

## 県営住宅等指定管理事業計画書

### 【記載事項の例示及び説明等】

令和 年 月 日

申請地域 横浜等地域

団体等の所在地 横浜市〇〇区△△1-2-3

団体等の名称 □□□

代表者氏名 ◎◎ ◎◎

電話 045-\*\*\*-\*\*\*\*\*

FAX 045-\*\*\*-\*\*\*\*\*

## 事業計画書 項目一覧

項目 番号	項 目	ページ
1	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	1
2	指定管理業務全体の実施体制、職員配置	2
3	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	8
4	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	10
5	入居者管理業務(入居者対応等)の実施方針	12
6	入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制	13
7	県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組	16
8	危機管理等に対する計画と備え	17
9	地域と連携した魅力ある施設づくり	18
10	節減努力等	19
11	人的な能力、執行体制	20
12	財政的な能力	21
13	コンプライアンス、社会貢献	22
14	事故・不祥事への対応、個人情報保護	24
15	これまでの実績	25

### (留意事項)

- ・用紙の大きさは、日本産業規格A列4とします。
- ・文字の大きさは、12ポイントとします。  
なお、図解の場合は12ポイント以下でも構いませんが、その場合は、審査に支障をきたさない程度の大きさとするよう配慮願います。
- ・各項目の記載にあたっては、項目ごとに改ページしてください。  
なお、記載量により一つの項目で2ページ以上になる場合には適宜ページを増やしていただいてもかまいませんが、その次の項目は改ページをして記載してください。
- ・この項目一覧の「ページ」欄には、作成された事業計画書の項目ごとのページを記入してください。
- ・指定管理業務の一部を申請者以外に委託することを計画している場合は、委託先、委託を行う理由等について記載する申請書類の「委託予定業務一覧表」とも関連します。
- ・この様式で使用している業務の名称の定義は以下のとおりです。

#### 「標準業務仕様書」

「県営住宅の維持管理及び運営等に関する標準業務仕様書」のことを指します。

**「交付金業務仕様書」**

「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務仕様書」のことを指します。

**「維持修繕業務等」**

募集要項の9「(1)ア県営住宅等の維持管理に関する業務」のことを指します。

**「入居管理業務等」**

募集要項の9「(1)イ県営住宅等の利用の促進に関する業務」、「(1)ウその他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務」、のことを指します。

**「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務等」**

維持修繕業務等のうち、国の交付金を受けて行う維持修繕業務のことを指します。

(募集要項の9(1)-ア-(ア)-Ⅱ) この業務は、業務実施要件等が異なるため、事業計画書の項目番号3、4においては、通常の維持修繕業務等と分けて記載をしてください。

なお、標準業務仕様書との関係は以下のとおりです。

用語	内容	
	募集要項	標準業務仕様書
維持修繕業務等	9 - (1) - ア	「Ⅱ - 1 県営住宅等の維持管理に関する業務」
入居管理業務等	9 - (1) - イ、ウ	「Ⅱ - 2 県営住宅等の利用の促進に関する業務」、「Ⅱ - 3 その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務」に記載のある業務

## 1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

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

主な評価項目の記載は、募集要項の「5 選定方法等 (1) 選定基準」の大項目及び評価項目を指します。

主な評価項目 I - (1) ←

【記載事項の例示及び説明等】 ←

この例示及び説明等は、募集要項の「5 選定方法等 (1)」の選定基準等をふまえて、参考として示したものです。この記載事項以外にも自由に記載していただいても結構です。(次ページ以降も同様です。)

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

- ・ 県営住宅等の指定管理を実施するにあたっての法令遵守、役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営に向けた基本的な考え方を記載してください。

### ②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

- ・ 県営住宅等の特徴や実態（ソフト面、ハード面）に対する内容について記載するとともに、その特徴や実態への対応の考え方を記載してください。

### ③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。業務の一部を委託する場合の考え方

- ・ 委託する業務内容や理由などを含めた委託の考え方を具体的に記載してください。

## 2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置

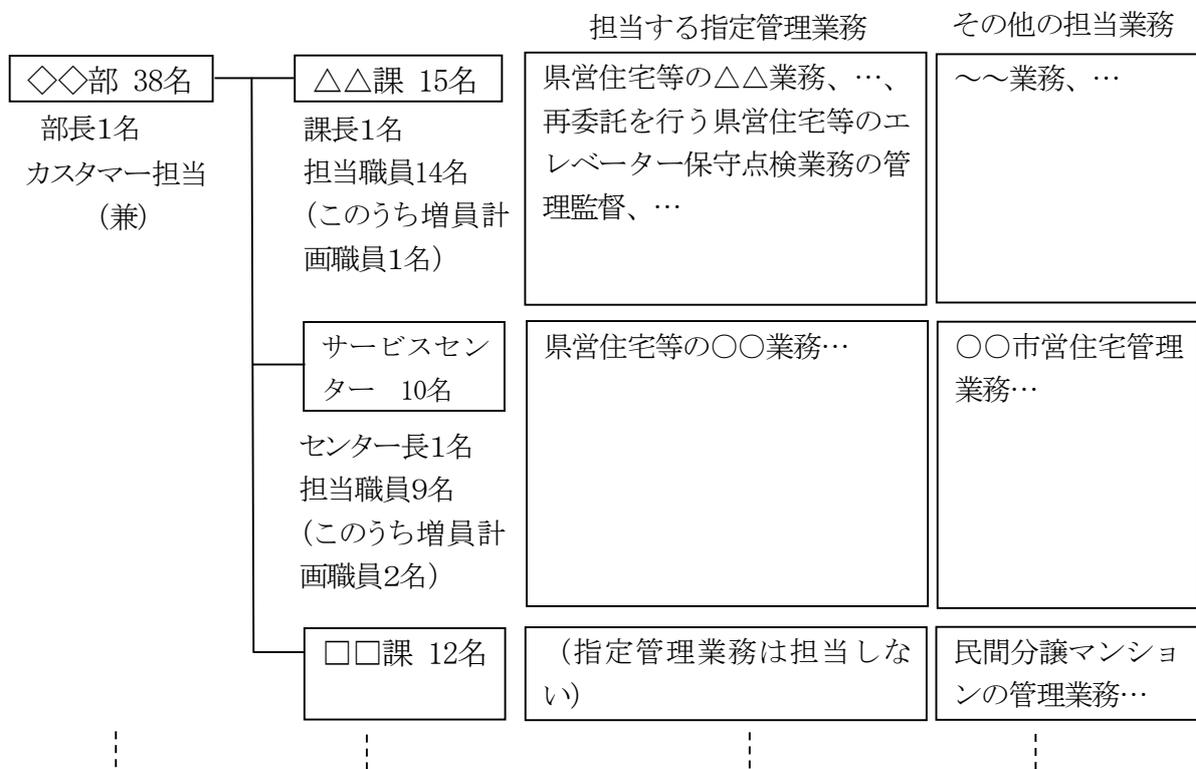
指定管理業務を管理開始直後から実施するための実施体制や職員の配置（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無）について、担当する指定管理業務、職員数、正・臨時職員の別、資格保有状況、他の業務との兼務の状況等や業務実施時間も含めて、記載してください。

主な評価項目 I－(2)②、(3)②、(5)、III－(7)

### 【記載事項の例示及び説明等】

#### ① 指定管理業務の実施体制

<記載例> 本社△△課及びサービスセンター等で指定管理業務を担当する場合



(記載上の留意点)

- ・概ね管理戸数5,000戸当たり8人以上(国の交付金等を受けて行う工事及び休日・夜間等の連絡要員を除く。)の常勤職員が配置されるよう記載してください。
- ・本部に配属するカスタマー担当の専任・兼任の別を明示してください。
- ・指定管理者に指定された場合に、申請時点から県営住宅等の指定管理業務開始までの間に、実施体制を強化するために組織変更や人事異動による人員配置、新規雇用等により職員を増員する計画がある場合は、例えば上記〈記載例〉の「(このうち増員計画職員1名)」などのように、実施体制を強化することが分かるように記載してください。
- ・グループの場合は、当該グループの構成員ごとの指定管理業務の実施体制及びグループ構成員相互の連携体制等が分かるように記載してください。
- ・「担当する指定管理業務」欄は、担当業務範囲に応じて標準業務仕様書、交付金業務仕様書の指定管理業務の内容を記載してください。例えば、担当する業務が「家賃の現金領収事務」だけであればその業務名だけを記載するなど、担当業務範囲に応じて明確に記載してください。
- ・「その他の担当業務」欄は、指定管理業務以外の業務(例えば、他の民間賃貸住宅の管理に関する業務など。)の名称を記載してください。その他の担当業務の名称が指定管理業務の業務名と同じ名称を使用している場合は、その同じ名称を記載していただいてもかまいません。
- ・指定管理業務の一部を申請者以外に再委託することを計画している場合であってもその再委託予定業務及び再委託先を管理監督する業務は必ず残ると考えられますので、何の業務のどのような管理監督業務をどこで行うのかが分かるように記載するなど、申請者が行う業務については記載してください。(再委託先、再委託を行う理由等については申請書類の「委託予定業務一覧表」に、申請者と再委託先との間の業務体制や管理監督等についてはこの事業計画書の「項目番号3～6」で具体的に記載してください。

②職員の配置状況

<記載例>

所属	雇用形態及び指定管理業務の専従・兼務の区別					担当する指定管理業務	経験年数	資格保有状況等	
	職名等	正規職員		臨時職員					計
		専従	兼務	専従	兼務				
△△課	3	3	1	0	7				
課長		◎			1	△△業務、維持修繕業務、維持修繕業務に関する県との連絡責任者	整備23年	一級建築士	
職員	◎				1	共益施設管理業務(再委託業務のエレベーター保守点検については管理監督責任者)共益施設管理業務に関する県との連絡責任者	整備19年	消防設備士甲種第I類	
職員	◎				1	▽▽業務、…	管理10年		
職員		◎			1	計画修繕等の設計業務	整備14年	一級建築士	
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	
職員			○			共益施設管理業務			
サービスセンター	6	10	1	1	18				
センター長	◎				1	入居管理業務等全般、入居管理業務等に関する県との連絡責任者	管理21年	管理業務主任者	
職員	◎				1	団地巡回業務、…	管理18年	管理業務主任者	
職員	◎				1	■業務、…	管理14年	甲種防火管理者	
職員		◎			1	維持修繕業務	整備16年	二級建築士	
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	
職員			○		1	共益施設管理業務			
職員				○	1	外国人通訳業務、…		中国語、ベトナム語、カンボジア語、ラオス語	
合計	9	13	2	1	25	管理業務主任者 ○人、… ◇人、等			
	22人		3人		人	一級建築士 ◎人、… △人、等			

(記載上の留意点)

- ・「雇用形態及び指定管理業務の専従・兼務の区別」欄は、雇用形態を、申請書提出時点で雇用している職員は◎とし、指定管理者に指定された場合に県営住宅等の指定管理業務開始までの間に指定管理業務を行うために増員する計画である職員は○として、指定管理業務の専従あるいは兼務の状況に応じて記載してください。なお、「専従」は指定管理業務だけを専属で担当することを、「兼務」は指定管理業務だけでなく指定管理業務以外の他の業務も担当することを表しています。
- ・臨時職員とは、派遣職員、非常勤職員、アルバイト等をいいます。
- ・「雇用形態及び指定管理業務の専従・兼務の区別」欄において分類及び集計した結果が、次の記載事項「職員の内訳」の「正規職員・臨時職員の内訳」及び「専従職員・兼務職員の内訳」になります。
- ・グループの場合は、当該グループの構成員ごとに職員の配置状況を記載してください。  
また、グループ構成員相互の連絡を取り合う職員やグループにおける県と連絡をとる職員などが分かるように、「担当する指定管理業務」欄に記載してください。
- ・「担当する指定管理業務」欄は、担当業務範囲に応じて標準業務仕様書の指定管理業務の内容を記載してください。例えば、担当する業務が「家賃の現金領収事務」だけであればその業務名だけを記載するなど、担当業務範囲に応じて明確に記載してください。また、県と連絡をとる職員などについても、この欄に記載してください。
- ・指定管理業務の一部を申請者以外に再委託することを計画している場合は、当該再委託予定業務及び再委託先を管理監督する職員が分かるように記載し、再委託予定業務の管理監督責任の所在を明らかにしてください。（再委託先、再委託を行う理由等については申請書類の「委託予定業務一覧表」に、申請者と再委託先との間の業務体制や管理監督等についてはこの事業計画書の「項目番号3～6」で具体的に記載してください。）
- ・「経験年数」欄は、今までの住宅管理業務の経験年数について、入居者管理業務等のような業務経験があれば「管理 年」、維持修繕業務や共益施設管理業務のような業務経験があれば「整備 年」と記載してください。
- ・表については、必要に応じて行の追加又は削除等を行ってください。

### ③職員の内訳

#### <記載例>

標準業務仕様書等から兼務職員の指定管理業務への従事割合を60%と推定した場合の記載例

正規職員・臨時職員の内訳		専従職員・兼務職員の内訳			実質的な指定管理業務従事職員の内訳					
					(左のうち増員計画)	兼務割合%	維持修繕業務等		入居管理業務等	合計A
							県費のみ	国交付金等		
正規職員	22名	専従職員	9名	(0名)	100%	3.0名	3.0名	3.0名	9.0名	
		兼務職員	13名	(0名)	60%	3.0名	1.8名	3.0名	7.8名	
臨時職員	3名	専従職員	2名	(2名)	100%	0名	1.0名	1.0名	2.0名	
		兼務職員	1名	(1名)	60%	0名	0名	0.6名	0.6名	
合計	25名		25名	(3名)		6.0名	5.8名	7.6名	19.4名	

正規職員の兼務職員13名について、標準業務仕様書等から推定して維持修繕（県費）5名、維持修繕（国交付金）3名、入居管理5名に振り分けた上で、指定管理業務への従事割合を60%と推定した場合の記載例

1名×60%

#### (記載上の留意点)

- ・臨時職員とは、派遣職員、非常勤職員、アルバイト等をいいます。
- ・前記の記載事項「②職員の配置状況」の「雇用形態及び指定管理業務の専従・兼務の区別」欄において分類及び集計した結果が、この「職員の内訳状況」の「正規職員・臨時職員の内訳」及び「専従職員・兼務職員の内訳」となります。
- ・表中「(左のうち増員計画)」とは、指定管理者に指定された場合に指定管理業務開始までの間に指定管理業務を行うために増員する計画がある職員をいいます。
- ・維持修繕業務等のうち、「国交付金等」欄は、募集要項の9(1)-ア-(ア)-IIの業務に関する人員配置の内訳を記載し、「県費のみ」欄は、募集要項の9(1)-ア-(ア)-IIの業務を除く全ての維持修繕業務等に関する職員配置の内訳を記載してください。
- ・「実質的な指定管理業務従事職員の内訳」欄の職員数は、例えば、標準業務仕様書等から推定した担当する業務量あるいは業務従事時間等の比率で按分するなど、合理的な方法で指定管理業務の3つの業務分類に従事する実質的な職員数を記載してください。
- ・また、兼務職員については、「割合%」欄に業務体制や標準業務仕様書等から推定した指定管理業務に従事する割合%を記入してください。
- ・上記の表は、△△課職員15名とサービスセンター職員10名が指定管理業務を担当し、それぞれの兼務職員について、標準業務仕様書等から個々の指定管理業務量を積算して集計した結果、指定管理業務とその他の業務の割合が6:4と推定された場合（指定管理業務への従事割合が60%と推定された場合）の兼務職員の実質的な指定管理業務従事職員数を推計した記載例です。
- ・また、標準業務仕様書、交付金業務仕様書等から推定した担当する業務量等により、県営住宅等の指定管理業務に従事する実質的な指定管理業務従事職員の内訳も推計した記載例です。
- ・この記載例で示した県営住宅等の実質的な指定管理業務従事職員の内訳は、申請書類の「収支計画書」及び「指定管理料積算内訳」において、県営住宅等の人件費の積算に用いることができます。（国の交付金等を受けて行う維持修繕業務の人件費の積算についても、この内訳を用いることができます。）
- ・グループの場合は、グループ構成員ごとの「職員の内訳」の表及びグループ構成員の「職員の内訳」を合計した表を記載してください。

#### ④業務実施時間

- ・業務実施時間や業務時間外の対応について記載してください。

### 3 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針

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

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

※ 募集要項の9(1)-ア-(7)-IIの業務

主な評価項目 I-(2)①

#### 【記載事項の例示及び説明等】

#### 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

- ・標準業務仕様書で示している業務を実施するにあたっての具体的な考え方や実施方法を記載してください。（専門技術者の配置、設計や施工に関する品質管理、発注業者の選定、修繕計画、小口の緊急修繕への対応、工事の施工監理等に関する方針や方法…等）
- ・県が仕様書等で規定する業務水準を上回る効率的・効果的な施設運営のための積極的な提案等があれば記載してください。
- ・業務の一部を第三者に委託する場合には、申請者の管理監督責任、管理監督方法、検査方法、申請者と委託先との連携等について説明等を記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況等に応じて記載してください。

#### ②共益施設管理業務、法定点検等の実施方針

- ・標準業務仕様書で示している業務を実施するにあたっての具体的な考え方や実施方法を記載してください。（専門技術者の配置、品質管理、発注業者の選定、点検や巡回の計画、専門業者との連携等に関する方針や方法…等）
- ・県が仕様書等で規定する業務水準を上回る効率的・効果的な施設運営のための積極的な提案等があれば記載してください。
- ・業務の一部を第三者に委託する場合には、申請者の管理監督責任、管理監督方法、検査方法、申請者と委託先との連携等について説明等を記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況等に応じて記載してください。

### **③国の交付金対象となる維持修繕業務の実施方針**

- ・標準業務仕様書及び交付金業務仕様書で示している業務を実施するにあたっての具体的な考え方や実施方法を記載してください。（専門技術者の配置、設計や施工に関する品質管理、入札・見積合わせ等業者選定手続き、修繕計画、工事の施工監理・完成検査、会計検査対応を見据えた関係書類の整備等に関する方針や方法…等）
- ・県が仕様書等で規定する業務水準を上回る効率的・効果的な施設運営のための積極的な提案等があれば記載してください。
- ・業務の一部を第三者に委託する場合には、申請者の管理監督責任、管理監督方法、検査方法、申請者と委託先との連携等について説明等を記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況等に応じて記載してください。

### **④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**

- ・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を記載してください。

#### 4 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制

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

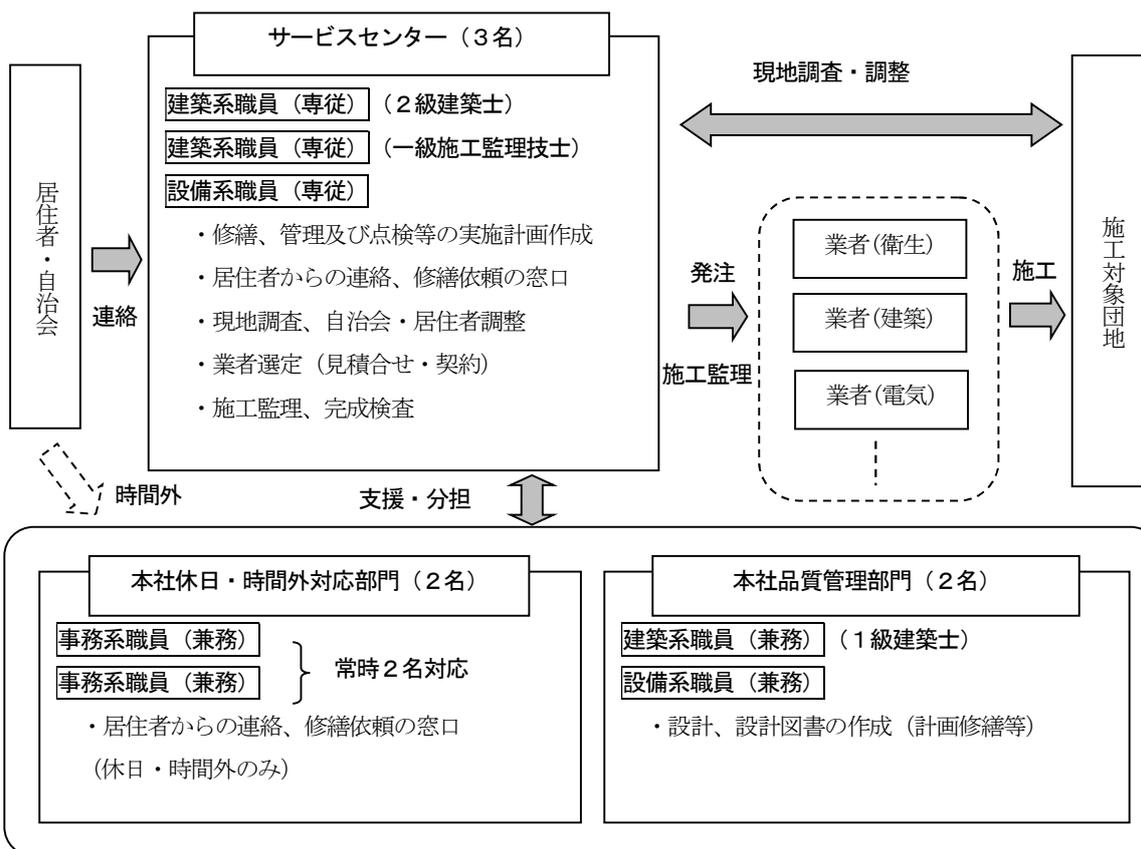
なお、仕様書を上回る施設の効率的効果的な運営のための積極的な提案等があれば、併せて記載してください。

※ 募集要項の9(1)-ア-(7)-IIの業務

主な評価項目 I-(2)②

#### 【記載事項の例示及び説明等】

##### ① 県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制

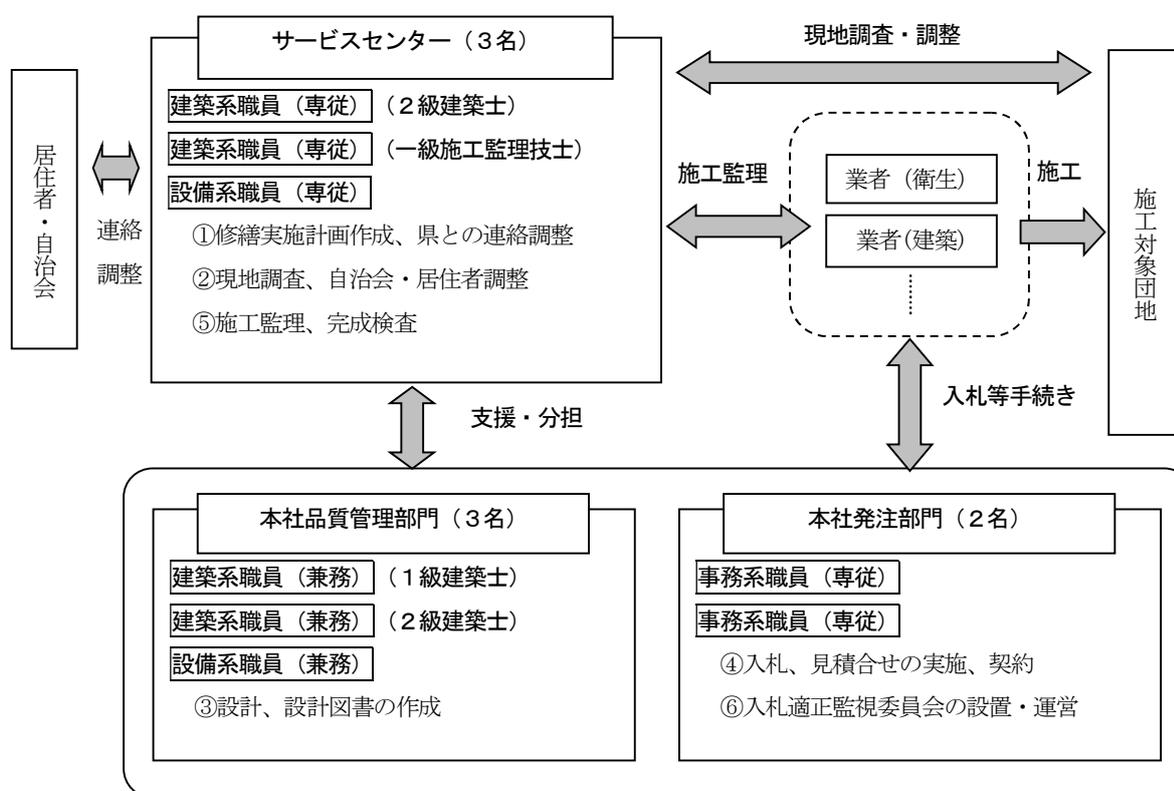


- ・前項で記載をした内容を実施する体制について、職員の配置状況や業務の分担、担当する職員の経験や資格の状況、業務処理の流れがわかるように図示及び説明をしてください。
- ・職員の配置状況等の記載にあたっては、項目番号2「指定管理業務全体の実施体制、職員配置」の記載内容と整合性を図ってください。
- ・業務の一部を第三者に委託する場合には、申請者と委託先との連携や役割分担がわかるように記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況等に応じて記載してください。

## ②共益施設管理業務、法定点検等の実施体制

- ・前項で記載をした内容を実施する体制について、職員の配置状況や業務の分担、担当する職員の経験や資格の状況、業務処理の流れがわかるように図示及び説明をしてください。（①の体制図とあわせて図示をしても構いません。）
- ・職員の配置状況等の記載にあたっては、項目番号2「指定管理業務全体の実施体制、職員配置」の記載内容と整合性を図ってください。
- ・業務の一部を第三者に委託する場合には、申請者と委託先との連携や役割分担がわかるように記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況等に応じて記載してください。

## ③国の交付金対象となる修繕業務の実施体制



- ・前項で記載をした内容を実施する体制について、職員の配置状況や業務の分担、担当する職員の経験や資格の状況、業務処理の流れがわかるように図示及び説明をしてください。
- ・職員の配置状況等の記載にあたっては、項目番号2「指定管理業務全体の実施体制、職員配置」の記載内容と整合性を図ってください。
- ・通常の維持修繕業務とは実施要件が異なりますので、特にその部分についての実施体制がわかるように記載を工夫してください。（有資格者の配置、県に準じた業者選定（入札等）の実施や、会計検査対応を見据えた設計や関係書類の整備等）  
特に入札等の競争的手続きを適正に行うための体制整備について記載してください。
- ・業務の一部を第三者に委託する場合には、申請者と委託先との連携や役割分担がわかるように記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況等に応じて記載してください。

## 5 入居者管理業務(入居者対応等)の実施方針

県営住宅等の入居管理業務の実施方針について、具体的に記載してください。  
なお、業務水準を上回る利用者サービスの向上のための具体的な提案があれば、併せて記載してください。

主な評価項目 I - (3) ①

### 【記載事項の例示及び説明等】

#### ①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

- ・標準業務仕様書で示している業務を実施するにあたっての具体的な考え方や実施方法、また、解決に至らなかった場合の対処方針を記載してください。(自治会との連携、入居者からの要望・苦情・トラブル等)
- ・県が仕様書等で規定する業務を上回る利用者サービスの向上のための具体的な提案があれば記載してください。
- ・業務の一部を第三者に委託する場合には、申請者の管理監督責任、管理監督方法、検査方法、申請者と委託先との連携等について説明等を記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況等に応じて記載してください。

#### ②手話言語条例や外国籍県民への対応方針

- ・手話言語条例や外国籍県民への対応方法を具体的に記入してください。

#### ③諸手続き(許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理)の実施方針

- ・標準業務仕様書で示している業務を実施するにあたっての具体的な考え方や実施方法を記載してください。(許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理の諸手続き、公金の収納管理等)
- ・県が仕様書等で規定する業務を上回る利用者サービスの向上のための具体的な提案があれば記載してください。
- ・業務の一部を第三者に委託する場合には、申請者の管理監督責任、管理監督方法、検査方法、申請者と委託先との連携等について説明等を記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況等に応じて記載してください。

#### ④市町村などの関係機関との確実な連絡体制について

- ・標準業務仕様書で示している業務を実施するにあたっての具体的な考え方や実施方法を記載してください。(市町村等の関係機関との確実な連絡体制の構築等)
- ・県が仕様書等で規定する業務を上回る利用者サービスの向上のための具体的な提案があれば記載してください。
- ・業務の一部を第三者に委託する場合には、申請者の管理監督責任、管理監督方法、検査方法、申請者と委託先との連携等について説明等を記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況等に応じて記載してください。

## 6 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制

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

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

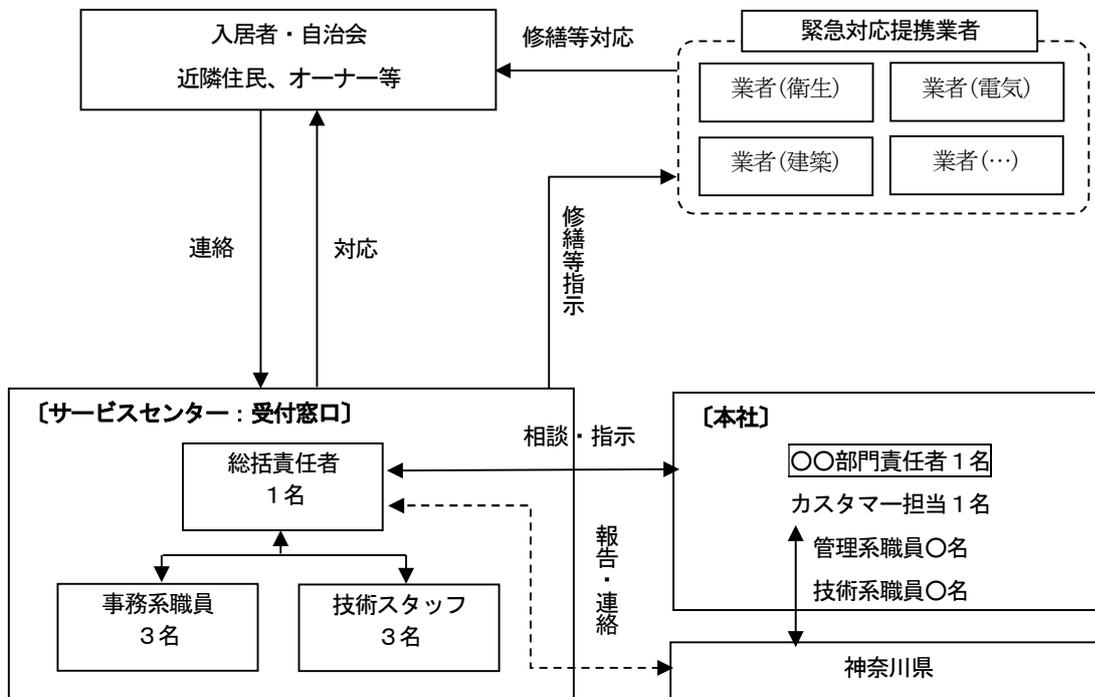
主な評価基準 I-(3)②

### 【記載事項の例示及び説明等】

#### ①入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制について

##### ア 平日、業務実施時間内の受付及び対応体制図

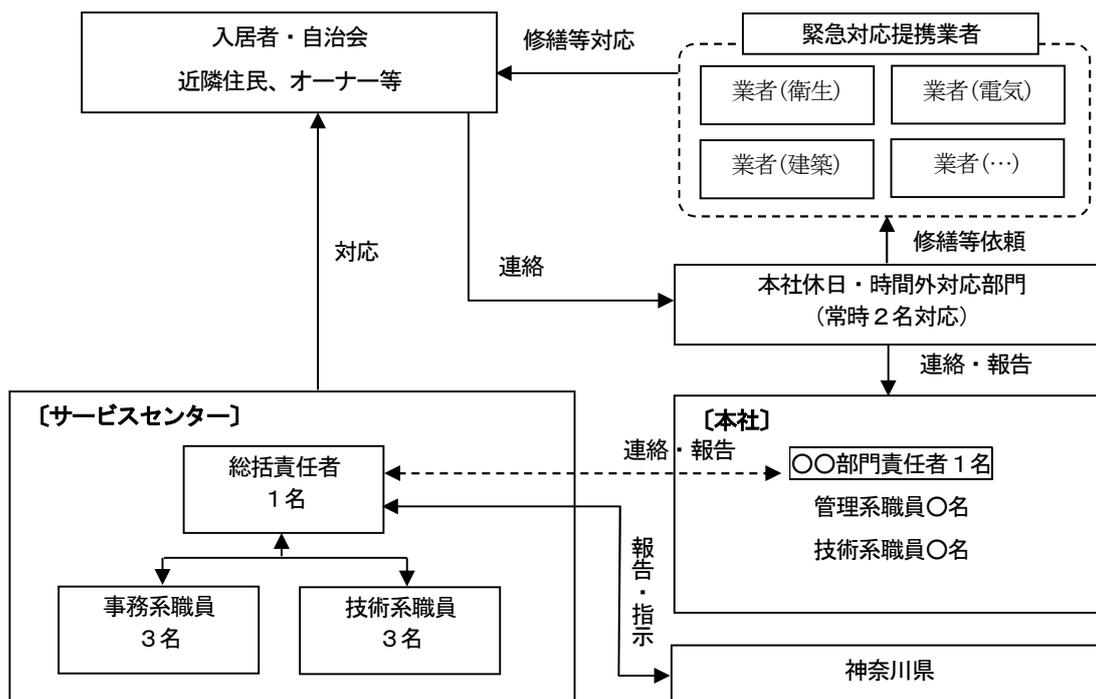
<記載例>



- ・入居者対応窓口や県との連絡体制について、職員の配置状況や業務の分担、担当する職員の経験や資格の状況、業務処理の流れがわかるように図示及び説明をしてください。
- ・職員の配置状況等の記載にあたっては、項目番号2「指定管理業務全体の実施体制、職員配置」の記載内容と整合性を図ってください。
- ・例えば、入居者対応や県との連絡窓口はどの部署が担当し、どの職員を責任者とするか、窓口へ寄せられた内容ごとにどのように関係部署等と連携をとるか、責任者から県へ経過報告や結果報告等をどのように行うのかといった連絡・連携の流れや、処理時間（迅速性、機動性等）などについても説明してください。
- ・カスタマー担当が果たすべき役割と各サービスセンターへの指揮命令のあり方について記載してください。

- ・サービスセンターと他部署（本社・支店等）で業務を分担する場合には、業務分担状況等に応じて記載してください。また、業務の一部を第三者に委託して対応する場合には、委託状況に応じて記載をしてください。その際、申請者の管理監督責任、管理監督方法、申請者と委託先との連携体制、入居者からの問合せ等への具体的な対応体制等について、具体的に記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況や相互の連絡体制等に応じて記載してください。

## イ 休日・夜間等緊急連絡体制の受付及び対応体制図



- ・休日・夜間等の入居者対応窓口及び県との緊急連絡体制について、職員の配置状況や業務の分担、担当する職員の経験や資格の状況、業務処理の流れがわかるように図示や説明等を記載してください。（①アの連絡体制図とあわせて図示をしても構いません。）
- ・職員の配置状況等の記載にあたっては、項目番号2「指定管理業務全体の実施体制、職員配置」の記載内容と整合性を図ってください。
- ・例えば、入居者対応や県との連絡窓口はどの部署が担当し、どの職員を責任者とするか、窓口寄せられた内容ごとにどのように関係部署等と連携をとるか、責任者から県へ経過報告や結果報告等をどのように行うのか、といった連絡・連携の流れや、処理時間（迅速性、機動性等）などについても説明してください。
- ・平日・業務時間内の対応を行う部署と業務を分担する場合には、業務分担状況等に応じて記載してください。また、業務の一部を第三者に委託して対応する場合には、委託状況に応じて記載をしてください。その際、申請者の管理監督責任、管理監督方法、申請者と委託先との連携体制、入居者からの問合せ等への具体的な対応体制等について、具体的に記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の業務分担状況や相互の連絡体制等に応じて記載してください。

## ウ 現場への指導・研修体制について

- ・現場への指導・研修体制を具体的に記載してください。

### ②諸手続きの対応体制等について

- ・諸手続きの体制等を具体的に記載してください。

### ③団地の巡回体制等について

- ・団地の巡回体制等を具体的に記載してください。

### ④空き住戸の管理体制等について

- ・空き住戸の管理体制や効率的な実施方法について具体的に記載してください。

### ⑤手話言語条例や外国籍県民への対応体制等について

- ・手話言語条例や外国籍県民への対応方針や対応体制を具体的に記載してください。

### ⑥公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等について

- ・入居管理業務のうち、標準業務仕様書「Ⅱ-3-(1)-オ 家賃収納補助業務、カ 駐車場使用者管理業務」の一部には、公金の収納を伴う業務が含まれます。公金の収納管理体制について、説明を記載してください。

### ⑦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）や情報提供体制について（ホームページ開設含む）

- ・管理事務所の設置方針を記載してください。（所管団地との位置関係、複数の管理事務所を設置する場合には事務所間の関係 等）
- ・ホームページの開設等入居者への情報提供手段の整備について記載してください。
- ・新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組、実施方法を記載してください。

## 7 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組

県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組を、具体的に記載してください。
主な評価基準 I-(3)③
<b>【記載事項の例示及び説明等】</b>
<b>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</b> ・参考資料を参考にして健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案を記載してください。
<b>②入居者の高齢化への対応について</b> ・入居者の高齢化に伴う様々な課題とその対応方針について記載してください。特に自主事業として実現可能な対応を具体的に記載してください。
<b>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</b> ・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記載してください。
<b>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</b> ・空き住戸等の効果的な改修に向けて活用できるノウハウを記載してください。
<b>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について</b> ・利用者ニーズ・苦情の把握についての提案を記載してください。 ・参考資料を参考にして利用者ニーズ・苦情を事業等へ反映する仕組みについての提案を記載してください。

## 8 危機管理等に対する計画と備え

県営住宅等は「公の施設」であると同時に、入居者の生活の基盤であることから、地震台風などの災害及び事故等の発生時には、被害状況を速やかに把握し、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ります。また、県営住宅等は各地域に散在しており、特に大規模地震発災時には、指定管理者及び県が協定を締結している一般社団法人神奈川県建築業協会所属企業（以下「協定企業」という。）と役割分担して被害状況の把握を行っているところです。

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。

主な評価基準 I - (4)

### 【記載事項の例示及び説明等】

#### ①台風接近時における予防・措置の体制及びその考え方

- ・グループの場合は、各グループ構成員の状況に応じて記載してください。

#### ②災害等が発生した場合の体制及びその考え方

- ・グループの場合は、各グループ構成員の状況に応じて記載してください。

#### ③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

- ・グループの場合は、各グループ構成員の状況に応じて記載してください。

#### ④県や関係機関等との連絡体制及びその考え方

- ・グループの場合は、各グループ構成員の状況に応じて記載してください。

## 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について、具体的に記載してください。

主な評価基準 I - (5)

### 【記載事項の例示及び説明等】

#### 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

- ・地域人材の活用や地域との協力体制の構築についての考え方を記載してください。
- ・ボランティア団体等の連携状況、連携の考え方について記載してください

#### ②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制

- ・参考資料26を参考にして、健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制について記載してください。

#### ③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)

- ・維持修繕業務等の実施における地元企業及び協定企業への発注等の考え方について記載してください。

## 10 節減努力等

経費積算内訳書（収支計画書）により審査しますので、記載不要です。  
ただし、アピールポイントがあれば、記載してください。

主な評価基準 II-(6)

## 11 人的な能力、執行体制

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、具体的に記載してください。

主な評価基準 III-(7)

### 【記載事項の例示及び説明等】

#### ①管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員について（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無）

・グループの場合は、各グループ構成員の状況に応じて記載してください。

#### ②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

・グループの場合は、各グループ構成員の状況に応じて記載してください。

## 12 財政的な能力

直近の3事業年度分の決算書等申請書類により審査しますので、記載不要です。	
主な評価基準	Ⅲ－(8)

### 13 コンプライアンス、社会貢献

諸規程の整備、環境への配慮、障がい者等への配慮、社会貢献活動等について、具体的に記載してください。

主な評価基準 III-(9)

#### 【記載事項の例示及び説明等】

#### ①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）

- ・指定管理業務を実施するために必要な法人の諸規程の整備の状況や、法令遵守の徹底に向けた取組内容や実効性を高めるため自主的に実施する取組や体制整備等について記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の社内規則の整備状況等が分かるように記載してください。

#### ②指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

- ・ごみの減量化、再生紙の活用、グリーン購入等を推進する等の運営方針に関する考え方について記載してください

#### ③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

(ア) 障害者雇用状況（令和2年6月1日現在）※1

法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数 (A)	うち常用雇用障害者数 (B)	実雇用率 (A) / (B) × 100	不足数 (A) × 法定雇用率※2 - (B)

※1 「障害者の雇用の促進に関する法律」（以下、障害者雇用促進法という。）に基づき、厚生労働省に報告している令和2年6月1日現在の障害者雇用状況を記載してください。報告義務のない法人については、(A)、(B)を記載してください。

算定方法については、厚生労働省に報告する障害者雇用状況報告書の記載要領を確認してください。

※2 法定雇用率については厚生労働省のHPを参照してください。

(参考) 国のガイドライン

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/shougaisa/04.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisa/04.html)

(イ) 未達成の場合の今後の対応

(ウ) 障害者雇用促進法に基づく国（事業所を所管する公共職業安定所長）からの障害者雇入れ計画作成命令の有無

- 有（計画作成命令を受けた後の対応について）  
無

(エ) 障害者雇用促進の考え方と実績

障害者雇用を行う企業に優先的に発注するなど、障害者雇用を促進する考え方や実績を記載してください。

**④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**

・障害者に対する社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（具体的な取組）を記載してください。

また、ともに生きる社会の実現に向けた法人等の姿勢について記載してください。

**⑤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**

・社会貢献活動やCSRについての法人等の方針や活動実績、SDGs（持続可能な開発目標）の目標①（貧困をなくそう）、目標③（すべての人に健康と福祉を）、目標⑤（ジェンダー平等を実現しよう）、目標⑦（エネルギーをみんなにそしてクリーンに）、目標⑨（産業と技術革新の基盤をつくろう）、目標⑩（住み続けられるまちづくりを）、目標⑰（パートナーシップで目標を達成しよう）への取組について記載してください。

## 14 事故・不祥事への対応、個人情報保護

事故・不祥事への対応、個人情報保護について、具体的に記載してください。

主な評価基準 III-(10)

### ①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

- ・該当期間内の事故等の有無について記載するとともに、有る場合は、その事案毎に事故等の概要（法令違反があった場合は根拠法令と処分内容を明記すること）と対応状況及びその有効な再発防止策について記載してください。
- ・該当する事例がない場合は、事故を発生させないように取り組んでいる防止策や、発生した場合の体制整備などについて記載してください。
- ・グループの場合は、各グループの構成員の全てについて記載してください。

### ②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

- ・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について記載してください。特に自主的に充実して取り組んでいる内容があれば、記載してください。
- ・グループの場合は、各グループ構成員の個人情報に関する考え方等が分かるように記載してください。

15 これまでの実績

共同住宅管理実績（様式10）により審査しますので、記載不要です
主な評価基準 III-(11)