

平成25年度 事業報告概要及び評価

報告期間 平成25年 4月 1日 から 平成26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25年 4月 1日 から 平成30年 3月31日

1. 業務報告概要

(1) 一般管理業務

① 要望・相談・苦情等の処理 【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時間受付対応しました。
- ・指定管理者が設置した連絡箱から受け付けた要望・苦情・相談等は、迅速で的確な回答・対応をしました。

また、処理困難な事案等は必要に応じて意見や詳細な資料を付けて市へ報告、相談し処理しました。

<主な要望・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
 - ・トイレ台所洗面所等の漏水・自動点滅器の不具合・ゴミ集積所水栓の交換
 - ・網入りのガラス割れ・扉ドアクローザーの不具合・台風の影響による被害相談
- ◆害虫の発生・蜂の駆除・植栽が通行の妨げになるとの苦情
- ◆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
- ◆入居者の変更・長期不在等の手続きの相談

要望・相談・苦情等対応状況（平成26年3月末時点での未対応事案はありません）（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	34	0	0	34	34	0	0	34	0	0	0	0	68	0	0	68
緑野（中層）	11	0	0	11	15	1	0	16	0	0	0	0	26	0	0	26
緑野（高層）	30	1	0	31	33	3	0	36	0	0	0	0	63	0	0	63
鶴間台	11	0	0	11	10	0	0	10	0	0	0	0	21	0	0	21
やよい	17	0	0	17	25	0	0	25	1	0	0	1	43	0	0	43
渋谷	15	0	0	15	9	0	0	9	0	0	0	0	24	0	0	24
合計	118	1	0	119	126	4	0	130	1	0	0	1	245	0	0	245

② 緊急対応業務

- ・平日の緊急対応については、現場の確認を優先して極力不具合時間を短くするよう業務に当たりました。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を実施しました。鍵については緊急時に対応するようマスターキー対応の鍵をストックしました。

※コールセンター受電件数（コール数）は、累計：192件でした。

③ 各種届出書の取次ぎ、審査等

- ・通常受付事務
市営住宅内に設置した連絡箱を利用して、各種申請書、届出書類の提出があった場合は、内容の確認・書類審査等を行い提出書類とともに速やかに市に提出しました。
※必要書類・提出書類についての相談があった場合で、届出書が必要な場合、入居者へ書類を届けました。

- ・収入申告書
収入申告書は決められた期間に配付し、提出された収入申告書は内容を確認して、定期的に市に提出しました。
- ・アンケート、工事予定調整などの市との連絡事項・書類の取次ぎをしました。

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	0	2	1	2	76	6
緑野（中層）	0	1	1	0	66	3
緑野（高層）	0	1	1	1	62	3
鶴間台	1	0	0	0	24	4
やよい	0	0	0	0	64	1
渋谷	1	0	1	1	38	3
合計	2	4	4	4	330	20

- ・各種通知書等の発送業務
家賃納付書・家賃の決定通知書等を決められた期間に配付しました。

④ 入居者（高齢者等）の見守り支援

- ・巡回員の取り組み内容

ア) 入居者の年齢による巡回対象者

見回りの巡回間隔を年齢により次の3順位区分として実施しました。

- ・第1順位：月1回の訪問と電話による安否確認の実施者
(対象者80歳以上の単身高齢者・平成25年4月現在50人対象)
- ・第2順位：3ヶ月に1回の訪問と電話による安否確認の実施者
(対象者70歳から79歳までの単身高齢者・平成25年4月現在67人)
- ・第3順位：6ヶ月に1回の訪問と電話による安否確認の実施者
(対象者60歳から69歳までの単身高齢者・平成25年4月現在47人)

対象者合計164人に対して訪問して状況を確認しました。

イ) 実施時期

- ・第1順位対象者は、平成25年6月より、毎月6住宅で実施しました。
- ・第2順位対象者は、平成25年9月より、2住宅毎3ヶ月で一巡するよう実施しました。
- ・第3順位対象者は、平成25年12月より、1住宅毎6ヶ月で一巡するよう実施しました。

ウ) 実施状況

- ・訪問による見守り支援（順位ごとに対象者宅を直接訪問・生活状況の把握、公的支援・要介護・要支援の状況確認、相談・助言）を実施しました。
- ・郵便物・新聞・洗濯物の確認、異常があれば早期の確認をしました。
- ・管理人との連携（情報収集と情報交換）状況を伺いました。
- ・電話による安否確認（確認出来なければ時間を変えて3回実施）を実施しました。

エ) その後の見守り対応

- ・連絡が取れない入居者の安否確認、連帯保証人等に照会等を行いました。（12件）
- ・緊急の安否確認。親族・管理人・ケアマネージャー等に連絡して安否を確認しました。その結果長期入院の場合には、長期不在届の提出をお願いしました。（5件）
- ・市の福祉部門へつなげるよう報告・相談し連携して支援状況を見守りました。（5件）
- ・安否確認は警察官・消防と連携して行いました。（実際安否確認の依頼がケアマネージャーからありました。警察の到着を待つ間に入居者が戻られました。）（1件）

- ・緊急手段で安否確認した後の原状回復（窓ガラス・ドアチェーンなど）の相談を受けま
す。（今期発生はありませんでしたが、過去には発生しました。）
- ・管理人・市と連携して巡回時・夜間訪問時等に直接お会いし、経緯を見守りました。
（13件）

見守り支援対応件数

（単位：件）

区分 住宅	対 応 方 法				合計
	電話	ポスト他	訪問	その後の 見守り等	
つきみ野	37	0	97	4	138
緑野（中層）	46	0	122	1	169
緑野（高層）	57	2	128	15	202
鶴間台	57	0	126	2	185
やよい	69	0	113	12	194
渋谷	19	0	42	2	63
合計	285	2	628	36	951

※重複対応も含まれます。

⑤ 明渡し住宅の立会・調査

- ・今年度は20件の明渡しに立会い、必要書類・手続きの流れを説明して、最終確認を行いました。書類の不備に対しては、再提出をお願いしました。（外国人や高齢者の方には書類作成のお手伝いをしました。）
- ・入居者の高齢化により、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明渡しされました。また、家賃の滞納が増えるために親族の元に戻る世帯等もありました。

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 20件

区分 住宅	取 扱 方 法					
	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	3	4	3	3	5
緑野（中層）	0	0	2	2	2	0
緑野（高層）	4	2	4	4	4	1
鶴間台	1	0	3	3	3	0
やよい	2	4	1	5	4	1
渋谷	1	0	0	0	0	4
合計	11	9	14	17	16	11

⑥ 入居者に対する居住指導

- ・巡回時や入居者の駐車場利用の不正利用については、何度も注意し、貼紙による警告を実施しました。改善されない市営住宅については、入居者の目も届く場所に来客駐車場を移動するなどして不正（長期に使用する・来客者以外の身内の方の使用等）が少なくなりました。
- ・市営住宅外の住人の方の不法投棄や犬の散歩による糞やタバコの吸殻のポイ捨てが多く、注意喚起の看板を各市営住宅に設置しました。
- ・公園の使用時のルール違反（備品の破壊・大きな石の放置、公園の時計の破損等）者への注意喚起を行いました。・バイク・自転車の駐輪場以外への駐車があり、個別に貼紙をして注意喚起を行いました。

⑦ 防火管理

- ・消防計画に沿って防火管理業務を実施しました。
- ・緑野高層住宅A棟・鶴間台住宅で階上からのタバコの吸殻が発見されたため、注意喚起の貼紙を掲示しました。
- ・つきみ野住宅で深夜に出されたゴミが燃える事があり、防火管理者名で夜のゴミ出し禁止の注意文を各戸に配付しました。
- ・法令で定められた消防点検を実施し、設置より5年を経過した消火器144本を交換しました。

一般管理業務の主な成果と課題

<取扱い件数等>

- ◆要望相談苦情件数は今年度245件となっております。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ますが、入居者の高齢化・単身化から日常生活の今までと違った印象から不具合だと連絡される方が多くなっております。
- ◆今年度の書類提出数は364件となっております。入居者の全ての方に関係する収入申告書の提出は6割の方が、連絡箱を利用されております。
- ◆今年度新たに提案させて頂いた見守り支援の対象者が、164人となっております。社会的弱者・福祉的要素を重点的に入居者選考がされる事からも今後も重要な業務で対象者も増える傾向です。
- ◆明渡し住戸は20件（住み替え2件を含む）となっております。

<成果>

- ◆要望相談苦情等に対しては、建物設備のご相談や住環境に対する改善要望が多数を占めております。内容を一つ一つ丁寧に聞き取り、現場での対応には時間を掛けました。
- ◆入居者に対する居住指導については、不正利用やルール違反が、特定の方によって繰り返される事が多い為、直接違反者に指導しました。また、入居者以外の方への注意喚起も自治会・管理人と協力して実施しました。
- ◆見守り支援業務については、高齢で単身者の女性が8割以上を占める状況から、巡回員に女性を配置して相談が上辺だけのものにならないよう聞き取りました。時間は掛かりましたが、良好な関係が築けました。また、支援対象者の状況を心配される方（牛乳配達の方、ヘルパーの方）からも情報確認の電話が入るようになりました。
- ◆指定管理者業務の延長に伴い、入居のしおり（市営住宅のルールを書いたもの）と消防計画書を各戸に配付し、入居の注意事項を再徹底しました。

<課題>

- ◆市営住宅入居者の高齢化と単身化に合わせたライフサポートの公助をしていきます。
- ◆見守り支援業務については、福祉関係につなげるアドバイスが出来る体制を作っていきます。

(2) 施設の維持管理に関すること

① 修繕・リフォーム

- ・「市営住宅業務分担表」に基づき、各種保守点検業務にて発見された不具合、日常の巡回点検で発見された不具合、及び入居者等より要請を受けた修繕を実施しました。今年度の修繕状況は次頁の通りです。

修繕等対応状況

(件数)

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	2	10	5	17	11	6
緑野(中層)	2	4	3	9	7	1
緑野(高層)	0	26	11	37	30	7
鶴間台	1	3	3	7	7	0
やよい	2	10	6	18	15	3
渋谷	2	4	3	9	8	1
合計	9	57	31	97	78	18

修繕の件数より費用負担区分の件数が1件少ないのは、東京ガスがメーターを交換修理しましたが、費用は東京ガスが負担しました。

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	2	6
植栽公園施設・集会所修理	1	1	7	2	2	1	14
外灯水銀灯電気設備修理	1	2	2	1	-	-	6
施設鍵補修対策	-	-	-	-	-	-	0
屋上フェンス付帯設備修理	1	1	2	1	-	2	7
公園集会所トイレ修理	-	-	-	-	-	-	0
エアコン修理・ブースター交換	-	-	-	-	-	-	0
合計	4	4	11	6	3	5	33

〔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	2	1	2	-	1	-	6
居室内給水・排水修理	4	-	6	-	2	1	13
エアコン交換及び修理	-	-	6	-	2	1	9
給湯器交換・ガス関係	-	1	1	-	1	-	3
ドアクローザ・玄関周り修理	1	-	-	-	-	-	1
トイレ補修	4	3	3	-	-	1	11
換気扇交換レンジフード修理	1	-	5	-	-	-	6
浴室・洗面所補修	-	-	1	-	3	1	5
ロスナイ交換	-	-	-	-	-	-	0
室内扉等修理	1	-	-	-	1	-	2
網戸ガラス補修	-	-	-	-	4	-	4
バルコニー天井工事	-	-	-	-	-	-	-
その他	-	-	2	1	1	-	4
合計	13	5	26	1	15	4	64

・退去後修繕（リフォーム）対応状況は、下記の通りです。

6月・10月の定期募集及び住替えの居室リフォームを行い入居者の居住環境を整えました。16件のリフォームを実施しました。

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
3	0	7	1	3	2	16

※リフォーム件数の内訳 6月募集7件・10月募集4件・住み替え2件・補欠入居3件でした。

つきみ野4号棟（身体障害者向け）住宅は前々年度リフォーム済みでした。

※大和천시営住宅条例第22条及び条例施行規則別表第2に定めた修繕については、明渡時、退去者にリフォームして頂きました。

具体的には、証明用カバー・室内のガラス・網戸の補修・故意により損傷させた壁の穴や天井の穴・室内扉の補修などでした。

・中期修繕計画の実施報告

緑野高層住宅の給水ポンプ装置・制御盤内機器交換工事を中期修繕計画の今年度の取り組みとして実施しました。

〈背景〉 緑野高層住宅の給水ポンプはベアリングの交換・加圧タンクの交換等不具合が発生してから修理していました。制御盤関係のメンテナンスは保守点検のみで、平成8年に納入されてから17年ほどが経過していますが、更新等は未実施の状態でありました。本来ならば設置後10年内で交換するのが目安であります。また、制御盤関係の故障が起きた場合、長期の断水が考えられるなどその影響は大きい事となります。

〈実施内容〉 平成26年3月6日に、給水ポンプ納入業者の東洋産業株式会社の作業により、インバーター、圧力設定器、圧力発信器、シーケンサー、電磁接触器、漏電リレーを交換し、正常運転を確認しました。

②巡回・目視点検

- 各住宅について巡回点検項目に基づき週1回巡回点検を実施しました。巡回点検時の問題点については、その都度報告しました。問題点はその箇所だけでなく、その住宅の同様の箇所に及ぶ場合については他の箇所も調査して報告しました。長期修繕計画が必要な案件については、市に報告、提案、相談しました。
- 違法駐車・駐輪場・不法投棄の有無・郵便ポストの状況等も確認して対応しました。
- 見守り支援として、巡回スタッフの建物巡回に合わせ、入居者の郵便ポストのチェックを行い郵便ポストに大量の郵便物や新聞が長期間放置されている場合、管理人や市と連携して入居者の状況を確認しました。
- 巡回・目視点検による不具合箇所については、速やかな対応・修繕等を実施しました。

③施設の保守管理業務

- 年度初めに、年間の定期点検作業計画提出し、作業計画に沿って保守管理を実施し、点検終了後は速やかに報告書を提出しました。また、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。
- 電気設備、昇降機設備、消防設備、緊急通報システム、受水槽清掃、植木剪定、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各住宅・施設毎に実施しました。
- 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

※今年度より、弊社推奨のビル遠隔監視システム（ビバーレ）が導入され、市営住宅に設置しております監視端末が、受水槽施設を24時間365日監視しました。

④集会所の管理業務

- ・巡回点検を実施し、施設の異常を確認し対応しました。自治会等と連携して維持管理に取り組みました。利用者・自治会等の不具合箇所の相談に迅速に対応しました。消防点検を実施しました。

⑤各種鍵の保管

- ・市よりお預かりした各施設の鍵は、施錠可能なキャビネットにて厳重に保管しており、鍵使用時には、管理台帳を基に複数人で確認することとしております。
月に一度の員数確認、期末には棚卸しを実施しました。
- ・鍵の市との遣り取り時は相互管理の確認のため、預かり書・交換報告書を作成して1部を提出しました。
- ・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、夜間等不在時は、機械警備を導入しセキュリティ強化を図っています。

施設の維持管理に関することの成果と課題

<成 果>

- ◆入居募集と住替えに伴い、16件の適正なリフォームを実施しました。
- ◆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緑野高層公園の危険物の撤去
 - ②やよい住宅インバーターの交換修理
 - ③緑野高層住宅外灯の自動点滅器交換
 - ④鶴間台住宅緊急遮断弁交換修理
 - ⑤渋谷住宅共用部水栓交換
 - ⑥鶴間台住宅桜折損枝除去
 - ⑦緑野高層等植栽の通行妨げの枝落とし
 - ⑧緑野高層駐車場の水銀灯交換 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。
今年度からの取り組みとして中期修繕計画で、緑野高層住宅の給水ポンプの制御盤関係とインバーターの交換修理を実施しました。
- ◆年間計画のとおり、やよい住宅の植栽管理を実施致しました。
- ◆今年度より、導入を提案していましたビル遠隔監視システムを稼動する事が出来ました。概要としましては、市営住宅に設置しております監視端末が、対象設備を24時間365日監視します。万一異常が発生した場合は、電話回線を通じて当社管制センターが情報を即時にキャッチ、最寄のサービス拠点から技術者が出動し、一次対応を行います。
(主な監視対象設備)・給排水設備 受水槽の満水・減水・加圧ポンプの故障・ポンプ制御盤の電源のトリップ・ろ過装置の一括異常・中水装置の異常 防災設備 補給水槽の満減水
電気設備 警報盤の故障 など各市営住宅の設備によっては無い項目もあります。
鶴間台住宅の中水装置の異常信号を受信して、即時に対応いたし、2次対応につながられました。

<課 題>

- ◆ホームページを活用し、年間の作業計画書を入居者に周知しました。
- ◆市の中長期補修・更新計画と調整しながら中期修繕計画を実施していきます。

(3) 駐車場管理業務に関すること

① 各種届出書の取次

- ・駐車場利用者の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。
- ・書類の提出(車の変更など)で済む届出については書類をお届けして対応しました。届出書類の回収には、指定管理者の連絡箱を利用して頂きました。
- ・書類の内容と添付書類の確認のうえ受付け、市に取り次ぎました。

② 駐車場内の適正な管理

- ・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、夜間訪問実施時来客駐車場の不正使用のチェックを行い、違反車両は本人に状況を確認して、改善をして頂きました。
- ・やよい住宅では、立体駐車場の2階に来客駐車場のスペースがあり、あまり入居者の目に触れないため、不正利用の温床となっていましたので、平地の駐車場スペースに移して様子を見ました。以前と比べ不正利用の車も減りましたのでこのままの利用スペースで使って頂きます。やよい住宅とは逆に来客駐車場が点在していた、つきみ野の駐車場では来客駐車場を特定の方だけが使用するケースが目立ちましたので、来客駐車場を一箇所に集め管理するようにしました。多くの方の目に触れたためか不正利用が少なくなりました。
- ・駐車場新規利用者が減り、増加した空きスペースに駐車夜間だけ駐車するため、ロープ・U字溝・カラーコーン等を有効に使い不正使用防止に取組みました。
- ・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事例や会社の車で通勤し市営住宅外に駐車場を借りている方が、短期間来客駐車場に停めるなどの事例見られました。市営住宅の運営規則上入居者以外の名義の車に駐車場を貸す事ができない為、外部の駐車場の利用を徹底して頂くよう指導しました。

駐車場管理業務の成果と課題

<成 果>

- ◆手続き関係を詳細に説明し、提出書類を確認して市に提出しました。
- ◆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しました。利用者の不公平感の解消に努めました。
- ◆入居者から寄せられた不正使用の情報に基づき事実確認後、不正利用者に注意を行いました。
- ◆駐車場の利用が一部の方に独占されるケースが多かったため、来客駐車場の位置を変更して、再徹底して、使用して頂きました。独占利用されるケースが、少なくなりました。

<課 題>

- ◆駐車場の利用規則については、随時説明し、理解頂いたが、時間が短いから、夜だけだから、と守って頂けない入居者が注意の対象となるケースが多い。例外無く守って頂くよう個別に指導を徹底強化していきます。

(4) 入居者募集事務

- ・応募書類（募集のしおり）の配布、受付事務、実態調査、入居説明会、入居事務手続き、鍵の引渡しを実施しました。入居後、緊急通報システム設置の住戸については、緊急通報システムの使い方を説明しました。

なお、補欠当選者についても随時入居事務手続等を実施しました。

住替えの入居者には、住宅が変わるため、再度入居手続き事務をしました。

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。

平成25年度 6月募集 1,500部

平成25年度10月募集 1,400部

を作成し配布しました。内訳は次の通りです。

作成部数・配布状況

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
6月募集	150	130	60	150	200	150	30	30
10月募集	130	120	50	150	180	150	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
6月募集	40	30	20	390	60	10	50	1,500
10月募集	40	30	20	400	40	10	30	1,400

上段は平成25年6月1日よりの配布部数、下段は平成25年10月1日よりの配布部数です。

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25年6月12日～6月16日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
緑野（高層）A号棟	1	47
緑野（高層）A号棟	1	6
やよい 2号棟	1	24
つきみ野4号棟（高齢者同居）	1	0
緑野（高層）A号棟（高齢者向け）	1	47
やよい1号棟（高齢者向け）	2	18
つきみ野4号棟（身体障害者向け）	1	1
合計	8	143

10月募集状況（受付期間：平成25年10月16日～10月19日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
つきみ野2号棟	1	37
緑野（高層）B号棟	1	7
渋谷 1号棟	1	9
つきみ野4号棟（高齢者同居）	1	0
緑野（高層）B棟（高齢者向け）	1	47
つきみ野4号棟（身体障害者向け）	1	2
合計	6	102

③ 入居予定者等の実態調査の実施

- ・ 6月募集：市と合同で、住宅困窮状況等を確認の為、7月中に15応募者宅を訪問し、入居選考の資料を作成しました。
- ・ 10月募集：市と合同で、住宅困窮状況等を確認の為、11月中に11応募者宅を訪問し、入居選考の資料を作成しました。

④ 各募集の一次審査通過者の書類の受付を実施しました。

⑤ 入居説明会の開催

- ・ 6月募集入居予定者に対しては、平成25年9月13日に開催しました。
- ・ 10月募集入居予定者に対しては、平成26年2月14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、市へ提出しました。

⑦ 鍵の引渡し

- ・ 入居開始日前日に鍵の引渡しを実施しました。

入居者募集事務の成果と課題

〈成 果〉

- ◆空家の定期募集内容について、指定管理者のホームページで周知しました。
- ◆入居者募集については、平成25年6月募集143件・平成25年10月募集102件の応募者の受付をしました。入居選考が住宅困窮度合いに基づいて入居者を選考する方法となっているため、応募者間の聞き取り内容で不公平が生まれないよう、受付票に基づき市と連携して受付をしました。
- ◆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、申込書では生活の収入が実態を示されない場合（預金の取り崩しの実態）も多いため、収入部分の聞き取りは慎重に行いました。
- ◆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、個人情報漏洩防止に努めました。
- ◆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、説明会後に個別対応を行いご理解頂けるよう努めました。
- ◆市営住宅の募集のしおり、県営住宅の募集のしおりの配布と回収を行いました。
- ◆困窮度合いに基づき入居された方は、福祉的配慮を重視され入居された方も多いため、指定管理者として見守り支援等に取り組みました。

〈課 題〉

- ◆応募者への公平公正を判断するために運営審議会の諮問内容から、判断に必要な内容を聞き取るように取り組みます。
- ◆入居者の高齢化から説明会等開催時には、一方的にならないよう対応します
- ◆指定管理者のホームページを入居者等が利用できるようPRしていきます。

(5) 家賃等（住宅使用料・駐車場使用料）の徴収事務に関すること

① 家賃等の決定通知書の発送

- ・収入申告書に基づき市が認定した翌年度の家賃等の決定通知を入居者に配付しました。

② 督促状・催告書の発送及び納付指導

- ・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）の配付をしました。同時に発行される滞納状況の一覧表で、滞納者の延滞状況を把握し、滞納者への納付指導を行いました。あわせて市へ報告して、市との情報の共有化に努めました。毎月遅れる年金受給者には、主に督促状・手紙・電話等で対応し未収金の回収に努めました。
- ・毎月1回市と合同で、夜間個別訪問による滞納整理を実施しました。直接面会できる時間帯との事で夜間に訪問し、面会できない場合には不在連絡票を投函して連絡等の対応を促しました。（連絡が市・指定管理者のいずれに入るか分からないため、その後の状況や経過を報告して情報共有を行いました。）住宅使用料・駐車場使用料の納付状況・生活環境の変化など個別の状況を聞き取り、状況に応じた納付指導を行いました。督促の記録は月次報告書の中で詳しく報告しました。
- ・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、分割納付等個々の状況に応じた返済方法（納付計画書の作成）で納付誓約書を提出して頂きました。滞納がある退去者については、退去先を訪問し、住宅の状況や暮らしぶりの確認と納付計画書の履行を求め、状況報告に市を訪れるよう指導しました。

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	27	100	41	0	168	10	0	0
緑野（中層）	15	27	12	0	54	2	0	0
緑野（高層）	23	85	35	1	144	7	0	0
鶴間台	26	136	29	1	192	14	0	0
やよい	22	82	32	2	138	6	0	0
渋谷	11	58	11	0	80	6	0	0
合計	124	488	160	4	776	45	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26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25年度	192,439,000	189,709,000	98.58%	24,035,700	1,875,300	7.80%
平成24年度	189,435,200	187,376,400	98.91%	24,181,200	2,204,300	9.12%
比較増減	3,003,800	2,332,600	△0.33%	△145,500	△328,800	△1.32%

(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25年度	27,315,600	27,053,000	99.04%	2,703,900	136,900	5.06%
平成24年度	28,217,000	27,971,600	99.13%	2,630,700	172,200	6.55%
比較増減	△901,400	△918,600	△0.09%	73,200	△35,300	△1.47%

家賃等の徴収事務の成果と課題

＜成 果＞

- ◆督促状は毎月20日頃投函しました。遅れを改善するよう1ヶ月遅れの方には、連絡文と一緒に投函しました。
- ◆夜間訪問は毎月25日以降に市と合同で長期滞納者に対して実施しました。不在者に対しては連絡票で状況を説明するよう促しました。また、連絡が取れた場合は、市で三者（市・滞納者・指定管理者）で協議するように誘導しました。現年度分を増やさないように退去も視野に入れた納付指導を行いました。
- ◆一定収入（年金等）で複数月遅れた方には、時間を掛けてでも解消するよう訪問時に説明しました。
- ◆市の住宅設備の更新時に連絡が取れた長期滞納者にたいして、市役所で納付指導をしました。
- ◆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。現年度は確実に支払うように意識付けが出来ました。
- ◆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98.58%の実績で収納率前年比0.32%減、駐車場使用料で99.04%の実績で収納率前年比0.09%減した。

＜課 題＞

- ◆期日管理と滞納者の意識の向上のためにも、定期的な夜間訪問を実施していきます。
- ◆今年度、滞納が増えるために市営住宅を退去された2世帯については、納付計画書通り返済されるか期日管理をしていきます。
- ◆滞納者の状況に合わせた時間帯で、督促方法も限定せずに対応していきます。

(6) 施設の状況（平成26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	126	95.5%	応急仮設住宅の2世帯を除く
緑野（中層）	80	79	98.8%	
緑野（高層）	120	117	97.5%	応急仮設住宅の1世帯を除く
鶴間台	90	86	95.6%	応急仮設住宅の1世帯を除く
やよい	92	99	96.7%	
渋谷	50	50	100.0%	
合 計	564	547	97.0%	

駐車場

住宅名	整備台数	使用数	使用率	備考
つきみ野	101	58	57.4%	
緑野（中層）	64	24	37.5%	
緑野（高層）	84	45	53.6%	
鶴間台	60	23	38.3%	
やよい	75	36	48.0%	
渋谷	39	22	56.4%	
合 計	423	208	49.2%	

※ 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	48,598,000	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)	20,246,583
		事務費 (入居者募集のしおりの印刷製本費や施設賠償責任保険・消耗品費等事業を行っていく上で支出した金額)	1,983,838
		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)	26,214,732
収入計①	48,598,000	支出計②	48,445,153

収支決算 (①—②)	152,847
------------	---------

※収支決算の概要の説明

- ①指定管理期間5年度の初年度の報告となるため、単年度の収支決算です。
- ②新規提案事業（遠隔監視システム・見守り支援の業務費・中期計画修繕）の管理運営費用が支出されました。次年度以降、市営住宅入居者の高齢化から見守り支援の施設管理費は計画値の水準での推移が見込まれます。
- ③ 消火器の交換が初年度に集中し、支出が多くなりました。
- ④ 指定管理期間初年度の収支は、152,847円となりました。

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26年 8月21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。

- ・年2回の入居者募集事務（6月・10月）は、困窮度評価による選考のため市の関わりが多くなりましたが、申込者の視点に立った対応や利便性も十分に図られています。
- ・家賃等の収納業務は市と連携し、毎月の夜間滞納整理や個別面談等により収納率の向上を図るとともに、長期滞納者に対しては、分割納付の提案を行い計画的な納付指導を行なっています。
- ・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。
- ・平成25年度からは新たに高齢者等の見守り支援事業を実施し、市及び管理人と連携した安否確認等の見守り支援体制の充実が図られました。
- ・指定管理者の品質保証部門による内部監査（自己監査）によりサービスの品質の維持、継続的なサービスの向上が図られています。

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。

- ・生活の場としての施設の性格から、休日夜間等に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。

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。

ア 保守管理業務の実施状況

- ・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、リフォーム終了時に市が確認を行うことから良質なリフォームが施されています

イ 清掃業務の実施状況

- ・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。

ウ 保安警備業務の実施状況

- ・各住戸、設備の鍵については、適切な保管・管理が行われています。
- ・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。

エ 外溝、植栽管理業務の実施状況

- ・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等に対し迅速な対応に努めています。
- ・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。

オ 管理に係わる経費の縮減

- ・業務内容の見直しを行い、経費の縮減に努めています。

カ 環境保全活動の実施状況

- ・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。