

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6年度	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	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% 1:20%						
	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	77.4%(目標値より、7.9%低い)					
		2.現年度分収入率	99.20%(目標値より、0.35%低い)					
		3.空家修繕戸当たり単価	1,134,298円(目標値より、44,298円高い)					
	主な 高評価項目 (定性的指標に 関するもの)	<令和6年度特有の事項> ・地域包括支援センターなどの福祉関係部署等と連携した講座・研修会等について、新たな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。						
<令和5年度からの継続事項> ・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。 ・避難場所の地図を記載した注意喚起チラシについて、台風発生時期に併せ配布を行うなど防災に備えた対応をした。								
来年度の 事業執行 (管理運 営)に対す る指導事 項等	・個人情報保護の取扱いについて、誤送付等の防止のため、改めて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引き続き努めていただきたい。 ・住戸募集において辞退により長期活用がされない住戸が発生していることから、募集において対象の住宅の立地や特色等をわかりやすく周知することで、辞退率が抑えられるよう取組を図っていただきたい。 ・引続き自治会支援の取組として、福祉関係機関や区役所等と連携した講座・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。 ・空家解消について、当選者が辞退された場合、次点者を補欠当選者として案内できる形を制度として構築できないか。 ・空家解消率については、全体の数字だけで判断するには難しく、福祉等の話とセットになる問題である。事業評価の手法には限界があるかもしれないが、区別や団地別などの数字の動きについて分析を行わないと、議論が進んでいかない状況になると思われる。 ・入居率や空家解消率を評価するにあたり、車いす使用者向住戸や自己都合住替などの特殊な事情があると思しきものについて、普通の住戸とは事情が異なりマッチングが難しい部分があるのであれば、評価項目を分けてもよいのではないかと。 ・入居辞退をされない方法というのは考えないとならない。募集や広報の仕方など、前裁きの部分の分析を盛り込む方法も一つの方法ではある。空家解消率と合わせて辞退率を下げることも必要と思う。	

#### 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 公社について							
	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							
	1 基本事項	基本事項のため、業務実績・自己評価記入対象外とする。						
	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	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	2	2.0
	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	—	51.2	18	—	9.8

# 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		
P●～P●	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	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 (市記載)		
	自己評価 (公社記載)		
	市評価		
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		
P4～P7	第3章	1. 組織体制 2. 再委託先の管理・監督	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
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、業務においては個人情報管理、公金の取扱い、工事監理等を適切に行いました。24時間365日の緊急修繕等対応に加え、大型連休や年末年始休業中には市内火災・災害者の一時入居に対応できる体制を確保しました。</p> <p>入居者、申込者等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。</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。小中規模修繕、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登録された業者から24時間対応の可能な者を選定の上、社内規程に基づき発注、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	<p>収入申告受付や入居者募集等により窓口の混雑する時期には、お客様の待合場所を拡充し、発券機による対応のほかお声かけをしながら待ち時間の負担軽減を図りました。また、使用料等支払のお客様が多く来所される年金支給日には、本社収納係職員が溝ノ口事務所に業務に当たり、支払に関するお客様の相談等にその場で対応しました。</p> <p>各業務や制度に関する社内研修を適宜行い、事務所や職員が異なっても一定のスピードで同一のサービスを提供できるよう図りました。</p>
	効率性、経済性 公平性、公正性	<p>川崎市の管理代行者として、大規模修繕工事、印刷業務等の入札・契約手続について、市の制度に準じた社内規程等に基づき適切に執行しました。また、委託先の個人情報の取扱いについても適切に管理監督を行いました。</p> <p>公社部署間で協力・連携し、効率的な業務遂行に努めました。</p>
	自己評価	<p>お客様にとってアクセスしやすい2つの事務所において、募集、入居者管理、修繕等の各業務を部署間で連携・協力しながら一体的、効率的に遂行しました。</p> <p>また、24時間対応可能な体制を維持し、必要に応じた緊急対応を行うとともに、適正に工事発注、委託先管理を行いました。</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)	<p>・24時間365日対応可能な体制の構築</p> <p>・来訪者目線でのサービスの質の向上に向けた取組</p>
	自己評価 (公社記載)	<p>・緊急修繕等の受付・対応について、24時間365日可能な体制を維持しました。また、大型連休及び年末年始休業中には、市内火災・災害者一時入居に対応するための体制を引き続き確保しました。</p> <p>・お客様の待ち時間に配慮するとともに、事務所・部署間で情報共有、連携を図り、入居者の手続に要する時間や来所回数を軽減できるよう努めました。</p>
	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		
P8	第3章	3. 人材育成	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
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6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(OJT)、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や減免更新申請受付の開始前には、(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、社内勉強会を行い、適正な事務の実施に努めました。</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	令和6年度公社研修計画に基づき、階層別研修を実施し、各職制に求められる能力の習得を目指しました。また、接遇研修を実施し、入居者等に対する接遇のレベルアップを図るとともに、全職員に対する個人情報保護研修を通じて、個人情報の適切な取扱いの重要性に対する再認識を図りました。	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、個人情報の取扱いについて適切に啓発等を図るなど業務を適切に実施している。
	効率性、経済性 公平性、公正性	新たに配属された職員に対しては、マニュアル等の活用やOJTによる業務の教育と合わせ、川崎市の管理代行者としての基本的な考え方、判断基準等を伝達しました。また、整備課職員は、大規模修繕工事等の適正な執行のため、建築物改修・設計等の研修を受講しました。 業務において問題や課題が発生した際は、住宅部内で情報共有し、効率的な対応実施や類似案件の未然防止を図っています。	業務の効率的な執行体制の構築に向けて関係する研修や管理代行者としての考え方の教育を行うなど各種の取組を適切に実施している。
	自己評価	令和6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。 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。	職員のスキルアップに向けた各種研修の実施やマニュアルの活用による人材育成など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6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、接遇研修やOJT等の実施を通じて、市営住宅管理業務におけるサービスの質の確保に努めました。	
	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		
P8～P11	第3章	4. コンプライアンス	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
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>
----------------	--

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	プライバシーマーク認定事業者に定められた内部監査、定期研修を着実に実施し、業務上の運用ルールの順守及び新規採用者への教育を徹底することで、個人番号を含む多くの個人情報を適切に取り扱いました。	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し、プライバシーマークを適切に運用するなど、個人情報を適切に取り扱っていた。
	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行っていた。
	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"> <li>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</li> <li>コンプライアンス違反事例の防止</li> </ul>	
	自己評価 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> <li>プライバシーマーク認定事業者に定められた年に一度の内部監査及び全役職員を対象とした研修を実施するとともに、日常の個人情報取扱ルールを遵守し、適切に業務を遂行しました。</li> <li>公社の職員として、高い倫理観を有し、服務規律の確保に努めるとともに、お客様、取引事業者に対し公正に職務を執行しました。</li> </ul>	
	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うなど、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		
P11～P12	第3章	5. 危機管理	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
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。また、大型台風に伴い、風水害の際に確認すべき項目及び巡回ルートの確認を行い、8月に発生した台風7号の通過後は、煙突のある11団地55棟を巡回し、煙突の不具合のないことを(市)市営住宅管理課に報告しました。</p> <p>市営住宅各自治会に対しては、台風シーズンに備え、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>大型連休や年末年始休業には、火災・災害に対する住宅の一時提供への体制を整え、実際の発災時には入居希望者へ速やかに鍵の引き渡しを行いました。</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	<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、風水害の際に各住宅で優先的に確認すべき項目及び巡回ルートの確認を行い、大型台風に伴いました。</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>
	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災害者へ、市営住宅の空室を滞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>大規模地震や風水害を想定した備えを進めるとともに、台風の後の対応や休業中の一時提供住宅のあっせんを行うことができました。また、各自治会宛てにポスター等を送付し、災害への備えに関する啓発を行うことができました。</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とともに、出水期にあわせ各自治会に災害への啓発を図るなど、業務を適切に執行していた。</p>
管理者に求めること の 評価	管理者に求めること (市記載)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民・自治会に対する災害に備える取組の周知・啓発</li> <li>・火災等発生時の関係機関との連携</li> <li>・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</li> </ul>	
	自己評価 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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及び避難場所の地図を作成し配布しました。</li> <li>・火災などの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、適切に対応しました。</li> <li>・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。</li> <li>・大型台風を想定した要確認箇所や巡回ルートの確認を行い、台風通過後には現地確認をしました。</li> <li>・公用車全台を緊急通行車両として登録しており緊急時の出動に備えています。</li> </ul>	
	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	85.3%	実績値	77.4%	達成度の理由	空家の早期解消に向けた取組を継続しましたが、辞退、失格、手続の長期化などの理由により年度内の入居に至らない住戸が残りしました。
		前年度目標	82.8%	前年度実績値	73.7%		

業務実績 (公社記入)	市営住宅の入居者募集(定期・常時)から入居までの手続、常時募集を利用した空家の早期解消のための取組、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。 また、募集制度改正への対応及び定期募集期間の拡充を行いました。
----------------	---

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	定期募集において辞退・失格のあった住戸、募集保留の解除があった住戸、長寿命化が完了した住戸等を常時募集や直近の定期募集に早急にかけることにより、空家の早期解消を図りました。 また、定期募集期間を8日から10日に変更し、窓口電話対応受付日数を延ばすことで入居希望者へのサービスを向上させました。	・空き家解消率については、定期的に進捗状況を共有するとともに、対象住戸をどの時期に募集を行うか点検しながら取り組んでいた。 ・募集期間を見直しを実施した際も入居者希望者に丁寧な対応し、遂行していた。
	効率性、経済性 公平性、公正性	各種入居手続や入居申込時のシステムへの入力作業等、二重チェックを徹底し、公正性を確保しました。 また、6月募集からの募集制度改正に伴う運用の変更については、(市)市営住宅管理課と打ち合わせを重ね、関係部署における勉強会の実施などにより、ミス・トラブルを起こすことなく効率的に対応できました。9月募集以降も(市)市営住宅管理課へのフィードバックを重ね、運用方法の改善に努めました。	・令和6年度から募集制度が見直した際も、トラブルなく対応できていた。また、年度途中で一般世帯向け住戸の対象人数の変更や、募集期間を見直しを実施した際も入居者希望者に丁寧な対応し、遂行していた。
	自己評価	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のほか、火災対応等の突発案件についても、迅速に対応することができました。 また、募集制度改正に伴う対応や建替えに伴う移転が長引いている方々への対応等についても(市)市営住宅管理課と連携し、効率的に行うことができました。	・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のほか、火災対応等の突発案件についても、迅速に対応することができている。 ・募集制度改正に伴う対応や建替えに伴う移転が長引いている方々への対応等についても(市)市営住宅管理課と連携し、丁寧に対応す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"> <li>・空家の早期解消(定量的指標)</li> <li>・車いす使用者向け住宅におけるミスマッチの早期解消</li> <li>・特定公共賃貸住宅の積極的な入居促進</li> </ul>	
	自己評価 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初の空家53戸について、再度の定期募集や常時募集により早期の入居を図り、41戸の入居が決定しました。しかしながら辞退や失格、手続の長期化(書類の取得に時間がかかる等)などにより、年度内に入居ができない住戸が残る結果となりました。</li> <li>・車いす使用者向け住戸については、79件の入居斡旋を行い、うち9件において入居が決定しました。また、車いす使用者向け住戸のミスマッチの解消に向けて、1件の住替が決定しました。</li> <li>・自己都合住替(身体的理由による下層階等への住替)については、43件の入居斡旋を行い、うち17件において住替が決定しました。</li> <li>・特定公共賃貸住宅については、募集した7戸全件について入居が決定しました。</li> </ul>	
	市評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空家解消率については、令和6年度からは公社及び市での定例の打合せにおいて、時点ごとに進捗状況を共有し、定期募集での募集住戸の選定及び一時使用住戸での使用、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た。</li> </ul>	
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		
P15～P16		第4章	3. 入居者からの申請・届出等 処理	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
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】収入申告未申告または不備世帯については、文書通知及び電話連絡を実施し提出を促しました。また、収入申告の提出に配慮が必要な高齢者、障害者及び生活保護受給者には、その世帯状況を把握し、必要に応じて親族や福祉部局と連携して提出を促す他、個別訪問を実施し、書類提出と併せ必要に応じて福祉サービスに繋げることができました。</p> <p>【各種申請】法令根拠に基づき、各種申請の案内及び書類受理の際は、丁寧に分かりやすい説明に努めました。書類の受領後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、申請書控えは鍵付きキャビネット等に保管管理し適切に処理いたしました。</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、入居者や親族の経済状況や課題等を丁寧に聞き取った上で、トラブルがないよう、制度説明を丁寧に明瞭に行いました。また、適宜(市)市営住宅管理課と連携し、必要に応じて福祉関連部局とも連携することで、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"> <li>各種申請の電話、窓口対応の際は、入居者の状況に十分配慮し、丁寧な聞き取りと併せ、分かりやすい説明を心がけ対応しました。</li> <li>収入申告未申告、不備世帯に対し、文書通知及び電話連絡を実施しました。また、特に配慮が必要な高齢者、障害者、生活保護受給者等については、必要に応じて親族や福祉部局との連携の他、個別訪問を実施し、書類提出を促しました。</li> <li>外国人の対応については、音声翻訳機を設置し、スムーズに対応ができるよう取り組んでいます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
	効率性、経済性 公平性、公正性	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種申請業務においては、法令根拠に基づき正確に処理を行うとともに、運用変更等が生じた際も、業務手順や処理方法等について、速やかに打合せ等で共有し、認識の相違が生じないよう努めました。</li> <li>収入申告等各種申請や未手続世帯に関する指導・訪問については、他部署と連携し協力体制を築くことで、業務が効率的に行えるよう取り組んでいます。</li> <li>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)市営住宅管理課と引き続き協議・検討します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、市と協議の上運用変更するなど、概ね入居者に配慮した対応を行い、適切な事務執行に努めていた。</li> <li>「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。</li> </ul>
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入申告の提出については、特に配慮が必要な高齢者、障害者等の世帯状況を把握し、必要に応じて親族や福祉部局と連携しながら提出の支援を図りました。</li> <li>各種申請手続きの際は、世帯状況の聞き取りを丁寧にを行った上で正確な申請の案内を行い、適正な申請の受理及び未手続世帯の指導及び早期解消が図れるよう取り組みました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入申告をはじめ、同居等の各種申請業務については、使用者からの実態のヒアリングを行い、客観的事実を確認し、概ね適正に対応していた。</li> </ul>
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"> <li>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</li> <li>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</li> <li>未手続者に対する状況に応じた丁寧な対応</li> </ul>	
	自己評価 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入申告及び各種申請については、(市)市営住宅管理課からの通知や打合せを基に適正に処理し、文書通知や電話連絡に加え、必要に応じて個別訪問や福祉部局との連携を実施することで、各種申請の提出支援に取り組みしました。</li> <li>未手続世帯については、必要に応じて(市)市営住宅管理課や福祉部局等と連携し、対象者の世帯状況に配慮しながら課題解決に向けて取り組みました。</li> </ul>	
	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、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。 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。	
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		
P16	第4章	4. 陳情(迷惑行為)対応	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"> <li>・入居者等から相談を受けた際は、個人情報や抱える課題に配慮し、また世帯状況を十分に把握した上で初期対応を行いました。</li> <li>・原因者への指導を行う際も、必要に応じて自治会長や近隣住民へのヒアリングを実施し、状況を把握した上で公平性を持って指導に当たりました。</li> <li>・共同生活に関するルール等の注意喚起については、必要に応じて自治会長と連携し、住宅たよりや住まいのしおり、掲示板等を用いて行いました。</li> <li>・迷惑行為の原因者については、身体や精神面において課題を抱えていることが多く、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を行い被害状況等を丁寧に説明するとともに、必要に応じて(市)市営住宅管理課や福祉部局等と連携し現地訪問を行うなど、早期の問題解決に向け粘り強く取り組みました。</li> </ul>
------------	---

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"> <li>・入居者等から相談があった際は、個別スペースを利用するなど、個人情報等に配慮した対応を行いました。</li> <li>・迷惑行為の原因者については、身体や精神面に課題を抱える方の増加が見受けられることから、必要に応じて(市)市営住宅管理課と情報共有するとともに、福祉部局や親族等と連携し、必要な支援に繋げることで、問題解決に取り組んでいます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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た。</li> <li>・迷惑行為の原因者において障害・疾病等に起因するものもあることから、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、問題の解消に努めていた。</li> <li>・入居者等の対応に際して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。</li> </ul>
	効率性、経済性 公平性、公正性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容に応じて、自治会長や近隣住民等への聞き取りや現地確認を十分に行うとともに、公平性を持って、相談者や原因者の問題解決に向けた調整を行い、トラブルの早期解決に取り組めました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・陳情・苦情等を受けた際には、申立人、原因者はもとより、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た。</li> <li>・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。</li> </ul>
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別に異なる事例について、相談者から丁寧に聞き取り、必要に応じて現地確認を行い、これまでの経過や対応事例を踏まえ、(市)市営住宅管理課や福祉部局等と連携・協議の上、問題解決に向けて粘り強く取り組みました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、状況を把握した上で、確認した事実に基づき、是正に向けた指導を行う等、適切な対応に努めていた。</li> <li>・入居者の状況に応じ、福祉部局と連携した対応にも努めていた。</li> </ul>
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"> <li>・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</li> <li>・福祉部門との連携による継続した指導</li> </ul>	
	自己評価(公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容に応じて、現地確認や関係者への事実確認を行い、相談者や原因者の抱える課題に十分配慮した上で、公平性を持って対応を行いました。</li> <li>・原因者の課題を把握し、必要に応じて(市)市営住宅管理課と情報を共有するとともに、福祉部局等と連携することで必要な支援に繋げ、課題の早期解決を図りました。</li> </ul>	
	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、適切に対応している。	
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		
P17	第4章	5. 高齢者対応	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
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)	<p>・親族、自治会、近隣住民等から安否(居住)確認の相談を受けた際は、通報者から詳細を聴取の上、公社から緊急連絡人、保証人、福祉部局等(保護課、高齢・障害課、地域包括支援センター等)へ連絡し、世帯の状況把握に努めました。</p> <p>・現地での安否確認対応が必要と判断した場合は、速やかに警察や消防へ連絡を取り、必要場合は破綻業者を手配し、連携して対応に当たりました。</p> <p>・単身室内死亡が確認された場合は、関係者へ聞き取りを行い、速やかに事故報告書を作成し、(市)市営住宅管理課へ報告をしました。また、住宅の廃止手続きについては親族へ案内し、親族不明の場合は速やかに(市)住宅管理課に親族調査を依頼の上、法定相続人へ廃止手続きや退去費用の説明を丁寧に行い、早期解決できるよう取り組みました。</p> <p>・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、郵便ポストやベランダの状況等を外観から確認する等、定期的に(月1回程度)巡回を実施しました。また、郵便ポストに郵便物が溜まっているなど不審点が確認された場合は、不在届の提出状況や世帯状況を確認し、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。</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>・安否確認の相談を受けた際は、関係者から詳細に情報を聴取し、必要に応じて現地対応するとともに、単身死亡の場合は親族等が円滑に廃止手続きできるよう(市)住宅管理課や福祉部局と連携し、早期対応に努めました。</p> <p>・自治会や入居者への定期的な巡回や声かけを実施し、信頼関係を構築する中で、自治会での相互見守りの意識が高まり、早期に安否(居住)情報の把握できる自治会が増えています。引き続き、安心して居住できる環境づくりに貢献します。</p>	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	<p>・高齢者の見守り活動の中で確認された世帯の抱える課題(認知力低下、滞納、迷惑行為等)については、関係部局等と連携し、必要な支援に繋げるとともに、把握した世帯状況については公社内関係部署と共有し、その後の入居管理に活用していくことで、業務が効率的に行われるよう取り組みました。</p>	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	<p>・単身高齢者の増加により、単身死亡や安否確認も増加傾向にあるが、公社の定期的な巡回や自治会、入居者への声かけにより、入居者間における意識啓発も促され、課題を抱える世帯の早期発見・対応に繋がりました。</p>	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)	<p>・速やかな安否確認対応</p> <p>・定期的な巡回による高齢者等の状況把握</p>	
	自己評価 (公社記載)	<p>・安否確認の相談を受けた際は、速やかに親族や福祉部局へ連絡し、世帯状況の把握に努め、自治会や関係機関と連携し必要に応じて現地対応を行っています。</p> <p>・高齢者世帯の抱える課題に対し、定期的な見守り活動を実施するとともに、自治会や福祉部局等と連携することで、早期の状況把握と課題解決に努めました。</p>	
	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		
		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		
P17～P18	第4章	6. 駐車場管理業務	配点	評価段階	評価点	配点	評価段階	評価点
業務内容	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"> <li>・公社管理の駐車場については、定期的に巡回し、不正駐車等については警告文の貼紙をするとともに、継続的に記録を取り、必要に応じて指導文書の送付や直接訪問等により指導を行いました。</li> <li>・駐車場の各種申請や更新手続きの案内及び受理については、丁寧に分かりやすい説明を心がけました。</li> <li>・「駐車場申請等について」のリーフレットを公社ホームページに掲載し、内容を適宜最新情報に更新しながら、利用者の利便性向上に努めました。</li> <li>・新築住宅に新設される駐車場については、関係部署及び(市)市営住宅管理課と情報共有し、駐車場利用を希望する新築入居者へ適切に利用案内を実施するとともに、利用者及び区画決定を行いました。</li> </ul>
----------------	--

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"> <li>・駐車場申請に関するリーフレットを公社ホームページに掲載することで、利用者の利便性の向上に対応し、また円滑な申請サポートに繋がりました。</li> <li>・自治会管理の駐車場については、各種駐車場申請書一式を年度更新時に自治会へ送付するとともに、申請手続きや駐車場管理について相談があった際は助言するなど、自治会における駐車場管理のサポートを行いました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
	効率性、経済性 公平性、公正性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新築住宅の駐車場利用について、事前アンケートにより利用の周知及び希望者を把握し、必要に応じて抽選を実施する等、公平性を持って利用者及び区画を決定しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
	自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公社管理の駐車場において、入居者や自治会等から不正駐車等について相談があった際は、詳細に状況聴取し、現地確認の上、公平性を持って指導に当たりました。また、定期的、継続的に巡回を行い、不正駐車等に対し貼紙の他、文書送付、訪問等の直接指導を実施し、問題解消に向け対応しました。</li> <li>・自治会管理の駐車場についても、自治会から指導方法等について相談があった際は、公社管理により培ったノウハウや経験等に基づき助言を行うなど、協力体制を持って取り組みました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
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"> <li>・駐車場の適切な管理</li> <li>・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</li> <li>・現地巡回等による不正駐車等への適切な対応</li> </ul>	
	自己評価 (公社記載)	公社管理の駐車場については、定期的、継続的な巡回を実施し貼紙や文書送付、訪問等で粘り強く不正駐車等を指導するとともに、入居者等から相談があった際には現場確認を行い、公平性を持って早期の問題解決に取り組みました。また、自治会管理の駐車場についても、自治会からの相談に対しサポートを行うなど、自治会と協力体制を持って取り組みました。	
	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等に係る業務		5	3	3.0	5	2	2.0

## 1. 実績

定量的指標	現年度分収入率	目標	99.55%	実績値	99.20%	達成度の理由	対象の多くは現在の物価高騰の影響を大きく受けている生活困窮世帯であり、取組の強化が成果に反映されることは難しい環境にありました。
		前年度目標	99.55%	前年度実績値	99.35%		

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ましました。							
----------------	---	--	--	--	--	--	--	--

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	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の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ましました。 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でいた。
	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。 滞納使用料分割納付誓約については、誓約内容の順守のため、各誓約事項の履行状況を把握し、履行遅滞防止指導を徹底することで、未納使用料債権の保全に努めました。	入居時の口座振替登録については、適切な指導によりおおむね100%実施されていた。 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適切に催促を行い、滞納防止に寄与していた。
	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がけました。 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。 夜間訪問や夜間電話の機会を増やし、滞納の減少に努めました。	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。 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)を実施するとともに、夜間訪問指導により、収入率の向上と収入未済額の縮減に努めていた。
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"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・滞納の早期解消と常習化の防止、過誤納の防止</li> <li>・収入率の向上及び収入未済額の縮減(定量的指標)</li> </ul>	
	自己評価 (公社記載)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、システム記事の確認及び収納の二重チェックを行い、過誤納や誤充当の防止に努めました。</li> <li>・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。しかしながら、物価高騰の影響を大きく受けている生活困窮世帯を対象とした収納対策は大変難しい環境におかれており、収入率の向上には至りませんでした。</li> </ul>	
	市評価	<p>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、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。</p> <p>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、市との連携により、滞納の早期解消に関する取組として訪問や架電等を増やし、一定の成果があったものと認識している。また、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、納付状況の確認や催告を実施した。しかしながら、使用料を滞納してしまう世帯の多くは、生活困窮世帯であり、物価高騰の影響を大きく受けていると考えられるため、これらの取組の収納率向上への反映は限定的であったと考えられる。今後は、滞納者の特性に応じたより効果的な指導を行うとともに、市との連携の上、より一層の初期滞納者への取組を進め、分割納付誓約者の履行状況確認を徹底し、引き続き滞納使用料の早期完納に向けた取組の強化に努めていただきたい。</p>	
要改善事項	記入者	市	川崎市と連携し、滞納期間3か月未満の初期未納者に対する初動対応を強化し、効果的な催告方法の検討を行うとともに、夜間電話催告、休日及び夜間の訪問催告などを継続的に実施します。
	<p>目標値を達成できなかったものの、この理由として、公営住宅の性質上、低額所得者が多く入居していることから、食費、光熱水費などの生活必需品の物価高騰等の影響を直接受けたことなどが考えられるが、こうした状況において、滞納の早期解消に関する取組として訪問や架電等を増やし、一定の成果があったものと認識している。</p> <p>今後としては、滞納の未然防止対策を継続して行うとともに、滞納者に対しては、川崎市債権対策基本方針にもあるように早期着手が重要であることから、初動対応の強化を行いつつ、訪問催告の際に生活状況などをより詳しく把握するなど、関係部署等と連携を図りながら粘り強く対応してもらいたい。</p>		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		
P19～P20	第4章	8. 管理サービス向上に向けて	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"> <li>・公社独自の自治会支援の取組みとして、地域包括支援センターや福祉部局と協同し、集会所を利用した交流会、防災対策勉強会、意見交換会（ヒアリング）等を一部の団地で実施いたしました。</li> <li>・令和5年3月に配布した「川崎市営住宅自治会活動の手引き」について、令和6年1月に実施した自治会向けアンケートの結果を踏まえ、内容を精査し、第2版発行に向けた作業を行いました。</li> <li>・地域包括支援連絡会議へ出席し、公社で行っているこれまでの自治会支援について、地域包括支援センターとの連携事例を別冊チラシ「自治会運営レポート」をもとに説明し、今後の活動について、協力依頼を行いました。</li> <li>・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。</li> <li>・外国人入居者に対応するため、多言語対応自動翻訳機（ポテトク）を活用し、窓口対応を行っています。</li> <li>・公社各窓口において、窓口サービスアンケートを実施し、接遇・対応・かかる時間等の結果に基づき改善策を検討しました。</li> </ul>
----------------	---

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"> <li>・高齢者や障害者等が地域の中で安心して暮らせるよう、抱える課題（認知力低下、申請不備、迷惑行為等）について、親族や福祉部局等と継続的に連携し、支援を行いました。</li> <li>・「川崎市営住宅自治会活動の手引き」配布後のアンケート結果から寄せられた意見を基に、手引きの内容を精査し見直しました。</li> <li>・防災に関するお問い合わせのあった自治会に対し、区役所による防災講習会の実施を支援するなど、自治会毎に抱える課題に丁寧に向き合い、継続して活動支援に取り組みました。</li> </ul>	川崎市営住宅自治会活動の手引きの内容について、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内容の精査を行うとともに、区役所等と連携して自治会の支援策を講じるなど、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"> <li>・入居者や自治会等から寄せられる相談、苦情、安否確認等においては、課題解決に向けて公平性を持って対応するとともに、福祉部局と適宜連携を図りながら対応しました。</li> <li>・自治会が抱える様々な課題に対し、これまで培ってきたノウハウや経験等を基にサポートや助言を行うとともに、他の自治会へも経験事例を周知し、自治会運営の効率化を図りました。</li> <li>・自治会や福祉部局と連携することで、入居継続困難者や退去指導対象者を速やかに把握し、適切な指導と効率的な課題解決に取り組むことができました。</li> </ul>	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"> <li>・自治会支援として、ニーズや課題を把握したうえで、地域包括支援センター等福祉部局と連携し、交流会・防災対策勉強会等を実施し、自治会や入居者、地域とのつながりづくりに取り組みました。</li> <li>・「川崎市営住宅自治会活動の手引き」に関するアンケート結果から得られた意見や自治会の抱える課題を基に、改訂版発行に向け、手引きの見直しを実施いたしました。</li> <li>・お客様満足度向上のため、窓口アンケートを実施し、結果の分析と社内周知を行いました。</li> </ul>	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、実施するとともに、自治会の抱える課題の解決等に資するよう自治会活動の手引きの見直しを進めるなど、管理サービスの向上に向けて取り組んでいった。
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"> <li>・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</li> <li>・自治会支援に向けた積極的な取組の実施</li> <li>・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</li> </ul>	
	自己評価 (公社記載)	入居者等の窓口サービス満足度向上のため、窓口アンケートを実施し結果の分析と社内周知を行いました。また、地域支援団体や福祉部局等と連携して交流会、勉強会、意見交換会等を実施する等、自治会支援及び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。	
	市評価	自治会活動の手引きの改訂に向けて内容の精査、見直しを進める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報告書の作成や質問調書に対する回答を作成し、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>	<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。</p>
	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>	<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。</p>
	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、試行実施した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7年度も一般競争入札とすることが決定されたため、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>	<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)	計画通りの適切な維持管理業務の実施	
	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		
P22～P23	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	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	1,090,000円以下	実績値	1,134,298円	達成度の理由	物価高騰に伴い修繕工事単価及び人件費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達成に努めました。
		前年度目標	1,032,000円以下	前年度実績値	1,040,559円		

**業務実績（公社記入）** 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。  
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

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	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。 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。 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。 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。	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。
	効率性、経済性 公平性、公正性	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。	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。 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。
	自己評価	(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(10年以上)の空家修繕対応割合が6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。	修繕内容の見直しなどを市関係部署と協議の上、適宜、検討等を行い、修繕費用の縮減に向けて取組を行うなど、業務を適切に執り行っていた。
管理者に求めることの評価	管理者に求めること (市記載)	・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)	・空家修繕について、物価高騰に伴い令和5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	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を行うなど費用縮減に向けて各種の取組を行っていた。	
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		
P23	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
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4件及び工事28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。建設業の労働環境を改善することを目的として川崎市が実施する「川崎市週休二日制確保モデル工事試行実施要領」に基づき、工事工期の見直しや早期発注により全工事に導入し、現場労働環境の改善・工事品質の確保を図りました。</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	週休2日制度の導入にあたり、工期見直しの実施や早期発注に努めました。また、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。	週休2日制度の導入にあたり、工期の見直しや早期発注に努めたことで、計画通りに工事を完成できた。また、技術職員の研修や講習会等への参加により、事務執行の効率化、工事品質の向上を図ることができた。
	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3号棟は発注工事を建物階数で3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、適宜打合せを行い、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。 ・屋上防水断熱化に向けた対象住棟の現地調査を実施し、令和8年度以降の計画修繕(案)を提出しました。 ・緊急通報システム改修工事及び自動火災報知設備改修工事について、令和8年度以降の計画修繕(案)を提案し、(市)市営住宅建替推進課と協議の上、有馬第3住宅の自動火災報知設備設計を追加し、委託期間内に完了しました。 ・西長沢住宅の外壁改修/屋上防水改修工事においては、併設する市営バス車庫所管の交通局と密に協議を行い、運行を考慮した日時調整をすることで工事を円滑に進め、委託期間内に完了しました。 ・屋内給水設備改修工事での架橋ポリエチレン管の採用について(市)市営住宅建替推進課へ提案し、承認を得て今年度の設計業務委託に反映しました。	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。 屋上防水断熱化の要望を受けて、対象住棟の現地調査を実施し、計画修繕案を提案した。緊急通報システム及び自動火災報知設備についても、今後の計画修繕案を提案した。 追加の設計も委託期間内に完了させ、市営バス車庫が併設している住宅においては、関係部署と密に協議を行い調整等することで、円滑に工事を進めることができた。 設計においても、採用材料の提案等を行い、採用することとなった。
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"> <li>・計画修繕の適切な実施</li> <li>・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</li> <li>・効率的な事務執行体制の構築</li> </ul>	
	自己評価 (公社記載)	令和8年度以降の修繕スケジュールを提案し、計画修繕の適切な実施に寄与しました。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。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、また工事を拒否する入居者には公社職員が現地で説明するなど理解を促し実施に繋がりました。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するだけでなく、修繕スケジュールの提案等、今後の計画修繕の適切な実施に寄与された。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		
P24	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	<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、入居者が病院に搬送された案件については、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。</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おり、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。</p> <p>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、社内で災害時の動員を確保して対応しております。</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おり、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 (市記載)	<p>・速やかな現地状況の確認及び関係機関との連携</p> <p>・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 (公社記載)	<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、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。</p> <p>・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		
		改善に向けた取組	



令和6年度 定量的実績報告(年次報告)

				確定実績(3月末)		暫定実績(12月末)		前年度確定実績					
事業計画				定量的実績		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		1	件		1	件	
			指名競争入札		12	件		12	件		12	件	
			随意契約		15	件		15	件		19	件	
			2 工事										
			一般競争入札		24	件		24	件		24	件	
			指名競争入札		0	件		0	件		2	件	
随意契約		6	件		6	件		7	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		3.70	%		3.70	%		3.00	%	
	(3)	個人情報の取扱い ウ 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		79	件		79	件		95	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・祝日平均窓口相談件数		11	件			件		11	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		757	戸		634	戸		591	戸	
			定期募集										
			電話対応件数		2,318	件		1,711	件		2,258	件	
		窓口対応件数		2,125	件		1,543	件		1,842	件		
		申込件数		7,590	件		5,624	件		7,027	件		
		長期空家戸数の縮減 ア	常時募集戸数		148	戸		99	戸		132	戸	
			常時募集										
			電話対応件数		1,846	件		1,314	件		1,718	件	
			窓口対応件数		1,081	件		751	件		863	件	
	契約件数			98	件		60	件		84	件		
	辞退件数			72	件		33	件		70	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		17	世帯		17	世帯		11	世帯	
			前年度までの登録世帯数		28	世帯		28	世帯		29	世帯	
			年度末時点登録世帯数		30	世帯		34	世帯		28	世帯	
			自己都合住替世帯数		17	世帯		16	世帯		11	世帯	
			建替移転手続件数		8	件		0	件		142	件	
			車いす使用者向け住宅の適正な運用		7	世帯		8	世帯		7	世帯	
	(4)		住替世帯数		1	世帯		0	世帯		3	世帯	
			退去世帯数		1	世帯		1	世帯		1	世帯	
			特定公共賃貸住宅の空家の削減		14	世帯			世帯		13	世帯	
	(5)		入居契約数		14	世帯			世帯		13	世帯	
内見件数				15	件			件			件		
3 入居者からの申請・届出等処理	(1)	申請・届出 ア	収入申告不備通知件数		4,660	件		4,574	件		4,462	件	
			未申告通知件数		1,388	件		1,388	件		1,458	件	
			未申告・不備者訪問件数		24	件		12	件		19	件	
(2)	未手続対応	未手続対応件数		814	件		451	件		763	件		
4 陳情（迷惑行為）対応	(1)	電話・現地対応	陳情・苦情等対応件数										
			騒音		1,313	件		1,136	件		1,312	件	
			共用部不正使用		122	件		101	件		74	件	
			動物飼育		120	件		117	件		123	件	
			ゴミ悪臭		109	件		81	件		54	件	
			安否居住確認等		199	件		125	件		154	件	
			共益費未払等		139	件		117	件		69	件	
			その他		1,090	件		831	件		890	件	
			福祉連携		275	件		198	件		306	件	
			(2)	状況確認・指導	ゴミ部屋解消件数		2	件		2	件		2
5 高齢者対応	(1)	安否確認対応	現地対応件数		20	件		17	件		24	件	
			うち救急搬送件数		3	件		3	件		3	件	
			高齢者見守り		96,832	戸数		74,348	件		87,750	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		3,698	区画		3,698	区画	
			使用許可件数（更新）		1,869	件		1,979	件		1,963	件	
			使用許可件数（新規）		225	件		173	件		270	件	
			変更許可件数（区画変更等）		117	件		99	件		104	件	
			廃止届受付件数		231	件		149	件		257	件	
			減免申請受付件数		17	件		14	件		29	件	
			管理区画数（公社管理のみ）		781	区画		781	区画		781	区画	
			巡回調査件数		35,800	件		27,395	件		36,043	件	
			ブロック等設置箇所		0	箇所		0	箇所		0	箇所	
			問題確認対応件数		171	件		132	件		289	件	
	(1)	収納業務 イ	市営住宅管理課（本社）										
			収納件数		1,988	件		1,488	件		2,034	件	
			収納額		68,878	千円		52,602	千円		69,555	千円	
			溝ノ口事務所										
			収納件数		2,482	件		1,843	件		2,342	件	
			収納額		85,479	千円		63,990	千円		79,494	千円	
			滞納整理業務	収入率⇒定量的指標のため別途記載									

7 収納・滞納整理業務	(2)	滞納整理業務 イ	催告件数				
			電話催告件数	9,853件	7,427件	9,293件	
			うち夜間休日対応件数	480件	412件	21件	
			戸別訪問件数	2,849件	2,190件	2,680件	
			うち夜間休日訪問件数	43件	43件	17件	
			文書催告件数	997件	765件	862件	
			分割納付誓約書締結件数	49件	45件	57件	
			収入申告書未提出者に対する提出催告件数	421件	0件	565件	
			福祉部局との連携件数	468件	385件	512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	0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)	5人	5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	4件	4件	7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	6,251件	5,064件	6,146件	
		実施状況について イ	空家検査実施戸数	955戸	688戸	905戸	
		実施状況について ウ	夜間等緊急修繕対応件数	876件	680件	926件	
			うち時間外対応件数	75件	63件	68件	
			うち休日対応件数	165件	132件	175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				