

事業計画書の概要

1 県営住宅等の管理運営にあたっての基本方針

(1) 管理運営の理念

「住宅に困窮する低額所得者に住居を提供し、生活の安定と福祉の増進に寄与する」ことを目的とする公営住宅の原点に立ち返り、入居者の安心・安全な生活の確保に向けて、公正性、公平性、迅速性に留意して業務を行う。

また、県や連携機関との連携の下、高齢者問題など新たな課題にも的確に対応し、適切かつ着実な管理運営を行う。

(2) 公営住宅に対する考え方

低額所得者のみならず、母子・父子世帯といった一人親家庭をはじめ、身体・精神障害者、高齢者世帯などといった全ての入居者が安心して暮らせる住環境を迅速に提供できるよう、県や市等との連携によるセーフティネットとしての役割が求められる。

(3) 住民サービスの考え方

住民サービスは、①入居希望者と②入居者とでサービス内容が質的に異なるため、以下のとおり実施する。

①入居希望者

地域毎の住宅事情が的確に反映された県の入居希望者募集計画に基づき、計画的・安定的な住宅供給に努める。

②入居者

快適な住宅環境を維持・管理するため、住戸の修繕をはじめとする相談や要望に対し、公平・迅速・親切な対応に努める。

また、高齢者など施策的配慮が必要な入居者が増加傾向にあることから、「高齢単身入居者管理台帳」を作成し、専任管理人等による見回りを強化するとともに、福祉関係機関等との緊密な連携を図りながら、入居者に寄り添ったきめ細かなサービスの提供に努める。

(4) 職員のモラル向上について

県営住宅の管理業務は、県の住宅行政の代行業務であることを踏まえ、(一財)山口県施設管理財団(以下「財団」という。)が定めた「職員就業規程」により職員に守秘義務を課し、公務員に準じた業務対応を行う。

また、入居者等が提出した書類の審査に当たっては、複数の職員による相互チェック体制を構築する。

このほか、接遇研修への参加や県営住宅管理人へのアンケート調査を実施し、職員のモラル向上に努める。

(5) 個人情報の保護体制について

県営住宅の管理業務は、個人情報に関する書類を多数扱うことから、「山口県個人情報保護条例」及び財団が定めた「個人情報保護規程」に基づき、厳格な取扱いを徹底するとともに、書類等については施錠可能な書庫等で厳重に保管するなど、流出防止を徹底する。

2 県営住宅等の管理運営に係る業務の実施方針

(1) 管理運営体制

- ① 山口市に本所と山口支所を、岩国市、周南市、宇部市、下関市に支所を設置する。
- ② 支所を設置しない地区にあっては、公平な県民サービスの確保を図る観点から、該当地域の県総合庁舎内又は土木事務所内に立寄を設置し、担当職員を駐在させるとともに、入居資格審査時など繁忙期にあっては、管轄支所から人的支援を行い対応する。

(2) 職員の配置計画

県営住宅の管理運営業務は、入退去関係事務、修繕要望の受付、家賃の督促収納等をはじめ、福祉施策との連携、災害・事故等緊急時の対応など広範多岐に渡っていることから、経験豊富な職員の確保に努めるとともに、各支所においては常勤職員を2名配置し、管轄区域の管理業務全般を統括する。

また、非常勤職員は、入退去関係事務等を中心に入居希望者や退去者との調整業務を担当するとともに、入居者個々の事情に沿った対応を行うため、1人あたりに管理戸数が400戸程度となるよう担当業務を配分する。

(3) 職員の研修計画

- ① 全職員を対象に、接遇研修へ計画的に参加しマナーアップを図る。
- ② 全職員を対象に、年度当初に所内研修を開催するとともに、日本住宅協会が主催する「公営住宅管理研修会」や「公営住宅管理セミナー」等を受講し、資質の向上に努める。
- ③ 常勤職員については、毎月開催する支所長会議や技術職員を対象とした技術研修を開催し、県営住宅の維持管理に係る課題解決能力の向上に取り組む。

(4) 管理業務の実施方針について

県営住宅の管理業務においては、入居関係事務と修繕関係事務の充実が重要であり、この2つの事務を基軸にして管理業務を実施していく。

① 入居関係事務

「公平、迅速、適切な対応」を基本として次のとおり執行する。

ア 入居者募集

- ・ 募集計画の策定にあたり、県と協議を行いながら、入居ニーズに応じ、需要と供給のバランスを考慮し募集戸数を確保するなど、計画的な募集業務に努める。
- ・ 募集に係る情報提供については、ホームページで公開するほか、財団窓口や各市の住宅・福祉担当窓口での資料配布、各市広報誌への掲載などにより幅広く周知する。
- ・ 申込者に対しては、入居資格者等を丁寧に説明するとともに、車イス等を使用する障害者に対しては、事前に希望する住戸の仕様を説明するなどの配慮を行う。

イ 入居申込み等

- ・ 入居申請の事前審査にあたっては、書類上の不備や重複申込み等について厳重なチェックを行う。

ウ 抽選・仮当選者の決定

- ・ 抽選は公開抽選を行い、番号のみの抽選結果表については、速やかに本部、支所、立寄所の掲示板及びホームページに掲示するとともに、申込者全員に当日中にハガキで結果を通知する。

② 使用関係事務

入居者は、収入報告や家賃納付等の義務が課せられている一方で状況に応じた家賃等の減免措置もあることから、個人情報の取扱いに留意しつつ、入居者の実情に応じた対応に努める。

ア 収入調査事務

収入報告未提出者に対して、申告の意義や必要性などの説明等、提出指導を実施する。

イ 滞納家賃の督促、収納

滞納家賃の発生抑制を図る観点から、2ヶ月以上の家賃滞納者については、文書督促に加え、電話や訪問による督促を行い、早期段階から滞納の解消を図るとともに、年間3回の滞納家賃徴収強化月間を設定し、2名以上の職員が夜間や休日に住戸を訪問し、直接督促を行う。

③ 明渡し等関係事務

退去検査に際しては、チェックリストに基づき、均質な検査を実施し、敷金の返還等の事務処理を行うとともに、建物本体の劣化状況について点検を実施する。

④ 修繕関係事務

県営住宅においても、設備等が老朽化したものが多数存在しており、今般改正された県の「県営住宅長寿命化計画」との整合を図りながら、できる限り多くの老朽施設の整備に取り組む。

ア 修繕事務

- ・ 緊急を要する修繕は、夜間・休日を問わず365日24時間ワンストップ体制により速やかに対応する。
- ・ 災害及び緊急点検等により緊急を要する大規模改修については、県との連携の下、リスク分担表に従い速やかに対応する。

イ 保守点検事務

- ・ 建築基準法に基づく定期点検を行うとともに、各設備についても、関係法令に基づく保守点検業務を適切に実施する。

⑤ 家賃収納率向上策

現年度分の収納率については、これまで97%以上の高い率で推移しており、引き続き収納率の向上に努める。

(5) 住民サービス向上策

入居希望者、入居者の視点に立ったきめ細かなサービスの向上を図るため、受付体制や単身高齢者等の見守り体制などの改善・充実に取り組む。

① 受付体制

- ・ 窓口業務は、各支所は午後7時まで行うとともに、立寄所においても、不在日や巡回留守中にかかってきた電話は、所感支所に転送し対応する。
- ・ 災害、事故、緊急を要する修繕や、単身入居者の安否確認の必要がある場合は、365日24時間対応する。

② 休日対応

- ・ 当選後の書類・面談審査は、申請者の利便性を図るため、休日も窓口対応を行う。

③ 巡回対応

- ・巡回は、各県営住宅において最低でも月4回以上実施し、入居者の安心・安全の確保に努めるとともに、併せて共用施設や遊具の劣化状況の確認等を行う。
- ・県営住宅入居中の事務事務に留まらず、病気や失職による生活苦など、入居者が抱える様々な相談事案について、市福祉部局等と連携するとともに、必要に応じ、法テラス等の相談先の情報提供等を行う。

(6) 緊急事態への対応

毎年度末に、次年度の財団内部の緊急連絡体制を整備し、県に報告するとともに、毎年度当初に管理人、消防署及び警察署との緊急連絡網を構築する。

① 防犯・防災対策

- ・県営住宅内でのストーカー等不審事案を確認した際は、警察に通報し、巡回パトロールを要請するとともに、被害者本人から同様の情報が寄せられた場合には警察への通報を指導する。
- ・大雨洪水警報等の各種警報が県下で発令された場合、当該警報が解除されるまで本所に24時間体制で職員を1名以上待機させ、災害等の緊急対応に備えるとともに、必要に応じて各支所に職員を待機させる。
- ・台風の接近が予想される場合は、入居者に対し注意喚起するとともに、事前の巡回点検、修繕工事中仮設物等の飛散防止対策等を行う。
- ・台風通過後は、速やかに巡回点検を行い、異常の有無を県に報告する。

② 事故等の対応

- ・県営住宅内で事故や火災等が発生した場合は、現地に急行し必要な措置を講じ、被害状況を県に随時報告する。
- ・住戸内火災については、人的被害状況や消失程度を速やかに調査、把握した上で居住の可否を判断し、必要に応じて仮住戸の手当を早急に行うとともに、出火状況や原因を確認し速やかに県に報告する。

③ 緊急修繕対応

- ・緊急を要する修繕については、年度当初に団地毎に指定している修繕業務委託業者のほか、給水施設、ガス、エレベーターなどの管理業者に連絡し、早急に必要な措置を講じる。

(7) 経費の縮減に関する取組み

最小の経費で最大の効果が発揮できるよう、人件費、修繕費をはじめ、あらゆる経費について、可能な限りの縮減に取り組む。

3 山口県ふるさと産業振興条例に基づく取組み

当該条例の趣旨を踏まえ、引き続き次の取り組みを行う。

- ・職員（非常勤を含む。）を雇用する場合は、県内居住者に限る。
- ・修繕工事等を発注する場合は、県内事業者の受注確保を図る。
- ・修繕工事等を実施する場合、受注業者に対し「県産品、県産材の利用促進に努めるよう」指導することで、ふるさと産業に係る事業者の利用拡大に配慮する。

4 その他

(1) 関係機関との緊密な連携

近年、県営住宅入居者の高齢化等により、県営住宅内におけるコミュニティバランスが低下し、自治会活動や地域地との交流・連携が希薄となる中、単身入居者等が事件・事故に巻き込まれるケースも懸念される。

こうした状況を踏まえ、近隣トラブル解消のための対応や、単身・高齢世帯の見守り対応など、ソフト面での入居支援の充実がより重要となっており、関係行政機関との適切な役割分担の下、警察・消防等と緊密な連携を図り、課題解決に取り組む。

(2) 過年度未済家賃の適切な処理

過年度分の県営住宅家賃の未済額が多額となっている問題から、資産性の極めて低い未済家賃等については、不能欠損処理を実施されるよう、県当局に強く要望する。