

令和 7 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	6
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	7
5 滞納整理業務	7
6 高額所得者・収入超過者への対応	8
7 入居者からの各種申請・届出への対応	8
8 入居者に関する指導	8
9 管理人業務委託補助	9
10 駐車場管理業務	9
11 施設の巡回	9
12 施設修繕業務	10
13 施設保守管理等業務	11
14 入居者移転支援業務	11
15 その他の管理業務	11
2 施設の利用状況	13
(1) 利用状況	13
(2) 利用状況に対する自己評価	14
1 入居率・収納率、収入申告・家賃減免申請回収率	14
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	19
(1) 収支状況	19
(2) 収支状況に対する自己評価	19
4 利用者アンケート	21
(1) 入居世帯アンケート	21
5 その他自己評価	26
(1) サービス向上に対する自己評価	26
(2) 苦情要望に対する自己評価	27
(3) 非常時対応に対する自己評価	27

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7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7年6月実施 減免申請：令和8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：82.5%
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：8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

項 目	業務内容	実施時期等
11 施設の巡回	・ 施設巡回	施設巡回：毎月１回
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：437 件 空家修繕：106 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・金曜日 ※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	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するとともに、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つながるよう対応しました。 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に加え、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7年度には、よくある質問の内容や令和7年12月1日の所得税法改正（給与所得に関する控除額の変更）を反映した入居申込案内書を掲載しました。

【入居希望者事前相談】

入居の可否を容易に確認できるフローチャートを活用し、入居申込案内書に基づく説明の前に、申込資格や住宅困窮理由など入居希望者自身が確認できるようにすることで、窓口業務の混雑抑制に努めました。また、各受付窓口に住宅の間取り図を配置し、申込希望者を待たせることなく室内の広さや設備の位置などを説明できるようにしました。

市営住宅への申込資格のない方については、岡崎市福祉部各課など関係部署へ情報を引き継いだうえで、適切な窓口を案内しました。

【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ました。

抽選募集は空家の修繕状況に応じて急遽7月1日付入居の抽選を追加実施したため、年6回実施の計画のところ、7回実施しました。

◇常時募集

市と協議のうえ、土井住宅2DK車椅子の一部住戸を令和7年8月から常時募集住宅に追加し、入居機会を拡大した結果、いずれも入居となりました。

また、若年単身世帯の入居が可能となったことで、住宅困窮の状況に応じた住宅提供が可能となり、入居希望者からの相談も増加しました。

常時募集を通年実施した結果、入居申込は前年度実績比3件減の43件でしたが、入居は前年度実績比6世帯増の22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7年度の募集戸数は年間で91戸（前年142戸）募集し、76世帯（前年105世帯）が入居となりました。

大樹寺住宅1号棟の管理開始に伴い、既存入居者の移転に伴う対応をメインとした影響から、年間の抽選募集戸数は前年度に比べ減少しました。

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き、一方で、エレベーターや浴槽・風呂釜が未設置の住宅では、例年同様に申込みが伸び悩む結果となりました。

詳細は下表のとおりとなります。

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7年度	91	50※1	26	76
令和6年度	142	61※2	44	105
令和5年度	180	57	67	124
令和4年度	136	39	57	96

※1 天神荘以降の住宅については22戸、東山荘以前の住宅は28戸でした。

※2 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については8戸（前年5戸）募集し、いずれも入居に至りました。

令和7年8月1日入居の抽選募集では、大樹寺荘建替移転で移転対象外となった1戸を募集した結果、入居がありました。これにより、大樹寺住宅1号棟67戸はすべて入居となりました。

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、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しやすいよう工夫しました。また、ドアの開閉音や足音など、住戸の構造上生じる生活音等についても、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)
①R7.4.16入居	13(2)※3	165(37)	13(2)
②R7.6.1入居	14(0)	113(0)	11(0)
③R7.7.1入居	1(0)	1(0)	1(0)
④R7.8.1入居	19(1)	167(6)	14(1)
⑤R7.10.1入居	19(2)	156(23)	16(2)
⑥R7.12.1入居	11(1)	157(12)	9(1)
⑦R8.2.1入居	14(2)	119(28)	12(2)
合 計	91(8)	878(106)	76(8)

※1 募集住戸数の合計：抽選募集で申込み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 新規入居者に加え、建替移転や名義人変更に伴う承継手続きの際にも、住宅の入居マナー（ペット飼育禁止、生活音等）や共同住宅のルール等について改めて説明し、理解を得たうえで入居していただくよう事前説明を徹底しました。 ◇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への通訳依頼により、円滑な意思疎通を図りました。さらに、受付窓口に通訳機器（ポケトーク）を新たに設置し、対応可能言語を拡充することで、多国籍の方にも説明しやすい環境を整えました。 ◇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、下見後の入居辞退を抑制するための取組みを行うことで、辞退の減少に努めました。 【特定入居・優先入居への対応】 令和7年度は該当する住戸がなかったため、実施しませんでした。 【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確認し、納付書の発行や納付計画の相談を行ったうえで、納付誓約書の提出を指導しました。 【返還検査の実施】 令和7年度は大樹寺荘建替移転の影響により件数が増加し、退去者立会いのもと返還検査を186件（前年123件）実施しました。 また、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対応しました。	
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7年6月に実施した収入申告では、対象世帯の申告率は、98.7%（前年実績98.6%）でした。 令和8年2月に実施した家賃減免申請書一斉送付のうち、使用料等滞納者の提出率は86.0%（前年実績86.0%）でした。 未提出の書類がある世帯には、電話連絡や訪問、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りました。 さらに、世帯員の変動等による収入認定の修正や家賃減免申請についても、必要書類の記入方法や提出方法を説明し、手続きを支援しました。 送付する申請書類には、ポルトガル語の記入例を同封し、記入ミスによる未受理件数の減少や家賃反映の遅延の防止に努めました。 収入申告書提出時に退職していた 40 世帯（41 人）に再就職確認を行い、34 人から回答がありました。うち 1 人は退去、残り 6 人は未回答でした。 対象の 10 世帯については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と用紙配布を行うとともに、納付書送付用封筒にも口座振替の案内文を記載し、口座振替の周知を図りました。特に、新規入居者には、賃貸借契約締結時に口座振替届を窓口で記入していただくことで、以後は金融機関へ提出するだけで納付書払いから口座振替に切り替えられるようにし、口座振替率の向上に寄与しました。その結果、令和 8 年 3 月末時点の口座振替利用率は 82.5%となり目標の 82.4%を 0.1 ポイント上回りました。 【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方については、岡崎市福祉部地域福祉課と連携し、未申告者が生じないように努めました。	
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、督促に応じない場合に催告書を送付し、電話で催促を行いました。 さらに、催告にも応じない場合は、夜間や休日に訪問し、連絡方法の改善や文書投函等により対応しました。 納付相談では、入居者の支払い可能時期や金額を考慮し、滞納額を縮減する取り組みを行いました。 また、一時的に退職等により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。	

加えて、納付誓約書の提出指導や履行監視を行い、誓約に従わない場合は手紙や電話で催促しました。

【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、明渡訴訟に係る証拠書類の整理等の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
------	---------------------

【高額所得者への対応、収入超過者への対応】

令和7年度認定（令和8年度分）の高額所得者11世帯・収入超過者188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。

また、令和6年度認定（令和7年度分）の高額所得者8世帯には、文書の送付や定期的な電話対応、窓口等での聞き取りを行い、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、事前の要件確認や必要書類が多いことから、窓口での説明に加え、説明用紙へのマーカー記入、提出書類への番号付記、重要箇所への付箋貼付、必要書類の記入補助等を行い、手続きの負担軽減と円滑化に配慮しました。

8 入居者に関する指導

業務内容	入居者に関する指導
------	-----------

【入居者に関する指導】

◇入居者指導

入居ルールやマナー（ペット飼育、生活音等）を記載した住宅通信を、ポルトガル語表記やイラスト用いて分かりやすく作成しました。

また、夏季の熱中症対策や火災・災害への注意喚起など、時節に応じた情報も周知しました。

さらに、生活騒音を出さないよう注意喚起を行う一方で、集合住宅の構造上、一定の生活音は生じることについても、ある程度許容が必要である旨入居者に周知しました。

◇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や文書送付を行い、早期に対応し手続きを促しました、 これにより、承継手続き等の案内や入居者の退去指導を行いました。	
9 管理人業務委託補助	
業務内容	管理人への対応
【管理人への対応】 ◇管理人事務説明会の開催 令和7年5月16日に管理人事務説明会を開催し、業務内容を説明しました。 また、管理人に配布するしおりのレイアウト改善と内容更新を行いました。 さらに、説明会を欠席した管理人については、前年度から継続して担当する方には資料を郵送し、新任の方には個別訪問により業務の内容を説明するなど、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及び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】 施設巡回時の注意喚起の貼紙掲示や、未使用区画へのカラーコーン設置により、不正駐車等の指導を実施しました。	
11 施設の巡回	
業務内容	施設の巡回
【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。 点検時には管理人及び自治会等への聞き取りも行い、不具合や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。 また、危険箇所を発見した場合は市へ報告するとともに、応急処置や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、設備の不具合に対し、小規模修繕（一般修繕）437件、退去後の空家修繕106件、計画修繕1件を実施しました。

【修繕の管理】

修繕状況をデータベース化し、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、定期点検で把握した修繕案件は優先順位をつけ、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】

入居可能住居の早期提供を行うため、空家修繕期間の短縮に向け、令和7年度の平均修繕期間100日以下を目標としていました。

実績は98日（前年度実績91日）となり、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106件（前年度実績74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】

予定どおり、量水器及び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
【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について、市と協議のうえ開所日を変更しました。 令和7年4月から毎週月・水・金曜日（9：00～16：00）の週3日、常時2人体制とし、移転手続き完了後の令和8年2月には、市と協議のうえ大樹寺荘2号棟に移転しました。 【入居者移転支援】 移転支援事務所を週3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住戸の調整等、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も現地で対応し、入居者との信頼関係構築に努めました。 令和7年度は大樹寺住宅1号棟への移転に伴い、移転対象世帯への移転手続き等の説明会の実施や入居日の調整、退去手続きなどを滞りなく実施し、移転対象の全世帯の移転を完了しました。 また、他の市営住宅への移転や民間賃貸等への退去を希望する世帯に対しても、移転支援事務所で手続き支援を行い、円滑な移転を実現しました。 移転完了後には、大樹寺住宅で空き部屋が発生したため、既存世帯を対象に退去部屋への移転アンケートを実施し、市と共同で公開抽選会を大樹寺住宅集会所で開催しました。	
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7年度の間合せ件数は19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、内容を丁寧に聞き取り、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7年度において安否確認対応は4件で、うち2名の無事を確認し、2名は現場対応時に死亡が確認されたため、親族等に引き継ぎました。

また、平地住宅で再び不審火が発生したため、現場対応、状況確認、報告連絡を適切に行い、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。

加えて、平地住宅では自治会と協力して防犯カメラを一時的に設置し、職員による巡回強化と、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関する下見案内や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も、令和7年度は引き続き必要な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には、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)の案内を行いました。

【今後の取組み】

令和7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。

抽選募集では、今後も入居につながる住戸を優先的に修繕し、入居数の増加を図ります。

また、申込みの少ない団地でも入居が見込める低層階を優先的に修繕するなど応募件数の偏り解消に取り組めます。

常時募集では、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、不人気だった住宅への申込み相談等が増加しているため、入居可能

住戸の確保に努め、入居数の増加を図ります。

また、今後も大樹寺荘から他の市営住宅に移転を希望する入居者についても、個々の事情に応じた対応を行い、円滑な移転手続きが実現されるよう支援します。

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	2,492 戸	2,093 戸	82.2%	84.0%	102.2%	89.6%

※令和7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（2,791 戸）から用途廃止及び用途廃止予定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	573,775,169 円	563,372,116 円	97.8%	98.2%	100.4%	98.1%

※ 令和8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 82.2% 実績 84.0% 達成率 102.% 前年度実績 89.6%
【目標値設定】令和7年度の入居率目標値を82.2%以上と設定しました。 令和5年度までは、公募時の提案内容を基に、例年の実績を反映した数値を目標値として設定していました。 令和7年度の目標値については、最新の総務省統計局「住宅・土地統計調査」の数値を用いて算出した本市周辺地域の賃貸住宅における入居率を上回る水準として入居率82.2%を導き出し、当該数値を目標値として採用しました。 ＜入居率目標値達成の主な取り組み＞ 団地毎の申込の偏りを緩和するため、過去の倍率表示や要告知物件募集の拡充を継続するとともに、申込辞退の抑制に向けて設備更新や室内清掃の強化に努めました。 その結果、入居率は84.0%（令和7年10月1日時点）となり、目標値82.2%（前年度実績89.6%で前年度比93.8%）に対して1.8ポイント上回り目標を達成することができました。 なお、入居率の算出に当たっては、用途廃止及び用途廃止予定の住戸のみを除外し、改修工事中団地や建替事業省くものとし、改修工事中団地や建替事業対象団地を入居率の対象としたことで前年実績を大きく下回る結果となりました。	
(2) 収納率	目標値 97.8% 実績 98.2% 達成率 100.4% 前年度実績 98.1%
【目標値設定】令和7年度の収納率目標値を97.8%以上と設定しました。 ＜収納率目標値達成のための主な取り組み＞ 令和6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、納付意識の醸成を図るとともに、入居後間もない滞納者への催告を特に強化しました。 また、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、家賃納付意識の喚起と滞納事実の認識につなげました。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示し、計画的な納付指導を徹底しました。 離職等を理由に滞納した世帯には、住居確保給付金等の相談を促すため岡崎市福祉部ふくし相談課等に案内しました。 長期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封筒を用い、重要性が伝わるよう工夫しています。 さらに、滞納者及び連帯保証人への催告書等送付時には、ゆうちょ銀行の払込取扱票を同封し、納付方法の選択肢及び納付機会を増やしました。	

令和7年度は新たな取り組みとして、電話に出ない滞納者へSMSで連絡依頼を実施し、折り返しの連絡や滞納分の納付につなげることができました。 上記の結果、収納率は98.2%（前年度実績98.1%、前年度比100.4%）となり、目標値の97.8%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 98.7% 達成率 100.1% 前年度実績 98.6% 目標値 85.0% 実績 86.0% 達成率 100.0% 前年度実績 86.0%
【目標値設定】令和7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＞ 収入申告及び家賃減免申請は、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7年6月に実施した収入申告については、目標値98.1%を0.6ポイント上回る98.7%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8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】 令和7年度は該当する住戸がなかったため、子育て優先入居募集を実施しませんでした。 団地内の高齢者の割合は、市全体に比べて非常に高く、自治会役員の担い手不足もあることから、自治会等から若年層の入居促進を求める声があります。子育て世帯の増加は団地の若返りや自治会活動の活性化に資すると考え、今後も継続的に子育て支援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、自治会等関係機関と連携し、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
平地住宅	令和7年5月	住民の生活上の問題
五本松住宅	令和7年12月	住民の生活上の問題
五本松住宅	令和8年2月	住民の生活上の問題

また、岡崎市福祉部各課、地域包括支援センター等と連携し、騒音や住民問題について会議を開催し、関係部署間で情報共有を行うことで、一部の問題の解決につなげました。

◇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するなど、防火意識向上と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在住または高齢等で片付けが困難な場合は、遺品整理業者等の紹介などを行い、住戸の返還まで担当職員がサポートにすることで、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37件のうち27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、6件が相続人等不明で調査中となりました。

令和7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17件実施しました。

業者が片付けを行った場合では、遺族が遠方でも1ヶ月程度で住戸を返還することができています。

一方、遺族等が自ら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るため、定期連絡を行い、問題点や進捗状況の把握に努めました。

◇住民への注意喚起

火災、災害時の注意喚起として「岡崎市防災ポータル」や「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。

あわせて、住宅通信及び防災緊急メール登録案内を管理センター窓口にも掲示し、入居希望者や来庁者にも周知しました。

◇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連携し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。

内容	住宅名（時期）
住人交流会	仁木荘（R7.6）、荒井山荘（R7.9）、本宿住宅（R7.11）、 矢作荘（R7.12）、五本松住宅（R7.12）、伊賀山住宅（R8.1）

◇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、日本人と外国人の価値観の違い等による摩擦も見られたことから、団地自治会と協力して外国籍入居者との交流促進イベントを開催しています。

退去した外国籍の方も含め多くの参加があり、今後も継続を望む声が寄せられるなど、一定の効果がありました。

(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

住宅巡回時の張紙等による注意喚起や、駐車場不正使用者への指導を実施しました。

また、未使用区画へのカラーコーン設置、各団地年4回の夜間駐車場巡回、来客用区画利用証の配布を実施しました。

カラーコーンの注意文にはポルトガル語を併記し、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。

さらに、改善が見られない空区画には、注意文及び反射テープを貼付したU字構を設置し、不正駐車防止につながりました。

一部団地では、要綱に基づく2台目区画の使用が可能となったため、対象者へ通知し、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通じて周知しました。

また、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更新を図るとともに、ペット飼育禁止の説明や、集合住宅では一定の生活音が生じることを説明しました。

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、当事者への電話連絡や直接訪問により解決に努めました。

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。

世帯員の変動に伴い、同居や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情報を照合し、世帯員の変動を調査することで、早期に状況を把握し、不正入居を防ぐための指導や退去支援を行いました。

また、契約者死亡等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、親族等への定期連絡や退去方法の相談等を行い、住宅返還につなげました。

無断退去世帯についても、市と連携して入居者指導を行い、住宅返還に至るなど一定の成果がありました。

◇高額所得者

令和7年度認定（令和8年度分）の高額所得者8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8世帯のうち、7世帯が自主退去し、1世帯は明渡請求取消しとなりました。

◇高額滞納者

高額滞納者に対しては、電話催告、特別催告、夜間訪問、払込取扱票の同封等により滞納額の縮減に取り組めました。

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解消につながるなど、一定の成果を得られました。

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、平成17年度以降に建設された比較的新しい住宅や単身入居可能住戸に人気が集中し、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況が続いています。今後も、入居が見込める住戸の空家修繕を優先するとともに、申込の少ない住戸でも入居が見込める低層階の募集を強化し、入居数の増加に努めます。

常時募集では、入居期間短縮、単身入居可能住戸の拡大、若年単身世帯の入居要件緩和の効果により、申込み相談や入居数が増加傾向にあることから、引き続き入居可能住戸の確保に努めます。

また、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、継続的な支援に取り組めます。

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		257,100,639
	利用料金収入		0
	事業収入		0
	その他収入		0
収入 計			257,100,639
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	231,581,483
	（うち修繕費・残置物処分費）	精算項目	(112,519,939)
	事業費	事業に係る経費	0
	その他	諸経費	25,519,156
支出 計			257,100,639
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どおり執行しました。

また、ホームページ作成・運用費については、申込案内書や各種提出書類のダウンロード、住宅の間取り図の追加や抽選募集情報の更新を実施し、適正に執行しました。

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7年4月から週2日開所を週3日開所へ増やしました。

あわせて、職員を常時2人配置し、大樹寺住宅1号棟への移転手続きを適切に対応できる体制を強化しました。

また、地元住民からの移転に関する相談や入居日の調整、退去手続きに対応するとともに移転以外の相談やトラブル等にも対応しました。

【精算項目】

修繕費は月1回の施設巡回、保守点検結果、入居者等からの不具合連絡等を踏まえ、重要度や優先度を区分したうえで、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437件の修繕を行いました。

今年度は、経年劣化した電気温水器やガス給湯器等設備の故障による取り替え、給排水管からの漏水の修繕対応が多くありました。

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不具合については、住民及び自治会等からの要望を踏まえ、優先度や費用負担区分を明確にしたうえで適正に対応しました。

一方で、簡易な水栓からの漏水、排水配管の詰まりなど職員で修理可能なものは自ら対応し、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、106 件（前年度実績 74 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するとともに、修繕可能住戸数を見込みながら、入居が見込める住戸を優先して修繕しました。

水廻り、設備の更新等入居を意識した空家修繕を継続して実施した結果、築年数が経過した住宅では修繕工数の多い空家が増え、平均額は増加傾向となりましたが、土井住宅以降の住宅では短期間で完了する住戸も多く、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実施しました。これにより、下見後の辞退や入居後の追加修繕の抑制など、経費の削減に継続して取り組みました。

◇残置物処分費

残置物処分費は、単身入居者死亡、用途廃止団地に係る残置物の処分、内部改修工事予定住宅の残置物処分など、要綱に基づき適正に執行しました。

【精算額】

精算項目である修繕費の予算残は 13,801 円（執行率 99.99%）、残置物処分費は 646,360 円となり、あわせた精算額は 660,161 円となりました。

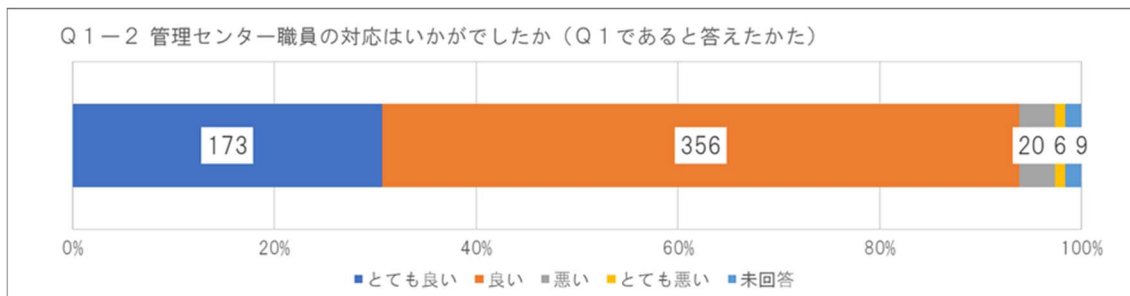
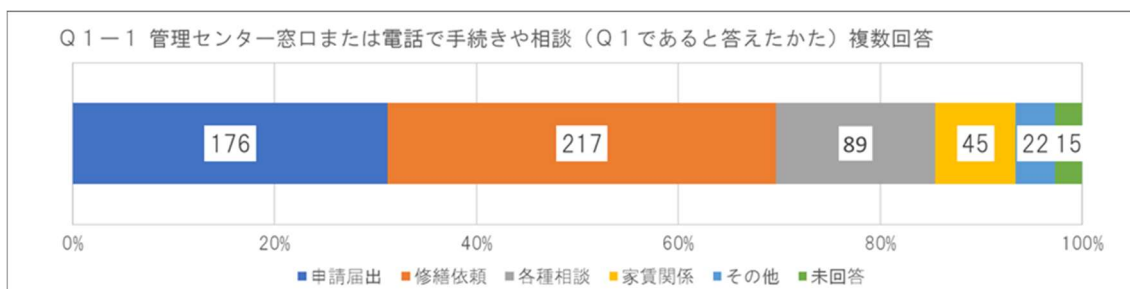
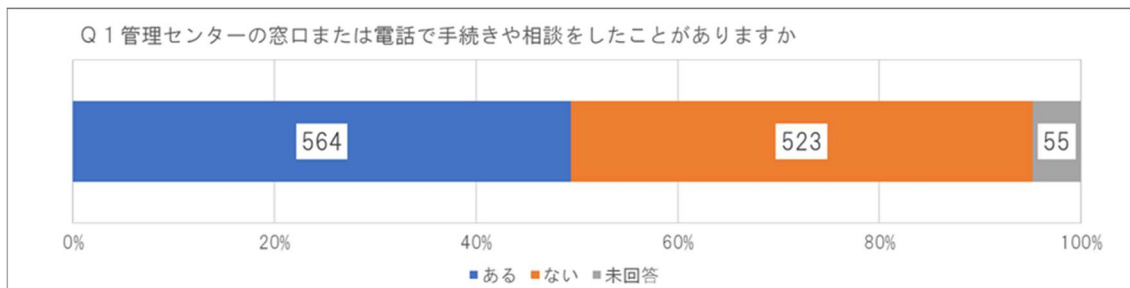
4 利用者アンケート

(1) 入居世帯アンケート

ア 実施概要

実施時期	回答者数	アンケート実施方法
令和7年6月 ～ 令和7年7月	1,142名	全世帯にアンケート用紙を配布し、入居者に任意で記入していただき窓口及び返信用封筒で回収

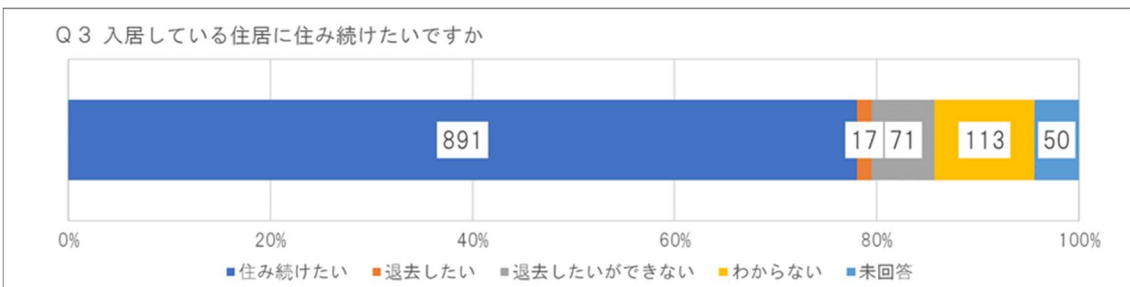
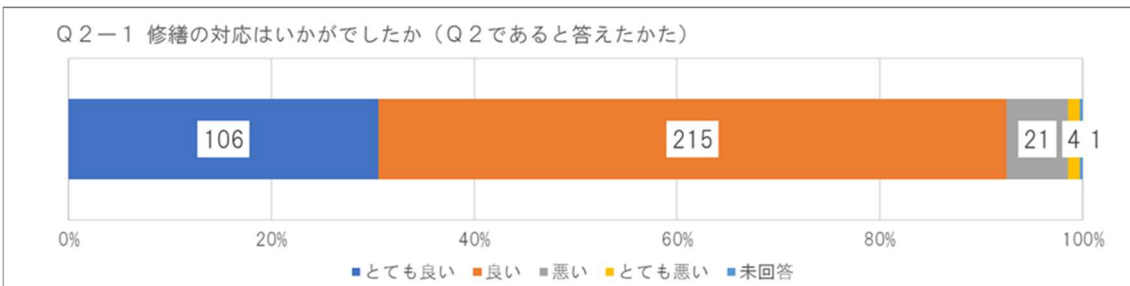
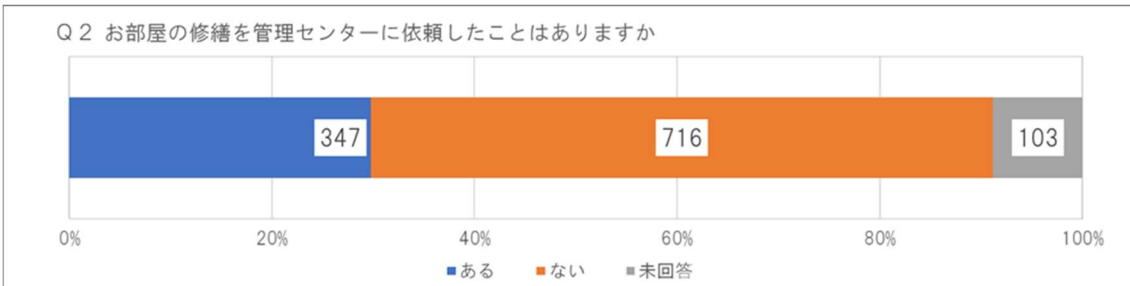
イ アンケート結果概要



Q1-3 理由をお聞かせください。

【窓口関連】 ・ 内容が理解でき次回の手続き内容についても判り易く説明してくれる。 ・ 慣れない事務手続き等も親身になって親切に教えて下さいました。住むところもない不安をやわらげる言葉に感謝しています。 ・ 通訳者いつもとても親切で分かりやすく対応してくれた。 ・ 電話した次の日には来てくれてとても良かったです。	評価事項
【窓口関連】 ・ 対応してくれる人によって違いがある。	要望・改善事項
・ 電話での対応はすごく良いです。でも実際にこちらの対応をしてくれた	要望・改

りするのが遅いです。相談時の対応はとてもよく気軽に話せた。 ・騒音の話を聞いてくれたが満足な答えがない。	善事項
---	-----



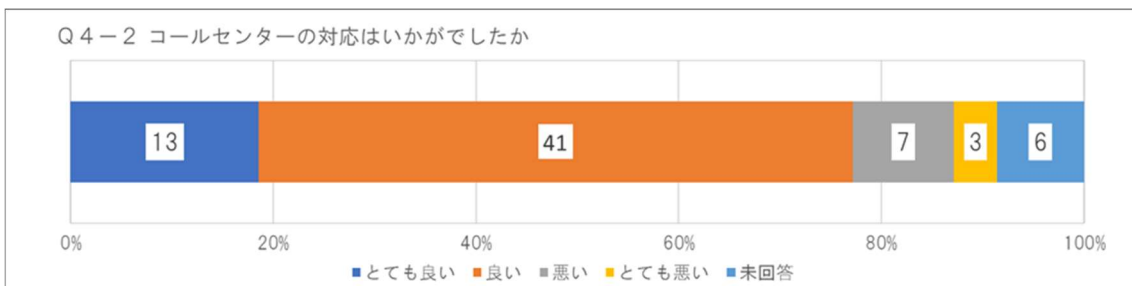
Q 2-2 理由をお聞かせください。

【住戸修繕・補修関係】 ・対応早かったし親切だった。 ・電話をしたらすぐ対応してくれた。 ・細かく丁寧でいつ修繕が完了する予定日まで知らせてくれた。	評価事項
【住戸修繕・補修関係】 ・後のフォローの連絡がない。 ・対応は早く話も聞いてくれるが古くなっていたりすると一律に規則だからと言われても困るし納得行かない時もある。	要望・改善事項

Q 3-1 理由をお聞かせください。

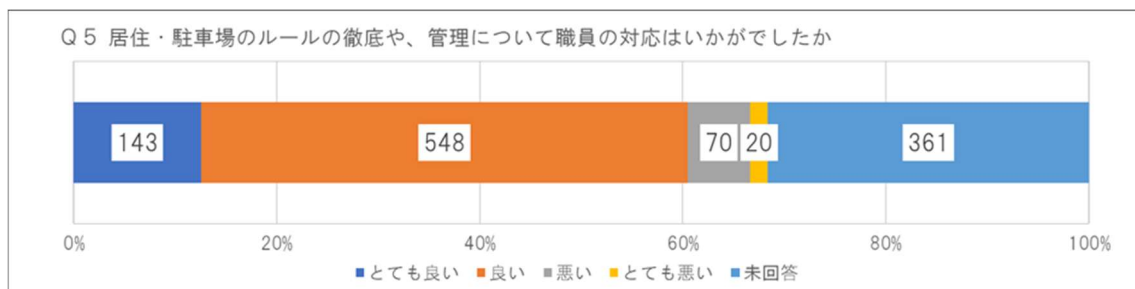
【部屋の満足度】 ・静かで住みやすい。 ・家賃が安いから。	評価事項
--	------

【部屋の満足度】 ・対人は色々あるが家賃が安くて助かります。 ・きれいで住み心地が良い。上下階の音もあまり気にならない。	評価事項
【部屋の満足度】 ・退去費用が高額。 ・近所付き合いとなると昔からいる方々とうまく接するのが難しく、プラスマイナスゼロという感じなのでいつまでいられるか正直わかりません。 ・子育て世帯より年配の方が多からか子供が遊んでいるのが嫌そうな態度・視線をされるので家の周りでは遊ばせないようにしています。その割には井戸端会議の声がうるさいです。 ・近くに買い物ができる場所、バス停等がないため車がないと大変。 ・高齢になり自身が生きていくのが大変なのに役員はやらされます。毎月の清掃も市の管理でやってほしいです。	要望・改善事項



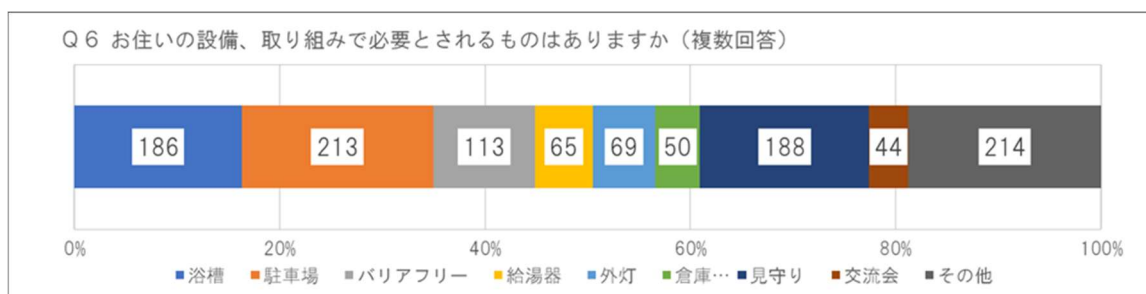
Q 4-3 理由をお聞かせください。

【休日夜間受付コールセンター】 ・夜中でしたが対応が良かった。 ・何らかの対応はすぐしてくれて折り返し連絡もある。	評価事項
【休日夜間受付コールセンター】 ・結局は昼中しか、対応出来ないと言われたため、あんまり意味がないと思ったから。 ・時間内に電話してくださいと言われた。	要望・改善事項



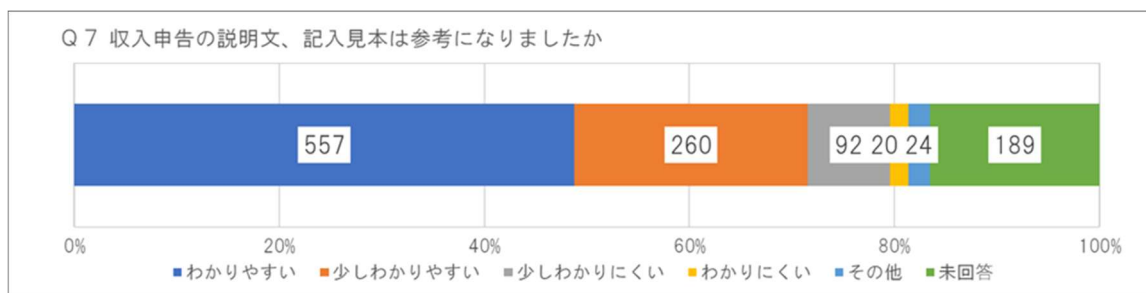
Q 5—1 理由をお聞かせください。

【居住・駐車場のルールの徹底や管理】 ・市営住宅だよりを配布してくれるので、住居ルールを思い起こすことができ役に立っています。 ・無断駐車されて困っている人がいたがコーンを設置してもらい防ぐことができたようです。 ・管理人とよく話し合い対応していると思う。	評価事項
【居住・駐車場のルールの徹底や管理】 ・無断駐車された（自分の駐車場）。来客駐車場が少ない。 ・ペット禁止や自治会活動への参加などのルールを特に外国人に徹底して説明して欲しい。 ・エレベーター前の1階広場で沢山の子供がボールやスケボーで遊んでいて高齢者には危険です。 ・町内、団地内の役員を受けない。受けても一切やらない人が多いのに何も対応しない。みんな順番に役を受けているのにやらない人は平気。入居するときのルールで役員は受けてください。と言われているのにやらない人は退去すべき。 ・頑張って下さっていると思うけど、住人個人のせいか徹底されていないルールがある。	要望・改善事項



その他意見

・段ボール、新聞、雑誌等を整理できる設備が欲しい。 ・高層階の水圧が低いのを改善して欲しい。 ・網戸！お金がなくて付けられない、出る時持って出なきゃいけないってその他で利用できるサイズじゃない。 ・来客用の駐車場が少ないし自分の棟にはないので増やしてほしい。	要望・改善事項
--	---------



その他意見

・生活保護者に申告書は要らないと思う。 ・日本語とブラジル語は分けて2枚にしたらどうか？ ・高齢者世帯向けの説明文があるとありがたい。 ・障害手帳毎回コピーして提出していると思いますが、変更ないのに毎回コピーを提出する必要があるのでしょうか？変更のみ提出すればよいのでは？	要望・改善事項
---	---------

その他意見をお聞かせください。

・住人が高齢化で毎月の清掃、役員の抽選会に限界がきている。高齢者は不参加や現実的に町内会の役が出来ずそれ以外の者に負担が来ている。入ってくる入居者はいつも高齢者なので時代にあった対策をして欲しい。 ・もっと若い人をどんどん入居させてほしい。 ・外灯が明るすぎるので網戸の穴から虫が入ってくる。 ・ハトが住みつきベランダが使えない。 ・空家が多くなり残りの家だけで組長等の役員をやるのは大変。 ・他の家のことに対し監視されている感じがある。気持ち悪い。	要望・改善事項
--	---------

(2) アンケート結果に対する自己評価

職員の対応	窓口や電話での手続き・相談対応については、「とても良い」「良い」が93.0%となり、親切で分かりやすい対応について評価をいただきました。また、通訳対応や急な問い合わせへの対応についても、一定の評価をいただきました。一方で、職員によって対応に差があるとの意見もあったことから、今後も説明内容の統一と対応の平準化に努めます。
住戸の修繕・補修対応	修繕依頼については、「とても良い」「良い」が92.5%となり、迅速な対応や丁寧な説明について評価をいただきました。 特に、修繕完了予定日の案内や早期対応について好意的な意見がありました。一方で、修繕後のフォロー不足や、老朽化した設備への対応に関する不満もあったため、今後は事前説明と経過連絡をより丁寧に行います。

夜間休日の受付対応	夜間休日のコールセンター対応については、「とても良い」「良い」が76.7%でした。 夜間の緊急対応や折り返し連絡について評価をいただいた一方、昼間しか対応できない内容があることへの不満もありました。 今後は、受付可能な内容と対応時間をより分かりやすく案内します。
居住環境・管理ルールへの対応	居住・駐車場のルール徹底や管理については、「とても良い」「良い」が60.3%でしたが、「未回答」が31.6%と多く、評価が分かれる結果となりました。 無断駐車への対応や住宅通信によるルール周知については評価をいただきました。 一方で、来客用駐車場の不足、ペット飼育や自治会活動の周知、子どもの遊び方、役員負担への対応など、多くの要望が寄せられました。 今後も、住宅通信や窓口説明を通じてルールの周知を図るとともに、団地ごとの課題把握に努めます。
その他の意見	その他の意見として、資源ごみ保管設備、水圧、網戸、説明書類の分かりやすさ、空家の増加、住民間の関係などについて要望がありました。 これらは、設備面、運用面、入居者構成など複数の要因が関係するため、関係部署や自治会等と連携しながら、可能なものから改善に取り組めます。

5 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へ、抽選募集等の情報をメール送信し、継続的な情報提供を行いました。
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。 ・ポルトガル語対応職員や外国人専用ダイヤルを設け、窓口・電話で安心して相談できる体制を整えました。 ・窓口対応ではタブレット端末、ポケットク、翻訳アプリ等を活用し、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、苦情等の内容に応じたイラストを活用し、ルール等について周知しました。 ・職員と通訳職員が連携し、電話や来庁した外国人入居者に対して、使用料の納付や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、各種届出書類に加え、全住宅の間取り図をホームページから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・掃除機等の使用に伴う騒音防止について、住宅通信で注意喚起を行いました。 ・ さらに、過去の事例や住宅構造上発生しやすい住民トラブルを、(日本語及びポルトガル語で周知し、未然防止に努めました。

(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	・ 安否確認に関する問い合わせがあった際は、現場急行の要否を判断するため、緊急連絡先、管理人、関係部署等へ速やかに連絡し、情報収集を行いました。 ・ 現場急行を要しない場合でも、安否確認ができたことで親族から感謝の声をいただくことがあり、初動対応が安心確保に寄与しました。 ・ 安否確認が必要と判断した場合は、最優先事項として現場に急行し、市と連携して対応しました。 ・ 長期不在時の不在届や、緊急連絡先変更時の再届出について、住宅通信や全戸配布の住宅だよりで注意喚起を行いました。
自然災害	・ 台風等の接近及び大雨等により河川増水の被害が予想される場合は、自治会及び管理人等へ連絡し、安全対策を依頼しました。 ・ 市の第1次非常配備発令時には、管理センターに職員1名を配置し、即時対応できる体制を整えました。
夜間・休日対応	・ 水漏れ、停電、設備不具合など緊急を要する問い合わせについては、職員及び休日修理対応業者と連携し、速やかに対応しました。