

令和6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6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）	21

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6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) 募集センター業務の実施状況

全市域の市営住宅 480 団地 111,384 戸について、所長以下 44 名体制で次の業務を実施しました。(R7.3.31 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 5,677 件、年間電話問合せ件数 28,355 件ありました。来訪件数の月間推移は「別表1」とおりです。
- ・各入居者募集業務の実施状況は「別表2」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、昨年に引き続き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 85,663 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 212 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 32,712 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 34,1041 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。
- ・8月8日に発生した日向灘の地震に伴い、気象庁より南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）が発表され、募集センターにおいても市との情報連携を図るために災害動員を発令し、体制を整えました。
- ・募集センターがある住まい情報センター主催の消防訓練に参加し、避難経路や消火器設置場所の確認、水消火器による消火訓練を行いました。（年2回）

(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（以下「当センター」という。）が管轄する北区ほか 13 区の市営住宅 241 団地 52,496 戸について、所長以下 89 名体制で次の業務を実施しました。(R7.3.31 時点)

① 梅田住宅管理センター来訪件数等

- ・年間来訪件数 14,599 件、年間電話問合せ件数 82,867 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 (R6.7.4 及び R6.7.9 の 2 日間 井高野第 2 住宅で実施)
 - 2 月 (R7.2.6 及び R7.2.12 の 2 日間 生江住宅で実施)
- ・7 月と 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。
 - 7 月 (R6.7.5 及び R6.7.12 の 2 日間 加島住宅で実施)
 - 2 月 (R7.2.7 及び R7.2.13 の 2 日間 高見・加島・長柄東住宅で実施)
- ・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 (233 件)
 - ・附帯駐車場の目的外使用許可に関する補助業務 (102 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 (8 団地、移動区画台数 58 台)
 - ・時間貸し等駐車場事業に関する業務 (8 団地)
 - ・住宅返還に伴う退去前立会検査業務 (1,378 件)、退去後の住戸検査業務 (1,994 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 (356 件)

③ 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。

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 191 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
- 当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、当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136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。
- ・大阪市住宅供給公社災害対策実施要項改訂により、災害状況に伴う動員種別を改訂しました。また、自らの情報収集以外に総務班からの動員指令により、より早く情報共有が出来る体制となりました。
- ・8月8日に発生した日向灘の地震に伴い、気象庁より南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）が発表され、当センターにおいても市との情報連携を図るために災害動員を発令し、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）

- ・当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、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）の在庫や消費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、市センター職員と、災害時におけるお客様誘導方法を確認しました。
- ・当センターのある大阪駅前第2ビル・第3ビル主催の防災訓練にも参加し、避難経路について確認しました（各年2回）
- ・センター業務時間内に不審者の来所に備え、全職員で不審者防犯対策を実施しました。

《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。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（祝日は除く）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 18件 ・日曜日来訪件数1日平均 約 4件

各月の最終日曜日の実施日は下記のとおり

(4/28・5/26・6/30・7/28・8/25・9/29・10/27・11/24・12/22・1/26・3/30)

なお、2月については祝日のため実施していません。

③ 入居者支援(福祉部門との連携) 連携等対応数 192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地域包括支援センター、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地域包括支援センター、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、ケース会議等に参加するなど情報を共有し、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により、市営住宅での適切な住まい方の理解が十分でない場合や、母国語以外の言葉の理解が難しい方も多く見受けられます。洗濯物をバルコニーの手すりに干し、下階に水滴が落ちるといったクレーム事案や共用部に私物を放置するケースなどについて国際交流センターと連携し、母国語での注意文を作成・配布するなど、単なる指導にとどまらず、理解促進を目的とした丁寧な対応を行いました。

これらの取組みにより、トラブルの早期解決だけでなく、外国人居住者が地域に安心して暮らせる環境づくりにもつながっています。言葉や文化の壁を越えて、互いに気

持ちよく暮らせる住環境の実現を目指し、今後も関係機関と連携しながら積極的に対応していきます。

- ・近年、市営住宅にも高齢化の波が押し寄せており、身体機能や判断力の低下により、家事や生活管理が困難となる高齢の単身居住者が増えており、いわゆる「ごみ屋敷」と化してしまう事例がありました。居室内やバルコニー、さらにはその下の階にまで生活ごみや私物があふれ深刻な状態に至っていました。当センターとして区社会福祉協議会や地域包括支援センターと緊密に連携を図りながら、生活支援や環境整備の調整を行い、単なる清掃指導にとどまらず本人の生活状況に寄り添った支援や見守り体制を進めた結果、住環境の改善が見られ、本人の生活の質も向上するなど、一定の成果を上げることができました。

今後も、こうした課題に対しては地域団体と連携しながら居住者一人ひとりが安心して暮らせる環境の維持・支援に積極的に取り組んでいきます。

その他、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も多くありました。できる限り丁寧にお話を聴き、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てきました。

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っています。その他、減免以外の各種申請・届出の受付、補修、苦情・自治会関係の相談業務も行い、特に、補修の依頼については、受付時に補修担当に連絡をし、速やかな対応を行っています。また、窓口受付以外にも、連絡箱を設置し、各種書類の受付を常時できるよう対策をしています。

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

空住戸の見学件数は以下の通りです。

- ・7月募集 (井高野第2住宅で実施)
7月4日(案内:5件)・7月9日(案内:8件)
- ・2月募集 (生江住宅で実施)
2月6日(案内:3件)、2月12日(案内:5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。(1,687件送付)

- ・外国人の方とコミュニケーションを図るため、専用の翻訳機などを活用して、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、中国語、韓国語に翻訳した「住まいのしおり」の簡易版を作成し配付しました。
- ・また、当センター窓口に、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、募集センター及び当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。
- ・センターへは様々なご相談が寄せられます。お客様の中にはご自分の要望をうまく伝えられない方がおられ、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」では弊社職員の接遇対応について概ね高評価を頂いており、昨年度より高い評価をいただいております。今後もさらなる満足度向上に向けて職員の知識・意識の向上に努めます。
- ・「入居者アンケート」でも、職員の対応にお礼の言葉もあり概ね高評価を頂くことができました。「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。
- ・頂いたご意見には、市への相談内容もありましたので、内容をまとめ市へ報告・引継ぎしました。
- ・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：99.7%

○「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】 95.2%

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】 94.1%

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】 89.8%

なお、当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6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当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】

- ・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6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。
- ・電子(Web)申込受付については、昨年度ほぼすべての募集について受付を開始し(一部、Webに馴染まない募集体系は除く)申込件数も順調に増加しています。

令和6年7月募集：Web申込 1,346件(17.9%) 応募総数 7,503件

(前年同月 : " 675件(10.2%) " 6,609件)

令和7年2月募集： " 1,642件(21.5%) " 7,628件

(前年同月 : " 1,183件(17.4%) " 6,785件)

従来の紙による申込みと同様に審査を行うため、処理方法についても検討し、適切に対応しています。

- ・中堅所得者層向け住宅の入居促進策として、昨年に引き続き中堅層向け住宅の随時募集住宅の情報をSUUMOに掲載しました。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を掲載するとともに、即入居可能な住宅を検索できるなど入居促進に努めました。
- ・定期募集における入居促進につながる大幅な募集戸数増について適切に対応しました。

令和6年7月募集戸数 1,472戸(前年同月募集戸数 1,398戸：5.0%増)

令和6年11月募集戸数 1,200戸(" 募集戸数 800戸：50.0%増)

令和7年2月募集戸数 2,041戸(" 募集戸数 1,434戸：42.3%増)

- ・ 随時募集についても、1 回あたりの募集戸数が昨年度と比較して 200 戸増の 500 戸となりましたが、適切に対応しました。
また、随時募集の対象住宅に関して、既に先着順受付としている住宅について、住宅困窮者が早く入居できるよう市と協議し、令和 6 年 12 月の先着順受付の住戸追加時には、300 戸の募集を行い適切に対応しました。
- ・ 市の浴室改善業務により全戸に浴槽が設置されることとなったことから令和 6 年 7 月募集において応募者数が前年同月募集と比較して 13.5%、同様に令和 7 年 2 月募集においても 12.4% 増加しましたが、適切に対応しました。
- ・ 計画改修工事設計に係る調整業務においては、近年の仕様改定や新規項目の施工方法などについて、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、複数の発注が輻輳することがありましたが、市と十分な協議のもと効率的に業務を進め、遅滞無く業務を行うことができました。

【梅田住宅管理センター】

- ・ 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 6 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。
- ・ 収入申告業務のオンライン化に向けたモデル実施についても、市と調整し業務を遂行しました。
- ・ 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、当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。年間の電話による納付勧奨件数は（休日、夜間を含む）延べ 24,700 件となりましたが、架電するも応答がない対象者へは、文書による納付勧奨を実施しました。
- ・ 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に努めました。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、センター窓口での受付業務と郵送受付分（約 3 万 8 千通）をより効率的に行うため業務の見直しを行いました。具体的には、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、担当者との連携を図るため新たに収入申告専用の連絡票を作成しました。また、問合せが多かった質問について回答事例集を作成し業務の適正化を図りました。日々届く郵送受付分を審査・入力等の作業ごとに保管場所を分け進捗度の可視化を図ることで適切に対応いたしました。

- ・令和 7 年度より特定賃貸住宅等の家賃減額制度の導入にあたり令和 6 年度中に家賃減額申請の案内を市より送付され、1 か月間で約 900 件の追加処理業務を行いました。審査する中で、入居者情報との齟齬があり名義変更・同居承認申請等の事務処理も多数行いました。
- ・日常の家賃納付勧奨時や窓口対応及び電話対応の際には、必ず収入申告書の提出可否を確認し、未申告であれば提出を促しています。加えて収入申告書の未提出催告書の送付以降も提出を促す架電を行うなど、入居者が安心して市営住宅に居住でき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、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、通常的生活音に過剰反応している場合も多くもあり、集合住宅における生活音への一定の理解を求めるようお願いしたケースもありました。必要に応じ、上下階の協力により生活騒音の聞こえ方を体験して頂き、解決に向かった事例もありました。

当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。

- ・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給湯器や浴槽等の設備を設置する業務が新たに始まりました。当初予定していた設置工事種別とは別の種別が頻繁に確認されたため、その都度市の担当者と施工等について協議のうえ、暫定的では

ありましたが種別を追加し、適正な工事实施に努めました。また、入居者が設置した浴槽や給湯器等については令和6年4月以降の退去から、浴槽等の所有権を放棄することが出来ることとなったため、退去者へ丁寧に説明を行いました。

- ・令和6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
 - ・浴槽等設備工事による給湯器設置により、焚口扉の鍵の共通化を行い、メンテナンスの対応時に迅速に行えるよう取替した。
- ・量水器の取り換えについて、水道局での工事が出来るように事前に自治会や水道局と協議を行い、工事に支障となる案件を書面にて指導や必要に応じ説明に伺いました
 - ・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。

(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。「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。

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、その調査結果を市に報告しました。

また、当センターでは、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8住宅（58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し、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 2024」（令和6年8月7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7年2月1日）に参加し、職員が本社周辺のごみ拾いを実施しました。

また、ごみの削減に向けて、印刷物の両面コピーや、会議時にプロジェクターを使用するなど、資料の印刷を減らす努力をしました。

使用する事務用品についても、グリーン購入法適合品や、再生品を購入するなど、環境問題への取り組みを行いました。

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り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7年3月31日現在の実雇用率は3.47%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（2.8%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）	2,827,280,000	2,827,280,000	
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）	2,285,609,649	2,285,609,649	
収 入 計 【ア】	5,112,889,649	5,112,889,649	

2. 支 出

(単位:円)

項 目	計画額	実績額	備 考
人件費	686,364,000	707,147,973	
事務費	233,448,000	255,173,614	
事業費	4,193,077,649	4,198,401,054	
支出 計 【イ】	5,112,889,649	5,160,722,641	

3. 収支

収 支（ア－イ）	0	-47,832,992	
----------	---	-------------	--

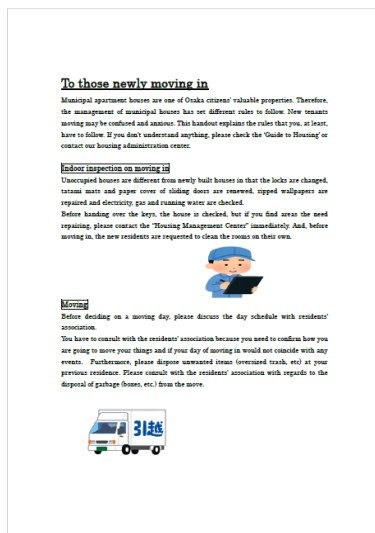
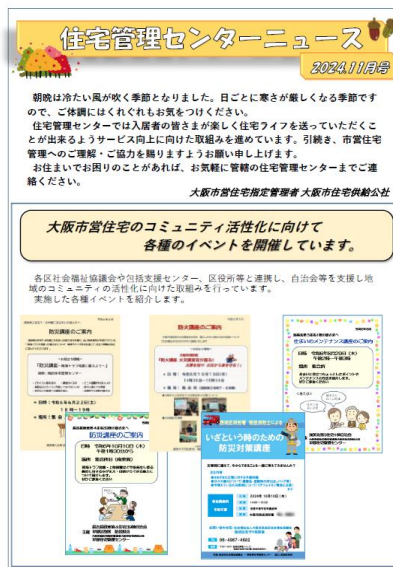
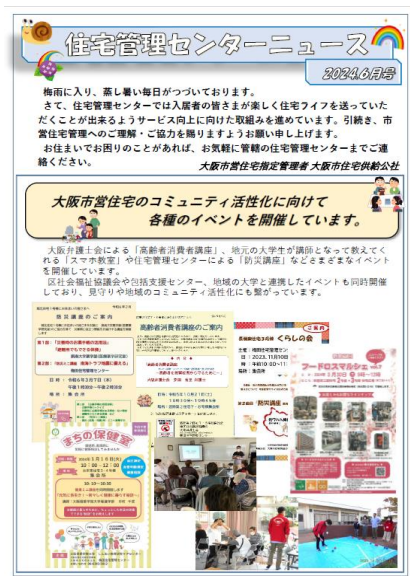
5. 自主事業の実施状況及び収支の状況

(1) 自主事業の実施状況

① 住宅管理センターニュースの発行など

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。

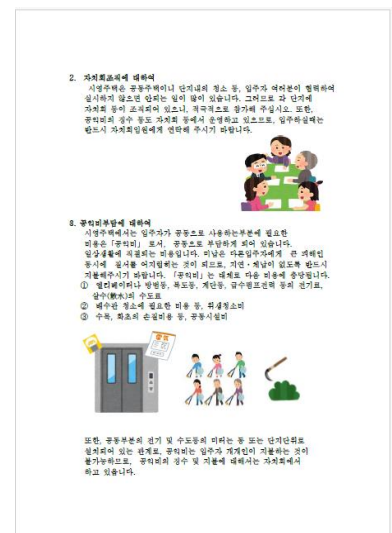
また、市営住宅にお住いの外国人の方向けに「住まいのしおり簡易版（外国語編）」を掲載しました。



「住まいのしおり簡易版【英語】」



「住まいのしおり簡易版【中国語】」



「住まいのしおり簡易版【韓国語】」

④ 買い物支援（移動スーパー）

弊社では、高齢等で既存のスーパーに行くのが困難な方への利便性の向上や、地域コミュニティの活性化のため、市営住宅敷地内での移動スーパー実施に向けて具体的な実施計画を市へ提案し、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る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１３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）
- ・ 東淡路第２住宅１号館（令和６年度開始）
- ・ 東淡路第２住宅４・５号館（令和６年度開始）
- ・ 茨田大宮第１住宅４号館（令和６年度開始）
- ・ 東淡路第２住宅２号館（令和６年度開始）
- ・ 東淡路第２住宅３号館（令和６年度開始）
- ・ 橋寺住宅１号館（令和６年度開始）
- ・ 諸口南住宅１号館（令和６年度開始）
- ・ 加島南第２住宅１号館（令和６年度開始）

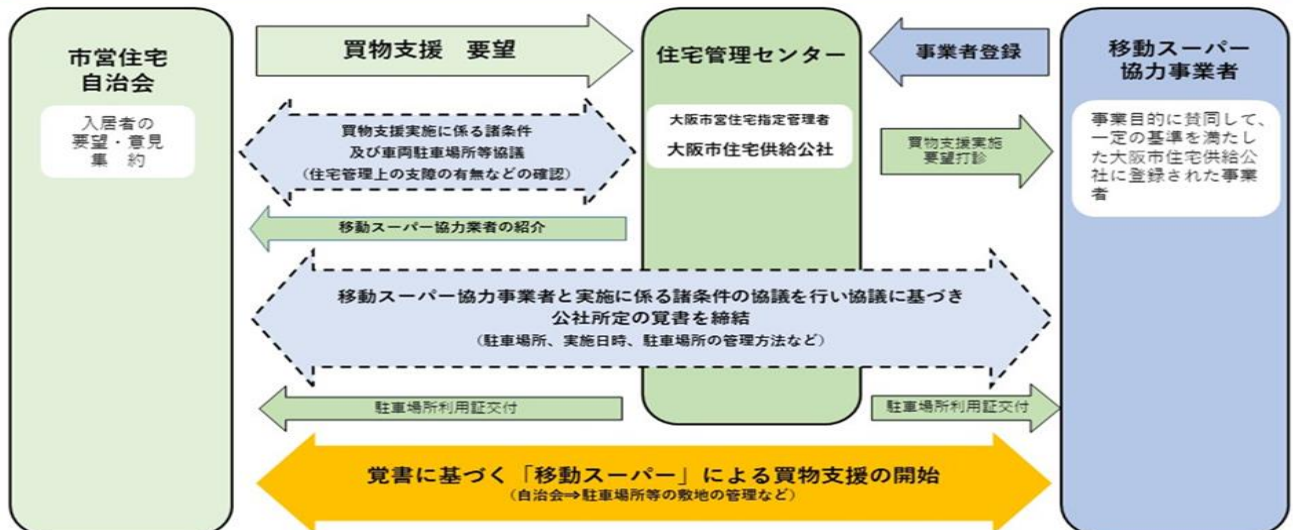
【実施手順の概要】

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

⑤ 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、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。
- ・新たに入居される方うち、65 歳以上の単身高齢者に対しては、万が一、急病や事故などで救急隊が住戸内に立ち入る必要が生じた際に、迅速かつ確実にご家族や関係者へ連絡が取れるよう、窓口にて「緊急連絡先カード」（冷蔵庫などにマグネットで貼付可能なカード）を配付しました。

④ 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、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 3,544 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

⑤ 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 8 件）

- ・給排水管の清掃業務、共用灯の交換・防鳥ネットの設置など
- ・紹介の事例

共用排水管清掃の相談があったケースでは、業者の紹介をするだけでなく、堅管に掃除口がついている場合がある為、必要に応じ空家のカギを清掃業者へ貸出対応を行いました。

⑥ コミュニティ形成支援

コミュニティ形成支援については、弊社のホームページにて周知を行いました。令和 6 年度に開催・参加したコミュニティ形成イベント等は下記のとおりです。

○港区 波除第 2 住宅

「防火講座 火災調査官が語る!!火事を知り、火災から身を守る！」

- ・大阪市消防局予防課調査鑑識より職員 2 名をお招きし、火災の原因となる事案をいくつか実演して頂きました。中でも、実際に発火させることにより少しの事で大きな火災になる事がわかりやすかったとの声を頂きました。（参加者数：21 名）

○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～」

- ・昨年度、同住宅で同講座を開催しましたが、好評であった為、受講者を代えて再度開催依頼があり2回目の開催をしました。

今回は、住宅入居者だけでなく、町会と一緒に開催し、周辺住民とのコミュニティにも貢献できました。(参加者数：13名)

そのほか、以下の住宅で各種イベント等を開催・参加してきました。

- ・東淀川区 北陽住宅 ：「住まいの相談会」ブース開設、「音楽祭」参加
- ・北区 長柄東住宅：「茶話会」参加
- ・都島区社協主催 ：「見守り交流会」参加

(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	0	
支出 計 【イ】	350,000	0	

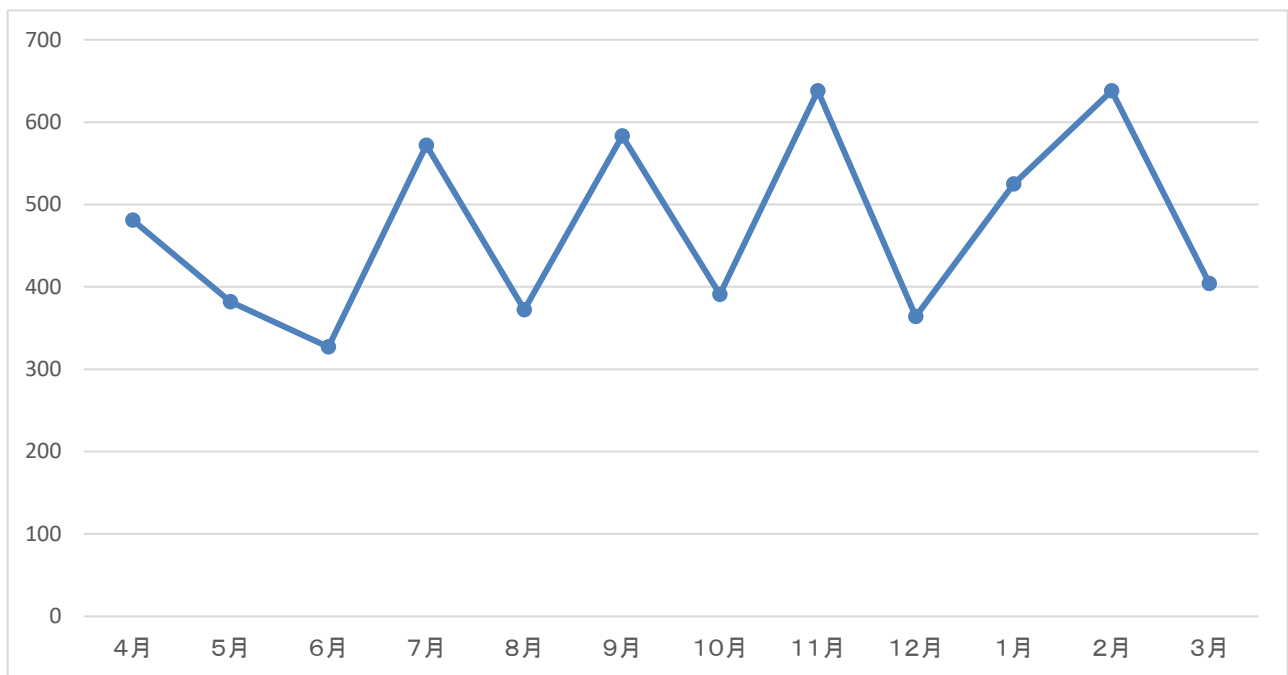
3. 収支

収 支 (ア－イ)	-350,000	0	
-----------	----------	---	--

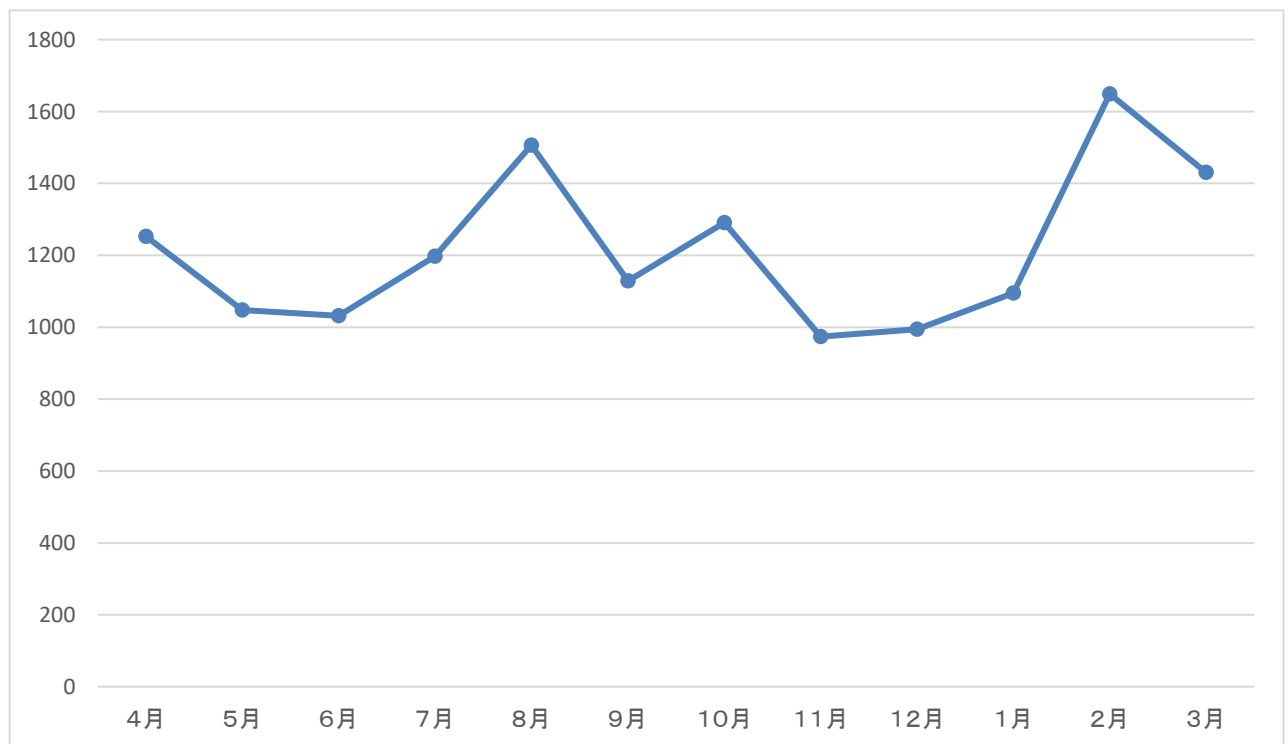
6. 業務実施状況資料（別表資料編）

- 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	6,157	
		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	1,346	
		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）	403	
		③抽選番号通知処理	抽選番号付番・宛名等チェック等	7,194	
		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	7,188	
		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	691	
	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	5,987	
		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	1,642	
		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）	372	
		③抽選番号通知処理	抽選番号付番・宛名等チェック等	7,364	
		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	7,354	
		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	639	R6.2月募集分含む
	11月（親子近居等）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	5,096	
		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	1,233	
		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）	368	
		③抽選番号通知処理	抽選番号付番・宛名等チェック等	6,106	
		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	6,106	
		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	627	
	5月（福祉目的住宅）募集	①申込み受付・審査	申込書開封・仕分・内容審査・所得計算等	1,538	
		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）	289	
		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	204	
	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	398	
		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	396	
		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	396	
		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	
	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	378	
		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	82	
		③抽選番号通知処理	抽選番号付番・宛名等チェック等	368	
		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	368	
		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	82	
	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	243	
		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	251	
		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	149	
	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	372	
		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	392	
		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	242	
	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	158	
		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	165	
		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	130	
	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	364	
		①申込み受付・審査（電子）	受付・内容確認	613	
		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	977	

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	24	
		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 (11 月) (募 集 実 施 日)	①申込み受付・審査	受付・内容確認	27	
		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	12	
		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	12	
	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	25	
		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	12	
		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	12	
	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	97	
		①申込み受付・審査（電子）	受付・内容確認	203	
		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	300	
	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	5,779	
	不動産情報サイト掲載	掲載住宅更新掲載件数	掲載	3,962	
			削除	179	
		問い合わせ件数	電話	67	
			窓口	4	
			メール	474	
		住戸案内件数		1	
		申込件数		8	
		アンケート		4	
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	34,031	
	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	

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	19	6	0	0	5	1	2	1	4	0	0	0	0
2	外壁本格：工事監理	19	0	0	0	2	4	3	2	0	0	0	4	4
3	外壁部分：設計委託	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
4	外壁部分：工事監理	3	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
5	屋上防水：設計委託	8	2	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0
6	屋上防水：工事監理	9	0	0	1	0	0	4	1	2	1	0	0	0
7	排水管等：設計委託	7	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
8	排水管等：工事監理	9	0	0	3	5	1	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	8	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0
12	給水管：工事監理	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	5	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	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	21	0	0	0	3	2	3	5	0	0	0	3	5
17	照明灯設備：設計委託	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	照明灯設備：工事監理	6	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0	1
19	浴室改善：工事監理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
設計委託計		50	12	0	4	21	1	5	3	4	0	0	0	0
工事監理計		76	0	0	8	13	9	15	9	2	1	0	9	10

○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, 879	
市営住宅返還届	2, 174	※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	537	
附帯駐車場返還届	706	

○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
(入各居種関申係請)	名義変更承認申請	874
	同居承認申請	567
	併用承認申請	0
	付属施設名義変更申請	0
(施各設関申係請)	工作物設置等承認申請	80
	共同施設等工作物設置等承認申請	24
	原状回復の免除申請	0
	共用部等照明器具ＬＥＤ化承認申請	3
各種届出受理	市営住宅返還届（別表４の再掲）	2, 174
	緊急連絡先【変更】届	3, 953
	同居者異動届	1, 533
	改姓届	80
	一時不在届	429
	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	174
	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	653
	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	156
市営住宅附帯駐車場使用申込書兼誓約書（入替）	208
市営住宅附帯駐車場使用者住所変更届	35
市営住宅附帯駐車場自動車（変更）届	778
市営住宅附帯駐車場返還届（別表4の再掲）	706
行政財産使用許可申請受付（駐車場）	21
市営住宅附帯駐車場使用承認申請書	541
市営住宅附帯駐車場名義変更申請書	41

○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	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月	計
警報受信件数	138	216	215	302	309	84	168	94	61	171	198	200	2, 156
補修対応件数	3	4	6	13	11	8	4	6	6	6	6	5	78
警備員出動件数	18	21	33	139	131	75	10	16	13	25	28	37	546

○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	16
入居者の安否確認等	194
入居者又は入居者以外の者等の 原因による物損	15
放置車両処理	0
苦情	7,686

・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	6	3	3
	当該年度	4	1	3
長期不在	前年度繰越分	27	27	0
	当該年度	94	75	19
その他 (手続未済等)	前年度繰越分	6	1	5
	当該年度	7	2	5

○「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)	757
自動車保管場所使用承諾証明書	666

○連絡員選任状況(R7.3.31時点)

別表9

項 目	件 数
選 任 数 (A)	477
(管理戸数)	(49, 183)
未 選 任 数	32
(不在戸数)	(3, 106)
選 任 計 画 数 (B)	509
選 任 率 (A/B)	93. 7%
受託管理戸数	52, 289

※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
66	17,835,894	

○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	5
中津第3	3
毛馬東	24
毛馬西	19
内代第2	4
島屋第2	5
西島第2	10
歌島第2	25
姫島第3	7
出来島第2	16
下新庄第2	3
下新庄4丁目	40
淡路本町	0
小松	4
崇禅寺	9
東中島	27
西淡路	13
井高野第6	65
淡路	6
南江口	10
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	32
豊新	7
城北中宮	0
太子橋	4
橋寺	24
今福北	31
今福中第2	29
今福南第3	77
すみれ	8
すみれ北	24
諏訪	1
横堤	13
諸口第2	1
焼野	14
上町	27
千鳥橋	5
茨田大宮第3	18
徳庵	3
春日出中	0
八幡屋宝町第3	1
南大道第2	5
総計	632

○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	216	
		不足書類等請求	57	
		システム入力	632	1件につき複数の入力項目がある場合有
	次年度家賃算定	申告書受理	50,264	
		不足書類等請求	1,188	
		システム入力	44,035	1件につき複数の入力項目がある場合有
応能減額業務	区分変更通知書発行	家賃額の変更有	1,136	
		家賃額の変更無	81	
	区分変更無の通知書発行		69	
家賃福祉減免業務	決定通知書発行	新規分	1,187	
		更新分	8,071	
	却下通知書発行		611	
	取消通知書発行		307	
駐車場使用料減免業務	決定通知書発行	新規分	95	
		更新分	855	
	却下通知書発行		11	
	取消通知書発行		31	
敷金還付請求業務	請求書送付		358	
駐車場保証金還付請求業務	請求書送付		702	

○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, 921
			金 額 (円)	126, 562, 364
		郵送受理	件 数	565
			金 額 (円)	25, 082, 508
	附帯駐車場使用料	窓口受理	件 数	414
			金 額 (円)	6, 381, 853
		郵送受理	件 数	102
			金 額 (円)	1, 479, 400
口座振替手続	住宅使用料	新規件数		1, 836
		変更件数		253
		廃止件数		26
	附帯駐車場使用料	新規件数		386
		変更件数		63
		廃止件数		2
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		52, 938
		住宅・附帯駐車場 （催告書） 発送件数 ※全市域分		23, 808
		家賃・附帯駐車場使用料（電話・訪問） 納付勧奨件数		24, 723
		「保証人説得依頼通知書」 発行件数		1, 139
		「呼出状」 発行件数		122
		代理納付滞納者 督促件数		198
		代理納付滞納者 催告件数		190

事 項		件 数	備 考
住宅明渡指導対象		150	令和6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	39	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	31	年間累計
	定年退職による猶予数	3	年間累計
	明渡督促中	75	年間累計

指導状況		件 数	備 考
面談指導		32	年間延べ件数
電話指導		371	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		1,960	410	54	209	237	244	137	90	221	127	231	0	0
1	一般空家指示	1,824	396	54	209	236	244	137	67	221	29	231	0	0
2	建替空家指示	136	14	0	0	1	0	0	23	0	98	0	0	0
浴室改善事業		688	0	0	0	0	0	10	2	28	69	75	151	353
1	浴槽設置工事	678	0	0	0	0	0	10	2	27	62	74	150	353
2	入居者設置浴槽等撤去工事	10	0	0	0	0	0	0	0	1	7	1	1	0
経常補修		14,262	543	1,067	1,135	1,075	995	1,348	1,265	1,258	1,144	1,054	1,351	2,027
1	建築関係各所改修	5,275	268	410	483	411	406	472	488	442	410	360	420	705
2	給水関係各所改修	4,695	134	388	288	372	241	477	394	409	424	347	498	723
3	電気ガス関係各所改修	1,069	28	94	107	54	90	89	85	96	87	88	107	144
4	給湯器取替	763	20	19	50	47	66	46	35	73	21	80	175	131
5	集会所緊急補修	74	6	2	10	8	2	1	10	6	4	3	4	18
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	1	9	18	22	30	23	16	20	9	6	0	11
8	遊戯施設補修	12	0	1	0	0	4	0	1	1	1	0	2	2
9	防犯灯設備・補修	53	1	8	6	5	3	3	3	1	3	3	6	11
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	966	41	61	86	72	78	125	82	109	58	67	74	113
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	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
14	量水器取替:緊急対応	26	0	2	5	0	0	5	1	3	2	1	5	2
15	消防設備点検等:緊急対応	988	36	66	73	59	60	84	138	75	105	88	53	151
16	建物点検:緊急対応	172	8	4	9	25	15	23	12	22	20	11	7	16
合計		16,222	953	1,121	1,344	1,312	1,239	1,485	1,355	1,479	1,271	1,285	1,351	2,027

大阪市からの指示工事		195	0	39	17	6	30	5	2	5	3	3	52	33
1	集会所整備工事	4	0	0	0	2	0	0	0	0	2	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	4	0	2	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	13	0	0	4	2	0	5	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0
6	その他の工事等	165	0	35	13	0	30	0	2	4	0	2	46	33

施設の保守点検実施件数(業務委託分)		40	38	0	0	0	1	0	1	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0
8	附帯駐車場消防設備点検	8	8	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	0	1	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	
4	354	354	0	0	0	0

建替事業にかかる住棟等閉鎖状況

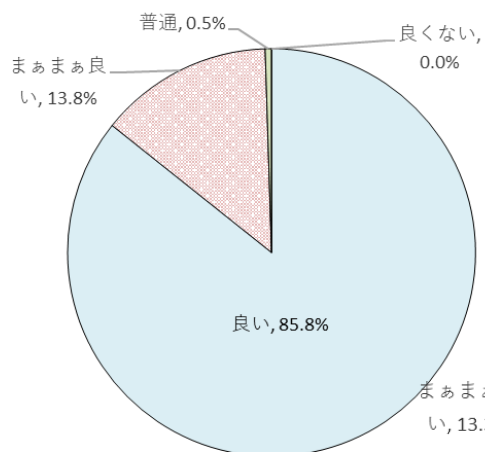
住宅数	5
-----	---

建替事業にかかる住棟等一部閉鎖解除状況

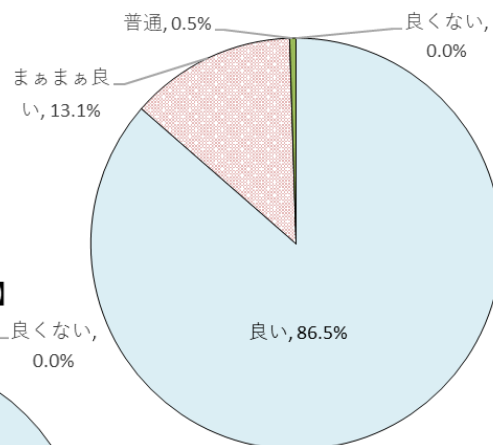
住宅数	0
-----	---

○ 募集センター

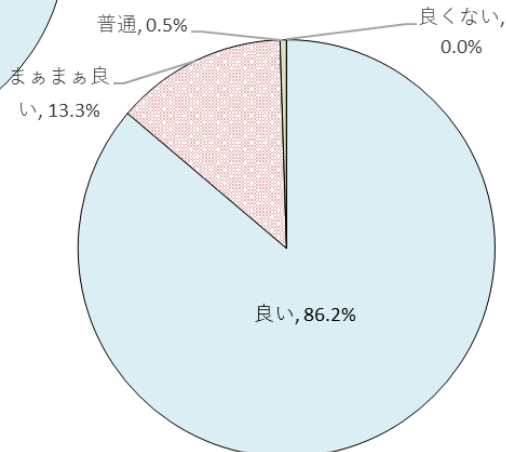
【言葉使いと態度】



【窓口の迅速さ】

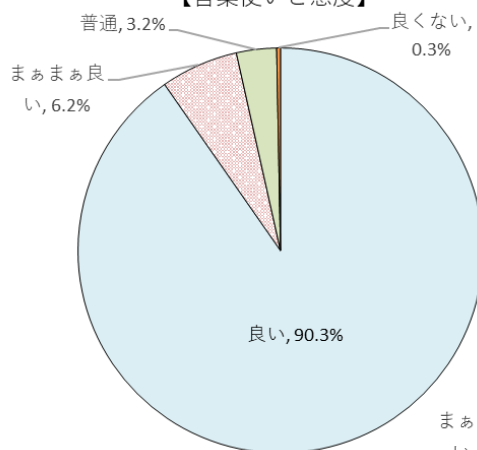


【説明のわかりやすさ】

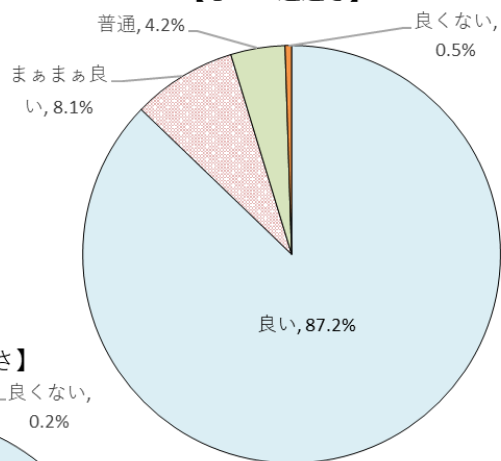


○ 梅田住宅管理センター

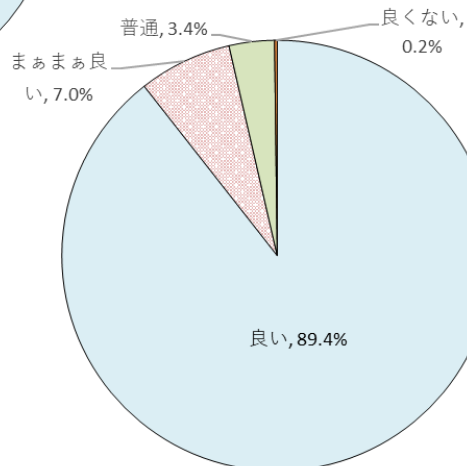
【言葉使いと態度】



【窓口の迅速さ】



【説明のわかりやすさ】

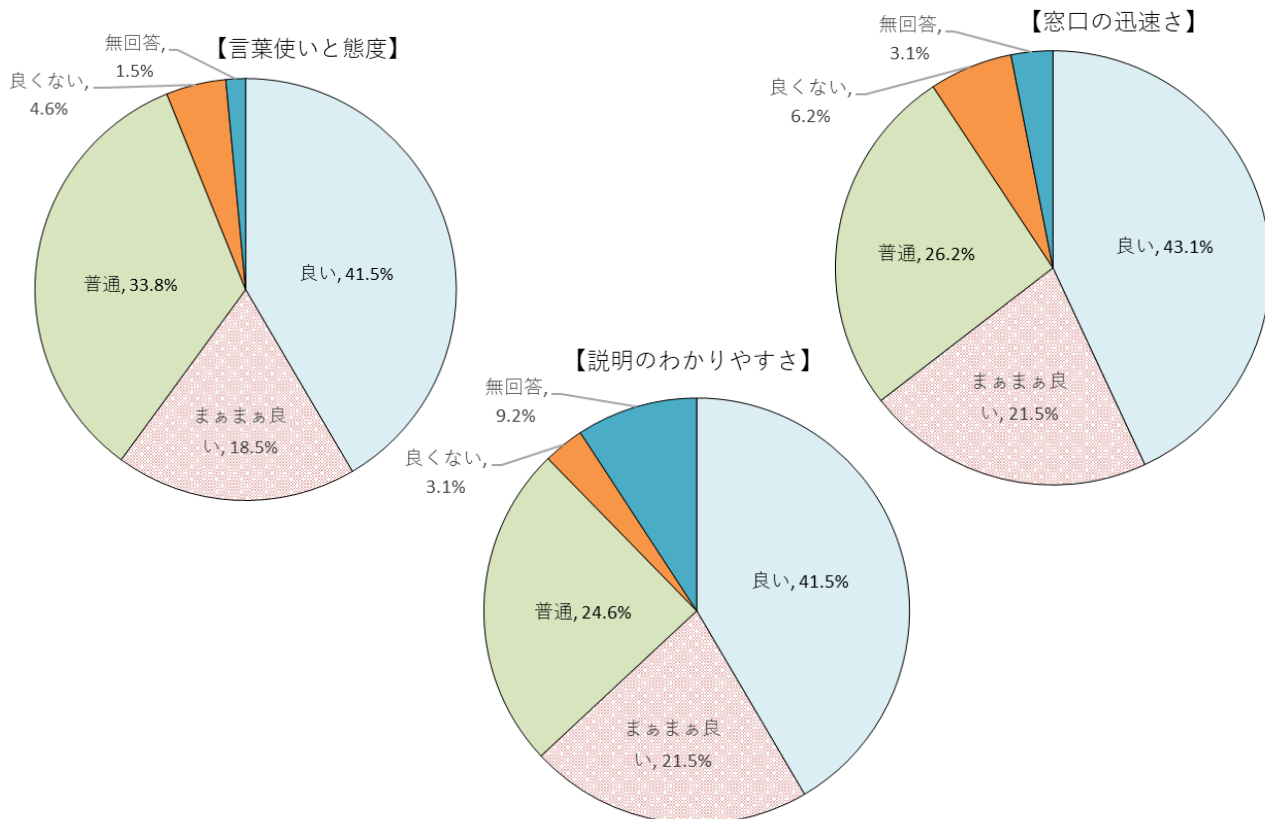


《入居者アンケート結果》

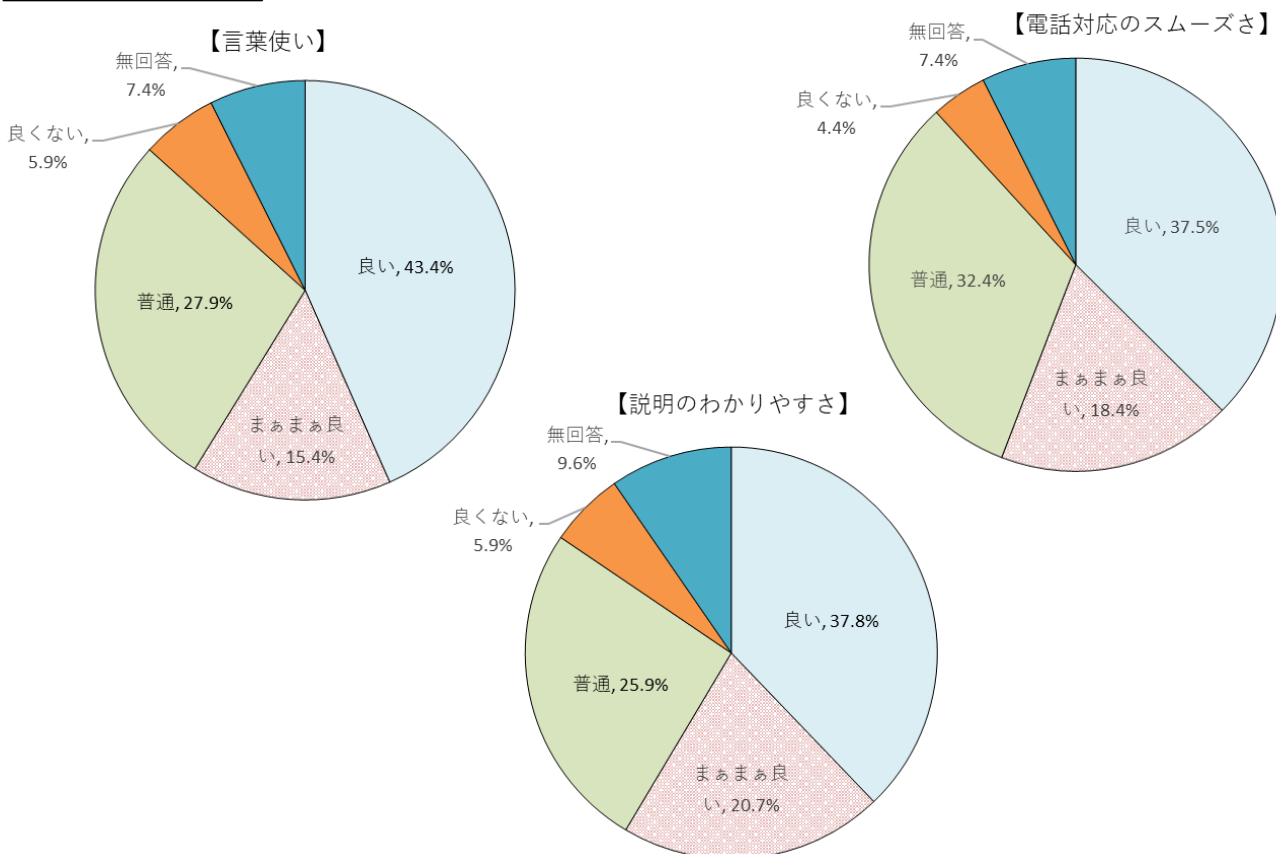
別表17

○ 梅田住宅管理センター

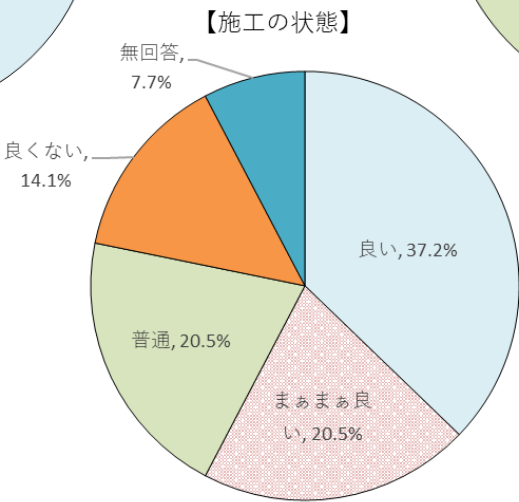
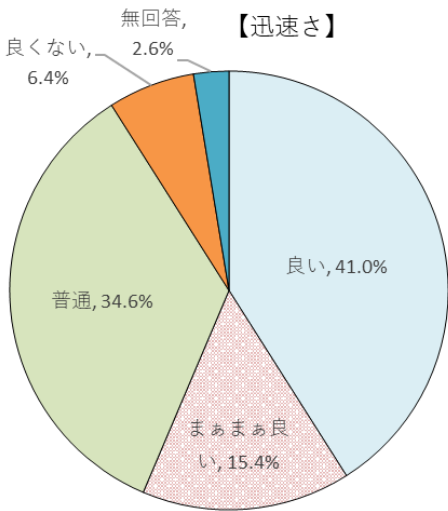
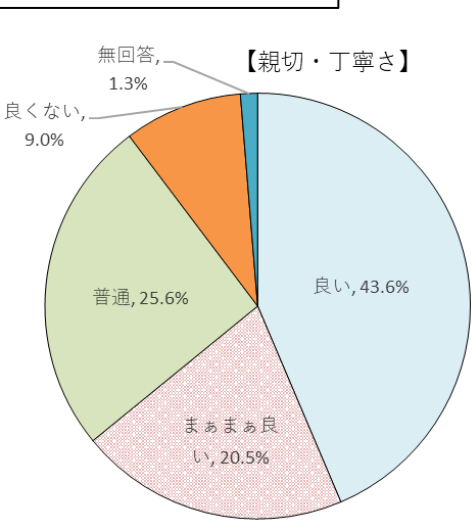
① 受付窓口対応



② 電話対応



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	9月20日、27日	全職員
	コンプライアンス研修	2月14日～3月5日	全職員
	個人情報保護・情報セキュリティ研修	7月16日～7月31日	全職員
	普通救急救命講習	11月20日、11月21日、11月22日	全職員
	メンタルヘルス研修	10月1日～10月25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8日～4月9日	新規採用者
	クレーム対応研修～苦情対応の正しい手順を学ぶ	6月18日、8月28日	新規採用者
	課題設定力研修～主体的な問題解決のための手法とマインド	6月4日	新規採用者
	管理職向け研修～マネージャーとしての課題を整理する	9月18日	新任課長代理
	新任課長研修～管理職に求められるマネジメント・采配力の向上	7月29日～7月30日	新任課長
	職員パワーアップ研修		
	救急法講習(心肺蘇生法・AED使用コース)	10月18日	指定職員
	賃貸住宅メンテナンス主任者試験	12月～3月	指定職員
キャリアデザイン研修			
	40代向けキャリアデザイン研修	3月10日	指定職員
	50代向けキャリアデザイン研修	10月21日、11月26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	9月19日、2月4日	指定職員
	一般建築物石綿含有建材調査者講習	11月19日～11月20日	指定職員
	公共建築工事品質確保技術者資格試験、更新	10月15日～10月21日、10月26日	指定職員
	被災建築物応急危険度判定(養成)講習	10月11日、12月17日	指定職員
	職長・安全衛生責任者教育講習	9月4日～9月5日	指定職員
	低圧電気取扱業務特別教育(新規)	3月24日	指定職員
サービス向上研修			
	接遇研修	9月20日、9月27日	指定職員
	認知症サポート養成講座	10月24日	指定職員
	あいサポート研修	10月25日	指定職員
	防災士(新規)	9月19日～9月20日、12月12日～12月13日	指定職員
	ユニバーサルマナー検定(新規)	3月8日、3月18日、3月19日	指定職員
	サービス介助士(新規)	3月6日～3月7日、3月25日～3月26日	指定職員
	防災介助士(新規)	3月1日	指定職員
	CPP(個人情報管理者資格)(更新)	2月	指定職員
	認知症介助士	1月24日、3月18日	指定職員
その他の研修			
	異業種交流研修		
	ミドルクラス交流研修	10月17日～10月18日	指定職員
	中堅社員交流研修	10月24日～10月25日	指定職員
	若手社員交流研修	10月3日～10月4日	指定職員

◎個人情報保護の教育研修実績

1. 実施期間

令和6年7月16日 ～ 令和6年7月31日

2. 実施要領

「令和6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。