

平成23年度 事業報告概要及び評価

報告期間 平成23年 4月 1日 から 平成24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
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＞

住居建物・駐車場・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・相談・苦情等の受付及び処理 【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時間受付対応致しました。
- ・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）
 - ・トイレ台所等の排水つまり・漏水・照明器具の不具合・郵便ポスト歪み破損
- ◆害虫の発生・駆除の相談、入居者のペットの飼育苦情、高木剪定の要望
- ◆住民間の騒音等のトラブル、駐車場・バイク・自転車放置の相談
- ◆提出書類等の確認・駐車場等明渡しの相談・入居募集の内容確認
- ◆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24年3月末時点無） （単位：件数）

区分	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
住宅																
つきみ野	29	0	0	29	37	0	0	37	2	0	0		68	0	0	68
緑野（中層）	2	0	0	2	16	0	0	16	0	0	0	0	18	0	0	18
緑野（高層）	52	0	0	52	48	0	0	48	0	0	0	0	100	0	0	100
鶴間台	10	0	0	10	18	0	0	18	0	0	0	0	28	0	0	28
やよい	30	0	0	30	43	0	0	43	4	0	0	4	77	0	0	77
渋谷	9	0	0	9	16	0	0	16	0	0	0	0	25	0	0	25
合計	132	0	0	132	178	0	0	178	6	0	0	6	316	0	0	316

修繕等対応状況

区分	修繕区分				費用負担区分	
	建物	機器	他	計	指定管理者	入居者
住宅						
つきみ野		1	7	11	19	0
緑野（中層）		0	1	1	1	1
緑野（高層）		4	27	11	37	6
鶴間台		0	6	7	11	1
やよい		3	7	10	19	1
渋谷		0	3	6	4	5
合計		8	51	46	91	14

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	-	1	1	4	-	7	
植栽公園施設・集会所修理	2	-	1	3	3	1	10	
外灯水銀灯電気設備修理	3	-	5	1	-	-	9	
施設鍵補修対策	1	-	-	-	-	-	1	
屋上フェンス付帯設備修理	-	1	2	1	2	-	6	
公園集会所トイレ修理	-	-	2	2	-	-	4	
エアコン修理・ブースター交換	-	-	-	-	-	-	-	
合計	7	1	11	8	9	1	37	

〔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	-	1	1	1	-	2	5	
居室内給水・排水修理	-	-	5	2	1	-	8	
エアコン交換及び修理	1	-	3	1	-	-	5	
給湯器交換・ガス関係	-	-	6	-	2	1	9	
ドアクロージャ・玄関周り修理	1	-	-	-	-	2	3	
トイレ補修	4	-	1	-	-	2	7	
換気扇交換レンジフード修理	-	-	4	-	1	1	6	
浴室・洗面所補修	2	-	3	-	2	-	7	
ロスナイ交換	-	-	1	-	-	-	1	
室内扉等修理	1	-	4	-	-	-	5	
網戸ガラス補修	-	-	-	1	1	-	2	
バルコニー天井工事	-	-	-	-	-	-	-	
その他	3	-	3	-	4	-	10	
合計	12	1	31	5	11	8	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入居者へ業者を紹介するなど入居者の支援を致しました。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。夜間の居室の鍵開錠の対応等は夜間勤務の営業所職員が行いました。

※コールセンター受電件数(コール数) 累計：260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るか、市より直接送付された書類の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。

書類取扱い件数（新規入居申込時の書類取扱い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	0	8	7	1	72	2
緑野（中層）	0	0	0	0	58	2
緑野（高層）	0	1	7	0	69	2
鶴間台	0	0	3	0	36	0
やよい	0	4	3	0	63	0
渋谷	0	1	0	0	32	0
合計	0	14	20	1	330	6

- ・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。家賃の決定通知書も個別投函致しました。

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	92	34	126
緑野（中層）	65	15	80
緑野（高層）	85	31	116
鶴間台	43	44	87
やよい	76	17	93
渋谷	39	12	51
合計	400	153	553

⑥ 明渡し住宅の立会・調査

- ・前年度と同数の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致しました。畳・襖補修費精算、敷金精算書類提出業務を実施しました。
- ・名義人が死亡・施設入所等で相続人・関係親族が代理で明渡しなど益々市営住宅の高齢化の実態を反映する結果と成りました。
- ・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・東日本大震災の被災者受入れ住宅として提供され、指定管理者として被災者が安心して生活出来る環境を整えました。

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）*明渡件数17件

区分 住宅	明渡しに関する書類の取扱い件数					
	明渡届	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	2	1	5	5	5	6
緑野（中層）	1	1	2	2	3	2
緑野（高層）	2	1	1	1	1	0
鶴間台	0	0	1	1	0	1
やよい	4	1	4	4	4	2
渋谷	2	1	2	2	2	0
合計	11	5	15	15	15	11

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の居住指導を引き続き実施致しました。
- ・緑野高層住宅のゴミ倉庫の前に駐車違反が多く、収集車が困っているとの相談から、駐車防止と注意喚起をした三角表示板を作成し改善を図りました。
- ・ペットを飼育している入居者への改善・注意の為、市と連携して夜間訪問を実施致しました。
- ・駐輪場に所有者の分からないバイクが放置されたままになっていた為、所有者が分からないバイクを市と協議のうえ撤去しました。

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交換・火災報知機通報ボタン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〉

- ◆相談苦情件数は今年度 316 件（20 年度 301 件・21 年度 278 件・22 年度 312 件）と毎年 300 件ほどで推移しています。内容的には、入居宅の修繕に対する相談・要望が多数を占めており、ついで住環境の整備で不満解決相談が多くなっております。
- ◆修繕等対応件数は今年度 105 件（20 年度 100 件・21 年度 102 件・22 年度 90 件）と毎年 100 件ほどで推移しています。入居宅の電気設備の修理依頼が多数を占めています。
- ◆書類取扱い数は今年度 371 件（20 年度 224 件・21 年度 352 件・22 年度 342 件）と市への提出は連絡箱が定着してきました。

〈成 果〉

- ◆相談・要望・苦情等では入居者の要望に対して迅速な一次対応を行いました。状況を確認して修繕できるものはその場で修繕しましたが、依頼するものについては的確な修繕指示ができました。
- ◆市営住宅内の迷惑行為に対して、注意喚起の貼紙等で改善を図りました。
例：市営住宅のゴミ捨て場に粗大ゴミを放置する・資源ゴミを持ち去る・駐車を遊び場にする等。
- ◆一般手続き等については、引き続き巡回点検時・個別対応時や各市営住宅内に設置した連絡箱を活用。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。
- ◆ペットを飼っている入居者への住居指導は、市と連携して夜間に個別訪問して行いました。

〈課 題〉

- ◆修繕等の問題は、ある程度入居者個々で違いがありますが、迷惑行為などについては共通するところも多いので、個々の市営住宅で発生したことを他市営住宅へも還元していきます。
- ◆今年度は台風等急激な雨風による市営住宅の被害もありましたので、日常の巡回点検等で管理に努めます。また、発生後の巡回点検も強化実施していきます。

(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、大和州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は『カードリーダー及び電気錠』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

注) アナログ放送から地上デジタル放送移行で周辺住宅電波障害は今年度で終了です。

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鶴間台住宅受水槽電磁弁交換 | ②やよい住宅共用蛍光灯交換修理 |
| ③緑野中層住宅非常警報発信機交換 | ④やよい住宅受水槽天板塗装 |
| ⑤やよい住宅移動粉末消火設備加圧容器交換 | ⑥やよい住宅給水ポンプ基盤交換修理 |
| ⑦緑野高層住宅エントランススタイル補修工事 | ⑧つきみ野集会所非常灯交換 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、予防保全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（落葉樹）・つきみ野住宅（常緑樹）・鶴間台住宅で

実施しました。次年度は、つきみ野住宅（落葉樹）で実施予定です。

- ◆地上デジタル放送への移行は、緑野高層住宅設備を除いて J-COM の協力を得て大きな問題もなく行われました。ただ、高齢者がリモコン操作の誤りでテレビが映らないとのご相談を数件受けました。

〈課題〉

- ◆長期的な建物の維持管理で計画提案していたもののうち今年度は、やよいのエアコン更新、渋谷住宅の街路灯更新・つきみ野住宅の街路灯更新など市営住宅の設備の計画修繕が行われました。次年度も一部実施されます。引き続き計画修繕の提案をしていきます。
- ◆建物・物置等への悪戯書きが何件か、発見されました。市でも強い姿勢で関係当局とも連携しながら対応するとの事ですので、指定管理者としても早期解決に協力していきます。

(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。また、入居者から駐車位置の変更等の問い合わせが多く市への案内・引継ぎを行いました。
- 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。貼紙で効果が無い場合は、エレベーターホールに個別に注意する警告文を掲示しました。
 - ・自治会・管理人と協力して、違法駐車の特特定・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、市と連携して夜間の指導、呼び出し指導を行ないました。その後の監視強化を図りました。
 - ・違法駐車を防止する為、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ました。
 - ・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、改善指導を継続的行ないました。なお、常習車両については、改善指導を直接入居者に行ないました。また、市と連携して夜間訪問時に確認・指導を行ないました。

駐車場管理業務の成果と課題

〈成果〉

- ◆引き続き、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。
- ◆駐車場の空き駐車場には、自治会・入居者・管理人・指定管理者と協力して駐車禁止のカラーコーンやU字溝を設置して、常習の違法駐車の防止・軽減をすることができました。
- ◆来客用駐車場を、許可証を掲示しなかったり、長期に使用するなどのルールを守れない入居者には個別に対応しました。
- ◆夜間訪問時、来客用駐車場の確認・違反車両への貼紙・直接の注意指導を市と連携して行ないました。
- ◆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を貼りだし、入居者の方に相互監視をお願い致しました。

〈課題〉

- ◆新しい入居者には入居説明会で駐車場の使用の注意を今まで以上に徹底します。
- ◆今年度は駐車場に停めている車両への卵の投げ捨て等悪質な悪戯も発生致しました。市も厳しい対処で臨むとの事です。市・関係当局等と連携して対応していきます。

(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23年5月31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	150	120	80	150	240	100	20	20
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	20	20	20	125	40	5	90	1200

<10月募集>作成部数・配布状況（配布日：平成23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	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	125	100	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	80	10	55	1700

① 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23年6月15日～6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4号棟（5人以上）	1	5	5倍	3倍
緑野（高層）B号棟	1	85	85倍	104倍
やよい 1号棟	1	60	60倍	71倍
やよい 2号棟	1	10	10倍	11倍
合 計	4	160	40.0倍	47.3倍

□ 抽選倍率は失格者・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23年10月13日～10月17日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
つきみ野3号棟（高齢者向け）	1	4
つきみ野4号棟（障害者向け）	1	1
緑野（高層）A号棟	1	58
緑野（高層）B号棟（高齢者向け）	1	50
やよい 1号棟	1	48
やよい 1号棟	1	7
やよい 2号棟（高齢者向け）	1	40
渋谷 1号棟（高齢者向け）	1	4
合 計	8	212

□ 10月募集より住宅困窮度合いに基づき、入居者を選考する方法に変わりました。

① 公開抽選会の開催

・6月募集の公開抽選会を7月8日に実施しました。 仮当選者 4名

② 仮当選者提出応募書類の確認・取次・及び資料作成

③ ・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。

④ 入居予定者等の実態調査の実施

- ・ 6月募集の実態調査を行い、市へ報告しました。
 - ・ 10月募集の仮当選者・補欠当選者の実態調査を11月21日から11月25日に市と合同で行い、住宅困窮状況の確認（25応募者宅）を行い、資料を提出しました。
- ⑤ 入居説明会の開催
- ・ 定期募集の入居説明会を8月10日と2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。管理人自治会の周知
 - ・ 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
- ⑥ 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。
- ⑦ 鍵の引渡し
- ・ 入居開始日前日に鍵の引渡しを行いました。
- ⑧ 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

つきみ野	緑野(中層)	緑野(高層)	鶴間台	やよい	渋谷	計
4	0	4	0	5	1	14

東日本大震災の被災者を受け入れる為、空き家の内10戸を市が提供したのに伴い、室内クリーニングを行い・ガス器具・照明器具を取り付けました。リフォームの内訳には実数を入れさせて頂きました。

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	7	0	9	2	5	1	24
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	1	0	0	0	1
浴槽	0	0	0	0	0	0	0
風呂釜	0	0	0	0	0	0	0
給湯器	1	0	0	0	0	0	1
照明器具	3	0	5	2	0	0	10
窓ガラス	0	0	0	0	1	0	1
住戸鍵	4	0	4	0	5	1	14
塗装	4	0	4	0	5	1	14
クロス	4	0	4	0	5	1	14
その他	7	0	7	2	4	1	21
合計	30	0	34	6	25	5	100

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23年6月募集160件・平成23年10月募集210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。
- ◆平成23年10月の募集より、これまでの抽選による入居者の選考方法から住宅困窮度合いに基づき、入居者を選考する方法に変わりました。これにより、住宅困窮度を的確に把握するため申し込み受付時に記載して頂く内容チェック等には時間を掛け行いました。特に大きな混乱も無く受付業務が行えました。
- ◆実態調査の実施と内容の報告：6月募集までは仮当選者と補欠仮当選者の実態調査でしたが、10月募集では、困窮度合いを評価する為、調査対象が増えました。市と合同で事前の25応募者の実態調査に伺い、間取り・不具合箇所の確認や住宅を使う上での問題点を調査し、基礎資料の報告を致しました。
- ◆応募者の入居資格の確認には、個人の証明書等重要な書類を取り扱う為、申込情報の取扱いには細心の注意を払いました。
- ◆入居募集と住替えに伴うリフォームは、14件（前年度17件）実施しました。また、東日本大震災の被災者受入れ住宅（10件）について、ガスコンロ・照明器具・ルームクリーニングを提供し住環境の整備に協力しました。
- ◆今までは1800部の「入居募集のしおり」の配布でしたが、入居募集住宅のタイプ・戸数等を勘案し、「入居募集のしおり」の部数等を調整しました。

<課 題>

- ◆申込者の住宅困窮事情を的確に把握し、入居者選考に反映出来るよう、公正に対応していきます。
- ◆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。
- ◆新入居選考は今まで以上に、高齢者や単身者・障害者が多く入居される選考方法なので、入居後少しでも安心して生活でき、困ったことを解決できるような住環境を整えます。

(5) 家賃等の現金徴収事務

① 徴収事務委託

- ・平成23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。
- ・夜間に滞納者宅へ臨戸訪問を行い、滞納者に直接面会しました。面会できない場合には不在連絡票を投函して訪問の趣旨を示しました。住宅使用料・駐車場使用料納付状況・生活環境の変化などを踏まえた上で納付指導を行いました。
- ・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納付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	2	109	56	0	167	13	0	0
緑野（中層）	7	69	34	0	110	5	0	0
緑野（高層）	1	116	30	1	148	11	0	0
鶴間台	3	141	29	0	173	8	0	0
やよい	0	64	21	0	85	2	0	0
渋谷	1	53	18	0	72	6	0	0
合計	14	552	188	1	755	45	0	0
前年度	33	576	237	7	853	49	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24年3月の対応者数です。

平成24年 5月31日現在

【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
23年度	187,747,600	186,631,400	99.41%	25,929,100	2,864,100	11.05%
22年度	192,033,200	189,536,800	98.70%	25,476,200	2,128,300	8.35%
比較増減	△4,285,600	△2,905,400	0.71%	452,900	735,800	2.70%

(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
23年度	28,824,800	28,803,600	99.93%	3,142,000	532,500	16.95%
22年度	29,794,600	29,282,600	98.28%	3,086,300	478,300	15.50%
比較増減	△969,800	△479,000	1.65%	55,700	54,200	1.45%

家賃等の徴収事務の成果と課題

〈成 果〉

- ◆引き続き1～3ヶ月以内の短期滞納者に対しては、夜間訪問による納付指導を実施しました。滞納期間が長期化しないように納期限の厳守と状況把握に努めました。
- ◆家賃等の長期滞納者に対しては、市と計画的に協議し、夜間訪問による督促を実施しました。納付が順調に成ってきた場合は、月々の返済を増額するよう納付指導を実施しました。状況によっては、滞納額を一度に納めて頂ける入居者もいました。
- ◆長期滞納者で計画納付が実行されていない入居者には夜間訪問して、市で面会する機会を作りました。
- ◆年度末2月・3月には市と指定管理者合同で2班に分かれ滞納者一人当たり時間に掛り、納付指導を実施しました。
- ◆退去した滞納者・関係者に納付指導を実施しました。
- ◆市と綿密に協議し、効果的な納付指導をした結果、現年度分収納率は、住宅使用料で99.41%の実績で収納率が0.71%改善され、駐車場使用料で99.93%の実績で収納率が1.65%改善されました。また、延滞繰越分も前年に比べ住宅使用料で2.70% 駐車場使用料で1.45% 収納率が改善されました。

〈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、他の業務で尋ねて昼間お会いできた方もいますので昼間の訪問も重視していきます。
- ◆直接会って、お話をした方が問題解決に早いと対処して参りましたが、原点に返り電話の督促も強化していきます。
- ◆引き続き訪問による納付指導を中心に実施することによって、滞納者の現況を把握し、滞納者に合わせた納付計画の実施を促していきます。
- ◆平成24年度は指定管理者として総括の年でもありますので、今まで対処して合意が出来たが、計画が守られていない滞納者対応に努めます。

(6) 施設の利用状況 (平成24年3月31日現在)

(1) 住 宅

住宅名	管理戸数	入居者数	入居率	備考
つきみ野	132	127	96.2%	応急仮設住宅として2戸入居を含まず
緑野(中層)	80	77	96.3%	
緑野(高層)	120	116	96.7%	応急仮設住宅として2戸入居を含まず
鶴間台	90	87	96.7%	応急仮設住宅として1戸入居を含まず
やよい	92	90	97.8%	
渋谷	50	49	98.0%	
合計	564	546	96.8%	

(2) 駐車場

住宅名	整備台数	使用数	使用率	備考
つきみ野	101	63	62.4%	
緑野(中層)	64	24	37.5%	
緑野(高層)	84	47	56.0%	
鶴間台	60	26	43.3%	
やよい	75	43	57.3%	
渋谷	39	23	59.0%	
合計	423	226	53.4%	

※ 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	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)	19,426,402
		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)	491,223
		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)	24,932,088
収入計①	45,970,000	支出計②	44,849,713

収支決算 (①—②)	1,120,287
------------	-----------

* 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は、東日本大震災の受入れの為に一部費用を支出致しましたが、計画の範囲内で推移致しました。
- ① 市営住宅の周辺住宅への電波障害施設保守点検費用の支出は鶴間台住宅のみで計画通りであったが、撤去工事が平成24年に実施され、電波障害電柱移設工事費用・共架料が計画を上回った。
- ② 樹木管理においては、鶴間台住宅で台風の被害で高木が倒れたため、高木剪定を前倒しで行った。また、鶴間台住宅の消火器交換を年度内に終わらせた。
- ③ 計画より一部早期実施のため等、利益計画を下回ったが、指定管理者通期では計画を達成させたい。

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24年9月27日に大和州市営住宅運営審議会からの意見聴取を行いました。

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

- ・入居者募集事務は、申込者の視点に立った対応が出来ており、利便性も十分に図られています。また、困窮度による選考方式への変更後も市と連携し的確な対応が来ています。
- ・家賃等の収納業務は市と連携し、毎月の夜間滞納整理や呼出等により収納率の向上が図られています。今後も新たな滞納者を増やさない、滞納額を増やさないための具体的な取り組みについて、横浜支社と連携し更なる取り組みについて期待します。
- ・不法駐車等に対する指導も市営住宅管理人と連携し、適正な駐車場の管理を行っています。

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

- ・入居者からコールセンターが受電した場合は、速やかに指定管理者に伝達され、入居者への対応が適切に行われています。
- ・しかしながら時間を要した事例が散見されたため、時間を要する場合等については、必ず対応状況の連絡者へ知らせるよう指導しました。

評価の視点3：施設の適切な維持及び管理が図られたか

- ・施設の点検保守、修繕業務は、市への事前協議、事後報告書の提出が適切に行われています。
- ・リフォームは、市の募集計画にあわせ、計画的なリフォームが行われています。リフォーム項目は市と事前協議を行い、完了検査も市が行うことから良質なリフォームが施されています。
- ・各住宅の清掃等については、自治会、管理会が自主的に行っていますが、巡回時目視による確認を行い、衛生的な状況が保たれています。
- ・各住戸、設備の鍵については、受付センター内の書庫で保管し、鍵の施錠も的確に行われています。
- ・施工業者（リフォーム等）への鍵の貸与は受払簿により厳格に対応しています。
- ・各住宅の樹木（高木）の剪定は、計画的に実施されています。

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

- ・所長及び技術員2名を配置し、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が取れています。
- ・施設の管理運営を行う上で十分な財務状況を有しており、業務内容の見直しを行い、経費の縮減にも努めています。

