

令和6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6年4月1日～令和7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93.1%	99.64% ※	99.78% ※
		利用者99.7%		
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116.4%	106.7%	111.4%
		利用者124.6%		

※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	5,112,889,649	4,698,732,288	0	
	計画	5,112,889,649	4,698,732,288		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	707,147,973	702,896,690	20,783,973	収支計画との配置職務級の差異等に伴う増
	計画	686,364,000	673,395,000		
物件費	実績	4,453,574,668	4,011,108,136	27,049,019	経常補修費にかかる人件費、原材料費の高騰や施設の劣化状況による増
	計画	4,426,525,649	4,025,337,288		
合計	実績	5,160,722,641	4,714,004,826	47,832,992	
	計画	5,112,889,649	4,698,732,288		

令和6年度 指定管理者年度評価シート

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	0	308,953	-350,000	周知ビラ等配布物印刷費の減
	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	123.1%	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	106.7%	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。
附帯駐車場使用料の収納率	111.4%	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。

（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	・人件費や原材料価格の高騰が継続している状況においても、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。

令和6年度 指定管理者年度評価シート

(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。 ・8月8日に発生した日向灘の地震に伴い、気象庁より南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）が発表された際は、募集センター及び梅田住宅管理センターにおいて、市との情報連携を図るために災害動員を発令し体制を整えるなど、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。 ・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。 ・募集業務においては、入居促進策である定期募集や随時募集における大幅な募集戸数の増及び、令和6年度から実施された浴槽設置事業の影響による応募者数の増に対し、適切に対応したことは大いに評価できる。 ・前述の浴槽設置事業による浴槽設置工事においては、頻繁に仕様と違う工事種別が確認されたものの、本市と協議のうえ、適正な工事実施に務めたことは評価できる。 ・収入認定業務において、収入申告のオンライン化のモデル実施では、実施にあたり市との調整を適切に行い、業務を遂行したことは評価できる。また、令和7年度から導入される特定賃貸住宅等の家賃減額制度について、申請等に係る追加業務を精力的に行ったことは大いに評価できる。 ・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）」については、実施団地が大幅に増加しており、利便性の向上や地域コミュニティの活性化につながる効果が表れ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。
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。

5 利用者ニーズ・満足度等

〈センター利用者アンケート〉 ・調査方法 センター来所者がアンケート用紙に記入 ・回収枚数 募集センター 443枚 梅田住宅管理センター 597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	〈入居者アンケート〉 ・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6年度は10団地） ・配布枚数 1,235枚 ・回収枚数 433枚（回収率35.1％） ・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

・基本的に業務全体を通して、高齢者や生活困窮世帯、外国人住民など多様な立場の住民に対して、福祉的なノウハウを生かし、関係機関と連携しながら個別にきめ細かな対応ができています。また、苦情対応件数が相当数あるため、対応に苦慮することも多いと思うが適切に業務を遂行している。土日の窓口開庁では来訪者も増えており、住民のニーズに合わせて年々対応が向上していることは評価できる。 なお、現状の業務レベルを維持するためには、現場職員のメンタルケアも必要と考えるので、ぜひ取り組んでいただきたい。 ・様々な研修を実施しているが、研修が多くなると負担につながることから、現場職員にどの研修が入居者対応のスキルアップにつながったかヒアリングを行うなど研修の効果検証を行い、より効果的な研修の実施に繋げていただきたい。 ・募集業務では、大阪市の施策として行われた浴槽設置により住環境が改善されていることをSUUMOへの写真の掲載など外部に積極的に情報発信していることは評価できる。 ・入居者の生活面の問題に寄り添った対応をしており、特に高齢単身者やゴミ屋敷の問題への対応事例を積み重ねていることは評価できる。より一層の支援として通報があってから対応ではなく、事前に兆候を察知し対応できるような方策も検討してもらいたい。 ・外国人居住者の増加に伴い、元々の住民との生活習慣や文化の違いによるトラブルなどの課題に対して、案内の多言語化や丁寧な対応で対策を進めていることは評価できる。引き続き、トラブル防止に向けコミュニティ形成につながる交流や相互理解の取り組みを実施するとともに、更なる取り組みとして言葉の通じるサポート人材の配置や、相談窓口の充実、業務委託やボランティアの活用も有効であると考えます。 ・入居者アンケートでは、日常の不満や設備の不具合など、アンケート実施がきっかけとなり寄せられている意見もあると考えられる。また、長期居住者には、管理や修繕ルールが十分に浸透していないのか、修繕等の範囲がわからないという声が多い。ルールの再周知や、入居者の意見を定期的に拾い上げる仕組みが必要ではないか。また、様々な問題に対応しているにも関わらず、対応していることが認知されていないアンケート結果になっていると見受けられるため、対応内容の周知強化を図る必要性があると考えます。 ・入居中に起こる設備の不具合に対し、緊急連絡先の一覧を団地内に掲示するなど、窓口以外の方法で、住民自らが対応できるように情報の周知を行うよう工夫してはどうか。 ・自主事業について、住民からのニーズに応じて、DIY講座など新規の取り組みや、防災や詐欺予防など行政や警察と連携したイベントなど生活に直結するような内容となっているので生活のQOL向上につながるいい取組であると評価できる。またイベントなどの情報を周知することで他団地にも波及しており、好事例も報告されている。より参加率を上げていくため、自治会が抱える課題とマッチングしたイベントや、入居者のコミュニティ形成に効果的なイベントの実施を工夫されたい。 ・収支結果がマイナスであることについて、昨今の物価高騰による影響が大きいと思われるのでやむを得ないとする。

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123%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106.7%、駐車場111.4%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	B+	令和6年度から実施した浴槽設置事業による浴槽設置工事において新たな業務に対する体制を整え、予定工期内で工事を完了させたことは評価できる。また、自主事業として、移動スーパー、高齢者見守りなど積極的に取り組んでいることも評価できる。
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		
社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価	A	