

令和 5 年度  
大阪市営住宅等指定管理業務事業報告書  
【平野区の区域の市営住宅及び共同施設】

大阪市住宅供給公社

## 目 次

+

1. 指定管理者の名称、主たる事務所の所在地 .....	1
2. 代表者の氏名並びに担当者の氏名及び連絡先 .....	1
3. 市営住宅等の管理の業務の実施状況	
(1) 平野住宅管理センター業務の実施状況 .....	1
(2) サービス向上策の実施状況 .....	4
(3) モニタリング実施状況 .....	6
(4) 令和5年度の業務運営上の課題の改善や取組み .....	7
(5) その他 業務に関連する状況 .....	11
4. 市営住宅等の管理に要した経費等の収支の状況 .....	12
5. 自主事業の実施状況及び収支の状況 .....	13
6. 業務実施状況資料 (別表資料編) .....	17

## 1. 指定管理者の名称、主たる事務所の所在地

指定管理者の名称	大阪市住宅供給公社
主たる事務所の所在地	大阪市北区天神橋6丁目4番20号

## 2. 代表者の氏名並びに担当者の氏名及び連絡先

代表者の氏名	大阪市住宅供給公社 理事長 田中 義浩
担当者（業務責任者）	平野住宅管理センター所長 金川 聡 (連絡先) 06-6703-4236

## 3. 市営住宅等の管理の業務の実施状況

令和5年度の市営住宅等指定管理業務について、弊社の市営住宅等指定管理業務実施に係る以下の「基本理念」と「基本方針」に則り実施しました。

### 「基本理念」

安心して暮らせる社会の実現を目指し、私たちの「強み」を最大限に発揮して、公平で心に寄り添った市営住宅管理を全力で進めます。

### 「基本方針」

次の8項目を基本方針として業務を実施しました。

- 1 公平・公正なサービスを安定的・継続的に提供いたします
- 2 ご入居の方々的心里に寄り添ったきめ細かなサービスを提供いたします
- 3 個人情報の厳守と人権の尊重による管理運営を進めます
- 4 緊急時等の的確な対応など、安全・安心な暮らしの場を確保いたします
- 5 コミュニティを育む住環境の形成を支援いたします
- 6 市民に支持される厳正な管理を進めます
- 7 市営住宅ストックの効果的・効率的な維持管理を進めます
- 8 地域・NPO等と連携し、充実したサービスの提供と地域への貢献を進めます

### (1) 平野住宅管理センター業務の実施状況

平野住宅管理センターが管轄する平野区の市営住宅54団地24,394戸について、所長以下47名体制で次の業務を実施しました。(R6.3.31時点)

#### ① 平野住宅管理センター来訪件数等

・平野住宅管理センターの年間来訪件数22,880件、年間電話問合せ件数48,348件ありました。来訪件数の月間推移は「別表1」のとおりです。

#### ② 入居者募集関連業務

・中堅層住宅の空き住戸の案内に加え、7月と2月の定期募集時に公営住宅の空家見学会を行いました。  
7月 (R5.7.7及びR5.7.12の2日間 長吉出戸南第1住宅で実施)  
2月 (R6.2.6及びR6.2.9の2日間 瓜破東第2住宅で実施)  
・入居者募集関連業務として、募集期間における「申込みのしおり」の配付及び入居資格等の問合せなどについて対応しました

### ③入退去等の手続業務

・入退去等の手続業務において、公募により入居される方への鍵渡し件数及び退去に伴う返還届の受理件数、附帯駐車場の使用承認書交付件数及び返還届の受理件数については「別表2」のとおりです。

その他、次の入退去等に係る業務を行いました。

- ・建替事業等に伴う市への空家住戸鍵の引継ぎ業務（287件）
- ・附帯駐車場の目的外使用許可に関する補助業務（15件）
- ・時間貸し等駐車場事業に関する業務（5団地）
- ・市からの指示に基づく附帯駐車場の駐車区画集約に伴う駐車区画移動等の調整業務（1団地、移動台数44台）
- ・住宅返還に伴う退去前立会検査業務（698件）、退去後の住戸検査業務（904件）
- ・単身者の死亡等による住宅返還手続に係る相続人調査業務（128件）
- ・敷金還付請求書の送付及び請求内容審査業務（178件）

### ④居住の上での各種手続き及び入居者への指導、連絡等に関する業務

・住宅及び附帯駐車場に係る各種申請及び届出等の受付・審査件数等については「別表3-1」及び「別表3-2」のとおりです。

・休日・夜間等の緊急連絡の対応件数は「別表4」のとおりです。

・入居者の保管義務等違反、苦情及び不正入居等に係る対応件数については「別表5」のとおりです。

（対応処理状況については「市営住宅管理システム」にて月次で市へ報告）

・「使用承認状況証明書」及び「自動車保管場所使用承諾証明書」の発行件数は、「別表6」のとおりです。

・連絡員の選任状況は「別表7」のとおりです。

・貸付停止住宅等の共用部分の空家戸数相当分の電気料金の支払い状況は「別表8」のとおりです。

・住宅での巡回受付管理業務の実施状況は「別表9」のとおりです。

なお、今年度は巡回対象住宅の自治会に巡回受付管理業務の実施の可否をお聞きして、瓜破西住宅と瓜破2丁目住宅にて実施を行いました。

その他「居住の上での各種手続き及び入居者への指導、連絡等に関する業務」として仕様書等に則り以下の業務を行いました。

○入居者の安否確認業務（確認件数270件）

○空家及び市営住宅の附帯施設の鍵の管理業務

○業務責任者を防火管理者に選任し管轄する市営住宅の消防計画の策定及び避難訓練等防火管理業務

○平野住宅管理センター管轄の全自治会に役員選任状況の聞き取り調査や共用部分の管理、集会所の運営など自治会等との連絡調整業務

#### ⑤家賃・駐車場使用料の収納に関する業務

- ・家賃決定のための収入認定、家賃変更（収入更正、家賃福祉減免）、駐車場使用料の減免決定に係る補助業務等の処理対応件数は「別表10」とおりです。
- ・家賃・駐車場使用料収納業務及び滞納整理業務の処理対応件数は「別表11」とおりです。
- ・高額所得者明渡請求等補助業務の処理対応件数は「別表12」とおりです。

#### ⑥施設管理に関する業務

- ・施設の補修・整備に関する業務の処理対応件数については「別表13」とおりです。
- ・施設の保守点検に関する業務の内、外部委託による保守点検実施件数は「別表13」とおりです。また、従事職員3名により毎月、平野住宅管理センターが管轄する全住宅について現場巡視を行いました。（現場巡視状況は月次で報告）
- ・新築住宅等引継業務件数及び建替住棟閉鎖の対応状況は「別表14」とおりです。

その他「施設管理に関する業務」として仕様書等に則り以下の業務を行いました。

- 募集センターと連携し市からの提供データに基づく、住宅の用途廃止、住戸改善事業又は新築住宅の住宅データの追記及び修正、住宅敷地内樹木等の変更による図面の修正などの「市営住宅管理システム」への更新入力業務
- 計画改修工事の実施に伴う工事施工事業者へ必要な情報提供及び支障物等の撤去や自治会等への調整を実施
- 市へ提出された行政財産使用許可申請について市の使用許可判断のための確認補助業務を実施（確認書発行件数 93件）
- 行政財産使用許可に伴う工事实施の現場履行確認（対応件数 3件）

#### ⑦敷地管理に関する業務

- ・敷地巡回点検業務を毎月実施し、市営住宅敷地内において許可を得ず設置されている不占物について、随時、撤去等の指導を行いました。  
（巡回及び指導状況は月次で報告）
- ・附帯駐車場の使用状況について月1回以上の巡視を行い、不適正使用があった場合は市の「指導マニュアル」に基づき適正化指導を行いました。  
（巡回及び指導状況は月次で報告）
- ・市営住宅敷地内に設置されている看板の適正管理については、市との協議のもとに年間取組みのスケジュールを策定し、市の「看板適正管理対応マニュアル」に基づき適正化指導を行いました。  
（指導内容について、随時、市と協議し、実施状況を報告）

## ⑧上記業務に付随及び関連する市営住宅等の管理に必要とされる業務

《市営住宅等の管理に係る危機管理及び安全管理について》

- ・大阪市営住宅等指定管理業務基本協定書第 12 条に定める「緊急時発生対応計画」に基づき、迅速かつ的確に事故や災害等への対応を行いました。
- ・令和 5 年 8 月 15 日早朝に近畿地方への上陸が予想されました台風 7 号への対応については、被害状況などの情報連携を図るため、14 日中に災害動員を発令し対応しました。
- ・令和 6 年 1 月 1 日発生した令和 6 年能登半島地震により、大阪市内でも震度 4 を観測したため、市営住宅の被害状況の把握及び大阪市との情報連携等を図るため弊社において災害動員を発令し、体制を整えました
- ・その他、火災や漏水等の事故発生時には、速やかに市へ事故報告を行うとともに「緊急時発生対応計画」に基づき、適切な処理対応を行いました。

(処理対応件数は「別表 5」参照)

- ・各センターでは弊社が独自に作成している「災害時行動マニュアル」を常備しています。随時、従事職員に周知するとともに、災害発生直後から職員が災害対応を開始できるよう各センターに備蓄している各種防災備品(帰宅困難者対応備品、救急用品、事務所応急対応備品等)の在庫や賞味期限などの確認を行いました。

《その他の市営住宅等の管理に必要とされる業務》

- ・建替事業による除却予定の閉鎖住棟における配管等盗難防止策を行いました。  
(防犯カメラの設置)
- ・業務実施場所である「平野住宅管理センター」の維持管理業務を市の仕様書等に則り適切に行いました。(随時、市において履行確認済み)

## (2) サービス向上策の実施状況

### ①経費縮減に係る取組み

空家補修及び緊急補修業務においては、公募により実績のある施工業者を「緊急補修業者」として選定し、過度な補修工事とならないよう弊社が策定した「標準単価表」により「緊急補修業者」の補修工事の仕様や単価を統一して経費の縮減を図っていますが、引き続き原材料価格等の高騰から緊急補修業者の補修工事に大きな影響が生じています。そのため工事の質の低下を来すことが無いよう業務代行料の範囲内で可能な限りの補修工事を行いました。保守点検業務については令和 3 年度から最長 5 年間の長期継続契約を締結し、長期契約によるコスト縮減を図るとともに、安定して業務が実施できる体制を構築しています。

## ②平野住宅管理センター窓口営業時間

月曜日から金曜日の平日の営業に加え、土曜日、毎月最終日曜日の9時～17時30分までの窓口営業を行いました。

・土曜日来訪件数1日平均 約38.5件 ・日曜日来訪件数1日平均 12.5件

各月の最終日曜日の実施日は下記のとおり

(4/30・5/28・6/25・7/30・8/27・9/24・10/29・11/26・12/24・1/28・2/25・3/31)

## ③ 入居者支援(福祉部門との連携) 特に強く連携して対応した件数26件

平野住宅管理センターでは、住宅セーフティネットとしての役割を担う公共性の強い市営住宅の特性を理解し、特に福祉的な配慮を必要とする方が安心して安定的な生活が営めるよう、専門知識を有する平野区役所や平野区社会福祉協議会、区内の地域包括支援センターなどと日常的に連携して対応を行いました。

(主な事案)

- ・住戸内での入居者の安否確認について、対象者が生活保護世帯や単身高齢者の場合は、区役所の福祉部門や包括支援センター、区社会福祉協議会等と連携した対応を行いました。
- ・アルコール依存の単身高齢の入居者が泥酔した状態で自室より荷物等を階下に投げ捨てるなど迷惑行為が続くため、一昨年に本人が提出した迷惑行為是正への誓約書を基に自主退去を促していますが、単身高齢者ということもあり退去による事案解決については困難を極める状況から、地域包括支援センターと深く連携しながら近隣への影響も視野に入れた迷惑行為の指導を継続しています。
- ・単身入居者が近隣トラブルを起こす事案があり、精神状況が不安定であるため、区役所や社会福祉協議会、病院の担当者と連携・協議を行い対応しました。
- ・若年の単身入居者が夜中に大声で叫んだり、ごみ出しを分別せず行うことなどから、近隣から苦情が絶えず指導に苦慮している事案について、本人の精神状況などから迷惑行為の是正指導のみでは解決に至らないため、引続き区役所の福祉部門と連携し、見守り・指導を実施していきます。
- ・異臭がするとの近隣入居者より通報を受け訪問したところ、単身高齢者宅がごみであふれている状態でした。包括支援センターと連携しケース会議への参加や他の関係機関と根気強く継続した生活指導・支援を行った結果、ごみの放置状態による悪臭は解消しました。

## ④ 入居者支援(家賃減免(更新)出張相談・受付)

家賃減免(更新)出張相談・受付業務につきまして、高齢者を対象としている個別訪問による対応は新型コロナウイルス感染対策の関係から巡回管理受付業務実施時に行うこととしています。ご事情により平野住宅管理センターへの来所や郵送による手続きが困難な方には、家賃減免申請及び各種手続きなどの問合せ内容を良くお聴きして、現場巡回時などの機会に手続きができるよう努めました。

### ⑤ 入居者募集住戸の間取り図・写真の提供

令和4年1月5日から随時募集中の住戸について、間取り図等を弊社ホームページに掲載し入居申込時の情報提供を行いました。

### ⑥ 入居者募集時の空住戸の見学

- ・7月募集 長吉出戸南第1住宅で実施しました。  
7月7日(案内9件)・7月12日(案内:9件)
- ・2月募集 瓜破東第2住宅で実施しました。  
2月6日(案内:7件)・2月9日(案内:9件)

### ⑦ コミュニティ形成・活性化支援

- ・自治会の共益費徴収事務等をサポートするため、自治会長宛に入居開始日と入居住戸番号のみを記載したリストを送付しました。(476件送付)
- ・窓口来訪された外国人の方とコミュニケーションを図るため、通訳の派遣やスマートフォンの翻訳アプリなど活用して、丁寧な対応を行ってきました。
- ・新たに入居される外国人の方に対して、弊社が英語等に翻訳した「住まいのしおり」の簡易版を作成し配付しました。
- ・令和5年度においては、コロナの5類移行に伴いコミュニティ形成に資するイベント等が開催できるよう、地域福祉活動コーディネーターと集会所を利用したコミュニティ形成の醸成に向けた協議を行うとともに、地域コミュニティ活性化活動に積極的な自治会にお伺いして、活動に向けた課題やその効果などについて意見交換を行い、イベント等の開催に繋げて行くことができました。

※コミュニティ形成・活性化支援の取組み状況は、「5. 自主事業の実施状況及び収支の状況」にも記載しています。

### (3) モニタリング実施状況

- ・モニタリングの実施につきましては、平野住宅管理センターに来所された方へアンケート(以下「来訪者アンケート」という。)の協力をお願いするとともに、入居者へのアンケート(以下「入居者アンケート」という。)として当住宅管理センターが管轄する団地から無作為に抽出した4団地の入居者へアンケートを実施いたしました。
- ・住宅管理センターへは様々なご相談が寄せられます。時には対応に相当な時間を要する事案もありますが、弊社のこれまでの経験を活かして職員が根気強く話を聴き、市営住宅の目的を理解し、お客様に納得頂けるように丁寧な対応に努めました。また、定例の業務連絡会において、お客様の接客時に生じたトラブル事例について職員間で共有し、その接客対応の検証と改善を行いました。
- ・「来訪者アンケート」では弊社職員の接客対応について概ね高評価を頂けていますが、申請案内を一斉発送された時期や各種申請関係の月末締切前などは来訪者が多く、どうしても待ち時間が長くなりご不便をおかけする状況になりますが、担当者への相談等がな

い申請、届出については「出すだけポスト」の利用を昨年度から積極的に周知し有効に活用されています。

- ・また、「入居者アンケート」でも満足度については、お礼の言葉もあり概ね高評価を頂くことができましたが、修繕関係や苦情対応に厳しいご意見もありました。「入居者アンケート」へ寄せられたご意見については、適切に対応いたしました。
- ・頂いたご意見を今後のサービスの向上に活かして、入居者のニーズに応えられるよう継続的に職員の業務スキルの向上を図って参ります。
- ・その他、施設の管理運営状況や事業計画の実施状況などについて、毎月「業務チェックシート」を作成し業務全般に関する自己点検・自己評価を行いました。

○「来訪者アンケート」

項目：「言葉遣いと態度」「窓口の迅速さ」「説明のわかりやすさ」

(普通以上の割合：99.4% 上記3項目の項目平均値)

○「入居者アンケート」

来所時の窓口対応項目：「言葉遣いと態度」「窓口の迅速さ」「説明のわかりやすさ」

(普通以上の割合：98.2% 上記3項目平均値)

電話対応項目：「言葉遣い」「電話対応のスムーズさ」「説明のわかりやすさ」

(普通以上の割合：95.1% 上記3項目平均値)

修繕業者の対応項目：「親切・丁寧さ」「迅速さ」「施工の状態」

(普通以上の割合：93.0% 上記3項目平均値)

なお、平野住宅管理センターの利用者及び入居者の満足度の成果目標は、80%以上となっています。アンケートの結果の詳細は「別表15」を参照してください。

#### (4) 令和5年度の業務運営上の課題の改善や取組み

- ・月1回定例開催される指定管理調整会議へ業務責任者である平野住宅管理センター所長が出席し月次の業務報告を行うとともに、市との情報を共有し業務実施上の課題等についても協議を行いました。
- ・家賃、駐車場使用料の滞納整理業務におきましては納付勧奨業務を実施し、成果目標となる収納率達成に向けてより効果的かつ効率的な取組みを進めてきました。  
年間の収納率向上に向けた電話による納付勧奨件数(休日、夜間を含む)は、延べ約9,600件に及びます。当住宅管理センターの来訪件数は年間約22,900件で、その内家賃等の納付などの来訪件数は約6,500件ののぼり、全来訪者数の約3割以上を占めています。他の住宅管理センターと比べ当住宅管理センターが対応する窓口納付の件数が非常に多く、納付忘れからの滞納に繋がらないよう、その都度、家賃納付の口座振替への切替えを繰り返し依頼しました。また、各種手続きや住まい方等の相談で来訪いただいた際にも、必ず家賃等の納付状況を確認し納付が遅れている場合は支払期日を確認して納付勧奨を行うとともに年度末の収納強化に向けて、3月に約60件の呼出状の追加発送を行うなど、収納率の確保に向けた取組みを出来得る限り行いました。
- ・納付相談においても、入居者の生活状況や支払い能力など、滞納となる原因と実情を丁寧に確認し、滞納の原因を取り除くことができるよう福祉減免制度の説明や状況に応じ

て区役所の福祉関係機関（生活保護窓口・生活困窮窓口・地域包括支援センター）を紹介するなど長期滞納とならないように努めました。

- ・家賃決定のための収入認定補助業務につきましては、収入申告書の受付・審査及び住宅管理システムへの入力業務など約2万件の処理を5ヶ月間の限られた期間で平常業務と並行して行う必要があることから、業務の適正な進捗管理を徹底するため、より効率的な業務手法などについて事前に担当者間で数回にわたる打ち合わせを行いました。具体的には、業務の集中処理に伴う作業場所の確保や従事人員の重点配置、収入申告の審査精度を上げるための審査工程の見直しを行うとともに、収入申告審査時に不適正入居が判明した事案について、速やかに是正指導を行うことができるよう担当者間で連携し、適正入居へ向けた指導を行いました。
- ・センターの立地上、他の住宅管理センターと比べ来訪者が非常に多く収入申告受付時などのピーク時では、来訪者の待ち時間が長時間に及ぶことがあります。そのためセンター受付窓口が集中する時期の対応策として「出すだけポスト」を設置しました。入居者への書類送付時における周知チラシの同封や、センター待合室にポスター掲示を行うなど「出すだけポスト」の利用促進に向けた周知を徹底し、出来る限り来訪者の待ち時間の短縮に努めました。併せて事務所を活用したサービスの向上対策として、来所いただいた際の待ち時間に見えていただけるよう待合室の座席背面に消火器点検詐欺等ご注意いただきたい内容と時間外緊急連絡センターの連絡先の掲示を行いました。
- ・事務所が単独建物であるため、自主的な防災訓練として水消火器を使用した消火器訓練・防火防災訓練・AED講習会・防災用品の点検を実施し、来所者および職員の安全確保等に努めました。
- ・令和5年度におきましても新型コロナウイルス感染症の影響などにより収入が著しく減少した世帯からも多種多様な相談を受けました。当該世帯より丁寧な聴き取りを行い応能減額制度や家賃福祉減免制度について説明を行うとともに、申請書類等に不備があった場合は文書連絡だけでなく申請者へ直接架電するなど、当該世帯が速やかに制度利用できるように入居者の立場に立った対応を行いました。  
また、文書連絡と電話連絡を行っても意思疎通が困難であると考えられた場合は、当住宅管理センターの立地を活かし職員が直接ご自宅を訪問し入居者の方へ丁寧に説明を行い、ご親族や福祉関係機関へのサポートをお願いするなど可能な限り入居者が円滑に制度を活用できるように取り組みました。
- ・迷惑行為等について、ゴミや物の溜め込みによる異臭や入居者間のトラブル事案、共益費の滞納などが生じましたが、毅然とした指導を行うとともに、当事者と丁寧に対話を続けながら当該行為の原因を的確にとらえて必要に応じて区役所や地域福祉関係機関と連携し対応を行いました。
- ・特に、住戸内のゴミや物の溜め込みによる異臭などの苦情については、原因者のメンタル的な要因が影響していることが多くあり、複数回にわたる訪問を行い原因者と対話を続けながら生活全般の支援に繋ぐため、区役所と連携を密にして区社会福祉協議会や包括支援センター、地域の協力も得ながら、ヘルパーの定期的な訪問などにより課題解決を図ることができました。

- ・自治会運営において、入居者間のコミュニティが希薄となり、共益費未払い問題について多くの自治会から相談を受けています。弊社からも督促文書を送付するなど対応を行い自治会運営の支援を行いました。
- ・単身高齢者の入居者の方が、暑さにより体調を崩し玄関先で動けずほぼ寝たきりの状態となっている事案が発生しましたが、本人が救急搬送を拒否したため、各関係機関(区役所・地域包括支援センター・社会福祉協議会・民生委員等)と連携し、見守り訪問を行い、体調の回復に努めました。また当該入居者は、住宅内にごみや物を溜め込んでおり、迷惑行為となっていました。見守り訪問により一部解消することができました。
- ・精神的に不安定な状態から迷惑行為を行う入居者については地域包括支援センターを始めとした関係機関と解決に向けたケア会議を行いました。今後も関係機関と連携を取り丁寧な対応を行います。
- ・複数の建替住宅から一つの建替新築住宅に本移転入居となった事案について、各々の住宅でコミュニティが形成されていたため、自治会の設立が円滑に進まず自治会役員不在の期間が発生し住宅の自治運営に支障が生じたことから、自治会組織の立ち上げについて市担当課と協議のうえ、当住宅管理センターの担当職員が自治会組織設立に向けて入居者と真摯に向き合い全力で支援し、自治会設立に至りました。
- ・施設の管理におきましては、昨年度と同様に建替事業による移転後の住宅における不法投棄や住戸内電気配線等の盗難などの防犯対策のため、敷地内への侵入防止対策や防犯カメラの設置を行い、不法投棄などを抑止することができましたが、令和6年3月頃から新たに水道メーターの盗難事案が多数発生したため、平野警察署や自治会と速やかに情報共有を行い、警察による巡回強化や現地に注意喚起文書を掲示するなど防犯活動の強化を行っています。
- ・令和6年度より市営住宅の浴室に浴槽がない住宅へ市が浴槽等風呂設備を設置する業務の開始にあたり、入居者が設置した浴槽等については、令和6年4月以降は市(指定管理者)で撤去を行うことになりました。その為、退去時の説明時に混乱が生じないよう市との業務の取扱いの協議結果に基づき、当住宅管理センター職員が数回にわたりその対応方法を検討してきました。退去の連絡があった際に浴槽撤去の取扱いに変更がある旨の説明を令和6年3月から開始し、検討内容を踏まえた丁寧な説明を行い混乱なく事業開始ができました。
- ・令和5年度の経常補修業務においては、施設の劣化等による事故の発生リスクを軽減するために事業費の執行状況や今後の計画改修工事の実施予定、建築及び設備の保守点検並びに敷地等の巡回点検結果等を勘案した予防保全的な補修工事を自治会等との協議も踏まえ積極的に行いました。
  - 予防保全的に実施した主な補修工事
    - 住棟及び付属棟の外壁補修、消火ホース取替、給水装置取替など
- ・引き続き原材料価格等の高騰から補修工事費に大きな影響が生じています。そのため弊社におきましては、工事の質の低下を来すことが無いよう業務代行料の範囲内で可能な限りの補修工事を行っているところですが、この状況で推移しますと収支計画に多大な

影響を及ぼすことが想定されるため、その経費の対応について、市と協議を行っていく必要があると考えています。

### 【能登半島地震被災者の受入対応】

市営住宅におきまして、令和6年1月1日に発生した令和6年能登半島地震の被災者の受け入れを行いました。（3月末時点 7件）

大阪市からの依頼を受け緊急措置として、早期に入居できるよう入居住戸の補修工事を最短期間で行うとともに、被災入居に際して必要となる生活用品、家電製品の納品について大阪市との実績をもとに緊急的な対応ができる関係業者と契約し迅速な納品を行うなど、被災者の生活に支障がないよう積極的な支援に取り組みました。併せて、大阪市が支援する生活用品を補完するために弊社独自の生活用品の支援も行いました。また、民間企業から被災者への寄付物品として大阪市へ提供された当該物品の搬送及び当該物品の被災入居者への配送も行いました。

加えて、被災者の方が入居される自治会に被災者の方への支援のご協力をお願いし、住宅の鍵渡しの際に区役所が発行する「くらしの便利帳」をお渡しし大阪市の官公庁等の連絡先やその他の公的制度利用のページを紹介しました。

### 【府営瓜破西住宅の市への移管関係業務】

（敷地面積約12ha、9棟、約1,294戸、駐車区画643区画）

令和5年3月末の府営瓜破西住宅の大阪市への移管に伴い、平野住宅管理センターで以下の移管に伴う新たな業務を行いました。

随時、市と協議・確認を行うことで、円滑に業務を実施することができました。

- ・当該住宅の駐車場の区画番号について3桁の番号が附番されており、大阪市営住宅では3桁は使用されていないため大阪市の管理システムに不具合が生じる恐れがあり、駐車場契約者の混乱が生じないように、駐車場引継ぎ資料すべての確認を行い、不整合な内容について速やかに大阪市に報告し的確に対応しました。
- ・当該住宅の収入申告について認定済みで引継ぎを受けた入居者について、収入認定補助業務に従事する責任から全データを確認したところ一部未認定（入力漏れ）のケースが数件確認されたため、確認毎に大阪市に報告し、改めて市が再認定を行いました。
- ・大阪府と大阪市の制度の違いについて多くの問い合わせに丁寧に説明を行いました。また、週2回開催の出張カウンターでも制度の違いについて多くの問い合わせがありました。中でも府営住宅の収入申告では所得のみの入力となっているため、収入状況の確認が必要となる家賃福祉減免等の申請時には、前年度収入データがないため比較検討が出来ず現申請の必要書類および減免の可否の説明に大変苦慮しました。状況を丁寧に聞き取って必要な書類提出の案内をいたしました。
- ・当該住宅の自治会等より、附帯駐車場へのコインパーキング設置の要望を受け、不法駐車対策にも有効であることから、早期のコインパーキング開設に向けて速やかに大阪市の報告し通常の日程より短縮した日程でコインパーキングの開設に至りました。

## (5)その他 業務に関連する状況

### ①地域との連携

平野住宅管理センターは平野区のみ市の市営住宅を所管しており、入居者サービスの向上のためにも地域との連携を深めることが重要であると認識しています。その為、積極的に平野区社会福祉協議会主体の実務者会議に出席するなど、地域コミュニティへの参加や市営住宅の居住者の支援策などについても協議を行って参りました。引き続き、地域の各団体とも連携・協力しながら入居者サービスの向上に努めていきます。

### ②空住戸、駐車場空区画の有効活用

公営住宅の空住戸、駐車場空区画の活用事例等について、弊社が独自に各自治体の地方住宅供給公社へ調査し、その調査結果を大阪市に報告致しました。

### ③人権研修等各種研修の実績

業務を行うために必要となる基礎研修から、住宅管理や接遇などに特化した専門的なスキルを習得する研修や役職ごとに求められる能力に合わせた研修まで幅広く実施することで、市営住宅管理のプロフェッショナルとなる人材育成に取り組みました。

各種研修実績につきましては、「別表16」のとおりです。

### ④環境への配慮の取組み状況

弊社では、環境省の認証・登録制度である「エコアクション21」の認証を受けるとともに、関西広域連合が展開している関西エコオフィス宣言事業所に登録しています。

その他、「認定NPO法人 世界の子どものワクチンを 日本委員会」が実施しているペットボトルキャップ回収運動への参加や身近なヒートアイランド対策へ貢献するために本社前で「大阪打ち水大作戦2023」（令和5年10月4日）を実施しました。また、大阪マラソン開催に合わせて、弊社として「大阪マラソン“クリーンUP”作戦」（令和6年2月3日）に参加し、職員が本社周辺のゴミ拾いを実施しました。

### ⑤個人情報保護への取組み状況

大阪市セキュリティ対策基準を遵守し、セキュリティ対策の取組みを強化しました。さらに大量の個人情報を適正に取り扱い、確実に保護するために、「JISQ15001-個人情報保護マネジメントシステム要求事項」に基づくプライバシーマークを継続して取得しています。PDCA サイクルを活用して個人情報保護マネジメントシステムを機能させ、常に個人情報保護を最適化しています。また、組織的、人的、物理的、技術的の4つに分類される安全管理措置を行い、個人情報保護を確実なものとしています。

なお、個人情報保護の教育研修の実績につきましては「別表17」のとおりです。

### ⑥障がい者の雇用状況について

弊社の障がい者の雇用状況につきましては、令和6年3月31日現在の実雇用率は3.36%となっており、障害者雇用促進法43条第1項に基づく法定雇用率（2.6%以上）を充足しています。

#### 4. 市営住宅等の管理に要した経費等の収支状況

##### 1. 収 入

(単位:円)

項 目	計画額	実績額	備 考
業務代行料 (年度協定書第2条第2項に定める以外の業務代行料)	1,089,259,000	1,089,259,000	
業務代行料 (年度協定書第2条第2項に定める業務代行料)	592,169,563	592,169,563	
収 入 計 【ア】	1,681,428,563	1,681,428,563	

##### 2. 支 出

(単位:円)

項 目	計画額	実績額	備 考
人件費	216,528,000	237,367,750	
事務費	67,212,000	65,573,952	
事業費	1,397,688,563	1,367,816,109	
支出 計 【イ】	1,681,428,563	1,670,757,811	

##### 3. 収支

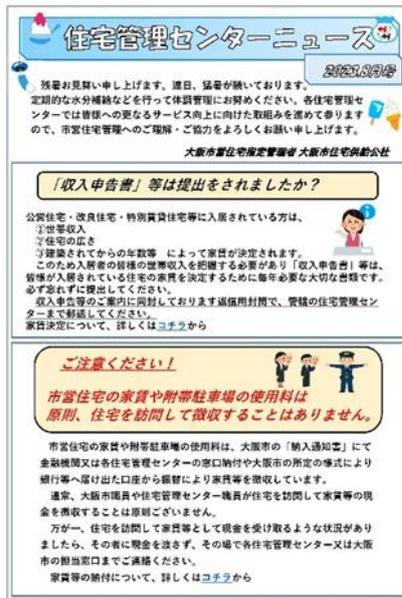
収 支 (ア-イ)	0	10,670,752	
-----------	---	------------	--

## 5. 自主事業の実施状況及び収支の状況

### (1) 自主事業の実施状況

弊社の市営住宅ホームページに入居者向けの情報発信として「住宅管理センターニュース」を掲載するなど、引続き機会を捉えて入居者へのコミュニティ形成支援等、入居生活に役立つ情報発信に努めてきました。

また、市営住宅に入居された能登半島地震被災者の方々に対し、弊社独自の生活用品の支援を行いました。



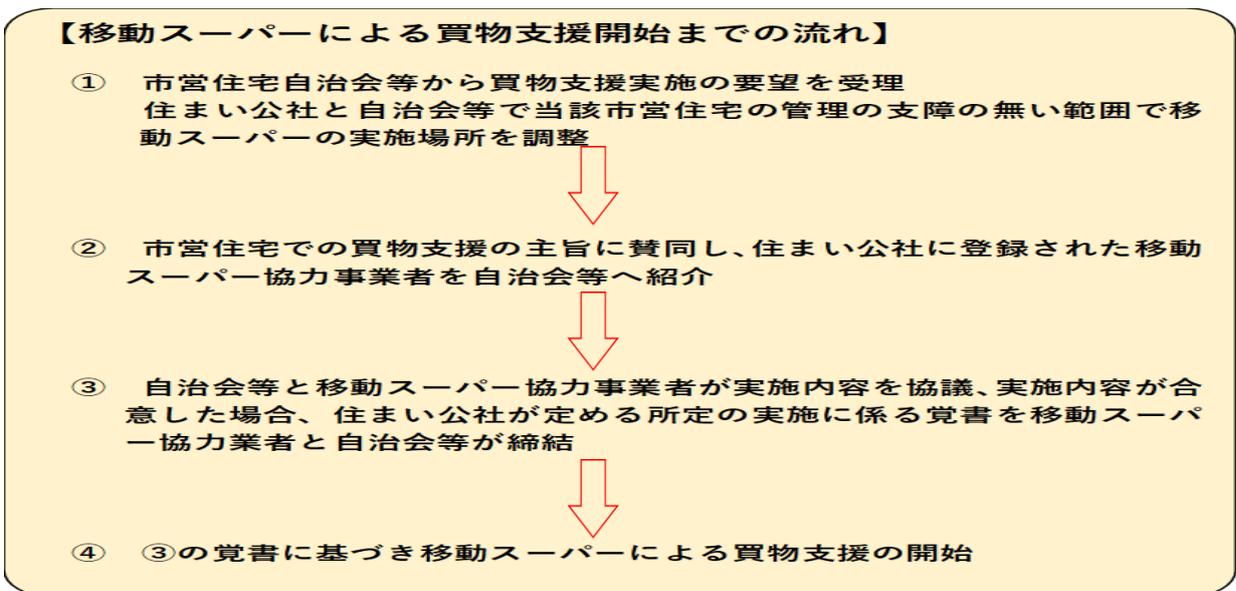
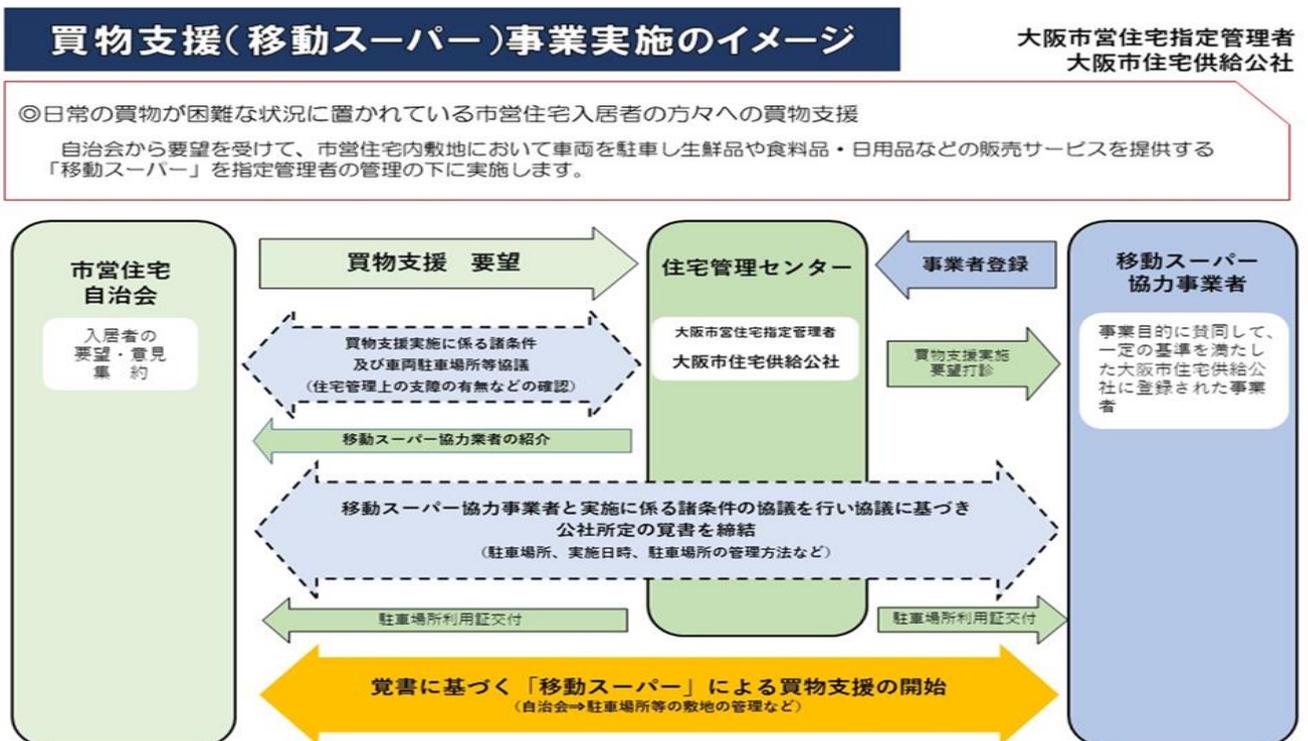
#### ① 買い物支援（移動スーパー）

弊社では、市営住宅での実施に向けて自社物件での移動スーパーの導入事例などを踏まえた具体的な実施計画を市へ提案し、弊社と市において市営住宅敷地内での移動スーパーの実施にあたり様々な視点から検討を重ね、弊社において実施要綱を策定し、令和5年2月より、市営住宅で移動スーパーを実施することができ環境整備ができました。

実施手順など、弊社の市営住宅のホームページで移動スーパーの協力事業者の募集及び自治会等からの買物支援（移動スーパー）の要望受付などについて周知をしています。自治会と弊社に登録済みの移動スーパー協力事業者との調整を経て、現在下記の4団地で実施しています。

- ・長吉六反東第1住宅
- ・長吉六反北住宅
- ・瓜破東第2住宅
- ・瓜破西住宅

## 【実施手順の概要】



## ②単身高齢者見守り

- ・弊社では令和3年度に「大阪市住宅供給公社見守りサポート協力事業者登録制度」を立ち上げ日常業務で市営住宅とのつながりを持つ事業者に登録いただき、例えばポストに郵便物が溢れているなどの異変を感知した際には、弊社に通報頂くなどの見守りの取り組みを行っています。現在、平野住宅管理センター管轄内の見守りサポート協力事業者は20社となっています。
- ・昨年度に引き続き、希望する入居者の方に協力事業者が有料で、冷蔵庫の開閉センサーを設置して一定期間冷蔵庫の開閉が無いなどの異変をセンサーで感知し、親族等へメール通知するサービスの提供について、弊社の市営住宅のホームページや全自治会等

への案内チラシの配布、新たに入居される方へ案内リーフレットなどを配布し周知しました。

### ③高齢者・障がい者等への生活支援

入居者の生活支援策として、平野住宅管理センターで入居者のお困りごとについての相談をお受けし、相談内容に応じて弊社の協力事業者や社会福祉協議会などが実施している生活支援事業の紹介を行いました。

実施にあたっては、原則有料で協力事業者と入居者の契約によることとしています。周知ビラを住宅管理センターに配架するとともに、弊社の市営住宅のホームページで周知を行いました。

(相談を受け紹介を行った主な内容) (紹介件数 1,181 件)

室内蛍光灯・火災報知器(電池)等の交換、排水管清掃、畳・襖等の取替、給湯器の設置、室内清掃、残置物撤去の業者紹介の案内など

### ④自治会活動支援

自治会の共益活動における相談内容に応じて、提供可能な支援について、弊社の協力事業者を紹介しました。

実施にあたっては、原則有料で協力事業者と自治会の契約によることとしています。周知ビラを住宅管理センターに配架するとともに、弊社の市営住宅のホームページで周知を行いました。

(相談を受け紹介を行った主な内容) (紹介件数 17 件)

- ・ 共益費の徴収代行業務、給排水管の清掃業務、防鳥ネット、防犯カメラの設置
- ・ 共益費の徴収代行サービスの相談があった自治会へ協力事業者の紹介を行いました。(紹介件数のうち1件)
- ・ 共用部分の清掃活動について相談があった自治会へ協力事業者の紹介を行いました。(紹介件数のうち2件)

### ⑤コミュニティ形成支援

コミュニティ形成支援として、体操教室や防災クッキング教室などのイベントの開催支援の周知ビラを住宅管理センターに配架するとともに、弊社のホームページへの掲載や全自治会等へ案内チラシの配布を行いました。取り組みの再掲になりますがコミュニティ形成イベント等に向けた令和5年度に実施したイベントは下記のとおりです。

- ・ 瓜破東第2住宅26号館自治会が地域のコミュニティ作りを目的に「さろん」を開催「さろん」を継続的に自治会が運営し、現在、隣接する他棟の自治会も合流してコミュニティの輪が拡充し、取り組みの一つの良いモデルとなっています。令和5年度より、近隣事業者のスギ薬局と協同し、認知症に対する不安を解消すべく、当事者や介助者が意見交換を行う場「スギカフェ」も継続して実施しています。

引続き、当住宅の住民の交流の場を提供する「さろん」と「スギカフェ」を自治会に協力し、平野住宅管理センターとして取組みを支援していきます。

- ・大阪弁護士会による「高齢者を消費者被害から守る講座」と当住宅管理センター職員による「住まいのメンテナンス講座」を開催（長吉六反東第1住宅）

社会全体として高齢者の消費者被害が多発し深刻化している中、特に高齢者のオレオレ詐欺などの被害が多いことから、大阪弁護士会の協力を経て、特殊詐欺にあわないための勉強会に併せて、当住宅管理センターから「住まいのメンテナンス講座」と題して、市営住宅での日常でチョットした工夫で気持ちよく住まいを維持できるアイデアを説明する講座を開催しました。参加の皆様からは、「和気あいあいとした雰囲気の中で講座が進められ、入居者間での交流をより一層深めることができました。」とのお言葉を頂戴しました。

## ⑥能登半島地震への被災入居者への生活用品の支援

令和6年1月1日に発生した令和6年能登半島地震で被災され市営住宅に緊急入居された方々へ弊社の自主的な取組みとして、大阪市での生活用品支援を補完するものとして下記の物品を提供しました。

### 【支援用品】

- ・窓用カーテン
- ・住戸内用スリッパ
- ・トイレトペーパー
- ・食器洗剤

## (2) 自主事業の収支の状況

### 1. 収入

(単位:円)

項目	計画額	実績額	備考
自主事業収入	0	0	
収入計【ア】	0	0	

### 2. 支出

(単位:円)

項目	計画額	実績額	備考
自主事業に関する経費	150,000	104,209	
支出計【イ】	150,000	104,209	

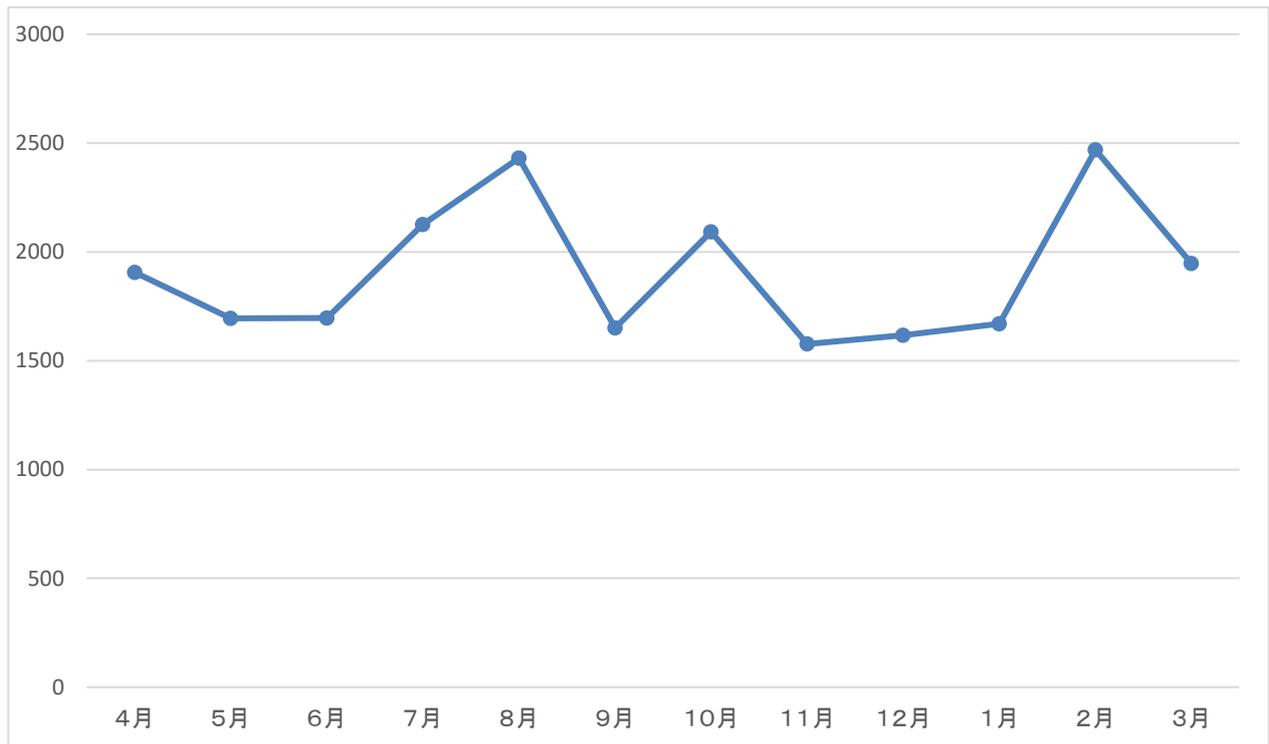
### 3. 収支

収支(ア-イ)	-150,000	-104,209	
---------	----------	----------	--

## 6. 業務実施状況資料（別表資料編）

- 別表1 年間来訪件数の推移
- 別表2 入退去等の手続業務件数
- 別表3-1 住宅及び附帯駐車場に係る各申請・届出等の受付件数
- 別表3-2 住宅及び附帯駐車場に係る各申請・届出等の受付件数
- 別表4 夜間・休日の緊急連絡対応件数
- 別表5 保管義務等違反、苦情及び不正入居等の対応件数
- 別表6 使用承認状況証明書及び自動車保管場所使用承諾証明書の発行件数
- 別表7 連絡員選任状況
- 別表8 貸付停止住宅等における空家住戸数相当分の電気料金支払い状況
- 別表9 巡回受付管理業務実施状況
- 別表10 家賃決定のための収入認定及び家賃、駐車場使用料変更（収入更正、減免）等に係る補助業務
- 別表11 家賃・附帯駐車場使用料の収納及び滞納整理業務の実施状況
- 別表12 高額所得者明渡等請求補助業務実施状況
- 別表13 施設の補修・整備に関する業務及び保守点検（業務委託分）の実施状況
- 別表14 新築住宅引継ぎ業務件数及び建替住棟閉鎖対応件数
- 別表15 来訪者及び入居者アンケート結果
- 別表16 人権研修等各種研修の実績
- 別表17 個人情報保護への取組み状況

【平野住宅管理センター来訪件数推移】



## ○入退去等の手続業務件数

## 別表2

事 項	件数	備 考
入居鍵渡し件数	523	
市営住宅返還届件数	897	※建替事業による 退去者数を含む
附帯駐車場使用承認書交付件数	186	
附帯駐車場返還届件数	329	

○住宅及び附帯駐車場に係る各申請・届出等の受付件数

別表3-1

事 項		件数
(入居関係)	名義変更承認申請	380
	同居承認申請	215
	併用承認申請	0
	付属施設名義変更申請	0
(施設関係)	工作物設置等承認申請	31
	共同施設等工作物設置等承認申請	11
	原状回復の免除申請	0
	共用部等照明器具LED化承認申請	0
各種届出受理	市営住宅返還届 (別表2の再掲)	897
	緊急連絡先【変更】届	911
	同居者異動届	472
	改姓届	33
	一時不在届	296
	身体障がい者補助犬関係届	0
	家族従業員異動届	0
	保証人廃止届	23
	市営住宅団地内での自主緑化活動にかかる栽培箇所設置届	0
	大阪市営住宅工作物設置等届出書	173
	可搬式二重浴槽設置届	0

## ○住宅及び附帯駐車場に係る各申請・届出等の受付件数

## 別表3-2

事 項	件数
市営住宅附帯駐車場使用申込書兼誓約書	238
市営住宅附帯駐車場使用申込書兼誓約書（入替）	131
市営住宅附帯駐車場使用者住所変更届	41
市営住宅附帯駐車場自動車（変更）届	382
市営住宅附帯駐車場返還届（別表2の再掲）	329
行政財産使用許可申請受付（駐車場）	15
市営住宅附帯駐車場使用承認申請書	240
市営住宅附帯駐車場名義変更申請書	21

## ○夜間・休日の緊急連絡対応件数

## 別表4

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
警報受信件数	85	423	51	164	140	32	49	37	45	907	74	18	2,025
補修対応件数	1	4	1	5	10	1	1	1	5	4	1	5	39
警備員出動件数	13	13	10	27	131	152	55	47	49	56	36	38	627

○保管義務等違反、苦情及び不正入居等の対応件数

別表5

・保管事務違反、苦情対応

事 項	令和4年度
火災関係	2
入居者の安否確認等	280
入居者又は入居者以外の者等の 原因による物損	0
放置車両処理	0
苦情	5,104

・不正入居等の対応

区 分	年 度	件 数	内訳 (件数)	
			措置済み件数	対応継続中
不正入居	前年度繰越分	2	1	1
	当該年度	2	1	1
長期不在	前年度繰越分	21	19	2
	当該年度	80	57	23
その他 (手続未済等)	前年度繰越分	5	4	1
	当該年度	13	2	11

○「使用承認状況証明書」及び「自動車保管場所使用承諾証明書」の発行件数

別表6

報告事項	件数
使用承認状況証明書 (退去証明書・新築証明書含む)	515
自動車保管場所使用承諾証明書	336

○連絡員選任状況(R6.3.31時点)

別表7

項目	件数
選任数(A)	143
(管理戸数)	(19,791)
未選任数	21
(不在戸数)	(3,276)
選任計画数(B)	164
選任率(A/B)	87.2%
受託管理戸数	23,067

※除去予定住宅については、選任計画数に含まない。

○貸付停止住宅等における空家戸数相当分の電気料金支払い状況

別表8

対象住宅	年間支払額(円)	備考
27	7,538,796	

## ○巡回受付管理業務実施状況

## 別表9

巡回対象団地	申請、届出 相談受付件数
喜連第3	0
瓜破東8丁目	0
長吉第2	43
瓜破東1丁目	0
瓜破2丁目	39
長吉六反東	0
長吉長原東第4（東）	0
長吉長原東第4（西）	0
RC加美長沢	0
加美東第2	0
瓜破西	437
総計	519

○家賃決定のための収入認定及び家賃、駐車場使用料変更(収入更正、減免)等に係る補助業務

別表10

事 項		件 数	備 考
収入申告業務	現年度家賃算定	申告書受理	97
		不足書類等請求	33
		システム入力	157
	次年度家賃算定	申告書受理	19,250
		不足書類等請求	637
		システム入力	19,815
応能減額業務	区分変更通知書発行	家賃額の変更有	545
		家賃額の変更無	41
	区分変更無の通知書発行	56	
家賃福祉減免業務	決定通知書発行	新規分	811
		更新分	5,230
	却下通知書発行	274	
	取消通知書発行	231	
駐車場使用料減免業務	決定通知書発行	新規分	26
		更新分	468
	却下通知書発行	5	
	取消通知書発行	9	
敷金還付請求業務	請求書送付	178	
駐車場保証金還付請求業務	請求書送付	339	

○家賃・附帯駐車場使用料の収納及び滞納整理業務の実施状況

別表11

項 目		内 容		件数等
使用料収納	住宅使用料	窓口受理	件 数	6,462
			金 額 (円)	263,654,163
		郵送受理	件 数	37
			金 額 (円)	2,129,940
	附帯駐車場使用料	窓口受理	件 数	1,383
			金 額 (円)	20,811,532
		郵送受理	件 数	9
			金 額 (円)	109,960
口座振替手続	住宅使用料	新規件数	820	
		変更件数	97	
		廃止件数	7	
	附帯駐車場使用料	新規件数	153	
		変更件数	28	
		廃止件数	2	
住宅及び附帯駐車場使用料滞納整理業務	家賃・附帯駐車場使用料（電話・訪問） 納付勧奨件数		9,814	
	「保証人説得依頼通知書」発行件数		572	
	「呼出状」発行件数		169	
	代理納付滞納者 督促件数		87	
	代理納付滞納者 催告件数		21	

○高額所得者明渡請求等補助業務実施状況

別表12

事 項		件 数	備 考
住宅明渡指導対象		49	令和5年度に市から高額所得者として住宅明渡の通知を送付した者
上記の内訳	高額解除	8	収入変動に伴う高額所得者認定を解除した件数(年間累計)
	自主退去	4	年間累計
	定年退職による猶予数	16	年間累計
	明渡督促中	21	年間累計

指導状況	件 数	備 考
面談指導	38	年間延べ件数
電話指導	130	年間延べ件数

○施設の補修・整備に関する業務及び保守点検(業務委託分)の実施状況

別表13

補修項目	実施件数 (年間分)	件数											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
空家補修	905	266	89	59	42	61	117	53	23	141	54	0	0
1 一般空家指示	723	127	58	59	42	57	117	53	15	141	54	0	0
2 建替空家指示	182	139	31	0	0	4	0	0	8	0	0	0	0
経常補修・・・(伝票+伝票以外)	4,905	112	316	379	505	473	375	442	442	422	370	555	514
1 建築関係各所改修	1,822	50	105	127	242	153	140	159	213	152	119	161	201
2 給水関係各所改修	1,435	39	99	130	144	144	109	104	112	120	144	170	120
3 電気ガス関係各所改修	344	13	24	23	16	43	28	21	36	26	27	39	48
4 給湯器取替	619	0	48	38	49	67	38	56	41	67	52	106	57
5 集会所緊急補修	11	0	0	2	0	1	1	3	3	0	0	0	1
6 植栽等管理業務:業務委託	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 植栽等管理業務:緊急対応	67	0	7	5	6	8	6	14	7	6	4	4	0
8 遊戯施設補修	13	2	0	0	3	0	0	2	0	0	1	2	3
9 防犯灯設備・補修	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 公共用地整備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 附帯駐車場補修	323	5	21	17	35	23	26	53	23	26	12	41	41
12 敷地管理緊急補修(菜園)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13 量水器取替:工事	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14 量水器取替:緊急対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15 消防設備点検等:緊急対応	250	1	11	36	7	34	27	30	7	22	10	32	33
16 建物点検:緊急対応	19	2	0	0	3	0	0	0	0	3	1	0	10
合計	5,810	378	405	438	547	534	492	495	465	563	424	555	514

大阪市からの指示	63	0	3	3	0	2	44	1	1	1	0	8	0
1 集会所整備工事	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 既存市営住宅における新たな駐車場整備工事	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 自走式及び機械式駐車場の平面式化工事等	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 コンクリートブロック塀の改修工事等	6	0	0	0	0	2	1	1	1	1	0	0	0
5 ケア付住宅における緊急通報設備補修	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
6 その他の工事等	46	0	0	1	0	0	43	0	0	0	0	2	0

施設の保守点検実施件数(業務委託分)	29	28	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
1 給水衛生設備保守点検	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 電気設備保守点検	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 電気工作物等保守点検	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 水槽清掃等	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 塵芥貯留排出装置保守点検	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 消防設備保守点検	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 建物・遊具点検	3	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
8 附帯駐車場消防設備点検	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 昇降機設備保守点検	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

○新築住宅引継業務件数及び建替住棟閉鎖対応件数

別表14

新築住宅引継業務件数

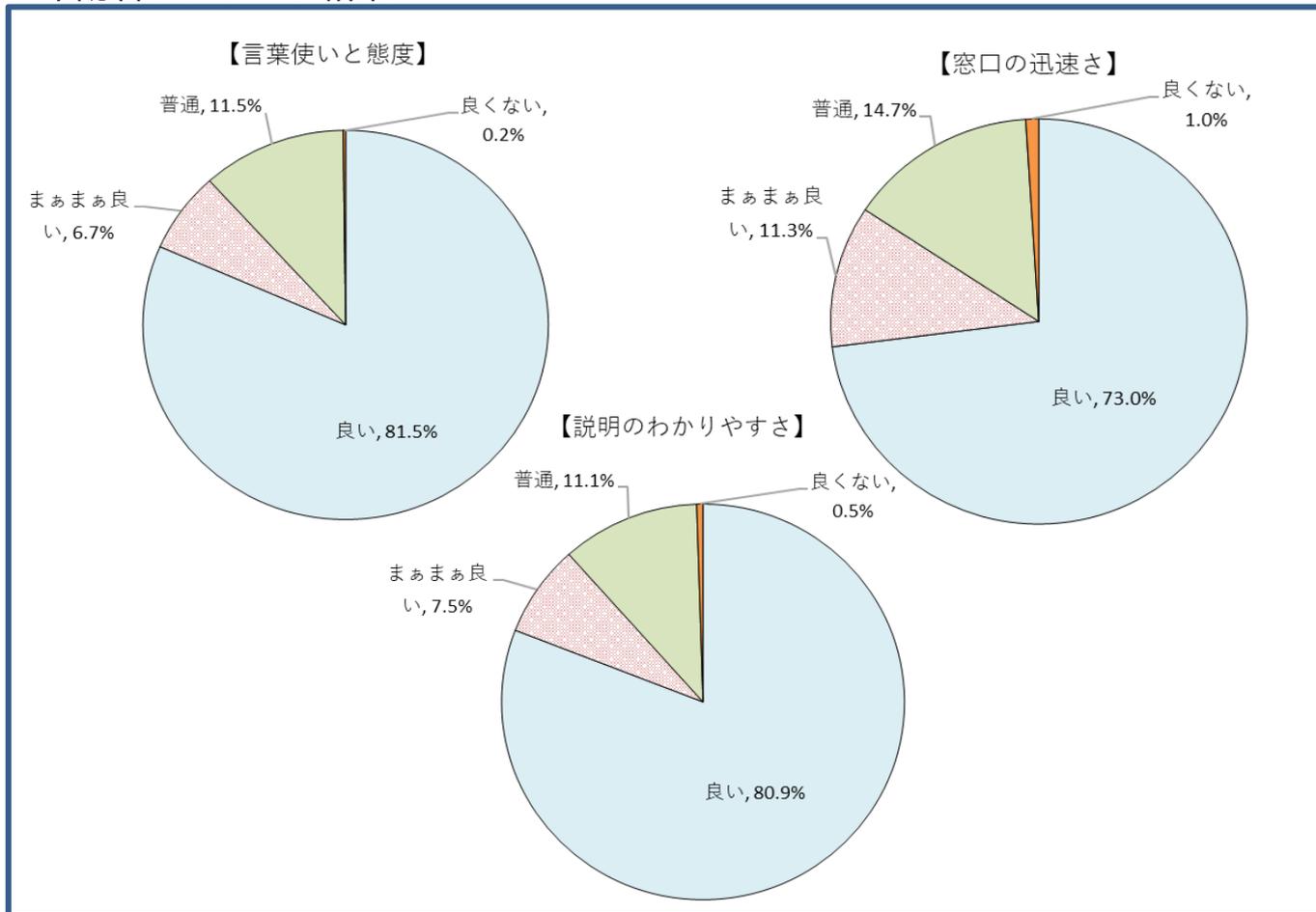
住宅数	戸数	種別内容				地域特賃 (すまい りんぐ)
		公営	改良	再開発	特賃	
1	221	221	0	0	0	0

建替事業にかかる住棟等閉鎖状況

住宅数	3
-----	---

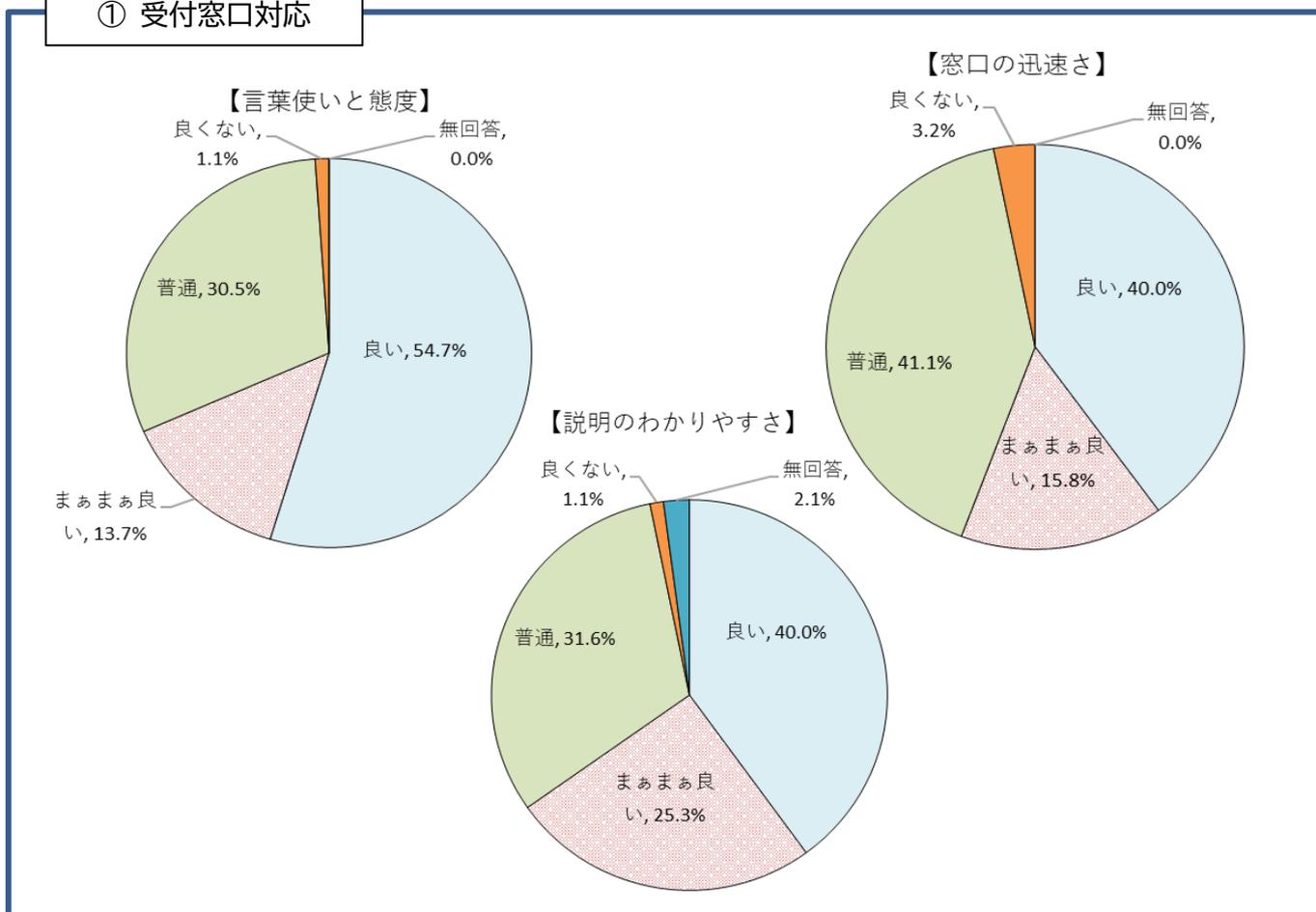
建替事業にかかる住棟等一部閉鎖解除状況

住宅数	0
-----	---

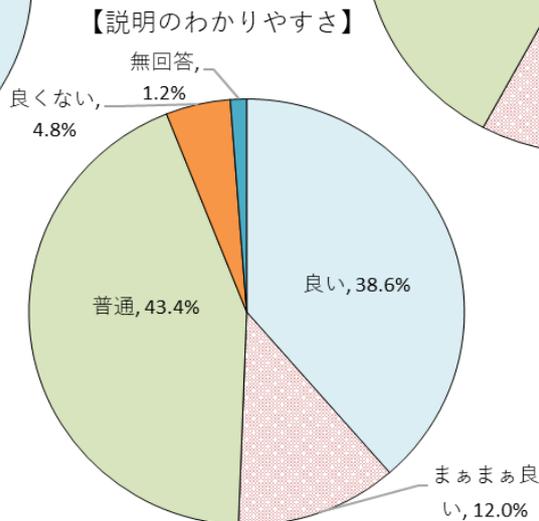
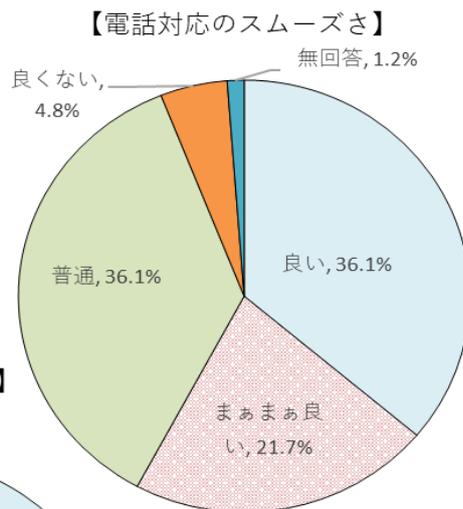
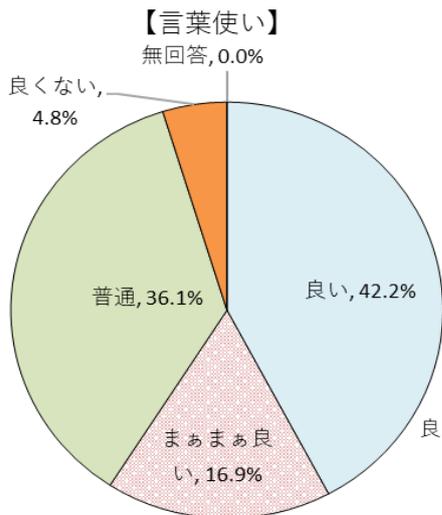


《入居者アンケート結果》

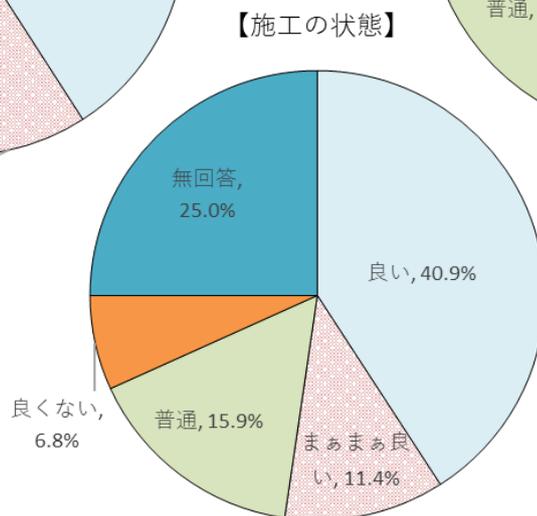
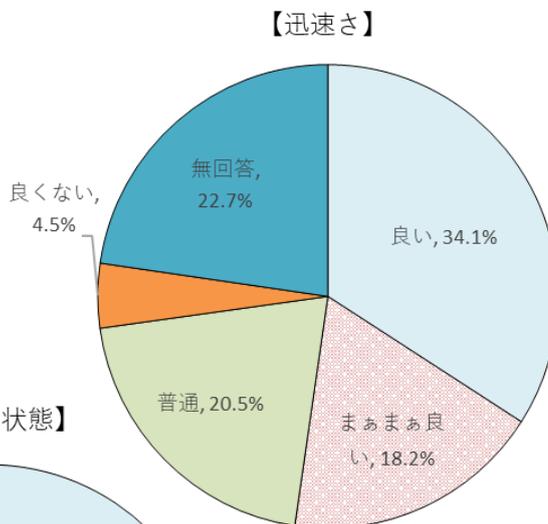
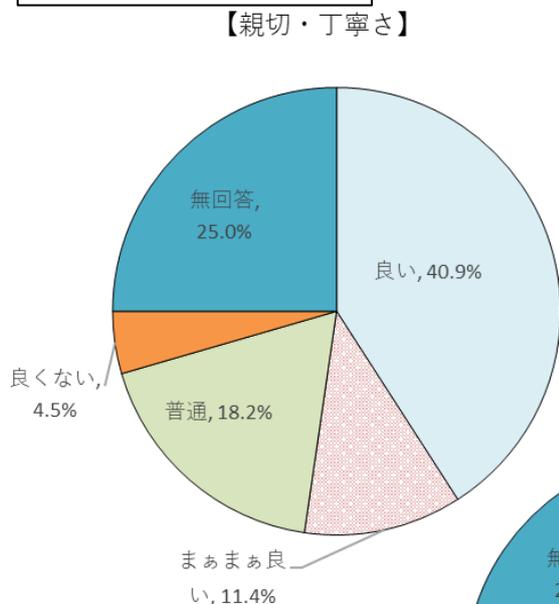
① 受付窓口対応



②電話対応



③修繕業者の対応



○人権研修等各種研修の実績

別表16

研修項目	実施又は受講日	対象者
基礎研修		
人権研修	2月2日～2月22日	全職員
個人情報保護・情報セキュリティ研修	2月2日～2月22日	全職員
コンプライアンス研修	7月14日～7月31日	全職員
普通救急救命講習	11月8日、17日、21日、24日	全職員
メンタルヘルス研修	10月13日～10月27日	全職員
一般研修		
階層別研修		
(新入社員・新社会人向け)ビジネス基礎研修	4月12日～13日	新規採用者
新人フォロー研修	10月4日	新規採用者
Microsoft Office研修～Excel応用編	6月19日	新規採用者
(若手向け)ロジカルシンキング研修	8月7日	新規採用者
パワーポイント資料の作り方研修	7月28日	新規採用者
仕事の生産性向上研修	7月6日	新規採用者
<速習！>(半日研修)(中級者向け)Excel研修	7月18日	新規採用者
仕事の生産性向上研修	7月6日	新規採用者
クレーム対応研修	5月29日	新規採用者
仕事の生産性向上研修	12月12日	新規採用者
若手社員研修	1月26日	新規採用者
クレーム対応研修	2月13日	新規採用者
若手社員研修	1月26日	新規採用者
(若手向け)ロジカルシンキング研修	2月26日	新規採用者
中堅社員研修	6月7日	新任主務
コーチング研修	6月29日	新任係長
リーダーシップ研修	7月24日	新任係長
部下とのコミュニケーション実践研修	7月28日	新任係長
管理職向け研修	7月18日	新任課長代理
職員パワーアップ研修		
不動産基礎研修	5月～7月(14回)	指定職員
校正・校閲力養成講座	12月20日	指定職員
プレゼンテーション研修	6月19日	指定職員
【全力解説】人を動かすPowerPoint資料の作り方研修	7月11日	指定職員
Microsoft Office研修	9月1日	指定職員
「対人職における基本的な対応～関係性を作るために～」	10月16日・11月6日	指定職員
ロジカル・ラテラル・クリティカルシンキングを鍛える思考力アップセミナー	3月8日	指定職員
ビジネス文書研修	12月19日	指定職員
社会人経験1、2年目対象 要点をとらえた質問力と伝わる話し	1月29日	指定職員
外壁複合改修工法ガイドブック講習会	7月6日	指定職員
対人職における対応～関係性をつくるために	1月26日	指定職員
防災講座2023 関東大震災から100年～防災研究の温故知新	9月21日	指定職員
キャリアデザイン研修		
30代向けキャリアデザイン研修	1月30日	指定職員
40代向けキャリアデザイン研修	3月21日	指定職員
50代向けキャリアデザイン研修	10月31日	指定職員

専門研修		
技術研修		
一級建築士事務所 建築士定期講習	5月30日・8月25日・9月27日	指定職員
石綿作業主任者技術講習	10月25日～26日・11月14日～15日	指定職員
廃棄物管理士講習	9月15日・11月14日	指定職員
特別管理産業廃棄物管理責任者講習	12月19日	指定職員
公共建築工事品質確保技術者資格試験	新規:10月21日・更新:10月12日	指定職員
職長・安全衛生責任者教育講習	7月5日～6日・7月26日～27日	指定職員
その他の研修		
職場活性化研修		
幹部層及びOSTコーチによる集合勉強会	10月11日・11月8日・12月7日	指定職員
全社OST	10回開催	全職員
サービス向上研修		
接遇研修	9月11日、9月27日	指定職員
認知症サポート研修	9月29日	指定職員
あいサポート運動研修	9月7日	指定職員
ユニバーサルマナー検定(新規)	1月17日	指定職員
サービス介助士基礎研修(新規)	1月26日、2月15日	指定職員
防災介助士講座(新規)	2月26日	指定職員
防災介助士講座(更新)	3月	指定職員
CPP(個人情報管理者資格)(新規)	1月25日	指定職員
CPP(個人情報管理者資格)(更新)	3月	指定職員
防火・防災管理講習(再講習)	11月14日	管理職
認知症介助士	3月21日、3月	管理職

**◎個人情報保護の教育研修実績**

1. 実施期間

令和5年7月14日 ～ 令和5年7月31日

2. 実施要領

「令和5年度個人情報保護全体教育テキスト」により「eラーニングに」による教育研修を実施

(教育の内容)

- ・ J I S Q 1 5 0 0 1 の概要
- ・ 個人情報の取得、利用、提供、委託などの取扱ルールの再徹底
- ・ 個人情報の安全管理策の再徹底

(確認テストの実施)

- ・ 1 0 問。

3. 対象者

役員、固有職員、非常勤嘱託職員、臨時的任用職員、アルバイト、民間派遣職員の全職員を対象に「eラーニング」による教育研修を実施。

4. 教育成果

教育内容の理解度テスト実施し、初回で不正解となった問題を正解できるまで繰り返し出題することや全問正解後に出題箇所となったテキストの該当ページを再確認させることなどにより、全職員が個人情報の適正な取扱いに係る重要性について、より理解を深めることができた。