

# 経営目標設定の考え方

## ミッション

### 新たな経営計画の着実な推進

- 資金調達力や経営企画力を備えた自立した経営体を目指し、民間住宅市場では十分に対応できない住宅の供給や地域のまちづくりへの貢献
- 大阪府の住宅まちづくり政策の課題に即した事業の展開

## 対応方針

### 1 創意工夫を凝らした住宅経営

お客様満足度第一の住宅経営を目指し、お客様に対し、きめ細やかでスピーディな対応や管理センターのサービス向上に努める。

### 2 大阪府の住宅まちづくり政策への貢献

少子高齢社会など時代の要請に応えるべき機能を重視し、「新婚・子育て世帯」や「高齢者世帯」の多様なニーズに対応するとともに、家賃補助制度の活用や優先募集に努める。

### 3 経営基盤強化と自立した経営体の確立

自立した経営体を目指して経営改善に取り組み、法人経営の安定性と効率性の確保に努める。

## 大阪府住宅供給公社

資料 1

## 戦略目標【参考：中期経営計画の目標値】

### ① 入居者満足度の向上

- 職員の接遇・対応の満足度(大変良い、良い)  
〔71% (H24実績) → 70% (H25)  
→ 95%以上<普通含> (H33)〕
- 相談・苦情の対応の満足度  
〔59% (H24実績) → 70% (H25)〕

### ② 「新婚・子育て世帯」及び「高齢者等世帯」への住宅供給

- 特定優良賃貸住宅、高齢者向け優良賃貸住宅、既存賃貸住宅の「新婚・子育て世帯」及び「高齢者世帯」への供給戸数  
〔361戸 (H24実績見込) → 365戸 (H25)〕

### ③ 法人経営の安定性の確保

- 借入金残高(実質残高)  
〔1,702億円 (H24実績見込) → 1,663億円 (H25)  
→ 1,500億円以下 (H29)  
→ 1,400億円以下 (H33)〕
- 経常利益(一般会計)  
〔42.3億円 (H24実績見込) → 31.0億円 (H25)〕

### ④ 法人経営の効率性の確保

- 人件費比率(一般会計)  
〔6.7% (H24実績見込) → 6.6% (H25)〕
- 過年度滞納に係る収納率  
〔38.68% (H24実績見込) → 35.72% (H25)〕
- 公社賃貸住宅等稼働率  
〔94.2% (H24実績見込) → 94.2% (H25)  
→ 93%以上 (H33)〕
- 借上特定優良賃貸住宅回収率  
〔57.8% (H24実績見込) → 57.8% (H25)〕

## 中期経営計画に基づく基本方針(目標設定の考え方)

## 中期経営計画の概要

中期ビジョン (法人が目指す中期の到達点)	I 大阪府の住宅まちづくり政策への貢献 II 創意と工夫を凝らした住宅経営 III 経営基盤の強化と自立した経営体の確立	中期経営計画名称 (計画期間) 公表先URL	経営計画(平成24~33年度) <a href="http://www.osaka-kousha.or.jp/x-info/pdf/h24-33_keikeikaku_honpen.pdf">http://www.osaka-kousha.or.jp/x-info/pdf/h24-33_keikeikaku_honpen.pdf</a>
--------------------------	--	------------------------------	--

## (参考)H25経営目標

## I. CS(利用者満足度)、事業効果(設立目的と事業内容の適合性)

戦略	成果測定指標	単位	H25 目標値	中期計画H25 目標値	H25目標設定の考え方 (数値の根拠)
①入居者満足度の向上	<1> 職員の接遇・対応の満足度 <2> 相談・苦情の対応の満足度	%	70%	-	○ 中期計画数値目標は、「普通」、「大変良い」「良い」計95%以上。その内、「大変良い」「良い」は、70%超が基準。 ○ H25年度は、「大変良い」「良い」の基準70%を目標とする。
②「新婚・子育て世帯」及び「高齢者世帯」への住宅供給	<1> 接遇向上推進委員会による接遇向上の取り組み及び職員全体研修 <2> 相談・苦情対応の充実のための入居サービス課長会議によるフォローアップ	1)委員会 6回 研修会 1回 2)フォローアップ会議 4回	365	-	○ 接遇向上推進委員会を中心に向上策の検討、活動計画の策定及び啓発活動を行う。また全職員を対象に研修を実施する。 ○ 入居サービス課長会議にて、情報交換、相談・苦情対応などのフォローアップを行う。 ○ H25年度から当面新築物件がないため既存賃貸住宅の空室集客において、「新婚・子育て世帯」や「高齢者世帯」を対象に優先申込期間を設け募集する。(優先募集戸数160戸予定) ○ 借上特定優良賃貸住宅は、繰上契約解除等により管理戸数が減少するためH24年度契約実績に管理戸数減少率を乗じたものを目標とする。(契約戸数185戸)

## II. 財務(健全性-採算性)-効率性(コスト抑制と経営資源の有効活用、自立性の向上)

戦略	成果測定指標	単位	H25 目標値	中期計画H25 目標値	H25目標設定の考え方 (数値の根拠)
③法人の経営の安定性の確保	借入金残高(実質残高)	億円	1,663	1,663	○ 中期経営計画H25年度目標値と同値。
	経常利益(一般会計)	億円	31.0 <24.1>	38	○ H25年度予定損益計算書による。 (中期計画目標値より減少理由: 全国住宅供給公社等連合会の会計基準で費用計上すべきとの指針が示され、耐震改修費用を計画修繕引当金処理としたため減少) (<>は賃貸管理事業のみの経常利益)
④法人の経営の効率性の確保	人件費比率(一般会計) (人件費-府営住宅計画修繕人件費)÷(事業収益-分譲収益-府営住宅計画修繕委託収益)	%	6.0	-	○ H25年度資金計画及び予定損益計算書をもとに算定。
	過年度滞納に係る収納率(過年度滞納額の回収額/過年度滞納額)	%	35.72	-	○ 回収の困難性が年々増すため、現在の水準維持を目標にH24年度目標と同率を目標とする。
	公社賃貸住宅等稼働率(年間家賃収入/満室家賃)	%	94.2	-	○ 実績維持を目標に、H24年度実績見込みと同率とする。
	借上特定優良賃貸住宅回収率 (年間家賃収入/オーナー支払賃料)	%	57.8	-	○ 契約解除の協議を進め、事業縮小する方針で、あり、現状維持を目標にH24年度実績見込みと同率とする。

戦略	成果測定指標	単位	最終年度の 到達目標	目標達成のための活動事項
①入居者満足度の向上	職員の接遇・対応の満足度	%	95%以上 <<普通含む>>	○ 接遇向上推進委員会を中心に、向上策の検討、活動計画の策定、啓発活動等を行う。
②経営の安定性の確保	借入金残高(実質残高)	億円	H29 1,500億円以下 H33 1,400億円以下	○ 賃貸住宅事業の収益向上、財務基盤の強化(社債発行など)を図り、借入金増減に努める。
④経営の効率性の確保	公社賃貸住宅等稼働率 (年間家賃収入/満室家賃)	%	93%以上	○ 団地の現状を分類し、団地毎の課題や特性に応じたハード・ソフト両面の対策を講じ、高水準の稼働率を維持する。

法人名	大原府住宅供給公社
-----	-----------

24年度の経営目標達成状況及び25年度目標設定表

法人経営者の考え方 (平成25年度の課題と重点目標)	<p>I 大原府の住宅まちづくり政策への貢献 既存賃貸住宅での新築子育て世帯や高齢者世帯等の「優先申込制度」による施設対象層への入居支援 公社賃貸住宅の高齢者向けのサービスやサービス付き高齢者住宅の導入検討、及び地域や団地住民の求めるサービスのニーズ把握と検証及び今後の方向性について検討</p> <p>II 創意と工夫を凝らした住宅経営 将来にわたり安定的な賃貸住宅経営を行うため、公社の既存ストックを長期的に有効活用する方策を定めた「公社賃貸住宅ストック活用計画」を策定予定 住棟の長寿命化の検討と省エネ設備への取替えや太陽光パネル設置の検証など環境配慮に向けた取り組みを進める</p> <p>III 経営基盤の強化と自立した経営体の確立 賃貸管理事業の収益性の向上を図る（賃貸住宅の稼働率の向上など） 社債の継続発行</p>
-------------------------------	---

I. CS(利用者満足度)、事業効果(設立目的と事業内容の適合性)

戦略目標	成果測定指標	単位	ポイント (H24)	H23実績	H24目標 実績(実績)	ポイント (H25)	H25目標	戦略目標達成のための活動事項
①入居者満足度の向上	<1>職員の接遇、対応の満足度	%	7	67	70 71	7	↑70	○ 接遇向上推進委員会を中心に、向上策の検討や活動計画の策定、啓蒙活動を行い、満足度の向上をめざす。
	<2>相談・苦情の対応の満足度	%	7	69	70 ×59	7	70	○ 相談、苦情の対応について、H23年度実績を下回る結果となった原因分析と対策を講じ満足度の向上を図る。
	<1>接遇向上推進委員会による接遇向上の取り組み及び職員全体研修 <2>相談・苦情対応マニュアルの充実と入居サービス課長会議によるフォローアップ	-	6	1)委員会6回 研修会1回 2)フォローアップ会議4回	1)委員会6回 研修会1回 2)フォローアップ会議4回	6	1)委員会6回 研修会1回 2)フォローアップ会議4回	1) 接遇向上推進委員会(年6回)の開催。全職員を対象とした研修会(年1回)の実施。 2) 入居サービス課長会議にて、情報交換と相談・苦情対応のフォローアップを行う。
②「新築・子育て世帯」及び「高齢者世帯」への住宅供給	特定優良賃貸住宅の新築子育て世帯及び既存賃貸住宅の優先申し込み制度による「新築・子育て世帯」及び「高齢者世帯」への供給戸数	戸	20	435	400 ×361	20	365	○ 臨時募集の既存賃貸住宅については、25年度から対象層に対し優先申込期間を設け、入居機会の促進を図る。(優先募集戸数180戸予定) ○ 借上特定優良賃貸住宅は、繰上契約解除等により管理戸数が減少するため、H24年度契約実績見込みに管理戸数の減少率を乗じたものを目標。(契約戸数185戸)。
③法人の経営安定性の確保	借入金残高(実質残高)	億円	20	1,741	1,724 1,702	20	1,663	○ 賃貸住宅事業の収益向上、財務基盤の強化(社債発行など)を図り、借入金縮減に努める。
	経常利益(一般会計)	億円	10	49.3 <27.8>	31.0 <24.9> 42.3 <19.1>	10	↑31.0 <24.1>	○ 収益性の向上を図り、黒字経営の継続を図る。 <>は参考値(賃貸管理事業のみの経常利益)
④法人の経営の効率性の確保	人件費比率(一般会計) (人件費-府営住宅計画修繕人件費) / (事業収益-分譲収益-府営住宅計画修繕委託収益)	%	10	6.9	6.8 6.7	10	6.5	○ 事業量に応じた適正な人員配置を行い、削減に努める。 (経年比較の為、変動の大きい分譲事業収益及び24年度に特別会計から一般会計へ移行した府営住宅計画修繕の収益を除いて算定)
	過年度滞納に係る収納率 (過年度滞納額/回収額/過年度滞納額)	%	10	34.58	35.72 38.56	10	↑35.72	○ 早期の滞納督促、弁護士と連携した督促、保証人も含めた明け渡し訴訟、定期的な現地督促など当年度滞納を増加させない取り組みを重点的に実施。
	公社賃貸住宅稼働率 (年間家賃収入/満室家賃)	%	5	94.0	94.2 94.2	5	94.2	○ 募集情報を充実させるとともに、家賃のキャッシュバック等効果的な入居促進キャンペーンを展開し、稼働率の維持に努める。
	借上特定優良賃貸住宅回収率 (年間家賃収入/オーバー支払資料)	%	5	57.7	57.7 57.8	5	57.8	○ 繰上契約解除の促進により事業縮小の方向にあるが、「新築子育て世帯向け家賃補助制度」を活用した入居促進キャンペーン等により、入居率の向上を図る。

【凡例】  
 ・☆はH25からの新規項目  
 ・×は目標値未達成  
 ・↑は前年度実績比マイナスの目標値  
 ・( )はH25から目標とするため、参考として記入した実績値

法人名	大阪府住宅供給公社
-----	-----------

## CS調査の実施概要

## ○平成24年度の実施結果

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
①職員の接客・対応の満足度 ②相談・苦情の対応の満足度等	無記名アンケート調査	公社賃貸住宅入居者 窓口来場者	公社住宅2000件 窓口来場者	窓口来場者アンケート：12月 入居者アンケート：1月末から2月22日

## CS調査実施後の改善事例

<評価測定方法の変更>  
○府営住宅管理事業における職員の接客・対応については、大阪府が入居者アンケート調査を行っており、大阪府営住宅指定管理者評価委員会にて審議され、公社は指定管理者としての評価を受けていることから、公社賃貸住宅入居者と窓口来場者のみを対象に調査、評価測定するものとした。  
○評価基準について、中期計画では、H33までに「普通」を含め「大変良い」「良い」の3項目の合計を「95%以上」とすることを目標にしており、その内の「大変良い」「良い」の2項目の評価は70%に基準を置いて評価向上に努めている。

<24年度調査の結果>  
○接客・対応及び相談・苦情の対応の満足度については、アンケート調査の、「大変良い」、「良い」の2項目の合計70%を目標に、改善に努め徐々に向上してきた。しかしながら、H24年度はH23年度実績を下回ったため、原因分析と改善策を講じる予定。

<改善の取り組み>  
各職場の代表からなる接客向上推進委員会を中心に、接客マニュアルの改訂や、標語の掲示、更に、各職場のグループ単位で「CS当番」を決め、週単位での報告書作成など向上を常に意識する取り組みを行っている。

<改善事例>  
○H17年度の組織統合に伴い府営住宅と公社賃貸住宅の管理方式を見直し、効率性と入居者の利便性に配慮した「巡回管理員制度」を新たに採用した。この制度を入居者にもっと利用してもらうべく、入居者の認知度についてH21年度から調査を実施し、H21年度は66%であったが、契約時の説明や入居者向け情報誌により周知に努め、H23年度には目標の80%に達したので測定を終了した。

## ○平成25年度の実施方針

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
①職員の接客・対応の満足度 ②相談・苦情の対応の満足度等	無記名アンケート調査	公社賃貸住宅入居者 窓口来場者	公社住宅2000件 窓口来場者	窓口来場者アンケート：12月 入居者アンケート：1月下旬から

## ・CS調査 平成25年度目標(再掲)

戦略目標	成果測定指標	単位	H23実績	H24目標	H25目標値	H25目標値設定の考え方 (数値の根拠)
				実績(見込)		
入居者満足度の向上	職員の接客・対応の満足度	%	67	70	↓70	職員の接客については、種々対策を講じ、評価の向上に努めているが評価は横ばい状態となっている。 評価基準について、中期計画では、H33までに「普通」を含め「大変良い」「良い」の3項目の合計を「95%以上」とすることを目標にしており、その内の「大変良い」「良い」の2項目の評価は70%に基準を置いている。
				71		
	相談・苦情の対応の満足度	%	69	70	70	H24年度実績が、大きく落ち込んだことの原因分析と今後の対策を講じ、満足度の向上を目指すものとし、目標については引き続き「大変良い」「良い」の合計値70%を目標とする。
				59		

# 入居者アンケート調査

日頃は公社事業にご協力を賜りありがとうございます。お忙しいところ誠に恐縮ではございますが、ご協力の程お願い申し上げます。記入方法につきましては、別紙「ご記入にあたってのお願い」をご覧ください。

## ご回答いただく方やご家族のこと等をお伺いします

問1 あなたの満年齢は何歳代ですか？ (〇は1つ)

1. 10歳代	2. 20歳代	3. 30歳代	4. 40歳代
5. 50歳代	6. 60歳代	7. 70歳代以上	

問2 現在同居されている方の人数は、あなたを含めて何人ですか。 (〇は1つ)

1. ひとりぐらし	2. 2人	3. 3人	4. 4人以上
-----------	-------	-------	---------

問3 現在の同居家族の中に、以下に該当する方がいますか？ (〇はいくつでも)

1. 未就学児(乳幼児)	2. 小学生	3. 中学生
4. 高校生	5. 75歳以上の方	6. 該当者なし

問4 現在のお住まいに何年お住みですか。(お住まいの団地が建替えを行っていて、建替え前から住まわれている場合は、建替え前の入居期間も含めてお答え下さい。) (〇は1つ)

1. 1年未満	2. 1～3年未満	3. 3～5年未満	4. 5～10年未満
5. 10～15年未満	6. 15～20年未満	7. 20～30年未満	8. 30年以上

問5 お住まいの団地・住宅名をご記入ください。

団地・住宅
-------

## 管理センターについてお伺いします

問6 この1年くらいの間に、管理センターに電話で、手続き・申込み等の問合せや相談をしたことがありますか？ (〇は1つ)

1. ある ⇒ 問7にお進みください
2. ない ⇒ 問9にお進みください
3. 管理センターがあることを知らなかった ⇒ 問12にお進みください

【問6で、「1. ある」と答えた方のみ】

問7 管理センターに電話されたとき、電話に回答した職員の対応はどうでしたか？ (〇は1つ)

1. 大変良かった	2. 良かった	3. 普通
4. やや悪かった	5. 悪かった	6. 覚えていない

【問7で、「4. やや悪かった」または「5. 悪かった」と答えた方のみ】

問8 電話の対応が悪かったと感じたのはどのような点ですか？ (〇はいくつでも)

1. 電話に出るのが遅かった	2. 言葉づかいが悪かった
3. 話をきちんと聞いてくれなかった	4. 対応が遅かった
5. 説明が不十分だった	
6. 制度や事務手続きについて、職員がよく理解していなかった	
7. その他( )	

【 問 6 で、「1. ある」または「2. ない」と答えた方のみ 】

問9 この1年くらいの間に、手続きや申込み、問合せなどで管理センターへ行かれたことがありますか？  
(○は1つ)

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. 行ったことがある ⇒ 問10にお進みください | 2. 行ったことがない ⇒ 問12にお進みください |
|---------------------------|---------------------------|

【 問 9 で「1. 行ったことがある」と答えた方のみ 】

問10 管理センターに行かれた時の職員の対応を評価すると、どのように思われましたか？ (○は1つ)

- |           |         |           |
|-----------|---------|-----------|
| 1. 大変良かった | 2. 良かった | 3. 普通     |
| 4. やや悪かった | 5. 悪かった | 6. 覚えていない |

【 問 10 で、「4. やや悪かった」または「5. 悪かった」と答えた方のみ 】

問11 職員の対応が悪かったと感じたのはどのような点ですか？ (○はいくつでも)

- |                                |                    |
|--------------------------------|--------------------|
| 1. 待ち時間が長かった                   | 2. あいさつがなかった       |
| 3. 言葉づかいや態度が悪かった               | 4. 話をきちんと聞いてくれなかった |
| 5. 対応が遅かった                     | 6. 説明が不十分だった       |
| 7. 制度や事務手続きについて、職員がよく理解していなかった |                    |
| 8. その他( )                      |                    |

### 巡回管理員についてお伺いします

【 全ての方にお伺いします 】

問12 この1年くらいの間に、巡回管理員を問合せ等で利用したことがありますか？ (○は1つ)

- |   |
|---|
| 1. ある ⇒ 問13にお進みください                     |
| 2. ない ⇒ 問15にお進みください                     |
| 3. 巡回管理員制度があるということを知らなかった ⇒ 問15にお進みください |

【 問 12 で「1. ある」と答えた方のみ 】

問13 この1年くらいの間で、巡回管理員を利用したときの巡回管理員の対応はどうでしたか？ (○は1つ)

- |           |         |           |
|-----------|---------|-----------|
| 1. 大変良かった | 2. 良かった | 3. 普通     |
| 4. やや悪かった | 5. 悪かった | 6. 覚えていない |

【 問 13 で「4. やや悪かった」または「5. 悪かった」と答えた方のみ 】

問14 対応が悪かったと感じたのはどのような点ですか？ (○はいくつでも)

- |                             |                  |
|-----------------------------|------------------|
| 1. あいさつがなかった                | 2. 言葉づかいや態度が悪かった |
| 3. 話をきちんと聞いてくれなかった          | 4. 対応が遅かった       |
| 5. 説明が不十分だった                |                  |
| 6. 制度や事務手続きについて、よく理解していなかった |                  |
| 7. その他( )                   |                  |

### 修繕についてお伺いします

【 全ての方にお伺いします 】

問15 現在、修繕等の緊急のご連絡は、管理センターの営業時間(月曜～土曜日の 9:00～17:45)以外は「緊急連絡センター」へご連絡いただく事になっていますが、「緊急連絡センター」の事をご存知ですか？ (○は1つ)

- |          |         |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

問16 この1年くらいの間、お住まいの修繕を公社にご依頼されたことはありますか？ (○は1つ)

1. ある ⇒ 問17にお進みください      2. ない ⇒ 問19にお進みください

【問16で「1. ある」と答えた方に】

問17 修繕の対応にはご満足いただけましたか？ (○は1つ)

1. 満足している      2. やや満足している      3. やや不満である      4. 不満である

【問17で「3. やや不満である」または「4. 不満である」と答えた方のみ】

問18 ご不満を感じられたのはどのような点ですか？ (○はいくつでも)

1. 修繕の仕上がりが不満      2. 後片付けや掃除がきちんと行われなかった  
3. 言葉づかいか態度が悪かった      4. 依頼してから修繕に来るまで時間がかかった  
5. 工事日程の説明が不十分      6. 修繕内容についての説明が不十分  
7. 工事費の負担区分がわかりにくい      8. その他(      )

### 公社のサービスの内容についてお伺いします

【全ての方にお伺いします】

問19 公社から発信している情報で、ご覧になったことがあるものに○をつけてください。(○はいくつでも)

1. 賃貸住宅だより(公社賃貸住宅向け)  
2. ふれあいだより(府営住宅向け)  
3. ホームページ(主に募集に関する最新情報を提供。  
4. いずれも見ることがない ⇒ 問21にお進みください

大阪府公社

検索

【問19で「1～3」と答えた方に】

問20 公社から発信している情報の内容や情報量についてどうお考えですか？ (○はいくつでも)

1. 満足している      2. 情報量・発行回数が少ない      3. 情報が役に立たない  
4. 読みづらいわかりづらい      5. その他(      )

【全ての方にお伺いします】

問21 どのような内容を発信してほしいと思われませんか？ (○はいくつでも)

1. 建替えや耐震に関する情報      2. 修繕に関する情報  
3. 家賃に関すること      4. ペット飼育禁止や迷惑駐車禁止等の注意  
5. 火災・防犯についての注意      6. 入居者の声  
7. その他(      )      8. 特になし

問22 今までにお住まいに関するご相談や苦情で公社に問合せをしたことはありますか。 (○は1つ)

1. ある ⇒ 問23にお進みください      2. ない ⇒ 問25にお進みください

【問22で「1. ある」と答えた方に】

問23 公社では、ご相談をいただいた際には以下の様なことを心がけていますが、職員の対応にはご満足いただけましたか？

- ・話を十分に聞く      ・電話や訪問等により事実確認を行う  
・わかりやすい言葉で対応する      ・不手際があった場合は素直に謝る      ・たらいまわしにしない

(○は1つ)

1. 満足している      2. やや満足している      3. やや不満である      4. 不満である

【問23で「3. やや不満である」または「4. 不満である」と答えた方のみ】

問24 できていなかったと思われる項目に○を付けてください。

(○はいくつでも)

- |                  |                     |
|------------------|---------------------|
| 1. 話を十分に聞く       | 2. 電話や訪問等により事実確認を行う |
| 3. わかりやすい言葉で対応する | 4. 不手際があった場合は素直に謝る  |
| 5. たらいまわしにしない    |                     |

【全ての方にお伺いします】

問25 あればいいと思われる新たなサービスに○を一つ付けてください。

(○は1つ)

- |                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| 1. 単身高齢者宅への定期的な安否確認(電話や訪問など)     | 2. 団地内の見回り       |
| 3. 入居者向けの講習(健康・防災・救命・防犯など)       | 4. 入居者同士の交流の場の提供 |
| 5. 巡回管理員の窓口開設時間の延長               |                  |
| 6. 希望者に対して生活サポート(買物代行・配食・電球の交換等) |                  |
| 7. その他( )                        |                  |

～府営住宅にお住まいの方への質問は以上です。ご協力ありがとうございました～

**公社住宅にお住まいの方に、現在お住まいの住宅と住宅のまわりの環境についてお伺いします**

【公社住宅にお住まいの方にお伺いします】

問26 次の(ア)～(ソ)のそれぞれの項目について、どのように思っていますか。あてはまる数字に○をつけてください。(各項目ごとに、○は1つ)

現在お住まいの住宅について		満足している	やや満足	やや不満	不満である	わからない
ア	家賃	1	2	3	4	5
イ	防犯設備	1	2	3	4	5
ウ	住宅の広さ	1	2	3	4	5
エ	住宅の間取り	1	2	3	4	5
オ	住宅の部屋数	1	2	3	4	5
カ	浴室・洗面・トイレの設備	1	2	3	4	5
キ	台所の設備・配置	1	2	3	4	5
ク	高齢者等への配慮(段差がないなど)	1	2	3	4	5
ケ	全体の収納量(押入れ・クローゼットの量)	1	2	3	4	5
住宅のまわりの環境について		満足している	やや満足	やや不満	不満である	わからない
コ	立地・交通の便	1	2	3	4	5
サ	自然環境	1	2	3	4	5
シ	自治会活動	1	2	3	4	5
ス	近隣との関係(近所づきあい等)	1	2	3	4	5
セ	共用部分の維持管理	1	2	3	4	5
ソ	外観デザイン	1	2	3	4	5

問27 今後も現在のお住まいに住み続けたいと思いませんか？

(○は1つ)

- |                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| 1. いずれは転居する          | 2. 転居したい        |
| 3. ずっと住みたい、または住んでもよい | 4. わからない、考えていない |

問28 現在お住まいの住宅について、ご意見がありましたら、ご自由に記入してください。

～ご協力ありがとうございました～  
記入いただきました調査票は、返信用封筒に入れて、2月22日(金)までにご投函ください。

資料③-4

お客様アンケート

記入日	月	日
性別	1. 男性	2. 女性

大阪府住宅供給公社では、お客様に満足いただける窓口対応をめざして、「お客様アンケート」を行っておりますので、大変お手数ですが、ご協力よろしくお願ひします。

問1 窓口対応について、お聞かせください。

(○は各項目1つ)

評価 項目	待たされ なかった	あまり待たさ れなかった	普通	やや 待たされた	大変 待たされた	
待ち時間	1.	2	3	4	5	

評価 項目	大変 良かった	良かった	普通	やや 悪かった	悪かった	わからない
あいさつ	1	2	3	4	5	6
身だしなみ	1	2	3	4	5	6
説明の仕方	1	2	3	4	5	6
言葉遣い	1	2	3	4	5	6
態度	1	2	3	4	5	6
総合評価	1	2	3	4	5	6

問2 何かご意見があればお聞かせください。

～ご協力ありがとうございました。備え付けの回収箱または連絡箱に入れてください。～

【〇〇管理センター 〇〇課】

## 【目標値未達成の要因について】

法人名	大阪府住宅供給公社
24年度の 成果測定指標	相談・苦情の対応の満足度
24年度の目標値	70%
24年度目標の達成状況	59%（公社賃貸住宅入居者）
未達成の要因	<p>H24 年度は出先である管理センターの土曜日営業の開始と共に、公社賃貸住宅の募集・契約までを本社1ヶ所で行っていたのを4 管理センターで行えるよう変更したことにより応募者、入居者は、近くの各管理センターで手続きが出来、利便性は向上した。そのためアンケート調査結果では、1年以内に管理センターに行ったことがある人が、約11%昨年度より増加しており、窓口での対応数が想定以上に増加したことが、目標未達成の主要因と考えられる。</p> <p>また、個人情報保護の関係で、入室セキュリティチェックのかかった別室の端末でしか入居者データの確認が行えないよう制限しており、対応に時間がかかることも、もう一つの要因ではないかと考える。</p>
今後の改善方策	<p>相談・苦情の対応については、アンケート調査で評価が良くなかった、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①話を十分に聞く</li> <li>②電話や訪問等により事実確認をする</li> <li>③電話を他部署に回さない（たらいまわしにしない）</li> </ul> <p>の3項目を特に意識し、対応に当たる。</p> <p>窓口での待ち時間対策については、物理的な制約もあるが、待ち時間の縮減や快適に待っていただけるよう待合スペースの工夫について、各職場の代表で構成する接遇推進向上委員会で検討する。</p> <p>また、入居サービス課長会議において、相談や苦情の対応方法をより良く改善すべく、各センターでの対応方法の情報交換や改善方策の検討を引き続き行う。</p>

## 【目標値未達成の要因について】

法人名	大阪府住宅供給公社
24年度の 成果測定指標	特定優良賃貸住宅、高齢者向け優良賃貸住宅、新築団地（既存賃貸住宅）の「新婚子育て世帯」及び「高齢者世帯」への供給戸数
24年度の目標値	400戸
24年度目標の達成状況 （見込）	361戸（見込）
未達成の要因	<p>既存賃貸住宅の建替事業の凍結により、新築住宅の施策対象層への募集戸数が減少することから、若い世代向けのリノベーション住宅の募集計画において、新婚、子育て世帯に対し倍率優遇方式（5倍）による入居機会の優遇策を講じ、一定の成果を見たところである。前述の供給戸数を合算して、H24年度は361戸（見込）という結果で、目標400戸に対し約10%下回る結果となった。</p> <p>○目標未達成の要因 新婚子育て世帯への供給対象住宅である借上特定優良賃貸住宅は、繰上契約解除をすすめ事業縮小の方向にあり、24年度で約4,500戸のうち約800戸を繰上契約解除（期間満了52戸含む）しており、新婚、子育て世帯向け家賃補助制度を適用する対象住宅が減少したことが要因。</p>
今後の改善方策	<p>借上特定優良賃貸住宅について、管理戸数はH25年度当初で約3,700戸残っており、H25年度においてもオーナー協議を進め、繰上契約解除を進め、事業縮小をめざしているため、募集対象戸数が減少するが、大阪府の新婚子育て世帯向け家賃補助制度を活用し、入居促進キャンペーンや地元不動産業者のあっせん等により入居促進を図り、目標達成に努める。</p> <p>&lt;既存賃貸住宅への募集対象の拡大&gt; 一般賃貸住宅の施策対象層への住宅供給については、H25年度以降は建替事業凍結に伴い、当面新築物件の募集がないため、施策対象層への供給促進策として、随時募集している「既存賃貸住宅」において、「優先申込期間を設定」し、施策対象層の入居機会の優遇策を講じることとした。</p>

## 【H24年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について】

法人名	大阪府住宅供給公社
成果測定指標	経常利益(一般会計)
24年度実績値(見込)	42.3 億円 <19.1 億円> <>は参考値で賃貸管理事業のみ
25年度目標	31.0 億円<24.1 億円>
目標達成のための活動事項	H25 年度の建替事業に於ける再生地（余剰地）処分は、過年度のコンペに於いて処分価格が確定している物件の処分で、処分収入は確定しており、H25 年度の方譲事業収入は、処分物件の減少により H24 年度より約 22 億円減少するため、経常利益は約 11 億円減収すると見込んでいる。 しかしながら賃貸管理事業のみの収益は、H24 年度より約 5 億円増収を見込んでおり、これは、借上特定優良賃貸住宅の繰上契約解除等における損失軽減効果が主な要因。
法人の活動事項を全く行わない場合、想定される数値（水準）	借上特定優良賃貸住宅管理事業は、借上契約期間満了の H32 年度まで多額の事業損が生じる。 その間の損失額については、過去、引当処理（減損勘定）しており決算上、影響は生じないが、経営の安定化を図るには、繰上契約解除をさらに進め、事業縮小を図り、将来リスクの軽減に努める経営努力が必要。
考え方 (中長期のトレンド等)	<土地処分量の影響> 経常利益は、建替事業における余剰地の処分面積の増減で、大きく影響を受け、H25 年度の処分面積は H24 年度比較で約半分となり、約 11 億円減収すると見込んでいる。  <H24 年度賃貸管理事業のみの経常利益の減少及び H25 年度の経常利益の目標値が中期計画の予測値を下回る原因> H24 年度賃貸管理事業のみの経常利益が目標値より下回る原因及び H25 年度の経常利益が中期計画予測値より減少する原因は、今後 3 年間（H25～27 年度）で実施する前期耐震改修計画の工事費を中期計画では資産計上するものとして算定したが、全国住宅供給公社等連合会の会計基準で、費用計上すべきとの指針により、耐震改修費用を計画修繕引当金に繰り入れたことにより費用が増加したことが主な要因で、目標値及び予測値がそれぞれ下回ることとなった。 耐震改修費用は H24 年度から H27 年度まで、計画修繕引当金へ繰り入れする予定。

## 【H24年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について】

法人名	大阪府住宅供給公社
成果測定指標	過年度滞納に係る収納率
24年度実績値（見込）	38.56%
25年度目標	35.72%（H24年度目標と同率）
目標達成のための活動事項	<p>弁護士と連携した督促や債権回収委託、定期的な現地督促、平成22年度からの明け渡し訴訟では、保証人も訴訟対象とするなど、当年度滞納の抑制策を強化し、滞納家賃の回収に努め、過年度滞納額は年々減少している。</p> <p>&lt;滞納対策の強化概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 民間企業の債権回収を専門とする経験豊富な職員の採用</li> <li>・ 司法書士や弁護士との連携</li> <li>・ 機関保証制度の導入等</li> <li>・ 対策の効果（滞納額 平成16年度末：16.3億円⇒平成23年度末：6.9億円）</li> </ul>
法人の活動事項を全く行わない場合、想定される数値（水準）	<p>早期の滞納督促や現地督促など、当年度滞納を増加させない取り組みを重点的に行っており、過年度滞納額は、年々億単位で減少している。</p> <p>督促や明け渡し訴訟を緩めるとなると当年度滞納が増加、連動して過年度滞納も増加することとなり、決算における法的回収不能滞納金にかかる損金処理額が増大する。</p>
考え方（中長期のトレンド等）	<p>早期の滞納督促や弁護士と連携した督促や債権回収委託、定期的に行う現地督促、明け渡し訴訟において、保証人も訴訟対象とするなど、当年度滞納の抑制策を強化しており、過年度滞納額は、年々億単位で減少し、これまで一定の効果が出ているところである。</p> <p>残っていく過年度滞納は、年を追うごとに回収の困難性が増し、従来の前年度比較での収納率の上昇を加算するのではなく、過去3年の収納率の平均値の近似値であるH24年度の目標と同率をH25年度の目標とした。</p>

## 【H24年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について】

法人名	大阪府住宅供給公社
成果測定指標	職員の接遇・対応の満足度
24年度実績値(見込)	71%（公社賃貸住宅入居者、窓口来場者の評価）
25年度目標	70%
目標達成のための活動事項	各職場の代表者からなる接遇向上推進委員会において、向上策の検討や啓蒙活動を行う。 また全職員を対象とした研修会を実施する。
法人の活動事項を全く行わない場合、想定される数値（水準）	接遇向上や苦情対応の満足度改善は、日々、向上意識をもって取り組まなければ、顧客からの厳しい評価に耐えられなくなり、ひいては、事業活動の低下を招くことになる。 特に公的団体には評価が厳しいユーザー視点もあるので、民間企業並みの水準をめざし、一層の改善を図る努力を続ける必要がある。
考え方 (中長期のトレンド等)	接遇向上について中期計画では、H33年度までに「普通」を含む「大変良い」「良い」の3項目合計95%以上を目指しており、その内の2項目「大変良い」「良い」については2項目の計70%を基準と考えている。 今後もその目標達成に向け、向上策の検討や啓蒙活動など効果的な取り組みを継続して行っていくこととしている。

## H24年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について】

法人名	大阪府住宅供給公社
成果測定指標	公社賃貸住宅稼働率
24年度実績値（見込）	94.2%
25年度目標	94.2%
目標達成のための活動事項	キャッシュバックをはじめとする入居促進キャンペーンなど、府内4ヶ所の管理センターにおいて、それぞれの地域の状況に即した効果的な空家募集に努める。更に3ヶ所給湯化や省エネ給湯器の設置など、設備水準の向上を図ったリフォーム等を行い、効果的な募集を展開し、稼働率の維持に努める。
法人の活動事項を全く行わない場合、想定される数値（水準）	建替事業を凍結している中、設備水準が低く、十分な居住性等が確保されていない中高層住宅が約16,000戸あり、入居促進キャンペーンや設備改修、LDK化など、リフォームにより住宅性能の向上を図るなどの対策を行わなければ、現在の稼働率維持は困難。
考え方 （中長期のトレンド等）	将来にわたり安定的な賃貸住宅経営を行うために、公社の既存住宅ストックを長期的に有効活用する方策を定めた「公社賃貸住宅ストック活用計画」を25年度に策定予定。  今後の耐震化や建替、住棟の長寿命化、環境対策、入居者の高齢対応等、「ハード」、「ソフト」両面にわたる対策を講じ、稼働率を高水準で維持することにより収益を確保し安定的な経営を目指すこととしている。

## 【H24年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について】

法人名	大阪府住宅供給公社
成果測定指標	借上特定優良賃貸住宅回収率
24年度実績値(見込)	57.8%
25年度目標	57.8%（24年度実績（見込）と同率）
目標達成のための活動事項	大阪府の新婚子育て世帯向け家賃補助制度を活用した入居促進キャンペーンを行うなど入居促進図っており、回収率の向上に努めている。
法人の活動事項を全く行わない場合、想定される数値（水準）	事業損の軽減を図るため、H24年度から繰上契約解除及び借上賃料の引き下げについて、オーナーと交渉をすすめており、当該事業縮小の方向で協議を進めている。 事業損の軽減策を講じなければ、事業終息まで多額の事業損が発生し続けることになる。
考え方 (中長期のトレンド等)	H24年度から約定の契約期間満了3団地と繰上契約解除を合わせ、25団地768戸の契約解除が進んでおり、更にH25年度では、約定の借上期間満了が18団地363戸と控えていること。また、オーナー協議をすすめ、繰上契約解除をめざすため、管理戸数が更に減少することから、入居促進は困難を伴うが、回収率の実績確保を目標に、H24年度実績見込と同率とした。