

事業提案概要書

1 施設の運営が、市民の平等な利用を確保する施設運営について

(1) 管理運営に対する基本方針

宮崎市営住宅管理センター（以下「センター」と）いいます。）は、「市営住宅は市民の共有財産」の認識のもと、行政と連携して、次のとおりの管理運営方針で取り組んでまいります。

- 住民の平等な利用を確保する「公平・公正な管理運営」
- 利用者視点に立った「利用者サービス向上」
- 「自治会や福祉団体と連携する管理運営」
- 人と人のつながりによる「安心・安全の確保」
- 効率性・効果面からの「経費縮減」
- コンプライアンスの徹底「法令遵守・個人情報保護・適切な公金の取扱い」

(2) 市民への平等な利用の確保

センターでは、市営住宅条例等に基づく管理を的確に実施するために、これまで蓄積してきた業務マニュアル等を改善活用して、公平、公正な住宅管理業務に取り組めます。

また、修繕等にあたっては、入居者の安全を最優先とするとともに、団地間で大きなばらつきが生じないよう公平な修繕に取り組めます。

(3) 要望、意見、苦情への対応

入居者や自治会からの意見や要望については、「窓口・電話等で随時受付」「アンケート調査」「ホームページでの意見・質問」の方法で幅広く把握したいと考えています。トラブルなどの苦情に際しては、センターは中立的立場を基本として事実確認を行うとともに、必要に応じて自治会や福祉部門と連携して取り組んでまいります。

2 施設の設置目的を最も効果的に達成する事業計画について

(1) 利用者サービス向上及び利用者の増加を図る提案

①窓口の充実と顔の見える担当者の対応

入居者等の窓口となる地区管理会社を宮崎地区に5ヵ所、佐土原・田野・高岡・清武地区にそれぞれ1ヵ所の合計9ヵ所を配置して利便性向上を図ります。

②窓口開設時間

宮崎・佐土原地区	月～土の8時30分から18時
田野・高岡・清武地区	月～金の8時30分から18時

③高齢者世帯などの見守り活動の継続と充実

自治会や民生委員と連携して、見守り対象となる高齢者等の見守りマップを作成し、チェックシートに従って「遠くからの見守り」や「電話での安否確認」などを実施。

また、対象者ごとの「見守りカルテ」の充実を図っていきます。

④市住新聞発行の継続

情報取得が困難な高齢者世帯などの生活弱者に対して、親しみやすくシンプルな読み物として、年4回の市住新聞を発行。

(2) 入居者増、入居者管理等に関する提案

①市営住宅入居者増の取り組み

- ・リニュアル住戸の推進

- ・効率・効果的な募集情報周知
- ・ホームページの充実
- ・効果的な随時募集への切替及びインセンティブの付与
- ・申込方法の拡充（郵送受付の継続、web 受付等の検討）

②家賃及び駐車場使用料等の効果的な収納業務の提案

- ・滞納発生ストップ作戦
- ・適切な納付指導
- ・インセンティブの付与（滞納額の圧縮額や圧縮率に応じたインセンティブを付与）
- ・現年度+過年度の一本化
- ・「〇△×」で分かりやすい滞納整理と進行管理

③収入申告書の提出割合向上の取り組み

- ・周知方法の充実（掲示板チラシ、市住新聞、専用封筒の作成）
- ・適切な相談体制（フリーダイヤルの設置、出前相談会の開催）
- ・滞納整理活動と連携した催告

（３）施設の設置目的の理解と課題の認識

①市営住宅の役割

市営住宅は、住宅困窮者へのセーフティネットの中心的役割を担うとともに、災害時における被災者対応住宅としての役割が求められています。

②課題の把握とその解決策

市営住宅では、入居時の収入基準を大きく上回る高額所得者が増加傾向にある一方で、真に住宅に困窮している世帯への優先入居対応が求められています。また世帯の増減によって居住基準面からの住宅のミスマッチが生じる場合があります。いずれの場合においても実態の把握と相談対応を進めるとともに、必要に応じて民間賃貸住宅情報の提供や住替制度の活用を進めていくことが重要だと考えています。

また、管理運営上ではペット飼育や騒音等の近隣への迷惑行為が苦情・トラブルの主な原因となっています。センターとしては、地道で根気強い対応と常日頃からの状況把握に努め、家族や保証人などに早めに相談をするとともに、民生委員や福祉担当者と協力して対策を講じることが必要だと考えています。

３ 施設の管理に係る経費の縮減について

（１）提案額

センターは、指定管理料について下表のとおり提案します。

指定管理料の５年間上限額(2,603,534 千円)に対して、2,603,035 千円を提案します。年間では約 99 千円の縮減となりますので、５年間合計で約 499 千円の縮減となります。

(単位：千円)

年 度	令和 8 年度	令和 9 年度	令和 10 年度	令和 11 年度	令和 12 年度
指定管理料	166,000	166,000	166,000	166,000	166,000
修繕費	354,607	354,607	354,607	354,607	354,607
合 計	520,607	520,607	520,607	520,607	520,607

（２）管理運営の効率化と経費縮減に関する方策

センターでは、管理運営の効率化を図るために、既存の「管理及び修繕等に関する業務マニュアル」や事務処理の「様式」などを改善活用することによって、作業の効率化と業務の標準化につなげてまいります。

人件費については、幹部職員や会計担当職員等について市住と県住の兼務活用することで、効率効果的な執行体制となり、地区管理会社においても、県営住宅地区管理会社を兼ねる会社では、兼務体制等により人件費縮減に繋がります。

また、維持修繕費等については、早期発見の実施や予防保全に努めることが、効率・効果的な修繕費の執行につながると考えています。

巡回時のこまめな点検や自治会等からの情報を活用するとともに、住宅内部の設備等については、修繕時のプラス点検を同時に実施することによって、予防保全につなげていきます。

修繕や保守点検に係る設計価格については、建設刊行物や市場取引価格を参考にして適正な価格を決定するとともに、適切な競争により工事費の縮減を図ります。

4 施設の管理を安定して行うための管理運営能力について

(1) 人的体制の確保

市営住宅指定管理者として経験を積んだ職員や地区管理会社を引き続き活用。

(2) 職員の能力育成（研修体制）

- ・毎月1回、担当者会議を開催し、業務別、テーマ別、事故事案等について情報共有をし、担当者の資質向上に努めます。
- ・収入申告や定期募集などの定期業務については、実地テストを行うことによって、理解不足やチェック漏れなど、個別に確認指導します。
- ・効果的な研修とするため、習熟度テストを実施するなど適宜モニタリングを実施します。

(3) 事業計画書の実現可能性（継続性・安定性）

市営住宅は、高齢者、生活保護、障がい者世帯など様々な事情を抱える方が数多く入居していることから、行政の高齢者部門や福祉部門などに相談し指導を受けるとともに、地域包括支援センターなどと連携して生活支援に取り組んでまいります。

また、団地自治会は住宅管理にとって、共用部清掃、環境美化、集会所運営など、現地で管理協力する重要なパートナーの役割を担っています。センターでは、自治会との信頼関係を重ね、更なる連携協力体制を構築していきたいと考えています

センターでは、毎年9月の不動産の日に「不動産フェア」として、各協会支部駐車場で献血活動を行っています。

(4) 地域や利用者のニーズ把握

センターでは、入居者や自治会などを「アンケート調査」「ホームページでの意見・質問」「直接訪問・聞き取り」などの方法で常に把握したいと考えています。

また、自治会等の総会に参加するなどして、自治会の要望把握に努めてまいります。

建設時期が古い建物では、老朽化の進行に伴い住宅内部の点検が必要となっていますが、現実には不十分なため、入居者の苦情や要望の要因となっています。

こうしたことから、修繕時などの機会を活用して住宅内部についても状況把握に努めます。

(5) 財務状況及び個人情報保護対策について

宅建業協会及び宅建組合の正味財産額は健全運営の結果、安定して推移しており、この健全な財政状態のもと、市営住宅管理業務については、確実に安定して取り組むことができます。

また、個人情報の保護対策については、「情報セキュリティポリシー」のもと、個人情報漏えい防止対策を講じます。万一漏えい事故が発生した場合は、経緯等の把握、市への報告、被害者への誠意ある対応を行い、直ちに改善策を実施します。

5 安全管理に対する対応について

(1) 事故や災害等緊急事態が発生した場合の対応策

台風や地震等の自然災害をはじめ、火災やガス漏れなどの事故等の安全管理対策としては、点検チェックリストによるこまめな施設点検等によって、事故等を未然に防ぐとともに、万一発生した場合の被害を最小限に抑えるために「市営住宅における事故・事件等危機管理マニュアル」に基づいて適正に対応することとします。

また、市営住宅では家財保険の加入については任意ですが、水漏れ事故や火災事故は近隣住戸にも被害が及び、損害費用は原因者負担となることから、入居の際に、家財保険について分かりやすく説明したパンフレットを利用して加入を推進していきたいと考えております。

台風接近による被害が予想される場合は、市と連携して、事前見回りや入居者への注意喚起を徹底するとともに、台風通過後は修繕箇所の把握、速やかな報告、相談を実施します。

(2) 施設内の安全確保のための責任体制

事件事案や施設等に被害があった場合は、地区管理会社は、関係機関に連絡するとともに事故対応や修繕協力業者と連携協力して、緊急対応するとともに、センターに報告を行うこととします。センター担当者は、現地の状況把握に努めるとともに、速やかに市へ報告し、地区管理会社の支援対応を行います。

6 労働福祉の状況及び環境保護について

(1) 雇用に対する考え方、職員の賃金やその他労働条件について

センターでは、これまでの市営住宅管理業務の経験や知識を有する職員を引き続き活用。

職員の給与については、同業種団体水準以上を確保するとともに、毎年度実施する勤務評価をもとに昇給昇格を行います。

(2) 障がい者の就労支援の対応

協会は、県内会員 832 社を有していることから、障がい者就労支援に取り組んでおり、就労事例を有しています。今後とも障がい者の就労支援の趣旨に沿って会員への啓発等に努めてまいります。

また、組合では障がい者の住まいについて、入居制限のない民間住宅市場の形成を図るため「あんしん賃貸支援事業」を平成 22 年 8 月から実施しております。具体的には、組合加盟の 30 社が障がい者へ居住支援サービス情報提供などを行っています。

7 地域への貢献等について

協会会員は地域密着型の事業者として各地区で不動産流通や管理面などの事業活動を通じて地域経済の活性化に取り組んでいます。また、組合は公共用地及び代替地取得に関する情報流通等を担っており、不動産分野での地域活性化に向けた活動を推進しています。

センターが市営住宅管理にあたって発注する修繕工事等の業者選定については、原則として地元の中小建設会社等に発注いたします。