

神奈川県県土整備局  
指定管理者選定審査委員会  
住宅部会  
評価報告書

令和8年5月

## 1 委員会委員（◎は委員長、○は副委員長）

委員名	職業等	委員区分
◎大江 守之	慶應義塾大学 名誉教授	学識経験者
○山崎 隆央	独立行政法人都市再生機構 東日本賃貸住宅本部 神奈川エリア経営部長	住宅事業者
櫻山 加奈子	櫻山公認会計士事務所	経理識見者
田中 晃	公益社団法人神奈川県社会福祉士会 会長	利用者側の視点に立った有識者
佐々木 好一	田中・石原・佐々木法律事務所	法務識見者
樋口 裕子	社会保険労務士樋口事務所	労務管理識見者

## 2 スケジュール

令和8年1月21日	募集要項配布		
令和8年1月21日	質問の受付		
令和8年2月4日	公募説明会	参加団体	3団体
令和8年2月20日	質問受付終了		
令和8年3月17日	募集受付終了	応募団体	延べ6団体
		横浜等地域	1団体
		川崎地域	2団体
		相模原等地域	2団体
		横須賀三浦地域	1団体
令和8年3月24日	委員会開催（選定基準と応募事業者の報告）		
令和8年4月10日	委員会開催（応募者の面接評価及び評価等の協議）		
令和8年4月24日	委員会開催（評価等の協議・決定）		

## 3 評価の実施方法

### （1）会議の公開・非公開について

面接評価は公開とし、選定基準（案）の検討、採点及び評価は、神奈川県情報公開条例第25条第1項第2号「会議を公開することにより当該会議の公正又は円滑な運営に著しい支障が生ずるおそれがあるとき」に該当すると判断されるため、非公開とした。

### （2）書類審査、面接評価等の方法について

神奈川県県土整備局建築住宅部公共住宅課において、申請内容の確認等を行うとともに、委員に申請書類を送付した。

各委員による仮採点を行った後、第3回委員会で面接評価を実施し、評価及び採点を行った。

### （3）外部評価委員会の評価点の決定方法

選定基準に基づき、各委員による仮採点を行った後、各委員の協議により委員会としての評価点を決定した。

4 選定基準

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象とする申請書類の該当箇所
I サービスの向上(55)	(1) 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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</li> <li>○県営住宅等の特性を理解し、高齢者、障がい者、外国籍県民など配慮が必要な入居者に対してサービスを行うための基本的な考え方</li> <li>○業務の一部を委託する場合の業務内容等</li> </ul> <p>(注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。</p>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○条例第3条第1項</li> <li>○条例第68条第1号、第3号</li> </ul>	○様式2 項目番号1
	(2) 施設の維持管理	① 維持管理の実施方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>○老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施方針</li> <li>○維持修繕業務の円滑な遂行の実施方針</li> <li>○維持修繕業務における地域事業者との連携</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○条例第68条第2号、第3号</li> <li>○規則第58条</li> </ul>	○様式2 項目番号3
		② 維持管理の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>○老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施体制</li> <li>○維持修繕業務の円滑な遂行の実施体制</li> <li>○維持修繕業務における地域事業者との連携</li> <li>○的確な募集に向けた空き住戸の状況把握の実施体制</li> </ul>	10		○様式2 項目番号2、4
	(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施方針</li> <li>○高齢者、障がい者、外国籍県民など多様な入居者への対応や支援の実施方針</li> <li>○活動が停滞している自治会に対する支援の実施方針</li> <li>○共用部分代行管理業務の実施方針</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○条例第3条第1項</li> <li>○条例第68条第2号</li> </ul>	○様式2 項目番号5
		② 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>○入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施体制</li> <li>○諸手続き(許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理)の実施体制</li> </ul>	10		○様式2 項目番号2、6

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象 とする申請 書類の該当 箇所
		制	<ul style="list-style-type: none"> <li>○高齢者、障がい者、外国籍県民など多様な入居者への対応や支援の実施体制</li> <li>○活動が停滞している自治会に対する支援の実施体制</li> <li>○サービスセンターでの入居者対応等の実施体制</li> <li>○共用部分代行管理業務の実施体制</li> <li>○市町など関係機関との連携の実施体制</li> </ul>			
		③単身高齢者等の見守り	<ul style="list-style-type: none"> <li>○県営住宅の入居対象者の特性を踏まえた取組</li> <li>○高齢者等の安心に資する取組</li> <li>○緊急事態の早期発見</li> </ul>			
	(4)事故防止等安全管理	危機管理等に対する計画と備え	<ul style="list-style-type: none"> <li>○台風接近時や南海トラフ地震臨時情報発表時等における予防措置の考え方及び体制</li> <li>○大規模災害等の発生時における施設及び入居者の安全確保の考え方及び体制</li> <li>○施設の破損、事故等の緊急時における施設及び入居者の安全確保の考え方及び体制</li> <li>○県や関係機関等との連携についての考え方及び体制</li> </ul>	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○条例第68条第2号、第3号</li> <li>○規則第58条</li> </ul>	○様式2 項目番号8
	(5)地域と連携した魅力ある施設づくり	健康団地への再生に向けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○健康団地の趣旨に対する理解</li> <li>○健康団地の再生に向けた取組</li> <li>○関係機関や団体との連携</li> </ul>	10	○条例第3条第1項	○様式2 項目番号9
	II 管理経費の節減等(20)	(6)節減努力等	<p>指定管理料の積算価格(最高額) - 指定管理料の提案額 × 20 指定管理料の積算価格(最高額) × 節減上限率(0.17)</p> <p>注1 「提案額」「積算価格」は、指定期間内の総額とする。</p> <p>注2 「節減上限率」は、一般業務委託に適用される最低制限価格率を基に設定し、積算価格から一定以上節減した提案額は、一律満点となる。</p> <p>注3 評価点は小数点以下切上げとする。</p>	20	○条例第68条第5号	<ul style="list-style-type: none"> <li>○様式2 項目番号10</li> <li>○様式3～7</li> </ul>

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象 とする申請 書類の該当 箇所
Ⅲ 団体の業務遂行能力(25)	(7) 人的な能力、執行体制	人的な能力、執行体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>○指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況</li> <li>○業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況</li> <li>○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</li> </ul>	5	○条例第68条第2号、第4号	○様式2 項目番号 2、11
	(8) 財政的な能力	財政的な能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>○安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い</li> </ul>	5	○条例第68条第5号	○直近の3事業年度分の決算書等
	(9) コンプライアンス、社会貢献	コンプライアンス、社会貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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）</li> <li>○指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況</li> <li>○再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組</li> <li>○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</li> <li>○障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「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</li> <li>○手話言語条例への対応</li> <li>○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</li> </ul>	5	○条例第68条第3号	○様式2 項目番号13
	(10) 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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</li> <li>○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</li> </ul>	5	○条例第68条第3号	○様式2 項目番号14

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象 とする申請 書類の該当 箇所
			及び個人情報の取扱いの状況			
	(11) これ までの実 績	これま での実 績	○共同住宅（分譲、賃貸を問わな い）の管理実績の状況 ○県又は他の自治体における指定取 消しの有無	5	○条例第68条 第3号、第 4号	○様式11 －1、11 －2、12
I の加 点項 目(5)	(12) 県 営 住宅等 の課題 の解決 に向け た事業 提案	県 営 住 宅 等 の 課 題 の 解 決 に 向 け た 事 業 提 案	○次のいずれか又は複数の課題の解 決に向けた自主事業の内容 ・入居者の高齢化 ・施設の老朽化 ・空き住戸、空き店舗、空き駐車場 等の有効活用や劣化防止	5	-	○様式2 項目番号16

## 県営住宅等（横浜等地域）

## 5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名 (所在地)	大項目別点数			加点項目 (5点)	合計点 (105点)
		サービスの向上 (55点)	管理経費の節減等 (20点)	団体の業務遂行能力 (25点)		
1	株式会社東急コミュニティー (東京都世田谷区)	49	2	21	5	77

## 6 提案概要及び評価の内容

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

### (1) 提案の概要

#### 1 サービスの向上について

##### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令等を遵守するため、研修等により職員の法令理解を深めるとともに、業務の適正実施を内部監査等で確認する体制を整えている。
- 効果的・効率的な管理運営を行うため、「実績を活かした管理運営」、「万全の管理体制」及び「サービス向上」の3つの基本方針を定め業務を行う。
- 県営住宅が抱える特徴・課題のうち、「入居者の高齢化・多様化」、「地域コミュニティ活動の低下」及び「施設の老朽化」について、特に重点的に取り組む。
- 管理戸数が多く、複数のサービスセンターを設置することから、各サービスセンターを統括する機能を持つ統括センターを配置する。
- 県内経済活性化等の観点から、再委託予定の業務は優先的に県内事業者へ発注する。

##### 【維持管理の実施方針】

- 現状把握、対策の提案・実施、記録及び次の点検等への活用というメンテナンスサイクルを構築し、建物を長く良好な状態で維持するための管理を行う。
- 各サービスセンターですべてを完結させるのではなく、サービスセンター間の品質の平準化や予算の適正管理を目的に本部の専門部署等との連携や業務履行管理・予算管理のチェック体制を構築している。
- 維持修繕等は、地域事業者と連携することで迅速な対応ができると考えており、地域経済の活性化という観点からも県内事業者へ優先的に発注する。

##### 【維持管理の実施体制】

- 所管部署をはじめとした様々な部門がサービスセンターをバックアップしており、会社全体で適切に業務履行できる体制を整えている。
- 保守点検や修繕等において費用対効果、地域経済の活性化の観点から一部の業務を再委託先へ委託し、業務分担を図っている。

##### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者対応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る。マニュアルは随時更新し、最新の苦情・相談等の対応事例を蓄積し、共有する。
- 外国籍入居者への対応として、サービスセンターには「多言語対応オンライン映像通訳機」を導入し、苦情・トラブル等に適切に対応する。
- 障がい者への対応として、サービスセンターでの筆談ボードやオンライン映像通訳機の導入による福祉的配慮のほか、災害など有事の際には、歩行ルートの配慮や本人のペースでの避難誘導など、相手の立場に立ち、社会的障壁の除去に努める。
- 自治会に対し、定期的な運営支援、情報共有などを行うことで、自立的な運営と施設管理への積極的な参画を促し、自治会活動を支援する。

- 共用部分代行管理業務の実施に当たっては、専属の担当者を配置した上で、制度の利用を希望する団地自治会への相談対応や作業計画書の作成、制度を利用している団地自治会への各種報告等を適正に実施する。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- 入居者からの依頼、相談等はまずサービスセンターで対応し、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。
- 入居者等からの諸手続きに係る申請・届出には、まずサービスセンターの運営職員が窓口となり一次チェックを実施し、次いで副センター長、最後にセンター長と、トリプルチェックの体制を構築して適切かつ確実に対応する。
- 高齢者や子育て世帯等を含むすべての入居者が、健康等に関する課題を解消し安心な住生活を送れるよう、無料で様々な相談を看護師等の有資格者へ24時間365日行うことができる健康相談ダイヤルの開設を継続する。
- 自治会支援の担当を各センターに配置し、継続的な支援を行えるよう、サービスセンター内での支援体制の整備や情報共有を欠かさず実施するとともに、全国の公営住宅管理での経験についても必要に応じて共有できる体制を構築している。
- 県内各所にサービスセンターを設置しており、設置に当たっては、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ている。
- 共用部分代行管理業務のうち、先行して共益費徴収業務を実施しているほか、他の市営住宅において共用部分代行管理業務を実施しているため、経験を活かし社内での連携を図りながら、業務内容の拡大にもスムーズに対応することが可能である。
- 警察や地域包括支援センター等との日常的な連携や、ごみ屋敷問題等の地域が抱える課題への対応、防災訓練や認知症講習の実施など、各関係機関と様々な連携を行っている。

#### 【単身高齢者等の見守り】

- 65歳以上74歳以下の単身高齢者世帯等の希望者を対象に、1か月に1回オートコールによる安否確認を行う「ふれあいコール」を実施する（一人当たりの単価想定：月100円（税抜き））。
- 75歳以上の単身高齢者世帯の希望者を対象に、1か月に1回オートコールによる安否確認に加え、職員の訪問又は電話による安否確認を行う「ふれあいサポート」を実施する（一人当たりの単価想定：月610円（税抜き））。
- 「ふれあいコール」の不通時には、再連絡を行う。「ふれあいサポート」においては、不在時には訪問メモを投函し、数日連絡がない場合は緊急連絡先へ連絡する。緊急連絡先に連絡後も応答がない場合等は、近隣住宅へのヒアリングや堆積物などの確認を行い、それでも状況が不明の場合は、自治体や警察、消防などと連携した対応を行う。
- 「ふれあいコール」や「ふれあいサポート」に加入しない方に対しても、巡回時にポスト等を確認し、堆積物があれば近隣にヒアリングするなど、緩やかな見守りを行う。

#### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 組織体制としては、BCP（事業継続計画）や危機管理マニュアルを整備し、非常時対応や初動体制を明確化している。職員には内容の周知徹底と定期的な研修を実施し、有事にも迅速かつ的確な対応ができる管理体制を維持している。
- 台風などの自然災害による被害や日常に発生しうる事故のリスクを最小限に抑えるた

めに、日常的な団地巡回を徹底し、危険箇所を早期に発見・是正することで、安心して暮らせる住環境の維持と安全確保に努めている。

- 台風発生時には、漏水や建物の破損など、緊急対応が必要となる事態が多発することが想定されるため、サービスセンターに職員が泊まり込みで待機する体制を整えている。
- 緊急連絡については、業務時間内はサービスセンターが対応し、業務時間外の夜間や休日は設備緊急センターが受付を行うことで、24時間365日入居者からの緊急連絡に対応できる体制を構築している。
- 緊急時に協力事業者と迅速に連絡を取り合い連携を行うため、予め対応可能な、対応エリア、緊急連絡先等を確認した上で、リストを作成している。
- 平常時から県や関係機関等と定期的な情報交換や連携体制の強化に努めており、災害・緊急時にも円滑な協働ができる仕組みを構築する。また災害や緊急事態の発生に備え、県や関係機関、協力事業者の連絡先を一覧化した緊急連絡網を作成する。

#### 【健康団地への再生に向けた取組】

- かながわランドデザインの基本理念の趣旨や、現行の指定期間の実情を踏まえ、県営住宅を、入居者はもとより近隣住民にも開かれた地域コミュニティの拠点へと再生し、誰もが健康で安心していきいきと暮らせる健康団地の実現を目指す。
- 専属の担当職員を配置し、入居者や自治会へのヒアリングや実施のサポートなどを適宜行える体制を構築する。
- 団地規模・入居者の世帯構成や年齢層などを加味し、様々な要望に応えられるよう、各種イベントを提案する。実施に当たっては全団地を対象にアンケートを実施し、ニーズを把握した上で最適なイベントを実施する。
- 県内において施設の管理や民間のマンション管理を多数行っていることから、イベントにおける連携や開催場所の確保、集客など団地に住む高齢者等が地域のコミュニティに参加しやすい地域づくりを提案することが可能である。

## 2 管理経費の節減等について

提案額	①	3,157,325,000円
県が提示した積算価格	②	3,191,830,000円
積算価格からの節減率	(②-①) / ②	1.1%

## 3 団体の業務遂行能力について

#### 【人的な能力、執行体制】

- 現行の指定期間の経験を活かし、現在、各サービスセンターへ配置されている職員は、原則継続配置することで、より効果的・効率的な管理を行う。
- 公営住宅管理の専門部署である公共住宅事業部には、約800名の職員が在籍しており、公営住宅の管理経験がある職員だけでなく、建物管理を行う上で重要な専門資格を有した職員も多数在籍しているため、効果的・効率的な管理運営が可能である。
- 再委託に当たっては、全社的に定める「第三者委託先登録制度」に則り、登録基準を満たした事業者へ委託を行っている。この制度は、発注業務に必要な資格の有無や、財務体制等を基準として総合的に確認を行うものであり、登録後も定期的に会計状況のチェックを行うことで、適切な再委託先の管理を行っている。
- 研修体制については、実務的なサービスセンター研修、OJT研修、部門研修、全社的

に行う共通教育等、各階層で充実した教育を行う組織的な研修体制を構築している。

#### 【コンプライアンス、社会貢献】

- 業務手続きや方法を明確化したマニュアル、ガイドライン、社内規程を全社的に整備しており、法令遵守や企業倫理の徹底を図るための運用にも活用している。  
指定管理業務においては、公営住宅管理の特性に応じた独自のマニュアルやガイドラインを別途整備し、确实かつ適正な業務履行を可能とする体制を構築している。
- 日常的な業務の中で資源の節約や省エネルギーを徹底するとともに、ごみの分別やリサイクルの推進に努めている。また、エコ製品の積極的な導入や節電、ペーパーレス化など、環境負荷の低減を目指した取組を進めている。
- 本業務で小売電気事業者と電力契約を締結する際には、再生可能エネルギー電力100%のメニューを優先的に選択する。
- 令和7年6月1日時点の障害者雇用率は2.87%であり、障害者雇用促進法の法定雇用率2.5%を上回っている。
- 合理的配慮の取組として、サービスセンターでは、老眼鏡・筆談器等の補助器具をはじめ、可能であればローカウンターなどを設置する等、来訪されるすべての方が平等にサービスを受けられるように配慮している。
- 各サービスセンターには、手話技能検定の有資格者を配置し、手話による円滑なコミュニケーション対応ができる体制を整えている。また窓口には筆談ボードを設置し、手話対応に加えて筆談による対応も可能とする。
- グループ各社が密接に連携し、地域社会と密着した多様な活動を進めることで、企業の社会的責任を果たしている。具体的には、環境保全、文化・芸術・スポーツ振興への取組、福祉・教育支援等を行っている。

#### 【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 過去3年間に、重大な事故又は不祥事並びに事故等は発生していない。
- 事故を未然に防止するため、全社的な内部監査に加え、公共住宅事業部においても年2回の独自監査を実施している。
- 個人情報保護対策の取組として、独自の個人情報保護基本方針及び個人情報保護マニュアルを策定・運用し、その上で4つの安全管理措置（組織的、人的、物理的、技術的）に則った取組を実施することで、個人情報の適正な管理を徹底している。

#### 【これまでの実績】

- 管理戸数 820,921戸（令和7年12月末時点）

#### 4 加点項目について

##### 【県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案】

- 空き住戸の有効活用
  - ・ 空家を活用した子育て世帯向けサブリース事業  
空家となっている住戸を子育て世帯向けにリノベーションし、魅力ある住環境を提供することで、子育て世帯を誘致する。入居から退去までの手続きや日常のサポートも一括して対応する。
- 空き駐車場の有効活用
  - ・ 予約式駐車場導入事業

入居者親族やケアマネジャー、近隣施設利用者が利用できるよう駐車場の空き区画を有料の外部貸し用区画として登録する。

- ・カーシェアリング導入事業

入居者や近隣住民が利用できるよう駐車場の空き区画をカーシェアリングとして登録する。

- ・コインパーキング導入事業

入居者親族やケアマネジャー、近隣施設利用者が利用できるよう駐車場の空き区画を時間貸し駐車場として運用する。

- 空きスペースの有効活用

- ・シェアサイクルステーション導入事業

空きスペースにシェアサイクルステーションを設置する。

- ・電動キックボードシェアステーション導入事業

空きスペースに電動キックボードシェアステーションを設置する。

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
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	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 ② 県営住宅等の特性を理解し、高齢者、障がい者、外国籍県民など配慮が必要な入居者に対してサービスを行うための基本的な考え方 ③ 業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。	5	4	4	5	5	4	5	5
	(2) 維持管理の実施方針	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施方針 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施方針 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携	5	4	4	5	5	4	4	4
	(3) 維持管理の実施体制	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施体制 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施体制 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携 ④ 的確な募集に向けた空き住戸の状況把握の実施体制	10	10	8	10	8	6	4	8
	(4) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施方針 ② 高齢者、障がい者、外国籍県民など多様な入居者への対応や支援の実施方針 ③ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施方針 ④ 共用部分代行管理業務の実施方針	5	3	5	5	5	4	4	4
	(5) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施体制 ② 諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施体制 ③ 高齢者、障がい者、外国籍県民など	10	10	8	10	8	10	10	10

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		多様な入居者への対応や支援の実施体制 ④ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施体制 ⑤ サービスセンターでの入居者対応等の実施体制 ⑥ 共用部分代行管理業務の実施体制 ⑦ 市町など関係機関との連携の実施体制								
	(6) 単身高齢者等の見守り	① 県営住宅の入居対象者の特性を踏まえた取組 ② 高齢者などの安心に資する取組 ③ 緊急事態の早期発見	5	3	4	5	3	5	4	4
	(7) 危機管理等に対する計画と備え	① 台風接近時や南海トラフ地震臨時情報発表時等における予防措置の考え方や体制 ② 大規模災害等の発生時における施設及び入居者の安全確保の考え方や体制 ③ 施設の破損、事故等の緊急時における施設及び入居者の安全確保の考え方や体制 ④ 県や関係機関等との連携についての考え方や体制	5	4	3	4	5	5	3	4
	(8) 健康団地への再生に向けた取組	① 健康団地の趣旨に対する理解 ② 健康団地の再生に向けた取組 ③ 関係機関や団体との連携	10	10	8	10	10	8	8	10
Ⅱ 管理 経費 の 節減 等	(9) 節減努力等	$\text{指定管理料の積算価格(最高額)} - \text{指定管理料の提案額} \times 20$ $\text{指定管理料の積算価格(最高額)} \times \text{節減上限率}(0.17)$ 注1 「提案額」「積算価格」は、指定期間内の総額とする。 注2 「節減上限率」は、一般業務委託に適用される最低制限価格率を基に設定し、積算価格から一定以上節減した提案額は、一律満点となる。 注3 評価点は小数点以下切上げとする。	20	2	2	2	2	2	2	2
Ⅲ 団 体 の 業 務 遂 行 能 力	(10) 人的な能力、執行体制	① 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況	5	4	3	4	4	4	4	4

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		③ 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								
	(11)財政的な能力	① 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	4	4	4	4	4	4	4
	(12)コンプライアンス、社会貢献	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） ② 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ③ 再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組 ④ 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 ⑤ 障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「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 ⑥ 手話言語条例への対応 ⑦ 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	5	4	4	5	3	4	5	4
	(13)事故・不祥事への対応、個人情報保護	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 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	5	3	3	5	5	3	5	4
	(14)これまでの実績	① 共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績の状況 ② 県又は他の自治体における指定取消	5	5	5	5	5	5	5	5

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		しの有無								
I の 加 点 項 目	(15) 県営住宅等 の課題の解 決に向けた 事業提案	① 次のいずれか又は複数の課題の解決 に向けた自主事業の内容 ・ 入居者の高齢化 ・ 施設の老朽化 ・ 空き住戸、空き店舗、空き駐車場 等の有効活用や劣化防止	5	5	3	5	5	5	5	5
		合 計	105	75	68	84	77	73	72	77

### (3) 評価講評

- 評価できる内容については、次のようなものがあった。
- ・ 全地域を統括する統括センターも設置するという事で、安定した業務を提供することができると思った。
  - ・ 健康団地について、前向きに取り組もうとしている。
  - ・ 健康団地の再生に向けた取組について、よく考えられている。具体例が多く挙げられており、独自の取組がある。
  - ・ 公営住宅の管理については、住民の健康や孤独死などの問題に対応する、ソフト面に関する業務が、だんだんと比重を増している状況の中、現場経験を積んで対応することができている。
  - ・ 業務の実施体制として、様々な側面から配慮がなされており、現場の従業員の労働環境が守られるようになっている。
  - ・ 個人情報保護について、充実した研修に加え、物理的な対策も取られている。

総合的に判断して、指定管理者として適切であると判断した。

## 県営住宅等（川崎地域）

## 5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名 (所在地)	大項目別点数			加点項目 (5点)	合計点 (105点)
		サービスの向上 (55点)	管理経費の節減等 (20点)	団体の業務遂行能力 (25点)		
1	株式会社東急コミュニティー (東京都世田谷区)	47	7	21	5	80
2	株式会社穴吹ハウジングサービス (香川県高松市)	40	8	17	3	68

## 6 提案概要及び評価の内容

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

### (1) 提案の概要

#### 1 サービスの向上について

##### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令等を遵守するため、研修等により職員の法令理解を深めるとともに、業務の適正実施を内部監査等で確認する体制を整えている。
- 効果的・効率的な管理運営を行うため、「実績を活かした管理運営」、「万全の管理体制」及び「サービス向上」の3つの基本方針を定め業務を行う。
- 県営住宅が抱える特徴・課題のうち、「入居者の高齢化・多様化」、「地域コミュニティ活動の低下」及び「施設の老朽化」について、特に重点的に取り組む。
- 県内経済活性化等の観点から、再委託予定の業務は優先的に県内事業者へ発注する。

##### 【維持管理の実施方針】

- 現状把握、対策の提案・実施、記録及び次の点検等への活用というメンテナンスサイクルを構築し、建物を長く良好な状態で維持するための管理を行う。
- サービスセンターですべてを完結させるのではなく、本部の専門部署等との連携や業務履行管理・予算管理のチェック体制を構築している。
- 維持修繕等は、地域事業者と連携することで迅速な対応ができると考えており、地域経済の活性化という観点からも県内事業者へ優先的に発注する。

##### 【維持管理の実施体制】

- 所管部署をはじめとした様々な部門がサービスセンターをバックアップしており、会社全体で適切に業務履行できる体制を整えている。
- 保守点検や修繕等において費用対効果、地域経済の活性化の観点から一部の業務を再委託先へ委託し、業務分担を図っている。

##### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者対応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る。マニュアルは随時更新し、最新の苦情・相談等の対応事例を蓄積し、共有する。
- 外国籍入居者への対応として、サービスセンターには「多言語対応オンライン映像通訳機」を導入し、苦情・トラブル等に適切に対応する。
- 障がい者への対応として、サービスセンターでの筆談ボードやオンライン映像通訳機の導入による福祉的配慮のほか、災害など有事の際には、歩行ルートの配慮や本人のペースでの避難誘導など、相手の立場に立ち、社会的障壁の除去に努める。
- 自治会に対し、定期的な運営支援、情報共有などを行うことで、自律的な運営と施設管理への積極的な参画を促し、自治会活動を支援する。
- 共用部分代行管理業務の実施に当たっては、専属の担当者を配置した上で、制度の利用を希望する団地自治会への相談対応や作業計画書の作成、制度を利用している団地自治会への各種報告等を適正に実施する。

### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- 入居者からの依頼、相談等はまずサービスセンターで対応し、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。
- 入居者等からの諸手続きに係る申請・届出には、まずサービスセンターの運営職員が窓口となり一次チェックを実施し、次いで副センター長、最後にセンター長と、トリプルチェックの体制を構築して適切かつ確実に対応する。
- 高齢者や子育て世帯等を含むすべての入居者が、健康等に関する課題を解消し安心な住生活を送れるよう、無料で様々な相談を看護師等の有資格者へ24時間365日行うことができる健康相談ダイヤルの開設を継続する。
- 自治会支援の担当を各センターに配置し、継続的な支援を行えるよう、サービスセンター内での支援体制の整備や情報共有を欠かさず実施するとともに、全国の公営住宅管理での経験についても必要に応じて共有できる体制を構築している。
- サービスセンターの設置に当たっては、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ている。
- 共用部分代行管理業務のうち、先行して共益費徴収業務を実施しているほか、他の市営住宅において共用部分代行管理業務を実施しているため、経験を活かし社内での連携を図りながら、業務内容の拡大にもスムーズに対応することが可能である。
- 警察や地域包括支援センター等との日常的な連携や、ごみ屋敷問題等の地域が抱える課題への対応、防災訓練や認知症講習の実施など、各関係機関と様々な連携を行っている。

### 【単身高齢者等の見守り】

- 65歳以上74歳以下の単身高齢者世帯等の希望者を対象に、1か月に1回オートコールによる安否確認を行う「ふれあいコール」を実施する（一人当たりの単価想定：月100円（税抜き））。
- 75歳以上の単身高齢者世帯の希望者を対象に、1か月に1回オートコールによる安否確認に加え、職員の訪問又は電話による安否確認を行う「ふれあいサポート」を実施する（一人当たりの単価想定：月610円（税抜き））。
- 「ふれあいコール」の不通時には、再連絡を行う。「ふれあいサポート」においては、不在時には訪問メモを投函し、数日連絡がない場合は緊急連絡先へ連絡する。緊急連絡先に連絡後も応答がない場合等は、近隣住宅へのヒアリングや堆積物などの確認を行い、それでも状況が不明の場合は、自治体や警察、消防などと連携した対応を行う。
- 「ふれあいコール」や「ふれあいサポート」に加入しない方に対しても、巡回時にポスト等を確認し、堆積物があれば近隣にヒアリングするなど、緩やかな見守りを行う。

### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 組織体制としては、BCP（事業継続計画）や危機管理マニュアルを整備し、非常時対応や初動体制を明確化している。職員には内容の周知徹底と定期的な研修を実施し、有事にも迅速かつ的確な対応ができる管理体制を維持している。
- 台風などの自然災害による被害や日常に発生しうる事故のリスクを最小限に抑えるために、日常的な団地巡回を徹底し、危険箇所を早期に発見・是正することで、安心して暮らせる住環境の維持と安全確保に努めている。
- 台風発生時には、漏水や建物の破損など、緊急対応が必要となる事態が多発すること

が想定されるため、サービスセンターに職員が泊まり込みで待機する体制を整えている。

- 緊急連絡については、業務時間内はサービスセンターが対応し、業務時間外の夜間や休日は設備緊急センターが受付を行うことで、24時間365日入居者からの緊急連絡に対応できる体制を構築している。
- 緊急時に協力事業者と迅速に連絡を取り合い連携を行うため、予め対応可能な、対応エリア、緊急連絡先等を確認した上で、リストを作成している。
- 平常時から県や関係機関等と定期的な情報交換や連携体制の強化に努めており、災害・緊急時にも円滑な協働ができる仕組みを構築する。また災害や緊急事態の発生に備え、県や関係機関、協力事業者の連絡先を一覧化した緊急連絡網を作成する。

#### 【健康団地への再生に向けた取組】

- かながわランドデザインの基本理念の趣旨や、現行の指定期間の実情を踏まえ、県営住宅を、入居者はもとより近隣住民にも開かれた地域コミュニティの拠点へと再生し、誰もが健康で安心していきいきと暮らせる健康団地の実現を目指す。
- 専属の担当職員を配置し、入居者や自治会へのヒアリングや実施のサポートなどを適宜行える体制を構築する。
- 団地規模・入居者の世帯構成や年齢層などを加味し、様々な要望に応えられるよう、各種イベントを提案する。実施に当たっては全団地を対象にアンケートを実施し、ニーズを把握した上で最適なイベントを実施する。
- 県内において施設の管理や民間のマンション管理を多数行っていることから、イベントにおける連携や開催場所の確保、集客など団地に住む高齢者等が地域のコミュニティに参加しやすい地域づくりを提案することが可能である。

## 2 管理経費の節減等について

提案額	①	486,478,000円
県が提示した積算価格	②	516,670,000円
積算価格からの節減率	(②-①) / ②	5.8%

## 3 団体の業務遂行能力について

#### 【人的な能力、執行体制】

- 現行の指定期間の経験を活かし、現在、サービスセンターへ配置されている職員は、原則継続配置することで、より効果的・効率的な管理を行う。
- 公営住宅管理の専門部署である公共住宅事業部には、約800名の職員が在籍しており、公営住宅の管理経験がある職員だけでなく、建物管理を行う上で重要な専門資格を有した職員も多数在籍しているため、効果的・効率的な管理運営が可能である。
- 再委託に当たっては、全社的に定める「第三者委託先登録制度」に則り、登録基準を満たした事業者へ委託を行っている。この制度は、発注業務に必要な資格の有無や、財務体制等を基準として総合的に確認を行うものであり、登録後も定期的に会計状況のチェックを行うことで、適切な再委託先の管理を行っている。
- 研修体制については、実務的なサービスセンター研修、OJT研修、部門研修、全社的に行う共通教育等、各階層で充実した教育を行う組織的な研修体制を構築している。

#### 【コンプライアンス、社会貢献】

- 業務手続きや方法を明確化したマニュアル、ガイドライン、社内規程を全社的に整備しており、法令遵守や企業倫理の徹底を図るための運用にも活用している。  
指定管理業務においては、公営住宅管理の特性に応じた独自のマニュアルやガイドラインを別途整備し、確実かつ適正な業務履行を可能とする体制を構築している。
- 日常的な業務の中で資源の節約や省エネルギーを徹底するとともに、ごみの分別やリサイクルの推進に努めている。また、エコ製品の積極的な導入や節電、ペーパーレス化など、環境負荷の低減を目指した取組を進めている。
- 本業務で小売電気事業者と電力契約を締結する際には、再生可能エネルギー電力100%のメニューを優先的に選択する。
- 令和7年6月1日時点の障害者雇用率は2.87%であり、障害者雇用促進法の法定雇用率2.5%を上回っている。
- 合理的配慮の取組として、サービスセンターでは、老眼鏡・筆談器等の補助器具をはじめ、可能であればローカウンターなどを設置する等、来訪されるすべての方が平等にサービスを受けられるように配慮している。
- サービスセンターには、手話技能検定の有資格者を配置し、手話による円滑なコミュニケーション対応ができる体制を整えている。また窓口には筆談ボードを設置し、手話対応に加えて筆談による対応も可能とする。
- グループ各社が密接に連携し、地域社会と密着した多様な活動を進めることで、企業の社会的責任を果たしている。具体的には、環境保全、文化・芸術・スポーツ振興への取組、福祉・教育支援等を行っている。

#### 【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 過去3年間に、重大な事故又は不祥事並びに事故等は発生していない。
- 事故を未然に防止するため、全社的な内部監査に加え、公共住宅事業部においても年2回の独自監査を実施している。
- 個人情報保護対策の取組として、独自の個人情報保護基本方針及び個人情報保護マニュアルを策定・運用し、その上で4つの安全管理措置（組織的、人的、物理的、技術的）に則った取組を実施することで、個人情報の適正な管理を徹底している。

#### 【これまでの実績】

- 管理戸数 820,921戸（令和7年12月末時点）

#### 4 加点項目について

##### 【県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案】

- 空き住戸の有効活用
  - ・ 空家を活用した子育て世帯向けサブリース事業  
空家となっている住戸を子育て世帯向けにリノベーションし、魅力ある住環境を提供することで、子育て世帯を誘致する。入居から退去までの手続きや日常のサポートも一括して対応する。
- 空き駐車場の有効活用
  - ・ 予約式駐車場導入事業  
入居者親族やケアマネジャー、近隣施設利用者が利用できるよう駐車場の空き区画を有料の外部貸し用区画として登録する。
  - ・ カーシェアリング導入事業

入居者や近隣住民が利用できるよう駐車場の空き区画をカーシェアリングとして登録する。

- コインパーキング導入事業

入居者親族やケアマネジャー、近隣施設利用者が利用できるよう駐車場の空き区画を時間貸し駐車場として運用する。

- 空きスペースの有効活用

- シェアサイクルステーション導入事業

空きスペースにシェアサイクルステーションを設置する。

- 電動キックボードシェアステーション導入事業

空きスペースに電動キックボードシェアステーションを設置する。

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
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	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 ② 県営住宅等の特性を理解し、高齢者、障がい者、外国籍県民など配慮が必要な入居者に対してサービスを行うための基本的な考え方 ③ 業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。	5	4	4	5	5	4	5	5
	(2) 維持管理の実施方針	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施方針 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施方針 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携	5	4	4	5	4	4	4	4
	(3) 維持管理の実施体制	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施体制 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施体制 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携 ④ 的確な募集に向けた空き住戸の状況把握の実施体制	10	10	8	10	6	6	4	8
	(4) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施方針 ② 高齢者、障がい者、外国籍県民など多様な入居者への対応や支援の実施方針 ③ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施方針 ④ 共用部分代行管理業務の実施方針	5	3	5	5	5	4	4	4
	(5) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施体制 ② 諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施体制 ③ 高齢者、障がい者、外国籍県民など	10	10	8	10	8	4	10	8

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		多様な入居者への対応や支援の実施体制 ④ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施体制 ⑤ サービスセンターでの入居者対応等の実施体制 ⑥ 共用部分代行管理業務の実施体制 ⑦ 市町など関係機関との連携の実施体制								
	(6) 単身高齢者等の見守り	① 県営住宅の入居対象者の特性を踏まえた取組 ② 高齢者などの安心に資する取組 ③ 緊急事態の早期発見	5	3	4	5	4	5	4	4
	(7) 危機管理等に対する計画と備え	① 台風接近時や南海トラフ地震臨時情報発表時等における予防措置の考え方や体制 ② 大規模災害等の発生時における施設及び入居者の安全確保の考え方や体制 ③ 施設の破損、事故等の緊急時における施設及び入居者の安全確保の考え方や体制 ④ 県や関係機関等との連携についての考え方や体制	5	4	3	4	5	5	3	4
	(8) 健康団地への再生に向けた取組	① 健康団地の趣旨に対する理解 ② 健康団地の再生に向けた取組 ③ 関係機関や団体との連携	10	10	8	10	10	8	8	10
Ⅱ 管理 経費 の 節減 等	(9) 節減努力等	指定管理料の積算価格(最高額)－ 指定管理料の提案額 × 20 指定管理料の積算価格(最高額) × 節減上限率 (0.17) 注1 「提案額」「積算価格」は、指定期間内の総額とする。 注2 「節減上限率」は、一般業務委託に適用される最低制限価格率を基に設定し、積算価格から一定以上節減した提案額は、一律満点となる。 注3 評価点は小数点以下切上げとする。	20	7	7	7	7	7	7	7
Ⅲ 団 体 の 業 務 遂 行 能 力	(10) 人的な能力、執行体制	① 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況	5	4	3	4	5	4	4	4

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		③ 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								
	(11)財政的な能力	① 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	4	4	4	4	4	4	4
	(12)コンプライアンス、社会貢献	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） ② 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ③ 再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組 ④ 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 ⑤ 障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「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 ⑥ 手話言語条例への対応 ⑦ 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	5	4	4	5	3	4	5	4
	(13)事故・不祥事への対応、個人情報保護	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 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	5	3	3	5	5	3	3	4
	(14)これまでの実績	① 共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績の状況 ② 県又は他の自治体における指定取消	5	5	5	5	5	5	5	5

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		しの有無								
I の 加 点 項 目	(15) 県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案	① 次のいずれか又は複数の課題の解決に向けた自主事業の内容 ・ 入居者の高齢化 ・ 施設の老朽化 ・ 空き住戸、空き店舗、空き駐車場等の有効活用や劣化防止	5	5	3	5	4	5	5	5
		合 計	105	80	73	89	80	72	75	80

### (3) 評価講評

- 評価できる内容については、次のようなものがあつた。
- ・ 全地域を統括する統括センターも設置するという事で、安定した業務を提供することができると思つた。
  - ・ 健康団地について、前向きに取り組もうとしている。
  - ・ 健康団地の再生に向けた取組について、よく考えられている。具体例が多く挙げられており、独自の取組がある。
  - ・ 公営住宅の管理については、住民の健康や孤独死などの問題に対応する、ソフト面に関する業務が、だんだんと比重を増している状況の中、現場経験を積んで対応することができている。
  - ・ 業務の実施体制として、様々な側面から配慮がなされており、現場の従業員の労働環境が守られるようになっている。
  - ・ 個人情報保護について、充実した研修に加え、物理的な対策も取られている。

評価基準に基づき評価した結果、委員会としての評価点が80点となり、第1順位となつたため、総合的に判断して、最も優秀な提案者とした。

提案者	株式会社穴吹ハウジングサービス
-----	-----------------

## (1) 提案の概要

### 1 サービスの向上について

#### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 法令遵守に当たっては、研修実施に加えて（一社）コンプライアンス推進機構の「認定コンプライアンス・アドバイザー」の認定取得を責任者以上に義務付ける。
- 本社の公営住宅関連部署がサービスセンターをバックアップする。企業グループで、指定管理者として他公営住宅や多くの公共施設の管理運営を行っているため、サポート体制が整っている。
- 高齢者・障がい者が健康で安心して自分らしく暮らせる居住環境の実現のために、自治体や民生委員等と密接に連携して、より住みよい環境を整備する。
- 外国籍県民への対応について、要望を的確に把握し、説明内容を正確に伝えるために、サービスセンターには通訳者を常駐させる。また、夜間休日の窓口となる自社運営コールセンターでは、三者間通話により18か国語の外国語へ対応する。
- 委託に当たっては、ファシリティ業務（本指定管理業務における修繕業務及び設備保守点検業務）に特化したグループ企業の専任担当者を置く。サービスセンターの技術担当者と連携して発注することで、現場把握から業務実施、完了までを一元的に管理する。
- 業務を外部委託する場合は、メーカーの専門技術が必要な場合等を除き、地域の活性化に寄与するため、県内業者への発注率100%を目指し、必要資格者保有状況及び業務実績等を考慮した上で、信頼できる業者を競争見積りにより公正・公平に選定する。

#### 【維持管理の実施方針】

- 老朽化への方策として、保全計画、修繕記録、点検記録等から、長期的な修繕工事等を予め予測し、検討しておく。
- 安全で快適な建物環境を維持するため、確実性、安全性、迅速性、満足度、サステナブルの5つの項目にサービスレベルを設定し、維持修繕管理を行う。
- 業務を外部委託する場合は、メーカーの専門技術が必要な場合等を除き、地域の活性化に寄与するため、県内業者への発注率100%を目指し、必要資格者保有状況及び業務実績等を考慮した上で、信頼できる業者を競争見積りにより公正・公平に選定する。

#### 【維持管理の実施体制】

- これまでに蓄積したノウハウに基づき中長期的な施設の状態を予測して、いつ、どのようなメンテナンスを行うのが最適であるのかを判断し、予防保全を効率的かつ計画的に実施する。
- 建物施設管理業務に関する専門的な業務については、それぞれ専門の会社へ再委託し、各業務を管理・監督する体制で実施する。
- 修繕や保守点検業務においては、県内の協力業者との連携により、適正で効率的な業務に努める。実績がある現行の実施業者に引き続いて業務を継続実施していただく予定であり、円滑な業務遂行と地域経済の活性化につなげる。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者等からの対応可能な意見はすぐに対応し、お知らせした方がよいものは、センター便り等により公表する。即座に対応できない事項等は、必要に応じて理由等も合わせて迅速に説明する。要望に応えられないような意見には、誠意を持って説明し、理解の成否は内容を分析し、県とサービスセンターで共有し今後の対応策に反映させる。
- サービスセンターまで来ることが困難な入居者がいることから、訪問による各種届出書類の受取等や、収入申告時期の出張窓口開設等のサービスを行う。
- 自治会活動の支援ができるようサービスセンターがバックアップを行う。民生委員とも協働して高齢者の見守り業務、安否確認を行うことで活動を支援する。

#### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- 入居者の声やアンケート結果から得られるニーズや情報については、打合せ等において共有するとともに、適切な対応が可能な部署等に指示・対応を要請する。また入居者等の意見を業務改善として反映する。
- 高齢者、身体に不自由のある方等が適切にサービスを受けられるように、サービスセンター内のバリアフリー化を推進するほか、子ども連れや外国籍の方等についても、スムーズに手続きが行えるよう配慮する。
- 自治会活動等を通じて地域住民が互いの顔の見える関係をつくることにより、日頃から助け合いのできる地域コミュニティの構築をサポートする。また自治会役員や入居者の高齢化を踏まえ、入居者とのパイプ役である巡回管理員を、イベントや地域連携、生活支援等の推進役として配置する。
- サービスセンターは入居者等がアクセスしやすい場所に開設を予定している。また、入居者等の利便性向上のため、窓口営業時間を毎週木曜日は19時まで延長、土曜日は月1回を開設日とする。業務時間外の入電に関しては、自社運営コールセンター（24時間365日対応）へ転送する。
- 各市町村等と緊密な連携をとり、県営住宅の管理に取り組む。サービスセンターに寄せられた相談や情報は、可能な限り情報を共有し、一体となって課題解決に努める。

#### 【単身高齢者等の見守り】

- 単身高齢者世帯（原則75歳以上）の見守りのため、サービスセンター職員が月1回以上訪問または生活状況を確認し、入居状態を把握する。また70歳以上の高齢者のみ世帯、65歳以上の単身高齢者世帯のうち、希望する世帯への訪問を月1回以上行う。
- 75歳以上の高齢者のみ世帯のうち、希望する世帯に対し、生活挙動をIoTデバイスがモニタリングし、異変が起こればメールとSMSで通知する「安心見守りIoTサービス」を無償で設置する。
- 安否確認の要請があった場合、入居者等へ連絡し、地域包括支援センター、自治会長等へ生活状況に変化がなかったか等の聞き取りも実施する。

#### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 緊急時に入居者等の安心・安全を守るため、未然防止策の実施、緊急時対応の明確化、リスクコントロールを行う。
- スタッフが防災対応を身に付けるため、火災予防訓練に併せて、避難誘導訓練や救出救護訓練等を継続的に実施する。
- 「県営住宅緊急時対応マニュアル」を策定の上、定期的に見直し、最新の内容に更新する。

- 災害時などには、夜間・休日の緊急窓口である「あなぶきコールセンター」を速やかに緊急対策本部として立ち上げ、現場統制と情報収集の役割を担う。必要に応じ、被災エリアの近隣県からの応援体制を整え、人員や資材・生活物資の応援を行う。
- 施設破損、修繕等の対応については、県及び入居者から連絡が入り次第、受付・実施をする。サービスセンター職員が修繕箇所等を聞き取り又は現地確認により負担区分を確認し、入居者へ説明を行う。入居者負担の場合は負担区分を十分に説明し、管理センター職員で対応可能なものはその場で修繕、対応が困難なものについては管理センター職員による一次対応及び業者案内等を実施する。
- 緊急時の行動計画や手順等については、「県営住宅緊急時連絡体制」や「県営住宅緊急時対応マニュアル」を策定の上、全職員への周知を徹底し、緊急連絡先一覧表を掲示する。

#### 【健康団地への再生に向けた取組】

- 集会所や空住戸を活用した地域交流拠点の整備や、自治会の活動を支援する。
- 県営住宅内の広場や集会所等に、入居者が共同利用する健康器具を設置し、自治会等の地域コミュニティと連携して、健康イベント等を開催する。
- 団地内の共助体制強化を目的として、認知症サポーター養成講座を開催する。入居者等が認知症に関する基礎知識を身に付け、認知症の入居者等への接し方を学ぶことで、指定管理者・入居者・福祉等の「地域」が一体となって、認知症の方を孤立させず「その人らしい生き方」で過ごせるコミュニティになることを目指す。
- 関係市町と連携しながら、県民やNPO法人、民間企業等と協働して、地域貢献活動に取り組む。

### 2 管理経費の節減等について

提案額	①	482,935,000円
県が提示した積算価格	②	516,670,000円
積算価格からの節減率	(②-①) / ②	6.5%

### 3 団体の業務遂行能力について

#### 【人的な能力、執行体制】

- 委託先業者と合同で、個人情報の取扱いや各種のハラスメントについて学習する研修を行っている。
- 採用から業務が開始するまでの期間に、研修計画に基づき、実務研修、現地研修等を行う。管理開始後はフォローアップ研修や専門研修を継続的に実施するとともに、建築士や防火管理者等の資格取得を推進する。

#### 【コンプライアンス、社会貢献】

- 研修を実施し社員教育に力を入れ、法令厳守の徹底に取り組んでいる。
- 令和7年6月1日時点の障害者雇用率は2.69%であり、障害者雇用促進法の法定雇用率2.5%を上回っている。
- 障がいのある方から社会的障害の壁の除去を求められた際は、画一的な対応ではなく、対話を通じて「過重な負担」のないよう柔軟に対応する。また、スロープ設置の検討や、車いす利用者に配慮した掲示物の配置などを実施する。
- 筆談の活用や分かりやすい表現を用いた入居のしおりの作成等、情報のバリアフリー

化に努める。

- 手話言語条例への対応として、必要な場面でサービスセンターにて資格者の派遣対応を行う。また、職員にも自己啓発として理解を深めるよう指導し、手話言語を浸透させていく。
- 持続可能な開発目標SDGsの取組や地域課題の解決策として、焼酎の製造工程で発生する焼酎粕を再利用し、CO2排出量を増加させないエタノール燃料と土壌改良材に変換させる「焼酎バイオエナジー事業」に取り組んでいる。

#### 【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 過去3年間に、重大な事故又は不祥事並びに事故等は発生していない。
- IS027001（情報セキュリティマネジメントシステム）を運用し、マニュアルを作成する。マニュアルは「リスク対応計画書」「業務フロー図」等に分類し、毎年見直しを実施している。またマニュアル等が遵守されているかを確認するため、毎年、社内監査に加え、本社及び各拠点の一部では外部監査が実施され認定を受けている。

#### 【これまでの実績】

- 管理戸数306,084戸（令和7年12月末時点）

#### 4 加点項目について

##### 【県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案】

- 入居者の高齢化への対応
  - ・リーフレット配布  
サービスセンターの連絡先や業務等を記載したリーフレットを作成し配布する。
  - ・防災ハンドブック及び緊急連絡携帯カードの配布  
自主防災の啓発のため、防災ハンドブック及び緊急連絡携帯カードを配布する。

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
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	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 ② 県営住宅等の特性を理解し、高齢者、障がい者、外国籍県民など配慮が必要な入居者に対してサービスを行うための基本的な考え方 ③ 業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。	5	4	4	4	5	4	4	4
	(2) 維持管理の実施方針	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施方針 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施方針 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携	5	4	3	2	4	4	4	4
	(3) 維持管理の実施体制	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施体制 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施体制 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携 ④ 的確な募集に向けた空き住戸の状況把握の実施体制	10	6	8	4	4	4	6	6
	(4) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施方針 ② 高齢者、障がい者、外国籍県民など多様な入居者への対応や支援の実施方針 ③ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施方針 ④ 共用部分代行管理業務の実施方針	5	4	5	2	4	2	4	4
	(5) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施体制 ② 諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施体制 ③ 高齢者、障がい者、外国籍県民など	10	8	10	4	8	4	8	8

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		多様な入居者への対応や支援の実施体制 ④ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施体制 ⑤ サービスセンターでの入居者対応等の実施体制 ⑥ 共用部分代行管理業務の実施体制 ⑦ 市町など関係機関との連携の実施体制								
	(6) 単身高齢者等の見守り	① 県営住宅の入居対象者の特性を踏まえた取組 ② 高齢者などの安心に資する取組 ③ 緊急事態の早期発見	5	4	4	4	5	5	4	4
	(7) 危機管理等に対する計画と備え	① 台風接近時や南海トラフ地震臨時情報発表時等における予防措置の考え方及び体制 ② 大規模災害等の発生時における施設及び入居者の安全確保の考え方及び体制 ③ 施設の破損、事故等の緊急時における施設及び入居者の安全確保の考え方及び体制 ④ 県や関係機関等との連携についての考え方及び体制	5	3	5	4	5	3	3	4
	(8) 健康団地への再生に向けた取組	① 健康団地の趣旨に対する理解 ② 健康団地の再生に向けた取組 ③ 関係機関や団体との連携	10	6	8	2	8	2	6	6
Ⅱ 管理 経費 の 節減 等	(9) 節減努力等	指定管理料の積算価格(最高額)－ 指定管理料の提案額 × 20 指定管理料の積算価格(最高額) × 節減上限率 (0.17) 注1 「提案額」「積算価格」は、指定期間内の総額とする。 注2 「節減上限率」は、一般業務委託に適用される最低制限価格率を基に設定し、積算価格から一定以上節減した提案額は、一律満点となる。 注3 評価点は小数点以下切上げとする。	20	8	8	8	8	8	8	8
Ⅲ 団 体 の 業 務 遂 行 能 力	(10) 人的な能力、執行体制	① 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況	5	4	4	4	4	4	4	4

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		③ 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								
	(11)財政的な能力	① 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	2	2	2	2	2	2	2
	(12)コンプライアンス、社会貢献	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） ② 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ③ 再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組 ④ 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 ⑤ 障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「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 ⑥ 手話言語条例への対応 ⑦ 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	5	3	1	1	4	1	5	3
	(13)事故・不祥事への対応、個人情報保護	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 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	5	3	3	3	3	3	5	3
	(14)これまでの実績	① 共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績の状況 ② 県又は他の自治体における指定取消	5	5	5	5	5	5	5	5

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		しの有無								
I の 加 点 項 目	(15) 県営住宅等 の課題の解 決に向けた 事業提案	① 次のいずれか又は複数の課題の解決 に向けた自主事業の内容 ・ 入居者の高齢化 ・ 施設の老朽化 ・ 空き住戸、空き店舗、空き駐車場 等の有効活用や劣化防止	5	3	4	2	4	3	3	3
		合 計	105	67	74	51	73	54	71	68

### (3) 評価講評

- 評価できる内容については、次のようなものがあつた。
- ・ 現行の指定管理者が委託している現地の業者を引き継いで委託するなど、従前のものも維持しようという考え方が見えた。
  - ・ 高度にIT化され過ぎておらず、対面での対応が残っており、高齢の入居者にとってはフレンドリーかもしれない。
  - ・ 健康団地について、前向きに取り組もうとしている。
  - ・ サービスセンターについて、開設時間が長い日を設けたり、土曜日も開設したりと生活者に密着しており、細かいところに配慮している。
  - ・ 外国人対応の関係では、例えば管理センターに通訳者を常駐させたり、電話等を通じて多言語に対応するなど、非常に安心感がある。現実をよく知っており、きめ細やかで、実績もある。

しかしながら、評価基準に基づき評価すると、少しずつ他の団体の方が高い評価となる項目があり、結果的に委員会としての評価点が68点となり、第2順位となった。

## 県営住宅等（相模原等地域）

## 5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名 (所在地)	大項目別点数			加点項目 (5点)	合計点 (105点)
		サービスの向上 (55点)	管理経費の節減等 (20点)	団体の業務遂行能力 (25点)		
1	株式会社東急コミュニティー (東京都世田谷区)	49	16	21	5	91
2	株式会社穴吹ハウジングサービス (香川県高松市)	40	9	17	3	69

## 6 提案概要及び評価の内容

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

### (1) 提案の概要

#### 1 サービスの向上について

##### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令等を遵守するため、研修等により職員の法令理解を深めるとともに、業務の適正実施を内部監査等で確認する体制を整えている。
- 効果的・効率的な管理運営を行うため、「実績を活かした管理運営」、「万全の管理体制」及び「サービス向上」の3つの基本方針を定め業務を行う。
- 県営住宅が抱える特徴・課題のうち、「入居者の高齢化・多様化」、「地域コミュニティ活動の低下」及び「施設の老朽化」について、特に重点的に取り組む。
- 県内経済活性化等の観点から、再委託予定の業務は優先的に県内事業者へ発注する。

##### 【維持管理の実施方針】

- 現状把握、対策の提案・実施、記録及び次の点検等への活用というメンテナンスサイクルを構築し、建物を長く良好な状態で維持するための管理を行う。
- サービスセンターですべてを完結させるのではなく、本部の専門部署等との連携や業務履行管理・予算管理のチェック体制を構築している。
- 維持修繕等は、地域事業者と連携することで迅速な対応ができると考えており、地域経済の活性化という観点からも県内事業者へ優先的に発注する。

##### 【維持管理の実施体制】

- 所管部署をはじめとした様々な部門がサービスセンターをバックアップしており、会社全体で適切に業務履行できる体制を整えている。
- 保守点検や修繕等において費用対効果、地域経済の活性化の観点から一部の業務を再委託先へ委託し、業務分担を図っている。

##### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者対応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る。マニュアルは随時更新し、最新の苦情・相談等の対応事例を蓄積し、共有する。
- 外国籍入居者への対応として、サービスセンターには「多言語対応オンライン映像通訳機」を導入し、苦情・トラブル等に適切に対応する。
- 障がい者への対応として、サービスセンターでの筆談ボードやオンライン映像通訳機の導入による福祉的配慮のほか、災害など有事の際には、歩行ルートの配慮や本人のペースでの避難誘導など、相手の立場に立ち、社会的障壁の除去に努める。
- 自治会に対し、定期的な運営支援、情報共有などを行うことで、自立的な運営と施設管理への積極的な参画を促し、自治会活動を支援する。
- 共用部分代行管理業務の実施にあたっては、専属の担当者を配置した上で、制度の利用を希望する団地自治会への相談対応や作業計画書の作成、制度を利用している団地自治会への各種報告等を適正に実施する。

### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- 入居者からの依頼、相談等はまずサービスセンターで対応し、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。
- 入居者等からの諸手続きに係る申請・届出には、まずサービスセンターの運営職員が窓口となり一次チェックを実施し、次いで副センター長、最後にセンター長と、トリプルチェックの体制を構築して適切かつ確実に対応する。
- 高齢者や子育て世帯等を含むすべての入居者が、健康等に関する課題を解消し安心な住生活を送れるよう、無料で様々な相談を看護師等の有資格者へ24時間365日行うことができる健康相談ダイヤルの開設を継続する。
- 自治会支援の担当を各センターに配置し、継続的な支援を行えるよう、サービスセンター内での支援体制の整備や情報共有を欠かさず実施するとともに、全国の公営住宅管理での経験についても必要に応じて共有できる体制を構築している。
- サービスセンターの設置に当たっては、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ている。
- 共用部分代行管理業務のうち、先行して共益費徴収業務を実施しているほか、他の市営住宅において共用部分代行管理業務を実施しているため、経験を活かし社内での連携を図りながら、業務内容の拡大にもスムーズに対応することが可能である。
- 警察や地域包括支援センター等との日常的な連携や、ごみ屋敷問題等の地域が抱える課題への対応、防災訓練や認知症講習の実施など、各関係機関と様々な連携を行っている。

### 【単身高齢者等の見守り】

- 65歳以上74歳以下の単身高齢者世帯等の希望者を対象に、1か月に1回オートコールによる安否確認を行う「ふれあいコール」を実施する（一人当たりの単価想定：月100円（税抜き））。
- 75歳以上の単身高齢者世帯の希望者を対象に、1か月に1回オートコールによる安否確認に加え、職員の訪問又は電話による安否確認を行う「ふれあいサポート」を実施する（一人当たりの単価想定：月610円（税抜き））。
- 「ふれあいコール」の不通時には、再連絡を行う。「ふれあいサポート」においては、不在時には訪問メモを投函し、数日連絡がない場合は緊急連絡先へ連絡する。緊急連絡先に連絡後も応答がない場合等は、近隣住宅へのヒアリングや堆積物などの確認を行い、それでも状況が不明の場合は、自治体や警察、消防などと連携した対応を行う。
- 「ふれあいコール」や「ふれあいサポート」に加入しない方に対しても、巡回時にポスト等を確認し、堆積物があれば近隣にヒアリングするなど、緩やかな見守りを行う。

### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 組織体制としては、BCP（事業継続計画）や危機管理マニュアルを整備し、非常時対応や初動体制を明確化している。職員には内容の周知徹底と定期的な研修を実施し、有事にも迅速かつ的確な対応ができる管理体制を維持している。
- 台風などの自然災害による被害や日常に発生しうる事故のリスクを最小限に抑えるために、日常的な団地巡回を徹底し、危険箇所を早期に発見・是正することで、安心して暮らせる住環境の維持と安全確保に努めている。
- 台風発生時には、漏水や建物の破損など、緊急対応が必要となる事態が多発すること

が想定されるため、サービスセンターに職員が泊まり込みで待機する体制を整えている。

- 緊急連絡については、業務時間内はサービスセンターが対応し、業務時間外の夜間や休日は設備緊急センターが受付を行うことで、24時間365日入居者からの緊急連絡に対応できる体制を構築している。
- 緊急時に協力事業者と迅速に連絡を取り合い連携を行うため、予め対応可能な、対応エリア、緊急連絡先等を確認した上で、リストを作成している。
- 平常時から県や関係機関等と定期的な情報交換や連携体制の強化に努めており、災害・緊急時にも円滑な協働ができる仕組みを構築する。また災害や緊急事態の発生に備え、県や関係機関、協力事業者の連絡先を一覧化した緊急連絡網を作成する。

#### 【健康団地への再生に向けた取組】

- かながわランドデザインの基本理念の趣旨や、現行の指定期間の実情を踏まえ、県営住宅を、入居者はもとより近隣住民にも開かれた地域コミュニティの拠点へと再生し、誰もが健康で安心していきいきと暮らせる健康団地の実現を目指す。
- 専属の担当職員を配置し、入居者や自治会へのヒアリングや実施のサポートなどを適宜行える体制を構築する。
- 団地規模・入居者の世帯構成や年齢層などを加味し、様々な要望に応えられるよう、各種イベントを提案する。実施に当たっては全団地を対象にアンケートを実施し、ニーズを把握した上で最適なイベントを実施する。
- 県内において施設の管理や民間のマンション管理を多数行っていることから、イベントにおける連携や開催場所の確保、集客など団地に住む高齢者等が地域のコミュニティに参加しやすい地域づくりを提案することが可能である。

## 2 管理経費の節減等について

提案額	①	539,938,000円
県が提示した積算価格	②	619,940,000円
積算価格からの節減率	(②-①) / ②	12.9%

## 3 団体の業務遂行能力について

#### 【人的な能力、執行体制】

- 現行の指定期間の経験を活かし、現在、サービスセンターへ配置されている職員は、原則継続配置することで、より効果的・効率的な管理を行う。
- 公営住宅管理の専門部署である公共住宅事業部には、約800名の職員が在籍しており、公営住宅の管理経験がある職員だけでなく、建物管理を行う上で重要な専門資格を有した職員も多数在籍しているため、効果的・効率的な管理運営が可能である。
- 再委託に当たっては、全社的に定める「第三者委託先登録制度」に則り、登録基準を満たした事業者へ委託を行っている。この制度は、発注業務に必要な資格の有無や、財務体制等を基準として総合的に確認を行うものであり、登録後も定期的に会計状況のチェックを行うことで、適切な再委託先の管理を行っている。
- 研修体制については、実務的なサービスセンター研修、OJT研修、部門研修、全社的に行う共通教育等、各階層で充実した教育を行う組織的な研修体制を構築している。

#### 【コンプライアンス、社会貢献】

- 業務手続きや方法を明確化したマニュアル、ガイドライン、社内規程を全社的に整備しており、法令遵守や企業倫理の徹底を図るための運用にも活用している。  
指定管理業務においては、公営住宅管理の特性に応じた独自のマニュアルやガイドラインを別途整備し、確実かつ適正な業務履行を可能とする体制を構築している。
- 日常的な業務の中で資源の節約や省エネルギーを徹底するとともに、ごみの分別やリサイクルの推進に努めている。また、エコ製品の積極的な導入や節電、ペーパーレス化など、環境負荷の低減を目指した取組を進めている。
- 本業務で小売電気事業者と電力契約を締結する際には、再生可能エネルギー電力100%のメニューを優先的に選択する。
- 令和7年6月1日時点の障害者雇用率は2.87%であり、障害者雇用促進法の法定雇用率2.5%を上回っている。
- 合理的配慮の取組として、サービスセンターでは、老眼鏡・筆談器等の補助器具をはじめ、可能であればローカウンターなどを設置する等、来訪されるすべての方が平等にサービスを受けられるように配慮している。
- サービスセンターには、手話技能検定の有資格者を配置し、手話による円滑なコミュニケーション対応ができる体制を整えている。また窓口には筆談ボードを設置し、手話対応に加えて筆談による対応も可能とする。
- グループ各社が密接に連携し、地域社会と密着した多様な活動を進めることで、企業の社会的責任を果たしている。具体的には、環境保全、文化・芸術・スポーツ振興への取組、福祉・教育支援等を行っている。

#### 【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 過去3年間に、重大な事故又は不祥事並びに事故等は発生していない。
- 事故を未然に防止するため、全社的な内部監査に加え、公共住宅事業部においても年2回の独自監査を実施している。
- 個人情報保護対策の取組として、独自の個人情報保護基本方針及び個人情報保護マニュアルを策定・運用し、その上で4つの安全管理措置（組織的、人的、物理的、技術的）に則った取組を実施することで、個人情報の適正な管理を徹底している。

#### 【これまでの実績】

- 管理戸数 820,921戸（令和7年12月末時点）

#### 4 加点項目について

##### 【県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案】

- 空き住戸の有効活用
  - ・ 空家を活用した子育て世帯向けサブリース事業  
空家となっている住戸を子育て世帯向けにリノベーションし、魅力ある住環境を提供することで、子育て世帯を誘致する。入居から退去までの手続きや日常のサポートも一括して対応する。
- 空き駐車場の有効活用
  - ・ 予約式駐車場導入事業  
入居者親族やケアマネジャー、近隣施設利用者が利用できるよう駐車場の空き区画を有料の外部貸し用区画として登録する。
  - ・ カーシェアリング導入事業

入居者や近隣住民が利用できるよう駐車場の空き区画をカーシェアリングとして登録する。

- コインパーキング導入事業

入居者親族やケアマネジャー、近隣施設利用者が利用できるよう駐車場の空き区画を時間貸し駐車場として運用する。

- 空きスペースの有効活用

- シェアサイクルステーション導入事業

空きスペースにシェアサイクルステーションを設置する。

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
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	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 ② 県営住宅等の特性を理解し、高齢者、障がい者、外国籍県民など配慮が必要な入居者に対してサービスを行うための基本的な考え方 ③ 業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。	5	4	4	5	5	4	5	5
	(2) 維持管理の実施方針	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施方針 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施方針 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携	5	4	4	5	5	4	4	4
	(3) 維持管理の実施体制	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施体制 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施体制 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携 ④ 的確な募集に向けた空き住戸の状況把握の実施体制	10	10	8	10	8	6	4	8
	(4) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施方針 ② 高齢者、障がい者、外国籍県民など多様な入居者への対応や支援の実施方針 ③ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施方針 ④ 共用部分代行管理業務の実施方針	5	3	5	5	5	4	4	4
	(5) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施体制 ② 諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施体制 ③ 高齢者、障がい者、外国籍県民など	10	10	8	10	8	10	10	10

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		多様な入居者への対応や支援の実施体制 ④ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施体制 ⑤ サービスセンターでの入居者対応等の実施体制 ⑥ 共用部分代行管理業務の実施体制 ⑦ 市町など関係機関との連携の実施体制								
	(6) 単身高齢者等の見守り	① 県営住宅の入居対象者の特性を踏まえた取組 ② 高齢者などの安心に資する取組 ③ 緊急事態の早期発見	5	3	4	5	3	5	4	4
	(7) 危機管理等に対する計画と備え	① 台風接近時や南海トラフ地震臨時情報発表時等における予防措置の考え方や体制 ② 大規模災害等の発生時における施設及び入居者の安全確保の考え方や体制 ③ 施設の破損、事故等の緊急時における施設及び入居者の安全確保の考え方や体制 ④ 県や関係機関等との連携についての考え方や体制	5	4	3	4	5	5	3	4
	(8) 健康団地への再生に向けた取組	① 健康団地の趣旨に対する理解 ② 健康団地の再生に向けた取組 ③ 関係機関や団体との連携	10	10	8	10	10	8	8	10
Ⅱ 管理 経費 の 節減 等	(9) 節減努力等	$\frac{\text{指定管理料の積算価格(最高額)} - \text{指定管理料の提案額}}{\text{指定管理料の積算価格(最高額)}} \times 20$ $\text{指定管理料の積算価格(最高額)} \times \text{節減上限率 (0.17)}$ 注1 「提案額」「積算価格」は、指定期間内の総額とする。 注2 「節減上限率」は、一般業務委託に適用される最低制限価格率を基に設定し、積算価格から一定以上節減した提案額は、一律満点となる。 注3 評価点は小数点以下切上げとする。	20	16	16	16	16	16	16	16
Ⅲ 団 体 の 業 務 遂 行 能 力	(10) 人的な能力、執行体制	① 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況	5	4	3	4	4	4	4	4

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		③ 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								
	(11)財政的な能力	① 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	4	4	4	4	4	4	4
	(12)コンプライアンス、社会貢献	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） ② 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ③ 再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組 ④ 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 ⑤ 障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「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 ⑥ 手話言語条例への対応 ⑦ 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	5	4	4	5	3	4	5	4
	(13)事故・不祥事への対応、個人情報保護	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 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	5	3	3	5	5	3	5	4
	(14)これまでの実績	① 共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績の状況 ② 県又は他の自治体における指定取消	5	5	5	5	5	5	5	5

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		しの有無								
I の 加 点 項 目	(15) 県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案	① 次のいずれか又は複数の課題の解決に向けた自主事業の内容 ・ 入居者の高齢化 ・ 施設の老朽化 ・ 空き住戸、空き店舗、空き駐車場等の有効活用や劣化防止	5	5	3	5	5	5	5	5
		合 計	105	89	82	98	91	87	86	91

### (3) 評価講評

○ 評価できる内容については、次のようなものがあつた。

- ・ 全地域を統括する統括センターも設置するというこゝで、安定した業務を提供することができると思つた。
- ・ 健康団地について、前向きに取り組もうとしている。
- ・ 健康団地の再生に向けた取組について、よく考えられている。具体例が多く挙げられており、独自の取組がある。
- ・ 公営住宅の管理については、住民の健康や孤独死などの問題に対応する、ソフト面に関する業務が、だんだんと比重を増している状況の中、現場経験を積んで対応することができている。
- ・ 業務の実施体制として、様々な側面から配慮がなされており、現場の従業員の労働環境が守られるようになっている。
- ・ 個人情報保護について、充実した研修に加え、物理的な対策も取られている。

評価基準に基づき評価した結果、委員会としての評価点が91点となり、第1順位となつたため、総合的に判断して、最も優秀な提案者とした。

提案者	株式会社穴吹ハウジングサービス
-----	-----------------

## (1) 提案の概要

### 1 サービスの向上について

#### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 法令遵守に当たっては、研修実施に加えて（一社）コンプライアンス推進機構の「認定コンプライアンス・アドバイザー」の認定取得を責任者以上に義務付ける。
- 本社の公営住宅関連部署がサービスセンターをバックアップする。企業グループで、指定管理者として他公営住宅や多くの公共施設の管理運営を行っているため、サポート体制が整っている。
- 高齢者・障がい者が健康で安心して自分らしく暮らせる居住環境の実現のために、自治体や民生委員等と密接に連携して、より住みよい環境を整備する。
- 外国籍県民への対応について、要望を的確に把握し、説明内容を正確に伝えるために、サービスセンターには通訳者を常駐させる。また、夜間休日の窓口となる自社運営コールセンターでは、三者間通話により18か国語の外国語へ対応する。
- 委託に当たっては、ファシリティ業務（本指定管理業務における修繕業務及び設備保守点検業務）に特化したグループ企業の専任担当者を置く。サービスセンターの技術担当者と連携して発注することで、現場把握から業務実施、完了までを一元的に管理する。
- 業務を外部委託する場合は、メーカーの専門技術が必要な場合等を除き、地域の活性化に寄与するため、県内業者への発注率100%を目指し、必要資格者保有状況及び業務実績等を考慮した上で、信頼できる業者を競争見積りにより公正・公平に選定する。

#### 【維持管理の実施方針】

- 老朽化への方策として、保全計画、修繕記録、点検記録等から、長期的な修繕工事等を予め予測し、検討しておく。
- 安全で快適な建物環境を維持するため、確実性、安全性、迅速性、満足度、サステナブルの5つの項目にサービスレベルを設定し、維持修繕管理を行う。
- 業務を外部委託する場合は、メーカーの専門技術が必要な場合等を除き、地域の活性化に寄与するため、県内業者への発注率100%を目指し、必要資格者保有状況及び業務実績等を考慮した上で、信頼できる業者を競争見積りにより公正・公平に選定する。

#### 【維持管理の実施体制】

- これまでに蓄積したノウハウに基づき中長期的な施設の状態を予測して、いつ、どのようなメンテナンスを行うのが最適であるのかを判断し、予防保全を効率的かつ計画的に実施する。
- 建物施設管理業務に関する専門的な業務については、それぞれ専門の会社へ再委託し、各業務を管理・監督する体制で実施する。
- 修繕や保守点検業務においては、県内の協力業者との連携により、適正で効率的な業務に努める。実績がある現行の実施業者に引き続いて業務を継続実施していただく予定であり、円滑な業務遂行と地域経済の活性化につなげる。

### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者等からの対応可能な意見はすぐに対応し、お知らせした方がよいものは、センター便り等により公表する。即座に対応できない事項等は、必要に応じて理由等も合わせて迅速に説明する。要望に応えられないような意見には、誠意を持って説明し、理解の成否は内容を分析し、県とサービスセンターで共有し今後の対応策に反映させる。
- サービスセンターまで来ることが困難な入居者がいることから、訪問による各種届出書類の受取等や、収入申告時期の出張窓口開設等のサービスを行う。
- 自治会活動の支援ができるようサービスセンターがバックアップを行う。民生委員とも協働して高齢者の見守り業務、安否確認を行うことで活動を支援する。

### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- 入居者の声やアンケート結果から得られるニーズや情報については、打合せ等において共有するとともに、適切な対応が可能な部署等に指示・対応を要請する。また入居者等の意見を業務改善として反映する。
- 高齢者、身体に不自由のある方等が適切にサービスを受けられるように、サービスセンター内のバリアフリー化を推進するほか、子ども連れや外国籍の方等についても、スムーズに手続きが行えるよう配慮する。
- 自治会活動等を通じて地域住民が互いの顔の見える関係をつくることにより、日頃から助け合いのできる地域コミュニティの構築をサポートする。また自治会役員や入居者の高齢化を踏まえ、入居者とのパイプ役である巡回管理員を、イベントや地域連携、生活支援等の推進役として配置する。
- サービスセンターは入居者等がアクセスしやすい場所に開設を予定している。また、入居者等の利便性向上のため、窓口営業時間を毎週木曜日は19時まで延長、土曜日は月1回を開設日とする。業務時間外の入電に関しては、自社運営コールセンター（24時間365日対応）へ転送する。
- 各市町村等と緊密な連携をとり、県営住宅の管理に取り組む。サービスセンターに寄せられた相談や情報は、可能な限り情報を共有し、一体となって課題解決に努める。

### 【単身高齢者等の見守り】

- 単身高齢者世帯（原則75歳以上）の見守りのため、サービスセンター職員が月1回以上訪問または生活状況を確認し、入居状態を把握する。また70歳以上の高齢者のみ世帯、65歳以上の単身高齢者世帯のうち、希望する世帯への訪問を月1回以上行う。
- 75歳以上の高齢者のみ世帯のうち、希望する世帯に対し、生活挙動をIoTデバイスがモニタリングし、異変が起こるとメールとSMSで通知する「安心見守りIoTサービス」を無償で設置する。
- 安否確認の要請があった場合、入居者等へ連絡し、地域包括支援センター、自治会長等へ生活状況に変化がなかったか等の聞き取りも実施する。

### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 緊急時に入居者等の安心・安全を守るため、未然防止策の実施、緊急時対応の明確化、リスクコントロールを行う。
- スタッフが防災対応を身に付けるため、火災予防訓練に併せて、避難誘導訓練や救出救護訓練等を継続的に実施する。
- 「県営住宅緊急時対応マニュアル」を策定の上、定期的に見直し、最新の内容に更新

する。

- 災害時などには、夜間・休日の緊急窓口である「あなぶきコールセンター」を速やかに緊急対策本部として立ち上げ、現場統制と情報収集の役割を担う。必要に応じ、被災エリアの近隣県からの応援体制を整え、人員や資材・生活物資の応援を行う。
- 施設破損、修繕等の対応については、県及び入居者から連絡が入り次第、受付・実施をする。サービスセンター職員が修繕箇所等を聞き取り又は現地確認により負担区分を確認し、入居者へ説明を行う。入居者負担の場合は負担区分を十分に説明し、管理センター職員で対応可能なものはその場で修繕、対応が困難なものについては管理センター職員による一次対応及び業者案内等を実施する。
- 緊急時の行動計画や手順等については、「県営住宅緊急時連絡体制」や「県営住宅緊急時対応マニュアル」を策定の上、全職員への周知を徹底し、緊急連絡先一覧表を掲示する。

#### 【健康団地への再生に向けた取組】

- 集会所や空住戸を活用した地域交流拠点の整備や、自治会の活動を支援する。
- 県営住宅内の広場や集会所等に、入居者が共同利用する健康器具を設置し、自治会等の地域コミュニティと連携して、健康イベント等を開催する。
- 団地内の共助体制強化を目的として、認知症サポーター養成講座を開催する。入居者等が認知症に関する基礎知識を身に付け、認知症の入居者等への接し方を学ぶことで、指定管理者・入居者・福祉等の「地域」が一体となって、認知症の方を孤立させず「その人らしい生き方」で過ごせるコミュニティになることを目指す。
- 関係市町と連携しながら、県民やNPO法人、民間企業等と協働して、地域貢献活動に取り組む。

## 2 管理経費の節減等について

提案額	①	574,650,000円
県が提示した積算価格	②	619,940,000円
積算価格からの節減率	(②-①) / ②	7.3%

## 3 団体の業務遂行能力について

#### 【人的な能力、執行体制】

- 委託先業者と合同で、個人情報の取扱いや各種のハラスメントについて学習する研修を行っている。
- 採用から業務が開始するまでの期間に、研修計画に基づき、実務研修、現地研修等を行う。管理開始後はフォローアップ研修や専門研修を継続的に実施するとともに、建築士や防火管理者等の資格取得を推進する。

#### 【コンプライアンス、社会貢献】

- 研修を実施し社員教育に力を入れ、法令厳守の徹底に取り組んでいる。
- 令和7年6月1日時点の障害者雇用率は2.69%であり、障害者雇用促進法の法定雇用率2.5%を上回っている。
- 障がいのある方から社会的障害の壁の除去を求められた際は、画一的な対応ではなく、対話を通じて「過重な負担」のないよう柔軟に対応する。また、スロープ設置の検討や、車いす利用者に配慮した掲示物の配置などを実施する。

- 筆談の活用や分かりやすい表現を用いた入居のしおりの作成等、情報のバリアフリー化に努める。
- 手話言語条例への対応として、必要な場面でサービスセンターにて資格者の派遣対応を行う。また、職員にも自己啓発として理解を深めるよう指導し、手話言語を浸透させていく。
- 持続可能な開発目標SDGsの取組や地域課題の解決策として、焼酎の製造工程で発生する焼酎粕を再利用し、CO2排出量を増加させないエタノール燃料と土壌改良材に変換させる「焼酎バイオエナジー事業」に取り組んでいる。

#### **【事故・不祥事への対応、個人情報保護】**

- 過去3年間に、重大な事故又は不祥事並びに事故等は発生していない。
- ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）を運用し、マニュアルを作成する。マニュアルは「リスク対応計画書」「業務フロー図」等に分類し、毎年見直しを実施している。またマニュアル等が遵守されているかを確認するため、毎年、社内監査に加え、本社及び各拠点の一部では外部監査が実施され認定を受けている。

#### **【これまでの実績】**

- 管理戸数306,084戸（令和7年12月末時点）

#### **4 加点項目について**

##### **【県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案】**

- 入居者の高齢化への対応
  - ・リーフレット配布  
サービスセンターの連絡先や業務等を記載したリーフレットを作成し配布する。
  - ・防災ハンドブック及び緊急連絡携帯カードの配布  
自主防災の啓発のため、防災ハンドブック及び緊急連絡携帯カードを配布する。

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
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	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 ② 県営住宅等の特性を理解し、高齢者、障がい者、外国籍県民など配慮が必要な入居者に対してサービスを行うための基本的な考え方 ③ 業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。	5	4	4	4	5	4	4	4
	(2) 維持管理の実施方針	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施方針 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施方針 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携	5	4	3	2	4	4	4	4
	(3) 維持管理の実施体制	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施体制 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施体制 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携 ④ 的確な募集に向けた空き住戸の状況把握の実施体制	10	6	8	4	4	4	6	6
	(4) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施方針 ② 高齢者、障がい者、外国籍県民など多様な入居者への対応や支援の実施方針 ③ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施方針 ④ 共用部分代行管理業務の実施方針	5	4	5	2	4	2	4	4
	(5) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施体制 ② 諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施体制 ③ 高齢者、障がい者、外国籍県民など	10	8	10	4	8	4	8	8

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		多様な入居者への対応や支援の実施体制 ④ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施体制 ⑤ サービスセンターでの入居者対応等の実施体制 ⑥ 共用部分代行管理業務の実施体制 ⑦ 市町など関係機関との連携の実施体制								
	(6) 単身高齢者等の見守り	① 県営住宅の入居対象者の特性を踏まえた取組 ② 高齢者などの安心に資する取組 ③ 緊急事態の早期発見	5	4	4	4	5	5	4	4
	(7) 危機管理等に対する計画と備え	① 台風接近時や南海トラフ地震臨時情報発表時等における予防措置の考え方や体制 ② 大規模災害等の発生時における施設及び入居者の安全確保の考え方や体制 ③ 施設の破損、事故等の緊急時における施設及び入居者の安全確保の考え方や体制 ④ 県や関係機関等との連携についての考え方や体制	5	3	5	4	5	3	3	4
	(8) 健康団地への再生に向けた取組	① 健康団地の趣旨に対する理解 ② 健康団地の再生に向けた取組 ③ 関係機関や団体との連携	10	6	8	2	8	2	6	6
Ⅱ 管理 経費 の 節減 等	(9) 節減努力等	指定管理料の積算価格(最高額)－ 指定管理料の提案額 $\times 20$ 指定管理料の積算価格(最高額) $\times$ 節減上限率 (0.17) 注1 「提案額」「積算価格」は、指定期間内の総額とする。 注2 「節減上限率」は、一般業務委託に適用される最低制限価格率を基に設定し、積算価格から一定以上節減した提案額は、一律満点となる。 注3 評価点は小数点以下切上げとする。	20	9	9	9	9	9	9	9
Ⅲ 団 体 の 業 務 遂 行 能 力	(10) 人的な能力、執行体制	① 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況	5	4	4	4	4	4	4	4

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		③ 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								
	(11)財政的な能力	① 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	2	2	2	2	2	2	2
	(12)コンプライアンス、社会貢献	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） ② 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ③ 再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組 ④ 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 ⑤ 障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「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 ⑥ 手話言語条例への対応 ⑦ 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	5	3	1	1	4	1	5	3
	(13)事故・不祥事への対応、個人情報保護	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 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	5	3	3	3	3	3	5	3
	(14)これまでの実績	① 共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績の状況 ② 県又は他の自治体における指定取消	5	5	5	5	5	5	5	5

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		しの有無								
I の 加 点 項 目	(15) 県営住宅等 の課題の解 決に向けた 事業提案	① 次のいずれか又は複数の課題の解決 に向けた自主事業の内容 ・ 入居者の高齢化 ・ 施設の老朽化 ・ 空き住戸、空き店舗、空き駐車場 等の有効活用や劣化防止	5	3	4	2	4	3	3	3
		合 計	105	68	75	52	74	55	72	69

### (3) 評価講評

- 評価できる内容については、次のようなものがあつた。
- ・ 現行の指定管理者が委託している現地の業者を引き継いで委託するなど、従前のものも維持しようという考え方が見えた。
  - ・ 高度にIT化され過ぎておらず、対面での対応が残っており、高齢の入居者にとってはフレンドリーかもしれない。
  - ・ 健康団地について、前向きに取り組もうとしている。
  - ・ サービスセンターについて、開設時間が長い日を設けたり、土曜日も開設したりと生活者に密着しており、細かいところに配慮している。
  - ・ 外国人対応の関係では、例えば管理センターに通訳者を常駐させたり、電話等を通じて多言語に対応するなど、非常に安心感がある。現実をよく知っており、きめ細やかで、実績もある。

しかしながら、評価基準に基づき評価すると、少しずつ他の団体の方が高い評価となる項目があり、結果的に委員会としての評価点が69点となり、第2順位となった。

## 県営住宅等（横須賀三浦地域）

## 5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名 (所在地)	大項目別点数			加点項目 (5点)	合計点 (105点)
		サービスの向上 (55点)	管理経費の節減等 (20点)	団体の業務遂行能力 (25点)		
1	株式会社東急コミュニティー (東京都世田谷区)	49	14	21	5	89

## 6 提案概要及び評価の内容

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

### (1) 提案の概要

#### 1 サービスの向上について

##### 【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令等を遵守するため、研修等により職員の法令理解を深めるとともに、業務の適正実施を内部監査等で確認する体制を整えている。
- 効果的・効率的な管理運営を行うため、「実績を活かした管理運営」、「万全の管理体制」及び「サービス向上」の3つの基本方針を定め業務を行う。
- 県営住宅が抱える特徴・課題のうち、「入居者の高齢化・多様化」、「地域コミュニティ活動の低下」及び「施設の老朽化」について、特に重点的に取り組む。
- 県内経済活性化等の観点から、再委託予定の業務は優先的に県内事業者へ発注する。

##### 【維持管理の実施方針】

- 現状把握、対策の提案・実施、記録及び次の点検等への活用というメンテナンスサイクルを構築し、建物を長く良好な状態で維持するための管理を行う。
- サービスセンターですべてを完結させるのではなく、本部の専門部署等との連携や業務履行管理・予算管理のチェック体制を構築している。
- 維持修繕等は、地域事業者と連携することで迅速な対応ができると考えており、地域経済の活性化という観点からも県内事業者へ優先的に発注する。

##### 【維持管理の実施体制】

- 所管部署をはじめとした様々な部門がサービスセンターをバックアップしており、会社全体で適切に業務履行できる体制を整えている。
- 保守点検や修繕等において費用対効果、地域経済の活性化の観点から一部の業務を再委託先へ委託し、業務分担を図っている。

##### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針】

- 入居者対応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る。マニュアルは随時更新し、最新の苦情・相談等の対応事例を蓄積し、共有する。
- 外国籍入居者への対応として、サービスセンターには「多言語対応オンライン映像通訳機」を導入し、苦情・トラブル等に適切に対応する。
- 障がい者への対応として、サービスセンターでの筆談ボードやオンライン映像通訳機の導入による福祉的配慮のほか、災害など有事の際には、歩行ルートの配慮や本人のペースでの避難誘導など、相手の立場に立ち、社会的障壁の除去に努める。
- 自治会に対し、定期的な運営支援、情報共有などを行うことで、自律的な運営と施設管理への積極的な参画を促し、自治会活動を支援する。
- 共用部分代行管理業務の実施に当たっては、専属の担当者を配置した上で、制度の利用を希望する団地自治会への相談対応や作業計画書の作成、制度を利用している団地自治会への各種報告等を適正に実施する。

### 【入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制】

- 入居者からの依頼、相談等はまずサービスセンターで対応し、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。
- 入居者等からの諸手続きに係る申請・届出には、まずサービスセンターの運営職員が窓口となり一次チェックを実施し、次いで副センター長、最後にセンター長と、トリプルチェックの体制を構築して適切かつ確実に対応する。
- 高齢者や子育て世帯等を含むすべての入居者が、健康等に関する課題を解消し安心な住生活を送れるよう、無料で様々な相談を看護師等の有資格者へ24時間365日行うことができる健康相談ダイヤルの開設を継続する。
- 自治会支援の担当を各センターに配置し、継続的な支援を行えるよう、サービスセンター内での支援体制の整備や情報共有を欠かさず実施するとともに、全国の公営住宅管理での経験についても必要に応じて共有できる体制を構築している。
- サービスセンターの設置に当たっては、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ている。
- 共用部分代行管理業務のうち、先行して共益費徴収業務を実施しているほか、他の市営住宅において共用部分代行管理業務を実施しているため、経験を活かし社内での連携を図りながら、業務内容の拡大にもスムーズに対応することが可能である。
- 警察や地域包括支援センター等との日常的な連携や、ごみ屋敷問題等の地域が抱える課題への対応、防災訓練や認知症講習の実施など、各関係機関と様々な連携を行っている。

### 【単身高齢者等の見守り】

- 65歳以上74歳以下の単身高齢者世帯等の希望者を対象に、1か月に1回オートコールによる安否確認を行う「ふれあいコール」を実施する（一人当たりの単価想定：月100円（税抜き））。
- 75歳以上の単身高齢者世帯の希望者を対象に、1か月に1回オートコールによる安否確認に加え、職員の訪問又は電話による安否確認を行う「ふれあいサポート」を実施する（一人当たりの単価想定：月610円（税抜き））。
- 「ふれあいコール」の不通時には、再連絡を行う。「ふれあいサポート」においては、不在時には訪問メモを投函し、数日連絡がない場合は緊急連絡先へ連絡する。緊急連絡先に連絡後も応答がない場合等は、近隣住宅へのヒアリングや堆積物などの確認を行い、それでも状況が不明の場合は、自治体や警察、消防などと連携した対応を行う。
- 「ふれあいコール」や「ふれあいサポート」に加入しない方に対しても、巡回時にポスト等を確認し、堆積物があれば近隣にヒアリングするなど、緩やかな見守りを行う。

### 【危機管理等に対する計画と備え】

- 組織体制としては、BCP（事業継続計画）や危機管理マニュアルを整備し、非常時対応や初動体制を明確化している。職員には内容の周知徹底と定期的な研修を実施し、有事にも迅速かつ的確な対応ができる管理体制を維持している。
- 台風などの自然災害による被害や日常に発生しうる事故のリスクを最小限に抑えるために、日常的な団地巡回を徹底し、危険箇所を早期に発見・是正することで、安心して暮らせる住環境の維持と安全確保に努めている。
- 台風発生時には、漏水や建物の破損など、緊急対応が必要となる事態が多発すること

が想定されるため、サービスセンターに職員が泊まり込みで待機する体制を整えている。

- 緊急連絡については、業務時間内はサービスセンターが対応し、業務時間外の夜間や休日は設備緊急センターが受付を行うことで、24時間365日入居者からの緊急連絡に対応できる体制を構築している。
- 緊急時に協力事業者と迅速に連絡を取り合い連携を行うため、予め対応可能な、対応エリア、緊急連絡先等を確認した上で、リストを作成している。
- 平常時から県や関係機関等と定期的な情報交換や連携体制の強化に努めており、災害・緊急時にも円滑な協働ができる仕組みを構築する。また災害や緊急事態の発生に備え、県や関係機関、協力事業者の連絡先を一覧化した緊急連絡網を作成する。

#### 【健康団地への再生に向けた取組】

- かながわランドデザインの基本理念の趣旨や、現行の指定期間の実情を踏まえ、県営住宅を、入居者はもとより近隣住民にも開かれた地域コミュニティの拠点へと再生し、誰もが健康で安心していきいきと暮らせる健康団地の実現を目指す。
- 専属の担当職員を配置し、入居者や自治会へのヒアリングや実施のサポートなどを適宜行える体制を構築する。
- 団地規模・入居者の世帯構成や年齢層などを加味し、様々な要望に応えられるよう、各種イベントを提案する。実施に当たっては全団地を対象にアンケートを実施し、ニーズを把握した上で最適なイベントを実施する。
- 県内において施設の管理や民間のマンション管理を多数行っていることから、イベントにおける連携や開催場所の確保、集客など団地に住む高齢者等が地域のコミュニティに参加しやすい地域づくりを提案することが可能である。

## 2 管理経費の節減等について

提案額	①	568,616,000円
県が提示した積算価格	②	639,990,000円
積算価格からの節減率	(②-①) / ②	11.2%

## 3 団体の業務遂行能力について

#### 【人的な能力、執行体制】

- 現行の指定期間の経験を活かし、現在、サービスセンターへ配置されている職員は、原則継続配置することで、より効果的・効率的な管理を行う。
- 公営住宅管理の専門部署である公共住宅事業部には、約800名の職員が在籍しており、公営住宅の管理経験がある職員だけでなく、建物管理を行う上で重要な専門資格を有した職員も多数在籍しているため、効果的・効率的な管理運営が可能である。
- 再委託に当たっては、全社的に定める「第三者委託先登録制度」に則り、登録基準を満たした事業者へ委託を行っている。この制度は、発注業務に必要な資格の有無や、財務体制等を基準として総合的に確認を行うものであり、登録後も定期的に会計状況のチェックを行うことで、適切な再委託先の管理を行っている。
- 研修体制については、実務的なサービスセンター研修、OJT研修、部門研修、全社的に行う共通教育等、各階層で充実した教育を行う組織的な研修体制を構築している。

### 【コンプライアンス、社会貢献】

- 業務手続きや方法を明確化したマニュアル、ガイドライン、社内規程を全社的に整備しており、法令遵守や企業倫理の徹底を図るための運用にも活用している。  
指定管理業務においては、公営住宅管理の特性に応じた独自のマニュアルやガイドラインを別途整備し、確実かつ適正な業務履行を可能とする体制を構築している。
- 日常的な業務の中で資源の節約や省エネルギーを徹底するとともに、ごみの分別やリサイクルの推進に努めている。また、エコ製品の積極的な導入や節電、ペーパーレス化など、環境負荷の低減を目指した取組を進めている。
- 本業務で小売電気事業者と電力契約を締結する際には、再生可能エネルギー電力100%のメニューを優先的に選択する。
- 令和7年6月1日時点の障害者雇用率は2.87%であり、障害者雇用促進法の法定雇用率2.5%を上回っている。
- 合理的配慮の取組として、サービスセンターでは、老眼鏡・筆談器等の補助器具をはじめ、可能であればローカウンターなどを設置する等、来訪されるすべての方が平等にサービスを受けられるように配慮している。
- サービスセンターには、手話技能検定の有資格者を配置し、手話による円滑なコミュニケーション対応ができる体制を整えている。また窓口には筆談ボードを設置し、手話対応に加えて筆談による対応も可能とする。
- グループ各社が密接に連携し、地域社会と密着した多様な活動を進めることで、企業の社会的責任を果たしている。具体的には、環境保全、文化・芸術・スポーツ振興への取組、福祉・教育支援等を行っている。

### 【事故・不祥事への対応、個人情報保護】

- 過去3年間に、重大な事故又は不祥事並びに事故等は発生していない。
- 事故を未然に防止するため、全社的な内部監査に加え、公共住宅事業部においても年2回の独自監査を実施している。
- 個人情報保護対策の取組として、独自の個人情報保護基本方針及び個人情報保護マニュアルを策定・運用し、その上で4つの安全管理措置（組織的、人的、物理的、技術的）に則った取組を実施することで、個人情報の適正な管理を徹底している。

### 【これまでの実績】

- 管理戸数 820,921戸（令和7年12月末時点）

## 4 加点項目について

### 【県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案】

- 空き住戸の有効活用
  - ・ 空家を活用した子育て世帯向けサブリース事業  
空家となっている住戸を子育て世帯向けにリノベーションし、魅力ある住環境を提供することで、子育て世帯を誘致する。入居から退去までの手続きや日常のサポートも一括して対応する。
- 空き駐車場の有効活用
  - ・ 予約式駐車場導入事業  
入居者親族やケアマネジャー、近隣施設利用者が利用できるよう駐車場の空き区画を有料の外部貸し用区画として登録する。

- ・カーシェアリング導入事業

入居者や近隣住民が利用できるよう駐車場の空き区画をカーシェアリングとして登録する。

- ・コインパーキング導入事業

入居者親族やケアマネジャー、近隣施設利用者が利用できるよう駐車場の空き区画を時間貸し駐車場として運用する。

- 空きスペースの有効活用

- ・シェアサイクルステーション導入事業

空きスペースにシェアサイクルステーションを設置する。

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
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	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 ② 県営住宅等の特性を理解し、高齢者、障がい者、外国籍県民など配慮が必要な入居者に対してサービスを行うための基本的な考え方 ③ 業務の一部を委託する場合の業務内容等 (注) 委託とは、工事の請負等を含め、指定管理者が業務の一部を外注する行為を指す。以下同じ。	5	4	4	5	5	4	5	5
	(2) 維持管理の実施方針	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施方針 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施方針 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携	5	4	4	5	5	4	4	4
	(3) 維持管理の実施体制	① 老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施体制 ② 維持修繕業務の円滑な遂行の実施体制 ③ 維持修繕業務における地域事業者との連携 ④ 的確な募集に向けた空き住戸の状況把握の実施体制	10	10	8	10	8	6	4	8
	(4) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施方針	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施方針 ② 高齢者、障がい者、外国籍県民など多様な入居者への対応や支援の実施方針 ③ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施方針 ④ 共用部分代行管理業務の実施方針	5	3	5	5	5	4	4	4
	(5) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制	① 入居者のニーズや苦情、トラブル等への対応の実施体制 ② 諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施体制 ③ 高齢者、障がい者、外国籍県民など	10	10	8	10	8	10	10	10

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		多様な入居者への対応や支援の実施体制 ④ 活動が停滞している自治会に対する支援の実施体制 ⑤ サービスセンターでの入居者対応等の実施体制 ⑥ 共用部分代行管理業務の実施体制 ⑦ 市町など関係機関との連携の実施体制								
	(6) 単身高齢者等の見守り	① 県営住宅の入居対象者の特性を踏まえた取組 ② 高齢者などの安心に資する取組 ③ 緊急事態の早期発見	5	3	4	5	3	5	4	4
	(7) 危機管理等に対する計画と備え	① 台風接近時や南海トラフ地震臨時情報発表時等における予防措置の考え方及び体制 ② 大規模災害等の発生時における施設及び入居者の安全確保の考え方及び体制 ③ 施設の破損、事故等の緊急時における施設及び入居者の安全確保の考え方及び体制 ④ 県や関係機関等との連携についての考え方及び体制	5	4	3	4	5	5	3	4
	(8) 健康団地への再生に向けた取組	① 健康団地の趣旨に対する理解 ② 健康団地の再生に向けた取組 ③ 関係機関や団体との連携	10	10	8	10	10	8	8	10
Ⅱ 管理 経費 の 節減 等	(9) 節減努力等	指定管理料の積算価格(最高額)－ 指定管理料の提案額 $\times 20$ 指定管理料の積算価格(最高額) $\times$ 節減上限率 (0.17) 注1 「提案額」「積算価格」は、指定期間内の総額とする。 注2 「節減上限率」は、一般業務委託に適用される最低制限価格率を基に設定し、積算価格から一定以上節減した提案額は、一律満点となる。 注3 評価点は小数点以下切上げとする。	20	14	14	14	14	14	14	14
Ⅲ 団 体 の 業 務 遂 行 能 力	(10) 人的な能力、執行体制	① 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況	5	4	3	4	4	4	4	4

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		③ 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								
	(11)財政的な能力	① 安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	4	4	4	4	4	4	4
	(12)コンプライアンス、社会貢献	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） ② 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ③ 再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組 ④ 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 ⑤ 障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「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 ⑥ 手話言語条例への対応 ⑦ 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	5	4	4	5	3	4	5	4
	(13)事故・不祥事への対応、個人情報保護	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 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	5	3	3	5	5	3	5	4
	(14)これまでの実績	① 共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績の状況 ② 県又は他の自治体における指定取消	5	5	5	5	5	5	5	5

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果						委員会 としての 評価点
				A	B	C	D	E	F	
		しの有無								
I の 加 点 項 目	(15) 県営住宅等 の課題の解 決に向けた 事業提案	① 次のいずれか又は複数の課題の解決 に向けた自主事業の内容 ・ 入居者の高齢化 ・ 施設の老朽化 ・ 空き住戸、空き店舗、空き駐車場 等の有効活用や劣化防止	5	5	3	5	5	5	5	5
		合 計	105	87	80	96	89	85	84	89

### (3) 評価講評

- 評価できる内容については、次のようなものがあつた。
- ・ 全地域を統括する統括センターも設置するという事で、安定した業務を提供することができると思った。
  - ・ 健康団地について、前向きに取り組もうとしている。
  - ・ 健康団地の再生に向けた取組について、よく考えられている。具体例が多く挙げられており、独自の取組がある。
  - ・ 公営住宅の管理については、住民の健康や孤独死などの問題に対応する、ソフト面に関する業務が、だんだんと比重を増している状況の中、現場経験を積んで対応することができている。
  - ・ 業務の実施体制として、様々な側面から配慮がなされており、現場の従業員の労働環境が守られるようになっている。
  - ・ 個人情報保護について、充実した研修に加え、物理的な対策も取られている。

総合的に判断して、指定管理者として適切であると判断した。

## 7 議事概要（全地域を通じた主要論点）

（C委員）各委員の仮採点の最頻値は、大体平均点に近い値になっており、外れ値は平均点への影響が大きいので、それにあまり左右されないように、委員会としての評価点について、最頻値の方を重視しつつ、平均点も意識して決めていくこととしてよいか。

（他委員）異議なし

### ○株式会社東急コミュニティー（川崎地域）

<小項目「(5) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制」についての審査過程>

（C委員）「(5) 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制」の採点について、E委員の仮採点が4点なのは、サービスセンターのアクセスが良くないということであった。最頻値は10点だが、現地を見ていただいた上でのE委員の御意見を尊重したいので、8点の方がよいと思う。

（他委員）異議なし

（C委員）それでは8点とする。

<小項目「(15) 県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案」についての審査過程>

（C委員）「(15) 県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案」の採点について、各委員の仮採点を見ると、5点が4人で平均4.5点であるが、B委員が3点である。5点としてもよいか。それとも4点の方がよいか。

（B委員）綺麗な提案が並んでいるものの、プラスアルファの魅力が感じられなかったが、5点にすることについて異議はない。

（C委員）それではこの項目は、5点としたい。

### ○株式会社穴吹ハウジングサービス（川崎地域）

<小項目「(12) コンプライアンス、社会貢献」についての審査過程>

（C委員）「(12) コンプライアンス、社会貢献」の採点について、各委員の仮評価を見ると、求める水準以上を満たしていると評価したのがD委員とF委員の2名であった。

（D委員）コンプライアンスに関して、認定コンプライアンスアドバイザーの研修などを現場の社員にも受講させたり、コンプライアンスのホットラインなども講じているということで、4点をつけた。

（C委員）最頻値からすると、最終的に3点にするか2点にするかということだと思うが、3名が求める水準をすべて満たしていると評価しており、かつ2名が求める水準以上も満たしているということを勘案すると、3点がよいかと思う。

（他委員）異議なし

（C委員）それでは3点とする。