

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) |

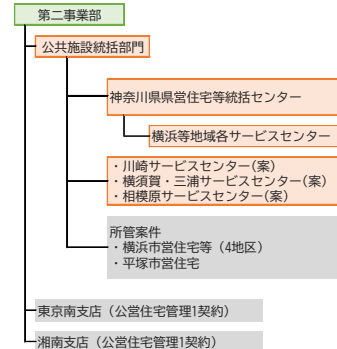
- 県内の住宅以外の施設では、**25施設**（川崎とどろきアリーナ、アミューあつぎ、みなとみらいホール等）の管理運営を行っています。
- 民間共同住宅においては、**131,934戸**管理しており、神奈川県各地域に根差した管理運営を行っています。

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。

<窓口に設置する物品等（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"> ・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 ・単身高齢者世帯の増加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 | <ul style="list-style-type: none"> ・ホスピタリティ溢れる窓口対応を実施 ・読みやすく分かりやすい資料の提供 ・単身高齢者世帯が安心して生活できる見守り等のサービスを提供 |
| 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"> ・自治会支援策の提案 ・自治会活動へ参加し課題確認・助言 |
| 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"> ・予防保全の観点で修繕提案の実施 ・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 ・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 |
| 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 社会的劣化が進行 | <ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー化の提案 ・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 |

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

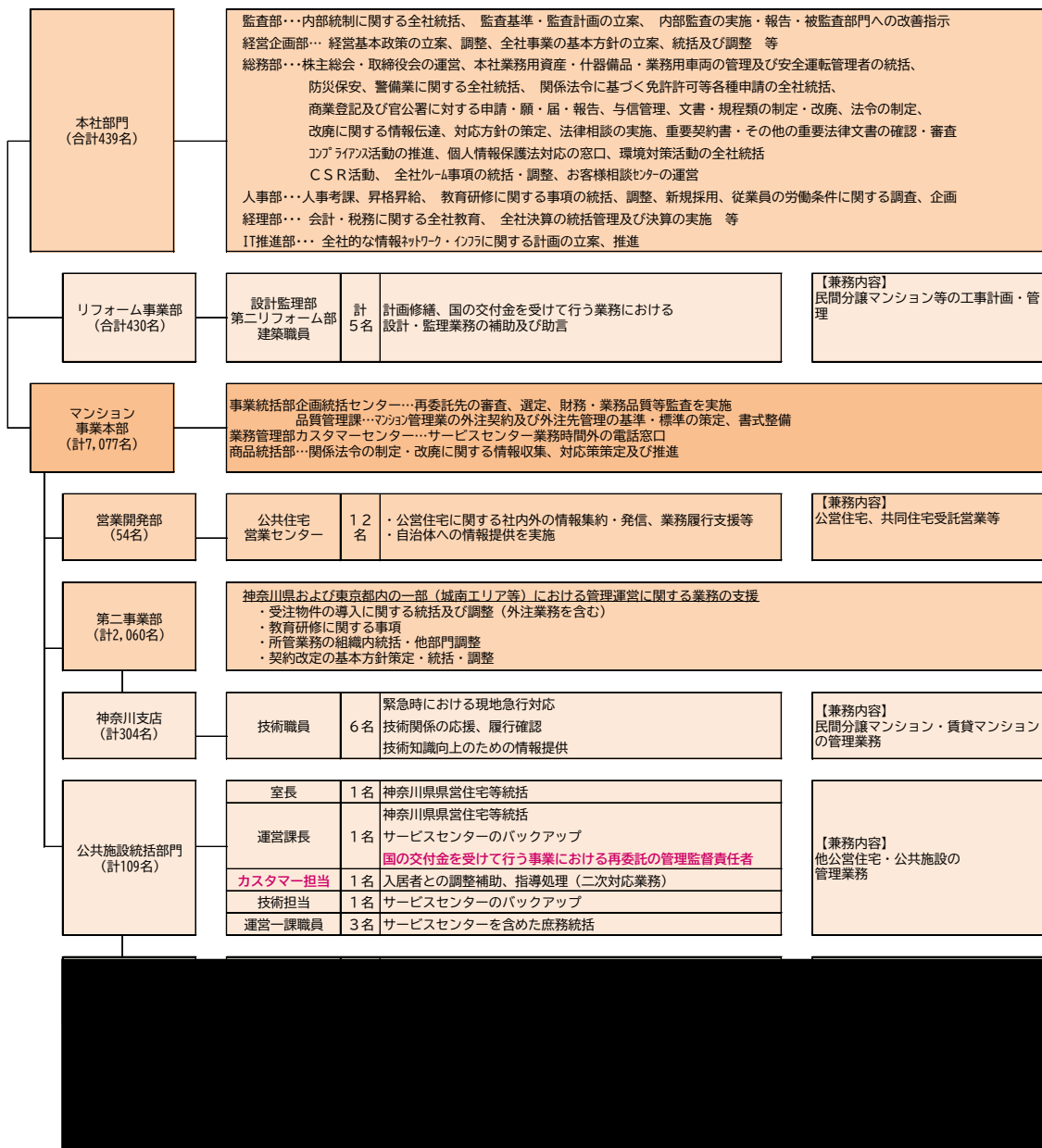
- ・本業務はサービスセンター及びカスタマー担当が中心となり業務を実施します。
- ・公共施設統括部門は、神奈川エリアを中心に、公営住宅管理業務を所管しており、横浜市内に事務所があります。
- ・専門性の高い大規模な修繕工事、国の交付金を受けて行う業務については、専門部門としてリフォーム事業部の**設計監理部（1級建築士事務所）**と**第二リフォーム部（1級建築士事務所）**が支援を行っています。
- ・会社全体としてのバックアップや業務支援、各種チェックを実施しています。

| 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"> ・国の交付金対象となる維持修繕業務の設計内容確認、竣工完了検査等実施 ・サービスセンターの建築技術に関する支援 |
| 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"> ・再委託先の審査、選定、財務・業務品質等監査を実施 |
| カスタマーセンター （49名） | <ul style="list-style-type: none"> ・サービスセンターの業務実施時間外（夜間・土日祝日等）の電話窓口を実施 ・大雨・台風等予測できる場合は増員する等柔軟に対応 ・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 |
| 公営住宅情報センター （12名） | <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・自治体への情報提供を実施 |
| 一般管理部門 （439名） | <ul style="list-style-type: none"> ・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、 ・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 |

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、サービスセンター内で指示命令系統を明確にして業務を行います。
- ・ サービスセンターに配置する職員は、横浜等地域に現在従事している職員や共同住宅管理経験者を優先して配置する予定です。
- ・ サービスセンターの増員計画としては横浜等地域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 | | | | | 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 | | 計 | | | |
| | 専従 | 兼務 | 専従 | 兼務 | | | | |
| 相模原サービスセンター | | | | | | | | |
| 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 | 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 |
| | カスタマー担当 | | ◎ | | | 1 | サービスセンターの苦情・相談等2次対応受付 | 管理経験10年以上 管理業務主任者 日商簿記3級 損害保険募集人・普通資格 |
| | 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 |
| | 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 — |
| リフトーム 事業部 | 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等 |
| 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) | | 8 | 18 | 2 | 0 | 28 | ※資格保有状況に記載の資格は想定保有資格となります。 | |

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 A |
|--------------|--------------|-------|-------------------|-------|---------|------|---------|
| | (左のうち増員計画) | 兼務割合% | 維持修繕業務等 | | 入居管理業務等 | | |
| 国交付金等 | | | 県費のみ | 国交付金等 | | 県費のみ | |
| 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わっています。

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。
- ・ 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 (年末年始・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 | 神奈川県営住宅等専用回線にて受付 ・ 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 | 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 ・ 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 | 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 |
| ポイント4 | 台風・大雨等異常気象時の増員 ・ 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 | 社内システム「キーネット」を活用した社内情報共有 ・ 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 | 電気工事士(第2種)、危険物取扱主任者乙種4類、甲種防火管理者 等 いずれか1つ以上の資格 |
| 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 等 |
| 公共施設統括部門 | マンション維持修繕技術者 等 |
| 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 等 |

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。



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 | | | | | | |
| シリンドラー交換 / ローテーション | | | | | | | | |
| 部位 | 塗装 | 加2張替 | 床 | 他補修箇所 | | | | |
| 玄関・廊下 | 天井 壁 木部 ドア内外 | 天井 壁・全部 壁・部分 下地補修 | CF 土間CF 巾木 清掃 | ドアノブ・スノブ・フェン 呼鈴 ドア建付け 牛乳受け 照明交換 郵便受け 集合ホスト 納戸補修 板壁増貼 | | | | |
| 台所 | 天井 壁 木部 パイプ | 天井 壁・全部 壁・部分 下地補修 | 床板 CF 巾木 清掃 | 流し原 面材張替 底ベコフ 包丁刺 菊座 ガス台天板 水栓/ガス/給湯交換 トライプ交換 ファン ガラス 板張 網戸 建付 戸車 流し元灯 天井照明 換気扇(オイル) | | | | |
| ダイニング | 天井 壁 木部 | 天井 壁・全部 壁・部分 下地補修 | 床板 CF 巾木 清掃 | 仕切り 建付 戸車 納戸(物入れ) ベコフ 上 中 下 ガラス 網戸 壁下地補修 クッション 戸車 ムネト | | | | |
| トイレ | 天井 壁 木部 ドア パイプ | 天井 壁・全部 壁・部分 下地補修 | 塗布 CF 巾木 清掃 | ベコフ増強 ドア増強 ドア穴補修 ドアノブ 便座交換 便器交換 水漏れ 洗浄管 紙巻器 照明交換 換気扇交換 タンク部品交換 | | | | |
| 洗面所 | 天井 壁 パイプ | 天井 壁・全部 壁・部分 下地補修 | 塗布 CF 巾木 清掃 | 洗面器 水漏れ 交換 水栓 水漏れ 交換 トリアップ 目皿 排水トリアップ 照明交換 給水管 洗濯水交換 バッキン | | | | |
| 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 シリカ 清掃 | ドア建付 窓サッシ ドアノブ 換気扇 照明交換 ドアノブ交換 ドア交換 水栓交換 トリアップ 目皿 支持金物 | | | | |
| 南和室 | 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 壁下(ベコフ) 壁浮き補修 押入ベコフ 上 中 下 天井下地補修 床下地補修 クッション 建付 戸車 ムネト 網戸 | | | | |
| 北和室 | 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 壁下(ベコフ) 壁浮き補修 押入ベコフ 上 中 下 天井下地補修 床下地補修 クッション 建付 戸車 ムネト 網戸 | | | | |
| 北 南和室 | 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 壁下(ベコフ) 壁浮き補修 押入ベコフ 上 中 下 天井下地補修 床下地補修 クッション 建付 戸車 ムネト 網戸 | | | | |
| 北洋室 | 天井 壁 木部 | 天井 壁・全部 壁・部分 下地補修 | CF 巾木 清掃 | 板壁増張り 壁下(ベコフ) 壁浮き補修 押入ベコフ 上 中 下 建具補修 建付け調整 クッション 建付 戸車 ムネト 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 | CF 巾木 清掃 | 板壁増張り 壁下(ベコフ) 壁浮き補修 押入ベコフ 上 中 下 建具補修 建付け調整 クッション 建付 戸車 ムネト 網戸 天井材補修 | | | | |
| ベランダ | 手摺り パイプ 物干し | | 防水 シーリング | トリアップ 目皿 手摺り補修 パイプ 水漏れ 爆製補修 | | | | |
| その他 | 網戸 張替 網戸 新規 ガラス割れ ビート補修 | 枚 枚 枚 枚 | 不要物撤去 換気フード クーラースリーブ レジスター コンセント カ所 SW ケ所 天井 カ所 | 幕天井 清掃 張替 室内清掃 A B C 幕天井清掃 ヤニ清掃 シールはがし CFファン 網製建具調整 | | | | |
| 畳・襖 | (両面) | (枚) | (押入) | (枚) | (天袋) | (枚) | (新規) | (枚) |
| | (新床) | (枚) | (表替) | (枚) | | | | |

自主検査表等を活用し、業務品質を担保

- ・空家修繕後の現地に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 [®] -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 | 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

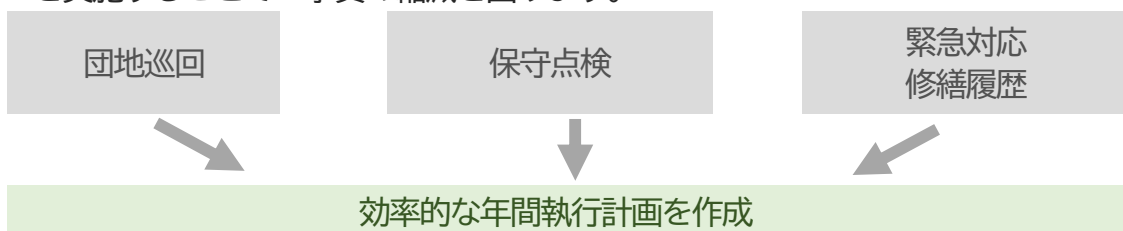
- ・監理監督を実施する際には、詳細調査日程から工事完了までの期間といった「業務全体の工程表」と、個別の工事内容の詳細を定めた「詳細工程表」等を作成して現場の監理監督を実施しています。
- ・現場の状況は現場責任者と電話によるほか、必要に応じて技術職員等が現地確認を行っています。

<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替工 |
|  | 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工 |
| 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】 掘削工 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】 給水管布設工 防護砂 厚=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】 給水管布設工 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"> ・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 ・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 |
| 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、 実態に沿った長寿命化計画書を作成 |
| 実施の流れ | <ol style="list-style-type: none"> 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 ②作成に関する見積書を提出 ③現地調査を実施 ④計画の作成を実施 |
| 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。

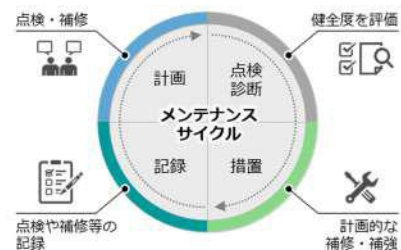
<定期点検・日常点検の位置づけ>
国交省「公営住宅等日常点検マニュアル」
(平成28年8月)



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"> ・法令や各種業務仕様書に基づき点検を実施 ・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 ・入室作業等、入居者の生活に影響がある点検は原則10日前までに入居者へ周知 |
| 汚水処理施設 保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・保健所立入り検査の立合い実施 ・浄化槽法に基づき年1回汚水処理場法定検査の発注 ・水質汚濁防止法に基づく行政機関へ報告・提出 |
| 昇降機等 保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・昇降機メーカーによるフルメンテナンス契約もしくは準ずるものにて保守点検 ・インバーター制御型、階段室型、機種に応じたメーカー推奨点検頻度にて点検 ・昇降機メーカーと協力して緊急時の24時間対応体制を構築 |
| 消防用設備 保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・点検報告書を事前確認し、防火管理者を選任のうえ、消防設備点検資格者による点検を年2回実施 |
| 専用水道 保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・水道法に定める水道技術管理者を選任の上、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 |
| 簡易専用水道 保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・目視点検等にて異常発見時は写真記録にて保存し、修繕等、適切に処置 ・地方公共団体の機関又は厚生労働大臣の指定を受けた専門機関にて実施 |
| 水槽施設清掃 | <ul style="list-style-type: none"> ・断水等事故の予防、衛生管理、作業管理を徹底して品質を確保 ・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 |
| 給排水施設 保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・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種別・メーカー仕様に応じた点検及び修繕を実施 |
| 浄化槽検査 | <ul style="list-style-type: none"> ・保健所立入り検査の立合いを実施 ・浄化槽法に基づき年1回水処理場法定検査の発注 ・神奈川県指定検査機関へ発注 |
| 遊水池等維持管理 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 |
| 公園等電気・ 水道料金支払い | <ul style="list-style-type: none"> ・電気・水道料金請求書受領後、各事業者へ支払いを実施 |
| 電波障害対策等 施設の維持管理 | <ul style="list-style-type: none"> ・電気料金及び東電柱・NTT共架料金請求書受領後、各事業者へ支払いを実施 |
| 緊急通報システム 保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・年2回作動確認、設備機器点検等の保守点検を実施 |
| 自動非常通報装置 保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 |
| 異常通報装置 保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 |
| 自家用電気工作物 保守点検 | <ul style="list-style-type: none"> ・受電設備、制御盤、ポンプ、排水ピット等、「電気事業法」第39条に基づき点検機器に応じた外観・機能点検を実施 ・点検等にて異常発見時は写真記録にて保存し、修繕等、適切に処置 |

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、こども等の目線で危険箇所を的確に発見、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 | ○ | | |
| | 方式給水 | ○ | | | | | | |
| 共用給水 | バルブ | ○ | | | 保温筒 | ○ | | |
| | 配管類 | ○ | | | | | | |

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 | 通気管 | ○ | | | | | | |
| 汚水排水 | 配管 | ○ | | | | | | |
| 共用雨水 | 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 | 本体 | ○ | | | 水漏れ | ○ | | |
| | 方式給水 | ○ | | | 運転状態 | ○ | | |
| 共用給水 | バルブ | ○ | | | 保温筒 | ○ | | |
| | 配管類 | ○ | | | | | | |
| 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 | 通気管 | ○ | | | | | | |
| 汚水排水 | 配管 | ○ | | | | | | |
| 共用雨水 | 配管 | ○ | | | 支持金物 | ○ | | |

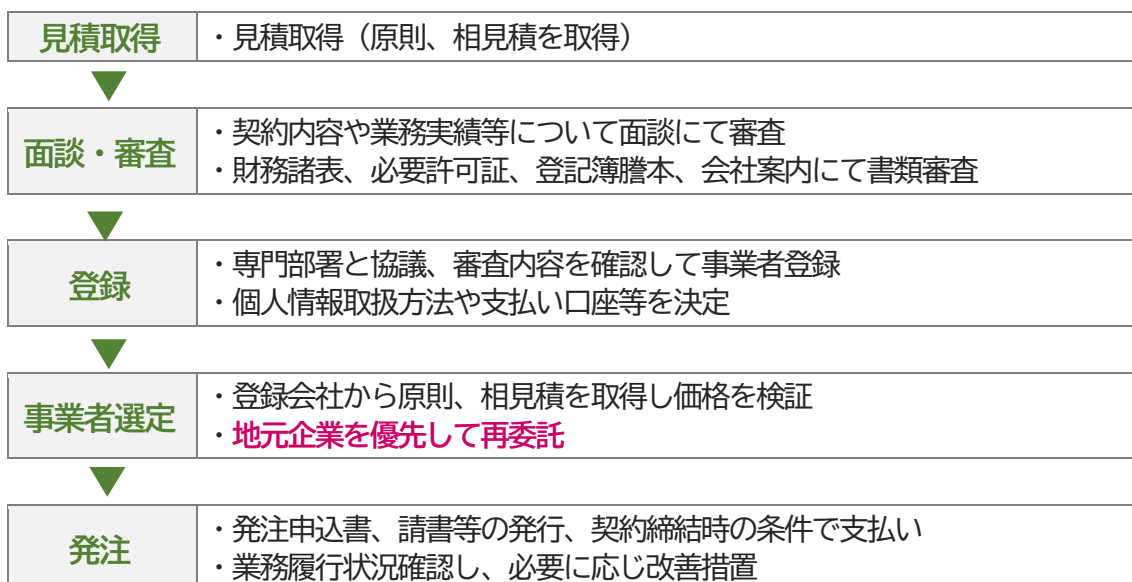
特記
今回の点検では、特に異常ありません。

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。

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の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。

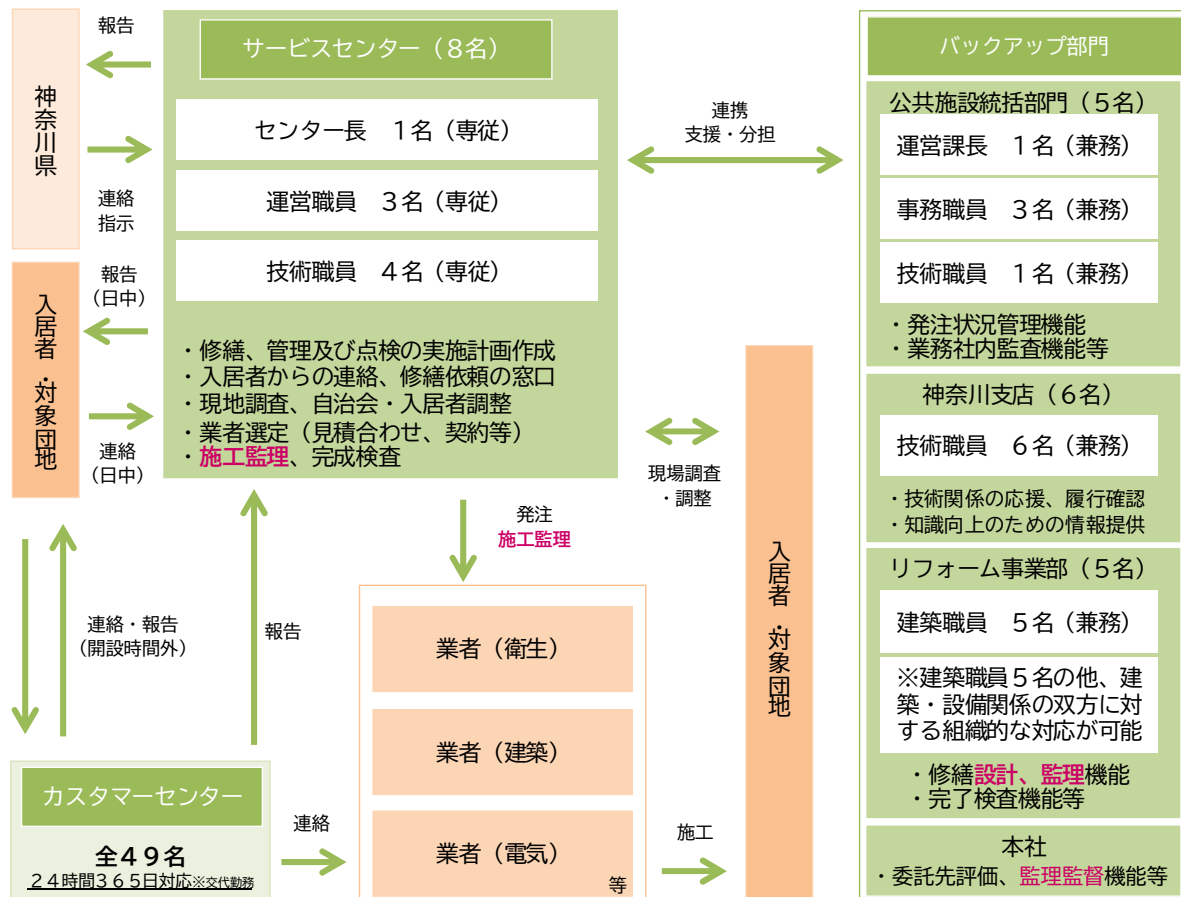
なお、仕様書を上回る施設の効率的効果的な運営のための積極的な提案等があれば、併せて記載してください。

※ 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

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、理詰めの対応で、相手の意見を遮らない |
| 前向きに受け止める | 「貴重なご意見」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 | 「30分・2時間・1週間ルール」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 | ・現地で周辺住民に聞き込み、巡回等 ・訪問にて指導、指導文書を手交する ・親戚に引き取ってもらうことで解決 ・後日現地にて飼育を続けているか確認 |
| 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 | ・自治会へ情報共有、連携し対応を検討 ・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 ・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 |
| 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） |
| 解決に向けた取り組み | ・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「**苦情が発生させない**」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。

ご訪問カード
____月____日(____) 午前____時____分頃
午後____時____分頃
お住まいの【住所】に関して確認したい事項があり、
お問い合わせいただきました。
お手数ですが、下記連絡先までご連絡下さいませよう
と願っております。
連絡先：大塚公営住宅 連絡管理センター
TEL:072-885-1081 FAX:072-885-1086 専用 0時~24時
大塚管理センターの住所は〒160-8545 東京都豊島区 1-1-1

<(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"> ・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 ・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 |
| 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"> ・県が実施するに施策に協力 ・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 |
| 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 |

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。

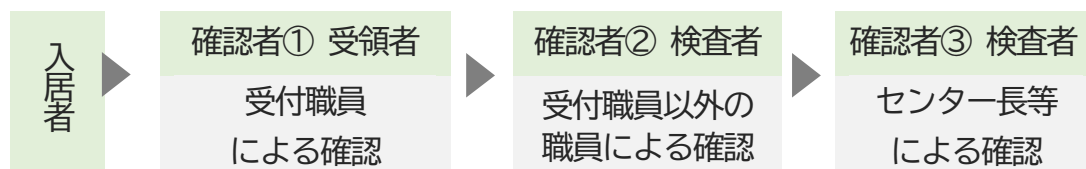
| 各種申請・届出 チェックリストのポイント |
|-----------------------------------|
| ①住宅種別、入居希望者・入居者のアクション別に必要な書類をリスト化 |
| ②各書類の添付書類もチェック項目として記載 |

- ・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"> ・各職員の業務量の適正化 ・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 |
| 業務マニュアル整備 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務手順を「見える化」 ・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 |
| スキルアップ研修、意識向上 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 |
| 職員間の情報共有 | <ul style="list-style-type: none"> ・サービスセンター内会議を定期的開催、事例の共有 ・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 |
| 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

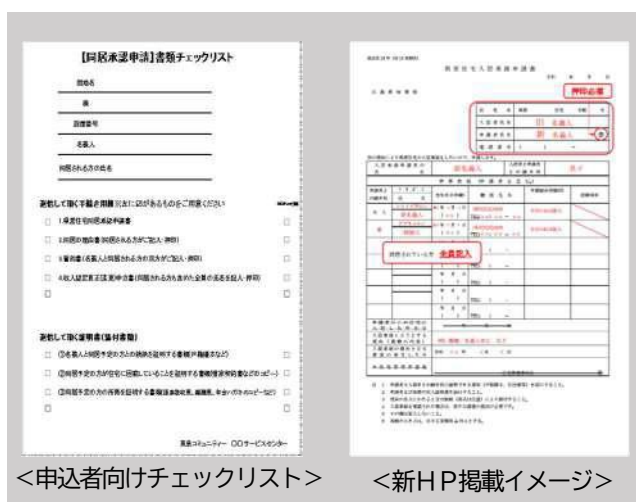
- ・収入申告に関する手続き等、必要書類、家賃額、入居者からの各種申請・届出等において多くの質問があり、また、電話でなくお会いしての説明を望む高齢者がいらっしゃることを十分に理解しています。
- ・問合せがあった際は曖昧な表現をせずに、各種申請書類等について、丁寧に説明するよう心掛けて対応しています。
- ・入居者へ減免申請制度の周知を行い、新型コロナウイルス感染症により収入減になった方などに対して、減免申請制度・手続き方法などを案内します。
- ・その他、入居者等へ分かりやすい工夫を行うため、下記の取組みを行います。

【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。

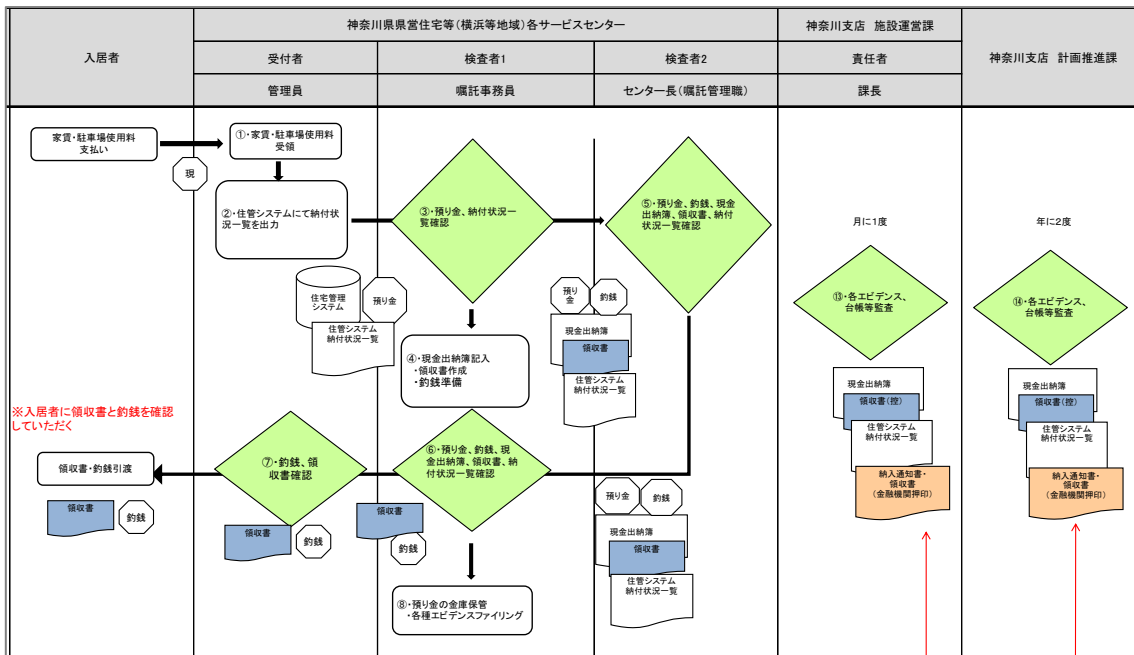
【現金取扱いマニュアル・会計処理フローを活用】

- ・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 駐車場以外に車両が停まっていな いか、 残置物が無い 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、早期解決につながることで、解決までに時間を要さないよう努める |
| ③ 時間制予約駐車場の提案（新規提案） | 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】

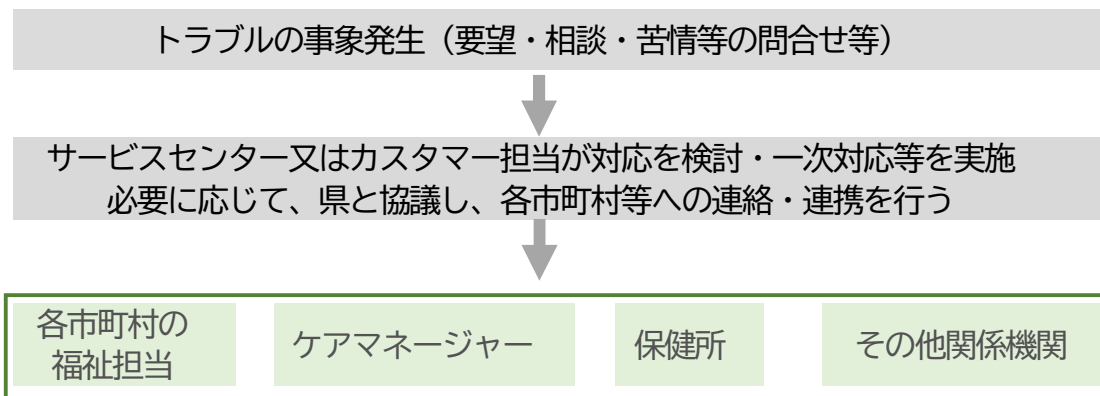
近傍使用料調査の実施について、当社は横浜等地域で実績があり、以下の通り、当社独自の報告書を作成します。

| 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 data-bbox="486 1355 933 1568"> <p>県営住宅近傍駐車場調査票</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区画番号</th> <th>駐車台数</th> <th>敷地面積</th> <th>管理状況</th> <th>近接施設</th> <th>管理会社名</th> <th>管理会社住所</th> <th>管理会社電話番号</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>10</td> <td>100㎡</td> <td>管理あり</td> <td>県営住宅</td> <td>株式会社A</td> <td>横浜市A区</td> <td>045-XXXX-XXXX</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5</td> <td>50㎡</td> <td>管理なし</td> <td>県営住宅</td> <td>株式会社B</td> <td>横浜市B区</td> <td>045-XXXX-XXXX</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>15</td> <td>150㎡</td> <td>管理あり</td> <td>県営住宅</td> <td>株式会社C</td> <td>横浜市C区</td> <td>045-XXXX-XXXX</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>8</td> <td>80㎡</td> <td>管理あり</td> <td>県営住宅</td> <td>株式会社D</td> <td>横浜市D区</td> <td>045-XXXX-XXXX</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>12</td> <td>120㎡</td> <td>管理あり</td> <td>県営住宅</td> <td>株式会社E</td> <td>横浜市E区</td> <td>045-XXXX-XXXX</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>7</td> <td>70㎡</td> <td>管理あり</td> <td>県営住宅</td> <td>株式会社F</td> <td>横浜市F区</td> <td>045-XXXX-XXXX</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>9</td> <td>90㎡</td> <td>管理あり</td> <td>県営住宅</td> <td>株式会社G</td> <td>横浜市G区</td> <td>045-XXXX-XXXX</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>6</td> <td>60㎡</td> <td>管理あり</td> <td>県営住宅</td> <td>株式会社H</td> <td>横浜市H区</td> <td>045-XXXX-XXXX</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>11</td> <td>110㎡</td> <td>管理あり</td> <td>県営住宅</td> <td>株式会社I</td> <td>横浜市I区</td> <td>045-XXXX-XXXX</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>4</td> <td>40㎡</td> <td>管理あり</td> <td>県営住宅</td> <td>株式会社J</td> <td>横浜市J区</td> <td>045-XXXX-XXXX</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="981 1355 1292 1568"> <p>周辺地図・該当駐車場位置</p> </div> </div> <p style="text-align: center;"><近傍調査票> <周辺地図・該当駐車場位置></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="518 1646 877 1993"> <p>1</p> <p>月極駐車場</p> <p>管理会社: 株式会社A</p> <p>電話番号: 0467-85-2233</p> </div> <div data-bbox="917 1646 1276 1993"> <p>4</p> <p>龍城ヶ丘駐車場</p> <p>月極 有料</p> <p>管理会社: 株式会社B</p> <p>電話番号: 0463-210018</p> </div> </div> <p style="text-align: center;"><現地写真区画情報></p> | 区画番号 | 駐車台数 | 敷地面積 | 管理状況 | 近接施設 | 管理会社名 | 管理会社住所 | 管理会社電話番号 | 1 | 10 | 100㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社A | 横浜市A区 | 045-XXXX-XXXX | 2 | 5 | 50㎡ | 管理なし | 県営住宅 | 株式会社B | 横浜市B区 | 045-XXXX-XXXX | 3 | 15 | 150㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社C | 横浜市C区 | 045-XXXX-XXXX | 4 | 8 | 80㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社D | 横浜市D区 | 045-XXXX-XXXX | 5 | 12 | 120㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社E | 横浜市E区 | 045-XXXX-XXXX | 6 | 7 | 70㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社F | 横浜市F区 | 045-XXXX-XXXX | 7 | 9 | 90㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社G | 横浜市G区 | 045-XXXX-XXXX | 8 | 6 | 60㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社H | 横浜市H区 | 045-XXXX-XXXX | 9 | 11 | 110㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社I | 横浜市I区 | 045-XXXX-XXXX | 10 | 4 | 40㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社J | 横浜市J区 | 045-XXXX-XXXX |
| 区画番号 | 駐車台数 | 敷地面積 | 管理状況 | 近接施設 | 管理会社名 | 管理会社住所 | 管理会社電話番号 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 10 | 100㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社A | 横浜市A区 | 045-XXXX-XXXX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 5 | 50㎡ | 管理なし | 県営住宅 | 株式会社B | 横浜市B区 | 045-XXXX-XXXX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 15 | 150㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社C | 横浜市C区 | 045-XXXX-XXXX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 8 | 80㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社D | 横浜市D区 | 045-XXXX-XXXX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 12 | 120㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社E | 横浜市E区 | 045-XXXX-XXXX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 7 | 70㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社F | 横浜市F区 | 045-XXXX-XXXX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 9 | 90㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社G | 横浜市G区 | 045-XXXX-XXXX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 6 | 60㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社H | 横浜市H区 | 045-XXXX-XXXX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 11 | 110㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社I | 横浜市I区 | 045-XXXX-XXXX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 4 | 40㎡ | 管理あり | 県営住宅 | 株式会社J | 横浜市J区 | 045-XXXX-XXXX | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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)

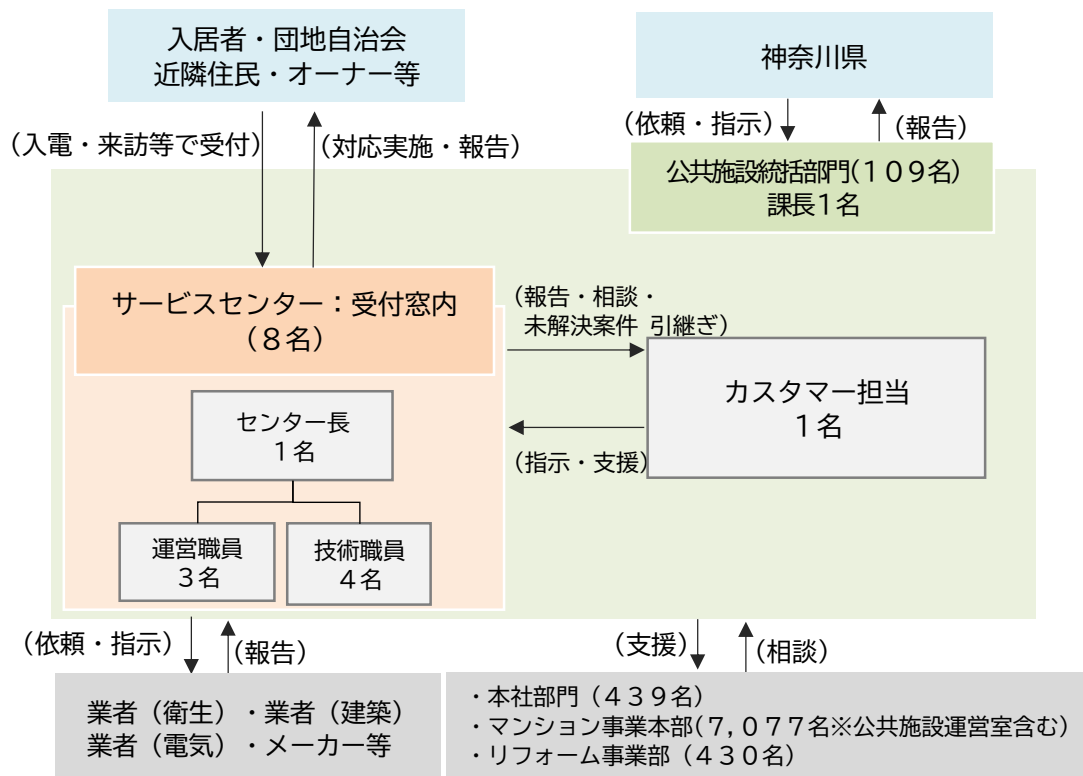
①入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制について

【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の窓口となります。

<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・苦情・相談等に対応します。

<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】

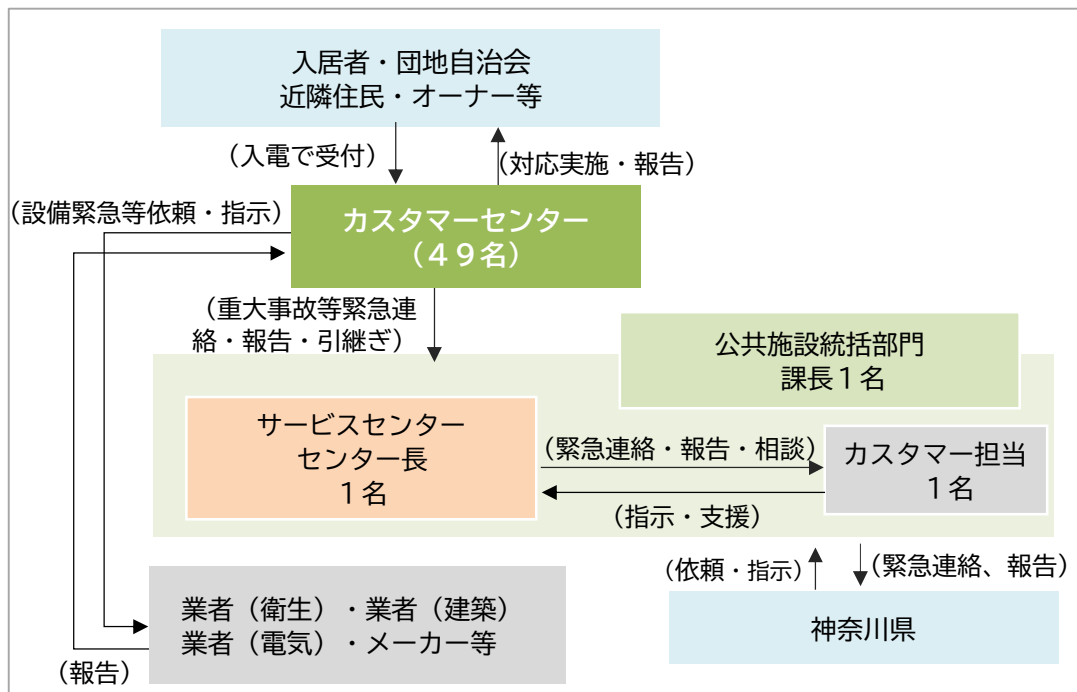
サービスセンター職員やカスタマー担当については、**神奈川県県営住宅等管理経験、建物管理経験及び関係資格を所持**しているものを中心に配置します。

※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"> ・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 ・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 ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・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 |
| 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"> ・必要に応じて、入居者へ対応状況の報告 ・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） |

※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"> ・モニタリング、指導 ・OJT研修 ・関係法令研修 ・不当要求防止研修 | <ul style="list-style-type: none"> ・モニタリング、指導 ・コンプライアンス チェック研修 | <ul style="list-style-type: none"> ・TCBC研修 ・eラーニング研修 ・経理研修 ・コンプライアンス研修 | <ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルマナー研修 ・もしもし検定 ・普通救命講習 等 |

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 ②」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 |
| 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の共有・引継ぎ |
| | 短期増員 | 2名 | 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 減免申請・収入申告補助 等 |

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 | 4 | 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時 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時 |
| 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に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、横浜等地域でカビ防止シートによる効果的な空家住戸の管理方法を下記①～③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 畳上部に防カビ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 | 4 | 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"> ・カビの発生等、劣化状況を確認 ・カビ防止シートの活用 ・窓を開けた換気、換気扇の使用 <p>※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。</p> | 技術員4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」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 | 3 | 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 手話に関する有資格者（1名以上）の配置 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 | 3 | 入居者対応・入金管理、許認可に関する業務 収入申告・減免申請等受付業務、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**し業務を行います。
- ・ 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、横浜等地域や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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 大きな段差がないこと又は段差を解消できる場所



相模原サービスセンター設置の詳細（候補）

最寄駅からのアクセスが良く、入居者の利便性に配慮します。また、近隣には当社の相模原支店があり、地域性を理解しており、必要に応じて連携が可能です。

管轄エリア（戸数）

相模原市・座間市・愛川町（4,983戸）

所在地

相模原市南区相模台2丁目 付近

アクセス

小田急相模原駅 徒歩6分

※最も離れている管轄団地まで車で約1時間

※所要時間は、目安であり道路状況等により異なります。

<サービスセンター設置箇所と団地分布>



※上記の事務所をサービスセンターの候補としますが、実際に設置する際は、設置時期の事務所の空き状況に応じて、神奈川県と協議の上、より利便性の高い場所に開設します。

【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

| パンフレットスタンド | 音声翻訳機 | ご意見箱 |
|---|--|---|
| 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  | 複数語対応の小型音声翻訳機を窓口に備え、外国語に適切に対応  | 入居者が直接言えない意見に対してご意見箱を設置  |
| 車いす | 筆談器・老眼鏡 | 耳マーク |
| 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  | 目の不自由な方を補助する筆談器・老眼鏡を設置  | 聴覚に障害がある方にも筆談対応が可能なことを明示  |
| 音声案内器 | 杖ホルダー | 絵本、塗り絵 |
| 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  | 杖をついて来所される方のために、杖ホルダーを設置  | 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 |

※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

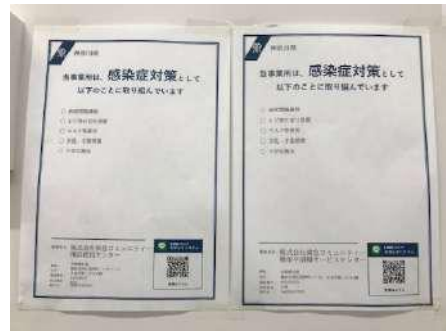
- ・高齢者や障害のある人も含めて、全ての人がホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できることです。
- ・平成28年度に改定された総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016年版）」により、公的機関に対し、産業標準化法に基づき制定される国家規格である「日本産業規格（JIS）」に対応したホームページとするための取組みが求められています。

<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 |
| ・ 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 |
| ・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 |
| ・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 |



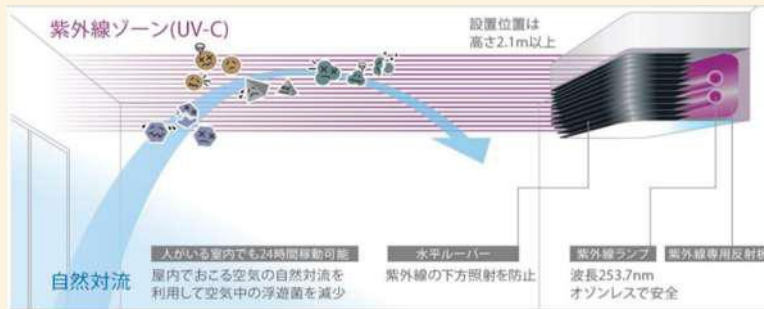
<飛沫防止シート>

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 | <p>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</p> <p><特徴></p> <ul style="list-style-type: none"> ・看護師等の資格者が対応します。複数の相談内容が含まれる場合も各分野のプロが連携して相談に対応します。 ・匿名で受付し、プライバシーに配慮します。 ・入居者は通話料の負担なく相談いただけます。 |
| 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） |
|---------|--------|--------------|
| 上矢部アパート | 500円/台 | 63,000円（税込） |
| 大島アパート | 400円/台 | 50,400円（税込） |

※上記は「参考資料6 県営住宅駐車場一覧表」より設置台数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） |

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 <安否確認サービス内容（例）></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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） ・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 ・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。  <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

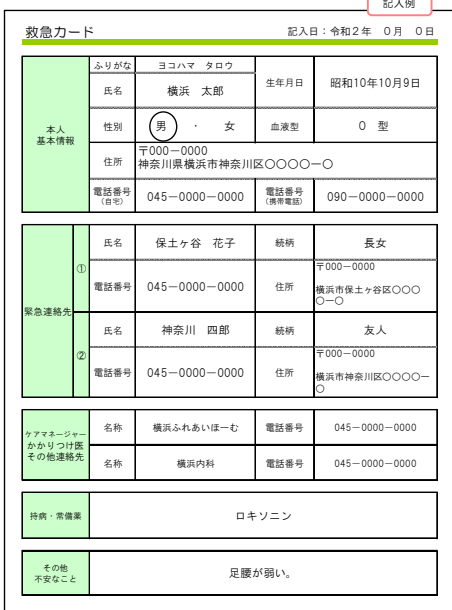
| | | |
|-------|---|---|
| 対象 | 75歳以上の単身高齢者世帯 | |
| 内容 | 3ヶ月に1度の電話連絡を中心に、単身高齢者の安否確認を実施します。 お電話が繋がらなかった場合は、自治会と協力して訪問確認等を行います。 サービスを希望されない方に対しても巡回時にポストを確認するなど、 ゆるやかな見守りを実施 します。 |  |
| 実施の流れ | ①電話による見守りを希望者へ実施 ※以下お電話が繋がらなかった場合の対応 ②緊急連絡先へ連絡し確認依頼 ③自治会へ連絡し、対象住戸確認依頼 ④救急・警察へ連絡 | |
| 費用 | 当社負担 | |

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 | 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 <記載項目(例)> 本人情報：氏名・性別・生年月日・血液型・住所・連絡先 緊急連絡先：ご家族氏名・住所・連絡先 かかりつけ医：名称・連絡先 持病・常備薬 その他：不安なことなど |  |
| 実施の流れ | ①自治会等と配付団地・住戸について協議 ②対象団地へポストイング等で配布 | |
| 費用 | 当社負担 | |

外国籍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。

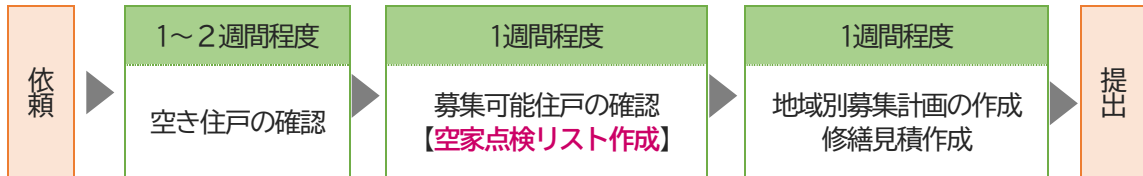
| 課題 | 対応方針・具体策 |
|---|--|
| <p>①高齡者が抱える不安</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外出機会が減り、健康や医療に関する不安を抱える方の増加 ・バリアフリー環境が未整備となっている住宅が多く、日常の外出や階段の昇りおりに苦勞される方の増加 | <ul style="list-style-type: none"> ・健康・心理・栄養等についてお気軽に相談出来る健康相談ダイヤルを開設 ※詳細は「7 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組 ①」に記載 ・空家修繕時のバリアフリー化を提案 ※詳細は「7 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組 ④」に記載 |
| <p>②高齡化による自治会活動の停滞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 |
| <p>③高齡者の孤立化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・孤立死の発生 ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・巡回時のゆるやかな見守りを実施 ・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 |

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

【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 | グリーンビル市川 | 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 | 上白根ハイツ | 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 | 上白根ハイツ | 4 | 304 | 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 | 103 | 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 | 鎌倉ハイツ | 551 | 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 | 鎌倉ハイツ | 504 | 305 | 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 | 横戸原 | 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"> ・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。 ・お風呂の追い炊きができない。 ・震災の際に棚やタンスが倒れて危険だった。 |
| | <h5>リフォーム時のポイント</h5> <ul style="list-style-type: none"> ・家具は高さの低いものを設置。 ・お風呂に追い炊き機能、浴室乾燥、予備暖房を追加。 ・ユーティリティスペースを設置。 ・住まい全体の段差を解消。 |

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

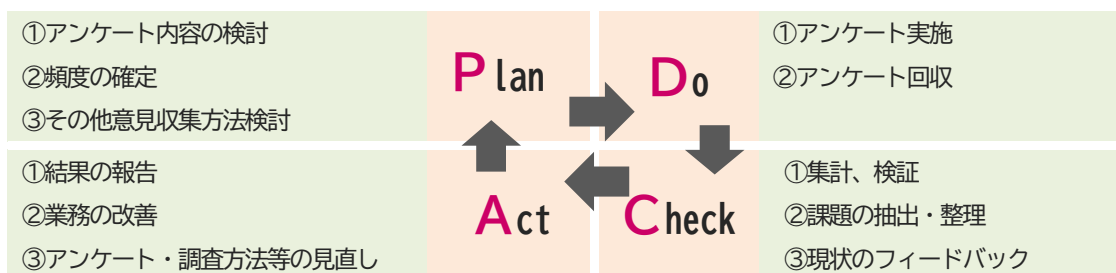
- ・当社は、要望・苦情・相談について、当社が提供するサービスをより良くするための「**貴重なご意見**」と捉えています。
- ・入居者・自治会へのアンケートと併せて、巡回時のヒアリングや窓口へのご意見箱を設置するなど、**日常より入居者等からのご意見を受け付けられる体制**を整えています。

<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、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・苦情が多い近隣トラブル（騒音や入居ルール違反）や日常的なお困りごと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、「ご意見箱」をサービスセンター窓口に設置し、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。



【Plan：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 |

【Do：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。

【Check：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

【Act：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

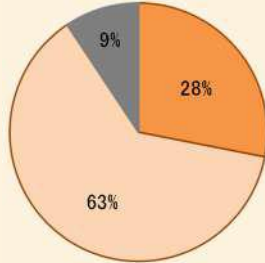
<入居者アンケート（各種届出・申請手続き）>

■大変良い ■良い ■その他

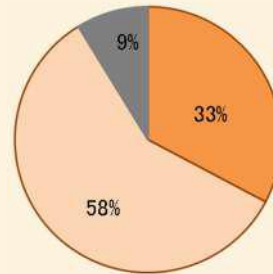
Q1 手続きの際の案内・説明のわかりやすさ

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%**

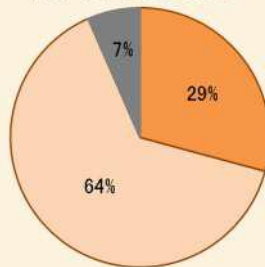


<入居者アンケート（修繕）>

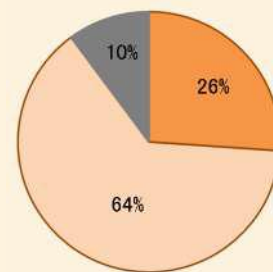
Q1：修繕工事を依頼した際の対応の適切さ

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"> ・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。 ・定期的に撤去作業を依頼できる業者と協力して対応。 |
| 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"> ・警察等と協力し、所有者特定。 ・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。 |

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
 - ・洪水警戒の危険度分布
 - ・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

災害への備え

災害は突然にやってきます。万一の場合最小限に食い止める努力は欠かせません。

- ★ **防災情報・公報に盲従から関心を持ち、高いもよう努めましょう。**
 - ・ テレビ、ラジオの地震・気象情報に注意し、速報に指示に従って行動しましょう。
- ★ **あらかじめ、家族で災害時に対する備え、役割分担及び家族間の連絡方法を確認しておきましょう。**
 - ・ 電話がつながりにくくなった時、家族が離れ離れた時の連絡の仕方、避難の場所を事前に話し合っておきましょう（利用方法も確認しましょう）。
 - ・ 寝たきりのお年寄り、病人、小さい子どもを誰が保護するかも話し合っておきましょう。
- ★ **災害を想定して備えが万全か点検し、必要な対策を講じましょう。**
 - ・ 家具箱の転倒・落下防止措置をおこないましょう。
 - ・ 高いところに物を乗せないようにしましょう。
 - ・ 普段使っていない電気器具は、差込プラグをコンセントから抜きましょう。
 - ・ 停電に備えて懐中電灯や携帯ラジオ（予備の電池も）を準備しましょう。
 - ・ 地震や強風時には、ベランダの鉢植え等が落下したり飛ばされたりして思わぬ事故となります。十分に気を付けましょう。
- ★ **団地内の避難経路、地域の指定された避難場所、安全な避難道順を確認しておきましょう。**
 - ・ 住宅内の避難方向、避難はしごなどを事前に確かめておきましょう。
 - ・ ベランダ、避難はしごの経路に物品を放置しないように注意しましょう。

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。



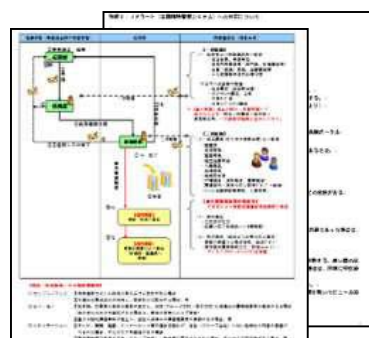
当社職員への意識啓発、用意

【マニュアル整備】

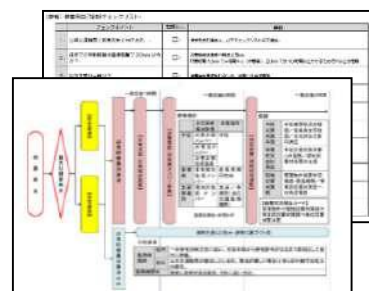
神奈川県計画（地震災害対策推進条例等）や社内マニュアルに則って、県営住宅等の火災や災害など緊急事態に関する各種マニュアルを整備しています。

<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

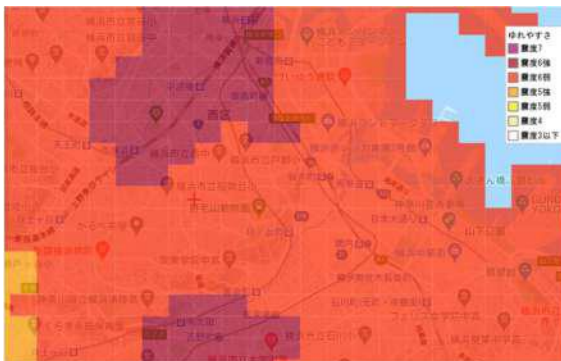
災害等発生時には、発生した事象のレベルに応じ、原則下表の通り対応します。

＜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) | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | 自治会長 | 電話番号 | 事前連絡の有無 | | 7時連絡 | | 被害状況 | | 被害状況 | | | | | |
|-----|-----------|---|------|------|---------|---|------|---|------|----|------|-------|-------|--------|---|---------|
| | | | | | 人 | 電 | 人 | 電 | 漏水 | 浸水 | 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 | 煙突破損懸念有 |
| 2 | ハイム浦島ヶ丘 | 3 | 506 | | | ○ | ○ | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 3 | グリーンヒル丹倉 | 3 | 203 | | | ○ | ○ | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 4 | サンハイム新沢 | 3 | 403 | | | ○ | ○ | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 5 | 翡翠グリーンハイム | 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 | 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 |
| 1 | 横浜市 | 7:05 | 3:37 | 7:05 | — | 6:23 | 3:37 | — | — |
| 2 | 平塚市 | 7:05 | 3:37 | 7:05 | 6:51 | 6:23 | 3:37 | — | — |
| 3 | 藤沢市 | 7:05 | 3:37 | 7:05 | 6:51 | 6:23 | 3:37 | — | — |
| 4 | 茅ヶ崎市 | 7:05 | 3:37 | 7:05 | 6:51 | 6:23 | 3:37 | — | — |
| 5 | 大和市 | 7:05 | 3:37 | 7:05 | 3:37 | 9:28 | 23:21 | — | — |
| 6 | 海老名市 | 7:05 | 3:37 | 9:28 | 6:51 | 9:28 | 23:21 | — | — |
| 7 | 綾瀬市 | 7:05 | 3:37 | 9:28 | 0:20 | 9:28 | 23:21 | — | — |
| 8 | 茅ヶ崎市 | 7:05 | 3:37 | 9:28 | 6:51 | 9:28 | 23:21 | — | — |
| 9 | 二宮町 | 7:05 | 3:37 | 9:28 | 3:37 | 6:23 | 3:37 | — | — |
| 10 | 鎌倉市 | 7:05 | 3:37 | 9:28 | 3:37 | 6:23 | 3:37 | — | — |
| 11 | 藤野市 | 7:05 | 3:37 | 7:05 | 3:37 | 6:23 | 23:21 | 19:07 | 0:20 |
| 12 | 厚木市 | 6:23 | 3:37 | 7:05 | 6:51 | 9:28 | 23:21 | 15:30 | 23:21 |
| 13 | 伊勢原市 | 7:05 | 3:37 | 7:05 | 6:51 | 9:28 | 23:21 | 20:50 | 0:20 |
| 14 | 山北町 | 7:05 | 3:37 | 7:05 | 3:37 | 9:28 | 23:21 | 20:50 | 0:20 |
| 15 | 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 ペランダ側の部屋に雨漏り
- 10月12日 16:05 笹山アパート ペランダ側の部屋に雨漏り
- 10月12日 17:10 笹山アパート ペランダ側の部屋に雨漏り
- 10月12日 17:21 笹山アパート ペ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
- 10月12日 20:55 ハイム浦島ヶ丘 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 | 大雨警報 | | 洪水警報 | |
|-----|------|------|-------|-------|----|
| | | 発令 | 解除 | 発令 | 解除 |
| 1 | 横浜市 | 8:11 | 未 | 10:24 | 未 |
| 2 | 平塚市 | 8:11 | 未 | — | — |
| 3 | 藤沢市 | 8:11 | 未 | — | — |
| 4 | 茅ヶ崎市 | 8:11 | 15:13 | — | — |
| 5 | 大和市 | 8:11 | 未 | — | — |
| 6 | 二宮町 | 8:11 | 未 | — | — |
| 7 | 鎌倉市 | 8:11 | 未 | — | — |
| 8 | 藤野市 | 8:11 | 未 | — | — |
| 9 | 厚木市 | 8:11 | 未 | — | — |
| 10 | 伊勢原市 | 8:11 | 15:13 | — | — |
| 11 | 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 風呂場と台所の壁から雨漏り
- 10月25日 13:30 笹山アパート 北側の部屋に雨漏り
- 10月25日 14:40 笹山アパート 風呂場からトイレに掛けて壁から雨漏り
- 10月25日 15:30 笹山アパート

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に雨吹き込み
- 10月25日 11:25 汲沢 北側和室の窓サッシ周りに雨吹き込み

【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 |

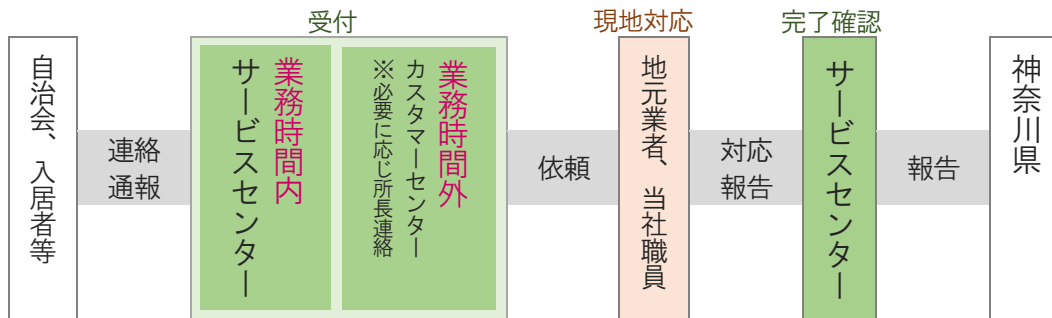
| 大震災時の設備対応事例 | |
|-------------|---|
| エレベーター | 停電になると、エレベーターが途中で停止し、中に閉じ込められる恐れがあるので、計画停電の時間が近づいたらエレベーターに乗らず、階段などを極力利用するように掲示板や当社管理員による案内等での周知を実施。 |
| 給水設備等 | 停電により給水ポンプが停止し、断水する恐れがあるため、飲料水をやかんなどに汲み置きしたり生活用水を浴槽に溜める等の告知を実施。 |
| オートドア | 停電時は手動で開閉可能だが、高齢者等には開閉が難しくなるので管理員と協力して補助を実施。 |
| お部屋内の電気器具 | アイ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。

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

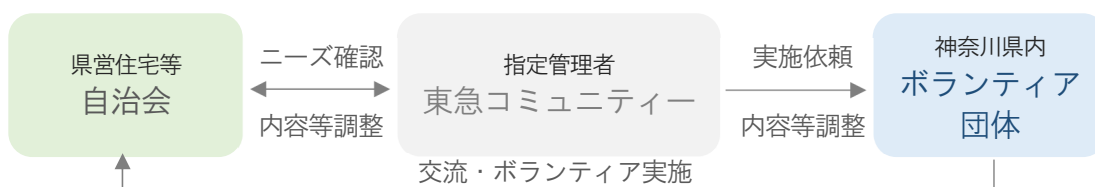
| 名称 | 施設概要 |
|-------------------|------|
| 横浜赤レンガ倉庫（1号館・2号館） | 商業施設 |
| 横浜ベイホテル東急 | 宿泊施設 |
| キャノン箱根館 | 宿泊施設 |
| YOTSUBAKO | 商業施設 |
| 三井住友信託銀行 相模大野支店 | 事務所 |
| その他 | 35施設 |



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 |



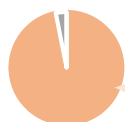
| 学生ボランティアとの清掃活動 | |
|----------------|--------------------------|
| 連携先 | 三浦学苑高等学校 |
| 内容 | 団地敷地内清掃活動、レクリエーション（百人一首） |
| 場所 | 大明寺団地 |
| 参加者 | 29人 |



| 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がら学ぶ |
| 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 15年以上 | 管理業務主任者、宅地建物取引士 等 |
| カスタマー担当 | 管理経験 10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 等 |
| サービス センター長 | 管理経験 3年以上 | 個人情報保護資格者、不当要求防止責任者、 ユニバーサルマナー検定 |
| 各運営職員 | 事務経験 3年以上 | ユニバーサルマナー検定、手話技能検定（1名） |
| 各技術職員 | 整備経験 3年以上 | 電気工事士(第2種)、危険物取扱主任者乙種4類 甲種防火管理者 等 いずれか1つ以上の資格 |
| 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、2級管工事管理技士 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。 ※横浜地域等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。

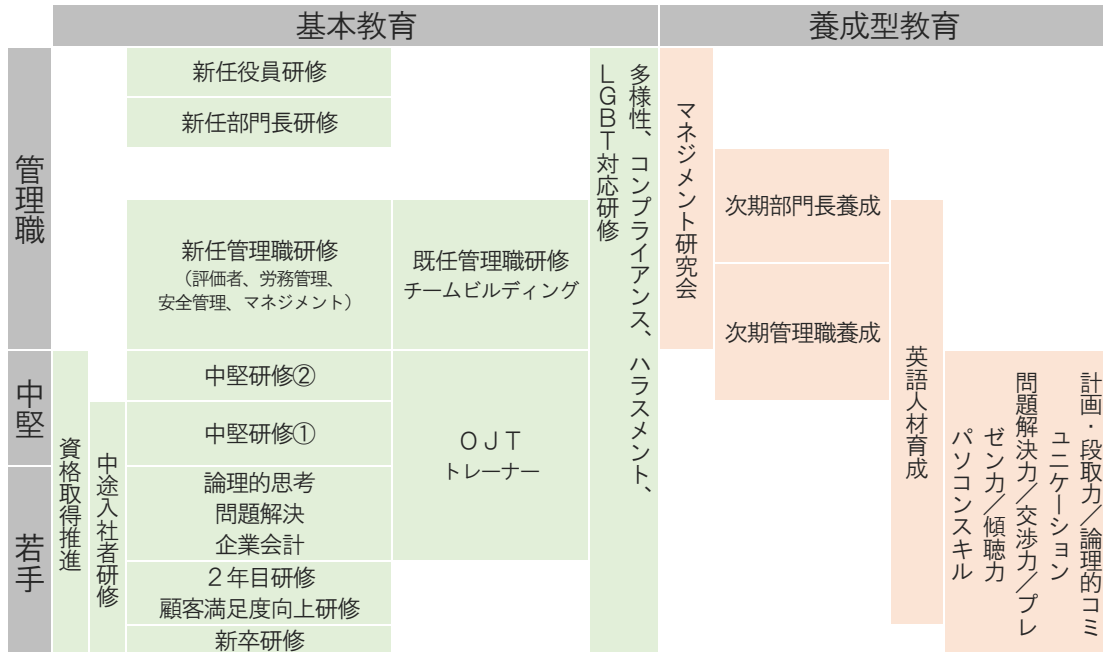
<次期指定管理期間より実施する講習・研修>

| 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 | |

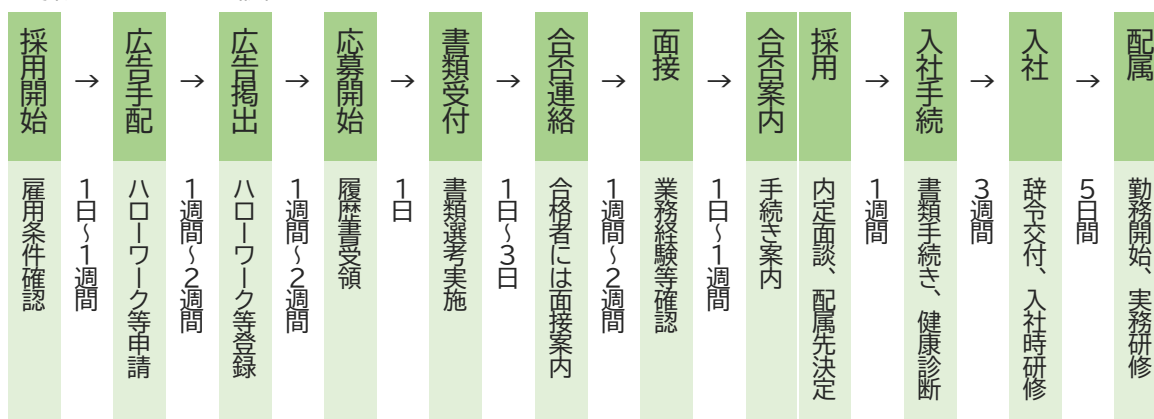
資格取得支援制度を保有

- ・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>

| 取り組み項目 | 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（令和元年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を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）

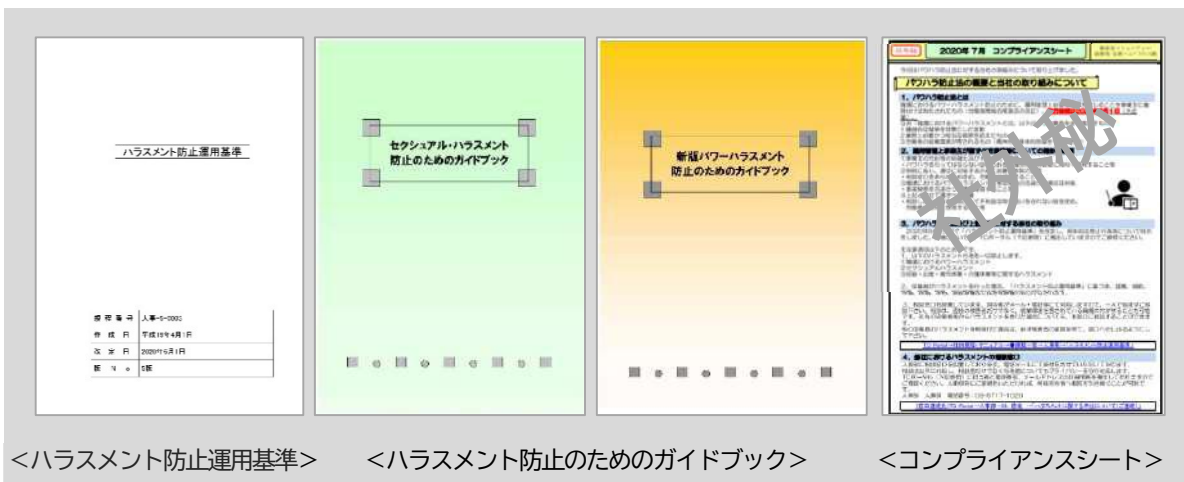


【従業員とのエンゲージメント向上】

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する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。



<ハラスメント防止運用基準>

<ハラスメント防止のためのガイドブック>

<コンプライアンスシート>

【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。



<ダイバーシティ推進通信>

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・イノベーション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・イノベーション社員就業規則 | | |
| 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 | | |
| 総務部 | 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務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。

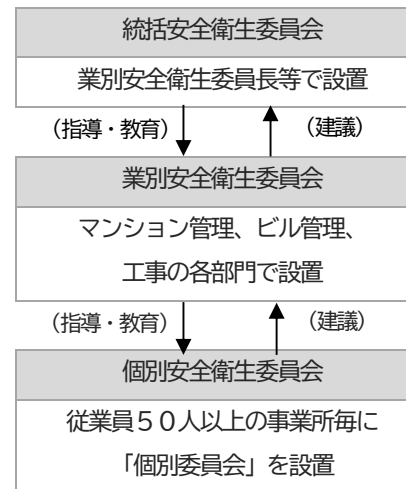


<主な労働関係法令と当社の施策>

| 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

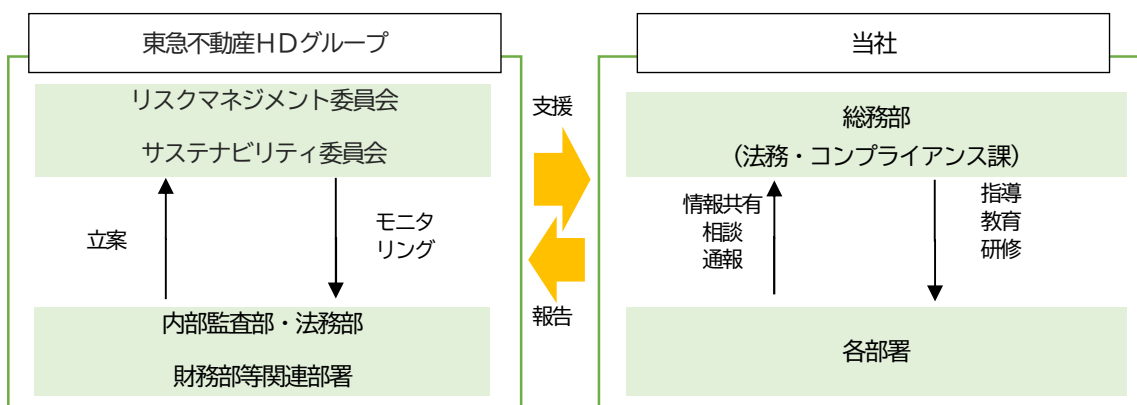
- ・ 公の施設を管理する上で関係法令等の遵守は当然と認識しており、行政の代行者として**組織活動を行う影響力等の社会的責任を認識**し、厳正に業務を実施します。
- ・ 当社も事業関連会社として所属している、持株会社の東急不動産ホールディングスグループ（以下「東急不動産 HD グループ」という。）では「**コンプライアンス経営によるリスク管理**」体制の確立を経営の重要課題の一つとして位置付け、行動基準を定めて職員一人ひとりに意識啓発を行っています。

<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・敷金の扱い方等）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 | 掲示部署 | |
| 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) | |
| クリアファイル | 2020/01/31 0:00 | 業務管理部 | 内容 | 【ドラム 502】 |
| 袖帆 (お千付き) | 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 | | |
| ビームシート (コピ対策用等に) | 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。

| 「身近な問題から人権を考える」 ——差別と差別表現—— | |
|--|--|
| <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へて、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(影響の大きさを考へる) <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へてみる。</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。



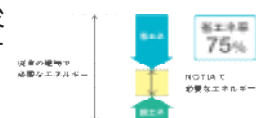
<集中治療ユニット棟内部>

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。

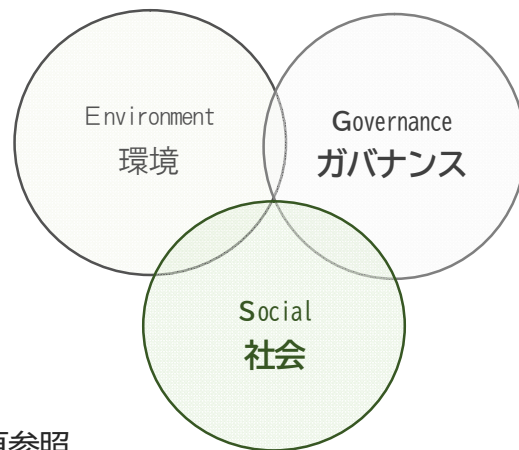
環境課題・社会問題への具体的考え方

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。



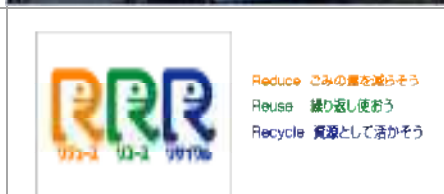
緑をつなぐプロジェクト

「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。



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しました。

<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

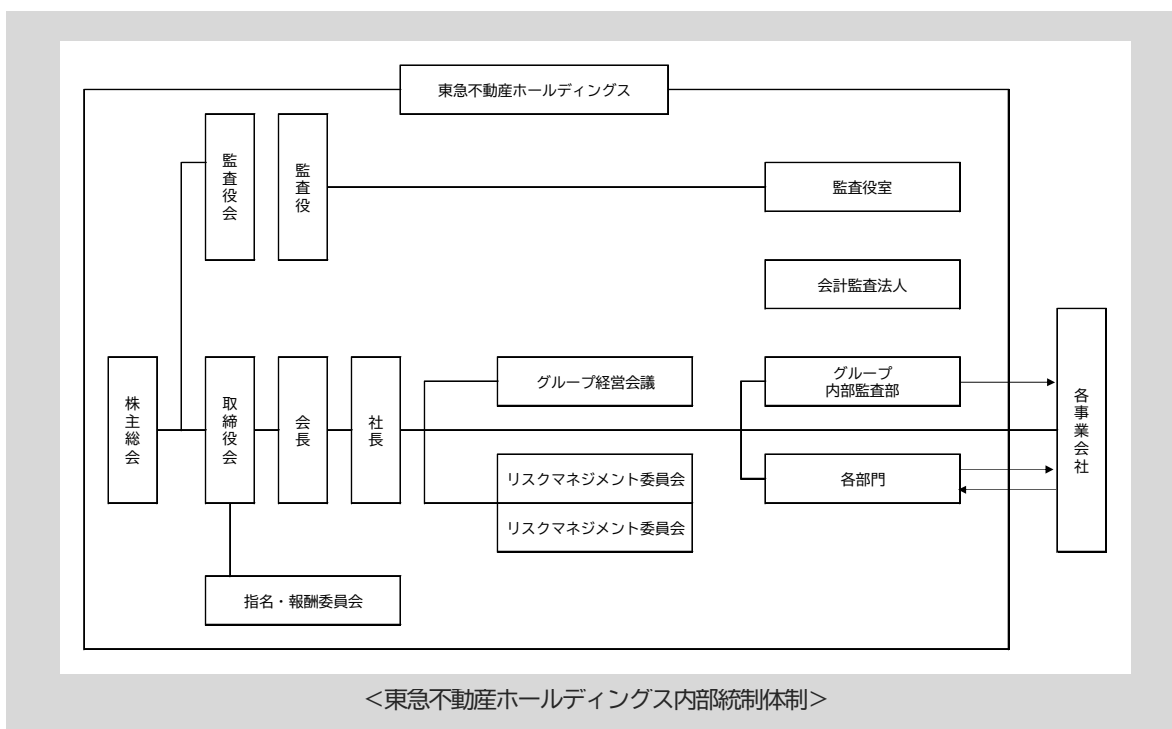
リスク対策やコンプライアンスの実践と徹底に重きを置き、経営の透明性や公正性を高めるだけでなく、より迅速かつ果断に意思決定を行っていくためのコーポレートガバナンス（企業統治）の継続的な強化に努めています。

【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

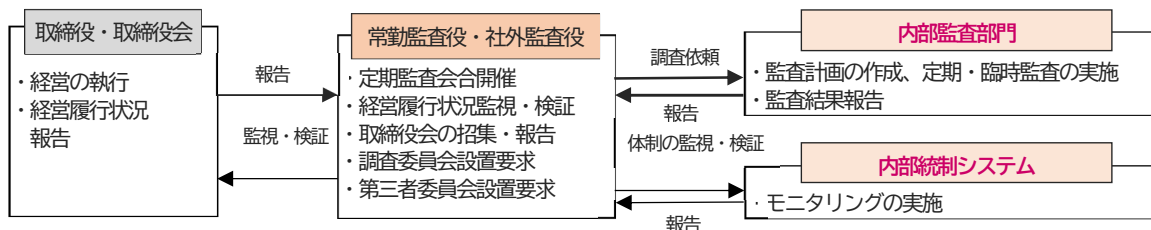
事故・不祥事への対応、個人情報保護について、具体的に記載してください。

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年間において「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。

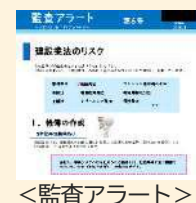


内部監査によるリスク管理

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 | ・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) | ・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) | ・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 | ・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 | ・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 | ・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。

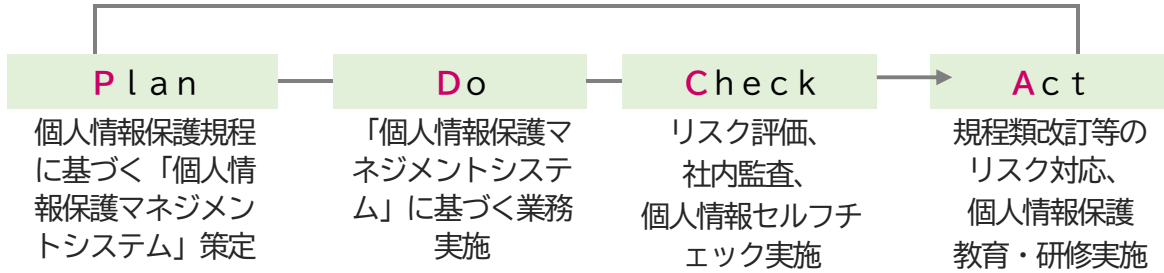
<個人情報の取扱いに関する4つの安全管理措置の具体的取組み>

| 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。

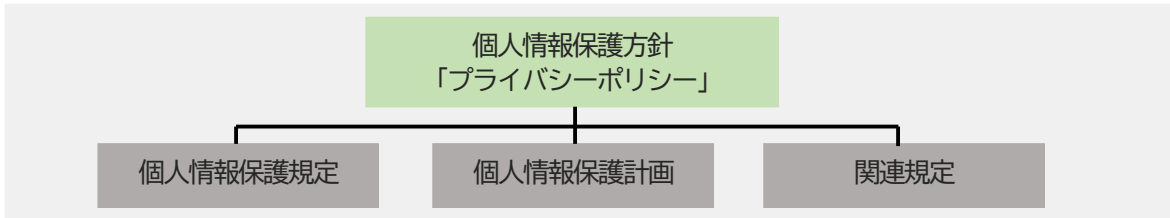
<個人情報自己点検チェックシート>

| | 2020/4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|-----------------------------------|--------|-------|-------|---|-------|-----|
| 個人情報管理者・取扱責任者選任 | ↔ | | | | | |
| 個人情報資産台帳・リスク評価シートの見直し | ↔ | | | | | |
| 項目検討 | ↔ | | | | | |
| 作成依頼 | | 5/下旬▲ | | | | |
| 作成【各部門】 | | ↔ | | | | |
| 個人情報保護教育 | ↔ | | | | | |
| 教育テキストの見直し | ↔ | | | | | |
| 個人情報保護教育計画書 | ↔ | | | | | |
| 個人情報保護教育実施依頼 (eラーニング) | | | 6/下旬▲ | | | |
| 個人情報保護教育実施① (eラーニング) 【各部門】 | | | ↔ | | | |
| 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② (テキスト) 【各部門】 | | | ↔ | | | |
| 個人情報保護教育実施【後編】 | | | 7/1 | | | |
| 教育実施報告とりまとめ代表者への報告 | | | | | ▲8/下旬 | |
| 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 | | | | | 7/下旬▲ | |
| 自己点検実施【各部門】 | | | | | ↔ | |
| 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 | | | | | 8/中旬▲ | |
| 個人情報保護監査年間計画書 | | | | | 8/中旬▲ | |
| 個人情報相互監査実施依頼 | | | | | 7/下旬▲ | |
| 個人情報相互監査実施【各部門】 | | | | | ↔ | |
| 監査報告とりまとめ代表者への報告 | | | | | | 8/2 |
| 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 | | | | | | |
| 相互監査改善実施報告【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 | | | | | |

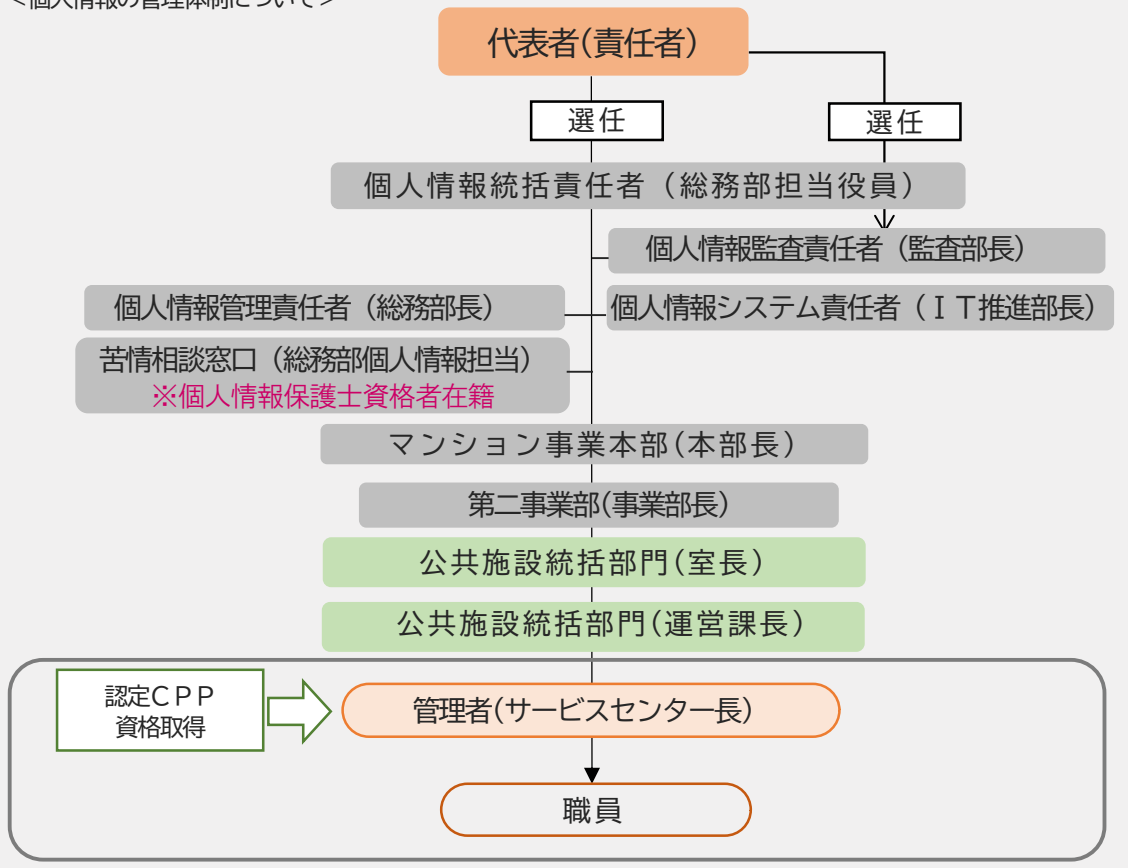
※ スケジュールは状況により変更する場合があります。その際は取めて案内します。

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)>



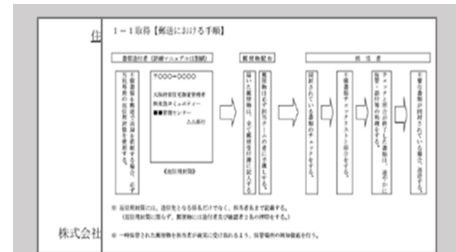
<コンプライアンスチェック研修(例)>



<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ッダーで破棄、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ッダーにより破棄 |

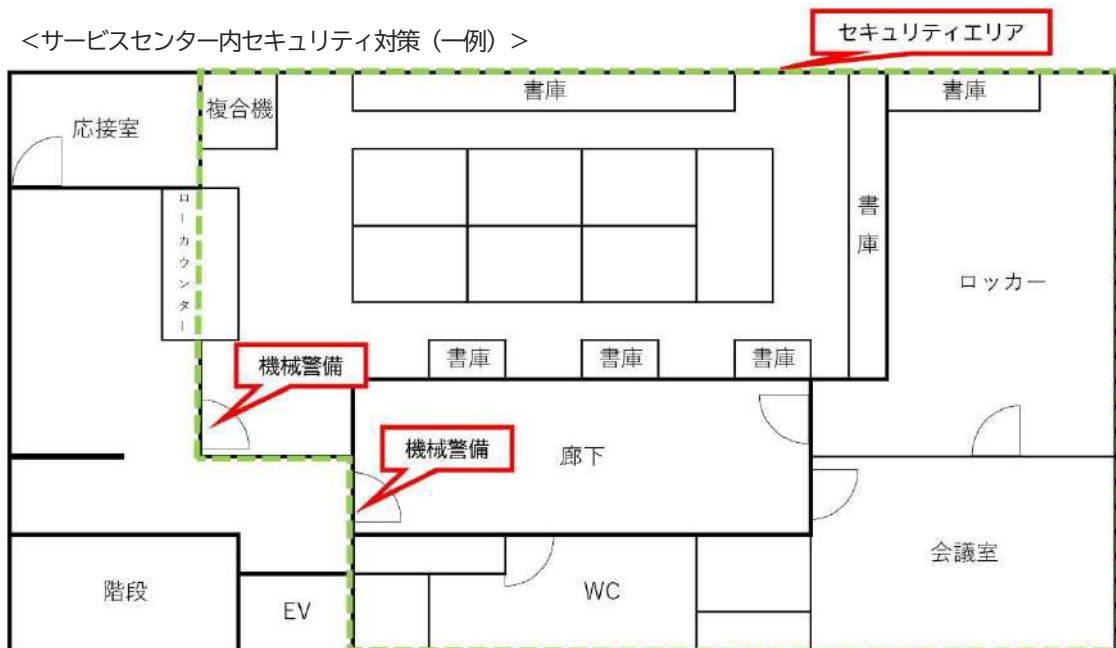
独自の個人情報取扱いマニュアルを活用し、適正な管理を実施

- 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ィ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、アンチウィルスソフト・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 |
| ウィルス感染、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に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>

