

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	市営住宅管理課長
評価対象 事業年度	令和2年度 (確定評価)	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
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	66	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	令和2年度	令和3年度
						C	C	
評定に至った理由	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%+5×80%=30 第5章 15×80%+10×60%=18 第6章 5×60%=3 第7章・第8章 10×60%=6 第9章 10×60%=6 【定量的指標】 ①長期空家戸数19戸(目標戸数107戸以下:目標値より88戸減) ②現年度収納率99.46%(目標収納率99.34%以上:目標値より0.12ポイント増) ③空家修繕戸あたり単価(税抜)H30年度比削減率25%・981,143円(目標削減率10%以上:目標値より15ポイント多く削減) 【主な高評価項目】 ＜令和2年度特有の事項＞ ・入居者募集について、ホームページの見直し、抽選会動画配信サービスの改善、車いす使用者向け住宅の案内の掲示等、利用者目線に立った様々な業務改善を行った。 ・年4回の定期募集と常時募集を実施することで長期空家戸数を大幅に縮減するとともに、長期空家について空き家となっている理由の分析を行った。 ・共益費徴収について入居者アンケートを実施し、共益費徴収方法見直しの検討に寄与した。 ・空家修繕について、工事種目ごとに、機能性の維持に必要な最低限の程度を精査することにより、戸当たり単価の大幅な削減を行った。 ・老朽化した機械式駐車場について、維持管理費用の削減のため、台数削減による廃止を提案した。工事の実現に向け、関係部署との協議、入居者意向調査を実施した。 ・平成31年度大型台風の対応を踏まえ、台風発生時期前に、自治会に対し、住宅敷地内の工作物の固定についての協力依頼文書を送付し、注意喚起した。 ＜平成31年度からの継続事項＞ ・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。							
	来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等 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、昨年度に引き続き、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を通じ、入居者間に、公社に安否確認をするという意識や入居者間での声掛けしあうという対応が根付いているとのことである。今後、入居者と地域の支援の担い手とのつながりづくりが求められる中、福祉的な支援を必要とする入居者を把握するための手段として、より効果的な見守りの手法について検討されたい。							

3. その他特記事項
住宅政策審議会事業評価部会委員から、以下の意見があった。 ・空家修繕費削減取組について、修繕費削減の取組は評価できるものの、修繕対象を限定することに伴う生活環境の悪化が懸念されるため、修繕の程度について、検証をする必要がある。 ・年度計画だけでなく、長期的な期間で達成すべき目標を定め、評価対象とする必要がある。

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		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
第 1 章					
1 公社について	当公社は、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。 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。 このため、当公社は次の経営理念を定め、事業を展開しています。				
2 川崎市営住宅管理について	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。 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。				

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。

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	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
第2章					
1 川崎市営住宅管理の基本方針	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。 当公社は、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・小中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。 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。 基本方針 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				
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。			
--	---	--	--	--

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		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
第3章						
1 組織体制	(一) 直接部門（組織）	ア 組織体制 市営住宅等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。	計画に記載の組織体制を構築し、業務を行いました。	5	3	3
		イ 配属職員 管理業務を確実に実施するため、市営住宅等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。	市営住宅管理業務に必要な有資格者を適所に配置して業務を行いました。			
	(二) 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パリアフリーで移動できるよう配慮しています。	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箇所の事務所で業務を行いました。 また、事務所における新型コロナウイルス感染症対策のため、待合スペースは席の間隔を空けて換気を行い、また、非接触式体温計や飛沫防止用アクリル板等を設置しました。			
			1 組織体制 直接部門である住宅部には、これまで培ったノウハウを有する職員及び業務に必要な有資格者を配置して、適正かつ効率的に業務を行うための組織を構築しました。 また、川崎と武蔵溝ノ口の両事務所で対応していた業務について、今年度は過去の業務量を勘案して事務分担を見直し、入居関係、高齢者の見守り巡回、収入申告書の一部の確認業務等を川崎の事務所で処理したほか、募集期間や年金日等の窓口混雑が予想される場合は川崎から武蔵溝ノ口の事務所に職員を派遣する等により、業務を円滑に執行するため柔軟に対応しました。 その他、住宅部以外においても、大規模修繕工事等の入札・契約事務や、高額所得による退去予定者等に公的賃貸住宅を間接部門でも斡旋する等、公社が一体となって市営住宅等管理業務を行いました。 2 再委託先の管理・監督 工事等については、要綱等の内部規則に基づき職員が工程を管理し、検査を実施することで、必要な工事等を完成期限までに適正に行いました。 また、工事の品質の確保を図るため、施工中や完成検査時等に文書や口頭で指導等を行うほか、請負工事成績評定要領に基づき評定を行い、請負業者の			

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。

本社と溝ノ口事務所での所管業務について、業務量に応じ、分担を見直したり、繁忙期に溝ノ口事務所に職員を派遣するなど、柔軟な対応が図られていることは評価に値する。

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。

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			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) 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。	入札・契約等の事務については、間接部門（総務部）において、川崎市契約条例等に準じて次のとおり行いました。 1 委託 ・指名競争入札 11 件 ・随意契約 16 件 2 工事 ・一般競争入札 25 件 ・随意契約 8 件 なお、一般競争入札については、入札公告を公社ホームページに掲載すると同時に対象業種の業者にメール連絡して入札参加の申込を受け付け、また、入札後には設計書の閲覧期間を設けて積算疑義に対応する等、公平かつ透明な入札事務の執行に努めました。 その他、会計実地検査や完了検査においても、昨年度に実施した工事の入札手続や契約・支払状況を説明し、適正意見を受けました。	指導育成に努めました。		
2 再委託先の管理・監督	(二) 修繕・施設維持管理業務	市営住宅等の点検・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 P D C A 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。	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のうち 24 時間の緊急対応ができる者を選定し、業務を委託しました。 その際には、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。			

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			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
	⑮ の委託 個人情報を含む業務	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。	個人情報を含む業務を委託する場合は、契約締結時に委託先の安全管理の対応状況等を調査・把握する等、個人情報保護に必要なチェック体制を構築して業務を行いました。				

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		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
第4章						
1 基本事項	(1) 行政との連携	公社の公的・中立的な立場から、次の取組を推進します。 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、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。				
		イ 市営住宅等管理には、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。 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。				
		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し、入居後の窓口、戸別訪問時等で対応した際に福祉的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。				
		基本事項のため、追加評価シートにて評価する。				

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			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
	㉓ 公的賃貸住宅の活用促進	当公社は、川崎市から管理を受託している市営住宅等のほか、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高額所得者に対する退去に向けた指導面談の実施時には、必要に応じ当公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します。				
	㉔ 個人情報の取得・利用・管理	市営住宅等管理では、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。				
	㉕ 来訪者への配慮	相談・申請窓口となる事務所は、市営住宅管理課・溝ノ口事務所の両事務所とも最寄り駅から徒歩圏内かつバリアフリーで来社できる場所に設けているほか、受付窓口には間仕切りの設置及び滞納者等との面談時には個室を設けるなど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。				

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			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	
2 入居者募集	㊦ 案内方法等	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。	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。	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、申込受付後に改めて公的書類等に基づき厳格な審査を行い、入居に必要な資格の判断を要します。 このような公営住宅法の趣旨、市の住宅政策等を理解したうえ、新たな制度や方針に基づき確かつ主体的に業務を行ったほか、管理代行者として常に中立かつ公平な立場で業務を行うことを意識して対応しました。 なお、今年度は新型コロナウイルス感染症対策として近隣の自治体が窓口相談を取り止めたり、申込みを郵送のみとする対応を行う中、当公社では推奨される感染防止対策や次の取組を実施しながら、窓口相談業務を引き続き行いました。 ・ 窓口の混雑緩和のため、申込書はできる限り郵送による提出や不明点は電話による問合せをお願いしました。また、窓口の待合スペースは一定の間隔をとり、混雑時には入場規制を行いました。 ・ 対面で相談や書類の確認を行う際には、アクリル板等を設置して飛沫感染防止対策を施しました。 ・ 入居前の入居説明会は、換気に配慮し、席の間隔を空けて実施したほか、緊急事態宣言中には予定会場が閉鎖されたため、1日で開催する予定を14日間に分散して対応等しました。	10	4	8	
		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。	各ガイドラインに準拠して入居者募集のしおりを作製するため、業者発注時の仕様書にこれらを定め、業者選定時には市契約規則等に準拠して市内の中小企業の中から市又は公社と受注実績を有する者を競争入札により選定し、作製業務を委託しました。 また、入居者募集のしおりは、期中に新設されたパートナーシップ制度、準公営住宅の募集、空家修繕項目等、募集の都度、記載内容を調整して作製しました。	申し込み対象の大半を占める60歳以上及び障害者に対して、様々な取り組みにより、分かりやすい案内を提供するように対応するとともに、相談受付時には申込者の希望に応じた募集区分を詳細に聞き適切に案内するなど、入居を希望する方の立場に配慮した案内を行っていた。 また、新型コロナウイルス感染症対策が必要とされる中で、前述のような取り組みをするべく、十分な対策を施したうえで、窓口相談業務を継続できるよう対応したことは評価に値する。 そのほか、新型コロナウイルス感染症の影響で大勢の人が集まる抽選会が実施できず、無観客抽選を行った際、抽選の透明性を確保するため、抽選を行った当日にホームページで動画を公開し、適切に対応していた。 また、車いす使用者向け住宅の登録について、公社ホームページに入居までの流れや注意事項についてまとめた資料を、新たに作成し掲載していた。今後も効果的な募集案内となることを期待する。 長期空家戸数の縮減に向けて、昨年度に続き、年4回の定期募集と常時募集を実施するとともに、長期空家について空き家となっている理由の分析を行い、空家の早期解消に取り組んでいた。長期空家にならないように常時募集にかける住戸決定の取扱いを市に提示し、積極的に常時募集を行った。長期空家戸数は、19戸となり、令和2年度目標値及び令和3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。 また、退去してから次に入居するまでの期間短縮について、今年度は現状把握のためのデータ提供を行い、市と連携し対応策を検討した。引き続き市と連携して検討すること、積極的な提案を期待する。 車いす使用向け住宅への入居				
		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)、抽選結果等を掲載します。 なお、抽選結果掲載時等に公社ホームページへのアクセスが集中するため、クラウドサーバを活用してアクセス障害を回避する取組を継続して行います。	公社ホームページの市営住宅専用ページに、申込資格、募集内容等、次のとおり掲載しました。 1 定期募集(抽選) ・ 募集する月の1日に募集概要 ・ 募集を開始する週の月曜日に募集区分別の住宅概要 ・ 募集を開始する日に入居者募集のしおり ・ 抽選会日に抽選会動画(新型コロナウイルス感染症対策のため無観客で行ったため) ・ 抽選会翌日に抽選結果及び倍率表 2 常時募集(先着順) ・ 毎週水曜日に募集住戸一覧(入居者募集のしおりを含む。) 3 車いす使用者向け住宅(登録制) ・ 登録手順及び制度説明 なお、掲載に当たっては、閲覧性を考慮してページを構築したほか、アクセス障害が発生しないよう取り組みました。					
		エ 申込者の窓口相談機会を増やすため、市	申込期間中は、川崎の事務所では土曜日・日曜日にも職員を3名					

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			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
		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。 オ 入居手続の際には、入居時や入居後に必要な手続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。	配置し、窓口を開設して申込相談及び受付を行いました。 なお、土曜日・日曜日には、1日当たり平均10名の窓口相談（申込受付を含む。）がありました。 入居説明会（民間でいう重要事項説明）では、下見から入居までの手順・方法が記載された書類、入居後の注意点等が記載された「住まいのしおり」の理解を促すため、プロジェクターを使用して動画により詳細に説明しました。 なお、配布書類や動画については、市の制度変更（連帯保証人の廃止、敷金の見直し）等に併せて、適宜、見直しを行いました。			希望者については新規登録・継続登録を行い適正な運用を図るとともに、運用方法について周知を図った。 また、より適正な住戸管理をするべく、いわゆるミスマッチとなっている入居者全戸に対して住み替えに向けた意向調査を行い、希望者に対し住み替えの入居手続きの準備を行った。 また、生田住宅と真福寺住宅の建替えについて、通常、既存入居者は団地内移転を行うところ、小規模団地であるため団地内移転が出来ず、居住者の負担が大きい団地外への移転が必要となった。移転先住戸確保のためのアンケートや意向調査について、丁寧に対応していた。 また、移転希望が多い住み替え先の住宅においては、常に退去状況を把握し、移転期限までに修繕見込みがある住宅を市に提示するとともに、公社独自に建替移転者用の管理表を作成し、スムーズに住み替え入居手続きを行った。電話対応についても的確に対応した。また、長寿命化工事における住み替えの入居手続きを期限内にスムーズに行った。火災一時使用者にすぐに提供しなければならぬ住宅を的確かつ迅速に提示した。 そのほか、長寿命化工事に関わる特殊な自己都合住替手続きの準備を行うとともに新たに自己都合住み替え手続きの取扱を作成し、適時修正を行い、適正に運用、実施していた。
	㊦ 長期空家戸数の縮減	平成27年度以前の定期募集では、応募がない又は当選しても辞退となる住戸は年間約20戸程度でした。しかし、平成28～30年度は比較的利便性が高い地域や築年数の浅い住宅に100倍を超える申込みがある反面、応募がない等により入居者が決まらず次の募集時期まで空家となる住戸が年間100戸を超える状況となっていました。 一方、入居希望者の中には、地域等を問わず早期に入居可能な住戸を求める声も多かったことから、平成31年度より募集方法を抜本的に見直し、応募がない等の住戸については申込順で入居者を公募する「常時募集」の制度を新設したほか、従来の抽選型の定期募集も年2回から年4回に見直し、長期空家縮減と空家期間短縮に向け取り組んできました。 今年度も、前年度の募集方法を継続して実施し、「経営改善及び連携・活用に関する方針（川崎市）」に定められ	抽選型の「定期募集」年4回と先着順受付の「常時募集」の2つの公募方法を主体として、長期空家戸数の縮減と空家期間短縮に向け継続して取り組みました。 また、今年度は新たに近隣入居者の騒音等による迷惑行為により募集保留となっていた住戸を再調査し、市とその情報を共有することで、長期空家の縮減にも努めました。 これらの取組の結果、長期空家戸数は19戸（目標107戸）まで縮減することができました。	長期空家戸数を縮減するため、昨年に引き続き年4回の定期募集のほか、公募割れが固定化している住宅や特別空家の一部を年間を通じて常時募集を行いました。 この募集住戸選定の際は、空家期間を短縮するため、退去後の空家修繕、風呂が未設置住戸は計画修繕による風呂設置工事等を早期に行い、政策空家等を除いた住戸を選定する等、公社全体で空家情報や工事の進捗状況を共有し、工事の完成を見込んで募集候補住戸とすることに努めました。 また、申込時のアンケートによると、有効回答数（約700～800世帯）のうち約5割がインターネットを利用しており、インターネットを利用している方のほぼ全てが公社ホームページを閲覧していることが把握できたため、公社ホームページの「市営住宅をお探しの方」に情報を追加する等の見直しも合わせて行いました。 その他、管理代行業務を実施していく中で、特定入居事務等の仕様書に詳細な記載がない業務や業務量の増加等に対しても、柔軟に対応しました。 なお、今年度は、市より申込受付から入居までの期間短縮に向けた検討方針が示されたことから、次のとおり申込書の記載内容に不備があった場合の対応方法を説明し、その他の期間で短縮を検討するためのスケジュール案を作成		

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			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
		た長期空家戸数の縮減目標（平成 29 年度時点の実績 167 戸・令和 2 年度目標 107 戸）達成に向けて取り組みます。		し、市へ提示しました。 ・他都市の事例 不備通知を発送して返信がない場合等は失格とすることにより抽選までの期間を短縮している。 ・当公社の場合 公社から個別に電話連絡して不備の解消に努める等、申込機会を喪失することがないよう、きめ細やかな対応を行っている。		
		ア 常時募集（通年実施） 公募割れが固定化している住宅や特別空家※の一部を常時募集用の住戸として年間を通じて随時に住戸を追加し、これを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を活用して入居者を募ります。	【常時募集】 次のとおり公募割れが固定化している住宅等について、年間を通して 84 戸の募集を行いました。 1 対応件数 ・電話対応件数 1,330 件 ・窓口対応件数 707 件 2 契約数（手続中 14 件を除く。） ・単身者 41 戸 ・世帯 23 戸 3 辞退件数 46 件（失格 6 件を含む。） ・単身者 34 戸 ・世帯 12 戸			
		イ 定期募集（年 4 回） 比較的利便性が高い地域や築年数の浅い等の理由により入居希望者が多い住宅については、年 4 回（6 月・9 月・12 月・3 月）入居の申込みを受け付け、抽選により入居者を決定します。定期募集については、次のことに注視して取り組みます。 （ア）募集住戸を確保するため、前入居者退去後に修繕工事等を的確に実施します。 （イ）募集の都度、発行する「入居者募集のしおり」を短期間に編集・作成するため、住宅の交通・設備仕様、応募倍率等の基本情報を適切に更新します。 （ウ）申込者に入居者募集情報を適切に案内するため、公社ホームページや「入居者募集のしおり」を適宜、更新します。 （エ）申込受付後、抽選会に必要な抽選番号通	【定期募集】 昨年度に引き続き、年 4 回（6・9・12・3 月）の募集を次のとおり行いました（平成 30 年度以前は年 2 回）。 ○6 月募集（募集戸数 142 戸） ・電話対応件数 485 件 ・窓口対応件数 648 件 ・申込件数 2,123 件 ○9 月募集（募集戸数 113 戸） ・電話対応件数 541 件 ・窓口対応件数 587 件 ・申込件数 2,159 件 ○12 月募集（募集住戸 220 戸） ・電話対応件数 542 件 ・窓口対応件数 579 件 ・申込件数 2,258 件 ○3 月募集（募集住戸 111 戸） ・電話対応件数 554 件 ・窓口対応件数 590 件 ・申込件数 2,178 件 なお、各回の募集では、募集の準備段階から当選後の入居手続まで次のとおり業務を行いました。 1 募集前 (1) 募集住戸の選定 募集住戸を確保するため、前入居者退去後、速やかに修繕工事や風呂設置工事等を発注し、工事完成予定を見越して募集			

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			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
		知書発送までの作業を迅速に行うため、申込書の仕分け、入力、チェック等を工夫します。 (ウ) 当選後の資格審査において入居する予定となった方には、入居時の手続や入居後の注意点等を分かりやすく伝えるため、入居説明会での配付資料、説明用映像等を見直します。	住戸を選定しました。 また、その際には、住宅使用料の応益係数の確認のため、市へ募集住戸候補を連絡する等、市と連携して対応しました。 (2) 入居者募集のしおりの作製 入居者募集のしおりに掲載する募集住戸一覧には、各住宅までの交通機関、エレベーターの有無、直近の応募倍率等の編集、校正及び確定まで約3週間以内に行う必要があるため、これを効率的に行うため独自のデータベースを構築して対応しました。 また、新たな市の制度等についても、内容を調整して入居者募集のしおりに反映させました。 (3) 募集期間の周知 1回の募集につき募集期間は、原則として金曜日から翌週の金曜日の8日間（土日を含む。）と設定しているため、申込機会を確保するためには募集日程を事前に周知することが重要となります。このため、市が発行する市政だよりのほか、当公社では次の取組を行いました。 ア 募集月の1日 募集日程や募集戸数を記載したポスターを、公社事務所、区役所、支所及び出張所に掲示しました。 イ 募集を開始する週の月曜日 募集日程、募集区分及び募集住宅を記載したリーフレットを、公社、区役所等で配布しました。 ウ 公社ホームページ 上記の内容を、公社ホームページ内の市営住宅専用ページに掲載しました。 2 募集期間中 川崎及び武蔵溝ノ口から徒歩圏内の事務所において申込書の案内及び受付を行いました。 なお、今年は新型コロナウイルス感染防止のため、不明点は電話で問い合わせを受け付け、			

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			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
			できる限り郵送により申込書の提出を依頼しました。ただし、高齢者等の方々には、申込書の記載方法や住宅の概要を教えて欲しい、記載内容をすべて確認して欲しい等の声も多いことから、窓口の状況に応じて入場規制を行う等により相談受付を行いました。 3 申込みから抽選会 (1) 申込書の仕分け 窓口や郵送で受け付けた申込書（切手を含む。）は、開封時に紛失等が生じないよう複数人でチェックして申込区分ごとに仕分けました。 (2) 申込書の入力等 すべての申込書を専用システムに入力し、単身者が世帯向住宅に申し込む等の不備が確認できた際には、公社から電話連絡して不備の補正を依頼する等、きめ細やかな対応を行ったうえ、抽選日までに抽選番号通知を発送しました。 (3) 抽選会の実施 抽選会は、公開の方法により実施することになっていますが、新型コロナウイルス感染防止のため無観客で抽選を行ったことから、抽選会の実施状況を動画撮影して当日に公社ホームページに掲載することで、抽選の透明性を確保しました。 (4) 抽選結果の発表 抽選会翌日に結果を発表するため、抽選会終了後、直ちに区役所等に抽選結果を配送したほか、公社ホームページへの掲載手続を行いました。 4 資格審査から入居まで (1) 資格審査 当選者には資格審査に必要な書類、審査日時等を文書で案内して面談方式で審査を行ったほか、適格者には市へ暴力団照会を依頼する等、入居予定者を厳格に審査しました。 (2) 入居説明等 入居資格を有する方には、入居説明会（民間でいう重要事項説明）において、使用手続の方法、入居してから退去までの注			

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			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
			意事項等を動画により詳細に案内しました。 また、住宅を下見するため、連絡人がいる住宅は鍵の貸出を文書で依頼し、連絡人不在の住宅は公社で鍵の貸出を行うほか、自治会長に対して入居予定者の文書通知を行いました。 (3) 使用手続 使用手続時には、入居説明会で説明した事項のうち重要な項目を改めて説明するとともに、請書、敷金等の確認を行い、使用許可書を発行しました。			
	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。 また、災害等により災害者に対しては、直ちに入居可能な部屋の選定を行います。	1 車いす使用者向け住宅の対応 今年度に車いす使用者向け住宅の新規登録は 11 世帯（辞退 1 件を除く。）ありました。 また、昨年度から登録している 47 世帯に対しては、次年度の登録更新の意向調査を郵送により行った結果、年度末時点で 51 世帯が登録者となりました。 この住宅への登録方法等については、市による運用方法の変更と合わせ、公社では登録から斡旋までの流れをホームページに掲載したほか、新規登録希望者には必要書類を郵送で案内し、毎年、登録者に対して行う更新確認書類は記載項目を簡素化して登録者の負担を軽減するよう見直しました。 また、本住戸については、車いす使用者が退去した場合には他の同居者は継続して居住することができず、他の住戸に移転する必要がありますが、これに該当する 21 世帯に対して住替え意向調査票を送付し、住替え意向時期等の相談を受け付けました。 なお、この住替え対象世帯のうち 2 世帯（うち 1 世帯は昨年度からの継続手続者）に住替え手続を行う等により、車いす住戸の適正管理に努めました。 2 自己都合住替えの対応 階段住宅の上階に居住しており、階段の昇降が身体的要因により困難等による住替え希				

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			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
			望登録者には、定期募集住戸の選定時に住替え登録のある住戸を抽出し、市へ報告のうえ了承を得た住戸に斡旋したところ、7世帯の住替え手続が完了しました。 3 建替え等に伴う住替え対応 住宅の老朽化による建替えに伴う他住宅への住替え業務については、次の住宅の入居者103世帯に対して、空家状況を把握及び市へ住替え先の候補住戸を報告のうえ、住替え対象者への意向調査票の送付、回収、集計及び相談受付を行い、今年度末までに移転を希望した24世帯への対応を行いました。 →真福寺住宅1～4号棟 令和3年10月まで要移転 →生田住宅1・2号棟 令和4年1月まで要移転 また、今年度、明石穂住宅及び上作延住宅で実施中の長寿命化工事（住みながら改善）の間取り変更により住替えが必要となった2世帯に対して公社で住替え先住戸を確保のうえ市へ報告したほか、住替えが必要となった車いす世帯には、円滑に住み替えることができるよう対応しました。 4 災害等り災者等に対する対応 災害り災者やコロナにより住宅を失った市内居住者に対する一時使用可能住宅の提供依頼に対して、空家住戸リストを作成し、市へ情報提供等を行いました。 また、昨年度の台風被害者によりり災者に対しては、昨年度から引き続き2戸を一時提供する等、市と一体となりり災者への対応を行いました。 5 その他 火災等による一時使用可能住戸を公社と市の双方で速やかに把握できるよう、今年度は新たに共有ネットワーク上に「り災者用一時使用住宅管理表」を作成し、これに提供候補住戸から退去後の修繕実施状況			

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			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
			況までを入力することで、効率的な住戸選定かつ長期空家の防止を図りました。			

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			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 入居者からの申請・届出等処理	㊦ 申請・届出	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。 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。	収入申告書の提出期限を過ぎても申告がない又は申告されていても書類上に不備がある世帯に対して、次のとおり文書通知、電話連絡及び戸別訪問により提出を促しました。 ・不備通知 4,398 件 ・未申告通知 1,295 件 ・未申告・不備者訪問件数 158 件 また、特に提出が困難な高齢者、障害者、生活保護受給者等には電話や戸別訪問のほか、福祉行政と連携する等により提出を促しました。 なお、これらの世帯と接触した際、その世帯が抱える問題や症状悪化等を確認した場合は、必要に応じて福祉連携をする等、入居者の状況把握等に努めました。 その他、高齢者や障害者等の増加に伴い、収入申告書を提出しやすく、かつ、公社が行う収入申告業務の効率化を図るため、他都市や近隣都県の収入申告書一式を取り寄せ、比較分析をしたうえ、川崎市の収入申告業務等の見直し案を提出しました。	本来、窓口での提出をお願いしている申請・届出について、今年は新型コロナウイルス感染症対策として可能な限り電話案内のうえ郵送での受付を行いました。その際、必要書類等を詳細かつ丁寧に案内し、各種の申請処理を行いました。 また、高齢者や障害を有するため申請が困難と認められる方には親族等や福祉部局との連携して対応（保護課 351 件、高齢障害課等 147 件）したほか、一切連絡がつかない場合は戸別訪問して対応し、その状況を市へ報告する等、きめ細やかな対応を行いました。 その他、単身死亡のうち親族が不明な場合は、速やかに市へ戸籍情報を依頼して相続人に対して廃止届の提出等を依頼するほか、相続人不存在等の場合には廃止認定報告を行い住宅使用料が発生しないよう対応しました。	5	3	3
		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。	承継申請を受けた時点で承継者の生活状況等を詳細に聞き取り、公社において対応策を検討のうえ市へ報告・確認しながら手続を行いました。 また、退去困難者には、その理由や抱える課題等をヒアリングし、市と調整のうえ必要に応じて福祉行政、各種支援団体等と連携して対応したことで、医療機関による障害認定を受け、承継に至った事例もありました。				
		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。	収入申告時に不在が確認できるケースが多く、これが判明した場合は保証人や親族に連絡を取るほか、親族が不明な場合は保護課や高齢障害課に情報提供を依頼するほか緊急連絡先等の確認を行いました。 また、単身高齢者は施設入所等の場合もあるため、状況を確認した上で住宅の使用廃止指導を行いました。				
					収入申告について、感染症対策として、書類配布及び提出の郵送への切替え、並びに事務所内の申請者の間隔確保や人数制限を素早く計画、実行し多数の来所者の安全に配慮しつつ適切に対応した。電話連絡・自宅訪問により未提出者や未届者に提出を促し、要支援者につき福祉と連携・協力して対応するなど、確実に申請がなされるよう働きかけを行った。		
					新型コロナウイルス感染症対策が要される中であったが、各種申請について、電話連絡等にて適切に案内するとともに、未提出者や未届者に提出を促したり、生活保護受給者等には各区の福祉部門と連携・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。		
					未手続者についても電話連絡等にて適切に案内し、手続きに向けた働きかけを行い、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 J O B 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。		
					また、高齢者の単身死亡の場合等においては、市と連携して親族関係者等を確認し、手続きが実施されるように努めていた。		

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			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
		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。	住宅の廃止届の受付時には、住宅内の家財の片付状況等を確認のうえ、空家検査立会日の日程調整等を行いました。 また、退去の際には一定の修繕費や家財の撤去・処分費が必要となるため、希望する方には市の立替払いによる分割返済方法や、処分業者や粗大ごみの収集制度等を丁寧に案内して円滑に退去することができるよう対応しました。 なお、敷金については、敷金から退去日までの使用料（日割り分を含む。）を徴収するほか、今年度よりその残金を退去修繕費に充当する等の新たな取組にも各部署が連携して対応しました。			
	㊦ 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、福祉部局やだいの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（必要な申告や届出が提出していない方）に対しては、電話、文書等により提出を詳細に案内するほか、必要に応じて転居等に向けた面談を実施し、生活相談窓口の案内を行いました。 また、増加傾向にある高齢者の単身死亡の場合等には、親族の連絡先がない場合や一部の親族に連絡がついても高齢等により対応できないため、川崎市と連携して必要な戸籍情報を取得し、新たに親族を確認したうえ、親族関係者に対して電話や手紙等で丁寧に連絡を取り、廃止手続のほか修繕費、残材撤去等の費用負担の依頼を行いました。 なお、親族の協力が全く得られない等により対応が困難な場合には、市と協議のうえ相続放棄申述受理通知書を提出させる等、条例、施行規則等に従い適正に対応しました。			
	㊧ 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を適正に管理するため、令和２年３月に取得したプライバシーマークに基づき、個	書類等の管理を徹底するため、取得したプライバシーマーク運用制度に基づき、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、最終退室者が施錠を確認する等の取組を徹底するとともに、これらの定期的な運用チェックを実施しました。			

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			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
		個人情報保護マネジメントシステムを運用していきます。				

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			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	
4 陳情（迷惑行為）対応	㊦ 初期受付	入居者や近隣住民からの陳情・苦情等に基づく対応件数は、平成30年度以降約1,100件を超えており、多くの事例で対応・解決までに期間を要しています。 当公社では、このような陳情等に対して次のとおり対応します。 (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。	騒音、ペット、ゴミ等の迷惑行為については、早期に解消することが難しく、継続して長期的に改善指導等を行う必要があります。 今年度も、昨年度からの継続案件を含め入居者や近隣住民からの電話等による陳情・苦情等があり、次のとおり対応しました。 ・騒音 288 件 ・共用部不正使用 169 件 ・動物飼育 121 件 ・ゴミ悪臭 99 件 ・安否居住確認等 17 件 ・共益費未払等 39 件 ・その他 297 件 なお、陳情・苦情等の相談受付時等には、相手方入居者の要配慮個人情報等を台帳から確認・把握のうえ対応することが多いため、これらを十分に配慮して初期受付を行いました。	公社が持つ管理経験のノウハウ（警察OB等による的確なヒアリング・調査、各種申請業務、公的賃貸住宅等の入居斡旋等）を活用することにより、迷惑行為者や近隣入居者等の状況に応じたきめ細やかな対応・指導を行い、解決に繋がるよう努めました。 また、迷惑行為者を類型化して一覧にまとめ、次のとおり優先度の高いものから早期対応及び種類の効率的な指導を行いました。 ・ゴミ部屋 ゴミ部屋の迷惑行為は、福祉等との連携を強化して対応したことにより、今まで対応に苦慮してきた案件を解決することができました。 ・騒音 騒音行為を行う迷惑行為者に対して、近隣入居者から聞き取り調査や公社職員による実地調査を行いました。 このうち自治会から対応依頼があった1案件に対しては、騒音記録を作成したうえで川崎市営住宅等迷惑行為措置要綱に基づき是正指導を行いました。 なお、本件については、迷惑行為者が是正指導に従わなかったため、市に報告し、市による是正勧告へと繋げました。	5	3	3	陳情・苦情等を受けた際には、申立人、対象者、関係者等に詳細な聴き取りをした上で、現地の状況を把握し、丁寧な対応をしている。 入居者の高齢化・単身化が進み、対応件数も増加している中で、福祉部門（保護課、高齢・障害課、地域包括支援センター、ケアマネージャー等）との連携により、粘り強く指導を継続することで、ゴミ部屋の解消等、問題解決に至った事例も増加している。 今年度より、迷惑行為者に対する是正指導が強化された中で、問題解決に向けて昼夜休日を問わず実地調査を行い、是正勧告につなげる等、手続を理解し、適正に対応している。
	㊧ 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、親族、緊急連絡人及び連帯保証人に協力を依頼するほか、自治会等と連携して問題の解決に努めます。	今年度は、新たに迷惑行為の種類（騒音、ゴミ、ペット、恫喝等）、緊急度、指導状況、対応優先度等を一覧まとめ、市と公社で情報共有する仕組みを構築しました。 これにより、早期に対応すべき案件を絞り、これらを優先的に対応することで問題の解決に努めました。					
	㊨ 報告・相談	重大な案件については、川崎市へ定例会議等で状況を詳細に報告し、今後の対応を協議・調整するほか、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、共有及び連携を図ります。	騒音の迷惑行為者には、新たに制定された川崎市営住宅等迷惑行為措置要綱に基づき是正指導書を1件交付しました。 また、ゴミ部屋の迷惑行為には、精神障害・高齢等によるものが多いため、市や地域包括支援センターと連携し、かつ、親族や関係者と協議しながら、ゴミの撤去や住宅からの退去等に繋げました（6件）。					

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			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
5 高齢者対応	(E) 安否確認対応	市営住宅入居者のうち65歳以上の高齢者世帯は全世帯の過半数を占めており、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、単身高齢者に対しては次の取組を実施します。 (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公社から緊急連絡人、連帯保証人、高齢障害課等へ連絡し、使用者の生活状況(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、専門業者に破鍵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。 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。	昨年度に引続き、親族や自治会からの安否(居住)確認の要請を受けた際には、直ちに関係各所に情報を聴取し、11件の現地対応を行い、うち1件は救急搬送に繋がりました。 また、単身死亡発生時には親族へ連絡や市福祉部門との連携等により住宅の使用廃止及び退去手続を迅速に行いました。	入居者の高齢化に伴い単身死亡者数は年々増加しています。 単身死亡の場合、ポストが溜まる、最近見かけない等の普段とは異なる状況を早期に発見し、腐敗等による当該住戸や近隣住戸への影響を少しでも防止するため、自主的な取組として単身高齢者の緩やかな見守り巡回を行いました。 また、この取組の際に自治会や住近隣入居者に声掛け等を継続して行ってきたことで、最近、ポストに郵便物が溜まっていて入居者を見かけない等の場合に公社に安否確認の連絡をするという意識や、入居者間で安否を気遣い声掛けを行うという対応が根付いてきています。 また、実際に公社が安否確認のため現地対応をした際には、救急搬送に繋げ一命を取り留めることができた事例があったことや、市福祉部門と連絡を取ることで公社や近隣住民が知り得なかった入院・施設入所等の事実を確認できた事例もありました。 これらの成果を踏まえ、今後も定期的に住宅を巡回し、自治会や入居者への声掛けを行うことで、公社と入居者間のパイプを築き、入居者が「共助」の意識をもって見守ることができるよう取り組みます。	5	3	3
	(F) 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を行います。 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。 今後も高齢化に伴い要見守り世帯が増加することが明らかである	65歳以上の単身者(約5,700世帯)を対象に、月に1回程度の割合で集合郵便受けやベランダの洗濯物等の外観目視を実施しました。 集合郵便受けに郵便物が溜まっている等の場合には、不在届等の確認及び自治会・近隣入居者を戸別訪問して情報を聴取するほか、市の福祉部局や地域包括支援センターへ連絡して情報把握及び状況共有(後に公社が親族等と連絡がつき情報を得ることができた場合、この提供を含む。)に				

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			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
		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）の案内を継続して行っています。	努め、安否確認実施時には人命救助を最優先とするため、レスキュー隊を要請することで早期対応を行いました。 なお、遺体の発見が遅れた場合には、周囲の入居者には異臭被害等が発生するほか、該当住戸には臭気や腐乱箇所の改修に過大な修繕費が必要となることから、定期的に巡回することにより早期の発見に努めました。その他、川崎市の緊急通報システム事業（自宅設置型）のリーフレットを窓口に設置し、戸別訪問時に希望者に配布する等の取組を行いました。			

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			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
6 駐車場管理業務	① 公社による現地管理駐車場の対応	市営住宅等の駐車場（令和2年度当初予定で66住宅・3,720区画）は、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15住宅、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。）。 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。 (1) 公社による現地管理駐車場の対応 公社職員が定期的に現地を巡回し、不正駐車防止のため空き区画にブロック等の設置、不正駐車車両に注意喚起文の貼付け、悪質な場合は陸運局に所有者調査のうえ撤去指導等を行うことにより、駐車場の適正かつ円滑な運営に努めます。	約 3,800 区画の駐車場に対して、次のとおり使用許可等の手続を行いました。 ・使用許可（更新） 2,043 件 ・使用許可（新規） 261 件 ・変更許可 176 件 ・廃止 247 件 ・減免申請 26 件 このうち、公社管理の駐車場15 住宅約 2,800 区画について、週1 回の割合で巡回管理し、不正駐車防止のため次のとおり対応しました。 ・ブロック等設置 28 箇所 ・問題確認対応 211 件 その他、一部の違法駐車が多い住宅では、終日、現地において状況確認を行い、その場で注意喚起をする等の対応を行いました。	公社管理の駐車場については、定期的に現地を巡回し、不正駐車車両を発見時には注意喚起を行いました。 自治会管理の駐車場について自治会等から相談があった場合は、現地を確認して対応について協力する等、駐車場の円滑な運営に努めました。 また、駐車場の使用許可は、年度ごとに使用許可手続が必要となり、その際には使用料の未納が無いことが条件となっているため、駐車場使用料の未納者には6月と11月に電話・文書催告を行い、年度末の更新手続が円滑にできるよう対応しました。 その他、駐車場使用希望者等から問合せが多かった内容を基に新たに駐車場利用（希望）者向けのリーフレットを作成して公社ホームページに掲載したほか、自治会に対する駐車場案内用のしおりを見直して配布する等、今までの対応を踏まえて案内方法の改善を行いました。		5	3	3
	② 今後の駐車場管理の取組	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、駐車場管理業務の推進に寄与していきます。	自治会が管理する駐車場については、年々、高齢化等に伴い管理を辞退する自治会が増加傾向にあり、また、新築等で新たに駐車場が設置される場合には、公社において管理を適確に引き継ぐことができるよう対応しました。 また、入居者の関係者（親族や福祉事業者）から空き区画の活用について要望が多くあるため、これらの方への貸出について市へ提案を行いました。					

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			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
7 収納・滞納整理業務	㊦ 収納業務	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。 ア 窓口対応 窓口担当者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別の係内職員が重複確認することで、適正に取り扱います。	窓口にて使用料を受領する際は、住宅名、部屋番号、氏名（来社した方の確認含む。）、対象支払月及び支払金額を支払者と確認のうえシステム登録して領収書を発行したほか、つり銭を含む金額は窓口対応した職員とは別の職員により再確認することで、過誤納等が発生しないよう対応しました。 また、同時に市や公社で入金情報を確認できるよう、対応履歴にも情報を詳細に登録しました。	窓口で収納する際は、使用者との対話を重視し、入居者の世帯構成、年齢、支払方法、連絡先、その他必要書類の確認、次月の支払時期・方法を丁寧に聞き取ることで未納使用料の早期回収と滞納予防を図り、また、生活状況の把握や疑問点の解消等、入居者サービスの向上に努めました。 滞納整理業務においては、納付指導のほか、滞納している入居者の世帯状況、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入居者に応じた納付方法方法を考慮し、適切かつ丁寧にアドバイスを行う等、きめ細やかな対応を心掛け、滞納の早期解消と常習化の防止に努めました。 また、高齢者、障害者等、生活基盤が弱い世帯に関しては、1か月滞納の時点でその世帯の入居・管理情報や収入申告等の必要書類提出状況、対応履歴等を分析したうえで、電話・訪問による入居者との接触を図り、対話を重視して丁寧な対応に努めました。 なお、入居者との接触が困難と判断した場合は、連帯保証人・緊急連絡人や親族への連絡等、滞納者の状況や抱えている問題等を把握して滞納の早期解消の可能性を整理し、必要に応じて入居者を交えて市関係機関と支払体制（あんしんセンター、成年後見人等）や生活基盤（生活保護受給、介護サービス利用、だいJOBセンターの斡旋等）の確保に繋げる等、滞納初期段階で迅速に対応することにより長期滞納の予防に努めました。	10	3	6
		イ 入金作業 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。	窓口で受領した使用料は、毎日、入金報告書を作成し、金銭を複数の職員で確認したうえ、市が指定する金融機関の口座へ入金しました。 1 市営住宅管理課 ・収納件数 1,792 件 ・収納額 64,183 千円 （1日の最大収納額 2,674 千円） 2 溝ノ口事務所 ・収納件数 2,366 件 ・収納額 78,082 千円 （1日の最大収納額 2,309 千円）				
		市営住宅使用料は、市営住宅等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年度時点の実績98.85%・令和2年度目標99.34%）達成に向け、次の取組を実施します。 ア 滞納発生の予防対策 （ア）毎月の使用料の支払を口座振替にする	計画に定めた取組を次のとおり行った結果、収入率 99.46%（目標 99.34%）を達成することができました。 1 口座振替登録の推奨 新たに入居する方には入居前の説明会時や手続時に、また、既存入居者のうち公社窓口で納付する方には口座振替登録を案内し、納付書発行事務の削減に努めました。 また、口座振替不能者には、口座振替結果確認後、速やかに支払案内及び次月以降の口座振替利用依頼等を電話・訪問等により案内しました。 2 収入申告書の未提出・不備者及び減免申請の更新未手続者				

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			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
		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。 (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。 (ロ) 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。	への対応 これらを申請しないことにより使用料が高額となり滞納になる可能性がある方に対し、電話・文書により提出を依頼したほか、戸別訪問により書類の提出を促しました。 また、各区の保護課及び高齢・障害課への訪問、地域包括支援センター長会議等に参加して収入申告等の提出案内及び提出困難世帯への協力依頼を行い、必要に応じて関係機関と連携しながら戸別訪問して面談を行う等、滞納の防止に努めました。 3 生活保護受給者に対する代理納付制度の斡旋 生活保護受給者が新たに入居する際には代理納付制度の活用を案内したほか、既存入居者には滞納が確認できた時点で使用料の支払指導と併せ代理納付への切り替え依頼を行いました。 また、各区保護課に訪問し、代理納付への切り替をさらに進めるよう依頼する等、連携強化を図りました。			
		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取扱要綱、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、滞納者の緊急連絡人に対しては公社宛の連絡を依頼するほか、連帯保証人には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。	滞納者に対する納付指導は、次のとおり滞納月数に応じた取り組みを行いました。 1 初期滞納者 毎月の口座振替日に使用料の引き落としができなかったことが確認でき次第、速やかに電話による支払指導及び口座振替日に使用料相当額の入金をするよう促し、連絡が取れない場合は戸別訪問等を行い、滞納の早期解消及び長期滞納の防止に取り組みました。 2 2か月以上滞納者 平日昼間・夜間・休日の電話・訪問催告や連帯保証人・緊急連絡人への納付指導依頼等を行い、長期滞納の防止に努めました。 なお、滞納指導に当たっては、滞納者の生活状況、収入・支出等を確認したうえ滞納解消に向けた取組を構築する等、入居者に寄り添ったきめ細や			

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			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
		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。	かな対応を行いました。 また、納付指導強化月以外にも、電話・戸別訪問で接触できない滞納者に対しては、在宅状況等を分析したうえで夜間・休日の対応を図り、滞納の早期解消に努めました。 上記の対応件数は、次のとおりです。 1 催告 (1) 電話 11,697 件（うち夜間休日 293 件） (2) 戸別訪問 1,978 件（うち夜間休日 73 件） (3) 文書 854 件 2 分割納付誓約書締結 47 件 3 収入申告書未提出者に対する提出催告 320 件 4 福祉部局との連携 944 件			
		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。	高齢入居者の増加、認知症等により、金銭管理の不能、収入申告書等の未提出等、自立した生活ができなくなってきた入居者が増加してきています。 これらの入居者に対して、親族、高齢・障害課、地域包括支援センター等、関係機関等と連携し、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に向けた生活基盤の確保に取り組んだほか、親族等の協力により金銭管理等がなされるよう連携を図りました。 なお、入居継続が困難と判断された場合は、施設等への転居や住宅使用廃止手続等を市の関係機関と連携して対応しました。			
		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	担当職員による情報の共有のため、朝のミーティング及び月 1 回の係内打合せを行いました。 また、市の担当部署とは滞納指導方針の確認等を適宜行い、高額滞納者や高齢者・障害者への支払指導・接触を図ることで、市と連携して早期の滞納解消及び収入率の向上に努めました。			

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			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
		対応することにより収入率の向上に努めます。				

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			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	(E) 満足度向上のための調査	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構築し、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。 (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、前年度に引き続き次の調査を実施します。 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、昨年度より引き続き窓口において任意記載方式で窓口アンケートを行いました。 しかし、今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、できる限り電話や郵送で対応したこと、また、やむを得ず窓口で対応する場合も不要な書類に触れさせず短時間で対応するよう努めたことから、回収数は10部となりました(昨年は3か月間で163件)。 なお、実施した窓口アンケートは、5段階評価で次の項目を調査しました。 ①職員のあいさつ、②職員の身だしなみ、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 その他、定期募集の申込書にも任意記載方式で調査を行いました(2入居者募集(2)長期空家戸数の縮減の「自己評価」欄のとおり)。 これらの調査結果を基に、今後の管理サービスの向上に役立てていきます。	今年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、各種申請手続については電話や郵送により対応するよう取り組んだため、窓口アンケートの回収はごくわずかとなりました。 また、窓口アンケートのほか、定期募集の際に実施したアンケートを参考に、今後の窓口サービスの向上に努めていきます。 その他、今年度は自治会における共益費の徴収状況の実態を把握するため、市と協議のうえ調査票を作成し、2,382世帯に送付し、1,345世帯から回収のうえ集計作業を行い、市へ報告することで今後の共益費徴収方法の見直しに向け積極的に関与しました。	5	4	4	窓口アンケート回収数がわずかだったことについては、新型コロナウイルス感染症対策の面から、致し方ない面はあるが、次年度以降は、積極的に利用者の満足度調査を実施し、利用者サービス向上を図るよう期待したい。 入居者の高齢化等に伴い、入居者による共用部維持管理が困難になりつつある中、共益費徴収について、市と課題を共有し、入居者アンケートを実施した。各区1～2団地を抽出し、個々の入居者に対し共益費徴収希望、自治会活動の困難さを聴取するもので、総回答数は1,000件以上に上るもので、今後の共用部維持管理のあり方を検討する上で、大変参考となるものであり、高く評価できる。 その他、公社独自に、自治会活動・自治会運営についてアンケート調査を実施しており、コミュニティの活性化のために、尽力している。 その他、市営住宅条例改正に併せ、市と協議して住まいのしおりを改訂し、全戸配布し、入居者に周知を図ったことは評価に値する。
		イ 自治会意向調査 市営住宅等の入居者には、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。	騒音、動物飼育等の迷惑行為の対応や見守り巡回等で住宅を訪問した際には、対象者のみならず自治会長等とともに住宅全体で問題の解消等を図るよう努めました。 また、現在の自治会の要望や課題を把握するとともに今後の自治会活動・支援策を検討するため、10月と11月に5つの自治会に実施したヒアリングや他都市アンケート等を基に、3月に全自治会長127名に対して次のアンケート調査を行いました。 ・行政等の関与について(チラシ等の配布・掲示等の依頼頻度及びその負担の有無) ・自治会活動について(単独・連携・拡充希望の有無及びそれらの課題等) ・自治会運営について(課題や要望等)					

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			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
			アンケート調査の結果、109 名から回答があり、主な意見としては、入居者の高齢化等に伴い住宅内の草刈りや清掃作業に参加できる世帯が不足している、役員の担い手がみつからない等、全体的に自治会活動や運営自体そのものを継続していくことが、厳しいと感じている自治会が多数あることを把握することができました。			
	㉔ 住まいのしおりの見直し	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」を条例改正等に併せて内容を見直し、全戸に配布及びホームページに掲載することで、入居世帯に対して必要な情報の理解・周知を図ります。 また、外国籍入居者に対しても、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）の内容を見直し、順次、ホームページに掲載します。	令和 2 年 4 月施行の条例改正に併せて前年度末に「住まいのしおり」の内容を見直しました。 このため、市の依頼に基づき予備を含め全入居者分（18,000 部・全 40 ページ）の印刷を発注し、次の日程で自治会長や連絡人の協力を得て全戸へ配布して周知を図りました。 ・ 4 月 自治会長及び連絡人に対して配布の協力を文書で依頼 ・ 5 月 発送 また、住まいのしおりの多言語版（7 か国）を新たに作成して 10 月までにホームページに掲載したほか、以降に新たに入居する外国籍の方に入居説明会等で配布し、理解を促しました。			
	㉕ 視覚障害者対応	ア 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。 イ 視覚障害者に対しては、「住まいのしおり」を読み上げた音声データをホームページに掲載します。また、希望する方には、この CD-ROM を提供するほか、郵送文書には点字シールを貼り、公社からの文書であることが分かるよう対応しています。	聴覚障害者から修繕依頼のファックスは、年間 2 件ありました。 内訳は、次のとおりです。 ・ 電気関係 2 件 今年度に内容の見直しを行った「住まいのしおり」に併せて、ホームページにダウンロード形式で掲載していた音声データを更新し、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）。 また、視覚障害者のうち希望する方には、封筒に点字シールを貼り、公社から発送した文書であることが分かるよう配慮しました。			

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		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
第5章						
1 一般修繕・空家修繕・緊急修繕	㊦ 実施状況について	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。 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。 ア 一般修繕 溝ノ口事務所に修繕専用ダイヤルを置き、市営住宅等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。 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」に基づく、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。	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。 なお、修繕依頼を受け付けた際には、負担区分表に基づき分かりやすく説明するよう努めました。 一般修繕 5,796 件	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。 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。 また、本年度は空家修繕費の削減の取組を実施し、12 月時点で25%削減（戸あたり単価平均ベースH30 年度比）することができました。	15	4
		イ 空家修繕 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。	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共有して利用することで、一元的に日程管理を行いました。 また、空家修繕は公社職員が立会い、工事を適正に行いました。 空家検査実施戸数 777 戸	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上、戸当たり単価平均ベースで H30 年度に比べ、約 25%と大幅に削減ができた。今後はより迅速に効率的な修繕を行う事で、早期募集に繋げることを目標に、取り組むことが望まれる。 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。 また、大宮町住宅の機械式駐車場が老朽化したため、駐車場の一部廃止について提案があった。市の担当部署と協議の上、入居者に調査を実施した結果、駐車台数を減らすことが認められたが、このことは機械式駐車場の維持管理費用の削減に繋がる取組であり、評価に値する。 なお、昨年同様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繁に（週に1～2 回程度）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。	12	

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			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 緊急修繕 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。	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。 また、火災等によりり災者発生情報があった際には、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。 なお、夜間等の緊急修繕対応件数は 249 件で、内訳は次のとおりです。 ・時間外 65 件（職員対応 1 件含む。） ・休日 184 件（職員対応 1 件含む。）			
	⑧ 費用縮減への取組について	昨年度に続き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、床の仕様変更（フローリングをクッションフロア一化）により修繕費の削減に取り組めます。 また、令和2年度は令和2年1月より更なる費用縮減のため先行実施しているガラスビートゴム取替及び玄関土間トップコート塗布を極力清掃で対応するとともに、押入床ベニヤ張替工事やガラスビートゴム取替工事等は使用寿命を最大限に利用します。また、電気スイッチ取替工事及び水栓取替工事等は機能性を確認した上で必要最小限の修繕を行い、空家修繕費を削減します。さらに、「空家修繕	ガラスビートゴム取替工事等は使用寿命を最大限利用するとともに「空家修繕工事細目分類ごとの修繕等の考え方と事例」を利用して可能な限り清掃等を優先し取替を少なくするなどの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）に対し本年度は 985,143 円（対象戸数 670 戸）となり、3 月現在で 25%の削減を行うことができました。 また、大宮町住宅の機械式駐車場（24 台）の利用が近年2～3台の中で維持費を支出しており、費用対効果が見込めないため、市に機械式駐車場の台数削減を提案しました。その後、市の担当部署とともに市交通政策室と協議を行った上で申請を行い、駐車台数を減らす承認を受けることができました。			

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			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
		工事細目分類ごとの修繕等の考え方と事例」を利用して可能な限り清掃、補修を優先し取替を少なくすることで戸あたり単価を10%縮減（戸あたり単価平均ベースH30年度比）するよう努めます。				
	㉓ 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。				

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			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
2 大規模修繕	(一) 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、現地調査を行い実態に即した修繕時期、箇所及び方法を川崎市と協議し、提案します。 また、年度ごとの計画に基づき予算要求のための資料を作成します。	外壁、屋上防水、手摺、給水設備、ガス管及びエレベーター等の劣化状況について、建物劣化度調査や巡回点検・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。	市の市営住宅建替推進課・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・計画変更を協議し、提案を行いました。 ・令和 3 年度に大宮町住宅機械式駐車場撤去埋戻工事を実施するため市の指示に基づき今年度設計業務委託に追加し計画変更を行いました。 ・風呂設備のない住戸への給湯器設置提案を行い、市と協議を行いました。 また、今年度は新型コロナウイルス感染症対策として、工事実施にあたり工事請負業者へ作業員の①毎日の検温②作業前手の消毒③マスク着用④入場記録作成を指示、住戸内作業では、換気を徹底し、感染予防に努め、入居者の安全に配慮、自治会の協力を得ながら計画どおり完成させました。 なお、入札中止につながる事務ミスがありましたが、再発防止策を講じた上で早期に再発注を行い、年度内に工事を完成させました。 その他、国庫補助対象工事に伴う完了検査受検では、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て資料を提示して回答を行いました。	10	3	6
	(二) 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事業業者への受注機会の増大が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事業業者への受注機会の増大が図れるよう外壁及び屋上防水改修工事は、工種毎の分離発注を行い、同一団地内複数棟の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」に基づき適正に実施します。 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、直接仮設費の縮減に努めます。 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	年間計画に定められた業務委託 5 件及び工事 30 件について、入札及び工事監理を実施し、計画どおり委託業務及び工事を完成させました。 また、計画のなかった指示事項にも対応し、業務を完了させました。 なお、外壁及び屋上防水改修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替等を大規模修繕工事で行うことで、一般修繕費の縮減に努				

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			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
		とで一般修繕費用の削減に努め、入居者の安全や利便性の向上を図ります。	め、入居者の安全や利便性の向上を図りました。			
	㉔ 国庫補助事業の対応について	国庫補助対象事業となるか精査し、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」等の機能向上が行われる仕様を採用し、補助対象工事 25 件及び調査設計業務 1 件を適正に実施しました。 また、完了検査受検では、令和元年度補助対象工事書類検査 2 件及び現地調査 1 件について、公社職員が同席し、概要説明等を行いました			

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		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
第6章						
等 管 理 業 務 維 持	1 仕様書に基づき専門業者に委託する事により適正に実施します。	施設維持管理業務を適正に行いました。	計画どおり、業務を行いました。	5	3	3
2 防火管理業務	防火管理者を公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。	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回実施予定 ・参加人数 平均8人／団地		施設維持管理業務については、適切に実施できている。		
3 特別管理産業廃棄物管理業務	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公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。	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。				
4 市営住宅等を対象とした損害賠償責任保険の契約等	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4月1日から1年の期間で契約します。また、事故発生時には、保険会社との連絡等を迅速に行い、必要な手続きを行います。	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、今年度の保険の適用事例は次のとおり3件発生しました。 ・汚水桝に木の根が張り排水に支障をきたし、トイレに逆流				

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		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
		(床マット等に損害発生) ・排水管が詰まり汚水が室内に逆流 (家財等に損額発生) ・床下排水管が腐敗により穴が空き、下の階に漏水 (家財等に損額発生) これらすべての案件において、公社から保険会社へ状況等を報告のうえ対応を依頼し、保険会社では対象者と調整の上、示談書の締結及び保険料の支払を行っています。				

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		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
第7章						
1 人材育成方針	市営住宅等管理業務は、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。 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。 このため、当公社では毎年、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。	令和2年度公社研修計画に基づき、次の研修を行いました（人数は、住宅部の職員を含む公社全体の参加人数を示す。）。 ・新規採用職員研修3名（4月） ・川崎市電設工業会講習会・すぐに始められるBEMSを用いた運用改善事例2名（7月） ・建物設備管理研修18名（8月・11月） ・団地再生検討部会検討結果等報告・研修会2名（10月） ・ハラスメント予防研修7名（11月） ・個人情報保護・プライバシーマーク研修81名（11月） ・公営住宅の管理・滞納家賃回収・不当行為等への対応実務2名（11月） ・公共住宅建設工事共通仕様書・積算基準(令和元年度)説明会1名（12月）	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。	10	3	6
				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、昨年度にプライバシーマークを取得し、日々の取組により個人情報保護の管理を徹底していることは評価に値する。個人情報保護体制調査についても、引続き実施することを期待する。		

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		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
2 市営住宅等管理担当者のスキルアップ等	人事異動等により市営住宅等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。 そのため、当公社では引継ぎ・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。 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。	人事異動により新たに職員が配属される場合は、経験を有する職員を置き、ノウハウの承継及びOJTによる業務執行体制の構築を図りました。 また、今年度に発生した新たな取組や対応方法をマニュアルに追加し、今後、業務を適正に執行できるよう対応しました。 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のフォルダに保存し、更新することによりノウハウの蓄積に努めています。				
3 資格取得の奨励	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。 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。	これまでに資格支援制度を活用して取得した保育士、認知症サポーター、個人情報保護士、宅地建物取引士等を生かし、管理サービスの向上に努めました。				

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		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
第8章						
1 公的機関職員としての認識とその行動	市営住宅等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。 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。		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、ストレスチェック結果に基づく産業医の指導等を得ることで、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。 また、個人情報の取扱いについては、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・信頼して個人情報の提供を受ける必要があります。		このため、適切に個人情報を取り扱う事業者であることを示すプライバシーマークを取得し、日々の取組を確実に実施するとともに必要に応じて改善を図ることで、個人情報の適正管理に努めました。	
	当公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。					
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%(令和2年度・地方公共団体等)を遵守した組織体制の構築に努めます。		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事務を執行しました。 なお、障害者の雇用状況については、令和2年6月の報告日時点では4.87%(法定雇用率2.5%)でした。			
3 個人情報の取扱い	③ 個人情報保護管理体制 個人情報の保護については、プライバシーマーク認定事業者として組織的・人的・物理的・技術的安全管理の取組を行い、これらの浸透・定着を図ります。 (1) 個人情報保護管理体制		個人情報を適正に取扱うため、個人情報保護管理体制の周知を図りました。 また、運用面では、次の取組により個人情報の管理を徹底しました。 1 毎日 ・ 終業時のクリアデスク ・ 印刷物の取り忘れ確認			

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			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
		個人情報保護方針を定め、個人情報保護に必要な組織を次のとおり構築して取り組んでいます。 (表) また、監査責任者による年1回の確認、役員員に対する年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。	・複合機使用後のログオフ ・個人情報書類の持出し前及び戻り確認 ・入退室記録簿の作成（キャビネット、事務所ドアの施錠確認等のため） ・来訪者記録簿の作成（事務所内のセキュリティエリアに入室する者の事前確認、入室許可及び退室確認のため） 2 月1回 ・個人情報マネジメントシステム運用チェック表作成（上記の取組を確認し、注意すべき点が確認できた場合には改善指示等を記載するため） 3 年1回 ・役員を含む全職員を対象に専門講師による個人情報保護研修及び研修後の確認テストの実施 ・監査責任者による監査の実施			
	㉟ 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)	上記のとおり			
	㉞ 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、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。	個人情報を含む業務を委託する場合は、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、57 件の個人情報保護体制調査を行いました。 なお、調査の結果、改善を要する委託業者はありませんでした。			

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		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
4 環境に配慮した取組の実施	当公社では、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。	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、廃棄文書はセキュリティボックスに封緘し、専門業者によりリサイクル施設に運搬して溶解処分を行う等、環境負荷の低減を図りました。 また、月1回、役職員による事務所内清掃を実施したほか、受付窓口のアルコール消毒を毎日の終業時等に実施して新型コロナウイルス感染症対策を講じる等、事務所の衛生環境の維持・向上を図りました。 なお、従前より事務所内清掃と同時に実施していた始業前の事務所周辺の清掃活動については、本年度は新型コロナウイルスの影響により自粛しました。			

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		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	
第9章							
1 危機管理	㊦ 台風接近時の対応	台風接近時には、状況に応じて 24 時間体制で待機し、緊急対応に備えます。 また、台風通過後には、当公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。	今年度は、台風に伴う待機実績はありませんでした。	平成 3 1 年度の大型台風接近時及び通過後の対応と同様、台風接近時には各職員が対応できる体制を整えました。 また、台風発生前には、各自治会に住宅敷地内の確認の協力依頼文書を送付し、自治会と一体的に台風に備えました。 その他、年末年始の災害り災者に空家を提供できるよう、24 時間体制で職員が待機して対応しました（1 月 1 日午前 2 時から午前 10 時の間に対応）。	1 0	3	6
	㊮ 大規模災害時の対応	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。 ・「大規模地震災害等用携帯カード」による安否連絡及び出勤可否の連絡 ・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 A E D（自動体外式細動器）・医薬品の配備 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公社による共同	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。 また、この計画書に基づき災害発生時の職員の安否確認訓練を、9 月の防災月間に行いました。			平成 3 1 年度の大型台風接近時及び通過後の対応を踏まえ、各自治会と連携し事前に通知を配布すること等の準備を行ったことにより、大きな被害がなかったことは評価できる 火災等の緊急修繕については、発生した際は迅速に現場に急行するとともに、警察・消防・ケースワーカー等と密な連携が図られていた。 事業継続計画は、災害対策本部組織体制、対応フロー、班別個別対応等、詳細に渡り適切に定められている。	

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			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
		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。				
2 緊急対応		公社営業時間内は、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、公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。 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。 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。	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。 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く等、一般修繕・空家修繕・緊急修繕・(1)実施状況について・ウ緊急修繕の実績報告欄に記載のとおり、社内で災害時の動員を確保して対応しました。			

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	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。 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。
実績・公社の自己評価	・公社は公的機関でもあるため、公社賃貸住宅により一定の収益を確保することで継続かつ安定運営に努めました。 ・仕様書に明確に位置づけられてはいない業務についても、柔軟に対応するほか、市に対して提案を行い、業務の改善を図りました。 ・管理業務については、公的機関としての公平性を確保することで福祉関連部署等と円滑に連携しました。 また、市営住宅のほか公社賃貸住宅の管理ノウハウを生かして、収入申告（収入調査）等の業務を効率的に行いました。 ・修繕業務については、市内中小企業に対して優先的に発注するほか、市の契約規則等に準拠した対応により透明性を確保して対応しました。 また、市営住宅と公社賃貸住宅の修繕ノウハウを生かして、計画修繕工事の設計、発注、施工等を効率的に行いました。 ・災害り災者に対しては、公社が所有する特定優良賃貸住宅を提供する等、災害時に対応可能な取組を市と一体となって行いました。 ・入居申込相談時において、市営住宅の入居資格を有しない場合や入居収入基準を超過することが明らかな世帯には、当公社が開設している「すまいの相談窓口（川崎の公社事務所の2階）」と連携し、収入等に応じてJIBセンターや市営住宅以外の公的賃貸住宅を案内しました。また、高齢者からの住替え相談があった場合は、市営住宅や高齢者向け優良賃貸住宅等の公的賃貸住宅を一体的に案内しました。 ・定期募集の申込書に適切な区分の住宅を記載していない場合や収入計算に不備がある場合等には、一律に申込内容の不備の通知を発送して申込者から訂正連絡を待つのではなく、個別に公社から電話連絡を行い不備の解消に努める等、申込機会を喪失しないよう配慮した対応を行いました。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、できる限り電話や郵送を活用して申請等を受け付け窓口混雑の緩和を図ったほか、入居説明会等は席の間隔をとって複数回に分けて実施する等、感染対策を講じながら管理業務を滞りなく行いました。
所管課による評価	収入超過者に対し、すまいの相談窓口と連携し、市営住宅以外の公的賃貸住宅を案内したり、高齢者からの住み替え相談についても、高齢者に対して公的賃貸住宅を含め一体的に案内しており、ともに令和3年2月時点で、20～30件程度の事例があるようだが、成約数のデータがないため、成果が不明であり、今後は成約数についても把握されたい。 募集時に書類不備等がある場合、申込機会を喪失しないよう、個別に公社から電話連絡する等、申込者に寄り添った丁寧な対応をしていることについては、申込者に対するサービス向上の観点から評価できるが、今後、空家期間の短縮に向け、市と協議の上、検討を進めることを期待する。

2. 公社としての評価	
評価の視点	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。 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。
実績・公社の自己評価	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。 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、福祉関連部署と連携を密にして対応することが必要となります。 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、福祉関連部署（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JIB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・福祉関連部署・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。 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、今後の対応課題等の情報を共有したほか、これらを基に今後の公社による独自の自治会支援策の検討に向け、調査票を作成して全自治会にアンケートを実施しました。
所管課による評価	入居者からの申請関係事務等、福祉関係部署とは、平成31年度に引き続き大変きめ細やかな連携がなされていると言える。また、令和2年度においては、公社から提案等により、共益活動に関するアンケート調査の実施、台風に備えた対応の自治会への周知、維持管理費の削減に寄与した駐車場台数の削減などの事例等、様々な提案があったことは、評価に値する。今後も、市と課題の認識を共有し、積極的・具体的な提案を期待したい。