

# 都市住宅部会

目標値未達成の要因について

資料2 目次

法人名	ページ数
都市住宅部会	
大阪府住宅供給公社	1
(一財)大阪府タウン管理財団	3
堺泉北埠頭株式会社	7
大阪高速鉄道株式会社	8
大阪外環状鉄道株式会社	10
大阪府都市開発株式会社	11
大阪府道路公社	—
大阪府土地開発公社	—
(公財)大阪府都市整備推進センター	—

【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	360戸
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360戸という結果で、目標400戸に対し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>

【目標値未達成の要因について】

法人名	一般財団法人 大阪府タウン管理財団
24年度の 成果測定指標	保有資産売却件数
24年度の目標値	11件
24年度目標の達成状況	2件
未達成の要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 売却を見込んだ物件のうち、堺・泉北臨海地区の2物件と、泉ヶ丘地区の7物件の資産処分が、25年度にずれ込んだことによるもの。</li> <li>① 堺・泉北臨海地域の旧鉄道用地は、撤去が困難なパイプラインが通っていることから、現在利用している企業に売却交渉を行ったが、処分には至らなかった。</li> <li>② 堺・泉北臨海地域のタクシー協会貸付地は、同協会に売却打診を行っているが、処分には至らなかった。</li> <li>③ 泉ヶ丘駅前地区の駅北エリア（2物件）については、平成23年度に公募を行ったが、優先交渉権者の決定には至らず、再公募に向けて、区分所有者と調整の上、耐震診断を行うこと等に時間を要した。</li> <li>④ 泉ヶ丘駅前地区の駅南エリア（5物件）については、隣接地権者等との権利関係の調整や、過去からの協定、工事履歴等の整理、引継図書の作成などの公募の準備に時間を要した。</li> </ul>
今後の改善方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旧鉄道用地及びタクシー協会貸付地については、粘り強く売却交渉を進めていく。</li> <li>・ 泉ヶ丘駅前地区の資産処分については、事業者ヒアリング等を通じてコンペの参加の意向を把握しつつ、泉ヶ丘地域活性化ビジョンを踏まえ、財団の後継事業者に求めるべき内容の検討を進め、準備が整い次第、公募手続きを進めていく。</li> </ul>

【目標値未達成の要因について】

法人名	一般財団法人 大阪府タウン管理財団
24年度の 成果測定指標	近隣センター引継箇所数
24年度の目標値	13箇所
24年度目標の達成状況	0箇所
未達成の要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引継ぎ予定であったもののうち、新千里南町近隣センターについては、再整備計画が進められ、協力を求められていることから、引継ぎに至っていない。</li> <li>・ 泉北地区の近隣センター（12箇所）については、堺市が駐車場の貸付料について駐車場管理組合と協議・調整を進めてきたが、合意が得られていないことから、引継ぎに至っていない。</li> </ul>
今後の改善方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新千里南町近隣センターについては、再整備に協力しつつ、再整備前の引継ぎについても、豊中市と協議していく。</li> <li>・ 泉北地区の近隣センター（12箇所）については、財団は、堺市と地元のパイプ役として協力し、堺市の地元交渉を支援していく。</li> </ul>

【目標値未達成の要因について】

法人名	一般財団法人 大阪府タウン管理財団
24年度の 成果測定指標	事業予算規模（歳出） ※管理費を除く
24年度の目標値	23億円
24年度目標の達成状況	26億円
未達成の要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>未達成の主な要因としては、目標設定時には見込んでいなかったアスベスト除去工事費用やそれに伴う緊急を要する環境測定委託費が必要となったこと（1.3億円）などによる。</li> </ul>
今後の改善方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>資産処分を進めるとともに、事業経費の必要性を精査し、経費節減に努める。</li> </ul>

【目標値未達成の要因について】

法人名	一般財団法人 大阪府タウン管理財団
24年度の 成果測定指標	管理費
24年度の目標値	3. 7億円
24年度目標の達成状況	4. 4億円
未達成の要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>未達成の主な要因としては、定年退職者3名の退職給付費用を見込んでいたが、新たに2名が退職することとなったこと（0.4億円）などによる。</li> </ul>
今後の改善方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理コストの見直し等により、経費節減に努める。</li> </ul>



【目標値未達成の要因について】

法人名	堺泉北埠頭株式会社
24年度の 成果測定指標	自己資本比率
24年度の目標値	78.6
24年度目標の達成状況	76.9
未達成の要因	<p>H24年度の目標値は、H23年度見込値を基に算出しており、決算確定後の数値とは2.3%の相違があった。</p> <p>その相違値がH24年度目標値に反映されていることが要因である。</p> <p>また、24年度に予定していた府営上屋の買取りが延期になったことにより、未払消費税が発生することになり流動負債が増加したこと等(0.5%)によるものである。</p>
今後の改善方策	<p>決算確定値を基に目標値の修正が可能であれば修正を行いたい。</p> <p>また、上屋の買取り時期等を精査し、よりの確な数値を算出する。</p>

【目標値未達成の要因について】

法人名	大阪高速鉄道（株）																									
24年度の 成果測定指標	モノレール利用者満足度 「満足」以上の割合																									
24年度の目標値	72.5%																									
24年度目標の達成状況	67.3%																									
未達成の要因	<p>1. 調査結果</p> <p>○全設問の平均評価（評価測定指標）</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td></td> <td>H23</td> <td>⇒</td> <td>H24</td> <td></td> </tr> <tr> <td>「満足・やや満足」</td> <td>67.3%</td> <td>⇒</td> <td>67.3%</td> <td>±0P</td> </tr> <tr> <td>「どちらともいえない」</td> <td>24.7%</td> <td>⇒</td> <td>24.2%</td> <td>-0.5P</td> </tr> <tr> <td>「やや不満足・不満足」</td> <td>8.0%</td> <td>⇒</td> <td>8.5%</td> <td>+0.5P</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">(回収率 60.7% ⇒ -0.6P)</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>○「どちらともいえない」と「やや不満足・不満足」が同じポイントで増減しているため、「やや不満足・不満足」に回答された方が増えている。</p> <p>これは、お客さまサービスにかかる施設設備の改善が一定終了し、変化の実感が希薄化している等が要因と考えられる。</p> <p>○評価が低い主な項目 (平均評価より低い…13項目 平均評価より高い…14項目 計27項目)</p> <p>① ダイヤ関係（始発・ラッシュ時・昼間・終発の4項目平均52.0%）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・列車の発着時刻の正確性については84.5%と高評価をいただくも、本線と彩都線との乗り継ぎで、一部不満の意見があったことによる影響が考えられる。</li> </ul> <p>② 安全対策やサービス内容に対する運賃の妥当性（22.9%）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の著しい変化の実感が伴わないなど、結節他社と比較された場合の割高感があるのではないかと考えられる。</li> <li>・H2年に開業し、5回の延伸開業に要した初期投資により現在も多額の累積損失を抱えており、これを解消することが経営課題となっており、運賃を下げることは困難である。</li> </ul>		H23	⇒	H24		「満足・やや満足」	67.3%	⇒	67.3%	±0P	「どちらともいえない」	24.7%	⇒	24.2%	-0.5P	「やや不満足・不満足」	8.0%	⇒	8.5%	+0.5P		(回収率 60.7% ⇒ -0.6P)			
	H23	⇒	H24																							
「満足・やや満足」	67.3%	⇒	67.3%	±0P																						
「どちらともいえない」	24.7%	⇒	24.2%	-0.5P																						
「やや不満足・不満足」	8.0%	⇒	8.5%	+0.5P																						
	(回収率 60.7% ⇒ -0.6P)																									

<p>今後の改善方策</p>	<p>&lt;安全輸送の確保&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 安全輸送の確保のための設備投資を充実する。&lt;車両の運行記録装置、車両の主電動機絶縁対策（電車線停電対策）、車両基地の耐震性強化など&gt;</li> <li>• 沿線と一体となった合同訓練を実施し、沿線地域との連携を密にする。</li> <li>• エスケイプポイント（異常時での駅間停車位置）が把握できるGPS機能を利用した運転士支援システムを導入する。</li> </ul> <p>&lt;お客さまサービスの向上&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 案内モニター（大型のテレビモニター）を全駅に展開するとともに、放送設備の充実を図り、異常時におけるお客さまへのタイムリーな運行情報を提供する。</li> <li>• 駅構内のドリンクコーナー（自販機を設置し休憩できるスペース）のリニューアルや定期券のクレジットカード決済を導入する。</li> <li>• 結節他社のダイヤ改正時期も見据えつつ、利便性向上となるためのダイヤ改正を検討する。</li> <li>• 結節他社等との連携により、広域にわたる企画乗車券の発売及びイベントを実施する。</li> </ul>
----------------	---

【目標値未達成の要因について】

法人名	大阪外環状鉄道株式会社
24年度の 成果測定指標	事業進捗率 (各年度末時点北区間事業執行額/北区間事業総額)
24年度の目標値	19.0%
24年度目標の達成状況	14.4%
未達成の要因	<p>弊社の事業は、事業費について、資金フレームが国の補助制度を基に定められており、毎年度の事業費は国庫補助金の額により決定されることから、国の補助金確保が事業推進上、重要な要素となっている。</p> <p>平成24年度については、春の予算要望の時点で国に対して要望していた国庫補助金の額を基に目標設定したものであるが、その後、国から交付された金額は、要望額の7割程度であったため、事業進捗率にかい離が生じたものである。</p>
今後の改善方策	<p>平成30年度末の開業に向け、関係自治体の協力を得て、国庫補助金等の必要な予算確保を行っていく。</p> <p>工事の進捗に当たっては、土地収用法の適用を視野に入れた残用地の取得に努めるとともに、鉄道運行の安全には最大限配慮しながら進めていく。</p>

【目標値未達成の要因について】

法人名	大阪府都市開発株式会社
24年度の 成果測定指標	鉄道利用者満足度
24年度の目標値	78%
24年度目標の達成状況	75.5%
未達成の要因	<p>本指標は CS 調査における全体評価「泉北高速鉄道のサービスには満足である」に対する評価結果である。</p> <p>未達成となった要因を個別評価から分析すると、南海高野線に乗り継ぐお客様の運賃割高感や、南海高野線との接続のため、当社線の最終電車が早い時刻に発車することに原因があると思われる。</p>
今後の改善方策	<p>個別評価については、「発車時刻の正確さ (98.0%)」「駅構内や電車内の清潔さ (91.9%)」「電車の乗り心地 (90.0%)」などで高評価を得ているが、「運賃 (17.2%)」「最終電車の発車時刻 (49.2%)」などの評価が低くなっている。</p> <p>また前回 (23 年度) 調査との比較では、「電車の混み具合 (+3.3%)」「運賃 (+2.0%)」など 10 項目で評価を上げている一方、「始発電車の発車時刻 (▲2.5%)」「座席や車内空調 (▲1.8%)」など 9 項目で評価を下けている。</p> <p>平成 24 年 11 月 23 日実施のダイヤ改正では、上り最終電車の発車時刻を繰り下げた (地下鉄のみの接続)。このほか、施設の維持改善を引き続き進めるとともに、CS 向上研修を実施して接客・接客技術の向上を図っていく。</p> <p>なお、旅客数の動向を見据えて車両の短編成化 (10 両→8 両)、また、10 月には消費税改定に伴う運賃改定申請も控えており、評価へのマイナス影響を想定している。</p>

【目標値未達成の要因について】

法人名	大阪府都市開発株式会社
24年度の 成果測定指標	店舗賃貸率
24年度の目標値	96%
24年度目標の達成状況 (見込)	95%
未達成の要因	<p>平成 24 年7月に榎・美木多駅で1区画の解約により空区画が発生し、年度内に新規テナントを誘致できなかったことにより未達となる。</p>
今後の改善方策	<p>平成 24 年度中に空区画となった榎・美木多駅については、現在、新規テナント候補と入店に向けた調整を進めており、25年6月を目途に賃貸借契約を締結。</p> <p>このほか、24年度を通じて空区画であった深井駅1区画についても、25年4月に賃貸借契約を締結。</p> <p>なお、定期券売場跡地の空きスペースについても、店舗に転用可能なものはテナントの誘致に向け積極的に営業し、駅ナカ事業の拡大を図っていく（平成 25 年5月に、和泉中央駅定期券売場跡地にカフェ・ベーカリーが開業）。</p>