

指 定 管 理 者 評 価 報 告 書

平成 30 年 2 月

横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会

目次

1	横浜市営住宅の指定管理者制度の経緯	1
2	横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会について	1
3	評価対象	1
4	評価方法	2
5	評価結果	3
	(1) 総合評価	3
	(2) 項目別評価	4
6	評価経過	10
7	指定管理者制度について	10
	(資料)	
	I 自己評価結果	
	II アンケート結果	

1 横浜市営住宅の指定管理者制度の経緯

横浜市営住宅においては指定管理者制度を平成 18 年度から 3 年間、試験的に導入した後、平成 21 年度（～25 年度）から本格的に導入し、現在は 3 期目（26 年度～30 年度）となっている。

指定管理者については、地域の特性や適正な管理戸数について勘案し、市内を 8 ブロックに区分して公募を行い、応募した法人の中から、第三者委員により構成される選定委員会において選定した。

2 横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会について

横浜市市営住宅等指定管理者選定評価委員会は、住宅管理に必要と考えられる専門知識を有する第三者委員によって構成され、指定管理者の候補者の選定及び管理業務に係る評価を行う附属機関である。

平成 29 年度は、平成 26 年度からの指定管理業務を対象に全 8 ブロックについて評価を実施した。

（委員名簿）

委員長	大江 守之	（慶応義塾大学名誉教授・放送大学客員教授）
委員	中島 礼子	（(公社)神奈川県社会福祉士会横浜支部幹事）
委員	川島 志保	（弁護士）
委員	田村 一夫	（税理士・社会保険労務士）

3 評価対象

担当区	指定管理者名
鶴見・神奈川	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
西・中・南・保土ヶ谷	株式会社東急コミュニティー
港南・戸塚	横浜市住宅供給公社
旭	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
磯子・栄・金沢	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
港北・青葉・都筑	株式会社東急コミュニティー
緑	大成有楽不動産株式会社
泉・瀬谷	横浜市住宅供給公社

4 評価方法

各指定管理者が行う管理運営業務の実施水準やサービス状況などについて、各指定管理者から提出された資料や自己評価シート、入居者アンケートなどをもとに評価を行った。

評価は、「Ⅰ. 人員体制・収支状況」「Ⅱ. 情報管理・法令遵守」「Ⅲ. 事故・災害の対応」「Ⅳ. 納付指導・トラブル対応」「Ⅴ. 入居者サービス」「Ⅵ. 整備・修繕」「Ⅶ. 独自の取組」の7区分（16項目）について行った。

採点基準については次のとおりである。

(採点基準)

1、四段階評価について

評価	基本的な考え方
S	協定・事業計画書等の内容を大きく上回る実績であり、優れた管理運営が行われた。
A	協定・事業計画書等の内容を上回る実績であり、適正な管理運営が行われた。
B	協定・事業計画書等の下限を保持できている。
C	協定・事業計画書等の下限を満たさない。大幅な改善努力が必要である。

2、評価の配点について

各項目について、各委員が以下の配点に基づいて評価を行い、委員全員の平均点を計算し、表1により評価を決定する。

配点

S … 3点
A … 2点
B … 1点
C … 0点

【表1】

評価	決定される評価の範囲
S	2.5点以上～3点以下
A	1.5点以上～2.5点未満
B	0.5点以上～1.5点未満
C	0点以上～0.5点未満

※1 「Ⅶ.独自の取組」については各社の努力・工夫によるため、加点事項とする。

3、総合評価について

総合評価については、「Ⅰ.人員体制・収支状況」から「Ⅵ. 整備・修繕」までの15項目の平均点に、「Ⅶ.独自の取組」の加点を15で割った値を加えた点数について、表1により評価を決定する。

5 評価結果

(1) 総合評価

総合評価	保全協会(1)	東急(1)	市住供(1)	保全協会(2)	保全協会(3)	東急(2)	大成	市住供(2)
	A	A	A	A	A	A	A	B

「Ⅰ. 人員体制・収支状況」「Ⅱ. 情報管理・法令遵守」「Ⅲ. 事故・災害の対応」「Ⅳ. 納付指導・トラブル対応」「Ⅴ. 入居者サービス」「Ⅵ. 整備・修繕」「Ⅶ. 独自の取組」の7区分(16項目)について審査したところ、適切に業務は実施されており、各指定管理者とも管理状況は概ね良好であった。

(※) 指定管理者名は略称を用いています。正式名称は下記の通りです。

保全協会(1)	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 横浜中サービスセンター(鶴見区・神奈川区)
東急(1)	株式会社東急コミュニティー 関内事務所(西区・中区・南区・保土ヶ谷区)
市住供(1)	横浜市住宅供給公社 野庭事務所(港南区・戸塚区)
保全協会(2)	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 横浜北サービスセンター(旭区)
保全協会(3)	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 横浜南サービスセンター(磯子区・金沢区・栄区)
東急(2)	株式会社東急コミュニティー 中川事務所(港北区・青葉区・都筑区)
大成	大成有楽不動産株式会社 十日市場事務所(緑区)
市住供(2)	横浜市住宅供給公社 三ツ境事務所(泉区・瀬谷区)

(2) 項目別評価

区分	評価項目	評価のポイント	保全協会(1)	東急(1)	市住供(1)	保全協会(2)	保全協会(3)	東急(2)	大成	市住供(2)
I. 人員体制・収支状況 <p>各指定管理者とも職員の配置状況は適切であり、指定管理料の収支状況も問題がなかった。入居者に対する接客マナーについてのアンケート結果を見ると、S評価となった指定管理者については、回答者の70%以上が「満足」「やや満足」と回答しており、きめ細やかな対応が行われていると推察できる。一方、同回答が60%未満でB評価となった指定管理者もある。アンケート結果がすべての入居者の意見を反映しているわけではないが、ひとつの参考データとして受け止め、改善に向けた努力を求めたい。接客マナーは、入居者サービスの基本であり多くの業務の円滑化につながると思われるので、今回高い評価だった指定管理者を含め、より良い対応を意識して業務に当たられたい。</p>										
	1. 人員体制									
		①職員の配置状況は適切か	B	B	B	B	B	B	B	B
		②入居者に対する職員の接客マナーは適切か	A	S	A	S	B	S	B	A
	2. 収支状況									
		①指定管理料の収支状況等について問題はないか	A	B	B	A	A	B	B	B

区分	評価項目	評価のポイント	保全協会(1)	東急(1)	市住供(1)	保全協会(2)	保全協会(3)	東急(2)	大成	市住供(2)
II. 情報管理・法令遵守										
<p>各指定管理者とも、法令遵守（コンプライアンス）について、横浜市及び各指定管理者で制定しているマニュアル等に基づいて業務を行っている。</p> <p>人権擁護の取組については、市の研修への参加や、独自の研修の実施により意識啓発が図られているほか、認知症サポーター講習の積極的受講を進めている事務所も見受けられた。一方で、取組が十分でないとして自己評価している指定管理者もあったので、取組を充実させてほしい。</p> <p>情報管理については、各指定管理者ともマニュアル等に基づき取り扱っており、パソコンに盗難防止用のワイヤーロックを付けて、個人情報関係書類は施錠可能な書庫に保管している。実施状況をチェックする仕組みを作りルール徹底を図っている事務所も見受けられた。なお、経常的に個人情報を取り扱う業務の性質を踏まえ、今後も細心の注意を払ってほしい。</p>										
1. コンプライアンス、住民への配慮										
		①法令を遵守した管理運営を行うための体制が整っているか	B	B	B	B	B	B	B	B
		②人権擁護のための取組がなされているか	B	A	A	B	B	A	C	A
2. 情報管理										
		①個人情報の保護、情報漏洩事故防止に対する体制の構築・取組を行っているか	A	B	B	A	A	B	B	B

区分	評価項目	評価のポイント	保全協会(1)	東急(1)	市住供(1)	保全協会(2)	保全協会(3)	東急(2)	大成	市住供(2)
Ⅲ. 事故・災害の対応										
<p>各指定管理者とも事故・災害時の緊急対応は適切に行われている。また、状況・経過等の記録をデータとして共有することで対応マニュアルとしても活用している事務所も見受けられた。</p> <p>防災の取組については、各指定管理者とも何等かの形で訓練を行っており、大規模かつ実践的な訓練、自治会や消防署と連携した防災訓練、物資の備蓄など、指定管理者が独自に工夫した取組も見られた。</p>										
	1. 緊急対応									
	①災害発生時の緊急対応が適切に行われているか	B	B	A	B	B	B	B	B	A
	②事故・災害発生後に、適切に報告をしているか	A	B	B	A	A	B	B	B	B
	2. 防災の取組									
	①防災対策としてどのような取組を実施しているか	S	A	S	S	S	A	B	S	S

区分	評価項目	評価のポイント	保全協会(1)	東急(1)	市住供(1)	保全協会(2)	保全協会(3)	東急(2)	大成	市住供(2)
IV. 納付指導・トラブル対応 使用料徴収の取組については、各指定管理者とも初期滞納者に対する適切な納付指導を行っているほか、独自の催告方法に取組み、収納率を大きく向上させた事務所も見受けられた。26年度から28年度までの使用料収納率（3カ年平均）は、一部の事務所で25年度比が微減となっているが、いずれも高いレベルで維持されている。今後も収納率の維持・向上に向けて取り組んでほしい。 トラブル対応については、マニュアル等に基づき概ね適切に行われているが、一部の事務所ではマニュアルの整備や対応記録の作成について改善の余地があると思われた。また、相談内容に応じて別室等で対応し匿名性に配慮することは、業務の性質上重要なこととして評価した。										
	1.	使用料徴収への取組								
		①使用料徴収を適切に行っているか	B	B	B	B	B	B	B	B
		②滞納者への対応等が適切に行われているか	B	B	B	B	B	A	B	B
	2.	トラブル対応								
		①入居者の意見や苦情に対して、適切な対応を行っているか	A	A	A	A	A	B	B	A

区分	評価項目	評価のポイント	保全協会(1)	東急(1)	市住供(1)	保全協会(2)	保全協会(3)	東急(2)	大成	市住供(2)
V. 入居者サービス										
<p>各指定管理者とも、入居者サービスの向上に取り組んでおり、高齢者や障害者などに対する対応について、スロープ、障害者用インターホン、車椅子用トイレなどの設置、サポートできる職員の育成に取り組んだり、日本語が不自由な方とのコミュニケーションツールに工夫している事務所が見受けられた。</p> <p>また、計画していた事業の進捗が順調ではない事務所については、今後の積極的な取組を期待したい。</p>										
	1. 入居者サービス									
	①入居者が快適に住まえるようなサービス向上に取り組んでいるか	A	A	A	A	A	A	A	C	A
VI. 整備・修繕										
<p>施設の老朽化や厳しい財政状況の中で、各指定管理者とも最低水準の維持に苦勞しながら努力している。施設の維持管理は、市営住宅管理の根幹をなす重要な業務であるので、市の指導のもと入居者の安心・安全のため引き続き取り組んでほしい。</p>										
	1. 住宅・施設の維持管理									
	①住宅及び設備（給排水、エレベータ等）が適切に管理されているか	B	B	B	B	B	B	B	B	B
	②集会所や駐車場及び、敷地の植栽等が適切に管理されているか	B	B	B	B	B	B	B	B	B

区分	評価項目	評価のポイント	保全協会(1)	東急(1)	市住供(1)	保全協会(2)	保全協会(3)	東急(2)	大成	市住供(2)
Ⅶ. 独自の取組 独自の取組については、災害時の泊り体制を想定した備蓄、防災セミナーの開催、自治会活動への積極的支援、指定管理者間の情報交換や研修会の推進などの取組が見受けられた。 今後も入居者対応の最前線を担う指定管理者として創意工夫した取組の展開を進めてほしい。										
1. アピールポイント										
① I～Ⅵの評価項目では評価しきれなかった事項（事務所独自の工夫など）や改善点について			B	B	A	B	B	A	B	A

6 評価経過

日 時	内 容
平成 29 年 6 月 7 日 第 1 回委員会	・ 委員長の選任 ・ 評価方法等検討
平成 29 年 7 月～	・ 入居者アンケート ・ 資料の収集・分析（事業計画書、経理資料、入居者対応記録、各種マニュアルなど）
平成 29 年 8 月 9 日 第 2 回委員会	・ 評価方法の決定
平成 29 年 8 月～	・ 指定管理者自己評価
平成 29 年 11 月 14 日 第 3 回委員会	・ 指定管理者の評価（採点）
平成 30 年 1 月 30 日 第 4 回委員会	・ 評価結果のまとめ（評価報告書）

7 指定管理者制度について

各社とも使用料収納において高い収納率を維持しており、更なる向上も期待できる状況は高く評価できる。収納率の向上には滞納の初期段階の対策が重要であるが、指定管理者制度の導入により、入居者との距離がより近くなり初期滞納対策が徹底された。指定管理者間の競争心理も働き、より良い結果に繋がっていると思われ、指定管理者制度がうまく機能している。

また、指定管理者各社が課題や対応手法を共有したり、合同で地域ケアプラザや精神生活支援センターなどと勉強会や意見交換会を実施するなど、指定管理者が一体となって住宅管理のレベルの向上を図るといった取組も進められている。

さらに、ご高齢の方や障害をお持ちの方、日本語が不自由な方への対応として、独自の取組を行っている指定管理者もあり、指定管理者制度を本格導入した効果が現れてきている。

こうしたことが、今後も継続・発展していくよう、引き続き指定管理者制度を維持していくことが望ましいと考える。

一方、指定管理者制度を維持していくうえでは、次の点に留意してほしい。現在、指定管理者制度の導入により 8 地域 4 社体制となっているが、各社・各事務所において、入居者サービスや使用料滞納者への納付指導、住宅や設備の

維持管理等の、住宅管理の基本的な部分について統一的な取扱いが図られることも市営住宅の公平性の観点から重要である。毎月定例で開催される指定管理者連絡会や、担当者会議等により、情報の共有化や横の連携が取れており、業務執行における統一的な取扱いに関して特段の問題は生じていない。こうした情報の共有化や指定管理者同士の連携が今後も維持されるよう、市も積極的に協力しながら取組を継続してほしい。

また、市営住宅においては、高齢化の進行や入居者ニーズの多様化などが更に進むことが予想され、入居者対応の最前線を担う指定管理者には、地域ケアプラザなどの他機関との連携強化や、個々の状況に応じたきめ細かな対応が期待される。そのためには、これまでの手法にとらわれない新たな取組へのチャレンジも必要である。指定管理者制度導入の効果が、入居者サービスの向上につながるよう、指定管理者と市は協力して、業務改善等に継続的に取り組んでほしい。

I 自己評価結果

自己評価の判断基準については、以下とおりである。

- ◎:優れている
- :できている
- △:一部できている
- ×:できていない

区分	評価項目	評価のポイント	指定管理者名(※)						
		自己評価項目	保全協会(1)	東急(1)	市住供(1)	保全協会(2)	保全協会(3)	東急(2)	大成
I. 人員体制・収支状況									
	1. 人員体制								
	①職員の配置状況は適切か								
	1 各業務に対し、必要な職員を配置している	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
	2 各職員が他の職員をフォローする体制が整っている	◎	○	◎	◎	◎	◎	○	◎
	②入居者に対する職員の接客マナーは適切か								
	1 挨拶や対応の際の言葉づかいや態度が親切・丁寧でわかりやすい	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
	2 電話の対応の際、事務所名及び職員名を名乗っている	◎	○	◎	◎	◎	○	△	◎
	3 電話の対応の際の言葉づかいや態度が親切・丁寧でわかりやすい	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
	2. 収支状況								
	①指定管理料の収支状況等について問題はないか								
	1 指定管理料の収支状況、執行実績等が適正である	◎	○	◎	○	◎	○	○	◎
	2 出納帳等の経理書類が適正に作成されていることを組織的に確認できている	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
	3 法人としての財務状況が健全である	◎	○	◎	◎	◎	○	◎	◎

II. 情報管理・法令遵守								
1. コンプライアンス、住民への配慮								
①法令を遵守した管理運営を行うための体制が整っているか								
1 コンプライアンスに関する研修を実施している	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
2 事務処理ミス等を起こした際に、職員間で情報の共有がなされ、再発が防止できる体制が整っている	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
②人権擁護のための取組がなされているか								
1 職員の人権擁護の理解を深める取組を行っている	◎	◎	◎	◎	◎	◎	△	◎
2 住民のプライバシー保護のための取組を行っている	◎	○	◎	◎	◎	○	△	◎
2. 情報管理								
①個人情報の保護、情報漏洩事故防止に対する体制の構築・取組を行っているか								
1 情報漏洩事故防止のマニュアル等が整備されている	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
2 システムデータ保護対策を行っている	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
3 年度協定における個人情報取扱特記事項を順守している	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
III. 事故・災害の対応								
1. 緊急対応								
①災害発生時の緊急対応が適切に行われているか								
1 事故や災害など緊急時の対応責任者が明確になっている	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
2 事故や災害発生時の連絡体制を確保している	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
3 事故や災害時の対応について研修等を実施している	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
4 夜間や休日の緊急時に速やかな対応がとられているか	◎	○	◎	◎	◎	○	◎	◎
②事故・災害発生後に、適切に報告をしているか								
1 事故・災害の状況・経過等が適切に記録されている	◎	○	○	◎	◎	○	○	○
2 事故や災害などの発生後、速やかに報告されている	◎	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎
2. 防災の取組								
①防災対策としてどのような取組を実施しているか								
1 避難訓練や防災訓練を定期的実施している	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○	◎

IV. 納付指導・トラブル対応

1. 使用料徴収への取組								
①使用料徴収を適切に行っているか								
1 納入通知書が適正に送付されている	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
2 現金収納事務が適正に執行されている	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
②滞納者への対応等が適切に行われているか								
1 適切な納付指導が行われている	◎	○	◎	◎	◎	◎	○	◎
2 督促状の送付が適正に行われている	◎	○	◎	◎	◎	◎	○	◎
3 収納率が向上している	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○	◎
2. トラブル対応								
①入居者の意見や苦情に対して、適切な対応を行っているか								
1 苦情トラブル等に対して、マニュアル等が整備されている	◎	○	○	◎	◎	○	△	○
2 苦情への対応手順等について、職員が把握し、対応記録を残している	◎	○	◎	◎	◎	○	△	◎
3 入居者が苦情や意見等で訪れた際、匿名性が守られるような場所が確保されている	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
4 入居者マナー向上のためのポスター、チラシ等を作成し、入居者への啓発活動を実施している	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎

V. 入居者サービス

1. 入居者サービス								
①入居者が快適に住まえるようなサービス向上に取り組んでいるか								
1 一定のサービス水準を維持するため、業務マニュアル等が整備されている	◎	○	○	◎	◎	○	○	○
2 事務所のバリアフリー化に取り組んでいる	◎	○	◎	○	◎	○	◎	◎
3 高齢者・障害者・外国語使用者などに関する取組を実施している	◎	○	◎	◎	◎	○	△	◎
4 その他、事務所独自の工夫でサービス向上の何らかの取組を実施している	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○	◎

VI. 整備・修繕								
1. 住宅・施設の維持管理								
①住宅及び設備（給排水、エレベータ等）が適切に管理されているか								
1 横浜市との取り決めのとおりの管理が行われている	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
2 修繕等が適切に行われ、処理されている	◎	○	◎	◎	◎	○	×	◎
②集会所や駐車場及び、敷地の植栽等が適切に管理されているか								
1 横浜市との取り決めのとおりの管理が行われている	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
2 修繕や植栽管理等が適切に行われ、処理されている	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎
VII. 独自の取組								
1. アピールポイント								
① I～VIの評価項目では評価しきれなかった事項（事務所独自の工夫など）や改善点について								
1 他の指定管理者も参考とすべき、優れた取組として評価できる	◎	○	◎	◎	◎	◎	△	◎

(※) 指定管理者名は略称を用いています。正式名称は下記の通りです。

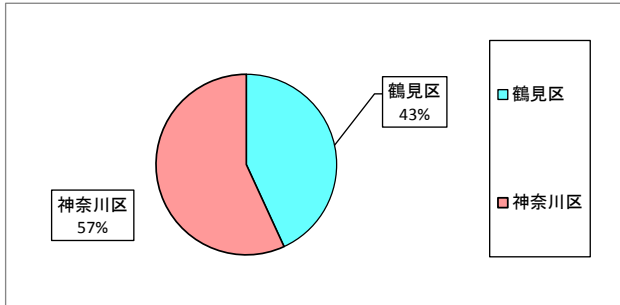
保全協会(1)	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 横浜中サービスセンター（鶴見区・神奈川区）
東急(1)	株式会社東急コミュニティー 関内事務所（西区・中区・南区・保土ヶ谷区）
市住供(1)	横浜市住宅供給公社 野庭事務所（港南区・戸塚区）
保全協会(2)	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 横浜北サービスセンター（旭区）
保全協会(3)	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 横浜南サービスセンター（磯子区・金沢区・栄区）
東急(2)	株式会社東急コミュニティー 中川事務所（港北区・青葉区・都筑区）
大成	大成有楽不動産株式会社 十日市場事務所（緑区）
市住供(2)	横浜市住宅供給公社 三ツ境事務所（泉区・瀬谷区）

Ⅱ アンケート結果

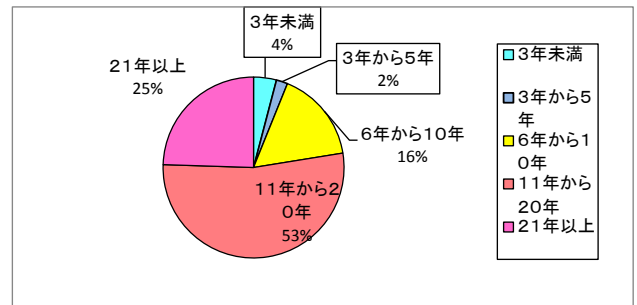
アンケートまとめ(一般社団法人かながわ土地建物保全協会 横浜中サービスセンター)

【1 お住いの市営住宅及び、居住歴をお知らせください】

■ 居住区

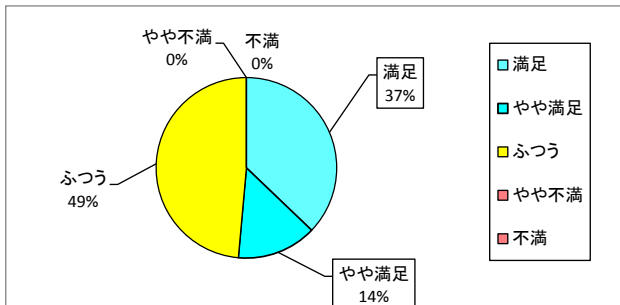


■ 居住歴

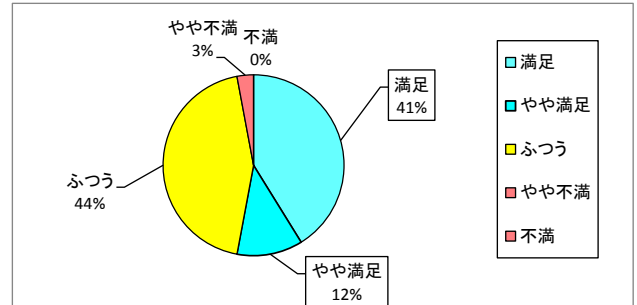


【2 事務所に直接対面したことがある方に伺います】

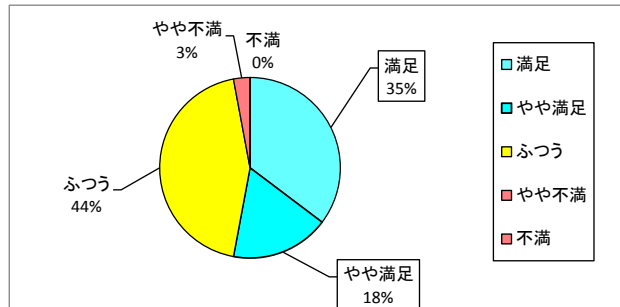
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



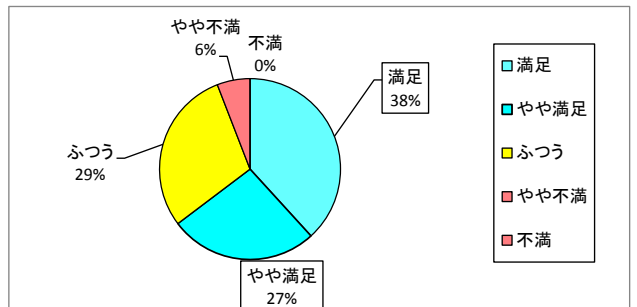
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■ 問3 情報はわかりやすかったですか。

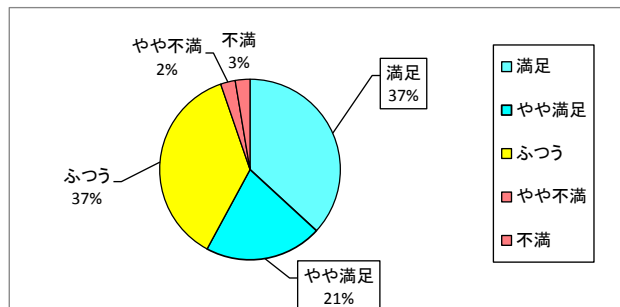


■ 問4 対応は適切でしたか。

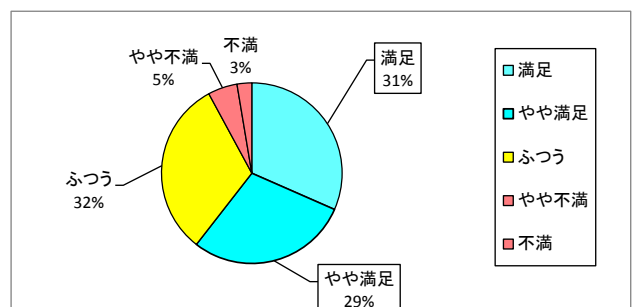


【3 事務所に電話連絡したことがある方に伺います】

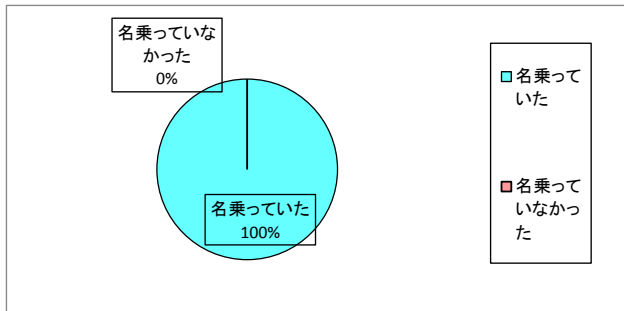
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



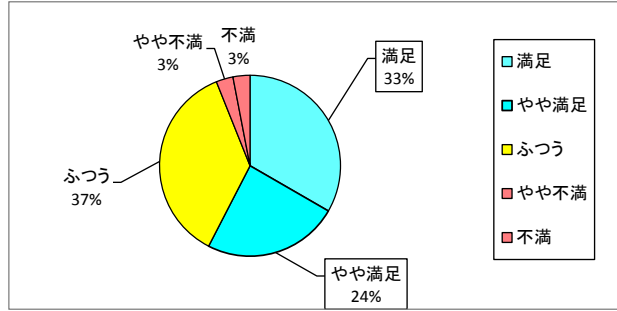
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■問3 事務所名及び、名前を名乗っていましたか。

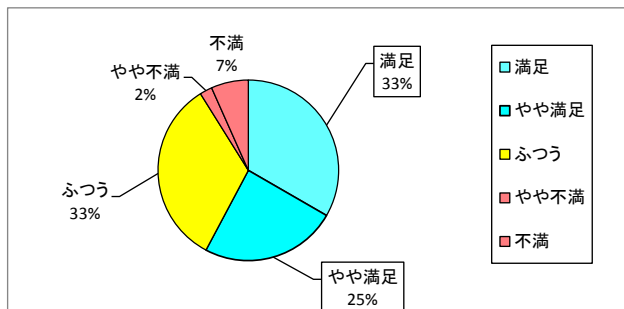


■問4 対応は適切でしたか。

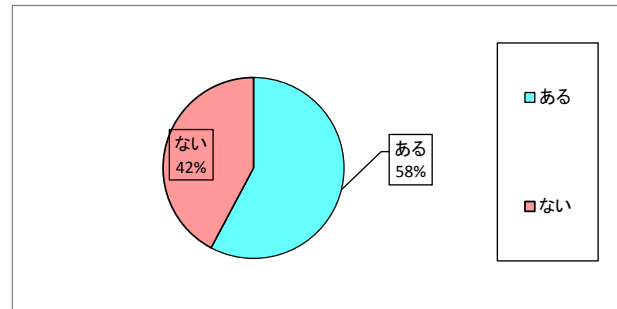


【4 お住まいの住環境の管理修繕について伺います。】

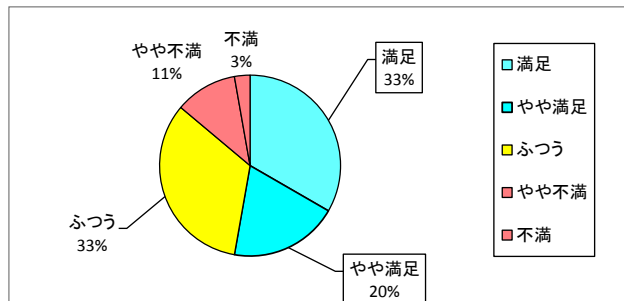
■問1 お住まいの住宅の共用部分(廊下、エレベーター等)は安全に利用ができますか。



■問2 お住まいの住宅の修理・修繕を依頼したことはありますか。

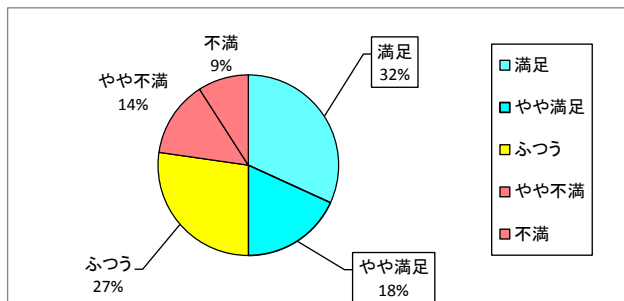


■問3 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。

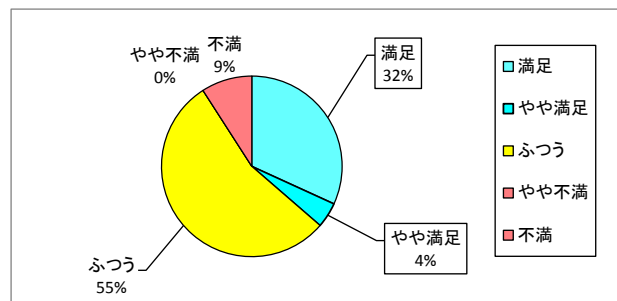


【5 夜間・休日等の緊急対応を依頼した方に伺います】

■問1 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。



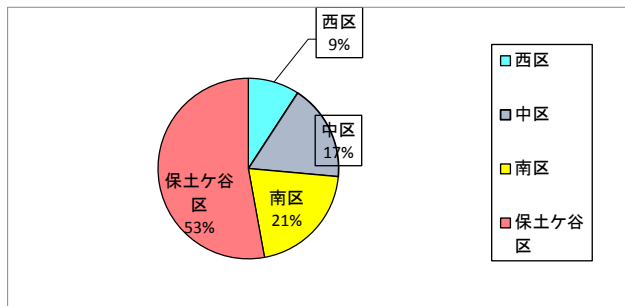
■問2 対応は適切でしたか。



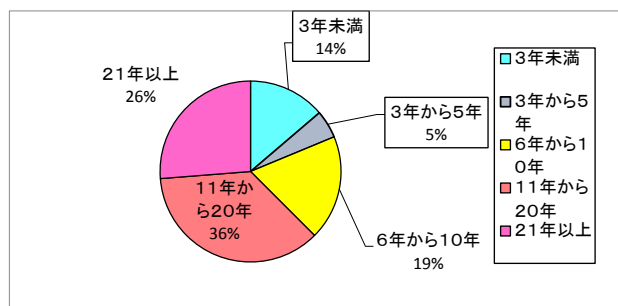
アンケートまとめ(東急コミュニティー株式会社 関内事務所)

【1 お住いの市営住宅及び、居住歴をお知らせください】

■ 居住区

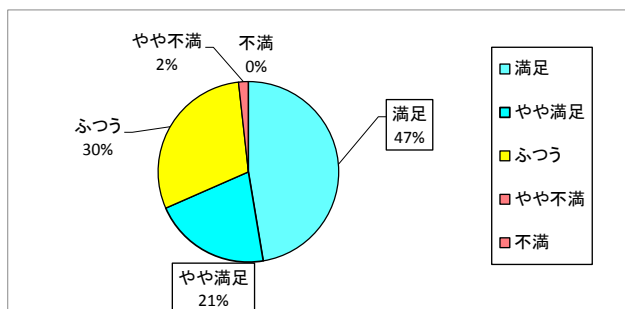


■ 居住歴

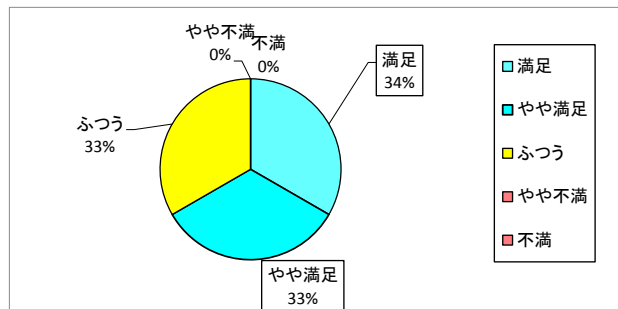


【2 事務所に直接対面したことがある方に伺います】

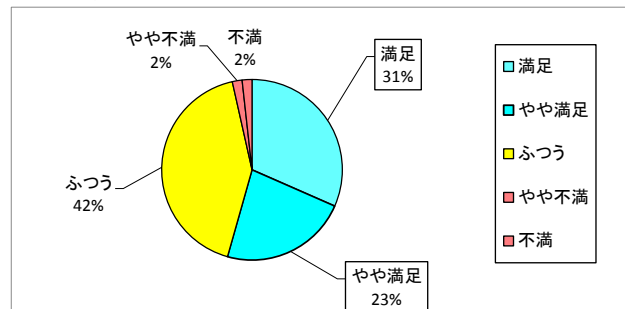
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



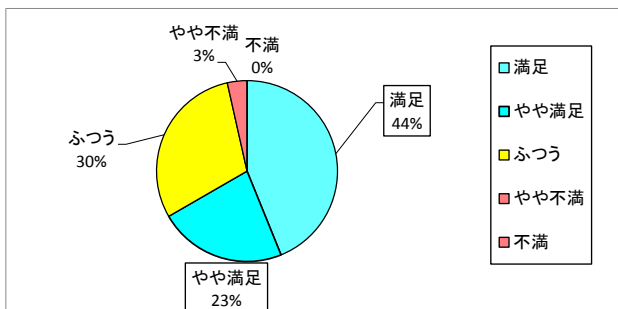
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■ 問3 情報はわかりやすかったですか。

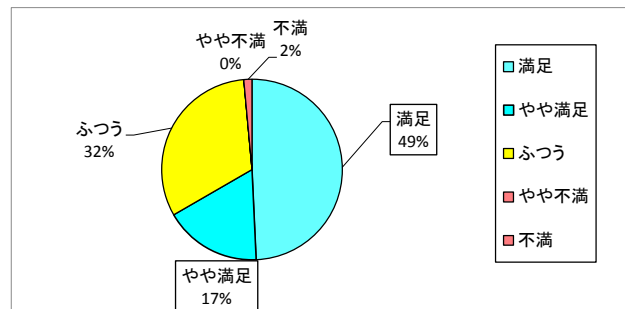


■ 問4 対応は適切でしたか。

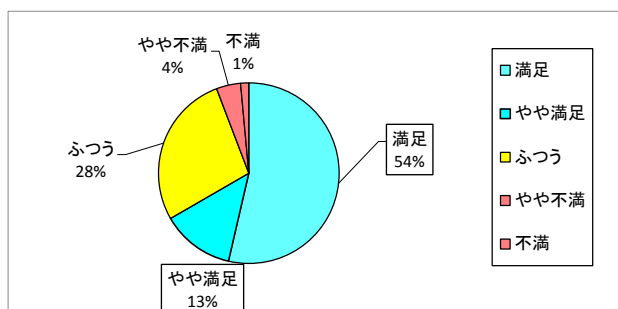


【3 事務所に電話連絡したことがある方に伺います】

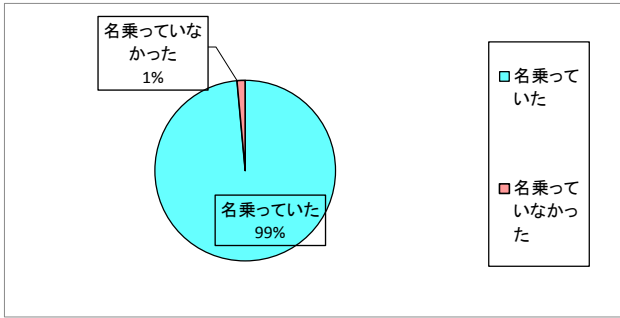
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



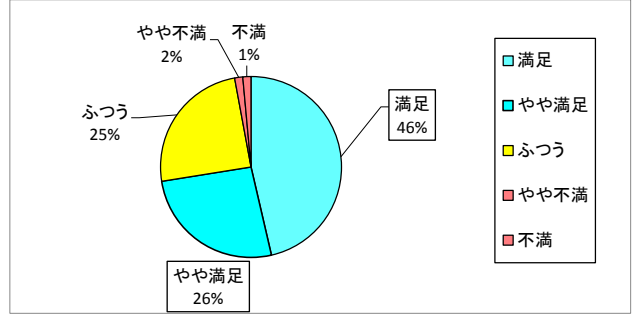
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■問3 事務所名及び、名前を名乗っていましたか。

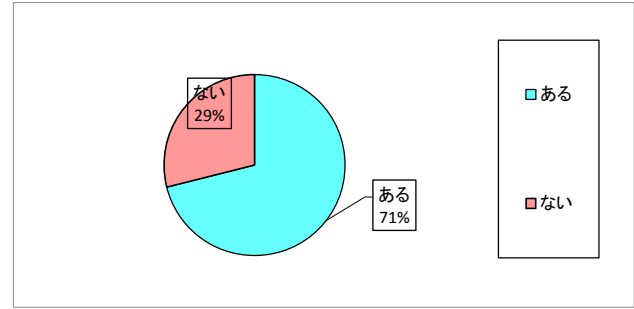
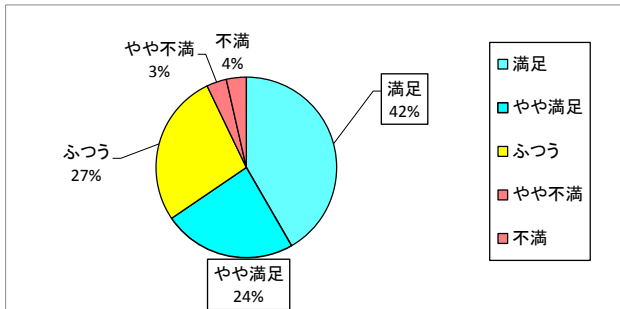


■問4 対応は適切でしたか。

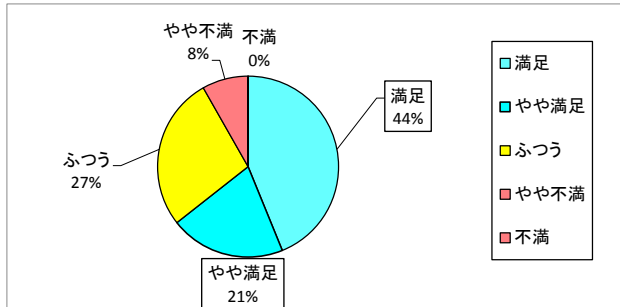


【4 お住まいの住環境の管理修繕について伺います。】

■問1 お住まいの住宅の共用部分(廊下、エレベーター等)は安全に利用ができますか。 ■問2 お住まいの住宅の修理・修繕を依頼したことはありますか。

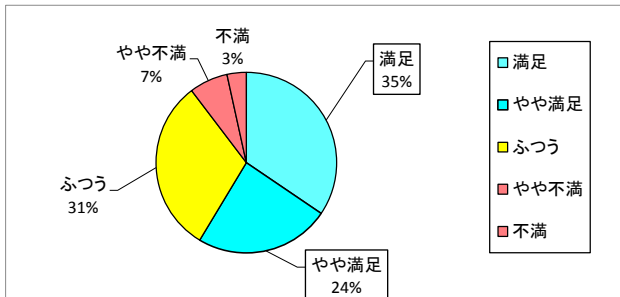


■問3 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。

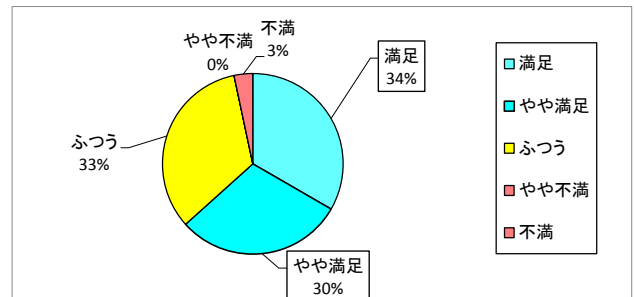


【5 夜間・休日等の緊急対応を依頼した方に伺います】

■問1 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。



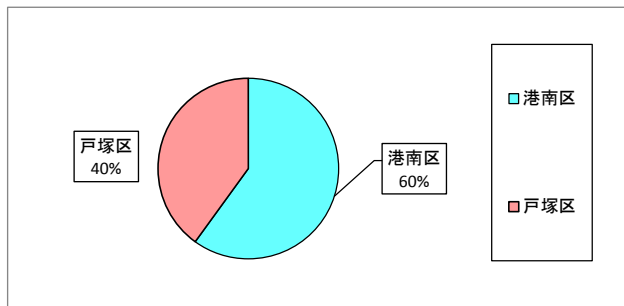
■問2 対応は適切でしたか。



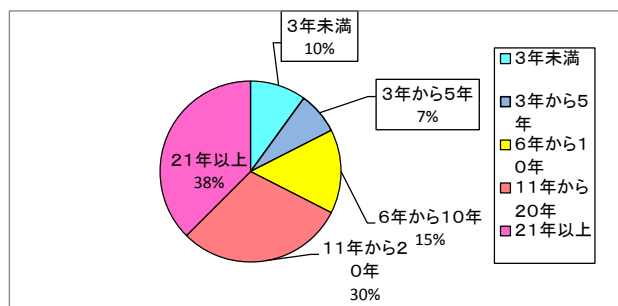
アンケートまとめ(横浜市住宅供給公社 野庭事務所)

【1 お住いの市営住宅及び、居住歴をお知らせください】

■ 居住区

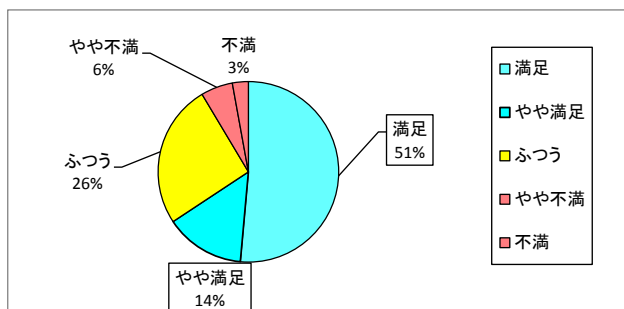


■ 居住歴

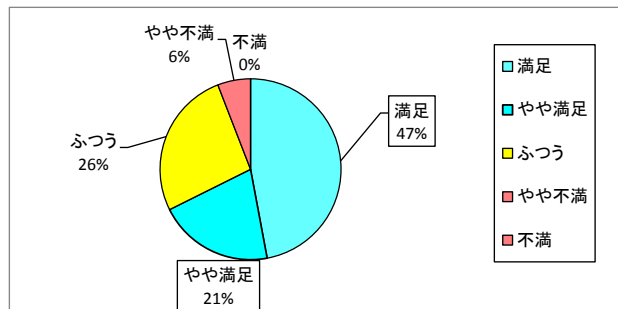


【2 事務所に直接対面したことがある方に伺います】

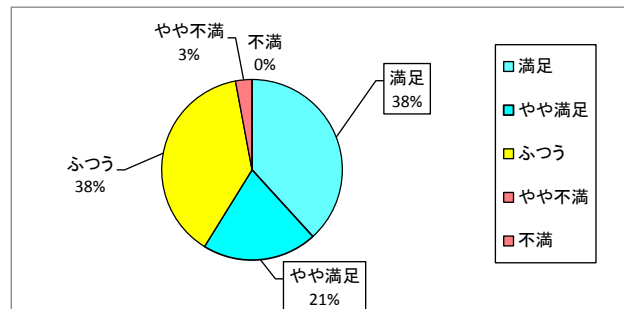
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



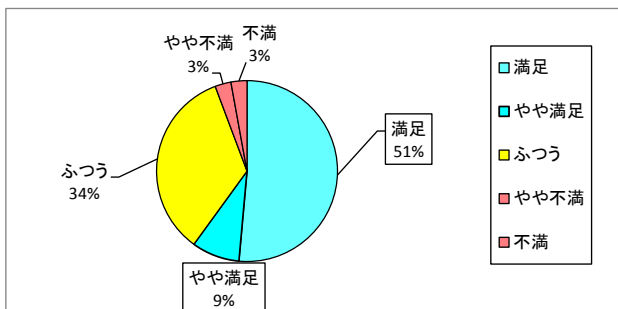
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■ 問3 情報はわかりやすかったですか。

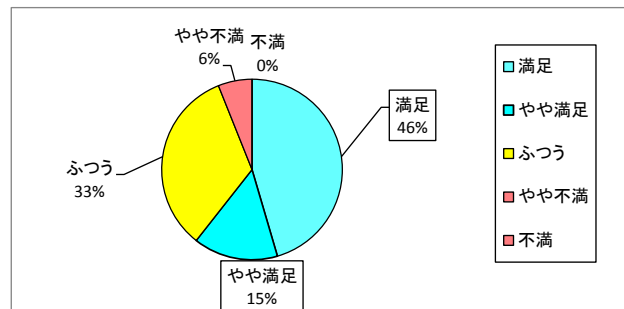


■ 問4 対応は適切でしたか。

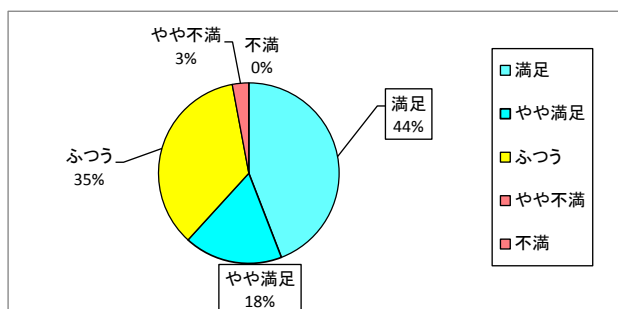


【3 事務所に電話連絡したことがある方に伺います】

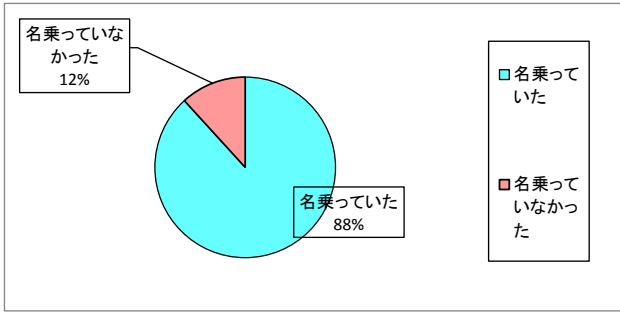
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



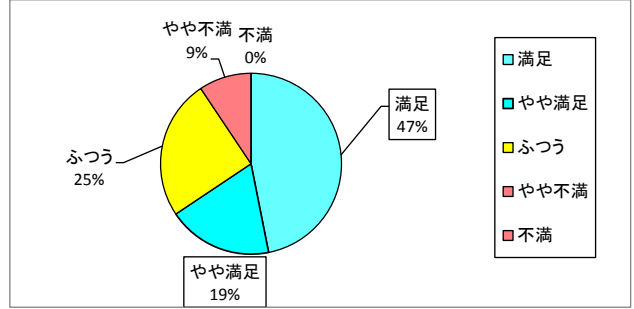
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■問3 事務所名及び、名前を名乗っていましたか。

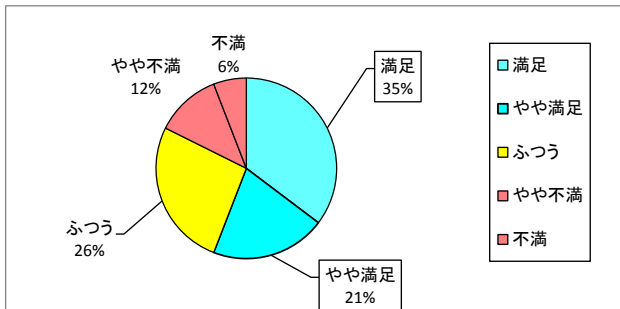


■問4 対応は適切でしたか。

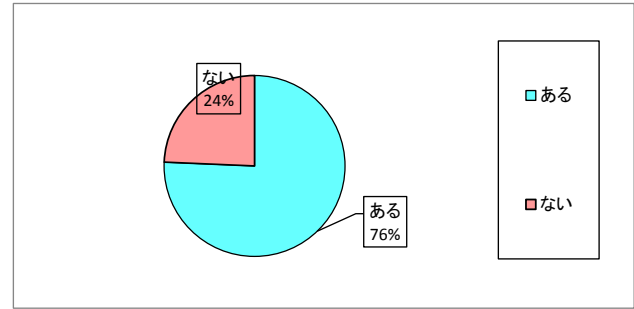


【4 お住まいの住環境の管理修繕について伺います。】

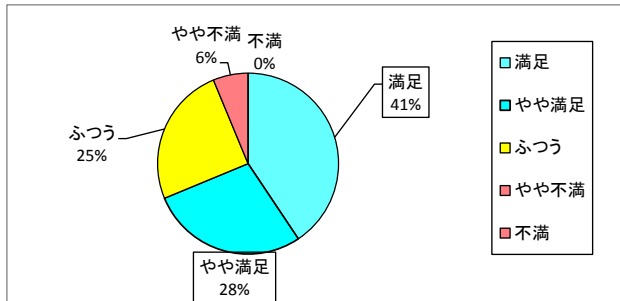
■問1 お住まいの住宅の共用部分(廊下、エレベーター等)は安全に利用ができますか。



■問2 お住まいの住宅の修理・修繕を依頼したことはありますか。

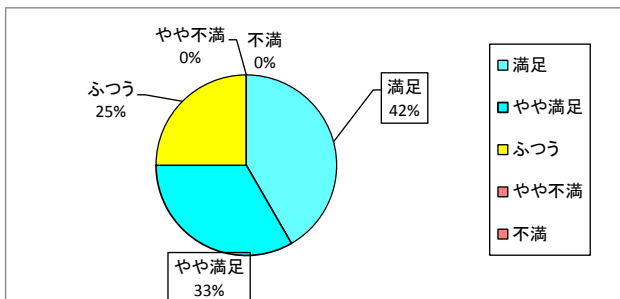


■問3 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。

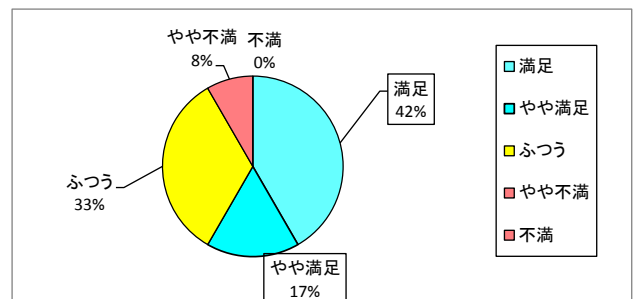


【5 夜間・休日等の緊急対応を依頼した方に伺います】

■問1 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。



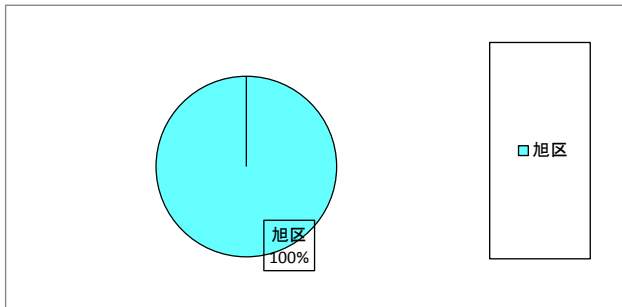
■問2 対応は適切でしたか。



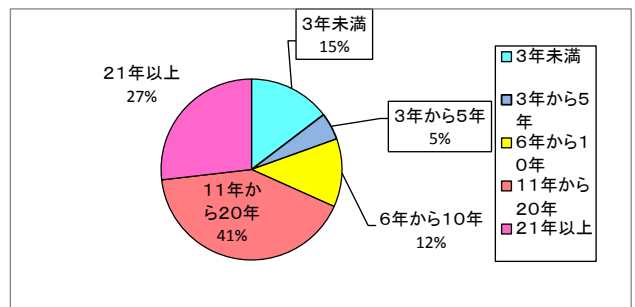
アンケートまとめ(一般社団法人かながわ土地建物保全協会 横浜北サービスセンター)

【1 お住いの市営住宅及び、居住歴をお知らせください】

■ 居住区

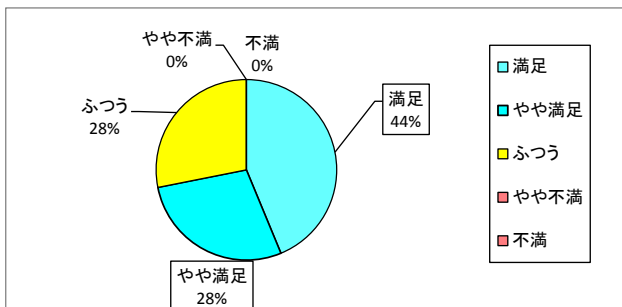


■ 居住歴

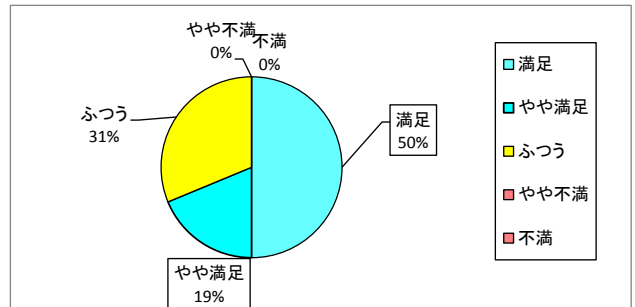


【2 事務所に直接対面したことがある方に伺います】

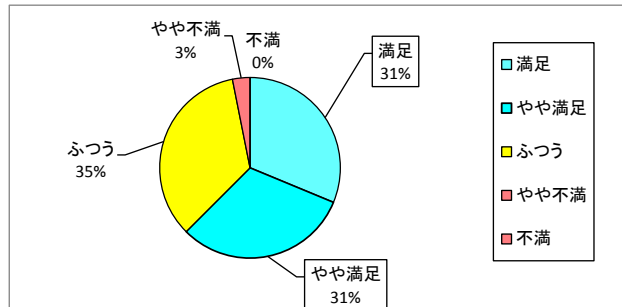
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



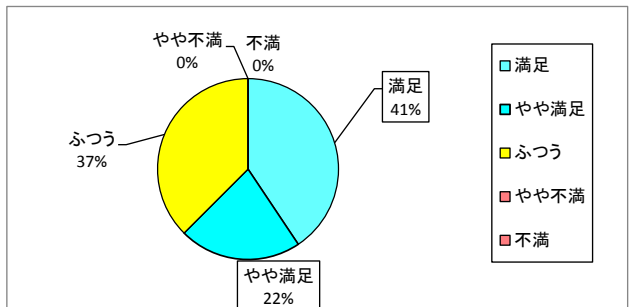
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■ 問3 情報はわかりやすかったですか。

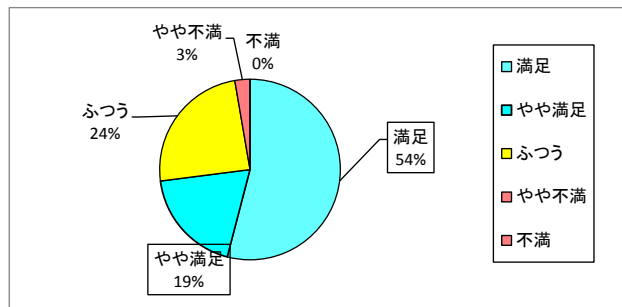


■ 問4 対応は適切でしたか。

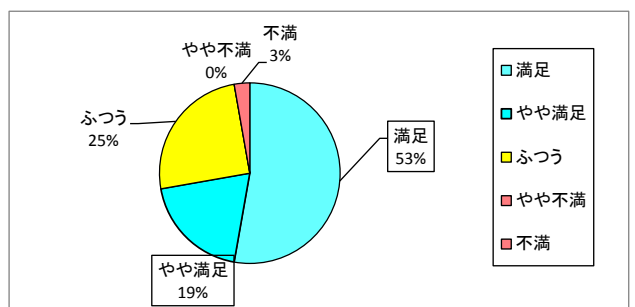


【3 事務所に電話連絡したことがある方に伺います】

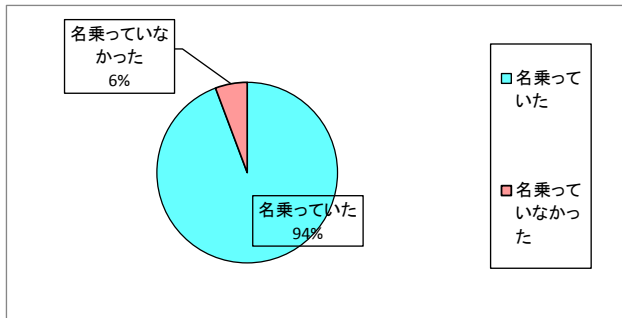
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



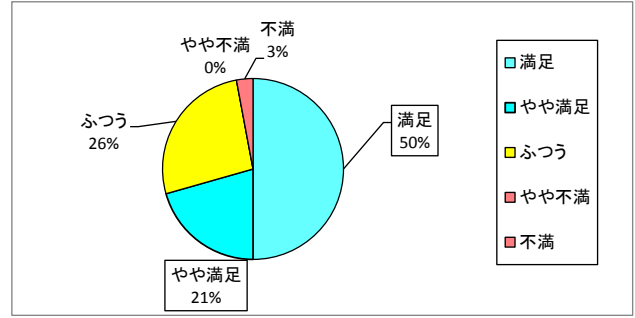
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■問3 事務所名及び、名前を名乗っていましたか。

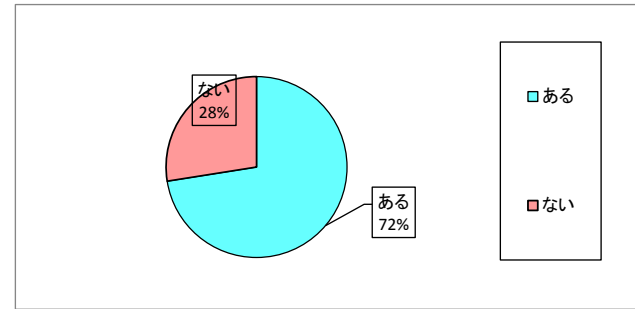
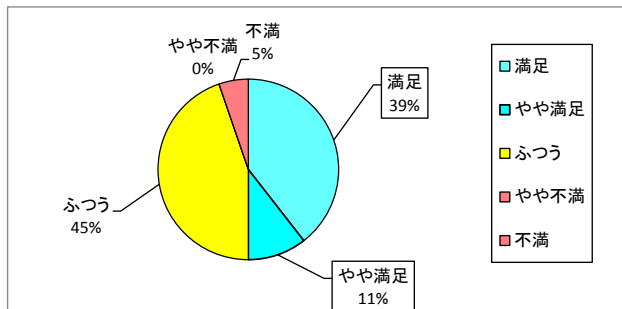


■問4 対応は適切でしたか。

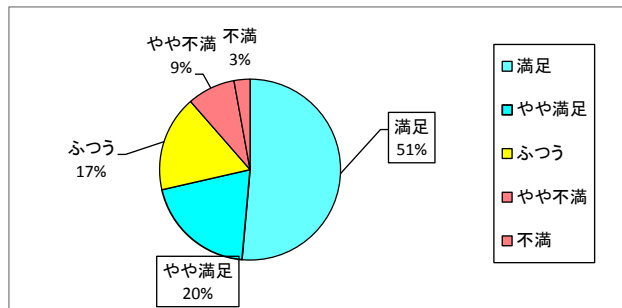


【4 お住まいの住環境の管理修繕について伺います。】

■問1 お住まいの住宅の共用部分(廊下、エレベーター等)は安全に利用ができますか。 ■問2 お住まいの住宅の修理・修繕を依頼したことはありますか。

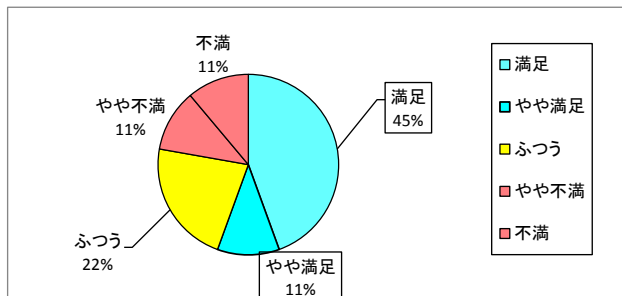


■問3 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。

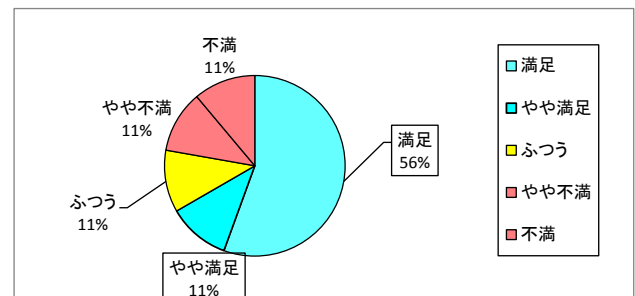


【5 夜間・休日等の緊急対応を依頼した方に伺います】

■問1 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。



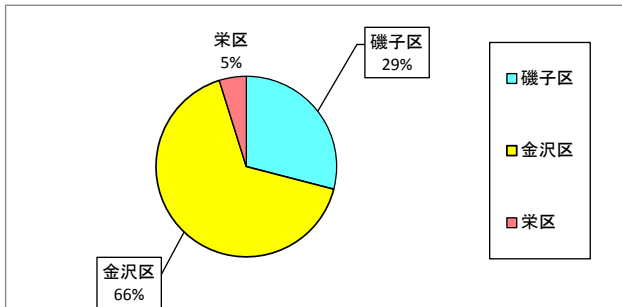
■問2 対応は適切でしたか。



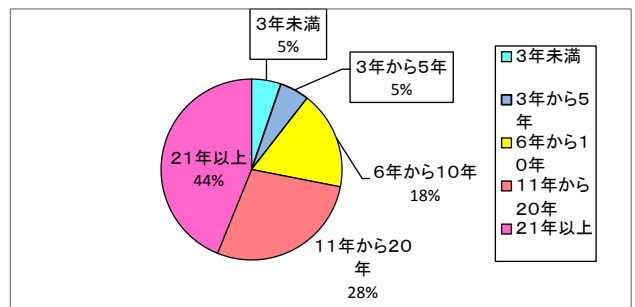
アンケートまとめ(一般社団法人かながわ土地建物保全協会 横浜南サービスセンター)

【1 お住いの市営住宅及び、居住歴をお知らせください】

■ 居住区

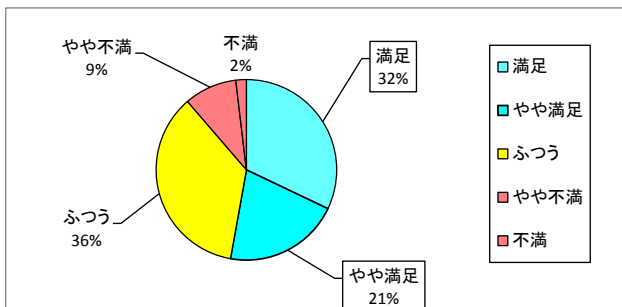


■ 居住歴

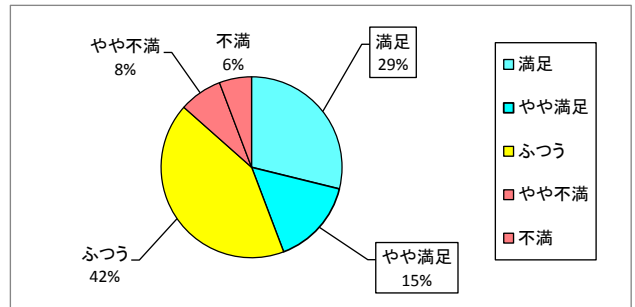


【2 事務所に直接対面したことがある方に伺います】

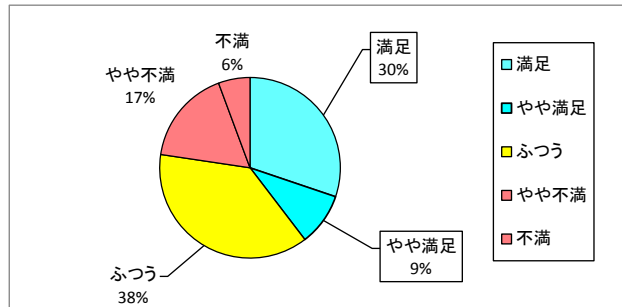
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



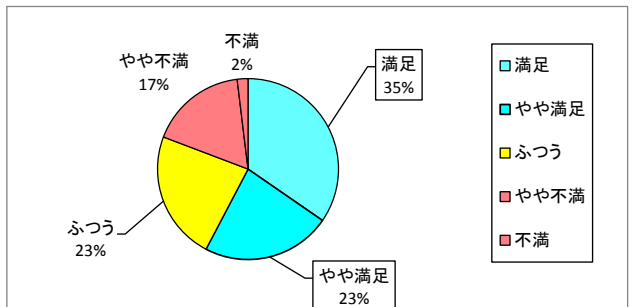
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■ 問3 情報はわかりやすかったですか。

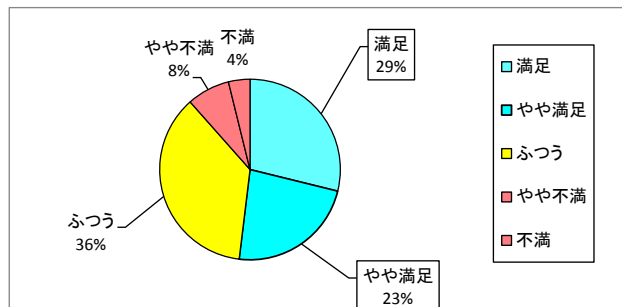


■ 問4 対応は適切でしたか。

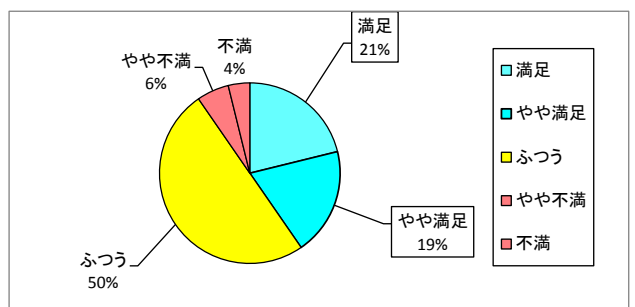


【3 事務所に電話連絡したことがある方に伺います】

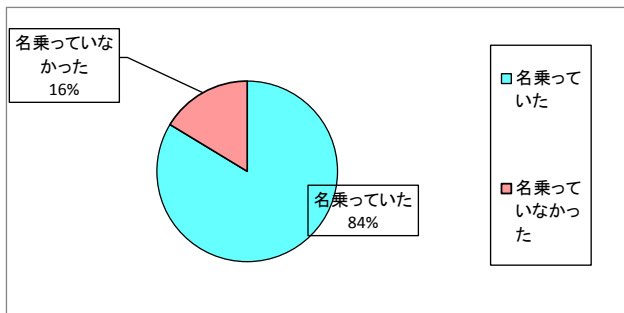
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



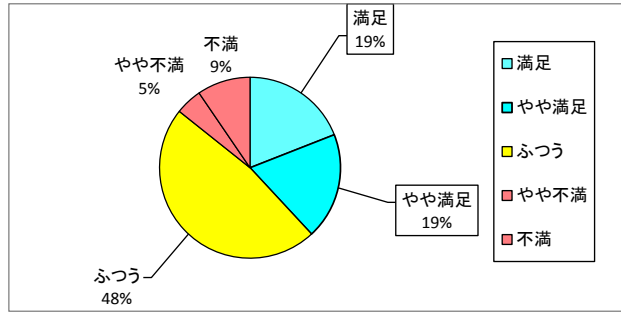
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■問3 事務所名及び、名前を名乗っていましたか。

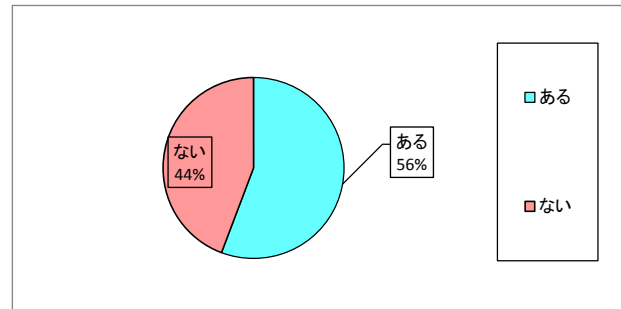
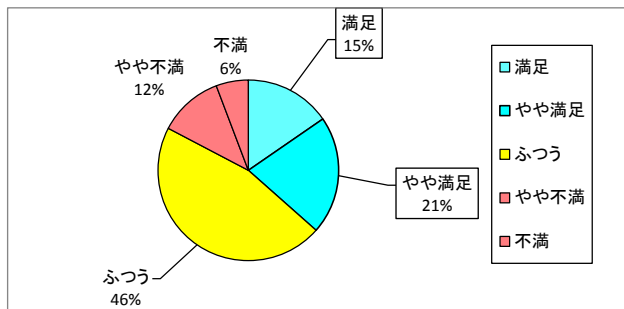


■問4 対応は適切でしたか。

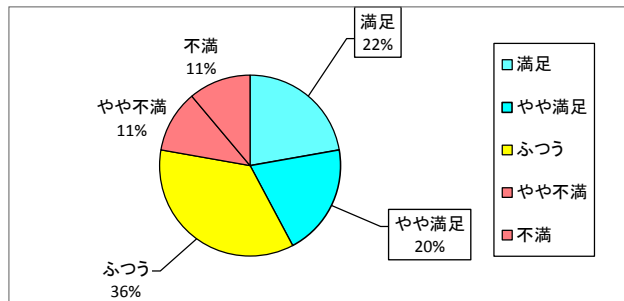


【4 お住まいの住環境の管理修繕について伺います。】

■問1 お住まいの住宅の共用部分(廊下、エレベーター等)は安全に利用ができますか。 ■問2 お住まいの住宅の修理・修繕を依頼したことはありますか。

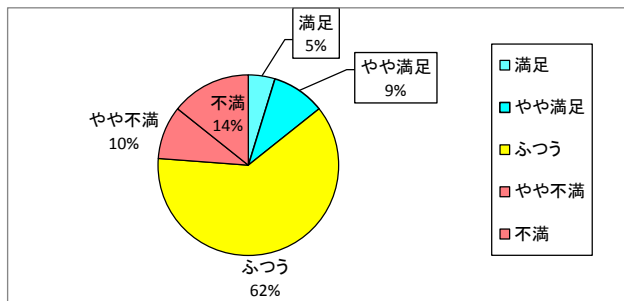


■問3 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。

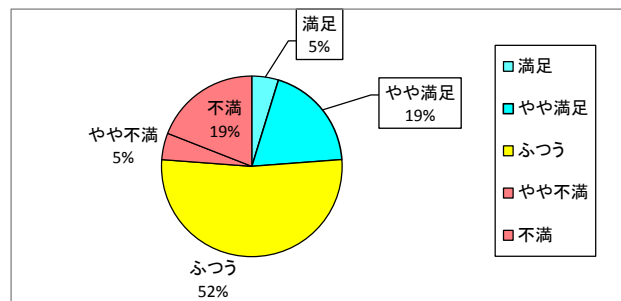


【5 夜間・休日等の緊急対応を依頼した方に伺います】

■問1 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。



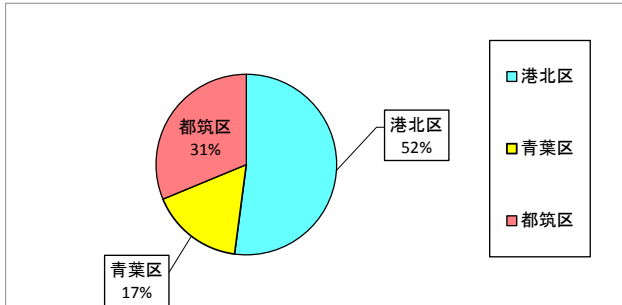
■問2 対応は適切でしたか。



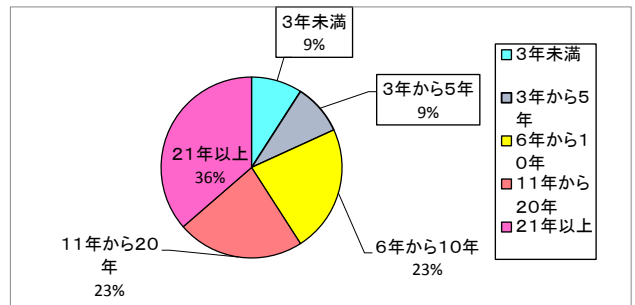
アンケートまとめ(東急コミュニティー株式会社 中川事務所)

【1 お住いの市営住宅及び、居住歴をお知らせください】

■ 居住区

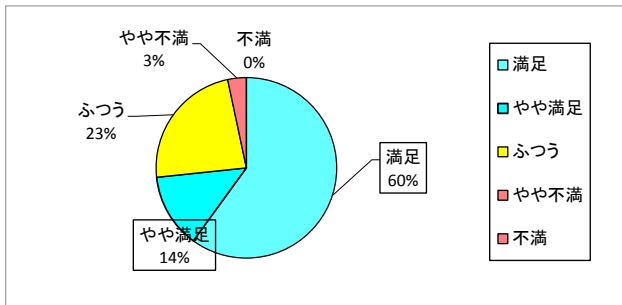


■ 居住歴

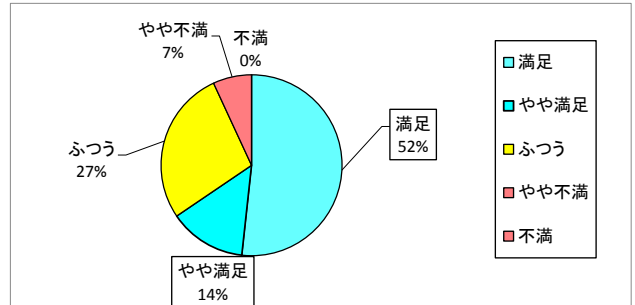


【2 事務所に直接対面したことがある方に伺います】

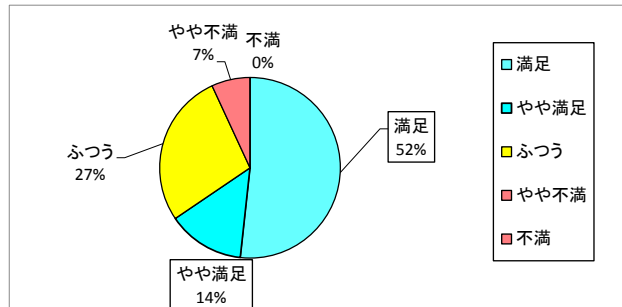
■問1 親切・丁寧な対応でしたか。



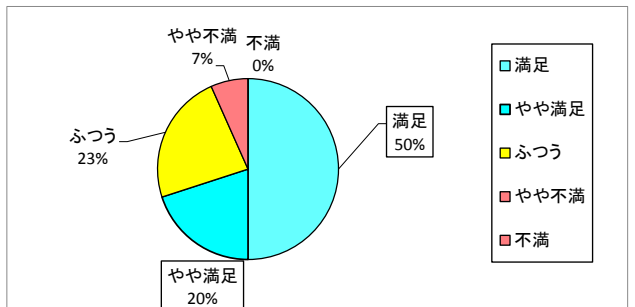
■問2 説明はわかりやすかったですか。



■問3 情報はわかりやすかったですか。

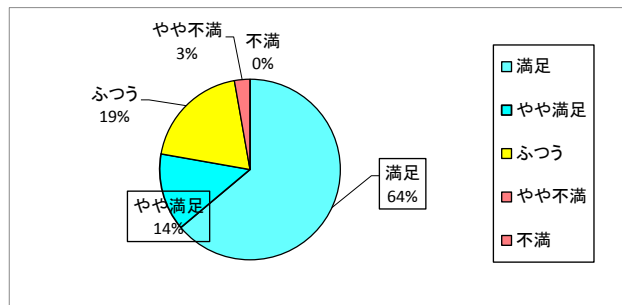


■問4 対応は適切でしたか。

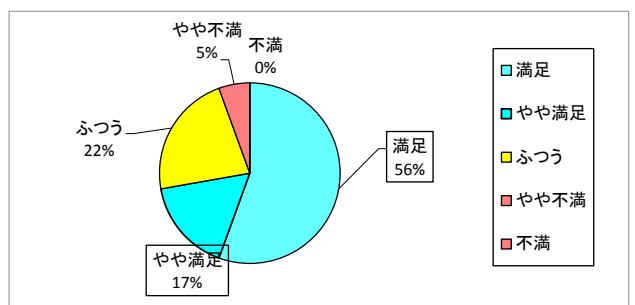


【3 事務所に電話連絡したことがある方に伺います】

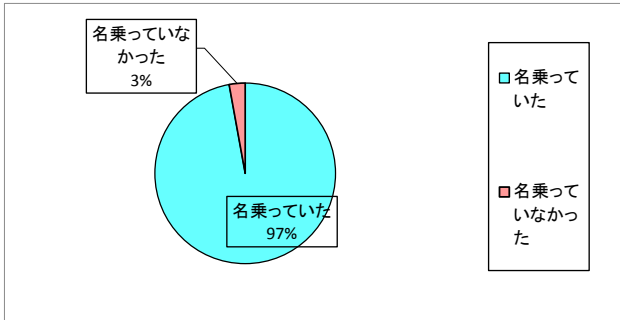
■問1 親切・丁寧な対応でしたか。



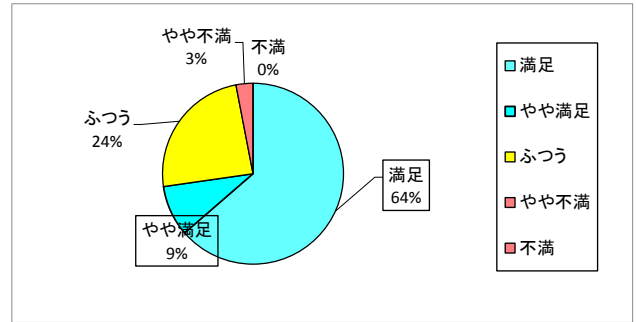
■問2 説明はわかりやすかったですか。



■問3 事務所名及び、名前を名乗っていましたか。

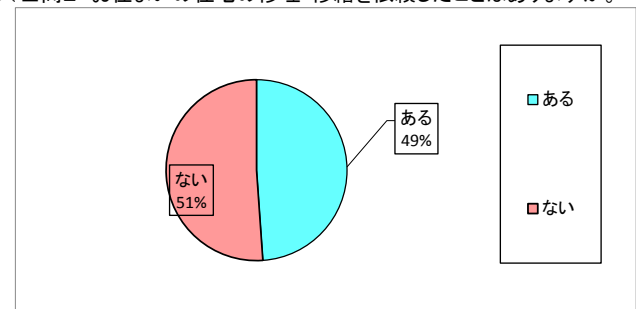
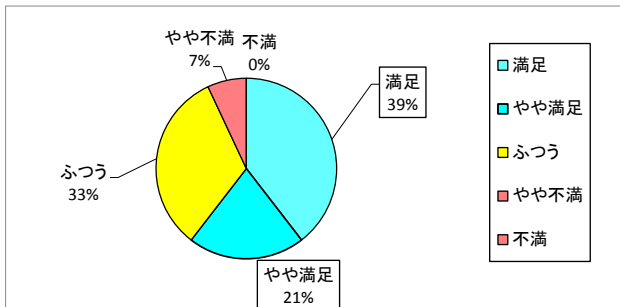


■問4 対応は適切でしたか。

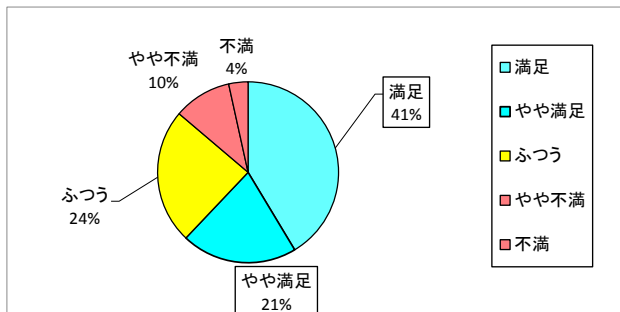


【4 お住まいの住環境の管理修繕について伺います。】

■問1 お住まいの住宅の共用部分（廊下、エレベーター等）は安全に利用ができますか。 ■問2 お住まいの住宅の修理・修繕を依頼したことはありますか。

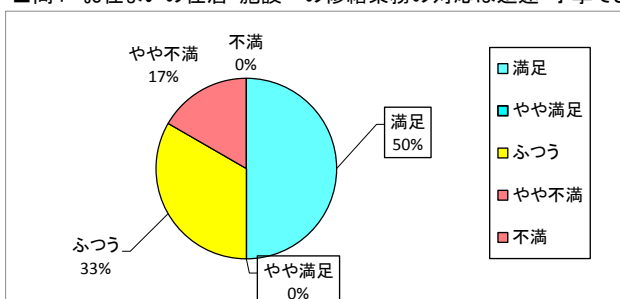


■問3 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。

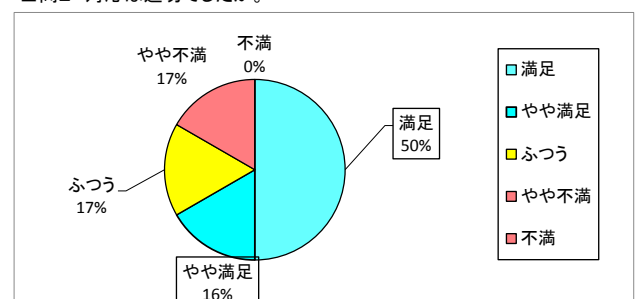


【5 夜間・休日等の緊急対応を依頼した方に伺います】

■問1 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。



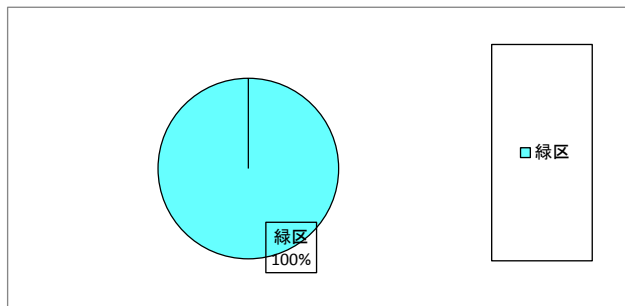
■問2 対応は適切でしたか。



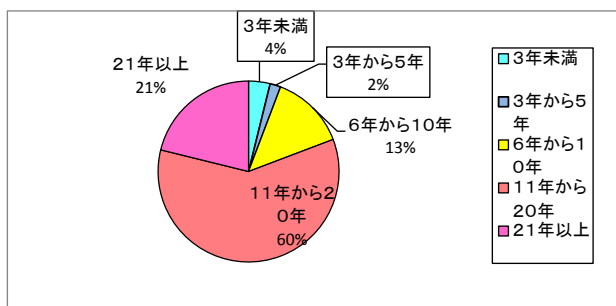
アンケートまとめ(大成有楽不動産株式会社 十日市場事務所)

【1 お住いの市営住宅及び、居住歴をお知らせください】

■ 居住区

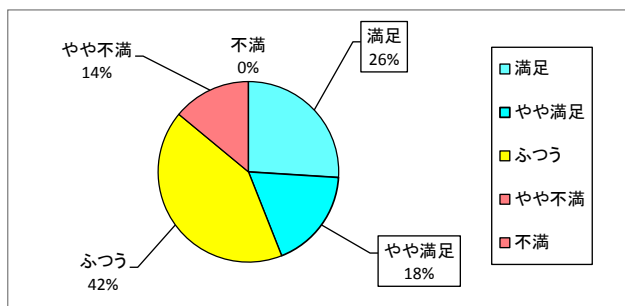


■ 居住歴

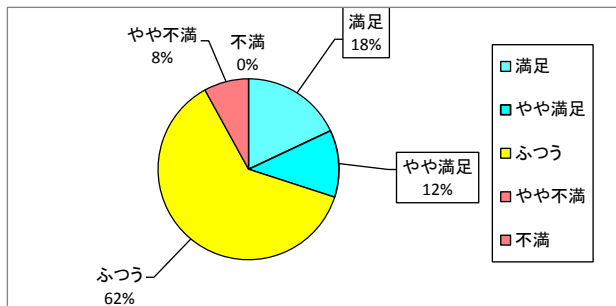


【2 事務所に直接対面したことがある方に伺います】

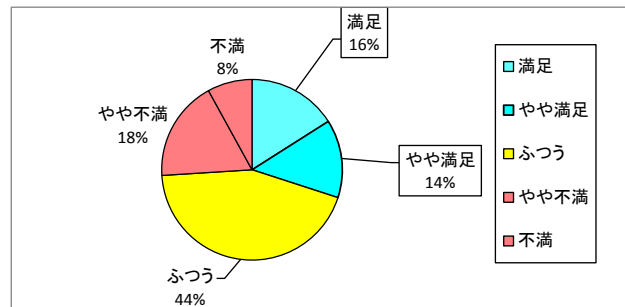
■問1 親切・丁寧な対応でしたか。



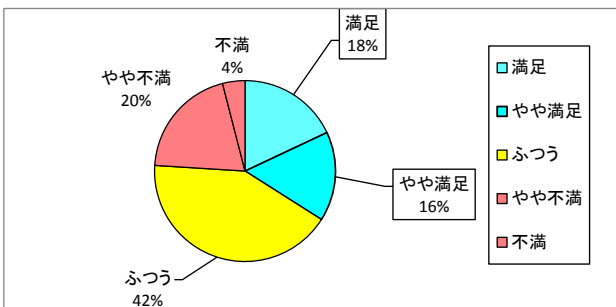
■問2 説明はわかりやすかったですか。



■問3 情報はわかりやすかったですか。

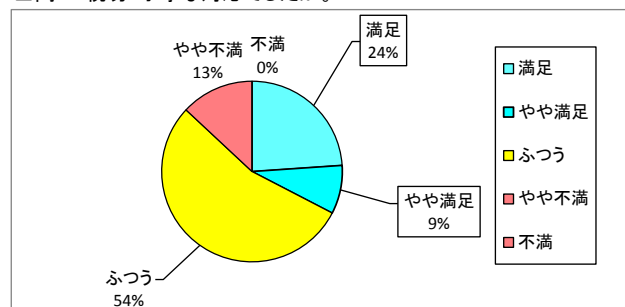


■問4 対応は適切でしたか。

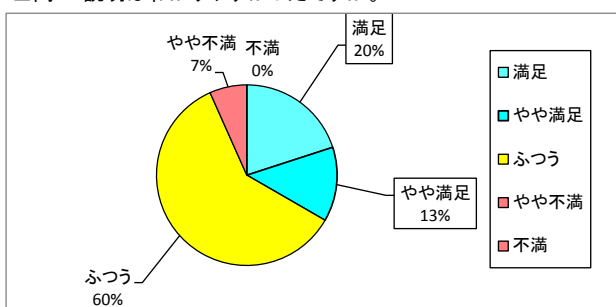


【3 事務所に電話連絡したことがある方に伺います】

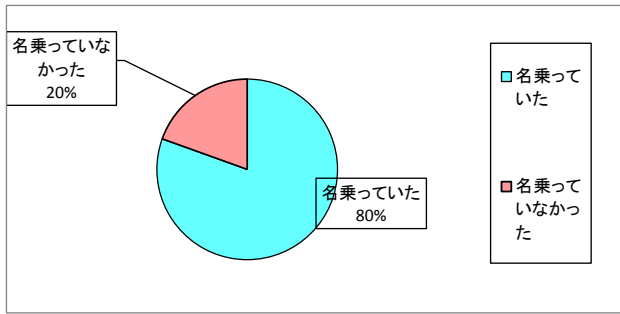
■問1 親切・丁寧な対応でしたか。



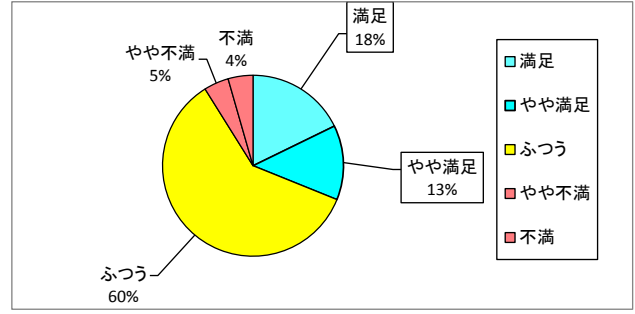
■問2 説明はわかりやすかったですか。



■問3 事務所名及び、名前を名乗っていましたか。

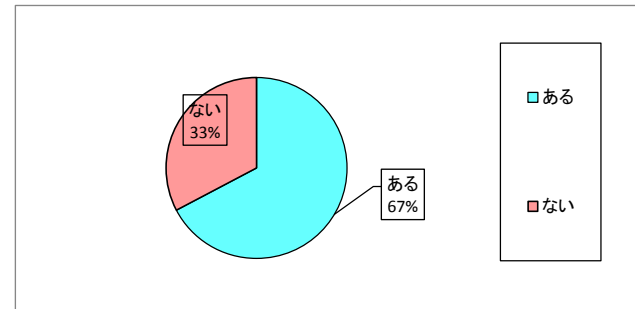
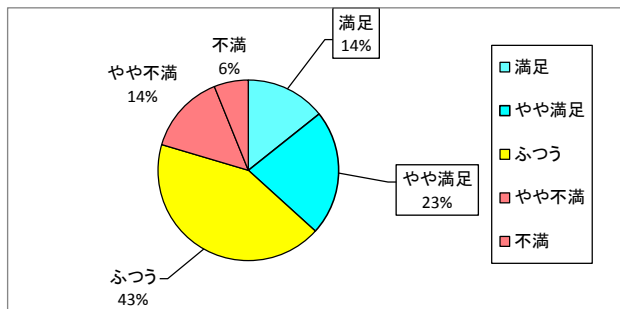


■問4 対応は適切でしたか。

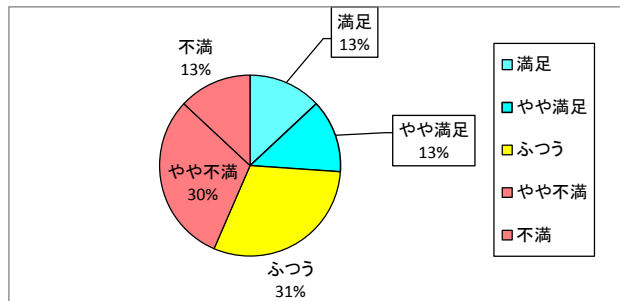


【4 お住まいの住環境の管理修繕について伺います。】

■問1 お住まいの住宅の共用部分(廊下、エレベーター等)は安全に利用ができますか。 ■問2 お住まいの住宅の修理・修繕を依頼したことはありますか。

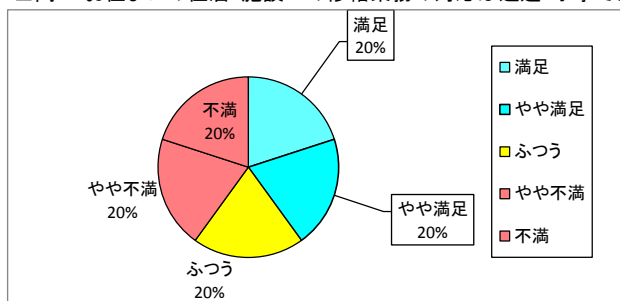


■問3 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。

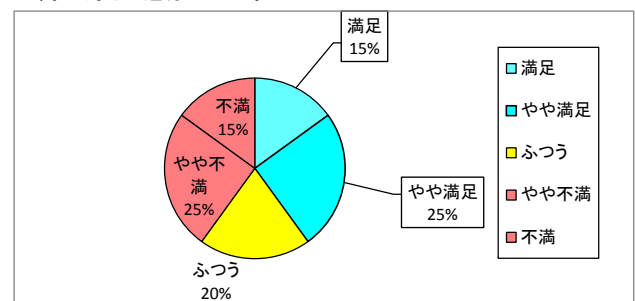


【5 夜間・休日等の緊急対応を依頼した方に伺います】

■問1 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。



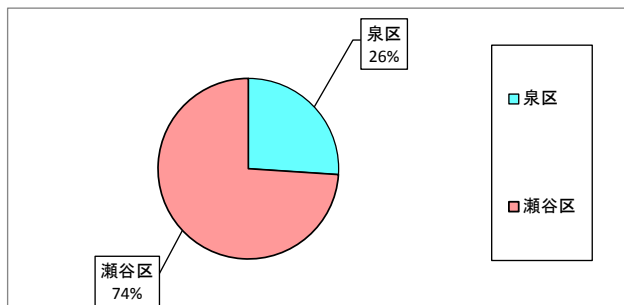
■問2 対応は適切でしたか。



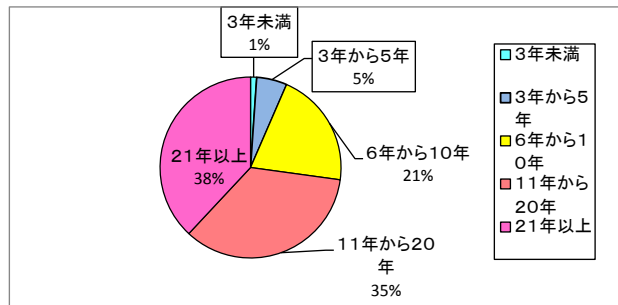
アンケートまとめ(横浜市住宅供給公社 三ツ境事務所)

【1 お住いの市営住宅及び、居住歴をお知らせください】

■ 居住区

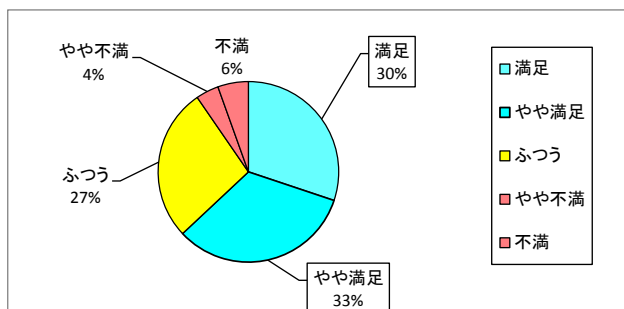


■ 居住歴

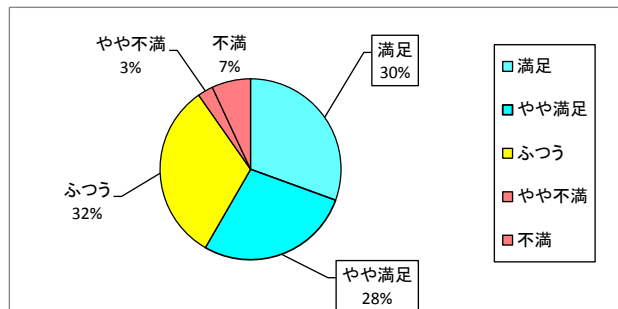


【2 事務所に直接対面したことがある方に伺います】

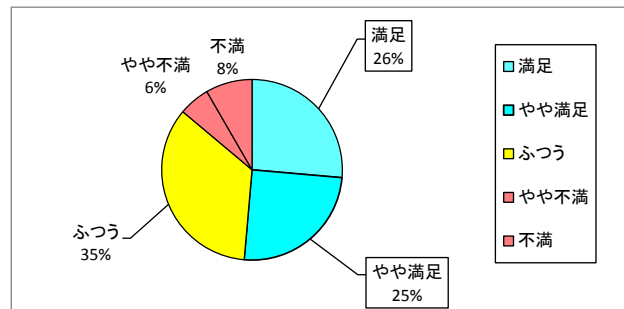
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



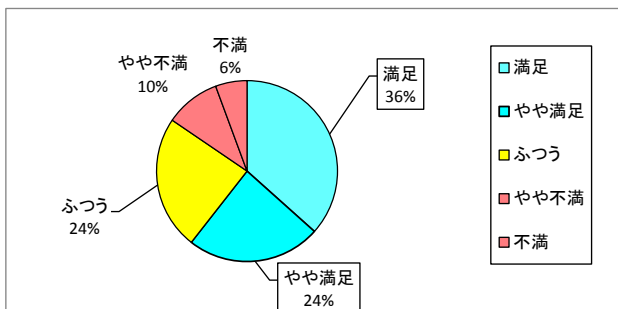
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■ 問3 情報はわかりやすかったですか。

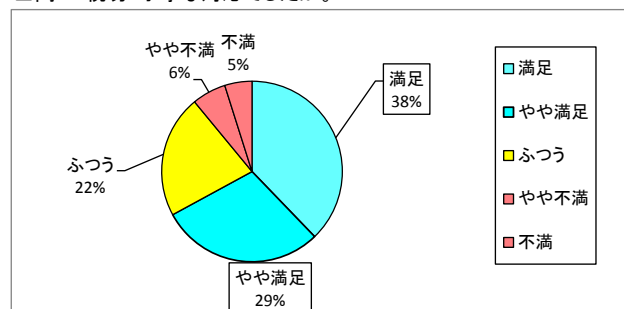


■ 問4 対応は適切でしたか。

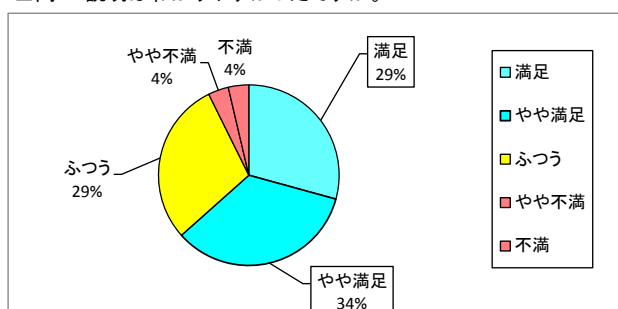


【3 事務所に電話連絡したことがある方に伺います】

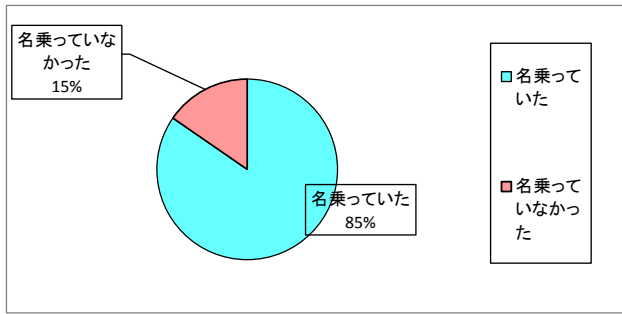
■ 問1 親切・丁寧な対応でしたか。



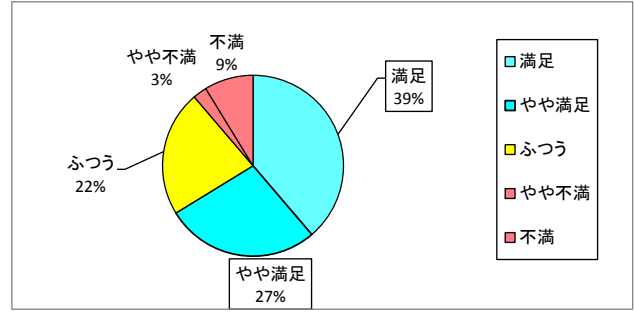
■ 問2 説明はわかりやすかったですか。



■問3 事務所名及び、名前を名乗っていましたか。

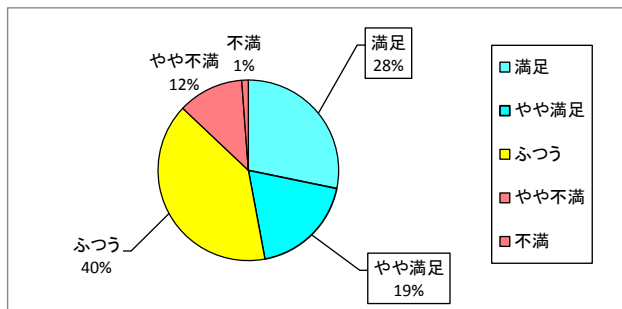


■問4 対応は適切でしたか。

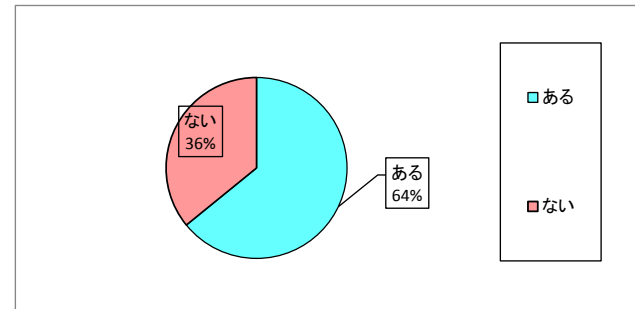


【4 お住まいの住環境の管理修繕について伺います。】

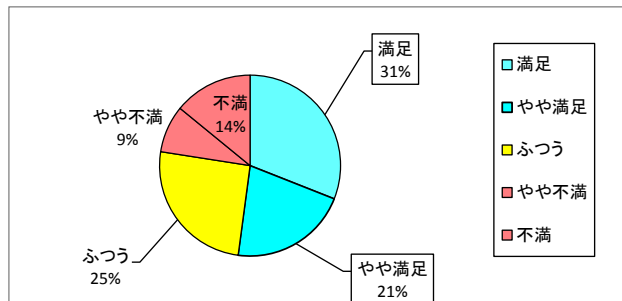
■問1 お住まいの住宅の共用部分(廊下、エレベーター等)は安全に利用ができますか。



■問2 お住まいの住宅の修理・修繕を依頼したことはありますか。

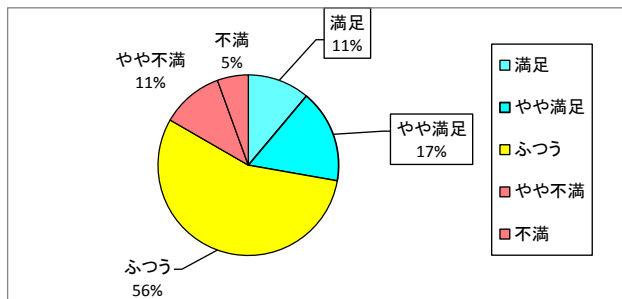


■問3 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。



【5 夜間・休日等の緊急対応を依頼した方に伺います】

■問1 お住まいの住居・施設への修繕業務の対応は迅速・丁寧でしたか。



■問2 対応は適切でしたか。

