

業務実施計画書

平成23年度概要	
<b>1.事務管理業務</b>	
納付書発送	発送直前のチェックを確実にし、発送ミスは見られなかった。
収入申告書発送・受付	発送についてはスムーズに行えたと思うが、受付については収入申告について様々な条件もあり、手間取ったところもあった。
管理人関係	管理人を通じての書類の配布、月例の点検報告書及びコミュニケーションを密にして円滑な管理運営に努めた。新管理人の選任にも協力した。
<b>2.市民サービス業務</b>	
入居申し込み対応	システム変更時は不慣れなために申込受付入力に戸惑ったところもあった。
抽選会開催	年間5回の通常開催の抽選会に加え、東日本大震災による被災者入居、シルバーハウジング入居、新鯉潟住宅建替による抽選会、曾野木住宅等の特別抽選会もあり、抽選会の準備等に時間をかなり割く状況になった。
入居説明会	年間に行われる抽選会の回数が増えているのでそれに伴い入居説明会の回数も増加している。
入居者苦情等対応	苦情処理マニュアルを詳細に見直し、センターで処理できないことを明確にして対応。なお、生活音トラブルも多発し、新鯉潟・新津田島の両新築住宅でも発生が見込まれるので注意したい。
使用料の現金収納	家賃・駐車場使用料ともに収納金額・件数ともに毎年増加している。
退去立会い ○退去受付	特にトラブルもなく推移した。
○退去立会い	古い住宅の建て替えによる住み替えのための退去や、震災被災者の入居してまもなくの退去などが多数あった。

業務実施計画書

平成23年度概要	
<b>3.施設維持業務</b>	
設備保守点検	エレベーター保守管理 消防用設備保守管理 消火器入替・詰替え 貯水槽保守管理 増圧ポンプ・直結給水 簡易水道検査 緊急通報装置 共用部電源設備点検 特殊建築物定期調査
再委託業者	仕様に基づき業務を遂行 再委託業者及び各点検一覧は別紙参照
緊急修繕	①時間外の緊急修繕の迅速な対応の構築(弊社集中管理センター及び業者との連携のもと対応した)。②緊急修繕における業者の出動要請(修繕内容の的確な把握に努め、また各住宅の特徴を日々頭にいれ都度の修繕依頼に反映した)。③時間外の緊急修繕に値するかいなかの判断ガイドライン。④今年度は曾野木住宅居住区内の給水管漏水が例年よりも多かった。
安心安全の取組み	①空き部屋の内部についての把握が全くされておらず、荒れ放題になっているところが多い。②旧住宅の浴室のカビがひどい。③新規入居者及び申込者から事前に部屋の間取り図の要望がある。手書きではあるが何件か作成した。
<b>4.個人情報保護業務</b>	
申込書等の保管伝達書類・台帳管理業務 情報漏えい防止	申込書・台帳などはファイルに綴り、必要時以外はロッカーに保管、退社時には鍵をかけて退社している。PCやデータの持ち出しは厳禁にして、バックアップ装置(外付けHDD)もセンター長の許可なしでは使用できないことにしている。個人情報の記載されているものすべて(メモ用紙であっても)不要になった時点でシュレッダーにかけ、メモ用紙など再利用は厳禁にしている。個人情報保護マニュアルに準じて取り扱っている。
管理システム取り扱い	・端末機は、住宅管理業務以外には使用しない。・端末機はインターネットなど他のネットワークとは接続しない。・データ入力外部委託しない。・端末機は外部へ持ち出し厳禁。・出力帳票で不要なものはシュレッダー破棄。
<b>5.経費節減</b>	
	通信費の圧縮に努めた。コピー用紙の裏面も活用し(個人情報に注意し)事務用品の購入も工夫し経費節減を図った。修繕費に関しては、見積額と過去の修繕費とを見比べ、修繕費の増加を押さえるべく業者対策を図っている。

業務実施計画書

平成23年度概要	
<b>6.特記事項</b>	
①近隣住宅へのトラブルの多い入居者や長期の不在者の入居者の対策	安心安全の取り組みの項目と重複する内容もあるが、入院のため長期間使用していない住宅やゴミによる悪臭・入居者間トラブルなどで苦情が出る入居者への有効な対策が以前から取ることができないことが多い。
②修繕費の負担区分	負担区分表を基に実施している。判断に迷う場合は都度市の担当者と打ち合わせを行っている。
③滞納整理について	住環境政策課様から頂くデータをもとに3カ月と4カ月滞納者に催告書を郵送するとともに、1・2カ月滞納者にも催告書を送付した。
④高齢独居者対応の必要性	70歳台が約250人、80歳台が約100人、90歳台が約25人それぞれ人居しており、安否確認の要請も増加している。現場へ急行すると瀕死状態や死亡での発見もある。
⑥介護・ヘルパー用の駐車スペースの確保について	年々、介護・ヘルパーの来訪が増加しているため、介護業者の駐車場問題が発生している。