

1. 評価対象及び評価の実施に関する事項						
施設名称	川崎市営住宅			事業者名	川崎市住宅供給公社	評価者
評価対象事業年度	平成31年度	協定期間	平成29年度～平成33年度	担当課	まちづくり局住宅政策部市営住宅管理課	市営住宅管理課長
評価の実施に関する事項	住宅供給公社市営住宅管理課長を通じ、複数回のヒアリングを実施					

2. 全体の評定						
評価点合計	62	評定 (A、B、C、D、E)	C:総合評価の結果、適正であると認められる。	(参考) 本協定期間における年度評価の状況		
				平成29年度	平成30年度	平成31年度
					C	
評定に至った理由	<p>項目別評価点の合計(以下算定式の通り。)により、「C」評定とする。 【加点割合】評価段階5:100% 4:80% 3:60% 2:40% 1:0% 【項目別評価点】 第3章 5×60%=3 第4章 10×80%+5×60%+5×60%+5×60%+5×60%+10×60%+5×60%=29 第5章 15×60%+10×60%=15 第6章 5×60%=3 第7章・第8章 10×60%=6 第9章 10×60%=6</p> <p>【定量的指標】 ・全て年度目標値を目標値をクリア ①長期空家戸数48戸(目標戸数よりさらに79戸減) ②現年度収納率99.44%(目標収納率よりさらに0.17%増) ③空家修繕戸あたり単価(税抜)H30年度比削減率8.2%・1,204,755円(目標削減率よりさらに3.2%増)</p> <p>【主な高評価項目】 ・定期募集回数を年間2から4回に倍増、常時募集の拡大により空家期間を短縮した。 ・収入未申告者や各種未手続者に対し、自宅訪問により提出を促し、丁寧な対応をした。 ・自ら福祉サービスの申請等ができない入居者に対し、適宜必要な福祉部門と連携し、生活保護申請等に繋げる等、入居者の状況に応じたきめ細やかな対応をした。 ・入居者や近隣住民からの陳情・苦情に対し、福祉部局と連携し入居者の事情に合わせ繰り返し対応するなど、丁寧な対応をした。 ・滞納者に対する丁寧な対応により、滞納の常習化や長期化を抑制した。 ・大型台風の際、巡回や一時使用提供住戸準備について、迅速・的確に対応した。</p>					
来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等	<p>来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等として、主に以下のものがある。 ・大規模修繕について、入札中止に繋がる事務ミスが生じたことから、的確な事務処理が望まれる。 ・公社自主事業である高齢者の緩やかな見守り活動について、多数実施しているのは評価できるが、実施した件数のうち、どれほど異変があったか、どれほど福祉部署へ連絡し、どのような具体的な効果があったのか、不明点があるのは否めず、今後は実施結果について検証が望まれる。</p>					

3. その他特記事項
<p>住宅政策審議会評価部会委員から、以下の意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在は利用実績での評価となっているが、サービス向上による利用者満足度、公営住宅事業の収支状況、地域貢献といった観点からの評価も必要ではないか。 ・コストを下げるだけでなく、サービスを向上しながら収入を増やしていくことが重要だ。 ・高齢者の緩やかな見守り活動の検証の具体的な進め方について提示していただきたい。

4. 年度計画、実績、年度評価に係る自己評価及び所管課による評価

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価			
	業務実績	自己評価	施設や事業の特性に応じて配点(重み付け)を行い、合計が100点になるように設定	配点	評価段階	評価点
<p>第1章</p> <p>1 会社について</p> <p>当社は、地方住宅供給公社法に基づき住宅を必要とする市民に対して住宅等を供給し、生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的として川崎市の出資により昭和44年5月に設立されました。</p> <p>設立以来、20数年間は分譲住宅事業中心の事業展開でしたが、平成5年5月に策定された「川崎市住宅基本計画」では特定優良賃貸住宅の供給促進や管理を、改定後の計画では居住支援制度や高齢者向け優良賃貸住宅の供給促進、市営住宅を含むこれらの住宅の管理の一元化と有効活用等、川崎市の住宅政策の一翼を担う公的住宅供給主体として市民の多様なニーズに対応した事業展開が公社の役割として位置づけられています。</p> <p>このため、当社は次の経営理念を定め、事業を展開しています。</p>			<p>事業計画書通りを「3(標準)」とし、5段階評価。事業成果に応じて加点・減点を実施</p>			
<p>2 川崎市営住宅管理について</p> <p>当公社における市営住宅の管理業務は、平成5年度から修繕・維持管理業務を、平成15年度から入居者募集業務を、平成18年度からは管理代行制度※による一体的な入居者管理業務(収納滞納業務を含む。)を受託し、特定優良賃貸住宅等の公的賃貸住宅の管理実績とノウハウを活かしたサービスを提供してきました。</p> <p>今後も、地方住宅供給公社として市民からの信頼を基に、市営住宅の効率的な管理や入居者サービスの向上を図ることにより、川崎市営住宅の価値の向上に貢献していきます。</p>			<p>第1章・第2章は理念規定のため、追加評価シートにて評価する。</p>			
<p>第2章</p> <p>1 川崎市営住宅管理の基本方針</p> <p>川崎市営住宅は、住宅セーフティネットとしての機能を有し、少子・高齢社会への対応等との連動性が求められる住宅であり、公営住宅法・川崎市営住宅条例等に基づき適切な対応を必要とするほか、入居者の事情に応じた福祉的サポートも必要となる特殊性を有する住宅です。</p> <p>当社は、これらを認識のうえ、平成18年度から管理代行制度により入居者の募集・決定から退去手続等の入居者管理、大規模・小規模修繕や施設保全等の建物管理について、川崎市との連携の下に適正かつ効果的・効率的な管理に努めてきました。</p> <p>今後もこれらの取組を継続するほか、更なる川崎市営住宅の価値向上に向け、次のとおり川崎市営住宅管理の基本方針を定めます。</p> <p>基本方針</p> <p>公社の公平・中立な特性を活かし市営住宅管理に対する信頼と実績を積み上げ管理代行制度により業務を一体的に推進することで更なるサービスの向上と業務範囲の拡大を図る</p>						

評価点 = 配点 × 加点割合

年度計画	公社の業務実績・自己評価		所管課による評価			
	業務実績	自己評価	施設や事業の特性に応じて配点(重み付けあり)合計が100点になる	配点	評価段階	評価点
2 具体的取組事項 ① コンプライアンス 関係法令、条例等を遵守し、適正に業務を執行する。 ② 福祉行政との更なる連携 高齢者、障害者、認知症等の入居者に対応するため、関連機関と連携を図る。 ③ 管理業務範囲の拡大 公社管理駐車場の拡大や、自治会活性化支援策等を検討する。 ④ 長期空家戸数の縮減 入居希望者への効率的な住宅の提供を行うとともに、長期空家の縮減を図るため、効果的な募集方法を提案・実施する。 ⑤ 修繕費の縮減 適正かつ効率的な修繕策を提案・実施し、修繕費用の縮減を図る ⑥ 収入率の向上 滞納の未然防止策、初期滞納者に対する取組の強化等により、収入率の向上を図る。						

0

4. 年度計画、実績、年度評価に係る自己評価及び所管課による評価

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>第3章 1 組織体制 (1) 直接部門(組織) ア 組織体制 市営住宅管理を適正かつ効率的に実施するため、次表のとりの組織を設け、様々な資格・スキルを持った多様な人材を配置し、個人情報管理、公金の取扱い、工事施工・監理等を確実に執行します。 また、夜間・土日祝日や緊急時にも対処するため、第9章「緊急対応」記載のとおり24時間・365日対応可能な体制を構築しています。</p>	<p>計画に記載の組織体制を構築するとともに、各業務に必要な資格者を配置し、業務を実施しました。</p>	<p>直接部門である住宅部には、これまで培った業務ノウハウを有する職員のほか業務に必要な資格者を配置し、組織体制を整えました。 また、住宅部以外の間接部門においても、大規模修繕工事等の入札・契約事務を総務部で、また、高額所得者等に他の公的賃貸住宅の斡旋を事業部で行う等、当社が一体となって市営住宅等管理業務を実施しました。</p>	5	3	3
<p>イ 配属職員 管理業務を確実に実施するため、市営住宅管理業務に必要な資格等を有する職員を適所に配置します。</p>	<p>市営住宅管理業務に必要な資格者を適所に配置したほか、関連する資格の取得を促し、業務を実施しました。</p>	<p>職員の組織体制は本社と現場事務所に分かれている上、入札・契約部門は直接部門から分離されており、入札・契約事務の公正性・効率性は確保されていると言える。配置状況については、施設管理に係る有資格者、福祉的な対応に係る有資格者が適正に配置されている。事務所は川崎と溝ノ口の2か所に設置されており、北部及び南部の入居者に対するアクセシビリティが配慮されていると言える。なお、本社と溝ノ口事務所の人数比について、業務量に応じ適切なものとなるよう(片方の業務量が過大とならないよう)、柔軟に体制を構築して欲しい。 再委託先の管理・監督について、工事請負業者に対して、市に準じた工事成績採点を実施しており、工事の品質確保及び請負業者の適正な選定・指導育成を図っている。</p>			
<p>(2) 直接部門(事務所) 各事務所は、入居者が来社する際の交通の便等を考慮し、JR川崎駅、JR武蔵溝ノ口駅等から徒歩圏内に事務所を設置しています。また、JR武蔵溝ノ口駅と商用施設との連絡通路に事務所への誘導案内看板を設置し、入居者がアクセスし易い環境作りに努めているほか、市営住宅管理課・溝ノ口事務所とも駅からバリアフリーで移動できるよう配慮しています。</p>	<p>来訪者の利便性を考慮して、市内主要駅から徒歩圏内の2箇所の事務所業務を実施しました。</p>				
<p>(3) 間接部門 修繕工事や施設維持管理の契約件数及び金額並びに会計実地検査受検対応が必要な国庫補助事業対象工事は、年々増加傾向にあります。これらの工事・業務委託契約手続については、事務を公正かつ効率的に執行するため、契約担当部門を直接部門と分離して総務部に設け、入札公告、入札、契約等を実施しています。 なお、入札・契約事務については、会計実地検査受検等にも適切に対応するため、川崎市契約条例等に基づき川崎市の入札・契約事務に準じた手続を行っています。</p>	<p>入札・契約等の事務を公正に実施するため、直接部門とは別の間接部門で事務を実施しました。</p>				
<p>2 再委託先の管理・監督 (1) 修繕・施設維持管理業務 市営住宅の点検・修繕等項目は多岐にわたることから、これらの管理業務を効率的かつ適正に実施するため、川崎市競争入札参加有資格業者名簿に登載された者や各業務に必要な許可又は認可等を受けている者、かつ、1年間を通して1日24時間の緊急対応ができる業者を選定し、業務を再委託します。 その際、公社監督員が各業者等に対し、点検・修繕方法等を指示及び監督し、検査員が検査することで、適正な管理業務の執行に努めています。 なお、各業者には、当公社の監督・検査要綱に基づき履行状況をPDCAサイクルで評価、確認、改善等することで、業者育成に努め、良好な業務の実施に繋がります。</p>	<p>修繕・施設維持管理業務を適正に実施するため、川崎市競争入札参加有資格業者名簿に登載された者や各業務に必要な許可等を受けている者で24時間の緊急対応ができる業者を選定のうえ業務を再委託しました。 その際は、適正に業務を実施するよう公社職員が指示、監督及び検査を行いました。 また、工事については、工事の品質の確保を図るため成績評定要領に基づき業者を評定し、必要な改善や指導等により業者の育成に努めました。</p>				
<p>(2) 個人情報を含む業務の委託 個人情報を含む業務の全部又は一部を業者に委託する場合は、第8章コンプライアンスの「3(3)外部委託先業者の管理」に記載のとおり、個人情報保護に必要なチェック体制を構築します。</p>	<p>個人情報保護に必要な体制を構築し、業務を実施しました。</p>				

4. 年度計画、実績、年度評価に係る自己評価及び所管課による評価

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>第4章 入居者等管理業務</p> <p>1 基本事項</p> <p>(1) 行政との連携</p> <p>会社の公的・中立的な立場から、次の取組を推進します。</p> <p>ア 窓口、電話及び訪問対応時に入居者等から受ける情報、要望、苦情等は、主体的に公社で受け付け、これらの情報等を直ちに川崎市の有する市営住宅管理システムに登録して内容を共有します。また、川崎市と連携してこれらの情報に対応するため、毎月、川崎市・公社間で定例会議を行い、意見交換や対応方法を協議します。</p>					
<p>イ 市営住宅管理には、ハード面・ソフト面ともに行政と密に連携した対応が必要であるため、これらの業務経験者が必須です。</p> <p>このため、修繕関連業務については専門知識と関連業務経験を有する者を、消防等施設維持管理業務については川崎市消防局退職者を、近隣トラブルや苦情対応を行う渉外業務については神奈川県警退職者を継続採用することで、専門的業務を的確に実施します。</p>					
<p>ウ 入居世帯の過半数を占める60歳以上の単身入居者に対しては、入居時に生活状況や介護の有無、今後の介護の必要性等を把握(平成29年度実績254件)し、入居後の窓口、戸別訪問時等で対応した際に福祉の支援が必要と判断した場合は、保護課、高齢障害課、地域包括支援センター等との情報共有を図ります。</p>					
<p>(2) 公的賃貸住宅の活用促進</p> <p>当公社は、川崎市から管理を受託している市営住宅及び特定公共賃貸住宅のほか、自社物件である特定優良賃貸住宅及び高齢者向け優良賃貸住宅等の入居者管理も行っています。このため、市営住宅入居者のうち収入基準超過者(予定者を含む。)に対する退去に向けた指導面談の実施時(平成29年度実績39件)には、必要に応じ当社が管理する公的賃貸住宅を案内する等により、円滑な退去を行うとともに公的賃貸住宅の活用を促進(平成29年度入居実績2件)します。</p>					
<p>(3) 個人情報の取得・利用・管理</p> <p>市営住宅管理では、入居者等の個人情報(障害等の要配慮個人情報、特定個人情報を含む。)を取り扱います。これらの個人情報の管理は、みなし公務員である公社職員(地方住宅供給公社法第20条)が「個人情報の取扱いに関する情報セキュリティ特記事項」及び「特定個人情報の取扱いに関する特記仕様書」に基づき適切に取得・利用・管理します。</p> <p>また、円滑かつ効率的な入居者管理を推進するため、高齢者を対象とした緊急連絡個人情報、合鍵保管情報等、入居者管理に必要な情報の調査を進めていきます。</p>					
<p>(4) 来訪者への配慮</p> <p>市営住宅管理課・溝ノ口事務所ともバリアフリー化のほか、受付窓口等はプライバシーに配慮する取組を行っています。また、高齢化に対応するため、拡大鏡、集音器等の設置等の取組を引き続き行います。</p>					

基本事項のため、追加評価シートにて評価する。

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>2 入居者募集 (1) 案内方法等 川崎市営住宅に申し込む7割以上の方が60歳以上及び障害者となっています。このため、次の取組により「分かりやすく」案内するよう努めます。 ア 申込者からの電話・窓口での問合せは、申込者の意向を傾聴し、丁寧かつ適切な募集区分等を案内します。</p>	<p>申込受付時の電話・窓口対応は、申込者の意向を傾聴し、丁寧かつ詳細に適切な申込区分の住宅を案内しました。</p>	<p>市営住宅は、世帯所得の上限が設けられているほか、一般世帯向、高齢障害者世帯向、子育て世帯向、単身者向等、住戸ごとに申込区分が分かれています。また、定期募集の場合、申込後の抽選で当選した方に改めて公的書類等に基づき厳格な審査を行い、入居に必要な資格を判断します。 これらの情報を分かりやすく伝えるため、公社ホームページや入居者募集のしおりに見直ししたほか、相談受付時には申込者の希望する地域、住宅、入居世帯員等を詳細に聞き取ったうえ、適切な住宅を案内しました。</p>	10	4	8
<p>イ「入居者募集のしおり」は、川崎市市政刊行物作成ガイドライン及びカラーUDガイドラインに準拠して作成し、随時、分かりやすくなるよう見直します。</p>	<p>各ガイドラインに準拠して入居者募集のしおりに作製するため、印刷業者への仕様書にこれらを定め、業者選定時には市又は公社と契約実績がある者から競争入札により業者を選定して作製業務を委託しました。 また、入居者募集のしおりは、前年度の申込者等の意見等を参考に申込区分等一覧、資格審査、使用手続、市営住宅地図等を追加する等、構成や記載項目を大幅に見直しました。</p>	<p>また、公社ホームページや入居者募集のしおりに見直し、募集時におけるホームページへのアクセス集中による障害を回避するためにクラウドサーバを活用、土日の窓口開設、説明会におけるプロジェクターの使用など、サービスの改善にも積極的に取り組んでいた。 長期空家戸数の縮減に向けて、定期募集の回数を2回から4回に倍増、常時募集を拡大することにより、入居申込機会が増加し、空家期間の短縮を実現することができた。 長期空家戸数は、48戸となり、平成31年度目標値及び平成33年度目標値を大幅に上回る(戸数が減少した)こととなったのは評価に値する。 一方で、常時募集については、申込後の辞退率が高かったため、さらなる手法の検討を図りたい。 台風19号により被災された方に対する住宅の提供において、修繕の進捗状況を踏まえつつ、一時避難住戸の選定を行い、被災された方の生活の安定に寄与した。</p>			
<p>ウ 当公社のホームページ内に市営住宅専用ページを設け、申込資格、募集案内(入居者募集のしおりの掲載を含む。)、抽選結果等を掲載するほか、アクセス状況に合わせた対応・見直しを行います。</p>	<p>当公社ホームページの市営住宅専用ページに、申込資格、募集区分等を掲載(募集のしおりを含む。)し、また、抽選後には抽選結果及び倍率表の掲載を行いました。 なお、抽選結果公表時に公社ホームページへのアクセスが集中することによるアクセス障害を回避するため、臨機に対応可能なクラウドサーバを活用して対応しました。</p>				
<p>エ 申込者の窓口相談機会を増やすため、市営住宅管理課では申込期間中、土日祝日も窓口を開設(8時30分から17時15分まで)します。 また、同期間中の夜間窓口開設(19時)の需要を申込時のアンケートにより調査し、次年度以降の実施に向けた検討を行います。</p>	<p>申込期間中は、市営住宅管理課では土・日・祝日も窓口を開設して申込相談及び受付を行いました。 なお、募集申込書にて「時間帯別の来社相談時間」に関するアンケート調査のうえ夜間窓口の開催を検討しましたが、実行性や需要に対する費用対効果を検証した結果、夜間窓口の開設は見送ることとします。</p>				

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
オ 入居に関する説明会実施時に必要事項や注意事項等を正しく理解していただくため、配布物や説明方法を継続して見直します。	入居時の説明会では、入居後の注意点等が記載された「住まいのしおり」を詳細に説明するため、新たにプロジェクターを利用して説明内容等を映像表示して説明したほか、特に重要な内容は配布資料を新たに作成しました。				
<p>(2) 長期空家戸数の縮減 平成28年度の募集では、一度の募集につき応募がない又は当選しても辞退される住戸は約20戸程度でした。しかし、平成29年度の募集では入居者が決定しない住戸が約100戸を超える状況となっています。一部の住宅に100倍を超える申込みがある一方、入居者が決定しない住宅が顕著にあらわれてきています(立地、建築年度、上層階等による。)</p> <p>その結果、落選した入居希望者が多数生じるとともに、長期空家戸数の縮減が課題となっています。このため、入居希望者への効率的な空家の提供を進めるとともに、「経営改善及び連携・活用に関する方針(川崎市)」に定められた目標(平成29年度実績167戸・平成31年度目標127戸・平成33年度目標87戸)達成に向け、次の取組を実施します。</p> <p>ア 常時募集※1住戸の拡大 平成30年度から実施している常時募集の募集住戸は、定期募集での公募割れ(応募なし)住戸としてきましたが、今後は公募割れが固定化している住宅や特別空家※2の一部を当初から常時募集住戸とし、専用ホームページや写真・案内図・間取図入りの詳細パンフレットにより年間を通じて入居者を募ります。</p>	<p>公募割れが固定化している住宅や特別空家の一部を定期募集住戸から除外し、常時募集住戸として申込窓口や専用ホームページに写真・案内図・間取図入りの資料を掲載して随時、入居者を募りました。 この取組により、今まで恒常的に空家となっていた住戸164戸を募集した結果、147件の契約(年度末時点の手中を含む。)に至りました。 なお、常時募集の主な申込者の状況等は、次のとおりです。</p> <p>1 申込者の状況 ・単身者68%(かつ65歳以上38%) ・生活保護世帯22%</p> <p>2 住宅困窮理由 ・家賃が高い52% ・自立等のための退去30%</p> <p>3 対応件数 ・電話対応件数1,903件 ・窓口対応件数1,842件</p>	<p>今年度より、入居希望者の入居機会の拡大を図り、効率的に入居者を募るため、次のとおり募集方法を抜本的に見直しました。</p> <p>① 抽選で当選者を決める「定期募集」の年4回の実施(前年度までは年2回)</p> <p>② 先着順で申込みを受け付ける「常時募集」の本格実施(前年度は下期に試行実施)</p> <p>この結果、定期募集においては、募集回数の増加により入居申込機会が増したほか、空家期間を最大3か月短縮することができました。また、常時募集の本格実施により、真の住宅困窮者に早期に入居可能住宅を斡旋することができたほか、喫緊の課題である恒常的な空家の解消に努めることができました。</p> <p>特に、今年度の常時募集により、年間使用料想定額(契約件数×平均月額使用料×12か月)は約31,000千円増、長期空家の場合に必要な室内清掃費は約9,000千円減となり、住宅ストックの活用とともに収支を大</p>			

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>イ 定期募集回数の増加 定期募集の回数は、募集準備段階から抽選までの事務処理方法を見直し(募集住戸は工事担当部署と密に連携して選定期間を短縮、募集のしおり作成は住宅情報等のデータベースを構築・活用して編集期間を短縮、申込書開封時は仕分け方法を変更して整理期間を短縮、申込書記載内容不備者には修正の連絡依頼方法を変更して対応期間を短縮等)、今までの年2回の募集から平成31年度は年4回の募集に変更し、入居者の応募機会を増やします。</p> <p>その他、住宅の位置を分かりやすく示すため入居者募集のしおりに市営住宅地図を追加するほか、受付窓口ではこの地図、写真等を用いて詳細に案内を行っていきます。</p>	<p>今年度より、年4回(6・9・12・3月)の定期募集を実施しました。</p> <p>また、入居者募集のしおりには各住宅の場所が分かるよう市内地図を追加したほか、窓口では常時募集で使用している室内写真等を利用することにより、申込者の意向に沿うよう詳細に案内しました。</p> <p>なお、各回の定期募集の概要は次のとおりです(電話・窓口対応件数は、募集期間のみの数値)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6月募集 (6/14～6/21 募集244戸) 電話対応件数 747件 窓口対応件数 1,031件 申込件数 2,992件 (不備者を含め3,083件) ・9月募集 (9/13～9/20 募集191戸) 電話対応件数 626件 窓口対応件数 784件 申込件数 2,372件 (不備者を含め2,443件) ・12月募集 (12/13～12/20 募集155戸) 電話対応件数 545件 窓口対応件数 709件 申込件数 2,263件 (不備者を含め2,344件) ・3月募集 (3/12～3/19 募集128戸) 電話対応件数 567件 窓口対応件数 685件 申込件数 2,060件 (不備者を含め 2,109件) 	<p>幅に改善することができました。</p> <p>なお、常時募集の申込後の辞退率が約33%と高い割合(下見後に辞退して他の住宅に再度、申し込む等)であったことから、今後は辞退率低減に向け住宅の案内方法、募集住戸の追加時期等を検討していきます。</p> <p>その他、車いす住戸を斡旋するため年度更新登録の手續を実施したほか、台風被害者への一時提供住戸を修繕の進捗状況を踏まえて臨機に選定する等、入居者の募集及び管理並びに修繕の一体管理の利点を生かして業務を実施しました。</p>			
<p>(3) 公募以外の入居手続等 車いす住戸希望者及び入居後に高齢等を理由とする低層階への住替え希望者には、登録制により公正・公平な入居手続等を実施します。</p> <p>また、災害等による被災者に対しては、直ちに入居可能な空家を選定のうえ案内します。</p>	<p>車いす住戸希望登録者に対し、12月から1月にかけて次年度の更新意向調査を46件行いました(更新希望回答39件)。</p> <p>また、台風19号通過直後より、住宅の被害状況調査及び被災者に対する一時避難住戸の選定を行いました。</p>				

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価			
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点	
<p>3 入居者からの申請・届出等処理</p> <p>(1) 申請・届出</p> <p>各種の申請を案内し、申請書類受理後は記載内容や添付書類を受付担当者のほか課内の職員が改めて確認することにより、適切に処理します。</p> <p>ア 収入申告 収入申告書の提出が困難な高齢者、生活保護受給者等には戸別訪問や福祉行政と連携する等により提出を促します。</p>	<p>各種申請の問合せについては、丁寧で分かりやすい回答に努め、特に収入申告については未提出・不備者への電話連絡や戸別訪問を行ったほか、各区の保護課やシルバー相談員と連携し、記入方法等の説明・案内をしながら提出を促すよう対応しました。</p> <p>また 住宅使用料の滞納発生時に実施している戸別訪問による催告時において、高齢者や障害者等のうち外部との接触が難しく、自ら必要なサービスの利用や申請ができない世帯を発見することが多くあり、これらの世帯には生活・収支状況を確認し、必要に応じて保護課、高齢障害課、地域包括支援センター等と連携のうえ入居継続の可否を相談し、継続が可能な世帯には必要な福祉等サービスに繋げたくうえで、必要書類の提出と支払体制の確保等に取り組みました。</p>	<p>各種の申請・届出のうち高齢者や障害者への対応については、会社のみで対応は困難な場合が多いことから、昨年度より保護課、高齢障害課、だいJOBセンター等と情報共有のうえ連携して取り組むことを意識して対応しました（滞納に伴う戸別訪問時の高齢者等への対応実績：収入申告書回収12件・廃止届受理6件、生活保護申請10件、介護サービス利用12件、その他届出3件の合計43件）。</p> <p>また、各種の申請書類には多くの個人情報が含まれていることから、個人情報を適正に管理していることを公に示すため、本年度はプライバシーマーク取得に向けて組織体制や社内規定等を再構築した結果、令和2年3月にプライバシーマーク付与事業者に認定されました。</p> <p>今後も、個人情報管理の重要性を認識のうえ継続して改善を行っていきます。</p>	<p>各種申請について適切に案内するとともに、たとえば収入申告については電話連絡・自宅訪問を増やして未提出者や未届者に提出を促したり、生活保護受給者には各区のケースワーカーと連携・協力して対応するなど、確実に申請がなされるような働きかけをしていた。今後も自宅訪問は継続して実施するよう期待する。</p> <p>未手続者についても同様の働きかけを行い、その際に転居や生活支援が必要と判断される方については、だいJOBセンターへの相談を促すなど、状況に応じた丁寧な対応をしていた。</p> <p>市営住宅に係る申請・届出のみならず、自ら福祉サービスの申請等ができない入居者に対し、適宜必要な福祉部門と連携し、生活保護申請等に繋げた実績が一定程度あり、入居者の状況に応じたきめ細やかな対応がなされており、評価に値する。一方で、承継承認等に係る会社での判断の妥当性について市に確認があったもののうち、根拠規定等から、市に確認せずには会社で判断できる事例が見受けられたことから、改善を期待したい。</p> <p>各種申請に伴う個人情報資産の適正保全のために必要な体制を整備し、「経営改善及び連携・活用に関する方針(川崎市)」に定められたプライバシーマークを取得するなど、適正な情報管理が行われている。</p>	5	3	3
<p>イ 承継申請 承継者の状況等を踏まえ、特段の配慮が必要と判断した場合には川崎市と情報共有のうえ対応します。また、承継無資格者には退去までの経過の管理と退去指導を続け、退去困難者にはその理由・課題等を確認し、必要に応じて川崎市と連携して対応します。</p>	<p>承継無資格者には、定期的に面談を行い、退去へ向けた指導を行いました。また、だいJOBセンターとも連携し、引越先や就労の相談をするよう促しました。</p> <p>精神的に不安定な方には、だいJOBセンターの職員に同席してもらいながら福祉部局への引継ぎ等を行いました。</p> <p>認知や引きこもりで対応できない世帯に対しては、健福障害福祉部の保健師、地域包括支援センター等と協力し、病院への搬送、親族の搜索等も併せて行いました。</p>					
<p>ウ 不在届 高齢入居者や外国人入居者が増加しているため、不在届受付時にはその事情(施設入所、帰国等)にも配慮しながら連絡先を確認します。近隣住民、自治会、電気・ガス事業者等からの問合せがあった場合には、的確に対応します。</p>	<p>収入申告時等、居住確認を行った際に不在が確認された場合等は、速やかに不在届の提出を依頼するほか、緊急時の連絡先を確認しました。</p>					

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
エ 廃止届 届出受付時には、退去立会内容、退去修繕費用、鍵の受渡し等を適切に案内するほか、滞納の有無等の関連情報を把握し、敷金返還額の確定までの一連の事務を公社内で処理したうえ、川崎市へ引き継ぎます。	住宅の廃止の際の届出提出時には、修繕・支払状況等を詳細に確認するほか、家財撤去等の相談があった場合は登録業者を紹介する等、退去に向けて必要な手続を適切に案内しました。 また、修繕費の支払困難者に対しては、立替払いの相談について市と連携して対応しました。				
(2) 未手続対応 不正同居、無断退去、未承継、単身死亡及び不正入居(承継無資格)への対応については川崎市と連携し、条例、施行規則等に従い手続を適正に実施します。 なお、未手続者に対しては、川崎市と情報共有のうえ面談や戸別訪問を実施し、生活状況や手続ができない理由、今後の意向等を聞き取り、転居や生活支援の相談があった場合は、公的賃貸住宅等の案内、福祉部局やたいJOBセンターへの誘導等を行いながら対応します。	未手続者については、定期的に連絡・訪問を行い面談を実施し、連絡が取れない場合は戸別訪問するほか保証人・親族宅へも訪問し、対応しました。 承継無資格者へは、状況を詳細に聞き取り、たいJOBセンターへの相談を促し、相談員とも連携しながら対応しました。 なお、転居の相談時には公的賃貸住宅である特優賃や特公賃を案内しましたが、家賃が高い、希望している地域ではない等の理由で入居には至りませんでした。				
(3) 各種申請書類の処理・保管 受領した書類は、速やかにシステム登録、写しの提出等を行い、退社時には鍵付きキャビネット等に保管することで、紛失・盗難を防ぎます。 また、更なる個人情報資産の適正保全のため、「経営改善及び連携・活用に関する方針(川崎市)」に定められた指標であるプライバシーマークの取得(平成31年度末に審査実施)に向け、全社的に取り組みます。	書類等の管理を徹底するため、退社時には個人情報を含む書類は鍵付きキャビネットに保管し、最終退社者が確認する等の作業を徹底しました。 これらの取組と併せて、プライバシーマークの新規取得のために必要な体制整備を行った結果、令和2年3月にプライバシーマークを取得しました。				

15

11

4. 年度計画、実績、年度評価に係る自己評価及び所管課による評価

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>4 陳情(迷惑行為)対応 入居者や近隣住民からの電話等による陳情・苦情等への対応要請は、平成29年度実績で843件発生し、多くの事例で対応・解決までに長期間を要しています。 当会社では、このような陳情に対して次のとおり対応します。</p> <p>(1) 初期受付 入居者(陳情者)の電話や来訪による相談は、慎重に状況を聞き取り、問題の把握に努めます。</p>	<p>平成31年度に入居者や近隣住民からの電話等による陳情・苦情等に基づき、1,149件対応しました。</p> <p>なお、陳情・苦情等の相談受付時等には、個人情報の取扱いに注意して対応しました。</p>	<p>陳情・苦情等の相談を受け付けた場合は、状況等を詳細に聞き取り、自治会には住宅全体の課題として周知等の依頼を行うほか、課題の解消に向け福祉部局等とも情報共有・連携して対応を行いました。</p> <p>今後も、迷惑行為者に対して指導等を継続して行い、令和2年4月施行の条例等に基づき厳格に対応していきます。</p>	<p>5</p>	<p>3</p>	<p>3</p>
<p>(2) 現地対応・状況確認 迅速に現地を巡回し、近隣入居者・原因者と思われる入居者や自治会長等からヒアリングにより状況を把握します。 原因者と思われる入居者に対しては直接訪問して指導するほか、状況によっては親族や連帯保証人へ連絡し、問題の解決に努めます。</p>	<p>陳情等の受付後、訪問予定日を連絡し、近隣入居者、自治会長等からヒアリングを行い、現地の状況を把握のうえ原因者への指導のほか親族、連帯保証人等の協力を要請し、問題の解決に努めました。</p>				
<p>(3) 報告・相談 重大な案件については、毎月、実施している定例会議において川崎市へ報告し、今後の対応を協議するほか、状況に応じて各区役所の保護課や高齢障害課等に照会し、情報収集及び情報共有を図ります。</p>	<p>電話等による陳情に基づき現地対応を行ったうえ、公社及び自治会等では対応が困難な入居者等に対しては、川崎市へ連絡・情報共有のうえ入居継続の可否を含めた対応方針等を協議しました。</p> <p>また、精神障害や認知症が原因と思われる迷惑行為に対しては、各区役所の保護課、高齢障害課、地域包括支援センター等とも情報を共有し、連携して現地対応等を行いました(連携実績18件)。</p>				

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>5 高齢者対応 平成30年度末時点における65歳以上の高齢者世帯が全世帯に対して約半数を占めています。また、このうち単身者が約6割を超え、この数値は年々増加傾向にあります。このため、特に単身高齢者に対し、次の取組により対応します。</p> <p>(1) 安否確認対応 自治会役員等や近隣入居者、勤務先、親類、知人、友人等の通報者から安否確認の相談を受けた場合は、当該通報者から現状等を詳細に聞き取ったうえで公社から連帯保証人や高齢障害課等へ連絡し、使用者の状況(入院、ショートステイ、施設入所等)の把握に努めます。情報収集の結果、現地での安否確認が必要と判断した場合は、専門業者に破綻の依頼をするとともに警察へ入室時の立会い依頼をする等、安否確認対応を迅速に行います。</p> <p>また、入居者の室内死亡が確認されたときは、住宅の使用廃止手続(退去)等を円滑に進めるため、親族等との連絡を密に行います。</p> <p>なお、安否確認対応については、今までは既知の情報である連帯保証人へ状況確認等を行ってきましたが、これを更に迅速かつ効率的に行うため、新たに緊急連絡人、合鍵保管状況等の調査を行います。</p>	<p>今年度は、親族や自治会等の要請により13件の現地安否確認を行いました。</p> <p>なお、安否確認を迅速に行うため当初予定していた緊急連絡人等の調査を開始するため第一四半期に調査項目等の協議を行った結果、民法改正に伴い連帯保証人が規定される方針が示されたことから、本年度は今まで連帯保証人に依頼していた保証以外の事項をとりまとめ、緊急連絡人に移行した際の課題等の提示を行いました。</p>	<p>安否確認の相談を受けた際には、当該通報者から通報経過等を詳細に聞き取るほか、連帯保証人や高齢障害課等から現状を確認し、入室確認が必要と判断した場合は安否確認作業を迅速に行いました。</p> <p>また、死亡が確認されたときは、親族等との連絡を密に行い、退去に向けた手続等を実施しました。</p> <p>今後も、高齢化率が上昇していくことが見込まれることから、現在の取組を確実に実施するほか、さらに有効な手法を検討していきます。</p>	5	3	3
<p>(2) 緩やかな見守り活動(福祉行政との連携) 集合ポストやベランダの洗濯物等の外観を定期的(月1回程度)に目視確認する等の緩やかな見守りにより、異変の発見に努めます。</p> <p>なお、異変発見時には、高齢障害課等に連絡をとり、状況の把握に努めるほか情報共有を図ります。</p> <p>今後も高齢化に伴い見守り世帯が増加することが明らかであるため、川崎市福祉部局との連携を強化(地域包括支援センター等との情報共有化)するほか、川崎市の緊急通報システム事業(自宅設置型)の案内を検討する等の取組を進めていきます。</p>	<p>65歳以上の単身者を対象に、月1回程度の割合で集合ポストやベランダの洗濯物等の外観を目視確認を年77,636件実施し、異変時には不在届出の有無や保証人へ確認を行うほか、高齢障害課や地域包括支援センターに連絡し、状況の把握に努めました。</p> <p>また、川崎市の緊急通報システム事業については、受付窓口にパンフレットを設置して広く周知を図りました。</p>				

年度計画	公社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>6 駐車場管理業務</p> <p>市営住宅の駐車場は、平成30年度末で66住宅・約3,843区画あり、契約手続は全て公社が管理権限者として対応していますが、現地管理については公社が14住宅(平成31年度当初は15住宅の予定)、その他は各住宅の自治会が川崎市から委託を受けて管理しています(平成24年度以前は各住宅の自治会が現地管理を実施していたが、入居者の高齢化等に伴い自治会による駐車場の管理が困難となるケースが増えてきたため、平成25年度以降は公社による現地管理駐車場が段階的に増加している。)</p> <p>これらを踏まえ、次のとおり駐車場管理業務を実施します。</p> <p>(1) 公社による現地管理駐車場の対応</p> <p>公社職員が定期的に現地巡回し、不正駐車防止のため空き区画へのブロック等の設置、不正駐車車両には注意喚起文の貼付け、悪質な場合には陸運局に所有者調査のうえ文書送付により撤去等の対応を依頼することにより、駐車場の適正かつ円滑な運営に努めます。</p> <p>(2) 今後の駐車場管理の取組</p> <p>川崎市や自治会の要請による公社現地管理駐車場の増加要請にも的確に対応します。また、空き区画や自治会の要請等を基に、川崎市に対し行政財産を有効に活用するため空き区画の情報提供等を行い、効率的な駐車場管理業務を推進していきます。</p>	<p>毎週、1回の頻度で公社管理の駐車場を巡回し、不正駐車等の確認を行いました。</p> <p>・巡回箇所 15団地、調査実施回数 83回、調査件数 32,377件</p> <p>・不正駐車防止用ブロック移動等 24箇所</p> <p>・注意喚起文書 233件</p> <p>・陸運局への所有者調査 1件</p> <p>・駐車場整備工事(アスファルト舗装・区画線引き) 1住宅2箇所</p>	<p>定期的に公社管理駐車場を巡回し、不正駐車に対しては注意喚起のほか所有者調査を行い、適正な管理に努めました。また、放置バイクについても、(市)市営住宅管理課や自治会と連携しながら、速やかな対応を図りました。</p> <p>年度更新契約時には、滞納者には事前の案内、既存契約者には更新案内の送付等により、スムーズに更新ができるよう対応しました。</p> <p>今後は、自治会管理から公社現地管理に段階的に移行されることを想定し、効率的に現地管理ができるよう巡回方法等の検討を行います。</p>	<p>5</p>	<p>3</p>	<p>3</p>

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>7 収納・滞納整理業務</p> <p>(1) 収納業務</p> <p>入居者からの住宅及び駐車場使用料の収納業務を適正に行うため、市営住宅管理課及び溝ノ口事務所において金銭取扱員を定め、次のとおり業務を実施します。</p> <p>ア 窓口対応</p> <p>窓口担当が使用料を受領する際には、住宅名、部屋番号、氏名、金額、対象支払月等を支払者と相互確認し、齟齬のないよう対応するほか、受領額、つり銭及び領収書を受付担当者とは別の係内職員が重複確認することで、ミスの無いよう取り扱います。</p>	<p>使用料を窓口で受領する際、住宅名、部屋番号、氏名、支払方法、未納額、支払対象月等を入居者とともに確認し、還付金の発生や入居者との齟齬等によるトラブル防止に努めました。</p> <p>また、つり銭及び領収書は、受付担当者とは別の係内職員が重複確認することで、入金時のミスが発生しないよう対応しました。</p>	<p>窓口において使用料を受領する際には、世帯構成、年齢、支払方法、支払該当月、支払金額、その他必要提出書類の有無、電話番号の有無、次月の支払方法と支払時期の確認等を丁寧に行い、使用者との対話を重視することで未納使用料の早期回収と滞納予防に努めました。その際、支払方法や生活においての問題把握（求職中等）、不明点の解消等、お客様サービスの向上に努めました。</p> <p>滞納整理業務においては、世帯に応じたきめ細やかな対応を心掛け、納付指導のみならず収支状況、就業状況、生活状況等の把握に努め、滞納に陥った理由等からその世帯に応じた支払方法等に考慮し、適切かつ丁寧なアドバイスを行うことで、滞納の常習化や繰り返しの防止に努めました。</p> <p>また、高齢者・障害者・母子世帯等生活基盤が弱い世帯に関しては、1か月の滞納の時点で、その世帯の入居・管理情報や必要書類の提出状況、世帯の対応履歴等から詳細な分析を行ったうえ、電話や訪問を行いながら本人との接触を図り、対話を重視して丁寧な対応に努めました。本人との接触が難しいと判断した場合には、連帯保証人や親族を含め滞納世帯の状況把握に努め、滞納の早期解消の可能性や問題を抱えている世帯かを見極め、必要に応じて川崎市関係機関と連携し、現地に出向き、本人を交えて支払体制（あんしんセンターや成年後見人等）と生活基盤（生活保護受給、介護サービス利用、だいいJOBセンター斡旋等）の確保に早期に繋げることで、滞納の長期化防止に努めました（このうち高齢者は、認知症の発症や進行が要因となる場合も多く、その際には金銭管理のみならず衣食や居室内の衛生状態も悪化していることが見受けられました。）。</p> <p>上記の取組により、3月31日時</p>	10	3	6
<p>イ 入金作業</p> <p>窓口で受領した使用料は、毎日、報告書を作成し、これを複数の職員が確認のうえ指定金融口座に入金します。</p>	<p>窓口で受領した使用料は、毎日、報告書を作成し、これを複数の職員が確認のうえ、定時に指定金融口座に入金しました。</p> <p>また、受領した全ての対応履歴を当日中にシステムに登録し、複数の職員で入力漏れがないよう確認しました。</p>				
<p>(2) 滞納整理業務</p> <p>市営住宅使用料は、市営住宅を適切に管理するための財源であり、かつ、川崎市において集中的に滞納債権対策に取り組んでいることから、「経営改善及び連携・活用に関する方針（川崎市）」に定められた目標（平成29年度実績98.85％・平成31年度目標99.27％・平成33年度目標99.41％）達成に向け、次の取組を実施します。</p> <p>ア 滞納発生の予防対策</p> <p>(7) 毎月の使用料の支払を口座振替にすることにより、使用者は支払の手間が省け、かつ、支払忘れを防ぐことができます。このため、入居時（入居説明会実施時）等に使用料の口座振替登録を引き続き推奨します。</p>	<p>使用料の口座振替の利用を促進させるために、入居説明会及び入居手続時に口座振替による使用料の納付を指導しました。</p> <p>口座振替不能者には、毎月、督促状が発送される前に、口座振替結果の確認と次月以降の口座振替利用の依頼等を、電話にて丁寧に案内しました。</p>				
<p>(イ) 収入申告書を提出しない場合は、補助のない高額な使用料となることで滞納に繋がる可能性が高くなります。また、減免申請書を提出しない場合は、このために滞納となる可能性があります。これらを未然に防止するため、電話・文書により提出依頼を行うほか、高齢者等の提出困難者には戸別訪問により各種書類の提出を促します。</p>	<p>収入申告書の未提出者及び減免申請書の更新漏れにより滞納になる可能性がある方には、電話・文書により提出依頼を行うほか、戸別訪問を行い、書類の提出を促しました。</p> <p>また、全区の生活保護課及び高齢障害課に訪問するほか地域包括支援センター長会議等に出席し、問題等を抱え必要書類の提出が困難な世帯への協力依頼を行い、必要に応じて市関係機関と連携しながら現地等で面談を実施し、使用料の高額化による滞納の未然防止に努めました。</p>				

年度計画	公社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
(ウ) 生活保護受給者には代理納付制度を斡旋することにより、使用料を確実に収納します。	生活保護受給者には、入居手続時に代理納付制度の活用を依頼し、滞納予防に努めました。 また、既存入居者には、滞納になったタイミングで使用料の支払と併せて代理納付への切替の依頼を行いました。 さらに、全区の生活保護課を訪問し、円滑な代理納付への切替について連携依頼を行いました。	点で把握可能な収入率（2月末日時点の率）は、対前年同月比で0.55%伸ばすことができました。			
イ 納付指導 滞納初期段階での納付指導を適切に実施するため、滞納者に対して川崎市営住宅等使用料滞納整理事務処要領、滞納督促基準等に基づき文書、電話、戸別訪問、面談等により納付指導を行います。また、滞納者の生活実態や収入に応じて分割支払の相談に応じる等、入居者に寄り添ったきめ細やかな対応を実施します。また、連帯保証人に対する電話や文書による納付指導依頼、支払請求等を行い、滞納の早期の解消に努めます。 なお、これらの納付指導は、平日の営業時間や強化月(4・5・7・12月)以外にも平日夜間・土日祝日に臨機に実施することで、効果を検証しつつ効率的な納付指導に努めます。	初期滞納者対策として、口座振替不能結果に基づき電話により口座振替利用及び支払依頼を、連絡が取れない場合には戸別訪問等により早期解消及び滞納防止に取り組みました。 2・3か月滞納者には、昼間の電話・訪問催告を、これにより接触できない場合には夜間の電話・訪問催告を実施したことで、滞納の長期化を未然に防ぐことができました。 また、強化月以外にも滞納対象者の在宅状況等を分析したうえで、夜間・土日・祝日の対応を実施				

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
ウ 関係機関との連携 滞納の原因は、金銭的な理由のほか長期入院等で生活状況に支障が生じている事例等が多く見受けられます。特に単身高齢者に対しては、あんしんセンターや成年後見人制度を案内する等、関係機関との連携を密に図り対応します。	滞納による戸別訪問を実施するうえで、市営住宅入居者の高齢化等による認知症等による金銭管理の不能、必要書類の未提出、ゴミ部屋等、自立した生活ができていない高齢者世帯が数多く居住していることが判明しました。 これらの高齢者等に対して、必要に応じて親族、高齢障害課、地域包括支援センター等関係機関と連携し、現地にて本人やこれらの関係者と面談を実施し、使用者の状況に応じて成年後見人制度、あんしんセンター、介護認定・サービスの利用等による自立した生活及び入居継続のための基盤の確保に取り組んだほか、同居外の親族による理解が得られた場合には、支払計画等を作成し、金銭管理の補助を受けられるよう連携を図りました。 なお、入居継続が困難と判断した際には、施設等へ仲介のうえ住宅の使用廃止手続を行う等により滞納の解決に取り組みました。				
エ 情報の共有化・連携による対応 担当職員全員が滞納者に対して従前の経過を含めた納付指導が可能となるよう情報の共有を図るほか、四半期ごとの川崎市・公社間での方針確認協議等を行い、各職員が統一認識のもと市と連携して対応することにより収入率の向上に努めます。	担当職員によるノウハウ習得の研修及び情報共有のため、毎朝のミーティングのほか月1回の課題見直し会議等を行いました。 また、川崎市と定期的な打合せを行い連携を密に図ったことで、高額滞納者への接触や指導、高齢・障害者への早期解決に繋げることができました。				

年度計画	公社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
8 管理サービス向上に向けて 施設管理の継続性や安定性を確保するため職務を熟知した職員によって構成される組織を確立し、管理代行制度による入居者への安定かつ継続したサービスを提供するほか、次の取組により管理サービスの向上に努めます。		入居世帯の過半数が65歳以上の高齢者であることから、窓口・電話相談時には丁寧で分かりやすい説明を行う必要があります。また、入居者の方々の要望に応えるためには、生の声を生かして対応する必要があることから、業務実績に記載の取組を行いました。	5	3	3
(1) 満足度向上のための調査 管理サービス向上のためには、入居者等の声を活かすことが有効な手段の一つであるため、次のとおり調査を実施します。 ア 窓口アンケート 窓口対応時にアンケート調査を実施し、挨拶や言葉づかい等の対応、服装や身だしなみ、説明の分かりやすさ、待ち時間等のほか、ホームページの利活用状況やサービスリクエストを調査し、満足度の向上に努めます。	管理サービス向上のため、窓口において令和2年1月より任意記載方式で次の調査を5段階評価（満足・やや満足・やや不満・不満・どちらともいえない）で行いました。 ①職員のあいさつ、②職員的身だしなみ、③職員の「言葉づかい」のていねいさ、④職員の話聞く態度、⑤職員の「説明」のわかりやすさ、⑥ご用件が済むまでの待ち時間、⑦プライバシーへの配慮 この結果、3か月で163件の回答があり、やや満足以上は①～⑥が96%以上、⑦が92%となりました。 その他、同時にインターネットの利用状況、公社ホームページの閲覧状況、気付いた点・改善点等を調査しました。 これらの取組を継続することにより、今後の管理サービスの向上に役立てていきます。	窓ロアンケートでは、来客者より一定の評価をいただいたため、この評価を次年度以降も継続するよう努めます。 また、騒音や苦情等で陳情対応については、今年度より自治会役員とともに住宅全体の問題として対応するよう努めました。この中で、現状の住宅の課題・要望等を聞き取ったところ、主に騒音、動物飼育等の課題等が改めて明らかになったことから、今後はこれらについて市と情報共有のうえ対応を検討していきます。			
イ 自治会意向調査 市営住宅の入居者には、各住宅内に自治会組織を設けて、住民自身による管理・運営を行っていただいています。しかしながら、入居者の高齢化等に伴い、一部の住宅では自治会の運営に支障が生じつつあり、今後はこの傾向が増加していくことが予想されます。 このため、現地巡回時に自治会と接触する機会を増やし、各自治会の要望等を聞き取りのうえ、これらの意見を基に川崎市と共同で必要な支援策の検討を行います。	本年度より、騒音、動物飼育、不正駐車等の迷惑行為等の対応のため住宅を訪問した際には、対象者の住宅のみならず、自治会長等とともに住宅全体で問題解消を図るよう努めました。 また、その際に自治会長等から各住宅の要望、懸案事項等の聞き取りを行い、この中でも特に強い要望があった迷惑行為者への対応について具体事例等を基に市と協議し、条例改正等に繋げることができました。	窓ロアンケートについては、満足度が全て90%以上であることは評価に値するが、3か月間で163件では回答数が少ないため、より多くの回答が得られるよう、対象とする窓口業務やアンケート収集方法について、工夫されたい。公社職員の対応について、市に苦情が入ることもあり、管理サービス向上に向けて、利用者の満足度を把握する上で重要なものあり、今後も継続的に実施することを期待したい。また、アンケート結果を見ると、インターネット利用状況、HP閲覧状況が低い傾向が見られるため、利用者の特性に合わせたサービスの提供をさらに検討する必要があると思われる。 自治会意向調査については、H31年度は市が単独で実施することになったが、今後は共同で支援策を検討していきたい。多言語化対応・視聴覚障害者対応については、適切に実施できている。 迷惑行為の条例化に伴い、今後は、市としても事例の把握を推進する必要があるため、引続き情報提供をするよう期待したい。			

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>(2) 多言語化対応 入居から退去に至るまで必要な情報を記載した「住まいのしおり」を外国籍入居者に対しても周知するため、多言語版(英語・中国語(簡体・繁体)・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・タガログ語)を作成し、これをホームページにも掲載することで、入居中に必要な情報の理解・周知を図ります。</p>	<p>平成30年度下期に作成した住まいのしおり(多言語版)を、誰でも閲覧・ダウンロードができるよう平成31年度当初にホームページを大幅に見直し、掲載しました。 (令和2年4月施行の条例改正に伴い住まいのしおりの大幅な見直しが必要なため、多言語化版のホームページへの掲載は一時的に停止しています。翻訳が終了次第、順次、掲載を予定しています。)</p>				
<p>(3) 視聴覚障害者対応 聴覚障害者に対しては、24時間対応が可能な専用のファックスを設置し、水漏れ等の緊急修繕が必要な場合の連絡手段を確保しています。 また、視覚障害者(希望者のみ)に対しては、点字シールを封筒に貼り、会社からの文書であることが分かるよう対応しています。 今後は、視覚障害者に対して、新たに「住まいのしおり」を読み上げた音声データを作成し、希望する方へCD-ROM等で提供します。</p>	<p>聴覚障害者からの緊急修繕のファックスによる連絡は、年間4件ありました。 また、視覚障害者(希望者のみ)には、会社からの文書であることが分かるよう点字シールを封筒に貼り対応しました。 なお、住まいのしおりの音声データについては、ホームページにダウンロード形式で掲載し、かつ、希望者にはCD-ROMを無償配布する案内を行いました。 (希望者なし)</p>				

30

18

4. 年度計画、実績、年度評価に係る自己評価及び所管課による評価						
年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価			
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点	
<p>第5章 修繕業務</p> <p>1 一般修繕・空家修繕・緊急修繕</p> <p>(1) 実施状況について</p> <p>修繕工事を実施するにあたり、川崎市からの「市内中小企業への優先発注について(通知)」を受け、修繕工事場所の近くに事務所を有する地元修繕工事業者に発注を行います。</p> <p>また、一般修繕は業種を建築、電気、テレビ共聴、防水、造園、空調・衛生、消防、建具、塗装及びガスの10業種に分離し受注機会の増大に努めます。</p>	<p>修繕工事を実施するにあたり、修繕工事場所の近くに事務所を有する川崎市地元修繕業者に優先発注を行いました。また、一般修繕は建築、電気、テレビ共聴等の業種別に分離発注を行い、受注機会の増大に努めました。</p>	<p>一般修繕等の修繕業務実施にあたり、川崎市からの「市内中小企業への優先発注について(通知)」を受け、川崎市内の地元修繕業者への発注及び分離発注を行いました。</p> <p>さらに緊急修繕につきましては、夜間、休日等の業務時間外はコールセンターを設置し、水漏れ等の通常の生活に支障が出ているものについて迅速に緊急修繕を行いました。</p> <p>また、本年度は空家修繕費の削減の取組を実施し、8%削減することができました。</p>	15	3	9	
<p>ア 一般修繕</p> <p>溝ノ口事務所に修繕専用ダイヤルを置き、川崎市営住宅全団地の一般修繕を受け付け一元的な管理を実施します。内容により専門業者に修繕を発注し、緊急性に応じた迅速な対応を図ります。</p> <p>入居者から修繕を受け付けた時点で、「川崎市営住宅及び特定公共賃貸住宅修繕等費用負担区分表」に基づき、入居者負担を分かりやすく説明することで理解を得ながら取り組みます。</p>	<p>修繕専用ダイヤルを置き、市営住宅全団地の一般修繕受け付け、一元的な管理を実施発注し、緊急性に応じて迅速に対応しました。</p> <p>修繕依頼を受け付けた時点で負担区分表に基づき、わかりやすく説明しました。</p> <p>一般修繕 6,251件</p>	<p>空家修繕について、費用削減に向け、市と協議を行い、削減可能な方法を検討のうえ、前年度比8%の削減ができた。今後も、より費用削減できるような研究し、迅速に効率的な修繕を行うことで、早期募集に繋げることを目標に、継続的に取り組むことが望まれる。</p> <p>一般修繕・緊急修繕については、入居者から市に対して、公社の対応について特段苦情は寄せられておらず、また、自治会長とこまめに連携しており、入居者及び自治会と長年に渡る信頼関係が構築されていることが窺われる。</p> <p>なお、修繕専用ダイヤルについて、電話が繋がらないとの苦情が市に対して頻りに(週に1~2度)あるため、今後は回線を増設する等、改善に向けた取組を期待したい。</p>				
<p>イ 空家修繕</p> <p>入居者の退去が生じた場合は、本社と溝ノ口事務所の双方で廃止届を受理して退去検査の日程を調整します。空家修繕は公正・公平な費用負担を求めることから、退去検査には退去者・公社職員・修繕工事業者が立会い、修繕箇所・費用負担の確認をした後、修繕工事業者が退去者負担分の見積書を作成し精算を行います。</p>	<p>本社・溝ノ口事務所の2か所の管理係で廃止届を受理し、空家検査日の登録システムを構築し、データを共有利用することで一元的に日程管理を行いました。</p> <p>また、空家修繕業務は公社職員が立会い、適正に行いました。</p> <p>空家修繕 762件</p>					
<p>ウ 緊急修繕</p> <p>夜間、休日等の業務時間外は委託先コールセンターにより連絡を受け、水漏れ等の通常の生活に支障が出ているものについては、直接業者に連絡することで迅速な緊急修繕を行います。その他、火災等で生活に支障が出ているとの情報が入った場合は公社職員が現場に急行し、り災者等や自治会から情報収集、関係機関との協議を行い、公社として可能な限りの対応を行います。</p>	<p>水漏れ等の通常支障が出ているものについては、迅速に修繕を行いました。</p> <p>また、火災等によるり災者発生情報があつた際には、公社職員が現場対応を行うなど、可能な限り対応しました。(夜間等の緊急修繕 305件)</p>					
<p>(2) 費用削減への取組について</p> <p>修繕工事基準単価表を空家修繕と一般修繕に区分し、空家修繕については単価表同一項目の工事が複数個生じる場合の単価を見直すとともに、仕様の明確化により業者の部品在庫管理を容易にすることで大量購入によるスケールメリット等を活かすことや、平成31年1月より費用削減のため先行的に実施している床の仕様変更(フローリングをクッションフロア化)により、空家修繕費(戸あたり単価平均ベース・平成30年度比)を5%削減する取組を行います。</p> <p>また、更なる費用削減を進めるため、現状の予防的修繕から使用寿命を最大限利用する方法等に変更するなど、空家修繕項目の見直しについて川崎市と協議を行っていきます。</p>	<p>修繕費削減の取組の結果、平成30年度戸当り1,313,528円(税抜)に対し令和元年度は1,204,755円となり、8%の削減を行うことができました。</p> <p>また、さらなる費用削減のため市へ工事方法変更案を提案した結果、ガラス工事及び防水工事の一部を削減しました(令和2年1月28日付け「工事方法変更について(回答)」)。</p>					

年度計画	公社の業務実績・自己評価		所管課による評価			
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点	
(3) 効率的な空家修繕の発注 空家修繕については室内の状況、風呂設備の有無等により工事期間が大幅に異なります。このため、早期募集可能な空家の確保を目指し、定期募集の際により多くの募集戸数を確保できるよう、募集開始の時期を見計らい、間に合うものを優先して発注を行います。	早期募集可能な空家の確保を目指し、募集開始時期と空家修繕予算執行状況を見計らいながら発注を行いました。					
2 大規模修繕 (1) 計画修繕の協議・提案について 市営住宅等を良好な状態に保全するための外壁改修工事や屋上防水工事などの大規模な修繕は、川崎市が策定した「川崎市市営住宅等ストック総合活用計画」に基づき、建物劣化度調査や巡回点検・過去の修繕実績など建物の現状を踏まえ、実態に即した修繕時期や修繕箇所を川崎市と協議し、提案します。	外壁、屋上防水、手摺、ガス管及び給水設備等の劣化状況について、建物劣化度調査、巡回点検・過去の修繕実績並びに現地調査を行い、実態に即した修繕の時期、箇所及び方法を川崎市と協議し、提案を行いました。また、年度毎の計画に基づき予算要求のための資料を作成しました。	川崎市が策定した「川崎市市営住宅等ストック総合活用計画」に基づき、建物劣化度調査や巡回点検・過去の修繕実績など建物の現状を踏まえ、実態に即した修繕時期や修繕箇所を市：市住宅建替推進課・市営住宅管理課と公社で月1回打合せを行い課題及び問題等の情報を共有、計画内容の変更を協議し、提案を行いました。 年間計画に定められた工事及び業務委託について、入札及び監理を実施しました。工事実施にあたり入居者の安全に配慮し、自治会の協力を得ながら計画どおり完成させました。また、市指示の計画変更にも臨機応変に対応を行いました。 国庫補助対象工事に伴う会計実地検査受検では、川崎市と連携し、工事概要等の説明を行い、検査員からの質疑に対し、適切に回答を行いました。	計画修繕について市と協議・調整しながら業務を実施している。 当年度においては大規模団地である河原町住宅と中野島多摩川住宅の計画修繕について、建物劣化度調査の結果を踏まえ、改めて詳細な現地調査により屋上防水の現状把握を行うなど建物の実態把握に努め、劣化度の高い順に改修するための計画変更について提案があった。 また、エレベーターについても、今後の改修ペースの増加・工事期間中の入居者への負担軽減・改修工事費の削減など解決が求められる様々な問題に対して、安全性の確保はそのままに、効率的・経済的な改修方式を提案した点は評価に値する。 しかしながら、今後より実態に即した修繕時期を把握・検討するためには、建物劣化度調査における個別評価の指標(着眼点・調査方法・評価点のつけ方など)について、調査者による差が少なく、結果が理解しやすいものとなるよう再考を要する。 さらに、当年度においては入札中止に繋がる事務ミスが生じたことから、改めて的確な事務処理が望まれるとともに、次年度以降に開始となる大規模団地の改修工事や近年増加している計画修繕の工事量に対して、人材の確保・育成や工事発注時期の平準化など、より効率的な事務執行体制の構築が望まれる。	10	3	6
(2) 実施状況について ア 工事の発注について 工事の発注は、川崎市からの「市内中小企業への優先発注について(通知)」を受け、市内中小企業専門工業者への受注機会の増大を図れるよう努めます。 また、川崎市の契約規則、発注方針等に従い最低制限価格の設定を行い、競争入札により工事の発注を行います。	市内中小企業専門工業者への受注機会の増大を図れるよう外壁、屋上防水及び手摺改修工事は、工種毎の分離発注を行い、同一敷地内複数棟の建物改修工事はエリア分けのうえ分割発注を行いました。 また、川崎市の契約規則、発注方針等に従い最低制限価格の設定を行い、競争入札により工事の発注を行いました。					
イ 設計及び工事の実施について 設計及び工事は、「川崎市市営住宅等ストック総合活用計画(川崎市)」に基づき適正に実施します。また、一部の団地では、外壁改修工事に屋上防水工事と手摺改修工事を同時に実施することで、足場など直接仮設費用の縮減に努めます。さらに建物の状況を把握し、共用階段ノンスリップの新規取り付けや集合郵便受けの一斉取り替え等を大規模修繕工事と同時に行うことで一般修繕費用の縮減に努め、入居者の安全や利便性の向上を図ります。	年間計画に定められた業務委託7件及び工事39件について入札及び監理等を実施し、計画どおり委託業務及び工事を完成させました。また、年度途中の指示事項についても対応し、業務を完了させました。 また、外壁、屋上防水及び手摺の複数工事が同時に計画されているものについては、発注時期等を調整し、足場等の直接仮設費用の縮減に努めました。 さらに建物の劣化状況を把握し、共用階段ノンスリップの新規取り付けや集合郵便受けの一斉取り替え等を大規模修繕工事と同時に行うことで一般修繕費用の縮減に努め、入居者の安全や利便性の向上を図りました。					

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
(3) 国庫補助事業の対応について 国庫補助対象となるか精査し、補助対象となるものは「居住性向上型」「安全性確保型」「長寿命化型」など機能向上が行われる仕様を採用し、適正に実施します。また、会計実地検査及び完了検査受検では、書類検査及び現場検査に公社職員が同席し、概要説明等の対応を行います。	補助対象となる「居住性向上型」「安全性確保型」「長寿命化型」など機能向上が行われる仕様を採用し、補助対象工事32件及び調査設計業務1件について適正に実施しました。 また、会計実地検査では、平成30年度補助対象工事3件の書類検査に公社職員が同席し、概要説明等の対応を行いました。				

25

15

4. 年度計画、実績、年度評価に係る自己評価及び所管課による評価

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価			
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点	
<p>第6章 施設維持管理業務</p> <p>1 維持管理業務等 仕様書に基づき、専門業者に委託することにより適正に実施します。</p>	施設維持管理業務を適正に実施しました。	計画どおり、業務を実施しました。	施設維持管理業務については、適切に実施できている。	5	3	3
<p>2 防火管理業務</p> <p>防火管理者を会社職員が担当するほか、消防局OB職員を溝ノ口事務所に配置して定例業務である消防用設備等点検結果報告書等の各種申請の提出、消防局の立ち入り検査時の現場立会い、自主検査チェック票を用いた避難施設等の点検等を実施し、緊急対応が必要な設備等を確認した場合は、速やかに修繕等の対応を行います。 また、入居者の防災意識の向上や万が一の火災の際の被害の拡大を防止するため、定期的に消防訓練を実施し、入居者の自助・共助の精神による主体的な活動を促します。</p>	防火管理者等を配置して、毎月、自主点検を行うほか、各種申請書提出や消防訓練を行い、適切に防火管理業務を実施しました。 消防訓練 全団地年1回実施 参加人数 平均10人/団地					
<p>3 特別管理産業廃棄物管理業務</p> <p>一部の市営住宅内の施錠した電気室内には、適正に管理されたポリ塩化ビフェニル廃棄物を保管しています。 この管理については、廃棄者である川崎市に代わり管理代行者である当会社が特別管理産業廃棄物管理責任者を設け、廃棄物処理法に定められた保管基準に基づき廃棄可能時期まで適正に保管します。</p>	一部の住宅の施錠された電気室内に、PCB含有器具（主に安定器）を特別管理産業廃棄物管理責任者のもとペール缶等の密閉容器に保管し、廃棄時期到来時まで適正に保管しました。					
<p>4 市営住宅を対象とした損害賠償責任保険の契約等</p> <p>市営住宅等内での事故に備え、対人賠償・対物賠償等の保険を、毎年、4月1日から1年間の期間で契約します。また、事故発生時(平成29年度実績2件・いずれも漏水事故)には、保険会社との連絡等を実施します。</p>	市の「業務委託有資格業者名簿」から選定した者と4月1日より1年間の対人賠償・対物賠償保険契約を締結し、市営住宅等内での万が一の事故に備えました。 なお、平成31年度は、漏水事故が3件発生し、対物賠償を行いました。					

5

3

4. 年度計画、実績、年度評価に係る自己評価及び所管課による評価

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価			
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点	
<p>第7章 人材育成</p> <p>1 人材育成方針</p> <p>市営住宅管理業務は、高齢者、障害者、母・父子家庭等の様々な入居者と接する機会が多く、その接遇対応は非常に重要となります。</p> <p>また、その際に多くの個人情報を含む情報を取り扱うため、管理業務を適正に実施するためには多くの専門対応知識が必要となります。</p> <p>このため、当会社では毎年、策定する研修計画に基づき計画的な研修や関係団体との勉強会等を通じ、職員一人ひとりが接遇能力、個人情報保護知識・意識、業務知識等の向上を図ります。</p>	<p>平成31年度公社研修計画に基づき、次の研修を行い職員のスキルアップを図りました（人数は公社全体）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要配慮者対応研修（6月 16名） ・認知症サポーター養成講座（7月・10月 計20名） ・説明力向上研修（12月 9名） ・個人情報保護研修（確認テスト）（11月 89名） ・メンタルヘルス（ラインケア研修）（1月 16名） ・OJTコミュニケーション研修（3月 14名） ・レジリエンス研修（9月 14名） ・管理職者講座（10月 3名） ・アスベスト粉塵飛散防止研修会（10月・12月 計7名） ・川崎市通信設備連絡協議会講習会（5月 2名） ・団地再生に関する検討部会（6月・9月・11月・1月計7回 計3名） ・災害時住宅対策検討部会（7月 1名） 	<p>業務実績に記載の研修、講習会等を計画的に行い、職制、業務内容等に応じてスキルアップを図りました。</p>	<p>人材育成については、様々な研修が実施されており、職員のスキルアップが積極的に図られている。市営住宅管理業務は様々な個人情報を取り扱うため、自主的にプライバシーマークを取得したり、委託先について個人情報保護体制調査を実施したことは、個人情報の保護に関する意識が高いと言え、評価に値する。個人情報保護体制調査についても、引き続き実施することを期待する。</p>	10	3	6
<p>2 市営住宅管理担当者のスキルアップ等</p> <p>人事異動等により市営住宅管理業務を新たに担当する職員となった場合でも、適正に業務を引き継ぎ、執行できる体制を構築することが重要です。</p> <p>そのため、当会社では引継ぎ・OJT時に事務処理するうえで注意すべき事項や日々の対応事例等を記載したマニュアルを活用しています。</p> <p>マニュアルは、随時、更新することを前提として作成しており、これによりノウハウを蓄積し、誰もが処理手順を確認・処理できる仕組みを構築しています。</p>	<p>今年度に発生した新たな取組や対応方法等をマニュアルに追加し、職員のスキルアップ及び業務の適正執行のため活用しました。</p> <p>なお、マニュアルは誰もが最新の情報を閲覧できるよう共有ファイル化し、随時更新してノウハウの蓄積に努めました。</p>					
<p>3 資格取得の奨励</p> <p>自発的なスキルアップを図るため資格取得を奨励し、資格の取得に向けて受講料の一部補助や資格取得祝い金等の支援制度を設けています。</p> <p>これらにより取得した資格を活かし、管理サービスの充実かつ効率的な業務の執行に努めます。</p>	<p>支援制度活用者は2名でした。（保育士・個人情報保護士）</p>					
<p>第8章 コンプライアンス</p> <p>市営住宅管理業務においては、住民票、源泉徴収票、障害者手帳、マイナンバー等の要配慮個人情報や特定個人情報を含めた多くの個人情報を取り扱う必要があります。</p> <p>そのため、個人情報取扱事業者として、また、地域社会の一員として、次の事項を強く意識して業務を実施します。</p>		<p>公社行動指針、労働法規や内部規則等に準拠して業務を実施するほか、職員にはワーク・ライフ・バランスに配慮した労働環境を整えました。</p> <p>個人情報の取扱いについては、</p>				

年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>1 公的機関職員としての認識とその行動 当社は公共性の高い団体であることから、法令の遵守や高い倫理性が求められます。これらの社会的に求められる倫理・ルールを誠実に守りながら公益的使命と責任を果たすための行動の原則「行動指針」を定め、ホームページに公開しています。</p>	<p>行動指針を定め、ホームページに公開しているほか、職員にも周知し、コンプライアンスの遵守を図りました。</p>	<p>市営住宅管理業務は入居者の要配慮個人情報や特定個人情報を取り扱うため、職員の個人情報保護に対する意識を高める必要があるほか、入居者を含む第三者から安心・信頼して個人情報を提供していただく必要があります。このため、平成31年度当初よりプライバシーマークの取得に取り組み、令和2年3月にこれを取得することができました。 今後も、個人情報を含む情報資産の取扱いについては、毎日及び月1回のチェック、年1回の監査・研修等を確実にを行い、適正な管理に努めます。</p>			
<p>2 労働法規、内部規則等の遵守 労働法規を遵守し、ワーク・ライフ・バランスや働き方改革の考えに準拠した労働環境を整えます。また、就業規則、会計規程、契約規程、個人情報保護規程等の根本規則や各事務処理要綱等に基づき、適正な事務の執行に努めます。 その他、高齢者の継続雇用や障害者の法定雇用率2.5%（平成30年度・地方公共団体等）を遵守した運営に努めます（平成30年度末実雇用率4.9%）。</p>	<p>3 6協定、年次有給休暇の計画的取得等を遵守するほか、内部規則等に準拠して適正に事務を行いました。 なお、障害者の雇用状況については、報告日時点では4.93%（令和元年6月・法定雇用率2.5%）となりました。</p>				
<p>3 個人情報の取扱い 個人情報の保護については、組織的・人的・物理的・技術的安全管理の取組を行い、個人情報保護の重要性の浸透・定着を継続して実施します。 (1) 個人情報保護管理体制 個人情報保護方針を定め、法改正等の都度、見直しを行います。また、個人情報保護を推進する組織を次のとおり定めます。 (表) 今後は、監査責任者による年1回の確認、役職員に対する年1回以上の研修の実施、個人情報保護担当者による月1回の運用状況の確認等を実施するほか、毎年、理事長による監査状況、経営環境等に照らしたマネジメントシステムの見直しを行い、個人情報の適正管理に努めます</p>	<p>個人情報を適正に取扱うため、個人情報保護管理体制を再構築したほか、個人情報保護方針の改正を行いました。 また、運用面では、年1回の監査責任者による確認及び研修の実施、月1回の運用状況確認、日々の入室記録・施錠確認等を行い、適正管理に努めました。</p>				
<p>(2) 個人情報保護のための具体措置 個人情報を含む情報資産の取扱いについては、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等を生じないよう、次の事項を遵守し業務を履行します。 (表)</p>	<p>個人情報を含む情報資産の取扱いについては、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他事故等を生じないよう、表に記載の事項を遵守し業務を履行しました。</p>				
<p>(3) 外部委託先業者の管理 個人情報を含む業務を外部委託する場合は、従前より契約締結時に秘密保持・安全確保等に関する覚書を締結していますが、今後は委託先の個人情報の安全管理の対応状況を把握するため、各契約締結時に個人情報保護体制の調査を実施します。 なお、調査の結果、個人情報保護の体制整備等が不足していると判断した場合は、公社から改善を指示し、改善報告書により改善の結果を確認することで、発注者として外部委託先業者の個人情報管理体制を管理・監督します。</p>	<p>個人情報を含む業務を委託する際には、契約締結時に委託先の安全管理の対応状況等を把握するため、各業者の個人情報保護体制調査（75件）を実施しました。</p>				
<p>4 環境に配慮した取組の実施 当会社では、住まい・まちづくりや事務所活動における環境負荷の低減に向けて「環境方針」を策定し、環境対策に取り組んでいます。</p>	<p>公社環境方針に基づき、リサイクル製品の購入等を推進しました。 また、月1回の地域環境活動として、事務所周辺の清掃活動を行いました。</p>				

10

6

4. 年度計画、実績、年度評価に係る自己評価及び所管課による評価					
年度計画	会社の業務実績・自己評価		所管課による評価		
	業務実績	自己評価	配点	評価段階	評価点
<p>第9章 危機管理・緊急対応</p> <p>1 危機管理</p> <p>(1) 台風接近時の対応</p> <p>台風接近時には、状況により24時間体制で待機し、緊急対応に備えます。</p> <p>また、台風通過後は、当会社と協力会社にて連携を図り、被害状況の確認及び被害拡大の防止に努めます。</p>	<p>台風接近時には、状況に応じて24時間体制で対応し、実際に台風19号接近時には、前日より職員を待機させ、通過後は直ちに住宅の外観目視点検のほか協力会社と連携して修繕等を実施しました。</p> <p>なお、本年度の台風15号・19号の主な被害状況は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1階（団らん室等）の床上浸水 ・ 強風による倒木 53件 ・ バルコニー隔て板等破損 50件 	<p>台風や大規模震災に備え、訓練を実施し、大型台風時には業務実績のとおり対応しました。</p> <p>また、緊急修繕等にはコールセンターを活用して24時間365日対応したほか、火災発生時には職員が現地対応等を行いました。</p>	10	3	6
<p>(2) 大規模災害時の対応</p> <p>人的被害及び業務への影響を最小限にとどめ、入居者の安全確保・施設の保全復旧を推進することを目的として「事業継続計画」を策定し、次の準備を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「大規模地震災害等用携帯カード」による安否連絡及び出動可否の連絡 ・ 勤務時間外の災害発生時の参集要員確保のため徒歩通勤時間リストの整備 ・ 川崎市業務継続計画（震災対策編）の市営住宅関連の非常時優先業務（被害状況の把握、住宅斡旋、報告等）に合わせた対応手順の構築 ・ 各職員が自主的に行動するための構成メンバーの設定 ・ 関連業者を含む緊急連絡網等の整備・周知 ・ 停電後3時間通話が可能な電話設備の整備（3時間経過後も通話可能な回線を両事務所に1回線設置） ・ 災害時に備えた防災備品（非常食・自転車等）の継続整備 ・ 各事務所にAED（自動体外式細動器）・医薬品の配備 <p>今後も継続的かつ計画的に事業継続計画を見直すほか、防災備蓄品の増強や川崎市所管部署と会社による共同訓練の検討・実施により、災害に対する危機管理の強化を図ります。</p>	<p>大規模地震に備えるため、これを想定した事業継続計画について、優先業務内容、備蓄品、連絡先リスト等の更新を行いました。</p> <p>また、この計画書に基づき、災害発生時の職員の安否訓練を、9月の防災月間に行いました。</p>				
<p>2 緊急対応</p> <p>会社営業時間内は、入居者に周知した修繕専用ダイヤルで溝ノ口事務所修繕係が対応し、営業時間外（平日夜間・土日祝日）の緊急修繕等の対応は、会社が委託するコールセンター（電話番号は同一（修繕専用ダイヤルの電話を転送））で受け付ける体制を構築しています。コールセンターを活用することにより、住宅設備の故障時に入居者からの連絡・情報を集約のうえ必要な修繕箇所等を把握でき、速やかに修繕業者への発注に繋がっています。</p> <p>また、個別の緊急対応や判断が必要な場合は、コールセンターから溝ノ口事務所長・修繕係長等へ連絡が入り、職員が対応する等、24時間緊急対応が可能な体制を確立しています。</p> <p>なお、各職員は修繕以外の火災・事故等の現地対応が必要な場合に備えて緊急連絡網を携帯し、緊急時には職場・現場近辺に住む職員が臨機に対応できる体制を整えています。</p>	<p>緊急修繕等の対応はコールセンターを活用し、速やかに修繕業者への発注につなげました。</p> <p>火災等の現地対応が必要な場合は、必要に応じて公社職員が現場に赴き対応いたしました。</p> <p>夜間等の緊急修繕（水漏れ修繕など） 305件</p>				

管理代行及び公社に関する追加評価シート

1. 管理代行者としての評価	
評価の視点	<p>①公社の賃貸住宅を一体的に管理し、公営住宅管理の一層の効率化を図っているか。</p> <p>②地域の実情に応じたきめ細かな入居者の募集・決定などを一体的に行うことにより入居者へのサービス向上を図っているか。</p>
実績・公社の自己評価	<p>当公社は、川崎市住宅基本計画（平成29年3月改定）において位置付けられた川崎市の住宅政策の一翼を担う公的住宅供給主体として、地域に密着した公共と民間市場の中間的組織として、川崎市営住宅の管理、地域に不足している中堅ファミリー世帯や高齢者世帯に良質な賃貸住宅の供給、住まいに関する総合相談窓口の開設、高齢者や子育て世帯等の多様な居住ニーズに対応した新たな住まいづくり等の先導的事業の推進等、住宅のハードの供給だけでなくソフトに関する取組を行いながら、入居者の皆様の要望等を基に各種サービスの向上に努めました。</p> <p>このうち、市営住宅管理においては、特にコンプライアンス遵守、福祉行政との連携、長期空家戸数の縮減、空家修繕費用の縮減及び収入率の向上に注力して業務を実施しました。</p>
所管課による評価	<p>公社管理の公的賃貸住宅との一体的管理により、管理・修繕ノウハウの共有や、市営住宅の入居申込や転居・住み替え相談時において、特定優良賃貸住宅等の案内による入居者サービス向上が望まれるところであるが、具体的な成果が分かりにくいところがある（後者については、業務実績より、転居相談時に案内したものの、家賃が高い、希望している地域ではない等の理由で入居には至らなかったとのことである。）。今後は、公営住宅法第47条の趣旨を踏まえ、管理代行制度のメリットを最大限に生かした管理運営を図るため、一体的管理による効果について詳細な分析を進めるとともに、入居者へのサービス向上を図っていくことを期待したい。特に特定公共賃貸住宅は入居率が低いいため、住宅をあっせんする際は、公社内部でよく連携の上、積極的に案内してほしい。</p>

2. 公社としての評価	
評価の視点	<p>①市（市営住宅管理課等住宅関係部署や福祉事務所・児童相談所等福祉関係部署）、地域包括支援センターときめ細やかに連携しているか。</p> <p>②コミュニティ活性化、福祉サービス向上に向け、市に対し積極的・具体的に提案しているか。</p>
実績・公社の自己評価	<p>市営住宅は、住宅セーフティネットとしての機能を有し、少子・高齢社会への対応等との連動性が求められる住宅であり、法・条例等に基づき適切な対応を必要とするほか、入居者の事情に応じた福祉的サポートも必要となる特殊性を有する住宅です。</p> <p>特に、入居者の割合が年々増加している高齢者や障害者の方に適切に対応するためには、福祉関係部署と連携を密にして対応することが必要となります。</p> <p>そこで、入居者管理全般（主に収入申告書の未提出、使用料の滞納、安否確認要請、騒音による迷惑行為対応等）を行う中で何らかの異変等に気付いた際は、市の住宅関連部署に報告するほか、福祉関係部署（保護課、高齢障害課、地域包括支援センター、あんしんセンター、だいJOBセンター等）とも情報共有のうえ連携し、市営住宅に継続して居住が可能な場合は必要な対応を公社・福祉関係部署・入居者の3者で確認し、難しい場合は施設入所等へ引き継ぐ等、入居者の属性に応じたきめ細やかな対応を行いました。</p> <p>また、主に陳情対応で住宅を戸別訪問した際には、別途、自治会役員の意見や要望を聞き取りのうえ住宅関連部署に報告し、今後の対応課題等として情報を共有しました。</p>
所管課による評価	<p>入居者からの申請関係事務等、福祉関係部署とは大変きめ細やかな連携がなされていると言える。近年、団地の高齢化による弊害が散見されるため、市と協力して調査等を実施するのみならず、日々現場と接している公社ならではの視点から、コミュニティ活性化・福祉サービス向上に向け、市に対して積極的な提案を図ることを期待する。</p>