

施設概要		施設所管課																																																									
(1) 基本的事項		都市整備部 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																																																											
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5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95.8%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も、1～3か月未納の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、目標の97.40%を大きく上回っている。（指標②）																																																											
有効性	(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%																																																		
	達成度	-	-	-	-	-	101.0%	102.3%	103.3%																																																		
	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																																															
	目標	-	-	-	-	-	98.1%	98.1%	97.40%	97.47%	未	-																																															
実績	-	-	-	-	-	98.1%	98.9%	98.79%																																																			
達成度	-	-	-	-	-	100.0%	100.8%	101.4%																																																			
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																																																											
令和5年9月から年3回の定期募集に加え常時募集を開始し、定期募集において2回連続募集割れとなった住宅等を常に募集することで、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。市営住宅の一室がゴミ屋敷化し、近隣住民への迷惑となっていた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、問題解決につながった。また、自主事業として、市営住宅入居者部局の講習会を実施し、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、見積りも合わせを徹底し、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コインパーキング利用を継続して実施するとともに、令和5年度から一部の住宅にてカーシェアを導入し、効率的な施設管理を推進した。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、定時退庁日（水・金）を徹底するなど、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、△両立しているとは言いえない、×環境への配慮が不足している																																																											
(参考) 経費の状況（単位：円）																																																											
<table border="1"> <tr> <th colspan="4">収入</th> <th colspan="4">支出</th> </tr> <tr> <th>項目</th> <th>予算額</th> <th>決算額</th> <th>差引</th> <th>項目</th> <th>予算額</th> <th>決算額</th> <th>差引</th> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>181,987,000</td> <td>181,987,000</td> <td>0</td> <td>人件費</td> <td>73,439,000</td> <td>74,274,875</td> <td>-835,875</td> </tr> <tr> <td>別途配当額</td> <td>191,860,000</td> <td>177,563,946</td> <td>-14,296,054</td> <td>事務費</td> <td>35,093,000</td> <td>42,524,685</td> <td>-7,431,685</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>保守管理費</td> <td>73,455,000</td> <td>72,638,108</td> <td>816,892</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>別途配当額</td> <td>191,860,000</td> <td>176,460,245</td> <td>15,399,755</td> </tr> <tr> <td>収入計</td> <td>373,847,000</td> <td>359,550,946</td> <td>-14,296,054</td> <td>支出計</td> <td>373,847,000</td> <td>365,897,913</td> <td>7,949,087</td> </tr> </table>				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	181,987,000	181,987,000	0	人件費	73,439,000	74,274,875	-835,875	別途配当額	191,860,000	177,563,946	-14,296,054	事務費	35,093,000	42,524,685	-7,431,685					保守管理費	73,455,000	72,638,108	816,892					別途配当額	191,860,000	176,460,245	15,399,755	収入計	373,847,000	359,550,946	-14,296,054	支出計	373,847,000	365,897,913	7,949,087
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	181,987,000	181,987,000	0	人件費	73,439,000	74,274,875	-835,875																																																				
別途配当額	191,860,000	177,563,946	-14,296,054	事務費	35,093,000	42,524,685	-7,431,685																																																				
				保守管理費	73,455,000	72,638,108	816,892																																																				
				別途配当額	191,860,000	176,460,245	15,399,755																																																				
収入計	373,847,000	359,550,946	-14,296,054	支出計	373,847,000	365,897,913	7,949,087																																																				

パートナーシップ	関係性の構築 月一回程度の頻度で指定管理者との会議を実施することのほか、毎月の月例報告書の提出、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） 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、制度拡充につながった。また、災害（地震や火災）の被災者への一時的な市営住宅への提供のため、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。指定管理監査の際には、書類の提出や監査からの質問に対する回答、実地調査時の対応等迅速に開始し、市ともスムーズな連携を図ることができた。さらに、入居促進等のために令和5年度からシャワー設置事業を開始したが、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） 自治会共益費の徴収代行について、今年度より園和北住宅において開始となったが、他の住宅自治会からの委託検討のうごきもあり、高齢化などによる自治会活動への影響対策として推進している。入居者アンケートについては引き続き好評価を得ている状況である。住民サービスの最前線として対応について、より細心の気配りをもって行うよう職員と連携する。高齢化対策への取組として、入居者向け講習会の再開や見守り活動の展開など入居者に寄り添いながら、入居者からのさらなる評価を得られるように行っている。
	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「良い・普通」と感じる住民の割合が95.8％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、日常的な報告・連絡・相談の体制が構築されていることで、事業計画書に基づき各事業を協働で実施することができおり、今後も継続して高い水準での住民サービスを維持していきたい。課題としては、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働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、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も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6年度 指定管理者制度モニタリング評価表（令和5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（山中町駅前地区（区域及びその隣接地）（1丁目から4丁目まで）（地積10,000平方メートル））				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	☒ 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。											
	実施結果											
	令和5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94.2%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も、目標の97.27%を大きく上回っており、市と連携を図りながら収納率向上につなげている。（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%	-	-	-
	達成度	-	-	-	-	-	100.3%	101.2%	100.6%	-	-	-
	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
	目標	-	-	-	-	-	97.9%	97.9%	97.27%	97.39%	未	-
	実績	-	-	-	-	-	98.2%	97.9%	98.21%	-	-	-
	達成度	-	-	-	-	-	100.3%	100.0%	101.0%	-	-	-
	評価	-	-	-	-	-	○	○	◎	-	-	-

◎目標を大きく上回った/上値個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、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

令和5年9月から年3回の定期募集に加え常時募集を開始し、定期募集において2回連続募集割れとなった住宅等を常に募集することで、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。また、自治会支援策として、自治会役員と一緒に次期役員を探す、各入居者向けのチラシ作成補助、自治会総会へ参加し自治会運営に対するアドバイスをを行う等、コミュニティ維持に係る取組を行った。一方で、入居者への手続き案内に係る対応不備により、市への苦情案件となったケースもあった。

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、効率的な施設管理を行った。さらに、エコオフィス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、△両立しているとは言いえない、×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	278,789,000	278,789,000	0	人件費	115,043,000	114,911,232	131,768	
別途配当額	412,083,600	435,516,054	23,432,454	事務費	37,257,000	16,524,890	20,732,110	
				保守管理費	126,489,000	118,737,215	7,751,785	
				別途配当額	412,084,000	435,516,054	-23,432,054	
収入計	690,872,600	714,305,054	23,432,454	支出計	690,873,000	685,689,391	5,183,609	

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	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	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	「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】										
指標	R4	R5	R6	R7	R8	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					
実績値	94.7%	94.2%	—	—	—	対応できている。					

公正性	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										
	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										
	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										
	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										
	指定管理者自身の経営状況は健全か										
	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										
	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										
	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										
	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										

関係性の構築

月一回程度の頻度で指定管理者との会議を実施することのほか、毎月の月例報告書の提出、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）

REHIL事業や被災者（火災等）に対する目的外使用においては、日頃から本来入居者の退去時に部屋の状態を確認し、住戸内の設備等の状態をリストで管理しており、目的外使用にて住戸の案内を行う際に迅速に対応できている。指定管理監督の際には、書類の提出や監査からの質問に対する回答、実地調査時の対応等迅速に対応し、市ともスムーズな連携を図ることができた。令和5年度より、入居促進等のためにシャワー設置事業を開始したが、開始初年度ということもあり、市と指定管理者間でうまく連携が図れず、入居者への誤った説明を行う等問題となるケースがあったため、随時協議を行い、円滑な事業実施につなげていきたい。

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5年度において長期的災害であったコロナ禍について、国の感染症法上の位置付けが令和5年5月8日に2類から5類に移る等の社会状況の変動があった。リアルでの入居者対応がコロナ禍以前に戻り、前年度までに比べ対面の対応が増加した。このような社会状況の転換等の急激な変化の中、多様化・複雑化する苦情・相談案件は令和5年度、2,664件を記録し過去最高の状況です。1件1件に対し、電話対応、来所対応、自宅訪問対応及び集会所訪問対応等を行い、指定管理者としてできる限りの対応に務めた結果、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できたことが成果であると考えている。また高齢化する自治会から解散相談が継続してあるが、集会所等で話し合いを粘り強く実施し解散阻止の取り組みに努めた。さらに災害対応として、令和5年12月から令和6年1月にかけての頻発した市内の火災による被害者救済のための空き室一時使用対応においても、本庁及び自治会と連携し迅速な対応に努めている。このような地域コミュニティの形成及び維持支援や災害弱者の支援対応への組織的なネットワーク力等の強みの発揮も成果であるとする。さらに、施設管理において、本庁及び自治会と連携しながら協働して適切な施設の維持管理に取り組むことも、一定の成果と考える。今後の課題としては、高齢化等による自治会運営停滞が深刻化している点への支援のアプローチの充実である。掲示物作成や集会所運営相談等、様々な自治会からの相談に引き続き応えながら、貴市のリーフル事業との連携支援等、創意工夫しながら存続に向けた支援対応に注力していく。

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94.2%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などの日常業務は良好に遂行されている。また、市営住宅の店舗使用者との面談の調整を図り、市とともに使用者と協議・折衝を行う等、市と協働で問題解決に向けた取組を実施し、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、市営住宅において若くして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働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。