

令和5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	8
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	9
12 施設修繕業務	9
13 施設保守管理等業務	10
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	14
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	20
(3) 非常時対応に対する自己評価	21

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	・ 入居者募集 ・ 入居申込書の受付及び入居者の審査	常時募集：通年 抽選募集：年6回
2 入退去手続業務	・ 入居手続きの実施 ・ 特定入居・優先入居への対応 ・ 住宅返還届の受理 ・ 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	・ 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5年6月実施 減免申請：令和6年2月実施
4 使用料（家賃及び駐車場使用料）収納業務	・ 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：82.75%
5 滞納整理業務	・ 滞納整理 ・ 明渡訴訟等に関する補助	通年実施
6 高額所得者・収入超過者への対応	・ 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：2世帯
7 入居者からの各種申請・届出への対応	・ 各種申請・届出への対応	通年実施
8 入居者に関する指導	・ 入居者への指導	通年実施
9 管理人業務委託補助	・ 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	・ 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：月1回以上 駐車場夜間巡回：年4回
11 施設の巡回	・ 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	・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：440 件 空家修繕：89 件 計画修繕：1 件
13 施設保守管理等業務	・施設保守管理等業務	通年実施
14 入居者移転支援業務	・入居者移転支援業務	大樹寺荘：毎週火曜日(令和5年4月18日から) ※祝日・年末年始除く
15 その他の管理業務	・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補助業務 ・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：6月、2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審査
【入居者募集】 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事前周知を実施しました。また、年間の募集スケジュールについては、窓口掲示及びホームページへの掲載並びに入居申込案内書等への差し込みにより、周知に努めました。 令和5年度から、要告知物件として、いわゆる事故物件の募集を実施しました。募集時には、対象住戸がわかるように告知事項を記載し、受付窓口に住戸の詳細を掲示しました。 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を始め、入居申込案内書や各種申請書等のダウンロードができるようにしました。また、一部の住宅では間取り図の掲載を開始する等内容を改善しました。 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。

【入居希望者事前相談】

昨年度に引き続き、窓口業務の混乱を避けるため、入居申込案内書による説明の前に概略確認フローチャートを使用し、事前に申込資格や住宅困窮理由などの内容確認をすることで、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、岡崎市福祉部各課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、抽選募集は年間6回の実施計画どおり、滞りなく実施しました。

◇常時募集

令和5年7月から仁木荘（1階及び2階は除く）を常時募集住宅に追加し、入居機会を拡大しました。

また、事務の見直しや事務処理の効率を上げることで、入居申込から入居に至るまでの期間を約2か月から最短約2週間へ短縮させました。これにより、住宅困窮の状況に応じた住宅の提供が実現できるようになりました。

さらに、単身入居可能住戸の拡大を図るため、要綱の改正が行われ、令和5年11月から舞木荘、山中荘も単身入居可能となりました。

常時募集を通年実施した結果、入居申込は前年度実績比20件増の31件、入居は同7世帯増の13世帯となり、大きな結果となりました。

◇抽選募集

令和5年度も、新築の平地住宅の募集がメインとなりましたが、年間で180戸募集し、124世帯が入居となりました。

年度	募集戸数	入居戸数		
		既存住宅	平地住宅	合計
令和5年度	180	69	55	124
令和4年度	136	53	43	96

新築住宅として募集した平地住宅3号棟48戸については、令和6年3月末時点で47世帯が入居となりました。

また、これまで募集できていなかった要告知物件として3戸募集し、いずれも入居して頂くことができました。

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活用し、入居希望者により分かりやすい説明を心掛けました。募集住戸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、物件のイメージが把握できるよう工夫しました。

新築の平地住宅を始め、土井住宅、五本松住宅など新しい住宅及び単身入居可能住戸に申込みが偏る傾向が続いており、一方でエレベーター及び浴槽・風呂釜が未設置の住宅では、例年同様に申し込みが伸び悩む結果となりました。

令和5年度も引き続き年間募集スケジュールをホームページや窓口等で広く周知し、希望者には下見をしてもらうことで、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の好評を得ました。

◇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
①R5.4.16入居	21	53	16
R5.4.16入居※3	1	17	1
②R5.6.1入居	25	89	14
③R5.8.1入居	22	59	11
8.1又は9.1入居※3	37	79	32
④R5.10.1入居	23	89	13
⑤R5.12.1入居	17	53	10
R5.12.1入居※3	16	76	15
⑥R6.2.1入居	10	32	4
R6.2.1入居※3	5	52	5
R6.2.1入居※4	3	15	3
合 計	180	614	124

※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 平地住宅の募集状況

※4 要告知物件の募集状況

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、住宅返還届の受理、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】

◇事前説明の徹底

新規入居者を始め、建替による移転時、名義人変更に伴う承継手続き時等の既存入居者に対しても、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承諾したうえで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、岡崎市社会文化部多様性社会推進課に通訳を依頼し、外国人入居者との意思疎通を図りました。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、多言語による説明等に対応できる環境を昨年度同様に継続しました。

◇入居辞退の抑制

申込時の丁寧な説明と入念な意思確認を行うとともに、下見後の入居辞退の発生を抑制するための取組みを行うことで、入居辞退の抑制に努めました。具体的な取組みは入居率目標達成の主な取組み（12 ページ）に記載してあります。

【特定入居・優先入居への対応】 平地住宅の2DK（大）、3DKを抽選により募集（令和6年8月1日又は9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」を設定し、優先入居を実施しました。 これにより、特定子育て世帯として7世帯が入居に至りました。 【滞納の確認及び指導】 滞納者の退去時は、滞納額及び支払い方法を調査し、納付書の発行や納付計画の相談をしたうえで、納付誓約書の提出指導を行いました。 【返還検査の実施】 令和5年度は、退去者立会いのもと返還検査を136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。	
3 使用料（家賃及び駐車場使用料）決定補助業務	
業務内容	収入認定、家賃決定補助業務、家賃減免業務
【収入認定、家賃減免業務】 令和5年6月に実施した収入申告では、対象世帯の申告率は前年度実績比0.4ポイント増の98.6%でした。 令和6年2月に実施した家賃減免申請書一斉送付のうち、使用料等滞納者の減免申請書提出率は85.7%となりました。 書類の未提出世帯には電話連絡、住戸訪問、文書の送付にて催促を行うなど対象世帯への対応を徹底し、収入申告率は前年度を若干上回る結果となりました。 また、世帯員の変動等で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。 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で、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50世帯（51人）へ再就職確認を行い、48人が回答（3人が未回答）、対象の14世帯に収入の認定更正を行いました。	
4 使用料（家賃及び駐車場使用料）収納業務	
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
【口座振替関連の業務】 入居者に口座振替の説明及び用紙を配布しました。また、納付書送付用封筒に口座振替の案内文を同封し口座振替の周知を行いました。特に、新規入居者に対しては住宅の賃貸借契約時に口座振替届を窓口にて記入して頂くことにより、後は金融機関に提出するだけで納付書払いから口座振替に切り替わるため、口座振替率の向上に寄与し、令和6年3月末時点の口座振替利用率は目標の82.0%に対し	

0.75 ポイント増の 82.75%となりました。	
【生活保護世帯代理納付等業務】	
使用料等滞納の発生を抑制するため、生活保護世帯の納付状況を市へ報告し、必要に応じて代理納付への切替えを行いました。また、生活保護受給者のうち、収入申告が未申告のかたについては、岡崎市福祉部地域福祉課と連携し、未申告者がなくなるように努めました。	
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
【滞納整理】	
家賃未納者に対する督促状を送付しても応じない滞納者には、催告書を発送したうえ電話催告を行いました。また催告にも応じない場合は、夜間休日の臨戸訪問を実施し、そ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。	
納付相談においては、年金の支給月による納付など入居者が支払い可能な時期や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、一時的に収入を失った滞納者等には住居確保給付金等の説明のため岡崎市福祉部ふくし相談課窓口への案内を行いました。	
納付誓約書の提出指導及び誓約書提出者の履行監視を行いました。納付誓約のとおり履行しないかたに対しても、手紙の投函や電話連絡の頻度を調整するなどして履行の催促を行いました。	
【明渡訴訟等に関する補助】	
家賃滞納等による明渡請求について市と連携して対応するとともに、明渡訴訟の証拠書類の整理について事務補助を行いました。	
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
高額所得者認定 2 世帯・収入超過者 192 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。	
高額所得者認定 2 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、2 世帯ともに退去に至りました。	
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
【各種申請・届出への対応】	
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。	
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、窓口で説明した後に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。	
8 入居者に関する指導	
業務内容	入居者に関する指導
◇入居者指導 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）ではイラストを適度に使用し、視覚的にも分かりやすく作成しました。 住宅通信では夏季の熱中症対策等時節に応じた注意喚起の掲出も行いました。 また、生活騒音を出さないように注意する一方で、集合住宅の構造上一定の生活音は聞こえてしまうことについては、ある程度許容が必要である旨入居者に周知を行いました。 ◇不正入居指導 入居世帯員の死亡、無断退去など、世帯変動があった場合は対象世帯へ電話連絡、文書の送付など早期に対応し手続きを促すことで、承継手続き等の案内や入居者の退去指導を行いました。 その他の取組みは（16 ページ）入居者の適切な指導に記載してあります。	
9 管理人業務委託補助	
業務内容	管理人への対応
◇管理人事務説明会の開催 管理人事務説明会を令和5年5月12日に開催し業務内容の説明を行いました。 管理人に配布するしおりのレイアウト改善、内容更新を行いました。また、説明会を欠席された管理人のうち、昨年度から継続して管理人をされるかたには資料を郵送し、新規に着任されるかたには個別訪問により業務の内容を説明し、丁寧な対応を心掛けました。	
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
【駐車場使用申込・返還・各種申請】 駐車場使用申込、車両変更時は使用者並びに駐車車両の寸法確認を行い、適切に保管場所使用承諾証明の発行補助を行いました。 【不正駐車等の指導】 施設巡回時に注意を促す貼紙を掲示することや、未使用区画へのカラーコーンの設置をすることにより、不正駐車等の指導を実施しました。 その他の取組みは（16 ページ）入居者の適切な指導に記載してあります。	

11 施設の巡回	
業務内容	施設の巡回
点検表に基づき、職員による全住宅の点検を月1回実施しました。点検時に管理人及び自治会等への聞き取り調査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。 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。 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、不具合箇所を補修しました。	
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
住宅、設備の不具合として小規模修繕（一般修繕）440件、退去後の空家修繕89件、計画修繕1件を行いました。 【修繕の管理】 年間多くの修繕を実施することから、修繕状況のデータベース化を行い、発注ミスの防止や適切な修繕費の執行に努めました。また、定期点検の結果から修繕が必要な案件の中でも優先順位を設け、緊急性の高いものから修繕を行いました。 【小規模修繕（一般修繕）】 入居中の部屋の設備機器等の不具合案件に備え、修繕費用の負担区分を事前に入居者へ説明し、同意を得たうえで実施するよう努めました。 住宅内共用部の照明、屋外外灯については、器具が故障、破損した場合はLED照明への取り替えを行いました。 【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、令和5年度における修繕期間平均100日以下を目標としており、実績は97日（前年度実績102日）と、目標達成することができました。 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89件（前年度実績71件）については、水廻り、設備の更新と入居を意識した修繕をメインとして継続実施してきました。 築年数の浅い住宅においては修繕費及び修繕工数共に低く抑えられる傾向にあり、築年数が経過した住宅は、修繕費及び修繕工数共に嵩張る傾向にあることから、特に築年数の経過した住宅については発注を極力まとめて行う等、発注方法を住宅の経過年数等に応じて工夫することにより、修繕費平均単価を前年度同様の数値に抑えました。 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、集中検針盤の取り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、小規模修繕の実施や長期修繕計画に反映しました。 ◇自主点検 自社のチェックリストを用いて住宅内の施設、設備点検を月1回実施し、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
大樹寺荘の入居者移転支援事務所を市と協議のうえ再開しました。 令和5年4月18日から毎週火曜日（9：00～16：00）、常時1名体制で運営開始しました。 【大樹寺荘】 移転支援事務所を再開し、地元住民の移転に関する相談に応じるとともに、新1号棟の建設工事に伴う移転以外の相談や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の構築に努めました。 令和5年度は他の市営住宅への移転を希望した2世帯を、移転支援事務所による手続き支援を経て円滑な移転を完了させました。	
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補助業務、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
【苦情・要望への対応】 休日及び時間外対応窓口である夜間コールセンターへの問合せが22件あり、安否確認の連絡があった際は、即時に対応しました。住居の不具合などの問い合わせについても、休日や時間外において入居者のお話を聞き取ることができる体制となっており、不具合の早期解消に努めました。 【鍵の管理】 空家の鍵の保管状況について定期的に確認し、鍵付キーボックス及び鍵付収納庫により適正な管理を徹底しています。また、共用部の鍵も住宅、用途別に整理・保管しています。加えて、定期的に保管されている鍵の確認を行っています。 【自然災害、火災、事故、緊急時等への対応】 令和5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5件であり、内訳	

としては1名の無事を確認、4名は死亡のため親族等に引継ぎました。

令和5年6月2日に発生した豪雨では、浸水等による被害状況の確認や入居者の安否確認対応を行いました。また、管理人及び自治会と連携し、風水害に効果的な対策方法の周知や災害物資（土嚢など）の配備を実施することで、防災意識の向上を図りました。

具体的な対応は（21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許可補助業務】

令和5年6月2日豪雨及び令和6年能登半島地震並びに火災・犯罪被害等により、一時的に住居が必要なかたに対して、市営住宅等の行政財産目的外使用にかかる住宅の下見案内、修繕対応等状況に応じた支援を行いました。

【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】

抽選募集では、特定子育て世帯等の優先入居を可能な限り実施し、若年層の入居促進を図ります。

常時募集では、入居期間短縮及び単身入居可能住戸拡大の影響を受け、入居数が増加傾向にあることから、さらなる入居者の増加に取り組めます。

入居希望者の手続きについては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の維持が実現されるよう心掛けます。

また、大樹寺荘での建替移転の事前調整が予定されているため、要望や希望聞き取りの確認を行い、移転対象者の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	入居率対象 管理戸数	入居戸数	目標値	実 績	達成率	前年度 実績
対象住戸	2,363	2,225	95.0%	94.2%	99.2%	95.0%

※令和5年10月1日時点の実績となります。

※入居率対象管理戸数は、全体の管理戸数（2,804 戸）から政策空家等の戸数を除いたものとなります。

イ 収納率

項 目	調定額	収納額	目標値	実 績	達成率	前年度 実績
全住宅	554,818,411	543,722,492	98.0%	98.0%	100.0%	100.1%

※ 令和6年5月31日時点での現年度の調定額（住宅使用料と駐車場使用料）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 94.2% 達成率 99.2% 前年度実績 95.0%
【目標値設定】令和5年度の入居率目標値を95.0%以上と設定しました。 ＜入居率目標値達成の主な取組み＞ 要告知物件を新たな募集区分として追加し、入居希望者の選択肢を増やすことで、応募の分散を図りました。 新築の平地住宅を募集することで、新築住宅と既存住宅の申込み件数に偏りが生じ、既存住宅を募集しても入居に至らないという課題がありましたが、専用説明文の作成等にて窓口対応効率を上げ、より多くの既存住宅を同時募集することで、入居者の確保に努めました。 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。 上記のとおり入居率の向上を図る取組みを行い、常時募集、抽選募集の入居数を増加することができましたが、入居率は94.2%（令和5年10月1日時点）と目標値95.0%（前年度実績95.0%で前年度比99.2%）に対して0.8ポイント下回り目標を達成することができませんでした。 令和5年9月までは前年度並みの退去数で推移していましたが、令和5年10月から翌年1月までの間の退去数が前年度と比べて2倍近く増加したことで、入居率が伸び悩み、上記に記載した結果となりました。単身高齢世帯の退去件数の増加が目立ち	

(老人施設等への入所、亡くなったことによる退去)、次いで外国人が戸建てを購入しての転居などが多くありました。これまでと比べ、金融機関が外国人にも融資をすることや、外国人を取り扱う不動産の仲介業者があること、出稼ぎではなく日本での永住を希望するかたの増加などが、退去の増加原因と考えています。	
(2) 収納率	目標値 98.0% 実績 98.0% 達成率 100.0% 前年度実績 100.1%
【目標値設定】令和5年度の収納率目標値を98.0%以上と設定しました。 ＜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、非課税世帯を対象とした給付金支給時の催告などの取り組みにより収納率の向上に努めてまいりました。 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徹底して説明し、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いました。支払い可能額などを滞納者と相談したうえで納付誓約書の提出等を指導し、計画的な納付指導を徹底しました。 また、離職等を理由に滞納者となった世帯には、住居確保給付金等についての相談を促すため岡崎市福祉部ふくし相談課等に案内を行いました。 高額滞納者に対しては、電話催告のほか、黄色の封筒を採用した特別催告書を送付するなど、滞納額の縮減に取組み、納付誓約書の提出による計画的な納付を促すことで、一部の滞納者は滞納を解消するなど、令和5年度も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組みを行った結果、収納率98.0%（前年度実績97.90%、前年度比100.1%）と目標値の98.0%を達成することができました。	
(3) 収入申告率	目標値 98.1% 実績 98.6% 達成率 100.5% 前年度実績 98.2%
家賃減免申請回収率	目標値 85.0% 実績 85.7% 達成率 100.8% 前年度実績 97.9%
【目標値設定】令和5年度の収入申告率を98.1%、減免対象で家賃滞納者の家賃減免申請回収率85.0%と設定しました。 なお、家賃減免回収率の算定方法について、令和4年度までは2月に実施する住宅家賃減免申請の対象世帯のうちから申請書が提出された率としていましたが、令和5年度からは住宅家賃減免申請の対象世帯で、かつ家賃を滞納しているかたのうちから申請書が提出された率へ変更していることから、前年度実績と比べると数値は下がっています。 ＜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、減免対象で家賃滞納者の家賃減免申請書未提出者には電話連絡で申請を促すことにより、それぞれ提出率の	

向上に取り組めました。

◇収入申告率

令和5年6月に実施した収入申告については、目標値98.1%を0.5ポイント上回る98.6%となり目標を達成することができました。

◇家賃減免申請回収率

令和6年2月に実施した家賃減免申請回収については、目標値85.0%を0.7%ポイント上回る85.7%となり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次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5年度は平地住宅3DKを対象に特定子育て世帯の優先枠を設けて抽選募集を行い、7世帯が入居となりました。

団地内の高齢者の割合は、市全体の高齢者割合に比べて非常に高く、自治会役員の成り手がいないことから、自治会等からも若い人の入居について推進してほしいと要望があります。子育て世帯が増加することで、団地内入居者の若返りを図ることができ、団地自治会活動の活性化に寄与す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に対し、毎月1回の電話連絡を実施しました。

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。

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。

◇高齢者世帯の鍵部取り替え

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、力が入りにくい高齢者には開閉がやや困難となっています。高齢者が容易に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

地域包括支援センター、自治会等関係各所と合同で、問題がある入居者に対する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。(1/2)

住宅名	時期	内 容
平地住宅	令和5年6月	住民の騒音問題
平地住宅	令和5年7月	住民の見守り問題
平地住宅	令和5年8月	住民の騒音問題
若松荘	令和5年10月	住民の生活上の問題
平地住宅	令和5年11月	住民の騒音問題

住宅名	時期	内 容
五位原荘	令和6年1月	住民の生活上の問題
平地住宅	令和6年1月	住民の騒音問題
平地住宅	令和6年2月	住民の騒音問題
仁木荘	令和6年3月	住民の生活上の問題

岡崎市福祉部各課、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

自治会と合同で全団地において年1回の消防訓練を実施しました。参加者の少ない団地もあったことから防火意識向上を図るため今後は参加者の増加に取組みます。

◇単身入居者死亡後の退去作業の支援

亡くなられた入居者の遺族が遠方や高齢等の場合で片付けが難しい場合は、遺品整理業者等の紹介をするなど住戸の返還まで担当職員がサポートに入ること、円滑でかつ速やかな住宅返還が実現されるよう、退去作業の支援に努めました。

単身入居者死亡住戸31件のうち23件が住戸返還、4件が相続人や親族等で室内の片付け対応中、4件が相続人等不明のため調査中となりました。

令和5年度は、単身入居者死亡住戸など退去作業の支援として遺族等に遺品整理業者の紹介を18件しました。

紹介した遺品整理業者が片付けを行った場合では、遺族が遠方の場合でも1ヶ月程度で住戸を返還することができています。また、片付け費用負担の問題もあるため遺族等で室内の片付けを行う場合は、住戸返還まで長期間となることもありますが、問題点や進捗状況を把握するため定期連絡を行いました。

◇住民への注意喚起

令和5年8月に自治会等から特殊詐欺と思われる電話があったと相談を受けたことから愛知県警察に協力を依頼し、特殊詐欺注意喚起ちらし等の提供を受け、全団地に配布及び掲示可能な団地にはポスターを掲示し特殊詐欺の注意喚起を行いました。

◇ふれあい喫茶（住民集会）等の開催

新築住宅の平地住宅3号棟では、既存の入居者がいないことから、前年度まで開設していた移転支援事務所職員もサポートに入り、自治会等と合同で住民説明会を開催しました。内容等については以下のとおりとなります。

住宅名	時期	内 容
平地住宅	令和5年8月	新規入居者を対象とした説明会
平地住宅	令和5年9月	新規入居者を対象とした説明会
平地住宅	令和5年12月	新規入居者を対象とした説明会
平地住宅	令和6年1月	新規入居者を対象とした全体説明会

◇外国人交流イベント

令和5年8月に萱林荘自治会と合同で外国人交流イベントを開催しました。団地内の住民以外に退去した外国籍のかたも含め、多くのかたが参加し、新型コロナウイルス感染拡大対策の関係で自粛していた住民交流を再開することができ、継続的な実施を望む声をいただくなど好評を得ることができました。

(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団地年4回の夜間駐車場巡回を行い、来客用区画利用証を使用している団地では新規入居者へ都度配布しました。また、カラーコーンの注意文はポルトガル語をメインとし、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り一定の成果が得られました。

一部の団地では、市が作成した要綱に基づき2台目区画の使用が可能となったことから対象者に2台目区画の使用の通知文を送付し、2台目区画の運用を開始したことで不正駐車抑制に取組みました。

◇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。

新規入居時及び住宅移転等の対象者に対する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行い、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。

入居者間のトラブルに対する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正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。

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に至るなど一定の成果を出すことができました。

◇高額所得者

令和5年度に認定された高額所得認定2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ました。その結果、認定された2世帯が自主退去し、真に住宅に困窮するかたへ市営住宅を提供できることとなりました。

◇高額滞納者

高額滞納者に対しては、電話催告のほか、黄色の封筒を採用した特別催告書等通知書を送付するなど、滞納額の縮減に取組み、納付誓約書の提出による計画的な納付を促すことで、一部の滞納者では滞納を解消するなど、令和5年度も一定の成果を上げることができました。また、高額滞納者の明渡請求及び明渡訴訟については、適切に事務補助を行いました。

【今後の取組み】

抽選募集では、単身入居可能住戸、設備が充実した住宅に人気集中し、浴槽や風呂釜等が未設置の住宅では申込みが少ない状態となっていますが、入居が見込める住戸（単身世帯入居可、人気住宅）の空家修繕を優先するとともに、申込の少ない住戸の募集も継続することで入居数の増加に努めます。

常時募集では、抽選募集との同時申込みと入居期間の短縮を図ったことで申込件数と入居数が増加するなど一定の入居率向上効果があったことから、引き続き取り組むことで入居率の向上及び住宅困窮者の入居可能住戸の確保に努めます。

自治会等、地域包括支援センター、岡崎市福祉部各課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を図り、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		243,846,818
	利用料金収入		0
	事業収入		0
	その他収入		0
収入 計			243,846,818
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	221,401,407
	（うち修繕費・残置物処分費）	精算項目	(107,119,018)
	事業費	事業に係る経費	0
	その他	諸経費	22,445,411
支出 計			243,846,818
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、申込案内書、各種提出書類等ダウンロードできる書類の追加や抽選募集などの情報更新を実施し、適正に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、外国人交流イベント、災害時の物資配備、消防訓練等を実施しました。

◇入居者移転支援業務

市との協議を経て大樹寺荘移転支援事務所を再開し、職員を1名配置しました。地元住民の移転に関する相談に応じるとともに、新1号棟の建設工事に伴う移転以外の相談やトラブル等について現地対応できる体制としました。

【精算項目】

修繕費は月1回の施設巡回、保守点検結果等から重要度や優先度に区分し、計画的に執行しました。

◇小規模修繕（一般修繕）

一般修繕では440件の修繕を行いました。

今年度も年数が経過した電気温水器、ガス給湯器等設備の故障による取り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り替えな

ど、入居者の生活に直結する設備等の修繕を優先的に行いました。

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が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しました。また、簡易な漏水、配管の詰まりなど職員で修理可能なものは対応し修繕費用の抑制に努めました。

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、89 件（前年度実績 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 5 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、築年数が経過した住宅では修繕工数の多い空家も多くあり平均額が増加傾向となりましたが、土井住宅など短期間で完了する住戸も多くあったため平均単価は前年度同様の数値となりました。

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引き続き取り組みました。

◇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 3,284 円（執行率 99.99%）、残置物処分費は 334,514 円となり、あわせた精算額は 337,798 円となりました。

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	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、継続情報の提供を行いました。 なお、メール配信サービスに登録されている人数は令和6年3月末時点で189件となります。 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。
外国人対応	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	申込案内書、入居のしおり、各種届出書類などの他に住宅の間取り図を新たにホームページでダウンロードできるようにしました。 今後も、ダウンロード可能な書類、間取り図については、市と協議の上、随時追加していきます。 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、説明した後にスムーズな手続きができるように工夫を凝らし、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	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	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、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）を作成するなど、注意喚起に努めました。

(3) 非常時対応に対する自己評価

項 目	自己評価
安否確認の初動対応	安否確認の初動対応として、入居者の安否について疑義がある問合せが入る度に、現場急行が必要か否か確認するため、速やかに緊急連絡先や管理人、関係部署等に連絡を取り情報収集を実施します。情報収集対応の中で、入居者の安否が確認できた場合は、現場急行は要さないものとしませんが、無事を確認できたことで安心したと親族から感謝されることもあり、安否確認の初動対応によっても人命救助に寄与することができました。 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及び緊急連絡先変更時の緊急連絡先届の再提出の催促をするため、住宅通信によって入居者へ注意喚起しました。
自然災害	台風等の接近が予想される場合、全住宅の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。 市の第1次非常配備発令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。 令和5年6月2日の豪雨では、浸水等による被害状況の確認や入居者の安否確認の対応を行いました。また災害後の対応として、管理人及び自治会等と連携し、風水害に効果的な対策方法の周知や災害物資（土嚢など）の配備を実施するなど防災意識の向上を図りました。
夜間・休日対応	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。