

**豊橋市営住宅指定管理  
令和 8 年度事業計画書**

令 8 年 2 月 2 7 日

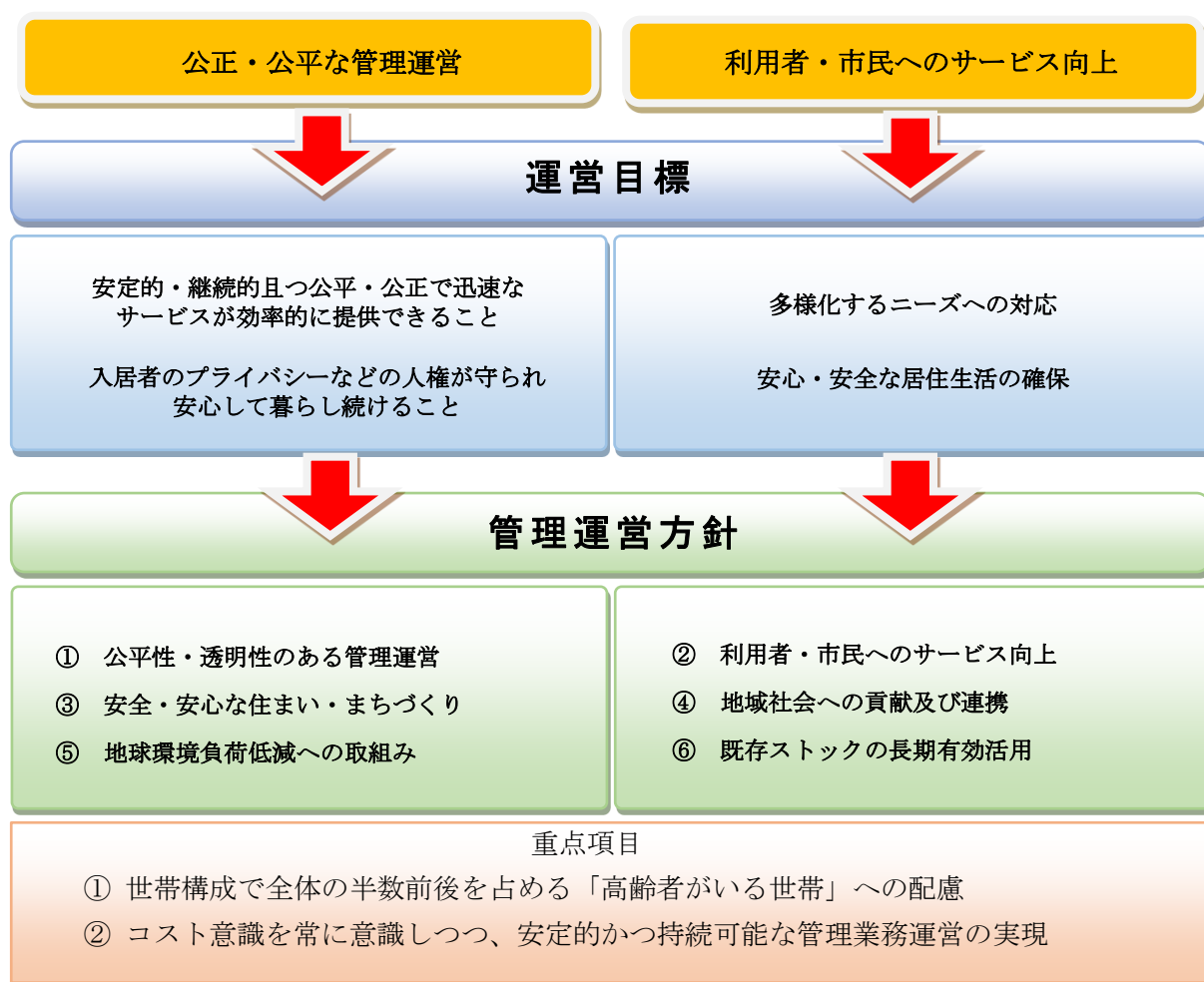
サーラ不動産株式会社

# 令和8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

サーラ不動産（以下「当社」という）が豊橋市営住宅の指定管理業務に取り組んで11年が経過いたしました。そして令和8年度からは12年目（第3期2年目）がスタートいたします。これまで貴市において蓄積してまいりました市営住宅管理の経験に加え、他自治体で培ったノウハウ・実績も踏まえながら運営してまいります。

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等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、住宅自治会、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、社会福祉協議会、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) 事務処理方法等変更点

#### ア 申請方法の多様化

令和7年度より、営業時間を午前9時から午後6時までに変更いたしましたが、窓口での大きな混乱は見られませんでした。また、申請方法の改善について貴市と協議した中で、令和8年度家賃等の減免一括申請（令和8年1月～2月実施）の対象者の一部について、郵送による申請受付を試験的に実施いたしました。

令和8年度におきましては、郵送による減免一括申請の継続実施を予定するほか、別途郵送等で申請が可能なものについて、ホームページから各種申請書類をダウンロードできるよう、年度末を目標に変更整備を進めており、より一層の利便性の向上を図ってまいります。



#### イ 定期募集方法の見直し

新規入居者の募集は、新たに入居可能な住戸をリリースする定期募集を年6回の奇数月に行ってまいりました（キャンセル等で入居者が決まらなかった住戸は毎月随時募集として行っています）。定期募集は原則として公開抽選によって入居者を決めますが、平成28年度からは、住宅困窮度合いをポイント化し、その得点の高い方が優先的に入居できる「困窮度判定（ポイント制）」を年3回導入してまいりました。それを令和7年度からは当該募集を5月と11月の年2回に集約いたしました。

これにより、幅広い方々に対して抽選の機会を提供することができました。令和8年度におきましても継続して実施してまいります。

#### ウ 家賃減免の一斉受付方法の一部見直し

当社では、毎年2月前後に2週間前後の期間を定め、翌年度の家賃に対する減免申請の一斉受付を実施しております。住人全世帯の約半数弱の方々がその期間に申請をされますが、日によって申請来場者数が偏る傾向があり、長い待ち時間が発生することがあります。また単身居住のご高齢の方など、公共交通機関を乗り継いだりタクシーで来場されるなど、体力的にも経済的にも負担がかかっております。

令和7年度（令和8年2月実施）の減免申請においては、試験的に一部の入居者（昨年60歳以上で、昨年の減免申請において、老人世



帯の10%減免のみの申請であった方：対象253世帯）に対し、郵送での減免申請用紙を各戸に個別配布いたしました。結果として、167世帯の方が郵送による減免受付を利用されました。来場者総数は1,199件となり、昨年の1,352件から対前年比88.7%と減少し、混雑緩和、利便性向上に一定の効果が見られました。

令和8年度におきましても、引き続き郵送による減免受付を実施してまいります。

## (2) 令和8年度入居者募集スケジュール

令和8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。

### 【令和8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
(R7年度)3月	随時・定期募集(公開抽選)	(R7年度)3/2	(R7年度)3/2~10	(R7年度)3/13	(R7年度)3/23	(R8年度)4/3
(R8年度)4月	随時募集	4/1	4/1~	—	4/22	5/8
5月	随時・定期募集(困窮度判定)	5/1	5/1~14	5/15※1	5/22	6/5
6月	随時募集	6/1	6/1~	—	6/22	7/3
7月	随時・定期募集(公開抽選)	7/1	7/1~9	7/16	7/24	8/6
8月	随時募集	8/3	8/3~	—	8/21	9/4
9月	随時・定期募集(公開抽選)	9/1	9/1~9	9/15	9/18	10/2
10月	随時募集	10/1	10/1~	—	10/23	11/5
11月	随時・定期募集(困窮度判定)	11/2	11/2~11	11/13※1	11/18	11/27
12月	随時募集	12/1	12/1~	—	12/18	1/7
1月	随時・定期募集(公開抽選)	1/4	1/4~13	1/15	1/18	1/22
2月	随時募集	2/1	2/1~	—	2/19	3/4
3月	随時・定期募集(公開抽選)	3/1	3/1~9	3/12	3/19	(R9年度)4/2

※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) 口座振替登録率の維持に向けた取り組み

令和6年10月付の指定管理者募集要項5ページ11-(9)の、市が求める目標①「口座振替登録率の維持」については、過去一貫して取り組んでまいりました。

具体的には、新規入居者への説明時、申請等のため既存入居者がセンターに来訪した時、滞納賃料支払時など、常に口座振替の説明を行い、且つ実際に銀行で登録の行動を促すため、「口座振替依頼書」をお渡し



することを心掛けてまいりました。

令和7年度から取り組みを始めた、口座振替のお願いメッセージを記載した小さな書面を口座振替依頼書と一緒にお渡しする活動を引き続き行ってまいります。

#### (4) 家賃等滞納者率の減少に向けた取り組み

前述(3)口座振替登録率維持の目標とともに、同要項、市が求める目標②「家賃等滞納者率の減少」についても、過去同様に継続した目標として取り組んでまいりました。

毎月20日過ぎに1・2ヵ月滞納者に関するリストを作成し、当該リストを用いて職員が分散して督促の電話を掛けてまいりました。

令和8年度においても、引き続き地道に督促電話を継続してまいります。また慢性的に督促電話に出ない相手に対しては、事務担当者専用の携帯電話からショートメール発信等も適宜組み合わせで行ってまいります。



#### (5) 長期収入超過者の削減に向けた取り組み

最低賃金の上昇に合わせて入居者の収入も増加すると仮定した場合、収入基準が変わらなければ中長期的に見て収入超過者の全体数が増えることが推測されます。それに合わせ、長期収入超過者に該当する方が増加するのは避け辛いと思われまます。

同要項、市が求める目標③「長期収入超過者の削減」につきましても、これまで同様に取組んでまいりました。住み慣れた住戸からの転居は誰しも気が進まない気持ちになることを十分に理解しつつ、該当入居者からセンターに連絡が入った場合には、民間賃貸への転居の話題に触れ、決断して頂くように促し、年度末時点で10%以上削減を目指します(令和8年2月における長期超過者対前年比6.7%削減)

#### (6) 実質入居率維持に向けた取り組み

令和6年10月付の指定管理者募集要項5ページ11-(9)の、市が求める目標④「実質入居率の維持」に向けて、入居が見込める住戸を「入居推進住戸」と位置付け、以下の取り組みを実施いたします。

##### ア 入居推進住戸を優先した修繕の実施

令和7年度は、エレベーターや浴室設備が設置され且つ建築年数が比較的新しい住戸や、築年数がある程度経過していても立地が人気エリアのため、3階以下の低層階の入居が期待できる住戸(=入居推進住戸)を優先して原状回復修繕を実施し、『実質入居率』の維持・向上に勤めました。

令和8年度においても、実質入居率の維持という目標達成のため、高額修繕費を要する住戸であっても、入居推進住戸に該当する場合には、修繕の優先度合と費用の程度に関する「修繕ランク」を貴市と協議の上定め、優先的に修繕を実施してまいります。

## イ 部屋を大切に使うための啓蒙（模様替えの禁止・ゴミ放置禁止の周知）

市営住宅の場合、次の入居者が入居するにあたって実施する室内の原状回復工事は、次の入居者の生活に支障が無い範囲での修繕内容を基本とし、市の費用負担で実施いたします。故に、部屋をきれいに使ってもらえれば、原状回復工事費用を少額に抑えることができます。



令和8年度におきましても、新規入居者に対する入居説明会、既存入居者に対しては掲示板や住宅通信などを利用して、お部屋をできるだけ大切に使用し、市の修繕費負担を減らすための協力を地道に入居者の方々に啓蒙してまいります。



## ウ ホームページを活用し、募集物件を魅力的に紹介します。

### (7) 間取り図の掲載

物件のイメージを理解してもらうために間取り図の活用は重要です。

令和7年度、ホームページへの間取り図掲載を増やして参りました。

令和8年度も引き続き積極的に間取り図を掲載してまいります。

### (4) 重点入居推進住宅のイメージアップ

前芝住宅、オノ神住宅といったエレベーター付の高層階住宅について、イメージアップに繋がる追加情報の掲載が遅れております。

令和8年度は優先的に整備してまいります（室内写真・周辺環境など）。



### (7) 入居可能物件の積極的掲載

令和7年度は、過去に募集を行いなかなか入居が決まらなかったものに関し、継続した随時募集を実施し、センター窓口にご来訪された入居希望者に対して積極的に説明を行うことで入居促進を図りました。

令和8年度におきましても継続して実施いたします。

## (7) 安心・安全で住みやすい住環境作り

安心・安全で住みやすい住環境作りに向け、当社では指定管理期間中に以下の活動をしてまいります。

## ア 声掛け運動の継続実施（自主事業）

声掛け運動は、第一回目の指定管理受託時以来継続してまいりました。その目的は、単身高齢者や近隣居住者等が、お互いに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というものです。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。

令和8年度では、古くなったステッカーの貼り替え交換とともに、新規の運動参加者を募集いたします。



55mm × 55mm

### イ もしもし安心電話の継続実施（自主事業）

声掛け運動を実施した住宅の中で、年齢が概ね75歳以上の単身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。希望される方に対して月に1回電話をかけ、直近の状況などをお話しいたします。令和7年度は死亡退去等があり、現在54名の方が登録しておられます。

数日電話をかけても通じない場合、管理人等に連絡を入れて住戸や郵便受けなどの外観チェックを依頼するとともに、地域包括支援センターや緊急連絡先などに急な入院をされたかなどの確認を実施し、必要に応じて貴市と相談の上、安否確認を行っています。

令和8年度におきましても本事業を継続するとともに、新規希望者の募集を実施いたします。

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

お元氣にお過ごしが電話で確認します。お気軽にお申しください！

このたび豊橋市営住宅管理センターでは、甲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氣にお過ごしか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？（お元氣か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。お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18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・運搬保証人・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。**ご了承ください。

### もしもし安心電話は電話で仮申し込み！

- 本サービスは無料で申し込み、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」にお電話で仮申し込みをします。
- 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。

最近の体の調子はどうですか？  
今日お食事何を食べられましたか？  
最近買い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」  
（祝祭日を除く 月～金 9:00～18:00にお掛け下さい）

#### ウ ハートフルサポートの実施（自主事業）

健常者なら何ら問題ない作業でも、高齢者や体が不自由な方にとっては大変なものとなります。当社はこれまで、それらの方々に対し、ハートフルサポーターとして、無償で軽作業サービスを実施して参りました。



令和8年度以降も当該活動を継続し、入居者の方々とのコミュニケーションを深めてまいります（ただし、健常者の方につきましては基本的に自己対応をお願いしております）。

#### エ 移動販売スーパーの導入（自主事業）

高齢で車の運転ができない方や、体が不自由な方にとって、日常の買い物は大変な作業となります。比較的近場のスーパーであっても、タクシーを使わなければならない場合もあります。

令和7年度は、3住宅で新規に移動スーパーを導入したことにより、全体で3事業者により、10住宅において移動スーパーを展開いたしております（別途試験的に無料子ども食堂を2カ所で開催しました）。



令和8年度も住民のニーズを勘案し、適宜拡大してまいります。

#### オ 福祉関係機関や自治会との情報共有強化

急な体調変化により、申請が出せないまま入院してしまえばらく不在となるケースはしばしば発生いたします。声掛け運動で「最近姿を見かけない」「新聞が溜まっている」といった近隣からの通報も頂いております。そんな時は、地域包括支援センターや社会福祉協議会、自治会などから近況に関する情報を教えてもらい、緊急連絡先や連帯保証人にも確認を取ったうえで、必要に応じて貴市とご相談の上安否確認するかどうかの判断をいたします。



令和7年度は住民からの安否確認の問い合わせに適宜対応するとともに、地域包括支援センターとの情報共有に努めました。また旭本町高齢者住宅、新植田住宅において、地域包括支援センター主催による地域ケア会議に出席し、自治会役員を含めて入居者の安全確保のための情報交換・役割分担の打ち合わせ等実施いたしました。

令和8年度においても引き続き密なる情報交換を行い、入居者の安全確保に努めます。

#### カ 入居者ニーズの把握に向けたアンケート調査の継続実施

当社では、入居者の属性、ニーズ等の把握のため、令和7年度入居者を対象に、アンケートを実施しました。発送数2,976通に対し、2,188通の回答（回答率73.52%）を得ることが出来まし

た。

昨年度に引き続き、令和 8 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。

## (8) 防災意識の向上に向けての取り組み

市営住宅においては、高齢化の進行により各住宅において自治会の役員のなり手不足に直面している状況であり、組織としての行動が取り辛いという問題点があります。そんな中で例えば「自衛消防隊を組織する」という試みを掲げても、うまく機能しないことが推測されます。

従いまして当社では、入居者一人ひとりの防災意識の向上に重点を置いてまいります。



### ア 防災マップのポルトガル語対応（自主事業）

当社では、平成 30 年度において、各住宅ごとに指定避難場所の場所を地図表示した防災マップを日本語表記で作成し、各掲示板に掲示しました。

令和 8 年度からはポルトガル語表記を加え、既存の防災マップのリニューアルを逐次実施してまいります。

豊橋市営住宅管理センターより 市営住宅にお住まいの皆様へ  
**西部住宅にお住まいの皆様へ。**

風水害・地震・津波・高潮など、自然災害は思いも寄らぬ被害を私たちにもたらすことがあります。万が一被害にあつた場合、もしくは被害の恐れのある場合、豊橋市では以下の避難所を開設いたします。

【第一指定避難所】 災害により被害を受け自分の家などを失い居住できなくなったとき、又は被害のおそれのある場合に避難する場所です。

【第二指定避難所】 第一指定避難所が収容能力を超えた場合などに開設します。

本市営住宅の場合、避難で開設される第一・第二指定避難所は下の地図の場所となります。指定避難所は、ご自身の属する校区に限り「安全に避難できる避難所」を利用することができます（下の地図に寄附区の施設が記載されてない場合、豊橋市式一ページで確認下さい）。なお状況によっては住宅内にとまり、災害が過ぎるのを待つ方が安全な場合もあります。災害時にはテレビ、ラジオ等で常に豊橋市からの避難情報を確認し、各自で安全を確保するように心がけましょう。避難にあつた際は、救援を人任せなど、ご自身の力で助けを求めない、互いの災害を軽減することも大変大切なことです。住居の目標で力を合わせて、被害を最小限に抑えましょう。

【近所の指定避難所はここです】（なお汐田小学校と青少年センターは津波避難ビルに指定されています）

地図番号	避難場所	区分
①	汐田校区市民館	第一指定避難所
②	汐田小学校	第二指定避難所（津波避難ビル）
③	青少年センター	第二指定避難所（津波避難ビル）

A map of the area around the western residential complex, showing designated evacuation sites and disaster preparedness facilities. The map includes labels for '第一指定避難所' (First Designated Evacuation Site) and '第二指定避難所' (Second Designated Evacuation Site). A red star marks the '西部住宅' (Western Residential Complex). The map also shows the location of the '市民館' (Citizens' Center), '小学校' (Elementary School), and '青少年センター' (Youth Center).

### イ 防災担当者の選任

台風やゲリラ豪雨、地震などの、ある程度広域にまたがる災害が発生した場合など、各住宅の周辺エリアも含めた被害状況の情報収集を目的として、当社では 40 人前後の防災担当者を選任しております。住宅管理人が兼務している場合もありますが、できるだけ住民の方にもご協力いただけるように呼び掛けています。防災担当者には報酬は無く、全くのボランティアではありますが、選任することにより防災意識を高めていただくきっかけにさせていただきたいと考えています。

令和 7 年度には、2 名が「とよはし防災リーダー」としての講習を修了いたしました。令和 8 年度も引き続き、防災担当者と共に地域の防災活動に取り組んでいきます。

### ウ 単身高齢者世帯に対する消火スプレーの配布及び消防訓練の実施について

令和 7 年度におきまして、貴市住宅課及び豊橋消防署と同行の上、南大清住宅の 75 歳以上の単身入居者 32 世帯に対して個別訪問の上、消火スプレーの配布及び防火に関する説明を実施いたしました。

令和 8 年度におきましては、消防訓練につきまして、住民間のコミュニケーションを図る場として、訓練終了後に集会所等に軽いお菓子や飲み物を用意し、「(仮称) ふれあい喫茶」を自主事

業として行うことを検討いたします。

### 3 令和8年度収支計画（税込）

収入	指定管理料		376,596千円
	自主事業収入		－千円
	その他収入	自販機等手数料収入	924千円
	① 収入計		377,520千円
支出	管理料	人件費、需用費、役務費、 委託費、賃借料等	156,420千円
	修繕料	緊急修繕、空家修繕、 一般工事	221,100千円
	② 支出計		377,520千円
収支差額 ①－②			0円

#### 支出概要

##### 【管理費】

センター職員の退職時の補充について、人手不足の影響は大きいものがあります。令和8年度は、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臨時職員雇用等を勘案し、人件費予算を2%程度増加させております。

また、委託業務におきまして、令和7年度は3年に一度の「建築基準法第12条第2項・第4項に基づく定期点検」の費用を一括計上しておりましたが、令和8年度は当該業務は発生しないため、全体の金額は対前年で下がっております。

保全業者からの値上要請に柔軟に対応し、協力を得られる関係作りを行うとともに、業務効率化や各種業務の見直しなどにより、経費を有効に使うよう引き続き心掛けてまいります。

##### 【修繕費】

令和8年度以降の4年間の修繕費の予算内訳は下図の通りとなっております。

	その他工事							空家修繕	緊急修繕	修繕料予算
	水道メーター更新		住宅用火報器更新		消火器更新	その他樹木等	小計			
	@35千円		@3千円							
	個数	工事代	個数	工事代						
R7	317	11,095	1,924	5,772	3,000	3,000	22,867	144,500	60,993	228,360
R8	458	16,030	1,679	5,037	3,000	3,000	27,067	144,500	49,533	221,100
R9	399	13,965	2,511	7,533	3,000	3,000	27,498	144,500	52,534	224,532
R10	605	21,175	2,840	8,520	3,000	3,000	35,695	144,500	56,481	236,676
R11	553	19,355	1,808	5,424	3,000	3,000	30,779	144,500	53,345	228,624

緊急修繕の内容は、個別住戸の設備の老朽化対応、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。

令和 8 年度におきましても、これまでと同様、各種設備の定期点検時の指摘事項などの優先実施はもとより、できるだけ費用を圧縮して、相対的に空家修繕に充当する費用が増やせるよう努力してまいります。

#### ◇空家修繕

本事業計画の 2（6）ア及びイに基づき、1 戸でも多く空家修繕を行い、入居が可能な状態にできるように努力して参ります。令和 8 年度における修繕目標戸数を 170 戸以上とします。また、入居推進住戸においては、退去修繕時に優先的に浴室給湯設備を設置するよう、貴市と協議しながら進めてまいります。

なお修繕を実施する優先度合につきましては、入居推進の度合により、貴市との協議で下表のとおり原則基準を定め、全体の修繕費予算とのバランスを図りながら進めてまいります。

修繕優先 ランク	選定基準	原則的な修繕内容
A	バリアフリー化されていて入居希望者が多い住宅	退去住宅は全て修繕実施 極端に高額な修繕費を要するものは協議
B	エレベーターが設置されている、又は比較的築浅であり、今後も長期的に維持管理する住宅	修繕費が戸当 120 万円以下の場合は修繕実施 それ以外は協議
C	築年数 40 年前後であり、高層階について入居希望者が少ない住宅	3 階以下は修繕費が戸当 120 万円以下は修繕実施 4 階以上は同 60 万円以下は修繕実施 それ以外は要協議
D	次期建替等予定の住宅	3 階以下は修繕費が戸当 90 万円以下は修繕実施 それ以外は要協議
E	建替予定住宅（募集停止が近い）	3 階以下は修繕費が戸当 30 万円以下は修繕実施 それ以外は要協議
F	募集停止住宅	修繕は実施しない

#### ◇一般工事

令和 8 年度の一般工事は、消火器更新が 12 住宅 195 個※2、同機能点検 17 住宅 167 個（機能点検のみ 80、機能点検＋放射点検 87）、水道メーター更新が 9 住宅 458 個のほか、住宅用火災警報器更新を 6 住宅 1,679 個予定いたしております。

※2 消火器更新で、令和 7 年度に岩屋住宅に設置した消火器を他の 5 住宅へ移設。その移設 11 個分を含む。



## 4 その他

### （1）高齢者対応・多言語対応への新たなる試み

センターのカウンターには月約 300 人前後の方々が来訪されますが、右の表のように 1 割強の方が程度の差こそあれ、高齢で耳が遠く、センター職員との会話に時間を要します。

また、外国人の方でポルトガル語の方は通訳 2 名で対応しておりますが、1 割強は英語、フィリピン語、ベトナム語等の言語を使用される方々のため、難しい対応になっております。同胞の通訳者の方と来場されることが多いのですが、通訳の方の日本語理解度もまちまちなため、スマホなどの通訳補助ツールで時間をかけて対応する必要がありました。

1カ月間のカウンター来訪者の概要（仮定数字を含みます）

	未場者概数			
総来場者	300人	耳が遠い方 日本人2割と仮定		
うち日本人	180人	36人	ポルトガル語	ポルトガル語以外 外国人3割と仮定
うち外国人	120人	-	84人	36人

このような意思疎通の困難さを軽減するため、令和 8 年 2 月の減免一斉受付時に、パソコン画面に日本語、外国語を少ないタイムラグで表示する翻訳システムを試験利用いたしました。その結果、特に耳の遠い方に対して、センター職員が話す日本語を字幕で表示する機能は、相手の理解を高める効果が確認できました。

令和 8 年度から、当該システムをパソコン画面に表示し、実際にカウンターに設置することで、高齢者、多言語の方々に対するサービス向上を図ってまいります。



## (2) 研修実施による社員能力向上

### 【令和 8 年度研修スケジュール】

研修名	内 容	方法	実施時期
JPAC 通信教育	R8 個人情報保護教育（管理センター）	通信教育	R8.4～R9.3 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	R8.6 月
労務管理研修	ビジネスコーチング研修	外部講師	R8.6 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	R8.8 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	R8.7 月
ビジネスマナー研修	訪問・来客対応（Sala グループ）	外部講師	R8.8 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	R8.11 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	R9.1 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) 年間スケジュール表

令和8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。

(単位：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			■						■			
ホームページ整備（間取り・情報量増）	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
声掛け運動・もしもし電話	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
絵手紙教室								■	■			
防災情報の掲示	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
防災担当者配置	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
【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						■	■					■
消火器更新						■	■	■				
住宅用火災警報器更新							■	■	■			
緊急通報設備点検								■	■			
児童遊具設備点検									■	■		

以上