# 令和８年度 第１回　大和市市営住宅運営審議会

## 次　　第

日　時　　令和８年７月１４日（火）
９時３０分から１２時まで
場　所　　大和市役所　本庁舎５階　第５会議室

１　開　　会

２　あいさつ

３　会長の選出について

４　会議録署名人の選任

５　議事

（１）大和市市営住宅の指定管理者の評価について

６ その他

資料１

# 令和７年度　大和市市営住宅の指定管理者の評価（案）

大和市建築指導課の評価は以下のとおりです。令和８年７月１４日に開催される令和８年度第１回大和市市営住宅運営審議会にて各委員のご意見を伺い、審議会としての評価を行います。

## 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１９１人に対して、１，３５６件の訪問を実施しました。対象者が年々増加傾向にあり、前年に比べ対象人数が７人、訪問件数が７１件の増加となりましたが、個々の対象者との細やかなやり取りにより独居の入居者の実態把握を適切に行えています。

・家賃等（家賃・駐車場使用料）の収納事務においては、市職員と連携しながら、収入申告書や家賃等の決定通知書、督促状・催告書の発送等を行いました。特に、次年度の家賃算定のための収入申告書については、記入不備や未提出（未申告）の場合には近傍同種家賃が適用されることになりますが、記入不備があった者や未提出者への地道な提出勧奨・電話連絡により全入居者からの提出を取り付け、市での適切な家賃算定に繋げました。そのため、令和７年度現年分の家賃等については、引き続き高い収納率を維持することができています。

・入居者からの休日・夜間の緊急対応については、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（１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、電話相談時の対応について、満足（ほぼ満足を含む）と回答した方が約２８％だったのに対して、不満（やや不満を含む）と回答した方は約４％、訪問時の対応について、満足（ほぼ満足を含む）と回答した方が約２９％だったのに対して、不満（やや不満を含む）と回答した方は約２％でした。昨年度に引き続き、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いており、指定期間の３年目に入り、管理運営が安定していたことが伺えます。

## 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。

・今回の指定管理者から、事業者に特に求めた「コミュニティ活性化への支援」については、つきみ野住宅において「住まいの相談会」を実施しました。また、定期巡回における市営住宅管理会・市営住宅連絡員とのコミュニケーションや必要に応じた各住戸への直接訪問を行いました。その他、時には住宅防音工事（防衛省南関東防衛局所管）に関する相談など、市政・市営住宅のみに留まらない、日常での困りごと全般についても入居者からの相談に対応しており、住みやすい市営住宅環境の維持に貢献しています。

・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設置の認識が浸透しており、敷地内における破損行為等の抑制に繋がるなど、安全安心な生活環境の確保に効果を発揮しました。

・防犯カメラ映像については、警察より７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。

・高齢者の増加に伴い、入居者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。また、市営住宅管理会による清掃後には、管理会の要望を受けて清掃に伴うごみ・草等の回収を行い、管理会及び入居者の負担の軽減に努めました。

・新たに募集する市営住宅住戸のために２３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。

・令和７年度は２８件の明け渡しがありました。施設入所や入居者の死亡による明け渡しが多くを占めており、入居者だけでなく家族等に対しても明け渡し手続の指導を行う場合がありますが、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明け渡し費用の着実な納付に繋げていました。

・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。

資料２

# 令和７年度
# 市営住宅の管理業務に関する事業報告書

自　令和７年４月 １日

至　令和８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７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りる住宅を整備し、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 | まちづくり部建築指導課 |

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<br>賃貸住宅管理業者　国土交通大臣(1) 第 7187 号<br>横浜市中区日本大通３３番地 |
| 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<br>藤沢市湘南台４－５－１０　大嶋ビル１階<br>電話　０４６６－４３－７７３８<br>FAX　０４６６－４３－７７３４ |

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

| | |
|---|---|
| | （4）　集会所等の管理業務<br>（5）　各種鍵の保管<br>3　駐車場の管理に関すること<br>（1）　各種届出書の取次<br>（2）　駐車場内の適正な管理<br>4　入居者募集事務に関すること<br>（1）　定期募集の受付、案内書（募集のしおり）の印刷及び配布<br>（2）　実態調査・審査会等の資料作成<br>（3）　入居までの手続き等<br>5　家賃等（家賃・駐車場使用料）の徴収事務に関すること<br>（1）　家賃等の決定通知書の発送<br>（2）　滞納者への督促状・催告状の発送<br>6　災害時等の施設の使用及び体制整備<br>7　その他 |
| 管理体制 | ・湘南サービスセンター<br>常勤５名（所長１名 所長代理１名 事務１名　技術系 ２名）<br>電話　0466-43-7738　FAX　0466-43-7734 |
| 受付時間 | ・湘南サービスセンター<br>午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで<br>ただし土日祝祭日、年末年始を除く<br>・緊急連絡センター<br>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、巡回により把握し対応をした。
- 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。必要に応じて市と現調を実施した。
- 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

・　洗濯排水や浴室排水の不良に関する相談。

・　新入居者では電気契約に関する不備に起因する問い合わせ。

・　トイレ内部金物等の老朽化による漏水相談、エアコンの不具合に関する相談。

◆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。

・　近隣施設に出入りしている方が勝手に敷地内駐車場に停車している。

◆植栽管理

・　敷地内樹木の落葉が隣家の敷地に落ちており負担がある。

・　時間貸し駐車場の看板が樹木で一部隠れている。

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 | 78 | 78 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 78 | 78 | 0 | 0 |
| 緑野（中層） | 22 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 22 | 0 | 0 |
| 緑野（高層） | 87 | 87 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 87 | 87 | 0 | 0 |
| 鶴間台 | 59 | 59 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 59 | 59 | 0 | 0 |
| やよい | 60 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 60 | 0 | 0 |
| 渋谷 | 17 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 17 | 0 | 0 |
| 合計 | 323 | 323 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 323 | 323 | 0 | 0 |

（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７年度　緊急連絡センター受付件数　３８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 | 0 | 22 | 7 | 2 | 59 | 1 |
| 緑野（中層） | 0 | 10 | 2 | 0 | 37 | 0 |
| 緑野（高層） | 0 | 15 | 5 | 2 | 63 | 0 |
| 鶴間台 | 0 | 10 | 1 | 1 | 32 | 0 |
| やよい | 0 | 16 | 3 | 3 | 48 | 0 |
| 渋谷 | 0 | 8 | 3 | 2 | 29 | 0 |
| 合計 | 0 | 81 | 21 | 10 | 268 | 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

見守り対象者と見守りサイクルについて （R8.3.31時点での件数）

| 区分 | 件数 | 頻度・方法 |
|---|---|---|
| A（80歳以上の単身者） | 97件 | 月に１回の訪問 ※ |
| B（70歳以上の単身者） | 65件 | ３ヶ月に１回の訪問 ※ |
| C（60歳以上の単身者） | 29件 | ６ケ月に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

・ 見守り支援員の巡回時に訪問看護師からの情報や、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 | 251 | 99 | 235 | 8 | 585 |
| 緑野（中層） | 275 | 99 | 249 | 5 | 623 |
| 緑野（高層） | 220 | 109 | 296 | 8 | 625 |
| 鶴間台 | 251 | 135 | 299 | 1 | 685 |
| やよい | 107 | 63 | 201 | 3 | 371 |
| 渋谷 | 64 | 28 | 76 | 0 | 168 |
| 合計 | 1168 | 533 | 1356 | 25 | 3082 |

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に努めた。
- 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、大和市へ報告をし、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７年度　安否確認実施件数　　１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、今年度はつきみ野住宅にて「住まいの相談会」を実施。修繕の相談や日常でのお困りことについて職員３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。
- 電話でご相談いただいた方にも、困りごとや要望を聞き取り、適切な窓口へつなぐよう努めました。

（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７年度　警察等の捜査協力依頼　７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。

（6）明渡し住宅の立会い・調査

- 今年度は２８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 | 緑野（中層） | 緑野（高層） | 鶴間台 | やよい | 渋谷 | 計 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 12 |

（修繕内容：網戸破損、窓の目隠しシール剝がし等）

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 | 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 | 3 | 0 | 3 | 3 | 2 |
| 緑野（中層） | 5 | 0 | 5 | 5 | 2 |
| 緑野（高層） | 4 | 0 | 4 | 4 | 1 |
| 鶴間台 | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 |
| やよい | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 渋谷 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 合計 | 26 | 2 | 26 | 26 | 6 |

明渡し住戸は２８件（前年度３３件）と施設入所や入居者死亡による明け渡しが占めている。

（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。（緑野高層住宅騒音トラブル等、令和７年度　　４件）
- 緑野高層住宅では、ゴミ置場への不法侵入者があり、改善を促すため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し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。
- 渋谷住宅において消防署の立入検査の立会をした。
- 消防訓練の概要が記載されたパンフレットを渋谷住宅に投函、周知をした。

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２３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 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6月募集 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| 10月募集 | 0 | 0 | 1 | 5 | 4 | 1 | 11 |
| 合計 | 4 | 2 | 4 | 6 | 5 | 2 | 23 |

※リフォーム件数の内訳
６月募集１２件　　１０月募集１１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７年度　大和市への取次件数　３０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 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 専有部 | 共用部 | 他 | 計 | 指定管理者 | 入居者 | 大和市(取次) |
| つきみ野 | 41 | 9 | 0 | 50 | 10 | 35 | 5 |
| 緑野（中層） | 12 | 2 | 0 | 14 | 4 | 8 | 2 |
| 緑野（高層） | 50 | 5 | 0 | 55 | 12 | 33 | 10 |
| 鶴間台 | 28 | 9 | 0 | 37 | 6 | 19 | 12 |
| やよい | 29 | 8 | 0 | 37 | 17 | 19 | 1 |
| 渋谷 | 6 | 3 | 0 | 9 | 2 | 7 | 0 |
| 合計 | 166 | 36 | 0 | 202 | 51 | 121 | 30 |

[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 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | - | 12 |
| 植栽剪定等 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 17 |
| 非常灯・外灯修理 | - | - | 2 | - | 1 | 1 | 4 |
| 施設鍵等補修対策 | - | - | 1 | 3 | 2 | 2 | 8 |
| 外壁・屋上等付帯設備 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | - | 8 |
| 公園・消防施設補修 | 1 | 1 | 4 | - | 3 | 1 | 10 |
| ﾌﾟｰｽﾀｰ・ｴﾚﾍﾞｰﾀｰ等修理 | - | - | - | - | - | - | - |
| 合計 | 9 | 4 | 11 | 10 | 19 | 6 | 59 |

[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 |
| 居室内給水・排水修理 | - | - | - | - | 2 | - | 2 |
| エアコン交換及び修理 | - | 1 | - | - | - | - | 1 |
| 給湯器交換・ガス関係 | 2 | 1 | 8 | - | 1 | - | 12 |
| ドアクローザー・玄関廻り修理 | - | - | - | - | - | - | 0 |
| トイレ補修 | - | - | - | - | - | - | 0 |
| 換気扇交換及びレンジ | 1 | - | - | 2 | - | - | 3 |
| 浴室・洗面所補修 | 1 | - | - | - | 1 | - | 2 |
| スイッチ・室内灯 | 1 | - | - | - | 1 | - | 2 |
| 室内扉等修理 | 3 | - | - | - | 1 | - | 4 |
| 網戸ガラス補修 | - | - | - | - | - | - | 0 |
| バルコニー天井工事 | - | - | - | - | - | - | 0 |
| その他緊急通報等 | - | 1 | 3 | - | - | - | 4 |
| 合計 | 8 | 3 | 11 | 2 | 6 | 0 | 30 |

（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（８本)、鶴間台住宅（５本)、やよい住宅（１６本)、渋谷住宅（３本)、つきみ野住宅（７本)、鶴間台住宅を重点的に剪定作業を実施した。
- つきみ野住宅、緑野中層住宅、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。(緑野高層住宅・渋谷住宅については回収要望なし)
- 市から依頼を受けた転落防止パンフレットについて自治会長、管理会長とやり取りし全住戸回覧を実施した。

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 | 調整池用排水ﾊﾞﾙﾌﾞ保守点検 | - | ○ | - | - | - | - | 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・不法投棄等が無いか確認した。
- 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７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７年６月 11 日～6 月 14 日）

| 令和7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 | 28 | 28倍 |
| | やよい住宅（２号棟） | | 1 | 24 | 24倍 |
| | つきみ野住宅（５号棟） | | 1 | 3 | 3倍 |
| シルバーハウジング | 鶴間台住宅 | １～2人世帯 | 1 | 23 | 23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 | 緑野高層住宅（A棟） | 2人以上世帯 | 1 | 19 | 19倍 |
| | やよい住宅（１号棟） | | 1 | 20 | 20倍 |
| | 渋谷住宅（１号棟） | | 1 | 5 | 5倍 |
| | つきみ野住宅（１号棟） | ３人以上世帯 | 1 | 2 | 2倍 |
| | 緑野高層住宅（A棟） | ４人以上世帯 | 1 | 5 | 5倍 |
| 合　　計 | | | 10 | 132 | 13.2倍 |

１０月の募集状況表（令和７年 10 月８日～10 月 11 日）

| 令和7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 | 緑野高層住宅（A棟） | | 1 | 38 | 38倍 |
| | やよい住宅（２号棟） | 2人以上世帯 | 1 | 13 | 13倍 |
| | 渋谷住宅（１号棟） | | 1 | 1 | 1倍 |
| 障がい者世帯向け | やよい住宅（1号棟） | 2人以上世帯（車椅子） | 1 | 1 | 1倍 |
| 一般世帯向け | 鶴間台住宅 | 単身世帯 | 1 | 47 | 47倍 |
| | つきみ野住宅（２号棟） | 2人以上世帯 | 1 | 1 | 1倍 |
| | 緑野中層住宅（２号棟） | | 1 | 3 | 3倍 |
| | 鶴間台住宅 | | 1 | 24 | 24倍 |
| | やよい住宅（２号棟） | | 1 | 13 | 13倍 |
| | やよい住宅（２号棟） | 4人以上世帯 | 1 | 3 | 3倍 |
| 合　　計 | | | 10 | 144 | 14.4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 25、27 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 21、23 日に実施した。

入居者決定の運営審議会 6 月募集　8 月 22 日、10 月募集 1 月 6 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 7 年 9 月 2 日開催

・ 10 月募集入居者　：令和 8 年 2 月 4 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 | 0 | 34 | 0 | 0 | 34 | 0 | 34 | 0 |
| 緑野（中層） | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 緑野（高層） | 0 | 75 | 0 | 0 | 75 | 0 | 75 | 0 |
| 鶴間台 | 0 | 12 | 0 | 0 | 12 | 0 | 12 | 0 |
| やよい | 0 | 24 | 0 | 0 | 24 | 0 | 24 | 0 |
| 渋谷 | 0 | 11 | 0 | 0 | 11 | 0 | 11 | 0 |
| 合計 | 0 | 159 | 0 | 0 | 159 | 0 | 159 | 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 8 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 | 121 | 91.7% | |
| 緑野（中層） | 80 | 70 | 87.5% | |
| 緑野（高層） | 120 | 109 | 90.8% | |
| 鶴間台 | 90 | 81 | 90.0% | |
| やよい | 92 | 80 | 87.0% | |
| 渋谷 | 50 | 44 | 88.0% | |
| 合計 | 564 | 505 | 89.5% | |

（2） 駐車場

| 住宅名 | 管理区画 | 利用台数 | 利用率 | 備考 |
|---|---|---|---|---|
| つきみ野 | 90 | 36 | 40.0% | 大和市と打合せの上1台減 |
| 緑野（中層） | 39 | 13 | 33.3% | |
| 緑野（高層） | 59 | 28 | 47.5% | |
| 鶴間台 | 50 | 9 | 18.0% | |
| やよい | 68 | 27 | 39.7% | |
| 渋谷 | 35 | 15 | 42.9% | |
| 合計 | 341 | 128 | 37.5% | |

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 | 69,840,497 |
| | | | |
| 収入計 | 69,850,000 | 支出計 | 69,840,497 |
| | | 当期損益 | 9,503 |

※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％と概ね計画通り執行した。

② 賃金の上昇及び物価動向、社会情勢を鑑み給料を改正したことにより人件費が予算に対し 24%上回る結果となった。

③ 資材・外注費の高騰によりリフォーム修繕費用が事業計画より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） |
| ＡＥＤ講習会 | 令和7年7月4日 | 27名 | ＡＥＤの操作方法について<br>熱中症応急措置について |
| いっせい防災行動訓練及び情報受伝達訓練 | 令和7年9月1日 | 全職員 | 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 |
| 安全運転関係研修 | 令和7年10月29日 | 28名 | 交通法規の遵守と交通事故防止について |
| 緊急参集及び初動応急活動実施訓練 | 令和7年10月31日 | 48名 | 災害発生を想定し、無線機による受伝達訓練を実施 |
| アンガーマネジメント研修 | 令和7年12月18日 | 33名 | コミュニケーション能力向上及びハラスメントが起こらない職場づくりを目指す |
| 接遇研修（多様性理解） | 令和8年2月19日 | 30名 | 高齢者、障がい者の特性を理解し接遇に役立てる |

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8年2月20日　～　令和8年3月20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189件/配布数477） |
| アンケート調査の結果 | | 巻末資料参照 |

資料３

# 令和７年度
# 収　支　実　績　書

自　令和７年４月　１日

至　令和８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7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** | **19,880,462** | **▲ 3,880,462** |
| | 事務費 | | **4,820,000** | **5,367,072** | **▲ 547,072** |
| | | 事務所費 | 1,080,000 | 2,090,746 | |
| | | 緊急連絡センター管理員手当 | 1,000,000 | 570,165 | |
| | | 緊急連絡センター維持管理費 | 400,000 | 19,064 | |
| | | 福利厚生費 | 650,000 | 871,410 | |
| | | 一般事務費 | 60,000 | 219,775 | |
| | | 通信運搬費 | 550,000 | 504,361 | |
| | | 図書印刷費 | 550,000 | 504,656 | |
| | | 会議費 | 200,000 | 0 | |
| | | 旅費交通費 | 20,000 | 217,815 | |
| | | 保険料 | 310,000 | 369,080 | |
| | 事業費 | | **29,950,000** | **29,015,246** | **934,754** |
| | | リフォーム | 17,000,000 | 17,739,711 | ▲ 739,711 |
| | | 緊急修繕・計画修繕 | 5,500,000 | 5,210,601 | 289,399 |
| | | 消火器の交換 | 1,000,000 | 829,400 | 170,600 |
| | | 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 | 2,885,534 | 1,214,466 |
| | 施設管理費 | | **16,980,000** | **13,614,696** | **3,365,304** |
| | | 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 | 2,687,740 | 62,260 |
| | | 施設管理・保守等 | 9,110,000 | 7,171,359 | 1,938,641 |
| | | 光熱水費 | 100,000 | 56,957 | 43,043 |
| | 事務経費 | | **2,100,000** | **1,963,021** | **136,979** |
| | 支出合計 | | **69,850,000** | **69,840,497** | **9,503** |

資料４

令和７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８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（477 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 8 年 2 月 20 日　～　令和 8 年 3 月 20 日（連絡箱投函期限）

## ６　回収結果

回収数は、189 件(39.6%)でした。前年度と同様の回収率です。

## Ⅱ　集計結果（件数集計）

### 基本事項について

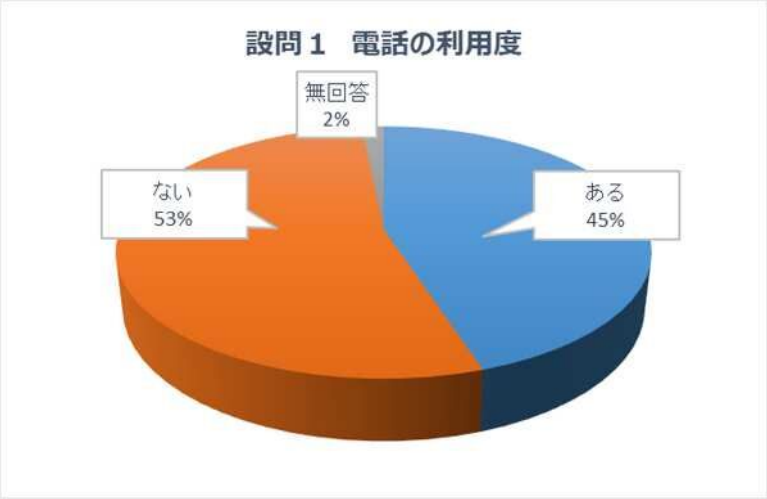
| 住宅名 | つきみ野 | 緑野中層 | 緑野高層 | 鶴間台 | やよい | 渋谷 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 配布数（入居戸数） | 119 | 64 | 105 | 74 | 74 | 41 |
| 回収合計 | 35 | 22 | 43 | 42 | 30 | 17 |
| 回収全体に占める割合<br>（住宅での回答率） | 18.5%<br>（29.4%） | 11.6%<br>（34.4%） | 22.8%<br>（41.0%） | 22.2%<br>（56.8%） | 15.9%<br>（40.5%） | 9.0%<br>（41.5%） |

| 名義人の年齢<br>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 | 1 | 16 | 14 | 20 | 135 | 2 |
| 回収全体に占める割合 | 0.5% | 0.5% | 8.5% | 7.4% | 10.6% | 71.4% | 1.1% |

## Ⅱ　集計結果

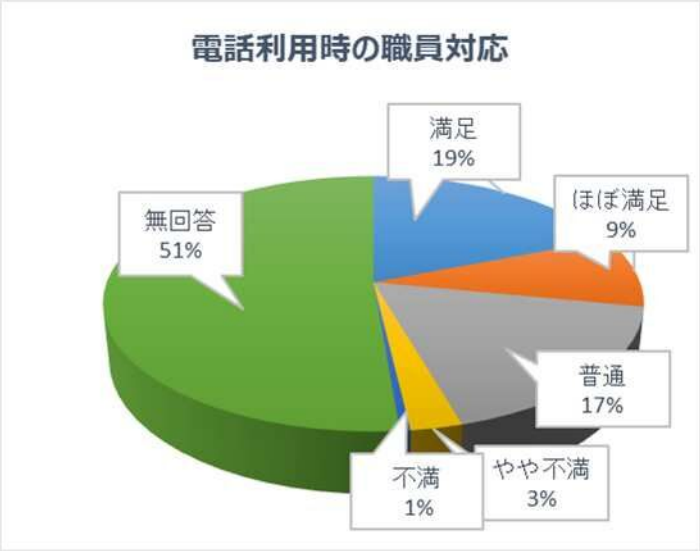
### 『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』に電話で相談等をしたことがありますか？

| | | ある | ない | – | – | – | 無回答 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 設問 1 | 保全協会に電話で<br>相談をしたことがあるか | 85 | 101 | – | – | – | 3 | 189 |



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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 36 | 17 | 33 | 5 | 1 | 97 | 189 |




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

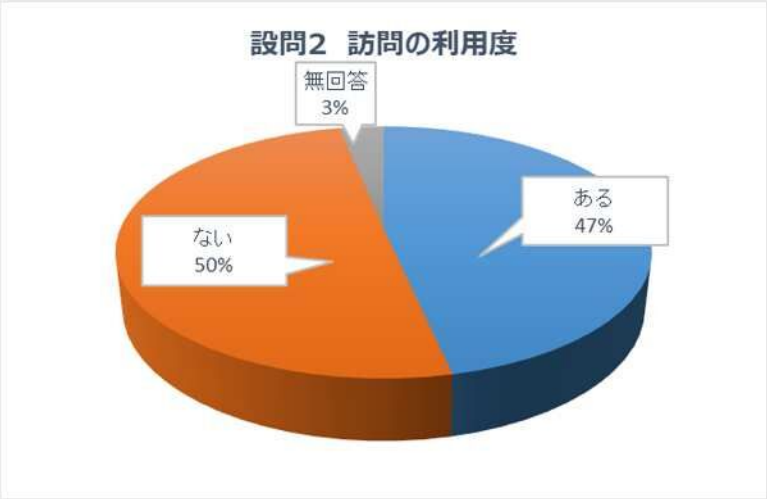
| | |
|---|---|
| 指定管理者への良い印象（対応親切他） | 8件 |
| 指定管理者・制度等への不満や疑問 | 3件 |
| その他要望 | 3件 |

【アンケートに寄せられた主なコメント】

- 電話での相談は有りませんが、住民の困り事の相談会等を住宅の集会所にて設けて頂き色々親密に相談にのっていただき感謝しています。
- 「少々お待ちください」が長すぎる。（事案によって）切ってかけ直して欲しい。
- 年のせいで忘れてしまいました。悪い印象はありませんでした。
- 受け答えは問題無し。ただ、入居者がお金を出してやることを答えとする前提がある様な雰囲気がある。そのため、現時点でも相談したい事が２点ほどあるが、どうせやってくれないだろうと思ってしまうので放置している。
- すぐ対応してくれました。
- トイレの故障で TEL した際、連日応答がなく困った。

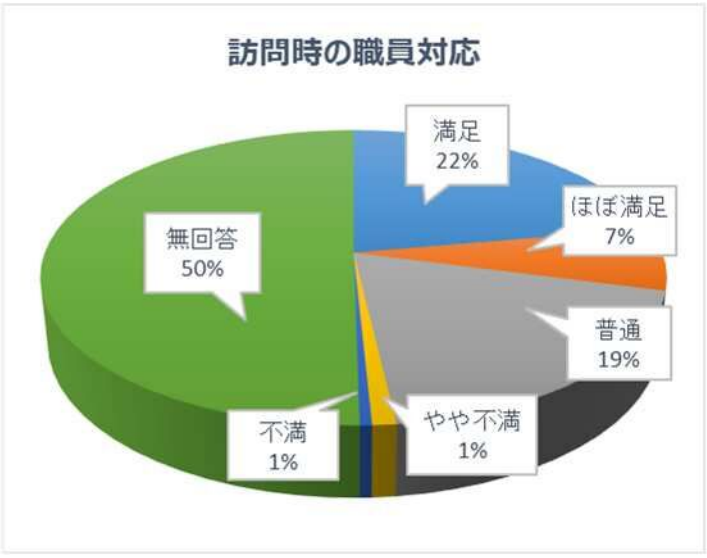
設問２　『一般社団法人かながわ土地建物保全協会』の職員の訪問を受けたことはありますか？

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 設問 2 | 保全協会の職員<br>訪問を受けたことがあるか | ある | ない | – | – | – | 無回答 | 合計 |
| | | 88 | 95 | – | – | – | 6 | 189 |




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<br>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 |
| | 42 | 13 | 36 | 2 | 1 | 95 | 189 |



**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

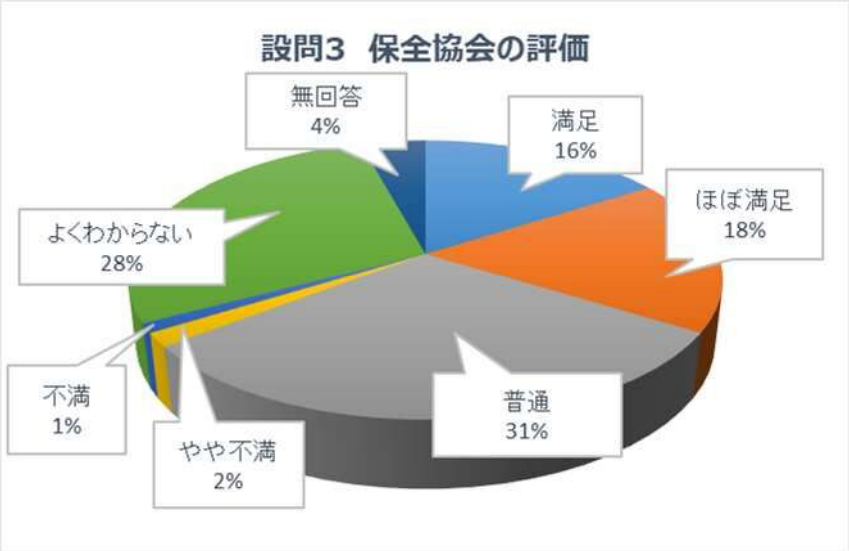
| | |
|---|---|
| 指定管理者への良い印象（対応親切他） | 7件 |
| 指定管理者・制度等への不満や疑問 | 2件 |
| その他要望 | 5件 |

**【アンケートに寄せられた主なコメント】**

- 一時しのぎの修理ではなく、長期使用の為のメンテナンスのやり易い方法。前居住者の退去時のチェックと記録の保管（写真等）
- 相談に対してほぼ納得の意見でした。スタッフの方に話を聞いていただきました。
- 寒い中、暑い中訪問してくださりありがたく思っております。これからもお世話になりたいと考えております。
- やさしくていねいに話されます。
- ベランダ手すりの色落ちについて、最初は雑巾に色が落ちて大変こまっていました。半年位空ぶきを続けていたら、あまり落ちなくなりました。修理等ではなく情報として職員の方から教えてほしかった。
- 住宅防音工事対策区域等の見直しについての相談にも（防衛省南関東防衛局）親切に対応して下さいました。

**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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 30 | 34 | 58 | 3 | 2 | 54 | 8 | 189 |



**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 | 7件 |
| その他（指定管理以外に関すること） | 2件 |
| 修繕等の要望 | 1件 |

**【アンケートに寄せられた主なコメント】**

- 住宅相談会がありましたがとても良い業務だと思います。これからも長く続けて頂きたいと思います。とても親切に相談にのって頂きました。よかったです。ありがとうございました。
- ゴミ置場の扉の改修は助かりました。
- あまり見かけ無いし、コミュニケーションもない。
- 電話ではとても良く話して下さる。
- 接点がないので評価しようがない。
- 具体的に何をして下さっているのかわからない。
- 業務内容がわからないので。たまに職員さんの姿をみるだけです。いつ巡回されているか分からない。

**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） | 6件 |
| 指定管理者・制度等への不満や疑問 | 3件 |
| その他要望 | 14件 |
| その他（指定管理以外に関すること） | 11件 |
| 修繕等の要望 | 14件 |

【アンケートに寄せられた主なコメント】

- 住宅内の高木については市側が剪定することになっているが、住宅内の住民が剪定・伐採しているのを見かける。事故等の危険もあるので、市側で行うようにして欲しい。
- 什器の製造年月日、対応年数、減価償却、入居年数等を考慮して逆の立場で相談に応じて欲しい。公務員的対応（出来ない・金が無い・責任問題）で話を進めないで欲しい。器用、不器用な人がいることを理解する。業務的な見回りではなく住民に声掛けも必要かと思います。
- 先日実施された「すまいの相談会」には参加しなかったのですが、居住者の皆さん達がどの様な事を相談されたのか、その回答などが知れたら良いと思います。いつもご苦労様です…。
- 先日キッチン水道の水もれになり一式新しくなりました。当住宅も 30 年になり老朽化が気になります。今後トイレ、洗面所、お風呂などなど全額自払に不安だらけです。勝手ですが以前の様にはならないでしょうか。
- クリーンキャンペーンのあといっぱい出るゴミは何とかなりませんか。
- ゴミ小屋の草刈り後のゴミは中々かたづかないのですが、よい方法はありませんか。
- 台所の蛇口が故障してしまったが、修理代が自費で負担となった。高額なので負担が大きくどうにかして欲しいと思った。
- 来客用の駐車場を作る事を検討してほしいです。
- 長年住んでいても中味に関してまだまだわからないことばかりの人が多いようです。プリントを出されてもよく見ず、そのままにする事が多いようです。何しろお年寄りが多いので…。そのために年に 1 回ぐらいに相談会を実施して頂くのもいいのかなと思います。
- 台所の照明について、蛍光灯が 2027 年には入手困難になるようですが、LED 照明への交換はいつ行って頂けるのですか？器具ごと交換が必要とのことですが、早めに行って頂きたいと思います。（電気代の節約にもなりますのでよろしくお願い致します。）入居時に設置してあった器具ですので指定管理者が実施するものと理解しております。

**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、管理業務に取組んでまいります。**

**また、寄せられたご意見・ご要望につきまして引き続き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取りながら、継続的な改善に取り組みます。**