

## 令和4年度 佐賀市営住宅等の管理業務について（総括）

### 1. 管理の目的

佐賀市営住宅は公営住宅法に基づき設置された施設であり、住宅に困窮する市民に低廉な家賃で賃貸し、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与するための施設である。そのため入居者の募集から入退去業務、収入調査、各種届出・申請書類の記載指導・受理、苦情受付対応、家賃収納、滞納整理、家屋修繕、設備維持に係わる一連の管理業務について、入居者が安心・安全・安定した生活ができるように業務を遂行することを目的とする。

### 2. 管理の基本方針

前記1.の目的を達成するため入居者の適正な管理を行う上から、入居者のプライバシーや個々の事情を尊重しつつ、個人情報保護法及びその他関連する法令を遵守するとともに、個人情報の漏洩防止を徹底し、さらに建物及び共同施設の状況には常に留意し、その維持保全には適正・的確かつ合理的に行うよう努め、入居者が安心・安全に生活できるように管理を行います。

### 3. 業務の範囲

佐賀市営住宅38団地2,401戸、及び佐賀市特定公共賃貸住宅4団地23戸を対象とし、以下の管理を実施する。

- (1) 入居者募集業務
- (2) 入退去業務
- (3) 収入調査業務
- (4) 管理業務（入居者・駐車場）
- (5) 入居者相談等対応業務
- (6) 家賃収納業務
- (7) 家賃滞納整理業務
- (8) 家屋修繕・設備等維持管理業務
- (9) 住宅管理人配置廃止に伴う団地巡回業務
- (10) 団地消防計画に伴う団地住民の防火訓練実施

#### 4. 業務報告

##### (1) 入居者募集業務

5月、8月、11月、2月の定期あき家募集業務を行いました。また、随時募集としては三瀬地区単独住宅並びに、特定公共賃貸住宅を対象として実施しています。

	募集 団地数	募集 戸数	一般 戸数	優先 戸数	申請書 配付数	申請数	一般 申込	優先 申込
5月募集	19	35	31	4	81	53	49	4
8月募集	22	36	32	4	91	57	47	10
11月募集	17	29	25	4	63	34	31	3
2月募集	18	32	28	4	90	60	49	11
随時募集	1	空室を対象			2	2	2	-
特公賃住宅(随時)	4	空室を対象			0	0	-	-
合計	のべ 81	132	116	16	327	206	178	28

各月募集受付、審査後に一般申込においては公開抽選会を実施し、入居予定者及び入居補欠者の選定をしました。優先入居申込については、困窮度評価を行うとともに評価点の上位の方から入居予定者及び入居補欠者を選定しました。

##### (2) 入退去業務

入居予定者に対しては入居申込み手続きの案内並びに受理後、佐賀市へ進達し入居決定許可を得て入居をしてもらいました。入居に際しては市営住宅使用にあたってのルール、マナー等の説明を行い、適正な管理が行えるよう努めました。

かかるなか、入居資格削除10件・入居辞退が19件発生しており、真の住宅困窮者へ適切・的確に住居の提供が行なえるよう、入居申請をされる方々の状況の把握、入居基準の分かりやすい説明に引き続き努めてまいります。

退去については手続きの案内をするとともに、現場で立会い検査確認を行い、退去届の受理をしました。その際は退去時チェックリストに基づき修繕箇所の確認、入居者費用負担作業の有無を調査し、入居者負担分については相手方の了解を得て、市に進達し退去業務を行いました。また、用途廃止団地の住替入居がつぎのとおり完了しています。手続きとしては、住宅の現地調査、移転承諾書、契約書等の書類受領並びに報告書作成と進達を行いました。

新規入居 86 件			
3 年度 2 月募集	4 件	2 月募集	19 件
5 月募集	21 件	随時募集	2 件
8 月募集	20 件	その他(住替入居)	1 件
11 月募集	14 件		

建替・用途廃止に伴う住戸移転の支援

用途廃止団地からの 住替入居	5 件
-------------------	-----

退 去 142 件
-----------

### (3) 収入調査業務

翌年度の家賃を決定する入居者からの収入申告書の提出手続きについて、6月1日付で収入申告書等を配布並びに提出の案内を行い、6月6日(月)～6月30日(木)まで6支所への出張(各1回)を含め受付し、また、入居者が窓口へ出向く負担を省くため郵送での受付も行っています。

収入申告書を受付ける中では、入居者管理台帳を含めた入居状況の把握と適切な異動等手続き指導を行いました。また、受理した収入申告書、所得証明書等により収入計算及び収入分位を算定し、市に報告しました。なお未申告者に対し適時督促を行っていますが、3月末現在で7名の方が未提出となっており、うち5名については特段の事情もなく未提出の状況であり、今後も指導を継続していくこととします。

収入申告書 受理件数 2,002 件 99.8%取得	提出再依頼 8月5日 177件
	10月3日 69件
	12月1日 20件

(4) 管理業務（入居者・駐車場）

入居中の各種申請等の手続きは、的確・迅速な対応、処理に努めました。

入居承継承認申請	28 件	不使用届	23 件
同居承認申請	14 件	模様替承認申請	61 件
同居者異動届	109 件	駐車場使用変更承認申請	91 件
氏名変更届	9 件	駐車場使用申込	51 件
連帯保証人変更承認申請	17 件	保管場所使用承諾申請	83 件
収入再認定申請	69 件	駐車場区画返還届	27 件
収入認定更正申請	9 件	特公賃各種申請・届	5 件

(5) 入居者相談等対応業務

入居者からの連絡は修繕要望に関するものが主ですが、苦情・要望・陳情・相談については169件の案件が寄せられました。内容としては入居者間での生活音に起因するもの（ドア開閉音、足音、大声等）、迷惑不正駐車等、さらにはハト害、動物飼育、自治会活動等の問合せが寄せられ、対応処理できるものについては現場確認、指導を行いました。しかし、隣人間のトラブルは感情的なもつれ、動物飼育者の是正指導にあたっては、一時預かり、愛護との弁明の中、強制的な処分あるいは踏み込んだ改善指導が出来ない状況であります。また、自治会にまつわる相談ではその性質上、関与が難しいこともありますが、今後も粘り強く、説明・説得・指導を行なっていきます。

このような苦情の発生要因を失くすことを目的とし、新規入居者及び、住替、承継入居者からは入居中の迷惑行為を行わない旨の「誓約書」取得を継続しております。

主な苦情・要望・相談内容

駐車場 24 件	騒音 28 件
動物飼育 15 件	植栽 5 件
鳩、蜂、蛇等 36 件	自治会 26 件
その他 27 件	安否確認要請 8 件

迷惑行為に関する誓約書の取得件数 131 件
------------------------

#### (6) 家賃収納業務

新規入居者、承継申請入居者に対しては、住宅使用料口座振替を推進案内しました。

新規振替依頼取得件数 79 件
-----------------

窓口及び訪問集金等で徴収した住宅使用料は毎月曜日に市に引き継ぎました。

住宅使用料収納(駐車場使用料を含む)		督促料	合計
件数	金額		
894 件	24,037,238 円	54,500 円	24,091,738 円

<参考> ・令和3年度実績 912 件 27,138,501 円 ・令和2年度実績 836 件 23,310,568 円

・令和元年度実績 921 件 25,228,107 円 ・平成30年度実績 992 件 27,003,316 円

#### (7) 家賃滞納整理業務

滞納者に対して、電話での督促、臨戸訪問による訪問票や督促状の投函を通じて納入相談・指導、及び滞納長期化の解消指導を行ってきました。また市とも連絡を取り長期滞納者への指導要請を行ってきました。結果として4月25日までの管理室の集計では前年比約75千円の滞納増加と0.12ポイントの収納率増となっており、滞納者人数においても110名から93名へと減少しています。今後もなお一層の納入指導を継続してまいります。

電話指導 2,566 件	訪問及び文書指導 586 件	保証人への指導 89 件
4 年度実績 (R5 年 4 月 25 日 収納分まで)	現年度滞納額	現年度収納率
	3,794,754 円	99.29%

<参考> ・令和3年度実績 5,235,400 円 99.0% ・令和2年度実績 7,701,200 円 98.6%

・令和元年度実績 10,313,524 円 98.2% ・平成30年度実績 9,422,209 円 98.6%

#### (8) 家屋修繕・設備等維持管理業務

緊急を要するライフラインの修繕や補修に関しては現地確認を行い、早期対応を実施し、一般修繕についても緊急性の高いものから迅速に対応し、均衡の取れた保全を行ってきました。また住宅及び各種設備等の点検業務では通年での保守管理として年間スケジュール・各仕様書に基づき実施しました。なお、改善指摘項目については市へ報告するとともに、軽微な修繕については一般修繕で実施しています。今後も、入居者に安全で安心

して利用して頂くために適正な執行に努めていきます。

一般・緊急修繕執行 658 件 20,014,952 円(税込)
----------------------------------

(9) 住宅管理人配置廃止に伴う団地巡回業務

・市営住宅団地内巡回パトロール

本件は年間を通して実施してきましたが、巡回時においては適宜、遊具点検、建物とその周辺の状況確認等、入居者の安全、施設の保全確保に繋がるよう努めています。

団地巡回パトロール

設備点検 299 回	遊具点検 119 回
植栽管理 227 回	駐車場 242 回
その他 636 回	入居予定者案内 91 回

(10) 団地消防計画に伴う団地住民の防火訓練実施

今年度団地へ出向いての防火訓練は以下内容にて行いました

5月25日(水)	嘉瀬団地、北原団地
10月31日(月)	常盤団地、植木団地
3月24日(金)	正里団地、西与賀団地

訓練内容 ・ 119番への火災通報訓練  
・ 消火器の使用法説明、模擬訓練  
・ 屋内火災警報装置、警報機の説明（嘉瀬、北原）

また、参加者へ火災予防、通報例、避難ハッチ、ベランダ防火壁についてのチラシ配布。

12月の情報誌発行に合わせ、火災予防チラシの配布

全 1,970 戸
-----------

○その他

・個人情報保護、社内研修等について

市からお預りしている入居者管理台帳、入居申込書綴、収入申告書綴及び各種申請手続き書類は鍵付書庫内にて確実に保管しています。個人情報は原則紙ベースで取り扱い、収納状況・家賃一覧についても随時、市からの情報をいただき、鍵付書庫内で管理しています。また使用目的を終えた機密文書はすべて市へ返却しております。なおパソコン等電子機器内の情報については、定期的な最新ウィルスソフトの更新を実施し構築したセキュリティシステム内での管理を行っています。

職員教育については外部より講師を招聘し社内研修を行い、個人情報保護について日々の意識を高く保ち、マナー・接遇においては、窓口・電話対応について好感を持たれるよう向上に努めています。また、市主催の人権・同和教育研修に参加し、多くの方と接する機会を持つものとして、問題の理解と認識を深めるべく職員に啓発を行っています。

各研修実績

5月25日(水)	ハラスメント研修
10月24日(月)	個人情報保護研修
12月12日(月)	接遇マナー研修
3月6日(月)	接遇マナー研修

・休日・夜間の緊急コールセンター受付実績（24時間対応）

本件についてはセンター受信後に担当者が連絡を受け、通報者へのコールバックを行い状況の聞き取り後、業者手配等の対応を行っています。内容としては、水漏れ、排水詰まり等の水廻りに関するもの、ブレーカー、外灯・階段灯不点灯等の電気に関することが大半を占めておりますが、なかには迷惑駐車や騒音等入居者のモラルに起因するものもありました。

受付件数 196件	職員、業者出動 76件
-----------	-------------

・入居者及び窓口利用者の意見収集（アンケート調査）

入居者と管理室窓口利用者の意見収集として、入居者に対し7月の収入申告時、また窓口利用者向けとして2月の入居者募集に合わせてアンケートを実施しました。寄せられたご意見や、ご指摘は、今後の入居者対応や募集業務に反映させ管理、運営内容の向上に

努めてまいります。

入居者アンケート	10 団地 496 戸 提出 265 件 53.4%
窓口アンケート	2 月募集申請者 60 件 提出 41 件 68.3%

・情報紙の発行について

入居者の皆様へ8月と12月に管理室より「市営住宅たうん情報」を発行、全戸配付し、市営住宅の各種手続きや共同住宅においての住まい方の案内を行ないました。