

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4年度(確定評価)	協定期間	令和4年度～令和8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	66.2	評定 (A、B、C、D、E)	C	(参考)本協定期間における年度評価の状況				
				令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
			C					
評価に至った理由	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 4×60%×3項目+4×40%×1項目=8.8 第4章 5×60%×7項目+5×100%×1項目+10×80%×1項目=34 第5章 4×60%×1項目=2.4 第6章 7×80%×1項目+8×80%×1項目+10×60%×1項目+5×60%×1項目=21						
	定量的指標	1.空家解消率	83.2%(目標値より、2.9%高)					
		2.現年度分収入率	99.51%(目標値より、0.03%低)					
3.空家修繕戸当たり単価		1,024,895円(目標値より、1,105円安)						
主な高評価項目(定量的指標に関するもの)	<p><令和4年度特有の事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・台風発生時期に併せた注意喚起チラシについて、防災ポータルサイトのQRコードを追記するなど、発災に備え、より実効性をもった内容に更新する工夫が見られた。 ・地域包括支援センターなどの福祉関係部署等と連携し、介護保険制度に関する講座・研修会を有馬第1住宅で実施するなど入居者と地域のつながりづくりとなる取組が行われていた。 <p><令和3年度からの継続事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等として、主に以下のものがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護管理にあたり、郵便配送物管理簿の運用を徹底するとともに、適宜、運用方法等の見直しを図るなど、コンプライアンス違反事例の防止に努めること。 ・自治会支援の取組として、今年度、福祉関係機関と連携して実施した講座・研修会等について、他の住宅での実施などを含め、自治会支援体制の拡充を図っていただきたい。 							

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。

- ・コンプライアンスについて、評価が2となっているが、どういった基準で評価が下がるのか基準を明確にしていた方がよい。
- ・自治会活動の手引きについて、住宅供給公社が単独で行うのではなく、市の担当部署との連携が必要なため、連携体制については市営住宅管理課で整えていただきたい。
- ・高齢者対応について、自治会や地域、警察と連携して対応を行っていると思うが、好事例の取組を一覧としてまとめていただきたい。
- ・空家解消率などの指標について、団地ごとに見ていくと評価がばらつく可能性があり、ストックマネジメントの情報の中に、例えばどこだと空きが埋まらないなどのもう少しミクロな視点でのデータ分析を行っていく必要もあるのではないかと。

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

事業計画書の項目ごとに評価を行う。

<事業計画書記載項目>

章	項目	評価シート ページ	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
第1章	基本事項		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。					
	1 会社について							
	2 川崎市営住宅等の管理について							
第2章	基本方針							
	1 川崎市営公営住宅等管理の基本方針							
	2 具体的取組事項							
第3章	運営体制							
	1 組織体制	P4	4	3	2.4	—	—	—
	2 再委託先の管理・監督							
	3 人材育成	P5	4	3	2.4	—	—	—
	4 コンプライアンス	P6	4	2	1.6	—	—	—
	5 危機管理	P7	4	3	2.4	—	—	—
第4章	入居者等管理業務		基本事項のため、業務実績・自己評価記入対象外とする。					
	1 基本事項							
	2 入居者募集	P8	5	3	3.0	5	5	5.0
	3 入居者からの申請・届出等処理	P9	5	3	3.0	—	—	—
	4 陳情(迷惑行為)対応	P10	5	3	3.0	—	—	—
	5 高齢者対応	P11	5	3	3.0	—	—	—
	6 駐車場管理業務	P12	5	3	3.0	—	—	—
	7 収納・滞納整理業務	P13	5	3	3.0	5	3	3.0
8 管理サービス向上に向けて	P14	10	4	8.0	—	—	—	
第5章	施設維持管理業務							
	1 維持管理業務等	P15	4	3	2.4	—	—	—
	2 防火管理業務							
3 市営住宅等を対象とした損害賠償責任保険の契約等								
第6章	修繕業務							
	1 一般修繕・空家修繕・緊急修繕	P16	7	4	5.6	8	4	6.4
	2 大規模修繕	P17	10	3	6.0	—	—	—
	3 緊急対応	P18	5	3	3.0	—	—	—

合計					
定性的指標			定量的指標		
配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
82	—	51.8	18	—	14.4
総計					
配点	評価段階	評価点			
100	—	66.2			

評価シートサンプル

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P●～P●	第4章	2.入居者募集						
業務内容	定期募集や常時募集を行う。(業務内容の概要)		5	1～5		5	1～5	

1. 実績

定量的指標	空家解消率	目標	〇〇%	実績値	〇〇%	達成度の理由	
		前年度目標	〇〇%	前年度実績値	〇〇%		
業務実績(公社記入)							

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。 公社自己評価 市評価

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保		
	効率性、経済性 公平性、公正性		
	自己評価		
管理者に求めることの評価	管理者に求めること (市記入)		
	自己評価 (公社記入)		
	市評価		
要改善事項	記入者 <input type="text"/>	改善に向けた取組 (公社記入)	

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P3~P6	第3章	1. 組織体制 2. 再委託先の管理・監督						
業務内容	組織体制の構築と適正な工事発注や委託先管理を行う。		4	3	2.4	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社記入)	<p>市営住宅管理業務を適正に遂行するため、必要な資格等を有する職員を適所に配置した組織体制を構築しました。また、事務所(拠点)につきましては、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カ所の事務所(川崎・溝ノ口)で業務を行い、昨年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症対策として、事務所入口には非接触式体温計とアルコール消毒液を設置しました。併せて対面窓口には飛沫防止対策としてアクリル板を設置し、終業後に消毒作業を行いました。</p> <p>入札・契約事務につきましては、川崎市契約条例等に準じて工事発注及び委託契約手続きを行い、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し、閲覧期間及び積算等疑義受付期間等を設けて、公平かつ透明な入札事務執行に努めました。修繕・維持管理業務につきましては、川崎市競争入札参加有資格業者から24時間対応が可能な業者を選定し、適正に業務を執行できるよう、公社職員が仕様書に基づき指示、監督及び検査を実施しました。</p>
----------------	---

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	収入申告手続き期間及び年金支給日など、来訪者により窓口の混雑が予想される繁忙期間は、川崎事務所から溝ノ口事務所へ職員を応援派遣することにより混雑の緩和を図り、市民サービスの確保に努めました。	昨年度から引き続き、各種の新型コロナウイルス感染症対策を実施するとともに、繁忙時期を踏まえた職員の柔軟な応援体制の構築など、サービスの質の確保に向け取組を実施していた。
	効率性、経済性 公平性、公正性	市営住宅を適正に管理するため、大規模改修工事等の入札や契約手続、また、収入超過者及び高額所得者に対して公的賃貸住宅等の斡旋について、住宅部以外の間接部門(総務部・事業部)の協力を得ながら効率化を図り、公社が一体となって管理業務を行いました。	市営住宅の管理に関する業務について、市の関係例規等に準じて適正に実施するとともに、公社内で部門横断的に業務を執り行い、効率化に努め取組を行っていた。
	自己評価	収入超過者及び高額所得者に対して公的賃貸住宅を斡旋するにあたり直接部門(住宅部溝ノ口事務所)と間接部門(事業部)が、空家情報等を適宜情報共有し連携を図ることにより、特定公共賃貸住宅において一定の成約数確保につなげることが出来ました。	部門横断的に連携を行うことで、特定公共賃貸住宅の空家解消等に向けて取り組んでいた。 また、委託先の管理・監督や入札業務の執行など、その他の業務について、適切に実施されている。
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・24時間365日対応可能な体制の構築 ・新型コロナウイルス感染症対策等、来訪者目線でのサービスの質の向上に向けた取組 	
	自己評価 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅入居者向け24時間365日対応の緊急受付窓口を設置すると共に、災害発生等の緊急時には川崎市住宅供給公社事業継続計画に基づく緊急連絡が取れるよう体制を構築しました。 ・新型コロナウイルス感染拡大における各対策(マスク着用・アルコール設置・アクリル板設置など)を継続しました。 	
	市評価	24時間365日対応可能な体制を構築しており、また、新型コロナウイルス感染症対策についても適切に実施しており、来訪者に安心して来社いただける窓口づくりを行っている。	
要改善事項	記入者	なし	
	改善に向けた取組 (公社記入)	なし	

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P7	第3章	3. 人材育成						
業務内容	人材育成方針の策定と住宅管理担当者のスキルアップ		4	3	2.4	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社 記入)	<p>令和4年度公社研修計画に基づき、「OJT」(職務遂行を通じた教育訓練)、「Off-JT」(職場外での研修等)及び個人が自主的に学ぶ「自己啓発」を3つの柱として、それぞれの職制及び職種に応じて各種研修を実施いたしました。</p> <p>また、人事異動等に伴う体制変更についても、各業務におけるマニュアルの更新を適宜実施し、誰もが処理手順を確認・処理できる仕組みを構築しました。</p> <p>人材育成における自発的な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継続し、管理サービスの充実、且つ、効率的な業務に執行に努めました。</p>
--------------------	---

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績 に対する 評価	サービスの 質の確保	<p>令和4年度公社研修計画に基づき、職制別にカスタマーハラスメント研修、公共建築設備工事積算研修及びLGBT研修などを実施し、入居者サービスの質の確保に努めました。</p> <p>また、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、個人情報保護士及び保育士等のスキルを活かし、市営住宅管理サービスの向上に努めました。</p>	市営住宅の管理にあたり必要となる各種の研修が適切に実施されており、また、自発的なスキルアップ支援なども行っており、サービス向上に向け取り組んでいる。
	効率性、経済性 公平性、公正性	各部署における適正な業務の執行を実施するため、人事異動等により新たに職員が配属される場合は、各部署に経験を有する職員を置き、マニュアル等によるノウハウの承継と併せ、OJTによる業務執行体制の構築を図りました。	各業務のマニュアル作成など効率的な業務執行体制の構築に向けて各種の取組を実施している。
	自己評価	令和4年度公社研修計画に基づく研修会へ参加するにあたり、令和4年6月に実施した「建物設備管理研修」については、職制に基づく担当以外の職員に参加を推奨するなど、職員全体のスキルアップの向上を図りました。	職員のスキルアップに向けて各種研修の実施や自己啓発に資する取組等が行われており、人材育成が適切に実施されている。
管理者に 求める こと の 評価	管理者に求める こと (市記入)	・接遇研修をはじめとした各種の研修等による積極的な職員のスキルアップ	
	自己評価 (公社記入)	令和4年度川崎市住宅供給公社研修計画に基づき、LGBT研修、カスタマーハラスメント研修、公共建築設備工事積算研修及び建物設備管理研修等を実施し、職制における職員のスキルアップを図りました。建物設備管理研修については、担当以外の職員参加を推奨し、住宅管理について幅広い知識が身に着くようスキルアップを図りました。	
	市評価	各種研修の実施により、職員のスキルアップに関する取組が適切に行われている。	
要改善 事項	記入者		なし
	なし	改善に 向けた 取組 (公社 記入)	

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P7~P10	第3章	4. コンプライアンス						
業務内容	労働法規、内部規則等の遵守及び個人情報の取扱い		4	2	1.6	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社記入)	<p>公的機関職員としての認識と、その行動理念を「行動指針」としてホームページに公開し、コンプライアンスの遵守を図るとともに、36協定、年次有給休暇の計画的取得を遵守するほか、公社内規則等に準拠して事務を執行しました。</p> <p>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、人的及び物理的な安全管理の取組を行い、これらの浸透と定着を図りながら、個人情報を含む業務を外部委託する場合は、契約締結時に個人情報保護体制の調査を行い、調査の結果、整備不足等が確認された場合は公社から改善を指示するなど外部委託先の個人情報管理体制を監督しました。</p> <p>また、「かわさきSDGsゴールドパートナー」として令和3年度に認証されたことから、SDGs達成に向けて様々な取組を行いました。</p>
----------------	---

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	△	市評価	△
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	個人情報保護について、市営住宅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ることから、プライバシーマーク認定事業者として、年一回の監査責任者による状況確認、役職員を対象とした研修及び個人情報担当者による月一回の運用確認等を実施しました。	市営住宅の管理にあたり求められる個人情報保護の必要性から管理体制を構築するなど、プライバシーマークを適切に運用している。
	効率性、経済性 公平性、公正性	コンプライアンス遵守の一環として、障害者の雇用を継続し、雇用率5%(法定雇用率2.6%)を確保しました。 また、SDGs達成に向け、地域資源等の利用を目的とし、市内事業者との取引を積極的に推進しました。また、パートナーシップ事業を通じて、間接部門が運営する「すまいの相談窓口」と連携を図るなど、住宅確保要配慮者の入居促進に努めました。	法定雇用率を上回り障害者雇用を継続するなど、法令基準等を遵守し業務を執り行っていた。
	自己評価	個人情報の保護について、毎月の運用チェック項目に新たに郵便配布物記録簿を追加し、且つ、その他のチェック項目を毎月変更することにより、構築された個人情報保護システムの形骸化防止に努めました。	個人情報が含まれる配布物等の郵送の際のチェックに関して、郵便配布物記録簿を追加するなど、適宜、運用方法の見直しを図るなど、個人情報保護管理体制の構築に努めていた。
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記入)	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護管理体制の構築及びプライバシーマーク認定事業者の継続 コンプライアンス違反事例の防止 	
	自己評価 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> 監査責任者(外部)による年一回の監査を受けることにより内部の状況確認を行うことと併せ、全役職員を対象に研修会を実施するなど、プライバシーマーク認定事業者としての体制を構築しています。 公社の職員として、高い倫理観を有するとともに、市民に対しても公正な職務執行と服務規律の確保に努めることが出来ました。 	
	市評価	個人情報の取扱いに関して、年度内に一部、誤発送を発生させてしまったが、その後、入居者へ経緯等の説明を迅速に行ったところであり、また、再発防止策として郵送配布物記録簿によりチェック体制の強化を図るなど、個人情報保護管理体制の構築に関する取組が行われていた。	
要改善事項	記入者	公社	
		<ul style="list-style-type: none"> 令和4年9月に、市営住宅収入申告手続き業務において、「収入申告不足書類等の提出について(通知)」を、封入作業時の確認不足により、同一住宅の別の入居者へ誤送付してしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> 市営住宅管理業務に係る全ての郵送物を対象とした「郵便配送物管理簿」を作成し、個人情報を含む全ての郵送配布物の封入チェックを実施するとともに、本チェック作業を公社全体の個人情報保護マネジメントシステムに連携させ、組織全体でチェック作業有無の見える化を図れるよう体制を構築しました。

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P10~P11	第3章	5. 危機管理						
業務内容	大規模災害時の対応		4	3	2.4	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社記入)	<p>大規模災害に備えるため、策定した川崎市住宅供給公社事業継続計画(BCP)について、発生時における参集要員名簿、関連業者を含む緊急連絡網及び防災備蓄品等の更新作業を行いました。</p> <p>また、令和4年度については、台風等に伴う緊急待機の実績は無かったが、それを想定し、各職員が自主的に行動するための優先業務内容の確認や緊急時に参集できる人員の確保を行い、災害に備える体制の構築を図りました。</p>
----------------	--

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	川崎市住宅供給公社事業継続計画(BCP)に基づき、各情報等の更新作業と併せ、災害時、通信規制等により電話・メール等が繋がりにくくなることを想定し、全役職員を対象としたNTT災害用伝言板登録訓練を実施し、緊急時の対応に備えました。	発災時の事業継続に向け、BCPの策定を行っており、また、災害時の対応を想定した各種の訓練も実施されており、サービスの継続に資する取組等が行われていた。
	効率性、経済性 公平性、公正性	年末年始の連休中に、既存入居者からの緊急連絡に備えるとともに、災害り災者へ空家をスムーズに提供できるよう、事前に川崎市と打ち合わせを行い、24時間、職員に連絡が取れるよう緊急受付体制を構築しました。	市営住宅管理業務の継続性等を保つため、市との緊急受付体制を構築するなど発災時の業務継続に向けて取組が行われていた。
	自己評価	昨年度に引き続き、台風接近時の対策依頼文書と併せ、緊急避難先などを明示した掲示ポスターを作成し、各自治会へ配布しました。掲示ポスターについては、川崎市と協議の上、各住宅の避難場所の更新と併せ、川崎市の災害情報サイトへのアクセスが可能なQRコードを追加しました。	出水期にあわせた自治会への避難情報の周知ポスターの作成・配布を行い、また、当該ポスターをより実効性のあるものにするため、適宜更新を行うなど大規模災害時を見据え、各種の取組が行われていた。
管理者に求めること の評價	管理者に求めること (市記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・住民・自治会に対する災害に備える取組の周知・啓発 ・火災等発生時の関係機関との連携 ・事業継続計画等に基づいた実効性のある災害対応体制の構築 	
	自己評価 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・住民・自治会に対し、災害掲示ポスターを作成し避難場所等の再確認を行うとともに、川崎市の災害情報サイトへアクセス可能なQRコードを追加するなど、啓発効果を図りました。 ・火災等の発生時には、適宜、入居者、消防局、警察及び修繕業者等と連携し、適切に対応することができました。 ・災害等による緊急時に備えるため、公社事業継続計画がスムーズに発動するようNTT災害伝言板登録訓練などを実施し、災害対応体制の構築を図りました。 	
	市評価	災害に備えた訓練の実施や自治会への避難情報の周知ポスターの配布など、大規模災害の発生に備え、各種の取組を行っており、災害対応体制の構築が図られている。	
要改善事項	記入者		改善に向けた取組 (公社記入)
	なし		

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
P13～P14	第4章	2.入居者募集	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
業務内容	市営住宅定期募集及び常時募集等に係る入居手続き業		5	3	3.0	5	5	5.0

1. 実績

定量的指標	空家解消率	目標	80.3%	実績値	83.2%	達成度の理由	早期入居のための取り組みを実施することで目標値を上回ることができました。
		前年度目標	—	前年度実績値	—		
※令和4年度評価から指標を変更したため、前年度目標と実績値は空欄							

業務実績(公社記入)	入居募集(定期・常時)の使用手続き、延長申請書の整備、常時募集を利用した早期入居のための取り組みの推進、特定入居手続方法の変更、新築住宅への入居のスケジュール作成と社内調整及び募集住戸候補の部屋状況の確認等、公社が主体的に業務を担うことで市営住宅事業に積極的に貢献しました。
------------	---

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	空き家解消率の向上に向けて、定期募集及び常時募集の使用手続期限の延長申請書類等の整備を行ったことにより、適正な期間の使用手続が担保される等、辞退及び失格発生時に直近の定期募集に移行することで、入居機会提供の早期化を図りました。常時募集については、定期募集で複数回辞退が発生した住宅を対象としており、申込者へのPR効果向上を目的として、住宅案内図の改訂や周辺の坂道等の情報を充実させることにより、入居促進に努めました。	空家解消率向上に向けて、使用手続期間の延長申請を整理等行い、長期間空家にならないよう改善が図られている。
	効率性、経済性 公平性、公正性	今回、年度末までに入居手続に至らなかった住戸については、最大4回の定期募集辞退者が含まれている。また、各募集回の使用手続期限ぎりぎり辞退となった場合には、3回後の募集回に復活することとなるため、住宅ごとの辞退理由の分析を行い、早い段階で常時募集用住戸に選定する案を、市へ提案するなど、限られたリソースの中で最大の効率性を図ることにより、目標を達成できました。	延長申請については、ある程度入居者に沿った対応ができています。一方、例示事項がなる中、一件一件期間が短い中、市に判断を求められていることから、今後は管理代行の権限で、一旦公社で判断し、市に意見を求めるなど運用の見直しが必要である。
	自己評価	今年度は、期中を通して建替え住替えに伴う移転先住戸の修繕状況の確認や、長寿命化工事が完了した住戸について、速やかに募集に繋げるための調整を公社修繕担当と連携し実施することにより、効率化を図りました。また、定期及び常時募集住戸候補を選定する際には、募集保留の内容を個別に確認するなど、きめ細やかに対応することにより、募集住戸数を最大限に維持することにつながり、結果、空家解消率の当年度目標値を上回ることができました。	定期募集の延長については空家解消を目的であれば、効果的であるが、一方、抽選で決定していることから、入居希望者との公平性の状況を判断しながら引き続き検討が求められる。
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること(市記入)	・空家の早期解消(定量的指標) ・車いす使用者向け住宅におけるミスマッチの早期解消 ・特定公共賃貸住宅の積極的な入居促進	
	自己評価(公社記入)	・車いす使用者向け住宅におけるミスマッチ対象者については、全18世帯で、その内訳は発生時期別に①～平成28年度12世帯、②令和3年度・令和4年度6世帯となっています。今年度も継続して個別対応を行った結果、①については6件、②については4件の住み替えを実施することが出来ました。次年度以降も個別に粘り強く丁寧な対応を行うことにより、住み替えを促進していきます。 ・特定公共賃貸住宅の新規入居者募集については、空家情報を、ポータルサイト、公社ホームページへ露出し、また、市営住宅収入超過者を対象に、広告チラシを配布し、成約に繋げることが出来ました。	
	市評価	定期募集当選者の使用手続延長については空家解消を目的であれば、効果的であるが、一方、抽選で決定していることから、入居希望者との公平性の状況を判断しながら引き続き検討が求められる。	
要改善事項	記入者 なし	改善に向けた取組(公社記入)	なし

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P14~P15	第4章	3. 入居者からの申請・届出等処理						
業務内容	各種申請を案内し、申請書類受理後は記載内容や添付書類を受付担当者ほか課内職員が改めて確認することにより、適切に処理します。		5	3	3.0	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社記入)	<p>【収入申告】収入申告の提出が困難な高齢者、障害者、生活保護受給者等には、福祉関係部局と連携をし、提出を促しました。未申告者、不備者に対しては、文書通知、電話連絡及び個別訪問により提出困難な状況を把握し、書類提出の他必要なサービスに繋げることができました。また、収入申告緩和の円滑な運用実施に向け、周知方法の見直しや福祉関係部局等への説明等を行いました。引続き増加する高齢者対応について、(市)市営住宅管理課と協議・検討をしております。</p> <p>【各種申請】法令根拠に基いた申請書及び必要書類等の受領と丁寧でわかりやすい説明を行いました。書類受領後は、速やかにシステム登録と(市)市営住宅管理課への報告を行い、写しは鍵付キヤビネットに保管管理し適切に処理いたしました。</p> <p>【承継・未手続】承継者及び承継無資格者には、生活状況や抱える課題等を丁寧に聞取ったうえで、必要に応じて(市)市営住宅管理課や福祉関係部局等と連携をしながら対応いたしました。また、退去指導の際、必要な方については、期限を設けて文書、面談、個別訪問等を実施し、早期に解決できるよう努めました。</p> <p>【廃止】住宅の廃止届の受付時には、住宅内の家財の片付状況や滞納の有無等を確認のうえ、敷金・住宅使用料・修繕費等の清算と空家検査立会予約と説明等を行い、必要に応じて(市)市営住宅管理課や関係部署等と連携し、修繕係へと引き継ぎいたしました。公社内で一連の事務を円滑に処理をし、入居者やご親族とのトラブルがないよう、対応いたしました。</p>							
	事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○			

2. 評価

評価		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	<ul style="list-style-type: none"> 各種申請等の窓口や電話で受付をする際、丁寧でわかりやすい説明を行い、高齢者、障害者、生活保護受給者等提出が困難な方の場合は、必要に応じて福祉関係部局と連携し、書類の提出を促しました。 外国人の窓口対応において、複数言語の対応可能な職員の配置や音声翻訳機の設置により、多言語対応に取り組んでおります。 収入申告の不備者、未申告者に対して、通知、電話、戸別訪問等を実施し、書類提出だけでなく、高齢者や障害者等の課題把握に努め、必要に応じて福祉連携を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 収入申告をはじめ、各種申請等の窓口や電話での対応については、入居者に配慮した対応を行っていた。 また、常に各種法令根拠を意識し、記載されていない内容や市長によりがたい事項については、管理代行として市と丁寧に相談しながら、入居者の窓口として誠実に対応していた。
	効率性、経済性 公平性、公正性	<ul style="list-style-type: none"> 各種申請業務及び収入申告業務において、正確かつ効率的に処理をするため、公社内では、業務手順、チェック方法等確認、打合せ等を適宜行い、情報共有を図っております。また、個別訪問や指導等の入居者対応においても、部署をまたいで連携・協力体制の構築に努めております。 次年度に向けて(市)市営住宅管理課からの発行文書である「たより」の同封等、郵送費の削減についても検討しております。 	<ul style="list-style-type: none"> 収入申告をはじめ、各種申請等については、各担当法令根拠を意識したうえで、入居者に配慮した対応を行っていた。
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 収入申告の緩和の円滑な運用実施に向けて、福祉関係部局との連携や周知の強化を図りましたが、引続き、高齢者や障害者等の提出しやすい環境整備のため、(市)市営住宅管理課との検討を続けてまいります。 減免申請や各種申請を受付する際、高齢者等の不在状況のヒアリングを丁寧に行うことで、居住実態のない空家の退去指導、減免申請の適正化、無断退去・単身死亡の未手続の抑制に繋げるよう取り組んでおります。 	<ul style="list-style-type: none"> 収入申告をはじめ、同居や不在等の各種申請業務については、使用者からの実態や、客観的事実を確認し、適正に対応しております。
管理者に求めること (市記入)	管理者に求めること (市記入)	<ul style="list-style-type: none"> 収入申告における法令、例規、要綱等に沿った必要な証明書類の徴収、厳格な収入認定の実施 電話連絡や福祉部門との連携による、確実に申請がなされる仕組みづくり 未手続者に対する状況に応じた丁寧な対応 	
	自己評価 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> 収入申告手続きについては、(市)市営住宅管理課と打合せを行いながら、引き続き適正な手続きが行えるよう取り組んでまいります。 未手続者等の対応については、状況に応じて、だいJOBセンターや各福祉部局と連携を図り課題解決に向けて取り組みました。 	
	市評価	収入申告手続き等について必要に応じて市と調整等を行うなど、適切に関係書類の確認等を行っていた。また、未手続者に対して、関係機関と連携しながら、的確な対応を行っていた。	
要改善事項	記入者 なし	改善に向けた取組 (公社記入)	なし

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P15～P16	第4章	4. 陳情(迷惑行為)対応						
業務内容	入居者や近隣住民等からの陳情、苦情を受け、迷惑行為(騒音、ペット、ゴミ等)の状況把握を行い、早期解決に向けて改善指導を行っています。		5	3	3.0	—	—	—

1. 実績

業務実績(公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> 入居者等からの電話や来訪による相談は、個人情報等の取扱いや抱える問題等に、十分に配慮して初期受付を行いました。 事実確認や状況把握をする際は、自治会長等や近隣住民等へヒアリングを実施し、必要に応じて福祉関係部局等との情報共有(カンファレンス等)を図りながら、公平性を持って取り組みました。 注意・啓発等については、住まいのしおり、住宅たより及び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、個別に指導等をする際は、原因者に対して、主な要因や被害状況等を丁寧に伝え、問題の解決に向け相談者との調整を繰り返し行いました。また、必要に応じて、その親族、(市)市営住宅管理課及び福祉関係部局等と連携をしながら、問題解決に向けて面談や現地対応等を粘り強く対応しました。 問題解決に至るまでは、多くの時間を要するため、粘り強い対応と、警察OB職員による的確なヒアリング等、きめ細やかな対応・指導を行いました。 定期的な(市)市営住宅管理課との担当者会議開催など、情報共有を行うことで、早期解決に向けて、迅速に処理を実施しました。
------------	--

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	<ul style="list-style-type: none"> 入居者等から相談があった場合は、個人情報等に配慮し、個別スペースで丁寧に聞き取りを行いました。 相談内容によっては、高齢者や障害者等の症状悪化による迷惑行為等も増加しており、必要に応じて、福祉部局・消防・関係団体等へ繋げ、連携・協力をしながら、必要なサービスや体制を構築することで、問題解決(施設や病院への入所等含む)に取り組んでいます。 	<ul style="list-style-type: none"> 入居者からの相談については、個人情報等を配慮して取り組んでいます。特に、入居者からの暴力等に伴い、一時的に市営住宅を退去しているDV被害者については個人情報に配慮しながら適切かつ慎重に手続きを行っていた。 陳情・苦情等を受けた際には、現地確認や聞き取り(申立人、対象者、関係者等)等により、迅速な状況把握を行い、早期解決に努めている。 迷惑行為の原因者において高齢化・単身化の傾向が見受けられることから、福祉部門(各区保護課、高齢・障害課や地域包括支援センター、ケアマネージャー等。以下この項において同じ)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。
	効率性、経済性 公平性、公正性	<ul style="list-style-type: none"> 相談内容によっては、現場での状況確認、自治会長等や近隣住民への聞き取り等を丁寧にを行い、一方に偏らない公平性ある判断をすることに努め、トラブルの早期解決に繋がりました。 	<ul style="list-style-type: none"> 問題解決に向けて迅速に現地での聞き込みや実地調査を行い、適切に状況を把握した上で是正に向けた指導を行う等、所定の手続のとおり、適正に対応している。 入居者の高齢化・単身化が進み、対応件数も増加していることから、通常時から福祉部門との連携の確保により、問題解決に寄与している。 借上市営住宅のオーナーとの入居者対応についても、丁寧に会話することで、オーナー及び入居者との納得できた対応ができていた。
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 迷惑行為等の中でも、種別・内容・優先等を考慮し、今までの経過や対応事例を踏まえ、個別毎に異なるケースにおいても、(市)市営住宅管理課や福祉関係部局等と調整・協議のうえ、問題解決に向けて、粘り強く丁寧に対応を行いました。 川崎市営住宅条例に基づき、迷惑行為者に対する是正指導文書を交付し、福祉関係部局等と連携することで、ゴミ部屋の解消を図ることができました。 	<ul style="list-style-type: none"> 問題解決に向けて迅速に現地での聞き込みや実地調査を行い、適切に状況を把握した上で是正に向けた指導を行う等、所定の手続のとおり、適正に対応している。 入居者の高齢化・単身化が進み、対応件数も増加していることから、通常時から福祉部門との連携の確保により、問題解決に寄与している。
管理者に求めること (市記入)	管理者に求めること(市記入)	<ul style="list-style-type: none"> 関係者等への詳細な聞き取りによる状況把握と丁寧な対応 福祉部門との連携による継続した指導 	
	自己評価(公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> 今までの経過や対応事例を踏まえ、抱える問題等に十分に配慮をしながら、関係者等への詳細な聞き取りや現地での状況確認を行う等丁寧な対応を行いました。 また、必要に応じて福祉関係部局と連携を図りながら、問題解決に向けて継続した粘り強い対応を行い、ゴミ部屋解消にも繋げることができました。 	
	市評価	問題解決に向けて迅速に現地での聞き込みや実地調査を行い、適切に状況を把握した上で是正に向けた指導を行う等、所定の手続のとおり、適正に対応している。	
要改善事項	記入者 なし	改善に向けた取組(公社記入)	なし

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P16	第4章	5. 高齢者対応						
業務内容	高齢世帯を対象とした、安否確認と緩やかな見守り活動		5	3	3.0	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・親族や自治会役員、近隣入居者等からの安否(居住)確認の相談を受けた際には、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、使用者の生活状況等(入院、施設入所等)の把握に努めました。 ・現地での安否確認が必要と判断した場合には、専門業者に破綻の依頼をするとともに、警察や消防の立会いを依頼する等、現地にて対応を行いました。 ・入居者の室内死亡が確認された場合は、速やかに事故報告書の作成を行い、親族等と連絡を取り合い、住宅の使用廃止手続を円滑に進めております。また、単身死亡の場合には、(市)市営住宅管理課から得た親族調査の情報を基に、法定相続人であること確認しながら、トラブルにならないよう丁寧に片付けや廃止手続き、修繕費用の負担等の依頼を行い、迅速に取組みました。 ・緩やかな見守り活動については、単身高齢者世帯に対して、住宅の集合ポストやベランダの洗濯物等外観からの目視確認を定期的に(月1回程度)実施しました。また、単身高齢者についても、集合郵便受けに郵便物が溜まっている場合は、不在届等の確認、自治会・近隣入居者への聞き取り及び高齢・障害課や地域包括支援センター等へ情報把握を行い、早期対応に取組みました。
	<p>事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。</p> <p>公社自己評価 <input type="radio"/> 市評価 <input type="radio"/></p>

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会や近隣入居者等から安否確認の相談を受けてから、状況確認、現地対応、死亡していた場合は、親族等との調整や廃止手続きまでの一連の対応を、行政機関及び福祉関係部局等と連携しながら、早期発見、早期対応に取組みました。 ・訪問時に自治会や入居者等に声かけを継続的に行ってきたことで、安否確認の意識も高まり、早い段階で公社へ確認依頼がくるようになってきました。自治会や入居者と公社間での信頼も構築でき、安心して居住できる環境作りにも貢献しています。 	市営住宅訪問時における安否確認や生活状況等の確認による見守り活動などを実施しており、高齢者世帯等への継続性を持ったサービス提供が行われている。
	効率性、経済性 公平性、公正性	<ul style="list-style-type: none"> ・安否確認の相談を受けたが存命であった世帯については、福祉関係部局等と情報共有をし、現状確認を行うことで、その世帯の抱える問題(認知、滞納、ゴミ部屋)を把握することができ、その後、必要なサービスや公社内関係部署に引継ぎ、丁寧に対応を継続しています。そのため、施設入所や死亡した場合は、親族等との調整を行い、廃止手続きまでの一連の処理を、効率よく取組みました。 	安否確認等の情報を関係部局と共有するなど、把握した各世帯の状況などをその後の管理に活用するなど、効率的に業務を執り行っていた。
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・単身高齢者の死亡や安否確認が増加傾向にあるが、連帯保証人や緊急連絡人も高齢で死亡している等連絡が取れず親族の対応が困難な事例も併せて増加しており、安否確認業務の役割が高まっております。 ・公社による継続した見守り活動で、自治会や入居者等への声掛けや早期対応が浸透し、入居者間での意識啓発にも繋がっています。 ・孤独死を長期放置させないことで、異臭被害や過大な修繕費の抑制に繋げるよう努めました。 	継続した見守り活動により、自治会や入居者等との信頼関係も構築しており、また、入居者間の意識啓発も促すなど、当該業務を効果的に実施していた。
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・速やかな安否確認対応 ・定期的な巡回による高齢者等の状況把握 	
	自己評価 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・安否確認の相談を受けた際は、速やかに親族や高齢障害課等へ連絡をし、該当者の現況把握に努め、自治会等とも協力をしながら、現地対応を行っております。 ・自治会や地域包括支援センター等と連携しながら、公社職員による定期的な見守り活動を行い、高齢者等の状況把握に努めました。 	
	市評価	速やかな安否確認のため、入居者の情報等から連絡先の確認を行った上、自治会等と連携しながら対応を行うなど、高齢者等の状況把握・状況確認を適切に執り行っていた。	
要改善事項	記入者		なし
	なし	改善に向けた取組 (公社記入)	

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P16～P17	第4章	6. 駐車場管理業務						
業務内容	市営住宅の駐車場の契約手続き、更新手続きは全て対応しています。現地管理は川崎市から委託をうけている自治会以外は公社で現地確認を行い不正駐車等の指導を行い、適正な運営管理を行っています。		5	3	3.0	—	—	—

1. 実績

業務実績(公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会管理だった住宅が自治会長辞退等で公社管理に移行されるケースが増えてきましたが、管理移行がスムーズに行えるよう対応しました。 ・年度更新について、令和5年1月からの車検証電子化に伴い、(市)市営住宅管理課と協議をしながら対応しています。 ・公社管理の駐車場管理については、定期的に巡回し不正駐車への貼紙実施等で指導を行っています。 ・公社のホームページに「駐車場の申請等について」のリーフレットの掲載を続け、利用者への利便性への向上に対応できました。 ・新築住宅に新設される駐車場においても、希望者を募り、区画以上の申込があった場合は抽選会を実施し使用者を決める等対応を行いました。
------------	--

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場使用希望者からの問合せ内容を記載した利用者向けのリーフレットを公社ホームページに記載しました。 ・自治会向け駐車場案内用の「しおり」を年度更新時に配布しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場希望者からの問合せについては、丁寧に御案内し手続きを行っていた。また、法規等に基づき適切に対応を行っていた。 ・駐車場使用希望者からの問合せ内容を記載した利用者向けのリーフレットの公社ホームページへの掲載や自治会向け駐車場案内のしおりの配布など、サービスの継続に資する取組等が行われていた。
	効率性、経済性 公平性、公正性	<ul style="list-style-type: none"> ・新築住宅の駐車場利用について希望調査を行い、区画以上の申込があった場合は抽選を行い利用者の決定を行っています。 ・各市営住宅でコインパーキング設置になった場合の区画変更手続きを行いました。 ・高齢化等に伴う駐車場自治会管理の辞退の申し入れを受け、公社管理への引継ぎ作業を行い、管理を開始しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新築住宅の駐車場利用についても公平性を保ちながら、適正に対応を行っていた。 ・市営住宅駐車場管理を適正に実施するため、新築住宅の駐車場利用について希望調査や令和4年度からコインパーキング等を設置した住宅の区画変更手続きを行うなど、業務継続に向けて取組が行われていた。 ・自治会から公社への駐車場管理の移管については、突発的に発生した対応であったが、自治会との管理引継調整を迅速に行い、適切な移管対応をしていた。
	自己評価	<p>公社管理の駐車場が増加している中、定期的に巡回を行い、不正駐車、不正利用等の発見及び指導を行っています。また、自治会からの管理上の相談があった場合は現地を確認し対応について協力を行いました。また、令和5年1月から開始された車検証の電子化に伴う今後の対応について、(市)市営住宅管理課と協議しながら迅速、適切な処理を行いました。</p>	<p>駐車場の適正な維持管理に向け、定期的な巡回や現地確認を行うなど各種取組が行われていた。</p>
管理者に求めること (市記入)	管理者に求めること(市記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の適切な管理 ・駐車場使用者及び使用希望者の利便性向上に向けた取組 ・現地巡回等による不正駐車等への適切な対応 	
	自己評価(公社記入)	<p>駐車場について、公社管理が年々増加しており、今まで自治会独自の管理方法から公社管理に変わると利便性の違い等で苦情が寄せられるケースが多くあります。1件1件丁寧に説明し、巡回等で不正駐車や不正利用等の公社管理について御理解をいただこう案内に努めています。</p>	
	市評価	<p>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引き続き認められる。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。</p>	
要改善事項	記入者	なし	なし
	改善に向けた取組(公社記入)		

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
P17~P18	第4章	7. 収納・滞納整理業務	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
業務内容	住宅使用料等の収納及び滞納納付指導等に係る業務		5	3	3.0	5	3	3.0

1. 実績

定量的指標	現年度分収入率	目標	99.54%	実績値	99.51%	達成度の理由	滞納確認後、滞納者への連絡、訪問催告等、初期対応を迅速に行うことで、長期滞納の防止を図ることで、収入率の維持に繋がりました。
		前年度目標	99.41%	前年度実績値	99.53%		

業務実績（公社記入） 滞納者への対応について、滞納の事実が判明次第、電話及び戸別訪問により使用料の支払催告を行い、初期対応を迅速に行いました。また、口座振替の勧奨や生活保護世帯の代理納付切替の案内を積極的に行いました。長期滞納者に対しては、夜間での催告電話、戸別訪問、連帯保証人等への連絡及び公社への呼び出し面談を行うなど、滞納の更なる長期化抑制を図りました。面談においては、滞納者の生活状況、収支等を詳細に把握し、必要に応じて福祉部局等と連携するなど、滞納者に寄り添ったきめ細やかな対応により、滞納の計画的な解消に取り組めました。

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	滞納者の生活基盤の安定のため、滞納者の状況に応じ、高齢・障害課、保護課、地域包括支援センター、及びだいたいJOBセンター等の関係機関と連携し、使用料支払いの正常化及び入居継続に向けた生活基盤の確保に取り組めました。 また、毎朝、係内ミーティングを行い、係内の情報共有を図るとともに、市の担当部署とは滞納指導方針の確認等を適宜行い、滞納者への支払指導、接触を図るなど、早期滞納解消に努めました。	滞納の初期段階で滞納者の実態把握に努め、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する等、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だ。
	効率性、経済性 公平性、公正性	新入居時での口座振替登録や生活保護世帯の代理納付への移行を進めるなど、納付書発行事務の削減を図り、安定した使用料収納業務に取り組めました。 収入申告未提出世帯に対し、戸別訪問、文書による提出促進を図り、使用料の高額化を防止することで、滞納の未然防止に繋がりました。	生活保護受給世帯の代理納付を引き続き推進し、新規滞納の発生や滞納の長期化の抑制に努めた。 また、収入申告未提出世帯に対しても、適切に催促を行い、滞納防止に寄与している。
	自己評価	窓口収納及び滞納整理業務において、使用者との対話を重視し、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、就業状況及び生活状況等の把握に努め、滞納に繋がった理由等から入居者に応じた納付方法等を計画し、適切かつ丁寧にアドバイスをを行うなど、きめ細やかな対応を心掛け、未納使用料の早期回収と滞納予防を図りました。 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、市及び関係機関と連携するなど、滞納の早期解消と常習化の防止に努めました。	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。
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料受領の際の丁寧かつ法令・例規を遵守した的確な手続 ・滞納者の実態把握による個別の事情に応じたきめ細やかな対応 ・滞納の早期解消と常習化の防止、過誤納の防止 ・収入率の向上及び収入未済額の縮減(定量的指標) 	
	自己評価 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料受領の際、来社した方の確認、使用者の住宅、口座振替の勧奨等、丁寧に聞き取り、過誤納が無いよう、システム記事の確認及び収納の二重チェックを行うなど、入居者サービスの向上に努めました。 ・滞納者面談では、生活状況の確認、滞納原因を明らかにするなど、きめ細やかに対応し、必要に応じて福祉部局、関係機関等に繋げるなど、確実な滞納解消方法を整理し、滞納の早期解消、常習化の防止に繋がりました。 	
	市評価	使用料滞納の縮減に当たっては、比較的滞納額が少額である初期対応が重要であるところ、住宅供給公社において迅速な初期対応を実践しており、また、長期滞納者対応については、市との連携により、納付状況の確認や催告、退去滞納者に対する電話催告を実施し、収入率の維持に寄与している。今後は、分割納付誓約者への納付指導に当たり、市との連携により納付状況確認を徹底し、一層の滞納解消を図っていただきたい。	
要改善事項	記入者	なし	
	改善に向けた取組 (公社記入)	なし	

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P18~P19	第4章	8. 管理サービス向上に向けて						
業務内容	入居者への安定かつ継続したサービスを提供するほか、次の取組みにより管理サービスの向上に努めます。		10	4	8.0	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・視聴覚障害者にたいして、公社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を無償配布する取組を行っております。 ・公社独自の自治会支援に向けた取組みとして、昨年度実施した自治会とのアンケートやヒアリングを基に北部市営住宅において、試行的に、地域包括支援センター等福祉関係部署と協同し、集会所を利用した勉強会や健康体操、交流会、意見交換会等を実施しました。また、円滑な自治会運営に向け作成した「川崎市営住宅自治会活動の手引き」を(市)市営住宅管理課と協議を行い、情報の追加・更新を行い、市営住宅自治会あて、令和5年3月頃に配布する予定です。 ・福祉との連携による民間賃貸住宅等への仕組みづくりとして、だいJOBセンターとの勉強会に2回参加し、担当者による円滑な連携に向けて意見交換を実施することができました。また、地域包括支援センター長会議に出席することで、市営住宅から施設や病院等への円滑な移行を図るため、公社の福祉連携の成功事例等を説明し、連携や協力依頼を行いました。 ・外国人入居者に対応するため、多言語対応自動翻訳機(ポケットク)を活用し、窓口対応を行いました。 			
	事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。 <table border="1" style="float: right;"> <tr> <td>公社自己評価</td> <td>○</td> <td>市評価</td> <td>○</td> </tr> </table>	公社自己評価	○	市評価
公社自己評価	○	市評価	○	

2. 評価

評価		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障害者など、特有のトラブル(提出資料が出せない、認知、徘徊、ゴミ部屋、幻聴及び迷惑行為等)において、親族や自治会、地域包括支援センター、福祉関係部局と連携をすることで、その入居者が地域の中で安心して移行できるようなサポートづくりに取組みました。 ・「川崎市営住宅自治会活動の手引き」について、配布後の反響を検証し、改訂版の作成に向けて引き続き取り組んでまいります。 	自治会運営に関する自治会の困りごとなどに対応するため、「川崎市営住宅自治会活動の手引き」を作成の上、各自治会への配布について検討するなど、自治会の支援を行いサービスの向上に向けて、取組を行っていた。
	効率性、経済性 公平性、公正性	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者や自治会等から公社へ寄せられる相談・苦情等対応や迷惑行為、安否確認等の困難な案件を、日々、丁寧に福祉関係部局と連携して問題に取り組むことで培ったノウハウや経験により、自治会が抱える様々な課題が共有できており、的確なアドバイスや成功事例の共有を行うことができております。 ・また、「川崎市営住宅自治会活動の手引き」を作成、配布することで、市営住宅入居者の高齢化による担い手やノウハウの継承不足等の自治会の課題解決に向けて取り組んでまいります。 	自治会が抱える諸課題等を把握し、自治会活動の手引きの作成につなげるなど、自治会が活動を継続的に行えるよう、適宜、支援を行っており、当該業務を適切に執り行っていた。
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会向けの公社独自の支援策を試行的に取組んだことで、入居者間のコミュニティ活性化や入居者が地域の中で自治会や福祉関係部局、地域包括支援センター等と安心して繋がっていく仕組みづくりができ、そのニーズは高いことがわかりました。今までの公社の福祉連携等の取組み実績により構築できた信頼関係の中で、引続き、入居者や自治会が地域や福祉施策と繋がっていくようサポートを行ってまいります。 ・「川崎市営住宅自治会活動の手引き」の配布により、反響を良く分析し更なる支援策につながるよう取り組みます。 	福祉関係部局等と連携の上、自治会のニーズ等にに応じた勉強会等を実施するなど、自治会と地域の支援団体等とのつながりを持てるような仕組みづくりについて、試行的に実施を行うなど、管理サービスの向上に向けて取り組んでいた。
管理者に求めること (市記入)	管理者に求めること (市記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者等の満足度向上に向けた現状把握及び改善に向けた取組の実施 ・自治会支援に向けた積極的な取組の実施 ・自治会や福祉関係団体等と連携した入居者と地域のつながりづくりとなる取組の実施 	
	自己評価 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会からの要望に基づき作成した「川崎市営住宅自治会活動の手引き」を、(市)市営住宅管理課に確認しながら完成することが出来ました。今後、配布による反響を分析し、さらなる自治会支援策を検討してまいります。 ・自治会支援策の一環として、北部エリアを中心に、地域包括支援センター等と協働し、各イベントや勉強会を試行的に実施しました。 	
	市評価	自治会支援に向けて自治会活動の手引きの作成など、積極的な取組を実施しており、また、入居者と地域のつながりづくりに向けて、北部エリアにおいて福祉関係団体等と連携の上、勉強会等を実施するなど、当該業務を適切に執り行っていた。	
要改善事項	記入者		なし
	なし	改善に向けた取組 (公社記入)	

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
P20	第5章	1. 維持管理業務等 2. 防火管理業務 3. 市営住宅等を対象とした損害賠償責任保険の契約等	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
業務内容	1. 昇降機、給水施設、自家用電気工作物等の管理を行います。 2. 消防設備の点検、消防訓練を行います。 3. 対人、対物を対象に損害賠償責任保険契約を締結します。		4	3	2.4	—	—	—

1. 実績

業務実績(公社記入)	<p>1. 維持管理業務等 昇降機施設、給水施設、自家用電気工作物、緊急連絡対応、緊急通報システム、放置自動車処理、電動シャッター、遊具点検、消防設備点検、駐車場空区画管理、樹木調査、建物損害賠償保険、自動ドア、雨水貯留施設点検、河原町コンテナ保守点検を仕様書に基づき実施しました。火災を起こした居住者に防火指導を実施しました。</p> <p>2. 防火管理業務 消防設備を法令に基づき年2回の点検を実施、消火器の点検に併せ消防訓練を実施しました。また、防火対象物点検報告が必要な住宅について、各消防署へ報告書の提出を行いました。消防署の立入検査時の現場立会いを行いました。火災発生時に現場や消防署に出向し調査するとともに必要な報告書や管理状況の質問調査を作成し、各消防署に提出を行いました。</p> <p>3. 市営住宅等を対象とした損害賠償責任保険の契約等 川崎市の「業務委託有資格業者名簿」から選定した者と4月1日より一年間の対人賠償及び対物賠償保険契約を締結し、万が一の事故に備えました。</p>			
事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○

2. 評価

評価		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	<p>公社職員が住宅敷地内の共用部分について管理保全点検を行い、報告書の作成、危険箇所などは修繕の実施をした上で、川崎市に報告を行い適正な維持管理に努めました。</p> <p>住宅の消防設備を自主検査チェックシートを用いて、避難通路の確保状況、消防用設備の維持状況などの確認を防火管理巡回として行いました。</p> <p>自治会や火災を起こした居住者に対し、防火指導を行いました。</p>	市営住宅の管理保全に関する各種の点検が適切に実施されており、また、自治会等に対する防火指導など、再発防止や発生予防等に資する取組も適切に行われている。
	効率性、経済性 公平性、公正性	業務委託契約手続きについては、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、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きを行っています。	業務の実施にあたっては、契約手続等を市の例規等に準じて執り行うなど、公平性・公正性などの点から適切に実施していた。
	自己評価	維持管理について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、監督及び検査を実施しました。また、令和5年度以降の委託契約で昇降機の一般競争入札を導入するための事前準備を建設緑政局や教育委員会と協議し、取り纏め一般競争入札を実施しました。給排水管等からの漏水被害を受けられた入居者の一時対応を誠実にやり、被害状況等を把握した上で、保険会社へ引継ぎを行い、保険会社と対象者で示談書の締結及び保険料の支払いを行いました。	<p>維持管理業務等の発注にあたり、発注や委託先の監督など業務に関わる作業を適正に管理し実施していた。</p> <p>また、昇降機の一部、一般競争入札の試行実施に伴う対応では仕様の調整や業者へのヒアリングの実施など、市の要請に応じて迅速な対応を行っていた。</p>
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記入)	・計画通りの適切な維持管理業務の実施	
	自己評価 (公社記入)	施設維持管理等の仕様書に基づく業務については、計画通り適切に実施いたしました。また、公社職員による共用部の保全点検を実施し、危険箇所については速やかに修繕を行った上で川崎市に報告いたしました。防火管理業務は、必要に応じ自治会や入居者に対し防火指導を行いました。保険対応業務は、漏水等による家財道具の被害が発生した場合は誠実に対応の上、速やかに保険会社への引継ぎ、情報提供を行いました。	
	市評価	昇降機施設や消防設備等の維持管理業務について、仕様書などに基づき、計画通りに適切に実施していた。	
要改善事項	記入者	改善に向けた取組 (公社記入)	なし
	なし		

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
P21～P22	第6章	1. 一般修繕・空家修繕・緊急修繕	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
業務内容	入居者等から依頼の修繕、退去後の原状回復工事、公社営業時間外の緊急修繕を行います。		7	4	5.6	8	4	6.4

1. 実績

定量的指標	空家修繕戸当たり単価	目標	実績値	達成度の理由
		1,026,000円以下	1,024,895円	
		前年度目標	前年度実績値	
		1,116,498円		物価高騰に伴い修繕工事単価が増額している中で、ベースプランに基づき修繕費用の縮減に取り組み、空家修繕戸当たり単価の目標値達成に努めました。

業務実績(公社記入)	<p>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業種に分離し市内中小業者の受注機会の増大に努めました。</p> <p>空家修繕は住宅廃止届者と現地立会い日を調整し、最短で日程調整を行い、修繕箇所を決定した上で、業者に工事発注を行い、工期短縮に努めました。また、ベースプランに基づき、必要最小限の修繕を実施することで修繕費用の縮減に取り組みました。</p>
------------	---

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	<p>修繕部門を川崎市中心部の高津区に事務所を設置することで、市内全域を管轄することで、緊急な現場対応などへ迅速に対応しました。</p> <p>溝ノ口事務所修繕係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した。</p> <p>入居者からの修繕依頼や相談について、負担区分表に基づき解りやすく説明するよう対応しました。</p> <p>公社職員が365日24時間体制で緊急の場合でも対応できるよう連絡体制を整えました。</p>	<p>入居者等の求めに応じて適宜、修繕依頼や相談等への対応を行うとともに、365日24時間体制で緊急時の修繕等への対応体制を構築しており、継続性をもって業務を執り行っていた。</p>
	効率性、経済性 公平性、公正性	<p>自治会長等からの要望書の対応については、内容を確認の上、業者への見積書発注依頼や対応方法等を市市営住宅管理課に提案し、指示書による対応については、指示があり次第、迅速に発注し、対応漏れがないよう毎週、情報共有を図り、滞りなく対応いたしました。</p> <p>幸区の火災復旧工事について、復旧指示後、速やかに工事を発注し、年度内に復旧工事を完了させました。</p>	<p>修繕専用ダイヤルによる修繕受付の一元管理により、効率的な業務執行体制を構築しており、また、市中心部設置された事務所での対応を行うことにより、迅速な対応を図ることができている。</p>
	自己評価	<p>市市営住宅管理課・市営住宅建替推進課と空家調査や打合せを実施し、空家修繕工事内容について、可能な限り清掃や部分補修等を行い、機能不全や防犯・安全・衛生面で必要な工事を除き取替や美観に関する修繕は実施しないこと等を改めて共通認識としたうえで修繕方法を検討・提案し、修繕費用の縮減に努めました。</p> <p>また、住戸の空家修繕工事において、汎用品等を流用加工する修繕方法を協議の上確立し、更なる修繕費の縮減を図りました。</p>	<p>修繕内容の見直しなどを市関係部署と協議の上、適宜、検討・提案等を行っており、修繕費用の縮減に向けて取り組みを行っている。</p> <p>エレベータの保守点検業者への委託について、市の契約方法の再考に伴い、令和5年度試行的に一般競争入札を行うこととなり、年度途中で発生した突発的な業務だったが、公社が主体となって検討していた。</p>
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕費用縮減に向けた取組(定量的指標) ・修繕業務の迅速で効率的・効果的な実施 	
	自己評価 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕について、物価高騰に伴い令和3年度と比較して床ベニヤ、アルミサッシ、ガラス、水栓、便器など修繕工事単価が増額している中で、ベースプランに基づき修繕費用の縮減に取り組み、空家修繕戸当たり単価の目標値達成に努めました(令和5年3月31日時点1,024,895円)。 ・住宅廃止届者と現地立会い日を調整し、最短で日程調整を行い、修繕箇所を決定した上で、業者に工事発注を行うことで、修繕業務の迅速効率的・効果的に実施いたしました。 	
	市評価	<p>ベースプランに基づき空家修繕費用の縮減に取り組むとともに、修繕内容の見直しの検討・提案等を行うなど、費用縮減に向けて各種の取組を行っていた。</p>	
要改善事項	<p>記入者</p> <p>なし</p>	<p>改善に向けた取組(公社記入)</p> <p>なし</p>	

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
			配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P22	第6章	2. 大規模修繕						
業務内容	建物の大規模修繕を行う。		10	3	6.0	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社 記入)	<p>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。</p> <p>年間計画に定められた業務委託6件及び工事42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。なお、高石住宅(2、4号棟)ガス管改修工事については、入札を2回行いましたが、不調になり工期などの問題で委託期間内の完成が困難なため市と協議の上、次年度工事として発注することとしました。</p>
--------------------	---

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績 に対する 評価	サービスの 質の確保	法律改正があったアスベスト事前調査報告等の項目をマニュアルに追加更新するとともに、技術職員が研修、講習会等に参加し、職制、業務内容等に応じてスキルアップを行ったことで事務執行の効率化を図りました。	法改正に対して早急に対応し、研修等に参加することで、職員のスキルアップに繋がっていた。それにより、効率的な事務執行も図られていた。
	効率性、経済性 公平性、公正性	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などを行い、原則、競争入札により工事の発注を行いました。 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ました。また、屋内給水管改修工事のうち、河原町1号棟は工区を建物階数で3工区に設定し、分割発注を行いました。	市内中小企業専門工事業者へ、工種毎の分離発注を行うことにより、公平性と公正性の確保ができていた。また、屋内給水管改修工事については、分割発注を行い効率化を図ることができていた。
	自己評価	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。 ・当初、設計委託業務の対象ではなかった蟹ヶ谷槍ヶ崎の自動火災報知設備改修等の設計を市と協議の上追加し、委託期間内に完了しました。 ・久末住宅手すり改修工事中に判明した外壁の多数の浮き等について市と協議の上、設計変更を行い、委託期間内に完了しました。 なお、入札中止につながる事務ミスが風呂設備設置工事2件でありましたが、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。	計画修繕について市と協議・調整を公社との月1回の定例及び適宜打合せを行い、早めの情報共有及び課題解決に向けた取組を行うことができた。 追加の設計や、工事途中における追加の工事については、市と十分協議を行い迅速な対応により、工期内で完了することができた。今後は、同一住宅における市施工工事と大規模修繕工事との調整については、早期の情報共有、工事報告を行うことにより、円滑に進めることに努めて欲しい。 また、当年度において入札中止につながる事務ミスが生じたため、改めて適切な事務処理の執行に努めて欲しい。
管理者に 求める ことの 評価	管理者に求める こと (市記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・計画修繕の適切な実施 ・工事実施にあたっての入居者等との調整による確実な実施 ・効率的な事務執行体制の構築 	
	自己評価 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・年間計画に定められた業務委託6件及び工事42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。 ・工事実施にあたっては工事着手時に自治会に工事説明を行い、入居者への説明方法を決定しお知らせ文掲示等を行いました。また、連絡が取れない入居者へは区役所の関係部署等と連携調整を取りながら工事実施を行いました。 ・工事発注時期平準化の為、試行的に給水設備設計を例年より、3か月早く完了し次年度早期発注の執行準備を行うとともに、人材育成の為、技術関係の講習会等へ積極的に参加し効率的な執行体制構築に努めました。 	
	市評価	今後についても市と十分な情報共有と連携を図りながら適切な修繕の実施と共に、人材の確保・育成や工事発注時期の平準化等により、効率的な事務執行体制の構築と維持に努めて欲しい。また、事務ミスや個人情報の取り扱いについても十分留意して欲しい。	
要改善 事項	記入者		なし
	なし	改善に 向けた 取組 (公社 記入)	

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
P23	第6章	3. 緊急対応	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
業務内容	365日24時間緊急対応を行う。		5	3	3.0	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社記入)	<p>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。</p> <p>個別の緊急対応や判断が必要な場合は、コールセンターから溝ノ口事務所長・修繕係長等へ連絡が入り、職員が対応する等、24時間緊急対応が可能な体制を確立しています。</p> <p>各職員は修繕以外の火災・事故等の現地対応が必要な場合に備えて緊急連絡網を携帯し、緊急時には職場・現場近辺に住む職員が臨機に対応できる体制を整えています。</p>
----------------	--

事業計画書、仕様書通り適切に管理を行った。	公社自己評価	○	市評価	○
-----------------------	--------	---	-----	---

2. 評価

		公社自己評価	市評価
実績に対する評価	サービスの質の確保	<p>緊急修繕等の対応はコールセンターを活用し、速やかに修繕業者への発注に繋がっています。コールセンターには使用者からの修繕依頼等について適切に対応できるように、修繕等費用負担区分表に基づく判断の指導や修繕対応状況等の情報提供を常に行っています。</p> <p>使用者等が外出先でもコールセンターに連絡できるように、公社ホームページにて修繕受付についての案内を行っています。</p>	<p>コールセンターを活用することにより、切れ目なく継続性をもって、入居者からの修繕依頼等へ対応できる体制を構築しており、入居者サービスの確保を図っている。</p>
	効率性、経済性 公平性、公正性	<p>夜間・休日に消防が安否確認を行い、病院に搬送され使用者が亡くなった案件については、消防や警察と連携を図り対応しました。また、対応結果については、迅速に市市営住宅管理課長に報告を行いました。</p> <p>24時間対応が可能な専用のファックスを設置し、聴覚障害者等に対しても対応できる連絡手段を確保しています。</p>	<p>専用ファックスの設置により、入居者の状況等に配慮した対応を行うことができ、また、安否確認などにより把握した事象について、迅速に市宛てに連絡を行うなど、適正に業務を執り行っている。</p>
	自己評価	<p>排水詰まりや上階からの漏水、緊急通報システムの発報等の緊急対応依頼について、使用者等からの連絡・情報を集約のうえ必要な修繕箇所等を把握し、速やかに修繕業者への発注に繋がりました。修繕等の判断が難しい複雑な案件については、公社職員が内容を確認のうえ、コールセンター担当に指示し、また、修繕業者に対応を依頼することで適切に対応しました。</p> <p>火災等の現地対応が必要な場合は、必要に応じて公社職員が現場に赴く等、社内で災害時の動員を確保して対応しました。</p>	<p>緊急時の対応においては、迅速性等が求められるところであるが、入居者からの連絡などを受け、修繕業者への速やかな発注などを行うことができ、復旧等につなげることができている。</p>
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記入)	<p>・速やかな現地状況の確認及び関係機関との連携 ・24時間365日緊急的な修繕が実施できる体制の構築</p>	
	自己評価 (公社記入)	<p>・火災・事故等が発生した際には、速やかな現地状況の確認を行い、また、必要に応じて関係機関と連携を図り適切に対応しています。・営業時間内は修繕専用ダイヤルで溝ノ口事務所修繕係が対応し、営業時間外はコールセンターが緊急修繕等の対応を受け付けることで、24時間365日緊急的な修繕が実施できる体制を構築しております。次年度以降も引き続き緊急対応を適切に実施する体制を構築いたします。</p>	
	市評価	<p>火災等発生時の速やかな現地状況の確認のため、コールセンターの活用を行うなど、24時間365日緊急的な修繕が実施できる体制を構築し、適宜、適切に対応を行っていた。</p>	
要改善事項	記入者	なし	
	改善に向けた取組 (公社記入)	なし	

令和4年度 定量的実績報告(年次報告)

事業計画			定量的実績		確定実績(3月末)		暫定実績(12月末)		前年度確定実績		
			数値	単位	数値	単位	数値	単位			
第3章											
1 組織体制	(3)	入札・契約事務件数	1 委託								
			指名競争入札	12	件	12	件	13	件		
			随意契約	15	件	15	件	15	件		
			2 工事								
			一般競争入札	34	件	34	件	27	件		
4 コンプライアンス	(2)	労働法規、内部規則等の遵守	障害者の雇用状況割合	5	%	5	%	5	%		
			(3)	個人情報保護体制調査改善を要する委託業者なし	個人情報保護体制調査	122	件	-	件	122	件
					ウ 外部委託先業者の管理						
第4章											
2 入居者募集	(1)	案内方法等 エ	申込期間中の土曜日・日曜日平均窓口相談件数	10	件	10	件	12	件		
			案内方法等 カ	申込時アンケート結果							
	(2)	長期空家戸数の縮減	空家解消率								
			⇒定量的指標であるため、別途記載								
			長期空家戸数の縮減 ア	定期募集戸数	638	戸	536	戸	833	戸	
				定期募集							
				電話対応件数	2,284	件	1,788	件	2,322	件	
		窓口対応件数		1,936	件	1,466	件	2,137	件		
		長期空家戸数の縮減 イ	申込件数	7,626	件	6,123	件	8,795	件		
			常時募集戸数	156	戸	145	戸	178	戸		
			常時募集								
			電話対応件数	1,998	件	1,349	件	1,947	件		
	窓口対応件数		807	件	530	件	811	件			
	(3)	公募以外の入居手続	契約件数	102	件	71	件	109	件		
			辞退件数	31	件	31	件	75	件		
			車いす使用者向け住宅								
			入居希望新規登録世帯数	14	世帯	11	世帯	13	世帯		
			前年度までの登録世帯数	43	世帯	43	世帯	34	世帯		
			年度末時点登録世帯数	29	世帯	34	世帯	34	世帯		
	(4)	車いす使用者向け住戸の適正な運用	自己都合住替世帯数	21	世帯	18	世帯	23	世帯		
			建替移転手続件数	128	件	98	件	69	件		
			車いす使用者向け住宅ミスマッチ世帯数	21	世帯	18	世帯	27	世帯		
	(5)	特定公共賃貸住宅の空家の削減	住替世帯数	8	世帯	6	世帯	5	世帯		
			退去世帯数	1	世帯	1	世帯	2	世帯		
	3 入居者からの申請・届出等処理	(1)	申請・届出 ア	入居契約数	14	世帯	12	世帯	25	世帯	
収入申告不備通知件数				4,073	件	-	件	4,960	件		
4 陳情(迷惑行為)対応	(1)	初期受付	未申告通知件数	1,473	件	-	件	2,043	件		
			未申告・不備者訪問件数	75	件	-	件	89	件		
			陳情・苦情等対応件数								
			騒音	824	件	-	件	846	件		
			共用部不正使用	154	件	-	件	202	件		
			動物飼育	86	件	-	件	146	件		
			ゴミ悪臭	105	件	-	件	76	件		
			安否居住確認等	178	件	-	件	166	件		
			共益費未払等	49	件	-	件	43	件		
			その他	842	件	-	件	806	件		
(2)	状況確認・指導	福祉連携	374	件	-	件	327	件			
		ゴミ部屋解消件数	5	件	-	件	6	件			
5 高齢者対応	(1)	安否確認対応	現地対応件数	178	件	-	件	166	件		
			うち救急搬送件数	3	件	-	件	3	件		
6 駐車場管理業務	(1)	会社による現地管理駐車場の対応	管理区画数(全体)	3,871	区画	-	区画	3,858	区画		
			使用許可件数(更新)	1,991	件	-	件	2,004	件		
			使用許可件数(新規)	245	件	-	件	148	件		
			変更許可件数(区画変更等)	127	件	-	件	246	件		
			廃止届受付件数	195	件	-	件	190	件		
			減免申請受付件数	31	件	-	件	21	件		
			管理区画数(公社管理のみ)	769	区画	-	区画	605	区画		
			巡回実施件数(月平均)	3,054	件	-	件	2,800	件		
			ブロック等設置箇所	23	箇所	-	箇所	12	箇所		
			問題確認対応件数	275	件	-	件	209	件		

7 収納・滞納整理業務	(1)	収納業務 イ	市営住宅管理課（本社）						
			収納件数	2,036	件	1,515	件	1,864	件
			収納額	73,757	千円	55,160	千円	69,344	千円
			溝ノ口事務所						
			収納件数	2,396	件	1,800	件	2,211	件
			収納額	76,135	千円	57,489	千円	71,799	千円
	(2)	滞納整理業務 イ	滞納整理業務	収入率⇒定量的指標のため別途記載					
			催告件数						
			電話催告件数	9,196	件	6,925	件	9,391	件
			うち夜間休日対応件数	97	件	84	件	155	件
			戸別訪問件数	2,989	件	1,982	件	2,247	件
			うち夜間休日訪問件数	20	件	20	件	14	件
			文書催告件数	773	件	553	件	522	件
分割納付誓約書締結件数			39	件	34	件	67	件	
8 管理サービス向上に向けて	(2)	聴覚障害者対応	聴覚障害者からの修繕依頼	446	件	90	件	500	件
			福祉部局との連携件数	412	件	286	件	517	件
第5章									
2 防火管理業務			消防訓練平均参加人数(1団地あたり)	7	人	6	人	7	人
4 市営住宅等を対象とした損害賠償責任保険の契約等			保険適用件数	6	件	3	件	2	件
第6章									
1 一般修繕・空家修繕・緊急修繕	(1)	実施状況について ア	一般修繕実施件数	6068	件	4,777	件	6,035	件
		実施状況について イ	空家検査実施戸数	838	戸	616	戸	869	戸
		実施状況について ウ	夜間等緊急修繕対応件数	1007	件	782	件	262	件
			うち時間外対応件数	75	件	197	件	71	件
			うち休日対応件数	183	件	-	件	191	件
	(2)	費用縮減への取組について	空家修繕戸当たり単価⇒定量的指標のため別途記載						

※暫定評価時に算出できない実績は「-」としている。