

指 定 管 理 者 評 価 報 告 書

令和4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	4
	(1) 総合評価	4
	(2) 項目別評価	5
6	評価経過	12
7	指定管理者制度について	12
	(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 年度からは本格導入され、5 年ごとの指定管理期間としている。現在は 4 期目（令和元年度～令和 5 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。

令和 3 年度は、令和元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	（慶應義塾大学名誉教授・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	富澤 雅之	（税理士）

3 評価対象

担当区	指定管理者名
鶴見・神奈川	株式会社東急コミュニティー
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	株式会社東急コミュニティー
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. 管理体制」「Ⅱ. 使用料徴収の取組、入居者からの相談・苦情対応」「Ⅲ. 入居者サービス」「Ⅳ. 情報管理・法令遵守」「Ⅴ. 事故・災害の対応」「Ⅵ. 指定管理料の収支状況」「Ⅶ. 施設管理・整備・修繕」「Ⅷ. 自主事業及び独自の取組」の8区分（20項目）について行った。

日常の業務において、「入居者の安心安全な生活を確保するための基本的かつ重要な項目」を重点項目と位置づけ、標準項目と重点項目に分け評価を行った。

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及び2により評価を決定する。

(1)標準項目

配点	【表1】
S … 3点	
A … 2点	
B … 1点	
C … 0点	

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

(2)重点項目

配点	【表2】
S … 5点	
A … 3点	
B … 1点	
C … -1点	

評価	決定される評価の範囲
S	4点以上～5点以下
A	2点以上～4点未満
B	0点以上～2点未満
C	-1点以上～0点未満

3 総合評価について

総合評価については、「Ⅰ.管理体制」から「Ⅷ. 自主事業及び独自の取組」までの 20 項目の平均点の総合点数、表 3 により評価を決定する。

【表 3】

評価	決定される評価の範囲
S	55.0 点以上～72.0 点以下
A	30.0 点以上～55.0 点未満
B	12.5 点以上～30.0 点未満
C	－6 点以上～12.5 点未満

5 評価結果

(1) 総合評価

総合評価	東急 (1)	東急 (2)	市住供 (1)	保全 協会 (1)	保全 協会 (2)	東急 (3)	東急 (4)	市住供 (2)
	A	A	A	A	A	A	A	A
<p>「Ⅰ. 管理体制」「Ⅱ. 使用料徴収の取組、入居者からの相談・苦情対応」 「Ⅲ. 入居者サービス」「Ⅳ. 情報管理・法令遵守」「Ⅴ. 事故・災害の対応」 「Ⅵ. 指定管理料の収支状況」「Ⅶ. 施設管理・整備・修繕」「Ⅷ. 自主事業及び独自の取組」の8区分(20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良好であった。</p>								

(※) 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。

東急(1)	株式会社東急コミュニティー 横浜事務所(鶴見区・神奈川区)
東急(2)	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(1)	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 鶴ヶ峰管理センター(旭区)
保全協(2)	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(3)	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)
東急(4)	株式会社東急コミュニティー 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	東急(1)	東急(2)	市住供(1)	保全協会(1)	保全協会(2)	東急(3)	東急(4)	市住供(2)
I. 管理体制 <p>各指定管理者とも職員の配置状況は適切であった。 SやA評価となった指定管理者では、入居者に対する接客マナーについてのアンケートにおいて、回答者の70%以上が「満足」「やや満足」と回答されているものが多く、また、B評価となった指定管理者においても、60%以上が「満足」「やや満足」と回答されていることから、丁寧な対応が行われていると推察できる。 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引き続き業務に当たられたい。</p>										
	1. 管理体制（標準項目）									
	① 職員の配置状況、勤務実績は適切か		A	A	S	B	A	A	A	S
	② 入居者に対する職員の接客マナーは適切か、また、職員育成に取り組んでいるか		S	A	A	A	B	A	A	A

区分	評価項目	評価のポイント	東急(1)	東急(2)	市住供(1)	保全協会(1)	保全協会(2)	東急(3)	東急(4)	市住供(2)
<h2>Ⅱ. 使用料徴収の取組、入居者からの相談・苦情対応</h2> <p>現金管理の方法については、各指定管理者とも市マニュアルや団体内規に基づき適切に管理されていた。滞納者への納付指導においては、滞納初期(1～2か月)における指導を重点的に指導しており、必要に応じて相談窓口を案内したり、入居者の生活状況を考慮し対応するなど、入居者に寄り添った対応をしている様子が見れる。</p> <p>また、収納率においては、いずれの事務所も99%以上と高い収納率であり、一部の事務所で元年度から2年度の収納率が下がっているところがあるものの、上がっている事務所もあり、いずれも高い収納率を維持している。入居者の在宅時間を考慮した訪問指導や初期滞納者への指導の徹底などの取組がなされており、各指定管理者の取組が適切に行われていた。今後も収納率の維持を目指し、取組を推進してほしい。</p> <p>入居者からの苦情・相談に対しては、市や独自の対応マニュアルに沿って対応しており、事例によっては市や関係機関と協力し、丁寧な対応に努めていた。また、マナー向上や迷惑行為の防止のため、チラシやポスター等を作成し、入居者のマナー向上の啓発活動も積極的に行われていた。新型コロナウイルス感染症拡大により対面による指導が困難であったが、引き続き、市や関係機関とも連携しながら、苦情・相談に対応してほしい。</p>										
1. 使用料徴収への取組 (標準項目)										
	①	現金管理の方法は適正になされているか	B	B	B	B	B	B	B	B
	②	納付指導が適切に実施されているか	S	S	S	S	S	S	S	S
	③	収納率向上へ向けた取組を実施しているか	C	S	B	A	S	A	B	B
2. 入居者からの相談・苦情等への取組 (標準項目)										
	①	入居者の苦情・相談に対して適切な対応を実施しているか	A	A	S	A	A	A	A	A

区分	評価項目	評価のポイント	東急 (1)	東急 (2)	市住供 (1)	保全 協会 (1)	保全 協会 (2)	東急 (3)	東急 (4)	市住供 (2)
Ⅲ. 入居者サービス										
<p>事務所配置については、各事務所ともブロック内の主要駅より徒歩圏内やブロック内大規模住宅の敷地内に設置されており、入居者の利便性が向上されていた。また、事務所入口のスロープ等バリアフリーにも十分に配慮されていた。</p> <p>入居者サービス向上の取組として、各指定管理者も窓口対応等マニュアルを作成し対応しているほか、独自で事務所連絡先ステッカーの配布や自治組織等の課題把握のため独自アンケートの実施、自治組織向け防災マニュアルの作成や社内勉強会の実施など、指定管理者ごと創意・工夫がみられた。一方で入居者の高齢化や、日常で外国語を話し日本語によるコミュニケーションが難しい方など入居者の多様化により管理運営委員会の運営支援が求められており、指定管理者にはより積極的な支援を期待している。</p>										
	1. 入居者サービス（標準項目）									
	①事務所配置についての取組	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	②サービス向上の取組	B	A	A	A	B	A	A	A	A

区分	評価項目	評価のポイント	東急 (1)	東急 (2)	市住供 (1)	保全 協会 (1)	保全 協会 (2)	東急 (3)	東急 (4)	市住供 (2)
IV. 情報管理・法令遵守										
<p>法令遵守については、各指定管理者とともに社内体制が構築され、継続的にコンプライアンスに取り組んでいた。人権擁護についても、ハード面では各事務所内相談ブースにパーテーションを設置しプライバシーに配慮するなど適切に取り組んでいる。入居者等へ差別的な取扱いや発言がなされないよう具体的かつ継続的に取り組むことを期待する。</p> <p>情報管理については、市や各社のシステム管理要綱に従い、セキュリティ対策がなされており、個人情報取扱いにおいても関係者の研修の実施や事務所内での書類の取扱いなど具体的な取組を確認した。また再発防止策についても事務におけるチェックリストや個人情報に関する勉強会の実施など継続的な取組を確認した。引き続き、高い意識をもって個人情報保護に取り組んでほしい。</p>										
1. コンプライアンス、住民への配慮（標準項目）										
①法令遵守の体制			B	B	A	A	A	B	B	A
②人権擁護の取組			A	A	A	B	B	A	A	A
2. 情報管理（重点項目）										
①個人情報等保護			S	S	A	A	A	S	S	A

区分	評価項目	評価のポイント	東急(1)	東急(2)	市住供(1)	保全協会(1)	保全協会(2)	東急(3)	東急(4)	市住供(2)
V. 事故・災害の対応										
<p>事故や災害時及び夜間・休日の緊急連絡体制については、各指定管理者とも災害時マニュアル等に基づいた適切な配備体制を整えている。</p> <p>緊急時の指示命令系統なども具体的で明確であり、市へ速やかに報告する体制が整っていた。指定管理者事務所の防災訓練等も実施されたり、職員が防災士の資格を取得していたりするなど、防災意識の高さが確認された。</p>										
	1. 災害時・緊急時対応（重点項目）									
		①実施体制の確保	A	A	A	B	B	A	A	A
		②対応及び報告について	A	A	A	B	B	A	A	A
VI. 指定管理料の収支状況										
<p>指定管理料は適切に執行されており、帳簿書類についても適正に備えられていた。また、法人としての財務状況も市の定める基準を満たしていた。</p> <p>各指定管理者は、限られた予算の中で、優先順位をつけ効率的な執行を求められているが、適切に執行できていることが確認できた。</p>										
	1. 収支状況（標準項目）									
		①指定管理料の適正執行	B	B	B	B	B	B	B	B

区分	評価項目	評価のポイント	東急(1)	東急(2)	市住 供(1)	保全 協会 (1)	保全 協会 (2)	東急 (3)	東急 (4)	市住 供(2)
----	------	---------	-------	-------	------------	-----------------	-----------------	-----------	-----------	------------

VII. 施設管理・整備・修繕

施設の老朽化が進み、市の財政状況も厳しい中で、各指定管理者とも、必要な水準の整備・修繕を実施している。特に、自治組織や入居者からの要望のある項目については、市と調整しながら、優先順位を付け、丁寧に修繕対応している。

入居者が安全な生活を送るうえで必要な火災報知器の点検についても入居者と調整し、適正に実施していた。

防災の啓発活動については、新型コロナ感染症拡大により対面での活動が困難な中、防災についてのパンフレットの配布を行ったり、各指定管理者が工夫して実施していた。

1. 住宅等の維持管理（重点項目）									
①住宅、設備及び植栽等の適切な修繕の実施	A	A	A	A	A	A	A	A	A
2. 防火管理（重点項目）									
①防火管理	B	B	B	B	B	B	B	B	B
②啓発活動等について	S	S	A	B	B	S	S	A	A

区分	評価項目	評価のポイント	東急(1)	東急(2)	市住供(1)	保全会(1)	保全会(2)	東急(3)	東急(4)	市住供(2)
----	------	---------	-------	-------	--------	--------	--------	-------	-------	--------

VIII. 自主事業及び独自の取組

指定管理者の自主事業として、入居者の高齢化への対応と、駐車場の空き区画活用について取組状況を確認したところ、入居者の高齢化への対応については、単身高齢者等へ定期的な居住確認や買い物困難者への対応として移動販売への参加等積極的な取組がみられた。

駐車場の空き区画の活用については、積極的に取組がされているところもあり、入居者の利便性の向上、市の歳入確保に貢献した。

独自の取組については、災害時の泊り体制を想定した備品の備蓄、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開催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. 入居者の高齢化対応（標準項目）										
①入居者の高齢化に対する取組	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
2. 駐車場管理（標準項目）										
①駐車場の空き区画の活用	S	S	A	A	A	A	B	A	S	
3. その他独自の取組（標準項目）										
① I～VII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	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

6 評価経過

日 時	内 容
令和3年6月10日 第1回委員会	・委員長の選任 ・評価方法等検討
令和3年6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）
令和3年8月5日 第2回委員会	・評価方法・評価基準の決定
令和3年8月～	・指定管理者自己評価
令和3年11月11日 第3回委員会	・指定管理者の評価（採点）
令和4年1月13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

市内8ブロック、3社体制による管理が行われている中で、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、住宅管理の基本的な部分については、統一的な取扱いが図られることが重要である。この点は市営住宅の公平性の観点から懸念されるところであるが、いずれのブロックにおいても、基本的な部分の取扱いは変わることなく、統一的に行われていることが確認できた。これは、毎月開催される指定管理者連絡会等による情報共有や事務所間の連携によるものと思われる。

また、各社とも使用料収納において高い収納率を維持している点については、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、市が直接行うよりも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と言える。

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などと勉強会や意見交換会を実施したりするなど、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、高齢者・障害者・外国語使用者への対応として、各社が独自の取組を行っていることなども、指定管理者制度の効果として現れてきている。

こうしたことから、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。

また、入居者対応の最前線を担う指定管理者には、今後ますます高齢化が進む市営住宅の状況を踏まえた、更なる入居者サービスの向上を期待したい。

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	東急(1)	東急(2)	市住供(1)	保全協会(1)	保全協会(2)	東急(3)	東急(4)	市住供(2)
I. 管理体制										
1. 管理体制(標準項目)										
		① 職員の配置状況、勤務実績は適切か								
		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、また、職員育成に取り組んでいるか								
		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 電話での対応の際の言葉づかいや態度が、丁寧でわかりやすい	○	○	◎	○	○	○	○	◎
		3 職員の育成に向けた取組を実施している	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎
II. 使用料徴収の取組、入居者からの相談・苦情対応										
1. 使用料徴収への取組(標準項目)										
		① 現金管理の方法は適正になされているか								
		1 現金収納事務が適正に執行されている	○	○	○	○	○	○	○	○
		② 納付指導が適切に実施されているか								
		1 滞納者への納付指導が適切に行われている	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
		③ 収納率向上へ向けた取組を実施しているか								
		1 収納率向上のための取組を実施している	△	◎	○	○	○	◎	○	○
		2 収納率は高く推移しているが、維持されている	△	◎	○	◎	◎	○	○	○
2. 入居者からの相談・苦情等への取組(標準項目)										
		① 入居者の苦情・相談に対して適切な対応を実施しているか								
		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 苦情トラブル等への対応手順について、職員が把握し、対応記録を残している	○	○	◎	◎	◎	○	○	◎
		3 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	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎

Ⅲ. 入居者サービス

1. 入居者サービス(標準項目)

①事務所配置についての取組									
1 事務所の交通の利便性について	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
2 事務所のバリアフリー化に取り組んでいる	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
②サービス向上の取組									
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 各種手続き案内について高齢者・障害者・外国語使用者等へ配慮している	○	○	◎	○	○	○	○	○	◎
3 管理運営委員会等の支援をしている	◎	◎	◎	◎	○	◎	◎	◎	◎
4 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	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎

Ⅳ. 情報管理・法令遵守

1. コンプライアンス、住民への配慮(標準項目)

①法令遵守の体制									
1 コンプライアンス取組体制を構築し継続的に実施している	○	○	◎	○	○	○	○	○	◎
2 事務処理ミス発生防止に向けた取組がされている	○	○	◎	○	○	○	○	○	◎
②人権擁護の取組									
1 人権擁護の取組を実施している	◎	○	◎	○	○	◎	◎	◎	◎
2 入居者のプライバシー保護のための取組がされている	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	◎

2. 情報管理(重点項目)

①個人情報等保護									
1 システム端末やデータに対してセキュリティ対策を実施している	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎
2 協定に定められている個人情報取り扱い特記事項を遵守している	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎
3 情報漏洩事故防止対策の取組を実施している	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎

V. 事故・災害の対応

1. 災害時・緊急時対応(重点項目)

①実施体制の確保									
1 災害時・緊急時に24時間、365日可能な連絡体制が確保されている	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2 災害時・緊急時の対応責任者が明確になっている	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3 災害時・緊急時対応について研修や防災訓練等実施し備えている	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎
②対応及び報告について									
1 災害対応マニュアル等に基づき迅速・適切に対応している	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎
2 夜間や休日の緊急時の対応を適切に実施している	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎
3 記録・報告が正確かつ迅速になされている	○	◎	◎	○	○	◎	○	◎	◎

VI. 指定管理料の収支状況

1. 収支状況(標準項目)

①指定管理料の適正執行									
1 指定管理料の収支状況・執行実績等が適切に執行されている	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2 経理書類は適正に作成されている	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3 法人としての財務状況が健全であるか	○	○	○	○	○	○	○	○	○

VII. 施設管理・整備・修繕

1. 住宅等の維持管理(重点項目)

①住宅、設備及び植栽等の適切な修繕の実施									
1 住宅及び共用部分の修繕を、仕様書に基づき実施している	◎	◎	○	○	○	◎	◎	○	○
2 住宅及び共用部分の修繕が、適切に行われ処理されている	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎
3 集会所や駐車場及び敷地の植栽等管理を、仕様書に基づき実施している	◎	◎	○	○	○	◎	◎	○	○
4 集会所や駐車場及び敷地の植栽等管理が、適切に行われ処理されている	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎

2. 防火管理(重点項目)								
①防火管理								
1 消防用設備の点検・整備を確実に実施している		○	○	○	○	○	○	○
②啓発活動等について								
1 防災訓練や、防災対策として啓発活動を実施している		◎	◎	◎	○	○	◎	◎
Ⅷ. 自主事業及び独自の取組								
1. 入居者の高齢化対応(標準項目)								
①入居者の高齢化に対する取組								
1 入居者の高齢化対応の取組がされている		◎	○	◎	◎	◎	◎	◎
2. 駐車場管理(標準項目)								
①駐車場の空き区画の活用								
1 駐車場の空き区画について、有効に活用している		◎	◎	◎	○	○	◎	◎
3. その他独自の取組(標準項目)								
① I～Ⅶ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、優れた取組がある		◎	◎	◎	○	○	◎	◎

(※) 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。

東急(1)	株式会社東急コミュニティー 横浜事務所(鶴見区・神奈川区)
東急(2)	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(1)	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 鶴ヶ峰管理センター(旭区)
保全協会(2)	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 横浜南サービスセンター(磯子区・金沢区・栄区)
東急(3)	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)
東急(4)	株式会社東急コミュニティー 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)

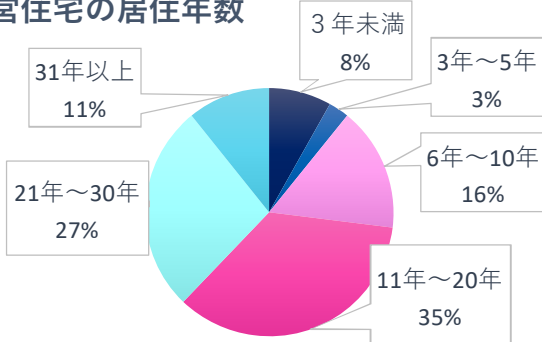
東急コミュニティー 横浜事務所

1. 回収率

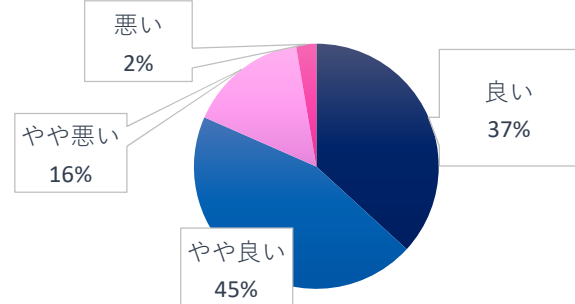
区名	配布数	回答数		回収率
鶴見区	60	38	15	63%
神奈川区			23	

2. 集計結果

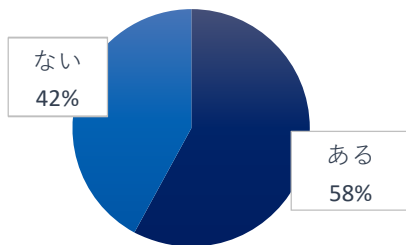
市営住宅の居住年数



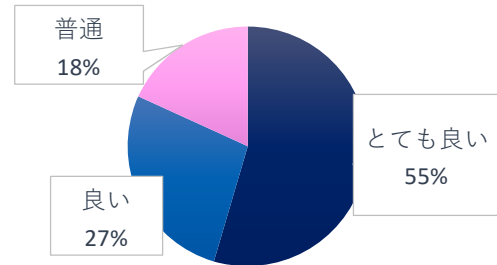
1 指定管理者の総合評価



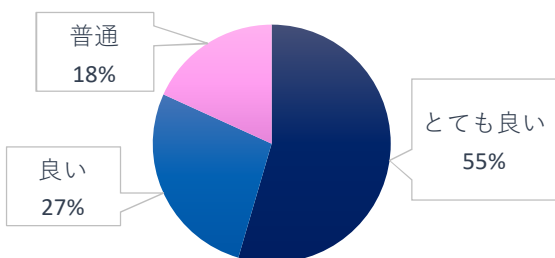
2 会ったことがある



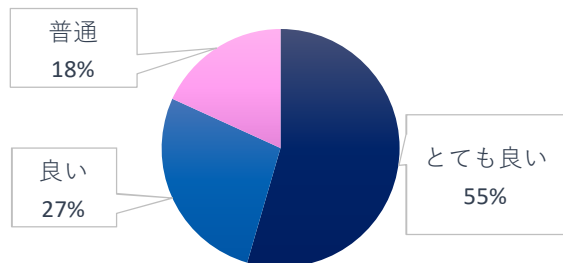
2-1 言葉づかいや態度はよかったか



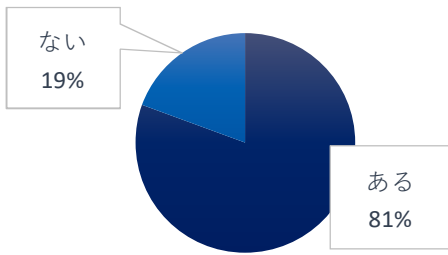
2-2 あいさつはよかったか



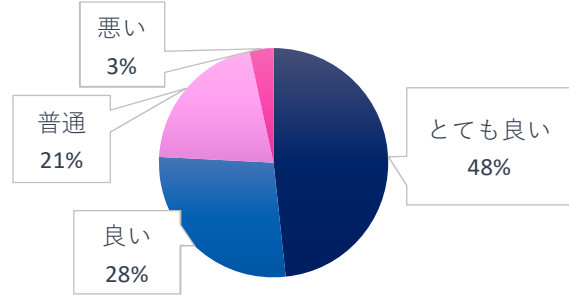
2-3 説明はわかりやすかったか



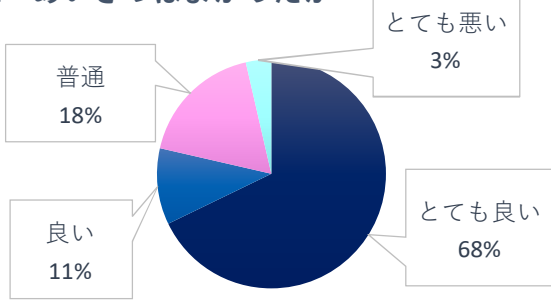
3 電話で話したことがある



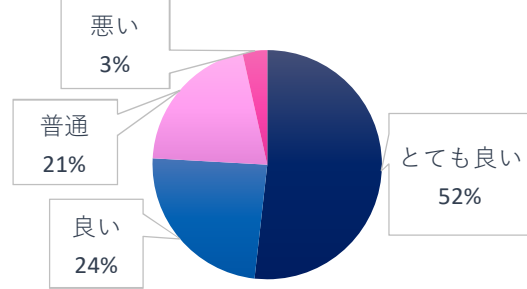
3-1 言葉づかいや態度はよかったか



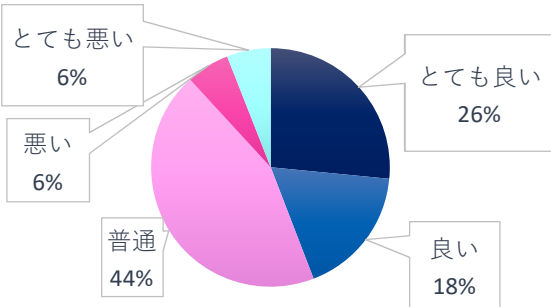
3-2 あいさつはよかったか



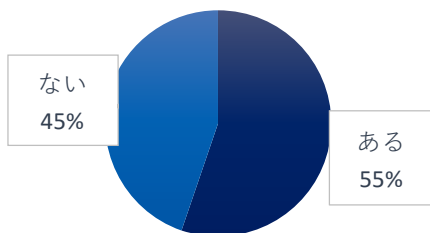
3-3 説明はわかりやすかったか



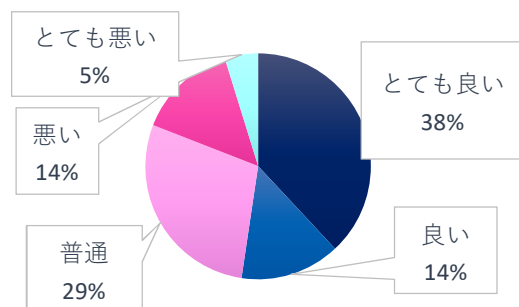
4 共用部分について安心して使用しているか



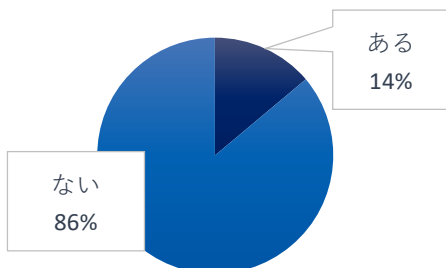
5 修理の依頼をしたことがある



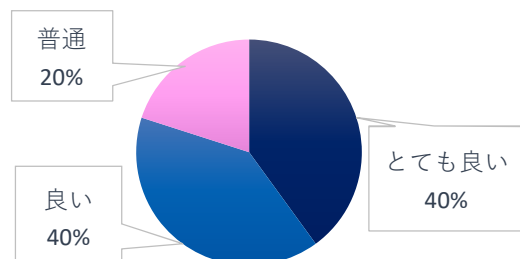
5-1 修理の対応はよかったか



6 夜間休日の修理の依頼をしたことがある



6-1 修理の対応はよかったか



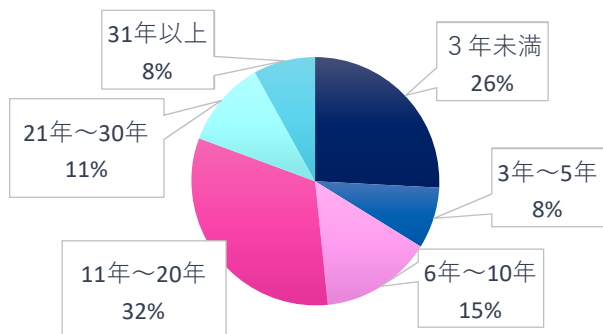
東急コミュニティー 関内事務所

1. 回収率

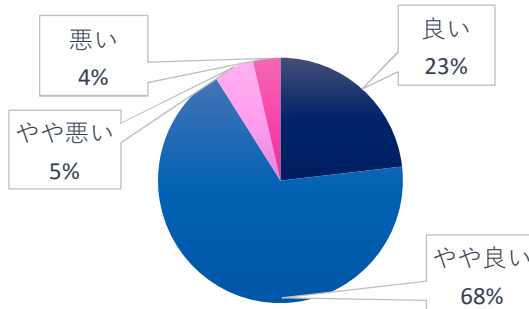
区名	配布数	回答数	回収率
西区	96	5	65%
中区		18	
南区		13	
保土ヶ谷区		26	

2. 集計結果

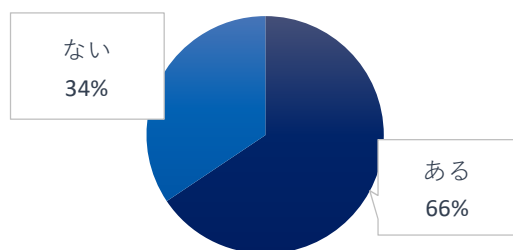
市営住宅の居住年数



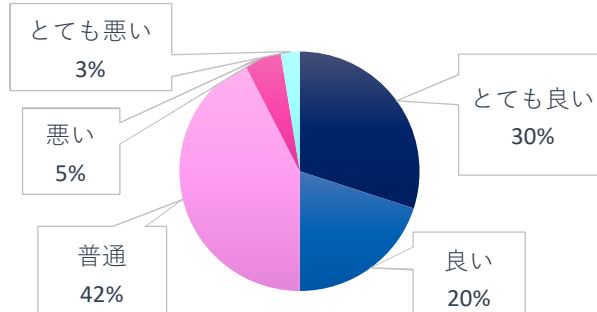
1 指定管理者の総合評価



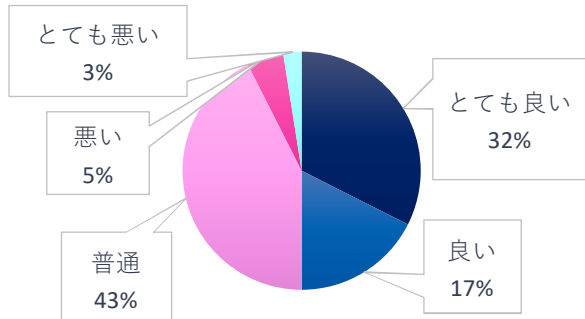
2 会ったことがある



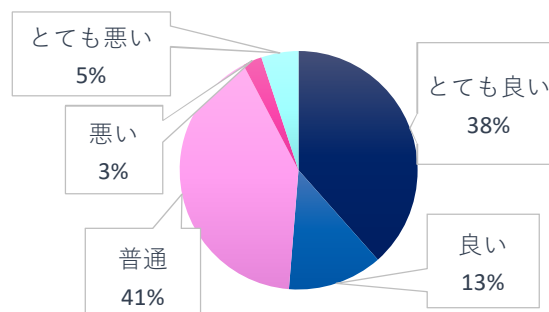
2-1 言葉づかいや態度はよかったか



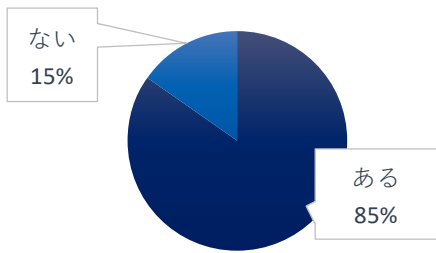
2-2 あいさつはよかったか



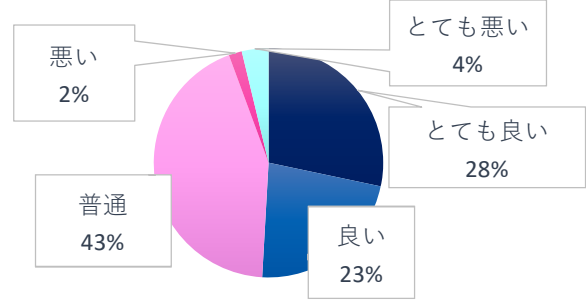
2-3 説明はわかりやすかったか



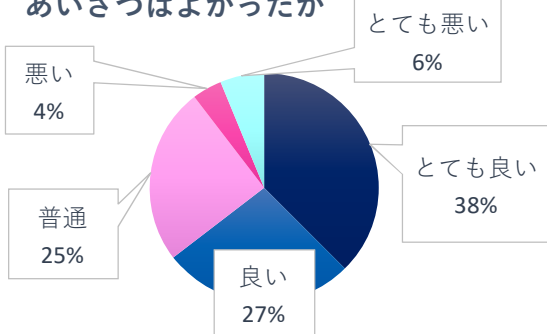
3 電話で話したことがある



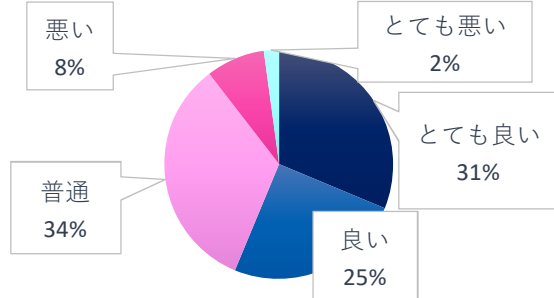
3-1 言葉づかいや態度はよかったか



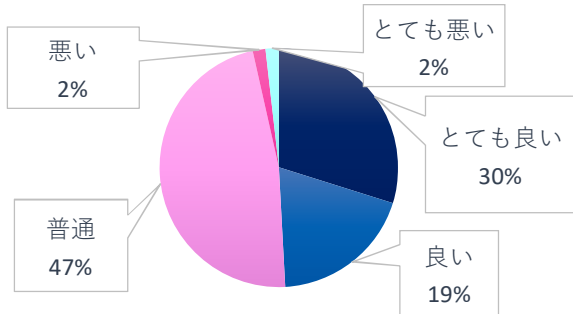
3-2 あいさつはよかったか



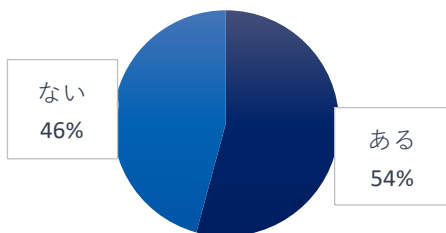
3-3 説明はわかりやすかったか



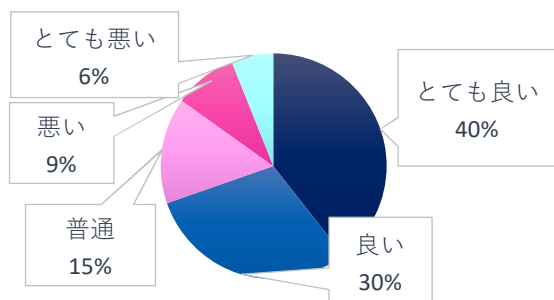
4 共用部分について安心して使用しているか



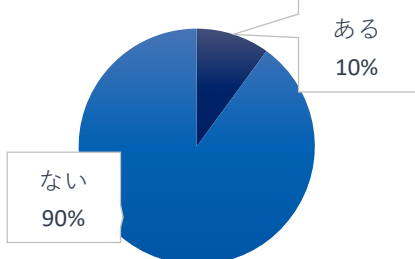
5 修理の依頼をしたことがある



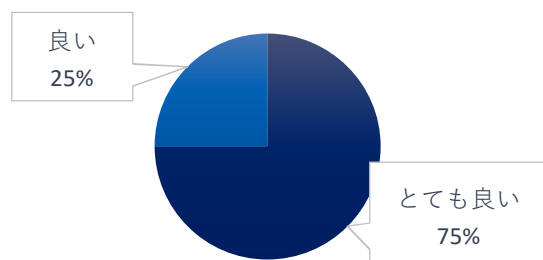
5-1 修理の対応はよかったか



6 夜間休日の修理の依頼をしたことがある



6-1 修理の対応はよかったか



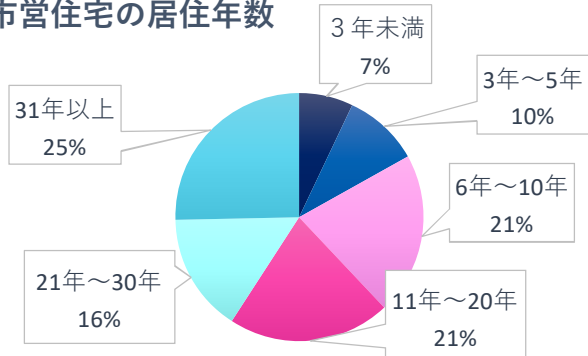
横浜市住宅供給公社 野庭事務所

1. 回収率

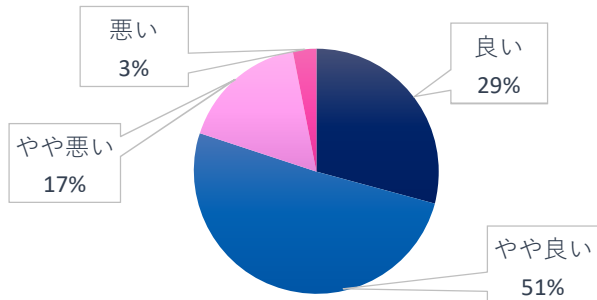
区名	配布数	回答数		回収率
港南区	119	72	55	61%
戸塚区			17	

2. 集計結果

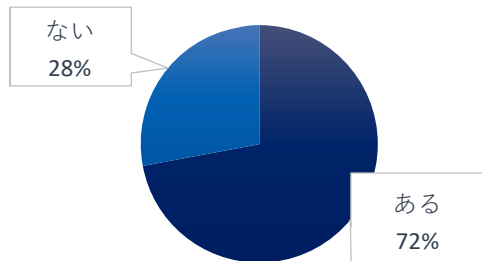
市営住宅の居住年数



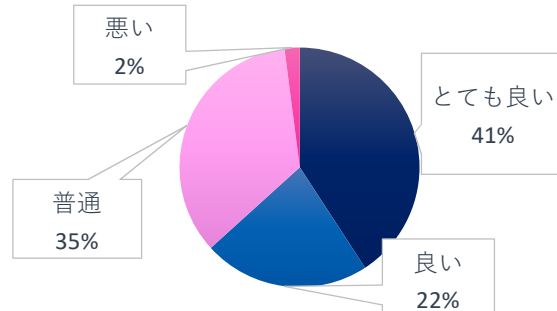
1 指定管理者の総合評価



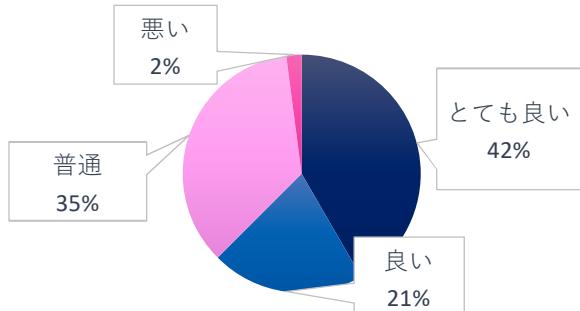
2 会ったことがある



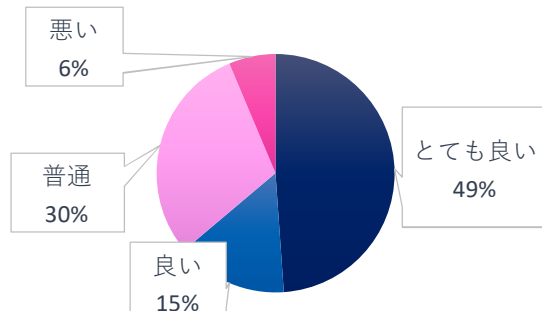
2-1 言葉づかいや態度はよかったか



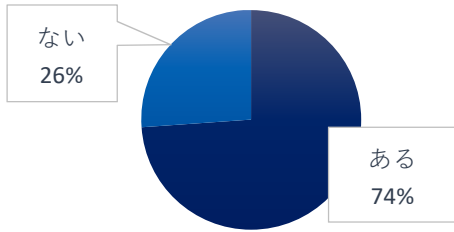
2-2 あいさつはよかったか



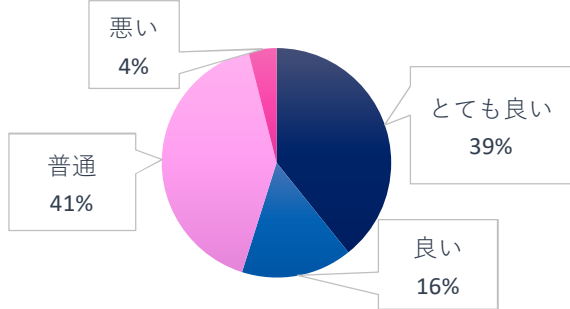
2-3 説明はわかりやすかったか



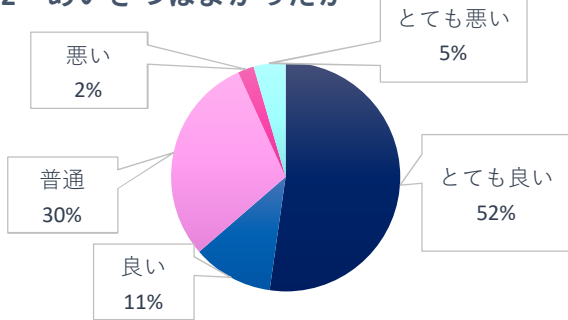
3 電話で話したことがある



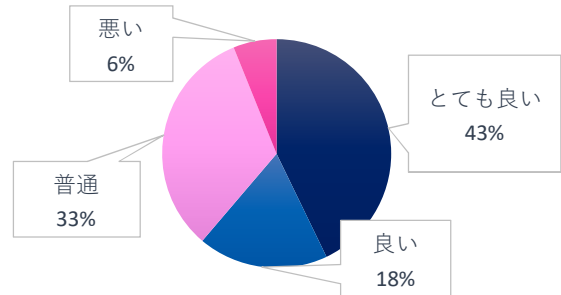
3-1 言葉づかいや態度はよかったか



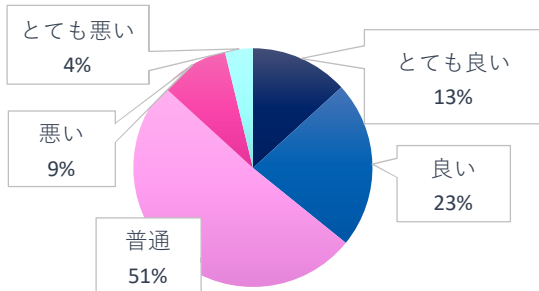
3-2 あいさつはよかったか



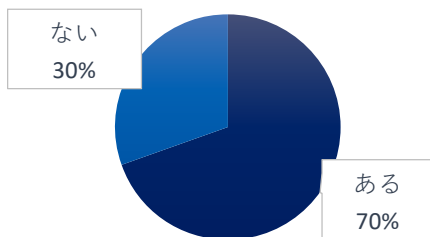
3-3 説明はわかりやすかったか



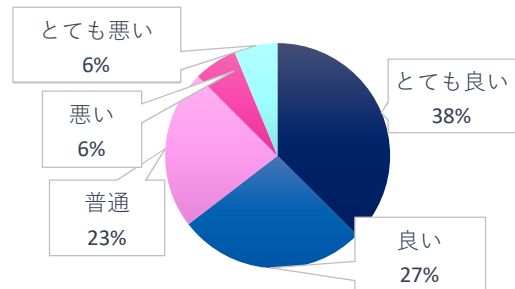
4 共用部分について安心して使用しているか



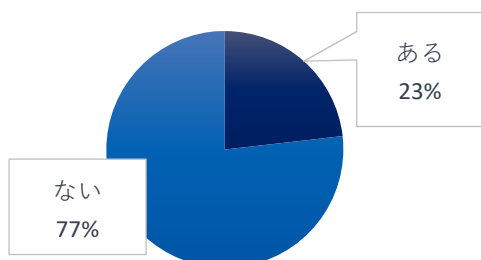
5 修理の依頼をしたことがある



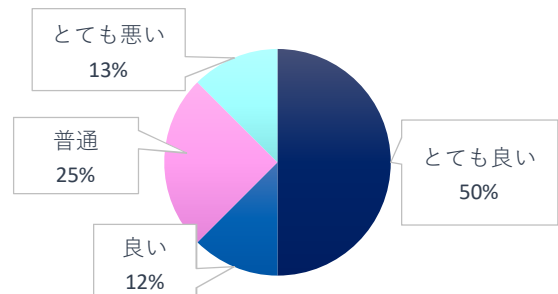
5-1 修理の対応はよかったか



6 夜間休日の修理の依頼をしたことがある



6-1 修理の対応はよかったか



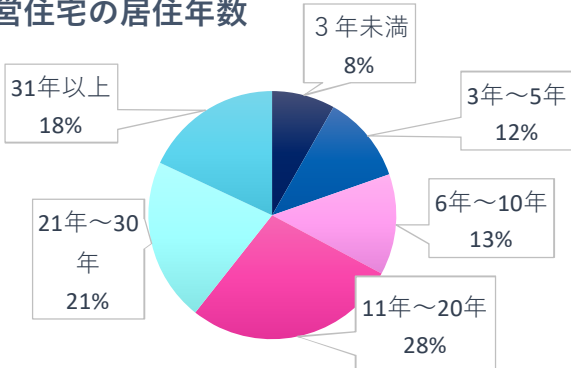
かながわ土地建物保全協会 鶴ヶ峰管理センター

1. 回収率

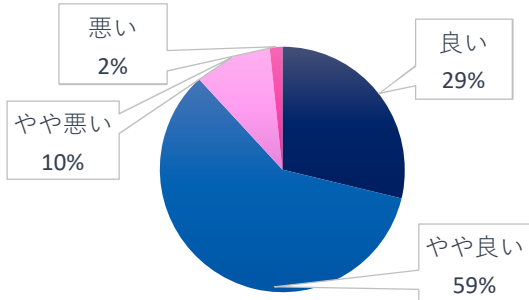
区名	配布数	回答数	回収率
旭区	110	65	59%

2. 集計結果

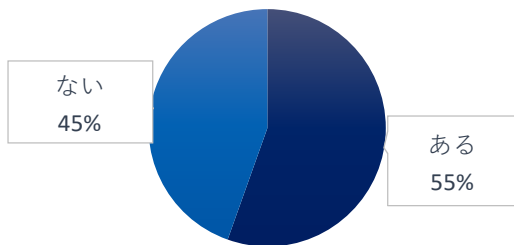
市営住宅の居住年数



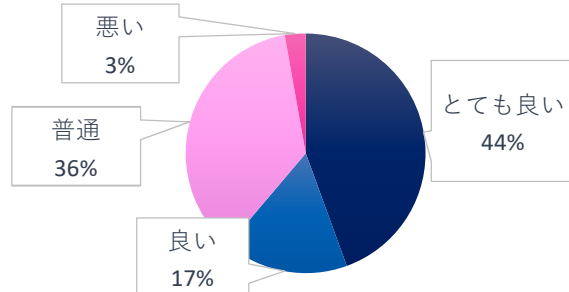
1 指定管理者の総合評価



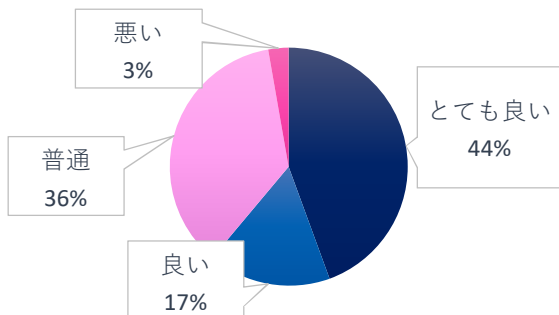
2 会ったことがある



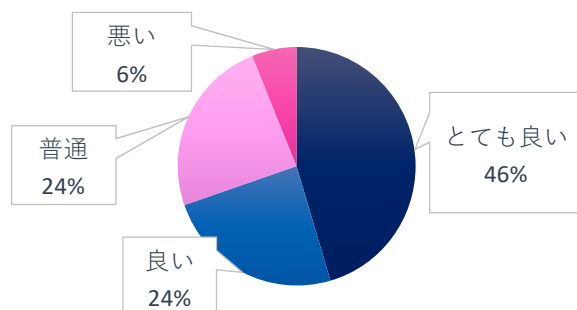
2-1 言葉づかいや態度はよかったか



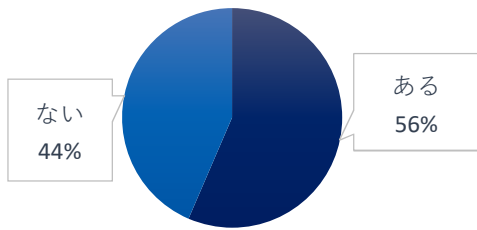
2-2 あいさつはよかったか



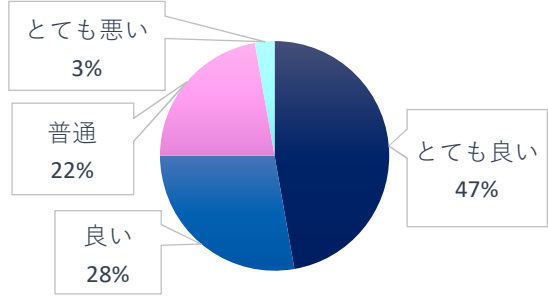
2-3 説明はわかりやすかったか



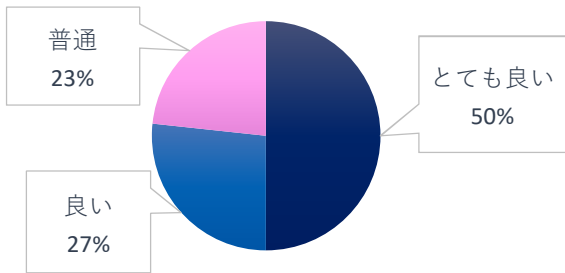
3 電話で話したことがある



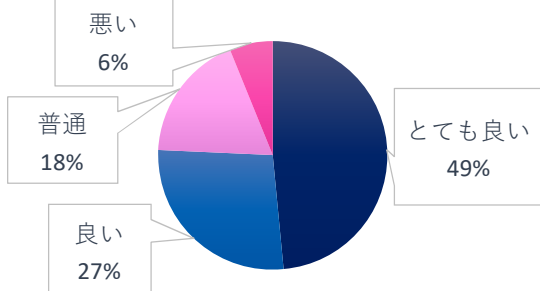
3-1 言葉づかいや態度はよかったか



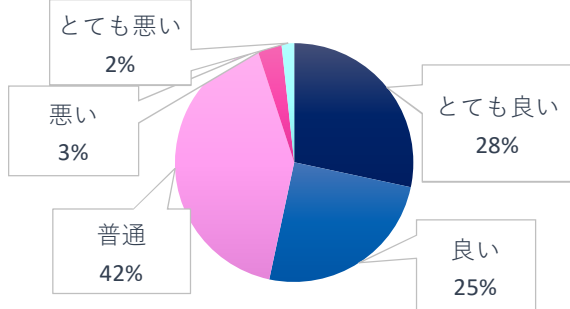
3-2 あいさつはよかったか



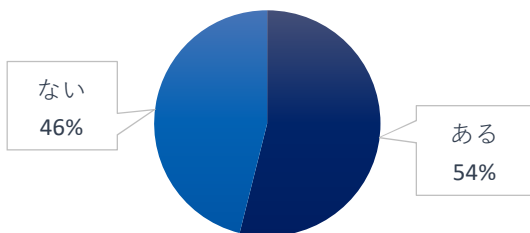
3-3 説明はわかりやすかったか



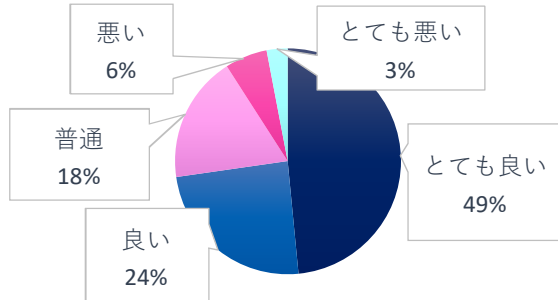
4 共用部分について安心して使用しているか



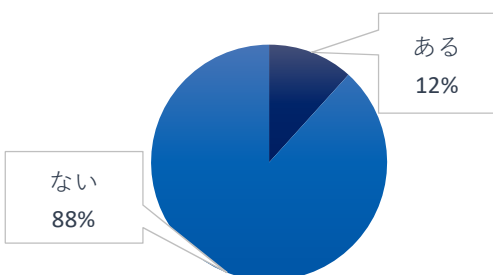
5 修理の依頼をしたことがある



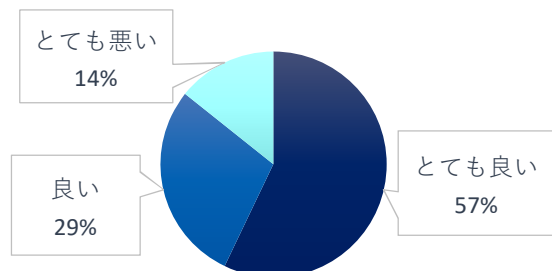
5-1 修理の対応はよかったか



6 夜間休日の修理の依頼をしたことがある



6-1 修理の対応はよかったか



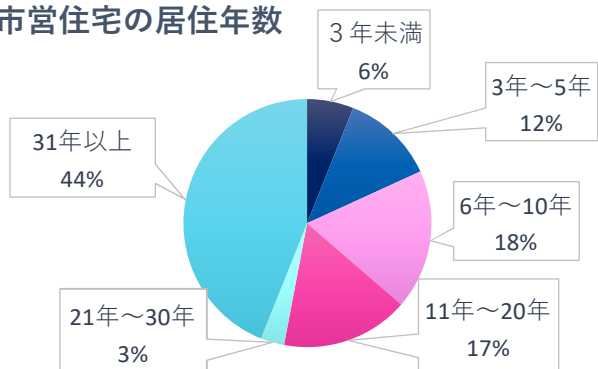
かながわ土地建物保全協会 横浜南サービスセンター

1. 回収率

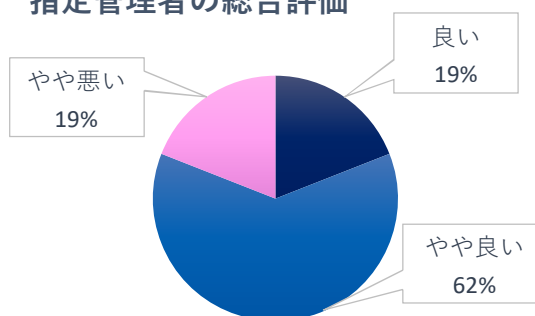
区名	配布数	回答数		回収率
磯子区	113	71	30	63%
金沢区			26	
栄区			15	

2. 集計結果

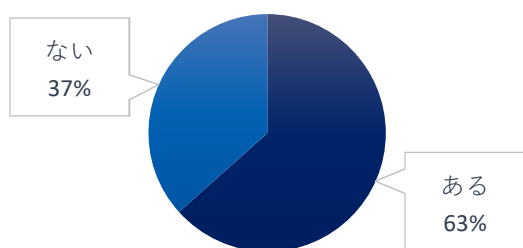
市営住宅の居住年数



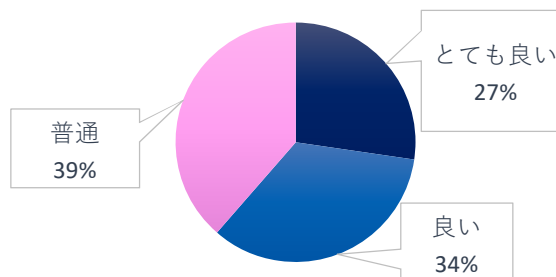
1 指定管理者の総合評価



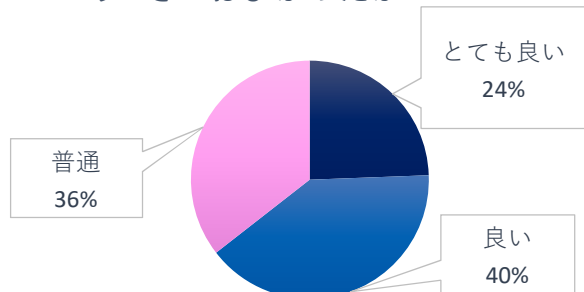
2 会ったことがある



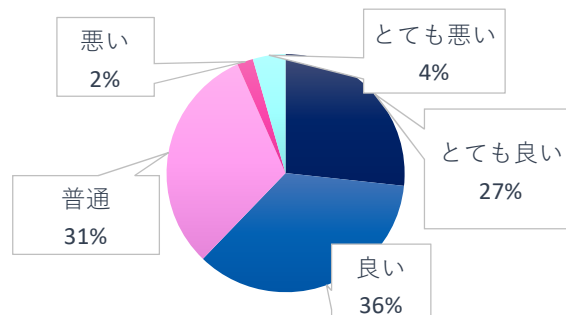
2-1 言葉づかいや態度はよかったか



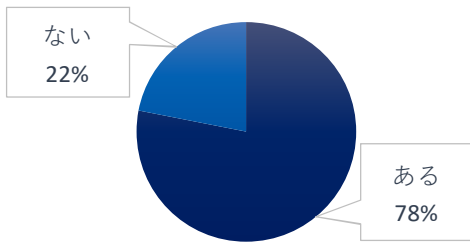
2-2 あいさつはよかったか



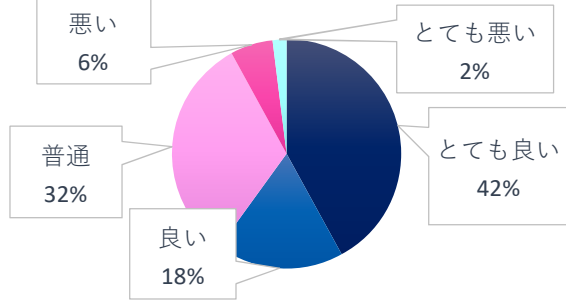
2-3 説明はわかりやすかったか



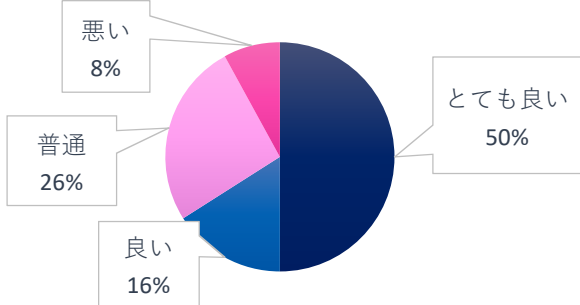
3 電話で話したことがある



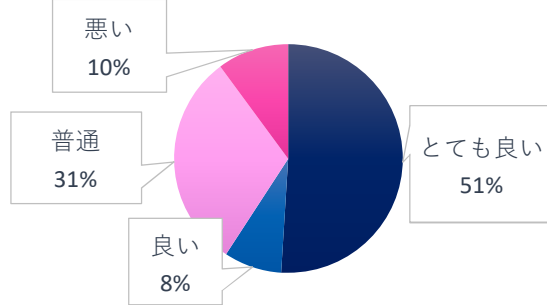
3-1 言葉づかいや態度はよかったか



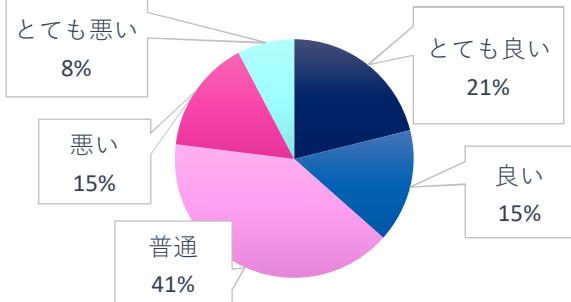
3-2 あいさつはよかったか



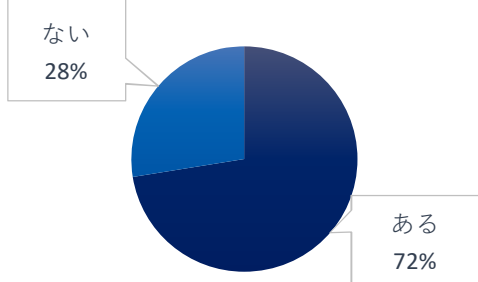
3-3 説明はわかりやすかったか



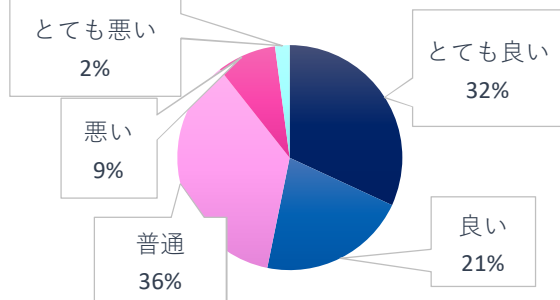
4 共用部分について安心して使用しているか



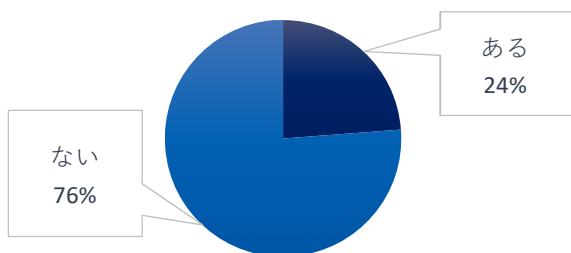
5 修理の依頼をしたことがある



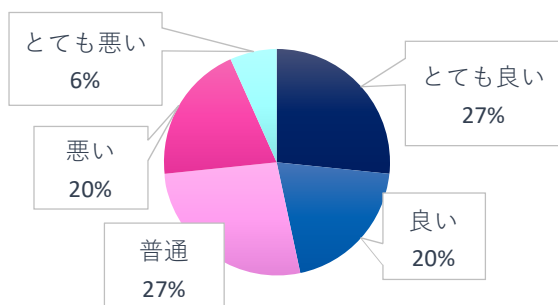
5-1 修理の対応はよかったか



6 夜間休日の修理の依頼をしたことがある



6-1 修理の対応はよかったか



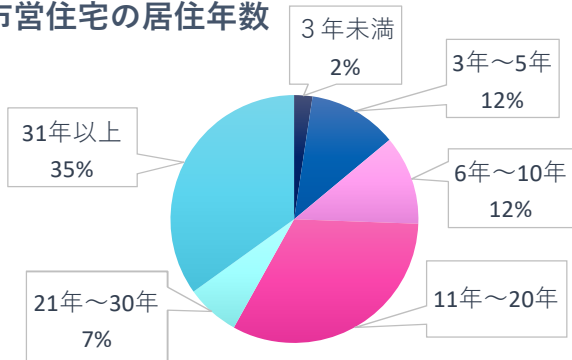
東急コミュニティー 中川事務所

1. 回収率

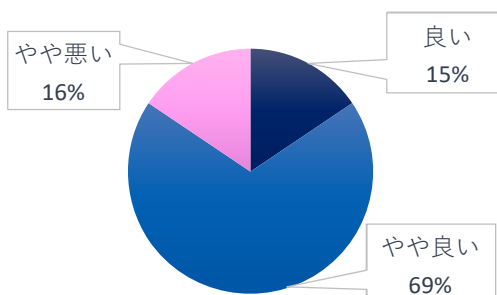
区名	配布数	回答数	回収率
港北区	68	16	68%
青葉区		4	
都筑区		26	

2. 集計結果

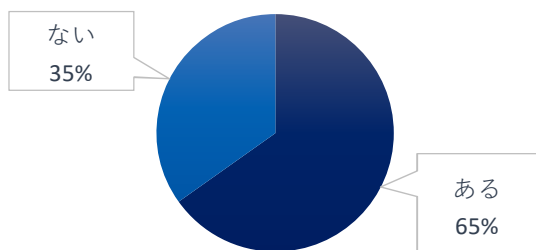
市営住宅の居住年数



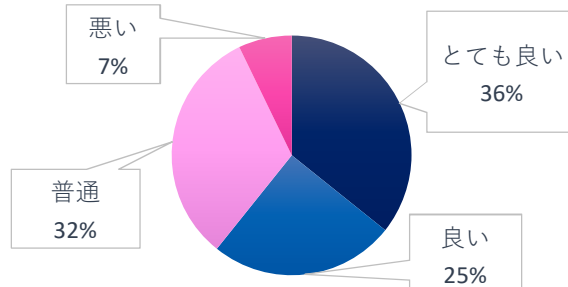
1 指定管理者の総合評価



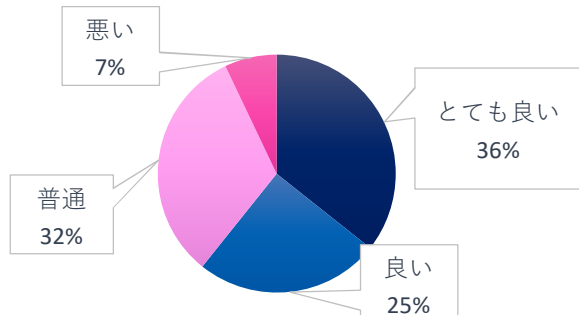
2 会ったことがある



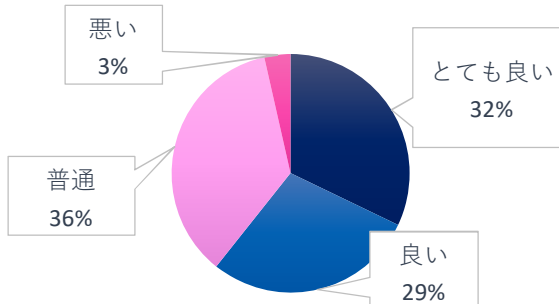
2-1 言葉づかいや態度はよかったか



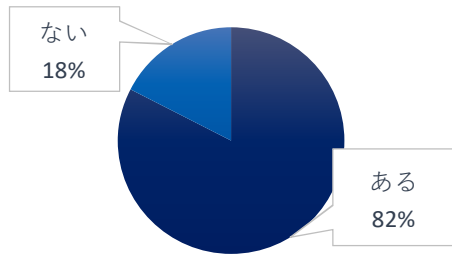
2-2 あいさつはよかったか



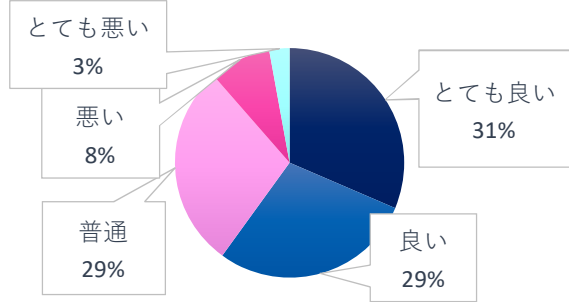
2-3 説明はわかりやすかったか



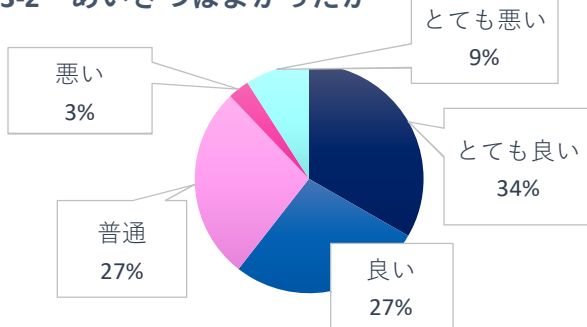
3 電話で話したことがある



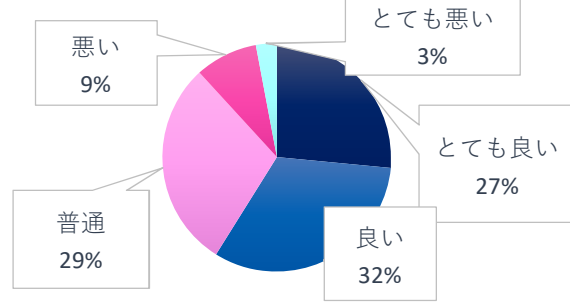
3-1 言葉づかいや態度はよかったか



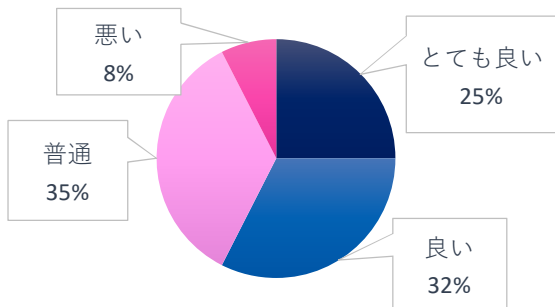
3-2 あいさつはよかったか



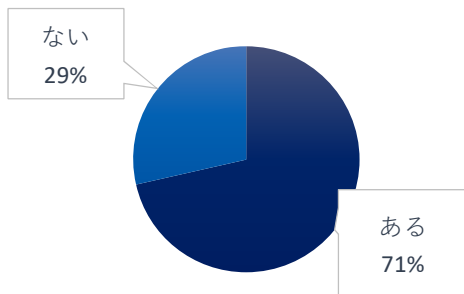
3-3 説明はわかりやすかったか



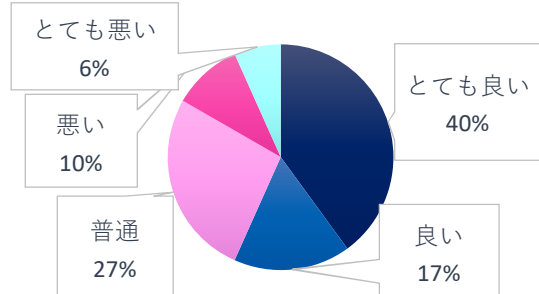
4 共用部分について安心して使用しているか



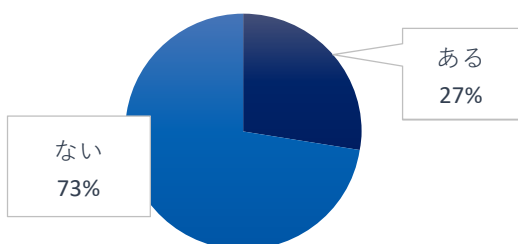
5 修理の依頼をしたことがある



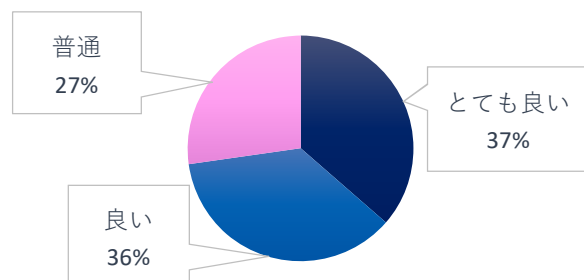
5-1 修理の対応はよかったか



6 夜間休日の修理の依頼をしたことがある



6-1 修理の対応はよかったか



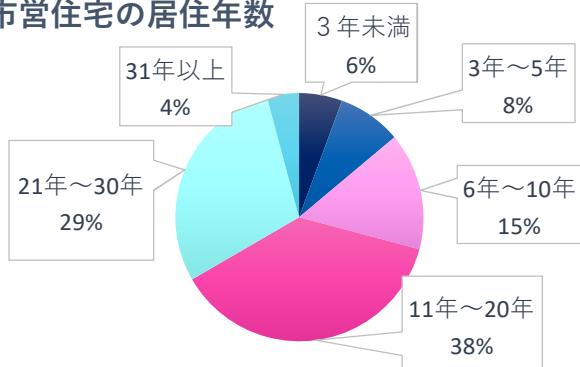
東急コミュニティー 十日市場事務所

1. 回収率

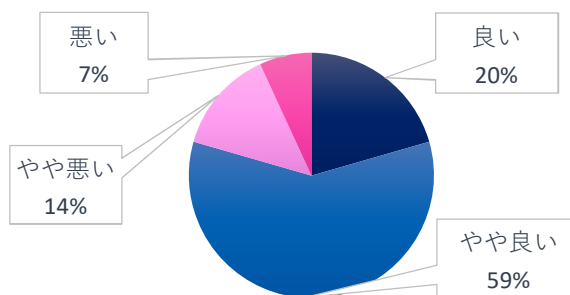
区名	配布数	回答数	回収率
緑区	112	74	66%

2. 集計結果

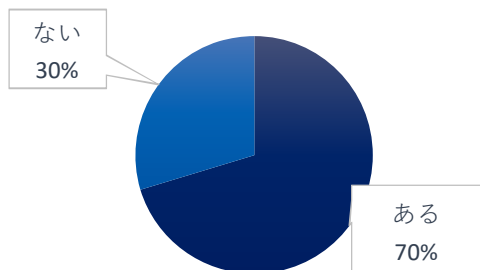
市営住宅の居住年数



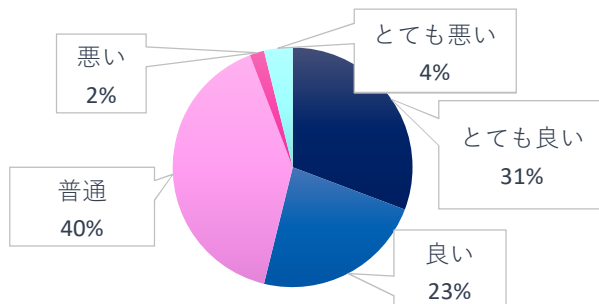
1 指定管理者の総合評価



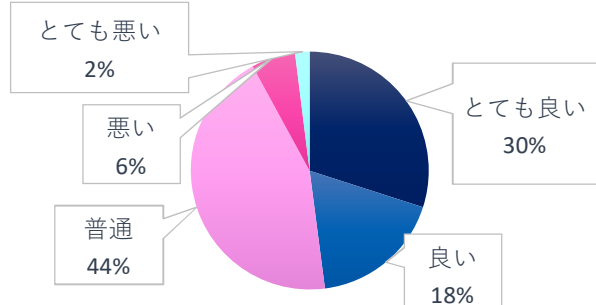
2 会ったことがある



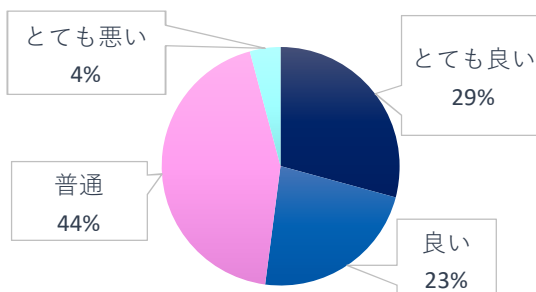
2-1 言葉づかいや態度はよかったか



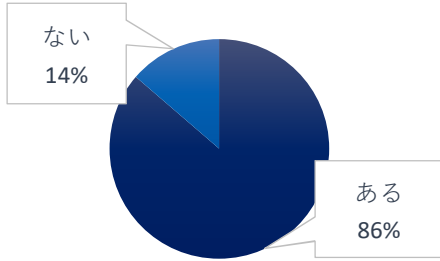
2-2 あいさつはよかったか



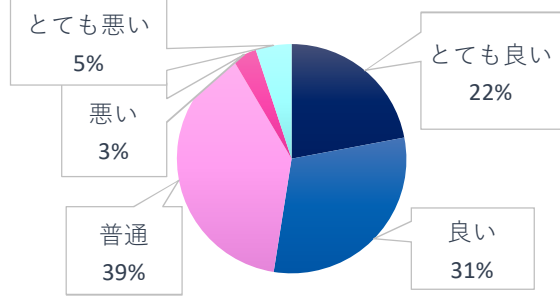
2-3 説明はわかりやすかったか



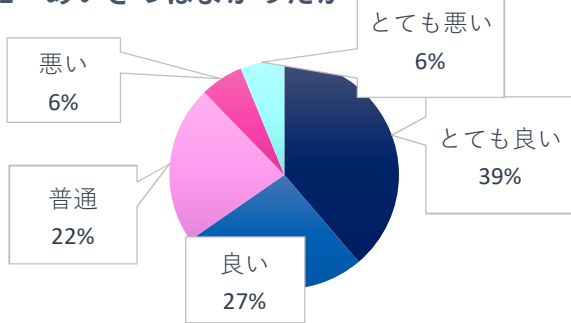
3 電話で話したことがある



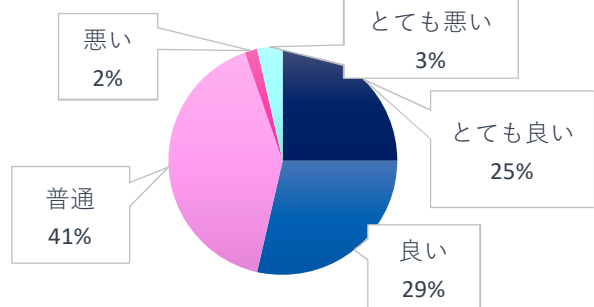
3-1 言葉づかいや態度はよかったか



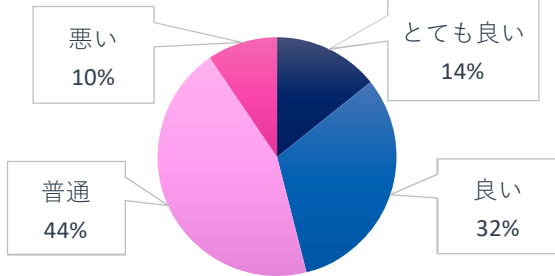
3-2 あいさつはよかったか



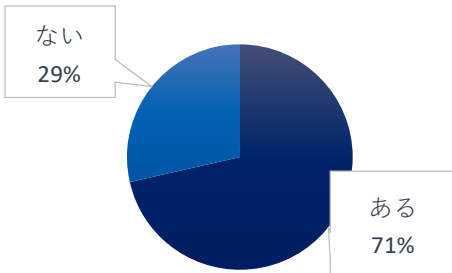
3-3 説明はわかりやすかったか



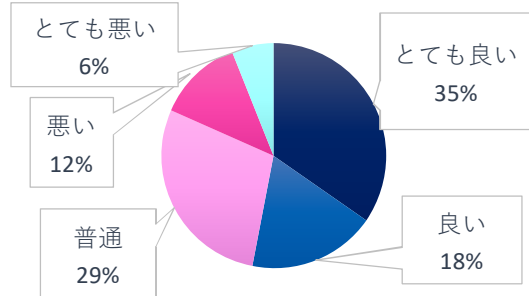
4 共用部分について安心して使用しているか



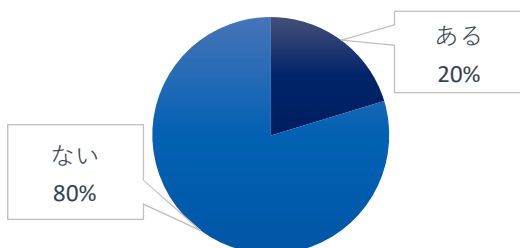
5 修理の依頼をしたことがある



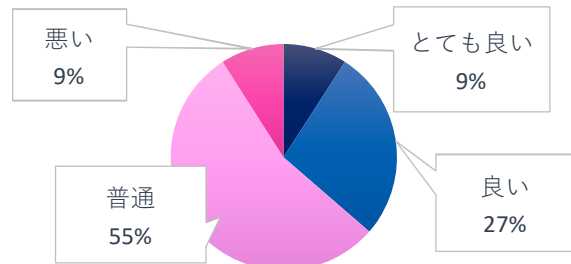
5-1 修理の対応はよかったか



6 夜間休日の修理の依頼をしたことがある



6-1 修理の対応はよかったか



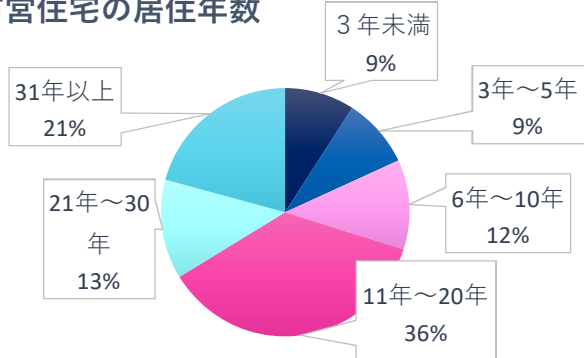
横浜市住宅供給公社 三ツ境事務所

1. 回収率

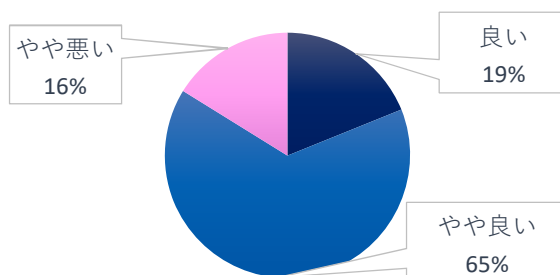
区名	配布数	回答数		回収率
泉区	122	79	28	65%
瀬谷区			51	

2. 集計結果

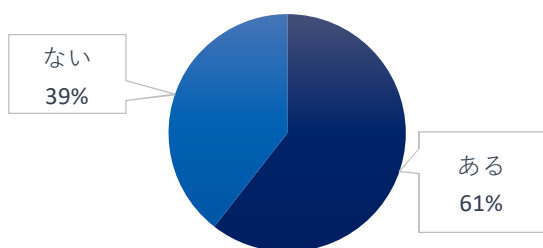
市営住宅の居住年数



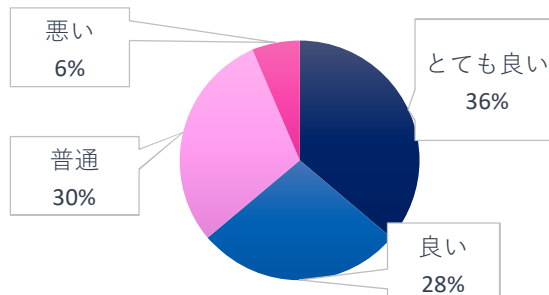
1 指定管理者の総合評価



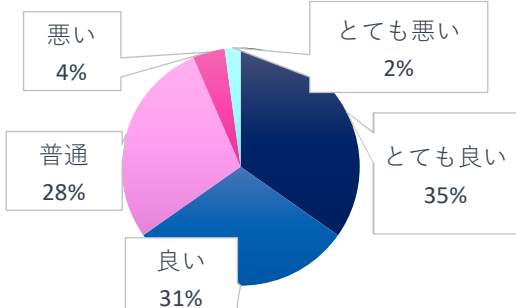
2 会ったことがある



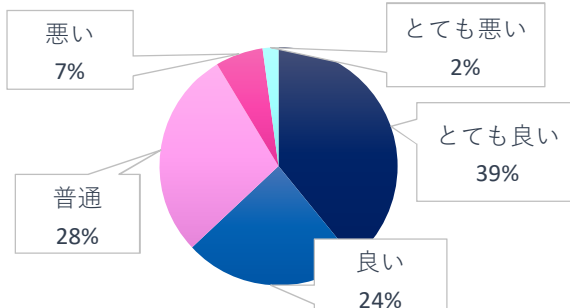
2-1 言葉づかいや態度はよかったか



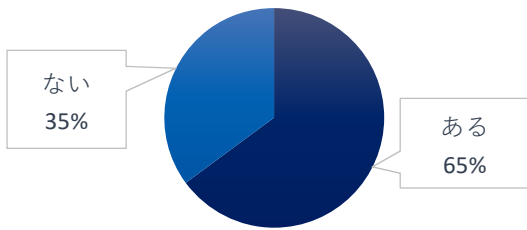
2-2 あいさつはよかったか



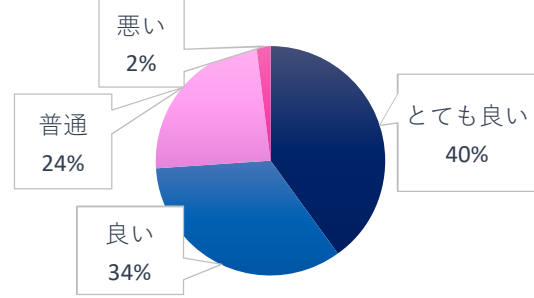
2-3 説明はわかりやすかったか



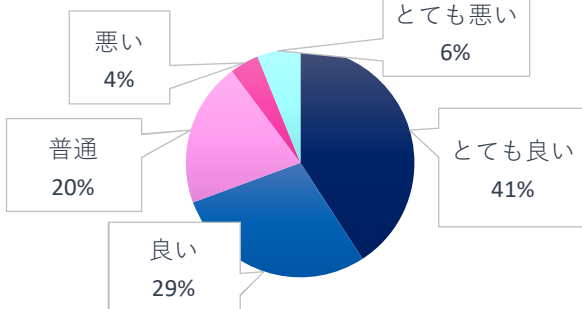
3 電話で話したことがある



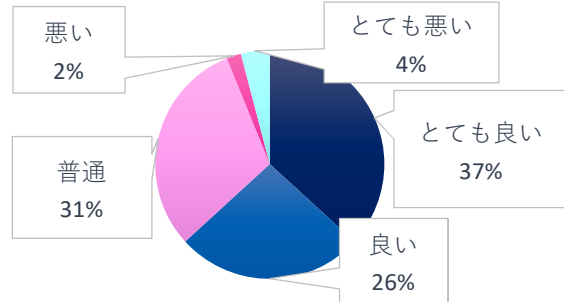
3-1 言葉づかいや態度はよかったか



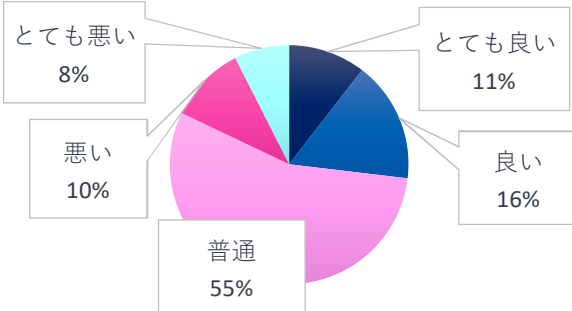
3-2 あいさつはよかったか



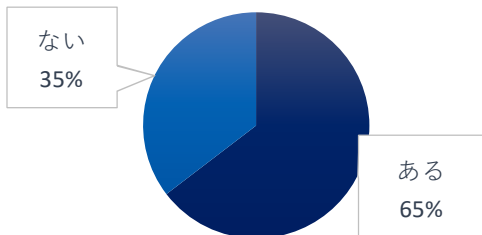
3-3 説明はわかりやすかったか



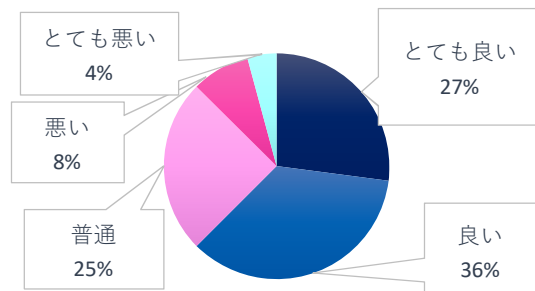
4 共用部分について安心して使用しているか



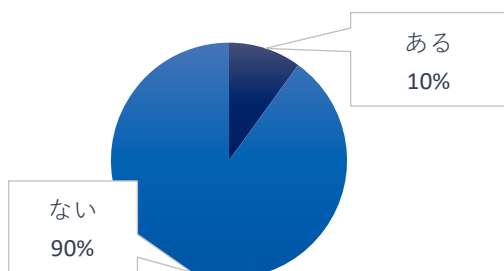
5 修理の依頼をしたことがある



5-1 修理の対応はよかったか



6 夜間休日の修理の依頼をしたことがある



6-1 修理の対応はよかったか

