

選定基準別提案内容と事業実績の確認

施設名	県営住宅（相模原等地域）
指定管理者名	株式会社東急コミュニティー
指定期間	R4(2022).4.1~R9(2027).3.31
施設所管課	公共住宅課

選定基準大項目	評価項目				審査（評価）の視点（C）	提案内容（D）	指定期間 令和4年度の事業実績（E）	所管課による課題分析等（F）	事業実績の確認方法（G）		
	選定基準中項目（A）	小項目（B）	配点	選定時の評価点					実績報告書	現地※	その他
I サービスの向上	(1) 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	指定管理業務にあたっての考え方、運営方針等	5	4	<p>○公営住宅法等の関係法令及び条例を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか</p>	<p>○高齢者、障がい者、外国人世帯及び子育て世帯等の方が公平・公正なサービスを受けられるようにするとともに、職員への継続的な研修等でホスピタリティ溢れるサービスの提供を行う。</p>	<p>○公平、公正なサービス提供可能なサービスセンターの設置、備品設置。</p>	<p>提案内容に沿って適切に実施している。</p>	○		○ 報告書
					<p>○県営住宅の特性を理解し、高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方が適切であるか</p>	<p>○健康団地推進計画等から適切に課題を認識し、それぞれの課題に対して対応方針を定めて管理運営を実施する。</p>	<p>○ふれあいサービス、救急カードの配布、ホームページの見直し等実施。 ・75歳以上の単身高齢者への救急カードの配布実績 相武台サンハイム、上矢部団地（計144名）</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めつつ事業に取り組んでいる。</p>	○		○ 報告書
					<p>○業務の一部を委託する場合の業務内容等</p>	<p>○県内経済活性化などの観点から、再委託予定の業務は可能な限り、優先的に地元企業へ発注する。</p>	<p>○再委託予定の業務については、メーカー系を除き99%神奈川県内の企業に発注を実施。</p>	<p>必要に応じ最適な業者への業務委託を行っている。 今後も設置目的に基づき、利用者が快適に利用できるような施設管理に努めていただきたい。</p>	○		○ 報告書
	(2) 施設の維持管理	1. 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	5	4	<p>○県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針</p>	<p>○24時間365日、確実に機能する組織的な緊急対応体制を構築する。</p>	<p>○24時間365日対応するため各サービスセンター及びカスタマーセンターを設置。</p>	<p>職員配置の整備により、緊急時の適切な対応に努めている。 今後も快適な施設環境整備に努めていきたい。</p>	○		○ 報告書
					<p>○国の交付金対象となる修繕業務の実施方針</p>	<p>○メンテナンスサイクルを構築し、実施計画表を作成する。</p>	<p>○サービスセンター職員及び公共施設運営室並びに本社リフォーム事業部での施工管理等実施。 ・計画修繕の実績 屋上防水・外壁工事 ハイム相南</p>	<p>定期的な巡回を行い、施設全体の問題点の捕捉に努めており、適切に修繕案件の選定ができています。 今後も適切な施工管理等に努めていただきたい。</p>	○		○ 報告書
					<p>○サービスセンターに配置する職員が定期的に各団地を巡回し、建物・設備等に異常がないか点検を行う。</p>	<p>○サービスセンターに配置した職員による定期的な巡回を実施。</p>	<p>○サービスセンターに配置した職員による定期的な巡回を実施。</p>	<p>職員による定期的な巡回により、日頃から安全な施設管理に努めている。 今後も安全な施設管理に努めていただきたい。</p>	○		○ 報告書
					<p>○修繕完了まで社内協力体制を構築し、確実に施工管理・完了検査を実施する。</p>	<p>○共益施設管理業務及び法定点検等については、サービスセンターと公共施設運営室が連携して発注・履行管理等を実施。</p>	<p>社内における連携を徹底し、提案内容に沿って適切に対応している。 今後も適切な管理点検に努めていただきたい。</p>	○		○ 報告書	
					<p>○新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針</p>	<p>○維持修繕業務等において、再委託先に対して検温や換気等の実施ルールを順守するように予め、協議する。</p>	<p>○再委託先に対して検温や換気等の実施ルールを順守するよう周知実施</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めていただきたい。</p>	○		○ 報告書
					<p>○県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制</p>	<p>○夜間、休日等のサービスセンター開設時間外の連絡はカスタマーセンターで、24時間365日受付し、状況により再委託先に連絡し迅速に対応する。</p>	<p>○24時間365日対応するため各サービスセンター及びカスタマーセンターを設置</p>	<p>職員配置の整備により、緊急時の適切な対応に努めている。 今後も快適な施設環境整備に努めていただきたい。</p>	○		○ 報告書
	(3) 利用促進のための取組、利用者への対応	1. 入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	5	4	<p>○共益施設管理業務、法定点検の実施体制</p>	<p>○共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注・履行管理・品質管理等を行う。</p>	<p>○共益施設管理業務及び法定点検等については、サービスセンターと公共施設運営室が連携して発注・履行管理等を実施。</p>	<p>社内における連携を徹底し、提案内容に沿って適切に対応している。 今後も安全な施設管理に努めていただきたい。</p>	○		○ 報告書
					<p>○国の交付金対象となる修繕業務の実施体制</p>	<p>○入札の執行に関しては、サービスセンターとは業務を区分し、公共施設統括部門がリフォーム部と連携して実施することで透明性を確保する。</p>	<p>○入札の執行については公共施設運営室とリフォーム事業部が連携して実施。</p>	<p>入札の執行の業務区分により、透明性確保に努めている。 今後も適切な入札の執行に努めていただきたい。</p>	○		○ 報告書
					<p>○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</p>	<p>○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、適切に業務を行う。</p>	<p>○入居者対応マニュアルを作成し、適切に業務を実施。</p>	<p>入居者対応マニュアルの作成により、入居者の待遇工場及び迅速かつ公平な対応に努めている。</p>	○		○ 報告書
<p>○手話言語条例や外国籍民への対処方針が適切であるか</p>					<p>○外国籍入居者を対象とする住まい方ルールを説明会を適宜実施し、必要に応じて、外国籍入居者を対象に通訳者を派遣する。</p>	<p>○外国籍入居者を対象とする住まいのマニュアルの抜粋は未作成。苦情対応等必要に応じて、外国籍入居者を対象に通訳者を派遣実施。</p>	<p>通訳者の派遣を行い外国籍入居者への適切な対応に努めている。 文書の翻訳版作成は外国籍入居者の更なる住環境向上に資すると考えられるので、今後取り組むことを望む。</p>	○		○ 報告書	
		5	4	<p>○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</p>	<p>○申込者が書類を提出する前に、不備不足がないよう、分かりやすく申込者向けのチェックリストを作成し、申請書に同封している。</p>	<p>○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、独自ルールを定めたマニュアルを作成。</p>	<p>諸手続きのサービス向上に向けて、独自マニュアルの作成、運用に努めていただきたい。</p>	○		○ 報告書	
				<p>○市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか</p>	<p>○トラブルが発生した場合、サービスセンター職員又はカスタマー担当が、対応を検討・一時対応する。必要に応じて県と協議し、各市町村等への連絡・連携を行う。</p>	<p>○トラブルが発生した場合、サービスセンター職員又はカスタマー担当が、対応を検討・一時対応を実施。また必要に応じて県と協議実施。</p>	<p>トラブル発生時は概ね遅滞なく対応を行っている。 月1回の月例協議会の実施により運営上の課題についての情報共有を実施している。 今後も適切な事務執行に努めていただきたい。</p>	○		○ 報告書	

評価項目					審査（評価）の視点 (C)	提案内容 (D)	指定期間 令和4年度の事業実績 (E)	所管課による課題分析等 (F)	事業実績の確認方法 (G)			
選定基準 大項目	選定基準中項目 (A)	小項目 (B)	配点	選定時の 評価点					実績報 告書	現地※	その他	
I サービスの向上	(3) 利用促進のための取組、利用者への対応	2. 入居者管理業務 (入居者対応等)の実施体制	10	8	入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制が適切であるか	○ サービスセンターで一次対応後、解決が困難な場合は、カスタマー担当へ引継ぎ、二次対応を行う。	○ サービスセンターで一次対応後、解決が困難な場合は、カスタマー担当へ引継ぎ、二次対応を実施。	職員配置の整備により、解決が困難であった案件に対しても二次対応にて課題に対して適切にアプローチできており、長期案件の発生を未然に防ぐことができている。 今後も適切な事務執行に努めていただきたい。	○		○	報告書
					○ 諸手続き対応体制等が適切であるか	○ サービスセンターへの指導・研修においては、センター長やカスタマー担当、公共施設統括部門課長が日々の業務の指導や実務研修のフォローを行う。	○ サービスセンターへの指導・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実施。	サービスセンターへの指導・研修を行い入居者の諸手続きの適切な処理に努められている。 今後も適切な事務執行に努めていただきたい。	○		○	報告書
					○ 団地の巡回体制等が適切であるか	○ 年4回建物点検を実施し、職員が建物の不具合箇所の点検、応急処置を行う。	○ 年4回建物点検を実施し、職員が建物の不具合箇所の点検、応急処置を実施。	定期的な巡回を行い、施設全体の問題点の捕捉に努めており、適切な修繕対応を実施している。 今後も安心安全な施設管理に努めていただきたい。	○		○	報告書
					○ 空き住戸の管理体制等が適切であるか	○ 空き住戸管理を試験的にを行い、空き家劣化を防ぐため、試行錯誤し、カビ防止シートによる効果的な管理を講じる。	○ 空き住戸管理を試験的にを行い、空き家劣化を防ぐため、換気等の管理を実施。	空き住戸管理方法について業者等の専門的知識を収集した上で、県と協議を行ったことで、空き家劣化防止に努めている。 今後もこのような取組を継続していくよう望まれる。	○		○	報告書
					○ 手話言語条例や外国籍県民へ適切に対応できる体制になっているか	○ サービスセンターや統括センターにおいて、役割と体制を定め、組織的に対応する。	○ 公金を取り扱うサービスセンターにおいて、定期的に社内監査を実施。	通訳者の派遣を行い外国籍入居者への適切な対応に努めている。 外国籍入居者の更なる住環境向上に資すると思われるので、横浜等地域と同様に、文書の翻訳版を今後配布していくことを望む。	○		○	報告書
					○ 公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか	○ 公金を取り扱うサービスセンターにおいて、独自の社内監査を行う。	○ 公金を取り扱うサービスセンターにおいて、定期的に社内監査を実施。	社内監査により公金取扱事務のリスクの低減と不祥事防止に努めている。 今後もこれらの取組を継続していただきたい。	○		○	報告書
					○ 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対策等を含む）や情報提供（ホームページ開設含む）が適切であるか	○ サービスセンターの設置にあたっては、入居者の平等性を確保するため、利便性や業務効率の観点で適切な場所を選定し業務を行っている。	○ 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実施。	サービスセンターは概ね主要駅の徒歩圏内に所在しており、入居者サービスの利便性や業務効率の観点で適切である。	○		○	報告書
	(3) 利用促進のための取組、利用者への対応	3. 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組	10	10	○ 健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか	○ 心身機能が低下し生活や介護に不安を抱く高齢者や、子どもの急な発病に不安を抱える子育て世帯等を含むすべての入居者が、健康・心理・栄養等に関する課題を解消し、安心して住生活を送れるよう、「健康相談ダイヤル」の提案。	○ 「健康相談ダイヤル」の実施（病気及びメンタルヘルスに関する問い合わせが大部分を占めた）。	健康に不安を抱える入居者の窓口として、活用されており、入居者の不安解消及び安心な住生活の創出に努めている。 今後もこのような取組を継続していただきたい。	○		○	報告書
					○ 入居者の高齢化に対応した提案となっているか	○ 75歳以上の単身高齢者世帯のサービス希望者を対象に3ヶ月に1度の電話連絡を中心とした「ふれあいコール」の提案。	○ 75歳以上の単身高齢者世帯のサービス希望者を対象に3ヶ月に1度の電話連絡を中心とした「ふれあいコール」の実施。 ・電話及び訪問による安否確認の実施実績 令和5年3月からサービス開始 相武台サンハイム、横山団地、大島団地、上矢部団地	高齢者への定期的なふれあいと孤独死防止に努めている。 今後もこのような取組を継続していただきたい。	○		○	報告書
					○ 募集戸数の確保に向けた空き戸数の確認や地域募集計画案の作成方法が適切であるか	○ 地域別募集計画案作成フローに則り、神奈川県に依って迅速な対応をする。	○ 募集戸数の確保に向けた空き戸数の確認等、神奈川県に依って迅速な対応を実施。	本県の依頼に対して迅速に対応できており、遅滞なく募集住戸の確保ができています。	○		○	報告書
					○ 健康団地における空き戸数や空き施設の効果的な改修に向けたノウハウを有しているか	○ 自治会負担軽減のため、共用部電気料金削減（マンションでんき）の提案。	○ 電気料金高騰により共用部電気料金削減（マンションでんき）受付中止のため未実施。	今後取組を行うことを望む。	○		○	報告書
					○ サービス向上のために利用者ニーズ・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	○ 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入れられる体制を整える。	○ 巡回時のヒアリングや窓口へのご意見箱の設置により、日常より入居者等からのご意見を受け入れている。	入居者からの意見を踏まえて適切に対応できている。	○		○	報告書
					(4) 事故防止等安全管理	危機管理等に対する計画と備え	5	5	○ 台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか	○ 災害リスク対応システムを導入し、台風や豪雨等による県営住宅等への被害の有無・大小を予測する。	○ 災害リスクシステムの導入実施。	台風接近時等の迅速な対応に努めている。 今後も安心安全な施設管理に努めていただきたい。
	○ 災害等が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか	○ 大規模災害が発生した場合は、安否確認システムにより、当社職員の安全を確認し、入居者等の対応が可能な人員を確認・確保する。	○ 安否確認システムの導入実施。	大規模災害時の人員確保に努めている。 今後も安心安全な施設管理に努めていただきたい。					○		○	報告書
	○ 管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか	○ 神奈川県が機能停止した場合、被害を受けなかった地域から震災対応経験がある社員の派遣や、遠隔からの情報収集、補給物資の支援等のフォローで本施設の復旧を全面的に支援する。	○ 被害を受けなかった他地域からの社員派遣等の構築実施。	緊急時の対応を想定した体制整備に努めている。					○		○	報告書
	○ 県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか	○ 24時間365日対応体制を整備し、協力事業者・関係機関等の連絡先一覧を整備する。	○ 24時間365日対応体制を整備し、協力事業者・関係機関等の連絡先一覧の整備実施。	地域企業と連携を密にとり緊急時への対応に備えている。 今後も地域企業と協力し、快適な施設環境整備に努めていただきたい。					○		○	報告書

評価項目					審査（評価）の視点 (C)	提案内容 (D)	指定期間 令和4年度の事業実績 (E)	所管課による課題分析等 (F)	事業実績の確認方法 (G)			
選定基準 大項目	選定基準中項目 (A)	小項目 (B)	配点	選定時の 評価点					実績報 告書	現地※	その他	
I サービスの向上	(5)	地域と連携した魅力ある施設づくり	5	4	○地域人材の活用、地域との協働体制の構築及びボランティア団体等の連携状況	○ 県内のNPO団体やボランティア団体等と積極的に連携し、安心・安全に暮らせる街づくりや、地域コミュニティの醸成に寄与する。	○地域コミュニティの醸成についてはコロナウィルス感染予防の観点から未実施。	新型コロナウイルス感染症の影響により、未実施のイベントについては、今後も感染状況を判断した上で取り組んでいくよう望まれる。	○		○	報告書
					○健康団地づくりに向けた団地自治会等への協働体制	○以下の取組により自治活動の活性化に尽力する。 ・自治会への加入促進 ・自治会の行う業務の周知 ・コミュニティ形成支援 ・自治会の会合へ参加 ・自治会の要望に基づく安否確認	○以下の取組により自治活動の活性化への対応実施。 ・コミュニティ形成支援 ・自治会の打合せへ参加 ・自治会の要望に基づく安否確認 ・防災訓練の立会い 2件	自治会の会合への参加により、自治活動の活性化を図るとともに入居者意見の集約により、適切な事務執行を行うことができています。今後もこのような取組を継続していただきたい。	○		○	報告書
					○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（維持修繕業務の実施における地元企業への発注等の配慮）	○地域に雇用を生み、地域の事業者と協力することで、地域経済の発展を目指す。	○再委託業務について、地元企業への発注を行い、地域経済の発展に寄与。	提案内容に沿って適切に処理されている。	○		○	報告書
III 団体の業務遂行能力	(6)	コンプライアンス、社会貢献	5	4	○指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業理論・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）	○各種規程の整備・更新を常に行いコンプライアンス遵守に取り組んでいる。	○各規程の整備、更新及びコンプライアンス遵守実施。	各規程を整備するとともに、職員にそれを徹底することにより、事故、不祥事防止している。今後もこれらの取組を継続していくよう望まれる。	○		○	報告書
					○指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況	○グリーン購入・リサイクルの積極的利用。	○各センター備品等においてグリーン購入等実施。	照明器具の間引き点灯による温室効果ガス削減をはじめ、「神奈川県グリーン購入基本方針に則り環境負荷の小さいものを購入するなど、環境への配慮を行っている。今後もこれらの取組を継続していくよう望まれる。	○		○	報告書
					○法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績	○令和2年6月1日現在、法定雇用率を達成している。	○障害者の法定雇用率について令和4年6月1日時点で達成している。	今後も法定雇用率の達成を継続していくよう望まれる。	○		○	報告書
		事故・不祥事への対応、個人情報保護	5	4	○障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方	○障害者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う。	○障害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」を周知の上、本業務を実施。	障がいの有無にかかわらず誰もが使いやすい施設づくりに取り組んでいる。今後もこれらの取組を継続していくよう望まれる。	○		○	報告書
					○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の達成に貢献しており、ESG（環境・社会・ガバナンス）等各課題に取り組んでいる。	○東急不動産HDグループ全体でSDGsの達成に貢献しており、ESG（環境・社会・ガバナンス）等各課題への取組実施。	グループ全体でESGの課題に取り組むよう努めている。今後もこれらの取組を継続していくよう望まれる。	○		○	報告書
					○募集開始日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	○過去3年間に、重大な事故または不祥事ならびに事故等は発生していない。	○横浜等地域の指定管理者であった令和3年当時、納入通知書の誤送付による個人情報漏洩事故を起こしたことを受け、当時の改善計画書に基づき、全地域で再発防止に努めている。	随時モニタリングの実施により、改善結果の確認を行ったところ、適切な事務執行が行われていた。今後も事故及び不祥事の防止対策の取組を継続していくよう望まれる。	○		○	報告書
			○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り扱い状況	○「神奈川県個人情報保護条例」等に基づき、神奈川県の考えを理解した上で、様々な安全管理措置を講じて、適切な管理運営を行っている。	○個人情報保護条例等に基づき、適切な管理運営を実施。	個人情報保護に関する講座研修を受講することで、職員一人一人の危機意識を高めている。今後もこれらの取組を継続していくよう望まれる。	○		○	報告書		
			○住宅管理システムについては、アクセス権限者を限定し、当社の電子機器との接続を一切禁止する等、対策を十分に講じて運用を行っている。	○住宅管理システムについて、対策を講じて運用を実施している。	○住宅管理システムについて、対策を講じて運用を実施している。	個人情報の保護管理の徹底を図っている。今後もこれらの取組を継続していくよう望まれる。	○		○	報告書		

※「事業実績の確認方法(G)」欄のうちの「現地」の欄は、「指定期間 令和4年度の事業実績(E)」欄の実績を現地で確認したことを示すもの。

選定基準別提案内容と事業実績の確認
(施設写真)

施設名	県営住宅（相模原等地域）
指定管理者名	株式会社東急コミュニティー
指定期間	R4(2022).4.1～R9(2027).3.31
施設所管課	公共住宅課

※施設の概要が分かる写真を3～4枚程度掲載

	
相生南団地(相模原市 中央区)	ハイム桜台(相模原市 南区)
	
ハイム相南(相模原市 南区)	横山団地(相模原市 中央区)