

平成27年度 事業報告書概要及び評価

報告期間 平成27年4月1日～平成28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. 管理業務実施状況

(1) 一般管理業務

① 要望・相談・苦情等の処理

- ・大和市市営住宅受付センター及び当社コンタクトセンターでの24時間受付対応見守り訪問時の要望や、自治会及び管理会への個別訪問の実施により自治会からの要望・相談が増加した。
- ・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を回収し、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・苦情内容>

- ◆住宅設備（共用部・専有部）の故障・不具合・取替等の相談
 - ・チャイム及びインターフォンの音量調整
 - ・通気口の蓋、スイッチ、エアコン、専有部分の電気配線及び附属器具、排水の流れ、トイレ便座、物置扉、室内ドア、鍵等の不具合
 - ・混合水栓、トイレ、台所、洗面所、やよい住宅給水設備（減圧計）等の老朽化による漏水
- ◆害虫の駆除、隣接住宅の日当たりに影響する高木の植栽管理の要望
- ◆駐輪場整備に関するアドバイス、福祉車両専用・来客駐車証発行の要望
- ◆公園遊具の破損による安全確保の要望
- ◆来客駐車場の不正使用の改善要望
- ◆明け渡し及び長期不在等の手続きについての相談

要望・相談・苦情等対応状況（平成28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	8	0	0	8	41	2	0	43	0	0	0	0	49	2	0	51
緑野（中層）	9	0	0	9	9	2	0	11	0	0	0	0	18	2	0	20
緑野（高層）	14	0	0	14	32	1	0	33	0	0	0	0	46	1	0	47
鶴間台	10	0	0	10	23	1	0	24	0	0	0	0	33	1	0	34
やよい	12	0	0	12	20	1	0	21	0	0	0	0	32	1	0	33
渋谷	5	0	0	5	12	0	0	12	0	0	0	0	17	0	0	17
合計	58	0	0	58	137	7	0	144	0	0	0	0	195	7	0	202

※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

- ・平日緊急対応については、現場の状況を確認し、当社及び協力会社により対応を実施した。
- ・長期連休前には、緊急連絡先の最新のを準備し、営業対応日等を確認し一覧表を作成し、緊急事態に備えた。また、不具合時間を短くするため、頻繁に修理依頼がある部材については、在庫の確保をした。

- ・コンタクトセンターによる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備えた。

※コンタクトセンター受電件数(コール数)は、累計：166件

(平成25年度：192件、平成26年度：218件)

本年度は、夜間の緊急を要する故障依頼はほとんどなく、軽微な故障対応依頼の為、平日昼間の対応で了解を得た。

③ 各種届出書の取り次ぎ、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、内容の確認後速やかに市に提出した。また、不備の書類がある時は、個別訪問をし対応をした。

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

収入申告書は指定期間内に配布し、提出された収入申告書は内容を確認して、定期的に市へ提出した。また、不備の書類がある時などは、夜間訪問時に個別に対応をした。

・工事予定日の調整など

市との連絡調整・書類の取り次ぎをした。

・各種通知書等の発送業務

家賃納付書・家賃決定通知書等を指定期間内に配布した。

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	5	0	77	6
緑野（中層）	0	5	3	0	60	0
緑野（高層）	0	2	7	1	62	0
鶴間台	0	2	0	0	39	10
やよい	1	4	2	1	56	1
渋谷	1	2	1	1	50	0
合計	2	17	18	3	344	17

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27年4月現在54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居住者、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4回）

（70歳から79歳までの単身高齢者・平成27年4月現在73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27年4月現在36人を対象）

本年度は、見守り対象者を見直し163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。

- ・見守り対象者の為に、地域包括センター（晃風園）と関係者を集めた地域ケア会議に参加し見守りのあり方を検討した。

(事例) 2015年10月、入居者が車椅子からベットに移る際床に落ち、自力ではどうにもする事も出来ず市の緊急通報システムを使ったが、玄関の鍵が掛かっていた事から、はしご車が出動する等緊急対応がとられた。この事態を受け、地域ケア会議が開催され、緊急時の鍵の扱い方、高さを変えられるベッドやその他介護器具の利用等専門家の意見を聞き取りした。

(参加者) 晃風園3名・ケアマネージャ1名・ヘルパー2名・介護用品販売1名・民生委員1名・やよい住宅管理人1名・指定管理者1名・高齢福祉課2名。

- ・地域包括センターや福祉施設の連絡先等のパンフレットを、訪問時必要と思われる方に配布した。趣味のサークルや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ないか確認した。
- ・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。
- ・安否確認を確実に実施する為、対象者及び保証人の連絡先の見直しを実施した。

ウ) その他

- ・介護施設を希望されるケースが増えた。
- ・見守り関係者の開錠依頼で安否確認等に立ち会った。
- ・管理人及び市と連携して、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。(管理人・市と入居者の情報共有の調整を図った。)

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	47	0	124	1	172
緑野(中層)	90	0	163	1	254
緑野(高層)	114	0	247	4	365
鶴間台	100	0	181	3	284
やよい	81	0	185	2	268
渋谷	41	0	99	0	140
合計	473	0	999	11	1,483

※一人に対する重複対応も含まれます。

⑤ 明け渡し住宅の立会・調査

- ・今年度は31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。
- ・居住者の高齢化により、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、代理人が明け渡しケースが多い為、郵送によるやり取りが増え完結するまでに時間を要した。

明け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)

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	6	2	7	7	7	1
緑野(中層)	3	5	2	2	2	1
緑野(高層)	5	2	5	5	5	2
鶴間台	3	2	6	6	6	2
やよい	9	4	6	6	8	2
渋谷	0	2	3	3	3	2
合計	26	17	29	29	31	10

※明け渡し件数 31件

⑥ 入居者に対する居住指導

- ・自転車の盗難が発生し施錠実施等の看板を設置し注意喚起をしたこと、また公園の遊具が悪戯により壊されたことから使用禁止の注意喚起を実施した。
- ・敷地内花壇に勝手に作物を植えたり、とげのある植物を植えたりする居住者があり、集合住宅の生活上のルールを説明した。

⑦ 防火管理

- ・消防計画に沿って防火管理業務を実施した。
- ・渋谷住宅の集会場で、消防訓練を実施した。
- ・法令で定められた消防点検を4月と10月に実施して、消防長に報告した。

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202件あり、主な内容は、居室内部設備の不具合に対する相談・要望であった。(電気付属機器・室内ドアの不具合、給排水関係の漏水等)
- ◆見守り支援の支援対象者が163人あり、延べ訪問人数が1,483人となった。今までは、事前連絡がなく連絡が取れなくなってしまった等のことがあったが、見守り支援を実施することで、現状の介護状況や入院等の予定を本人から直接聞き取れるようになった。
- ◆今年度の明け渡し住戸は31件と指定管理期間で最多となった。なかでも単身高齢者の死亡による明け渡しが4件、施設移動者6名があり、今後も更に高齢者の見守り支援が重要になると思われる。

〈成 果〉

- ◆要望相談苦情等については、劣化による施設設備の不具合が多く早目の対応をした。自己負担の修繕については、修繕の内容・金額等の事前説明や書面での説明を実施した。
- ◆見守り対象者との面談で、緊急連絡先の見直しや生活状況情報の蓄積が出来、緊急事態に備えることができた。地域包括センターとの連携も取れ見守りの内容も充実した。
- ◆居住者に対する生活指導については、掲示板への貼紙等の対応に加え、自治会の回覧板を利用し更なる周知徹底を図った。

〈課 題〉

- ◆市営住宅の使用上のルールや、各種申請や届出についての約束ごとを居住者に確認して頂くように今一度掲示や配布等を利用し再周知する。
- ◆自治会と連携した見守り支援を実施するために、個人情報をどう扱うか調整を図る。

(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指摘された不具合、日常の巡回点検で見発見された不具合、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下記の通りである。

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	2	9	11	22	21	1
緑野(中層)	1	1	0	2	2	0
緑野(高層)	0	11	7	18	11	7
鶴間台	1	7	3	11	10	2
やよい	1	6	8	15	12	3
渋谷	0	2	2	4	2	2
合計	5	36	31	72	58	15

※修繕区分を費用区分が上回る部分(1件)については、費用を指定管理者及び入居者双方が支出しています。

〔共用部〕

(件数)

住宅名 修繕内容	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
植栽公園施設・集会所修理	4	-	3	-	-	1	8
外灯水銀灯電気設備修理	1	-	1	-	1	-	3
施設鍵補修対策	-	-	-	-	-	-	0
屋上フェンス・付帯設備修理	3	-	-	2	1	-	6
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	8	0	4	3	2	1	18

〔専有部〕

(件数)

住宅名 修繕内容	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	-	-	3	3	3	-	9
エアコン交換及び修理	5	1	3	-	1	1	11
給湯器交換・ガス関係	-	-	2	-	-	-	2
ドアクローザ・玄関周り修理	-	-	-	-	-	-	0
トイレ補修	4	1	2	1	1	-	9
換気扇交換レンジフード修理	1	-	1	1	-	-	3
浴室・洗面所補修	1	-	2	-	1	-	4
ロスナイ交換	-	-	-	-	-	1	1
室内扉等修理	1	-	-	1	1	-	3
網戸ガラス補修	-	-	-	1	1	-	2
バルコニー天井工事	-	-	-	-	-	-	0
その他電気	2	-	-	1	4	1	8
合計	14	2	13	8	13	4	54

修繕内訳

- ・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の補欠を含め21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
5	1	4	7	4	0	21

※リフォーム件数の内訳

6月募集5件・10月募集8件・補欠入居6件・住替え2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。

(室内ガラス・網戸補修・壁に穴を開けた補修・室内扉・床の腐食等)

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、市へ写真を付け報告した。
- 市及び弊社との定例ミーティングを実施し、双方からの問題点や課題を出し、改善策を検討した。
- 管理人と情報や問題点を共有できるよう、巡回時に管理人を訪問し打合せを行った。
- 管理人・自治会管理会等と連携して、居住者の違法駐車や違法駐輪及び不法投棄の対応を実施した。
- 高齢者からの生活する上での相談・要望（蛍光灯の交換、給湯器の温度設定）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おります監視端末が、対象施設を24時間365日監視を実施した。

④集会所の管理業務

- ・集会所の管理運営者と連携して、利用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。
- ・社内規定により、セキュリティ教育を、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・住替えに伴い、21件のリフォームを実施した。
- ◆巡回点検及び定期点検により、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やよい住宅エレベーター室換気扇交換 ②つきみ野住宅階段床材剥離補修
 - ③鶴間台住宅歩道足踏み場補修 ④緑野高層住宅公園看板修理
 - ⑤つきみ野住宅電気引込み線修理 ⑥つきみ野住宅滑り台ローラー修理
 - ⑦緑野高層住宅ブランコ下不陸改修工事 ⑧つきみ野住宅ゴミ置き場鍵修理 等
- ◆2015年度保守点検予定計画表に基づき、法定点検、自主点検、やよい住宅・つきみ野住宅東側1・2号棟前の植栽管理を実施した。
- ◆ビル遠隔監視システムにより不測の事故に備えたが今年度の対応はなかった。
- ◆管理人会議や自治会長会議を通して、年間の作業計画書を入居者に周知した。

<課 題>

- ◆公園の遊具等の経年劣化が進んでいる。現在は目視点検で安全を確認している状況であるが、次年度からは「点検診断技術士」の資格を有する専門家による診断を実施し、安全を図ることとする。

(3) 駐車場管理業務に関すること

① 各種届出書の取次

- ・届出の申請から市への提出までの業務を行った。新規利用者の区画管理のU字溝の移動管理を行った。

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文書・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。
- ・各市営住宅に福祉車両専用スペースを設け、利用者の利便性を図った。
- ・自転車の利用状況を確認し、棟に近い区画を駐輪場所に指定する等、利用者の利便性を図った。
- ・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>

- ◆福祉車両専用スペースを設け、来客や一次利用の駐車利用者を規制した。
- ◆管理人と情報を共有し、不正利用者に対しては厳しく指導した。
- ◆駐車場の一部を駐輪場に転用することを市へ提案し、つきみ野・緑野高層・渋谷住宅で自転車やオートバイを駐車しやすい区画に整備した。
- ◆防犯、防災上、市営住宅敷地内への関係者以外の立入りをご遠慮願う看板を設置した。

<課 題>

- ◆契約以外の駐車スペースを許可無く利用する者や、敷地外に駐車場を借りているが来客スペースを利用する者へ厳しく指導を実施していく。

(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・住替え者についても随時実施した。

① 案内書の作成・配布

平成27年度 6月募集 1,500部

平成27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	林間学習 センター
6月募集	150	100	60	120	230	180	50	30	40
10月募集	150	100	60	120	230	180	50	30	40
配布場所	桜ヶ丘学 習センタ ー	渋谷学習 センター	国際・男女 共同企画課	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	30	20	30	370	30	10	50	1500	
10月募集	30	20	30	370	30	10	50	1500	

※上段は平成27年6月1日よりの配布部数、下段は平成27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27年6月10日～6月13日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
つきみ野 2号棟	1	9
緑野（高層）A号棟	1	34
つきみ野4号棟	1	20
鶴間台	1	66
やよい（2号棟）	1	9
合 計	5	138

10月募集状況（受付期間：平成27年10月14日～10月17日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
緑野（高層）B棟	1	47
やよい（2号棟）	1	13
つきみ野（1号棟）	1	1
つきみ野（5号棟）	1	9
緑野（高層）B棟	1	4
鶴間台	2	46
鶴間台	1	28
合計	8	148

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・住まいの間取り等の確認の為、7月中に11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・住まい間取り等の確認の為、11月中に17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27年9月11日開催
 - ・10月募集：平成28年2月10日開催
- ＜説明内容＞
- ・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、弊社のホームページで周知した。
- ◆入居者募集については、平成27年6月募集138件、平成27年10月募集148件の応募者の受付を実施した。
- ◆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等確認調査した。
- ◆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、申込書類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た。
- ◆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した。また、入居説明会后に希望者には内見を実施した。
- ◆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、報告資料を作成した。

<課 題>

◆定期募集の受付が、一部の時間帯に集中する為、受付時間の繰り下げも市と協議しながら検討する。

(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。
- ・長期滞納者については、市と合同で夜間個別訪問による滞納督促を実施した。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。
面談の内容としては、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。
また、計画的に返済をして頂く為に、納付誓約書を提出して頂き返済状況を管理した。
- ・短期滞納者については、督促状・手紙・電話等で督促を実施し、滞納額が増えないよう納付指導を実施した。
- ・新規入居者については、入居説明会のなかで、滞納者への措置を繰り返し説明し、滞納をしないよう意識付けを行なった。

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	21	90	33	0	144	7	0	0
緑野（中層）	22	38	18	0	78	7	0	0
緑野（高層）	23	98	37	0	158	13	0	0
鶴間台	32	130	18	0	180	12	0	0
やよい	23	66	22	0	111	5	0	0
渋谷	21	30	6	0	57	2	0	0
合計	142	452	134	0	728	46	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。対応結果の継続数は、平成28年3月末日時点での対応者数です

平成28年 5月31日現在
(単位：円)

【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27年度	185,688,600	183,876,300	99.02%	24,005,800	1,803,900	7.51%
平成26年度	192,533,900	191,032,200	99.22%	24,890,400	2,288,300	9.19%
比較増減	-6,845,300	-7,155,900	-0.20%	-884,600	-484,400	-1.68%

(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27年度	23,482,200	23,419,000	99.73%	2,689,800	223,300	8.30%
平成26年度	25,574,600	25,503,000	99.72%	2,829,600	211,400	7.47%
比較増減	-2,092,400	-2,084,000	0.01%	-139,800	11,900	0.83%

家賃等の徴収事務の成果と課題

<成 果>

- ◆新規入居者への滞納防止策として、滞納した場合の措置について、入居説明会のなかで繰り返し説明することで、新規入居者の滞納はなかった。
- ◆居住者の収入だけで生活を維持できない場合は、公的な支援の相談を促した。
- ◆長期滞納者で納付計画が守れない居住者には、居住者全員の収入を基にした納付指導を実施した。
- ◆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した。

<課 題>

- ◆納付計画書提出者の納付の遅れ（共同して返済していた親族の状況の変化）等の対応を強化する。
- ◆長期に及ぶ納付計画書提出者に対し、返済計画の見直しを実施し返済期間の短期化を計る。

5 施設の利用状況（平成28年3月31日現在）

(1) 住 宅

住宅名	管理戸数	入居戸数	入居率	備考
つきみ野	132	122	92.4%	応急仮設住宅として2戸入居を含まず
緑野（中層）	80	72	90.0%	
緑野（高層）	120	116	96.7%	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	82	89.1%	
渋谷	50	47	94.0%	
合 計	564	524	92.9%	

(2) 駐車場

住宅名	全台数	使用数	使用率	備考
つきみ野	101	53	52.5%	
緑野（中層）	64	19	29.7%	全台数のうち25台分（39%）を防災用空地としている
緑野（高層）	84	41	48.8%	
鶴間台	60	18	30.0%	全台数のうち10台分（17%）を防災用空地としている
やよい	75	26	34.7%	全台数のうち24台分（32%）を防災用空地としている
渋谷	39	21	53.8%	
合計	423	178	42.1%	

※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。

6 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	48,331,057
		事務経費	1,655,457
収入計	49,986,514	支出計	49,986,514

※収支決算の概要の説明

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。

7 その他

① サービスの自己評価

- 定期的な監査を実施する事により、サービスの品質の維持、利用者、作業員、第三者へのリスク要因の顕在化を図り、継続的なサービスの向上を目的に、弊社品質保証部門による内部監査及び情報セキュリティ監査を実施した。（平成28年1月22日実施）

<自己監査の実施項目>

- ア. 契約項目の遵守・報告書の作成状況
- イ. 作業の安全性
- ウ. 情報セキュリティ
- エ. 緊急時の連絡体制
- オ. ポスター掲示物が最新情報であるか
- カ. 経理処理の適正さ

<自己監査の指摘項目等>

- ア. 書類ファイルの機密情報の種類により、(社外秘)(秘)を表示すること。
- イ. 設備の管理状況等の確認の為、市営住宅施設を巡回した。

※自己監査の指摘事項については、改善実施した。

② 入居者の満足度調査等

- 「大和市市営住宅の指定管理に関する協定書」第24条により入居者からの意見聴取を実施した。

アンケート調査の実施内容	調査年月日	平成28年1月25日～平成28年3月31日まで延長
	調査方法	入居者全員にアンケート用紙を配布し、連絡箱に投函その後戸別訪問し、提出依頼を実施
	回収率	49.1%（回収256／配布数521）
アンケート調査の結果		巻末資料参照

8 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方法のため、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。
- ・指定管理者、管理人と連携した高齢者見守り支援隊により、高齢入居者の適切な見守りが行われています。また、指定管理者が近隣の異常に気が付いた入居者からの連絡を受けることにより、いち早く安否確認等を行うこともできます。

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。