

令和4年度事業報告書

施設の名称	岡崎市市営住宅・特定公共賃貸住宅
施設の設置目的	国及び地方公共団体が協力して、健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること。
施設の所在地	岡崎市中之郷町ほか18箇町地内
施設規模	敷地面積： 260,462.83㎡ 建物面積： 165,877.00㎡
指定管理者	名称：東洋システム・日本管財グループ 所在地：岡崎市福岡町字岩ヶ崎21番地4 代表者：東洋システム株式会社 代表取締役 高橋 匡
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日

目次

1 事業の実施状況	2
(1) 実施状況	2
(2) 事業実施に対する自己評価	3
1 入居者募集業務	3
2 入退去手続業務	5
3 使用料（家賃及び駐車場使用料）決定補助業務	6
4 使用料（家賃及び駐車場使用料）収納業務	6
5 滞納整理業務	7
6 高額所得者・収入超過者への対応	7
7 入居者からの各種申請・届出への対応	7
8 入居者に関する指導	7
9 管理人業務委託補助	8
10 駐車場管理業務	8
11 施設の巡回	8
12 施設修繕業務	8
13 施設保守管理等業務	9
14 入居者移転支援業務	10
15 その他の管理業務	10
2 施設の利用状況	12
(1) 利用状況	12
(2) 利用状況に対する自己評価	12
1 入居率・収納率、収入申告・家賃減免申請回収率	12
2 子育て世帯及び高齢者世帯の自治会活動等への配慮、入居者の適切な指導	15
3 収支状況	18
(1) 収支状況	18
(2) 収支状況に対する自己評価	18
4 その他自己評価	20
(1) サービス向上に対する自己評価	20
(2) 苦情要望に対する自己評価	21
(3) 非常時対応に対する自己評価	22

1 事業の実施状況

(1) 実施状況

項目	業務内容	実施時期等
1 入居者募集業務	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者募集 ・入居申込書の受付及び入居者の選定 	入居者募集は通年実施 常時募集：通年 抽選募集：年6回
2 入退去手続業務	<ul style="list-style-type: none"> ・入居手続きの実施 ・特定入居・優先入居への対応 ・住宅返還届の受付 ・滞納の確認及び指導 ・返還検査の実施 ・敷金の精算 	通年実施
3 使用料（家賃及び駐車場使用料）決定補助業務	<ul style="list-style-type: none"> ・収入認定 ・家賃決定補助業務 ・家賃減免業務 	通年実施 収入申告：令和4年6月実施 減免申請：令和5年2月実施
4 使用料（家賃及び駐車場使用料）収納業務	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料調定業務 ・口座振替関連の業務 ・納付書関連の業務 ・納入通知書関連の業務 ・現金による納付関連の業務 ・過誤納への対応 ・生活保護世帯代理納付等業務 	通年実施 口座振替利用率：82.2%
5 滞納整理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納整理 ・明渡訴訟等に関する補助 ・収入整理 	通年実施
6 高額所得者・収入超過者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・高額所得者への対応 ・収入超過者への対応 	高額所得者対応：毎月 高額所得者認定：3件
7 入居者からの各種申請・届出への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・各種申請・届出への対応 	通年実施
8 入居者に関する指導	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者への指導 	通年実施
9 管理人業務委託補助	<ul style="list-style-type: none"> ・管理人への対応 	通年実施 管理人会議：郵送及び臨戸訪問
10 駐車場管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場使用申込・返還・各種申請 ・駐車場の管理業務委託補助 ・不正駐車等の指導 	通年実施 駐車場巡回：随時 駐車場夜間巡回：4回
11 施設の巡回	<ul style="list-style-type: none"> ・施設巡回 	施設巡回：毎月1回

項目	業務内容	実施時期等
12 施設修繕業務	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕の管理 ・小規模修繕の実施 ・空家修繕の実施 ・計画修繕の実施 	通年実施 小規模修繕：500件 空家修繕：71件 計画修繕：1件
13 施設保守管理等業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設保守管理等業務 	通年実施
14 入居者移転支援業務	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者移転支援 	平地荘：毎週月・水・金曜日(令和5年2月10日まで) 大樹寺荘：毎週月・水・木曜日(令和4年8月31日まで) ※祝日・年末年始除く
15 その他の管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情、要望への対応 ・鍵の管理 ・防火管理 ・自然災害、火災、事故、緊急時等の対応 ・保険への対応 ・市が担当する関連業務に対する支援 ・行政財産目的外使用許可等 ・長期修繕計画の作成支援 ・住宅通信の発行 ・自治会等への対応 ・県営住宅募集案内の配布 	通年実施 緊急時の対応：随時 住宅通信発行：5月

(2) 事業実施に対する自己評価

1 入居者募集業務	
業務内容	入居者募集、入居希望者事前相談、入居申込書の受付及び入居者の選定
<p>【入居者募集】</p> <p>市政だより、ホームページ、ポスター、チラシ等を用いて抽選募集スケジュールの告知を実施しました。また、新築住宅である平地住宅募集時においては、専用のデザインでポスター、チラシを作成するなど入居者募集がより効果的になるような周知方法を実施しました。</p> <p>ホームページについては、パソコンやスマートフォン等に対応したレイアウトを基本とし、抽選募集スケジュールの掲載、入居申込案内書や各種申請書等をダウンロード可能とするなど、内容をリニューアルしました。また、令和3年7月以降から申込方法を変更(以前は申込の段階で、申込と資格審査を併せて実施していたが、申込時は資格の確認を簡単に行い、当選者のみ資格審査を実施する方法へ変更し、資格審査に要する書類の負担を軽減させた。)した抽選募集では、申込者の負担低減につながるように常に説明内容などを改善しながら行いました。その他の周知手法については、サービス向上に対する自己評価の情報発信(20ページ)に記載し</p>	

てあります。

【入居希望者事前相談】

入居申込案内書による説明の前に申込資格や住宅困窮理由など概略確認フローチャート（ポルトガル語も作成）を使用し、事前に内容確認をすることにより申込資格等の把握を行いました。また、市営住宅への申込資格のないかたには、市福祉部署など関係部署へ情報の引継ぎ等を行ったうえで案内対応を実施しました。

【入居申込の受付及び入居者の選定】

新規入居者を募集するため、常時募集を通年実施し、抽選募集は6回実施しました。

◇常時募集

舞木荘、山中荘等について常時募集を通年実施し、都度広報に掲載することにより周知した結果、4世帯が入居に至りました。

特定公共賃貸住宅伊賀山では、常時募集により2世帯が入居に至ったことにより斡旋可能住戸の上限となったため、抽選募集へ切り替えました。

◇抽選募集

令和4年度は、年間の延べ募集住戸136戸（うち平地住宅44件）、入居申込678件（うち平地住宅185件）、抽選に仮当選、繰上げ当選した世帯のうち96世帯（うち平地住宅43世帯）が入居しました。

物件情報（公共交通機関、周辺環境、学区）を記載したパンフレットを使用し、入居希望者に説明を行いました。平地住宅においては外観画像に加え住戸の間取り図や室内写真などを用いて、入居後の生活がイメージできるよう内容を改善しました。

新築住宅の平地住宅の募集時は、既存団地も同時募集しましたが申し込みが平地住宅に集中しました。また、令和4年度も単身世帯入居可能住戸の申込件数の増加傾向が続いており、一部の住戸では1戸の募集に対し申込件数が集中し高倍率での抽選となりました。

一方で、申し込みが集中する団地では、募集区分の細分化、過去の倍率表示等を継続実施するとともに、新たな手法として階数区分で申し込みを可能とするなど入居希望者の選択肢の増加を図りました。

抽選募集では、年間募集スケジュールを受付窓口での掲示、入居申込案内書等への差し込みやホームページに掲載し、申込希望者に事前案内を行ったことにより、申込希望者への説明や申込者の希望に沿った入居が可能になるなど好評を得ました。また、申込方法を常に改善し抽選募集を実施したことにより、今年度も申込者の負担低減につながったと考えます。

なお、抽選募集回数については、令和4年度管理運営計画書上では年5回の計画としていましたが、さらなる入居率の向上を図るため、市と協議の上抽選回数を1回増やし（令和4年12月1日入居）、年6回の実施としました。

◇抽選募集状況一覧

入居基準日	募集住戸数※1	入居申込数※2	入居者数
①R 4.4.16 入居	12	88	9
②R 4.6.1 入居	17	78	13
③R 4.8.1 入居	20	135	7
④R 4.10.1 入居	16	58	13
	5※3	76	4
⑤R 4.12.1 入居	19	107	8
⑥R 5.2.1 入居	8	27	3
R 5.2又は3.1 入居	39※3	109	39
合計	136	678	96

※1 募集住戸数の合計：抽選募集で申込がなかった住戸は次回の抽選で募集しています。

※2 入居申込数：同一住戸に複数の世帯が入居申込した数値が含まれます。

※3 平地住宅の募集戸数

2 入退去手続業務

業務内容	入居手続きの実施、特定入居・優先入居への対応、住宅返還届の受付、滞納の確認及び指導、返還検査の実施、敷金の精算
------	---

【入居手続きの実施】

◇事前説明の実施

入居手続きが完了した新規入居者及び建替入居、入居承継手続き等の既存入居者に対し、住宅入居についてのマナー(ペット飼育禁止、生活音等)、入居後に発生する恐れのある事項や共同住宅のルールなどについて、入居者に承諾を得て入居していただくよう事前説明の徹底を行いました。

◇外国人入居希望者の対応

増加傾向にある外国人入居者に対応するため、通訳職員の配置や、岡崎市多様性社会推進課に情報を提供し連携を図りました。加えて、タブレット端末に同時通訳(TV 電話による通訳)や通訳アプリを導入し、多言語による外国人申込希望者の説明等に対応できる環境を整備しました。

◇入居辞退の抑制

申込時等の丁寧な説明と入念な意思確認を行うとともに、入居予定者の事前下見後に入居辞退が発生することがあるため下見後の入居辞退の抑制に努めました。具体的な取り組みは(12 ページ)入居率目標達成の主な取り組みに記載してあります。

【特定入居・優先入居への対応】

平地住宅3DK を抽選により募集(令和5年2月1日又は3月1日入居)する際に、市と協議の上、「特定子育て世帯枠」及び「新婚世帯枠」を設け優先入居を実施し、特定子育て世帯として4世帯が入居に至りました。

<p>【滞納の確認及び指導】</p> <p>滞納者の退去時は、滞納額及び支払い方法を調査し、納付書の配布や納付計画の相談をし、納付誓約の提出指導を行いました。</p> <p>【返還検査の実施】</p> <p>令和4年度は、退去者立会いのもと返還検査を208件実施し、修繕の負担区分については、退去者に費用負担の内容を説明し了承を得るなど適切に行いました。</p>	
<p>3 使用料（家賃及び駐車場使用料）決定補助業務</p>	
業務内容	収入認定、家賃決定補助業務、家賃減免業務
<p>【収入認定、家賃減免業務】</p> <p>令和4年6月に実施した収入申告では対象世帯の申告率98.2%(前年98.4%)、令和5年2月に実施した家賃減免申請では対象世帯の申請率99.1%(前年98.8%)の提出率となりました。</p> <p>書類の未提出世帯には電話連絡、住戸訪問、文書の送付により催促を行うなど対象世帯への対応を徹底しましたが、収入申告率は前年を若干下回る結果となりました。</p> <p>また、世帯員の変動等により発生する収入認定更正、家賃減免申請についても対象世帯に対して必要書類の記載方法や提出方法を説明し、必要な手続きを行っていただきました。</p> <p>申請書類等の送付時には、同封する記入見本（ポルトガル語記載）のレイアウトや説明内容を改善することにより記載ミスによる書類未受理件数の減少を図り、家賃反映の遅延対応に努めました。更に収入申告時に退職していた49世帯へ再就職確認を行い、47世帯が回答（2世帯が未回答）、対象の16世帯に収入の認定更正を行いました。</p>	
<p>4 使用料（家賃及び駐車場使用料）収納業務</p>	
業務内容	使用料調定業務、口座振替関連の業務、納付書関連の業務、納入通知書関連の業務、現金による納付関連の業務、過誤納への対応、生活保護世帯代理納付等業務
<p>【口座振替関連の業務】</p> <p>新規、既存入居者に口座振替の説明及び用紙を配布、納付書送付用封筒に口座振替の案内文を記載し口座振替の周知を行いました。また、新規入居者に対しては口座振替用紙の配布時期を変更し、個別説明とすることで口座振替率の向上に努め、令和5年3月末時点の口座振替利用率は目標の80.0%に対し2.2ポイント増の82.2%となりました。</p> <p>【生活保護世帯代理納付等業務】</p> <p>生活保護世帯の納付状況を市へ報告し、代理納付への切替えを行うことで、滞納額の抑制に努めました。</p>	

5 滞納整理業務	
業務内容	滞納整理、明渡訴訟等に関する補助
<p>【滞納整理】</p> <p>督促状を送付してもなお支払わない滞納者には、電話連絡のみではなく夜間休日の臨戸訪問も実施しました。また、臨戸訪問の際には手紙の投函や連絡の頻度を変えるなど連絡手法の改善に努めました。</p> <p>滞納者の納付手法として、臨戸訪問時の手紙の投函、納付誓約・分納、年金の支給月による納付など入居者と支払い可能な金額を設定し納付してもらうなど、滞納額の削減に努めました。また、新型コロナウイルス等の影響を受けた入居者に住居確保給付金等の案内を行いました。</p> <p>【明渡訴訟等に関する補助】</p> <p>不正入居による法的対応支援時には市と連携して対応しました。</p>	
6 高額所得者・収入超過者への対応	
業務内容	高額所得者への対応、収入超過者への対応
<p>高額所得者認定3世帯・収入超過者220世帯に対し、市営住宅入居世帯員収入認定通知書の送付時に特定公共賃貸住宅伊賀山の案内を行いました。</p> <p>令和4年度に認定された高額所得認定3世帯には、文書の送付や定期的な電話対応、窓口等で聞き取りを行い適切に対応することができました。その結果、認定された3世帯のうち、2世帯が退去、1世帯が収入超過世帯に再認定され、全3世帯に対し適切に対応することができました。</p>	
7 入居者からの各種申請・届出への対応	
業務内容	各種申請・届出への対応
<p>【各種申請・届出への対応】</p> <p>入居者から提出される各種申請書類（エアコン設置届、不在届等）については、適切に処理することができました。</p> <p>また、同居・承継（契約者変更）申請では、事前の要件確認や申請時には多くの提出書類があるため、窓口での説明以外に、説明用紙にマーカーを引き提出書類に説明用紙の番号、記載事項や重要な箇所に付せん、必要書類を鉛筆で記載するなど、窓口で説明した後でもスムーズな手続きができるように入居者の負担の軽減に努めました。</p>	
8 入居者に関する指導	
業務内容	入居者に関する指導
<p>◇入居者指導</p> <p>新規入居者等に配布する入居のしおりを改善し、視認性の向上と記載内容のアップデートを図りました。</p> <p>入居についてのルール、マナー（ペット飼育、生活音等）を記載した住宅通信（ポルトガル語記載）を作成し、住宅掲示板や回覧板を利用することで入居者に</p>	

<p>向けて周知を行いました。</p> <p>住宅通信では夏季の節電協力など時節に応じた注意喚起の掲出も行いました。</p> <p>◇不正入居指導</p> <p>入居世帯員の死亡、無断退去などについて世帯員変動の発見時に電話連絡、文書の送付など早期対応を実施するなど世帯員異動の手続きや承継手続きの指導や入居者の退去指導を行いました。</p> <p>その他の取り組みは（16 ページ）入居者の適切な指導に記載してあります。</p>	
9 管理人業務委託補助	
業務内容	管理人への対応
<p>◇管理人会議の開催</p> <p>令和4年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のため管理人会議の開催を中止しましたが、管理人に配布するしおりのレイアウト、内容の改善を行いました。また、新規の管理人には個別訪問により業務の内容を説明し、継続の管理人には資料を郵送することで対応しました。</p>	
10 駐車場管理業務	
業務内容	駐車場使用申込・返還・各種申請、駐車場の管理業務委託補助、不正駐車等の指導
<p>【駐車場使用申込・返還・各種申請】</p> <p>駐車場使用申込、車両変更時は使用者、駐車車両の寸法確認を行い、適切に車庫保管場所使用承諾証明の発行補助を行いました。</p> <p>【不正駐車等の指導】</p> <p>不正駐車等の指導として住宅巡回時の張紙等による注意指導や未使用区画にカラーコーンの設置、各住宅の夜間駐車場巡回を年4回行いました。</p> <p>その他の取り組みは（16 ページ）入居者の適切な指導に記載してあります。</p>	
11 施設の巡回	
業務内容	施設の巡回
<p>点検表をもとに職員による全住宅の月1回の点検を行い、点検時には自治会等及び管理人への聞き取りも行うことで住宅内の不具合・要望等の把握に努め、必要に応じて修繕を行うなど対応しました。</p> <p>点検時に発見した危険箇所は、市へ報告するとともに応急処置または使用禁止等の安全対策を行いました。</p> <p>軽微な修繕などの依頼があった場合は、職員による現場確認を行い、不具合箇所を補修することで入居者の依頼に対応しました。</p>	
12 施設修繕業務	
業務内容	修繕の管理、小規模修繕の実施、空家修繕の実施、計画修繕の実施
<p>住宅、設備の不具合として小規模修繕（一般修繕）500件、退去後の空家修繕71件計画修繕1件を行いました。</p>	

【修繕の管理】

年間多くの修繕を実施するため、受付表によるデータベース化、執行状況の棚卸し、工程管理を実施することで発注ミスの防止を努めました。

【小規模修繕（一般修繕）】

入居中の不具合は、入居者負担、市負担と費用の負担区分を事前に入居者へ説明し、入居者の同意を得たうえで実施しました。

住宅内共有部の照明、屋外外灯については、器具が故障、破損した場合はLED照明への取替えを行いました。

【空家修繕】

空家修繕期間を短縮し入居可能住居の早期提供を行うため、修繕期間100日以下を目標としましたが、新型コロナウイルスの影響から、担い手が不足した時期や工期の短縮が図れない（感染拡大防止のため）時期があり、また資材・原材料不足等による納期の遅れがあったことにより102日（前年121日）と、前年比で短縮したものの、目標の100日以下は僅かに達成できませんでした。

退去者の住戸の使用状況により修繕の費用は変動しますが、施工労務単価の設定、作業の標準化、住宅返還検査時における点検精度の向上を図り、下見時の不具合報告、入居後に発生する追加修繕の抑制を徹底しました。

空家修繕では水廻り、設備の更新と入居を意識した空家修繕を継続実施していることで平均額が増加傾向となっておりますが、入居率の向上に寄与しました。

空家修繕全体の平均額のみでなく住宅別の平均額を算出や追加修繕を抑制することで各住宅に係る修繕コストを把握し、適正に予算執行することができました。

【計画修繕】

当初の予定のとおり量水器、集中検針盤の取替えを実施しました。

13 施設保守管理等業務

業務内容	施設保守管理等業務
------	-----------

保守点検等は計画的に実施し、点検時に報告された不具合、故障については重要度、優先度に区分し計画的に修繕を実施しました。

◇自主点検

チェックリストにより住宅内の施設、設備点検を実施し不具合箇所には応急処置、安全対策を行うなど適切に実施しました。

◇エアコン点検

集会所に設置してあるエアコンの動作外観点検を四半期に1回実施しました。

14 入居者移転支援業務																										
業務内容	入居者移転支援																									
<p>令和4年度は大樹寺荘の建替仮移転、平地荘建替移転の入居者移転支援業務を常時2名体制で実施しました。また業務が重なる時期及び契約手続き等業務繁忙時期に補助職員を増員し迅速な手続き対応に努めました。</p> <p>【大樹寺荘】</p> <p>大樹寺荘の建替仮移転として毎週月・火・木曜日に移転支援事務所を開設し、移転対象世帯の仮移転先の調整、入居者相談等を実施しました。</p> <p>移転対象世帯 29 世帯の仮移転手続き、他の市営住宅、民間アパート等への転出手続きも行い、仮移転 25 世帯、他の市営住宅に移転 2 世帯、民間アパート等への移転 2 世帯と全世帯の移転手続きを問題なく実施することができました。</p> <p>【平地荘】</p> <p>平地住宅への建替移転として毎週月・水・金曜日に平地荘 6 号棟移転支援事務所を開設、平地荘 6 号棟の解体工事に伴い移転支援事務所を 8 号棟に移転し、移転対象 62 世帯の団地外移転等及び平地住宅への移転調整、入居者相談を実施しました。</p> <p>◇平地荘移転対象 62 世帯の内訳及び平地住宅の入居状況は下表のとおりです。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>世帯数</th> <th>平地住宅</th> <th>民間等</th> <th>他の市営住宅</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6 号棟</td> <td>17 世帯</td> <td>16 世帯</td> <td>1 世帯</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>7 号棟</td> <td>22 世帯</td> <td>18 世帯</td> <td>4 世帯</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>8 号棟</td> <td>23 世帯</td> <td>20 世帯</td> <td>2 世帯</td> <td>1 世帯</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>62 世帯</td> <td>54 世帯</td> <td>7 世帯</td> <td>1 世帯</td> </tr> </tbody> </table> <p>令和4年度においては、移転支援事務所を開設している対象2団地において、建替移転の完了（大樹寺荘については、解体する6号棟入居者の移転の完了）となりました。現地に設置した事務所へ職員を置くことにより、地元住民の移転支援を行うとともに、移転以外の相談や中小のトラブルを現地対応することにより、入居者との信頼関係を構築することができました。これが大いに功を奏し、入居者の協力を得て効率的な移転を実現する結果となり、大きな支障もなく計画通りに移転を完了することができました。</p>		名称	世帯数	平地住宅	民間等	他の市営住宅	6 号棟	17 世帯	16 世帯	1 世帯	-	7 号棟	22 世帯	18 世帯	4 世帯	-	8 号棟	23 世帯	20 世帯	2 世帯	1 世帯	計	62 世帯	54 世帯	7 世帯	1 世帯
名称	世帯数	平地住宅	民間等	他の市営住宅																						
6 号棟	17 世帯	16 世帯	1 世帯	-																						
7 号棟	22 世帯	18 世帯	4 世帯	-																						
8 号棟	23 世帯	20 世帯	2 世帯	1 世帯																						
計	62 世帯	54 世帯	7 世帯	1 世帯																						
15 その他の管理業務																										
業務内容	苦情、要望への対応、鍵の管理、防火管理、自然災害、火災、事故、緊急時等の対応、保険への対応、市が担当する関連業務に対する支援、行政財産目的外使用許可等、長期修繕計画の作成支援、住宅通信の発行、自治会等への対応、県営住宅募集案内の配布																									
<p>【苦情・要望への対応】</p> <p>夜間コールセンターへの不具合、問合せなどの連絡が 44 件あり、住居の不具合などの問い合わせについては入居者へ連絡を行い不具合の早期解消に努め、安否確認の連絡時には最優先事項として対応しました。</p> <p>【鍵の管理】</p> <p>空家の鍵の保管状況について定期的に確認し、適正な管理を徹底している。また、共有部の鍵も住宅、用途別に整理・保管している。</p>																										

【自然災害、火災、事故、緊急時等への対応】

令和4年度において安否確認のために実際に現場対応した件数は10件でした。
具体的な対応は(22ページ)非常時対応に対する自己評価に記載してあります。

【行政財産目的外使用等】

火災等により新たに住居が必要なかたの対応支援を行いました。

【県営住宅募集案内の配布】

市営住宅の入居申込時に希望が合わない場合など、県営住宅の募集パンフレットを配布し申込先(三河住宅管理事務所)の案内を行っています。

【今後の取組み】

令和5年度も引き続き新築住宅の入居者募集を予定していることから、申込希望者の負担が増えないよう、担当職員の説明スキルアップを図り、窓口事務の効率向上に努めます。

既存入居者においては、収入申告や各種申請書等提出が必要な書類に関する丁寧で分かりやすい説明を行います。相談対応時には原因や問題点を把握しやすいよう情報を整理保存したうえで、適切な対応が行われるよう努めることにより、既存入居者にとって安心安全な生活が維持されるようにします。

また、大樹寺荘での移転支援事務所を再開設することにより、大樹寺荘入居者からの移転に関する相談事に応じ、必要に応じて移転先の調整等を実施してまいります。

2 施設の利用状況

(1) 利用状況

ア 入居率

項目	管理戸数	入居戸数	目標値	実績	達成率	前年実績
対象住戸	2,322	2,206	95.0%	95.0%	100.0%	93.4%

※令和4年10月1日時点での入居状況となります。

※入居率対象管理戸数は、全住宅の管理戸数（2,875戸）から政策空家等の戸数を除いたものとなります。

【入居率内訳】

項目	管理戸数	入居戸数	実績	前年実績
常時募集住戸	449	374	83.3%	82.4%
抽選募集住戸	1,249	1,208	96.7%	90.2%

イ 収納率

項目	調定額	収納額	目標値	実績	達成率	前年実績
全住宅	544,539,327	533,129,379	97.4%	97.90%	100.5%	98.35%

※ 令和5年5月31日時点での現年度の調定額（家賃と駐車場使用料）の収納状況

(2) 利用状況に対する自己評価

1 入居率・収納率、収入申告・家賃減免申請回収率	
(1) 入居率	目標値 95.0% 実績 95.0% 達成率 100.0% 前年実績 93.4%
<p>【目標値設定】令和4年度の入居率目標値を95.0%（常時、抽選住戸合算）と設定しました。</p> <p><入居率目標値達成の主な取り組み></p> <p>令和4年度は、従来の住宅パンフレットの作成、メール配信サービス、窓口説明、入居を意識した空家修繕、ポスター・チラシを利用した広報等既存の取り組みの更なる強化と、申込みが集中する団地では、募集区分の細分化、過去の倍率表示等を継続するとともに、新たな手法として階段のみの団地では、階数区分で申込み可能とするなど入居希望者の選択肢の増加を図りました。また、前年度から内容を変更した抽選募集では常に手法を改善しながら実施し、抽選申込時の必要書類の簡素化を図る等工夫を凝らし、入居率向上に努めてまいりました。</p> <p>常時募集団地では、抽選募集の申込時にあわせて申込みを希望するかの聞き取りから申込書に項目を追加しました。</p> <p>入居前の下見において設備の整備状況に対する不満を理由に申込辞退者が多いことを踏まえ、今年度も建築年数の経過した住宅での水廻り及び設備更新、室内清掃等を実施したことにより室内の環境、設備面を理由とした入居辞退の抑制につなげました。</p>	

広報では、平地住宅の抽選募集時には専用のポスター・チラシ、既存団地募集時には、レイアウトを改善したポスター・チラシを作成し、市内公共施設に掲示しました。また、新たな手法として年間募集スケジュールを受付窓口での掲示、入居申込案内書等への差し込みやホームページに掲載し、申込希望者に事前案内を行いました。

平地住宅の募集に伴い多くの申込みが予想されるため、抽選募集回数を当初の年5回から年6回に増やし入居率の向上に努めました。

上記のとおり入居率の向上を図る取り組みを行い、入居率は95.0%で目標値95.0%、(前年実績93.4%で前年比101.7%)に対して100.0%と目標達成することができました。

住宅の募集別の入居率については抽選募集では96.7%(前年実績90.2%で前年比107.2%)、常時募集では83.3%(前年実績82.4%前年比101.0%)でした。

新築住宅の抽選募集を実施すると一度に募集する戸数が多くなるため、受付窓口の混乱や事務処理の停滞を招かないよう既存団地の募集戸数を抑える必要があり、また新築と既存で申込み件数に偏りが生じ、既存団地への入居希望者が減少するという課題がありました。受付事務に関する職員のスキルアップや平地住宅抽選時専用説明文の作成等により窓口対応効率を上げ、既存団地の募集戸数を減らさないことで、入居率の向上に一定の成果をあげることができたと考えます。

エレベーターのない団地では、3階から5階などの上層階住戸への仮当選をした後に、階段の昇降を理由とした入居辞退が多くありましたが、階数を区分して募集する申込方法を取り入れた結果、希望する階へ仮当選となる仕組みができ、入居辞退の抑制につなげることができました。

また、抽選募集の落選者に常時募集住戸への入居を積極的に案内する取り組みとして申込時に聞取りを行っていましたが、抽選募集の申込書に「常時募集とあわせて申込みを希望しますか」とチェック項目を追加する等手法を改善した結果、令和5年3月末までに抽選へ応募された方の内9世帯がチェックされ、2世帯が入居に至りました。

平地住宅(4、5号棟98戸)については、建替移転により令和5年3月末で54世帯が移転し、抽選募集では43世帯が入居、1世帯が令和5年4月16日に入居予定とすることができました。

更なる入居率の向上を図るため、令和4年12月1日入居を追加したことにより同時点で入居率95.05%と入居率を向上させることができました。

(2) 収納率	目標値 97.4% 実績 97.90% 達成率 100.5% 前年実績 98.35%
---------	--

【目標値設定】令和4年度の収納率目標値を97.4%と設定しました。

<収納率目標値達成の主な取り組み>

令和4年度も前年度同様に口座振替利用率の向上、新規入居者の入居説明会における家賃納付説明の徹底、電話催告、夜間休日催告の実施、入居者の生活状況の把握などの取組みにより収納率の向上に努めてまいりました。

新規、既存入居者に口座振替の説明及び用紙を配布、納付書送付用封筒に口座

振替の案内文を記載し口座振替の周知を行いました。また、新規入居者に対しては口座振替用紙の配布時期を変更し、個別説明とすることで口座振替率の向上に努め、令和5年3月末時点の口座振替利用率は目標の80.0%に対し2.2ポイント増の82.2%となりました。

新規入居者には入居申込時及び入居時に家賃納付について説明し、入居者に納付意識を持っていただくとともに、入居後間もない滞納者への催告を特に強化しました。

滞納者には定期的な連絡以外に納期限直後に電話催告を行うことで、支払い可能額など入居者と相談し納付誓約等を行い計画的な納付指導を徹底しました。

入居者の退去時は滞納額及び支払い方法を調査し、納付書の配布や納付計画を相談し納付誓約の提出指導を行いました。

また、新型コロナウイルス等の影響を受けた世帯には、住居確保給付金等についての相談を促すため福祉部局等に案内を行いました。

高額滞納者に対しては、市と連携し電話催告や特別催告書等通知書を送付するなど、滞納額の縮減に取り組み、納付誓約の提出による計画的な納付、一部では滞納解消など一定の成果を上げることができました。

上記のとおり収納率の向上を図る取り組みを行った結果、令和4年度は、新型コロナウイルスに関連する給付金の未支給、電気代や物高等の不安要素もありましたが、収納率は97.90%、目標値97.4%（前年実績98.35%で前年比99.5%）に対して0.50ポイント上回り目標を達成することができましたが、前年の実績を下回る結果となりました。

(3) 収入申告率	目標値 98.0%	実績 98.20%	達成率 100.2%	前年実績 98.40%
家賃減免申請回収率	目標値 97.4%	実績 97.90%	達成率 100.5%	前年実績 98.40%

【目標値設定】令和4年度の収入申告率を98.0%、家賃減免申請回収率97.4%と設定しました。

＜収入申告率、家賃減免申請回収率の目標値達成の主な取り組み＞

収入申告、家賃減免申請は入居者の家賃認定に必要な書類であるため、申告書未提出者には提出を促す文書を複数回に渡り送付し、家賃減免申請書未提出者には電話連絡により申請を促すことにより、それぞれ提出率の向上に取り組みました。

◇収入申告率

令和4年6月に実施した収入申告については、目標値98.0%を0.2ポイント上回る98.2%となり（前年実績98.4%で前年比99.8%）目標を達成することができましたが、前年の実績を若干下回る結果となりました。

◇家賃減免申請回収率

令和5年2月に実施した家賃減免については、目標値95.0%を4.1%ポイント上回る99.1%となり（前年実績98.8%で前年比100.3%）目標を達成することができました。

2 子育て世帯及び高齢者世帯の自治会活動等への配慮、入居者の適切な指導

(1) 子育て世帯及び高齢者世帯の自治会活動等への配慮

子育て世帯及び高齢者世帯の自治会活動等への配慮の対応として、より良い生活環境とするために以下の取り組みを重点項目として行いました。

【子育て支援】

令和4年度は平地住宅3DKを対象に特定子育て世帯枠を設け抽選募集を行い、4世帯が入居となりました。

住宅内の高齢化が進む中、子育て世帯が増加することで、子どもと高齢者、外国人、子育て世帯等の間での交流機会の増加に寄与し、多様な文化、世代が共生することで、自治会活動の活性化、問題の共有につながると考え取り組みました。

【高齢者世帯】

◇単身高齢者巡回

各住宅単身高齢者世帯へ月1回の個別訪問を計画していましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、訪問に代わり原則電話連絡にて実施しました。

日々の健康状態、生活状況（介護サービス等利用）を確認し、日頃から緊急時に親族等へ連絡できるように説明しました。

電話連絡時でも、談笑などをすることもあり連絡を楽しみにしてくださる高齢者も見えました。

団地自治会等と連携し、単身高齢者世帯の見守り、情報の共有を行っていました。

◇高齢者世帯のカギ部取替え

一部の住戸では、玄関のドアノブが握玉タイプとなっており、開閉が困難となっています。高齢者が安心してドアの開閉ができるようにレバーハンドルタイプのドアノブに交換し、入居者から開閉が楽になったなど好評をいただきました。

【関係部署との情報共有】

◇支援者会議

自治会等、地域包括支援センター等関係各所と合同で、支援者会議を開催しました。内容等については下表のとおりとなります。

団地名	時期	内容
荒井山荘	令和4年4月	自治会等、管理人諸問題
仁木荘	令和4年5月	住民の騒音問題
中之郷荘	令和4年7月	住民の生活上の問題
萱林荘	令和4年11月	住民(日本人・外国人)の生活上の問題

市福祉部局、地域包括支援センター、関係部署等と合同で騒音、住民問題について会議を開催し、諸問題について関係部署と情報を共有したことにより一部の問題については解決することができました。

◇消防訓練

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため従来の消防訓練を中止しましたが、各自治会等へ消防訓練説明のパンフレット（日本語、多言語）を回覧し消防

訓練に置き換え実施しました。

◇退去作業の支援

入居者の退去にともない親族が遠方や高齢、相続人等では片付けが難しい場合は遺品整理業者等の紹介を25件行い、室内の片付けを依頼された親族の退去支援を行いました。

◇ふれあい喫茶等の開催

自治会等、地域包括支援センター等と合同で住民交流会、相談会等を開催しました。内容等については以下のとおりとなります。

団地名	時期	内容
土井住宅	令和4年10月	住民交流会
仁木荘	令和4年10月	自治会等相談会
荒井山荘	令和5年1月	オレンジカフェ
五本松住宅	令和5年2月	住民交流会

◇安否確認

- ・ 令和4年度は10件の安否確認の現場対応がありました。
- ・ 安否確認の連絡が入った場合は最優先事項とし現場に急行するなど市と協力して対応しました。

(2) 入居者の適切な指導

入居者の適切な指導として以下の取り組みを重点項目として行いました。

【不正駐車、騒音、ペット飼育】

◇不正駐車

不正駐車等の指導として住宅巡回時の張紙等による注意や駐車場不正使用者への指導を実施しました。

未使用区画へのカラーコーンの設置や各住宅年4回の夜間駐車場巡回を行い、来客用駐車区画で来客用区画利用証を使用している団地では新規入居時に入居者に配布しました。また、カラーコーンの注意文はポルトガル語とし未使用区画に設置しました。

その結果不正駐車が少なくなった、一時的だが改善したなど自治会等から評価をいただく等一定の成果が得られました。

◇騒音、ペット飼育

入居についてのルール、マナーを記載した住宅通信（ポルトガル語記載）を作成し、住宅掲示板や回覧板を利用することで入居者に向けて周知を行いました。

入居申込、新規入居時及び集約移転等による住宅移転の既存入居者に対し入居のしおりを改善し、見やすさの向上と記載内容のアップデートを図り、ペット飼育禁止の説明や、集合住宅は一定の生活音があることを認識していただけるよう説明しました。

注意指導は双方の状況を把握したうえで、当事者へ電話連絡及び直接訪問を行い問題の解決に努めました。

苦情のあった住宅では、苦情の内容に沿ったイラストを活用した住宅通信を発

行し、注意喚起対応を行いました。

【不正入居、高額所得者、高額滞納者】

◇不正入居

入居者の死亡、無届の退去等については発覚後速やかに電話連絡及び文書の送付など対応を行いました。

世帯員の変動にともない、同居、承継手続きが可能な場合は、書類配布及び手続き方法の説明により不正入居状態の解消に努めました。

市から提供された住民情報と住宅システムの世帯マッチングにより世帯員の変動を調査し、早期に状況を把握することで、初期のうちに不正入居世帯とならないよう指導や退去支援を行いました。

契約者の死亡などの諸事情により不適正な入居状態となった住戸では、連帯保証人や緊急連絡先、親族等への定期的な連絡及び退去手法の相談、提案を行い住宅の返還につなげることができました。また親族が遠方や高齢、相続人等では片付けが難しい場合は遺品整理業者等の紹介を行い、室内の片付け作業等の支援を行いました。

無断退去世帯では、市と連携して入居者指導を行い住宅の返還など一定の成果を出すことができました。

◇高額所得者指導

令和4年度に認定された高額所得認定3世帯には、文書の送付や定期的な電話対応、窓口等で聞き取りを行い適切に対応することができました。その結果、認定された3世帯のうち、2世帯が退去、1世帯が収入超過世帯に再認定され、全3世帯に対し適切に対応することができました。

◇高額滞納者

高額滞納者に対しては、市と連携し電話催告や特別催告書等通知書を送付するなど、滞納額の縮減に取り組み、納付誓約の提出による計画的な納付、一部では滞納解消など一定の成果を上げることができました。また、不正入居等による高額滞納者の法的対応支援時には市と連携し対応を行いました。

【今後の取組み】

単身世帯の申込み件数が増加傾向にあることから、単身入居可能住戸（60㎡以下）の斡旋戸数の増加に取り組みます。

常時募集団地では、抽選募集時に同時申込みを推奨する手法を取り入れたことにより、一定の入居率向上効果があったことから、引き続き抽選との同時申込みを推奨し、入居率の向上及び住宅困窮者の住居の確保に努めます。

自治会等、地域包括支援センター、市福祉部署やその他関係機関と連携し、コミュニティ機能の形成拡大に取り組み、継続した支援の実施に取り組んでまいります。

3 収支状況

(1) 収支状況

	項 目	内 訳	決算額 (円)
収入	指定管理料収入		252,863,563
	利用料金収入		0
	事業収入		0
	その他収入		0
収入 計			252,863,563
支出	直接管理運営費	直接人件費、消耗品費、印刷製本費、修繕費、保守点検費、入居者移転支援業務費等	226,468,618
	(うち修繕費・残置物処分費)	※精算項目	(105,924,463)
	事業費	事業に係る経費	0
	その他	諸経費	26,394,945
支出 計			252,863,563
差 引			0

(2) 収支状況に対する自己評価

【直接管理運営費】

◇保守点検費

保守点検業務は計画のとおり執行することができました。

ホームページ作成・運用費については、パソコン、タブレット端末からスマートフォンに対応したレイアウトや申込案内書、各種提出書類をダウンロード可能とするなど内容をリニューアル、抽選募集などの情報更新など、初期費用が発生しましたが予算内で執行することができました。

コミュニティ形成事業費では、昨年同様に外国人対応として導入した同時通訳アプリ、消防訓練説明資料の配布を実施しましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止対策によりふれあい喫茶等の現地で開催する事業の一部中止したことにより、当初設定した予算に対し費用が減少となりました。

◇入居者移転支援業務

令和4年度も移転支援事務所の職員を常時2名体制、繁忙時には補助職員を配置し、大樹寺荘の仮移転等の手続き、平地住宅の移転先調整、入居契約手続き、移転調整等、迅速な手続きを実施する体制としました。また、平地荘移転支援事務所の移転などもありましたが、移転作業の一部を直営で実施するなど経費を縮減し当初に設定した予算内に収めることができました。

【精算項目】

修繕費、残置物処分費は、計画修繕、保守点検による設備不具合など執行状況、発注額を把握し適切に執行しました。

◇小規模修繕（一般修繕）

一般修繕では 500 件の修繕を行いました。

一般修繕では、今年度も年数が経過した温水器等設備の故障による取替え件数が増加しました。また、保守点検結果等で指摘があった設備の取替えなど、入居者の生活に直結する設備等の修繕を行いました。

水廻り・配管の漏水等による住居内外の不具合などで、住民及び自治会等からの要望のあった案件は優先度、負担区分を明確にしたうえで適正に対応することができました。

施設巡回時に発見した不具合の応急処置及び修繕も適切に実施しました。

◇空家修繕

空家修繕では、71 件の修繕を行いました。

住宅ごとに修理費用が異なるため住宅別の平均額を把握し、戸数精算となるため、修繕可能住戸数を予測しながら行いました。

令和 4 年度も新規入居を意識した修繕の実施継続に努め、水廻り、設備の更新と入居を意識した空家修繕を継続実施していることで平均額が増加傾向となっておりますが、今年度は築年数が経過した住戸の平均単価が高い状態となりました。

また、階段室型の住宅では空家時に判明することがある居室の天井塗装（パーライト塗装）の状況把握に重点を置き、機能面、美観を意識した改修を空家時に実施するなど下見後の辞退、入居後の追加修繕件数の抑制など経費の削減に取り組みました。

◇残置物処分費

残置物処分費は、単身入居者死亡、用途廃止団地による残置物の取扱い要綱に基づく残置物の処分、建替え住宅の残置物処分など適正に執行することができました。

【精算額】

※精算項目である修繕費の予算残は 47,127 円（執行率 99.95%）となり修繕費、残置物処分費とあわせた精算額は 105,637 円となりました。

<セルフモニタリング実施状況>

チェックリストに基づき四半期に 1 回セルフモニタリングを実施しました。

◇セルフモニタリングにおける主な結果は下表のとおりとなります。

実施日		結果
第 1 回	R4.7.8	・ 収納率について、6 月時点で 93.48%、前年と同水準となっているが、現在の結果に満足することなく、更に収納率を上げるよう指摘した。 ・ 移転支援部門においては、平地荘、大樹寺荘の移転が予定通り進捗しており全体的に安定した管理運営ができていることを確認した。

実施日		結果
第2回	R4.10.7	<ul style="list-style-type: none"> ・収入申告では、受付及び住宅システムへの入力事務業務について適切に行えていることが確認できた。また、収入申告未提出者に対し電話連絡や2回目の再発送を行っており、今後の申告率の向上を指導した。 ・移転支援部門においては、大樹寺荘の仮移転が問題なく進めることができたことを確認した。平地荘の移転では、対象世帯の移転手続きが完了、平地荘の返還手続きの支援など予定通り進捗しており全体的に安定した管理運営ができていることを確認した。
第3回	R5.1.6	<ul style="list-style-type: none"> ・事務管理部門では令和4年度入居率の基準日である10月1日時点で95.00%と目標を達成しているが、抽選募集の回数を年5回から6回に変更したことにより令和4年12月1日時点で95.05%と入居率を向上させていることを確認した。
第4回	R5.3.31	<ul style="list-style-type: none"> ・収納率では、令和5年3月末時点で96.78%と前年同時期を下回っているため、目標の達成に向け更なる収納率の向上を指導した。 ・令和5年度は、平地住宅3号棟の抽選募集が行われ申込みが集中することが予想されるが、既存住宅の入居数の増加が入居率の向上につながることで、今後も入居につながる空家修繕を継続するとともに費用抑制に努めるよう指示をした。

4 その他自己評価

(1) サービス向上に対する自己評価

入居手続きの窓口対応、入居者の手続き支援など既存サービス及び新たなサービスの提供に取り組みました。

サービス項目	自己評価
情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・入居申込案内書や窓口にQRコードを表示し、パソコン、タブレット端末からスマートフォンに対応したレイアウトにリニューアルしたホームページへの誘導を促しました。 ・年間募集スケジュールを受付窓口での掲示、入居申込案内書等への差し込みやホームページに掲載しました。 ・新築住宅募集時専用のポスター・チラシを作成し市内公共施設等に配布するなど抽選募集関連の情報提供を行いました。 ・窓口等でメール配信サービスに登録された入居希望者に、抽選募集等の情報をメール送信し情報の提供を行いました。 ・市政だよりによる広報では、抽選募集の掲載のみでなく常時募集の掲載も行いました。
入居申込	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅の申込条件に適合しているか確認できるフローチャートを作成して申込希望者自身により入居資格の判断ができるようにしたり、必要書類等を一覧表にしたりするなど申込みを希望するかがスムーズに手続きできるように、入居申込案内書の内容を改善しホ

	<p>ームページでもダウンロードできるようにしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅別の物件情報記載したパンフレットを使用し、公共交通機関、周辺環境、スーパーなど入居後の生活がイメージできるように入居者の利便を図りました。 ・平地住宅など室内の下見ができない住戸の募集時には、間取り図、現地写真等を利用し入居希望者に住宅の詳細を提供しました。 ・申込数が増加傾向にある外国人入居者に対し、市関係部署に情報提供を行い、外国人入居者が申込情報を入手できるようにしました。
外国人対応	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人入居者向けに翻訳した入居書類の説明文を作成しスムーズな手続きができるよう配慮しました。 ・ポルトガル語を話せる職員1名と外国人専用ダイヤルを開設し、窓口、電話対応など外国人入居者が安心して相談できるようにしました。 ・窓口対応ではタブレット端末に同時通訳（TV電話による通訳）アプリや通訳アプリを導入し、多言語による申込説明等に対応できる環境を整備しました。 ・住宅通信は日本語とポルトガル語で表記し、苦情等の内容に沿ったイラストを活用し、ルール等について周知しました。 ・職員と通訳職員が住戸に訪問を行い使用料の納付、生活相談などを行いました。
提出書類関係	<ul style="list-style-type: none"> ・申込案内書、入居のしおり、各種届出書類などホームページでダウンロードできるようにしました。ダウンロード可能な書類については、市と協議の上、追加します。 ・収入申告、家賃減免申請等の申請書類の提出時には、日本語、ポルトガル語の記入見本を同封し、入居者の負担低減を図りました。 ・同居・承継（契約者変更）申請では、多くの提出書類が必要なため、窓口での説明以外に、説明用紙にマーカーを引き提出書類に説明用紙の番号、記載事項、必要書類を鉛筆で記載するなど、説明した後でもスムーズな手続きができるように入居者の負担の低減に努めました。

(2) 苦情要望に対する自己評価

項目	自己評価
ペット問題	<ul style="list-style-type: none"> ・入居申込、新規入居時及び建替入居等の既存入居者に対しペット飼育禁止の説明を行いました。 ・ペット飼育禁止の注意文及び住宅通信の発行、直接訪問による指導等を実施しました。
騒音、住民トラブル	<p>騒音、住民トラブルに対し、以下の対応を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規入居者及び建替入居等の既存入居者に対し、生活音等入居後に発生する恐れのある事項や共同住宅のルールなどについて事前に説明し、承諾を得て入居していただくように対応を徹底しました。 ・騒音・住民トラブル発生時には双方の状況を把握したうえで、原因世帯へ電話連絡及び直接訪問、文書送付など注意指導を行い

	<p>ました。また、支援者会議を開催し騒音・住民トラブルの解決方法を話し合うなど、自治会等と情報の共有も図りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活マナーや洗濯機・掃除機等の騒音防止に関する住宅通信を発行したり、過去の事例や住宅の構造により発生する可能性のある住民トラブルなどを記載した住宅通信（日本語とポルトガル語）を作成したりするなど、注意喚起に努めました。
不正駐車	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間、定期巡回時に不正駐車を把握し、張り紙及び電話連絡等による指導、空き区画へのカラーコーンの設置など不正駐車抑制の対応を行いました。

(3) 非常時対応に対する自己評価

項目	自己評価
安否確認	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度は10件の安否確認の現場対応があり、入居者の状況等を親族に連絡するなど適切に対応し、救急搬送に繋げる事ができ、人命救助に寄与できました。 親族からも、安心出来たと感謝されることがありました。 ・安否確認を要すると判断した場合は、最優先事項とし現場に急行するなど市と協力のもと対応しました。 ・長期不在時の不在届の提出、緊急連絡先変更時の緊急連絡先届の提出等、住宅通信の発行を行い入居者へ注意喚起しました。
自然災害	<ul style="list-style-type: none"> ・台風等の接近が予想される場合、住宅の全管理人に電話連絡を行い、住宅内の安全対策の依頼を行いました。 ・暴風警報時は管理センターに職員1名を配置し即時対応できる体制としました。 ・台風等自然災害の発生後は、住宅の全管理人に電話連絡を行い被害状況の把握、被害発生住戸の応急処置などの対応を行いました。
夜間・休日対応	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度は入居者等から休日・夜間コールセンターへ44件の問い合わせがありました。 ・水漏れ、停電、設備の不具合など緊急を要する問い合わせに対し職員及び休日の修理対応業者と連携し不具合に対応しました。
<p>【今後の取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートでは、来客用駐車区画の使用ルール問題、高齢化等に伴う自治会等役員問題について等の御意見が多くありました。簡単には解決できない問題も多数ありますが、少しでも問題解決に至るよう取り組んでまいります。 ・市営住宅では入居申込時及び入居に至った後も多くの書類を提出する必要があります。提出される書類に不備のないよう、より分かりやすい説明や記入見本を作成するなど更なる負担の低減に努めます。今後も入居者の御要望、御相談に対し問題の早期解決に努めてまいります。 	