

令和7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（大正区ほか8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 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 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7年4月1日～令和8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	入居者92.6%	99.57% ※	99.73% ※
	利用者100%		
達成率	入居者115.8%	95.0%	104.3%
	利用者125.0%		

※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	3,214,932,424	3,000,598,859	0	
	計画	3,214,932,424	3,000,598,859		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	293,352,131	301,007,533	-14,858,970	収支計画と配置職務級の差異等に伴う減
	計画	308,211,101	304,756,000		
物件費	実績	2,781,297,361	2,649,379,779	-125,423,962	経常補修費における収支計画と実施内容の差異による減
	計画	2,906,721,323	2,695,842,859		
合計	実績	3,074,649,492	2,950,387,312	-140,282,932	
	計画	3,214,932,424	3,000,598,859		

令和7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	0	-350,000	周知ビラ等配布物印刷費の減
	計画	350,000	230,000		

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
住宅管理センターの利用者並びに入居者の満足度	122.0%	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	95.0%	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、収納率の向上に努めた。
附帯駐車場使用料の収納率	104.3%	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。

（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7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	・施設の維持管理については、適切に対応されており、本市への報告等についても適切に行われた。 ・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。
事業計画の実施状況	B	・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（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。 ・長期の迷惑行為事案に対し、区保健福祉センターや社会福祉協議会、地域包括支援センターと連携し、継続的な支援を行い状況改善につなげた点は評価できる。 ・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。 ・自治会の継続が困難な住宅に対し、根気よく相談に応じながら実効性のある対応策を講じた点は評価できる。 ・昨年度に引き続き、市から中堅層向け住宅の入居促進策の検討の依頼を受けて、これまでのノウハウと経験を活用し、住戸内リフォームの提案及び工事を実施した。その結果、当該住戸への入居者が決定し、効果的な取り組みとなったことは評価できる。 ・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、昨年に引き続き、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。
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 467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7年度は9団地） ・配布枚数 788枚 ・回収枚数 389枚（回収率49.4％） ・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

・市営住宅では、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が入居しており、生活トラブルや家族問題など、相談内容も多岐に渡り、対応が難しいケースもあると思うが、福祉的なノウハウを生かし、関係機関と連携しながら丁寧な対応ができていることは評価できる。また、高齢者や障がいのある方など、公的機関への手続きが難しいような入居者に対して、市営住宅の手続きに限らず、関連する各種手続きも含めて案内できるよう、福祉機関一覧表を作成し、きめ細かな対応ができていることも評価できる。 ・外国人居住者の増加に伴い、文化の違いによるトラブルの課題に対して、多言語化した案内の配布など、丁寧な対応をしていることは評価できる。より一層の支援として、入居後も継続的にフォローするため、相談には個別事情に応じて通訳やアプリ等も活用し、きめ細かく対応できる体制の整備を期待したい。 ・家賃滞納整理業務に関して、窓口へ来訪された入居者については、必ず納付状況等の確認を行い、必要に応じて納付指導を行うなど、収納率の維持を常に意識して、日常業務にあたっていることは評価できる。 ・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たサービスの拡充、また、その取り組みが入居者へきちんと周知されていることは評価できる。 ・中堅層向け住宅のリフォームなど、入居対策に関する取組に対して積極的に提案を行っていることは評価できる。 ・アンケートに関して、住宅の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。しおり・ホームページの案内に加えて、よりわかりやすい説明や周知の工夫を検討されたい。また、入居者が自己修繕を行う場合も、入居者自身で情報を集めることは難しいかと思うので、修繕金額の相場や業者選定の考え方をアドバイスするなど、丁寧にご案内いただく必要がある。 ・自主事業について、スマホセミナー、防災講座などは高齢者や障がいのある方の生活に役立つ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。一方で、自主事業である以上、継続のために収益性も踏まえた企画や、セミナー以外のサービス提供（各家庭に防災グッズを配布する）なども検討されたい。 ・自主事業におけるコミュニティ形成支援では、住民からのニーズに応じて、防災やスマホセミナーなど行政等とも連携したイベントを実施していることは評価できる。また、移動スーパーに関しても、近隣に店舗がないなど、買い物困難な高齢者が多い地域があるため、取り組み自体はとても良いと思う。一方で、どちらも自治会等からの要望がある住宅を対象としているため、自治会がうまく機能していないような住宅では、こういった支援を受けることができない可能性がある。要望の有無に関わらず、指定管理者から積極的に自治会に働きかけるなど、全住宅が可能な限り平等に支援を受けられるような実施の仕方を検討されたい。

7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	A	・センター利用者・入居者の満足度は122%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。 ・収納率の達成率について、住宅使用料は95%と目標を若干下回るが、駐車場使用料は104.3%と高い達成率である。引き続き収納率向上に向けた取り組みを進めていただきたい。
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。
管理運営の履行状況	B+	市営住宅の管理業務において、高齢者や生活困窮世帯、外国人入居者など多様な立場の入居者に配慮し、指定管理者として適切に業務を遂行している。 また、自主事業として、移動スーパー、各種イベントの開催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	B	