

令和2年（2020年） 5月29日

豊中市長 様

株式会社東急コミュニティー
マンション事業部本部
西日本事業部
公共住宅管理部
部長 嵯峨 正人

令和元年度事業報告書

令和元年度 市営西谷住宅ほか26団地及びこれらの共同施設の指定管理者業務を完了したので、市営住宅等の管理に関する基本協定書第28条に基づき下記のとおり報告します。

記

（1）本業務の実施状況

1. 業務実施場所及窓口業務時間

窓口業務を業務仕様書に記載された基準と同水準にて実施しています。

休日・夜間等の緊急時は、24時間365日年中無休で対応可能な委託先にて有人対応を行い、迅速な対応及び協力会社の差配を実施しています。

① 業務実施場所

所在地	大阪府豊中市中桜塚3-1-1 豊中市役所 第二庁舎5階
TEL	06-6858-2395

②業務日時

業務時間	8時45分～17時15分
休業日	毎週土・日曜日、祝日及び年末年始休業（12/29～1/3）

② 業務時間外連絡先

委託先	大阪ガスセキュリティサービス株式会社
TEL	06-6303-4080

2. 空家募集の実施状況

年3回の募集時期にあわせ、窓口および電話での問い合わせ対応、募集受付業務、募集抽選会、資格審査、入居説明会を適切に実施しました。

①実施スケジュール（令和元年度）

募集月	申込期間	抽選日	資格審査	入居日
5月募集	5／8～5／21	6／12	6／27～7／2	8／7
9月募集	9／2～9／13	10／9	10／25～10／30	12／5
1月募集	1／7～1／21	2／6	2／20～2／26	3／26

②募集状況

募集月	募集戸数	申込者数	平均倍率	最高倍率	最低倍率
5月募集	34戸	251件	7.4倍	41.0倍	0.0倍
9月募集	21戸	229件	10.9倍	48.0倍	0.0倍
1月募集	27戸	283件	10.5倍	47.0倍	0.0倍
計	82戸	763件	9.3倍		

3. 各種受付業務

各種申請・届出等において確実に迅速な審査を行い、適切に処理しました。

①住宅関係

返還届	異動届	同居承認	名義人変更	証明書発行	家賃更正	家賃減免	模様替
101	117	17	28	30	91	297	18

②駐車場関係

使用承認	使用車両変更	自動車保管場所使用承諾	返還届
44	5	47	69

4. 収入申告受付件数（提案値：99.9%）

7月1日に収入申告書を配布し、期日までの提出を案内しました。

期日後の未提出者へ文書や電話・訪問等にて提出するよう催促しました。

時点	対象入居者数	提出件数	提出率
3月31日	2,121	2,120	99.95%

5. 高額所得者対応

高額所得者に対し、事情確認の為来庁を通知し、住宅の明け渡し指導を含む面談を行いました。

対象者	面談実施日
5件	2月12日～2月20日

6. 生活保護受給世帯対応

代理納付未利用世帯や新規入居者の生活保護受給世帯へ、代理納付制度を利用するよう勧奨しました。

生活保護受給世帯	うち代理納付世帯	代理納付率
369世帯	297帯	80.5%

7. 空家修繕

年3回の募集時期、昇降困難による住替え、借上住宅期間満了に伴う住替え及びサービスレベル水準合意書に基づき、空家修繕を行いました。

①空家修繕実施戸数

募集時期	5月募集	9月募集	1月募集	調整分	合計
戸数	28戸	28戸	40戸	12戸	108戸

②空家修繕対象の退去戸数（提案値：退去戸数の120%）

対象期間	退去戸数	必要修繕戸数	空家修繕実施戸数
平成31年2月1日～ 令和2年1月31日	98戸	118戸	108戸

※年間で発生する空家を除く未補修空家解消の為、100%をみなし提案値とし算出。

8. 一般・緊急修繕対応

修繕費負担区分表や予防保全に基づき、迅速かつ適切に対処を行いました。

業務時間外の緊急時は大阪ガスセキュリティサービスにて受付対応を行い、状況に応じて迅速な対応及び協力会社の差配を実施しました。

一般・緊急修繕件数	(内、住戸内)	(内、共用部)	夜間休日対応件数
483件	(405件)	(78件)	134件

9. 自己モニタリングの実施

市営住宅募集・管理センターの対応に関するアンケートを入居全世帯へ配布し、返信及び窓口にて回収する自己モニタリングを実施しました。

① 実施内容

実施期間	対象	集計方法	提出率
平成31年2月 1日～ 平成31年2月14日	2,123戸 (入居全世帯)	返信封筒及び 窓口にて回収	534件 (25.3%)

② 集計結果

内容	回答数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
総合評価	528	164	78	223	45	18
受付時の対応	528	199	75	220	24	10
受付処理の速さ	525	182	78	239	20	6
要望・苦情の対応	506	151	61	200	60	34
不具合時の対応	503	151	70	191	57	34
緊急の対応	468	132	62	227	33	14

(2) 市営住宅等の利用状況

①住宅の利用状況

住宅名	管理戸数	空家戸数				入居戸数	備考
		一般	政策	事故	合計		
西谷	240	45	12	5	62	178	
刀根山	180	1	33	2	36	144	
新千里南	130	11	0	0	11	119	
熊野南	80	6	0	2	8	72	
新千里南第2	200	9	0	0	9	191	
北条	42	3	0	0	3	39	
北条西	60	4	0	0	4	56	
宮山	54	2	0	0	2	52	
小曾根	42	0	0	0	0	42	
熊野	110	1	0	0	1	109	
上津島	106	3	0	1	4	102	
二葉	20	1	0	0	1	19	
三国	280	9	1	1	11	269	GHは政策空家
島江西	33	1	0	0	1	32	
原田	50	2	0	0	2	48	
向丘	117	2	0	0	2	115	
島江	70	0	0	0	0	70	
岡町北	64	2	0	0	2	62	
蛭池北	20	0	0	0	0	20	
服部西	50	0	0	0	0	50	
服部寿	40	0	0	0	0	40	
二葉第2	55	1	14	0	15	40	
大黒	45	1	0	0	1	44	
野田	24	1	0	0	1	23	
野田第2	111	4	4	0	8	103	
借上第17	100	7	0	0	7	93	
二葉第3	66	2	12	0	14	52	
総合計	2,389	118	76	11	205	2,184	

[令和2年3月31日時点]

②駐車場の利用状況

住宅名	駐車場台数	使用台数	空き台数	備考
西谷	62	38	24	
刀根山	61	43	18	
新千里南	51	30	21	
熊野南	13	12	1	
新千里南第 2	113	77	36	
北条	18	6	12	
北条西	30	15	15	
宮山	23	14	9	
小曾根	21	15	6	
熊野	71	53	18	
上津島	72	34	38	
二葉	7	3	4	
三国	160	29	131	機械式駐車場使用停止
島江西	21	5	16	機械式駐車場使用停止
原田	15	3	12	機械式駐車場→平面駐車場
向丘	45	16	29	一部区画はタイムズにて運用
島江	26	17	9	
岡町北	49	19	30	1 棟 2 棟建替え 3 区画閉鎖
蛭池北	11	7	4	
服部西	25	15	10	
服部寿	20	9	11	
二葉第 2	29	5	24	機械式駐車場使用停止
大黒	22	11	11	
野田第 2	57	18	39	
借上第 1 7	8	8	0	
二葉第 3	27	12	15	
総合計	1,057	514	543	

[令和 2 年 3 月 31 日時点]

(3) 市営住宅の家賃及び駐車場使用料の収入の状況

滞納者に対し督促状・催告書の送付を行い、併せて電話・訪問による督促を実施し、また口座振替不能者へは振替結果を確認後、速やかに督促状の送付を行い、収納率の向上を図りました。

①家賃の収入額・収納率（提案：現年度収納率 98.9%）

区分	調定額	収入額	未納額	収納率
現年度	520,300,743 円	517,748,843 円	2,551,900 円	99.51%
過年度	35,299,673 円	5,881,217 円	23,127,478 円	16.66%
計	555,600,416 円	523,630,060 円	25,679,378 円	94.24%

〔令和2年5月31日出納閉鎖時点〕

②駐車場使用料の収入額・収納率（提案：現年度収納率 99.5%）

区分	調定額	収入額	未納額	収納率
現年度	62,170,401 円	62,020,401 円	150,000 円	99.75%
過年度	6,121,017 円	774,800 円	4,500,143 円	12.65%
計	68,291,418 円	62,795,201 円	4,650,143 円	91.95%

〔令和2年5月31日出納閉鎖時点〕

③窓口等における現金受領

窓口等における現金受領に対し、業務フローに基づきトリプルチェックを行い、安全・確実に入金処理を行いました。

件数	金額
383件	10,592,269円

④口座振替制度の実施

口座振替未設定の入居者へ書類または窓口来所時に口座振替の利用案内を依頼し、また新規入居者は原則口座振替依頼を行い、口座振替率向上を行いました。

全世帯	納付書	口座振替	口座振替世帯率
2182世帯	836世帯 (内、代理納付世帯：297世帯)	1,346世帯	61.7% (代理納付世帯を控除後：71.4%)

(4) 本業務に係る経費の収支状況

令和元年度 収支状況

(単位：円、税込)

項 目	内 容	予算額	実績額	備考
収入	指定管理料	223,109,548	236,413,182	
	合 計	223,109,548	236,413,182	

(税込) ※消費税変更に伴い

支出	人件費	42,171,598	42,171,598	
	修繕費	75,172,165	91,231,021	
	空家修繕費	52,974,000	52,665,000	
	一般修繕費	22,198,165	38,566,021	
	委託料	55,012,130	58,806,482	
	昇降機保守点検業務	16,245,360	16,245,360	
	立体駐車設備保守点検業務	1,281,840	1,281,840	
	ゴミ貯留排出機保守点検業務	837,120	839,680	
	給水設備保守点検業務	5,542,650	4,229,850	
	消防用設備点検業務	4,423,220	5,186,931	
	ゴミ処理等清掃管理業務	1,206,630	1,226,460	
	雑排水管清掃業務	1,340,700	1,328,400	
	児童遊園定期点検業務	0	0	
	建築設備定期検査	1,061,660	4,120,527	
	特殊建築物定期調査	1,223,547	1,212,322	
	駐車場管理委託料	4,892,889	4,848,000	
	樹木等管理業務	9,951,297	9,951,297	
	その他委託料	7,005,217	8,335,815	
	その他・事務費	12,566,174	11,860,337	
	従業員通勤費	1,504,200	1,321,079	
	従業員交通費	1,962,000	1,628,789	
	事務所水道光熱費	152,600	155,631	
	車両リース	595,140	590,998	
	車両消耗品費	156,960	261,990	
	駐車場使用料	510,120	503,274	
	パソコン等リース料	670,350	766,666	
	電話回線	86,328	72,087	
	印刷製本費	1,652,440	1,606,013	
	郵便代	1,689,500	1,367,274	
	共益費	3,586,536	3,586,536	
	諸経費	21,509,913	22,829,681	
	本社・西日本事業部バックアップ経費	6,148,726	6,702,111	
	公共住宅管理部バックアップ経費	5,031,076	5,483,873	
	コールセンターバックアップ経費	3,600,000	3,924,000	
	一般管理費	6,730,111	6,719,697	
	小 計	206,431,980	226,899,119	
	消費税(8%) / (10%)	0	0	
	合 計	206,431,980	226,899,119	

収支差額(収入－支出)	16,677,568	9,514,063
-------------	------------	-----------

(5) 安全管理対策の状況

予防保全に基づいて保守点検を実施しました。また定期的に住宅の巡回を行い、危険箇所の事前確認を行い、効率的な修繕の段取りを行いました。

保守点検等の年間実施実績

業務の内容	年間実績
昇降機保守点検業務	定期点検・・・毎月1回実施 定期調査・・・年1回実施
立体駐車場設備保守点検業務	機器点検・・・年4回実施（野田第2）
ゴミ貯留排出機保守点検業務	機器点検・・・年3回実施 （向丘、三国、二葉第2、野田第2）
受水槽高架水槽清掃点検業務	清掃業務・・・年1回実施（R2年1月）
専用水道点検業務	法定点検・・・年1回実施（R2年3月）
給水設備保守点検業務	保守点検・・・年4回実施 （R1年6月・9月・12月、R2年3月） 設備点検・・・年2回実施（R1年6月・12月）
消防設備保守点検業務	機器・総合点検・・・年2回実施（R1年8月・R2年2月） 消火器の取替・詰替・・・年1回実施 （新千里南4棟、熊野1棟・4棟、岡町北4棟、 蛍池北、向丘、野田第2）
ゴミ処理等清掃管理業務	清掃業務・・・指定曜日実施 （向丘、三国、二葉第2、野田第2）
雑排水管清掃業務	清掃業務・・・年1回実施 （西谷、北条西、小曾根、熊野4棟、島江、二葉第3、 服部西、大黒、岡町北3棟・4棟、蛍池北）
樹木等管理業務	除草・・・年2回実施 剪定・・・年1回実施 薬剤散布・・・年1回実施
児童遊園保守点検業務	保守点検・・・年1回実施 （西谷、刀根山、新千里南、新千里南第2、小曾根、 熊野、上津島、向丘、岡町北、野田第2）

(6) 自主事業の実施状況

① 認知症講習

住宅名	内容
・三国住宅 ・島江住宅 ・西谷住宅1～4棟 ・西谷住宅5～7棟	高齢者支援の一環として、認知症に関する講習会を開催。 認知症サポーター養成講座の講師役（キャラバンメイト）の資格を持つ弊社従業員が講師役となり、ワークや簡単な運動も取り入れながら、認知症そのものについての知識や、認知症の方に対する周りの人の接し方について説明を行った。

② 防災講習

住宅名	内容
・三国住宅 ・島江住宅 ・西谷住宅1～4棟 ・西谷住宅5～7棟	高齢者支援の一環として、防災講習会を開催。 警察OBの弊社従業員が講師役となり、地震等の災害に対する基本知識から災害時の行動・対応などの説明を行った。

③ ふれあいサポート

件数	内容
336件	生活援助員によるサービス提供対象外の住戸で、75歳以上の単身高齢者に対して、ふれあいサポートと称し、住宅の訪問や連絡を行い、入居されている方の現状や、問題点をうかがう見守り活動を実施。

④ 多言語対応

翻訳機導入	音声で即時翻訳できる音声翻訳機を導入し、多言語への対応体制を構築。
-------	-----------------------------------

⑤ 各種研修の実施・参加

研修名	内容
応急救命技能講習	AED、心臓マッサージ、止血法等の救命講習
認知症サポーター講習	認知症の解説や認知症の人と接するときの心構え等の講習
サービス介助研修	高齢者や体が不自由な方に対して介助方法の研修
人権研修	人権教育研究協議会等が主催する高野山人権研修に参加
接遇研修	外部講師による受付及び電話での接遇についての研修
個人情報保護教育	eラーニングシステムを使用した個人情報保護教育を実施
コンプライアンス研修	理解度チェックシートを用いたコンプライアンス研修を実施