

令和5年度

大阪市営住宅等指定管理業務事業報告書

【北区ほか13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) 募集センター業務の実施状況	1
(2) 梅田住宅管理センター業務の実施状況	3
(3) サービス向上策の実施状況	7
(4) モニタリング実施状況	9
(5) 令和5年度の業務運営上の課題の改善や取組み	10
(6) その他 業務に関連する状況	13
4. 市営住宅等の管理に要した経費等の収支の状況	15
5. 自主事業の実施状況及び収支の状況	16
6. 業務実施状況資料 (別表資料編)	20

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）	募集センター所長 中野 邦彦 (連絡先) 06-6882-7045
	梅田住宅管理センター所長 大倉野 宏 (連絡先) 06-6343-5012

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 個人情報等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) 募集センター業務の実施状況

募集センターが管轄する全市域の市営住宅481団地111,827戸について、所長以下46名体制で次の業務を実施しました。(R6.3.31時点)

① 入居者募集業務

- ・入居者募集に係る年間窓口来訪件数4,818件、年間電話問合せ件数26,745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。
- ・各入居者募集業務の実施状況は「別表2」のとおりです。
- ・その他入居者募集に係る「申込みのしおり」「募集リーフレット」「募集ポスター」等の作成を行いました。

- ・また、市と協議の上、令和5年11月より不動産広告掲載業者のホームページに随時募集中の中堅層向け住宅の空家情報を掲載しました。

②社会資本整備総合交付金等を活用した計画改修業務

- ・市の指示に基づく計画改修業務における設計書作成業務及び工事監理業務の業務委託発注状況は「別表3」のとおりです。
- ・業務委託に伴う総合的な企画調整、業務遂行管理、施工方法の決定、技術的判断及び市との調整業務を行うとともに、委託業者の成果物確認、品質管理、指導調整業務を行いました。（実施戸数 92,014戸）

具体的な業務内容は以下のとおりです。

- 計画改修工事の実施にあたっては、工事内容の説明や同意を得るなど自治会及び入居者との工事の調整に努めるとともに、工事受注者に対して必要な指示を行うなど適正な工事監理業務を行いました。（実施団地 273団地）
- 市の指示による計画改修工事発注に係る補助業務（実施戸数 38,979戸）を行うとともに、国への補助申請に係る補助業務（実施戸数 33,951戸）を行いました。
- 市の指示に基づき計画改修業務関係書類について募集センター内及び中津倉庫への保管を行いました。

③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

- ・業務実施場所である「募集センター」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。
- ・令和6年1月1日に発生した令和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、緊急時発生対応計画に基づき災害動員を発令し、足場架設中の計画改修工事現場の緊急点検を実施し、安全を確保した旨を大阪市へ報告いたしました。

(2)梅田住宅管理センター業務の実施状況

梅田住宅管理センターが管轄する北区ほか 13 区の市営住宅 242 団地 52,858 戸について、所長以下 86 名体制で次の業務を実施しました。(R6.3.31 時点)

① 梅田住宅管理センター来訪件数等

・梅田住宅管理センターの年間来訪件数 13,651 件、年間電話問合せ件数 80,583 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 (R5.7.6 及び R5.7.11 の 2 日間 北江口第 2 住宅で実施)
2 月 (R6.2.7 及び R6.2.9 の 2 日間 桜島住宅で実施)
- ・2 月の定期募集時に店舗付き住宅の見学会を行いました。
2 月 (R6.2.5 及び R6.2.13 の 2 日間 高見住宅で実施)
- ・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 4」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 (111 件)
- ・附帯駐車場の目的外使用許可に関する補助業務 (100 件)
- ・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 (6 団地、移動区画台数 62 台)
- ・時間貸し等駐車場事業に関する業務 (16 団地)
- ・住宅返還に伴う退去前立会検査業務 (1,354 件)、退去後の住戸検査業務 (2,004 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 (132 件)
- ・敷金還付請求書の送付及び請求内容審査業務 (324 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5-1」及び「別表5-2」のとおりです。
- ・休日・夜間等の緊急連絡の対応件数は「別表6」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7」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8」のとおりです。
- ・連絡員の選任状況は「別表9」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10」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11」のとおりです。

なお、新型コロナウイルス感染症の状況により昨年度は一時中断等をしておりましたが、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、すべての巡回管理業務を再開しました。

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 165 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
- 梅田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12」のとおりです。
- ・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13」のとおりです。
- ・高額所得者明渡請求等補助業務の処理対応件数は「別表14」のとおりです。

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15」のとおりです。
- ・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15」のとおりです。また、従事職員13名により毎月、梅田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16」のとおりです。

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165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 14 日夜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、災害動員を発令し対応しました。
- ・令和 6 年 1 月 1 日に発生した令和 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 7」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、救急用備品、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。また、災害時に事務所ビル内の避難誘導を混乱なく実施できるよう、同階にある大阪市税事務所と協議し災害時におけるお客様誘導方法を確認しました。

《その他の市営住宅等の管理に必要とされる業務》

- ・市の指示に基づき、市の仕様書等に則った家賃・駐車場使用料等の収納に関する各種帳票作成及び発送を行いました。(随時、業務実施状況を市へ報告)
- ・年 2 回市より「住宅だより」の原稿を受領し、市の仕様書等に則り、印刷発注、校正及び発送を行いました。
- ・市より「住まいのしおり」の原稿を受領し、市の仕様書等に則り、印刷発注、校正及び発送を行いました。
- ・業務実施場所である「梅田住宅管理センター及び分室」及び「中津倉庫」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)

(3) 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梅田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 13件 ・日曜日来訪件数1日平均 約 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) 連携等対応数 266件

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きめ細かい配慮を行うとともに、専門知識を有する福祉部門(区役所の福祉部門や包括支援センター、区社会福祉協議会など)と連携し、必要とされている支援へ結びました。

(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。
- ・家賃福祉減免申請手続きについて特に高齢入居者の方から問い合わせが寄せられた場合には、十分に制度の理解をして頂くことが必要なため、出来る限り丁寧にわかりやすい説明に努めトラブルなく申請手続きを進めることが出来ました。
- ・個人の生活習慣などが原因となり隣人とのトラブルに発展していたケースにおいては、関係入居者と繋がりのある区役所の福祉部署のケース会議への参加やトラブルの原因となる行為の調査時に区役所の担当者が同行するなど連携して対応を行いました。
- ・外国人の居住者において、文化や生活習慣の違いから市営住宅での住まい方の理解が十分でなく、また母国語以外の言葉の理解が不十分な方も多くおられるため、近隣入居者とのコミュニケーションが上手く取れておらず、上下階での騒音やごみ出しのルールなどについて再三にわたり苦情を受ける事例がありました。区社会福祉協議会や国際交流センターなどと連携し、近隣入居者や自治会にも理解を求めながら、母国語の通訳者を介してごみ出しのルールや騒音対策、市営住宅の住まい方などについて粘

り強く説明を行うとともに、当該住戸での足音や戸当たり音を緩和するためにクッション材などの設置を提案し梅田住宅管理センター職員も手伝って設置したことで、当住宅で互いに環境を理解しながら生活していただけるようになりました。

- ・高齢単身居住者数が増えており、家事等に支障が生じごみ放置により住戸内にごみが堆積しごみ屋敷化するケースやバルコニーの清掃が行き届かずハト糞などが堆積して発生した異臭などから近隣住民から不衛生であるとの苦情を多く受けました。当該ケースでは、区社会福祉協議会と包括支援センターと連携して生活支援等も含めた対応を実施してきました。
- ・市営住宅の申請・届出手続きに関係なく、自身の生活相談のお話をお聴きすることが多くあります。できる限り丁寧にお話をお聴きし、相談内容で分かる範囲内で関係する行政機関や包括支援センターを紹介するなど、可能な限り丁寧な対応に努めました。

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は、基本的に巡回管理受付業務実施時に行うこととしており、新型コロナウイルス感染拡大予防の観点から巡回管理受付業務の閉鎖が続いていましたが、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、すべての巡回管理対象住宅の窓口を再開しました。また、自主事業のイベント開催時に、相談対応できる梅田住宅管理センター職員を配置して家賃福祉減免以外の市営住宅の相談にも対応できる取組みなども行いました。

⑤入居者募集住戸の間取り図・写真の提供

昨年度に引き続き、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 北江口第2住宅で実施しました。
7月6日(案内:5件)・7月11日(案内:8件)
- ・2月募集 桜島住宅で実施しました。
2月7日(案内:7件)、2月9日(案内:1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。(1,471件送付)
- ・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。
- ・また、梅田住宅管理センター窓口、官公庁や社会福祉協議会等が作成したコミュニティ形成・活性化支援の参考となるパンフレットを配架しました。

※具体的なコミュニティ形成・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**」に記載しています。

(4) 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、募集センター及び梅田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。）として梅田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10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。
弊社のこれまでの経験を活かし窓口担当者が根気強く話を聴き、お客様の目的を理解し、窓口担当者がワンストップで対応するよう努め、窓口のスムーズな運営に努めました。また、窓口担当者で完結しなかった案件について、専従担当者と交代し完結するように努めました。
- ・「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るものの「窓口の迅速化」について、普通以上の割合が「言葉使いや態度」や「説明のわかりやすさ」に比べて少し低い評価となっているため、改善に向けて職員の知識向上に努めます。
- ・「入居者アンケート」でも満足度について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」のご意見欄に寄せられた意見については、内容を精査した上で、自治会等と調整し指定管理者で対応できる案件について早急に対応しました。
- ・頂いたご意見を精査し、課題を見つけ、お客様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に努めて参ります。
- ・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」

【募集センター】 普通以上の割合：100%

（上記3項目で「良くない」との回答は0件）

【梅田住宅管理センター】 普通以上の割合：99.3%

○「入居者アンケート」（普通以上の割合 3項目平均値）

受付窓口対応項目：「言葉遣いと態度」「窓口の迅速さ」「説明のわかりやすさ」

【梅田住宅管理センター】 87.8%

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」

【梅田住宅管理センター】 92.5%

修繕業者の対応項目：「親切・丁寧さ」「迅速さ」「施工の状態」

【梅田住宅管理センター】 90.8%

なお、梅田住宅管理センター及び募集センターの利用者並びに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17」を参照してください。

(5) 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募集センター所長及び梅田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。

【募集センター】

- ・市より年2回の業務実施状況の現地調査を受け、改めて各業務の点検を行い、より効率的な業務運営に向けて取組みました。
- ・令和5年度の市営住宅入居者募集のスケジュールに沿って募集業務を予定通りに進めることができました。
- ・令和5年度においては、ほぼすべての募集について電子(Web)申込受付を開始しサービスの拡充を行いました。(一部、Webに馴染まない募集体系は除く)

昨年度に比べてWeb受付の割合が大きく伸びています。そのため、担当職員の負担が増加する中、Web申込の審査スケジュール等について市と協議を重ね、よりの確に効率的な審査確認ができるよう努めました。

(令和5年2月募集:WEB748件/全体申込6,208件・令和6年2月募集:1,183件/6,785件)

- ・大阪市の指示を受け中堅所得者層向け住宅の入居促進策として、不動産広告掲載事業者のホームページ掲載について検討協議を重ね、令和5年11月より中堅層向け住宅の随時募集住宅の情報をSUUMOに掲載いたしました。現地見学に赴くことなく入居住宅選定が出来るよう募集住宅及び同仕様の住戸内写真等を掲載するとともに、即入居可能な住戸を検索できるなど入居促進に努めました。
- ・計画改修工事設計に係る調整業務において、仕様改定に伴う変更や新規項目の施工方法について特に注意しながら受託業者への指導を行いました。
- ・計画改修工事監理委託発注業務については、複数の工事監理委託の発注が輻輳することもありましたが、的確な業務実施に努め、遅滞無く業務を行うことができました。
- ・令和6年1月1日に発生した令和6年能登半島地震において、大阪市内でも震度4を観測したため、緊急時発生対応計画に基づき災害動員を発令し、足場架設中の計画改修工事現場の緊急点検を実施し、安全を確保した旨を大阪市へ報告いたしました。
- ・計画改修工事監理業務は居住されている方がいる中での業務となるため、工事に伴う騒音や振動などについて入居者の方々からご意見をいただくことがありましたが、入居者の負担を軽減するため、できる限り効率的な施工となるよう施工業者の指導を行うとともに、入居者のご理解を頂くために丁寧な対応を行うことで円滑に工事を実施することができました。

【梅田住宅管理センター】

- ・市より年2回の業務実施状況の現地調査を受け、改めて各業務の点検を行い、より効率的な業務運営に向けて取り組みました。令和5年度においても、市の要綱等の改正に伴い一部の業務マニュアルについて市と協議を行い改定しました。
- ・また、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」を掲載し、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、令和3年度より住宅管理センター所管毎に納付勧奨等の業務を実施することになりましたが、当住宅管理センターは管理戸数も多いことから、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り組みを進めてきました。

具体的には「市営住宅管理システム」から行政区毎に滞納状況を把握・分析し架電対象を絞り込んだ対応を行うとともに、毎月大阪市より提供される納付勧奨結果一覧表から滞納世帯への月別架電回数やその対応内容を再分析し、滞納者に即した納付勧奨を行いました。また、年度末の休日においては管理職全員が納付勧奨の人員体制に加わり架電回数を増やしました。年間の電話による納付勧奨件数（休日、夜間を含む）は、延べ24,900件に及びました。

- ・また、納付相談では、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居住の安定確保にも努めました。また、昨年度の収納状況を参考に、夜間督促・休日督促を強化し、収納率の向上に向けた取り組みを行いました。
- ・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4万5千件の処理を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、収入申告手続きに伴う入居者からの電話問い合わせに対し適切に対応できるよう職員研修も実施しました。また、収入申告未提出者に対して、日常の家賃納付勧奨時や当住宅管理センターでの窓口対応及び電話対応の際に必ず収入申告書の提出可否を確認し、加えて収入申告書の提出をお知らせする催告書の送付以降も、再度、未提出者に対して提出を促す文書を送付するなど、入居者が安定して市営住宅に居住出来るよう収入申告書の回収に努めました。

一方、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。

以上により、遅滞なく円滑に収入認定補助業務を行うことができましたが、より効果的・効率的に業務が実施できるよう、次年度の収入申告業務について、当住宅管理センター内で勉強会等を行い収入申告業務のタイムスケジュールの見直しを行います。

・迷惑行為等について、ペット飼育や騒音などの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、事実確認と注意・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捉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、騒音苦情においては原因の特定が困難であるため、近隣住戸への聞き取りだけでなく録音機能付騒音計を空き住戸に設置するなど、原因者や苦情者に対して数値等で客観的に原因が特定できるよう解決に向け精力的に取り組みました。

騒音問題が長期化する原因として、通常的生活音に伴う過剰反応や設備不良による騒音が原因の場合もあり、当住宅管理センター一丸となって対応したケースもありました。

当住宅管理センター職員が区社会福祉協議会や包括支援センターなど地域福祉の関係機関が一同に会するケース会議へ出席し積極的に意見交換を行い、また専門家と連携した対応を行うように努めた結果、医療機関等への専門機関へ繋ぐことで入居者間のトラブルが沈静化したケースもありました。今後も福祉部門など専門的見地を有する機関との連携を強めつつ、適切な対応ができるように努めていきます。

・昨年度に引き続き、当住宅管理センター管轄においても、ウクライナ避難民の方々の受け入れを6件行いました。当住宅管理センター職員が現地で鍵渡し及び住まい方や住宅設備の説明などを行い、避難された方々が安心して生活できるように努めました。

・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が新たに始まることで、入居者が設置した浴槽等については令和6年4月以降、市が撤去できることになるため、退去時の説明時に混乱が生じないよう市との業務内容協議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行いました。

○予防保全的に実施した主な補修工事

- ・敷地境界際の樹木で歩道等に越境している樹木の剪定
- ・人体に被害を及ぼす毛虫の大量発生が想定される樹木の伐採要望対応
- ・屋上防水点検時に発見した、将来被害拡大が予想される未漏水部の事前補修

・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、補修工事費について、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 20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市営住宅の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。

(6)その他 業務に関連する状況

①地域との連携

地域との連携を図るため、区社会福祉協議会事務局長会議に出席し、区社会福祉協議会との連携強化に努め、各区の社会福祉協議会と地域の実情に応じたコミュニティの活性化につながるイベントなどの開催に向けた協議を行いました。

また、地域団体との連携を深めるため、地域団体が主催するイベント等への参加を行いました。

(主催イベント)

- ・港区 波除第2住宅 : ボッチャ体験事業 (2回)
- ・北区 長柄東住宅 : 「相談事例から学ぶ共同生活アドバイス講座」開催
: 「防災教室(南海トラフ地震に備える)」開催
: 「大阪市消防局火災調査官が語る 火災予防講座」開催
- ・港区 波除第2住宅 : 「特殊詐欺等にあわないための勉強会」開催
- ・城東区 古市東住宅 : 「近隣大学と連携した まちの保健室・健康ミニ講座」開催
- ・旭区 城北住宅 : 「防災ミニ教室(南海トラフ地震に備える)」開催

(他団体主催のイベント参加状況)

- ・西淀川区社協主催 : 見守り訓練参加
- ・淀川区社協主催 : 「住まいの相談会」のブース開設 (2回)
- ・東淀川区社協主催 : 「ボッチャ体験」及び「住まいの相談会」開催 (北陽)

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しました。

また、梅田住宅管理センターでは、大阪市の時間貸駐車区画の募集に併せて駐車場の空

き区画の集約化を行うため4住宅（7区画）の契約者へ区画移動の依頼し対応しました。

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18」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 世界の子どもにワクチンを 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、職員が本社周辺のごみ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19」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の状況

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）	2,789,814,700	2,789,814,700	
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）	1,908,917,588	1,908,917,588	
収入計【ア】	4,698,732,288	4,698,732,288	

2. 支出

(単位:円)

項目	計画額	実績額	備考
人件費	673,395,000	702,896,690	
事務費	233,448,000	236,085,696	
事業費	3,791,889,288	3,775,022,440	
支出計【イ】	4,698,732,288	4,714,004,826	

3. 収支

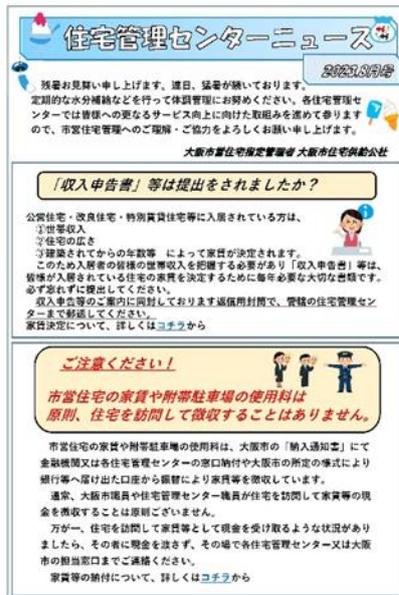
収支（ア-イ）	0	-15,272,538	
---------	---	-------------	--

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5団地で実施しています。

- ・ 茨田大宮西住宅 1 号館（令和 4 年度開始）
- ・ 茨田大宮第 1 住宅 1 号館（令和 5 年度開始）
- ・ 茨田大宮第 1 住宅 3 号館（令和 5 年度開始）
- ・ 茨田大宮第 2 住宅 25 号館（令和 5 年度開始）
- ・ 茨田大宮第 3 住宅 5 号館（令和 5 年度開始）

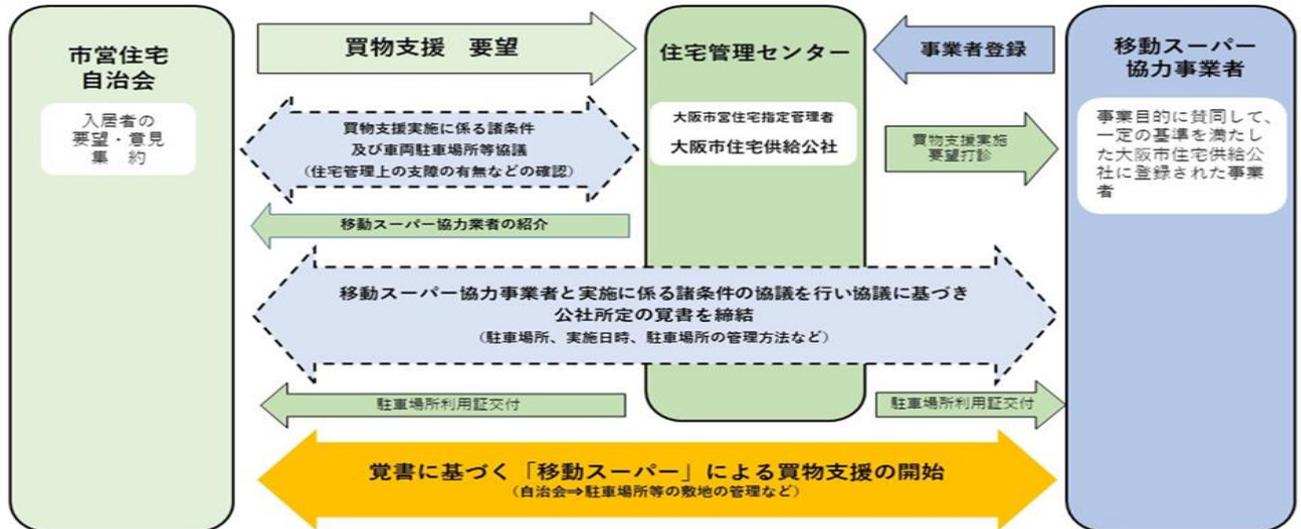
【実施手順の概要】

買物支援(移動スーパー)事業実施のイメージ

大阪市営住宅指定管理者
大阪市住宅供給公社

◎日常の買物が困難な状況に置かれている市営住宅入居者の方々への買物支援

自治会から要望を受けて、市営住宅内敷地において車両を駐車し生鮮品や食料品・日用品などの販売サービスを提供する「移動スーパー」を指定管理者の管理の下に実施します。



【移動スーパーによる買物支援開始までの流れ】

- ① 市営住宅自治会等から買物支援実施の要望を受理
住まい公社と自治会等で当該市営住宅の管理の支障の無い範囲で移動スーパーの実施場所を調整
- ② 市営住宅での買物支援の主旨に賛同し、住まい公社に登録された移動スーパー協力事業者を自治会等へ紹介
- ③ 自治会等と移動スーパー協力事業者が実施内容を協議、実施内容が合意した場合、住まい公社が定める所定の実施に係る覚書を移動スーパー協力業者と自治会等が締結
- ④ ③の覚書に基づき移動スーパーによる買物支援の開始

③ 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、梅田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19社となっています。
- ・また、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、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 3,510 件)

室内蛍光灯・火災報知器(電池)等の交換、排水管清掃の案内など

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 12 件)

- ・ 共益費の徴収代行業務、給排水管の清掃業務、共用灯の交換など
- ・ 紹介の事例

自治会より共用廊下のLED化の相談があったケースでは、大阪市において順次共用灯のLED化を順次実施していることなどを説明し、実施に当たっては、今実施した場合の長所・短所を説明し、改修に要する工事費の費用対効果を踏まえて、改修工事予算について自治会総会にかけるとのことなど丁寧な説明し、自治会から謝辞を受けました。

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で周知を行いました。一部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。

○港区 波除第2住宅 ボッチャ体験事業

- ・ 区社協と連携し地域コミュニティ活性イベント開催について協議を進め、共催することができました。

- ・高齢者の孤立を減らすことや、健康維持のために、また、地域の交流を深める機会として、パラリンピックの正式種目にもなっているボッチャ体験事業を共催しました。広くご年配の方までボッチャを一緒に体験できました。

○港区 波除第2住宅

大阪弁護士会による「高齢者消費者講座 ～高齢者を悪質被害から守るために～」

- ・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、自治会や区社協から、高齢者のオレオレ詐欺被害について相談を受け、大阪弁護士会の協力を経て、特殊詐欺にあわないための講座を開催しました。
- ・自治会長からの要請により飛び入りで大阪府警の方が参加され、地域の犯罪状況、防犯情報がわかる「安まちアプリ」の活用についての説明もあり充実した内容のイベントになりました。

○旭区 城北住宅

「災害時のお薬手帳活用法」「避難所でもできる体操」

「防災ミニ教室（南海トラフ地震に備える）」

- ・摂南大学薬学部学生より、お薬手帳の有効な活用方法や震災時に常用しているお薬を処方箋なしでも受け取れる方法などの紹介を受け、参加者からは、普段話すことがない学生との関わりを持つことができ、またお薬手帳の必要性や十分に活用できていなかったことが理解できたと好評をいただきました。

また、梅田住宅管理センター職員による「防災ミニ教室」も開催し「防災マップ」「避難場所」「避難所」「命を守る家具の固定方法」などスライドを交えて紹介し、クイズ形式で防災意識を再認識するなど防災意識の向上を図ることができ、充実した内容のイベントになりました。

そのほか、以下の住宅で各種イベント等を開催してきました。

- ・北区 長柄東住宅 : 「相談事例から学ぶ共同生活アドバイス講座」開催
: 「防災教室(南海トラフ地震に備える)」開催
: 「大阪市消防局火災調査官が語る 火災予防講座」開催
- ・城東区 古市東住宅 : 「近隣大学と連携した「まちの保健室・健康ミニ講座」」開催

⑥令和6年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
自主事業に要した経費	350,000	308,953	
支出計【イ】	350,000	308,953	

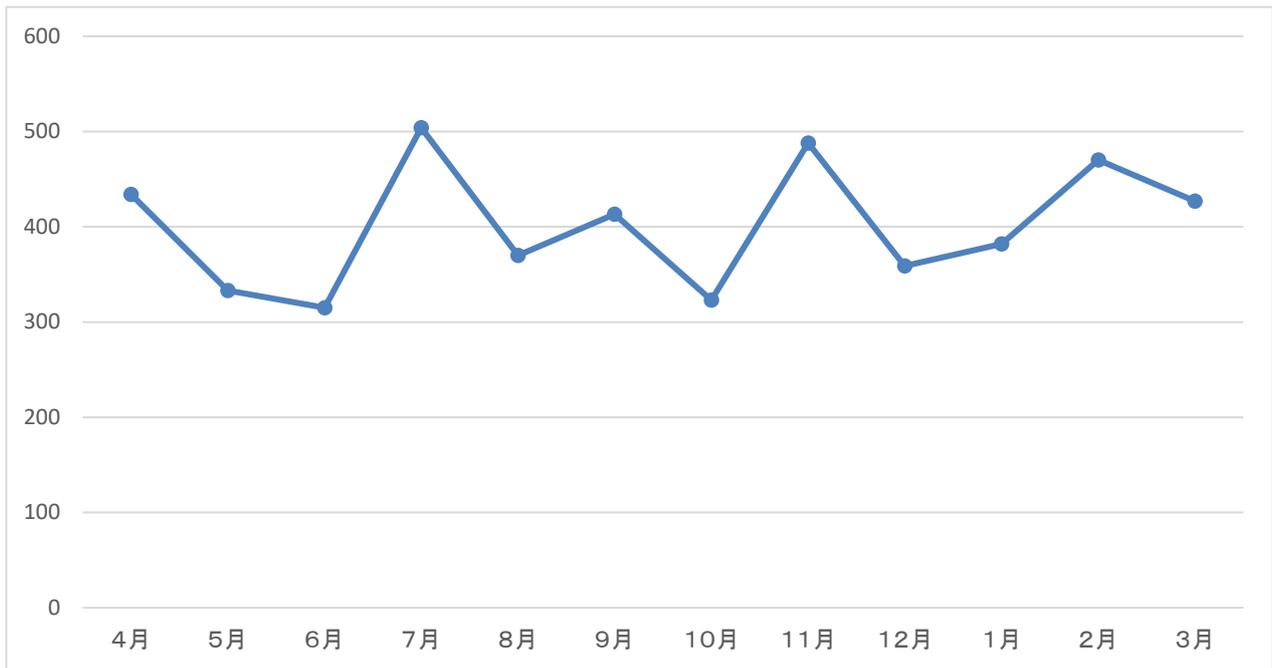
3. 収支

収支(ア-イ)	-350,000	-308,953	
---------	----------	----------	--

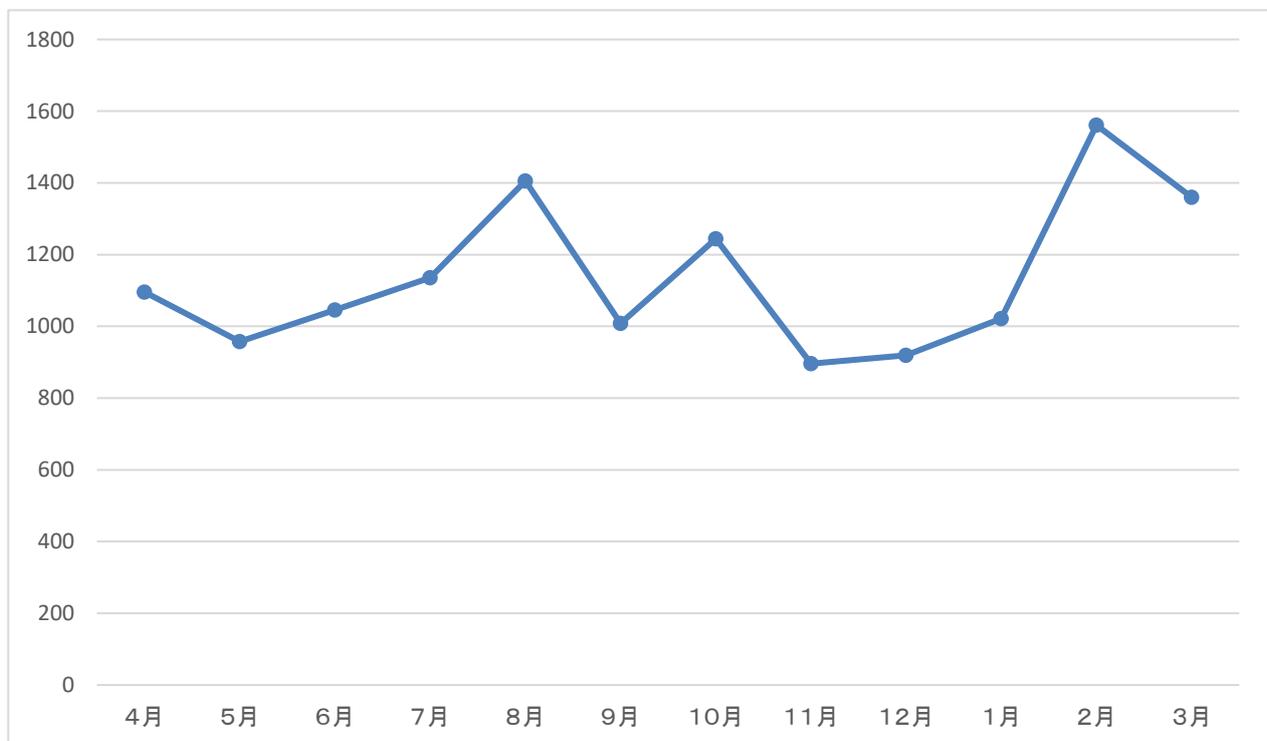
6. 業務実施状況資料（別表資料編）

- 別表1 年間来訪件数の推移
- 別表2 入居者募集業務の実施状況
- 別表3 計画改修業務 業務委託発注状況
- 別表4 入退去等の手続業務件数
- 別表5-1 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5-2 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6 夜間・休日の緊急連絡対応件数
- 別表7 保管義務等違反、苦情及び不正入居等の対応件数
- 別表8 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9 連絡員選任状況
- 別表10 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11 巡回受付管理業務実施状況
- 別表12 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13 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14 高額所得者明渡請求等補助業務実施状況
- 別表15 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16 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17 来訪者及び入居者アンケート結果
- 別表18 人権研修等各種研修の実績
- 別表19 個人情報保護への取組み状況

【募集センター来訪件数推移】



【梅田住宅管理センター来訪件数推移】



○入居者募集業務の実施状況

別表2

業務内容	募集内容	業務内容①	業務内容②	処理件数	備考
市営住宅募集業務	7月定期募集	①申込み受付・審査（紙）	申込書開封・仕分・内容審査・所得計算等	5,634	
		①申込み受付・審査（電子）	申込書開封・仕分・内容審査・所得計算等	975	
		②無効通知発送・受付・審査	無効通知発送業務（不備内容・再受付のご案内等）	473	
		③抽選番号通知処理	抽選番号付番・宛名等チェック等	6,290	
		④当選・落選通知処理	当選・落選の押印・宛名・審査日等チェック	6,290	
		⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	692	
	2月定期募集	①申込み受付・審査（紙）	申込書開封・仕分・内容審査・所得計算等	5,602	
		①申込み受付・審査（電子）	申込書開封・仕分・内容審査・所得計算等	1,183	
		②無効通知発送・受付・審査	無効通知発送業務（不備内容・再受付のご案内等）	328	
		③抽選番号通知処理	抽選番号付番・宛名等チェック等	6,487	
		④当選・落選通知処理	当選・落選の押印・宛名・審査日等チェック	6,483	
		⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	680	R5.2月募集分含む
	11月（親子近居等）募	①申込み受付・審査（紙）	申込書開封・仕分・内容審査・所得計算等	4,230	
		①申込み受付・審査（電子）	申込書開封・仕分・内容審査・所得計算等	868	
		②無効通知発送・受付・審査	無効通知発送業務（不備内容・再受付のご案内等）	369	
		③抽選番号通知処理	抽選番号付番・宛名等チェック等	4,847	
		④当選・落選通知処理	当選・落選の押印・宛名・審査日等チェック	4,847	
		⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	386	
	5月（福祉目的住宅）募	①申込み受付・審査	申込書開封・仕分・内容審査・所得計算等	1,905	
		②無効通知発送・受付・審査	無効通知発送業務（不備内容・再受付のご案内等）	307	
		⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	213	
	11回落選実績保有者向け募集（4月）	①申込み受付・審査	受付・11枚はがき確認	334	
		⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	104	
		③抽選番号通知処理	抽選番号付番・宛名等チェック等	331	
		④当選・落選通知処理	当選・落選の押印・宛名・審査日等チェック	331	
		⑧住戸選定業務	住戸選定業務（事前選定・本選定）・契約等スケジュール説明	104	
	11回落選実績保有者向け募集（9月）	①申込み受付・審査	受付・11枚はがき確認	372	
		⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	78	
		③抽選番号通知処理	抽選番号付番・宛名等チェック等	366	
		④当選・落選通知処理	当選・落選の押印・宛名・審査日等チェック	366	
		⑧住戸選定業務	住戸選定業務（事前選定・本選定）・契約等スケジュール説明	78	
	公営・改良随時募集（4月）（募集実施日）	①申込み受付・審査	受付・内容確認	278	
		⑧住戸選定業務	住戸選定業務（事前選定・本選定）・契約等スケジュール説明	275	
⑤当選者収入基準等資格審査		書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	161		
公営・改良随時募集（8月）（募集実施日）	①申込み受付・審査	受付・内容確認	223		
	⑧住戸選定業務	住戸選定業務（事前選定・本選定）・契約等スケジュール説明	233		
	⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	136		
公営・改良随時募集（12月）（募集実施日）	①申込み受付・審査	受付・内容確認	164		
	⑧住戸選定業務	住戸選定業務（事前選定・本選定）・契約等スケジュール説明	169		
	⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	111		
公営・改良随時募集（先着順）	①申込み受付・審査（紙）	受付・内容確認	370		
	①申込み受付・審査（電子）	受付・内容確認	501		
	⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	871		

業務内容	募集内容	業務内容①	業務内容②	処理件数	備考
中堅所得層向け募集	市営すまいりんぐ等随時募集 (7月) (募集実施日)	①申込み受付・審査	受付・内容確認	13	
		⑧住戸選定業務	住戸選定業務(事前選定・本選定)・契約等スケジュール説明	9	
		⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	9	
	市営すまいりんぐ等随時募集 (11月) (募集実施日)	①申込み受付・審査	受付・内容確認	29	
		⑧住戸選定業務	住戸選定業務(事前選定・本選定)・契約等スケジュール説明	16	
		⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	16	
	市営すまいりんぐ等随時募集 (2月) (募集実施日)	①申込み受付・審査	受付・内容確認	20	
		⑧住戸選定業務	住戸選定業務(事前選定・本選定)・契約等スケジュール説明	9	
		⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	9	
	市営すまいりんぐ等随時募集 (先着順)	①申込み受付・審査(紙)	受付・内容確認	91	
		①申込み受付・審査(電子)	受付・内容確認	186	
		⑤当選者収入基準等資格審査	書類資格審査・家賃計算及び決定通告・スケジュール等説明	277	
	収入超過者等斡旋業務	⑥あっせん・電話・窓口対応	市営住宅収入超過者住宅あっせん等	5,987	
	不動産情報サイト掲載	掲載住宅更新掲載件数	掲載	149	
			削除	9	
		問い合わせ件数	電話	40	
			窓口	5	
			メール	112	
		住戸案内件数		2	
		申込件数		3	
		アンケート		3	
総合	窓口・電話問合せ・相談	⑥あっせん・電話・窓口対応	電話・窓口問合せ・相談等	31,543	
	パンフレット・ポスター・リーフレット作成業務	⑦その他	パンフレット・ポスター・リーフレット作成・校正・手配	12	

○計画改修業務 業務委託発注状況

別表3

補修項目	実施件数 (年間分)	月別実施件数											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1 外壁本格：設計委託	11	0	3	0	3	0	0	5	0	0	0	0	0
2 外壁本格：工事監理	25	0	0	0	8	3	4	3	0	0	0	6	1
3 外壁部分：設計委託	4	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0
4 外壁部分：工事監理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 屋上防水：設計委託	8	0	2	0	2	1	0	3	0	0	0	0	0
6 屋上防水：工事監理	10	0	0	0	0	7	0	2	1	0	0	0	0
7 排水管等：設計委託	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
8 排水管等：工事監理	8	0	0	2	0	6	0	0	0	0	0	0	0
9 自火報：設計委託	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 自火報：工事監理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11 給水管：設計委託	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
12 給水管：工事監理	10	0	0	3	0	1	0	2	0	0	0	1	3
13 分電盤：設計委託	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14 分電盤：工事監理	4	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0
15 避雷設備：設計委託	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
16 避雷設備：工事監理	25	0	0	0	6	4	4	4	0	0	0	6	1
17 照明灯設備：設計委託	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18 照明灯設備：工事監理	7	0	0	0	1	0	3	1	0	0	0	1	1
19 浴室改善：工事監理	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
設計委託計	38	0	7	2	16	1	0	12	0	0	0	0	0
工事監理計	90	0	0	7	15	21	11	14	1	0	0	15	6

○入退去等の手続業務件数

別表4

事 項	件数	備 考
入居鍵渡し	1,781	
市営住宅返還届	2,327	※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	463	
附帯駐車場返還届	689	

○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5-1

事 項		件数
(入居関係)	名義変更承認申請	766
	同居承認申請	438
	併用承認申請	0
	付属施設名義変更申請	2
(施設関係)	工作物設置等承認申請	60
	共同施設等工作物設置等承認申請	30
	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4の再掲)	2,327
	緊急連絡先【変更】届	742
	同居者異動届	1,325
	改姓届	84
	一時不在届	374
	身体障がい者補助犬関係届	0
	家族従業員異動届	2
	保証人廃止届	156
	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	599
	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5-2

事 項	件数
市営住宅附帯駐車場使用申込書兼誓約書	203
市営住宅附帯駐車場使用申込書兼誓約書（入替）	186
市営住宅附帯駐車場使用者住所変更届	68
市営住宅附帯駐車場自動車（変更）届	708
市営住宅附帯駐車場返還届（別表4の再掲）	689
行政財産使用許可申請受付（駐車場）	14
市営住宅附帯駐車場使用承認申請書	466
市営住宅附帯駐車場名義変更申請書	51

○夜間・休日緊急連絡対応件数

別表6

	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	60	161	215	222	143	113	355	209	175	1725	71	49	3,498
補修対応件数	2	9	11	10	11	4	4	9	6	6	4	3	79
警備員出動件数	21	23	38	74	44	24	74	78	58	28	24	9	495

○保管義務等違反、苦情及び不正入居等の対応件数

別表7

・保管事務違反、苦情対応

事 項	件 数
火災関係	6
入居者の安否確認等	170
入居者又は入居者以外の者等の 原因による物損	4
放置車両処理	1
苦情	8,273

・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	4	2	2
	当該年度	7	3	4
長期不在	前年度繰越分	31	31	0
	当該年度	77	50	27
その他 (手続未済等)	前年度繰越分	4	1	3
	当該年度	6	3	3

○「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8

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)	698
自動車保管場所使用承諾証明書	728

○連絡員選任状況(R5.3.31時点)

別表9

項目	件数
選任数(A)	463
(管理戸数)	(47,856)
未選任数	48
(不在戸数)	(4,453)
選任計画数(B)	511
選任率(A/B)	90.6%
受託管理戸数	52,309

※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10

対象住宅数	年間支払額(円)	備考
78	14,110,216	

○巡回受付管理業務実施状況

別表11

巡回対象団地	申請、届出 相談受付件数
大淀	7
中津第3	2
毛馬東	5
毛馬西	24
内代第2	3
島屋第2	5
西島第2	5
歌島第2	37
姫島第3	12
出来島第2	34
下新庄第2	2
下新庄4丁目	58
淡路本町	3
小松	9
崇禅寺	6
東中島	15
西淡路	19
井高野第6	60
淡路	7
南江口	8
北江口第3	13

巡回対象団地	申請、届出 相談受付件数
菅原第3	20
豊新	10
城北中宮	2
太子橋	1
橋寺	24
今福北	50
今福中第2	23
今福南第3	66
すみれ	42
すみれ北	23
諏訪	11
横堤	0
諸口第2	0
焼野	27
上町	60
千鳥橋	17
茨田大宮第3	11
徳庵	4
春日出中	1
八幡屋宝町第3	0
南大道第2	3
総計	729

○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12

事 項		件 数	備 考
収入申告業務	現年度家賃算定	申告書受理	185
		不足書類等請求	32
		システム入力	737
	次年度家賃算定	申告書受理	42,761
		不足書類等請求	1,410
		システム入力	43,844
応能減額業務	区分変更通知書発行	家賃額の変更有	1,152
		家賃額の変更無	90
	区分変更無の通知書発行	91	
家賃福祉減免業務	決定通知書発行	新規分	1,298
		更新分	8,389
	却下通知書発行	633	
	取消通知書発行	329	
駐車場使用料減免業務	決定通知書発行	新規分	76
		更新分	857
	却下通知書発行	12	
	取消通知書発行	30	
敷金還付請求業務	請求書送付	333	
駐車場保証金還付請求業務	請求書送付	689	

○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13

項目		内容		件数等
使用料収納	住宅使用料	窓口受理	件数	2,693
			金額(円)	113,246,502
		郵送受理	件数	610
			金額(円)	26,185,434
	附帯駐車場使用料	窓口受理	件数	355
			金額(円)	5,512,836
		郵送受理	件数	93
			金額(円)	1,226,800
口座振替手続	住宅使用料	新規件数	1,787	
		変更件数	241	
		廃止件数	6	
	附帯駐車場使用料	新規件数	327	
		変更件数	66	
		廃止件数	1	
住宅及び附帯駐車場使用料滞納整理業務	住宅・附帯駐車場の (未納のお知らせ) 発送件数 ※全市域分		54,474	
	住宅・附帯駐車場 (催告書) 発送件数 ※全市域分		24,489	
	家賃・附帯駐車場使用料(電話・訪問) 納付勧奨件数		24,903	
	「保証人説得依頼通知書」発行件数		1,322	
	「呼出状」発行件数		156	
	代理納付滞納者 督促件数		230	
	代理納付滞納者 催告件数		179	

○高額所得者明渡請求等補助業務実施状況

別表14

事 項		件 数	備 考
住宅明渡指導対象		151	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発送した者
上記の内訳	高額解除	41	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	22	年間累計
	定年退職による猶予数	7	年間累計
	明渡督促中	81	年間累計

指導状況		件 数	備 考
面談指導		29	年間延べ件数
電話指導		363	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15

補修項目	実施件数 (年間分)	月別実施件数											
		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	2,040	461	274	156	73	172	220	147	54	326	119	38	0
1 一般空家指示	1,809	311	261	156	73	172	220	117	54	326	119	0	0
2 建替空家指示	231	150	13	0	0	0	0	30	0	0	0	38	0
経常補修	14,270	365	976	1,026	1,218	1,019	1,315	1,401	1,255	1,265	1,021	1,383	2,026
1 建築関係各所改修	5,263	179	355	442	504	341	494	568	487	399	361	457	676
2 給水関係各所改修	4,530	68	336	311	352	369	376	385	408	494	407	437	587
3 電気ガス関係各所改修	1,248	33	112	104	132	103	116	100	97	95	102	106	148
4 給湯器取替	719	20	43	13	63	58	50	56	57	80	0	147	132
5 集会所緊急補修	70	3	3	1	8	8	1	7	6	7	3	9	14
6 植栽等管理業務:業務委託	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 植栽等管理業務:緊急対応	165	5	15	15	18	17	11	28	21	8	5	6	16
8 遊戯施設補修	7	0	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	2
9 防犯灯設備・補修	48	2	3	3	3	2	3	6	2	8	4	4	8
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	868	22	55	73	67	49	74	110	71	69	70	98	110
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	13	0	0	0	0	0	0	1	1	5	0	2	4
15 消防設備点検等:緊急対応	1,058	30	51	56	54	53	155	121	84	76	45	80	253
16 建物点検:緊急対応	277	3	0	6	17	19	33	17	21	24	24	37	76
合計	16,310	826	1,250	1,182	1,291	1,191	1,535	1,548	1,309	1,591	1,140	1,421	2,026
大阪市からの指示工事	72	2	7	1	0	15	6	3	17	2	5	14	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	6	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
4 コンクリートブロック塀の改修工事等	16	0	0	0	0	13	0	0	1	2	0	0	0
5 ケア付住宅における緊急通報設備補修	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 その他の工事等	50	2	4	1	0	2	3	3	17	1	3	14	0
施設の保守点検実施件数(業務委託分)	41	39	0	0	0	0	1	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	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 電気工作物等保守点検	1	1	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	3	3	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	7	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
8 附帯駐車場消防設備点検	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 昇降機設備保守点検	10	9	0	0	0	0	1	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16

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	
5	443	443	0	0	0	0

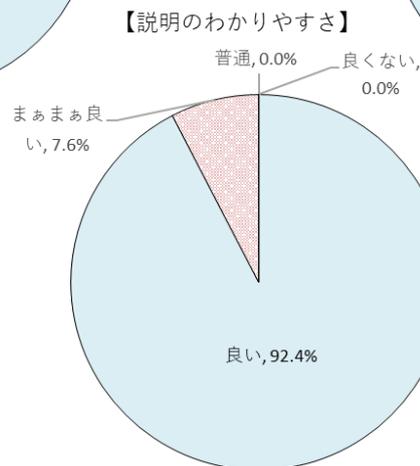
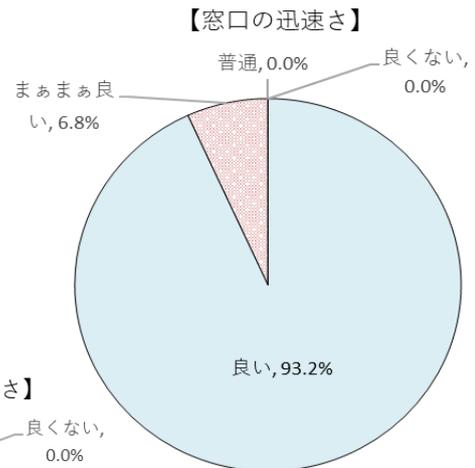
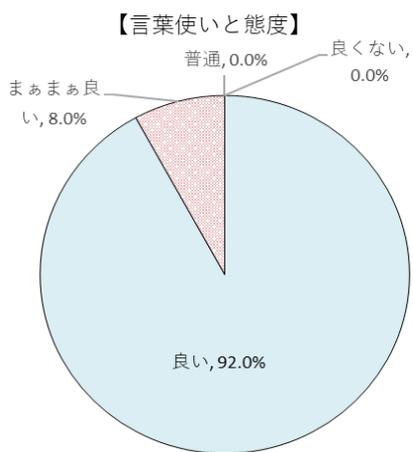
建替事業にかかる住棟等閉鎖状況

住宅数	8
-----	---

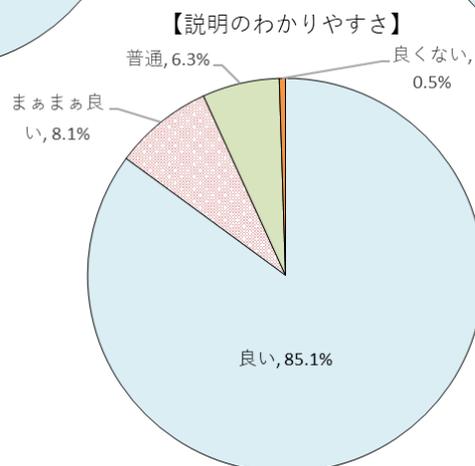
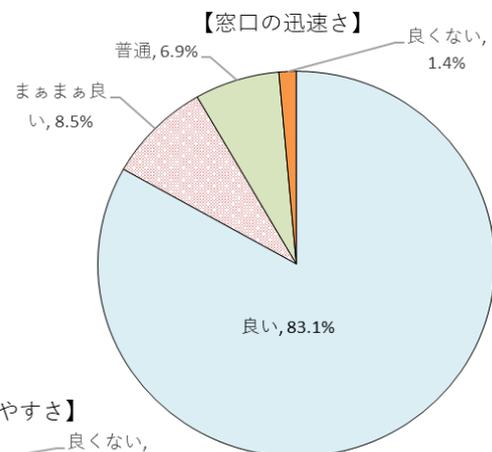
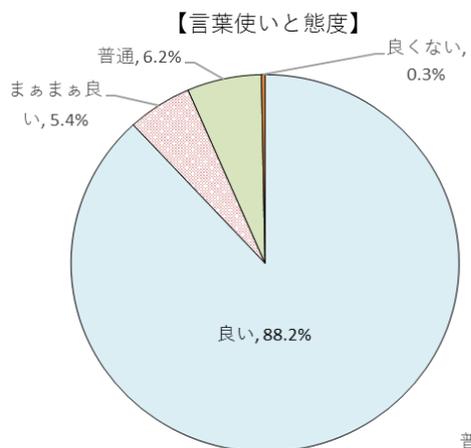
建替事業にかかる住棟等一部閉鎖解除状況

住宅数	0
-----	---

○ 募集センター



○ 梅田住宅管理センター

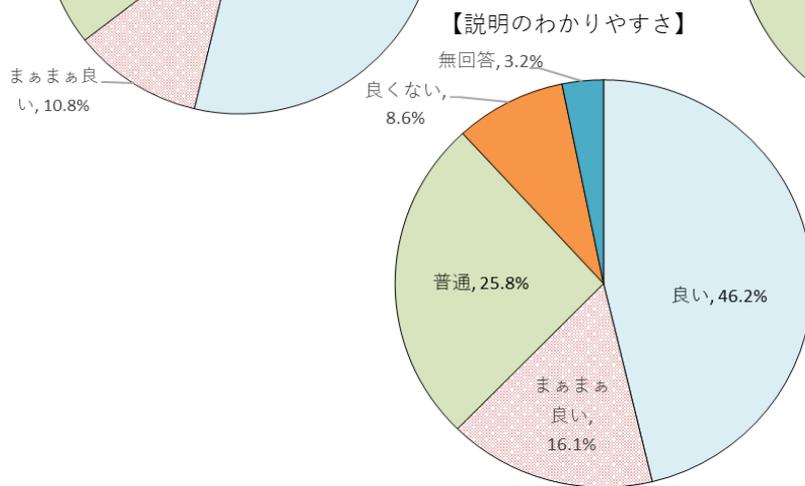
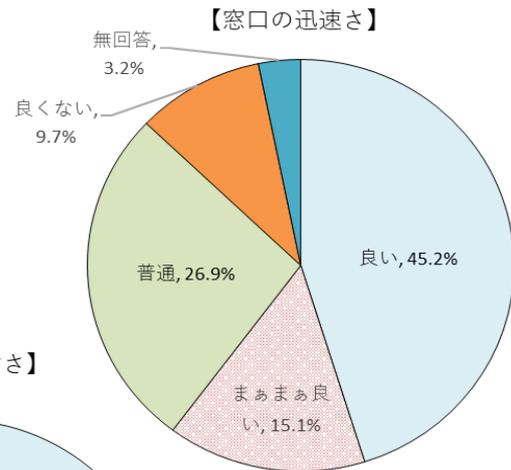
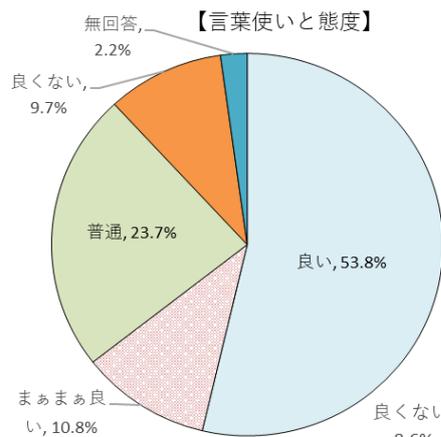


《入居者アンケート結果》

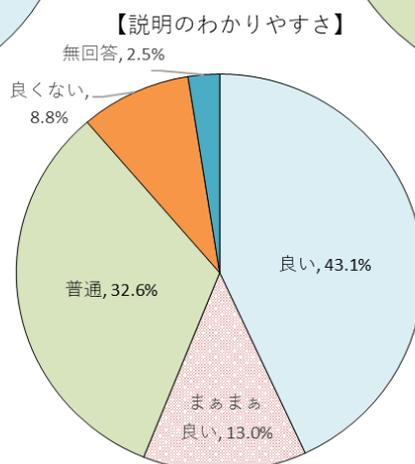
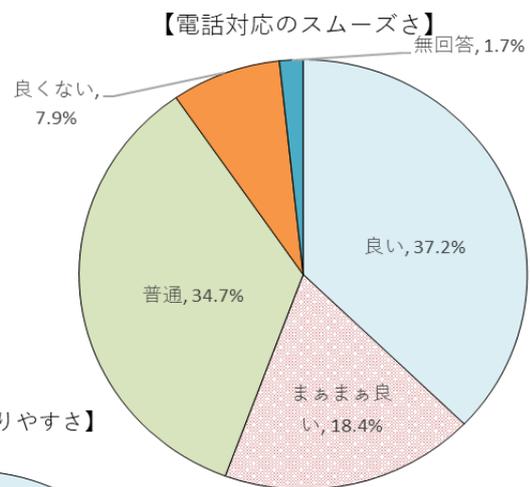
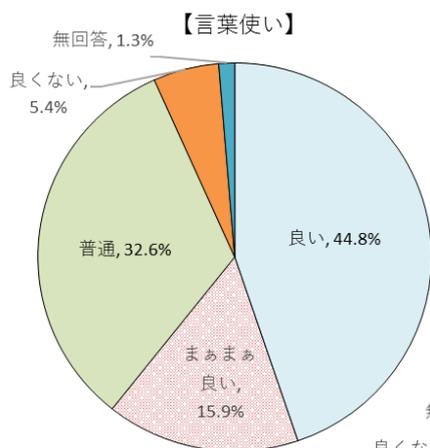
別表17

○ 梅田住宅管理センター

① 受付窓口対応



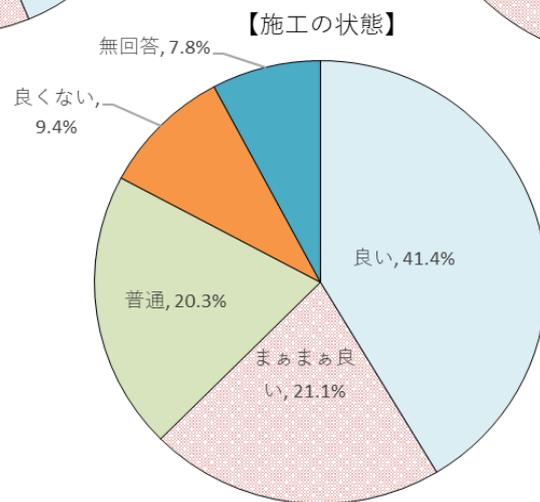
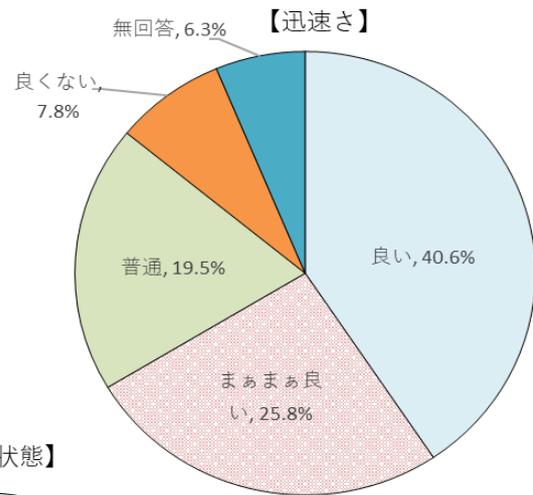
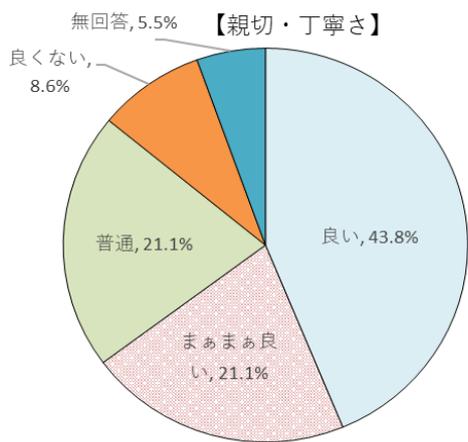
② 電話対応



《入居者アンケート結果》

○ 梅田住宅管理センター

③修繕業者の対応



○人権研修等各種研修の実績

別表18

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)

- ・ 10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。