

令和5年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市営住宅等（北区ほか13区の区域の市営住宅及び共同施設）
施設所管課・担当	都市整備局住宅部管理課他
条例上の設置目的	大阪市営住宅条例において、市営住宅等（公営住宅、改良住宅、再開発住宅、特定賃貸住宅、特別賃貸住宅及び共同施設）の設置及び管理について必要な事項を定めている。 市営住宅等はそれぞれ根拠となる法律等に基づいて設置している。 (参考：公営住宅法 第1条 この法律は、国及び地方公共団体が協力して、健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転貸することにより、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。)
業務の概要	下記の①～⑦の市営住宅等の管理に関する業務 ① 入居者の募集に関する業務及び大阪市内全域にかかる入居者の募集に関する補助業務の一部 ② 入退去等の手続に関する業務 ③ 居住の上での各種手続き及び入居者への指導、連絡等に関する業務 ④ 家賃・附帯駐車場使用料等の収納に関する業務 ⑤ 施設管理に関する業務及び大阪市内全域にかかる社会資本整備総合交付金等を活用した計画改修業務の一部 ⑥ 敷地管理に関する業務 ⑦ 上記①～⑥に付随する業務及びその他関連して市営住宅等の管理に必要とされる業務
成果指標	(1) 住宅管理センター及び募集センターの利用者並びに入居者の満足度 (2) 市営住宅家賃の収納率 (3) 附帯駐車場使用料の収納率
数値目標	(1) 80%以上 (2) 99.6%以上 (3) 99.7%以上
指定管理者名	大阪市住宅供給公社
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日（5年間）
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標		住宅管理センター及び募集センターの利用者並びに入居者の満足度	市営住宅家賃の収納率	附帯駐車場使用料の収納率
数値目標		80%以上	99.6%以上	99.7%以上
年度実績	募集センター	利用者100%	—	—
	梅田住宅管理センター	入居者91.1% 利用者99.3%	99.67% ※	99.75% ※
達成率	募集センター	利用者125.0%	—	—
	梅田住宅管理センター	入居者113.8% 利用者124.1%	111.7%	107.1%

※収納率の小数点以下の推移で達成率を算出している。

3-1 収支状況

収入		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
業務代行料	実績	4,698,732,288	4,602,225,037	0	
	計画	4,698,732,288	4,602,225,037		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	702,896,690	686,521,356	29,501,690	提案時との配置職務級の差異等に伴う増
	計画	673,395,000	673,395,000		
物件費	実績	4,011,108,136	3,893,555,999	-14,229,152	空家補修工事費の縮減を図ったことによる減
	計画	4,025,337,288	3,928,830,037		
合計	実績	4,714,004,826	4,580,077,355	15,272,538	
	計画	4,698,732,288	4,602,225,037		

3-2 収支状況（自主事業）

収入		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
その他収入 (自主事業収入)	実績	0	0	0	
	計画	0	0		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
その他事業費 (自主事業支出)	実績	308,953	328,717	-41,047	
	計画	350,000	350,000		

4 管理運営状況の評価（1次評価）

(1) 成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
住宅管理センター及び募集センターの利用者並びに入居者の満足度	121.1%	S	センター利用者及び入居者へのアンケートの職員等の対応に関する設問で「普通」以上の回答の割合が目標を大きく上回っている。
市営住宅家賃の収納率	111.7%	A	滞納3か月未満の初期滞納者に対する文書・電話による納付勧奨を効果的に行った。また納付相談に丁寧に対応し、目標収納率の達成につなげた。
附帯駐車場使用料の収納率	107.1%	B	滞納3か月未満の初期滞納者に対する文書・電話による納付勧奨を効果的に行った。また納付相談に丁寧に対応し、目標収納率の達成につなげた。

令和5年度 指定管理者年度評価シート

(2) 市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
空家補修業務や緊急補修業務においては、公募により実績のある施工業者を選定し、過度な補修工事とならないよう、独自の「標準単価表」を適用するなど、緊急補修業者の補修の仕様や単価を統一して経費の縮減を行った。保守点検業務においては、原則入札により最長5年間の長期継続契約を締結し、長期契約によるコスト縮減を行った。	B	・コロナ禍やロシアのウクライナ侵攻等における社会経済情勢の影響により原材料価格等が高騰しているが、工事の質が低下しないよう業務代行料の範囲内で工夫をして対応している。

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	・市営住宅の管理については、事故、災害発生時のマニュアルを整備し、緊急時の対応についても備えている。 ・令和6年1月1日に発生した令和6年能登半島地震では大阪市内でも震度4を観測したため、災害動員を発令し、足場架設中の工事現場の緊急点検の実施や、被害状況の把握に努めており適切に実施されている。
事業計画の実施状況	B	・入居者の募集に関する業務、入居者の各種手続きや連絡指導に関する業務などソフト面の業務、施設管理に関する業務（計画改修関係業務、住宅等の補修や整備、保守点検等）、敷地管理に関する業務などのハード面の業務について、業務計画書・仕様書等に則り、適切に実施できている。 ・家賃及び使用料の目標収納率の達成に向け、効果的かつ効率的な納付勧奨等の取組として、口座振替の利用勧奨を行い、利用率の向上に貢献したことは評価できる。 ・苦情、要望、事故等へは速やかな解決に向け適切に対処している。 ・経常補修業務においては、施設の劣化等による事故の発生リスクを軽減するために、今後の計画改修工事の実施予定及び点検結果等を勘案した上で、予防保全的な補修工事を積極的に行ったことは評価できる。 ・募集業務のオンライン化については、ほぼすべての募集において電子（web）申込受付開始し、サービスの拡充を行ったことは評価できる。 ・7月及び2月の定期募集時に市と連携して空き住戸の見学会を滞りなく実施した。 ・令和6年能登半島地震の被災者受け入れに伴い、市からの依頼による緊急措置として、住戸の補修工事や、被災者に必要な物資の調達などを迅速に行い、積極的に支援したことは評価できる。また、市が支援した生活用品の補完のため、被災者のニーズを的確に捉え、自主事業として、被災者への生活支援物資の提供を行ったことも評価できる。 ・サービス向上策の福祉部門との連携については、複数の関係先と連携している結果が多数あり、きめ細かなサービスを提供できている。 ・自主事業について、昨年に引き続き、指定管理者のホームページで入居者にとって役立つ情報発信として「住宅管理センターニュース」の掲載や、周知ビラの配布を行っている。 ・「買い物支援（移動スーパー）」について、昨年度中に実施体制を構築したことで、自治会等からの要望を受け関係各所と調整を行い、実施団地が確実に増加していることは評価できる。 ・地域コミュニティの形成支援に繋がる取組みを積極的に行っており、社会情勢を視野に入れたイベントを多く実施していることは評価できる。
施設の有効利用	B	駐車場の有効利用の観点から、自治会等からの時間貸し駐車場の設置要望について把握に努めた。引き続き、市と連携した空き区画の集約化及びコインパーキング事業への積極的な提案を実施いただきたい。
社会的責任・市の施策との整合性	B	・障がい者法定雇用率の充足、個人情報保護への取組、環境への配慮、人権研修等の実施など適切な取組みが行われた。

令和5年度 指定管理者年度評価シート

5 利用者ニーズ・満足度等

〈センター利用者アンケート〉	〈入居者アンケート〉
・調査方法 センター来所者がアンケート用紙に記入	・調査方法 管轄行政区に存する市営住宅から団地単位で無作為に抽出（令和5年度は10団地）
・回収枚数 募集センター 249枚 梅田住宅管理センター 768枚	・配布枚数 2,360枚
・質問項目 職員の対応…言葉使いと態度・窓口の迅速さ・説明のわかりやすさ	・回収枚数 679枚（回収率28.8%）
	・質問項目 来所時の窓口対応…言葉使いと態度・窓口の迅速さ・説明のわかりやすさ 電話の対応…言葉づかい・電話対応のスムーズさ・説明のわかりやすさ 入居の住戸や共用施設の修繕の業者対応…親切丁寧さ・迅速さ・施工の状態

6 外部専門家意見

- ・業務全体を通して、日々の管理業務、住民対応等にもしっかりと取り組んでいただいていること、入居者アンケートにおいても高い評価が得られている。
- また、移動スーパーや高齢者見守りなどの自主事業にも積極的に取り組めていることは評価できる。
- ・高額所得者への対応については、生活に直結する住居にかかる問題でもあり、転居先の確保に向けて不動産業者と連携するなど、それぞれに寄り添った対応を行っていただく必要があると考える。
- ・窓口対応について、アンケート結果からも概ね評価できるが、迅速さの満足度を上げるには、時間予約受付など窓口の混雑解消に効果のある取り組みを工夫する必要があると考える。
- ・外国の方の新規入居者向けに作成している「住まいのしおり」の簡易版について、昨年度の英語翻訳版の作成に加え、新たな多言語化（中国語、韓国語版の作成）にも取り組んでいることは評価できる。
- ・入居者からの相談内容については、各地区とも高齢者、外国人、精神障がい者、共益活動の担い手不足等に関するものが多く見受けられるので、これらのニーズに沿ったサービスの提供や、福祉部門などの関係部門とのより一層の連携が必要ではないかと考える。
- ・入居者からのクレームとして、ペット飼育など市営住宅のルールを守っていないことが多く挙げられているが、単に違反として指導するだけではなく、動物愛護団体と連携して対応するなど、具体的な解決策を講じる必要があると考える。
- ・サービス向上策について、3地区一律で行うではなく、それぞれの地区的立地・特性（年齢構成等）や、アンケートの結果などからニーズを把握し、より良いサービスとなるよう工夫できる点は多いと考えるので、今後より一層取り組まれたい。
- ・入居者アンケート結果から、自治会の運営に苦慮している団地が多く見受けられたことから、自治会運営の負担を減らす取組みを積極的に実施していただきたい。
- ・収支結果がマイナスであることについて、様々な要因があるとは思うが、他の地区と比較すると人件費が計画と実績の差が大きい。計画との乖離を解消するべく予算達成に向けての取組みは行っていると思うが、より努力が必要ではないかと考える。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	S	・センター利用者・入居者の満足度は121%を超える高い達成率となっており、高水準の住民サービスが提供できている。 ・住宅・駐車場使用料の収納率についても、住宅111.7%、駐車場107.1%と高い達成率であり、納付勧奨等の努力の結果が伺える。
市費の縮減	B	収支報告書でも経費の縮減効果が表れており、評価できる。また、家賃及び使用料の目標収納率を上回ったことで、市費の縮減に貢献している。
管理運営の履行状況 施設の設置目的の達成及びサービスの向上 施設の管理運営 事業計画の実施状況 施設の有効利用	B+	令和6年能登半島地震の被災者受け入れに伴い、市からの依頼による緊急措置への対応を迅速に行い、積極的に被災者支援に取り組んだことは評価できる。また、自主事業として、被災者のニーズを的確に捉えた被災者への生活支援物資の提供や、移動スーパー、高齢者見守りなど積極的に取り組めていることも評価できる。
社会的責任・市の施策との整合性	A	
総合評価		