

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。

主な評価項目 I - (4)

① 台風接近時における予防・措置の体制及びその考え方

■ 団地巡回による危険個所の把握、是正

- ・ 当社は日常的に団地巡回を行う中で、台風等災害発生時に入居者等に危険が及び可能性が高い箇所の確認を行い、事前に修繕をする等是正に努めます。
- ・ 次頁に記載の災害リスク対応システムにより、台風等によって入居者への被害が懸念される場合は、被害の予防策を講じます。

近年横浜等地域で実施した、台風被害の予防策

【瓦の修繕】

一部住宅の屋根瓦が飛散し修繕の必要性が発生した際、**他の住宅でも瓦の修繕を行い補強**することをご提案し、翌年以降の被害を防止した
 （平成31年～令和1年にかけて滝の上ハイツ、ハイム桜ヶ丘、サンハイツ羽沢にて実施）



【エレベーター押しボタンの保護】

雨風の吹込みによる水濡れでエレベーター押しボタンの故障を防ぐためにビニールで覆う対策を実施
 （令和2年 台風14号の事前対策）



【土嚢設置】

雨水の流入により足元が危険にならないよう土嚢を設置

【樹木伐採時期の変更】

樹木伐採を台風前の時期に変更して、風通しを良くすることで枝折れのリスクを防止



新システムを導入し、台風・豪雨等の接近を予測【新規提案】

- ・台風をはじめとする災害や事故に、平常時から「減災」を目指して情報収集を行い、必要な対策を講じることが必要であると考えています。
- ・当社は新たに**災害リスク対応システム**を導入し、**台風や豪雨等によって県営住宅等への被害の有無・大小を予測**します。



災害リスク対応システム

県営住宅等の拠点情報

当社の費用負担で導入

危険度（事前情報）

警戒・発生情報（リアルタイム情報）

<台風・豪雨等での災害リスク対応システム活用（一部例）>

事前対策

各団地のリスクを把握

各団地の液状化可能性、土砂災害危険箇所、洪水による浸水危険度等をマップで把握。近隣の避難場所・避難所等までの距離も確認し、台風発生時にどのようなリスクがあるか把握します。



台風発生時

団地までの交通状況確認

緊急事態が発生した場合、目的地である団地周辺の交通状況（混雑状況等）の情報を勘案し、現場へ向かえるようにシステムを活用します。



※危険度（事前情報）

- ：下記データを基に国際航業株式会社が解析
 - ・国土交通省の「浸水想定区域」
 - ・防災科学技術研究所の「表層地盤」
 - ・防災科学技術研究所の「主要活断層帯」、「その他活断層帯」
 - ・産業技術総合研究所地質調査総合センターの「シームレス地質図」と国土交通省の「土砂災害危険箇所」
 - ・防災科学技術研究所の「表層地盤」
 - ・国土地理院の「基盤地図情報（数値標高モデル）」

※警戒・発生情報（リアルタイム情報）

- ：下記気象庁の情報と、国際興業調査の災害状況写真（航空写真）、崩壊地等分布図
 - ・解析雨量・降水短時間予報・降水15時間予報
 - ・大雨による土砂災害発生危険度
 - ・警戒危険度分布（大雨警戒（浸水害）・洪水警戒危険度分（統合版）・指定河川洪水予報
 - ・洪水警戒危険度分布
 - ・防災気象情報
 - ・特別警戒
 - ・各地の震度
 - ・推計震度分布
 - ・各地の震度

自治会、入居者への注意喚起

- ・台風の被害が甚大であることが予測される場合には、**事前に自治会長へ電話連絡し**、予測情報や注意事項をお伝えします。
- ・入居者にも対策を実施いただくべき場合には、**当社にて文書を作成し、配付・掲示等**によって各入居者に対して注意喚起を行います。

横浜等地域で行った入居者への注意喚起

注意喚起文書には、停電やエレベーター停止等の可能性等、特に日常生活において影響がある被害が発生した場合の対策等を記載しています。

<注意喚起文例（令和元年 台風19号発生時）>

今週末から台風19号が接近する恐れがあり、被害がでる可能性があります。台風接近に伴い各世帯でも事前の準備をお願いいたします。

1. 地域停電があると電力会社の復旧に頼らざるを得ません。懐中電灯等があると便利です。停電になると給水ポンプが止まり断水になる棟もあります。ペットボトルを用意し飲料水の確保、風呂に水を溜めてトイレの流しに使う等の準備を事前をお願いします。
2. 冠水等でエレベーターが停止する場合があります。
買い物等は事前に済ませるようにしてください。停止するとエレベーター会社に信号が送られ復旧作業に入りますが、各所で停止になると復旧までに時間がかかる事があります。
3. 暴風雨になると物が飛来する等足元が危険になりますので、不要な外出は控えるようにしてください。

入居者等への意識啓発

【防災訓練実施】

当社は自治会等と連携し、**防災訓練を実施**しています。開催時は入居者に興味を持って参加いただけるよう、参加型とするなど工夫を行っています。



横浜等地域で行った防災訓練内容（一部 例）

- ・ A E D使用訓練
- ・ 最寄り避難場所へ避難訓練
- ・ 消火器放射訓練
- ・ 自治会防災備品の展示、説明
- ・ 火災警報盤、消防設備等の説明

【防災マニュアルの作成、防災セミナーの開催】

- ・ 共通の災害に加え、特に特別な被害の危険性が高い団地では、**当社と自治会が共同で「防災マニュアル」を作成し、防災セミナーを開催する等の取組みを実施しています。**
- ・ 今後も、団地ごとの特性に応じたマニュアル編纂を自治会と共に実施します。



<神奈川県県営住宅等（今宿団地）で作成した防災マニュアル>

防災マニュアル

今宿団地自治会
指定管理者(株)東急コミュニティー

お住まいの皆様へ

災害は突然にやってきます。県営住宅での生活において、災害に対する防災意識を高め、万一の場合最小限に食い止める努力は欠かせません。このマニュアルは、大地震、台風、津波、集中豪雨などの自然災害や、身近な原因で発生する火災等に対する災害への備えを、自治会と協同で作成しました。安心な暮らしづくりの一助になれば幸いです。

令和2年11月
(株)東急コミュニティー
希望ヶ丘サービスセンター

【目次】

- 災害への備え
 - ・ ふだんからの心がけ 3
 - ・ 指定避難場所 4
- 火災の対策
 - ・ 火災発生時の対応 5
 - ・ 火災発生時の対応 6
 - ・ 消火器の使い方 7～8
- 大雨の対策
 - ・ 水たまりの対応 9
 - ・ 浸水時の対応 9～1
- 台風・暴風の対策
 - ・ 早めの備え 11
 - ・ 接近時の対応 12
- 雷の対策
 - ・ 危険を避ける対応 13
- 地震の対策
 - ・ 地震発生時の対応 15
 - ・ 発生時の対応 17
- 日明からの備え（実践） 18
- 家族連絡メモ（わが家のおぼえ） 20

【実績】 皆さんの心がけ
横浜等地域の
全団地で
作成・配付済

防災セミナーの開催実績（横浜等地域）

いちょう上飯田団地において自治会長から要望を頂き、防災、特に地震に特化した防災マニュアルを自治会と協力して作成しました。

要望 : いちょう上飯田団地の自治会長よりコロナで大規模な防災訓練が出来ないことから防災、特に地震時の行動指針となるマニュアルを用意してほしい。

実施内容 : **防災マニュアルを自治会と協同で策定**し、旧いちょう小学校地域防災拠点運営委員会で配布しました。



【団地ごとの災害リスク等の診断レポートを作成】 **【新規提案】**

当社の費用負担で、その土地ごとの**災害リスク等の診断レポートを作成**します。
 これにより、前頁のマニュアルにより詳細な情報を加え、入居者等の皆様に更なる自助・共助の意識醸成に貢献します。

〈診断レポートの内容（横浜市十日市場町付近）※一部抜粋〉

立地診断のまとめ

対象地点： 神奈川横浜緑区十日市場町 付近
 作成日付： 2021年01月18日

1. 地震発生時の揺れやすさ 1

1~3 4 5弱 5強 6弱 6強 7

揺れにくい 揺れやすい

地震発生時の対象地点の予測震度は **震度5強** です。

2. 近隣の活断層 2

対象地点から最も近くの活断層までの距離は、約 **17km** です。

3. 液状化の可能性 3

液状化の可能性が低い 液状化の可能性が高い 液状化の可能性がある 液状化の可能性が高い

液状化の可能性はありません。

4. 浸水の可能性 5

標準は 約 **57.4m** です。想定される浸水深は **-** です。

5. 土砂災害の可能性 6

-

6. 周辺の避難場所・避難所 7

最寄り（徒歩）の避難場所です。
十日市場小学校

最寄り（車）の避難所です。
十日市場小学校

7. 土質の種類 8

-

8. 土質の地形分類 13

5/7/6No. 20210118154944314213

1. 地震発生時の揺れやすさ

標準となる地震も震度5強以上の揺れが予想されます。

1. 深発断層・駿河川断層（全体が同時に活動） で地震発生時の予測最大震度は **震度5強** です

上記の断層に入って
 深発断層・駿河川断層（全体が同時に活動）の活動により発生が予測される地震です。

震源の近い建物で、壁がひびき割れ・亀裂が見られることがあります。

2. 立川断層帯 **3. 相模湾断層帯（相模川断層帯の一部が同時に活動）**

震度5強 **震度5強**

◆ 解説
 「揺れやすさ」とは、地震による地盤面の揺れやすさを示します。一般的に、同じ地震でも、平野や山に沿った地域、人工的に土を盛った造成地など、震害度（震害地盤）が軟らかい場所は、強いところよりも揺れやすい傾向があります。

＜注＞
 震源情報：地震データベース（<http://www.jishu.bosai.go.jp/iris/2015/2/download.html?lang=jp>）
 土地利用：国土地理院「Common use of GIS」
 地形データ：国土院「DEM」
 相模湾断層帯、駿河川断層帯（1999）

5/7/6No. 20210118154944314213

4. 浸水の可能性（浸水想定区域）

洪水によって想定される浸水区域と深さについて示します。

想定される浸水深は **-** です。

↑ 浸水想定区域の深さ

2.0m以上の浸水想定区域

1.0m以上の浸水想定区域

0.5m以上の浸水想定区域

0.2m以上の浸水想定区域

◆ 解説
 浸水想定は、河川が氾濫する箇所や降雨などの条件を与えて解析を行っています。今回の浸水深を求めた解析と異なる条件^{※1}では、浸水が発生する可能性や浸水深が異なる場合があります。

※1：起算箇所、解析で用いた降雨条件を超える規模の（別の降雨入力条件による）降雨、高潮、内水による氾濫（⇒異なる条件例：重ねるハザードマップ：<http://disaportal.gi.go.jp/map/index.html>）

※2：本レポートで用いられているデータの提供
 浸水想定解析（国土交通省が公開している「国土数値情報」の「浸水想定区域データ 2011年相模湾分」を基に、「危険度が最も高い浸水想定区域」を抽出し、その結果を「浸水想定区域」に設定しています。

5/7/6No. 20210118154944314213

6. 周辺の避難場所・避難所

周辺の避難場所、避難所などを示します。

No	指定	災害種別	避難場所	徒歩距離
1	<input type="radio"/>	地震/風水害/土砂災害	十日市場小学校	284 m
2	<input type="radio"/>	地震/風水害/土砂災害	十日市場中学校	355 m
3	<input type="radio"/>	指定なし	昭和大学運動場一帯及び新治里山公園	544 m

No	指定	災害種別	避難所	徒歩距離
1	<input type="radio"/>	地震/風水害/土砂災害	十日市場小学校	284 m
2	<input type="radio"/>	指定なし	十日市場地域ケアプラザ	480 m
3	<input type="radio"/>	指定なし	緑線のほの荘	486 m

◆ 解説
 ○避難場所は、災害の危険から一時的に避難するところです。
 ○避難所は、一定期間滞在し、避難者が生活できることです。
 最新の情報は対象地の市区町村が公表しているハザードマップなどをご確認ください。

＜注＞
 FEMA-Hazard(2013)/国土地理院

5/7/6No. 20210118154944314213

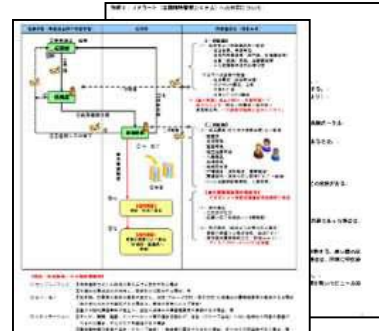
当社職員への意識啓発、用意

【マニュアル整備】

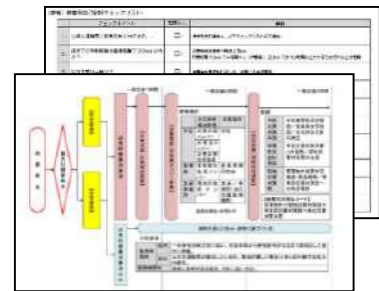
神奈川県計画（地震災害対策推進条例等）や社内マニュアルに則って、県営住宅等の火災や災害など緊急事態に関する各種マニュアルを整備しています。

<当社内マニュアル（一部抜粋）>

緊急時対応基本マニュアル
自然災害、人的災害を含む外部・内部要因に起因して突発的・管理不十分等により発生または発生可能性のある不測事態に対する対応手順要領
地震災害対応マニュアル
巨大地震等発生時に「誰が、いつ、何を、いつまでに、どのようにするか」を明確にするための、基本方針・対応組織・参集基準・行動基準等
事業継続管理マニュアル
危機事象が発生した際の事業継続を目的とし、復旧時の対応方針・手順、平常時のBCP推進体制事前対策などの基本的な考え方等
火災対応マニュアル
火災被害が発生した場合の適切かつ迅速な対応、事務処理の知識、り災者への対応方法、職員の危機管理意識の醸成、入居者の安全確保等



<緊急時対応基本マニュアル>



<地震災害対応マニュアル>

【安否確認システム活用訓練の実施】

有事の際に当社職員の状況を把握し、早期に団地への対応策を開始するため、セコムが提供する安否確認システムを導入しています。実際に確認する際にシステムが使えないといったことが無いよう、定期的に安否確認訓練を行っています。

【防災備品等の備蓄】

サービスセンターには以下の備品を用意し、万が一に備えます。

<防災備品>

- ・水
- ・ご飯
- ・ヘルメット
- ・軍手
- ・ランタン
- ・ポケットコート
- ・充電コード
- ・タオル
- ・持ち出し袋 等



②災害等が発生した場合の体制及びその考え方

災害対応体制に関する考え方

- ・当社は人や建物に対する被害を最小限とする「減災」を意識し、社内の防災体制等を継続的に改善しています。
- ・その結果、平成30年4月「**国土強靱化貢献団体認証（レジリエンス認証）**」を取得するに至っています。
- ・特に本業務では指定管理者として神奈川県や関係機関等と協力し、人命を最優先とした迅速な対応を行っていく方針です。



災害等発生時には、事象レベルに応じた対応を実施

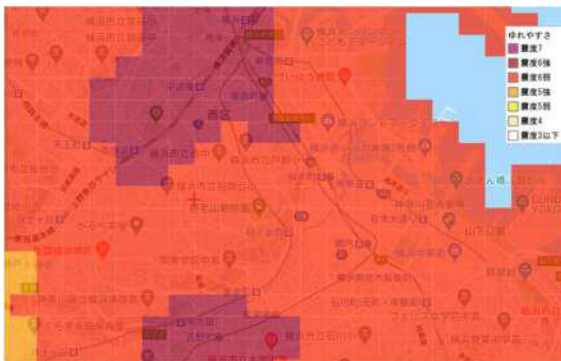
災害等発生時には、発生した事象のレベルに応じ、原則下表の通り対応します。

＜災害時等の対応方針＞

レベル0 事前対応	気象警報が発令した場合 (事前準備対策)	・気象情報及び交通情報を入手 ・対策チームの編成及び事前準備 ・緊急対応要員の増員 ・気象警報発令中の24時間監視	30分 以内
	台風、大雨、大雪警報発令		
レベル1 一次対応	サービスセンターによる対応 を直ちに要する場合	・サービスセンター職員にて対応 ・状況に応じ専門事業者へ対応依頼 ・警察・消防機関等への緊急通報	30分 以内
	機器故障、不審者侵入、 急病人発生等		
レベル2 二次対応	サービスセンターで解決可能 だが組織的対応が必要な場合	・所管部署に対策チームを設置 ・専門事業者等への応援要請 ・警察・消防機関等への緊急通報	2時間 以内
	機器停止、器物損壊、盗難、 傷害事件		
レベル3 三次対応	サービスセンターでの解決が 困難な場合	・本社に災害対策本部を設置 ・被災地域外の支店・協力事業者等へ 全面的な応援要請 ・警察・消防機関等と連携し対応	6時間 以内

災害発生時も「災害リスク対応システム」を活用

前述した今回から導入する「災害リスク対応システム」では、**団地ごとのゆれやすさ等の事前情報や、被害の航空写真・団地への道路の混雑状況をリアルタイムで把握**するなど、災害の事前対策・事後対応に役立てることが可能です。



＜色でゆれやすさが分かる画面＞



＜衛星写真を確認できる画面＞

大規模な災害発生時の対応

- ・前頁の「レベル3」に該当するような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、入居者等の対応が出来る人員を確認・確保します。
- ・対応が出来る人員を確保後、以下のように状況・必要性に応じた災害対策組織を構築して迅速に対応に当たります。

<大規模災害発生時の組織（例）>



全国に支店がある強みを生かした対応

神奈川県機能が停止した時は、全国展開している強みを生かして支援を行います。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します。



台風・地震等対応事例

【横浜等地域の台風対応事例（令和元年 台風19号、20号）】

事前準備	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会に準備依頼（当社から自治会長へ電話） ・入居者に対する注意文を当社が作成し、掲出 ・カスタマーセンターではなく、サービスセンターの職員で受付を行うため、夜間の泊り当番、休日出勤の当番体制を構築
警報発令中	<p>夜間・休日を含め、サービスセンター職員にて24時間365日電話受付、可能な限り一次対応（応急処置）を実施</p>
警報解除後	<ul style="list-style-type: none"> ・当社職員にて、被害状況を全ての自治会にヒアリング ・必要に応じて二次対応（修繕）を実施 ・被害内容や、被害額を集計し神奈川県に報告 ・次に同様の台風が来た場合の被害防止策を神奈川県に提案

<台風時自治会長連絡及び被害状況確認表（一部抜粋）>

No.	団地名	棟	室	自治会長	電話番号	事前連絡の有無		経路		日時		報告者名	被害状況					
						1階連絡	2階連絡	1階	2階	1階	2階		停電	ELV停止	樹木	他		
1	ハイム白樺葉	1	110			○	○	—	—	3	—	—	2時~6時	2号棟停止中	有	煙突破損部有		
2	ハイム浦島ヶ丘	3	306			○	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
3	グリーンヒル丹倉	3	203			○	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
4	サンハイム新沢	3	403			○	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
5	新沢グリーンハイム	4	101			○	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
6	アーバンヒルズ浦島	1	504			○	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
7	山王藤ハイム	3	102			○	○	—	—	—	—	—	—	—	—	—		

<被害状況の報告記録（一部抜粋）>

令和元年10月12日(土)～ 横浜等地域
気象警報(台風19号)に伴う事故・被害状況報告
発令は10月12日 解除は10月12日～10月13日

No.	団地名	棟	室	大雨警報		洪水警報		暴風警報		特別警報	
				発令	解除	発令	解除	発令	解除	発令	解除
横浜市				7:05	3:37	7:05	—	6:23	3:37	—	—
平塚市				7:05	3:37	7:05	6:51	6:23	3:37	—	—
藤沢市				7:05	3:37	7:05	6:51	6:23	3:37	—	—
茅ヶ崎市				7:05	3:37	7:05	6:51	6:23	3:37	—	—
大和市				7:05	3:37	7:05	3:37	9:28	23:21	—	—
海老名市				7:05	3:37	9:28	6:51	9:28	23:21	—	—
綾瀬市				7:05	3:37	9:28	0:20	9:28	23:21	—	—
茅ヶ崎市				7:05	3:37	9:28	6:51	9:28	23:21	—	—
二宮町				7:05	3:37	9:28	3:37	6:23	3:37	—	—
鎌倉市				7:05	3:37	9:28	3:37	6:23	3:37	—	—
藤沢市				7:05	3:37	9:28	3:37	6:23	3:37	—	—
鎌倉市				7:05	3:37	7:05	3:37	6:23	23:21	19:07	0:20
厚木市				6:23	3:37	7:05	6:51	9:28	23:21	15:30	23:21
伊勢原市				7:05	3:37	7:05	6:51	9:28	23:21	20:50	0:20
山北町				7:05	3:37	7:05	3:37	9:28	23:21	20:50	0:20
小田原市				6:23	3:37	7:05	3:37	6:23	3:37	15:30	0:20

10月13日7時現在 横浜市 洪水警報発令継続中

被害受付 10月13日7時10分現在

横浜

10月12日	9:44 千丸台ハイム	排水口詰まりにより水があがった。
10月12日	15:00 笹山アパート	ベランダ側の部屋に雨漏り
10月12日	16:05 笹山アパート	ベランダ側の部屋に雨漏り
10月12日	17:10 笹山アパート	ベランダ側の部屋に雨漏り
10月12日	17:21 笹山アパート	ベランダ側の部屋に雨漏り
10月12日	18:00 笹山アパート	部屋の中の柱から水がにじみ出ている
10月12日	18:15 山王藤ハイム	北側の部屋に雨漏り
10月12日	18:40 花見台ハイム	消防警報壁、誤発砲 点検メーカーに連絡
10月12日	19:10 サンハイム新沢	誤作動により緊急ブザー鳴りっぱなし
10月12日	20:55 ハイム浦島ヶ丘	点検メーカーに連絡 TVが映らない 業者連絡済み

令和元年10月25日(金) 横浜等地域
気象警報に伴う事故・被害状況報告

10月25日発令

No.	団地名	棟	室	大雨警報		洪水警報	
				発令	解除	発令	解除
横浜市				8:11	未	10:24	未
平塚市				8:11	未	—	—
藤沢市				8:11	未	—	—
茅ヶ崎市				8:11	15:13	—	—
大和市				8:11	未	—	—
二宮町				8:11	未	—	—
鎌倉市				8:11	未	—	—
藤沢市				8:11	未	—	—
厚木市				8:11	未	—	—
伊勢原市				8:11	15:13	—	—
小田原市				8:11	未	—	—

被害受付 10月25日16時30分現在

横浜

10月25日	9:00 笹山アパート	窓のサッシより雨漏り
10月25日	9:15 笹山アパート	窓のサッシより雨漏り
10月25日	9:45 笹山アパート	北側の部屋に雨漏り
10月25日	9:50 笹山アパート	玄関横の部屋の窓から雨漏り
10月25日	10:10 笹山アパート	北側の部屋に雨漏り
10月25日	10:15 千丸台アパート	北側の部屋に雨漏り
10月25日	10:50 千丸台アパート	北側の窓のサッシより雨漏り
10月25日	11:00 笹山アパート	北側の部屋に雨漏り
10月25日	11:30 笹山アパート	北側の部屋に雨漏り
10月25日	12:00 笹山アパート	—
10月25日	13:30 笹山アパート	風呂場と台所の壁から雨漏り
10月25日	14:40 笹山アパート	北側の部屋に雨漏り
10月25日	15:30 笹山アパート	風呂場からトイレに掛けて壁から雨漏り

希望ヶ丘

10月25日	13:00 ハイム宮の藤	リビング天井雨漏り
--------	--------------	-----------

弘明寺

10月25日	9:30 汲沢	北側8畳壁上部から雨漏り
10月25日	10:35 川上第二	北側和室で雨漏り
10月25日	11:00 汲沢	北側和室の窓サッシ周りが雨吹き込み
10月25日	11:25 汲沢	北側和室の窓サッシ周りが雨吹き込み

【その他全国の事例】

大阪北部地震（平成30年）の対応事例	
日付	経過・状況
6月18日（月）	7時58分 地震発生
	8時08分 従業員安否確認
	17時00分 被害状況一時報告
	9時00分 現地災害対策本部および対策班を設置
	18時00分 管理物件被害状況の把握、報告、掲出
6月19日（火）	11時30分 現地災害対策本部と各部支店対策班でTV会議
6月20日（水）	11時00分 公営住宅646棟の被害状況確認完了

東日本大震災（平成23年）の対応事例	
日付	経過・状況
3月11日（金）	14時46分 地震発生、従業員安否確認
	16時29分 本社災害対策本部設置
3月12日（土）	東北支店より設備技術員・発電機等要請
3月13日（日）	管理物件被害状況確認完了率96.1%（4,921棟）
3月14日（月）	第一次支援隊を当社東北支店へ派遣
依頼から2週間程度	関西圏の公営住宅で、被災者の仮住まい（91戸）を整備 ※最低限の空家修繕、電気・ガス・水道の点検、付帯設備設置（照明・コンロ・カーテン等）、生活用品の搬入等を実施

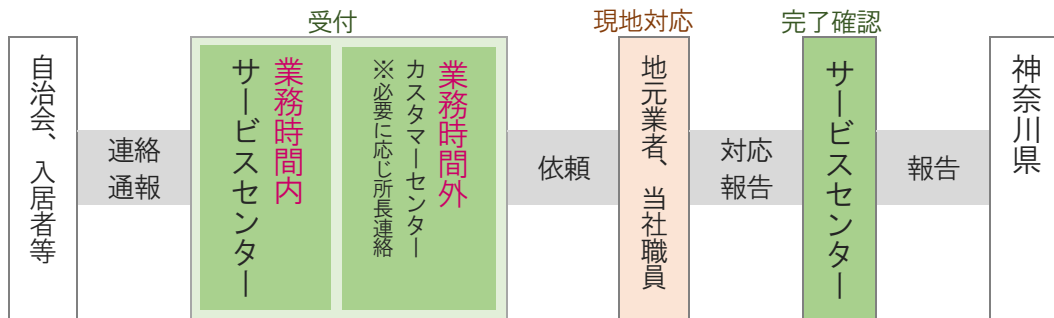
大震災時の設備対応事例	
エレベーター	停電になると、エレベーターが途中で停止し、中に閉じ込められる恐れがあるので、計画停電の時間が近づいたらエレベーターに乗らず、階段などを極力利用するように掲示板や当社管理員による案内等での周知を実施。
給水設備等	停電により給水ポンプが停止し、断水する恐れがあるため、飲料水をやかんなどに汲み置きしたり生活用水を浴槽に溜める等の告知を実施。
オートドア	停電時は手動で開閉可能だが、高齢者等には開閉が難しくなるので管理員と協力して補助を実施。
お部屋内の電気器具	アイロンやドライヤーなどの電熱器具は使用中に停電になった場合、停電解消時に火災の原因にもなりかねないため、コンセントからプラグを抜くよう注意喚起を実施。



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

24時間365日受付体制、迅速な対処

- ・施設の破損、事故等の緊急事態の連絡は、24時間365日当社で受け付けます。
- ・必要に応じて、地元業者や警察・消防等関係機関等と協力して迅速な対応を行います。



【事例：袖ヶ浜団地 埋設給水管破裂による断水事故（令和2年8月27日発生）】

17:00	点検事業者が漏水を発見し当社に連絡、現地確認者を手配
19:50	一次対応事業者が現地を確認 管破裂の可能性があるため、掘削を手配
20:50	神奈川県へ断水の可能性の高い事故として報告
22:15	断水について入居者へ通知 掘削開始、継手による処置
0:30	対応終了、断水終了
1:30	給水に問題がないことを確認し対応終了 後日、部材を取り寄せし、修繕実施計画
翌日	神奈川県に写真付き報告書を提出



【事例：相沢原団地の駐車場陥没事故（令和2年6月15日発生）】

15:00	自治会長から陥没の連絡あり
16:00	当社職員が現地確認、修繕事業者手配
17:00	修繕事業者現地確認 安全コーン設置、立入禁止文書を掲出 掘削作業による是正作業を計画
翌日	神奈川県に写真付き報告書を提出



各種保険等への加入

当社は、万が一を想定し**企業総合賠償責任保険・個人情報取扱事業者包括・企業財産包括保険**に加入しており、必要に応じて活用します。

※保険の内容については「14 事故・不祥事への対応、個人情報保護 ①」参照

④ 県や関係機関等との連絡体制及びその考え方

24時間365日対応体制、連絡先一覧

前頁に記載の通り、当社は24時間365日対応体制を整備しています。また、緊急事態発生時に備えて、協力事業者・関係機関等の連絡先一覧を整備しています。

<協力業者との連絡網（イメージ）>

業務名	該当地区	委託事業者	連絡先	担当者	特記事項
給水排水設備	〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇
電気設備	△△	△△△	△△△	△△△	△△△
・・・	◎◎	◎◎◎	◎◎◎	◎◎◎	◎◎◎

<社内連絡網（イメージ）>

公共施設運営室

優先順位	役職	担当者	連絡先	備考
1	課長	〇〇〇	〇〇〇	〇〇の場合にサービスセンター代表より連絡
2	室長	△△△	△△△	△△の場合に課長より連絡

〇〇サービスセンター

優先順位	役職	担当者	連絡先
1	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇
2	△△△	△△△	△△△

〇〇サービスセンター

優先順位	役職	担当者	連絡先
1	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇
2	△△△	△△△	△△△

神奈川県、他指定管理者との連絡網を作成【新規提案】

次期指定管理期間においては、大規模災害時等万が一の場合にスムーズに神奈川県と各地区の指定管理者と連携できるよう、上記に加えて更に「**神奈川県、指定管理者間の連絡網**」を作成することを提案します。

<神奈川県、指定管理者間の連絡網（イメージ）>

所属	優先順位	所属	担当者名	連絡先	特記事項
神奈川県	1	〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇
	2	△△	△△△	△△△	△△△
〇〇地区 指定管理者	1	〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇
	2	△△	△△△	△△△	△△△
〇〇地区 指定管理者	1	〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇
	2	△△	△△△	△△△	△△△

連絡協議会の開催【新規提案】

月1回の連絡協議会を開催し、当社のサービスセンター等の効果的な取り組みや効率的に業務を実施するための工夫などの情報を共有します。他地域の指定管理者にも連絡協議会の参加を提案し、神奈川県県営住宅等全体のサービス向上に寄与します。

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。

主な評価項目 I-(5)

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

■神奈川県内企業として、地域経済発展に寄与

- ・当社は昭和45年に不動産管理を主たる事業として神奈川県（横浜市緑区）に設立しており、以来50年以上神奈川県内の業務に多数携わっています。
- ・現在本社は移転をしておりますが、本業務のサービスセンターを含め、神奈川県内に17箇所の支店・事務所を開設しています。
- ・当社は指定管理者として、また神奈川県内企業として、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べきであると考えています。

<神奈川県内の拠点（令和3年2月時点）>



神奈川県民の積極雇用

- ・当社に所属している職員のうち、**2,580名は神奈川県民**であるなど、当社は県内で多数の雇用を創出し地域経済の発展に貢献しています。
- ・**横浜等地域のサービスセンターに勤務している職員はすべて神奈川県民**であるなど、本業務でも地域人材を積極的に活用しています。
- ・今後、サービスセンターに**新規職員を採用する際には神奈川県民を優先**して雇用します。

<当社所属神奈川県民>

地域	人数
横浜市	1,223
川崎市	675
横須賀三浦地域	121
県央地域	332
湘南地域	190
県西地域	39
神奈川県民計	2,580

※令和3年2月時点

神奈川県内の管理実績

当社は、以下の通り多数の管理実績があります。

【公営住宅】6契約45,519戸

名称	戸数
神奈川県県営住宅等（横浜地域）	31,031戸
横浜市営住宅（鶴見区、神奈川区）	2,201戸
横浜市営住宅（西区、中区、南区、保土ヶ谷区）	3,772戸
横浜市営住宅（港北区、青葉区、都筑区）	2,767戸
横浜市営住宅（緑区）	4,393戸
平塚市営住宅	1,355戸

【民間住宅】86,415戸

名称	戸数
横浜パークタウン	989戸
マークスプリングス	743戸
マボリシーハイツ	596戸
磯子台パークハイツ	572戸
メイフェアパークス溝の口	547戸
あおば山の手台グラン・ジャルダン	531戸
港北ニュータウンけやきが丘住宅	440戸
ルネ東林間	434戸
ベイステージ横浜432	432戸
ララヒルズ	426戸
ドレッセ鷺沼の杜プライムフォレスト	389戸
上大岡セントラルハイツ	389戸
その他	79,927戸

【公的施設】 25施設（内、神奈川県施設1件）

名称	事業主	施設概要
神奈川県立愛川ふれあいの村	神奈川県	宿泊施設
青葉区民文化センター“フィリアホール”	横浜市	ホール・文教施設
横浜市青葉公会堂及び青葉スポーツセンター	横浜市	ホール・文教施設
横浜人形の家	横浜市	ホール・文教施設
みなとみらいホール	横浜市	ホール・文教施設
横浜市芸能センター“横浜にぎわい座”	横浜市	ホール・文教施設
独立行政法人国際協力機構横浜国際センター	JICA	複合公共施設
戸塚駅西口再開発事業仮設店舗整備 PFI 事業	横浜市	複合公共施設
横浜市都筑プール	横浜市	スポーツ施設
川崎市国際交流センター	川崎市	ホール・文教施設
川崎市市民ミュージアム	川崎市	ホール・文教施設
川崎市青少年の家	川崎市	宿泊施設
川崎市民プラザ	川崎市	スポーツ施設
富士通スタジアム川崎(スタジアム)	川崎市	スポーツ施設
川崎市余熱利用市民施設(ヨネッティー王禅寺・堤根)	川崎市	スポーツ施設
川崎市とどろきアリーナ	川崎市	スポーツ施設
川崎国際生田緑地ゴルフ場	川崎市	スポーツ施設
川崎市緑化センター	川崎市	公園
川崎市大師公園	川崎市	公園
川崎市入江崎余熱利用プール	川崎市	スポーツ施設
相模原市立博物館	相模原市	ホール・文教施設
アミューあつぎ	厚木市	複合公共施設
平塚市南部福祉会館	平塚市	福祉施設
平塚市西部福祉会館・七国荘	平塚市	福祉施設
平塚市余熱利用施設(リフレッシュプラザ平塚)	平塚市	福祉施設

【民間施設・ビル】 40施設

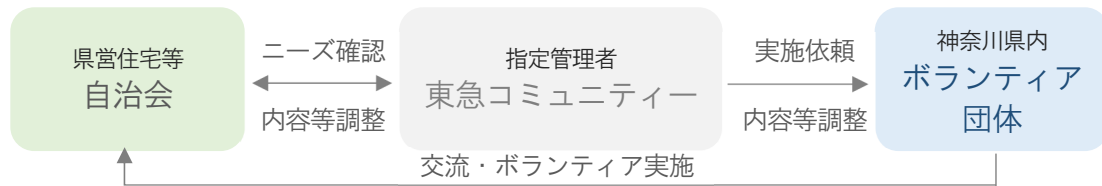
名称	施設概要
横浜赤レンガ倉庫（1号館・2号館）	商業施設
横浜ベイホテル東急	宿泊施設
キャノン箱根館	宿泊施設
YOTSUBAKO	商業施設
三井住友信託銀行 相模大野支店	事務所
その他	35施設



神奈川県内のNPO・ボランティア団体との連携

- ・当社は県内の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したいと考えています。
- ・これまでも以下のように連携を行っており、次期指定管理期間も継続して連携していきます。
- ・特に「**手話ダンス**」は参加人数も多くアンケートでも好評であるため、今後も**定期的**に開催することを予定しています。

<ボランティアの流れ>



<神奈川県県営住宅等で当社が携わったボランティアの実績>

地域大学とのミニコンサート	
連携先	関東学院大学ボランティアサポーター、管弦楽部
内容	ミニコンサート、交流会（ゲーム）、懇親食事会
場所	大明寺団地 集会所
参加者	159人（3回累計）



高齢者向け体操	
連携先	横須賀市「どんぐりの会」
内容	高齢者のADL対応型軽体操、歌、交流会
場所	衣笠団地 集会所
参加者	35人



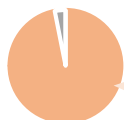
学生ボランティアとの清掃活動	
連携先	三浦学苑高等学校
内容	団地敷地内清掃活動、レクリエーション（百人一首）
場所	大明寺団地
参加者	29人



手話ダンス	
連携先	手話ダンスグループ「ゆらぎ」
内容	手話についてダンスを通じて楽しみなら学ぶ
場所	サンハイツ西柴、笹山・緑が丘・長津田第一団地
参加者	153人（4回累計）



アンケート内容（笹山団地）



このようなイベントに今後も参加したい方が
約97%と大変好評をいただきました



※新型コロナウイルス感染症のリスクが高い時期は延期等を検討します。

②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制

【神奈川県健康団地への課題解決に貢献】

- ・健康団地へ向け、自治会活動の活性化が重要であるものの、高齢化による担い手不足という課題があると考えています。
- ・当社は以下の取組みにより自治会活動の活性化に尽力します。

【自治会への加入促進】

- ・当社は以下の通り、**自治会への加入を積極的に呼びかけ**、加入者の増加に尽力します。

<自治会への加入促進方法（例）>

- ・自治会入会を呼びかける文書等を作成し、団地内・ホームページに掲出
- ・当社が作成する案内文に自治会加入を呼びかける内容を記載
- ・収入申告の際に案内文書を同封
- ・消防訓練や、当社が実施するイベントの際に呼びかけを実施
- ・入居説明会の際に呼びかけを実施

【自治会の行う業務を周知】

- ・自治会が健全な組織となるためには、自治会が行うべき業務を再度確認いただく必要がある場合もあります。
- ・上述の案内に併記する等、**自治会が行う業務を適切に把握いただけるよう周知**します。

【コミュニティ形成支援】

- ・当社は前述の通り、以下のコミュニティ形成にも繋がるイベントを実施することを提案しています。
- ・これらの実施に当たっては、自治会と連携して行うほか、ご要望があれば実施の手法を自治会へお伝えし、次回以降、自治会単独でも実施できるようお知らせします。



<イベント（例）>

認知症サポーター講習会 防犯クイズ講座 マルシェ（野菜市場） 障害者ふれあいショップ
防災訓練（避難訓練、消火器放射等） 防災セミナー 手話ダンス ミニコンサート など

【自治会の会合へ参加】

要望に基づき、**自治会の会合に可能な限り同席**して、課題がある際は事例紹介や当社で実施できることの提案等を行い、解決の糸口を共に考えます。

【自治会の要望に基づく安否確認】

日ごろから自治会との連携を密に行い、問合せ・依頼に応じて**入居者の安否確認の立会い**を行います。

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）

可能な限り地元企業に発注

- ・当社は既に**地元企業462社**と業務提携や発注を行っています。
- ・本業務においても、業務委託を行うことで効率化等が図れる**業務すべてを地元企業へ発注したい**と考えています。
- ・現状、横浜等地域の業務における**県内企業発注率は99%**で、今後もより多くの企業と本業務で連携を行いたいと考えています。
- ・地域性を熟知し、緊急時にも即座に対応可能な地元企業への発注は、円滑な管理運営を行ううえでも効果的であると考えています。

<当社提携地元企業数>

地区名	企業数
横浜地域	253
川崎地域	77
横須賀三浦地域	25
県央地域	58
湘南地域	33
県西地域	16
合計	462

※令和3年2月時点

地元企業



当社

実施可能な業務すべてを地元企業へ発注します

横浜等地域での
地元企業への発注率は

99%

管轄エリアの地元企業に優先的に発注

- ・ **サービスセンターごとに近隣の地元企業へ優先的に発注**を行っています。
- ・ これにより、近くの企業であることにより、**団地への訪問が迅速**になるとともに、**より多くの地元企業への発注の機会を創出**できています。

地元企業の業務機会拡大

- ・ 県営住宅等で協業した地元企業へは、当社が管理運営を行う他の建物管理業務でも発注を行い、業務受注機会の創出に尽力します。
- ・ 当社は前述の通り、神奈川県内の**公営住宅45,519戸**、**民間住宅86,415戸**、**公的施設25件**、**民間施設40件**の管理実績があり、これらの建物管理業務でも地元企業の発注を積極的に検討します。

地元での物品調達

サービスセンター等における物品調達を行う場合も、地元企業を最優先として購入先に選定します。

<購入品（例）>

点字名刺 サービスセンター内の文房具・収納棚・封筒 ファイル コピー用紙 ロープ カラーコーン 土嚢 技術職員が活用する工具 防災備蓄用品 掲示物・冊子印刷 など

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)

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）

管理開始前より万全な体制を整備

- ・当社は現在横浜等地域にて本業務を行っていることから、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します。**
- ・本業務開始にあたり、下記業務経験及び有資格者による体制を構築します。

<本業務実施するための業務経験及び有資格者>

役職	業務経験	資格
運営課長	管理経験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、マンション維持修繕技術者 等
統括センター長 カスタマー担当	管理経験8年以上	管理業務主任者、日商簿記、損害保険募集人・普通資格、甲種防火管理者、ユニバーサルマナー検定、個人情報保護資格者 等
サービスセンター長	管理経験5年以上	管理業務主任者、損害保険募集人・普通資格、個人情報保護資格者 不当要求防止責任者、実用英語技能検定2級、ユニバーサルマナー検定 等
各運営職員	管理経験3年以上	宅地建物取引士、管理業務主任者、損害保険募集人・普通資格、ユニバーサルマナー検定、手話技能検定、不当要求防止責任者、甲種第5類消防設備士、乙種第6類消防設備士 等
各技術職員	整備経験3年以上	ユニバーサルマナー検定、普通救命講習、宅地建物取引士、日商簿記3級、損害保険募集人・普通資格、マンション維持修繕技術者、フルハーネス型墜落制止用具特別教育、1級建築士、2級建築士、1級施工管理技士、福祉住環境コーディネーター2級、インテリアプランナー、マンションリフォームマネージャー、第3種冷凍機械責任者、電気工事士（第1種・第2種）、第3種電気主任技術者、低圧電気取扱特別講習、乙種4類危険物取扱主任者、丙種危険物取扱者、甲種4類消防設備士、乙種第6類消防設備士、第1種消防設備点検資格者、甲種防火管理者、2級ボイラー技士 等
リフォーム事業部 建築職員	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 等
神奈川支店 技術職員	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 等

※上記は現職員の保有資格及び業務経験の一覧となります。

※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

業界トップレベルの有資格者数

当社は建物設備の総合不動産管理会社として、業界トップレベルの有資格者が在籍しており、有資格者による業務遂行による業務品質を確保します。

<当社有資格者一覧>

資格名	公共施設 統括部門	リフォーム 事業部	全社
管理業務主任者	11名	71名	1,982名
宅地建物取引士	11名	54名	1,538名
マンション管理士	1名	21名	492名
マンション維持修繕技術者	3名	188名	687名
区分所有管理士	4名	12名	435名
サービス介助士	1名	0名	67名
不動産コンサルティング技能	0名	2名	56名
建築士(1級・2級)	4名	91名	255名
建築施工管理技士(1級・2級)	2名	249名	397名
マンションリフォームマネージャー	1名	26名	34名
インテリアコーディネーター	1名	15名	39名
福祉住環境コーディネーター(2級、3級)	18名	25名	152名
ファイナンシャルプランニング技能士(1級、2級、3級)	11名	12名	320名
日商簿記(1級、2級、3級)	17名	79名	2,040名
電気工事士(1種、2種)	8名	77名	518名
電気主任技術者(第1種、第2種、第3種)	3名	3名	226名
電気工事施工管理技士(1級、2級)	1名	54名	291名
工事担当者(アナログ、デジタル、総合)	0名	7名	288名
管工事施工管理技士(1級、2級)	5名	123名	396名
土木施工管理技士(1級、2級)	0名	29名	128名
冷凍機械責任者(第1種、第2種、第3種)	4名	12名	603名
ボイラー技士(特級、1級、2級)	7名	50名	1,547名
ボイラー整備士	1名	3名	82名
消防設備士(甲種、乙種)	12名	87名	1,550名
消防設備点検資格者(第1種、第2種)	2名	12名	338名
危険物取扱者(甲種、乙種、丙種)	14名	64名	1,879名
エネルギー管理士(熱、電気)	0名	1名	69名
建築物環境衛生管理技術者	1名	16名	495名
防火管理者(甲種、乙種)	14名	26名	1,407名
普通救命講習	62名	274名	7,230名
防災士	1名	22名	185名

令和2年4月1日現在
複数取得者含む

安定的な管理運営のための取組み

当社は、本業務を安定的に実施するだけでなく、入居者や自治会等のサービスを受ける側の立場に立った管理運営を行うため、下記取組みを行います。

<安定的な管理運営のための取組み>

項目	内容
各種研修	関係法令研修をはじめ、現在行っている研修に加えて「マイナンバー研修」「LGBT研修」等時代に合わせた研修を行うことで職員の能力開発に努めます。
コンプライアンス意識向上	法令遵守だけでなく、ハラスメント防止、労務環境改善のための取組みを行い、コンプライアンス意識向上を通じて職場環境の改善に努めます。
マニュアル整備	本業務では入居者の個人情報等、センシティブな情報を扱うことが多いことや緊急時の対応等の各種マニュアルを整備・更新し業務品質向上に努めます。
サービス向上	本業務のサービス品質向上のため、上記職員の能力開発・意識向上を行う取組みだけでなく、実際にサービスを受けられる入居者や自治会からのご意見を伺う機会を設け、常にサービス向上に努めます。

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

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

原則、現在の職員を継続して雇用しますが、業務経験が浅い職員や新規採用者等を配置する場合、公共施設統括部門が実施する配属前・実務研修を実施します。また、現行の職員においても定期的に部内研修を行い専門的な公営住宅に関する業務知識を深化します。

<公営住宅業務に特化した研修>

研修	内容	対象者	回数
配属前研修	公営住宅に関する基礎、当社組織について学ぶ研修。 【研修項目(例)】 ・公営住宅の役割、公営住宅法 ・公営住宅の概論、公各種制度概要、用語 ・募集事務、入居事務、施設管理事務、緊急対応業務 ・自治会の役割 ・生活苦情(迷惑行為、騒音、ペット) ・当社業務に対するクレーム(制度説明不備、手続遅滞) ・個人情報の重要性、漏洩、紛失時のリスク説明 ・コンプライアンスの重要性について	新規 配属 職員	1回
実務研修	基礎について学んだ後、当社で管理している現サービスセンターにおいて、実際に業務をどのように行っているか、実務を見ながら学ぶ研修。 ※横浜等地域のいずれかのサービスセンターにて実施想定	新規 配属 職員	1回
定期研修	実務研修、事例共有 サービスセンター間での情報共有 等	一部 職員	適宜

公営住宅の特性を習得するためのOJT研修を実施

- ・ 先述の研修を経て各サービスセンターに配置された新規配属者は、各サービスセンターの公営住宅管理運営の経験豊富な職員からOJT研修を受け、**神奈川県県営住宅等に特化した知識や詳細な業務手順を修得**します。
- ・ 新たに川崎地域、相模原等地域、横須賀・三浦地域において本業務を行うとなった場合においても公共施設統括部門が中心となり新規サービスセンター立ち上げ及び職員の研修を行います。

サービスセンターでのOJT研修の流れ

①職種・業務内容により「指導項目」「実施レベル」を設定し、「OJTシート」を作成

<指導項目(例)>

組織機能・労務	コンプライアンス	公営住宅管理業務概要	住宅管理システム概要	一般管理業務
施設維持業務	家賃等の収納業務	収入申告業務	入退去・異動等業務	駐車場契約業務

<実施レベル(例)>

レベル1	概要把握、会議体出席、他者履行業務体験
レベル2	社内での各種作業、単独実施
レベル3	顧客説明、顧客対応、単独実施

<OJTシート(例)>

②OJTトレーナーは人事部が行う「指導者研修」を受講

③OJTトレーナーは「OJTガイドライン」に沿い、研修者の特性を考慮し、それぞれに合った方法で指導

④OJTトレーナーが上記の指導スケジュール策定、日常的な指導、進捗確認を実施

⑤配属から3カ月後ごとに、本人と面談の上でトレーナー・管理職・人事部が進捗を確認

⑥OJT研修終了後は「OJT導入報告書」を上長・人事部へ提出し、完了確認を実施

本業務に係る関係法令・接遇等に関する研修を実施(継続)

当社は公営住宅管理業務経験のノウハウから蓄積された様々な研修を行っており、次期指定管理期間においても継続して入居者サービス向上に向けた知識・能力向上に向けた研修を継続します。

<公営住宅の制度に関する研修>

項目	内容	期待される効果	対象者	回数
関係法令研修	公営住宅法、地方自治法、神奈川県営住宅条例・同施行規則、神奈川県個人情報保護条例等の諸制度を理解するための研修	本業務に係わる各種関係法令等の内容を理解	全職員	年1回
関係法令改正研修	関係法令・条例等が改正時の変更点や変更によって当社の業務がどのように変わるかを確認する研修	改正時の変更点や本業務に係わるポイントを理解	全職員	随時
コンプライアンス研修	e-ラーニング形式でコンプライアンス課題について再確認すると共に周知を浸透させて意識を醸成させる研修	コンプライアンス意識・知識を向上	全職員	年1回
コンプライアンスチェック研修	個人情報や法令遵守に関する事例や問題点をまとめたチェックシートを学習し、コンプライアンス全般の研修を実施	問答形式で職員の理解度を確認し、意識・知識を向上	全職員	月1回

<公営住宅の制度に関する研修（前頁の続き）>

項目	内容	期待される効果	対象者	回数
個人情報 e-ラーニング 研修	当社の個人情報保護方針、安全管理措置、Pマーク、情報漏洩時のリスク等の基礎知識をe-ラーニングで学ぶ研修	個人情報保護の意義や重要性、当社の取組みを学習	全職員	年1回
個人情報 保護研修	個人情報保護に関する本業務独自のマニュアルや住宅管理システムの取扱い注意点等についてセンター長等が職員に対して指導	本業務で扱う個人情報の内容・要点・対応方法を学習	全職員	月1回
経理研修	職員の経理知識底上げによる、当社経営状況の理解や金銭事故及び不適切な会計処理等の事故防止を目的とした研修	当社の収支状況や、金銭取扱い方法、経理基礎を学習	全職員	適宜
家賃関連業務 研修	「県営住宅家賃の収納事務委託要項」「現金領収事務取扱要綱」「神奈川県財務規則」を学ぶ研修	適宜復習することにより、知識の深化、業務実施方法の再確認を行う	該当職員	適宜
入居者指導・団地パトロール 研修	よくある迷惑行為や苦情・相談等の情報共有を行い、より適切な入居者等への対応を学ぶ研修	入居者等への対応力向上により、入居者サービスの向上	該当職員	適宜
建築・設備技術 研修※	建築や設備等の技術的な観点から、不足している知識・経験を補う研修	技術力向上により不具合等の早期発見、改修提案力の向上	該当職員	適宜

※当社自社技術研修センターでの研修内容については「13コンプライアンス、社会貢献①」参照。

<職員の能力を向上させる研修>

項目	内容	期待される効果	対象者	回数
接遇マナー研修	高度な接遇スキルを職員が習得することを目的とした研修	接遇やマナースキルを学習し、入居者等対応時に活用	全職員	年1回
ホスピタリティ 研修	5つの原則（迅速な行動、公平な対応、確かな対話、細心の気配り、最善のアドバイス）に基づき、接遇を向上させる研修	ホスピタリティ溢れる入居者対応を職員が理解	全職員	年1回
電話対応研修	もしも検定に合格したセンター長等がその内容に基づき、電話対応や諸事項を職員に研修	電話対応、マナー、コミュニケーションスキルを学習	全職員	年2回

<入居者の平等利用に寄与するための研修>

項目	内容	期待される効果	対象者	回数
人権啓発研修	障害者差別解消法における「合理的配慮」や「ともに生きる社会かながわ憲章」の内容を再確認し、人権意識を啓発	人権理解を深め、差別のない住環境構築に寄与	全職員	年1回
不当要求防止 研修	「不当要求防止責任者講習」を受講したセンター長等が学んだことを基に研修を実施	不当要求を受容しない姿勢や対応方法を職員に指導	全職員	年2回
外国語対応研修	外国籍県民への対応をスムーズにするため、外国語版「すまいのルール」等の作成やサービスセンター来訪時の円滑な会話のための複数言語の勉強会の開催	外国籍県民とのコミュニケーション能力の向上	一部運営職員	適宜

<管理開始前に受講する講習・研修>

項目	内容	期待される効果	対象者	回数
認知症サポーター養成講座	認知症の正しい理解や対応方法等、高齢者へのホスピタリティ溢れる対応を学ぶ講座	認知症の理解を深め、応対時の対応や地域互助を学習	全職員	管理開始前
普通救命講習	救急に関する知識と人工呼吸・心臓マッサージ・AED等の救命技能についての講習	救急対応が必要になった際、救命処置を学習	全職員	管理開始前
不当要求防止責任者講習	反社会的勢力の実態や不当要求手口等を知る講習	反社会勢力等による不当要求への適正な対応を学習	センター長	管理開始前
もしもし検定（電話応対技能検定）	電話応対マナーやコミュニケーションスキル等の「人間力」を養うことができる検定	応対の基本である電話応対や接客スキルを学習	運営職員	管理開始前
個人情報管理者資格	【認定C P P資格】個人情報を取り扱う職員の管理者を対象とする認定資格	個人情報の現場管理者として実施・運用スキルを学習	センター長	管理開始前
手話技能検定	「神奈川県手話言語条例」を理解し、サービスセンターにおける、ろう者へのサービス向上のため、手話検定を取得	全ての方へ平等にコミュニケーションの実現に寄与	一部運営職員	適宜

※指定管理者指定後から管理開始までに講習・検定が開催されない場合は、管理開始後最も早い開催日に受講・受験します。

次期指定管理期間に新たな研修を実施（新規提案）

職員は**本業務の仕様や関係法令等**を理解するのはもちろんのこと、職員の更なる**ホスピタリティ溢れるきめ細やかな接遇**を行えるよう次期指定管理期間では新しい研修を実施します。

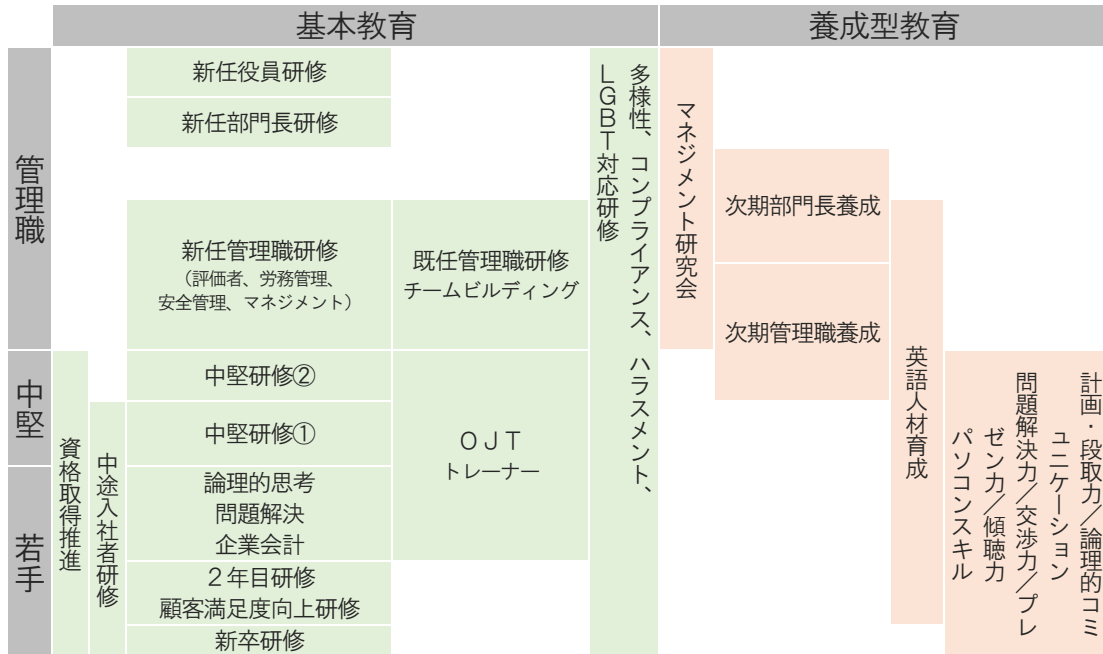
<次期指定管理期間より実施する講習・研修>

項目	内容	期待される効果	対象者	回数
マイナンバー研修	マイナンバー制度の基本事項・ガイドライン等の内容理解や本業でのフロー及び注意点等について理解する研修	マイナンバー制度の知識向上や取扱い注意点等を理解	全職員	年1回
LGBT研修	LGBTなどの性的マイノリティの多様性を尊重し、性別・性的思考に関する被差別をしない日常的な配慮を学ぶ研修をセンター長等が受講し、全職員に共有	様々な境遇の方への公平・公正な対応スキルを習得	全職員	年1回
LGBT対応マナー研修	LGBTの人々が抱えやすい悩みや不安を知り、配慮できるポイントや、さり気ないサポートを行うための知識を学習	LGBTの方に配慮した接遇や基本的な考えを学習	センター長	管理開始前
ユニバーサルマナー検定	高齢者・障害者・LGBTなどの多様な方々に向き合うためのマインド「こころづかい」を身につける検定	入居者に適切な距離感で応対する等の配慮方法を学習	全職員	管理開始前

会社全体で様々な研修や資格取得支援を実施

全社員が**高度な専門性とビジネススキル**を習得するために**企業内大学**を設置して、**カリキュラム**に基づき研修・教育を実施しています。

<全職員対象>



<技術職員対象>

	建築分野	設備分野	
		住宅	施設
4年目	<ul style="list-style-type: none"> 建物のライフサイクルマネジメント 建築応用 不具合事例 	<ul style="list-style-type: none"> 昇降機事故事例、事故予防策 防火防災管理 設備応用 	<ul style="list-style-type: none"> 電気設備の不具合事例対応策 中央監視装置 設備応用
3年目迄	<ul style="list-style-type: none"> 建築基礎Ⅱ（躯体、防水、塗装） 建物設計に関する法規 建設工事基礎 	<ul style="list-style-type: none"> 設備基礎Ⅱ（電気、消防、給排水） 給排水管基礎、ポンプ整備実技基礎 昇降機設備基礎 	
1年目	<ul style="list-style-type: none"> 建物総論/管理体系、建物維持保全、ライフサイクルコスト 基本法規の把握（区分所有法、建築基準法等） 建築基礎Ⅰ（躯体、防水、塗装） シーリング基礎 新築施工の知識、施工管理基礎 建築施工、点検実技 	<ul style="list-style-type: none"> 設備基礎Ⅰ（電気、空調、消防、給排水） 設備の繋がり 図面の読み方 設備実技 	

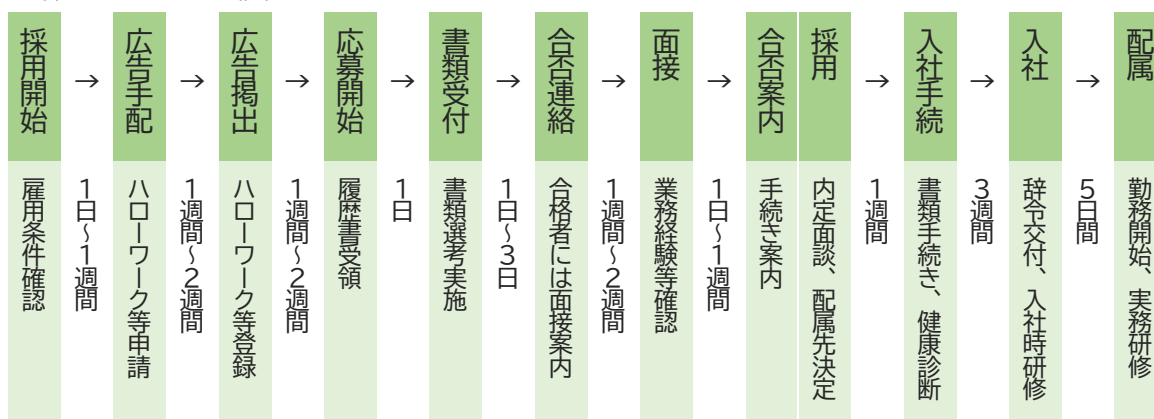
資格取得支援制度を保有

- ・業務品質向上だけでなく、**社員個々の自己啓発のために資格取得援助制度**を設けており、資格取得時には報奨金を支給する等の支援を行っています。
- ・資格取得を補助するために、専門講師による講習会や模擬試験開催情報の案内、一定資格に関しては予備校（通学・通信）を受講する場合に**費用の50%を支給する等と様々な支援**を行っています。

職員の採用方法

- ・本業務を実施する職員は現在神奈川県県営住宅サービスセンター職員を継続雇用し、引き続き経験豊富なマネジメント能力・入居者対応力・技術的な専門知識等を備えた適切な人員配置を行います。
- ・また、サービスセンターの拡大により新たに職員採用が必要となった場合は原則として以下スケジュールにて速やかに採用を行い、採用後の研修では神奈川県県営住宅横浜等地域の経験者職員が中心となり、公共施設統括部門全体で人材育成に努めます。

<採用スケジュール（例）>



労働環境確保への取組み

当社は、従業員一人ひとりが生き生きと働き、個々の能力を最大限に発揮できる活力ある職場作りを目指し、以下の具体的な取組みを実施して働き方改革を推進しています。

【健康経営への取組み】

- ・当社は、入居者へ「安心」、「安全・快適」、「上質」なサービス提供を通じて、未来価値を創造していくベストパートナーであり続けるために、職員の心身の健康維持向上が必要であると考え、積極的に健康経営を推進しています。
- ・人事担当役員を健康経営推進責任者とし、人事部が中心となり取組みを推進し、安全衛生委員会の安全衛生活動、産業医の医療的支援、健康保険組合の保険事業と連携していきます。



東急コミュニティー健康宣言

当社は、「最も重要な経営資源は従業員である」という理念のもと、「総合不動産管理会社圧倒的No.1」を達成するため、従業員の心身の健康の維持向上と働きやすい職場づくりを目的として、健康経営に取り組みます。

※主な健康課題と取組は次頁を参照。

<主な健康課題と取組>

取組み項目	内 容
健康診断	<ul style="list-style-type: none"> ・定期健康診断 ・がん検診（胃がん検診、大腸がん検診、腹部超音波検査、乳がん検診、子宮がん検診、胃がんリスク検診） ・人間ドック費用補助制度 ・健診の事後対応（医療機関受診推奨、紹介状発行、保健指導）
ヘルスリテラシー教育	<ul style="list-style-type: none"> ・管理職向け教育 ・従業員向け教育 ・女性の健康セミナー ・教育資料「安全衛生だより」による情報提供
生活習慣病対策	<ul style="list-style-type: none"> ・健診の事後対応（医療機関受診推奨、保健指導） ・健康優良者や運動習慣へのインセンティブ（社内マイレージ） ・運動習慣改善サポート（社内クラブ活動の部費補助、カラダ測定会（体組成、体力、血管年齢）、スポーツクラブ利用費用補助、駅伝大会等スポーツイベント）
禁煙促進	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所喫煙室の使用終了（平成31年3月）
メンタルヘルス対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ストレスチェックの適正実施 ・高ストレス者への医師面談受診勧奨 ・ヘルスリテラシー研修（ラインケア、セルフケア） ・外部カウンセリングサービスの活用
労働時間適正化	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間労働者への産業医面談実施 ・適切な労働環境管理の徹底（所定外労働の事前申請制度、勤怠システムでのPC稼働記録表示機能等） ・業務の繁忙に対応できる人事制度（テレワーク、スライド勤務、公休日の非固定化、休日の振替、ノー残業デー等） ・半日及び時間単位年休制度の導入 ・年休取得奨励日による連休取得促進
病気治療と就労の両立支援	<ul style="list-style-type: none"> ・休職や治療に利用できる失効年次有給休暇制度、スライド勤務制度、在宅勤務制度 ・疾病休職後の円滑な職場復帰をサポートする職場復帰プログラムの運用（復職トレーニング、産業医復職面談、復職後フォローアップ等）
感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> ・インフルエンザ予防接種の社内実施（就業時間認定）や費用補助 ・手指消毒液等の設置
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・当社専用の健康サポートダイヤル（外部委託）の設置（健康・医療・介護・育児・メンタルヘルス等への相談対応、医療機関情報の提供）



<ラインケア研修>



<血管年齢測定会>



<社内クラブ活動>



<女性の健康セミナー>

【ワークライフバランス推進ガイドブックの活用】

多様な働き方とワークライフバランスを実現します。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ます。また、様々な制度を利用しやすい風土づくりを行っています。



<当社ワークライフ・バランス推進ガイドブック（抜粋）>

<テレワーク勤務運用ルール>

ワークライフバランスの対外的な評価

- ・テレワーク先駆者100選に選定
(厚生労働省主催)
- ・スマートワーク経営調査で3.5星に認定
(日本経済新聞社主催)



【仕事と介護の両立支援に向けた取組み】

働きながら介護に直面する可能性を知るとともに、突然介護が必要になった場合に直ちに仕事を辞めるのではなく、公的支援を受けながら仕事と介護を両立していく方法についてガイドブックを通じ、当事者だけでなく上司や周囲への理解力を高め、長く働ける環境を整えています。



<当社仕事と介護の両立支援ハンドブック（抜粋）>

【ダイバーシティの推進】

性別、年齢、国籍、障害の有無など多様な属性の違いをお互いが認め、個々の能力を最大限に発揮することで、事業活動を通じて価値創造に取り組めます。

ダイバーシティの対外的な評価

- ・くるみんマークの取得（厚生労働省主催）
- ・えるぼし認定の最高位を取得（厚生労働省主催）
- ・高齢者雇用開発コンテスト優秀賞受賞（厚生労働省他主催）

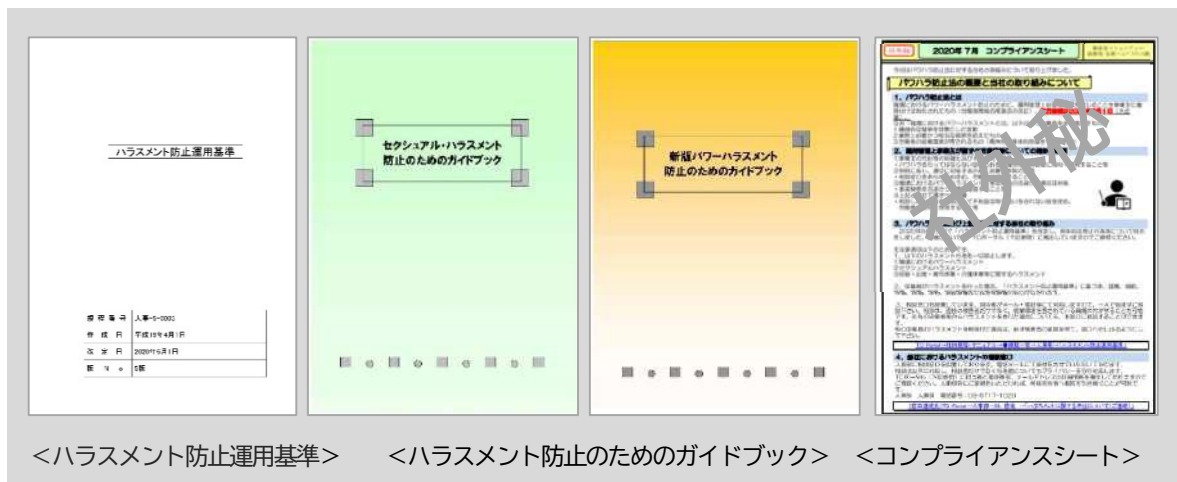


【従業員とのエンゲージメント向上】

組織としての実行力を高め、それを成長の源泉かつ競争優位性にしていくためには従業員全員が同じ方向を向きながら、それぞれの力を最大限に発揮する生産性の高い組織づくりが重要です。会社と従業員1人ひとりのエンゲージ(会社の方針や戦略を、経営者を含む従業員全員に浸透させること)が進まないとなし遂げられないことから向上に取り組んでいます。

【ハラスメント防止のための取組み】

ハラスメントは当事者だけでなく、周囲の人や家族にも大きな影響を与え、一度発生してしまうと解決がとても困難なものです。当社は、職場内でのハラスメント防止のため、**ハラスメント防止運用基準**を定めるだけでなく、**ハラスメント防止のためのガイドブック**や**コンプライアンス研修**を行い、周知徹底することによりハラスメント防止に取り組んでいます。



【LGBT相談窓口の設置】

- ・当社では、性的指向や性自認に関わらず、社員一人ひとりが明るく生き活きと活躍できるよう、多様な人材が働きやすい職場づくりを目指しています。
- ・LGBT当事者やその周囲の方が抱える悩みなどを解消することは、誰もが働きやすい職場環境に繋がるため、「**セクシャル・マイノリティの基礎知識**」や「**取扱う情報の機密性**」に関する研修を受講した相談員が対応し、当事者等が安心して相談できる体制を構築しています。
- ・当社内で発行している「**ダイバーシティ推進通信**」において、従業員間のLGBTに関する理解を深めるための広報活動も行っています。



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)

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の万全な規程体系

・ 公の施設を管理するにあたり関係法令の遵守は当然であり、より広義の「コンプライアンス」を遵守することが必要であると認識しています。

・ 当社は各種規程の整備・更新を常に行いコンプライアンス遵守に取り組んでいます。

<当社規程体系>

所管部署	規程の名称	所管部署	規程の名称
監査部	内部監査規程	人事部	従業員就業規則
	組織規程		人事規程
経営企画部	ベンチャー制度規則		退職金支給規程
	職務権限規程		賞罰規則
	予算管理細則		アルバイト就業規則
	会議体規程		遺児育英年金運用規則
	関係会社管理規程運用基準		赴任旅費規則
	関係会社管理規程		ジョブ・イノベーション社員・ビジネス社員職能資格等級運用基準
	定款		母性健康管理運用基準
取締役会規程	テレワーク勤務制度実施基準 (追加)		
役員規程 (追加)	勤務規程		
文書取扱規程	退職年金規程		
緊急時対応基本規程	職能資格等級規則		
公益通報者保護規程	安全衛生管理体制規則		
印章使用細則	災害補償規則		
入退管理細則	海外駐在者の取り扱い規則 (上海出向)		
職務著作及び職務発明取扱基準	契約社員職務等級運用基準		
与信管理運用基準	厚生貸付運用基準		
株式取扱規則	健康情報等の取扱基準 (追加)		
執行役員規程 (追加)	人事考課規程		
決裁規程	ジョブ・イノベーション社員・ビジネス社員就業規則		
総務部	リスク管理規程	安全及び保健衛生規則	
	環境マネジメント規程	役職定年制度規則	
	車輜管理規則	海外駐在者の取り扱い規則 (インドネシア出向)	
	社外団体取扱基準	ハラメント防止運用基準	
	情報管理細則 (追加)	住宅管理運用基準	
	内部者取引防止規程	賃金支給規程	
	情報管理基本方針 (追加)	嘱託社員就業規則	
	商標管理規程	育児休業規則	
	個人情報保護方針	契約社員退職功労金支給規則	
	環境方針	特別賞与支給規則 (追加)	
	物品貸与規則	リフレッシュ休暇制度運用基準	
	マニュアル作成基準	出退勤管理用携帯電話運用基準	
	規程管理規程	賞与支給規程	
	情報管理基本規程 (追加)	パート社員就業規則	
	印章管理規程	介護休業規則	
	個人情報保護規程	出張旅費規則	
	物品管理規則	ボラティア休暇・休職運用基準	
	社内運転免許停止・取消基準	ストレスチェック制度実施基準 (追加)	
	東急コミュニティーグループ企業倫理	IT推進部	情報システム運用基準
	携帯電話運用規則		情報システム開発基準
自転車管理基準	情報システム外部委託先管理基準		
経理部	経理規程	マンション事業本部	情報セキュリティ規則
	デリバティブ取引管理規程		外注管理規程
	経理細則		保険募集管理体制整備規則 (追加)
	有価証券取扱基準		受託会計運用基準
	移転価格管理規程 (追加)		監査役監査基準
TOP法人カード使用基準	監査役	内部統制システム監査実施基準	

※ (追加) は前回申請時より追加となった規程となります。

施設設備の維持管理に関する法規遵守の徹底

- ・技術革新や法令改正により、日々変化していく施設設備の維持管理方法について、当社は**専門部署が中心**となり、法令改正や最新技術の周知徹底を行っています。
- ・また、当社は自社で「**建物そのものが研修素材**」ということをコンセプトに技術研修センター「**NOTIA**」を建設し、実際に設備に触れながら維持管理方法を学び、常に技術力向上に努めています。



4F

知的創造のフロア

【気づきの広場/ミーティングルーム】



光を感じる開放感のある学び・交流の空間。

3F

設備実習のフロア（電気・空調）

【電気実習スペース/空調実習スペース】



2階と連動した学びの中核フロア。

B1F

多目的フロア

【ホール/共創の広場/他】



座学から実技研修、プレゼンテーションに使える共

2F

設備自習のフロア（防災・給排水）

【防火・防災学習スペース/給排水・衛生実習スペース】



実物で学び、基礎・応用がしっかり身に付く。

労働関係法規などの法令順守の徹底

- 労働関係法令を遵守するため、**労務管理マニュアル**に基づいた具体的な施策を実施しています。
- この労務管理マニュアルには労働管理の基礎知識や関係法令に基づく規定はもとより、**会社独自の取組みを記載し、社員への教育・周知の徹底**を行っています。

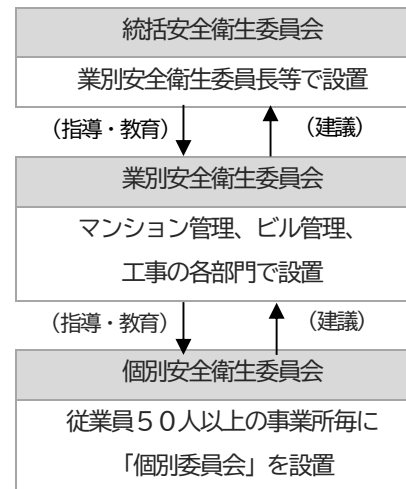


<主な労働関係法令と当社の施策>

主な労働関係法令	主な施策
労働基準法（36協定等）	<ul style="list-style-type: none"> 職員使用パソコンの起動時間を管理 月45時間を超える残業の場合は、上長へ申請し管理を徹底
労働安全衛生法	<ul style="list-style-type: none"> 安全衛生委員会（月1回）で労働災害に関する社内通信の共有、対策の協議
男女雇用機会均等法	<ul style="list-style-type: none"> 女性職員はもとより、男性の育児休暇取得の推進 ハラスメント防止運用基準の規定、管理職研修等の実施 相談・苦情窓口の設置
育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> 育児、介護休暇取得の推進
パワハラ防止法	<ul style="list-style-type: none"> ハラスメント防止運用基準を策定し、具体的な禁止行為、処分等の明示 専用相談窓口の設置

安全衛生体制

- 労働災害の防止など労働者の安全と健康を確保するため、安全衛生管理に関する推進体制を明らかにし、従業員の安全と健康を確保しています。
- 統括安全衛生委員会が業別・個別安全衛生委員会を指導・教育し、全社的な方針・対策等を企画・立案します。
- 月1回、事業所ごとに個別安全衛生委員会を実施し、残業による健康障害等のリスク・36協定等に関する教育を行います。
- 社員の意識醸成・上長による業務マネジメントを徹底しています。



<安全衛生管理に関する推進体制>

安全衛生だより

全社員が労働災害法令に関する知識を正しく身につけ、遵守する取組みを行うため、社内で安全衛生だよりを発行し、安全衛生委員会での共有及び社内ポータルサイトに掲出しています。

※右記は一例であり、労働関係法令に関する知識・社内事例等の最新トピックを記事にしています。



指定管理者として社会的責任を認識し業務を実施

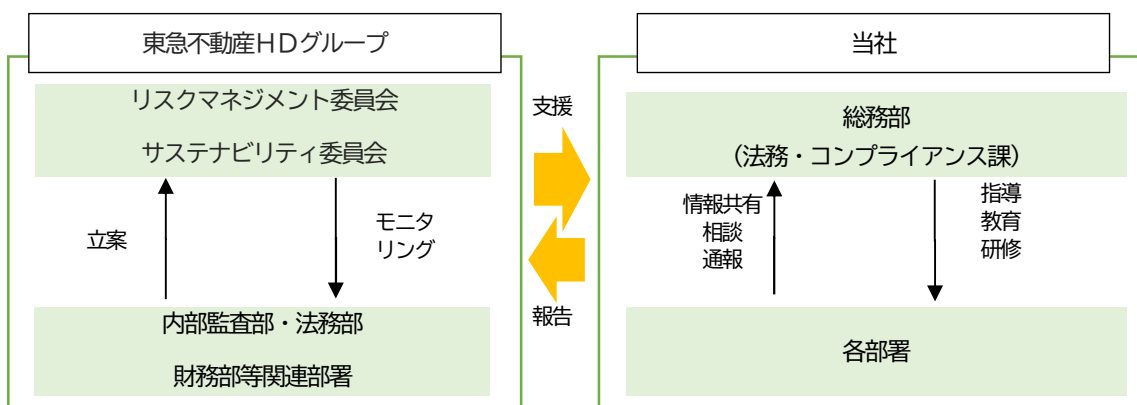
- ・ 公の施設を管理する上で関係法令等の遵守は当然と認識しており、行政の代行者として**組織活動を行う影響力等の社会的責任を認識**し、厳正に業務を実施します。
- ・ 当社も事業関連会社として所属している、持株会社の東急不動産ホールディングスグループ（以下「東急不動産 HD グループ」という。）では「**コンプライアンス経営によるリスク管理**」体制の確立を経営の重要課題の一つとして位置付け、行動基準を定めて職員一人ひとりに意識啓発を行っています。

<東急不動産HDグループ行動基準>

法令等遵守・公正な取引の徹底	関係法令等遵守の徹底、最適な調達活動と公正な取引の徹底 受託者責任に基づく忠実義務の徹底、反社会的勢力との関係遮断
お客さま志向の徹底	商品・サービスの適切な説明・誠実な勧誘等
適切な業務遂行の徹底	適切なルール管理、事業推進上の関係者との適切な折衝等
適切な情報管理等の徹底	機密情報等の適切な管理と守秘義務の徹底、適正な会計処理と財務報告に係る内部統制、適時・適切な情報開示と広報活動等
良識ある行動の徹底	健全・安全な職場環境の確保、人権の尊重、環境への配慮等

東急不動産HDグループによるリスク管理体制

- ・ 東急不動産HDグループ全体で下図のリスク管理体制を構築し、**日常的なリスクの啓発、ルール運用のモニタリング、改善措置**等を実施します。
- ・ グループ及びグループ各事業会社で一貫したリスク管理体制・行動基準を設け、**職員一人ひとりの知識向上・意識醸成**を図っています。



コンプライアンスに関する2つの通報窓口を設置

- ・ **コンプライアンス違反行為の早期発見と未然防止**のため、東急不動産HDグループ及び当社のそれぞれに内部通報窓口を設置し、内部通報制度を運用しています。
- ・ どちらの窓口も匿名での相談が可能であり、東急不動産HDグループの通報窓口は外部の法律事務所へ直接相談が可能です。
- ・ 相談者のプライバシーは厳格に守られ、専門機関にて調査・検証を行います。

サービスセンターでの法令・コンプライアンス遵守の取組

- ・「法務・コンプライアンス課」が中心となって実施する啓発・教育は、本業務に従事する職員に対しても実施し、「**小さな違反であっても会社だけに留まらず社会や関係する全ての方に影響を及ぼす**」というコンプライアンス意識の醸成を徹底します。
- ・定期的に下記研修を実施し、職員の関係法令遵守に関する意識を醸成します。

主な研修項目	頻度
コンプライアンス研修	1回/年
コンプライアンスチェック研修	12回/年
個人情報保護研修	12回/年
マイナンバー研修	1回/年



<コンプライアンス研修資料>



<チェックシート>

冊子・掲示文書による啓発

「啓発ポスター」の掲示、「企業倫理ハンドブック」の配布、全社員への「コンプライアンス通信」配信等を行い、職員が常に業務の中でコンプライアンス遵守を意識するように啓発しています。



<啓発ポスター(例)>

<企業倫理ハンドブック(例)>

法令・条例変更等への対応

- ・指定管理業務に係わる法令・条例の変更があった場合は、業務内容を神奈川県と相談の上、**業務マニュアルへ反映し、公共施設統括部門運営課長から各職員に教育・指導**を実施します。
- ・法令改正に応じた条例変更等の必要性がある場合は、他自治体の事例や指定管理業務への影響を検討する等、**神奈川県へ情報を提供**します。

令和2年4月の民法改正に関する事例

令和2年4月の民法改正によって公営住宅指定管理業務の一部（原状回復・敷金の扱い方）変更が必要となりました。他公営住宅では、当社の業務マニュアル変更だけでなく、「新規入居希望者の応募への影響」や「指定管理業務（募集審査等）」にどのような影響や変化が生じるか検証し、自治体への情報提供を行い、条例変更を行う際の支援を実施しました。

②指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況

事務用品を全社リサイクルし備品の有効活用と経費縮減

- ・当社は、全社専用ポータルサイトにて全国の事業所で備品の過不足を掲出し、事務用品等の備品の有効活用を行っております。
- ・各事業所で備品を譲渡することにより、事務用品費のコスト縮減だけでなく、**廃棄物の縮減による環境負荷軽減**にも取り組んでいます。

母集区分：譲ってほしい (8)	2020/12/01 0:00	虎ノ門支店	募集区分	余っています
東急G手帳用カバー	2020/12/01 0:00	虎ノ門支店	タイトル (品名)	キャン トラナー・ドラム 502 廃トナー・BOX WT98-B
A4クリアファイル	2020/08/31 0:00	東京中央支店	指示部署	
ダブルクリップ、ゼムクリップ	2020/06/30 0:00	東京中央支店	連絡先(担当者)	
A4クリアファイル	2020/12/31 0:00	柏センター	連絡先 (TEL)	
クリップ類	2020/01/31 0:00	業務管理部	内容	【ドラム 502】
袖帆 (かき付き)	2020/08/31 0:00	盛岡支店		ブラック×5箱 シアン×4箱 マゼンダ×4箱 イロ×3箱
A4クリアファイル	2020/08/16 0:00	渋谷支店		適合機種：カラープリンタ LBP-5900、5900SE/5910用
コードレス電話機(アナログ回線対応)	2018/11/30 0:00	テックス東京ビーチ		
母集区分：余っています (17)				
キャン カードリッジ 331 II	2020/12/31 0:00	稲橋原支店		
【キャン】トナー・ドラム	2020/09/30 18:00	IT推進部		
CANON 回収トナーボックス WT-C1	2020/10/31 23:55	第一フォーム部		
ビニールシート (コロナ対策用等に)	2020/12/25 0:00	カスタマーセンター		
キャン トナーカードリッジ502、ドラムカードリッジ502	2020/08/01 0:00	みなとビル運営部		
CANON 複合機用トナー	2020/07/31 23:55	第一フォーム部		
				【トナー 502 (2個パック)】
				ブラック×10箱 シアン×5箱 マゼンダ×6箱 イロ×5箱
				適合機種：カラープリンタ LBP-5900、5900SE/5910用

<社内専用ポータルサイト上での備品譲渡事例>

節電への取り組み

- ・当社は環境省が推進するクールビズの対象期間5月1日～9月30日を**1ヶ月延長し、5月1日～10月31日**までをクールビズ期間として設定し、エアコンの設定温度変更により事務所電気料金削減に取り組んでいます。
- ・離席時は電子機器及びパソコンの電源オフを行い、不要な電力使用の削減に努めています。

コピー用紙削減等省資源化を図り環境負荷を軽減

- ・当社で使用するコピー用紙はリサイクル用紙を使用するとともに、社内で使用する書類は両面・集約印刷 (2 in 1 印刷) し、使用する紙の量を削減しています。
- ・必要な書類の保管は極力データ化しサーバー内に保存することで、**ペーパーレス化を実践**し、資料を探す時間やスペースの有効活用に取り組んでいます。

グリーン購入・リサイクルの積極的利用

- ・当社技術員が着用する作業着は、**エコマーク認定を受けたユニフォームを使用**しています。また、不要になった作業着等を回収し、アフリカ諸国の難民支援団体への寄付を行い資源の再活用へ取り組んでいます。
- ・事務用品はグリーン購入を積極的に取り入れ、環境への負荷ができるだけ少ない事務用品を購入し環境負荷軽減に努めています。



<当社技術員作業着>

公共交通機関の利用・エコカーの利用

通常の外出は公共交通機関を利用するとともに、車両が必要な場合は、エコカーを使用・エコドライブ実践によりCO2排出削減等に貢献しています。

③法定雇用率の達成状況等、障がい者雇用促進の考え方と実績

継続して法定雇用率以上の障がい者雇用を促進

当社は障がい者の雇用を積極的に推進しており、令和2年6月1日時点での障がい者雇用率は2.23%であり、法定雇用率である2.2%を上回っています。

【(ア)障がい者雇用状況（令和2年6月1日現在）】

法定雇用障がい者数の算定の基礎となる労働者数(A)	うち常用雇用障がい者数(B)	実雇用率 (A)/(B)×100	不足数 (A)×法定雇用率-(B)
7,645.0人	170.5人	2.23%	—

【(イ)未達成の場合の今後の対応】

【(ウ)障がい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）からの障がい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)障がい者雇用促進の考え方と実績】

- ・当社は公共職業安定所主催の障がい者雇用促進セミナーや合同面接会への参画など各種専門機関を活用することで、障がい者の雇用促進に努めています。
- ・当社HP内への障がい者雇用専用のインターネット採用広告の掲載や、人材紹介会社からの紹介サービス等の活用、大手新聞社の障がい者雇用特集広告への募集掲載等、様々な採用活動で障がい者雇用を推進しています。
- ・直近3年間における障がい者雇用実績は下記の通りです。

	法定雇用障がい者数の算定の基礎となる労働者数(A)	うち常用雇用障がい者数(B)	実雇用率 (A)/(B)×100	不足数 (A)×法定雇用率-(B)
平成29年度	7,173.5人	162.5人	2.27%	—
平成30年度	7,315.5人	173.0人	2.36%	—
令和元年度	7,564.0人	170.5人	2.26%	—



<当社HPの障がい者採用専用ページ>

④障がい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

神奈川県と同じ意識で障がい者へ「合理的配慮」の取組み

- ・当社は障がい者差別解消法における合理的配慮に対し、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を十分に理解し、全ての方の人権を尊重し、豊かな生活が送れるよう最大限配慮し本業務を行ってまいります。
- ・入居者の皆様が安心して生活ができるよう、当社は以下のように皆様に寄り添った対応を行います。

<合理的配慮の例>

平常時の配慮	移動が困難な方が来訪された際の移動補助や巡回時訪問
	聴覚に障害がある方に、筆談器・FAX・耳マークの設置等で対応
	読み書きが困難な方に、書類の読上げ・記入支援
	指示理解が困難な方に、複雑な内容はイラスト等を利用して伝達
	疲労・緊張しやすい方に、説明途中で休憩を取る・個別ブースで対応
災害時の配慮	肢体不自由の方に、歩行ルートでの配慮・優先的に毛布等を配布
	知的障害の方に、穏やかな声かけ・本人のペースでの避難誘導

人権研修を通じ入居者へ公平・公正な対応を実施

公共施設統括部門では、全職員を対象に人権研修を実施しています。この研修では差別表現を判断する力を醸成することで、日常的な何気ない会話に潜んでいる差別表現を発見し、立ち止まることによりその前後の文脈や流れ、その言葉が発信された場合の影響度まで理解することより、より人に配慮し、公平・公正な対応を学んでいます。

<p>「身近な問題から人権を考える」 ——差別と差別表現——</p> <p>I トップセミナーにおける差別表現事件に学ぶ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・差別表現事件の経緯 ・指摘された問題点 ・私のこの問題に対する認識とその後の変化について <p>II 企業と人権</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生産性の向上と人権 ・CSRと人権 <p>III 「差別」と「差別表現」について</p> <p>1. 差別表現を考えるに当たって</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを捨てよう ・表現の自由について <p>2. 差別とは＝差別の定義</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職場の差別 <p>3. 差別用語とは</p> <p>4. 差別表現とは</p>	<p>5. 差別における二つの行為と差別表現</p> <p>6. 差別問題に対する三大反応</p> <p>7. 差別表現を判断する訓練のためのヒント</p> <p>(1)前提 使えない言葉・表現はない！ただし…</p> <p>(2)第一段階 次に掲げる事柄に関する言葉や表現にであつたら、まず立ち止まる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 身体の名前に関する言葉 身体の特徴や特徴を表す言葉 心身の病状や症状を表す言葉 職業、身分に関する言葉 民族、人種に関する言葉 性、年齢に関する言葉 地域、国名に関する言葉 <p>(3)第二段階 上記の言葉で立ち止まることができたら、その言葉を囲む前後の文脈や流れを見て、次のチェックをする。</p> <ol style="list-style-type: none"> マイナスのイメージの比喩、例えになっていないか 断定的表現や比較表現になっていないか 見下す表現や価値観の偏った表現になっていないか 作品の目的や作者(情報発信者)の意図はどうか <p>(4)第三段階 さらにこの言葉が発信されたときの影響を考えて、次のチェックをする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 表現を発信する責任主体はなにか(責任の所在を明らかにする) 表現を発信する媒体はなにか(影響の大きさを考える) <p>(5)第四段階 最後に対象になっている相手の立場に立って考えてみる。</p> <p>8. 差別問題に対する心の持ち方</p> <p>9. 人権を学ぶに当たっての一つの留意点</p>
---	--

<人権研修資料>

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

東急不動産HDグループ全体でSDGsの達成に貢献

- ・東急不動産HDグループは、平成27年に国連サミットで採択された令和12年までの「**持続可能な開発目標（SDGs）**」の達成に貢献しています。
- ・持続可能な世界を実現するための17の目標のうち、東急不動産HDグループが取り組む項目を**13項目に定め**、マテリアリティ策定時の参考にしてしています。

<東急不動産HDグループが取り組む13項目のSDGs>



東急不動産HDグループのマテリアリティ（重要であると捉えている社会課題）

- ・経済、政治、規制の変動
- ・生活の多様化、グローバル化
- ・地域社会、都市の安心・安全
- ・少子高齢社会の進行
- ・IoT、イノベーション
- ・自然環境の変化
- ・社会的要請の厳格化

神奈川県県営住宅等と関りのあるSDGsへの取組み

当社では「**いのち輝くマグネット神奈川**」の実現に向け、神奈川県県営住宅等と関りのある目標のうち、以下**5つの項目の取組みが合致しており**、同じ目標に対し神奈川県とともに歩むことで神奈川県県営住宅等の「真に困窮する者に県営住宅を的確に供給する」という目的に対し本業務を通じて貢献します。

<当社が実施するSDGs取組み内容>

目標③：すべての人に健康と福祉を



大阪コロナ重症センターの管理運営を開始

令和2年12月15日より大阪コロナ重症センターの管理を開始。一般的な設備等の管理をはじめ、病棟施設内で24時間稼働している空調関連設備の維持管理を実施し、コロナ禍の医療体制の円滑化に寄与するという社会的使命を果たすため管理を行っています。



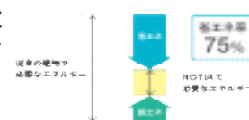
<集中治療ユニット棟内部>

目標⑦：エネルギーをみんなにそしてクリーンに



技術研修センターNOTIA「Nearly ZEB」取得

当社技術研修センターは、東京都内の事務所ビルとして初の国土交通省が主導する建築物省エネルギー性能表示制度（BELS）におけるNearly ZEB認証を取得。「建物そのものが研修素材」をコンセプトに今後増加が見込まれるZEBの建物管理知識・経験を育成する場として、環境負荷軽減と人材育成を両立します。



目標⑨：産業と技術革新の基盤をつくろう



環境省推進「エコチューニング事業者認定」を取得

当社は、低炭素化社会の実現に向けて、業務用等の建築物から排出される温室効果ガスを削減するため、これまで培ってきた技術・ノウハウを結集し、築30年以上経過した建物や設備更新を控えている建物をターゲットに、様々な設備の運用改善を提案していくことでCO2排出量削減や省エネを実現し、環境改善の提案につなげています。



目標⑪：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



ライフタイムマネジメント

不動産管理会社として、「良質な社会的ストックの形成」という社会的使命から、既存建物の寿命を長く、最適な状態で健やかに年を重ねて資産価値を高め、維持していくという考えを「ライフタイムマネジメント」として掲げています。



建物を適切に維持管理していくことで、入居者の安心・安全な生活環境を高めていきます。

更なる神奈川県県営住宅等へのSDGsの取組み

当社は、指定管理者として、独自に以下の取組みを検討しており、本業務を通じて、神奈川県に貢献します。

<今後の神奈川県県営住宅等へのSDGs取組み検討内容>

目標③：すべての人に健康と福祉を

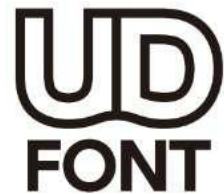
目標⑨：産業と技術革新の基盤をつくろう

目標⑪：住み続けられるまちづくりを



UD (ユニバーサルフォント) を活用

当社が作成する掲示資料等は文書であることが多く、たくさんの文字を視覚で捉える必要があり、文字の視認性が重要です。



誰がどんな状況にあっても正しく文字を認識できるよう、作成する文書等には、原則として**UD (ユニバーサルデザイン) フォント**を使用しています。



目標⑦：エネルギーをみんなにそしてクリーンに



再生可能エネルギーの地産地消に貢献

県費で支払っている電気代を再生可能エネルギー事業者へ変更することを提案します。再生可能エネルギーの地産地消に取り組むことで、同事業者により神奈川県内で調達した電気の供給を受け、支払う電気使用料の一部が地域貢献活動を通じ地域に還元される取組みを推進します。

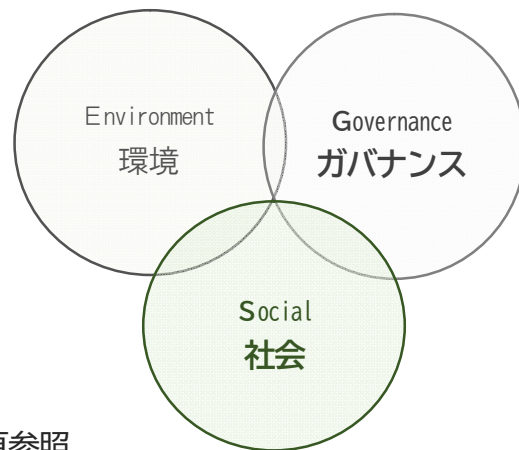
環境課題・社会問題への具体的な考え方

持続可能な社会と成長を実現することが長期的な事業運営に繋がると考えています。東急不動産HDグループ全体で、「事業活動を通じて社会課題を解決し、ステークホルダー（利害関係者）と共に、サステナブル（持続可能）な社会と成長を実現する」というビジョンのもと、以下方針にてESG（環境・社会・ガバナンス）等各課題に取り組んでいます。

サステナビリティ方針

- ・事業活動を通じて環境と経済の調和に取り組めます。
- ・ステークホルダーとの適切な協働に努め、関係性を維持・強化します。
- ・健全かつ透明性の高い経営を行い、情報の開示に積極的に取り組めます。

ESG（環境・社会・ガバナンス）の目標（一部）		令和2年の目標
項目		令和2年の目標
環境		CO2排出量:平成17年度比25%削減 水使用量:平成17年度比25%削減他
社会	働き方改革	女性採用比率:30% 健康診断受診:100%、他
	ニーズ	マンション防災備蓄品設置:100% 介護士等専門資格保有者:80%、他
ガバナンス		取締役会の出席率:100% 女性取締役:1名以上、他



※目標を達成するための具体的な取組みは次頁参照。

ESG: Environment 環境保全に取り組んでいます

持続可能な社会と経営を実現するため、以下環境ビジョンに基づき、5つの環境課題を重要テーマと定めて事業活動を通して継続的な取組みを行っています。

【環境ビジョン】

基本理念	都市と自然、人と未来をつなぐ価値を創造します
環境方針	事業を通して環境と経済の調和に取り組めます
環境行動	「目標を開示して実行」「先進的な取組みに挑戦」「社会と協働して取組」の「3つ視点」を持ち、気候変動・生物多様性・汚染と資源・水使用・サプライチェーンの「5つの課題」に取り組めます



【環境課題に対する具体的な取組み】

CO2排出量削減

事業拠点・保有するオフィスビル・商業施設・リゾート施設などにおけるエネルギーの効率的な利用を推進し、また再生可能エネルギー事業を行うことにより、事業活動が気候変動に与える影響の低減に取り組んでいます。

※右記写真は東急不動産（株）が開発した「新目黒東急ビル」におけるBEMS（ビル・エネルギー管理システム）モニターによるエネルギー使用量の見える化を図るとともに、ビル全体のエネルギー使用量軽減を実現。



再生可能エネルギーの利用

当グループリゾートホテル施設において太陽光発電システムを導入。また、商業施設では、屋上に風力発電装置を2基設置し、自然エネルギーを取り入れています。



水使用量の節減

ホテル事業を実施する際は、節水型トイレの採用や敷地内の湧水循環利用、山水を積極的に活用することによって上水利用の低減につなげるなど水資源に配慮しています。



生物多様性

マンション・ビル、施設等の敷地内・屋上・壁面を積極的に緑化することにより、周辺の緑をつなぎ、生物多様性に配慮したエコロジカル・ネットワークの形成に取り組んでいます。大規模物件の開発時には周辺の生態系調査を実施し、鳥類・昆虫類に配慮した緑化を行っています。



緑をつなぐプロジェクト

「緑をつなぐ」プロジェクトは東急不動産HDグループがお客さまなどと一緒に、森林を保全する取り組みです。マンション購入、オフィス利用、リゾート施設の利用といった様々なご利用に応じて森林を保全、これまで1,000ヘクタールを超える森林保全を実現しています。



廃棄物の排出削減

事業に使用する資源は一方通行の大量消費ではなく、3Rの考え方に基づいて、リフォームや建築を行う等、廃棄物の排出削減に努めています。



Reduce ごみの量を減らそう
Reuse 繰り返し使おう
Recycle 資源として活かそう

ESG: Social ソーシャルニーズの解決に取り組めます

街の安心・安全をはじめ、生活の多様化や高齢化に伴う諸問題など、**解決を必要とするさまざまな社会課題をソーシャルニーズと捉え**、以下の具体的な取り組みを実施しています。

【街の防災機能の向上】

- ・東急不動産HDグループは「住む」「働く」「過ごす」というライフシーンにおいて、**事業を通じて「安心・安全」を提供**することが重要な価値創造であると考えます。
- ・再開発事業を行う際は街の防災機能を向上するため、地盤強化・帰宅困難者の一時滞在施設、一時滞留スペース、防災備蓄倉庫を整備、非常用発電機の導入等に取り組んでいます。

【少子高齢化への取り組み】

健康寿命の延伸に伴うライフステージの変化や多世代交流などの社会課題を踏まえ、「世代循環型の街づくり」というコンセプトのもと、分譲マンションとシニア住宅の複合開発等を行っています。

【被災地支援プロジェクト】

平成23年3月11日の東日本大震災の発生を受けて、即座にできることを検討し、全力を挙げて迅速に支援活動に取り組む**“被災地支援プロジェクト”**を発足しました。プロジェクトはグループを横断した社員有志のボランティアが中心に活動し、変化し続ける被災地のニーズに合わせ、幅広い事業領域を活かした支援活動に取り組まれました。

<当グループの被災地応援プロジェクト例>

陸前高田市 震災ボランティア活動

過去5年間で延べ500人以上がボランティア活動を行ってきました。当初ガレキの撤去や草刈り等を中心に行ってきましたが、復興が進むにつれ農業や漁業の支援に切り換わるなど、ニーズにあわせて内容も変化しています。



みどりの東北元気キャンプ（春・夏に開催）

東日本大震災や原発事故の影響を受けた子どもたちを無料招待する「みどりの東北元気キャンプ」にボランティア職員として毎年参加しています。



参議院議員会館で被災地復興支援イベント開催

東日本大震災の被災地3県（岩手県・宮城県・福島県）の復興を支援する被災地産食材を使用したイベントを開催し、「絆」を風化させないことや食材支援への風評被害改善を訴えました。



ESG : Governance コーポレートガバナンスの継続的な強化

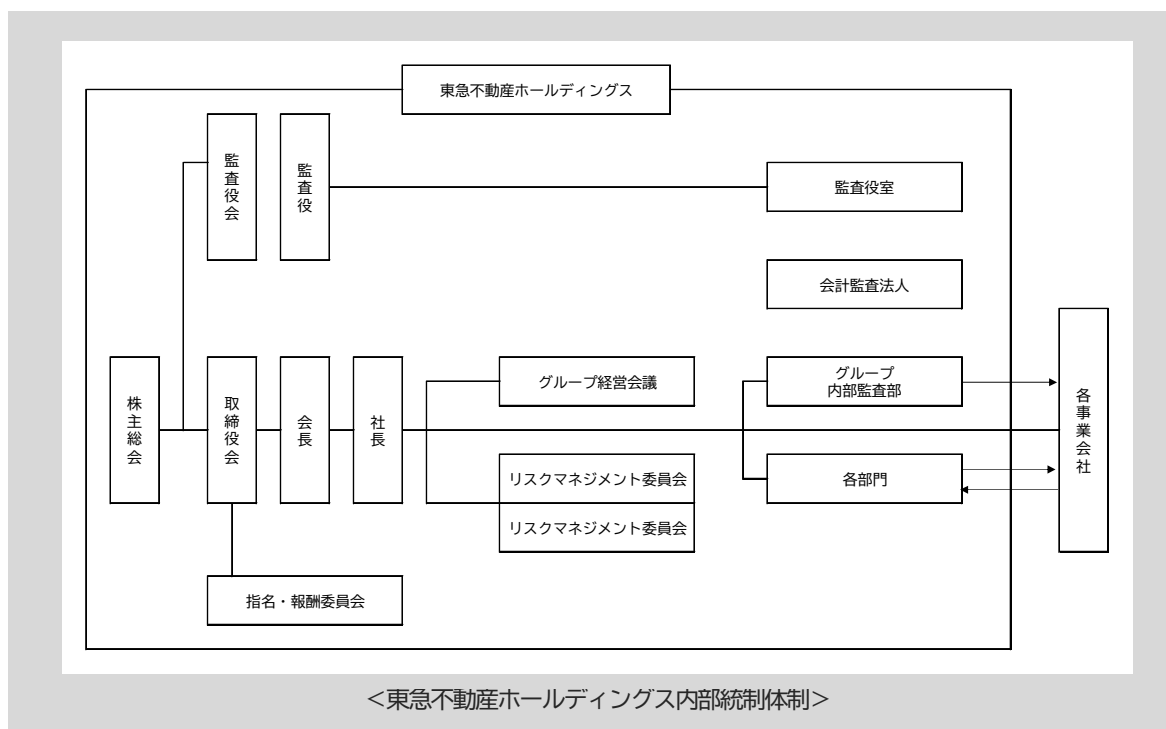
リスク対策やコンプライアンスの実践と徹底に重きを置き、経営の透明性や公正性を高めるだけでなく、より迅速かつ果断に意思決定を行っていくためのコーポレートガバナンス（企業統治）の継続的な強化に努めています。

【ガバナンス向上】

- ・取締役会の手続きの客観性・透明性を高めるために指名、報酬委員会の設置
- ・役員報酬への株式報酬制度（株価と報酬を連動する仕組み）の導入
- ・毎年、取締役会の実効性評価、課題・改善状況の検証を実施
- ・企業経営、財務・会計、法務、行政など多様な分野から社外取締役を招集

【内部統制の整備】

取締役会などの期間、経営者および従業員など、すべてのグループ構成員が内部統制システムの整備・運用に取り組むこととしています。また、監査役が内部統制システム監査実施基準に則り、内部統制システムの整備・運用状況を監視し、検証しています。



【コンプライアンスの遵守】

単なる法令遵守に留まらず、倫理や社会規範なども含めて、役員・従業員ひとりひとりが意識をもって行動し、企業の社会的責任を果たすことと捉えています。行動基準やマニュアルに基づいた教育を実施する等意識の周知・徹底を図っています。

【リスクマネジメント】

経営目的の達成を阻害する損失の危険を統括的に管理するため、全社の重大リスクを把握し、対策の実施など優先度に応じて計画的かつ継続的に行います。

14 事故・不祥事への対応、個人情報保護

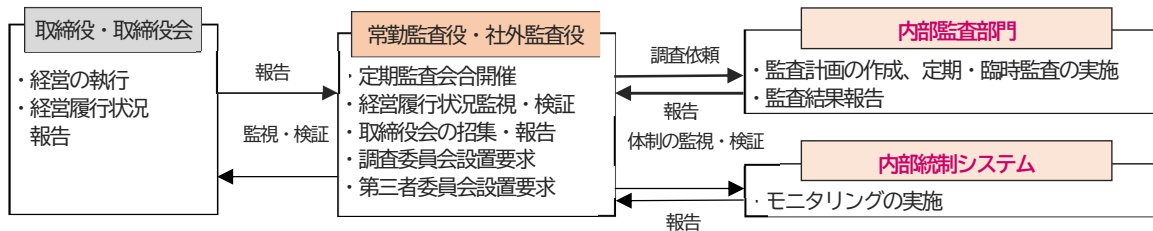
事故・不祥事への対応、個人情報保護について、具体的に記載してください。

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

重大な事故等を発生させないため、グループ全体で厳格な体制を整備

- ・当社は本業務を実施するにあたり、過去3年間に於いて「神奈川県指名停止等措置要領」及び「懲戒処分の指針」に該当する重大な事故又は不祥事並びに事故等はありません。
- ・当社は監査組織が独立して取締役・取締役会の経営状況の監視・検証を行うことで、企業の不正行為の防止と競争力・収益力の向上を図っています。
- ・下図のとおり、監査組織に内部監査および内部統制システムを構築することで、社会的信頼に応え、長期的な企業価値の増大に向けた企業経営が可能な統治体制を確立しています。

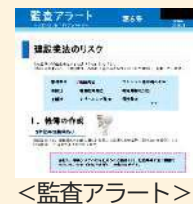


内部監査によるリスク管理

監査部が定期的に内部監査を行うとともに、業務進捗や会計処理状況についてセルフモニタリングを行うことにより、リスクを管理しています。

抽出した業務リスクを「監査アラート」で社内周知

監査部による業務監査の結果から、懸念される主だった業務リスクを抽出し、「監査アラート」という注意文で全社員に周知し、継続的に社員への意識啓発を行っています。



万が一の事態に迅速に対応するための行動指針を整備

- ・万が一、該当する事態が発生した場合であっても、当社は下記基本方針の「緊急時対応基本マニュアル」に基づき迅速に対応します。
- ・当社は自社の社会的な存在意義に鑑み、下記基本方針に従い、危機に対処し、危機の収束に向けて、全役職員が一丸となって、損失の最小化、損害の復旧、再発防止に取り組みます。

緊急時対応基本方針

- (1) 人の生命の尊重・健康の確保を最優先とする。
- (2) 当社及びステークホルダーの損失を最小化する
- (3) 緊急時においても、誠実さ、公正さに留意して行動する

<「緊急時対応基本マニュアル」による緊急対応の流れ>



※危機レベルA及びBの場合の対応例

A～Cの三段階の危機管理レベルを設定し、迅速に対応

危機レベル	内容
A	当社およびグループの経営全般に重大な悪影響を及ぼす可能性がある危機
B	当社又は関係会社において、当該事業や業務の運営に重大な悪影響を及ぼす可能性があり、グループ経営全般への影響も懸念される危機
C	当社又は関係会社において、当該事業や業務の運営に悪影響を及ぼす可能性がある危機

組織的に情報共有するための社内システムを構築

事故等が発生した時には、その原因および対応方針・進捗状況を随時、社内システム内の「**情報処理連絡票**」に登録・更新して再発防止策を講じる等、組織的に対応します。

情報処理連絡票

危機発生時等に社内で起票する「**情報処理連絡票**」で事故の原因詳細、リスク、**対応内容や進捗、再発防止策等を社内全体に共有**します。



企業総合賠償責任保険・個人情報取扱事業者包括保険に加入

- ・細心の注意を払って業務を実施しますが、万が一、当社の管理業務上の過失等により入居者等に損害が発生した場合にはその損失を補填します。
- ・当社は**最高100億円**まで補償可能な企業総合賠償責任保険に加入しています。
- ・**最高20億円**まで補償可能な個人情報取扱事業者包括保険に加入しており、情報漏洩に関する万が一の毀損事故等に対応します。当然ながら、入居者等へ損害を与えぬよう細心の注意を払い、事件・事故の無い運営を前提とします。

<当社が加入している企業総合賠償責任保険・企業財産包括保険・個人情報取扱事業者包括保険>

	企業総合賠償責任保険	企業財産包括保険	個人情報取扱事業者包括保険
種目	・身体障害、財物損壊に起因する賠償責任 ・人格権侵害、宣伝障害に起因する賠償責任	・企業財産包括保険	・個人情報取扱事業者包括保険
てん補 限度額	100億円 (身体・財物共通)	120億円	20億円
担保内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設所有管理者賠償責任(100億円/1事故) ・請負業者賠償責任(100億円/1事故) ・生産物賠償責任(100億円/1事故/1年間) ・受託物賠償責任(50億円/1事故/1年間) ※対象物により金額変動 ・受託自動車賠償責任(2億円/1事故/1年間) ※使用不能損害の場合は金額変動 ・借家人賠償責任(100億円/1事故) ・人格権侵害・宣伝障賠償責任(100万円/1名、1千万円/1事故/1年間) ・使用者賠償責任(2億円/1事故) ・雇用慣行賠償責任(2億円/1事故) 	<ul style="list-style-type: none"> ・電氣的機械事故(20億円/1事故) ※対象物により金額変動 ・その他の事故(120億/1事故) ※対象物により変動 ・高額貴金属等の損害(3億円/1事故) ・通貨・預貯金証書等の盗難(3億円/1事故) 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の漏洩に関する法律上の損害賠償金(20億円/保険期間中) ・企業ブランド価値の毀損を防止・縮減するための費用(2億円/1事故)
免責金額	10万円/1事故	100万円/1事故	10万円/1事故
免責事項	<ul style="list-style-type: none"> ・保険契約者、被保険者もしくは使用人の故意 ・ペナルティなど懲罰的賠償金 ・環境汚染による損害賠償請求 ・ソフト(無形財物)のみに与えた損害 ・損害との直接的な因果関係が認められない損害賠償請求 ・損害を与えた財物に対する時価以上の補償など 	<ul style="list-style-type: none"> ・差押え、収用、没収、破損等、公権力の行使により生じた損害 ・設備・什器等、商品・製品等を加工・製造することに起因して生じた損害 ・加工、解体、据付、組立、修理、清掃、点検、検査、試験、調整等の作業場の過失又は技術の拙劣により生じた損害 など 	<ul style="list-style-type: none"> ・被保険者の故意又は他人に損害を与える予見があった場合 ・被保険者、使用人、業務の補助者の犯罪行為に起因する損害 ・法令に違反することを被保険者が認識していた場合 ・個人情報利用目的の必要な範囲を超えた取扱いに起因する損害 ・サーバー等へ有効なアクセス制限がなされていない場合 など

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

プライバシーマーク取得事業者として適切な個人情報の取扱い

- ・本業務が、入居者等の個人情報を扱う機会が多くあること、それらの書類やデータ等を適正に管理する必要があることを十分に理解しています。
- ・「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**を行います。
- ・当社では、個人情報保護方針と規程に基づく個人情報保護マネジメントシステムを運用し、組織として厳正に業務を行い、平成20年から**13年間プライバシーマークを保持し続けています。**

プライバシーマークとは

一般財団法人日本情報経済社会推進協会より「個人情報について適切な保護措置を講ずる体制にある事業者」として付与されるマークで、第三者機関の公正な審査を通過した証明となります。



4つの安全管理措置を実施し、個人情報保護を徹底

個人情報の保護に関する法律における安全管理措置について、ガイドラインに定められた以上の取組みを行うために継続して内容を見直し・改善しており、本業務でも以下の取組みを行い、**個人情報保護を徹底**します。

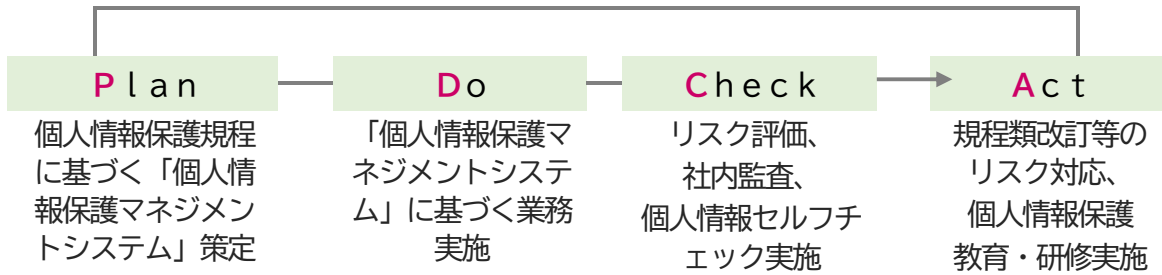
<個人情報の取扱いに関する4つの安全管理措置の具体的取組み>

項目	個人情報ガイドライン	取組み内容
組織的安全管理措置	組織体制の整備	・規程体系の整備及び運用による PDCAサイクルの構築 ・代表者を「責任者」として 組織的な管理体制構築 等
	個人データの取扱いに係る規律に従った運用	・本業務の 個人情報取扱いルールを設定 及び遵守 ・個人情報データの複数チェックを実施等
	個人データの取扱状況を確認する手段の整備	・サービスセンター長が 個人情報を取扱う管理者 となり取扱状況を確認 ・アクセス権を有する者を神奈川県へ届出等
	漏えい等の事案に対応する体制の整備	・発生時の迅速かつ組織的な対応フローの整備 ・ 個人情報取扱事業者包括保険への加入 等
	取扱状況の把握及び安全管理措置の見直し	・ 自己点検チェックシート による社内監査 ・専門部署や所管部署による監査・セルフモニタリング等
人的安全管理措置	従業員の教育	・ 独自の個人情報取扱いマニュアル による指導 ・定期的な個人情報保護に関する e-ラーニング・研修実施 ・サービスセンター長の CPP資格受講 等
物理的安全管理措置	個人情報データを取扱うエリアの管理	・個人情報を含む書類・データは限られた執務スペースでのみ取扱い、窓口等に持ち出しを禁止等
	機器及び電子媒体等の盗難等の防止	・機器をチェーンに繋ぐことで盗難防止、電子媒体使用の最小限化等
	電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止	・CD・USB等の電子媒体は 原則持ち出し禁止 とし、管理簿等で持ち出しをサービスセンター長が厳正に確認等
	個人データの削除及び機器、電子媒体等の廃棄	・廃棄時、紙媒体はシュレッダー、電子媒体は確実に破壊等
技術的安全管理措置	アクセス制御	・住宅管理システムと当企業体機器の 接続禁止 等
	アクセス者の識別と認証	・電子機器に パスワード設定 、離席時のログオフ徹底等
	外部からの不正アクセス等の防止	・最新の データ漏えい防止・セキュリティソフト の採用等
	情報システムの使用に伴う漏えい等の防止	・誤った使用をしないように管理者が 継続的に教育・指導 ・ 添付書類を含むメールへのパスワード設定 等

PDCAサイクルを構築し継続的に運用

- 「個人情報保護マネジメントシステム」に基づいた**運用スケジュール**を作成して**全社員に展開**しています。運用スケジュールに則り、教育・社員セルフチェック・社内相互監査等を行い、各所管部門がその履行を確認することでPDCAサイクルを構築しています。
- 社員が自身の個人情報保護状況をセルフチェックするために、独自の**個人情報自己点検チェックシート**を用いて**履行状況の確認・改善作業等**を行っています。

<PDCAサイクル運用のイメージ>



個人情報保護マネジメントシステムとは

JIS規格「個人情報保護マネジメントシステム」とは、事業者が、自らの事業の用に供する個人情報について、その有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護するために策定された方針、体制、計画、実施、点検及び見直しを含むマネジメントシステムのことです。

A4版又はA3版
どちらか一方を使用してください

個人情報保護マネジメントシステム（PMS）運用スケジュール

自己点検項目の分類	自己点検項目	自己点検結果	自己点検結果コメント
保護計画	目的・範囲の明確化 7/30までの計画・方針及び体制 10/10までの実施・進捗の把握 10/10までの実施・進捗の把握		
実施及び評価	10/10までの実施・進捗の把握 10/10までの実施・進捗の把握		

<個人情報自己点検チェックシート>

2020年度 個人情報保護マネジメントシステム（PMS）運用スケジュール

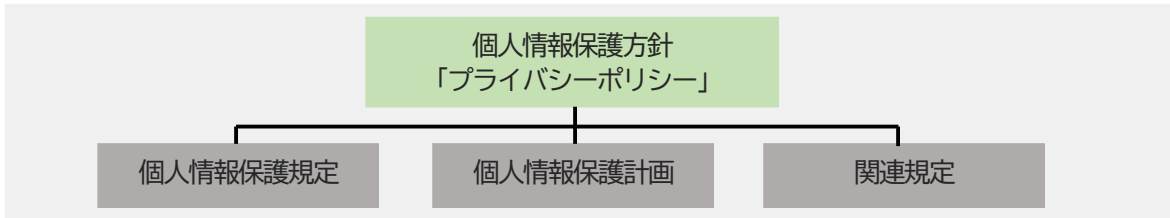
	2020/4	5	6	7	8	9
個人情報保護管理者・取扱責任者選任	←→					
個人情報保護方針・リスク評価シートの見直し	←→					
項目別計画作成依頼		5/下旬▲				
作成【各部門】					8/末	
個人情報保護教育						
教育テキストの見直し			6/中旬▲			
個人情報保護教育計画書					6/下旬▲	
個人情報保護教育実施依頼（オンライン）						7/末
教育実施依頼					6/下旬▲	
テキスト送付					6/下旬▲	
個人情報保護教育実施①（テキスト）【各部門】					7/1	
個人情報保護教育実施②【役員】						8/下旬▲
教育実施報告とりまとめ代表者への報告						8/末
個人情報自己点検						
自己点検シート見直し					7/下旬▲	
自己点検実施依頼						8/1
自己点検実施【各部門】						8/末
個人情報相互監査						
個人情報相互監査シート見直し					8/中旬▲	
個人情報監査責任者選任					6/中旬▲	
個人情報相互監査年間計画書						7/下旬▲
個人情報相互監査実施依頼						8/1
個人情報相互監査実施【各部門】						8/末
監査報告とりまとめ代表者への報告						8/末
個人情報相互監査改善計画・改善報告						
相互監査改善計画・改善報告依頼						
相互監査改善実施依頼【各部門】						
相互監査改善報告とりまとめ代表者への報告						
代表者による見直し						
Pマーク更新審査	4/17					

※ スケジュールは状況により変更する場合があります。その際は取次で案内します。

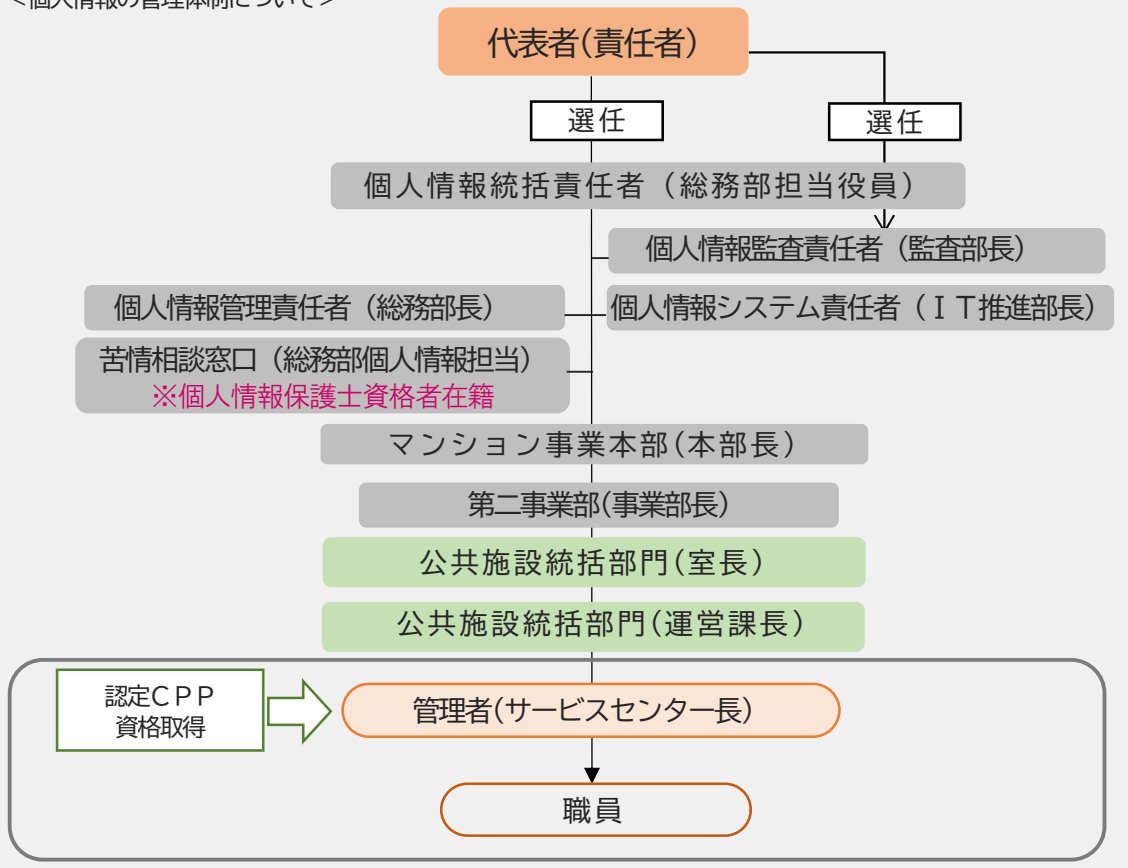
<個人情報保護マネジメントシステム運用スケジュール>

万全の体制・研修システムにより個人情報を徹底

- ・ 個人情報保護方針に基づいた個人情報保護規程や個人情報保護計画、関連規程等を整備し、継続的に運用を行う「**規程体系**」を構築しています。
- ・ **代表者を責任者とする「管理体制」を確立**し、個人情報管理者資格を取得している各サービスセンター長が個人情報取扱責任者となり、定期的に上位組織が管理状況を確認します。



<個人情報の管理体制について>



個人情報に関する資格者を配置します

サービスセンター長が認定CPP資格を取得し、職員それぞれに求められる役割や業務に応じた指導・教育を実施し、本業務を適切に履行します。

【認定CPP資格とは】

- ・ コンプライアンスプログラムの実施・運用に関する業務ご精通し、個人情報を取扱う職員の管理者を対象とする個人情報管理者資格

<認定CPP資格証>



様々な研修を行い、職員の意識を深化

個人情報を取扱うのは人である事を踏まえて、職員一人ひとりの意識を高めていきます。定期的な研修を行い、個人情報保護に関する知識・意識の定着を図ります。

<実施する個人情報保護研修>

研修名	研修目的	実施頻度	研修内容(例)
個人情報 e-ラーニング研修	e-ラーニング等を用いて全社員に対して行う研修	年1回	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護に取り組む意義 プライバシーマークと個人情報保護法の違い 個人情報保護方針、規程等 安全管理措置、情報漏えいの影響や危険性
コンプライアンスチェック研修	状況判断事例等を題材にした、問題回答形式の教育	年12回	<ul style="list-style-type: none"> 紙面で個人情報を取扱う際の注意事項 メールでの誤送信を防ぐシステム利用方法 SNS利用時の注意事項
個人情報保護研修	本業務に係わる関係法令や取扱い方法を、職員に指導する研修	年12回	<ul style="list-style-type: none"> 神奈川県個人情報保護条例等関係法令の理解 入居審査等、実際の業務における保護方法 住宅管理システム使用時の個人情報取扱い方法



<e-ラーニング研修(例)>



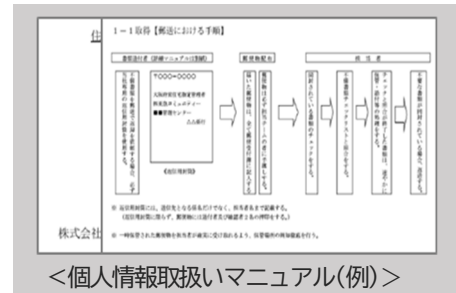
<コンプライアンスチェック研修(例)>



<個人情報保護研修(例)>

独自の個人情報取扱いマニュアルを活用し、適正な管理を実施

- 独自の個人情報取扱いマニュアルを整備し、必要な都度、加筆・修正しながら活用します。
- マニュアルには豊富な公営住宅管理業務の経験を活かし、個人情報の取扱い方法や手順について詳しく記載します。



<個人情報取扱いマニュアル(例)>

<個人情報取扱いマニュアル記載内容(抜粋)>

郵送・メール等における取得ルール	<ul style="list-style-type: none"> 送付前に、送り先の住所・アドレス等に間違いがないか、相手方と再確認、郵送であればできるだけ返信用封筒を利用していただく 受領の際は、テストメール・FAX送信前の連絡の徹底 受領後は、受信できた旨の連絡、同封書類のチェックを徹底
個人情報の入力ルール	<ul style="list-style-type: none"> 入力原票と入力内容に相違がないかダブルチェックの徹底 確認した資料をシュレツダーで破棄、原票を定められた場所に保管
送信(交付・持出し)ルール	<ul style="list-style-type: none"> 原則メール・FAXでの交付や持出しを禁止とする。やむを得ぬ場合は、送信先等を複数チェックし、「個人情報持出し記録簿」へ記入 送信後は、送信記録・送信先への着信確認、不要書類の破棄を徹底
保管ルール(一部)	<ul style="list-style-type: none"> 書類等は放置せず、定められた場所に保管し、施錠 責任者は保管台帳に基づき、現物確認を年2回実施 全ての書類について文書保管分類表を用い、保存年限を設定
破棄ルール(一部)	<ul style="list-style-type: none"> 業務履行の為に複製した個人情報は直ちに破棄、複製物の個人保管禁止 破棄する文書・保存年限を超過した書類は必ずシュレツダーにより破棄

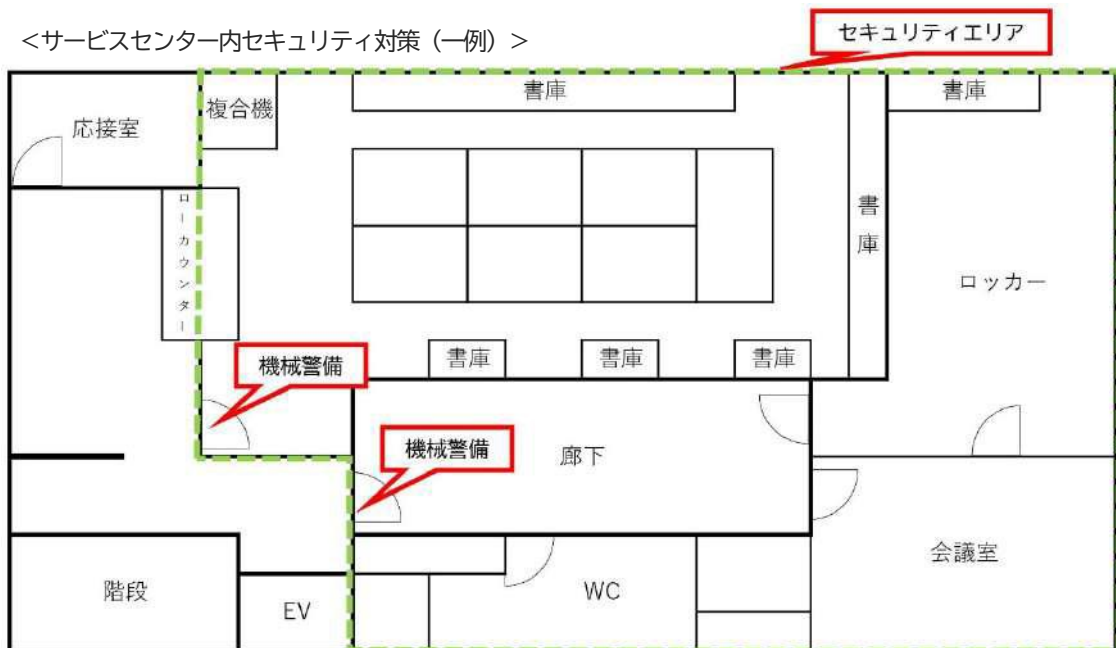
独自の個人情報取扱いマニュアルを活用し、適正な管理を実施

- 各センターでは、書類の保管ルール、書庫等施錠ルール・持ち出し記録簿等の方策で盗難紛失等に関する物理的な保護安全管理措置を講じます。
- 個人情報を含む書類にはセンシティブな入居者情報が記載されており、取扱いや保管について常時書類の整備・管理を徹底し、厳正に管理を行います。
- 各センター内では上記の取組み以外にも、個人情報を適正に保護するために以下のような物理的安全管理措置を実施し、漏洩等防止に取り組めます。

<各センターでの個人情報保護の取組み>

各センターでの個人情報保護の取組み
職員の入退館管理を実施
パソコンはセキュリティワイヤーによる施錠で盗難防止対策を実施
デスク、キャビネット、書庫は施錠を徹底し鍵保管責任者を設定
個人情報を含む帳簿や書類等は、鍵付き書庫等に保管
外への個人情報持ち出し時は管理簿への記入とサービスセンター長のチェックにより許可
シュレッダーを設置し機密情報および個人情報は確実に廃棄
壁等への個人情報の掲示やデスク上、足元への個人情報の放置を禁止
来訪者に対応する際も、執務スペースから機密情報・個人情報に関する書類は持ち出さず、回収した個人情報等に関する書類は執務スペースでのみ開示

<サービスセンター内セキュリティ対策（一例）>



<クリアデスク>

<PCワイヤーロック>

<シュレッダー>

<機械警備出入管理>

住宅管理システム及び機器のセキュリティ対策を徹底

- ・ 個人情報を抱える電子媒体は厳格なアクセス制限や運用方法の管理が必要であると考えており、**技術的安全管理措置**を講じ、**セキュリティルール遵守**することで不正アクセスやウイルス等による個人情報漏洩が発生しないように尽力します。
- ・ 特に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います。

技術的個人情報取扱いルール（案）
当社のパソコンと住宅管理システム専用のパソコンは 接続しない
住宅管理システムについてもメーカー推奨のセキュリティ、データ漏洩防止ソフトを導入し、 社外へのメールは自動的に暗号化設定 （神奈川県と協議の上、実施）
住宅管理システムのアクセス者は届け出た者とし、 その他の者は一切のアクセスを禁止
住宅管理システムへ入力時は サービスセンターのダブルチェックを徹底
CD、USBメモリ等の記録媒体は、鍵付の場所で管理・保管を行い、 原則持出し禁止
記録媒体は会社指定の暗号化USBを利用し、 個人所有のUSB等の記録媒体の使用を禁止
職員が使用するパソコンについては、 期限付きパスワードを設定、パスワードの付箋貼付け禁止
離席時は必ずログオフの実施、 スクリーンセーバーによる強制自動ロック
添付ファイル付きのメール送信時は、 添付ファイルを暗号化したパスワード付きメールで送信
個人情報データをメール送信する際は、 メール本文に個人情報を記載しない
職員が使用する 携帯電話についてもパスワードの設定
パソコンはハードディスクの暗号化、アンチウイルスソフト・未知のマルウェアに対応する エンドポイントセキュリティソフトを実装
ウイルス感染、第三者による不正使用、職員の私的な利用等を防ぐために会社で貸与する パソコンの操作ログについて全て遠隔監視

ルールを定めて個人情報が記載された書類の整備・管理を実施

- ・ **文書管理の徹底**は個人情報管理で重要な要素の一つです。神奈川県の規程、社内規程（情報管理基本規程、文書取扱規程）に基づき、ルールを定めて適正に整備・管理します。

<神奈川県営住宅等サービスセンターでの書類取扱い事例>

紛失・混入の防止	<ul style="list-style-type: none"> ・ 文書及びデータ等の保管場所を決定し、保管台帳を作成・適宜更新 ・ 書類等は必要に応じて探せるよう整理し、利用後速やかに返却 ・ 受領した書類について、保管フローを明確化 ・ 個人情報書類を持出す際は帳簿に記録し、鍵付き鞆等を使用
誤廃棄の防止	<ul style="list-style-type: none"> ・ 条例・規程に基づき保管期間を設定 ・ ゴミ箱付近に書類を置かない、シュレッダーによる誤処分にも注意 ・ 保管台帳及び書類等のタイトルに保管期間を反映
盗難の防止	<ul style="list-style-type: none"> ・ 最終退室者は、書類を保管したキャビネット等の施錠確認を実施 ・ 部外者との面談は、必ず接客スペースで実施 ・ 事務スペースに部外者が入る場合、入館記録を記載及び名札を装着

セキュリティルールブックによる職員啓発

当社グループで作成している「就業者が守るべき情報セキュリティルールガイドブック」等の社内資料を用いて情報セキュリティに関する事故事例等を社員に指導して啓発します。



万が一の外部流出事故発生時は迅速な対応を実施

当社は個人情報の保護に関して細心の注意を払い、適正な管理を行います。万が一、個人情報の流出や紛失が発生したと考えられる場合は、以下のフローに基づき速やかに対応するとともに、**随時神奈川県へ相談・報告**を行います。

<個人情報漏洩時の対応フロー>

①発見・報告	<ul style="list-style-type: none"> ・情報漏洩が発生した場合（兆候含む）、速やかに所管部門の統括者へ連絡 ・ITに関連した情報漏洩は、グループマーケティングIT戦略部へ連絡 ・所管部門内で協議・情報共有の上、個人情報管理者から総務部等へ連絡
↓	
②初動対応	<ul style="list-style-type: none"> ・情報漏洩による被害の拡大、二次被害の防止のために応急措置を実施
↓	
③調査	<ul style="list-style-type: none"> ・5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうしたのか）の観点で調査し、情報を整理
↓	
④通知・報告・公表	<ul style="list-style-type: none"> ・漏洩した情報の保有者へ事実を通知 ・紛失・盗難、不正アクセス、内部犯行、脅迫等犯罪性がある場合は警察へ届出 ・監督省官庁などへの報告及び指示の受領を行う ・個人情報取り扱い事業者保険の加入保険会社への連絡を行う ・広範囲に漏洩情報による影響が及ぶと考えられる場合は、ホームページでの情報公開や記者会見による公表を行う ・ただし、公表が被害の拡大を招くおそれがある時は、公表の時期・対象を考慮
↓	
⑤二次被害防止	<ul style="list-style-type: none"> ・情報漏洩によって発生した被害の拡大防止と復旧のための措置を行う
↓	
⑥再発防止	<ul style="list-style-type: none"> ・抜本的な再発防止策を検討し、実施 ・調査報告書を作成し、被害者に対する損害の補償で必要な措置を行う ・情報漏洩に関係した職員の責任について処分を行い、必要に応じて開示