

令和7年度 指定管理者制度モニタリング評価表（令和6年度末時点）

1 施設概要

(1) 基本的事項

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)			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	尼崎市営住宅の管理等						
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	☒ 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 ☒ 効率的な施設維持管理運営 ☐ 団体等の担い手としての成長 ☐ 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

有効性	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） 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について、指定期間の初年度である令和3年度実績92.7%を維持する。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。 実施結果 令和6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97.3%となり、目標の92.7%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。(指標①)住宅家賃収納率については、1～2か月未納の初期滞納者への丁寧なアプローチ等、労力を惜しまずに働きかけた結果、目標を概ね達成できた。(指標②)												
	〔参考〕有効性に関する指標の設定及びその状況												
	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：％）												
	年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	
	目標	-	-	-	-	-	91.8%	92.7%	92.7%	92.7%	92.7%		
	実績	-	-	-	-	-	92.7%	94.8%	95.8%	97.3%			
	達成度	-	-	-	-	-	101.0%	102.3%	103.3%	105.0%			
	評価	-	-	-	-	-	◎	◎	◎	◎			
	指標②：住宅家賃収納率（単位：％）												
	年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	
効率性	目標	-	-	-	-	-	98.1%	98.1%	97.40%	97.88%	97.93%		
	実績	-	-	-	-	-	98.1%	98.9%	98.79%	97.92%			
	達成度	-	-	-	-	-	100.0%	100.8%	101.4%	100.0%			
	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 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。 実施結果及び評価 市の令和6年度の主要事業である子育て世帯等の定住・転入促進に向けた市営住宅のリノベーション事業において、設備改修の提案・実施、部屋の内覧対応及び申込手続きのサポートなど積極的に取り組み、子育て世帯の入居支援につながっている。建替事業にかかる移転事務のほか、当該事業に対する建替対象住宅の自治会及び入居者からの要望に対しても丁寧に対応し、またREHUL事業にも協力することで、自治会の存続及び地域コミュニティ活性化に資する取組を進めた。												
	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）												
	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 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。 実施結果及び評価 所定の金額を超える修繕については、見積もり合わせを徹底し、従来の施工方法の見積りが高額な場合は、別の対応方法を市に提案する等、経費削減の取組を行った。また、入居者利用のない空き駐車場の区画については、コインパーキング・カーシェア利用を継続して実施するとともに、入居者以外の近隣住民への月極駐車場のあり方を検討するなど、効率的な施設管理を推し進めた。さらに、エコオフィスづくり指針に基づき、移動時に可能な限り公共交通機関や自転車を活用する、定時退庁（水・金）を徹底する等、環境配慮の取組を行った。												
	◎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												
	〔参考〕経費の状況（単位：円）												
	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	180,397,000	180,397,000	0	人件費	73,439,000	70,221,861	3,217,139					
	別途配当額	218,480,000	179,139,684	-39,340,316	事務費	34,002,000	42,011,817	-8,009,817					
					保守管理費	72,956,000	74,141,405	-1,185,405					
					別途配当額	218,480,000	181,031,684	37,448,316					
	収入計	398,877,000	359,536,684	-39,340,316	支出計	398,877,000	367,406,767	31,470,233					

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(北部地域)に住む市民に関するアンケート】					
	指定期間	R4	R5	R6	R7	R8	達成状況の評価
	目標値	92.7%	92.7%	92.7%	92.7%	—	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	94.8%	95.7%	97.3%		—	

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
	個人情報の保護に関する法律等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		
パートナーシップ	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と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		
	月一回程度の頻度で連絡会議などを実施することのほか、日頃から報告・連絡・相談を密にしており、信頼関係が深まった。		
	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）		
パートナーシップ	REHUL事業における空き室の内覧対応や自治会調整等、指定管理者の事業協力により制度拡充につながり、当該事業を進めることで、建替事業等により入居者が減少し、自治会の存続が危ぶまれる住宅における自治会への支援につながっている。また、災害(地震や火災)の被災者への一時的な市営住宅の提供のため、指定管理者の迅速な対応により、被災者を受け入れる体制を整備できた。さらに、子育て世帯等の入居促進のために、市営住宅の空き室を活用したリノベーション事業を開始したが、民間のノウハウを活かし、設備面での提案を含め市と指定管理者とで随時協議を行ったことで、大きな問題が発生することなく、円滑な事業実施につながった。		
	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）		
	建替え住宅などの早期移転手続き補助業務において、多くの退去者が発生することとなったが職員にて手分けし、退去立会いを滞りなく実施した。また空き部屋や駐車場の空き区画有効活用案の提案を行い、REHUL事業、子育て世帯向け施策への協力や自治会からの空室対策への相談への対応、駐車場については外部貸し月極駐車場の導入提案など、積極的に対応した。 空き部屋の増加や高齢化による自治会運営への影響については今後も予想されることから、自治会支援策のさらなる強化及び効率化に向け連携を図りたい。		
	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）		
	入居者へのアンケートで「良い・普通」と感じる住民の割合が97.3%と目標を達成しており、入居者の満足度も高く、施設の管理や入居者対応等の日常業務は良好に遂行されている。また、空き室の鳩被害や住宅跡地の維持管理に関する対応策、共用部の施設の改修において、従来の取組のあり方を検討し、効果的かつ経費削減へとつながる対策を市に提案し、より良い施設の維持管理がなされている。課題としては、新たな事業の開始が重なった影響もあると考えられるが、指定管理者の人事異動に起因し、業務が滞ったことがあった。その後、改善はされたものの、今後はより一層指定管理者内での連携を図っていただきたい。また、市営住宅において著しく高齢化が進んでおり、自治会活動の停滞及び衰退が顕著な課題となっていることから、自治会運営の補助や支援に対して、より注力して実施することが必要と考える。		
	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）		
	入居者からの要望は多様化・複雑化しており、そのような要望に適切に対応し、高い水準で住民サービスを提供するために、施設所管課と指定管理者における協働のみならず、福祉部局等の庁内の関係部署や、庁外の関係機関との協働についても意識し、複合的な対応ができるよう取組を進める。		
	各住宅の自治会ごとに課題点が異なるため、それぞれの課題に寄り添った丁寧かつ効果的な支援を行い、コミュニティの活性化を図る。		

令和7年度 指定管理者制度モニタリング評価表（令和6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(山手寄線以西の区域及び「内附」1丁から6丁目までを除く地域)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	尼崎市東難波町1-4-1他		竣工	S25~H28	
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	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	☒ 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 ☒ 効率的な施設維持管理運営 ☐ 団体等の担い手としての成長 ☐ 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）

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について、指定期間の初年度である令和3年度実績93.6%を維持する。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。

實施結果

令和6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94.0%となり、目標の93.6%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。(指標①)住宅家賃収納率については、初期滞納者への連絡等をはじめとした細やかな対応を行い、目標を概ね達成している。(指標②)

(参考) 有効性に関する指標の設定及びその状況

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											
年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
目標	-	-	-	-	-	93.3%	93.6%	93.6%	93.6%	93.6%	
実績	-	-	-	-	-	93.6%	94.7%	94.2%	94.0%		
達成度	-	-	-	-	-	100.3%	101.2%	100.6%	100.4%		
評価	-	-	-	-	-	○	◎	○	○		

年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
目標	-	-	-	-	-	97.9%	97.9%	97.27%	97.58%	97.79%	
実績	-	-	-	-	-	98.2%	97.9%	98.20%	97.69%		
達成度	-	-	-	-	-	100.3%	100.0%	101.0%	100.1%		
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

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。

実施結果及び評価

市の令和6年度の主要事業である子育て世帯等の定住・転入促進に向けた市営住宅のリノベーション事業において、設備改修の提案・実施、リノベーションを行った部屋の内覧対応及び申込者にかかる手続きなど積極的に取り組み、子育て世帯の居居支援につながっている。建替事業にかかる業務では、建設予定の住宅の自治会支援として、関係部署や業者と協議を行い、新たな自治会の仕組みづくりに積極的に取り組んでいる。また、自治会役員の人手不足により自治会不在の状況が続いていた住宅において、粘り強く対応し、自治会設立へつなげ、コミュニティ維持に係る取組を行った。

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）

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

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。

実施結果及び評価

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い、市に提案する等、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。また、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、区画の増設を事業者と検討するなど効率的な施設管理を行った。さらに、エコオフィズづくり指針に基づき、マイコップの持参や空調の温度設定を工夫する等、環境配慮の取組を行った。

◎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

（参考）経費の状況（単位：円）

取入				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	277,906,000	277,906,000	0	人件費	115,043,000	108,895,411	6,147,589
別途配当額	381,755,000	415,311,263	33,556,263	事務費	39,517,000	34,425,159	5,091,841
				保守管理費	123,346,000	106,887,916	16,458,084
				別途配当額	381,755,000	413,362,263	-31,607,263
収入計	659,661,000	693,217,263	33,556,263	支出計	659,661,000	663,570,749	-3,909,749

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、民間活力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	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8	達成状況の評価
	目標値	93.6%	93.6%	93.6%	93.6%	—	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	94.7%	94.2%	94.0%	—		

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
	個人情報の保護に関する法律等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と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

月一回程度の頻度で連絡会議を実施することのほか、日頃から報告・連絡・相談を密にしており、信頼関係が深まった。

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）

REHUI事業や被災者(火災等)への目的外使用にあたっては、市営住宅の通常使用の入居者が退去した際に部屋の状態を確認した上で、住戸内の設備等の状態をリスト化して把握しており、当該事業で住戸の案内を行う際に迅速に対応できている。また、子育て世帯等の入居促進のために、市営住宅の空き室を活用したリノベーション事業を開始したが、民間のノウハウを活かし、設備面での提案を含め市と指定管理者とで随時協議を行ったことで、大きな問題が発生することなく、円滑な事業実施につながった。さらに、エレベーター設置事業において、設置対象住宅の入居者への説明や工事に伴う各種調整など、市と協働した事業を進めることができている。

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）

令和6年は、元日に能登半島地震が発生し衝撃的な惨事で幕を開けた。夏場は記録的な猛暑があり、今後、高い確率で発生が予想される南海トラフ大地震の想定も踏まえ、指定管理者として、自然災害の危機対応の意識を高め、業務を行うよう努めた。具体的には、災害等事故が起った場合、ネットワークを生かした迅速な連携が生命線であると考え、消防訓練の実施、交通安全教室の開催支援を継続し、自治会とのコミュニケーションを深め、連携を密にし、入居者等の各種相談に丁寧に対応した。自治会支援、火災等災害対応、リフォーム事業等への協力を真摯に行い、苦情や相談等の案件は、令和7年3月31日までの1年間で、3,400件を超えた。このような取組の中、入居者アンケートでは、良いと普通を合わせ94.0%を達成することができ、昨年までに続き、継続した成果であると考えている。令和6年度は、過去に解散した自治会2件を数年がかりで再組成することができたことで、成果であったと感じている。また、子育て世帯の入居促進のための空き室リノベーション事業があり、市との協議を踏まえ、設備面では高いレベルの提案及び施工ができ、中、内覧対応や自治会調整対応等を含め、民間ノウハウを発揮できたと考えている。エレベーター設置事業、建替え移転事業等が進む中、入居者相談等も増える想定だが、市と協働し進んでいきたい。課題としては、前年同様高齢化する各自治会の存続維持がある。建設が進む若草住宅において、建設前の自治会組成の取組の動きは、高齢化する地域活性化対応で指定管理者として学ぶことが多く、今後も種々の事業で市と協働し、成長したいと考える。

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）

入居者へのアンケートで「良・普通」と感じる住民の割合が94.0％と、目標を達成しており、入居者の満足度も高く、施設の管理や入居者対応等の日常業務は良好に遂行されている。また、市営住宅のリノベーション事業やエレベーター設置事業、新築住宅の自治会の仕組みづくりなど、市と協働で新たな取組を実施し、適正な施設の管理に努めた。今後も粘り強く入居者等への対応を行うことで、適切な施設の維持管理や高い水準での住民サービスの維持に努めてほしい。課題としては、指定管理者内で事務内容や地区別などで分担し、業務の効率化が進められている一方で、全体の業務内容を把握する職員が限定されているため、より迅速な入居者対応を行うためにも、より一層指定管理者内での連携を図っていただきたい。また、市営住宅において著しく高齢化が進んでおり、自治会活動の停滞が顕著な課題となっていることから、自治会運営の補助や支援に対して、より注力して実施することが必要と考える。

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）

入居者からの要望は多様化・複雑化しており、そのような要望に適切に対応し、高い水準で住民サービスを提供するために、施設所管課と指定管理者における協働のみならず、福祉部局等の庁内の関係部署や、庁外の関係機関との協働についても意識し、複合的な対応ができるよう取組を進める。

各住宅の自治会ごとに課題点が異なるため、それぞれの課題に寄り添った丁寧かつ効果的な支援を行い、コミュニティの活性化を図る。