

令和6年（2024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 公共住宅事業部  
西日本運営部 第二エリアセンター  
室長 大城 基晴

### 令和5年度事業報告書

令和5年度 市営住宅及びそ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) 管理運営業務の実施状況

##### 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5年度）

募集月	申込期間	抽選日	資格審査	入居日
5月募集	5/2～5/15	6/6	6/22～6/28	8/3
9月募集	9/1～9/14	10/5	10/26～10/31	12/6
1月募集	1/4～1/17	2/1	2/19～2/22	3/28

### 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	37戸	304件	8.2倍	59.0倍	0.0倍
9月募集	41戸	367件	9.0倍	51.0倍	0.0倍
1月募集	37戸	306件	8.3倍	33.0倍	0.0倍
計	115戸	977件	8.5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
89	74	6	26	38	66	290	11

### 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
53	2	44	57

#### 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	2,110	2,108	99.9%

#### 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
1件	令和6年2月21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
344世帯	284世帯	82.6%

#### 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4年12月1日～ 令和5年11月30日	※82戸	82戸

※対象住戸総数 104戸 うち、政策空家13戸

※市と協議の上、修繕不要又は次年度以降修繕 9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
31戸	6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
460件	(399件)	(61件)	250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6年2月1日～ 令和6年2月16日	2,090戸 (入居全世帯)	返信封筒及び 窓口、または回収 BOXにて回収	690件 (33.0%)

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	680	185	93	300	56	46
受付時の対応	678	223	84	314	26	31
受付処理の速さ	675	202	80	329	39	25
要望・苦情の対応	648	144	94	261	84	65
不具合時の対応	646	154	105	244	79	64
緊急の対応	594	146	77	291	36	44

## (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	216	0	87	0	87	129	
刀根山	180	9	33	1	43	137	
新千里南	130	21	0	0	21	109	
熊野南	80	13	0	1	14	66	
新千里南第2	200	22	0	0	22	178	
北条	42	4	0	0	4	38	
北条西	60	3	0	0	3	57	
宮山	54	2	0	0	2	52	
小曾根	42	1	0	0	1	41	
熊野	110	4	0	0	4	106	
上津島	106	2	0	0	2	104	
二葉	20	3	0	0	3	17	
三国	280	10	0	0	10	270	GHは一般空家
島江西	33	0	0	0	0	33	
原田	50	1	0	0	1	49	
向丘	117	4	0	0	4	113	
島江	70	1	0	0	1	69	
岡町北	64	0	0	0	0	64	
蛍池北	20	0	0	0	0	20	
服部西	50	1	0	0	1	49	
服部寿	40	0	0	0	0	40	
二葉第2	55	1	13	0	14	41	
大黒	45	0	0	0	0	45	
野田	24	0	0	0	0	24	
野田第2	111	2	0	0	2	109	
借上第17	100	0	24	0	24	76	
二葉第3	66	2	4	0	6	60	
宝山	54	0	40	0	40	14	
総合計	2,419	106	201	2	309	2,110	

[令和6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	27	35	
刀根山	61	37	24	
新千里南	51	28	23	
熊野南	13	12	1	
新千里南第2	110	58	52	
北条	18	8	10	
北条西	30	18	12	
宮山	23	16	7	
小曾根	21	15	6	
熊野	71	45	26	
上津島	72	29	43	
二葉	7	3	4	
三国	75	30	45	
島江西	12	8	4	
原田	15	4	11	
向丘	45	16	29	一部区画は事業者にて運用
島江	26	14	12	
岡町北	49	22	27	一部区画は事業者にて運用
蛭池北	11	5	6	
服部西	25	11	14	
服部寿	20	8	12	
二葉第2	13	8	5	
大黒	22	10	12	
野田第2	57	14	43	
借上第17	8	5	3	
二葉第3	27	14	13	
宝山	16	3	13	
総合計	960	468	492	

[令和6年3月31日時点]

(3) 市営住宅の家賃及び駐車場使用料等の収入の状況

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	506,843,287 円	504,236,640 円	2,606,647 円	99.49%
過年度	16,976,895 円	2,734,151 円	12,582,586 円	16.11%
計	523,820,182 円	506,970,791 円	15,189,233 円	96.78%

[現年度令和6年5月31日出納閉鎖時点] [過年度令和6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	55,974,665 円	55,775,311 円	199,354 円	99.64%
過年度	2,592,287 円	448,866 円	2,117,938 円	17.32%
計	58,566,952 円	56,224,177 円	2,317,292 円	96.00%

[現年度令和6年5月31日出納閉鎖時点] [過年度令和6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
206 件	6,122,336 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
2,110 世帯	838 世帯 (内、代理納付世帯：284 世帯)	1,272 世帯	60.3% (代理納付世帯を控除後：69.6%)

## (4) 管理運営業務に係る経費の収支状況

令和5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	24,001,310		
	委託料			57,093,600	53,004,473	
			特殊建築物定期点検	1,360,800	0	
			建築設備定期点検	957,600	978,000	
			消防用設備点検	4,012,800	4,632,800	
			昇降機保守点検	16,893,600	15,650,400	
			児童遊園定期点検	0	0	
			立体駐車設備保守点検業務	0	0	
			ゴミ貯留排出機保守点検業務	762,000	759,000	
			給水設備保守点検業務	3,786,000	3,878,000	
			雑排水管清掃業務	1,066,800	1,182,200	
			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	1,392,492	
			駐車場管理委託料	4,489,200	4,101,834	
		その他委託料	6,536,400	4,329,747		
	その他・事務費			12,004,800	10,616,908	
			従業員通勤費	1,509,600	1,465,750	
			従業員交通費	58,800	43,783	
			事務所水道光熱費	111,600	174,236	
			車両リース	362,400	528,000	
			車両消耗品費	92,400	120,329	
			駐車場使用料	316,800	294,552	
			パソコン等リース料	552,000	595,200	
			電話回線	193,200	184,772	
			印刷製本費	1,412,400	1,929,560	
			郵便代	1,315,200	1,248,041	
		共益費	5,543,900	3,628,125		
		損害保険料	404,500	404,560		
		その他経費	132,000	0		
諸経費			16,146,900	16,146,900		
		マンション事業本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		158,934,000	148,438,691		
	消費税(10%)		15,893,400	14,843,869		
	合 計		174,827,400	163,282,560	③	

収支差額(収入-支出)	0	11,544,840
-------------	---	------------

## (4-2) 維持修繕費等の収支状況

令和5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)	70,000,000	101,375,250	
		緊急修繕費	30,000,000	12,030,656	
		計画修繕費	57,736,360	59,403,828	
	インセンティブ		1,180,852		
	合計	157,736,360	173,990,586	②	

(税込)

支出	修繕費	空家修繕費 (基準工事・特定設備)	70,000,000	115,969,590	
		緊急修繕費	30,000,000	12,030,656	
		計画修繕費	57,736,360	59,403,828	
	合計	157,736,360	187,404,074	④	

収支差額 (収入－支出)	0	△13,413,488
--------------	---	-------------

## 総計

収入 (①+②)	332,563,760	348,817,986
支出 (③+④)	332,563,760	350,686,634
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	0	△1,868,648

(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
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 (R6年1月)
専用水道点検業務	法定点検・・・年1回実施 (R6年3月)
給水設備保守点検業務	保守点検・・・年4回実施 (R5年6月・9月・12月、R6年3月) 設備点検・・・年2回実施 (R5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 (R5年8月・R6年2月) 消火器の取替・詰替・・・年1回実施
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、島江、蛭池北、北条西、小曾根、熊野4棟、服部西、大黒、二葉第3)
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、野田第2)

(6) 自主事業の実施状況

自主事業	令和5年度実施状況
ふれあいサポート（訪問又は架電1回/1ヶ月）	令和3年度より継続実施、新入居時に希望調査実施
見まもっTELプラスの紹介	令和3年度に実施した希望調査にて希望者無しであったため実施見送り
健康相談ダイヤル	新入居者へ配布継続
連絡先マグネット及び避難完了案内マグネット	新入居者へ配布継続
認知症講習、防犯講習、交通安全講習会開催	2住宅で認知症講習会実施 ※うち、1住宅では近隣住民へ参加を呼びかけ
防災講習会、防災訓練の実施	2住宅で防災講習会実施 ※うち、1住宅では近隣住民へ参加を呼びかけ
レクリエーション会の実施	協力会社及び実施対象住宅の検討を実施 次年度開催予定
災害救援ベンダーの設置提案	実施にあたっての問題点を検討 全住宅を対象にベンダーによる設置可否を調査するも、停電に対応した機器の設置不可との結論に至り見送り
共用部の電気料金削減提案「マンションでんき」	実施にあたっての問題点の検討を行ったが、導入メリットが希薄となったため見送り
時間制予約駐車場等の設置等の駐車場目的外使用の提案	実施にあたっての問題点の検討を行い、 専門業者による設置可否と収益シミュレーションを作成中
自治会活動支援提案	自治会より随時相談受付実施 新入居者へ自治会活動への積極参加を案内
共用部分における管理業務の方式移行手法の提案	各自治会へ共益費徴収に関する意向の聞き取りを実施 自治会継続困難である住宅については、次年度に説明会開催予定
AED設置	建物1階総合受付に設置されたため見送り
点字名刺	所長・副所長所持
外国語翻訳タブレットの設置	AI通訳機設置済
ほじょ犬マーク設置	窓口設置済
集音器の設置	窓口設置済

自主事業	令和5年度実施状況
災害リスク対応システム導入	災害リスク対応システム導入済
外部調査員による第三者調査	豊中市営住宅指定管理者選定評価委員会により中間評価完了
普通救命講習	全職員受講済
不当要求防止責任者講習	所長・副所長受講済
もしもし検定	事務職員受講済
個人情報管理者資格	所長取得済
部落解放・人権夏季講座	所長・副所長・庶務受講済
認知症サポーター養成講座	全職員受講済
ホスピタリティ研修	全職員受講済
高野山人権研修	所長・副所長・庶務受講済
不当要求防止研修	所長受講済
関係法令研修	全職員受講済
関係法令改正研修	全職員受講済
コンプライアンス研修	全職員受講済
個人情報 e-ラーニング研修	全職員受講済
個人情報保護研修	全職員受講済
接遇マナー研修	全職員受講済
ユニバーサルマナー検定受講	事務職員受講済
LGBT研修	全職員受講済

自主事業	令和5年度実施状況
電話応対研修（電話応対技能検定）	事務職員取得済
経理研修 e-ラーニング研修	全職員（年1回）受講済
事務所、パソコン、通信機器のセキュリティ対策	ワイヤーロック、パスワードロック設置済
個人情報チェックシートでの確認（12回/年）	実施済
管理センターでの個人情報保護教育（12回/年）	全職員受講済
個人情報保護台帳の棚卸し（1回/年）	実施済
入居者アンケート項目提案、アンケート実施	実施済
滞納会議（月1回）	週次ミーティングにて実施済
ホームページ改修、修繕負担区分表の掲載	豊中市営住宅修繕費費用負担区分の手引きHPに掲載
ホームページ運用、更新	適宜実施
ホームページ問合せ先作成	作成済
災害時緊急連絡網の整備	作成済
災害対応マニュアルの作成	作成済
駐車場管理業務を指定管理者が行う方式に移行できる手法の提案	1住宅で空駐車場への不正駐車防止策としてバリカー設置
徴収した共益費等の予算案及び決算案作成	対象住宅へ提出
家賃・駐車場収納率の向上	定期的に督促実施
滞納・減免制度相談窓口開設	適宜対応
収入申告提出率の向上	市営住宅だより掲載、HPでの周知実施済

自主事業	令和5年度実施状況
巡回業務実施（点検チェックリスト）	実施済（チェックリスト活用は令和5年8月より運用開始）
ユニバーサルデザインフォントをPC導入	導入済
各種申請の記入例・必要な添付書類の作成	作成済
各種申請書類記入例をHPへ添付	掲載済
収入申告書の説明会開催の提案	回収率目標数値達成により実施見送り
セルフモニタリング・監査実施	<p>所長：週1回：業務計画立案、全職員の業務進捗・会計処理確認</p> <p>マネージャー：月1回：業務全般の計画確認、進捗・会計処理確認、改善策の立案</p> <p>計画推進部長：年1回：業務改善計画の確認、業務調査確認シートを用いた確認実施</p> <p>企画課監査：年1回：業務・会計監査</p> <p>監査部監査：2年に1回：業務・会計監査</p>