

令和4年（2022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3年度事業報告書

令和3年度 市営西谷住宅ほか27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）

③ 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3年度）

募集月	申込期間	抽選日	資格審査	入居日
5月募集	5/6～5/19	6/14	6/28～7/1	8/5
9月募集	9/1～9/14	10/7	10/26～10/29	12/6
1月募集	1/4～1/17	2/1	2/16～2/21	3/30

※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	19戸	185件	9.7倍	57.0倍	0.0倍
9月募集	25戸	256件	10.2倍	30.0倍	0.0倍
1月募集	18戸	205件	11.4倍	45.0倍	1.0倍
計	62戸	646件	10.4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
107	92	9	13	32	72	265	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
48	2	34	50

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	2,090	2,088	99.90%

5. 高額所得者対応

高額所得者に対し、事情確認の為に来庁を通知し、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9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
368世帯	297帯	80.7%

7. 空家修繕

年3回の募集時期、建替え住替え、事業住替え水準合意書に基づき、空家修繕を行いました。

① 空家修繕対象の戸数及び実施戸数

対象期間（退去日）	対象戸数	空家修繕実施戸数
令和3年 2月1日～ 令和3年11月30日	※55戸	55戸

※対象住戸総数 80戸

うち政策空家11戸 市と協議の上修繕不要又は次年度以降修繕 14戸

② 指定管理期間開始時に存する空家修繕対象戸数及び実施戸数

対象戸数	実施戸数
71戸	25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
402件	(330件)	(72件)	188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
令和4年2月1日～ 令和4年2月18日	2,100戸 (入居全世帯)	返信封筒及び 窓口にて回収	438件 (20.9%)

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	432	144	63	192	22	11
受付時の対応	428	171	69	169	12	7
受付処理の速さ	428	160	63	188	12	5
要望・苦情の対応	408	127	60	169	30	22
不具合時の対応	403	133	52	160	40	18
緊急の対応	379	122	47	190	9	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	87	0	87	153	
刀根山	180	5	33	1	39	141	
新千里南	130	26	0	0	26	104	
熊野南	80	11	0	1	12	68	
新千里南第2	200	25	0	1	19	174	
北条	42	5	0	0	5	37	
北条西	60	4	0	0	4	56	
宮山	54	3	0	0	3	51	
小曾根	42	0	0	0	0	42	
熊野	110	7	0	0	7	103	
上津島	106	1	0	1	2	104	
二葉	20	0	0	0	0	20	
三国	280	15	0	0	15	265	GHは一般空家
島江西	33	2	0	0	2	31	
原田	50	5	0	0	5	45	
向丘	117	9	0	0	9	108	
島江	70	2	0	0	2	68	
岡町北	64	1	0	1	2	62	
蛭池北	20	0	0	0	0	20	
服部西	50	3	0	0	3	47	
服部寿	40	2	0	0	2	38	
二葉第2	55	0	13	0	13	42	
大黒	45	0	0	0	0	45	
野田	24	0	0	0	0	24	
野田第2	111	4	1	0	5	106	
借上第17	100	0	18	0	18	82	
二葉第3	66	0	10	0	10	56	
宝山	54	0	54	0	54	0	
総合計	2,443	130	216	5	351	2092	

[令和4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	39	22	
新千里南	51	29	22	
熊野南	13	13	0	
新千里南第2	110	67	43	
北条	18	9	9	
北条西	30	14	16	
宮山	23	12	11	
小曾根	21	15	6	
熊野	71	48	23	
上津島	72	35	37	
二葉	7	3	4	
三国	160	31	129	機械式駐車場使用停止
島江西	12	6	6	機械式駐車場→平面駐車場
原田	15	2	13	
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	18	31	1棟2棟建替え3区画閉鎖
蛭池北	11	7	4	
服部西	25	11	14	
服部寿	20	8	12	
二葉第2	13	9	4	機械式駐車場→平面駐車場
大黒	22	9	13	
野田第2	57	11	46	
借上第17	8	6	2	
二葉第3	27	13	14	
宝山	16	0	16	
総合計	1,045	485	560	

[令和4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 99.2%）

区分	調定額	収入額	未納額	収納率
現年度	512,060,347 円	511,000,795 円	1,059,552 円	99.79%
過年度	21,201,944 円	3,966,131 円	15,872,081 円	18.70%
計	532,262,291 円	514,966,926 円	16,931,633 円	96.75%

[現年度令和 4 年 5 月 31 日出納閉鎖時点]

[過年度令和 4 年 3 月 31 日時点]

②駐車場使用料の収入額・収納率（提案：現年度収納率 99.6%）

区分	調定額	収入額	未納額	収納率
現年度	58,330,266 円	58,290,266 円	40,000 円	99.93%
過年度	4,208,143 円	758,793 円	2,924,867 円	18.03%
計	62,538,409 円	59,049,059 円	2,964,867 円	94.42%

[現年度令和 4 年 5 月 31 日出納閉鎖時点]

[過年度令和 4 年 3 月 31 日時点]

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
192 件	3,792,699 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
2,092 世帯	744 世帯 (内、代理納付世帯: 297 世帯)	1,348 世帯	64.4% (代理納付世帯を控除後: 75.1%)

(4) 本業務に係る経費の収支状況

令和3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	174,827,400	174,827,400	
	合計	174,827,400	174,827,400	①

(税抜き)

支出	人件費	正職員10人	44,669,100	44,669,100		
	修繕費	一般修繕費	29,019,600	24,472,094		
	委託料			57,349,200	54,574,397	
			特殊建築物定期点検	1,360,800	1,103,920	
			建築設備定期点検	957,600	957,000	
			消防用設備点検	4,012,800	3,548,000	
			昇降機保守点検	15,996,000	15,168,000	
			児童遊園定期点検	0	0	
			立体駐車設備保守点検業務	1,153,200	1,148,000	
			ゴミ貯留排出機保守点検業務	762,000	710,500	
			給水設備保守点検業務	3,786,000	3,870,400	
			雑排水管清掃業務	1,066,800	1,258,100	
			樹木等管理業務	16,100,400	16,100,000	
			ゴミ処理等清掃管理業務	1,128,000	1,288,936	
			駐車場管理委託料	4,489,200	4,325,455	
			その他委託料	6,536,400	5,096,086	
		その他・事務費	11,528,600	12,241,300		
			従業員通勤費	1,380,000	1,449,814	
			従業員交通費	1,800,000	1,461,739	
			事務所水道光熱費	140,000	134,405	
			車両リース	546,000	528,000	
			車両消耗品費	144,000	99,813	
			駐車場使用料	468,000	294,552	
			パソコン等リース料	615,000	708,455	
			電話回線	79,200	93,120	
			印刷製本費	1,516,000	1,505,260	
			郵便代	1,550,000	1,268,266	
			共益費	3,290,400	4,697,876	
		諸経費		16,146,900	16,146,900	
			マンション事業本部・西日本事業部バックアップ経費	5,260,300	5,260,300	
			公共住宅管理部バックアップ経費	3,067,800	3,067,800	
			コールセンターバックアップ経費	2,170,000	2,170,000	
			一般管理費	5,648,800	5,648,800	
		小計	158,713,400	152,103,791		
	消費税(10%)		15,871,340	15,210,379		
	合計		174,584,740	167,314,170	③	

収支差額(収入-支出)	242,660	7,513,230
-------------	---------	-----------

(4-2) 維持修繕費等の収支状況

令和3年度 収支状況 (精算分)

(単位: 円、税込)

項目	内容	予算額	実績額	備考	
収入	修繕費	空家修繕費 (基準工事・特定設備)	65,000,000	55,926,753	
		緊急修繕費	15,000,000	17,022,698	
		計画修繕費	76,460,000	63,544,800	
	インセンティブ		1,590,000		
合計		156,460,000	138,084,251	②	

(税抜き)

支出	修繕費	空家修繕費 (基準工事・特定設備)	65,000,000	63,754,516	
		緊急修繕費	15,000,000	17,022,698	
		計画修繕費	76,460,000	63,544,800	
	合計		156,460,000	144,322,014	④

収支差額 (収入-支出)	0	△6,237,763
--------------	---	------------

総計

収入 (①+②)	331,287,400	312,911,651
支出 (③+④)	331,044,740	311,636,184
収支差額合計 (4)本業務に係る経費の収支 - (4-2)維持修繕費等の収支	242,660	1,275,467

(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 （R3年6月・9月・12月、R4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（R3年8月・R4年2月） 消火器の取替・詰替・・・年1回実施 （西谷・上津島・服部寿）
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・・・4年1回実施 （刀根山・熊野南・岡町北3棟4棟・三国）
樹木等管理業務	除草・・・年3回実施 剪定・・・年2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
全住宅	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、例年の開催している講習会は見送り、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対応資料と認知症予防対策に関する簡単な運動方法や食事方法などの説明資料の配布を行った。

②防災講習

住宅名	内容
全住宅	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、例年の開催している講習会は見送り、地震等の災害に対する基本知識から災害時の行動・対応などの説明資料の配布を行った。

③ふれあいサポート

件数	内容
93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希望者を募り、ふれあいサポートと称し、毎月電話連絡・手紙連絡を行い、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・毎月所長研修・2ヶ月毎マネージャー研修・四半期毎部門内研修担当による研修
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

ユニバーサルマナー研修	eラーニングシステムを使用したユニバーサルマナー教育を実施
LGBT対応マナー研修	eラーニングシステムを使用したLGBT対応教育を実施
経理研修	eラーニングシステムを使用した経理教育を実施