

指定管理者評価表

平成29年6月16日現在

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27団地)	
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	
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
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
H28年度収入	124,947,000 円	164,682,592 円
H28年度支出	124,947,000 円	161,308,102 円
H28年度収支	0 円	3,374,490 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28年4月1日～平成29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	90%	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	19.75		
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	72%	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	27.5		
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	81%	A
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	21		
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	18	61%	B
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	11		
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			74%	B

項目名	平成27年度		平成28年度	
	実績	目標	目標	実績
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	H27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
		621 人	53.6 %	平成28年2月8日～ 平成28年3月4日
H28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	
	528 人	72.7 %	平成29年1月30日～ 平成29年2月10日	

総合評価	評価の理由, 次期指定に向けての課題等
B	前年度に比べ事業計画や事業収支等に関する書類が適切に作成され, 提出されている。また, 公営住宅等の管理に関しては, 入退去等に関する入居者からの問い合わせや申請などに丁寧に対応しており, 評価できる。また, 施設の維持管理についても入居者からの要望に適切に対応しており, その結果として, 利用満足度の高さにつながっていると考えられる。その一方で, 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の確立が不十分な面もあるため, その改善が望まれる。

※ 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29年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋市営住宅等
---------	---------

平成 2 8 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	164,682,592	人件費	36,192,000	40,813,023
			設備等維持管理費	41,669,300	43,118,956
			一般修繕費	28,073,000	28,232,148
			その他管理費等	1,575,000	2,146,176
			空家修繕費	0	23,946,298
			給湯器取替工事費	0	13,340,392
			事務費	17,437,700	9,711,109
計	124,947,000	164,682,592	計	124,947,000	161,308,102
			<b>収 支</b>	<b>0</b>	<b>3,374,490</b>

平成 2 7 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	0	33,134,400
			給湯器取替工事費	0	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
			<b>収 支</b>	<b>0</b>	<b>918,000</b>

# アンケート結果

平成29年6月16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

### 芦屋市住宅管理センター 入居者サービスアンケートの結果

アンケート回収数 528 枚

#### 入居されている団地名

入居されている団地名	回収数	回収率
南戸屋浜団地	127	23.9%
大東町14番住宅	25	4.7%
南宮町住宅	7	1.3%
若宮町住宅	29	5.5%
翠ヶ丘町5番住宅	20	3.8%
岩園町テラス住宅	0	0.0%
精進町住宅	12	2.3%
無記名	0	0.0%
<b>合計</b>	<b>528</b>	<b>100.0%</b>

住宅種別	回収数	回収率
改良住宅	72	21.4%
従前住宅	47	52.8%
市営住宅	369	35.5%
県公社	40	75.5%
<b>合計</b>	<b>528</b>	<b>34.8%</b>

問1 入居者性別と年齢		問2 入居年数				
性別	年齢	入居年数	回答数	構成比		
男性	170	30歳未満	1	1、50年	18	3.4%
女性	358	30歳代	8	2、40年~49年	41	7.8%
計	528	40歳代	27	3、30年~39年	18	3.4%
		50歳代	33	4、20年~29年	128	24.3%
男性比	32.2%	60歳代	85	5、10年~19年	170	32.3%
女性比	67.8%	70歳以上	374	6、10年未満	152	28.8%
		有効回答数	528	有効回答計	527	

#### 問3~8 住宅管理センターの業務窓口対応や保全対応

言葉遣い	説明	電話対応	申請手続き	修繕・補修	修繕・補修の仕上がり
1、とても良い	1、とてもわかりやすい	1、とても早い	1、とても早い	1、すぐに来てくれた	1、とても良い
122	101	78	87	292	65
2、良い	2、わかりやすい	2、早い	2、早い	2、すぐに来てくれなかった	2、良い
348	344	302	328	47	232
3、悪い	3、わかりにくい	3、遅い	3、遅い	3、修繕を依頼したことがない	3、良くない
4	23	16	18	188	34
4、とても悪い	4、とてもわかりにくい	4、とても遅い	4、とても遅い	有効回答計	4、とても良くない
1	2	4	5	527	8
5、窓口に行ったことがない	5、窓口に行ったことや電話したことがない	5、電話したことがない	5、申請や手続きをしたことがない	満足度	5、修繕を依頼したことがない
52	57	127	89	55.4%	188
有効回答計	有効回答計	有効回答計	有効回答計		有効回答計
475	527	527	527		527
満足度	満足度	満足度	満足度		満足度
98.9%	94.7%	95.0%	94.7%		56.4%

(複数回答あり)

#### 問9~10 高齢者巡回

認知度	取組みについて	回答数
知っている	継続希望	207
知らない	必要なし	14
有効回答	どちらとも云えない	82
認知度	有効回答計	303
67.7%	継続希望率	68.3%

#### 問11 窓口営業時間について

営業時間について	延長希望時間	理由			
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	午後6時まで	1. 仕事がある			
このままで良い	14	26.9%	16	57.1%	
延長してほしい	午後6時30分	12	23.1%	3	10.7%
有効回答計	午後7時まで	17	32.7%	1	3.6%
527	午後7時30分	9	17.3%	8	28.6%
このままで良い	有効回答計	52		28	
90.1%	延長希望	9.9%			

#### 問12 緊急コールセンターについての認知度

1、はい	206
2、いいえ	321
有効回答計	527
認知度	39.1%