

令和 6 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 岩田 惣市郎
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	9
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	13
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	20

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6年6月実施 減免申請：令和7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：82.1%
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：6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：606 件 空家修繕：74 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：毎週月・水曜日(令和6年8月から週2日に変更) ※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	市営住宅火災：2 件 共用部不審火：1 件 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。 要告知物件として、いわゆる事故物件の募集を継続実施しました。募集時には、対象住戸が明確にな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することにより、要告知物件への入居に繋げました。 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、令和5年度から実施している住宅の間取り図の随時アップロードについては、全住宅分が完了しました。加えて、市営住宅条例の改正に合わせた記載内容に更新しました。	

【入居希望者事前相談】

入居の可否が簡単に確認できるフローチャートを活用し、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市民自らが確認できるようにしておくことで、窓口業務の混雑抑制に努めました。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

市と協議のうえ、荒井山荘の一部住戸（3階から5階）を令和7年2月から常時募集住宅に追加し、入居機会を拡大しました。

また、申込方法の改善（入居手続き期間を最短期間2週間へ短縮、単身世帯の入居可）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、入居希望者の相談が増加しています。

常時募集を通年実施した結果、入居申込は前年度実績比15件増の46件、入居は前年度実績比3件増の16件となり、大きな効果を得られた結果となりました。

◇抽選募集

令和6年度は内部改修工事が完了した荒井山荘の募集がメインとなり、年間で142戸（前年180戸）募集し、105世帯（前年124世帯）が入居となりました。

令和6年度も土井住宅・平地住宅・五本松住宅といった平成17年度以降に建設された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。

年度	募集戸数 (戸)	入居戸数		
		既存住宅 (戸)	土井住宅・平地住宅 五本松住宅(戸)	合計 (戸)
令和6年度	142	61※	44	105
令和5年度	180	57	67	124
令和4年度	136	39	57	96

※内部改修工事が完了した荒井山荘については、入居戸数は18戸でした。

前年度から募集を開始した要告知物件として5戸（前年3戸）募集し、いずれも入居に至りました。

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、入居希望者にとって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、配置図及び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。また、ドアの開閉音、足音など室内の構造に伴い発生する生活上の問題点についてもイラストを使用した説明文を活用し、事前に説明しました。

◇抽選募集状況一覧

入居基準日	募集住戸数※1 (件)	入居申込数※2 (件)	入居世帯数 (世帯)
① R6.4.16 入居	27 (1) ※3	140 (4)	22 (1)
② R6.6.1 入居	25 (2)	131 (5)	21 (2)
③ R6.8.1 入居	26 (1)	120 (9)	19 (1)
④ R6.10.1 入居	34	118	20
⑤ R6.12.1 入居	15	47	9
⑥ R7.2.1 入居	10 (1)	114 (5)	9 (1)
合 計	142 (5)	693 (23)	105 (5)

※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 カッコ内の数字は要告知物件の数を示します。

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

新規入居者だけでなく、建替えに伴う移転や名義人変更に伴う承継手続きの際など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改めて説明し、了解を求め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、通訳職員を配置したり、岡崎市社会文化部多様性社会推進課に通訳を依頼するなどして、外国人入居者と円滑な意思疎通を図りました。さらに、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、多言語に対応した説明などにも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】

内部改修工事が完了した荒井山荘3DKを抽選により募集(令和6年8月1日入居、10月1日入居、12月1日入居)する際に、市と協議のうえ、「特定子育て世帯枠」を設定し、優先入居を実施しました。

これにより、特定子育て世帯枠として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6年度は、退去者立会いのもと返還検査を123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6年6月に実施した収入申告では、対象世帯の申告率は、98.6%（前年実績98.6%）でした。 令和7年2月に実施した家賃減免申請書一斉送付のうち、使用料等滞納者の家賃減免申請書の提出率は86.0%（前年実績85.7%）となりました。 未提出の書類がある世帯には、電話連絡や住戸訪問、文書送付などで催促を行い、収入申告率は前年度をわずかに上回る結果となりました。 さらに、世帯員の変動などによる収入認定の修正や家賃減免申請についても、対象世帯に必要書類の記入方法や提出方法を説明し、手続きをサポートしました。 送付する申請書類には、記入例（ポルトガル語）を同封し、記入ミスによる未受理件数の減少や家賃反映の遅延に努めました。 退職した44世帯（44人）に再就職確認を行い、42人が回答し、1人が退去、残りの1人は未回答でした。9世帯に収入認定の修正を行いました。	
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記載し、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いただくことにより、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7年3月末時点の口座振替利用率は目標の82.0%に対し0.1ポイント上回る82.1%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】 家賃未納者には、督促状を送付しても応じない場合には、催告書を送付し、電話での催促を行いました。 さらに、催告にも応じない場合は、夜間や休日に訪問し、手紙の投函や連絡方法の改善に努めました。 納付相談では、入居者の支払い可能な時期や金額を考慮し、滞納額を削減する取り組みを行いました。 一時的に収入を失った滞納者には、住居確保給付金などの支援制度について簡単に説明し、必要な窓口への案内を行いました。 さらに、納付誓約書の提出指導や履行監視を行い、納付誓約に従わない場合には、履行の催促を手紙や電話で行うなどしました。 【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
令和5年度認定（令和6年度分）の高額所得者6世帯・収入超過者193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6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、適切に対応しました。	
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、不在届など）について、適切に処理しています。 また、同居・承継（契約者変更）申請において、事前の要件確認や多くの提出書類が必要なため、窓口での説明だけでなく、説明用紙にマーカーを引き、提出書類に番号を付記し、重要な箇所に付箋を貼り、必要書類を鉛筆で記入するなどの工夫をしています。これにより、入居者の負担を軽減し、窓口での説明後もスムーズな手続きができるよう配慮しています。	
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い内容となるように作成しました。 住宅通信では夏季の熱中症対策、火災、災害の注意喚起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(15 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6年5月16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(15 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）606 件、退去後の空家修繕 74 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6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 91 日（前年度実績 97 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 74 件（前年度実績 89 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6年8月から毎週月・水曜日（9：00～16：00）の週2日、常時2名体制に変更しました。 【大樹寺荘】 移転支援事務所を週2日、2人体制で開所したことで、地元住民の移転に関する相談や移転先の調整、大樹寺住宅1号棟の建設工事に関連しない相談やトラブルに現地で対応し、入居者との信頼関係構築に努めました。 令和7年度には大樹寺住宅1号棟への移転があり、市と共同で移転説明会や移転先の調整、間取り決定抽選会などを滞りなく適切に実施しました。また、令和6年度には他の市営住宅への移転を希望する世帯に対し、移転支援事務所において手続き支援を行い、円滑な移転を実現しました。	
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の問い合わせについては、夜間コールセンターにて対応できる体制としています。 令和6年度の年間問合せ件数は22件でした。 安否確認の連絡があった際は即時対応に努め、その他住居や設備の不具合などについても、コールセンターにて問い合わせ内容をよく聞き取り、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は定期的に確認し、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。 【自然災害、火災、事故、緊急時等への対応】 令和6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3件でした。内訳	

としては1名の無事を確認、2名は現場対応時に救急搬送され、親族等に引き継ぎました。職員が現場に急行し対応した結果、無事が確認できた者、救急搬送となり一命を取り留めることができた者が居ました。

令和6年度は火災の発生が相次ぎました。伊賀山住宅及び中之郷荘で住戸火災、平地住宅で不審火の発生が確認されました。

現場対応、状況確認、報告や連絡において過不足の起きないような対応に尽力し、状況終了後には入居者等に対する注意喚起のための住宅通信を作成し、全団地に回覧及び掲示しました。

また、平地住宅における不審火に対しては、自治会と協同し監視カメラを一時的に設置。また、団地の夜間警備の手配、職員による巡回の強化、再発防止に効果的な対策方法の周知を実施しました。

【行政財産目的外使用許可補助業務】

火災・犯罪被害・DV被害により、一時的に住居が必要なかたに対して、市営住宅等の一時的な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。

令和6年能登半島地震による一時入居者においては、令和6年度においても引き続き対応し、必要に応じた補助業務を実施しました。

【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6年度に実施した効果的な取組みについては継続実施に努めます。

令和7年度の条例改正により、若年単身者の入居要件の緩和が図られたことを受け、新規対象となった世帯に向けた効果的な周知方法の模索及び実施をし、不人気だった住宅への入居斡旋件数が増加となるよう取り組みます。

また、大樹寺住宅1号棟の完成と共に既存入居者の一斉移転が行われる予定のため、事前に必要な準備を完了させ、移転対象者の個々の事情に応じた対応に努めることでスムーズな移転手続きが実現されるような支援に徹します。

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	2,136 戸	1,913 戸	83.3%	89.6%	107.6%	94.2%

※令和6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、全住宅の管理戸数（2,804 戸）から用途廃止及び改修工事による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	568,035,823 円	557,106,506 円	97.7%	98.1%	100.4%	98.0%

※ 令和7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 83.3% 実績 89.6% 達成率 107.6% 前年度実績 94.2%
【目標値設定】令和6年度の入居率目標値を 83.3%以上と設定しました。 なお、令和6年度においては、令和5年度以前と比べ入居率算定方法を変更したことで、目標値は大きく変動しています。総務省統計局住宅・土地統計調査の数値を用いて本市周辺地域の賃貸借物件における入居率を算出し、市と協議の上当該入居率を目標値としています。 ＜入居率目標値達成の主な取組み＞ ・団地毎の申込の偏りを軽減させるため、過去の倍率の表示、要告知物件募集の拡充等継続実施し、申込辞退抑制のため設備更新及び室内清掃の強化に努めました。 入居率は 89.6%（令和6年10月1日時点）となり、目標値 83.3%（前年度実績 94.2%で前年度比 95.1%）に対して 6.3 ポイント上回り目標を達成することができました。	
(2) 収納率	目標値 97.7% 実績 98.1% 達成率 100.4% 前年度実績 98.0%
【目標値設定】令和6年度の収納率目標値を 97.7%以上と設定しました。 ＜収納率目標値達成のための主な取組み＞ 令和5年度に引き続き、口座振替利用の勧奨、新規入居者に対する家賃納付説明の徹底、夜間休日催告の実施、入居者の生活状況の把握、年金支給時の催告強化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。	

新規入居者には申込時及び入居時に家賃納付について徹底して説明し、納付意識を持っていただくとともに、入居後間もないうちに滞納した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に加え、納期限直後に電話催告を行うことで、家賃納付の意識付けと滞納している事実を認識させることに努めました。各々の滞納者の生活状況を聞き取り、支払い可能額などを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、電話催告に加え特別催告書の送付時に色付きの封筒を採用し、目立たせることで重要性を表現するように努めています。 令和6年度の新たな取り組みとして、滞納者及び連帯保証人へ催告書等送付時において、ゆうちょ銀行の払込取扱票を同封することで、納付方法の選択肢及び納付機会を増やしました。これにより、当該取扱票によって納付された件数は5件、納付額は114,000円であり、効果が得られました。 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、収納率98.1%（前年度実績98.0%、前年度比100.1%）と目標値の97.7%を達成することができました。	
(3) 収入申告率 家賃減免申請回収率	目標値 98.1% 実績 98.6% 達成率 100.0% 前年度実績 98.6% 目標値 85.0% 実績 86.0% 達成率 101.2% 前年度実績 85.7%
【目標値設定】令和6年度の収入申告率を98.1%、家賃減免申請回収率を85.0%に設定しました。 なお、家賃減免申請回収率については、家賃減免申請書を送付した者のうち、家賃等を滞納している者からの家賃減免申請書の回収率としました。 ＜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みました。 ◇収入申告率 令和6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7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1.0%ポイント上回る86.0%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】	

内部改修工事が完了した荒井山荘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世帯の子育て世帯が入居に至りました。

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、継続的に取り組んでまいります。

【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、情報の共有を行いました。

◇高齢者世帯の鍵部取り替え

一部の住戸では、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協同で、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。

住宅名	時期	内 容
五本松住宅	令和６年８月	住民の生活上の問題
平地住宅	令和６年９月	住民の生活上の問題
仁木荘	令和６年１１月	住民の生活上の問題
平地住宅	令和７年３月	住民の騒音問題

岡崎市福祉部各課、地域包括支援センター、関係部署等と協同で騒音、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、自治会等代表者から住人への周知を依頼しました。防火意識向上を図るため今後も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で、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２７件のうち１８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、５件が相続人等不明のため調査中となりました。

令和６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１５件実施しました。

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

火災、災害時の注意喚起、災害の状況及び避難所の開設等を確認できる「岡崎市防災ポータル」、防災情報をメールで入手できる「防災緊急メール登録」のQRコードを掲載した住宅通信を作成し、全団地に回覧及び掲示しました。

住宅の工事未資格業者が機器設置時に発生した不具合の注意喚起として周知文を作成し、受付窓口に掲示しました。

◇ふれあい喫茶（住民集会）等の開催

住宅内の運営、諸問題の対応にあたり自治会等と協同で住人交流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。

住宅名	時期	内 容
本宿住宅	令和6年10月	住人交流会
五本松住宅	令和6年10月	自治会、住人意見交換会
平地住宅	令和6年12月	自治会、管理人定例会議に出席

◇外国人交流イベント

新型コロナの影響により、団地内の住民間の交流が減少しました。特に日本人と外国人の間での価値観や認識の違いから摩擦が生じているという状況に対応するため、令和6年9月に萱林荘自治会と協力して外国籍入居者との交流を促進するためのイベントを開催しました。

退去した外国籍の方も含め、多くの方が参加し、有意義な交流の場となりました。参加者からは継続して開催してほしいという声を多くいただき、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年度認定（令和6年度分）の高額所得者6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ったところ、1世帯は世帯員の変動により収入超過者世帯となりました。その結果、認定された5世帯のうち、4世帯が自主退去、1世帯が明渡請求取消しとなり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、電話催告、特別催告、払込取扱票の同封等により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6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、土井住宅・平地住宅・五本松住宅といった平成17年度以降に建設された比較的新しい住宅及び単身入居可能住戸に人気が集中し、反対に浴槽や風呂釜等が未設置の比較的古い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うちでも入居が見込める低層階の募集を強化することで入居数の増加に努めます。

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、申込み相談及び入居数が増加傾向となるなど一定の入居率向上効果があったことから、今後も引き続き取り組みます。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		251,637,750
	利用料金収入		0
	事業収入		0
	その他収入		0
収入 計			251,637,750
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	226,253,839
	（うち修繕費・残置物処分費）	精算項目	(111,859,650)
	事業費	事業に係る経費	0
	その他	諸経費	25,383,911
支出 計			251,637,750
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、住宅の間取り図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、災害時の対応、消防訓練等を実施しました。

◇入居者移転支援業務

大樹寺荘移転支援事務所の開所日について、市と協議のうえ令和6年8月から週1日開所を週2日開所へ増やしました。職員を常時2名配置し現地対応できる体制を強化しました。また、地元住民からの大樹寺住宅1号棟移転に関する相談や移転先の調整に対応するとともに移転以外の相談やトラブル等についても対処しました。

【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606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、74 件（前年度実績 89 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入居が見込める住戸を優先に修繕しました。

水廻り、設備の更新等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、内部改修工事が予定される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 4,850 円（執行率 99.99%）、残置物処分費は 325,600 円となり、あわせた精算額は 330,450 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7年3月末時点で214件となります。 市政だよりによる広報では、抽選募集、常時募集の掲載のみでなく、内部改修工事が完了した荒井山荘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）アプリ等を導入し、多言語による申込説明等に対応できる環境を継続して整備しています。 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すべての住宅の間取り図を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については、市と協議のうえ、随時追加していきます。

(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。 大雨により河川の増水により被害が予想される場合は、自治会及び管理人等に連絡し安全対策の依頼を行いました
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。