

2-⑤苦情・相談件数内容別一覧表(電話対応件数 重複あり) (令和3年度) 南部・北部

(単位:件)

	問 合 せ				依頼・相談				苦情・入居指導								その他				総 計					
	募集について	入居手続き	退去手続き	駐車場使用手続き	その他申請手続き	各種連絡先確認	修繕	災害対応	安否確認	駆除・伐採・清掃	不正駐車	不正入居	無断増改築の指導	ペット	騒音	ゴミ	その他迷惑行為	自治会活動等への参加	危険行為の防止	申請結果に 不服申し立てする		職員対応について	その他			
	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中			
4月	144	48	50	73	121	44	261	5	1	5	8			2	3	5	3				1	3	772	5		
5月	128	23	57	62	71	30	265	7		12	9					1	3	3		1		8	2	9		
6月	140	81	40	54	81	43	272	8	1	7	3	1		2	4	1	4	4				6	743	10		
7月	176	53	63	52	217	38	285	14	1	6	5			2	5	1	3	1				5	913	15		
8月	180	57	65	50	283	40	234	4	1	3	6				1	2	3	1				2	928	6		
9月	111	69	44	51	126	33	223	6		4	2	2		1		1	2					5	674	6		
10月	184	44	57	74	135	47	306	11		5	1	1			1	1	2	1				5	864	11		
11月	228	67	42	61	108	43	294	3		3	2					2	1	1				3	855	3		
12月	117	86	55	62	164	45	322	7	1	1	4			1	4	1	5	1	1			8	878	7		
1月	157	49	70	48	118	45	289	19		1	2			1		1	4					7	792	19		
2月	248	87	63	48	115	58	268	7	2	1	5				1	1	4	1				14	916	7		
3月	117	105	91	57	146	51	266	2		7	4				3							9	856	2		
合計	1,930	769	697	692	1,685	517	3,285	93	1	7	1	51	3	9	22	17	34	1	12	1	1	1	75	2	9,864	100

電話対応 全体

(単位:件)

2-⑤苦情・相談件数内容別一覧表(窓口対応件数 重複あり) (令和3年度)南部・北部

	問 合 せ					依頼・相談				苦情・入居指導								その他			総 計	
	募集について	入居手続き	退去手続き	駐車場使用手続き	その他申請手続き	各種連絡先確認	修繕	災害対応	安否確認	駆除・伐採・清掃	不正駐車	不正入居	ペット	騒音	ゴミ	その他迷惑行為	自治会活動等への参加	危険行為の防止	申請結果に 不服申し立てする	職員対応について		その他
	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中	日 中
4月	81	43	42	47	59	17	12		1	1			1	2							1	306
5月	93	24	38	40	31	25	18		1	1	1				1							272
6月	88	116	63	48	48	46	6														4	419
7月	73	44	49	40	207	39	29		2	2	1			1		2						487
8月	114	60	47	43	217	48	15		1	1				2	1							548
9月	71	75	50	37	101	14	12															360
10月	87	71	59	48	116	40	28														1	450
11月	110	75	47	39	75	40	12															398
12月	57	96	51	52	64	30	6							2								358
1月	77	42	53	39	78	34	12							1							1	337
2月	106	66	32	37	64	33	8															346
3月	66	83	69	51	57	46	11														1	384
合計	1023	795	600	521	1117	412	169			5	2		1	8	1	3					8	4665

窓口対応 全体

2-⑥ (令和3年度) 防火管理業務 (時間外緊急対応・事故対応)

NO.			受付日	受付時間	住宅名	棟	内容
1	南	緊	4/17	18:21	小沢渡	萩	台所の天井付近から水漏れ
2	南	緊	4/23	19:19	有玉台	2	洗面台から水漏れ
3	南	緊	4/29	23:46	中田島	C26	207号実のポスト鍵を壊した
4	南	緊	4/30	17:32	遠州浜	C6	受水槽室外部のメーターキー2期中1基の蓋が外れている
5	南	緊	5/13	18:16	湖東	C5	玄関の鍵を紛失。予備の鍵はあるか
6	南	緊	5/22	0:59	花川	D1	天井から水漏れ
7	南	緊	5/26	18:30	田端	C	洗面所の排水が不良、サビを含んだ排水があふれ出ている
8	南	緊	5/28	21:31	鷺の宮	栩1	台所の天井から水漏れ
9	南	緊	5/29	9:39	小沢渡	ちどり	天井にある火災報知器が点滅及び微音がする
10	南	緊	5/29	23:10	湖東	C15	トイレ配管から水が噴出
11	南	緊	6/4	19:17	湖東	C8	台所から浴室の天井の広範囲から水漏れ
12	南	緊	6/10	18:15	葵西四丁目		居住者の妹から、居住者の安否確認
13	南	緊	6/11	23:20	和合(馬生)	1	トイレロータンクへの給水不能
14	南	緊	7/3	9:23	西山	1	1号棟・階段・駐車場照明が点かない
15	南	緊	7/3	10:07	小沢渡	萩	台所の天井から水漏れ
16	南	緊	7/10	12:05	鷺の宮	白鷺1	408号室の安否確認
17	南	緊	7/10	13:19	小沢渡	ちどり	メインブレーカーがONできない
18	南	緊	7/16	7:31	第2浜表	B	洗濯パンの排水不良
19	南	緊	7/17	13:06	住吉二丁目	2	トイレの水が止まらない
20	南	緊	7/23	18:34	遠州浜	C1	ベランダ水道の配管から水漏れ
21	南	緊	7/25	18:34	第2浜表	E	トイレの水が止まらない
22	南	緊	7/29	6:27	鷺の宮	栄	ベランダの排水管から水漏れ
23	南	事	7/30	8:53	富吉	B	副自治会長から安否確認(B-202 中村様)
24	南	事	8/5	12:10	田端	D	西警察署から安否確認(D-401 下川様)
25	南	緊	8/9	16:17	湖東		13号棟付近の駐車場看板が倒れている

26		緊	8/13	19:14	鷺の宮	駒2	照明、不点灯
27		緊	8/24	5:14	和合(馬生)		給水施設警報盤の給水異常ランプが点灯、警報音
28		緊	8/28	8:58	遠州浜	波7	108号室の居住者 安否確認
29		緊	9/20	17:52	鷺の宮	松4	トイレ窓が破損 屋上防水工事の業者によるもの
30		緊	10/13	21:58	高丘(再開発)	S1	台所排水が逆流
31		緊	10/16	9:44	鷺の宮	栄3	住宅用火災報知器が度々なる
32		緊	10/16	10:13	中田島	C31	台所排水管から水漏れ
33		緊	10/25	17:35	湖東		C3～C5棟間の駐車灯が点かない
34		緊	10/30	10:11	飯田		浴室バランス釜の点火つまみの不具合
35		緊	10/30	10:11	飯田		浴室バランス釜の点火つまみの不具合
36		緊	10/31	8:11	佐鳴湖西	2	洗面所の配管から水漏れ
37		緊	11/6	8:49	湖東	C1	洗面所天井から水漏れ
38		緊	11/16	17:37	田端	A	玄関の鍵を紛失した
39		事	12/16	15:15	鷺の宮	栄2	管理センター保全(岡崎)が巡回中、救急車が停車しており孤独死発見
40		緊	12/19	6:34	湖東	C6	台所の排水管から水漏れ、下階の天井より大量の水漏れ
41		緊	12/31	8:47	湖東	C8	東の外灯が点かない
42		緊	1/2	16:24	住吉二丁目	1	洗濯機置き場の上の配管から水漏れ
43		緊	1/3	12:07	萩丘	原	洗濯パンの排水詰まり
44		緊	1/10	10:46	萩丘	引馬	台所湯沸し器の不具合
45		緊	1/16	14:11	鷺の宮	棚4	トイレの流れが悪い
46		緊	1/23	14:08	和合(馬生)	2	トイレ詰まり
47		緊	2/13	13:08	中田島	C30	台所の天井から水漏れ
48		緊	2/20	18:25	鷺の宮	栄	共用部の階段3か所、不点灯
49		緊	2/24	8:16	葵西二丁目		台所の排水、不良
50		緊	2/25	21:55	中田島	C6	駐車場の輪留めを超え、植え込みに接触

南

⇒ 南部管理センター

北

⇒ 北部管理センター

緊

⇒ 時間外緊急対応

事

⇒ 事故対応

NO.			受付日	受付時間	住宅名	棟	内容
1	北	緊	4/23	17:45	豊岡	C3	屋上のTVアンテナから紐が垂れてきている
2	北	緊	5/19	20:06	大谷	桧	玄関鍵を紛失したが、どうしたらよいか？
3	北	緊	5/20	19:27	高畑	1	洗濯機の排水管の詰まり
4	北	緊	6/8	19:29	初生		102号室の青島さんが意識ある状態で救急搬送された
5	北	緊	6/19	16:16	高畑		2棟駐車場に不正駐車のある車がある
6	北	緊	6/26	16:23	金指	C	台所排水の不良
7	北	緊	7/6	5:32	浦川		火災報知機が突然鳴動した
8	北	緊	7/18	10:28	大谷	桧	桧棟前のゴミ置場に蜂が巣を作っている
9	北	緊	7/23	13:19	渡ヶ島	1	トイレの便座が壊れた
10	北	緊	9/20	10:17	天神	G	TVが全く映らない
11	北	緊	9/23	14:23	大谷	杉	戸内の扉が閉鎖不可
12	北	緊	11/13	9:43	天神	G	火災報知機が突然鳴動した
13	北	緊	11/23	8:54	於呂		お風呂のお湯が出ない
14	北	緊	12/5	17:05	刑部		トイレの扉外側から開かない
15	北	緊	12/11	9:49	大原		台所の水栓故障
16	北	緊	12/22	11:54	田組西		洗面所の排水管より水漏れ
17	北	緊	1/3	12:40	高畑		トイレ床から排水がしみ出ている
18	北	緊	1/3	14:33	法師軒		下階フルノ様へ水漏れがある
19	北	緊	1/7	6:24	豊岡	G3	浴室の照明を点灯するとブレーカーが落ちる
20	北	緊	1/15	8:14	法師軒	B	水が出ない
21	北	緊	1/23	17:07	豊岡	C3	浴室の照明器具に水が浸入している
22	北	緊	1/27	20:23	高畑		連絡しても入居者が電話に出ない
23	北	緊	2/11	18:11	高畑		205の洗濯排水が床にこぼれて、105の洗面所の天井に漏水
24	北	緊	2/27	10:04	下小林		貯水槽からの水漏れ
25	北	緊	3/2	18:26	大谷	桧	電気のブレーカーが上がらない
26	北	緊	3/6	11:37	法師軒		ベランダの網の隙間から鳩が侵入して出られなくなっている

南	⇒ 南部管理センター
北	⇒ 北部管理センター
緊	⇒ 時間外緊急対応
事	⇒ 事故対応

2-⑦ 令和3年度市営住宅管理人一覧

番号	区	団地名	管理人報酬額 (税込)
1	中区	和合(馬生)団地2棟	8,316
2	中区	葵西四丁目団地C2	61,512
3	中区	葵西四丁目団地C1	52,272
4	中区	法枝団地船棟・駐車場	98,472
5	中区	法枝団地南棟	36,432
6	中区	東伊場団地 全棟	67,848
7	中区	住吉一丁目団地2号棟	33,264
8	中区	住吉一丁目団地・駐車場	95,304
9	中区	住吉二丁目団地1号棟	55,176
10	中区	住吉二丁目団地2号棟・駐車場	98,736
11	中区	萩丘団地萩棟	74,184
12	中区	萩丘団地原棟	33,264
13	中区	萩丘団地引馬棟	64,944
14	中区	富吉団地A-B	93,192
15	中区	富吉団地C-F	86,856
16	中区	富吉団地G-H	50,424
17	東区	北島団地 全棟	50,424
18	東区	笠井新田団地1号棟	45,672
19	東区	笠井新田団地2号棟	27,324
20	東区	鷺の宮(南)団地駒1	45,936
21	東区	鷺の宮(南)団地駒3	34,452
22	東区	鷺の宮(南)松2・Eブロック駐車場	111,408
23	東区	鷺の宮(南)栄1・Fブロック駐車場	74,052
24	東区	鷺の宮(南)団地栄2	58,608
25	東区	鷺の宮(南)団地栄3	45,936
26	東区	鷺の宮(南)団地栄4	36,432
27	東区	鷺の宮(北)団地栩1	58,608
28	東区	鷺の宮(北)栩2・Aブロック駐車場	111,408
29	東区	鷺の宮(北)団地栩3	45,936
30	東区	鷺の宮(北)団地白鷺1	58,608
31	東区	鷺の宮(北)団地白鷺2	58,608
32	東区	鷺の宮(北)団地白鷺2	29,304
33	東区	鷺の宮(北)団地白鷺3	45,936
34	東区	鷺の宮(北)白鷺4・Bブロック駐車場	107,976
35	東区	有玉台団地2号棟	26,928
36	東区	有玉台団地4号棟	45,936
37	西区	西山団地2,3号棟・駐車場	55,440
38	西区	瞳ヶ丘団地 C1	55,440
39	西区	瞳ヶ丘団地 C2	55,440
40	西区	瞳ヶ丘団地C3	55,440
41	西区	瞳ヶ丘団地C4	55,440
42	西区	湖東団地C1	55,440
43	西区	湖東団地C2	55,440
44	西区	湖東団地C3	55,440
45	西区	湖東団地C5	55,440
46	西区	湖東団地C6	55,440
47	西区	湖東団地C7	55,440
48	西区	湖東団地C8	55,440
49	西区	湖東団地C9	55,440

番号	区	団地名	管理人報酬額 (税込)
50	西区	湖東団地C10	55,440
51	西区	湖東団地C11	55,440
52	西区	湖東団地C12	55,440
53	西区	湖東団地C13	55,440
54	西区	湖東団地C14	55,440
55	西区	湖東団地C15	55,440
56	西区	湖東団地C16	55,440
57	西区	湖東団地C17	55,440
58	西区	湖東団地C18	55,440
59	西区	湖東団地 集会所	55,440
60	西区	湖東団地 駐車場(正)	52,800
61	西区	湖東団地 駐車場(正)	52,800
62	西区	湖東団地 駐車場(正)	47,916
63	西区	湖東団地 駐車場(正)	52,800
64	西区	湖東団地 駐車場(副)	52,800
65	西区	湖東団地・簡易2(TC1~TC3,TD7~TD9)	64,944
66	西区	湖東団地・福祉(TD1~TD6)	64,944
67	西区	佐鳴湖西団地佐鳴2棟	36,168
68	西区	佐鳴湖西団地佐鳴4棟	124,080
69	南区	遠州浜団地C4	45,936
70	南区	遠州浜団地C5	55,176
71	南区	遠州浜団地C6	55,176
72	南区	遠州浜団地光3	58,608
73	南区	遠州浜団地光5	44,352
74	南区	遠州浜団地光6	44,352
75	南区	遠州浜団地光7	44,352
76	南区	遠州浜団地みどり1	44,352
77	南区	遠州浜団地みどり2	44,352
78	南区	遠州浜団地波5	36,432
79	南区	遠州浜団地波7	82,368
80	南区	遠州浜団地波8	91,608
81	南区	中田島団地C2	55,440
82	南区	中田島団地C3	59,774
83	南区	中田島団地C4	55,440
84	南区	中田島団地C12・C7*ロック駐車場	93,060
85	南区	中田島団地C16・G7*ロック駐車場	124,080
86	南区	中田島団地C20	53,460
87	南区	中田島団地C23	55,440
88	南区	中田島団地C24	55,440
89	南区	中田島団地C26	48,840
90	南区	中田島団地C27	48,840
91	南区	中田島団地C29	55,440
92	南区	中田島団地C30	55,440
93	南区	中田島団地C32	55,440
94	南区	小沢渡団地はぎ・駐車場	123,816
95	北区	初生団地	99,220
合 計			5,640,294

3. 自主事業の実施状況

3-① 事業の実施目的及び概要説明

1. 絵手紙教室の開催

地域とのコミュニケーションづくりを目的として、11月27日に下小林団地、12月5日に鷺の宮団地にて「絵手紙教室」を開催いたしました。これは、外部から絵手紙教室の先生を招き、団地集会場にて絵手紙体験教室を開催するというものです。コロナ禍の状況を考慮し、ソーシャルディスタンスの確保、換気や消毒などの感染症対策措置の上で実施しました。当日は年賀状シーズン直前ということもあり、住宅内および近隣住民(下小林団地26名、鷺の宮団地10名)の方々が熱心に受講され、大変好評をいただくことができました。



・絵手紙教室のメリット(良かったこと)

特に高齢者層の方々を中心に、住宅内のみならず周辺住民の方々も含めた地域コミュニティ形成の良ききっかけになるイベントであったと思います。

住民から好評をいただいている取り組みであるため、他の住宅での実施も検討・推進してまいります。

今後も、市営住宅および周辺地域の皆様のコミュニケーション向上につながるような取り組みを実施し、安心・安全な生活環境づくりに努めます。

2. 声掛け運動の実施

声掛け運動は、入居者同士が気軽に声を掛けあうことで、近隣コミュニケーションを高めるとともに安否を確認し合い、少しでも近隣トラブルや孤立死等を減少させ、入居者の皆様が安心して暮らせる生活環境づくりにつなげることを目的として、R2年度より取り組みを開始しました。

内容といたしましては、まず、全入居者に声掛け運動の「マグネットステッカー」と周知チラシを配布し、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。そしてそのステッカーを貼っている居住者には、周りの居住者から意識的に声をかけてもらおうという運動です。

令和3年度におきましては、7月の収入申告案内送付時に案内文とマグネットステッカーを同封し、全戸に郵送しました。その後、複数の入居者に電話にてヒアリングを行い、約半数の方が「声掛け運動」に好意的であり、ステッカーを貼っていただいている（「これから貼る」「もう一度送ってくれば貼る」も含む）ことが分かりました。1度きりでなく、定期的に周知を繰り返すことで、より浸透率は高まっていくものと、手ごたえを感じております。

令和4年度におきましては、ヒアリングの結果を参考にしつつ、声掛け運動の周知とマグネットステッカー貼付の促進に努めてまいります。

ご入居者各位

浜松市営住宅管理センター
(TEL.053-457-3051)
浜松市営住宅北浜管理センター
(TEL.053-401-0323)

「声掛け運動」へのご協力をお願いいたします。

当管理センターでは現在「声掛け運動」を実施しています。
これは、入居者同士が声をかけあうことで、近隣のトラブルや孤立死等を減少させ、入居者の皆様が安心して暮らせる生活環境づくりにつなげることを目的として、R2年度より取り組みを開始しました。

声掛け運動の仕組みは…？

① 声掛け運動は希望者のみ参加で、強制ではありません。希望者は右側ステッカー（マゼット式）を玄関ドア外側に貼ります。

② ステッカーの貼ってある住戸の方には、
・廊下ですれ違った際にあいさつをする（「こんにちは」「よい天気ですね」といった何気ない一言でけっこうです）
・挨拶のお年寄りであれば、「最近みかけないなあ」と思ったときは、「様子はいかがですか？」と声をかける
→といったことを、お互いに気軽に実施しましょう。

参加ご希望の方は…
参加ご希望の方は、本案内書に添付されているステッカーを玄関の外側のドアノブ付近にお貼り下さい。（強制ではありません）

お問い合わせは、市営住宅管理センターまで



55mm × 55mm

＜マグネットステッカー＞

＜声掛け運動周知チラシ＞

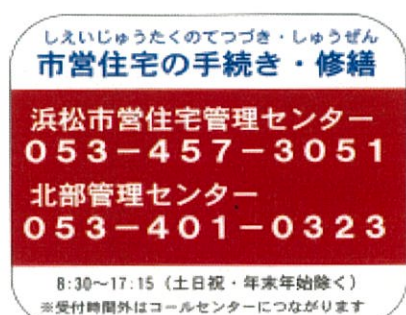
声掛け運動により、近隣トラブルや高齢者の社会的孤立を完全になくすことはできないかもしれませんが、住民間のコミュニケーションを向上することで、安心・安全なコミュニティ形成に少しでも貢献できる様、努めてまいります。

3. 管理センター連絡先PR

浜松市営住宅管理センター、北部管理センターともに、センターの連絡先が分かりやすく表示されたグッズが今まで無く、修繕依頼等の急な用件の際、連絡先がすぐに分からないという入居者の方が多いらっしゃると考えられます。

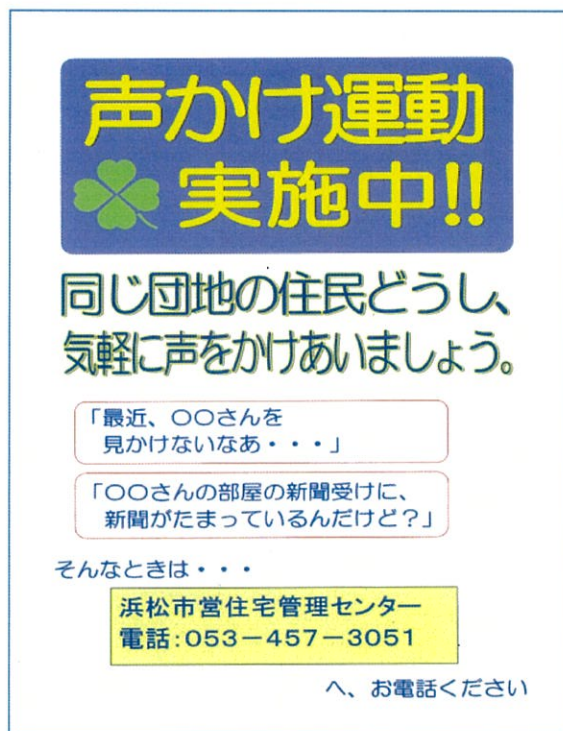
そこで、令和2年度において、浜松市営住宅管理センターと北部管理センターの連絡先を記載したマグネットステッカーを作成しました。令和3年4月の口座振替／納付書の郵送時にマグネットステッカーを同封し、全戸に配布いたしました。新規入居者に対しては、入居説明会の際に都度配布しております。マグネットステッカーは自宅の冷蔵庫等に貼付していただく想定で、緊急トラブルや各種問合せ時に連絡先がすぐに分かるようになることで、管理センターのPRと入居者の皆様の利便性向上につながっていると考えております。お客様からも、「マグネットステッカーのおかげで管理センターにすぐに連絡できた」などといった声もいただいております。

並行して、団地共用部の掲示板等に、管理センター連絡先を記載したポスターを掲示しております。これにより、団地入居者以外の方（民生委員や新聞配達員等）にも管理センターの連絡先を把握していただくとともに、先述の「声掛け運動」の文言も記載しておりますので、入居者以外の方にも「声掛け運動」に参加していただき、入居者への「見守り」効果も期待できる内容のものとなっております。



寸法：＜55mm×55mm＞

＜連絡先マグネットシート＞



＜共用部掲示ポスター＞

この取り組みにより、入居者の皆様に管理センターの存在を身近に感じていただくことで、より親しみやすい管理センター運営につなげていきたいと考えております。

4.「ハートフルサポーター」の実施

市営住宅にお住まいの高齢者、障がい者等の方の中で、高所作業や重い物の移動、配線など、健常者にとっては些細なことが対処できずお困りの方が大勢いらっしゃると思えます。

そのような状況を考慮し、令和2年度より、自主事業の一つとして「ハートフルサポーター」を開始いたしました。これは、当管理センター職員が「ハートフルサポーター」となり、高齢者や障がい者等、いわゆる社会的弱者の方のお困りごとの解決をお手伝いする「御用聞き」を行うことで、対象者の方々の利便性の向上を図るというものです。

具体的には、75歳以上の高齢者と障がい者いずれかのみで構成される世帯に限り、30分以内程度の軽作業について、管理センター職員が無償で請け負います。具体的な作業内容や運用方法については内部規程にまとめ、職員によって対応内容にばらつきが出ないように努めております。

令和3年度におきましては、電球の交換や水道蛇口パッキン交換など、88件(月平均約7件)の作業を受け付け、ご利用者の方からは大変ご好評をいただいております。

想定受付件数としては、月10件程度以内であれば、本来業務への影響はないものと考えており、現在のところ、本来業務への支障のないかたちで運用できております。

今後も、運用状況を見ながら必要に応じて内部規程の内容を見直し、入居者の皆様にとってより有意義な活動となれる様、工夫と改善の検討を重ねてまいります。

(自主事業) ハートフルサポーターの事業内容

受付方法：

30 分以内程度の軽作業についてお困りの時に、入居者様からお電話等にて連絡をいただく。

(対象世帯：75 歳以上の高齢者と障がい者いずれかのみで構成される世帯)



対象世帯に限り、お電話あった場合にセンター職員が現地訪問し、無償にて作業を請け負う。

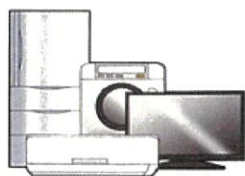
軽作業の例：



家具・家電の移動



家電製品の配線・
セットアップ



家電製品故障時の
配線確認・電話連絡



水道パッキンの取替



電球交換



重い荷物の上げ下ろし

など

「ハートフルサポーター」
作業内容例

自主事業「ハートフルサポーター」

運用内部規程

浜松市営住宅管理センター
浜松市営住宅北部管理センター

1. 事業の主旨

- ・当管理センター職員が「ハートフルサポーター」となり、高齢者や障がい者等、いわゆる社会的弱者の方のお困りごとの解決をお手伝いする「御用聞き」を行うことで、対象者の方々の利便性の向上を図る。

2. 事業の概要

- ・対象世帯に限り、30分以内程度の軽作業について、管理センター職員が無償で請け負う。
(具体的な作業内容については、別紙参照)
- ・業務請負対象世帯：原則として、以下の通りとする。
 - ・75歳以上の高齢者と障がい者いずれかのみで構成される世帯
(上記以外の世帯で、受付時に「ハートフルサポーター」適用の必要性が考えられる場合は、適宜センター長もしくは事務・保全グループ長の指示を仰ぐ。)
- ・入居者に対してチラシ等での公式な周知はせず、原則として対象世帯から電話等で相談があった場合にのみ対応するものとする。
- ・実施したサポート内容についてはその都度記録していき、事後の活動の参考材料としていく。

3. 請け負う軽作業の内容

- ・原則として、以下の通りとする。
 - ・家具・家電等、重量物の移動
 - ・家電製品の配線・セットアップ
 - ・家電製品故障時の配線確認、修理業者への電話連絡
 - ・水道パッキン類、電球の取替
 - ・重い荷物の上げ下ろし
- (上記以外の作業で、業務請負の必要性が考えられる場合は、適宜センター長もしくは事務・保全グループ長の指示を仰ぐ。)

4. その他

- ・業務請負対象世帯や請け負う軽作業の内容については、入居者の要望と公平性、管理センターの業務負荷を考慮しながら、随時見直し、必要に応じて変更していく。
- ・その他、上記以外で検討が必要な事項については、当事業の主旨を踏まえて、センター長および必要に応じて住宅課の判断を仰ぎつつ、熟慮の上決定する。

以 上

「ハートフルサポーター」
運用内部規程

5. 「買い物応援活動」実施に向けた取り組み

現在、市営住宅全体で入居者の皆様の高齢化が進んでおり、特に近隣に食品や日用品の買い物施設が無い団地において、高齢者を中心に、いわゆる「買い物難民」が発生しつつある状況となっております。その様な状況を考慮し、入居者の皆様の利便性の向上を目的として、令和3年度より、「買い物応援活動」の実施を開始いたしました。

これは、浜松市に本社を置く㈱杏林堂薬局と連携し、市営住宅において全国的に移動販売車のフランチャイズ展開をしている「とくし丸」の移動スーパー営業サービスを実施するというものです。

令和3年度は、鷺の宮団地（北団地と南団地の2箇所）、遠州浜四丁目団地（波6棟、波7棟）、豊岡団地、瞳ヶ丘団地にて実施いたしました。利用者の皆様からは、「団地周辺にお店がなく、日々の買い物に困っていたので、ありがたい」「重たいお米などを部屋まで運んでくれたり、親切丁寧な対応で感謝している」など、好評をいただいております。㈱杏林堂薬局においても、浜松市で成長してきた企業として、地元への「恩返し」の意味も込めて積極的に事業展開されており、他の団地からも問い合わせが来ております。今後も他団地での実施も視野に入れつつ、市営住宅の魅力と入居者の皆様の満足度向上に向けて、積極的に事業展開を推進してまいります。



移動販売車「とくし丸」



団地への案内チラシ

今後も他団地での実施も視野に入れつつ、市営住宅の魅力と入居者の皆様の満足度向上に向けて、積極的に事業展開を推進してまいります。

3-② 指定管理者自主事業に係る収支決算報告

・自主事業1～5 すべてにおいて、収入はございませんでした。

・支出につきましては、以下の通りでございます。

①1. 絵手紙教室におきましては、教室講師料として税込30,000円発生いたしました。

以上①の税込30,000円につきましては、全て指定管理者の自主財源で負担しております。

浜松市営住宅管理センターにおける
住宅管理人へのアンケート集計結果報告書

アンケート実施期間
令和4年2月1日～令和4年2月28日

提出日 : 令和4年3月

中部ガス不動産・日本管財グループ
浜松市営住宅管理センター

2022年 2月 22日付 管理人に対するアンケート集計結果

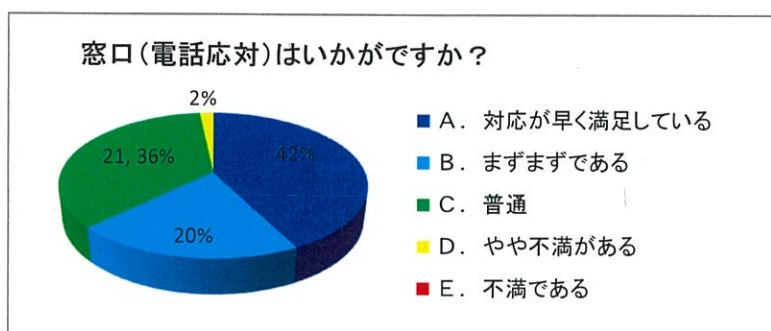
配布数 91

回収数 59

回収率 65%

1. 弊社の市営住宅管理センター窓口（電話対応）の対応はいかがですか？

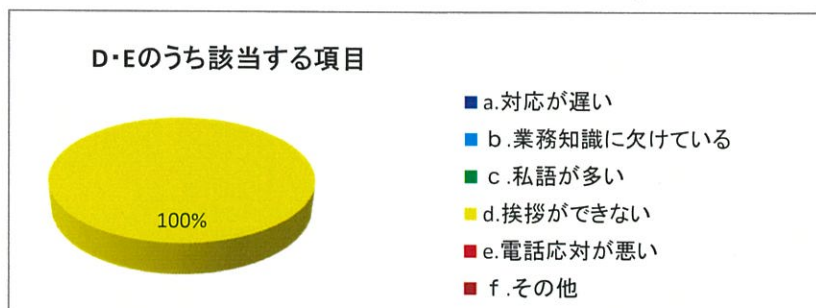
A. 対応が早く満足している	25
B. まずまずである	12
C. 普通	21
D. やや不満がある	1
E. 不満である	
59	



「1」でD・Eに○をされた方は、次の中から該当する項目に○をお願いします

a. 対応が遅い	
b. 業務知識に欠けている	
c. 私語が多い	
d. 挨拶ができない	1
e. 電話対応が悪い	
f. その他	
1	

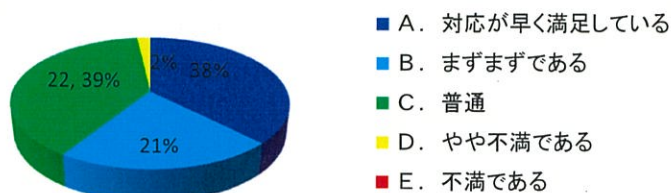
※D・E以外に○をした人の回答を含む



2.弊社の市営住宅管理センターの各現場担当者(巡回業務)の対応はいかがですか？

A. 対応が早く満足している	21
B. まずまずである	12
C. 普通	22
D. やや不満である	1
E. 不満である	
56	

各現場担当者(巡回業務)はいかがですか？

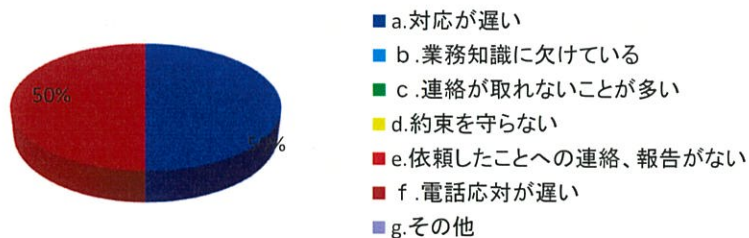


「2」でD・Eに○をされた方は、次の中から該当する項目に○をお願いします。

a.対応が遅い	1
b.業務知識に欠けている	
c.連絡が取れないことが多い	
d.約束を守らない	
e.依頼したことへの連絡、報告がない	
f.電話対応が遅い	1
g.その他	
2	

※E・D以外に○をした人の回答を含む

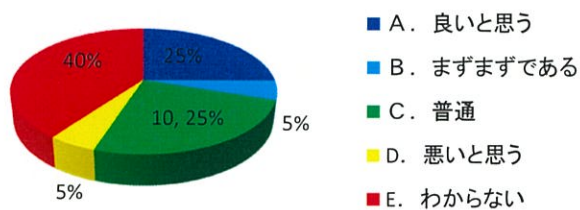
D・Eのうち該当する項目



3.弊社の市営住宅管理センターの休日・夜間の緊急時の対応はいかがですか？

A. 良いと思う	10
B. まずまずである	2
C. 普通	10
D. 悪いと思う	2
E. わからない	16
40	

休日・夜間の緊急時の対応はいかがですか？



「3」でD・Eに○をされた方は、次の中から該当する項目に○をお願いします。

a.対応が遅い	1
b.連絡がとれない	1
c.依頼したことへの連絡、報告がない	1
d.約束を守らない	
e.その他	
3	

※D・E以外に○をした人の回答を含む

Eのうち該当する項目



5 指定管理者による自己評価

5-①各評価項目ごとの報告

(1) 運営管理について

①施設の管理責任者及び管理体制

管理責任者氏名: 浜松市営住宅管理センター長 [REDACTED]
管理体制:

当グループは平成30年4月から、5年間の浜松市営住宅指定管理業務を受託しております。

当グループは、平成27年4月より豊橋市営住宅(約4,000戸)の管理運営を開始(令和2年4月より中部ガス不動産単体での受託)し、平成29年4月より岡崎市営住宅(約2,800戸)の指定管理者として管理運営を行っております(岡崎市営住宅については令和4年4月より中部ガス不動産が構成企業より離脱)。それらの経験をもとに蓄積されたノウハウを活かし、浜松市都市整備部住宅課との連携をとりながら、諸問題などに対処しております。

浜松市中区・南区・東区・西区を担当する浜松市営住宅管理センターと、北区・浜北区・天竜区を担当する北部管理センターの2拠点体制でそれぞれにセンター長を置き、事務Gと保全Gに分けて管理体制の強化に努めました。

管理体制としては中部ガス不動産・日本管財それぞれに市営住宅管理担当者を置いて両管理センターのバックアップを行うとともに、定期的な指導・監督を持続的に行うことで、管理体制の強化を図ってきました。

②施設の管理運営職員の配置

R3年度においては期初から期末まで、浜松市営住宅管理センターはセンター長(市営住宅全般管理責任者)、保全担当者4名、事務担当者3名、通訳1名の9名体制、北部管理センターはセンター長、保全担当者2名、事務担当者4名の7名体制で管理業務を実施致しました。

北部管理センターにおいては、R3年9月に事務パート職員1名が退職しましたが、適時新規採用で対応しました。

また、浜松市営住宅管理センターではR4年1月に保全担当者1名が日本管財内部の配置転換により入れ替えとなりました。

日常の管理業務に関する指導・監督は、中部ガス不動産・日本管財それぞれの管理担当者にて実施しました。

以上記載の通り、計画的に職員の配置を適切に行い、スムーズな管理運営に努めました。

(期首・期末の職員構成については後添の組織図をご参照ください)

③平等対応

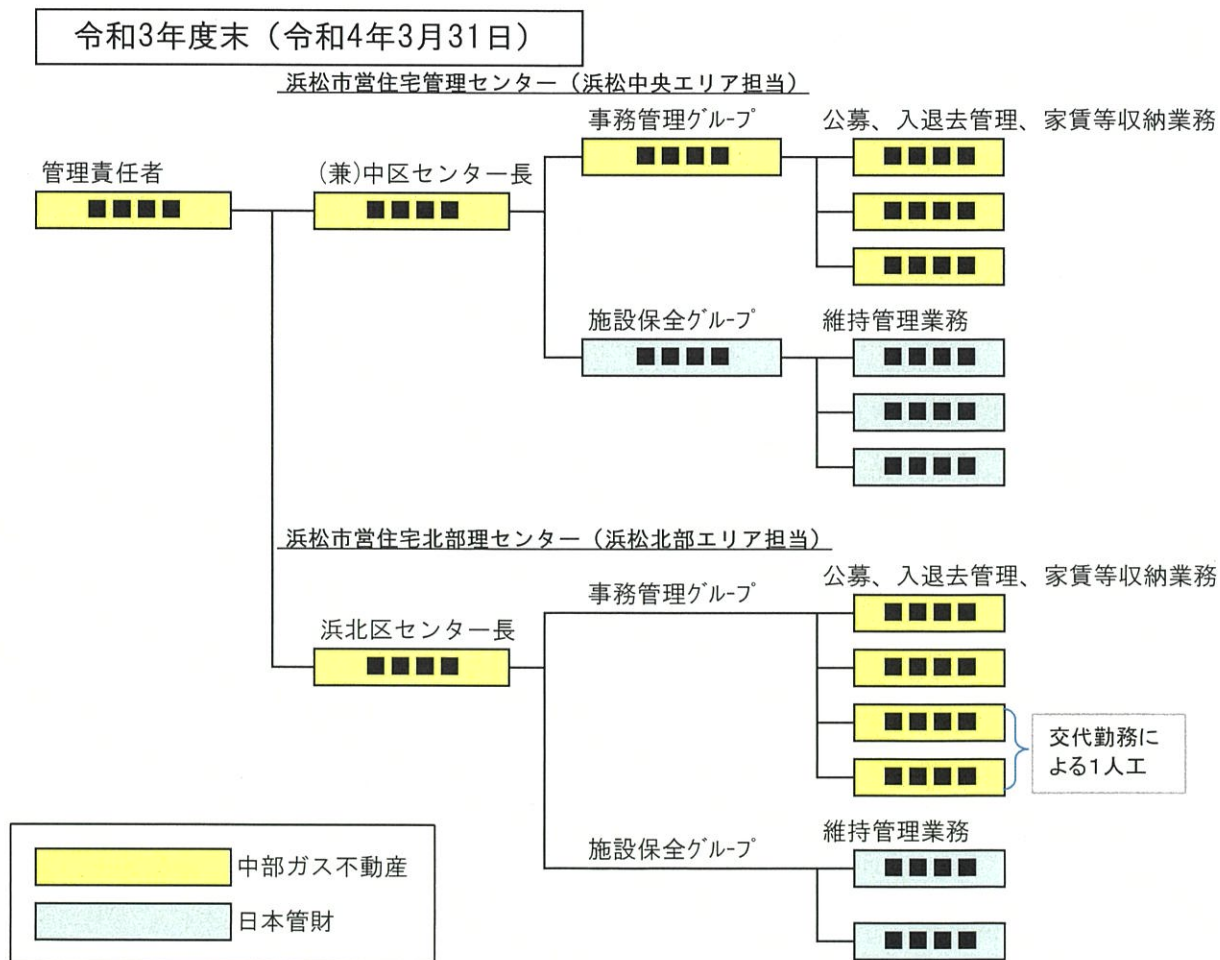
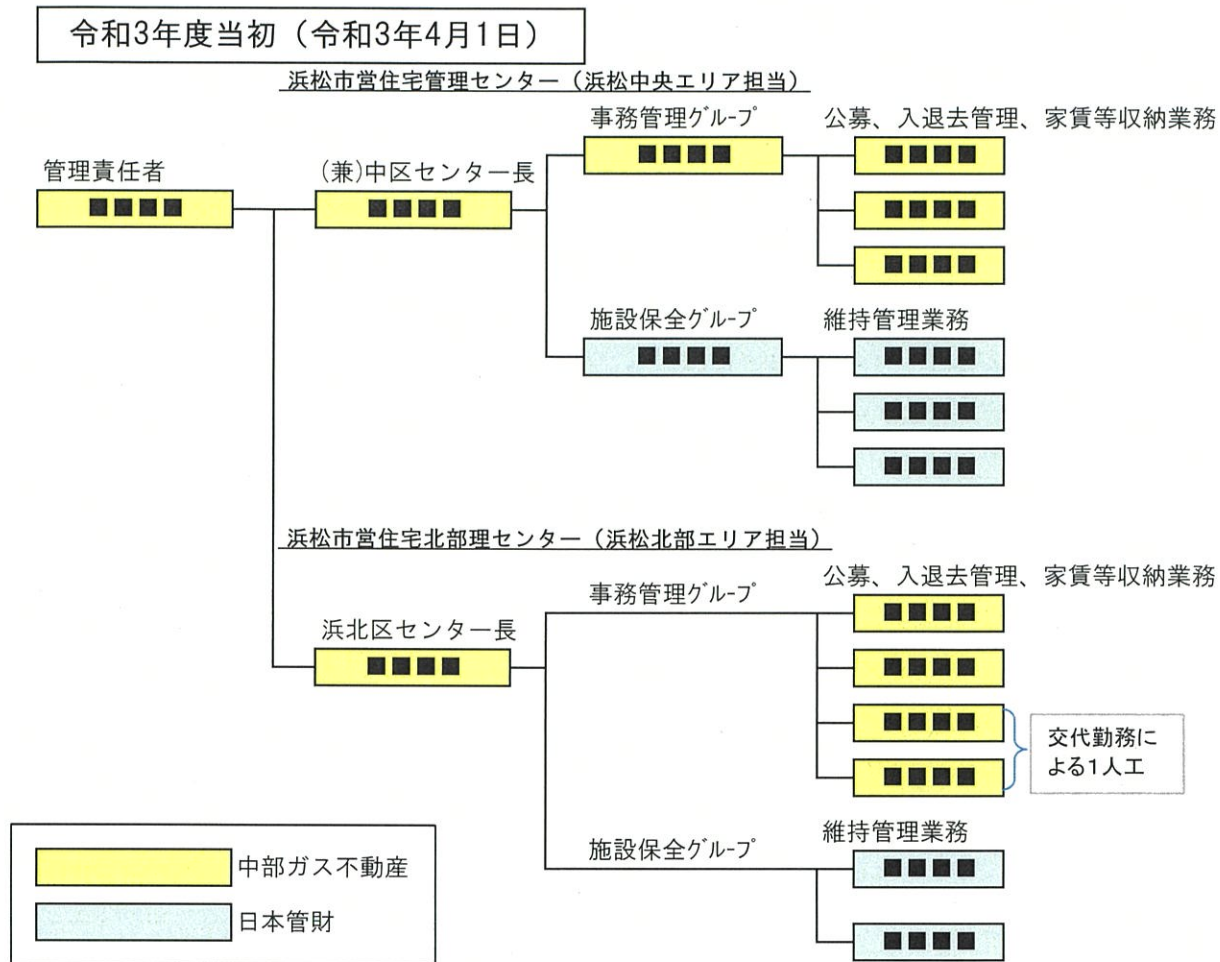
入居者だけでなく公営住宅を検討されている方など全ての市民に対して、苦情・要望及び相談等の受付は対面・電話にかかわらず、まず第一に「相手の話をよく聴く」「相手の立場で考える」を基本に、丁寧で公平な対応を心がけ、外国人及び高齢者や障害のある方に対しても、平等・公平な対応を心がけて行ってきました。

即時対応できる内容のものは、迅速な対応を心がけ、軽作業で完了する修繕や樹木剪定などは、市営住宅管理センター職員が対応しました。

また、対応に時間がかかることが推測される事案等は、相手方に随時進捗状況の報告と対応を行いながらすすめました。

入居者募集の抽選方法は、抽選会場から抽選者及び確認者を第三者として選出し、当社或いは市の職員を立会人として配置のうえ、公平かつ客観的な公開抽選を行いました。また、浜松市営住宅条例にもとづき、公平性を欠くことが無いように、申込資格の有無を事前に確認したうえで、後日、該当者に結果の通知をいたしました。

高齢者や身体に障害のある方に対しては、入居募集時に、団地・建物の特性や問題点の説明を事前に行い、入居後のトラブルを事前に防ぐよう心がけ対応しました。



④緊急時の対応の迅速化

業務時間外の事故・災害等が生じた場合の連絡先は、市営住宅管理センターに連絡を頂ければ、自動転送により、当社24時間コールセンター（日本管財の自社コールセンター）に通報される体制を構築しております。

緊急時等有事の際は、コールセンターから連絡を受けたセンター長またはセンター職員が保全職員に連絡し、協力会社にも協力を要請し、迅速な対応に努めました。時間外及び土日祝祭日の電話受付は94件あり、雨漏り・漏水等の場合には、業者を手配して対応しました。また、長期休業期間中の緊急対応については、市内の業者で対応できない場合は近隣市町村の業者を手配する等、対応が遅れることの無い様、体制を整えております。

10月の台風接近時には、センター長が前日夜から浜松市内に宿泊して迅速対応できる体制をとり、迅速な緊急対応と接近状況の適切な把握に努めました。また、平成30年度の台風時の停電の反省より作成した「停電時電話転送マニュアル」を基に、停電時の固定電話不通となった際の対応体制を整えております。

また、大規模地震等発生時に備え、携帯電話等での安否確認システムを利用して職員の安否および出社状況の適切な把握ができる体制を整えており、年度内で2回の安否確認訓練を行いました。

並行して、地震・津波等の災害や様々なリスクを想定した「危機管理マニュアル（緊急時連絡網、緊急時対応マニュアル等）」を作成し、逐次整備しております。

⑤施設・設備の維持管理

◆施設点検

建物・設備などの目視点検を月1回以上実施し、異常箇所を早期に発見することにより事故を未然に防ぐよう努めました。巡回点検では、確認する箇所、注意する事項を規定した巡回マニュアルを作成し、巡回者によって違いや見落としが無いように、団地ごとのチェック表により点検を実施しました。

設備の維持管理につきましては、監視・保守点検を適宜実施し、入居者の日常生活に支障がないよう管理し、各設備の安定的な機能確保を図りました。

◆修繕

修繕は、入居者の安全及び利便性を図るため、迅速に実施しました。また、修繕計画の進捗状況を浜松市へ報告協議しながら実施しました。緊急修繕の主な内容は、「給・排水設備」155件、「ガス設備」95件、「建築一般」280件となっており、全体では530件となりました。

「給・排水設備」は、主に給水管・排水管からの水漏れ、トイレ・台所等の排水の詰まりというものでした。給水管・排水管からの水漏れは、配管の劣化による腐食やパッキンの劣化が、トイレ・台所等の排水の詰まりは、配管劣化によるものの他、排水管清掃の未実施による長年の汚れが主な原因です。

「ガス設備」は、主に給湯器・ガス釜の経年劣化による不具合がありました。団地別では中田島団地、遠州浜団地、鷺の宮団地、北部では豊岡団地での不具合が多く見られました。設置年度により同じ団地にて故障が多く発生しています。また10年点検による費用発生が見られるようになりました。また、10月以降は、ガス設備の入荷が滞り、空家からの流用・異機種の一時的対応のため、交換が昨年の約半数になっております。

管理センタースタッフにより、簡易修繕等289件を実施し、安全管理と経費削減に努めました。

安全対策として、巡回時に不具合箇所や蜂の巣等害虫を発見した場合、修繕施工までの間に事故がないよう注意看板を用意して、入居者の安全に努めました。

◆コロナ対応部屋の修繕

コロナ禍により何らかの影響を受けた方の対応部屋を急遽5部屋用意いたしました。R2年度末には、3部屋に入居となっておりますが、R3年度末時点では入居は0部屋でした。

◆ウクライナ難民受入れ住宅を中田島団地に10部屋用意しました。

(2) 管理運営経費について

(2) 管理運営経費については、項目2「管理に係る経費の収支状況」を参照

(3) 事業実施について

①施設の効用が発揮されたか

(中区)

市営住宅の入居率向上のため、応募倍率が高い団地から退去者が出た場合は、速やかに修繕をして、入居者募集を行ってきました。

結果として、定期募集93戸、常時募集54戸の入居につなげることができました。地域バランスも配慮して行ってきました。

最近の傾向として、高齢・単身者の入居希望者が増えているため、低層階又はエレベーター配備の単身可能住宅を多めに配給するように配慮して募集を行っております。

入居者募集で定数に満たない傾向がある団地は、入居の問合せ等があった場合、積極的に入居を勧めて、入居率の向上に努めてきました。

また、常時募集により、より多くの斡旋機会が増え、部屋も選べることから常時募集の申込が増えております。

(北部)

大谷団地ほか5団地に災害支援飲料自動販売機を全8台設置し、入居者の利便性を図るとともに自動販売機側面には、団地のお知らせ(絵手紙体験教室の案内等)を掲示する等し、活用しております。

なお、自動販売機設置に伴う売上手数料は、市営住宅経費に使用し入居者に還元しました。

②自主事業の実施状況

自主事業の実施状況については、項目3「自主事業の実施状況」を参照

③市の施策との連携

浜松市からの緊急要請及び指示等については、十分に内容を確認した上で、迅速・的確に対応するように努めてきました。

また、浜松市関係所管対応者、市営住宅管理人、地元自治会とも連携しながら業務を遂行してきました。

一般管理業務は、適切な報告・連絡・相談を心がけ、遅延なく業務を進めてきました。

市が発注した工事についても、地元自治会や入居者に対しての連絡調整、市からの要請による現地調査などに積極的に協力を行いました。

- ・鷺の宮団地の屋上防水工事の際、工事事務所の選定・工事車両の駐車場選定・移動等に協力いたしました。
- ・鷺の宮団地の高木伐採等につき、自治会と相談し市に協力して見積を提出致しました。
- ・湖東(簡)団地の住替部屋の修繕見積・入退居手続きに協力しました。
- ・萩丘団地の高木伐採の立会・見積に協力しました。
- ・今切団地・領家団地の給水タンクの劣化を報告し、見積に協力しました。
- ・湖東団地のC2の鳩駆除を市と協力して実施いたしました。
- ・湖東団地の給水管入替工事の立会・空家管理について協力しました。
- ・飯田団地の高木伐採立会・見積に協力しました。
- ・湖東団地の屋上防水の劣化報告・見積に協力しました。
- ・花川団地の外壁塗装の際、工事事務所の選定・駐車場選定等に協力いたしました。
- ・イーステージの管理組合要望のゴミ部屋片づけを、市と協力し入居者に指導しました。
- ・田端団地のガス管の調査・敷き替えの見積に協力しました。

新たな入居者には、市営住宅のルールとマナーを掲載した「すまいのしおり(概要版)」をスクリーンに映し出し、わかりやすく説明しました。また、住宅使用料の支払いについては、新規入居者に対し口座振替を推奨し、全員の方が口座振替による納付となりました。

④入居者からの要望対応・市民サービスの向上

苦情や要望事項につきましては、台帳を作成し、遺漏が無いようにしました。

入居者からの意見、要望等の把握のため、毎年管理人に対してアンケート(満足度評価用紙への記入方式)を行った結果、満足度は、

- ・窓口、電話対応の満足度:「普通」以上の回答98%
- ・現場担当の(巡回業務等の)満足度:「普通以上」の回答98%
- ・休日、夜間の緊急時の対応の満足度:「普通以上(分からないも含む)」の回答95%となっております。

また、アンケート中で各現場巡回担当者への不満点として「挨拶ができない」というご意見がありました。これは真摯に受け止めて、今後の業務改善につなげてまいります。

この1年間での実務の経験を活かして、来年度以降はより適切で迅速な対応ができるよう、努力していく所存です。

(4) 地域貢献について

①地域の実情の理解

地域により高齢者や外国人が比較的多数入居している団地の地域の状況を十分に理解及び把握しながら、日々の管理業務を行ってきました。

- ・中田島団地・遠州浜団地は単身・高齢化が進んだため、長寿保険課・社会福祉課・地域包括支援センターと連携を持ち孤独死・火災等の対策をしながら、その団地に沿った型の管理を心がけて業務を遂行してきました。
- ・高齢者が多く住んでいる中区中心部の団地には、自治会・包括・民生委員と連携を取り、巡回時に特に注意深くパトロールを実施するよう心がけました。
- ・外国人が多く住んでいる団地に文書を配布する際は、日本語の文にポルトガル語を併記しての配布をしました。

②地域との連携

- ・鷺の宮団地では、管理人・自治会と協力して共益費の未払いや駐車場の不正利用等のルール違反者への対応や、お知らせ文などによる注意喚起を行いました。
- ・市営住宅の諸問題(共益費の未払い・駐車場の不正利用・動物の飼育等)について、有玉台自治会、鷺の宮自治会、富吉自治会、湖東自治会、砂丘自治会(中田島団地)、遠州浜自治会、住吉自治会、萩丘自治会、動物愛護センターなどと、連携して対応をしました。
- ・孤独死が発生した場合など、ケースによっては、住宅課・区社会福祉課・地域包括支援センター・民生委員・警察署・連帯保証人等と連携を密にしながら、迅速に対応してきました。
- ・令和3年4月～10月、市営住宅に属し、昨年と自治会長が変更になった自治会長宅へのあいさつ回りをを行い、協力を要請するとともに地域の状況把握に努めました。

③地域の活性化

- ・地元自治会と協働して、東区の鷺の宮団地入居者及び近隣住民を対象とした絵手紙体験教室「絵手紙で年賀状を書こう」を団地集会場において実施し、住民同士の交流を深め、地域コミュニティの活性化を図りました。
- ・各団地の自治会や町内会に対する消防訓練のアドバイスなどを通して、地域の活性化に寄与する様努めてまいりました。
- ・樹木剪定・設備点検・維持修繕工事・空家修繕・事務アルバイトは、地元企業やシルバー人材センターなどに作業を発注して、地域の活性化に貢献できたと思います。

5-②事後評価・監査時指摘事項に対する対応状況

・昨年度事後評価における指摘事項に対する改善について

- ・R2年度事後評価における指摘事項としては、
 - ①自主事業の更なる活性化による市民サービス向上
 - ②入居者、特に高齢者の利便性向上
 - ③入居率向上に向けた工夫などがありました。
- ・①については、別紙「自主事業の実施状況」に記載の通り、令和3年度においては5つの自主事業を実施いたしました。今後も更なる活性化を目指します。
- ・②については、自主事業「声掛け運動」「ハートフルサポーター」「買い物応援活動」などを通して、お年寄りの皆様が安心して暮らせる、利便性の高い住環境づくりを目指しております。今後も更にすみよい市営住宅づくりに努めてまいります。
- ・③については、令和2年度より導入している常時募集方式や各種自主事業などを通して、市営住宅への入居のしやすさや、団地としての魅力向上に努めました。現在のところ入居率の数値上の改善には結びついてはおりませんが、今後も入居率向上に向けて、これらの取組み継続や新たな施策の検討に努めてまいります。

・査察時指摘事項継続対応案件について

指摘事項：

- ①明渡届受付簿の事務処理の流れについて、浜松市営住宅管理センターおよび北部管理センターの間で業務内容を統一化すること。
- ・①については、①を含む業務全般において両管理センター間の業務内容統一化を目的として、毎月「浜松管理センター長会議」を実施しております。今後も、両センター間の業務内容統一化に向けた取り組みを継続させてまいります。

5-③指定管理者との協定で定める管理状況把握のために必要な事項

毎年、管理人の委嘱書・解嘱書の起案等を積極的に行っております。毎月管理人に管理人業務報告書を記載していただくことにより管理人業務の把握に努めています。

また、管理人が自治会の役員を兼任していることから、共益費等の集金に伴うトラブルが発生した有玉台団地・遠州浜団地等に赴き、管理状況の把握に努めました。

5-④労働関係法令について

- ・労働関係法令に基づき、適正に業務を履行しました。
- ・出勤、労働時間については、出勤簿等により管理し、職員それぞれの所属長並びに所属会社管理担当、総務部署において確認しています。
- ・また、健康診断等も実施し、職員の心身の健康に留意しました。
- ・中部ガス不動産、日本管財両社において職員全員のストレスチェックを実施し、心身のストレスケアに努めました。

令和4 年 4月30日

浜松市長 鈴木 康友 様

指定管理者 所在地 豊橋市広小路3丁目91番地
団体名 中部ガス不動産株式会社
代表者名 代表取締役 赤間 真吾
(構成団体 中部ガス不動産・日本管財グループ)

労働関係法令の遵守に関する報告書

施 設 名	浜松市営住宅管理センター 浜松市営住宅北部管理センター ※募集単位で複数施設の場合は、施設名を連記してください。
-------	--

- ・ 調査は、令和4年 3月に賃金（給与）を支給する者を対象とします。
- ・ 産休・育休など、支給の対象であっても、実際に業務に従事していない場合は、対象外とします。
- ・ 特定の事業を運営するために謝礼（報償費）を支払う講師等は、従事者としてカウントしないでください。

本指定管理業務 の従事者数	16名	【内訳】 期間の定めのない社員・・・・・・・・・・ 3名 期間の定めのある社員・・・・・・・・・・ 11名 派遣社員・・・・・・・・・・ 0名 パートタイム労働者（非常勤職員・アルバイト等）・・ 2名
------------------	-----	--

調 査 内 容	
1 法定基準	労働基準法 § 107, 108
作成が義務付けられている労働者名簿、賃金台帳を適正に把握するための出勤簿等を整備した。	☒ はい ☐ いいえ
2 就業規則	労働基準法 § 89, 90, 106
(1) 就業規則を作成している。なお、常時 10 人以上の労働者を雇用している場合は労働基準監督署に届出した。	☒ はい ☐ いいえ ☐ 10 人未満
(2) 就業規則を掲示、備え付け、書面の交付等の方法により労働者に周知した。	☒ はい ☐ いいえ ☐ 10 人未満のためなし

3	労働条件	労働基準法 § 15
労働条件は関係法令に照らして適正であり、次の労働条件を労働者に書面で明示している。 ・労働契約の期間 ・就業場所、業務内容 ・始業終業時刻、所定労働時間を超える労働の有無、休憩時間、休日、休暇、交替制勤務をさせる場合は就業転換に関する事項 ・賃金の決定、計算方法、支払い方法、賃金の締切日・支払日 ・退職に関する事項		
4	労働時間管理	労働基準法 § 32, 34, 35, 36, 39
(1) 必要な帳簿を備え、労務管理（労働時間等の管理、休憩・休日・休暇の付与、取得）を確実にを行った。 (2) 労働基準法第 36 条における協定（時間外労働及び休日労働に関する協定）を締結し、労働基準監督署に届出した。		
☒ はい ☐ いいえ ☒ はい 令和 3 年 3 月 21 日届出 ☐ いいえ ☐ 該当なし		
5	賃金	労働基準法 § 24, 28, 37 最低賃金法 § 4
(1) 賃金は、通貨で、直接労働者に（同意に基づき金融機関への振込みも可）毎月 1 回以上、一定日を定めて全額を支払った。 (2) すべての労働時間について最低賃金法に定める賃金額以上の賃金を支給した。		
☒ はい ☐ いいえ ☒ はい ☐ いいえ		
<賃金額> 時間給 円（静岡県最低賃金額 913 円） ※ 従事者が複数の場合は、従事者のうち最も低い者について記載してください。 ※ 月給の場合の考え方：労働条件で明示したもの $(\text{月額給与} \times 12 \text{ヶ月}) \div (1 \text{日の所定労働時間} \times \text{年間所定労働日数})$ ※ 最低賃金の対象となる賃金には、(1) 精皆勤手当、(2) 通勤手当、(3) 家族手当、(4) 臨時に支払われる賃金（結婚手当など）、(5) 1 か月を超える期間ごとに支払われる賃金（賞与など）、(6) 時間外労働・休日労働に対する賃金、(7) 深夜労働に対する割増賃金は、算入されません。		
☒ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし		
6	各種保険	労働者災害補償保険法 § 3 雇用保険法 § 4-6 健康保険法 § 3 厚生年金保険法 § 6, 9, 12
(1) 労働保険（労災保険・雇用保険）の加入義務がある労働者について、適切に加入した。 (2) 社会保険（健康保険・厚生年金保険）の加入義務がある労働者について、適切に加入した。		
☒ はい ☐ いいえ ☒ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし		

【現状について】

単身高齢者の増加に伴い、巡回や修繕確認時に訪問した住戸の方より団地または棟の高齢者の情報を収集し、安否確認等に活用しています。場合によっては、保証人や親族等に連絡して対応をしていただくこともあります。毎年単身高齢者は増加しており、今後も単身高齢者の情報収集を図り、さらに生活しやすい住環境づくりのお手伝いに努めていきたいと思えます。

以下、団地内の問題案件が増えてきております。

- ・入居者の減少で共益費が不足しているが、年金生活者・生活保護世帯が多く値上げできない。
- ・高齢者が増えて、共益費の集金や電気料などの支払いをやっていただく方がいない。
- ・共益費の未収者への督促を団地から依頼されて行っても支払いに応じてもらえない。
- ・高齢者の為、自治会活動(清掃等)に参加できなく、出不足金も払えない。

外国人への新規入居者へは、通訳(ポルトガル語)が生活習慣の相違や団地のルール説明を事前に行っています。団地でお知らせ文等で翻訳が必要な場合は、翻訳文による指示等を行い、団地のコミュニケーションが図られるように努めています。騒音や駐車違反などは、通訳を通して説明を行い改善する様に取り組んでいます。

管理エリアが広範囲にわたり、団地数も多いため、特に台風や強風後の対応について、巡回担当者では十分に対応しきれないため、管理人・協力会社にも協力を要請し、速やかに対応できるように努めております。

【意見・要望について】

入居者・同居者増加のための条件付けで2台目・3台目の駐車場貸出を許可してほしい。

- ・中田島団地・遠州浜団地・鷺の宮団地は、空き駐車場が多く違法駐車が後を絶ちません。2台目・3台目の駐車場を貸すことにより家族での入居を多くし、孤独死を少なくする効果も期待できると思います。

浴槽・風呂釜等の更新費用の入居者負担について

- ・入居時、入居者負担で設置したものが老朽化して取替の時期が来ている方から、家賃負担が増えてもいいから市で設置してもらいたいという意見が多く寄せられています。取替には15万円～30万円程度の費用負担となり、年金生活者には取替費用が重荷となっております。

・浴室・風呂釜等は市設置から15年以上が経過しており、着火の不具合・爆音等が出ているため、安全面から緊急修繕は余儀なく行わざるを得なくなり、修繕費を圧迫しております。但し本年度後半は、半導体不足の影響を受けたガス設備の供給不足から取替ができなくなり、空室部屋の設備で賄ったため、風呂設備の取替は昨年度の半分程度になっております。

設置から15年以上たつものについては、市の計画修繕に組込んで頂きたい。

市で取替の場合は指定管理者が調査し、台帳を作成しております。

当グループは、平成30年4月1日から浜松市営住宅の指定管理業務を受託し、事業を開始いたしました。当グループの他市での運営経験を活かし、5年間の指定管理業務の4年目を完了いたしました。運営エリアの広範さなど、当市独自の特性を鑑みた運営体制で、下記の様な取り組みを通して、安心・安全な公営住宅運営を目指して業務を遂行してまいりました。

◆入居募集、入居率向上

- ・平成30年度において年3回だった定期募集実施回数を1回増やし、年4回実施としております。
- ・入居を希望される市民の皆様がスムーズに市営住宅の募集状況を確認できるよう、ホームページの速やかな更新を行うとともに、昨今増加傾向にあるスマートホン利用者への対応策としてモバイル専用ページを作成し、すばやく手軽に物件確認ができるように体制を整えております。
- ・また、増加しているブラジル系外国人の方に配慮して、ホームページにポルトガル語の募集案内ページやFAQページを追加し、ホームページの利便性向上と入居率改善に努めております。
- ・R2年度より随時募集を常時募集方式に切り替えました。結果として、令和2年度の随時募集での合計入居戸数46戸に対し、令和3年度の常時募集での合計入居戸数54戸と、若干ではありますが増加いたしました。今後も入居率向上に向けた取り組みを推進してまいります。

◆入居説明

- ・入居される方は、初めての団地生活の方が多く、また、高齢者や外国人など、様々な方が一つの棟の下で共同生活を営むこととなるため、少しでも不安な事項が払拭できる様事に入居説明会を開催しました。この説明会では、「市営住宅すまいのしおり」を基に説明を行い、これまでの管理経験により、特に重要なことや、トラブルになると危惧されることについては、事前に対処法を説明しトラブル防止に努めました。

◆維持保全

- ・建物、設備の状況の把握により不具合箇所の早期発見をし、コスト削減に努めております。市営住宅は、築年数が30年を超える建物も多く、劣化がかなり進んでおります。現状を確認して、市と協議し適宜修繕工事を行い維持保全に努めました。

◆お客様サービス向上

- ・公営住宅を管理する上で、自治組織をまとめる自治会長や管理人様との連携は不可欠であるとの考えのもと、自治会長や管理人様への定期的な巡回や電話連絡により、お互いに風通し良く情報共有をしながら、良好な関係構築に努めました。
- ・浜松市北部のお客様の満足度向上のため、北部管理センターにおいて、天竜区に天竜区出張所を毎週金曜日に開設し、入退去等の各種申請や相談の受付を実施しました。

◆協力業者との連携

- ・当センターでは様々な業者と連携しながら公営住宅の運営を行っております。3月に、協力業者の業務知識向上を目的とした研修会の実施を予定しておりましたが、コロナウィルスの影響で文書配布での実施としました。内容としては、人権・接遇マナー、書類提出時の注意事項、工事の安全衛生、個人情報の取扱、等についてです。

◆センター職員の業務レベル向上

- ・中部ガス不動産の所属するサーラグループの研修制度等を活用して、コンプライアンス研修、情報セキュリティ教育、ビジネスマナー研修等を実施し、職員の業務レベル向上に努めました。
- ・幹事会社である中部ガス不動産が所属するサーラグループの通信教育制度を活用して、パソコンの技術やビジネスマナーの向上に努めました。
- ・認知症の方への対応ノウハウ修得を目的として浜松市高齢者福祉課が開催する「認知症サポーター養成講座」への職員の参加を推進しておりますが、令和3年度はコロナの影響で中止となりました。

◆廃棄物の適切な処理

- ・協力業者に対しては、産業廃棄物が発生した際にはマニフェストを確実に受領する等して、廃棄物の適切な処理を推進しました。

◆障害者雇用の促進

- ・団地の草刈り等の業務を天竜厚生会に依頼する等して、障害者雇用の促進に努めました。

◆省エネ・環境負荷軽減

- ・駐車場灯や共用部の電球の交換の際は、業者と相談してLED化しております。また、管理センター事務所内では、各種資料は紙ベースでなく、パソコン上の共有フォルダにて電子データでの保管に努めております。

◆大気汚染防止法による事前調査の実施

- ・市と協議し、空家修繕の際、事前にアスベスト調査を実施しております。

今後も、この4年間の実績や経験、他市での運営ノウハウを活用し、より質の高い公営住宅管理を目指して業務に取り組んでいく所存でございます。今後ともご指導ご鞭撻のほどお願い申し上げます。