

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3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	71	評定 (A、B、 C、D、E)	B：総合評価の 結果、優れてい 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	B
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%+5×60%+5×60%+5×80%=13 第4章 10×100%+5×60%+5×60%+5×60%+5×60%+10×80%+5×80%=34 第5章 5×60%=3 第6章 15×80%+10×60%+5×60%=21 【定量的指標】 ①長期空家戸数:13戸(目標戸数より74戸削減) ②特定公共賃貸住宅入居戸数25戸(目標戸数より20戸増) ②現年度収入率99.53%(目標収納率よりさらに0.12%増) ③空家修繕戸あたり単価(税抜)H30年度比削減率19.6%・1,055,967円(目標削減率15%以上を4.6ポイント上回る削減) 【主な高評価項目(定性的指標に関するもの)】 <令和3年度特有の事項> ・平成31年度の大規模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する取組が令和2年度から始まったところだが、令和3年度は、チラシに住宅各々の避難所を掲載した上、見やすいレイアウトにする等、工夫が見られた。 ・自治会の円滑な支援等に資するよう自治会活動の手引き(案)を作成するなど、自治会支援に向けた調査検討等を実施した。 <令和2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。 入居者と地域のつながりづくりについては、新型コロナウイルスの影響もあり、保留中であったことから、次年度は自治会や地域包括支援センター等と連携の上、集会室等を利用した活動を試行的に実施していただきたい。							
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。 ・評価をするというのは背中を押すということでもあるため、頑張っていることをちゃんと評価するということも大事である。 ・採用しなかった指標を復活させる基準について、決めておいた方が良い。								

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		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
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生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、業務実績・自己評価記入対象外とする。

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
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 その他、市営住宅と同一の団地を構成している市営準公営住宅、特定公共賃貸住宅等（以下、市営住宅を含め「市営住宅等」という。）を一体管理することにより、効率的な管理を目指します。				
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 適正かつ効果的な修繕策を提案・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
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6章の3「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。	令和3年度については、従来から新型コロナウイルス感染症の流行が続いている中、体温計設置、受付番号発券機導入等、様々な対策を講じたことは、サービスの質の向上に当たるものである。感染症対策を講じつつ多くの来訪者を対応することは困難なこともあると思われるが、引続き、来訪者目線での取組を実施することを期待したい。 その他、組織体制、再委託先の管理等については、適切に実施されている。		
	(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、J R 川崎駅、J R 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、J R 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。	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、次のとおり事務所における新型コロナウイルス感染症対策を行い、業務を実施しました。 ・事務所入口には、非接触式体温計の設置。 ・待合スペースには、席の間隔を空けて可能な限り換気を実施。 ・対面窓口には、アクリル板の設置と定期的な消毒の実施。 ・窓口での待ち時間短縮のため、来社目的に応じて分散対応可能な受付番号発券機を導入（市営住宅管理課） ・電話による問合せ件数の増加を踏まえ、電話集中時に応答メッセージが流れる機能を追加（溝ノ口事務所） ・トイレの手洗器を自動水栓に変更（溝ノ口事務所）	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、各事務所においては、業務量の平準化に向け係間で業務の移管や業務の効率化に向け係内事務分担の見直しを図るとともに、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、請負業者の指導育成に努めました。		

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
	(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 13 件 ・随意契約 15 件 2 工事 ・一般競争入札 27 件 ・指名競争入札 4 件 ・随意契約 6 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。			
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。	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仕様書に基づき、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。			
	業務の委託	(2) 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、9ページ「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、すべての委託先(87者)に対して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
3 人材育成	㊦ 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3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。）。 ・建物設備管理研修 14 名（6 月） ・接遇研修 18 名（6 月） ・個人情報保護・プライバシーマーク研修 90 名（10 月） ・設備系計画修繕等に関する情報交換会 1 名（11 月） ・新規採用職員研修 1 名（11 月） ・その他、職制別の自主選択型研修（6 月以降に正規職員全員が受講）	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。	5	3	3
	㊮ 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。 また、自発的にスキルアップを図るため、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る等、管理サービスの充実かつ効率的な業務の執行に努めています。	1 マニュアルの作成・更新 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等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。 2 各自のスキルアップ これまでに各職員が自発的に取得した建築士、宅地建物取引士、個人情報保護士、認知症サポーター、保育士等を生かし、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	評価点	
4 コンプライアンス	(一) 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。 (1) 公的機関職員としての認識とその行動 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。	行動指針をホームページに公開す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。	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。 その他、SDGs（持続可能な開発目標）の達成に向け、当公社の取組を自己評価して今後に向けた目標を設定する「かわさきSDGs ゴールドパートナー」の認証を令和3年10月29日に受け、2030年に向けて主に次の取組を推進していきます。 1 製品・サービスの提供を通じて社会課題の解決に貢献 ・住宅を適切に維持管理し、改修時にはバリアフリー化のほかユニバーサルデザインによる仕様を検討して取り入れる。 ・高齢者が長く安心して住み続けられる住宅の提供や、子育て世代への居場所や相談の場の提供を通じて社会課題の解決に貢献する。 ・パートナーシップ事業を通じて高齢者、障害者等の社会的弱者の居住の安定確保といった社会課題の解決や、住生活に関する相談や情報提供の充実に貢献する。 2 自社・自団体の事業・活動における省エネへの取組 ・所有するすべての賃貸住宅の共用部照明のLED化を図る。 3 市内における事業者との取引の促進 ・市内業者への発注を全体発注の80%以上にする。	5	3	3	
	(二) 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2.6%（令和3年6月・地方公共団体等）を遵守した組織体制の構築に努めます。	36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5%（法定雇用率2.6%）でした。					
	(三) 個人情報の取扱い	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。 ア 個人情報保護管理体制 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。 また、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	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 ・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					

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
		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。	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 以上の取組により、令和3年11月にプライバシーマーク付与適格性更新審査を受け、令和4年1月17日付け、審査会より適格決定通知を受領し、令和4年3月17日以降のプライバシーマーク登録を更新しました。			
		イ 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。	上記のとおり			
		ウ 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には、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、122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。 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。 溝ノ口事務所では執務スペース及び共用部分の照明をLED化することで、首都圏の電力不足に配慮しました。 また、受付窓口のアルコール消毒を毎日の始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。			

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 危機管理	③ 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 31 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対応しました。	5	4	4	
	④ 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 なお、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。	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。	その他、年末年始の連休中には、災害被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。	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、令和 2 年度に台風接近時の対策依頼の文書と掲示物を自治会に配布したところであるが、令和 3 年度において同様の取組を継続した上、住宅ごとに異なる避難所を明記する等、掲示物に工夫が見られた。この取組を通じて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。今後も、同様の取組の継続を期待したい。 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を図られていた。 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	評価点
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。				
	(2) 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、特定公共賃貸住宅等のほか、自社物件である特定優良賃貸住宅、高齢者向け優良賃貸住宅等の入居者管理を行っています。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時には、これらの公的賃貸住宅の案内を併せて行うことで活用を促進します。				

基本事項のため、業務実績・自己評価記入対象外とする。

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
	㊦ 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（特定個人情報や障害等の要配慮個人情報を含む。）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。				
	㊧ 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。				
	策 ㊨ 新型コロナウイルス感染症対策	次の感染症対策を講じて業務を行います。 ア 窓口混雑防止策 各種の窓口申請を可能な限り郵送に切り換え、窓口対応が必要な場合には、予約制や地区別に来社を依頼して対応します。 イ 窓口対策 来客者にはマスク着用、体温確認及びアルコール消毒を依頼するほか、換気、窓口の定期的な消毒及び飛沫感染防止用アクリル板を設置します。				

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
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、今年度も引き続き新型コロナウイルス感染症対策として、推奨される感染防止対策や次の取組を実施しながら、窓口相談業務等を実施しました。 ・ 窓口混雑緩和のため、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。 ・ 窓口の待合スペースは、可能な限り席の間隔をとり、混雑時には入場規制を行い対応しました。 ・ 対面で相談や書類の確認を行う場合は、飛沫感染防止対策としてアクリル板等のある場所で対応を行いました。	10	5
		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、現市営住宅入居者が申し込む場合に、不正入居者等の不適正入居申込者のチェック方法及び失格時点（申込書審査失格又は資格審査書類不備失格）の調整を市で行った上、資格審査に必要な書類の記載内容を修正しました。 その他、国からの通達を受けたDV被害者の定義等の変更についても、迅速に修正対応を行いました。	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、今年度も引き続き新型コロナウイルス感染症対策として、推奨される感染防止対策や次の取組を実施しながら、窓口相談業務等を実施しました。 ・ 窓口混雑緩和のため、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。 ・ 窓口の待合スペースは、可能な限り席の間隔をとり、混雑時には入場規制を行い対応しました。 ・ 対面で相談や書類の確認を行う場合は、飛沫感染防止対策としてアクリル板等のある場所で対応を行いました。 ・ 入居前の対象者を集めて実施する入居説明会は、会場の換気を十分に行うとともに、席の間隔を空けて分散実施に努めました。	10	5
		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 ・ 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	申し込み対象の7割以上を占める60歳以上の方や障害者の方に対して、分かりやすい案内を提供するように様々な取り組みをするとともに、申込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、昨年に続き、新型コロナウイルス感染症に対する対策を図り、窓口相談業務や入居説明会を実施したことは評価に値し、今後も適切な対応を図られたい。 長期空家戸数の縮減に向けて、年4回の定期募集と常時募集を実施するとともに、入居辞退や失格者があった住戸について速やかに公募するようにしたり、また、風呂工事を早期に実施し、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、常時募集にかか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い、長期空家戸数は13戸まで縮減されるなど空家の早期解消に繋がった。 自己都合住替えについては、長寿命化工事により低層階住戸の空きが多く出たことに合わせて、速やかに意向確認し、23世帯の住替えに対応することができた。 また、生田住宅と真福寺住宅の建替えについて、居住者の負担が大きいために団地外への移転が必要となったが、各戸に対して丁寧な対応を行い、全使用者の住替えを完了させることができた。 また、新築住宅への住替えについても、既存入居者に加えて、今年度末に竣工する中野島住宅・高石住宅について、市と調整の上、入居手続・説明会に対応した 災害等被災者にすぐに提供しなければならない住宅を的確かつ迅速に提示できるように作成している「り災者用一時使用住宅管理表」を、新規提供用候補住宅のみでなく現状使用している全	10	5

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
			ほか、アクセス障害が発生しないよう取り組みました。			部屋について、入居状況から廃止後の鍵の戻り場所指定先まで一元化して管理できるようにすることで、業務の効率化を図ったことは評価に値する。
		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。	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12名の窓口相談（申込受付を含む。）がありました。			車いす使用向け住宅への入居希望者については新規登録・継続登録を行うとともに、ミスマッチとなっている住戸に対して、入居者の事情に合わせて丁寧に対応し、5件の住替えと2件の廃止に繋げることができ、適正な運用を図ることができた。 特定公共賃貸住宅については、目標を大きく上回る25件の入居契約を成立させており、契約件数については評価に値する。しかし、未だ一部の住宅の空家が多いため、引き続き入居促進に係る効果的な広告について積極的な提案に期待する。
		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。	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（誓約書の見直し）等に併せて、適宜、見直しを行いました。			
		カ 申込時のアンケート調査を行い、サービスの向上や案内方法の見直しに努めます。	申込時のアンケート調査の結果、6月募集で886件、9月募集で1,049件、12月募集で969件の回答があり、その主な回答は次のとおりとなりました 1 申込みの際の優先項目（回答3,252件中の割合（複数回答を含む。）） ・現住所の近く 25% ・エレベーターの有無 22% ・交通の便 18% 2 募集のしおりの分かりにくい箇所（回答2,747件中、分かりにくいとの回答があった427件の割合） ・収入計算 61% ・申込書記入方法 16% ・申込資格 9% 3 インターネットの利用状況（回答2,822件中、利用者は1,428件） 4 公社ホームページの閲覧実績（回答2,797件中、閲覧したことがある者は1,412件） このアンケート結果やよくある問合せ等を踏まえ、市と調整のうえ募集のしおりの記載等を速やかに見直しました。 ・控除額、株式配当の計算等の追			

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
			記 ・交通案内（最寄りの交通機関）の詳細化			
	㊦ 長期空家戸数の縮減	平成 30 年度より実施している次の 2 つの募集方法を継続し、「経営改善及び連携・活用に関する方針（川崎市）」に定められた長期空家戸数の縮減（平成 29 年度時点の実績 167 戸・令和 3 年度目標 87 戸）に取り組み、空家期間の短縮に努めます。	平成 30 年度より実施している定期募集及び常時募集の 2 つの募集方法を継続するとともに、今年度は次の取り組みを推進し、空家期間の短縮に努めました。 ・定期募集の入居辞退及び失格があった際は、各定期募集の入居期限までにシステム処理等を完結させていましたが、次回募集の住戸選定の時期と連動させ、辞退処理を辞退届の到着を待たず申出に基づき登録する等により、可能な限り早期の公募に繋げられるよう運用の見直しを行いました。 ・定期募集で辞退等が発生した際に、速やかに常時募集住戸として公募できるよう、市と協議のうえ取組方法の見直しを行いました。（対前年度：契約件数 1.3 倍・募集戸数 1.8 倍） これらの取組の結果、長期空家戸数は（期中・未集計）13 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。		
		ア 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。 なお、定期募集については、次のことに注視して取り組みます。	【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 218 戸） ・電話対応件数 504 件 ・窓口対応件数 436 件 ・申込件数 2,115 件 ○9 月募集（募集戸数 183 戸） ・電話対応件数 609 件 ・窓口対応件数 577 件 ・申込件数 2,366 件 ○12 月募集（募集住戸 250 戸） ・電話対応件数 630 件 ・窓口対応件数 480 件 ・申込件数 2,124 件 ○3 月募集（募集住戸 182 戸） ・電話対応件数 579 件 ・窓口対応件数 644 件 ・申込件数 2,190 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
		(7) 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。	定期募集住戸の選定にあたっては、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。			
		(4) 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。	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、公社独自に作成したデータベースを経常的に見直し、効率的に活用して対応しました。 また、新たな市の制度等についても、内容を調整のうえ募集のしおりに反映させました。			
		(6) 申込者に入居者募集情報を分かりやすく案内するため、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。	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。 1 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。 2 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。 3 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。			

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) 当選後の資格審査において入居予定者となった方には、入居説明会で映像により入居時の手続や入居後の注意点等を分かりやすく伝えます。	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。			
		イ 常時募集（通年実施） 定期募集で公募割れした住戸や使用者が住宅内で死亡して発見等された住戸特別空家の一部は、公社ホームページに詳細パンフレット（室内イメージ写真・案内図・間取図）を掲載（更新頻度は週1回）し、年間を通じて申込順で入居者を募ることで、早期に入居を希望する方の要望に応えるとともに、空家期間の短縮に努めます。	【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 178 戸の募集を行いました。 1 対応件数 ・電話対応件数 1,947 件 ・窓口対応件数 811 件 2 契約数 109 件（申込中 34 件を除く。） ・単身者 71 戸 ・世帯 38 戸 3 辞退件数 75 件（失格 14 件同じ住戸辞退を含む。） ・単身者 50 戸 ・世帯 25 戸			

	㊦ 公募以外の入居手続等	車いす使用者向け住戸への入居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・公平に対応します。また、住宅の建替え等に伴う住替先住戸、り災者用提供住戸等について、適切に空家を管理のうえ対応します。	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13世帯ありました。また前年度までに登録している34世帯（入居決定者7件、中野島1号棟入居予定5件及び辞退4件を除く。）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（期中・未集計）世帯が登録者となりました。 なお、この対象住戸の登録者は64世帯あるものの、特定の住宅については幹旋を繰り返すも入居が決まらず、次の3戸が幹旋先のない住戸となっています。 <u>鷲ヶ峰西住宅</u> 8件辞退、次の幹旋希望なし（幹旋開始 R3.8.10、最終辞退 R4.2.2） （その他1戸も空家となっていたが、新規登録者へ幹旋し、入居が決定した。） <u>蟹ヶ谷檜ヶ崎住宅（特別空家）</u> 14件辞退、次の幹旋希望なし（幹旋開始 R3.1.22、最終辞退 R4.2.18 後新規登録者に幹旋中） <u>久末西住宅</u> 15件辞退、次の幹旋希望なし 上記の住戸については、立地の問題（坂道が多い）等により幹旋辞退が続いていることから、新たに車いす住戸用の常時募集の検討・提案を市へ行いました。 また、新たな登録者には、登録時に直ちに入居可能な住戸についての案内を実施、複数の「大きな改修が必要な住戸」については登録者がいる住戸から優先して改修するよう提案する等、空家期間の短縮に向けて取り組みました。 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て対応しました。 また、今年度は長寿命化工事完了等により登録者のある住宅の低層階住戸が多く出た		
--	---------------------	---	---	--	--

			め、電話ヒアリングによる意向の確認を行い、登録順に迅速に斡旋した結果、23 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 (1) 住宅の老朽化による住替え対応 次の住宅の建替えに伴い、既存入居者に対して住替え手続から住替え後の部屋の残材確認までを行い、退去期限までに全使用者の住替えを完了させました。 ・真福寺住宅 1 ～ 4 号棟 (令和 3 年 10 月まで要移転) 入居手続会の対応 移転手続 44 件 本移転手続 10 件 ・生田住宅 1 ・ 2 号棟 (令和 4 年 1 月まで要移転) 入居手続会の対応 全 24 件の移転手続実施 移転手続 15 件 (2) 新築住宅への住替え対応 今年度末に竣工する 2 住宅の入居スケジュール案を公募・住替え等を勘案して作成し、市と調整を行いました。 また、この住宅への住替え対象者には、現地説明会（生田・清水台・高石住宅）の対応及び各意向調査の集計を行ったほか、車いす住戸のある中野島 1 号棟については、車いす登録者に対し入居の意向調査を実施し、資格審査 5 件を完了しました。 その他、今後発生する入居手続・説明会に向けた準備を行いました。 4 災害等り災者等に対する対応 災害り災者や DV 等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。 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昨年度作成した「り災者用一時使用住宅管理表」を、新規提供用候補住宅のみでなく現状使用している全部屋について、入居状況か	
--	--	--	---	--

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
			ら廃止後の鍵の戻り場所指定先まで一元化して管理できる表として市に使用を提案し採用されました。これにより、募集保留住宅について、緊急使用できる部屋の把握が可能となり、業務の効率化に繋げることができました。			
	④ 車いす使用者向け住戸の適正な運用	車いす使用者向け住戸に入居後、車いす使用者が退去した場合は、同居者は原則として当該住戸から退去し、他の住戸に住み替えていただく必要があります。このため、退去に向けた面談等を計画的に行い、車いす使用者向け住戸の適正な運用に努めます。	車いす向け住宅ミスマッチへの対応 車いす使用者の退去に伴い、同居者の住替えが必要である世帯（前年度末時点 23 世帯・当年度発生 4 世帯）には、円滑に住み替えることができるよう昨年度実施した意向調査の内容・状況等を踏まえ、きめ細やかな対応をしました。 その結果、住替え 5 件、親族等との相談対応により廃止（施設入所等）2 件となり、車いす住戸の適正な運用を図ることができました。 なお、残りの 20 件から 9 件（収入超過・滞納者・従前居住者用 3 件、退去後大きな改修工事が必要となる 4 件、退去予定の 2 件）を除いた 12 件については、今年度から新たな取組として、予め住み替え先を確保した状態で当該ミスマッチ世帯に実際の住替先を提案する方法で今年度末までに転居を促す予定です（住替え先斡旋対象 12 件中 4 件については、身体的な事情や金銭面等により移転先の提案が困難な状況ですが、引き続き住替えの必要性について丁寧に説明し、理解を得られるよう対応していきます。）。また、今年度より期中で発生したミスマッチについては、異動届が提出される際にこれを把握し、退去が必要であることを説明し、意向を確認のうえ速やかに住替え先住戸の案内を行う等により、早期のミスマッチ解消に向けて取り組みました。			

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
	(5) 特定公共賃貸住宅の空家の削減	公的賃貸住宅である特定公共賃貸住宅についても、大手不動産ポータルサイトを活用して空家募集をするほか、公社での入居の相談・申込受付時や市営住宅の高額所得者に対する退去指導時に案内パンフレットを使用して当該住宅を斡旋することで、空家の削減(令和3年度目標5戸)に取り組めます。	市営住宅の高額所得者や入居相談時等や、大手不動産ポータルサイトを活用して入居者を募った結果、今年度は 25 件の入居契約が成立しました (R4.3 時点)。			

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 1,151 件+3,809 件 ・未申告通知 483 件+1,560 件 ・未申告・不備者訪問件数 69 件 + 溝ノ口事務所対応件数 20 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、福祉部局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、他都市の対応事例を調査し、川崎市の収入申告業務等の見直しについて(市)市営住宅管理課と協議・提案を行いました。	本来、窓口での提出をお願いしている申請・届出について、今年度も昨年に引き続き新型コロナウイルス感染症対策として、可能な限り電話で丁寧かつ詳細に案内したほか、やむを得ず窓口対応が必要な手続等には、待機人数に応じて入場制限や誘導整理の人員を配置し、感染症対策を講じながら、入居者管理業務を滞りなく行いました。	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、期中より承継時には改めて市営住宅における遵守事項を説明し、この誓約書の提出を受けることにより(写しを承継者の控えとして提出)、迷惑行為等の防止に向けて対応しました。 その他、退去困難者には、その理由や抱える課題等をヒアリングを重ね、(市)市営住宅管理課と連携し、だいJOBセンター等へ繋げること等により、退去に導きました。				
		ウ 不在届	収入申告時に不在が確認でき				
					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。 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、手続の適正な実施に努めていた。		
					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対応、並びに事務所内の申請者の間隔確保や人数制限を行い、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。所得税法改正による収入計算方法変更及び経過措置について概ね適切に対応した。一部入居手続において控除の取扱い及び収入計算の誤りがあり、市の指摘を受け修正する事例があった。 様々な事情を抱える承継申請者や退去困難者に対し、丁寧なヒアリングを実施するとともに、事情に応じた対応を市や福祉関係者との連携により、適切に対応した。		

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、手続の適正な実施に努めていた。

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対応、並びに事務所内の申請者の間隔確保や人数制限を行い、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。所得税法改正による収入計算方法変更及び経過措置について概ね適切に対応した。一部入居手続において控除の取扱い及び収入計算の誤りがあり、市の指摘を受け修正する事例があった。

様々な事情を抱える承継申請者や退去困難者に対し、丁寧なヒアリングを実施するとともに、事情に応じた対応を市や福祉関係者との連携により、適切に対応した。

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
		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。	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各区役所保護課や高齢・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。 また、コロナ禍で外国人の入居者が祖国に帰国し戻れない等の特異な事例が増加しているため、(市)市営住宅管理課と不在届の基準について協議を行いました。			
		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、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。			
	㊟ 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	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			

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
		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JOBセンターへの誘導等を行いながら対応します。	等で丁寧に連絡をとり、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。 未手続に関しては、単身死亡による未手続が増えています。親族への連絡が困難だったり、相続人が多く親族調査に時間がかかったりと退去処理できるまでに相当の時間を要す場合があります。その中でも、市との連携ができてきており迅速な処理をしています。 (212件対応)			
	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、令和2年3月に取得したプライバシーマークに基づく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。	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登録について、令和3年1月にプライバシーマーク付与適格性更新審査を受け、令和4年3月17日付け更新しました。			

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
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 846 件 ・共用部不正使用 202 件 ・動物飼育 146 件 ・ゴミ悪臭 76 件 ・安否居住確認等 166 件 ・共益費未払等 43 件 ・その他 806 件 ・福祉連携 327 件（R4.3 月末現在） 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、優先度の高いものから（市）市営住宅管理課、各区役所保護課、高齢・障害課、地域包括支援センター、警察等の関係機関と連携し、公社の管理部門で課題や情報を共有しながら、早期対応及び種類別の効率的な指導を行いました。 なお、高齢者や障害等の要因による迷惑行為等は増加傾向にあり、このうちゴミ部屋に関しては、福祉部局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。	5	3	3
	㊮ 状況確認・指導	迅速に現地を巡回して近隣入居者、自治会長等からヒアリングにより状況を把握し、原因者と思われる入居者に対しては、直接、口頭による指導を行います。また、親族、緊急連絡人及び連帯保証人にも指導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。 なお、主な陳情、苦情等は、騒音、共用部不正使用、動物飼育、ゴミ悪臭となっており、これらに対しては次のとおり対応します。 ・住まいのしおり、住宅たより、住宅の掲示板等を用いて、共同生活に必要なルール等を周知します。 ・公社が原因者と思われる住戸の近隣を訪問調査を行うほか、自治会役員に状況を確認の	今年度は、昨年に引き続き迷惑行為の種類（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しながら対応しています。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。 なお、主な迷惑行為に対しては、次のとおり対応しました。 1 騒音 音の有無、性質、時間帯、状況等を把握し、聞き込みや調査の必要性の有無等を判断する等、傾向を把握のうえ、迅速に対応・指導を行いました。 また、音の事実が確認できない騒音の陳情がある場合は障害、高齢等に起因するものも多いことから根本的な解決の難しさがあるため、福祉部局や関係機関との連携を図り対応しました。 2 ゴミ部屋 障害・高齢等に起因してゴミ部屋になることが多いため、（市）市営住宅管理課、福祉部				

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
		うえ、各者の間に入り問題の解決に向けた調整等を繰り返し行います。 ・必要に応じて各区役所の保護課、高齢・障害課、地域包括支援センター等と情報共有や連携を図ります。	局等の関係者と連携し、何度も現地にて面談指導を丁寧に繰り返しながら必要なサービスに結びました。このうち、障害者手帳がない方には、手帳の取得や後見人制度の利用を案内しながら、ゴミの撤去や退去等に結びました（6件）。 3 動物飼育 各住宅の自治会と連携しながら、口頭・文書による指導・相談を繰り返し行いました。			
	③ 報告・対応	指導を継続しても改善されない場合等には、市との定例会議等で状況を詳細に報告し、今後の対応を協議・調整しながら指導を積み重ねます。また、川崎市営住宅等迷惑行為措置要綱に基づき公社による是正指導や改善計画書の提出を求め、最終的には市による明渡訴訟に向けて対応します。	（市）市営住宅管理課、各区役所保護課、高齢・障害課、地域包括支援センター、警察等関係機関等と連携し、公社の管理部門で課題や情報を共有しながら、対応を行いました。 ゴミ部屋については、（市）市営住宅管理課、福祉部局等の関係者と連携し、障害手帳の取得や後見人制度の利用等、必要なサービスに結びながらゴミの撤去、退去等に結びました（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、166 件の現地対応を行い、うち 3 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	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	単身高齢者の室内死亡が増加している中、親族や自治会の要請により、現状を関係者から確認した上で、入室確認が必要な場合は速やかな安否確認作業を行い、救急搬送や、死亡が確認された際には退去に向けた手続きをするといった対応を継続して行っている。 引き続き、入居者及び自治会に対して声掛けを行い、積極的な周知を図るとともに、互いに助け合い、室内死亡を回避し、救急搬送に繋がられるようになることを期待したい。 緩やかな見守り活動については、公社の自主事業として行っている。166 件の対応で 3 件の緊急搬送を行ったとのことであり、昨年度の 11 件より大幅な増加となったが、R2 に一部未計上の件数があつたことから、差が生じていたものとのことであった。これまでの見守り活動による内容を踏まえ、引き続き効果的な支援方法等について検討をおこなってもらいたい。 また、市の緊急通報システムの周知を行うなど、居住者の安心・安全な生活に向けた取り組みをしている。		

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
		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）の案内を継続して行っています。	きた場合、この提供を含む。）に努め、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継続しています。			

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
6 駐車場管理業務	(一) 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3年度当初予定で66住宅・3,712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16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。	3,858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） 2,004件 ・使用許可（新規） 148件 ・変更許可 246件 ・廃止 190件 ・減免申請 21件 このうち、公社管理の駐車場16住宅 605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約 2,800 件の巡回を実施し、次のとおり対応しました。 ・ブロック等設置 12箇所 ・問題確認対応 209件	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しました。 その他、次のような対応により、駐車場の円滑な管理・運営に努めました。 ・駐車場使用希望者等から問合せが多かった内容を記載した駐車場利用（希望）者向けのリーフレットを、公社ホームページに掲載。 ・自治会向け駐車場案内用のしおりを年度更新時に配布 ・新築住宅の駐車場について、希望者多数の場合は、公正な抽選を実施。 ・コインパーキングの設置に伴い区画変更の手続の実施。		5	3	3
	(二) 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、同住宅内の既存入居者や新入居者に駐車場の利用希望を書面で調査のうえ、希望者多数の場合には抽選により利用者を決定する等により、公平かつ適正に管理を行いながら駐車場の増加要請に的確に対応しました。 その他、空き区画の有効活用のため川崎市による駐車場のコインパーキング化が予定されてい			駐車場管理業務については、利用者からの不満もなく、適切に管理できている。 駐車場利用（希望）者向けのリーフレットのホームページ掲載や、しおりの配布により、利用者が来社や電話によらず確認することが可能となったことから、駐車場利用（希望）者等の利便性の向上が認められる。 また、自治会管理からの移管については、今後、市と適切に連携を図ることを期待したい。		

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			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
			る区画の既存利用者には、区画変更の依頼・手続を行っていく予定です。			

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
7	① 収納・滞納整理業務	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等を考慮し、適切かつ丁寧にアドバイスをを行う等、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	4	8
		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（3月末時点） ・収納件数 1,864 件 ・収納額 69,344 千円 2 溝ノ口事務所（3月末時点） ・収納件数 2,211 件 ・収納額 71,799 千円	窓口における使用料等の受領の際は、金額等を複数の職員で確認するなど、丁寧かつ的確に手続を行っていた。 窓口における使用料等の受領の際は、相手方や金額などを複数の職員で確認するなど、丁寧かつ的確に手続を行っていた。 窓口で受領した使用料につき、正確に入金報告書を作成し、市の口座に入金していた。 滞納整理事務については、滞納の初期段階で滞納者の実態把握に努め、個別の事情に応じたきめ細やかな対応を行い、滞納の早期解消と常習化の防止に取り組んでいた。 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に対し、電話、文書、戸別訪問及び介護者への依頼等により書類の提出を促した。 生活保護受給世帯の代理納付を引き続き推進し、障害者や高齢者等の生活基盤が弱い世帯に対しては、各区の福祉部門と連携し、使用料の納付体制や生活基盤が確保できるよう積極的かつ迅速に対応し、新規滞納の発生や滞納の長期化の抑制に努めた。 生活保護受給者が新たに入居する際に、代理納付を利用するよう促した。また、各区（支所）の保護課と連絡を取り、納付方法、納付状況の確認と共有を行った。 また、初期滞納者のみでなく、長期滞納者の納付状況の確認や			

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
	(2) 滞納整理業務	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 3 年度目標 99.41%）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 (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。	計画に定めた取組を次のとおり行った結果、収入率 99.53%（目標 99.41%）を達成することができました。 (7) 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。			催告、退去滞納者に対する電話催告の実施等、収入率の向上と収入未済額の縮減に取り組んだ。これらの取組みの結果、現年度の収入率は 99.53%（前年度比 0.07% 増）、収入未済額は 308,631 千円（前年度比▲85,236 千円）となり、過去最高水準に改善した。
		(i) 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。	(i) 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、各区役所保護課及び高齢・障害課への訪問、地域包括支援センター長会議等に出席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。			

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) 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。	(ウ) 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、各区役所保護課に訪問し、代理納付への切り替え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。 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。	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。働いている世帯は、日中、夜間でも連絡が取りづらいため、昼休みの時間帯に電話連絡をするなど、確実に連絡ができるよう努めました。 上記の対応件数は、次のとおりです。 1 催告（３月末時点） (1) 電話 9,391 件（うち夜間休日 155 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
			(2) 戸別訪問 2,247 件（うち夜間休日 14 件） (3) 文書 522 件 2 分割納付誓約書締結 67 件 3 収入申告書未提出者に対する提出催告 500 件 4 福祉部局との連携 517 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	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、入居者等の声を生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、窓口において任意記載方式でお客様の声を聞くアンケート調査を継続して実施し、改善していくことは重要であると認識しています。 しかし、今年度も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、回収数は僅少となりました。 なお、実施した窓口アンケートは、前年度に引き続き5段階評価で次の項目を調査しています。 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(1)案内方法等カの「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。	今年度も、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。この窓口アンケートのほか、定期募集の申込み際に実施したアンケートを参考に、今後の入居者サービスの向上に努めていきます。 民間賃貸住宅等への移行のサポートについては、だいJOBセンター、すまいの相談窓口及び地域包括支援センター等との連携を強化するため、引き続き川崎市と協議を行いながら取り組んでいきます。 また、各自治会、地域包括支援センター及び各福祉部局等と連携した入居者と地域のつながりづくりの体制構築に向け、川崎市と調整を行いながら取り組んでいきます。		5	4	4
		イ 自治会支援に向けた調査・検討 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るため、巡回時等に自治会と接触する機会を設け、各自治会の要望等を聞き取り、これらの意見を基に川崎市と必要な支援策の検討を行います。	昨年の全自治会長に対して行ったアンケート結果や、先進的な取組みや円滑に自治会運営が行っている5つの自治会に対して行ったヒアリング等を参考に、次のとおり公社による自治会支援策を検討しました。 ・先進的な取組を実施している自治会等へのヒアリング及び他都市事例の調査 ・北部各区の地域包括支援センターと連携し、共同によるコミュニティ活性化の支援策にむけて意見交換を実施 ・円滑な自治会運営に向けた「自治会活動の手引き（案）」の作成	窓ロ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。 自治会支援に向けた調査・検討については、円滑な支援等に資するよう、「自治会活動の手引き（案）」を作成した。 次年度は、内容のブラッシュアップなどを行ったうえで各自治会への配布などを行い、効果的な運営支援につなげてもらいたい。 今後の市営住宅管理に向けた取組については、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
② 視聴覚障害者対応	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。	聴覚障害者から修繕依頼のファックスは、3件ありました。			
	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、希望する方には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。	視覚障害者に対しては、ホームページに掲載している「住まいのしおり」の音声データを、希望者にCD-ROMで無償配布する取組を行っています（希望者なし）。 また、視覚障害者のうち希望する方に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。			
③ 今後の市営住宅管理に向けた取組		これからの市営住宅の管理に必要とされている民間賃貸住宅等への移行のサポート、入居者と地域のつながりづくり及び外国人入居者に対応するための多言語対応可能な体制整備の構築について、川崎市と協働して取り組んでいきます。	1 民間賃貸住宅等への移行のサポート 市営住宅の承継無資格者や求職者等の相談先であるだいJOBセンターと勉強会や高齢者・障害者等の円滑な転居のため、地域包括支援センター長会議への参加などを実施して連携を強化する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響で延期となりました。 また、すまいの相談窓口と提携する民間不動産会社が斡旋する住宅の家賃は市営住宅使用料より高く、原則として家賃保証会社との契約も必要となるため、市営住宅使用者に斡旋可能な住戸の確保が困難であることが分かりました。 引き続き、だいJOBセンターと勉強会や高齢者・障害者各々の地域包括支援センター長会議への参加を実施することにより関係を深めるとともに、すまいの相談窓口を活用した住戸の斡旋に向けて提携不動産会社との連携強化を検討しながら、これらの課題の解決に向けて市と継続して協議を行っていきます。			
			2 入居者と地域のつながりづくり 入居者間のコミュニティの活性化を主な目的として、自治会や地域包括支援センターへ			

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
			のヒアリングを基に、市営住宅集会室を利用し福祉等関係団体等との協議による取組の試行実施に向けて検討しています（ただし、新型コロナウイルスの影響もあり保留中）。 3 多言語対応可能な体制整備 外国人入居者には、多言語対応可能な翻訳機を両事務所に設置し、対応しました（その他、現在、部分的に英語及び中国語で会話可能な職員が就業中。）。			

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
理 業 務 等 1 維 持 管	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。	施設維持管理業務を適正に行いました。 また、公社職員が建物巡回を行い、不具合箇所の修繕を実施しました。	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 ・参加人数 平均7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。		

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 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、P C B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、令和 4 年 1 月 27 日に最終処分を行いました。				
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。 今年度の保険の適用事例は 2 件あり、いずれも、公社から保険会社へ状況等を報告、対応を依頼し、保険会社が対象者と調整の上、示談書の締結及び保険料の支払を行いました。 内容は次のとおりです。 ・浴室床からの漏水に伴う家財の損害賠償 ・給水管の亀裂による漏水に伴う家財の損害賠償				

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
1	一般修繕・空家修繕・緊急修繕	（一）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。 また、入居者対応の一環として、専用ダイヤルが話し中となった際には、アナウンスが流れるよう改修対応を行いました。 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 6,035 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、19.6%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	12
					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19%削減ができた。今後はより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、取り組むことが望まれる。 空家修繕検証・他都市発注方法等調査については、一般競争入札方式・業者登録方式ごとに他都市公社の発注方法を分析し、現在の発注方法の妥当性等を検証した。 また、空家修繕費の削減に向けて修繕項目の仕様変更等を調査・検討予定であることから、引き続き、空家修繕業務等の効率的・効果的な推進に向けて取り組んでいきたい。 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。 一般修繕として実施した特定公共賃貸住宅共用部改修工事については、初の試みであり、予算内でどういった改修を行うか決めるところから始まったものの、市や施工業者と何度もやり取りを重ねたうえで、共用部の全体清掃と共用ポストの改修が実現したことは評価に値する。 また、昨年は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、週に1～2回程度あったが、アナウンスが流れるよう改修したことで苦情が減っている。引き続き入居者視点で対応を改善することが望まれる。		
		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。	市営住宅管理課・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 869 戸				

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。	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 262 件で、内訳は次のとおりです。 ・時間外 71 件 ・休日 191 件			
	(2) 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生かすことや、床の仕様変更（フローリングをクッションフロア化）により修繕費の削減に取り組めます。 また、令和3年度は昨年度に引き続き「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、玄関土間トップコート塗布を極力清掃で対応すること、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すること、電気スイッチ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すること等を行い、空家修繕費を削減します。 以上のように、可能な	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生かすことや、床の仕様変更（フローリングをクッションフロア化）やガラスビートゴムの使用寿命を最大限に利用すること等の取り組みを積極的に実施しました。 「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り組みを実施した結果、平成30年度戸当り1,313,528円（税抜）に対し、本年度は1,055,967円（対象戸数778戸）となり、19.6%の削減を行うことができました。 また、他都市発注方法等について、市と協議の上、調査を実施しました。			

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
		限り清掃、補修を優先し取替を少なくすることで空家修繕費の戸当たり単価を15%縮減（戸当たり単価平均ベース平成30年度比）するよう努めるとともに、令和2年度の縮減取組について市と協議の上、検証します。 なお、空家修繕費の削減のため、他都市発注方法等について市と協議の上、調査を行います。				
	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。 また、車いす住戸の募集住戸確保のため、田島住宅の車いす住戸（空家）について、洗い場等撤去他改修工事を実施いたしました。			

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	
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、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 回の打合せの他、適宜打ち合わせを行い、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。 ・市へ水道条例等の条件を満たす建物は給水管改修工事における給水方式を直結増圧式から直結直圧式に変更する提案を行い、了承を得ました。本年度は浅田第 2 住宅屋内・屋外給水管改修工事で検討を行い、直結直圧方式を採用することで工事費の削減を行うとともに、令和 4 年度実施予定の給水管改修工事 6 団地の設計において直結直圧式の検討を行い、次年度の工事費削減に努めました。	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事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外壁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。				・当初、設計委託業務の対象ではなかった久末住宅 7、8 号棟屋外給水改修調査設計を市と協議の上、業務に追加、委託期間内に完了させました。 また、今年度も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。
			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 6 件及び工事 36 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。 さらに給水管改修工事 4 階建て 1 棟の建物について水道条例等に基づき検討を行い、直結直圧式給水を選定することにより増圧ポンプ導入費及び維持管理費の削減に努めました。				

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
	③ 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 32 件を適正に実施しました。			

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	評価点
3 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。	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	5	3	3
				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・ケーヌ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。		

追加評価シート

これからの市営住宅の管理に求められる事項について	
評価の視点	民間賃貸住宅への移行のサポート、入居者と地域のつながりづくりについて、どのような検討を行ったか。
実績・ 公社の自己評価	（８管理サービス向上に向けて③）今後の市営住宅管理に向けた取組の再掲） <実績> １ 民間賃貸住宅等への移行のサポート 市営住宅の承継無資格者や求職者等の相談先であるだいいＪＯＢセンターと勉強会や高齢者・障害者等の円滑な転居のため、地域包括支援センター長会議へ参加し連携を強化する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響で延期となりました。 また、すまいの相談窓口と提携する民間不動産会社が斡旋する住宅の家賃は市営住宅使用料より高く、原則として家賃保証会社との契約も必要となるため、市営住宅使用者に斡旋可能な住戸の確保が困難であることが分かりました。 引き続き、だいいＪＯＢセンターと勉強会の実施により交流を深めるとともに、すまいの相談窓口を活用した住戸の斡旋に向けて提携不動産会社との連携強化を検討しながら、これらの課題の解決に向けて市と継続して協議を行っていきます。 ２ 入居者と地域のつながりづくり 入居者間のコミュニティの活性化を主な目的として、自治会や地域包括支援センターへのヒアリングを基に、市営住宅集会室を利用し、福祉関係団体等との協働による取組の試行実施に向けて検討しています（ただし、新型コロナウイルスの影響もあり保留中）。 <自己評価> 民間賃貸住宅等への移行のサポート、入居者と地域のつながりづくりの体制整備に向け、市と密に調整を行いながら取り組んでいきます。
所管課による 評価	民間賃貸住宅への移行のサポートについては、現状においても承継無資格者への移転支援を行っているところであるが、公社と市との意見交換により以下のような課題があることが判明した。課題解決に向け、今後も市と協議を続けるとともに、積極的な提案を期待したい。 ・民間賃貸住宅への移行が本格化した場合、規模的にすまいの相談窓口の現状の体制では対応しきれない可能性がある。 ・仕事や金銭的な相談についてはすまいの相談窓口では対応できず、だいいＪＯＢセンターを案内する必要がある。 ・提携民間不動産会社が斡旋する住宅の家賃が市営住宅の使用料より高いため、低所得者への斡旋住戸の確保が困難 入居者と地域のつながりづくりについては、自治会や地域包括支援センターへのヒアリング結果を取りまとめ、その結果から、必要となる講習等について分析を行い、次年度の市営住宅集会室を利用した活動の試行実施にむけて検討を進めた。 次年度は、活動の実施を行うとともに、実施結果の検証等を行い、他の住宅での実施や内容の改善を図るなど本格実施に向けて取組を行っていただきたい。