

平成28年度 市営住宅の管理業務(指定管理者)に関する事業報告書

報告期間 平成28年4月1日～平成29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
- ・巡回時に管理人・自治会長及び管理会会長への個別訪問を継続実施し、入居者からの要望・相談に対応した。
- ・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、市とのミーティングで時間をかけ協議し、対応した。

<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
 - ・今年度は新規入居者からの設備の改良相談が増加
 - ・チャイムの不具合及びインターフォンの音の相談
 - ・スイッチ、エアコン、換気扇等の専有部分附属器具、排水の流れ、トイレ便座、物置扉、室内ドア、鍵等の不具合の相談
 - ・混合水洗、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の相談
- ◆中木の植栽管理の相談、隣接住宅の日当たりに影響する高木剪定の要望
- ◆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及び運用
- ◆公園遊具の破損による安全確保の要望により、公園の有資格者による定期検査を実施
- ◆新規入居者、明渡者及び長期不在入居者家族への手続きについての相談対応

要望・相談・苦情等対応状況（平成29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	10	0	0	10	32	0	0	32	0	0	0	0	42	0	0	42
緑野（中層）	2	0	0	2	11	0	0	11	0	0	0	0	13	0	0	13
緑野（高層）	9	0	0	9	32	0	0	32	0	0	0	0	41	0	0	41
鶴間台	4	0	0	4	14	1	0	15	0	0	0	0	18	1	0	19
やよい	11	1	0	12	31	1	0	32	0	0	0	0	42	2	0	44
渋谷	3	0	0	3	10	0	0	10	0	0	0	0	13	0	0	13
合計	39	1	0	40	130	2	0	132	0	0	0	0	169	3	0	172

※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、現地調査をして、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、営業対応日等を確認し、緊急連絡先一覧表の最新のものを作成し、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：177 件

(平成 26 年度：218 件、平成 27 年度：166 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、内容の確認後速やかに市に提出した。また、不備の書類がある場合は、個別に対応をした。

入居者から届出書類の相談を受け、届出書類を説明し、個別に書類の提出を受けた。

・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、定期的に市に提出した。収入申告書に添付する書類が大幅に減った事で追加提出も減った。

・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	7	4	1	62	3
緑野（中層）	0	2	2	0	43	0
緑野（高層）	0	1	3	0	47	1
鶴間台	0	0	2	1	29	0
やよい	0	3	4	2	37	1
渋谷	0	2	1	1	31	0
合計	0	15	16	5	249	5

④ 入居者（高齢者等）の見守り支援の取り組み

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 29 年 3 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 4 回）

（70 歳から 79 歳までの単身高齢者・平成 29 年 3 月現在 76 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 29 年 3 月現在 38 人を対象）

本年度は、見守り対象者を見直し 165 人に対して実施した。

イ) 実施状況

・生活状況、通院の状況・持病、公的支援・要介護・要支援の有無等を確認した。

・地域包括支援センター（中央林間地区）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。緑野中層住宅にお一人でお住まいの方が日常生活を送るにも近隣の入居者に協力してもらう必要が出てきたことから、地域包括支援センター・民生員・市役

所担当等と情報を共有して、市営住宅入居者の見守りをしていくかを検討した。個人情報
の取り扱い等、継続して協議する予定である。

- ・地域包括支援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、異変があった場合、保証人・親族・介護施設・市役所等に連絡を取り確認した。
- ・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、必要に応じて見守り支援対象者に選定した。

ウ) 安否確認の実施等

- ・市営住宅の入居者から管理人経由で、窓ガラスが閉められずカーテンが風でベランダの方になびいている。本人も見掛けていないので、安否を確認したら良いのではと連絡を受け、安否確認を警察官・親族等、立会いの下実施した。今後も入居者・管理人等の協力を得て対応する。
- ・市役所と連携して、督促夜間訪問時に直接伺い、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	1419

※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26件の明渡しがあり、必要書類・手続きの流れを説明して明け渡し事務を実施した。
- ・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、代理人が明け渡すケースが増加した。

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）

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	1	0	3	3	3	1
緑野（中層）	3	0	5	5	5	4
緑野（高層）	4	1	6	6	5	1
鶴間台	1	0	2	2	2	2
やよい	8	1	9	9	5	7
渋谷	2	0	1	1	0	1
合計	19	2	26	26	20	16

※28年度明渡し件数26件

- ⑥ 入居者に対する居住指導
 - ・騒音に対する相談が多くなった為、自治会・管理会の回覧板に騒音を注意喚起する文を作成し、回覧した。(住宅に周知する為に、自治会の回覧板を活用した。)
 - ・ごみの出し方のルールが守れない入居者が多いので、ルールを周知する看板を設置した。
 - ・自転車や私有物を共用部分に置いたものを、指定された場所に移すよう指導した。
- ⑦ 防火管理
 - ・消防計画に沿って防火管理業務を実施した。
 - ・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172件あり、主な内容は、居室内設備の不具合に対する相談・要望(エアコン・手許灯・スイッチ等の不具合、給排水関係の漏水等)であった。
◆	見守り支援の対象者が165人で、延べ訪問人数が1,491人となった。見守り支援を実施し、入居者の親族や介護施設の方と連絡することで、現状の介護や生活の状況を把握する事が出来た。
◆	今年度の明渡し住戸は、26件となった。
〈成 果〉	
◆	要望相談苦情等については、経年劣化の居室内設備の修理・交換等を実施した。高齢化からか設備の取り扱い方等で本体に問題ないケースが増加した。丁寧に説明して理解して頂いた。
◆	自治会(ごみの出し方を守れない方への出し方の掲示物)や管理人(中木管理が危険な箇所の改善道路側に傾き公道側での作業が危険なため、市と協議し伐採)など入居者総意の相談に対応出来た。
◆	見守り支援対象者との面談で、緊急連絡先の見直しや生活状況の情報蓄積が出来、緊急事態に備えることが出来た。地域包括支援センター・介護施設職員との連携も取れ、見守りの内容も充実した。(新聞配達所から、新聞がたまり連絡が無いのでどの様な状況わかりますかとの問い合わせにもケースワーカーに連絡してショートステイ中との確認が取れた。その後は介護日程の連絡を頂いている。)
◆	居住者に対する生活指導については、自治会要望の周知徹底を図った。
〈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新規入居者に個別に説明する機会を設ける。
◆	管理人と連携した見守り支援を実施するために、個人情報などをどう扱うか調整が出来たので、より早く状況の確認が出来るように運用する。

(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指摘された不具合、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下記の通りである。

修繕等対応状況

(件数)

住宅	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
つきみ野		6	8	10	24	18	6
緑野(中層)		0	1	2	3	3	0
緑野(高層)		1	10	14	25	16	9
鶴間台		0	9	3	12	8	4
やよい		2	6	17	25	21	4
渋谷		0	2	1	3	2	1
合計		9	36	47	92	68	24

〔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	-	-	2	1	-	-	3
植栽公園施設・集会所修理	2	-	3	-	1	-	6
外灯水銀灯電気設備修理	-	-	-	-	-	-	0
施設鍵補修対策	-	-	-	-	-	-	0
屋上フェンス・付帯設備修理	1	-	-	-	-	-	1
公園集会所トイレ修理	-	1	1	-	-	-	2
エアコン・エレベーター修理	-	-	1	-	1	-	2
合 計	3	1	7	1	2	0	14

〔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・修理調整	3	1	1	1	4	-	10
居室内給水・排水修理	2	-	4	3	4	-	13
エアコン交換及び修理	2	-	5	2	1	2	12
給湯器交換・ガス関係	-	-	1	-	2	-	3
ドアクローザ・玄関周り修理	1	-	-	-	-	-	1
トイレ補修	5	1	-	-	2	1	9
換気扇交換及び修理・手許灯	-	-	-	3	2	-	5
浴室・洗面所補修	2	-	1	-	4	-	7
ロスナイ交換	-	-	2	-	-	-	2
室内扉等修理	1	-	-	-	-	-	1
網戸ガラス補修	2	-	2	-	2	-	6
バルコニー天井工事	-	-	-	-	-	-	0
その他電気	3	-	2	2	2	-	9
合 計	21	2	18	11	23	3	78

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月定期募集及び定期募集の補欠・震災関係を含め25件のリフォームを実施した。
熊本震災に伴う一時提供住宅は、リフォームし、照明設備、ガス台の設置をした。福島枠の入居者募集にも対応した。

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	1	5	6	10	0	25

※リフォーム件数の内訳

6月募集7件・10月募集及び補欠13件・住替え2件・熊本震災枠1件・福島枠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、明渡し時、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回の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、市役所へ写真を付け報告した。
- ・市役所及び弊社との定例ミーティングを実施し、問題点や課題の改善策を検討した。
- ・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、居住者の不正駐車や不正駐輪及び不法投棄の対応・高齢者等の生活状況の把握をした。結果については、市役所へ報告をした。
- ・巡回時、高齢者から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、インターホンの設定等）に対応した。また、巡回時の相談にも現地確認の上対応した。
- ・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役所へ提出し、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、報告書を市役所へ提出した。今年度より遊具の定期点検を実施し遊具施設の維持に努めた。また、遊具施設の改善提案を行った。
- ・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、公園施設・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。

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
16 児童公園施設点検	○	—	○	○	—	○	1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

- ・市役所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。
- ・市役所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、25件のリフォームを実施した。熊本地震で被災された方に対し一時提供住宅を提供するにあたり、室内清掃及びガスコンロと照明器具の設置、また一時入居者が退去する際の修繕費用を負担した。
- ◆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オートアナウンス装置交換
 - ② 鶴間台住緊急遮断弁バッテリー交換
 - ③ 緑野高層住宅公園ブランコ吊り下げ部修理
 - ④ つきみ野住宅コンクリート剥がれ修理
 - ⑤ つきみ野住宅滑り台ローラー修理
 - ⑥ 緑野高層住宅スプリング遊具更新
 - ⑦ つきみ野住宅西側通路確保（高木剪定）等
- ◆平成28年度保守点検予定計画表に基づき、法定点検、自主点検、渋谷住宅の強剪定・つきみ野住宅西側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、発生した状況（満水警報等）を修復した。
- ◆公園の遊具等の安全確認の為、「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、問題点・改善点を市役所に提案した。
- ◆渋谷住宅で集合ポストの破壊や壁への悪戯書き等があり、警察に届けたが解決には至らなかった。
自治会から防犯カメラの設置の相談を受け、市との設置の調整、運用のアドバイスや施設の改善を実施した。

<中期計画修繕の支出について>

- ◆受水槽の天板の再塗装（やよい住宅・緑野中層住宅・緑野高層住宅）
- ◆渋谷住宅受水槽周りの進入防止のための有刺鉄線設置
- ◆やよい住宅危険中木（金木犀）伐採等

<課 題>

- ◆市役所が行う修繕にも立ち会う事も多くなっているので、指定管理者の立場から施工管理等に協力。
- ◆市営住宅の指定管理も次年度で10年目となる。施設維持に関する、これからの修繕計画の参考となる資料等の報告。
- ◆住宅内の施設の破壊や悪戯書き・車の破損などの行為が発生する。抑止効果がある設備の提案。

(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。集会所等に設置した連絡箱への投函、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、駐車場スペースの駐輪場への転用を提案した。
- ・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>

- ◆駐車場使用届を提出した入居者の使用区画を一覧表にし、巡回時不正使用が無いか確認し、不正使用車両には警告文を張り指導した。駐車スペースの用途が決まっている所にはコーンで表示した。
- ◆福祉車両専用スペースを設け、来客駐車利用者と区分し運用した。
- ◆管理人と情報を共有し、不正利用者（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）へ指導を実施した。
- ◆緑野住宅の駐輪場に番号とラインを表示し、決められた入居者の利用と区画を整理し出来るよう市に提案した。

<課 題>

- ◆駐車スペースの有効利用が、市で検討されている事から管理方法の変更に対応する。

(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・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 28 年度 6 月募集 1,500 部

平成 28 年度 10 月募集 1,470 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	1 2 0	1 0 0	6 0	1 2 0	2 3 0	1 3 0	5 0	5 0	4 0
10 月募集	1 0 0	1 0 0	6 0	1 2 0	2 5 0	2 0 0		3 0	3 0
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 共同参画課	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	3 0	2 0	3 0	4 4 0	2 0	1 0	5 0	1 5 0 0	
10 月募集	3 0	3 0	3 0	3 9 5	3 0	5	6 0	1 4 7 0	

※上段は平成 28 年 6 月 1 日よりの配布部数、下段は平成 28 年 10 月 1 日よりの配布部数です。

※10 月募集時に生涯学習センターは新施設に移転準備であったため、そこでの配付はしていません。

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28年6月15日～6月18日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
つきみ野（3号棟）	1	8
やよい（1号棟）	1	7
つきみ野（1号棟）	2	15
やよい（1号棟）	1	34
やよい（2号棟）	1	36
鶴間台	1	76
合計	7	176

10月募集状況（受付期間：平成28年10月12日～10月15日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
緑野高層（A棟）	4	26
緑野高層（B棟）	1	17
鶴間台	4	78
やよい（2号棟）	2	54
合計	11	175

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17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31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28年9月13日開催
- ・10月募集：平成29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>

- ◆入居者募集については、平成28年6月募集176件、平成28年10月募集175件の応募者の受付を実施した。
- ◆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を市と協議し実施した。
受付時間を①9：30～11：30 ②13：30～16：30 ③6月募集＝17：30～20：00、10月募集＝17：30～19：30とし、①と②の受付時間の日を2日間②と③の受付時間の日を2日間設けた。

- ◆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、福祉的配慮がされた住宅かどうか、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。
- ◆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、個人情報への漏洩防止に努めた。
- ◆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>

- ◆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、入居説明会後に希望者には内見を実施した。今回部屋のタイプがいろいろあった事や補欠入居の方も一緒に入居説明会を実施した事から部屋についての質問不具合等の確認が入居する前からあった。個別対応が必要なため、住宅別タイプ別に現地の案内を実施する予定である。

(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役所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、市役所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。
- ・退去者についても市役所と合同で夜間個別訪問による滞納督促を実施した。
- ・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 2 ヶ月を超えないよう指導を実施した。
- ・新規入居者については、入居説明会のなかで、滞納者への措置を説明し、期日内納付の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	125	16	0	162	10	0	0
緑野（中層）	12	73	9	0	94	6	0	0
緑野（高層）	21	141	25	0	187	10	0	0
鶴間台	26	125	14	0	165	13	0	0
やよい	12	69	11	0	92	6	0	0
渋谷	6	20	4	0	30	3	0	0
合計	98	553	79	0	730	48	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 29 年 3 月末日時点での対応者数です

【収納率】平成29年5月31日現在

(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28年度	183,035,800	179,660,200	98.16%	24,050,300	2,719,683	11.31%
平成27年度	185,688,600	183,876,300	99.02%	24,005,800	1,803,900	7.51%
比較増減	-2,652,800	-4,216,100	-0.86%	44,500	915,783	3.80%

(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28年度	22,390,300	21,927,800	97.93%	2,529,700	137,900	5.45%
平成27年度	23,482,200	23,419,000	99.73%	2,689,800	223,300	8.30%
比較増減	-1,091,900	-1,491,200	-1.80%	-160,100	-85,400	-2.85%

家賃等の徴収事務の成果と課題

〈成 果〉

- ◆市役所と連携し、督促状送付後の月末には、夜間督促を行い個別に対応した。
- ◆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説明した。
- ◆数ヶ月単位の未納者が新規繰越者には多いので、早めの訪問で短期間の未納者には、納付期日を守るよう指導した。
- ◆夜間個別訪問を実施する事で、長期分割納付者の返済が滞る事の無いよう状況を確認した。約束が履行されない滞納者には、早めの訪問を実施した。
- ◆3ヶ月を超える長期滞納者については、年度内の納付を促した。不在者には連絡票を投函した。毎回会えない滞納者には個別に案内した。

〈課 題〉

- ◆滞納繰越分のある滞納者には、返済計画を提出するよう指導する。
- ◆返済計画の履行状況を早めに確認して、履行されない入居者には訪問して状況を確認する。

5 施設の利用状況（平成 29 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	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	69	86.3%	
緑野（高層）	120	115	95.8%	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2戸入居を含まず
やよい	92	81	88.0%	
渋谷	50	45	90.0%	
合計	564	520	92.2%	

（2）駐車場

住宅名	全台数	使用数	使用率	備考
つきみ野	101	52	51.5%	
緑野（中層）	64	20	31.3%	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	17	28.3%	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	29	38.7%	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	180	42.6%	

※ 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	49,508,955
収入計	49,986,514	支出計	49,508,955
		指定管理期間損益	477,559

※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。

<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>

- ヘルメット・安全帯の更新の書類の確認（3年更新の実施状況）
- 常駐管理部門の情報セキュリティ教育の実施状況

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 29 年 2 月 1 日 ～ 平成 29 年 3 月 15 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	50.3% (回収 255 / 配布数 507)
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。