

令和 8 年 4 月 30 日

令和 7 年度 事 業 報 告 書

豊橋市営住宅指定管理者
サーラ不動産株式会社
代表取締役社長 赤間 真吾

事業報告書目次

1 総 括	…… 1 頁
2 管理業務の実施状況に関する事項	…… 2 頁
1. 全体的事項	…… 2 頁
(1) 業務時間、場所	
(2) 24 時間 365 日対応体制	
2. 入居募集に関わる業務	…… 2 頁
(1) 定期募集について	
(2) 随時募集について	
3. 入居者の入退居等管理に関する業務	…… 3 頁
(1) 入退去の状況	
(2) 各種申請及び届出等の状況	
(3) 駐車場の現状	
4. 家賃等の収納に関する業務	…… 6 頁
(1) 次年度家賃算定に係る業務	
(2) 減免申請一斉受付業務	
(3) 家賃等納付書に係る業務	
(4) 家賃等滞納整理に係る業務	
(5) 収入超過者及び高額所得者に係る業務	
3 市営住宅の施設の利用状況に関する事項	…… 8 頁
1. 市営住宅の維持管理に関する業務	
(1) 保守点検に係る業務	
(2) 修繕業務	
(3) 環境整備業務	

4	管理経費の収支状況	…… 9 頁
1.	収支状況	
2.	収支状況に対する総括	
5	その他業務	…… 10 頁
1.	火災、災害対応業務	
2.	家賃等の現金収納業務	
3.	苦情等対応業務	
4.	社員研修の実施	
6	自主事業の実施状況	…… 11 頁
7	自己評価	…… 12 頁

1 総括

令和 7 年度の市営住宅管理業務について、「豊橋市営住宅の管理に関する協定書」及び「豊橋市営住宅管理業務仕様書」に基づき、豊橋市営住宅事業計画書(提案書)に沿って、柳原住宅をはじめとする 25 住宅及びその共同施設の公平かつ公正な管理運営業務を実施いたしました。

平成 28 年度から開始した、ポイント制公募による募集（生活困窮度合いをポイント化して入居優先順位を決定する入居者選定方法）も制度として十分に定着しております。令和 7 年度では、一般抽選公募との実施回数の均衡を考慮し、計 2 回実施いたしました。

なお、定期募集等で入居申込のなかった住戸については、引き続き随時募集（先着順）を行って入居促進を図り、市営住宅セーフティネットとしての役割を果たしてまいりました。

また、高齢化の進展に伴い、単身高齢者の見守り活動として「声かけ運動」を実施しているほか、希望者を対象とした安否確認架電サービス「もしもし安心電話」を行っております。全住戸への案内チラシ配布等により周知を図った結果、令和 7 年度末時点で 53 件が登録中であり、毎月架電を実施しております。本サービスの通話記録は、安否確認を行う際の貴重な判断材料としても活用しており、今後も「声かけ運動」と併せて定期的な周知活動を行い、入居者にとって安心・安全なコミュニティづくりに努めてまいります。

そして、市営住宅における防災啓発活動として、地震や津波、風水害発生時の最寄り指定緊急避難場所を全住宅の共用部に掲示するとともに、南大清水住宅では高齢者世帯への戸別訪問を実施し、簡易消火器の配布を通じた防火意識の啓発に努めました。

また、令和 7 年 10 月からは、「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律等の一部を改正する法律（セーフティネット法）」が施行されました。低所得者、高齢者、障がい者等、住まいの確保に配慮が必要な方に対し、住宅課が中心となり住宅部局と福祉部局、官民が連携した、地域の居住支援体制の強化に向けた取り組みが始まりました。その取り組みに、センターとしても協力してまいります。

市営住宅管理業務の基本姿勢として、公営住宅法をはじめとする関係法令や条例、規則を遵守し、公平かつ透明性の高い適正な対応を徹底しております。この遂行にあたり、令和 7 年度以降の仕様書及び維持管理業務細目を全職員に周知徹底することで、市の施策方針を理解し深め、人材教育に努めました。

第 6 次豊橋市総合計画(基本構想、基本計画、実施計画)や豊橋市住宅マスタープラン(豊橋市市営住宅等長寿命化計画)の達成に寄与できるよう、市と一体となって市営住宅管理業務に取り組んでまいりました。

2 管理業務の実施状況に関する事項

1. 全体的事項

(1) 業務時間、場所

業務時間	午前 9 時～午後 6 時 (土曜日、日曜日、祝日及び 12/29～1/3 は休日とする)
所在地	豊橋市神明町 74 豊橋フロントビル 5 階

窓口業務においては、ポイント制公募期間中生じる説明時間の長期化を見据え、受付体制を見直すなどして混雑緩和を図りました。加えて、混雑状況に応じ、申請・問い合わせ内容ごとに窓口を分担し、臨時の優先レーンを設置するなど、待ち時間の短縮を通じて市民サービスの向上に努めました。

(2) 24 時間 365 日対応体制

業務時間外においては、自動音声ガイダンスによりコールセンターへの転送案内を行っております。コールセンターにて一時受付を行い、管理センターの判断や緊急出動が必要と判断された案件については、緊急対応当番が迅速に現場へ急行し対応いたしました。令和 7 年度のコールセンター受付は年間 108 件でした。

また、安否確認や緊急通報等には、24 時間 365 日対応体制を整えており、即座に現地対応を行うことで、入居者の生活を脅かす重大な事態の未然防止に努めております。

2. 入居募集に関わる業務

募集時期における窓口及び電話での問合せ対応のため、入居申込案内書や市営住宅便覧等を作成、配布いたしました。これらの資料に基づき丁寧な説明を行うとともに、ホームページを活用して募集住戸の周知に努めました。また、令和 6 年度 3 月の定期募集より、入居後の生活イメージを具体化するために、一部住戸において間取り図を掲載いたしました。

令和 7 年度においては、さらなる視認性の向上を図るべく、カラーの間取り図への切り替えを順次進めております。

各月の入居申込受付後、厳正に公開抽選を実施いたしました。当選者に対して入居説明会を開催し、「市営住宅使用のしおり」等を配布するとともに、契約手続きや入居者の義務等を説明し、市営住宅の円滑な利用の促進に努めております。

(1)定期募集について

定期募集は奇数月に実施し、一般抽選公募（7・9・1・3月）および生活困窮事情に応じたポイント制公募（5・11月）を行いました。今後、より幅広い層への公平な入居機会の提供という観点から、両募集形式の実施回数バランスについて検討してまいります。

（ポ）：ポイント制公募

区 分	募集戸数	申込数	入居数	区 分	募集戸数	申込数	入居数
5月(ポ)	29	38	21	11月(ポ)	20	28	14
7月	40	85	26	1月	24	59	16
9月	34	66	19	3月	34	65	22

（年6回 募集住戸 181 部屋、申込 341 人、入居者 118 人）

(2)随時募集について

随時募集は、定期募集で入居申込のなかった住戸を対象に、先着順で受付を行いました。また、当選辞退への対応として補欠募集を積極的に活用し、空き家の早期解消および入居率の向上に努めました。

区分	募集戸数	申込数	入居数	区分	募集戸数	申込数	入居数
4月	4	5	3	10月	16	16	11
5月	1	1	1	11月	3	1	1
6月	6	5	5	12月	11	7	6
7月	4	3	1	1月	4	2	2
8月	15	13	12	2月	11	6	5
9月	5	3	2	3月	3	0	0

（年12回 募集住戸 83 部屋、申込 62 人、入居者 49 人）

※随時募集：入居申込が無かった住戸は翌月に繰り越される為、月次の募集戸数において月次間の重複が発生します。

3. 入居者の入退去等管理に関する業務

(1)入退去の状況

入居者	175 件	R7 年度中の入居者合計…※
退去者	228 件	入居替退去 4 戸（移転退去は無）
実質入居率	92.11%	入居数 35,874 戸・管理数 38,948 戸（年間延戸数） (指定管理者達成目標 90.00%)

※R7 年度 4 月・6 月の入居は、R6 年度 1 月～3 月時の募集入居者のため、R7 年度の募集入居数合計と不一致。

入居申込書や退去届に基づき、緊急連絡人・連帯保証人等の関係書類について事前審査を適正に行い、入退去事務を執り行いました。

令和7年度から、入居率の算出について「実質入居率」にて行う方式になりました。実質入居室の算出に当たっては、現に入居している戸数を分子とすることは従前と同様ですが、分母については、「エレベーターのない高層階住戸など、入居希望者が見込めないものを除いた住戸数」として計算します。これにより、入居が見込める住戸を優先的に修繕することで同予算の有効利用を図るとともに、より実態に近い形で入居状況の把握をしております。

最初の年度となる令和7年度における実質入居率は、目標90.00%に対し、92.11%という結果になりました。なお、令和6年度以前の算出方法では、81.72%（入居数35,874戸・管理数43,900戸）になっています。

今後も限られた修繕費を有効利用すべく、エレベーター付住戸や低層階住戸など、需要の高い物件の空き家修繕を優先的に実施し、入居率の向上に努めてまいります。

入居者の管理業務においては、長期不在や安否確認、禁止事項等に関する情報が寄せられた際は、迅速に事実確認を行いました。その後、各種要綱等に基づき適宜是正指導を実施しております。また、多言語対応として、必要に応じてポルトガル語を併記するなどの配慮を継続しております。

あわせて、入居者への周知・啓発を目的とした「市営住宅通信」を年2回（6月、1月）発行しました。令和7年度は、時間外緊急設備トラブル対応等の案内や、設備トラブル時のアドバイス、毎年の収入申告手続き等の生活に密着した情報を掲載し、モラル向上と適正な運営に努めました。

なお、駐車場に関しましても、入退去業務と並行して使用手続き等の事務処理を適正に実施いたしました。

(2) 各種申請及び届出等の状況

区 分	提出実績	備 考
同居承認申請書	27	同居承認書
入居承継承認申請書	28	入居承継承認書、賃貸借契約書
意見申出書	142	収入認定更正通知書
家賃減免、徴収猶予申請書	1,683	家賃減免、徴収猶予承認書
模様替、増築承認申請書	14	模様替、増築承認書、検査済証
入居替による入居申込書	16	入居替入居承認書等
駐車場使用申込書	172	駐車場使用承認書
駐車場使用料減免、猶予申請書	174	駐車場使用料減免、猶予承認書
駐車場区画替申込書	45	
駐車場相互入替申込書	0	
相互入替申込書	0	賃貸借契約書
敷金減免、徴収猶予申請書	0	敷金減免、徴収猶予承認書
用途一部変更承認申請書	0	用途一部変更承認書
連帯保証人猶予、免除申請書	0	連帯保証人猶予承認書
その他申請書	63	(債務承認及び納付誓約書)
小 計 (申請・申込)	2,364	
連帯保証人変更届	13	賃貸借契約書
連帯保証人氏名住所変更届	4	
家族異動届	132	
長期不在届	180	
退去届	238	
駐車場使用変更届	168	
駐車場長期不使用届	0	
駐車場返還届	201	
その他届出書	1	(退去取り止め届)
小 計 (届出)	937	
保管場所使用承諾願	159	保管場所使用承諾書
その他証明願	0	
小 計 (証明)	159	
合 計	3,460	

(3)駐車場の現状

令和 7 年度末時点における市営住宅駐車場の管理区画数は 2,529 区画です。退去者の使用していた駐車区画へのブロック置きや、駐車場組合からの通報に対しては、現地確認のうえ迅速な対応を実施いたしました。

4. 家賃等の収納に関する業務

(1) 次年度家賃算定に係る業務

収入申告書及びお知らせ 文書発送(6 月 7 日)		2,976	管理人依頼 2,950 郵送 26
回収率(7 月 31 日)		83.8%(2,496 件)	
回収率(12 月 28 日)		95.1%(2,833 件)	
収入認定通知書発送 12/26		2,866	郵送
内 訳	本来入居者	2,581	郵送
	収入超過者	276	郵送(高額予定者 19 名は書留送付)
	高額所得者	9	書留
収入申告書提出数総合計		2,849	R8 年 3 月 31 日時点
内 訳	R7.6 月	1,394	
	7 月	1,102	
	8 月	216	
	9 月	83	
	10 月	32	
	11 月	2	
	12 月	4	
	R8.1 月	4	
	2 月	4	
	3 月	8	
未認定(R8 年 3 月 31 日)		33	催告継続

未提出者等については、文書催告及び電話等催告、一斉減免申請時などに合わせ提出催告を行いました。その結果、令和 8 年 3 月末現在、未認定 33 件となりました。

(2) 減免申請一斉受付業務

本業務は、令和 8 年 4 月適用分の市営住宅家賃および駐車場使用料に係る減免申請を一斉に受け付けるものです。令和 8 年 1 月 27 日から 2 月 5 日までの延べ 8 日間、豊橋市民文化会館にて実施し、1,199 件の受付を行いました。なお、会場での未申請者は、管理センター窓口において随時受付をいたし

ました。

また、令和 7 年度は混雑緩和および待ち時間軽減を図るため、試験的に郵送による申請受付を導入いたしました。対象者は昨年 60 歳以上かつ 10%減免のみを申請された方に限定して実施しました。その結果、郵送受付が 167 件、会場での直接受付が 1,199 件となり、同 6 年度 1,352 件と比較して 153 件減少しました（約 11%）。これにより、当初の目的である会場の混雑緩和及び待ち時間の短縮に寄与いたしました。

取りまとめを行った減免申請書は 3 月下旬に住宅課に提出いたしました。市長の承認を経て、家賃等減免承認通知書 1,585 件(家賃減免 1,429 件、駐車場使用料減免 156 件)の発送を完了しております。

(3) 家賃等納付書に係る業務（年計）

家賃等口座振替不能者納入通知書	2,538 件	
家賃等督促状	5,608	家賃・駐車場 他
家賃分納通知書	358	
家賃等減免承認通知書	1,647	
家賃等納入通知書	8,895	
生活保護者(納入委任)納入通知書	2,251	
生活保護者代理納付領収書	2,245	
分納取り止め通知	16	
連帯保証人履行請求書	227	
連帯保証人督促状兼催告書	133	
収入認定通知書	2,948	

(4) 家賃等滞納整理に係る業務（年計）

滞納者総数	5,421 件	家賃、駐車場
夜間電話催告対象者	1,896	1、2 ヲ月の滞納者
催告電話架電	1,896	滞納者全員に架電
催告書送付	1,321	

(5) 収入超過者及び高額所得者に係る業務（R8 年 3 月 31 日）

収入超過者	277 件
高額所得者	9 件

収入超過者および高額所得者に対しては、条例および関係事務処理要綱に基づき、明渡計画書の提出を指導いたしました。あわせて個別面接を実施し、

個別の事情確認など適正な事務処理に努めました。

3 市営住宅の施設の利用状況に関する事項

1. 市営住宅の維持管理に関する業務

本業務につきましたは、地元業者への優先発注を基本方針とし、豊橋市入札参加資格を有する市内業者を選定して実施いたしました。

保守点検および修繕等の業務は、市営住宅維持管理業務細目を遵守し、適正かつ確実に遂行しております。特に居住生活に直結するライフライン等の緊急修繕につきましたは、迅速な現地対応を徹底し、入居環境の維持に努めました。

(1) 保守点検に係る業務（年計）

給水設備	116 台	
電気設備	25 団地	
テレビ共聴設備	25 団地	
消防設備	25 団地	
昇降機	21 基	
マンホールポンプ設備	2 ヲ所	
緊急通報設備	168 戸	
児童遊園遊具	241 基	
施設等定期点検	毎月	

(2) 修繕業務（年計）

緊急修繕（一般修繕）	502 件	修繕等負担区分表による
空家修繕	305 件	空家修繕基準による

(3) 環境整備業務

市営住宅の定期的な巡回や情報提供などにより、現況を調査、確認しながら適正な対応を行いました。

4 管理経費の収支状況

1. 収支状況

(単位:円 税込)

項 目			予算額①	実績額②	差額①-②
収入	指定管理料		388,740,000	388,740,000	0
	自販機手数料		884,400	1,110,225	△225,825
	証明書発行手数料		39,600	31,800	7,800
	その他収入		—	0	0
	収入 計		389,664,000	389,882,025	△218,025
支出	管理料	人件費、需用費、役務費、 委託費、賃借料等	161,304,000	162,615,135	△1,311,135
	修繕料	緊急修繕、空家修繕、 一般工事	228,360,000	228,361,671	△1,671
	支出 計		389,664,000	390,976,806	△1,312,806
収支差額			0	△1,094,781	

2. 収支状況に対する総括

【管理料】

管理料には、管理センターの運営全般に必要な人件費、需用費、役務費等のほか、建物設備の点検・清掃等を外部委託する費用が含まれます。

令和7年度の管理費増加は、職員の定期昇給および人材補強、繁忙期における業務を迅速かつ円滑に遂行するための、臨時職員の雇用に伴う人件費の増額が主な要因です。また、委託費については、同年度に「建築基準法に第12条に基づく定期点検」費用を一括計上いたしました。昨今の人材不足や物価高騰に伴う委託先からの価格改定要請に対応しましては、良好な協力体制を維持する一方、業務プロセスの見直しや効率化を図ることで、経費の有効活用に努めております。

【修繕料】

◇緊急修繕

10万円未満359件、10万円以上143件、合計502件の修繕を行いました。緊急修繕につきましては、水廻りや配管からの漏水、給湯器・電気温水器等の故障に伴う交換作業、ならびに居住者や自治会から寄せられた不具合への対応を実施いたしました。いずれの案件も、優先度と費用負担区分を明確に整理したうえで、適正に対応しております。また、消防設備、テレビ共

聴設備、エレベーター等の定期点検において時に指摘された老朽化や不具合箇所につきましても、計画的な修繕を完了いたしました。

◇空家修繕

入退去に伴う空家修繕 182 件、畳・襖修繕 123 件を実施しました。各空き部屋の修繕内容・緊急度・および入居ニーズ等を精査し、優先順位に基づいた修繕を実施しました。修繕コストの適正化を図るとともに、早期入居に繋がる物件の創出に努めております。

◇一般工事等

水道メーター更新 274 件、消火器更新 324 件を実施しました。仕様書の更新計画に基づき、安全・確実な作業を実施しました。

水道メーター更新は、更新計画 317 件より政策空家(富本 RC43 件)を除外。

以上の結果、指定管理収入 389,882,025 円に対して支出額 390,976,806 円、執行率 100.3%となりました。

5 その他業務

1. 火災、災害対応業務

災害被災者用住宅(目的外使用)の対応状況 : 4 件対応

2. 家賃等の現金収納業務

窓口で受領した家賃、駐車場使用料、退去修繕料、敷金、諸手数料等の現金については、仕様書に基づき所定の手続きを経て処理を行っております。また、収納した現金は、直近の金融機関営業日に指定口座へ預け入れを行うよう徹底いたしました。

3. 苦情等対応業務

上下階の騒音やペット飼育など、共同生活上のルールに起因する苦情や要望が大半を占めております。これらに対しては、事実関係を確認し、電話や訪問を通じた適切な指導・注意喚起を実施いたしました。なお、対応にあたり、入居者の人権に十分配慮し、慎重かつ公平な対応を徹底しております。

4. 社員研修の実施

管理センターでは、サーラグループ研修制度および外部機関を活用し、年間を通じて全社員を対象とした研修を実施しております。職務内容やスキルレベルに応じ、対象職員に研修を受講させることで、専門知識の習得や意識改革を図り、サービス品質の向上に努めております。

研修名	内 容	方法	実施時期
JPAC 通信教育	R7 個人情報保護教育（管理センター）	通信テキスト方式	随時更新※
情報セキュリティ研修	春期全社員教育（Sala グループ）	模擬メール訓練	R7.4.22～
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	R7.7 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	R7.8.18
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	R7.8.18
コンプライアンス研修	秋季全社員教育（Sala グループ）	メール通信配布	R7.10 月
労務管理研修	ビジネスコーチング研修	外部講師	R7.10.24
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	R7.11.5
コンプライアンス研修	冬季全社員教育（Sala グループ）	メール通信配布	R8.1 月

※JPAC 通信教育は資格証更新のため、年 1 回各自通信テキスト方式にて随時研修受講を実施。

上表以外に、災害時を想定した携帯メールによる安否確認訓練を年 2 回実施。

6 自主事業の実施状況

・セルフモニタリングの実施

仕様書等の規定に基づき、入居者対応、家賃管理、建物維持管理、市指定業務といった全般的事項に加え、利用状況や運営体制について、評価シートを用いて定期的に点検・評価を行っております。

・緊急時ダイヤルマグネットステッカーの新規入居者への配布

新規入居者へ配布することで利便性を向上させました。あわせて、高齢者世帯や単身世帯における、緊急時情報や安否情報などに対する対応体制の強化を図りました。

・声かけ運動の推進

単身高齢者の孤立化防止を目的とし、入居者同士のコミュニケーション促進及び相互の安否確認体制の構築を図りました。全住宅団地において、住宅管理人・民生委員・包括支援センター・社会福祉協議会等と緊密に連携し、住民情報に基づく安否確認訪問や認知症高齢者への戸別訪問を実施いたしました。あわせて、必要に応じて「声かけ運動マグネットステッカー」を配布し、地域ぐるみの見守り体制の強化に努めております。

・「もしもし安心電話」の展開

単身高齢者へ安全・安心な生活環境を提供するため、希望者を対象とし

た定期的な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。前年度に対象入居者への周知チラシ配布を完了しており、当年度末時点で 53 名が登録されております。今後も利用希望者への周知活動を継続してまいります。

- ・防災意識の向上

住宅版防災マップを作成し、全住宅の掲示板や集会所等に掲示したほか、南大清水住宅においては、75 歳以上の単身世帯（全 33 世帯）を対象に、消防署当職員と連携して戸別訪問を行いました。防火指導を実施するとともに、エアゾール式簡易消火器具を配布し、使用方法について周知を図りました。また、災害時の各住宅団地の状況把握を担う「防災ネットワーク員」の選任に向け、住民への呼び掛けを実施しております。

- ・意見箱設置およびアンケート調査の実施

多様化する入居者ニーズを的確に把握し、サービス向上に向けた基盤整備に努めております。令和7年度のアンケートでは、約5割の入居者に管理センターへの問い合わせをした経験があり、その過半数から対応に対して「良い」との評価をいただいております（普通を含めると97%が肯定的評価）。また、建物の老朽化に伴い、修繕・補修の依頼件数が増加している現状も確認できました。これらの結果を分析・反映し、今後もより質の高い入居者サービスの提供に努めてまいります。

7 自己評価

管理センターとして、指定管理事業の3期目の初年度が終了したことになり、市営住宅管理業務を積極的かつ確実に行うために、事業の円滑な管理運営、効率化やコスト削減などの改善を図るとともに、健全な利用を促し入居者の利便性や満足度の向上などに努めてきました。

特に、利用者満足度の向上要素として位置づけられる苦情対応については、折返し電話、現地確認の対応(30分ルール)を徹底し、入居者とのつながりを大切にし、日々業務を行ってきました。

また、自主事業の地域コミュニティや高齢者の独り暮らし世帯への支援対策などについては、入居者ニーズにマッチした施策展開を図るべく、福祉機関、団地自治会、団地管理人などと情報共有を基に、緊密、親密な調整を進めながら、高齢者が安心して暮らせる環境づくりに取り組み、満足度向上を図るべく努めてまいりました。

第3期指定管理期間の初年度が終了しましたが、過去11年間の経験と蓄積したノウハウを活かして、第3期指定管理の2年目も誠心誠意取り組んで

まいります。

以上