

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 I-(1)

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

県営住宅等の役割と特性の理解

- ・神奈川県県営住宅等は、県民の皆様にとって住宅のセーフティネットとしての機能を持ち、**民間賃貸住宅とは異なる特性**を有しています。
- ・入居者の中には低額所得者や高齢者、障害者、母子・父子世帯、子育て世帯など住宅の確保に配慮が必要な方がいます。指定管理者はこれらのことを**十分に理解した上で、公平公正な立場で適切な判断に基づき管理**を行う必要があります。

効果的・効率的な管理運営の考え方

- ・神奈川県の代行者として、公営住宅法及び同法施行例や神奈川県県営住宅条例、地方自治法、個人情報保護法、その他の各種法令等に従い、**関係法規等を遵守し、社会規範や企業倫理に適った行動**をとり、本業務に取り組めます。
- ・当社は、効果的・効率的な管理運営を行うため、3つの方針「実績」「組織力」「サービス向上」を掲げ、施設の効用を最大限に発揮します。

自治体の代行者として公の施設を管理する責任・役割・重要性の理解  
 神奈川県県営住宅等の指定管理者として求められる重要なこと

公営住宅法

神奈川県県営住宅条例

その他各種法令・条例

かながわの住宅計画

健康団地推進計画



「実績」「組織力」「サービス向上」の3つの方針に基づいた管理運営を実施し、全ての方に公平公正にサービスを提供、施設の効用を最大限に発揮

### 3つの方針に基づく適切な管理運営で、神奈川県住宅政策に貢献

現行指定管理者として快適な住環境の創出のため尽力してきた当社の強みである「豊富な実績」「全国規模の組織力」「独自のサービス向上策」をもとに、以下の方針を掲げ、引き続き**神奈川県住宅政策に貢献**していきます。

#### 方針① 実績を活かした質の高い管理運営



##### 【現行指定管理者としての管理運営経験】

- 当社は、横浜等地域の現行指定管理者として、神奈川県から**3年連続でS～Cの中で最高位である「S」評価**を頂いています。

<指定管理者モニタリング結果（総合評価）>

当社			他指定管理者（参考）								
横浜等地域			川崎地域			相模原等地域			横須賀三浦地域		
H29	H30	R01	H29	H30	R01	H29	H30	R01	H29	H30	R01
S	S	S	A	A	A	A	A	A	A	S	S

- 平成21年度より3年間旧相模原地域・平成24年から5年間横須賀三浦地域の指定管理者として、神奈川県民の皆様のセーフティネットである**県営住宅の快適な住環境を構築**すべく本業務に取り組ませて頂きました。
- 横浜等地域での管理運営経験を活かし、評価いただいている項目は継続的に実施します。また、改善すべき項目は他公営住宅の管理経験も活かし、神奈川県県営住宅等全体のサービス向上に繋がるよう尽力します。

##### 【公営住宅管理実績 民間企業No.1】

- 当社は総合不動産管理業を営んでおり、住宅をはじめ、ビル・ホール・空港等様々な管理業務を行っています。中でも指定管理者制度導入以降公営住宅管理事業に、積極的に取り組んだ結果、現在では**民間企業No.1の公営住宅管理実績**となっています。
- この実績は、当社のサービスが自治体や入居者の皆様から、評価いただけた結果であると自負しており、その**経験を活かして確実に業務を履行**します。
- 県内では、**公営住宅45,519戸**を指定管理者として管理運営しています。



名称	自治体からの直近の評価
横浜市営住宅（鶴見区・神奈川区）	R3年度夏頃開示
横浜市営住宅（緑区）	R3年度夏頃開示
横浜市営住宅等（港北区、青葉区、都筑区）	A評価（S・A・B・Cの4段階評価）
横浜市営住宅等（西区、中区、南区、保土ヶ谷区）	※前指定期間の評価
平塚市営住宅等	評価項目全種でA以上 (A+・A・B・評価外の4段階審査)

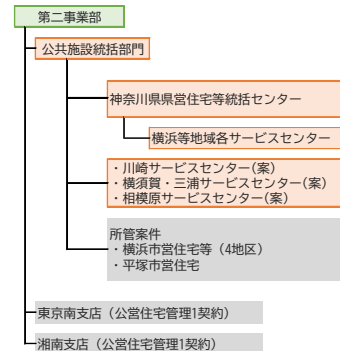
- 県内の住宅以外の施設では、**25施設**（川崎とどろきアリーナ、アミューあつぎ、みなとみらいホール等）の管理運営を行っています。
- 民間共同住宅においては、**131,934戸**管理しており、神奈川県各地域に根差した管理運営を行っています。

## 組織力

### 方針② 全国規模の組織力を活かした管理運営

【公営住宅管理実績を有する「公共施設統括部門」が所管】

- 公営住宅管理実績（6契約）を有する、「公共施設統括部門」が本業務を所管します。
- 公共施設統括部門は、平成31年に**公営住宅管理の専門組織として設立**し、神奈川県内を中心に業務を実施しています。
- 本公募でエリアが拡大した場合は、地域ごとのサービスセンター間の連携をはかります。



【専門スキルを有する部門によるバックアップ体制】

- 有資格者による維持修繕の技術的な支援、発注管理・指導、夜間・休日の緊急対応受付、他公営住宅の事例共有等、組織的にバックアップします。

【大規模災害時における全国的な支援体制】

- 災害発生時は全国規模の組織力を活かし、**全国の事業所から応援要員を召集して事業を継続**します。再委託先と協力体制を構築し、早期復旧に尽力します。
- 各住宅の災害リスク等を把握できるシステムを活用し、災害発生時の対応体制を構築します。



【法令遵守・個人情報保護の徹底】

- 各種法令・条例・規則を遵守することは当然であり、コンプライアンス意識の強化に努め、企業の様々な社会的責任を果たします。
- 本業務は入居者情報を取扱うため、特に個人情報保護を徹底すべく、**組織的・人的・物理的・技術的な安全管理措置**を講じます。

## サービス向上

### 方針③ 様々なサービス向上策を実施

- 当社はこれまで、平成21年より川崎地域以外の3地域の指定管理者として神奈川県営住宅等の住環境向上に努めてきました。次期指定期間は、今まで好評いただいていたサービスを継続して実施するとともに、これまで以上のサービス向上を目指して、**全国の公営住宅管理経験で培ってきた経験を活かし、新たな取り組み**を行います。

【ホスピタリティ溢れるサービスを提供】

- 入居者等には高齢者や障害者、外国人世帯、子育て世帯等の様々な方がいらっしゃいます。すべての方々がサービスを適切に受けられるよう、窓口への物品等の設置で**公平・公正なサービスを提供**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対応**を行います。

<窓口を設置する物品等（一部例）>



### 【サービス向上策（継続）】

現行指定管理者として県・入居者等より評価いただいているサービス・提案を継続して実施します。以下は、横浜等地域で実績のある取組みです。

横浜等地域で実績のあるサービス向上策（継続）
自治会活動活性化のための「自治会支援策」を提案
認知症の方への正しい対応方法の理解を深めるための「認知症講習会」を開催（自主事業）
防犯に関する注意喚起や周知のための「防犯クイズ講座」を開催（自主事業）
孤立死防止のため、電話による定期的な「ふれあいコール」を実施（自主事業）
自治会等と協力し、単身高齢者の孤立感緩和のための「救急カード」を配付（自主事業）
外国籍県民とのコミュニケーションの円滑化のため、効果的なツールの活用
地域交流のため、野菜の即売会「マルシェ」を開催（自主事業）
団地内コミュニティ活性化のため、福祉団体等と連携したイベントを開催

### 【サービス向上策（新規提案）】

現行指定管理者として認識している神奈川県県営住宅等の課題や健康団地推進計画に記載された課題を解決し、より快適な住環境を提供することを目標として、以下に記載のサービスを新たに提案します。

当社独自の新たなサービス向上策（新規提案）
見やすさ・分かりやすさに配慮したホームページを開設
入居者が健康・心理・栄養等の不安解消のため「健康相談ダイヤル」を開設（自主事業）
迷惑駐車を防止し、駐車場空き区画有効策「時間制予約駐車場」を提案（自主事業）
共用部電気料金削減策「マンションでんき」を提案（自主事業）
電話による安否確認サービス「見守っTELプラス」を提案

## 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

- ・当社は全国で43契約の公営住宅管理経験を通して、公営住宅が抱える「入居者等の高齢化（ソフト面）」・「建物の老朽化（ハード面）」（以下、「**2つの老い**」）とする。）の2つの課題解決に取り組んできました。
- ・神奈川県県営住宅等においても、現行指定管理者としての経験や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**します。

#### <県営住宅等の特徴や実態と対応方針（ソフト面）>

特徴や実態	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> <li>・県全体の高齢化率上昇に伴い、県営住宅の高齢化率が大幅に上昇</li> <li>・<b>単身高齢者世帯の増加</b>による孤立死の不安 ※県営住宅等ではH26年より1,200世帯以上増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホスピタリティ溢れる窓口対応を実施</li> <li>・読みやすく分かりやすい資料の提供</li> <li>・単身高齢者世帯が安心して生活できる<b>見守り等のサービスを提供</b></li> </ul>
自治会役員の高齢化に伴う自治会活動の停滞	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>自治会支援策の提案</b></li> <li>・自治会活動へ参加し課題確認・助言</li> </ul>
高齢化に伴うコミュニティ活力低下・団地内コミュニティの希薄化	コミュニティ活性化のきっかけづくりとなるイベントの提案、実施

#### <県営住宅等の特徴や実態と対応方針（ハード面）>

特徴や実態	対応方針
建物の老朽化に伴い、緊急修繕の頻発及び中規模、大規模な修繕、建替え等によるコストの増加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予防保全の観点で修繕提案の実施</li> <li>・コスト縮減を踏まえ、国の補助金申請等を活用した適切な計画修繕の実施</li> <li>・建物の長寿命化に繋がる計画の提案、実施により法定耐用年限まで使用できるよう維持管理を実施</li> </ul>
風呂釜や浴槽がない住宅やエレベーターが設置されていない住宅等 <b>社会的劣化が進行</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー化の提案</li> <li>・健康団地づくりに繋がるレイアウト変更や改修工事の提案・実施</li> </ul>

### 現行指定管理者・全国でトップの指定管理実績を誇る民間企業としての熱意

- ・当社は、これまでの管理経験を通し、県営住宅等における課題や実態について十分に理解しています。そして、全国の公営住宅管理経験で培った経験を活かし、**県営住宅等にお住まいの皆様の住環境をより良いものにする経験と知識、ノウハウ**を有しています。
- ・ぜひ、当社の培ってきた経験やノウハウを活かして上記課題解決に尽力することで**神奈川県・県民の皆様、そして社会に貢献するチャンスを頂きたい**と考えています。

### ③業務の一部を委託する場合の業務内容等

#### 県内経済の活性化・業務効率化を目的とした再委託

- ・当社は横浜等地域の現行指定管理者として、業務を適切に履行するとともに、業務の一部再委託を通して**県内経済の活性化に貢献**してきました。
- ・現在、横浜等地域で再委託している業務について、**地元企業（県内に事務所がある事業者）への発注率は99%**となっています。
- ・本業務では、引き続き**安全で質の高いサービスを提供**するため、一部業務を再委託します。
- ・県内経済活性化・緊急時の対応等の業務効率化の観点から、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**します。

#### <再委託予定の業務>

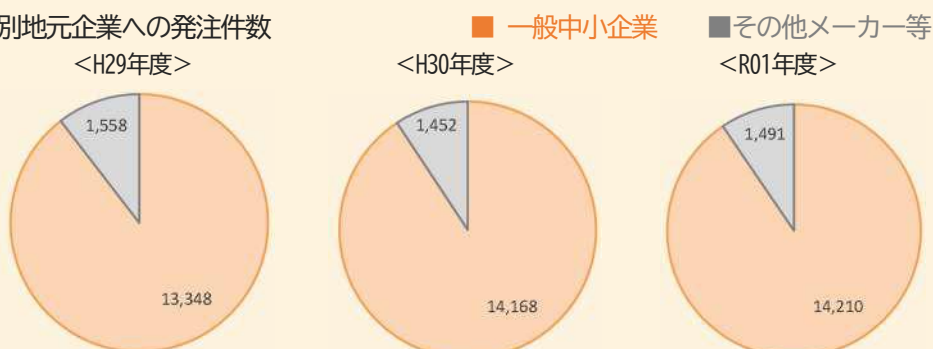
緊急修繕	計画修繕	健康団地関連工事
空家修繕	団地整備	特定修繕
建替修繕	駐車場維持修繕	污水处理施設保守点検
昇降機等保守点検	消防用設備保守点検	専用水道保守点検
簡易専用水道保守点検	水槽施設清	給排水施設保守点検
浄化槽検査	遊水池等維持管理	緊急通報システム保守点検
自動非常通報装置保守点検	異常通報装置保守点検	自家用電気工作物保守点検
維持修繕	遊具点検	法定点検

#### 地元企業発注実績（横浜等地域）

- ・発注の際には地域経済の活性化を目標に地元企業の中でも**一般中小企業を中心に業務を再委託**しています。今後も本業務を実施する指定管理者の責務として、**地域経済の活性化に貢献**していきます。
- ・年度別地元企業への発注金額（一般中小企業への発注金額）

項目/年度	H29年度	H30年度	R01年度
発注総額	2,662,288,626円	2,798,512,670円	3,080,687,169円
中小企業への発注金額	2,502,674,936円	2,687,910,358円	2,956,033,118円

- ・年度別地元企業への発注件数



## 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)

### ① 指定管理業務の実施体制

#### 本業務の管理運営を支援する組織的体制を構築

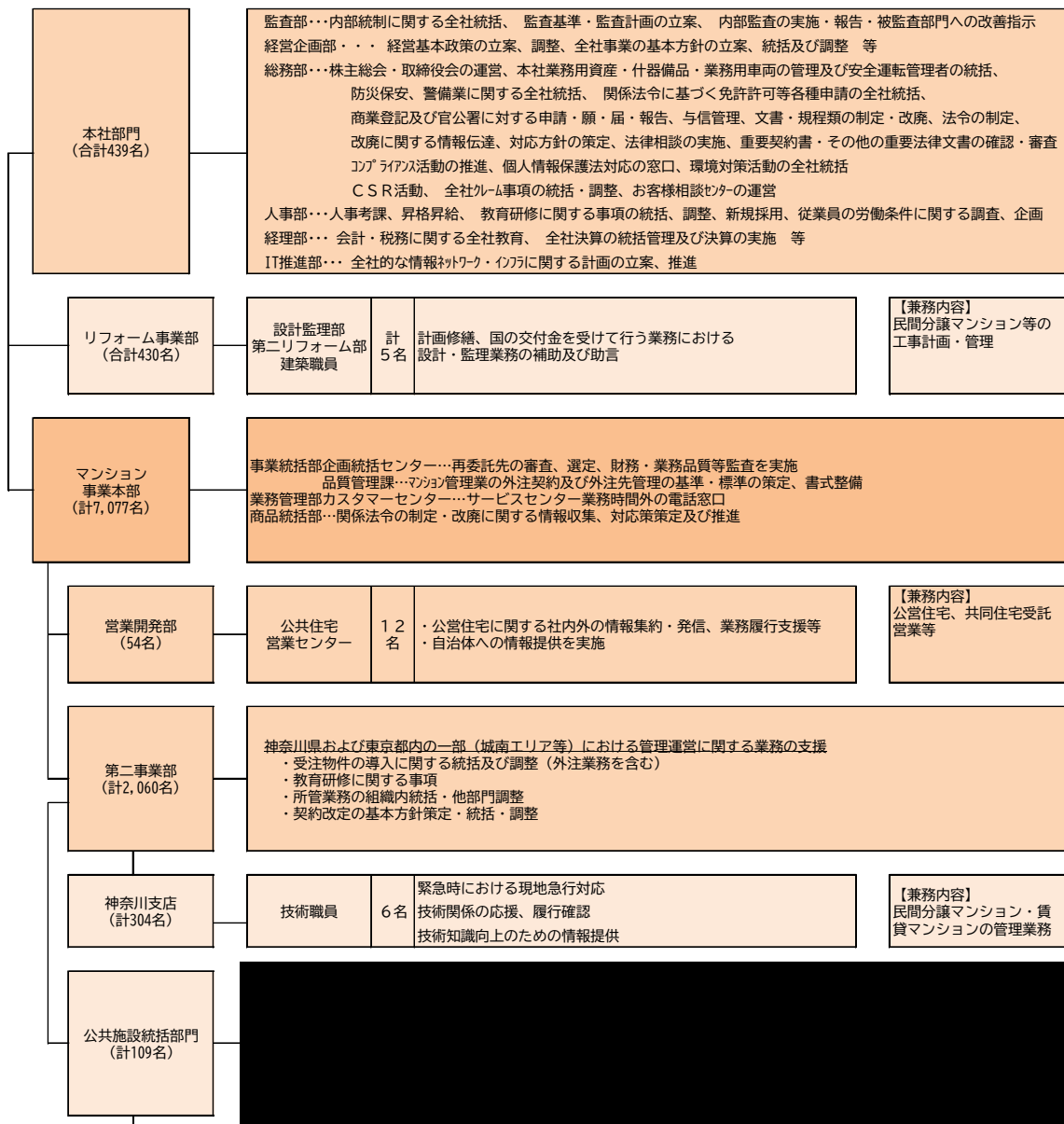
- ・本業務はサービスセンター及びカスタマー担当が中心となり業務を実施します。
- ・公共施設統括部門は、神奈川エリアを中心に、公営住宅管理業務を所管しており、横浜市内に事務所があります。
- ・専門性の高い大規模な修繕工事、国の交付金を受けて行う業務については、専門部門としてリフォーム事業部の**設計監理部（1級建築士事務所）**と**第二リフォーム部（1級建築士事務所）**が支援を行っています。
- ・会社全体としてのバックアップや業務支援、各種チェックを実施しています。

支援部署（所属人員数）	役割
リフォーム事業部 （430名）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国の交付金対象となる維持修繕業務の<b>設計内容確認、竣工完了検査等実施</b></li> <li>・サービスセンターの建築技術に関する支援</li> </ul>
マンション事業本部事業統括部企画統括センター （52名）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再委託先の審査、選定、財務・業務品質等監査を実施</li> </ul>
カスタマーセンター （49名）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>サービスセンターの業務実施時間外（夜間・土日祝日等）の電話窓口</b>を実施</li> <li>・大雨・台風等予測できる場合は増員する等柔軟に対応</li> <li>・公営住宅に関する電話受付経験に基づき、修繕負担区分の判断や適切な事業者差配を実施</li> </ul>
公営住宅情報センター （12名）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公営住宅に関する社内外の情報集約・発信、業務履行支援等</li> <li>・自治体への情報提供を実施</li> </ul>
一般管理部門 （439名）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務、会計監査、経営管理、新規事業提案・新技術の情報収集、文書管理、</li> <li>・法務コンプライアンス、採用、研修、労務管理、経理、システム開発等</li> </ul>

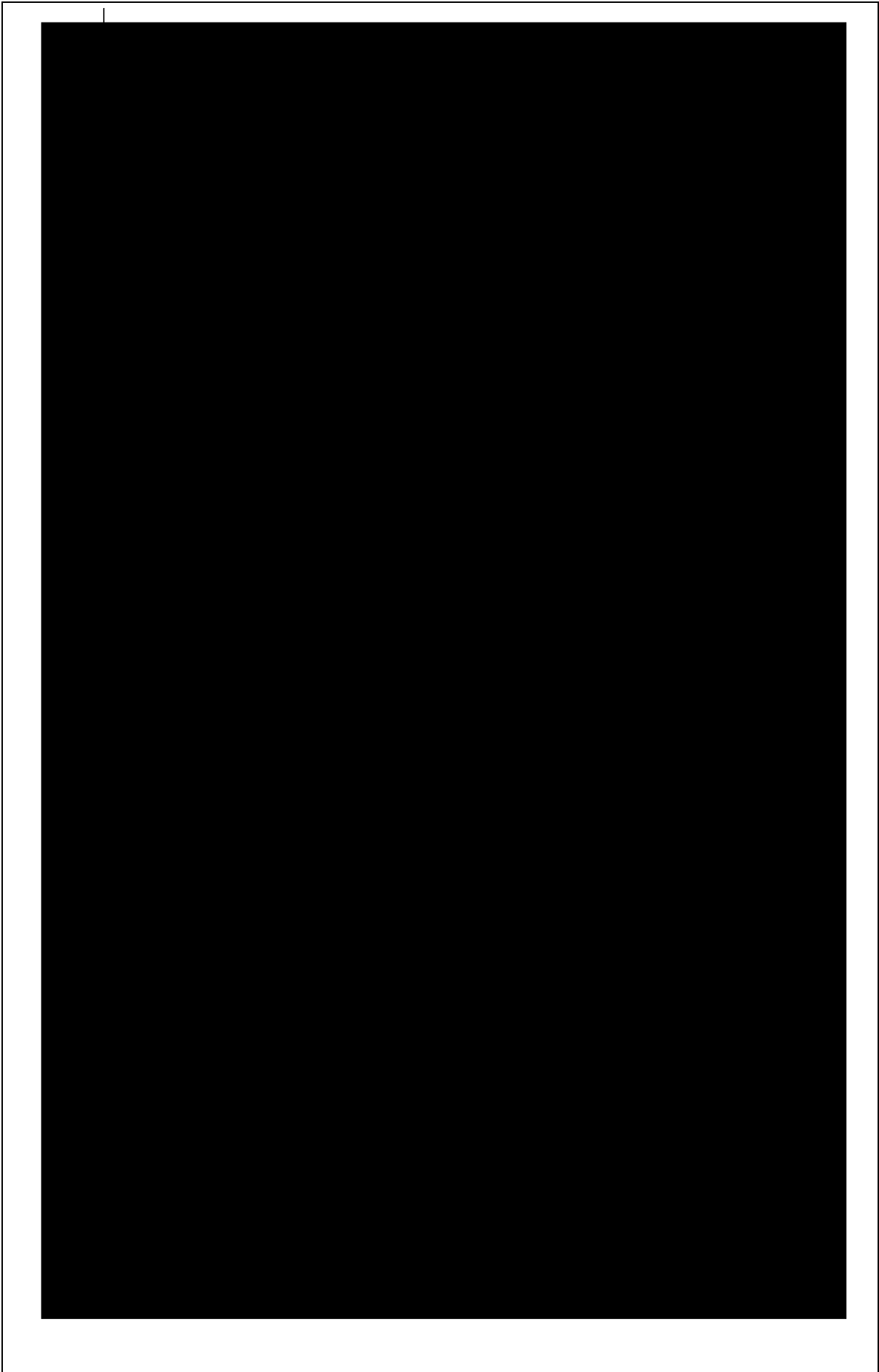
## 効率的な体制の構築による円滑な管理を実施

- ・ 下図の通り、公共施設統括部門が所管し、統括センター・各サービスセンターが指示命令系統を明確にして業務を行っています。
- ・ 各センターに配置する職員は原則、**現在も本業務に従事している職員を引き続き配置**する予定です。
- ・ サービスセンターの増員計画としては現在と同様に業務効率化のため、収入申告等の業務繁忙時に**派遣社員、アルバイトの増員を予定**しています。
- ・ 県費を用いて行う修繕業務や共益施設管理業務等は**サービスセンター長を管理監督責任者**とし、国の交付金を受けて行う維持修繕業務はリフォーム事業部職員協力の下、**公共施設統括部門の運営課長が責任者**として管理監督を行っています。

<実施体制図> ※令和3年3月時点



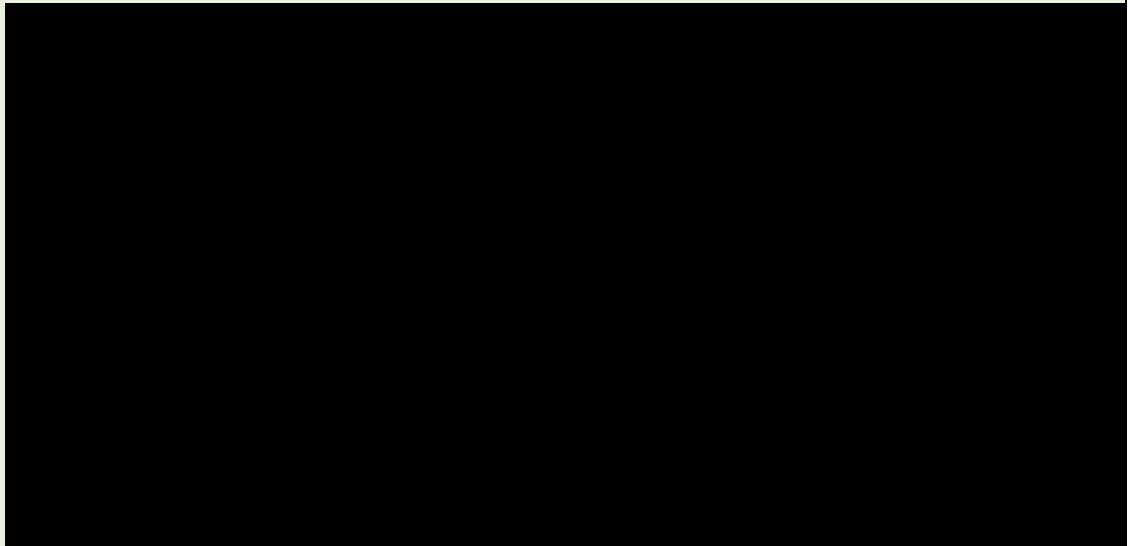




## ② 職員の配置状況

所属	雇用形態及び 指定管理業務の 専従・兼務の区別				計	担当する 指定管理業務	経験 年数	資格 保有状況等
	従業員		臨時 従業員					
	専 従	兼 務	専 従	兼 務				
統括センター								
横浜平沼橋サービスセンター								
弘明寺サービスセンター								

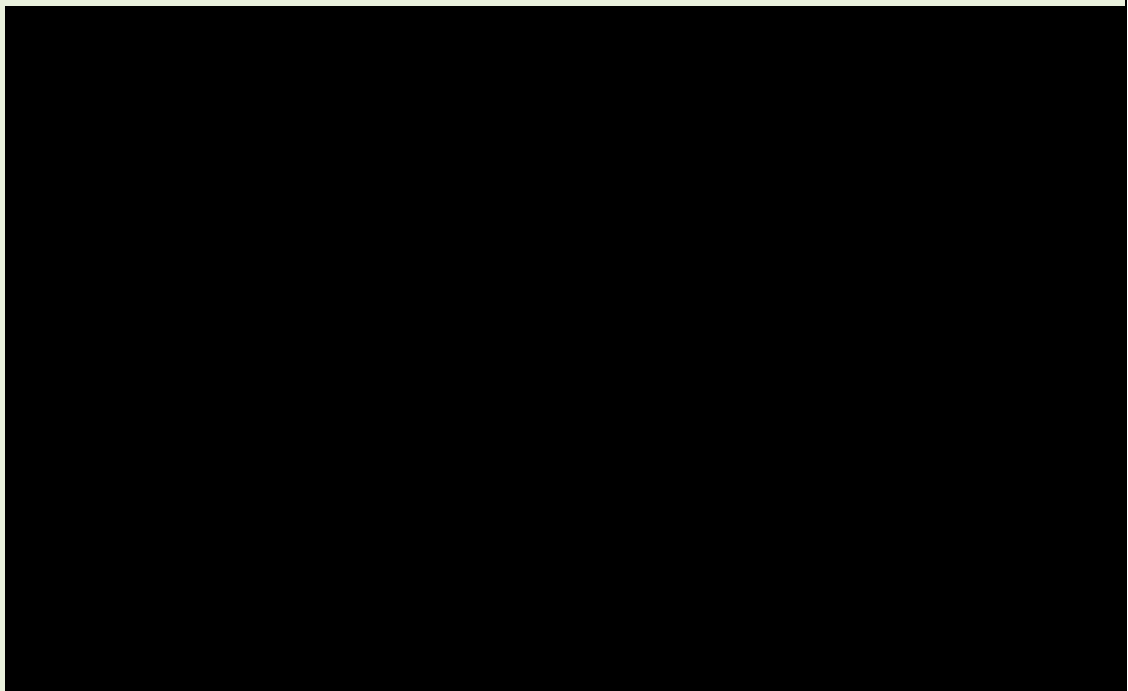
希望ヶ丘サービスセンター



本厚木サービスセンター



長後サービスセンター



平塚直営サービスセンター									
	公共施設統括部門	室長		◎		1	統括部門全体の統括	管理 経験 15年 以上	管理業務主任者 宅地建物取引士 マンション維持修繕技術者
		運営課長		◎		1	各サービスセンターを含めた管轄エリアの統括、各サービスセンターのバックアップ	管理 経験 15年 以上	管理業務主任者 宅地建物取引士
		技術担当		◎		1	【バックアップ担当】 緊急事態における現地急行対応 技術関係の応援・履行確認 技術知識向上のための情報提供	整備 経験 10年 以上	管理業務主任者 宅地建物取引士 日商簿記3級 損害保険募集人・普通資格
運営一課			◎		3	【庶務担当】 サービスセンターを含めた庶務統括	管理 経験 3年 以上	—	
事業部	リフォーム	建築職員		◎		5	計画修繕・国の交付金を受けて行う業務における設計・監理業務の補助及び助言	整備 経験 10年 以上	1・2級建築士 1・2級建築施工管理技士
	神奈川支店	技術職員		◎		6	緊急時における現地急行対応 技術関係の応援・履行確認 技術知識向上のための情報提供	整備 経験 10年 以上	電気工事士(第2種) 危険物取扱主任者乙種4類 2級ボイラー技士 2級管工事管理技士 等
合計(人)									

### ③ 職員の内訳

・横浜等地域の経験を活かした人員配置により適切に本業務を実施しています。

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				合計
		(左のうち増員計画)	兼務割合%	維持修繕業務等		
				県費のみ	国交付	
正規職員						
臨時職員						
合計						

※上記の他に本社部門（総務、人事等）、マンション事業本部（カスタマーセンター等）の職員も本業務に係っています。

#### ④ 業務実施時間

##### サービスセンターの開設時間を延長し、仕様よりサービスを向上

- ・現行の横浜等地域と同様にサービスセンターの開設時間を標準業務仕様書と比較し、**12:00~13:00と17:15~19:00の計2時間45分延長**します。
- ・現在、横浜等地域では、職員が早番、遅番のシフト制で勤務しており、フレキシブルな勤務が可能となっています。
- ・お昼時間にしか窓口に来訪できない方がいるため、12:00~13:00のお昼休み時間も交代で休みを取ることで営業を行い、**入居者等にとって利便性向上**になるよう努めています。

窓口	開設時間内	開設時間外
	サービスセンター	カスタマーセンター
営業日 営業時間	月曜日～金曜日 (年未年始・祝日除く) 8:30～19:00	サービスセンター営業時間外

※カスタマーセンターでは発生事象を丁寧にヒアリングすると共に、必要に応じて担当者等と連携し、再委託先への依頼や警察・消防等への連絡を行います。

##### 自社カスタマーセンターによる夜間・休日対応

- ・当社は、自社組織内にカスタマーセンターを有しており、全国43契約21万戸超の公営住宅の業務時間外連絡・問合せを受付けています。

カスタマーセンターの機能・取組み	
ポイント1	<b>神奈川県営住宅等専用回線にて受付</b> ・他案件と回線を分けることで多くの問い合わせに対して同時に対応することが可能
ポイント2	<b>転送システムを用いてサービスセンターと同一の連絡先を入居者へ周知</b> ・受電側も神奈川県営住宅等からの連絡と即時に把握が可能
ポイント3	<b>東日本・西日本に2拠点設置し、災害時に相互業務補完・バックアップ</b>
ポイント4	<b>台風・大雨等異常気象時の増員</b> ・入電が多くなる台風等の際には事前に要員を増大する等柔軟に対応
ポイント5	<b>社内システム「キーネット」を活用した社内情報共有</b> ・本施設に関する情報を事前に登録し、事業者等に必要な差配を実施 ・対応状況・履歴をサービスセンターと共有し情報の漏れ・被りを防止

##### 経験豊富な自社カスタマーセンターで24時間365日受付

- ・年間約90件、神奈川県営住宅等の入居者から受電・対応を実施
- ・CRMベストプラクティス賞※を3年連続受賞。  
※CRM（顧客との関係を管理するマネジメント手法）のあるべき真の姿を研究・追求し、推進していく「一般社団法人CRM協議会」が主催選定する賞。当賞は、顧客中心主義経営の実現を目指して、戦略・組織・オペレーションの観点から顧客との関係を構築して、成果をあげている企業や団体等の組織を表章している。



### 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-(ア)-IIの業務

主な評価項目 I-(2)①

#### 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

##### 健全度調査に基づき安全性・緊急性とコストに鑑みた適切な修繕を実施

- ・将来的な県の財政状況も踏まえ、発見した修繕箇所については、安全性・緊急性を重視して「健全度評価」を行い、評価に応じて優先度を決定します。
- ・発見した不具合は、計画修繕のスケジュール等を考慮の上、安全性・緊急性とコストに鑑みて適切な修繕を提案・実施します。

<健全度調査参考指標>

健全度評価Ⅰ	健全であり対策不要（経過観察）
健全度評価Ⅱ	予防保全的な観点から対策が求められるものであり、優先度評価に基づき計画的に対策施設を決定
健全度評価Ⅲ	早期の対応が必要であり、優先的に対策を実施
健全度評価Ⅳ	緊急的な対応が必要であり、対策を実施



##### ライフサイクルコスト低減を見据えた修繕

- ・適切な時期に、適切な方法で修繕を提案・実施することで、**建物の長寿命化・長期利用**を図り、また、健全な建物を維持することで**入居者等の安心・安全を確保**します。
- ・修繕については**優先順位の設定、類似修繕の集約・効率化、耐久性・汎用性に優れた材料の利用**等、当社のノウハウを駆使して適正な維持管理とコスト縮減を実現します。

##### 地元企業を100%活用を方針とし、委託先を選定の上、協力体制を構築

- ・「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地元企業の業務受注機会の創造に尽力**します。
- ・横浜等地域では99%地元企業へ再委託しており、メーカー系等、地元企業への発注が難しいものを除いて原則、地元企業へ再委託しています。

## サービスセンターや専門部署等に多数の専門技術者を配置

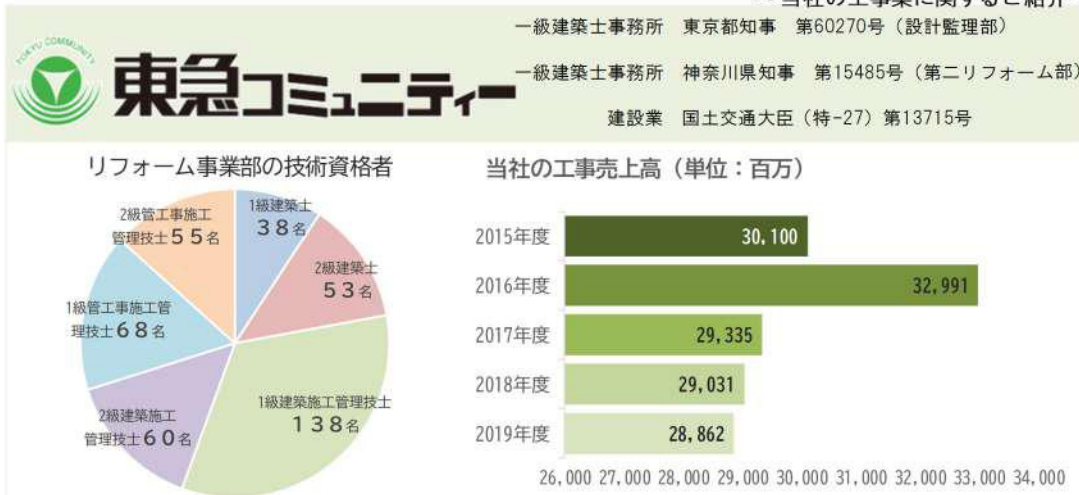
- ・本業務を実施するにあたり、以下の専門技術者を配置することで維持修繕業務を適正に実施しています。
  - ・サービスセンター、リフォーム事業部、公共施設統括部門、技術チームが協力して、地元企業へ再委託する業務についても責任をもって管理監督しています。
- ※各職員の所持資格の詳細については「2 指定管理者業務全体の実施体制、職員配置」参照

所属	主な所持資格
サービスセンター	1級建築士、電気工事士、 危険物取扱主任者（乙種4類）、 電気主任技術者、 2級ボイラー技士、 1級建築施工管理技士、 1級管工事施工管理技士、 第3種冷凍機械責任者、 消防設備士（甲種4類、乙種4類） 福祉住環境コーディネーター 等
リフォーム事業部	1・2級建築士、1・2級建築施工管理技士
公共施設統括部門	マンション維持修繕技術者
技術チーム	危険物取扱主任者（乙種4類）、 2級ボイラー技士、 2級管工事施工管理技士

## 経験豊富な維持修繕専門部署「リフォーム事業部」によるバックアップ

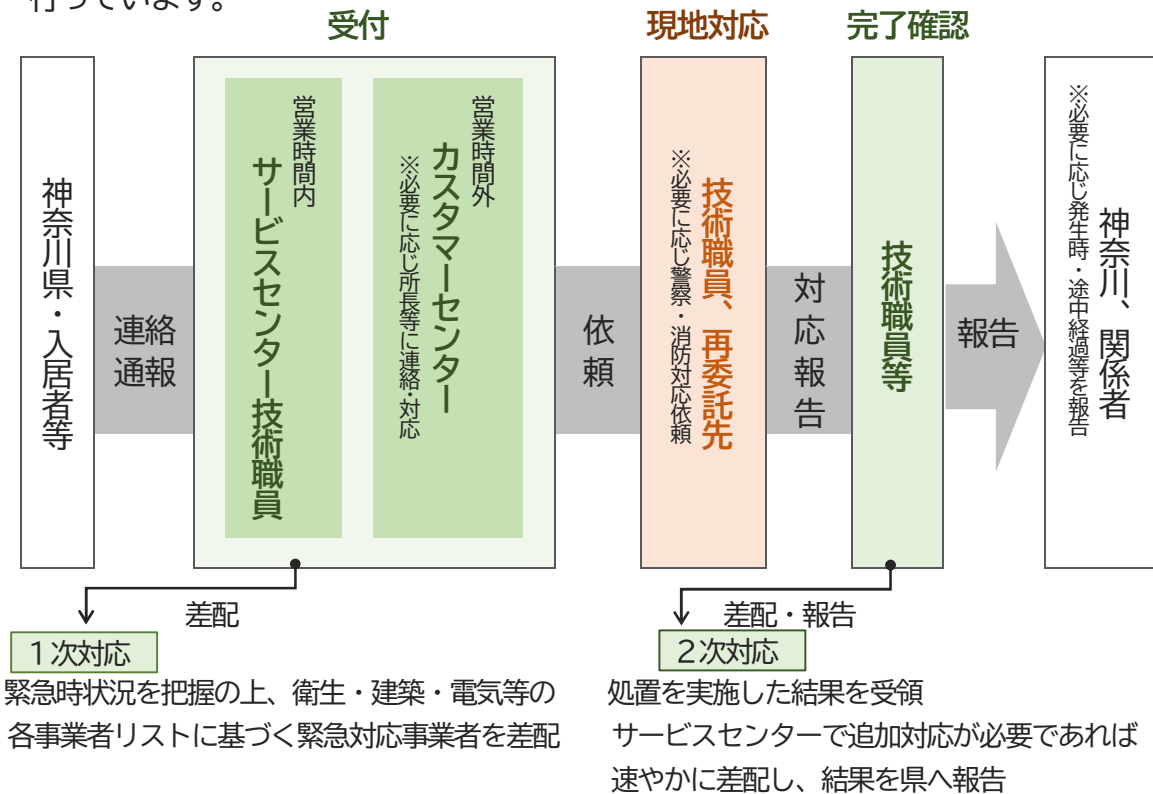
- ・設計や施工に関する品質を確保するため、サービスセンター配置の職員に加え、**工事専門部署である「リフォーム事業部」**も対応しています。
- ・計画修繕の計画作成や修繕の工事監理、施工についてリフォーム事業部が関係することで適切な業務実施が可能となります。
- ・下記の通り、工事業においても多くの資格者や実績を有しており、本業務においても適切に実施します。

～当社の工事業に関するご紹介～



## 24時間365日、確実に機能する組織的な緊急対応体制の構築

- ・事前に再委託先と協議し、地域や事象に応じて誰がどのように対応するか、営業時間内外について詳細に対応方法を定めています。
- ・入居者等からの連絡、通報機等で緊急事態発生が判明した場合、サービスセンター営業時間内は、技術職員が受付けており、**営業時間外はカスタマーセンターにて受付けています。**
- ・必要に応じて現地対応は再委託先又は技術職員が実施し、完了確認は技術職員が行っています。



### 入居者からたくさんの感謝の言葉をいただきました

日々迅速・的確に業務を実施することで以下のようなたくさんの感謝の言葉をいただいております。今後も引き続き入居者にとって住みやすい環境になるよう努めます。

アンケートより入居者からいただいた感謝の声
団地の要望等にすぐに回答していただき対応の早さに満足しています。
台風の時、お年寄りが楽しみにしているそばの木がフェンスに倒れて、危険な状態でしたが、すぐにきれいに直して頂きました。こんなに良くして頂いて外回りの方々にも感謝の気持ちでいっぱいです。
今年は特に台風の被害に対しても泊まり込みで対応していただき、心強さを感じ住民への安心にもつながったと思います。

### 「外注管理マニュアル（マンション工事業）」に基づき業者を選定

- ・当社は各維持修繕業務等の業者選定の際は、県内に事業所を有する業者で、かつ当社の業者登録制度に則り登録された業者の中から選定を行っています。
- ・選定の際は複数業者より見積取得を行う見積合せ又は入札を基本としています。
- ・再委託先が当社の要求水準を満たす業務を行えるかを判断するため、修繕専門の「外注管理マニュアル（マンション工事業）」を定め、発注しています。



## 業務マニュアルを活用し適正に業務を実施

- ・ 当社は維持修繕業務等を適切に実施するために、以下のとおり様々なマニュアル・仕様書等を備えています。本業務においても神奈川県求める基準に則り、これらを活用して適正に業務を実施しています。

<当社で策定しているマニュアル、仕様書等（一部）>

施工標準仕様書	作業実施に当たっての手順、実施要領等を定めた仕様書
専有部リフォーム 工事行動基準	専有部工事实施に当たり、実施事業者へ指導する際に活用している行動基準
改修工事受注業務・ 施工管理業務 マニュアル	改修工事における施工管理プロセスにおいて、計画、実施、監視、改善のサイクルを適切に行い、安全・品質を確立し顧客満足度要求事項を満たすことを目的として制定したマニュアル

## 現場を監理監督する当社職員へ定期的な研修会を開催

- ・ 県、入居者等の皆様に『安心』、『安全・快適』そして『上質』な維持修繕業務をご提供するため、技術職員を対象に施工技術や最新の設備機器についての研修、修繕計画作成の勉強会などを開催し個々人のスキルアップに努めています。
- ※研修の詳細については「11 人的能力 執行体制 ②」参照

## 現場調査指示書を活用し確実に空家修繕を実施

- ・ 空家修繕を実施する際は、以下の空家修繕現場調査指示書を活用のうえ、技術職員が修繕箇所をピックアップし、各修繕事業者へ確実に依頼しています。

### <空家修繕 現場調査指示書>

空家修繕 現場調査指示書				
調査日 2020年 月 日		施工業者:		
細谷戸ハイツ 棟 号室		担当:		
シリンダー交換 / ローテーション				
区分	塗装	加2張替	床	他補修箇所
南和室 6帖 4.5帖	天井 壁 押入 天 中 下	天井 壁・全部 壁・部分 下地補修	床板 畳寄せ	板壁増張り 壁ｽﾀｲﾌﾟ 壁浮き補修 押入ベニア 上 中 下 天井下地補修 床下地補修 ｸｯｼﾞ 建付 戸車 ｸﾙﾍｯﾄﾞ 網戸
北和室 6帖 4.5帖	天井 壁 押入 天 中 下	天井 壁・全部 壁・部分 下地補修	床板 畳寄せ	板壁増張り 壁ｽﾀｲﾌﾟ 壁浮き補修 押入ベニア 上 中 下 天井下地補修 床下地補修 ｸｯｼﾞ 建付 戸車 ｸﾙﾍｯﾄﾞ 網戸
北 南和室 6帖 4.5帖 3帖	天井 壁 押入 天 中 下	天井 壁・全部 壁・部分 下地補修	床板 畳寄せ	板壁増張り 壁ｽﾀｲﾌﾟ 壁浮き補修 押入ベニア 上 中 下 天井下地補修 床下地補修 ｸｯｼﾞ 建付 戸車 ｸﾙﾍｯﾄﾞ 網戸
北洋室	天井 壁 木部	天井 壁・全部 壁・部分 下地補修	OF 巾木 清掃	板壁増張り 壁ｽﾀｲﾌﾟ 壁浮き補修 押入ベニア 上 中 下 建具補修 建付け調整 ｸｯｼﾞ 建付 戸車 ｸﾙﾍｯﾄﾞ 網戸 天井材補修
北洋室	天井 壁 木部	天井 壁・全部 壁・部分 下地補修	OF 巾木 清掃	板壁増張り 壁ｽﾀｲﾌﾟ 壁浮き補修 押入ベニア 上 中 下 建具補修 建付け調整 ｸｯｼﾞ 建付 戸車 ｸﾙﾍｯﾄﾞ 網戸 天井材補修
ベランダ	手摺り パイプ 物干し		防水 ｼｰｼﾞﾝｸﾞ	ﾄﾗｯﾌﾟ ｸﾞ ﾏﾞ 目皿 手摺り補修 ﾊｲﾌﾞ 水漏れ 爆製補修
洗面所	天井 壁 パイプ	天井 壁・全部 壁・部分 下地補修	壁布 OF 巾木 清掃	洗面器 水漏れ 交換 水栓 水漏れ 交換 ﾄﾗｯﾌﾟ ｸﾞ 目皿 排水ﾄﾗｯﾌﾟ 照明交換 給水管 洗濯水交換 バッケン
浴室	天井 壁 ドア枠 排水管/給水管 ガス管	天井 壁・全部 壁・部分 下地補修	床防水 ｼｰﾘﾝｸﾞ 清掃	ﾄﾞﾌﾞ建付 窓ﾌﾗｯｸﾞ ﾄﾞﾌﾞﾌﾞ 換気扇 照明交換 ﾌﾙﾈﾞﾘ交換 ドア交換 水栓交換 ﾄﾗｯﾌﾟ ｸﾞ 目皿 支持金物
畳・襖	(両面)	枚 (押入)	枚 (天袋)	枚 (新規)
	(新床)	枚 (表替)	枚	

## 自主検査表等を活用し、業務品質を担保

- ・空家修繕後の現地を技術員が確認する際は、修繕箇所が適切に補修されているかを確認するため必要に応じて自主検査表等を活用し、完了検査を行います。
- ・自主検査表等を活用する事で、完了確認の漏れを無くし、確実な履行確認作業を行います。

<空家修繕検査表（例、検査項目一部抜粋）>

部位	項目	検査内容	範囲	確認
建具 家具	木製建具（枠, 扉, 金具）	開閉・建付け・施錠・ハンドル・戸当り・汚れ・傷		
	和室建具（襖、障子）	開閉・建付け・紙破れ・傷		
	インナーサッシ	開閉・建付け・施錠・サッシ枠との取合い・傷		
内装 仕上	フローリング	不陸・床鳴り・隙間・汚れ・糊付着・傷		
	カーペット	不陸・床鳴り・ほつれ・汚れ・グリップ <sup>®</sup> -釘		
	C F ・塩ビタイル	不陸・床鳴り・剥がれ・膨れ・汚れ・傷		
住設 機器	便器・アクセサリー	据付状況・タンク注水・排水・便座動作・汚れ・傷		
	洗濯機パン	据付状況・吐水・排水・汚れ・傷		
	ユニットバス・バス乾	扉開閉・据付状況・器具動作・吐水・排水・汚れ・傷		

## 工程表等を用いて技術職員等が委託の業務実施状況を現場で監理・監督

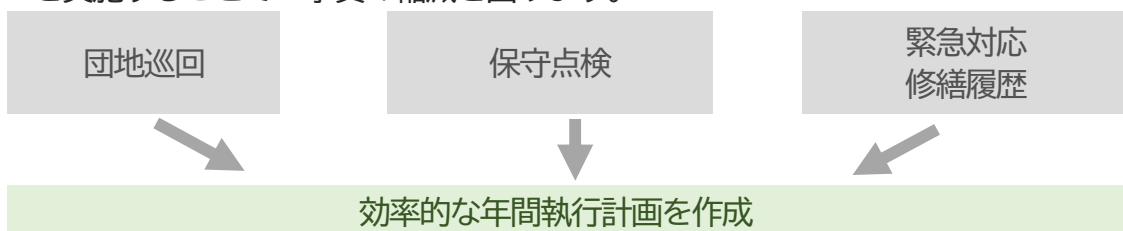
- ・監理監督を実施する際には、詳細調査日程から工事完了までの期間といった「業務全体の工程表」と、個別の工事内容の詳細を定めた「詳細工程表」等を作成して現場の監理監督を実施しています。
- ・現場の状況は現場責任者との電話、必要に応じて技術職員等が現地確認を行っています。

<工程表例>

項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日	日
仮設工事	●	●																														
養生期間				●																												●
設備工事			●	●						●	●				●							●										
内装工事																						●						●				

## 計画修繕の年間執行計画を適正に作成し、効率的な修繕を実施






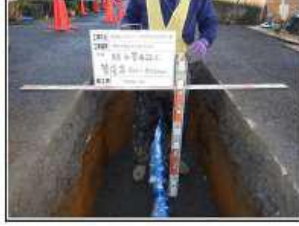
- ・計画修繕の翌年度の年間執行計画作成に当たっては、緊急修繕等の工事履歴、団地巡回、現地調査、日常管理等で把握した情報等を活用の上で作成しています。
- ・作成に当たっては入居者や自治会の要望等を踏まえた計画を作成し、共通する工事がある場合は、同時期に施工される異種の工事と併せて計画し、効率的な修繕を実施することで工事費の削減を図ります。



## リフォーム専門部署等と連携し、有資格者による確実な監理・監督を実現

- ・計画修繕や大規模修繕に関しては、サービスセンターの技術員だけではなく、公共施設統括部門の職員やリフォーム事業部第二リフォーム部と連携し、**報告書のダブルチェック等を行い、確実に監理・監督**しています。

### <計画修繕報告書例（一部抜粋）>

工事名	高宮市ノ沢アパート屋外給水管改修工事
施工者	株式会社 大神
	写真 1 撮影場所 屋外(4号棟付近) 日付 2020年1月7日 【写真説明】 施工前状況
	写真 2 撮影場所 屋外(4号棟付近) 日付 2020年1月16日 【写真説明】 アスファルト舗装切断中
	写真 3 撮影場所 屋外(4号棟付近) 日付 2020年1月29日 【写真説明】 アスファルト舗装解体中
工事名	高宮市ノ沢アパート屋外給水管改修工事
施工者	株式会社 大神
	写真 4 撮影場所 屋外(4号棟付近) 日付 2020年1月29日 【写真説明】 給水管敷工 掘削幅300mm 掘削深度(床付付)OL-100mm
	写真 5 撮影場所 屋外(4号棟付近) 日付 2020年1月29日 【写真説明】 給水管敷工 砂層厚 t=100mm CL-600mm
	写真 6 撮影場所 屋外(4号棟付近) 日付 2020年1月29日 【写真説明】 給水管敷工 水通形高密度ポリエチレン管 PE75A ナイロンスリーブ巻き 管底高CL-600mm

## 仕様以上の取組みとして長寿命化計画書の作成を提案 **【新規提案】**

- ・他公営住宅で長寿命化計画書の作成業務を指定管理業務と別途受託した実績があり、その経験を活かして**長寿命化計画書作成を実施することが可能**です。

内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社の現地調査、国土交通省のガイドラインをもとに長寿命化計画書を作成</li> <li>・現状の長寿命化計画書の内容、策定時の調査報告書を踏まえ、作成</li> </ul>
目的	他自治体での経験や本業務の日常点検結果を活かし、 <b>実態に沿った長寿命化計画書を作成</b>
実施の流れ	<ol style="list-style-type: none"> <li>①現状の調査報告書・長寿命化計画書、建替え計画・用途廃止等、神奈川県の方針等の情報をいただく</li> <li>②作成に関する見積書を提出</li> <li>③現地調査を実施</li> <li>④計画の作成を実施</li> </ol>
費用	別途費用（現状の計画等を踏まえ、別途見積）

## ② 共益施設管理業務、法定点検等の実施方針

### 予防保全の観点から適切な時期に業務を実施

- 国交省の「公営住宅等日常点検マニュアル」に沿い**予防保全の観点から定期的に建物・設備の点検を実施**します。
- 日常的に誤作動が発生する設備や不具合が予測できる建物の劣化については放置せず原因究明と速やかな修繕工事により、コスト高な緊急対応及び計画外の大規模な工事を抑制します。
- 定期点検のほか、経年劣化による外壁のひび割れや、入居世帯や団地周辺に住む多数の児童が日常的に利用する遊具など外観からの目視により容易に確認可能な部位等の日常点検を実施します。

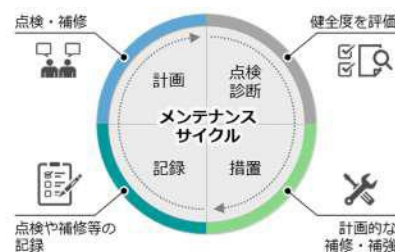
<定期点検・日常点検の位置づけ>  
国交省「公営住宅等日常点検マニュアル」  
(平成28年8月)



### メンテナンスサイクルを構築し、実施計画表を作成

- 全対象施設に対する点検・診断の実施、その結果に基づく必要な対策の実施、点検・診断結果や対策履歴等の情報の記録及び次の点検・診断等への活用という「**メンテナンスサイクル**」を構築します。
- そのサイクルに従い、毎年度末に翌年度の年間作業計画を業務ごとに作成し、建物を持続可能なものとします。
- 入室作業やエレベーター停止、断水等の入居者の生活に影響を及ぼす作業を実施する時は、事前に協力事業者と予定日を調整し、お知らせ文の配布、掲示板等への掲示を実施します。

<メンテナンスサイクル>



<業務実施計画表(例)>

昇降機保守点検	実施月											
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
◇◇住宅	○	○	○	○	法定	○	○	○	○	○	○	○
□□住宅	○	○	○	○	○	○	○	法定	○	○	○	○
○○住宅	○	○	○	○	○	○	法定	○	○	○	○	○
...												

### 専門技術者の配置及び再委託の方針

- 専門技術者は維持管理業務と同様の職員を配置し、適正に業務を実施します。
- 共益施設管理業務、法定点検等の再委託事業者の選定方法の方針は維持修繕業務と同様にメーカー系等の地元企業への再委託が難しい業務を除き、100%地元企業へ再委託する方針です。

## 共益施設管理業務、法定点検等の仕様・方法等

- ・法令や仕様書等で定められた点検を下表の通り適切な時期・方法で行っています。
- ・作業員への安全管理はもちろん、入居者等への安全啓発に留意の上で作業を実施しています。

項目	実施方法
共通事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法令や各種業務仕様書に基づき点検を実施</li> <li>・保守点検は各サービスセンターの技術職員が全点検の作業計画書を作成</li> <li>・入室作業等、入居者の生活に影響がある点検は原則<b>10日前</b>までに入居者へ周知</li> </ul>
汚水処理施設 保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健所立入り検査の立合い実施</li> <li>・浄化槽法に基づき年1回汚水処理場法定検査の発注</li> <li>・水質汚濁防止法に基づく行政機関へ報告・提出</li> </ul>
昇降機等 保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昇降機メーカーによる<b>フルメンテナンス契約もしくは準ずるもの</b>にて保守点検</li> <li>・インバーター制御型、階段室型、機種に応じた<b>メーカー推奨点検頻度</b>にて点検</li> <li>・昇降機メーカーと協力して<b>緊急時の24時間対応体制</b>を構築</li> </ul>
消防用設備 保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>点検報告書を事前確認</b>し、<b>防火管理者を選任</b>のうえ、<b>消防設備点検資格者</b>による点検を年2回実施</li> </ul>
専用水道 保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>水道法に定める水道技術管理者を選任</b>の上、簡易専用水道の点検、残留塩素測定、法定水質検査、関係書類の整備、保健所への報告等を実施</li> </ul>
簡易専用水道 保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目視点検等にて<b>異常発見時は写真記録にて保存</b>し、修繕等、適切に処置</li> <li>・地方公共団体の機関又は厚生労働大臣の指定を受けた<b>専門機関にて実施</b></li> </ul>
水槽施設清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>断水等事故の予防、衛生管理、作業管理を徹底</b>して品質を確保</li> <li>・断水を伴う作業等、入居者の生活に影響のある点検実施の際は入念に周知</li> </ul>
給排水施設 保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・揚水ポンプ及び加圧式給水ポンプ、増圧式給水ポンプ等の<b>種別・メーカー仕様に応じた点検及び修繕を実施</b></li> </ul>
浄化槽検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健所立入り検査の立合いを実施</li> <li>・浄化槽法に基づき年1回水処理場法定検査の発注</li> <li>・神奈川県指定検査機関へ発注</li> </ul>
遊水池等維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・遊水池等維持管理業務、仕様書に基づき点検回数を設定し、点検を実施</li> </ul>
公園等電気・ 水道料金支払い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気・水道料金請求書受領後、各事業者へ支払いを実施</li> </ul>
電波障害対策等 施設の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気料金及び東電柱・NTT柱共架料金請求書受領後、各事業者へ支払いを実施</li> </ul>
緊急通報システム 保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回作動確認、設備機器点検等の保守点検を実施</li> </ul>
自動非常通報装置 保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回自動非常通報装置（高齢者対応）の作動確認、設備機器点検を実施</li> </ul>
異常通報装置 保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回各団地の受水槽の満・減水、高架水槽の満・減水、漏電遮断機の作動、設備機器点検を実施</li> </ul>
自家用電気工作物 保守点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受電設備、制御盤、ポンプ、排水ピット等、「電気事業法」第39条に基づき<b>点検機器に応じた外観・機能点検を実施</b></li> <li>・点検等にて<b>異常発見時は写真記録にて保存</b>し、修繕等、適切に処置</li> </ul>

## 仕様以上の取組みとして各団地を巡回し、様々な目線で建物・設備等を点検

- 仕様以上の取組みとして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います。
- 点検の概要は以下の通りです。予防保全の考え方のもと、定期点検を適切に行い、不具合箇所や不具合発生が予見される箇所を把握し、修繕等を的確に行うことで、老朽化した建物のメンテナンスを行い、事故等の未然防止につなげます。
- 高齢者や障害者、子ども等の目線で危険個所を的確に発見、対処します。



	内容
点検頻度	全団地年4回（四半期に1回）実施
点検担当職員	技術職員
主な点検箇所	各種建築部位、各種設備機器、敷地、付属施設、共用部分の使用方法、専有部の明らかな異常有無等
手法	外観目視点検、簡易的な測定機器等を用いた設備等の動作確認、関係者へのヒアリング

### <巡回点検報告書（例）>

#### 巡回点検報告書

株式会社東急コミュニティー  
弘明寺サービスセンター

物件名 汲沢アパート  
点検日：令和2年12月2日 点検者

■給水設備

□外観機能点検 凡例：○正常 △注意観察中 ×否 ●処置済

点検対象	点検項目	良否	特記	写真	点検項目	良否	特記	写真
直結給水	外観	○			水漏れ	○		
共用給水	バルブ	○			保温箇所	○		
配管類	配管・継手	○						

特記  
今回の点検では、特に異常ありません。

■排水衛生設備

□外観機能点検 凡例：○正常 △注意観察中 ×否 ●処置済

点検対象	点検項目	良否	特記	写真	点検項目	良否	特記	写真
雑排水・汚水排水	通気管	○						
共用雨水管	配管	○			支持金物	○		

特記  
今回の点検では、特に異常ありません。

#### 巡回点検報告書

株式会社東急コミュニティー  
弘明寺サービスセンター

物件名 チェリーヒルズ上倉田  
点検日：令和2年12月2日 点検者

■給水設備

□外観機能点検 凡例：○正常 △注意観察中 ×否 ●処置済

点検対象	点検項目	良否	特記	写真	点検項目	良否	特記	写真
直結増圧方式給水	本体	○			水漏れ	○		
バルブ	選音	○			運転状態	○		
共用給水	バルブ	○			浮腫機器	○		
配管類	配管・継手	○			保温箇所	○		
受水槽	外観	○			給水弁類	○		
	内観	○						

特記  
今回の点検では、特に異常ありません。

■排水衛生設備

□外観機能点検 凡例：○正常 △注意観察中 ×否 ●処置済

点検対象	点検項目	良否	特記	写真	点検項目	良否	特記	写真
雑排水・汚水排水	通気管	○						
共用雨水管	配管	○			支持金物	○		

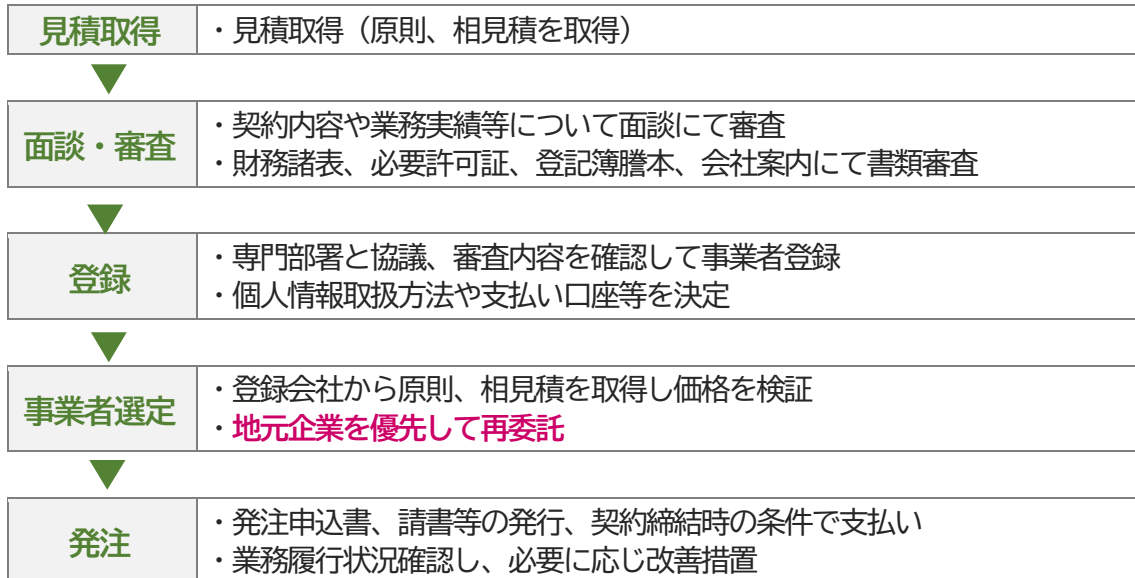
特記  
今回の点検では、特に異常ありません。

## 再委託先と連携し点検体制を整備することで業務を適正に実施

- 入居者の方に安全で快適な生活を提供し続けるため、再委託先との連携体制を構築し、業務を実施します。
- 再委託先より建物、設備等に不具合が発生しているなどの連絡を受けた場合は、その内容に応じ委託先と連携して必要な措置を講じるとともに、県や関係各所へ報告の上、修繕提案等を行います。

## 事業者の選定時には外注管理規定・外注管理マニュアル（管理業）を活用

- ・再委託先が当社の要求水準を満たす業務を行えるかを判別するため修繕でのマニュアルとは別に「外注管理規程」・「外注管理マニュアル（管理業）」を定め、審査の上で承認された事業者を登録して、仕様・金額・業務品質等を確認の上、発注しています。



## 委託先の評価・検査を適切に行い業務品質を確保すると共に管理監督を実施

- ・共益施設管理業務等業務を委託先に委託した場合には、当社の建物管理の経験・ノウハウを基に「品質チェックシート（40項目）」等を独自に策定・活用し確認、検査を行った上で指導監督しています。
- ・サービスセンターや本社における作業品質の確認に基づき、再委託先の業務品質を評価し、低評価となった業者には指導を行っています。
- ・十分な指導監督をしたにも関わらず品質が確保できない場合には再委託先を変更する等の厳しい対処も行い、本業務の品質の維持及び向上に努めています。

<品質管理チェックシート記載項目>

評価項目	内容
安全(15項目)	作業員の必要資格を確認し、配置しているか 緊急時の連絡体制・対応フローがあるか 等
品質(15項目)	見積書・仕様書・作業手順書に基づいた施工がされているか 工程ポイント毎の自主検査を行い、検査を報告しているか 施工の仕上がりは問題ないか 等
その他(10項目)	作業員のマナー（大声・態度等）に問題はないか 入居者の要望・苦情を当社に報告しているか 等

## 業務履行状況等をデータベース化し関係者間で共有・活用

- ・当社は、保守点検等の履行状況をデータベース化し、施設の設置状況の確認や保守点検業務の履行確認に役立てています。
- ・効率的な業務実施につなげると共に、点検後においては、その結果をデータベース化することで専門部署と共有し、業務品質を社内で評価します。

### ③国の交付金対象となる維持修繕業務の実施方針

#### 各種仕様書の内容を遵守し業務を適正に遂行

- ・本業務の実施にあたり業務仕様書及び交付金業務仕様書の内容を遵守し、適正な対応を行っています。
- ・入札及び契約の適正化を図り、契約の透明化・公平性の確保に引き続き努めます。
- ・設計図書の作成は短期間で効率的かつ確実に実施する必要があるため建築事務所へ一部再委託しています。
- ・実施する業務の**監理・監督体制の適正化を図り、責任をもって実施**し、安全性を確保しています。

#### 専門技術者の配置・入札適正監視委員会の設置

- ・サービスセンター又は、リフォーム事業部等に1級建築士、1級管工事施工管理技士等の有資格者を配置しています。
- ・入札の際は公平性・透明性を確保するため、入札適正監視委員会を設置し、委員会へ入札に関する詳細は資料を提出し、客観的・的確かつ厳正な審査が可能な体制を整えています。



#### 入札適正監視委員会とは

- ・入札適正監視委員会は、指定管理者1名を含めた建設業法や建設行政に精通した弁護士や県職員等を構成員とする透明性、公平性、競争性を向上させた入札・調達制度を実施するための委員会

#### 修繕完了まで社内協力体制を構築し確実に施工監理・完了検査を実施

- ・神奈川県から施工指示があり次第、当社のサービスセンター職員にて、地元企業である建築事務所へ現地調査・設計図書の作成を再委託します。
- ・設計図書の確認は地元企業だけではなく、**1級建築士事務所でもあるリフォーム事業部設計監理部が内容の確認**を行い、より正確な設計を実施します。
- ・工事完了後は**サービスセンターとリフォーム事業部第二リフォーム部が連携**し、県の作成した「**考査項目別運用表（公共建築工事）**」を活用のうえ、**確実かつ正確に完了検査を実施**します。



<考査項目別運用表（一部抜粋）>

考査項目	種別	内容	評価基準
1. 施工監理 監理(監督)人等	監理(監督)人等	<input type="checkbox"/> 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っている。	評価基準 評価 A: 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っている。B: 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っているが、一部は委託している。C: 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っているが、一部は委託している。D: 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っているが、一部は委託している。E: 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っているが、一部は委託している。
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	
		<input type="checkbox"/> 必要事項を記入し、監理(監督)人として、監理(監督)人としての役割を履行している。	

※ 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っている。B: 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っているが、一部は委託している。C: 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っているが、一部は委託している。D: 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っているが、一部は委託している。E: 監理(監督)人として、工事全体の監理を行っているが、一部は委託している。



## 修繕業務仕様書及びガイドライン等に則り適正に業者を選定

- ・本業務の実施業者を決定する際は「標準業務仕様書」「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務仕様書」「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務条件付き一般競争入札執行のガイドライン」等に従い、工事名、工事概要、資格要件等を指定管理者のホームページへ掲載し、実施業者を選定の上、業務を実施しています。
- ・入札時の金額確認及び最低制限価格内かつ入札条件に合う業者かどうかの確認や書類審査、発注等について**細心の注意を払い対応**しています。

<入札方法等>

契約	詳細	金額
特命随意契約	設計又は見積金額が50万円未満の場合は単数の者より見積書を徴する特命随意契約による。但し必要によっては2社以上の競争見積方式による。 【発注先の選定方法】 原則対象業者は当社の委託先登録制度に則り登録された、必要な品質等の確保が担保された委託先によるものとする。	50万円未満
競争見積もり方式による随意契約	設計金額が250万円以下の案件については複数の者より見積書を徴する競争見積方式による随意契約による。但し必要に因っては一般競争入札等による。 【発注先の選定方法】 原則特命随意契約と同様とする。	50万から 250万円以下
一般競争入札	地方自治法施行令第167条から同167条の17の規定に準じ条件付一般競争入札による。 【発注先の選定方法】 「条件付き一般競争入札執行のガイドライン」に定める参加資格等を有する業者の中から最低制限価格以上で最低価格を提示した者を発注先とする。	250万円以上

## 会計検査対応を見据え各資料を整備

- ・当社は会計検査の対応を行うことを見据え、当検査に必要な資料を整備すると共に、必要時に速やかに提出等できるよう、常日頃より書類整備等を行っています。
- ・競争見積もり方式や競争入札等の際の仕様書や、受領した見積書、報告書等を引き続きすべて整理整頓し、保管します。
- ・業務完了後等に委託先へ支払った費用の履歴等を保管し、求められた際、迅速に提示しています。
- ・県への報告の際は整合性を確保し、当社経費と実施業者の費用を明確に区分し、透明化を図っています。

#### 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

##### 維持修繕時の感染症発生予防方針

- ・維持修繕業務等において、再委託先に対して以下のルールを順守していただくよう予め、協議しています。

実施ルール
毎朝の検温を徹底、高熱の場合は作業員の変更
作業員の変更が難しい場合は作業日等の日程を変更
体調が悪い場合は、作業員を変更
手洗い、うがい、マスク着用、アルコール消毒等を徹底
入居者接触箇所の消毒作業徹底
作業時間をなるべく短くし、換気が可能であれば換気した上で作業を実施

##### 当社全体での取組み

- ・当社は速やかに社員への体調不良時の対応や感染予防策を指示するとともに、感染拡大の状況に伴って随時柔軟に勤務形態を変革しています。

取組み内容
不要不急の出張や会議等の中止、在宅勤務・自宅待機の指示
在宅勤務・遠隔会議が実施できるよう、環境を整備 (モバイルPC・タブレット・インカムの支給等)
予防・清掃作業動画の作成・配信(英語版も作成)
協力会社へ感染予防のために注意事項を指示 (特に清掃会社には入居者接触箇所の消毒作業を指示)
管理物件での点検・清掃の延期検討
社員のコロナ鬱を防止するための啓発
カスタマーセンターで2拠点による相互バックアップ体制・2チーム交代制勤務を実施
感染予防(通勤時マスク着用・手洗い・うがい等)の徹底
社員間の距離を空けて着席、チーム毎に出社、テレビ会議を活用する等工夫
不特定多数が接触する可能性がある場所の消毒
不特定多数の者が参加する社外研修、集会等への参加自粛
在宅勤務ができない従業員へコロナ特別休暇の付与又は自宅待機での給与全額支給
社員へのマスク支給及び入居者対面が必要な社員へのフェイスシールドの支給
執務スペースにパーテーションを設置、サーキュレータによる空気拡散

<入室時の検温による対策>



<サーキュレータによる対策>



#### 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。

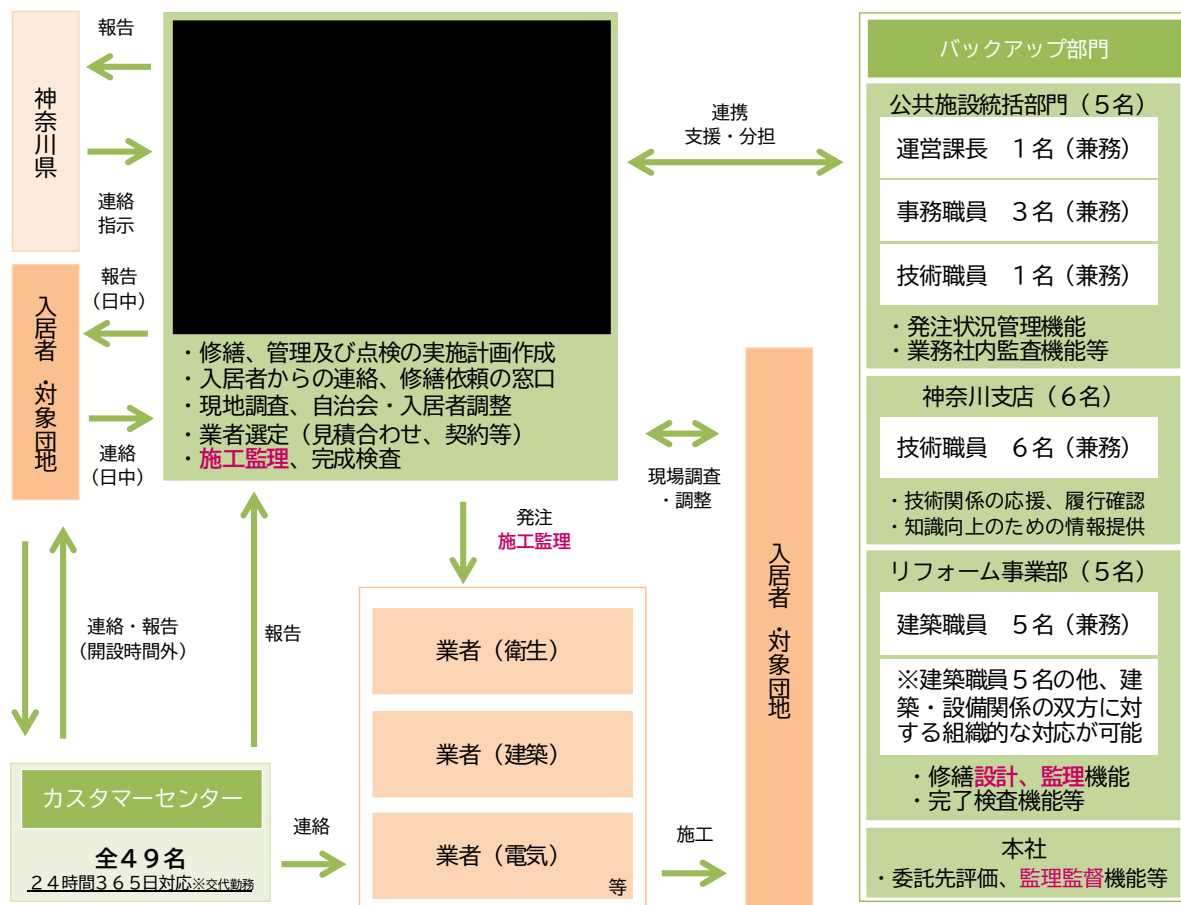
なお、仕様書を上回る施設の効率的効果的な運営のための積極的な提案等があれば、併せて記載してください。

※ 募集要項の9(1)-ア-(ア)-IIの業務

主な評価項目 I-(2)②

##### 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

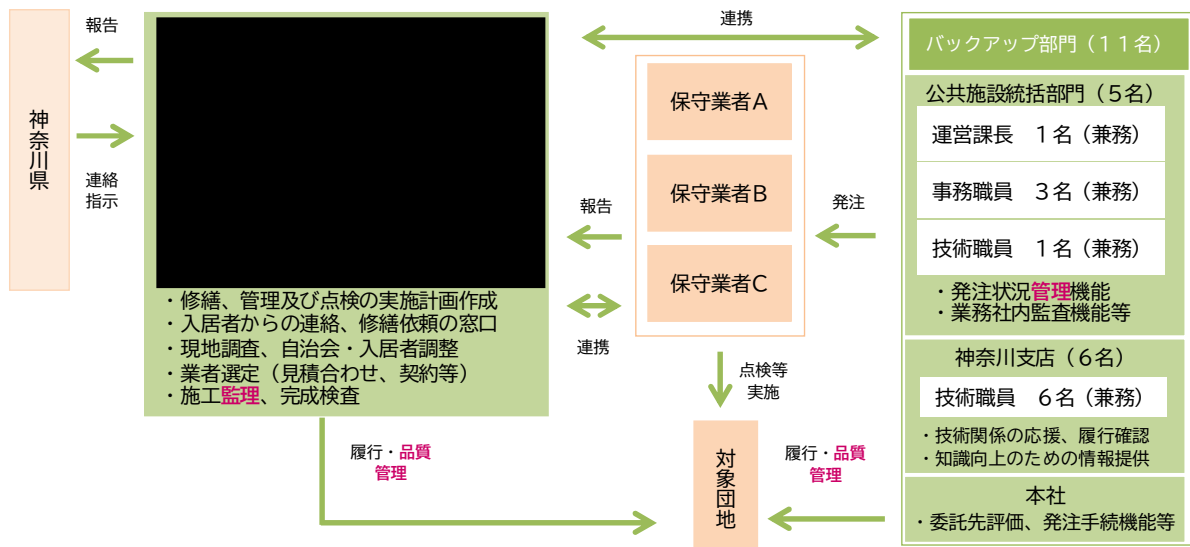
- ・入居者及び県からの連絡はサービスセンターが中心となり対応を行っています。
- ・業務の内容により、バックアップ部門である公共施設統括部門、神奈川支店、リフォーム事業部、本社関係部署と連携した上で、対応しています。
- ・夜間、休日等のサービスセンター**開設時間外の連絡はカスタマーセンターにて24時間365日受付**、状況により**再委託先に連絡し迅速に対応**しています。



※職員の経験や資格の状況は「2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置 ②」参照

## ② 共益施設管理業務、法定点検等の実施体制

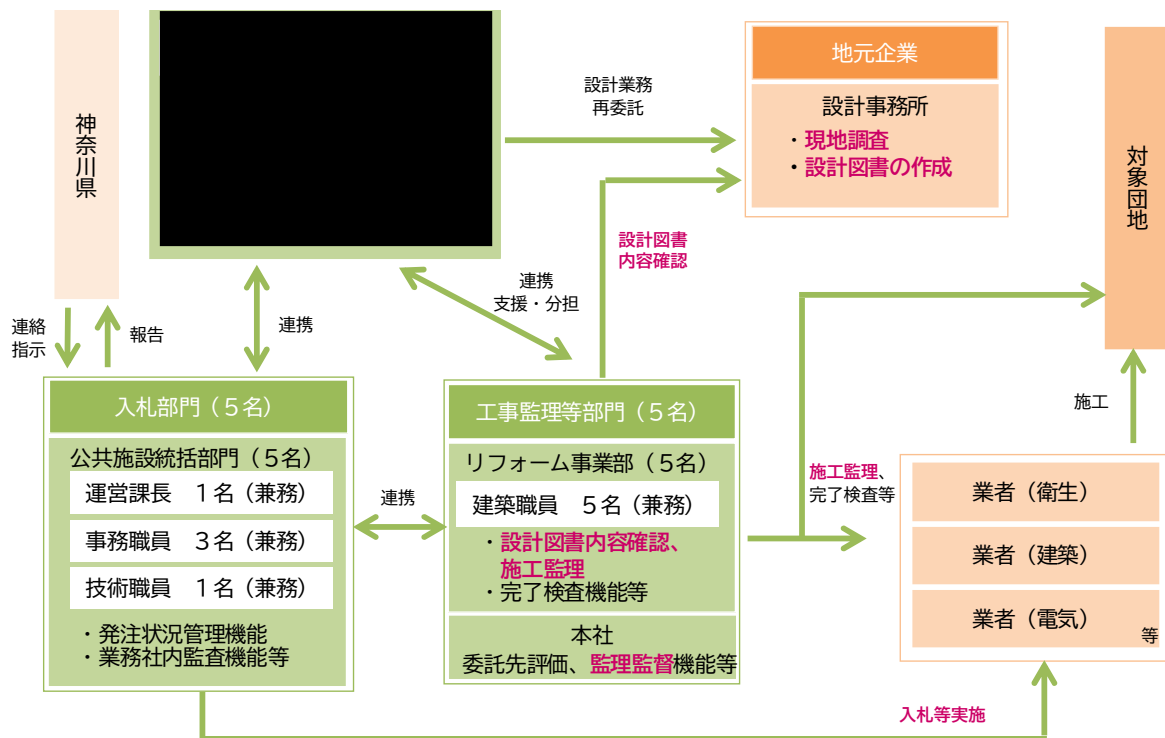
- ・ 共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注、履行管理、品質管理等を行っています。



※職員の経験や資格の状況は「2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置 ②」参照

## ③ 国の交付金対象となる修繕業務の実施体制

- ・ 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**しています。
- ・ **1級建築士事務所**である**リフォーム事業部が設計図書の確認・施工監理、完了検査を実施**することでより確実に業務履行が可能な体制を構築しています。



※職員の経験や資格の状況は「2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置 ②」参照

## 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

### 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

入居者から寄せられる苦情や要望は生活に起因する困りごとや自身の抱える事情に関する相談・要望など多岐にわたります。当社は、横浜等地域で、寄せられた相談・苦情等は「**貴重なご意見**」と捉えて、誠実に対応してきました。

#### ■ 要望・苦情・相談の対応方針

入居者等からの要望、苦情、相談などに対し、以下のとおり、**対応の基本を徹底**しています。

<要望、苦情、相談への対応方針>

相手の話に耳を傾ける	入居者等の意見を整理して確認し、じっくりとお話を伺う
論争はしない	感情的、理詰めでの対応で、相手の意見を遮らない
前向きに受け止める	「 <b>貴重なご意見</b> 」であると受け止め、相手の発言を後悔させない
すぐに責任者に伝える	「 <b>30分・2時間・1週間ルール</b> 」を徹底し、迅速に連絡

#### ■ 入居者対応マニュアルを活用し迅速に対応

- ・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ます。
- ・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ます。
- ・随時、マニュアルを更新し、最新の要望・苦情・相談の対応事例を蓄積し、サービスセンター内で共有します。



<入居者対応マニュアル>

<「30分・2時間・1週間ルール」（入居者対応マニュアルより抜粋）>

受付後の 処理時間	対応内容
受付	相談等を台帳に記入、内容に応じて職員間で共有
30分	受付職員が担当者・センター長へ報告、対応の方向性を協議(速やかに報告できない場合、重要な内容を除き翌営業日に報告)
2時間	相談者へ一次連絡、連絡内容を台帳へ記載し、継続対応
1週間	解決に至っていない場合は、1週間単位で相談者に状況報告、所管部署へ定期報告、必要に応じて都度、自治体へ報告

### 神奈川県営住宅等・全国の対応事例を活用

- ・当社は横浜等地域で年間約600件、全国その他公営住宅指定管理業務にて3,000件以上の要望・苦情に対する問合せに対応しています。
- ・それらの経験を活かし、本業務では全国の管理センターと定期的に解決事例等を共有し、適切に対応します。

### 横浜等地域の要望・苦情・トラブル等への対応実績

横浜等地域では、サービスセンター職員が工夫して誠実に対応するとともに、**団地自治会**や**各関係機関と連携**して、要望・苦情・トラブルに対応した実績があります。

<対応実績>

種別	内容	対応事例
ペット	ペット禁止の住宅で猫を飼っている人がいる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現地で周辺住民に聞き込み、巡回等</li> <li>・訪問にて指導、指導文書を手交する</li> <li>・親戚に引き取ってもらうことで解決</li> <li>・後日現地にて飼育を続けているか確認</li> </ul>
騒音	上階の住民がうるさい	団地内全戸に住民が特定できないよう注意文を配付、注意喚起を実施
不法投棄 ゴミ出し	不法投棄されている・ ゴミの出し方が悪い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会へ情報共有、連携し対応を検討</li> <li>・団地掲示板にゴミの出し方のルール及び注意喚起を掲示</li> <li>・巡回時等に不法投棄されてないか、ゴミを正しく出しているか確認</li> </ul>
違法駐車	団地敷地内で未契約者が無断駐車している	専門業者を介して車両所有者と協議し撤去
共益費	共益費未払い者の対応をしてほしい	自治会役員同行で共益費支払いの必要性を説明、文書を手交し説得

## ■ 本公募で定められているカスタマー担当の業務実績（横浜等地域の実績）

- ・本公募では、サービスセンターで解決が困難な案件を引継ぎ、二次対応を行うカスタマー担当を配置することが定められています。
- ・当社は現行の横浜等地域において、同様の役割を担う職員がいます。
- ・それらの経験を活かして、**サービスセンターで解決に至らなかった場合、要望・苦情・相談を統括するカスタマー担当へ引継ぎ、対応します。**

<カスタマー担当の役割>

役割
①サービスセンターの未解決事項・重要案件を引継ぎ対応実施
②入居者や各関係機関への訪問・電話等を用いて、事実確認と情報収集を行う
③必要に応じて数回程度足を運ぶなど、根気強く対応し、課題解決に注力
④処理案件についての報告書作成と県への報告・報告書の保管を行う

### 横浜等地域でのカスタマー担当の実績（一例）

項目	内容
トラブル概要	・下階の外国籍入居者で子供の声と体を壁にぶつける音が響く 就職試験の子に影響があるという上階からの苦情
対応経緯	・騒音が発生した時間に訪問して現場確認（夜間3回程） ・外国人の生活環境の違いを説明（日本で生活する上での音に対する感覚の違いを説明） ・近隣入居者への聞き取り（当事者以外の入居者5名と自治会役員2名）
解決に向けた取組み	・県と協議し、下階外国人親子を他市の団地へ移転を提案 ・子供が通う養護施設が変わるため、移転先の市へ受入を依頼 ・転居先の近隣住民に受け入れのお願い ・同じ出身国の入居者がいる団地を選択、さらに周りに高齢者が多く住んでいる部屋を選び、面倒を見てもらえる環境を考慮しての移転部屋選択を行う
職員の行動	・当事者への聞き取り等訪問：10回程 ・電話相談、騒音注意等：20回程 ・手紙送付：5通程（内2回は出身母国語翻訳） ・県職員同行しての聞き取り：1回 ・電話相談等：10回程（関係部署・警察・A市福祉課 B市福祉課）

## 苦情等が発生しにくい管理運営

- ・ 日常より、業務知識・理解を深め、態度や言葉遣いに注意して入居者対応を行い、苦情の再発防止策を適切に講じることにより「**苦情を発生させない**」適切な**管理業務を実施**しています。

### 【未然防止の方策】

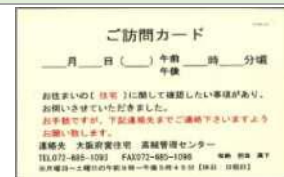
- ・ 定期的なマナー教育・研修により、業務知識・理解を深化
- ・ 入居者ニーズや情報を蓄積した他公営住宅管理運営での対応事例を共有
- ・ 接遇マナー研修受講者、不当要求防止責任者を配置

### 【再発防止の方策】

- ・ 寄せられた相談・苦情は、「**台帳**」を作成し、職員間での情報共有や、対応策・業務改善策の策定へ活用
- ・ 原因を分析し、事例を組織的に共有して再発防止策を検討・実施
- ・ 判明した原因に対する改善策が講じられているか、定期的に確認
- ・ トラブルの再発防止に関する教育、研修を実施

訪問時に不在の場合にはご訪問カードを投函（**新規提案**）

入居者への指導等により訪問する際、**不在だった場合にはご訪問カードを投函**し、改めてサービスセンターにご連絡をいただくようお願いするなど、訪問記録を見える形で残します。



<(例)訪問カード>

## 迷惑行為の背景を理解し関係機関との連携

- ・ 迷惑行為には原因者の自覚のないものなど複合的な原因があり、中には**精神疾患や認知症に基づく行動**が要因となることもあります。
- ・ 複数回指導を申し入れても問題は改善されないことが多く、申し出者からの苦情がより強くなり、担当する職員の負担も大きくなります。
- ・ 当社では、保健所や市町村の福祉窓口にご相談・連携し対応を行います。

※連携内容の詳細は「5 入居者管理業務の実施方針 ④」参照

## 不当要求防止責任者を配置し、迷惑行為等に厳格に対応

- ・ 苦情の中には、不正入居や迷惑行為等に関することがあります。
- ・ 不当要求防止責任者の資格者を配置し、指定管理者の責任として、不当な要求等に対し、一切受容をしない姿勢で適切な対応ができるよう、職員教育を徹底します。

不当要求防止責任者とは

暴力団対策法に基づき、暴力団等からの不当要求による被害を防止するため、公益財団法人暴力団追放神奈川県民センターによる講習の受講者




## ②手話言語条例や外国籍県民への対応方針

### 手話言語条例に関する対応方針

職員一人ひとりが、手話言語条例に定められている、手話言語条例の「基本理念」を理解し、求められている事業者としての役割を果たします。

<手話言語条例（一部抜粋）>

基本理念	
手話の普及等は、ろう者とろう者以外の者が相互に、その人格と個性を尊重し合いながら共生することのできる地域社会の実現のために、意思疎通や情報の取得又は利用の手段として必要な言語であることを県民の理解の下に、推進されなければならない。	
県民、事業者の役割	
ア 県民は、手話に対する理解を深めるよう努めるものとする。	
イ 手話を使用する者は、県が実施する手話の普及等に関する施策に協力し、手話の普及に努めるものとする。	
ウ 事業者は、ろう者に対しサービスを提供するとき、又はろう者を雇用するときは、手話の使用に関して配慮するよう努めるものとする。	

### 手話言語条例に関する具体的な取組み

- ・当社は仕様書に定められた施策を実施することはもちろん、仕様以上の取組みを行うため、下記の施策について、横浜等地域で継続して行うと共に、他地域においても、積極的に実施します。
- ・施策の内容は、職員が手話の使用に努めるだけでなく、県が実施する手話の普及に協力し、県民の手話理解に貢献します。

<手話言語条例に関する取組み提案（横浜等地域実績）>



施策内容	具体的な取組み
職員の姿勢	サービスセンター職員は、ろう者に対しサービス提供時、又はろう者を雇用するときは、手話の使用に努める
住まい方説明会 手話通訳者派遣	必要に応じて住まい方説明会へ手話通訳者を派遣
手話資格者を配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスセンターでは、手話に関する資格者を1名以上配置</li> <li>・職員が資格取得に時間を要する場合は、近隣のサービスセンター又は本部等の社員より、資格者を派遣し、職員向けの研修を実施</li> </ul>
電話リレーサービス 紹介（新規提案）	耳が不自由な方へ、総務省より指定された電話リレーサービスを行う「日本財団電話リレーサービス」等の施策を紹介
手話の普及	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県が実施するに施策に協力</li> <li>・手話普及推進リーフレット等の資料をサービスセンター内に設置し、来訪者へ配布</li> </ul>
ボランティア団体との連携	ボランティア団体と連携し、手話についてダンスを通じて楽しみながら学ぶ「手話ダンス」を開催

## 外国籍県民への対応

・令和2年4月1日時点では、神奈川県県営住宅等では、外国籍の方が全入居戸数の約6.3%、2,492世帯でお住まいになっており、当社はこれまでの経験でその特性を理解し、以下の取組みを提供し続けます。



### <外国籍県民への具体的な取組み提案（横浜等地域実績）>

施策内容	具体的な取組み
職員の姿勢	・研修や自主的な学習を通じて、英語等の語学力を身につける
住まい方説明会 通訳者の派遣	<p>・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</p> <p>&lt;住まい方説明会&gt;</p>  <p>・必要に応じて、<b>外国籍入居者を対象に通訳者を派遣</b></p>
注意喚起等手紙・掲示 (一例)	<p>・生活で重要となる文書は、英語・ベトナム語・中国語・韓国語・スペイン語・カンボジア語・ラオス語等で作成</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 20px;"> <p>敬啓が堪えました。 សំរាប់អ្នកដែលមិនស្គាល់ភាសាខ្មែរសូមអានជាភាសាខ្មែរផ្សេងៗ អង្គការយុវជនកម្ពុជា អង្គការស្រីកម្ពុជា គណៈកម្មាធិការសិទ្ធិមនុស្សកម្ពុជា ស្ថាប័នស្រីកម្ពុជា គណៈកម្មាធិការសិទ្ធិមនុស្សកម្ពុជា គណៈកម្មាធិការសិទ្ធិមនុស្សកម្ពុជា ស្ថាប័នស្រីកម្ពុជា គណៈកម្មាធិការសិទ្ធិមនុស្សកម្ពុជា គណៈកម្មាធិការសិទ្ធិមនុស្សកម្ពុជា ស្ថាប័នស្រីកម្ពុជា គណៈកម្មាធិការសិទ្ធិមនុស្សកម្ពុជា គណៈកម្មាធិការសិទ្ធិមនុស្សកម្ពុជា</p> </div> <div> <p><b>横浜等地域での外国語での書類作成実績（一例）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者への注意喚起</li> <li>・ペット指導</li> <li>・騒音指導</li> <li>・住まいのルール</li> <li>・収入申告関連説明書面</li> </ul> </div> </div> <p>&lt;収入申告説明書面(カンボジア語)&gt;</p>
通訳機の設置	<p>窓口には<b>互いに相手の言葉を使えない人同士が外国語のままで簡単に対話できる「AI通訳機」</b>を設置します。必要に応じて現地の対応でも活用し、適切にコミュニケーションをとることができる</p>  <p>&lt;AI通訳機&gt;</p>
3者間通話	<p>・カスタマーセンターでは外国語に対応するため、3者間電話通訳体制を構築しています。日本語が不自由な方でも外部のオペレーターを通じてサービスの提供が可能です。</p> <div style="text-align: center;"> <p>日本語 ← カスタマーセンター → 外国語</p> <p>電話通訳センター ← 外国語 → 日本語対応が困難</p> <p>3者間通話により スムーズな意思疎通が可能</p> </div>

### 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

#### 正確な諸手続きで公平性を確保

- ・横浜等地域の管理経験より、公営住宅の諸手続き等（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理、公金収納等）中には、複雑なものもあり、**サービスセンター職員の手続きの正確さが**、間違いを防止し、入居者等の公平性につながることを理解しています。
- ・県が定める仕様書や各種要綱・基準に則って行うことはもちろん、引き続き当社独自の施策で仕様以上の取組みを実施します。

#### 【住宅管理システムを効果的・効率的に使用】

- ・住宅管理システムの入力時には内容を理解した職員が事務処理・システム入力を実施し、より**入力誤りや記載漏れがない、正確な業務を実施**しています。
- ・職員の住宅管理システム入力後、データはセンター長または入力者以外の職員が、再度確認します。

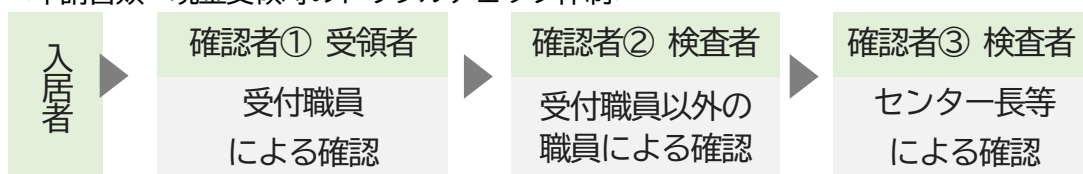
#### 【申請書類・現金受領後にチェックリストの活用・トリプルチェックを実施】

- ・公営住宅の諸手続きでは、多くの個人情報が含まれる書類等を入居者から受領するため、**「いつ・誰が・何を受領したか」を明確にする受付リストを作成**して管理します。

各種申請・届出 チェックリストのポイント
①住宅種別、入居希望者・入居者のアクション別に必要な書類をリスト化
②各書類の添付書類もチェック項目として記載

- ・特に重要な作業は独自のチェックリストを活用して、確認し誤入力・誤送付等を防ぎます。
- ・受領した書類等の確認時は「受領者」「検査者2名」による、**トリプルチェックを行うことで、申請者が繰り返し来訪することや入居者の書類の再提出等の手間**を防止します。
- ・個人情報保護の観点で、送付間違いを防止するため書類の送付時にも封筒への封入前後に宛名と書類が正しいかを複数人で厳重にチェックを行っています。

#### <申請書類・現金受領時のトリプルチェック体制>



## 【業務遂行の不備の発生を防ぐ取組み】

- ・ 当社は不備を防ぐための事前の取組みの重要性を十分に認識し、人的ミス等の背景にある原因・要因を取除くため、下記の通り対策を行っています。

<業務を正確・迅速・安定的に実施する取組み>

業務実施体制構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各職員の業務量の適正化</li> <li>・ 各職員の役割・指示命令系統の明確化、チェック体制の構築</li> </ul>
業務マニュアル整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務手順を「見える化」</li> <li>・ 適宜見直しを行い実情に即した内容に更新、事例を反映・共有</li> </ul>
スキルアップ研修、意識向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンプライアンス意識徹底、事務処理ミス防止、危機管理能力向上等の研修・意識付けの充実・強化</li> </ul>
職員間の情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービスセンター内会議を定期的開催、事例の共有</li> <li>・ 各職員が業務に必要とする情報を容易に得られ、また発信を行うことができる職場環境の整備</li> </ul>
労務環境整備	業務品質の観点からもワーク・ライフ・バランスを重視した環境整備

## 相談者に配慮した「分かりやすさ」の工夫

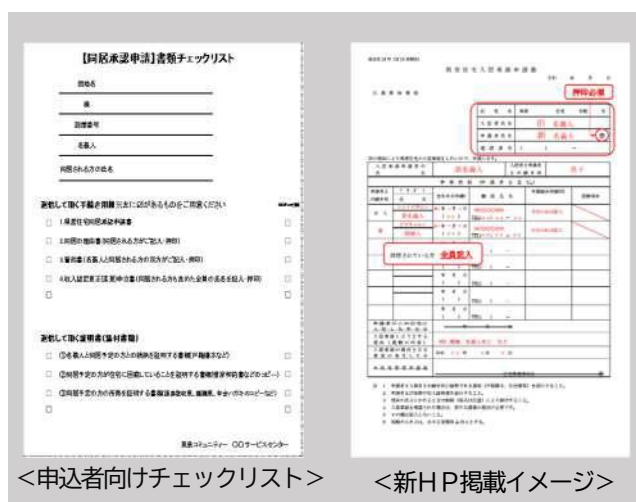
- ・ 収入申告に関する手続き等、必要書類、家賃額、入居者からの各種申請・届出等において多くの質問があり、また、電話でなくお会いしての説明を望む高齢者がいらっしゃることを十分に理解しています。
- ・ 問合せがあった際は曖昧な表現をせずに、各種申請書類等について、丁寧に説明するよう心掛けて対応しています。
- ・ 入居者へ減免申請制度の周知を行い、新型コロナウイルス感染症により収入減になった方などに対して、減免申請制度・手続き方法などを案内します。
- ・ その他、入居者等へ分かりやすい工夫を行うため、下記の取組みを行います。

## 【申込者向けのチェックリスト】

- ・ 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、申請書類に同封します。

## 【ホームページ掲載】(新規提案)

- ・ 記載例、書類のチェック項目等を、当社のホームページリニューアルに合わせて掲載し、利便性を向上します。



<申込者向けチェックリスト>

<新HP掲載イメージ>

## 適切な家賃関連補助等の公金収納業務を実施

家賃関連補助業務については、滞納防止や公金取扱いの安全性、新型コロナウイルス感染症防止等の観点から、極力現金を取扱わない方針で手続きを実施します。

### 【非接触での公金収納の取組み】

- ・口座振替未設定の入居者及び滞納者へ口座設定依頼書の送付、窓口来訪者への直接依頼、及び新規入居者への口座振替手続きを促進します。
- ・納付書による振込み手続きを促進します。
- ・他自治体で電子マネーを導入している案件の事例紹介等を行い、県と協議を実施します。

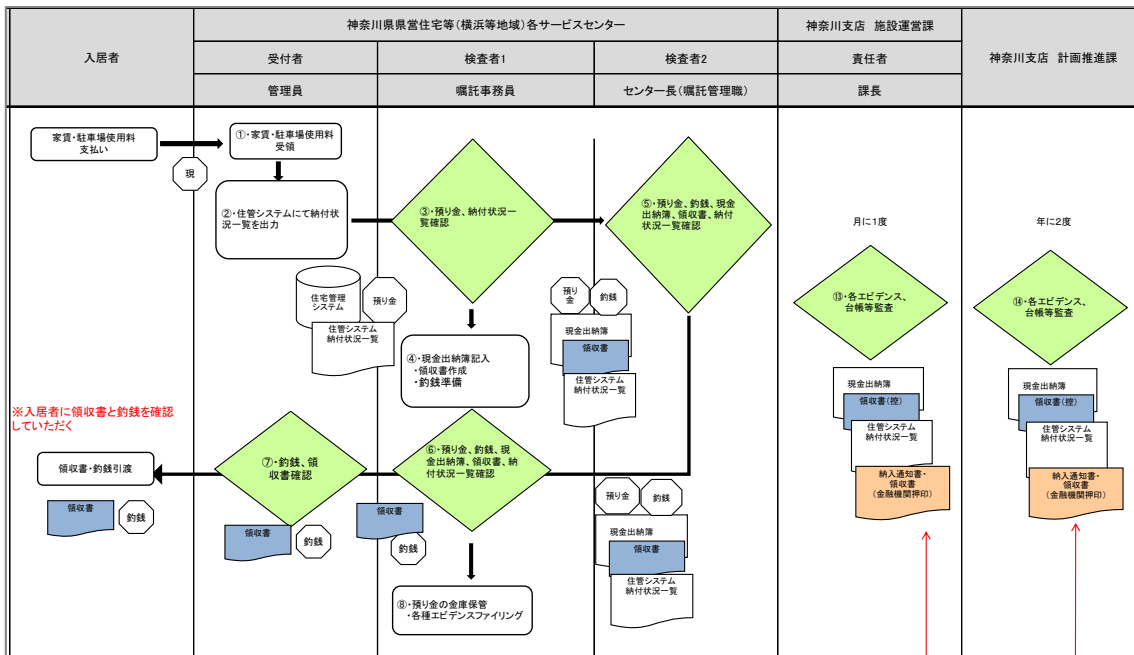
### 【現金取扱いマニュアル・会計処理フローを活用】

- ・止むを得ず現金を取扱う場合は、**安全に会計管理を行うため、組織的な管理・チェック体制を構築**しています。
- ・現金を安全・確実に取扱いできるように**現金取扱いマニュアルを作成しており、継続して活用**します。本マニュアルには専用口座を開設、前述の現金受領時のトリプルチェック、現金受領後の手続きについて定め、業務を実施しています。
- ・公営住宅指定管理者の豊富な経験より、指定管理業務における金銭処理フローを独自に定めて実施しています。

<現金受領後の迅速な手続き体制>



<金銭処理フロー(一部抜粋)>



## 【当社のノウハウと横浜等地域の実績を活かした駐車場使用者管理業務】

駐車場使用の手続き、使用料減免審査の手続きに関しても、仕様書や要綱・基準に則って手続きを行うことはもちろん、当社独自の取組みとして以下のとおり、業務を実施してきました。

### 【当社のノウハウで迷惑駐車防止、苦情対応を実施】

駐車場の迷惑駐車防止のため、現行の施策に加えて、新たなサービス向上策を加えた3つのご提案をします。

#### <3つのご提案>

①巡回時の確認	巡回時に <b>駐車場以外に車両が停まっていな</b> いか、 <b>残置物が無い</b> か等を確認し、違反車両には、撤去に関する書面を貼る。一定期間、移動されない場合は、事業者へ撤去を依頼
②事業者との連携	関係各所と協議し、車両撤去事業者などと連携を図り、早期解決につなげることで、解決までに時間を要さないよう努める
③ <b>時間制予約駐車場の提案（新規提案）</b>	空き区画駐車場を時間制予約駐車場として運用し、迷惑駐車を防止 ※詳細は「7 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組①」を参照

### 【横浜等地域の近傍使用料調査の実績】

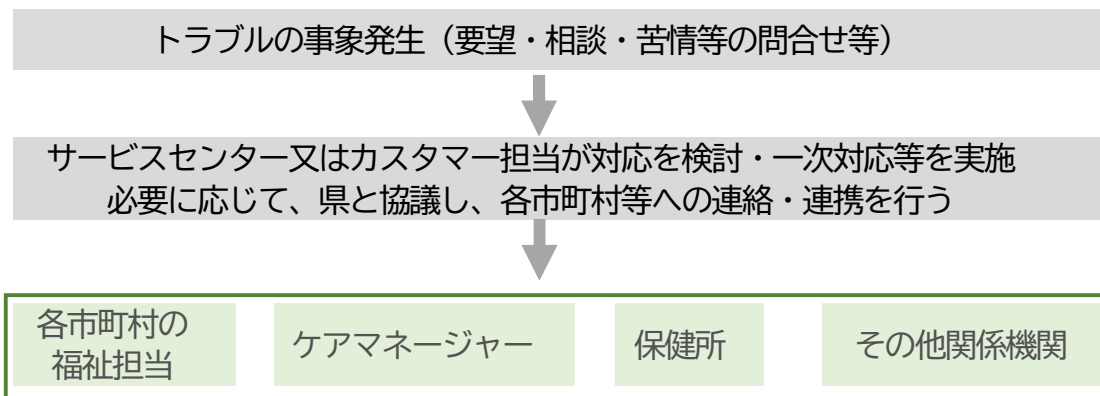
近傍使用料調査の実施について、当社は横浜等地域で実績があり、以下の通り、当社独自の報告書を作成します。

調査頻度	1回/3年
調査方法	県営住宅駐車場の半径500m以内(対象がない、又は少ない場合は調査範囲を拡大)の近傍駐車場を管理する不動産会社へ連絡
調査内容	<p>利用料金、舗装状況、屋根の有無、区画の広さ等を調査</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>&lt;近傍調査票&gt;</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>&lt;周辺地図・該当駐車場位置&gt;</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;">  <p>1</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>2</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>3</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>4</p> </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">&lt;現地写真区画情報&gt;</p>

#### ④市町村などの関係機関との確実な連絡体制について

- ・県内広域にわたる住宅管理において、各市町村との連携が非常に重要です。
- ・横浜等地域では、苦情やトラブル、高齢者・精神障害者へのサポート等で、**各市町村の関係機関へ連絡、連携している実績**があります。
- ・以下のスキームの通り、**サービスセンター職員又はカスタマー担当が、主体となって各市町村の窓口となり、問題解決に向けて取組みます。**

<市町村などの関係機関への連絡スキーム>



<当社の横浜等地域での関係機関連携実績（一部）>

実績① A市の事例	
概要	入居者DがEに対して、騒音を理由に、迷惑行為を繰り返している
連携内容	市生活福祉課に協力を依頼し、Dの環境を変える対応策で市営住宅へ移転させる方向で協議を実施
実績② B市の事例	
概要	入居者Fが近隣のGから異臭がする、騒音を出していると思い込み、迷惑行為や警察への通報をくりかえしている
連携内容	管轄警察・市生活支援課に連絡し、警察が保護をしたのち、市生活福祉課が対応を実施
実績③ C市の事例	
概要	団地敷地に接する公道脇で団地入居者Hが猫に餌付けしており、団地敷地内にも猫が入り込んで不衛生な状態が発生
連携内容	市で認めている「地域猫」対策と県営団地敷地内の迷惑行為の解釈を県と協議した後、横浜市に引き継ぎ、市生活衛生課環境衛生係がHと協議を実施

## 6 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制

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 I-(1)

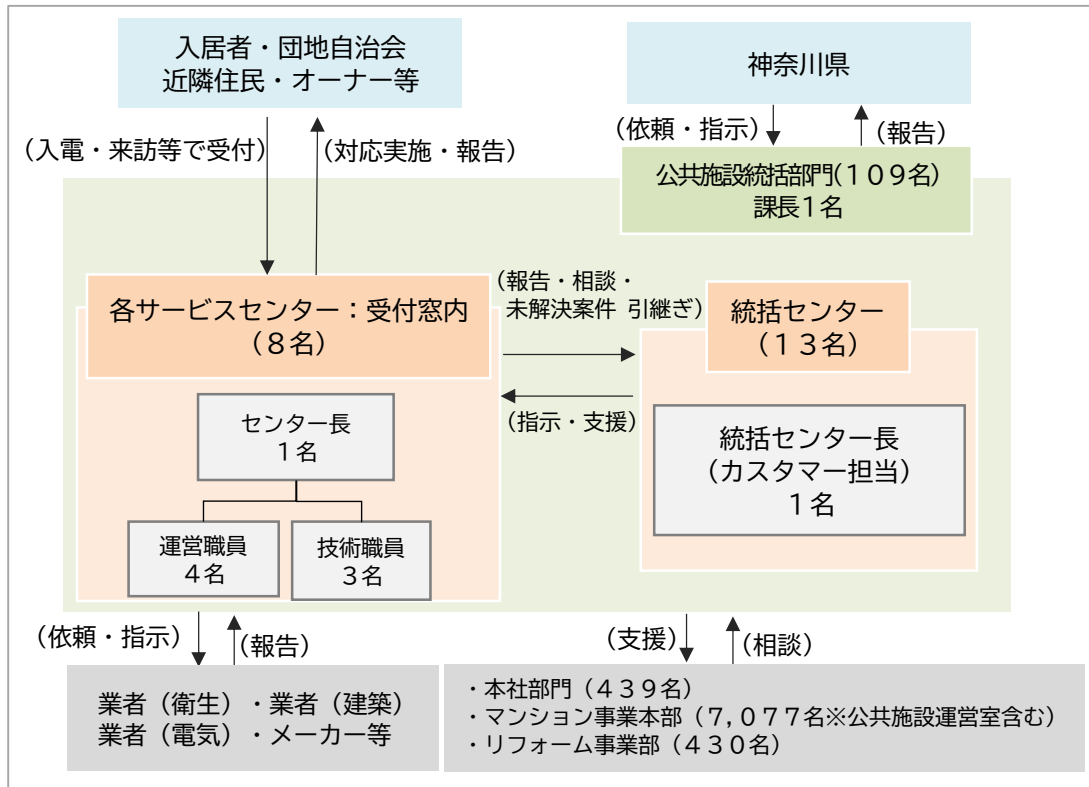
### ①入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制について

#### 【ア 平日、業務実施時間内の受付及び対応体制図

- ・平日、業務実施時間内の受付及び対応については、サービスセンターで受け、入居者からの要望・苦情・相談等について、役割に応じて適切に対応します。
- ・受付後は、サービスセンター職員にて対応し、必要に応じて、各専門の業者を差配します。
- ・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**、二次対応を行います。
- ・公共施設統括部門やリフォーム事業部等のバックアップ部門の支援を受けます。
- ・サービスセンター長が窓口となり、適宜神奈川県へ報告等を行います。

※報告の重要度に応じて、公共施設統括部門運営課長・カスタマー担当も神奈川県窓口となります。

<日中の体制図>





## 【日中の業務処理の流れ】

以下の通り、入居者等からの要望・相談・苦情等に対応します。

<処理の流れ>

	募集・入居者管理に関する 要望・苦情・相談	維持修繕等に関する対応
受付	サービスセンター職員が受電、訪問 又は入居者等の来訪時に要望・苦 情・相談を受ける ※センター長へ報告（サービスセン ター内に共有）	・サービスセンター職員が受電又は巡回 時に設備異常を受付 ・必要に応じて、負担区分の説明 ※センター長へ報告（サービスセンタ ー内に共有）
一次対応	必要に応じて、職員等により事実確 認又は関係各所へ連絡	技術職員による一次対応、又は緊急対応 等の専門業者を差配
進捗報告	・必要に応じて、対応者が入居者及び関係各所へ対応状況の報告 ・センター長が進捗管理を行い対応完了まで確認	
二次対応 (カスタマー担 当引継ぎ)	・サービスセンター内で解決が困難 な場合はサービスセンターからカ スタマー担当へ案件の引継ぎ ・カスタマー担当にて事実確認後、 対応の実施	必要に応じて、二次対応業者を差配
バック アップ部門 の支援	必要に応じて、公共施設統括部門・本社等のバックアップ部門より同案件の事例 共有、解決のための支援を受ける	
対応完了	・対応完了後は、センター職員又はカスタマー担当が報告書を作成 ・関係各所への報告、報告書の保管	

## 【職員の分担】

- ・入居者等から受付後は役割分担した体制の通り対応します。
- ・公共施設統括部門の指示・命令、必要に応じて本社やリフォーム部等のバックア  
ップ部門より専門的な助言を受けて本業務に対応します。

※各職員の業務の分担の詳細は「2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置 ②」を参照

対応内容	対応者	連携部署	連携内容
募集・入居者管理 業務に関する 要望・苦情・相談	事務職員 センター長	・本社(総務、人事・経理部他) ・マンション事業本部(公共施設 統括部門、他公営住宅管理部署) 等	・コンプライアンス、法律相談・ 会計・社内研修 ・情報共有、助言、指導 ・他公営住宅事例共有 等
維持修繕等 に関する対応	技術職員 センター長	・本社(総務、人事・経理部他) ・マンション事業本部(技術チー ム、公共施設統括部門、他公営 住宅管理部署) ・リフォーム事業部 等	・コンプライアンス、法律相談・ 会計・社内研修 ・情報共有、助言、指導 ・他公営住宅事例共有 ・有資格者による技術支援 等
二次対応	カスタマー 担当	同上	同上

### 【職員の経験資格の状況】

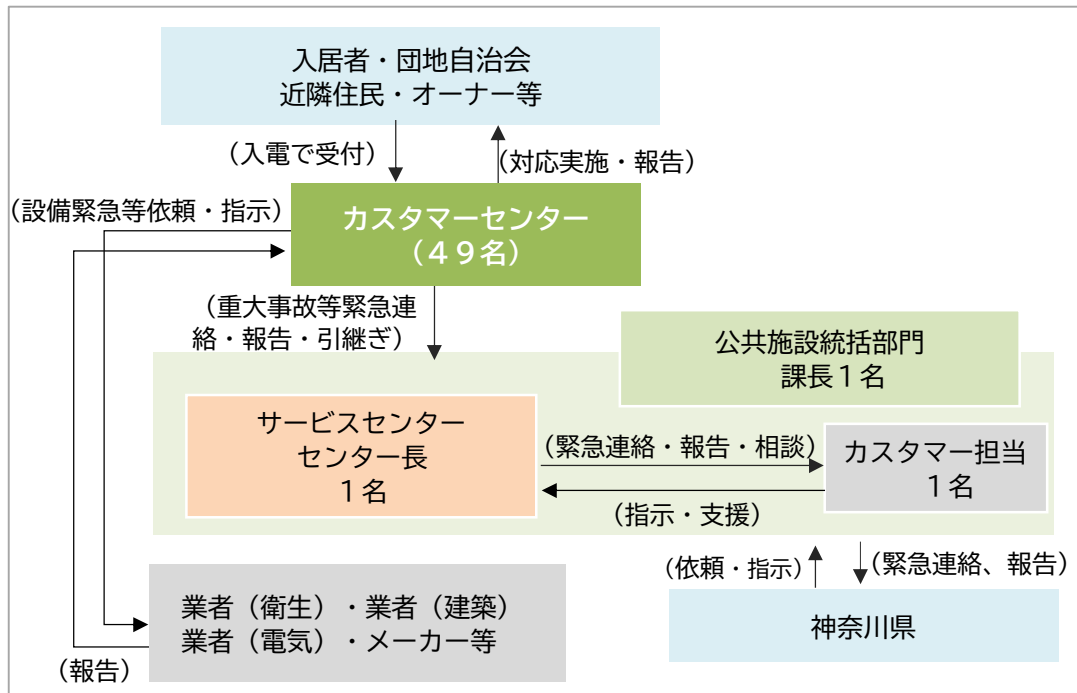
サービスセンター職員やカスタマー担当については、**神奈川県県営住宅等管理経験、建物管理経験及び関係資格を所持**しているものを中心に配置します。

※経験年数や資格保有状況の詳細は「2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置 ②」を参照、又、バックアップ部門の有資格者については、「1 1 人的な能力、執行体制 ①」を参照

### イ 休日・夜間等緊急連絡体制の受付及び対応体制図

- ・休日夜間等の緊急連絡等の受付及び対応については、自社のカスタマーセンターで受け付け、適切に対応しています。
- ・カスタマーセンターのオペレーターは、**全国公営住宅対応の経験豊富な社員が在籍しており**、マニュアルや経験に基づいて、適切な差配を行い緊急時も迅速に対応しています。
- ・緊急度・重要度に応じて、カスタマーセンター職員より、各業者等を差配、対応業者から報告を受けています。
- ・火災、事故等の緊急連絡は、緊急連絡網を活用し、カスタマーセンターから公共施設統括部門課長・カスタマー担当・センター長へ連絡します。
- ・設備異常等以外の問合せについては、社内システムを用いて、サービスセンターへ確実に引継ぎを行い、翌営業日以降にサービスセンター職員が対応します。

<夜間・休日対応から引継ぎ時の体制図>



※カスタマーセンターについての詳細は「2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置 ④」参照

## 【夜間休日の業務処理の流れ】

以下の通り、緊急対応に関する入居者からの要望・苦情・相談等に対応します。

<業務処理の流れ>

	募集・入居者管理に関する 要望・苦情・相談	維持修繕等の緊急対応
受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスセンターが電話で入居者の要望・苦情・相談を受付</li> <li>・サービスセンター業務実施時間内に連絡する旨、入居者へ説明</li> <li>・社内システム（キーネット）でサービスセンターへ案件を引継ぎ、対応を依頼。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カスタマーセンターが電話で維持修繕等に関する設備緊急を受付</li> <li>・電話での事実確認、必要に応じて、負担区分の説明等を実施</li> <li>・必要に応じて、緊急連絡網を用いてカスタマー担当・公共施設統括部門運営課長へ連絡</li> </ul>
一次対応		緊急対応等の専門業者を差配
進捗報告 引継ぎ	以降は、日中の業務処理の流れと同様	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じて、入居者へ対応状況の報告</li> <li>・社内システム（キーネット）でサービスセンターへ案件を引継ぎ、対応を依頼（以降は、日中の業務処理の流れと同様）</li> </ul>

※キーネットとは当社が管理している物件情報をデータベース化し、情報を一元管理するためのシステムです

## ウ 現場への指導・研修体制について

### 【所管部署等と連携した組織的な指導・研修体制】

- ・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います。
- ・以下の研修体制で**本業務の履行確認、コンプライアンス遵守を徹底**するとともに、職員の能力向上に努めます。

<現場（サービスセンター）への指導・研修体制>

センター長	課長又はカスタマー担当	本社・グループ会社	外部機関
<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング、指導</li> <li>・OJT研修</li> <li>・関係法令研修</li> <li>・不当要求防止研修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリング、指導</li> <li>・コンプライアンス チェック研修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・TCBC研修</li> <li>・eラーニング研修</li> <li>・経理研修</li> <li>・コンプライアンス研修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニバーサルマナー研修</li> <li>・もしもし検定</li> <li>・普通救命講習 等</li> </ul>

サービスセンター職員能力向上

※研修の詳細は、「11 人的な能力、執行体制 ①」を参照

### 【接遇研修等による職員教育】（新規提案）

サービスセンター職員は、入居者・自治会等すべての方にホスピタリティ溢れる対応を行うため、更に研修を充実させて、**職員の高齢者や障害者、認知症、LGBT、人権等に関する知識の習得・接遇の質を向上**させます。



## 【セルフモニタリング・指導の実施】

入居者等からいただいた意見の反映状況や業務の確実な履行・継続だけでなく、指導者が日々業務の改善を促しサービスレベルを向上するため、**自主的に社内でセルフモニタリング・指導**を以下の通り実施します。

指導者	頻度	役割
サービスセンター センター長	週1回	業務の計画立案、全職員の業務進捗・会計処理確認・指導
カスタマー担当	月1回	業務全般の計画確認、進捗確認 会計処理確認、改善策の立案・指導
公共施設統括部門 運営課長	年2回	業務改善計画の確認、業務調査確認 シートを用いた確認・指導
監査部 監査担当者	適宜	業務・会計に関する監査・指導

### セルフモニタリング・指導の項目（一部抜粋）

- ・ サービスセンターの開設（営業日・時間、時間内常駐人数等）
- ・ 運営体制（配置職階・人数、指揮命令系統等）
- ・ 緊急対応体制（連絡網、フローの整備状況、災害を踏まえた体制等）
- ・ 諸手続きの業務・実施方法
- ・ 修繕（予算執行状況検証、報告書等）
- ・ 提案事業の実施状況、苦情・要望を踏まえた業務の改善状況等

## ②諸手続きの対応体制等について

### 組織的な諸手続きの体制と役割

本業務の諸手続きについて以下の体制で実施します。

<諸手続きの役割>

部署	対応者	人数	役割
公共施設統括部門	運営課長	1	・ 神奈川県県営住宅等統括 ・ サービスセンターのバックアップ
統括センター	職員	13 増員 含む	・ 横浜等地域サービスセンターの統括、管理監督 ・ 神奈川県への報告・連絡・相談の窓口、諸手続きの統括 ・ サービスセンターの許認可に関する業務 ・ 収入申告・減免申請補助業務 ・ 繁忙期に派遣・アルバイトの増員による各サービスセンター収入申告・減免申請補助 等
サービスセンター	センター長	1	・ サービスセンターの統括、管理監督 ・ 神奈川県への報告・連絡・相談の窓口、入居者調整補助
	運営職員	4	入居者等の対応・入金管理、許認可に関する業務 収入申告・減免申請受付業務、センター内の共有・引継ぎ

## 収入申告・減免制度の相談窓口・体制強化

現行の横浜等地域では、収入申告・減免制度の相談窓口・体制強化について下記の通り実績があり、本業務も継続して行います。

### 収入申告・減免制度の相談窓口・体制強化

- ・収入申告（5～7月）、減免申請（1～3月）の時期は、問い合わせのため窓口へ直接来訪いただく入居者がいます。また、家賃の減免制度をご存知でない方に、常時「収入申告・減免制度の相談窓口」を設置し相談に応じます。
- ・繁忙期は、派遣社員・アルバイトを雇用し、体制を強化します。

## ③団地の巡回体制等について

### 効率的な巡回体制

本業務の巡回について、以下の体制で実施します。

部署	対応者	人数	役割
公共施設統括部門	運営課長	1	神奈川県県営住宅等統括サービスセンターのバックアップ
	技術担当	1	サービスセンターのバックアップ
サービスセンター	センター長	1	サービスセンターにおける統括、業務の管理監督 神奈川県への報告・連絡・相談の窓口、 入居者との調整補助
	技術職員	3	維持修繕・共益施設管理業務の計画立案・施工管理定期巡回点検

### 当社の効果的なパトロール（巡回）の実施

- ・団地パトロール実施要綱に則って、以下の通り巡回を実施します。
- ・仕様以上の取組みとして、**年4回建物設備点検を実施し、職員が建物の不具合箇所の点検、応急処置を行っています。**

※詳細は「3 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針 ①」を参照

巡回種別	実施頻度	巡回概要
平常時	適宜	平常時に行うパトロール
異常	適宜	台風：台風が神奈川県内に影響を及ぼし被害が予想されるとき 地震：団地所在の市町村で、震度4以上観測したとき 雪寒：積雪及び凍結により路面等が危険と思われるとき
定期	年2回	空き住戸等県有財産の管理状況に関して定期的実施するパトロール
その他	適宜	その他必要な事項が生じた場合実施
指定管理対象住宅戸別訪問	指定管理期間中(1回以上)	(ア) 対象施設が、き損又は破損 (イ) 空室内の汚損、かびの発生を確認 (ウ) 県営住宅等の入居者が無断で増築又は模様替え (エ) 県営住宅等団地内の敷地を無断で使用しているとき(看板・ポスター) (オ) 県有給水管から無許可で県営住宅等の入居者以外の者が支管分岐 (カ) 県有排水溝(管)に入居者以外の者が無許可で排水溝(管)を接続 (キ) 迷惑駐車、放置車両 (ク) 火災報知機の電池切れその他県営住宅等の管理上支障があるとき
建物設備点検	年4回	団地建物設備の目視点検等

#### ④空き住戸の管理体制等について

##### 空き住戸管理（定期巡回）等に関する考え方

- ・神奈川県県営住宅等では、質疑回答から年間約1,500戸から2,000戸程、空家に対して効果的な劣化防止策を効率的に実施する必要があります。
- ・当社は横浜等地域の管理で、空き住戸管理を試験的に行っており、空家の劣化を防ぐため、試行錯誤して、以下の対策を講じてきました。

##### 空き住戸管理業務の方法

- ・現在、横浜等地域では、カビ防止シートによる効果的な空き住戸の管理方法は、下記①から③の通り、検証しています。
- ・対象の空家1戸あたり年2回の頻度を想定しておりますが、効率的な方法を検討し、都度実施頻度を見直します。



<カビ防止の検証内容>

- ① 畳上部にカビ防止シートを敷き詰める
  - ② 畳を中央部に積上げ防カビシートをサンドウィッチ状にして挟む <カビ防止シートの活用例>
  - ③ 畳一枚ずつ防カビシートで包装して部屋中央部に積みあげる
- ※検証結果は約3ヵ月後に畳の状態を確認し、次期指定管理期間では最適な方法をご提案します。

##### 空き住戸管理（定期巡回）等に関する職員の役割

以下の担当者が巡回時に空き住戸の管理を行います。

部署	対応者	人数	役割
公共施設 統括部門	運営課長	1	神奈川県県営住宅等統括 サービスセンターのバックアップ
	技術担当	1	サービスセンターのバックアップ
サービス センター	センター長	1	サービスセンターにおける統括、業務の管理監督 神奈川県への報告・連絡・相談の窓口、 入居者との調整補助
	技術職員	3	維持修繕・共益施設管理業務の計画立案・施工管理 定期巡回点検

##### 空き住戸管理の計画・立案、効率的な実施

巡回に合わせて空き住戸管理を行い、以下の通り効率的に管理業務を実施します。

<巡回時の月間空き住戸管理予定>

巡回種別	実施頻度	方法	空き住戸管理計画
定期巡回	年2回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カビの発生等、劣化状況を確認</li> <li>・カビ防止シートの活用</li> <li>・窓を開けた換気、換気扇の使用</li> </ul> ※備品・空家住戸の電気代等については、県費での実施を提案します。	技術員3名で実施 対象の空家1戸あたり年2回

## 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経験を活かした体制

- ・手話言語条例や外国籍県民への方針については、「5 入居者管理業務の実施方針②」のとおり、具体的な対応方法を定めています。
- ・サービスセンターや統括センターでは、以下の通り役割と体制を定め、組織的に対応します。

#### <手話言語条例や外国籍県民への職員の役割>

部署	対応者	人数	役割
公共施設 統括部門	運営課長	1	神奈川県県営住宅等統括 サービスセンターのバックアップ
サービス センター	センター長	1	サービスセンターにおける統括、業務の管理監督 神奈川県への報告・連絡・相談の窓口、 入居者等との調整補助
	運営職員	4	入居者等の対応・入金管理、許認可に関する業務 収入認定・収入申告受付業務センター内共有・引継ぎ <b>手話に関する有資格者（1名以上）の配置</b> ろう者に対して手話を使用 資格者による職員向けの研修を実施

※手話に関する資格は、新規採用者が配属されたのち、手話資格に関する試験を受験し、資格者を配置するように努めます。（退職や資格失効の場合も新たに資格者を配置）

## ⑥公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等について

以下の担当者が公金の収納管理を行います。

部署	対応者	人数	役割
公共施設 統括部門	運営課長	1	神奈川県県営住宅等統括 サービスセンターのバックアップ
サービス センター	センター長	1	サービスセンターにおける統括、業務の管理監督 神奈川県への報告・連絡・相談の窓口、 入居者との調整補助
	運営職員	4	入居者対応・入金管理、許認可に関する業務 収入認定・収入申告受付業務センター内共有・引継ぎ

### 【社内監査の実施】

公金を取扱うサービスセンターにおいては、当社独自の社内監査を行っています。

指導者		頻度	役割
サービスセンター	センター長	毎日	金庫の確認
		月1回	会計処理確認・指導
公共施設統括部門	運営課長	年2回	会計監査シートを用いた確認・指導
監査部	監査部監査担当	適宜	会計に関する監査・指導

## 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） 情報提供体制について（ホームページ開設含む）

### サービスセンター設置方針

- ・ 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**し業務を行っています。
- ・ 横浜等地域では、仕様書に定められたサービスセンターの設置基準を満たすことはもちろんのこと、当社の全国での公営住宅管理経験を基にサービスセンターを設置しています。
- ・ 複数のサービスセンターを設置する横浜等地域では、**統括するセンターを設置することで、サービスセンター間の連携を強化し、効果的・効率的に業務を実施**します。
- ・ サービスセンターから各団地までの距離を考慮し、業務に適切な位置でサービスセンターを選定しています。

<仕様書に定められている設置基準>

- ・ 管理戸数5,000戸当たり1箇所以上の割合でサービスセンターを設置し、8名以上の常勤職員を配置
- ・ サービスセンターを2箇所以上設置の場合は総括責任者を配置

### 当社のサービスセンター設置の考え方とポイント

<サービスセンター設置の考え方>

- ・ 当社のバックアップ部門がサービスセンターを支援できる位置関係にあること
- ・ 入居者の利便性に考慮した位置関係にあること
- ・ 職員が団地訪問・巡回等を効率的に行える位置関係であること

<サービスセンターの具体的なポイント>

- ・ 最寄り駅から徒歩圏内であること
- ・ 高齢者や障害者に配慮し1階もしくは2階以上の場合は、エレベーターが完備されていること
- ・ 適切な応接スペースや書類保管スペースが確保できる広さであること
- ・ 大きな段差がないこと又は段差を解消できる場所であること





## サービスセンター設置の詳細

サービスセンターの管轄エリアは、サービスセンターから団地までの距離を考慮し、各団地を効率的に巡回できるエリア分けを行いました。以下の通り、効率的且つ利用者にとって利便性の高いサービスセンターを設置しています。

### <横浜等地域サービスセンターの概要>

サービスセンター	管轄エリア	戸数	職員数
統括センター	—	—	8名
平沼橋サービスセンター	横浜市神奈川区、西区、保土ヶ谷区、港北区	4,972	8名
弘明寺サービスセンター	横浜市磯子区、金沢区、戸塚区 港南区、栄区、鎌倉市	5,419	8名
希望ヶ丘サービスセンター	横浜市旭区、緑区、瀬谷区	5,206	8名
本厚木サービスセンター	厚木市、伊勢原市、海老名市 綾瀬市、秦野市、高座郡寒川町	5,455	8名
長後サービスセンター	横浜市泉区、大和市、藤沢市	5,628	8名
平塚県営サービスセンター	藤沢市、茅ヶ崎市、平塚市、小田原市、中郡 二宮町、足柄上郡山北町	4,479	8名









### <統括センター及びサービスセンター（SC）所在地の詳細>

	建物情報（団地までの距離等）
統括センター 平沼橋SC	横浜市西区浅間町1-6-10 小金井第2ビル2階(エレベーター有) 横浜駅西口より徒歩9分 最も時間がかかる管轄団地まで車で約30分
弘明寺SC	横浜市南区中里1-12-23 東横ビル 3階（エレベーターあり） 京急線弘明寺駅より7分、上大岡駅より10分 最も離れている管轄団地まで車で約45分
希望ヶ丘SC	横浜市旭区南希望ヶ丘57-14 BELL WOOD 2階(エレベーター有) 希望ヶ丘駅南口より徒歩8分 最も時間がかかる管轄団地まで車で約30分
本厚木SC	厚木市中町1-8-7 CSEパレス厚木3階(エレベーター有) 本厚木駅北口より5分 最も離れている管轄団地まで車で約50分
長後SC	藤沢市下土棚467-13 ヌーヴェルレジデンス1階 長後駅東口より1分 最も離れている管轄団地まで車で約45分
平塚県営SC	平塚市紅谷町12-26 プライムプレイス7階(エレベーター有) 平塚駅西口より3分 最も離れている管轄団地まで車で約60分

※所要時間は、目安であり道路状況等により異なります。

<統括センター及びサービスセンター（SC）設置箇所と団地分布>



-  公共施設統括部門
-  平沼橋SC管轄団地
-  長後SC管轄団地
-  各サービスセンター(SC)
-  希望ヶ丘SC管轄団地
-  本厚木SC管轄団地
-  弘明寺SC管轄団地
-  平塚県営SC管轄団地

【サービス向上のため備品を設置】

窓口利便性向上のため、これまで横浜等地域の各サービスセンターでは、備品設置による工夫を行ってきました。これまで以上に**利用しやすい窓口を目指すため新たな提案を行います。**

<従来の窓口設置備品> ※継続サービス 新規追加備品の提案

<p>パンフレットスタンド</p> <p>本施設に関するお知らせのほか、ハザードマップ等を提供</p> 	<p>音声翻訳機</p> <p>複数語対応の小型音声翻訳機を窓口へ備え、外国語に適切に対応</p> 	<p>ご意見箱</p> <p>入居者が直接言えない意見に対してご意見箱を設置</p> 
<p>車いす</p> <p>車いすを備え、事前の連絡で建物入口まで職員がお出迎え</p> 	<p>筆談器・老眼鏡</p> <p>目の不自由な方を補助する筆談器・老眼鏡を設置</p> 	<p>耳マーク</p> <p>聴覚に障害がある方にも筆談対応が可能なことを明示</p> 
<p>音声案内器</p> <p>視覚に障害がある方に対して人感センサー付音声案内器を設置</p> 	<p>杖ホルダー</p> <p>杖をついて来所される方のために、杖ホルダー設置</p> 	<p>絵本、塗り絵</p> <p>お子様連れで来所された方も、安心して相談等が出来るよう子供向けの絵本や塗り絵を設置</p>

※上記備品設置については、神奈川県と協議の上、費用は当社負担にて設置します。

## 誰もが利用しやすい多機能なホームページへリニューアル

当社の現行の横浜等地域のホームページについて、現在記載している内容を踏襲しつつ、色合いや字の大きさを考慮した「見やすさ」、ウェブアクセシビリティに配慮した「利便性」、シンプルで分かりやすさを意識した「操作性」の3つに注力したホームページへリニューアルします。




<ホームページ作成のポイント>

- ・見やすさ、利便性、操作性に配慮、スマートフォンに対応
- ・読みやすい書体を選定（コントラスト比配慮、UDフォント活用）
- ・見出し、ぱんくずリストの作成、識別しやすい配色を使用

<ページタイトル・コンテンツ案（一部例）>

ページタイトル	主なコンテンツ(案)
トップページ	新着情報、重要なお知らせ、神奈川県へのリンク、地震防災チェックリスト
県営住宅等一覧	サービスセンター別 住宅一覧、住宅位置マップ
国庫事業工事業者様	国庫事業に関する入札結果の掲示
県営住宅等にお住まいの方	住まいのルール、各種申請書・記入例等のダウンロード、イベント情報、入居者負担の修繕、駐車場の仕様について、重要なお知らせ 等
Q&A	県営住宅等や指定管理者に関するよくある質問
お問い合わせ	指定管理者の連絡先、営業時間、緊急時の連絡方法

<ウェブアクセシビリティへの配慮（一部例）>

<p>読みやすい書体を選定</p> <p>コントラスト比・UDフォント</p> 	<p>見出し・ぱんくずリストの作成</p> <p>ぱんくずリスト</p> 	<p>識別可能な配色を使用 (色盲の検証)</p> <p>P型 D型 T型</p> 
---	--	---

## ホームページ作成（例）

※ウェブアクセシビリティとは

- ・高齢者や障害のある人も含めて、全ての人がホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できることです。
- ・平成28年度に改定された総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016年版）」により、公的機関に対し、産業標準化法に基づき制定される国家規格である「日本産業規格（JIS）」に対応したホームページとするための取組みが求められています。

<当社作成の他公営住宅ホームページ（抜粋）>



## サービスセンターでの新型コロナウイルス感染防止の取組み

- ・横浜等地域でのサービスセンターでは、行政の基準や当社独自の施策に則って、新型コロナウイルス感染防止策を講じています。
- ・中断の許されない業務も多数あるため、**業務に支障をきたさない範囲で在宅勤務等を実施し、感染防止に努めます。**



<感染防止対策取組書>

### 【窓口での取組み】

窓口でも以下の様々な感染防止対策を実施しています。

取組み内容
・検温による職員の体調管理を実施
・ <b>窓口に透明な板を設置して、当社職員と来所者の会話による飛沫感染を防止</b>
・サービスセンターの受付・ドアノブ・デスク周り等の消毒作業を毎日実施
・入居者等の受付に消毒液・除菌シート設置を実施、頻繁に拭き取り作業実施
・入居者へ予防策や各相談窓口を掲示し周知
・社内定例会議をリモート会議に変更
・ <b>神奈川県事業者向け感染防止対策取組書・LINEコロナお知らせシステムに登録</b>



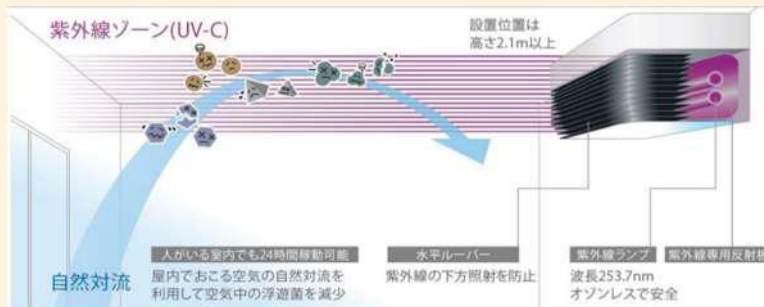
<飛沫防止シート>

## サービスセンターの空気改善を検討（新規提案）

- ・株式会社日立システムズと当社が業務提携しマンション共用部の空気環境改善策の提案として外線照射装置「エアロシールド」導入のサービスを開始しました。
- ・このサービスは医療機関レベルの空気環境対策であり効果的なコロナ対策であるため、入居者等の来訪が多いサービスセンターへ導入を検討しています。  
※導入には条件があるため必ず設置できるわけではありません。

### エアロシールドとは

- ・エアロシールド株式会社が開発した菌・ウイルスの減少効果をもつ紫外線照射装置
- ・高さ 2.1m以上の天井面に紫外線の層をつくり、浮遊菌を減少させる



<イメージ図>



<臨床実験>

## 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

### 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

#### 県営住宅等が抱える課題と課題解決に向けての取組み

- ・「参考資料22 県営住宅等の高齢化率」にも記載の通り、神奈川県県営住宅等では高齢化率が入居世帯数の48.8%となっており、健康団地の課題でも入居者の高齢化に伴う課題が顕著にあらわれています。
- ・当社は横浜等地域の指定管理者として健康団地づくりのため、「健康団地推進計画」に記載された課題に対して様々なサービスを提案・実施してきました。
- ・前述のサービスに加え、更なるサービス向上のために他公営住宅で好評を頂いており、健康団地づくりの課題解決に繋がる新たなサービスを提案します。

健康団地づくりのための課題	提案内容
①高齢者が抱える不安 ・心身機能の低下による健康の不安	「健康相談ダイヤル」を新設【新規提案】
②高齢化による自治会活動の停滞 ・自治会参加者の減少 ・草刈りや清掃等の共同施設管理の困難化	駐車場空き区画活用策の提案【新規提案】
	マンションでんき導入【新規提案】
	自治会支援策の提案
③団地のコミュニティ活力の低下 ・入居者間の交流の機会が低下	認知症講習会の開催
	防犯クイズ講座の開催
④高齢者の孤立化 ・孤立死の発生 ・地域・コミュニティからの孤立感	ふれあいコールを継続して実施
	見守ってTELプラスの提案【新規提案】
	救急カードの配付
⑤外国籍入居者への対応 ・言語や習慣の違いから発生するコミュニケーションのズレ	外国人向けツールの活用及び外国人向け「住まい方説明会」の開催
⑥健康団地の実現に向けて ・高齢者が自由に憩い、多世代と交流できる団地への再生	野菜の即売会（マルシェ）の開催
⑦市町、福祉団体等との連携の必要性 ・各関係機関と連携した入居者主体の取組み支援	福祉団体等と連携したイベントを開催

※イベント等の開催は、神奈川県・自治会等と協議し感染症対策を講じた上で開催します。

## 「健康相談ダイヤル」を新設【新規提案】

心身機能が低下し生活や介護に不安を抱く高齢者やこ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**し安心な住生活に寄与するため、健康相談ダイヤルの新設を提案します。

### 健康相談ダイヤル開設の目的、効果

入居者の健康等に関する不安を解消し、安心な住生活に寄与

対象	子育て世帯・高齢者・障害者等を含む全入居者
内容	<b>24時間365日健康・医療に関する相談受付を行うフリーダイヤルを開設</b> <特徴> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>看護師等の資格者が対応</b>します。複数の相談内容が含まれる場合も<b>各分野のプロが連携</b>して相談に対応します。</li><li>・匿名で受付し、プライバシーに配慮します。</li><li>・入居者は通話料の負担なく相談いただけます。</li></ul>
実施の流れ	①管理開始前に専門事業者と提携し、電話相談できる環境を整備 ②入居者へサービス及び電話番号の周知 ③令和4年4月にサービス開始
費用	利用者負担なし（当社負担）
実績	他公営住宅13自治体にて実績あり

### 相談可能内容例

#### ■健康：医療相談

病気の詳しい内容や対処法、気になる症状の原因や対応、応急手当の仕方、生活習慣病、更年期障害など幅広く相談に応じます。

#### ■介護：介護サービスの利用

「家族に介護が必要になったがどのように手続きをしたらいいかわからない」  
「在宅で介護を行っているが、自分の介護方法でいいのかわからない」など介護に関する悩み・相談に応えます。

#### ■栄養：食事療法や健康維持のための食生活について

介護予防運動指導員の資格を有した管理栄養士がバランスのとれた料理などの紹介に加え、総合的なアドバイスを行います。

#### ■心理：職場での人間関係トラブルやストレス・不眠など

人間関係のストレス、子供の引きこもりや登校拒否、介護疲れ、近所づきあい等様々な心の悩みに心理カウンセラーが対応します

#### ■全国16万ヶ所（国内）の医療機関情報

地域の医療機関の案内をします。専門窓口別医療機関情報、夜間・休日に開いている医療機関（または医療情報案内機関）、女性医師のいる病院、全国福祉施設、全国の行政サービス、介護用品事業者、ホームヘルパー派遣事業者の紹介など、蓄積されている全国の医療機関情報から最適な情報を提供します。

※医療行為は行えません。

## 駐車場の空き区画活用策の提案【新規提案】

- ・本提案事項は神奈川県と協議の上、実施許可をいただけた場合実施します。
- ・駐車場の空き区画活用策を提案します。

### 空き区画活用策の目的、効果

不正駐車を抑止、空き区画の解消に寄与

収益が出た際は、自治会等の運営支援策に充当し還元

対象	駐車場の空き区画 ※神奈川県・自治会と協議の上、選定・実施します。
内容	駐車場専門会社と連携し、対象区画に適したサービスを以下3つから提案 ・予約制駐車場※横浜市営住宅で導入実績有 ・カーシェアリング ・コインパーキング
実施の流れ	①駐車場専門会社と連携して、登録する場所・サービス等を神奈川県へ提案 ②神奈川県とサービスを登録する駐車場、駐車場料金、目的外使用許可、利益の還元方法等について協議の上、実施 ③サービス登録・開始
費用	駐車場改修費用・設置費用無償

<空き区画活用策：予約制駐車場サービス売上予測>

団地名	1日予約料金	売上予測（円/月10台）
細谷戸ハイツ	500円/台	63,000円（税込）
千丸台ハイツ	750円/台	94,500円（税込）
汲沢アパート	700円/台	88,200円（税込）

※上記は「参考資料25 県営住宅駐車場使用状況」より空き区画の多い住宅を選定しています。

※収支計画は、「自主事業の実施計画及び収支計画」に記載。

### 横浜市営住宅等での導入実績

横浜市営住宅では令和2年12月より一部駐車場の空き区画で予約制駐車場サービスを導入しました。

#### ■利用者実績

12月の利用回数は408件、翌月は644件と好評いただいております。

#### ■不正駐車に対する抑止効果

不正駐車は2ヶ月で1件。サービス導入前はコーン等を設置しても、コーンをどかして不正駐車する方がいましたが、サービス導入後、看板等を掲示した箇所は不正駐車がなくなりました。

※不正駐車が発生した場合は、車両ナンバーを控え、警告書等で根気強く注意喚起を行います。

## マンションでんき導入【新規提案】

平成28年4月の電力自由化により、当社が電気小売業者の立場から、自治会負担軽減のため、**共用部電気料金削減提案（マンションでんき）**を実施します。

### マンションでんき導入の目的、効果

**自治会等の費用負担軽減となり、自治会業務負担軽減のための原資としても活用可能**

対象	共用部分電気（100～200ボルトの低圧契約）
内容	当社と自治会等が共用部電気料金支払に関する契約を締結
実施の流れ	①電気料金実績、契約容量に関する情報をいただき、試算 <一般電気事業者との料金比較> 民間住宅100物件で平均して約10.6%縮減 ②契約締結 <契約に必要な書類>お申込み電力契約の直近の領収書 ※途中解約違約金は原則無し（15日間の予告期間を要します）
実績	他公営住宅3自治体及び民間住宅にて実績あり ①A公営住宅：約 9.3%縮減（年額110千円） ②B公営住宅：約10.8%縮減（年額295千円） ③C公営住宅：約12.9%縮減（年額 92千円）
費用	契約料に負担無し

## 自治会支援策の実施

- ・当社は、これまで横浜等地域において、災害対応マニュアルの作成や、イベント提案など実施してきました。詳細は「8危機管理等に対する計画と備え ①」参照
- ・入居者の高齢化に伴い、自治会活動への参加率の低下や活動自体が困難になる自治会のサポート方法を提案し、神奈川県・自治会と協議の上、実施します。

### 自治会支援の目的、効果

**自治会を適宜サポートし、自治会活動の活性化に寄与**

対象	高齢化により活動が停滞している自治会 ※神奈川県・自治会と協議
内容	自治会から現状の運営に課題がないか等をヒアリング、当社で実施できる業務等について提案 <運営支援事例> ・除草・清掃等：除草や清掃等の実施方法の助言、実施事業者を紹介 ・文書作成補助：災害時の避難場所周知等、自治会等にて作成が難しい文書作成補助（原則無償但し、製本・大量印刷は別途見積） ・集会室の鍵管理：集会室等の鍵管理が行うことが難しい自治会等に対し、集会室にスマートキーボックスやスマートロックの設置を提案
費用	業務により協議（別途見積）



## 認知症講習会の開催

- ・認知症の方への正しい対応方法の理解を深める当社職員による認知症講習会の開催を提案します。
- ・横浜等地域では亀井野団地で初開催して以来、好評を頂いているイベントの1つで、本指定期間も継続して開催することを提案します。

### 認知症講習会開催の目的、効果

認知症に関する知識を醸成し、認知症の方への正しい対応方法を理解することが可能

対象	入居者、近隣住民等
内容	認知症サポーターである当社職員が講師となり、認知症の方への対応方法等に関する情報を伝える会を開催。楽しく参加いただけるよう、その場で簡単にできる脳トレや予防体操など参加型とする ※内容を子ども向けとし、多世代が参加できるような講習会とすることも可能
場所	集会所等
実施の流れ	①自治会と実施内容、開催場所を協議、対象者へ周知 ②講習会を開催
実績	横浜等地域の自治会で開催
費用	当社負担

### 認知症サポーターとは

厚生労働省が目指す認知症になっても安心して暮らせるまちづくりの為に知識が身につく講習を修了した者。以下が期待される。

- ①正しく理解し、偏見をもたない
- ②本人やその家族を温かく見守り・支援する
- ③地域でできることを探し、相互扶助・協力・連携、ネットワークをつくる

### 令和元年 汲沢団地での開催実績

健康団地づくりに向けた対応として、汲沢団地で自治会役員・入居者向けのイベントとして認知症講習会を開催しました。

<講習会資料（一部例）>

**認知症の知識と予防**  
～できることから始めましょう～  
株式会社 東急コミュニティー

⑩

前頭葉  
記憶・判断の司令官

大脳辺り系  
海馬(記憶の鍵)

側頭葉  
言語・聴覚の処理

脳幹

アルツハイマー型認知症 (60%)  
症状  
記憶障害  
見当識障害 (時間・場所・人物)

レビー小体型認知症 (10%)  
症状  
幻覚・幻視  
パーキンソン症状

血管性認知症 (20%)  
神経症状・感情が変化しやすい

**認知症の予備軍 MCI (軽度認知障害)**

健康 ← MCI → 認知症

- MCI は認知症ではありません！  
早期にMCIを発見し、適切な治療・予防をすることで回復したり、発症が遅延したりすることがあります。
- MCIをそのまま放置するとたった1年で約12%の方が認知症へ移行します。
- 歳のせいにするのではなく、「あれ？」と思ったときに医療機関を受診することが大切です。

病院などの血液検査や脳検査 (CT・MRI)

血液検査やインターネットなど手軽に診断出来る方法もあります。

PC、タブレット等で行う認知症チェック

## 防犯クイズ講座の開催

- ・ALSOKと協力し、対象団地の地域での犯罪件数や窃盗犯に狙われやすい状況等をクイズ形式で周知・注意喚起するイベントを開催します。

### 防犯クイズ講座開催の目的、効果

参加者がお住いの地域での犯罪や対策について学んで頂き、  
防犯意識の向上に寄与

対象	入居者、近隣住民等
内容	ALSOKと協力し、防犯意識の向上・知識の醸成のためのイベント。 防犯意識を高めていただくため、開催団地がある市・町における犯罪件数等をもとにクイズを作成。 <クイズ項目・内容(例)> ・住宅侵入窃盗：開催団地の市・町での空き巣発生件数、手口や狙われやすいタイミング、対処方法等 ・振り込め詐欺：県の被害状況、手口や狙われやすい年代や特殊詐欺（マイナンバー関連詐欺等） 管轄警察署の情報等も案内し、防犯対策となるように努めます。
場所	集会所等
実施の流れ	①自治会と実施内容、開催場所を協議、対象者へ周知 ②講習会を開催
実績	横浜等地域の自治会で開催
費用	当社負担

### 令和元年 いちょう下和田団地での開催実績

- ・いちょう下和田団地で開催し、40代～60代以上の方が男女合わせて14名参加しました。ほとんどの方が今後も参加したいと好評でした。
- ・防犯クイズ講習会に対するアンケート結果では、参加者全員から普通以上の評価を頂きました。

<防犯クイズ講習会開催風景>



<防犯クイズ講習会資料(一部)>



## 電話による安否確認サービス【新規提案】

- 他公営住宅では、住宅返還に係る残置物処分等の費用面が原因で、親族等に返還手続きを行って頂けない事例もあります。当社は協力事業者が行う死亡時の費用補償に加えて、週2回の安否確認を行う本サービスを単身高齢者中心に入居説明会等で紹介します。

### 電話による安否確認サービスの目的、効果

親族等が費用面での補償を受けられる事により、自主的な返還手続きに繋がり、未返還住宅の削減にも寄与  
安否確認による孤立死防止

対象	単身高齢者等
内容	<p>当社職員が、協力事業者の行う以下サービスを説明・紹介 &lt;安否確認サービス内容（例）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・原状回復・事故対応費用を補償 利用者が居室内で孤立死、自殺、犯罪死により亡くなられたことに起因して発生した以下費用を補償します。</li> <li>・原状回復費（修繕費、清掃、異臭除去、消毒等）・葬儀費用（上限50万円）</li> <li>・事故対応費用（遺品整理費用、遺族との連絡通信費等） ※補償限度：支払対象金額の実費分に対し100万円補償</li> <li>・電話による安否確認（週2回） 自動音声による安否確認を行い、利用者がボタン操作で回答した結果を遠方にお住まいの家族へメールにて通知します。</li> </ul>  <p>※電話に出られなかった場合、時間を空けて再度電話 2回目の電話に出られなかった場合はその旨を指定連絡先に通知</p>
実施の流れ	<p>①入居説明会・ふれあいサポート等の際に、当社職員がサービスを紹介 ②入居者等と協力事業者が直接契約</p>
費用	<p>申込み希望者の利用者負担（参考） 初回登録料10,000円（税抜）、月額1,500円（税抜）</p>

## ふれあいコールの実施

- 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」を提案します。

### ふれあいコールの目的、効果

### 定期的なふれあいと孤立死防止に寄与

対象	75歳以上の単身高齢者世帯
内容	<p>3ヶ月に1度の電話連絡を中心に、単身高齢者の安否確認を実施します。</p> <p>お電話が繋がらなかった場合は、自治会と協力して訪問確認等を行います。</p> <p>サービスを希望されない方に対しても巡回時にポストを確認するなど、<b>ゆるやかな見守りを実施</b>します。</p>
実施の流れ	<p>①電話による見守りを希望者へ実施</p> <p>※以下お電話が繋がらなかった場合の対応</p> <p>②緊急連絡先へ連絡し確認依頼</p> <p>③自治会へ連絡し、対象住戸確認依頼</p> <p>④救急・警察へ連絡</p>
費用	当社負担



## 救急カードの配付

- 緊急時、駆けつけた救急隊員にご自身の情報を正確にお伝えするツールとして、単身高齢者向けに「救急カード」の配付を提案します。

### 救急カード配付の目的、効果

### 単身高齢者の緊急時、迅速かつ適切な処置に寄与

対象	75歳以上の単身高齢者世帯
内容	<p>個人情報の観点から名簿が更新できていない自治会や単身高齢者が多くお住まいの住宅へ、記入例と併せて配付</p> <p>&lt;記載項目(例)&gt;</p> <p>本人情報：氏名・性別・生年月日・血液型・住所・連絡先</p> <p>緊急連絡先：ご家族氏名・住所・連絡先</p> <p>かかりつけ医：名称・連絡先</p> <p>持病・常備薬</p> <p>その他：不安なことなど</p>
実施の流れ	<p>①自治会等と配付団地・住戸について協議</p> <p>②対象団地へポスティング等で配布</p>
費用	当社負担

記入例					
救急カード 記入日：令和2年 0月 0日					
本人基本情報	ふりがな	ヨコハマ タロウ	生年月日	昭和10年10月9日	
	氏名	横浜 太郎	性別	男	
	性別	男	血液型	O型	
	住所	〒000-0000 神奈川県横浜市神奈川区〇〇〇〇-〇			
電話番号(自宅)	045-0000-0000	電話番号(携帯電話)	090-0000-0000		
緊急連絡先	①	氏名	保土ヶ谷 花子	続柄	長女
	①	電話番号	045-0000-0000	住所	〒000-0000 横浜市保土ヶ谷区〇〇〇-〇
	②	氏名	神奈川 四郎	続柄	友人
	②	電話番号	045-0000-0000	住所	〒000-0000 横浜市神奈川区〇〇〇〇-〇
ケアマネジャー かかりつけ医 その他連絡先	名称	横浜ふれあいほーむ	電話番号	045-0000-0000	
	名称	横浜内科	電話番号	045-0000-0000	
持病・常備薬	ロキソニン				
その他不安なこと	足腰が弱い。				

## 外国人入居者向けツールの活用

横浜等地域で好評を頂いている外国人世帯とのコミュニケーションを円滑化させるツールを継続して導入します。

### 外国人向けツール活用の目的、効果

外国人世帯とのコミュニケーション円滑化を図り、言語・習慣コミュニケーションのズレを低減

対象	外国人世帯の入居者等
内容	・外国語での文書作成 ・通訳機の設置 ・3者間通話 ※詳細は「5 入居者管理業務の実施方針」外国籍県民への対応を参照
実績	横浜等地域で導入済み
費用	当社負担

## 野菜の即売会（マルシェ）の開催

横浜等地域で大変好評を頂いている野菜の即売会（マルシェ）の開催を提案します。

### 野菜の即売会（マルシェ）開催の目的、効果

地域の生産者等との交流や入居者・指定管理者との交流のきっかけとなり、コミュニティ活性化に寄与

対象	入居者、近隣住民等
内容	地域の農家等生産者協力のもと、野菜即売会を開催
場所	団地内空きスペース
実施の流れ	①自治会と実施内容、開催場所を協議、対象者へ周知 ②イベントを開催
実績	横須賀・三浦地域、横浜等地域の自治会で開催
費用	当社負担

### 令和2年 平塚山下団地での開催実績

開催日はコロナ禍かつ最低気温でしたが、開始20分前より列ができ、開店時間を繰り上げて開店する盛況ぶりでした。

<実施内容>

- ①平塚市旭地区の生産農家による野菜、果物、花の直売
- ②小田原老舗の干物販売

<効果>

- ・来場者の中には指定管理者と日常生活や修繕に対する相談の場として来場する方もおり、コミュニケーションを図る場として親睦を深められました。
- ・準備は自治会役員全員で行い、平塚山下団地でのひとつの年行事として捉えていただきつつあり、コミュニティ形成や自治会活動の一環として高い効果を発揮できました。



※その他、NPO法人やボランティア団体等と連携したイベント開催の詳細は、「9 地域と連携した魅力ある施設づくり①」を参照

## ②入居者の高齢化への対応について

### 高齡化に伴う課題への対応方針

#### 【自治会・入居者のヒアリング・アンケート内容】

自治会・入居者からのヒアリングやアンケート等より、寄せられる高齢化に伴うお悩み・ご意見等へ適切に対応します。

<自治会・入居者等からのお悩み・ご意見（一例）>

- ・単身高齡者の入居者が多くなっており心配です。
- ・自治会役員の高齡化が目立ち、自治会活動が停滞している。
- ・コミュニティの場が少なくなっている。近隣住民との挨拶が減っており、孤立を感じる。

#### 【高齡化に伴う課題と対応方針・具体策】

健康団地推進計画や横浜等地域での指定管理経験、全国での公営住宅管理経験から得た高齢化に伴う課題と対応方針を以下に記載します。

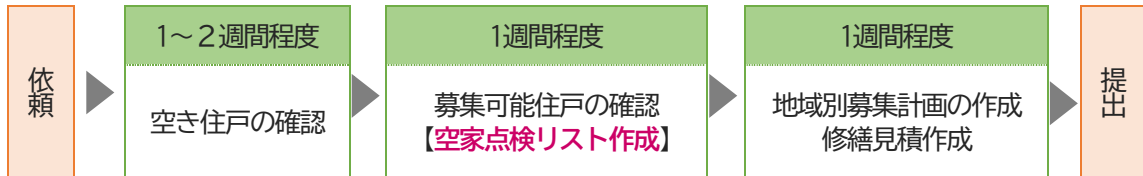
課題	対応方針・具体策
<p><b>①高齡者が抱える不安</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外出機会が減り、健康や医療に関する不安を抱える方の増加</li> <li>・バリアフリー環境が未整備となっている住宅が多く、日常の外出や階段の昇りおりに苦勞される方の増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康・心理・栄養等についてお気軽に相談出来る健康相談ダイヤルを開設 ※詳細は「7 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組 ①」に記載</li> <li>・空家修繕時のバリアフリー化を提案 ※詳細は「7 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組 ④」に記載</li> </ul>
<p><b>②高齡化による自治会活動の停滞</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団地敷地内の草刈りや清掃、照明交換等の共同住宅の維持管理や共益費の集金が困難となっている自治会の増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会支援のための収入源となる駐車場活用策やマンションでんきの提案</li> <li>・自治会活動に参加し、お困りごとをヒアリングし、自治会支援策を提案 ※各提案内容は「7 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組 ④」に記載</li> </ul>
<p><b>③高齡者の孤立化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・孤立死の発生</li> <li>・地域との無縁化など地域・団地内コミュニティからの孤立化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的なふれあいと孤立死防止策のふれあいコールの実施や電話による安否確認サービス「見守っTELプラス」を提案</li> <li>・自治会等と協力し、単身高齡者の孤立感緩和のための救急カードの配付</li> <li>・巡回時のゆるやかな見守りを実施</li> <li>・団地・地域との繋がりを作るイベントを開催 ※各提案内容は「7 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組 ④」に記載</li> </ul>

### 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

#### 地域別募集計画の作成業務フローに則り、迅速に対応

「参考資料19 地域別募集計画案作成業務フロー」に則り、神奈川県への依頼に迅速に対応します。

#### 【地域別募集計画作成スケジュール（例）】



地域別募集計画作成の際、以下内容について確認し、神奈川県・入居募集業者へ報告します。

#### <地域別募集計画作成時のポイント>

項目	内容
空き住戸の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣トラブルなどの情報確認</li> <li>・事故住宅など明け渡し理由の確認</li> </ul>
現地調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅別資料による事前調査（目的、間取り、設備）</li> <li>・住戸内調査の実施（設備の機能や状況の確認）</li> </ul>

#### 【空家点検リストの作成】

- ・当社は、現行指定管理者として県・入居募集業者の要望に応え、地域別募集計画案のベースとなる「**空家点検リスト（募集用修繕部屋リスト・募集不可部屋リスト）**」を作成しています。
- ・空家点検リストの作成は仕様では求められていませんが、**迅速な募集住戸選定、入居促進に繋がるよう今後も継続して作成**します。
- ・今後も、**いつ地域別募集計画案の作成依頼を頂いても迅速に対応できる体制を整備**します。

#### 空家点検リスト

空家点検リストでは以下項目を取りまとめています。県・入居募集業者の要望があれば、項目を修正・追加し、更新します。

#### <空家点検リスト確認項目（一部）>

- ・募集の可否
- ・修繕実施状況
- ・点検状況
- ・明け渡し理由

※事故物件情報

No.	住戸No.	住宅名	住宅番号	築年	築月日	築年	築月日	募集可否		備考
								募集可否	募集可否	
1	301	3001	今宿	7	401	平成21年9月28日	平成25年3月5日	募集	1-201上層17F	修繕済
2	301	3001	グリーンヒル市沢	3	303	平成20年9月4日	平成25年2月28日	募集	大規模住戸	修繕済
3	304	3004	土倉船ハイツ	4	404	平成20年8月11日	平成25年10月30日	募集	大規模住戸（スケルトン床掘削）	修繕済
4	304	3004	土倉船ハイツ	4	504	平成20年10月11日	平成25年10月30日	募集	大規模住戸（上層）	修繕済
5	301	3001	長津田	9	405	平成11年4月28日	平成25年3月5日	募集	近隣トラブル（騒音）	修繕済
6	301	3001	長津田（多家族）	13	401	平成20年7月28日	平成25年3月29日	募集	大規模住戸	修繕済
7	301	3001	東本郷	6	104	平成11年7月28日	平成25年3月5日	募集	1-20417F	修繕済
8	301	3001	東本郷	6	202	平成20年7月15日	平成25年3月5日	募集	1-20417F	修繕済
9	301	3001	東本郷	6	205	平成10年11月20日	令和2年4月1日	募集	1-20417F	修繕済
10	301	3001	東本郷	6	204	平成10年11月20日	平成25年3月5日	募集	1-20417F	修繕済
11	301	3001	船倉戸ハイツ	5	405	平成22年3月4日	平成25年11月1日	募集	下層17F	修繕済
12	301	3001	船倉戸ハイツ	5	406	平成20年10月23日	平成25年3月29日	募集	事故住宅（騒音停止権利）	修繕済
13	301	3001	船倉戸	8	301	平成21年9月17日	平成25年10月25日	募集	既倒あり	修繕済

#### 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

##### 神奈川県が目標と県営住宅の課題を把握し、目標達成に向けて尽力

- ・神奈川県は住宅のセーフティネットである県営住宅を的確に供給することで、SDGsの目標である「誰一人取り残さない社会」の実現を目指しています。

<県営住宅の課題（施設の老朽化）とSDGs目標に対する県営住宅の目標>

##### SDGs目標⑪ 住み続けられるまちづくりを



##### 【SDGs達成に向けた県営住宅の課題】

- ・建物の老朽化、建替え更新時期が迫る住宅が急増し、維持修繕等に要する費用増
- ・高齢化進行により、バリアフリー化が必要な住宅の急増

##### 所管部署である「公共施設統括部門」の豊富な空家修繕実績

- ・公共施設統括部門では、横浜等地域を含む公営住宅において、毎年度多くの空家修繕を実施しており、昨年度は**2,000件近く**の空家修繕を実施しました。
- ・スケールメリットを活かした発注で限られた予算内で適切に空家修繕を実施し、品質確保・費用縮減を実現します。

##### レイアウト変更工事実績

- ・当社は日野団地で子育て世帯のための内装レイアウト変更についての提案実績があります。その際は、**当社リフォーム部門の子育て世帯の担当者が現地を確認し、レイアウト提案**を行いました。
- ・他にも、他公営住宅において 以下に記載のレイアウト変更工事の提案を行った実績があり、**健康団地づくりに繋がるレイアウト変更提案・工事実施が可能**です。

##### 他公営住宅のレイアウト変更工事実績

	<h5>リフォーム前のご要望</h5> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浴室の段差や、リビングと和室の間の段差を解消させたい。</li> <li>・お風呂の追い炊きができない。</li> <li>・震災の際に棚やタンスが倒れて危険だった。</li> </ul>
	<h5>リフォーム時のポイント</h5> <ul style="list-style-type: none"> <li>・家具は高さの低いものを設置。</li> <li>・お風呂に追い炊き機能、浴室乾燥、予備暖房を追加。</li> <li>・ユーティリティスペースを設置。</li> <li>・住まい全体の段差を解消。</li> </ul>



## 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

### 要望・苦情・相談把握のための取組み

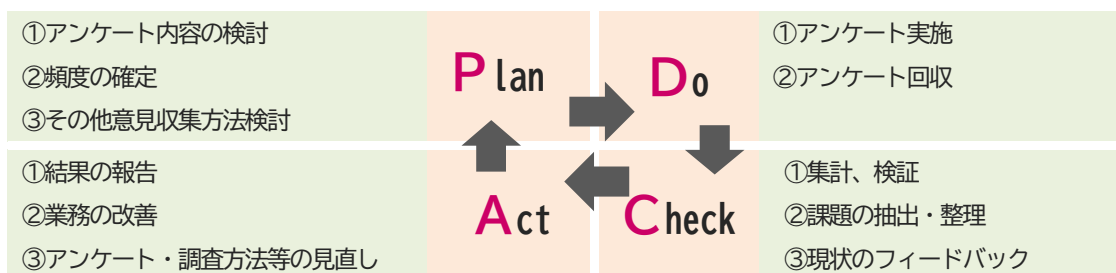
- ・当社は、要望・苦情・相談について、当社が提供するサービスをより良くするための「**貴重なご意見**」と捉えています。
- ・入居者・自治会へのアンケートと併せて、巡回時のヒアリングや窓口へのご意見箱を設置するなど、**日常より入居者等からのご意見を受け付けられる体制**を整えています。

<ご意見受付の取組み（横浜等地域の事例含む）>

手法	内容	頻度
入居者向けアンケート	<p>神奈川県と相談の上、アンケート項目を定めます。現在は、<b>より詳細に当社のサービスへのご意見を頂くために以下の項目についてアンケートを実施</b>しています。</p> <p><u>アンケート項目</u></p> <p>1. 各種届出・申請手続きをされた方            Q1. 手続きの際の案内・説明のわかりやすさ            Q2. 手続きの際の担当者の対応・態度            Q3. 指定管理者の全体的な印象            Q4. 上記のサービスに関する意見等（記述式）</p> <p>2. 修繕工事を依頼された方            Q1. 修繕工事を依頼した際の対応の適切さ            Q2. 受付後の対応の適切さ            Q3. 指定管理者の全体的な印象            Q4. 上記サービスに関する意見等（記述式）</p> <p><u>調査対象</u>            横浜等地域131県営団地居住者のうち、各種届出・申請と修繕依頼された方各400名</p>	年1回
自治会向けアンケート	<p>神奈川県と相談の上、アンケート項目を定めます。現在は以下の項目についてアンケートを実施しています。</p> <p><u>アンケート項目</u></p> <p>Q1. 修繕・要望・申請等の相談状況            Q2. 相談時の対応            Q3. 施設の管理についての印象            Q4. 団地巡回頻度や巡回時の対応についての印象            Q5. 自治会活動への協力についての印象            Q6. 指定管理者の管理についての全体的印象            Q7. 昨年と比べて管理面で変わった所            Q8. 指定管理者への要望等自由意見（記述式）            Q9. 建物や駐車場等の施設満足度</p> <p><u>調査対象</u>            横浜等地域130団地（157自治会）            ※自治会が設立されていない団地は対象外</p>	年1回
巡回時のヒアリング	<p>神奈川県県営住宅等で特に相談・苦情が多い<b>近隣トラブル（騒音や入居ルール違反）</b>や<b>日常的なお困りごと</b>などをヒアリングします。</p>	随時
ご意見箱	<p>サービスセンター来訪者から職員の窓口対応態度や対応速度について率直なご意見を頂けるよう自由記述式のアンケートBOX、「<b>ご意見箱</b>」を<b>サービスセンター窓口</b>に設置し、職員の窓口対応等に対してご意見を頂きます。</p>	随時

## 利用者のニーズ等を事業等へ反映させる取組み

- アンケート内容の検討から事業への反映までのP D C Aサイクルを構築し、入居者の満足度向上・サービスの質向上を目指します。



### 【P l a n：全体スケジュールの策定、仕様・方法等の検討】

アンケートは**多くのご意見を頂くことが重要**であるため、回答数向上のために、土日を含む回答期間の設定や頻度、周知方法について神奈川県と協議します。

<アンケート実施の検討方法（案）>

項目	内容
①アンケート内容の検討	前回アンケートや日常的な入居者等からのご意見をもとに神奈川県と協議の上決定
②頻度の確定	アンケート以外の意見収集方法による収集状況等との兼ね合いから検討
③その他意見収集方法検討	「地域別 相談・苦情等の受付件数（令和元年度）」に記載の通り、神奈川県県営住宅等では「近隣騒音」・「隣人トラブル」といった入居者同士の相談が多いため、巡回時のヒアリング強化

### 【D o：アンケート配付・ヒアリング】

配付前の準備や締切前の回収率向上活動を実施、団地巡回時のヒアリング、ご意見箱への投書等も**ご意見として集約**します。

### 【C h e c k：集計・検証及び課題の抽出】

- アンケート結果は、集計結果の一覧を作成し、アンケート以外のご意見は「ご意見台帳」へまとめます。
  - アンケート結果やご意見については、サービスセンター内の会議・朝礼等でフィードバックします。
  - 苦情についてはカスタマー担当と連携し、**二次的な苦情に繋がらないよう迅速に対応**します。また、アンケート結果をもとに**苦情等の未然防止**へ繋がります。
- ※苦情対応についての詳細は、「5入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針」を参照

### 【A c t：現状のフィードバック及び改善策の検討・実行】

- アンケート結果は分析・評価を行った上で神奈川県へ報告します。
- 苦情・ご要望については早急に対応が必要なもの、次年度を通して改善に取り組むものに分類し、**対応方針を定めて更なるサービス向上**を図ります。

## アンケート結果（ご意見とご要望に対する対応結果）※一部抜粋

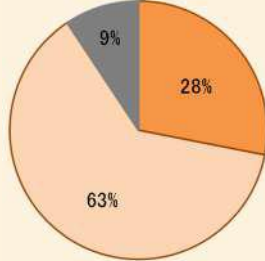
<入居者アンケート（各種届出・申請手続き）>

■大変良い ■良い ■その他

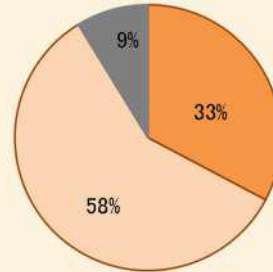
Q1 手続きの際の案内・説明のわかりやすさ

Q2：手続きの際の担当者の対応・態度

良い以上が**91%**



良い以上が**91%**

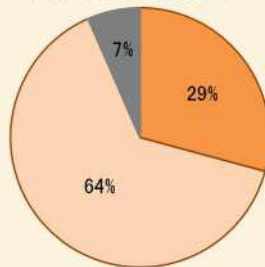


<入居者アンケート（修繕）>

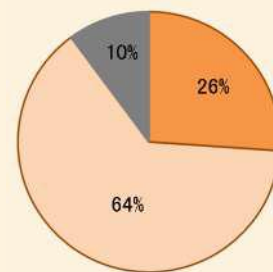
Q1：修繕工事を依頼した際の対応の適切さ

Q2：手続きの際の担当者の対応・態度

良い以上が**93%**



良い以上が**90%**



<入居者・自治会アンケート ご意見・ご要望に対する対応>

内容	対応内容
電話の応対ですが笑顔が見える様な明るさで大変助かります。	—
工事に来た人もジェントルマンでした。本当にありがとうございました。	—
電話したら、東急コミュニティーの方がその日に来てくれて、その日に業者さんからTELありすぐに直してくれた。	—
不法投棄された物の回収を去年して頂いた。助かりました。できれば3ヶ月に1回は回収してほしいです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車・バイク等の放置物は所有権がある事から張り紙等の事前告知を実施。</li> <li>・定期的に撤去作業を依頼できる業者と協力して対応。</li> </ul>
住人の方で駐車場を借りず団地敷地内にいつも停めている方がいます。何度かお話しをしたのですが、そのままの状態が続いており、同じ住人同士なので、あまり強く言えず困っています。東急コミュニティーさんの方からもお話しをお願いしたいです。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警察等と協力し、所有者特定。</li> <li>・特定に至らなかった場合、訴訟等にならないよう専門的知識を持つ業者を介して、所有者を特定し対応の協議、依頼を行い、最終的に車両を撤去。</li> </ul>