

指定管理者評価表

平成28年 6月17日現在

公の施設の名称	芦屋市営住宅等	
指定管理者の名称	日本管財株式会社	
指定期間	平成25年4月1日～平成30年3月31日	
所在地	芦屋市陽光町5番1号他(市内27団地)	
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	実績の金額
H26年度収入	123,811,000 円	167,033,694 円
H26年度支出	123,811,000 円	155,108,710 円
H26年度収支	0 円	11,924,984 円
H27年度収入	125,199,000 円	171,737,868 円
H27年度支出	125,199,000 円	170,819,868 円
H27年度収支	0 円	918,000 円
所管課・記入者	都市建設部住宅課 田嶋 修	
評価対象期間	平成27年4月1日～平成28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	22	73%	C
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	16		
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	38	61%	B
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	23		
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	26	58%	C
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	15		
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	26	54%	C
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	14		
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		60%	B	

項目名	平成26年度	平成27年度	
	実績	目標	実績
利用状況等			
貸室利用者数	— 人	— 人	— 人
貸室稼働率	— %	— %	— %
自主事業開催数	— 回	— 回	— 回
自主事業参加者数	— 人	— 人	— 人
利用満足度調査結果	実施時期	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)
	平成28年2月8日～ 平成28年3月4日	621 人	53.6%

総合評価	評価の理由, 次期指定に向けての課題等
B	公営住宅法その他関連法令の順守に努め、公平な住宅管理業務を行っている。しかしながら、担当者の異動等により、引継ぎが十全になされない場合もあるため、そのマニュアルの確立が強く望まれる。また、収支状況等に関する書類の適切な提出が望まれる。

※ 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

平成28年 6月17日現在

公の施設の名称	芦屋市営住宅等
---------	---------

【平成27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	125,199,000	171,737,868	人件費	36,192,000	35,498,881
			設備等維持管理費	43,297,850	43,235,078
			一般修繕費	28,073,000	33,456,743
			その他管理費等	1,575,000	2,146,176
			空家修繕費		33,134,400
			給湯器取替工事費		13,656,468
			事務費	16,061,150	9,692,122
計	125,199,000	171,737,868	計	125,199,000	170,819,868
			収 支	0	918,000

【平成26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	123,811,000	167,033,694	人件費	36,192,000	36,192,000
			設備等維持管理費	42,048,350	38,647,800
			一般修繕費	28,073,000	26,709,654
			その他管理費等	1,575,000	1,604,700
			空家修繕費	0	29,736,783
			給湯器取替工事費	0	12,167,094
			事務費	15,922,650	10,050,679
計	123,811,000	167,033,694	計	123,811,000	155,108,710
			収 支	0	11,924,984

アンケート結果

平成28年 6月17日現在

公の施設の名称	芦屋市営住宅等
---------	---------

利用者アンケート結果

入居されている団地名

陽光町住宅	143	大東町16番住宅	31	大東町17番住宅	21	大東町15番住宅	8
大東町14番住宅	33	大東町5番住宅	14	大東町11番住宅	14	大東町4番住宅	9
南宮町住宅	4	浜町住宅	31	西蔵町住宅	39	上宮川町住宅	52
若宮町住宅	30	宮塚町住宅	4	宮塚町2番住宅	15	楠町住宅	24
翠ヶ丘町5番住宅	23	翠ヶ丘町22番住宅	3	翠ヶ丘町23番住宅	14	岩園町住宅	2
岩園町テラス住宅	2	朝日ヶ丘町住宅	18	朝日ヶ丘町公社住宅	36	大原町住宅	15
精道町住宅	10	津知町住宅	11	清水町住宅	14	翠ヶ丘西	0
				無記名	1	合計	622

性別		年齢		住宅管理センターの移転について	
男性	199	30歳未満	1	知っている	403
女性	422	30歳代	9	知らない	219
		40歳代	35		
		50歳代	43		
		60歳代	117		
		70歳以上	416		

窓口対応		電話対応		申請・手続き	
1、言葉遣いや態度が良い	206	1、言葉づかいがよい	131	1、対応が早い	175
2、対応が早い	141	2、説明がわかりやすい	111	2、説明がよくわかった	144
3、ふつう	222	3、ふつう	218	3、ふつう	224
4、対応が遅い	11	4、説明がわかりにくい	21	4、説明が分かりにくい	16
5、言葉づかいや態度が悪い	11	5、言葉づかいが悪い	9	5、対応が遅い	11
6、わからない	11	6、電話に出るのが遅い	2	6、わからない	19
7、窓口に行ったことがない	110	7、わからない	16	7、申請や手続きをしたことがない	91
		8、電話をしたことがない	182		

(複数回答有)

現在の時間帯（午前9時00分～午後5時30分）についてどう思われますか		延長してほしい方の延長時間帯について			
このままで良い	586	18:00	6	18:30	8
延長してほしい	34	19:00	13	19:30	0
		20:00	2	20:30	0
		21:00	2	その他	0

無回答項目は除外されているので項目ごとの合計は一致しません。

(※) 総合的な満足度の判定について

総合的な満足度の算出に当たっては、各回答項目（窓口対応・電話対応・申請手続対応・修繕補修対応）における満足度の平均値を採用。具体的な算出方法は以下のとおり。（小数点第2位以下を四捨五入）

(1) 窓口対応について：

「6、わからない」、「7、窓口に行ったことがない」については、満足度判定の母数に加算することは適当でないため除外し、それ以外の項目において、「1、言葉遣いや対応が良い」、「2、対応が早い」が占める割合を満足度として算出。

$$\text{満足度} = (206+141) \div (206+141+222+11+11) = 58.7\% \dots \textcircled{1}$$

(2) 電話対応について：

(1)と同様、「7、わからない」、「8、窓口に行ったことがない」を除外して、満足度を算出。

$$\text{満足度} = (131+111) \div (131+111+218+21+9+2) = 49.2\% \dots \textcircled{2}$$

(3) 申請手続について：

$$(1), (2) \text{と同様。満足度} = (175+144) \div (175+144+224+16+11) = 56.0\% \dots \textcircled{3}$$

(4) 修繕補修手続について：

$$(1), (2), (3) \text{と同様。満足度} = (52+195) \div (52+195+126+29+17) = 58.9\% \dots \textcircled{4}$$

$$\therefore \text{総合的な満足度} = (\textcircled{1} + \textcircled{2} + \textcircled{3} + \textcircled{4}) \div 4 = 55.7\%$$

1、はい	169
2、いいえ	447