

# 令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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	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の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。	—
	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
	施設の経営状況	指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。	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
	履行状況	提案時及び年度当初の計画等のおりに業務を行ったか	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：いつも親切にお話をいただいています。・話をよく聞いて下さりアドバイス頂くので助かります。・一緒になって考えてくれて良かったと思います。)  
滞納が発生した時点で、電話にて居住者に連絡しその後も対応が必要な場合は訪問を行うこととしており、中・長期滞納者は発生していない。

## 4. 総評

成果	指定管理者の所見
アンケートを基に年度当初に個別で面談を行い、移転に関する意向を確認し、公営住宅希望者には一覧表や申込書をポスティングするなど、より踏み込んだ移転支援を行うことができた。	指定管理者として出来ることを一つずつ確実にやっていくことで、令和4年度末の廃止に向け全ての居住者が円滑に退去できるように市と協力して取り組んでいきたい。
課題	今後の対策
期間内に全ての居住者が移転できるように、居住者の状況を把握し移転支援を進めているところであるが、単身高齢者や入院中の居住者など、一部の居住者の移転が進まない可能性が懸念される。	市と指定管理者の間での居住者についての情報共有及び協議の場を増やし、移転が進まない居住者に対する移転支援の方向性や手法について検討し、それぞれの居住者に合った個別の支援を行う。

# 令和3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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	R3. 4. 1～R8. 3. 31
施設所管課	都市整備局 住宅管理担当	所属長名	秋岡 修司

## 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）に住む市民に関するアンケート】					
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91.8%以上	R3	R4	R5	R6(見込)	R7(見込)
		92.7	92.0	93.0	94.0	95.0

## 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の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。	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。	B
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。	—
	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。	改善要
	施設の経営状況	指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。	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
	履行状況	提案時及び年度当初の計画等のとおり業務を行ったか	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>

- ・利用者ニーズの把握について、建替事業に係る自治会支援等、各住宅の課題把握を行い、改善取組を行ったため「A」とした。
- ・施設の経営状況について計画人員から増員を行い、適正な人員配置で施設管理運営を行うよう努めた。
- ・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に馴染まないため「—」とした。
- ・文書管理等について不適切な取扱いがあったため、法令遵守及び備品・文書管理を「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。 ・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。	市営住宅が住宅困窮者の為のセーフティネットであるという事を意識し、指定管理業務の原点に立ち返り問題点の改善に取り組んだ。また、自治会活動の支援について他の公営住宅での経験を活かし継続して実施した。
課題	今後の対策
文書管理等の取扱いや市への報告に改善すべき点が見受けられる。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。	文書管理等の取扱いについて、管理方法を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3年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和4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	R3. 4. 1～R8. 3. 31
施設所管課	都市整備局 住宅管理担当	所属長名	秋岡 修司

## 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）に住む市民に関するアンケート】					
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93.3%以上	R3	R4	R5	R6(見込)	R7(見込)
		93.6	94.0	95.0	96.0	97.0

## 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の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。	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。	B
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。	—
	待遇・サービス	利用者に対する待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
	施設の経営状況	指定管理を行っている事業者本体や施設における経営状況は適正であるか。	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
	履行状況	提案時及び年度当初の計画等のおおりに業務を行ったか。	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>

- ・利用者ニーズの把握について、市営住宅廃止事業の移転者（約40件）及び新型コロナウイルスによる影響により住宅に困窮する方のニーズを把握し、事前内覧や転居に際してのサポート等を行ったため、「A」とした。
- ・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に馴染まないため「—」とした。
- ・施設の経営状況について、令和2年度の配置人数より2名減になっており、増員が行われず事務に遅延が発生していた。

## 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>・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3年度は長期化するコロナ禍の中、より良い対応を模索した1年であった。引き続き、社会状況の変化にも柔軟に対応できるよう、入居者サービス向上に取り組むたい。</p>
課題	今後の対策
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置について令和2年度より2名減となっており、その影響で入居者対応等が遅延する案件がある。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>人員配置について、令和4年度より見直す必要がある。また、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>