

指定管理者評価表

令和元年6月17日

| | | |
|----------|---------------------------------|---------------|
| 公の施設の名称 | 芦屋市営住宅等 | |
| 所在地 | 芦屋市陽光町5番1号他(市内19団地) | |
| 指定管理者の名称 | 日本管財株式会社 | |
| 指定期間 | 平成30年4月1日～平成35年3月31日 | |
| 施設概要 | 市営住宅, 改良住宅, 従前居住者用住宅 | |
| 業務概要 | 市営住宅等の維持管理業務 市営住宅の入退去に関する事業等 | |
| 収支の状況 | 事業計画上の金額 | 実績額 |
| H29年度収入 | 124,947,000 円 | 160,802,058 円 |
| H29年度支出 | 124,947,000 円 | 158,454,862 円 |
| H29年度収支 | 0 円 | 2,347,196 円 |
| H30年度収入 | 101,963,880 円 | 138,713,721 円 |
| H30年度支出 | 101,963,880 円 | 138,712,943 円 |
| H30年度収支 | 0 円 | 778 円 |
| 所管課・記入者 | 都市建設部住宅課 西 嘉成 | |
| 評価対象期間 | 平成30年4月1日～平成31年3月31日 | |

| 評価項目 | 説明 | 点数 | 得点率 | 評価 |
|-------------------------------|----------------------------|----|-----|------------|
| 1 全般的事項 | | 満点 | 20 | B |
| 事業計画等 | 年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか | 18 | 90% | |
| 計算書類等 | 指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか | | | |
| 月次報告等 | 月次報告書は、適切に作成され提出されたか | | | |
| 事業報告書 | 事業報告書は、適切に作成され提出されたか | | | |
| 次年度準備 | 次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか | | | |
| 2 適正な施設の管理 | | | | 満点 |
| 施設保守・運営管理 | 施設の保守、管理が適正に実施されているか | 28 | 74% | |
| 従業員管理 | 適正な労働環境が保持されているか | | | |
| 危機管理 | 事故・緊急時の体制が十分に整備されているか | | | |
| 個人情報管理 | 個人情報の管理が適正であるか | | | |
| 研修計画 | 従業員研修が十分に実施されているか | | | |
| 3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制 | | | | 満点 |
| 事業収支 | 事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか | 22 | 85% | |
| 財政基盤 | 財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか | | | |
| 内部統制 | 業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか | | | |
| 4 サービスの質の維持・向上 | | | | 満点 |
| 事業計画性、透明性 | 事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか | 13 | 72% | |
| サービス向上 | サービス向上の取組がされているか | | | |
| 住民・利用者の参画 | 住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか | | | |
| 加重平均後合計評価 | | | | 77% |

| 項目名 | 平成29年度 | | 平成30年度 | |
|-----------|--------|-------|--------------------------|----------------------|
| | 実績 | 目標 | 実績 | 目標 |
| 貸室利用件数 | - 件 | - 件 | - 件 | - 件 |
| 施設利用件数 | - 件 | - 件 | - 件 | - 件 |
| 自主事業開催数 | - 回 | - 回 | - 回 | - 回 |
| 自主事業参加者数 | - 人 | - 人 | - 人 | - 人 |
| 駐車場利用件数 | - 件 | - 件 | - 件 | - 件 |
| 利用満足度調査結果 | H29年度 | 回答者数 | 総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合) | 実施時期 |
| | | 543 人 | 47.8 % | 平成30年2月1日～平成30年2月16日 |
| | H30年度 | 回答者数 | 総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合) | 実施時期 |
| | | 495 人 | 46.8 % | 平成31年2月1日～平成31年2月15日 |

| 総合評価 | 評価の理由、次期指定に向けての課題等 |
|----------|---|
| B | 事業計画や事業収支等に関する書類が適切に作成された。公営住宅管理等に関する業務の引継ぎにかかるマニュアルに工夫の余地もあるため、改善が望まれる。日常の維持管理については、修繕受付簿等で管理しているが、記録の整備等の改善が望まれる。施設の維持管理については、入居者からの要望に適切に対応しており、評価できる。 |

※ 評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

収支状況

| | |
|---------|---------|
| 公の施設の名称 | 芦屋市営住宅等 |
|---------|---------|

平成 3 0 年 度

(単位:円)

| 収 入 平成30年4月1日～平成35年3月31日 | | | 支 出 | | |
|--------------------------|-------------|-------------|----------|-------------|-------------|
| 項 目 | 事業計画 | 実 績 | 項 目 | 事業計画 | 実 績 |
| 指定管理料 | 101,963,880 | 138,713,721 | 人件費 | 35,251,200 | 41,034,382 |
| | | | 設備等維持管理費 | 38,403,720 | 36,252,279 |
| | | | 一般修繕費 | 15,552,000 | 15,522,797 |
| | | | その他管理費等 | 2,376,000 | 2,376,000 |
| | | | 空家修繕費 | 0 | 29,764,800 |
| | | | 給湯器取替工事費 | 0 | 6,985,121 |
| | | | 事務費 | 10,380,960 | 6,777,564 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 計 | 101,963,880 | 138,713,721 | 計 | 101,963,880 | 138,712,943 |
| | | | 収 支 | 0 | 778 |

平成 2 9 年 度

(単位:円)

| 収 入 | | | 支 出 | | |
|-------|-------------|-------------|----------|-------------|-------------|
| 項 目 | 事業計画 | 実 績 | 項 目 | 事業計画 | 実 績 |
| 指定管理料 | 124,947,000 | 160,802,058 | 人件費 | 36,192,000 | 41,031,382 |
| | | | 設備等維持管理費 | 41,669,300 | 42,600,556 |
| | | | 一般修繕費 | 28,073,000 | 27,825,930 |
| | | | その他管理費等 | 1,575,000 | 1,923,264 |
| | | | 空家修繕費 | 0 | 25,272,000 |
| | | | 給湯器取替工事費 | 0 | 10,583,058 |
| | | | 事務費 | 17,437,700 | 9,218,672 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 計 | 124,947,000 | 160,802,058 | 計 | 124,947,000 | 158,454,862 |
| | | | 収 支 | 0 | 2,347,196 |

アンケート結果

公の施設の名称

芦屋市営住宅等

利用者アンケート結果

入居者サービスアンケート(住宅管理センター実施分)の集計結果(アンケート回収数:500枚 回収率:34.2%)

(1)住宅別回答者数について

①市営住宅

| 住宅名 | 入居者数 | 回収数 | 回収率 |
|-----------|------|-----|-----------|
| 南戸屋浜団地 | 376 | 105 | 27.9% |
| 高浜町1番住宅 | 224 | 85 | 37.9% |
| 大東町4番住宅 | 20 | 9 | 45.0% |
| 大東町5番住宅 | 31 | 11 | 35.4% |
| 大東町11番住宅 | 29 | 15 | 51.7% |
| 大東町14番住宅 | 85 | 32 | 37.6% |
| 大東町15番住宅 | 26 | 9 | 34.6% |
| 大東町16番住宅 | 26 | 24 | 91.5% |
| 大東町17番住宅 | 63 | 24 | 38.0% |
| 宮原町2番住宅 | 19 | 12 | 63.1% |
| 橋町 | 39 | 17 | 43.5% |
| 翠ヶ丘町6番 | 34 | 14 | 41.1% |
| 翠ヶ丘町23番住宅 | 20 | 12 | 60.0% |
| (合計)13団地 | 1042 | 369 | (平均)35.4% |

②改良住宅

| 住宅名 | 入居者数 | 回収数 | 回収率 |
|---------|------|-----|-----------|
| 上宮川町 | 237 | 47 | 19.8% |
| 若宮町 | 91 | 33 | 36.2% |
| (合計)2団地 | 328 | 80 | (平均)24.3% |

③従前居住者用住宅

| 住宅名 | 入居者数 | 回収数 | 回収率 |
|---------|------|-----|-----------|
| 糟淵町 | 16 | 14 | 87.5% |
| 津和町 | 25 | 13 | 52.0% |
| 清水町 | 20 | 14 | 70.0% |
| 大原町住宅 | 30 | 10 | 33.3% |
| (合計)4団地 | 91 | 51 | (平均)56.0% |

| | 総入居者数 | 総回収数 | 回収率 |
|----|-------|------|-------|
| 合計 | 1461 | 500 | 34.2% |

(2)性別について

| 性別 | 回答者数 | 比率 |
|----|------|-------|
| 男性 | 148 | 29.6% |
| 女性 | 352 | 70.4% |
| 合計 | 500 | 100% |

(3)年齢階層について

| 年齢 | 人数 | 構成比 |
|-------|-----|--------|
| 30歳未満 | 1 | 0.2% |
| 30歳代 | 3 | 0.6% |
| 40歳代 | 22 | 4.4% |
| 50歳代 | 33 | 6.6% |
| 60歳代 | 89 | 17.8% |
| 70歳以上 | 352 | 70.4% |
| 合計 | 500 | 100.0% |

(4)入居期間について

| 入居年数 | 回答数 | 構成比 |
|---------|-----|------|
| 30年以上 | 32 | 6% |
| 20年～29年 | 144 | 29% |
| 10年～19年 | 105 | 21% |
| 10年未満 | 219 | 44% |
| 合計 | 500 | 100% |

(5)住宅管理センターの対応等について(「有効回答数」=「アンケートの回収数」-「未記入の数」)

| ①窓口での言葉遣い | ②窓口での説明 | ③窓口での申請手続き | ④電話対応 | ⑤電話説明 | ⑥修繕・修繕対応 | | | | | | |
|-----------|---------|------------|-------|----------|----------|----------|-----|-----------|-----|------------|-----|
| とても良い | 136 | とてもわかりやすい | 117 | とても早い | 105 | とても早い | 70 | とてもわかりやすい | 74 | すぐに対応してくれた | 234 |
| 良い | 290 | わかりやすい | 288 | 早い | 273 | 早い | 241 | わかりやすい | 238 | すぐの対応ではない | 73 |
| 悪い | 11 | わかりにくい | 26 | 遅い | 34 | 遅い | 23 | わかりにくい | 29 | 依頼したことがない | 185 |
| とても悪い | 3 | とてもわかりにくい | 7 | とても遅い | 4 | とても遅い | 4 | とてもわかりにくい | 6 | 有効回答計 | 492 |
| 行ったことがない | 52 | 行ったことがない | 59 | 行ったことがない | 74 | 行ったことがない | 150 | 行ったことがない | 144 | | |
| 有効回答数 | 492 | 有効回答数 | 497 | 有効回答数 | 490 | 有効回答数 | 488 | 有効回答数 | 491 | | |

| ⑦修繕・修繕の仕上がり | ⑧緊急コールセンター | ⑨総合評価 | ⑩高齢者巡回(対象:65歳以上の単身入居者等) | | |
|-------------|------------|-------|-------------------------|-----------|-------|
| とても良い | 55 | 知っている | 224 | 継続して利用希望 | 185 |
| 良い | 208 | 知らない | 89 | 利用したい | 32 |
| 良い | 28 | 有効回答数 | 492 | 特に必要なし | 44 |
| とても良くない | 9 | 普通 | 235 | どちらとも云えない | 52 |
| 依頼したことがない | 190 | 不満 | 20 | 有効回答計 | 313 |
| 有効回答数 | 490 | とても不満 | 8 | 有効回答計 | 313 |
| | | 有効回答数 | 495 | 満足度 | 69.3% |
| | | 満足度 | 46.8% | | |

※回収率・構成比・満足度・認知度は小数点2ケタ以下を切り捨てている。
 ※満足度=「とても満足+満足」÷「アンケート回収数」として算出している。
 ※認知度=「知っている」÷「アンケート回収数」
 ※利用希望度=「継続希望+利用したい」÷「アンケート回収数」
 ※入居者数は、平成31年1月末時点で判断している。
 ※回答数については、平成31年3月11日時点で判断している。