

令和 6 年度
市営住宅の管理業務に関する事業報告書

自 令和 6 年 4 月 1 日
至 令和 7 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 6 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 横浜市中区日本大通 3 3 番地
指定期間	令和 5 年 4 月 1 日～令和 1 0 年 3 月 3 1 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 - 1 0 大嶋ビル 1 階 電話 0 4 6 6 - 4 3 - 7 7 3 8 FAX 0 4 6 6 - 4 3 - 7 7 3 4

指定管理者が行う業務

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

	(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 災害時等の施設の使用及び体制整備 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、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（湘南サービスセンターの営業時間外）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状況に応じて写真等の資料を添付の上、報告した。
- ・見守り支援や巡回点検時に個別訪問し、相談内容に対応した。
- ・協議が必要なものは市と直接協議し、適切に対応した。

<主な要望、相談、苦情内容>

◆住宅設備（共用部・専有部）の故障、不具合、取替等の相談

- ・ 鍵（紛失、折れた、回らない）、網入りガラスが割れている。上階からの水漏れ相談。既存設備の施工不具合等の相談、協力業者の紹介。
- ・ 台所水栓等の老朽化による漏水相談、給湯器のお知らせ表示の対応方法
(つきみ野住宅では更新より10年目の点検を促すコード888の表示等)

◆駐車場整備等

- ・ 敷地内への送迎中に縁石にぶつかってしまった。
- ・ 契約区画に違法駐車をされている。

◆植栽管理

- ・ 時間貸し駐車場内にて植栽が停車車両に干渉している。

要望、相談苦情等対応状況

(単位：件数)

住 宅	区 分				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	計	完了	継続	他
つきみ野住宅	97	96	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97	96	1	0
緑野（中層）住宅	41	41	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	43	43	0	0			
緑野（高層）住宅	79	79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79	79	0	0			
鶴間台住宅	49	49	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	51	51	0	0			
やよい住宅	42	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	42	0	0			
渋谷	20	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20	0	0			
合 計	328	327	1	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	332	331	1	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。
- ・ 令和6年度 緊急連絡センター受付件数 35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期間内に直接配布し、連絡箱に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。書類未提出者や書類不備者については市役所と連携し直接訪問を行い提出を促し回収した。

- ・ 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が記載されているものについては、指定管理者にて確認しながら、集合ポスト・ドアポストへ直接投函した。

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	許認可届出書	その他書類	報告書	収入申告等	その他要望
つきみ野住宅	0	12	3	1	66	0
緑野（中層）住宅	0	3	6	0	46	0
緑野（高層）住宅	0	19	9	1	58	0
鶴間台住宅	0	2	6	6	24	0
やよい住宅	0	8	2	7	55	1
渋谷住宅	0	8	3	0	27	0
合 計	0	52	29	15	276	1

（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）	90件	月に1回の訪問 ※
B（70歳以上の単身者）	68件	3ヶ月に1回の訪問 ※
C（60歳以上の単身者）	26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

- ・ 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、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、大和市へ状況確認をし、不在者には住宅に戻られた際に指定管理者等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な報告をした。

見守り支援対応件数（※一人に対しての重複対応含む）

（件）

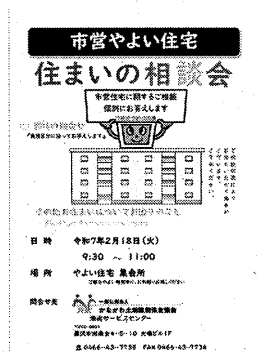
区 分 住 宅	対応方法				
	電話	ポスト	訪問	連絡員等	合計
つきみ野住宅	329	69	210	11	619
緑野（中層）住宅	226	62	225	1	514
緑野（高層）住宅	152	79	276	7	514
鶴間台住宅	237	124	287	2	650
やよい住宅	128	68	199	4	399
渋谷住宅	65	36	88	2	191
合 計	1137	438	1285	27	2887

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6年度 安否確認実施件数 4件

エ) コミュニティ活性化への支援に向けて

- ・ 市営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組として、まずは、やよい住宅にて「住まい方相談会」を実施。修繕の相談や日常でのお困りことについて職員4名体制で対応し、同日調査の実施をした。
- ・ 定期巡回では自治会（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。



(5) 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。防犯カメラにおいては過去3週ぐらいの映像が保管できるため、捜査協力の依頼にも滞りなく対応できた。
- ・ 令和6年度 警察等の捜査協力依頼 2件

(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
- ・ 大和州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。

(6) 明渡し住宅の立会い・調査

- ・ 今年度は33件の明渡しがあり、必要書類と手続きの流れを説明して明渡事務を実施した。明渡しについては届出等に応じて事前に日程調整の上で明渡し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原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

つきみ野住宅	緑野（中層）住宅	緑野（高層）住宅	鶴間台住宅	やよい住宅	渋谷住宅	合	計
5	1	5	2	6	0		19

（修繕内容：網戸破損、喫煙によるクロス張替など）

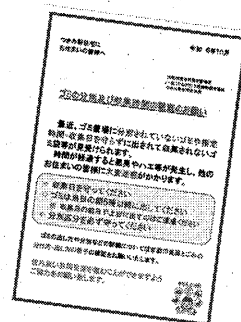
明渡しに関する書類の取扱い件数（市へ直接提出されたものは含まない） ＊明渡件数 33 件

区 分 住 宅					
	明渡し届	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
つきみ野住宅	8	1	6	6	0
緑野（中層）住宅	1	1	1	1	0
緑野（高層）住宅	6	2	8	8	2
鶴間台住宅	2	0	4	4	0
やよい住宅	4	1	7	7	2
渋谷住宅	2	1	3	3	1
合 計	23	6	29	29	5

明渡し住戸は 33 件（前年度 28 件）と施設入所や入居者死亡による明け渡しが増加した。

（7）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。（鶴間台住宅屋上内不法侵入等、令和 6 年度 8 件）
- ・ つきみ野住宅では、ゴミの分別問題があり、改善を促すため自治会と協議し掲示文書を作成し指導に努めた。



（8）防火管理

- ・ 防火管理者を配置し、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、大和市消防長に報告した。また、緑野住宅およびやよい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 施設の維持管理等に関すること

(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20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	い波谷	合計
6月募集	2	2	3	1	1	3	12
10月募集	3	0	2	1	1	1	8
合計	5	2	5	2	2	4	20

※リフォーム件数の内訳

6月募集12件 10月募集8件

※大和市市営住宅条例第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、室内ガラス割れ補修、床の傷修復、室内扉、壁や天井の穴傷補修等）

- 日常の巡回点検で発見された不具合や各種保守点検業務及び入居者等より要請を受け確認した不具合箇所は必要に応じて修繕した。
- 不具合箇所の調査の結果、早急に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6年度 大和市への取次件数 27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)

区分 住宅	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)
つきみ野住宅	7	60	1	68	14	51	3
緑野（中層）住宅	4	28	0	32	10	20	2
緑野（高層）住宅	12	50	1	63	16	37	10
鶴間台住宅	4	37	0	41	7	28	6
やよい住宅	5	27	0	32	7	24	1
い波谷住宅	5	11	0	16	3	8	5
合計	37	213	2	252	57	168	27

[共用部]

住宅名 修繕内容	つきみ野	緑野 中層	緑野 高層	鶴間台	やよい	渋谷	合計
給排水修理	1	1	0	1	3	0	6
植栽剪定等	5	1	1	1	1	1	10
非常灯・外灯修理	0	2	2	0	1	0	5
施設鍵等補修対策	1	1	2	0	1	0	5
外壁・屋上等付帯設備	5	0	3	2	2	2	14
公園・消防施設補修	0	1	3	0	3	0	7
アースター・エレベーター等修理	0	0	0	0	0	0	0
合 計	12	6	11	4	11	3	47

[専有部]

住宅名 修繕内容	つきみ野	緑野 中層	緑野 高層	鶴間台	やよい	渋谷	合計
鍵交換・修理・調整	0	0	0	1	0	0	1
居室内給水・排水修理	1	4	3	1	2	2	13
エアコン交換及び修理	0	0	0	0	0	0	0
給湯器交換・ガス関係	0	1	4	1	0	0	6
ドアクロージャー・玄関廻り	0	0	0	0	0	0	0
トイレ補修	0	0	0	0	0	0	0
換気扇交換及びレンジ	0	0	0	0	0	0	0
浴室・洗面所補修	0	0	0	0	1	0	1
スイッチ・室内灯	0	1	0	0	0	0	1
室内扉等修理	0	1	0	0	0	0	1
網戸ガラス補修	0	0	1	0	0	0	1
バルコニー天井工事	1	0	0	0	0	0	1
その他緊急通報等	0	1	1	0	1	0	3
合 計	2	8	9	3	4	2	28

(2) 施設の保守管理業務

- 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。
- 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。
- 樹木剪定の実施にあたっては自治会、管理会の要望を確認し、周辺環境へも考慮しました。専門的な知見を有する委託業者にて適切な時期・方法で作業を進めた。併せて、強風・台風等の自然災害による被害を想定し、今年度は緑野住宅（9本）、やよい住宅（17本）、渋谷住宅（4本）、つきみ野住宅（9本）を重点的に剪定作業を実施した。
- 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。（緑野住宅・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。
- 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。
- ・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。
- ・巡回点検時に連絡員を訪問し不正駐車等の情報共有を行った。

(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 駐車場の管理に関すること

(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や駐車場使用返還届が連絡箱に投函された場合、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字溝ブロックを設置した。市が使用開始許可を出した場合は U 字溝ブロックをすみやかに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・不法投棄等が無い確認した。
- ・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 字溝ブロック、カラーコーン等を設置し、不正使用防止に取り組んだ。
- ・カラーコーンの劣化が激しかった為、今年度は全住宅の取替対応に取り組んだ。

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。

(1) 定期募集の受付、案内書（募集のしおり）の印刷及び配布

① 案内書（募集のしおり）の作成と配布状況

令和6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。

② 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6年6月5日～6月8日）

令和6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	緑野中層住宅（3号棟）		1	27	27倍
	緑野高層住宅（B棟）		1	31	31倍
	渋谷住宅（2号棟）	2人以上世帯	1	3	3倍
障がい者世帯向け	渋谷住宅（1号棟）	2人以上世帯	1	1	1倍
一般世帯向け	つきみ野住宅（5号棟）	2人以上世帯	1	8	8倍
	鶴間台住宅		1	34	34倍
	やよい住宅（2号棟）		1	19	19倍
	渋谷住宅（1号棟）		1	1	1倍
	緑野高層住宅（A棟）	4人以上世帯	1	2	2倍
	つきみ野住宅（4号棟）	5人以上世帯	1	0	-
合 計（平均）			10	126	12.6倍

10月の募集状況表（令和6年10月9日～10月12日）

令和6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（2号棟）		1	25	25倍
	緑野高層住宅（B棟）		1	14	14倍
	つきみ野住宅（3号棟）	2人以上世帯	1	3	3倍
	渋谷住宅（1号棟）	2人以上世帯	1	5	5倍
障がい者世帯向け	やよい住宅（1号棟）	2人以上世帯	1	3	3倍
一般世帯向け	鶴間台住宅	1～2人世帯	1	20	20倍
	緑野高層住宅（B棟）	2人以上世帯	1	19	19倍
	やよい住宅（1号棟）		1	7	7倍
	渋谷住宅（1号棟）		1	1	1倍
	つきみ野住宅（1号棟）	3人以上世帯	1	1	1倍
	つきみ野住宅（4号棟）	4人以上世帯	1	1	1倍
合 計（平均）			11	99	9倍

（2）実態調査・審議会等の資料作成

6月入居募集の応募者住戸の実態調査を6月19、21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22、23、24日に実施した。

入居者決定の運営審議会 6 月募集 8 月 23 日、10 月募集 1 月 9 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 6 年 9 月 3 日開催

・ 10 月募集入居者 : 令和 7 年 2 月 5 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

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）を入居者に個別配布した。

(2) 滞納者への督促状・催告書の発送

・ 毎月 20 日頃を基準とした督促状を配布したほか、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
つきみ野住宅	0	45	0	0	45	0	45	0
緑野（中層）住宅	0	4	0	0	4	0	4	0
緑野（高層）住宅	0	65	0	0	65	0	65	0
鶴間台住宅	0	15	0	0	15	0	15	0
やよい住宅	0	30	0	0	30	0	30	0
渋谷住宅	0	7	0	0	7	0	7	0
合 計	0	166	0	0	166	0	166	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、本年度の要請はなかった。

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 その他

ア) 施設の利用状況（令和7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
つきみ野住宅	132	120	90.9%	
緑野（中層）住宅	80	72	90.0%	
緑野（高層）住宅	120	107	89.2%	
鶴間台住宅	90	79	87.8%	
やよい住宅	92	79	85.9%	
渋谷住宅	50	44	88.0%	
合 計	564	501	88.8%	

（2）駐車場

住宅名	管理区画	契約台数	契約率	備考
つきみ野	91	41	45.1%	
緑野（中層）	39	13	33.3%	
緑野（高層）	59	26	44.1%	
鶴間台	50	11	22.0%	
やよい	68	25	36.8%	
渋谷	35	18	51.4%	
合計	342	134	39.2%	

イ) 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	69,837,102
収入計	69,850,000	支出計	69,837,102
		当期損益	12,898

※収支決算の概要の説明

- ① 全体の収入に対し支出の割合が約 99%と概ね計画どおり執行した。
- ② 最低賃金の上昇及び物価動向、社会情勢を鑑み、給料改正したことにより、人件費が予算額に対し 20%上回る結果となった
- ③ 資材・外注費の高騰により修繕費用が事業計画に対し上回る結果となった。

ウ) 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
所内会議	通年	所管職員	所内業務の効率化（事務作業の見直し等、コミュニケーション機会の拡充）
手話講習会	令和6年7月26日	29名	手話の理解を深める
いっせい防災行動訓練及び情報受伝達訓練	令和6年9月2日	87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
ハラスメント研修	令和6年10月28日 令和6年11月15日	31名	ハラスメントを理解し、ハラスメントが起こらない職場づくりを目指す
緊急参集及び初動応急活動実施訓練	令和6年10月31日	36名	災害発生を想定し、無線機による受伝達訓練を実施

エ) 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。

オ) 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条に基づき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7年2月21日～令和7年3月24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	39.6%（回収198件/配布数500）
アンケート調査 の結果		巻末資料参照

令和 6 年度
収 支 実 績 書

自 令和 6 年 4 月 1 日
至 令和 7 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6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	19,262,111	▲ 3,262,111
	事務費	4,820,000	4,914,300	▲ 94,300
	事務所費	1,080,000	1,907,360	
	緊急連絡センター管理員手当	1,000,000	535,064	
	緊急連絡センター維持管理費	400,000	17,330	
	福利厚生費	650,000	744,235	
	一般事務費	60,000	190,147	
	通信運搬費	550,000	525,311	
	図書印刷費	550,000	489,887	
	会議費	200,000	0	
	旅費交通費	20,000	221,206	
	保険料	310,000	283,760	
	事業費	29,950,000	29,359,660	590,340
	リフォーム	17,000,000	17,378,058	▲ 378,058
	緊急修繕・計画修繕	6,060,000	6,746,082	▲ 686,082
	消火器の交換	440,000	0	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	2,885,520	1,214,480
	施設管理費	16,980,000	14,215,843	2,764,157
	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	3,295,160	▲ 545,160
	施設管理・保守等	9,110,000	7,166,500	1,943,500
	光熱水費	100,000	55,543	44,457
	事務経費	2,100,000	2,085,188	14,812
	支出合計	69,850,000	69,837,102	12,898

令和 6 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 7 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、大和州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（500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7年2月21日 ～ 令和7年3月24日（連絡箱投函期限）

6 回収結果

回収数は、198件（39.6%）でした。前年度（34.8%）より4.8%回収率が上がりました。

Ⅱ 集計結果（件数集計）

基本事項について

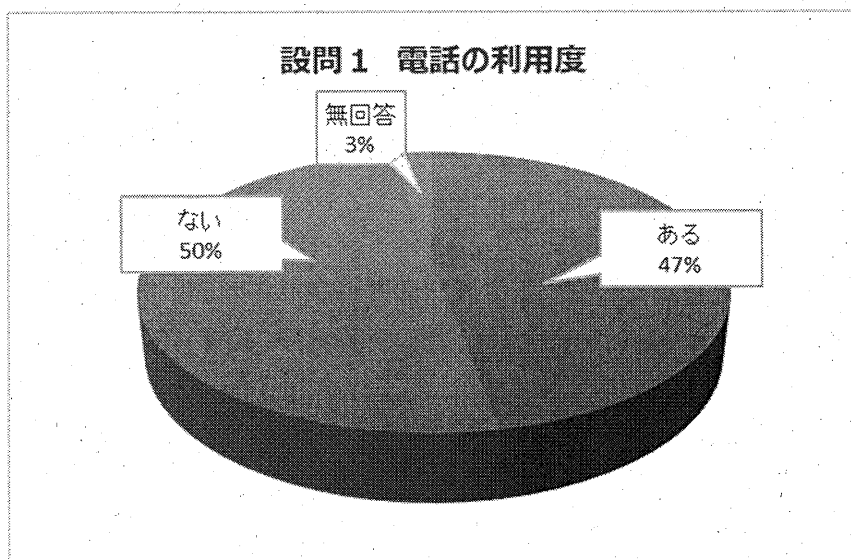
住宅名	つきみ野	緑野中層	緑野高層	鶴間台	やよい	渋谷	合計
配布数（入居戸数）	121	73	104	78	79	45	500
回収合計	42	23	39	40	30	24	198
回収全体に占める割合 （住宅での回答率）	21.2% (34.7%)	11.6% (31.5%)	19.7% (37.5%)	20.2% (51.3%)	15.2% (38.0%)	12.1% (53.3%)	39.6%

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	0	3	15	23	23	129	5
回収全体に占める割合	0.0%	1.5%	7.6%	11.6%	11.6%	65.2%	10.7%

Ⅱ 集計結果

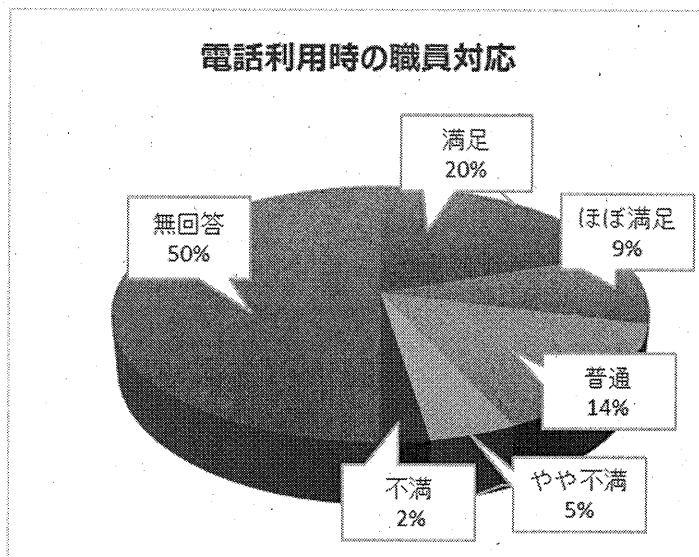
『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』に電話で相談等をしたことがありますか？

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
	93	100	－	－	－	5	198



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
	39	18	28	9	5	99	198



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

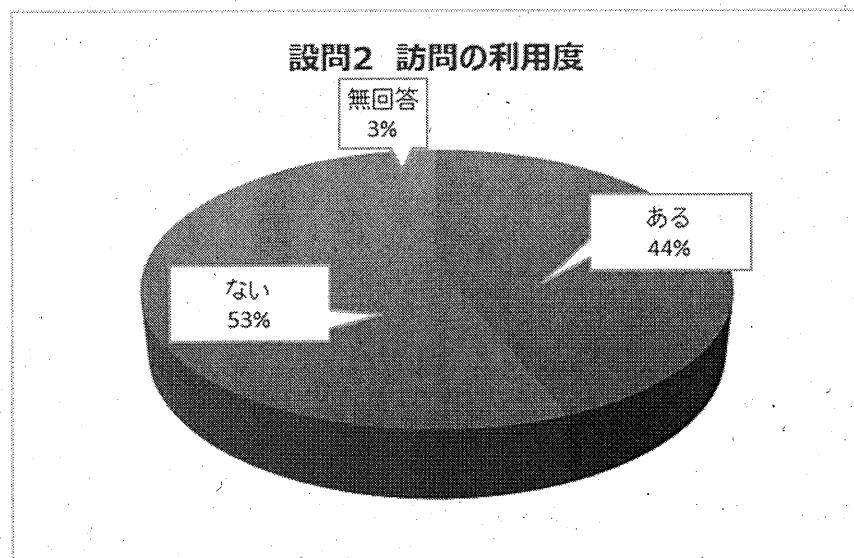
1	指定管理者への良い印象（対応親切他）	11件
2	指定管理者・制度等への不満や疑問	8件
3	その他要望	2件

【アンケート寄せられた主なコメント】

- ・ とても親切ですすぐ対応してくれました。
- ・ 話は聞いてくれるのですが、実行が遅い。
- ・ 対応は良かったのですが、それに関しての可、不可、予定等の返答がこないのが少し気になります。
- ・ 水道の蛇口さびているので直して欲しいといったら、1年たつのでだめといわれた。
- ・ ガラスにヒビが入った時の対応が速かった。助かりました。
- ・ 夜間、緊急時の対応が悪かった。ハッキリ話せ。こちらはあせっているのに対応が遅い。

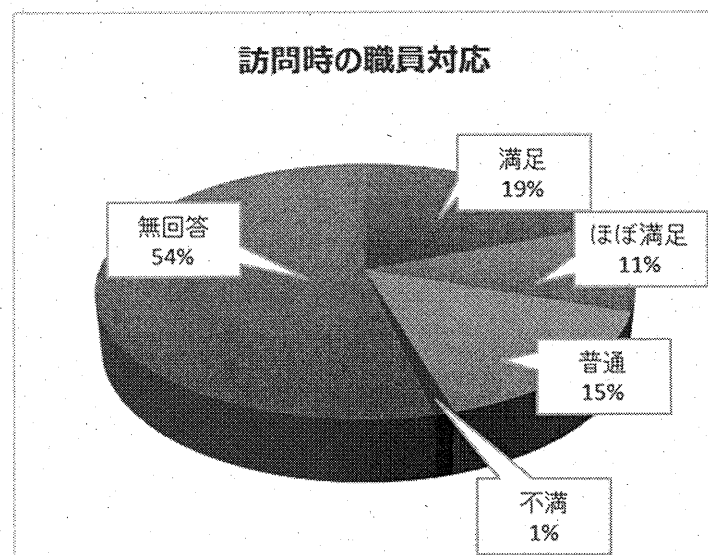
設問 2 『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』の職員の訪問を受けたことはありますか？

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
		87	105	－	－	－	6	198



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
	38	22	30	0	2	106	198



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

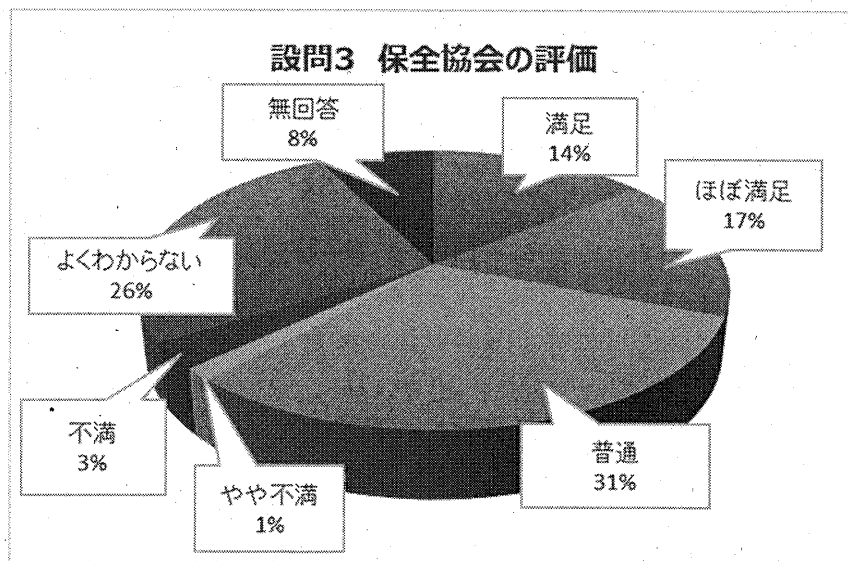
1	指定管理者への良い印象（対応親切他）	14件
2	指定管理者・制度等への不満や疑問	2件
3	その他要望	2件

【アンケート寄せられた主なコメント】

- ・ 女性の方が3ヶ月おきに安否確認に来て頂き感謝しています。
- ・ 穏やかな対応で好感が持てた。早めに下見に来てくれた事はありがたかった。
- ・ 電気にくわしい方がいるとたすかりますね。以前の職員さんがよかった。
- ・ 暑い中、寒い中訪ねてくださり有りがたく感謝しております。

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ですか。

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	よくわからない	無回答	合計
		28	33	61	3	6	52	15	198



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

1	指定管理者への良い印象（対応親切他）	4件
2	指定管理者・制度等への不満や疑問	6件
4	その他（指定管理以外に関する事）	5件
5	修繕等の要望	4件

【アンケート寄せられた主なコメント】

- ・ いつ来られているのか不明なので対面では対応なし。前の管理業社さんですと、顔見かけた際に話かけやすかったのですが…。決まった日時ありましたら周知できる様、掲示ありますと助かります。
- ・ 明らかな水漏れでしたが「一度行きます」と言われて来てもらい、結局業者に連絡することになり、仕事を何度も休むことになり、二度手間でした。大和綜備から小会社への連絡もきちんと伝わってないので本当に時間と手間がかかりすぎです。
- ・ 入居時の対応には大変感謝しております。
- ・ 不満はありません。
- ・ 中々姿がみえていません。(声掛けができません。)

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

1	指定管理者への良い印象(対応親切他)	12件
2	指定管理者・制度等への不満や疑問	4件
3	その他要望	8件
4	その他(指定管理以外に関すること)	5件
5	修繕等の要望	11件

【アンケート寄せられた主なコメント】

- ・ 階段のコンクリートがはがれています。危険ですのですぐにでも直していただきたいと思います。
- ・ 毎週、曜日を決めて巡回して下さるといいのかしら。と思います。
- ・ 風呂の給湯器にまたエラーコード 888 がでている。(今回で3回目) ガス機器なので使用を継続してよいのか心配。
- ・ 去年10月に入居させていただきました。とても満足しています。今81歳(女)で健康ですが、これからの事(病気、けが)の事など心配です。でもがんばって生きていきます。管理の事、相談会を実施してほしいです。
- ・ 相談会を実施してほしい。

今後の取り組み

大和山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、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精査し対応を進めているところです。

定期的に巡回は実施をしておりますが、今後も相談会を開催し、一層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 6 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。

- ・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、大和市独自の困窮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いました。また、入居説明会では、入居後のルールの周知徹底を図り、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ました。
- ・「高齢者等見守り支援（60 歳以上の単身者）」について、見守り対象人数 184 人に対して、1,285 件の訪問を実施しました。前年に比べ対象人数が 15 人、訪問件数が 170 件の増加となりました。
- ・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いました。なお、令和 6 年度現年分の徴収率につきましては 100% を達成しました。
- ・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（4 件）するなど、適切な対応を行いました。
- ・利用者アンケートでは、回収率は 39.6% と前年に比べ 4.8% 増加しました。相談時の対応について、不満（やや不満を含む）と回答した方は約 14%、訪問時の対応について、不満（やや不満を含む）と回答した方は約 2% でした。このことから、入居者からは指定管理者の対応について概ね満足いただきました。

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。

- ・親族や管理会から入居者について、安否確認の依頼があった場合室内の状況確認を 4 件実施した。（場合によっては、警察・消防等立会いのもと）
- ・今回の指定管理者から、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、やよい住宅において「住まい方相談会」を実施しました。修繕の相談や日常での困りごとに対して、必要に応じ各住戸に直接訪問することで、入居者から好評をいただきました。
- ・全住宅に設置済みの防犯カメラについて、入居者や周辺住民へ周知徹底することにより、カメラの存在が浸透し、犯罪等の抑止力となっていました。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、時折発生した不正駐車について車両を特定し指導することにより、効果を発揮しました。
- ・防犯カメラについて、大和警察署より 2 件の照会がありました。地域で起こった犯罪に対して防犯カメラ映像を迅速に提供することで、地域の防犯と安全に対して寄与しました。

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、指定管理者に特に求めていた「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39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に20戸をリフォームしました。各住戸において、残置物や大規模な原状回復工事もなく円滑に工事を実施しました。
- ・今年度33件の明け渡しがありました。退去時の原状回復費用や畳・襖代の内容を丁寧に説明することで、全員納付について同意いただきました。（全ての退去者について未納分はありません。）
- ・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、問題なく実施されました。

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きました。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多くのノウハウが活かされました。
- ・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ました。事務所の閉所時には緊急連絡センターが24時間365日自社の職員による交代勤務で対応しました。
- ・入居者募集期間において、担当職員以外にも本部から応援職員を臨機応変に配置することで大きな混乱もなく、受付業務を実施しました。
- ・県営住宅の申し込み手続き業務を請け負っていることから、様々なノウハウを持ち合わせており市営住宅から県営住宅への住み替え等の案件についても柔軟に対応しました。