

令和3年（2021年）5月31日

豊中市長 様

株式会社東急コミュニティー
マンション事業本部
西日本事業部 公共住宅管理部
部長 山本 英一

令和2年度事業報告書

令和2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. 業務実施場所及び窓口業務時間

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2年度）

募集月	申込期間	抽選日	資格審査	入居日
5月募集	5／7～5／20	6／11	6／29～7／2	8／6
9月募集	9／1～9／14	10／8	10／27～10／30	12／7
1月募集	1／5～1／19	2／2	2／22～2／26	3／25

※新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、入居手続き等は個別にて対応しました。

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	26戸	289件	11.1倍	55.0倍	0.0倍
9月募集	21戸	291件	13.9倍	36.0倍	1.0倍
1月募集	29戸	239件	8.2倍	67.0倍	0.0倍
計	76戸	819件	10.8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
76	94	17	23	39	98	291	17

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	6	55	63

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, 148	2, 147	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
6件	2月10日～2月19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
370世帯	301帯	81.4%

7. 空家修繕

年3回の募集時期、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	合計
戸数	21戸	13戸	41戸	75戸

②空家修繕対象の退去戸数（提案値：退去戸数の100%）

対象期間	退去戸数	空家修繕実施戸数
令和 2年2月1日～ 令和 3年1月31日	75戸	75戸

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
5 7 6 件	(4 7 5 件)	(1 0 1 件)	1 4 5 件

9. 自己モニタリングの実施

市営住宅募集・管理センターの応対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
令和3年2月 1日～ 令和3年2月19日	2, 1 4 8 戸 (入居全世帯)	返信封筒及び 窓口にて回収	4 9 9 件 (2 3 . 2 %)

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	486	143	72	227	26	18
受付時の対応	487	168	80	213	15	11
受付処理の速さ	483	162	61	241	10	9
要望・苦情の対応	460	111	64	206	52	27
不具合時の対応	462	130	71	183	46	32
緊急の対応	423	120	54	215	23	11

(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	0	72	0	72	168	
刀根山	180	6	33	1	40	140	
新千里南	130	16	0	0	16	114	
熊野南	80	9	0	1	10	70	
新千里南第2	200	19	0	1	20	180	
北条	42	4	0	0	4	38	
北条西	60	3	0	0	3	57	
宮山	54	5	0	0	5	49	
小曾根	42	0	0	0	0	42	
熊野	110	3	0	0	3	107	
上津島	106	2	0	1	3	103	
二葉	20	0	0	0	0	20	
三国	280	16	1	0	17	263	GHは政策空家
島江西	33	0	0	0	0	33	
原田	50	4	0	0	4	46	
向丘	117	5	0	0	5	112	
島江	70	2	0	0	2	68	
岡町北	64	2	0	0	2	62	
蛭池北	20	0	0	0	0	20	
服部西	50	2	0	0	2	48	
服部寿	40	0	0	0	0	40	
二葉第2	55	0	13	0	13	42	
大黒	45	1	0	0	1	44	
野田	24	0	0	0	0	24	
野田第2	111	4	1	0	5	106	
借上第17	100	13	0	0	13	87	
二葉第3	66	2	8	0	10	56	
総合計	2,389	118	128	4	250	2,139	

[令和3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	37	25	
刀根山	61	38	23	
新千里南	51	32	19	
熊野南	13	12	1	
新千里南第2	113	68	45	
北条	18	7	11	
北条西	30	12	18	
宮山	23	14	9	
小曾根	21	15	6	
熊野	71	50	21	
上津島	72	33	39	
二葉	7	3	4	
三国	160	28	132	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	4	11	
向丘	45	18	27	一部区画はタイムズにて運用
島江	26	15	11	
岡町北	49	20	29	1棟2棟建替え3区画閉鎖
蛭池北	11	8	3	
服部西	25	13	12	
服部寿	20	9	11	
二葉第2	29	6	23	機械式駐車場使用停止
大黒	22	10	12	
野田第2	57	14	43	
借上第17	8	6	2	
二葉第3	27	13	14	
総合計	1,057	490	567	

〔令和3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	513,792,393 円	511,657,517 円	2,134,876 円	99.58%
過年度	25,206,930 円	4,667,523 円	19,123,120 円	18.52%
計	538,999,323 円	516,325,040 円	21,257,996 円	95.79%

〔令和3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	59,205,699 円	58,945,699 円	260,000 円	99.56%
過年度	4,650,143 円	692,000 円	3,958,143 円	14.88%
計	63,855,842 円	59,637,699 円	4,218,143 円	93.39%

〔令和3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
237件	4,820,144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
2,139世帯	798世帯 (内、代理納付世帯:301世帯)	1,341世帯	62.7% (代理納付世帯を控除後:73.0%)

(4) 本業務に係る経費の収支状況

令和2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	225,156,424	243,068,548	
	合 計	225,156,424	243,068,548	

(税抜き)

支 出	人件費	42,171,598	42,171,598	
	修繕費	66,178,182	93,123,539	
	空家修繕費	44,181,818	46,448,900	
	一般修繕費	21,996,364	46,674,639	
	委託料	49,239,844	50,154,867	
	昇降機保守点検業務	14,904,000	14,904,000	
	立体駐車設備保守点検業務	1,176,000	1,176,000	
	ゴミ貯留排出機保守点検業務	768,000	768,000	
	給水設備保守点検業務	3,855,000	3,651,000	
	消防用設備点検業務	4,058,000	3,684,000	
	ゴミ処理等清掃管理業務	1,107,000	1,164,000	
	雑排水管清掃業務	1,230,000	1,230,000	
	児童遊園定期点検業務	0	0	
	建築設備定期検査	974,000	974,000	
	特殊建築物定期調査	1,122,520	1,122,520	
	駐車場管理委託料	4,488,889	4,848,000	
	樹木等管理業務	9,129,630	9,129,631	
	その他委託料	6,426,805	7,503,716	
	その他・事務費	11,528,600	10,741,737	
	従業員通勤費	1,380,000	1,163,525	
	従業員交通費	1,800,000	1,460,740	
	事務所水道光熱費	140,000	130,505	
	車両リース	546,000	539,570	
	車両消耗品費	144,000	98,334	
	駐車場使用料	468,000	444,548	
	パソコン等リース料	615,000	773,747	
	電話回線	79,200	87,266	
	印刷製本費	1,516,000	1,478,840	
	郵便代	1,550,000	1,274,262	
	共益費	3,290,400	3,290,400	
	諸経費	21,489,275	21,489,275	
	本社・西日本事業部バックアップ経費	6,148,726	6,148,726	
	公共住宅管理部バックアップ経費	5,031,076	5,031,076	
	コールセンターバックアップ経費	3,600,000	3,600,000	
	一般管理費	6,709,473	6,709,473	
	小 計	190,607,499	217,681,016	
	消費税（10％）	19,060,750	21,768,102	
	合 計	209,668,249	239,449,118	

収支差額（収入－支出）	15,488,175	3,619,430
-------------	------------	-----------

(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（R3年1月）
専用水道点検業務	法定点検・・・年1回実施（R3年3月）
給水設備保守点検業務	保守点検・・・年4回実施 （R2年6月・9月・12月、R3年3月） 設備点検・・・年2回実施（R2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（R2年8月・R3年2月） 消火器の取替・詰替・・・年1回実施 （熊野南2棟、島江2棟、北条西6棟、宮山3棟 小曾根2棟、二葉、二葉第3）
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 （新千里南第2、熊野1棟2棟、上津島、二葉、 野田第2、岡町北東4棟）
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
・新千里南住宅 1 棟 ・新千里南住宅 2 棟～ 4 棟	高齢者支援の一環として、認知症に関する講習会資料を配布。 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の資料。

②防災講習

住宅名	内容
・新千里南住宅 1 棟 ・新千里南住宅 2 棟～ 4 棟	高齢者支援の一環として、防災に関する講習会資料を配布。 地震等の災害に対する基本知識から災害時の行動・対応などについての資料。

③詐欺防止講習

住宅名	内容
・全住宅	高齢者支援の一環として、詐欺に関する講習会資料を配布。 基本知識から詐欺事例などについての資料。

④ふれあいサポート

件数	内容
339 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、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。新型コロナウイルス感染症拡大に伴い訪問は中止。

⑤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。
-------	-----------------------------------

⑥各種研修の実施・参加

研修名	内容
応急救命技能講習	A E D、心臓マッサージ、止血法等の救命講習
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