

令和7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

(1)設置目的	住宅に困窮する低所得者が、家賃の負担が少なく居住できるよう設置
(2)事業内容	市営住宅の管理運営
(3)施設内容	市営住宅(217施設 20,624戸)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	日本管財株式会社・シンコースポーツ兵庫共同企業体
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで (5年間)
(3)選定方法	公募 (応募団体数: 1)
(4)R7年度 市支出額(単位: 円)	協定締結額(当初) 1,464,113千円 (決算額) 2,929,706千円 ※主に、別途実績に応じた空家修繕費等の支出による増額

3. 令和7年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和7年度の主な実績					
(1)管理実施状況						
①施設の維持管理業務	・一般・緊急修繕(5,913件) ・空家修繕(745件) ・保守管理点検等の業務 ・敷地管理業務					
②施設の運営業務	・窓口・電話等受付状況 来訪者数15,149件、電話受付40,375件 時間外受付(夜間・休日)858件 ・入居者管理業務 ①入退去業務 ②入居者の異動に関する業務(名義変更262件、同居承認110件) ③住宅変更(11件) ・一般管理業務 ①ペット飼育問題の改善 ②不正入居・迷惑行為等の指導 ③共益施設等管理業務 ・家賃等の収納関連業務 ①家賃算定業務 ②家賃の減額・減免(5,662件) ③高額所得者対策(対象者16件 うち指導完了11件) ④家賃等の収納管理(収納率:97.90%〔6年度:97.93%〕) ⑤滞納整理 ・高齢者等見回り業務 ・自治会活動等の支援 ・コミュニティ活性化 ・募集業務(シティハイツ) ・駐車場関連業務					
③自主事業等	・駐車場の空き区画を利用した時間貸駐車場の運営 ・駐車場契約者以外へのロボットゲートのリモコン貸出					
(2)利用状況						
①施設の利用者数	入居世帯数(令和7年度末) 管理戸数20,624戸、入居戸数16,770戸(入居率81.3%) 駐車場 4,345区画 時間貸駐車場 228区画					
②提案4項目の実績	▼ 駐車場の空き区画対策 (概要:時間貸駐車場の増設、地域事業者等への一般開放の推進など)					
	目標	<R5年度実績> ・時間貸駐車場 (増設なし) ・一般開放契約 (20箇所93区画)	実績	・時間貸駐車場 (7箇所53区画) ・一般開放契約 (35箇所150区画) ・カーシェア (4箇所7区画) ・タクシー会社専用駐 車場 (1箇所20区画)	達成 要因	時間貸駐車場運営事業者や地域との調整が適切に進められていること から順調に事業が進捗している。また、カーシェアやタクシー会社専用駐 車場との調整も行い事業を拡大している。
	▼ 学生の入居促進 (概要:大学へのヒアリングによるニーズ把握)					
	目標	<R5年度実績> 大学へのヒアリン グ実施等	実績	大学へのヒアリング 実施に向け調整	未達成 要因	ヒアリング実施に向け調整を続けている。
	▼ シティハイツの入居促進 (概要:インターネット動画を利用した内覧、不動産事業者等への情報提供)					

	目標	<R5年度実績> 入居率 89.2%	実績	入居率 89.7%	達成	要因	不動産業者との連携強化や、リモート内覧等対応の工夫により、顧客ニーズに応えた結果、昨年度並みの入居率を維持できたと評価される。			
	▼ コミュニティカフェ自主企画（概要：コミュニティ活性化のためコミュニティカフェ（集会所を拠点とした居場所作り）等の開催）									
	目標	<R5年度実績> 年間94回実施 入居者825名参加	実績	年間83回実施 入居者853名参加	達成	要因	イベント担当者の配置、病院や関係団体と連携した健康講座開催など、コミュニティ活性化に積極的に取り組んでいる。			
(3)収支状況										
収支バランス(単位:千円)	収入		3,330,875	支出		3,342,290	収支の差	-11,415	目標	未達成
	内訳	指定管理料	2,929,706	内訳	一般管理費等	700,826			昨今の経済状況の影響を受け、物価高騰や人件費の増加に伴うコスト増が主要因となっている。	
		駐車場	401,169		維持管理費	2,280,263				
					駐車場	361,201				
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要		調査期間:令和8年1月9日～1月30日(計1か月間) 調査方法: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。 回答者数:1,527（配布数3,164） 設問数:計8問(回答選択式:「良い」、「まあまあ良い」、「ふつう」、「あまり良くない」、「良くない」) 主な質問項目: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								
②結果(満足度)		▼ 窓口・電話相談対応の満足度（算出方法:「接遇マナー」、「迅速さ」、「対応の正確さ」という質問に「良い」から「ふつう」まで回答した人の割合）								
	目標	R5年度 93.9%	実績	91%	達成	要因	接遇マナー研修が継続的に実施されており、一定水準以上の対応ができていると考えられる。また、繁忙期にはパート・派遣社員を活用し、体制を補強している。調査の結果、高い満足度となっており、目標を達成している。			
		▼ 専有部の修繕・補修の満足度（算出方法:「接遇マナー」、「迅速さ」、「施工の状態」という質問に「良い」から「ふつう」まで回答した人の割合）								
	目標	R5年度 93.5%	実績	90%	達成	要因	修繕に関する説明・進捗報告等が丁寧に行われており、現場状況や要望を踏まえた適切な対応が実現されていると考えられる。調査の結果、高い満足度となっており、目標を達成している。			
		▼ 共用部の修繕・補修の満足度（算出方法:「接遇マナー」、「迅速さ」、「施工の状態」という質問に「良い」から「ふつう」まで回答した人の割合）								
	目標	R5年度 94.9%	実績	95%	達成	要因	修繕に関する説明・進捗報告等が丁寧に行われており、現場状況や要望を踏まえた適切な対応が実現されていると考えられる。調査の結果、高い満足度となっており、目標を達成している。			
③主な意見・苦情、対応		職員の窓口対応や電話対応が親切・丁寧で、迅速であるとの意見が多く寄せられた。今後も引き続き、接遇研修と再教育を通じて丁寧かつ迅速な対応を徹底し、満足度向上に努めてほしい。								

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	60 点	1.2 (提案をやや上回る)	72
(2)利用状況	20 点	1.2 (提案をやや上回る)	24
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
評価点の合計			116 点
総合評価			AA

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点

令和7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

(1)設置目的	住宅に困窮する低所得者が、家賃の負担が少なく居住できるよう設置
(2)事業内容	市営住宅の管理運営
(3)施設内容	市営住宅(125施設 23,850戸)

2. 指定管理に関する基本情報

(1)指定管理者名	TC神鋼不動産サービス株式会社
(2)指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで（5年間）
(3)選定方法	公募（応募団体数:2）
(4)R7年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 1,488,768千円（決算額）2,373,359千円 ※主に、別途実績に応じた空家修繕費等の支出による増加

3. 令和7年度管理運営の主な実績 ※特に評価の対象とした実績を抜粋

評価項目	令和7年度の主な実績				
(1)管理実施状況					
①施設の維持管理業務	・一般・緊急修繕(8,743件) ・空家修繕(622件) ・保守管理点検等の業務 ・敷地管理業務				
②施設の運営業務	・窓口・電話等受付状況 来訪者数21,720件、電話受付42,314件 時間外受付(夜間・休日)1,131件 ・入居者管理業務 ①入退去業務 ②入居者の異動に関する業務(名義変更241件、同居承認69件) ③住宅変更(22件) ・一般管理業務 ①ペット飼育問題の改善 ②不正入居・迷惑行為等の指導 ③共益施設等管理業務 ・家賃等の収納関連業務 ①家賃算定業務 ②家賃の減額・減免(5,397件) ③高額所得者対策(対象者40件 うち指導完了21件) ④家賃等の収納管理(収納率:97.61%〔6年度:97.81%〕) ⑤滞納整理 ・高齢者等見回り業務 ・自治会活動等の支援 ・コミュニティ活性化 ・募集業務(シティハイツ) ・駐車場関連業務				
③自主事業等	・駐車場の空き区画を利用した時間貸駐車場の運営 ・駐車場契約者以外へのロボットゲートのリモコン貸出				
(2)利用状況					
①施設の利用者数	入居世帯数(令和7年度末) 管理戸数23,850戸、入居戸数15,534戸(入居率65.1%) 駐車場 10,490区画 時間貸駐車場 223区画				
②提案4項目の実績	▼ 駐車場の空き区画対策 (概要:時間貸駐車場の増設、地域事業者等への一般開放の推進など)				
目標	<R5年度実績> ・時間貸駐車場 (4箇所21区画) ・一般開放契約 (24箇所113区画)	実績	・時間貸駐車場 (4箇所20区画) ・一般開放契約 (21箇所147区画)	達成 要因	近隣の需要動向を的確に捉え調整することにより、一般開放契約の拡充が図られたと考えられる。
▼ 学生の入居促進 (概要:近隣大学との連携、自社提携の賃貸仲介業者との連携による学生の入居促進)					
目標	<R5年度実績> ・大学ヘチラシの配布、掲示 ・当社ホームページ掲載	実績	・大学ヘチラシの配布、掲示 ・当社ホームページ掲載	達成 要因	大学での広報活動や専用サイトの活用により入居促進が図られている。入居した学生へ自治会活動参加を呼びかけ、理解促進にも努めている。
▼ シティハイツの入居促進 (概要:HP・インターネットによるPR、賃貸専門業者との連携拡大)					

	目標	<R5年度実績> 入居率 75.8%	実績	入居率 71.8%	未達成	要因	仲介業者への定期的なPRやホームページでの情報発信が適切に実施されている。また、モデルルームの設置やオープンルーム公開、360度画像によるオンライン内覧も引き続き実施している。			
	▼ コミュニティカフェ自主企画（概要:コミュニティ活性化のためのコミュニティカフェ(集会所を拠点とした居場所作り)等の開催）									
	目標	<R5年度実績> 年間32回実施 入居者420名参加	実績	年間39回実施 入居者434名参加	達成	要因	囲碁ボールや笑いヨガ、園芸セラピーなど人気イベントの継続に加え、フレイル予防講座などの新たな企画の実施により、コミュニティ活性化が図られている。			
(3)収支状況										
収支バランス(単位:千円)	収入		2,916,459	支出		2,919,757	収支の差	-3,298	目標	未達成
	内訳	指定管理料	2,373,359	内訳	一般管理費等	842,263			昨今の経済状況の影響を受け、物価高騰や人件費の増加に伴うコスト増が主要因となっている。	
		駐車場	543,100		維持管理費	1,531,225				
					駐車場	546,269				
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要		調査期間:令和8年1月9日～1月30日(計1か月間) 調査方法: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。 回答者数:1,286 (配布数2,921) 設問数:計11問(回答選択式:「良い」、「まあまあ良い」、「ふつう」、「あまり良くない」、「良くない」) 主な質問項目: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								
②結果(満足度)		▼ 窓口・電話相談対応の満足度 (算出方法:「接客マナー」、「迅速さ」、「対応の正確さ」という質問に「良い」から「ふつう」まで回答した人の割合)								
	目標	R5年度 95.5%	実績	95%	達成	要因	接客マナー研修や傾聴スキル研修等を実施しているため、一定の水準で安定的に対応することができていると推察される。また、小学校舎等の建て替え事業に伴い垂水区管理センターを移転することになったが、入居者へ丁寧に案内するとともに円滑に業務運営を行った点は評価できる。調査の結果、高い満足度となっており、目標を達成している。			
		▼ 専有部の修繕・補修の満足度 (算出方法:「接客マナー」、「迅速さ」、「施工の状態」という質問に「良い」から「ふつう」まで回答した人の割合)								
	目標	R5年度 97.0%	実績	95%	達成	要因	保全担当や施工業者への指導により、一定の水準で安定的に対応することができていると推察される。調査の結果、高い満足度となっており、目標を達成している。			
		▼ 共用部の修繕・補修の満足度 (算出方法:「接客マナー」、「迅速さ」、「施工の状態」という質問に「良い」から「ふつう」まで回答した人の割合)								
	目標	R5年度 93.1%	実績	96%	達成	要因	保全担当や施工業者への指導により、一定の水準で安定的に対応することができていると推察される。調査の結果、高い満足度となっており、目標を達成している。			
③主な意見・苦情、対応		声掛け・見回り活動に対する感謝や、職員の親切・丁寧な対応を評価する意見が多く寄せられた。今後も引き続き、接客研修と再教育を通じて丁寧かつ迅速な対応を徹底し、満足度向上に努めてほしい。								

4. 項目別評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(2)利用状況	提案をやや上回る	仕様で定めた事項を適切に履行し、提案をやや上回る効果があったため。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	仕様で定めた事項を適切に履行し、サービスの質的にも期待した水準であったため。

5. 総合評価

評価項目	(A)配点	(B)項目別評価の係数換算	評価点(A×B)
(1)管理実施状況	60 点	1.2 (提案をやや上回る)	72
(2)利用状況	20 点	1.2 (提案をやや上回る)	24
(3)収支状況	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
(4)満足度調査の結果等	10 点	1.0 (ほぼ提案どおり)	10
評価点の合計			116 点
総合評価			AA

※評価点(合計)の総合評価変換
【AAA】150～121点、【AA】120～101点、【A】100～81点、【B】80～61点、【C】60点