

令和5年度 指定管理者制度モニタリング評価表(令和4年度末時点)

1 施設概要

(1) 基本的事項

施設名	尼崎市立富松住宅	施設所管課	都市整備局 住宅政策課
施設住所	尼崎市富松町3丁目31、32番地	竣工	S39～41年度(築満56～58年)
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居住者等への一定期間の賃貸住宅等の提供		
主な事業内容	賃貸住宅事業		
指定管理者名	財団法人いんばあすくらふとん(尼崎地域開発計画研究、南ゼンガイシステム、合資会社マツタツの4社グループ)	指定期間	自 H31.4.1 至 R5.3.31

(2) 施設の政策的な特性に係る事項

施設分類	B(指定管理者の役割が、施設維持管理等に係るものが主である施設)
指定管理者に主として期待される事項	<input type="checkbox"/> 専門的なノウハウを生かした市の施策目的に資する事業実施 <input checked="" type="checkbox"/> 効率的な施設維持管理運営 <input type="checkbox"/> 団体等の担い手としての成長 <input type="checkbox"/> その他( )

3 市と指定管理者が年度当初に共有した目標及び達成状況等の評価

<b>施設目標の達成に向けた取組(指定事業の効果的な実施、自主的な取組の実施)</b> 今年度の取組方針や目標(前年度末又は指定初年度当初に協議し決定) 令和4年度末の施設廃止に向けて計画的に居住者の支援を行い、円滑な住み替えを実現する。																																																													
<b>実施結果</b> 住民の苦情・要望等に迅速に対応し、毎月1回の「トマツのチャノマ」における公営住宅の入居募集説明、「なんでもゴミ回収」として自主事業を実施するなど、住民のコミュニティ形成、移転相談・支援に積極的に取り組み、円滑に住み替えを進めた結果、令和5年3月31日をもって全ての入居者の退去が完了した。																																																													
<b>(参考) 有効性に関する指標の設定及びその状況</b>																																																													
有効性	<b>指標①：居住者アンケートによる指定管理者への総合評価における評価項目「悪い」の割合(単位：%)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>達成度</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>評価</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>△</td> </tr> </tbody> </table>	年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	目標	-	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%	実績	-	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%	14%	達成度	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	100%	86%	評価	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○	△
	年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4																																																	
目標	-	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%																																																		
実績	-	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%	14%																																																		
達成度	-	-	-	-	-	-	-	100%	100%	100%	86%																																																		
評価	-	-	-	-	-	-	-	○	○	○	△																																																		
	<b>指標②：円滑な住み替え支援による業務開始時点における入居世帯に対する退去の割合(単位：%)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>25%</td> <td>50%</td> <td>75%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>7%</td> <td>30%</td> <td>54%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>達成度</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>28.6%</td> <td>61%</td> <td>71%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>評価</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>△</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>◎</td> </tr> </tbody> </table>	年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	目標	-	-	-	-	-	-	-	25%	50%	75%	100%	実績	-	-	-	-	-	-	-	7%	30%	54%	100%	達成度	-	-	-	-	-	-	-	28.6%	61%	71%	100%	評価	-	-	-	-	-	-	-	△	○	○	◎
年度	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4																																																		
目標	-	-	-	-	-	-	-	25%	50%	75%	100%																																																		
実績	-	-	-	-	-	-	-	7%	30%	54%	100%																																																		
達成度	-	-	-	-	-	-	-	28.6%	61%	71%	100%																																																		
評価	-	-	-	-	-	-	-	△	○	○	◎																																																		
<small>◎目標を大きく上回った/上限値に近い実績で推移している、○目標を(概ね)達成した、△目標未達(事情あり)、×目標未達(事情なし)</small>																																																													

効率性	<b>①決められた指定管理料内で、市民サービスが維持・向上されているか</b> 今年度の取組方針や目標(前年度末又は指定初年度当初に協議し決定) 前年度の実績を踏まえて効率的な人員配置を行うことで、突発的な修繕や家賃滞納への対応を図る。																																										
	<b>実施結果及び評価</b> 見積り合わせの徹底など効率的な維持管理業務を行い、突発的な修繕依頼にも即応するなど、経費削減と市民サービス向上に資する対応を行った。また、滞納発生時には、入居者に電話・訪問により即応することにより中・長期滞納者はなく、家賃及び駐車場使用料ともにすべて納付が完了している。	○																																									
	市民サービスが、◎大幅に向上した、○維持・向上した、△低下した(特別な事情あり)、×低下した(事情なし)																																										
	<b>②効率性と環境に配慮した施設管理とを両立できているか</b> 今年度の取組方針や目標(前年度末又は指定初年度当初に協議し決定) 業務の実施にあたっては、省エネルギーの徹底と温室効果ガスの排出抑制、廃棄物の発生抑制、リサイクルの推進、廃棄物の適正処理及び環境負荷の軽減に配慮した物品等の調達(グリーン調達)に努める。																																										
	<b>実施結果及び評価</b> 積極的にグリーン購入を行うとともに、コピー用紙は裏面再利用を徹底し使用量を15%程度抑えるほか、事務所ビル全体で照明を間引き、富松住宅の共用電灯を取り替える際はLED化するなど、効率性と環境に配慮した運営を行った。	○																																									
<small>◎高水準で両立している、○両立している、△両立しているとまではいえない、×環境への配慮が不足している</small>																																											
<b>(参考) 経費の状況(単位：円)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">収入</th> <th colspan="3">支出</th> </tr> <tr> <th>項目</th> <th>予算額</th> <th>決算額</th> <th>項目</th> <th>予算額</th> <th>決算額</th> <th>差引</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>7,395,000</td> <td>7,395,000</td> <td>人件費</td> <td>6,251,100</td> <td>6,251,100</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>保守管理費</td> <td>602,320</td> <td>610,837</td> <td>-8,517</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>一般管理費</td> <td>541,580</td> <td>541,580</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>7,395,000</td> <td>7,395,000</td> <td>支出計</td> <td>7,395,000</td> <td>7,403,517</td> <td>-8,517</td> </tr> </tbody> </table>			収入			支出			項目	予算額	決算額	項目	予算額	決算額	差引	指定管理料	7,395,000	7,395,000	人件費	6,251,100	6,251,100	0				保守管理費	602,320	610,837	-8,517				一般管理費	541,580	541,580	0	収入計	7,395,000	7,395,000	支出計	7,395,000	7,403,517	-8,517
収入			支出																																								
項目	予算額	決算額	項目	予算額	決算額	差引																																					
指定管理料	7,395,000	7,395,000	人件費	6,251,100	6,251,100	0																																					
			保守管理費	602,320	610,837	-8,517																																					
			一般管理費	541,580	541,580	0																																					
収入計	7,395,000	7,395,000	支出計	7,395,000	7,403,517	-8,517																																					

2 指定期間全体を通じての目標・実績

(1) 指定管理者の選定及び指定に当たって重視された事項(選定委員会での主な意見又は市の意思決定理由)

重視された事項	空室の管理・防犯対策に加えて、これまで6年間に構築した入居者との信頼関係を活かした富松住宅の廃止に向けた移転支援について提案が適切であると判断した。
指定管理者自身が設定した目標	6年間指定管理者としてハード面の現状把握や入居者と培った人間関係等を活かすことにより、住宅閉鎖に向けたスムーズな住替を促進し、最後に住むところがなく困ることがないよう取組む。

(2) 市と指定管理者の協議によって設定する目標

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。						
目標指標	指標	居住者アンケートによる指定管理者への総合評価における評価項目「悪い」の割合(単位：%)					
	指定期間	-	R1	R2	R3	R4	達成状況の評価
	目標値	-	0.00	0.00	0.00	0.00	積極的に取組を展開しているが、目標
	実績値	-	0.00	0.00	0.00	14.29	達成には至らなかった(1世帯/7世帯)

適正性	<b>法令遵守</b> 施設の管理運営や設備点検、訓練等を適正に行っているか 貸与備品等について台帳を整備し、適切に管理しているか 公文書管理条例の趣旨に則り、文書を管理しているか。協議録等、必要な文書を作成しているか 個人情報保護条例や情報公開に係るルールを遵守しているか 公共調達基本条例、暴力団排除条例、その他の法令は遵守されているか		適正 適正 要改善 要改善 適正
	<b>施設の経営状況</b> 収支及びその結果報告や変更時の報告・連絡・相談が適切・適正にされているか 指定管理者自身の経営状況は健全か <b>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</b> 災害時の対応について、市との協議・共有が図られているか 災害時や緊急時のマニュアルを作成し、定期的に訓練等を行っているか 災害時や緊急時の対応責任者、責任体制は整備されているか		要改善 適正 適正 適正
	<b>履行状況－提案時及び年度当初の計画等のとりに業務を行ったか</b> 年度事業計画書における計画どおりに業務が遂行されたか 選定時の提案内容が実施されているか 業務マニュアルを定めるなど、安定的に履行できるよう取り組んでいるか		適正 適正 適正
	<b>関係性の構築</b> 毎月1回の書類提出時において実績報告及び今後の方針等について意見交換を行うほか、適時の報告・連絡・相談を互いに密にすることで、信頼関係が深まった。		
	<b>協働の状況(グループAは協働の相乗効果の視点、グループBはパートナーシップを踏まえた施設管理業務の状況)</b> 入居世帯の減少に伴い、夏期における受水槽の水質低下が懸念されたことから、市の所有するキットを用いて空き室及び散水栓において残留塩素の測定を市直営で実施したところ、濃度基準値(0.1mg/L以上)が確認できなかった。これを受けて、指定管理者において電磁弁を調整し受水槽の水位を下げるよう急対応することとし、改修工事を実施したことにより、事故なく用途廃止に至った。		
	<b>指定管理者の考える成果と課題及びより良い施設維持管理に向けた市への提案事項(総括)</b> 毎月1回開催している「トマツのチャノマ」、自主事業として実施した「なんでもゴミ回収」が、住民のコミュニティ形成、円滑に住み替えに有効であったと考えている。施設維持管理業務の実施にあたっては、空き室の増加に伴うバルコニーへの鳩の棲みつき、落ち葉など水路の清掃等、より効果的な実施に向けた対応が必要である。		
	<b>市の考える成果と課題及びより良い施設維持管理に向けた指定管理者への提案事項(総括)</b> 入居世帯が数少なくなる中、事故なく安全に暮らせる生活環境を確保するよう維持管理に努めるほか、不法投棄や不審者の侵入を防止するため必要な措置を適宜実施するとともに、常に入居者とのコミュニケーションを欠かさず業務に当たる必要がある。		
	<b>双方の総括を踏まえた協議の結果及び今後の取組の方向性(単年度及び指定期間中の目標を踏まえて記載)</b> 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った結果、令和4年度末をもってすべての入居者の住み替えが完了した。		
	<b>パートナーシップ</b>		

令和5年度 指定管理者制度モニタリング評価表(令和4年度末時点)

1 施設概要

(1) 基本的事項

施設名	尼崎市宮住宅等(山手駅北側の区域及び戸内町1丁目から6丁目地域にある市営住宅等)			施設所管課	都市整備局 住宅管理担当
施設住所	尼崎市食満5-5-1他	竣工	S46～R3		
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				
主な事業内容	尼崎市宮住宅の管理等				
指定管理者名	株式会社東急コミュニティー	指定期間	自 R3.4.1	至	R8.3.31

(2) 施設の政策的な特性に係る事項

施設分類	B(指定管理者の役割が、施設維持管理等に係るものが主である施設)
指定管理者に主として期待される事項	<input checked="" type="checkbox"/> 専門的なノウハウを生かした市の施策目的に資する事業実施 <input checked="" type="checkbox"/> 効率的な施設維持管理運営 <input type="checkbox"/> 団体等の担い手としての成長 <input type="checkbox"/> その他( )

3 市と指定管理者が年度当初に共有した目標及び達成状況等の評価

<b>施設目標の達成に向けた取組(指定事業の効果的な実施、自主的な取組の実施)</b> 今年度の取組方針や目標(前年度末又は指定初年度当初に協議し決定) 指定事業を滞りなく行うとともに、「尼崎市宮住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる住民の割合が全体の94.0%を超える数値を達成する。住宅家賃収納率を向上させ、市営住宅の整備及び管理に必要な財源を確保する。なお、目標については、原則、年度協定で規定している最低収納率の数値とする。											
<b>実施結果</b> 令和4年度の「尼崎市宮住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる住民の割合が全体の94.8%となり、目標の94.0%を超える数値を達成しており、入居者対応に関しても迅速かつ丁寧に対応出来ている。住宅家賃収納率については、目標の達成には至らなかった。現状分析の結果、単身死亡案件で相続人の特定に時間を要したこと、支払意思の希薄さや支払遅延等が要因として挙げられている。											
<b>(参考) 有効性に関する指標の設定及びその状況</b>											
<b>指標①：「尼崎市宮住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる住民の割合(単位:%)</b>											
年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
目標	-	-	-	-	-	91.8%	94.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%
実績	-	-	-	-	-	92.7%	94.8%				
達成度	-	-	-	-	-	101.0%	100.9%				
評価	-	-	-	-	-	◎	◎				
<b>指標②：住宅家賃収納率(単位:%)</b>											
年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
目標	-	-	-	-	-	98.1%	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%	-
実績	-	-	-	-	-	98.1%	98.1%				
達成度	-	-	-	-	-	100.0%	99.0%				
評価	-	-	-	-	-	○	△				

◎目標を大きく上回った/上層値に近い実績で推移している ○目標を(備後)達成した △目標未達(事情あり)、×目標未達(事情なし)

有効性	<b>①決められた指定管理料内で、市民サービスが維持・向上されているか</b> 今年度の取組方針や目標(前年度末又は指定初年度当初に協議し決定) 適正な人員配置を行い、入居者からの要望・苦情対応等のサービスを維持・向上させるとともに、地域コミュニティの活性化のため、自治会の設立・存続に向けて、取組を進める。											
	<b>実施結果及び評価</b> 要望・苦情対応等は増加傾向にあるものの、苦情を未然に防ぐことで大きな苦情案件は発生せず、住民サービスが維持・向上されていた。中でも市営住宅の一室がゴミ屋敷化している住民対応については、福祉部局と連携し、粘り強く対応を行い、解決に向け尽力していた。またREHUL事業や災害(ウクライナ支援を含む)による市営住宅一時使用制度を支援するため、空き室内覧対応や自治会調整等を行った。											
	◎高水準で両立している ○両立している、△両立しているとまではいえない、×環境への配慮が不足している											
	<b>②効率性と環境に配慮した施設管理とを両立できているか</b> 今年度の取組方針や目標(前年度末又は指定初年度当初に協議し決定) 修繕時や維持管理等の経費削減を目的とした取組を行うとともに、環境配慮につながる取組を行う。											
効率性	<b>実施結果及び評価</b> 入居者利用のない空き駐車場の区画についてコインパーキング利用を継続して実施しており、区画数の増について検討を行う等、効率的な施設管理に寄与していた。また市営住宅の外壁改修工事の際に工事に使用するバルコニー部分を適切な使用を行うよう入居者に粘り強く注意喚起を行うことにより、工事期間短縮につながった事例等、経費削減に努めていた。											
	◎高水準で両立している ○両立している、△両立しているとまではいえない、×環境への配慮が不足している											
<b>(参考) 経費の状況(単位:円)</b>												
収入				支出								
項目	予算額	決算額	差引	項目	予算額	決算額	差引					
指定管理料	176,542,000	176,542,000	0	人件費	68,439,000	62,990,417	5,448,583					
別途配当額	180,046,000	174,208,669	5,837,331	事務費	35,093,000	36,278,646	-1,185,646					
				保守管理費	73,010,000	72,279,665	730,335					
				別途配当額	180,046,000	172,057,779	7,988,221					
収入計	356,588,000	350,750,669	5,837,331	支出計	356,588,000	343,606,507	12,981,493					

2 指定期間全体を通じての目標・実績

(1) 指定管理者の選定及び指定に当たって重視された事項(選定委員会での主な意見又は市の意思決定理由)

重視された事項	市民の平等な利用が確保されること、市営住宅及び共同施設の効用を最大限に発揮させること、市営住宅及び共同施設の管理に係る経費の縮減に係ること、市営住宅及び共同施設の管理を安定して行う能力を有していること
指定管理者自身が設定した目標	市営住宅等の適切かつ公平な使用に向けた、条例や協定書等諸規則に沿った運営を行うとともに、市営住宅という施設の位置づけを理解し市民に寄り添ったサービス提供を行う。

(2) 市と指定管理者の協議によって設定する目標

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						
目標指標	指標	「尼崎市宮住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる住民の割合(%) 【市営住宅(北部地域)に住む市民に関するアンケート】					
	指定期間	R3	R4	R5	R6	R7	達成状況の評価
	目標値	91.8%	94.0%	95.0%	95.0%	95.0%	入居者対応について、迅速かつ丁寧に対応できている。
	実績値	92.7%	94.8%				

適正性	<b>法令遵守</b>	
	施設の管理運営や設備点検、訓練等を適正に行っているか	適正
	貸与備品等について台帳を整備し、適切に管理しているか	適正
	公文書管理条例の趣旨に則り、文書を管理しているか。協議録等、必要な文書を作成しているか	適正
	個人情報保護条例や情報公開に係るルールを遵守しているか	適正
	公共調達基本条例、暴力団排除条例、その他の法令は遵守されているか	適正
	<b>施設の経営状況</b>	
	収支及びその結果報告や変更時の報告・連絡・相談が適切・適正にされているか	適正
	指定管理者自身の経営状況は健全か	適正
	<b>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</b>	
災害時の対応について、市との協議・共有が図られているか	適正	
災害時や緊急時のマニュアルを作成し、定期的に訓練等を行っているか	適正	
災害時や緊急時の対応責任者、責任体制は整備されているか	適正	
<b>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</b>		
年度事業計画書における計画どおりに業務が遂行されたか	適正	
選定時の提案内容が実施されているか	適正	
業務マニュアルを定めるなど、安定的に履行できるよう取り組んでいるか	適正	
<b>関係性の構築</b>		
各業務の月一回程度の会議を行うことや、日頃から報告・連絡・相談を密にしており、信頼関係を築いている。		
<b>協働の状況(グループAは協働の相乗効果の視点、グループBはパートナーシップを踏まえた施設管理業務の状況)</b>		
市と指定管理者が日頃から密に連携を図ることで、入居者からの苦情対応や高齢者の見守り等支援、自治会支援業務、住宅家賃や駐車場等の収納業務、老朽化した住宅設備の改修等の維持管理業務を遂行することが出来た。また市営住宅一時使用・REHUL事業・市営住宅内の自販機設置への事業協力を行うことや突発的災害(火災・台風等)に迅速な対応を行っていた。		
<b>指定管理者の考える成果と課題及びより良い施設維持管理に向けた市への提案事項(総括)</b>		
入居者からの騒音についての苦情やゴミ屋敷対応等について福祉関係部署と連携しながら解決に向けて粘り強く対応を行った。また、自治会役員とのコミュニケーションを密に行い、入居者に寄り添う姿勢で接することで自治会・入居者からの信頼を得られている。個人情報保護に対する取り組みについては、引き続き相互に連携し対応が必要と考える。		
<b>市の考える成果と課題及びより良い施設維持管理に向けた指定管理者への提案事項(総括)</b>		
成果としては2点あり、多様化・複雑化する要望・苦情に誠実に対応し解決しており、入居者アンケート結果でも示されているとおり、入居者からも組織として高い評価を得ている点、もう1点は以前から課題となっていたゴミ屋敷の対応について福祉部局と連携し、粘り強く対応を行い、解決に向け進めた点である。引き続き入居者からの要望・苦情に対し、誠実に対応するとともに、継続して各住宅の自治会等の特性も考慮しつつ、地域コミュニティ活性化を図ってほしい。		
<b>双方の総括を踏まえた協議の結果及び今後の取組の方向性(単年度及び指定期間中の目標を踏まえて記載)</b>		
入居者アンケートの数値目標については日頃の入居者相談・苦情対応を迅速かつ丁寧に行うとともに、市と指定管理者の連携により、引き続き目標達成及び市民に寄り添ったサービス提供を行うことができるよう進めていく。また自治会が存在していない住宅については課題点を整理し、地域コミュニティの観点からもより良い方法を模索している所であるため、引き続き各住宅の自治会等の特性も考慮しつつ、地域コミュニティ活性化を図ってほしい。		



令和5年度 指定管理者制度モニタリング評価表(令和4年度末時点)

1 施設概要

(1) 基本的事項

施設名	尼崎市東灘波町1-4-1他			施設所管課	都市整備局 住宅管理担当
施設住所	尼崎市東灘波町1-4-1他	竣工	S44~H9		
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				
主な事業内容	尼崎市営住宅の管理等				
指定管理者名	日本管財株式会社	指定期間	自 R3.4.1	至	R8.3.31

(2) 施設の政策的な特性に係る事項

施設分類	B(指定管理者の役割が、施設維持管理等に係るものが主である施設)
指定管理者に主として期待される事項	<input checked="" type="checkbox"/> 専門的なノウハウを生かした市の施策目的に資する事業実施 <input checked="" type="checkbox"/> 効率的な施設維持管理運営 <input type="checkbox"/> 団体等の担い手としての成長 <input type="checkbox"/> その他( )

3 市と指定管理者が年度当初に共有した目標及び達成状況等の評価

施設目標の達成に向けた取組(指定事業の効果的な実施、自主的な取組の実施)	<p>今年度の取組方針や目標(前年度末又は指定初年度当初に協議し決定)</p> <p>指定事業を滞りなく行うとともに、「尼崎市営住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる住民の割合が全体の94.0%を超える数値を達成する。住宅家賃収納率を向上させ、市営住宅の整備及び管理に必要な財源を確保する。なお、目標については、原則、年度協定で規定している最低収納率の数値とする。</p> <p>実施結果</p> <p>令和4年度の「尼崎市営住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる住民の割合が全体の94.7%となり、目標の94.0%を超える数値を達成しており、入居者対応に関しても迅速かつ丁寧に対応出来ている。</p> <p>また令和4年度から入居者募集回数を年2回から年3回へと回数を増やし、住宅困窮者への市営住宅入居の機会を増加させ、社会福祉の増進に繋がった。住宅家賃収納率については、目標の達成には至らなかった。現状分析の結果、単身死亡案件で相続人の特定に時間を要したこと、支払意思の希薄さや支払遅延等が要因として挙げられている。</p>																																																																																																																								
(参考) 有効性に関する指標の設定及びその状況	<p>指標①：「尼崎市営住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる住民の割合(単位：%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> <th>R5</th> <th>R6</th> <th>R7</th> <th>R8</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>93.3%</td> <td>94.0%</td> <td>95.0%</td> <td>95.0%</td> <td>95.0%</td> <td>95.0%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>93.6%</td> <td>94.7%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>達成度</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>100.3%</td> <td>100.7%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>評価</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>○</td> <td>◎</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>指標②：住宅家賃収納率(単位：%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> <th>R4</th> <th>R5</th> <th>R6</th> <th>R7</th> <th>R8</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>97.9%</td> <td>98.7%</td> <td>98.7%</td> <td>98.7%</td> <td>98.7%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>98.2%</td> <td>97.8%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>達成度</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>100.3%</td> <td>99.1%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>評価</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>○</td> <td>△</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	目標	-	-	-	-	-	93.3%	94.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	実績	-	-	-	-	-	93.6%	94.7%				-	達成度	-	-	-	-	-	100.3%	100.7%					評価	-	-	-	-	-	○	◎					年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	目標	-	-	-	-	-	97.9%	98.7%	98.7%	98.7%	98.7%	-	実績	-	-	-	-	-	98.2%	97.8%				-	達成度	-	-	-	-	-	100.3%	99.1%					評価	-	-	-	-	-	○	△				
年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8																																																																																																														
目標	-	-	-	-	-	93.3%	94.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%																																																																																																														
実績	-	-	-	-	-	93.6%	94.7%				-																																																																																																														
達成度	-	-	-	-	-	100.3%	100.7%																																																																																																																		
評価	-	-	-	-	-	○	◎																																																																																																																		
年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8																																																																																																														
目標	-	-	-	-	-	97.9%	98.7%	98.7%	98.7%	98.7%	-																																																																																																														
実績	-	-	-	-	-	98.2%	97.8%				-																																																																																																														
達成度	-	-	-	-	-	100.3%	99.1%																																																																																																																		
評価	-	-	-	-	-	○	△																																																																																																																		

◎目標を大きく上回った/上限値に近い実績で推移している、○目標を(概ね)達成した、△目標未達(事情あり)、×目標未達(事情なし)

①決められた指定管理料内で、市民サービスが維持・向上されているか	<p>今年度の取組方針や目標(前年度末又は指定初年度当初に協議し決定)</p> <p>適正な人員配置を行い、入居者からの要望・苦情対応等のサービスを維持・向上させるとともに、地域コミュニティの活性化のため、自治会の設立・存続に向けた、取組を進める。</p> <p>実施結果及び評価</p> <p>令和4年度は延べ2,195件の要望、相談及び苦情対応に粘り強く対応した。また自治会解散危機にある住宅の集会への参加や入居者との協議を行い、自治会存続の重要性等を説明した結果、自治会長の後任の立候補があった事案等、一定の成果(解散阻止)を上げた。一方で窓口対応時に指定管理者では対応しきれず、市職員が対応せざるを得なくなった事例も見受けられた。南部地域の管理業務には困難な案件も多く、引き続き市と指定管理者が協働しながら、解決に向け取り組んでいく。</p> <p>市民サービスが、◎大幅に向上した、○維持・向上した、△低下した(特別な事情あり)、×低下した(事情なし)</p>
②効率性と環境に配慮した施設管理とを両立できているか	<p>今年度の取組方針や目標(前年度末又は指定初年度当初に協議し決定)</p> <p>修繕時や維持管理等の経費削減を目的とした取組を行うとともに、環境配慮につながる取組を行う。</p> <p>実施結果及び評価</p> <p>修繕時や維持保全費の執行の際は業者との見積もりが高額である場合は別の対応方法がないか検討を行う等、経費削減の観点のみならず、施設管理の観点からも最善の方法を模索した。入居者利用のない空き駐車場の区画についてコインパーキング利用を継続して実施しており、効率性の施設管理に寄与していた。一方で施設管理上の産業廃棄物の取り扱いについては市の環境監査において一部改善すべき事項が見られた。</p> <p>◎高水準で両立している、○両立している、△両立しているとまではいえない、×環境への配慮が不足している</p>

(参考) 経費の状況(単位：円)

項目	収入			項目	支出		
	予算額	決算額	差引		予算額	決算額	差引
指定管理料	275,514,000	275,514,000	0	人件費	110,043,000	104,331,254	5,711,746
別途配当額	366,962,000	461,818,457	-94,856,457	事務費	37,257,000	31,033,333	6,223,667
				保守管理費	128,214,000	103,332,910	24,881,090
				別途配当額	366,962,000	449,791,597	-82,829,597
収入計	642,476,000	737,332,457	-94,856,457	支出計	642,476,000	688,489,094	-46,013,094

2 指定期間全体を通じての目標・実績

(1) 指定管理者の選定及び指定に当たって重視された事項(選定委員会での主な意見又は市の意思決定理由)

重視された事項	市民の平等な利用が確保されること、市営住宅及び共同施設の効用を最大限に発揮させること、市営住宅及び共同施設の管理に係る経費の縮減に係ること、市営住宅及び共同施設の管理を安定して行う能力を有していること
指定管理者自身が設定した目標	高齢社会における人との絆の大切さを認識し、市営住宅の自治会の維持及び存続等のために、民間活カとノウハウを活かし、地域コミュニティの形成、社会福祉の増進に貢献する

(2) 市と指定管理者の協議によって設定する目標

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						
目標指標	指標	「尼崎市営住宅の管理に関するアンケート」で良い・普通と感じる住民の割合(%) 【市営住宅(南部地域)に住む市民に関するアンケート】					
	指定期間	R3	R4	R5	R6	R7	達成状況の評価
	目標値	93.3%	94.0%	95.0%	95.0%	95.0%	入居者対応について、迅速かつ丁寧に対応できている。
	実績値	93.6%	94.7%				

適正性	法令遵守	
	施設の管理運営や設備点検、訓練等を適正に行っているか	適正
	貸与備品等について台帳を整備し、適切に管理しているか	適正
	公文書管理条例の趣旨に則り、文書を管理しているか。協議録等、必要な文書を作成しているか	適正
	個人情報保護条例や情報公開に係るルールを遵守しているか	適正
	公共調達基本条例、暴力団排除条例、その他の法令は遵守されているか	適正
	施設の経営状況	
	収支及びその結果報告や変更時の報告・連絡・相談が適切・適正にされているか	適正
	指定管理者自身の経営状況は健全か	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	
	災害時の対応について、市との協議・共有が図られているか	適正
	災害時や緊急時のマニュアルを作成し、定期的に訓練等を行っているか	適正
	災害時や緊急時の対応責任者、責任体制は整備されているか	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	
	年度事業計画書における計画どおりに業務が遂行されたか	適正
選定時の提案内容が実施されているか	適正	
業務マニュアルを定めるなど、安定的に履行できるよう取り組んでいるか	適正	

関係性の構築

各業務の月一回程度の会議を行うことや、日頃から報告・連絡・相談を密にしており、信頼関係を築いている。

協働の状況(グループAは協働の相乗効果の視点、グループBはパートナーシップを踏まえた施設管理業務の状況)

市と指定管理者が日頃から密に連携を図ることで、入居者からの苦情対応や高齢者の見守り等支援、自治会支援業務、住宅家賃や駐車場の収納業務を遂行することが出来た。

指定管理者の考える成果と課題及びより良い施設維持管理に向けた市への提案事項(総括)

指定管理者として長期化するコロナ禍及び超高齢化する市営住宅の入居者に、より安全と安心を提供する在り方を常に模索していきたいです。価値観が多様化し、社会状況が激変する中でも、不変の憲法価値(人権の尊重等)を根底に専門知識を持った責任感ある丁寧な対応の実施に務め、入居者アンケートでは、良いと普通を合わせ94%以上を維持することが一つの成果と考えます。さらに地域コミュニティの基盤である自治会の解散阻止、支援及び自治会解散住宅への支援、REHUL事業への支援、ウクライナ避難民対応を含む災害による一時使用者への迅速な対応(自治会調整含む)等も実績であり成果と考えております。また職員のレベルアップは継続的な課題でございます。そのために令和4年度において、研修の充実、賃貸不動産経営管理士(国家資格)合格者、個人情報保護士、秘書検定2級、第2種電気工事士等の各種資格者を配置することにより、より良い施設維持管理が可能となると考えます。今後も指定管理者のパーパスを意識した上で、指定管理者だけでは解決できない案件について、引き続き協議、ご助言等をいただきますようお願い申し上げます。

市の考える成果と課題及びより良い施設維持管理に向けた指定管理者への提案事項(総括)

成果としては2点あり、多様化・複雑化する要望・苦情に誠実に対応し解決しており、入居者アンケート結果でも示されているとおり、入居者からも組織として高い評価を得ている点、もう1点は自治会解散危機にある住宅を特に重点的に支援し、自治会存続の重要性や入居者の主体的な自治会参加による自治会集いの場で促す等の取組の結果、自治会解散危機にあった住宅の自治会長の後任について立候補があり、自治会解散を阻止することにつながった点である。今後も成功事例を活かしながら、市営住宅の自治会の維持及び存続等のため、課題解決を図ってほしい。

双方の総括を踏まえた協議の結果及び今後の取組の方向性(単年度及び指定期間中の目標を踏まえて記載)

入居者アンケートの数値目標については日頃の入居者相談・苦情対応を迅速かつ丁寧に行うとともに、職員研修の充実や適正な人員配置、市と指定管理者の連携により、引き続き目標達成できるように進めていく。また市営住宅自治会の維持及び存続等のため、今後も市及び指定管理者で連携しながら、課題解決を図ってほしい。

有効性

効率性

パートナーシップ