

【様式4】令和5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5年5月17日	高齢の入居者がベランダ下にブロックを放置し、家庭ゴミも捨てている。	ケアマネージャーに連絡を取り、清掃業者を紹介するなど早急に片づけるよう指導し、清掃完了したことを確認。
令和5年10月31日	入居者による夜中の騒音がひどく、近隣住民が眠れず困っている。	訪問するも入居者が対応しなかったため、親族へ連絡を取り、近隣住民に対し迷惑をかけている旨を説明し、入居者の騒音行為をやめさせた。

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)	定例会議等を開催し、業務状況の報告及び意見交換を実施	台風への対応、消防訓練の実施、市の計画修繕など業務全般の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5回	諸修繕等の修繕業務を中心とした四半期ごとの業務確認及び協定書(仕様書)に応じた実施状況等の確認を実施。	修繕業務の確認、職員への教育・研修、緊急時の対応、委託及び修繕業務及び自主事業等の実施状況の確認を行った。

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5年4月～令和6年3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庁舎2階での受付の都合上、事前予約制で対応している。	2階フロアでの窓口開設という条件の中、事前予約制で対応（緊急電話は対応）するなど、サービスの向上に寄与している。
令和5年4月～令和6年3月	夜間及び休日の緊急事態に備えて24時間365日対応のコールセンターを実施している。	緊急時等の対応が迅速であり、入居者へのサービス向上に寄与している。
令和5年4月～令和6年3月	市営住宅の高齢入居者の集いに参加し、他の単身高齢者の安否確認等を行いながら様々な情報を得ている。	見守り事業を自主的に実施し、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4年度①	4,587
令和5年度②	4,587
②-①	0

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	・市営住宅における入居者からの修繕要望等に対し、迅速に現場確認を行うとともに修繕施工がなされている。 ・庁舎18階での窓口開設を行うとともに、土曜日の窓口開設を2階フロアにて実施し、平日に来庁できない方々へのサービスを行っている。 ・独居高齢者の見守り事業として、高齢者の集いに参加するなど積極的に情報収取を実施しており、今後も施設管理者として、入居者からの相談・修繕要望のほか、暮らしやすい住宅となるような視点で取り組んでもらいたい。
-----------------------------------	--