

令和元年度 指定管理者事業報告概要及び評価

報告期間 平成31年4月1日～令和2年3月31日

施設名	市営住宅、附属施設及び共同施設
指定管理者名	株式会社日立ビルシステム 東京都千代田区神田淡路町2丁目101番地
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（24時間受付）や、各市営住宅に設置の連絡箱に投函された書類より把握し、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、入居者からの市への要望には、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。
- ・処理が困難なものや協議が必要なものは、市とのミーティングで協議をし、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

- ・鍵の不具合相談（紛失して不安なので交換したい・鍵が抜けない・扉が閉まらない）
網戸を交換したい・バルコニーから排水が漏れてくる 等
- ・火災報知器の電池切れの相談・リモコンの電池を交換したが使えない
- ・上階の洗濯時の水漏れの相談・騒音の相談・漏水をした階下の状況確認
- ・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 等
- ・混合水洗、トイレ、台所、洗面所、給湯器（お湯張りが出来ない・点火不良で使えない）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

◆駐車場整備・違法駐車排除（やよい住宅・つきみ野住宅等）

- ◆市営住宅・児童遊園施設利用者からの相談・要望への対応（①緑野中層：雨天時通路の浸水防止の排水口設置②やよい住宅：複合遊具の支柱の交換修理③鶴間台住宅：非常灯の交換④緑野高層：藤棚の枝が通路側に迫り出している 等）

要望・相談・苦情等対応状況（令和2年3月末時点での未対応事案無し）

（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	9	1	0	10	27	1	0	28	0	0	0	0	36	2	0	38
緑野（中層）	6	0	0	6	12	1	0	13	0	0	0	0	18	1	0	19
緑野（高層）	19	0	0	19	42	1	0	43	0	0	0	0	61	1	0	62
鶴間台	6	1	0	7	22	0	0	22	0	0	0	0	28	1	0	29
やよい	9	0	0	9	29	1	0	30	0	0	0	0	38	1	0	39
渋谷	4	0	0	4	12	1	0	13	0	0	0	0	16	1	0	17
合計	53	2	0	55	144	5	0	149	0	0	0	0	197	7	0	204

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、現地調査を行ったうえで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：(令和元年6月27日20:45) 緑野高層住宅緊急通報システム設置部屋の火災センサー発報を受信した。しかし、火や煙が認められないため、確認したところ火事ではなく、火災報知器の誤作動が原因で火災センサーが発報したものであった。一時切り離し、後日火災報知器の交換修理をした。
 ※コンタクトセンター受電件数は、累計：153件
 (平成28年度：177件、平成29年度：136件、平成30年度：152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ついても必要な書類を届けるなどして、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、指定管理者が確認し、集合ポスト・ドアポストに投函した。

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ない。）

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	1	7	0	59	3
緑野（中層）	0	0	5	0	53	0
緑野（高層）	0	3	4	1	64	0
鶴間台	1	2	3	1	29	0
やよい	0	3	7	3	50	1
渋谷	0	2	7	1	33	0
合計	1	11	33	6	288	4

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・令和2年3月現在65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・令和2年3月現在70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・令和2年3月現在36人を対象）

今年度は、見守り支援対象者を見直し171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。
- ・見守り支援巡回時に、管理人などから情報を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』を配布しながら、福祉サービスを案内した。
- ・大和市在住で80歳以上の方を対象としている緊急通報システムのパンフレットを第一順位の対象者に配布し、導入を勧めた。
- ・訪問したが不在だった方には連絡票を投函し連絡を取り、状況の把握に努めた。
- ・長期入院や施設を利用している入居者に対し、長期不在届を提出させた。また、状況が分からない入居者は、親族に連絡を取り確認した。
- ・今年度は、管理人・自治会等と連携し、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）を確認の上、必要に応じて見守り支援対象者に選定した。配偶者が亡くなり、対象となる人が増える結果となった。

ウ) 安否確認の実施等

- ・第三順位（60歳単身者）は、仕事をしている人も多く実態把握に時間を要した。
- ・毎月見守り支援の活動報告は、対象者毎に月次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む。）

（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	83	0	171	0	254
緑野（中層）	97	0	148	0	245
緑野（高層）	114	0	247	2	363
鶴間台	108	0	245	0	353
やよい	96	0	216	0	312
渋谷	48	0	85	0	133
合計	546	0	1112	2	1660

⑤ 防犯への取り組み

- ・設備遠隔監視システム（BIVALE）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）を運用した。

(ア) 取り組み方（機械式）

各市営住宅に設置した防犯カメラからの映像を大和市市営住宅受付センターにて受信し、設置したモニターで現在の状況、及び過去の映像を確認した。

(イ) 遵守基準等

運用については、市と十分協議して、以下の基準を遵守した。

- ・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）
- ・大和市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）
- ・大和市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

- ・大和市市営住宅受付センターにて、住宅敷地内の確認。（遠隔監視）夜間などの時間帯の映像も確認した。
- ・職員による定期巡回時にも、市営住宅内の異常の有無を目視等で確認した。
- ・「防犯カメラの設置」を掲示し、抑止効果を高めた。
- ・防犯に関する情報収集を自治会・管理会・管理人・入居者から行い映像等を確認し、対応し

た。

- ・破損事故（つきみ野住宅の物置破損等）の際、警察への通報及び被害届を出した。

⑥ 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渡事務を実施した。事前に日程調整の上で明渡し住居の確認を行い、敷金還付請求書等を渡した。また、明渡しまでに畳・襖の補修費納付の確認をした。不具合箇所については、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まない）*明渡し件数 26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	7	7	6	6	6	0
緑野（中層）	2	0	2	2	2	0
緑野（高層）	6	3	4	4	4	0
鶴間台	3	4	5	5	5	0
やよい	3	1	2	2	2	0
渋谷	1	0	3	3	3	0
合計	22	15	22	22	22	0

⑦ 入居者に対する指導

- ・巡回時等、住まいのしおりに基づき、必要に応じ入居者に居住指導を実施した。また他の入居者への迷惑行為等があれば、これに対する改善注意を実施した。
- ・生活音以外の音に対する注意喚起をした。
- ・駐車場を物置として使用している入居者には使用方法について指導した。
- ・自転車や私有物等を共用部分に置いている入居者に対しては、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（鶴間台住宅605号室：低温式スポット型火災報知器交換・緑野高層住宅B303：火災報知器交換）要請に基づく改善を行うとともに、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204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。部品の供給等がメーカーから無くなったエアコンについては、更新工事を都度申請した。
- ◆見守り支援の対象者が171人で、延べ訪問人数等が1,660人となった。見守り支援を実施し、入居者の連絡先や家族の状況・掛かり付け医・介護福祉施設の使用状況を把握してより細かな支援ができた。
- ◆来客用駐車場が廃止されたこともあり、違法駐車に関する取り締まりの要望が多かった。これについては防犯カメラを活用し、違反車両等の特定に努めた。
- ◆今年度の明渡し住戸は26件となった。

<成果>

- ◆要望・苦情・相談等の処理については、電話で状況を確認して迅速な対応をした。入居者の高齢化に伴い「インターフォンの音が聞こえづらい」「受話器等を定位置に戻していなかった」「リモコンの設定がわからない」などの相談が増えた。

- ◆緊急対応については、コールセンターの受電対応により迅速な一次対応ができた。
- ◆各種届出書の取次については、市からの必要書類を住民に届け、住民からの提出書類は指定管理者の連絡箱を活用して頂き、利便性と緊急性を提供できた。
- ◆見守り訪問については、何かあった時に対応を行えるよう、80歳以上の方には見守りシステムを周知し、また常に緊急連絡先を更新して親族への確認連絡ができるよう備えた。
- ◆防犯カメラの設置で、各市営住宅の現地の状況把握をする事ができた。また、映像については2週間程度は映像を残す事ができるので、事後の状況確認等にも対応ができた。入居者の不正行為の実態確認にも防犯カメラを活用し、適正な指導につなげた。
- ◆防火管理については、消防計画通りに進める事ができた。

〈課 題〉

- ◆入居者に対する居住指導は、一度きりの指導で解決する事も少ないので、繰り返し指導を続ける。
- ◆個人情報を取り扱う事が多く、情報の取り扱いに際しては規定を遵守する。

(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75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1件あった。メーカーの無償修理が5件あった

修繕内訳

修繕等対応状況（修繕件数は75件であるが、指定管理者・入居者双方の費用負担が1件・無償が5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	9	8	17	10	6
緑野（中層）	0	5	1	6	5	1
緑野（高層）	0	16	5	21	9	8
鶴間台	0	1	12	13	7	6
やよい	0	4	9	13	11	3
渋谷	0	4	1	5	3	2
合計	0	39	36	75	45	26

[共用部]

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
修繕内容							
加圧ポンプ修理	-	-	-	-	-	-	0
植栽公園施設修理	-	-	-	1	1	-	2
非常灯修理	-	-	-	1	-	-	1
合計	0	0	0	2	1	0	3

[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	-	-	4
居室内給水・排水修理	-	1	3	4	2	-	10
エアコン交換及び修理	1	2	4	-	-	4	11
給湯器交換・ガス関係	2	-	5	-	3	-	10
ドアクローザー・玄関周り修理	1	-	-	1	1	-	3
トイレ補修	5	1	1	3	1	1	12
換気扇交換及び修理	1	-	-	-	-	-	1
浴室・洗面所補修	2	1	3	-	2	-	8
スイッチ・インターフォン	1	-	1	-	-	-	2
室内扉等修理	1	1	1	2	-	-	5
網戸ガラス補修	1	-	1	-	2	-	4
バルコニー天井工事	-	-	-	-	-	-	0
その他緊急通報等	1	-	-	-	1	-	2
合計	17	6	21	11	12	5	72

・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等、25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
6	1	6	5	4	3	25

※リフォーム件数の内訳

6月募集及び補欠13件・10月募集及び補欠10件・被災者用1件・その他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、退去者によりリフォームした。(畳の表替え・襖の張替え費用・室内ガラス・床の傷補修・室内扉・壁や天井の穴傷補修等)

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、樹木剪定、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、年間の大和山市市営住宅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、報告書を市へ提出した。また経年等により劣化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いる監視端末が、対象施設を24時間365日の監視を実施）

③巡回点検・目視点検

- 巡回点検項目に基づき、各市営住宅の巡回点検を週に1回は実施した。
問題点や改善点があればその都度対応し、市へ現場写真等の資料を付け報告した。現場での問題についても都度報告とともに、市と対応策を協議した。
- 市と指定管理者の定例ミーティングを基本的に月1回程度実施し、双方から問題点や課題を出し、情報共有するとともに改善策を協議した。
- 入居者に関する情報や問題点を共有できるよう、巡回点検時に管理人を訪問し、情報交換（不正駐車や高齢者の生活状況の確認等）を行った。
- 巡回時に居住者の不正駐車や不正駐輪、及び不法投棄を見つけた場合は、これを指導するなどの対応をした。
- 各自治会・管理会の相互の情報交換等を目的に自治会管理会長会議（2月3日）を開催した。
- 巡回点検時、高齢者から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

- ・各施設の鍵は、施錠可能なキャビネットに保管し、鍵の出し入れにあたっては管理台帳で管理した。また、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>

- ◆修繕については75件実施した。入居者募集のリフォームとして25件を実施した。

<成 果>

- ◆専有部のエアコンの不具合・台所混合水栓の不具合・給湯器の点火不良・トイレ洗面所等の補修の依頼が多かったが、いずれも迅速な依頼や対応ができた。
- ◆年2回の定期入居募集と補欠募集に伴い、25件のリフォームを実施した。入居者に対し現地での住宅設備等の説明を実施した。
- ◆巡回点検及び定期点検や入居者・市からの連絡により、共用部・専有部の不具合箇所の修繕を速やかに実施した。

主な修繕箇所は以下のとおり。

- ① 緑野高層住宅公園の滑り台の補修
 - ② 緑野高層住宅の緊急通報消防施設の点検と火災報知器の交換
 - ③ やよい住宅の受水槽天板の塗装修理
 - ④ 消防点検で、作動が確認できない火災報知器（鶴間台住宅・緑野高層住宅）の交換
 - ⑤ 鶴間台住宅の非常灯（バッテリー内蔵）の交換修理
- ◆2019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・やよい住宅の植栽管理として、剪定作業を実施した。
 - ◆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状況が把握できた。つきみ野住宅における物置への車による当て逃げ事故（敷地内の不審者の状況確認）等で記録画像が活用できた。
 - ◆建築基準法第12条に基づく特殊建築物の定期報告（3年に一度、次回は令和4年7月予定）を提出した。

<課 題>

- ◆明渡修繕に関する費用単価（畳や襖等）の見直しについて、検討を継続する。
- ◆次年度においては、より一層の空き住戸の解消が課題となっている。
- ◆計画修繕を希望する入居者が多いので、市に対し住居内の設備の修繕提案をする。

(3) 駐車場管理業務に関すること

① 各種届出書の取次

- ・入居時の届出・駐車場使用許可申請書・保管場所変更承認申請書等が連絡箱に投函された場合、書類の内容と添付書類を確認の上、市へ提出した。

② 駐車場内の適正な管理

- ・未使用の区画には、不正駐車防止のためU字溝を置いた。市が使用開始許可を出した場合にはU字溝を移動し、入居者の利用に供した。
- ・巡回点検/防犯カメラにて、不正駐車・不法投棄等が無いか確認して特定した。悪質・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駐車場内の不正利用状況を確認し、改善指導を行なった。
- ・市営住宅敷地内の空き駐車スペースおよび通路等には、駐車防止用にロープ・U字溝・カラーコーン等を設置し、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>

- ◆定期募集の入居説明会時に、駐車場の使用上の注意事項を詳細に説明した。
- ◆公用車区画についても不正利用されないよう、コーンとバーで用途表示や注意事項を掲示した。コーンやバーが壊された場合は、新しいものに更新した。
- ◆最新の入居者情報に基づき使用区画を一覧表にして管理し、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貼り指導した。
- ◆引き続き管理人や入居者の情報を基に、防犯カメラの映像で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を確認し、不正車両を特定した。その上で、使用者が分かれば、駐車違反を是正するよう直接指導した。
- ◆福祉車両専用スペースについては、それと分かるようカラーコーンで示し、入居者等に他の目的で使わない様注意喚起した。

<課 題>

- ◆入居者からは、夜だけ敷地内に停めて朝早く出て行く車、休日に停めるなどの不正駐車への是正要望が多いので、防犯カメラの映像を活用し引き続き不正駐車対策に取り組む。
- ◆不正駐車車両の特定・巡回時不正使用への警告・指導を継続して実施する（コインパーキングの使用を指導する。）。

(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等は別途実施）

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）

令和元年度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。

令和元年度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

- ・住宅困窮度合いと実態調査に基づいて入居者選考を行った。
- ・6月と10月の受付時に、市職員と共に指定管理者職員が、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：令和元年6月12日～6月15日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
つきみ野（3号棟）	1	3
つきみ野（4号棟）	1	0
渋谷（1号棟）	1	3
渋谷（2号棟）	1	2
緑野高層（B棟）車いす専用	1	4
つきみ野（2号棟）	1	5
つきみ野（5号棟）	1	3
鶴間台（4階）	1	41
やよい（1号棟）	1	13
鶴間台（3階）3人以上	1	16
合計	10	90

10月募集状況（受付期間：令和元年10月16日～10月19日）

住宅名	募集戸数	応募者件数
つきみ野（5号棟）	1	7
緑野高層（A号棟）単身可 事故物件	1	6
緑野高層（A号棟）単身可	2	22
鶴間台 一般単身世帯向け	1	43
緑野高層（A号棟）	1	19
やよい（2号棟）	1	30
緑野高層（A号棟）4人以上	1	7
合計	8	134

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実態調査の為、7月中に28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実態調査の為、11月中に26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：令和元年9月12日開催

・10月募集入居者：令和2年2月12日開催

◇市営住宅で生活するにあたってのルールの説明を行った。

◇入居の手続きに関すること、入居の心得・維持管理に関すること（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こと、入居時の使用開始連絡先などの説明を行った。

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を確認し、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を支出した。

◆入居者募集については、令和元年度6月募集90件、令和元年度10月募集134件の応募受付を実施し、申込者全員の住宅困窮度と状況を確認した。

<成果>

◆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。

夜間受付を設け、申込者が都合の良い時間帯に受付できるように配慮した。

◆実態調査を行い、困窮度合いと住まいの状況を確認した。調査結果を、市営住宅運営審議会の資料としてまとめた。

◆応募者の入居資格の確認には、提出を受けた証明書等により行った。チェックリストを作成して、書類の提出漏れが無い事を確認した。

◆入居説明会は、市営住宅のルールを説明する機会であることから、市営住宅住まいのしおりを丁寧に説明した。

◆入居内定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。

<課題>

◆申込者の住宅困窮事情を的確に把握し、入居者選考に反映させるための実態調査と福祉的配慮の確認をより詳細に行う。

◆高齢者が多いので、個別に質問する時間を取り、内容の理解を得る。

(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

・入居者から提出された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）を入居者に個別配布した。

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を配布したほか、催告書（毎年7月、11月及び3月に発行）の発送業務を行った。これらの発送者一覧により、未納者の延滞状況を把握した。

・長期末納者については、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。

・市と合同で夜間個別訪問が出来ない場合は、指定管理者が個別訪問して納付指導を行った。電話による督促も随時行った。

・滞納したまま退去した者へ、市と合同で夜間個別訪問による滞納督促を実施した。

・短期（1カ月から2ヶ月）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。

・月次報告で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	27	158	29	0	214	12	0	0
緑野（中層）	21	64	10	0	95	6	0	0
緑野（高層）	12	149	9	0	170	12	0	0
鶴間台	1	128	5	0	134	10	0	0
やよい	12	78	6	0	96	7	0	0
渋谷	1	29	0	0	30	3	0	0
合計	74	606	59	0	739	50	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令和2年3月期での対応者数。

【収納率】（令和2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31年度	188,083,000	182,455,600	97.01%	27,705,192	3,134,200	11.31%
平成30年度	189,745,800	184,640,300	97.31%	25,729,992	3,130,300	12.17%
比較増減	-1,662,800	-2,184,700	-0.30%	1,975,200	3,900	-0.86%

（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31年度	20,772,400	20,009,600	96.33%	3,510,600	485,300	13.82%
平成30年度	22,037,900	21,185,300	96.13%	3,141,600	483,600	15.39%
比較増減	-1,265,500	-1,175,700	0.20%	369,000	1,700	-1.57%

③ 畳・襖代の収納管理

本年度の明渡が26件あり、畳・襖の張替え費用の請求をした退去者が26名だった。

家賃等の徴収事務の成果と課題

〈成果〉

◆臨戸訪問により督促状と催告書を投函した。

◆電話による督促は、相手が見えないだけに相当の注意を払い、丁寧に対応した。昼間働いている未納者も多いことから適切な日時（曜日・夜間等）を選んで連絡した。支払いの約束と生活状況や収入の変化の把握をした。

- ◆市と連携をとりながら、督促状送付後の月末・月初に夜間個別訪問を行い、納付指導をした。未納額が増えている者に対しては、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・生活や収入の状況を把握した。未納期間が長期に及ぶ場合、返済計画を提出するよう継続指導をした。本人と面会できない場合には、訪問した証として不在連絡票に訪問の趣旨を記し、ドアポストに投函した。年度末には新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、直接訪問する事を控え、電話での対応に切り替えた。
 - ◆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。
 - ◆月次報告で、未納者への納付指導の結果については報告した。
- <課 題>
- ◆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、納付計画書を提出するよう指導する。

2 施設の利用状況（令和2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	121	91.67%	
緑野（中層）	80	74	92.50%	
緑野（高層）	120	112	93.33%	
鶴間台	90	83	92.22%	
やよい	92	85	92.39%	
渋谷	50	45	90.00%	
合 計	564	520	92.20%	

（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	45	49.45%	
緑野（中層）	39	19	48.72%	
緑野（高層）	59	41	69.49%	
鶴間台	50	14	28.00%	
やよい	68	26	38.24%	
渋谷	35	20	57.14%	
合 計	342	165	48.25%	

3 災害時等の施設の使用及び体制整備

災害発生時における「他施設の状況等により、市営住宅施設を地域防災計画に基づく応急対策活動拠点として活用したい等の要請について」は、本年度はなかった。

4 収支決算の概要

(単位：円)

収入		支出	
指定管理料	52,667,569	管理運営費用	52,805,051
収入計	52,667,569	支出計	52,805,051
		当期損益	-137,482

※収支決算の概要の説明

- ① 事務費・事業費・施設管理費・事務経費・人件費とも概ね計画値通り支出された。
- ② 当期は、137,482円の赤字となった。

5 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)
常駐管理現場における機密情報の取り扱いについて
 - ウ) 安全教育
 - 脚立使用の再教育
 - 「日立グループのめざす安全文化」マインド教育
 - 「事故0の誓い」カード運用
 - 自転車の正しい乗り方講習
- 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	令和2年4月5日 ~ 令和2年4月20日まで
	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
	回収率	33.5% (回収174/配布数519)
アンケート調査 の結果		巻末資料参照

6 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）では、困窮度評価による選考方法を理解し、申込者の視点に立った対応が、十分に図られました。
- ・家賃等の収納業務では、市と連携し、夜間滞納整理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うなどの納付指導がなされました。
また、今期は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、電話による督促を増やすなど、入居者への配慮がなされました。
- ・不正駐車等に対する指導では、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。コインパーキング導入時以降、一時的に増加した不正駐車に対して根気強く指導を続けた結果、マナーの改善が実現しました。
- ・平成25年度から継続している高齢者等見守り支援事業では、サービスの向上について市と定期的な協議の場を設け、市及び管理人と連携した安否確認等の支援体制について、更なる充実が図られました。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、利用者アンケートの回収率は33.5%と、例年よりも低くなりました。回答内容については、電話対応・訪問対応などに高い評価を得ております。また、見守り支援事業について、巡回員の対応に「満足」との声が、69.7%ありました。日立ビルシステム提案の見守り支援事業に対する住民の理解が深まった結果、高い満足度を得られました。
- ・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及び向上が図られました。

② 施設（市営住宅及び附帯施設）の効用が最大限に発揮された事業運営が行われたか。

- ・生活の場である施設の性格上、休日夜間にコールセンターで受電した入居者からの問い合わせについては、緊急性を判断の上、速やかに指定管理者及び市にて情報共有を行い、連携した対応が適切に行われました。
- ・指定管理者や市営住宅管理人と連携した高齢者等見守り支援事業の実施により、高齢入居者の適切な見守りが行われました。また、異常に気が付いた近隣の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ができました。
- ・平成30年度から指定管理者により、全住宅に防犯カメラが設置されました。これによって犯罪や窃盗の抑止はもとより、不審者の確認、不正車両の特定、破損事故発生時の状況確認など、当該年度においても住宅敷地内の事件・事故等にかかる現場確認を行うことができました。これについては高く評価できます。

③ 施設（市営住宅及び附帯施設）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ました。施設修繕については、リスク分担表に則り適正に実施されました。
- ・児童遊園内の遊具の破損個所等の早期発見、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ました。
- ・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ました。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も市と両方で確認を行うことにより、良質な住環境が整備されました。
- ・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ました。

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、衛生的な状態が保たれました。

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・管理が行われました。
- ・工事施工業者（リフォーム等）への鍵の貸与は、受渡簿により厳格な対応がなされました。

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、計画的に実施されました。
- ・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がなされました。
- ・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ました。

オ 管理に係わる経費の縮減

- ・平成30年度の業務内容を見直し、経費の縮減に努めた結果、品質を保ちながら前年度よりも多くのリフォームを実施しておりますが、リフォーム費用は概ね予算内に収められました。前年の業務内容が大幅に改善されている部分について高く評価できます。

カ 環境保全活動の実施状況

- ・工事施工業者等に対する適切な指導が行われました。
- ・事務所の節電対策も市と同様な対策がとられました。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、適切な対応がなされました。

④ 施設（市営住宅及び附帯施設）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、必要な人員が配置されました。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ました。
- ・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が活かされています。