

令和元年度 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(245施設 21,807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)R1市支出額(単位:円)	協定締結額: 1,468,040,271円 (共益費一括徴収団地増加分: 270,460,758円を含む) ※別途実績に応じ、空家修繕費等を支出 決算額1,987,448,187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		元年度の状況
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296件、同居承認131件)</li> <li>③住宅変更(6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(6,775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: 98.02%[30年度: 97.99%])</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(5,936件)</li> <li>・空家修繕(678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>	
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況	入居世帯数 令和元年度末 管理戸数21,807戸、入居戸数18,789戸(入居率86.2%)	
(3)収支状況		元年度の状況
①指定管理者の収支状況	【目標】収入1,278,983,000円、支出1,278,977,000円、差引6,000円 【実績】収入2,389,452,000円、支出2,389,419,000円、差引33,000円 (インセンティブ85,000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 ※インセンティブ: シティハイツの前年実績との差額のうち一定割合を増収分とするもの	
(4)その他		元年度の状況
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</li> <li>・コミュニティカフェの運営</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>※シティハイツ入居率 令和元年度: 88.8% [平成30年度: 90.1%]</li> </ul>	
③駐車場の空区画対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コインパーキングの増設。</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)

※ 本欄には、利用者数や収入額、その他新たなサービスなどについて目標値などの提案があった場合に、その内容と達成状況を再掲すること。

	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>・コミュニティカフェの運営</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>・時間貸し駐車場の増設(目標:21区画)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・381件(H30 121件)</li> <li>・開催回数 25回</li> <li>・概ね提案水準を達成。</li> <li>・コインパーキング増設数 19区画</li> </ul>

### 4. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
①満足度調査の実施内容	令和2年2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	<p>2,443世帯に配布、638世帯から回収、回収率26.1%</p> <p>【地域ごとの事務所開設について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「便利になった」51.8% ・「どちらとも言えない」38.4%</li> <li>・「不便になった」9.8%</li> </ul> <p>【窓口・電話相談対応について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、業務知識の豊富さ・正確さ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」64.4% ・「ふつう」31.3%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」4.3%</li> </ul> <p>【専有部の修繕業務について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、施工の状態</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」65.0% ・「ふつう」27.1%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」8.0%</li> </ul> <p>【共用部の修繕業務について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、施工の状態</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」61.7% ・「ふつう」31.2%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」7.0%</li> </ul> <p>【窓口営業時間について】</p> <p>現在の時間帯について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「このままでいい」90.7% ・「延長してほしい」9.3%</li> </ul> <p>延長希望の時間帯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「午前」8.5% ・「午後」66.0% ・「両方」25.5%</li> </ul> <p>【センター職員の巡回について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良く見かける」11.1% ・「見たことがある」40.0%</li> <li>・「見たことがあるような気がする」18.1% ・「見たことがない」30.9%</li> </ul> <p>【高齢者 見守り・声かけ運動について】</p> <p>知っているか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「知っている」60.4% ・「知らない」39.6%</li> </ul> <p>見たことがあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良く見かける」9.7% ・「見たことがある」30.3%</li> <li>・「見たことがあるような気がする」14.7% ・「見たことがない」45.3%</li> </ul> <p>取り組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」81.7% ・「どちらとも言えない」14.6%</li> <li>・「特に必要ない」3.6%</li> </ul>

	<p>【福祉相談について】 窓口で福祉の相談をしたことがあるか ・「ある」4.8% ・「ない」95.2%</p> <p>業務知識の豊富さ ・「良い」「まあまあ良い」44.4% ・「ふつう」49.3% ・「あまり良くない」「良くない」6.3%</p> <p>福祉に関する取り組みについて ・「継続してほしい」75.7% ・「どちらとも言えない」20.6% ・「特に必要ない」3.7%</p> <p>【ハートフルサポーター】 知っているか ・「知っている」12.4% ・「聞いたことがある」13.3% ・「知らない」74.3%</p> <p>取り組みについてどう思うか ・「継続してほしい」68.6% ・「どちらとも言えない」26.2% ・「特に必要ない」5.2%</p> <p>利用するか ・「ぜひ利用したい」11.2% ・「必要があれば利用したい」67.0% ・「利用しない」21.9%</p> <p>【集会所の活用について】 管理センターの企画について、どれに興味があるか ・「認知症のケアについて」24.6% ・「防火対策について」27.2% ・「救命救急について」24.4% ・「野菜等の物品販売について」15.3% ・「その他について」8.5%</p> <p>【管理センターへの要望について】 ・「入退去、家賃に関する相談の充実」9.7% ・「駐車場に関する相談の充実」5.8% ・「高齢者 見守り声掛け運動の強化」15.3% ・「福祉相談の充実」8.1% ・「迷惑行為の削減と早期解決」18.4% ・「住宅ごとの相談会の開催」3.2% ・「自治会活動等、住民による活動の支援」9.1% ・「ハートフル活動の強化」7.0% ・「修繕関係に関する相談の充実」20.5% ・「その他」2.8%</p>
--	--

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。令和元年度において、住宅使用料の収納率が高い水準となっていること、収支状況が昨年度の支出超過から収入超過へ改善したこと、高齢者見回り業務について、健康状態に応じた適切な見回りを実施したことは評価できる。</p> <p>また、新規事業であるコミュニティカフェを円滑に運営したこと、見回り、カフェ、ハートフルサポーター等を通じて住民との信頼関係構築の努力をしていることも評価できる。</p> <p>一方、職員の入れ替わりによる業務への支障について、人材育成や適切な業務実施のための体制強化により改善されてきているが、より一層の人材育成に関する取り組みが必要であると考えます。</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>

令和元年度 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(133施設 25,174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)R1市支出額(単位:円)	協定締結額: 1,405,620,837円 (共益費一括徴収増加分: 184,287,815円を含む) ※別途実績に応じ、空家修繕費等を支出 決算額: 2,072,528,001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		元年度の状況
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267件、同居承認121件)</li> <li>③住宅変更(25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(8,141件)</li> <li>③高額所得者対策(対象者46件 うち解消19件)</li> <li>④家賃等の収納管理(収納率: 98.05%[30年度: 98.15%])</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(8,140件)</li> <li>空家修繕(816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>
(2)利用状況		元年度の状況
①施設利用状況		入居世帯数 令和元年度末 管理戸数25,174戸、入居戸数19,214戸(入居率76.3%)
(3)収支状況		元年度の状況
①指定管理者の収支状況		【目標】収入1,287,878,000円、支出1,287,874,000円、差引4,000円 【実績】収入2,765,311,000円、支出2,762,889,000円、差引2,422,000円 (インセンティブ1,358,000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 ※インセンティブ: シティハイツの前年実績との差額のうち一定割合を増収分とするもの
(4)その他		元年度の状況
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(住戸訪問、ポストチェック等)</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</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 令和元年度: 65.9% [平成30年度: 65.2%]
③駐車場の空区画対策		<ul style="list-style-type: none"> <li>空区画を他者と共同利用するシェアリングエコノミー型の時間貸し駐車場を増設。</li> <li>コインパーキングの増設。</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)

※ 本欄には、利用者数や収入額、その他新たなサービスなどについて目標値などの提案があった場合に、その内容と達成状況を再掲すること。

	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>・コミュニティカフェの運営</li> <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>・時間貸し駐車場の増設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開催回数 22回</li> <li>・提携 145社(H30 98社)</li> <li>・シェアリング増設数 2区画(提携業者 1社増加)</li> <li>・コインパーキング増設数 18区画</li> </ul>

### 4. 利用者の満足度調査等

	元年度の状況
①満足度調査の実施内容	令和2年2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	<p>1,488世帯に配布、555世帯から回収、回収率37.3%</p> <p>【地域ごとの事務所開設について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「便利になった」49.5% ・「どちらとも言えない」39.3%</li> <li>・「不便になった」11.2%</li> </ul> <p>【窓口・電話相談対応について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、業務知識の豊富さ・正確さ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」69.2% ・「ふつう」27.2%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」3.6%</li> </ul> <p>【専有部の修繕業務について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、施工の状態</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」69.0% ・「ふつう」24.7%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」6.3%</li> </ul> <p>【共用部の修繕業務について】</p> <p>親切・ていねいさ、迅速さ、施工の状態</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良い」「まあまあ良い」64.5% ・「ふつう」28.3%</li> <li>・「あまり良くない」「良くない」7.2%</li> </ul> <p>【窓口営業時間について】</p> <p>現在の時間帯について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「このままでいい」88.7% ・「延長してほしい」11.3%</li> </ul> <p>延長希望の時間帯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「午前」1.7% ・「午後」85.0% ・「両方」13.3%</li> </ul> <p>【センター職員の巡回について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良く見かける」15.8% ・「見たことがある」36.4%</li> <li>・「見たことがあるような気がする」16.7% ・「見たことがない」31.2%</li> </ul> <p>【高齢者 見守り・声かけ運動について】</p> <p>知っているか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「知っている」72.6% ・「知らない」27.4%</li> </ul> <p>見たことがあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「良く見かける」16.2% ・「見たことがある」35.2%</li> <li>・「見たことがあるような気がする」11.0% ・「見たことがない」37.5%</li> </ul> <p>取り組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」81.9% ・「どちらとも言えない」14.3%</li> <li>・「特に必要ない」3.8%</li> </ul>

	<p>【来所しやすい環境づくりについて】</p> <p>AEDの設置について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」81.8%</li> <li>・「どちらとも言えない」14.2%</li> <li>・「特に必要ない」4.0%</li> </ul> <p>血圧計の設置について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」80.0%</li> <li>・「どちらとも言えない」14.8%</li> <li>・「特に必要ない」5.3%</li> </ul> <p>【安心カードについて】</p> <p>どう思うか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」76.7%</li> <li>・「どちらとも言えない」18.7%</li> <li>・「特に必要ない」4.6%</li> </ul> <p>配布を希望するか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「希望する」45.1%</li> <li>・「どちらとも言えない」30.4%</li> <li>・「特に必要ない」24.6%</li> </ul> <p>【防災への取り組みについて】</p> <p>ハザードマップの掲示について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」81.3%</li> <li>・「どちらとも言えない」13.6%</li> <li>・「特に必要ない」5.1%</li> </ul> <p>お住まいの住宅の周辺の心配は</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「河川の氾濫」11.9%</li> <li>・「地すべり・土砂崩れ」16.4%</li> <li>・「津波や高潮」4.6%</li> <li>・「その他」5.3%</li> <li>・「特に心配はない」61.9%</li> </ul> <p>【地域コミュニティ活性化にかかる支援】</p> <p>どう思うか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「継続してほしい」69.3%</li> <li>・「どちらとも言えない」21.8%</li> <li>・「特に必要ない」8.9%</li> </ul> <p>どのような取組みに興味があるか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「福祉サービスなどの説明会、認知症サポーター養成講座など」40.3%</li> <li>・「笑いヨガ、健康体操など」23.9%</li> <li>・「落語、講談など」13.7%</li> <li>・「特に必要ない」22.1%</li> </ul>
--	---

#### 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>令和元年度において、住宅使用料の収納率が高い水準になっていること、シティハイツのPRを充実し入居率を向上させたこと、コインパーキングの新規設置数が大幅に増えていることは評価できる。</p> <p>また、新規事業であるコミュニティカフェを円滑に運営したこと、休日等の地域行事に積極的に参加し、住民との信頼関係構築の努力をしていることも評価できる。</p> <p>今後は、様々な取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>