

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5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	61.0	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	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。		
	加算割合	評価段階5:100% 4:80% 3:60% 2:40% 1:20%	
	項目別評価点	第3章 4×60%×4項目=9.6 第4章 5×60%×7項目+5×40%×1項目+10×80%×1項目=31 第5章 4×60%×1項目=2.4 第6章 7×60%×1項目+8×60%×1項目+10×60%×1項目+5×60%×1項目=18	
	定量的指標	1.空家解消率	73.7%(目標値より、9.1%低)
		2.現年度分収入率	99.35%(目標値より、0.2%低)
3.空家修繕戸当たり単価		1,040,559円(目標値より、8,559円高)	
主な 高評価項目 (定量的指標に 関するもの)	<p><令和5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、避難場所の地図を記載するなど、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、昨年度実施した住宅に加えて、新たな住宅で講座・研修会等を実施するなど、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4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"> ・使用料の誤徴収に繋がった処理が一部で認められたことから、各種事務の適正な処理の徹底及び関係法令の理解を深めるなど、再発防止に努めること。 ・自治会支援の取組として、福祉関係機関と連携した講座・研修会等の未実施自治会への取組の波及など更なる拡充を図っていただくとともに、自治会活動の手引きの改訂に向けて自治会のニーズを踏まえた素案の検討など、支援の強化に努めていただきたい。 		

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。
<ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕戸当たり単価については、全体を平均してみるのではなく、5年以内、5～10年以内など段階的に見た方がよいのではないか。 ・募集の際、ミスマッチングを起こさないために周辺の案内を載せるなど周知方法の工夫を行った方がよい。 ・資格審査に数箇月かかっていることから、申込段階で事前に審査内容を確認することで短くすることや、定期募集の際に補欠を設けるなどして、空家解消率を上げていく必要があるのではないか。 ・長期で空家となっている住宅があれば、住宅じゃない使い方で解消していくという方法もあるのではないか。

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

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	3	2.4	—	—	—
	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	3	3.0
	3 入居者からの申請・届出等処理	P9	5	2	2.0	—	—	—
	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	3	4.2	8	3	4.8
	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	—	50.2	18	—	10.8

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

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
P4~P7	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>必要な資格や経験を有する職員を適所に配置し、緊急修繕等に24時間365日対応可能な組織体制を確保し業務に臨みました。お客様にとって利便性の高いJR川崎駅及びJR武蔵溝ノ口駅から徒歩圏内に2つの事務所を維持して窓口業務を行うとともに、市内全域の市営住宅における現地業務にも機動的に対応しました。また、公社内外の関係部門と連携し、入居前及び退去予定のお客様に対しても必要な情報やサービスを提供できる体制づくりに努めました。</p> <p>大規模修繕工事、調査設計業務委託等の発注については、川崎市契約条例等に準じた公平・公正な手続による競争入札等を通じて契約を行い、履行に当たっては、当公社監督・検査要綱に基づき、受注者へ適切な指示、監督及び検査を行いました。小規模修繕、施設維持管理については、川崎市競争入札参加有資格者名簿に掲載された業者から24時間対応の可能な者を選定の上、当公社の規定に基づき発注、指示、監督及び検査を行い、入居者にとっての安全・安心な居住環境を確保しました。また、発注、監督等を通じて市内中小企業者の育成にも努めました。</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	定期募集申込期間、収入申告手続き期間及び年金支給日など、来訪者により受付窓口の混雑が予想される繁忙期間については、適宜、川崎事務所から溝ノ口事務所へ職員の応援派遣を行うことで混雑の緩和を図り、市民サービスの確保に努めました。	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	管理代行制度に基づき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執行手続き及び契約手続きについては公社総務部、また、収入超過者及び高額所得者を対象とする公的賃貸住宅等の斡旋を行う転居支援については公社事業部と、それぞれ間接部門の協力を得ながら効率化を図れる体制を構築し管理業務を行いました。	市営住宅の管理に関係する業務について、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等、住宅を明け渡さなければならない入居者に対して、特定公共賃貸住宅などの公的賃貸住宅や民間賃貸住宅を斡旋するにあたり、間接部門である事業部が所管する募集窓口やすまいの相談窓口との連携を図ることにより、効率よく転居支援を行うことができました。	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 (市記載)	<ul style="list-style-type: none"> ・24時間365日対応可能な体制の構築 ・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 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅の既存入居者に対しては、24時間365日対応の緊急受付窓口を常設することと併せ、大きな災害などが発生した際に対応できるよう、川崎市住宅供給公社事業継続計画(BCP)の更新を行い緊急体制を再構築しました。 ・各種手続きの繁忙期において、窓口来訪者の待ち時間を可能な限り縮減するため、収納業務に係る年金支給日には、川崎事務所から溝ノ口事務所へ職員の応援派遣を行うことでサービスの向上を図りました。 	
	市評価	24時間365日対応可能な体制を構築しており、また、発災時における体制の構築や部門横断的な連携体制を構築するなど、関係業務を適切に実施している。	
要改善 事項	記入者		改善 に向けた 取組

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
P8	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>人材育成計画に基づき策定した令和5年度の公社研修計画の下、職務遂行を通じた職場内での教育訓練、階層別研修や専門研修等の職場外研修を中心とした各種研修を実施しました。</p> <p>人事異動等に伴う体制変更に対しては、各業務における引継書及びマニュアルを適宜更新し、新たな担当者が業務処理手順を確認・処理できるよう図りました。また、収入申告等年度業務の開始時や入居制度の改正内容が決定された際には、(市)市営住宅管理課との打ち合わせにおいて確認された内容に基づき、社内で勉強会を行い、適正な事務の実施に努めました。</p>
	<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 ○ 市評価 ○</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	<p>令和5年度川崎市住宅供給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、建築改修工事監理講習及び市民救命士養成研修などを実施し、入居者サービス等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>	<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。</p>
	効率性、経済性 公平性、公正性	<p>市営住宅管理における各部署の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には、各部署に経験を有する職員を配置し、マニュアル等によるノウハウの承継と併せ、職務遂行を通じた教育訓練(OJT)による業務執行体制の構築を図りました。</p>	<p>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。</p>
	自己評価	<p>令和5年度公社研修計画に定められた研修について、対象となる全職員の受講を完了しました。</p> <p>また、人事異動等に伴う体制変更時においても、マニュアルの活用や、OJTにより市民サービスの質を低下させることなく業務を遂行することができました。</p>	<p>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。</p>
管理者に 求める ことの 評価	管理者に求めること (市記載)	・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 (公社記載)	令和5年度公社研修計画に基づき各種研修を実施し、各職制に求められるスキル等の習得を図りました。また、市民救命士養成研修など任意の研修についても、積極的に職員の参加を推奨し、幅広い知識を身に付けられるよう図りました。	
	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	改善に向けた 取組	

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
P8～P11	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	3	2.4	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社記入)	<p>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原則として「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」に基づく行動に努めるほか、36協定や年次有給休暇の計画的な取得を遵守し、社内各規則に基づき業務を執行しました。</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個人情報マネジメントシステムに定める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。また、個人情報の取扱いを含む業務を外部委託する場合には、委託先の個人情報保護体制の調査を行い適正な取扱いについて監督を行いました。</p>
	<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 ○ 市評価 ○</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	市営住宅管理に必要な個人情報を適正に取り扱う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を行うとともに、役職員を対象とした定期的な研修及び個人情報担当者による月一回の運用チェックを継続して実施しました。	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	障害者雇用については、法定雇用率に基づく雇用を継続しました。また、契約事務においては、川崎市契約条例の基本方針に準じ、市内中小企業者の受注機会の確保に努めました。	法定雇用率を順守した障害者雇用を継続するなど、法令基準等に則り業務を執行していた。
	自己評価	個人情報の保護について、マネジメントシステムの形骸化を防ぐ観点から、個人情報保護担当者による毎月の運用チェックについて、チェック項目の変更等を行うことにより、事故なく個人情報を取り扱うことができました。	個人情報の保護にあたりチェック項目の精査を行うなど、適宜、運用方法の見直しを図り、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 (市記載)	<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 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> プライバシーマーク認定の更新については、令和5年12月に指定審査機関であるJUAS(一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会)の本審査を受検し、引き続きプライバシーマーク認定事業者として体制を構築することができました。 公的機関である公社の職員として、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できました。 	
	市評価	プライバシー認定事業者として適切に個人情報等を取り扱っていたことにより、認定を継続することができたところであり、個人情報保護管理体制を適切に構築し運用を行っていたものである。	
要改善事項	記入者	改善に向けた取組	

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
P11~P12	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>大規模地震及び風水害による緊急事態に備え、公社事業継続計画(BCP)に記載の参集要員名簿、関連業者を含む緊急連絡網等の更新を行うとともに、防災備品、AED、停電用電話回線等を継続して配備しました。</p> <p>また、年末年始休業中に市内で発生した火災のり災者に速やかに一時提供住宅への鍵の引き渡しを行い、能登半島地震の発災後には、避難者への住宅の一時提供について、(市)市営住宅管理課の指示の下迅速・適切に対応しました。</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	<p>公社事業継続計画(BCP)に基づき、各情報等の更新作業を行うことと併せ、緊急事態が発生した際の通信規制等に伴う通信機器の不具合等を想定し、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。</p> <p>また、市営住宅各自治会に対して、昨年に引き続き住宅毎の緊急避難場所等の情報を記載した掲示用ポスターを作成し配布を行いました。</p>	<p>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。</p> <p>また、緊急避難所等の情報を記載したポスターについては、避難所の地図を明示するなど改善が見られ防災対応体制の向上が図られている。</p>
	効率性、経済性 公平性、公正性	<p>5月の大型連休及び年末年始休業における緊急対応について、既存入居者からの緊急連絡に備えるとともに、火災被害などによるり災者へ、市営住宅の空室を遅滞なく一時提供できるよう、事前に(市)市営住宅管理課と協議を行い、休業中にも職員が対応できる緊急受付体制を構築しました。</p>	<p>市との緊急受付体制を構築することにより、火災発生時などの住戸の一時提供の対応など市営住宅管理業務の継続性等を保つための取組が適切に行われていた。</p>
	自己評価	<p>年末年始休業中における緊急受付体制について、休業中に川崎区内で発生した火災に伴う緊急連絡を受け付け、り災者1名に鍵渡しを行い、一時提供住戸(河原町住宅)への避難入居を完了することができました。</p> <p>また、能登半島地震の避難者を一時提供住宅へ受け入れるため、(市)市営住宅管理課の指示の下、迅速・適切に対応しました。</p>	<p>市との緊急受付体制に基づき、実際に発生した火災に伴う対応について適切に対応するなど、業務を適切に執り行っていた。</p>

管理者に求めること の評価	管理者に求めること (市記載)	<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 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> ・各住宅の自治会に対して、昨年度と同様に住宅毎の避難場所と川崎市災害情報サイトへアクセス可能なQRコードを記載した災害掲示ポスターを作成し配布しました。また、今年度については避難場所の地図も別紙で配布し、啓発効果を図りました。 ・火災など、緊急事態発生時には、適宜、関係機関(警察・消防・修繕業者など)と連携し、適切に対応することができました。 ・緊急事態発生時にBCPがスムーズに発動するよう、NTT災害伝言板登録訓練を実施し体制強化に努めました。 ・車両全台を緊急通行車両として登録しており緊急時の出勤に備えています。
	市評価	<p>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。</p>

要改善事項	記入者		改善に向けた取組	

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
P14~P15	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務		5	3	3.0	5	3	3.0

1. 実績

定量的指標	空家解消率	目標	82.8%	実績値	73.7%	達成度の理由	早期入居に向けた取組を継続しましたが、複数回の辞退、失格等により年度内の使用許可に至らず、目標値を下回る結果となりました。
		前年度目標	80.3%	前年度実績値	83.2%		
業務実績(公社記入) 入居募集(定期・常時)の募集から入居までの手続、常時募集を利用した早期入居のための取組、特定入居(低層階への住替え)や車椅子住戸の斡旋、建替に伴う住替えに関するスケジュール作成、説明会、手続等の業務全般について、(市)市営住宅管理課や関係部署と連携を取り積極的に推進しました。指標となっている空家早期解消のための取組については、更なる対応策を検討し、改善を図ります。							

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	年4回の定期募集については、空家状況(修繕状況、風呂設置状況、募集保留状況等)を、適宜、担当部署と直接確認しながら、なるべく多くの住戸を募集にかけられるよう住戸の選定を行いました。また、定期募集にかけた住戸のうち、辞退や公募割れが多い住宅については、遅滞なく常時募集に移行しました。一方で、当選したものの様々な理由により資格確認に必要な書類の取得等に時間を要する当選者に対しては、状況に配慮し柔軟に対応しました。	空家解消率向上に向けて、使用手続き期間の延長申請を整理等を行い、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	募集のしおり作成時や各種入居手続きの際には、ミス・トラブル等が発生しないよう、職員による二重チェック等を行うことにより、公正性の確保に努めました。 また、適宜、関係部署と連携し空家の状況を把握することにより、早い段階で定期募集や常時募集用に選定できるよう効率化を図りました。	募集のしおりについては、校正段階での住戸追加などにも間違いなく対応でき、期日どおりの案内ができた。また、本庁舎移転などにより配架場所の変更も柔軟に対応されている。 また、選定住戸についても、市からの急な確認作業についても丁寧に対応し、早い段階で定期募集や常時募集用に選定できるよう効率化を図られているほか、大規模災害などによる一時使用住戸の確認も迅速に対応ができています。
	自己評価	今年度については、定期募集、常時募集、車いす住戸斡旋及び自己都合住替手続きのほか、初山住宅、清水台住宅、生田住宅及び小倉西住宅の建替に伴う住替移転手続きについて、説明会の実施から入居手続まで、遅滞なく業務を行うことが出来ました。 また、令和6年度施行の募集制度改革に向けて、(市)市営住宅管理課と定例会を開催し、市民向け周知を行うとともに、しおり案の作成及び制度概要の社内周知等を行うことが出来ました。	募集業務については、適切に対応されていたほか、移転手続業務についても、本社から遠方の団地である清水台住宅では、集会所で説明会を開催し、入居者の移転手続を行うなど丁寧な対応を行った。 また、募集制度改革業務については、先だって募集のしおりのレイアウト作成や、システム改修に伴う動作確認などの対応が行われている。
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記載)	・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 (公社記載)	・空家状況(修繕状況、風呂設置状況、募集保留状況、記事等)を、適宜、担当部署と直接確認しながら、常時募集を有効活用することにより空家解消率向上に努めましたが、辞退、失格等により、年度当初の空家76戸のうち20戸が年度内の使用許可に至らない結果となりました。 ・車いす使用者向け住戸の斡旋及びミスマッチの解消に向けた住替えについては、登録者や対象者と粘り強く交渉し、5件の入居、3件の住替えに繋がりました。 ・特定公共賃貸住宅については、募集した15戸のうち13戸が入居となりました。	
	市評価	・空家解消率については、目標値に至らなかったものの市及び社内で情報共有を図り、常時募集等での提供などで有効活用し、空家解消率向上に努めており、評価段階3の基準値内に収まる結果となったものである。 ・車いす使用者向け住戸については、今年度69世帯斡旋し、5世帯の入居がされて(R6.1現在)おり、着実に斡旋されている。 ・特定公共賃貸住宅の住戸については、間接部門(公社事業部・溝ノ口事務所)と連携を図り、今年度13件が入居されている。次年度以降も引続、市及び関係部署と連携しながら、空家解消に努めていただきたい。	
要改善事項	記入者	改善に向けた取組	

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	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	2	2.0	—	—	—

1. 実績

業務実績(公社記入)	<p>【収入申告】収入申告未申告または不備の世帯に対し、文書による通知と併せ、電話連絡を行うことで提出を促しました。また、高齢、障害及び生活保護受給者等で提出困難な世帯状況を把握した際は、必要に応じて親族または関係機関と連携し、または戸別訪問を実施することで、書類提出の他必要な福祉サービスに繋げることができました。今後も増加する高齢者対応として、収入申告義務緩和の円滑な運用実施や手引きの見直し等、(市)市営住宅管理課と協議・検討してまいります。</p> <p>【各種申請】各種申請の案内及び必要書類受理の際は、法令根拠に基づき、丁寧且つ分かりやすい説明を行いました。例外的事例が発生した際には適宜(市)市営住宅管理課に報告、相談することで、的確かつ迅速な申請案内ができるよう対応いたしました。また、受理した申請内容については速やかにシステム登録を行うとともに(市)市営住宅管理課へ報告を行い、申請書控えについては鍵付きキャビネット等に保管することで盗難、紛失を防ぎました。</p> <p>【未手続】承継無資格や不正入居、単身死亡世帯については、入居者や親族へ制度の説明を丁寧に行うとともに、生活や経済状況を丁寧に聞き取りし、その課題に対し必要に応じた福祉関連部局との連携や紹介、また(市)住宅管理課と連携することで、トラブルがないよう対応するとともに、早期に解決できるよう努めました。</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	<ul style="list-style-type: none"> 収入申告未申告及び不備世帯に対し、手紙による通知と併せ、電話連絡を実施しました。また、高齢者、障害者、生活保護受給者等提出困難な世帯については、必要に応じて福祉部局と連携するとともに、戸別訪問を実施することで書類提出及び課題の把握に努めました。 各種申請の電話、窓口対応については丁寧に聞き取りを行うとともに、分かりやすい説明を心がけ、入居者の状況を十分配慮した上で対応を行いました。 外国人対応については複数言語対応の音声翻訳機を設置し、全職員が対応できるよう配慮しています。 	<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、一部苦情が寄せられることはあったが、概ね入居者に配慮した対応を行っていた。 また、契約書に記載されていない内容など協議が必要な事項については、管理代行者又は受託者として市と丁寧に相談しながら、入居者の窓口として対応していた。 各種申請の電話、窓口については丁寧な対応を行い、不明な点については、公社自らが業務をコントロールし、公社上席及び市に確認するなど当事者意識を持った対応を行った。また、対応に注意が必要な入居者については、公社内で共有を図るとともに、市営住宅管理システムに記録するなどし、細心の注意を払って対応している。
	効率性、経済性 公平性、公正性	<ul style="list-style-type: none"> 収入申告及び各種申請業務においては、根拠法令に基づき業務を行うとともに、業務手順や処理方法について適宜打ち合わせ等で共有し、両事務所間における認識の相違が生じないように努めました。 申請に関する個別訪問や指導については、必要に応じて他部署と連携を図り、協力体制の下、効率的に行いました。また、入居者の個別の事情等に配慮した対応を行いました。 住宅使用廃止届の処理手順について(市)市営住宅管理課より変更の指示があった際、社内周知が不十分だったことにより2度の誤処理が発生し、再度手順の確認、周知徹底を行いました。また、収入申告に関する入力処理の漏れにより使用料の誤徴収につながった件が1件発生し、再発防止のための対策を講じました。 	<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、概ね入居者に配慮した対応を行っていた。 使用料の誤徴収に繋がった処理が一部で認められたことから、各種事務の適正な処理の徹底及び関係法令の理解を深めることを期待する。また、当案件の発生を受け、市から発出した手順に関する通知について、公社内での担当職員への周知が不十分であったことによる再発事例が認められた。 「収入申告義務緩和」をはじめとした各種手続について、根拠法令や制度趣旨を十分に認識した上で、使用者に配慮した対応を行っていた。
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 各種申請を受け付ける際は、入居状況の聞き取りを十分行った上で、居住実態に合わせた手続きの案内を行い、適正な申請の受理及び未手続世帯の抑制に繋がるよう取り組みました。 収入申告の提出が困難な高齢者、障害者等世帯については、福祉部局との連携を図りながら提出を支援しました。引き続き、申告しやすい環境の整備に向けて、(市)市営住宅管理課と連携・協力していきます。 	<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、概ね適正に対応している。 一部の事務で使用料の誤徴収等に繋がる処理が認められた。このため、市から、公社に対し規制事務の徹底に係る通知を3回発出した。 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、十分なヒアリングを行い、事実確認を行った上で適正に対応している。
管理者に求めること 市評価	管理者に求めること (市記載)	<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十分な証明書類の徴収、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 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> 収入申告及び各種申請においては、規程類や(市)住宅管理課との打ち合わせを基に適正な手続に努め、必要に応じて文書通知や電話連絡と併せ、福祉部局との連携や個別訪問等により申請の提出を支援しました。 未手続世帯については、対象者の状況に十分配慮し、必要に応じて(市)市営住宅管理課、福祉部局、だいJOBセンター等と連携し、課題の解決に向けて取り組みました。 	
	市評価	<p>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、概ね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、関係機関と連携し対応を行っていた。</p> <p>一部の事務で使用料の誤徴収に至った処理が生じたことから、当該事務処理が使用者に不利益をもたらすことを十分に認識し、市から発出した通知等に基づく事務手続の徹底等、今後の改善を期待する。</p> <p>収入申告手続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。</p>	
要改善事項	<p>記入者 市</p> <p>使用料の決定処理及び金銭の徴収・還付に係る法令の理解を深めるとともに、市から発出した通知等に基づく事務手続の徹底を求める。</p>	<p>改善に向けた取組</p> <p>使用料の決定等に係る法令及び(市)市営住宅管理課からの通知等に基づく事務手続を徹底するため、係内での注意喚起と二次チェック体制を強化しました。また、収入申告の入力処理については、手順を再確認するとともに、視覚的にも誤認が発生しないようチェック欄を改善するなど対策を講じました。次年度以降も取組を継続します。</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
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窓口による相談を受ける際は、世帯や個人に関する状況を把握し、個人情報や抱える課題に対し十分配慮した上で初期受付を行いました。また、相談を受けた際は、必要に応じて自治会長や近隣住民等へヒアリングを行うことで状況を把握し、公平性を持って原因者への指導に当たりました。 ・共同生活に関するルール等の注意喚起については、自治会長と連携しながら住まいのしおりや住宅たより等を用いて周知しました。 ・相談内容(騒音、ペット飼育、ゴミ部屋等)について、原因者が生活面や身体・精神面において問題を抱えている事案が多いことから、課題の解決に向けて被害状況を丁寧に説明するとともに、必要に応じて(市)市営住宅管理課や親族、福祉部局等と連携し協力しながら、現地訪問等を繰り返し行い、問題解決に向け粘り強く対応しました。 ・問題解決に至るまでに多くの時間を要するため、職員による的確なヒアリング及び対応、指導を行いました。また、(市)市営住宅管理課と定期的に情報共有を行うことで、早期解決に向けて取り組みました。
------------	--

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"> ・入居者等から相談を受けた際は個人情報等に十分配慮し、必要に応じて個別スペースで聞き取りを実施しました。 ・生活面や身体・精神面において問題を抱えた方による迷惑行為等の増加に対応するため、必要に応じて親族や福祉部局等と連携、協力し、課題に対して必要な支援に繋げることで、問題解決に取り組んでおります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者からの相談については、入居者それぞれの状況に応じた対応を行っており、個人情報等に配慮して取り組んでいる。 ・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、福祉部局(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)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"> ・公平性を保つため、相談内容に応じて現地確認や聞き取りを丁寧に行い、相談者や原因者に対し問題解決に向けた調整を繰り返し行うことで、トラブルの早期解決に取り組めました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、通常時から福祉部局との連携の確保により、問題解決に寄与している。 ・陳情・苦情等を受けた際には、申立人、迷惑行為者はもとより、近隣住民も対象に広範囲に現地確認や聞き取り等を実施するなど、迅速な状況把握を行い、中立・公正なスタンスを維持した上で事実確認を行い是正に向けた指導を行う等、早期解決に努めている。 ・事案によっては、自治会の協力を仰ぐなどして、円満かつ早期解決を図っている。
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・迷惑行為等については、個別に異なる案件についても、これまでの経過や対応事例を踏まえた上で、(市)市営住宅管理課や福祉部局等と連携・協議し、問題解決に向けて粘り強く取り組みました。 	<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 の 評価	管理者に求めること (市記載)	<ul style="list-style-type: none"> ・関係者等への詳細な聴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 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者や原因者が抱える問題に十分配慮し、現地確認や聞き取りによる事実確認や状況把握を行うことで、丁寧に公平性のある対応を行いました。 ・必要に応じて(市)市営住宅管理課や福祉部局と情報を共有し連携を行うことで、原因者を必要な支援に繋げ、問題の早期解決を図りました。 	
	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による事実確認を徹底しており、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	改善に向けた取組	

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
P17	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"> ・安否(居住)確認の相談を受けた際には、通報者から詳細に状況や経緯を聴取した上で、公社から緊急連絡人、連帯保証人及び福祉部局等(高齢・障害課、保護課、地域包括支援センター等)へ連絡し、使用者の生活状況等の把握に努めました。 ・安否確認について現地確認が必要と判断した場合には、警察や消防に立ち合いの要請を行うとともに、室内への入室が迅速に行われるよう破錠業者を手配する等、連携して現地対応を行いました。 ・室内における単身死亡を確認した際は、親族や関係者に状況の聞き取りを行った上で速やかに事故報告書を作成し、(市)市営住宅管理課に報告するとともに、親族等へ住宅廃止手続きの案内をいたします。親族等不明の場合には速やかに(市)市営住宅管理課に親族調査を依頼し、確認された相続人へ廃止手続きやそれに関する家財処分、修繕費用等の説明を丁寧に行い、早期に廃止手続きが完了するよう取り組みました。 ・緩やかな見守り活動については、単身高齢者世帯を対象に月1回程度巡回を行い、外観目視により郵便ポストやベランダ状況等に懸念すべき点がないかを確認し対応しました。また、郵便物がポストに溜まっている等が確認された場合は、世帯状況を確認し、必要に応じて自治会や近隣住民、福祉部局等へ聞き取りを行うなど、早期対応に努めました。
----------------	---

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	<ul style="list-style-type: none"> ・安否確認の連絡を受けた際は、親族や関係部局からの状況確認を迅速に行い、必要に応じて現地対応しました。死亡の場合は、(市)市営住宅管理課や福祉部局等と連携し、親族等が円滑に廃止手続きできるよう調整することで、早期解決に取り組みました。 ・定期的な巡回を行い、継続的に自治会や入居者への声かけを行うことで、早期に安否状況や居住実態の把握が可能となってきました。引き続き良好な関係を構築し、安心安全な居住環境づくりに貢献します。 	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"> ・安否確認や見守り活動の中で、課題(認知力低下、滞納、迷惑行為等)を抱えた世帯を確認した際には、公社内関係部署や福祉部局等と情報共有し、必要な支援に繋がるよう取り組みました。また、居住実態のずれ(死亡、施設入所等による不在)が確認された場合は、住宅廃止に向けて親族等に丁寧に説明し、効率的に手続きがなされるよう取り組みました。 	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"> ・高齢者の増加に伴い、単身死亡や安否確認の機会が増加する中、公社による継続的な見守り活動や、自治会、入居者への声かけにより、問題を抱える世帯への早期対応を行い、入居者間における意識啓発を図りました。 	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 (市記載)	<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 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> ・安否確認の相談を受けた際は、親族や福祉部局等へ連絡し速やかに対象者の状況を把握するとともに、現地対応が必要と判断した場合には自治会や関係機関と協力し、対応を行っております。 ・継続的、定期的な見守り活動と併せ、自治会や福祉部局等と連携することで、早期に高齢世帯等の状況を把握するよう努めました。 	
	市評価	<ul style="list-style-type: none"> ・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		改善に向けた取組

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
P17~P18	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、更新手続きや現地管理などに関する業務		5	3	3.0	—	—	—

1. 実績

業務実績(公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年1月からの車検証電子化に伴い、駐車場許可申請書及び使用許可書の書式について、(市)市営住宅管理課と協議をしながら対応しました。 公社管理の駐車場については定期的に巡回し、不正駐車等に対しては貼紙による警告や必要に応じて対象者への直接訪問等で指導を行いました。 公社ホームページに「駐車場の申請等について」のリーフレット掲載を行っているほか、適宜最新の情報へ更新作業を行いながら、利用者への利便性への向上を図りました。 新築住宅に新設される駐車場については、(市)市営住宅管理課と駐車場情報を共有し、新築入居者へ適切に利用希望の案内を実施し、利用者及び区画を決定しました。
------------	--

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"> 公社管理駐車場における不正駐車等に対し、定期的に巡回を行い、貼紙や訪問指導等を行うことで、問題解消について粘り強く対応しました。 自治会管理の駐車場において、年度更新時には使用許可者一覧表と併せ、各種駐車場申請書一式を各自治会に送付し、申請業務が滞らないよう対応しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な巡回や自治会等からの情報に基づき不正駐車への警告書の貼付や警察への照会など市営住宅管理課と連携し、適宜対応を行った。 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。
	効率性、経済性 公平性、公正性	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場利用に関するリーフレットを公社ホームページに掲載し、適宜更新することで、駐車場利用希望者の円滑な申請サポートに繋がりました。 新築住宅新設の駐車場管理について、入居者の利用希望をアンケートにより把握し、必要に応じて抽選を行うことで、公平性を持って駐車場利用者を決定しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 市営住宅駐車場管理を適正に実施するために、新築住宅の駐車場利用希望について調査で把握し、希望状況によって抽選を実施するなど公平性を保ちながら、駐車場管理を適切に行っていた。
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 公社管理駐車場においては、定期的かつ計画的に巡回を実施することで不正駐車等を早期に把握し、粘り強く指導にあたりました。また、自治会管理の駐車場についても、自治会から相談があった際には対応について協議するなど、公社管理により培ったノウハウをアドバイスをすることで、協力体制を持って取り組みました。 令和5年1月からの車検証電子化に伴い、使用許可申請書及び使用許可書の書式について(市)市営住宅管理課と協議し、適切な処理業務及び使用許可書の交付を行いました。 	令和5年1月からの車検証電子化にあたって、市と調整を行いながら対応を行っており、制度の変更に適切に対応していた。
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記載)	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場の適切な管理 駐車場使用者及び利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 (公社記載)	駐車場利用希望者について、公社ホームページにリーフレットを掲載することで、必ずしも公社に問合せをする必要がなくなる等、利用希望者の利便性向上に繋がりました。また、公社管理における駐車場不正駐車等については、定期的な巡回と併せ、相談が入った際には臨機応変に現場確認を行い、早期に貼紙での警告や訪問指導を実施するなど対応いたしました。	
	市評価	駐車場管理業務については、利用者からの求めに応じた対応を行うなど、適切に管理できている。	
要改善事項	記入者		改善に向けた取組

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
P18～P19	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	99.55%	実績値	99.35%	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ったが、目標値を下回る結果となりました。
		前年度目標	99.54%	前年度実績値	99.51%		

業務実績（公社記入） 滞納の事実が判明次第、電話及び戸別訪問により初期対応を迅速に行いました。また、使用料の口座振替を勧奨するとともに、生活保護世帯に対しては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、夜間の催告電話、戸別訪問、連帯保証人等への連絡、公社での面談等を実施し、更なる長期化の抑止を図りました。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、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

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)市営住宅管理課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。	早期段階から滞納者の実態把握に努め、障害者や高齢者等の支援を要すると思われる世帯に対しては、各区の地域みまもり支援センター等と連携し、使用料の納付体制や生活基盤の確保について積極的かつ迅速に対応する等して、滞納の早期解消と防止に取り組んだ。
	効率性、経済性 公平性、公正性	新入居時に可能な限り口座振替登録を依頼するなど安定した使用料収納のための取組を行いました。 収入申告未申告世帯に対しては、戸別訪問、文書による提出促進を行い、使用料の高額化を防止することで、滞納の未然防止を図りました。 未納使用料債権が時効により消滅されることを防止するため、滞納者に対する分割納付誓約書再提出の依頼に取り組み、未納使用料債権の保全に努めました。	新規滞納の発生や滞納の長期化の抑制に向けた取組を行っていた。 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	滞納整理業務においては、電話や面談による使用者との対話を重視し、世帯状況、就業状況及び生活状況等の把握に努め、入居者に応じた納付方法を計画し、丁寧にアドバイスを行うなど、きめ細やかな対応を心掛けました。 また、滞納者の疑問点を解消し信頼関係を築くとともに、市及び関係機関と連携し、滞納の早期解消と常態化の防止に努めました。 しかしながら、無断退去に伴う滞納額の増大等解決の難しい問題も多く、目標値の達成には至りませんでした。	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。一方で、請求時期未到来の使用料について収納又は納付書を発行していた事案が一部で認められた。 市との緊密な連携の下、初期滞納者のみならず長期滞納者についても、納付状況の確認や催告（電話、訪問）を実施し、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 (市記載)	・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 (公社記載)	・使用料受領の際は、来社した方や使用者の住宅名等を丁寧に聞き取り、過誤納や誤充当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いました。 ・滞納者面談においては、生活状況の確認等を行った上できめ細やかに対応し、必要に応じて関係機関(福祉部局等)に繋げ、確実な滞納解消方法を整理し、滞納の早期解消、常態化の防止に努めましたが、収入率は99.35%にとどまりました。	
	市評価	現年度分収入率は目標値に至らなかったものの使用料滞納の縮減に向け、きめ細やかに使用者へ督促等を行うなど、収入率向上に努めており、評価段階3の基準値内に収まる結果となるなど概ね適正に取り組んでいる。今後は、更なる適正な事務執行を目指し、請求時期未到来の使用料の収納等は行わないよう、十分に留意していただきたい。 使用料滞納の縮減に当たっては、初期対応が重要であるところ、住宅供給公社においては迅速な初期対応を実践するとともに長期滞納者対応についても、市との連携により、納付状況の確認や催告を実施し、収入率の維持に寄与している。また、市との連携により、分割納付誓約者の履行状況確認を徹底し、徹底した誓約事項遵守指導により、滞納使用料の早期完納に向けた取組を積極的に行った。	
要改善事項	記入者		改善に向けた取組

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
P19～P20	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の提供及びサービスの質の向上		10	4	8.0	—	—	—

1. 実績

業務実績 (公社記入)	<ul style="list-style-type: none"> ・視聴覚障害者に向けて公社ホームページに掲載している「住まいのしおり」の音声データについて、希望者にCD-ROMを無償配布する取組を行っています。 ・外国人入居者に対応するため、多言語対応自動翻訳機(ポケトーク)を活用し、窓口対応を行っています。 ・公社独自の自治会支援に向けた取組みとして、地域包括支援センターや福祉部局と協同し、集会所を利用した勉強会や健康体操、交流会、意見交換会等を北部で段階的に、実施しました。 ・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」を令和5年3月に市営住宅自治会あて配布を行い、次回改訂版発行に向け検証を行うため、令和6年1月に市営住宅自治会あてアンケートを実施しました。 ・これまでの自治会支援の取組み事例を、手引きの別冊チラシ「自治会運営レポート」として作成し、令和6年3月に市営住宅自治会あて配布しました。 ・各区福祉部局とのカンファレンスや地域包括支援センター長会議への参加等を通じた情報共有や連携により、自治会が苦慮する入居継続困難事例や手続不能入居者への対応について、解決に向けて取り組みました。 			
	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

		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"> ・高齢者や障害者等が抱える課題(認知力低下、申請不備、その他迷惑行為等)については、入居者が安心して地域で暮らせるよう、継続的に福祉部局等と連携し、サポートを行いました。 ・「川崎市営住宅自治会活動の手引き」配布後の効果を検証するため、アンケート調査を実施しました。結果を取りまとめ、引き続き改訂版の作成に向けて取り組みます。 ・北部市営住宅において自治会支援に試行的に取り組んでおり、円滑な自治会運営に役立てるため、取組事例をまとめた別冊チラシ「自治会運営レポート」を作成し、配布しました。 	川崎市営住宅自治会活動の手引きの効果検証のため、アンケートを実施し、より効果的な自治会活動のサポートとなるよう改訂に向け取りまとめを行うとともに、これまで実施した自治会支援のケースをまとめ周知等を図るなど、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の様々な相談、苦情、安否確認等において、福祉部局等と連携を図りながら、課題解決に向けて公平性、公正性を持って丁寧に対応しました。 ・これまでに培った様々なノウハウや経験等事例を、他の自治会へ周知、アドバイス、サポート等するため交流会・勉強会を実施し、効率的な運営実施に取り組みました。 ・自治会や福祉部局とのつながりづくりを行う中で、入居継続困難者や退去指導対象者を速やかに把握し、適切なアプローチと福祉サービスへ繋げたことにより、効率的に課題解決に取り組むことができました。 	自治会が抱える諸課題等を把握し、適切なサポートや各種の勉強会を実施するなど、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"> ・「川崎市営住宅自治会活動の手引き」改訂版に向けて、アンケート調査を実施し、手引きの内容に関する意見のほか、自治会の抱える課題等を把握することができました。また、自治会とのヒアリングや意見交換等を試行的に実施し、必要に応じて福祉部局等と連携し、交流会・勉強会等を実施することで、自治会や入居者の地域とのつながりづくりに取り組みました。 	福祉関係部局等と連携の上、自治会のニーズ等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、適宜、実施するなど、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 の 評価	管理者に求めること (市記載)	<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 (公社記載)	配慮の必要な入居者や応募者等へ対応するための取組を継続したほか、アンケートやヒアリングにより把握したニーズに対応した自治会活動支援のための取組、入居者と地域のつながりづくりのための取組を継続・推進し、管理サービスの向上に努めました。次年度以降も引き続き各取組を推進します。	
	市評価	自治会活動の手引きの改訂に向けてアンケートの実施を行うなど積極的に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、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	改善に向けた取組	

事業計画書掲載箇所	章	項目	定性的指標			定量的指標		
P21	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ております。</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。消防署の立入検査があった際に、現場に立会い質疑応答を行いました。また、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書を作成し、各消防署に提出しました。</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ております。</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>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、報告書を作成するとともに、危険箇所などの修繕を実施した上で(市)市営住宅管理課へ報告を行い、適正な維持管理に努めました。</p> <p>住宅の消防設備については、自主検査チェックシートを用いて、避難通路の確保状況や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>また、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	<p>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、契約等を実施しました。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いました。</p>	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	<p>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、施行実施した1団地2基の昇降機一般競争入札について、落札業者の検証結果を(市)市営住宅管理課に報告した上で協議を行い、令和6年度も一般競争入札を実施しました。</p> <p>また、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を行い、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> <p>・計画通りの適切な維持管理業務の実施</p>	<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令和6年度は前年度に引き続き、仕様等を調整の上、適正に実施するとともに、効果検証にあたり、適宜、対応を行うなど、市の要請に応じて適切に対応を行っていた。</p>
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記載)		
	自己評価 (公社記載)	<p>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しました。また、公社職員にて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(市)市営住宅管理課に報告しました。防火管理業務は、必要に応じて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一時対応を行うとともに、速やかに保険会社へ情報提供を行い、引継ぎを行いました。</p>	
	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	

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～P23	第6章	1. 一般修繕・空家修繕・緊急修繕						
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	3	4.2	8	3	4.8

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
		1,032,000円以下	1,040,559円	
		1,026,000円以下	1,024,895円	実績値算出結果に基づき記入

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>修繕部門の拠点を川崎市中心部である高津区に設置し、市内全域を管轄することで、緊急な現場対応など、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設置し、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>365日24時間体制で緊急の場合でも対応できるよう、公社職員の連絡体制を構築しました。</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、滞りなく対応しました。</p> <p>中野島多摩川住宅の給水設備緊急修繕工事について、着手指示後、速やかに工事を発注し、年度内に修繕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> <p>また、自治会長等からの要望書における対応では、市の求めに応じて業者等と迅速に調整を図るなど、当該業務を滞りなく執り行っていた。</p>
	自己評価	<p>(市)市営住宅管理課・(市)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が、昨今の物価高騰や、修繕費が広範囲に及ぶ長居住年数(20年以上)の空家修繕対応割合が4割超を占めたことを理由とし、本年度、目標額には至りませんでした。</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・提案等を行い、修繕費用の縮減に向けて取り組みを行っていたものの、対象住戸の状況等により目標値は達成できなかったものであるが、評価段階3の基準値内に収まる結果となったことから、業務を適切に執り行っていたものである。</p>
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること(市記載)	<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(公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕について、物価高騰に伴い令和4年度と比較して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が、目標額には至りませんでした。 ・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	記入者		改善に向けた取組

事業計画書掲載箇所	章		定性的指標			定量的指標		
	第6章	2. 大規模修繕	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
P23	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>年間計画に定められた業務委託6件及び工事31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。うち上布田住宅(1号棟)緊急通報システム及び自動火災報知設備改修の設計・工事については指示書により追加となりました。また、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)市営住宅建替推進課と協議の上、次年度工事として発注することとしました。</p> <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(市)市営住宅建替推進課と協議し提案を行いました。</p> <p>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提出しました。</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	法律改正による週休2日制確保を考慮し設計完了時期の調整を行うとともに、技術職員が研修や講習会等に参加し、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、工事品質の向上を図りました。	法改正に対応するための調整を行い、研修等に参加することで、職員のスキルアップにつながった。そのため、事務執行の効率化、工事品質の向上も図られていた。
	効率性、経済性 公平性、公正性	川崎市の規約規則、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2号棟は発注工事を建物階数で5工区に設定し、分割発注を行いました。	原則、川崎市の契約規則、発注方針等に準拠した競争入札により工事発注を行い、専門工事においては工種毎に発注を行うことで、市内中小企業専門工事業者への受注機会を増やし、公平性と公正性の確保ができていた。
	自己評価	(市)市営住宅建替推進課・(市)市営住宅管理課と公社とで月1回の定例会議の他、適宜打ち合わせを行い、課題及び問題等の情報を共有し、また計画変更の協議、提案を行いました。 ・当初、設計業務委託及び工事発注の対象ではなかった上布田住宅(1号棟)の緊急通報システム改修及び自動火災報知設備改修について、(市)市営住宅建替推進課と協議の上追加し、委託期間内に完了しました。 ・大宮町住宅エレベーター改修工事では車椅子利用者の対応について地域包括ケアマネジャー等関係者と調整し、階段昇降機の仕様変更により住民理解を得て委託期間内に工事を完了しました。 ・中丸子住宅外壁改修工事において、今後市で発注予定の同棟棟長寿命化工事との施工区分等調整を早期に行い、情報共有を行うことにより長寿命化工事の直接仮設費縮減を協議したうえで、円滑に工事を執行しました。	計画修繕について協議・調整を市と公社との月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り組みを行うことができた。 追加の設計や工事中の住民との調整による仕様変更等については、市と十分協議を行い迅速な対応により、住民への配慮を行いながら、工期内に工事を完了することができた。 また、同一住宅における市施工工事と大規模修繕工事との施工区分等の調整を早期に行い、情報共有することで、円滑に工事を進めることができた。
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記載)	・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 (公社記載)	工事実施にあたり、自治会への工事説明及び入居者への周知を徹底し、円滑に執行しました。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を取りながら工事協力を得るための調整を行いました。週休2日制を考慮し、全ての工事が単年度に執行できるよう早期発注の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	市と十分な情報共有と連携を図り、入居者との調整にも十分な配慮が見られ、計画修繕を適切に実施した。週休2日制への対応や人材育成を積極的に行うなど、効率的な執行体制構築に努めていた。今後についても、市と連携を図り、個人情報の取り扱いや事務ミス等にも十分に留意しながら、適切な計画修繕の実施に努めてほしい。	
要改善事項	記入者		改善に向けた取組

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
P24	第6章	3. 緊急対応						
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、緊急時には職場や現場近辺に住む職員が臨機応変に対応できる体制を構築しています。</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	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。 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	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。
	効率性、経済性 公平性、公正性	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、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。 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。	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、適正に業務を執行している。
	自己評価	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っております。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ようしております。 火災等の現地対応が必要な場合は、迅速に公社職員が現場に駆け付け、(市)市営住宅管理課に対し写真等状況報告する等、社内にて災害時の動員を確保して対応しております。	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。
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記載)	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	
	自己評価 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> ・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、関係機関と連携を図り適切に対応することが出来ました。 ・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。 	
	市評価	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。	
要改善事項	記入者	改善に向けた取組	

令和5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							
			一般競争入札	1	件	-	件	-	件	
			指名競争入札	12	件					
			随意契約	19	件			15	件	
			2 工事							
			一般競争入札	24	件			34	件	
指名競争入札	2	件			1	件				
随意契約	7	件			8	件				
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	3	%		%	5	%	
	(3)	個人情報の取扱い 外部委託先業者の管理	個人情報保護体制調査 改善を要する委託業者なし	95	件			122	件	
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	11	件				10	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							
			定期募集戸数	591	戸	502	戸	638	戸	
			定期募集							
			電話対応件数	2,258	件	1,737	件	2,284	件	
			窓口対応件数	1,842	件	1,404	件	1,936	件	
		申込件数	7,027	件	5,512	件	7,626	件		
		長期空家戸数の縮減 イ	常時募集戸数	132	戸	117	戸	156	戸	
			常時募集							
			電話対応件数	1,718	件	1,585	件	1,998	件	
			窓口対応件数	863	件	749	件	807	件	
	契約件数		84	件	75	件	102	件		
	(3)	公募以外の入居手続	車いす使用者向け住宅							
			入居希望新規登録世帯数	11	世帯	9	世帯	14	世帯	
			前年度までの登録世帯数	29	世帯	28	世帯	43	世帯	
			年度末時点登録世帯数	28	世帯	27	世帯	29	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	11	世帯	11	世帯	21	世帯	
			建替移転手続件数	142	件	74	件	128	件	
			車いす使用者向け住宅ミスマッチ世帯数	7	世帯	10	世帯	21	世帯	
	(5)	特定公共賃貸住宅の空家の削減	住替世帯数	3	世帯	3	世帯	8	世帯	
退去世帯数			1	世帯	1	世帯	1	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	13	世帯	13	世帯	14	世帯	
			内見件数		件		件		件	
			収入申告不備通知件数	4,462	件	4,437	件	4,073	件	
(2)	未手続対応	未申告通知件数	1,458	件	1,458	件	1,473	件		
		未申告・不備者訪問件数	19	件	22	件	75	件		
4 陳情(迷惑行為)対応	(1)	電話・現地対応	未手続対応件数	763	件	558	件	302	件	
			陳情・苦情等対応件数							
			騒音	1,312	件	827	件	824	件	
			共用部不正使用	74	件	65	件	154	件	
			動物飼育	123	件	104	件	86	件	
			ゴミ悪臭	54	件	45	件	105	件	
			安否居住確認等	154	件	131	件	178	件	
			共益費未払等	69	件	55	件	49	件	
			その他	890	件	680	件	842	件	
			福祉連携	306	件	230	件	374	件	
(2)	状況確認・指導	ゴミ部屋解消件数	2	件	4	件	5	件		
		現地対応件数	24	件	131	件	178	件		
5 高齢者対応	(1)	安否確認対応	うち救急搬送件数	3	件	4	件	3	件	
			高齢者見守り	87,750	戸数	-	件	-	件	
6 駐車場管理業務	(1)	公社による現地管理駐車場の対応	管理区画数(全体)	3,698	区画	3,871	区画	3,871	区画	
			使用許可件数(更新)	1,963	件			1,991	件	
			使用許可件数(新規)	270	件	223	件	245	件	
			変更許可件数(区画変更等)	104	件	89	件	127	件	
			廃止届受付件数	257	件	175	件	195	件	
			減免申請受付件数	29	件	26	件	31	件	
			管理区画数(公社管理のみ)	781	区画	769	区画	769	区画	
			巡回調査件数	36,043	件	3,010	件	3,054	件	
			ブロック等設置箇所	0	箇所	0	箇所	23	箇所	
			問題確認対応件数	289	件	219	件	275	件	
(1)	収納業務 イ	市営住宅管理課(本社)								
		収納件数	2,034	件	1,539	件	2,036	件		
		収納額	69,555	千円	52,563	千円	73,757	千円		
		溝ノ口事務所								
		収納件数	2,342	件	1,751	件	2,396	件		
収納額	79,494	千円	58,613	千円	76,135	千円				

7 収納・滞納整理業務	(2)	滞納整理業務	収入率⇒定量的指標のため別途記載				
		滞納整理業務 イ	催告件数				
			電話催告件数	9,293件	6,995件	9,196件	
			うち夜間休日対応件数	21件	21件	97件	
			戸別訪問件数	2,680件	2,071件	2,989件	
			うち夜間休日訪問件数	17件	17件	20件	
			文書催告件数	862件	695件	773件	
			分割納付誓約書締結件数	57件	38件	39件	
			収入申告書未提出者に対する提出催告件数	565件	305件	446件	
		福祉部局との連携件数	512件	363件	412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 ファックス件数	0件	0件	3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	8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	7件	6件	6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	6,146件	4,530件	6,068件	
		実施状況について イ	空家検査実施戸数	905戸	719戸	838戸	
		実施状況について ウ	夜間等緊急修繕対応件数	926件	702件	1,007件	
			うち時間外対応件数	68件	50件	75件	
			うち休日対応件数	175件	136件	183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				