

令和6年4月30日

## 令和5年度 事業報告書

豊橋市営住宅指定管理者  
中部ガス不動産株式会社  
代表取締役社長 赤間 真吾

## 事業報告書目次

1 総括	…… 1 頁
2 管理業務の実施状況に関する事項	…… 2 頁
1. 全体的事項	…… 2 頁
(1) 業務時間、場所	
(2) 24 時間 365 日対応体制	
2. 入居募集に関わる業務	…… 2 頁
(1) 定期募集について	
(2) 随時募集について	
3. 入居者の入退居等管理に関する業務	…… 3 頁
(1) 入退居の状況	
(2) 各種申請及び届出等の状況	
(3) 駐車場の現状	
4. 家賃等の収納に関する業務	…… 6 頁
(1) 次年度家賃算定に係る業務	
(2) 一斉減免受付業務	
(3) 家賃等納付書に係る業務	
(4) 家賃等滞納整理に係る業務	
(5) 収入超過者及び高額所得者に係る業務	
3 市営住宅の施設の利用状況に関する事項	…… 8 頁
1. 市営住宅の維持管理に関する業務	
(1) 保守点検に係る業務	
(2) 修繕業務	
(3) 環境整備業務	

<b>4 管理経費の収支状況</b>	…… 9 頁
1. 収支状況	
2. 収支状況に対する総括	
<b>5 その他業務</b>	…… 10 頁
1. 火災、災害対応業務	
2. 家賃等の現金収納業務	
3. 苦情等対応業務	
4. 社員教育の実施	
<b>6 自主事業の実施状況</b>	…… 11 頁
<b>7 自己評価</b>	…… 12 頁

## 1 総括

令和5年度の市営住宅管理業務について、「豊橋市営住宅の管理に関する協定書」及び「豊橋市営住宅管理業務仕様書」に基づき、豊橋市営住宅事業計画書(提案書)に沿って、柳原住宅を始め26住宅及びこれらの共同施設の公平、公正な管理運営業務を実施してきました。

特に、市営住宅の募集については、従来の一般抽選公募とは別に、生活困窮度合いをポイント化して入居優先順位を決定するポイント制公募による募集を平成28年度に導入し、今年度も期中に3回実施いたしました。

なお、定期募集等で入居申込が入らなかった住戸に対しては、引き続き随時募集による先着順での募集を行うことにより入居促進に努め、いわゆる市営住宅セーフティネットの一定の役割を果たすことができました。

また、高齢化の進展に伴う単身高齢者の見守り活動の一環としての「声かけ運動」に加えて、単身高齢者の希望者に対して定期的に安否確認の架電を行う「もしもし安心電話」も実施しております。全住戸の対象者に案内チラシ配布等の周知をし、令和5年度末時点で57件が登録中であり、毎月架電しております。今後も「声かけ運動」と併せて定期的に周知活動を行い、入居者にとって安心・安全なコミュニティ作りに努めてまいります。

また、市営住宅における防災訓練については、火災予防や風雨災害の注意事項等を全住宅の共用部に掲示するとともに、植田住宅ほか2住宅にて、入居者や自治会役員、管理人等を対象とした防災に関する説明会や、一部高齢者宅に戸別訪問して簡易消火器を配布しながらの防火意識啓発活動等、コロナ禍の社会情勢に対応した活動を実施しました。

市営住宅管理業務の基本姿勢として、公営住宅法を基本に条例、規則等に則り、公平性・透明性を確保しつつ適正な対応を行うために、令和2年度以降の仕様書及び維持管理業務細目を全職員に配布し理解させるなど、市の姿勢と方針を理解するよう人材教育に努めました。

第6次豊橋市総合計画(基本構想、基本計画、実施計画)や豊橋市住宅マスタープラン(豊橋市市営住宅等長寿命化計画)の達成に寄与できるよう市と一体となって市営住宅管理業務に取り組んでまいりました。

## 2 管理業務の実施状況に関する事項

### 1. 全体的事項

#### (1) 業務時間、場所

業務時間	午前 8 時 30 分～午後 7 時 (土曜日、日曜日、祝日及び 12/29～1/3 は休日とする)
所在地	豊橋市神明町 74 豊橋フロントビル 5 階

窓口業務の対応は、ポイント制公募時においては、入居希望者に対する説明時間が長くなることから、窓口の受付体制を見直すなどして混雑緩和を図りました。更に、混雑の程度に応じて、申請・問い合わせ内容ごとに受付窓口を設けるなど、待ち時間をできるだけ短縮することで市民サービスの向上に努めました。

#### (2) 24 時間 365 日対応体制

業務時間外の対応は、自動音声によるコールセンターへの電話番号案内を実施しております。コールセンターで一時受付をし、管理センターの判断が必要なものについては緊急対応体制のもと対応を行いました。令和 5 年度は、年間で 99 件のコールセンター受付がありました。

安否確認、緊急通報等は、24 時間 365 日対応体制を整えており、直ちに現地対応を行うことにより、入居者の生活に重大な影響を及ぼすことを未然に防ぎました。

### 2. 入居募集に関わる業務

募集時期の窓口及び電話での問合せ用に、入居申込案内書や市営住宅便覧などを作成、配布しました。併せて、「案内書」や「市営住宅便覧」に基づき説明を行うとともに、ホームページを活用して募集住戸の啓発に努めました。

各月の入居申込書を受け、審査後に入居申込者に公開抽選を実施し、その当選者に対して入居説明会を開催し、「市営住宅使用のしおり」など配布するとともに、契約手続きや入居者の義務などの説明を行い市営住宅の円滑な利用の確保に努めました。

#### (1) 定期募集について

定期募集は、奇数月に実施し、一般抽選公募（7・11・3 月）と生活困窮事情に応じたポイント制公募（5・9・1 月）を行いました。今後、より幅広い層に

公平に入居機会を与えるという意味において、一般抽選公募とポイント制公募の実施回数のバランスについて検討して参ります。

区分	募集戸数	申込数	入居数	区分	募集戸数	申込数	入居数
5月(ポ)	30	55	13	11月	9	41	6
7月	28	79	18	1月(ポ)	10	31	10
9月(ポ)	18	31	11	3月	29	78	23

(年6回 募集住戸 124 部屋、申込 315 人、入居者 81 人)

## (2) 随時募集について

随時募集は、定期募集で入居申込が入らなかった住戸に対して、先着順で入居申込の受付を行いました。また、入居当選後の辞退に対応するため、補充募集を積極的に行うことで、空家改善に努めました。

区分	募集戸数	申込数	入居数	区分	募集戸数	申込数	入居数
4月	9	7	7	10月	12	3	2
5月	4	2	2	11月	11	5	5
6月	17	16	9	12月	9	6	4
7月	8	1	1	1月	4	3	3
8月	16	8	6	2月	4	3	1
9月	13	7	6	3月	2	1	0

(年12回 募集住戸 109 部屋、申込 62 人、入居者 46 人)

※随時募集：入居申込が無かった住戸は翌月に繰り越される為、月次の募集戸数において月次間の重複が発生します。

## 3. 入居者の入退居等管理に関する業務

### (1) 入退居の状況

入居者	145 件	R5 年度中の入居者合計…※
退去者	218 件	入居替退去 4 戸、移転退去 0 戸含む
入居率	85.61%	入居数 37,815 戸・管理数 44,171 戸 (年間延戸数) (指定管理者達成目標 94.00%)

※R5 年度 4 月-6 月の入居は、R4 年度 1 月-3 月時の募集入居者のため、R5 年度の募集入居数合計と不一致。

入居申込書や退去届により、連帯保証人など一連の関係書類等の事前審査などを行い、適正な入退去事務を実施しました。

入居率は年度前半までは 86%でしたが、後半で 84%台まで落ち込んだため、昨年度の 86.59%から 1 ポイント弱下落しました。原因としまして、新規募集戸数の減少が考えられます。建物の老朽化が進むことにより退去後に必要となる戸当りの空家修繕費は年々増加傾向にあります。修繕予算は限られるため、相対的に 1 年間に修繕できる戸数は減ります。実際に令和 4 年度の定期募集で新たに募集した住戸は 147 戸でしたが、同 5 年度は 124 戸であり、15.6%減となりました（空家修繕費総額は年度比較でほぼ横ばい）。新規募集住戸に対する入居率は随時募集を経ることで 100%になるところから、供給戸数を増やせば入居率が改善されることが期待できます。

しかし、昭和時代に竣工した古い住宅に関しては、エレベーターが無く、バリアフリー対応にするためには改築を視野に入れる必要があるところから、まずは比較的築浅の物件を優先し、少しでも入居率を向上させる努力をしてみたいです。

入居者等管理においては、長期不在者、安否確認、禁止事項等に関する情報提供を近隣入居者から受けた後、事実確認を経て、機会を捉え各種要綱等に則り是正指導を行いました。なお、入居者に対して配布する市営住宅通信については、モラル向上や家賃算定(収入申告書及び減免申請書提出)手続きなどを入居者へ伝達、啓発するため、年 2 回（6 月、1 月）発刊いたしました。

また、駐車場については、入退去業務と合わせ駐車場使用等の事務手続を平行して行いました。

## (2) 各種申請及び届出等の状況

区 分	提出実績	備 考
同居承認申請書	32	同居承認書
入居承継承認申請書	36	入居承継承認書、賃貸借契約書
意見申出書	156	収入認定更正通知書
家賃減免、徴収猶予申請書	1,700	家賃減免、徴収猶予承認書
模様替、増築承認申請書	9	模様替、増築承認書、検査済証
入居替による入居申込書	8	入居替入居承認書等
駐車場使用申込書	164	駐車場使用承認書
駐車場使用料減免、猶予申請書	182	駐車場使用料減免、猶予承認書
駐車場区画替申込書	67	
駐車場相互入替申込書	0	
相互入替申込書	0	賃貸借契約書
敷金減免、徴収猶予申請書	0	敷金減免、徴収猶予承認書
用途一部変更承認申請書	0	用途一部変更承認書
連帯保証人猶予、免除申請書	0	連帯保証人猶予承認書
その他申請書	0	
小 計 (申請・申込)	2,354	
連帯保証人変更届	11	賃貸借契約書
連帯保証人氏名住所変更届	5	
家族異動届	132	
長期不在届	138	
退去届	231	
駐車場使用変更届	217	
駐車場長期不使用届	0	
駐車場返還届	193	
その他届出書	0	
小 計 (届出)	927	
保管場所使用承諾願	195	保管場所使用承諾書
その他証明願	0	
小 計 (証明)	195	
合 計	3,476	

### (3) 駐車場の現状

令和 5 年度末時点の、市の管理する市営住宅駐車場区画数は 2,529 区画でした。退去者の駐車場へのブロック置き、駐車場組合からの通報対応などを速やかに対応しました。

## 4. 家賃等の収納に関する業務

### (1) 次年度家賃算定に係る業務

収入申告書及びお知らせ 文書発送(6月13日)		3,157	管理人依頼 3,136 郵送 21
回収率(7月31日)		81.1%(2,562件)	
回収率(12月28日)		95.8%(3,027件)	
収入認定通知書発送 12/28		3,023	郵送
内 訳	本来入居者	2,706	郵送
	収入超過者	309	郵送 (高額予定者8名は書留送付)
	高額所得者	8	書留
収入申告書提出数総合計		3,047	R6年3月31日時点
内 訳	R5.6月	1,194	
	7月	1,368	
	8月	172	
	9月	170	
	10月	97	
	11月	12	
	12月	14	
	R6.1月	7	
	2月	8	
	3月	5	
未認定(R6年3月31日)		44	催告継続

未提出者等については、文書催告及び電話等催告、一斉減免申請時などに合わせて提出催告を行いました。その結果、令和 6 年 3 月末現在、未認定 44 件となりました。

### (2) 一斉減免受付業務

一斉減免申請受付業務は、市営住宅家賃及び駐車場使用料の減免申請を短期集中して行うものであり、令和 6 年 4 月から適用する賃料に対するもので

す。1/31～2/14 の延べ 9 日間、豊橋市民文化会館において 1,403 件受付しました。未申請者については、管理センター窓口において随時受付を行っています。

なお、とりまとめを行った家賃等減免申請書は、3 月下旬に住宅課に提出し、市長の承認を得て、家賃等減免承認通知書 1,606 件(家賃減免 1,445 件、駐車場 161 件)の発送を行いました。

(3) 家賃等納付書に係る業務 (年計)

家賃等口座振替不能者納入通知書	2,604 件	
家賃等督促状	5,756	
家賃分納通知書	460	
家賃等減免承認通知書	1,687	
家賃等納入通知書	9,073	
生活保護者(納入委任)納入通知書	2,284	
生活保護者代理納付領収書	2,274	
分納取り止め通知	14	
連帯保証人履行請求書	133	
連帯保証人督促状兼催告書	67	
収入認定通知書	3,089	

(4) 家賃等滞納整理に係る業務 (年計)

滞納者総数	5,610 件	家賃、駐車場
夜間電話催告対象者	2,293	1、2 ヶ月の滞納者
催告電話架電	2,293	滞納者全員に架電
催告書送付	1,572	

(5) 収入超過者及び高額所得者に係る業務 (R6 年 3 月 31 日)

収入超過者	315 件
高額所得者	8 件

収入超過者及び高額所得者に対しては、条例及び収入超過者、高額所得者の事務処理要綱に基づき明渡計画書の提出を指導するとともに、事情を確認するなどの個別面接を行いました。

### 3 市営住宅の施設の利用状況に関する事項

#### 1. 市営住宅の維持管理に関する業務

地元業者優先発注を前提に、豊橋市入札参加者登録の市内業者を選定することで維持管理業務を行いました。

保守点検、修繕等に関する業務は、市営住宅維持管理業務細目に基づき、適正に実施しました。特に日常生活に密接に関わるライフライン関連については、迅速に現地対応を行いました。

#### (1) 保守点検に係る業務（年計）

給水設備	117 台	
電気設備	26 団地	
テレビ共聴設備	26 団地	
消防設備	26 団地	
昇降機	21 基	
マンホールポンプ設備	2 ヶ所	
緊急通報設備	168 戸	
児童遊園遊具	233 基	
施設等定期点検	毎月	

#### (2) 修繕業務（年計）

緊急修繕（一般修繕）	559 件	修繕等負担区分表による
空家修繕	220 件	空家修繕基準による

#### (3) 環境整備業務

市営住宅の定期的な巡回や情報提供などにより、現況を調査、確認しながら適正な対応を行いました。

## 4 管理経費の収支状況

### 1. 収支状況

項 目		予算額①	実績額②	差額①-②	
収 入	指定管理料	302,171,000	302,171,000	0	
	自販機手数料	440,000	1,093,471	△653,471	
	証明書発行手数料	—	38,800	△38,800	
	その他収入	—	0	0	
	収入 計	302,611,000	303,303,271	△692,271	
支 出	管理料	人件費、需用費、役務費、 委託費、賃借料等	113,011,000	113,709,307	△698,307
	修繕料	緊急修繕、空家修繕、 一般工事	189,600,000	189,601,546	△1,546
	支出 計		302,611,000	303,310,853	△699,853
収支差額		0	△7,582		

### 2. 収支状況に対する総括

#### 【管理料】

管理料には人件費、需用費、役務費など（管理センター業務運営全般において必要となる費用）や、委託料（業者に委託する建物設備の点検・清掃費等）などが含まれます。各費用項目ごとに予算管理を行い、市民サービスのクオリティを損なわない程度で経費削減に努めました。

#### 【修繕料】

##### ◇緊急修繕

10万円未満 412件、10万円以上 147件、合計 559件の修繕を行いました。緊急修繕の内容は水廻り・配管の漏水、給湯器・電気温水器等の設備の故障による取替え、住人および自治会からの住居内外の不具合などで、要望のあった案件は優先度、負担区分を明確にしたうえで適正に対応することができました。また、住宅の消防設備・テレビ共聴設備・エレベーター設備などの定期点検時に指摘された設備不具合・老朽化についての修繕も実施しました。

##### ◇空家修繕

入退去に伴う空家修繕 121件、畳・襖修繕 99件を実施しました。空き部屋ごとの修繕内容・緊急度・部屋の人気度を考慮し、優先順位をつけて修

繕を実施し、修繕コストの削減と、入居につながりやすい空家物件の創出に努めました。

◇一般工事等

水道メーター更新 381 件、消火器更新 199 件を実施しました。  
仕様書の更新計画に基づき、安全・確実な作業実施に努めました。

以上の結果、指定管理収入 303,303,271 円に対して支出額 303,310,853 円、  
執行率 100.0%となりました。

## 5 その他業務

### 1. 火災、災害対応業務

災害被災者用住宅(目的外使用)の対応状況 : 9 件対応

### 2. 家賃等の現金収納業務

窓口での、家賃、駐車場使用料、退去修繕料、敷金、諸手数料の現金収納の場合、仕様書に基づき所定の手続きを経て、その収納日から直近の金融機関の営業日に納付することに留意し、指定金融機関に現金を持参しました。

### 3. 苦情等対応業務

上下階からの騒音、ペット飼育等、共同生活のルールに起因する多種多様な要望、苦情が殆どであり、事実確認後、電話や訪問により直接指導を行いました。また、苦情等には入居者の人権にも配慮した慎重な対応を心掛けました。

### 4. 社員研修の実施

管理センターではサーラグループ社員研修及び外部機関を利用し、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。該当する職員の一部、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。

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)	e-ラーニング方式	随時更新※
情報セキュリティ研修	春期全社員教育 (Sala グループ)	模擬メール訓練	R5.4.19～
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	R5.6.23
労務管理研修	ビジネスコーチング研修	外部講師	R5.6.23

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	R5.10.10
コンプライアンス研修	秋季全社員教育（Salaグループ）	メール通信配布	R5.10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	R5.11.10
コンプライアンス研修	冬季全社員教育（Salaグループ）	メール通信配布	R6.1月

※JPAC 通信教育は資格証更新のため、年1回各自 e-ラーニング方式にて随時研修受講を実施。

上表以外に、災害時を想定した携帯メールによる安否確認訓練を年2回実施。

## 6 自主事業の実施状況

### ・セルフモニタリングの実施

仕様書等に基づき、全体的な事項(入居者、家賃、維持管理、市指定業務)及び利用状況、運営体制を基本シートとして評価しています。

### ・緊急時ダイヤルマグネットステッカーの新規入居者への配布

入居者の利便性向上を図るとともに、高齢者世帯、独り暮らし世帯等への緊急時情報や安否情報などに対する状況確認ができました。

### ・声かけ運動の展開

単身高齢者の孤立化防止として、近隣居住の入居者同士が声を掛けあってお互いの安否等を確認しあうことで、日々のコミュニケーションを深めることが重要と考えます。

全住宅団地に、住宅管理人・民生委員・包括支援センター職員等と連携しながら、住民情報に基づく安否確認訪問を実施し、必要に応じて「声かけ運動マグネットステッカー」の配布を行いました。

### ・もしもし安心電話の展開

単身高齢者に安全・安心な生活環境を提供する施策として、希望者に対して定期的に安否確認の電話を行う「もしもし安心電話」のサービスを実施しております。前年度に対象入居者への周知チラシ配布を完了しており、当年度末時点で57名の方が登録されております。今後も利用希望者への周知活動を続けてまいります。

### ・防災意識の向上

住宅版防災マップを作成し、全住宅の住宅掲示板、集会所などに掲示を行うとともに、管理センターが選任している防災リーダーと防災士(日本防災士機構)が連携し、防災意識の向上に努めました。植田住宅、忠興住宅では、自治会役員や管理人等を対象に、火災・防災予防のための講話を実施いたしました。また空池住宅につきましては、75歳以上の単身者全23世帯を対象に、消防署の担当職員と同行の上で個別訪問を行い防火指導を行うとともに、エアゾール式簡易消火器具を配布しその使用方法を指導いたしました。また、災害発生時の各住宅団地の状況把握を主体とする防災ネットワーク員の選任に向けて、周知・呼び掛けを実施しました。

・意見箱設置やアンケート調査の実施

多様化する入居者ニーズの把握に努め、今後、その結果を踏まえ入居者のニーズに沿ったサービスを展開するための下地づくりを行いました。R5年度のアンケートでは、7割の方が管理センターに問い合わせをした経験をお持ちであり、過半数の方にセンター対応に対して「良い」と評価されています(普通を含めると97%が肯定的評価)。また、建物の老朽化に伴い、修繕・補修の依頼割合が増加していることも確認できました。今後、これらの結果を考慮して、よりよい入居者サービスにつなげていきたいと考えます。

## 7 自己評価

管理センターとして、指定管理事業の2期目4年目が終了したことになり、市営住宅管理業務を積極的、確実に行うために、事業の円滑な管理運営、効率化やコスト削減などの改善を図るとともに、健全な利用を促し入居者の利便性や満足度の向上などに努めてきました。

特に、利用者満足度の向上要素として位置づけられる苦情対応については、折返し電話、現地確認の対応(30分ルール)を徹底し、入居者とのつながりを大切に、日々業務を行ってきました。

また、自主事業の地域コミュニティや高齢者の独り暮らし世帯への支援対策などについては、入居者ニーズにマッチした施策展開を図るべく、福祉機関、団地自治会、団地管理人などと緊密、親密な調整を進めながら、高齢者が安心して暮らせる環境づくりに取り組み、満足度向上を図りました。

第2期指定管理期間の4年目が終了しましたが、過去9年間の経験とノウハウを活かして、5年目も誠心誠意取り組んでまいります。

以上