

### 1 データによる情報共有の構築

平成26年度の沿岸支所設置と同様に、沿岸被災地の災害公営住宅をはじめとする県営住宅管理業務の更なる強化を図り、被災地の復興支援に努めた。

平成29年度は住宅センターと沿岸支所・大槌管理センターとの情報共有を計るために苦情・相談についてのデータ共有システムを構築した。

また沿岸振興局管理課と連携し、沿岸部の県営住宅管理業務や災害公営住宅の入居説明会・鍵渡し会を現地で開催し、被災者の負担軽減に努めた。

### 2 管理サポートオフィスの設置

緊急修繕や災害等に対応するため、24時間連絡体制を構築しているが、管理サポートオフィスを通じて現地の情報を迅速に収集し、適切に対応することができた。

なお、管理サポートオフィスは、盛岡地区を除く花巻、北上、奥州、一関、大船渡、釜石、宮古、二戸の8地区に設置しており、その業務は、緊急点検業務を行っている。

強風、大雨、地震等の災害警戒時において、センターからの指示で関係する団地を巡回点検し、その状況を報告することとしている。

特に、災害発生時には、各サポートオフィスとの連携により被害状況を把握するとともに、適切に対応できた。

### 3 ダイヤルサービスデスク体制

ダイヤルサービスデスク体制は、入居希望者からの問い合わせ、入居者からの相談・苦情・要望に即座に対応するため、センターに直結の通話料無料のフリーダイヤルを設置した。

通話料金無料としたことにより、多くの入居者に利用していただいた。

<u>フリーダイヤル受付件数</u>	<u>(平成29年度実績)</u>	<u>: 2, 376件</u>
<u>県営住宅に関する照会及び入退去、修繕等(概ね)</u>		<u>: 1, 476件</u>
<u>相談関係</u>		<u>: 900件</u>

### 4 入居申込者へのサービス体制強化

「入居希望者は、大切なお客様である」という鉄則を十分認識した上で、入居希望者へのサービス体制の強化を図った。

#### 1 入居者の募集

##### (1) 広報の方法

岩手日報への募集広告掲載、当センターホームページの内容の充実、更には前回落選した方への次回募集予定送付など、県民に広く、公平に知ってもらうため、きめ細やかな広報を展開することができた。

## 2 入居希望者等への説明・相談体制について

### (1) 入居希望者への説明

公営住宅法や県営住宅条例等を熟知した住宅管理部の職員が面談や電話で対応した。

また、昼休み時間の窓口対応並びに電話対応は、複数体制（当番制）で対応するなど職員の計画的な配置を行った。

### (2) 入居決定者への説明

入居決定者に対しては、入居許可書の交付、入居請書の受領、鍵の交付及び引越しの際の各種手続き等に関する説明会を行った。

この入居説明会は、県営住宅が所在する各広域振興局土木部等において現地開催して、それぞれの入居予定者に対して、負担を掛けないように実施した。

また、災害公営住宅においては、申込者の住所に近い場所並びに集会所等を選定し開催した。

### (3) 認知症サポーター講座の受講（認知症キャラバン・メイトが在職）

入居者及び入居希望者への相談対応時に適切な対応が出来るよう、全職員が認知症サポーター講座を受講し、認知症サポーターとなっている。（岩手県・岩手県長寿社会振興財団発行の認知症サポーター在職の表示シールを掲示している。）

### (4) 視聴覚障害者接遇研修受講

入居者及び入居希望者への相談対応時に適切な対応が出来るよう、職員が視聴覚障害者接遇講座を受講し対応している。

## 5 和らぎ県住推進員の配置と効果

和らぎ県住推進員は、日々の暮らしをサポートし、明るく暮らしやすい団地を形成することを目的として、入居者の困りごと、悩みごと等の相談に応じた。

住宅管理人との懇談会の開催や入居者とのきめ細かな会話等を通じて交流を深め、情報を収集し、適切な対応に努めた結果、入居者の団地内生活に関する満足度を上げることができたと考えている。

なお、和らぎ県住推進員は次のことを実施した。

### 1 相談業務

入居者からの苦情、トラブル、その他の相談を受け、問題解決に向けたアドバイスをを行った。

### 2 団地巡回

#### (1) 関係者訪問

相談内容に応じた関係者（相談者・その相手方）との話し合いに出向き、問題解決に向けてアドバイス等を行った。

#### (2) 管理人訪問

団地内の現状を把握するため、毎月1回定期的に住宅管理人を訪問した。

(3) 団地内見回り

建物内共用部分の点検及び駐車場等の見回りを行った。

3 フリーダイヤル受付

(1) 苦情・相談・要望の対応

(2) 県営住宅に関する照会、県営住宅の入退去、修繕要望対応

4 収入調査に関する啓発（収入申告時期における対応）

5 団地内美化に関する入居者への啓蒙

6 迷惑駐車解消に向けた啓発

## 6 定期巡回点検システムの実施

定期巡回点検システムは、センター職員が各団地を定期的に巡回するとともに、遠隔地においては、管理サポートオフィスと連携しながら管理業務を充実させている。

これによる地域密着型の管理運営を目指した結果、団地間の地域格差を軽減できたと考えている。

なお、定期巡回点検システムの内容は次の通りである。

1 巡回の体制

センター職員で班編成し、定期的（通常点検：1回/月・詳細点検：1回/3ヶ月）に各団地を巡回している。

2 巡回の内容

(1) 団地の管理状況（住棟、集会室、公園、植栽、外構等）の確認

(2) 定期点検では、外観等の目視点検を行い。詳細点検では、外壁のヒビなど危険箇所等点検している。

(3) 経常・緊急修繕及び計画修繕の進捗状況及び完成状況の確認、施工業者への安全行動の指導等

(4) 広域振興局土木部等の担当者や管理サポートオフィスとの打合せ、入居者に対する文書の配布等

以上により、入居者への迅速で適切な対応が可能となり、また、修繕工事の安全管理についても指導を行い、管理業務の向上並びに入居者サービスの向上に努めた。

## 7 福祉アシスターの配置

県営住宅では、入居世帯の高齢化が進んで孤独死等の問題が顕在化しており、各地区の包括支援センターや社会福祉協議会との連携が不可欠となってきた。

福祉に関する相談の橋渡しを担い、入居者に等しく福祉の手が円滑に差し伸べられる環境を整えることを目的に、「福祉アシスター」を配置したところである。

福祉アシスターは、入居者で「75歳以上の高齢者単身世帯」及び「80歳以上の高

齢者世帯」へ定期的な訪問による安否確認等を行っている。

これにより、高齢者世帯の生活状況等を把握することができ、必要に応じて地域の福祉関係等への相談や対応などについて情報共有し、きめ細やかなサービスを提供できるものと考えている。

**平成29年度 対象者：71団地 対象者数：460名 巡回階数：延べ2,999回**

## 8 広報誌「やわらぎ」の発行

瓦版「やわらぎ」は、センターの活動方針や主な事業の紹介、住みよい住環境の保持に役立つ情報を提供することを目的として、年に3回発行した。

各種手続きの案内を掲載し、申請を円滑にしたほか、県内の団地を紹介することにより、入居者の県営住宅についての理解を深めてもらうことができた。

また、団地の自治会活動を掲載し、入居者の自治会活動への参加や団地内の環境整備に対する意識向上を図るなど、生活のサポート紙としての役割を果たしたと考えている。

加えて、今年度より4コママンガによる各種手続き案内等を分かりやすく伝えた。

なお、平成29年度に発行した主な内容は次のとおりである。

### 1 第30版（8月号）

- (1) 虫に刺されたらどうする？
- (2) コミュニケーションとっていますか？
- (3) 共益費のふたんは入居者の義務です。
- (4) 収入申告の提出はお済ですか？
- (5) 和らぎ班からの一言通信（生活音、建物周辺、共益費、花壇）

### 2 第31版（12月号）

- (1) 冬期間の水道などの凍結防止について
- (2) ヒートショックに気をつけましょう！
- (3) 夜間・休日の緊急連絡先が変わりました
- (4) 消防訓練を実施しました
- (5) 家賃決定通知の送付について
- (6) 長期不在の届を！
- (7) 和らぎ班からの一言通信（火事にご用心）

### 3 第32版（3月号）

- (1) 防火用品を点検しましょう
- (2) 各種手続きについて
- (3) もしもの時に備え家財保険に入りませんか？

- (4) 団地内コミュニティ活性化事業支援補助金について
- (5) 和らぎ班からの一言通信（生活音、路上駐車）
- (6) いわてのお国自慢（りんどう、日本短角牛、あわび類）

## 9 ホームページによる情報提供・問合せ窓口

業務時間内に電話での問い合わせができない入居希望者や申込者に対応するため、県営住宅及び災害公営住宅における入居募集や抽選結果等について、個別発送とあわせてホームページにより公表し、多様化するニーズに対して質の高いサービスの提供に努めた。また、メールでの問合せについても受付した後に適宜、回答・案内をしている。

## 10 事業継続計画（BCP）の策定と災害備品・機器の配備

東日本大震災発生時の状況を踏まえ、地震災害のみならず想定されるあらゆるリスクに対応できる組織体制を整備することを目的とし、平成28年度より事業継続計画（BCP）を策定し実施している。

この計画に基づき今年度、万一業務が中断した場合の初動対応から応急・復旧段階までの迅速な回復を図る体制を整備するとともに、即時対応できる災害備品（ヘルメット、雨具、水、食料品、医療品等）を配備した。

また、この計画を定期的に見直し、現状に即したものとなるように適宜更新していく。災害備品についても定期的を確認を行っている。

## 11 家賃納入督促の総合的体制の強化

### 1 納入指導マニュアルの作成

現在までの指導業務の経験と実績をもとに、納入指導員及び全職員が納入指導の際、同じ指導が出来るよう納入指導マニュアルを作成し納入指導内容の統一化を行った。

### 2 滞納家賃の収納目標の設定

滞納解消に向け、四半期ごとに収納目標を設定し目標に向け収納向上に努力をした。

### 3 初期滞納者への対応

新たな滞納者を増やさない事が重要であるため、初期滞納者を計画的に訪問のうえ、納入指導を行った。

入居者の経済現状などを確認のうえ、家賃減免や再認定などが見込まれる入居者には制度の内容を説明し、手続きを行うよう指導を行った。

### 4 長期滞納者への対応

今まで同様、滞納原因を的確に把握するよう心がけ、相互の信頼関係を築きつつ粘り強く指導を続けた。

また、悪質な滞納者に対しては工務課の修繕履歴や、和らぎ班からの情報など、あらゆる面から生活環境の把握につとめ、所轄の広域振興局から協力をいただきながら、滞納家賃解消のための指導を行った。

## 5 多重債務者等へのバックアップ

多重債務を解消させることで滞納家賃が納付出来るよう、公的機関窓口を積極的に紹介した。

## 6 滞納家賃指導強化月間

県の納入督促月間日程などと重複しないよう建築住宅課と協議し、7月・3月にセンター独自の納入指導月間設定し住宅管理部及び納入指導員が一体となり取組んだ。

また、平日において接触が困難である滞納者をリストアップし休日に訪問納入指導を行った。

## 12 団地内コミュニティ活性化事業

地域社会の人間関係が希薄化しつつある中で、高齢者や障がい者などの要支援入居者も含めた全ての入居者が互いに繋がりを持ち、日常生活での助け合いが行われる共助の気風を醸成するため、住民による自主的なふれあい活動など団地内コミュニティの活性化につながる活動に助成する「団地内コミュニティ活性化事業」を実施した。

なお、平成29年度は、5件の申請を受け、4件の交付を行った。(1件辞退)

## 13 入居者サービス検討委員会の運営

苦情、要望の情報は「相談カード」を作成し職員全体でデータによる情報共有を図るとともに、平成26年度から入居者サービス検討委員会を月に1回開催し、入居者対応の方法検討や違法・放置車両対策等について打合せを行うとともに、対応済や処理済の事後検証を行いトラブルの未然防止と入居者サービスの品質向上につなげた。

平成29年度も継続して月に1回開催し、入居者からの苦情・要望・相談に対して、より質の高いサービス提供に努めた。

また、住宅センター・沿岸支所・大槌住宅管理センターの職員が直接、顔を合わせる機会となっており、有効な情報共有の場となっている。