

## 【様式4】令和4年度 市営住宅A地区（42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	公営住宅管理共同企業体	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5月12日	市営女の都住宅1棟における給水管漏水により、入居者が通常の生活ができない程の被害を受けた。	被害を受けられた入居者を一時避難させ、住宅内部改修により同住宅での生活を可能とした。
令和4年10月31日	高木による照度不足、落ち葉の散乱及び通学路の安全確保が必要であるため伐採してほしい。	状況確認後、業者を派遣し伐採終了。

### 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を実施したアパート自治会が少ないものの、実施アパートにおいては入居者40名の参加があった。

#### 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4月～	市営三重住宅入居者による高齢者の集いに月1回参加し、安否確認を行いながら他の単身高齢者の情報を得ている。	見守りを行う自主事業を実施し、高齢者が安心して暮らすことができる市営住宅の実現に寄与している。

#### ○市営住宅施設の管理状況

	戸数
令和3年度①	4,587
令和4年度②	4,587
②-①	0

<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"> <li>・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。</li> <li>・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、平日来られない方々へのサービスを行っている。</li> <li>・独居高齢者の見守り事業として、三重住宅入居者の高齢者の集いに参加するなど積極的に情報収集に努めている。</li> <li>・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。</li> </ul>
-----------------------------------	--