

平成26年度 事業報告概要及び評価

報告期間 平成26年4月1日～平成27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～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の24時間受付対応
見守り巡回対象者が増え、各戸訪問回数、個別依頼の要請が増加した。
- ・各住宅に設置した連絡箱による受付対応
定期巡回で連絡箱の投函物は回収し、回収後は迅速で的確な回答・対応を心がけた。
市への要望等については、市へ報告の上協議し、回答及び対応をした。

<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・排水管の不具合・ゴミ集積所整備に関する相談
 - ・物置扉・蝶番の不具合・水道設備（減圧計）の老朽化による漏水相談
- ◆害虫の発生・蜂の駆除・植栽管理（日当たり・住居への侵入等）の要望
- ◆自転車駐車場整備に関するアドバイス・来客用駐車証の再発行要望
- ◆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27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 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	16	1	0	17	35	1	0	36	1	0	0	1	52	2	0	54
緑野（中層）	4	1	0	5	9	0	0	9	0	0	0	0	13	1	0	14
緑野（高層）	23	4	0	27	42	1	0	43	0	0	0	0	65	5	0	70
鶴間台	8	0	0	8	13	1	0	14	0	0	0	0	21	1	0	22
やよい	13	1	0	14	23	1	0	24	1	0	0	1	37	2	0	39
渋谷	6	1	0	7	12	0	0	12	0	0	0	0	18	1	0	19
合計	70	8	0	78	134	4	0	138	2	0	0	2	206	12	0	218

継続は最終処理が翌月になったものです。

② 緊急対応処理

- ・平日の緊急対応については、現場確認をし、必要な処理・対応をした。
長期連休前には、協力会社・緊急連絡先の最新のを準備し、市へ提出し緊急時の対応に備えました。また、不具合時間を短くするよう、頻繁に修理依頼がある部材については、在庫の確保を協力会社に依頼した。
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・夜間の緊急修繕依頼に対しては、当社及び協力会社により対応を実施した。
※コールセンター受電件数(コール数)は、累計：218件

③ 各種届出書の取次ぎ、審査等

・通常受付事務

各住宅に設置した連絡箱を利用して、各種申請書、届出書類の回収を行い、内容の確認・書類審査確認後速やかに市に提出した。

入居者から届出の相談を受け、届出書類が必要な場合、届出書を届けた。

・収入申告書

収入申告書は決められた期間に配布し、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た。また、不備の書類がある時などは、夜間訪問時に市担当者と個別に対応をした。

・アンケート、工事予定日調整など、市との連絡調整・書類の取次ぎをした。

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	10	5	2	68	2
緑野（中層）	0	1	6	0	53	0
緑野（高層）	0	3	5	0	63	2
鶴間台	0	1	3	0	33	2
やよい	0	2	9	1	61	0
渋谷	1	1	2	1	39	0
合計	1	18	30	4	317	6

・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布した。

④ 入居者（高齢者等）の見守り支援

ア) 見守り対象者選定と見守りサイクルについて

高齢世帯を年齢別に3つに区分し実施した。

・第1区分：月1回の訪問と電話（年12回）

（80歳以上の単身高齢者・平成26年4月現在51人を対象）

同居者が施設等へ入所され実質上単身入居者の方、障がい者と同居されている入居者、市役所の手続き等で行動に不安がある方も対象者に選定した。

・第2区分：3ヶ月に1回の訪問と電話（年6回）

（70歳から79歳までの単身高齢者・平成26年4月現在69人を対象）

・第3区分：6ヶ月に1回の訪問と電話（年2回）

（60歳から69歳までの単身高齢者・平成26年4月現在45人を対象）

見守り支援対象者165人に対して実施した。

イ) 実施状況

・生活状況、公的支援・要介護・要支援の有無等を確認した。

公的支援を受けていない方でも必要と思われる方については、地域包括センターを紹介し、趣味のサークルや公的な講座等もご要望に応じて紹介した。

・郵便受けの投函状況や洗濯物の干し状況に異常があれば、早急に対応した。

・管理人と連携を取り、入居者の生活の変化（長期不在・外出時の歩行状況など）をお聞きして、異常があれば見守り支援対象者に選定した。

・電話による確認については、連絡が取れるまでかけ、連絡が取れない場合は、親族に確認する等、安否確認を実施した。

ウ) その他

- ・退院後、1人で生活される事を心配された親族が引取るケースや、場合によっては市の福祉部門と連携し生活状況を見守ったことがあった。
- ・親族からの連絡で、鍵を貸し安否確認をしたことがあった。
- ・管理人・市と連携して、通常巡回時・督促夜間訪問時等に直接伺い、生活状況を確認した。

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	49	0	119	0	168
緑野(中層)	73	0	162	2	237
緑野(高層)	102	0	252	7	361
鶴間台	98	0	184	3	285
やよい	76	0	171	1	248
渋谷	33	0	83	4	120
合計	431	0	971	17	1,419

※一人に対しての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28件の明渡しがあり、必要書類・手続きの流れを説明して手続きを実施した。中には長年居住している間に壁に色を塗ってしまった方があり補修をして頂いた。
- ・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代理人が明渡しケースが多かった。

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 28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	6	7	7	7	7	0
緑野(中層)	2	2	3	3	3	3
緑野(高層)	2	2	4	4	4	1
鶴間台	2	1	6	6	6	2
やよい	3	4	7	7	7	2
渋谷	0	0	0	0	0	0
合計	15	16	27	27	27	8

⑥ 入居者に対する居住指導

- ・子供達がエレベータや建物を遊び場にする事から、エレベータホールに注意喚起の看板を設置した。
- ・公園でのポイ捨て・植栽のいたずら・水飲み場での悪ふざけがあったことから、直接注意喚起を実施した。

⑦ 防火管理

- ・消防計画に沿って防火管理業務を実施。
- ・やよい住宅では、街並み清掃後消防訓練を実施。
- ・法令で定められた消防点検を4月と10月に実施。

一般管理業務の主な成果と課題

〈取扱い件数等〉

- ◆今年度の要望相談苦情件数は 218 件あり、主な内容的は、設備の不具合に対する相談・要望（水栓の不具合・排水管の詰り・トイレの漏水等）であった。
- ◆入居者から市への提出書類のうち、弊社受付センターを経由して提出した書類が、駐車場関係 18 件、各種届出書 30 件あり、昨年より増加し入居者の負担を軽減できた。
- ◆今年度で 2 年目の見守り支援については、支援対象者が 165 人あり、延べ人数が 1,419 件となった。この 2 年間で対応した経験を基にアドバイスをすることができ、孤立への不安の解消を図った。
- ◆今年度の明渡し住戸は、28 件と指定管理期間で最多となった。それに伴いリフォーム工事をを行い住環境を整えた。

〈成 果〉

- ◆要望相談苦情等の内容としては、水栓の不具合・排水管の詰り・トイレの漏水等が多く、緊急を要す案件が多数を占めた。不具合の時間を少しでも短くする為、修理部品のストックを協力会社に依頼し対応した。
- ◆入居者に対する居住指導については、自治会が決めた住まいのルールである事を理解して頂く為、自治会・管理会の総会時に資料（規則や注意事項をまとめたもの）を配布し周知徹底した。

〈課 題〉

- ◆生活ルールの守れない方については、共同生活に支障がでないよう繰り返し改善指導をする。
- ◆見守り支援業務については、福祉関係部署につなげる等アドバイスをしていくことと、緊急連絡先の整備をする。

(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、各種保守点検業務で発見された不具合、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た。
- 今年度の修繕状況は次頁の通りである。

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	0	4	5	9	7	2
緑野（中層）	0	2	3	5	3	2
緑野（高層）	1	20	7	28	21	9
鶴間台	0	4	2	6	5	1
やよい	2	1	3	6	5	1
渋谷	1	4	1	6	3	3
合計	4	35	21	60	44	18

修繕区分を費用区分が上回る部分については、緑野（高層）で水栓交換・トイレ修繕の 2 件の費用を指定管理者・入居者双方が支出しています。

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

〔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	-	2
居室内給水・排水修理	1	-	2	1	-	-	4
エアコン交換及び修理	1	1	6	1	1	1	11
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	2	-	8	-	-	1	11
換気扇交換レンジフード修理	-	-	2	-	-	-	2
浴室・洗面所補修	1	-	6	-	1	1	9
ロスナイ交換	-	-	-	-	-	-	0
室内扉等修理	-	-	-	-	-	-	0
網戸ガラス補修	-	1	-	-	-	-	1
バルコニー天井工事	-	-	-	-	-	-	0
その他	-	-	1	-	1	1	3
合計	6	3	27	3	4	4	47

・退去後修繕（リフォーム）対応状況は、下記の通りである。

6月・10月の定期募集及び定期募集補欠のリフォームを行い入居者の居住環境を整え、20件のリフォームを実施した。

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	4	7	6	0	20

※リフォーム件数の内訳

6月募集11件・10月募集5件・補欠入居4件

※大和市市営住宅条例第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いた。

具体的には、室内のガラス・網戸の補修・入居中に壁紙及び柱を塗った所の補修・室内扉の補修などだった。

・中期修繕計画の実施報告

中層住宅の掲示板の更新工事を中期修繕計画の今年度の取り組みとして実施した。

〈背景〉

つきみ野住宅1号棟から5号棟・緑野中層住宅1号棟から3号棟・やよい住宅1号棟・渋谷住宅1号棟・2号棟の掲示板は各住戸への階段の1階入口に設置してあり雨を遮るものが無い為、強風を伴う雨などが降った際掲示物が見難くなる事や、掲示板そのものが経年劣化で掲示するにも画鋸が刺さり難いこと、掲示板が小さく掲示物が貼りきれないことから、掲示板の大きさを現状の1.5倍位、アクリル板のケースを付けたものにし、掲示板の更新を検討した。

〈実施〉

平成27年3月13日より順次更新した。

つきみ野住宅17箇所 緑野中層住宅8箇所 やよい住宅3箇所 渋谷住宅5箇所

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た。
問題点や改善点があれば、その都度対応し、市へ報告した。長期修繕計画が必要な案件については、市に報告、提案、相談をした。
- ・管理人・自治会管理会等と連携して、入居者の違法駐車・駐輪場・不法投棄の対応を実施した。
- ・見守り支援に関する情報は、巡回時に管理人と共有できるよう、その都度打合せを行った。
- ・見守り巡回で受けた相談・要望などにも迅速に対応した。
- ・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を市へ提出し、作業計画に沿った保守管理を実施した。
点検終了後及び修繕対応後は、速やかに報告書を市へ提出した。
- ・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

※ビル遠隔監視システムが導入され、市営住宅に設置している監視端末が、対象施設を24時間365日監視した。

④集会所の管理業務

- ・巡回点検を実施し、集会所の管理運営者と連携して維持管理に取り組んだ。利用者・管理運営者からの不具合箇所の相談・依頼には迅速に対応した。

⑤各種鍵の保管

- ・市より預かっている各施設の鍵は、施錠可能なキャビネットに保管し、日々の鍵の出し入れについては管理台帳で管理すると共に、月1回の員数確認、半年1回の棚卸しを実施し管理を徹底した。
- ・市との鍵の貸し借りの際は、預かり書・交換報告書を双方で保管する方法で対応した。
- ・大和市市営住宅受付センターでは、事務所の入退出管理を『カードリーダー及び電気錠』による、機械警備を導入しセキュリティ強化を図っている。
- ・セキュリティ教育について、配属時と上期と下期の年2回実施した。

施設の維持管理に関することの成果と課題

<成 果>

- ◆入居募集と補欠募集に伴い、20件のリフォームを実施した。
- ◆巡回点検及び定期点検より、共用部不具合箇所を発見し修繕を実施した。
主な修繕箇所は以下のとおりです。
 - ①つきみ野集会所の窓ガラス破損修理
 - ②緑野高層児童公園の注意看板修理
 - ③ブロック塀等の安全性確認点検報告
 - ④やよい住宅の植栽の張り出し防止
 - ⑤緑野高層児童公園の古損木の撤去
 - ⑥緑野高層集会所の雨漏り修理
 - ⑦ガスメーターBOX 破損修理
 - ⑧LSA 緊急通報システム修理 等
- ◆予防保全の観点から、計画的保守点検の実施により、共用部の設備機器の維持管理を実施した。
本指定管理期間の取り組みとして、中層住宅の掲示板の更新工事を実施した。
- ◆年間計画のとおり、緑野高層住宅・つきみ野住宅5号棟前の植栽管理を実施した。
- ◆ビル遠隔監視システム（市営住宅に設置している監視端末が、対象設備を24時間365日監視する。）を稼働させ（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う。）不測の事故に備えたが今年度はなかった。

<課 題>

- ◆管理人会議や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た。
- ◆市の中長期補修・更新計画の実施（つきみ野住宅の浴室・給排水管改修工事・緑野中層住宅の浴室・給排水管改修工事・緑野高層住宅の通路照明器具交換・レンジフード浴室換気扇工事・やよい住宅浴室換気扇工事・レンジフード交換補修等）により修理件数は減少した。今後予防保全への費用配分を検討していく。

(3) 駐車場管理業務に関すること

① 各種届出書の取次

- ・今年度は駐車場利用者の駐車位置変更等の要望が多く、届出の申請から市への提出までの取次ぎを丁寧に行なった。

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、掲示板やエレベーターホールに注意書・警告文を掲示し注意喚起を行なった。また、夜間督促巡回時、来客駐車場の不正使用をチェックしたり、管理人の情報による違反車両者への不正利用状況を確認し改善指導を行なった。
- ・つきみ野住宅では、駐輪場を使用せず物置前のスペースに駐輪している自転車がが多く、駐輪場の整備が課題だったが、自治会と協力して空き駐車場を駐輪スペースに転用する等のアドバイスを行い、駐輪場の整備を実施した。バイクの駐輪についても同様の状況だったので、バイク置場を設置し整備を実施した。
- ・自転車の不法投棄車両は危険であることから、利用状況を確認の上破棄をした。
- ・駐車場の新規利用者が減り空きスペースが増加した為、ロープ・U字溝・カラーコーン等を使い夜間の不正使用防止に取り組んだ。

駐車場管理業務の成果と課題

<成 果>

- ◆定期的な巡回により、違法駐車や違法駐輪を確認し、それらがあつた場合は、駐車場の空き区画にU字溝やロープの設置により違法駐車等の防止に努めた。
- ◆管理人と駐車場利用者情報を共有して、不正利用者には厳しく指導した。
- ◆駐輪スペースの運用規則に基づき、自治会へ駐車場を駐輪場へ転用するアドバイスをし、駐輪場の整備を実施した。

<課 題>

- ◆駐車場の利用規則については、自治会の総会時に資料を配布し、遵守事項を確認した。また、今後の注意喚起には自治会等の回覧板による周知をお願いする。

(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た。なお、補欠当選者についても随時実施した。

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た。

平成26年度 6月募集 1,800部

平成26年度10月募集 1,500部

作成部数・各施設の配布状況

配布場所	中央林間 連絡所	大和 連絡所	桜丘 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	200	160	80	180	230	230	50	30
10月募集	120	120	50	200	200	200	50	30
配布場所	林間学習 センター	桜丘学習セ 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
6月募集	40	30	20	420	70	10	50	1800
10月募集	50	30	20	335	40	5	50	1500

上段は平成26年6月1日よりの配布部数、下段は平成26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った。

6月募集状況（受付期間：平成26年6月11日～6月14日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
つきみ野 3号棟	1	6
つきみ野 4号棟	1	7
つきみ野4号棟（5人以上の世帯）	1	3
緑野（高層）A号棟	1	17
緑野（高層）B号棟	1	22
鶴間台	1	48
鶴間台（単身者向け）	1	58
やよい 2号棟（4人以上の世帯）	1	6
やよい 2号棟	1	29
やよい 1号棟（車いす専用住宅）	1	3
鶴間台（シルバーハウジング）	1	31
合 計	11	230

10月募集状況（受付期間：平成26年10月15日～10月18日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
緑野（高層）A棟	1	6
鶴間台（3人以上の世帯）	1	36
鶴間台（1～2人向け）	1	85
やよい2号棟（1～2人向け）	1	38
やよい2号棟（2人以上の世帯）	1	25
合計	5	190

- 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・間取り等の確認の為、7月中に24名の応募者宅を訪問し、入居選考の資料を作成した。
 - ・10月募集：市と合同で、住宅困窮状況・間取り等の確認の為、11月中に16名の応募者宅を訪問し、入居選考の資料を作成した。
- ④ 一次審査通過者の書類の確認を実施した。
- ⑤ 入居説明会の開催
- ・6月募集：平成26年9月30日開催
 - ・10月募集：平成27年2月17日開催
- <内容>・入居にあたっての留意事項
- ・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
 - ・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、チェックリストを作成し市へ提出した。
- 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た。
- ◆入居者募集については、平成26年6月募集230件、平成26年10月募集190件の応募者の受付をした。受付票に基づき市と連携して審査項目の詳細を聞き取り受付を実施。
- ◆入居選考が住宅困窮度合いに基づく方法である為、実態調査においては、現居住状況の実態確認、住まいの間取り、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など確認調査した。また、募集受付時の聞き取りが不十分な部分については、詳細に確認した。
- ◆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た。
- ◆入居説明会では丁寧で分かりやすい説明を心掛けた。個別に質問がある方には、説明会後時間を取り対応した。
- ◆入居選考に当たっては、福祉的配慮も高い事から入居後早い時期に見守り支援に取り組んだ。

<課 題>

- ◆住宅に困窮されている方の状況を、入居申込書に反映出来るよう受付を行う。
- ◆運営審議会で、入居者困窮度が詳細に審議されるので、選考するための必要な情報を確認し、報告していく。
- ◆入居説明会や入居の手続き時は、市営住宅のルールを理解して頂く最初の機会であることから、入居後問題となる事例や注意事項を丁寧に説明する。

(5) 家賃等（家賃・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布した。

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）を配布した。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った。滞納者との納付指導の状況・相手の状況は、市へ報告して、市との情報共有に努めた。年金受給者には、督促状・手紙・電話等で対応し未納金の回収に努めた。
- ・毎月1回督促状の発送後、市と合同で夜間個別訪問による滞納整理を実施した。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た。（連絡票を投函しても連絡しない大口滞納者には、連絡要請文を玄関扉に貼った。）住宅使用料・駐車場使用料の納付計画・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った。督促の記録は月次報告書の中で詳しく報告した。
- ・長期滞納者は、納付計画書を提出して徐々にではあるが、返済をしている。一部の納付が滞りがちな入居者もいるため、夜間督促はその状況把握や指導を中心に行った。

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	28	109	31	0	168	10	0	0
緑野（中層）	27	31	11	0	69	5	0	0
緑野（高層）	24	82	30	3	139	7	0	0
鶴間台	33	133	18	0	184	11	0	0
やよい	23	78	22	1	124	6	0	0
渋谷	21	55	13	0	89	3	0	0
合計	156	488	125	4	773	42	0	0

1人の滞納者に対し複数の対応方法を取っている。対応結果の継続は平成27年3月の対応者数である。

平成27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
平成26年度	192,533,900	191,032,200	99.22%	24,890,400	2,288,300	9.19%
平成25年度	192,439,000	189,709,000	98.58%	24,035,700	1,875,300	7.80%
比較増減	94,900	1,323,200	0.64%	854,700	413,000	1.39%

(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26年度	25,574,600	25,503,000	99.72%	2,829,600	211,400	7.47%
平成25年度	27,315,600	27,053,000	99.04%	2,703,900	136,900	5.06%
比較増減	-1,741,000	-1,550,000	0.68%	125,700	74,500	2.41%

家賃等の徴収事務の成果と課題

〈成 果〉

- ◆督促状は毎月20日頃投函した。催告状は3ヶ月に一度20日頃投函した。
- ◆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た。現年度分の納付は遅れる事の無いよう厳しく指導した。不在者に対しては連絡票で状況を説明するよう促した。連絡の無い方には玄関扉に訪問趣旨を書いて連絡を取った。
- ◆入居者の収入だけでは、生活を維持できない状況では、公的な支援の相談を促した。
- ◆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た。また、施設利用の届け時に連絡が取れた場合には、納付の問題を解決するよう指導した。
- ◆市と連携した夜間訪問の実施と2ヶ月以上の滞納者をつくらない様に早目の対応をする事で、現年度分収納率は、住宅使用料で99.22%の実績で収納率前年比0.64%増、駐車場使用料で99.72%の実績で収納率前年比0.68%増であった。

〈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する。
- ◆納付計画書提出者（市営住宅退去者を含む）の期日管理を重視して行う。
- ◆意識付けのためにも新規入居者にも、「入居者募集のしおり」の記述の通り家賃を3ヶ月以上滞納した場合には、住宅を明渡していただくことを強調して説明する。

(6) 施設の利用状況（平成27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	123	93.2%	応急仮設住宅として2戸入居を含まず
緑野（中層）	80	76	95.0%	
緑野（高層）	120	117	97.5%	応急仮設住宅として1戸入居を含まず
鶴間台	90	85	94.4%	応急仮設住宅として1戸入居を含まず
やよい	92	87	94.6%	
渋谷	50	49	98.0%	
合 計	564	537	95.2%	

駐車場

住宅名	整備台数	使用数	使用率	備考
つきみ野	101	57	56.4%	
緑野（中層）	64	22	34.4%	
緑野（高層）	84	44	52.4%	
鶴間台	60	24	40.0%	
やよい	75	36	48.0%	
渋谷	39	21	53.9%	
合計	423	204	48.2%	

※ 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る。

2. 収支決算の概要

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料	49,986,514	管理運営費用	48,405,673
収入計	49,986,514	支出計	48,405,673
		指定管理期間損益	1,580,841

※収支決算の概要の説明

- ①指定管理期間5年間の2年目の報告となり、初年度の繰越利益が152,847円ある。
- ②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）の管理運営費用が予算通り支出された。
- ③昼・襖代の入居者負担分の預り金が、2,607,997円（未リフォーム分）ある。
- ④指定管理期間の収支は、1,580,841円となった。

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 外構、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

- ・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。