

# 平成30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30年4月1日～平成31年3月31日

施設名	市営住宅及び付帯施設
指定管理者名	株式会社 日立ビルシステム
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日

## 1 管理業務実施状況

### (1) 一般管理業務に関すること

#### ① 要望・苦情・相談等の処理

- ・入居者や入居希望者等からの要望・相談・苦情等は大和州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。また、市への要望には、実施する為の意見や資料を付け報告した。
- ・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。
- ・処理困難なもの協議が必要なものは、市とのミーティングで協議し、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

- ・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

#### ◆市営住宅内の車道をスピードを出して通り抜ける車がいる危険との相談（つきみ野住宅）

#### ◆市営住宅・児童公園施設利用者からの相談・要望への対応（①緑野高層：公園遊具への落書き②やよい住宅：複合遊具への破損の養生修理③鶴間台住宅：滑り台木製部の割れ等々）

#### ◆台風24号による被害報告（隔て板の破損・2階植栽テラスの破損・倒木等の状況等）

要望・相談・苦情等対応状況（平成31年3月末時点での未対応事案無し）（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	17	2	0	19	11	1	0	12	0	0	0	0	28	3	0	31
緑野（中層）	1	0	0	1	11	0	0	11	1	0	0	1	13	0	0	13
緑野（高層）	25	0	0	25	45	2	0	47	0	0	0	0	70	2	0	72
鶴間台	7	0	0	7	14	0	0	14	0	0	0	0	21	0	0	21
やよい	18	0	0	18	24	1	0	25	0	0	0	0	42	1	0	43
渋谷	7	0	0	7	15	0	0	15	0	0	0	0	22	0	0	22
合計	75	2	0	77	120	4	0	124	1	0	0	1	196	6	0	202

継続は最終処理が翌月以降になったもの

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。

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・夜間の緊急依頼に備えた。集合ポスト上には、緊急連絡板を設置して、連絡先を周知した。

コンタクトセンター受電対応事例：(平成30年11月17日19:03) やよい住宅の公園の遊具の滑り台登り階段の左上部のボルトが外され危険な状況のため対応の依頼があった。現地を確認、使用禁止にして、翌日同形のボルトで修理した。

※コンタクトセンター受電件数は、累計：152件

(平成27年度：166件、平成28年度：177件、平成29年度：136件)

③ 各種届出書の取次等

- ・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、内容確認の上、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、必要な書類を届け個別対応をした。

- ・収入申告書

市が作成した収入申告書を各戸に指定期間内に直接配布し、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・納付書等個人情報に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、集合ポスト・ドアポストに投函を実施した。

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	3	9	0	69	2
緑野（中層）	1	0	6	2	42	1
緑野（高層）	0	6	6	4	59	0
鶴間台	0	2	1	0	33	1
やよい	0	1	1	0	47	2
渋谷	0	1	2	1	26	2
合計	1	13	25	7	276	8

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31年3月現在60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31年3月現在72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31年3月現在34人を対象)

今年度は、見守り支援対象者を見直し166人に対して実施した。(前年度166人)

イ) 実施状況

- ・訪問や電話連絡等で、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・要支援の有無等の情報収集を行った。
- ・管理人・LSA・民生員などからの情報を、見守り支援巡回時に収集して実態把握に努めた。
- ・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』を配布や案内し、福祉につなげた。
- ・緊急通報システム導入の緑野高層住宅B棟の入居者のご主人が亡くなり独居になった時の届け出を遅滞なく行った。  
大和市在住の80歳以上の方を対象とする緊急通報システムの導入を勧めた。
- ・平成30年度は猛暑続きで、熱中症対策が急務となったので、環境省が発行している熱中症対策のパンフレットを訪問時に配布して、熱中症対策を呼び掛けた。
- ・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。
- ・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

- ・見守り支援の福祉の輪が広がり、公的な福祉を使用する入居者が増え、安否確認の依頼は少なくなった。
- ・毎月見守り支援の活動報告は、対象者毎に月例報告で詳細を報告した。

見守り支援対応件数(※一人に対しての重複対応も含みます。)

(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	88	0	151	2	241
緑野(中層)	105	0	146	1	252
緑野(高層)	140	0	249	0	389
鶴間台	183	0	251	0	434
やよい	95	0	169	1	265
渋谷	73	0	88	1	162
合計	684	0	1054	5	1743

⑤ 防犯への取り組み

- ・設備遠隔監視システム(BIVALE)を5年前に導入した。この設備遠隔監視システムに防犯事業の取り組みの課題「市営住宅敷地内における盗難や施設等の損壊行為等を抑制し、入居者近隣住民の安全な生活環境の確保」の解決の為、モニタリング機能(防犯カメラ)の導入をした。

(ア) 取り組み方(機械式)

各市営住宅の状況を分析し、効率の良い場所に防犯カメラを設置し、各市営住宅に設置した防犯カメラの映像を解析して異常があった場合には、報告対応。

(イ) 遵守基準等

運用につきましては、大和市役所街づくり総務課と十分協議して導入した。

以下の基準を遵守し、必要なものは、作成して届け出た。

- ・大和市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン(遵守)

- ・大和州市営住宅及び共同施設における防犯カメラの設置及び運用基準（作成）
- ・大和州市営住宅指定管理者が設置する防犯カメラの管理運用基準（作成）

(ウ) 実施内容

- ・大和州市営住宅受付センターから住宅敷地内の確認（遠隔監視）。
- ・巡回時にも市営住宅内の異常の有無を確認した。
- ・「防犯カメラの設置」を掲示し抑制効果を高めた。
- ・防犯に関する情報収集を自治会・管理会・入居者から行った。
- ・破損事故（管理児童公園の複合遊具の破損等）の際の警察への通報及び届けを出した。

⑥ 明渡し住宅の立会・調査

- ・今年度は21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。事前に日程調整の上、明渡し住居の確認を行い、敷金還付請求書等を渡し、明渡日までに畳・襖の補修費納付の確認をした。必要書類の回収をして市へ提出した。不具合個所については、入居者負担で修理を行った。

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 21件

区分 住宅	区分					
	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	4	1	5	5	5	2
緑野（中層）	1	0	0	0	0	0
緑野（高層）	3	0	3	3	3	0
鶴間台	2	0	3	3	3	0
やよい	5	1	4	4	4	3
渋谷	0	2	1	1	1	1
合計	15	4	16	16	16	6

⑦ 入居者に対する指導

- ・巡回時等、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。
- ・「他の市のごみ袋で捨てる」「部屋の前にごみを置いて片づけない」「粗大ごみを入居者で無い人が出す」「資源ごみが持ち去られる」などの相談が有り、注意喚起の看板を設置した。
- ・『ペットの飼育』預かっているとの事でしたが、長期に亘っているので、直接指導した。
- ・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。

⑧ 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）、消火器の交換 140 本（内訳つきみ野住宅 53 本・緑野中層住宅 5 本・緑野高層住宅 56 本・やよい住宅 11 本・渋谷住宅 15 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 202 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。猛暑の為、エアコンが冷えないとの修理依頼が多かった。来客駐車場が廃止された為か、駐車に関する要望相談が多かった。

- ◆コンタクトセンターによる電話受付及び対応費用として、コールセンター費 1,819,584 円を支出した。
- ◆見守り支援の対象者が 166 人で、延べ訪問人数等が 1,743 人となった。  
見守り支援の委託費用として、2,681,359 円を支出した。緑野高層 B 棟の緊急通報システムの対応委託費用として 391,910 円を支出した。守り支援を実施し、入居者と会えない場合、不在にする予定がある場合など、連絡を頂けるようになった。
- ◆防犯への取り組みのために、設置した防犯カメラ費用として 1,841,979 円を支出した。
- ◆今年度の明渡し住戸は、21 件となった。
- ◆消火器の交換を 140 本実施した。消火器の交換費用として 618,602 円を支出した。
- ◆ホームページの維持費用として 28,048 円を支出した。

〈成 果〉

- ◆一般事務等の手続きは、連絡箱に投函することで、提出できることから、入居者の利便性向上と迅速な処理につながった。
- ◆つきみ野住宅で車両が通り抜けして危険だという相談に対して、車道通路を歩行者と車両の通行帯を三角コーンとバーで分離した。
- ◆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。
- ◆掲示板を活用して、騒音の問題（階下の人に対する注意喚起）等の注意喚起が出来た。
- ◆見守り訪問時、大和市福祉協議会の生きがい対応型デイサービス事業ひまわりサロンや高齢福祉サービス・緊急通報システムの紹介を通して、高齢者が孤立するのが防げた。
- ◆防犯カメラの設置で、各市営住宅をリアルタイムで現地の状況把握をすることができた。また、不法駐車車両等の確認が出来た。

〈課 題〉

- ◆入居者に対する居住指導を徹底させて、不公平感が生まれないように指導強化する。
- ◆施設遠隔監視システムの遵守基準を徹底させる。

(2) 施設の維持管理に関すること

① 修繕・リフォーム

- ・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。修繕件数が 98 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 9 件あった。メーカーの無償修理が 3 件あった。

修繕内訳

修繕等対応状況（修繕件数は 98 件であるが、指定管理者・入居者双方の費用負担が 9 件・無償が 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	6	5	11	5	7
緑野（中層）	0	2	2	4	2	2
緑野（高層）	0	30	11	41	31	10
鶴間台	0	3	6	9	6	4
やよい	0	10	10	20	17	6
渋谷	0	8	5	13	8	6
合計	0	59	39	98	69	35

[共用部]

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
加圧ポンプ修理	-	-	2	-	-	-	2
植栽公園施設修理	-	-	1	2	1	-	4
外灯水銀灯修理	-	-	1	-	-	-	1
合計	0	0	4	2	1	0	7

[専有部]

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	1	-	2	1	1	1	6
居室内給水・排水修理	2	1	11	2	7	-	23
エアコン交換及び修理	-	1	8	-	2	5	16
給湯器交換・ガス関係	-	-	6	-	3	1	10
ドアクローザー・玄関周り修理	-	-	-	-	1	-	1
トイレ補修	3	1	1	2	4	3	14
換気扇交換及び修理	1	-	1	-	-	-	2
浴室・洗面所補修	2	-	1	-	1	1	5
スイッチ・インターフォン	-	-	2	2	-	1	5
室内扉等修理	-	-	1	-	-	-	1
網戸ガラス補修	1	-	1	-	-	1	3
バルコニー天井工事	1	-	-	-	-	-	1
その他緊急通報等	-	1	3	-	-	-	4
合計	11	4	37	7	19	13	91

・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18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
2	3	3	1	8	1	18

※リフォーム件数の内訳

6月募集9件・10月募集8件及び補欠1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・壁の穴・室内扉・天井の穴傷補修等)

②施設の保守管理業務

ア 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。

イ 年度初めまでに、年間の大和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。

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）

③巡回点検・目視点検

- ・各市営住宅を、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情報交換を行った。
- ・居住者の不正駐車や不正駐輪及び不法投棄の対応や高齢者等の生活状況の把握をした。
- ・各自治会・管理会で共通している問題の解決の為、自治会長会議（7月11日）を開催した。
- ・巡回点検時、高齢者からの生活する上での相談・要望に対応した。
- ・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。

④集会所等の管理業務

- ・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

##### <取扱件数等>

- ◆設備遠隔監視システム（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）費用として717,971円支出した。
- ◆消防設備点検費用として、2,073,600円を支出した。
- ◆各施設の点検費用として（エレベータ点検費用3,810,240円、受水槽清掃・ポンプ点検費用1,080,864円、緊急通報システム点検・雨水施設点検費用1,110,672円、電気点検費用892,946円）6,894,722円を支出した。
- ◆入居者募集のリフォーム費用とし16,033,654円（例年以上の経年劣化で、修繕箇所が多く予算値を上回った。今年度、昼の部屋のフローリング化の費用として、4住宅分1,390,251円を計上）を支出した。緊急修繕・計画修繕費用として3,915,511円を支出した。

##### <成 果>

- ◆共用部の修繕は減ったが、専有部のエアコンの不具合・混合水栓の不具合が増えた。迅速な対応が出来た。
- ◆年2回の定期入居募集と補欠募集に伴い、18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や連絡により、共用部・専有部の不具合箇所を発見し、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 緑野高層住宅公園の落書き補修。
- ② やよい住宅パイプスペース内の漏水（給湯器・メーター継手）修理。
- ③ 緑野高層住宅緊急通報システムのブレーカー・バッテリーの交換修理。
- ④ 緑野高層住宅の加圧ポンプの圧力低下を遠隔監視システムで感知し、緊急対応をした。
- ⑤ 緑野高層住宅の外灯が昼間も点いていた。自動点滅器の交換修理を行った。

- ◆平成30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。
- ◆つきみ野住宅・緑野高層住宅・やよい住宅・渋谷住宅の植栽管理として、剪定作業を実施した。樹木管理委託費用として、1,880,496円を支出した。
- ◆ビル遠隔監視システムに追加導入された防犯カメラにより、リアルタイムで現場の確認が出来るようになり、巡回点検だけでなく、時間を問わず、状況が把握出来た。渋谷住宅、緑野高層住宅で成果があった。
- ◆市営住宅施設の計画修繕（経年劣化住宅設備の更新等）の提案を行った。

##### <課 題>

- ◆次年度においては、建築基準法第12条に基づく特殊建築物の定期報告の提出がある。

### (3) 駐車場管理業務に関すること

#### ① 各種届出書の取次

- ・入居時の届出・連絡箱に投函した駐車場使用許可申請書・保管場所変更承認申請等の提出があった場合、書類の内容と添付書類を確認し、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

- ・未使用の区画には違法駐車防止のために、U字溝を置き、使用開始許可をした場合には、移動管理を行った。
- ・巡回点検/防犯カメラにて、違法駐車・不法投棄等が無いか確認し、特定した。常習の場合は、掲示板やエレベーターホールに注意文書・警告文を掲示し指導を行なった。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。
- ・駐車出来るスペースには、駐車防止用にロープ・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>

- ◆公用車区画を、間違っ使用しないように、コーンとバーで、用途表示や注意事項を掲示した。
- ◆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ケースが多く見られた。(福祉車両の駐車スペースは市が対応。)
- ◆市へ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。
- ◆各市営住宅の敷地を映す防犯カメラの映像を確認して、不正駐車をする車両を特定した。関係者がわかれば、駐車違反を是正するよう直接指導した。
- ◆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、敷地内の通路に駐車する者)へ指導を引き続き実施した。
- ◆来客には、コインパーキングを使うよう誘導した。

##### <課 題>

- ◆福祉車両専用スペースについては、利用者に対し公平で適正な駐車場管理を実施する。
- ◆違法駐車の特定期間・巡回時違法駐車車両への警告・指導を継続して実施する。

(4) 入居者募集事務に関すること

- ・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・鍵の引渡し等は定期以外に実施）

① 定期募集の受付、案内書（募集のしおり）の印刷及び配布

ア 案内書の作成・配布（募集時期と配布状況）

平成30年度6月募集のしおり1,500部を印刷し、市の各施設へ配布した。

平成30年度10月募集のしおり1,500部を印刷し、市の各施設へ配布した。

イ 定期募集の受付

- ・住宅困窮度合いに基づいて入居者選考を行った。
  - ・6月と10月の定期募集時に受付業務を市職員と指定管理者が、住宅の状況等を聞き取った。
- 6月募集・10月募集の応募状況は次のとおりであった。

6月募集状況（受付期間：平成30年6月13日～6月16日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
緑野中層（2号棟）単身可	1	39
つきみ野（2号棟）	1	3
やよい（2号棟）	1	12
緑野中層（3号棟）	1	2
緑野高層（A棟）	1	8
緑野高層（B棟）	1	18
やよい（1号棟）	1	17
やよい（2号棟）	1	10
渋谷（1号棟）事故住宅	1	4
渋谷（1号棟）4人以上	1	1
合計	10	114

10月募集状況（受付期間：平成30年10月17日～10月20日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
やよい（1号棟）	1	5
緑野中層（1号棟）単身可	1	27
やよい（2号棟）単身可	1	29
やよい（2号棟）	1	10
鶴間台 1～2人	1	45
やよい（2号棟）	2	30
つきみ野（1号棟）3人以上	1	1
合計	8	147

② 入居予定者等の実態調査・審議会等の実施

- ・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32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・住まいの間取り等の確認の為、11月中に27名の応募者宅を訪問し、入居選考の資料を作成した。

③ 入居までの手続き等

- ア 一次審査通過者の書類の確認を実施した。

#### イ 入居説明会の開催

- ・6月募集入居者：平成30年9月13日開催
- ・10月募集入居者：平成31年2月12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』を使い知って頂きたい事、守って頂きたい事を説明。

◇入居の手続きに関する事、入居の心得・維持管理に関する事（修繕費の負担区分など）届出、申請書類及び収入申告に関する事、入居時の使用開始連絡先など。

#### ウ 入居事務

- ・請書及び敷金の納付書、添付書類等の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。

#### エ 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

#### <取扱件数等>

- ◆6月募集・10月募集のしおりの印刷費用として、406,080円を支出した。

#### <成果>

- ◆入居者募集については、平成30年6月募集114件、平成30年10月募集147件の応募者の受付を実施した。入居者の困窮度を審議する為、状況の把握には、時間を掛けて受付けた。
- ◆定期募集の受付が、一部の時間帯に集中する為、受付時間の変更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6月募集は2日10月募集は3日②と③の受付時間の日を6月募集は2日、10月募集は1日設けた。
- ◆実態調査を行い困窮度合いを確認した。内容：家族の職業・年齢・親族の状況・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等が申込書と相違が無い確認調査した。
- ◆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、市営住宅住まいのしおりを配布して、入居後問題（ゴミの収集・駐車場の運用・自治会の活動・収入申告の提出義務・滞納等）となる事例や注意事項を丁寧に説明した。
- ◆入居者には内見を実施した。住宅毎に現地の応募住戸を案内し、住宅設備について説明した。また、住宅の施設に不具合がないか入居者と指定管理者で確認した。
- ◆6月募集の補欠入居者にも、個別に入居説明会等を行った。

#### <課題>

- ◆困窮度合いを配慮するようになったことから、見守り支援事業とも関連させる情報を取りたい。
- ◆申込者の住宅困窮事情を的確に把握し、入居者選考に反映出来るよう、公正な対応を行う。
- ◆高齢者が多いので、説明に時間を掛け、丁寧な対応を行う。

### (5) 家賃等（家賃・駐車場使用料）の徴収事務に関する事

#### 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決定通知（収入認定通知書・収入超過者認定通知書・高額所得者認定通知書）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未納者の延滞状況の把握し、市との情報共有に努めた。

- ・長期未納者については、市と合同で夜間個別訪問による納付指導を実施した。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、状況を聞き取り納付指導を行った。
- ・滞納したまま退去した者へ、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。
- ・短期未納者については、督促状・手紙・電話等で納付期日の徹底を行った。
- ・未納者への対応報告を提出した。

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	11	169	11	0	191	14	0	0
緑野（中層）	4	102	18	0	124	7	0	0
緑野（高層）	2	158	9	0	169	16	0	0
鶴間台	2	152	5	0	159	11	0	0
やよい	0	77	16	0	93	5	0	0
渋谷	1	25	0	0	26	3	0	0
合計	20	683	59	0	762	56	0	0

※1人の滞納者に対し複数の対応方法を取っている。対応結果の継続数は平成31年3月期での対応者数。

【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30年度	189,745,800	184,640,300	97.31%	25,729,992	3,130,300	12.17%
平成29年度	184,552,400	180,763,408	97.96%	24,706,217	2,745,217	11.11%
比較増減	5,193,400	3,876,892	-0.65%	1,023,775	385,083	1.06%

(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30年度	22,037,900	21,185,300	96.13%	3,141,600	483,600	15.39%
平成29年度	22,649,600	22,160,000	97.84%	2,854,300	202,300	7.09%
比較増減	-611,700	-974,700	-1.71%	287,300	281,300	8.30%

### ③ 畳・襖代の収納管理

本年度の明渡が21件あり、畳・襖の張替え費用の請求をした退去者が20名でした。

#### 家賃等の徴収事務の成果と課題

##### <成 果>

- ◆督促状と催告書の配布を行った。特に新規未納者・短期未納者・年金で支払期日が守れない未納者には、有効であった。
- ◆市と連携し、督促状送付後の月末には、夜間個別訪問を行い納付指導をした。夜間個別訪問時に本人と面会できない場合には、不在連絡票に訪問の趣旨を記し未納者個々の対応を実施した。
- ◆入居者が亡くなり、退去した未納者の親族宅を訪問し、納付を要請した。
- ◆未納が増えている方に対しては、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・生活や収入の状況把握をした。未納が長期に及ぶ場合、返済計画を提出するよう継続指導をした。
- ◆未納者への納付指導の結果については、市へ報告をした。

##### <課 題>

- ◆電話や訪問時不在のケースが多くなっているため、投函物での納付指導や生活状況の変化、収支の状況や返済計画を報告する様依頼して、未納者の状況把握に努めたい。
- ◆長期滞納者に対して、夜間戸別訪問を繰り返し実施する。引き続き、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。

## 2 施設の利用状況（平成31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	122	92.42%	
緑野（中層）	80	77	96.25%	
緑野（高層）	120	113	94.17%	
鶴間台	90	82	91.11%	
やよい	92	86	93.48%	
渋谷	50	46	92.00%	
合 計	564	526	93.26%	

### (2) 駐 車 場

住宅名	管理台数	利用者数	使用率	備考
つきみ野	91	47	51.65%	コインパーキング導入により管理台数減（101→91）
緑野（中層）	39	19	48.72%	同上（64→39）
緑野（高層）	59	43	72.88%	同上（84→59）
鶴間台	50	18	36.00%	同上（60→50）
やよい	68	27	39.71%	同上（75→68）
渋谷	35	20	57.14%	同上（39→35）
合 計	342	174	50.88%	

※ 平成30年4月1日よりコインパーキング開業に伴い、駐車場の一部を用途廃止しました。  
(管理台数81台減)

### 3 収支決算の概要

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料	52,205,512	管理運営費用	58,349,536
収入計	52,205,512	支出計	58,349,536
		指定管理期間損益	-6,144,024

#### ※収支決算の概要の説明

- ① 新規事業防犯への取り組みの管理運営費用が予算通り支出された。
- ② 当期は、6,144,024円の赤字となった。

要因として、長期入居者の退去後のリフォームが多くなり、本格的修繕が必要となった。  
 (ビニールクロスの張替え・フローリングのクリアラッカー仕上げ・設備工事の水栓の交換・網戸調整・戸車交換・浴室改修・畳の部屋のフローリング化などを支出した。)  
 今後も施設の経年劣化も進むので、修繕の単価を下げ、他の工法が取れるか、個別の専門業者に分けて発注できないか等検討していきます。

### 4 その他

#### ① サービス向上の研修等

- ア) 職場安全衛生委員会 (月1回)
- イ) 常駐管理部門の情報セキュリティ教育 (上期・下期)
- ウ) 安全マスト・ビー導入教育 (グループで改定)

過去の教訓と経験・知恵を生かし、これさえ守れば  
 重大災害を防ぐことが出来るとして定めた絶対遵守事項

#### ② 施設賠償責任保険の加入

指定管理業務を行うに当たり、市営住宅 (建物及び敷地を含む) 及び児童遊園等の施設賠償責任保険に加入した。

#### ③ 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31年2月20日 ~ 令和元年5月20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、連絡箱で回収 その後戸別訪問し、提出依頼再配布を実施
	回収率	49.4% (回収258/配布数522)
アンケート調査 の結果		巻末資料参照

## 5 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。

### ① 施設を利用する者（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を理解し、市担当者とともに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、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年度から継続している高齢者等の見守り支援事業については、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。
- ・利用者アンケート回収率は49.2%と、例年よりも低くなりましたが、電話対応・訪問対応・修繕内容については高い評価を得ております。その一方、日立ビルシステムの業務について「よくわからない」との入居者からの声が、27.4%ありました。日立による指定管理も第3期に入ったこともあり、その業務をより広く理解してもらえよう、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 施設（市営住宅及び付帯施設）の効用が最大限に発揮された事業運営が行われたか。

- ・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。
- ・今回の協定から「防犯への取り組み」についての提案・実施を業務に加えた結果、指定管理者により、全住宅に防犯カメラの設置がなされました。これにより犯罪や窃盗の抑止はもとより、事件・事故等にかかる現場確認ができるようになったことは高く評価できます。

### ③ 施設（市営住宅及び付帯施設）の適切な維持及び管理が図られたか。

#### 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。施設修繕については、リスク分担表に則った上での実施がなされています。

- ・児童遊園内の遊具の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戸数の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が、30年度については、リフォーム費用が予算に比して、大幅に嵩む結果となりました。これについて次年度以降は、適正な会計報告ができるよう、収支管理を徹底させます。

#### 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。

#### ④ 施設（市営住宅及び付帯施設）の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか。

- ・協定書等に沿って管理体制を整え、必要な人員を配置しています。また、事務所が開いていないときはコールセンターに繋ぐことにより、緊急時や事故等に備えています。
- ・他の施設で指定管理業務や設備管理業務等を多数実施しており、施設管理はもとより、入居者、定期募集申込者への対応に、蓄積されたノウハウを活かしています。