

県営住宅等指定管理事業計画書

平成28年3月8日

申請地域 川崎地域

団体等の所在地 横浜市中区日本大通33番地

団体等の名称 一般社団法人かながわ土地建物保全協会

代表者氏名 会長 久保寺 啓二

電話 045(201)9961

FAX 045(211)2310

事業計画書 項目一覧

項目 番号	項 目	ページ
1	適正な管理運営のための基本的な考え方、運営方針	1
2	指定管理業務全体の実施体制、職員配置	4
3	維持修繕業務等の実施方針	10
4	維持修繕業務等の実施体制	16
5	入居管理業務の実施方針	25
6	入居管理業務等の実施体制	31
7	県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み	39
8	危機管理体制	49
9	地域と連携した魅力ある施設づくり	63
10	人材育成、研修等	69
11	法令等の遵守、社会貢献	72

1 適正な管理運営のための基本的な考え方、運営方針

県営住宅等の果たすべき役割をふまえ、効率的な県営住宅等の管理運営のための基本的な考え方について、以下の視点から記載してください。

- ①公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割をふまえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方
- ②県営住宅の特性の理解について
- ③業務の一部を委託する場合の考え方

主な評価項目 I-A

- ① 公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割をふまえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方

関連法令等の遵守はもとより 地域に密着した

公平・平等で快適な入居者サービスをご提供します

県営住宅の設置目的は、県民生活の安定と社会福祉の増進を目指し、生活の基盤となる住宅を一定の県民の皆様を対象として低廉な家賃で提供することであり、指定管理者に求められる根幹的な業務運営姿勢としては、全ての入居者に対し、公平・公正・平等な対応と人権の尊重に努めるとともに、増加する高齢者世帯や障がい者へのケア、さらには外国籍県民への適切な対応など、セーフティネットとしての役割を十分に意識した、よりキメの細やかなサポート体制の構築が基本と考えます。

また、当協会としては、公営住宅法・県営住宅条例等を基に県営住宅の果たすべき役割を踏まえ、入居者が安全で安心して生活のできる住環境の維持・保全を図るべく、**永年に亘り培ってきた公営・公共住宅と民間住宅双方の管理運営経験**を活かし、的確なストックマネジメントの視点から、既存ストックの長寿命化とともに、入居者及び委託者である県から信頼される良質で効果的・効率的な管理運営をご提供していくための努力を惜しまない決意であります。

県営住宅ストック総合活用計画に掲げられる

- 1 既存ストックの長寿命化と適正な運営
- 2 住宅セーフティネット機能の強化と持続可能な団地経営の構築

の実現に着実に貢献してまいります

② 県営住宅の特性の理解について

県営住宅は、昭和40年代以前に建設された団地が過半数を占めるなか、今後の運営につきましては、「県営住宅ストック総合活用計画」に示されるとおり、建替え、個別改善や維持保全あるいは集約化などに向け、団地の規模、立地条件、近隣団地の状況等を総合的に勘案し立案されていくものと理解します。

また、多様化する入居者ニーズや入居者間あるいは近隣関係の希薄化、さらには孤立化などの社会環境の変化に対し、**団地を含めた地域の良好なコミュニティの形成・活性化の促進が喫緊の課題**であるとの認識のもと、県ご当局は「県営団地再生計画」を策定され、とりわけ「**住民主体による健康団地づくり**」を推進されていることも認識しております。

県営住宅の多くは、市街地の枢要な位置に立地し、都市基盤となるインフラが整備されている住宅がほとんどであるため、住宅設備の機能改善による室内環境の整備や立地の利便性を活かした団地内余剰地の活用など、**個別並びに地域の住環境向上やまちづくりへの貢献**など、様々な可能性を保持している住宅地でもあります。

こうしたハード及びソフト両面に及ぶ県営住宅の特性を十分に理解しつつ、**コスト低減化の視点を踏まえた運営、あるいは業務改善を提案**していくことが指定管理者の役割でもあると考えます。

当協会としましては、県営住宅の特性や今後の役割を十分に理解したうえで、全ての入居者に安全・安心をご提供させていただくとともに、**入居者に寄り添ったベストパートナー**でありたいという経営理念を踏まえつつ、良質なサービスによる最良の住環境を積極的にご提供してまいります。

当協会の管理運営方針

人権尊重と入居者との信頼関係の構築

全ての入居者の人権尊重に努めるとともに、団地自治会や民生委員との信頼関係を築き、誠心誠意、お客様である入居者の皆様へ“安全・安心”をご提供します

地域経済への貢献

維持修繕業務の遂行に当たっては、当協会独自の簡易型総合評価方式（品質・実績・作業能力等を総合的に評価する手法）により地元専門業者への発注に徹します

安全・安心でより豊かな住環境をサポート

自らの役割を自覚し、地域と連携して入居者が安心して住み続けられる住環境づくりと、県営住宅の長寿命化に向けた取組みを遂行します

高齢者・障がい者・外国籍県民をやさしくサポート

高齢化が進展している県営住宅の特性を踏まえ、高齢者・障がい者等を対象として、安否確認を主とした見守り業務や居住相談業務などを親身になって実施するほか、外国籍県民をやさしくサポートします

暮らしの「もしも…」を的確にサポート

地域に密着した24時間365日の緊急体制で、様々なトラブルに対応いたします 特にライフラインに係わる事故が発生した際には、地元業者への適切な指示のもと、サービスセンターの担当職員が現場に急行します

当協会は、昭和49年度より県営住宅の管理に携わり、平成18年4月からは県営住宅の指定管理者として指定をいただき、県ご当局のご指導のもと、入居者の皆様に誠心誠意、質の高い安全・安心をご提供してまいりました。

是非とも県営住宅の管理を引き続き受託させていただき、永年に亘り蓄積してまいりました**入居者の皆様との信頼関係**を維持しつつ、より一層の安全・安心をご提供していきたいという強い意欲から応募させていただきました。

③ 業務の一部を委託する場合の考え方

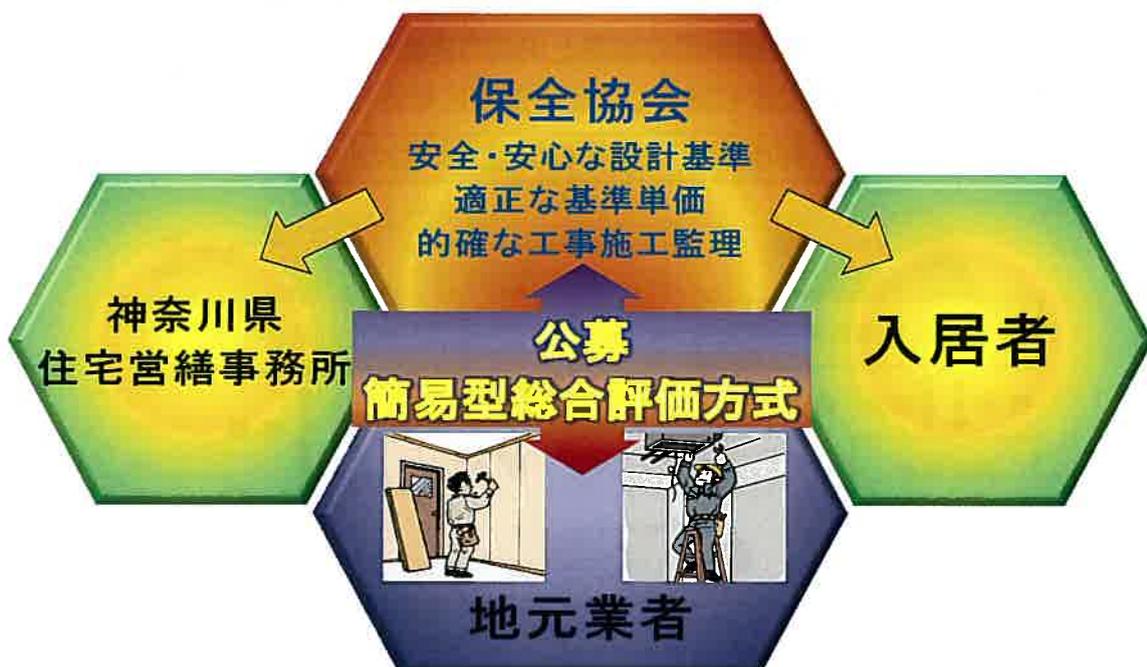
業務の一部委託を通して地域経済へ貢献していくという役割を果たすことも、当協会に与えられた社会的な使命であると考えます。そこで、業務の一部を委託する場合の考え方として、維持修繕業務（緊急・空家修繕）につきましては**当協会独自の簡易型総合評価方式**（品質・実績・作業能力等を総合的に評価する手法）により**地元業者を公募・選定**し、適切な工事発注に徹してまいります。

その際には、団地が立地する状況や迅速な対応の実現などの利便性を踏まえ、地元及び隣接地域に所在する専門業者であることを公募条件とするなど、地域性をも勘案して選定しております。

また、維持修繕業務（計画修繕）につきましては、条件付一般競争入札により発注しております。

さらに、共益施設管理業務については、業務を確実に実施し安全・安心を築くため、適正な積算による基準価格を設定し、地元業者の参加による条件付一般競争入札により発注しております。

なお、当協会では約89,000戸の住宅管理実績があり、この**スケールメリット**を最大限活かしながら協会独自の適正な設計・発注価格を算定することにより、経費を縮減し、**無理のない低廉化**を実現します。



2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置

指定管理業務を管理開始直後から実施するための実施体制や職員の配置（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無）について、担当する指定管理業務、職員数、正・臨時職員の別、資格保有状況、他の業務との兼務の状況等や業務実施時間も含めて、以下の視点から記載してください。

○管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員を確保できるか（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無）

- ①指定管理業務の実施体制
- ②職員の配置状況
- ③職員の内訳
- ④業務実施時間

主な評価項目 I-ウ、I-オ、II-ア、III-ア

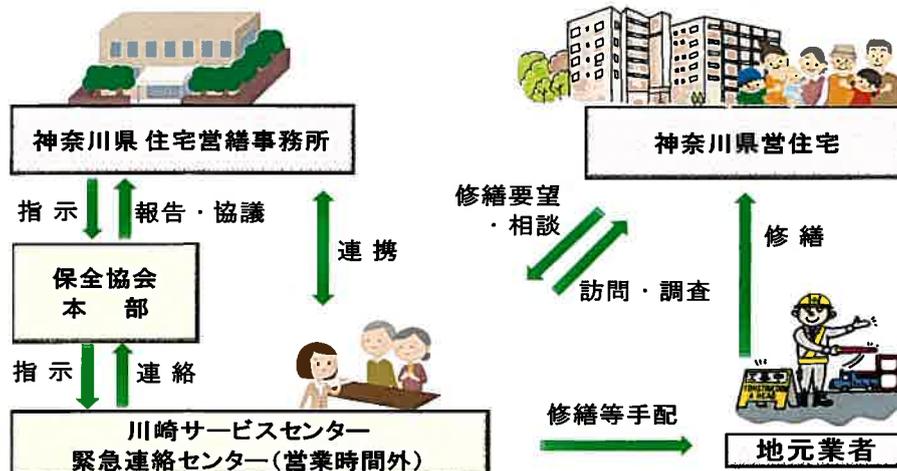
① 指定管理業務の実施体制

**住宅管理のプロ集団が 55年以上に亘って培った運営ノウハウと
これまでの県営住宅の管理実績を最大限に活かした管理運営に努めます**

当協会は、昭和36年に住宅の管理専門会社として設立し、永年に亘り、公営・公社住宅等の管理運営に携わり、維持管理のノウハウを蓄積してまいりました。とりわけ、県営住宅につきましては昭和49年から41年間、協会職員一丸となった管理運営に徹してまいりました。全職員が県営住宅の管理業務を熟知しており、住宅管理における様々な部門でのエキスパートでもあります。この経験豊富な人材のほか、住宅管理に係わる資格者（詳細は、24頁に記載しております。）も多数配置しております。

県営住宅の管理拠点を、**横浜市中区の本部と川崎市内のサービスセンター**に置き、**業務を熟知した適正な人員配置により安定した管理運営に努めております。**

神奈川県営住宅の管理運営体制



専門知識を活かした指定管理業務の実施体制

（一般社）かながわ土地建物保全協会

配置人員合計 18名

本部 11名

【担当する指定管理業務】

公営住宅部 5名

- 1 指定管理業務、入居管理業務
- 2 予算執行管理
- 3 各課・サービスセンターとの連携調整
- 4 収入申告、家賃減免申請等の審査

施設管理部 5名

- 1 維持修繕業務
- 2 共益施設管理業務
- 3 国の交付金対象となる維持修繕業務

総務部 1名

- 1 人事給与、研修計画の策定・実施
- 2 文書管理・個人情報・情報公開等
- 3 予算執行の統括的管理
- 4 入札事務、出納、公金管理事務

【その他の担当業務】

県営住宅指定管理外業務
（入居者募集業務）

- 1 県公社住宅管理業務
- 2 横浜市営住宅管理業務
- 3 横須賀市営住宅管理業務
- 4 鎌倉市営住宅管理業務
- 5 藤沢市営住宅管理業務

協会全体の人事、庶務、組織
運営上の業務全般

サービスセンター 7名

川崎サービスセンター 7名

【担当する指定管理業務】

- 1 入居管理業務
 - ① 団地巡回
 - ② 要望・苦情・相談の受付対応
 - ③ 各種申請・手続きの相談・受付対応
- 2 維持修繕業務
 - ① 緊急修繕・空家修繕・住戸改良等の各種修繕の受付・発注・検査等
 - ② 団地整備の執行に係る自治会調整・発注・検査等
- 3 入居者募集関連業務
 - ① 空家確認
 - ② 鍵の管理

【その他の担当業務】

- 1 県公社住宅管理業務等
- 2 川崎市営住宅事業

緊急連絡センター
常時 2名 （緊急時 3名）

緊急連絡センターの運営 （協会の管理している全ての住宅）

② 職員の配置状況

凡例 ○・・・申請書提出時点で雇用している職員

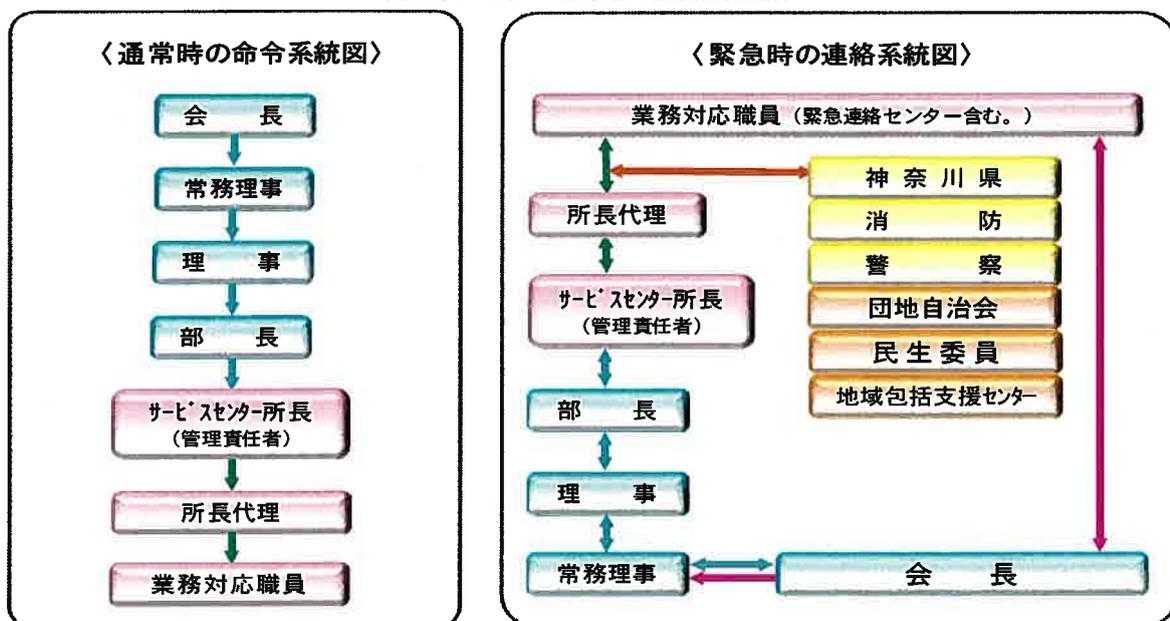
所属	職名等	雇用形態及び指定 管理業務の専従・ 兼務の区別				計	担当する指定 管理業務	経験 年数	資格保有状況等
		正規職	臨時職	専従	兼務				
		専従	兼務	専従	兼務				
本部計		1	10	0	0	11			
公営住宅部		1	4	0	0	5			
公営住宅部	部長		○			1	指定管理業務 全体の責任者	管理 37	二級建築士・二級管工事施工管理技 士・応急危険度判定士・管理業務主任 者・第一種消防設備点検資格者・第二 種消防設備点検資格者・防火、防災管 理者・浄化槽管理士
	課長		○			1	指定管理業務 全体の副責任 者・県との連 絡責任者・予 算執行管理責 任者	整備 27	防火管理者・第二種消防設備点検資格 者・被災宅地危険度判定士・シックハ ウス診断士補
	課長代理		○			1	県との連絡副 責任者	管理 32	防火、防災管理者・簿記検定三級
	職員		○			1	予算管理執行 管理担当	管理 6	
			○			1	入居管理業務 等担当	管理 7	電卓検定三級
施設管理部		0	5	0	0	5			
施設管理部	理事兼 部長		○			1	維持修繕業 務・共益施設 管理業務・国 交付金修繕業 務全体の責任 者	整備 35	二級建築士・建築設備総合管理技術 者・応急危険度判定士・被災宅地危険 度判定士・福祉住環境コーディネー ター三級・防火、防災管理者
施設管理課		0	4	0	0	4			
施設管理課	課長		○			1	維持修繕業 務・共益施設 管理業務・国 交付金修繕業 務全体の副責 任者	整備 29	二級建築士・建築設備総合管理技術 者・防火対象物点検資格者・被災宅地 危険度判定士・防火、防災管理者
	課長代理		○			1	維持修繕業 務・共益施設 管理業務・国 交付金修繕業 務担当・再委 託業務全体の 管理監督責任 者	整備 21	水道技術管理者・建築設備検査資格 者・第二種消防設備点検資格者・第二 種電気工事士
	職員		○			1	維持修繕業 務・共益施設 管理業務・国 交付金修繕業 務担当	整備 23	一級管工事施工管理技士・給水装置工 事主任技術者・水道技術管理者・第二 種電気工事士・消防設備甲種一類・マ ンション維持修繕技術者・建築設備検 査資格者・ガス消費機器設置工事監督 者
				○			1	維持修繕業 務・共益施設 管理業務・国 交付金修繕業 務担当	整備 21
総務部		0	1	0	0	1			
総務課	課長代理		○			1	予算管理執行 総括担当	管理 25	簿記検定三級・建築業経理事務士三級

所属	職名等	雇用形態及び指定 管理業務の専従・ 兼務の区別				担当する指定 管理業務	経験 年数	資格保有状況等		
		正規職		臨時職					計	
		専従	兼務	専従	兼務					
サービスセンター計		4	3	0	0	7				
川崎 サービスセン ター	所長		◎			1	業務責任者	整備 31	一級建築士・応急危険度判定士・被災 宅地危険度判定士・福祉住環境コー ディネーター二級・マンション管理 士・管理業務主任者・建築設備総合管 理技術者・防火、防災管理者・宅地建 物取引士・認定アシスタントコンスト ラクションマネージャー	
	所長代理	◎				1	業務副責任者	管理 33		
	職員		◎				1	入居管理業務 等担当	管理 24	防火管理者・福祉住環境コー ディネーター二 級・建設経理事務士三級・福祉用具専 門相談員
			◎				1	維持修繕業務 担当	整備 24	
				◎			1	維持修繕業務 担当	整備 20	
				◎			1	入居管理業務 等担当	管理 6	
			◎				1	入居管理業務 等担当	管理 1	
合 計		5	13	0	0	18		一級建築士1人、二級建築士4人、応急危険度判定士3人 等		
		18		0						

③ 職員の内訳

正規職員・臨時 職員の内訳		専従職員・兼務 職員の内訳		実質的な指定管理業務従事職員の内訳					
				(左のうち 増員計画)	兼務 割合%	維持修繕業務等		入居管理 業務等	合 計
						県費のみ	国交付金等		
正規職員	18名	専従職員	5名	(0名)	100.00%	1.40人	0.00人	3.60人	5.00人
		兼務職員	13名	(0名)	31.54%	2.10人	0.60人	1.40人	4.10人
臨時職員	0名	専従職員	0名	(0名)	0.00%	0.00人	0.00人	0.00人	0.00人
		兼務職員	0名	(0名)	0.00%	0.00人	0.00人	0.00人	0.00人
合 計	18名		18名	(0名)		3.50人	0.60人	5.00人	9.10人

命令系統図



(注) 指揮命令・役割については、「職責・職能資格等級に関する規程」で、職員それぞれの職責が着実に果たせるよう明確に位置づけ、通常時や緊急時における体制を整えています。

④ 業務実施時間

営業時間

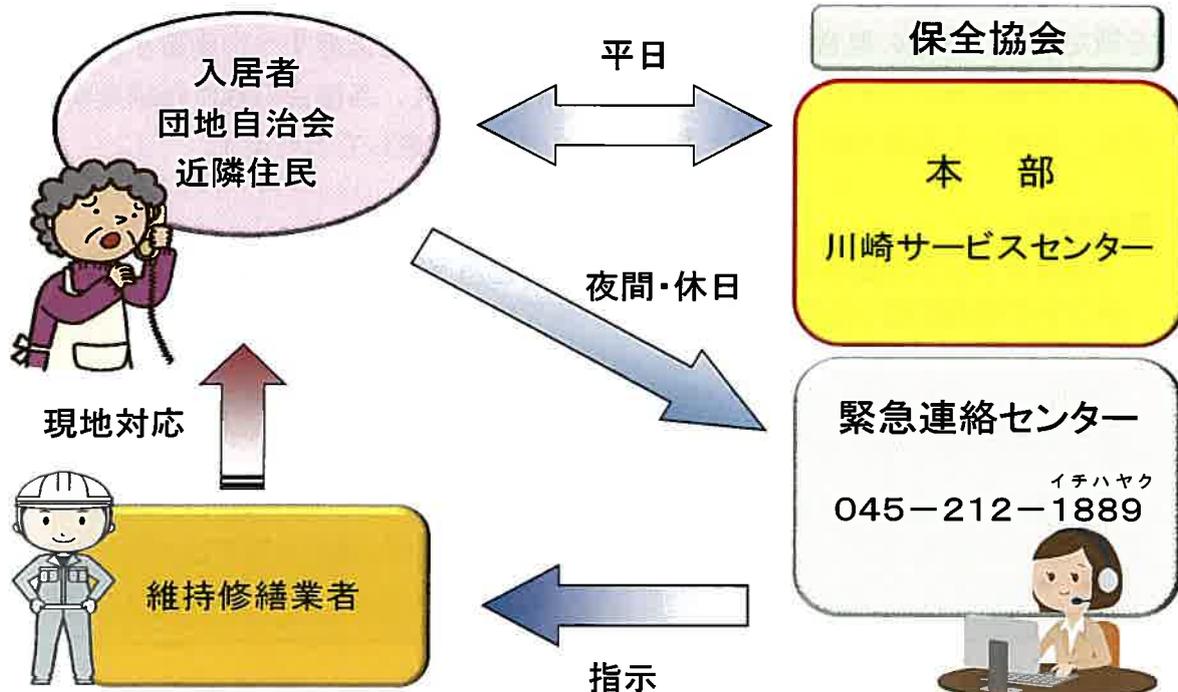
本部のお客様受付・相談窓口及びサービスセンターの営業時間は、**平日の8時30分から19時まで**（電力需要が増加する7月～9月は8時30分から17時30分まで）とし、**住宅明渡しの立会いは、休日も対応**しております。

また、営業時間外は緊急連絡センターで対応してまいります。台風接近などの緊急時には、営業時間の延長、緊急連絡センター要員を増員します。

休日の相談受付業務について

収入申告及び家賃減免継続申請の受付期間中については、**休日にも相談受付業務を実施**し、平日に相談することが困難な入居者に対応してまいります

業務実施時間



3 維持修繕業務等の実施方針

維持修繕業務、共益施設管理業務、法定点検等の実施方針について、以下の視点から具体的に記載してください。なお、県営住宅の維持修繕業務のうち、国の交付金等を受けて行う維持修繕業務（※）については、業務仕様や職員配置要件が異なりますので、③として別に記載して下さい。

①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針

②共益施設管理業務、法定点検等の実施方針

③国の交付金対象となる維持修繕業務の実施方針

なお、業務水準を上回る施設の効率的効果的な運営のための積極的な提案等があれば、併せて記載してください。

※ 募集要項の9(1)-ア-①-IIの業務

主な評価項目 I-イ

① 県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針

的確な維持修繕のもと 既存ストックの長寿命化を図るほか

効率的・効果的な修繕手法の採用によりコスト縮減を徹底します

昭和40年代以前に建設され老朽化した県営住宅が全体の半数以上を占めるなか、既存ストックの効率的な利活用を図るとともに、住宅セーフティネットとして、真に住宅に困窮する者に的確に供給するため、県ご当局では「県営住宅ストック総合活用計画」を策定され、今後の県営住宅の供給に関する基本方針と推進すべき施策を定めています。この計画に掲げられている二つの基本方針を踏まえ、当協会の維持修繕業務（緊急・空家・計画）の実施方針を次のとおり定め、業務を推進しております。

基本方針1

「既存ストックの長寿命化と適正な運営」の趣旨を踏まえ、ストックマネジメントの視点に立った定期的な巡回や良質な維持管理業務の提供

基本方針2

「住宅セーフティネット機能の強化と持続可能な団地経営」を踏まえ、効率的・効果的な修繕手法の採用によるコスト縮減の徹底

計画修繕工事は条件付一般競争入札により発注し、緊急修繕及び空家修繕業務は、当協会独自の簡易型総合評価方式（品質・実績・作業能力等を総合的に評価する手法）により地元専門業者を公募し選定

当協会は、永年に亘り、県営住宅や公社住宅の管理に携わり、維持管理のノウハウを蓄積してまいりました。また、住宅管理に関わる資格者（詳細は、24頁に記載しております。）も多数配置しています。とりわけ、昭和49年度から当協会が管理者として受託させていただいている実績・経験を活かし、施設管理の経験豊かな職員が予防保全を主眼とした定期的な巡回や日常的な維持管理業務を実施しています。

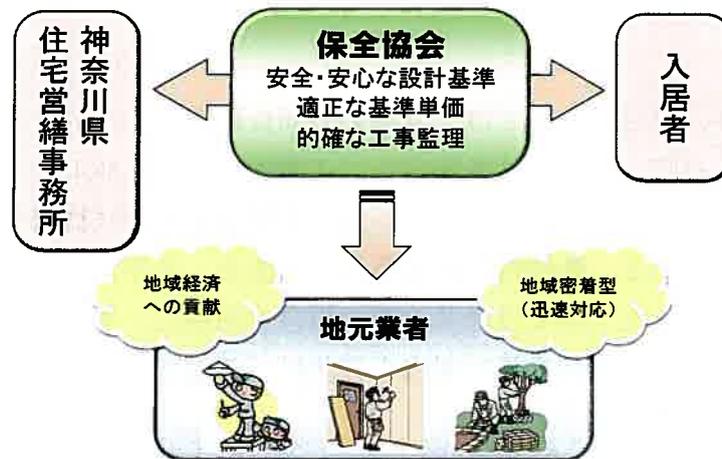
1 緊急・空家修繕業務の実施方針

緊急修繕及び空家修繕業務は、**協会独自の簡易型総合評価方式**（品質・実績・作業能力等を総合的に評価する手法）により**所管サービスセンター区域内の地元専門業者を公募・選定**するとともに、緊急時の対応や災害時の協力を条件として契約することにより、臨機の態勢を整えております。



特に緊急修繕業務は、雨漏れや漏水あるいはテレビの映像不良など入居者の生活に直接影響を及ぼす事象による実施が主な内容であることから、修繕業者には迅速かつ的確な修繕方法を指導するとともに、入居者への接遇をも配慮した作業の実施を求めています。

なお、空家修繕につきましては建物の経年劣化が進行し、修繕費用の増加が予想されることから、修繕レベルのばらつきを防ぎ必要最小限の作業内容により実施することで、**費用対効果の向上や入居者への公平性を保つて**まいります。



2 計画修繕工事の実施方針

工事の設計や発注並びに検査及び工事代金の支払は、職員が責任ある立場で対応するほか、アフターサービスなどは施工業者とも協力しながら、適時・適切に**経験豊富な技術担当職員**がチェックしてまいります。

また、計画修繕業務については、適正な積算による基準価格を設定し、**県の入札参加登録業者を対象とする公平かつ透明性を確保した入札**に徹してまいります。

(1) 設計業務

計画修繕工事の設計に当たっては、本部に一級建築士をはじめ多数の技術スタッフを配置し、**創立時から培ってまいりました貴重な経験と知識**を最大限活用しつつ修繕に至った経緯、築年数や改修履歴、立地条件などから多角的に考察のうえ設計し、共通する仮設工事がある場合は、同時期に施工される異種の工事をも併せて工費の縮減を図るなど、これまでに蓄積した経験と現状の的確な把握に基づく施工を提案してまいります。

また、計画修繕工事の翌年度の年間執行計画の作成に当たっては、緊急修繕等の工事履歴、団地巡回、現地調査、日常管理で把握した現状分析などによる、危険度・劣化状況、さらには入居者・自治会要望等を踏まえ、県の効率的な予算編成に寄与するため、協会が作成する各団地の状況が一元的に把握可能な「**住宅管理情報**」などを基にした資料を作成・提案し、既存ストックの効果的な長寿命化に努め、国が推進する公営住宅等ストック総合改善事業における改修工事や**建物の長寿命化を目指した調査・設計**、さらには数多くの工事執行の経験を基に、最新の改修技術を駆使してご協力させていただきます。



(2) 工事の発注

計画修繕工事の発注については、当協会の部長職以上で構成する**入札参加資格審査委員会**で、公募時の参加条件を決定し、工事対象団地を中心とする地元業者に対し参加を募り、当協会に在籍している「**公共工事品質確保技術者（2名）**」の徹底した指導・助言のもと、**条件付一般競争入札**により、公平かつ公正に施工業者を決定するほか、発注した工事では公共工事の場合と同様に、キメ細かな中間・完了検査の実施やさまざまな完成図書等の提出を義務付けるなど、品質の確保に努めております。

また、**入札により生じる執行残額**については、入居者の視点に立ち、緊急対応の必要性がある修繕を提案するなど、県ご当局と協議し適正に執行してまいります。

さらに、工事代金については、**当協会が定める工事請負契約約款**に基づき請求書の受領後、最短で20日以内（「政府契約の支払遅延防止等に関する法律」では、40日以内）に支払っておりますが、工事の期間や規模に応じ、出来高査定による中間払いや契約保証を担保とした前金払を採用するなど、適正かつ柔軟に対応しております。

なお、入札の公示については、協会のホームページへ掲載するほか業界紙の協力を得て広く周知しておりますが、申込み等の手続きを簡素化することにより入札参加を促進するため、参加申込みから工事の説明図書の配付、質問受付・回答までを同ホームページ「**入札公示システム**」により受付し、入札は郵便により実施するなど、発注に際しては**透明性を確保しつつ競争性を高めた執行**に取り組んでおります。



(3) 工事監理

工事の監理に当たっては、対象団地の入居状況を事前に把握し、入居者の生活リズムへの影響（特に騒音や振動）を最小限に抑えた工法により実施してまいります。

また、施工業者には良好な生活環境を維持するよう指導するほか、入居者には**事前説明会を開催**して工事内容の周知を図り、「**工事監督技術基準**」や「**工事検査基準**」に基づく工事を的確に施工します。

なお、入居者の生活に直接影響のある室内に立ち入る工事は、工事後に入居者への工事に対する満足度調査を実施しており、その結果は品質マネジメントの運用において活用し、工事実施ノウハウの向上に役立てております。

さらに、**高齢者や障がい者の方には、見やすく分かりやすい工事説明書**や工事施工上、必要となる家具移動のお手伝いや工事時間内における**休息場所の提供**など、ご負担のかからないよう配慮してまいります。



修繕工事における品質確保の実績

当協会では、公共性の高い建築物の修繕工事等を、計画から建物診断を踏まえた設計、さらには生活リズムや使用形態を考慮した施工計画を基に工事を実施しております

また、公共工事品質確保技術者の徹底した指導・助言のもとに仕様書・設計書の作成から工事監理・検査・アフターケアまでの一連の作業を質の高い提案と成果の実現に向けて取組んだ結果、各委託者から感謝状を授与されるなど高い評価をいただいております

② 共益施設管理業務、法定点検等の実施方針

安全・安心に徹した点検に心がけ

管理実績のスケールメリットで無理のない低廉化を実現します

ア 共益施設管理業務の実施方針

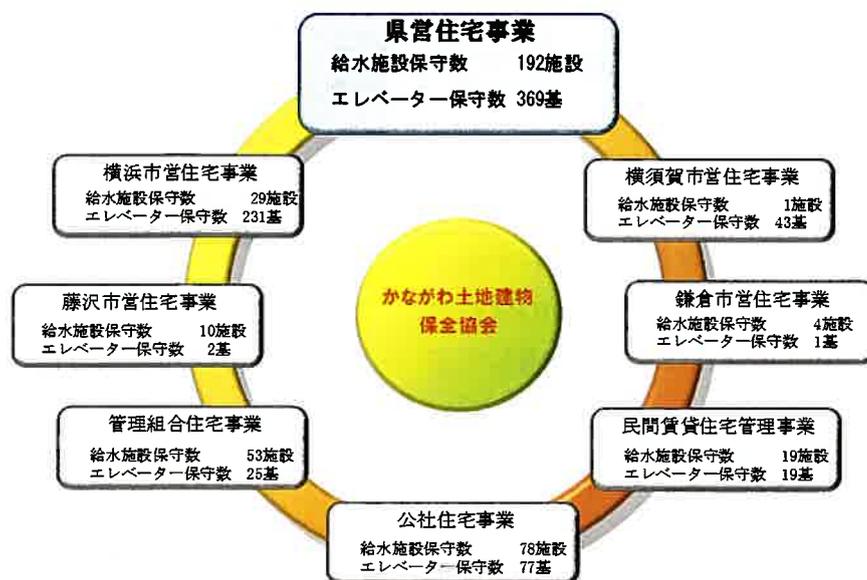
指定管理者が担う共益施設管理業務につきましては、当協会では既に管理しているエレベーターが767基あることや、給水施設についても386基の管理実績があり、それぞれの発注に当たって、そのスケールメリットを最大限活かした、無理のない低廉化を実現しています。また、これらの施設の管理については、建設時から当協会が管理させていただいている経験から、施設毎の特性を熟知していることよりの的確な判断が可能です。給水ポンプの運転音やエレベーターの運行時の異音など、わずかな異常も見逃さない経験をもとにした判断や、キメ細かなデータの蓄積、20年以上の経験を有する当協会の技術スタッフのもと、安全と安心をご提

供することを最優先に、共益施設管理業務の実施方針を次のとおり定めています。

また、災害時や緊急時の対応が必要な施設保守管理には、その内容を付した契約としております。

なお、全ての保守管理について再委託先に適宜報告を求めるとともに必要に応じ指示するなど、自らが指定管理者の立場で作業状況を確認しています。

- **共益施設管理業務は、安全・安心に徹した点検に心がけ、スケールメリットを最大限に活かした、無理のない低廉化を実現**
- **点検作業の仕様やその仕様を踏まえた基準による価格設定のもと、地元業者の参加による公平・公正な発注による経費の縮減**



イ 法定点検等の実施方針

法定点検等は経験による判断力が肝要との認識のもと

一級建築士のほか20年以上の点検実務実績がある資格者が実施します

県営住宅は、建設から40年以上経過している住宅が多いことから、構造の老朽化、避難設備の不備、建築設備の作動不良などによる事故や災害の発生により大きな被害に進展する懸念があります。

こうした事故等を未然に防ぎ、建築物・建築設備及び昇降機等の安全性や適法性を確保するために、建築基準法（第12条第2項第4項等）に基づく定期点検による報告が義務付けられております。



この法定点検は、専門の技術者（調査・検査資格者）による実施が求められておりますが、数多くの物件の点検を実施してまいりました当協会における知識と経験から考察しますと、建設及び設置時からの使用経過や特性等に関しては、実務経験による視点も欠かせない重要な要素であると考えており、点検作業については**一級建築士のほか20年以上の建築業務や施設管理業務の実績を有する資格者を配置し実施しております。**

当協会はこれまでに、県はもとより横浜市・横須賀市・鎌倉市及び藤沢市の公共施設の点検を実施しており、特に危険度が高い外壁の落下防止については最重要項目として留意し、点検実施時に予見し得る危険度の診断や点検結果を詳細に分析することで、委託者に危険予防の提案や危険回避の措置を報告するなど、施設の安全管理に努めております。

③ 国の交付金対象となる維持修繕業務の実施方針

**住宅管理のプロ集団が 永年に亘って培った運営ノウハウと
数多くの公営住宅指定管理者としての実績を
最大限に活かした修繕を実施してまいります**

国の交付金等を受けて行う工事は、安全性の確保や居住性能の向上等を目的としており、メンテナンスの時代を迎えるなか、**既存ストックを有効活用**し、財産管理者である県ご当局、そして入居者皆様の立場からもご満足のいただける工事を実施してまいります。

県営住宅等の維持修繕工事は、改修・更新工事が殆どであり新築工事とは異なり、予見し得ない事象が多いことから、設計・施工時の判断・指示が重要となってまいります。そのためには修繕工事の豊富な経験が不可欠であり、当協会は**維持修繕工事の経験を55年以上**に亘り培ってまいりましたので、このノウハウを最大限活かし、団地の入居者・近隣住民の方々の良好な生活環境の維持、安全に対する配慮を徹底し、「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務仕様書」を十分に理解したうえで施工してまいります。

(1) 設計業務

設計に当たっては、委託者の意向や既存施設の状況と緊急修繕の履歴及び入居者の要望など、様々な角度で調査し、国の会計検査をも視野に入れ、積算基準の根拠が明確で適切な単価で設計いたします。



(2) 業務の発注

入札業務の公平性・透明性を確保するため、**入札適正監視委員会を設置**し、この委員会には入札に関する詳細な資料を提出し、客観的で的確かつ厳正な審査が可能となる体制も整えております。

入札適正監視委員会

入札適正監視委員会は、建設業法や建設行政に精通した弁護士等を構成員とし、入札に関する資料を提出のうえ、客観的で的確かつ厳正な審査が可能となるよう、厳格に運営しております



4 維持修繕業務等の実施体制

前項で記載をした実施方針や内容を踏まえて、維持修繕業務、共益施設管理業務、法定点検等の実施体制について、以下の視点から具体的に記載してください。なお、国の交付金等を受けて行う修繕業務（※）については、業務仕様や職員配置要件が異なりますので、③として別に記載して下さい。

① 県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制

② 共益施設管理業務、法定点検等の実施体制

③ 国の交付金対象となる維持修繕業務の実施体制

なお、仕様書を上回る施設の効率的効果的な運営のための積極的な提案等があれば、併せて記載してください。

※ 募集要項の9 (1)-ア-①-IIの業務

主な評価項目 I-ウ

① 県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制

経年劣化した施設の的確なストックマネジメントによる

安全・安心で より豊かな住環境をサポートしてまいります

1 巡回点検による予防体制

高齢者の方が多く居住されている県営住宅では、通路・階段・手摺等の不具合が事故に繋がるケースが懸念されます。日頃の巡回時はもとより、毎年4回実施する**2人1組による定期巡回時**（植栽・樹木等の状況確認を含む。）には、入居者の安全確保を重点項目とした点検実施により予期せぬ事故の未然防止に努め、**より良い住環境のご提供とサービスの向上**に心がけています。

また、団地内に設置された遊具は、老朽化が進むと幼児等への大きな事故に繋がるおそれがあるため、団地内公園・プレイロットの遊具リストや点検チェックシートを基に**経験豊富な建築士を含めた専門職が点検**を実施することにより、効率的で安全な管理に徹しております。



巡回点検

- 当協会の巡回車両には小規模修繕に対応可能な工具を常備し、応急対応から施設の不具合や入居者からの要請に対し迅速に対応しています
- タブレット端末機を導入し、住宅情報を紙ベースで持ち歩くことなく、現地で把握できるシステムを構築済みです。緊急修繕箇所の発見や報告は、タブレット端末機に入力のうえ本部へ送信することにより、その情報をもとに経験豊富な職員がサポートする体制を整えています
- 土砂災害警戒区域に立地している5団地については、大雨が予想される梅雨や台風シーズンの巡回点検を随時実施しています

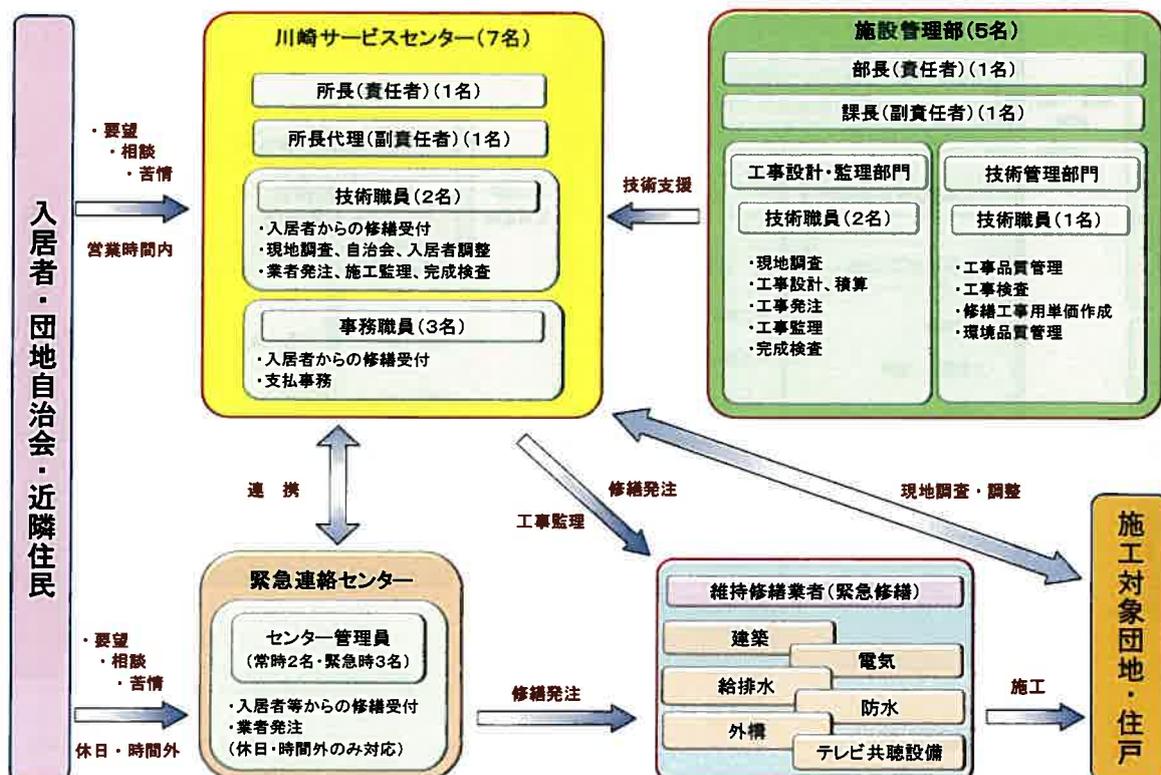
2 緊急修繕の実施体制

緊急修繕については、修繕負担区分に基づき、緊急性を含め、必要に応じ現地の状況を確認したうえで発注しています。また、入居者負担となる修繕については、その旨を説明し、入居者のご希望がある場合には、良質な地元の施工業者を紹介しています。

このほか、状況の確認により、緊急を要しないと判断でき、他にも共通して発生することが予想される修繕は、取りまとめて計画的に実施する等、**修繕コストの低減化**に努めています。

なお、サービスセンターで発注する緊急修繕や空家修繕については、**本部技術職員によるチェック・指導**を適宜実施することにより、適正な執行に取り組んでいます。

維持修繕業務(緊急修繕)の実施体制図 <川崎地域>



■ 職員の配置状況

項目番号2「指定管理業務全体の実施体制、職員配置」の記載(5頁)を参照いただきたいと思います。

3 計画修繕の実施体制

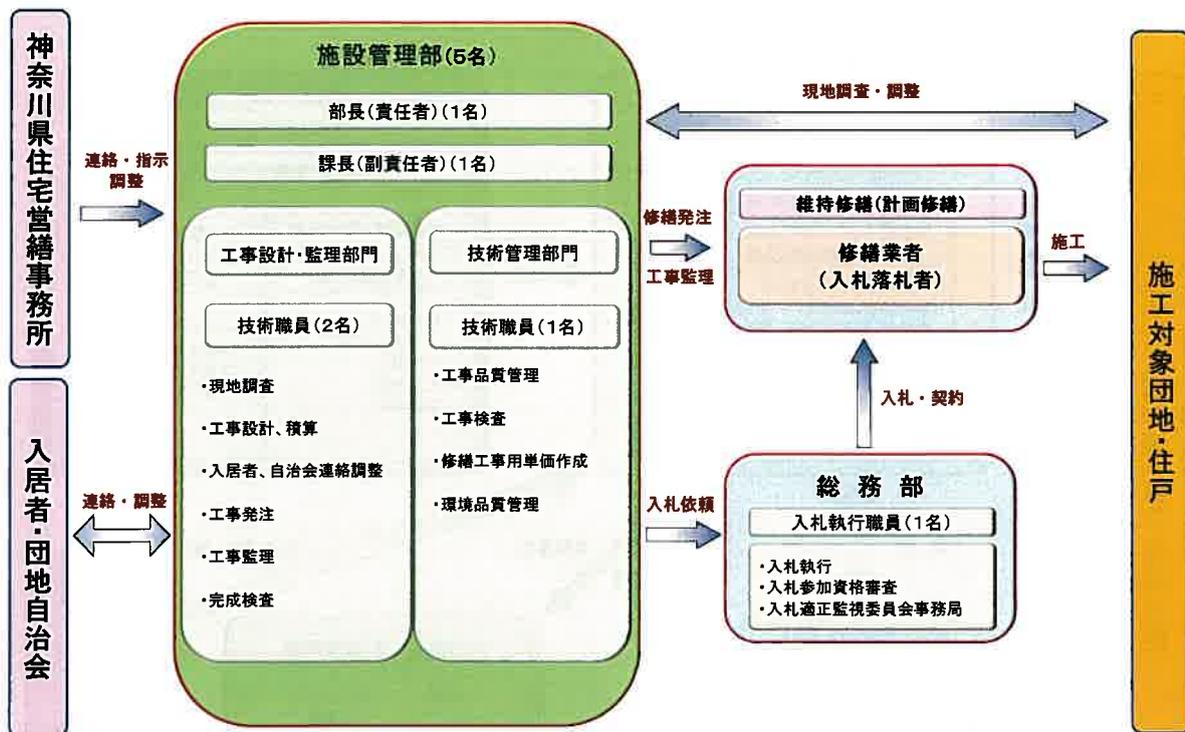
計画修繕工事を発注する場合には、「公共工事の品質確保の促進に関する法律」に準拠することはもとより、品質管理については、**工事執行部門とは別に技術管理部門の担当職員を配置**し、設計及び施工に関する技術全般の管理を行い、設計や積算内容のチェック、工事施工における中間及び完了検査を実施し、設計から工事完了までの品質管理を徹底します。

また、当協会に在籍する**2名の公共工事品質確保技術者**の徹底した指導・助言のもと、仕様書・設計書の作成から発注及び工事監理・検査等の一連の作業を、公平・公正かつ透明性を担保しつつ、アフターケアに至るまでの確に進めています。

さらに、当協会は、**国際規格である ISO9001 を認証取得**しており、公営・公共住宅や施設の維持管理活動を通じ、常に**安全・安心を念頭においた低廉で良好な設計と工事監理をご提供**することで、入居者をはじめ関係機関との信頼関係を築き、より良い住環境整備に全職員が一丸となって取組み、**豊かな地域社会づくり**に努めています。



維持修繕業務(計画修繕)の実施体制図 <川崎地域>



■ 職員の配置状況

項目番号2「指定管理業務全体の実施体制、職員配置」の記載(5頁)を参照いただきたいと存じます。

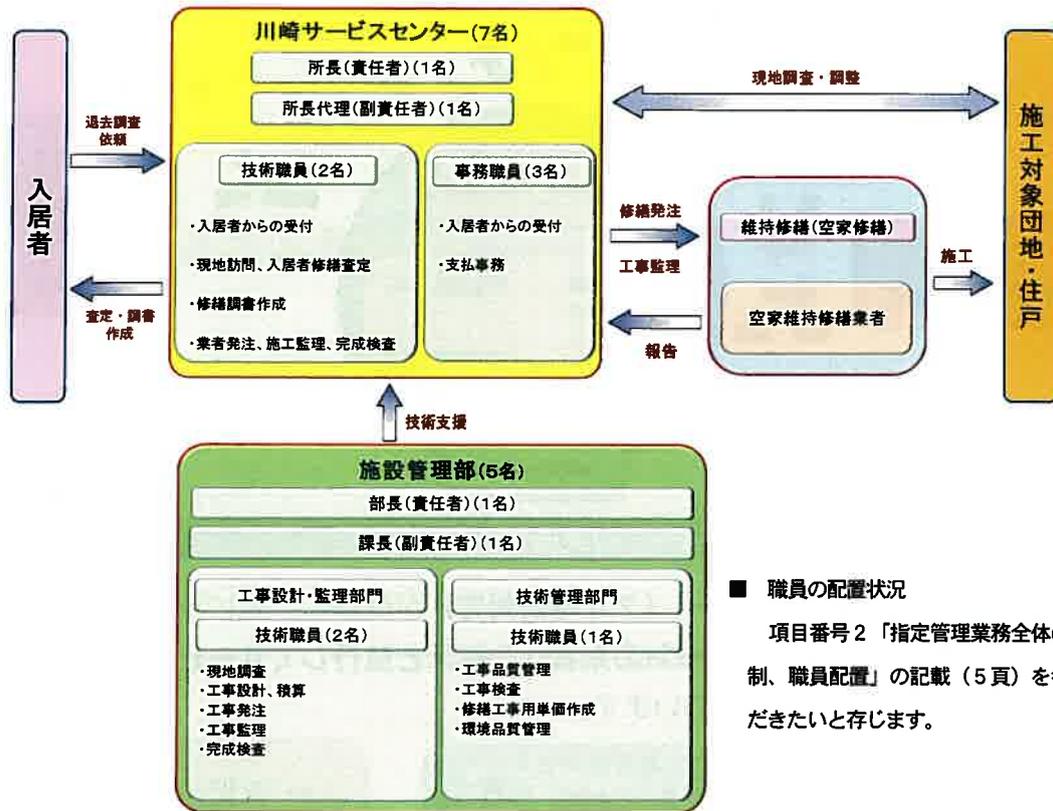
4 空家修繕の実施体制

空家修繕については、**畳のカビ・日焼け発生を防止**し、可能な限り入居直前に修繕するとともに、修繕完了後は団地巡回時等を活用して、適時室内を点検することにより衛生環境等の維持に努めております。

さらに定型的な修繕については、**経費縮減**の観点から事前に適正な価格と仕様を定め、うて施工業者との単価契約を締結し、**低減化**を図ります。

なお、協会担当者には、退去者が負担することとなる修繕費用査定の均一化や公平性を実現すべく、査定技術向上に向けた**実務研修**を定期的を実施しています。

維持修繕業務(空家修繕)の実施体制図 <川崎地域>



5 緊急修繕・空家修繕費用縮減の取組み

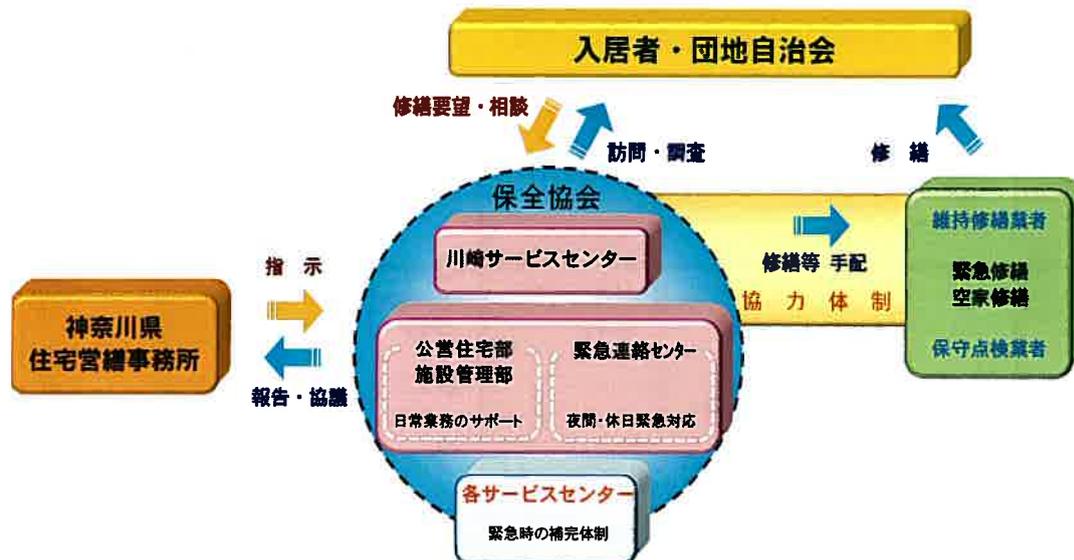
緊急修繕・空家修繕が発生した場合には、現場の状況を分析しながら、計画修繕との兼ね合いを見極め、施工業者への的確な指示のもと**オーバースペックに陥らない**よう留意するとともに、過去の修繕履歴を検証し適正に執行してまいります。

また、県営住宅全体の約5割が昭和40年代以前に建設された住宅であり、経過年数を考慮し、大雨(台風・ゲリラ豪雨等)への具体的な対応策や結露・カビなどに対する予防策などを積極的に情報提供し、住宅内の壁・床・天井・畳等の劣化を防ぎ、その周辺の設備等への被害を最小限に抑えることで、**修繕費用の縮減**を図ります。なお、修繕工事の施工に当たっては、集合住宅の建築や設備関係に精通した業者を選定し、空家修繕につきましても、協会指導のもと、新たに入居される方や県ご当局に満足のいただける質の高い修繕を実施してまいります。

6 地元業者との連携による迅速な現地対応で万全な管理体制

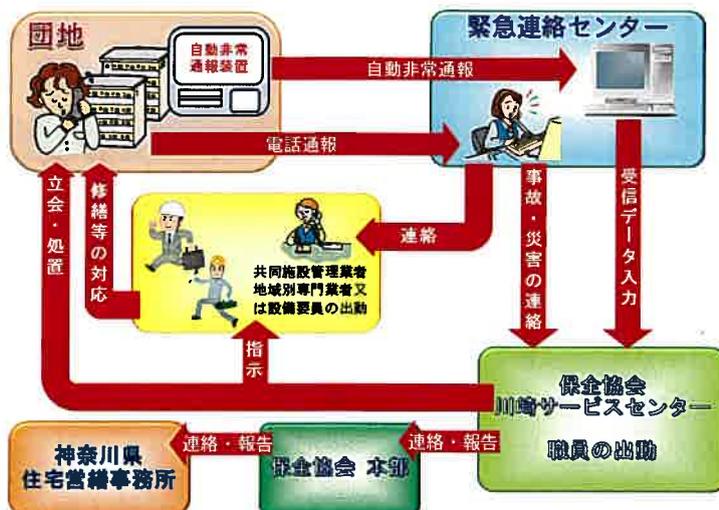
入居者の皆様から寄せられる相談や修繕依頼に対し、サービスセンターでは、公営・公共住宅管理の経験豊富な**専門知識を有するスタッフを配置**し、レベルの高い安全・安心をご提供しています。また、緊急時には、各サービスセンターや横浜市中区の本部がサポートするほか、業務委託する**地元業者との連携**のもと、迅速に対応しております。

なお、当協会では、夜間や休日はもとより地震台風等の自然災害及び事故等の緊急時に迅速に対応し、入居者の安全を守るため、次の対応・体制で万全を期しております。



7 緊急連絡センター（営業時間外）の実施体制

夜間、休日は**緊急連絡センター（24時間対応）**が受信し、特にライフラインに関わる事故は、**緊急連絡センターから対応業者への指示と並行してサービスセンターの所長が連絡を受けるシステム**となっています。



～ 火災への対応事例 ～

平成28年1月5日に、県営団地で発生した火災への対応

県ご当局との連携のもと、被害に遭われた入居者の仮移転先を当日中に確保するほか、生活の環境を整え、翌日には焼損住戸を封鎖

また、住替え先住戸の修繕を速やかに完了

- ・ サービスセンターの所長は責任を持って情報を受け取り、整理のうえ、担当者に速やかに指示
- ・ 担当者は現場へ急行し、現地の状況把握とともに緊急業務へ適切に対応し進捗状況を所長に随時報告
- ・ 所長からの第一報を本部統括部署で受け取り、県ご当局に報告

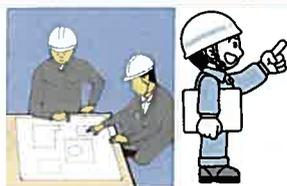
8 瑕疵担保責任管理体制

緊急修繕・空家修繕の瑕疵担保期間を1年間、計画修繕工事については、1～10年間とし、その間の責任負担を明確にして工事の品質向上を図っています。

また、こうした瑕疵担保制度を社内イントラネットに掲載した**計画修繕工事瑕疵保証一覧**により全職員に周知のうえ、緊急修繕発注時に発生する費用が瑕疵担保保証の対象となるか否かを確認できる仕組みを構築し、緊急修繕の適正発注に徹することで、効率的・効果的な執行による経費の縮減に努めております。



9 技術支援体制



火災事故発生等による建物への損傷があった場合、受熱温度等によりコンクリート構造体の著しい劣化・強度低下が想定されることから、当協会の**これまでの住宅管理**における数多くの事例をもとに、**被災住宅の調査・判定や補修方法の技術支援**、

さらには経年劣化による大規模修繕では、永年に亘る修繕実績と豊富な経験により培ったノウハウを基に、ストックマネジメントの視点から**的確な維持修繕の技術支援**についてもご提案が可能であります。

② 共益施設管理業務、法定点検等の実施体制

保守点検・維持修繕業者との連携により

24時間体制でサポートしてまいります

共益施設管理業務・法定点検等の実施体制

(1) 各施設の共益施設管理体制につきましては、点検業務を確実に実施し安全・安心を築くために、点検作業の仕様や**建築保全業務積算基準を基にした基準価格**を設定し、地元業者の参加による競争入札を実施します。また、当協会の県内における管理実績のスケールメリットを最大限活かした協会独自での適正な設計のもと発注し、**夜間・休日を含めた24時間体制**での対応を条件とした業務委託契約を締結しています。ライフラインは安全・安心に直結していることから、あらゆるトラブルに迅速に対応可能な連絡・施工体制のほか、様々な事故・災害に備え、委託業者と協会職員の綿密な連携のもと、的確な緊急処置に備えた体制を整備しております。

(2) 委託した保守点検業者は、**当協会の大切なパートナー**として位置づけ、的確な指示や指導のもと忌憚のない意見交換をするなど、より良い施設運営を目指します。

また、一級建築士を含む協会担当者は、随時各施設を巡回し、立会い確認や抜き打ち検査を実施するなど、管理監督を徹底しています。



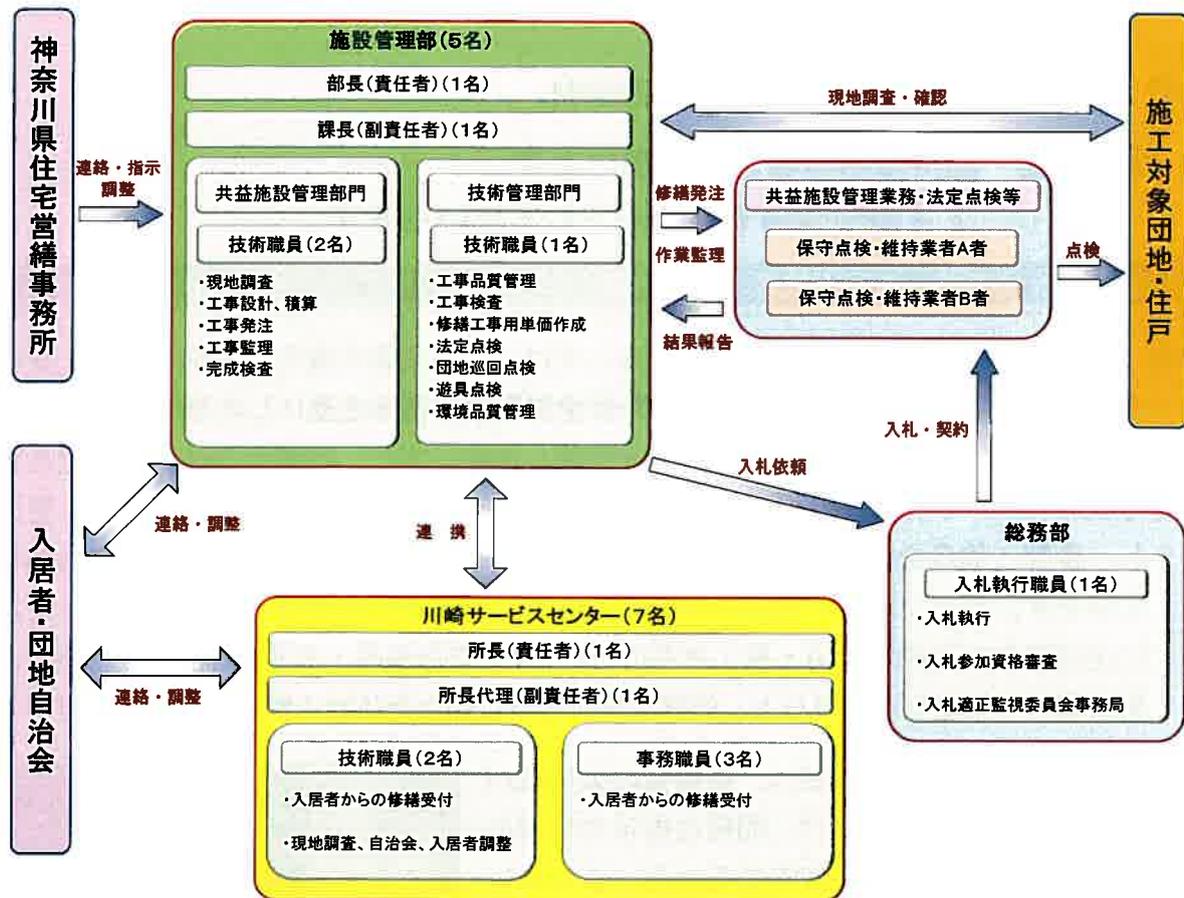
(3) 給水施設や消防設備に備えられている警報装置から異常事態が発せられた場合には、これを察知した入居者が指定管理者に通報しやすいよう**緊急時の連絡先を明示**し、当協会の職員が24時間体制で対応しています。

また、給水・エレベーター・消防点検等の業務毎に**20年以上の業務経験を有する担当者を配置**し、常時、施設の状況を把握し、異常が発生した場合や気象状況の急変等が予想される場合等には、速やかな対応処置をとることで、被害を未然もしくは最小限に防ぐ体制を整えております。

なお、団地自治会には、年度当初の顔合わせや調査・巡回点検時等の機会を活用し、随時、施設の概要を説明することにより維持管理業務の必要性などについてご理解をいただけるよう取り組んでいます。

(4) 委託業者から毎月提出される点検報告書により施設の状況をキメ細かく精査し、異常や不具合を素早く察知した予防保全に心がけ、**長寿命化を踏まえた機能維持と経費縮減**に努めます。

共益施設管理業務、法定点検等の実施体制図 <川崎地域>



■ 職員の配置状況

項目番号2「指定管理業務全体の実施体制、職員配置」の記載(5頁)を参照いただきたいと思います。

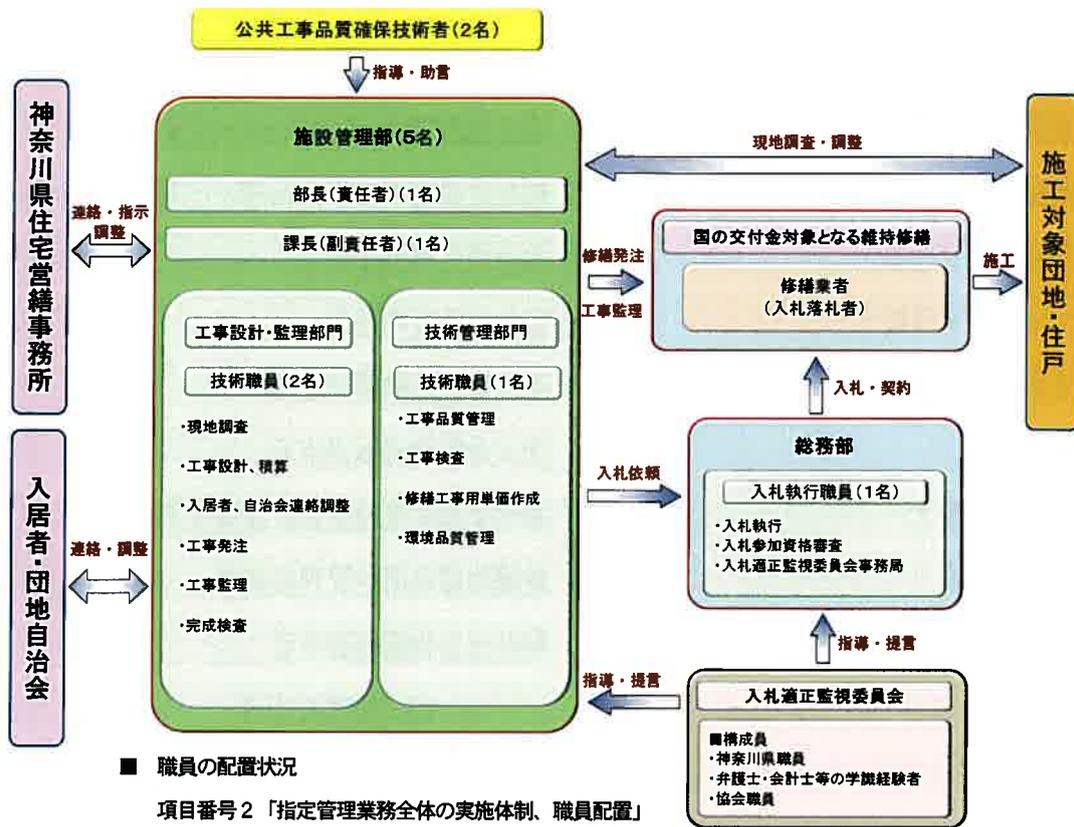
③ 国の交付金対象となる維持修繕業務の実施体制

維持修繕業務の実績・経験を活かし

入居者の安全・安心に向けた長寿命化に貢献してまいります

業務遂行に当たっては、経年劣化の防止や居住性能の向上等に寄与するという視点に立ち、的確な状況判断による工事仕様や効率的な工事執行により経費を縮減し、県ご当局や入居者の皆様にご満足とご安心をいただけるよう最大限の努力を惜しまない決意で臨んでまいります。

国の交付金対象となる維持修繕業務の実施体制図 <川崎地域>



1 維持修繕業務の安全確認・危険防止体制

法定点検項目に準拠した団地施設の安全確認や状況を把握するほか、建設から40年以上を経過した住宅については、**外壁の経年劣化に伴う剥落等**による危険予防を図る必要があります。定期的な団地巡回とは別に、維持修繕の施工に向けた団地調査等を県ご当局と協力して実施し、修繕計画を策定する際には費用対効果を踏まえ、県ご当局へ積極的に提案・協力させていただくことをお約束させていただきます。

併せて、国が進める**公営住宅等ストック総合改善事業**における改修工事や**建物の長寿命化**を目指した調査・設計、さらには**数多くの工事執行の経験**を基に、最新の改修技術を駆使してご協力させていただきます。

2 幅広い知識と高度な技術力を活かした管理運営

共同住宅における各種の構造物、電気・ガス設備等の良好な維持は、入居者が安心・安定した生活を送るための根幹であり、その実現のためには、高度な技術や資格を有した人材の確保が肝要となります。

当協会では、**専門知識と技術力を有した多くの人材を配置**し、維持管理や建物の長寿命化に向けた総合的かつ効果的な管理運営を実現しております。

■ 在籍職員が有する主な資格

資格名	人数	資格名	人数
一級建築士	8	公共建築工事情質確保技術者	1
二級建築士	19	福祉住環境コーディネーター二級	8
一級建築施工管理技士	3	福祉住環境コーディネーター三級	3
二級建築施工管理技士	1	福祉用具専門相談員	5
一級土木施工管理技士	1	応急危険度判定士	16
二級土木施工管理技士	2	被災宅地危険度判定士	16
測量士	1	防火対象物点検資格者	6
第一種電気工事士	5	特別管理産業廃棄物管理責任者	2
第二種電気工事士	11	建築物環境衛生管理技術者	6
二級電気工事施工管理技士	3	特殊建築物調査資格者	1
消防設備士(甲種第一類～第五類)	1	マンション維持修繕技術者	7
消防設備士(乙種第四、六、七類)	3	認定コンストラクション・マネージャー	1
消防設備点検資格第一種	7	認定アシスタントコンストラクション・マネージャー	1
消防設備点検資格第二種	12	管理業務主任者	29
水道技術管理者	3	マンション管理士	9
一級管工事施工管理技士	3	宅地建物取引士	14
二級管工事施工管理技士	4	防火管理者	44
第一種衛生管理者	2	防災管理者	22
建築・設備総合管理技術者	9	警備員指導教育責任者	1
公共工事情質確保技術者	2	エレベーター救出作業基礎研修	67

(注)資格者数については、重複計上あり。

5 入居管理業務の実施方針

県営住宅等の入居管理業務の実施方針について、以下の視点から具体的に記載してください。

- ①入居者からの要望・苦情・トラブル等の対処について
- ②手話言語条例や外国籍県民への対応について
- ③諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施方針
- ④市町村などの関係機関と確実な連絡体制について

なお、業務水準を上回る利用者サービスの向上のための具体的な提案があれば、併せて記載してください。

主な評価項目 I-エ

① 入居者からの要望・苦情・トラブル等の対処について

永年に亘り蓄積された公営住宅の管理・運営ノウハウを 最大限活かした対応に徹してまいります

入居者はもとより入居を希望される方、遠方にお住いの入居者ご家族あるいは近隣にお住まいの方から寄せられる相談・苦情は、相談者の立場になって考え、**人権に十分配慮しつつ、早期解決に向けて平等かつ公平に対応してまいります。**

また、平成28年4月に施行されます「障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障がい者差別解消法）に基づき、すべての国民が相互に人権と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に寄与すべく、必要かつ合理的な配慮により業務を実施するため、徹底した社内教育に取り組むとともに、**社会的障壁を取り除くための努力を惜しまない所存であります。**

1 要望・苦情への対応

入居者からの要望・苦情を受けた場合には、その内容や事実関係を確認するなど正確に記録するとともに、住宅管理システムに入力することにより情報の共有化を図り、迅速で適切な対応に努めます。

また、要望や苦情には、率直に耳を傾け、**内部体制の強化、業務内容の改善に活用するとともに**、接遇に関する職員研修を外部講師により実施し、サービス向上に取り組んでまいります。

さらには、**団地集会所や団地内の空きスペースを活用させていただき**、団地自治会からの要望により**住まい方相談会を開催**して、入居者からの相談や意見を傾聴しつつ、管理運営に的確に反映してまいります。



2 騒音トラブル

集合住宅は、入居者の世帯人数や構成等により生活様式が相違するとともに、活動時間帯が異なる場合があります、生活音や会話、あるいは振動などに伴う問題が発生することも少なくありません。

こうした事象により発生したトラブルの解消に向けては、中立的かつ客観的な立場で当事者双方からの話を傾聴し、住宅における生活音・振動の伝わり方や発生原因などの特性を入居者に具体的に分かりやすく説明のうえ、生活スタイルを尊重しつつ、住まい方について当事者双方が相手を思いやり、一定の理解が得られるよう懇切丁寧に対応しております。



また、予防的な対策として、鍵渡しによる入居説明会開催時や自治会会合に協会職員が出席した際などに、繰り返し周知するなど、継続的な相互理解に努めております。

3 情報の共有

入居者や入居希望者から寄せられた苦情に対しては、貴重なご意見であると捉え再発防止に努めるとともに、当協会で作成しているお客様ご意見台帳に記載登録のうえ、情報を共有化し、処理の迅速化を含め管理運営に着実に反映しております。



お客様ご意見台帳 受理状況										〇〇サービスセンター	
番号	受付日	団地名	申し出者			相手方		処理経過			
			室番号	名義人氏名	内容	室番号	名義人氏名	処理日	対応者	結果	報告書の有無
1	H27.4.1	〇〇アパート	0-000	〇〇	上階 000号室 隣室からの騒音に悩まされており、何度も申し入れましたが改善されないため、指導をお願いしたい。	0-111	■■■	H27.4.2	△△	0-111号室の■■■宅を訪ね、名義人に確認したところ、小さな子供がいるので、注意しているとの回答であった。 集合住宅では、音が伝わり易いため、マット等を敷くなどの対策についてアドバイスをして、引き続き注意するようお願いした。	無
2	H27.4.2	〇〇アパート	0-000	匿名	2-333 ●●宅で犬を飼育しており、鳴き声が煩く困っているため、指導してほしい。	2-333	●●	H27.4.3	△△	2-333号室の●●宅を訪ね確認したところ、妻が在宅しており、犬(1匹)の飼育を確認した。集合住宅では、動物の飼育が禁止されていることを説明し、指導文書を送し、親戚などに譲るなど、早急に手放すよう指導した。	有
3	H27.4.6	〇〇アパート	0-000	自治会長	団地内通路に迷惑駐車が頻発があるので、通行の妨げになっており、困っている。	不明	不明				

4 トラブル処理

近隣トラブルは、当事者間の解決が原則ですが、解決のためのアドバイス・指導に努めるとともに、内容に応じ、団地自治会、民生委員、福祉事務所、警察等と連携して対応してまいります。

なお、口頭又は文書による注意喚起が必要とされるものについては、適時県ご当局に報告したうえで適切な処理に努めます。

トラブル対応の心得

- 相手の立場になって対応
- 相手の話は先ず聞く(聴き手になる)

- 共同生活上のルールを説明
- 話の内容をよく理解し、具体的な事例を交えて冷静に説明する

- 話の内容と改善策を記載し、所長に報告
- 過去の事例を参考にし、具体的に改善策を整理する

- 対応結果を相手に報告
- 対応後、速やかに報告し、安心と信頼を得る
- 予算措置等で長期化するものについては、途中経過を報告し、了解を得る

5 動物飼育者への指導

県営住宅で禁止されている動物飼育入居者に対しては、**動物飼育禁止の趣旨と根拠を説明のうえ、適正な措置**を求めてまいりますとともに、親類や友人・知人への引き取りを依頼するよう説得してまいります。

また、予防対策としましては、**入居説明会時において動物飼育厳禁を周知**するほか、団地自治会と連携して注意喚起に向けた**ポスター掲示及びチラシの配布**などにより、動物飼育禁止の徹底遵守を促してまいります。

なお、説得や指導に応じないケースについては、県ご当局作成の「動物飼育禁止に係る指導手順」に基づき厳格に対応し、指導状況については適宜報告するなど、公平な入居管理業務に取り組んでまいります。



6 迷惑駐車

団地内駐車場以外の道路や通路、あるいは共用スペースへの迷惑駐車等は、災害・事故等が発生した際に緊急車両や関係機関車両の通行の妨げとなるだけでなく、**災害処理や救命活動への大きな障がい**となります。

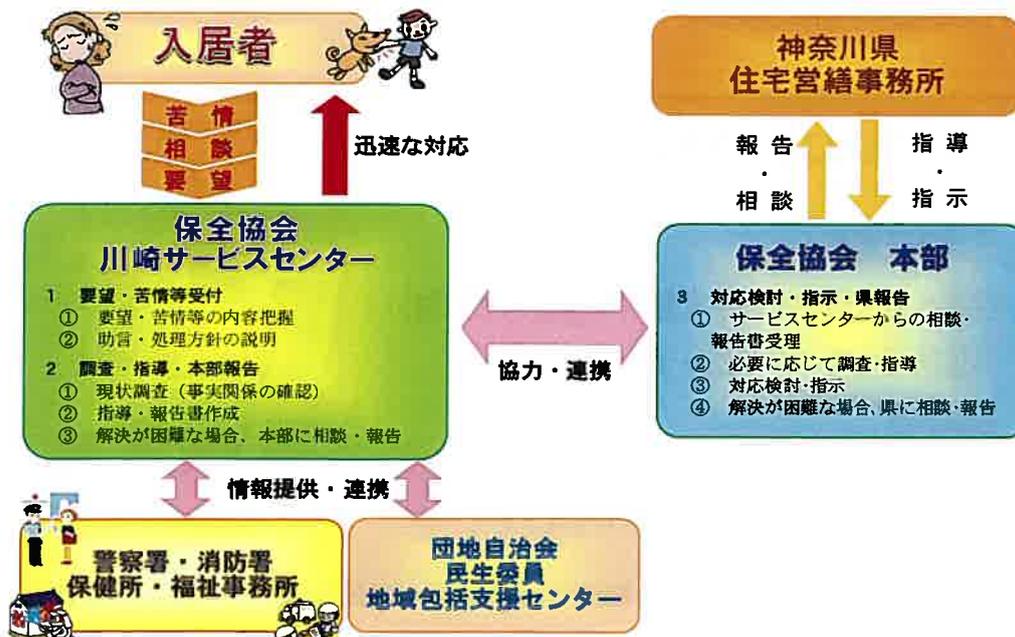
迷惑駐車等に対しては、団地自治会と連携して、迷惑駐車車両等の**警告文書を貼付し注意喚起**するとともに、**所有者等に対する改善指導を徹底**してまいります。

また、放置車両については、所有者等の調査を実施し判明した場合は、口頭又は文書による**自主撤去を指導**してまいります。

なお、所有者等が判明せず不明なケースは、廃棄物認定手続き等の処分に向けて、県ご当局に報告のうえ協議してまいります。



《入居者からの要望・苦情・トラブル等への対応体制》



② 手話言語条例や外国籍県民への対応について

1 手話言語条例への対応について

平成27年4月1日に施行された「神奈川県手話言語条例」の基本理念に基づき、入居する皆様が自分らしく豊かに安心して生活できる地域社会づくりに向け、当協会では、手話や聴覚障がいに対する理解を広げるため、平成27年度から手話に対する理解を深めるとともに**手話の普及を目的とした職員研修を実施**しております。



また、入居者からの相談や各種手続き等で手話通訳が必要な場合には、神奈川県聴覚障がい者福祉センターのご協力をいただき**手話通訳者の派遣を依頼**するなど、状況に応じた措置を講じてまいります。



2 外国籍県民への対応について

神奈川県では外国籍県民の入居者が年々増加しており、言葉の問題、文化・習慣の違いなどからトラブルが発生するなど、生活上の様ざまな課題が多様化している現状にあり、共存共栄と地域社会の一員として支え合う体制づくりが必要となっています。

当協会では、外国籍入居者へのサービス向上及び団地生活に必要なルールの周知徹底を図るため、団地自治会からの要請により「住まい方説明会」を開催するほか、外国語版「**住まいのマニュアル**」等の冊子を**7ヶ国語で作成・配布**しております。

また、外国籍住民に対する包括的入居サポート事業等を目的として活動している団体「多文化まちづくり工房」と連携・協力し、**共同生活上必要な通訳の派遣等**、外国籍入居者への対応がより円滑になるよう取組んでまいります。

「多文化まちづくり工房」と連携した主な業務

- 1 通訳派遣業務
- 2 住宅への入居サポート業務（申請書等の相談）
- 3 外国語版住まいのマニュアル作成業務
- 4 翻訳業務
- 5 **外国籍県民対応ブースの新設**
(詳細は、33頁に記載しております。)

外国語版住まいのマニュアル



③ 諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施方針

相談者のなかには高齢の方も多く、障がいをお持ちの方もいらっしゃいます。県営住宅の制度やルールを熟知した経験豊富な職員が、分かりやすく懇切丁寧に相手の立場に立って対応してまいります。

また、受付窓口には聴覚や言語に障がいのある方とのコミュニケーションを図るため、福祉用具の一つである**簡易筆談器**や**老眼鏡**を窓口に**配備**し、活用しております。

さらに、申請書の記入方法がわからない**高齢者**や**障がいのある方**で窓口にいらっしゃる**ことが困難な方**については、**戸別訪問による説明等**を行うとともに、外国籍入居者には翻訳した申請用紙の記入例を窓口に準備し、親切・丁寧に対応してまいります。



筆談器



1 許認可に係る補助

入居世帯異動届や同居承認申請書等の各種申請書類に係る相談については、**横浜市中区の本部と川崎市内のサービスセンターにお客様受付・相談窓口**を設け、**県営住宅管理事務専任の職員を配置**し、入居者からの事前相談に対応します。その際には入居者や同居を希望される親族など相談者の立場での対応に心がけ、相談内容によってはプライバシーに配慮したブースでの対応とします。

また、申請書類を送付する際には、必要書類や承認の条件等を記載した案内文書、記入例及び返信用封筒を同封し、的確な手続きの案内に努めます。

なお、同居承認申請や家賃減免申請等の各種手続きに際して、家賃滞納者には納入指導を併せて実施し、家賃滞納の解消に努めます。



2 家賃関連補助

住宅の家賃や駐車場使用料の納付手続きに関し、本部やサービスセンターに現金書留による郵送や直接持参された場合の取扱いについては、県の「収納事務委託要綱」、「現金領収事務取扱要領」等による適正な履行はもとより、当協会の「公金取扱要綱」に基づき**現金取扱主任等を定め**、現金収納、会計帳簿による記録・管理、専用口座への収納及び県への納入事務を一連の**公金取扱事務として厳正に遂行**します。

また、収入申告や収入認定の更正申立及び家賃減免申請については、本部業務として集約化し、**専任の職員による公正かつ迅速な審査業務を遂行**するとともに、限られた期間内で効率的に審査を進めるため、書類開封・整理等の補助的作業については、臨時職員採用等の増員により対応してまいります。

なお、収入申告及び家賃減免申請の受付期間中には、**新たに休日にも相談受付業務を実施**し、平日に相談することが困難な入居者へ適切に対応してまいります。

3 駐車場使用者管理

駐車場使用に関する使用決定・明渡し手続き業務、「自動車保管場所使用承諾証明書」の発行及び使用料の減免申請に係る相談については、**横浜市中区の本部と川崎市内のサービスセンター**に設置しているお客様受付・相談窓口にて県営住宅管理事務専任の職員を配置し、入居者からの相談に対応します。



また、駐車場使用者に対して自動振替を推奨し、滞納防止に努めるとともに、使用料滞納者には貸出し及び「自動車保管場所使用承諾証明書」の発行を保留し、納入指導を併せて実施することにより、使用料滞納の解消に努めます。

④ 市町村などの関係機関と確実な連絡体制について

関係行政機関 民生委員 団地自治会との連携による 的確な入居者サポート

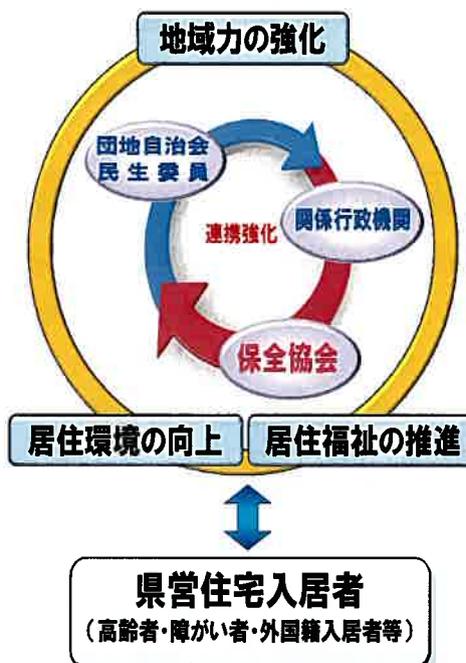
公営住宅では、平成18年度から精神に障がいをお持ちの方の単身入居が可能となり、お住まいの方の中には、心の病にかかっている方がいらっしゃいます。こうしたことに起因する近隣トラブルは、**団地自治会や民生委員との連携により対応し、内容に応じて保健所・福祉事務所や警察等との連携によるキメ細かい対応**に心がけております。



また、団地自治会の役員交替に際し、指定管理者の役割・緊急時や事故が発生した場合の対応等について説明の機会をいただきつつ、団地で抱える問題点の解決に努めてまいります。

さらに、日常の管理業務においても巡回点検の際に、各団地自治会・民生委員との相談協議を密にし、万が一、入居者の方に体調異変等が起こった場合、県に提出されている情報だけでは親族・保証人等との連絡が取れない場合には、個人情報に十分留意のうえ自治会や民生委員からの情報を得られる体制づくりに努めております。

なお、**当協会が独自に実施する高齢者等を対象としたライフサポート事業**（詳細は、40頁に記載しております。）により、入居者に公的支援等の必要性があると判断された場合には、**関係行政機関及び地域民生委員等に連絡するなど、支援の協力要請の仕組みが整っております。**



6 入居管理業務等の実施体制（入居者対応窓口、県との連絡体制等）

前項で記載した入居管理業務の実施方針や取組み内容の実施にあたって重要となる、入居者からの届出申請、修繕依頼、苦情・要望・相談の受付窓口や、県との連絡体制、巡回体制等について、以下の視点から具体的に記載してください。

- ①入居者対応、諸手続きの対応体制等について
- ②手話言語条例や外国籍県民への対応体制等について
- ③公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等について
- ④サービスセンターの設置基準や情報提供体制（ホームページ開設含む）

なお、業務水準を上回る施設の効率的効果的な運営のための積極的な提案等があれば、併せて記載してください。

主な評価基準 I-オ

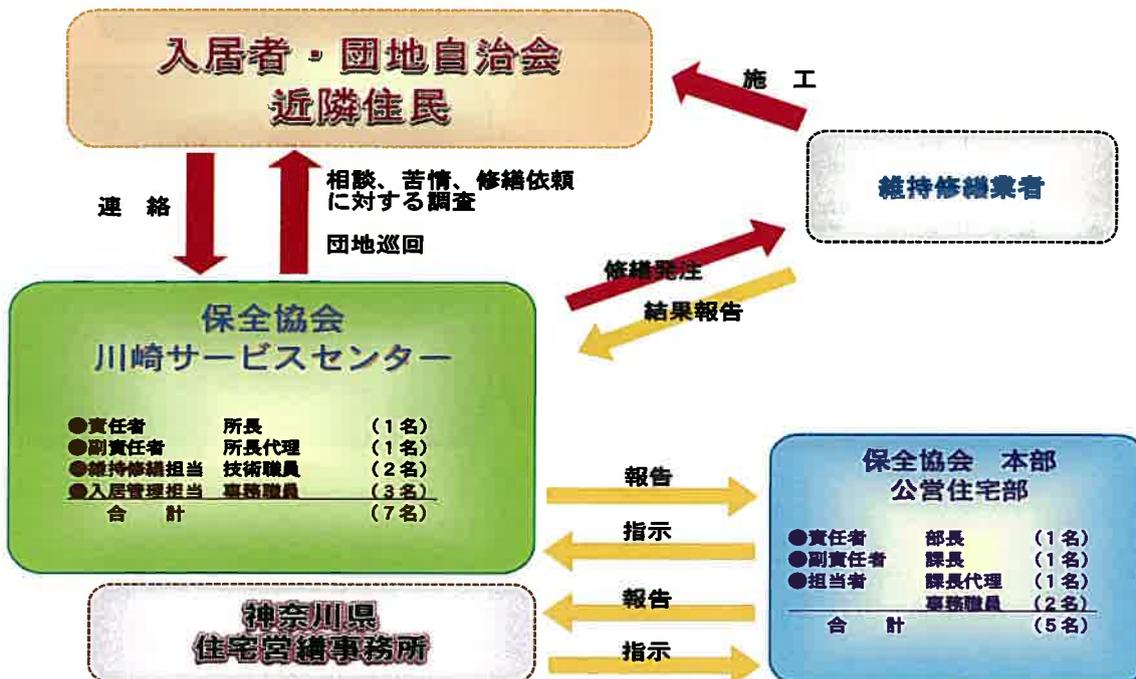
① 入居者対応、諸手続きの対応体制等について

**公営住宅管理業務の経験豊富なスタッフ体制で
信頼いただける住宅の管理運営に取り組んでまいります**

業務実施時間内及び夜間・休日等緊急時の受付及び対応体制

横浜市中区の本部と川崎市内のサービスセンターに配置する、公営住宅管理や入居者募集業務の経験豊富なスタッフによる親切丁寧でお客様から頼りにされる窓口対応を実践しております。また、夜間・休日における事故や災害の発生、安否確認等のお問合せに速やかに対応するため、**緊急連絡センターを中心とした社内連絡網や維持修繕・保守点検業者緊急連絡網を整備しており24時間体制で対応しております。**

なお、県ご当局との夜間・休日における緊密な連絡網も構築しております。

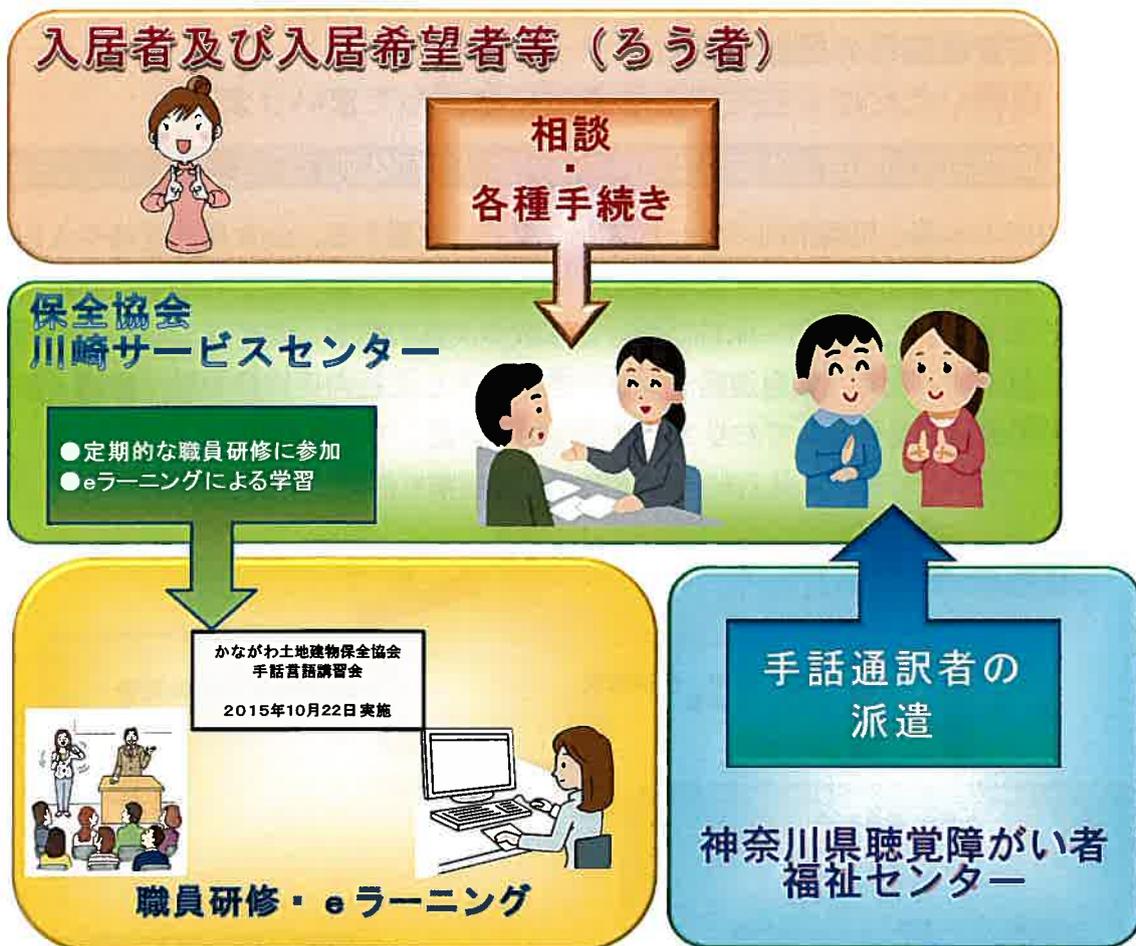


② 手話言語条例や外国籍県民への対応体制等について

1 手話言語条例への対応体制

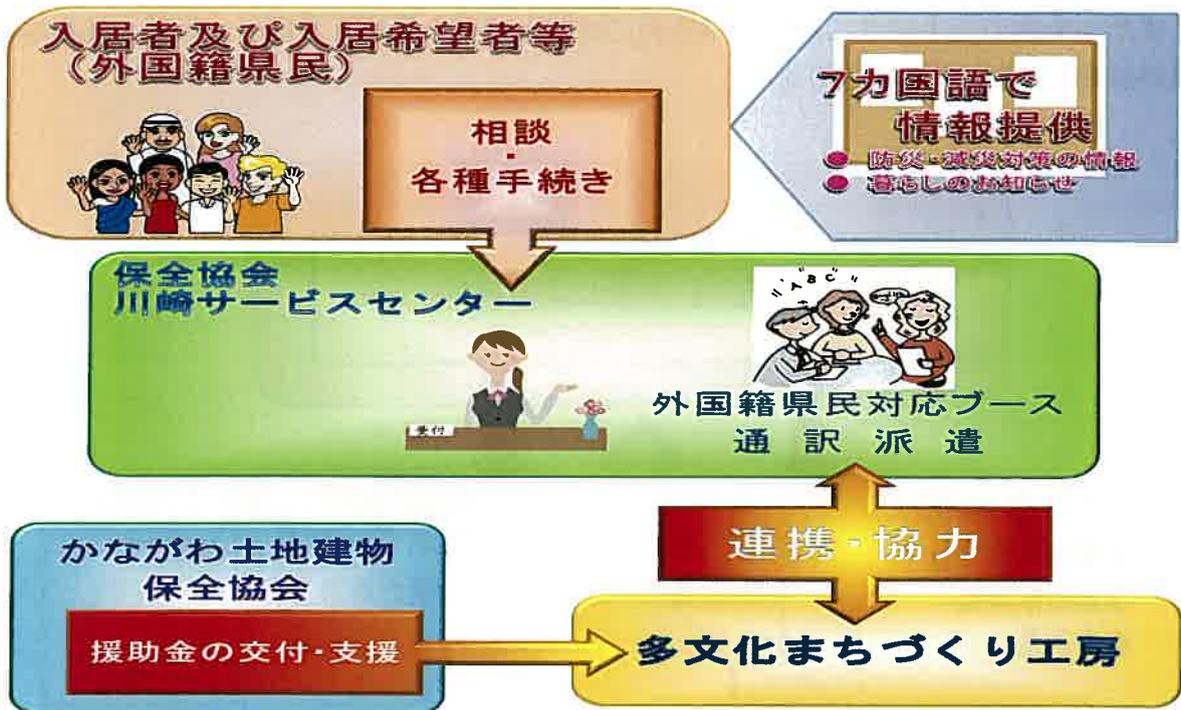
当協会では、入居者及び入居希望者等からの相談や各種手続き等において、手話通訳が必要な場合に、神奈川県聴覚障がい者福祉センターへ手話通訳者の派遣を依頼するなど、必要な対応体制を構築してまいります。

また、全役職員に対し、より多くの研修機会を提供することを目的としてインターネットを活用したeラーニングを採用しており、「いつでも、空いている時間に、必要なときに」学べるよう、現在実施している手話の集合研修に併せて個別教育にも取り組むとともに、職員への手話の普及を継続的に日常業務のなかで進めるため各部署での朝礼や定例会議の場を活用した学習にも努めてまいります。



2 外国籍県民への対応体制

外国籍県民に対する包括的入居サポート事業等を目的として、活動している団体である、多文化まちづくり工房（横浜市泉区）と連携・協力し、共同生活上必要な通訳の派遣等、外国籍入居者及び外国籍の入居希望者等への対応がより円滑になるよう取組んでおり、同団体には当協会から毎年、援助金を交付するとともに積極的な支援体制を確立しています。



外国籍入居者への新たなサポート体制

■ 外国籍県民対応ブースの設置

全県営住宅の入居者のうち、5.7% (約2,300世帯) が外国籍県民であります

また、外国籍県民の入居希望者も多い状況から、多文化まちづくり工房（横浜市泉区）と連携・協力し、サービスセンターに新たに「**外国籍県民対応ブース**」を設置し、収入申告や入居者募集のサポート体制を構築してまいります

■ 翻訳機の配備

お客様窓口に来訪される外国籍県民の方で、日本語が不自由なお客様に気軽にお使いいただけるよう、**新たに窓口に翻訳機を配備**してまいります

■ 外国籍県民に向けた防災・減災への対策

大規模な災害が相次いでおり、外国籍入居者の防災への関心が高まるなか、日常生活でのもしも…に備えた防災対策がこれまで以上に求められていると考えます

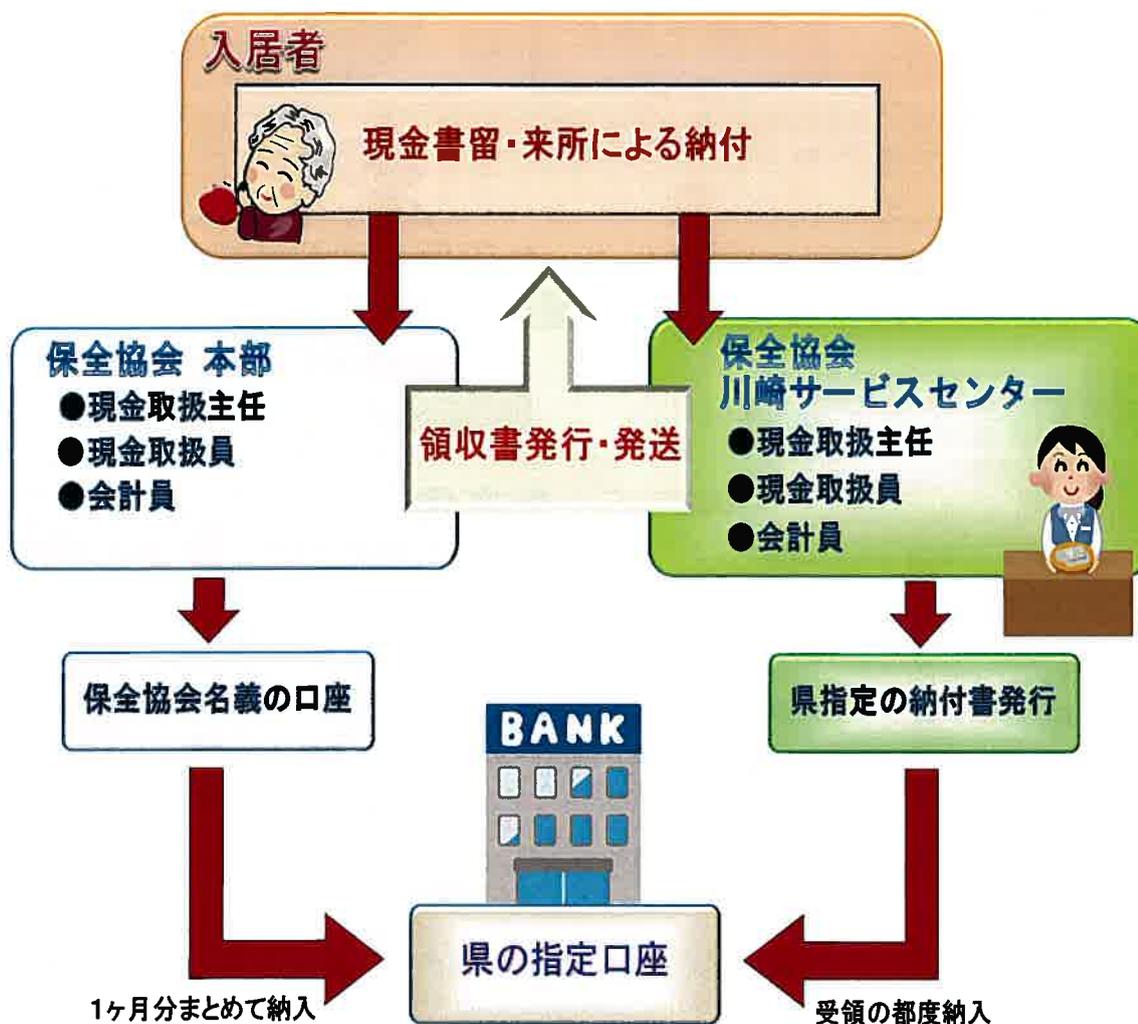
当協会では、外国籍入居者に対する防災・減災のための対策として、大規模災害発生時に外国籍入居者が必要とする情報を7カ国語で提供し、防犯教室や消防訓練への参加など、日常生活をサポートしてまいります

7カ国語…中国語、ベトナム語、ラオス語、カンボジア語、韓国語、スペイン語、英語

③ 公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等について

家賃・駐車場使用料金の収納管理体制は、県の「収納事務委託要綱」、「現金領収事務取扱要領」及び当協会の「公金取扱要綱」に基づき、本部公営住宅課長とサービスセンター所長を現金取扱主任、公営住宅課課長代理とサービスセンター所長代理を現金取扱員、事務担当職員を会計員に定め、公金取扱事務を厳正に遂行しております。

また、各種申請手続きに際し、滞納者には納入指導を併せて実施し、家賃・駐車場使用料滞納の解消に努めております。



④ サービスセンターの設置基準や情報提供体制（ホームページ開設含む）

1 サービスセンターの設置基準

横浜市中区に位置する本部のほか、川崎市内にサービスセンターを設置し、お客様受付・相談窓口を開設しております。

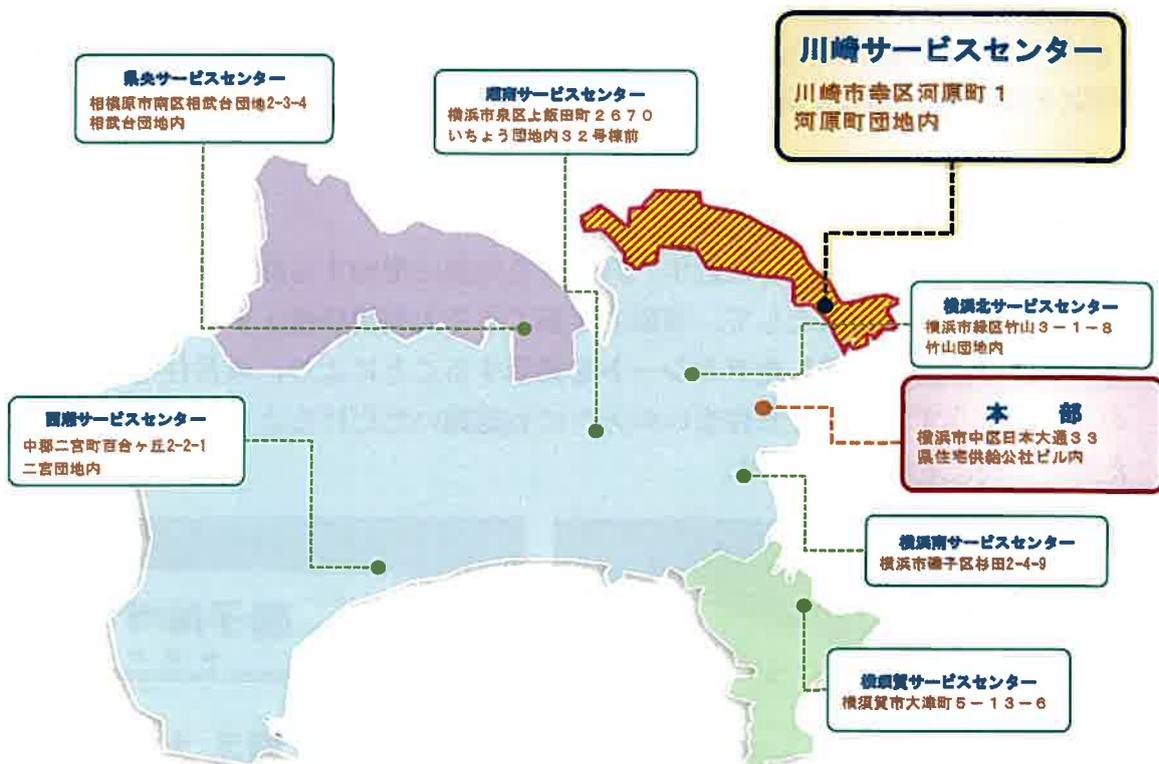
本部は、県ご当局との連絡窓口とさせていただいており、サービスセンターへの指示・連絡・調整の司令塔と位置づけております。

お客様の利便性に配慮するとともに入居者等からいただく修繕依頼やご相談に迅速に対応するため、**全てのお客様受付・相談窓口の営業時間を8時30分から19時まで**（電力需要が増加する7月～9月は8時30分から17時30分まで）とします。

また、**住宅明渡しの立会いは休日も対応**してまいります。

サービスセンター設置基準

- 概ね、5,000戸に1箇所
- 主な団地へ自動車移動で20分以内のエリア
- 大規模団地、あるいは隣接した場所



(注) 背景が白抜で表示するサービスセンターは、緊急時における相互協力の補完体制である。

2 情報提供体制

県営住宅の入居者や入居希望者が必要な情報（家賃のしくみ・各種手続き等）や当協会の取組み、あるいは県内の行政・福祉に関する案内をご提供するため、当協会ホームページを活用するとともに、本部及びサービスセンター事務所にパンフレット等を配架、掲示するなど、情報入手の利便性向上に努めております。

このほか、毎年12月に年末・年始における火災予防の周知や社会風潮的な詐欺事件、あるいは気候変化を踏まえた対策（熱中症予防や結露のしくみ）等に関する注意喚起の文書を配布するなど、さまざまな環境の変化に即応した情報提供に努めております。

(1) 入居者への情報提供

全入居者に対し、日頃より相談・苦情が多く寄せられる「申請・届出の方法に関すること」、日常のトラブル等を未然に防ぐための「住まいのルール」、「火災予防への呼びかけ」など、県営住宅での暮らしに役立つ情報を適宜提供しています。



現在の情報提供に加え、生活に役立つ情報を映像で紹介

当協会ホームページに、「個人負担箇所の取替えや清掃方法」「台風・大雨への備え」「結露・カビなどに対する予防」など、生活に役立つ情報や対応策を映像化し、分かりやすくご案内してまいります

また、こうした取組みは修繕発生の抑制にも繋がることから、団地自治会への録画媒体の貸出を積極的に実施してまいります

(2) 修繕工事現場における啓発活動

火災予防や防犯活動、特に近年、高齢者を対象に増加する詐欺事件等の未然防止に注力する活動の一環として、当協会が施工する大規模修繕工事現場に、**標語やキャッチフレーズを採用したPRシートを掲示**することにより、県営住宅にお住まいの方のみならず、近隣にお住まいの方々にも認識いただけるよう、**見える化に努めた啓発活動**に取り組んでいます。



3 窓口対応

(1) 営業時間

本部のお客様受付・相談窓口及びサービスセンターの営業時間は、**平日の8時30分から19時まで**（電力需要が増加する7月～9月は8時30分から17時30分まで）とし、**住宅明渡しの立会いは、休日も対応**しております。

(2) 事務所にAEDを完備

当協会では、職員はもとより来訪される入居者皆様の不測の事態に備え、全サービスセンターにAED（自動体外式除細動器）を配備しています。サービスセンターの職員は、119番通報から救急隊が到着するまでの間に適切な救急処置が図れるよう、AED使用に関する講習を受講しています。



(3) 福祉用具の配備

受付窓口には、聴覚や言語に障がいのある方とのコミュニケーションを図るため、福祉用具の一つである簡易筆談器や老眼鏡を配備し活用しています。

筆談器を用意しておりますので
お申し出ください



聞こえが不自由なことを表す
「耳マーク」です

(4) あんしんオフィス

事務所は、出入口を含めてバリアフリー化し、高齢者や身体の不自由な方も安心してご来所・ご利用いただけます。



(5) 防犯セキュリティ対策

サービスセンターの事務所は、防犯対策の一環として警備システムを導入しています。外部からの侵入等により異常を検知したときには、警備会社は所属長あてに通報するとともに現地事務所に急行するよう防犯対策を講じています。併せて、事務所の入退室者を記録し、勤務時間外における出勤や入退室状況を月単位で所属長が点検するなど、社内のセキュリティ対策をも高めています。



(6) 高齢者の生活をやさしくサポート

当協会は、認知症の方々を温かく見守る、**認知症サポーター企業**としての認証を受け、全職員が認知症に対する理解を共有し、**高齢者の生活をやさしくサポート**していくことをお約束します。



(7) 入居者の声を的確にサポート

当協会では、高齢者や障がい者の皆様からの住環境に関するご相談にも、的確に対応するとともにサポートできるよう福祉住環境コーディネーターの資格を有する職員を配置しています。

また、福祉用具専門相談員の資格者も在籍しており、身体の不自由な方々には、度合いに応じた福祉用具の選定などの相談もサポートするなど、お客様の声・目線に立ち、お客様のご要望に応じたアドバイスに努め、安全で安心して暮らせる住環境づくりに取り組んでいます。

さらには、全役職員を対象に介助技術と心構えに関する研修を定期的実施することにより、おもてなしの心と安全な介助技術を身に付け、入居者一人ひとりに寄り添った安心をお届けしてまいります。

サービス介助士の育成・配置

高齢者や障がいのある方が、社会での活動の場をさらに広げるようになった今、公共施設のみならず、街全体の物理的なバリアフリー化が進み、歩道や階段の段差におけるスロープ化、手摺あるいは音響信号機の設置などアクセシビリティの促進に資する整備が進んでおりますが、ハードが整っても慣れない場所や状況において、不安や戸惑いを感じたり、単独行動が困難な場面が多く存在するなど、精神的なバリアフリー化には、いまだ課題が多いことも事実です

当協会では、自主事業である高齢者等ライフサポート事業で掲げている理念「制約から解放された自分らしい生活」を全ての入居者にお届けし、社会活動の一助となるべく「サービス介助士」を育成し、本部及びサービスセンターに配置してまいります

サービス介助士の資格は、航空・空港・鉄道等の交通機関、さらには福祉・医療・教育機関等、さまざまな業界で導入されており、当協会におけるホスピタリティマインド豊かな人材育成をさらに強化してまいります

思いやりの心と安全な介助技術で入居者をサポート

聴覚に障がいがある方へのサポート



視覚に障がいがある方へのサポート



高齢者・障がい者へのサポート



7 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み

県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組みを、以下の視点から具体的に記載してください。

- ①健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案について
- ②その提案の実現性について
- ③募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認や地域別募集計画案の作成方法について
- ④健康団地づくりにおける空き住戸や空き施設の効果的な改修に向けたノウハウについて
- ⑤サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等の取組みについて

主な評価基準 Iーカ

- ① 健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案について
- ② その提案の実現性について

住民主体の健康団地づくりの実現や

県営住宅が抱える課題の解決に引き続き貢献してまいります

県ご当局が推進されております「健康団地づくり」については、「高齢者等が健康で安心して住み続けられる団地再生」を具現化する計画としての「県営団地再生計画」に具体的な取組みや団地再生に向けた課題が挙げられるほか、県営住宅を取り巻く様々な課題についても、県営住宅ストック総合活用計画に挙げられております。

当協会では、こうした課題に的確に対応するため、既存ストックの効率的な長寿命化に向けた提案や修繕費用の縮減に取り組むほか、一人暮らし高齢者の見守り活動等の自主事業にも積極的に取り組んでおり、**新たな提案を着実に実施していくこと**をお約束させていただきます。

1 入居者の高齢化に伴う課題の顕在化に対応した取組み

高度経済成長期に大量に建設された県営住宅では、建設当時の入居者の多くが、継続的に居住することにより高齢化が一斉に進み、**孤独死の発生やコミュニティの活力低下が顕著**となっていると認識しております。

これらの課題に対応し、当協会では平成22年度から**高齢者等ライフサポート事業**に取組み、平成25年度には**ライフフリー事業助成金制度**を創設し、NPO法人を支援しております。

また、**新たに団地自治会をこの助成金の助成対象**とすることを検討しており、課題解決の一助となることを期待しております。

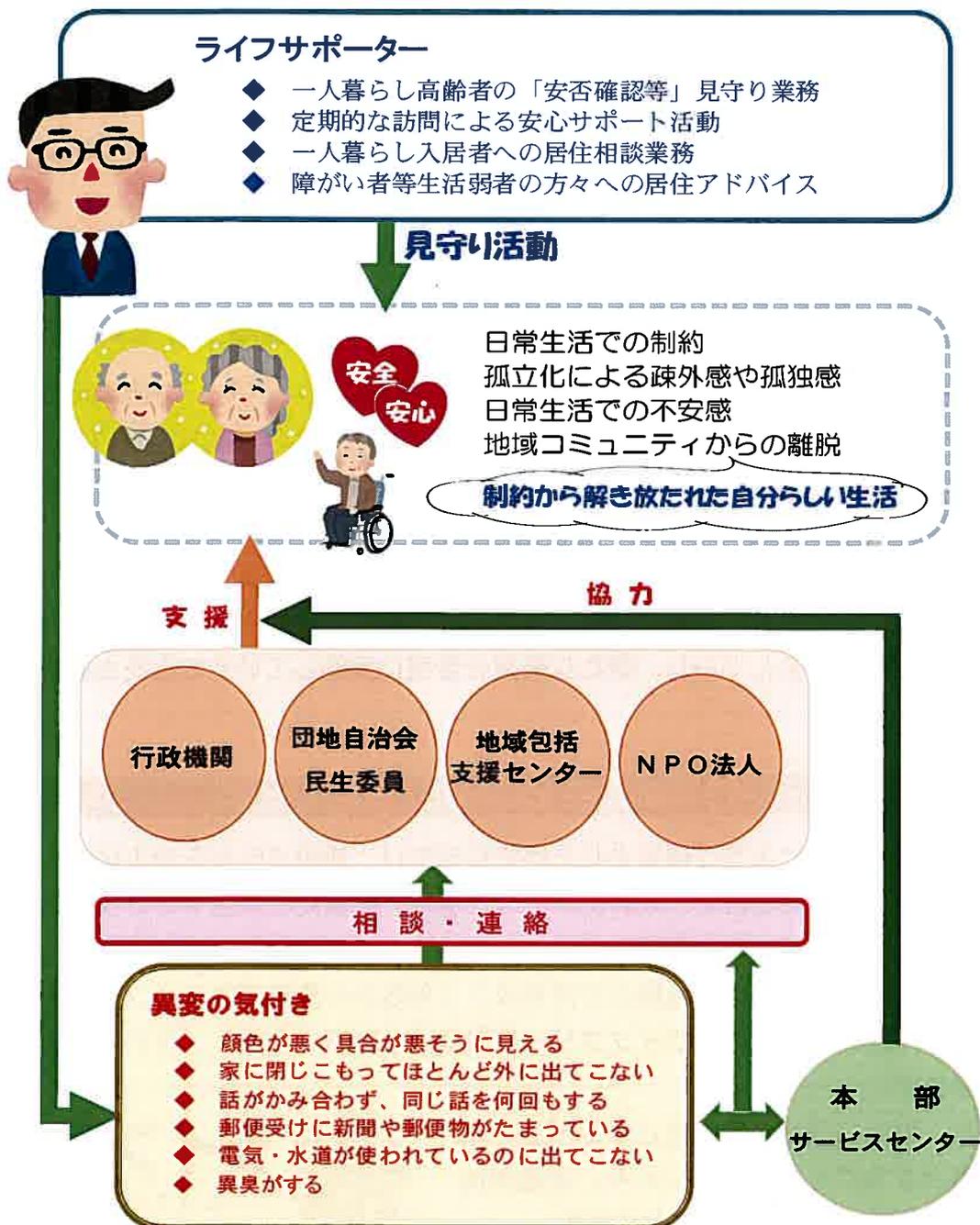


(1) 高齢者等ライフサポート事業 ⇒ 自主事業

地域コミュニティの崩壊、人間関係の希薄化、高齢者等の孤独死が社会問題となっているなかで、当協会の自主事業として、公的賃貸住宅等に居住する一人暮らし高齢者や障がい者等を対象として、安否確認を主体とした見守り活動や居住相談業務を実施しております。

また、この活動と併せた次の取組みを通じて、住民どうしのつながりを深め、できること・できる時間によるコミュニティ活動への参加を促す働きかけを強化してまいります。

● 高齢者等ライフサポート事業



～ 住民主体のコミュニティ活動事例 ～

当協会の提案に賛同いただき、住民主体に見守り活動を開始した24団地の事例の一部は次のとおりであり、同様の活動が他団地に広がるよう積極的な提案を継続してまいります。

No.	団地名	新たに採り入れた活動	活動頻度	参加人員	活動主体
1	東古市場ハイム	単身高齢者宅の訪問活動	1回/週	70歳以上の単身高齢者の内訪問を希望した7名	主に自治会役員（役員以外にも協力者あり）
2	上白根ハイツ	高齢者宅の訪問活動	1回以上/月	15～20名	自治会役員（各棟2名ずつの見守り隊）
3	桜台ハイツ	回覧板の手渡し、自治会費の訪問集金、集合ポストの堆積監視等	適時	15名	自治会
		安心カードの作成	常時	65歳以上の方	
4	平戸団地	単身高齢者について情報（心配等）があったら気が付いた自治会役員が内容メモを自治会事務局（集会所）ポストに投函する→自治会事務局が回収して対応する。	適時	20名	自治会
5	花見台団地	高齢者宅の訪問活動	1回/月	115名	自治会・民生委員
6	六浦内川ハイム	高齢者宅の訪問活動	適時	35名（65歳以上）	自治会
7	チェリーヒルズ上倉田	高齢者宅の訪問活動	1回/月	65歳以上の単身者12名	自治会
8	原宿団地	あんしんカードの作成・携行	常時	約100名	自治会（会長保管）
9	川上第1団地	団地内広場で体操	土・日除く毎日		自治会
10	川上第2団地	DVD鑑賞（時代劇等）	1回/月	20名前後	自治会
11	汲沢団地	軽い体操	2回/月	16～20名	自治会・区・社会福祉法人
12	いちょう上飯田団地第6自治会	高齢者を対象に訪問・あんしんカードの作成	1回/月	70歳以上の単身者20名	自治会
13	平塚山下団地	食事会の実施	1回/月	10～20名	自治会（老人会）
14	国府津団地	親睦会の実施	2回/月	10～15名	自治会（老人会）
15	二宮中里団地	高齢者宅の訪問活動	1～2回/月	6名	自治会・民生委員
16	伊勢原峰岸団地	高齢者宅の訪問活動	2回/月	40名	自治会
17	平塚神明プラザハイム	ふれあいラジオ体操	7・8月の日曜日	15～20名	自治会
18	大島団地	声掛け運動 見守りアンケート実施	通年	35名程度	自治会
19	竹川ハイム （横須賀市営住宅）	高齢者宅の訪問活動	1～2回/年	65歳以上の単身者23名、母子家庭9名	自治会
20	公郷アパート （ " ）	お茶会の実施	1回/月	15名前後	自治会
21	追浜東町アパート （ " ）	単身高齢者宅の訪問活動	1回/月	70歳以上の単身者26名	自治会
22	池上ハイム （ " ）	単身高齢者宅の訪問活動	2回/年	70歳以上の単身者12名	自治会
23	森崎Cアパート （ " ）	単身高齢者宅の訪問活動	1回/月	単身者142名	自治会
24	長坂アパート （ " ）	単身高齢者宅の訪問活動	1回/年	65歳以上の単身者30名程度	自治会

(2) ライフフリー事業助成金制度の創設（NPO法人への支援） ⇒ 自主事業

各地域において、「高齢者」の福祉増進活動や「障がい者」の支援活動に取り組まれているNPO法人の皆様の社会貢献の一助となることを願って当該助成金制度を創設し、自主的な活動を支援しています。

助成の対象となるNPO法人の活動として、**安否確認などの見守り活動、いやしの場づくりの運営、ふれあい喫茶の運営、日常のゴミ出しなどの家事援助**などを想定しており、これらの活動はNPO法人と自治会などが連携した良好なコミュニティづくりに貢献できる事業であると考えます。

なお、団地自治会によるコミュニティ活動を支援するため、「**高齢者**」の福祉増進活動や「**障がい者**」の支援活動に取り組まれる団地自治会を**新たに助成対象**とすることとし、平成29年度の活動から助成する予定で検討を進めております。

～ライフフリー事業助成金制度～

各地域において高齢者の福祉増進活動や障がい者の支援活動に取り組まれているNPO法人の皆様の社会貢献の一助となることを願って**ライフフリー事業助成金制度**を創設し、活動経費の一部を助成しています。

【助成の対象となる支援活動事例】

- 安否確認などの見守り活動
- 日常のゴミ出しなどの家事援助
- いやしの場づくりの運営
- ふれあい喫茶の運営



〈NPO法人への助成実績〉

(助成対象期間：平成27年4月1日から平成28年3月31日)

No.	団体名称	助成対象事業名	事業内容
1	チャージングライフサポート協会	「歌って笑って健康」体操とピアサポートホット倶楽部運営事業	高齢者同士のコミュニケーション活動を支援し、楽しみながら行える物づくりや体操・傾聴活動等を実施
2	しらべ	配食・会食サービス	高齢者・障がい者等に対し、配食・会食の食事支援を実施するとともに会食等を通してコミュニケーションの場を提供
3	いこいの家 夢みん	高齢者の交流サロンと介護予防事業	音楽・体操・パソコン教室等により高齢者と地域の子供の交流を支援するとともに認知症に関する相談の場を設置する
4	バラボラ ジャパン	障がい者の自立支援事業	定期的なパソコン教室の開催(訪問)等により障がい者のパソコン利用を普及させ日常生活の質を向上
5	ふじさわ団塊塾	パソコン自分史作成支援でお年寄りにさらなる生きがいを	手作りによる「自分史」を作成することにより、高齢者の欲求を掘り起こし、地域を活性化
6	地域生活支援の会 あい	ゆめプロジェクト 春日台タウンカフェづくり	空家、空き店舗を利用し「コミュニティカフェ」を設営し、年齢や障がいの有無に関係なく、地域住民の交流を促進
7	俣野コミュニティ絆	コミュニティサロンかわせみ	近隣の空き店舗を活用し、高齢者と地域の子どもの交流を目的とした居場所・生きがい支援活動を実施
8	ドリームエナジー プロジェクト	知的・発達障がい児の社会教育、自立支援活動	知的・発達障がい児の学びや体験の場を創り出し、彼らの適応力、体力の向上、集中力の増進

コミュニティ活動の活性化に向けた新たな取り組み

団地自治会との協議のうえ、当協会が支援するNPO法人との連携により団地内集会所等を活用させていただき、**団地内コミュニティの活性化や生きがいづくりの一助**となることを願い高齢者が参加しやすい活動をご紹介します。

(3) 安否確認対応

当協会では、入居者の皆様に対する**ライフサポート事業**（詳細は、40頁に記載しております。）や**一般管理業務**などのサービスを提供させていただいているなかで、**入居世帯の異変**に気づき、あるいは近隣の入居者や親族の方からの**最近姿を見ない、新聞や郵便物が溜まっている**といった状況から**対象世帯の異変**を察知し、指定管理者である当協会に通報があった場合などを想定し、立会いを含めた室内確認等の判断基準を確立しています。

また、室内確認等の的確性を期し、**誠心誠意、入居者の皆様へ安全・安心**をご提供するという当協会の社会的使命を十分に認識し、高齢入居者や一人暮らし高齢者を最優先に考えた実務の手引書である「**入居者の安否確認対応マニュアル**」も策定しています。



なお、安否確認は、入居者の生命保護のため、最優先に実施すべき業務ではありますが、取扱いを誤ると、住居不法侵入やプライバシーを侵す行為となりますので、責任の所在を明確にするとともに、慎重に取り組んでいます。

入室判断基準

1 即時入室判断基準

次の一つの項目でも該当する場合は委託者である県ご当局に報告し、その指示を受けて入室するものとし、真に緊急性が認められる場合は指定管理者の責任において入室し、状況を確認する。

- (1) ライフサポート事業及び一般管理業務遂行中に入居世帯の異変に気づいた職員から報告がある
- (2) 家族・親族、警察・市区町村などの官公署、担当する介護事業者からの入室依頼がある
- (3) 室内から応答があるが、扉が開かない
- (4) 対象世帯が在室しているのは明らかであるが、応答がない
- (5) 室内から異臭がする

2 調査による入室判断基準

次表に例示するような世帯で、次に掲げる(1)、(2)、(3)の項目のうち、一つでも該当する場合は、委託者である県ご当局へ報告し、対応を協議する。

- ・ 世帯員が高齢で、普段長期不在することがない
- ・ 世帯員のなかに、身体障がい者や精神障がい者等がいる
- ・ 世帯員のなかに、生命に関わる持病（人工透析など）や要介護（寝たきり・認知症など）の情報があるが、入院情報がない
- ・ 生活を支える世帯員が一人のみで、他の世帯員が幼少などにより、万が一事故が発生した場合に、自ら救出を求めることができない

- (1) 応答がないのに、電気メーターの動きが大きい、テレビがついたまま、昼間なのに室内照明が点灯したまま等の状況が確認された
- (2) 新聞や郵便物が溜まっている
- (3) その他普段の生活と相異なる異変の情報がある

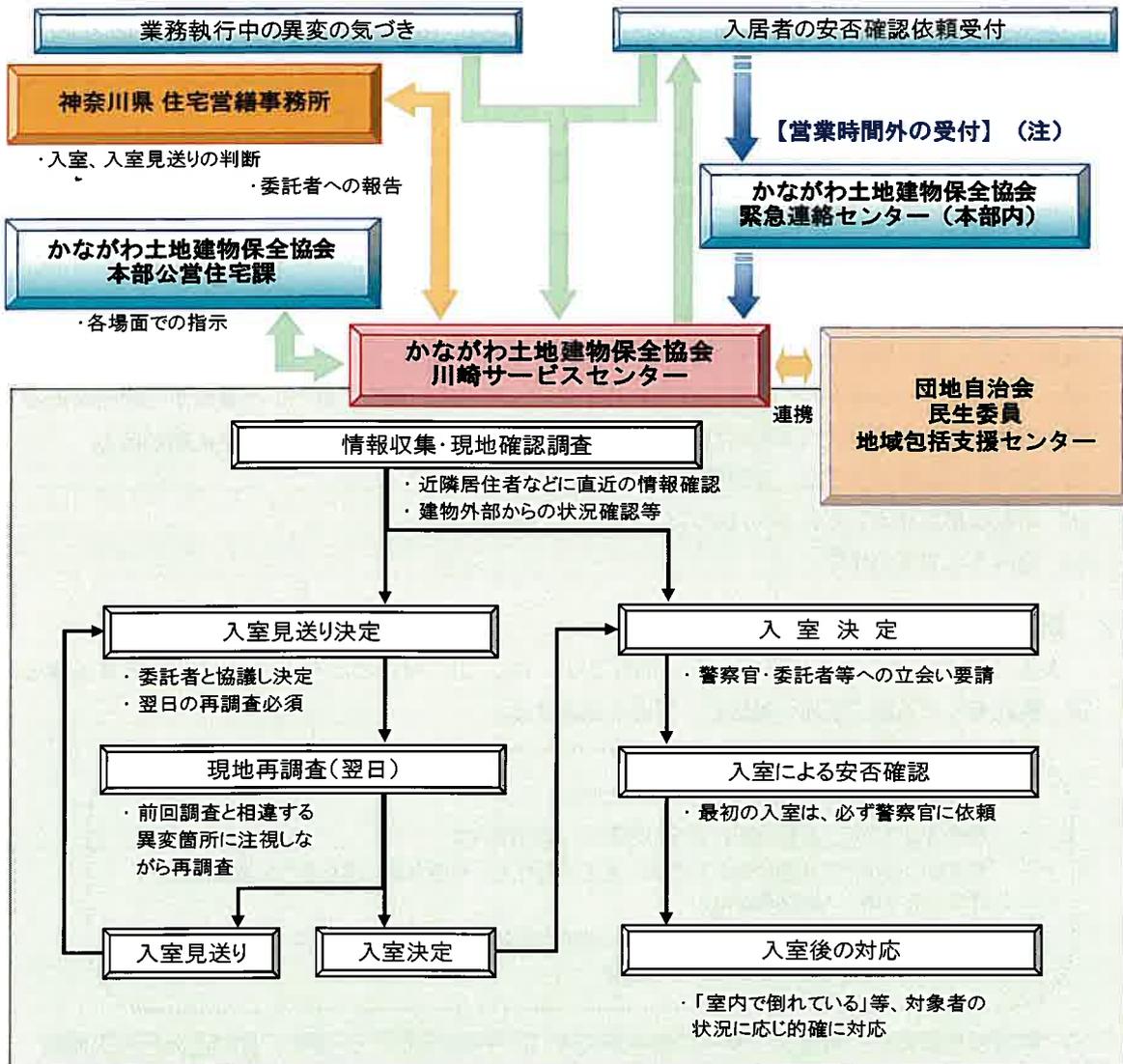
安否確認対応の基本

安否確認対応の基本の主なものは次のとおりですが、いずれの場合も委託者である県ご当局と協議し、その指示に基づき行動します。

- 1 安否確認の対象となる事案が発生し、真に緊急性が認められる場合は、指定管理者の責任において、**入室のうえ状況を確認するなど迅速な現地対応**に徹します。
- 2 安否確認調査の結果を受け、**入室判断基準**に基づき入室、又は入室見送りを決定することになりますが、入室を見送る場合は、入室を決定する以上に慎重に対応します。

なお、入室の見送りを決定した場合は、**対象世帯の安否が確認できるまで調査を継続**します。

～ 安否確認業務フロー ～



(注) 営業時間外の場合は、緊急連絡センターが安否確認の依頼を直接受付し、川崎サービスセンターの所長へ対応を指示する。

2 居住者の低所得化等に伴う家賃収入の減少に対応した取組み

居住者の低所得化が進行し、家賃減免の対象世帯と減免額が増加することにより家賃収入が減少しており、家賃収入を主な原資としている**県営住宅の維持管理が困難な状況**になりつつあることも認識しております。

当協会では、厳しい財政事情を踏まえ、緊急修繕・空家修繕が発生した場合には、現場の状況を分析しながら、計画修繕との兼ね合いを見極め、施工業者への的確な指示のもと、**オーバースペックに陥らないよう留意**しております。

また、老朽化した県営住宅の経過年数を考慮し、大雨（台風・ゲリラ豪雨等）への具体的な対応や結露・カビなどに対する予防策など積極的に提案し、住宅内の壁・床・天井・畳等の劣化を防ぎ、その周辺の設備等への被害を最小限に抑えることで、**修繕費用の縮減**に寄与してまいります。

さらに、計画修繕工事の設計については、修繕に至った経緯、築年数や改修履歴、立地条件などから多角的に考察のうえ設計し、当該工事の施工時に共通する仮設工事がある場合には、同時期に施工される異種の工事をも併せて**工費の縮減を図る**など、これまでに蓄積した経験と現状の的確な把握に基づく施工を提案しております。



3 県営住宅ストックの老朽化により建替需要が集中することに対応した取組み

県営住宅のストックは、昭和40年代以前に建設し老朽化したものが全体の半数以上を占めており、今後、一斉に更新時期を迎えることとなります。また、今後の人口減少社会の到来を迎えるなか、**既存の県営住宅ストックを有効に活用しながら、建替え事業や長寿命化のための修繕・改善事業の計画的・効率的な実施が求められている**ものと理解しております。

当協会では、計画修繕工事の翌年度の年間執行計画の作成に当たっては、緊急修繕の工事履歴、団地巡回、現地調査、日常管理で把握した現状分析などによる、危険度・劣化状況、さらには入居者・自治会要望等を踏まえ、**県の効率的な予算編成に寄与**するため、当協会が作成する各団地の状況が一元的に把握可能な「住宅管理情報」などを基にした資料を作成・提案し、**既存ストックの効率的な長寿命化**に努め、国が推進する公営住宅ストック総合改善事業における改修工事や建物の長寿命化を目指した調査・設計、さらには数多くの工事施工の経験を基に、**最新の改修技術を駆使してご協力**させていただきます。



4 津波避難ビルなどの地震防災対策への対応

東日本大震災の教訓を活かし、津波対策として県営住宅を津波避難ビルとして活用できるように改修を実施するなど、県営住宅のより一層の安全対策、地域防災施設としての活用が求められています。

県営住宅の防災活動は、自治会等の組織により主体的に実施されており、**大規模災害の発生時に防災活動を円滑に進めるためにも、住宅管理者として積極的に協力・支援を行うことが重要**であると認識しております。

今後は入居者皆様の安全・安心をより強固にするため、団地別の「避難情報の提供」などキメ細かい予防策が必要であると考えており、**避難所や広域避難場所までの経路を記載した地図等を整備し掲示・周知**などの広報活動に努め、有事の際に余裕を持って行動できるよう入居者への**防災対策をサポート**してまいります。

③ 募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認や地域別募集計画案の作成方法について

1 募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認

空き住戸の個別調査を県ご当局と綿密に連絡調整のうえ、次の確認手順のとおり実施し、住戸毎に募集が可能な住戸であるか否かを「空き住戸状況確認表」により報告いたします。また、住戸の必要な情報も併せて報告いたします。

《空き住戸個別調査・確認フロー》



2 地域別募集計画案の作成方法について

募集可能な住戸を選定のうえ、「地域別募集計画案」を作成し報告いたします。

《地域別募集計画案作成フロー》



3 空き住戸解消に向けて

空き住戸が多く発生している団地について、空き住戸解消に向けた対応を県ご当局と協議のうえ積極的に取組んでまいります。

なお、当協会サービスセンター窓口では、県営住宅の立地条件や申込基準など業務に精通した職員が相談を随時受付けております。

空き住戸解消に向けた取組み

- ① 空き住戸が多く発生している団地については、常時募集の募集時期等に合わせて県ご当局と協議のうえ**モデルルームを設置**して地域住民に対する情報提供に努めてまいります
- ② 常時募集については、ポスターを作製して本部のほかサービスセンターに掲示するなど広報活動を積極的に実施してまいります
- ③ 募集抽選会の結果を本部のほかサービスセンターに掲示して入居申込者の利便性の向上に努めます

⑤ 健康団地づくりにおける空き住戸や空き施設の効果的な改修について

当協会では、創立以来55年間に亘り公営・公共住宅や公共的施設並びにマンション管理に伴う、多くのリニューアル工事や建物総合コンサルティング業務を実施しており、さまざまな改修工事の実績と経験があります。

特に実績として、公営・公共住宅の新入居者のための空家修繕工事を、日常的に実施するほか、**施設の用途変更**や**機能改善**及び**安全性の向上**を目的とした**設計・工事監理等**の実績を有しております。

- ライフスタイルの変更に伴う和室の洋室化等のリフォーム、機能改善
- 県立高校の一般教室を養護教育用の教室に改修
- 医療施設で診療・検診を実施しながらの室内耐震補強工事等
- オーナーマンションでラウンジをコミュニケーションスペースに改修

また、県内の公的医療施設等の建替えや大規模改修の企画段階から工事完成までのコンサルティング業務を数多く実施し、施設の省エネ対策や高齢者及び障がい者の利用を前提とした設計指導等、多種多様な施工実績があります。

なお、一級建築士や公共工事事品質確保技術者など各種有資格者（詳細は、24頁に記載しております。）を多数有しており、今後におきましても公営・公共住宅と民間住宅双方の経験と知識を活用し、高齢者や障がいをお持ちの方から利用しやすいと感謝していただける改修工事を実施してまいります。



⑥ サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等の取組みについて

日頃の定期的な巡回に加え、職員が入退去の立会いや手続き等に関する指導により団地に赴いた際にも随時巡回を実施することにより、事故・トラブルの未然防止に取り組むほか、入居者からの直接的な要望等は、公営・公共住宅管理の経験豊富な職員が責任を持って対応しています。また、解決が困難な場合には、**横浜市中区の本部がサポートするバックアップ体制をも構築**しております。

なお、**入居者はお客様である**との基本姿勢のもと、寄せられた要望等は、正確に記録し、改善状況等を責任者であるサービスセンター所長に報告するとともに、定期的に県ご当局へ報告して、管理情報を共有化し、入居者の皆様への安全・安心の提供と併せて信頼もいただけるよう取組んでおります。

1 サービス向上のための利用者ニーズ・苦情の把握について

日常業務のなかで、日頃から入居者ニーズを把握するほか、団地自治会の新役員に対し指定管理者の役割、緊急時や事故等が発生した場合の対応等について説明の機会を持ち、団地で抱える問題点の把握に努めます。

また、毎年1回、団地自治会及び申請手続きや修繕依頼された方に入居者ニーズ調査を実施し、調査の分析結果に基づき指定管理者として対応可能な内容は迅速に対応し、指定管理者独自の解決が困難な問題は、意見書を添えて県ご当局へ提案します。



サービス向上に向けた新たな取組み

夏の防犯パトロールと年末の安心パトロールを団地自治会と協議のうえ実施し、防犯・防火への呼び掛けを強めるとともに、コミュニケーション機会を増やし団地自治会の要望やご意見を傾聴してまいります



2 事業等への反映について

当協会では、**毎月サービスセンターと本部での業務品質会議**を開催し、日頃より入居者へのサービス提供の内容を再検証するとともに、随時、団地自治会と協議の場を設定し、入居者の視点に立ったサービスの向上と安全・安心に向けた連携を強化しています。



8 危機管理体制

県営住宅等は入居者の生活の基盤となる「公の施設」であることから、地震台風などの災害及び事故等の発生時には、状況を的確に把握し、時々刻々と変わる状況の変化を定期的に県に報告するなど、県と指定管理者の間で緊急対応のための連絡体制が必要になる場合もあります。受けた報告を神奈川県知事に報告し、場合によっては、神奈川県知事が素速く記者発表を行うこともあり、その点からも状況等の迅速かつ正確な報告は大変重要なものとなります。

災害及び事故等の発生時の指定管理者と県との緊急連絡体制等の詳細は、決定した指定管理者に県が説明して確立させる部分もありますが、現時点での、危機管理体制に関する具体的な考え方等について記載してください。

- ①台風接近時における予防・措置の体制及びその考え方
- ②危機管理体制（災害及び事故等が発生した場合の対応も含む）及びその考え方
- ③県や関係機関等との連絡体制及びその考え方

主な評価基準 I-キ

① 台風接近時における予防・措置の体制及びその考え方

地域と連携した危機管理体制を構築し

災害・事故・事件の発生時における的確で速やかな対応を実現します

当協会では、地震台風等の自然災害及び事故等の緊急時に、協会内部での態勢を整えるとともに団地自治会や地元業者との連携のもと迅速に対応し、県への速やかで的確な情報の受伝達を遂行しております。

台風接近時には、次表に掲げるとおり、そのレベルに応じて職員が待機態勢に入り、営業時間を延長するほか、緊急連絡センター要員を増員し、本部がサービスセンターをサポートしてまいります。



さらに、**災害対応に関する覚書を結ぶ維持修繕業者54者と保守点検業者13者が待機態勢**に入ります。

また、災害発生時には協会職員が現地に急行し、被害状況を確認のうえ速やかに県ご当局に報告するとともに、待機態勢をとる**地元業者との協力体制**のもと、速やかに応急措置を講じます。

なお、日頃より当協会の**本部に防災担当者**を置き、各団地自治会の防災担当役員等との協議を重ねるとともに、市町村発行のハザードマップを各団地自治会に配布したうえ、集会所等にも掲示し危険箇所の周知に努めてまいります。

防災担当者と団地自治会との連携

防災担当者は団地自治会と連携し、消防訓練や避難訓練など防災活動をサポートするなど、防火管理者とともに防火管理に関する業務を確実に実施してまいります

災 害 対 策 配 備 体 制

区 分	職員の配備体制	配 備 基 準	備 考
災害対策本部等が設置されていないとき	事前配備 各所属に2～3名配置	<ol style="list-style-type: none"> 1 台風や大雨等の災害をもたらす気象現象の影響により、県内に被害発生のおそれが見込まれるとき 2 大雨・洪水警報が発令され、災害発生が見込まれるとき 3 地震が発生し、県内に被害が発生したとき又は被害が発生するおそれがあるとき 4 津波の警報が県内に発令されたとき 	<p>地域的な被害の発生が予想される場合、又は発生した場合に対処できる体制</p> <p>災害が拡大するおそれがあるときには、第一次配備へ体制を拡大</p>
災害対策本部等が設置されたとき	第一次配備 各所属10名程度に加え全幹部職員の配置	<ol style="list-style-type: none"> 1 大雨・洪水警報の発令後、災害が発生し始めたとき 2 気象庁が震度5弱以上を観測・発表したとき 3 気象庁から特別警報が発表されたとき 4 東海地震注意情報が発表されたとき 	災害の発生が県内全域にわたる可能性が強く必要な応急活動等ができる体制
	第二次配備 全職員の配置	<ol style="list-style-type: none"> 1 県内全域にわたり大規模な災害が発生したとき 2 津波の警報が県内に発表されたとき 3 気象庁が震度5強以上を観測発表したとき 4 東海地震予知情報が発表されたとき 	県内全域に被害が発生している場合で、全職員を動員し災害対策が円滑に行えるよう総力を挙げた体制

～ 台風接近時の待機態勢及び県営住宅の被害対応状況 ～

平成24年度

台風4号の接近により事前配備 被害としては雨漏れ倒木等139件発生

平成25年度

台風18・26・27号の接近及び暴風波浪警報発令により事前配備 台風18号では雨漏れ倒木等46件が発生、台風の通過速度が遅かったため日曜・祝日の二日間に亘って事前配備 台風26号では雨漏れ倒木等148件発生 台風27号では雨漏れ倒木等6件発生

平成26年度

台風8・18・19号の接近により事前配備 台風8号では被害なし
台風18号では雨漏れ倒木等154件発生 台風19号では雨漏れ倒木等16件発生

平成27年度

台風6号の接近により事前配備 雨漏れ倒木等11件発生
台風18号の接近により事前配備 雨漏れ倒木等8件発生

被害への対応

何れの被害についても、災害時の覚書を締結し待機態勢をとる地元業者との連携のもと、速やかな対応と適切な処置を最優先で実施済

防災へのサポート

当協会ホームページに、大雨対策や台風接近時の注意事項、消火器や避難ハッチの使用方法を映像にして分かりやすく掲載するなど広報活動に努め、有事の際に余裕を持って行動できるよう入居者への防災対策をサポートしてまいります

② 危機管理体制（災害及び事故等が発生した場合の対応も含む）及びその考え方

当協会では、社内規程により県内で震度5弱以上の地震が発生したときや東海地震注意情報が発表されたときなどに、本部に会長を本部長とした災害対策本部を、各サービスセンターに所長を支部長とした災害対策支部を設置します。また、営業時間外に災害等が発生した場合には、緊急連絡網により直ちに職員が所属に参集します。ただし、交通事情等により参集できない時には最寄りのサービスセンターに参集します。

災害発生後、支部の職員は直ちに管轄内の全団地に出動すると同時に、地域の被害状況を素早くかつ正確に収集するため、団地自治会への聞き取り調査を実施します。なお、被害発生が報告があった団地については、直ちに避難誘導、破損箇所の応急措置等を災害対応に関する覚書を締結した協力業者との連携により必要な措置を講じたうえ、その結果を速やかに県ご当局へ報告します。

全団地の被害状況を調査後、第一報は即時に、詳細な調査結果は、原則災害発生から24時間以内に県ご当局へ報告します。

現在、県ご当局に指定管理者の緊急連絡網をご登録していただき、営業時間外を含めた県ご当局との緊密な体制も構築しています。

災害対策本部及び支部の組織並びに分担業務

	本部長等	班及び支部	班長	分担業務
本部	本部長 会長	総務班	総務課長	(1) 本部会議の準備等に関する事 (2) 気象情報等の把握に関する事 (3) 災害対応に関する覚書を結ぶ各専門業者への出動要請及び待機要請に関する事 (4) 関係機関との連絡調整に関する事 (5) 電算システムの保全対策に関する事 (6) 飲食物の確保、緊急車両の手配に関する事 (7) 必要に応じ現地状況の調査に関する事
	副本部長 常務理事	公営住宅班 公社住宅班 管理組合住宅班	公営住宅課長 公社住宅課長 管理組合住宅課長	(1) 受託住宅の被害状況収集及び取りまとめに関する事 (2) 委託者との連絡調整に関する事 (3) 住宅及び共同施設等の応急復旧作業に関する事 (4) 必要に応じ現地状況の調査に関する事
	本部付 理事 部長	施設管理班	施設管理課長	(1) 災害対応に関する覚書を結ぶ各維持修繕業者・保守点検業者との連絡調整に関する事 (2) 緊急連絡センターの業務に関する事 (3) 住宅及び共同施設等の応急復旧作業に関する事 (4) 必要に応じ各事業施設の現地状況の調査に関する事
支部	支部長 所管の 各サービス センター所長	川崎支部 横浜北支部 横浜中支部 横浜南支部 湘南支部 県央支部 西湘支部 横須賀支部	所管の 各サービス センター 所長代理	(1) 管内に災害が発生するおそれがある団地の巡回に関する事 (2) 住宅及び共同施設等の応急復旧作業に関する事 (3) 受託住宅の自治会との連絡調整に関する事 (4) 災害対応に関する覚書を結ぶ各維持修繕業者・保守点検業者に対する連絡指導に関する事 (5) 災害状況等必要事項の本部への報告に関する事

1 様々な災害や事故への対応

神奈川県が策定した被害想定では、都心南部直下地震が発生した場合、県の中央部から東部にかけての強い揺れにより、川崎市では震度6強、死者が約1,000人、全壊建物も約23,000棟と想定されています。

また、川崎地域では、約2割に当たる16棟(1,848戸)の県営住宅が高層住宅であり、住宅への被害はもとより、ライフラインの被災により大変な混乱が想定されます。

さらに、多摩川の氾濫による浸水想定区域に11団地2,087戸の県営住宅が建設されています。浸水深が膝より深くなった場合の避難は深みや水流に足を奪われ大変危険とされており、避難場所への早めの避難や低地を避けて高台への避難が必要となります。

行政で作成しているハザードマップ等を確認のうえ、当協会では、各団地の防災担当役員等との協議のもと、行政当局の指導を仰ぎながら、**避難誘導を主とした防災訓練**に積極的に取り組んでいく所存であります。



なお、当協会では広域に想定されている様々な災害や事故に臨機に対応すべく、本部を含め、すべてのサービスセンターによる相互協力補完体制をも構築しております。

また、災害発生にともない起こり得る事象を想定した**災害対応マニュアル**を策定するほか、**地元の維持修繕業者(54者)**並びに**保守点検業者(13者)**と災害対応に関する覚書を締結することにより、迅速に対応する体制を整えております。

《東日本大震災発生時における対応》

東日本大震災発生時には、横浜市中区でも震度5強が観測されましたが、地震発生後、電話回線が混線していたため、連絡手段として、**本部・サービスセンター事務所及び配置車両に配備しておりますMCA無線(現在はより広域通信が可能となるIP無線を使用)にて通信網を確保し**情報伝達に活用するとともに、発生の翌日には管理団地自治会から情報を収集のうえ**応急危険度判定士による現地調査を速やかに実施し**、被災状況を適宜委託者へ報告いたしました。



なお、地震発生時の教訓を活かした主な取組みは、次のとおりです。

- ◆ 停電時の事業継続に備え、バックアップ電源を設置
- ◆ 停電時にも電話による通話が可能となるよう無停電電話を配備
- ◆ 事務所自体が被災した場合に備え、他の事務所に転送が可能となる「ボイスワープ機能」を導入

2 広島土砂災害に学ぶ教訓と対策

平成26年8月の局地的な短時間大雨によって大規模な土砂災害が発生し、甚大な被害を被ったことを受け、指定管理者として土砂災害対応に関する教訓を学びその対策を検討するため、当協会職員6名が被災地となりました広島県安佐南区にあります公営住宅の現状調査を実施いたしました。

<被災地の概要>

場 所 広島県広島市安佐南区、安佐北区

被災概要	気象状況
土砂災害発生件数 166件	最大24時間雨量 247mm (8/19)

公営住宅の指定管理者として指定を受けている団体を訪問し、対応状況を確認したところ、

- (1) 入居者からの通報により現地に向かったが、道路が土砂災害で寸断されており現地に到着できなかった。
- (2) 現地情報は、テレビのニュース情報が最も早く、その情報源に頼らざるを得なかった。
- (3) 入居者の安否確認が重要であると考え、次のとおり対応した。
 - ① 自治会及び住宅管理人に連絡し、聞き取り調査
 - ② 被災地における固定電話は不通のため、収入申告書に記載されている、入居者の携帯電話並びに勤務先へ連絡
 - ③ 可能な限り避難場所（学校・公民館等）を訪問し、聞き取り調査を実施

<土砂災害による被害状況>



当協会では、こうした貴重なご意見を参考に、協会独自の「土砂災害対応マニュアル」を策定し、土砂災害が発生したとき、又は発生するおそれがあるときに、職員一人ひとりが迅速に行動できるよう体制を構築しました。

また、団地別の土砂災害警戒区域を含めた「団地カルテ」を最新の情報により再整備し、災害対応策の強化につなげております。

県営住宅における減災への取り組み

自然災害等の予防措置として、災害対応マニュアルや現地調査で使用するチェックシートを整備し、土砂災害警戒区域に立地している県営住宅において、被災宅地危険度判定士職員などによる危険箇所の状況把握や台風接近時における緊急団地巡回での危険箇所チェックなど、事故の未然防止に努めております

3 津波対策訓練への参加

沿岸住民・海浜利用者に対する津波情報の伝達及び避難誘導體制の強化、防災意識の高揚、関係各機関の相互連携体制の強化等を目的とした海浜利用者参加型の「津波対策訓練」及び、大規模地震発生時の対応力の向上を図ることを目的とした「津波避難訓練」に、当協会の職員が参加しました。

災害・事故が発生した時の避難誘導等が速やかに実施できるよう、今後とも各地域で開催される災害対策訓練等に積極的に参加し、対応力の向上に取り組んでまいります。

【津波対策訓練の概要】

- ① 実施日 平成27年7月24日
- ② 場所 湘南ベルマーレひらつかビーチパーク
- ③ 主催 神奈川県・平塚市・大磯町・二宮町
- ④ 内容 津波警報情報伝達訓練・避難誘導訓練・救出救助訓練

【津波避難訓練の概要】

- ① 実施日 平成27年11月18日
- ② 訓練区域 JR東海道線以南の海岸地区（県営撫子グリーンハイツ含む）
（なでしこ地区、花水地区及び港地区）
- ③ 主催 神奈川県・平塚市・大磯町・二宮町
- ④ 内容 津波警報情報伝達訓練・避難誘導訓練・救出救助訓練

＜海岸からの避難誘導＞



＜ヘリコプターによる救出救助訓練＞



＜例示 横浜等地域県営住宅避難階段＞



＜例示 横浜等地域県営住宅屋上＞



4 震災対策訓練への参加

震災直後の配備体制の確立及び、確実な情報受伝達の確保を目的とした「震災対策訓練」に、当協会の職員が参加しました。

災害・事故が発生した時の避難誘導等が速やかに実施できるよう、今後とも各地域で開催される災害対策訓練等に積極的に参加し、対応力の向上に取り組んでまいります。

【訓練の概要】

- ① 実施日 平成27年11月17日
- ② 訓練想定 南海トラフを震源域とするマグニチュード9.0クラスの地震が発生し、県内で最大震度6弱の揺れを観測、大規模な被害が生じたとの想定で実施
- ③ 主催 神奈川県県土整備局
- ④ 内容 現地災害対策本部（県土整備局）との被害状況情報の受伝達等



■ 自治会主催の防災訓練への参加

<県営小倉団地消火訓練>

【訓練の実施日】

—平成27年度—

- ① 6月21日 県営ハイツ白幡東町
- ② 9月27日 県営東柿生団地
- ③ 11月8日 県営平戸高層団地
- ④ 11月15日 県営小倉団地
- ⑤ 12月20日 県営今宿団地



【訓練の内容】

- ① 水消火器による消火訓練
- ② 応急措置、救護訓練
- ③ 避難訓練

<県営小倉団地応急措置、救護訓練>



災害対応力強化に向けた取組み

当協会では、入居者への安全・安心を提供するため、本部及び全サービスセンターにAEDを配備するとともに、全ての職員がその取扱い講習を受講しております

さらに、今後は救命救急知識習得に向けた職員研修に取組み、応急手当の知識と技術を学ぶことで、暮らしに密着した身近なサポートや万が一の事態に備えてまいります

5 鬼怒川堤防決壊による浸水被害に学ぶ教訓と対策

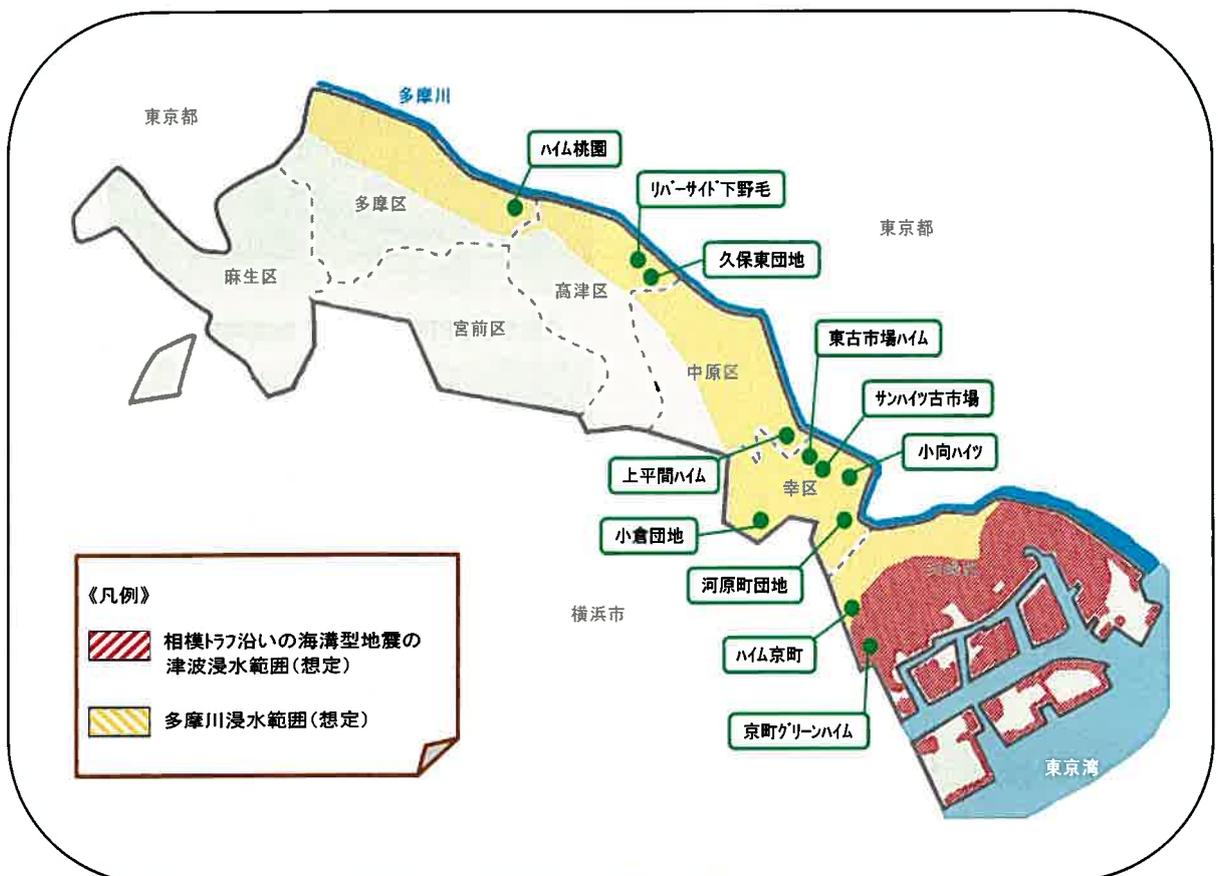
平成27年9月の台風による大雨によって鬼怒川堤防が決壊し、広範囲な浸水被害が発生し、甚大な被害を被ったことを受け、指定管理者として浸水被害対応に関する教訓を学びその対策を検討するため、当協会職員が被災地となりました茨城県常総市にあります公営住宅等の現状調査を実施いたしました。

河川の氾濫や津波による浸水被害が予想される県営住宅においては、速やかに避難ができるよう避難場所への経路を周知するなど広報活動（詳細は、60頁に記載しております。）に努めてまいります。

<常総市の公営住宅>



多摩川流域・東京湾岸浸水予測図



6 過去の災害対応

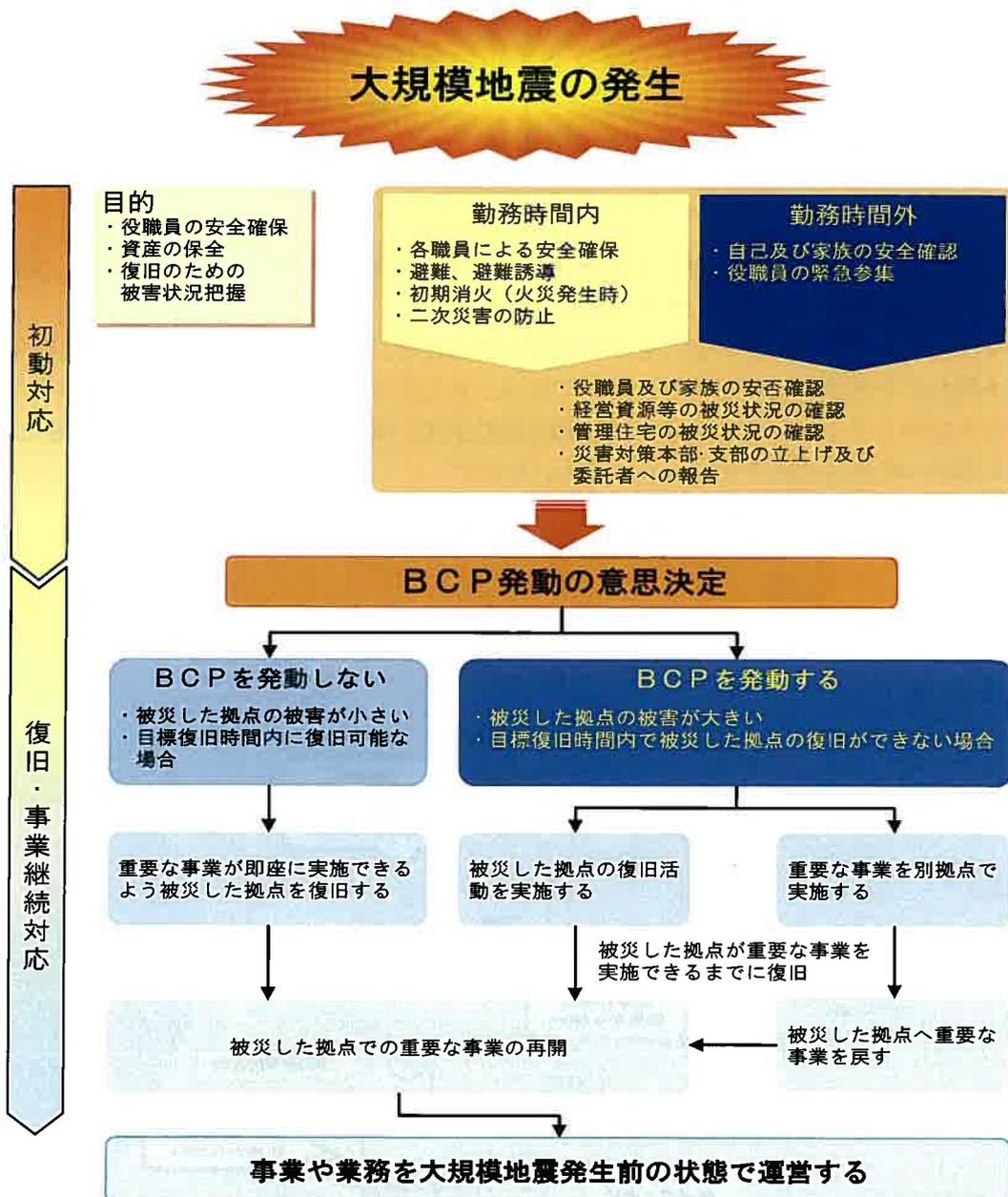
- (1) 阪神・淡路大震災 発生日：平成7年1月17日
最大震度：震度7（神戸市須磨区他、西宮市、宝塚市）
- ① 神奈川県から応急危険度判定士の派遣要請を受け、職員6名を派遣
 - ② 被災地から神奈川県営住宅に避難された方々を支援するため、協会独自でトイレトーパー、洗剤、米等の日常生活用物資を配布
 - ③ 役職員有志による義援金を募り寄付
- (2) 新潟県中越地震 発生日：平成16年10月23日
最大震度：震度7（新潟県長岡市）
- ① 神奈川県建築士会から応急危険度判定士の派遣要請を受け、職員1名を派遣
 - ② 役職員有志による義援金を募り寄付
- (3) 新潟県中越沖地震 発生日：平成19年7月16日
最大震度：震度6強（新潟県長岡市）
- ① 神奈川県建築士会から応急危険度判定士の派遣要請を受け、職員2名を派遣
 - ② 役職員有志による義援金を募り寄付
- (4) 東日本大震災 発生日：平成23年3月11日
最大震度：震度7（宮城県栗原市）
- ① 今後の業務に反映するため役職員6名による現地調査
 - ② 技術職員12名による被災住宅の技術調査
 - ③ ボランティア活動に参加
 - ④ 義援金として日本赤十字社を通じ1,000万円を拠出、また、役職員有志による義援金を募り寄付
- (5) 広島土砂災害 発生日：平成26年8月20日
最大雨量：247mm（広島県広島市）
今後の業務に反映するため職員6名による現地調査
- (6) 鬼怒川堤防決壊による浸水被害 発生日：平成27年9月10日
最大雨量：551mm（栃木県日光市）
今後の業務に反映するため職員による現地調査

7 大規模地震発生など危機事象に直面した場合の対応（保全協会事業継続計画）

当協会では、県営住宅、横浜・横須賀・鎌倉・藤沢の市営住宅、県住宅供給公社住宅及び民間賃貸住宅を含めた約89,000戸の住宅を、委託者の信頼のもと、良好に管理運営しております。

大規模地震発生など危機事象に直面した場合においても、当協会の根幹的な経営理念である**誠心誠意、入居者の皆様へ安全・安心を提供**していくという社会的使命を担い、入居者皆様の安全・安心な生活を維持し、社会経済活動への影響を最小限に抑えるため、どのような方針で業務を継続していくかについて、平成25年4月に保全協会事業継続計画（BCP）を策定済みであり、その発動イメージは次のとおりです。

～ 事業継続計画(BCP)の発動イメージ ～



(注) BCP : Business Continuity Plan (事業継続計画)

8 災害、事故等でも社内サポート体制と地元業者との協力体制で万全な対応

当協会では、地震台風等の自然災害及び事故発生等の緊急時に備え、そのレベルに応じて職員が待機態勢に入り、営業時間を延長するほか、緊急連絡センター要員を増員し、本部がサービスセンターをサポートしてまいります。また、災害発生時には協会職員が現地に急行し、被害状況を確認のうえ速やかに県ご当局に報告するとともに、待機態勢をとる**指定業者との協力体制**のもと、速やかに応急措置を講じます。これらの災害等に迅速に対応するため、**災害対応マニュアル**及び**緊急連絡網**に基づき**様ざまな状況を想定した訓練**を定期的実施することにより、非常時の対応と危機管理体制を確立しています。

当協会では、災害時の連絡手段として**事務所及び配置車両にIP無線**（高度な通信機能を備えた広域通信機器）を**配備**し通信網を確保しています。

なお、その他の通信手段としてNTT災害用伝言ダイヤルを利用するとともに、職員個人の携帯電話からのメールによる連絡を想定した訓練を毎年実施しており、災害時における通信手段の確保に万全を期しております。

減災に向けた取組み

当協会では災害・事故等に対する社内サポート体制と地元業者との協力体制など、非常時の対応と危機管理体制を十分に確立しております

今後は入居者皆様の安全・安心をより強固にするために、団地別の「避難情報の提供」などキメ細かい予防策が必要であると考えており、**避難所や広域避難所までの経路を記載した地図等を整備し掲示・周知**するなどの広報活動に努め、有事の際に余裕を持って行動できるよう入居者への防災対策をサポートしてまいります

(例示) 河原町団地 避難経路図



9 不測の事態への対応

当協会では、指定管理業務に施設賠償保険を付保しています。

定期的な巡回や団地に赴いた際の適宜巡回による事故の未然防止に努めてまいります。万が一事故が発生した場合には、当協会が加入する施設賠償保険にて対応してまいります。



施設賠償保険

- | | |
|----------|--|
| ① 被保険者 | 一般社団法人 かながわ土地建物保全協会 |
| ② てん補限度額 | 対人補償 1名1億円まで 1事故5億円まで 免責なし
対物補償 1事故1億円まで 免責なし |

補償範囲の事例

- ◆ フェンスの破損箇所に、子供が触れてケガをした
- ◆ 劣化した外灯ポールが倒れ、そのポールで遊んでいた子供がケガをした
- ◆ 公園のブランコが外れて、遊んでいた子供がケガをした
- ◆ ベランダに設置されている避難ハッチの蓋が開き、子供が落下しケガをした
- ◆ 建物の外壁が剥がれ落ち、下を歩いていた人がケガをした

<保険請求実績（県営住宅）>

■ 平成24年度

- ◇ 件名 暴風による車両損傷事故他5件
- ◇ 金額 約50万円

■ 平成25年度

- ◇ 件名 台所排水管腐食による漏水事故他8件
- ◇ 金額 約300万円

■ 平成26年度

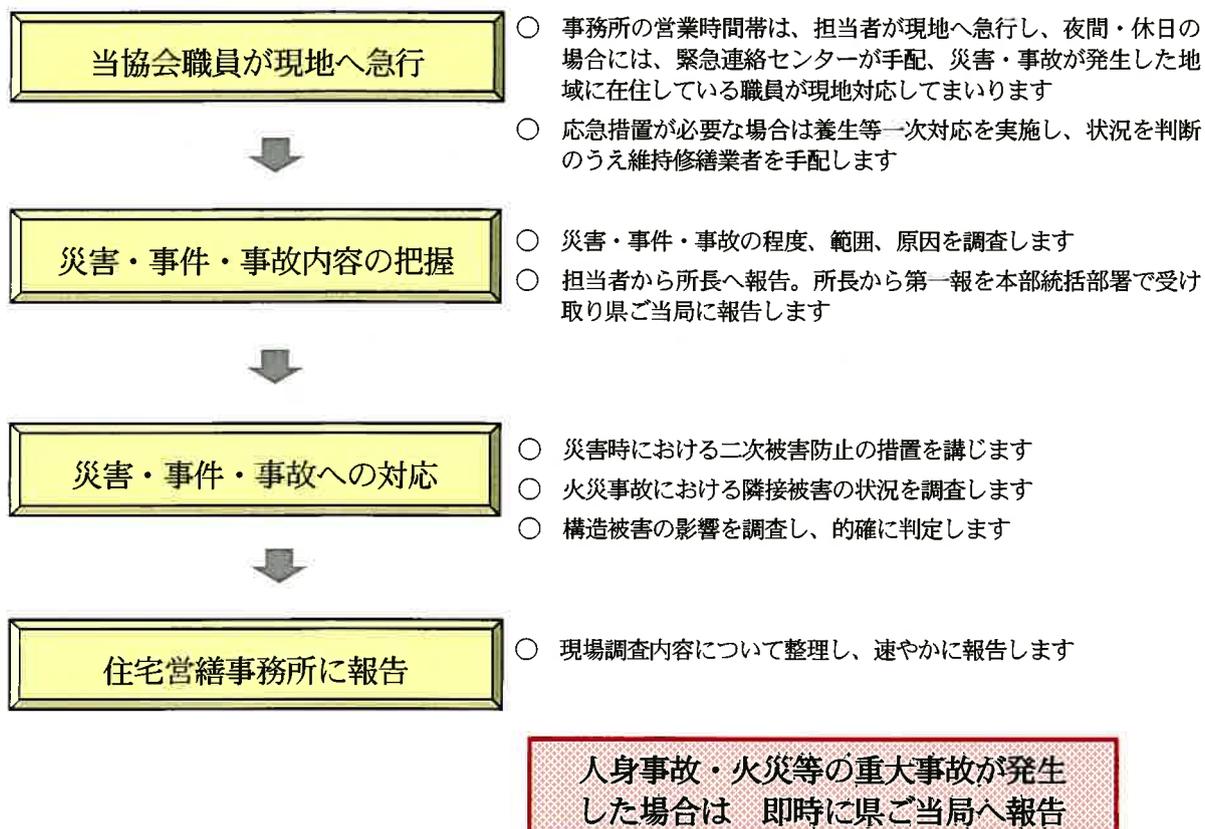
- ◇ 件名 駐車場内樹木枝折れによる車両損傷事故他6件
- ◇ 金額 約150万円

また、多くの個人情報を取扱いますので、決してあってはならないことですが、仮に個人情報が流出した場合には、加入する個人情報漏洩保険（詳細は、77頁に記載しております。）で対応します。

③ 県や関係機関等との連絡体制及びその考え方

災害・事件・事故が発生した場合は、サービスセンターの職員が直ちに現地の被害状況を確認し、調査結果を所長へ報告します。受け取った情報を整理し、速やかに県ご当局へ報告します。それに並行して**災害対応マニュアル**や**事故対応マニュアル**に基づき迅速・的確な応急措置を講じ、今後の対応策等を整理のうえ、県ご当局に提案してまいります。

■ 災害・事件・事故発生時の報告手順



二宮町震度5強における対応事例 (小笠原沖地震)

～ 発生時刻：平成27年5月30日(土)午後8時23分頃 ～

- ① 午後8時30分頃、災害対策本部を設置
- ② 当該地域を管轄するサービスセンターに仮本部設置・緊急参集
管轄団地の被害状況を情報収集・各団地自治会に被害状況の聞き取り調査
- ③ 本部施設管理課は緊急連絡センターが受信した被害への対応
- ④ 各委託者に逐次被害状況を報告
- ⑤ 午後11時30分 各委託者へ最終報告、災害対策本部解散

9 地域と連携した魅力ある施設づくり

地域と連携した魅力ある施設づくりに関する取組みについて、以下の視点から具体的に記載してください。

- ①地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の連携状況
- ②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制
- ③迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託（維持修繕業務等の実施における県内企業への発注等の配慮）

主な評価基準 I-ク

① 地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の連携状況

**自治会、NPO、ボランティア団体等との連携・協力体制を構築し
 安全で安心できる地域社会の実現を目指してまいります**

1 地域人材の活用及び自治会・NPO・ボランティア団体等の育成や連携状況

(1) 地域人材の活用

外国籍入居者の増加に伴い、言葉の問題、文化・習慣の違いなどから様ざまなトラブルが発生しているなか、県営住宅の入居者が円滑に生活を送れるよう、母国語での生活相談を実施している「**多文化まちづくり工房（横浜市泉区）**」と連携・協力し、共同生活上必要な通訳の派遣など、**外国籍県民への対応がより円滑になるよう**、同団体とは定期的な会議等により情報交換するとともに援助金を交付し、積極的な支援体制を確立しております。



(2) NPO法人の育成

各地域において、高齢者の福祉活動や障がい者の支援活動に取り組まれているNPO法人の皆様の社会貢献の一助となることを願ってライフフリー事業助成金制度を創設し、自主的な活動を支援しています。

助成対象となるNPO法人の活動として、安否確認などの見守り活動、いやしの場づくりの運営などを想定しており、これらの活動はNPO法人と自治会が連携した良好なコミュニティづくりに貢献できる事業であると考えております。



平成27年度は、8団体のNPO法人へ助成（詳細は、42頁に記載しております。）しており、今後ともNPO法人への働きかけを強化してまいります。

2 地域との連携・協力体制

県営住宅を適切に管理・運営していくためには、高齢者をはじめとして障がいをお持ちの方などへのキメ細かな対応が大切であり、日頃より団地自治会や民生委員等、地域との連携・協力体制が肝要であるとの姿勢により業務に取り組んでいます。

高齢者等の見守り活動であるライフサポート事業では、団地自治会、民生委員、地域包括支援センター及び行政関係機関が連携して取り組む体制づくりを強化しております。

地域との連携・協力による解決事例

県営住宅にお住まいになる障がいをお持ちのAさんが、部屋のなかにゴミを溜め込んでしまい、害虫が発生するという事象があり、近隣の方々からの相談を受け、区役所と連携して生活指導するとともに、福祉事務所で募ったボランティアと協会職員が協働してゴミの処分と清掃を実施しました

Aさんに接する方々のご理解・ご協力をいただきつつ、生活環境の改善に努めました

健康団地における地域との連携・協力体制

健康団地づくりの取組みとして、横浜等地域の県営住宅（日野団地）では、平成27年6月に住民の交流拠点（憩いの家）がオープンし、団地自治会が主体となったコミュニティづくりや高齢者の健康づくりへの取組みが開始されています

同団地における高齢者等を対象とした見守り活動について、**団地自治会・民生委員・地域ケアプラザ・社会福祉協議会・区役所及び当協会を構成員**とするケア会議に参画し、連絡網の構築や日常生活で課題を抱えた入居者への対応等について検討を進めております

川崎地域におきましても、地域との密接な連携・協力体制の構築に協力させていただき、コミュニティ活動の促進に取り組んでまいります

とりわけ災害発生時における災害時要支援者への対応は、地域住民による支えが何よりも重要となります。

高齢者等の見守り活動に従事する当協会のライフサポーターのみならず、民生委員や団地自治会との密接な連携のもと、災害時要支援者を把握し情報の共有に努めるとともに、万が一の時の集会所の活用方法などについて積極的に提案してまいります。

福祉相談会・健康チェック等への取組み

県営住宅内の集会所を利用させていただき、介護保険や福祉用具に関することなど**福祉全般の相談会**や日頃の**体調管理に役立つ健康チェック等**を地域包括支援センターと連携して開催し、高齢者の健康づくりに貢献してまいります

3 防犯対策

地域の町内会との連携により、危害を加える犯罪から子どもたちを守り、安全で安心できる地域社会の実現に寄与することを目的とし、神奈川県警察の認定を受けたこども110番のいえ活動に取り組んでいます。

なお、協会が発注する修繕に伴い、団地内で作業を実施する維持修繕業者に対しては、当協会の防犯に関する取組みを周知するとともに、事例の紹介等により協力を求めています。

(1) 神奈川県犯罪のない安全・安心まちづくり推進協議会への参画

当協会は、「神奈川県犯罪のない安全・安心まちづくり推進協議会」に参加するほか、県ご当局が推進されている「くらし安全指導員制度」を活用し、団地自治会からの要請等により高齢者や子ども・保護者向けの**防犯教室を開催**するなど、**入居者の防犯意識の高揚や自主防犯活動の推進**に取り組んでいます。



(2) こども110番のいえ・くるま

当協会全てのサービスセンターのほか、本部をこども110番のいえとして登録し、地域の一員である子どもや女性、高齢者を犯罪から守るボランティア活動に積極的に参加しています。

また、業務用の全車両にこども110番のくるまのステッカーを貼付して走行することにより、地域住民の防犯意識を高め、**安全で安心できる地域社会の実現**を目指しています。



防犯活動への取組み

神奈川県警察の防犯活動への協力や防火も含めた社会への啓発活動として、当協会が施工する大規模修繕工事現場において、防犯・防火等の標語を入れたPRシートを掲示しています



敷地内防犯対策への取組み

県営住宅の敷地内に設置されている外灯の照明範囲の適切な確保等について専門的な立場での夜間調査を実施して、安全な団地環境づくりに貢献してまいります

② 健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制

コミュニティ活動の活性化に向けた団地自治会への働きかけや 団地自治会への助成により健康団地づくりに協力させていただきます

(1) コミュニティ活動の活性化に向けた団地自治会への働きかけ

当協会の自主事業として、公的賃貸住宅等に居住する一人暮らし高齢者や障がい者等を対象として、安否確認を主体とした見守り活動や居住相談業務（高齢者等ライフサポート事業と呼称しています。）を平成22年度から開始しています。

この活動は、団地自治会の活性化に繋がるとの期待もあり、県内外で活発に活動している団地自治会の事例を紹介しながら、団地自治会、民生委員、地域の団体等が連携した取組みとなるよう提案し、必要な助言活動を展開しているところであり、当協会の提案に賛同いただき、**現在、24団地自治会において住民主体の見守り活動**（詳細は、41頁に記載しております。）**などを開始**しております。

今後、24団地自治会の取組みを「**自治会が主体となったコミュニティ活動事例集**」としてとりまとめ、多くの団地自治会へ紹介するとともに、健康団地の取組みを周知することにより、住民どうしのつながりを深め、**できること・できる時間によるコミュニティ活動への参加を促す働きかけを強化**してまいります。



(2) 未病を治すかながわ宣言協力活動

県ご当局は、県団地再生計画の基本方針を「高齢者が健康で安心して住み続けられる健康団地づくり」と定め、団地の高齢者等が地域の関係者等と連携・協働して、団地コミュニティの活性化に向けた取組みを進めることで、県営住宅を「健康団地」として再生することとしております。

また、団地再生に当たっては、「未病を治すかながわ宣言」の3つの取組み（食・運動・社会参加）を受け、「元気・安心・生きがい」の充実とバランスを高齢者の健康の視点として取組みを進められています。

当協会では「未病を治すかながわ宣言」の趣旨に賛同し、「未病を治す」活動を県に登録し、積極的な広報活動に努めてまいります。



(3) 健康団地推進協議会への参画

県営団地再生計画では、自治会、NPO、地域包括支援センター、関係事業者等で構成する健康団地推進協議会を団地毎に設置し、取組みの充実を図ることとされています。指定管理者を当該協議会構成員の一員とさせていただき、計画の推進に是非とも協力させていただきたいと考えております。

住民の交流拠点へのAED設置

空き住戸を活用した健康団地の取組みが推進されるなかで、新たに設置されるコミュニティ活動の拠点では利用者の安全性に配慮した管理運営が大切であり、コミュニティづくりの一助になればとの思いから、県ご当局と調整のうえ指定管理者として**AED（自動体外式除細動器）**を設置してまいります



なお、この費用につきましては、一般社団法人としての社会的貢献という理念のもと、当協会独自で設置し、指定管理料には計上しません

救急救命講習会の開催

いざというときに対応できるよう、AED設置後に消防署と連携のもと**AED操作を含む救急救命講習会**を実施し、万が一に備えます



この講習会の実施に当たっては、団地内のコミュニティの場を利用することで多くの皆様に参加できるものと考え、団地自治会と協議のうえ開催してまいります

団地自治会の活動に対する助成

ライフフリー事業助成金（詳細は、42頁に記載しております。）は、NPO法人を助成対象としておりますが、高齢者の福祉活動や障がい者の支援活動に取組まれる団地自治会を**新たに助成対象**に加え、平成29年度の活動から助成する予定で検討を進めております



③ 迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託（維持修繕業務等の実施における県内企業への発注等の配慮）

地元専門業者との連携による**迅速な対応**により

安全・安心をご提供してまいります

維持修繕業務の遂行に当たっては、当協会の根幹的な経営理念である公平・公正で適正な価格での競争入札による、**地元専門業者への発注に徹し、地域経済への貢献**に努めます。

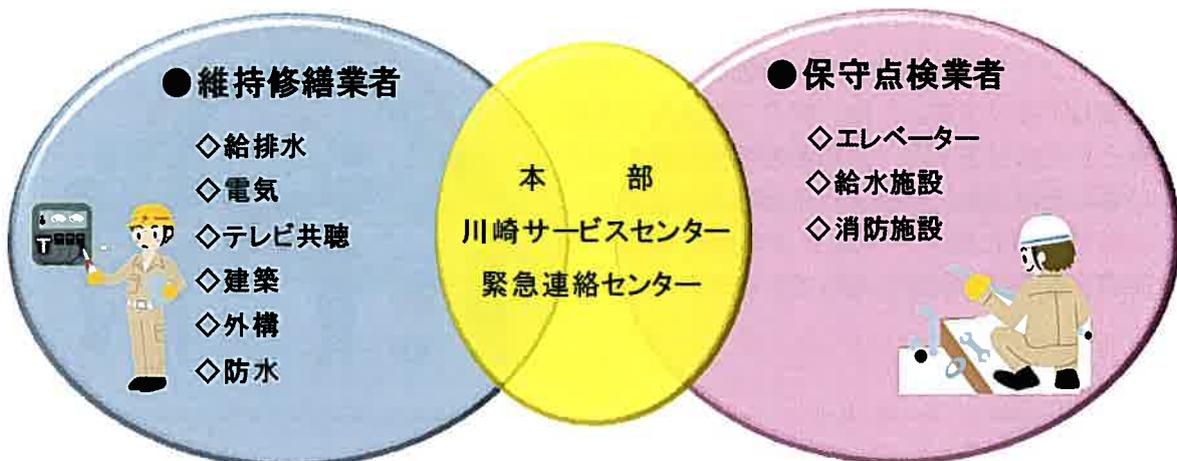
また、維持修繕業者については、**給排水、電気、テレビ共聴、建築、外構、防水の6つの専門業種ごとに選定**し、迅速で的確な修繕を行うとともに入居者の安全への配慮はもちろんのこと、入居者に接する際の言葉づかいや礼節ある行動が求められることから、業者選定後は、協会職員による直接的な指導・教育を徹底してまいります。

なお、各施設の保守点検業務につきましては、当協会の県内における管理実績のスケールメリットを最大限活かした協会独自での適正な設計・発注価格のもと、**競争入札により選定**し、夜間・休日を含めた24時間体制での対応を条件とした業務委託契約を締結します。

一方、台風や地震等の自然災害や、様々な事件・事故に対応できる24時間体制の確保を、維持修繕業者（54者）及び保守点検業者（13者）との間でそれぞれ「**災害時等における緊急出動等に関する覚書**」を交わしております。

特に、東日本大震災のように、広範囲に及ぶ大規模災害には、協会職員を含め県内の各地域に密着した各業者、総勢230名を超える体制で、迅速に各団地の情報収集や可能な限りの安全措置を講じてまいります。

維持修繕・保守点検業者との連携



10 人材育成、研修等

県営住宅等の指定管理者として適正な管理運営を行っていくために、果たすべき役割を十分理解した人材を育成・採用するための方針等について、以下の視点から具体的に記載してください。

- ①指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の方針
- ②指定管理業務を適切に実施するための研修計画

主な評価基準 III-ア

- ①指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の方針

職務や経験に合わせた必要な研修のほか

計画的な人材育成や職員採用により複雑・多様化する顧客ニーズに対応

1 人材育成の基本方針

当協会は、昭和36年の創立以来、県営住宅など公営・公共住宅の管理を基軸としつつ、多岐に亘り業務展開してまいりましたが、今後とも居住者皆様や委託者皆様から信頼を得るよう、コンプライアンスの充実強化に取り組んでまいります。

また、少子化の進行、高齢化の加速、地域や家庭のあり方の変化などに加え、複雑・多様化する顧客ニーズに対し、人材資源を効果的・効率的に運用して質の高い住宅管理サービスを提供することが求められています。

とりわけ職員には、変化に対応できる柔軟な発想や自律的な企画立案能力、時代を読む眼や見通す力が求められており、従来型の定められた業務を正確に実施する以上に、幅広い能力の開発が不可欠となっております。

このため、協会職員に求められる総合的な人間力の向上に取り組んでいく指針として「人材育成基本方針」をとりまとめ、採用や異動を含めた人事全般について、協会としての方向性を明らかにしております。

この方針に基づき、職員一人ひとりの意識改革を図るとともに、組織としての総合力をより一層高めるよう計画的に取り組んでおります。

(1) めざすべき職員像

**チャレンジ精神を持って取り組み、お客様をはじめ社会の皆様から
「信頼され託される」組織を実現する職員**

(2) 職員に求められる具体的な行動意識・能力

住宅管理のプロフェッショナルとして、高い意識のもと適切に業務を遂行していくためには、社会経済情勢の変化やお客様ニーズの多様化など協会を取巻く環境の変化を敏感に捉え、その時代に即した対応が必要です。また、前例踏襲や横並び、現状満足といった意識を排除し、日頃から仕事をより良くしていこうという改善意識のもと、既成概念に捉われずに変革・創造していくことが肝要です。

さらに、さまざまな課題を自ら発見・分析し解決していこうという主体性も欠かせず、同時に、具体的な成果に向けた実行力も必要と考えます。

当協会では職員に求められる具体的な行動意識や能力の向上に向け、次の目標を掲げ人材育成に取り組んでおります。

- ◇ 従来 of 慣行に捉われない変革意欲
- ◇ 業務の改善や住宅管理サービスの向上に積極的に取り組む姿勢
- ◇ 障壁を乗り越え施策を実現する実行力
- ◇ 住宅管理のプロフェッショナルとして高い専門知識の習得
- ◇ 業務の透明性を高めた、お客様に対する説明責任
- ◇ お客様の安全・安心を確保する危機管理意識
- ◇ 時代の変化に即応する企画立案能力



(3) 女性の活躍を促進

平成28年4月に「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（女性活躍推進法）」が施行されます。当協会においては、従来から女性職員の管理職への登用やリーダーとしての育成など、女性の活躍促進に取り組んでおり、在職する女性正規職員の約3割が管理職として従事しております。

この法律の施行を契機として、女性職員の活躍をさらに促進するため、職業生活と家庭生活との両立を図るために必要な環境の整備や女性職員の採用、昇進等の機会への積極的な提供に引き続き努めてまいります。



2 採用に関する基本方針

当協会の職員採用については、公共性の高い業務を遂行する一般社団法人の職員として、高い遵法意識を有し、かつ次に掲げる能力等を有する人材のなかから選考し、採用することとしております。

- ◇ 何事にも誠実に向き合い、節度ある行動ができる倫理観を有していること
- ◇ 人への思いやりにあふれた高い人権意識を有していること
- ◇ お客様の視点に立ち、誠意を持って公平・公正に職務を遂行できること
- ◇ 組織内外を問わずお互いの意見を尊重し、意思の疎通を図り、信頼関係を構築できること

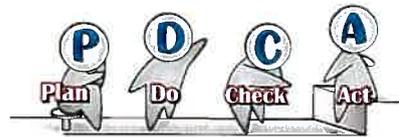


②指定管理業務を適切に実施するための研修計画

PDCAサイクルを踏まえた職員の資質・能力向上に向けた研修計画

指定管理者として、県営住宅の管理運営を適正に遂行するためには、全職員が県営住宅の設置意義と現状を十分認識したうえで、関係法令等管理運営に関する正確な知識に基づく公平・公正な業務遂行、人権に配慮した親切で丁寧な対応、そして個人情報の保護を徹底していくことが求められています。加えて、維持修繕業務及び施設管理業務を効率よく適切に実施するためには、必要な資格・技術・経験を備えた職員の確保が必要であり、そのため中・長期的な計画の基で人材を育成していくことが肝要です。

こうした基本認識のもと、当協会ではPDCAサイクルの理念を踏まえ、次の三体系で人材育成のための研修を実施しています。



- ◇ 待遇や関係法令等の知識習得を目的に、全職員を対象とした**一般研修**
- ◇ 法令等改正時の取扱いの万全を期すことを目的に、関係職員を対象とした**業務別研修**
- ◇ 維持修繕及び施設管理業務の品質向上を目的に、技術系職員を対象とした**技術研修**

対象	区分	実施回数	内容			
全職員	一般研修	1回/年	待遇・人権研修(相談対応を含む) 個人情報保護・情報公開関係研修			
		随時	コンプライアンス研修 服務規律研修 マイナンバー研修 AED取扱い研修 認知症サポーター研修 ライフサポーター研修 高齢者介護福祉基礎講習 手話研修 メンタルヘルス対策研修 環境マネジメントシステム研修 品質マネジメントシステム研修			
		関係職員	業務別研修	1回/年	収入申告書審査研修	
				随時(法改正等)	法令関係研修	
				随時(人事異動等)	業務関係研修	
				随時	安全運転研修 財務関係研修	
				技術研修	随時(法定講習等)	資格取得研修
					随時	修繕工事別研修
			2回/年		修繕工事に関する安全管理研修 技術研修(品質管理等) 総合点検研修	

また、全役職員に対しより多くの研修機会を提供することを目的として、インターネットを活用した**eラーニング**を採用しており、「いつでも、空いている時間に、必要なときに」学べるよう、個別教育の強化にも取り組んでおります。



11 法令等の遵守、社会貢献

法令等の遵守や個人情報保護に対する考え方、社会貢献（環境への配慮等）について、以下の視点から具体的に記載してください。

- ①関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類の整備及び職員への周知状況
- ②募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合は、その内容と対応及び再発防止策の構築状況
- ③個人情報保護制度に関する考え方
- ④情報管理体制の規程等による確立
- ⑤職員の法令遵守に関する考え方や行動などの確認、必要に応じた改善体制
- ⑥各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方や対応

主な評価基準 III-U

- ① 関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類の整備及び職員への周知状況

各種規程を整え 日常的な点検と研修により

職員のコンプライアンス意識をより向上させます

当協会は、昭和36年の創立以来、公営・公共住宅等の管理運営に携わり、維持管理のノウハウを蓄積してまいりました。とりわけ県営住宅につきましては、昭和49年から41年間に亘り管理運営に携わっており、全役職員が県営住宅の管理業務を熟知し、指定管理業務を適正に執行する体制を整えております。

また、全役職員が県営住宅の設置意義や現状を十分に理解しており、法令や県条例等に基づき、整備した組織規程などを遵守し、業務を遂行しております。

特に、職員が自らの基本的使命と社会的責任を認識し、揺るぎない信頼を確立していくため「コンプライアンス基本方針」を定めるとともに、具体的な行動指針として「コンプライアンスマニュアル」を策定し、社内イントラネットを活用した周知を徹底しております。

なお、全役職員に行動規範カードを配付し携行を徹底させることにより、常に高いコンプライアンス意識を持続可能とする対策にも取り組んでおります。

法令等の遵守は、職員一人ひとりの意識・行動が最も肝要でありますので、法令の制定・改廃等に迅速かつ的確に対応し、より誠実・公正に業務を遂行できる組織体制のさらなる充実・進化に向けた取組みを強化してまいります。



■ 社内規則の整備状況(主なもの)

平成28年3月1日現在

<p>■ 組織に関する規程等</p> <p>組織規程 コンプライアンス基本方針 コンプライアンス管理規程 コンプライアンス委員会設置運営要綱 コンプライアンスマニュアル 衛生管理規程 衛生委員会設置規程 自動車運管管理要綱 ホームページ検討委員会設置要綱</p> <p>■ 人事・服務に関する規程等</p> <p>職員職責・職能資格等級に関する規程 職員人事評価規程 人事審査委員会規程 内部通報制度要綱 職員服務心得 職場におけるセクシャルハラスメントの防止に関する指針</p> <p>■ 就業規則に関する規程等</p> <p>就業規則 職員の育児休業等に関する規程 再雇用職員の雇用等に関する要綱</p> <p>■ 給与に関する規程等</p> <p>職員給与規程 賞与支給に関する要綱 旅費交通費規程 職員の自家用自動車の公務使用に関する要綱 退職金規則</p> <p>■ 会計・監査・入札等に関する規程等</p> <p>会計規程 会計規程の運用について 事務費予算執行要綱 神奈川県公金取扱要綱 業務監査実施要綱 事故防止対策要綱 工事指名業者選定要領 条件付一般競争入札実施要領 工事等随意契約業者選定要領 公募型指名競争入札実施要領 意向尊重型指名競争入札実施要領 入札関係事務処理要領 入札適正監視委員会設置要領 低入札価格調査会議設置要領 低入札価格調査取扱要領 工事前金払及び部分払取扱要綱</p> <p>■ 個人情報保護に関する規程等</p> <p>個人情報保護の基本方針 特定個人情報の安全管理に関する基本方針 個人情報保護規程 特定個人情報取扱要綱 個人情報保護監査要綱 施設入室・退室管理要綱 個人情報保護に係る職員教育・訓練に関する要綱 個人情報の委託事務取扱基準 県営住宅等管理業務に関する個人情報取扱マニュアル 個人情報の安全管理措置に関する要綱 ・情報システム運営マニュアル ・ネットワーク運営マニュアル ・コンピュータ運営マニュアル</p> <p>■ 情報セキュリティに関する規程等</p> <p>情報セキュリティポリシー 情報セキュリティ委員会運営要綱 情報セキュリティ内部監査要綱 情報セキュリティ点検実施要領 情報資産のセキュリティ対策基準 情報公開規程 情報公開審査会設置内規</p>	<p>■ 文書管理に関する規程等</p> <p>文書管理規程 事務決裁規程</p> <p>■ 業務に関する規程等(工事関係)</p> <p>工事執行規程 工事請負契約約款の制定について 工事予定の公表要領 設計仕様書 工事監督要領 設計変更事務処理要領 出来高金額算出要領 工事等検査要綱 工事積算基準 建築設計基準 設備設計基準(電気) 設備設計基準(機械) 設備設計基準(昇降機) 建築・設備工事等標準施工条件説明書 工物品質管理要領 工事監督技術基準 中間技術検査実施要領 工事等検査技術基準 工事成績評定要領 標準工期算定要領 工事かし保証期間設定基準 工事成績評定結果の公表に関する実施要領</p> <p>■ 業務に関する規程等(管理関係)</p> <p>団地巡回実施要領 緊急連絡センターの設置及び業務取扱要領 県営住宅等の管理に伴う許認可補助業務事務処理基準 子ども110番活動実施要領 ライフサポート事業実施要綱 ライフサポート事業運用基準 ライフフリー事業助成金運営要綱 ライフフリー事業助成金審査委員会設置要綱 ライフフリー事業助成金審査基準 人材育成支援助成金取扱基準 ライフサポート事業実施マニュアル ライフフリー事業助成金事務処理マニュアル 入居者安否確認対応マニュアル 管理業務における事故対応マニュアル</p> <p>■ 環境配慮に関する規程等</p> <p>環境マネジメントシステム設置要綱 環境マネジメントシステム運営要綱 環境管理委員会設置運営要綱 著しい環境側面・法的要求事項等の特定要領 環境目的・目標及び環境マネジメント実施計画の設定要領 環境マネジメント実施計画の監視測定、記録及び不適合是正等要領 内部監査実施要領 環境マネジメントシステム研修実施要領 グリーン購入基本方針 グリーン購入実施計画</p> <p>■ 品質管理に関する規程等</p> <p>品質マネジメントシステム設置要綱 品質マネジメントシステム運営要綱 品質管理会議及び工程会議設置運営要綱 品質目標及び改善実施計画の設定要領 内部品質監査実施要領 品質マネジメントシステムの監視測定、記録及び不適合是正等要領 品質マネジメントシステム研修実施要領 ホームページ「品質管理への取り組み」の運営要領</p> <p>■ 災害対策に関する規程等</p> <p>災害対策要綱 災害対応マニュアル 土砂災害対応マニュアル 車載用救急箱設置及び管理マニュアル</p>
---	--

- ② 募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合は、その内容と対応及び再発防止策の構築状況

元理事による不祥事について

平成26年4月9日に当協会の元理事（懲戒解雇）が一般社団法人及び一般財団法人に関する法律第337条第1項第1号（理事等の贈収賄罪）の容疑により神奈川県警に逮捕され、同月30日、横浜地検により起訴されるという不祥事が発生いたしました。

当該不祥事は、当協会が昭和36年3月に創立以来、入居者並びに関係機関と永年に亘り築き上げてきた信頼関係を一瞬にして失わせるものであり、改めて衷心よりお詫び申し上げます。

当協会では不祥事発覚後、徹底した検証に努めるとともに、外部有識者4名で構成する不祥事防止対策委員会（第三者委員会）を設置し、当協会会長から委員長へ不祥事防止対策について諮問いたしました。

委員会は、5回に亘り開催され、慎重な議論・検討が重ねられた結果、不祥事発生の背景及び原因を明らかにするとともに、当協会の抜本的体質改善に対する提言を取りまとめ、平成26年9月に会長が答申を受けました。

同委員会から提言されました12項目に亘る不祥事防止対策に組織一丸となって真摯に取り組んでいくことこそが、信頼回復に向けた最も重要な命題であり、当協会の真の再生策であるとの認識のもと、平成27年3月には全ての項目への着手が終了し、現在は継続的に運用しているところであります。

今後におきましても、コンプライアンス経営に徹し、二度と不祥事を起こさない、また、起こさせない組織に築き上げるよう努めてまいります。

1 不祥事の内容

当協会の元理事が、平成21年6月頃から同年10月24日までの間複数回にわたり、元理事宅において、当協会の内規により部外者への漏えいが禁止されている修繕工事の設計金額を漏示されたい旨の不正の請託を受け、その報酬として供与されるものであることを知りながら現金70万円の供与を受け、自己の財産上の利益を収受したことより、平成26年4月9日に神奈川県警に逮捕され、同月30日、横浜地方検察庁により起訴されました。

同年7月2日に開廷された第2回公判において、裁判官から元理事に対し「被告人を懲役1年に処する。なお、この裁判から確定した日から3年間その刑を猶予する。併せて金70万円を追徴する。」旨の判決が言い渡され、横浜地方検察庁及び元理事ともに控訴しなかったため、同月17日に刑が確定しました。

2 不祥事発生後の対応状況

平成26年

- 4月10日 **各委託者等へ逮捕の事実について報告**
綱紀保持について全職員に依命通知
内部調査の開始
- 4月14日 緊急所属長会議の開催
- 4月18日 **各委託者等へ内部調査の結果及び当面の再発防止策について報告**
- 4月21日 元理事に接見後、人事考査委員会を開催し懲戒解雇処分を決定
- 4月22日 元理事に接見し懲戒処分を通知、役職員を減給処分
- 5月1日 **各委託者等へ収賄容疑により起訴された事実及び第三者委員会の立上げによる再発防止の策定等について報告**
- 5月8・9日 全役職員に対し、会長が業者との癒着に関する不祥事防止についての考え方・姿勢を訓戒
- 5月16日 第一回不祥事防止対策委員会開催
- 5月19日 **各委託者等へ不祥事防止対策委員会（第三者委員会）の設置について報告**
- 6月19日 各委託者等へ収賄容疑により起訴された元理事の初公判における状況について報告
- 6月24日 情報セキュリティ研修の実施
- 6月27日 第二回不祥事防止対策委員会開催（会長から同委員会委員長へ不祥事防止対策について諮問）
- 7月3日 各委託者等へ収賄容疑により起訴された元理事への判決について報告
- 7月31日 第三回不祥事防止対策委員会開催
- 8月29日 第四回不祥事防止対策委員会開催
- 9月18日 第五回不祥事防止対策委員会開催（同委員会から会長への答申）
- 9月19日 **各委託者等へ不祥事防止対策委員会からの答申及び不祥事防止策の行動計画を報告**
- 12月3日 コンプライアンス研修の実施（コンプライアンスマニュアルの周知・活用）
- 12月17日 **各委託者等へ不祥事防止対策の実施状況について中間報告**
- 12月19日 コンプライアンス研修の実施（コンプライアンスマニュアルの周知に向けたコーチング研修）

平成27年

- 2月19日 コンプライアンス強化に向けた管理職研修
- 2月26日 //
- 4月27日 **各委託者等へ不祥事防止対策の実施状況について最終報告**
- 12月3日 全役職員に対し、会長が徹底した不祥事防止及びコンプライアンス維持を訓戒

3 不祥事防止対策の構築状況

(1) 不祥事発生後、協会独自に取り組んだ不祥事防止策（3項目）

ア 執行体制の見直し

最高経営層への重要な情報伝達が全てではないものの、一定のところで滞留する体質があり、これが不祥事発生の誘発要因となっていた側面が否めず、今後の事業運営に支障を来たすことのないよう人事の抜本的な刷新を含む職場環境を再構築しました。

イ 非日常的な事象への柔軟な対応が可能な組織体制への再構築

情実に捉われず、能力に応じた適材適所の職員配置により、職員間での横断的な情報共有と迅速・的確な役員の経営判断が可能となるよう業務執行体制を整備しました。

ウ 高額退職金の大幅な引下げ

当協会職員の退職金は、県職員の制度に準じていましたが、民間の水準と比べて過大とならないよう随時に見直しを進め、平成17年度に当協会独自の退職金

制度を策定するとともに、平成21年度に引下げを実施しましたが、同規模の民間企業や県内公益法人等と比較した退職金ではいまだ高水準であったため、一般社団法人としての公共性を念頭に置き、社会から指弾されることのない適正で身の丈にあった退職金制度に改正し、高額退職金の大幅な引下げを実施しました。

(2) 不祥事防止対策委員会から答申を受け構築した不祥事防止策（12項目）

ア コンプライアンス委員会を設置（詳細は、80頁に記載しております。）

イ コンプライアンスマニュアルの策定（ ” ” ）

ウ 行動規範カードを配付、携行を徹底（詳細は、81頁に記載しております。）

エ コンプライアンス研修の充実強化（ ” ” ）

オ 贈収賄・横領及び背任行為の防止に関する誓約書の提出

全役職員を対象に、新たに贈収賄・横領及び背任行為等の未然防止に特化した誓約書を提出させており、全役職員が初心に立ち戻り、コンプライアンス遵守の重要性を改めて認識させることにより、不祥事の未然防止を徹底しております。

カ 内部通報制度の導入（詳細は、81頁に記載しております。）

キ 設計担当部署の入退室におけるセキュリティの強化

情報資産管理をより厳守化するため、設計担当部署の入口に専用扉を設置し入退室に係るセキュリティを強化いたしました。

ク 工事執行伺における設計額の算出方法の改善

情報漏えいリスクを軽減するため、担当者が発議する段階では直接費である設計単価のみで構成した設計書で稟議し、施設管理部長及び施設管理課長決裁時において、部課長いずれかが自ら間接費を算出し、両者による確認のうえ設計総額を決定し、総務部へ合議するよう改善いたしました。

ケ 工事執行伺決裁ルート of 改善

情報漏えいリスクを軽減し、事務処理の効率性を図るため、必要最小限の決裁ルートに変更いたしました。

コ 入札資格審査委員会における配付資料の改善

入札参加条件等を審査する「入札資格審査委員会」では、概算設計額を含む資格審査に必要な要件を記載した資料を配付し、審査終了後に回収しておりますが、情報漏えいリスクを軽減するため、資格審査に影響を及ぼさない範囲で、概算設計額の表示方法を参加業者のランクに応じた表示に改善いたしました。

－例示－

○ 250万円以上500万円未満

○ 500万円以上3,000万円未満

○ 3,000万円以上

サ 時間外及び休日勤務命令後の勤務実態の把握を徹底

時間外及び休日勤務命令簿と事務室の入退室記録簿を照合することにより不自然な出勤・入退室を排除し、事故の未然防止を徹底しております。

シ 職場内のコミュニケーション機会の拡充（詳細は、81頁に記載しております。）

③ 個人情報保護制度に関する考え方

個人情報保護ガイドラインに沿った基本方針に基づき

適正な運用に徹しています

1 徹底した個人情報保護への取組み

指定管理業務では、入居する皆様の家族構成や収入状況など、重要な個人情報を大量に取り扱うこととなります。当協会は、個人情報の重要性を認識し、平成2年の個人情報保護条例施行に併せて、当協会独自の「個人情報保護規程」等を整備し、以後、個人情報保護に関する法律の全面施行（平成17年4月）の際にもさらなる規程の改正と必要な要綱・マニュアルを再整備しています。

～個人情報保護に関連する規程等の整備状況～

- ◇ 個人情報保護の基本方針
- ◇ 個人情報の安全管理措置に関する要綱
- ◇ 個人情報の委託事務取扱基準
- ◇ 公営住宅等管理業務に関する個人情報取扱マニュアル
- ◇ 個人情報保護規程
- ◇ 施設入室・退室管理要綱
- ◇ 個人情報保護に係る職員教育・訓練に関する要綱

【情報の更新】

- ① データ更新責任者の明確化
- ② タブレット端末機を活用した情報漏洩の防止
- ③ 使用済み書類の迅速な廃棄

【情報収集・データの利用】

- ① 業務遂行上の個人情報に限定
- ② 個人情報の利用目的を特定した適切な取扱い
- ③ 個人情報アクセスへの制限
- ④ システム取扱い職員の限定化

【チェック・セキュリティ】

- ① パスワードの設定
- ② 情報保有状況及び情報所在等の明確化
- ③ コンピュータ等セキュリティ対策の逐次チェック
- ④ 情報漏洩発生時の迅速・的確な対応

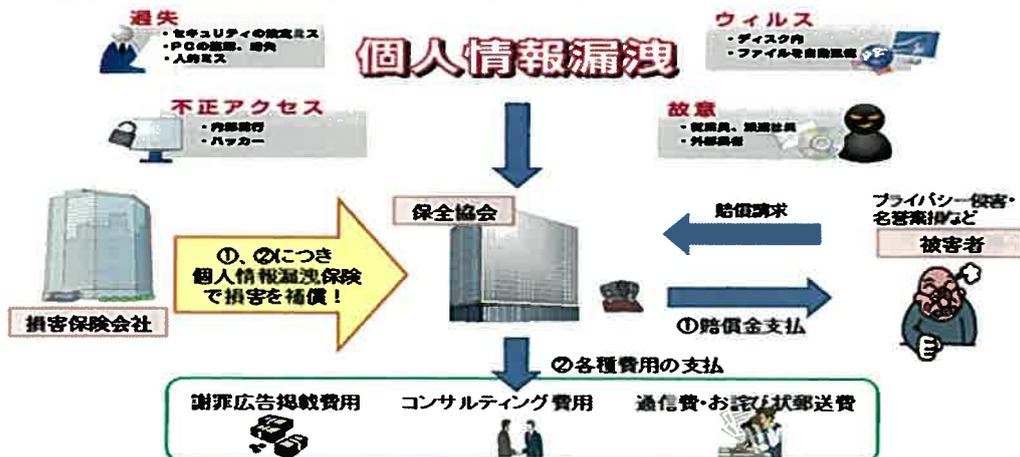
2 個人情報保護教育の体制と運用

個人情報の適正な取扱いによる社会からの信頼を一層向上させるため、毎年定期的に職員への教育・指導を徹底し、法令の改正や受託事業に即応した研修を適宜実施しております。

また、職員には個人情報保護に関する外部の公開講座にも機会ある毎に出席させ、基礎知識から実際の取組み事例などを学び、職員一人ひとりが個人情報保護の重要性和意識の向上に努めています。

なお、決してあってはならないことですが、仮に個人情報が流出した場合には、加入する個人情報漏洩保険で対応します。

- ① 被保険者 一般社団法人 かながわ土地建物保全協会
- ② てん補限度額 1事故10億円まで（免責10万円）



3 業務内容に応じた個人情報保護への取組み

ライフサポート事業（詳細は、40頁に記載しております。）では、入居者への訪問活動を展開するうえで個人情報の取扱いが不可欠となることから、**情報漏洩等の防止対策としてタブレット端末機を利用した協会独自のシステムを開発・運用**しています。



タブレット端末機

タブレット端末機を利用したシステム
～情報の漏洩・き損・滅失の防止～

- ・ 個人情報を紙ベースで持ち歩くことなく現地で情報確認
- ・ 現地で収集した情報は、タブレット端末機に入力・送信
- ・ 送信後、タブレット端末機内の個人情報データは自動的に消去
- ・ 事業活動の安全・安心で円滑な執行



徹底した安全管理のもと入居者をサポート

4 マイナンバー制度への対応

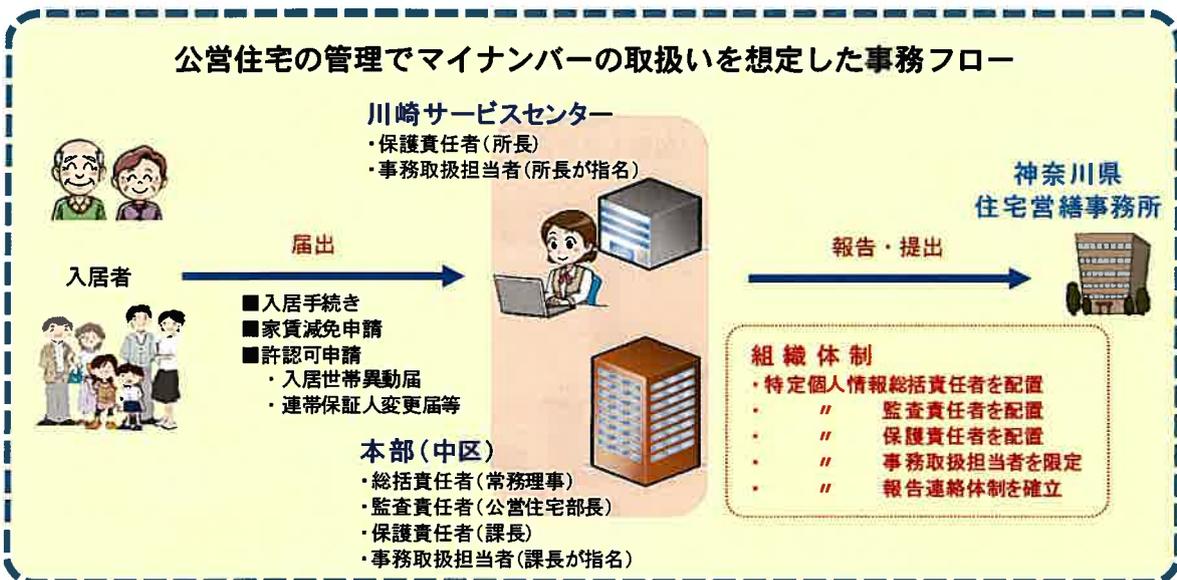
「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「番号法」という。）の施行に伴い、平成28年1月から税等の行政手続にマイナンバーが使用され、企業には税・社会保障に関わる業務に留まらず、一連の個人番号の管理に対する安全管理措置を講じることが求められています。

また、番号法は公営住宅の管理に関する事務に必要な限度で個人番号を利用できることを規定しており、県ご当局からのご指示により指定管理者として入居者等の特定個人情報等を取り扱うことも視野に入れていきます。

当協会では、特定個人情報等の重要性を十分に認識し、組織的な対応はもとより、物理的・技術的な面から徹底した安全管理措置を講じるとともに管理体制を確立し、関係法令及び国が定めるガイドラインに基づき社内規程等を整備し、厳格な運用管理のもと安全で正確かつ効率的に取扱ってまいります。



マイナンバー



④ 情報管理体制の規程等による確立

当協会の情報セキュリティ対策

当協会では、入居する皆様の情報はもとより、保有する情報資産を適正に管理することを重要な経営課題として認識し、情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持していくために、情報セキュリティに係る基本方針を定めるとともに管理体制を確立し、万全を期しています。

～情報セキュリティに関連する規程等の整備状況～

- ◇ 情報セキュリティポリシー
- ◇ 情報セキュリティ委員会運営要綱
- ◇ 情報セキュリティ監査要領
- ◇ 情報セキュリティ点検実施要領
- ◇ 情報資産のセキュリティ対策基準



■ 防犯セキュリティ対策

サービスセンターの事務所は、防犯対策の一環として警備システムを導入しています。外部からの侵入等により異常を検知したときには、警備会社は所属長あてに通報するとともに現地事務所に急行するよう防犯対策を講じています。併せて、事務所の入退室者を記録し、勤務時間外における出勤や入退室状況を月単位で所属長が点検するなど、社内のセキュリティ対策をも高めています。

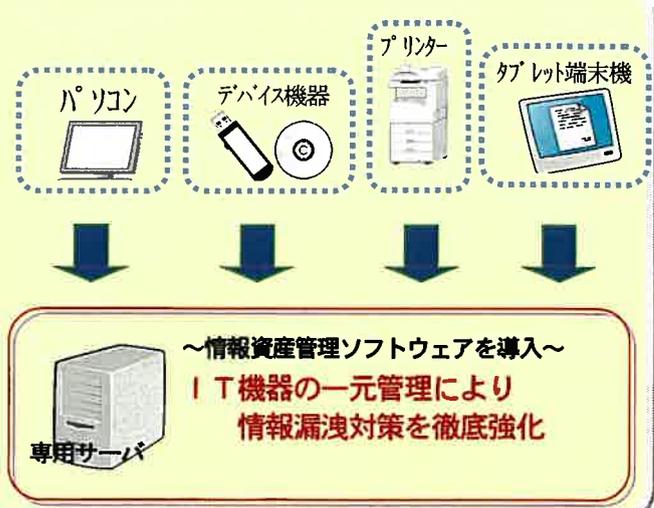


■ 情報資産の漏洩対策

情報漏洩リスクを可能な限り軽減する対策として、情報資産管理ソフトウェア「SKYSEA Client View」を導入し、より安全性の高い情報漏洩対策を進めるとともに、情報資産を有効活用することにより適切な安全管理措置が図れるよう万全な体制を整えております。

【情報資産の管理体制】

- ① 資産管理
パソコン、プリンターなどのネットワーク機器情報を自動収集し、資産運用を最適化
- ② ログ管理
日々のPC操作をログ管理し、障がい発生時の早期対応
- ③ デバイス管理
USBメモリなどの記憶媒体の利用を原則禁止し、必要に応じた使用基準を設定
- ④ セキュリティ管理
協会内のセキュリティポリシーに沿って不適切な操作を制限

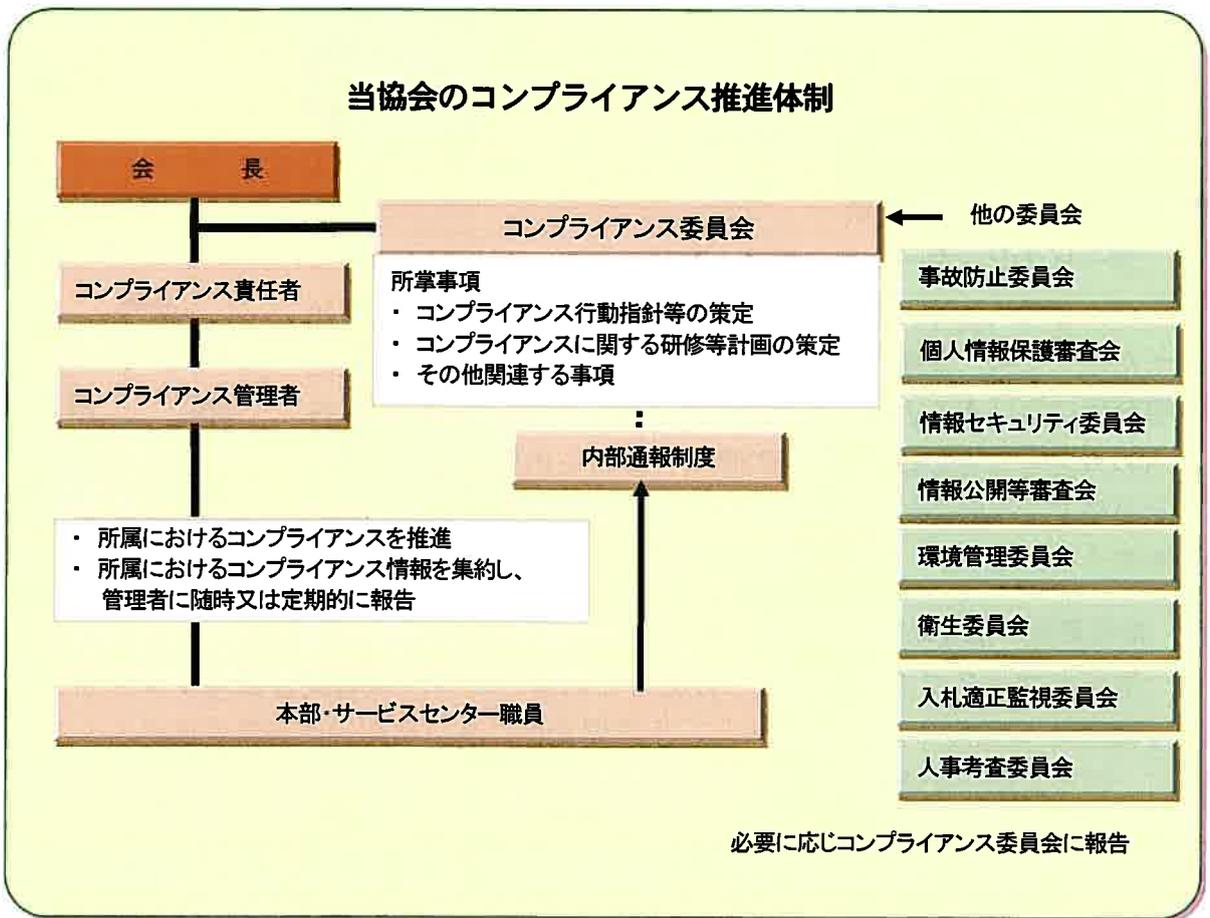


⑤ 職員の法令遵守に関する考え方や行動などの確認、必要に応じた改善体制

当協会のコンプライアンス推進体制

当協会は、法令遵守はもとより企業としての社会的責任を果たすため、高い倫理観を持って業務運営に取り組んでいます。

基本的な取組みといたしましては、コンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス遵守のための基本方針を定めるとともに、コンプライアンス活動を継続的に見直し、改善し、さらなる向上に努めるなど、組織一丸となった取組みを進める仕組みを構築しています。また、日常の業務を遂行する過程で遵守すべき行動基準を定めた「コンプライアンスマニュアル」を策定し、倫理的で責任ある事業活動に努めています。



《コンプライアンス遵守の強化対策》

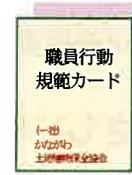
■ コンプライアンスマニュアルの策定

当協会の役職員として、果たすべき社会的責任や役割を明確にしたマニュアルを策定・配布し、常に責任ある事業活動を実践するための行動規範とするとともに、職員教育の教材として活用しております。



■ 行動指針カードの携行徹底

当協会では、コンプライアンスマニュアルに定めた行動規範をポケットサイズに集約した「職員行動規範カード」を全ての役職員が常に携行し、コンプライアンスに対する高い意識を維持しつつ日々の業務に取り組んでいます。



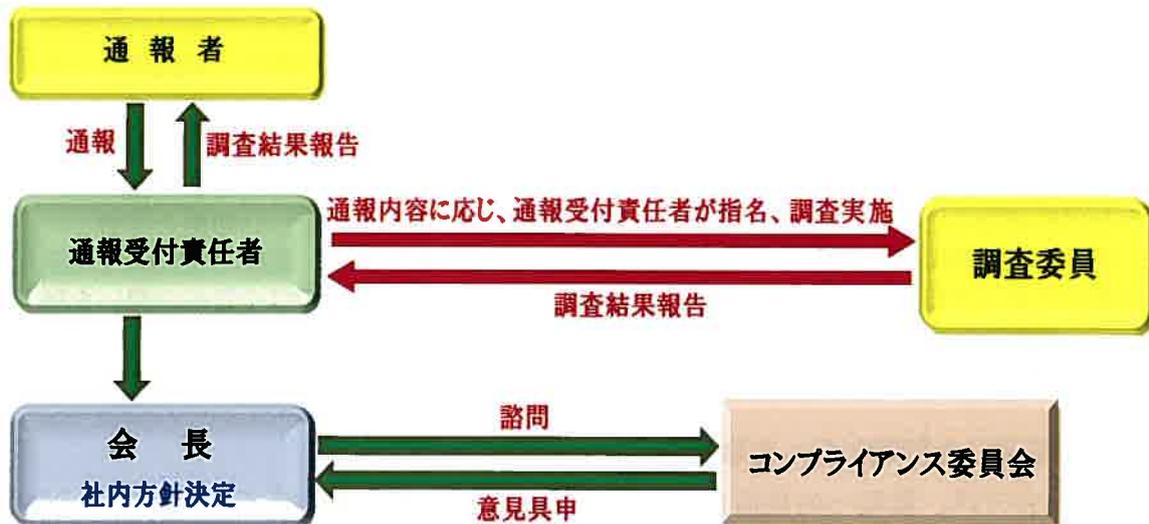
■ 研修の充実強化

当協会では、コンプライアンス全般に関する研修を定期的実施するほか、法令の制定・改廃・業務別をテーマとした研修を随時開催しているところではありますが、単なる集合研修による受動的な研修とにならないよう、ディスカッション形式による意見交換などを取り入れ、職員自らが積極的に参加する形式の研修に心がけ、常にコンプライアンス意識の向上に努めています。



■ 内部通報制度を導入

当協会では、法令違反や職務上の義務違反等を未然に防止するとともに、コンプライアンスを強化し、お客様から信頼される組織を実現するため、内部通報制度を導入し、運用しています。



■ 職場内のコミュニケーション機会の拡充

定期的な会議・ミーティングに留まらず、管理職と職員間の面談を随時実施し、可能な限り職員一人ひとりとのコミュニケーション機会の拡充に努めるなど、風通しの良い職場環境づくりに向け組織一丸となって取り組んでいます。



⑥ 各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方や対応

環境にやさしい地域社会づくりに積極的に取り組んでいます

県環境基本計画が、平成27年度で計画最終年度を迎え、現在、平成28年度から10年間を計画年度とする新たな環境基本計画の策定に向けて作業が進められており、公表されている素案では次世代につなぐ、いのち輝く環境づくりを基本目標とされています。

当協会では、県環境基本計画を踏まえ、地域社会を構成する一員として自らの役割を自覚し、経営上の最重要課題の一つとして可能な限り環境に配慮した管理運営業務に徹しておりますが、今後におきましても、入居者の皆様や関係機関から一層の信頼をいただけるよう、あらゆる場面で環境に配慮した事業活動に取り組んでまいります。

ISO14001を認証取得

当協会は、国際規格であるISO14001を認証取得しており、公共的住宅・施設並びに民間住宅等の維持管理活動を通じて、常に環境負荷の低減を念頭においた事業遂行に徹し、「環境に配慮した事業活動」を理念として最良の住環境をご提供していくため、全職員が一丸となって取り組み、環境にやさしい地域社会づくりに努めています。



【基本理念】

公共的住宅・施設並びに民間住宅等の維持管理活動を通じて、常に環境負荷の低減を念頭においた事業遂行に徹し、「環境に配慮した事業活動」を理念として最良の住環境を提供していくことが地球環境の保全活動につながっていくものと信じ、全職員が一丸となって取り組み、環境にやさしい地域社会づくりに貢献する。

【行動指針】

社会を取り巻く環境は一段と厳しく、これからもいくつもの難関を自ら切り拓いていかなければならないが、これまでに培った知識と経験、さらには新しい知恵を集結し、お客様との信頼関係を強固なものとして「安全・安心」を提供し、健康で文化的な生活を将来に亘って確保すべく、自主的・積極的に取り組み、良好な環境づくりへの想いを馳せて、継続的な改善及び汚染の予防に努める決意である。

(1) 年間を通じた節電対策への取り組み

当協会では、環境への負荷を継続的に低減する取り組みを推進するため、協会独自の「年間を通じた節電対策の取組方針」を定め、職員一人ひとりがエネルギー削減への意識を高めて節電対策に取り組んでいます。

■ 節電対策

- ・ 節電監視員を配置し、節電対策を徹底
- ・ エアコン、照明、事務機器の節電を重点項目に掲げ実施
- ・ 7月から9月までの3ヶ月間、終業時間を1時間30分繰上げ
- ・ 5月から10月までの6ヶ月間、クールビズを実施
- ・ ノー残業デーの実施（水曜日及び給料日）



(2) 環境に配慮したエコカーの導入

当協会の巡回車両は、環境負荷の低いハイブリット車などエコカーを導入し、運行に当たってはアイドリングストップなどエコドライブを実践し、地球温暖化や大気汚染の原因であるCO₂やNO_x等を抑え、環境への負担を低減させています。

また、電気自動車の導入など、さらなる環境負荷の低減を図ります。



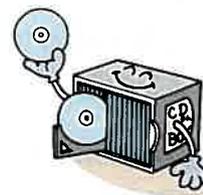
(3) グリーン購入の推進

業務運営で生じる環境負荷を低減し、環境物品等への需要の転換を推進するため、「グリーン商品の購入促進手順書」を策定し、グリーン購入を推進するとともに、事務用品等の使用量の縮減に取り組んでいます。



(4) 修繕業務に伴う環境負荷低減への取組み

各種工事の発注事務は、当協会ホームページを使用することで用紙類の縮減や人的要員の移動を軽減し、完成図書類は電子データ化を図ることで環境負荷を低減するなど、工事業者のご協力もいただきながら、環境保全に取り組んでいます。



修繕業務における施工条件には、騒音防止、化学物質の発生抑制、環境に配慮した商品及び資材の購入促進等を明記し、設計時においてもリサイクル品の使用や塗料・防水材料等の化学製品について環境配慮型の材料の使用を義務付けています。施工時には、使用材料の安全データシートの提出を求めたうえで材料の安全を確認し、工事対象住宅の入居者や近隣にお住まいの方々も含め、健康被害や環境影響への配慮に取り組んでいます。



また、コンクリート平板等の既存材料の再利用が可能なものはできるだけ使用し、廃棄材料を極力抑えるとともに、発生した場合には分別のうえ適切に処分しています。

《主な社会貢献活動の概要》

■ 高齢者・障がい者の見守り活動（詳細は、40頁に記載しております。）

当協会は、平成22年度から一人暮らし高齢者等を対象として、安否確認を主体とした見守り活動（高齢者等ライフサポート事業）に取り組んでおります。

また、平成25年度から県内の各地域において高齢者の福祉増進や障がい者支援等の活動に取り組まれているNPO法人を助成（ライフフリー事業助成金制度）しております。

この二つの事業は、当協会の独自事業であり、今後とも積極的に事業展開してまいります。

さらに、認知症を正しく理解し、認知症の方や、その方を取り巻く家族等を暖かく見守り・支援させていただきたいという思いから、全役職員が「認知症サポーター養成講座」を受講して、認知症の方などをサポートしております。



■ 寄付について

当協会は災害に伴う復興支援、あるいは高齢者や障がい者の社会参加へのサポートに、少しでもお役に立てればとの思いから寄付を実施しております。

- ◇ 東日本大震災の被災地への義援金として、1,000万円を拠出
- ◇ 公共住宅のバリアフリー化や住宅機能改善に向けて、3億円を寄付
- ◇ 県営住宅及び県有施設等のバリアフリー化に資するため、2億円を寄付



■ 高齢者雇用の促進

各市町村におけるシルバー人材センター等の各団体にご協力いただき、豊富な経験・知見及び職業能力の高い熟練高齢者を選任し、適正かつ確実に業務を遂行しております。



■ 「子育て支援推進事業」への取り組み

神奈川県子ども・子育て支援推進条例の規定に基づく「子育て支援推進業者」の認証を平成20年5月に受け、育児休業、育児休暇、育児短時間勤務などの制度運用により、少子化対策に取り組んでおります。



■ ボランティア活動へのバックアップ

突発的な自然災害により被災した地域において、職員が支援活動に参加できるよう「ボランティア休暇」を制定しており、職員のボランティア活動を側面から支援しております。



■ 未病を治すかながわ宣言への協力活動（詳細は、66頁に記載しております。）

未病を治すかながわ宣言協力活動団体として、今後、本部及びサービスセンターにおいて、「未病を治す」取組みに関するパンフレットを配架するとともに、当協会ホームページに県ホームページのリンクを貼り、県の「健康寿命 日本一」への取組み等を紹介するなど「未病を治すかながわ宣言」に協力してまいります。

