

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市立富松住宅（尼崎市富松町3丁目31番地、32番地）		
主な事業内容	賃貸住宅事業		
指定管理者名	富松ナビ・みらい（株式会社大道プロミネンス、株式会社地域環境計画研究所、株式会社ゼフィアコミュニティ、合資会社マットシティの4社グループ）	指定期間	H31. 4. 1～R5. 3. 31
施設所管課	都市整備局 住宅政策課	所属長名	相馬 美津子

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	尼崎市民共済生活協同組合が設置した尼崎市民共済生協住宅富松団地に居住していた者その他の市民への一定期間の賃貸住宅等の提供					
施設のありたい姿	・居住者の意見及び要望を把握し、管理業務に反映させることで良好な住環境が維持できていること ・令和4年度末の施設廃止を視野に入れ、計画的に居住者への支援を行うことで、円滑な住み替えを実現できていること					
指標	アンケートによる指定管理者への総合評価【尼崎市立富松住宅の管理に関するアンケート】					
目標	総合評価における評価項目「悪い」の割合0%を維持する	R1(H31)	R2	R3(見込)	R4(見込)	R5(見込)
		0	0	0	0	

## 3. 各項目における評価

	項目	説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	B
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。	B
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	B
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	A
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	B
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	B
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	—
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	B
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	B
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	適正
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	適正
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	適正
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	適正
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。

※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

<評価する上で参考となるデータ、実績など>

・居住者へのアンケートの結果、指定管理者の対応について「悪い」の評価がなく、半数以上が「よかった」と評価するなど、居住者から高い評価を得ている。（意見の一例：良くやっています。わからないことは気持ちよくお話してもらえます。声をかけても気楽に受け答えして下さいます。）

・毎月「トマツのチャノマ」で希望者に物件ツアーや公営住宅の申し込みの説明等を行うなど積極的な移転促進を行っている。

## 4. 総評

成果	指定管理者の所見
家賃等の収納に関しては、納付状況に注意し滞納があれば早期に対応しており、長期間の滞納者は出でず、滞納者の状況についても把握している。また、居住者の要望や苦情等にも迅速に対応している。	令和5年3月末の廃止に向けて、居住者の退居が良い形で進むよう市と情報共有を行いながら連携して移転支援を行っていきたい。
課題	今後の対策
住宅の廃止まで残り約2年となる中で、居住者の個別の状況を把握し、必要に応じてこれまでより踏み込んだ移転支援を行っていく必要がある。	個別訪問やアンケートを行い、支援が必要な居住者に対して家族やケアマネージャー等の関係者も交えた個別の移転支援を行っている。

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市営住宅等（山手幹線以北の区域及び戸ノ内町1丁目から6丁目の地域にある市営住宅等）		
主な事業内容	賃貸住宅事業 市営住宅等の管理		
指定管理者名	株式会社東急コミュニティー	指定期間	H28. 4. 1～R3. 3. 31
施設所管課	都市整備局 住宅管理担当	所属長名	長江 和仁

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること					
施設のありたい姿	多様化する入居者の要望に適切に対応し、良好な住環境が維持できていること					
指標	「尼崎市営住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる市民の割合(%) 【市営住宅（北部地域）に住む市民に対するアンケート】					
目標	「尼崎市営住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる入居者の割合85%以上	H28	H29	H30	R1(H31)	R2
		—	—	93.2	86.2	96.1

## 3. 各項目における評価

	項目	説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	B
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。	A
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	A
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	A
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	A
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	B
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	—
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	B
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	B
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	適正
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	適正
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	適正
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	改善要
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。  
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

### <評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・住宅家賃等の収納事務に関しては、早期の対応が滞納者の減少につながることを認識し、訪問活動等を行い、収納率の向上に努めている。
- ・利用率向上の取組については、市営住宅の性質上、利用者増や収入増の取組は馴染まないため「—」とした。
- ・備品文書管理は、請求書等の資料提出の事務遅延もあり、文書管理等に改善が必要なため、「改善要」とした。

## 4. 総評

成果	指定管理者の所見
・管理戸数が4,000戸を超える市営住宅等の管理を概ね適切に行い、住民サービスの向上に取り組んでいる。 ・住宅家賃等の収納について、迅速な対応を行っている。 ・入居者へのアンケートにおいて、良好な結果となっている。	指定管理業務を社会貢献の機会と捉え、制度の趣旨や公営住宅の特性を理解し、各サービス向上策を実施して入居者の安心、安全を図り、安定した指定管理運営を実施していく。
課題	今後の対策
減免事務や請求書等の資料提出等、著しい事務遅延が見受けられる。また、入居者の高齢化に伴い、自治会活動の低下による管理業務への影響が懸念されている。	減免事務や請求書等の資料提出の事務遅延に関しては、市民サービスの低下を招くため、改善する必要がある。また、自治会活動の低下に関しては民間のノウハウを活かした共益費の徴収や自治会活動の支援等の課題解決に向け、積極的に取り組んでいく。

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市営住宅等（山手幹線以南の区域で戸ノ内町1丁目から6丁目までを除く地域にある市営住宅等）		
主な事業内容	賃貸住宅事業 市営住宅等の管理及び募集事務		
指定管理者名	日本管財株式会社	指定期間	H28. 4. 1～R3. 3. 31
施設所管課	都市整備局 住宅管理担当	所属長名	長江 和仁

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること					
施設のありたい姿	多様化する入居者の要望に適切に対応し、良好な住環境が維持できていること					
指標	「尼崎市営住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる市民の割合(%) 【市営住宅（南部地域）に住む市民に対するアンケート】					
目標	「尼崎市営住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる入居者の割合85%以上	H28	H29	H30	R1(H31)	R2
		—	—	92.7	92	95.1

## 3. 各項目における評価

項目		説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	A
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。	A
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	S
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	A
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	B
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	B
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	—
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	B
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	A
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	適正
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	適正
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	適正
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	適正
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。  
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

### <評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・住宅家賃等の収納事務に関しては、早期の対応が滞納者の減少につながることを認識し、訪問活動等を行い、収納率の向上に努めている。
- ・利用者ニーズの把握については、コロナウィルスによる影響で住宅に困窮した人たちへの話を詳しく聞き取った上で状況を把握し、情報提供等のサポートを適切に行ったため、「S」の評価としている。
- ・利用率向上の取組については、市営住宅の性質上、利用者増や収入増の取組は馴染まないため「—」とした。

## 4. 総評

成果	指定管理者の所見
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理戸数が6,000戸を超える市営住宅等の管理を概ね適切に行い、住民サービスの向上に取り組んでいる。</li> <li>・住宅家賃等の収納について、迅速な対応を行っている。</li> <li>・入居者へのアンケートにおいて、良好な結果となっている。</li> </ul>	<p>令和2年度は新型コロナウイルスの感染防止のため、従来対応していた方法はできなくなり、試行錯誤を重ねて取り組んだ1年であった。引き続き、より良い方法を模索し、取り組んでいきたい。</p>
課題	今後の対策
<p>入居者の高齢化に伴い、自治会活動の低下による管理業務への影響が懸念されている。</p>	<p>自治会活動が低下している課題に対し、民間のノウハウを活かした共益費の徴収や自治会活動の支援等、課題解決に向け積極的に取り組んでいく。</p>

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (B)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市立尼崎稲葉荘団地（尼崎市稲葉荘2丁目）		
主な事業内容	賃貸住宅事業 尼崎市立尼崎稲葉荘団地の管理		
指定管理者名	日本管財株式会社	指定期間	H29. 6. 1～R3. 3. 31
施設所管課	都市整備局 住宅管理担当	所属長名	長江 和仁

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	公営住宅の収入基準を超える中堅所得者に対して、居住環境の良好な集団住宅を供給し、住民の生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること					
施設のありたい姿	多様化する入居者の要望に適切に対応し、良好な住環境が維持できていること					
指標	「尼崎市営住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる市民の割合（％） 【市営住宅（南部地域）に住む市民に対するアンケート】					
目標	「尼崎市営住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる入居者の割合85%以上	H29	H30	R1(H31)	R2	R3(見込)
		—	92.7	92	95.1	

## 3. 各項目における評価

項目		説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	A
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。	—
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	A
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	A
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	B
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	B
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	A
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	B
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	A
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	適正
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	適正
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	適正
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	適正
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。  
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

### <評価する上で参考となるデータ、実績など>

- ・住宅家賃等の収納事務に関しては、早期の対応が重要と認識し、訪問活動等を行い、収納率の維持に努めている。
- ・所得超過が原因で市営住宅の要件に当てはまらない世帯に対して稲葉荘住宅への案内を行っており、毎年1件以上新規入居者がいる。
- ・稲葉荘住宅に関しては、自主事業を行う余地がないため、評価を「—」とした。

## 4. 総評

成果	指定管理者の所見
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理戸数40戸の管理を適切に行い、住民サービスの向上に取り組んでいる。</li> <li>・住宅家賃等の収納について、迅速な対応を行っている。</li> </ul>	令和2年度は新型コロナウイルスの感染防止のため、従来対応していた方法はできなくなり、試行錯誤を重ねて取り組んだ1年であった。引き続き、より良い方法を模索し、取り組んでいきたい。
課題	今後の対策
管理戸数40戸に対し空室が8戸となっており、引き続き入居促進を図る必要がある。	民間のノウハウを活かした入居促進方法を検討し、新規入居者を促進していく。