

# 平成22年度 指定管理者事業報告概要及び評価

報告期間：平成22年4月1日から平成23年3月31日

施設名	市営住宅及び付帯施設
指定管理者	株式会社 日立ビルシステム 代表取締役 佐々木 英一
指定期間	平成20年4月1日 ～ 平成25年3月31日

## 1. 業務報告概要

### (1) 一般管理業務

#### ① 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き週1回巡回点検を実施致しました。緊急性を要する場合には、その都度対応処理致しました。また、問題箇所については、市に報告、提案、相談し処理致しました。

<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  
集会所・公園・その他付帯施設等

#### ② 要望・苦情・相談等の受付及び処理 【参照：要望・相談・苦情等対応状況】

- 大和市市営住宅受付センター及びコールセンターで24時間受付しました。
- 指定管理受託後に設置した連絡箱を活用し居住者からの相談等を迅速に対応致しました。また、処理困難なものは意見や詳細な資料を付けて市へ報告、相談し処理致しました。

<主な相談・苦情等>

- ◆住宅設備の故障・不具合・取替等の相談
  - ・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・ウォシュレットの故障・郵便ポスト歪み破損
- ◆害虫の発生・駆除の相談、カラスの営巣等の騒音
- ◆住民間の騒音等のトラブル、共用廊下へのバイク・自転車放置への注意喚起
- ◆提出書類等の確認
- ◆付帯設備（駐車場・集会所・公園施設等）の管理・利用上の改善要望等

要望・相談・苦情等対応状況（継続については平成23年3月末時点無）（単位：件数）

区分 住宅	要望				相談				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
つきみ野	27	0	0	27	37	0	0	37	1	0	0	1	65	0	0	65
緑野（中層）	7	0	0	7	24	0	0	24	1	0	0	1	32	0	0	32
緑野（高層）	32	0	0	32	46	0	0	46	1	0	0	1	79	0	0	79
鶴間台	13	0	0	13	17	0	0	17	1	0	0	1	31	0	0	31
やよい	39	0	0	39	36	0	0	36	1	0	0	1	76	0	0	76
渋谷	13	0	0	13	15	0	0	15	1	0	0	1	29	0	0	29
合計	131	0	0	131	175	0	0	175	6	0	0	6	312	0	0	312

修繕等対応状況

区分 住宅	修繕区分				費用負担区分	
	建物	機器	他	計	指定管理者	入居者
つきみ野	4	9	8	21	17	4
緑野(中層)	1	3	4	8	8	0
緑野(高層)	0	20	5	25	21	4
鶴間台	1	3	4	8	8	0
やよい	2	8	7	17	15	2
渋谷	1	9	1	11	10	1
合計	9	52	29	90	79	11

修繕内訳

〔共用部〕								(件数)
住宅名	つきみ野	緑野(中層)	緑野(高層)	鶴間台	やよい	渋谷	合計	
給水ポンプ修理・排水管修理	1	-	2	1	1	-	5	
公園施設修理・集会所修理	-	-	2	1	1	-	4	
外灯水銀灯修理	1	-	2	-	2	1	6	
施設鍵補修対策	-	-	-	1	1	-	2	
屋上フェンス修理	-	-	-	-	-	-	-	
公園集会所トイレ修理	-	-	-	-	-	-	-	
エアコン修理・ブースター交換	-	1	1	-	2	1	5	
合計	2	1	7	3	7	2	22	

  

〔専有部〕								(件数)
住宅名	つきみ野	緑野(中層)	緑野(高層)	鶴間台	やよい	渋谷	合計	
鍵交換	-	-	-	-	-	-	-	
居室内給水・排水修理	1	2	-	-	1	-	4	
エアコン交換及び修理	1	-	6	1	3	1	12	
給湯器交換・ガス関係	2	-	2	-	1	-	5	
ドアクローザ・玄関周り修理	3	-	-	-	-	1	4	
トイレ補修	2	-	1	-	-	-	3	
換気扇交換レンジフード修理	-	-	5	-	-	1	6	
浴室・洗面所補修	3	-	-	1	1	2	7	
ロスナイ交換	-	-	-	-	2	-	2	
室内扉等修理	-	-	-	-	-	-	-	
網戸ガラス補修	-	-	-	-	2	-	2	
バルコニー天井工事	-	1	-	-	-	-	1	
その他	7	4	4	3	-	4	22	
合計	19	7	18	5	10	9	68	

③ 緊急対応業務

- ・大和市市営住宅受付センターへの緊急対応依頼に対して、当社及び協力業者により緊急修繕等を実施しました。簡易修繕に対しては紹介、手配を致しました。また、コールセンターによる24時間体制での対応を図ってまいりました。

※コールセンター受電件数(コール数) 累計：286件  
(問い合わせ、内容重複も含まれます。)

④ 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受付事務を実施しました。

書類取扱件数(新規入居申込時の書類取扱件数は含まれていません。)

区分 住宅	申請書・届出書の取扱い件数					
	納付誓約書	駐車場	各種届出書	報告書	収入申告等	その他要望
つきみ野	1	2	5	1	62	0
緑野(中層)	0	2	0	1	64	0
緑野(高層)	1	8	0	2	50	0
鶴間台	1	2	3	1	40	0
やよい	0	1	2	1	52	3
渋谷	0	7	1	0	28	1
合計	3	22	11	6	296	4

※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)により実施しました。

⑤ 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)を致しました。

納付書配布件数 \*4月・10月の2回配布

区分 住宅	納付書配布		
	口座振替通知書	納付書	合計
つきみ野	88	36	124
緑野(中層)	61	15	76
緑野(高層)	85	34	119
鶴間台	43	47	90
やよい	68	23	91
渋谷	37	12	49
合計	382	167	549

⑥ 明渡し住宅の立会・調査

- ・17件の明渡しに立会い、使用状況・残留品が無い事・故意による損傷等が無い事を確認し、畳・襖補修費精算、敷金精算書類提出業務を実施しました。  
当年度も前年度同様に高齢の単身世帯が明渡し、親族による手続きが多くありました。  
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ました。  
明渡し住宅については、短期間に罹災者・市営住宅の大規模修繕の現場事務所にも使われました。

明渡しに関する書類の取扱い件数（市へ直接提出されたものは含みません）＊明渡し件数 17件

区分 住宅						
	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	3	1	3	4	4	2
緑野（中層）	0	0	0	0	0	0
緑野（高層）	3	6	7	7	7	3
鶴間台	1	1	2	2	2	1
やよい	3	2	3	3	3	3
渋谷	1	1	1	1	1	0
合計	11	11	16	17	17	9

⑦ 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、騒音の発生や共用部廊下などに荷物を放置するなど、共同生活に問題がある世帯へ居住指導を引き続き実施致しました。
- ・今年度はゴミ捨て場近くの建物裏を利用可能な廃棄物の置き場として使用する居住者以外の方がいましたので、進入経路を塞ぎ注意喚起を致しました。
- ・『不正入居確認』『他の入居者への迷惑行為』等の改善・注意を実施致しました。
- ・駐輪場に所有者の分からないバイク・自転車が放置されたままになっていた為、注意文を何度も張ることによって改善が見られました。（市営住宅入居者以外の利用など）

⑧ 防火管理

- ・防火管理者を中心として、消防計画を実行致しました。
- ・消防計画に基づく定期点検を実施し、定期点検結果を所管消防署へ提出しました。
- ・誘導灯のバッテリー切れ等の修繕を実施致しました。
- ・避難経路上の障害物の撤去を指導するとともに改善を行いました。

一般管理業務の主な成果と課題

<取扱い件数の推移>

- ◆相談苦情件数前年度278件今年度312件（34件増）
- ◆修繕等対応件数前年度102件今年度90件（12件減）
- ◆コールセンター受電数前年度312件今年度286件（26件減）
- ◆収入申告書取扱い数前年度294件今年度296件（2件増）
- ◆明渡し件数前年度20件今年度17件（3件減）

<成 果>

- ◆巡回点検時や個別の問題対応時に相談・要望・ご意見等を聞く機会が増え、居住環境の整備に居住者の意見を取り入れる事ができました。  
例：通勤通学時のバイク・自転車の駐輪場の使用・長期に使用する。物置に登って遊ぶ等でした。
- ◆入居者以外の市営住宅への迷惑行為の防止を自治会とも協力して対処致しました。  
例：市営住宅への散歩するペットの飼い主への注意喚起・壁への悪戯書き・壁を使つてのボール遊び・居住者以外がゴミを捨ててしまう・施設を遊び場所にする等でした。
- ◆一般手続き等については、引き続き巡回点検時の個別対応や各市営住宅内に設置した連絡箱を活用し、特に駐車場の解約等は個別対応する事により、適時必要なサービスを提供することができました。
- ◆修繕の簡易な部分については入居者自ら修繕するか、業者を手配する事になっているため、事前の説明を心掛けることで、公平・公正に対応ができました。
- ◆緑野高層住宅・緑野中層住宅で消防署による査察が行なわれましたが、適正に消防施設が管理されているとの評価を頂きました。

<課 題>

- ◆ペットを飼っている入居者への居住指導は、掲示板への注意喚起文を貼ったり、個別訪問での注意等行なっておりますが、年度のアンケートでもペットに対する不満も引き続き見られましたので、今後も継続して対応していきます。
- ◆3月11日に発生した東日本大震災で、居住者の防災・防火への意識の高まりもありますので、23年度は防火管理に力を入れて、安全・安心できる住環境づくりを進めていきます。

## (2) 建物の維持管理

### ①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、厳重に保管しています。鍵使用時や鍵の変更には、管理台帳により複数人で確認することとしております。また、大和市市営住宅受付センターでは個人情報扱うことから、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リティの強化を図っています。

### ②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実施し、必要に応じて維持補修等を行い、その都度報告書を作成し市へ提出しました。
- ・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を実施しました。
- ・施設賠償責任保険（市営住宅）・施設賠償責任保険（児童公園）に加入し不測の事態に備えました。

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

## 建物の維持管理の成果と課題

### <成 果>

- ◆巡回点検及び定期点検において、不具合箇所を見つけ修繕を実施しました。  
主な修繕箇所は以下のとおりです。
  - ①鶴間台住宅緊急遮断弁バッテリー交換
  - ②緑野高層住宅加圧ポンプ交換修理
  - ③やよい住宅分電盤鍵交換
  - ④やよい住宅受水槽天板塗装
  - ⑤やよい住宅7F共用灯絶縁不良
  - ⑥緑野高層住宅大時計修理
  - ⑦緑野高層住宅ポンプタイマー交換
  - ⑧やよい集会所エアコン修理 等
- ◆共用部の設備機器は不具合が発生してからの復旧では、入居者へ重大な影響を与える為、保守点検を計画的に実施して、保全予防的な維持管理を継続しております。
- ◆植栽管理の計画は今年度は、緑野高層住宅（常緑樹）・やよい住宅（落葉樹）で実施しました。次年度は、つきみ野住宅（常緑樹）・緑野高層住宅（落葉樹）で実施予定です。また、必要に応じてNTTケーブルに架かるもの、低木でも自治会が危険で出来ないものについては指定管理者が実施していきます。

### <課 題>

- ◆長期的な建物の維持管理で計画修繕（街路灯・避難ハッチ・換気扇・レンジフード・自動点滅器・ロスナイ等で経年劣化で交換を要するもの）については、引き続き提案していきます。一部は次年度の計画修繕として実施される予定です。
- ◆次年度には、地上デジタルへの移行が7月に行なわれ、その説明会も事前に行なわれていますが、居住者・市営住宅関係者（電波障害エリアの方）に対する対応も市と協議のうえ進めていきます。

## (3) 駐車場管理業務

- ① 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。連絡箱等により回収、市へ提出し、入居者の利便を図りました。
- ② 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ないました。
  - ・自治会・管理人と協力して、違法駐車の特定・違法駐車車両への貼紙・市への連絡等を行ないました。改善されない場合は、市から電話による指導、呼び出し指導を行ない。その後の監視強化を図りました。
  - ・空きスペースへはU字溝を設置し、頻繁に迷惑駐車をされてしまう場所には、カラーコーンを設置して、違法駐車を防止致しました。
  - ・平成22年度においても、入居者の来客駐車証を使って長期に停めている等の投書があり、改善指導を継続的に行ないました。

## 駐車場管理業務の成果と課題

### <成 果>

- ◆市営住宅駐車場使用変更届・市営住宅駐車場使用返還届等を個別に届け・連絡箱経由で回収するなど利用者の負担を軽減できました。
- ◆自治会・入居者・管理人・指定管理者と連絡を密にすることで、常習の違法駐車を把握し、監視強化・指導することで軽減することができました。
- ◆集会所用の駐車場利用者でルールを守れない市営住宅入居者以外の利用者への管理については自治会管理者と協力することによって違法駐車が改善されました。
- ◆「駐車場の利用に関する注意事項」を看板・掲示物で注意喚起できました。
- ◆カラーコーンを迷惑駐車をされ易い場所へ有効に配置して、不法駐車の防止ができました。

〈課 題〉

- ◆引き続き自治会との連携を強化し、監視強化をすることで入居者のモラルの向上を図ります。
- ◆掲示板に来客用駐車場に長期に来客用許可証の掲示をしていない車両番号の注意の貼紙も効果がありましたので、引き続き実施致します。
- ◆ルールを守れない入居者を作らないために注意喚起の掲示物等を定期的に貼っていきます。

**(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、鍵の引渡しを実施しました。  
 なお、補欠当選者についても随時実施しました。

① 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しました。

＜6月募集＞作成部数・配布状況（配布日：平成22年6月1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	健康福祉 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	街づくり 総務課	行政改革 推進課	人材課	指 定 管理者	配布合計
部数	30	30	30	380	40	10	70	1800

＜10月募集＞作成部数・配布状況（配布日：平成22年9月30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	市 民 相談課	健康福祉 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	100	250	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	街づくり 総務課	行政改革 推進課	人財課	指 定 管理者	配布合計
部数	30	30	30	360	60	10	70	1800

② 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：平成22年6月16日～ 6月20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4号棟（4人以上）	1	11	11倍	7倍
つきみ野5号棟	1	25	25倍	24倍
緑野（中層）1号棟	1	38	38倍	38倍
緑野（中層）1号棟	1	17	17倍	22倍
緑野（中層）2号棟	1	6	6倍	7倍
やよい2号棟（高齢者向け）	1	58	58倍	53倍
渋谷2号棟（障害者車いす）	1	7	7倍	5倍
合 計	7	162	23.1倍	22.3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ります。

10月募集状況（受付期間：平成22年10月13日～10月17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4号棟（4人以上）	1	9	9倍	8倍
つきみ野3号棟	1	15	15倍	15倍
緑野（高層）A号棟（障害者向け）	1	14	14倍	14倍
緑野（高層）A号棟	1	54	54倍	60倍
緑野（高層）A号棟（高齢者向け）	1	64	64倍	64倍
渋谷2号棟（4人以上）	1	6	6倍	7倍
渋谷2号棟（障害者車いす）	1	7	7倍	7倍
合計	7	169	24.1倍	25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ります。

③ 公開抽選会の開催

- ・6月募集の公開抽選会を7月7日に実施しました。  
仮当選者 7名
- ・10月募集の公開抽選会を11月2日に実施しました。  
仮当選者 7名 仮補欠当選者 7名

④ 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、市へ提出しました。

⑤ 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、市へ報告しました。

⑥ 入居説明会の開催

- ・定期募集の入居説明会を8月10日と12月8日に実施しました。また、補欠当選者の入居説明会を随時行いました。

<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。  
修繕、駐車場、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

⑦ 入居事務

- ・請書及び提出書類の確認をし、市へ提出しました。

⑧ 鍵の引渡し

- ・入居開始日に鍵の引渡しを行いました。

⑨ 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えました。

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
6	4	4	0	1	2	17

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	0	0	0	0	0	0	0
ウォシュレット	0	0	0	0	0	0	0
室内クリーニング	6	4	4	0	1	2	17
インターホン	0	0	0	0	0	0	0
コネクタ	0	0	0	0	0	0	0
網戸	0	0	0	0	0	0	0
浴槽	0	0	0	0	0	0	0
風呂釜	0	0	0	0	0	0	0
給湯器	0	0	0	0	0	0	0
照明器具	0	0	0	0	0	0	0
窓ガラス	0	0	0	0	0	0	0
住戸鍵	6	4	4	0	1	2	17
塗装	6	4	3	0	1	2	16
クロス	6	4	3	0	1	2	16
その他	6	4	3	0	1	2	16
合計	30	20	17	0	5	10	82

入居者募集事務の成果と課題

<成果>

- ◆入居者募集については、平成22年6月募集162件・平成22年10月募集169件の応募者の受付をすることができました。高齢者向け住宅・障害者向け住宅・人数の決められた住宅等目的別に受付業務ができました。
- ◆応募者の入居資格には、個人の証明書等重要な書類の提出が必要なため、申込情報の取扱いには細心の注意を払いました。
- ◆住み替えや補欠入居者の書類の提出を大和市市営住宅受付センターで対応することで、入居者の都合に合わせた時間帯での受付が可能となり、利便性が向上しました。
- ◆入居募集と住替えに伴うリフォームは、17件（前年度19件）実施しました。入居後明け渡す年数がかなり経過したもの・大家族向けの募集住宅が多数を占めました。

<課題>

- ◆入居募集住宅のタイプ・戸数等を勘案し、「募集のしおり」の部数等を調整致します。
- ◆入居募集のリフォームは、引き続き新入居者の満足が得られるよう現場調査を詳細にし、リフォーム協力業者に指示して質の高い市営住宅を提供していきます。
- ◆高齢者や単身者・障害者も多く入居されますので、少しでも安心して入居できるよう個別に相談できるような環境づくりを進めていきます。

(5) 家賃等の現金徴収事務

① 徴収事務委託

- ・平成22年度現金領収はありませんでした。

② 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）の発送業務を行いました。
- ・休日・夜間に滞納者宅へ臨戸訪問を行い、滞納者に直接面会し、住宅使用料・駐車場使用料納付状況の変化などを踏まえた上で納付指導をしました。
- ・長期滞納者に対しては、納付計画が示されない場合には市と連携を図りながら納付指導を行いました。収入の状況等を確認し、現在できる最大限の返済方法（分割にする等）で納付誓約書を提出して頂きました。納付状況を確認して、未実行者には根気良く指導を継続しています。

滞納整理（納付指導）状況

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	11	129	65	3	208	11	0	0
緑野（中層）	6	52	34	0	92	4	0	0
緑野（高層）	4	109	45	2	160	9	0	0
鶴間台	7	165	49	0	221	14	0	0
やよい	3	87	33	1	124	8	0	0
渋谷	2	34	11	1	48	3	0	0
合計	33	576	237	7	853	49	0	0
前年度	33	620	127	12	792	52	0	0

※対応方法は1人の滞納者に複数の対応方法を取っております。対応結果の継続は平成23年3月の対応者数です。

【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22年度	192,033,200	189,536,800	98.70%	25,476,200	2,128,300	8.35%
平成21年度	192,374,100	188,624,700	98.05%	24,110,800	2,384,000	9.89%
比較増減	-340,900	912,100	0.65%	1,365,400	-255,700	-1.54%

(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22年度	29,794,600	29,282,600	98.28%	3,086,300	478,300	15.50%
平成21年度	30,776,400	30,040,800	97.61%	2,864,700	514,000	17.94%
比較増減	-981,800	-758,200	0.67%	221,600	-35,700	-2.44%

#### 家賃等の徴収事務の成果と課題

##### <成 果>

- ◆ 1～3ヶ月以内の短期滞納者に対しては、滞納が常習化及び長期化しない様に、指定管理者が夜間訪問による納付指導を実施することによって、納付期限までに支払らわねばとの意識の改善が図られました。
- ◆ 家賃等の長期滞納者に対しては、市と連携し、夜間訪問による督促を実施致しました。特に年度末には、滞納者と面会できるまで訪問を繰り返し、督促を強化致しました。
- ◆ 長期滞納者及び常習的滞納者に対しては、市へ来庁して頂き、滞納者・市担当者・指定管理者3者で話し合いをもち、計画的に納付をして頂くべく納付誓約書を提出して頂くことができました。
- ◆ 収入が年金受給のみの滞納者に対しては、2ヶ月毎の年金受給月に支払いをする方が多い為、納付期限が守られていませんでしたが、訪問し直接お願いをすることで、支払期限を守るよう努力して頂けるようになりました。

##### <課 題>

- ◆ 訪問しても面会できない滞納者に対しては、連絡票を投函し指定管理者へ連絡するよう依頼していますが、何の連絡も頂けない滞納者に対しては、勤め先へ訪問する等、強い姿勢で督促いたします。
- ◆ 納付誓約書が提出済であるにも関わらず支払いが滞っている滞納者に対しては、随時訪問により現況の確認をしながら、納付指導を強化致します。
- ◆ 滞納したまま退去してしまった滞納者に対しては、電話及び訪問による督促を更に強化し、早期回収に努めます。
- ◆ 引き続き訪問による督促をすることによって、滞納者の現況を把握し、滞納者に合わせた納付指導及び納付計画の支援を実施していきます。

## (6) 施設の利用状況

### ① 住宅

平成23年3月31日現在

住宅名	管理戸数	入居者数	入居率	備考
つきみ野	132	128	97.0%	
緑野(中層)	80	80	100.0%	
緑野(高層)	120	114	95.0%	
鶴間台	90	89	98.9%	
やよい	92	90	97.8%	
渋谷	50	50	100.0%	
合計	564	551	97.7%	

### ② 駐車場

平成23年3月31日現在

住宅名	整備台数	使用数	使用率	備考
つきみ野	101	65	64.36%	
緑野(中層)	64	26	40.63%	
緑野(高層)	84	46	54.76%	
鶴間台	60	27	45.00%	
やよい	75	42	56.00%	
渋谷	39	21	53.85%	
合計	423	227	53.66%	

※ 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しています。

## 2. 収支決算概要

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料 (市が指定管理者に支払った金額)	45,970,000	人件費 (指定管理者が雇用した職員の給与、諸手当、福利厚生費等の金額)	18,599,901
		事業費 (入居者募集のしおりの印刷製本費や消耗品費等事業を行っていく上で支出した金額)	479,091
		施設管理費 (施設の保守点検、修繕や住宅のリフォームに支出した金額)	26,691,989
収入計 (①)	45,970,000	支出計 (②)	45,770,981

収支決算 (①-②)	199,019
------------	---------

### ※収支決算の概要の説明

- ① 施設修繕費のうちリフォーム費用が、昨年に引き続き、現場調査を綿密にし、チェックリスト(必要最小限の修繕箇所の洗い出し)の結果通りにリフォームする事で、コスト削減を図ったが、緑野中層住宅4戸つきみ野住宅6戸渋谷2戸と大家族向け・使用期間が長い物件が多く当初予算より2,300千円上回った。この内500千円については明渡時の畳襖の預り分の精算時期の関係から費用が出ております。また、緊急修繕の内小修繕については外注を使うことなく指定管理者が修繕を実施し当初予算より700千円の減となったが、施設修繕費全体では1,600千円の増加となった。

- ③ 市営住宅の周辺住宅電波障害施設の緊急修繕と電波障害電柱移設工事の発生が無かったため、電波障害設備保守点検費用の支出のみで電波障害関連で530千円ほど収支が改善された。
- ④ 樹木管理においても臨時緊急の剪定がなく当初予算より900千円の減となった。
- ⑤ 款項目間の流用はあったが、当初予算の利益水準は確保できました。

### 3 管理運営に対する評価等

指定管理者の管理運営に対する市の評価は次のとおりです。

評価にあたっては、平成23年 7月29日に大和市市営住宅運営審議会からの意見聴取を行いました。

<b>評価の視点1:施設を利用する者に対し、平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居募集事務については入居希望者等の利便性が図られ、適切な対応ができる体制になっています。</li> <li>・電話や訪問、面会等を的確に行い、家賃等の収納率向上への具体的な取り組みがなされています。</li> </ul>
<b>評価の視点2:施設の効用が最大限に発揮された事業運営が行われたか</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンターを設置し、24時間電話による対応ができています。</li> <li>・一部緊急対応が取れなかった事例については、改善を指示しました。</li> </ul>
<b>評価の視点3:施設の適切な維持及び管理が図られたか</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の保守管理、維持補修業務等は、仕様書に沿って適切に行われています。</li> <li>・住宅という施設の性格から、修繕業務については、迅速な対応が図られています。</li> <li>・一部の修繕業務について、迅速な対応が出来ていない事例が見られましたので改善を指示しました。</li> <li>・施設の経年劣化に伴う計画修繕が提案されています。</li> </ul>
<b>評価の視点4:施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・技術員を2名配置し、再委託業務についても的確に指導・助言を行い、施設の管理を安定的に行う体制を整えています。</li> <li>・施設の管理運営を安定的に行う上で十分な財務状況と判断していますが、更なる経費の縮減を図るよう要請しました。</li> </ul>

