

神奈川県県土整備局  
指定管理者選定審査委員会  
住宅部会  
評価報告書

令和3年5月

## 1 委員会委員（◎は委員長、○は副委員長）

委員名	職業等	委員区分
◎大江 守之	慶應義塾大学名誉教授	学識経験者
大杉 泉	公認会計士	経理・労務管理識見者
○三品 篤	弁護士	法務識見者
山崎 智美	公益社団法人日本社会福祉士会副会長	利用者側の視点に立った有識者
山下 健	独立行政法人都市再生機構 東日本賃貸住宅本部神奈川エリア経営部長	住宅事業者

## 2 スケジュール

令和3年1月20日	募集要項配布		
令和3年1月20日	質問の受付		
令和3年2月8日	公募説明会	参加団体	2団体
令和3年3月15日	募集受付終了	応募団体	延べ8団体
		横浜等地域	2団体
		川崎地域	2団体
		相模原等地域	2団体
		横須賀三浦地域	2団体
令和3年3月29日	委員会開催（選定基準、評価方法の確認）		
令和3年4月9日	委員会開催（川崎地域の申請団体のヒアリング） （相模原等地域の申請団体のヒアリング）		
令和3年4月16日	委員会開催（横浜等地域の申請団体のヒアリング） （横須賀三浦地域の申請団体のヒアリング）		
令和3年4月23日	委員会開催（評価点等の協議・決定）		

## 3 評価の実施方法

### (1) 会議の公開・非公開について

第1回委員会及び第2回委員会は指定管理者の選定に係る基準の協議を、第3回～第5回委員会は評価点の協議を行うため、公開することにより率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が損なわれる恐れがあることから、神奈川県情報公開条例第5条第3号に該当すると判断し、委員会の協議・評価については非公開とした。

### (2) 書類審査、ヒアリングの方法について

申請書類の受理後、神奈川県県土整備局建築住宅部公共住宅課において資格審査を行った後、外部の学識経験者等計5名により構成された外部評価委員会において、書類審査及びヒアリングによる審査を行った。

### (3) 外部評価委員会の評価の決定方法

選定基準に基づき、各委員による仮採点を行った後、ヒアリングを実施し、各評価項目について委員間で協議を行い、委員会としての評価点を決定し、順位付けを行った。

4 選定基準

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象とする申請書類の該当箇所
I サービスの向上(50)	(1) 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	<p>○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踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか</p> <p>○県営住宅の特性を理解し、高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方が適切であるか</p> <p>○業務の一部を委託する場合の業務内容等</p> <p>(注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。</p>	5	条例第68条第1号、第3号	様式2 事業計画書 項目番号1
		① 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	<p>○県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針</p> <p>○共益施設管理業務、法定点検の実施方針</p> <p>○国の交付金対象となる修繕業務の実施方針</p> <p>○新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針</p>	5	条例第68条第2号、第3号	様式2 事業計画書 項目番号3
		② 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	<p>○県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制</p> <p>○共益施設管理業務、法定点検の実施体制</p> <p>○国の交付金対象となる修繕業務の実施体制</p>	5	規則第58条	様式2 事業計画書 項目番号2,4

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象とする申請書類の該当箇所
	(3) 利用促進のための取組、利用者への対応	① 入居者管理業務(入居者対応等)の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>○入居者からの要望・苦情・トラブル等への対処方針、解決に至らなかった場合の対処方針</li> <li>○手話言語条例や外国籍県民への対応方針が適切であるか</li> <li>○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</li> <li>○市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか</li> </ul>	5	条例第68条第2号	様式2 事業計画書 項目番号5
		② 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>○入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制が適切であるか</li> <li>○諸手続きの対応体制等が適切であるか</li> <li>○団地の巡回体制等が適切であるか</li> <li>○空き住戸の管理体制等が適切であるか</li> <li>○手話言語条例や外国籍県民へ適切に対応できる体制になっているか</li> <li>○公金(家賃、駐車場使用料)の収納管理体制等が適切であるか</li> <li>○サービスセンターの設置基準(新型コロナウイルス等の感染症対策を含む)や情報提供(ホームページ開設含む)が適切であるか</li> </ul>	10	健康団地推進計画	様式2 事業計画書 項目番号2,6

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象とする申請書類の該当箇所
		③ 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか</li> <li>○入居者の高齢化に対応した提案となっているか</li> <li>○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が適切であるか</li> <li>○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を有しているか</li> <li>○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</li> </ul>	10		様式2 事業計画書 項目番号7
	(4) 事故防止等安全管理	危機管理等に対する計画と備え	<ul style="list-style-type: none"> <li>○台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>○災害等が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>○管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>○県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか</li> </ul>	5	条例第68条 第2号、第3号 規則第58条	様式2 事業計画書 項目番号8
	(5) 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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</li> <li>○健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制</li> <li>○地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容（維持修繕業務等の実施における地元企業への発注等の配慮）</li> </ul>	5	健康団地推進計画	様式2 事業計画書 項目番号2,9

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象とする申請書類の該当箇所
Ⅱ 管理経費の節減等(25)	(6) 節減努力等		<p>「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額</p> <p><math>\frac{\text{提案額 (積算価格から20\%以上節減している場合は、積算価格から20\%節減した額)}}{\text{提案額}} \times 25</math></p> <p>注1 「提案額」、「積算価格」は、指定期間内の総額とする。</p> <p>注2 評価点は小数点以下切捨てとする。</p>	25	条例第68条第5号	様式3~7 収支計画書 積算内訳
Ⅲ 団体の業務遂行能力(25)	(7) 人的な能力、執行体制	人的な能力、執行体制	<p>○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)</p> <p>○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状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況</p>	5	条例第68条第2号、第4号	様式3 事業計画書 項目番号2,11
	(8) 財政的な能力	財政的な能力	<p>○安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い</p>	5	条例第68条第5号	直近の3事業年度分の決算書等

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象とする申請書類の該当箇所
	(9) コンプライアンス、社会貢献	コンプライアンス、社会貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>○指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）</li> <li>○指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</li> <li>○法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績</li> <li>○障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方</li> <li>○社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組</li> </ul>	5	条例第68条第3号	様式3 事業計画書 項目番号 13
	(10) 事故・不祥事への対応、個人情報保護	事故・不祥事への対応、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>○募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況</li> <li>○個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況</li> </ul>	5	条例第68条第3号	様式3 事業計画書 項目番号 14
	(11) これまでの実績	これまでの実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>○共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか</li> <li>○県又は他の自治体における指定取消しの有無</li> </ul>	5	条例第68条第3号、第4号	様式9、10

## 県営住宅（横浜等地域）



## 5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
		サービスの向上	管理経費の節減等	団体の業務遂行能力	
1	株式会社東急コミュニティー （東京都世田谷区）	43	25	22	90
2	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 （横浜市）	43	21	21	85

## 6 提案概要及び評価の内容

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

### (1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

#### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 高齢者、障がい者、外国人世帯及び子育て世帯等の方々が公平・公正なサービスを受けられるようにするとともに、職員への継続的な研修等でホスピタリティ溢れるサービスの提供を行う。
- 健康団地推進計画等から適切に課題を認識し、それぞれの課題に対して対応方針を定めて管理運営を実施する。
- 県内経済活性化などの観点から、再委託予定の業務は可能な限り、優先的に地元企業へ発注する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 24時間365日、確実に機能する組織的な緊急対応体制を構築する。
- メンテナンスサイクルを構築し、実施計画表を作成する。
- サービスセンターに配置する職員が定期的に各団地を巡回し、建物・設備等に異常がないか点検を行う。
- 修繕完了まで社内協力体制を構築し、確実に施工管理・完了検査を実施する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- 夜間、休日等のサービスセンター開設時間外の連絡はカスタマーセンターで、24時間365日受付し、状況により再委託先に連絡し迅速に対応する。
- 共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注・履行管理・品質管理等を行う。
- 入札の執行に関しては、サービスセンターとは業務を区分し、公共施設統括部門がリフォーム部と連携して実施することで透明性を確保する。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者との接遇向上及び迅速かつ公平に対応できるよう入居者対応マニュアルを作成し、適切に業務を行っている。
- 仕様書等で規定する業務を上回るサービス向上を目的として、要望・苦情・相談には迅速かつ漏れのないように対応するため、受付から処理・報告まで、「30分・2時間・1週間」といった独自ルールをマニュアルに定めている。
- 外国籍入居者を対象とする住まい方ルール説明会を適宜実施し、必要に応じて、外国籍入居者を対象に通訳者を派遣する。
- 申込者が書類を提出する前に、不備不足がないよう、分かりやすく申込者向けのチェックリストを作成し、申請書に同封している。
- トラブルが発生した場合、サービスセンター職員又はカスタマー担当が、対応を検討・一時対応する。必要に応じて県と協議し、各市町村等への連絡・連携を行う。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- サービスセンターで一次対応後、解決が困難な場合は、カスタマー担当へ引継ぎ、二次対応を行う。
- サービスセンターへの指導・研修においては、センター長やカスタマー担当、公共施設統括部門課長が日々の業務の指導や実務研修のフォローを行う。
- サービスセンターの設置にあたっては、入居者の平等性を確保するため、利便性や業務効率の観点で適切な場所を選定し業務を行っている。

#### 【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組】

- 心身機能が低下し生活や介護に不安を抱く高齢者や、子どもの急な発病に不安を抱える子育て世帯等を含むすべての入居者が、健康・心理・栄養等に関する課題を解消し、安心して住生活を送れるよう、「健康相談ダイヤル」の提案。
- 自治会負担軽減のため、共用部電気料金削減（マンションでんき）の提案。
- 75歳以上の単身高齢者世帯のサービス希望者を対象に3ヶ月に1度の電話連絡を中心とした「ふれあいコール」の提案。

#### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 災害リスク対応システムを導入し、台風や豪雨等による県営住宅等への被害の有無・大小を予測する。
- 大規模災害が発生した場合は、安否確認システムにより、当社職員の安全を確認し、入居者等の対応が可能な人員を確認・確保する。
- 神奈川県機能が停止した場合、被害を受けなかった地域から震災対応経験がある社員の派遣や、遠隔からの情報収集、補給物資の支援等のフォローで本施設の復旧を全面的に支援する。

#### 【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 地域に雇用を生み、地域の事業者と協力することで、地域経済の発展を目指す。
- 県内のNPO団体やボランティア団体等と積極的に連携し、安心・安全に暮らせる街づくりや、地域コミュニティの醸成に寄与する。

**(管理経費の節減等について)**

○ 提案額 1,655,640千円 (税込み)

○ 節減率 20.0 %

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
331,128	331,128	331,128	331,128	331,128	1,655,640

**(団体の業務遂行能力について)**

**【人的な能力、執行体制】**

○ 今まで培ってきた経験を活かすだけでなく、職員の能力開発・サービス向上のための研修を行い、入居者がより住みやすい環境を提供する。

○ 公共施設統括部門が中心となり指定管理業務を行うための人材を育成する。

○ テレワーク制度の導入、サテライトオフィスの活用によって、場所や時間にとらわれないフレキシブルな働き方を実現し、残業時間の削減にもつなげていく。

**【コンプライアンス、社会貢献】**

○ 各種規程の整備・更新を常に行いコンプライアンス遵守に取り組んでいる。

○ グリーン購入・リサイクルの積極的利用。

○ 令和2年6月1日現在、法定雇用率を達成している。

**【事故・不祥事への対応、個人情報保護】**

○ 過去3年間に、重大な事故または不祥事ならびに事故等は発生していない。

○ 「神奈川県個人情報保護条例」等に基づき、神奈川県の考えを理解した上で、様々な安全管理措置を講じて、適切な管理運営を行っている。

○ 住宅管理システムについては、アクセス権限者を限定し、当社の電子機器との接続を一切禁止する等、対策を十分に講じて運用を行っている。

**【これまでの実績】**

○ 管理戸数 620,043戸 (令和2年12月末時点)

## (2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・県営住宅の特性を理解し、高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。</li> </ul>	5	4	5	5	4	4	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施方針</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施方針</li> <li>・新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針</li> </ul>	5	4	4	5	4	3	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施体制</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施体制</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの要望・苦情・トラブル等への対処方針、解決に至らなかった場合の対処方針</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民への対応方針が適切であるか</li> <li>・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</li> <li>・市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか</li> </ul>	5	5	4	5	4	4	4

	<p>入居者管理業務 (入居者対応等) の実施体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制が適切であるか</li> <li>・諸手続きの対応体制等が適切であるか</li> <li>・団地の巡回体制等が適切であるか</li> <li>・空き住戸の管理体制等が適切であるか</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民へ適切に対応できる体制になっているか</li> <li>・公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか</li> <li>・サービスセンターの設置基準（新型コロナウイルス等の感染症対策を含む）や情報提供（ホームページ開設含む）が適切であるか</li> </ul>	10	8	8	10	8	8	8
	<p>県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか</li> <li>・入居者の高齢化に対応した提案となっているか</li> <li>・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が適切であるか</li> <li>・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を有しているか</li> <li>・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</li> </ul>	10	10	8	10	10	10	10
	<p>危機管理等に対する計画と備え</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・災害等が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか</li> </ul>	5	5	5	5	4	4	5
	<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制</li> <li>・地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容（維持修繕業務等の実施における地元企業への発注等の配慮</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4

管理経費の節減等	節減努力等	「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額 ×25	25	25				25
		提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額）						
	人的な能力、執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況</li> </ul>	5	4	5	4	4	4
	財政的な能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い</li> </ul>	5	5	5	5	5	5
団体の業務遂行能力	コンプライアンス、社会貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）</li> <li>指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</li> <li>法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績</li> <li>障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方</li> <li>社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組</li> </ul>	5	4	4	4	3	4
	事故・不祥事への対応、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況</li> <li>個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況</li> </ul>	5	4	4	3	3	4

これまでの実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか</li> <li>・県又は他の自治体における指定取消しの有無</li> </ul>	5	5	5	5	5	5	5
合 計		100						90

### (3) 評価講評

- 応募団体の提案内容について、各委員から次のような講評があった。
- ・ 県営住宅の抱える課題を踏まえた新たな提案（健康相談ダイヤル、マンションでんきなど）が評価できる。
  - ・ 神奈川県内で大規模災害が発生した際に、全国展開している強みを活かして、被災地以外の支店からの人や物資の支援が可能という点が評価できる。
  - ・ 災害リスク対応システムの導入により、各団地のリスクを把握することで、災害への事前の備えに役立てることが期待できる。
  - ・ 直近3期は連続して黒字であり、自己資本比率、現預金保有残高も十分であり、財政的な能力が優れている。
  - ・ 節減努力は評価できるが、コストカットによるサービスの低下が懸念されるため、効率性を確保しつつ、地域の特性に応じたきめ細かな住民サービスに取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が90点となり、他の団体との比較において第1位となったため、最も優秀な提案者とした。

提案者	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
-----	--------------------

### (1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

#### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 法令等の遵守と公正かつ透明性の確保などを基本方針として、心のこもった管理サービスを提供する。
- 入居者の身体状況、家族構成、施設状況に応じたきめ細かな支援をする。
- 県内中小企業者への受注機会の確保・拡大と地域と連携した魅力ある施設づくりに貢献していく。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 的確な維持修繕によって既存ストックの長寿命化を図る。
- 効率的かつ効果的な修繕手法を採用し、コスト削減を徹底する。
- 施設の機能や特性を十分に把握している職員が関係法令を遵守し、予防保全と危険回避の観点から安全・安心な住生活を確保する。
- 職員間・組織間による重層的な相互チェックと事故防止に向けた職員の意識向上及び人材育成を通じ、設計から工事完了まで厳格な執行で確実に実施する。
- 徹底した感染症拡大防止対策に取り組み、入居者と職員の安全・安心を確保する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- 地域に根差すサービスセンターが本部や緊急連絡センターと連携し、24時間体制で入居者の安全・安心を確保する。
- 施設の機能や特性を十分に把握している経験豊富な技術職員を数多く擁する本部が専門業者と連携し、共益施設の管理等を適正かつ確実に実施する。
- 「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務仕様書」を遵守し、本部の各部署が連携して徹底した品質管理のもと、厳格な執行体制で維持修繕工事を実施する。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者からの様々な相談には、柔軟で人間的な対応を基本として対応する。どうしても解決に至らなかった場合には、対応方針を立案し、県と協議しながら、解決に向けて取り組む。
- 徹底した管理サービスの提供に努め、常に入居者の声に耳を傾けることで円滑なコミュニケーションを図っている。
- 保健所・福祉事務所等の関係機関との連携を強化しつつ、管理する住宅の入居者をフォローするため、「ほぜんライフネットワーク」を令和元年度に開設。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- 一時対応で解決が困難な事案については、本部に配属したカスタマー担当が案件を引継ぎ、サービスセンターと連携し、解決に向けて迅速かつ的確に実施する。
- 申請書や届出書等の各種申請書類に係る相談については、サービスセンターと本部に設置しているお客様受付・相談窓口で対応する。
- 自治会と連携したきめ細かな団地巡回を実施し、安全・安心でより良い住環境を提供する。
- 空き住戸の畳修繕については、日焼け発生の防止に努め、可能な限り入居直前に修繕を実施し、畳のカビ防止の被害を最小限に抑え、修繕費用の縮減を図る。
- 多文化共生の取組として、「多文化まちづくり工房」を支援し、連携している。
- 県内に適切に配置しているサービスネットワークを活かしつつ的確・効率的に、より進化した顧客サービスに努める。

#### 【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組】

- 一人暮らしの高齢者等を対象に、安否確認など見守り活動や生活相談業務等を実施する「高齢者等ライフサポート事業」の提案。
- 往復はがきによる見守り活動として「ほぜんの生活サポート便」の提案。
- 75歳以上の一人暮らしの高齢者を対象に、自宅の鍵を1本有料で預かる「鍵の預かり事業」の提案。

#### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風・地震等の自然災害及び事故発生等の緊急時に備え、起こり得る事象を想定した独自の「災害対応マニュアル」等を整備している。
- 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する態勢を整えている。
- 断水・停電・エレベーターの故障や事故等の緊急事態の際、営業時間内の場合は技術職員が現地対応等し、営業時間外の場合は「緊急連絡センター」が受付し、担当するサービ



スセンターの責任者・技術職員への連絡や緊急措置の手配など、24時間365日対応可能な体制で運営している。

#### 【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 「ライフフリー事業助成金制度」により、高齢者の福祉活動や障がい者の支援活動に取り組んでいるNPO法人を支援している。
- 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している。
- 地元専門企業との連携による迅速かつ、きめ細やかな対応により、安全・安心で健康的な住環境づくりを提供する。

#### (管理経費の節減等について)

提案額 1,904,050千円(税込み)

節減率 8.0%

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
380,810	380,810	380,810	380,810	380,810	1,904,050

#### (団体の業務遂行能力について)

##### 【人的な能力、執行体制】

- 常に入居者視点での業務執行とコスト削減に努め、さらに、コンプライアンス意識を高く持ち、入居者や委託者から信頼される自律的な職員の育成を目指している。
- 常に働きやすい職場環境への改善と職員のワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、労働時間の短縮に注力している。

##### 【コンプライアンス、社会貢献】

- コンプライアンス委員会を定期的に開催している。
- ISO14001を認証取得し、常に環境負荷の低減を念頭において事業遂行に努めている。
- 「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している。
- 令和2年6月1日現在、法定雇用率を達成している。

##### 【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 過去3年間に、重大な事故または不祥事ならびに事故等は発生していない。
- 個人情報に関する法令、国が定める指針及びその他の規範を遵守しつつ、社内規程を整備し、安全対策及び是正措置を講じている。
- 規程類については、法改正や社会情勢の変化、運用の実態を踏まえ、継続的に見直し、改正するなど、厳正な運用に徹している。

##### 【これまでの実績】

- 管理戸数 58,639戸(令和2年12月末時点)

## (2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・県営住宅の特性を理解し、高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施方針</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施方針</li> <li>・新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針</li> </ul>	5	4	4	5	3	3	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施体制</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施体制</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの要望・苦情・トラブル等への対処方針、解決に至らなかった場合の対処方針</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民への対応方針が適切であるか</li> <li>・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</li> <li>・市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか</li> </ul>	5	5	4	4	4	4	4

	<p>入居者管理業務 (入居者対応等) の実施体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制が適切であるか</li> <li>・諸手続きの対応体制等が適切であるか</li> <li>・団地の巡回体制等が適切であるか</li> <li>・空き住戸の管理体制等が適切であるか</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民へ適切に対応できる体制になっているか</li> <li>・公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか</li> <li>・サービスセンターの設置基準（新型コロナウイルス等の感染症対策を含む）や情報提供（ホームページ開設含む）が適切であるか</li> </ul>	10	8	10	10	10	8	10
	<p>県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか</li> <li>・入居者の高齢化に対応した提案となっているか</li> <li>・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が適切であるか</li> <li>・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を有しているか</li> <li>・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</li> </ul>	10	8	8	10	8	10	8
	<p>危機管理等に対する計画と備え</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・災害等が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか</li> </ul>	5	4	4	4	3	5	4
	<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制</li> <li>・地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容（維持修繕業務等の実施における地元企業への発注等の配慮）</li> </ul>	5	5	4	5	4	5	5

管理経費の節減等	節減努力等	「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額 ×25	25	21					21
		提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額）							
団体の業務遂行能力	人的な能力、執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	財政的な能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	コンプライアンス、社会貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）</li> <li>指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</li> <li>法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績</li> <li>障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方</li> <li>社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	事故・不祥事への対応、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況</li> <li>個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4

	これまでの実績	・共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ・県又は他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
		合 計	100						85

### (3) 評価講評

○ 応募団体の提案内容について、各委員から次のような講評があった。

- ・ 入居者に寄りそった提案（高齢者等ライフサポート事業、ほぜんの生活サポート便、鍵の預かり事業など）が評価できる。
- ・ NPO、ボランティア団体等（多文化まちづくり工房）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いる点が評価できる。
- ・ ライフフリー事業助成金制度により、高齢者の福祉活動や障がい者の支援活動に取り組んでいるNPO法人へ助成している点が評価できる。
- ・ 管理経費の節減努力により一層取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が85点となり、他の団体との比較において第2位となったため、優秀な提案者とした。

## 県営住宅（川崎地域）

## 5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
		サービスの向上	経費の節減	団体の業務遂行能力	
1	株式会社東急コミュニティー （東京都世田谷区）	43	25	22	90
2	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 （横浜市）	43	22	21	86

## 6 提案概要及び評価の内容

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

### (1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

#### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 高齢者、障がい者、外国人世帯及び子育て世帯等の方々が公平・公正なサービスを受けられるようにするとともに、職員への継続的な研修等でホスピタリティ溢れるサービスの提供を行う。
- 健康団地推進計画等から適切に課題を認識し、それぞれの課題に対して対応方針を定めて管理運営を実施する。
- 県内経済活性化などの観点から、再委託予定の業務は可能な限り、優先的に地元企業へ発注する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 24時間365日、確実に機能する組織的な緊急対応体制を構築する。
- メンテナンスサイクルを構築し、実施計画表を作成する。
- サービスセンターに配置する職員が定期的に各団地を巡回し、建物・設備等に異常がないか点検を行う。
- 修繕完了まで社内協力体制を構築し、確実に施工管理・完了検査を実施する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- 夜間、休日等のサービスセンター開設時間外の連絡はカスタマーセンターで、24時間365日受付し、状況により再委託先に連絡し迅速に対応する。
- 共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注・履行管理・品質管理等を行う。
- 入札の執行に関しては、サービスセンターとは業務を区分し、公共施設統括部門がリフォーム部と連携して実施することで透明性を確保する。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者との接遇向上及び迅速かつ公平に対応できるよう入居者対応マニュアルを作成し、適切に業務を行っている。
- 仕様書等で規定する業務を上回るサービス向上を目的として、要望・苦情・相談には迅速かつ漏れのないように対応するため、受付から処理・報告まで、「30分・2時間・1週間」といった独自ルールをマニュアルに定めている。
- 外国籍入居者を対象とする住まい方ルール説明会を適宜実施し、必要に応じて、外国籍入居者を対象に通訳者を派遣する。
- 申込者が書類を提出する前に、不備不足がないよう、分かりやすく申込者向けのチェックリストを作成し、申請書に同封している。
- トラブルが発生した場合、サービスセンター職員又はカスタマー担当が、対応を検討・一時対応する。必要に応じて県と協議し、各市町村等への連絡・連携を行う。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- サービスセンターで一次対応後、解決が困難な場合は、カスタマー担当へ引継ぎ、二次対応を行う。
- サービスセンターへの指導・研修においては、センター長やカスタマー担当、公共施設統括部門課長が日々の業務の指導や実務研修のフォローを行う。
- サービスセンターの設置にあたっては、入居者の平等性を確保するため、利便性や業務効率の観点で適切な場所を選定し業務を行っている。

#### 【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組】

- 心身機能が低下し生活や介護に不安を抱く高齢者や、子どもの急な発病に不安を抱える子育て世帯等を含むすべての入居者が、健康・心理・栄養等に関する課題を解消し、安心して住生活を送れるよう、「健康相談ダイヤル」の提案。
- 自治会負担軽減のため、共用部電気料金削減（マンションでんき）の提案。
- 75歳以上の単身高齢者世帯のサービス希望者を対象に3ヶ月に1度の電話連絡を中心とした「ふれあいコール」の提案。

#### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 災害リスク対応システムを導入し、台風や豪雨等による県営住宅等への被害の有無・大小を予測する。
- 大規模災害が発生した場合は、安否確認システムにより、当社職員の安全を確認し、入居者等の対応が可能な人員を確認・確保する。
- 神奈川県機能が停止した場合、被害を受けなかった地域から震災対応経験がある社員の派遣や、遠隔からの情報収集、補給物資の支援等のフォローで本施設の復旧を全面的に支援する。

#### 【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 地域に雇用を生み、地域の事業者と協力することで、地域経済の発展を目指す。
- 県内のNPO団体やボランティア団体等と積極的に連携し、安心・安全に暮らせる街づくりや、地域コミュニティの醸成に寄与する。



**(管理経費の節減等について)**

○ 提案額 285,005千円 (税込み)

○ 節減率 13.18 %

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
57,001	57,001	57,001	57,001	57,001	285,005

**(団体の業務遂行能力について)**

**【人的な能力、執行体制】**

- 今まで培ってきた経験を活かすだけでなく、職員の能力開発・サービス向上のための研修を行い、入居者がより住みやすい環境を提供する。
- 公共施設統括部門が中心となり指定管理業務を行うための人材を育成する。
- テレワーク制度の導入、サテライトオフィスの活用によって、場所や時間にとらわれないフレキシブルな働き方を実現し、残業時間の削減にもつなげていく。

**【コンプライアンス、社会貢献】**

- 各種規程の整備・更新を常に行いコンプライアンス遵守に取り組んでいる。
- グリーン購入・リサイクルの積極的利用。
- 令和2年6月1日現在、法定雇用率を達成している。

**【事故・不祥事への対応、個人情報保護】**

- 過去3年間に、重大な事故または不祥事ならびに事故等は発生していない。
- 「神奈川県個人情報保護条例」等に基づき、神奈川県の考えを理解した上で、様々な安全管理措置を講じて、適切な管理運営を行っている。
- 住宅管理システムについては、アクセス権限者を限定し、当社の電子機器との接続を一切禁止する等、対策を十分に講じて運用を行っている。

**【これまでの実績】**

- 管理戸数 620,043戸 (令和2年12月末時点)

## (2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・県営住宅の特性を理解し、高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。</li> </ul>	5	4	5	5	4	4	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施方針</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施方針</li> <li>・新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針</li> </ul>	5	4	4	5	4	3	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施体制</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施体制</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの要望・苦情・トラブル等への対処方針、解決に至らなかった場合の対処方針</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民への対応方針が適切であるか</li> <li>・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</li> <li>・市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか</li> </ul>	5	5	4	5	4	4	4

	<p>入居者管理業務 (入居者対応等) の実施体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制が適切であるか</li> <li>・諸手続きの対応体制等が適切であるか</li> <li>・団地の巡回体制等が適切であるか</li> <li>・空き住戸の管理体制等が適切であるか</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民へ適切に対応できる体制になっているか</li> <li>・公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか</li> <li>・サービスセンターの設置基準（新型コロナウイルス等の感染症対策を含む）や情報提供（ホームページ開設含む）が適切であるか</li> </ul>	10	8	8	10	8	8	8
	<p>県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか</li> <li>・入居者の高齢化に対応した提案となっているか</li> <li>・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が適切であるか</li> <li>・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を有しているか</li> <li>・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</li> </ul>	10	10	8	10	10	10	10
	<p>危機管理等に対する計画と備え</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・災害等が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか</li> </ul>	5	5	5	5	4	4	5
	<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制</li> <li>・地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容（維持修繕業務等の実施における地元企業への発注等の配慮）</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4

管理経費の節減等	節減努力等	「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額 ×25	25	25				25
		提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額）						
	人的な能力、執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況</li> </ul>	5	4	5	4	4	4
	財政的な能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い</li> </ul>	5	5	5	5	5	5
団体の業務遂行能力	コンプライアンス、社会貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）</li> <li>指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</li> <li>法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績</li> <li>障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方</li> <li>社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組</li> </ul>	5	4	4	4	3	4
	事故・不祥事への対応、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況</li> <li>個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況</li> </ul>	5	4	4	3	3	4

これまでの実績	・共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ・県又は他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計		100						90

### (3) 評価講評

- 応募団体の提案内容について、各委員から次のような講評があった。
- ・ 県営住宅の抱える課題を踏まえた新たな提案（健康相談ダイヤル、マンションでんきなど）が評価できる。
  - ・ 神奈川県内で大規模災害が発生した際に、全国展開している強みを活かして、被災地以外の支店からの人や物資の支援が可能という点が評価できる。
  - ・ 災害リスク対応システムの導入により、各団地のリスクを把握することで、災害への事前の備えに役立てることが期待できる。
  - ・ 直近3期は連続して黒字であり、自己資本比率、現預金保有残高も十分であり、財政的な能力が優れている。
  - ・ 節減努力は評価できるが、コストカットによるサービスの低下が懸念されるため、効率性を確保しつつ、地域の特性に応じたきめ細かな住民サービスに取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が90点となり、他の団体との比較において第1位となったため、最も優秀な提案者とした。

提案者	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
-----	--------------------

### (1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

#### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 法令等の遵守と公正かつ透明性の確保などを基本方針として、心のこもった管理サービスを提供する。
- 入居者の身体状況、家族構成、施設状況に応じたきめ細かな支援をする。（P4）
- 県内中小企業者への受注機会の確保・拡大と地域と連携した魅力ある施設づくりに貢献していく。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 的確な維持修繕によって既存ストックの長寿命化を図る。
- 効率的かつ効果的な修繕手法を採用し、コスト削減を徹底する。
- 施設の機能や特性を十分に把握している職員が関係法令を遵守し、予防保全と危険回避の観点から安全・安心な住生活を確保する。
- 職員間・組織間による重層的な相互チェックと事故防止に向けた職員の意識向上及び人材育成を通じ、設計から工事完了まで厳格な執行で確実に実施する。
- 徹底した感染症拡大防止対策に取り組み、入居者と職員の安全・安心を確保する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- 地域に根差すサービスセンターが本部や緊急連絡センターと連携し、24時間体制で入居者の安全・安心を確保する。
- 施設の機能や特性を十分に把握している経験豊富な技術職員を数多く擁する本部が専門業者と連携し、共益施設の管理等を適正かつ確実に実施する。
- 「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務仕様書」を遵守し、本部の各部署が連携して徹底した品質管理のもと、厳格な執行体制で維持修繕工事を実施する。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者からの様々な相談には、柔軟で人間的な対応を基本として対応する。どうしても解決に至らなかった場合には、対応方針を立案し、県と協議しながら、解決に向けて取り組む。
- 徹底した管理サービスの提供に努め、常に入居者の声に耳を傾けることで円滑なコミュニケーションを図っている。
- 保健所・福祉事務所等の関係機関との連携を強化しつつ、管理する住宅の入居者をフォローするため、「ほぜんライフネットワーク」を令和元年度に開設。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- 一時対応で解決が困難な事案については、本部に配属したカスタマー担当が案件を引継ぎ、サービスセンターと連携し、解決に向けて迅速かつ的確に実施する。
- 申請書や届出書等の各種申請書類に係る相談については、サービスセンターと本部に設置しているお客様受付・相談窓口で対応する。
- 自治会と連携したきめ細かな団地巡回を実施し、安全・安心でより良い住環境を提供する。
- 空き住戸の畳修繕については、日焼け発生の防止に努め、可能な限り入居直前に修繕を実施し、畳のカビ防止の被害を最小限に抑え、修繕費用の縮減を図る。
- 多文化共生の取組として、「多文化まちづくり工房」を支援し、連携している。
- 県内に適切に配置しているサービスネットワークを活かしつつ的確・効率的に、より進化した顧客サービスに努める。

#### 【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組】

- 一人暮らしの高齢者等を対象に、安否確認など見守り活動や生活相談業務等を実施する「高齢者等ライフサポート事業」の提案。
- 往復はがきによる見守り活動として「ほぜん的生活サポート便」の提案。
- 75歳以上の一人暮らしの高齢者を対象に、自宅の鍵を1本有料で預かる「鍵の預かり事業」の提案。

#### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風・地震等の自然災害及び事故発生等の緊急時に備え、起こり得る事象を想定した独自の「災害対応マニュアル」等を整備している。
- 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する態勢を整えている。
- 断水・停電・エレベーターの故障や事故等の緊急事態の際、営業時間内の場合は技術職員が現地対応等し、営業時間外の場合は「緊急連絡センター」が受付し、担当するサービ

スセンターの責任者・技術職員への連絡や緊急措置の手配など、24時間365日対応可能な体制で運営している。

#### 【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 「ライフフリー事業助成金制度」により、高齢者の福祉活動や障がい者の支援活動に取り組んでいるNPO法人を支援している。
- 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している。
- 地元専門企業との連携による迅速かつ、きめ細やかな対応により、安全・安心で健康的な住環境づくりを提供する。

#### (管理経費の節減等について)

提案額 311,845千円 (税込み)

節減率 5.0%

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
62,369	62,369	62,369	62,369	62,369	311,845

#### (団体の業務遂行能力について)

##### 【人的な能力、執行体制】

- 常に入居者視点での業務執行とコスト削減に努め、さらに、コンプライアンス意識を高く持ち、入居者や委託者から信頼される自律的な職員の育成を目指している。(P88)
- 常に働きやすい職場環境への改善と職員のワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、労働時間の短縮に注力している。

##### 【コンプライアンス、社会貢献】

- コンプライアンス委員会を定期的開催している。
- ISO14001を認証取得し、常に環境負荷の低減を念頭において事業遂行に努めている。
- 「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している。
- 令和2年6月1日現在、法定雇用率を達成している。

##### 【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 過去3年間に、重大な事故または不祥事ならびに事故等は発生していない。
- 個人情報に関する法令、国が定める指針及びその他の規範を遵守しつつ、社内規程を整備し、安全対策及び是正措置を講じている。
- 規程類については、法改正や社会情勢の変化、運用の実態を踏まえ、継続的に見直し、改正するなど、厳正な運用に徹している。

##### 【これまでの実績】

- 管理戸数 58,639戸 (令和2年12月末時点)

## (2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・県営住宅の特性を理解し、高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施方針</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施方針</li> <li>・新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針</li> </ul>	5	4	4	5	3	3	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施体制</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施体制</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの要望・苦情・トラブル等への対処方針、解決に至らなかった場合の対処方針</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民への対応方針が適切であるか</li> <li>・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</li> <li>・市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか</li> </ul>	5	5	4	4	4	4	4



	<p>入居者管理業務 (入居者対応等) の実施体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制が適切であるか</li> <li>・諸手続きの対応体制等が適切であるか</li> <li>・団地の巡回体制等が適切であるか</li> <li>・空き住戸の管理体制等が適切であるか</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民へ適切に対応できる体制になっているか</li> <li>・公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか</li> <li>・サービスセンターの設置基準（新型コロナウイルス等の感染症対策を含む）や情報提供（ホームページ開設含む）が適切であるか</li> </ul>	10	8	10	10	10	8	10
	<p>県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか</li> <li>・入居者の高齢化に対応した提案となっているか</li> <li>・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が適切であるか</li> <li>・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を有しているか</li> <li>・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</li> </ul>	10	8	8	10	8	10	8
	<p>危機管理等に対する計画と備え</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・災害等が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか</li> </ul>	5	4	4	4	3	5	4
	<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制</li> <li>・地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容（維持修繕業務等の実施における地元企業への発注等の配慮）</li> </ul>	5	5	4	5	4	5	5

管理経費の節減等	節減努力等	「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額 ×25 提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額）	25	22					22
	人的な能力、執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
団体の業務遂行能力	財政的な能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	コンプライアンス、社会貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）</li> <li>指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</li> <li>法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績</li> <li>障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方</li> <li>社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	事故・不祥事への対応、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況</li> <li>個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4

	これまでの実績	・共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の 管理実績が適切であるか ・県又は他の自治体における指定取消し の有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計			100						86

### (3) 評価講評

○ 応募団体の提案内容について、各委員から次のような講評があった。

- ・ 入居者に寄りそった提案（高齢者等ライフサポート事業、ほぜんの生活サポート便、鍵の預かり事業など）が評価できる。
- ・ NPO、ボランティア団体等（多文化まちづくり工房）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いる点が評価できる。
- ・ ライフフリー事業助成金制度により、高齢者の福祉活動や障がい者の支援活動に取り組んでいるNPO法人へ助成している点が評価できる。
- ・ 管理経費の節減努力により一層取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が86点となり、他の団体との比較において第2位となったため、優秀な提案者とした。

## 県営住宅（相模原等地域）

## 5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
		サービスの向上	管理経費の節減等	団体の業務遂行能力	
1	株式会社東急コミュニティー （東京都世田谷区）	43	25	22	90
2	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 （横浜市）	43	21	21	85

## 6 提案概要及び評価の内容

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

### (1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

#### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 高齢者、障がい者、外国人世帯及び子育て世帯等の方々の方が公平・公正なサービスを受けられるようにするとともに、職員への継続的な研修等でホスピタリティ溢れるサービスの提供を行う。
- 健康団地推進計画等から適切に課題を認識し、それぞれの課題に対して対応方針を定めて管理運営を実施する。
- 県内経済活性化などの観点から、再委託予定の業務は可能な限り、優先的に地元企業へ発注する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 24時間365日、確実に機能する組織的な緊急対応体制を構築する。
- メンテナンスサイクルを構築し、実施計画表を作成する。
- サービスセンターに配置する職員が定期的に各団地を巡回し、建物・設備等に異常がないか点検を行う。
- 修繕完了まで社内協力体制を構築し、確実に施工管理・完了検査を実施する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- 夜間、休日等のサービスセンター開設時間外の連絡はカスタマーセンターで、24時間365日受付し、状況により再委託先に連絡し迅速に対応する。
- 共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注・履行管理・品質管理等を行う。
- 入札の執行に関しては、サービスセンターとは業務を区分し、公共施設統括部門がリフォーム部と連携して実施することで透明性を確保する。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者との接遇向上及び迅速かつ公平に対応できるよう入居者対応マニュアルを作成し、適切に業務を行っている。
- 仕様書等で規定する業務を上回るサービス向上を目的として、要望・苦情・相談には迅速かつ漏れのないように対応するため、受付から処理・報告まで、「30分・2時間・1週間」といった独自ルールをマニュアルに定めている。
- 外国籍入居者を対象とする住まい方ルール説明会を適宜実施し、必要に応じて、外国籍入居者を対象に通訳者を派遣する。
- 申込者が書類を提出する前に、不備不足がないよう、分かりやすく申込者向けのチェックリストを作成し、申請書に同封している。
- トラブルが発生した場合、サービスセンター職員又はカスタマー担当が、対応を検討・一時対応する。必要に応じて県と協議し、各市町村等への連絡・連携を行う。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- サービスセンターで一次対応後、解決が困難な場合は、カスタマー担当へ引継ぎ、二次対応を行う。
- サービスセンターへの指導・研修においては、センター長やカスタマー担当、公共施設統括部門課長が日々の業務の指導や実務研修のフォローを行う。
- サービスセンターの設置にあたっては、入居者の平等性を確保するため、利便性や業務効率の観点で適切な場所を選定し業務を行っている。

#### 【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組】

- 心身機能が低下し生活や介護に不安を抱く高齢者や、子どもの急な発病に不安を抱える子育て世帯等を含むすべての入居者が、健康・心理・栄養等に関する課題を解消し、安心して住生活を送れるよう、「健康相談ダイヤル」の提案。
- 自治会負担軽減のため、共用部電気料金削減（マンションでんき）の提案。
- 75歳以上の単身高齢者世帯のサービス希望者を対象に3ヶ月に1度の電話連絡を中心とした「ふれあいコール」の提案。

#### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 災害リスク対応システムを導入し、台風や豪雨等による県営住宅等への被害の有無・大小を予測する。
- 大規模災害が発生した場合は、安否確認システムにより、当社職員の安全を確認し、入居者等の対応が可能な人員を確認・確保する。
- 神奈川県機能が停止した場合、被害を受けなかった地域から震災対応経験がある社員の派遣や、遠隔からの情報収集、補給物資の支援等のフォローで本施設の復旧を全面的に支援する。

#### 【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 地域に雇用を生み、地域の事業者と協力することで、地域経済の発展を目指す。
- 県内のNPO団体やボランティア団体等と積極的に連携し、安心・安全に暮らせる街づくりや、地域コミュニティの醸成に寄与する。

**(管理経費の節減等について)**

○ 提案額 320,600千円 (税込み)

○ 節減率 20.0 %

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
64,120	64,120	64,120	64,120	64,120	320,600

**(団体の業務遂行能力について)**

**【人的な能力、執行体制】**

○ 今まで培ってきた経験を活かすだけでなく、職員の能力開発・サービス向上のための研修を行い、入居者がより住みやすい環境を提供する。

○ 公共施設統括部門が中心となり指定管理業務を行うための人材を育成する。

○ テレワーク制度の導入、サテライトオフィスの活用によって、場所や時間にとらわれないフレキシブルな働き方を実現し、残業時間の削減にもつなげていく。

**【コンプライアンス、社会貢献】**

○ 各種規程の整備・更新を常に行いコンプライアンス遵守に取り組んでいる。

○ グリーン購入・リサイクルの積極的利用。

○ 令和2年6月1日現在、法定雇用率を達成している。

**【事故・不祥事への対応、個人情報保護】**

○ 過去3年間に、重大な事故または不祥事ならびに事故等は発生していない。

○ 「神奈川県個人情報保護条例」等に基づき、神奈川県の考えを理解した上で、様々な安全管理措置を講じて、適切な管理運営を行っている。

○ 住宅管理システムについては、アクセス権限者を限定し、当社の電子機器との接続を一切禁止する等、対策を十分に講じて運用を行っている。

**【これまでの実績】**

○ 管理戸数 620,043戸 (令和2年12月末時点)

## (2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・県営住宅の特性を理解し、高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。</li> </ul>	5	4	5	5	4	4	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施方針</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施方針</li> <li>・新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針</li> </ul>	5	4	4	5	4	3	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施体制</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施体制</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの要望・苦情・トラブル等への対処方針、解決に至らなかった場合の対処方針</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民への対応方針が適切であるか</li> <li>・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</li> <li>・市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか</li> </ul>	5	5	4	5	4	4	4



	<p>入居者管理業務 (入居者対応等) の実施体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制が適切であるか</li> <li>・諸手続きの対応体制等が適切であるか</li> <li>・団地の巡回体制等が適切であるか</li> <li>・空き住戸の管理体制等が適切であるか</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民へ適切に対応できる体制になっているか</li> <li>・公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか</li> <li>・サービスセンターの設置基準（新型コロナウイルス等の感染症対策を含む）や情報提供（ホームページ開設含む）が適切であるか</li> </ul>	10	8	8	10	8	8	8
	<p>県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか</li> <li>・入居者の高齢化に対応した提案となっているか</li> <li>・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が適切であるか</li> <li>・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を有しているか</li> <li>・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</li> </ul>	10	10	8	10	10	10	10
	<p>危機管理等に対する計画と備え</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・災害等が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか</li> </ul>	5	5	5	5	4	4	5
	<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制</li> <li>・地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容（維持修繕業務等の実施における地元企業への発注等の配慮）</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4

管理経費の節減等	節減努力等	「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額 ×25	25	25					25
		提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額）							
	人的な能力、執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況</li> </ul>	5	4	5	4	4	4	4
	財政的な能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い</li> </ul>	5	5	5	5	5	5	5
団体の業務遂行能力	コンプライアンス、社会貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）</li> <li>指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</li> <li>法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績</li> <li>障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方</li> <li>社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	事故・不祥事への対応、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況</li> <li>個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況</li> </ul>	5	4	4	3	3	4	4

これまでの実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか</li> <li>・県又は他の自治体における指定取消しの有無</li> </ul>	5	5	5	5	5	5	5	
合 計		100							90

### (3) 評価講評

- 応募団体の提案内容について、各委員から次のような講評があった。
- ・ 県営住宅の抱える課題を踏まえた新たな提案（健康相談ダイヤル、マンションでんきなど）が評価できる。
  - ・ 神奈川県内で大規模災害が発生した際に、全国展開している強みを活かして、被災地以外の支店からの人や物資の支援が可能という点が評価できる。
  - ・ 災害リスク対応システムの導入により、各団地のリスクを把握することで、災害への事前の備えに役立てることが期待できる。
  - ・ 直近3期は連続して黒字であり、自己資本比率、現預金保有残高も十分であり、財政的な能力が優れている。
  - ・ 節減努力は評価できるが、コストカットによるサービスの低下が懸念されるため、効率性を確保しつつ、地域の特性に応じたきめ細かな住民サービスに取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が90点となり、他の団体との比較において第1位となったため、最も優秀な提案者とした。

提案者	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
-----	--------------------

### (1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

#### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 法令等の遵守と公正かつ透明性の確保などを基本方針として、心のこもった管理サービスを提供する。
- 入居者の身体状況、家族構成、施設状況に応じたきめ細かな支援をする。（P4）
- 県内中小企業者への受注機会の確保・拡大と地域と連携した魅力ある施設づくりに貢献していく。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 的確な維持修繕によって既存ストックの長寿命化を図る。
- 効率的かつ効果的な修繕手法を採用し、コスト削減を徹底する。
- 施設の機能や特性を十分に把握している職員が関係法令を遵守し、予防保全と危険回避の観点から安全・安心な住生活を確保する。
- 職員間・組織間による重層的な相互チェックと事故防止に向けた職員の意識向上及び人材育成を通じ、設計から工事完了まで厳格な執行で確実に実施する。
- 徹底した感染症拡大防止対策に取り組み、入居者と職員の安全・安心を確保する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- 地域に根差すサービスセンターが本部や緊急連絡センターと連携し、24時間体制で入居者の安全・安心を確保する。
- 施設の機能や特性を十分に把握している経験豊富な技術職員を数多く擁する本部が専門業者と連携し、共益施設の管理等を適正かつ確実に実施する。
- 「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務仕様書」を遵守し、本部の各部署が連携して徹底した品質管理のもと、厳格な執行体制で維持修繕工事を実施する。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者からの様々な相談には、柔軟で人間的な対応を基本として対応する。どうしても解決に至らなかった場合には、対応方針を立案し、県と協議しながら、解決に向けて取り組む。
- 徹底した管理サービスの提供に努め、常に入居者の声に耳を傾けることで円滑なコミュニケーションを図っている。
- 保健所・福祉事務所等の関係機関との連携を強化しつつ、管理する住宅の入居者をフォローするため、「ほぜんライフネットワーク」を令和元年度に開設。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- 一時対応で解決が困難な事案については、本部に配属したカスタマー担当が案件を引継ぎ、サービスセンターと連携し、解決に向けて迅速かつ的確に実施する。
- 申請書や届出書等の各種申請書類に係る相談については、サービスセンターと本部に設置しているお客様受付・相談窓口で対応する。
- 自治会と連携したきめ細かな団地巡回を実施し、安全・安心でより良い住環境を提供する。
- 空き住戸の畳修繕については、日焼け発生の防止に努め、可能な限り入居直前に修繕を実施し、畳のカビ防止の被害を最小限に抑え、修繕費用の縮減を図る。
- 多文化共生の取組として、「多文化まちづくり工房」を支援し、連携している。
- 県内に適切に配置しているサービスネットワークを活かしつつ的確・効率的に、より進化した顧客サービスに努める。

#### 【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組】

- 一人暮らしの高齢者等を対象に、安否確認など見守り活動や生活相談業務等を実施する「高齢者等ライフサポート事業」の提案。
- 往復はがきによる見守り活動として「ほぜん的生活サポート便」の提案。
- 75歳以上の一人暮らしの高齢者を対象に、自宅の鍵を1本有料で預かる「鍵の預かり事業」の提案。

#### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風・地震等の自然災害及び事故発生等の緊急時に備え、起こり得る事象を想定した独自の「災害対応マニュアル」等を整備している。
- 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する態勢を整えている。
- 断水・停電・エレベーターの故障や事故等の緊急事態の際、営業時間内の場合は技術職員が現地対応等し、営業時間外の場合は「緊急連絡センター」が受付し、担当するサービ

スセンターの責任者・技術職員への連絡や緊急措置の手配など、24時間365日対応可能な体制で運営している。

#### 【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 「ライフフリー事業助成金制度」により、高齢者の福祉活動や障がい者の支援活動に取り組んでいるNPO法人を支援している。
- 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している。
- 地元専門企業との連携による迅速かつ、きめ細やかな対応により、安全・安心で健康的な住環境づくりを提供する。

#### (管理経費の節減等について)

提案額 380,720千円 (税込み)

節減率 5.0%

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
76,144	76,144	76,144	76,144	76,144	380,720

#### (団体の業務遂行能力について)

##### 【人的な能力、執行体制】

- 常に入居者視点での業務執行とコスト削減に努め、さらに、コンプライアンス意識を高く持ち、入居者や委託者から信頼される自律的な職員の育成を目指している。(P88)
- 常に働きやすい職場環境への改善と職員のワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、労働時間の短縮に注力している。

##### 【コンプライアンス、社会貢献】

- コンプライアンス委員会を定期的開催している。
- ISO14001を認証取得し、常に環境負荷の低減を念頭において事業遂行に努めている。
- 「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している。
- 令和2年6月1日現在、法定雇用率を達成している。

##### 【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 過去3年間に、重大な事故または不祥事ならびに事故等は発生していない。
- 個人情報に関する法令、国が定める指針及びその他の規範を遵守しつつ、社内規程を整備し、安全対策及び是正措置を講じている。
- 規程類については、法改正や社会情勢の変化、運用の実態を踏まえ、継続的に見直し、改正するなど、厳正な運用に徹している。

##### 【これまでの実績】

- 管理戸数 58,639戸 (令和2年12月末時点)

## (2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・県営住宅の特性を理解し、高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施方針</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施方針</li> <li>・新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針</li> </ul>	5	4	4	5	3	3	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施体制</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施体制</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの要望・苦情・トラブル等への対処方針、解決に至らなかった場合の対処方針</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民への対応方針が適切であるか</li> <li>・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</li> <li>・市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか</li> </ul>	5	5	4	4	4	4	4

	<p>入居者管理業務 (入居者対応等) の実施体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制が適切であるか</li> <li>・諸手続きの対応体制等が適切であるか</li> <li>・団地の巡回体制等が適切であるか</li> <li>・空き住戸の管理体制等が適切であるか</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民へ適切に対応できる体制になっているか</li> <li>・公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか</li> <li>・サービスセンターの設置基準（新型コロナウイルス等の感染症対策を含む）や情報提供（ホームページ開設含む）が適切であるか</li> </ul>	10	8	10	10	10	8	10
	<p>県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか</li> <li>・入居者の高齢化に対応した提案となっているか</li> <li>・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が適切であるか</li> <li>・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を有しているか</li> <li>・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</li> </ul>	10	8	8	10	8	10	8
	<p>危機管理等に対する計画と備え</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・災害等が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか</li> </ul>	5	4	4	4	3	5	4
	<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制</li> <li>・地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容（維持修繕業務等の実施における地元企業への発注等の配慮）</li> </ul>	5	5	4	5	4	5	5

管理経費の節減等	節減努力等	「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額 ×25	25	21					21
		提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額）							
団体の業務遂行能力	人的な能力、執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	財政的な能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	コンプライアンス、社会貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）</li> <li>指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</li> <li>法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績</li> <li>障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方</li> <li>社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	事故・不祥事への対応、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況</li> <li>個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4



	これまでの実績	・共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ・県又は他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
		合 計	100						85

### (3) 評価講評

○ 応募団体の提案内容について、各委員から次のような講評があった。

- ・ 入居者に寄りそった提案（高齢者等ライフサポート事業、ほぜんの生活サポート便、鍵の預かり事業など）が評価できる。
- ・ NPO、ボランティア団体等（多文化まちづくり工房）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いる点が評価できる。
- ・ ライフフリー事業助成金制度により、高齢者の福祉活動や障がい者の支援活動に取り組んでいるNPO法人へ助成している点が評価できる。
- ・ 管理経費の節減努力により一層取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が85点となり、他の団体との比較において第2位となったため、優秀な提案者とした。

## 県営住宅等（横須賀三浦地域）

## 5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
		サービスの向上	管理経費の節減等	団体の業務遂行能力	
1	株式会社東急コミュニティー （東京都世田谷区）	43	25	22	90
2	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 （横浜市）	43	21	21	85

## 6 提案概要及び評価の内容

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

### (1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

#### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 高齢者、障がい者、外国人世帯及び子育て世帯等の方々が公平・公正なサービスを受けられるようにするとともに、職員への継続的な研修等でホスピタリティ溢れるサービスの提供を行う。
- 健康団地推進計画等から適切に課題を認識し、それぞれの課題に対して対応方針を定めて管理運営を実施する。
- 県内経済活性化などの観点から、再委託予定の業務は可能な限り、優先的に地元企業へ発注する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 24時間365日、確実に機能する組織的な緊急対応体制を構築する。
- メンテナンスサイクルを構築し、実施計画表を作成する。
- サービスセンターに配置する職員が定期的に各団地を巡回し、建物・設備等に異常がないか点検を行う。
- 修繕完了まで社内協力体制を構築し、確実に施工管理・完了検査を実施する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- 夜間、休日等のサービスセンター開設時間外の連絡はカスタマーセンターで、24時間365日受付し、状況により再委託先に連絡し迅速に対応する。
- 共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注・履行管理・品質管理等を行う。
- 入札の執行に関しては、サービスセンターとは業務を区分し、公共施設統括部門がリフォーム部と連携して実施することで透明性を確保する。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者との接遇向上及び迅速かつ公平に対応できるよう入居者対応マニュアルを作成し、適切に業務を行っている。
- 仕様書等で規定する業務を上回るサービス向上を目的として、要望・苦情・相談には迅速かつ漏れのないように対応するため、受付から処理・報告まで、「30分・2時間・1週間」といった独自ルールをマニュアルに定めている。
- 外国籍入居者を対象とする住まい方ルール説明会を適宜実施し、必要に応じて、外国籍入居者を対象に通訳者を派遣する。
- 申込者が書類を提出する前に、不備不足がないよう、分かりやすく申込者向けのチェックリストを作成し、申請書に同封している。
- トラブルが発生した場合、サービスセンター職員又はカスタマー担当が、対応を検討・一時対応する。必要に応じて県と協議し、各市町村等への連絡・連携を行う。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- サービスセンターで一次対応後、解決が困難な場合は、カスタマー担当へ引継ぎ、二次対応を行う。
- サービスセンターへの指導・研修においては、センター長やカスタマー担当、公共施設統括部門課長が日々の業務の指導や実務研修のフォローを行う。
- サービスセンターの設置にあたっては、入居者の平等性を確保するため、利便性や業務効率の観点で適切な場所を選定し業務を行っている。

#### 【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組】

- 心身機能が低下し生活や介護に不安を抱く高齢者や、子どもの急な発病に不安を抱える子育て世帯等を含むすべての入居者が、健康・心理・栄養等に関する課題を解消し、安心して住生活を送れるよう、「健康相談ダイヤル」の提案。
- 自治会負担軽減のため、共用部電気料金削減（マンションでんき）の提案。
- 75歳以上の単身高齢者世帯のサービス希望者を対象に3ヶ月に1度の電話連絡を中心とした「ふれあいコール」の提案。

#### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 災害リスク対応システムを導入し、台風や豪雨等による県営住宅等への被害の有無・大小を予測する。
- 大規模災害が発生した場合は、安否確認システムにより、当社職員の安全を確認し、入居者等の対応が可能な人員を確認・確保する。
- 神奈川県機能が停止した場合、被害を受けなかった地域から震災対応経験がある社員の派遣や、遠隔からの情報収集、補給物資の支援等のフォローで本施設の復旧を全面的に支援する。

#### 【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 地域に雇用を生み、地域の事業者と協力することで、地域経済の発展を目指す。
- 県内のNPO団体やボランティア団体等と積極的に連携し、安心・安全に暮らせる街づくりや、地域コミュニティの醸成に寄与する。

**(管理経費の節減等について)**

○ 提案額 322,155千円 (税込み)

○ 節減率 20.0 %

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
64,431	64,431	64,431	64,431	64,431	322,155

**(団体の業務遂行能力について)**

**【人的な能力、執行体制】**

- 今まで培ってきた経験を活かすだけでなく、職員の能力開発・サービス向上のための研修を行い、入居者がより住みやすい環境を提供する。
- 公共施設統括部門が中心となり指定管理業務を行うための人材を育成する。
- テレワーク制度の導入、サテライトオフィスの活用によって、場所や時間にとらわれないフレキシブルな働き方を実現し、残業時間の削減にもつなげていく。

**【コンプライアンス、社会貢献】**

- 各種規程の整備・更新を常に行いコンプライアンス遵守に取り組んでいる。
- グリーン購入・リサイクルの積極的利用。
- 令和2年6月1日現在、法定雇用率を達成している。

**【事故・不祥事への対応、個人情報保護】**

- 過去3年間に、重大な事故または不祥事ならびに事故等は発生していない。
- 「神奈川県個人情報保護条例」等に基づき、神奈川県の考えを理解した上で、様々な安全管理措置を講じて、適切な管理運営を行っている。
- 住宅管理システムについては、アクセス権限者を限定し、当社の電子機器との接続を一切禁止する等、対策を十分に講じて運用を行っている。

**【これまでの実績】**

- 管理戸数 620,043戸 (令和2年12月末時点)

## (2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・県営住宅の特性を理解し、高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。</li> </ul>	5	4	5	5	4	4	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施方針</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施方針</li> <li>・新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針</li> </ul>	5	4	4	5	4	3	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施体制</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施体制</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの要望・苦情・トラブル等への対処方針、解決に至らなかった場合の対処方針</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民への対応方針が適切であるか</li> <li>・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</li> <li>・市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか</li> </ul>	5	5	4	5	4	4	4

	<p>入居者管理業務 (入居者対応等) の実施体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制が適切であるか</li> <li>・諸手続きの対応体制等が適切であるか</li> <li>・団地の巡回体制等が適切であるか</li> <li>・空き住戸の管理体制等が適切であるか</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民へ適切に対応できる体制になっているか</li> <li>・公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか</li> <li>・サービスセンターの設置基準（新型コロナウイルス等の感染症対策を含む）や情報提供（ホームページ開設含む）が適切であるか</li> </ul>	10	8	8	10	8	8	8
	<p>県営住宅等を取り 巻く様々な課題に ついての取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか</li> <li>・入居者の高齢化に対応した提案となっているか</li> <li>・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が適切であるか</li> <li>・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を有しているか</li> <li>・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</li> </ul>	10	10	8	10	10	10	10
	<p>危機管理等に対す る計画と備え</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・災害等が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか</li> </ul>	5	5	5	5	4	4	5
	<p>地域と連携した魅 力ある施設づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制</li> <li>・地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容（維持修繕業務等の実施における地元企業への発注等の配慮）</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4

管理経費の節減等	節減努力等	「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額 ×25	25	25				25
		提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額）						
	人的な能力、執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況</li> </ul>	5	4	5	4	4	4
	財政的な能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い</li> </ul>	5	5	5	5	5	5
団体の業務遂行能力	コンプライアンス、社会貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）</li> <li>指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</li> <li>法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績</li> <li>障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方</li> <li>社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組</li> </ul>	5	4	4	4	3	4
	事故・不祥事への対応、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況</li> <li>個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況</li> </ul>	5	4	4	3	3	4



これまでの実績	・共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ・県又は他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計		100						90

### (3) 評価講評

- 応募団体の提案内容について、各委員から次のような講評があった。
- ・ 県営住宅の抱える課題を踏まえた新たな提案（健康相談ダイヤル、マンションでんきなど）が評価できる。
  - ・ 神奈川県内で大規模災害が発生した際に、全国展開している強みを活かして、被災地以外の支店からの人や物資の支援が可能という点が評価できる。
  - ・ 災害リスク対応システムの導入により、各団地のリスクを把握することで、災害への事前の備えに役立てることが期待できる。
  - ・ 直近3期は連続して黒字であり、自己資本比率、現預金保有残高も十分であり、財政的な能力が優れている。
  - ・ 節減努力は評価できるが、コストカットによるサービスの低下が懸念されるため、効率性を確保しつつ、地域の特性に応じたきめ細かな住民サービスに取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が90点となり、他の団体との比較において第1位となったため、最も優秀な提案者とした。

提案者	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
-----	--------------------

### (1) 提案の概要

(利用者サービスの向上について)

#### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 法令等の遵守と公正かつ透明性の確保などを基本方針として、心のこもった管理サービスを提供する。
- 入居者の身体状況、家族構成、施設状況に応じたきめ細かな支援をする。(P4)
- 県内中小企業者への受注機会の確保・拡大と地域と連携した魅力ある施設づくりに貢献していく。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 的確な維持修繕によって既存ストックの長寿命化を図る。
- 効率的かつ効果的な修繕手法を採用し、コスト削減を徹底する。
- 施設の機能や特性を十分に把握している職員が関係法令を遵守し、予防保全と危険回避の観点から安全・安心な住生活を確保する。
- 職員間・組織間による重層的な相互チェックと事故防止に向けた職員の意識向上及び人材育成を通じ、設計から工事完了まで厳格な執行で確実に実施する。
- 徹底した感染症拡大防止対策に取り組み、入居者と職員の安全・安心を確保する。

#### 【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- 地域に根差すサービスセンターが本部や緊急連絡センターと連携し、24時間体制で入居者の安全・安心を確保する。
- 施設の機能や特性を十分に把握している経験豊富な技術職員を数多く擁する本部が専門業者と連携し、共益施設の管理等を適正かつ確実に実施する。
- 「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務仕様書」を遵守し、本部の各部署が連携して徹底した品質管理のもと、厳格な執行体制で維持修繕工事を実施する。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者からの様々な相談には、柔軟で人間的な対応を基本として対応する。どうしても解決に至らなかった場合には、対応方針を立案し、県と協議しながら、解決に向けて取り組む。
- 徹底した管理サービスの提供に努め、常に入居者の声に耳を傾けることで円滑なコミュニケーションを図っている。
- 保健所・福祉事務所等の関係機関との連携を強化しつつ、管理する住宅の入居者をフォローするため、「ほぜんライフネットワーク」を令和元年度に開設。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- 一時対応で解決が困難な事案については、本部に配属したカスタマー担当が案件を引継ぎ、サービスセンターと連携し、解決に向けて迅速かつ的確に実施する。
- 申請書や届出書等の各種申請書類に係る相談については、サービスセンターと本部に設置しているお客様受付・相談窓口で対応する。
- 自治会と連携したきめ細かな団地巡回を実施し、安全・安心でより良い住環境を提供する。
- 空き住戸の畳修繕については、日焼け発生の防止に努め、可能な限り入居直前に修繕を実施し、畳のカビ防止の被害を最小限に抑え、修繕費用の縮減を図る。
- 多文化共生の取組として、「多文化まちづくり工房」を支援し、連携している。
- 県内に適切に配置しているサービスネットワークを活かしつつ的確・効率的に、より進化した顧客サービスに努める。

#### 【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組】

- 一人暮らしの高齢者等を対象に、安否確認など見守り活動や生活相談業務等を実施する「高齢者等ライフサポート事業」の提案。
- 往復はがきによる見守り活動として「ほぜん的生活サポート便」の提案。
- 75歳以上の一人暮らしの高齢者を対象に、自宅の鍵を1本有料で預かる「鍵の預かり事業」の提案。

#### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風・地震等の自然災害及び事故発生等の緊急時に備え、起こり得る事象を想定した独自の「災害対応マニュアル」等を整備している。
- 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する態勢を整えている。
- 断水・停電・エレベーターの故障や事故等の緊急事態の際、営業時間内の場合は技術職員が現地対応等し、営業時間外の場合は「緊急連絡センター」が受付し、担当するサービ

スセンターの責任者・技術職員への連絡や緊急措置の手配など、24時間365日対応可能な体制で運営している。

#### 【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 「ライフフリー事業助成金制度」により、高齢者の福祉活動や障がい者の支援活動に取り組んでいるNPO法人を支援している。
- 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している。
- 地元専門企業との連携による迅速かつ、きめ細やかな対応により、安全・安心で健康的な住環境づくりを提供する。

#### (管理経費の節減等について)

提案額 382,565千円 (税込み)

節減率 5.0%

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	合計
76,513	76,513	76,513	76,513	76,513	382,565

#### (団体の業務遂行能力について)

##### 【人的な能力、執行体制】

- 常に入居者視点での業務執行とコスト削減に努め、さらに、コンプライアンス意識を高く持ち、入居者や委託者から信頼される自律的な職員の育成を目指している。(P88)
- 常に働きやすい職場環境への改善と職員のワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、労働時間の短縮に注力している。

##### 【コンプライアンス、社会貢献】

- コンプライアンス委員会を定期的に開催している。
- ISO14001を認証取得し、常に環境負荷の低減を念頭において事業遂行に努めている。
- 「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している。
- 令和2年6月1日現在、法定雇用率を達成している。

##### 【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 過去3年間に、重大な事故または不祥事ならびに事故等は発生していない。
- 個人情報に関する法令、国が定める指針及びその他の規範を遵守しつつ、社内規程を整備し、安全対策及び是正措置を講じている。
- 規程類については、法改正や社会情勢の変化、運用の実態を踏まえ、継続的に見直し、改正するなど、厳正な運用に徹している。

##### 【これまでの実績】

- 管理戸数 58,639戸 (令和2年12月末時点)

## (2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・県営住宅の特性を理解し、高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方が適切であるか</li> <li>・業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施方針</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施方針</li> <li>・新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針</li> </ul>	5	4	4	5	3	3	4
	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制</li> <li>・共益施設管理業務、法定点検の実施体制</li> <li>・国の交付金対象となる修繕業務の実施体制</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの要望・苦情・トラブル等への対処方針、解決に至らなかった場合の対処方針</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民への対応方針が適切であるか</li> <li>・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</li> <li>・市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか</li> </ul>	5	5	4	4	4	4	4

<p>入居者管理業務 (入居者対応等) の実施体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制が適切であるか</li> <li>・諸手続きの対応体制等が適切であるか</li> <li>・団地の巡回体制等が適切であるか</li> <li>・空き住戸の管理体制等が適切であるか</li> <li>・手話言語条例や外国籍県民へ適切に対応できる体制になっているか</li> <li>・公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか</li> <li>・サービスセンターの設置基準（新型コロナウイルス等の感染症対策を含む）や情報提供（ホームページ開設含む）が適切であるか</li> </ul>	10	8	10	10	10	8	10
<p>県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか</li> <li>・入居者の高齢化に対応した提案となっているか</li> <li>・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が適切であるか</li> <li>・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を有しているか</li> <li>・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</li> </ul>	10	8	8	10	8	10	8
<p>危機管理等に対する計画と備え</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・災害等が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか</li> <li>・県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか</li> </ul>	5	4	4	4	3	5	4
<p>地域と連携した魅力ある施設づくり</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制</li> <li>・地元企業への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組内容（維持修繕業務等の実施における地元企業への発注等の配慮）</li> </ul>	5	5	4	5	4	5	5

管理経費の節減等	節減努力等	「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額 ×25	25	21					21
		提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額）							
団体の業務遂行能力	人的な能力、執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	財政的な能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い</li> </ul>	5	4	4	4	4	4	4
	コンプライアンス、社会貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）</li> <li>指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</li> <li>法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績</li> <li>障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方</li> <li>社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4
	事故・不祥事への対応、個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況</li> <li>個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況</li> </ul>	5	4	4	4	3	4	4

	これまでの実績	・共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ・県又は他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
		合 計	100						85

### (3) 評価講評

- 応募団体の提案内容について、各委員から次のような講評があった。
- ・ 入居者に寄りそった提案（高齢者等ライフサポート事業、ほぜんの生活サポート便、鍵の預かり事業など）が評価できる。
  - ・ NPO、ボランティア団体等（多文化まちづくり工房）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いる点が評価できる。
  - ・ ライフフリー事業助成金制度により、高齢者の福祉活動や障がい者の支援活動に取り組んでいるNPO法人へ助成している点が評価できる。
  - ・ 管理経費の節減努力により一層取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が85点となり、他の団体との比較において第2位となったため、優秀な提案者とした。

## 7 議事概要（全地域を通じた主要論点）

### ○株式会社東急コミュニティー

<審査項目「危機管理等に対する計画と備え」についての審査過程>

（B委員）災害リスク対応システムの導入を評価して5点とした。

（D委員）全国規模の組織力で、他の支店から応援できるという点を評価して4点とした。

（C委員）災害リスク等の診断レポートを評価して5点とした。

（A委員）災害リスク対応システム、災害リスク等の診断レポートを評価して5点とした。

⇒ 委員長より、5点とすることについて意見を求めたところ異議がなかったことから委員会としての評価点を5点とした。

<審査項目「事故・不祥事への対応、個人情報保護」についての審査過程>

（D委員）一般的基準を超えるものではないと評価して3点とした。

（B委員）プライバシーマークを取得している点を評価して4点とした。

（A委員）プライバシーマークを13年間保持している点を評価して4点とした。

⇒ 委員長より、4点とすることについて意見を求めたところ異議がなかったことから委員会としての評価点を4点とした。

### ○一般社団法人かながわ土地建物保全協会

<審査項目「入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制」>

（C委員）ほぜんライフネットワークが特に優れていると評価して10点とした。

⇒ 委員長より、10点とすることについて意見を求めたところ異議がなかったことから委員会としての評価点を10点とした。

<審査項目「危機管理等に対する計画と備え」についての審査過程>

（D委員）一般的基準を超えるものではないと評価して3点とした。

（E委員）エレベーター内に非常用品を設置するという提案を評価して5点とした。

（B委員）本部機能の分散という点を評価して4点とした。

（C委員）独自の事業継続計画（BCP）を策定している点を評価して4点とした。

（A委員）緊急修繕業者と「災害等における緊急出動等に関する覚書」を締結している点を評価して4点とした。

⇒ 委員長より、4点とすることについて意見を求めたところ異議がなかったことから委員会としての評価点を4点とした。

以上により各項目について評価を行った結果、各項目の合計点により、各地域の順位は次のとおりとなった。

（横浜等地域・川崎地域・相模原等地域・横須賀三浦地域）

第1順位 株式会社東急コミュニティー

第2順位 一般社団法人かながわ土地建物保全協会