

令和 6 年度

大阪市営住宅等指定管理業務事業報告書

【大正区ほか8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) 阿倍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6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	9
4. 市営住宅等の管理に要した経費等の収支の状況	10
5. 自主事業の実施状況及び収支の状況	11
6. 業務実施状況資料 (別表資料編)	15

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）	阿倍野住宅管理センター所長 太田 剛典 (連絡先) 06-6649-1103

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 ご入居の方々の心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) 阿倍野住宅管理センター業務の実施状況

阿倍野住宅管理センター（以下「当センター」という。）が管轄する大正区ほか8区の市営住宅187団地34,323戸について、所長以下62名体制で次の業務を実施しました。

（R7.3.31時点）

① 阿倍野住宅管理センター来訪件数等

・年間来訪件数 13,750 件、年間電話問合せ件数 78,156 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月の定期募集時に改良住宅並びに公営住宅の空家見学会を行いました。

7月（R6年7月5日及び7月11日の2日間 遠里小野住宅で実施）

2月（R7年2月7日及び2月13日の2日間 出城東住宅で実施）

- ・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（333 件）
- ・附帯駐車場の目的外使用許可に関する補助業務（71 件）
- ・時間貸し等駐車場事業に関する業務（23 ヶ所）
- ・住宅返還に伴う退去前立会検査業務(1,064 件)、退去後の住戸検査業務(1,289 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(52 件)
- ・敷金還付請求書の送付及び請求内容審査業務（352 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。

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 91 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10」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11」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12」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13」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13」のとおりです。また、従事職員6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14」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 69 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。
令和7年度重点指導対象行政区：住吉区、住之江区、西成区、浪速区
（指導状況について、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》
- ・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。
 - ・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）
 - ・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。
- 《その他の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「阿倍野住宅管理センター」及び「荻田倉庫」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）

(2) サービス向上策の実施状況

① 経費縮減に係る取り組み

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 阿倍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。窓口来訪者は昨年度と比較して、増加傾向にあります。

- ・土曜日来訪件数1日平均 約14.26件
- ・日曜日来訪件数1日平均 2.82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) 連携対応件数 67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繋ぎました。

(主な事案)

- ・住戸内での入居者の安否確認や迷惑行為について、対象者が生活保護世帯や単身高齢者の場合は、必要に応じて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。
- ・高齢の母親と引きこもり状態にある息子が同居する世帯において、地域住民などから生活環境の悪化が懸念されると通報がありました。こうした状況を受け、早い段階で区役所の保健福祉課および地域包括支援センターに相談、支援体制の構築を依頼していました。その後、ベランダにビニール袋に入った排泄物(袋の口を縛り、ポリバケツに入れた状態)が長期間放置されていることを確認し、悪臭や害虫の発生など衛生面において深刻な問題が生じたため専門業者に処分を依頼するとともに、区役所の保健福祉課や地域包括支援センターと連携を図り支援に繋げました。
- ・相談者ご自身が、市営住宅の手続きに関連して区役所などの公的機関への手続きが難しいと判断した際には、可能な範囲で公的機関とのやり取りや必要書類についての案内などを行いました。また、当センター職員が関連する福祉機関の連絡先をまとめた「福祉機関一覧表」を活用し、相談者の立場に寄り添った丁寧な対応を心掛け相談内容に応じて適切に案内しました。

- ・また今年度は、市営住宅における単身高齢化問題等について、関係機関（区役所、消防、警察、社会福祉協議会、地域包括等）との情報共有が必要であるため「孤独死予防に向けて互いの見守りと緊急時の対応について」をテーマとして当センター職員がナビゲーターになり、市営住宅内での孤独死の現状を講演し協力体制の強化が図られました。

今後も、各種地域の関係団体と連携し、高齢者等をはじめとする社会的弱者の方々が住み慣れた地域で安心して暮らしていただけるよう努めてまいります。

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、高齢者や障がいのある方、外出が困難な方など、来所や郵送による手続きが難しい方々には、家賃減免申請や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

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（遠里小野住宅（住吉区）で実施）
7月5日(案内:4件)・7月11日(案内:8件)
- ・2月募集（出城東住宅（西成区）で実施）
2月7日(案内:6件)・2月13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。（1,083件送付）
- ・窓口に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、翻訳アプリなどを活用して意思疎通を図り、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」の簡易版を作成し大阪市のホームページより印刷した「ごみのマナーABC」外国版とともに配付しました。
- ・令和6年度においては、自治会からの相談に応じ、集会所を拠点として、地域と連携したコミュニティ形成イベント等の実施に向けて区役所や区社会福祉協議会などと協議を行ってまいりました。

※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。

- ・昨年度に引き続き、現場出張用自転車に「子ども110番」のステッカーを貼付するなど地域コミュニティに貢献するとともに、当センターにおいても「こども

110番の家」として所轄区役所へ届出し、地域の住宅管理センターとして貢献しています。

(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、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。）として当センターが管轄する団地から無作為に抽出した9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、日々様々な相談が寄せられますが、中には感情的になって相談される事例もありますが、冷静かつ粘り強く丁寧に対応し、お客様が何を求めているのかをしっかりと把握し、適切な解決策を提供することで、信頼関係を築いてまいりました。
- ・「来訪者アンケート」では弊社職員の接遇対応について高評価をいただいております、職員のモチベーションも高く、組織全体のパフォーマンス向上にもつながりました。
- ・「入居者アンケート」でも、職員の対応に概ね高評価をいただいておりますが、アンケートの設問にあった「住宅管理センター全般へのご意見」には、多くのご意見等をいただきました。入居者の方々の意見を反映させることで、さらに良いサービスを提供できるものと考え、センター職員全員に共有し、具体的な改善策を検討するなどし、少しでも住みやすい環境を提供することができるように取り組んでまいりました。
- ・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。
- ・今後も、市営住宅の目的を理解し、住民の皆様にとって住まいやすい環境を提供するために、引き続き努力してまいります。

○「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：99.9%

（上記3項目の項目で「良くない」との回答は、「窓口の迅速さ」1件）

○「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：97.8%（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：93.3%（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：92.3%（上記3項目平均値）

なお、当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。
- ・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。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、成果目標となる収納率達成に向けて令和3年度に達成した収納率を維持するよう継続して取り組みました。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26,500件に及びました。効率的かつ効果的な納付勧奨を行うため管轄している行政区毎に滞納状況を分析し対象者を絞り込んだ対応を行うとともに、長期滞納へ移行しないよう2ヶ月以上の滞納者や電話が繋がらない滞納者に対して大阪市と協議の上、弊社が作成した家賃の分納や福祉減免制度の案内など滞納解消に向けた内容を記載した納付指導の文書送付を行いました。年度末においては、収納率向上に向け他の担当職員も動員し電話督促強化月間として、納付勧奨に向けた取組みを実施しました。

- ・また、家賃等以外の手続きで来所された入居者に対して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い期日を確認し納付指導も行いました。

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に至る実情を丁寧にお聴きし、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へ移行しないよう収納率の確保に努めました。

- ・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2万9千件の処理を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、昨年度の業務状況も参考にし、受付件数に応じて他部署への応援体制や分担の見直しを順次行い、より効率的に業務を進めていくように努め、収入申告書催告書発送後も提出がない高齢者世帯及び代理納付世帯に対し提出を促すとともに再度収入申告書を発行し、架電するなど丁寧な対応を行いました。

また、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、昨年度と同様に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に向けて業務マニュアル等の見直しを行います。

- ・自治会役員の高齢化に伴い、敷地の除草や共益費の徴収方法などの共益活動の継続が困難な相談があった自治会に対しては、相談内容に沿って当センター職員が助言を行い、自主事業の取組みを紹介し、適切に協力事業者へつなぎました。その結果、協力事業

者と共益活動にかかる契約を締結した自治会もあり、共益活動の負担軽減に貢献できました。

- ・住宅敷地内での通行導線について、高齢者や身体に障がいがあるの方にとっては大変不便な状態の住宅がありました。大阪市と協議の上、導線の改修工事を実施し、通行の支障の改善を行いました。
- ・令和6年度の経常補修の中では、建物の劣化、不具合、共用部分の破損などを発見した場合は、担当者間で共有し、構造物の性能に与える影響、また今後の計画改修工事や建築及び設備の保守点検スケジュールを総合的に判断し、工事を行いました。一方で、市営住宅の隣地にある民間の建物について、老朽化による倒壊の怖れがあることから速やかに大阪市と協議の上、倒壊の危険が入居者に及ばないように、立ち入り禁止のためのカラーコーンを設置し、隣地建物所有者へ、危険性の説明及び対応の依頼を行いました。また、その他施設の予防保全として、以下の改修工事等を実施しました。
(外壁補修、遊具補修、附帯駐車場等の車路舗装、付属棟防水工事、転倒防止用手摺設置、スロープの設置、通路舗装、除草対策など)
- ・市から中堅層向けの市営住宅の入居対策としての取り組み依頼を受け、弊社の賃貸住宅管理運営で長年にわたって蓄積してきたノウハウと経験を活用し、中堅層向け住宅のリフォーム提案を行い、市と協議の上、我孫子南住宅4号館の一部の住戸でリフォームを実施し、新たな入居者も決定いたしました。
- ・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給湯器や浴槽等の設備の設置する業務が新たに始まりました。開始にあたり、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、市（指定管理者）で撤去を行うこととなりました。そのため、退去の説明時に混乱が生じないように市と業務の取扱いについて協議した結果に基づき、当センター職員で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、依頼のあった372件の浴槽設置工事を実施し、完了予定工期内に全ての設置工事を完了させることができました。
- ・市営住宅の余剰地の活用について、市に対し駐車場への改修提案を行い、駐車場改修工事を実施しました。また、市の公募により、選定されたコインパーキング事業者からの隣地樹木伐採の申し出に対しては、当センターにて伐採の対応を行いました。
- ・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。

(5)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。

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」（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）	1,681,873,000	1,681,873,000	
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）	1,318,725,859	1,318,725,859	
収 入 計 【ア】	3,000,598,859	3,000,598,859	

2. 支 出

(単位:円)

項 目	計画額	実績額	備 考
人件費	304,756,000	301,007,533	
事務費	99,713,000	100,950,264	
事業費	2,596,129,859	2,548,429,515	
支出 計 【イ】	3,000,598,859	2,950,387,312	

3. 収支

収 支 (ア-イ)	0	50,211,547	
-----------	---	------------	--

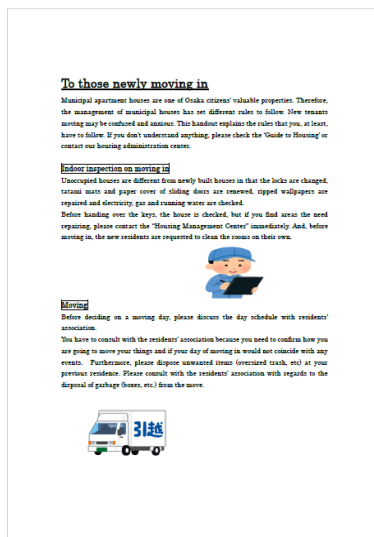
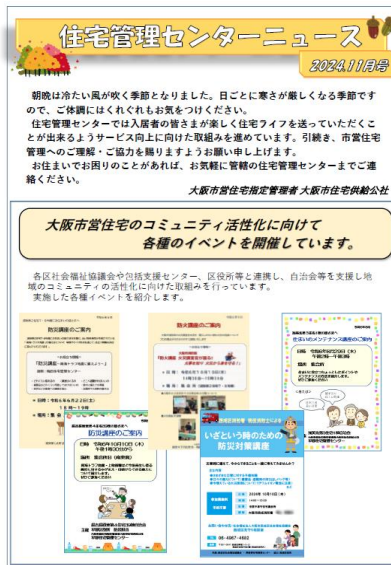
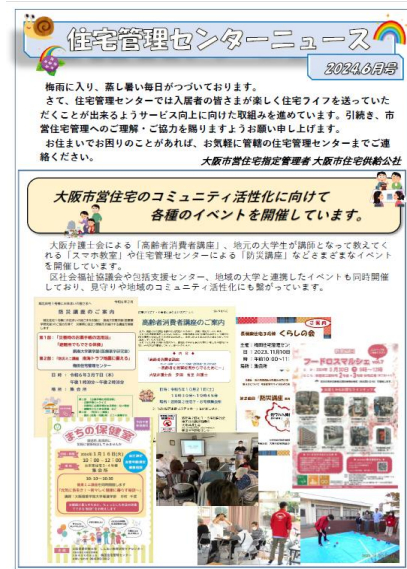
5. 自主事業の実施状況及び収支の状況

(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。

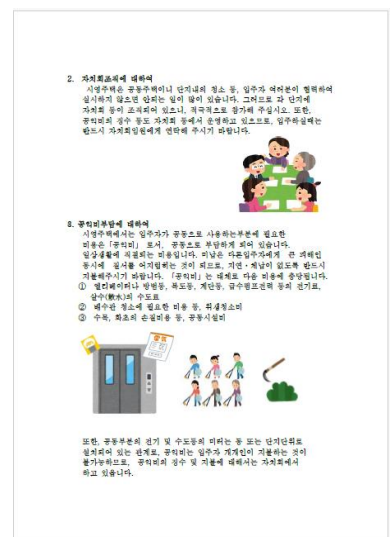
また、市営住宅にお住いの外国人向けに「住まいのしおり簡易版（外国語編）」を掲載しました。



「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】」

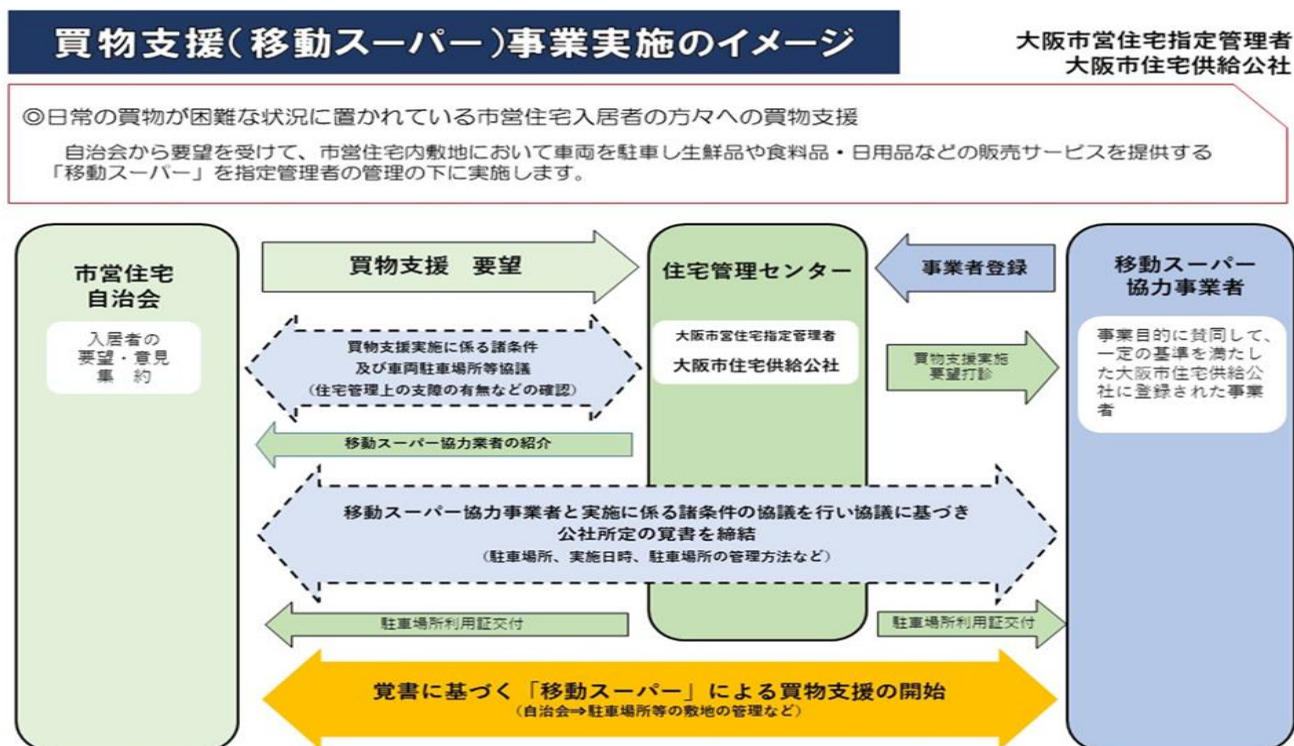
②買い物支援（移動スーパー）

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7団地で実施しています。

- ・山之内住宅3号館
- ・泉尾第3住宅
- ・泉尾第4住宅
- ・鶴町住宅1号館
- ・大和川住宅
- ・柴谷住宅
- ・清水丘住宅

【実施手順の概要】



【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、阿倍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18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。

- ・また、新たに入居される方のうち、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）を配布しました。

⑤ 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 3,291 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

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 44 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弊社職員と協力事業者で訪問し、内容（仕組み）について丁寧に説明を行いました。（紹介件数のうち 4 件）

⑥コミュニティ形成支援

コミュニティ形成支援として、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。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 6 年度に実施したイベントは下記のとおりです。

- （西成区消防署/現役消防士による）「いざという時のための防災対策講座」

（中津守住宅/R 6. 10. 10 開催/参加者数：8 名）

- 防災について（地震・津波）」

（ひらき住宅/R 6. 10. 26 開催/参加者数：60 名）

- 「～誰でもかんたんにできる！～ 網戸張替え講座」

（南田辺住宅/R 6. 11. 26 開催/参加者数：10 名）

（巽伊賀住宅/R 7. 3. 12 開催/参加者数：4 名）

(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	230,000	0	
支出 計 【イ】	230,000	0	

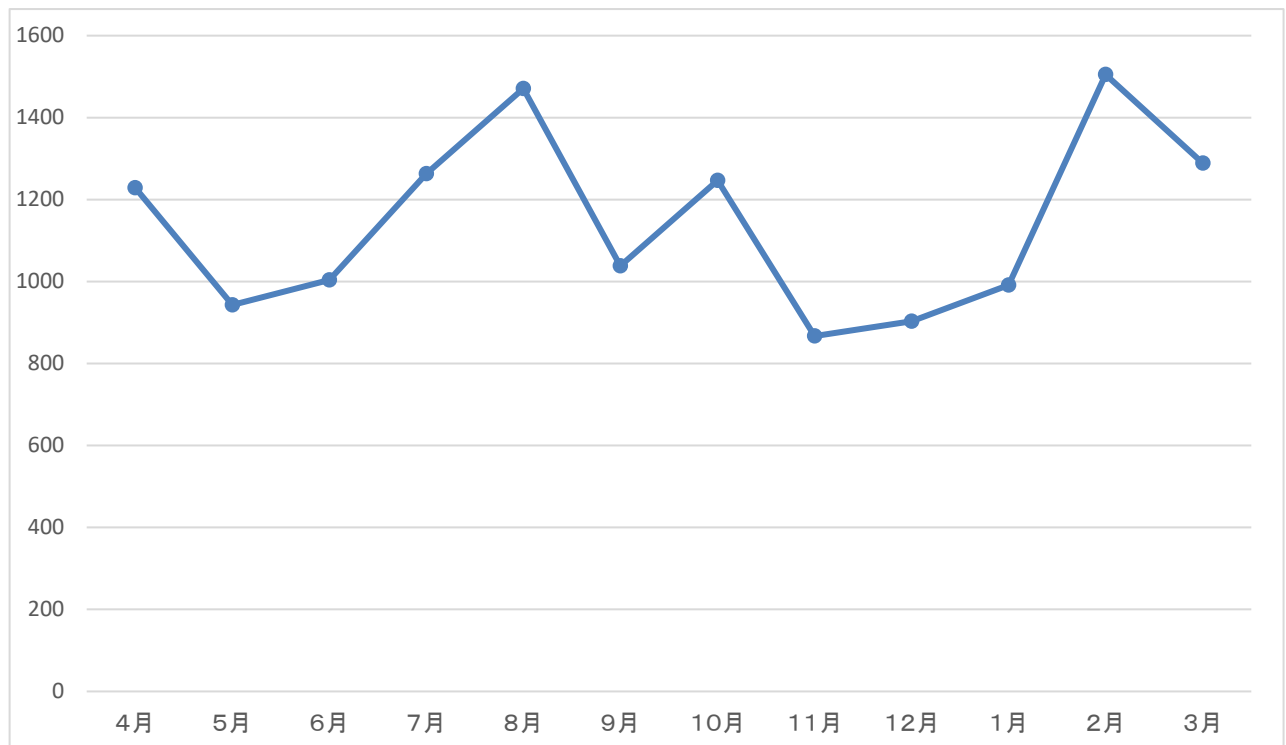
3. 収支

収 支 (ア-イ)	-230,000	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

【阿倍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	1, 292	
市営住宅返還届件数	1, 451	
附帯駐車場使用承認書交付件数	333	
附帯駐車場返還届件数	412	

○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
(入各居種 関申 係請)	名義変更承認申請	527
	同居承認申請	280
	併用承認申請	1
	付属施設名義変更申請	1
(施各設 関申 係請)	工作物設置等承認申請	123
	共同施設等工作物設置等承認申請	15
	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）	1,451
	緊急連絡先【変更】届	152
	同居者異動届	907
	改姓届	69
	一時不在届	550
	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	29
	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	448
	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	406
市営住宅附帯駐車場使用申込書兼誓約書（入替）	130
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	559
市営住宅附帯駐車場返還届（別表2の再掲）	412
行政財産使用許可申請受付（駐車場）	17
市営住宅附帯駐車場使用承認申請書	433
市営住宅附帯駐車場名義変更申請書	38

○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	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5

・保管事務違反、苦情対応

事 項	令和6年度
火災関係	25
入居者の安否確認等	93
入居者又は入居者以外の者等の 原因による物損	7
放置車両処理	0
苦情	3, 297

・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	13	0	13
	当該年度	1	0	1
長期不在	前年度繰越分	41	24	17
	当該年度	52	34	18
その他 (手続未済等)	前年度繰越分	17	0	17
	当該年度	0	0	0

○「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)	629
自動車保管場所使用承諾証明書	513

○連絡員選任状況(R7.3.31時点)

別表7

項 目	件 数
選 任 数 (A)	328
(管理戸数)	(30,056)
未 選 任 数	67
(不在戸数)	(5,051)
選 任 計 画 数 (B)	395
選 任 率 (A/B)	83.0%
受託管理戸数	35,107

※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
57	11,019,632	

○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
荻田北	141
荻田南	32
長居1丁目	17
長居第2	10
長居西第2	13
遠里小野第2	45
清水丘	44
上大和川	0
矢田部	121
鶴ヶ丘	2
墨江	0
住之江	48
筆ヶ崎	41
柴谷	96
北畠	2
帝塚山	14
松	10
南港中(緑)	37
南港中(花)	4
南津守第4	0
総計	677

事 項			件 数	備 考
収入申告業務	現年度家賃算定	申告書受理	128	
		不足書類等請求	21	
		システム入力	418	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	27,431	
		不足書類等請求	1,290	
		システム入力	28,383	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	747	
		家賃額の変更無	31	
	区分変更無の通知書発行		27	
家賃福祉減免業務	決定通知書発行	新規分	926	
		更新分	5,450	
	却下通知書発行		474	
	取消通知書発行		282	
駐車場使用料減免業務	決定通知書発行	新規分	54	
		更新分	506	
	却下通知書発行		4	
	取消通知書発行		13	
敷金還付請求業務	請求書送付		176	
駐車場保証金還付請求業務	請求書送付		400	

○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	3, 157
			金 額 (円)	147, 108, 632
		郵送受理	件 数	151
			金 額 (円)	7, 151, 060
	附帯駐車場使用料	窓口受理	件 数	540
			金 額 (円)	8, 888, 969
		郵送受理	件 数	31
			金 額 (円)	439, 200
口座振替手続	住宅使用料	新規件数		1, 168
		変更件数		135
		廃止件数		22
	附帯駐車場使用料	新規件数		221
		変更件数		26
		廃止件数		6
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		26, 348
		「保証人説得依頼通知書」発行件数		591
		「呼出状」発行件数		149
		代理納付滞納者 督促件数		108
		代理納付滞納者 催告件数		64

○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		59	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送付した者
上記の内訳	高額解除	21	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	12	年間累計
	定年退職による猶予数	3	年間累計
	明渡督促中	23	年間累計

指導状況	件 数	備 考
面談指導	15	年間延べ件数
電話指導	58	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)	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		1,298	238	66	145	219	153	86	54	170	25	142	0	0
1	一般空家指示	1,287	238	65	145	216	153	79	54	170	25	142	0	0
2	建替空家指示	11	0	1	0	3	0	7	0	0	0	0	0	0
浴室改善事業		387	0	0	0	0	0	1	2	5	99	51	46	183
1	浴槽設置工事	372						0	2	5	98	49	45	173
2	入居者設置浴槽等撤去工事	15						1	0	0	1	2	1	10
経常補修		8,858	288	530	681	848	740	760	673	732	910	656	681	1,359
1	建築関係各所改修	3,536	120	242	334	351	326	322	254	281	315	243	243	505
2	給水関係各所改修	2,698	75	170	156	288	186	227	199	225	325	208	192	447
3	電気ガス関係各所改修	756	28	40	65	57	73	67	65	72	70	56	99	64
4	給湯器取替	706	24	9	33	52	58	24	54	53	98	62	57	182
5	集会所緊急補修	32	0	3	2	5	3	3	1	2	1	0	2	10
6	植栽等管理業務:業務委託	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	植栽等管理業務:緊急対応	75	0	10	9	9	13	2	16	6	5	2	0	3
8	遊戯施設補修	10	0	1	0	2	0	1	1	2	0	1	0	2
9	防犯灯設備・補修	13	1	1	1	4	0	2	0	0	2	1	1	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	437	20	38	32	34	27	37	27	38	47	33	45	59
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	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	477	20	14	47	46	54	46	48	36	20	37	42	67
16	建物点検:緊急対応	115	0	0	2	0	0	29	8	16	27	13	0	20
合計		10,156	526	596	826	1,067	893	846	727	902	935	798	681	1,359

大阪市からの指示工事		62	0	7	8	4	3	19	4	3	1	6	7	0
1	集会所整備工事	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	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	7	0	5	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	11	0	0	4	1	2	1	0	1	1	1	0	0
5	ケア付住宅における緊急通報設備補修	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0
6	その他の工事等	37	0	2	3	1	1	18	4	2	0	0	6	0

施設の保守点検実施件数(業務委託分)		44	43	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
1	給水衛生設備保守点検	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	電気設備保守点検	6	6	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	5	4	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	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

○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	
4	333	298		35		

建替事業にかかる住棟等閉鎖状況

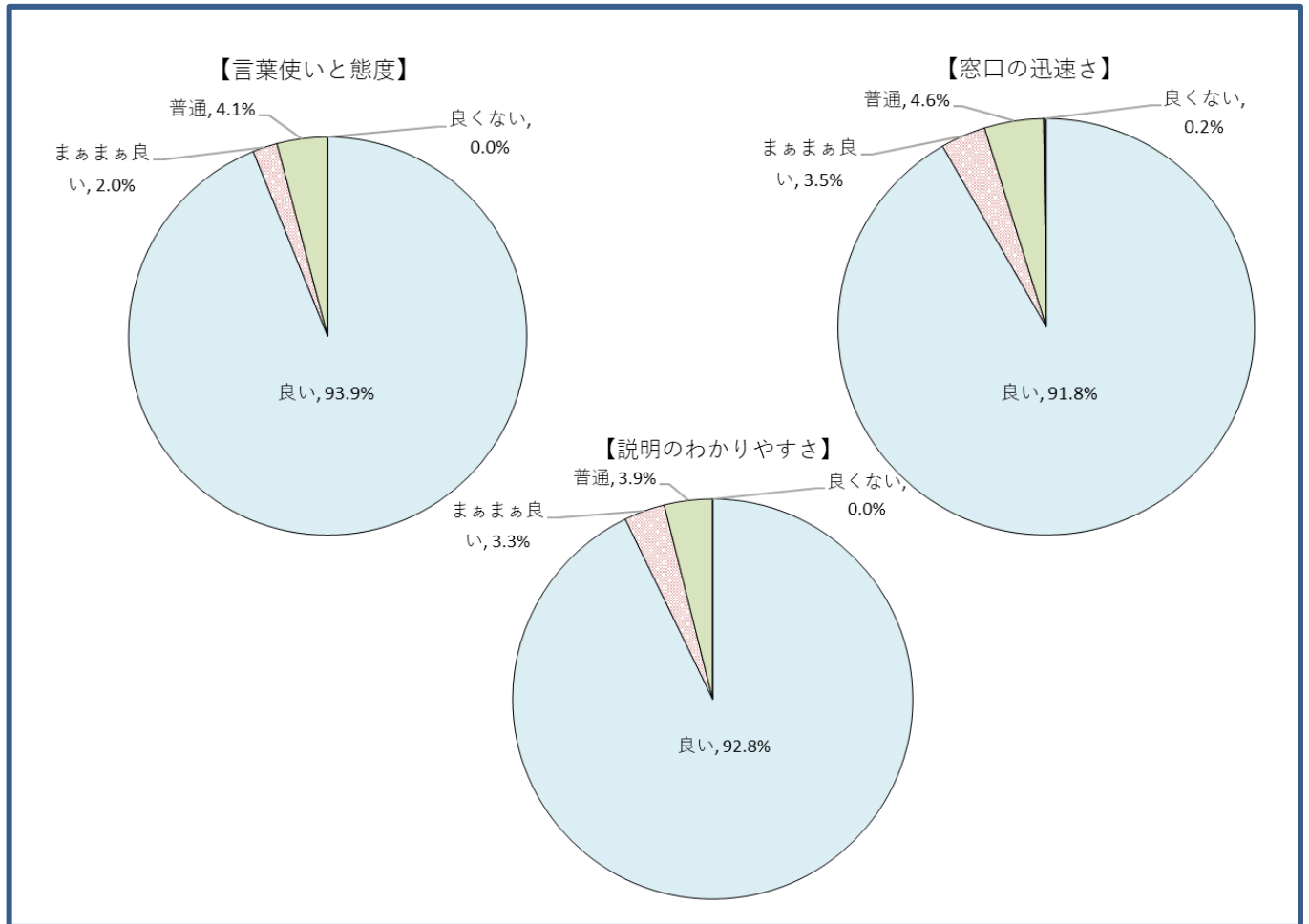
住宅数	4
-----	---

建替事業にかかる住棟等一部閉鎖解除状況

住宅数	0
-----	---

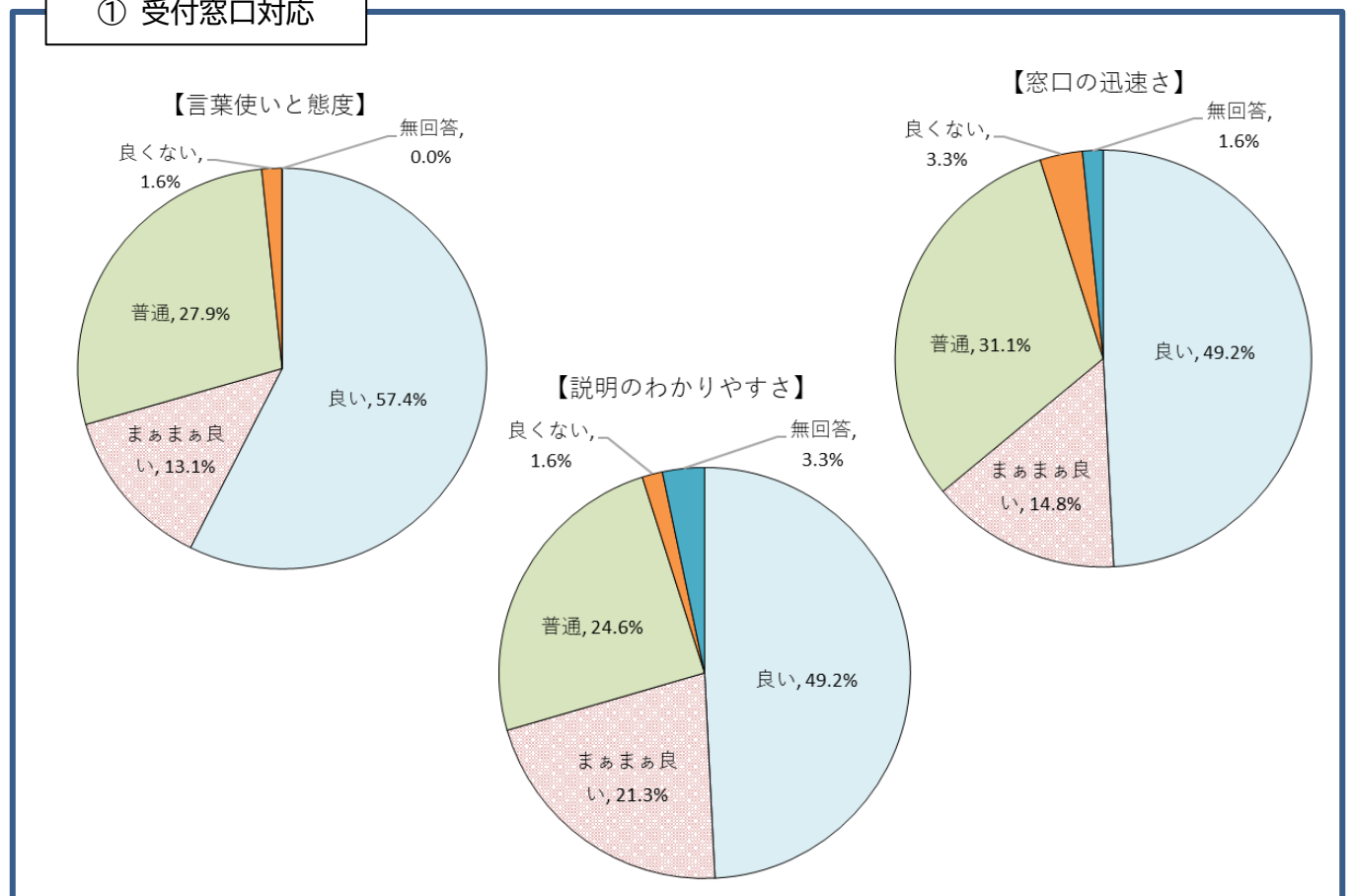
≪ 来訪者アンケート結果 ≫

別表15

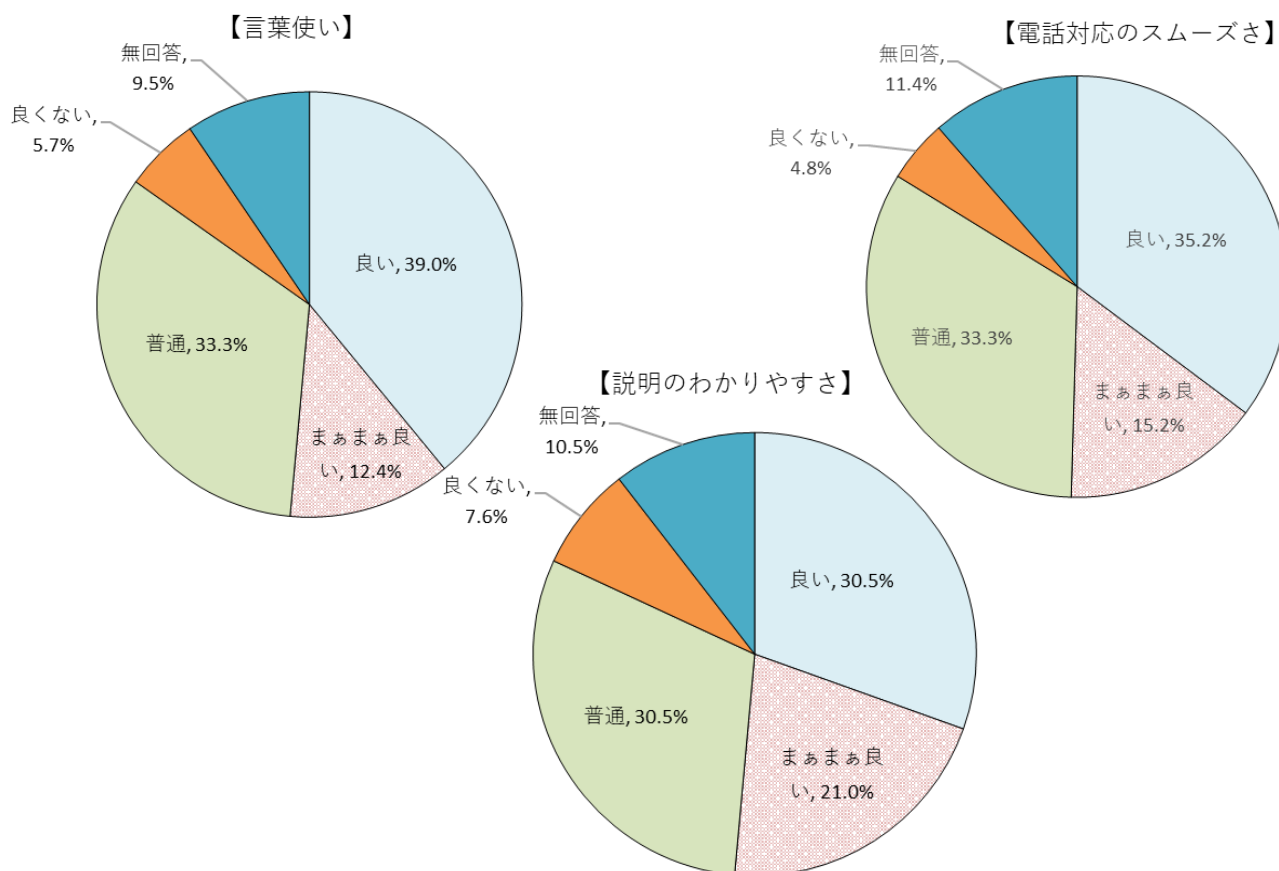


≪ 入居者アンケート結果 ≫

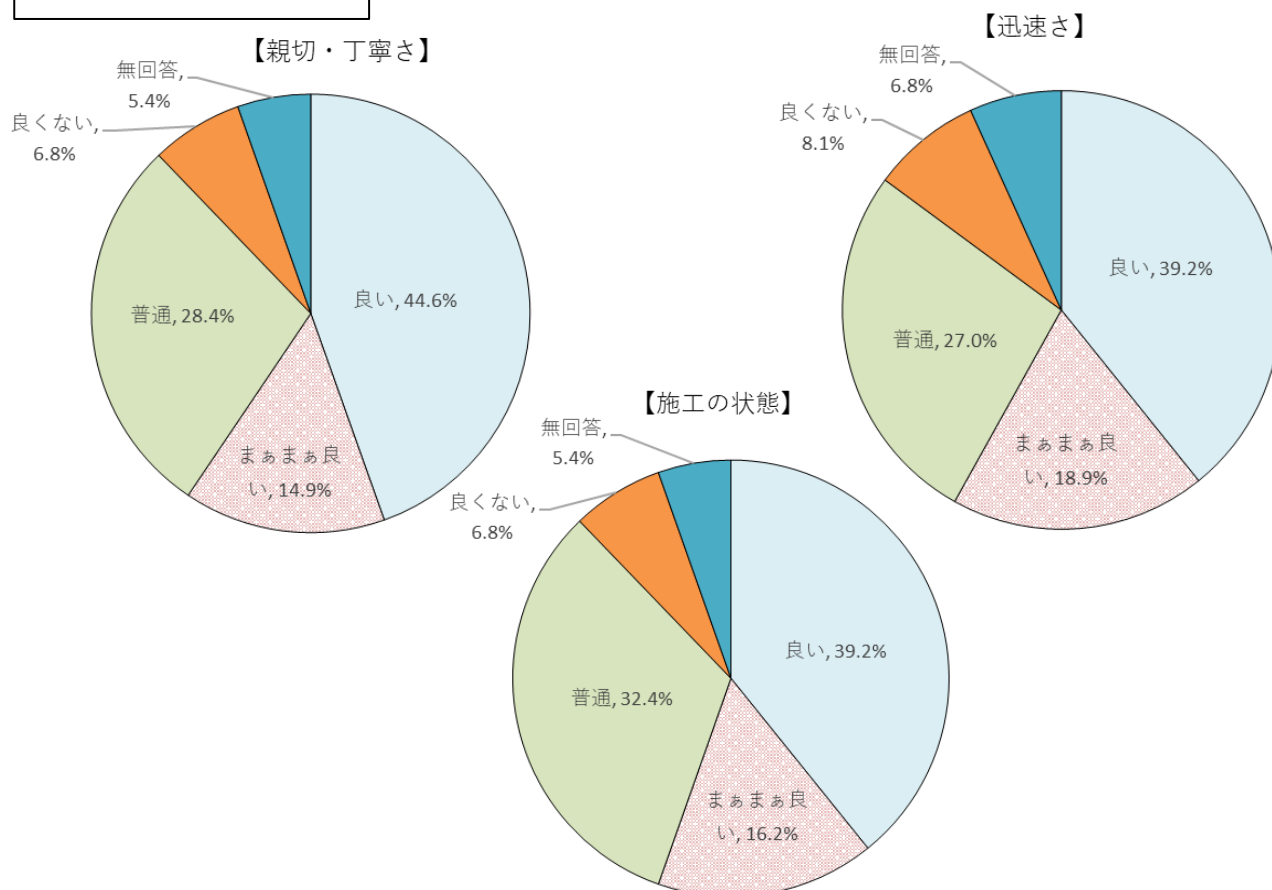
① 受付窓口対応



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	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	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
	公共建築工事事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。