

令和2年度 市営住宅指定管理者事業報告概要及び評価

報告期間 令和2年4月1日～令和3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）への電話や、連絡箱（各市営住宅に設置）に投函された書類より把握し、迅速に対応した。
- ・巡回時に連絡員、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、入居者から市への要望には、意見や写真等の資料を添付のうえ報告した。
- ・見守り支援の電話連絡や訪問時の要望、相談、苦情等を吸い上げ、積極的に対応した。
- ・処理が困難なもの、協議が必要なものは、市と直接協議し、迅速に対応した。

<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、救急隊員が入居者宅へ窓ガラスを壊し入った後のガラスの交換相談、網戸のパッキンの交換やすぐ外れる調整、玄関のドアチェーンが切れる等
- ・エレベーターの隙間から鍵を落としてしまった、テレビの視聴ができない。
- ・風呂のエプロンを外してつけることが出来なくなった、エアコンのドレン管が外れて漏水する、エアコン設置時のコンセント増設の相談等
- ・スイッチの不具合、エアコン、換気扇等の専有部における附属器具の不具合、インターホンの故障等
- ・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、不具合の相談等

◆駐車場整備、違法駐車排除、ハチの巣駆除依頼

- ◆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つきみ野住宅、やよい住宅：通路の通り抜け防止②鶴間台住宅：集会所の鍵の掛りが悪い、自動ドアが閉まらない③緑野高層：駐輪場の照明が点かない、遊具への悪戯書き、雨漏りがする等）

要望・相談・苦情等対応状況（令和3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	14	0	0	14	33	2	0	35	0	0	0	0	47	2	0	49
緑野（中層）	4	1	0	5	6	1	0	7	0	0	0	0	10	2	0	12
緑野（高層）	14	0	0	14	26	3	0	29	0	0	0	0	40	3	0	43
鶴間台	12	0	0	12	14	0	0	14	0	0	0	0	26	0	0	26
やよい	12	0	0	12	14	1	0	15	0	0	0	0	26	1	0	27
渋谷	4	0	0	4	2	1	0	3	0	0	0	0	6	1	0	7
合計	60	1	0	61	95	8	0	103	0	0	0	0	155	9	0	164

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り、24時間体制で電話受付を実施し、休日・夜間の緊急依頼に備えた。集合ポスト上部に緊急連絡板を設置して、周知を図った。

- 緊急対応事例：(令和2年4月18日23:52) 設備遠隔監視システム (BIVALE) が鶴間台住宅ポンプ停止信号を受信した。緊急対応部門が出動して一次対応を実施した。遅れて入居者からも水が出ない等の入電があった。

一次対応内容：夜間対応者が出動現地対応、制御装置内のCPU基板がショートして自動運転・手動運転・制御盤の操作も出来ない状況であった。CPU基板のショート部分の端末処理を行い給水ポンプを直結始動して断水解除し、復旧の様子を見た。

※コンタクトセンター受電件数、(累計)：139件

(平成29年度：136件、平成30年度：152件、平成31年度：153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、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、個別に対応した。

- 収入申告書

市が作成した収入申告書を各戸へ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、送達票により市へ定期的に報告した。

- 各種通知書等の発送業務

収入申告書、納付書及び催告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	2	0	70	2
緑野 (中層)	0	0	3	0	54	0
緑野 (高層)	2	2	2	2	67	1
鶴間台	1	1	1	0	36	0
やよい	0	1	7	0	57	0
渋谷	0	0	5	2	32	0
合計	3	5	20	4	316	3

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

高齢者世帯を年齢別に3つに区分し実施した。

- 第1区分：毎月1回以上の訪問と電話連絡 (年12回)

(80歳以上の単身高齢者・令和3年3月現在70人を対象)

実質上の単身入居者 (同居者が施設等へ入所された方)、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回の訪問と電話連絡 (年4回)

(70歳から79歳までの単身高齢者・令和3年3月現在61人を対象)

- ・第3区分：6ヶ月に1回の訪問と電話連絡（年2回）

（60歳から69歳までの単身高齢者・令和3年3月現在30人を対象）

今年度は、見守り支援対象者を見直し161人に対して実施した。（前年度171人）

イ) 実施状況

- ・今年度は新型コロナウイルス感染の予防・拡大防止、緊急事態宣言を受け、訪問の前に電話連絡にて、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。電話による安否確認等の情報収集出来ない見守り支援対象者を訪問した。
- ・見守り支援巡回時に、連絡員などから情報を収集して実態把握に努めた。
- ・電話連絡で、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』を必要とする方には、訪問配布し、福祉サービスを案内した。
- ・引き続き大和市在住で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。
- ・訪問時不在だった方には、連絡票を投函し、電話連絡や返送された現況のアンケートで、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ては、長期不在届を提出させた。
- ・連絡員や自治会等と連携し、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。

ウ) 安否確認の実施等

- ・電話連絡での実態把握に時間を掛けた。緊急連絡先カード（緊急連絡先・介護保険関係者等の連絡先）を提出頂き入居者以外の方からも状況を確認した。
- ・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に報告した。

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	265	102	106	0	473
緑野（中層）	209	88	85	0	382
緑野（高層）	324	135	131	0	590
鶴間台	365	126	142	0	633
やよい	326	110	110	0	546
渋谷	96	38	54	0	188
合計	1585	599	628	0	2812

⑤ 防犯への取り組み

- ・設備遠隔監視システム（BIVALE）を駆使することで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」解決に努めており、更に、モニタリング機能（防犯カメラ）を運用することで、課題に取り組んだ。

(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（施設の問題）を確認した。

(イ) 遵守基準等

運用については、市役所と十分協議して、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、住宅敷地内の状況について確認。また、遠隔監視によ

り、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、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」ステッカー等を掲示し、犯罪の抑止効果を高めた。
- ・防犯に関する情報収集を自治会、管理会、連絡員、入居者から行い映像等を確認し、対応した。
- ・夜間の駐車区画以外の無断駐車について、違反者を特定することが出来た。

⑥ 明渡し住宅の立会・調査

- ・今年度は26件の明渡しがあり、必要書類と手続きの流れを説明して明渡し事務を実施した。事前に日程調整の上で明渡し居居の確認を行い、敷金還付請求書等を渡した。また、畳・襖の補修費納付の確認をし、下記明渡しに関する必要書類を市へ提出した。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

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	1	3	1	1	1	2
緑野（中層）	3	2	2	2	2	0
緑野（高層）	9	9	7	7	7	1
鶴間台	2	0	3	3	3	0
やよい	3	1	6	6	6	0
渋谷	1	2	3	3	3	0
合計	19	17	22	22	22	3

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、入居者に居住指導を実施した。ルール違反で問題になった事に対して、注意喚起書を掲示板に貼った。また他の入居者への迷惑行為があれば、これに対する改善注意を実施した。
- ・上下階の音の問題が、各市営住宅で発生した。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。最終的には市の個別指導とその後の指定管理者のフォローで改善された。
- ・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（緑野高層住宅：屋上補給水槽通気管交換、鶴間台住宅駐輪場：通路感知器交換、緑野中層住宅：非常警報器具の改善）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164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。今年度は特定の入居者の問題行動の相談も多かった。
- ◆見守り支援の対象者が161人で、延べ訪問人数等が2,812人となった。昨年と比べ、対象者が10人減り延べの対応人数が1,142人増えた。（今年度は新型コロナウイルス感染拡大の対応の為、電話連絡で状況確認を優先した事による。）見守り支援を実施し、入居者の健康状況や家族の連絡先、かかりつけ医、介護福祉施設の使用状況を把握してより細かな支援になった。
- ◆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に対応した。入居者の高齢化に伴い「風呂のエプロン（浴槽部）の掃除をしたが取り付けられない」「インターフォンの受話器が定位置に戻してなく鳴らなかった」「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、翌営業日には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、緊急時に対応を行える様、親族の連絡先と介護保険の利用先施設を把握する為、対象者全員に緊急連絡先カードの提出をお願いした。緊急時の指定管理者からの連絡の了承も同意願った。
- ◆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、適正な指導ができた。
- ◆防火管理については、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、共用部の点検を中心に行った。

〈課 題〉

- ◆入居者に対する居住指導は、確信犯的な意識があるものならば、直接改善するが、加齢等による迷惑行為等は関係部署の協力も得て改善する必要があるが出てきている。
- ◆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、社内教育や社内規定を遵守する。

(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不具合箇所を修繕した。

今年度の修繕状況は下記の通りである。修繕件数が71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2件あった。メーカーの無償修理が8件あった

修繕内訳

修繕等対応状況（修繕件数は71件であるが、指定管理者・入居者双方の費用負担2件・無償が8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	14	20	11	8
緑野（中層）	0	1	3	4	1	2
緑野（高層）	1	15	6	22	11	7
鶴間台	0	4	6	10	8	2
やよい	0	5	9	14	11	3
渋谷	0	0	1	1	0	1
合計	1	31	39	71	42	23

[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
給水ポンプ断水修理	-	-	-	1	-	-	1
集会所植栽公園修理	-	1	-	2	-	-	3
非常灯・外灯修理	-	-	-	-	-	-	-
施設鍵補修対策	-	-	-	-	-	-	-
外壁・屋上付帯設備	-	-	1	-	-	-	1
共用トイレ補修	-	-	-	-	-	-	-
ブースター・エレベーター修理	1	-	-	-	-	-	1
合計	1	1	1	3	-	-	6

[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	3	-	1	1	-	-	5
居室内給水・排水修理	5	-	5	2	1	-	13
エアコン交換及び修理	3	-	1	-	1	-	5
給湯器交換・ガス関係	1	-	6	-	3	-	10
ドアクローザー・玄関周り修理	-	-	-	-	-	-	-
トイレ補修	2	3	-	-	4	-	9
換気扇交換及び修理	-	-	-	-	-	-	-
浴室・洗面所補修	-	-	5	-	4	1	10
スイッチ・インターフォン	1	-	1	3	1	-	6
室内扉等修理	1	-	1	-	-	-	2
網戸ガラス補修	3	-	1	1	-	-	5
バルコニー天井工事	-	-	-	-	-	-	-
その他緊急通報等	-	-	-	-	-	-	-
合計	19	3	21	7	14	1	65

・退去後修繕（リフォーム）対応状況は、下記の通りである。

10月定期募集及び定期募集の補欠等、23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	0	7	3	4	3	23

※リフォーム件数の内訳

前年10月募集補欠5件 10月募集18件

※大和州市営住宅条例第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 緊急システム対応業務	—	—	○	—	—	—	24時間
5 緊急システム保守点検	—	—	○	—	—	○	2回／年
6 樹木管理業務	○	○	○	○	○	○	都度
7 電気設備保守管理	○	○	○	○	○	○	4回／年
8 公園遊具施設点検	—	—	○	○	—	○	1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。
- ・巡回点検時に連絡員を訪問し情報共有（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。
- ・巡回時に、電話による不具合相談、自治会等の運営に関する相談等を直接聴き対応した。
- ・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、鍵の管理を徹底した。
- ・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71件実施した。入居者募集のリフォームとして23件を実施した。

<成 果>

- ◆専有部の鍵の不具合、台所混合水栓の不具合、給湯器の点火不良、トイレ洗面所等の不具合相談が多かったが、いずれも迅速な依頼や対応ができた。
- ◆新型コロナウイルス感染拡大防止の為、6月の定期入居募集が中止され10月募集と前年10月募集の補欠募集に伴い、23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 鶴間台住宅の給水ポンプの基盤焼けの対応
 - ② 鶴間台住宅自動ドアの開閉が出来なくなり、センサーの修理を行った。
 - ③ 緑野高層住宅A棟、給湯器の点火不良
 - ④ 消防点検時の不具合箇所の修繕：緑野高層住宅（屋上補給水槽通気管交換）、鶴間台住宅（駐輪場通路感知器交換）、緑野中層住宅（非常警報器具の改善）
 - ⑤ つきみ野住宅のシンク水漏れによるシンクの交換修理
- ◆2020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・鶴間台住宅の植栽管理として、剪定作業を実施した。鶴間台住宅の屋上の雑草対策として、防草シートを布設した。
- ◆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。
- ◆市営住宅の特定建築物調査員による調査を実施した。

<課 題>

- ◆市営住宅の施設の経年劣化の更新等を、保守業者からの提案をまとめ提出。
- ◆引き続き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字溝を設置した。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、連絡員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>

- ◆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て区画毎に対応した。自治会・連絡員の要望により、劣化したり壊れたカラーコーンは、更新した。
- ◆最新の入居者情報に基づき駐車場の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。
- ◆駐車場の不正使用情報が入った場合、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、無断駐車を是正するよう直接指導した。
- ◆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に対して、防犯カメラの映像を活用し、不正駐車対策に取り組んだ。
- ◆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た。
- ◆駐車区画を、仕事の道具や私物を物置代わりに置く方への注意を強化した。

<課 題>

- ◆看護や見守りなどの目的の為、市営住宅を訪れる方には、令和3年度より駐車場の使用を促す。
- ◆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2年度6月募集は、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、中止。10月募集時に募集戸数を増やし実施した。（10月募集は郵送対応。）

令和2年度10月募集のしおりを1,500部印刷し、市の各施設へ配布した。

イ 定期募集の受付

住宅困窮度合評価については、実態調査に基づいて入居者選考を行った。郵送受付は令和2年10月1日から令和2年10月16日まで（10/16消印有効）行った。確認については、消印有効期間で行った。申し込みに関する問い合わせは、令和2年10月8日から16日まで3つの電話回線を用意して行った。（午前9:30から午後4:30にて受付。）各申込者への確認作業も並行して期間内に行った。

10月募集の応募状況は次のとおりであった。

※令和2年度6月募集については新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止

10月募集状況（受付消印有効期間：令和2年10月1日～10月16日）

令和2年	住宅名	備考	募集戸数	応募者数	応募倍率
65歳以上と60歳以上の 人からなる2人以上の世帯向け	つきみ野（4号棟）		1	0	—
	渋谷（2号棟）		1	4	4倍
	緑野高層（A棟）	単身可	1	31	31倍
	緑野高層（B棟）	単身可	1	14	14倍
障がい者世帯	やよい（2号棟）	車椅子以外専用	1	6	6倍
	渋谷（1号棟）	車いす専用事故物件	1	0	—
一般世帯 2人以上向け	つきみ野（2号棟）		1	1	1倍
	つきみ野（4号棟）		1	7	7倍
	緑野高層（A棟）	事故物件	1	10	10倍
	やよい（1号棟）		1	4	4倍
	やよい（2号棟）		1	12	12倍
	渋谷（2号棟）		1	3	3倍
	鶴間台	3人以上	1	26	26倍
	緑野高層（B棟）	4人以上	1	7	7倍
合計（平均）			14	125	10.4倍

② 入居予定者等の実態調査・審議会等の実施

- ・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

- ・10月募集入居者：令和3年2月10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、敷金の納付書及び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>

- ◆10月募集のしおりの印刷費用を支出した。今回は、郵送対応の為、申込書提出用の封筒の作成を新たに行った。また、専用の電話回線を3本用意して対応した。
- ◆入居者募集については、令和2年度10月募集125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、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の為、6月募集は中止された。10月予定の受付を、郵送のみで行った。郵送受付は令和2年10月1日から令和2年10月16日まで(10/16消印有効)行った。確認については、消印有効期間で行った。申し込みに関する問い合わせは、令和2年10月8日から16日まで3つの電話回線を用意して行った。(午前9:30から午後4:30にて受付。)各申込者への確認作業も並行して期間内に行った。申込者の方々の健康と安全を最優先に考えた対応となった。
- ◆感染状況等を考慮して、電話による実態調査を行い、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。提出漏れの書類については、徴求して提出頂いた。
- ◆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>

- ◆初めての対面以外の受付であったが、申込者の混乱や申込期間を守らず失格するような方は、いなかった。入居者選考に反映させるため申込書で確認出来ない実態調査項目と福祉的配慮項目の確認をより詳細に行う必要があった。
- ◆記入された項目に、不備があった場合の確認作業に時間が掛かった。

(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)を入居者に二人一組で個別配布した。

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。これらの発行者一覧により、未納者の延滞状況を把握した。
- ・長期未納者については、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、駐車場使用料の納付状況、生活環境の変化など、状況を聞き取り納付指導を行った。
- ・市と合同での夜間個別訪問が出来なかったが、指定管理者が二人一組で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。
- ・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	68	135	38	0	241	11	0	0
緑野（中層）	35	52	22	0	109	2	0	0
緑野（高層）	27	104	11	0	142	9	0	0
鶴間台	41	93	16	0	150	6	0	0
やよい	32	63	19	0	114	4	0	0
渋谷	9	34	0	0	43	2	0	0
合計	212	481	106	0	799	34	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3年3月期での対応者数。

【収納率】（令和3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
令和2年度	185,929,400	180,542,100	97.10%	30,225,392	4,901,200	16.22%
平成31年度	188,083,000	182,455,600	97.01%	27,705,192	3,134,200	12.17%
比較増減	-2,153,600	-1,913,500	0.09%	2,520,200	1,767,000	4.05%

（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
令和2年度	19,167,000	18,257,300	95.25%	3,788,100	791,600	20.90%
平成31年度	22,772,400	20,009,600	96.33%	3,510,600	485,300	13.82%
比較増減	-3,605,400	-1,752,300	-1.08%	277,500	306,300	7.08%

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>

- ◆二人一組の臨戸訪問により督促状と催告書を投函した。3か月以上の滞納者には、訪問督促を実施した。
- ◆電話による督促は、2か月以上の滞納者には、必ず実施した。昼間働いている未納者も多いことから適切な日時（土・日・祝・夜間等）を選んで連絡した。支払いを約束し、生活状況や収入の変化を把握した。
- ◆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、ドアポストに投函した。本人不在で親族がいた場合も、連絡票で連絡するよう要請した。

- ◆未納額が増えている方に対しては、滞納期間が長期化しないよう、生活や収入の状況を把握したうえ、納期間を厳守するため、納付計画書を提出するよう継続指導をした。
 - ◆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、未納者の削減に努めた。
 - ◆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>
- ◆長期未納者に対して、戸別訪問を繰り返し実施する。
 - ◆納付指導時、親族に相談する。親族が就職した場合、経緯の管理をして確実に実行して頂く。(状況が改善されれば、支払いたいとの事。)
 - ◆本人に連絡が取れない場合、連帯保証人への連絡を示唆するような督促状を送る。
 - ◆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3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	71	88.75%	
緑野(高層)	120	110	91.67%	
鶴間台	90	82	91.11%	
やよい	92	85	92.39%	
渋谷	50	45	90.00%	
合計	564	515	91.31%	

(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	39	42.86%	
緑野(中層)	39	16	41.03%	
緑野(高層)	59	31	52.54%	
鶴間台	50	15	30.00%	
やよい	68	26	38.24%	
渋谷	35	21	60.00%	
合計	342	148	43.27%	

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	53,317,969	管理運営費用	51,075,401
収入計	53,317,969	支出計	51,075,401
		当期損益	2,242,568

※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通り支出された。
- ② 当期損益は、2,242,568円となった。

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) 情報セキュリティ事故防止ミーティング (月1回)
標的型攻撃メール対応模擬訓練実施
 - エ) 安全教育
業務用車両事故速報
自転車の正しい乗り方講習
緊急安全点検実施
 - オ) 仕事・介護両立支援セミナー
- 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 (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3年4月1日 ~ 令和3年4月16日まで
	調査方法	全世帯にアンケート用紙を配布し、連絡箱で回収
	回収率	35.3% (回収181/配布数513)
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。

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった6月募集住戸が、10月募集に上乘せされたことと申し込み手続きが郵送受付と電話対応になったことにより、例年と比べ事務量が多くなりました。年1回の入居者募集事務（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、これまでと同様、真摯な取り組みの継続により住宅使用料の収納率が向上しました。また、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。今期は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、訪問ではなく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、市営住宅連絡員と連携し、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、一時的に不正駐車は増加しましたが、根気強く指導を続けた結果、不正駐車常習者を減じることが出来ました。
- ・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、親族等（緊急連絡先及び連帯保証人）からの同意に基づいて緊急連絡先カードを作成することで、民生委員及び地域包括支援センターと連携し支援体制の充実が図られました。また、訪問時における、フェイスシールド及びゴム手袋の着用を徹底させることで感染防止に努めました。
- ・利用者アンケートの回収率は35.3%と、前年よりも高くなりました。回答内容については、職員の対応について親切丁寧、説明が分かりやすいが92.0%と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」との声が多く、不満と回答した方は0件でした。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。
- ・指定管理者東京本社から派遣される品質保証部門のスタッフによる内部監査（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。

- ・市営住宅という施設の性格上、休日夜間においても入居者からコールセンターへ問い合わせがあります。緊急性を判断したうえで、指定管理者及び市と速やかに情報共有を行い、連携した適切な対応しました。
- ・指定管理者や市営住宅連絡員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、不正車両の特定、破損事故発生時の状況など、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。

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・修繕業務について、市との事前協議を経た上でリスク分担表に則り適正に実施されました。また、建築基準法12条報告・点検に基づいて、外部機関への委託による建物および施設の点検を実施し、建物の安全性や適法性を確保することが出来ました。
- ・児童遊園において、定期的な巡回を行うことにより遊具の破損個所等の早期発見、修理、撤去することが出来ました。事故を未然に防止する観点から安全対策の徹底が図られました。
- ・市の空家募集計画に則った戸数について、取り決めた項目のリフォームを実施出来ました。また、完了時に市と両方で立合検査を実施することで、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ていることから、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、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。また、指定管理者による巡回時における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管理がなされました。

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、自治会、管理会が自主的に実施するよう適切に指導しました。

オ 管理に係わる経費の縮減

- ・6月募集の中止により10月募集住戸のリフォーム件数の調整を図りました。品質を保ちながら前年度と同程度のリフォーム件数を実施し、リフォーム費用は予算内に収められました。

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（ゴミの減量と分別等）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、事務所の閉所時に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数多く実施しています。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。