

府営住宅指定管理者制度モデル事業に関する評価報告書

資料目次

- ・ モニタリング・マニュアル P. 1
- ・ 指定管理者業務総括評価票等（第1四半期、第2四半期） P. 17
- ・ 提案事業実施状況（平成22年9月末時点） P. 50
- ・ 苦情処理システム P. 51
- ・ アンケート調査結果 P. 53
- ・ 事業者ヒアリング・シート様式 P. 77
- ・ 事業者ヒアリングの概要（第2回議事録） P. 87
- ・ 府営住宅・公募型指定管理者モデル地区の拡大（追加）について（案） P. 93
- ・ 本格実施に向けた（平成24年度）地区割りについて〔案〕 P. 95
- ・ 住宅まちづくり部府営住宅指定管理者評価委員会設置要項 P. 99
- ・ 住宅まちづくり部府営住宅指定管理者評価委員会委員名簿 P. 100

大阪府営住宅

指定管理者モニタリングマニュアル

平成22年4月

大阪府 住宅まちづくり部
住宅経営室 経営管理課

目次

1 モニタリングの考え方	
(1) モニタリングの目的	2
2 モニタリングの機能	
(1) 履行の確認	2
(2) サービスの質の評価	2
(3) サービスの安定性の評価	3
(4) 評価方法	3
3 モニタリングの方法	
(1) モニタリングの主体と役割	4
① 指定管理者の役割	
② 府（施設を所管する課）の役割	
③ 指定管理者選定委員会の役割	
(2) モニタリング項目	7
(3) サービスの安定性の評価のための指標	7
① 経営状況分析指標	
② 団体等の経営状況分析指標	
4 モニタリングによる改善指示等	
(1) 改善指示等	9
(2) 再度の改善指示等	9
(3) 指定の取消し等	9
5 事業評価	
(1) 事業報告書の作成	9
(2) 指定管理者評価委員会の調査審議・事業評価	9
(3) 評価結果の公表	10
(4) 総合評価	10
《様式》	
様式①：指定管理者業務総括評価票	11
様式②：指定管理者業務評価個票	13
様式③：提案事項に関する実施状況一覧表	14

I. モニタリングの目的

「モニタリング」は、「日常的・継続的な点検のこと」であり、指定管理者からの年度末の事業報告に基づく事業評価だけでなく、日常的に展開される業務や経理の状況について

- ① 業務仕様書等（※）で定められた水準が充足されているかの確認
- ② 水準を充足していない場合の改善要求
- ③ 公の施設の設置者としての自治体の説明責任の遂行

などの目的を持ち、指定管理者制度の導入が目指す府民サービスの向上と経費の節減を推進します。

実施に当たっては、指定管理者自らが業務を点検し振り返ることや、府と指定管理者が共にサービス内容の改善や向上に努めるため、協働の視点で取り組みますが、モニタリングのために必要以上に時間やコストをかけることは、指定管理者制度の目的に照らして適切とはいえません。このため、指定管理者とも協議しつつ統一的なマニュアルを定め、指定管理者に過度の負担を強いることなく、管理運営の適正化が図られるよう努めなければなりません。

※ 業務仕様書等とは、募集要項、業務仕様書、管理業務説明書、協定書、応募時の事業計画書、年度ごとの事業計画書などを指します。

II. モニタリングの機能

モニタリングの目的を達成するためには、「履行の確認」、「サービスの質の評価」、「サービスの安定性の評価」の機能が必要です。

(1) 履行の確認

指定管理者が実施するサービスの業務が、業務仕様書等で定められた水準を充足し、達成されているかについて確認します。

(2) サービスの質の評価

指定管理者がどの程度の水準のサービスを提供しているのかについて測定・評価します。具体的には、上記(1)の履行の確認の項目では確認できない入居者の満足度を確認するためのアンケート・ヒアリング調査の実施、管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に向けた取り組み状況、サービス水準の向上に寄与するイベント等提案事業の実施状況（様式③）等について指定管理者が自己評価を行います。

指定管理者による自己評価やアンケート調査などによる入居者の評価に基づき評価を行

うため、評価方法・評価結果は、原因分析を行い更なるサービス向上に役立てられるように段階的な評価に努めることとします。

《例：アンケート調査結果「サービスに対する満足度」》

良くなった	変わらない	悪くなった
3点	2点	1点

各項目の平均が、2.5点以上A、2点以上2.5点未満B、1.5点以上2点未満C、1.5点未満D、などと評価する方法が考えられます。

(3) サービスの安定性の評価

指定管理者による府営住宅の管理運営が継続して安定的に提供されているかについて確認します。

具体的には、指定管理業務に係る収支状況及び指定管理者本体となる法人等の経営状況の双方についての評価を行います。

自己評価は府と指定管理者との協議を通じて、指定管理者が行います。

なお、こうした収支などの経営については、指定管理者の自己責任で行うことが基本ですが、府は、日頃から事業の安定性を確認して、課題が見られるような場合は、早期に改善が図られるよう指定管理者に指示し、協議していくことが重要です。

なお、サービス(経営)の安定性を評価するには、指定管理者の決算書、確定申告書に併せて、資金繰りの行き詰まりも懸念されるのでキャッシュフロー計算書を徴求します。

経営分析に際しては、決算書には表記されない「投機的な取引(先物取引等)」にも、指定管理者からのヒアリング等を通じて留意する必要があります。

経営分析に関する指標等は、Ⅲ(3)で示すとおりです。

(4) 評価方法

「指定管理者業務総括評価票」(様式①)の評価項目毎に、評価項目評価基準により評価を行います。但し、「評価個票」(様式②)はすべての評価項目について作成するのではなく、管理内容の一部に課題のある(あった)項目について業務仕様書等に則り作成します。

「Ⅰ 履行の確認」、「Ⅱ サービスの質の評価」、「Ⅲ サービスの安定性の評価」の全ての評価項目の記入を済ませたら、それぞれの《総括》について総括評価基準により、AA、A、B、C評価を行います。

3つの《総括》の評価を行ったら、総合評価基準により総合評価を行います。

《評価項目評価基準》

AA (優良)	業務仕様書等を遵守し、その水準より優れた管理内容である。
A (良好)	業務仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
B (ほぼ良好)	業務仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。
C (要改善)	業務仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。

《総括評価基準》

AA (優良)	評価が全てA以上であり、かつAAが過半数以上である。
A (良好)	評価が全てB以上であり、かつA以上が8割以上（「サービスの質の評価」及び「サービスの安定性」は2/3以上）である。（上記以外）
B (ほぼ良好)	評価が全てB以上である。（上記以外）
C (要改善)	評価にCが含まれる。

《総合評価基準》

AA (優良)	総括評価が全てA以上であり、かつAAが3分の2以上である。
A (良好)	総括評価が全てB以上であり、かつA以上が3分の2以上である。（上記以外）
B (ほぼ良好)	総括評価が全てB以上である。（上記以外）
C (要改善)	総括評価にCが含まれる。

Ⅲ. モニタリングの方法

(1) モニタリングの主体と役割

モニタリングの実施に当たっては、「Ⅱ. モニタリングの機能」で掲げる3つの機能を考慮したうえで、府と指定管理者とが協議して、具体的な手段や評価内容等について別途決めていくこととなりますが、主に主体ごとに次の役割を行うこととなります。

① 指定管理者の役割

指定管理者は、日誌、月間事業報告書の作成、半期ごとの「指定管理者業務総括評価票」（様式①）及び「評価個票」（様式②）に基づく自己評価の実施、また必要に応じて利用者の声を聞くためのアンケート調査の実施などが主な役割となります。

このとき書類を作成することが目的とならないよう、日々の業務の実施状況や現場での課題等を共有する視点をもって作成にあたる必要があります。

また、指定管理者は、毎月1回、府が出席する管理運営会議を実施し、府は月報等に基づき業務の進捗管理を行うとともに、指定管理者は問題点・改善点を府と共有し、業務改善や効率化を推進します。

日程	想定される内容	提出期日等
毎日～毎週	日誌（週記録）の作成 苦情・要望等の記録・整理	（必要に応じ） （必要に応じ）
毎月	月間業務報告書の作成・報告 管理運営会議の開催	毎月15日 月1回
半期ごと	指定管理者業務総括評価票及び評価個票の作成・報告	10月、4月
毎年	事業計画書の作成・報告 事業報告書の作成・報告	2月末日まで 年度終了1月以内
緊急時・随時	緊急時・随時の報告 入居者アンケートの実施	即時・随時 随時

入居者アンケートについては、年2回以上実施することが望まれます。

② 府の役割

府は、指定管理者から提出される報告書に基づき、管理運営状況について現地等で確認・検査を行い、必要に応じて業務改善の指示等を行うことが主な役割となります。

確認方法は、日誌、月間業務報告書、指定管理者が自己評価した「指定管理者業務総括評価票」及び「評価個票」を使用して履行状況等についてヒアリング・立ち入り検査等を行い、その適否やコメントを記載します。

府が、その適否やコメントを記載した「指定管理者業務総括評価票」及び「評価個票」については、指定管理者に送付し、業務改善や効率化のために共有します。

また、必要に応じて、府独自の入居者アンケートの実施などを補足的に行います。

なお、年度終了後については、指定管理者から提出される事業報告書に基づき評価委員会の審議を経た後、意見を付して公表します。

日程	想定される内容	提出期日等
毎月	月間業務報告書の確認 管理運営会議への出席	毎月15日以降 月1回
毎年	事業計画書の確認・協議 事業報告書の確認 業務総括評価票の確認	— — 10月、4月
緊急時・随時	緊急時の対応 立ち入り検査、アンケート調査	即時 随時

③ 指定管理者評価委員会の役割

指定管理者評価委員会は、年度ごとの指定管理者による管理運営状況についての調査審議並びに事業評価を行います。事業評価のノウハウは次の指定管理者の適切な選定にも生かされることとなります。

また、利用者アンケートや管理運営会議等の実施方法や確認方法など、モニタリング全般についての確認を行い、意見を述べることができます。

日程	想定される内容	実施期日等
毎年	管理運営状況の調査・審議・事業評価	6～7月

【全体の流れ】

日程	想定される内容	指定管理者	大阪府	評価委員会
毎日～毎週	日誌等	作成	←…………… (必要時確認)	
毎月	月間業務報告書 管理運営会議	作成・提出 協議	→ 確認 ←→ 協議	
毎年	事業計画書 事業報告書 業務総括評価票	作成 作成 自己評価	→ 確認 → 確認 ←→ 所管課確認	→ 調査審議 事業評価
緊急時・随時	緊急時報告 立ち入り検査等 入居者アンケート	対応・報告 対応 実施・報告	→ 対応 ← 検査 → 確認	

(2) モニタリング項目

モニタリング項目は、「指定管理者業務総括評価票」の3つの項目を基本としますが、その内訳の項目については、適宜追加・修正し実施するものとします。

ただし、項目については、業務仕様書等（募集要項、業務仕様書、管理業務説明書、協定書、応募時の事業計画書、年度ごとの事業計画書）及び月間業務報告書、事業報告書等において一連で確認できるよう同一のものとしてします。

(3) サービスの安定性の評価のための指標

① 経営状況分析指標（評価項目のⅢの2つ目）

次の3つの指標を用いて「指定管理業務にかかる収支状況」について、施設の管理運営の効率性・安定性の確認を行います。施設ごとの特性等に応じて指標を追加することは可能です。

指標は、年度開始前の「計画数値」、年度終了後の「実績数値」を取得します。ただし、実態などに疑問を感じる場合は、必要に応じて年度途中でも数値の確認を行います。

指標1：事業収支（収入－支出）

事業全体が黒字で施設の管理運営ができていないかどうかを確認します。赤字の場合、管理継続性の面での課題を解決し黒字化のための方策の協議が必要となります。

指標2：人件費比率（人件費／支出）

支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎているか、逆に費用がかかりすぎているかを確認します。

指標3：外部委託費比率（外部委託費合計／支出）

支出に占める外部委託費の割合。外部委託に過度のシフトをしていないか確認します。

② 団体等の経営状況分析指標（評価項目のⅢの3つ目）

次の4つの指標を用いて「指定管理者自体の法人等の経営状況」について「収益性」と「安全性」の確認を行う。比率は、「貸借対照表」と「損益計算書」から算出します。

指標4：自己資本比率〔安全性〕

総資産（資産合計）に占める自己資本（純資産合計）の割合を示した指標。どれだけ借金に頼らずに経営をしているかを示しています。比率が高いほど借金（負債合計：他人資本ともいう）に頼る割合が低く、経営が安定していることを示します。

一般的な目安としては、30%以上の場合は普通、50%以上の場合は高いとされています。

$$\text{自己資本比率} = \text{自己資本} \div \text{総資本}$$

指標5：流動比率〔安全性〕

法人の短期的な支払い能力を示す指標。1年以内に現金化できる資産を「流動資産」、1年以内に支払いを要する負債を「流動負債」と言い、「すぐに準備できるお金」と「すぐに返さないといけないお金」のバランスを比較します。

つまり、流動資産（すぐに準備できるお金）のほうが多いほど、支払い能力が高いことを示しています。

一般的な目安としては、200%以上が理想といわれていますが、日本では110~160%程度とされています。

$$\text{流動比率} = \text{流動資産} \div \text{流動負債}$$

指標6：固定比率〔安全性〕

固定資産をどの程度、自己資本で賄っているかを示す指標。土地や建物など、この先1年以上換金できない、又は換金しない固定資産を、返済義務のない・自前の資金である自己資本（純資産合計）でどれだけ賄えるかを比較します。

一般的な目安としては、100%以下が理想といわれていますが、日本では100~120%の範囲で健全、200%を超えると黄信号とされています。

$$\text{固定比率} = \text{固定資産} \div \text{自己資本}$$

指標7：総資本経常利益率〔収益性〕

法人の総合的な収益力を示す指標。法人の総資産（資産合計）に対して、どれだけの経常利益（本業を含め普段行っている継続的な活動から得られる利益）を稼ぎ出しているのかを示しています。つまり、比率が高いほど資本を効率的に運用し、収益をあげているかを示しています。

$$\text{総資本経常利益率} = \text{経常利益} \div \text{総資本}$$

【記載例：平成22年度の終了時の確認方法】

項目	H20実績	H21実績	H22実績	見方の目安
①自己資本比率	38.6%	33.2%	40.0%	良い傾向であり良好
②流動比率	180.7%	175.2%	157.1%	下降傾向であるが標準的
③固定比率	120.5%	140.7%	112.5%	改善されており健全
④総資産経常利益率	8.8%	7.9%	10.0%	良い傾向であり良好
評価	流動比率は下降傾向であるが、全般的に良好と判断される。			

4 モニタリングによる改善指示等

(1) 改善指示等

府は、モニタリング等の結果により業務仕様書等に対して水準を充足していないことを確認した場合は、「改善指示書」を通じて指定管理者に対する改善指示を行います。改善指示を受けた指定管理者は、指示項目の対応策を「改善計画書」として取りまとめ府の承認を受け、改善に全力で取り組むものとします。

(2) 再度の改善指示等（改善内容が不十分の場合）

指定管理者から提出された改善計画書に基づく改善結果が適正と認められない場合は、その結果を通知し、改めて改善すべき内容と期限等について「改善指示書」を通じて指示をします。

(3) 指定の取消し等

再三の是正・改善の指示に対して従わない場合は、指定管理者の指定の取消し又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を行うこととなります。

5 事業評価

(1) 事業報告書の作成

指定管理者は毎年度終了後に、入居者アンケート調査、府の立ち入り調査結果、月間業務報告書及び指定管理者業務総括評価票の結果を踏まえ、指定管理者業務の総合的な評価を行い、事業報告書を作成します。

(2) 指定管理者評価委員会の調査審議・事業評価

指定管理者による施設の管理運営の状況や提供されたサービスの内容、また、府が実施した立ち入り調査や改善指示などのモニタリング結果に基づき作成された事業報告書について、より客観性を高めるため、指定管理者評価委員会による調査審議並びに事業評価を行います。

評価委員会に提出する資料は、事業報告書、指定管理者業務総括評価票（様式①）、評価個票（様式②）、提案事項に関する実施状況一覧表（様式③）を基本に、立ち入り調査結果、改善指示書などの別途資料を添付するとともに、必要に応じて事業者からの事情聴取などを実施します。

(3) 評価結果の公表

指定管理業務に関する事業評価の結果については、広く府民に公表します。公表については、府のホームページへの掲載などの方法により実施します。

(4) 総合評価（指定期間終了時点における総合評価）

最終年次の事業評価にあわせ、指定期間を通じた指定管理業務についての総合評価を行います。

(様式①)

平成22年度 指定管理者業務総括評価票 (第〇・四半期【〇、〇、〇月】)

【指定管理者】所管課 ○○○○○○○○○○ 担当者: ○〇 ○〇

【大阪府】所管課 担当者:

施設名	
指定管理者名	
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 (年 月)

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認				
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。 (管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員) 業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。 必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。			
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。 外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。			
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。			
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。			
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。			
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。 個人情報保護に留意してシステムを運用している。			
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。 業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。 検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。			
【業務仕様書、管理業務説明書に即し、下記の業務を行っているか。】				
募集事務	募集事務を行っている。 入居事務を行っている。 入居者の退去事務を行っている。			
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。 入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。 その他の管理業務(休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備、火災・単身死亡に係る処理等)を行っているか。			
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っているか。 家賃等の収納事務を行っているか。 家賃等の滞納整理を行っているか。 入居者の収入額認定等の事務補助を行っているか。 家賃変更(収入構成)等事務補助を行っているか。			
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。 施設の保守点検に関する業務を行っているか。 周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。 新築住宅引継ぎ業務を行っているか。 施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。 高齢者向け改善事業等の実施に関する業務を行っているか。			
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。 駐車場の空き区画の一般開放(外部開放)業務を行っているか。 駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。			
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。 各社申請手続きに係る補助業務を行っているか。 各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。			
《1. 総括》	履行の確認(業務の実施状況)に関する評価			

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
II サービスの質の評価				
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。			
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。			
自主事業事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。			
《2. 総括》	サービスの質の評価			
III サービスの安定性の評価				
事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。			
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。			
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)			
《3. 総括》	サービスの安定性の評価			
特記事項 (成果、課題等)				

①評価項目 評価基準 ↓	AA(優良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準より優れた管理内容である。 A(良好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。 B(ほぼ良好)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。 C(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。
②総括評価基準 ↓	AA(優良)＝評価基準が全てA以上であり、かつAAが過半数以上である。 A(良好)＝評価が全てB以上であり、かつA以上が8割以上(Ⅱサービスの質の評価、Ⅲサービスの安定性は2/3以上)である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝評価基準が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝評価基準にCが含まれる。
③総合評価基準	AA(優良)＝《総括》が全てA以上であり、かつAAが3分の2以上である。 A(良好)＝《総括》が全てB以上であり、かつAが3分の2以上である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝《総括》が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝《総括》にCが含まれている。

(様式②)

平成22年度 指定管理者業務評価個票 (第○・四半期【○、○、○月】)

【指定管理者】所管課 ○○○○○○○○○○ 担当者: ○○ ○○

【大阪府】所管課 _____ 担当者: _____

施設名	
指定管理者名	
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日(年 か月)

評価項目	業務仕様書等に則り「業務仕様書等より優れた内容」、「管理内容における課題」、「管理内容の改善の必要性」について記入し、指定管理者で改善方策・改善経過等について記述する。	評価		備考
		管理者	大阪府	
特記事項 (成果、課題等)				

(様式③)

平成22年度 提案事項に関する実施状況一覧表 (第〇・四半期【〇、〇、〇月】)
(指定管理者作成)

【指定管理者】 所管課 ○○○○○○○○○○ 担当者: ○○ ○○

【大阪府】 所管課 _____ 担当者: _____

施設名	
指定管理者名	
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日(年 か月)

提案項目	実施予定内容	対応状況等	

- ※ 対応状況欄に、「実施中：○」、「一部実施：□」、「対応不可：△」を付すること。
- ※ 「提案項目」、「実施予定内容」欄は、事業計画書に合わせて記載すること。
- ※ 「対応状況等」は、府と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。

(様式①)

22年度 指定管理者業務総括評価票 (第1・四半期【4、5、6月】)

【指定管理者】所管課 大東朋来管理事務所

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	大阪府営住宅 大東朋来地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	22年4月1日～27年3月31日(5年)

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認				
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。 (管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	AA	AA	
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	B	B	
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	-	-	
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	-	-	
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。 検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	
【業務仕様書、管理業務説明書に即し、下記の業務を行っているか。】				
募集事務	募集事務を行っている。	A	A	
	入居事務を行っている。	A	A	
	入居者の退去事務を行っている。	A	A	
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	
	その他の管理業務(休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備、火災・単身死亡に係る処理等)を行っているか。	A	A	
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っているか。	A	A	
	家賃等の収納事務を行っているか。	A	A	
	家賃等の滞納整理を行っているか。	A	A	
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っているか。	A	A	
	家賃変更(収入構成)等事務補助を行っているか。	A	A	
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。	-	-	
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	
駐車場の管理運営に関する業務	高齢者向け改善事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	
	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	
	駐車場の空き区画の一般開放(外部開放)業務を行っているか。	A	A	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	
	各社申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	
《1. 総括》	履行の確認(業務の実施状況)に関する評価	A	A	

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
II サービスの質の評価				
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。	-	-	
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	B	B	
自主事業事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	B	B	
《2. 総括》	サービスの質の評価	B	B	
III サービスの安定性の評価				
事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	B	B	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	B	B	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	
《3. 総括》	サービスの安定性の評価	B	B	
特記事項 (成果、課題等)	(大阪府) ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、府営住宅の入居者を考慮して実施内容を具体的に検討し実施すること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討すること。 ・事業収支については、それぞれ計画時との比較を行い、その対策を講じること。 【総合評価】 B ・仕様書等に定める管理業務の履行については「ほぼ良好」。			

①評価項目 評価基準 ↓	AA(優良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準より優れた管理内容である。 A(良好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。 B(ほぼ良好)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。 C(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。
②総括評価基準 ↓	AA(優良)＝評価基準が全てA以上であり、かつAAが過半数以上である。 A(良好)＝評価が全てB以上であり、かつA以上が8割以上(Ⅱサービスの質の評価、Ⅲサービスの安定性は2/3以上)である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝評価基準が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝評価基準にCが含まれる。
③総合評価基準	AA(優良)＝《総括》が全てA以上であり、かつAAが3分の2以上である。 A(良好)＝《総括》が全てB以上であり、かつAが3分の2以上である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝《総括》が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝《総括》にCが含まれている。

(様式②)

22年度 指定管理者業務総括評価票 (第1・四半期【4、5、6月】)

【指定管理者】所管課 大東朋来管理事務所

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	大阪府営住宅 大東朋来地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	22年4月1日～27年3月31日(5年)

評価項目	業務仕様書等に則り「業務仕様書等より優れた内容」、「管理内容における課題」、「管理内容の改善の必要性」について記入し、指定管理者で改善方策・改善経過等について記述する。	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認 人員体制	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等の実施。 【改善内容】 ・12月までに、事務所に研修を実施予定。	B	B	
II サービスの質 の評価 業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み。 【改善内容】 ・特定入居(住宅替え)願申請手続において、添付すべき収入関連書類の取扱において、受付者の知識不足から申請者への連絡事項等に不備があり、対応した。事後、適正な手続を実施するため、社員研修等を行い、周知徹底を図った。	B	B	
II サービスの質 の評価 自主事業(事業 内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上。 【改善対応】 ・様式③に個別に記載し、実現に向けて調整を行っている。	B	B	
III サービスの安 定性の評価 事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるか。 【改善対応】 ・事務効率化に努め、収支とりまとめを逐次見直している。	B	B	
III サービスの安 定性の評価 経営状況分析指 標	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるか。 【改善対応】 ・事務効率化に努め、収支とりまとめを逐次見直している。	B	B	
特記事項 (成果、課題等)	(大阪府) ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、府営住宅の入居者を考慮して実施内容を具体的に検討し実施すること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討すること。 ・事業収支については、それぞれ計画時との比較を行い、その対策を講じること。			

(様式③)

平成22年度 提案事項に関する実施状況一覧表(第1・四半期【4、5、6月】)
(指定管理者作成)

【指定管理者】所管課 大東朋来管理事務所

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	大東朋来地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日(5年間)

提案項目	実施予定内容	対応状況等
事業計画書 1(2)イ 高齢者等利用援助	単身高齢者(原則75歳以上)の見守りのため、月2回程度訪問またはお声かけをし、留守の場合は電気・ガス・水道メーターの使用状況により入居状態を把握する。	<input type="checkbox"/> 8月中に手法(訪問・電話・その他)について、入居者に意向確認を行い、9月から実施予定。
事業計画書 2(2)① 設備の点検強化	法定点検とは別に有資格者(1級建築士等)による建物・設備の点検を年1回行う。	<input type="checkbox"/> 年内に実施予定。
事業計画書 2(2)② 入居者向け各種セミナーの実施	集会所等を利用して入居者に対する各種セミナー(生活習慣病などの健康セミナー、認知症サポートセミナー、消防署の協力を仰ぎ防災・防火・救命セミナー等)を実施して、より良好な住民生活の向上を図る。	<input type="checkbox"/> 9月～12月に認知症セミナーを実施予定。
事業計画書 2(2)③ 入居者向け各種セミナーの実施	コミュニティ形成のための各種イベント実施	<input type="checkbox"/> 8月夏祭り協賛予定 秋にフリーマーケット、年末年始にクリスマス会、餅つき大会等検討中。
事業計画書 4(2)エ 1 連絡体制について	窓口開設時間・休日等の設定 平日の外、土日祝日9:00～17:00に事務所窓口開設	<input type="checkbox"/> 4月度から実施しています。
事業計画書 4(3) 経営基盤安定化の取り組みについて	当社の資本構成は、関西電力グループ50%、アーバンライフ㈱50%から、関西電力グループ90%、森トラスト㈱10%に変更しました。	<input type="checkbox"/> 平成22年3月にて変更。
事業計画書 5(1) 府政策との整合について	①「子ども110番」に参加し、子どもを犯罪から守るとともに地域の安全を確保することに努める。	<input type="checkbox"/> 4月13日付けで子ども110番に参加。
事業計画書 5(1) 府政策との整合について	アドプト・ライト・プログラムに参加し、安全で安心なまちづくりの一助となるように取り組む。	<input type="checkbox"/> 4月14日付けで大阪府地域貢献企業登録済。
事業計画書 5(2) 就労困難者の雇用・就労支援について	おおさか人材雇用開発人権センターへの加入(C-STEP)	<input type="checkbox"/> 5月25日加入済。
事業計画書 5(4) 環境問題への取り組み	大阪府グリーン調達方針掲載の備品・事務用品等を購入	<input type="checkbox"/> 4月から実施

事業計画書 5(4) 環境問題への取 組み	CO2削減のための取組	○	クールビズ、夜間OA機器電源 オフ
事業計画書 5(4) 環境問題への取 組み	エコドライブ実践事業者に登録 し、実践する。	○	4月13日に登録し、実践開 始。

- ※ 対応状況欄に、「実施中：○」、「一部実施：□」、「対応不可：△」を付すること。
- ※ 「提案項目」、「実施予定内容」欄は、事業計画書に合わせて記載すること。
- ※ 「対応状況等」は、府と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。

(様式①)

22年度 指定管理者業務総括評価票 (第2・四半期【7、8、9月】)

【指定管理者】所管課 大東朋来管理事務所

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	大阪府営住宅 大東朋来地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	22年4月1日～27年3月31日(5年)

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認				
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。 (管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	AA	AA	
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	B	B	
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	-	-	
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	-	-	
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。 検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	
【業務仕様書、管理業務説明書に即し、下記の業務を行っているか。】				
募集事務	募集事務を行っている。	A	A	
	入居事務を行っている。	A	A	
	入居者の退去事務を行っている。	A	A	
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	
	その他の管理業務(休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備、火災・単身死亡に係る処理等)を行っているか。	A	A	
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っているか。	A	A	
	家賃等の収納事務を行っているか。	A	A	
	家賃等の滞納整理を行っているか。	A	A	
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っているか。	A	A	
	家賃変更(収入構成)等事務補助を行っているか。	A	A	
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。	-	-	
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	
	高齢者向け改善事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	
	駐車場の空き区画の一般開放(外部開放)業務を行っているか。	A	A	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	
	各社申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	
《1. 総括》	履行の確認(業務の実施状況)に関する評価	A	A	

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
II サービスの質の評価				
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。	A	A	
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	
自主事業事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	B	B	
《2. 総括》	サービスの質の評価	A	A	
III サービスの安定性の評価				
事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	B	B	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	B	B	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	
《3. 総括》	サービスの安定性の評価	B	B	
特記事項 (成果、課題等)	<p>(大阪府)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、策定した研修計画の実施を進めること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討し実施すること。 ・事業収支の改善については、人件費及び修繕費の対策を講じること。 <p>【総合評価】 A</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書等に定める管理業務の履行については「良好」。 			

①評価項目 評価基準 ↓	AA(優良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準より優れた管理内容である。 A(良好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。 B(ほぼ良好)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。 C(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。
②総括評価基準 ↓	AA(優良)＝評価基準が全てA以上であり、かつAAが過半数以上である。 A(良好)＝評価が全てB以上であり、かつA以上が8割以上(Ⅱサービスの質の評価、Ⅲサービスの安定性は2/3以上)である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝評価基準が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝評価基準にCが含まれる。
③総合評価基準	AA(優良)＝《総括》が全てA以上であり、かつAAが3分の2以上である。 A(良好)＝《総括》が全てB以上であり、かつAが3分の2以上である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝《総括》が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝《総括》にCが含まれている。

(様式②)

平成22年度 指定管理者業務評価個票 (第2・四半期【7、8、9月】)

【指定管理者】 所管課 大東朋来管理事務所

【大阪府】 所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	大阪府営住宅 大東朋来地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日(5年間)

評価項目	業務仕様書等に則り「業務仕様書等より優れた内容」、「管理内容における課題」、「管理内容の改善の必要性」について記入し、指定管理者で改善方策・改善経過等について記述する。	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認 人員体制	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等の実施。 【改善内容】 ・12月までに、事務所員に研修を実施予定。	B	B	
II サービスの質 の評価 業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み。	A	A	
II サービスの質 の評価 自主事業(事業 内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上。 【改善対応】 ・様式③に個別に記載し、調整中です。	B	B	
III サービスの安 定性の評価 事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるか。 【改善対応】 ・事務効率化に努め、収支とりまとめている。	B	B	
III サービスの安 定性の評価 経営状況分析指標	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるか。 【改善対応】 ・事務効率化に努め、収支とりまとめている。	B	B	
特記事項 (成果、課題等)	(大阪府) ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、策定した研修計画の実施を進めること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討し実施すること。 ・事業収支の改善については、人件費及び修繕費の対策を講じること。 ・第2四半期で課題を改善した項目については、今後とも着実に実施すること。			

(様式③)

平成22年度 提案事項に関する実施状況一覧表 (第2・四半期【7、8、9月】)
(指定管理者作成)

【指定管理者】所管課 大東朋来管理事務所

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	大東朋来地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日(5年間)

提案項目	実施予定内容	対応状況等
事業計画書 1(2)イ 高齢者等利用援助	単身高齢者(原則75歳以上)の見守りのため、月2回程度訪問またはお声かけをし、留守の場合は電気・ガス・水道メーターの使用状況により入居状態を把握する。	○ 8月中に手法(訪問・電話・その他)について、入居者に意向確認を行い、9月から実施しております。
事業計画書 2(2)① 設備の点検強化	法定点検とは別に有資格者(1級建築士等)による建物・設備の点検を年1回行う。	□ 年内に実施予定。
事業計画書 2(2)② 入居者向け各種セミナーの実施	集会所等を利用して入居者に対する各種セミナー(生活習慣病などの健康セミナー、認知症サポートセミナー、消防署の協力を仰ぎ防災・防火・救命セミナー等)を実施して、より良好な住民生活の向上を図る。	□ 11月に認知症セミナーを実施予定。
事業計画書 2(2)③ 入居者向け各種セミナーの実施	コミュニティ形成のための各種イベント実施	○ 8月夏祭り協賛しました。秋にフリーマーケット、年末年始にクリスマス会、餅つき大会等検討中。
事業計画書 4(2)エ 1 連絡体制について	窓口開設時間・休日等の設定 平日の外、土日祝日9:00～17:00に事務所窓口開設	○ 4月度から実施しています。
事業計画書 4(3) 経営基盤安定化の取り組みについて	当社の資本構成は、関西電力グループ50%、アーバンライフ㈱50%から、関西電力グループ90%、森トラスト㈱10%に変更しました。	○ 平成22年3月にて変更。
事業計画書 5(1) 府政策との整合について	①「子ども110番」に参加し、子どもを犯罪から守るとともに地域の安全を確保することに努める。	○ 4月13日付けで子ども110番に参加。
事業計画書 5(1) 府政策との整合について	アドプト・ライト・プログラムに参加し、安全で安心なまちづくりの一助となるように取り組む。	○ 4月14日付けで大阪府地域貢献企業登録済。
事業計画書 5(2) 就労困難者の雇用・就労支援について	おおさか人材雇用開発人権センターへの加入(C-STEP)	○ 5月25日加入済。
事業計画書 5(4) 環境問題への取り組み	大阪府グリーン調達方針掲載の備品・事務用品等を購入	○ 4月から実施

事業計画書 5(4) 環境問題への取 組み	CO2削減のための取組	○	クールビズ、夜間OA機器電源 オフ
事業計画書 5(4) 環境問題への取 組み	エコドライブ実践事業者に登録 し、実践する。	○	4月13日に登録し、実践開 始。

※ 対応状況欄に、「実施中：○」、「一部実施：□」、「対応不可：△」を付すること。

※ 「提案項目」、「実施予定内容」欄は、事業計画書に合わせて記載すること。

※ 「対応状況等」は、府と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。

(様式①)

平成22年度 指定管理者業務総括評価票 (第1・四半期【4、5、6月】)

【指定管理者】所管課 指定管理者センター

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	B地区【東大阪市】
指定管理者名	日本住宅管理株式会社
指定期間	平成22年 4月 1日 ~ 平成27年 3月 31日(5年 か月)

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認				
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。 (管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	B	B	
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。 検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	
【業務仕様書、管理業務説明書に即し、下記の業務を行っているか。】				
募集事務	募集事務を行っている。	A	A	
	入居事務を行っている。	A	A	
	入居者の退去事務を行っている。	A	A	
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	
	その他の管理業務(休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備、火災・単身死亡に係る処理等)を行っているか。	A	A	
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っているか。	B	B	
	家賃等の収納事務を行っているか。	A	A	
	家賃等の滞納整理を行っているか。	A	A	
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っているか。	B	B	
	家賃変更(収入構成)等事務補助を行っているか。	B	B	
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。	A	A	
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	
	高齢者向け改善事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	
	駐車場の空き区画の一般開放(外部開放)業務を行っているか。	—	—	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	
	各社申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	
《1. 総括》	履行の確認(業務の実施状況)に関する評価	A	A	

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
II サービスの質の評価				
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。	—	—	
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	
自主事業事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	B	B	
《2. 総括》	サービスの質の評価	B	B	
III サービスの安定性の評価				
事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	B	B	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	B	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	
《3. 総括》	サービスの安定性の評価	A	B	
特記事項 (成果、課題等)	<p>(大阪府)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、府営住宅の入居者を考慮して実施内容を具体的に検討し実施すること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討すること。 ・事業収支については、それぞれ計画時との比較を行い、その対策を講じること。 <p>【総合評価】 B</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書等に定める管理業務の履行については「ほぼ良好」。 			

①評価項目 評価基準 ↓	AA(優良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準より優れた管理内容である。 A(良好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。 B(ほぼ良好)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。 C(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。
②総括評価基準 ↓	AA(優良)＝評価基準が全てA以上であり、かつAAが過半数以上である。 A(良好)＝評価が全てB以上であり、かつA以上が8割以上(IIサービスの質の評価、IIIサービスの安定性は2/3以上)である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝評価基準が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝評価基準にCが含まれる。
③総合評価基準	AA(優良)＝《総括》が全てA以上であり、かつAAが3分の2以上である。 A(良好)＝《総括》が全てB以上であり、かつAが3分の2以上である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝《総括》が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝《総括》にCが含まれている。

(様式②)

平成22年度 指定管理者業務評価個票 (第1・四半期【4、5、6月】)

【指定管理者】 所管課 指定管理者センター

【大阪府】 所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	B地区【東大阪市】
指定管理者名	日本住宅管理株式会社
指定期間	平成22年 4月 1日 ~ 平成27年 3月 31日(5年 か月)

評価項目	業務仕様書等に則り「業務仕様書等より優れた内容」、「管理内容における課題」、「管理内容の改善の必要性」について記入し、指定管理者で改善方策・改善経過等について記述する。	評価		備考
		管理者	大阪府	
人員体制	業務仕様書に即した研修(人権研修)が実施できていない。 【改善内容】 ・今後、府営住宅全般の管理を行って行く上で、欠かすことの出来ない人権研修を、定期的に年1回実施し、業務に関わるすべての社員に研修を受けさせます。	B	B	
家賃等の収納に関する業務	減免申請等の手続き(4月分減免申請126戸分、家賃更正7戸分、合計133戸分)において、府営住宅管理システムへの入力すべき事務が未了であったため、大阪府がりそな銀行に送る口座振替データに当該申請者のうち口座振替対象者107戸分のデータが反映されない事態を発生させてしまいました。 【改善内容】 ・即日、府営住宅管理システムへの的確な登録手続きの実施。 ・府担当者に確認した内容や取扱いマニュアルに従い、システムへの的確な登録手続きを行うように指示徹底しました。 ・毎月の収納関係スケジュール表を確認し、期限順守はもとより余裕をもってシステムへの登録及び府への書類を持ち込むよう指示徹底しました。	B	B	
・駐車場の管理運営に関する業務	・今現在、1住宅2区画の借上げ駐車場の確保が実行できていません。 【改善内容】 ・空き区画の一般開放(外部開放)業務については、日常業務を通じ、各住宅に住まれている入居者の駐車場利用状況を把握していく中で、今後、大阪府より、自治会への対応方法、駐車場事業としての進め方に対するアドバイスを受けながら、確たる事業の方向性を見出せるようにしていきたいと思えます。 ・また、駐車場の空き区画にコンテナ型貸し倉庫を設置し、レンタルとしての貸し出しを行う業務の事業化についても上記同様、アドバイスを受けながら進めていきます。	B	B	
・サービスの質の評価	・入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査が十分に出来ていない。(本社・東大阪分室にそれぞれアンケートBOXを設置するも回収がままならない。) 【改善内容】 ・窓口業務を行っている上で、こちらから積極的に入居者に声をかけ、一人でも多くの住民からアンケート記入をしていただくよう各自が努力するように促していく。	B	B	

<p>・サービスの安定性の評価</p>	<p>・当初、事業提案をした収支計画書との比較の中で、ほとんどの業務において計画以上の支出が生じている。 【改善内容】 ・今後、年度の事業収支を見ていく上で、各業務に対する大幅な見直しが最重要課題であるため、残り三四半期に事業収支改善については、適切な人員配置、毎月度、実行されていく緊急・空家修繕の処置のあり方の改善を総力挙げて行っていく。</p>	<p>B</p>	<p>B</p>	
<p>特記事項 (成果、課題等)</p>	<p>(大阪府) ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、府営住宅の入居者を考慮して実施内容を具体的に検討し実施を進めること。 ・個別事業の課題については、次期モニタリングの時点で改善が図られるように取り組むこと。 ・事業収支については、それぞれ計画時との比較を行い、その対策を講じること。</p>			

(様式③)

平成22年度 提案事項に関する実施状況一覧表 (第1・四半期【4、5、6月】)
(指定管理者作成)

【指定管理者】 所管課 指定管理者センター

【大阪府】 所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	B地区【東大阪市】
指定管理者名	日本住宅管理株式会社
指定期間	平成22年 4月 1日 ~ 平成27年 3月 31日(5年 か月)

提案項目	実施予定内容	対応状況等
①定期的な現地出張窓口の開設	現地出張窓口を毎月1回開設する。	△ 住民サービスの向上策として、東大阪春宮住宅内に東大阪分室を開設しました。当初予定していた現地出張窓口としての人員構成と異なった体制を構築せざるを得なくなったため、現状は、東大阪分室業務を行うための人員体制であるのが現状です。
②窓口開設時間の拡大	午前9時～午後6時30分 月曜日～土曜日 (日曜日、祝日、年末年始は休務)	○ 指定管理者センター本社業務としては、計画通り実施しております。
③高齢者対策	運営担当者はホームヘルパー2級資格、巡回管理員には、認知症サポーターへの養成を行う。	□ 現在、運営担当者1名、認知症サポーター養成。 巡回管理員1名、ホームヘルパー2級資格。

※ 対応状況欄に、「実施中：○」、「一部実施：□」、「対応不可：△」を付すること。

※ 「提案項目」、「実施予定内容」欄は、事業計画書に合わせて記載すること。

※ 「対応状況等」は、府と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。

(様式①)

平成22年度 指定管理者業務総括評価票 (第2・四半期【7、8、9月】)

【指定管理者】所管課 指定管理者センター

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	B地区【東大阪市】
指定管理者名	日本住宅管理株式会社
指定期間	平成22年 4月 1日 ~ 平成27年 3月 31日(5年 か月)

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認				
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。 (管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	B	B	
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。 検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	
【業務仕様書、管理業務説明書に即し、下記の業務を行っているか。】				
募集事務	募集事務を行っている。	A	A	
	入居事務を行っている。	A	A	
	入居者の退去事務を行っている。	A	A	
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	
	その他の管理業務(休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備、火災・単身死亡に係る処理等)を行っているか。	A	A	
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っているか。	A	A	
	家賃等の収納事務を行っているか。	A	A	
	家賃等の滞納整理を行っているか。	A	A	
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っているか。	A	A	
	家賃変更(収入構成)等事務補助を行っているか。	A	A	
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。	A	A	
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	
	高齢者向け改善事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	
	駐車場の空き区画の一般開放(外部開放)業務を行っているか。	-	-	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	
	各社申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	
《1. 総括》	履行の確認(業務の実施状況)に関する評価	A	A	

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
II サービスの質の評価				
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。	A	A	
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	
自主事業事業内容の質	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	B	B	
《2. 総括》	サービスの質の評価	A	A	
III サービスの安定性の評価				
事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	B	B	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	B	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	
《3. 総括》	サービスの安定性の評価	A	B	
特記事項 (成果、課題等)	<p>(大阪府)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、策定した研修計画の実施を進めること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討し実施すること。 ・事業収支の改善については、人件費及び修繕費の対策を講じること。 <p>【総合評価】 A</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書等に定める管理業務の履行については「良好」。 			

①評価項目 評価基準	AA(優良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準より優れた管理内容である。 A(良好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。 B(ほぼ良好)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。 C(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。
↓	
②総括評価基準	AA(優良)＝評価基準が全てA以上であり、かつAAが過半数以上である。 A(良好)＝評価が全てB以上であり、かつA以上が8割以上(IIサービスの質の評価、IIIサービスの安定性は2/3以上)である。(上記以外)
↓	B(ほぼ良好)＝評価基準が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝評価基準にCが含まれる。
③総合評価基準	AA(優良)＝《総括》が全てA以上であり、かつAAが3分の2以上である。 A(良好)＝《総括》が全てB以上であり、かつAが3分の2以上である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝《総括》が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝《総括》にCが含まれている。

(様式②)

平成22年度 指定管理者業務評価個票 (第2・四半期【7、8、9月】)

【指定管理者】 所管課 指定管理者センター

【大阪府】 所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	B地区【東大阪市】
指定管理者名	日本住宅管理株式会社
指定期間	平成22年 4月 1日 ~ 平成27年 3月 31日(5年 か月)

評価項目	業務仕様書等に則り「業務仕様書等より優れた内容」、「管理内容における課題」、「管理内容の改善の必要性」について記入し、指定管理者で改善方策・改善経過等について記述する。	評価		備考
		管理者	大阪府	
人員体制	業務仕様書に即した研修(人権研修)が実施できていない。 【改善内容】 ・今後、府営住宅全般の管理を行って行く上で、欠かすことの出来ない人権研修を、定期的に年1回実施し、業務に関わるすべての社員に研修を受けさせます。 (11月5・6日に社員研修を予定。)	B	B	
駐車場の管理運営に関する業務	・今現在、1住宅2区画の借上げ駐車場の確保が実行できていません。 【改善内容】 ・空き区画の一般開放(外部開放)業務については、日常業務を通じ、各住宅に住まれている入居者の駐車場利用状況を把握していく中で、今後、大阪府より、自治会への対応方法、駐車場事業としての進め方に対するアドバイスを受けながら、確たる事業の方向性を見出せるようにしていきたいと思えます。 ・また、駐車場の空き区画にコンテナ型貸し倉庫を設置し、レンタルとしての貸し出しを行う業務の事業化についても上記同様、アドバイスを受けながら進めていきます。	B	B	
サービスの安定性の評価	・当初、事業提案をした収支計画書との比較の中で、ほとんどの業務において計画以上の支出が生じている。 【改善内容】 ・今後、年度の事業収支を見ていく上で、各業務に対する大幅な見直しが最重要課題であるため、残り2四半期に事業収支改善については、適切な人員配置、毎月度、実行されていく緊急・空家修繕の処置のあり方の改善を総力挙げて行っていく。	B	B	
特記事項 (成果、課題等)	(大阪府) ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、策定した研修計画の実施を進めること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討し実施すること。 ・事業収支の改善については、人件費及び修繕費の対策を講じること。 ・第2四半期で課題を改善した項目については、今後とも着実に実施すること。			

(様式③)

平成22年度 提案事項に関する実施状況一覧表(第2・四半期【7、8、9月】)
(指定管理者作成)

【指定管理者】所管課 指定管理者センター

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	B地区【東大阪市】
指定管理者名	日本住宅管理株式会社
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日(5年 か月)

提案項目	実施予定内容	対応状況等
①定期的な現地出張窓口の開設	現地出張窓口を毎月1回開設する。	□ 住民サービスの向上策として、東大阪春宮住宅内に東大阪分室を開設しました。当初予定していた現地出張窓口としての人員構成と異なった体制となり、現状では、不定期の実施となっております。
②窓口開設時間の拡大	午前9時～午後6時30分 月曜日～土曜日 (日曜日、祝日、年末年始は休務)	○ 指定管理者センター本社業務としては、計画通り実施しております。
③高齢者対策	運営担当者はホームヘルパー2級資格、巡回管理員には、認知症サポーターへの養成を行う。	□ 現在、運営担当者1名、認知症サポーター養成。巡回管理員1名、ホームヘルパー2級資格。

※ 対応状況欄に、「実施中：○」、「一部実施：□」、「対応不可：△」を付すること。

※ 「提案項目」、「実施予定内容」欄は、事業計画書に合わせて記載すること。

※ 「対応状況等」は、府と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。

様式①)

22年度 指定管理者業務総括評価票(第1・四半期【4、5、6月】)

【指定管理者】所管課 守口・寝屋川・門真管理事務所

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	大阪府営住宅 守口・寝屋川・門真地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	22年4月1日～27年3月31日(5年)

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認				
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。 (管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	AA	AA	
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	B	B	
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	-	-	
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	-	-	
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。 検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	
【業務仕様書、管理業務説明書に即し、下記の業務を行っているか。】				
募集事務	募集事務を行っている。	A	A	
	入居事務を行っている。	A	A	
	入居者の退去事務を行っている。	A	A	
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	
	その他の管理業務(休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備、火災・単身死亡に係る処理等)を行っているか。	A	A	
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っているか。	A	A	
	家賃等の収納事務を行っているか。	A	A	
	家賃等の滞納整理を行っているか。	A	A	
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っているか。	A	A	
	家賃変更(収入構成)等事務補助を行っているか。	A	A	
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。	-	-	
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	
	高齢者向け改善事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	
	駐車場の空き区画の一般開放(外部開放)業務を行っているか。	A	A	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	
	各社申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	
《1. 総括》	履行の確認(業務の実施状況)に関する評価	A	A	

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
II サービスの質の評価				
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。	-	-	
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	B	B	
自主事業事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	B	B	
《2. 総括》	サービスの質の評価	B	B	
III サービスの安定性の評価				
事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	B	B	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	B	B	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	
《3. 総括》	サービスの安定性の評価	B	B	
特記事項 (成果、課題等)	<p>(大阪府)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、府営住宅の入居者を考慮して実施内容を具体的に検討し実施すること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討すること。 ・事業収支については、それぞれ計画時との比較を行い、その対策を講じること。 <p>【総合評価】 B</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書等に定める管理業務の履行については「ほぼ良好」。 			

①評価項目 評価基準	AA(優良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準より優れた管理内容である。 A(良好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。 B(ほぼ良好)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。 C(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。
↓	
②総括評価基準	AA(優良)＝評価基準が全てA以上であり、かつAAが過半数以上である。 A(良好)＝評価が全てB以上であり、かつA以上が8割以上(Ⅱサービスの質の評価、Ⅲサービスの安定性は2/3以上)である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝評価基準が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝評価基準にCが含まれる。
↓	
③総合評価基準	AA(優良)＝《総括》が全てA以上であり、かつAAが3分の2以上である。 A(良好)＝《総括》が全てB以上であり、かつAが3分の2以上である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝《総括》が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝《総括》にCが含まれている。

(様式②)

平成22年度 指定管理者業務評価個票 (第1・四半期【4、5、6月】)

【指定管理者】 所管課 守口・寝屋川・門真管理事務所

【大阪府】 所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	大阪府営住宅 守口・寝屋川・門真地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日(5年間)

評価項目	業務仕様書等に則り「業務仕様書等より優れた内容」、「管理内容における課題」、「管理内容の改善の必要性」について記入し、指定管理者で改善方策・改善経過等について記述する。	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認 人員体制	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等の実施。 【改善内容】 -12月までに、事務所に研修を実施予定。	B	B	
II サービスの質 の評価 業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み。 【改善内容】 ・特定入居(住宅替え)願申請手続において、添付すべき収入関連書類の取扱において、受付者の知識不足から申請者への連絡事項等に不備があり、対応した。事後、適正な手続きを実施するため、社員研修等を行い、周知徹底を図った。	B	B	
II サービスの質 の評価 自主事業(事業 内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上。 【改善対応】 -様式③に個別に記載し、実現に向けて調整を行っている。	B	B	
III サービスの安 定性の評価 事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるか。 【改善対応】 ・事務効率化に努め、収支とりまとめを逐次見直している。	B	B	
III サービスの安 定性の評価 経営状況分析指標	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるか。 【改善対応】 ・事務効率化に努め、収支とりまとめを逐次見直している。	B	B	
特記事項 (成果、課題等)	(大阪府) ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、府営住宅の入居者を考慮して実施内容を具体的に検討し実施すること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討すること。 ・事業収支については、それぞれ計画時との比較を行い、その対策を講じること。			

(様式③)

平成22年度 提案事項に関する実施状況一覧表(第1・四半期【4、5、6月】)
(指定管理者作成)

【指定管理者】所管課 守口・寝屋川・門真管理事務所

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	守口・寝屋川・門真地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日(5年間)

提案項目	実施予定内容	対応状況等
事業計画書 1(2)イ 高齢者等利用援助	単身高齢者(原則75歳以上)の見守りのため、月2回程度訪問またはお声かけをし、留守の場合は電気・ガス・水道メーターの使用状況により入居状態を把握する。	□ 8月中に手法(訪問・電話・その他)について、入居者に意向確認を行い、9月から実施予定。
事業計画書 2(2)① 設備の点検強化	法定点検とは別に有資格者(1級建築士等)による建物・設備の点検を年1回行う。	□ 年内に実施予定。
事業計画書 2(2)② 入居者向け各種セミナーの実施	集会所等を利用して入居者に対する各種セミナー(生活習慣病などの健康セミナー、認知症サポートセミナー、消防署の協力を仰ぎ防災・防火・救命セミナー等)を実施して、より良好な住民生活の向上を図る。	□ 9月～12月に認知症セミナーを実施予定。
事業計画書 2(2)③ 入居者向け各種セミナーの実施	コミュニティ形成のための各種イベント実施	□ 7月夏祭り協賛予定 秋にフリーマーケット、年末年始にクリスマス会、餅つき大会等検討中。
事業計画書 4(2)エ 1 連絡体制について	窓口開設時間・休日等の設定 平日の外、土日祝日9:00～17:00に事務所窓口開設	○ 4月度から実施しています。
事業計画書 4(3) 経営基盤安定化の取り組みについて	当社の資本構成は、関西電力グループ50%、アーバンライフ(株)50%から、関西電力グループ90%、森トラスト(株)10%に変更しました。	○ 平成22年3月にて変更。
事業計画書 5(1) 府政策との整合について	①「子ども110番」に参加し、子どもを犯罪から守るとともに地域の安全を確保することに努める。	○ 4月13日付けで子ども110番に参加。
事業計画書 5(1) 府政策との整合について	アドプト・ライト・プログラムに参加し、安全で安心なまちづくりの一助となるように取り組む。	○ 4月14日付けで大阪府地域貢献企業登録済。
事業計画書 5(2) 就労困難者の雇用・就労支援について	おおさか人材雇用開発人権センターへの加入(C-STEP)	○ 5月25日加入済。
事業計画書 5(4) 環境問題への取り組み	大阪府グリーン調達方針掲載の備品・事務用品等を購入	○ 4月から実施

事業計画書 5(4) 環境問題への取 組み	CO2削減のための取組	○	クールビズ、夜間OA機器電源 オフ
事業計画書 5(4) 環境問題への取 組み	エコドライブ実践事業者に登録 し、実践する。	○	4月13日に登録し、実践開 始。

- ※ 対応状況欄に、「実施中：○」、「一部実施：□」、「対応不可：△」を付すること。
- ※ 「提案項目」、「実施予定内容」欄は、事業計画書に合わせて記載すること。
- ※ 「対応状況等」は、府と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。

様式①)

22年度 指定管理者業務総括評価票 (第2・四半期【7、8、9月】)

【指定管理者】所管課 守口・寝屋川・門真管理事務所

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	大阪府営住宅 守口・寝屋川・門真地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	22年4月1日～27年3月31日(5年)

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認				
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。 (管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	AA	AA	
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	B	B	
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	—	—	
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	—	—	
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。 検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	
【業務仕様書、管理業務説明書に即し、下記の業務を行っているか。】				
募集事務	募集事務を行っている。	A	A	
	入居事務を行っている。	A	A	
	入居者の退去事務を行っている。	A	A	
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	
	その他の管理業務(休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備、火災・単身死亡に係る処理等)を行っているか。	A	A	
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っているか。	A	A	
	家賃等の収納事務を行っているか。	A	A	
	家賃等の滞納整理を行っているか。	A	A	
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っているか。	A	A	
	家賃変更(収入構成)等事務補助を行っているか。	A	A	
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。	—	—	
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	
	高齢者向け改善事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	
	駐車場の空き区画の一般開放(外部開放)業務を行っているか。	A	A	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	
	各社申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	
《1. 総括》	履行の確認(業務の実施状況)に関する評価	A	A	

評価項目	評価基準	評価		備考
		管理者	大阪府	
Ⅱ サービスの質の評価				
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。	A	A	
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	
自主事業事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	B	B	
《2. 総括》	サービスの質の評価	A	A	
Ⅲ サービスの安定性の評価				
事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	B	B	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	B	B	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	
《3. 総括》	サービスの安定性の評価	B	B	
特記事項 (成果、課題等)	<p>(大阪府)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、策定した研修計画の実施を進めること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討し実施すること。 ・事業収支の改善については、人件費及び修繕費の対策を講じること。 <p>【総合評価】 A</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書等に定める管理業務の履行については「良好」。 			

①評価項目 評価基準	AA(優良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準より優れた管理内容である。 A(良好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。 B(ほぼ良好)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。 C(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。
↓	
②総括評価基準	AA(優良)＝評価基準が全てA以上であり、かつAAが過半数以上である。 A(良好)＝評価が全てB以上であり、かつA以上が8割以上(Ⅱサービスの質の評価、Ⅲサービスの安定性は2/3以上)である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝評価基準が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝評価基準にCが含まれる。
↓	
③総合評価基準	AA(優良)＝《総括》が全てA以上であり、かつAAが3分の2以上である。 A(良好)＝《総括》が全てB以上であり、かつAが3分の2以上である。(上記以外) B(ほぼ良好)＝《総括》が全てB以上である。(上記以外) C(要改善)＝《総括》にCが含まれている。

(様式②)

平成22年度 指定管理者業務評価個票 (第2・四半期【7、8、9月】)

【指定管理者】 所管課 守口・寝屋川・門真管理事務所

【大阪府】 所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	大阪府営住宅 守口・寝屋川・門真地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日(5年間)

評価項目	業務仕様書等に則り「業務仕様書等より優れた内容」、「管理内容における課題」、「管理内容の改善の必要性」について記入し、指定管理者で改善方策・改善経過等について記述する。	評価		備考
		管理者	大阪府	
I 履行の確認 人員体制	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等の実施。 【改善内容】 ・12月までに、事務所に研修を実施予定。	B	B	
II サービスの質 の評価 業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み。	A	A	
II サービスの質 の評価 自主事業(事業 内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上。 【改善対応】 ・様式③に個別に記載し、調整中です。	B	B	
III サービスの安 定性の評価 事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるか。 【改善対応】 ・事務効率化に努め、収支とりまとめている。	B	B	
III サービスの安 定性の評価 経営状況分析指標	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるか。 【改善対応】 ・事務効率化に努め、収支とりまとめている。	B	B	
特記事項 (成果、課題等)	(大阪府) ・業務従事者に対する人権研修や個人情報保護研修については、策定した研修計画の実施を進めること。 ・提案自主事業についても、順次実施に向けて検討し実施すること。 ・事業収支の改善については、人件費及び修繕費の対策を講じること。 ・第2四半期で課題を改善した項目については、今後とも着実に実施すること。			

(様式③)

平成22年度 提案事項に関する実施状況一覧表 (第2・四半期【7、8、9月】)
(指定管理者作成)

【指定管理者】所管課 守口・寝屋川・門真管理事務所

【大阪府】所管課 住宅まちづくり部 住宅経営室

施設名	守口・寝屋川・門真地区
指定管理者名	アーバンサービスグループ アーバンサービス株式会社
指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日(5年間)

提案項目	実施予定内容	対応状況等
事業計画書 1(2)イ 高齢者等利用援助	単身高齢者(原則75歳以上)の見守りのため、月2回程度訪問またはお声かけをし、留守の場合は電気・ガス・水道メーターの使用状況により入居状態を把握する。	○ 8月中に手法(訪問・電話・その他)について、入居者に意向確認を行い、9月から実施しております。
事業計画書 2(2)① 設備の点検強化	法定点検とは別に有資格者(1級建築士等)による建物・設備の点検を年1回行う。	□ 年内に実施予定。
事業計画書 2(2)② 入居者向け各種セミナーの実施	集会所等を利用して入居者に対する各種セミナー(生活習慣病などの健康セミナー、認知症サポートセミナー、消防署の協力を仰ぎ防災・防火・救命セミナー等)を実施して、より良好な住民生活の向上を図る。	□ 11月に認知症セミナーを実施予定。
事業計画書 2(2)③ 入居者向け各種セミナーの実施	コミュニティ形成のための各種イベント実施	○ 7月:3住宅、8月:3住宅で夏祭り・納涼盆踊り大会(花火大会)に協賛しました。秋にフリーマーケット、年末年始にクリスマス会、餅つき大会等検討中。
事業計画書 4(2)エ 1 連絡体制について	窓口開設時間・休日等の設定 平日の外、土日祝日9:00~17:00に事務所窓口開設	○ 4月度から実施しています。
事業計画書 4(3) 経営基盤安定化の取り組みについて	当社の資本構成は、関西電力グループ50%、アーバンライフ㈱50%から、関西電力グループ90%、森トラスト㈱10%に変更しました。	○ 平成22年3月にて変更。
事業計画書 5(1) 府政策との整合について	①「子ども110番」に参加し、子どもを犯罪から守るとともに地域の安全を確保することに努める。	○ 4月13日付けで子ども110番に参加。
事業計画書 5(1) 府政策との整合について	アドプト・ライト・プログラムに参加し、安全で安心なまちづくりの一助となるように取り組む。	○ 4月14日付けで大阪府地域貢献企業登録済。
事業計画書 5(2) 就労困難者の雇用・就労支援について	おおさか人材雇用開発人権センターへの加入(C-STEP)	○ 5月25日加入済。
事業計画書 5(4) 環境問題への取り組み	大阪府グリーン調達方針掲載の備品・事務用品等を購入	○ 4月から実施

事業計画書 5(4) 環境問題への取 組み	CO2削減のための取組	○	クールビズ、夜間OA機器電源 オフ
事業計画書 5(4) 環境問題への取 組み	エコドライブ実践事業者に登録 し、実践する。	○	4月13日に登録し、実践開 始。

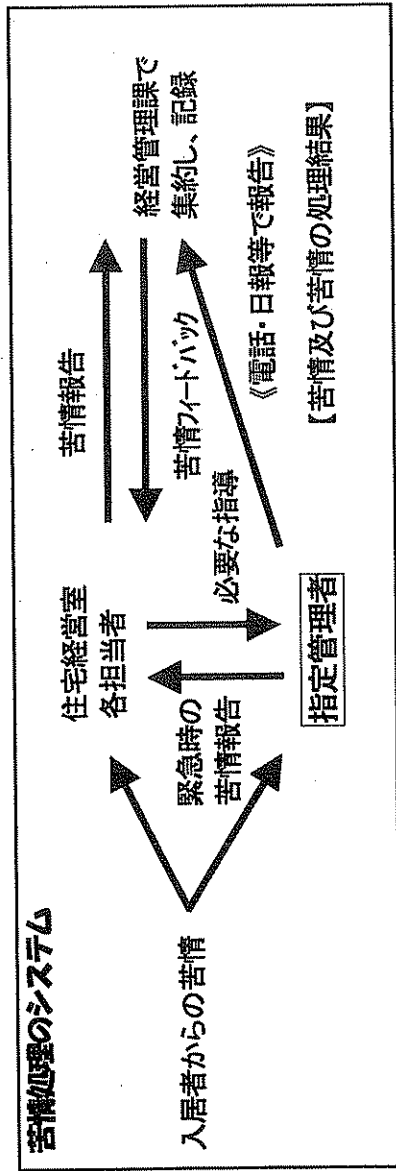
※ 対応状況欄に、「実施中：○」、「一部実施：□」、「対応不可：△」を付すること。

※ 「提案項目」、「実施予定内容」欄は、事業計画書に合わせて記載すること。

※ 「対応状況等」は、府と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。

指定管理者	アーバンサービスグループ	日本住宅管理株式会社
<p>管理団地</p> <p>管理事務所</p> <p>【参考】 (公社 枚方管理センター) 京阪枚方市駅約300m (公社 中央管理センター) 京阪・地下鉄天満橋駅約100m</p>	<p>大東朋来・ペア大東朋来住宅 (管理戸数：1,455戸)</p> <p>大東市浜町9-15 (JR住道駅 徒歩約5分)</p>	<p>東大阪市内の府営住宅 (管理戸数：5,671戸)</p> <p>大阪市中央区淡路町3-1-5 (淀屋橋、本町、北浜、堺筋本町駅 歩7~8分)</p> <p>他に、東大阪分室(香宮住宅 10棟1階) ※当初設置予定がなかった分室を開設</p>
<p>営業時間</p> <p>【参考】 (公社) 平日 9:00~17:45 (土日祝・12/29~1/3は休み)</p>	<p>週7日(祝日も営業) 9:00~17:00 (12/29~1/3は休み)</p>	<p>平日、土曜 9:00~18:30 (日・祝日、年末年始は休み)</p> <p>東大阪分室は月・金曜 9:00~12:00 13:00~17:00、水曜 9:00~12:00 (日・祝日、年末年始は休み)</p>
<p>サービス向上の取組み</p>	<p>【取組内容】</p> <p>原則75歳以上の単身高齢者宅への見守り・訪問・声掛け(TEL)事業の実施。必要に応じた電気・ガスメーター等による入居状態の把握。</p> <p>法定点検とは別に有資格者(1級建築士等)による建物・設備の点検(年1回)</p> <p>入居者に対する各種セミナー(健康セミナー等)、各種イベント(フリーマーケット等)の実施。</p>	<p>【取組内容】</p> <p>・70歳を超える高齢単身者訪問を実施し、緊急時の連絡先確認や電気・ガスメーター等による安否確認。</p> <p>・毎月1回全ての団地で現地出張窓口を開設し、各種申請書交付、入居者相談、自治会との情報交換等を行う。</p>
<p>【実施状況】</p>	<p>【実施状況】</p> <p>○：8月に全団地・自治会に説明し、対象者に希望調査を実施(訪問 or 電話 or その他)。</p> <p>9月に開始済み。</p> <p>△：年内に実施予定。</p>	<p>【実施状況】</p> <p>△：高齢者安否確認の実施について検討中。</p> <p>△：検討中。</p>
<p>【参考】</p>	<p>△：10月に認知症セミナーを実施予定。秋にフリーマーケット、年末年始にクリスマス会、餅つき大会、カウントダウンパーティー等を検討中。</p> <p>(各団地イベントへの協賛)</p> <p>7/17 守口金田南(盆踊り)</p> <p>30-31 寝屋川点野(夏まつり)</p> <p>31 寝屋川河北(納涼まつり)</p> <p>8/6-7 大東朋来(1丁目、納涼祭)</p> <p>8/7 寝屋川打上(夏まつり)</p> <p>21 門真北岸和田(納涼盆踊り)</p>	<p>△：ホームヘルパー資格取得者を1名配置済み。認知症サポーターの養成は平成22年度中に講習受講予定。</p>
<p>【参考】</p>	<p>△：4月より14団地で月1回実施済み。実施結果については、一般緊急修繕に反映。</p>	<p>○：4月より14団地で月1回実施済み。実施結果については、一般緊急修繕に反映。</p>

指定管理者制度導入に当たっての苦情処理システム及び苦情の状況について



苦情件数の推移
《府に寄せられたもの》

4月	5月	6月	計
12	16	11	39

《指定管理者に寄せられたもの》

4月	5月	6月	計
28	22	40	90

《参考：公社に寄せられたもの》

4月	5月	6月	計
303	377	442	1,122

苦情の状況 (4月～6月、府要付分)

苦情分類	原因等	処理経過
申請等事務処理関係【5件】 ・退去届けは1ヶ月前でないと言われた。 ・住宅改修の申請書類が、従前は1週間で処理されたが、1ヶ月経つても処理されていない。 ・申請に何度も事務所足を運んだあげく、最後に更に不足書類の追加を言われた。 修繕・施設管理・駐車場関係【20件】 ・緊急修繕を依頼したが、業者から連絡が無い。 ・車庫証明発行に2週間もかかると言われた。 ・床下がりの修繕を依頼したら、業者に個人負担と言われた。	業務知識不足 処理に問題あり 業務知識不足	従前どおり、退去日前日まで受理するよう指示。 急ぎの場合は FAX 等で事前協議するよう指示し、併せて決裁期間を短縮。(改善例:7/1 指定管理者で申請受付、7/5 府で決裁後、施行) 申請書類はマニュアルにより点検し、不足書類は一度で指摘できるよう指示。 業者を指導するよう指示。 「証明書」ではあるが単なる事実確認のため、指定管理者で即日発行できるように変更。 「修繕負担区分」に則り指定管理者の負担で修繕し、併せて業者も指導するよう指示。 自治会長から指定管理者の連絡先について照会(教示、導入前の自治会説明会で説明済) 13件中10件は、接遇態度・業務知識不足に起因するので、接遇研修・業務研修を実施するよう指示。
周辺住民・自治会関係【1件】 その他苦情(接遇・対応等)【13件】	処理に問題あり 業務知識不足	

※指定管理者の事務処理の過誤等を府が指導したもの【7件】

家賃減免申請未入力、地位承認申請書類不備、住宅管理システム捜査ミス等、業務知識の不足に起因するものが大半のため、導入前にも府で業務研修を実施したが、再度業務研修を実施し徹底するよう指導した。

苦情の状況 (4月～6月、指定管理者要付分)

項目	建物	悪臭	騒音	迷惑行為	設備・保安	その他	合計
件数	15	6	14	26	11	18	90

※「その他」については、手続き面や実行者不詳の迷惑行為等の相談業務が大多数を占める。

平成22年度 府営住宅・指定管理者制度導入後の
管理業務・サービス等の状況調査について

(アンケート結果報告書)

平成22年10月

大阪府
アーバンサービス株式会社
日本住宅管理株式会社

I 調査の概要

1 調査の目的

大阪府では、平成22年4月より府営住宅の管理に指定管理者制度をモデル導入しており、1万戸、5千戸、1千戸クラスの3地区において、民間会社が5年間管理を行います。制度導入後、約5ヶ月が経過したのを機に、サービス面からのモニタリング(点検)を行い、その結果を外部有識者で構成する評価委員会で検討することを目的に、入居者や自治会から感想や満足度を把握するためのアンケート調査を実施しました。

<モデル実施地区及び指定管理者>

(A地区)大東朋来住宅・ペア大東朋来住宅 1,455戸 (アーバンサービス株式会社)

(B地区)東大阪市内の府営住宅 5,671戸 (日本住宅管理株式会社)

(C地区)守口市・寝屋川市・門真市内の府営住宅及び特定公共賃貸住宅 10,793戸
(アーバンサービス株式会社)

2 調査の項目

- ・性別、年齢層【入居者アンケートのみ】
- ・住宅の管理業務を指定管理者が行っていることを知っていますか。【入居者アンケートのみ】
- ・管理サービス(職員の対応など)
- ・接遇の態度
- ・問い合わせなどへの対応の速さ
- ・巡回管理の頻度や内容
- ・届出・申請手続きの受付状況
- ・修繕工事の内容や出来ばえ
- ・民間会社の新しい取り組み【自治会アンケートのみ】

3 調査方法等

(1)入居者アンケート

(ア)調査の対象 各市域から1~3団地、計11団地・4,318戸(全体の約24%)を抽出。

	市域	団地名	団地数	配布戸数	回収数
A地区	大東市	大東朋来	1	700	96
B地区	東大阪市	東鴻池、東大阪春宮、東大阪新上小阪	3	1,650	227
C地区	守口市	守口淀江、守口八雲北、守口佐太東	3	574	94
"	寝屋川市	寝屋川秦、寝屋川春日	2	781	112
"	門真市	門真三ツ島、門真上島	2	613	47
		計	11	4,318	576

(イ)調査実施方法 指定管理者が各団地の集合ポストに配布し、連絡箱等で回収。

(ウ)調査期間 平成22年9月10日(金)~平成22年9月17日(金)

(注)調査期間経過後も、10月初旬までに回収できたものはアンケート集計に反映させている。
なお、C地区は巡回管理の都合により、配布日が9月13日になったものがある。

(エ)回収結果 576サンプル(13.3%) ※未記入等により集計とは一致しません。

(2)自治会アンケート

(ア)調査の対象 3地区内の全52自治会長。

(イ)調査実施方法 郵送で配布・回収。

(ウ)調査期間 平成22年9月9日(木)~平成22年9月21日(火)

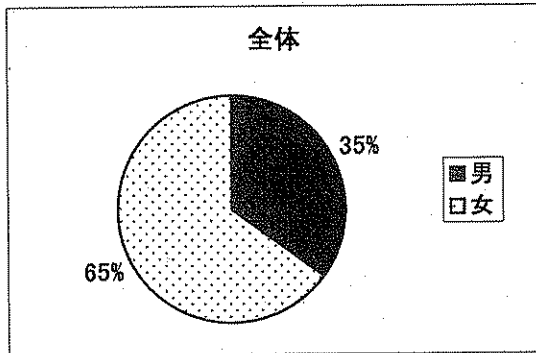
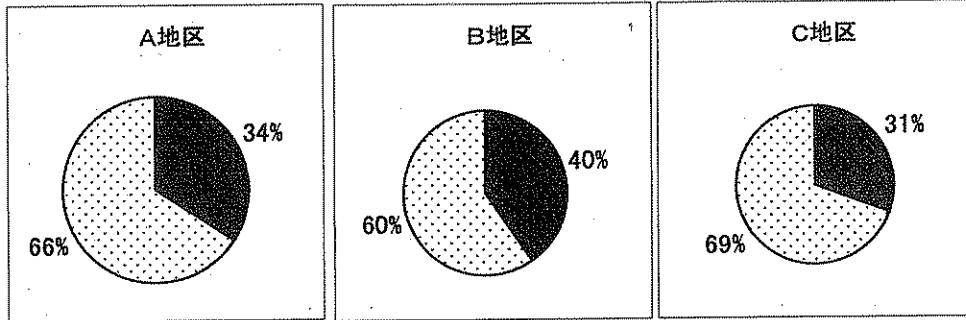
(エ)回収結果 40サンプル(76.9%) ※未記入等により集計とは一致しません。

II 集計結果（入居者）

問1 回答者の属性

回答者の性別

	男	女	計
A地区	31	60	91
B地区	83	123	206
C地区	73	166	239
全体	187	349	536

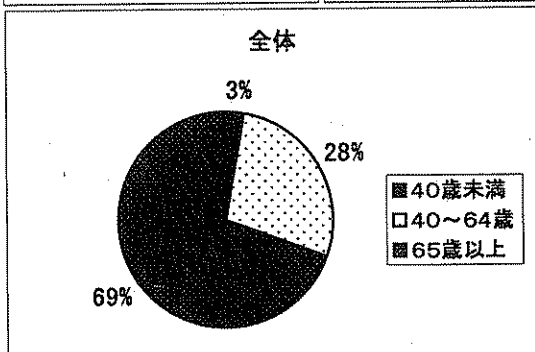
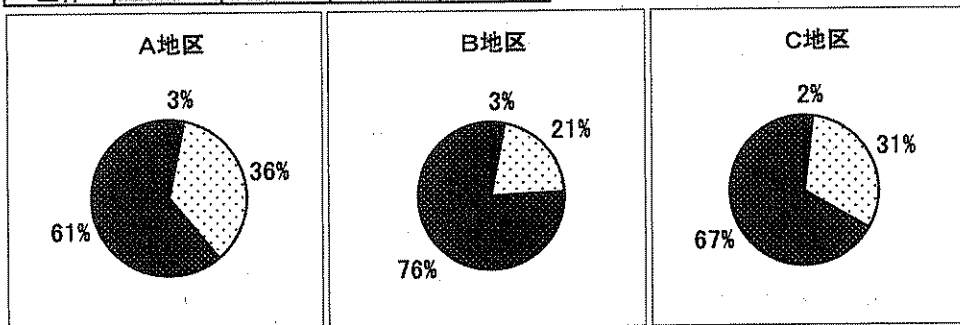


【分析/評価】

- ・女性の割合が高い順に、C地区→A地区→B地区となっています。
- ・回答者全体の65%が女性の方となっています。

回答者の年齢層

	40歳未満	40～64歳	65歳以上	計
A地区	3	34	58	92
B地区	7	47	169	216
C地区	5	77	164	241
全体	15	158	391	564

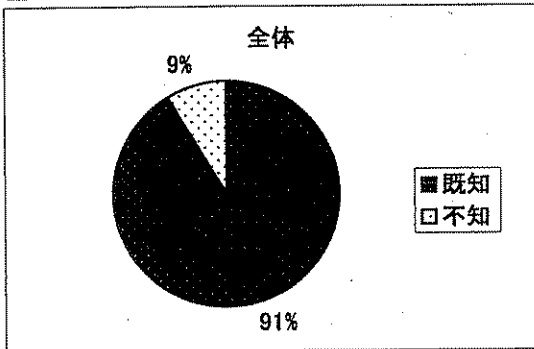
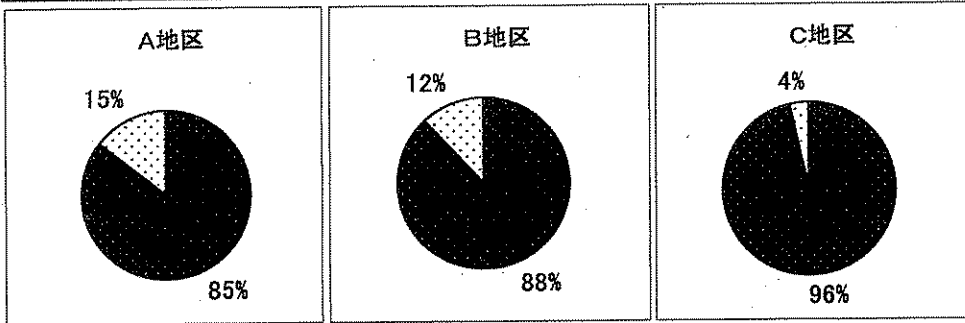


【分析/評価】

- ・65歳以上の方の割合が高い順に、B地区→C地区→A地区となっています。
- ・回答者全体では約7割の方が65歳以上となっており、40歳未満の方の割合は3%となっています。

問2 平成22年4月指定管理者モデル実施の認知度

	既知	不知	計
A地区	82	14	96
B地区	194	26	220
C地区	243	9	252
全体	519	49	568



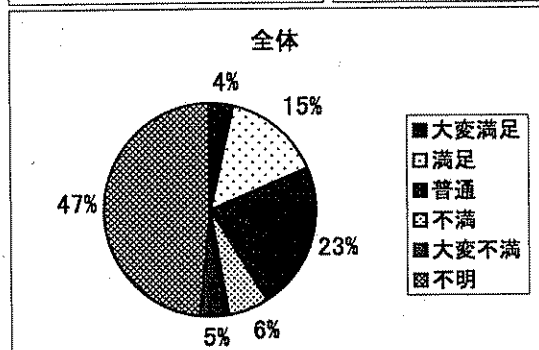
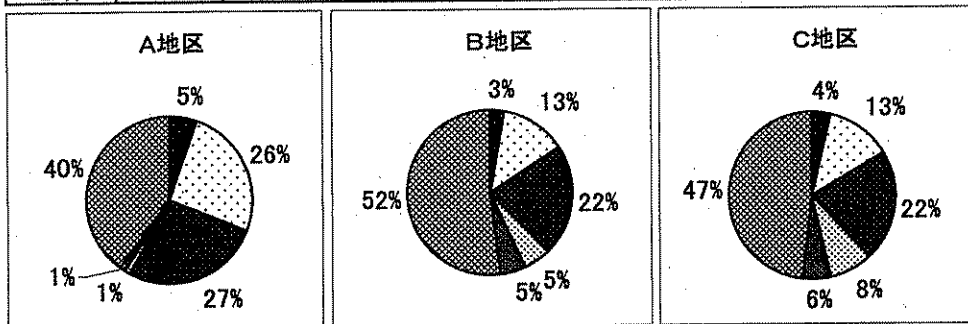
【分析/評価】

- ・認知度の高い順に、C地区→B地区→A地区となっています。
- ・回答者全体の約9割の方は、住宅の管理業務を指定管理者が行っていることを知っています。

問3 住宅管理サービス全体の満足度

1. 大変満足 2. 満足 3. ふつう 4. 不満 5. 大変不満 6. わからない(話をする機会がない)

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
A地区	5	24	25	1	1	37	93
B地区	6	29	49	12	11	116	223
C地区	9	32	54	21	14	120	250
全体	20	85	128	34	26	273	566



【分析/評価】

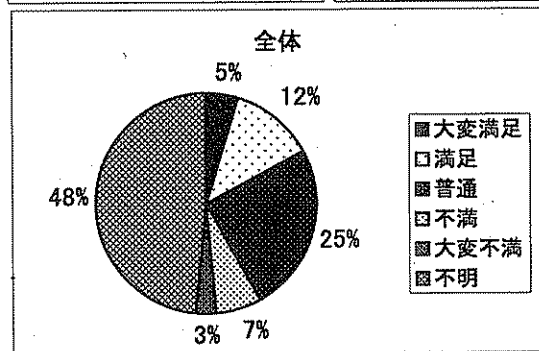
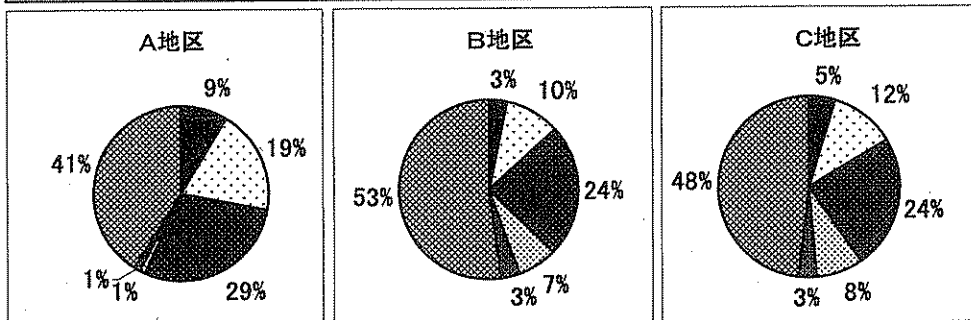
- ・どの地区でも積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・B地区、C地区に比べ、A地区は積極的評価の割合が多く、消極的評価の割合も少なくなっています。また、B地区とC地区ではそれほど差が見られません。
- ・全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っています。

問4 個別サービスについての満足度

1. 大変満足 2. 満足 3. ふつう 4. 不満 5. 大変不満 6. わからない(利用していない)

ア 接遇の態度

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
A地区	8	18	27	1	1	38	93
B地区	7	21	50	15	7	109	209
C地区	11	27	56	19	8	112	233
全体	26	66	133	35	16	259	535

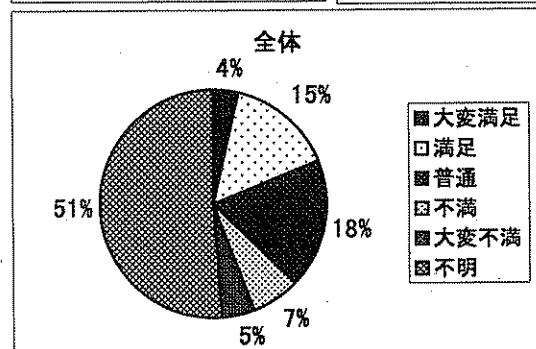
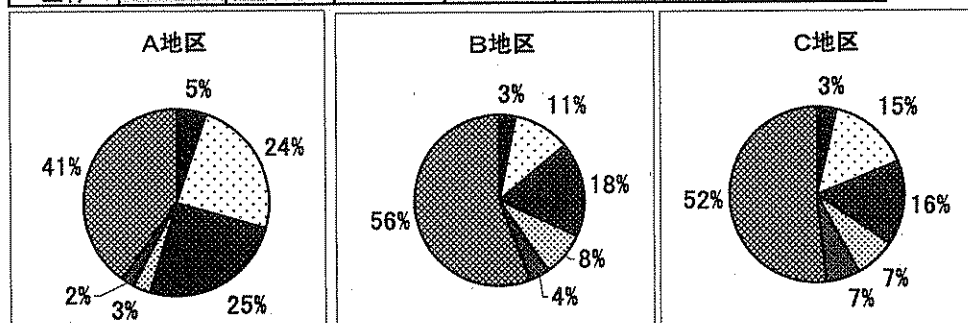


【分析/評価】

- ・どの地区でも積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・B地区、C地区に比べ、A地区は積極的評価の割合が多く、消極的評価の割合も少なくなっています。また、B地区とC地区ではそれほど差が見られません。
- ・全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っています。

イ 問い合わせなどへの対応の速さ

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
A地区	5	23	24	3	2	38	95
B地区	6	22	36	17	8	112	201
C地区	8	35	36	17	15	118	229
全体	19	80	96	37	25	268	525

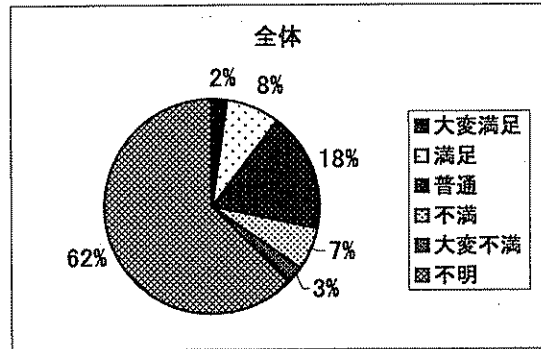
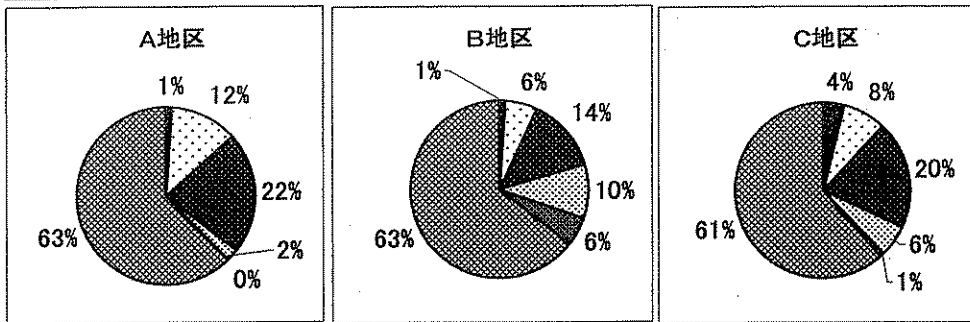


【分析/評価】

- ・どの地区でも積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・B地区、C地区に比べ、A地区は積極的評価の割合が多く、消極的評価の割合も少なくなっています。また、B地区とC地区ではそれほど差が見られません。
- ・全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っています。

ウ 巡回管理の頻度や内容

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
A地区	1	11	20	2	0	56	90
B地区	2	12	27	19	11	128	199
C地区	9	18	45	13	2	138	225
全体	12	41	92	34	13	322	514

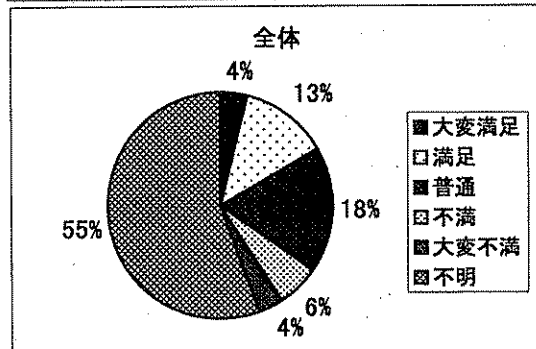
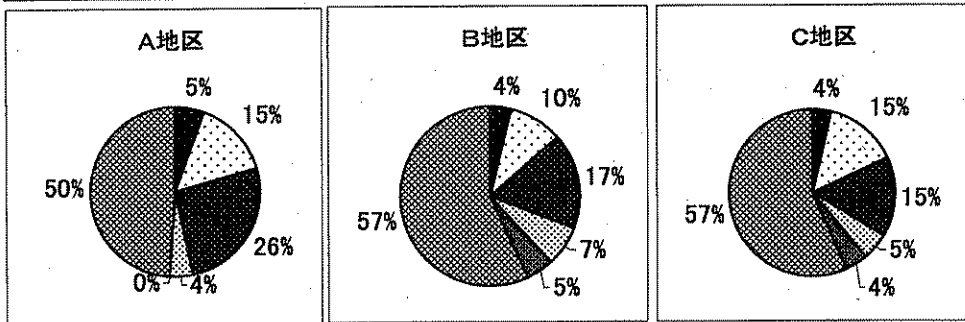


【分析/評価】

- ・他のサービスに比べると、わからない(利用していない)とする回答の割合がいずれも6割を超えています。
- ・B地区で消極的評価(大変不満、不満)が積極的評価(大変満足、満足)を上回っています。
- ・全体で見ると積極的評価と消極的評価で差がありません。

エ 届出・申請手続きの受付状況

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
A地区	5	14	24	4	0	45	92
B地区	8	20	36	15	10	118	207
C地区	8	33	35	12	10	128	226
全体	21	67	95	31	20	291	526

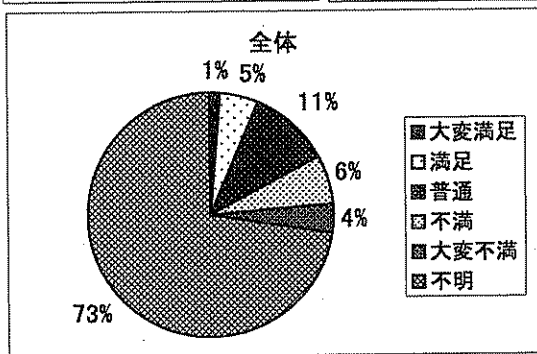
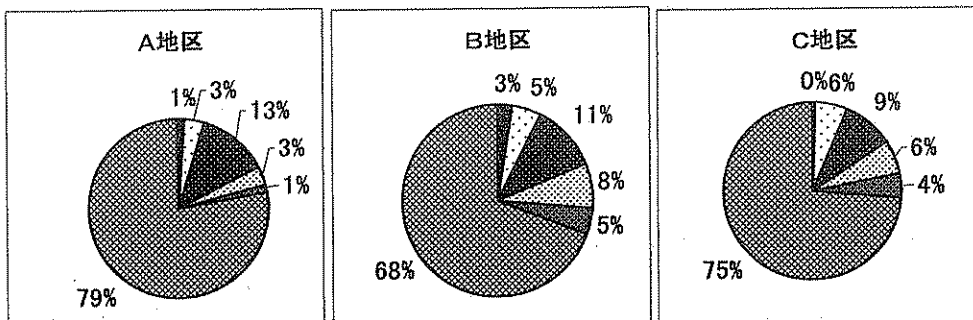


【分析/評価】

- ・どの地区でも積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・A地区では大変不満の意見がなく、消極的評価の割合が低くなっていますが、B地区、C地区ではあまり差がありません。
- ・全体で見ると積極的評価が消極的評価を上回っています。

オ 修繕工事の内容や出来ばえ

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
A地区	1	3	11	3	1	67	86
B地区	5	10	22	15	9	136	197
C地区	1	13	21	14	10	164	223
全体	7	26	54	32	20	367	506



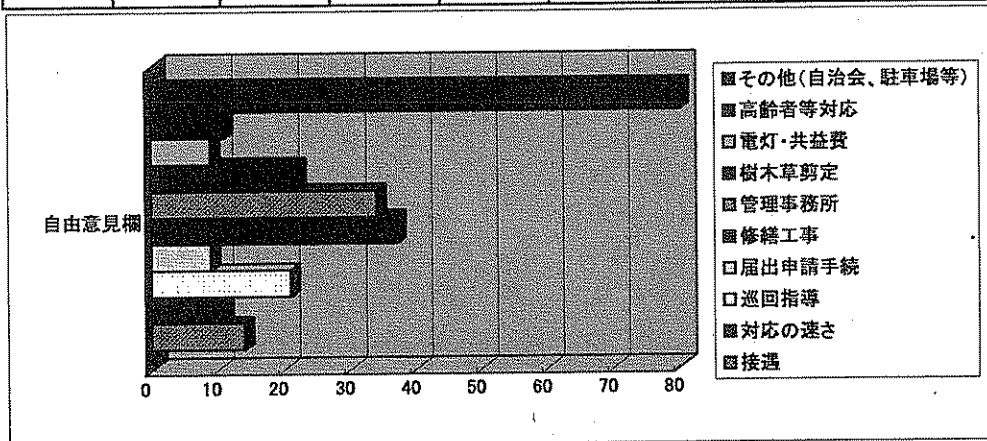
【分析/評価】

・他のサービスに比べ、わからない(利用していない)とする回答の割合が最も高くなっています。
 ・B地区とC地区で消極的評価(大変不満、不満)が積極的評価(大変満足、満足)を上回っています。
 ・全体で見ると、各種サービスの中で唯一、消極的評価が積極的評価を上回っています。

問5 その他、自由意見欄について

自由意見欄の記述から任意に種別化し分類を行った結果、下記のとおりでした。

	接遇	対応の速さ	巡回指導	届出申請 手続	修繕工事	管理事務所	樹木草剪 定	電灯・共益 費	高齢者等 対応	その他(自治会、駐 車場等)
自由意見欄	14	11	21	9	37	34	22	9	11	80



【分析/評価】

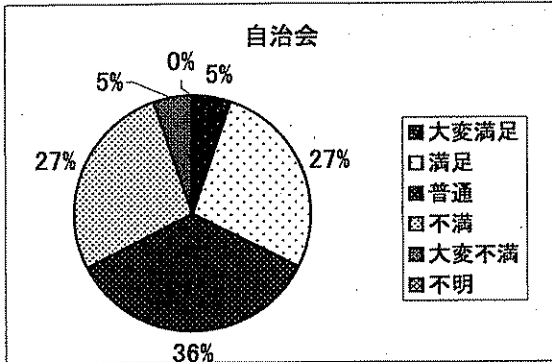
・「その他(自治会、駐車場等)」に関する意見80件のうち、団地内路上駐車やペット、騒音等の居住者のマナーに関するものが31件あり、また、まだ利用したことがなくわからないという意見が15件ありました。駐車場については、空き区画の一時使用などより効率的な管理を求める意見が8件ありました。
 ・「修繕工事」に関する意見37件のうち、ペンキを塗ってほしい、換気扇を取り替えてほしい、段差をなくしてほしい、畳をフローリングに換えてほしい、エレベーターを設置してほしい、バイク保管場所を考えてほしいといった要望が24件ありました。その他、修繕工事の依頼に関する苦情が5件、サービスに満足との意見が2件ありました。
 ・「管理事務所」に関する意見34件のうち、事務所が開放的でなく管理サービスの内容が不明、住民との交流をもっと図ってほしいといったサービス内容に関するものが17件、管理事務所までの距離や事務所の広さに関する意見が11件ありました。また、指定管理者のサービスに満足との意見が2件ありました。
 ・「樹木草剪定」に関する意見22件のうち、19件は植木の剪定をしてほしいという要望でした。
 ・「巡回指導」に関する意見21件のうち、巡回連絡員の窓口、時間帯がわからないという意見が3件、連絡箱の設置に関する要望が3件ありました。自転車の駐輪マナーについて指導してほしいという意見がありました。

Ⅲ 集計結果（自治会）

問1 住宅管理サービス全体の満足度

1. 大変満足 2. 満足 3. ふつう 4. 不満 5. 大変不満 6. わからない(話をする機会がない)

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	10	13	10	2	0	37



【分析/評価】

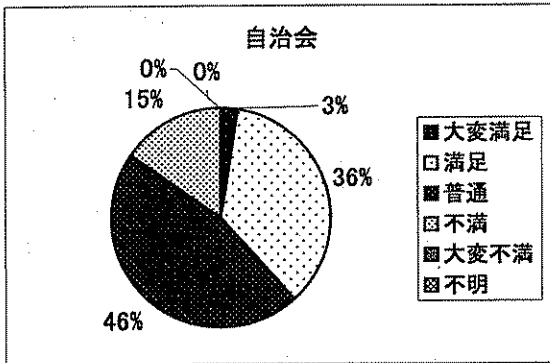
・積極的評価(大変満足、満足)と消極的評価(大変不満、不満)の割合が同じです。
 ・わからない(話をする機会がない)という回答はありませんでした。

問2 個別サービスについての満足度

1. 大変満足 2. 満足 3. ふつう 4. 不満 5. 大変不満 6. わからない(利用していない)

ア 接遇の態度

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	1	14	18	6	0	0	39

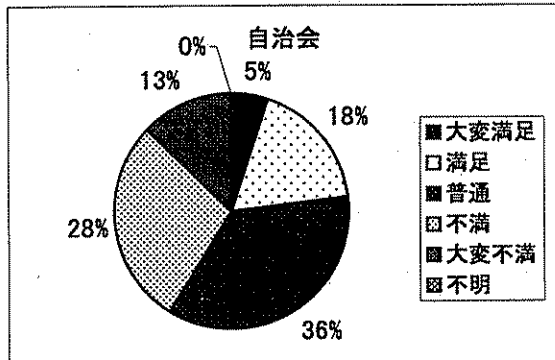


【分析/評価】

・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
 ・大変不満、わからない(利用していない)という意見はありませんでした。

イ 問い合わせなどへの対応の速さ

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	7	14	11	5	0	39

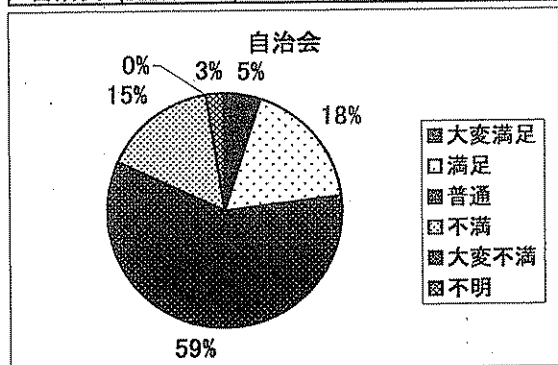


【分析/評価】

・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を下回っています。
 ・大変不満と不満を合わせて、41%あります。
 ・わからない(利用していない)という意見はありませんでした。

ウ 巡回管理の頻度や内容

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	7	23	6	0	1	39

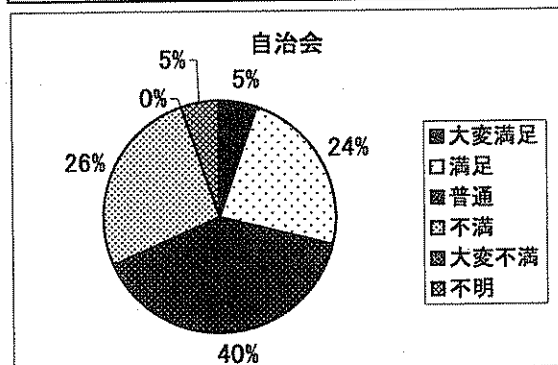


【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・他のサービスに比べ、普通という評価の割合が最も大きくなっています。
- ・大変不満という意見はありませんでした。

エ 届出・申請手続きの受付状況

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	9	15	10	0	2	38

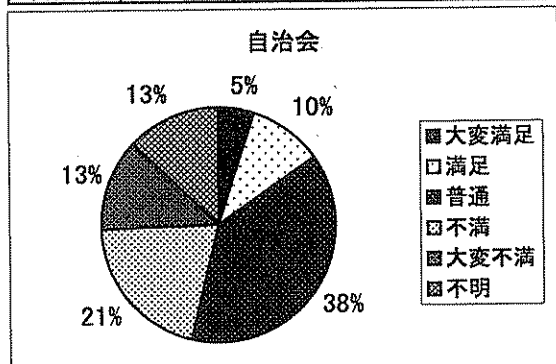


【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・大変不満という意見はありませんでした。

オ 修繕工事の内容や出来ばえ

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	4	15	8	5	5	39

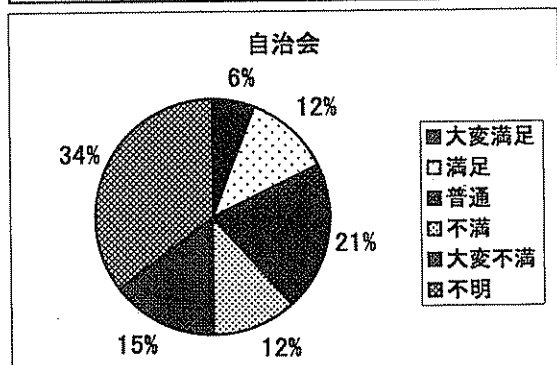


【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を大きく下回っています。

カ 民間会社の新しい取り組み

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	4	7	4	5	12	34



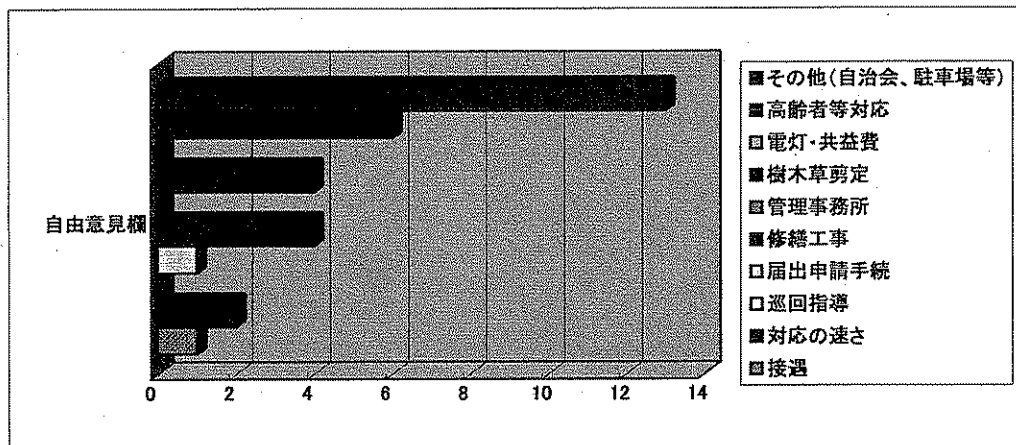
【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を下回っています。
- ・他のサービスに比べ、わからない(利用していない)とする評価の割合が最も大きくなっています。

問3 その他、自由意見欄について

自由意見欄の記述から任意に種別化し分類を行った結果、下記のとおりでした。

	接遇	対応の速さ	巡回指導	届出申請 手続	修繕工事	管理事務所	樹木草剪 定	電灯・共益 費	高齢者等 対応	その他(自治会、駐 車場等)
自由意見欄	1	2	0	1	4	0	4	0	6	13



【分析／評価】

- ・「その他(自治会、駐車場等)」に関する意見13件のうち、連絡が不十分であるなど、指定管理者の管理業務に対する苦情が6件、自治会に協力的でない者に対する助言や住宅内の路上駐車への対応、共同生活としてのモラル低下など、入居者指導に関するものが5件ありました。また、指定管理者のサービスに満足との意見が1件ありました。
- ・「高齢者等対応」に関する意見5件のうち、内容についてまだ何も聞いていないという意見が2件、民間の行きめ細やかさなどへの期待が1件ありました。
- ・「修繕工事」に関する意見4件は、いずれも時間がかかりすぎる、話が進まないといった苦情に関するものとなっています。
- ・「樹木草剪定」に関する意見4件は、いずれも剪定、害虫駆除等に関するものとなっています。
- ・「対応の速さ」に関する意見2件は、以前に比べ良くなったという意見と悪くなったという意見に分かれています。
- ・「接遇」に関する意見1件は、電話対応が事務的で良くなく、問合せ対応は丁寧に説明してほしいというものです。
- ・「届出申請手続」に関する意見1件は、以前に比べ不満はあるがそれなりに全般に一生懸命取り組んでいただいております、現在は当初のような不安はなくなってきたというものです。

アンケート調査票

府営住宅 入居者の皆さまへ

皆さまのお住まいの府営住宅の管理につきましては、昨年度まで大阪府住宅供給公社が行っていましたが、本年4月から大阪府が指定しました「アーバンサービス」が関係業務を行っております。開始から約5ヶ月が経過したことから、日頃の指定管理事業者から提供されるサービスや手続きなどの実施状況を把握するため、ご意見を頂きたいと考えております。

「アーバンサービス」から配布される、別紙の「アンケート用紙」へのご記入、ご協力の程、よろしくお願いたします。

平成22年9月10日 大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室

皆さまのお住まいの住宅の管理を担当しております「アーバンサービス」と申します。この間、不慣れな点もあり、入居者の皆さま方にはご迷惑をおかけした点もあつたことと存じますが、当社としては日々改善を重ね、皆さま方へのサービスの向上に努めてまいりますので、引き続きましてご理解のほど、よろしくお願いたします。

この度、皆さまからの意見をお聞かせいただき、より良い管理業務、満足して頂ける手続対応に役立てるため、裏面のアンケート調査をさせていただきます。(一部団地を抽出し実施いたします。)

アンケート用紙にご記入の後、平成22年9月17日(金)までに、巡回管理員の現地窓口(28棟駐輪場横)に備え付けの「連絡箱」にそのままご投入いただくか、又は巡回管理員にお渡しください。ご協力をよろしくお願いたします。

平成22年9月10日

アーバンサービス(株) 大東朋来管理事務所

<お問い合わせ先>

●大東朋来地区の府営住宅

アーバンサービス(株) 大東朋来管理事務所

(電話) 072-871-6113

(営業時間) 週7日 9:00~17:00 (祝日も営業)

(年末年始は休み)

※このアンケート用紙は、アーバンサービス(株)が皆様方の郵便受け(集合ポスト)に配布させていただきます。

アンケート用紙

以下の問いにお答えください。

問1 あなた自身のことにお答えください。

性別	1. 男	2. 女	
年齢	1. 40歳未満	2. 40～64歳	3. 65歳以上

問2 あなたは、平成22年4月から、あなたの住宅の管理業務を

「アーバンサービス株式会社」が行っていることを知っていますか?

1. はい	2. いいえ
-------	--------

問3 私どもが行う住宅の管理サービス(職員の対応など)はいかがですか。

(一つに○印)

1. 大変満足	2. 満足	3. ふつう	4. 不満	5. 大変不満
6. わからない(話しをする機会がない)				

問4 私どもの各種サービスは、いかがですか?

あなたの住宅の管理サービス	質問と選択肢					あなたの満足度は?(一つに○印)	わからない利用していない
	大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満		
ア 接遇の態度	1	2	3	4	5	6	6
イ 問い合わせなどへの対応の速さ	1	2	3	4	5	6	6
ウ 巡回管理の頻度や内容	1	2	3	4	5	6	6
エ 届出・申請手続きの受付状況	1	2	3	4	5	6	6
オ 修繕工事の内容や出来ばえ	1	2	3	4	5	6	6

問5 その他、ご意見等があればご自由にお書きください。

設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

アンケート用紙

府営住宅 入居者の皆さまへ

皆さまのお住まいの府営住宅の管理につきましては、昨年度まで大阪府住宅供給公社が行っていましたが、本年4月から大阪府が指定した「日本住宅管理」が関係業務を行っております。開始から約5ヶ月が経過したことから、日頃の指定管理事業者から提供されるサービスや手続きなどの実施状況を把握するため、ご意見を頂きたいと考えております。

「日本住宅管理」から配布される、別紙の「アンケート用紙」へのご記入、ご協力の際、よろしくお願いたします。

平成22年9月10日 大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室

皆さまのお住まいの住宅の管理を担当しております「日本住宅管理」と申します。この間、不慣れな点もあり、入居者の皆さま方にはご迷惑をおかけした点もあつたことと存じますが、当社といたしましては日々改善を重ね、皆さま方へのサービスの向上に努めてまいりますので、引き続きましてご理解のほど、よろしくお願いたします。

この度、皆さまからのご意見をお聞かせいただき、より良い管理業務、満足して頂ける手続対応に役立てるため、裏面のアンケート調査をさせていただきます。(一郡団地を抽出し実施いたします。)

アンケート用紙にご記入の後、平成22年9月17日(金)までに、巡回管理員の現地窓口へ備え付けの「連絡箱」にそのままご投入ください。

ご協力をよろしくお願いたします。

平成22年9月10日 日本住宅管理㈱ 指定管理者センター

<お問い合わせ先>

● 東大阪市内の府営住宅

日本住宅管理㈱ 指定管理者センター (電話) 06-6229-6663 (営業時間) 平日・土曜 9:00~18:30 (日曜・祝日、年末年始は休み)

★東大阪分室(春宮住宅10棟1階) (電話) 06-6745-5900 (営業時間) 月・金曜 9:00~12:00、13:00~17:00 水曜 9:00~12:00

※このアンケート用紙は、日本住宅管理が皆様方の郵便受け(集合ポスト)に配布させていただきます。

以下の問いにお答えください。

問1 あなた自身のことをお答えください。

性別	1. 男	2. 女	
年齢	1. 40歳未満	2. 40~64歳	3. 65歳以上

問2 あなたは、平成22年4月から、あなたの住宅の管理業務を

「日本住宅管理 株式会社」が行っていることを知っていますか?

1. はい	2. いいえ
-------	--------

問3 私どもが行う住宅の管理サービス(職員の対応など)はいかがですか。(一つに○印)

1. 大変満足	2. 満足	3. ふつう	4. 不満	5. 大変不満
6. わからない(話しをする機会がない)				

問4 私どもの各種サービスは、いかがですか?

あなたの住宅の管理サービス	質問と選択肢					あなたの満足度は?(一つに○印)					わからない利用していない
	大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満						
ア 接遇の態度	1	2	3	4	5	6					
イ 問い合わせなどへの対応の速さ	1	2	3	4	5	6					
ウ 巡回管理の頻度や内容	1	2	3	4	5	6					
エ 届出・申請手続きの受付状況	1	2	3	4	5	6					
オ 修繕工事の内容や出来ばえ	1	2	3	4	5	6					

問5 その他、ご意見等があればご自由にお書きください。

設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

府営住宅 入居者の皆さまへ

皆さまのお住まいの府営住宅の管理につきましては、昨年度まで大阪府住宅供給公社が行っておりますが、本年4月から大阪府が指定しました「アーバンサービス」が関係業務を行っております。開始から約5ヶ月が経過したことから、日頃の指定管理事業者から提供されるサービスや手続きなどの実施状況を把握するため、ご意見等を頂きたいと考えております。

「アーバンサービス」から配布される、別紙の「アンケート用紙」へのご記入、ご協力の程、よろしく申し上げます。

平成22年9月10日 大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室

皆さまのお住まいの住宅の管理を担当しております「アーバンサービス」と申します。この間、不慣れな点もあり、入居者の皆さま方にはご迷惑をおかけした点もあつたことと存じますが、当社といたしましては日々改善を重ね、皆さま方へのサービスの向上に努めてまいりますので、引き続きましてご理解のほど、よろしくお願いたします。

さて、この度あらためまして、皆さまからのご意見をお聞かせいただき、より良い管理業務、満足して頂ける手続対応に役立てるため、裏面のアンケート調査をさせていただきます。(一部団地を抽出し実施いたします。)

アンケート用紙にご記入の後、平成22年9月16日(木)までに、巡回管理員の現地窓口に備え付けの「連絡箱」にそのままご投入いただくか、又は巡回管理員にお渡しください。ご協力をよろしくお願いたします。

平成22年9月10日

アーバンサービス(株) 守口・寝屋川・門真管理事務所

<お問い合わせ先>

● 守口市・寝屋川市・門真市内の府営住宅
アーバンサービス(株) 守口・寝屋川・門真管理事務所

(電話) 072-821-0970

(営業時間) 週7日 9:00~17:00 (祝日も営業)

(年末年始は休み)

※このアンケート用紙は、アーバンサービス(株)が皆様方の郵便受け(集合ポスト)に配布させていただきます。

アンケート用紙

以下の問いにお答えください。

問1 あなた自身のことをお答えください。

性別	1. 男	2. 女	
年齢	1. 40歳未満	2. 40~64歳	3. 65歳以上

問2 あなたは、平成22年4月から、あなたの住宅の管理業務を

「アーバンサービス株式会社」が行っていることを知っていますか?

- 1. はい
- 2. いいえ

問3 私どもが行う住宅の管理サービス(職員の対応など)はいかがですか。

(一つに○印)

- 1. 大変満足
- 2. 満足
- 3. ふつう
- 4. 不満
- 5. 大変不満
- 6. わからない(話しをする機会がない)

問4 私どもの各種サービスは、いかがですか?

あなたの住宅の管理サービス	質問と選択肢					わからない・利用していない
	大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	
A 接遇の態度	1	2	3	4	5	6
I 問い合わせなどへの対応の速さ	1	2	3	4	5	6
U 巡回管理の頻度や内容	1	2	3	4	5	6
E 届出・申請手続きの受付状況	1	2	3	4	5	6
O 修繕工事の内容や出来ばえ	1	2	3	4	5	6

問5 その他、ご意見等があればご自由にお書きください。

設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

各府営住宅 自治会長 様

大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室長

平成 22 年度 府営住宅・指定管理制度導入後の
管理業務・サービス等の状況調査について (依頼)

平素は、府営住宅の運営に格別のご理解、ご協力を賜り厚くお礼を申し上げます。
さて、皆さまのお住まいの府営住宅の管理につきましては、昨年度まで大阪府住宅供給
公社が行っておりましたが、本年 4 月からは大阪府が指定しました民間会社が関係業務を
行っております。

つきましては、民間会社の管理業務が開始され約 5 ヶ月が経過したことから、日頃の指
定管理業者から提供されるサービスや、各種申請等の手続きなど、多様な関係業務の実
施状況を把握するため、貴自治会のご意見を頂きたくと苦慮しております。

別紙に「アンケート用紙」を添付しておりますので、お忙しい中と存じますが、何卒
ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

なお、皆様からいただきましたご意見等につきましては、府と指定管理者の双方で問題
点や改善点について共有し、適正な費の高い指定管理業務の実施に、今後とも努めてまい
りたいと考えておりますので、併せてご理解をお願いいたします。

記

◆調査表

回答方法 : 別紙のアンケート用紙にご記入いただき、お手数ですが、
9 月 21 日 (火) までに、同封の返信用封筒に入れて郵送して
下さい。

(追伸)

入居者へ直接のアンケートについては、対象団地を抽出して
部分調査を実施しております。(別途、指定管理者が配布・回収)
団地 (自治会) によって入居者アンケートの有無しがござ
います。今回の自治会アンケートにより、より多くのご意見
を頂戴できるものと考えていますので、ご理解、ご協力をお願
いします。(アンケート内容については、ほぼ同様です。)

◆回答・問合せ先 : 大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室
経営管理課 推進グループ (担当 西川、大原)

F 540-8570 大阪府中央区大手前 2 丁目
TEL 06-6944-6825 (直通)
FAX 06-6944-6821

大阪府 住宅経営室 経営管理課 推進グループ 西川、大原 へて
(9 月 21 日までに、同封の返信用封筒に入れて郵送してください。)

アンケート用紙 (自治会)

連	(自治会名)	(会員数)
絡	(ご代表者名)	(連絡電話番号)
先	(ご住所)	

会員等から聞かれている状況等について、以下の問いにお答えください。

問 1 民間会社が行う管理サービス(職員の対応など)はいかがですか。
(1 つに○印)

1. 大変満足 2. 満足 3. ふつう 4. 不満 5. 大変不満
6. わからない (話しをする機会がない)

問 2 民間会社の各種サービスは、いかがですか。

あなたの住宅の 管理サービス	質問と選択肢					わから ない・利 用して いない
	大変 満足	満足	ふつう	不満	大変 不満	
ア 接遇の態度	1	2	3	4	5	6
イ 問い合わせなどへの対応の速さ	1	2	3	4	5	6
ウ 巡回管理の頻度や内容	1	2	3	4	5	6
エ 届出・申請手続きの受付状況	1	2	3	4	5	6
オ 修繕工事の内容や出来ばえ	1	2	3	4	5	6
カ 民間会社の新しい取り組み (サービス例) 単身高齢者 (75 歳以上) 見守り訪問、連絡を希望者の方に 9 月度から実施。(アーバン) 担当者に「ホームヘルパー資格者」が配置されている。(日本住宅管理) 高齢者安否の実施について準備を進めている。()	1	2	3	4	5	6

問 3 その他、ご意見等があればご自由にお書きください。

設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

平成22年度 府営住宅・指定管理者制度導入後の
管理業務・サービス等の状況調査について

(自治会アンケート調査結果報告書)

平成22年12月

大阪府

I 調査の概要

大阪府では、平成22年4月より府営住宅の管理に指定管理者制度をモデル導入しており、1万戸、5千戸、1千戸クラスの3地区において、指定管理者が5年間管理を行います。制度導入後、一定期間経過したのを機に、サービス面からのモニタリング（点検）を行い、その結果を外部有識者で構成する評価委員会で検討することを目的に、52自治会の自治会長を対象に感想や満足度を把握するためのアンケート調査を2回実施しました。

第1回目は指定管理者によって提供されるサービス内容の満足度調査、第2回目は平成22年4月以降に提供されているサービス内容とそれまでに提供されていたサービス内容の違いに着目しての満足度調査を行いました。

<モデル実施地区及び指定管理者>

(A地区) 大東朋来住宅・ペア大東朋来住宅 1,455戸 (アーバンサービス株式会社)

(B地区) 東大阪市内の府営住宅 5,671戸 (日本住宅管理株式会社)

(C地区) 守口市・寝屋川市・門真市内の府営住宅及び特定公共賃貸住宅 10,793戸
(アーバンサービス株式会社)

2 調査の項目

- ・管理サービスの内容全般
- ・接遇の態度
- ・問い合わせなどへの対応の早さ
- ・巡回管理の頻度や内容
- ・届出・申請手続きの受付状況
- ・修繕工事の内容や出来ばえ

3 調査方法等

(ア) 調査の対象 3地区内の全52自治会長。

(イ) 調査実施方法 郵送で配布・回収。

(ウ) 調査期間 第1回目 平成22年9月9日～平成22年9月21日

第2回目 平成22年11月22日～平成22年11月26日

(エ) 回収結果 第1回目 40サンプル(76.9%) ※未記入等により集計とは一致しません。

第2回目 40サンプル(76.9%) ※未記入等により集計とは一致しません。

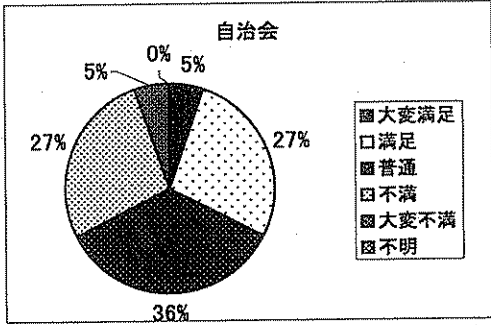
第1回自治会アンケート集計結果

(指定管理者によって提供されるサービス内容の満足度調査)

問1 住宅管理サービス全体の満足度

1. 大変満足 2. 満足 3. ふつう 4. 不満 5. 大変不満 6. わからない(話をする機会がない)

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	10	13	10	2	0	37



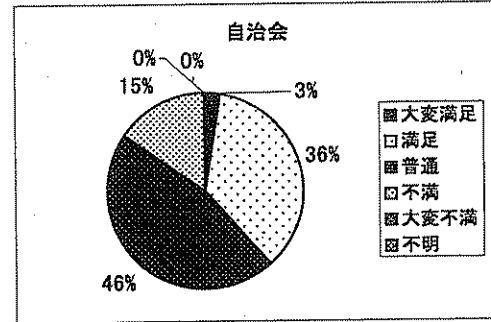
【分析/評価】
 ・積極的評価(大変満足、満足)と消極的評価(大変不満、不満)の割合が同じです。
 ・わからない(話をする機会がない)という回答はありませんでした。

問2 個別サービスについての満足度

1. 大変満足 2. 満足 3. ふつう 4. 不満 5. 大変不満 6. わからない(利用していない)

ア 接遇の態度

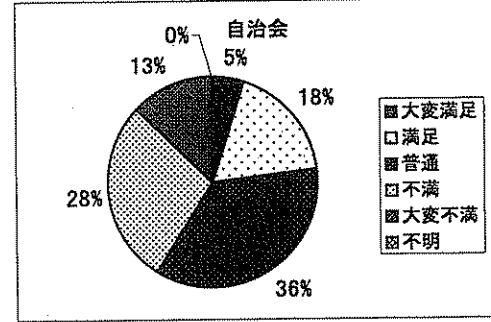
	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	1	14	18	6	0	0	39



【分析/評価】
 ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
 ・大変不満、わからない(利用していない)という意見はありませんでした。

イ 問い合わせなどへの対応の速さ

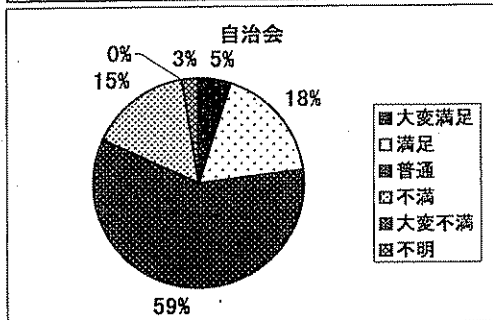
	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	7	14	11	5	0	39



【分析/評価】
 ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を下回っています。
 ・大変不満と不満を合わせて、41%あります。
 ・わからない(利用していない)という意見はありませんでした。

ウ 巡回管理の頻度や内容

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	7	23	6	0	1	39

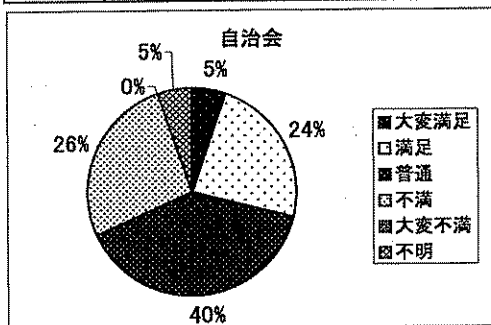


【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・他のサービスに比べ、普通という評価の割合が最も大きくなっています。
- ・大変不満という意見はありませんでした。

エ 届出・申請手続きの受付状況

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	9	15	10	0	2	38

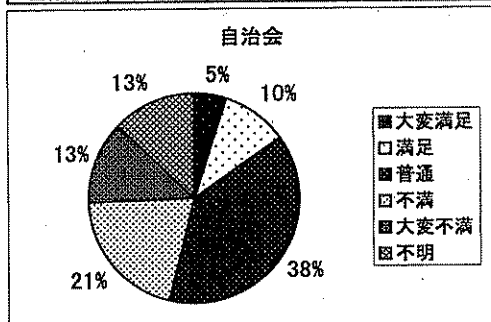


【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・大変不満という意見はありませんでした。

オ 修繕工事の内容や出来ばえ

	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	4	15	8	5	5	39



【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を大きく下回っています。

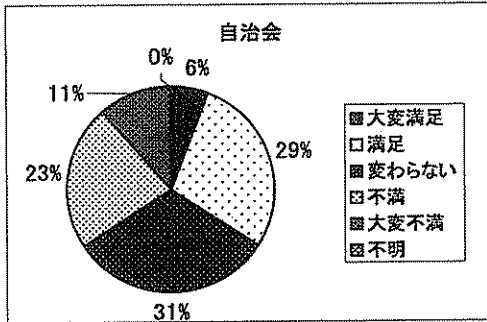
第2回自治会アンケート集計結果

平成22年4月以降に提供されているサービス内容とそれまでに提供されていたサービス内容の違いに着目しての満足度調査

問1 住宅管理サービス全体の満足度

1. 大変満足 2. 満足 3. 変わらない 4. 不満 5. 大変不満 6. わからない(話をする機会がない)

	大変満足	満足	変わらない	不満	大変不満	不明	計
自治会	2	10	11	8	4	0	35



【分析/評価】

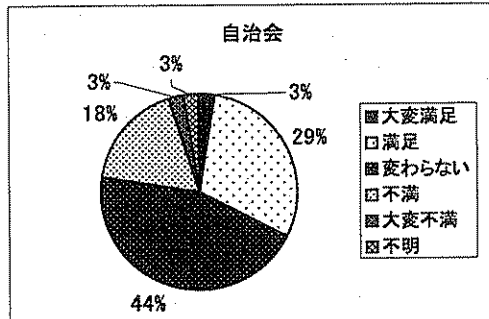
- ・積極的評価(大変満足、満足)と消極的評価(大変不満、不満)の割合が同じです。
- ・わからない(話をする機会がない)という回答はありませんでした。

問2 個別サービスについての満足度

1. 大変満足 2. 満足 3. 変わらない 4. 不満 5. 大変不満 6. わからない(利用していない)

ア 接遇の態度

	大変満足	満足	変わらない	不満	大変不満	不明	計
自治会	1	12	18	7	1	1	40

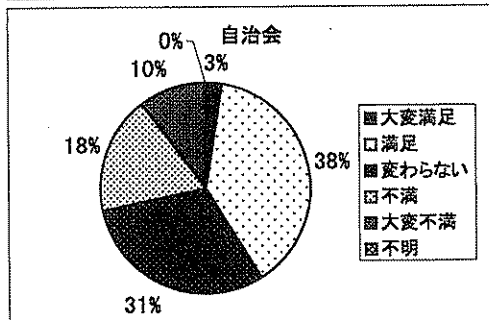


【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・大変満足と満足を合わせて32%、大変不満と不満を合わせて21%あります。

イ 問い合わせなどへの対応の速さ

	大変満足	満足	変わらない	不満	大変不満	不明	計
自治会	1	15	12	7	4	0	39

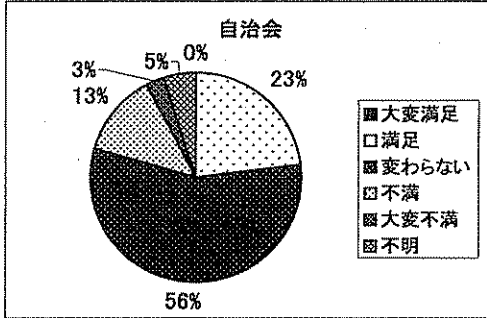


【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・大変満足と満足を合わせて41%、大変不満と不満を合わせて28%あります。
- ・他のサービスに比べ、大変満足、満足という評価の割合が最も大きくなっています。
- ・わからない(利用していない)という意見はありませんでした。

ウ 巡回管理の頻度や内容

	大変満足	満足	変わらない	不満	大変不満	不明	計
自治会	0	9	22	5	1	2	39

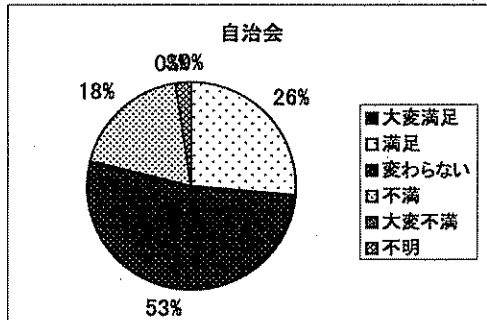


【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・大変満足という意見はありませんでした。
- ・満足は23%、大変不満と不満を合わせて16%あります。
- ・他のサービスに比べ、変わらないという評価の割合が最も大きくなっています。

エ 届出・申請手続きの受付状況

	大変満足	満足	変わらない	不満	大変不満	不明	計
自治会	0	10	20	7	0	1	38

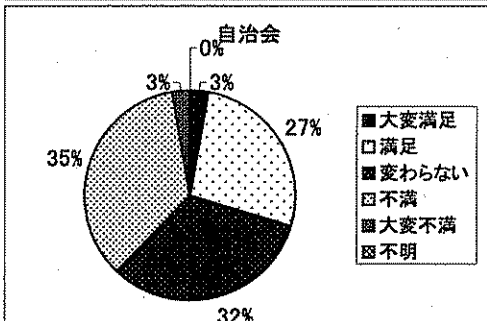


【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を上回っています。
- ・大変満足、大変不満という意見はありませんでした。
- ・満足は26%、不満は18%あります。
- ・「巡回管理の頻度や内容」に次いで、変わらないという評価の割合が大きくなっています。

オ 修繕工事の内容や出来ばえ

	大変満足	満足	変わらない	不満	大変不満	不明	計
自治会	1	10	12	13	1	0	37



【分析/評価】

- ・積極的評価(大変満足、満足)が消極的評価(大変不満、不満)を下回っています。
- ・大変満足と満足を合わせて30%、大変不満と不満を合わせて38%あります。
- ・わからない(利用していない)という意見はありませんでした。

各府営住宅 自治会長 様

大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室長

平成22年度 府営住宅・指定管理者制度導入後の
管理業務・サービスの状況調査について（お願い）

日頃より、府営住宅の管理にご協力を賜り厚くお礼を申し上げます。

先般9月に実施いたしました上記のアンケートにつきましては、お忙しい
中ご回答頂きましてありがとうございます。

今回の調査は、本年4月から公募により選考した指定管理者が提供する各
サービスにつきまして、指定管理者制度の導入により違いがあるのか、また出
来ましたら、その具体的な事例も添えてご回答を頂ければ幸いです。

別紙に「アンケート用紙」を添付しておりますので、度重ねての調査で恐縮
でございますが、何卒ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

◆調査表：別紙のアンケート用紙にご記入いただき、取り急
ぎで申し訳けないですが、11月26日（金）ま
でに、同封の返信用封筒に入れて郵送して下さい。

- ※ 期日以降であっても、ご回答を頂きますと幸いです。
- ※ 今回は入居者へのアンケートは行っておりません。

◆回答・問合せ先：大阪府住宅まちづくり部 住宅経営室
経営管理課 推進グループ（担当 西川）

〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目
TEL 06-6944-6825（直通）
FAX 06-6944-6821

連絡先	(自治会名)
	(ご代表者名)
	(ご連絡電話番号)
	(ご住所)

本年4月以降とそれまでの管理サービスの違いについて、
お答えください。

問1 現在の管理サービスは、昨年と比べて全般的にいかがですか。
(1つに○印)

1. 大変満足	2. 満足	3. 変わらない	4. 不満	5. 大変不満
6. わからぬ (話しをする機会がない)				

問2 各種サービスは、いかがですか。(1つに○印)

あなたの住宅の 管理サービス	質問と選択肢 (一つに○印)					わから ない・利 用して いない
	大変 満足	満足	変わ らない	不 満	大 変 不 満	
ア 接遇の態度 (事例)	1	2	3	4	5	6
イ 問い合わせなどへの対応の速さ (事例)	1	2	3	4	5	6
ウ 巡回管理の頻度や内容 (事例)	1	2	3	4	5	6
エ 届出・申請手続きの受付状況 (事例)	1	2	3	4	5	6
オ 修繕工事の内容や出来ばえ (事例)	1	2	3	4	5	6

設問は以上です。ご協力ありがとうございました。

(回答先) 大阪府 住宅経営室 経営管理課 推進グループ 西川 あて
11月26日(金)までに、同封の返信用封筒に入れて郵送してください。

大阪府営住宅指定管理者評価委員会 ヒアリングシート

【平成22年10月 日現在】

■ 指定管理者名	【 株式会社】
■ 管理区域	【 地区】
■ 指定期間	【平成22年4月1日～平成27年3月31日(5年間)】

※ヒアリングシート及びシート別紙があります。
 ※解答欄は随時広げて作成ください。

1. 業務の運営状況について
 問1 (管理業務の懸案事項)

○ 指定管理者制度導入によって、サービスの低下があつてはならないことは言うまでもありませんが、一方で、指定管理者は民間の手法を用いて、弾力性や柔軟性のある運営を行なうことが可能になるとされており、それを阻害する要因については積極的に取り除くことが重要です。

○ そこで、4月以降の管理業務の評価に関しては、モニタリングマニュアルに基づき、四半期毎の業務総括評価票等の書類が作成されているところですが、貴社から見ても、管理運営上又は経営上の観点から重要と思われる課題は何ですか。募集要項、仕様書等から想定していた業務と実際の業務と乖離はありますか。提案事業は予定通り実施することができていますか。民間のノウハウが生かせない要因がありますか。以上の諸点について、可能であれば、問題点と解決策についてお併せてお示しく下さい。

問2 (民間賃貸住宅の管理業務との違い、業務改善)

○府営住宅の入居者には、「単身高齢者」「母子家庭」「障がい者」「生活保護世帯」の方々が集住し、また一部の団地では、外国人の方が多く集住しています。

○ついでに、府営住宅の管理業務において、民間賃貸住宅の管理業務と比べて、どのような違いがあるのか、例えば、公共と民間の賃貸住宅で入居者に提供されるサービスに違いがありますか。あるとすれば、どのような違いがありますか。

○指定管理者としての業務を実施するにあたり、もっとこのようにすればよいといった、業務改善に繋がるご意見やご提案があれば、忌憚の無いご意見をお聞かせください。

○これまでどのような苦情トラブルが発生しましたか。その原因は何ですか。それは今後発生を予防することが可能ですか。

○入居者アンケート調査・自治会アンケート調査の結果について、どのようにお考えですか、お聞かせください。

[Empty response box]

問3 (経営上の課題)

- 収支計画から見た経営上の課題は何ですか。赤字の原因は何ですか。収支計画と上半期決算に乖離が生じている場合、その原因は何ですか。今後、どのような改善方策をお考えですか。修繕費等の今後の見通しはどのようになっていますか。5年間の指定管理期間で取り戻すことは可能ですか。
- 自動車保管場所使用承諾書の発行に要する手数料(上限1,000円/区画)及び空き区画の一般開放(外部開放)業務による駐車場使用料は、指定管理者の収入源として活用することが可能ですか。活用できていない場合、このようにすれば活用できるというご提案がありますか。
- 人員体制について、事業計画上の配置人員と実際との差異はありますか。その原因は何ですか。今後、改善方策等について、どのようにお考えですか。

2. 指定管理者制度モデル事業について 問4 (指定管理者が行う業務の範囲、選定方法に対する改善意見)

○ 今回の指定管理者の募集では、入居者の公募・抽選、入居・退去手続き、入居者への指導、家賃の収納、施設の維持修繕(空家修繕、緊急修繕、計画修繕)、保守点検、駐車場の管理、緊急時対応等といった、すべての業務が指定管理者の業務に位置づけられています。(法律上の権限行為とされているものを除く。)

○ また、参考価格には、指定管理業務に伴うすべての人件費・事務費が含まれ、計画修繕や高齢者向け改善事業等については、大阪府の指示に基づき、毎年度それぞれの地区の必要事業量や予算等を踏まえ、当該年度の事業量を示した上で、別途事業費を措置し、この範囲内で事業を執行していただくことになっていきます。こうした指定管理者が行う業務の範囲で、民間のノウハウが活かしくい、又は、民間競争力にならないと考えられるものがありますか。

○ また、指定管理者選定方法の改善に関するご意見をお聞かせください。募集要項、仕様書等の内容や募集期間(約2ヶ月)に関する意見でも構いません。業務仕様書では把握しきれなかった現実との乖離について、事前にもっと具体的な情報が欲しかった、或いは、現地を見て回る機会に、こんな情報があれば管理・修繕コストに対する見通しが違っていたというポイントがあれば、お答えください。

問5 (公募における価格面以外での競争について)

- 府営住宅には、住宅に困窮する低額所得者の方々が住んでおり、高齢者や障がい者、母子家庭、外国人など、社会的弱者と言われる方も多く住んでおられます。これらの特性を踏まえ、公営住宅の管理については、ハード面の管理は勿論のこと、住民や自治会、地域とのコミュニケーションを大切にしたいというソフト面での管理が重視されるものと思われまます。また、府営住宅は、高齢化率が3割を超え、独居高齢者の見守りといった課題があるほか、ペットや騒音等に関する苦情も日常的に発生しているところでは、
- 仮に、価格点と品質点の比率が30：70だったと仮定した場合、提案事業の内容は変わりまりましたか？公営住宅としてのより適切な管理について、さらに提案できる(できた)可能性はありますか。応募時の提案は十分でしたか。例えば、入居者手続きが分かり易く説明されるしおり文書や外国人入居者に対する母国語文書の作成、住民同士がより住みやすくなるためのマナー教育など、価格面以外での競争は可能ですか。
- また、公募提案において収入確保方策として、入居促進策や空家期間の短縮化、募集方法の簡素化などについて、提案を行うことは可能ですか。

問6 (府営住宅の規模・管理戸数)

○ 府営住宅指定管理者制度モデル事業では、千戸、5千戸、1万戸の3パターンで検証を行うこととなっています。実際にモデル事業に参加された事業者の感覚として、これらの規模が経営効率(収支)、業務効率(人員体制等)から考えて適当かどうか(又は大きすぎるのか小さいのか)について、どのようにお考えですか。

○ これまでの管理実績から考えて、例えば、事業収支が均衡した継続的かつ安定的な管理業務を行うことを前提として、現行の管理事務所・人員体制で可能な管理戸数は、どこまでならできるとお考えですか？

○ 最適な管理戸数を設定すると仮定した場合、どの程度の管理戸数が適当とお考えですか？できれば理由なども添えてお答えください。

○ 現在、泉大津センターでは「21,056戸」、中央管理センターでは「23,231戸」、千里管理センターでは「28,187戸」、堺管理センターでは「36,011戸」を管理していますが、いずれかの規模を貴社で管理することは可能ですか。可能(不可能)であるとすれば、その理由も併せてお答えください。

(参考資料) H22年度管理事務所所在地・地図及び、府営住宅所在市町村管理戸数

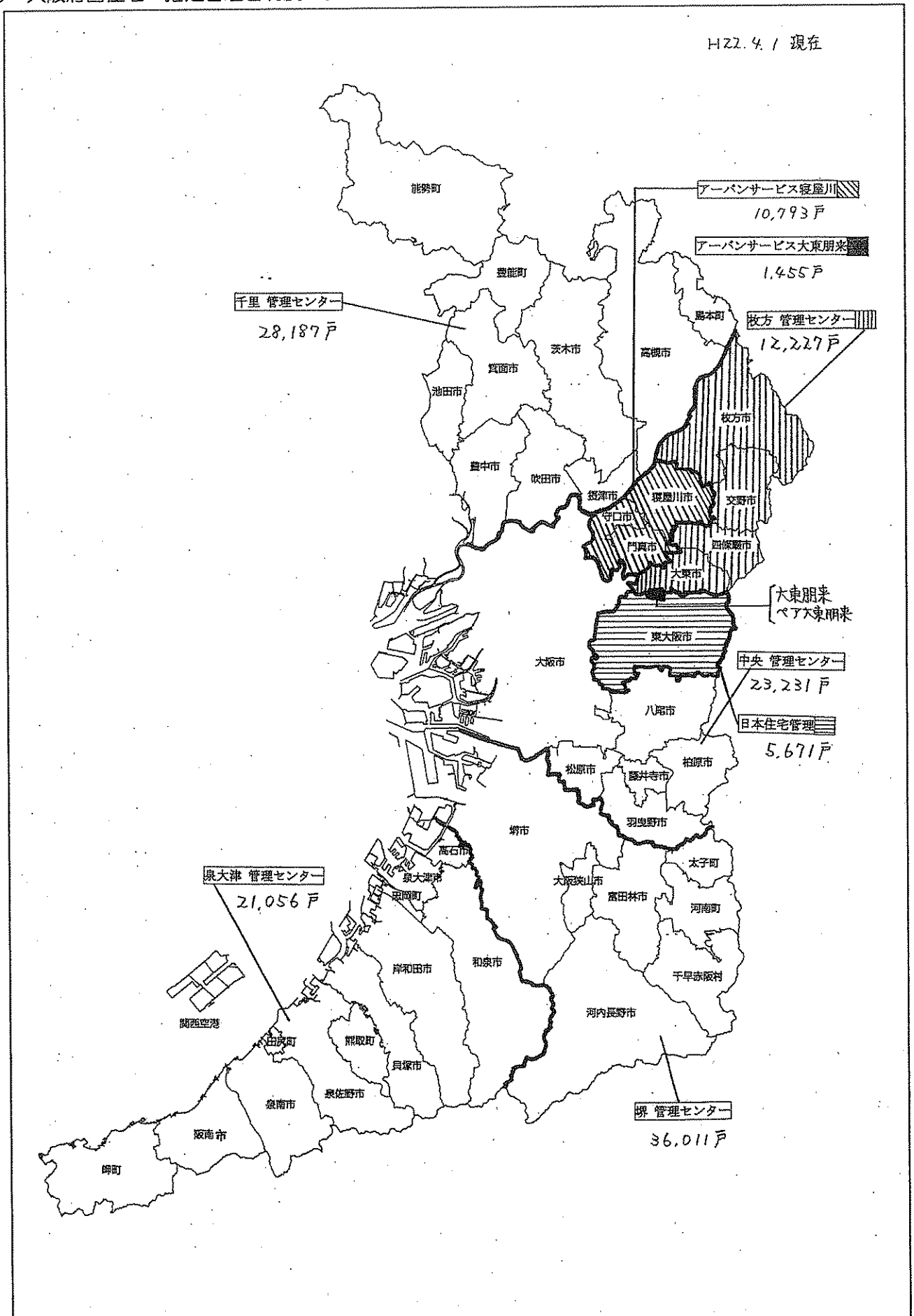
問7 (大阪府に対する要望)

○最後に、大阪府に対する要望について、些細なことでも構いませんのですべてご記入ください。

--

管理事務所	市町村名	公営	特公賃	合計	
1 中央	大阪市都島区	356	0	356	
	大阪市此花区	352	0	352	
	大阪市中央区	216	0	216	
	大阪市天王寺区	278	0	278	
	大阪市北区	139	0	139	
	大阪市西淀川区	597	0	597	
	大阪市東淀川区	2,595	285	2,880	
	大阪市生野区	97	0	97	
	大阪市旭区	201	0	201	
	大阪市城東区	1,271	0	1,271	
	大阪市阿倍野区	120	0	120	
	大阪市住吉区	1,942	0	1,942	
	大阪市東住吉区	1,217	0	1,217	
	大阪市淀川区	572	0	572	
	大阪市鶴見区	535	0	535	
	大阪市住之江区	545	0	545	
	大阪市平野区	3,086	0	3,086	
	八尾市	3,464	555	4,019	
	松原市	1,589	0	1,589	
	柏原市	773	0	773	
	羽曳野市	1,681	0	1,681	
藤井寺市	765	0	765		
	大阪市計	14,119	285	14,404	
	合計	22,391	840	23,231	
2 千里	豊中市	5,259	0	5,259	
	池田市	307	0	307	
	吹田市	9,529	287	9,816	
	高槻市	7,035	1	7,036	
	茨木市	3,705	70	3,775	
	箕面市	326	0	326	
	摂津市	1,030	74	1,104	
	三島郡島本町	564	0	564	
		合計	27,755	432	28,187
3 枚方	枚方市	7,901	100	8,001	
	大東市(大東朋来等除く)	1,524	174	1,698	
	四條畷市	690	0	690	
	交野市	1,838	0	1,838	
		合計	11,953	274	12,227
4 堺	富田林市	3,129	60	3,189	
	河内長野市	1,888	270	2,158	
	大阪狭山市	1,440	0	1,440	
	堺市(泉北ニュータウン除く)	13,387	0	13,387	
	泉北ニュータウン	15,837	0	15,837	
		堺市計	29,224	0	29,224
	合計	35,681	330	36,011	
5 泉大津	岸和田市	5,519	57	5,576	
	泉大津市	1,369	88	1,457	
	貝塚市	3,776	50	3,826	
	泉佐野市	3,798	81	3,879	
	和泉市	1,696	0	1,696	
	高石市	969	0	969	
	泉南市	734	0	734	
	泉北郡忠岡町	248	0	248	
	泉南郡熊取町	499	0	499	
	泉南郡田尻町	354	0	354	
	泉南郡岬町	120	0	120	
	阪南市	1,698	0	1,698	
		合計	20,780	276	21,056
	A アーバン大東	大東朋来・ペア大東朋来	1,455	0	1,455
B 日本住宅管理	東大阪市	5,671	0	5,671	
C アーバン寝屋川	守口市	1,750	0	1,750	
	寝屋川市	4,778	70	4,848	
	門真市	4,155	40	4,195	
	合計	10,683	110	10,793	
総計		136,369	2,262	138,631	

○ 大阪府営住宅 指定管理者制度モデル実施地区



注) 枚方管理センター(12,227 戸)管内については、H23 年 4 月モデル地区拡大を実施予定。

第2回 府営住宅指定管理者評価委員会 議事要旨

- 1 日 時 平成22年11月16日(火) 午後2時～4時
- 2 場 所 国民会館6階 公害審査会室 【非公開 開催】
- 3 議 題 (1) モニタリング 第2四半期自己評価(案)について
(2) 事業者ヒアリングについて
- 4 主な意見等

(1) モニタリング 第2四半期自己評価(案)について説明

(委員)

- ・住民満足度アンケートについて、従前の住宅供給公社が管理していた時とのサービス内容の比較が可能か。

(事務局)

- ・早急に実施させていただく。

(2) 事業者ヒアリングについて

(委員)

- ・事業者から提出されたヒアリング・シートに基づき、応募時の収支の想定方法、公営住宅管理事業開始後の収支の状況と応募時の想定との差異、5年間の事業の安定性を想定した時の継続性、一般賃貸マンション管理と公営住宅管理との相違及び指定管理業務の効率的な管理戸数規模について、お聞かせ願う。

(事業者)

- ・今回の募集に関する審査の方法については、価格審査の配点が50点であり、府の参考価格を踏まえて検討を進め提案価格を算定した。
- ・事業収支は(各地区とも)赤字となっており、赤字要因の大きなところは空家修繕費と人件費の部分がある。
- ・空家修繕の費用では、実績が計画を上回っている。
- ・空家戸数については、大阪府から示された資料の中である程度想定ができた。一方、空家修繕に係るコストについては、戸当たりの空家修繕の費用の見積もりは難しかった。

- ・仕様等に決まりのある管理業務だが、例えば、府と入居者の負担区分が不明瞭であったり、空家修繕などでは仕様以上に修理をしている部分がある。
- ・修繕単価の抑制など、経営努力に取り組んでいるが限度もある。収支は年度途中の数値で確定ではないが、今のまま収支赤字が続けば非常に厳しい。
- ・事務的な課題や管理業務の内容等の課題も含めて、民間として効率的に進め、管理のシステムも含めて1年間の管理業務を踏まえて取り組んでいく。
- ・高齢の入居者が多いことから色々な問い合わせがあり、その対応に非常に時間がかかるのが公営住宅の特徴である。
- ・通常の民間の賃貸住宅の管理と違い、相当、業務に関してボリュームがある。業務が不慣れということも当然あるが、想定していた以上に業務量が多く、当初に計画した人員配置より人員を増員した。
想定以上の業務は、入居者全世帯の処理を行う収入申告（毎年の申告により次の年度の家賃を決定）に係る業務である。
- ・民間賃貸住宅の管理は、賃貸住宅オーナーとの協議で基本のところは決められ、主体的に管理運営を決めることができる。
府営住宅の管理は、多くの法律上の制限や制約などがあり、それに精通していないと業務に誤った判断をしかねないことがあり、難しい部分が多い。
- ・適切な管理戸数については、管理地区内の移動距離などが配慮されれば戸数規模が大きくても問題はないと考える。
- ・府営住宅の管理業務の実施に当たっては、業務に精通した人員がある程度必要になり、管理戸数が少ない場合は運営が厳しく、戸数ボリュームがある程度必要と考える。

(委員)

- ・空家修繕費の戸当たり単価は、過去の実績から積み上げて退去の戸数で割ると、概ねは算出できる。
- ・建物等の経年劣化については、計画修繕の実績などから推測できる。
- ・応募時に府営住宅の現場を見に行くことは可能であり、現場を見られなかったというのは認識にズレがある。
- ・結局、修繕費の負担が指定管理者側に移ったということは、管理者がリスクを取ったものである。そこを適切に削減すれば経営のリターンにもなるが、誤ればリスクにもなる。そのリスク分の上乗せを見積り上算入していないのではないか。
- ・提案するに当たって、指定管理者は自己責任で積算することとなる。積算をするための必要な資料等は提示されている。
- ・空家修繕の内容が過度ではないかという意見があった。今回の指定管理の事業評価だけでなく、公営住宅そのものを見直す機会になる。
- ・提案価格については、価格点の部分が50%と決まって、それを想定して提案を出されたところが問題かもしれない。今後の改善点の一つの要素。
- ・計画の実現の可能性が問題であり、あまりにも低い提案価格であった際には、例えば、修繕費用が最低1戸当たり30万円掛かる場合に、審査時において、それ以下の数字を出した提案については、その計画自体はいくら安くても実現が無理と判断し、逆に評価を落とすようなことも検討しないといけない。
- ・空家修繕等の仕様等を見直すにあたっては、仕様書等に基づく内容の範囲が前提であるが、しかし、本当にその仕様が適切かどうか、必要なのか、換えなければいけないのかというように、基本に立ち返る民間業者が出てきたというのは、従来の仕様そのものを見直すきっかけになるのではないか。
- ・計画修繕と一般修繕、空家修繕というのは、府では明確に分かれているが、指定管理者には余り理解ができていない。30年住んだ方が退去されたところは、老朽化が著しく床等も傷みが激しい。民間賃貸住宅では同様の事例はあまりないと思われる。

- ・ 退去後の空家修繕については、清掃で対応可能なのか、取替えを行うのかが非常に難しいところで、多く取替えをすれば費用が高かつき、清掃だけで済ませば安くつく。これまでは取り替えが多いことから費用が高くなっていたとすれば、修繕にも実は若干裁量の余地があり、そこを見直すことで経営にはプラス要素になる。
- ・ 分譲住宅であれば、それぞれ個人資産であり計画的に修繕をしていくこともメリットが大きい。民間賃貸住宅でも所有者が、個人資産を維持していくことに変わらず、入居年数も6年、7年で入れ替わっていくことから計画も立てやすい。
- ・ 公営住宅の場合、社会的な需要を満たすことが目的であることから、資産価値を維持することは大阪府にとって見れば少なくとも第一の目的とはならない。今後、更に高齢者が増えて、入居期間が長くなることを予想すると、そういった民間賃貸住宅との乖離が大きくなり、修繕状況についてはきめ細かに明示することが必要である。
- ・ さらに注意喚起として「ここは民間賃貸住宅とは違って指定管理事業者側の負担になりますから、注意をして見積もりを立ててください」というような説明は、さらに徹底する必要がある。
また、提供する資料の読み方や、いわゆる社会性のある住宅という公営住宅の特徴をもう少し明確に出していくことも、さらに必要である。
- ・ 当初の公募時の提案価格については、事業者側の見込みが甘かったのは間違いない。希望的観測で臨んでいたのも間違いない。結論的には、現時点で競争条件を変えることはできないし、例えば、費用を補てんすることは有り得ない。
- ・ (事業者のヒアリング・シートでは) 府営住宅には大家と店子の関係はないという意見があり、その中に民間事業者が入ると、どう変化が出てくるのかは注目される。
- ・ 府営住宅の共用部分の管理は公団住宅等とは違い、入居者が住宅の管理を受け持っている。しかし、高齢化が更に進むと入居者が管理をすることが難しくなり、公団住宅等と同じように家主(府)に対価を払って管理をしてもらうことも選択の一つと考えられる。また、応募する民間事業者には、価格以外に、新しく何が提案できるか期待される。
- ・ 共用部分の管理については、公営住宅では公的な主体(府)に対して、入居者は「ここまではしてくれるだろう」という甘えがあるのではないか。
- ・ 民間事業者が公的な部分(公営住宅の管理)に進出していくには、公的な立場の厳しさなどにもあまりにも認識不足であり、公営住宅の特徴(低額所得者や高齢者・障がい者などが集住する)について十分な認識が必要である。

- 管理戸数の規模の問題については、事業者ヒアリングからは1万戸は最低必要との意見があった。1千戸では経営効率が悪く、5千戸でも、適切な人員で管理業務を行うには苦しい。やはり事業者からは一定の戸数規模が必要との意見があり、そうすると2万戸が適当か、1万戸が適当か、最低でも1万戸から2万戸というのが目安ではないか。
- 提案する事業者は新規事業となり、指定を受けたとしても引き続き次の5年間の指定を受けることができるかは不明。大きな事業ボリューム（戸数）となると、そこに進出する判断が慎重となる。
- 事業規模が、ある程度大きな事業者であれば、指定時の投資や雇用は吸収ができるが、小さい事業者は吸収が難しい。5年間の大きな規模の指定管理事業を受けて、多くの投資や雇用をするのは難しい。
- 管理戸数規模のスケールメリットもあり、長い期間をかけて業務の平準化もできることから、ある程度の戸数は必要となる。

○府営住宅・公営型指定管理者モデル地区の拡大(追加)について(案)

1. モデル地区拡大(追加)の目的

- ① 指定管理者選定の審査基準が変更され、来年度からは最も低い価格を提案したものが価格点
が最高得点となることから、本格実施に先立ち、この影響を確認する。
- ② 修繕業務において、想定以上の経費が必要となり、収支を相当圧迫しているとの指定管理者
からの声がある。このような状況の中で提案価格がどのように推移するのか確認する。
- ③ 計画修繕については、現在、指定管理者の業務に含めていくが、必要な費用を精算すること
となっており利益が出ないため、事業意欲がわかないとの声がある。このため、指定管理者の
業務から計画修繕を外し、事業者の応募状況がどうなるか確認する。
- ④ 現在のモデルの隣接地で公募を行えば、現行と同一事業者が応募するかどうかにより、公社
管理センター区域の約2万戸規模での公募の検討が可能か確認できる。
- ⑤ 財政効果(当初モデルでは、3地区・5年間の合計で約18.9億円のコストダウンの見込み。)

2. 拡大(追加)地区

〈拡大(追加)地区〉

- 現在の公社故方管理センターの所管地域
(枚方市、交野市、四條畷市、大東市。合計12,227戸)

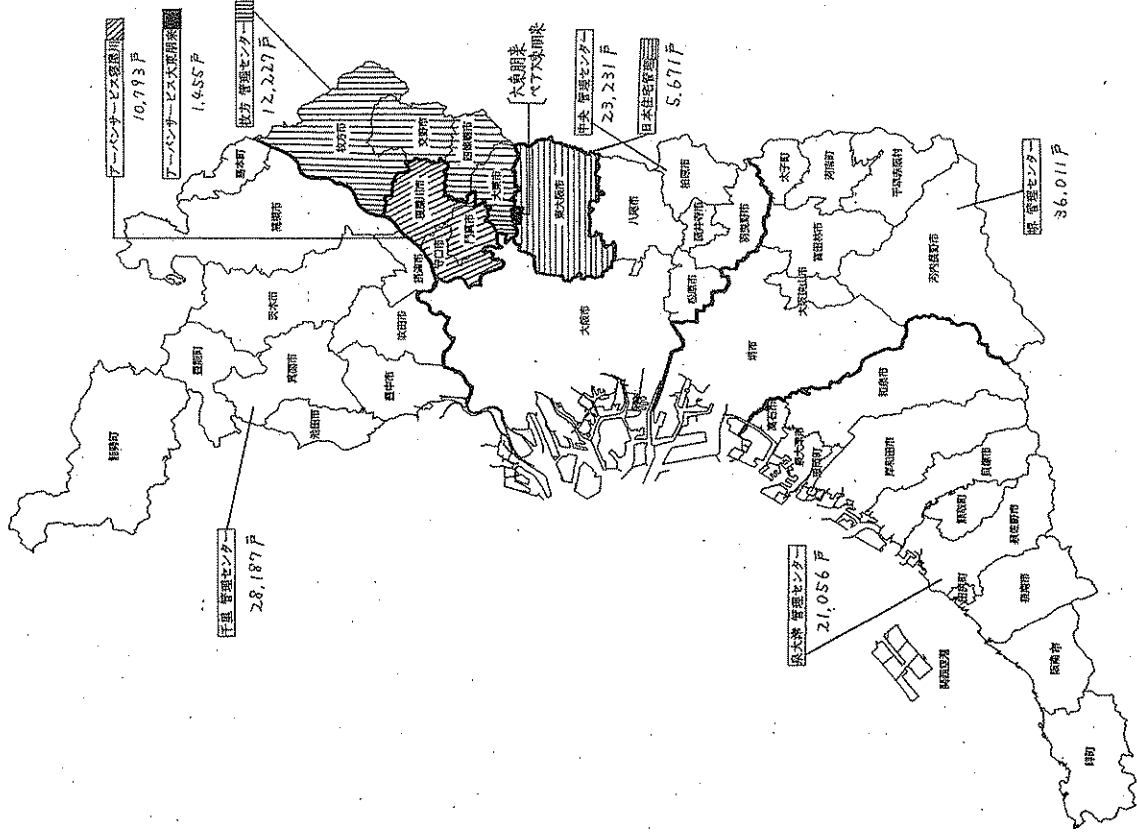
〈地区選定の理由〉

- 当初モデルと同様、府庁の最寄り駅から同一沿線に隣接する一団の地域という点を優先し、
緊急時の対応に配慮。
- 当初モデルに隣接する地域であれば、モニタリングや検証を効率的に行える。
- 大阪府住宅供給公社故方管理センター所管区域で追加し、管内全てをモデル地区とすれば、
故方管理センターにおける人件費や事務所経費などが不要となり、府の管理コストの縮減を図
ることができる。

3. 公募・選定のスケジュール(予定)

今後	募集開始
23年2月	指定管理者指定についての議会提案
3月下旬	基本協定の締結
4月1日	年度契約締結、指定管理業務開始

H22.4/現在



本格実施に向けた（平成24年度）地区割りについて【案】

【前提】○ モデル地区（～26年度）を平成24年度本格実施の公募から除く。
 ○ 入居者サービス向上を図るため、管理事務所を地区内に1以上（複数の場合は分室を含む）置くことを募集条件とする。
 ○ 各市町の中で1万戸以上あれば分割し、さらにその市で一定のまとまりのある場合にも分割を検討する。

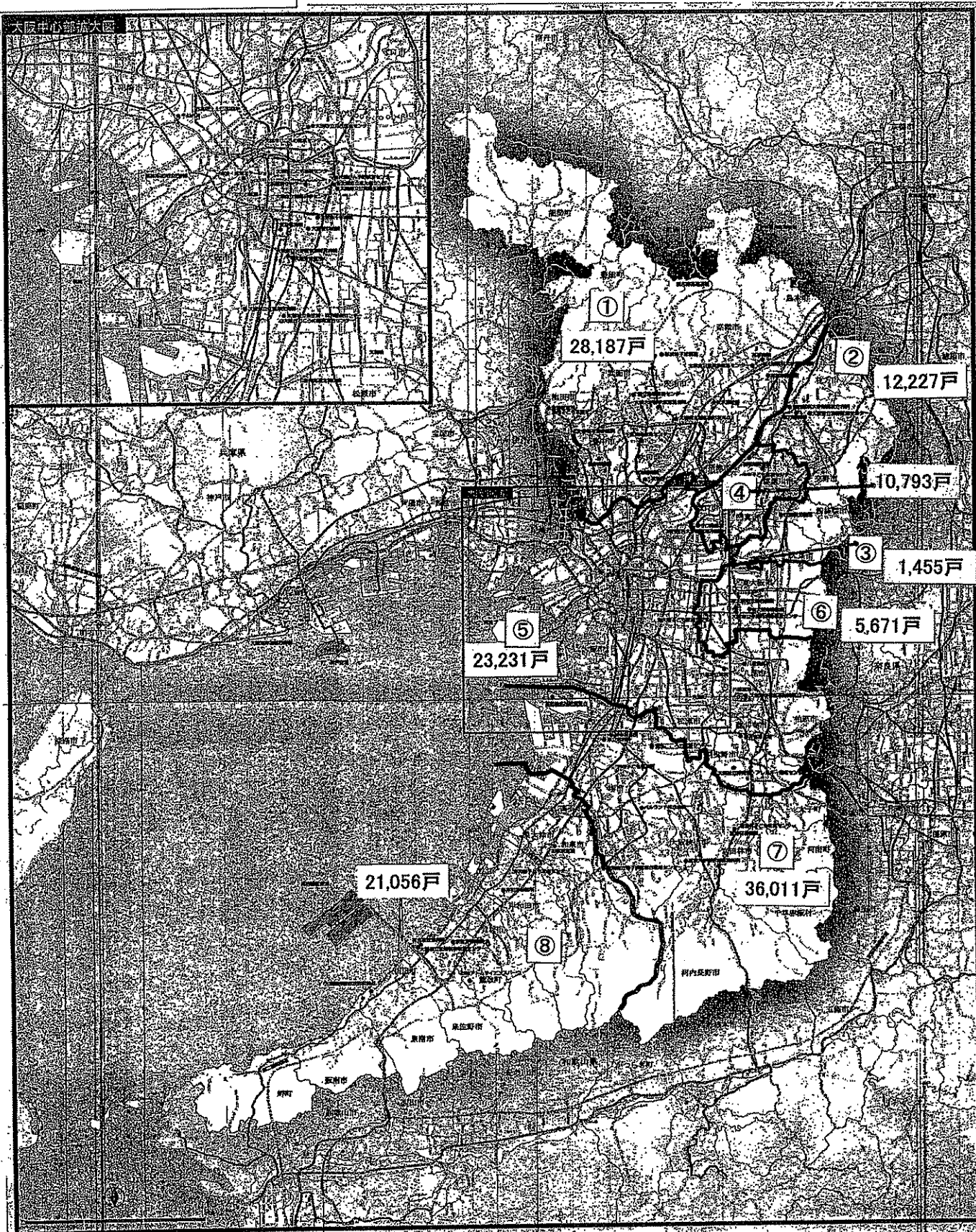
地区割り案	現 状（8地区）	案1（8地区）	案2（10地区）	案3（11地区）
エリア 区分	【現状の管理規模】 （0.1～3.6万戸）	【モデル地区を除き現状区域を維持】 H23年度 4地区公募 （公募 2.1～3.6万戸）	【案1から1万戸以上の市町を分割】 H23年度 6地区公募 （公募 1.3～2.8万戸）	【案2から北摂区域を分割】 H23年度 7地区公募 （公募 1.2～2.1万戸）
北摂エリア	①豊中市・池田市・箕面市・吹田市・高槻市・茨木市・摂津市・島本町 現・住宅公社千里管理センター (28,187戸)	① (同 左) (28,187戸)	① (同 左) (28,187戸)	①豊中市・池田市・箕面市・吹田市 (15,708戸) ②高槻市・茨木市・摂津市・島本町 (12,479戸)
北河内エリア （河口市・門真市・東葛川市及び、大東市一部はモデル地区）	②枚方市・大東市・四條畷市・交野市 (12,227戸) ③大東市（現・アールサンサービス（H22-26）） (1,455戸) ④岸口市・門真市・葛屋川市 (10,793戸) 現・アールサンサービス（H22-26）	② (同 左) (12,227戸) ③ (同 左) (1,455戸) ④ (同 左) (10,793戸)	② (同 左) (12,227戸) ③ (同 左) (1,455戸) ④ (同 左) (10,793戸)	③ (同 左) (12,227戸) ④ (同 左) (1,455戸) ⑤ (同 左) (10,793戸)
大阪市エリア 中河内エリア （東大阪市一部はモデル地区）	⑤大阪市・八尾市・柏原市・松原市・羽曳野市・藤井寺市 (23,231戸) 現・住宅公社中央管理センター ⑥東大阪市 (5,671戸) 現・日本住宅管理（H22-26）	⑤ (同 左) (23,231戸) ⑥ (同 左) (5,671戸)	⑤ 大阪市 (14,404戸) ⑥ (同 左) (5,671戸)	⑥ (同 左) (14,404戸) ⑦ (同 左) (5,671戸)
堺市エリア 南河内エリア	⑦堺市・大阪狭山市・富田林市・河内長野市 (36,011戸) 現・住宅公社堺管理センター	⑦ (同 左) (36,011戸)	⑦八尾市・柏原市・松原市・羽曳野市・藤井寺市・富田林市・河内長野市・大阪狭山市 (15,614戸) ⑧堺市（泉北NT） (15,837戸) ⑨堺市（泉北NT除） (13,387戸)	⑧ (同 左) (15,614戸) ⑨ (同 左) (15,837戸) ⑩ (同 左) (13,387戸)
泉州エリア	⑧高石市・和泉市・泉大津市・志岡町・岸和田市・貝塚市・泉佐野市・熊取町・田尻町・泉南市・阪南市・岬町 (21,056戸) 現・住宅公社大津管理センター	⑧ (同 左) (21,056戸)	⑩ (同 左) (21,056戸)	⑪ (同 左) (21,056戸)

案1 (8地区)

【モデル地区を除き現状区域維持】

H23年度 4地区公募

(公募 2.1~3.6万戸)



大阪便利マップ

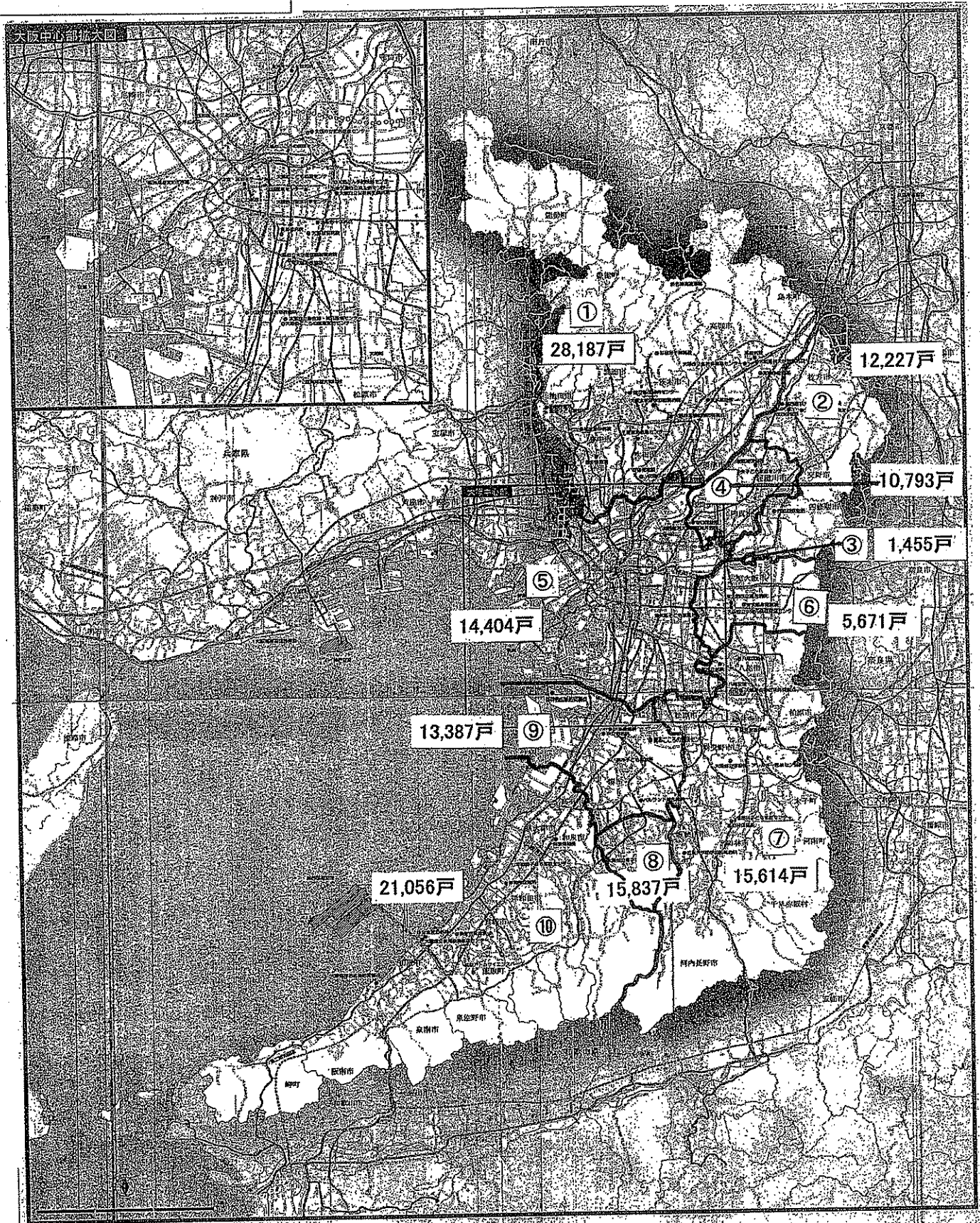
〈安心〉

凡例

<ul style="list-style-type: none"> ○ 指定公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 指定公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 指定公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域 ○ 公募公募区域
--	--	--

案2(10地区)

【案1から1万戸以上の市町を分割】
 H23年度 6地区公募
 (公募 1.3~2.8万戸)



大阪便利マップ

〈安心〉

凡例

自動車専用道路	供用水	国界	国境沿道施設	国境沿道施設
幹線道路	計画道路	河川	河川沿道施設	河川沿道施設
支線道路	保通道路	海岸線	海岸沿道施設	海岸沿道施設
支線道路	保通道路	海岸線	海岸沿道施設	海岸沿道施設
支線道路	保通道路	海岸線	海岸沿道施設	海岸沿道施設
支線道路	保通道路	海岸線	海岸沿道施設	海岸沿道施設

住宅まちづくり部府営住宅指定管理者評価委員会設置要項

(設置)

第1条 住宅まちづくり部長（以下、「部長」という。）は、府営住宅の指定管理者の評価、その他指定管理者制度の適正な運営を行うため、住宅まちづくり部府営住宅指定管理者評価委員会（以下「委員会」という。）を置く。

(所掌事務)

第2条 委員会は、次に掲げる事項を審査し、これらに関して必要と認める事項を部長に報告する。

- (1) 指定管理者が行う管理業務の評価に関する事項
- (2) 指定管理者の選定方法等への提言に関する事項
- (3) 前号に掲げるもののほか、住宅まちづくり部の指定管理者制度に関して必要と認める事項

(組織)

第3条 委員会は、外部の有識者5名で組織する。委員は、次に掲げる者の中から部長が選任する。

- (1) 法律、会計及び経営の分野の有識者 各1名
 - (2) 都市住宅に関する専門分野の有識者 2名
- 2 部長は、委員会による合意形成の公正性について府民の疑念が生じないようにするため、委員の選任に際して、あらかじめ総務部行政改革課の意見を聴くものとする。

(委員の任期等)

第4条 委員の任期は、部長が委員の委嘱を依頼した期間とする。ただし、部長は委員の同意を得て、これを延長又は短縮することができる。

- 2 委員が辞職したときは、これを補充することができる。ただし、この場合の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長)

第5条 委員会に委員長を置き、部長が指名する。

- 2 委員長は、会務を統轄する。
- 3 委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会の会議は、委員長が招集し、委員長がその議長となる。

- 2 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(事務局)

第7条 委員会の庶務は、住宅まちづくり部住宅経営室経営管理課において行う。

(雑則)

第8条 この要項に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は部長が別に定める。

附 則

この要項は、平成22年9月30日から施行する。

住宅まちづくり部 府営住宅指定管理者評価委員会 委員名簿 (平成22年度)

分野	氏名	職名	備考
専門 (住宅)	副委員長 尾崎 博	UR都市機構 西日本支社・副支社長	平成21年度 選定委員会委員
経営	近藤 博宣	大阪商工会議所 経済産業部次長	平成21年度 選定委員会委員
会計	齋藤 雄聖郎	公認会計士	平成21年度 選定委員会委員
専門 (住宅)	委員長 田端 和彦	兵庫大学 生涯福祉学部 社会福祉学科教授 都市住宅学会 常議員	平成21年度 選定委員会委員長
法律	向山 知	弁護士	平成21年度 選定委員会委員