

芦屋市営住宅等の指定管理者の指定について

芦屋市営住宅等の指定管理者として指定した株式会社東急コミュニティーから指定辞退の届出がありましたので、芦屋市指定管理者選定委員会（市営住宅等）において次点候補者として選定されていた者を指定管理者として指定するため、市議会の議決を求めるもの。

1 管理を行わせる公の施設

市営住宅

改良住宅

従前居住者用住宅

2 指定管理者

所在地 兵庫県西宮市六湛寺町9番16号

名称 日本管財株式会社

代表者名 代表取締役 福田 慎太郎

3 指定期間

平成25年4月1日から平成30年3月31日まで

4 当初の指定管理者選定の経過

(1) 募集について

ア 公募の開始 平成24年6月15日

イ 周知方法 「広報あしや」6月15日号及び芦屋市ホームページ

ウ 募集期間 平成24年6月15日から平成24年7月25日まで

エ 申請法人等 一般財団法人SK総合住宅サービス協会

(50音順) 大阪ガスセキュリティサービス株式会社

近鉄住宅管理株式会社

株式会社東急コミュニティー

日本管財株式会社

株式会社長谷工ライブネット

／計6法人

(2) 選定について

ア 指定管理者選定委員会の設置（敬称略）

委員長 朝沼 晃 内北浜法律事務所 弁護士

副委員長 津久井 進 芦屋西宮市民法律事務所 弁護士
委員 遠藤 尚秀 新日本有限責任監査法人 公認会計士
委員 高原 利栄子 近畿大学 経営学部准教授
委員 山崎 古都子 滋賀大学 名誉教授

イ 委員会の開催

第1回（平成24年5月24日）募集要項について説明，選定基準及び審査要領について協議及び決定

第2回（平成24年8月6日）応募状況及び審査要領について協議

第3回（平成24年8月16日）面接審査及び候補法人等の決定

(3) 選定基準について

「P31 採点－集計表」の審査項目及び審査基準のとおり

(4) 選定方法について

上記選定基準に基づき，法人等から提出された事業計画書等の書類審査及び面接審査を行い選定した。

ア 第一次選考

施設の安全対策等から鑑みて，公の施設の管理者としての最低条件として，募集要項中「選定審査対象からの除外」に該当する法人等は，経営状態もしくは管理運営あるいはその両方について懸念のある法人等として除外とする。

ただし，該当する法人等はなし。

イ 第二次選考

第一次選考を通過した法人等を対象に面接による審査を行い，その後，芦屋市営住宅等指定管理者選定基準に基づいて採点し，指定管理者の候補者を選定した。

(5) 審査結果（500点満点）

「P31 採点－集計表」の合計点数のとおり

5 今回の指定管理者選定の経過

平成24年9月26日 芦屋市指令第1263号により株式会社東急コミュニティーを指定管理者に指定

平成24年12月19日 株式会社東急コミュニティーから指定管理者指定の辞退届

以上

芦屋市営住宅等指定管理者 募集要項

平成24年6月
芦屋市都市環境部
住 宅 課

1 指定管理者の募集について

芦屋市営住宅、芦屋市改良住宅、芦屋市震災復興地区住宅市街地整備総合支援事業に係る従前居住者用住宅（各住宅の共同施設、店舗、作業場を含む、以下「市営住宅等」という。）について、住宅管理に関する業務を効果的かつ効率的に行うため、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項及び芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例（平成16年条例第22号）第2条の規定により、広く事業者を公募し、管理運営について創意工夫ある提案を募集するものです。

2 業務概要及び留意事項

(1) 所在地及び施設概要

市営住宅、改良住宅、従前居住者用住宅計1,697戸

ア 店舗、作業所、共同施設は別途あります。（後掲する「別表」の①から③までを参照願います。）

イ 管理業務のうち、建築年が昭和61年より前の住宅の住宅については、新規入居手続き及び空家補修を行いません。

ウ 各住宅の設置目的等については、設置及び管理に関する条例を参照願います。（市ホームページから検索可能です。）

(2) 管理運営方針

指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを市民及び入居者に提供するとともに、安定的、継続的な管理の実現と管理経費の節減が並立することを目的とします。

ア 基本方針

本市は、阪神間における優良かつ閑静な住宅地として内外から認識されています。市営住宅等の管理においても入居者や近隣住民の声を大切にしながら、本市の特性に合わせた管理運営を行ってください。

イ 運営方針

管理する住宅を清潔に保ち、かつ機能を正常に保持し、入居者が快適かつ安全に利用できるよう、適正な管理と保守、補修等を行ってください。

ウ 法令等の遵守

住宅の管理運営業務を行うに当たっては、仕様書に記載の法令等の内容を理解し、遵守してください。

(3) 留意事項

指定期間中に、建替事業、用途廃止等によって住宅管理戸数が現在の1,697戸より10%以上（170戸以上）減少することとなる場合は、直近の収支実績等を勘案のうえ指定管理料を減額する場合があります。

※ただし、現時点ではこの基準に該当する具体的な計画等はありません。

なお、現在継続中の建替事業は別表に記載するとおりです。（平成26年度中に±10戸増加。）

3 業務内容

(1) 業務内容

ア 指定管理者は、後掲の「仕様書」に規定する業務を行うこととします。

イ 施設を活用した事業の実施（指定管理者の自主事業）

(ア) 管理する施設を活用した事業を、指定管理者の経費負担により実施することができます。

ただし、宗教活動、政治活動、公序良俗に反する活動は禁止です。

(イ) 事業の実施に当たっては、事業計画を事前に市に提出し承認を得てください。

内容によっては、さらに県等の許諾等を得たうえでなければ承認できない場合があります。

(ウ) 自主事業に係る参加費を参加者より徴収する場合は、これを指定管理者の収入とします。

(エ) 自動販売機等の設置は認めません。

(オ) 売店を出店する場合は、市の許可が必要です。別途、利用料金を徴収します。

(カ) 住宅管理上知り得る個人情報を基にするものは認めません（子ども世帯対象、ひとり暮らし高齢者向けなど）。全て関連法例及び契約条項に抵触するものとし、所定の賠償等の対象になります。

ウ 事業報告書等の提出

指定管理者は、「仕様書 9(2) 管理状況の確認調査及び評価」に従い、事業報告をしなければなりません。

エ 市等の主催等の行事に関する事業

住宅を利用した市等の主催の行事の受け入れに協力してください。

例：空室を利用した高齢者自立支援事業における懇親会開催など

(2) 業務の委託

指定管理者は、業務の一部に限り第三者に委託することができます。

ただし、委託の状況は市に事前承認を経たうえで、事後報告の対象となります。

4 応募資格

法人又は団体（以下「法人等」という。）が対象で、法人格の有無は問いません。ただし、個人での申請はできません。

(1) 複数の法人等による連合体（以下「連合体」という。）で申請することが可能です。

連合体による場合は、構成する法人等（以下「連合体構成法人等」という。）の数は2以上とし、それら連合体構成法人等の中から代表する法人等を選出しなければなりません。

(2) 連合体で申請する場合、代表する法人等の変更はできません。連合体構成法人等については、業務遂行上支障がないと本市が判断した場合、変更を認めることがあります。その場合には、連合体の協定書のほか、必要に応じ応募書類の再提出を求めます。

(3) 複数応募の禁止

ア 連合体構成法人等は2以上の本申請に係る連合体構成法人等になることができません。

イ 単独で指定管理者の申請をする法人等は、本申請に係る連合体構成法人等になることができません。

(4) 欠格事項

後掲する「10(1) 選定審査対象からの除外」に該当する法人等は、単独で応募することも、連合体を構成することもできません。

5 応募方法

(1) 応募書類

応募に当たっては、申請時に正本1部、副本7部（副は複写でも可）の計8部を市販のA4チューブファイルに綴じて提出していただきます。 ※各様式は後掲しています。

ア 芦屋市営住宅等指定管理者指定申請書（様式1-0）及び誓約書（様式1-1）

イ 芦屋市営住宅等指定管理事業計画書（様式2-0から様式2-5まで）

ウ 添付書類

(ア) 定款、寄附行為（法人以外の団体にあつてはこれに相当する書類）

(イ) 登記事項証明書、印鑑証明書（法人のみ）

(ウ) 法人税、消費税、地方消費税、県税及び市町村税の各納税証明書

(エ) 法人等の財務状況に関する次に例示する書類

損益計算書、貸借対照表、会計監査人又は監査役会により監査を受けた場合その監査報告書

(オ) 法人等の設立趣旨、組織、沿革、運営方針、事業内容、事業実績等の概要が分かるもの

(カ) 連合体応募の場合は構成団体表及び連合体結成に係る協定書又はこれに相当する書類（様式は任意）

(ク) その他本市が必要と認めた書類等

連合体構成法人等の応募の場合は、連合体構成法人等を構成する全ての法人等について、上記の添付書類を提出してください。

(2) 募集要項の配布

募集要項を平成24年6月15日（金）から6月29日（金）まで配布します。（土曜日、日曜日を除く。）期間中は市のホームページからダウンロードもできます。

ア 配布場所 芦屋市役所都市環境部住宅課（市役所南館B1階）

イ 配布時間 午前9時から午後5時30分まで（12時から12時45分を除く。）

(3) 説明会

平成24年7月2日（月）午後2時から芦屋市役所北館2階第3会議室で説明会を開催します。

ア 応募される法人等は、必ず説明会へ出席してください。

ただし、会場の都合上、1申請者につき3名以内の出席をお願いします。

また、応募状況等により追加開催する場合がありますが、現時点で確定しているのは同日のみです。日程を確保願います。

イ 出席は、平成24年6月29日（金）午後5時30分までに説明会出席申込書（様式3）を持参するか、ファクシミリもしくはEメールで送信してください。なお、ファクシミリ送信の場合は、送信できているか確認の電話を入れてください。（番号及びアドレスは後掲。）

ウ 説明会の内容は、公募概要の重点事項説明及び質問事項に対する回答の要領、データファイルの提出方法などの連絡調整です。

また、希望に応じ、住戸の内覧を実施する場合がありますので、その希望もお聞きします。

(4) 応募書類の受付

応募書類は平成24年7月12日（木）から7月25日（水）まで受付します。（土曜日、日曜日及び祝日休日を除く。）

ア 受付場所 芦屋市役所都市環境部住宅課（市役所南館B1階）

イ 受付時間 午前9時から午後5時30分まで（12時から12時45分を除く。）なお、提出期限後の内容変更及び追加は、本市が必要と認めるときを除きできません。

ウ 応募書類等は必ず持参し、受付票を受領してください。郵送などでは受付しません。

なお、選考時等の順番は、受付順を予定しています。受付当初に複数の応募者が居る場合などは、くじ引きにより受付順を決定します。

募集要項

エ 応募に要する経費については、申請者の負担とします。

オ 提出された書類は、いかなる理由があっても返却しません。

カ 芦屋市営住宅等指定管理事業計画書（様式2-0から2-5内訳まで全て）については、wordによるデータファイルでの提出も必要です。

提出方法（媒体など）は説明会のなかで調整する予定です。

(5) 質問及び質問に対する回答

ア 質問の方法

法人等（連合体の場合は代表する法人等）ごとに質問の要旨を簡潔にまとめ、芦屋市営住宅等指定管理者募集要項に関する質問書（様式4）を持参するか、ファクシミリもしくはEメールで送信してください。なお、ファクシミリ送信の場合は、送信できているか確認の電話を入れてください。（番号及びアドレスは後掲。）

イ 質問の受付期間及び時間帯

平成24年6月15日（金）から7月6日（金）まで受け付けします。（土曜日、日曜日を除く。）持参される場合は午前9時から午後5時30分まで（12時から12時45分を除く。）です。なお、Eメールに受付時間帯の制限はありません。

ウ 質問に対する回答の方法

質問の都度、適時ファクシミリもしくはEメールで回答します。最終回答は、平成24年7月11日（水）までに行います。

なお、質問内容が応募者の独自の提案に係ると本市で判断するものについては、当該質問者のみに回答し、それ以外については事前に希望された方全てに回答します。

6 指定管理候補者選定の基準等

(1) 選定方法

芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例の規定に基づき、芦屋市指定管理者選定委員会で、書類審査及び面接審査により選定します。

選定委員会の開催要旨、審査過程（選定方法、応募団体名等）及び選定基準の概要は、ホームページ等で公表します。

(2) 面接審査（平成24年8月16日頃）

欠格事由の事前審査、書類審査によって概ね5応募者を選抜し、面接審査を実施します。

書類審査の結果及び面接の確定日時、場所、出席人数等については、8月7日以降の連絡を予定しています。

(3) 選定基準

選定委員会は、後掲の「審査要領」及び「選定基準」を基に選定し、第一候補者及び次点候補者を決定します。

(4) 最終選定結果

最終選定が完了次第速やかに、応募された法人等（連合体を含む。）に、文書で最終選定結果を通知します。

第一候補者及び次点候補者となった団体については、団体名、審査基準の大項目ごとの得点、合計点、選定理由及び評価をホームページ等で公表します。また、候補者とならなかった団体については審査基準の大項目ごとの得点、合計点、選定されなかった理由及び評価をホームページ等で公表します。

7 指定及び協定の締結

(1) 指定手続

第一候補者については、地方自治法の規定に基づき、指定管理者として指定する議案を市議会に対し提出し、議決後に指定管理者として指定します。(平成24年9月議会に上程予定)

市議会の議決を得られないとき、又は指定手続の過程で指定管理者に指定することが著しく不相当と認められる事情が発覚したとき又は生じたとき等の場合には、第一候補者を指定管理者に指定しないことがあります。

この場合、市は、次点候補者と協議を行い指定管理者の候補者として繰上げ、市議会の議決を経て指定管理者として指定する場合があります。

なお、次点候補者についても、市議会の議決を得られないとき、又は指定手続の過程で指定管理者に指定することが著しく不相当と認められる事情が発覚したとき又は生じたとき等の場合には、指定管理者に指定しないことがあります。

また、第一もしくは次点候補者を指定管理者として指定しないこととした場合であっても、候補者が当該業務及び準備のため支出した費用等については、一切補償しません。

(2) 協定の締結

市議会の議決により指定管理者に指定された後に、基本協定及び年度協定を締結します。

(協定の締結時期は、平成24年9月議会で議決された場合は11月頃を予定しています。)

なお、正当な理由なくして協定の締結に応じないなどの場合は、指定管理者の議決後においても、指定管理者の決定を取り消すことがあります。

(3) 指定期間等

ア 指定期間

平成25年4月1日から平成30年3月31日までの5年間とします。

イ 準備期間

指定管理者は、指定期間開始までの間に、市からの業務の引継ぎ、対象住宅の調査等、指定管理者内における研修等を行い、指定期間の初日から円滑に業務を遂行できるよう準備し体制を整えてください。

指定期間の初日以降は、市の職員を相当数減じますので、引継ぎはできません。

なお、準備に要する経費については、指定管理者の負担とします。

(4) 管理センターの設置

仕様書に定める事務拠点を設置してください。

(5) 指定管理料

応募者は、必要となる管理運営経費（指定管理料）について、事業計画書に明示してください。

ア 負担区分

市営住宅等の管理運営に必要な経費は、市が別途措置することを特に明示する空家補修費、給湯器取替費、計画的改修工事費等を除き、全て指定管理者の負担となります。

なお、管理運営に当たっては、主として次表の経費が必要となります。

区分	詳細内容
人件費	従業員給料等
管理センター設置及び事務運営費	庁舎使用料、車両費、駐車場使用料、印刷製本費、通信運搬費、旅費、消耗品費、事務機器リース料等 保険料、公課費等、自治会支援に要する経費

募集要項

市営住宅等における補修工事等	随時発生する補修工事費，駐車場ポール設置工事費等 詳細は，仕様書及び別紙「補修工事執行実績」を参照願います。
市営住宅等における保守業務等	消防設備，電気設備，簡易専用水道設備，空調設備，制御設備等の保守点検，法定点検手数料，樹木剪定，巡回点検等 詳細は，仕様書及び別紙「現在の委託契約一覧表」を参照願います。

イ 提示額の支払い

会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）を基準とし，契約条項に則り，四半期毎に支払います。

ウ 管理口座

本件契約に関わる収支は，法人等自身の口座とは別の口座で管理してください。

8 指定管理者と芦屋市の責任分担

指定期間内における責任分担については下表を基本として対応します。

項目	指定管理者	芦屋市
運営の基本的考え方	◎	○ 条例・規則事項
広報	◎	○ 市広報関係
管理運営全般（補修工事含む）	◎	×
管理センターの事務	◎	×
法的管理（占用・行為許可）	○ 書類受付・交付事務に限る	◎
苦情対応	◎	△ 特に必要な場合
事故対応	◎	△ 特に必要な場合
災害復旧	△ 現場巡回・応急復旧など	◎
市が措置する改修工事等	○ 連絡調整及び協議，施工・監理等	◎
賠償責任	◎ 管理瑕疵がある場合	△ 市に責任がある場合

(1) 住宅使用料等の収納について

収納率については，過去の実績等を参考にした達成水準を事業計画書に明記してください。

達成水準と実際の確定値との間に差が生じた場合でも，数値だけでは原則としてインセンティブ，ペナルティとも設けませんが，達成水準と3ポイント程度以上の差になる場合は指定管理料増減の協議対象とする場合があります。

(2) 市が別途措置する空家補修費，給湯器取替費及び計画的改修工事費

「空家補修費」及び「あらかじめ指定した住宅の給湯器取替費」については1件当たりの標準工事費をあらかじめ定め，標準工事費に件数を乗じた額は，指定管理料とは別に市が経費を負担します。

指定管理者は，空家が発生した住戸について，仕様書に基づき空家補修を施工します。

標準工事費と実際に要した経費との間に差額が生じた場合でも，市と指定管理者のいずれか一方が特に不利益になることが明白な場合を除き，原則として精算は行いません。

標準工事費の額は，仕様書に定めるとおりです。

「計画的改修工事費」は，芦屋市公共施設保全計画に計上すべきもので補修の域を超えるものを指しています。

この計画的改修工事について，指定管理者による施工が合理的であると予想される場合，市または指定管理者のいずれかからの発議により連絡調整，協議を経て着手します。経費負担は，指定管理料とは別に市が経費を負担し，施工及び監理責任は指定管理者となります。

募集要項

その他の一般補修については（管理センター内も含め）全て指定管理者の負担とします。

(3) 備品

仕様書に規定する備品類は、原状有姿にて指定管理者に無償で貸与します。

配置している備品類以外で、指定管理者が必要とするものは、指定管理者で調達していただきます。

住宅管理システムを除く備品のメンテナンス、修理費用等は指定管理者の負担となります。

(4) 災害等の発生時

仕様書に定めるとおりです。

(5) 損害保険

指定管理者は、管理上の瑕疵による事故に対応するため、施設賠償責任保険及び第三者賠償保険への加入が必要です。

(6) 運営リスク

本募集要項及び後掲する「仕様書」に定める以外の事業運営リスクについては、関係例規によるほか、市と指定管理者とが必要に応じて協議して定めます。

9 従業員の配置

仕様書に規定する業務を遂行するため、適正な従業員を配置するとともに、市民及び入居者本位の運営を行い、常にサービスの向上に努めてください。

(1) 従業員の配置

雇用条件については、指定管理者の条件によります。ただし、労働関係法規及び兵庫県の最低賃金の基準の遵守はもとより、業務に応じた賃金体系としてください。

(2) 総括責任者の配置

原則として、公共施設に関し見識を有するとともに、同等施設の管理・経営等の実績を有する者を、常駐で1人配置してください。

10 応募に関する留意事項

(1) 選定審査対象からの除外

次の要件に該当する場合には失格とし、審査の対象から除外します。

また、連合体で申請する場合には、連合体構成法人等が次の要件に該当する場合は、連合体による申請を失格とします。

ア 下記に該当する者の応募

(ア) 地方自治法施行令第167条の4（一般競争入札の参加者の資格）の規定に該当する者

(イ) 応募書類提出時点において、本市の一般競争入札の参加停止又は指名競争入札の指名停止等措置を受けている者

(ウ) 代表者及び役員も含め、指定暴力団の構成員であるなど指定管理者としてふさわしくない者

(エ) 法人税、消費税、地方消費税、県税及び市町村民税を滞納している者

(オ) 本指定管理者の選定を行う選定委員と直接、間接的に関係を有する者

イ 下記に該当する場合

(ア) 提出書類に虚偽の記載があった場合

(イ) この要項に違反又は著しく逸脱した場合

(ウ) 提出期間内に提出書類等が提出されなかった場合

(エ) その他不正行為があった場合

(2) 応募内容の変更禁止

提出された書類の内容を変更することはできません。

募集要項

- (3) 応募書類の取扱い
応募書類は理由のいかんを問わず、返却いたしません。
- (4) 応募の辞退
応募受付後に辞退する場合は、辞退届（様式5）を提出してください。
- (5) 費用負担
応募に関して必要となる費用は、応募者の負担とします。
- (6) 提出書類等について
本市が提示する設計図書等の著作権は芦屋市及び作成者に帰属し、応募者の提出する書類の著作権はそれぞれの応募者に帰属します。
ただし、選定事務など本市が必要と認める限りにおいて、本市は応募者の提出した書類の全部又は一部について、改変も含め自由に使用できるものとします。

1.1 付随する契約について

本市と指定管理者との間で、兵庫県公社住宅（芦屋市管理受託分）68戸及び芦屋市特定優良賃貸住宅146戸の管理業務について、別途業務委託契約を締結します。

契約額は、本件指定管理料を目安として、別途協議します。

当該住宅の管理業務仕様については、「参考資料」に記載するとおりです。

1.2 問合せ先

〒659-8501 芦屋市精道町7番6号

芦屋市都市環境部住宅課

Tel (0797)38-2026 Fax(0797)38-2028

別表

別表② 改良住宅

NO	団地名	棟	所在地	建設年		階数	戸数	住戸面積 (㎡)	敷地面積 (㎡)	建築面積 (㎡)	延床面積 (㎡)	構造	仕様				設備			
													架式	壁式	廊下	階段	E	V	風呂	駐車場
12	上宮川町	1	上宮川町10-1	1986	S61	8	56	45.0・64.5	11,489	4,269	18,750	高耐	○		○		○	○		
		2	上宮川町5-5	1988	S63	7	48	45.0・64.5				高耐	○		○		○	○		
		3	上宮川町6-1	1987	S62	4	18	65.0				中耐	○		○		○	○		
		4	上宮川町8-3	1992	H4	4	40	45.0・64.5				中耐	○		○		○	○		
		5	上宮川町9-1	1989	H1	4	16	45.0・64.5				中耐	○		○		○	○		
		6	宮塚町2-6	1993	H5	9	39	45.0・64.5				高耐	○		○		○	○		
		集	上宮川町10-1	1986	S61		1	99.55												
		作1	上宮川町10-15	1989	H1		5	14.9・29.9												
		作3	上宮川町6-1	1987	S62		12	14.9												
		作6	宮塚町2-6	1993	H5		4	38.2												
		店2	上宮川町5-2	1989	H1		2	53.2												
		店3	上宮川町6-1	1987	S62		6	38.2												
		店5	上宮川町9-3	1989	H1		2	58.1												
		店6	宮塚町2-6	1993	H5		4	38.2												
13	若宮町	1	若宮町2-18	1998	H10	5	32	39.8~65.6	7,185	2,447	6,371	中耐	○		○		○	○	64	
		2	若宮町2-13	1999	H11	4	12	51.9・65.6				中耐	○		○		○	○		
		3	若宮町6-14	1999	H11	4	22	51.9・65.6				中耐		○	○		○	○		
		4A	若宮町9-6	2000	H12	4	11	51.9・65.6				中耐		○	○		○	○		
		4B	若宮町8-10	2000	H12	2	4	65.6				耐二		○	○		○	○		
		5	若宮町1-16	2000	H12	4	11	51.9・65.6				中耐		○	○		○	○		
		店	若宮町2-13	1999	H11		2	48.6・55.6												
計							347		18,674	6,716	25,121								64	

※作=作業場, 店=店舗

別表③ 従前居住者用住宅

NO	団地名	棟	所在地	建設年		階数	戸数	住戸面積 (㎡)	敷地面積 (㎡)	建築面積 (㎡)	延床面積 (㎡)	構造	仕様				設備		
													架式	壁式	廊下	階段	E	V	風呂
25	大原町	1	大原町2-6	1993	H5	12	38	59.2~90.8				高耐	○		○		○	○	
26	精道町	1	精道町4-17	1997	H9	5	16	42.7~64.3	1,029	339	1,148	中耐	○		○		○	○	12
27	津知町	1	津知町11-19	2000	H12	4	25	44.1~65.8	1,925	713	1,961	中耐		○	○		○	○	20
28	清水町	1	清水町2-27	2000	H12	3	20	53.6~67.0	1,469	850	1,971	中耐	○		○		○	○	15
計							99		4,423	1,902	5,080								47

※大原町住宅は、建物全体102戸のうち38戸を区分所有

事業計画書

(様式2-1) ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定

日本管財株式会社

(様式2-1)

(1) 管理運営に当たっての基本方針

ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定

公営住宅法の理念と役割を認識し、入居者および地域と共に実現する 公正・公平な管理運営により社会福祉の増進に寄与します

日本管財株式会社（以下「当社」）は、芦屋市営住宅等指定管理者公募に際し、「国及び地方公共団体が協力して、健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを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を目的とする」公営住宅法の理念を踏まえ、その役割を十分認識し、業務を履行します。

当社が蓄積してきた住宅管理に関するノウハウと、公共施設管理運営の実績を活かし、「**入居者及び地域と共に実現する**」**公正・公平な管理運営**」及び「**サービスの向上**」を目指した事業計画をご提案します。

「安全・安心」を基本とした管理運営を行います

すべての入居者に満足して生活していただけるよう、ハードとソフト両面からのアプローチにより、「**安全・安心**」な住生活を市営住宅等に提供します。これはすべての管理・サービスの基本になると考えます。

ハード面の安全・安心については、当社の豊富な経験を最大限に発揮し、管理センター職員による団地内日常点検を実施します。また、建物の危険信号を早期に把握することで、不慮の事故を未然に防ぐと共に治安維持に努め、入居者に安全・安心を提供します。

ソフト面の安全・安心については、住宅管理人・各住宅自治会・貴市と連携し、入居者とのコミュニケーション作りに努めます。入居者の方一人ひとりが挨拶を行い、声を掛け合う市営住宅等を目指し、安心して居住できる住環境づくりをお手伝いします。

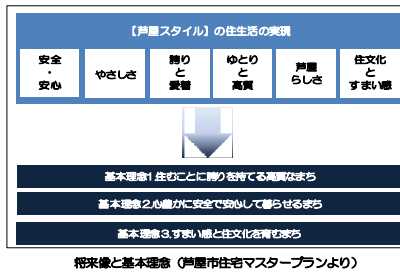
「芦屋のよさ」を守り、大切にします

本指定管理者業務は、貴市が取り組んでいる「芦屋市住宅マスタープラン」、及びその重点プログラムである「芦屋市営住宅等ストック総合活用計画」において重要な業務であることを十分に理解したうえで管理運営を行います。

貴市は阪神間における優良かつ閑静な住宅地として内外から認識されており、その市営住宅等は【**芦屋のよさ**】を表出した管理運営が求められていると考えています。

【芦屋のよさ】

- ・地域イメージがよい
- ・自然環境に恵まれている
- ・住宅事情や住宅環境がよい
- ・日常生活が便利である など



これらの特性をふまえつつ、公営住宅管理という観点から、「安全・安心」、「やさしさ」、「精りと豊着」に重点を置き、基本理念に合致した管理運営を実施することで、貴市の住宅政策の展開に寄与します。

(様式2-1) イ 団体の業務推進能力について

日本管財株式会社			
(様式2-1)			
(1) 管理運営に当たっての基本方針			
イ 団体の業務推進能力について			
公営住宅管理業務における豊富な実績・経験・ノウハウを最大限発揮します			
<p>当社は、創業より50年近く実績を積み重ね、現在では、4万戸を超す民間住宅の管理をはじめ、指定管理者制度、PFI事業などに基づく公共施設の管理業務も実施しています。これらの実績・経験を充実したバックアップ体制と安定的な財政基盤をもって最大限に発揮します。</p>			
公営住宅管理実績			
<p>公営住宅管理業務において多数の受任実績を誇り、管理業務における経験が豊富にあります。本指定管理業務においても、これらの経験を活かして管理運営を実施します。</p>			
【公営住宅管理業務受任実績（抜粋）】			
住宅の名称	所在地	戸数	
西宮市営住宅（北部地域）	西宮市	4,358戸	
宝塚市営住宅	宝塚市	1,384戸	
尼崎市営住宅（南部地域）	尼崎市	6,329戸	
神戸市営住宅（東灘区・灘区・中央区）	神戸市	12,304戸	
大阪府営住宅（枚方市・大東市・四條畷市・交野市）	大阪府枚方市他	12,227戸	
滋賀県営住宅	滋賀県大津市他	3,080戸	
高知市営住宅	高知市	5,034戸	
松山市営住宅	松山市	3,861戸	
熊本市営住宅	熊本市	11,950戸	
UR賃貸（大阪・兵庫・京都）	大阪市・神戸市・京都市他	96,318戸	
<p>以上のような、多数の公営住宅管理業務の経験と共に、UR賃貸住宅の管理業務においては、高齢者に対するサポートサービスである「生活支援アドバイザー業務」も行っている点も当社の強みです。</p>			
安心・安全な管理、スピーディーな対応を実現します			
<p>長年の多様な管理実績により蓄積した独自データベースを運用する当社の技術支援部門「エンジニアリングマネジメント本部」など各専門部署がバックアップを行い、センター員の能力を最大限に引き出す管理運営を実施することで、「安全・安心」な管理を実現します。</p>			
<p>また、当社は貴市に隣接する西宮市に主要機能の拠点である本社を、神戸市に神戸支店を擁しています。本社は貴市中心地まで約3.5km、車で約13分の距離に位置しており、災害等をはじめ迅速な対応が求められた際、本社担当部署が速やかな情報把握・現場指揮を行い、入居者の安全確保に最大限のスピードをもって対処することが可能です。</p>			
継続成長・黒字決算経営			
<p>直近の貸借対照表及び損益計算書より、売上高・経常損益・総資産は下記ようになっており、経営体として抜群の健全性を有しています。</p>			
	売上高	経常損益	総資産
平成24年3月期単体	49,359,275千円	2,582,859千円	24,424,851千円
平成23年3月期単体	48,728,562千円	2,695,592千円	23,599,744千円
平成22年3月期単体	48,216,012千円	2,180,510千円	23,184,864千円
<p>また、東証一部に上場している企業として、「財務報告に係る内部統制の有効性に関する経営者の評価」制度及び「外部監査法人による内部統制監査」制度に対応した監査・開示体制を整えています。本市営住宅等指定管理業務においても、透明性の高い管理運営を行い、安定的かつ適正な業務を履行します。</p>			

(様式2-2) ア 管理体制について

日本管財株式会社

(様式2-2) (2) 管理体制
ア 管理体制について

明確な責任体制のもと、迅速・正確・的確に業務を履行します

市営住宅等管理センターへ配置する社員は、性別・年齢層・経験・スキルのバランスに考慮します。また、その組織は、**市営住宅等管理センター長**を核として**事務管理グループ**と**施設運営管理グループ**、及び**入居サービスグループ**に分け、それぞれ責任体制を確立させます。また本社組織の公営住宅管理グループなど、複数の専門部署等が市営住宅等の運営面をバックアップします。

管理センター人員体制

市営住宅等管理センターの人員体制・センター支援体制は下記のように配備します。

市営住宅等管理センター

市営住宅等管理センター長	
職階	経歴・資格・資格等
市営住宅等管理センター長	住宅管理経験10年以上 マネジメント・コミュニケーション能力を備えた者
事務管理グループ	
職階	経歴・資格・資格等
センター長補佐 管理グループ長	事務管理に経験のある者 個人情報保護管理 マネジメント・コミュニケーション能力を備えた者
募集・入居・収納等担当	特種労働経験者 ホームヘルパー2級取得者
徴収担当	銀行の員外員
募集・入居・収納等担当 (臨時職員)	事務経験者 (経験者) 住宅管理業務経験者
施設運営管理グループ	
職階	経歴・資格
施設運営管理グループ長	1級建築士 特殊建築物検査員資格者
施設保守管理担当	甲種防火管理士 建築物管理業務経験者
入居サービスグループ	
職階	経歴・資格
入居サービスグループ長	甲種防火管理士 設備・修繕の知識を有する者 コミュニケーション能力を備えた者
高齢者・障害者・若年層対応担当	ホームヘルパー2級取得者 コミュニケーション能力を備えた者 修繕の知識を備えた者

支援体制

- ①**当社公営住宅管理グループ**
管理センター運営全般の支援
業務モニタリング
防災訓練等の共同実施など
- ②**当社業務・品質担当部署**
センター長教育・立ち上げ支援
緊急マニュアル等の作成
品質管理基準のチェック
- ③**当社技術専門部署**
1級建築士事務所として登録
各種技術支援
建物診断や長期修繕計画立案
- ④**当社受任の公営住宅管理事務所**
管理運営におけるアドバイス
- ⑤**時間外緊急受付センター**
夜間・休日の対応

緊急時等における万全のバックアップ体制を整えます

窓口業務時間帯において管理センターには必ず2名以上のセンター員が常駐します。管理センター員だけで対応が難しいトラブル発生時や補助が必要な場合には、当社の本社職員が状況に応じてバックアップします。管理センター内作業を支援する職員については、事前に個人情報保護の教育を受け、補助対応者として登録された者に限定します。

また、窓口時間外においても、コールセンターを設け24時間365日対応が出来る体制を整備します。加えて、トラブルがあった場合は、原則として2名以上で対応にあたるなど、万全の体制で運営にあたります。

(様式2-2) イ 個人情報保護の措置について

日本管財株式会社	
(様式2-2)	(2) 管理体制
イ 個人情報保護の措置について	
個人情報の適正かつ厳正な保護・管理をスタッフ全員に徹底します	
<p>本市営住宅等指定管理業務に際し、個人情報に関する法律及び芦屋市個人情報保護条例、基本協定特記事項ほか個人情報保護関連規程の趣旨を十分に理解した上で業務を履行します。また当社は平成25年1月にプライバシーマーク取得予定であり、個人情報保護に対して厳正に取り組んでいます。</p>	
個人情報保護体制・措置	
<p>当社では個人情報保護について、「スタッフへの研修・教育」、「規程・方針・体制の整備」、「PC等のハード面での対策」等により、厳正な管理を実施します。</p>	
<p>① スタッフへの研修・教育</p> <p>情報の漏えい防止について、配置前教育・現地教育など管理センターにおける個人情報保護対策についての教育を実施することで、各種対策が適切に運用できる組織体制を作ります。</p>	
<p>② 規定・方針・体制の整備</p> <p>当社は個人情報保護について、各種方針・規定を整備すると同時に、管理センター単独のみならず、当社全体での個人情報管理体制との統制をはかります。</p> <p><方針・規定(抜粋)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護方針 ・個人情報保護基本規定 ・個人情報委託先選定マニュアル ・個人情報保護に関する緊急事態対応マニュアル ・開示等手続きマニュアル ・個人情報保護マネジメントシステム文書管理規定 など 	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">社内個人情報管理体制</p> </div> <div style="width: 45%; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">管理センターの体制</p> </div> </div>
<p>③ PC等のハード面での対策</p> <p>【シンクライアントPC】を導入し、情報漏えいを防止し、セキュリティを高めます。</p> <p>各センター員が使用するパソコンは、「入力業務のみ行える」、「一切の情報が保存できない」、「外部記憶装置の接続できない」等の制限があります。また、入居者等の個人情報はファイルサーバーにより一元管理し、各種アプリケーションはファイルサーバーから読み込んで使用となります。</p>	
災害等の緊急時対応における個人情報の適切な運用を行います	
<p>災害時における高齢者・障がい者など要援護者情報の外部提供については、本人の同意を不要とする典型的な場合であり、積極的に外部提供を行わなければならない、個人情報保護を理由に提供しないことは、かえって要援護者の安全と保護という責務の懈怠につながりかねません。</p> <p>また、内閣府・総務省・厚生労働省による「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」では、災害時に要援護者情報の収集・共有につき、「関係機関共有方式」（保有情報を本人の同意を得ず関係機関等間で共有する方式）の積極活用を推奨しています。これらを踏まえて、災害時には貴市並びに関係機関及び当社担当部署との情報共有を徹底し、要援護者に対して安否確認・現地支援を迅速に行います。</p>	

(様式2-2) ウ 管理の質及び利用者サービス向上の取組について

日本管財株式会社

(様式2-2) (2) 管理体制

ウ 管理の質及び利用者サービスの向上の取組

内外の声を集約し、管理・サービスの質の維持・向上に努めます

管理及び利用者サービスの質の維持・向上のために、**セルフアセスメント（自分たちの活動を自己評価し、改善・革新の課題を発見する）**と、**貴市担当者ならびに入居者からの意見の集約**を実施します。

セルフアセスメントの徹底

本指定管理者業務において、自ら積極的に業務内容等をチェックし、さらに当社専門部署による内部監査を実施することにより、自己評価・課題発見に努めます。

【セルフアセスメント】

- ・市営住宅等管理センターが自ら実施する「自己監査」
- ・専門部署が実施する監査「内部監査」

○内部監査の内容

- (ア) 適切な競争原理が働いた業者発注が行われているか。
- (イ) 書類の管理が適切に行われているか。(領収書・公的書類・個人情報記載書類)
- (ウ) 入居者からの要望への対応について、書類保管され活用されているか。(統計データが取られているか)
- (エ) 現金扱いから入金までの流れの管理が適切に行われているか。
- (オ) 管理センター長が実施する監査（毎月・適宜実施）
- (カ) 月次報告書など各種提出書類が適正に作成されているか。
- (キ) 数日以上かかる補修工事及び保守管理業務の進捗状況・補修内容などの随時検査が行われているか。

貴市との定例会開催のご提案

管理センターは貴市役所庁舎内にあり、日常的に密な連携をとることは大前提ですが、その他にも、**2週間に1回及び必要に応じて随時の定例会を開催**させていただきたいと考えています。

当社では他の公営住宅指定管理者業務において、実際に定例会を開催させていただいており、ご報告、情報交換の場として非常に重要であると認識しています。定期的な業務報告や今後の方針などを改めて場を設け話し合うことで、共通認識を高め、よりスムーズに業務を履行することができると考えています。さらに、**入居者からの声やアンケート**についても共有し、形式的なものではなく、素直な意見交換の場にしたいたいと考えています。

※アンケートBOXは受付設置。随時、利用者の意見を募ります。



高齢者・子どもがいる世帯を把握し、きめ細やかなサービスに反映します

当社が受任している他の公営住宅管理業務でも実施している、日々の巡回業務・徴収業務など、実際に顔を合せて得た情報を集約した管理を行います。住宅ごとに高齢者世帯や12歳未満の子どもがいる世帯などの情報を一覧表にし、色分けして管理することで、できる限り個別のニーズの把握に努めます。これにより、各世帯の状況を管理センター内で共有し、反映することでサービスの質の向上につなげます。



住戸管理一覧(例)

(様式2-3) ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について
 参考: 平成23年度実績(現年分) 98.09% (滞納分) 8.81%

日本管財株式会社 収納率の達成水準 (現年分) 99.00% (滞納分) 11.00%											
(様式2-3) (3) 住宅管理業務 ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について											
<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 徴収業務の現行受託業者としての経験を最大限発揮します </div> <p>当社は平成20年度より貴市市営住宅等使用料徴収業務を受託させていただいており、着実に収納率を向上することができました。これは一朝一夕ではなく、日々の業務の積み重ねにより築き上げた入居者との人間関係の構築が大きな要因となっています。加えて、試行錯誤を繰り返し、より確実に住宅使用料等を徴収する手法を確立した結果が、現在の高い収納率になっています。本指定管理者業務でも現行の手法を変えることなく実施します。</p> <div style="background-color: #e0f0ff; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 徴収業務実施内容について </div> <p>収納率の確保において、第一の取組みは口座振替の推進です。その次に、滞納者への対応となりますが、この対応に関しては電話・文書による督促及び臨戸訪問を行っています。コンタクトが取れない場合は、土・日・祝日にも実施し、入居者個別の状況把握をしています。</p> <p>面談においては状況に応じて福祉支援等のアドバイスも行います。また文書に関しても状況に応じて手書きの手紙を送付するなど、きめ細やかな配慮により、入居者との良い関係を構築することを最優先した取組みとしています。</p> <p>滞納を恒常化させないための方策として、3か月以上の滞納者については分割納付を指導・推奨しています。これは滞納防止のだけでなく、分割納付は現金での受取となるため、確実に訪問・面談の上での徴収が必要となり、個別での状況確認がより行い易くなります。また、長期間の悪質な滞納者に対しては、折衝記録を基に貴市担当者との綿密な協議により最終通告や法的処置(明渡請求等)の補助を行うなど、不納欠損処理等にも関与しています。</p> <div style="background-color: #e0ffe0; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>【徴収業務フロー】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 事前管理 (滞納遅れが無い) <ul style="list-style-type: none"> 訪問、徴収時に出会う入居者に対して、挨拶やお声掛けなどコミュニケーションの機会を多くする。 2. 事中管理 (まれに遅延発生: 1ヶ月~2カ月) <ul style="list-style-type: none"> 電話、通知、督促状送付及び見附時の実施。面談時に遅延の理由や今後の納付状況について確認する。 3. 事後管理 (連絡取れず3カ月以上滞納) <ul style="list-style-type: none"> 電話、通知、催告書送付及び見附時の実施。本人来庁での面談を実施する。今後の納付及び滞納分の納付についての可否確認のため、①家計の収支の確認(収支表の提出)、②身内からの協力の可否確認、③福祉関係の情報提供(生活支援課への相談、市の無料法律相談の提案など)を行う。確認後分納金額を決定し分納誓約書を作成し、長期滞納を未然に防止減少させる。 <p>※4か月以上連絡不可で納付が無い場合、住宅課との協議により①出頭通知送付②最終通告通知に至る。</p> </div> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 市営住宅等使用料徴収業務実績 </div> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">千円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">70,000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">60,000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">50,000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">40,000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">30,000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">20,000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10,000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">【平成20年度】 【平成23年度】</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">150,888,924 168,303,696</td> </tr> </table>	千円	70,000	60,000	50,000	40,000	30,000	20,000	10,000	0	【平成20年度】 【平成23年度】	150,888,924 168,303,696
千円											
70,000											
60,000											
50,000											
40,000											
30,000											
20,000											
10,000											
0											
【平成20年度】 【平成23年度】											
150,888,924 168,303,696											
収納率の達成水準 (現年分) 99.00% (滞納分) 11.00%											

(様式2-3) イ 住宅の補修工事について

日本管財株式会社

(様式2-3)

(3) 住宅管理業務
イ 住宅の補修工事について

“安全・安心”を確保し、“ゆとり”のある住環境を提供します

公営住宅管理の大前提である「公平・公正」を念頭に、補修区分の明確な基準をもって補修工事を実施します。

また、センターには営繕担当として一級建築士資格取得者や建築・設備の小修繕などが可能な技術者を配置し、それぞれの能力を活かした管理を行います。また、当社の支援組織との連携により万全のバックアップ体制を構築し、補修工事を適切・迅速に行います。

これにより、ハード面での**“安全・安心”**を確保し、今まで以上に**“ゆとり”**のある住環境を提供します。

センター員の個々の能力・支援組織を活かして適切・迅速に対応します

補修工事については、管理センターの建築士資格を有する施設管理担当者が担当し、現況の調査、負担区分の正確な判断を行い、貴市内の入札参加資格を有する地元企業の中から入札や見積り合せなどにより公平な工事発注、実際の施工の管理、検査立会い、報告書作成を行います。さらに軽微な修繕を内製化することで、修繕の外注コストを削減すると同時に、下図のように当社支援組織との効率的な施工体制を構築することにより、作業品質の維持・向上を図ります。

また、退去～補修～新入居の期間短縮のために、退去者の届出受理や手続き説明、立会いなどにおいてできる限り退去者のスケジュールに合わせ、事務管理担当者との連携により各段階で遅滞のないよう迅速に行います。

丁寧な対応を行い、入居者・周辺住民の安心感・信頼感を醸成します

補修工事においては、調査協力・工事実施に際しての協力に加え、入居者だけでなく周辺住民に対しても丁寧な対応を心がけます。当該物件の周辺住民に対し、工事実施のお知らせを事前に配布と掲示することで安心感を醸成します。

また、計画修繕を行う貴市と連携することで、すべての人により一層不安を与えない体制を確保します。

【“工事実施のお知らせ”記載事項】

- ・工事種別について
- ・工事時間帯について
- ・工事場所（部屋）について
- ・騒音、振動について
- ・注意点について
- ・連絡先について
- ・工事動線（出入口・廊下・EVなど）について

(様式2-3) ウ 市内業者の育成について

日本管財株式会社

(様式2-3)

(3) 住宅管理業務
ウ 市内業者の育成について

地元企業を前提とした再委託先の選定を行います

当社の集中購買システム（本社発注センター）により、他管理物件とのスケールメリットから価格縮減効果はもちろんの事、再委託業者の作業品質の維持・向上・評価に取り組みます。

地元企業を活用することを原則として、市内競争入札参加者名簿に登録されている複数社からの見積りを取り、対応面・コスト面・技術面を精査し、優れている企業に再委託します。

【集中購買システムの仕組み】

※業者の選定について

- ① 貴市の競争入札名簿に登録されている業者を優先的に発注をします。
- ② 委託業者は、居住者に不安を与えないよう、十分配慮しながら選定します。

補修工事について

補修工事については、市営住宅の各団地の特徴を把握しているという点を考慮して、価格等がある場合においては100%の発注率にするなど、市内業者を最優先とした見積り合わせを基本とした選定を行います。

一般補修は緊急性を要することも考えられ、迅速な対応が求められるため、管理センター営繕担当員での一次対応もを行います。しかし、内容により不可能な場合は、市内業者への発注が最も効率的であるため、迅速に業務にあたる業者を選考し対応します。

空家補修は、退去者のスケジュールにあわせて事前に立会いし、退去後すぐに補修工事に取り掛かれるよう用意します。業者選定においても、事前情報からコスト面・技術面等を精査し、迅速かつ適切に工事を実施できるよう、早い段階での見積り合わせを実施します。

保守業務について

メーカー系の企業による保守点検が適している業務については、当社のスケールメリットを活かし、コスト削減を行います。その他の保守点検に関しては、市内業者及び競争入札参加名簿に登録されている業者からの見積り合わせにより委託先を選定します。


尚、樹木剪定等業務に関しては、景観への配慮や各団地の特徴の把握という観点から、現行の市内 5 業者での見積り合わせとします。これにより、全市長観地区の貴市において、清潔なまちづくりに貢献してきた樹木剪定等業務を、これまで以上の**「誇りと愛着」**を持って継続して欲しいと考えています。

市内業者への研修

市内業者の管理・育成として、**管理センターにおいて各業者を招いての研修**を年2回（6、12月予定）実施します。

研修内容は、当社で行っているものと同じものを用意し、「個人情報保護」、「マナー」及び「負担区分」などを検討しています。

(様式2-4) ア 不法行為等への取組について

日本管財株式会社	
(様式2-4)	
(4) 運営の取組	
ア 不法行為等への取組について	
居住ルールの周知を徹底し、不法行為に対して厳正に対処します	
<p>入居者間で共同体での生活の意識を持ち、すべての人が安全・安心に暮らせるために、居住ルールの周知を徹底します。その上で、不法行為等があった場合には、厳正に対処できるよう対処フロー・マニュアル整備を行います。また、不法行為等への対応記録はすべてデータに残し、法的措置等の資料作成に使用します。</p>	
ペットや騒音等の問題に対する取組み	
<p>当社では、公営住宅及び民間の集合住宅等において多くの管理運営業務を行っています。これらの業務では、入居者の皆様から多くの相談が寄せられますが、その中のひとつに、ペットや騒音などの「近隣問題」があります。このような問題は、共同体の中で暮らしているという意識の低下・欠如によるものが多く、また入居者間のトラブルを防止するためにも、厳正かつ柔軟に対処していかなければなりません。</p> <p>本指定管理者業務においてもこのような問題がおこれると認識し、共同体としての居住ルールを守り楽しい暮らしとなるよう、これから入居される方や入居中の方に対して、居住ルールの周知を徹底すると共に、当社がこれまで培ってきた経験・ノウハウを最大限に活用することで適正に対処します。</p>	
<p>【居住ルール】</p> <p>①騒音を出さない、 ②ペット（犬・猫など）の飼育はしない、 ③団地内の美観を保つ。</p> <p>④廊下・階段などには、物を置かない、 ⑤団地内の自治会または町内会の決まりを守る。</p> <p>【対処内容】</p> <p>①近隣問題に関する情報については、内容を具体的な把握すべく、現地確認及び直接ヒアリングを実施します。</p> <p>②問題の根源として、近隣とのコミュニケーション不足が考えられるため、コミュニティ形成を推進します。</p> <p>③ペット飼育については面談・指導実施後、貴市との協議により処遇を決定します。</p>	
自治会との連携による駐車場トラブルの予防・対処	
<p>当社の巡回管理員が違法駐車をチェックするのは当然のこと、自治会との連携により近隣の多数の目という強力な監視機能を付加し、抑制効果を高めます。また、自治会だけでなく貴市とも密な連携をとり、一方的な報告だけでなく、明確なルール作り、業務分担の取り決めを行いたいと考えております。</p> <p>自治会に対しては、違法駐車を発見した場合の対処方法や報告例などを記載した「駐車場管理マニュアル」を配布し、駐車場に関するトラブルをスムーズに解決するよう努めます。マニュアルは実際に起こったトラブル事例をフィードバックし、より実用的対処フローを記載します。</p>	
<p>【違法駐車対処（例）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・写真を撮る ・車種ナンバーを控える ・車両所有者の照会（陸運局） ・内容証明の送付 ・通報、撤去要求……など 	 <p><駐車場管理フロー・マニュアルイメージ></p>
不正入居に対する取組み	
<p>不正入居に対しては、日々の巡回や入居者から寄せられた情報を基に対処します。実態とそぐわない入居者であるかどうかを、慎重な対応により確認し対応します。退去指導に応じない場合は、貴市への引継ぎにより退去勧告等の措置をとっていただきます。</p>	
<p>【不正入居対応フロー】</p> <p>①センター員巡回での発見、管理人及び入居者、近隣住民からの情報入手</p> <p>②電話・戸訪問による確認、退去指導・排除指導</p> <p>③対応履歴を基に退去勧告等の措置のための貴市への引き継ぎ</p>	

(様式2-4) イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について

日本管財株式会社

(様式2-4)

(4) 運営の取組

イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について

すべての人が“誇りと愛着”を持った、“やさしさ”を感じられるコミュニティの形成

入居者一人ひとりが芦屋市・地域の担い手として“誇りと愛着”を持ち、主体的に地域に関わるにより自立を醸成するための方策と、これまでの住民活動や住民組織を基盤としつつ、住民と行政が共に考え歩むためのより良い組織の構築と活動について支援することで、すべての人が“やさしさ”を感じられるコミュニティの形成を目指します。

団地住民のコミュニティ形成を支援します

コミュニティ形成への取組みとして、入居者向け交流促進策などの取組みを行います。具体的には、入居者個人の暮らしに対する取組みや、近所づきあいに広がりを持たせる各種催事などを企画し、住宅自治会と協力して入居者の皆様とのふれあいの輪を広げられるようにします。

このように同じ目的をもった居住者が仲良くなる機会を作ることで、顔も知らなかった居住者間のつながりが生まれ、お互いに挨拶をする、会話をするといったことからコミュニケーション形成に繋がると考えます。

【実施内容（例）】

①自治会等の地域の清掃活動のお手伝い、清掃指導

当社のビル管理会社としての清掃のノウハウを活かし、現在も行われている地域の清掃活動においてのお手伝いや清掃方法の指導・研修を行います。これにより、さらに清潔感にあふれたまちづくりを住民自らの手によって推進し、より一層の“誇りと愛着”を持ってもらいます。

②消防署による消防訓練の開催、普通救命講習会の開催

市営住宅等において火災が発生した場合、当社では迅速・適切な緊急体制を構築し対応します。団地近隣の消防署と協力関係を構築し、団地集会所などを利用した消防訓練、普通救命講習会（AEDの使用方法についても実施）を開催します。

③子育て支援に取組むNPO法人などによる子育てセミナーの開催

急速な少子化が進む現代にあつては、子育て家庭への支援も重要であると考えています。そこで、団地集会所などを活用した子育てセミナーを開催します。実施にあたっては、子育て支援に取組む近隣のNPO法人にご協力いただき、興市の実情を反映させた実りあるセミナーを目指し、入居者間のコミュニティ形成を図り、市営住宅等での子育てに安心感を醸成します。

単身高齢者を対象に個別訪問を実施します

貴市は高齢者のみ世帯の割合が阪神間で最も高く、高齢化等を要因とした世帯の少人数化が進んでおり、「在宅でできるだけ生活できるように、住宅改善や高齢者サービスを充実する」ことを求める声が高まっています。

そこで、単身高齢者の見守りのために“高齢者訪問員”を配し、月1回以上の訪問を行い、不在の場合は電話での安否確認又は電気・ガス・水道メーターの使用状況の確認等により、フェイストゥフェイスでの入居状況の把握を行います。

特に配慮が必要な高齢者については、各関係機関（地域包括支援センター・社会福祉協会・民生委員等）と調整し、見守り体制の強化を図ると共に、上記コミュニティ形成における催事への参加促進などにより、入居者間での見守り体制も構築します。

また、高齢者訪問員は軽微な修繕を行える者とし、これにより、例えば管球の取替を行う（入居者が替える管球を用意している場合）など、ハード面の対応もできるようにすることで、余分なストレスをかけないように配慮します。

さらに、高齢者の住宅ごとの情報を取り纏めた一覧表を作成し、管理センター内での情報の共有化や、上記関係機関との緊急連絡網の整備により、一層の“安全・安心”を確保します。

(様式2-4) ウ その他円滑な業務運営について

日本管財株式会社

(様式2-4)

(4) 運営の取組

ウ その他円滑な業務運営について

すべての人へ配慮した円滑な業務運営を行います

市民や入居者からの相談及び要望や苦情に誠実に対応します

入居者などの相談を含めたクレームなどの受付については、原則、管理事務所が窓口として受け付け、時間内対応を行います。センター員には**苦情対応の経験者**を配し、さらに当社の苦情対応方針を全センター員に認識させ、誠意ある対応をします。苦情受付の履歴は全て保存して、可能な限り今後のサービス向上に反映させます。また休日・夜間などの営業時間外についても、時間外緊急受付センターを設け24時間緊急連絡のとれる体制を整えます。

【苦情対応方針】

- ①利用者からの苦情への対応は、最優先すべき課題であると認識する。
- ②利用者の視点に立ち、利用者を尊重した対応を行う。
- ③苦情はよりよい施設づくりの意見と捉え、誠意ある対応を行う。
- ④公平・公正な態度で対応を行う。
- ⑤苦情は管理業務に反映させ、継続的なサービスの向上を図る。
- ⑥利用者の苦情は個人情報となるため、厳重に保護する。

利用者の多様性に配慮します

利用者の年齢、性別、文化、心身の状況などの違いによる多様性に配慮した運営を実施します。

具体例としては、管理センターの受付については簡易筆記器・老眼鏡等の設置する、市営住宅等関連書類は大きな文字・はっきりとした色づかい・漢字にはひらがなの読みルビを振るなどの工夫をし、誰もが安心して利用できるようにします。さらに受付担当は**ホームヘルパー2級有資格者**を配し、利用者サポートを円滑に行います。

センター運営レベル向上のため、積極的に研修を導入します

当社は、日々の現場での状況や環境変化への対応、最適なサービス提供の観点から、自ら学習する組織への構成が必要であると考えます。入居者・管理センター利用者に対して**待たせないこと**を第一とし、全スタッフが適正な対応を行えるよう、研修への参加と協働意識をもって共通のビジョンを明確にし、チームワークの中で資質の向上を図ります。

【内部講習】

当社の公営住宅管理経験を最大限活用し、事前研修として当社が管理運営している公営住宅など管理事務所にてベテラン事務所員による研修を実施し、本指定管理者業務スタート時からスムーズな移行を実現します。

(研修項目)

①公営住宅法	②法令遵守	③人権研修	④個人情報保護
⑤継続業正問題	⑥接遇マナー	⑦服務遵守	⑧勤務姿勢


その他、入退去・取納事務等の研修など

【外部講習】

普通救命講習及び認知症への理解などの専門的知識の習得については、外部研修を積極的に受講します。

(例) 認知症への理解

認知症について正しい知識を持ち、誰もが暮らしやすい市営住宅とするため、**認知症サポーターの養成講座**を受講します。



養成講座修了者に配布される
オレンジリング

(様式2-5) 指定管理料及び収支見込

日本管財株式会社 (平成25年度)																																			
指定管理料																																			
[平成25年度] 125,500,000円/年																																			
[平成26年度] 123,811,000円/年																																			
[平成27年度] 125,199,000円/年																																			
[平成28年度, 平成29年度] 125,211,000円/年																																			
<p>(様式2-5) (5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。) (平成25年度) (金額:円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">項目 (収入)</th> <th style="width: 30%;">金額</th> <th style="width: 40%;">積算根拠等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">125,500,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計 (支出)</td> <td style="text-align: right;">125,500,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">36,192,000</td> <td>(様式2-5内訳)を参照下さい。</td> </tr> <tr> <td>設備等維持管理費</td> <td style="text-align: right;">41,796,350</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター設備保守点検費: 20,276,000 ・消防設備点検費: 231,000 ・共用設備等機械管理費: 7,800,000 ・自動ドア点検業務費: 50,400 ・ロボットゲート点検業務費: 168,000 ・リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 ・緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 ・樹木剪定等業務費: 9,400,000 ・冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 ・各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 ・上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取扱業務費: 84,000 </td> </tr> <tr> <td>一般補修費</td> <td style="text-align: right;">28,073,000</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・一般補修工事費: 27,283,000 ・駐車場ポール設置等工事費: 790,000 </td> </tr> <tr> <td>その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)</td> <td style="text-align: right;">1,575,000</td> <td>・その他設備管理費: 1,575,000</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">8,356,120</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎使用料: 1,245,120 ・車両費: 1,440,000 ・印刷製本費: 361,000 ・旅費: 120,000 ・センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 ・保険料: 0 ・自治会支援に要する経費: 630,000 ・駐車場使用料: 908,000 ・通信運搬費: 610,000 ・消耗品費: 600,000 ・公課費等: 48,000 </td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">9,507,530</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅に関する需用費: 1,200,000 ・管理センター設営費 (通信回線設置、必要備品等): 1,772,000 ・一般管理費: 6,535,530 </td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">125,500,000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			項目 (収入)	金額	積算根拠等	指定管理料	125,500,000		その他収入	0		計 (支出)	125,500,000		人件費	36,192,000	(様式2-5内訳)を参照下さい。	設備等維持管理費	41,796,350	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター設備保守点検費: 20,276,000 ・消防設備点検費: 231,000 ・共用設備等機械管理費: 7,800,000 ・自動ドア点検業務費: 50,400 ・ロボットゲート点検業務費: 168,000 ・リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 ・緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 ・樹木剪定等業務費: 9,400,000 ・冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 ・各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 ・上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取扱業務費: 84,000 	一般補修費	28,073,000	<ul style="list-style-type: none"> ・一般補修工事費: 27,283,000 ・駐車場ポール設置等工事費: 790,000 	その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)	1,575,000	・その他設備管理費: 1,575,000	事務費	8,356,120	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎使用料: 1,245,120 ・車両費: 1,440,000 ・印刷製本費: 361,000 ・旅費: 120,000 ・センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 ・保険料: 0 ・自治会支援に要する経費: 630,000 ・駐車場使用料: 908,000 ・通信運搬費: 610,000 ・消耗品費: 600,000 ・公課費等: 48,000 	その他	9,507,530	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅に関する需用費: 1,200,000 ・管理センター設営費 (通信回線設置、必要備品等): 1,772,000 ・一般管理費: 6,535,530 	計	125,500,000	
項目 (収入)	金額	積算根拠等																																	
指定管理料	125,500,000																																		
その他収入	0																																		
計 (支出)	125,500,000																																		
人件費	36,192,000	(様式2-5内訳)を参照下さい。																																	
設備等維持管理費	41,796,350	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター設備保守点検費: 20,276,000 ・消防設備点検費: 231,000 ・共用設備等機械管理費: 7,800,000 ・自動ドア点検業務費: 50,400 ・ロボットゲート点検業務費: 168,000 ・リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 ・緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 ・樹木剪定等業務費: 9,400,000 ・冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 ・各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 ・上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取扱業務費: 84,000 																																	
一般補修費	28,073,000	<ul style="list-style-type: none"> ・一般補修工事費: 27,283,000 ・駐車場ポール設置等工事費: 790,000 																																	
その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)	1,575,000	・その他設備管理費: 1,575,000																																	
事務費	8,356,120	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎使用料: 1,245,120 ・車両費: 1,440,000 ・印刷製本費: 361,000 ・旅費: 120,000 ・センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 ・保険料: 0 ・自治会支援に要する経費: 630,000 ・駐車場使用料: 908,000 ・通信運搬費: 610,000 ・消耗品費: 600,000 ・公課費等: 48,000 																																	
その他	9,507,530	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅に関する需用費: 1,200,000 ・管理センター設営費 (通信回線設置、必要備品等): 1,772,000 ・一般管理費: 6,535,530 																																	
計	125,500,000																																		

(様式2-5) 指定管理料及び収支見込

日本管財株式会社 (平成26年度)		
(様式2-5)		
(5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。)		
(平成26年度)		
(金額:円)		
項目 (収入)	金額	積算根拠等
指定管理料	123,811,000	
その他収入	0	
計 (支出)	123,811,000	
人件費	36,192,000	(様式2-5内訳)を参照下さい。
設備等維持管理費	42,048,350	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター設備保守点検費: 20,278,000 ・建替工事対象住宅エレベーター設備保守点検費: 252,000 ・消防設備点検費: 231,000 ・共用設備等機械管理費: 7,800,000 ・自動ドア点検業務費: 50,400 ・ロボットゲート点検業務費: 168,000 ・リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 ・緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 ・樹木剪定等業務費: 9,400,000 ・冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 ・各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 ・上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取替業務費: 84,000
一般補修費	28,073,000	<ul style="list-style-type: none"> ・一般補修工事費: 27,283,000 ・駐車場ポール設置等工事費: 790,000
その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)	1,575,000	・その他設備管理費: 1,575,000
事務費	8,356,120	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎使用料: 1,245,120 ・車両費: 1,440,000 ・印刷製本費: 361,000 ・旅費: 120,000 ・センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 ・保険料: 0 ・自治会支援に要する経費: 630,000 ・駐車場使用料: 908,000 ・通信運搬費: 610,000 ・消耗品費: 600,000 ・公課費等: 48,000
その他	7,566,530	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅に関する需用費: 1,200,000 ・一般管理費: 6,366,530
計	123,811,000	

(様式2-5) 指定管理料及び収支見込

日本管財株式会社 (平成27年度)		
(様式2-5)		
(5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。)		
(平成27年度)		
(金額:円)		
項目	金額	積算根拠等
(収入)		
指定管理料	125,199,000	
その他収入	0	
計	125,199,000	
(支出)		
人件費	36,192,000	(様式2-5内訳)を参照下さい。
設備等維持管理費	43,297,850	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター設備保守点検費: 20,276,000 ・建替工事対象住宅エレベーター設備保守点検費: 1,008,000 ・特殊建築物定期点検報告業務費: 493,500 ・消防設備点検費: 231,000 ・共用設備等機械管理費: 7,800,000 ・自動ドア点検業務費: 50,400 ・ロボットゲート点検業務費: 168,000 ・リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 ・緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 ・樹木剪定等業務費: 9,400,000 ・冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 ・各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 ・上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取扱業務費: 84,000
一般補修費	28,073,000	<ul style="list-style-type: none"> ・一般補修工事費: 27,283,000 ・駐車場ポール設置等工事費: 790,000
その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)	1,575,000	・その他設備管理費: 1,575,000
事務費	8,356,120	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎使用料: 1,245,120 ・車両費: 1,440,000 ・印刷製本費: 361,000 ・旅費: 120,000 ・センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 ・保険料: 0 ・自治会支援に要する経費: 630,000 ・駐車場使用料: 908,000 ・通信運搬費: 610,000 ・消耗品費: 600,000 ・公課費等: 48,000
その他	7,705,030	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅に関する需用費: 1,200,000 ・一般管理費: 6,505,030
計	125,199,000	

(様式2-5) 指定管理料及び収支見込

日本管財株式会社 (平成28年度, 平成29年度)		
(様式2-5)		
(5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。)		
(平成28年度, 平成29年度)		
(金額: 円)		
項目 (収入)	金額	積算根拠等
指定管理料	125,211,000	
その他収入	0	
計 (支出)	125,211,000	
人件費	36,192,000	(様式2-5内訳)を参照下さい。
設備等維持管理費	43,308,350	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター設備保守点検費: 20,278,000 ・建替工事対象住宅エレベーター設備保守点検費: 1,512,000 ・消防設備点検: 231,000 ・共用設備等機械管理費: 7,800,000 ・自動ドア点検業務費: 50,400 ・ロボットゲート点検業務費: 168,000 ・リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 ・緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 ・樹木剪定等業務費: 9,400,000 ・冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 ・各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 ・上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取替業務: 84,000
一般補修費	28,073,000	<ul style="list-style-type: none"> ・一般補修工事費: 27,283,000 ・駐車場ポール設置等工事費: 790,000
その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)	1,575,000	・その他設備管理費: 1,575,000
事務費	8,356,120	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎使用料: 1,245,120 ・車両費: 1,440,000 ・印刷製本費: 361,000 ・旅費: 120,000 ・センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 ・保険料: 0 ・自治会支援に要する経費: 630,000 ・駐車場使用料: 908,000 ・通信運搬費: 610,000 ・消耗品費: 600,000 ・公課費等: 48,000
その他	7,706,530	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅に関する需用費: 1,200,000 ・一般管理費: 6,506,530
計	125,211,000	

(様式2-5) 人件費の内訳

日本管財株式会社				
(様式2-5内訳)		人件費の内訳 (平成25年度～29年度)		
		(金額:円)		
記載項目 人件費内訳 (年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)	記入欄			
	職種	経歴・資歴・資格等	年齢・雇用形態	給与月額
	市営住宅等管理センター長	住宅管理経験10年以上 マネジメント・コミュニケーション能力を備えた者	正社員 50代	441,000
	副センター長兼事務管理グループ長	事務管理に複数年の経験を有する者 マネジメント・コミュニケーション能力を備えた者 個人情報保護管理者	正社員 40代	376,000
	募集・入退去・収納等担当	苦情対応経験者 ホームヘルパー2級資格者	正社員 30～40代	287,000
	徴収担当	現行徴収員(現行当社受任業務)	正社員 60代	362,000
	募集・入退去・収納等担当(臨時職員)	事務経験者(複数年) 住宅管理業務経験者	パート ※繁忙期のみ 30～50代	177,000
	施設運営管理グループ長	1級建築士 特殊建築物等調査資格者	正社員 40～50代	376,000
	施設保守管理担当	甲種防火管理者 建物管理業務経験者	正社員 40～60代	327,000
	入居サービスグループ長	甲種防火管理者 コミュニケーション能力を備えた者 設備・修繕の知識を有する者	正社員 40～50代	343,000
	高齢者・建物・駐車場巡回担当	ホームヘルパー2級資格者 コミュニケーション能力を備えた者 修繕の知識を有する者	正社員 40～50代	327,000

芦屋市営住宅等指定管理者 選定審査要領

1 選定基準等

(1) 選定基準及び配点

別紙「芦屋市営住宅等指定管理者選定基準」のとおり。

(2) 配点の考え方

ア 審査項目及び審査基準は、指定管理者選定に関わる一般的事項と住宅管理に必要な事項を概ね満遍なく配し、各項目に5点を配点しています。

イ 本市が特に重要と考える「(2)イ 個人情報保護の措置について」と「(4)イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について」に5点を加算しています。

また、「(4)イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について」は、一人暮らし高齢者世帯等の世帯に対する考え方などもトータルで示されることを想定しています。

ウ 量・質とも業務の中心となる「(3)ア 住宅使用料、駐車場使用料及び共益費の徴収について」と「(3)イ 住宅の補修工事について」に5点を加算しています。

エ 一般的事項のうち、事後の評価（自己評価を含む）を新たな改善につなげる意図で「(2)ウ 管理の質及び利用者サービス向上の取組について」に5点を加算しています。

オ 「(2)ア 管理体制について」は、「(1) 基本方針・姿勢」「(5)ウ 適正な人件費」と重なる要素があるので特に加点していません。

また、「(3)ウ 市内業者の育成について」は、補修工事等のうちの一部の事項ですので加点していません。

カ 指定管理料については、市の経費縮減の観点に5点を加算するとともに、積算が明確になっているかという面から配点しています。

2 選考基準の根拠

芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例第4条

3 選定の方法

(1) 第一次選考

施設の安全対策等から鑑みて、公の施設の管理者としての最低条件として、募集要項中「選定審査対象からの除外」に該当する法人等は、経営状態もしくは管理運営あるいはその両方について懸念のある法人等として除外とする。

(2) 第二次選考

第一次選考を通過した法人等を対象に書類及び面接による審査を行い、芦屋市営住宅等指定管理者選定基準に基づいて指定管理者候補者を選定する。

ただし、面接による審査対象者は、書類審査における採点結果上位の5法人等を原則とするが、最終的には第2回選考委員会における「応募状況の報告」の議事のなかで決める。

選定結果は理由も明示する。また、次点候補者を選定する。

4 採点の方法

(1) 選定委員5人の審査点数の合計によるものとする。（1人100点満点）

(2) 別紙「芦屋市営住宅等指定管理者選定基準」に基づき審査する。

5 評点について

- (1) 5点配点
 - ア 非常に良い … 5点
 - イ 良い … 4点
 - ウ 普通 … 3点
 - エ やや劣っている … 2点
- (2) 10点配点
 - ア 非常に良い … 10点
 - イ 良い … 8点
 - ウ 普通 … 6点
 - エ やや劣っている … 4点

6 採点結果に関する特記事項

採点結果を合計した結果、最高得点の者を仮に第一候補者、次点の者を仮に次点候補者とし、次の確認を経て最終の第一候補者及び次点候補者を決定する。

なお、同点の場合もこの確認に準じて候補者を決定する。

また、この確認によっても候補者の決定に至らない場合は、改めて選考委員会で協議して定める。

- (1) 仮の第一候補者と仮の次点候補者について、10点配点の項目だけで合計した結果を確認する。確認の結果、逆転が起きる場合の取り扱いについては、あらかじめ選考委員会において定める。
- (2) 次点候補者について、第二次選考中で特別に考慮すべき事情が判明しているとき。特別に配慮すべき事情か否かは、選考委員会で協議して定める。

以上

芦屋市営住宅等指定管理者 採点集計表

審査項目及び審査基準	配点ウエイト (点)	A						株式会社 東急コミュニティ						日本管財株式会社						D						E						F					
		計	ア	イ	ウ	エ	オ	計	ア	イ	ウ	エ	オ	計	ア	イ	ウ	エ	オ	計	ア	イ	ウ	エ	オ	計	ア	イ	ウ	エ	オ	計	ア	イ	ウ	エ	オ
(1) 管理運営に当たった基本方針・姿勢	10	32	7	5	6	7	7	40	10	8	7	8	7	40	9	8	7	9	7	35	8	7	6	8	6	32	7	5	5	8	7	35	8	6	7	7	7
項目毎の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		64						80						80						70						64						70					
ア 管理運営を行うに当たって ・指定管理者制度導入の目的、芦屋市の特性に合致した経営目標の設定がされているか	5	16	3	3	3	4	3	18	5	4	3	3	3	18	4	4	3	4	3	19	4	4	4	4	3	17	4	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3
イ 団体の業務推進能力について ・業務を遂行できる安定的な財政基盤を有しているか ・業務を遂行できる適正な団体構成となっているか ・公営住宅の管理実績があるか	5	16	4	2	3	3	4	22	5	4	4	5	4	22	5	4	4	5	4	16	4	3	2	4	3	15	3	2	2	4	4	19	4	3	4	4	4
(2) 管理体制	25	79	15	13	18	17	16	101	21	21	17	20	22	97	21	20	17	19	20	86	18	17	15	16	20	71	17	13	13	11	17	91	21	16	16	18	20
項目毎の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		63						81						78						69						57						73					
ア 管理体制について ・管理責任者及び管理体制について明確な提案がされているか ・通常体制、緊急時とも従業員は適性に配置されているか ・継続的、安定的な人材確保についての考え方が示されているか	5	17	3	3	4	3	4	21	5	5	3	4	4	19	5	4	3	3	4	18	4	3	3	4	4	15	3	3	3	3	3	21	5	4	4	4	4
イ 個人情報保護の措置について ・個人情報の保護について、法令・契約条項及び仕様等の遵守と合わせ、どのような具体的措置を講じるか ・災害時の対応等における適切な運用が考慮されているか	10	30	6	6	6	6	6	40	8	8	6	8	10	38	8	8	6	8	8	40	8	8	6	8	10	30	8	4	6	4	8	36	8	6	6	8	8
ウ 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について ・管理状況の報告及び確認調査等への対応について具体的な提案がなされているか ・自己評価についてどのように取り組んでいるか	10	32	6	4	8	8	6	40	8	8	8	8	8	40	8	8	8	8	8	28	6	6	6	4	6	26	6	6	4	4	6	34	8	6	6	6	8
(3) 住宅管理業務	25	80	12	13	18	20	17	98	20	20	18	20	20	97	19	19	15	20	24	79	17	16	13	14	19	85	17	15	17	16	20	94	20	16	18	20	20
項目毎の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		64						78						78						63						68						75					
ア 住宅使用料、駐車場使用料及び共益費の徴収について ・確保すべき水準と具体的な方法が明確に示されているか	10	30	6	4	6	8	6	38	8	8	6	8	8	40	8	8	6	8	10	34	8	6	6	6	8	36	8	6	8	6	8	36	8	6	6	8	8
イ 住宅の補修工事について ・確保すべき性能と発注、検査体制、近隣等への周知等の工程が明確に示されているか ・退去～補修～新入居の期間を最短にする工夫があるか	10	34	4	6	8	8	8	40	8	8	8	8	8	40	8	8	6	8	10	32	6	8	4	6	8	32	6	6	6	6	8	38	8	6	8	8	8
ウ 市内業者の育成について ・補修工事、保守業務等における市内業者への発注率等について一定の水準と具体的な方法を明示しているか	5	16	2	3	4	4	3	20	4	4	4	4	4	17	3	3	3	4	4	13	3	2	3	2	3	17	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	4
(4) 運営の取組	20	67	12	15	12	13	15	84	19	19	12	16	18	78	15	17	14	15	17	71	16	13	13	11	18	63	15	12	12	11	13	68	15	14	13	13	13
項目毎の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		67						84						78						71						63						68					
ア 不法行為等への取組について ・違法駐車、ペット飼育等への具体的な対応方法が示されているか	5	16	3	3	3	4	3	19	4	5	3	4	3	19	4	5	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	3
イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について ・基本姿勢と具体的な支援策が提案されているか ・一人暮らしの高齢者世帯等への対応が配慮されているか	10	34	6	8	6	6	8	44	10	10	6	8	10	42	8	8	8	8	10	34	8	6	6	4	10	30	8	6	6	4	6	32	8	6	6	6	6
ウ その他円滑な業務運営について ・入退去事務、苦情対応その他の住宅管理を運営していく上での取組みについての工夫はあるか	5	17	3	4	3	3	4	21	5	4	3	4	5	17	3	4	3	3	4	19	4	3	4	3	5	15	3	3	3	3	3	18	3	4	4	3	4
(5) 指定管理料	20	69	15	14	13	12	15	71	15	15	13	15	13	71	15	16	11	15	14	60	12	14	10	11	13	69	15	15	13	12	14	73	15	15	12	15	16
項目毎の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		69						71						71						60						69						73					
ア 指定管理料の提案に工夫が見られるか	10	36	8	8	6	6	8	36	8	8	6	8	6	36	8	8	6	8	6	28	6	6	4	6	6	38	8	8	8	6	8	38	8	8	6	8	8
イ 指定管理料の積算の根拠が明確になっているか	5	16	3	3	3	3	4	18	3	4	3	4	4	19	3	4	3	4	5	18	3	5	3	3	4	16	3	4	3	3	3	17	3	4	3	4	3
ウ 適正な人件費になっているか	5	17	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	16	4	4	2	3	3	14	3	3	3	2	3	15	4	3	2	3	3	18	4	3	3	3	5
合計点数(100点満点×5委員)	100	327	61	60	67	69	70	394	85	83	67	79	80	383	79	80	64	78	82	331	71	67	57	60	76	320	71	60	60	58	71	361	79	67	66	73	76
合計点数の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		65						79						77						66						64						72					
配点ウエイト10点の項目の計	60	196	36	36	40	42	42	238	50	50	40	48	50	236	48	48	40	48	52	196	42	40	32	34	48	192	44	36	38	30	44	214	48	38	38	44	46
配点ウエイト10点の項目の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		65						79						79						65						64						71					

平成24年8月16日

芦屋市長 山中 健 様

芦屋市指定管理者選定委員会（市営住宅等）
委員長 朝 沼 晃

芦屋市営住宅等指定管理者の候補者の選定について（報告）

標記のことについて厳正に審査した結果、下記のとおり選定したので報告します。

記

1 件 名 芦屋市営住宅等指定管理者の候補者

2 候補者名

(1) 所在地 東京都世田谷区用賀四丁目10番1号

(2) 法人名 株式会社 東急コミュニティー

(3) 代表者名 代表取締役社長 中 村 元 宣

3 選定理由

芦屋市営住宅等指定管理者の候補者選定基準に基づき、応募者から提出された事業計画書、財務状況に関する書類等の書類審査及び面接審査を行った結果、指定管理者としての能力と意欲、事業計画が具体的で良好であるとともに、最高得点を得たので候補者とする。

なお、書類審査及び面接審査について、審査要領に基づき採点した結果、394点（500点満点）であった。

日本管財株式会社は、次点の結果を得たので、次点候補者とする。

芦屋市営住宅等指定管理者の候補者の選定について

芦屋市指定管理者選定委員会において審査した結果、下記のとおり選定する。

平成24年8月16日

委員長 朝 沼 晃
副委員長 津久井 進
委員 遠藤 尚秀
委員 高原 利栄子
委員 山崎 古都子

記

1 件 名 芦屋市営住宅等指定管理者の候補者

2 候補者名

- (1) 所在地 東京都世田谷区用賀四丁目10番1号
(2) 法人名 株式会社 東急コミュニティー
(3) 代表者名 代表取締役社長 中村元宣

3 選定理由

芦屋市営住宅等指定管理者の候補者選定基準に基づき、応募者から提出された事業計画書、財務状況に関する書類等の書類審査及び面接審査を行った結果、指定管理者としての能力と意欲、事業計画が具体的で良好であるとともに、最高得点を得たので候補者とする。

なお、書類審査及び面接審査について、審査要領に基づき採点した結果、394点（500点満点）であった。

日本管財株式会社は、次点の結果を得たので、次点候補者とする。

平成24年12月19日

芦屋市営住宅等指定管理者指定辞退届

芦屋市長 山中 健 様

所在地 東京都世田谷区用賀4-10-1

法人等名 株式会社東急コミュニティー
代表取締役社長 中村 元宣

平成24年9月26日付け芦屋市指令第1263号により、芦屋市営住宅等の指定管理者の指定を受けておりましたが、都合により辞退します。

以上