

令和2年度 神戸市東灘区、灘区、中央区、  
兵庫区及び長田区における市営住宅の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市営住宅(241施設 21,482戸)
(2)指定管理者	日本管財株式会社
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額:1,407,280,473円 (共益費一括徴収団地増加分:252,462,072円を含む) ※別途実績に応じ、空家修繕費等を支出 決算額1,889,600,262円 (空家修繕費等支出による増額)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者管理業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①入退去業務</li> <li>②入居者の異動に関する業務(名義変更302件、同居承認137件)</li> <li>③住宅変更(7件)</li> <li>④安否確認</li> <li>⑤不正入居・迷惑行為等の指導</li> <li>⑥自治会活動等の支援</li> <li>⑦募集業務(シティハイツ)</li> </ul> </li> <li>・家賃等の収納関連業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①家賃算定業務</li> <li>②家賃の減額・減免(6,957件)</li> <li>③高額所得者対策(対象者21件 うち解消15件)</li> <li>④家賃等の収納管理(収納率:98.05%[元年度:98.02%])</li> <li>⑤滞納整理</li> </ul> </li> </ul>	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般・緊急修繕(4,691件)</li> <li>・空家修繕(614件)</li> <li>・保守管理点検等の業務</li> <li>・敷地管理業務</li> <li>・共益施設等管理業務</li> <li>・駐車場関連業務</li> </ul>	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市と指定管理者の連絡調整会議 年12回開催(緊急事態宣言発令中の書面開催含む)</li> <li>&lt;主な内容&gt; 降雨期前の防災対策 要望苦情への迅速丁寧な対応の徹底 入居者アンケートの見直し(配布数増、ご不満内容の記載欄の追加等)</li> </ul>	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	入居世帯数 令和2年度末 管理戸数21,482戸、入居戸数18,374戸(入居率85.5%)	
(3)収支状況		2年度の状況
①指定管理者の収支状況	【目標】収入1,291,890,000円、支出1,291,884,000円、差引6,000円 【実績】収入2,291,661,000円、支出2,289,058,000円、差引2,602,000円 (ペナルティ1,339,000円含む) ※収入:空家修繕費等の計上等による増額 ※支出:空家修繕費等の計上、人件費及び維持管理費等増加に伴う増額 ※ペナルティ:シティハイツ家賃の前年実績からの減収分のうち一定割合を市に補填するもの	

(4)その他		2年度の状況
①入居者ニーズへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・簡単な御用聞きサービス(ハートフルサポーター)</li> <li>・高齢者のみ世帯等に対し、健康状態に応じた頻度で見回り業務を実施(新型コロナウイルス感染症対策として、電話で実施)</li> <li>・コミュニティカフェの運営(新型コロナウイルスによる開催制限のため、3回実施)</li> </ul>	
②シティハイツの空家解消対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新婚・子育て世帯への減免についてのPRを実施。</li> <li>・空室の多い住宅は、賃貸専門業者へ積極的な斡旋を依頼。</li> <li>・案内ホームページのリニューアル。</li> </ul> ※シティハイツ入居率 令和2年度:85.3% [令和元年度:88.8%]	
③駐車場の空区画対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間貸駐車場の増設。</li> <li>・一般開放の推進。</li> </ul>	
④管理運営上の課題	特になし。	

### 3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

(1)提案内容と達成状況		提案内容(目標値など)	達成状況
①その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハートフルサポーターの実施</li> <li>・高齢者のみ世帯等に対し、健康状態に応じた頻度で見回り業務を実施</li> <li>・時間貸駐車場の増設(目標:21区画)、一般開放の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・418件(R1 381件)</li> <li>・電話で確認できない場合、ライフラインチェックや住民聞き取り等により安否確認を徹底した。緊急搬送数 14件</li> <li>・コインパーキング増設数 5区画</li> <li>・スマートパーキング増設数 2区画</li> <li>・一般開放契約数 63件</li> </ul>	
(2)指定管理者による自己評価		評価	評価に関するコメント
①経費削減	4	小修繕のうち簡単なものは、職員による修理対応によって経費削減を図っている。また、鍵渡し時に口座振替手続きを推奨していることに加え、窓口にポスターを掲示し、納付書払いからの切替を促している。	
②管理運営	4	引き続き高い収納率を確保したこと、及び業務マニュアルを作成することによる業務の標準化や、ジョブローテーション、OJTやオンライン研修を行うこと等により、職員のレベルアップに繋げることができ、滞りなく業務を遂行した。	
③独自提案	4	見回りの必要度に応じた対象者のレベル分けを行い、見回りを実施した。また、ハートフルサポーターについて、令和2年度は418件実施することができた。	
※評価基準		5＝提案を大きく上回った、4＝提案をやや上回った、3＝概ね提案どおり、2＝提案をやや下回った、1＝提案達成の目処なし	

### 4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容		令和3年1月に管理団地の自治会役員、管理人、入居者の一部及びシティハイツ全入居者を対象にアンケート調査を実施。指定管理者の対応や各センターの独自提案への満足度について調査した。

②満足度調査の結果

【配布・回収】

	今回	(前回)
配布	2,795	(2,443)
回収	1,313	(638)
回収率	47.0%	(26.1%)

【窓口・電話相談対応について】

	親切・ていねいさ	迅速さ	業務知識の豊富さ・正確さ	計
良い	50.8%	47.5%	40.5%	46.3%
まあまあ良い	17.7%	17.1%	23.0%	19.3%
ふつう	28.0%	30.3%	31.6%	29.9%
あまり良くない	2.9%	3.9%	4.0%	3.6%
良くない	0.6%	1.2%	0.9%	0.9%

【専有部の修繕業務について】

	親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計
良い	44.6%	40.9%	42.0%	42.5%
まあまあ良い	24.0%	25.0%	19.6%	22.9%
ふつう	27.3%	26.2%	30.2%	27.9%
あまり良くない	2.6%	5.9%	6.0%	4.8%
良くない	1.5%	2.1%	2.1%	1.9%

【共用部の修繕業務について】

	親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計
良い	47.1%	45.0%	40.4%	44.2%
まあまあ良い	18.9%	22.3%	22.0%	21.1%
ふつう	29.5%	27.9%	33.2%	30.2%
あまり良くない	2.6%	3.5%	3.1%	3.1%
良くない	1.8%	1.3%	1.3%	1.5%

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>市営住宅は、住宅に困窮する低額所得者を対象としており、その管理は福祉的要素が強く、神戸市と連携して業務を遂行していく必要がある。</p> <p>令和2年度において、住宅使用料の収納率が高い水準となっていること、新型コロナウイルス感染症対策として、高齢者見回り方法を電話に切り替えた上で、ライフライン確認や自治会等への聞き込みにより、積極的な安否確認に努めた結果、緊急搬送件数は14件に上り、独居死の防止に繋がったこと、ハートフルサポーターの実施件数を増やし、入居者の利便性向上を図ったことは評価できる。</p> <p>今後は、様々な取り組みの成果の検証も併せて行いながら、更なる入居者サービスの向上を期待したい。</p>

令和2年度 神戸市北区、須磨区、  
垂水区及び西区における市営住宅の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市営住宅(130施設 24,461戸)
(2)指定管理者	神鋼不動産ジークレフサービス株式会社
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R2市支出額(単位:円)	協定締結額: 1,479,640,208円 (共益費一括徴収増加分: 180,049,330円を含む) ※別途実績に応じ、空家修繕費等を支出 決算額: 1,910,854,628円 (空家修繕費等支出による増額)

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		2年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者管理業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①入退去業務</li> <li>②入居者の異動に関する業務(名義変更287件、同居承認113件)</li> <li>③住宅変更(48件)</li> <li>④安否確認</li> <li>⑤不正入居・迷惑行為等の指導</li> <li>⑥自治会活動等の支援</li> <li>⑦募集業務(シテイハイツ)</li> </ul> </li> <li>・家賃等の収納関連業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①家賃算定業務</li> <li>②家賃の減額・減免(8,262件)</li> <li>③高額所得者対策(対象者57件 うち解消29件)</li> <li>④家賃等の収納管理(収納率:98.05%[元年度:98.05%])</li> <li>⑤滞納整理</li> </ul> </li> </ul>	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般・緊急修繕(7,440件)</li> <li>・空家修繕(578件)</li> <li>・保守管理点検等の業務</li> <li>・敷地管理業務</li> <li>・共益施設等管理業務</li> <li>・駐車場関連業務</li> </ul>	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市と指定管理者の連絡調整会議 年12回開催(緊急事態宣言発令中の書面開催含む)</li> <li>&lt;主な内容&gt; 降雨期前の防災対策 要望苦情への迅速丁寧な対応の徹底 入居者アンケートの見直し(配布数増、ご不満内容の記載欄の追加等)</li> </ul>	
(2)利用状況		2年度の状況
①施設利用状況	入居世帯数 令和2年度末 管理戸数24,461戸、入居戸数18,663戸(入居率76.3%)	
(3)収支状況		2年度の状況
①指定管理者の収支状況	【目標】収入1,299,694,000円、支出1,299,690,000円、差引4,000円 【実績】収入2,587,727,000円、支出2,566,560,000円、差引21,167,000円 ※収入:空家修繕費等の計上等による増額 ※支出:空家修繕費等の計上、人件費及び維持管理費等増加に伴う増額	

(4)その他		2年度の状況
①入居者ニーズへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者のみ世帯等へ見回り業務を実施（新型コロナウイルス感染症対策として、電話で実施）</li> <li>・認知症サポーター養成講座の実施</li> <li>・コミュニティカフェの運営（新型コロナウイルスによる開催制限のため、1回実施）</li> </ul>	
②シティハイツの空家解消対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不動産業者等との提携によるPRを実施。</li> <li>・モデルルームを利用したオープンハウスを開催。</li> </ul> ※シティハイツ入居率 令和2年度:64.5% [令和元年度:65.9%]	
③駐車場の空区画対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間貸駐車場の増設。</li> <li>・一般開放の推進。</li> </ul>	
④管理運営上の課題	特になし。	

### 3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

(1)提案内容と達成状況	提案内容(目標値など)	達成状況
①その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シティハイツにかかる不動産業者等との提携強化</li> <li>・高齢者見守り業務</li> <li>・時間貸駐車場の増設、一般開放の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提携 155社(R1 145社)</li> <li>・電話で確認できない場合、ライフラインチェックや住民聞き取り等により安否確認を徹底した。 緊急搬送数 2件</li> <li>・コインパーキング増設数 15区画</li> <li>・一般開放契約数 115件</li> </ul>
(2)指定管理者による自己評価	評価	評価に関するコメント
①経費削減	5	消防設備点検費やエレベーター保守管理費の価格交渉を行ったこと、及び防犯カメラ設置や草刈り・低木剪定等を業者に外部発注せず職員が実施したことにより、経費削減することができた。
②管理運営	4	引き続き高い収納率を確保したこと、及び熟練した職員が業務に従事するとともに、OJTやロールプレイング等の研修を行い職員を指導育成し、確実な管理運営を図った。また、新型コロナウイルス関連給付金の収入確認等の業務増や高齢者見回り方法の変更にも適切に対応した。
③独自提案	3	新型コロナウイルス感染防止策を徹底した上で、認知症サポーター養成講座の開催やサークル発表会等の自治会活動へ参加を行った。
※評価基準	5＝提案を大きく上回った、4＝提案をやや上回った、3＝概ね提案どおり、2＝提案をやや下回った、1＝提案達成の目処なし	

### 4. 利用者の満足度調査等

		2年度の状況
①満足度調査の実施内容		令和3年1月に管理団地の自治会役員、管理人、入居者の一部及びシティハイツ全入居者を対象にアンケート調査を実施。指定管理者の対応や各センターの独自提案への満足度について調査した。

②満足度調査の結果

【配布・回収】

	今回	(前回)
配布	2,485	(1,488)
回収	1,283	(555)
回収率	51.7%	(37.3%)

【窓口・電話相談対応について】

	親切・ていねいさ	迅速さ	業務知識の豊富さ・正確さ	計
良い	55.5%	50.3%	43.0%	49.5%
まあまあ良い	16.2%	19.8%	18.5%	18.2%
ふつう	24.2%	25.1%	33.9%	27.9%
あまり良くない	2.9%	3.5%	3.2%	3.2%
良くない	1.1%	1.3%	1.4%	1.3%

【専有部の修繕業務について】

	親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計
良い	48.1%	42.1%	42.0%	44.1%
まあまあ良い	17.4%	21.4%	22.7%	20.4%
ふつう	27.6%	28.9%	26.7%	27.8%
あまり良くない	4.7%	4.4%	4.3%	4.5%
良くない	2.2%	3.1%	4.3%	3.2%

【共用部の修繕業務について】

	親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計
良い	40.2%	40.0%	36.6%	39.0%
まあまあ良い	19.1%	17.5%	19.4%	18.7%
ふつう	34.9%	34.5%	35.6%	35.0%
あまり良くない	2.9%	4.5%	4.2%	3.8%
良くない	2.9%	3.5%	4.2%	3.5%

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>市営住宅は、住宅に困窮する低額所得者を対象としており、その管理は福祉的要素が強く、神戸市と連携して業務を遂行していく必要がある。</p> <p>令和2年度において、住宅使用料の収納率が高い水準になっていること、新型コロナウイルス感染症対策として、センター窓口利用者が安心できる環境作りを行うとともに、高齢者見回り方法を電話に切り替えた上で、ライン確認や自治会等への聞き込みにより、積極的な安否確認に努めたこと、時間貸駐車場の新規設置数を順調に増やしていることは評価できる。</p> <p>今後は、様々な取り組みの成果の検証も併せて行いながら、更なる入居者サービスの向上を期待したい。</p>