

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

主な評価項目 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

健康団地づくりや神奈川県県営住宅等が抱える課題

当社は神奈川県が「神奈川県県営住宅等ストック総合活用計画」にて掲げる、神奈川県県営住宅等の課題や募集要項に記載がある健康団地づくりの課題を十分に理解し、県の代行者である指定管理者として以下の課題解決に向け尽力してまいります。



課題解決に向けた当社の方針

当社は県営住宅等の抱える課題に対して、当社の実績やノウハウを最大限に活かし、高齢化が進む自治会を活発にするための手助けに全力を注いでいきたいと考えております。当社には数多くの公営住宅の管理実績があり、それに裏付けられた十分な管理業務への理解とノウハウがございます。当社は県の代行者として責任を持ち、以下の提案内容を掲げ、指定管理者として従事していく所存です。

課題	提案内容
高齢者への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ①情報提供は情報弱者へ配慮 ②サービスセンター職員が認知症サポーターを取得 ③サービスセンター職員が高齢者コミュニケーター資格を取得 ④サービスセンター職員がサービス介助士、福祉住環境コーディネーター資格を取得 ※詳細は項目番号10-②「指定管理業務を適切に実施するための研修計画」参照 ⑤【自主事業】緊急連絡先カードの配布 ⑥ふれあいコールの実施 ⑦連帯保証人保証会社の紹介
障害者への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ①点字名刺の活用 ②【自主事業】障害者就労相談センターとの連携 <ul style="list-style-type: none"> ・障害者ふれあいショップの開催 ・障害者から物品調達 ③サービスセンターでの取組み <ul style="list-style-type: none"> ・職員が手話技能検定資格を取得 ・「手話普及推進リーフレット」の設置 <small>※詳細は項目番号6-②「手話言語条例や外国籍県民への対応体制等について」参照</small> ④収入申告、減免申請手続きの団地出張サービス
外国籍県民への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ①サービスセンターに翻訳機の設置 ②掲示物等の外国語版の作成 ③「住まい方説明会」等における通訳者の派遣
対応施設老朽化への対応	<ul style="list-style-type: none"> ①計画修繕等について当社のノウハウを活用 また一級建築士と連携した適切な修繕設計と施工を行う ※詳細は項目番号3-①「県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針」参照 ②予防保全の観点から建物点検を実施、無駄な修繕費を削減
地域や自治会との連携への対応	<ul style="list-style-type: none"> ①自治会リーダーの発掘 ②自治会活動のサポートとしての3つの活動 ③健康団地づくりに向けた当社の関わり ④団地敷地内での物品・食料等の販売 ⑤【自主事業】野菜市場（マルシェ）の開催

▶ 高齢者への配慮

【提案①】 情報提供は情報弱者への配慮に努めます

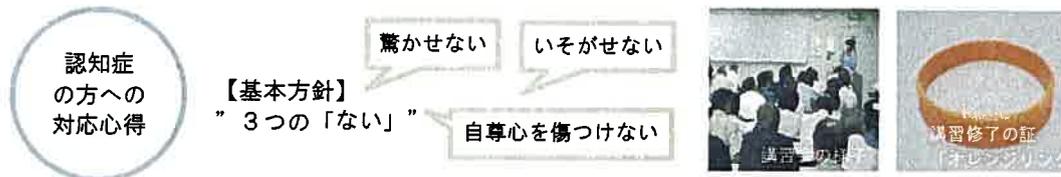
県営住宅等に関する情報は、すべての神奈川県民へ平等に提供いたします。特に情報弱者への配慮に努め、団地内掲示板、ホームページなど多様な媒体を通じて、県民へ平等に情報が行き届くよう努めます。

また、神奈川県・自治会等にご許可いただけた場合は、団地集会所に神奈川県広報誌等を設置し、生活に役立つ様々な情報が入居者の皆様にいきわたるようにいたします。

【提案②】 認知症サポーター講習を修了した全職員による接遇を行います

本指定管理業務においては、認知症に対する正しい知識とその対応を行える職員が従事することが最適であると考え、キャラバン・メイトの養成講習修了者の指導のもと、認知症サポーター講習を修了した全サービスセンター職員により高齢者の方々へ配慮したサービスを提供します。

当社では、平成20年3月より、全国で勤務する従業員を対象に、厚生労働省が推奨する「認知症キャラバン・メイト（講習会などを開催して、「認知症サポーター」を教育・指導する人）」養成講習会を開催しております。高齢者対応の一環として、共同住宅等入居者の高齢化の進行、それに伴う管理業務における認知症の方への理解および知識習得の必要性から、この取り組みを広く全国で展開しております。この講習会で誕生した「認知症キャラバン・メイト」が中心となって、全国で勤務する従業員約7,000名を対象に「認知症サポーター（認知症の方またはその家族を支援する人）」の育成活動を定期的に展開し、認知症に対する正しい知識とその対応を指導できるリーダーの育成を図っております。



【提案③】 「高齢者コミュニケーター」資格を取得します

高齢者コミュニケーターとは、医療、介護の現場で必要とされる高齢者との話し方や「傾聴」などの、双方の気持ちを重視したコミュニケーション技能です。高齢化社会の進行に伴い、神奈川県県営住宅等の業務においても高齢者とのやり取りを行うことが多くなります。高齢者側も「会話が上手く続かない」などの悩みからストレスを感じる方も増えてくると考えます。会話を通して高齢者の気持ちを理解し、信頼関係を築くことで本業務の管理運営もスムーズに行うことができると考えております。当社はこの高齢者コミュニケーター資格をサービスセンター内の職員が取得した上で業務を行うことで高齢者に優しい運営を目指します。

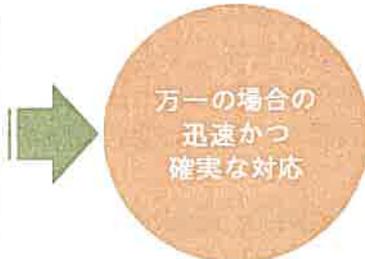


【提案④】 サービス介助士、福祉住環境コーディネーター資格を取得します

詳細は項目番号10-②「指定管理業務を適切に実施するための研修計画」を参照ください

【提案⑤】 【自主事業】 緊急連絡先カードを配布し迅速確実に対応します

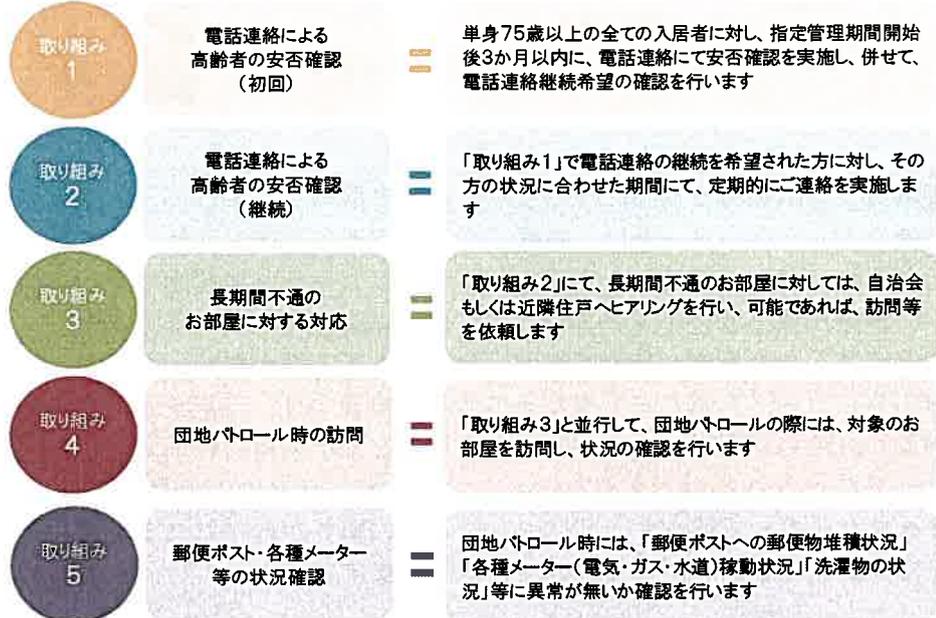
75歳以上の単身高齢者の方が団地内で体調を崩したり、怪我をして救急車で搬送された時、また地震等の不慮の災害発生時におひとり住まいというのは高齢者の方にとって大変不安に感じられることと思います。そのような場合に備え、各ご家庭の冷蔵庫に「緊急連絡先カード」の保管の実施をご提案いたします。「緊急連絡先カード」は、ご本人様の持病や常用のお薬等の情報、緊急連絡先などを記入していただくカードであり、これにより駆けつけた救急隊員が適切な医療措置をとり、また緊急連絡先の方に迅速に状況をお知らせすることができます。



【提案⑥】 単身高齢者世帯の皆様にしめ細やかな「ふれあいコール」を行います

当社はこれまでの様々な公営住宅管理業務の経験から、社会的孤立が健康に影響を及ぼすことを理解しております。大学等での専門的な研究においても、他人との交流が少ない人は認知症を発症するリスクが上昇すると言われています。当社は、認知症発症のリスクを少しでも低下させるため、また孤独死を発生させないため、以下のような取り組みを行ってまいります。

75歳以上単身高齢者世帯への電話連絡を中心とした取り組みを「ふれあいコール」と位置づけ、しめ細やかに対応します。具体的には、定期的な電話連絡とともに、長期間不通のお部屋に対しては、自治会等と連携した上で、訪問等を実施します。また、ご希望される方には、住宅外にお住まいのご家族の方に確認状況等の報告を行い、より安心して頂けるよう対応します。



電話連絡と団地パトロールを併せて実施することにより、入居者に寄り添った、柔軟な対応を行います

【提案⑦】連帯保証人保証会社の紹介を行います。

高齢者、また各種事由により連帯保証人を登録できない入居者に対して、身元引き受けをするNPO法人を紹介し、保証人として登録出来れば、孤独死等、有事の際の対応が可能となります。

きずなの会 高齢者の身元引き受け保証人サービス

自分らしい老後、自分らしい居場所、お元氣なうちから考えてみませんか？きずなの会がお手伝いいたします。

「ずっと安心パック」説明会
2016年2月10日(水)14:00~18:00
会場 三葉神社公民館ホール
高齢者コース

参加費無料・要予約
定額20名参加予定

ご自宅生活での方が一に備えておきたい、急な体調不良などの時、遠方に居る家族中、ご近所に連絡がかけにくい、という方にお勧めのサービスです。

「ずっと安心パック」は高齢者、ご近所にとずくの夜が突然 寝たまま、です。

お問い合わせ お申込みは左記 東京事務所まで

貴国語・ご相談の対応は 受付時間(9:50~17:20)土日祝日は17:00まで電話受付です。

東京事務所 TEL: 03-5911-3400

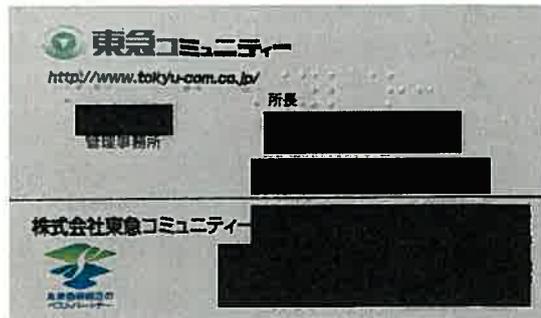
東京支店 TEL: 03-5911-3400

東京支店 TEL: 046-680-5511

▶ 障害者への配慮

【提案①】サービスセンター職員の名刺を点字名刺とします

現在、当社が指定管理者として従事している他自治体公営住宅の職員は点字名刺を使用しております。この取り組みは障害者の入居者の方を考慮した取り組みであり大変ご好評を頂いております。今回神奈川県県営住宅等の指定管理者として従事させて頂く機会を頂いた際にはサービスセンター職員に点字名刺を配布し、障害者が健康で安心して暮らせる団地づくりに尽力致します。



【提案②】【自主事業】神奈川県障害者就労相談センターとの連携

当社は障害者雇用機会創出の更なる貢献を目指します。そのため可能な範囲で「神奈川県障害者就労相談センター」と連携を行なう予定です。活用の一例として、健康団地の取り組みである集会所等を利用した障害者ふれあいショップを行うことや、サービスセンターにて障害者就労施設等より物品調達を行うことを検討します。このように県と相談にはなりますが「神奈川県障害者就労相談センター」と提携することも考えております。

《自主事業》障害者ふれあいショップ

集会所等にて作業所の手作り製品を展示、販売し県民と障害者のコミュニケーションの活性化を図ります。またそれが健康団地の取組みの推進にも繋がると考えます。

物品調達

神奈川県内の事業所にて障害者の方が様々な日用品等をつくられていることを理解しております。サービスセンターで物品を調達する際は、それらの事業所から購入できるものがないか神奈川県障害者就労相談センターに協力を依頼し、可能な範囲内で調達します。

神奈川県障害者就労相談センターと協力

【提案③】職員が手話技能検定資格を取得する等サービスセンターで取組みを行います
詳細は項目番号6-②「手話言語条例や外国籍県民への対応体制等について」を参照ください。

【提案④】収入申告、減免申請手続きの団地出張相談サービス(事前予約制)

神奈川県から発送される収入申告、減免申請手続きの申請書について、障害者の方でサービスセンターまでの外出が困難等、サービスセンターでの電話対応だけでは解決することが困難な事例があることから、神奈川県と協議の上、必要性の高い団地に限定、事前予約制として団地の集会室等に当社職員が出張をして申請書の手続きの補助業務を行います。

▶▶ 外国籍県民への配慮

【提案①】県営住宅等サービスセンターへ翻訳機を常備します

県営住宅等サービスセンターへ来訪された外国人のために、窓口で14ヶ国語対応の翻訳機を備え付け、コミュニケーションを円滑にし、ストレス軽減を図ります。



【提案②】掲示物等の外国語版の作成を行います

外国籍入居者に対して、入退去時の提出書類や手続き方法、共同住宅におけるマナーやルール等を理解してもらうために、入居者の状況に応じて、「すまいのルール」を中国語を含め、数ヶ国語で作成いたします。入居説明時には、少しでも日本の生活習慣を理解してもらい、日本人との共生がうまくいくように図っていきたくと考えております。また、団地の掲示板等に掲出する掲示物等についても、数ヶ国語で作成し、広く周知できるよう努めてまいります。



【中国語・韓国語版】団地内禁煙ポスター作成例

【提案③】「住まい方説明会」等に通訳者を派遣します。

外国人を対象とした住まい方のルールについて「住まい方説明会」を適宜実施します。その際、必要に応じて外国人の方を対象に通訳者の派遣を行います。



▶▶ 対応施設老朽化への対応

【提案①】計画修繕について当社のノウハウを活用します

詳細は項目番号3 - 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」を参照ください。

【提案②】予防保全の観点から建物点検を実施し無駄な修繕費を削減します

当社職員が予防保全の観点から定期的に建物・設備の点検を実施し、計画的な修繕工事をご提案します。その効果として、緊急措置を優先したコスト高な緊急修繕工事を減少させることができます。また同時に、緊急事態の減少により入居者に対して、より安心・安全・快適な住環境を提供します。計画的に修繕工事を実施することで、スケールメリットを活かした効率的な修繕工事が可能となります。また、効率的に修繕工事を実施することで建物のライフサイクルコストを縮減や長寿命化が可能となり、限りある神奈川県予算を有効に執行いたします。

▶ 地域や自治会との連携への対応

【提案①】次世代を担う自治会リーダーを発掘します

高齢化が進行し、自治会が衰退していく中で、自治会活動を活発にするためには、30歳代から50歳代までの次世代を担うリーダーとなり得る世代に対して呼びかけを行うことが重要であると考えます。

その上で、自治会の存在しない団地や自治会が機能していない団地を対象に、リーダーとなりうる入居者を発掘する「次世代リーダー発掘活動」を30歳代から50歳代までの世代の入居者に対して実施します。既存の入居者に対しては、直接訪問による自治会設立及び入会の呼びかけを実施すると同時に、団地掲示板に設立を呼びかける書面等を掲出します。一方で、新規の入居者に対しては、「暮らしと住まいの情報誌けんえいじゅうたく」に掲載すると同時に入居説明時に積極的な参加の呼びかけを実施します。

【提案②】自治会活動のサポートとして3つの活動を行います

県営住宅等においては、入居者の高齢化が進むとともに自治会の活動についても、自分たちだけでは実施が困難かつ危険な業務が増えていくことが想定されます。当社は数多くの公営住宅指定管理者の経験から気づいたことを率先して取り組むとともに、自治会活動のサポートとして以下の3つの活動を行ってまいります。

1 掲示文書作成のお手伝いをします

自治会では、お知らせ文書や苦情等の対応のために掲示や書面等の作成を求められることが多くありますが、自治会によってはパソコンでの作成が困難であったり、作成が煩雑である場合が想定されます。

当社は自治会のサポートとして「掲示文書の作成のお手伝い」を行います。具体的には、自治会より当社にご連絡いただき、文書案等いただければ、当社にて掲示文書を作成し、団地パトロール等の巡回に併せて掲示します。

2 自治会の会合に参加します

自治会では、定期的に会合等を実施していますが、当事者同士のみで話し合いを行うことにより、なかなか問題解決に繋がらない場合も想定されます。

当社には分譲マンション等の管理会社として様々な管理組合の問題解決に取り組んできた実績があります。そのノウハウを活かし、自治会より参加の依頼をいただければ、専門家としての意見を述べ、自治会活動の円滑化に寄与いたします。

3 県や関係機関からの配布物の周知に努めます

県や関係機関からの配布物等については、生活に必要であったり、生活を豊かにする情報が多く含まれます。県営住宅等にお住まいの方の中には、これらの情報を知らないまま、気づかないまま生活されている方がいらっしゃる可能性が想定されます。

県や関係機関が季節や年度に配布する「熱中症注意」や「インフルエンザ注意」といったお知らせ等の文書について周知を行います。具体的には、サービスセンターに掲示するほか、団地内の目立つ箇所等に掲示し、自治会と県や関係機関のパイプ役になります。

【提案③】健康団地づくりに向けた当社の関わりを継続して行います

現在、横須賀三浦地域において、健康団地づくりに向けて携わっていることは、以下の3点になります。

1. 健康団地で実施する再生案推進準備協議への参加
2. 子育て世帯の部屋内装の助言
3. 県で改装し自治会で運営しているサロン部屋の修繕

健康団地づくりは、団地自治会が主体となって、地域の関係者等を連携して、高齢者の健康団地づくり、コミュニティづくりといった取り組みを進めることで、高齢者の健康寿命の延伸を図るものであり、本指定管理業務においても積極的にご支援、ご協力いたします。

【提案④】団地敷地内での物品、食料等の販売を実施します

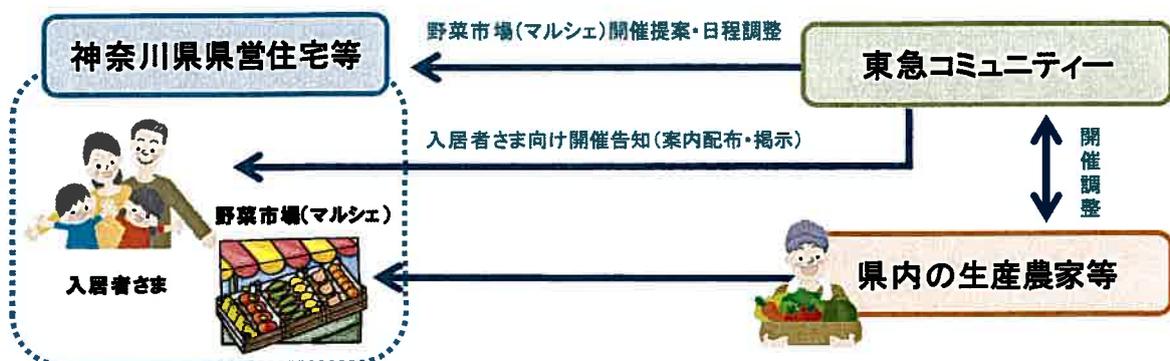
高齢者や障害者にとっては、日ごろの買い物等においても不便を感じるケースが多々あることと考えます。そこで当社は、神奈川県や対象自治会とご相談の上、住宅敷地内等で物品等の販売業者の紹介を行うことをご提案します。それにより、高齢者等でも不自由なく生活できるよう、指定管理者としてご協力いたします。



【提案⑤】【自主事業】野菜市場（マルシェ）の開催

産地直送の野菜など新鮮な食材を並べた食材市場を県内の生産農家等との連携を図り、県営住宅等において開催し、入居者同士及び地域の方とのコミュニケーションの場として活用頂くことを企画いたします。

本企画は、現在当社が指定管理者である横須賀三浦地域において実際に行っております。販売を通じて入居者との懇親を深めることができ、実施した団地の各自治会、入居者から次回の開催を望む声が非常に多く好評を頂いております。実施頻度については、それまでの実施結果を踏まえ、原則1年度内において自治会の了解を得られた1団地以上を対象に実施を検討しております。



②その提案の実現性について

▶ 十分な人員、社内バックアップ、計画の立案により提案の実現が可能です

当社は主に下図の3つの観点から、先述の提案を実現することが可能であると考えております。



①十分な人員・研修体制の整備により、指定管理業務を阻害せず提案を実現します

当社はサービスセンターに十分な職員数を配置する予定であり、またその職員は建物管理経験が十分にあり、かつ本指定管理業務に有益となる資格を保有している者としてします。また、当社は現行指定管理者であることを活かし、県議会にて選定された後、採用や異動等により職員が決定次第、順次横須賀三浦地域のサービスセンターにて本指定管理業務の勉強会を開催し、可能な範囲内で実際の業務に同行する等、平成29年4月1日を万全な状態で迎えられるよう準備し、指定管理開始後も研修や資格取得を積極的に行います。1人1人の業務実施レベルが高い状態での指定管理開始、そして開始後の更なる向上により業務を効率化します。このように十分な人員の配置と複数研修による業務の効率化で、県から定められた業務を阻害することなく提案を実現することができます。



十分な人員配置

※詳細は項目番号2-②「職員の配置状況」参照。

研修や資格取得で業務効率化

※詳細は項目番号10-②「指定管理業務を適切に実施するための研修計画」参照。

県から定められた業務を阻害することなく提案を実現する為のスキルがあります



②様々な資格者や技術者がバックアップを行います

当社は総合不動産会社として多くの資格者、技術者が在籍しています。法務・コンプライアンス部門や情報システム部、住宅の入居者等へ向けたサービス商品の開発等を行っている部署もある等、本指定管理業務の職員では不明な点が発生した場合や助言が必要となった場合にバックアップする体制が整っております。

多数の資格者・技術者等

バックアップ

本指定管理業務
サービスセンター

バックアップ

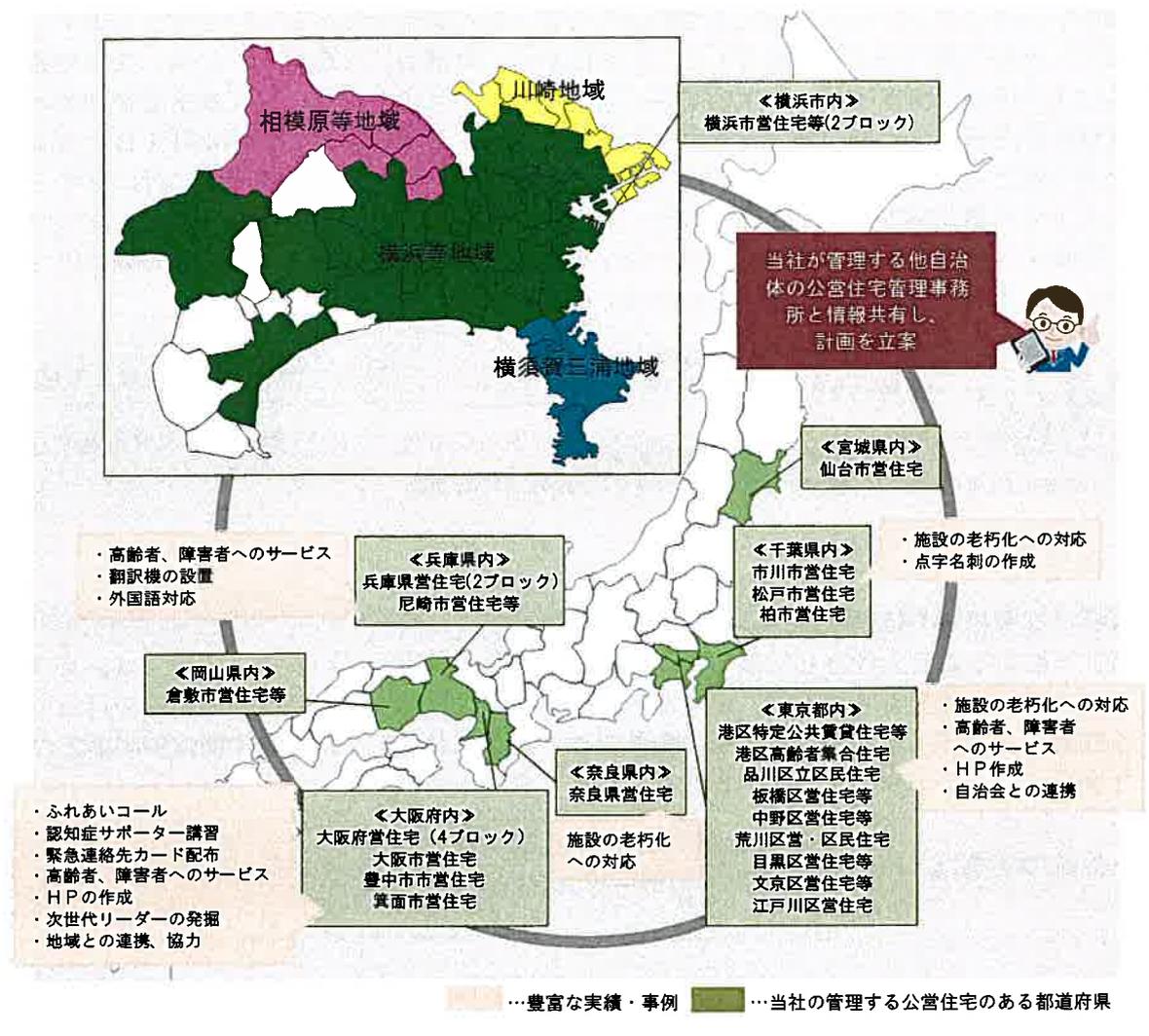
様々な専門部署

③他公営住宅管理事務所と連携し、適切な計画を立案します

前述の通り当社は、十分な人員・研修体制により県から定められた業務を阻害することなく、また様々な資格者・技術者、専門部署と連携しながら、提案を実行する力がありますが、実行に移すためには適切に計画を立案することが不可欠です。

当社は全国で現在26契約97,653戸の公営住宅を管理しており、平成28年度には30契約116,172戸となる予定です。民間企業NO.1であるこの実績から当社は入居者等のサービスや職員の知識・技術向上研修、自主事業等様々な取組みを行ってまいりました。今回当社の提案事項の一部は、他公営住宅にて実施し好評をいただいた実績もあるものです。

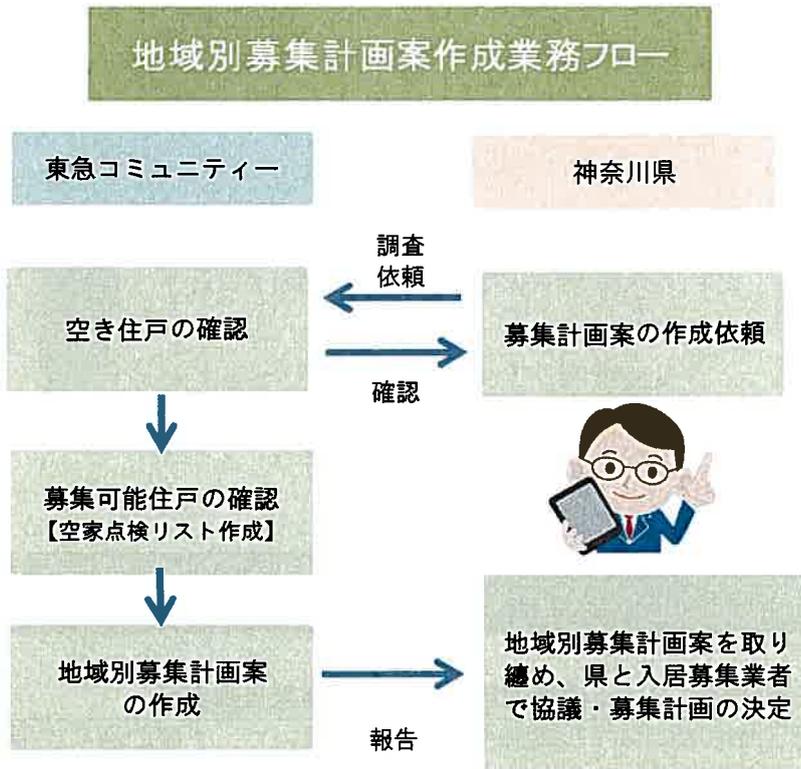
この実績から当社は、その提案において注意すべき事項やどの程度時間がかかるか、協力業者との連携方法等様々なノウハウを蓄積しております。指定管理者として当社を選定いただいた場合には、横須賀三浦地域のサービスセンターはもちろんのこと、これら複数の実施経験のある公営住宅管理事務所と情報共有を図り、本業務に特化した計画を立案します。このように他公営住宅と十分な連携をとり適切な計画を立案することで提案の実現を確実なものにします。



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

▶ 地域別募集計画案の作成業務フローに則り迅速に対応します

地域別募集計画案作成業務を「県営住宅等に関する参考資料」に記載の通り、下記のようにフロー化し迅速に県からの問合せに対応致します。



▶ 「空き家点検リスト」の情報を基に地域別募集計画案を作成します

当社が指定管理者として従事している横須賀三浦地域では県や入居募集業者の要望に応え、右記地域別募集計画案のもととなる「空き家点検リスト」を作成し、募集可能住戸の確認を行ない、修繕が可能な団地をチェックし県や入居募集業者に報告共有しております。今回の公募をうけて、「空き家点検リスト」の作成を継続して行い、その情報を基にして「県営住宅等に関する参考資料」に記載の様式を用いて地域別募集計画案を作成し、報告を行います。

No	団地名	号楼	部屋番号	○×	備考
1	サンクス浜	1	000	◎	▽△△△△△
2	サンハイブの内の	1	000	◎	▽△△△△△
3	サンハイブの内の	1	000	○	▽△△△△△
4	サンハイブ表並	2	000	○	▽△△△△△
5	サンハイブ表並	5	000	○	▽△△△△△
6	長井みなとハイフ	1	000	○	▽△△△△△
7	長井みなとハイフ	1	000	◎	▽△△△△△
8	長井みなとハイフ	2	000	◎	▽△△△△△
9	長井みなとハイフ	2	000	○	▽△△△△△
10	長井みなとハイフ	4	000	○	▽△△△△△
11	長井みなとハイフ	4	000	×	* 撤明け作業中 修繕費多額 見直し等に時間がかかる為
00	上宮田アパート	0	000	△	* 募集戸を増やす場合の候補

年度	団地名	住棟	部屋	空き住戸 確保数	空き家 開始日	募集の 可否	募集ができない理由	修繕費	募集可能 時期	
平成28年0月0日時点	1	A団地	D棟	000室	一般	平成0年△月0日	○	-	△△円	5月
	2	A団地	D棟	000室	事故	平成0年△月0日	×	死亡事故	△△円	-
	3	A団地	C棟	000室	その他	平成0年△月0日	○	-	△△円	11月
	4	A団地	D棟	000室	その他	平成0年△月0日	○	-	△△円	5月
	5	A団地	D棟	000室	その他	平成0年△月0日	○	-	△△円	11月
	6	B団地	D棟	000室	一般	平成0年△月0日	○	-	△△円	11月
	7	C団地	D棟	000室	事故	平成0年△月0日	×	消火機不点検	△△円	-
	8	D団地	D棟	000室	一般	平成0年△月0日	○	-	△△円	5月
	9	D団地	C棟	000室	一般	平成0年△月0日	○	-	△△円	5月
	10	D団地	A棟	000室	一般	平成0年△月0日	○	-	△△円	11月

鍵の引き渡しを迅速に行ないます。

神奈川県が指示があった場合、当社のノウハウを活かし十分に連携を行なったうえで募集事業者に速やかに入居対象住戸の鍵をお渡し致します。また入居者から下記お問合せがあった場合、正確に回答を行ないます。

県営住宅及びその附帯施設の使用上の注意と故障時における応急措置、修繕申し込みの方法に関すること

入退居時の注意事項に関すること

申請書、届出書の提出に関すること



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

横須賀三浦地域における健康団地づくりへの当社支援実績

当社は横須賀三浦地域における健康団地づくりにおいて、下記の通り支援を行った実績がございます。横浜等地域におきましても横須賀三浦地域での経験を活かし神奈川県が取り組む健康団地づくりをサポートいたします。

【神奈川県県営住宅横須賀三浦地域】

実績

健康団地づくりにおける当社、協力支援実績

当社のノウハウを活かし健康団地づくりの推進をサポートしています

- ・健康団地で実施する再生案推進準備協議への参加
→「平成26年度県営浦賀かもめ団地における健康団地の取組み」会議に出席。
その後数回の出席。
- ・子育て世帯の部屋内装の助言
→区切りをなくして部屋を提供して、入居者が自由にプランできるように助言。
- ・県で改装し自治会で運営しているサロン部屋の修繕
→サロン部屋内全室天井・トイレ・台所等壁一部の再塗装。玄関の鍵や戸車交換を行なう。



神奈川県県営住宅ストック総合活用計画に則った空き住戸等の改修を行ないます。

「神奈川県県営住宅ストック総合活用計画」に記載があるように入居者の高齢化対応や居住性の向上などを常に意識した計画的な改修を行ないます。当社は専有部分の提案、改修を専門に行なうリフォーム事業部を構えており、高齢者の居住性を重視した改修の実績も十分にございます。その中で当社リフォーム事業部が掲げる高齢者向けリフォームのポイントは以下となります。

車椅子の方を意識しドアを引き戸にする

車椅子の方を意識し段差を極力なくす

手摺りの設置

ベースとなる色は真っ白より薄く色が入ったものを配置

電気スイッチの高さは90cmが理想

ベッドまわりのコンセントは多めに配置する

部屋の中の角を丸くして怪我を予防

座って靴を履けるように玄関にベンチを設置



手摺りの設置



段差をなくした玄関



引き戸へ変更



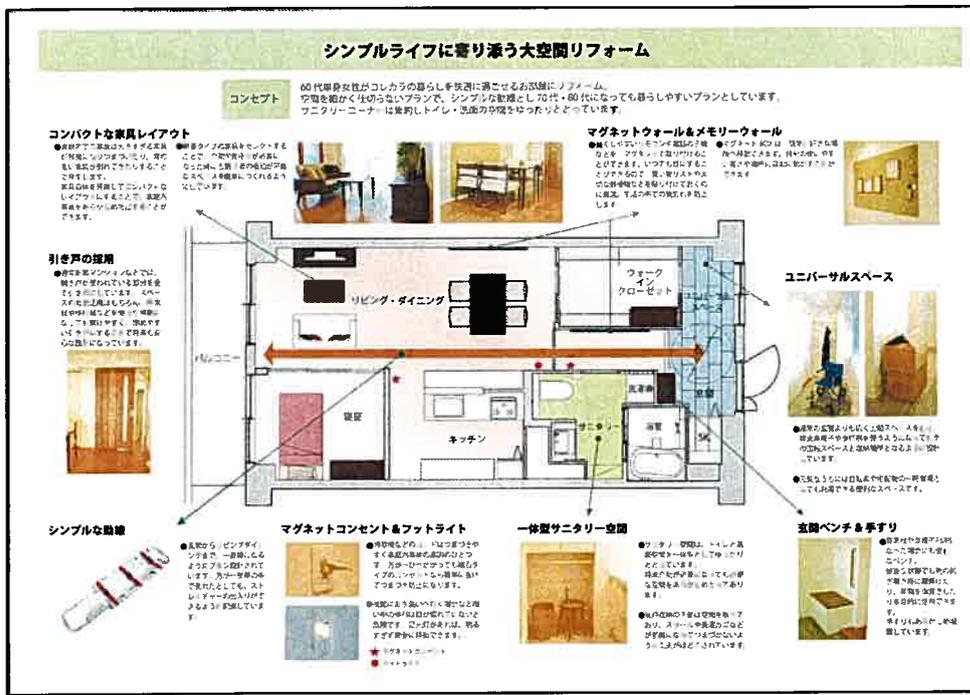
【事例】健康団地空き住戸等の改修に活用できる当社の高齢者向けリフォーム実績

前述のとおり、当社はリフォームを専門に執り行うリフォーム事業部を構えており高齢者向けリフォームの実績も豊富です。下記は当社が管理するマンションの高齢者向けリフォームの実績です。このような実績をもとに様々な視点を持ち合わせた当社のノウハウは必ず健康団地における空き住戸等の改修に活かせると自負しております。

【当社が管理するマンション Before】



【当社が管理するマンション After】



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

▶ 地域別相談・苦情等の受付内容を理解しサービスの向上につとめます

当社は、県営住宅等に関する参考資料に記載がある「地域別相談・苦情等の受付件数」の内容を理解し、改善を含めたサービスの向上につとめてまいります。実際に多い相談・苦情につきましては、横浜等地域では「近隣騒音」「犬猫飼育」「違法駐車」が目立っております。現在当社が指定管理者として従事している横須賀三浦地域でも上記の苦情がございます。当社は神奈川県県営住宅横須賀三浦地域の指定管理者として以下のように、実際にトラブル解決につとめております。

地区	近隣騒音	違法駐車	犬猫飼育	修繕	隣人トラブル	共用部分の物放置	上階から水漏れ	隣人の安否確認	部屋の生活上の不具合	自治会・共益費等	その他	計
横浜等地域	151	47	75	13	32	27	12	11	1	6	156	531
川崎地域	7	3	6	1	9	4	1	6	0	9	36	82
相模原等地域	20	7	10	3	4	3	1	0	2	3	39	92
横須賀三浦地域	8	3	11	6	25	9	2	10	16	2	84	176
合計	186	60	102	23	70	43	16	27	19	20	315	881

トラブルの具体的解決実績

当事者双方からのヒアリング

近隣者、自治会、関係各所への聞き込み

当事者を交えた面談

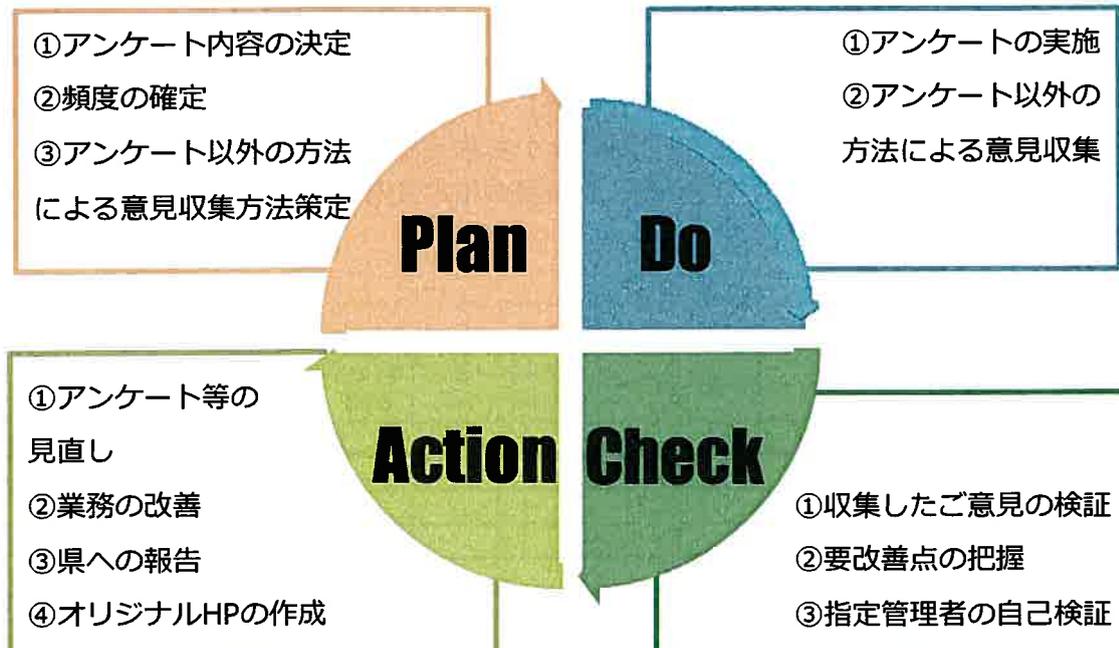
当事者の親族への今後の対応依頼

保健所、ケースワーカーへの介助要請等



▶▶ 満足度向上への取組み

提供するサービスの品質を定期的に検証し、改善を続けていくことが、お客様満足や価値の創造につながると考えています。そのため、現状の業務実施内容を正しく評価し、具体的な改善策へ結びつけるサイクルを確立し、定期的に進捗確認をいたします。



▶▶ 【Plan】入居者へアンケート実施を周知し、より多くの方から意見を収集します

当社は、お住まいの方のニーズ把握のため、入居者等アンケートを実施しております。当社は多数の公営住宅管理業務の経験から、多くの入居者等へ効果的にアンケートを実施するためには、以下のようなポイントが重要であると考えております。

配布母数・回収数を増やす	アンケート用紙は直接記入式	各戸へポストイングで配布	入居者等アンケートの実施方法や内容を積極的に提案していきます
ホームページでも周知	入居者等アンケートの実施方法・内容のご提案 アンケートは団地名のみで無記名	回収は郵送	

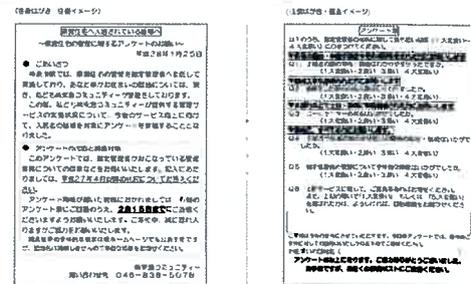


入居者の皆様にアンケートの存在を知ってもらうことが重要であるため、アンケート配布・回収期間においては、自治会等と連携して、団地等の掲示板にてアンケート配布のお知らせと記入のお願いを掲示するだけでなく、開設するホームページ上でお知らせを掲載し、アンケートの周知とより多くのサンプルの回収に努めます。またアンケートの頻度も毎年見直しをはかり確定してまいります。

▶▶ 【Do】 アンケートの実施とともに、様々な方法で顧客ニーズの把握に努めています

当社では入居者等アンケートを定期的実施し、その結果を分析にすることにより、入居者が今、何を求めているかを把握するよう努めております。

また、入居者等アンケートだけではなく、専門部署によるセルフモニタリングの実施やご意見箱の設置、お客様相談センターでのご意見の把握等を併せて実施し、様々な角度から意見収集を行っております。またその所管部署のマネージャーが毎月サービスセンターにて監査を行います。



- セルフモニタリングの実施

 - 当社には指定管理者の業務が適切に遂行されているかチェックし、併せて改善点を模索・指摘する専門部署があります。年1回のセルフモニタリングを実施し、課題発見、業務品質の向上に努めます。
- ご意見箱の設置

 - サービスセンター窓口にご意見箱を設置し、集計を行うことにより、業務改善に役立てます。また、ご意見箱に寄せられたご意見は「お客様の声」として一部貼り出し、内容を職員や来訪者間で共有します。
- お客様相談センターでの把握

 - 当社は「お客様相談センター」を設置しています。お客様からのご意見等を直接把握し、迅速且つ的確な対応と情報・事例の共有化による再発防止対策に努めます。

▶▶ 【Check】 多様な方法を使いお住まいの方の生の声を把握します

アンケートについては、集計結果の一覧を作成し、また、アンケート以外の入居者からのご連絡は「ご意見台帳」としてまとめます。

これらの結果について、サービスセンター内の会議や朝礼等でフィードバックし、業務の改善に役立てます。フィードバックにあたっては、高評価を目標として業務に取り組むだけでなく、繰り返し発生している苦情等について、改善案などを重点的に整理分析し、日々の業務に反映させます。また所管部署のマネージャーが毎月サービスセンターにて監査を行うことで全ての職員が「指定管理者として求められていること」を理解し、更なるサービス向上や苦情等の未然防止へ繋げてまいります。

入居者等アンケート集計結果

▶▶ 【Action】 アンケートの内容は毎年度見直しをいたします

アンケートの詳細な内容については、現在横須賀三浦地域で行っているアンケートを参考にするだけでなく、前回公募時以降に他公営住宅において新たに実施したアンケート項目も参考としてご提案いたします。一度作成してそのままではなく、毎年度調査内容について見直しを図り、より入居者等のご意見を本指定管理業務品質向上に活かせるよう努めます。

また、実施したアンケート結果は分析・評価を行った上で神奈川県へご報告し、改善箇所の早期発見・改善策、次年度改善課題を早期に見出すことによるサービス向上を目指します。

▼横須賀三浦地域にて行っている「入居者アンケート」の用紙

県営住宅へ入居されている皆様へ

～県営住宅の管理に関するアンケートのお願い～
平成28年1月25日

● ごあいさつ
神奈川県では、県営住宅の管理を指定管理者へ委託して実施しており、あなた様がお住まいの団地については、現在、私ども㈱東急コミュニティーが管理をしています。この度、私ども㈱東急コミュニティーが提供する管理サービスの実施状況について、今後のサービス向上に向けて、入居者の皆様を対象にアンケートを実施することとなりました。

● アンケートの内容と調査対象
このアンケートでは、指定管理者がおこなっている管理業務についての印象などをお伺いいたします。記入にあたりましては、平成27年4月以降の状況についてお答えください。
アンケート用紙が届いた皆様におかれましては、右側のアンケート票にご回答のうえ、2月15日までにご返信くださいますようお願いいたします。ご多忙中、誠に恐れ入りますがご協力をお願いいたします。
調査結果の全体的な概要は県ホームページでも公表予定ですが、団地名は掲載しませんので果敢な印象をお寄せください。

㈱東急コミュニティー
問い合わせ先 046-838-5078

アンケート票

以下のうち、指定管理者の対応に関して最も近い印象（1.大変良い～4.大変悪い）に○をつけてください。

▽居住の開始・手続手続きやその情報等をされた方にお伺いします
Q1 手続きの際の案内・説明はわかりやすかったですか。
(1.大変良い・2.良い・3.悪い・4.大変悪い)

▽修繕工事を依頼された方にお伺いします
Q2 依頼をした際の対応は適切に行われましたか。
(1.大変良い・2.良い・3.悪い・4.大変悪い)

▽水廻りなどで土日・夜間に緊急連絡された方にお伺いします
Q3 コールセンターの対応はいかがでしたか。
(1.大変良い・2.良い・3.悪い・4.大変悪い)

▽最後に、すべての方にお伺いします。
Q4 手続や依頼の際の受付窓口の職員の対応・態度はいかがでしたか。
(1.大変良い・2.良い・3.悪い・4.大変悪い)

Q5 指定管理者の管理について全体的な印象はいかがでしたか。
(1.大変良い・2.良い・3.悪い・4.大変悪い)

Q6 上記サービスに関して、ご意見等あればお寄せください。また、上記の問いで「1.大変良い」もしくは「5.大変悪い」を選ばれた方は、よろしければ、理由をお聞かせください。

ご意見は今後の参考にさせていただきます。今回のアンケートでは、ご々のご意見に対しての返信はいたしませんのでご容赦ください。
お住まいの団地名（ ）
アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。
お手数ですが、お近くの郵便ポストにご投函ください。

▶▶ 【Action】 入居者等のご意見を踏まえ、ホームページを更新してまいります

今回のご提案に当たり、入居者等のご意見や当社での研究を踏まえ、横須賀三浦地域のホームページ内容をベースとし、新しいコンテンツを追加したものを作成することをご提案しております。今後も県のご要望はもとより、入居者アンケートやご意見箱、お客様相談センターにて得た入居者等のご意見や、セルフモニタリングでの当社の気付きを反映した内容を随時修正・追加等行っていくことで、ホームページの利便性を追求してまいります。

- ・直近年度事業計画書
- ・昨年度指定管理業務年間実績報告
- ・指定管理者ホームページ
- ・関連会社ホームページリンク
- ・修繕の負担区分票
- ・駐車場の使用について
- ・各種手続と申請・届出書類
- ・退去（明渡し）するとき
- ・問い合わせ先
- ・各団地の点検予定日
- ・国庫事業工事事業者入札情報

新しいコンテンツのご提案

- ・入居における注意事項（住みルール）
- ・災害時チェックリスト
- ・神奈川県ホームページ「避難場所情報」
- ・主要な各種申請書、届出書のダウンロード

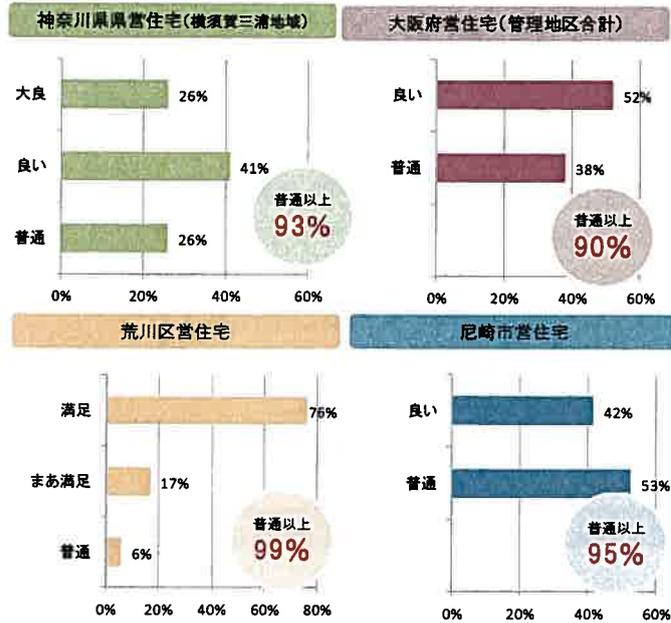
以下を反映するため、毎年内容を検討

- 入居者等のご意見
- 県のご要望
- 当社の気付き



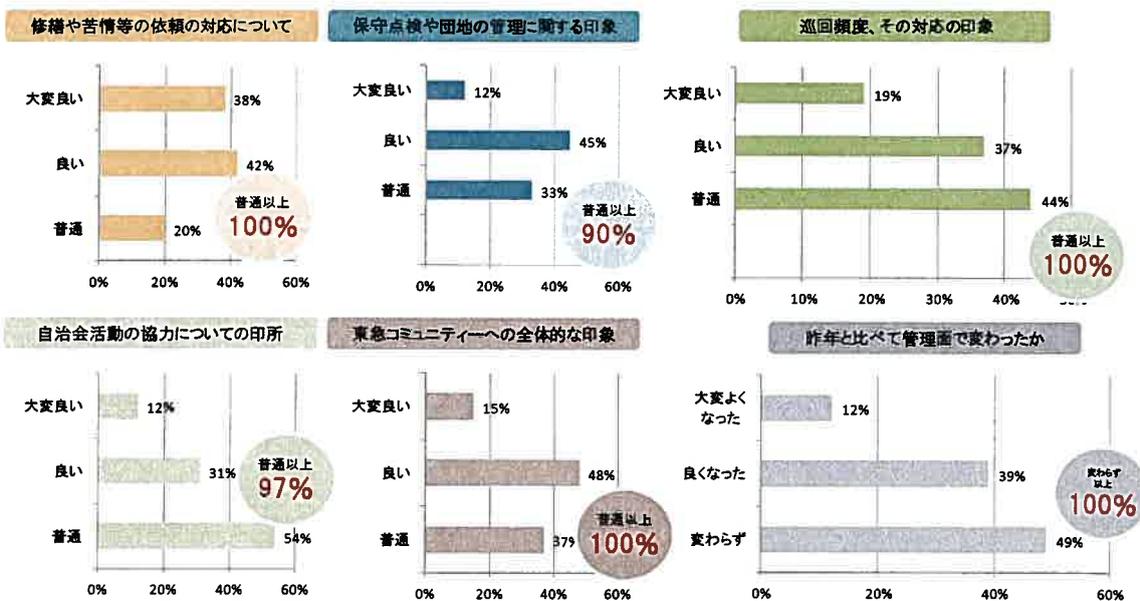
【実績紹介】横須賀三浦地域の他、他自治体入居者アンケート結果でも高評価

当社は現在、指定管理者として従事している神奈川県県営住宅横須賀三浦地域の直近の入居者アンケートで高い評価を頂いております。他自治体の公営住宅においても入居者アンケートを実施しております。具体的には以下の通りとなり、他自治体公営住宅の指定管理業務でも多くの入居者より高評価をいただいております。



【実績紹介】横須賀三浦地域自治会アンケート結果でも高評価を頂いております。

当社は平成26年度の横須賀三浦地域自治会アンケートでも下記の通り、高い評価を頂いております。この横須賀三浦地域の経験を横浜等地域でも管理運営に活かしてまいります。



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ーキ

①台風接近時における予防・措置の体制及びその考え方

▶▶ 台風接近時に備え、平常時より事前の対策を徹底し、被害軽減に努めます

当社は、台風をはじめとする災害や事故に備えては、平常時からの事前の対策が重要だと考えます。日頃より、危険箇所の確認・対応を行うと共に、指定管理者として作成した案内文や、神奈川県や県下の各自治体で作成しているハザードマップ等の内容を入居者へ周知徹底し、予防保全の意識向上を図ります。特に、有事の際の避難場所や、防災関係機関への連絡先等については最重要周知事項として、台風シーズン前から複数回にわたり、継続して周知を行っていく方針です。

対策1 入居者へ災害の事前対策、各家庭における備えを周知

対策2 神奈川県や県下各自治体で作成しているハザードマップ等の周知

対策3 広域避難場所を掲示板等で周知

対策4 消防訓練時に浸水しやすい道路や土砂災害情報の提供を実施

対策5 日頃の団地パトロールを通じて、危険箇所（マンホール、側溝、小河川等）の確認を実施
 降雨時の濁流により、危険箇所が見えなくなり避難途中で蓋の外れたマンホールや側溝に落ちて犠牲となった事例もあるため、事前に確認した危険箇所を入居者へ周知

台風接近時については、サービスセンター職員がサービスセンターに24時間体制で待機しバックアップ部門や協力企業も含め対応体制を構築することで、緊急の場合に備えます。また、台風が去ったあとは、速やかに被害状況の確認を実施し、不具合等があった場合は至急対応するとともに、速やかに神奈川県に報告します。

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

▶ 指定管理者として万全な体制で有事に備えます

当社は、将来的に発生が想定される災害及び事故等の入居者の生活を脅かす潜在的なリスクに備え、指定管理者として平常時から事前の準備や入居者への周知活動を推進していく方針です。

当社は全国で建物総合管理業を営む管理会社として、これまで様々な地震災害に直面し、対応を行ってきた実績があります。神奈川県においても今後地震等の発生が懸念されており、それに備えた事前の準備と、発生後の迅速な復旧が求められています。当社は豊富な経験や全国で事業展開を行っている強みを生かし、様々な角度から総合的に県営住宅等の管理運営をサポートします。

▶ 入居者の防災意識向上を図る継続的な取り組みにより、被害軽減に努めます

①防災訓練実施

当社は、神奈川県県営住宅等の入居者の火災に対する意識向上を図るため、自治会等と連携し、防災訓練を実施します。防災訓練の内容は、水消火器を使った消火訓練の他、実際に入居者が避難はしごを使用、また、バルコニーのパーテーションボードを破って避難できるかどうかの体験訓練等を提案します。団地内には高齢者等、万が一の際に自力で避難することが困難な方が多く入居しています。そうした方々をどのようにサポートするのか県、自治会、民生委員等と協議を進めサポート体制を構築してまいります。

防災訓練実施風景



②避難場所の周知

入居者の中には、大規模地震・水害等災害発生時にどこに避難したら良いか知らないまま生活しているケースもあるのではないかと当社は考えております。今後発生が想定される大規模地震等の災害発生リスクに対する早急な対策が必要です。神奈川県内には多数の避難場所がございますが、当社は地震発生時等に入居者が避難を行う場合に備え、事前に避難を行うべき場所等の情報を各入居者の方へ周知いたします。作成したものは、周知を行う前に神奈川県等の関係機関に確認を行っていただいた上で対応を行います。なお、入居者への周知方法としては、掲示板への掲示を予定しております。

案内文 作成

平成29年〇月〇日

いちょう上飯田団地ご入居者様各位 (指定管理者)
東急コミュニティー

地震災害発生時等の避難場所について

1. 事前の準備について

まさかのときは、準備のための時間がありません。日ごろから、お住まいの近くの避難所をいくつか確認しておくよう心がけましょう。また、実際に避難するときには慌てないように、避難経路についても家庭や地域で話し合っておきましょう。

2. いちょう上飯田団地最寄の避難場所について

下記地図を参考に、避難場所の確認を行いましう。
※危険箇所を避け、声を掛け合うなどして2人以上で、歩いて避難しましう。
※避難所へ行くのが危険な場合は、身近で安全な場所へ避難しましう。



3. 参考URL
(神奈川県・防災情報)
<http://www.pref.kanagawa.jp/sys/bsi/portal/l.html>
(東区HP・防災情報)
<http://www.city.yokohama.lg.jp/izumi/999bousai/>

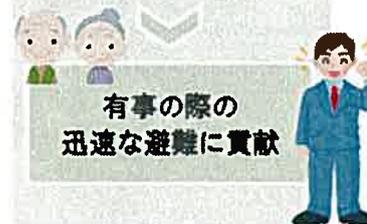
以上

案内文 配布

避難経路の把握

入居者へ案内文を配布
することで避難経路を認識

有事の際の
迅速な避難に貢献

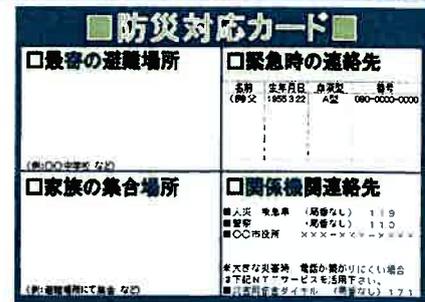


③行政機関からの通達等の周知

当社は、特に高齢者等を中心とした入居者に対し、他自治体等で発生した災害等における情報を県とご相談の上、必要に応じて入居者へ案内文等を作成して啓発活動を実施します。また、各県営住宅等付近における行政機関からの「避難勧告」等が発令された場合は対象の団地へサービスセンター職員が駆けつけ避難の促進とご協力を行う方針です。それにより災害等発生時における人的被害の軽減につなげてまいります。

④防災対応カード配布とハザードマップの活用

当社は、台風やゲリラ豪雨等が原因で発生する水害に備え、事前の対策が重要だと考えます。近年全国各地で大雨やゲリラ豪雨が発生しておりますが、様々な対策を講じていても、大規模な水害や土砂崩れ等が発生してしまうなどの万が一のケースも、今後想定していく必要があると考えております。当社は、指定管理者として案内文作成・配布・掲示を通じて、入居者の予防保全の意識向上を図ると同時に、神奈川県や県下各自治体で作成の洪水ハザードマップ等の内容を周知徹底するよう努めます。また、当社独自の「防災対応カード」を作成し、入居者へ配布を行います。特に、前述したとおり有事の際の避難場所や、防災関係機関への連絡先等については最重要周知事項として、複数回にわたり継続して周知を行っていく方針です。



⑤津波発生時の避難者受入れ

「県営住宅ストック総合活用計画」にも記載がございますが、当社は指定管理者として地震防災対策への対応に努めてまいります。

当社が指定管理者として管理運営を行っている横浜市営住宅においては、「地震による津波が発生し緊急に避難する必要がある際に、津波避難者に対して一時的に市営住宅の屋上を開放する」という取り組みを行っております。市営住宅の周辺の住民についても建物の3階以上へ避難できるよう取り決めをしております。

本指定管理業務においても、県にご相談の上、同様の取り組みを行いたいと考えております。津波避難者の受け入れ時間については、津波警報・大津波警報の発表又はそれに伴う避難勧告・避難指示が発令した時点より、津波警報等が解除されるまでを想定しております。

⑥【ご提案】災害対策ガイドブック「対災力」配布

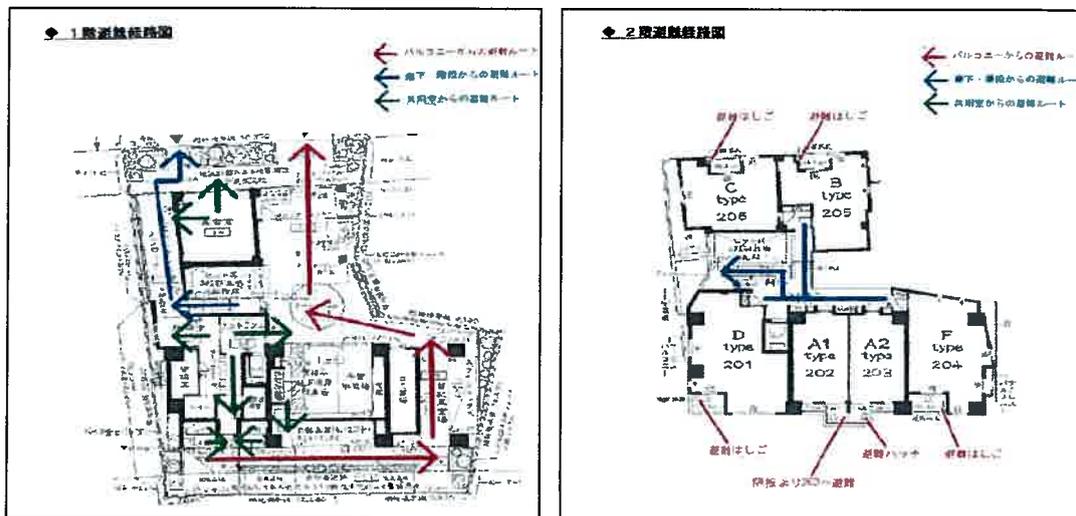
当社では防災意識向上のため、住民と防災意識を共有し、「住民を守る力・住民と助け合う力」を備えることを推奨し、こうした災害に備える力を「対災力」としてガイドブックを作成しております。本指定管理業務においては、県営住宅等の入居者や自治会へ「対災力」を配布し、防災意識向上の啓発活動を実施します。

対災力とは、家具の転倒防止など部屋内の対策や家族の安否確認方法、避難経路等、予め各世帯で相談して定めておくことと安心な内容をまとめたものです。更に、東日本大震災後に東北エリアの勤務者、支援者からのアンケート結果から、被災時に必要という声が多かった簡易トイレや携帯電話充電器ほか、用意しておきたい品・あると便利な品を「防災用品チェックリスト」として掲載しています。

また、当社は防災用品セットの販売も行っており、他自治体では、公営住宅向けに過剰な内容を除いた商品を購入いただいている実績もございます。



また、「避難経路図」の作成にあたっては、図面をお預かりし、県営住宅等の入居者が最も安全に避難できるようなルートを導き出し、周知いたします。



※上記避難経路図はイメージです。

社内の体制を整え、緊急事にも対応できる体制を整えます

①マニュアル整備

当社では、災害発生時に迅速かつ的確に対応できるよう「地震災害対応マニュアル」「危機管理マニュアル」及び「都市型水害対応マニュアル」等を整備するとともに、各種規程に災害発生時等を前提とした予防対策及び発生後の対応等について詳細に定めております。非常事態発生時に速やかに、かつ適切な対応等をするために各種マニュアルをベースに本指定管理業務に特化した各種対応マニュアルを作成し、サービスセンター職員へ周知します。作成したマニュアルは運用前に神奈川県へご説明の上、運用します。



②研修の継続実施

当社は、緊急事態発生時及び災害発生時にどのように行動を行うべきか、どのように対応を行うべきかを検討し、その際の行動や対応方法を想定した事前研修及び訓練を業務開始前はもちろん、業務開始後も定期的実施します。それにより、有事の際にサービスセンターの職員一人ひとりが混乱することなく必要な行動をとる事ができると考えます。

③災害レベルに応じた対応体制の整備

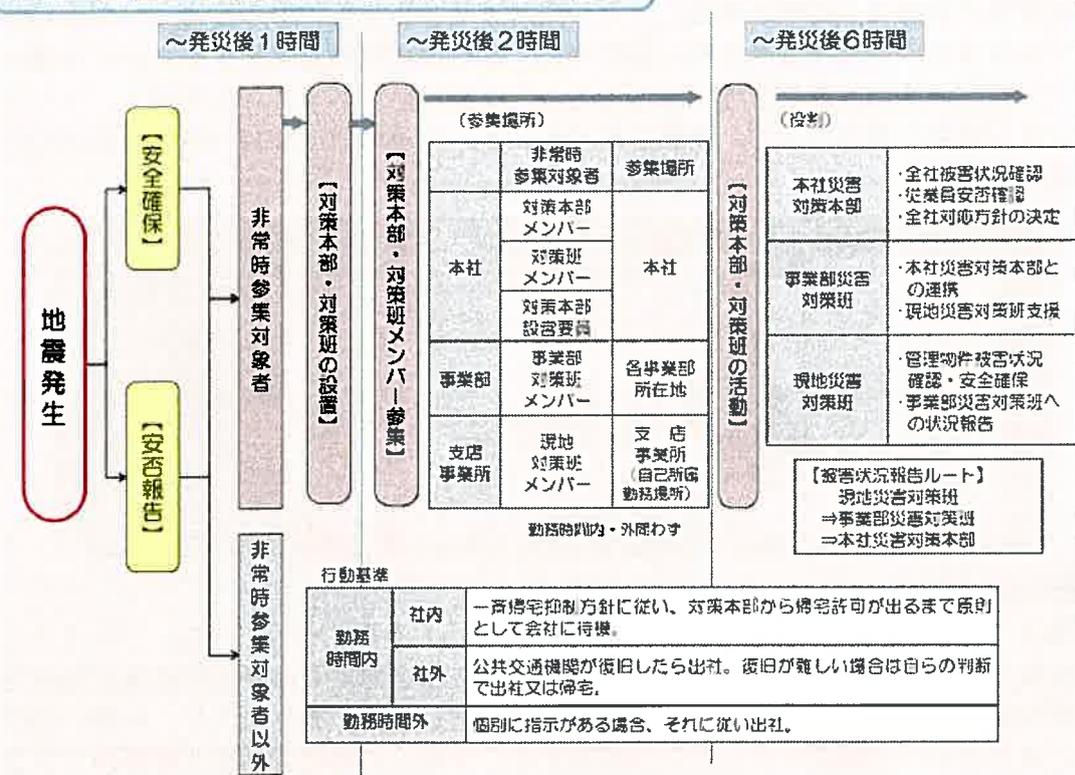
当社は営業時間内外を問わず非常事態のレベルに応じ、以下の通り目標対応時間と対応体制を予め定め対応を行います。それにより、非常事態発生時に迅速かつ確実な対応が取れるものと考えます。なお、非常事態発生時には状況に応じて適切な人数の職員を現地へ派遣します。

レベル(非常事態の対応内容)	対応方法	目標対応時間
レベル0 (事前対応) 気象警報が発令した場合(事前準備対策) 台風、大雨、大雪警報発令	・気象情報及び現地交通情報を入手 ・対策チームの編成及び事前準備対策実施、緊急対応(待機)要員の増員 ・気象警報発令中の24時間監視	30分以内
レベル1 (一次対応) 直ちに対応を要する、緊急を要する場合 機器故障、不審者侵入、急病人発生等	・現地スタッフが現地にて処置、対応 ・状況に応じ専門協力会社が対応 ・警察・消防機関への緊急通報	30分以内
レベル2 (二次対応) サービスセンターで解決可能であるが、 組織をあげて対応が必要な場合 機器停止、器物損壊、火災、盗難、傷害事件	・管轄支店のバックアップ ・専門会社、地元企業への応援要請 ・警察、消防機関への通報	2時間以内
レベル3 (三次対応) サービスセンターで解決が困難な場合 大地震、風水害等	・本社及びマンション第二事業部に対策チームを設置 ・マンション第二事業部各支店、協力専門会社へ全面的な応援要請 ・警察、消防機関との連携	6時間以内

④災害対策本部の設置

当社は大規模地震が発生した場合に、関係各所との連絡体制の構築を一つの目的とし、本社及び現地に災害対策本部を設置します。本社災害対策本部の下、現地災害対策本部に各機能班を設置し、迅速かつ適切に対応いたします。また、現地災害対策班は、通常窓口と併せて入居者や自治会等の窓口ともなり、機能的な対応が可能です。

東急コミュニティー 災害対応フロー図【地震想定】
(発災後6時間までの各部門と対策本部・対策班のTODOを中心に)



⑤災害発生地域以外からの応援体制

当社は、日本全国で営業活動を行っている優位性から、神奈川県において万が一の事態が発生した場合でも、被災地以外から人的資源を投入できるサポート体制があります。

本業務の履行において、災害等の緊急事態により、人的資源が必要となった場合には、被災地以外の当社支店・営業所等より、経験豊富な職員を派遣し現地での対応にあたります。また、被災者の仮住まいの提供等様々な角度から総合的に県営住宅等の管理運営をサポートします。



⑥緊急事態発生時の連絡体制について

当社は緊急事態発生時においても、24時間365日、入居者及び神奈川県等関係者からの連絡に対応いたします。緊急対応体制を敷くと同時に、緊急連絡網を整備し情報の共有化を図り、危機管理を徹底いたします。神奈川県や警察署、消防署、各団地自治会等の関係各所とも連携し営業時間外・休日にも迅速な対応ができる体制を整備いたします。一部業務については再委託を行う予定ですが、施設の事故等があった場合にも24時間365日対応可能な体制を整えます。

⑦非常参集訓練の実施

当社職員は自宅からサービスセンター（または最寄団地）まで徒歩でどの程度時間がかかるか非常参集訓練を行うことで、災害時に公共交通機関のマヒによりどのように行動が制限されるか、身をもって経験します。それにより有事の際、「どこに」「どのように」行動を行えばよいか事前に把握し適切な対応がとれるよう備えています。

⑧安否確認システムを活用した職員の状況把握

当社職員が有事の際にどのような状況にあるか、セコムが提供する安否確認システムを活用して把握を行っています。それにより、職員が安全な状態にあるか等の把握はもちろんのこと、対応可能な状況にある職員を把握することができるため、対応策の検討を行う際の一つの情報ツールとして活用することができます。

⑨ホワイトボードの配置

大規模災害発生時には、サービスセンターにおいても電気が使えなくなる可能性があります。当社東北支店にて実際に東日本大震災を経験・対応した職員の意見において、電気が使えない中、職員間の情報のやり取りを行うツールの一つとして、ホワイトボードを掲示板代わりに活用することが有効であったと意見がありました。当社ではその意見を基に、全支店や大型マンション防災センター等へホワイトボードを配置し、情報交換のツールの一つとして活用する準備をしました。サービスセンターにおいても同様に、ホワイトボードを配置し万が一に備えます。



⑩指定管理者拠点における備え

サービスセンターには、職員全員分の水・食料・ヘルメット・防寒具等を備蓄し、災害用PHSも備えます。それにより、万が一の際も職員の安全を確保し、指定管理業務を極力平常時と近い状態に対応できるよう準備します。

▶▶ 災害対応事例ご紹介（一部）

①東日本大震災の際の対応（平成23年3月）

平成23年3月11日に発生した「東日本大震災」の際には、地震発生当初より当社社員の安否確認を行うと同時に、地震発生から2日後には東北・関東の管理物件（約4,900棟）の96.1%について被害状況の確認を終えるなど、迅速な対応に努めた。また、当社東北支店（所在：仙台市）管轄の管理物件の情報収集・事態の収束を補助するため、平成23年3月14日から関東地域の社員はもちろん「阪神淡路大震災」の復興に携わった関西地域の社員も支援隊として現地へ派遣した。

災害発生～社内の動き

	日	時間	内容	
震災当初		14:46	地震発生 宮城県北部 震度7 震源地：三陸沖 マグニチュード9.0	
		15:05	東北支店 ビル停電、壁一部崩落、支店内社員は無事	
		15:15	首都圏・東北支店社員に向けて安否確認メール発信	
		15:18	リニューアル統括事業部より首都圏各事業部・支店に対し、工事現場の安全確認を指示	
		15:20	首都圏・東北支店 課長・マネージャー以上に待機指示	
	3.11	16:00	東北、盛岡、青森、ハウスクエア（首都圏第三事業部、田園都市東・西）でネットワーク切断	
		16:29	本社災害対策本部設置	
		22:10頃	田園都市線全線復旧確認 本社社員に対し、本社内全館放送にて、帰宅可能者に帰宅を指示	
		-	コールセンターに電話が殺到 （地震発生当社はEV停止、しばらくすると漏水、ガス停止等の問い合わせが増加）	
		0:05	ハウスクエア横浜（首都圏第三事業部・田園都市西支店）電気・ネットワーク復旧	
3.12		9:08	東北支店 復旧作業に入るため、災害対策本部に設備技術員の応援、食料、燃料、発電機等を要請	
		17:00	社長より「本社災害対策本部会議」の招集指示	
3.13		18:00	物件被害状況確認 完了率96.1%	
		19:00	役員、事業部長、関係部門部門長が集まり、災害対策会議を開催 災害状況報告・計画停電への対応確認・東北支店への応援派遣検討	
		8:50	従業員全員の安全確認完了	
第一次	3.14	12:00	首都圏での物資調達に困難となり、エリアサービス部湯沢エリアセンターで千葉県浦安の液状化対応のための、重複の軽油を確保	
		16:55	第一次支援隊 本社出発	
		19:30	【人事部】交通機関の混乱に伴い通勤困難の解消のため、通勤時服装経費・自転車通勤を許可	
		20:05	【人事部】計画停電に対応するため、震災によるスライド勤務を許可 電車運休時の出勤取扱いについての通知を発信	
		2:15	第一次支援隊 東北支店到着	
3.15		11:49	【事業部】千葉支店液状化現象等に伴う土砂等の取り除き作業につき救援要員派遣を要請	
		13:59	【経理部】復旧対策・各種支店対応のため支店・事業所に要請により現金を設置	
3.16		14:00	第1回災害対策連絡会開催	
3.17		-	経済産業省より、電力需要の増加により夕方から夜にかけて計画外の大規模停電の可能性ありとの情報発信	
		16:45	大規模停電による電車本数削減で帰宅不能が予想される従業員について部門長判断により早期の帰宅を指示	
		18:57	東北支店 一次断水エリア有り、またガスは復旧していないため、水を用いない食料・電気調理器、電池、タオル、ビニール袋等の物資送付依頼	
3.18		11:49	名古屋、関西、九州支店に対し東北への救援物資調達依頼	
第二次		3.22	16:00	第2回災害対策連絡会開催
		3.23	19:06	佐川急便にて仙台への宅配開始、東北支店宛社内便再開

②阪神淡路大震災の際の対応（平成7年1月）

震災直後、協力いただけるはずの協力会社も被災し、行動要請が殆ど不能であった状況のなか「防災対策本部」を県外（電話回線の利用を考慮）に設置し、当社西日本事業部のスタッフに加え、本社、首都圏の各支店および北海道支店、九州支店の応援体制により各マンションの被害状況の把握、安全対策、生活用水の給水活動等を行った。初動体制では、特に、「人命に関わる設備」について最優先で状況確認を行った。エレベーターの閉じ込め確認に関しては、「地震管制機能」が未設置のエレベーターは走行を続け事故に至っているケースが予想されるので優先的に確認を行った。保守業者の対応を待ってはられず、現場の状況確認を行い救出要請及び運転停止措置等の一次対応を行った。また、建物の周囲の架線（電力会社の高圧線、建物内の低圧電灯線等）が切断され落下しており、触れると大変危険であるため専門家による判断のもと侵入防止柵などで包囲する等の日常点検の結果を基に危険箇所となり得る以下のポイントを重点的に確認した。

- 日頃からの点検でクラック（ひび割れ）が発生している場所の状況
- 外廊下の床部分の状況（特に駅マンション部分の危険度合）
- シャッター設備の動作
- 避雷針・アンテナ関連は、支柱取り付け部分の剥離・歪み状況 等

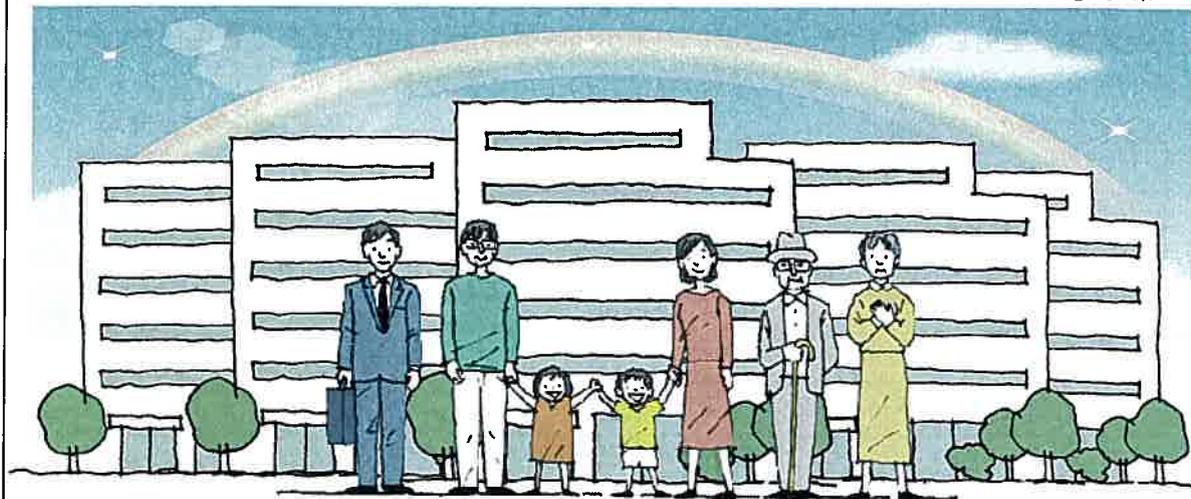
また、給水設備、排水設備、電気設備、消防設備、機械式駐車設備、浄化槽設備等建物の一連設備の確認を全社体制にて圧倒的な人員数で迅速に行った。

③県や関係機関等との連絡体制及びその考え方

緊急連絡網を整備し有事の際の連絡経路を明確化します

万一の緊急事態発生時には速やかに対応できるよう、神奈川県と相談させていただきながら①神奈川県、指定管理者間の連絡網、②社内における連絡網（緊急対応業者等含む）、の2つの連絡網を整備します。また、各団地の掲示板等へは営業時間内に対応するサービスセンター、営業時間外に対応するコールセンターの連絡先等を分かりやすく掲示するなど入居者に対しても緊急事態発生時の連絡先を広く周知するよう努めます。

※詳細は、項目番号5-④「市町村などの関係機関との確実な連絡体制について」参照



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ーク

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

サービスセンターの職員は神奈川県民を雇用します

現在、当社では神奈川県内在住の従業員が2,348名（平成28年2月現在）在籍しています。本指定管理業務を実施するにあたって、サービスセンターの職員は可能な限り「神奈川県内在住の社員」を雇用いたします。

県内経済の活性化及びコスト削減意識を持った対応を行います

募集要項に記載のとおり、業務の一部を再委託する業者については県内中小企業者や障害者雇用企業を優先して選定します。当社は既に各県内業者と良好な関係を構築しており、継続して適正な対応が可能です。また、今後新規雇用の必要がある場合には可能な限り県内居住者を雇用するよう努めます。なお、各種業務の実施の際には、施設の老朽化を考慮の上、コスト削減を意識しつつ、可能な限り県や入居者等の要望に応えられるよう、効率的かつ効果的な運用を心がけます。

神奈川県県営住宅等の課題を認識しております

「神奈川県県営団地再生計画」をみると、県営住宅等にお住まいの方において65歳以上の高齢者が増加していることが見受けられます。また、子育て世帯、若者世帯の割合は県営住宅等全体の16.2%であり、自治会においても参加者の固定化や、担い手不足といった課題が発生してきます。お住まいの方が住み慣れた住宅で安心して暮らせるように地域のコミュニティづくりと見守り活動等を充実する必要があります。

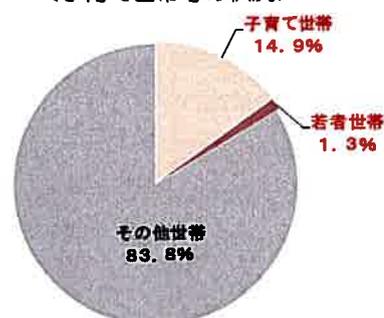
<県営住宅等の入居者割合>

	(千人)		
	H24.4.1	H25.4.1	H26.4.1
65歳未満の人口	60.9	58.6	55.6
65歳以上の人口(B)	31.7	33.0	33.8
合計(A)	92.6	91.6	89.4

高齢化率(B)/(A)	34.2%	36.0%	37.8%
-------------	-------	-------	-------

※「神奈川県県営団地再生計画」より

<子育て世帯等の状況>



▶▶ あらゆる機関と連携し、課題の解決に積極的に取り組んでまいります

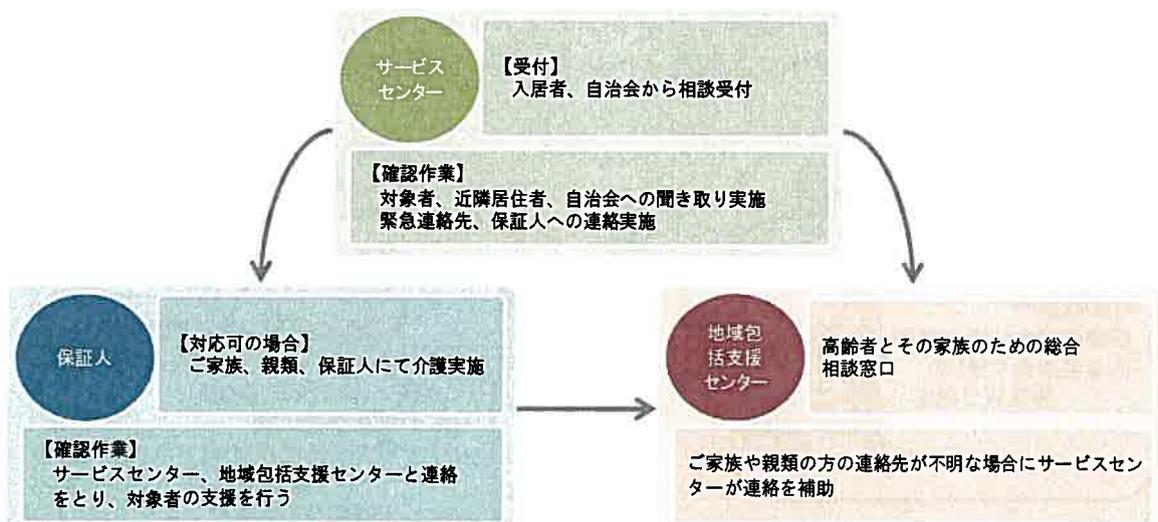
当社は前述のとおり、神奈川県県営住宅等の課題を十分に認識しており、課題解決に向けて取り組んでまいります。

当然、この課題は当社のみで解決出来るものではなく、神奈川県や関係各機関、自治会等と連携していくことが必要不可欠となります。その中で、当社は指定管理者として、現在行っている活動をさらに充実させるとともに、あらたな提案を行い、神奈川県県営住宅等の課題解決に取り組んでまいります。



▶▶ 自治会及び関係機関と連携したコミュニティ形成に取り組めます

当社が管理運営する公営住宅において、地域包括支援センター及び自治体と連携し、入居者やその親族のサポート体制を構築した実例があります。これは、その公営住宅において単身高齢者世帯の認知症・精神障害者による迷惑行為が発生しており、指定管理者として行政機関と連携した対応が効果的な対策に繋がると考え、以降、認知症の入居者による迷惑行為が発生した場合は自治体・地域包括支援センター・当社間で協議の上、入居者やその親族へのサポートを実施しているというものです。この取組みは、関係機関と協力体制を構築し、一定の成果を挙げていると自負しております。本業務においても神奈川県及び関係機関へ働きかけを行い、この取組みを実施する予定です。



▶▶ 入居者間や地域とのコミュニティ形成の支援に努めます

神奈川県住生活基本計画の基本目標に「安全・安心で心豊かな暮らしを実現する住まいと居住コミュニティづくり」が掲げられております。当社は、他の民間分譲マンションや公営住宅において多くのイベントを企画・運営し、入居者間や地域間のコミュニティ形成に貢献してまいりました。入居者同士がコミュニケーションをはかる「きっかけ」を作ることで、より密な地域コミュニティの形成に寄与してきました。この経験・実績を活かし、神奈川県内の状況を踏まえた上で、入居者間や地域とのコミュニティ形成の支援に努めます。



▶▶ 【自主事業】地域のボランティア団体等と連携し魅力ある施設づくりをいたします

入居者・地域とのコミュニケーションの活性化を図り、魅力ある団地づくり、地域防犯・防災の意識付けを目的とし、以下の取り組みを検討します。

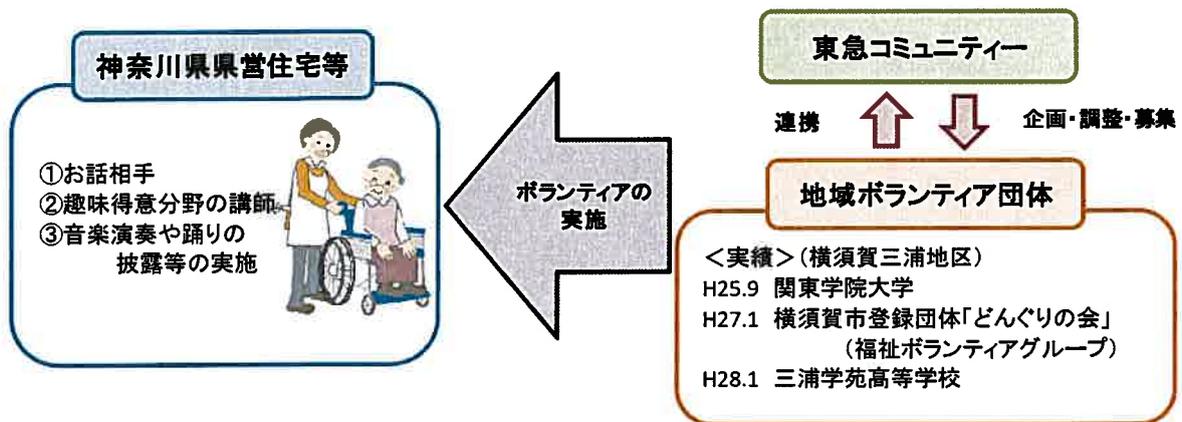
①野菜市場（マルシェ）の開催

現在、横須賀三浦地域にて行っている「野菜（マルシェ）市場」は、入居者より毎年大変好評を頂いております。販売を通じて入居者との懇親を深めることができ、実施した団地の各自治会、入居者から次回の開催を望む声を非常に多く頂いております。ぜひ本地域においても実施したいと考えております。
※詳細は項目番号7-①「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」参照



②地域団体等とのボランティア活動

現在、横須賀三浦地域では、地域の学校や団体等と連携して、ボランティア活動を実施しております。自治会主催の餅つきに参加した際は自治会のニーズを把握することができ、翌年以降も自治会と協議し地域の交流を図りました。本指定管理業務においても、自治会行事への参加、地域の大学と連携したボランティアイベントの実施、高齢者施設・障害者福祉施設等と連携した「手作り品販売イベント」等の活動を実施いたします。



③高齢者の見守り活動

入居者の高齢化に伴い、当問題への取り組みとして、地域の自治会・民生委員、新聞販売店等と連携して、「高齢者の見守り活動」を実施します。こちらは現在、平塚市営住宅にて実際に行っている取り組みでございます。郵便ポストの状況をチェックし、生活状況などの把握に努め、異常の早期発見を図っております。郵便ポストの状況チェックには、右図のポスターにて新聞社に協力要請しており、当社のみでなく関係機関と連携して孤立死防止に取り組んでいます。

◆◆新聞販売店の方へ◆◆

平塚市営住宅において下記事項に該当する場合は、**管理会社(株式会社東急コミュニティー)**までご連絡下さい、ご協力お願いします。
【お部屋の中で何かがおきている可能性があります！】

・新聞が3日以上滞っている。
・集金の際、何度訪問しても不在である。

↓
管理会社へご連絡ください！！

【管理会社(運営管理)連絡先】
(株)東急コミュニティー 平塚市営住宅サービスセンター
平塚市南町7-10 弥生ビル1階
電話 0463-74-4005
FAX 0463-74-4701

※市営住宅の所在地については、別紙ご参照下さい。

④防犯かるた講座(無料)

警備会社の総合警備保障㈱と連携し、防犯の啓発を目的としてかるたを使った防犯講座を実施します。音を聞き、多くの札の中からひとつの札を探し出して取るといった一連の動作は脳を活性化させ、高齢者にとっては認知症予防効果のあるレクリエーションとしても活用可能です。



「携帯の番号変えた」は要確認



ATMに行くと怪しいな



【防犯かるた講座の様子】

⑤トライの夏休みサイエンススクール(有料)

「家庭教師のトライ」と連携し、幼児～小学生を対象として「楽しみながら学習に興味を持つ機会」を提供いたします。(自治会と協議の上、開催いたします。)

【夏休みサイエンススクール 内容例】

- ・巨大シャボン玉づくり
 - ・虹づくり
 - ・光のリレー
 - ・スライムづくり
 - ・風力発電体験
 - ・水溶液クイズ 等
- ⇒数プログラムの中から3つを選択し、実験イベントを開催



②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制

健康団地づくりに向けた当社の関わり

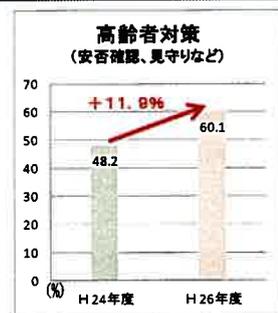
現在、横須賀三浦地域において、健康団地づくりに向けて携わっていることは、以下の3点になります。

1. 健康団地で実施する再生案推進準備協議への参加
2. 子育て世帯の部屋内装の助言
3. 県で改装し自治会で運営しているサロン部屋の修繕

健康団地づくりは、団地自治会が主体となって地域の関係者等を連携して高齢者の健康づくり、コミュニティづくりといった取り組みを進めることで、高齢者の健康寿命の延伸を図るものであり、本指定管理業務においても積極的にご支援、ご協力いたします。

団地自治会等への協力体制

「神奈川県県営団地再生計画」の「健康団地に関するアンケート調査」より、自治会活動の取り組み状況において、平成24年度調査時との比較で「高齢者対策（安否確認、見守りなど）」を行っている自治会の割合が大きく増えている結果が出ております。当社でも、他公営住宅においても、様々な高齢者対策のご提案・実績があり、以下の項目について、団地自治会等と協業いたします。



①「認知症サポーター講習」の実施

神奈川県県営住宅等においても、今後高齢化が進むことにより認知症に対する理解を深めることは必要不可欠となります。当社は他の公営住宅管理業務において自治会やお住まいの方を対象に認知症サポーター講習を実施しております。神奈川県県営住宅等においても、神奈川県高齢社会課が指定する認知症サポーター要請研修実施企業と連携し、認知症サポーター講習会を開催し、認知症への理解を深めるとともに、地域コミュニティの活性化に努めてまいります。※認知症サポーターの詳細は、項目番号7-①「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」参照

【他公営住宅でのパンフレット例】



②定期的な電話連絡の実施による高齢者の安否確認

他公営住宅では、来期より定期的な電話連絡の実施による高齢者の安否確認を実施いたします。これは、自治会と連携し、孤独死等防止の観点から、高齢者との密なコミュニケーションを心掛け、生活状況の変化等の把握に努めるものです。また、ご希望される居住者には、住宅外にお住まいのご家族の方に確認状況の報告を行い、より安心していただけるように対応いたします。本指定管理業務においても自治会と連携し実施したいと考えております。

【他公営住宅でのパンフレット例】



③「高齢者コミュニケーター」資格の取得

高齢者コミュニケーターとは、医療、介護の現場で必要とされる高齢者との話し方や「傾聴」などの、双方の気持ちを重視したコミュニケーション技能です。

高齢化社会の進行に伴い、県営住宅等の業務においても高齢者とのやり取りを行うことが多くなります。高齢者側も「会話が上手く続かない」「相手の言っている事が理解できない」などの悩みからストレスを感じる人も増えてきています。この高齢者コミュニケーター資格をサービスセンターの職員が取得し、高齢者の気持ちを理解した上で団地自治会等と協業してまいります。



④子どもやその両親の目線での巡回実施

当社では日常的な管理運営において高齢者や障害者の目線での対応と併せて、県営住宅に入居する子どもやその両親等の目線での対応も意識しております。このことにより、子育て世帯にも安心して生活ができる団地になり子育て世代住戸の呼び込みにも繋がると考えます。



⑤自治会と協同での修繕・作業実施

団地自治会にて実施が可能な小修繕、作業等については、自治会、神奈川県と協議の上、指定管理者から団地自治会に発注を行います。発注を行うことで、団地自治会にてコミュニティ形成の機会が増えるとともに、指定管理業務の修繕費用の軽減にも繋がりますので積極的にご提案してまいりたいと思います。



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）

▶▶ 県内企業への発注率は、ほぼ100%（現在の横須賀三浦地域の実績値）

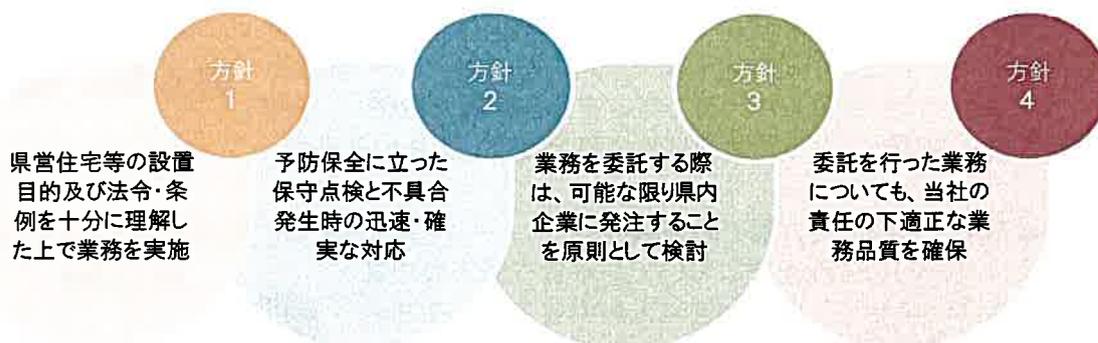
募集要項に記載のとおり、業務の一部を再委託する業者については県内中小企業者や障害者雇用企業を優先して選定します。当社は既に各県内業者と良好な関係を構築しており、継続して適正な対応が可能です。また、今後新規雇用の必要がある場合には可能な限り県内居住者を雇用するよう努めます。なお、各種業務の実施の際には、施設の老朽化を考慮の上、コスト削減を意識しつつ、可能な限り県や入居者等の要望に応えられるよう、効率的かつ効果的な運用を心がけます。

現在、横須賀三浦地域における県内企業への発注率は、エレベーター等のメーカー系を除くと、ほぼ100%でございます。また、神奈川県内の取引企業は281社ありますので、エリアや業種に関係なく県内企業へ発注することが可能です。

「協力会社と共に発展していく指定管理者」をスローガンに掲げ、本指定管理業務を通じて県内経済の活性化と県内企業の業務受注機会の創造に尽力してまいります。

▶▶ 県内企業への発注を方針の一つに据え本業務を履行

下記4つの方針を「県内企業への発注方針」とし、それを遵守することで適正に対応します。



▶ チェックシート・評価表を用いて業務完了後の内容を適宜チェック

業務を県内企業に再委託した後は、当社の建物管理の経験・ノウハウを基に、「作業評価チェック表」「会社評価チェックポイント」を策定・活用し確認を行います。後述の「再委託先の選定方法」に基づき登録されている協力会社であっても、実際の作業内容が適切に実施されているか定期的にチェック・指導監督します。十分な指導監督をしたにもかかわらず品質が維持できない場合は、業者を変更する等厳しい対処も行い、品質の維持及び向上に努めます。

The image displays three examples of evaluation forms used for checking work completion. Each form is a detailed spreadsheet with multiple columns and rows, containing various criteria and data points for evaluation. The forms are labeled as follows:

- 【発注業務評価表①(例)】
- 【発注業務評価表②(例)】
- 【発注業務評価表③(例)】

▶ 委託企業選定の際は外注管理マニュアル等を活用することで適正な企業選出が可能

業務実施時の再委託先への発注時は、県内企業を100%活用する方針です。なお、企業選定の際は、当社の外注管理マニュアルに定める企業登録制度に則り、登録された県内企業の中から品質・実績・作業能力・利便性・価格等を基準とし、総合的に委託先を評価した上で決定します。当社としては予防保全の観点から、最適な仕様で信頼性の高い委託先へ再委託をする方針です。また、過去に取引の無い、新たに委託先を設定する場合は、以下のようなフローにて、品質基準を満たしているか審査の上、委託先として設定するようにします。



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

▶▶ 公営住宅の豊富な管理実績と県営住宅等の管理経験を活かします

前述の本指定管理業務における当社の方針を実現する為には、職員の採用・教育を徹底的に行い、サービスレベルの底上げが重要であると当社は考えております。

当社にとっての最大の商品は「職員」そのものです。会社の最大の資源である職員に対し、指定管理者として必要な教育を行ってまいります。

当社は全国で116,172戸の公営住宅指定管理業務の経験から、指定管理業務は多岐に渡る業務を含んでいるために、入居者等に対するホスピタリティや設備の専門的技術等、様々な知識、ノウハウ、経験が必要になることを十分に理解しています。

また、当社は平成21年より横須賀三浦地域の指定管理者として県営住宅の管理を実施しており、様々な研修や職員採用を行ってまいりました。

これらの他公営住宅における指定管理経験と県営住宅等の現行指定管理者としての経験に基づき、本業務に必要なノウハウ・知識・経験を理解した上で、適切な人材育成や職員採用を行ってまいります。なお、人材育成のための研修の詳細内容や研修材料作成、職員採用の際には、横須賀三浦地域と情報共有を行うことで、より本指定管理業務に則したものといたします。



▶▶ 採用の際は神奈川県民を優先とし雇用機会創出に寄与します

当社は、本指定管理業務において必要となるスキルやノウハウ、知識等を十分に持った人員を採用しますが、採用者を選定する際には神奈川県民を優先とし、県内の雇用機会の創出に寄与できるよう努めます。

②指定管理業務を適切に実施するための研修計画

効果的かつ実現可能な研修計画を策定します

指定管理者選定の議決後より必要に応じて引継ぎを受け、その情報を踏まえ当社が開設しているサービスセンターにて業務の研修を行ってまいります。平成29年2月以降の事務説明等に出席し、業務の知識や技能を修得することはもちろんのこと、以下の通り指定管理業務開始前から指定管理期間5年間を通して様々な研修を行います。

研修計画(予定)

▼各職員1回実施研修(1回で技能が身につく研修)

研修・取得資格試験名	H29年 3月迄	H31年 3月迄
認知症キャラバンメイト養成講座	△	
認知症サポーター養成講座	☆	
高齢者コミュニケーター		△
福祉住環境コーディネーター		△
手話技能検定		△
サービス介助士		△
不当要求防止責任者講習	△	
個人情報管理者(認定CPP資格)	△	
人権啓発		△
公営住宅関連法令研修	○	
普通救命講習	☆	
公営住宅・県営住宅等、管理基礎研修	☆	

▼複数回実施研修(繰り返し意識・知識向上するための研修)

研修名	毎年	毎月	随時
個人情報保護教育	○		
(個人情報)セルフチェック		○	
(個人情報)e-ラーニング	○		
個人情報管理者資格更新講座	△		
コンプライアンス研修	○		
(コンプライアンス)チェックシート		○	
関係法令・関係計画研修	○		○
家賃関連業務研修			△
入居者指導・団地パトロール研修			△
建築・設備技術研修			△
外国語対応研修			△
普通救命講習(再受講)			△

○…全職員受講 △…一部職員が受講し必要時にはサービスセンターにて情報共有 ☆…未受講者のみ受講

上表における研修の詳細は以下の通りです。

《研修内容》安全・緊急対応

普通救命講習 対象》全職員

救急に関する知識と人工呼吸・心臓マッサージ・AED・止血方法等の救命技能を身につけ、万一の緊急時にも適切な対応が出来るよう準備いたします。原則入社時に受講を行い、受講から長期間経過している場合は、必要に応じて再受講します。



《研修内容》管理基礎

公営住宅・県営住宅等基礎研修 対象》全職員(入社時)

公営住宅全般、県営住宅等の業務概要、作業基礎等についてサービスセンター内の業務経験がある職員による研修。以降は、担当業務に応じてOJT研修を行い、業務知識を身に付ける。



建物管理基礎研修 対象》全職員(入社時)

建物管理会社従業員としての基礎的な知識を身に付ける社内研修。建物管理の基礎知識、コンプライアンスや個人情報保護に関する考え方、当社事業全般等について、テキスト・映像等を通じて学ぶ。

新卒入社者・中途入社者に関わらず必須で研修を受ける。



《研修内容》具体的業務内容研修

家賃関連業務研修（随時） 対象》該当業務実施職員

「県営住宅家賃の収納事務委託要綱」「現金領収事務取扱要領」「神奈川県財務規則」を復習し、知識の深化、業務実施方法の再確認を行う。

入居者指導・団地パトロール研修（随時） 対象》該当業務実施職員

よくある迷惑行為や苦情・相談等の情報共有を行い、より適切な入居者等への対応が実施できるよう必要に応じて情報共有・教育を実施する。

建築・設備技術研修（随時） 対象》該当業務実施職員

建築や設備等の技術的な観点から、不足している知識・経験を補うための研修。必要に応じて発注先の技術担当も含めて教育を行う。

《研修内容》法令・条例関連

コンプライアンス研修（年1回） 対象》全職員

PC上での研修システム等を通じて行う研修。

基本コース（企業倫理等）、ステップアップコース（職場のコンプライアンス）、実践コース（最新事例）の3コースがあり、全て受講する。



チェックシート（月1回） 対象》全職員

関係法令・条例の問題を毎月実施し、解説をサービスセンター内職員で確認する。

関係法令・関連計画研修（年1回以上） 対象》全職員

公営住宅法、神奈川県県営住宅条例・業務要綱・要領・マニュアルフロー、神奈川県県営住宅ストック総合活用計画、神奈川県県営団地再生計画等の関係法例に関する関係法令等を確認する。

関係法例や条例、計画が変更された際には、定期研修の期間でなくとも臨時研修会を実施する。



▲関係法令研修材料（県営住宅条例）

《研修内容》入居者等対応

不当要求防止責任者講習 対象》運営職員等

神奈川県公安委員会から委託された（公財）神奈川県暴力追放推進センターが行う、暴力団対策法、暴力団の現状・動向、不当要求の手口などを知り、その対応方法を習得するための講習会。



人権啓発 対象》全職員

県営住宅等の特性から、入居者等の公平性・平等性を図るため、外部の人権研修又は外部講師の招致により教育する。（一般社団法人神奈川人権センターにて実施される研修に参加予定）

外国語対応研修 対象》運営職員等

外国籍県民への対応をスムーズにするため、中国語等で「すまいのルール」等を作成できるよう、またサービスセンターに来訪された際にコミュニケーションを円滑にできるよう複数言語の勉強会を随時行う。

認知症キャラバンメイト養成講座 対象 統括センター長

認知症サポーター養成講座 対象 全職員

厚生労働省が推奨する認知症の正しい理解や正しい対応方法を学ぶことのできる講座。

認知症の方・高齢者に対するホスピタリティ溢れる対応を行うため、当社では平成20年3月より養成講座

を実施できる講師（キャラバンメイト）の育成、養成講座受講を推奨している。センター長がキャラバンメイトとなり、全職員を対象に講座を実施する。



高齢者コミュニケーター 対象 運営職員等

高齢者等と円滑に話すことができる技術や、福祉介護の相談を受ける際に非常に重要となる傾聴のスキルを学ぶことで福祉に関する総合的なスキルアップが可能。

伝えたいことを的確に伝え、また高齢者の意図や希望を察する技術を身につけることで、お互いの間に信頼関係が生まれ対応がしやすくなる、という効果が期待でき、また、高齢者にとっても、気持ちも明るく前向きになるなど、日々のコミュニケーションを楽しむ気持ちになれる。高齢者等との対応する場面の多い、運営職員等が講座を受講する。



福祉住環境コーディネーター 対象 技術職員等

高齢者や障がい者に対し、できるだけ自立しいきいきと生活できる住環境を提案するアドバイザーとなるための資格。医療・福祉・建築について体系的に幅広い知識やユニバーサルデザイン等の知識を身に付け、各種の専門家と連携をとりながら適切な住宅改修プラン提示が可能となる。本指定管理業務における健康団地の住戸改修等で本資格取得者の知識が役立つと考え、技術職員等が取得する。

医療
×
福祉
×
建築

手話技能検定 対象 運営職員等

NPO手話技能検定協会の実施する、手話を学習した人がどのくらい手話能力が高まったのかを知るための検定。当社は「神奈川県手話言語条例」を理解し、また、サービスセンターにおけるろう者へのサービス向上のため、手話によるご案内ができるよう、この検定の合格を目標に日常より手話を学習する。入居者等と多く対峙する運営職員等が検定取得、昇級に努める。※手話勉強中の者はNPO手話技能検定協会のピンバッジを付け、耳の不自由な方が話しかけやすくなるよう配慮



サービス介助士 対象 運営職員、巡回業務従事職員等

高齢の方やお身体の不自由な方が、安心して社会参加できる環境を整えるために、迎える側がさまざまな人を受け入れるために必要となる「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を学ぶ資格。

運営職員や巡回業務を行う際に入居者等と対応する可能性のある職員等が取得し、ホスピタリティ溢れる対応を行う。



▶▶ 当社の従業員育成制度「TCBCビジネスカレッジ」

当社ではお客様の大切な施設に携わる者として、高度な専門性とビジネススキルを習得するために企業内大学「東急コミュニティービジネスカレッジ」(TCBC)での研修を実施しています。マンション・ビル管理等の管理業務は、従業員一人ひとりがチャレンジ精神や向上心と、より豊かな業務上の知識を持つことが重要と考えています。そこで当社では、資格取得の支援やスキルアップのサポートなど、教育・研修を充実させることにより、社員のレベル向上を図っています。

また、当社技術職従業員には建物設備の維持保全に必要な基礎知識と基本技能を修得し、提供する技術分野の業務品質向上を目的とした研修も行っています。

TCBCの全体像



TCBC Technical Course



▶▶ 資格取得援助制度で知識を向上させやすい環境をつくっています

資格取得は、当社の業務を行なう上での原動力になると考え、当社は個人と会社の対等な関係を前提とし、資格取得援助制度を設けています。

推奨資格を取得した際の褒賞金授与、専門講師による講習会や模擬試験開催情報の案内等、従業員が能力を向上できる体制を整備しています。

主要資格取得者数 ※複数資格取得者含む

(平成27年3月31日現在)

資格名	取得者数	資格名	取得者数
管理業務主任者	1,786	電気主任技術者(第1種、第2種、第3種)	262
宅地建物取引士	1,449	電気工事施工管理技士(1級、2級)	224
マンション管理士	503	工事担当者(アナログ、デジタル、総合)	275
マンション維持修繕技術者	314	管工事施工管理技士(1級、2級)	374
区分所有管理士	507	土木施工管理技士(1級、2級)	82
不動産証券化協会認定マスター	17	冷凍機械責任者(第1種、第2種、第3種)	572
不動産コンサルティング技能登録者	66	ボイラー技士	1,224
建築士(1級、2級)	273	ボイラー整備士	91
建築施工管理技士(1級、2級)	285	消防設備士(甲種、乙種)	1,250
マンションリフォームマネージャー	51	消防設備点検資格者(第1種、第2種)	335
インテリアコーディネーター	55	危険物取扱者(甲種、乙種、丙種)	1,501
インテリアプランナー	11	エネルギー管理士(熱、電気)	67
特殊建築物等調査資格者	83	建築物環境衛生管理技術者	424
電気工事士(1種、2種)	1,265	建築設備検査資格者	86

▶▶ 10案件で本件同様に公益法人から引継ぎを受けています

当社は豊富な公営住宅管理実績の中で、引継ぎ相手が自治体、民間指定管理者、公益法人等の様々なケースで引継ぎを経験しています。今回同様公益法人より引継ぎを受けた経験は現在指定管理者として業務を行っている内10案件であり、万全の準備で管理開始を迎えるための引継ぎを行い、それに伴う職員の研修を実施できるノウハウがあります。

本指定管理業務は複数地域に分割されており、全て選定を受けた場合、管理対象施設は45, 437戸と非常に大規模となります。当社は平成23年12月に大阪府営住宅3地区(43, 444戸)の指定管理者として選定され、3ヶ月という短い期間で公益法人から引継ぎを行い、スムーズに管理開始した経験があります。平成24年度以降も9案件に選定され、ノウハウを蓄積してきました。また、現在においても平成28年4月1日以降の指定管理者として新たに選定された4案件(江戸川区営住宅等、仙台市営住宅、豊中市営住宅、倉敷市営住宅等)の適切な引継ぎや採用・教育を実施しています。これらの経験により、本地域の適切な引継ぎを受けることはもちろんのこと、複数地域の指定管理者として選定された場合も、適切に管理開始できるノウハウが十分に備わっています。

公営住宅	戸数	引継ぎ元
神奈川県営住宅等(横須賀三浦地域)	5,425戸	公益法人
神奈川県営住宅等(相模原地域)	4,445戸	公益法人
港区特定公共賃貸住宅等	928戸	公益法人
港区立高齢者集合住宅	50戸	民間指定管理者
品川区立区民住宅(ファミリーユ西五反田東館)	400戸	民間指定管理者
品川区立区民住宅(ファミリーユ西五反田西館)	98戸	民間指定管理者
目黒区営住宅等	782戸	民間指定管理者
中野区営住宅等	773戸	公益法人
板橋区営住宅等	530戸	公益法人
荒川区営・区民住宅	383戸	公益法人
文京区営住宅等	290戸	公益法人
横浜市営住宅等(西区, 中区, 南区, 保土ヶ谷区)	3,852戸	民間指定管理者
横浜市営住宅等(港北区, 青葉区, 都筑区)	2,767戸	民間指定管理者
平塚市営住宅等	1,525戸	市直営
柏市営住宅	832戸	市直営
大阪府営住宅(中・南河内地区)	15,808戸	公益法人
大阪府営住宅(大阪市地区)	14,647戸	公益法人
大阪府営住宅(堺市地区)	12,989戸	公益法人
大阪府営住宅(枚方市等地区)	10,980戸	民間指定管理者
箕面市営住宅	445戸	市直営
兵庫県営住宅等(西区・明舞地区)	6,490戸	民間指定管理者
兵庫県営住宅等(阪神北地区)	6,807戸	民間指定管理者
尼崎市営住宅等(北部地域)	4,484戸	民間指定管理者
奈良県営住宅	1,835戸	県直営
江戸川区営住宅等	65戸	公益法人
仙台市営住宅等	11,783戸	公益法人
豊中市営住宅等	2,444戸	民間指定管理者
倉敷市営住宅等	4,227戸	市直営

【引継ぎ3パターン】

1. 自治体が直営
2. 民間指定管理者
3. 公益法人

→今回のケース

公益法人からの引継ぎを10案件で経験



神奈川県営住宅等横須賀三浦地域、相模原地域にて、現行指定管理者より引継ぎ経験あり

平成28年3月現在、4案件の引継ぎ実施中。内2件は本指定管理業務現行指定管理者と同様公益法人からの引継ぎ。

横須賀三浦地域の統括センター長が、研修や採用の助言をします

当社は県営住宅等の他地域における管理業務開始迄の準備経験、他自治体の公営住宅の引継ぎ経験から、下図のスケジュールのように職員の事前配置を基本とします。横須賀三浦地域のセンター長が本業務の研修内容や採用等に助言し、本地域との連携方法を確立し、また、専属職員や所管支店だけで引継ぎを行うのではなく、本社の経理や人事部門とも連携します。

現在本指定管理業務を行っている横須賀三浦地域のサービスセンターに職員を事前配置し、実務的な業務を学んでいきます。

引継ぎスケジュール（案）

引継人員体制	平成28年		平成29年			主な引継ぎ担当
	6～7月 指定管理者候補者の決定	8～12月	1月 研修等開始	2月 県による業務説明会	3月 協定締結引継ぎ	
統括センター長			→			実務全体引継ぎ 神奈川県との連絡窓口
運営チーフ、センター長			→			統括センター長補佐、 入居者管理業務等
技術チーフ			→			維持修繕業務等
運営職員			→			入居管理業務等
技術職員			→			維持修繕業務等
所管支店長、 運営課長		→			→	本指定管理事業統括
県営住宅等 横須賀三浦地域 統括センター長		→			→	本地域との連携、 研修・採用等の助言
所管技術チーム		→			→	維持修繕業務等助言
建築担当		→			→	修繕業務等助言
所管支店庶務担当		→			→	業務全体庶務
人事・採用担当		→			→	要員配置計画、採用
経理担当		→			→	経理関係
営業開発事業部 課長、担当	→			→	→	年度協定等手続き

※スケジュールは予定です。採用状況等により最適な職員配置とします。

導入スケジュール表や実施業務リストを活用し、正確に業務を履行します

当社が実際に引継ぎを受ける際には、関係者間で明確なスケジュールを共有することが重要であると考えており、県・現行指定管理者・当社職員の各スケジュールを詳細に記載した「導入スケジュール表」を作成し、全員で共有します。

また、募集要項・業務仕様書等・参考資料、当社作成申請書等から当社が実施すべき業務や確認すべき事項をすべて洗い出した「実施業務リスト」を作成します。引継ぎ中はもちろんのこと、管理開始後もこのリストを活用しすべての業務を確実に履行することで正確な業務実施の準備を行ってまいります。

このように様々な豊富な公営住宅管理実績からなる経験、本業務横須賀三浦地域等における経験を活かした適切な引継ぎを行い、万全な体制で平成29年4月1日を迎えることとお約束いたします。

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

▶▶ 関係法令等遵守はもちろんのこと、指定管理者として社会的責任を果たします

当社は本指定管理業務の関係法令、関係条例等を遵守することはもちろんのこと、当社内諸規程や現在まで培ってきた社内体制を参考に、県の求める水準に達する為の万全なサービスセンターの体制構築を行い、指定管理者としての社会的責任を果たします。

<p>地方自治法</p> <p>神奈川県県営住宅条例、同施行規則</p> <p>神奈川県営の厚生住宅に関する条例、同施行規則</p> <p>労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法など労働関係法令</p> <p>施設維持、設備保守点検に関する法規</p> <p>神奈川県手話言語条例などその他の関係法令等</p>	<p>本指定管理業務における関係法令・関係条例を当然に遵守いたします</p> 
---	--

▶▶ 法令関係専門部署「法務・コンプライアンス課」を設置しています

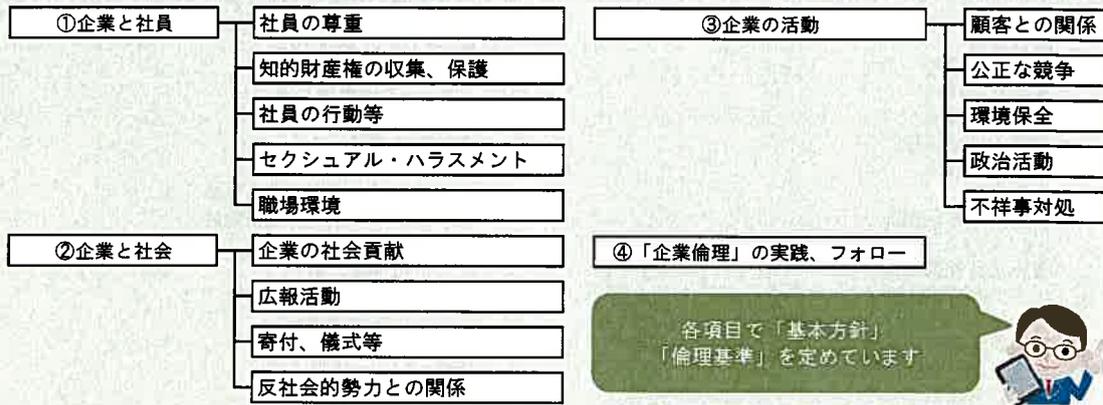
当社は総務部の下部組織として法務・コンプライアンス課を設けており、コンプライアンス・個人情報に関するケーススタディや、法令改正状況の周知、リスク管理、法務・法律相談を所管しています。法令を確実に遵守できるよう社員への周知・教育の実施はもちろんのこと、より高いレベルでのコンプライアンス意識を当社員全体が持てるよう日頃より啓発しています。

 <p>総務部 法務・コンプライアンス課</p>	<p>法令改正状況の周知、リスク管理、コンプライアンス 法務・法律相談、環境マネジメント、CSR推進会議 等</p>
---	--

▶▶ 法令に定められている以上の対応を基本としています

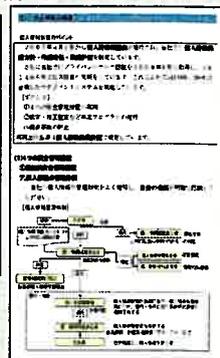
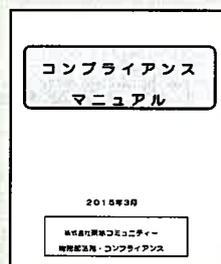
当社は下図の通り企業倫理、コンプライアンスマニュアルを定めており、法令に定められる以上の対応を全社員が心がけています。

東急コミュニティーグループ企業倫理の構成



東急コミュニティーコンプライアンスマニュアルに定める事項

1. 労務管理
 - (1) 法定帳簿の備え付け
 - (2) 廻り簿・出張命令簿の管理
 - (3) 時間外労働管理
 - (4) 男女雇用機会均等法における母性健康管理の措置
 - (5) 労働基準法における母性保護規定
 - (6) 育児介護休職法に基づく各種制度
 - (7) 安全衛生活動
 - (8) メンタルヘルスケア
 - (9) ハラスメントの防止
 - (10) パート・アルバイトの雇用
 - (11) 派遣社員の採用
2. 車輛管理
 - (1) 安全運転管理者及び副安全運転管理者の選任
 - (2) 社内運転免許
 - (3) 運転の制限
 - (4) 社内運転免許資格停止後の解除
 - (5) 私有自動車の使用許可の徹底
 - (6) 車輛運行管理記録（運転日誌）の確認
 - (7) 安全運転の啓蒙
3. 自転車管理
 - (1) 社有自転車の購入及び管理
 - (2) 使用に関する申請及び許可
4. 公益通報者の保護とコンプライアンス相談窓口
 - (1) 公益通報の仕組み
 - (2) 公益通報者の保護
 - (3) 「公益通報窓口」・「コンプライアンス相談窓口」
 - (4) コンプライアンスの徹底について
5. 個人情報の保護
 - (1) 4つの安全管理措置
 - (2) 漏洩・紛失等の事故の対処
6. 携帯電話の管理
 - (1) 管理制度
 - (2) 紛失防止
 - (3) 情報漏洩対策
7. 情報システムセキュリティ
 - (1) 情報セキュリティ管理者
 - (2) 管理運用基準
8. インサイダー取引
 - (1) 対象となる者
 - (2) 重要事実
 - (3) 公表
 - (4) 重要事実の認知
 - (5) 重要事実の発生時点
 - (6) 特定有価証券等を売買
 - (7) 重要事実の伝達行為・取引推奨行為
 - (8) 社内での事前申請及び許可



▶▶ 多様な社内規則を整備しています

当社は前述の企業倫理やコンプライアンスマニュアルの他、以下の通り多様な規程類を策定しており、これらの規程に従うことで適切な業務を実施してまいります。

分類	規程類の名称	分類	規程類の名称	
人事・ 服 務 ・ 給 与 ・ 就 業 規 則 等	従業員就業規則	経 理 ・ 決 算 ・ 会 計 ・ 監 査 等 予 算 ・	経理規程	
	人事規程		デリバティブ取引管理規程	
	勤務規程		経理細則	
	人事考課規程		有価証券取扱基準	
	賞金支給規程		TOP法人カード使用基準	
	賞与支給規程		受託会計運用基準	
	退職金支給規程		内部監査規程	
	退職年金規程		監査役監査基準	
	賞罰規程		内部統制システム監査実施基準	
	職能資格等級規程		東急コミュニティーグループ企業倫理	
	ジョブエキスパート社員・ビジネスサポート社員就業規則	リスク管理規程		
	人 事 ・ 服 務 ・ 給 与 ・ 就 業 規 則 等	嘱託社員就業規則	C S R	個人情報保護方針
		パート社員就業規則		個人情報保護規程
		アルバイト就業規則		公益通報者保護規程
		安全衛生管理体制規程		環境方針
		安全及び保健衛生規程		環境マネジメント規程
		育児休業規則		定款
		介護休業規則		取締役会規程
		遺児育英年金運用規則		株式取扱規則
		災害補償規則		内部者取引防止規程
役職定年制度規則		規程管理規程		
人 事 ・ 服 務 ・ 給 与 ・ 就 業 規 則 等	契約社員退職功労金支給規則	総 務	文書・情報管理基本規程	
	出張旅費規則		機密情報等取扱規程	
	赴任旅費規則		文書取扱規程	
	海外駐在者の取り扱い規則（上海外向）		決裁規程	
	海外駐在者の取り扱い規則（インドネシア外向）		商標管理規程	
	インセンティブ賞与支給規則		印章管理規程	
	ジョブエキスパート社員・ビジネスサポート社員職能資格等級運用基準		緊急時対応基本規程	
	契約社員職務等級運用基準		印章使用細則	
	セクシャルハラスメント防止運用基準		車輛管理規程	
	リフレッシュ休暇制度運用基準		物品貸与規則	
人 事 ・ 服 務 ・ 給 与 ・ 就 業 規 則 等	ボランティア休暇・休職運用基準	情 報 シ ス テ ム	物品管理規則	
	母性健康管理運用基準		携帯電話運用規則	
	厚生貸付運用基準		入退管理細則	
	社宅管理運用基準		職務著作及び職務発明取扱基準	
	出退勤管理用携帯電話運用基準		社外団体取扱基準	
	組織規程		マニュアル作成基準	
	職務権限規程		社内運転免許停止・取消基準	
	会議体規程		自転車管理基準	
	IT基本規程		与信管理運用基準	
	関係会社管理規程		情報システムセキュリティ細則	
人 事 ・ 服 務 ・ 給 与 ・ 就 業 規 則 等	ハンチャ制度規則	情 報 シ ス テ ム	情報システム管理運用基準	
	予算管理細則		情報システム運用基準	
	関係会社管理規程運用基準		情報システム開発基準	
	他		情報システム外部委託先管理基準	

▶▶ 「規程管理規程」に基づき適切な制定・改廃手続きを行います

当社は規程を制定・改廃する場合の手続きを明文化しており、下表の通り決裁権限者を定め、規程種類に合わせた適切な手続きを行っています。

種類	定義	決裁権限者
定款	株式会社東急コミュニティー定款をいう。	株主
基本規程	経営及び業務執行に関する原則あるいは基本的事項等を定める。	取締役会
一般規程	基本規程に基づき、又は基本規程に定めた事項以外の事項について、一般的管理事項あるいは処理手続等を定める。	社長
規則／細則	規程類の具体的運用等について補足するため、細目的事項、解釈、運用方針等に関する事項を定める。	担当部門における事業部長
基準	規程類の実施にあたり必要な事項、又は運用にあたっての注意、若しくは業務遂行上の基準となる具体的事項、あるいは運用にあたっての具体的手順等を定める。	担当部門における部門長

社内イントラネットで関係法令・条例・社内規程を全社員に周知します

当社は、関係法令や条例等、また社内規程の変更があった場合には、所管部署からの通知と合わせ、社内イントラネット（TCポータル）でも周知をしています。

社内イントラネット（TCポータル）「法務・コンプライアンス」関連ページ

The screenshot shows the TC Portal interface for 'Law & Compliance'. Callouts point to the following features:

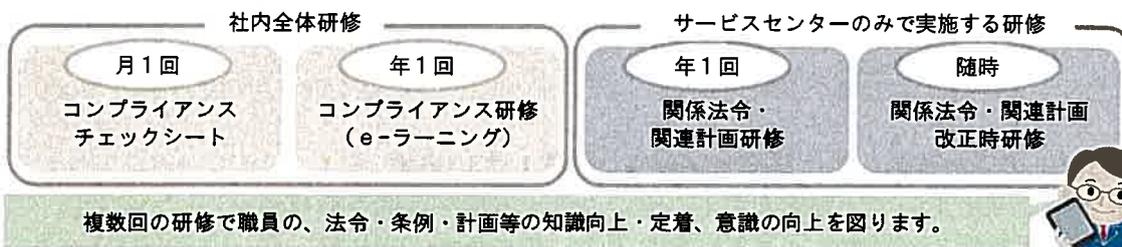
- 検索エンジンで素早く社内データを探索** (Search engine for quick internal data exploration)
- 法令の改正情報まとめ** (Summary of legal amendment information)
- トピックスや新情報を掲載** (Posting of topics and new information)
- よく使用されている書類雛形等を掲載** (Posting of commonly used document templates, etc.)

イントラネットで周知することで、すばやく正確に全社員への関係法令、条例規程等の情報が周知可能



サービスセンター内でも関係法令研修を徹底します

当社は全社員を対象に、毎月のコンプライアンスチェックシートと年1回のe-ラーニングの実施により、法令等に関する知識の確認・定着、意識の向上を図っています。なお、サービスセンター独自の研修として毎年本指定管理業務の「関係法令・関連計画研修」を行い、本指定管理業務に関する「神奈川県県営住宅条例」「神奈川県県営住宅ストック総合活用計画」等を周知徹底します。また、本指定管理業務関係法令・関連計画等が変更となった場合には、サービスセンター内にて別途研修を行い、職員の早期知識定着に努めます。



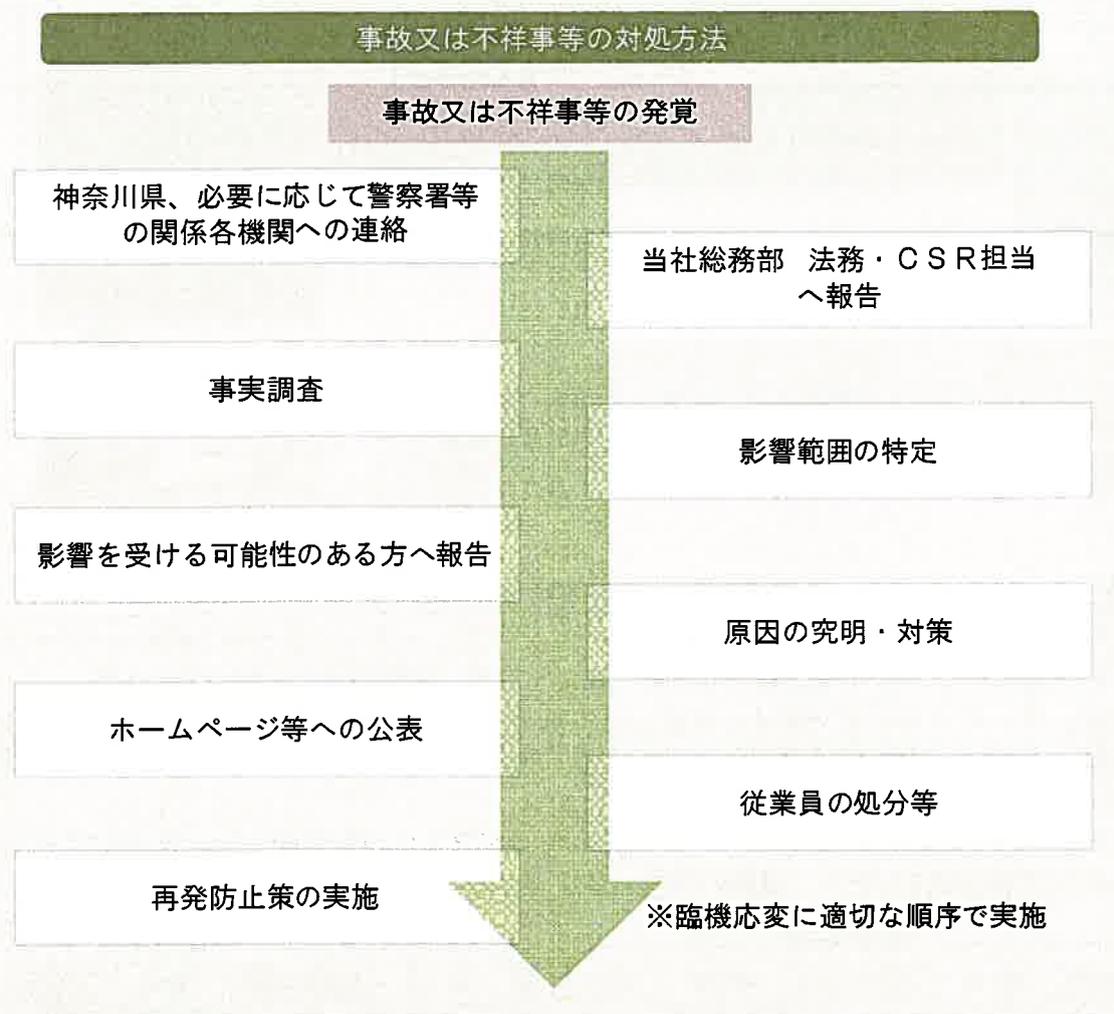
※詳細は項目番号10「人材育成、研修等」参照

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

➤事故又は不祥事はありませんが、万が一の場合には迅速に対応します

本指定管理業務を実施するにあたり当社は、「個人情報の保護に関する法律」及び様式15の下部に定められた、過去3年間の重大な事故又は不祥事はありません。

万が一事故や不祥事等があった場合にはまず神奈川県に報告し、原因、今後の対応等について、ホームページ等を用いた公表や迅速な対応を行うとともに、再発防止のための従業員の再教育と、事故発生の原因者に懲戒等の厳しい処分を与えます。



➤万が一の事故等のために賠償責任保険に加入しています

指定管理業務においては業務性質上、多くの個人情報や金銭を取り扱う等、常に事故や不祥事のリスクが生じます。そのため、当社は、業務上の事故や、個人情報漏洩に関する賠償責任保険に加入しており、万が一の漏洩事故の発生した場合においても迅速に補償対応を行い、指定管理者として事業継続が出来るように備えております。



③個人情報保護制度に関する考え方

▶▶個人情報漏洩「ゼロ」を継続します

当然ですが、当社が行う公営住宅管理業務すべてにおいて、個人情報の漏洩等はありません。今後も指定管理者として関係法令を遵守するとともに、神奈川県が求める水準以上の対応に努めます。



▶▶適切に個人情報保護を行うための基本的考え方「4つの安全管理措置」

当社では個人情報における以下の「4つの安全管理措置」を制定しており、本指定管理業務においては年度協定に定める「個人情報保護に関する別記事項」を遵守するのはもちろんのこと、この考え方に沿った具体的な個人情報保護の対策を策定することで、万全の体制を整備します。

①組織的安全管理措置

従業員の責任と権限を明確にし、安全管理に対する規程や手順書を整備、運用

②人的安全管理措置

守秘義務契約（機密保持）の締結、個人情報教育担当者による教育・訓練

③物理的安全管理措置

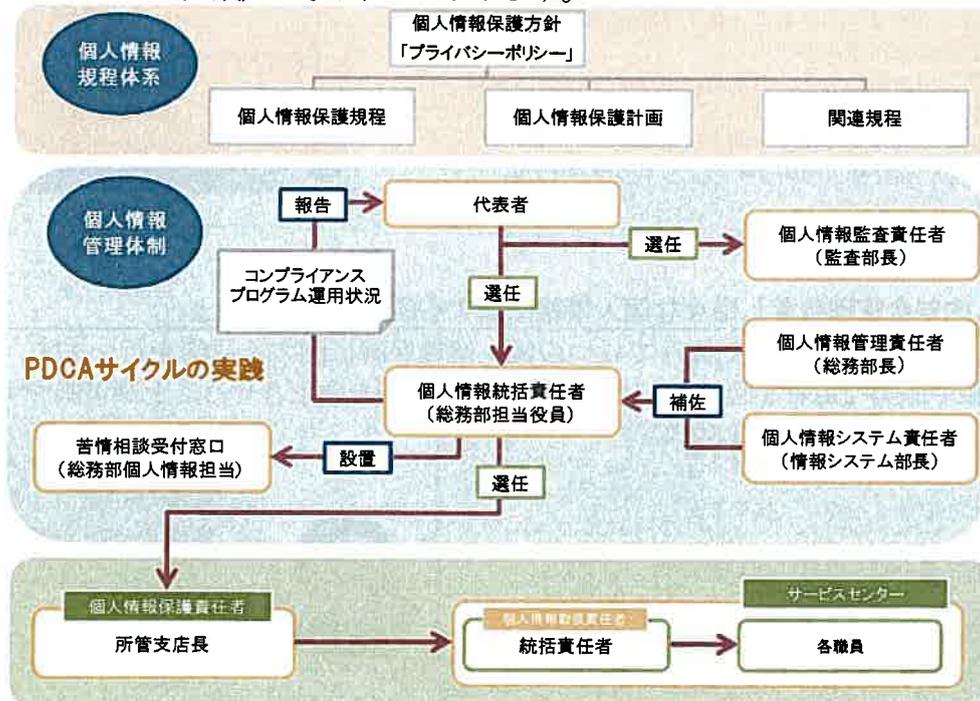
入退館記録表作成、セキュリティカードの使用、個人情報の書庫保管（施錠）

④技術的安全管理措置

パソコン・記録媒体へのパスワードロック、メールのデータ漏洩対策ソフト導入

▶▶【組織的安全管理措置】個人情報保護方針に基づき適切な諸規定類を整備しています

当社では平成18年3月1日に個人情報保護方針を制定し、個人情報の適正な取得及び適切な利用・提供などに関するルール及び体制を確立しております。この方針に基づき、個人情報保護規程・保護計画を策定することにより、個人情報の安全管理について従業員の責任と権限を明確にし、安全管理に対する関連規程や手順書等の整備・運用を継続して行っております。また、代表者を責任者とする管理体制を確立し、実行・維持・継続的な改善（PDCAサイクルの実践）に取り組んでおります。



▶▶ 【組織的安全管理措置】プライバシーマークを取得しています

個人情報の保護は社会的な要請となっており、個人情報保護に真摯に取り組み、情報管理を徹底することは企業の信用確保、企業勝の増大に繋がると考えております。当社は平成20年5月29日より、プライバシーマーク取得事業者として、法律で定められる以上に厳格に個人情報保護へ取り組んでおり、平成26年6月12日にはプライバシーマークを更新しています。



平成26年6月12日更新

▶▶ 【人的安全管理措置】雇用者・再委託先との守秘義務契約（機密保持契約）締結

当社は、業務の実施を通じて得た個人情報を第三者に漏らすことがないように、雇用者・退職者、業務の一部を再委託した場合には再委託先とも、必ず守秘義務契約を締結しており、本指定管理業務に関係する全ての雇用者、再委託先に対しても同様に行います。

▶▶ 【人的安全管理措置】センター長が個人情報管理者資格を取得

本指定管理業務では、入居者等の個人情報を多量に取扱うことから、サービスセンター内における個人情報の厳重な管理が必要となります。当社全体として諸規程等を設定し、PDCAサイクルを実施しておりますが、サービスセンター内ではより強固な体制とするべく、センター長は個人情報管理者取得（CPP認定資格）を取得し、職員の指導に当たります。

個人情報管理者（CPP認定資格）とは…

管理職にあってコンプライアンスプログラムの実施・運用に関する業務に精通し、個人情報を取り扱う従業員を管理する方が取得される認定資格であり以下のような能力が求められる。

- 個人情報保護を実効性あるものとして推進する
- 組織内コンプライアンスに基づくアクションプログラムの策定
- コンプライアンスプログラムの実施及び運用

《講義内容》

- 個人情報保護の重要性と個人情報保護法制定の背景
- 個人情報保護スキーム
- 個人情報保護法と分野別ガイドライン（経済産業分野）
- 個人情報保護と情報セキュリティ
- 個人情報保護に関する関連法令等
- JISQ15001個人情報マネジメントシステム 等



▶▶ 【人的安全管理措置】様々な個人情報に関する研修等で意識向上

当社は、以下の通り大きく分けて4つの個人情報保護に関する研修を行います。これにより知識の確実な定着を図るとともに、継続的に意識を向上させることが可能です。

- 1 個人情報保護教育（年1回）
- 2 セルフチェック（年12回）
- 3 e-ラーニング（年1回）
- 4 個人情報管理者資格更新講座（年1回）

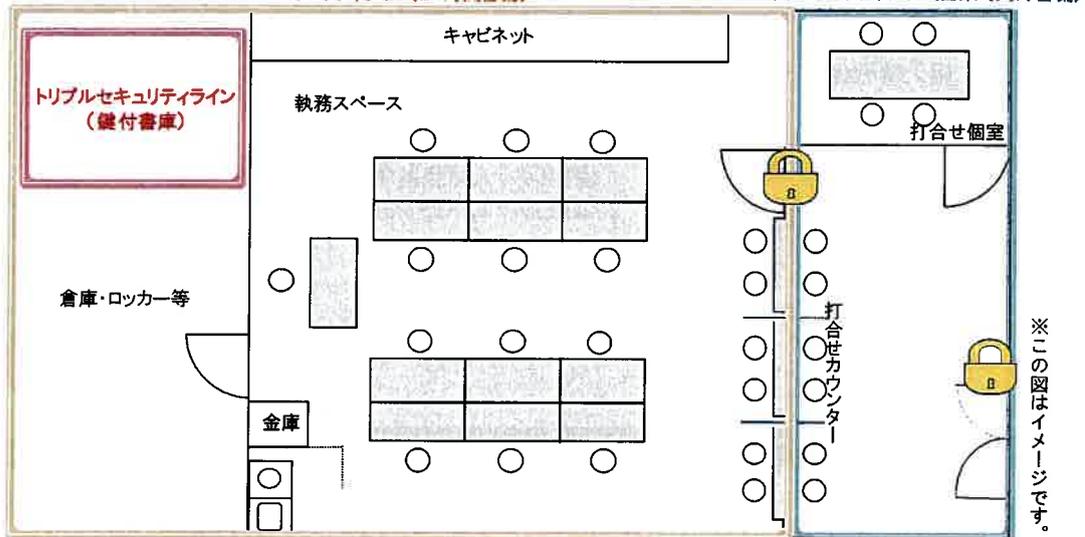


個人情報に関する
確実な知識の定着、
意識の向上が可能に！

※詳細は項目番号10「人材育成、研修等」参照。

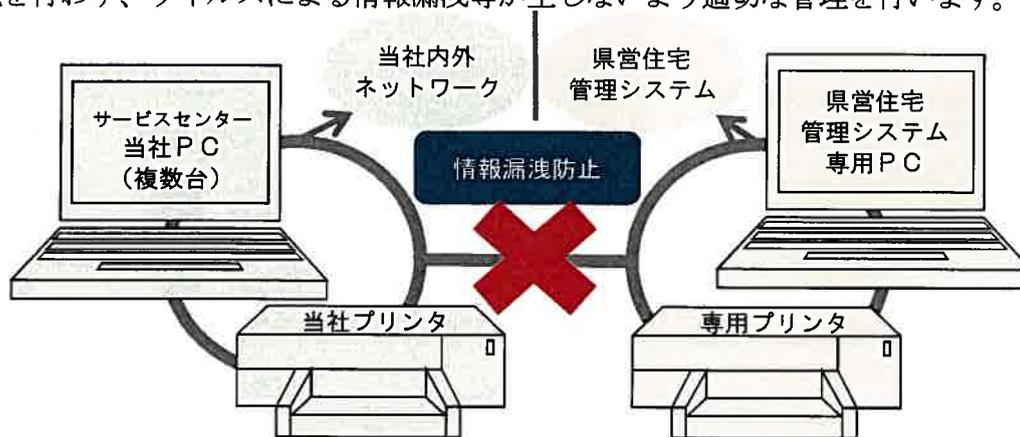
▶▶ 【物理的安全管理措置】トリプルセキュリティによる厳重な管理

当社は厳重なセキュリティシステムを構築し、個人情報を含む書類等は24時間警備する執務スペース内に設ける鍵付の書庫に保管し、個人情報の漏洩・滅失等を防止します。



▶▶ 【技術的安全管理措置】当社PCと県営住宅管理システムは接続しません

当社は下図の通り、サービスセンターでの当社PCと県営住宅管理システム専用PCの接続を行わず、ウイルスによる情報漏洩等が生じないように適切な管理を行います。



▶▶ 【技術的安全管理措置】パソコン、記録媒体も万全にセキュリティ対策を講じます

当社は以下の通りパソコン、記録媒体のセキュリティ対策も適切に実施します。

- 1 出力可能な記録媒体（USB等）をパスワード管理
- 2 出力可能な記録媒体は当社で登録されたもの以外使用ができないよう設定
- 3 県営住宅管理システムのメニュー毎にアクセス権限者を設定
- 4 システム入力時にはダブルチェックを行う
- 5 パソコンにワイヤーロックを設置しパスワードは統括責任者が管理
- 6 ウイルス対策、ファイルの暗号化を適切に実施

④情報管理体制の規程等による確立

当社は以下の通り、個人情報や発注管理（維持修繕業務に係る設計金額等に関する規定を含む）等に関し複数規程を設けており、監査の評価や、社会的ニーズ等を勘案し、総務部や所管部署等にて適切に制定・改正を行っています。

個人情報関連

個人情報保護方針
個人情報保護規程
機密情報等取扱規程

文書等関連

文書・情報管理基本規程
文書取扱規程

発注関連

外注管理規程

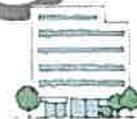
情報システム関連

情報システム管理運用基準
情報システムセキュリティ細則
情報システム運用基準
情報システム開発基準
情報システム外部委託先管理基準

その他規程等
※「諸規定類一覧表」参照



適切に
制定・改正



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

コンプライアンスチェックシート、eラーニングによる考え方等の確認

当社は毎月コンプライアンスチェックシートを実施しており、各人で問題を解いた後、その内容について話合う場を設けています。また、年に1度のeラーニングでも、様々なジャンルの法令や考え方・自分の行動をテストできるよう整備しています。

毎月このシートを用いて考え方・行動を確認し、間違った箇所を学ぶ

▲コンプライアンスチェックシート（毎月実施） 該当法令を体系的に学べる解説▲

自分の得点・順位が把握できる

▲eラーニングテスト画面 ▲eラーニングテスト結果

諸規程・体制等の改善・検討

それぞれの部署内で諸規程・体制等の変更の必要性が生じた場合は、変更必要性を協議し「規程管理規程」の定めに従い、規程の制定・改廃等を行います。

※詳細は項目11-①「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」参照。

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

▶ 維持修繕業務を発注する際の環境負荷低減対策

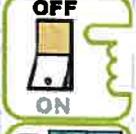
当社は維持修繕業務を発注する立場として「神奈川県事務事業温室効果ガス排出抑制計画」や県の環境マネジメントシステム、特に「県土整備局公共工事グリーン調達基準」を十分に考慮します。再委託先の選定に当たっては、これらの基準に合致可能であることを重要な指標のひとつとします。また、維持修繕業務を実施中にも再委託先に対し環境への配慮をした業務を行うことができるよう啓発します。

維持修繕業務の発注者として行う、再委託先への指導の一部

- ・認定対象品目を修繕の資材等として可能限り使用すること
- ・低公害車を使用すること
- ・無駄な電気を点灯しないこと
- ・廃棄物を削減すること
- ・停車中のアイドリングをしないこと
- ・グリーン調達、グリーン配送をすること
- ・廃棄物の適切な処理を行うこと 等

▶ 些細なことでもできる環境への配慮をサービスセンターで継続実施

当社は神奈川県に関する計画等を十分理解し、また当社の環境方針に基づき、たとえ些細なことでも業務を行う上でできる環境へ配慮した取り組みを実施します。職員一人ひとりが環境に対する認識を強く持ち、「塵も積もれば山となる」という意識で日々の細かな取り組みを行います。

備品	環境に優しいものから選び、最小限購入する「グリーン購入」を実施	
事務所内照明	法定照度を確保の上、業務上支障の無い範囲で間引き	
プリンター、コピー機	最終退館者が電源OFFを徹底	
パソコン	省電力設定	
印刷	用紙は再生紙を利用。職員用印刷は原則「両面2in1印刷」	
通勤	公共交通機関の利用を推奨	
衣服	クールビズ、ウォームビズの実施	
作業着	エコマーク認定を受けたものを着用	
ごみ	分別を徹底	
ペーパーレス	書類のデータ保管、共有により紙の無駄を低減	
室内温度	夏季28度以上、冬季19度以下に設定	
業務車輛	低公害車を利用。ふんわりアクセルやアイドリングストップ、ミニマム積載等を徹底しエコドライブ	
エコキャップ	事務所に回収箱を設置。キャップの再資源化で「CO2削減」 (※再資源化で得た利益で「開発途上国の子供達にワクチンを寄贈」)	

▶▶ 入居者に対し、日常実施可能な環境への配慮を啓発します

当社は団地パトロール等の入居者管理業務を実施する中で、入居者に対し日常できる範囲で環境へ配慮するよう、以下の通り啓発します。

・ごみ分別の徹底を啓蒙。また、分別のポイントを周知

・無駄な照明の消灯、電源OFFの啓蒙。

・エアコン、冷蔵庫の設定温度適正化の啓蒙。
(※高齢者には真夏に無理してエアコンを我慢することがないように併せて注意喚起)

・「よしず」「すだれ」「冷却マット」「うちわ」等夏グッズの利用啓蒙。

・打ち水イベントを実施提案し、体感温度を下げることでエアコン利用を抑制。
(※実施時は自治会等と別途協議いたします)



▶▶ 「緑化推進用自動販売機（AED付き）」の設置をご提案します

現在当社が指定管理を行う横須賀三浦地域と同様に、当社と清涼飲料メーカーと協力し、AED付きの「緑化推進用自動販売機」を団地集会室等に設置することを本地域でもご提案いたします。この自動販売機の売上を一部かながわトラスティみどり財団に募金し、森づくりに役立てていただきます。この取り組みにより、入居者等の緊急時における安全の確保とともに、環境保全に寄与することが可能です。



▶▶ 他公営住宅で実績のある、入照明のLED化をご提案します

当社の省エネ対策として、駐車場等に設置の外灯をLEDランプに更新することによる電気料金削減のご提案を行います。この提案は他指定管理業務において実施した経験があり、実際に電気料金を削減する効果がありました。その他、照明のLED化については、下記のような様々なメリットがあります。本指定管理業務においても、神奈川県と協議の上、ぜひこの取り組みを実施し、環境負荷の低減に貢献したいと考えております。

環境保護(CO2削減)	省電力のLED照明を使うことにより、CO2削減による地球温暖化防止に貢献します。
節電対策	間引き点灯による節電ではなく、明るさや快適性を損なわない節電が可能です。
その他	環境保護やコスト削減だけでなく、発熱が少ない、有害物質を含まない、虫が寄りにくいなども、従来の照明にはないメリットです

▶ 【当社全体での取組み事例】環境方針を策定し、自然環境と融和を目指しています

当社では「地球環境に積極的に取り組むとともに、自然環境と融和を目指した事業活動を行う」という理念に基づき、環境活動を推進しています。

企業としての社会的責任を果たし、企業価値や持続可能性の向上を目指すため、当社が環境に与える影響を継続的に低減するための環境活動を推進すべく、『環境方針』を制定しております。

< 当社環境方針(平成22年4月1日制定) >

1. 理念

私たちは、生活・環境・資産の将来における価値を「未来価値」とし、その未来価値の追求により、良質な社会ストックの形成に貢献する「未来価値創造のベストパートナー」を目指します。また私たちは、環境に対する意識を高く持ち、人・社会・自然が調和した美しい生活環境の「創造」を通じて、「環境との共生」による持続可能な社会を実現することを基本理念としてまいります。

2. 方針

- ①「環境との共生」に配慮した事業活動
事業活動において「環境との共生」に配慮したサービスの提供に積極的に取り組みます。
- ②環境マネジメントシステムの運用・改善
地球環境の保全活動推進のため、全社的に活動可能な環境マネジメントシステムを整備し、また継続的な改善を図ります。
- ③環境保全活動の推進
次の環境保全活動推進に努めます。
 - i 地球温暖化防止策としての省エネルギー、省資源活動
 - ii 循環型社会形成貢献策としての廃棄物の削減、再資源化活動
 - iii その他環境関連法令等への対応
- ④環境方針の周知
この環境方針は、全従業員に周知徹底し、環境保全に対する意識向上に努め、全従業員を挙げて環境管理を推進します。



当社全体での取組みの一部を、以下6点ご紹介いたします。

①「地球環境大賞」での受賞

当グループでの環境活動の取組みが、「地球環境大賞」において、「環境大臣賞」「優秀環境大賞」「国土交通大臣賞」を受賞しました。

【地球環境大賞とは】……1992年、「産業の発展と地球環境との共生」をめざし、産業界を対象とする顕彰制度として財団法人世界自然保護基金(WWF)ジャパンの特別協力を得て創設されたものです。

持続可能な循環型社会の実現に寄与する、①製品・サービス・技術などの開発、②環境保全活動・事業の推進、③21世紀の社会システムの探究、④地球環境問題に対する意識の一段の向上などの面で顕著な成果を上げ、社会の模範となる功績を収めた企業、自治体、学校、市民グループなどを表彰しています。

②スマートマンションの積極的な提案

当社は、経済産業省の「スマートマンション導入加速化推進事業に係るMEMSアグリゲータ」に選定されました。今後、管理受託するマンションに対し、高圧一括受電およびMEMS導入の提案を推進し、省エネ・節電も併せたトータルの支援サービスでマンションの資産価値向上に努めます。



【MEMSとは】

MEMS (Mansion Energy Management System) とは、マンションの建物内で使用する電力消費量等を計測蓄積し、導入拠点や遠隔での「見える化」を図り、空調・照明設備等の接続機器の制御やデマンドピークを抑制・制御する機能等を有するエネルギー管理システムのことです。本事業においては、MEMSアグリゲータが提供し、補助対象として事前に登録を受けたサービス・システムを言います。

③建物管理優良事業者の認定

当社は平成18年5月に(社)日本ビルエネルギー総合管理技術協会のビル管理優良事業者評価制度により『ビル管理優良事業者』としての認定を受けました。この認定は、環境負担低減のための活動に寄与し、また顧客の行う環境負荷低減活動を支援するための技術力や提案力・マネジメント力をもっている事業者であるとの評価を受け認定されたものです。



④エコ活動の啓蒙の実施

当社では、改正省エネ法をはじめとする法令等を踏まえながら環境への配慮に努めております。

具体的には「あなたのエコの実育てよう！」をスローガンとするグリーンプラスONE活動によりグループ従業員の意識向上を図り、自社のオフィス内での空調設定温度・稼動時間の変更、クールビズ、紙の使用量の削減、節水などを推進しております。



⑤ 3R（リデュース・リユース・リサイクル）の取り組み

平成12年6月に施行された循環型社会形成推進基本法では、循環型社会形成を推進していく上での基本理念と、政府が循環型社会形成に取り組むプログラムを規定しました。同法では廃棄物政策について、「発生抑制」（リデュース、reduce）、「再使用」（リユース、reuse）、「再生利用」（リサイクル、recycle）、「熱回収」、「適正処分」という優先順位を明確に定めております。当社では、循環型社会形成のため、全社的にリデュース・リユース・リサイクルの取り組みを行っており、府営住宅管理センターにおいても同様の取り組みを行ってまいります。



⑥ 「緑をつなぐ」プロジェクト

グループが社会の皆さまと協働して取り組む環境保全活動「緑をつなぐ」プロジェクトが、平成23年10月から始動しております。このプロジェクトは、社会の皆さまと当グループとのさまざまな接点に応じて森林保全活動を支援するという取り組みです。マンション購入、マンション管理、その他オフィス利用、リゾート施設の利用、株式所有といった様々なご利用に応じて1年間で1,000ヘクタール（東京ドーム約200個分）相当の森林保全に貢献することをめざしております。森林保全を通じて、その機能（CO2削減・生物多様性保全・水源涵養・木材生産・景観）により、当グループの掲げる環境ビジョンの「5つの環境課題」の解決に寄与していきます。また、森林から産出された木材は事業で活用し、またお客さまへ提供するという循環型サイクルを形成します。

