

令和5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(225施設 20,739戸)
(2)指定管理者	日本管財株式会社・シンコースポーツ兵庫共同企業体
(3)指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額: 1,665,355,584円 ※共益費一括徴収分: 263,000,253円を含む 決算額2,223,322,014円 ※別途実績に応じた空家修繕費等の支出による増額

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
①施設の維持管理業務		<ul style="list-style-type: none"> ・一般・緊急修繕(5,390件) ・空家修繕(530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		<ul style="list-style-type: none"> ・窓口・電話等受付状況 来訪者数16,682件、電話受付37,004件 時間外受付(夜間・休日)1,009件 ・入居者管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ①入退去業務 ②入居者の異動に関する業務(名義変更256件、同居承認113件) ③住宅変更(4件) ・一般管理業務 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ①家賃算定業務 ②家賃の減額・減免(6,617件) ③高額所得者対策(対象者20件 うち指導完了12件) ④家賃等の収納管理(収納率: 98.02%[4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その他の業務		<p>自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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		5年度の状況
①施設利用状況		<p>入居世帯数 令和5年度末 管理戸数20,739戸、入居戸数17,289戸(入居率83.4%) 駐車場 4,241区画</p>
②その他利用状況		<p>時間貸駐車場 164区画</p>

(3)収支状況		5年度の状況
	①指定管理者の収支状況	<p>収入実績 2,648,345千円、支出実績 2,629,555千円、収支18,790千円</p> <p>ア 指定管理業務 【目標】収入1,513,120千円、支出1,513,120千円、収支0円 【実績】収入2,604,892千円、支出2,591,676千円、 収支13,216千円（インセンティブ1,520千円含む）</p> <p>イ 自主事業 【実績】収入43,453千円、支出37,879千円、収支5,574千円</p> <p><指定管理業務の目標と実績の差異について> ※収入:空家修繕費、駐車場利用料収入等の計上等による増額 ※支出:空家修繕費、駐車場経費等の計上、一般管理費等及び一般緊急修繕費の増に伴う増額 ※インセンティブ:シティハイツで令和5年度に入居の鍵渡しが行われた住戸1戸に対して、前年度未入居率の区分に応じて定額を増収分とするもの</p>
(4)その他		5年度の状況
	①空き区画の活用等	市営住宅駐車場における空き区画対策として、時間貸駐車場の増設(自主事業)、一般開放の推進、カーシェアリングへの活用などに取り組んでいる。
	②学生の入居促進	大学への聞き取り調査を実施するなど取り組みを行った。 電話等で学生に自治会活動の参加を呼びかけており、学生がコミュニティの一員として市営住宅内での共同生活が円滑に送ることができるよう、学生と自治会との関係構築のための取り組みが適切に行われている。
	③シティハイツの入居促進	HPへの情報掲載、インターネットによる情報配信、不動産業者等への住宅情報の提供など、様々な媒体を活用し取り組んだ。 市外からの転入を増やすために市外不動産事業者と連携しPRするとともに、遠隔地に住む入居希望者のために、動画を利用した内覧を実施した。 ※シティハイツ入居率 令和5年度:89.2% [令和4年度:89.7%]
	④コミュニティカフェ自主企画等	管理センターにイベント担当者を配置した。(東部管理センター1名、兵庫・長田管理センター2名) 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)等について、フレイル予防教室、まちの保健室(関係団体と連携し、看護師による健康に関する相談会)、病院と連携した健康講義などを開催するとともに、地域学生ボランティアサークルによる餅つき大会を実施した。

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		<p>(1)駐車場の空き区画対策 ○時間貸駐車場の増設 ○一般開放の推進 など</p> <p>(2)学生の入居促進 ○大学へヒアリングを行いニーズを把握</p> <p>(3)シティハイツの入居促進 ○インターネット動画を利用した内覧を実施 ○不動産事業者等への情報提供</p> <p>(4)コミュニティカフェ自主企画 ○管理センターにイベント担当者を配置 ○「フレイル予防教室」を開催(所管区ごとに月1回実施) ○医療関係団体と連携し看護師による健康相談「まちの保健室」開催 ○餅つき大会の開催</p> <p>(5)ハートフルサポーター 高齢者世帯、障害者世帯を対象としたハートフルサポーターサービス(無償軽作業サービス)の実施</p>		<p>(1)駐車場の空き区画対策 ・時間貸駐車場(増設なし) ・一般開放契約(20箇所93区画) ・カーシェアリングへの活用(3箇所3区画)</p> <p>(2)学生の入居促進 ・ヒアリングを実施</p> <p>(3)シティハイツの入居促進 ・HPへの情報掲載 ・インターネット動画を活用した情報配信 ・不動産業者等への情報提供(2社 うち1社は市外)</p> <p>(4)コミュニティカフェ自主企画 ・イベント担当者を配置 ・フレイル予防教室(61回 入居者531名)、まちの保健室(4回 入居者18名)、病院と連携した健康講義(4回 入居者78名) ・餅つき大会(1回 入居者40名) ・年間94回実施 入居者825名参加</p> <p>(5)ハートフルサポーター ・実施済</p>	
(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	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕業者と価格交渉をして経費削減ができています。 ・高額となる修繕工事について、数社から相見積りを受けて金額を精査している。 ・簡易な修繕を管理センター職員が行うとともに、自社で行うことが可能な定期点検を実施することにより、経費削減を図っている。 		
②管理運営		5	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納者の生活状況を把握し、計画的に納付指導を行うことで、高い収納率を維持した。 ・滞納者の生活状況を確認する中で、経済的搾取をされている入居者を見つけ、福祉関係機関と連携して問題解決をした。 ・全職員が接遇マナー研修を受講して、入居者対応のサービス向上ができた。 		
③独自提案		5	<p>入居者の要望に合わせて、集会所イベントを開催した。 兵庫県看護協会のまちの保健室を誘致して、入居者や地域住民の、心身の健康、子育て、生活習慣病予防、介護などのさまざまな不安や悩みを、ゆっくり語れる「場」を提供し、気軽に健康に関する相談に応じる場所を提供できた。</p>		
※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

		5年度の状況																																																																																																						
①満足度調査の実施内容	令和6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	<p>【配布・回収】</p> <table border="1" data-bbox="678 353 1023 477"> <thead> <tr> <th></th> <th>今回</th> <th>(前回)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>配布</td> <td>3,224</td> <td>(2,837)</td> </tr> <tr> <td>回収</td> <td>1,509</td> <td>(1,401)</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td>46.8%</td> <td>(49.4%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>【窓口・電話相談対応について】</p> <table border="1" data-bbox="678 537 1458 753"> <thead> <tr> <th></th> <th>接遇マナー</th> <th>迅速さ</th> <th>対応の正確さ</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>52.9%</td> <td>51.0%</td> <td>50.1%</td> <td>51.3%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>16.5%</td> <td>18.4%</td> <td>20.4%</td> <td>18.5%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>25.6%</td> <td>23.9%</td> <td>22.9%</td> <td>24.1%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>2.8%</td> <td>3.6%</td> <td>3.7%</td> <td>3.4%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>2.2%</td> <td>3.1%</td> <td>3.0%</td> <td>2.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【専有部の修繕業務について】</p> <table border="1" data-bbox="678 812 1458 1001"> <thead> <tr> <th></th> <th>接遇マナー</th> <th>迅速さ</th> <th>施工の状態</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>53.3%</td> <td>52.0%</td> <td>50.5%</td> <td>51.9%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>17.9%</td> <td>18.8%</td> <td>18.4%</td> <td>18.3%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>23.8%</td> <td>23.4%</td> <td>22.4%</td> <td>23.2%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>2.0%</td> <td>2.6%</td> <td>4.7%</td> <td>3.1%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>3.0%</td> <td>3.3%</td> <td>4.0%</td> <td>3.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【共用部の修繕業務について】</p> <table border="1" data-bbox="678 1060 1458 1249"> <thead> <tr> <th></th> <th>接遇マナー</th> <th>迅速さ</th> <th>施工の状態</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>52.0%</td> <td>46.5%</td> <td>48.8%</td> <td>49.1%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>19.9%</td> <td>18.8%</td> <td>18.2%</td> <td>19.0%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>24.0%</td> <td>28.2%</td> <td>28.2%</td> <td>26.8%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>2.9%</td> <td>4.1%</td> <td>2.9%</td> <td>3.3%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>1.2%</td> <td>2.4%</td> <td>1.8%</td> <td>1.8%</td> </tr> </tbody> </table>			今回	(前回)	配布	3,224	(2,837)	回収	1,509	(1,401)	回収率	46.8%	(49.4%)		接遇マナー	迅速さ	対応の正確さ	計	良い	52.9%	51.0%	50.1%	51.3%	まあまあ良い	16.5%	18.4%	20.4%	18.5%	ふつう	25.6%	23.9%	22.9%	24.1%	あまり良くない	2.8%	3.6%	3.7%	3.4%	良くない	2.2%	3.1%	3.0%	2.7%		接遇マナー	迅速さ	施工の状態	計	良い	53.3%	52.0%	50.5%	51.9%	まあまあ良い	17.9%	18.8%	18.4%	18.3%	ふつう	23.8%	23.4%	22.4%	23.2%	あまり良くない	2.0%	2.6%	4.7%	3.1%	良くない	3.0%	3.3%	4.0%	3.4%		接遇マナー	迅速さ	施工の状態	計	良い	52.0%	46.5%	48.8%	49.1%	まあまあ良い	19.9%	18.8%	18.2%	19.0%	ふつう	24.0%	28.2%	28.2%	26.8%	あまり良くない	2.9%	4.1%	2.9%	3.3%	良くない	1.2%	2.4%	1.8%	1.8%
	今回	(前回)																																																																																																						
配布	3,224	(2,837)																																																																																																						
回収	1,509	(1,401)																																																																																																						
回収率	46.8%	(49.4%)																																																																																																						
	接遇マナー	迅速さ	対応の正確さ	計																																																																																																				
良い	52.9%	51.0%	50.1%	51.3%																																																																																																				
まあまあ良い	16.5%	18.4%	20.4%	18.5%																																																																																																				
ふつう	25.6%	23.9%	22.9%	24.1%																																																																																																				
あまり良くない	2.8%	3.6%	3.7%	3.4%																																																																																																				
良くない	2.2%	3.1%	3.0%	2.7%																																																																																																				
	接遇マナー	迅速さ	施工の状態	計																																																																																																				
良い	53.3%	52.0%	50.5%	51.9%																																																																																																				
まあまあ良い	17.9%	18.8%	18.4%	18.3%																																																																																																				
ふつう	23.8%	23.4%	22.4%	23.2%																																																																																																				
あまり良くない	2.0%	2.6%	4.7%	3.1%																																																																																																				
良くない	3.0%	3.3%	4.0%	3.4%																																																																																																				
	接遇マナー	迅速さ	施工の状態	計																																																																																																				
良い	52.0%	46.5%	48.8%	49.1%																																																																																																				
まあまあ良い	19.9%	18.8%	18.2%	19.0%																																																																																																				
ふつう	24.0%	28.2%	28.2%	26.8%																																																																																																				
あまり良くない	2.9%	4.1%	2.9%	3.3%																																																																																																				
良くない	1.2%	2.4%	1.8%	1.8%																																																																																																				

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
<p style="text-align: center;">所 見</p>	<p>市営住宅は、主に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>新しい指定期間の初年度にあたる令和5年度においては、以下の取り組み内容が評価でき、基本的に良好な管理運営が行われた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○住宅使用料の収納率を高い水準で維持するとともに、滞納整理について、区社会福祉協議会等と連携し高齢者や母子世帯の要配慮者の生活状況に合わせた対応を行ったこと ○独居死亡住宅において、親族への返還手続きの交渉を丁寧に行うとともに、相手の個別事情を汲み取り必要な情報の聞き取りを実施し、円滑な任意返還に繋がったこと ○ペット飼育問題に対し、指導や譲渡先の案内を粘り強く行い、着実に事案の減少に繋がったこと ○高齢者の見回りについて、積極的な安否確認を行ったことで、迅速な緊急搬送に繋がるなど、入居者の安心・安全な生活の向上に寄与したこと ○高齢者世帯、障害者世帯を対象としたハートフルサポーターサービス(無償軽作業サービス)を実施し、入居者の生活支援ニーズに対応したこと ○断水等不具合が発生した際に、迅速に修繕対応を行うとともに、生活への影響を少なくする等、緊急時に的確に対応できたこと ○シティハイツの入居促進について、HPへの情報掲載、インターネットによる情報配信、不動産業者等への住宅情報の提供など、様々な媒体を活用し取り組んだこと ○「フレイル予防教室」(区毎に毎月1回開催)や、医療関係団体等と連携した「まちの保健室(健康相談)」の開催など、コミュニティ活性化に積極的に取り組んだこと <p>一方、保守管理等業務において、改善が必要な事案も見受けられたが、組織内でのチェック体制の強化等の再発防止策を講じ、適正な処理に向けて対応した。</p> <p>引き続き、家賃等の収納、高齢者見回り、コミュニティ活性化・支援や独自提案事業等について、より積極的に取り組むとともに、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5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(128施設 24,024戸)
(2)指定管理者	TC神鋼不動産サービス株式会社
(3)指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
(4)R5市支出額(単位:円)	協定締結額: 1,573,997,726円 ※共益費一括徴収分: 209,332,084円を含む 決算額: 1,908,525,057円 ※別途実績に応じた空家修繕費等の支出による増額

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		5年度の状況
	①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・一般・緊急修繕(7,610件) ・空家修繕(448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	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口・電話等受付状況 来訪者数24,446件、電話受付40,144件 時間外受付(夜間・休日)1,344件 ・入居者管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ①入退去業務 ②入居者の異動に関する業務(名義変更256件、同居承認100件) ③住宅変更(23件) ・一般管理業務 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ①家賃算定業務 ②家賃の減額・減免(6,563件) ③高額所得者対策(対象者28件 うち指導完了22件) ④家賃等の収納管理(収納率: 97.97%[4年度: 98.08%]) 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その他の業務	<p>自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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		5年度の状況
	①施設利用状況	<p>入居世帯数 令和5年度末 管理戸数24,024戸、入居戸数16,726戸(入居率69.6%) 駐車場 11,095区画</p>
	②その他利用状況	<p>時間貸駐車場 193区画</p>

(3)収支状況		5年度の状況
	①指定管理者の収支状況	<p>収入実績2,523,397千円、支出実績2,485,960千円、収支37,437千円</p> <p>ア 指定管理業務 【目標】収入1,470,660千円、支出1,470,660千円、収支0円 【実績】収入2,490,001千円、支出2,463,379千円、収支26,622千円 (インセンティブ5,590千円含む)</p> <p>イ 自主事業 【実績】収入33,395千円、支出22,581千円、収支差10,814千円</p> <p><指定管理業務の目標と実績の差異について> ※収入:空家修繕費、駐車場利用料収入等の計上等による増額 ※支出:空家修繕費、駐車場経費の計上、一般緊急修繕費の増に伴う増額 ※インセンティブ:シティハイツで令和5年度に入居の鍵渡しが行われた住戸1戸に対して、前年度未入居率の区分に応じて定額を増収入分とするもの</p>
(4)その他		5年度の状況
	①空き区画の活用等	市営住宅駐車場における空き区画対策として、時間貸駐車場の増設(自主事業)、一般開放の推進、カーシェアリング、EVステーションなど、様々な用途への活用に取り組んでいる。
	②学生の入居促進	大学への案内や、賃貸仲介業者との連携したPRなどに取り組んだ。学生がコミュニティの一員として市営住宅内での共同生活が円滑に送ることができるよう、自治会活動への参加を積極的に呼びかけたことで、清掃活動、防災訓練、バス旅行などへの参加があり、学生と自治会との関係構築のための取り組みが適切に行われている。
	③シティハイツの入居促進	自社開設の市営住宅HPへの情報掲載、インターネットによる情報配信、不動産業者等への住宅情報の提供など、様々な媒体を活用し取り組んだ。HPでは物件案内や減免案内を行うとともに、360度カメラにより映像見学ができるモデルルームを掲載している。 ※シティハイツ入居率 令和5年度:75.8% [令和4年度:68.5%]
	④コミュニティカフェ自主企画等	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)等について、医療講演会、野菜即売会、笑いヨガ、園芸セラピー、認知症サポーター講座、いきいき美容教室、防犯講座など、様々なテーマで企画を実施した。

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	<p>(1)駐車場の空き区画対策 ○時間貸駐車場の増設 ○一般開放の推進 など</p> <p>(2)学生の入居促進 ○近隣大学との連携 ○自社提携の賃貸仲介業者との連携</p> <p>(3)シティハイツの入居促進 ○HP、インターネットによるPR ○賃貸専門業者との連携拡大、積極的にPR</p> <p>(4)コミュニティカフェ自主企画 ○医療機関と連携した「健康に関する相談会」など、健康、安全、快適、多世代交流をテーマとした様々なイベントを実施</p> <p>(5)まごの手サービス(75歳以上の高齢者、身体障害者対象を対象とした日常簡易作業支援)の導入</p>	<p>(1)駐車場の空き区画対策 ・時間貸駐車場の増設(4箇所21区画) ・スマートパーキング(事前にネット予約するもの)への活用(1箇所4区画) ・一般開放契約(24箇所113区画) ・カーシェアリングへの活用(2箇所4区画) ・EVステーション新規設置(1箇所1区画)</p> <p>(2)学生への入居促進 ・大学ヘチラシの配布、掲示 ・自社提携の賃貸仲介業者との連携した案内 ・学生の自治会活動への参加(2箇所7回)</p> <p>(3)シティハイツの入居促進 ・HPへの情報掲載 ・インターネットによる情報配信 ・自社の県営住宅管理事務所へのパンフレット設置 ・仲介・賃貸専門業者へ情報提供(191店舗(R4 184店舗))</p> <p>(4)コミュニティカフェ自主企画 ・園芸セラピー(5回)、笑いヨガ(4回)、認知症サポーター養成講座(3回) ・その他、他機関と連携した新たなイベントの開催(病院と連携した健康講座)、防犯講座、野菜即売会、落語会 など ・年間32回実施 入居者420名参加</p> <p>(5)まごの手サービス ・実施済</p>
(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	防犯カメラ設置やポール撤去・設置等を外部発注せず職員が実施。また、エレベーター保守管理費や空家修繕費の諸経費の削減も実施している。
②管理運営	5	家賃滞納者の原因を丁寧に聞き取り、支払い計画の指導を行い、早期からの滞納解消を図る事によって、高い収納率を維持した。定期巡回など、現場外出時に不具合箇所のチェックを行い、修繕を行った。職員へのOJT,ロールプレイング等の研修を行うことにより、確実な管理運営を図った。
③独自提案	4	医療講演会、落語会、モルック体験会、囲碁ボール等の新たなイベントを実施。加えて親子向けイベントの絵本読み聞かせ・工作教室、わくわくカブトムシ作戦を開催した。また、障害者雇用促進の観点から、障がい者就労移行支援団体への業務発注を行った。
※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

		5年度の状況																																																																																																						
①満足度調査の実施内容	<p>令和6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。</p>																																																																																																							
②満足度調査の結果	<p>【配布・回収】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>今回</th> <th>(前回)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>配布</td> <td>2,928</td> <td>[2,469]</td> </tr> <tr> <td>回収</td> <td>1,293</td> <td>[1,376]</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td>44.2%</td> <td>[55.7%]</td> </tr> </tbody> </table> <p>【窓口・電話相談対応について】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>接遇マナー</th> <th>迅速さ</th> <th>対応の正確さ</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>60.8%</td> <td>57.4%</td> <td>55.6%</td> <td>57.9%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>15.1%</td> <td>15.9%</td> <td>17.2%</td> <td>16.1%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>19.5%</td> <td>22.9%</td> <td>22.2%</td> <td>21.5%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>3.1%</td> <td>1.9%</td> <td>2.9%</td> <td>2.7%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>1.5%</td> <td>1.9%</td> <td>2.1%</td> <td>1.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【専有部の修繕業務について】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>接遇マナー</th> <th>迅速さ</th> <th>施工の状態</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>59.0%</td> <td>58.7%</td> <td>59.0%</td> <td>58.9%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>18.1%</td> <td>17.3%</td> <td>17.0%</td> <td>17.5%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>19.6%</td> <td>21.4%</td> <td>21.0%</td> <td>20.7%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>2.2%</td> <td>1.8%</td> <td>1.1%</td> <td>1.7%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>1.1%</td> <td>0.7%</td> <td>1.8%</td> <td>1.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【共用部の修繕業務について】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>接遇マナー</th> <th>迅速さ</th> <th>施工の状態</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>54.5%</td> <td>52.9%</td> <td>54.5%</td> <td>54.0%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>19.0%</td> <td>16.5%</td> <td>13.2%</td> <td>16.3%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>20.7%</td> <td>24.8%</td> <td>23.1%</td> <td>22.9%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>4.1%</td> <td>3.3%</td> <td>4.1%</td> <td>3.9%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>1.7%</td> <td>2.5%</td> <td>5.0%</td> <td>3.0%</td> </tr> </tbody> </table>			今回	(前回)	配布	2,928	[2,469]	回収	1,293	[1,376]	回収率	44.2%	[55.7%]		接遇マナー	迅速さ	対応の正確さ	計	良い	60.8%	57.4%	55.6%	57.9%	まあまあ良い	15.1%	15.9%	17.2%	16.1%	ふつう	19.5%	22.9%	22.2%	21.5%	あまり良くない	3.1%	1.9%	2.9%	2.7%	良くない	1.5%	1.9%	2.1%	1.8%		接遇マナー	迅速さ	施工の状態	計	良い	59.0%	58.7%	59.0%	58.9%	まあまあ良い	18.1%	17.3%	17.0%	17.5%	ふつう	19.6%	21.4%	21.0%	20.7%	あまり良くない	2.2%	1.8%	1.1%	1.7%	良くない	1.1%	0.7%	1.8%	1.2%		接遇マナー	迅速さ	施工の状態	計	良い	54.5%	52.9%	54.5%	54.0%	まあまあ良い	19.0%	16.5%	13.2%	16.3%	ふつう	20.7%	24.8%	23.1%	22.9%	あまり良くない	4.1%	3.3%	4.1%	3.9%	良くない	1.7%	2.5%	5.0%	3.0%
	今回	(前回)																																																																																																						
配布	2,928	[2,469]																																																																																																						
回収	1,293	[1,376]																																																																																																						
回収率	44.2%	[55.7%]																																																																																																						
	接遇マナー	迅速さ	対応の正確さ	計																																																																																																				
良い	60.8%	57.4%	55.6%	57.9%																																																																																																				
まあまあ良い	15.1%	15.9%	17.2%	16.1%																																																																																																				
ふつう	19.5%	22.9%	22.2%	21.5%																																																																																																				
あまり良くない	3.1%	1.9%	2.9%	2.7%																																																																																																				
良くない	1.5%	1.9%	2.1%	1.8%																																																																																																				
	接遇マナー	迅速さ	施工の状態	計																																																																																																				
良い	59.0%	58.7%	59.0%	58.9%																																																																																																				
まあまあ良い	18.1%	17.3%	17.0%	17.5%																																																																																																				
ふつう	19.6%	21.4%	21.0%	20.7%																																																																																																				
あまり良くない	2.2%	1.8%	1.1%	1.7%																																																																																																				
良くない	1.1%	0.7%	1.8%	1.2%																																																																																																				
	接遇マナー	迅速さ	施工の状態	計																																																																																																				
良い	54.5%	52.9%	54.5%	54.0%																																																																																																				
まあまあ良い	19.0%	16.5%	13.2%	16.3%																																																																																																				
ふつう	20.7%	24.8%	23.1%	22.9%																																																																																																				
あまり良くない	4.1%	3.3%	4.1%	3.9%																																																																																																				
良くない	1.7%	2.5%	5.0%	3.0%																																																																																																				

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
<p style="text-align: center;">所 見</p>	<p>市営住宅は、主に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>新しい指定期間の初年度にあたる令和5年度においては、以下の取り組み内容が評価でき、基本的に良好な管理運営が行われた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○住宅使用料の収納率を高い水準で維持したこと ○独居死亡住宅において、親族への返還手続きの交渉を丁寧に行うとともに、相手の個別事情を汲み取り必要な情報の聞き取りを実施し、円滑な任意返還に繋がったこと ○ペット飼育問題に対し、指導や譲渡先の案内を粘り強く行い、着実に事案の減少に繋がったこと ○高齢者の見回りについて、積極的な安否確認を行ったことで、迅速な緊急搬送に繋がるなど、入居者の安心・安全な生活の向上に寄与したこと ○断水等不具合が発生した際に、迅速に修繕対応を行うとともに、生活への影響を少なくする等、緊急時に的確に対応できたこと ○シティハイツの入居促進について、HPへの情報掲載、インターネットによる情報信、不動産業者等への住宅情報の提供など、様々な媒体を活用し取り組んだこと ○駐車場の空き区画活用として、時間貸駐車場の増設、一般開放契約の促進、カーシェアリングやスマートパーキングへの活用、EVステーション新規設置など、多彩な用途への活用に取り組んだこと ○医療機関と連携した「健康に関する相談会」など、健康、安全、快適、多世代交流をテーマにした様々なイベントを実施し、コミュニティ活性化に積極的に取り組んだこと <p>一方、情報取り扱いルールに一部不徹底が見受けられたが、職員教育の徹底や、チェック体制を構築する等の再発防止策を講じ、適正な処理に向けて対応した。</p> <p>引き続き、家賃等の収納、高齢者見回り、コミュニティ活性化・支援や独自提案事業等について、より積極的に取り組むとともに、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>