

**豊橋市営住宅指定管理  
令和6年度事業計画書**

令和6年2月28日

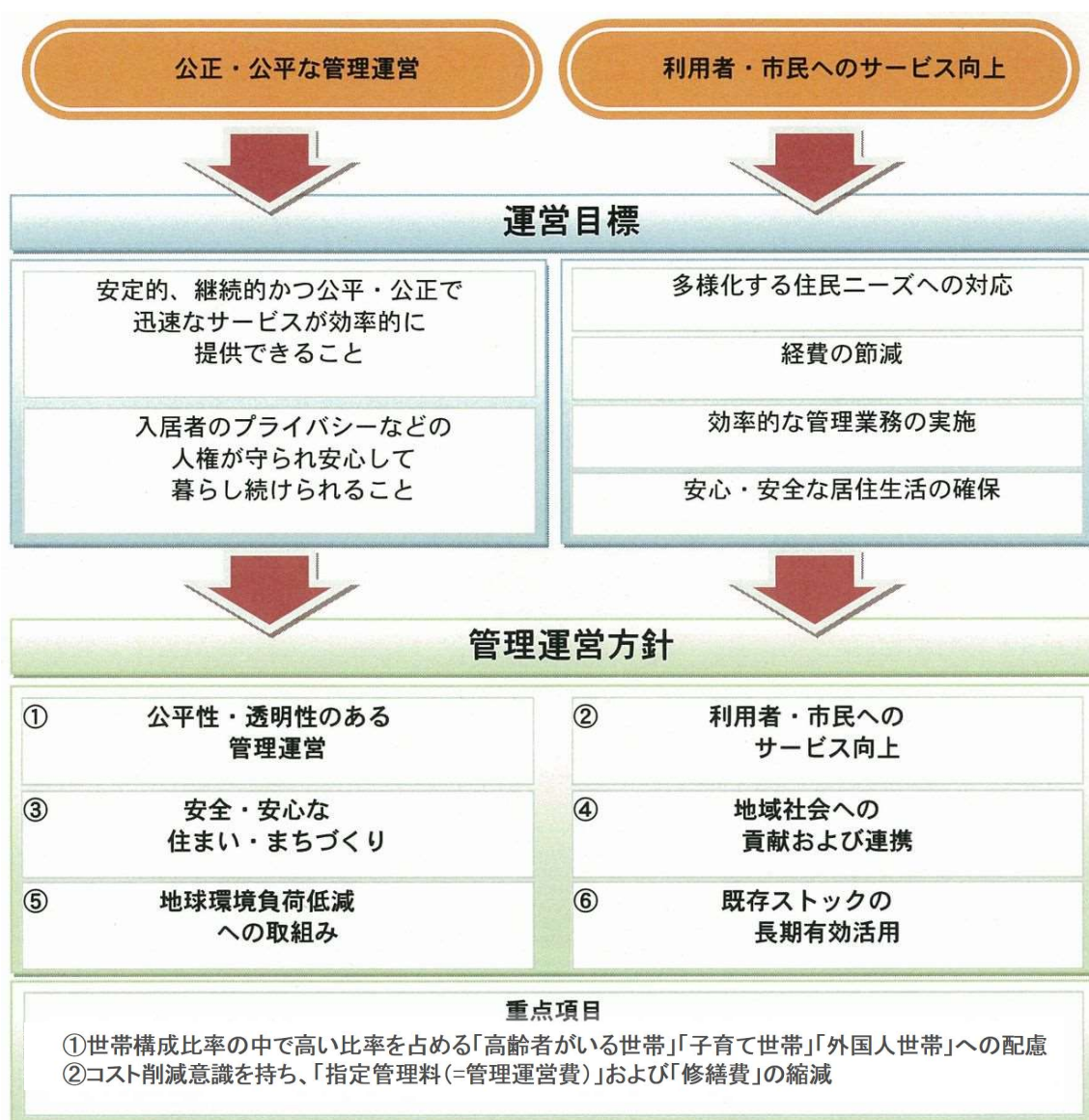
中部ガス不動産株式会社

# 令和6年度指定管理業務事業計画書

## 1. 管理運営に当たっての基本方針

中部ガス不動産（以下「当社」という）は、平成27年4月から豊橋市営住宅の管理業務に取り組んでまいりました。令和6年度（以下「R6年度」という）は管理開始から10年目の節目に当たる年度ですが、これまでの市の指定管理業務及び他自治体で培ってまいりましたノウハウ・実績を活かして、職員一同心を引き締めて市の期待に添うように業務を推進してまいります。

当社では、公営住宅法・関係法令の理念と役割、豊橋市住宅マスタープラン、及び令和5年3月策定の豊橋市市営住宅長寿命化計画に定める種々の方針等を十分に認識した管理運営が重要であると考えております。



全ての入居者に対して、公平、公正、平等な対応と人権尊重に努めるとともに、住民の高齢化に対応するため、団地自治会、団地管理人はもとより、福祉施策を担う市の生活福祉課や長寿介護課、地域包括支援センター、民生委員の方々等とも親密な情報共有、連携を取ることで、木目細やかな支援体制を構築し、親しまれ、信頼される管理運営に努めます。同時に入居者の方々の立場に立ち、状況を良く理解した上で、人権に十分配慮した対応に努めてまいります。

また、市営住宅の既存ストックを有効活用しながら、一般管理業務や維持修繕業務の効率化を図り、地元企業をより効果的に活用し、地域と共生・貢献する役割を果たしてまいります。

## 2. 管理運営に関する具体的事項

### (1) 入居率向上に向けた取り組み

当社では、入居率向上のため、R6年度は以下の取り組みを行ってまいります。

#### ① 延べ実質空家戸数の減少に努めます。

R5年度は6回（各奇数月）の定期募集を実施し、応募者割れした住戸につきましては毎月随時募集を行ってまいりました。できるだけ多くの空住戸を募集一覧に登録できる様、予算に留意しながら空家修繕を実施します。また応募者割れを少なくする工夫として、特定の住戸に申込希望が集中するのを避けるべく、お客様からの問合せに応じて、団地毎の過去実施した公募時の応募倍率等を開示し、できるだけ申し込みを分散させ、実質空家戸数の減少に努めます。

#### 【空家期間を縮減する取組み】

- ・ 抽選漏れ者へ随時募集住宅を紹介するとともに、キャンセル待ちにより入居希望者のつなぎ止めに努めます。
- ・ 空家期間を縮減するため空家修繕を速やかに実施します。
- ・ 問い合わせに応じて、過去の応募倍率を開示します。
- ・ 入居希望者に希望した理由（立地・設備・施設条件）をアンケート調査し、調査結果を入居案内に活用します。
- ・ 定期募集で応募割れした住戸については、ホームページを活用し、随時募集を実施します。（偶数月に新着随時募集情報を加えます）



#### ② 入居希望者に希望した理由（立地・設備・施設条件）をアンケート調査し、応募者が少ない傾向にある団地（住宅）の課題を分析し、市と協議した上で対策を講じます。

当社が指定管理を受任している他の市営住宅においても豊橋市と同様に、築年数が新しい住宅や中心市街地に近い住宅に人気集中します。他にも築浅住宅と比較した場合の住戸設備整備状況など違いがあげられます。

当社は、応募が少ない住宅の要因を調査するために、定期募集（年6回）時に募集資料とともにアンケート用紙を配布して、入居希望者からの生の声を調査し、その結果を活用します。入居希望者が市営住宅に何を求めているのか、どのような期待を抱いているのか等、そこから得られた貴重な意見から、当社で取り組める対策について市と供に検討してまいります（修繕・補修要望、申請書類等）。

③ 住宅困窮度判定（ポイント制）による募集の継続

抽選による選考のため、ソーシャルミックスに十分配慮しつつ、真の住宅困窮者が優位になるような選考方法について市と協議を重ねた結果、平成28年度より、住宅困窮度判定による定期募集の、年3回の実施を導入しました。

R6年度におきましても、5月・9月・1月の3回において、住宅困窮度合いに基づいた募集を実施する予定です。今後も引き続き公平性・透明性の高い入居制度の検討に努めてまいります。

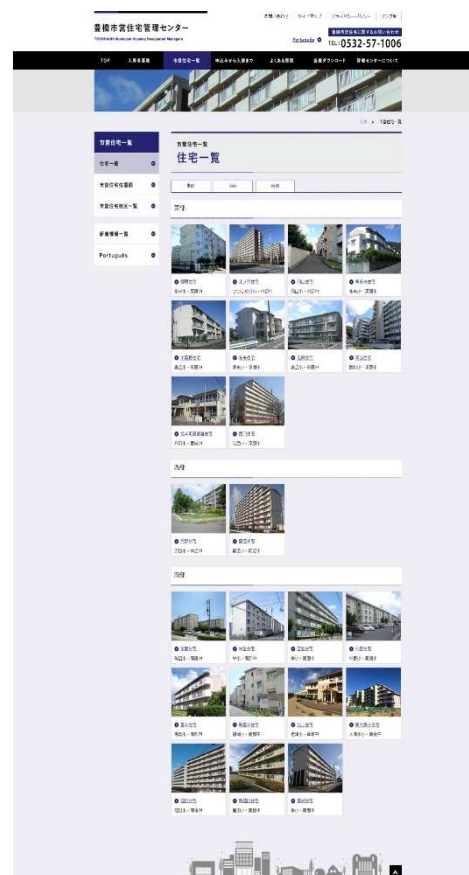
④ ホームページを活用し、募集物件を魅力的に紹介します。

住まい探しを行う際に、インターネットを活用して情報収集するのはとても便利です。希望する地域に、どんな物件があるのか、そしてどんな周辺施設があるのかなど、民間不動産会社のホームページでは提供されています。従いまして、市営住宅も入居先候補のひとつとしてご健闘いただくためには、同等の情報発信が必要であると考えます。

当社は、スマホ対応の市営住宅専用ホームページにおいて、前述の視点に則って、各月の募集物件から徐々に簡易間取り図の掲載を実施し、新たな生活空間のイメージを描きやすくすることで空家物件の減少を図ってまいります。

⑤ 基本情報に加え、団地の外観写真等を掲載します。

現在、豊橋市営住宅管理センターのホームページでは、全ての市営住宅（入居停止団地を除く）について、外観写真入りで情報提供を行っています。また募集中住戸に関しましては、募集住戸一覧表から各住宅単体の紹介ページにリンクさせ、所在地、間取り、専有面積、家賃、建設年度、構造、校区、設備、駐車場などの情報がわかるように表示し、情報の充実を図ります。



⑥ 団地周辺情報の提供をします。

住まい選びにおいて、住居情報はもちろん大切ですが、住居周辺の情報はさらに大切な要素です。豊橋市営住宅管理センターのホームページでは、地図アプリに各市営住宅を落とし込み、地図で周辺施設が把握できるよう工夫いたします。また、地図では分かりにくい校区情報については別途一覧表ページを設け利便性を図ります。

(2) R6年度入居者募集スケジュール

R6年度の定期募集、随時募集は次のスケジュール予定表に基づいて実施してまいります。

【R6年度募集スケジュール予定表（定期・随時・困窮度判定）】

募集月	募集形態	案内書配布& ホームページ更新	申込受付期間	抽選会	結果発表 (随時案内通知発送)	説明会開催日
(R5年度)3月	定期募集(公開抽選)	(R5年度)3/1	(R5年度)3/1~11	(R5年度)3/14※1	(R5年度)3/25	(R6年度)4/4
(R6年度)4月	随時募集	4/1	4/1~	—	4/23	5/10
5月	定期募集(困窮度判定)	5/1	5/1~13	5/17	5/24	6/5
6月	随時募集	6/3	6/3~	—	6/21	7/5
7月	定期募集(公開抽選)	7/1	7/1~9	7/17	7/24	8/2
8月	随時募集	8/1	8/1~	—	8/23	9/6
9月	定期募集(困窮度判定)	9/2	9/2~10	9/17	9/25	10/3
10月	随時募集	10/1	10/1~	—	10/25	11/7
11月	定期募集(公開抽選)	11/1	11/1~12	11/15	11/22	12/3
12月	随時募集	12/2	12/2~	—	12/20	1/9
1月	定期募集(困窮度判定)	1/6	1/6~14	1/20	1/22	1/31
2月	随時募集	2/3	2/3~	—	2/20	3/6
3月	定期募集(公開抽選)	3/3	3/3~11	3/14	3/24	(R7年度)4/3

※1…困窮度判定募集時の抽選会は、状況に応じて実施します。

(3) 入居者ニーズの把握と管理運営への反映

・アンケート実施

当社では、入居者の属性、ニーズ等の把握のため、R5年度入居者を対象に、アンケートを実施しました。発送数 3,157 通に対し、2,266 通の回答（回答率 71.8%）を得ることが出来ました。

昨年度に引き続き、R6年度もアンケートを実施いたします。全ての入居者を対象とし、全入居者対象の送付物にアンケート用紙を同封の上発送を予定しております。

#### (4) 「声掛け運動」の継続実施、及び「もしもし安心電話」の実施

高齢化社会の進行に伴い、社会福祉の重要性はますます高まっています。当社では、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員等から情報収集しつつ、H28年度3月から「声掛け運動」を実施しております。加えてH30年度より、独居高齢者の希望者を対象とした安否確認電話サービス「もしもし安心電話」を実施しております。R6年度も継続してこれらの取組みを実施し、孤立死防止や近隣同士のコミュニティー形成のきっかけづくりに努めます。

##### ① 「声掛け運動」の推進

声掛け運動は、独居高齢者や近隣居住者等が声を掛けあうことで、安否を確認し合い、少しでも孤立死を減少させることを目的としています。声掛け運動の参加希望者は、玄関ドアに「マグネットステッカー」を貼り付けます。またそのステッカーを貼っている居住者には、周りの居住者からも意識的に声をかけてもらうという運動です。

当社では全住宅での声掛け運動を実施し、くり返しの巡回をするとともに、市営住宅通信等にて当運動をPRし、希望者にステッカーを郵送する等の対応をしております。実際に玄関先にマグネットステッカーを貼り付けてくれている方の割合は、住宅によって大きな差がありますが、配布世帯の約30%となっております。数字としては把握し難いものの、当社の保全担当者が各住宅を巡回する中で、近隣居住者の生活動静に対する関心の高さを感じております。

R6年度は、入居者への周知を引き続き実施し、声掛け運動のさらなる定着を目指します。また周知の際に、後述の「安否確認電話」の周知なども同時におこなってまいります。



55mm×55mm

##### ② 「もしもし安心電話」の実施

声掛け運動を実施した団地の中で、年齢が概ね75歳以上の独居高齢者を対象として、「もしもし安心電話」を実施しております。対象者の方への一とおりの周知は完了しておりますが、口コミ等で現地の関心が高まり、申込件数はR5年度において概ね60件前後で推移しております。

安否確認の電話は1ヶ月に1回程度本人と会話することを目安とし、当社から電話をしております。お電話にて独居高齢者の安否を確認するとともに、会話の状況から認知症が想定される場合や、お体の不自由度が著しいと判断した場合は、地域包括支援センターに対応を相談しております。ご本人からも感謝の言葉をいただくこともあり、R6年度も継続して実施し、高齢者の方がより安心して暮らせる環境づくりを目指します。

・「もしもし安心電話」周知パンフレット

豊橋市営住宅管理センターによる安否確認のための**無料電話サービス**です。

**申込随時受付中!** (概ね75歳以上の独居者対象)

# もしもし安心電話

お元気にお過ごしが電話で確認します。お気軽にお申込み下さい!

もしもし?  
こちらは豊橋市営住宅  
管理センターです。

このたび豊橋市営住宅管理センターでは、単身でお住まいの概ね75歳以上のご希望の方を対象として、  
**無料電話サービス「もしもし安心電話」**  
を開始いたしました。ご希望の方からお申し込み頂きました電話番号に、約1ヶ月に1回のペースで、センターからお電話を差し上げて、皆さまが健康でお元気にお過ごしをご確認いたします。  
どうかお気軽にお申し込み下さい(詳しくは裏面をお読み下さい)。

### もしもし安心電話とは?

 (お元気がどうか安否確認いたします)

- 概ね75歳以上の単身居住の方であれば**無料**でお申し込みいただけます。
- お申込者には、約1ヶ月に1回センター職員等からお電話を差し上げます。
- お電話にかかる時間は**1分~3分程度**ですので気軽にお申し込み下さい。
- センターからお電話いたしますので、お申込者には**電話代はかかりません**。
- 電話をお掛けする時間帯は、**9時から19時**くらいの間です。
- お電話に出られなかった場合、後ほど再度お電話いたします。
- 数回かけても電話にお出にならなかった場合、**在室の有無等を周囲の方(近隣居住者・連帯保証人・管理人さんなど)に聞くことがあります**。ご了承ください。
- 数日経っても電話がつかない時は、**自室に訪問する場合があります**。ご了承下さい。

### もしもし安心電話は電話で仮申込みします!

- 本サービスは**無料でお申し込み、ご利用**いただけます。
- **もしもし安心電話の申込方法は次の3ステップで完了**です。

- ①センター電話番号「0532-57-1006」にお電話で仮申込みをします。
- ②センターから申込希望者に郵送等で「申込書」をお送りします。
- ③申込書が届きましたら、**必要事項を書いてセンターに返送**してください。

申込登録が完了すれば、翌月から月1回の割合でセンターからお電話を差し上げます。

最近お体の調子はどうですか?  
今日お昼は何を食べられましたか?  
最近買物に出かけられましたか?  
(お電話内容の例です)

わからない点がありましたらどうかお気軽に下記センターへお問い合わせ下さい!  
豊橋市営住宅管理センター「TEL 0532-57-1006」  
( 祝休日を除く 月~金 8:30~19:00にお掛け下さい )

(5) 防災意識の向上

当社では住民の皆様の防災意識向上のため、R6年度では、以下の活動を実施いたします。

① 防災ネットワーク員の選任

防災ネットワーク員の選任は、災害発生時の現地状況の速やかな把握を主たる目的とするものです。R5年度は、選任した防災ネットワーク員を中心に、意識の啓発に努めました。特に防災訓練に関しては、新型コロナウイルス禍で従来の様な集合型の防災訓練の実施が思う様にできない中、訓練に優先的に出席いただき、防災意識と知識の向上に努めていただいております。R6年度も、引き続き防災ネットワーク員の意識啓発を推進し、住民の皆様が安心して暮らせる住宅環境づくりに努めます。

② 防災情報の掲示

防災に関する入居者の皆様の意識向上と、災害時の迅速な行動を目的として「防災マップ」の掲示をH31年度に完了しております。R6年度も継続して、豊橋市作成の「防災のてびき」、「防災ガイドブック」、「指定緊急避難場所一覧」、「防災マップ区分図」等に基づき、各市営住宅の掲示板等に、災害時における緊急避難場所情報をマップと共に掲示し、日頃の防災意識の向上に努めます。

## (6) 研修実施による社員能力向上

当社が所属するサーラグループでは、年間を通して全社員を対象とした研修を実施いたしております。職員の一部又は全員に対して本研修を受講させることで、知識・意識の向上を図ってまいります。

また法令関係等に関する知識習得及びそのブラッシュアップにつきましては、社員間同士 OJT チェックシートに基づいて随時行ってまいります。

現在 R6 年度中に予定している研修スケジュールは以下の通りです。

### 【R6 年度研修スケジュール表】

研修名	内 容	方法	実施時期
JPAC 通信教育	R6 個人情報保護教育（管理センター）	通信教育	R6.3～4 月
情報セキュリティ研修	春期全社員教育（Sala グループ）	e-ラーニング方式	R6.5 月
ビジネスマナー研修	クレーム電話対応（Sala グループ）	外部講師	R6.6 月
労務管理研修	ビジネスコーチング研修	外部講師	R6.6 月
コンプライアンス研修	夏季全社員教育（Sala グループ）	e-ラーニング方式	R6.7 月
情報セキュリティ研修	秋期全社員教育（Sala グループ）	e-ラーニング方式	R6.11 月
ビジネスマナー研修	クレーム電話対応（Sala グループ）	外部講師	R6.11 月
コンプライアンス研修	冬季全社員教育（Sala グループ）	e-ラーニング方式	R7.1 月

※これ以外にも適当と思われる研修について、随時参加を実施いたしております。

※市主催の各種研修にも積極的に参加いたします。



### 3. R6 年度収支計画

収入	指定管理料		302,181千円
	自主事業収入		一千円
	その他収入	自販機等手数料収入	660千円
	① 収入 計		302,841千円
支出	管理料	人件費、需用費、役務費、 委託費、賃借料等	113,241千円
	修繕料	緊急修繕、空家修繕、 一般工事	189,600千円
	② 支出 計		302,841千円
収支差額 ①-②			0 円

#### 支出概要

##### 【管理料】

管理センター職員の定期昇給、および繁忙期の業務を迅速かつ円滑に行うための応援体制などにより人件費が増加していますが、業務効率化や各種業務の見直しなどにより、経費節減に努めます。

##### 【修繕料】

###### ◇緊急修繕

緊急修繕の内容は、設備の老朽化対応、破損に対する修繕や設備更新漏水対応修繕などが多くを占めています。優先度、負担区分を明確にしたうえで適正に対応してまいります。

R6 年度は、これまでと同様、各種設備の定期点検時の指摘事項などを優先的に実施してまいります。

###### ◇空家修繕

R5 年度は、コロナ禍の半導体不足による給湯設備生産遅延が徐々に緩和され、年度前半において入居希望者の多い団地を優先して順調に空き家修繕を実施いたしましたが、設備老朽化に伴う緊急修繕の費用増の影響もあり、後半は絞込みを行いました。

R6 年度は、諸物価上昇の中、空家修繕自体の工事費も増加しておりますが、可能な限り積極的に空家修繕を促進し、入居率向上につなげてまいります。

###### ◇一般工事

R6 年度の一般工事は、消火器更新が9住宅190個、水道メーター更新が9住宅444個を予定しております。

## 5. その他

### (1) R6 年度に予定する自主事業等

R6 度に予定する自主事業につきましては、実施方法、スケジュール等を含めて今後調整してまいります。主な内容は以下の通りです。

#### ① コミュニティー形成のためのイベント開催

無料健康講座、各種講習会（絵手紙教室等）等の開催の企画を検討し、入居者はもとより、地域住民も含めたコミュニティー形成への貢献に努めます。

特に絵手紙教室については、他市でも実施しており、市営住宅入居者はもとより周辺住民からも好評を得ているため、豊橋市でも実施に向けて取り組んでまいります。R5 年度は新型コロナウイルス禍で実施を断念いたしました。R6 年度は、状況を考慮しながら、感染防止策などの措置を万全にした上での実施に向けて検討を進めたいと思います。

#### ② 消防訓練実施による防災意識の向上

消防訓練・普通救命講習会等の開催を検討し、入居者の防災意識の向上を図ります。消防訓練について、R5 年度は新型コロナウイルスの影響が沈静化しつつある中で、市営住宅入居者に高齢者が多い状況を鑑みて配慮を継続してまいりました。R6 年度におきましても、防災ネットワーク員の協力を得て、消防意識啓発パンフレットの配布や単身高齢者世帯へのミニ消火器配布や消防ヒアリング等、できるかたちでの実施を検討してまいります。なお状況により、各住戸の管理人等の意見も踏まえ、消防訓練の実施についても前向きに取り組んでいく所存です。

(3) 年間スケジュール表

R6年度の年間スケジュール概要を以下の表にまとめました。なお日常の通常業務は除きました。

(月)

【事務系業務】	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
定期募集（公開抽選）				■				■				■
定期募集（困窮度判定）		■				■				■		
随時募集	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
収入申告				■	■	■	■	■	■	■		
一括減免申請受付											■	■
アンケート送付及び回収集計・分析・協議				■	■	■	■	■	■	■	■	■
住宅通信			■	■					■	■		
自主事業（声掛け運動）	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
自主事業（コミュニティ形成）絵手紙教室	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
自主事業（防災情報の掲示）	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
自主事業（防災ネットワーク員配置）	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
【維持保全系】（毎月実施のものを除く）	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
受水・高架槽清掃点検、受水槽法定点検				■	■	■	■					
簡易専用水道検査							■	■				
水道メーター更新			■	■	■							
電気設備・避雷針点検				■	■							
テレビ共聴アンテナ点検								■	■			
消防設備点検						■	■					■
住宅用火災警報器・消火器更新			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
緊急通報設備点検								■	■			
児童遊具設備点検									■	■		

以上