

平成29年度大和州市営住宅指定管理者の評価について

「大和市公の施設の管理運営に関する基本方針」に基づく指定管理者制度運用マニュアルの規定により市営住宅の指定管理者のモニタリングと評価を行いました。

1. モニタリングの実施

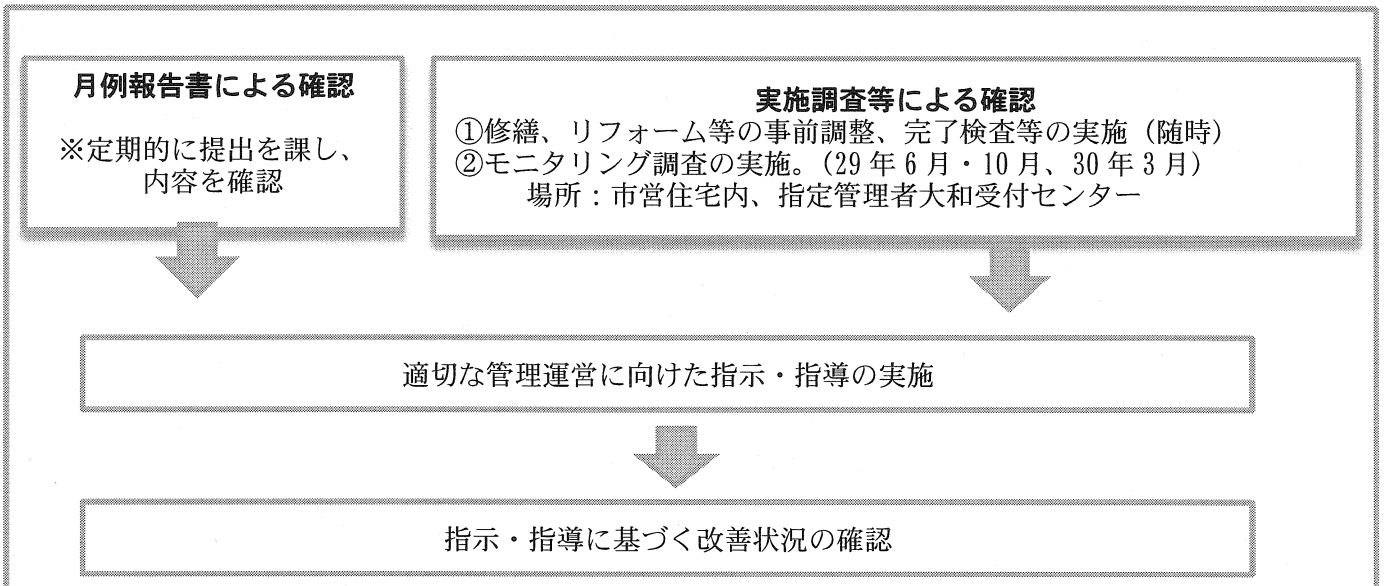
(1) 指定管理者によるセルフモニタリング

平成20年度から毎年度入居者に対しアンケート調査(大和州市営住宅居住者アンケート)を行い、指定管理者としての管理運営業務の品質向上を図り、安心・安全な居住環境の構築を図りました。

(2) 市によるモニタリング

所管課(街づくり総務課住宅担当)による定期または随時に監視、監督(モニタリング)を行いました。

イメージ図



(3) 事業報告書によるモニタリング

指定管理者から提出された事業報告書に基づき、適切に管理運営が行われているか確認を行いました。

事業報告書に記載された次の項目に基づき、確認及び評価を行いました。

- ① 管理運営の実施状況(入居者への対応、施設の管理運営、施設点検の実施状況及び結果等)
- ② 使用料(住宅使用料、駐車場使用料)納付実績
- ③ 管理に係る経費の収支状況
- ④ 指定管理者によるセルフモニタリング(アンケート等の結果報告を含む)の結果
- ⑤ その他指定管理者との協定書で定める管理の状況を把握するために必要な事項

2. 評価の実施

指定管理者の評価は適正かつ安定的にサービスが提供されているかをチェックするとともに市民ニーズを捉えた質の高いサービスを提供していくことを目的に実施します。

市としての評価にあたっては、評価の透明性・公正性の向上を図るため、外部の視点の活用を踏まえて行うものとし、大和州市営住宅運営審議会から意見聴取を行うものとなります。

指定管理者の管理運営の評価は、次の視点に基づき評価を行い、仕様書や事業計画書に照らし不十分な状況があればこれを指摘し是正させるとともに、サービスの質の向上に向けた指定管理者の主体的な活動等これらを上回る取り組みがあれば積極的に評価しました。

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。
- 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。
- 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。

評価案

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更なる充実が図られました。
- ・利用者アンケートは回収率50%以上を維持し、特に電話対応・訪問対応については高い評価を得ております。その一方、修繕についてなど入居者からの評価が低い点もありますが、これについては把握・分析がなされており、今後の改善に期待します。
- ・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。

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、市や管理人と連携した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の実施により、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。

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、市への事前協議を経た上で、実施後の事後報告書の提出までが適切に行われています。
- ・児童遊園内の遊具へのイタズラ書き消し、破損箇所等の早期発見、修理、撤去による事故の未然防止が行われ、安全対策の徹底が図られています。
- ・リフォームは、市の空家募集計画に合わせた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共に事前協議・確認を行い、リフォーム終了時には市と両方で確認を行うことにより、良質なリフォームが施されています。
- ・各住宅とも利用開始から相当年数が経過し、一様に施設の老朽化が進んでいます。指定管理者の専門性を活かした予防保全の観点からの計画的な保守点検、設備機器の適切な維持管理、及び効率的な修繕計画が提案され、適切な施設管理が実施されています。

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、指定管理者による巡回時目視確認を併せて行うことで、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

- ・施工業者等に対する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則り、適切に対応されています。

平成29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29年4月1日～平成30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時間受付対応や、各市営住宅に設置した連絡箱への投函により把握し、迅速な対応をした。
- ・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、入居者からの要請・相談に対応した。
- ・見守り巡回時の要望・相談・苦情等を吸い上げ、積極的な対応をした。
- ・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
 - ・物置の不具合（丁番の歪み・鍵が開かない、閉まらない・扉が閉まらない等）相談
 - ・チャイムの不具合及びインターフォンの音量の相談
 - ・スイッチの不具合、エアコン、換気扇等の専有部附属器具の不具合、排水のつまり、トイレ便座の交換相談など
 - ・混合水洗、トイレ、台所、洗面所、給湯器（本体・リモコン・一部の機能が使用不能等）洗濯機置き場の水栓等の老朽化による漏水・不具合の相談
- ◆自転車の放置・共有部への持ち込みの注意喚起・駐車スペースの確保の要望
- ◆茶毒蛾・スズメバチ・植栽等への対応依頼及び相談
- ◆高齢独居入居者の親族からの長期不在手続きについての相談

要望・相談・苦情等対応状況（平成30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	11	2	0	13	32	0	0	32	0	0	0	0	43	2	0	45
緑野（中層）	3	1	0	4	11	0	0	11	0	0	0	0	14	1	0	15
緑野（高層）	8	0	0	8	43	1	0	44	0	0	0	0	51	1	0	52
鶴間台	5	0	0	5	13	1	0	14	0	0	0	0	18	1	0	19
やよい	11	0	0	11	22	0	0	22	0	0	0	0	33	0	0	33
渋谷	3	0	0	3	19	0	0	19	0	0	0	0	22	0	0	22
合計	41	3	0	44	140	2	0	142	0	0	0	0	181	5	0	186

※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、現地調査結果後、当社及び協力会社にて緊急修繕対応を実施した。長期連休前には、営業対応日等を確認し、緊急連絡先一覧表を最新のものにして緊急事態に備えた。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、在庫確保をした。

コンタクトセンターによる24時間体制での電話受付を実施し、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対応事例：(平成30年2月26日20:08) 緑野高層住宅の入居者の安否確認に伴う鍵開錠依頼があり対応、来訪者・警察官立会いの下開錠した。入居者は既に、亡くなっていた。

※コンタクトセンター受電件数(コール数)は、累計：136件

(平成26年度：218件、平成27年度：166件、平成28年度：177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、個別対応をした。

入居者から相談があった手続きには、巡回点検時に必要な書類を届けるなどの個別対応をした。

・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。

・各種通知書等の発送業務

収入申告書・納付書等個人情報が記載されているものについては、指定管理者が戸々に確認し、投函する事を前提に発送業務を実施した。

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	6	3	2	106	5
緑野(中層)	0	5	4	1	67	1
緑野(高層)	1	6	5	2	94	2
鶴間台	2	0	2	0	61	0
やよい	0	2	6	3	67	1
渋谷	0	0	7	2	59	1
合計	3	19	27	10	454	10

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30年3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30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30年3月現在36人を対象)

本年度は、見守り支援対象者を見直し166人に対して実施した。

イ) 実施状況

- ・生活状況、親族の状況・保証人の変更・通院の状況・持病、公的支援・要介護・要支援の有無等の蓄積データを精査した。
- ・地域包括支援センター（晃風園）と関係者を集めた地域ケア会議に参加した。地域包括支援センター職員・入居者のケアマネージャー・民生員・市役所担当等と連携して、市営住宅入居者の見守りをした。
- ・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『高齢福祉サービスガイド』を配布・説明し、福祉につなげた。
- ・入院や施設を利用している入居者に応じて、長期不在届の提出を促し、回復した場合には報告を求め、状況の把握に努めた。
- ・生活状況を確認し異変があった場合、関係先に連絡を取り確認した。
- ・管理人・自治会等と連携を取り、入居者の生活の変化（配偶者の状況・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

- ・市営住宅の入居者の親族・管理人・ケアマネージャー経由で、安否確認の連絡を受け、安否確認を警察官・親族の立会いの下実施した。
- ・市役所と合同で、夜間督促訪問時に直接伺い、生活状況を確認した。

見守り支援対応件数（※一人に対しての重複対応も含まれます。）

（単位：件）

区分 住宅	電話	ポスト他	訪問	その後の 見守り等	合計
つきみ野	89	0	138	3	230
緑野（中層）	103	0	131	0	234
緑野（高層）	131	0	255	1	387
鶴間台	130	0	234	0	364
やよい	86	0	170	1	257
渋谷	46	0	81	1	128
合計	585	0	1009	6	1600

⑤ 明渡し住宅の立会・調査

- ・今年度は19件の明渡しがあり、必要書類手続きの流れを説明して、明渡事務を実施した。
 - ・明渡しの連絡が市役所に入る場合もあった。市営住宅の特殊性（高齢者の単身世帯が多い為）から相続人が明渡し当事者となるケースから事務作業が複雑になり時間を要した。
- 明渡し立会い、畳・襖補修費精算、敷金精算書類提出業務を実施した。

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 19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	2	0	2	2	2	2
緑野（中層）	1	1	3	3	3	2
緑野（高層）	4	0	3	3	2	5
鶴間台	3	1	3	3	3	1
やよい	4	1	3	3	3	1
渋谷	2	2	4	4	4	5
合計	16	5	18	18	17	16

⑥ 入居者に対する居住指導

- ・入居のしおりに基づく共同生活に問題ある方に居住指導。『不正入居確認』『他の入居者への迷惑行為』等への改善注意を実施した。
- ・たばこの高層階からの投げ捨て・灯油をエレベーター内にこぼして掃除をしないなど、共用部の問題が多くなった為、自治会・管理会の回覧板用に注意喚起する文を作成し、回覧した。
- ・ごみの出し方のルールが守れない新規入居者が多いので、ルールを周知するようごみの出し方のパンフレットを入居説明会時に各新規入居者に配り注意喚起を行った。また、資源ごみの持ち去りが多く発生した。持ち去り禁止の注意看板を設置した。
- ・自転車や私有物等共用部分に置かれたものを、指定された場所に移すよう指導した。

⑦ 防火管理

- ・防火管理者を配置し、屋外投棄物の撤去改善注意、消防法による定期点検実施及び指摘事項の改善(避難器具降下障害の注意・報知器の音が出ず交換、非常灯のバッテリー交換等)、消火器の交換(鶴間台住宅41本)、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、大和市消防長に報告した。

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186件あり、主な内容は、居室内設備の不具合に対する相談・要望であった。今年度は特に高齢者からのものが多かった。設備の不具合よりも思い込みや操作の仕方がわからない等の入居者の加齢から来るものが、多数あった。
- ◆見守り支援の対象者が166人で、延べ訪問人数等が1,600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職員と連絡することで、介護状況や生活の様子を把握する事が出来た。
- ◆今年度の明渡し住戸は、19件となった。

<成果>

- ◆一般事務等の手続きは巡回点検時の個別対応等で必要な入居者への迅速な対応が出来た。
- ◆要望相談苦情等については、見守り訪問巡回時に、住宅のお困り事をお聞きして、巡回点検時に対応するなど、他の業務との連携を取った。
- ◆自治会・管理会の回覧板を活用し、危険(灯油をエレベーター内にこぼし、そのままにするなど)を伴うような行為については、注意喚起を行った。
- ◆5年間の見守り支援対象者との面談で、緊急連絡先や生活状況の情報蓄積データを市と共有した。地域包括支援センター・介護施設職員との連携も多くなった。
- ◆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、駐車場・バイク置き場・ゴミ集積所等の使用マナーも向上した。

<課題>

- ◆市営住宅の使用上のルールを決めた『住まいのしおり』に関連する相談事例をもっと周知させたい。
- ◆個人情報も多く取り扱っているため、情報管理規定を引き続き徹底させる。

(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つかった不具合、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。修繕件数が74件であるが、指定管理者・入居者双方が費用を負担した修繕が3件あった。

修繕等対応状況（修繕件数は74件であるが、指定管理者・入居者双方の費用負担が3件）（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	1	11	12	6	6
緑野（中層）	0	1	3	4	2	2
緑野（高層）	0	12	18	30	14	16
鶴間台	0	4	6	10	8	3
やよい	0	5	9	14	12	4
渋谷	0	0	4	4	1	3
合計	0	23	51	74	43	34

〔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	2	1	5
植栽公園施設・集会所修理	2	-	2	-	-	-	4
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	1	-	3
公園集会所トイレ修理	-	-	-	1	-	-	1
エアコン・エレベーター修理	-	1	-	-	-	-	1
合計	3	1	3	3	3	1	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	2	2	1	-	1	1	7
居室内給水・排水修理	2	-	7	1	3	2	15
エアコン交換及び修理	2	-	4	2	-	-	8
給湯器交換・ガス関係	-	-	1	-	1	-	2
ドアクローザ・玄関周り修理	-	1	2	-	1	-	4
トイレ補修	1	-	3	1	1	-	6
換気扇交換及び修理・手許灯	-	-	-	2	-	-	2
浴室・洗面所補修	1	-	3	-	1	-	5
ロスナイ交換	-	-	5	-	1	-	6
室内扉等修理	-	-	1	-	1	-	2
網戸ガラス補修	-	-	-	-	1	-	1
バルコニー天井工事	-	-	-	-	-	-	0
その他電気等	1	-	-	1	-	-	2
合計	9	3	27	7	11	3	60

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
4	4	3	0	4	6	21

※リフォーム件数の内訳

6月募集7件・10月募集及び補欠20件・住替え1件

※大和山市市営住宅条例第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。現場での問題については週に一度、報告と対応策を協議した。
- ・市役所と指定管理者の定例ミーティングを月1回実施し、双方から問題点や課題を出し、改善策と情報共有をした。
- ・管理人と情報や問題点を共有できるように、巡回点検時に管理人を訪問し打合せを行った。
- ・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。市営住宅の問題は各自治会・管理会で共通しているので自治会長会議を開催して、共通意識を持ってもらった。
- ・巡回点検時、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、インターフォン音の設定等）に対応した。また、巡回点検時の相談にも現地で即時対応した。
- ・巡回点検・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、年間の大和山市市営住宅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。各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 公園遊具施設点検	○	—	○	○	—	○	1回／年
10 給水ポンプ点検	○	○	○	○	○	○	1回／年
11 昇降機点検（遠隔監視診断機能付）※	—	—	○	○	—	○	4回／年
12 受水槽点検・清掃※	○	○	○	○	○	○	1回／年
13 水質検査※	○	○	○	○	○	○	1回／年
14 簡易専用水道検査※	○	○	○	○	○	○	1回／年
15 調整池用排水バルブ保守点検	—	—	○	—	—	—	1回／年
16 雨水用再利用設備保守管理	—	—	—	—	—	○	6回／年
17 児童公園施設点検	○	—	○	○	—	○	1回／年

※ビル遠隔監視システムを導入。（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日の監視）

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、鍵の使用時は複数人で確認することを原則として、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、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。入居者に現地で住宅の説明を行った。(リフォームの状況、修繕費の説明、設備の説明を行い取扱説明書を配布した。)
- ◆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た。速やかに修繕を実施した。
主な修繕箇所は以下のとおり。
 - ① やよい住宅受水槽内の亀裂箇所の補修
 - ② 緑野高層住宅公園プランコ吊り下げ部修理
 - ③ つきみ野住宅、茶毒蛾大量発生による樹木の消毒作業
 - ④ 緑野高層住宅のエントランスのタイル浮き修理
 - ⑤ つきみ野住宅 BS アンテナ視聴改善の高木の剪定
 - ⑥ やよい住宅の生け垣にスズメバチの巣が出来、危険な状態だったので駆除 等
- ◆2018年度保守点検予定計画表に基づき、法定点検、自主点検を実施した。
- ◆やよい住宅の強剪定・鶴間台住宅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(鶴間台住宅補給水槽の満水警報)を修復した。
- ◆渋谷住宅で集合ポストの破壊や消火器をまかれる等の被害があった。自治会から防犯カメラの設置の相談を受け、管理会が設置したカメラの情報提供メディアを回収して警察へ届け出る支援をした。

<中期計画修繕の支出について>

- ◆つきみ野住宅受水槽配管漏水補修及びラッキング処理
- ◆渋谷住宅受水槽周りを衛生環境改善の為、コンクリート舗装
- ◆つきみ野住宅公園ローラー滑り台撤去作業等を支出した。

<課 題>

- ◆次期指定管理期間においては各住宅の防犯事業として、抑止効果がある防犯カメラの設置を提案している。
- ◆市営住宅施設の計画修繕(経年劣化住宅設備の更新等)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

- ・主に入居時の届出・連絡箱に投函した申請書の取次・変更等の届け出から市への提出までの業務を行った。

② 駐車場内の適正な管理

- ・新規利用者の区画管理のU字溝の移動管理を行った。
- ・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情報や管理人の情報による違反車両の不正利用状況を確認し、改善指導を行なった。
- ・夜間に人の駐車場を無断借用する、来客駐車場と間違えて止めるなどの事案解決の為、カラーコーンに専用表示をして対応した。
- ・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〉

- ◆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するよう指導した。
- ◆市からの駐車場使用届を提出した入居者情報に基づき使用区画を一覧表にし、巡回時に携帯し、不正使用が無いかを確認した。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て利用した。
- ◆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用駐車場を利用する者）へ指導を引き続き実施した。

〈課 題〉

- ◆来客駐車場・福祉車両専用スペースがなくなるので、利用者に公平で適正な駐車場管理を実施する。
- ◆違法駐車の特定・巡回時違法駐車車両への警告・市への連絡・改善されない場合は市への呼び出し指導の要請等を実施する。

(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。（補欠者についての入居説明会・入居事務・鍵の引渡し等は別途実施）

① 案内書の作成・配布

平成29年度 6月募集 1,500部

平成29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
6月募集	100	100	70	130	200	200	30	50
10月募集	100	100	60	150	250	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 革 参画課	人材課	指 定 管理者	配布合計
6月募集	50	30	20	360	50	10	100	1500
10月募集	30	休館	30	305	60	5	150	1500

上段は平成29年6月1日よりの配布部数、下段は平成29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29年6月18日～6月24日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
やよい（1号棟）高齢者向け	1	10
つきみ野（4号棟）	1	11
緑野中層（1号棟）	1	4
緑野中層（2号棟）	1	2
緑野中層（3号棟）	2	5
やよい（1号棟）	1	12
渋谷（1号棟）	2	17
合 計	9	61

10月募集状況（受付期間：平成29年10月18日～10月21日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
渋谷（1号棟）	1	14
つきみ野（4号棟）	1	6
緑野中層（3号棟）	2	10
やよい（1号棟）	1	22
やよい（2号棟）4人以上	1	6
渋谷（1号棟）4人以上	1	2
つきみ野（4号棟）	1	1
合計	8	61

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20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14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月募集及び補欠（4名）入居者：平成29年9月13日開催
- ・10月募集：平成30年2月13日開催

◇市営住宅に入居する皆さんへの入居のルールの説明。住宅内は集団生活となり、一般の住宅とは異なり、対人関係や集会所、住宅内公園など共同施設の維持管理、その他日常生活上の約束事や、取り決めがあるので、『市営住宅住まいのしおり』を使い知っていただきたい事、守っていただきたい事を説明。

◇入居の日程、請書の提出、駐車場利用者の手続き、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29年6月募集61件、平成29年10月募集61件の応募者の受付を実施した。
- ◆昨年より、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①9：30～11：30②13：30～16：30③17：30～19：30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。
- ◆実態調査を行い、現住戸が福祉的配慮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等確認調査し報告した。
- ◆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。
- ◆運営審議会で、入居者の困窮度を審議する為、公平な聞き取り・調査を行った。

- ◆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。住宅タイプ別に現地の応募住戸を案内し、住宅設備について説明した。
 - ◆入居説明会の決められた日に参加できない方に対しては、個別に時間を合わせ対応した。
- 〈課 題〉
- ◆補欠住宅が用意された状況でも、階が3階4階等で年齢体力を考え辞退する方が増えた。
 - ◆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関わる。
 - ◆入居募集業務が困窮度合いを評価する為、応募者への公平公正を第一において事務を進める。

(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・納付書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）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、市との情報共有に努めた。
- ・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。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った。
- ・退去者についても納付が遅れた場合、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	31	142	10	0	183	13	0	0
緑野（中層）	16	74	10	0	100	6	0	0
緑野（高層）	25	143	16	0	184	15	0	0
鶴間台	20	147	12	0	179	15	0	0
やよい	18	76	10	0	104	6	0	0
渋谷	8	34	0	0	42	3	0	0
合計	118	616	58	0	792	58	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30年3月末日時点での対応者数です

【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 29 年 度	184,522,400	180,763,408	97.96%	24,706,217	2,745,217	11.11%
平成 28 年 度	183,035,800	179,660,200	98.16%	24,050,300	2,719,683	11.31%
比較 増 減	1,486,600	1,103,208	-0.19%	655,417	25,534	-0.20%

(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 29 年 度	22,649,600	22,160,000	97.84%	2,854,300	202,300	7.09%
平成 28 年 度	22,390,300	21,927,800	97.93%	2,529,700	137,900	5.45%
比較 増 減	259,300	232,200	-0.10%	324,600	64,400	1.64%

家賃等の徴収事務の成果と課題

〈成果〉

- ◆新規入居者への意識付けとして、入居説明会の時、滞る事の無いよう指導した。
- ◆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をした。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実施。連絡が無い場合には電話による対応をした。
- ◆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をした。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よう納付期限の遵守を指導した。数ヶ月単位の未納者に対しては、手紙と電話による督促を行った。
- ◆3ヶ月を超える長期滞納者については、夜間個別訪問を実施し、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。

◆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した。

〈課 題〉

◆返済計画の履行状況を早めに把握し、履行されない入居者には、連帯保証人にも延滞解消を要請する。

◆長期滞納者・未納者へは、夜間戸別訪問を繰り返し実施する。市への来庁を誘導し、実行可能な納付計画書で納付誓約を提出するよう指導する。

5 施設の利用状況

(1) 住宅

住宅名	管理戸数	入居者数	入居率	備考
つきみ野	132	125	94.70%	
緑野（中層）	80	75	93.75%	
緑野（高層）	120	114	95.00%	
鶴間台	90	85	94.44%	
やよい	92	83	90.22%	応急仮設住宅として1戸入居を含まず
渋谷	50	45	90.00%	
合計	564	527	93.44%	

(2) 駐車場

住宅名	全台数	使用数	使用率	備考
つきみ野	101	49	48.51%	
緑野（中層）	64	19	29.69%	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	43	51.19%	
鶴間台	60	18	30.00%	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	27	36.00%	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	53.85%	
合計	423	177	41.84%	

※ 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	49,476,493
収入計	49,986,514	支出計	49,476,493
		指定管理期間損益	510,021

※収支決算の概要の説明

①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 当期は510,021円の黒字となった。

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、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30年2月10日 ~ 平成30年3月31日
	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	51.0%（回収265／配布数520）
アンケート調査 の結果		巻末資料参照