

平成24年度 事業報告概要及び評価

報告期間 平成24年 4月 1日 から 平成25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 から 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、その都度対応処理及び緊急修繕致しました。月例報告として点検の総括表及び写真で報告致しました。また、長期修繕計画にて対応すべき箇所は、市に報告、提案、相談致しました。

＜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】

- ・大和西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。
- ・指定管理者が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（共用部・専有部）の故障・不具合・取替等の相談
 - ・レンジフード・換気扇・給湯器・エアコン等の不具合相談
 - ・トイレ台所等の漏水・照明器具の不具合・ゴミ集積所鍵の不具合等
 - ・網入りのガラス割れ・扉ドアクローザーの不具合相談
- ◆害虫の発生・蜂の駆除等、階上からの水漏れ、大音量で音楽を聴いている等の相談。
- ◆駐車場の不正使用・バイク・自転車放置の相談・来客用駐車証の再発行相談
- ◆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25年3月末時点2件） （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	24	0	0	24	41	1	0	42	4	0	0	4	69	1	0	70
緑野（中層）	10	0	0	10	22	0	0	22	0	0	0	0	32	0	0	32
緑野（高層）	36	1	0	37	72	0	0	72	2	0	0	2	110	1	0	111
鶴間台	7	0	0	7	17	0	0	17	0	0	0	0	24	0	0	24
やよい	19	0	0	19	45	0	0	45	2	0	0	2	66	0	0	66
渋谷	10	0	0	10	24	0	0	24	0	0	0	0	34	0	0	34
合計	106	1	0	107	221	1	0	222	8	0	0	8	335	2	0	337

継続の内容 つきみ野住宅相談：放置バイクナンバーを警察に照会し、現在警察より持ち主に連絡中。

緑野高層住宅要望：レンジフード換気扇不具合。現在は器具交換にて完了済み。

修繕等対応状況

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	1	6	12	19	16	4
緑野（中層）	0	0	6	6	6	0
緑野（高層）	8	19	9	36	31	5
鶴間台	0	1	6	7	7	0
やよい	2	4	8	14	12	3
渋谷	2	2	6	10	8	2
合計	13	32	47	92	80	14

修繕の件数より費用負担区分の件数が2件多いのは、修繕の一部を入居者に負担して頂いたものです。内容的には、やよいの風呂混合水栓の一部、つきみ野トイレ修理のボールタップ部分。

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	3	2	1	-	8
植栽公園施設・集会所修理	4	-	5	2	-	2	13
外灯水銀灯電気設備修理	1	-	-	-	-	-	1
施設鍵補修対策	-	-	-	-	-	-	0
屋上フェンス付帯設備修理	1	-	2	1	-	-	4
公園集会所トイレ修理	-	2	2	-	2	1	7
エアコン修理・ブースター交換	-	-	-	-	-	1	1
合計	7	3	12	5	3	4	34

[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	-	3
居室内給水・排水修理	4	1	4	1	1	1	12
エアコン交換及び修理	-	-	2	-	-	1	3
給湯器交換・ガス関係	-	-	5	-	1	-	6
ドアクローザ・玄関周り修理	1	1	-	-	1	-	3
トイレ補修	3	-	4	1	-	3	11
換気扇交換レンジフード修理	-	-	5	-	-	-	5
浴室・洗面所補修	1	-	1	-	2	1	5
ロスナイ交換	-	-	-	-	-	-	0
室内扉等修理	-	-	-	-	-	-	0
網戸ガラス補修	2	1	1	-	4	-	8
バルコニー天井工事	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	1	-	1	-	2
合計	12	3	24	2	11	6	58

③ 緊急対応業務

- ・コールセンターによる24時間体制での対応を実施し、休日・夜間の緊急対応依頼に対しては、当社及び協力業者により緊急修繕等の対応を致しました。特に専有部の給水（トイレ・混合水栓）の修繕に対しては、応急処置をし後日製品交換をする等、極力使用不能の時間を短縮し、入居者の不便が無いよう対応しました。

※コールセンター受電件数(コール数) 累計：231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・回収及び取次業務

- ・通常受付事務

市への書類の提出には入居者の負担や手間が省けるよう、市営住宅内に設置した連絡箱を活用していただき、巡回時等に回収し遅滞無く市へお届け致しました。

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	2	2	0	73	0
緑野（中層）	0	3	3	0	63	0
緑野（高層）	0	2	3	0	67	0
鶴間台	0	0	1	0	41	0
やよい	0	3	2	0	72	2
渋谷	0	0	1	0	37	2
合計	0	10	12	0	353	4

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、指定管理者があて先を確認し個別投函（ポスティング）を致しました。家賃の決定通知書も同様に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	89	38	127
緑野（中層）	62	15	77
緑野（高層）	84	32	116
鶴間台	41	46	87
やよい	71	18	89
渋谷	38	11	49
合計	385	160	545
10月総数	385	170	555

⑥ 明渡し住宅の立会・調査

- ・今年度は11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、提出物を確認のうえ、市へ提出致しました。
- ・居住者の高齢化により、市営住宅での単身生活が難しくなった方、お亡くなりになられた方なども多く、名義人以外の方が手続きをするケースが増加しました。

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 11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	1	0	1	1	1	0
緑野（中層）	0	0	0	0	0	0
緑野（高層）	5	2	3	3	3	2
鶴間台	1	1	1	1	0	0
やよい	3	2	3	3	3	1
渋谷	1	0	1	1	1	0
合計	11	5	9	9	8	3

⑦ 入居者に対する居住指導

- ・緑野高層住宅で、駐車場に止めている車に卵が投げつけられた事が何度かあり、看板・貼紙等で注意喚起を致しました。
- ・ゴミ出しのルールを守れない方が多く、注意喚起の貼紙を環境委員向けに作成しました。
- ・今年度は洗濯機の使用による階下への水漏れ事故が多数発生致しました。外出中に洗濯機から漏水、容量を超える大きなものを洗濯して洗濯槽から漏水させた等の事例があり、入居者間の補償等様々な問題が出てきましたので、管理人会議や掲示板等で注意喚起を致しました。
- ・駐輪場が有るにもかかわらず夜間バイクを共用スペースに止めている入居者がいたので、直接入居者に注意し改善をしました。

⑧ 防火管理

- ・消防計画に沿って防火管理業務を実施致しました。
- ・法令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。平成25年2月25日大和市消防本部北分署による立入検査を受けましたが、結果としては、火災予防上の不備欠陥の指摘はありませんでした。
- ・避難経路上の障害物（隔て板横の植木等）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>

- ◆要望相談苦情件数は今年度337件（20年度301件・21年度278件・22年度312件・23年度316件）と毎年300件ほどで推移しています。内容的には、設備の不具合に対する相談・要望が多数を占めており、ついで住環境整備での不満や相談等が多くなっております。
- ◆修繕等対応件数は今年度92件（20年度100件・21年度102件・22年度90件・23年度105件）と毎年100件ほどで推移しています。入居者の設備の不具合相談が多数を占めています。応急処理や材料調達で、簡易修繕にて対応可能なものは指定管理者が作業致しました。
- ◆書類取扱い数は今年度379件（20年度224件・21年度352件・22年度342件・23年度371件）と市への提出は連絡箱が定着してきました。

<成果>

- ◆相談・要望等に対しては、現地調査し適切な処置を講じました。また、市営住宅の巡回点検時には工具を携帯する等、迅速な緊急対応が可能な体制を取りました。
- ◆入居者に対する居住指導については、自治会・管理会・居住者・管理人と連携して繰り返し指導することで改善を図りました。駐車場・バイク置き場・ゴミ集積所等の使用マナーも向上致しました。
- ◆一般手続き等については、納付書・収入申告書等の配布・回収について個人情報保護を重視した業務を行いました。

<課題>

- ◆「入居のしおり」を居住者の意識向上のため、改めて全戸に配布する事を検討。
- ◆市営住宅入居者の高齢化と単身化が進み、日常生活のサポートが重要になってきています。巡回時の支援・対応等を検討していきます。

(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厳重に保管しており、鍵使用時には、管理台帳をもとに複数人で確認することとしております。

また、月に一度の員数確認、期末には棚卸しを実施しております。

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、建物管理、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 電気設備保守管理	○	○	○	○	○	○	4回／年
9 給水ポンプ点検	○	○	○	○	○	○	1回／年
10 昇降機点検（遠隔監視診断機能付）※	—	—	○	○	—	○	4回／年
11 受水槽点検・清掃※	○	○	○	○	○	○	1回／年
12 水質検査※	○	○	○	○	○	○	1回／年
13 簡易専用水道検査※	○	○	○	○	○	○	1回／年
14 調整池用排水バルブ保守点検	—	—	○	—	—	—	1回／年
15 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対策は終了しました。

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、共用部不具合箇所を発見し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鶴間台住宅公園の枝折れ間引き作業
 - ②渋谷住宅共聴システム落雷修理
 - ③緑野中層住宅ポンプ室悪戯書き消去
 - ④緑野高層住宅雨漏り修理
 - ⑤緑野高層公園遊具破損撤去
 - ⑥やよい住宅ゴミ集積倉庫屋根修理
 - ⑦緑野高層住宅茶毒蛾駆除実施
 - ⑧つきみ野集会所自動点滅器交換 等
- ◆予防保全の観点から、計画的保守点検実施により共用部の設備機器の維持管理を実施しました。
- ◆年間計画のとおり、つきみ野住宅（落葉樹）の植栽管理を実施致しました。
- ◆今年度は落雷による市営住宅施設への被害が発生しました。
 - ・緑野高層集会所のエアコン交換修理（市保険により修理）
 - ・緑野高層住宅B号棟各住戸の停電（エレベーターホールへ各住戸の復旧方法のお知らせを掲示。）
 - ・ジェイコム共聴システム損傷（J-COM システム交換）

<課 題>

- ◆弊社で提案をしていた長期的な建物の維持管理計画の項目の中で、今年度は、やよい住宅2号棟のエアコン更新、つきみ野住宅3号棟・4号棟の浴室・排水管改修工事、渋谷住宅避難ハッチの交換補修の計画修繕が行われました。引き続き市営住宅の状況にあった計画修繕の提案をしていきます。
- ◆遠隔監視システムを導入し、不具合の早期発見及び対応をしていきます。

(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
 - ・入居者から駐車位置変更等の要望が多く、市への案内・引継ぎを行いました。
 - ・車の変更の届出の提出には各市営住宅の連絡箱が活用されました。
- ② 駐車場内の管理
 - ・巡回点検時に違法駐車・不法投棄等が無い確認し、違反車両等には直接指導、或いは貼紙やエレベーターホールへの注意・警告文を掲示し改善指導を行ないました。また、夜間訪問時来客駐車場の不正使用のチェックを行い、違反者には本人に状況を確認して改善をして頂きました。
 - ・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・市への連絡等を行いました。改善されない場合は、個別指導を行いました。
 - ・住宅困窮度合いを考慮する入居者選考の導入により、駐車場新規利用者が減り、増加した空きスペースが違法駐車温床となっているため、ロープ等を有効に使い不正使用の防止に取り組みました。
 - ・大型バイク所有者のマナー違反等に対し、直接所有者へ市と連携して夜間指導を行いました。
 - ・高齢化に伴い、介助のため親族が訪れ長期駐車を要望されるケースが多く見られましたが市営住宅の運営規則上入居者以外の名義人に駐車場を貸す事ができない為、外部の駐車場を利用していただくよう指導致しました。

駐車場管理業務の成果と課題

<成 果>

- ◆手続き関係については、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。
- ◆駐車場の空き区画には、U字溝やロープの設置により常習の違法駐車を防止をし、利用者の不公平感も解消致しました。
- ◆高齢化に伴い介助のために親族が訪れ長期駐車を要望されるケースが多く見られましたが、市営住宅の運営規則上入居者以外の名義人に駐車場を貸す事ができない為、外部の駐車場を利用していただくよう指導致しました。
- ◆巡回時及び夜間訪問時、来客駐車車両の確認・周辺道路の違反車両を確認して、苦情処理を行いました。
- ◆許可証の掲示せず、長期に来客要駐車を占拠している車両番号を掲示板に貼りだし、入居者の方に相互監視をお願い致しました。

<課 題>

- ◆駐車場の利用規則を適時指導した結果、長期訪問のための駐車場利用の相談も寄せられるようになりましたが、利用規則に従い、使用目的の如何を問わず市営住宅の駐車場以外を利用して頂く事を周知徹底していきます。

(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24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	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	150	80	200	300	200	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	40	30	30	200	110	10	90	1,700

<10月募集>作成部数・配布状況(配布日:平成24年10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	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	150	150	70	150	270	180	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	40	30	20	420	60	10	90	1,700

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24年6月15日~6月19日)

住宅名	募集戸数	応募者件数
つきみ野1号棟(4人以上)	1	5
緑野(中層)2号棟	1	5
緑野(高層)A号棟	1	26
鶴間台	1	74
やよい2号棟	1	38
渋谷1号棟	1	19
つきみ野5号棟(高齢者向け)	1	8
緑野(中層)1号棟(高齢者向け)	1	14
やよい2号棟(高齢者向け)	1	46
つきみ野4号棟(身体障害者向け)	1	0
合計	10	235

10月募集状況(受付期間:平成24年10月11日~10月15日)

住宅名	募集戸数	応募者件数
緑野(高層)B号棟	1	48
鶴間台	1	55
やよい2号棟	1	50
つきみ野4号棟(身体障害者向け)	1	0
鶴間台(高齢者世話付住宅)	1	24
合計	5	177

③ 入居予定者等の実態調査の実施

- ・6月募集:7月18日から7月30日まで市と合同で実施。住宅困窮状況等を確認。
 (20応募者宅)
- ・10月募集:11月22日から11月28日に市と合同で実施。住宅困窮状況等を確認。
 (13応募者宅)

④ 各募集の一次審査通過者の書類の受付の実施

⑤ 入居説明会の開催

・ 6月募集：9月12日に開催。

・ 10月募集：2月7日に開催。

また、補欠当選者へは随時説明を行いました。

<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。

⑦ 鍵の引渡し

・ 入居開始日前日に鍵の引渡しを実施。

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

(件)

つきみ野	緑野(中層)	緑野(高層)	鶴間台	やよい	渋谷	計
2	3	2	3	3	1	14

※リフォーム件数の内訳 6月募集9件・6月募集補欠1件・10月募集4件

つきみ野4号棟(身体障害者向け)住宅は昨年度リフォーム済みです。

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	2	3	2	3	3	1	14
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	2	3	2	3	3	1	14
塗装	2	3	2	3	3	1	14
クロス	2	3	2	3	3	1	14
その他	2	3	2	3	3	1	14
合計	10	15	10	15	15	5	70

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24年6月募集235件・平成24年10月募集177件の応募者の受付をいたしました。選考方法の変更により1件当たりの受付時間が以前より長くなるため、効率の良い受付の流れを考え、応募者の便を図ることができました。
- ◆受付時には、市の担当者と指定管理者一組で対応し、聞き取り内容のばらつきが無いよう努めました。
- ◆実態調査においては、市と合同で訪問し、生活実態および住居の間取り・不具合箇所や住宅環境の問題点が申込書と相違が無いかを確認調査しました。また、記述のみの報告では正確な情報が伝わらない恐れがあるため、写真を併用し報告を致しました。
- ◆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、個人情報の漏洩防止に努めました。
- ◆入居募集と住替えに伴い、14件（前年度14件）の適正なりフォームを実施しました。
- ◆困窮度合いに基づく選考により、高齢の入居者が増加したため、入居説明会では丁寧で分かりやすい説明に心掛け、説明会后に個別対応を行いご理解いただけるよう努めました。
- ◆県営住宅の募集のしおりの配布と回収を行いました。

<課 題>

- ◆応募者への公平公正を第一においた、入居募集業務の検討。
- ◆入居者の高齢化に伴い、住宅内での住み替え要望が増えている状況から、住環境の整備についてより効率的な施策を検討して行きます。
- ◆困窮度合いに基づき入居された方は、必然的に高齢者や単身者・障害者が多くなるため、市営住宅指定管理者としても地域の見守り支援等に積極的に係るための施策を検討して行きます。

(5) 家賃等の現金徴収事務

① 徴収事務委託

- ・平成24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および催告書（市より3ヶ月に1度の発行）の発送業務を通じて滞納者の延滞状況の把握し、滞納者からの連絡はその日のうちに市へ報告する等、市との情報共有化に努めました。
- ・滞納者に直接面会できるよう夜間臨戸訪問を実施しました。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、連絡等の対応を促しました。住宅使用料・駐車場使用料納付状況・生活環境の変化など、個別の状況を聞き取り納付指導を行いました。
- ・長期滞納者に対しては、市と連携を図りながら、状況が改善されるよう納付指導いたしました。収入や支出の状態等を確認し、個々の状況に応じた最大限の返済方法（分割にする等）で納付誓約書を提出して頂きました。退去された入居者の納付が遅れた場合にも、訪問をし督促を致しました。

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	75	25	0	111	9	0	0
緑野（中層）	12	51	22	1	86	3	0	0
緑野（高層）	12	119	47	1	179	13	0	0
鶴間台	10	137	23	0	170	11	0	0
やよい	10	76	29	0	115	7	0	0
渋谷	13	55	21	0	89	4	0	0
合計	68	513	167	2	750	47	0	0

1人の滞納者に対し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25年3月の対応者数です

【収納率】

	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24年度	189,435,200	187,376,400	98.91%	24,181,200	2,204,100	9.12%
平成23年度	187,747,600	186,631,400	99.41%	25,929,100	2,864,100	11.05%
比較増減	1,687,600	745,000	△0.50%	△1,747,900	△660,000	△1.93%

(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24年度	28,217,000	27,971,600	99.13%	2,630,700	172,200	6.55%
平成23年度	28,824,800	28,803,600	99.93%	3,142,000	532,500	16.95%
比較増減	-607,800	-832,000	-0.80%	-511,300	-360,300	-11.47%

家賃等の徴収事務の成果と課題

＜成 果＞

- ◆督促状は入居者の部屋のドアポストに直接投函致しました。状況が改善されない場合には、納付を促す案内文を付け投函致しました。
- ◆夜間訪問時、本人に面会できない場合には、不在連絡票に訪問の趣旨を記し滞納者個々の対応を致しました。連絡が無い場合には電話による対応を致しました。
- ◆短期滞納者に対しては、夜間訪問時に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。年金受給者は2ヶ月に1度2か月分を納付される方が多く、1ヶ月の遅れを正常に戻すことが困難な状況ですが、納付期限を守って頂くことに努めました。
- ◆自身の納付状況が良く認識できない高齢者に対しては、時間を掛け丁寧に対応しました。
- ◆長期滞納者で計画納付が実行されていない入居者に対しては、居住者全員の収入を基にした納付指導を実施しました。
- ◆滞納のある退去者・関係者に対しても、計画通りの納付がされない場合には、市と連携して移転先訪問等を実施し、実態の把握と滞納金の納付を指導しました。
- ◆現年度分収納率は、住宅使用料で98.91%の実績で収納率前年比0.50%減、駐車場使用料で99.13%の実績で収納率前年比0.80%減したが、指定期間5年で2番目の収納率でした。今後も現年度分が繰り越されないよう期日管理を重視して指導していきます。

＜課 題＞

- ◆直接面会による指導により納付する滞納者も多いことから、夜間訪問は継続的に実施をしていきます。
- ◆生活環境の変化により、過年度分の返済が困難になった滞納者に対して、市担当者・指定管理者・滞納者とで具体的な納付計画を打合せ、早期返済を指導していきます。

5 施設の利用状況（平成25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	80	100.0%	
緑野（高層）	120	114	95.0%	応急仮設住宅として2戸入居を含まず
鶴間台	90	89	98.9%	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	549	97.3%	

(2) 駐車場

住宅名	整備台数	使用数	使用率	備考
つきみ野	101	61	60.4%	
緑野（中層）	64	25	39.1%	
緑野（高層）	84	46	54.8%	
鶴間台	60	25	41.7%	
やよい	75	42	56.0%	
渋谷	39	23	59.0%	
合計	423	222	52.5%	

※ 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. 収支決算の概要

(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)	20,840,716
		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)	1,145,058
		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)	20,327,940
収入計①	45,970,000	支出計②	42,313,714

収支決算 (①—②)	3,656,286
------------	-----------

※収支決算の概要の説明

- ① 今年度より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が無くなりました。
- ② リフォームは前年と同数の14件を実施しましたが、実施業者を絞り細部に指示することでコストの低減を図りました。
- ③ 鶴間台住宅の高木剪定の前年度実施等で樹木管理で、当初計画を上回りました。
- ④ 指定管理期間5年間の収支累計では、1,943,543円の支出超過となりました。

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25年 8月22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：市営住宅の入居者（申込者）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。指定期間の中で、抽選から困窮度評価に選考方法が変わり市の関わりが多くなりましたが、市と連携して適切に募集事務を行いました。
- ・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を図りましたが、前年に比較して、未収額が増えています。今まで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をしてきましたが、今後滞納額の減少に向けて更なる努力をお願いします。
- ・不法駐車等に対する指導は市営住宅管理人と連携し、適正な駐車場の管理運営が行われました。

評価の視点2：市営住宅等の効用が最大限に発揮された事業運営が行われているか。

- ・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、24時間365日対応できる体制が確立されています。
- ・指定期間当初は、一部入居者とトラブル等もありましたが、アンケート調査や迅速な対応により入居者との信頼関係が構築されています。

評価の視点3：市営住宅等の適切な維持及び管理並びに管理に係る経費の縮減が図られているか。

- ・施設の保守点検、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。
- ・予防保全の観点から計画的な保守点検を実施し、設備機器の適切な維持管理が行われています。
- ・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）への鍵の貸与は受渡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。
- ・植栽の多い住宅では、近隣住民からの苦情もあり、なかなか計画どおりに行かないこともありましたが、適宜対応し苦情の解消に努めています。
- ・また、低木の剪定については、各住宅自治会等に対して適切な指導がなされています。
- ・業務内容の見直しを行い、経費の縮減に努めています。
- ・入居者への啓発や施工業者等へ適切な指導が行われています。
- ・事務所の節電対策も市と同様な対策がとられています。特にパソコン等の節電対策は日立ビルシステムの方針にのっとり適切に対応されています。