

令和5年度

市営住宅の管理業務に関する事業報告書

自 令和5年4月1日

至 令和6年3月31日

大和市市営住宅指定管理者

一般社団法人かながわ土地建物保全協会

令和5年度 市営住宅の管理業務（指定管理者）に関する事業報告書

施設の概要

| | |
|-------|---|
| 施設名 | 市営住宅及び付帯施設 |
| 施設概要 | 別紙のとおり |
| 設置根拠 | 大和市市営住宅条例に基づく |
| 設置目的 | 市営住宅をはじめ公営住宅は「国及び地方公共団体が協力して、健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転貸することにより、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること」をその設置目的としている。（公営住宅法 第1条） |
| 施設所管課 | 街づくり施設部街づくり総務課 |

指定管理者

| | |
|--------|---|
| 指定管理者名 | 一般社団法人かながわ土地建物保全協会 賃貸住宅管理業者 国土交通大臣(1) 第7187号 横浜市中区真砂町2-22 |
| 指定期間 | 令和5年4月1日～令和10年3月31日 |
| 事業所 | (一社)かながわ土地建物保全協会 湘南サービスセンター 藤沢市湘南台4-5-10 大嶋ビル1階 電話 0466-43-7738 FAX 0466-43-7734 |

指定管理者が行う業務

| | |
|------|---|
| 業務内容 | <p>1 一般管理業務に関すること</p> <p>(1) 要望・苦情・相談等の処理</p> <p>(2) 緊急対応処理</p> <p>(3) 各種届出書の取次等</p> <p>(4) 入居者（高齢者等）の見守り支援</p> <p>(5) 防犯への取り組み</p> <p>(6) 明渡し住宅の立会・調査</p> <p>(7) 入居者に対する指導</p> <p>(8) 防火管理</p> <p>2 施設の維持管理等に関すること</p> <p>(1) 修繕・リフォーム</p> <p>(2) 施設の保守管理業務</p> <p>(3) 巡回点検・目視点検</p> |
|------|---|

| | |
|------|--|
| | (4) 集会所等の管理業務 (5) 各種鍵の保管 3 駐車場の管理に関すること (1) 各種届出書の取次 (2) 駐車場内の適正な管理 4 入居者募集事務に関すること (1) 定期募集の受付、案内書（募集のしおり）の印刷及び配布 (2) 実態調査・審査会等の資料作成 (3) 入居までの手続き等 5 家賃等（家賃・駐車場使用料）の徴収事務に関すること (1) 家賃等の決定通知書の発送 (2) 滞納者への督促状・催告状の発送 6 災害時等の施設の仕様及び体制整備 7 その他 |
| 管理体制 | ・湘南サービスセンター ・常勤5名（所長1名 リーダー1名 事務1名 技術系2名） 電話 0466-43-7738 FAX 0466-43-7734 |
| 受付時間 | ・湘南サービスセンター 午前8時30分から午後5時30分まで ただし土日祝祭日、年末年始を除く ・緊急連絡センター 上記以外の緊急時 24時間365日 夜間、休日問わず |

管理業務実施状況

(1) 一般管理業務に関すること

① 相談、苦情、要望等の処理

- ・入居者や入居希望者からの相談等は湘南サービスセンター及び緊急連絡センター（24時間受付）への連絡や、連絡箱（各市営住宅集会所等に設置）に投函された書類、巡回により把握し、迅速に対応した。
- ・連絡員、自治会長および管理会長への戸別訪問を実施し、入居者からの要請・相談に対応した。また、入居者から市への要望には写真等の資料を添付の上、報告した。
- ・鶴間台住宅に隣接する近隣住民より、市営住宅敷地内にある樹木が衛生放送の受信に支障をきたしていると相談があり、市と連携し迅速に対応した。

要望、相談苦情等対応状況

(単位：件数)

| 区分 住宅 | 相談 | | | | 要望 | | | | 苦情 | | | | 合計 | | | |
|----------|-----|-----|----|---|----|----|----|---|----|----|----|---|-----|-----|----|---|
| | 計 | 完了 | 継続 | 他 | 計 | 完了 | 継続 | 他 | 計 | 完了 | 継続 | 他 | 計 | 完了 | 継続 | 他 |
| つきみ野 | 55 | 54 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 57 | 56 | 1 | 0 |
| 緑野(中層) | 28 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 | 28 | 0 | 0 |
| 緑野(高層) | 59 | 58 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 59 | 58 | 1 | 0 |
| 鶴間台 | 37 | 37 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 | 37 | 0 | 0 |
| やよい | 55 | 54 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 56 | 55 | 1 | 0 |
| 渋谷 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 11 | 0 | 0 |
| 合計 | 245 | 242 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 248 | 245 | 3 | 0 |

(継続…次年度処理になったもの)

② 緊急対応処理

- ・平日緊急対応については、職員が現地調査を行い協力業者にて修繕対応を実施した。
- ・緊急連絡センターでは休日、夜間の緊急依頼を受付した。指定管理者の交代にともない全住宅に当協会の連絡先、夜間等緊急連絡先を記載したお知らせとマグネットステッカーを配付して周知を図った。

※緊急連絡センター受付件数 令和5.年度 42件

③ 各種届出書の取次等

- ・通常受付事務
各住宅に設置した連絡箱を利用して、各種申請書、届出書類、市へ提出依頼書類等の回収を行い、内容を確認の上、市に提出した。入居者から相談を受けた手続きについても市と連携し必要書類を投函するなど個別対応を行った。
- ・収入申告書
市が作成した収入申告書を各戸へ指定期間内に直接配付し、提出された収入申告書は内容を確認後、不備がある場合は電話連絡等にて個別に対応し、市へ定期的に報告した。
- ・各種通知書等の発送業務
収入申告書、納付書及び催告書等個人情報に記載されているものについては、指定管理者が2人1組で確認しながら、集合ポスト・ドアポストへ投函した。

書類取り扱い件数（新規入居申込時の書類取扱い件数は含まれない。）

| 区分 住宅 | 申請書・届出書の取扱い件数 | | | | | |
|----------|---------------|-----|-------|-----|-------|-------|
| | 納付誓約書 | 駐車場 | 各種届出書 | 報告書 | 収入申告等 | その他要望 |
| つきみ野 | 0 | 2 | 7 | 1 | 56 | 0 |
| 緑野（中層） | 0 | 2 | 9 | 0 | 40 | 0 |
| 緑野（高層） | 0 | 1 | 12 | 2 | 58 | 0 |
| 鶴間台 | 0 | 0 | 9 | 2 | 38 | 0 |
| やよい | 0 | 0 | 12 | 1 | 47 | 0 |
| 渋谷 | 0 | 0 | 13 | 1 | 30 | 0 |
| 合計 | 0 | 5 | 62 | 7 | 269 | 0 |

④ 入居者（高齢者等）の見守り支援

ア) 見守り対象者と見守りサイクルについて

| 区分 | 件数 | 頻度・方法 |
|--------------|-----|-------------|
| A（80歳以上の単身者） | 87件 | 月に1回の訪問 ※ |
| B（70歳以上の単身者） | 57件 | 3ヶ月に1回の訪問 ※ |
| C（60歳以上の単身者） | 25件 | 6ヶ月に1回の訪問 ※ |

※ただし訪問時不在の場合は電話による確認

イ) 実施状況

- ・指定管理者交代に伴い、入居者台帳より対象者の抽出をおこない、訪問開始前に訪問実施のお知らせを投函し訪問を行った。（個人情報であるため前指定管理者からの引継ぎは行わなかった。）
- ・見守り支援巡回時に連絡員などからの情報や、介護している親族から直接お聞きした内容を収集して実態把握に努めた。
- ・訪問時不在だった方には、必要に応じて連絡票を投函し、電話連絡を実施した。また、電気メーターや集合ポストの状況を確認し各戸の状況把握に努めた。
- ・長期不在者については、住宅に戻られた際に指定管理者へ連絡をいただく旨、本人や親族に説明した。
- ・毎月見守り支援の活動報告は、対象者毎に月次報告で詳細報告をした。

見守り支援対応件数（※一人に対しての重複対応含む）

（件）

| 区分 住宅 | 対応方法 | | | | |
|----------|------|-----|------|--------------|------|
| | 電話 | ポスト | 訪問 | その後の 見守り等 | 合計 |
| つきみ野 | 221 | 40 | 187 | 0 | 448 |
| 緑野（中層） | 133 | 49 | 177 | 0 | 359 |
| 緑野（高層） | 113 | 67 | 221 | 0 | 401 |
| 鶴間台 | 200 | 135 | 281 | 0 | 616 |
| やよい | 93 | 75 | 163 | 0 | 331 |
| 渋谷 | 54 | 36 | 86 | 0 | 176 |
| 合計 | 814 | 402 | 1115 | 0 | 2331 |

ウ) 安否確認の実施等

- ・常日頃より単身の居住者に対して訪問および電話連絡での実態把握に努めた。緊急連絡先について聞き取りを行い状況把握をした。
- ・安否確認の依頼があった場合は、速やかに現地へ赴き状況確認を行った。内部確認が必要と判断された場合は、親族や警察立会のもとで、室内の状況確認を実施した。

令和5年度 安否確認実施件数 3件

エ) コミュニティ活性化への支援に向けて

- ・指定管理の受託初年度ということもあり、今年度は主に自治会（管理会）や連絡員とのコミュニケーションを密にして、自治会や居住者の方々の相談や問題について聞き取り等による情報の収集に努めました。それらの問題解決に向けてのお手伝い出来るよう、今後支援に向けて対応してまいります。
- ・特に増加する高齢者世帯や障がい者世帯、ひとり親世帯等の方々に対して、また自治会の次世代の担い手不足の問題など、住宅の管理者としてお住まいの方々の手助けが出来る機会を増やし、コミュニティの活性化につながるような、相談会等の開催を視野に置いて検討してまいります。

④ 防犯への取り組み

- ・防犯カメラ設備を更新し、敷地内における施設等の破損行為等を抑制し、入居者や近隣住民へ安全な生活環境の確保に努めた。
- ・防犯カメラの設置で、各市営住宅の現地状況を把握することができた。過去3週間程度の映像が記録でき、警察等の捜査協力の依頼に迅速に対応した。

(ア) 取り組み方

各市営住宅に設置した防犯カメラからの映像について、適宜リモート確認を行い現在の状況及び過去の映像を確認し監視を行った。

(イ) 厳守基準等

運用については市役所と十分協議し、以下の基準を厳守した。

- ・大和市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン（厳守）
 - ・大和市営住宅及び共同施設における防犯カメラの設置及び運用基準
 - ・大和市市営住宅指定管理者が設置する防犯カメラの管理運用基準
- ※厳守基準に基づき運用し、外部の協力要請にも対応した。

(ウ) 実施内容

- ・遠隔監視により、夜間などの時間帯の映像も確認し、大和市へ報告した。
- ・職員による定期巡回時、市営住宅内の異常の有無を目視等で確認した。
- ・「防犯カメラの設置」ステッカー等を掲示し、犯罪の抑止効果を高めた。
- ・夜間の駐車区画以外の無断駐車について、違法車両を特定した。

⑤ 明渡住宅の立会・調査

- ・令和5年度は28件の明渡しがあった。
- ・明渡については届出等に応じて事前に日程調整の上で明渡住戸の確認を行った。
- ・敷金については大和市役所へ確認を行い、敷金還付請求書等を作成した。
- ・畳、襖の補修費については事前調査時に確認を行い見積書を大和市役所へ提出し納付書作成を依頼した。
- ・住戸の不具合箇所については、入居者の過失による不具合箇所を入居者負担で現状回復の指導を行った。

明け渡し時の入居者費用負担での修繕内容

| つきみ野 | 緑野（中層） | 緑野（高層） | 鶴間台 | やよい | 渋谷 | 計 |
|------|--------|--------|-----|-----|----|---|
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 |

（修繕内容：台所物入扉破損、ウォシュレット撤去、喫煙によるクロス張替など）

明渡に関する書類の取扱い件数（市へ直接提出されたものは含まない） *明渡件数 28件

| 区分 住宅 | 区分 | | | | |
|----------|-----|------------------|-----|-----------------|-----|
| | 明渡届 | 市営住宅駐車場 使用返還届 | 請求書 | 市営住宅敷金還 付請求書 | その他 |
| つきみ野 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| 緑野（中層） | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 緑野（高層） | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 鶴間台 | 2 | 1 | 3 | 3 | 0 |
| やよい | 5 | 0 | 4 | 4 | 3 |
| 渋谷 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| 合計 | 17 | 4 | 18 | 18 | 8 |

⑥ 入居者に対する指導

- ・巡回時等、住まいのしおりに基づき、入居者に居住指導を実施した。ルール違反等で問題になった事案について連絡員、自治会、管理会と連携し注意喚起書を掲示した。また、他の入居者への迷惑行為があれば直接改善指導を行った。
(渋谷住宅共用部に荷物放置等、令和5年度 5件)
- ・違法駐車への問題が各住宅であり、改善を促すため掲示文書等を作成し指導に努めた。

⑦ 防火管理

- ・防火管理者を選定し、屋外投棄物の撤去改善注意や消防法による定期点検実施および指摘事項の修繕をおこなった。
- ・法令で定められた点検を5月と11月に実施した。また、つきみ野住宅において消防署の立入検査の立会をした。
- ・私有物等を共用部分に置いている入居者に対しては、巡回時訪問して指導を行い、不在の場合は電話にて指導した。

(2) 施設維持管理に関すること

① 修繕・リフォーム

- ・退去後修繕（リフォーム）対応状況は、下記のとおりである。
6月定期募集及び10月定期募集の補欠等21件のリフォームを実施した。

リフォーム実施件数

(件)

| | つきみ野 | 緑野（中層） | 緑野（高層） | 鶴間台 | やよい | 渋谷 | 計 |
|-------|------|--------|--------|-----|-----|----|----|
| 6月募集 | 1 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 10 |
| 10月募集 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 0 | 11 |
| 計 | 3 | 6 | 3 | 5 | 4 | 0 | 21 |

※リフォーム件数の内訳

6月募集10件 10月募集11件

※大和州市営住宅条例第22条及び条例施行規則別表第2に定めた修繕については、明渡し時、退去者負担により修繕した。(畳の表替え、襖の張替え費用、室内ガラス、床の傷修復、室内扉、壁や天井の穴傷補修等)

- ・各種保守点検業務で指摘された不具合、日常の巡回点検で発見された不具合、及び入居者等より要請を受けた不具合箇所を修繕した。
- ・不具合箇所の調査の結果、修繕が必要な場合は直ちに協力会社へ発注を行った。大和市にて直接修繕を行う案件の場合は、速やかに大和市へ取次を行った。

(令和5年度 大和市への取次件数 38件 下記表を参照)

今年度の修繕状況は下記の通りである。

修繕等対応状況

(件)

| 住宅 | 区分 | 修繕区分 | | | | 費用負担区分 | | |
|--------|----|------|-----|----|-----|--------|-----|---------|
| | | 建物 | 機器 | 他 | 計 | 指定管理者 | 入居者 | 大和市(取次) |
| つきみ野 | | 2 | 47 | 5 | 54 | 19 | 28 | 7 |
| 緑野(中層) | | 2 | 29 | 2 | 33 | 12 | 14 | 7 |
| 緑野(高層) | | 4 | 48 | 0 | 52 | 22 | 19 | 11 |
| 鶴間台 | | 3 | 21 | 2 | 26 | 11 | 8 | 7 |
| やよい | | 3 | 34 | 5 | 42 | 21 | 16 | 5 |
| 渋谷 | | 0 | 6 | 1 | 7 | 4 | 2 | 1 |
| 合計 | | 14 | 185 | 15 | 214 | 89 | 87 | 38 |

[共用部]

| 住宅名 | つきみ野 | 緑野 中層 | 緑野 高層 | 鶴間台 | やよい | 渋谷 | 合計 |
|---------------|------|----------|----------|-----|-----|----|----|
| 修繕内容 | | | | | | | |
| 給排水修理 | 1 | - | - | - | 2 | - | 3 |
| 集会所植栽公園修理 | 7 | - | 1 | 4 | 3 | - | 15 |
| 非常灯・外灯修理 | 3 | 1 | 2 | - | - | - | 6 |
| 施設鍵等補修対策 | - | - | 2 | - | - | - | 2 |
| 外壁・屋上付帯設備 | 1 | - | - | - | - | - | 1 |
| 公園・消防施設補修 | 2 | - | 2 | - | - | - | 4 |
| アース・エレベーター等修理 | - | - | - | 1 | 2 | - | 3 |
| 合計 | 14 | 1 | 7 | 5 | 7 | - | 34 |

[専有部]

| 住宅名 | つきみ野 | 緑野 中層 | 緑野 高層 | 鶴間台 | やよい | 渋谷 | 合計 |
|----------------|------|----------|----------|-----|-----|----|----|
| 修繕内容 | | | | | | | |
| 鍵交換・修理・調整 | - | - | - | - | - | - | - |
| 居室内給水・排水修理 | 2 | - | 2 | - | 1 | - | 5 |
| エアコン交換及び修理 | - | - | - | - | - | - | - |
| 給湯器交換・ガス関係 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 11 |
| ドアクローザー・玄関廻り修理 | - | - | - | - | - | - | - |
| トイレ補修 | - | 3 | - | - | - | - | 3 |
| 換気扇交換及びレンジ | 1 | - | - | - | - | - | 1 |
| 浴室・洗面所補修 | - | - | - | - | - | - | - |
| スイッチ・室内灯 | - | - | - | - | - | - | - |
| 室内扉等修理 | 2 | - | - | - | - | - | 2 |
| 網戸ガラス補修 | - | - | - | - | - | - | - |
| バルコニー天井工事 | - | - | - | - | - | - | - |
| その他緊急通報等 | - | - | - | - | - | - | - |
| 合計 | 6 | 4 | 6 | 2 | 3 | 1 | 22 |

② 施設の保守管理業務

ア 電気設備、昇降機設備、消防設備、緊急通報システム、受水槽清掃、樹木剪定、害虫駆除、公園設備・遊具（砂場含む）管理、建物管理、建物修繕、その他維持修繕に関する業務を各住宅・施設毎に実施した。

イ 年間の大和市市営住宅定期点検作業計画を市へ提出し、作業計画に沿った保守管理を実施した。点検終了後及び修繕対応後は、報告書を市へ提出した。

経年等により劣化した箇所が見受けられた場合は改善提案をおこなった。

ウ 入居者の日照確保と落葉処分の負担軽減対策のため、樹木剪定を実施した。

つきみ野住宅 7本、鶴間台住宅 14本、緑野（高層）住宅 10本

やよい住宅 23本、渋谷住宅 4本

エ つきみ野住宅、やよい住宅、鶴間台住宅においては入居者による清掃に伴う草等の回収を年3回実施した。（緑野高層・渋谷住宅については要望なし）

定期点検内容

※印は法令点検

| 点検項目 | つきみ野 | 緑野 (高層) | 緑野 (中層) | 鶴間台 | やよい | 渋谷 | 周期 |
|------------------|------|------------|------------|-----|-----|----|------|
| 1 消防点検（機器点検）※ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 2回/年 |
| 2 消防点検（総合点検）※ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1回/年 |
| 3 消火器交換 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 都度 |
| 4 緊急システム対応業務 | - | ○ | - | - | - | - | 24時間 |
| 5 緊急システム保守点検 | - | ○ | - | ○ | - | - | 2回/年 |
| 6 樹木管理業務 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 都度 |
| 7 電気設備保守管理 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 4回/年 |
| 8 児童公園遊具施設点検 | - | ○ | - | ○ | - | - | 1回/年 |
| 9 給水ポンプ点検 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1回/年 |
| 10 昇降機点検 | - | ○ | - | ○ | ○ | - | 4回/年 |
| 11 受水槽点検・清掃※ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1回/年 |
| 12 水質検査※ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1回/年 |
| 13 簡易専用水道検査※ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1回/年 |
| 14 調整池用排水バルブ保守点検 | - | ○ | - | - | - | - | 1回/年 |
| 15 雨水用再利用設備保守管理 | - | - | - | ○ | - | - | 6回/年 |

③ 巡回点検・目視点検

・巡回点検項目に基づき、各市営住宅の巡回点検を週に1回実施した。

問題点や改善点があればその都度対応し、市へ現場写真等の資料を報告した。

緊急を要すると思われる問題についても都度報告し、市と協議のうえ速やかに対応を実施した。

・巡回点検時に連絡員を訪問し情報共有（不正駐車等）を行った。

・巡回時に居住者の不正駐車や不正駐輪、及び不法投棄を見つけた場合はこれを指導するなどの対応を行った。

- ・電話で不具合の相談をされた入居者宅の状況を巡回時に確認、対応した。
- ・巡回点検/目視点検による不具合箇所については、必要に応じて修繕を実施した。

④ 集会所等の管理業務

- ・集会所の管理運営者と連携して、利用者からの不具合箇所の相談・依頼には迅速に対応した。
- ・巡回点検項目に基づき、各集会所の巡回点検を実施した。

⑤ 各種鍵の保管

- ・各施設の鍵は施錠可能なキャビネットに保管し、鍵管理台帳で管理をした。
- ・市との鍵の貸し借りの際は、貸出簿にて記録した。

(3) 駐車場内の適正な管理

① 各種届出書の取次

- ・入居時の届出、駐車場使用許可申請書が連絡箱に投函された場合、書類の内容と添付書類を確認の上、市へ提出した。

② 駐車場内の適正な管理

- ・未使用区画には、不正駐車防止のためU字溝を設置した。市が使用開始許可を出した場合はU字溝を移動し入居者の利用に供した。
- ・巡回点検/防犯カメラ（夜間の駐車違反に有効）にて、不正駐車・不法投棄等が無いか確認した。悪質・常習の場合は、掲示板やエレベーターホールに注意文書等を掲示し、場合によっては直接指導を行った。
- ・市営住宅敷地内の空き駐車スペースおよび通路等には不正駐車防止用にU字溝・カラーコーン等を設置し、不正使用防止に取り組んだ。

(4) 入居募集事務に関すること

- ・応募書類（募集のしおり）の作成、配布、受付事務、実態調査、入居説明会、入居前の内覧会、入居事務手続き、鍵の引渡しを実施した。（補欠者についての入居説明会等は別途実施）

① 定期募集の受付、案内書（募集のしおり）の印刷及び配布

ア 案内書（募集のしおり）の作成と配布状況

令和5年6月入居募集と10月入居募集のしおりを各1,000部印刷し市の各施設へ配布及び回収をした。

イ 定期募集の受付

住宅困窮度合評価と実態調査に基づいて入居者選考をおこなった。

6月入居募集、10月入居募集の応募状況は次のとおりであった。

6月入居募集状況（受付期間：令和5年6月11日～6月14日）

| 令和5年6月 | 住宅名 | 備考 | 募集戸数 | 応募者数 | 応募倍率 |
|----------|---------------|------|------|------|-------|
| 高齢者世帯向け | つきみ野住宅（5号棟） | | 1 | 45 | 45倍 |
| 障がい者世帯向け | 緑野（高層）住宅（B棟） | | 1 | 3 | 3倍 |
| 一般世帯向け | 緑野（中層）住宅（1号棟） | 2人以上 | 1 | 9 | 9倍 |
| | 緑野（中層）住宅（2号棟） | | 1 | 3 | 3倍 |
| | 鶴間台住宅 | | 1 | 44 | 44倍 |
| | やよい住宅（1号棟） | | 1 | 3 | 3倍 |
| | 渋谷住宅（1号棟） | | 1 | 0 | - |
| | つきみ野住宅（1号棟） | 3人以上 | 1 | 2 | 2倍 |
| | つきみ野住宅（4号棟） | 5人以上 | 1 | 0 | - |
| 合 計 | | | 9 | 109 | 12.1倍 |

10月の募集状況表（令和5年10月11日～10月14日）

| 令和5年10月 | 住宅名 | 備考 | 募集戸数 | 応募者数 | 応募倍率 |
|----------|---------------|--------|------|------|-------|
| 高齢者世帯向け | 緑野（中層）住宅（1号棟） | | 1 | 13 | 13倍 |
| | 緑野（中層）住宅（1号棟） | | 1 | 23 | 23倍 |
| | 緑野（中層）住宅（2号棟） | | 1 | 24 | 24倍 |
| 障がい者世帯向け | 緑野（高層）住宅（B棟） | 2人以上世帯 | 1 | 2 | 2倍 |
| | 鶴間台住宅 | 単身 | 1 | 3 | 3倍 |
| 一般世帯向け | つきみ野住宅（3号棟） | 2人以上世帯 | 1 | 2 | 3倍 |
| | 緑野（高層）住宅（A棟） | | 1 | 30 | 30倍 |
| | やよい住宅（1号棟） | | 1 | 22 | 22倍 |
| | 渋谷住宅（1号棟） | | 1 | 1 | 1倍 |
| | つきみ野住宅（4号棟） | 5人以上世帯 | 1 | 1 | 1倍 |
| 合 計 | | | 10 | 122 | 12.2倍 |

② 入居予定者等の実態調査・審議会等の実施

6月入居募集の応募者住戸の実態調査を6月28、29日に実施した。

10月入居募集の応募者住戸の実態調査を10月24、26日に実施した。

入居者決定の運営審議会6月募集 8月25日、10月募集1月11日に出席した。

③ 入居までの手続き等

ア 入居予定者の書類の確認を実施した。

イ 入居説明会の開催

- ・6月募集入居者：令和5年9月7日開催
- ・10月募集入居者：令和6年2月1日開催

◇ 入居説明会の内容

- ・市営住宅で生活するにあたってのルール説明を行った。
- ・入居の手続きに関すること、入居の心得・維持管理に関すること（修繕費の負担区分など）敷金の納付の方法、入居時の書類の記載方法、届出、申請書類及び収入申告に関すること、入居時の使用開始のお手続きに伴う連絡先などの説明を行った。

ウ 入居事務

- ・請書、敷金の納付書及び添付書類等をチェックリストで確認し、市へ提出した。

エ 鍵の引渡し

- ・入居指定期間開始日の前日に鍵の引渡しを実施した。鍵受領書と返却の誓約書を作成し受領した。

(5) 家賃等（家賃・駐車場使用料）の徴収事務に関すること

①家賃等の決定通知書の発送

- ・入居者から提出された収入申告書に基づき市が認定した翌年度の家賃決定通知（収入認定通知書・収入超過者認定通知書・高額所得者認定通知書）を入居者に2人一組で個別配付した。

②督促状・催告書の発送及び納付指導

- ・督促状を配付したほか、催告書の発送業務を行った。

滞納整理（納付指導）状況

| 区分 住宅 | 対応方法 | | | | | 対応結果 | | |
|----------|------|-----|----|----|-----|------|-----|---|
| | 電話 | 督促状 | 訪問 | 面会 | 計 | 継続 | 完了 | 他 |
| つきみ野 | 0 | 86 | 0 | 0 | 86 | 0 | 86 | 0 |
| 緑野（中層） | 0 | 19 | 0 | 0 | 19 | 0 | 19 | 0 |
| 緑野（高層） | 0 | 97 | 0 | 0 | 97 | 0 | 97 | 0 |
| 鶴間台 | 0 | 49 | 6 | 0 | 55 | 0 | 49 | 0 |
| やよい | 0 | 38 | 3 | 0 | 41 | 0 | 38 | 0 |
| 渋谷 | 0 | 15 | 0 | 0 | 15 | 0 | 15 | 0 |
| 合計 | 0 | 304 | 9 | 0 | 313 | 0 | 304 | 0 |

5 施設の利用状況（令和6年3月31日現在）

（1）住宅

| 住宅名 | 管理戸数 | 入居者数 | 入居率 | 備考 |
|--------|------|------|-------|----|
| つきみ野 | 132 | 123 | 93.2% | |
| 緑野（中層） | 80 | 71 | 88.8% | |
| 緑野（高層） | 120 | 111 | 92.5% | |
| 鶴間台 | 90 | 81 | 90.0% | |
| やよい | 92 | 83 | 90.2% | |
| 渋谷 | 50 | 42 | 84.0% | |
| 合計 | 564 | 511 | 90.6% | |

（2）駐車場

| 住宅名 | 管理戸数 | 入居者数 | 入居率 | 備考 |
|--------|------|------|-------|----|
| つきみ野 | 91 | 40 | 44.0% | |
| 緑野（中層） | 39 | 13 | 33.3% | |
| 緑野（高層） | 59 | 25 | 42.4% | |
| 鶴間台 | 50 | 9 | 18.0% | |
| やよい | 68 | 26 | 38.2% | |
| 渋谷 | 35 | 17 | 48.6% | |
| 合計 | 342 | 130 | 38.0% | |

6 災害時等の施設の使用及び体制整備

災害発生時における他施設の状況等により、市営住宅施設を地域防災計画に基づく応急対策活動拠点として活用したい等の要請については、本年度はなかった。

なお、当協会においては、災害時の対策要綱等を整備し、有事の際に適切かつ速やかに対応できるよう体制を整えている。

7 収支決算の概要

| 収入 | | 支出 | |
|-------|------------|--------|------------|
| 指定管理料 | 69,850,000 | 管理運営費用 | 66,923,997 |
| | | | |
| 収入計 | 69,850,000 | 支出計 | 66,923,997 |
| | | 当期損益 | 2,926,003 |

※収支決算の概要の説明

- ① 指定管理受託の最初の年度であったが、全体の収入に対し支出の割合が約96%と概ね順調な執行を実施した。
- ② 住宅や施設の調査確認の頻度も多く、人件費が予算に対し約17%程度アップした。
- ③ 受託初年度ということもあり、当初の見込み金額から、さらに車両の入れ替え等の経費が増加となり、事務経費が予算に対し約74%程度アップした。

8 その他

① サービス向上の研修等

| 研修名 | 実施時期 | 参加者数 | 議題・課題 |
|---------------------|------------|------|--|
| 情報セキュリティ（個人情報）研修 | 通年 | 全職員 | 情報セキュリティ対策（標的型情報漏えいの脅威と対策） |
| 応急手当WEB研修 | 通年 | 全職員 | 応急手当について |
| いっせい防災行動訓練及び情報受伝達訓練 | 令和5年9月1日 | 149名 | 災害発生を想定しシェイクアウト訓練及び災害伝言ダイヤルによる訓練 |
| メンタルヘルス対策 ※ | 令和5年9月14日 | 22名 | ストレスケアに対する理解を深め対処法を身につける。 コミュニケーションスキルを身につける。 |
| 初動応急活動実施訓練 | 令和5年10月31日 | 13名 | 災害発生を想定し、無線機による受伝達訓練を実施 |
| コンプライアンス研修 ※ | 令和5年11月29日 | 24名 | コンプライアンス・ハラスメント研修 |
| 接遇研修 ※ | 令和6年2月29日 | 26名 | 電話応対、クレーム応対等 |

※印は外部委託（株式会社トゥルース）の講師による研修

② 施設賠償責任保険の加入

指定管理業務を行うに当たり、市営住宅（敷地を含む）及び児童公園等の施設賠償責任保険に加入した。

③ 入居者の満足度調査等

「大和市市営住宅の指定管理に関する協定書」第24条により入居者からの意見聴取を実施した。

| | | |
|------------------|-------|------------------------|
| アンケート調査 の実施内容 | 調査年月日 | 令和6年3月18日～令和6年3月25日まで |
| | 調査方法 | 全世帯にアンケート用紙を配布し、連絡箱で回収 |
| | 回収率 | 34.8%（回収178件/配布数511） |
| アンケート調査 の結果 | | 巻末資料参照 |

令和5年度
収支実績書

自 令和5年4月1日
至 令和6年3月31日

大和市市営住宅指定管理者
一般社団法人かながわ土地建物保全協会

令和5年度 収支決算書

| 項 目 | | 予算額 | 精算額 | 差異 |
|----------|---------------|------------|-------------|-------------|
| 収入 | 指定管理料 | 69,850,000 | 69,850,000 | 0 |
| 支出 | 人件費 | 16,000,000 | 18,696,484 | ▲ 2,696,484 |
| | 事務費 | 4,820,000 | 4,986,265 | ▲ 166,265 |
| | 事務所費 | 1,080,000 | 1,863,616 | ▲ 783,616 |
| | 緊急連絡センター管理員手当 | 1,000,000 | 533,000 | 467,000 |
| | 緊急連絡センター維持管理費 | 400,000 | 16,562 | 383,438 |
| | 福利厚生費 | 650,000 | 728,207 | ▲ 78,207 |
| | 一般事務費 | 60,000 | 234,071 | ▲ 174,071 |
| | 通信運搬費 | 550,000 | 526,253 | 23,747 |
| | 図書印刷費 | 550,000 | 551,855 | ▲ 1,855 |
| | 会議費 | 200,000 | 0 | 200,000 |
| | 旅費交通費 | 20,000 | 248,731 | ▲ 228,731 |
| | 保険料 | 310,000 | 283,970 | 26,030 |
| | 事業費 | 29,950,000 | 26,178,582 | 3,771,418 |
| | リフォーム | 17,000,000 | 16,684,800 | 315,200 |
| | 緊急修繕・計画修繕 | 5,060,000 | 4,183,242 | 876,758 |
| | 消火器の交換 | 1,440,000 | 0 | 1,440,000 |
| | 高齢者見守り支援 | 2,350,000 | 2,350,000 | 0 |
| | 防犯事業（防犯カメラ） | 4,100,000 | 2,960,540 | 1,139,460 |
| | 施設管理費 | 16,980,000 | 13,418,249 | 3,563,751 |
| | 消防設備の点検 | 3,950,000 | 2,621,300 | 1,328,700 |
| | 住宅緊急通報システム | 1,070,000 | 1,077,340 | ▲ 7,340 |
| 樹木管理 | 2,750,000 | 2,504,040 | 245,960 | |
| 施設管理・保守等 | 9,110,000 | 7,166,500 | 1,943,500 | |
| 光熱水費 | 100,000 | 47,069 | 52,931 | |
| 事務経費 | 2,100,000 | 3,646,417 | ▲ 1,546,417 | |
| | 支出合計 | 69,850,000 | 66,923,997 | 2,926,003 |

令和5年度

大和市市営住宅管理に関する利用者満足度調査

結果報告書

令和6年4月

一般社団法人かながわ土地建物保全協会

I 調査の概要

1 調査の目的

当協会は、令和5年度より5年間、大和市市営住宅の指定管理者として指定されました。
本調査は入居者のニーズを把握することにより、住宅管理業務のサービス水準の更なる向上を図ることを目的として行うものです。

2 調査の項目

上記の目的を達成するために、以下のような調査項目を設けました。
また、入居者の直接的な意見収集のために、自由記入欄を設けました。

- 1) 指定管理者への電話の利用度
- 2) 指定管理者への電話の利用時における職員の対応
- 3) 上記における「意見」の内容 ※自由記入
- 4) 指定管理者からの訪問の利用度
- 5) 指定管理者からの訪問の利用時における職員の対応
- 6) 上記における「意見」の内容 ※自由記入
- 7) 指定管理者の業務評価
- 8) 上記における「意見」の内容 ※自由記入
- 9) 自由意見

3 調査の対象

調査票配布時点での入居世帯数（511戸）を対象としておこないました。

4 調査方法

調査票への直接記入式とし、対象とした世帯にアンケート用紙を投函（返信封筒を同封）、回収は各住宅集会所等に設置されている指定管理者宛の連絡箱（ポスト）投函としました。

5 調査対象期間

令和6年3月18日 ～ 令和6年3月25日（連絡箱投函期限）

6 回収結果

回収数は、178件（34.8%）でした。

II 集計結果（件数集計）

基本事項について

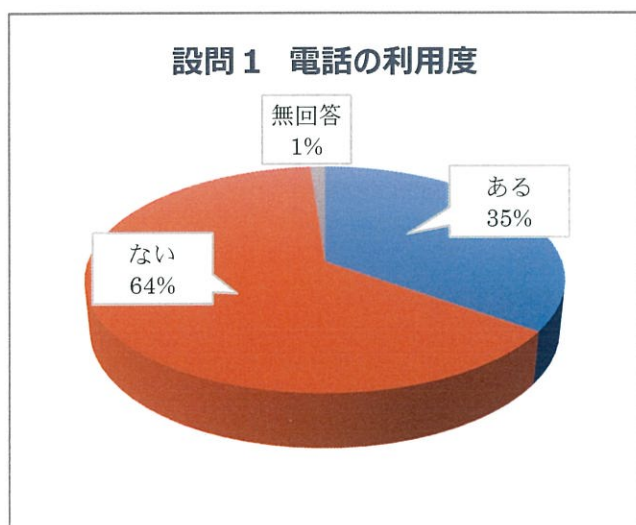
| 住宅名 | つきみ野 | 緑野中層 | 緑野高層 | 鶴間台 | やよい | 渋谷 |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|
| 配布数（入居戸数） | 123 | 71 | 111 | 82 | 83 | 41 |
| 回収合計 | 35 | 22 | 33 | 36 | 35 | 17 |
| 回収全体に占める割合 （住宅での回答率） | 19.7% (28.5%) | 12.4% (31.0%) | 18.5% (29.7%) | 20.2% (43.9%) | 19.7% (42.2%) | 9.6% (41.5%) |

| 名義人の年齢 回答者の割合 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 無回答 |
|------------------|------|------|------|------|-------|-------|-------|
| 回収合計 | 1 | 2 | 13 | 14 | 25 | 104 | 19 |
| 回収全体に占める割合 | 0.6% | 1.1% | 7.3% | 7.9% | 14.0% | 58.4% | 10.7% |

II 集計結果

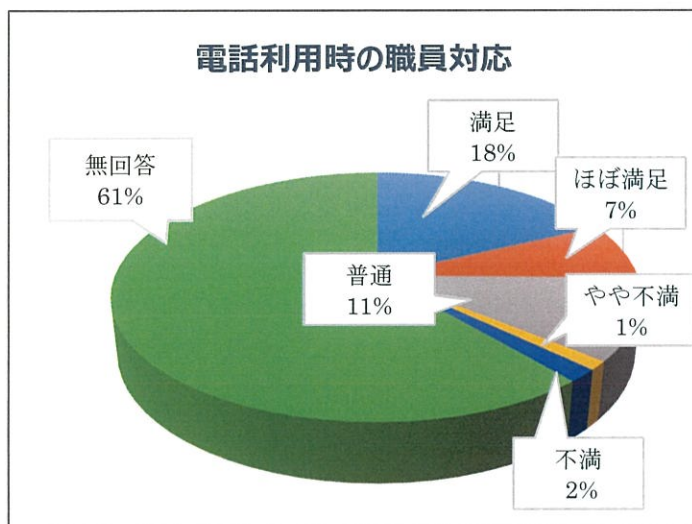
『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』に電話で相談等をしたことがありますか？

| | | | | | | | |
|------------------------------|----|-----|---|---|---|-----|-----|
| 設問 1 保全協会に電話で 相談をしたことがあるか | ある | ない | - | - | - | 無回答 | 合計 |
| | 62 | 114 | - | - | - | 2 | 178 |



設問1で『ある』と回答された方にお聞きします。その際、職員の対応はいかがでしたか。

| | | | | | | | |
|-----------------------|----|------|----|------|----|-----|-----|
| 相談をしたときの 職員の対応について | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
| | 32 | 13 | 19 | 2 | 3 | 109 | 178 |



上記の質問で選択された回答について、ご意見があればお聞かせください。

意見の集約

| | |
|--------------------|-----|
| 指定管理者への良い印象（対応親切他） | 13件 |
| 指定管理者・制度等への不満や疑問 | 5件 |
| その他要望 | 2件 |

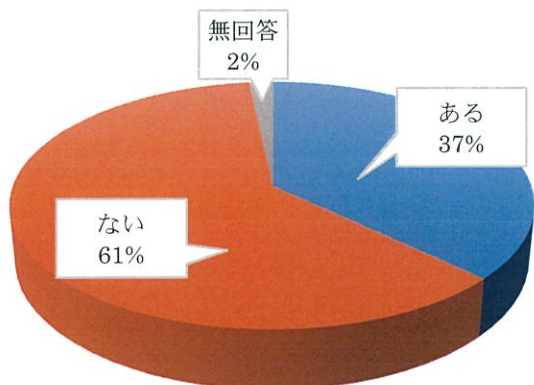
【アンケート寄せられた主なコメント】

- ・ 当日住宅に来ておられて、すぐ対応していただきました。
- ・ 昨年10月に入居し、不明な点や部屋の不具合の連絡の際、とても親切でやさしい対応で助かりました。
- ・ クーラーが作動しなくなって、すみやかに動いて助かりました。いつもキビキビとした態度で非常に優秀な方です。
- ・ 調査を依頼し承諾いただいたが、結果の連絡がなかった。その間に問題は自然に改善があった為、こちらからも連絡はしませんでした。というか忘れていました。
- ・ 貴社に管理がかわって、今迄訪問が一度もなく、心細く思っておりました。理由は名簿から名前がなかったとの事でした。
- ・ 手紙毎に連絡先を載せてほしい。

設問2 『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』の職員の訪問を受けたことはありますか？

| | | | | | | | | |
|------|-------------------------|----|-----|---|---|---|-----|-----|
| 設問 2 | 保全協会の職員 訪問を受けたことがあるか | ある | ない | - | - | - | 無回答 | 合計 |
| | | 66 | 109 | - | - | - | 3 | 178 |

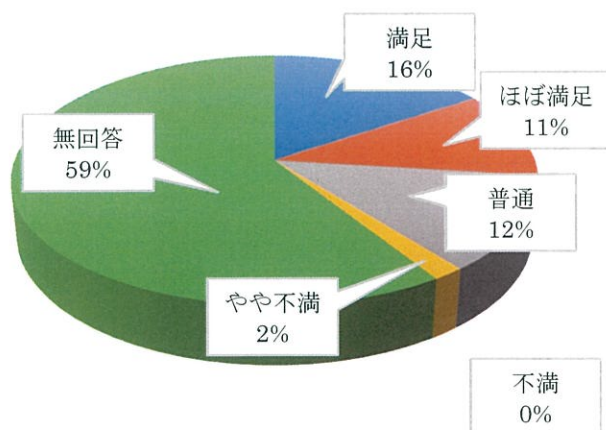
設問2 訪問の利用度



設問2で『ある』と回答された方にお聞きします。訪問時の対応はいかがでしたか。

| | | | | | | | |
|-----------------------|----|------|----|------|----|-----|-----|
| 訪問を受けたときの 職員対応について | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
| | 28 | 20 | 22 | 3 | 0 | 105 | 178 |

訪問時の職員対応



上記の質問で選択された回答について、ご意見があればお聞かせください。

意見の集約

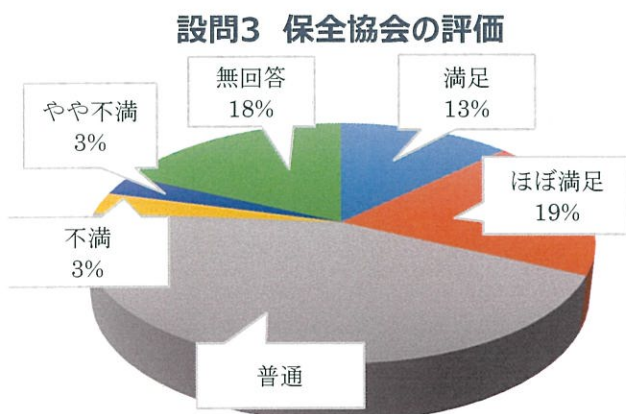
| | |
|--------------------|----|
| 指定管理者への良い印象（対応親切他） | 8件 |
| 指定管理者・制度等への不満や疑問 | 2件 |
| その他要望 | 1件 |

【アンケート寄せられた主なコメント】

- ・ 簡単に直して頂いた。とても感じの良い人だった。
 - ・ 訪問の際、いつも笑顔で優しく話しかけてくれるのでうれしいです。何か困り事ができたら相談にのってもらおうと思います。
 - ・ 3ヶ月に1度安否確認に来て頂いています。良くして頂き感謝しています。
 - ・ 結論がすぐでない。
 - ・ 前の日立の職員の方は週に2回は巡回してくださったのですが困った事が有ると相談しやすかった。
 - ・ 以前、テレビが映らなかった時に JCOM のブースターの故障と話していましたが、修理もしくは交換されたのでしょうか？「ブースターを通さず直接ケーブルを接続したけど映りはどうでしたか」と尋ねられて依頼、連絡は何もないですが…
- 衛星放送の「BS11、BS12」の映りが悪く映らないときもあります。アンテナレベルは他局と比べ7～8 低いです。ブースターとの関係はわかりませんが、JCOMのネット回線よく切断します。ひどい時は1時間に3～4回切断する日も週に1、2回あります。

設問3 『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』の業務全体の評価はどうか。

| 設問3 | 保全協会の業務全体の評価について | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
|-----|------------------|----|------|----|------|----|-----|-----|
| | | 23 | 34 | 79 | 5 | 5 | 32 | 178 |



上記の質問で選択された回答について、ご意見があればお聞かせください。

意見の集約

| | |
|--------------------|----|
| 指定管理者への良い印象（対応親切他） | 6件 |
| 指定管理者・制度等への不満や疑問 | 5件 |
| その他（指定管理以外に関する事） | 9件 |
| 修繕等の要望 | 2件 |
| 見守り支援について | 1件 |

【アンケート寄せられた主なコメント】

- ・ 水漏れなので心配でしたが、現在の状況を細まめに知らせて下さり早めの対応をして頂きました。ありがとうございました。
- ・ 車で見回りされていた時は住んでいる人にとっては安心感があり良い事だと思いました
- ・ このアンケートだけで今後の管理方法の参考となるのかは疑問です。巡回する職員の頻度が日立の時よりは少ないような気がします。（姿をみかけない）
- ・ 訪問なんかしてるのですか？世帯主の自分は全く皆無ですが…
- ・ 接点がないので評価しようがない。
- ・ どのような業務をしているか、まだわからないので空欄にしています。
- ・ 時々保全協会の方も来ていると思いますが、わからなくて、ちょっと話したくても困ります。他のことですがエレベーターの蛍光灯が「かか」と消えそうですのでどうしたらいいですか？よろしくをお願いします。
- ・ 当方（86才）女です。高齢者の見守り訪問についての意見です。
前管理者の時は1人暮らしの高齢者には月1回の訪問があり当方が留守の時は訪問しましたと用紙がはいついて、その日のうちに電話連絡をしてもらいました。特に毎月の訪問は無くてもよいのですが、電話での安否確認等考えて頂きたいです。

設問4 その他 ご意見・ご要望があれば、お聞かせください。（自由意見）

意見の集約

| | |
|--------------------|-----|
| 指定管理者への良い印象（対応親切他） | 9件 |
| 指定管理者・制度等への不満や疑問 | 5件 |
| その他要望 | 25件 |
| その他（指定管理以外に関する事） | 5件 |
| 修繕等の要望 | 23件 |

【アンケート寄せられた主なコメント】

- ・ 木の伐採、大量の草ゴミ袋収集等ありがとうございます。（住宅内でも月一回の清掃の日を実施しています）今後もお世話になります。よろしくお願い致します。
- ・ 昨年 3 月に渋谷住宅に入居して気が付いた。台所の換気扇及びトイレの水の流れが悪かったのですぐに直していただき誠にありがとうございました。
- ・ 階段等の高所電灯の交換（危険な為）日立ビルシステムの時はまめにチェックして対応してくれていました。
- ・ たまに土地建物の職員の方なのかな～と思う人を見かけますが不明。市役所の方なのか、職員さんなのか何をしに来てくれているのかわからず。不審者なのか？と思う時もある。住民と顔があったら声かけしてほしいと思います。
- ・ 1 週間～2 週間に 1 回はまわってきて住民とコミュニケーションを取るように要望します。
- ・ 建物の階段がカベなどの高圧洗浄のような事など出来れば 1 年に 1 度とかでもやってほしいです。劣化したところの修理、取替など。
- ・ 貸し倉庫を設置して欲しい。
- ・ 鶴間台住宅も経年劣化があります。外ですが床が剥がれていたりします。事故があってからでは遅いのでなるべく早い対応宜しくをお願いします。
- ・ A 棟 EV の床がはげかけていてつまづきそう。ゴミ小屋のドア、非常に重たい。軽いものと取りかえられないものでしょうか。
- ・ 火災保険をあっせんしてほしい。

今後の取り組み

大和市市営住宅等管理業務仕様書に基づき、施設利用者の意見・要望・苦情等の調査を実施しました。この調査結果を集計・分析し、指定管理者として今後の管理サービス水準の更なる向上を目指すために必要な課題を整理し、次年度以降の管理業務に取り組んでまいります。

また、寄せられたご意見・ご要望につきまして対応を進めているところです。

大和市営住宅は、高齢化、単身世帯の増加等、入居者への対応も多様化・複雑化しておりますことから、団地巡回時に住宅連絡員等を訪問するなど、今後も入居者と積極的にコミュニケーションを図り、要望等へ迅速に対応するよう努めてまいります。

令和5年度 大和市市営住宅の指定管理者の評価

① 施設を利用する者（市営住宅の入居者・申込者）に対し、平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか。

- ・3期15年間、指定管理業務を担った「株式会社日立ビルシステム」に代わり、令和5年度から市営住宅の指定管理者となった「一般社団法人かながわ土地建物保全協会」は、年2回の入居者募集事務（6月、10月）において、市独自の困窮度度合いに応じた選考方法を理解して、公平かつ公正に申込者受付等を行っていました。また、入居説明会では、入居後のルールへの周知徹底を図り、入居者の不安を取り除くとともに安定した管理運営に寄与していました。
- ・「高齢者等見守り支援事業（60歳以上の単身者）」では、訪問リストは個人情報であるため前指定管理者との引継ぎはせず、あらためて市が入居者の基本情報を提供し、対象者を抽出する作業から開始しましたが、見守り対象計16.9人に対し、訪問回数は1,115件と、前指定管理者時代とほぼ同じ水準で見守り支援事業を実施していました。
- ・家賃等（住宅と駐車場使用料）の徴収事務については、市職員と連携しながら、家賃等の決定通知書や督促状・催告書の発送等を行っていました。
- ・入居者から休日や夜間にもある電話連絡については、緊急連絡センターで24時間対応するとともに、緊急性を判断したうえで市と速やかに情報共有し、休日夜間を問わず安否確認を実施（3件）するなど、適切な対応が行われました。
- ・利用者アンケートでは、回収率は34.8%と前指定管理者時代と同程度の回収率でしたが、「保全協会の職員訪問を受けたことがない」との回答が全体の6割以上にのぼりました。また、自由コメントでは、好意的な内容が寄せられる一方、「巡回が少ない」等の苦情も散見しました。

【評価】

施設を利用する者に対する平等な利用の確保及びサービスの向上については、概ね図られていたと考えますが、指定管理者の存在が住民にまだまだ知られておらず、今後、訪問を重ねることにより住民に浸透を図れるかが課題とみられます。

② 施設（市営住宅及び附帯施設）の効用が最大限に発揮された事業運営が行われたか。

- ・今回の指定管理から、事業者特に求めた「コミュニティ活性化への支援」については、指定管理開始初年度ということもあり、情報の収集・事業内容の検討程度にとどまりました。
- ・業務仕様書に基づき、全住宅に従前からある防犯カメラを更新して設置しました。入居者や周辺住民への防犯カメラ設置の認識は浸透しており、犯罪等の抑止力となっています。また、市や市営住宅連絡員と連携し、駐車場の適正な管理・運営が行われ、一部の市営住宅で度々不正駐車が発生しましたが、指定管理者の巡回等により車両を特定するなど、効果を発揮していました。

【評価】

施設の効用が最大限に発揮された事業運営について、コミュニティ活性化への支援は不十分でしたが、防犯カメラを活用した安全・安心の提供に関しては十分に実施できていたと考えます。

③ 施設（市営住宅及び附帯施設）の適切な維持及び管理が図られたか。

- ・高齢住民の増加に伴い住民による樹木管理が困難になっていたことから、今回から指定管理者に特に求めている「樹木剪定」については、入居者等からの要望等に迅速に対応するとともに、全6団地で剪定作業を行って合計58本剪定するなど、着実に実施されました。
- ・新たに募集する市営住宅住戸のためのリフォームについては、前年度の16戸を上回る21戸となり、住宅に困窮する入居希望者により多くの住戸を提供できました。
- ・施設の保守点検・修繕業務については、市との事前協議を経た上で適正に実施されたほか、建築基準法第12条に基づく報告・点検については、指定管理者内部の有資格者による建物および施設の点検を実施し、建物の安全性や適法性を確保することができました。
- ・児童遊園の管理や、各住宅の清掃支援、各住戸・設備の鍵の管理等についても、問題なく実施されていました。

【評価】

施設の適切な維持及び管理については、課題となっていた樹木剪定を着実に実施できたほか、住宅リフォーム、施設の保守点検・修繕業務等も含めて、十分に実施できていたと考えます。

④ 施設（市営住宅及び附帯施設）の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか。

- ・かながわ土地建物保全協会は、県営住宅や他市市営住宅等において指定管理業務や設備管理業務等を数多く実施しており、施設管理はもとより入居者募集・入居者対応に、これまで蓄積されてきたノウハウが活かされています。
- ・協定書等に沿って管理体制を整え、必要な人員や車両が配置されていたほか、事務所の閉所時には緊急連絡センターにつなぐことにより、緊急時や事故等に備えていました。
- ・賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律により、賃貸住宅管理業者としての登録がなされていました。

【評価】

施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力については、十分に有していたと考えます。