

令和6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(222施設 20,746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)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 1,714,525千円（決算額）2,764,474千円 ※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6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6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(5,505件) ・空家修繕(691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16,435件、電話受付38,539件 時間外受付(夜間・休日)926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290件、同居承認107件) ③住宅変更(7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(6,063件) ③高額所得者対策(対象者23件 うち指導完了19件) ④家賃等の収納管理(収納率:97.93%〔5年度:98.02%〕) 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6年度末) 管理戸数20,746戸、入居戸数17,040戸(入居率82.1%) 駐車場 4,345区画 時間貸駐車場 165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	<昨年度実績> ・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 (2箇所10区画) ・一般開放契約 (21箇所35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と推察される。
	▼ 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	<昨年度実績> ヒアリングを実施	実績	大学へのヒアリングを実施	達成 要因 大学へのヒアリングにより、大学側からの関心が確認されており、一定の可能性が示されている。

	▼ 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	<昨年度実績> 入居率 89.2%	実績	入居率 89.0%	達成	要因	不動産業者との連携強化や、土日内覧対応の工夫により、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	<昨年度実績> 年間94回実施 入居者825名参加	実績	年間97回実施 入居者1,018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		3,155,630	支出		3,179,376	収支の差	-23,745	目標	未達成
	内 訳	指定管理料	1,714,525	内 訳	指定管理料	1,773,160			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。	
		空家修繕費	1,048,189		空家修繕費	1,041,463				
		駐車場	391,156		駐車場	364,753				
		シティハイツインセンティブ	1,760							
(4)満足度調査の結果等										
①調査概要		調査期間:令和7年1月9日～1月31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:1,617（配布数3,204） 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	昨年度 93.9%	実績	94%	達成	要因	接客研修などが効果的に実施されているため、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。		
		▼ 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	昨年度 93.5%	実績	93%	達成	要因	説明や進捗管理、要望への配慮が適切に行われており、現場状況に応じた的確な対応が実現されていると考えられる。		
		▼ 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	昨年度 94.9%	実績	94%	達成	要因	説明や進捗管理、要望への配慮が適切に行われており、現場状況に応じた的確な対応が実現されていると考えられる。			
③主な意見・苦情、対応		窓口対応・修繕業務ともに概ね良好で、一定の評価が得られている。一方で、連絡の遅れや説明不足に起因する意見も寄せられており、今後は一層の丁寧な対応が求められる。								

4. 項目別評価

(1)指定管理者による自己評価

評価項目	5段階評価	自己評価に関するコメント
(1)管理実施状況	提案を大幅に上回る	・鍵渡し時、生活保護廃止時、納付書払い滞納者への督促時等において口座振替制度利用を推奨し収納率向上を図った。 ・滞納者の生活状況を把握し、適切な分納、納付誓約等、経済状況に応じた納付指導を行うことで収納率向上を図った。 ・センター職員全員への研修(接客マナー等)を継続実施することで、入居者対応を中心に安定したサービスの提供が行えた。
(2)利用状況	提案を大幅に上回る	・空き区画活用事業として、コインパーキング、カーシェアリングに活用した他、R7年度開業に向け家庭菜園事業の取組実施。 ・シティハイツ入居促進事業においては、不動産業者との連携強化を図り、対前年度において入居率向上に繋げた。 ・コミュニティカフェ事業では住民要望に合わせ集会所イベントを開催。病院関係団体と連携した健康イベントは好評を博した。
(3)収支状況	提案をやや下回る	・前年度に引き続き、修繕関係を中心に経費削減に努めたものの、昨今の経済状況の影響から労務費を中心に原価増となり支出が収入を上回る結果となった。今後、さらなるコスト削減と共に時間貸駐車場等自主事業による収益確保に努めたい。
(4)満足度調査の結果等	提案を大幅に上回る	・入居者の高齢化が進む中、業務全般において高齢者に向けた、或いは意識した様々な対応や活動、サービスを展開することで満足度調査において高評価に繋げることができた。苦情や不満等のご意見に対しても真摯に向き合い改善に努めたい。

(2)神戸市の評価

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(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			評価点の合計	116 点
			総合評価	AA

令和6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(127施設 23,986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)R6年度 市支出額(単位:円)	協定締結額(当初) 1,617,353千円（決算額） 2,179,673千円 ※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6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6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(8,291件) ・空家修繕(621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23,917件、電話受付40,890件 時間外受付(夜間・休日)1,077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283件、同居承認88件) ③住宅変更(21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(5,781件) ③高額所得者対策(対象者27件 うち指導完了16件) ④家賃等の収納管理(収納率:97.81%[5年度:97.97%]) 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6年度末) 管理戸数23,986戸、入居戸数16,168戸(入居率67.4%) 駐車場 10,555区画 時間貸駐車場 219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)						
	<table><tr><td>目標</td><td><昨年度実績> ・時間貸駐車場 (4箇所21区画) ・一般開放契約 (24箇所113区画)</td><td>実績</td><td>・時間貸駐車場 (6箇所31区画) ・一般開放契約 (38箇所169区画)</td><td>達成 要因</td><td>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。</td></tr></table>	目標	<昨年度実績> ・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 (6箇所31区画) ・一般開放契約 (38箇所169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。
	目標	<昨年度実績> ・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 (6箇所31区画) ・一般開放契約 (38箇所169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)						
	<table><tr><td>目標</td><td><昨年度実績> ・大学ヘチラシの 配布、掲示 ・賃貸仲介業者と 連携した案内</td><td>実績</td><td>・大学ヘチラシの 配布、掲示 ・当社ホームページ掲載</td><td>達成 要因</td><td>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。</td></tr></table>	目標	<昨年度実績> ・大学ヘチラシの 配布、掲示 ・賃貸仲介業者と 連携した案内	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。
目標	<昨年度実績> ・大学ヘチラシの 配布、掲示 ・賃貸仲介業者と 連携した案内	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)							
<table><tr><td>目標</td><td><昨年度実績> 入居率 75.8%</td><td>実績</td><td>入居率 76.6%</td><td>達成 要因</td><td>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することで、昨年並みの入居率を維持できたと評価される。</td></tr></table>	目標	<昨年度実績> 入居率 75.8%	実績	入居率 76.6%	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することで、昨年並みの入居率を維持できたと評価される。	
目標	<昨年度実績> 入居率 75.8%	実績	入居率 76.6%	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することで、昨年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	<昨年度実績> 年間32回実施 入居者420名参加		実績	年間38回実施 入 居者493名参加	達成	要因	笑いヨガなど人気イベントの継続に加え、片付けセミナー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		2,744,138	支出		2,751,896	収支の差		-7,758	目標	未達成
	内 訳	指定管理料	1,617,353	内 訳	指定管理料	1,617,166				人件費の高騰、物価高による空家修繕費コスト増が主な要因となっている。	
		空家修繕費	558,615		空家修繕費	573,943					
		駐車場	564,465		駐車場	560,787					
		シティハイツインセンティブ	3,705								
(4)満足度調査の結果等											
①調査概要		調査期間:令和7年1月9日～1月31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:1,277（配布数2,977） 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	昨年度 95.5%	実績	95%	達成	要因	接遇マナー研修等を実施されているため、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。			
		▼ 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	昨年度 97.0%	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。			
		▼ 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	昨年度 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。			
③主な意見・苦情、対応		全体として高評価を得ている。一方で、対応の遅れや不十分さに関する意見もあったため、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、満足度向上に努める。									

4. 項目別評価

(1)指定管理者による自己評価

評価項目	5段階評価	自己評価に関するコメント
(1)管理実施状況	ほぼ提案どおり	管理センター職員が入居者の相談や苦情に対して真摯に取り組み、接遇研修などを定期的に行う事により入居者サービスの向上を図った為。
(2)利用状況	提案をやや上回る	シティハイツ入居促進の取組みにより昨年度を上回ること入居率を達成出来た。また、コミュニティカフェについても新規イベントの開催を取り入れるなどしてコミュニティ活性化を図った為。
(3)収支状況	ほぼ提案どおり	空家修繕費の収支は赤字となったが、各インセンティブの受給等により全体として収益を確保出来た為。
(4)満足度調査の結果等	ほぼ提案どおり	全体として高評価を得ているが、対応の遅れなどに関する意見もあった為、ほぼ提案通りとした。

(2)神戸市の評価

評価項目	5段階評価	評価の理由
(1)管理実施状況	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。
(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	提案値等は達成できなかったが、その原因が明らかに指定管理者の責めに帰さない事由によるため。
(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、提案をやや上回る効果があったため。

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	1.0 (ほぼ提案どおり)	60
(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(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			評価点の合計 104 点
			総合評価 AA