

平成 20 年度 事業報告概要

報告期間：平成 20 年 4 月 1 日から平成 21 年 3 月 31 日

施設名	市営住宅及び共同施設
指定管理者	株式会社日立ビルシステム
指定期間	平成 20 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日

1 事業報告概要

(1) 一般管理業務

市営住宅の巡回点検

・各住宅について巡回点検項目に基づいて週 1 回巡回点検を実施。

<巡回点検項目>

建物・消防設備・給排水設備・電気設備・エレベータ設備・外構・フェンスその他付帯施設等
要望・苦情・相談等の受付及び処理 【参照：相談・苦情等対応状況】

・大和市営住宅受付センター及びコールセンターで 24 時間受付。

・指定管理受託後に設置した連絡箱を活用し、入居者からの相談等に迅速に対応。

・処理困難なものは意見や詳細な資料を付けて市へ報告、相談し処理。

<主な相談・苦情等>

住宅設備の故障・不具合の相談

・レンジフード・換気扇・給湯器（本体・リモコン・一部の機能が使用不能等）

・トイレの排水つまり・漏水・水が出ない等

害虫の発生・駆除の相談

住民間の騒音等のトラブル

提出書類等の確認

付帯設備（駐車場等）の管理・利用上の改善要望について

相談・苦情等対応状況（継続については平成 21 年 3 月末時点）

（単位：件数）

区分	相談				要望				苦情				合計			
	完了	継続	他	計	完了	継続	他	計	完了	継続	他	計	完了	継続	他	計
住宅																
つきみ野	36	0	0	36	35	0	0	35	3	0	0	3	74	0	0	74
緑野(中層)	24	1	0	25	17	0	0	17	0	0	0	0	41	1	0	42
緑野(高層)	41	0	0	41	27	1	0	28	3	0	0	3	71	1	0	72
鶴間台	14	0	0	14	15	0	0	15	2	0	0	2	31	0	0	31
やよい	40	0	0	40	21	1	0	22	1	0	0	1	62	1	0	63
渋谷	10	0	0	10	7	0	0	7	2	0	0	2	19	0	0	19
合計	165	1	0	166	122	2	0	124	11	0	0	11	298	3	0	301

修繕等対応状況

区分	建物				負担区分	
	建物	機器	他	計	指定管理者	入居者
住宅						
つきみ野	7	8	13	28	24	4
緑野(中層)	2	5	3	10	9	1
緑野(高層)	2	19	7	28	27	1
鶴間台	0	0	0	0	0	0
やよい	6	11	4	21	17	4
渋谷	8	1	4	13	10	3
合計	25	44	31	100	87	13

【主な修繕等】

〔 共 用 部 〕							
(件数)							
修繕内容	住宅名	つきみ野	緑野 (中層)	緑野 (高層)	鶴間台	やよい	渋谷
公園遊具修理		-	-	2	-	1	-
水銀灯修理		-	1	1	-	-	1
自動点滅器交換		-	1	-	-	1	-
受水槽漏水対策		-	1	-	-	-	-
給水ポンプベアリング交換		-	-	1	-	-	-
公園トイレ修理		-	-	1	-	-	-
緊急遮断弁動作によるポンプ故障		-	-	-	-	-	1
合 計		0	3	5	0	2	2

〔 専 有 部 〕							
(件数)							
修繕内容	住宅名	つきみ野	緑野 (中層)	緑野 (高層)	鶴間台	やよい	渋谷
鍵交換		3	1	5	-	3	-
居室内給水・排水修理		4	-	1	-	2	-
エアコン交換及び修理		-	-	5	-	1	-
給湯器交換		-	-	1	-	2	-
ドアクローザ交換		1	2	-	-	-	-
トイレ補修		-	-	2	-	-	1
換気扇スイッチ交換		-	-	2	-	-	-
浴室・洗面所補修		1	-	-	-	1	-
ウォシュレット補修		-	-	-	-	1	-
天井漏水補修		-	1	-	-	-	-
ロスナイ交換		-	-	-	-	1	-
バルコニー天井工事		1	-	-	-	-	-
合 計		10	4	16	0	11	1

緊急対応業務

- ・大和市営住宅受付センターへの緊急対応相談に対して、緊急修繕等を実施し、コールセンターでの24時間受付可能な体制を確立。

コールセンター受電件数(コール数) 累計：378件(問い合わせ、内容重複も含む。)

- ・住宅ごとに緊急連絡板を作成し、各住戸棟に設置し入居者へ周知。
- ・災害時対応マニュアルを作成し市へ提出。

各種申請書・届出書類等の記載指導・回収及び取次

- ・通常受付事務

必要に応じて入居者に必要な書類を届け、提出には市営住宅内に設置された連絡箱を活用し入居者の負担や手間が省けるようサービス向上を図った。

書類取扱件数(新規入居申込時の書類取扱件数は含まない。)

区分 住宅	申請書・届出書の取扱い件数					
	鍵受領書	添付書類	異動届	入居関係	収入申告等	その他要望
つきみ野		1	2	2	37	1
緑野(中層)			1		42	
緑野(高層)	1	1			38	
鶴間台					30	
やよい				1	40	
渋谷					27	
合計	1	2	3	3	214	1

- ・収入申告書の配布は個人情報保護の観点から、個別投函(ポスティング)により実施。

各種通知書等の発送業務

- ・ 納付書等については、個人情報保護と経費削減の観点から、指定管理者が確認し個別投函（ポスティング）。

納付書配布件数 * 4月・10月の2回配布

住宅	納付書配布		
	口座振替通知書	納付書	合計
つきみ野	93	33	126
緑野（中層）	61	19	80
緑野（高層）	82	33	115
鶴間台	41	49	90
やよい	67	22	89
渋谷	39	11	50
合計	383	167	550

明渡し住宅の立会・調査

- ・ 17件の明渡しに立会い、畳・襖補修費精算、敷金精算書類提出業務を実施。
- ・ 施設保全の観点から、空き部屋についても巡回点検時に確認し、施設保全管理に努めた。

明渡しに関する書類の取扱件数（市へ直接提出されたものは除く。） * 明渡し件数 17件

住宅	区分					
	明渡し届	市営住宅駐車場使用返還届	請求書	市営住宅敷金還付請求書	振込写し	その他
つきみ野	4	5	5	5	5	1
緑野（中層）		1	1	1	1	1
緑野（高層）	2	2	4	4	4	
鶴間台		2	2	1	1	
やよい	2		3	3	3	1
渋谷	1	2	2	2	2	
合計	9	12	17	16	16	3

入居者に対する居住指導

- ・ 『市営住宅住まいのしおり』に基づいて、騒音の発生やゴミの散乱など共同生活に問題がある世帯へ居住指導を行い、市営住宅管理人と協力して『不正入居確認』『他の入居者への迷惑行為』等の改善・注意を実施。

防火管理

- ・ 防火管理者を配置。
- ・ 防火管理選任届と消防計画の策定し所管消防署へ提出。
- ・ 消防法による定期点検を実施し、避難経路上の障害物の撤去をするとともに改善を行った。
* 渋谷住宅：避難器具降下位置にエアコンの室外機があり障害となっていたため移動避難ハッチのチャイルドロックチェーンの取り付け、ハッチ枠ゴムパッキンの取替え等

- ・ 5年を経過した消火器の交換。

消火器の交換実績

	つきみ野	緑野（中層）	緑野（高層）	鶴間台	やよい	渋谷	合計
交換本数	38	2	25	0	13	17	95

(2) 建物の維持管理

各種鍵の保管

- ・ 集会所及び共用部分の鍵は、部外者が持ち出せないように施錠の上、厳重に保管。
- ・ 鍵使用時や鍵の変更には、管理台帳により複数人で確認。
- ・ また、大和市営住宅受付センターでは個人情報を扱うことから、事務所の入退出管理を『カードリーダー&電気錠』により行い、夜間等不在になる場合は、機械警備を導入しセキュテ

イの強化。

市営住宅・集会所等の保守管理、維持補修業務

- ・ 年間業務計画に沿って計画的に保守管理を行い、必要に応じて維持補修等を行い月例報告書を作成し市へ提出。
- ・ 植木剪定、除草、害虫駆除、遊具（砂場含む）管理、建物清掃、建物修繕、その他維持修繕に関する業務の実施。
- ・ 施設賠償責任保険（市営住宅）・施設賠償責任保険（児童公園）に加入。

定期点検の内容

印は法定点検

点 検 項 目	つきみ野住宅	緑野（中層）住宅	緑野（高層）住宅	やよい住宅	渋谷住宅	鶴間台住宅	周期
1 消防点検（機器点検）							2回/年
2 消防点検（総合点検）							1回/年
3 消火器交換							都度
4 消火器詰め替え							都度
5 緊急システム対応業務							24時間
6 緊急システム保守点検							2回/年
7 樹木管理業務							都度
8 周辺住宅電波障害							都度
9 電波障害点検							2回/年
10 電波障害電柱移設							都度
11 電気設備保守管理							4回/年
12 給水ポンプ点検							1回/年
13 昇降機点検（遠隔監視診断機能付）							4回/年
14 受水槽点検・清掃							1回/年
15 水質検査							1回/年
16 簡易専用水道検査							1回/年
17 調整池用排水バルブ保守点検							1回/年
18 雨水用再利用設備保守管理							6回/年

(3) 駐車場管理業務

各種届・申請書等の受付・確認及び取次

- ・ 申請書等を必要に応じて個別に配布し、連絡箱等により回収し、入居者の利便を図った。

駐車場内の管理

- ・ 巡回点検時に違法駐車・不法投棄等が無いか確認し、違法車両等には直接指導或いは貼紙で改善指導を行いました。
- ・ 自治会と協力して、違法駐車の特定・違法駐車車両への貼紙・市への連絡等を行い、改善されない場合は、市から呼び出し指導を行ってもらいその後の監視強化を図った。
- ・ 空きスペースへはU字溝、カラーコーンを設置して違法駐車を防止。

(4) 入居者募集事務

- ・ 応募書類の配布、受付事務、実態調査、入居説明会、入居事務、鍵の引渡しを実施。

なお、補欠当選者者については随時実施。

案内書の作成・配布

・「募集のしおり」を作成し、市内の各施設に配布。

<6月募集>作成部数・配布状況(配布日:平成20年6月10日)

配布場所	中央林間 連絡所	大和 連絡所	桜ヶ丘 連絡所	渋谷分室	広聴 相談課	福祉 総務課	生涯学習 センター	つきみ野学 習センター
部数	250	200	200	250	500	100	30	30
配布場所	林間学習 センター	桜ヶ丘学 習センタ ー	渋谷学習 センター	建 築 指導課	行政改革 推進課	守衛室	指 定 管理者	配布合計
部数	30	30	30	310	30	10	20	2,020

<10月募集>作成部数・配布状況(配布日:平成20年10月7日)

配布場所	中央林間 連絡所	大和 連絡所	桜ヶ丘 連絡所	渋谷分室	広聴 相談課	福祉 総務課	生涯学習 センター	つきみ野学 習センター
部数	200	200	150	200	300	100	30	30
配布場所	林間学習 センター	桜ヶ丘学 習センタ ー	渋谷学習 センター	建 築 指導課	行政改革 推進課	守衛室	指 定 管理者	配布合計
部数	休館	30	30	390	30	10	100	1,800

定期募集の受付

・6月と10月の定期募集時に受付業務を行いました。

6月募集状況(受付期間:6月18日~6月22日)

住宅名	募集戸数	応募者件数	応募倍率	抽選倍率
つきみ野2号棟	2	8	4倍	5倍
つきみ野5号棟	1	11	11倍	15倍
つきみ野 高齢者度居向け	1	1	1倍	-
緑野中層3号棟	1	1	1倍	-
緑野高層A棟	2	83	41.5倍	49倍
緑野高層B棟	1	30	30倍	40倍
やよい2号棟 4人以上	1	27	27倍	25倍
緑野高層A棟 障害者向け	1	6	6倍	4倍
やよい1号棟 障害者向け	1	3	3倍	3倍
やよい2号棟 障害者向け	1	12	12倍	12倍
合 計	12	182	15.2倍	17.3倍

抽選倍率は父子・母子世帯の数によって応募倍率と異なる。

10月募集状況(受付期間:10月15日~10月19日)

住宅名	募集戸数	応募者件数	応募倍率	抽選倍率
つきみ野1号棟 4人以上	1	3	3倍	4倍
つきみ野4号棟 高齢者度居向け	1	1	1倍	-
つきみ野4号棟 高齢者向け	1	14	14倍	14倍
つきみ野4号棟	1	15	15倍	26倍
緑野中層2号棟	1	5	5倍	6倍
緑野高層B棟	1	67	67倍	91倍
やよい1号棟	1	29	29倍	30倍
やよい2号棟	1	55	55倍	71倍
合 計	8	189	23.6倍	30.3倍

抽選倍率は父子・母子世帯の数によって応募倍率と異なる。

公開抽選会の開催

・6月募集の公開抽選会を7月9日に実施。

仮当選者 11名 仮補欠当選者 8名

・10月募集の公開抽選会を11月6日に実施。

仮当選者 8名 仮補欠当選者 7名

仮当選者提出応募書類の確認・取次・及び資料作成

- ・定期募集の仮当選者・補欠当選者の提出書類確認を行い、市へ提出。

入居予定者等の実態調査の実施

- ・仮当選者・補欠当選者の実態調査を行い市へ報告。

入居説明会の開催

- ・定期募集の入居説明会を8月8日と12月9日に、補欠当選者の入居説明会を随時実施。

<内容>

入居にあたっての留意事項の説明。集会所、住宅内公園など共同施設の利用の注意。

その他日常生活の約束事や、取り決めの説明。

- ・入居の日程、請書の提出、駐車場利用者の手続き、敷金振込案内 等

入居事務

- ・請書及び提出書類の確認をし、市へ提出。

鍵の引渡し

- ・入居開始日に鍵の引渡しを行った。

募集に伴うリフォーム対応状況

- ・入居者が決定した後、居室のリフォームを行い、入居者の居住環境を整備。

リフォーム実施件数

(件)

つきみ野	緑野(中層)	緑野(高層)	鶴間台	やよい	渋谷	計
8	2	8	0	6	0	24

リフォーム内訳

(件)

	つきみ野	緑野 (中層)	緑野 (高層)	鶴間台	やよい	渋谷	計
カーテンレール	4	1	3	0	1	0	9
ウォシュレット	0	0	0	0	0	0	0
室内クリンク	8	2	8	0	6	0	24
インターホン	0	0	0	0	1	0	1
コネクタ	4	1	1	0	3	0	9
網戸	6	1	4	0	1	0	12
浴槽	1	0	1	0	0	0	2
風呂釜	0	0	0	0	0	0	0
給湯器	0	0	0	0	0	0	0
照明器具	3	0	0	0	1	0	4
窓ガラス	1	1	0	0	0	0	2
住戸鍵	8	2	8	0	6	0	24
塗装	8	2	8	0	6	0	24
クロス	8	2	8	0	6	0	24
その他	8	2	8	0	6	0	24
合計	59	14	49	0	37	0	159

(5) 家賃等の現金徴収事務

徴収事務委託

- ・平成20年度徴収実績なし

未収金の徴収及び納付指導

- ・毎月20日を基準とした督促状・催告書(市発行)の発送。
- ・休日・夜間に未納者宅へ個別訪問を行うとともに、電話での督促で未収金の納付依頼。

- ・ 長期未納者に対しては、納付計画が示されない場合には市へ報告するなど連携を図りながら納付指導を実施。

滞納整理（納付指導）状況

（件）

区分 住宅	対応方法					対応結果		
	電話	督促状	訪問	面会	計	継続	完了	他
つきみ野	43	119	7	2	171	11	8	0
緑野（中層）	9	52	4	4	69	3	4	0
緑野（高層）	13	129	9	2	153	10	4	0
鶴間台	12	112	8	1	133	10	5	0
やよい	18	72	3	0	93	4	2	0
渋谷	6	65	6	1	78	6	2	0
合計	101	549	37	10	697	44	25	0

【収納率】

（単位：円）

	住宅使用料					
	現年度分			滞納繰越分		
	調定額	収納額	収納率	調定額	収納額	収納率
平成 19 年度	183,451,200	180,246,100	98.25%	24,751,800	1,996,400	8.07%
平成 20 年度	187,877,300	185,706,300	98.84%	25,990,500	4,050,700	15.59%
比較増減	4,426,100	5,460,200	0.59%	1,238,700	2,054,300	7.52%

（単位：円）

	駐車場使用料					
	現年度分			滞納繰越分		
	調定額	収納額	収納率	調定額	収納額	収納率
平成 19 年度	32,160,800	31,649,800	98.41%	3,309,100	423,600	12.87%
平成 20 年度	31,281,200	30,873,800	98.70%	3,396,500	939,200	27.65%
比較増減	879,600	776,000	0.29%	87,400	515,600	14.78%

(6)施設の利用状況（平成 21 年 3 月 31 日現在）

住宅

住宅名	管理戸数	入居者数	入居率	備考
つきみ野	132	130	98.5%	
緑野（中層）	80	79	98.8%	緊急雇用入居者 1 人含む。
緑野（高層）	120	119	99.2%	災害（火災）入居者 2 人含む。
鶴間台	90	88	97.8%	
やよい	92	91	98.9%	
渋谷	50	48	96.0%	
計	564	555	98.4%	

駐車場

住宅名	整備台数	使用可能台数	使用数	使用率	備考
つきみ野	101	91	65	71.4%	
緑野（中層）	64	55	29	52.7%	
緑野（高層）	84	71	53	74.6%	
鶴間台	60	51	30	58.8%	
やよい	75	61	45	73.8%	
渋谷	39	35	24	68.6%	
計	423	364	246	67.6%	

各住宅に来客者、集会所使用及び公用・工事車輛用等の駐車場を確保。

2 収支決算の概要

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料	45,970,000	管理運営費用	54,245,294
収入計 ()	45,970,000	支出計 ()	54,245,294

収支決算	8,275,294
------	-----------

3 コメント

【大和市市営住宅運営審議会】

- ・ 指定管理者として、協定書（仕様書）どおりの業務を実施している。
- ・ 家賃等の納付指導について、更なる指導をお願いしたい。

【大和市街づくり総務課】

- ・ 定期的に巡回を行い、市営住宅及び共同施設の予防保全に積極的に取り組んでいる。
- ・ コールセンターで 24 時間受付をしているが、相談者に対し、迅速にその対応について指示できる体制を確立願いたい。
- ・ 入居者からの相談、問合せ等の窓口が、市と指定管理者の 2 箇所のため、情報共有の観点から報告・連絡・相談の徹底をお願いする。