

【様式4】令和4年度 市営住宅B地区（58団地）施設におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社トラスティ建物管理・ 株式会社三山不動産共同企業体	所管課名	建築総務課
--------	----------------------------------	------	-------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和4年4月9日	市営矢上第3住宅における汚水排水の漏れにより、家財道具等が汚れた。	一部の動産等を一時的に移し、入居者の仮住戸を確保したうえで当該住宅の清掃消毒を実施した。
令和4年10月19日	市営恵里上住宅における害虫の発生により、通常の生活ができない。	一時的に仮住居を確保したうえで、当該住宅の消毒及び必要箇所の補修を実施した。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時 (年3回)	定例会議を開催し、業務状況の報告や確認、意見交換を行った。	新庁舎移転に伴う事務所移転、消防訓練、台風被害への対応、市における計画修繕など、業務全般にわたる連絡や意見交換を行った。

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
年4回	諸修繕等の各修繕業務を中心とした四半期ごとの業務確認及び窓口利用者アンケート、消防訓練の実施状況確認	市営住宅が老朽化していく中で、不具合や故障により修繕件数が増えているが、窓口等での対応には一定満足頂いている。コロナ禍により消防訓練の実施住宅自治会が少ないものの、実施アパートにおいては多くの入居者の参加を得た。

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和4年4月～	サービス向上のため、土曜日にも窓口を開設しているものの利用者数は少ないこと及び新庁舎2階での受付の都合上、事前予約制に変更して対応している。	新庁舎移転後も2階フロアでの窓口を開設するなどサービスの向上に寄与しているが、土曜日の利用者が少ないため、窓口以外での対応を充実するなど今後の在り方を含めた検討が必要。
令和4年4月～	夜間及び休日の緊急事態に備え24時間365日対応のコールセンターを設置している。	市役所の閉庁時にも対応しており、サービスの向上に寄与している。
令和4年7月～	市営住宅アパート自治会とタイアップし、市営住宅敷地内での移動販売車の乗入れを実施。(日見大曲、小ヶ倉)	高齢者など住民が住宅外に出かけることなく移動販売車両に集い、コミュニティの向上に繋げることができた。

○市営住宅施設の管理状況

	戸数
令和3年度①	4,614
令和4年度②	4,517
②-①	▲ 97

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅及び共同施設における入居者からの修繕要望等に対し、指定管理者担当者又は発注受託業者が迅速に現場確認を行い施工がなされている。 ・新庁舎移転に伴い市営住宅管理センターも移転となり、新庁舎18階での窓口開設を行うとともに、土曜日の窓口開設は2階フロアにて実施し、平日に来庁できない方々の相談等のサービスを行っている。 ・高齢者(75歳以上の希望者)にラジオ付ライトの配付や、市営アパート自治会とタイアップし移動販売車の乗入によるコミュニティづくりのきっかけを図るなどのサービスを実施している。 ・一部、指定管理者の対応への苦情の電話もあることから、今後も施設管理者としての対応姿勢について必要に応じ指導していきたい。
-----------------------------------	--