

令和 7 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 7 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）	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7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) 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（以下「当センター」という。）が管轄する平野区の市営住宅50団地23,900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。（R8.3.31時点）

① 平野住宅管理センター来訪件数等

・年間来訪件数23,245件、年間電話問合せ件数49,531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（R7.7.8及びR7.7.10の2日間 長吉住宅で実施）
2月（R8.2.4及びR8.2.6の2日間 東喜連第4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」の配布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（303 件）
- ・附帯駐車場の目的外使用許可に関する補助業務（39 件）
- ・時間貸し等駐車場事業に関する業務（11 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 19 台）
- ・住宅返還に伴う退去前立会検査業務(728 件)、退去後の住戸検査業務(947 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(117 件)
- ・敷金還付請求書の送付及び請求内容審査業務(109 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、今年度も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 300 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」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、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」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 55 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 4 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。
- ・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)

- ・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当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》

- ・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。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 40.02 件 ・日曜日来訪件数 1日平均 9.3 件

各月の最終日曜日の実施日は下記のとおり

(4/27・5/25・6/29・7/27・8/31・9/28・10/26・11/30・12/28・1/25・2/22・3/29)

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 112 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つなぎました。

(主な事案)

- ・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のうえ対応を行いました。
- ・以前に地域包括支援センターと連携し介護サービスに繋がった単身高齢者について、地域包括支援センターより成年後見人の手続きを進めようとするも本人が拒否し手続きが進まないため当センターに間に入ってほしいとの依頼を受け、司法書士・介護事業者・地域包括支援センター立会いの中、説得を行い成年後見人の手続きを進めることが出来ました。
- ・市営住宅に入居したばかりで身寄りもない単身高齢者について、知人よりお金を搾取され困っていると相談を受け、社会福祉協議会コーディネーターと状況確認のため住宅を訪問しました。地域包括支援センターとも連携し一時的に福祉施設に避難できるよう支援しました。
- ・自治会より階段入り口周辺と集合ポスト前に大型家電を放置している、自治会から名義人に撤去するよう伝えるも対応しないと相談を受け、現地確認のうえ、平野区役所生活支援課と連携をとり指導、撤去を確認しました。

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・受付業務について、高齢者を対象としている個別訪問による対応は巡回管理受付業務実施時(巡回対象住宅の自治会に巡回受付管理業務の実施についてお聞きし、実施希望のあった瓜破西住宅と瓜破2丁目住宅のみ)に行いました。ご事情により当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

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(長吉住宅で実施)
 - 7月8日(案内4件)・7月10日(案内:2件)
- ・2月募集(東喜連第4住宅で実施)
 - 2月4日(案内:2件)・2月6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。(743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、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。

※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、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4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。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」では弊社職員の接遇対応について概ね高評価を得ましたが、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。担当者への相談等の必要がない申請、届出については今年度も引き続き「出すだけポスト」を利用いただくよう積極的に周知し有効に活用されました。
- ・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得る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まいります。
- ・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：99.5% （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：96.9% （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：93.9% （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：90.0% （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7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。
- ・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8,800件に及びます。当センターの来訪件数は年間約23,200件で、その内家賃等の納付などの来訪件数は約8,000件にのぼり、全来訪者数の3割以上を占めています。当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呼びかけています。また、各種手続きや住まい方等の相談で来訪された際には、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っています。さらに、年度末の3月には約60件の呼出状の追加発送を行うなど、収納率向上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いては、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、集中して業務処理を行うための作業場所の確保や従事人員の重点配置・担当外への応援依頼を行いました。毎週受付・認定件数の進捗確認を行い入力漏れがないよう適宜確認を行いました。

オンライン申請が今年度から始まりましたが、事前に担当者内で打合せを行うことにより、受付エラー(39件)・認定エラー(1件)の対応も速やかに行うことが出来ました。

(オンライン受付:341件)

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。

収入申告書未提出者に対しては年内に電話督促を行いました。(552件)

収入申告書添付書類の不備案内をしたものの提出がされない入居者に対しては架電または文書にて複数回の督促を行いました。

- ・当センターの立地上、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。そのため受付窓口が集中する時期の対応策として令和3年度より「出すだけポスト」を設置しています。今年度も引き続き「出す

だけポスト」の利用促進に向けて当センター待合室にポスター掲示を行うなど周知を徹底し、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熱中症・ヒートショック等四季ごとに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。

当センターに来所された自治会役員にも好評で、住棟に掲示したいとお声をいただき提供いたしました。

- ・事務所が単独建物であるため、防災点検として排煙窓の開閉点検を行いました。
- ・犬猫の多頭飼育で指導を繰り返していた世帯について、名義人が収監され住宅に精神疾患のある同居者のみとなったことで、室内が荒れゴミが散乱しており足の踏み場のない状態であるとケアマネジャーより連絡が入り社会福祉協議会と現地確認を行いました。廊下にはゴミや犬猫の糞が散乱しており室内も人が住める状態ではありませんでした。同居者に片付けについて指導するも同居者では対応が難しいことから、大阪市職員と一緒に収監中の名義人に面会し、名義人をとおして飼育については是正するように指導したことにより、多頭飼育については解消されました。
- ・自治会より役員の横領について相談を受け、今後の対処について助言を行いました。
- ・高齢夫婦について、階下の住民に対して執拗に玄関ドアをたたくななどの近隣トラブル行為により自治会が警察を呼び、当センターも立会いのうえで話をするが聞き入れず。翌日に訪問したところ昨日話したことは覚えていない状態。電気代の支払いもできていないなど夫婦ともに認知症の疑いがあることから、地域包括支援センター・ランチ・ケースワーカーと連携し介護認定に繋げるよう支援しました。
- ・単身高齢の方で、近隣入居者からベランダにもゴミが放置されており、悪臭で苦情が寄せられていました。当センター職員が訪問し室内を確認したところ、室内にゴミは散乱していませんでしたが、壁や床に汚れが付着しているため悪臭が漂う状態でした。入居者に介護認定について説明を行い認定を受けることを承諾されたため、当センター職員から見守り相談室へ入居者への支援について相談し、地域包括支援センターとも協力して対応していただけることとなりました。
- ・浴室改善業務に関しても事前に協力業者との調整を十分に行ったため、依頼のあった 201 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。
- ・令和 7 年度の経常補修業務においても、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、消防設備の改修、給水設備のシステム更新

- ・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。そのため当センターにおきましては、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。

【平野住宅管理センター指定管理者変更に伴う業務】

- ・和8年度指定管理者変更に伴う引継ぎ業務について、大阪市営住宅指定管理者引継調整会議に出席し、今後の業務引継ぎについての進め方など大阪市・次期指定管理者と連絡調整を行いながら、簿冊・申請書・鍵等引き継ぎ業務を実施しました。

(5) その他 業務に関連する状況

①地域との連携

当センターは平野区のみ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入居者の支援策などについても協議を行って参りました。

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しました。

③人権研修等各種研修

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2025」（令和7年9月10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8年2月7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8年3月31日現在の実雇用率は3.52%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）	1,068,432,000	1,068,432,000	
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）	676,081,536	676,081,536	
収 入 計 【ア】	1,744,513,536	1,744,513,536	

2. 支 出

(単位:円)

項 目	計画額	実績額	備 考
人件費	219,734,008	230,866,053	
事務費	67,212,000	73,385,288	
事業費	1,457,567,528	1,397,685,184	
支出 計 【イ】	1,744,513,536	1,701,936,525	

3. 収支

収 支 (ア-イ)	0	42,577,011	
-----------	---	------------	--

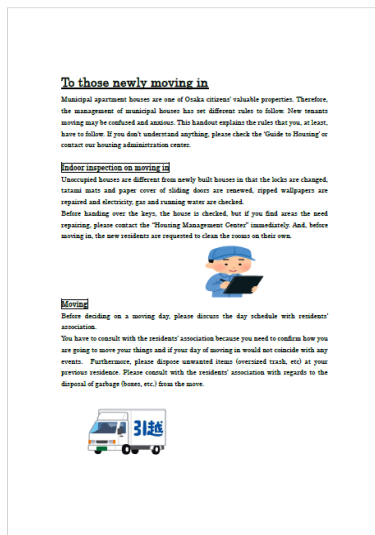
5. 自主事業の実施状況及び収支の状況

(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、引き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。

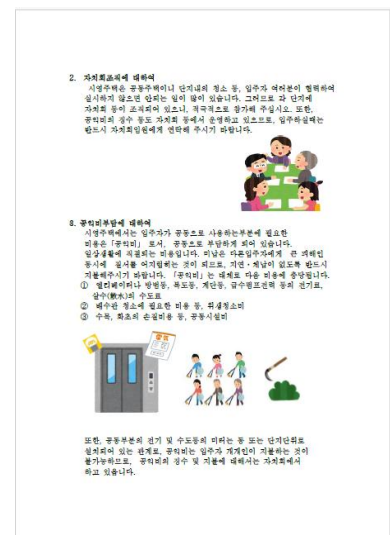
また、市営住宅にお住いの外国人の方に向けに「住まいのしおり簡易版（外国語編）」を掲載しました。



「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】」

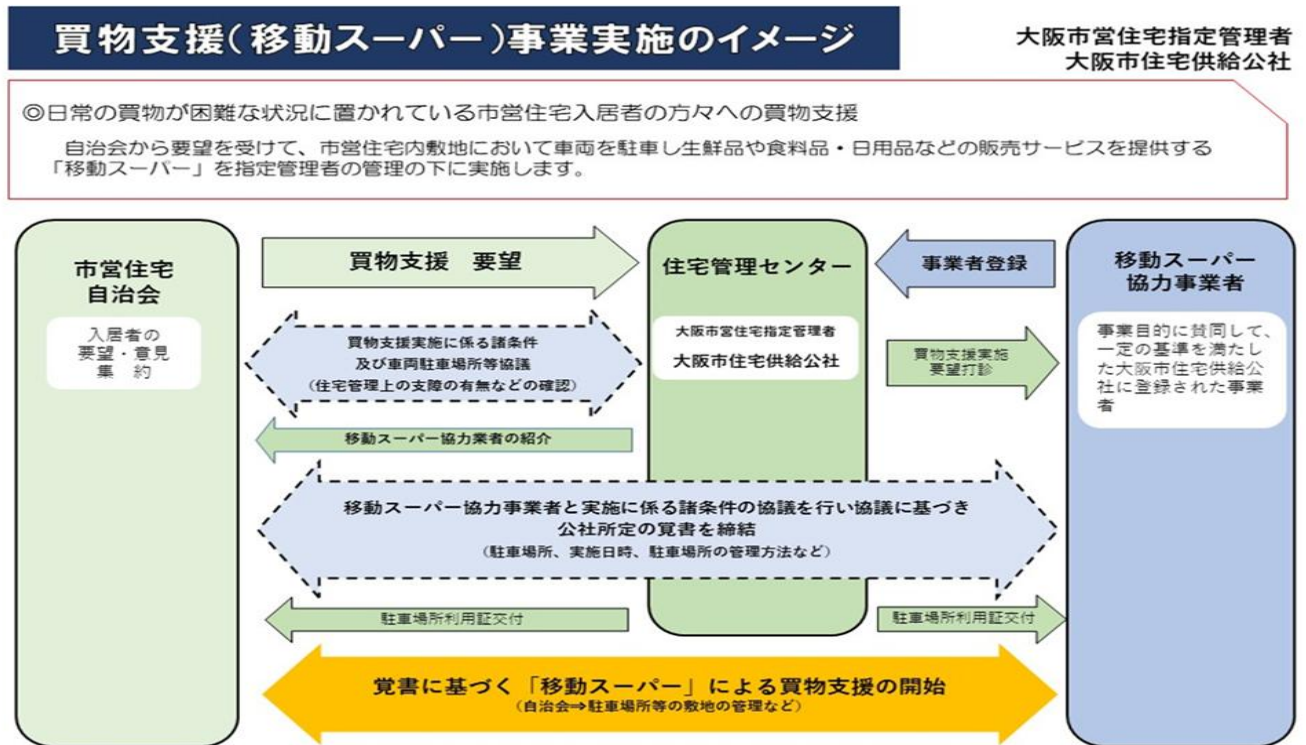
② 買い物支援（移動スーパー）

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い物支援（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11団地（16ヵ所）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
- ・長吉長原東第4住宅
- ・加美東第1住宅
- ・加美東第2住宅
- ・加美北第3住宅
- ・長吉川辺住宅
- ・瓜破東住宅
- ・加美正覚寺住宅

【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、当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、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宅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、当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 840 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 1 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 1 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。令和 7 年度に実施したイベントは下記のとおりです。

・ソフトバンクによる「スマホセミナー」を開催（瓜破東住宅）

スマートフォンを持ち始めた方、購入したけど電話やメールしか利用していない方などを対象とした、『スマホセミナー』を開催しました。貸出用のスマートフォンを使用し LINE の使い方・QR コードの読み取り方など実践しながらの講座のため、「わかりやすかった」と皆様から好評をいただきました。

「スマホセミナー」終了後は大阪市行政オンラインシステムと収入申告のオンライン申請について説明を行いました。（参加者数：8 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
自主事業に関する経費	350,000	0	
支出 計 【イ】	350,000	0	

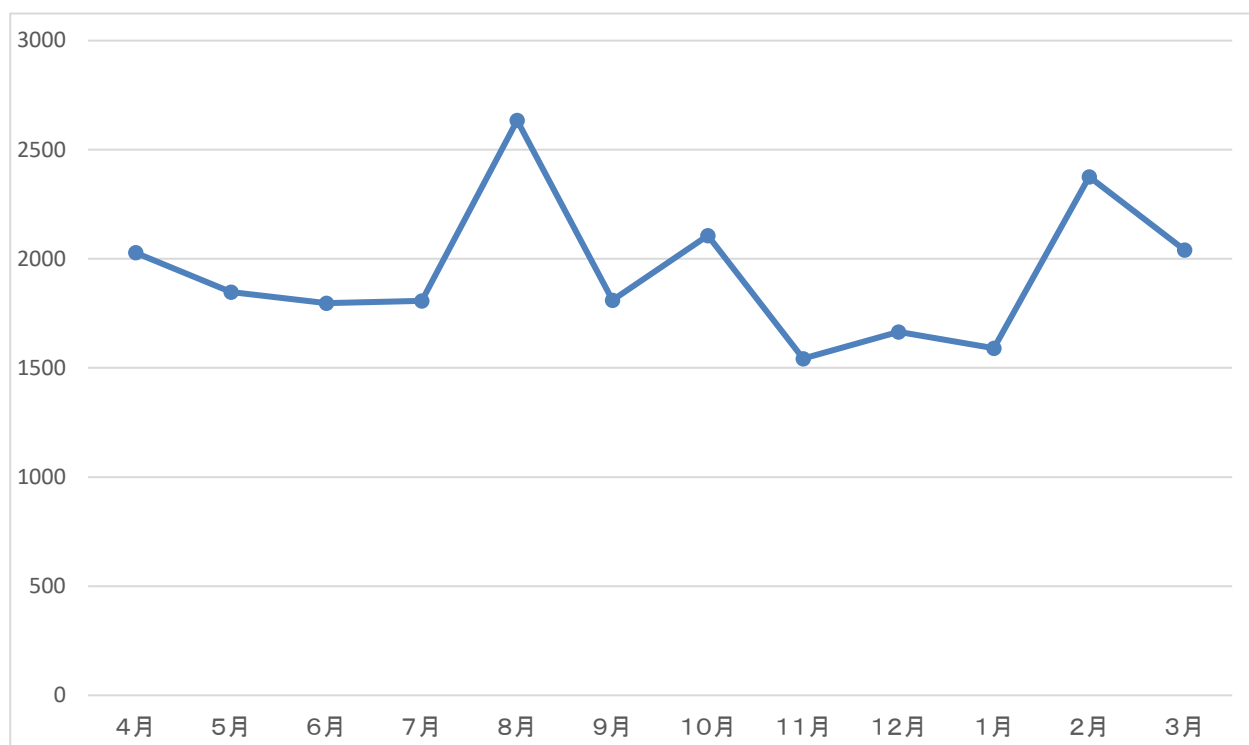
3. 収支

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	725	
市営住宅返還届件数	911	※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	222	
附帯駐車場返還届件数	299	

○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
(入居各種関係申請)	名義変更承認申請	359
	同居承認申請	155
	併用承認申請	1
	付属施設名義変更申請	0
(施設各種関係申請)	工作物設置等承認申請	28
	共同施設等工作物設置等承認申請	10
	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)	911
	緊急連絡先【変更】届	699
	同居者異動届	459
	改姓届	37
	一時不在届	253
	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	19
	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	209
	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	310
市営住宅附帯駐車場使用申込書兼誓約書（入替）	105
市営住宅附帯駐車場使用者住所変更届	19
市営住宅附帯駐車場自動車（変更）届	339
市営住宅附帯駐車場返還届（別表2の再掲）	299
行政財産使用許可申請受付（駐車場）	13
市営住宅附帯駐車場使用承認申請書	299
市営住宅附帯駐車場名義変更申請書	31

○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	178	516	84	54	144	138	102	62	60	29	61	10	1,438
補修対応件数	6	5	4	7	13	4	9	2	2	2	3	0	57
警備員出動件数	37	16	19	31	54	76	47	11	4	5	7	19	326

○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	2
入居者の安否確認等	304
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	4, 166

・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	0	0	0
	当該年度	0	0	0
長期不在	前年度繰越分	21	21	0
	当該年度	67	59	8
その他 (手続未済等)	前年度繰越分	9	8	1
	当該年度	18	11	7

○「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)	578
自動車保管場所使用承諾証明書	302

○連絡員選任状況(R7.3.31時点)

別表7

項 目	件 数
選 任 数 (A)	137
(管理戸数)	(18, 421)
未 選 任 数	25
(不在戸数)	(4, 556)
選 任 計 画 数 (B)	162
選 任 率 (A/B)	84. 6%
受託管理戸数	22, 977

※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
31	9,832,426	

○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	0
瓜破東 1 丁目	0
瓜破 2 丁目	28
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	270
総計	298

事 項			件 数	備 考
収入申告業務	現年度家賃算定	申告書受理	66	
		不足書類等請求	12	
		システム入力	105	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	18,447	
		不足書類等請求	611	
		システム入力	19,136	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	561	
		家賃額の変更無	32	
	区分変更無の通知書発行		46	
家賃福祉減免業務	決定通知書発行	新規分	706	
		更新分	4,697	
	却下通知書発行		366	
	取消通知書発行		233	
駐車場使用料減免業務	決定通知書発行	新規分	54	
		更新分	421	
	却下通知書発行		5	
	取消通知書発行		13	
敷金還付請求業務	請求書送付		109	
駐車場保証金還付請求業務	請求書送付		290	

項 目		内 容		件数等
使 用 料 収 納	住宅使用料	窓口受理	件 数	6, 750
			金 額 (円)	290, 053, 346
		郵送受理	件 数	9
			金 額 (円)	424, 000
	附帯駐車場使用料	窓口受理	件 数	1, 359
			金 額 (円)	20, 690, 739
		郵送受理	件 数	0
			金 額 (円)	0
口座振替手続	住宅使用料	新規件数		971
		変更件数		90
		廃止件数		20
	附帯駐車場使用料	新規件数		178
		変更件数		27
		廃止件数		4
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		7, 842
		「保証人説得依頼通知書」発行件数		463
		「呼出状」発行件数		143
		代理納付滞納者 督促件数		98
		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		52	令和7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	10	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	9	年間累計
	定年退職による猶予数	4	年間累計
	明渡督促中	29	年間累計

指導状況		件 数	備 考
面談指導		37	年間延べ件数
電話指導		134	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		830	208	180	32	79	22	79	130	38	55	7	0	0
1	一般空家指示	763	160	172	30	76	20	79	129	37	55	5	0	0
2	建替空家指示	67	48	8	2	3	2	0	1	1	0	2	0	0
浴室改善事業		238	40	58	15	24	14	24	26	12	16	7	2	0
1	浴槽設置工事	201	40	57	6	24	5	21	24	9	12	3	0	0
2	入居者設置浴槽等撤去工事	37	0	1	9	0	9	3	2	3	4	4	2	0
経常補修・・・(伝票+伝票以外)		5,226	147	352	461	360	474	503	485	391	405	393	667	588
1	建築関係各所改修	1,895	70	149	155	159	170	147	184	124	156	115	239	227
2	給水関係各所改修	1,571	69	91	175	101	161	176	145	127	115	168	103	140
3	電気ガス関係各所改修	277	0	25	31	26	23	27	40	23	16	24	19	23
4	給湯器取替	577	0	31	30	9	23	99	36	27	60	57	129	76
5	集会所緊急補修	9	0	0	1	0	0	1	3	1	0	1	1	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	46	0	2	6	8	5	3	4	11	5	0	1	1
8	遊戯施設補修	37	1	3	0	1	0	0	2	1	0	0	13	16
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	313	6	23	31	32	35	22	33	20	35	15	34	27
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	1	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	476	1	27	32	24	57	28	37	57	17	12	117	67
16	建物点検:緊急対応	23	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	11	10
合 計		6,056	355	532	493	439	496	582	615	429	460	400	667	588

大阪市の指示		9	0	0	0	2	1	4	0	0	1	1	0	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	1	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	4	0	0	0	0	0	0
6	その他の工事等	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0

[illegible]

○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

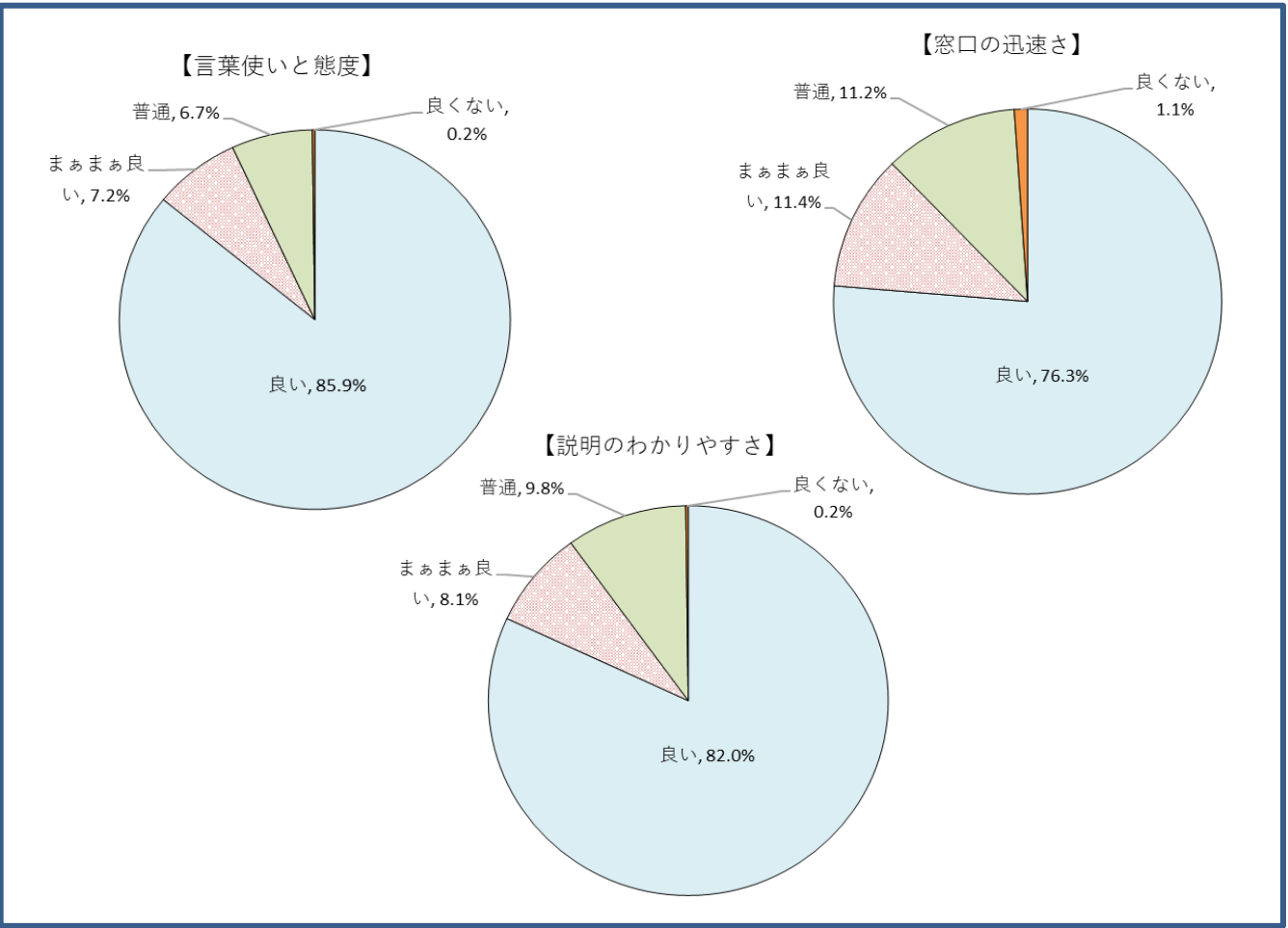
住宅数	戸数	種別内容				地域特賃 (すまい りんぐ)
		公営	改良	再開発	特賃	
0	0	0	0	0	0	0

建替事業にかかる住棟等閉鎖状況

住宅数	3
-----	---

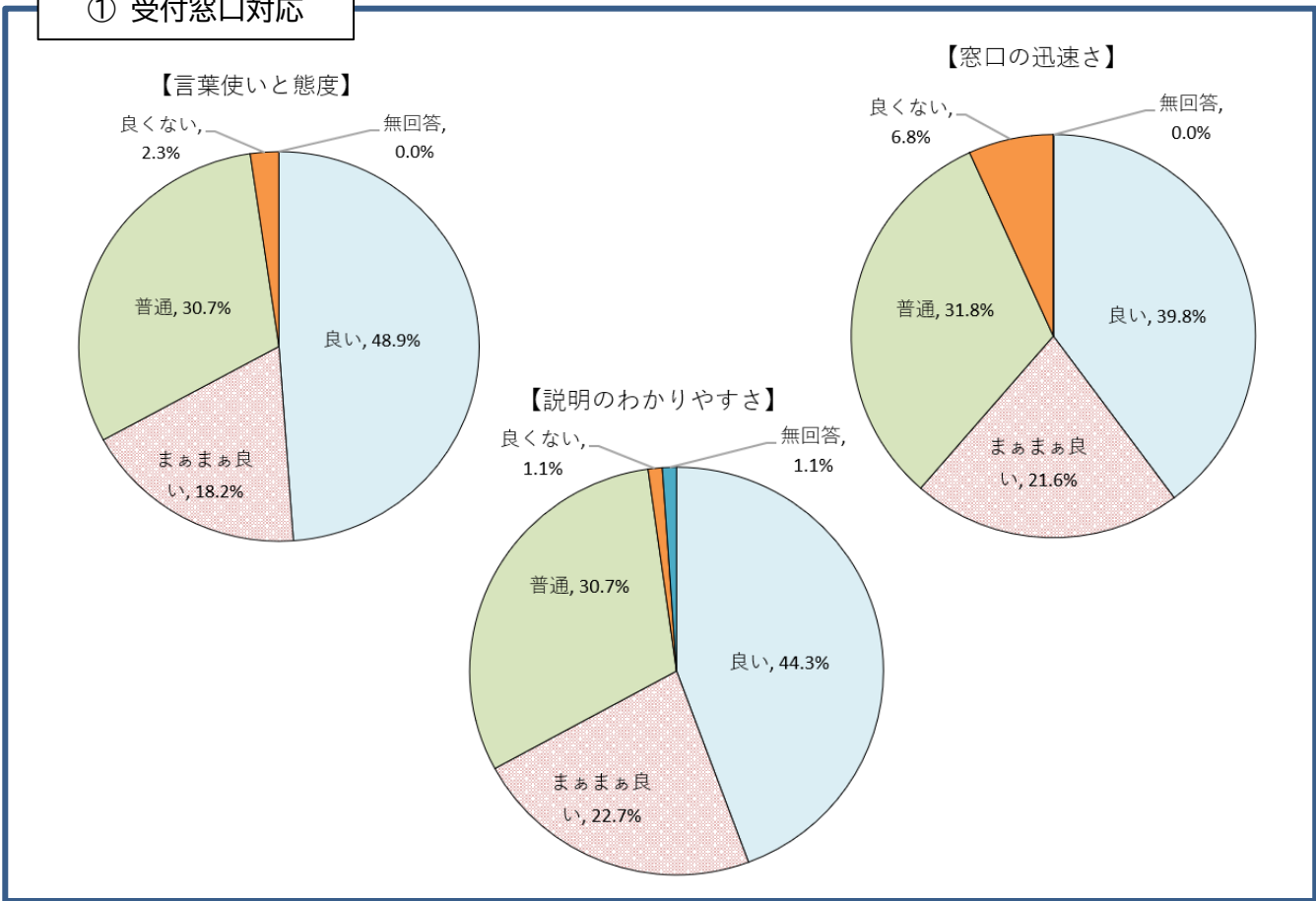
建替事業にかかる住棟等一部閉鎖解除状況

住宅数	1
-----	---

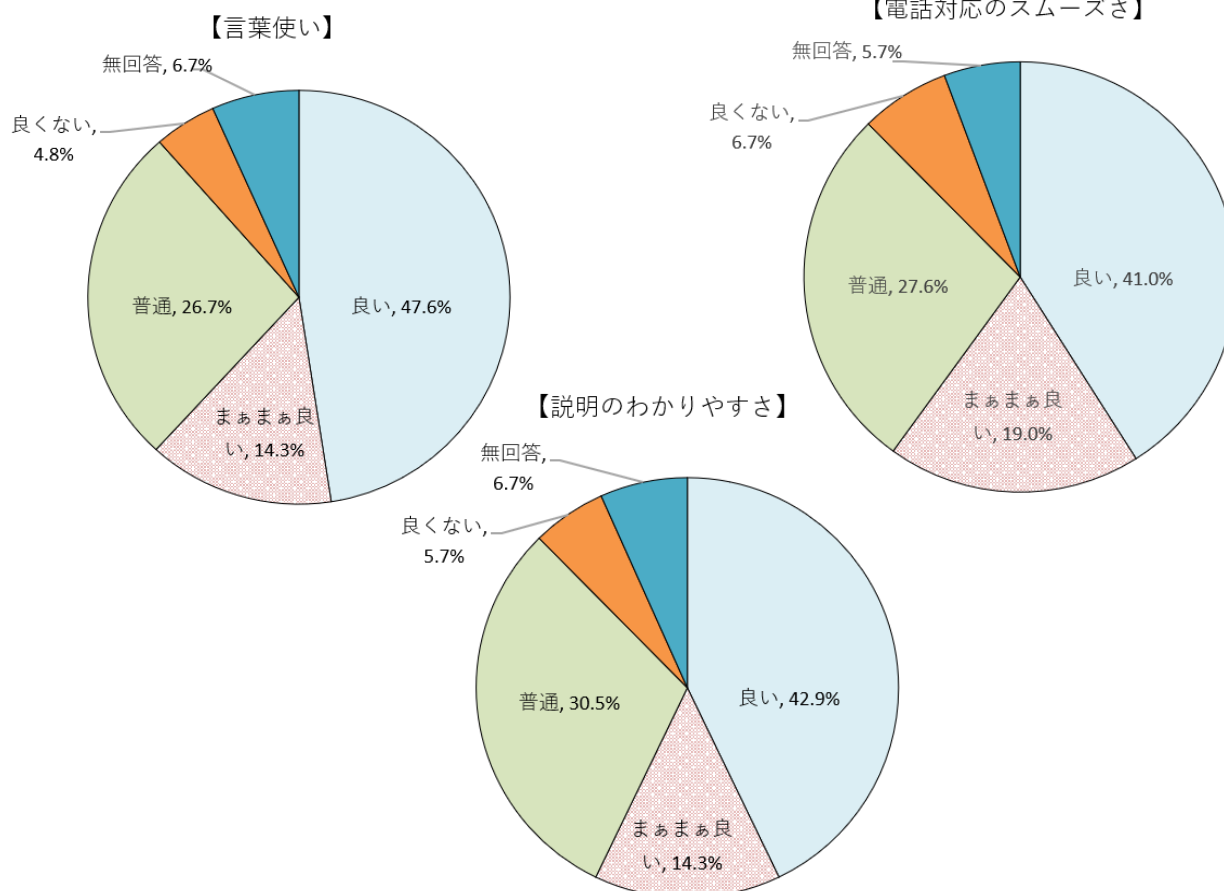


<< 入居者アンケート結果 >>

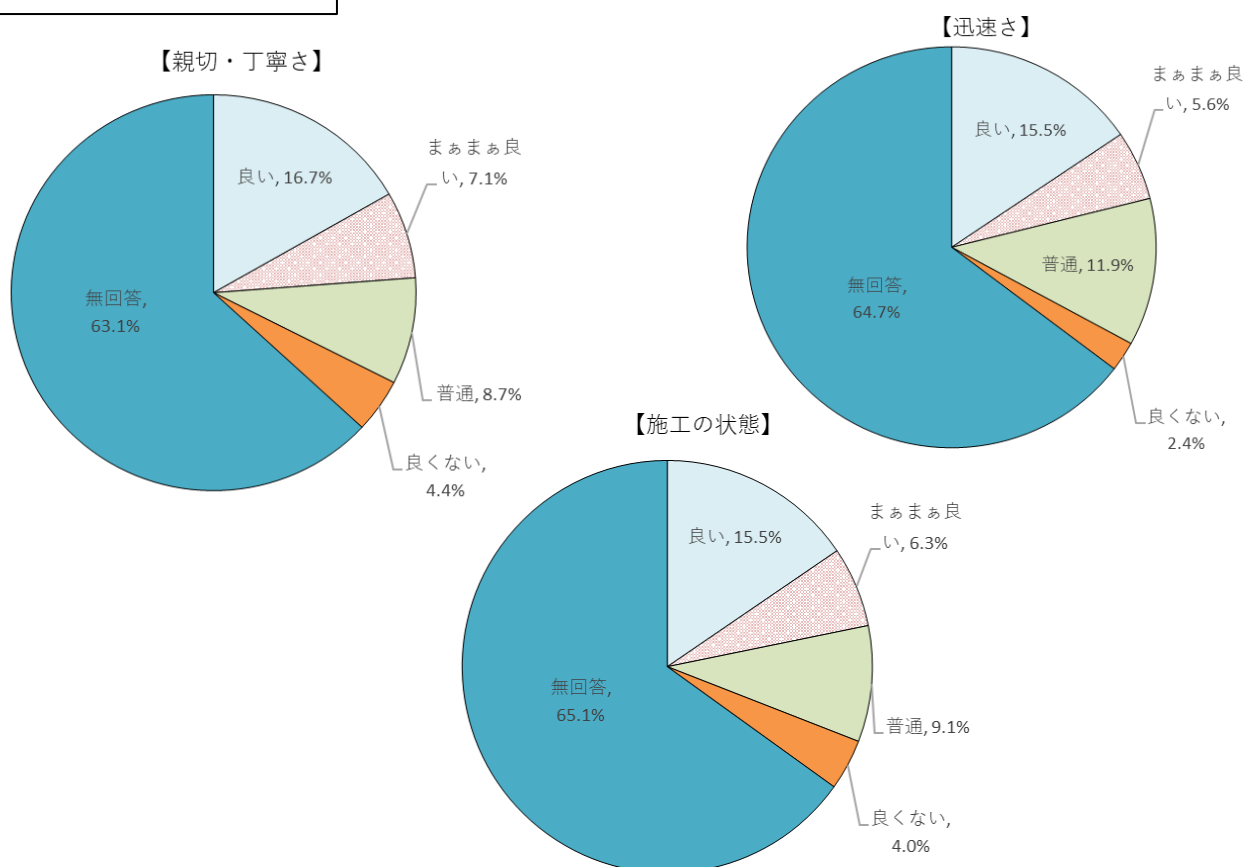
① 受付窓口対応



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26日、10月22日、12月17日、12月22日	全職員
	コンプライアンス研修	2月20日～3月6日	全職員
	個人情報保護・情報セキュリティ研修	8月18日～8月31日	全職員
	普通救急救命講習	11月19日、11月26日、12月12日	全職員
	メンタルヘルス研修	11月21日、11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	該当職員なし	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	該当職員なし	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	該当職員なし	新規採用者
	新任係長研修～現場運営の実行力	該当職員なし	新任係長
	管理職向け研修～マネージャーとしての課題を整理する	該当職員なし	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(2日間)	該当職員なし	新任課長
	職員パワーアップ研修		
	イマドキ世代の育て方研修	5月20日	指定職員
	分かりやすい説明の仕方研修	10月31日	指定職員
	リーダーシップ研修～仕事力とコミュニケーション力強化編～	1月23日	指定職員
	(若手向け)ロジカルシンキング研修～情報を整理し、結論を導く～	3月27日	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	該当職員なし	指定職員
	50代向けキャリアデザイン研修	該当職員なし	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	8月8日	指定職員
	一般建築物石綿含有建材調査者講習	11月6日～7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14日～10月20日(Web配信期間)	指定職員
	被災建築物応急危険度判定(養成)講習	8月26日、12月19日	指定職員
	職長・安全衛生責任者教育講習	9月11日～12日	指定職員
	低圧電気取扱業務特別教育(新規)	8月22日、12月25日	指定職員
サービス向上研修			
	接遇研修	12月17日、12月22日	指定職員
	認知症サポート養成講座	1月21日、1月22日	指定職員
	あいサポート研修	9月26日、10月22日	指定職員
	防災士(新規)	10月21日、10月22日	指定職員
	ユニバーサルマナー検定(新規)	12月	指定職員
	サービス介助士(新規)	受講なし	指定職員
	防災介助士(新規)	受講なし	指定職員
	CPP(個人情報管理者資格)(更新)	年度中に順次受講	指定職員
	認知症介助士	2月10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	該当職員なし	指定職員
	中堅社員交流研修	1月15～16日	指定職員
	若手社員交流研修	1月15～16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7年8月18日 ～ 令和7年8月31日 2. 実施要領 「令和7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。
--