

令和 7 年 4 月 30 日

京都市長 様

株式会社東急コミュニケーションズ

マンション事業本部 公共住宅事業部

西日本運営部 第二エリアセンター

室長

令和 6 年度 京都市向島市営住宅・際目市営住宅事業報告書

京都市向島市営住宅及び京都市際目市営住宅の管理に関する基本協定書第 5 条に基づき、次のとおり報告いたします。

令和6年度 京都市営住宅指定管理者事業報告

指定管理者

東京都世田谷区用賀四丁目10番1号
株式会社東急コミュニケーションズ
代表取締役 木村 昌平

報告期間

令和6年4月1日～令和7年3月31日

施設の概要

市営住宅の名称		構造	階数	棟数	管理戸数	所在地
向島市営住宅	1街区	高層耐火	10～11	6	860	京都市伏見区向島二ノ丸町ほか
	5街区	高層耐火	11	8	1,245	
	8街区	高層耐火	11	5	787	
	9街区	高層耐火	11	1	219	
	10街区	高層耐火	11	2	328	
	11街区	高層耐火	9～10	7	818	
際目市営住宅		中層耐火	3～4	1	50	京都市伏見区淀際目町
合 計				30	4,307	

管理事務所の概要

施設	所在地	営業曜日	開設時間
向島市営住宅1街区 管理棟管理事務所	京都市伏見区 向島二ノ丸町	火曜日及び金曜日	午後8時半から午後 4時半まで
向島市営住宅5街区 管理棟管理事務所	京都市伏見区 向島二ノ丸町	月曜日から金曜日まで	午前8時半から午後 5時半まで
向島市営住宅11街区 管理棟管理事務所	京都市伏見区 向島清水町	月曜日及び木曜日	午後8時半から午後 4時半まで

管理運営体制（令和7年3月31日時点）

所長	1名
副所長	1名
事務職員	4名
維持修繕職員	2名
巡回職員	1名

1 管理運営業務の実施状況

(1) 公募入退去業務

処理件数

	件数
同居者異動届	132
氏名変更届	9
明渡届	132
入居承継申込書	52
同居承認申込書	42
緊急連絡先変更申込書	7
入居証明書	14

(2) 住宅相談業務

ア 処理件数

	件数
原状変更許可	56
介助犬飼育許可	0
一部用途併用許可	3

イ 集会所使用実績

	累計
使用回数	238
使用人員	4,323
自治会活動	107
その他の	131

(3) 施設管理業務

ア 修繕件数

空家整備

区分	戸数
一般	15
单身	5
子育て	6
ひとり親	3
車いす	4
リノベーション	3
住宅変更	4
合計	40

緊急修繕

	件数
合計	686

イ 保守点検等の実績

業務の内容	年間実績
電気機械設備保守点検	定期点検 ・・・ 毎月実施 避雷設備 ・・・ 年1回実施（令和6年5月） 遠隔監視 ・・・ 毎月実施 消防設備点検 ・・・ 機器点検（令和6年5月） ・・・ 総合点検（令和6年11月） 消火器交換 ・・・（令和6年8月） 連結送水管耐圧試験 ・・・（令和6年8月） 消防ホース耐圧試験 ・・・（令和6年9月） 給水ポンプ点検 ・・・（令和6年5月）
受水槽・高架水槽清掃等	清掃業務 ・・・ 年1回実施（令和6年9月） 簡易専用水道管理検査 ・・・ 年1回実施（令和6年11月） 簡易専用水道水質検査 ・・・ 年1回実施（令和7年3月）
昇降機設備保守点検	定期点検 ・・・ 毎月実施 遠隔点検 ・・・ 毎月実施（全機） 定期検査 ・・・ 年1回実施（全機）（令和6年4月、5月）
建築物等定期検査・安全点検	建築設備定期検査 ・・・ 年1回実施（令和6年11月） 防火設備定期調査 ・・・ 年1回実施（令和6年11月） 遊具点検 ・・・ 年1回実施（令和6年11月）
緑地保全	樹木剪定・除草作業 ・・・ 適宜実施

ウ 社会資本整備総合交付金等を活用する事業の実績

高齢者住戸改善事業

業務の内容	戸数
既存住戸のバリアフリー化	4

浴室改善事業

業務の内容	戸数
浴 室 の 給 湯 器 化	9

エ その他の業務の実績

計画的な修繕工事

業務の内容	基数
給 水 ポ ン プ 交 換	15
ブースターポンプ交換	2

2 収納の実績（令和7年3月31日時点）

(1) 家賃収納状況

収入金額（円）	徴収率
910,565,045	98.07%

ア 滞納整理業務

実績件数

	件数
催告書	740
警告書	107
臨宅指導	29

イ 収入申告業務

実績件数

	件数
収入申告書発送	3,057

ウ 家賃減免業務

処理件数

	件数
低収入減額	268
生活保護免除	3
生活保護減額	0
特別減額	49

エ 家賃収納業務

実績件数

	件数
口座振替	36,898
特例納付	7,148
納付書納付	6,306
領収調書	3,748

(2) 市営住宅明渡しに係る現状回復費用徴収状況

収入金額（円）	件数
2,403,241	132

(3) 駐車場使用料収納状況

収入金額（円）
29,199,649

駐車場管理業務

処理件数

	件数
承認申込書	29
明渡届出書	55
車両変更届出書	22
区画変更申込書	13
使用承継申込書	3
自動車保管場所使用承諾証明書	44
無断駐車対策に係る勧告書等	91

3 管理に係る経費の収支状況

(1) 収入 (単位:円)

項目	決算
基本協定書第4条第1項に定める指定管理料	348,996,000
年度協定書第2条第1項に定める指定管理料	77,905,892
収入計 (A)	426,901,892

(2) 支出 (単位:円)

項目	内訳	決算
基本協定書第4条第1項に定める指定管理料	一般管理費	98,053,696
	保守管理費	98,232,000
	駐車場管理費	3,820,080
	緊急修繕費	82,491,547
	空家整備費	66,544,505
	小計	349,141,828
年度協定書第2条第1項に定める指定管理料	住宅共用部分管理に要する費用	48,638,371
	高齢者等対応住戸改善事業に要する費用	2,750,000
	浴室改善事業に要する費用	12,414,600
	その他施設管理に要する費用	14,102,921
	小計	77,905,892
支出計 (B)		427,047,720

(3) 収支差額

$$(A) - (B) = \triangle 145,828 \text{ 円}$$

4 自主事業の実施状況及び収支状況

(1) 実施状況（令和7年3月31日時点）

項目	内容	実施状況等
高齢者・障害者向けの見守りサービス	70歳以上の単身高齢者等で希望される方を対象に月に1回の訪問または電話を行う、見守りサービスを実施。	令和6年7月から希望者へ月1回の訪問または電話を実施。
各種申請書類や入居者向けアンケートのオンライン化	各種申請書類や入居者アンケートのオンライン化。	収入申告手続きのオンライン化。
健康に関する相談窓口開設	健康や介護等、様々な相談を24時間365日無料で看護師等の有資格者に相談できる電話窓口を設置。	令和6年4月から設置。
緊急時・災害時にに対する支援策	防災意識向上のために連絡先マグネット及び災害対策ガイドブックの配布。	令和6年4月に全戸配布。
入居者コミュニティ形成支援策	向島1街区及び際目にて、各種講習会等のイベントを開催。	・認知症講習会（向島1街区：12月、際目：12月） ・防犯講習会（向島1街区：12月、際目：12月） ・防災講習会（向島1街区：3月、際目：12月）
空き駐車場活用策	空き駐車場を活用し不正駐車の抑制やデイサービス等、介護関係者の一時利用が可能。	コインパーキングの活用の実施に当たり、既存区画の駐車車両の整理を実施。
キッチンカーなどの誘致による空きスペース活用策	空きスペースへキッチンカー等の誘致を行い、地域のにぎわいスペースとして活用。	キッチンカー等の誘致に向け関係機関等と調整中。
入居者向け情報の掲載・周知を目的としたホームページを作成	幅広く情報発信を行うため、専用ホームページを作成し、季節のお知らせや防災情報等を周知。	令和6年4月作成、隨時更新。
オンライン通訳機の設置や多言語での文書作成	持ち運び可能な多言語翻訳サービスを導入したタブレットを配置。多言語での注意喚起文書作成。	令和6年4月から設置。注意喚起文書は隨時作成のうえ掲示。
空き住戸活用の提案	子育て世帯等の入居率向上を目的とした空き住戸の整備。	子育て向けリノベーション住戸の整備を実施し、子育て世帯への住戸提案。
自動販売機の設置	住民の利便性を図る目的に加えて、災害時における市営住宅入居者の飲料水の無償提供が実施できるよう設置。	計4台設置。

(2) 収支状況

ア 収入		(単位：円)
項目	決算	
自主事業収入	1,195,610	
収入計 (A)	1,195,610	

イ 支出		(単位：円)
項目	決算	
自主事業に要した経費	2,767,775	
支出計 (B)	2,767,775	

ウ 収支差額

$$(A) - (B) = \triangle 1,572,165 \text{ 円}$$

5 その他管理の実態を把握するために必要な事項

(1) 入居者アンケート

ア 実施内容

実施期間	配布戸数	回収方法	回答件数
令和7年3月13日～	3,026戸	専用ポスト及び	793件
令和7年3月31日		窓口等にて回収	(回収率 26.2%)

イ 集計結果

①-1 性別

回答件数	男性	女性	無回答
793	237	523	33

①-2 年齢

回答件数	30歳未満	30代	40代	50代	60代	70歳以上	無回答
793	3	14	47	78	168	432	51

② 令和6年4月から(株)東急コミュニケーションズが管理していることを知っていましたか

回答件数	知っている	知らなかった	無回答
793	633	121	39

③ 窓口での対応はいかがですか

回答件数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
793	114	86	389	39	32	133

④ 電話での対応はいかがですか

回答件数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
793	118	76	404	44	21	130

⑤ 修繕工事の対応はいかがですか

回答件数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
793	74	38	248	50	29	354

⑥ 窓口時間の延長について便利になりましたか

回答件数	便利になった	変わらない	知らなかつた	無回答
793	137	171	393	92

⑦ 見守りサービスについて便利になりましたか

回答件数	便利になった	変わらない	知らなかつた	無回答
793	55	125	471	142

⑧ 健康相談ダイヤルについて便利になりましたか

回答件数	便利になった	変わらない	知らなかつた	無回答
793	49	111	504	129

(2) 自治会等アンケート

ア 実施内容

実施期間	配布戸数	回収方法	回答件数
令和7年3月13日～ 令和7年3月31日	58戸	自治会長等を通じ て回収	18件 (回収率31.0%)

イ 集計結果

(株)東急コミュニティの対応（窓口、電話、修繕等）はいかがですか

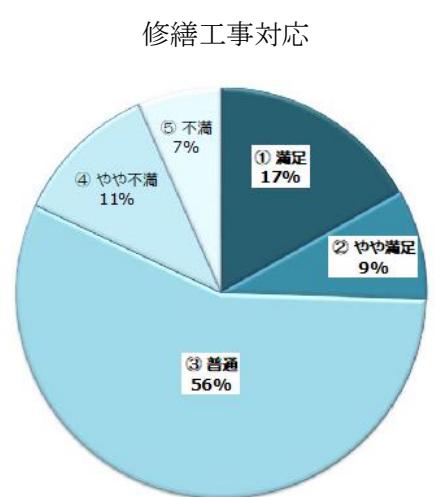
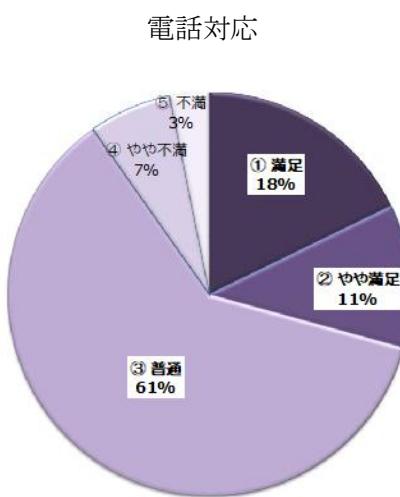
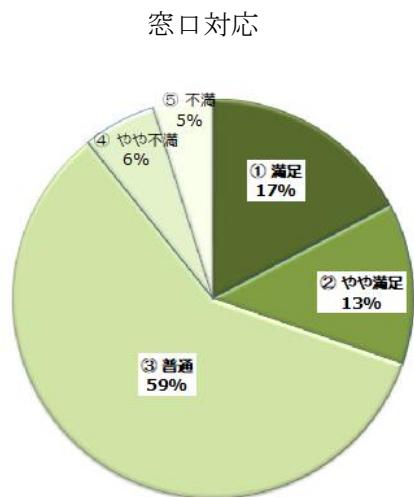
回答件数	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
18	3	3	6	2	4	0

(3) アンケート結果の分析

	入居者満足度	自治会満足度
目標値	60%	70%
実績値	87%	67%

※満足度は窓口、電話及び修繕工事対応に係る回答を基に算出

ア 入居者アンケート



「普通」以上の割合は、

89%

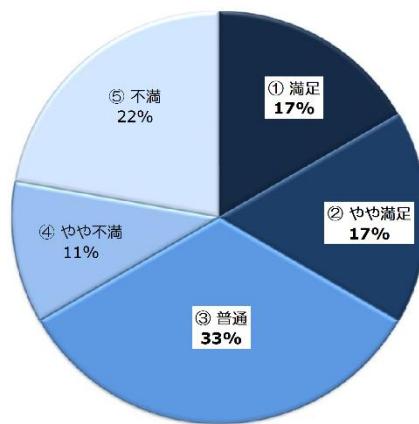
90%

82%

これらの平均は

87%

イ 自治会等アンケート



「普通」以上の割合は、

67%

(4) 自己評価

◆ 家賃収納率について

- ・ 数値目標達成に向けて、効果的かつ効率的な取組を実施しました。
- ・ 具体的には、滞納者に対して、初期段階における積極的な架電・訪問のほか、夜間・休日訪問の実施といった滞納者に即した納付勧奨を行うことにより、徴収に繋げることができました。
- ・ 今後も、定期的に滞納状況の把握・分析に努め、悪質な滞納者については、京都市と連携を図って対応するなど、徴収率向上に向けた取組を進めていきます。

◆ 自主事業について

- ・ ほぼ全ての提案事業に着手することができました。
- ・ 入居者の方からいただいたお声としては、例えば、見守りサービスを受けておられる方から、「毎月の連絡が待ち遠しい。」、「話を聞いてもらえるだけで不安が和らぐ。」など好評をいただきました。
- ・ 一方で、アンケート結果から、当社が自主事業を行っていることを知らなかつたというご意見があつたことは課題と認識しております。
- ・ それを踏まえて、今後はホームページや、自治会を通じての案内など、より多くの住民の方に周知できる方法を含めた改善策を実施していきます。

◆ 満足度について

- ・ 自治会満足度は、数値目標をわずかに下回ったものの、入居者満足度は数値目標を大幅に上回る水準を達成することができました。
- ・ 入居者満足度については、管理事務所内での接遇研修の実施などにより、引き続き、満足いただけるよう、入居者に寄り添った対応を心掛けていきます。
- ・ 自治会満足度については、数値目標の達成に向けて、定期的に自治会と情報共有・意見交換の場を設けるなど、より一層、自治会との連携を図っていきます。

◆ 1年間の振り返り

- ・ 当初は、窓口対応や届出処理等に時間を要することがありましたが、着実に実務経験を積んでいく中で、対応できる範囲が広がりました。
- ・ 初年度の反省点や改善点を踏まえて、引き続き、より良い管理運営を行ってまいります。