

**豊橋市営住宅指定管理
令和5年度事業計画書**

令和5年2月28日

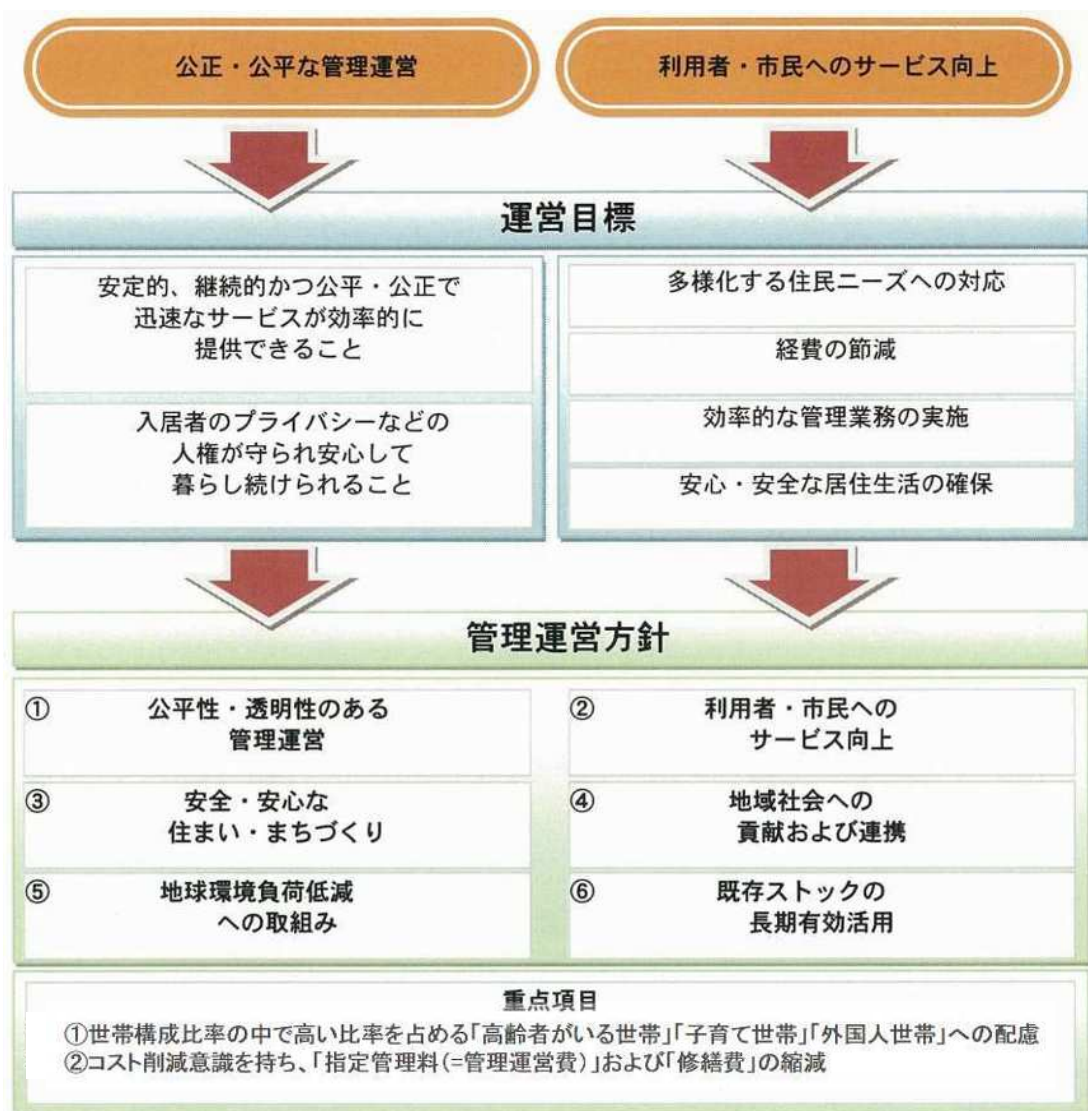
中部ガス不動産株式会社

令和5年度指定管理業務事業計画書

1. 管理運営に当たっての基本方針

中部ガス不動産（以下「当社」という）は、平成27年4月から令和2年3月までの5年間、共同事業体のかたちで豊橋市（以下「市」という）の市営住宅管理業務に取り組んでまいりました。令和2年度（以下「R2年度」という）からの第2期指定管理期間の4年目にあたる令和5年度（以下「R5年度」という）につきましては、過去の市指定管理や他自治体での実績・経験を活かし、より良い運営を目指して、市の期待に添うよう業務を推進いたします。

当社では、公営住宅法・関係法令の理念と役割、豊橋市住宅マスタープラン、及び令和5年3月策定予定の豊橋市市営住宅長寿命化計画に定める種々の方針等を十分に認識した管理運営が重要であると考えております。



全ての入居者に対して、公平、公正、平等な対応と人権尊重に努めるとともに、団地自治会、団地管理人や福祉施策を担う民生委員などと親密な連携を取ることで、木目細やかな支援体制を構築し、親しまれ、信頼される管理運営に努めます。同時に入居者の方々の様々な特性を良く理解した上で、人権に十分配慮した対応に努めてまいります。

また、市営住宅の既存ストックを有効活用しながら、一般管理業務や維持修繕業務の効率化を図り、地元企業をより効果的に活用し、地域と共生・貢献する役割を果たしていく所存です。

2. 管理運営に関する具体的事項

(1) 入居率向上に向けた取り組み

当社では、入居率向上のため、R5年度は以下の取り組みを行ってまいります。

① 延べ実質空家戸数の減少に努めます。

R4年度は6回（各奇数月）の定期募集を実施し、応募者割れした住戸につきましては毎月随時募集を行ってきました。できるだけ多くの空住戸を募集一覧に登録できる様に空家修繕を実施します。また応募者割れを少なくする工夫として、お客様からの問合せに応じて、団地毎の過去実施した公募時の応募倍率等を問い合わせ時に開示しています。様々な工夫により、実質空家戸数の減少に努めます。

【空家期間を縮減する取組み】

- ・ 抽選漏れ者へ随時募集住宅を紹介するとともに、キャンセル待ちにより入居希望者のつなぎ止めに努めます。
- ・ 空家期間を縮減するため空家修繕を速やかに実施します。
- ・ 問い合わせに応じて、過去の応募倍率を開示します。
- ・ 入居希望者に希望した理由（立地・設備・施設条件）をアンケート調査し、調査結果を入居案内に活用します。
- ・ 定期募集で応募割れした住戸については、ホームページを活用し、随時募集を実施します。（偶数月に新着随時募集情報を加えます）



② 入居希望者に希望した理由（立地・設備・施設条件）をアンケート調査し、応募者が少ない傾向にある団地（住宅）の課題を分析し、市と協議した上で対策を講じます。

当社が指定管理を受任している他の市営住宅においても豊橋市と同様に、築年数が新しい住宅や中心市街地に近い住宅に人気が集まります。他にも築浅住宅と比較した場合の住戸設備整備状況など違いがあげられます。

当社は、応募が少ない住宅の要因を調査するために、定期募集（年6回）時に募集資料とともにアンケート用紙を配布して、入居希望者からの生の声を調査し、その結果を活用します。入居希望者が市営住宅に何を求めているのか、どのような期待を抱いているのか等、そこから得られた貴重な意見から、当社で取り組める対策について検討し、市と協議した上で実施します。

③ 住宅困窮度判定（ポイント制）による募集の継続

抽選による選考のため、ソーシャルミックスに十分配慮しつつ、真の住宅困窮者が優位になるような選考方法について貴市と協議を重ねた結果、平成28年度より、住宅困窮度判定による定期募集の、年3回の実施を導入しました。

R5年度におきましても、住宅困窮度合に基づいた募集を5月・9月・1月の3回実施する予定です。今後も引き続き公平性・透明性の高い入居制度の検討に努めてまいります。

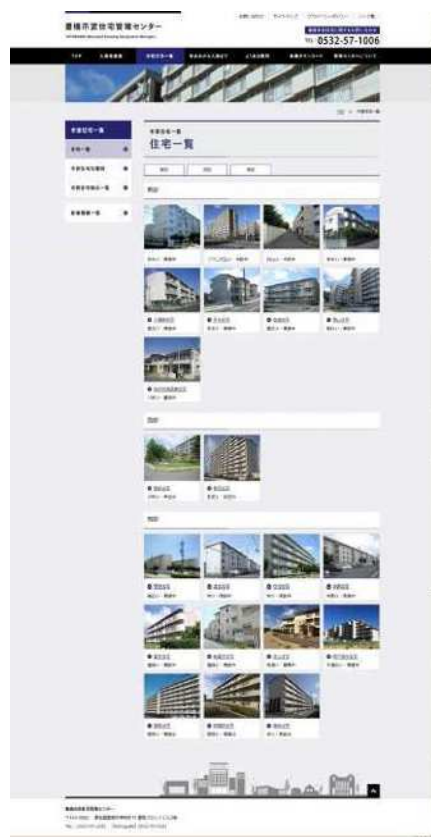
④ ホームページを活用し、募集物件を魅力的に紹介します。

住まい探しを行う際に、多くの人がまずインターネットを活用します。希望する地域に条件に合う物件があるか、どんな建物か、そして周辺情報、民間不動産会社のホームページであたりまえのように提供されているこれらの情報に触れている方々に、市営住宅も候補のひとつとしていただくためには、同等の情報発信が必要であると考えます。

当社は、市営住宅専用ホームページにおいて、前述の視点に則って、空家物件を魅力的に紹介できるよう、最善を尽くします。

⑤ 基本情報に加え、団地の外観写真等を掲載します。

現在、豊橋市営住宅管理センターのホームページでは、全ての市営住宅（入居停止団地を除く）について、外観写真入りで情報提供を行っています。また募集中住戸に関しましては、募集住戸一覧表から各住宅単体の紹介ページにリンクさせ、所在地、間取り、専有面積、家賃、建設年度、構造、校区、設備、駐車場などの情報がわかるように表示し、情報の充実を図ります。



⑥ 団地周辺情報の提供をします。

住まい選びにおいて、住居情報はもちろん大切ですが、住居周辺の情報はさらに大切な要素です。豊橋市営住宅管理センターのホームページでは、地図アプリに各市営住宅を落とし込み、地図で周辺施設が把握できるよう工夫いたします。また、地図では分かりにくい校区情報については別途一覧表ページを設け利便性を図ります。

(2) R5 年度入居者募集スケジュール

R5 年度の定期募集、随時募集は次のスケジュール予定表に基づいて実施してまいります。

【R5 年度募集スケジュール予定表（定期・随時・困窮度判定）】

募集月	募集形態	案内書配布 & ホームページ更新	申込受付期間	抽選会	結果発表 (随時案内通知発送)	説明会開催日
(R4 年度)3 月	定期募集(公開抽選)	(R4 年度)3/1	(R4 年度)3/1~10	(R4 年度)3/16※1	(R4 年度)3/24	(R5 年度)4/6
(R5 年度)4 月	随時募集	4/3	4/3~	—	4/24	5/10
5 月	定期募集(困窮度判定)	5/1	5/1~12	5/18	5/25	6/8
6 月	随時募集	6/1	6/1~	—	6/23	7/6
7 月	定期募集(公開抽選)	7/3	7/3~11	7/18	7/24	8/3
8 月	随時募集	8/1	8/1~	—	8/25	9/6
9 月	定期募集(困窮度判定)	9/1	9/1~11	9/15	9/26	10/5
10 月	随時募集	10/2	10/2~	—	10/25	11/8
11 月	定期募集(公開抽選)	11/1	11/1~10	11/16	11/24	12/5
12 月	随時募集	12/1	12/1~	—	12/22	1/10
1 月	定期募集(困窮度判定)	1/4	1/4~15	1/19	1/25	2/9
2 月	随時募集	2/1	2/1~	—	2/22	3/6
3 月	定期募集(公開抽選)	3/1	3/1~11	3/18	3/25	(R6 年度)4/4

※1…困窮度判定募集時の抽選会は、状況に応じて実施します。

(3) 入居者ニーズの把握と管理運営への反映

・アンケート実施

当社では、入居者の属性、ニーズ等の把握のため、R4 年度入居者を対象に、アンケートを実施しました。発送数 3,161 通に対し、2,197 通の回答（回答率 69.5%）を得ることが出来ました。

昨年度に引き続き、R5 年度もアンケートを実施いたします。全ての入居者を対象とし、全入居者対象の送付物にアンケート用紙を同封の上発送を予定しております。

(4) 「声掛け運動」の継続実施、及び「もしもし安心電話」の実施

高齢化社会の進行に伴い、社会福祉の重要性はますます高まっています。当センターでは、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員等から情報収集しつつ、H28年度3月から「声掛け運動」を実施しております。加えてH30年度より、独居高齢者の希望者を対象とした安否確認電話サービス「もしもし安心電話」を実施しております。R5年度も継続してこれらの取組みを実施し、孤立死防止や近隣同士のコミュニティ形成のきっかけづくりに努めます。

① 「声掛け運動」の推進

声掛け運動は、独居高齢者や近隣居住者等が声を掛けあうことで、安否を確認し合い、少しでも孤立死を減少させることを目的としています。声掛け運動の参加希望者は、玄関ドアに「マグネットステッカー」を貼り付けます。またそのステッカーを貼っている居住者には、周りの居住者からも意識的に声をかけてもらうという運動です。

当センターでは全住宅での声掛け運動を実施し、くり返しの巡回をするとともに、市営住宅通信等にて当運動をPRし、希望者にステッカーを郵送する等の対応をしております。実際に玄関先にマグネットステッカーを貼り付けてくれている方の割合は、住宅によって大きな差がありますが、配布世帯の約30%となっております。数字としては把握し難いものの、当センターの保全担当者が各住宅を巡回する中で、近隣居住者の生活動静に対する関心の高さを感じております。

R5年度は、入居者への周知を引き続き実施し、声掛け運動のさらなる定着を目指します。また周知の際に、後述の「安否確認電話」の周知なども同時におこなってまいります。



55mm×55mm

② 「もしもし安心電話」の実施

声掛け運動を実施した団地の中で、年齢が概ね75歳以上の独居高齢者を対象として、「もしもし安心電話」を実施しております。対象者の方への一とおりの周知は完了しておりますが、口コミ等で現地の関心が高まり、申込件数がR2年度当初の14件からR4年度は64件に増えました。

安否確認の電話は1ヶ月に1回程度本人と会話することを目安とし、管理センターから電話をしております。お電話にて安否を確認するとともに、会話の状況から認知症が想定される場合や、お体の不自由度が著しいと判断した場合は、地域包括支援センターに対応を相談しております。R4年度は延べ約30件の相談をしました。また、お電話での様子で体調不良に気付いて、救急搬送につながった事例も10件程度あり、ご本人からも感謝の言葉をいただくこともあります。

R5年度も継続して実施し、高齢者の方がより安心して暮らせる環境づくりを目指します。

・「もしもし安心電話」周知パンフレット

(5) 防災意識の向上

当社では住民の皆様の防災意識向上のため、R5年度では、以下の活動を実施いたします。

① 防災ネットワーク員の選任

防災ネットワーク員の選任は、災害発生時の現地状況の速やかな把握を主たる目的とするものです。R4年度は、選任した防災ネットワーク員を中心に、意識の啓発に努めました。特に防災訓練に関しては、新型コロナウイルス禍で従来の様な集合型の防災訓練の実施が思う様にできない中、訓練に優先的に出席いただき、防災意識と知識の向上に努めていただいております。R5年度も、引き続き防災ネットワーク員の意識啓発を推進し、住民の皆様が安心して暮らせる住宅環境づくりに努めます。

② 防災情報の掲示

防災に関する入居者の皆様の意識向上と、災害時の迅速な行動を目的として、「防災マップ」の掲示をH31年度に完了しております。R5年度も継続して、豊橋市が作成した「防災のてびき」、「防災ガイドブック」、「指定緊急避難場所一覧」、「防災マップ区分図」等に基づき、各市営住宅の掲示板等に、災害時における緊急避難場所情報をマップと共に掲示し、日頃の防災意識の向上に努めます。

(6) 研修実施による社員能力向上

当社が所属するサーラグループでは、年間を通して全社員を対象とした研修を実施いたしております。職員の一部又は全員に対して本研修を受講させることで、知識・意識の向上を図ってまいります。

また法令関係等に関する知識習得及びそのブラッシュアップにつきましては、社員間同士 OJT チェックシートに基づいて随時行ってまいります。

現在 R5 年度中に予定している研修スケジュールは以下の通りです。

【R5 年度研修スケジュール表】

研修名	内 容	方法	実施時期
JPAC 通信教育	R5 個人情報保護教育（管理センター）	通信教育	R5.3～4 月
情報セキュリティ研修	春期全社員教育（Sala グループ）	e-ラーニング方式	R5.5 月
ビジネスマナー研修	クレーム電話対応（Sala グループ）	外部講師	R5.5 月
労務管理研修	ビジネスコーチング研修	外部講師	R5.6 月
コンプライアンス研修	夏季全社員教育（Sala グループ）	e-ラーニング方式	R5.7 月
情報セキュリティ研修	秋期全社員教育（Sala グループ）	e-ラーニング方式	R5.11 月
ビジネスマナー研修	クレーム電話対応（Sala グループ）	外部講師	R5.11 月
コンプライアンス研修	冬季全社員教育（Sala グループ）	e-ラーニング方式	R6.1 月

※これ以外にも適当と思われる研修について、随時参加を実施いたしております。

※市主催の各種研修にも積極的に参加いたします。

3. R5 年度収支計画

収入	指定管理料		302,171千円
	自主事業収入		一千円
	その他収入	自販機等手数料収入	440千円
	① 収入計		302,611千円
支出	管理料	人件費、需用費、役務費、 委託費、賃借料等	113,011千円
	修繕料	緊急修繕、空家修繕、 一般工事	189,600千円
	② 支出計		302,611千円
収支差額 ①-②			0円

支出概要

【管理料】

管理センター職員の定期昇給、および繁忙期の業務を迅速かつ円滑に行うための応援体制などにより人件費が増加していますが、業務効率化や各種業務の見直しなどにより、経費節減に努めます。

【修繕料】

◇緊急修繕

緊急修繕の内容は、漏水対応修繕や、設備の破損・老朽化に対する修繕や設備更新などが多くを占めています。優先度、負担区分を明確にしたうえで適正に対応してまいります。

過去より課題となっていた大規模な設備更新は、R4年度までに概ね完了しました。R5年度は、各種設備の定期点検時の指摘事項などを優先的に実施してまいります。

◇空家修繕

R4年度は、コロナ禍の半導体不足による給湯設備生産遅延の影響で、思う様に空家修繕ができませんでした。R5年度は、コロナ情勢を注視しながら、可能な限り積極的に空家修繕を促進し、入居率向上につなげてまいります。

◇一般工事

R5年度の一般工事は、消火器更新が5住宅166個、水道メーター更新が7住宅491個を予定しております。

5. その他

(1) R5年度に予定する自主事業等

R5 度に予定する自主事業につきましては、実施方法、スケジュール等を含めて今後調整してまいります。主な内容は以下の通りです。

① コミュニティー形成のためのイベント開催

無料健康講座、各種講習会（絵手紙教室等）等の開催の企画を検討し、入居者はもとより、地域住民も含めたコミュニティー形成への貢献に努めます。

特に絵手紙教室については、他市でも実施しており、市営住宅入居者はもとより周辺住民からも好評を得ているため、豊橋市でも実施に向けて取り組んでまいります。R4 年度は新型コロナウイルス禍で実施を断念いたしました。R5 年度は、状況を考慮しながら、感染防止策などの措置を万全にした上での実施に向けて検討を進めたいと思います。

② 消防訓練実施による防災意識の向上

消防訓練・普通救命講習会等の開催を検討し、入居者の防災意識の向上を図ります。消防訓練についても、新型コロナウイルスの状況を考慮しながら、防災ネットワーク員等限定の実施や消防意識啓発パンフレットの配布等、できるかたちでの実施を検討してまいります。

(3) 年間スケジュール表

R5年度の年間スケジュール概要を以下の表にまとめました。なお日常の通常業務は除きました。

(月)

【事務系業務】	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
定期募集（公開抽選）				■				■				■
定期募集（困窮度判定）		■				■				■		
随時募集	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
収入申告			■	■	■	■	■	■	■			
一括減免申請受付											■	■
アンケート送付及び回収集計・分析・協議			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
住宅通信			■						■			
自主事業（声掛け運動）	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
自主事業（コミュニティ形成）絵手紙教室	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
自主事業（防災情報の掲示）	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
自主事業（防災ネットワーク員配置）	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
【維持保全系】（毎月実施のものを除く）	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
受水・高架槽清掃点検、受水槽法定点検			■	■	■	■	■					
簡易専用水道検査							■					
水道メーター更新			■	■	■							
電気設備・避雷針点検			■	■								
テレビ共聴アンテナ点検								■				
消防設備点検						■						■
住宅用火災警報器・消火器更新			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
緊急通報設備点検							■					
児童遊具設備点検								■				

以上