

平成 28 年度指定管理業務事業計画書
(横須賀三浦地域)

平成 28 年 4 月 1 日

所在地 藤沢市南藤沢 5-9

事業者名 株式会社東急コミュニティー
湘南支店

代表者名 支店長 松下 泰海

1 平成 28 年度管理運営の基本方針・実施体制

【指定管理者としての基本方針】

指定管理者制度は、官民の連携による将来ビジョンとリスクの共有と通じて、県民サービスの向上に資する制度と考えております。そこで、当社としては、指定管理者制度の実績に基づき、指定管理者としての基本方針を以下の3点と考えます。

1. 「安心・安全・快適性の向上」
2. 「神奈川県に立った運営」
3. 「民間企業ならではのサービスの提供」

そして当社は、指定管理者制度の趣旨を十分理解し、本業務の取組みにあたり、神奈川県における県営住宅等の果たすべき役割、目的が達成されるよう、公平・公正な管理運営を行います。

【管理運営の基本方針】

当社は神奈川県県営住宅等（横須賀三浦地域）において、平成21年4月より指定管理者として、管理運営を行っております。

この7年間の管理運営経験を通じて、県営住宅等の特性を認識した上で以下3点を基本方針と致します。

1. 入居者層に応じたサービスの提供

様々な入居者層が居住しており、要望や生活スタイルも多様であることから、柔軟な対応が必要であるため、細心の注意を払い、入居者に対するサービスレベルを向上させます。

2. 安心・安全の構築

県営住宅等については建物の老朽化や塩害等による劣化が進行しておりますことから、入居者の安心、安全な居住空間を確保するために、予防保全に努めるとともに、限られた修繕予算の中で効率的に修繕を実施します。また、巡回点検の中で発見した不具合箇所については、状況を判断し、優先順位を付け効率的な修繕を実施します。

また、災害時においては地域企業との連携を強化し、被害状況の迅速な把握と連絡体制を構築します。

3. 入居者、神奈川県、地域・地域企業との連携強化

県営住宅等を適正かつサービスレベルの高い管理運営を行うためには、指定管理者と入居者（自治会）、神奈川県及び地域・地域企業との連携が不可欠と考えます。

相互の意見交換を行い、問題解決を実行できる体制として見直し、本業務を遂行します。

【運営管理の実施体制】

本業務の運営管理は横須賀サービスセンターを中心に業務を実施します。

なお、平成24年度から2名の職員を増員しました。（技術職員1名、運営職員1名）

技術職員の増員により、入居者からの修繕に関する連絡に対して迅速に対応することが可能になり、かつ、運営職員の増員により入居者窓口業務等の強化が可能となります。

また、管理管轄部署・専門部門・本社部門がバックアップをします。

1. 管理管轄部署

湘南支店が入居者管理業務及び維持修繕業務等の支援を行います。

また、平成 23 年度から支店によるバックアップ体制を強化するために、指定管理者業務を中心に実施する課（チーム）を設置しました。

2. 専門部門

リフォーム事業部第二リフォーム部（一級建築士事務所）が専門性の高い大規模な工事、国の交付金等を受けて行う業務の支援を行います。

3. 本社部門

本社技術戦略事業部やマンション企画戦略事業部が法令対応・品質管理・安全管理及び安全管理及び業務監査を行います。

2 県営住宅等の維持管理等に関する業務

（1）維持修繕業務の実施体制・実施計画

【維持修繕業務の実施体制】

維持修繕業務については、横須賀サービスセンター、湘南支店、リフォーム事業部及び本社技術戦略事業部、マンション企画戦略事業部（コールセンターを含む）にて連携し実施します。

まず、突発的に発生する緊急修繕については、現状及び負担区分を調査・確認した上で、必要な修繕を当社又は団地特性を把握している協力専門会社に再委託し、迅速に対応致します。また、夜間・休業日においても当社コールセンターにて 24 時間体制で対応致します。

次に計画修繕、建替修繕、団地整備、県有地管理、特定修繕、駐車場維持修繕については、横須賀サービスセンター、湘南支店及びリフォーム事業部にて連携し、団地特性を把握している協力専門会社に再委託し実施します。特に大規模な工事の場合は、リフォーム事業部が工事進捗管理や検収業務を行い、確実に工事を実施します。

なお、再委託先については、当社「外注管理規程」および「外注管理マニュアル」に基づき登録された協力専門会社から選定致します。また、再委託先については、神奈川県の中企業への受注機会の確保拡充を図るよう努めます。選定基準については、複数の県内企業の中から①地域性・利便性、②価格、③品質、④作業能力、⑤実績の 5 点を総合的に判断の上、決定します。具体的な委託先は別途「委託予定一覧表」にてご提出します。

【維持修繕業務の実施計画】

維持修繕業務については、①予防保全、②予算内での修繕箇所数・範囲の増加、③品質管理を基本方針として実施します。

予防保全としては、入居者への安心・安全の提供、高コストとなる緊急修繕の削減という観点から、巡回点検による危険箇所の早期発見と優先順位を付けた次年度の予算案検討の際に計画的な修繕計画を提案します。

次に予算内での修繕箇所数・範囲の増加については、以下の通り効率的・効果的な予算執行及び価格の最適化を図り、支出計画において残金等が生じる可能性が発生した場合は、当社による定期巡回、空家確認等の実施に基づき、優先順位の高い修繕等を県と協議の上執行するとともに、同一県事業予算名間における指定管理業務の経費の配分の変更し、修繕箇所数・範囲の増加を行います。

1. 効率的・効果的な執行方法

計画修繕や空家修繕等、事前に施工計画を立案出来る修繕については、団地毎、または地域毎に類似工事を一括発注することによりスケールメリットが活かされる場合は、効率的な修繕工事を実施します。また、共益施設維持管理業務にて点検等を行っている協力専門会社と連携し、点検作業時に併せて修繕出来る工事に関しては、施工時期を調整して効率的な修繕を実施致します。

2. 価格の最適化

価格の最適化を図るため、工事の発注にあたっては、数社から見積りを取得し、市場価格にあった適正価格にて実施します。また、見積り合わせを基本とし、原則入札は行いません。

なお、品質管理については、上記「維持修繕業務の実施体制」の構築により、業務の発注から工事の完了まで、連携した対応を行います。

(2) 国の交付金等を受けて行う修繕業務の実施体制・実施計画

【国の交付金等を受けて行う修繕業務の実施体制】

国の交付金等を受けて行う修繕業務の実施体制としては、湘南支店、リフォーム事業部及び横須賀サービスセンターが役割に応じて実施します。なお、短期間で効率的かつ確実に実施をするために設計、監理、検収業務の一部を再委託します。

また、入札の執行に関しては、公平・公正に実施するために、湘南支店にてリフォーム事業部第二リフォーム部（一級建築士事務所）と協働して実施し、実務を担当するサービスセンターとは区分します。

【国の交付金等を受けて行う修繕業務の実施計画】

国の交付金等を受けて行う修繕業務の実施計画としては、以下3点を実施方針として執行します。

1. 業者選定時：公平・公正な入札の執行
2. 工 事：確実に業務を実施（確実な品質の提供）
3. 報 告：神奈川県 の立場を理解した報告資料の作成

なお、本業務の再委託先については、神奈川県発注の設計業務の実績を有する設計事務所等を予定しております。また、当社リフォーム事業部第二リフォーム部（一級建築士事務所登録）に所属している一級建築士又は再委託先の一級建築士が工事期間中、現地訪問し、施工監理・検収業務等を行います。

（3）共益施設管理業務の実施体制・実施計画

【共益施設管理業務の実施体制】

共益施設管理業務の実施体制として、横須賀サービスセンター、湘南支店及び本社業務監査部門（技術戦略事業部、マンション企画戦略事業部）にて連携し実施します。

共益施設管理業務の実施において、専門性を要する保守点検（エレベーター、消防施設点検、自家用電気工作物保守点検等）については業務の再委託を致します。再委託先については、当社「外注管理規程」および「外注管理マニュアル」に基づき登録された協力専門会社から選定致します。また、再委託先については、神奈川県 の中小企業への受注機会の確保拡充を図るよう努めます。具体的な委託先は別途「委託予定一覧表」にてご提出します。

次に、維持修繕については、上記保守・点検等により修繕が必要である共益施設について、当社による定期巡回、協力専門会社による点検等に基づき、優先順位を定め、かつ市場実施価格に基づいた修繕費用を算出し、当社又は協力専門会社に再委託の上、計画的に修繕等を実施致します。

なお、保守・点検の品質においては横須賀サービスセンターの技術職員を中心に、①安全管理②作業管理③工程管理④品質管理を実施し、かつ、本社業務監査部門が技術スタッフを指導・支援する体制を整え、安全・品質管理を実施します。その結果、断水や停電等の事故及び設備機器等の故障を予防保全し、入居者に対して、より安心・安全・快適な住環境を提供します。

【共益施設管理業務の実実施計画】

共益施設管理業務の実実施計画として、保守点検等については、県営住宅共益施設一覧表等、予め定められた共益施設等において法令等に基づき必要な保守・点検等を事前に作成する年間スケジュールに基づき、当社又は協力専門会社に再委託し、実施致します。なお、実施結果については、毎月、県に報告を致します。

次に業務の発注にあたっては、当社協力専門会社数社から見積りを取得し、市場価格にあった適正価格にて実施します。原則、見積り合わせを基本とし、入札は行いません。

また、品質管理の方法としては、技術職員による作業監理及び複数の協力専門会社の中から地域性・利便性、品質、作業能力及び実績等の選定基準項目を総合的に判断のうえ、品質を確保出来る会社を保守・点検会社として決定します。

なお、神奈川県の中小企業への受注機会を確保するために共益施設の保守・点検業務について、原則、神奈川県の中小企業から見積りを取得し、かつ発注件数においても、エレベーター、給水ポンプ等、メーカー系列企業による保守・点検業務を除く全発注件数における神奈川県の中小企業への発注目標数値を“80%以上”と設定します。

合わせて、団地毎、または地域毎に共通する共益施設の保守・点検を一括発注することによりスケールメリットが活かされる場合は、効率的な維持修繕等を実施致します。

また、前述の「維持管理業務の実施計画」に記載の通り、共益施設維持管理業務にて点検等を行っている協力専門会社と連携し、点検作業時に併せて修繕出来る工事に関しては、施工時期を調整して効率的な修繕を実施致します。

その結果、年度協定書により定められた指定管理料について、残金等が生じる可能性が発生した場合は、当社による定期巡回等の実施に基づき、優先順位の高い修繕工事等を県と協議の上執行し、残金が生じないよう努めます。

(4) 新築・増改築住宅及び駐車場の引継ぎ並びにかし補修に関する業務の実施体制

新築・増改築住宅及び駐車場の引継ぎ並びにかし補修に関する業務の実施体制として、横須賀サービスセンター及び湘南支店にて連携し実施します。

新築・増改築住宅及び新設駐車場の引継ぎにおける立ち合いについては、横須賀サービスセンター技術職員により実施し、かし補修にかかる点検についても横須賀サービスセンター技術職員により実施の上、かしの状況により湘南支店の職員と連携し、対応を行います。

また、入居者からかし補修の申し出等があった場合は、「県営住宅『かし補修』要領」に基づき、横須賀サービスセンターにて対応します。

(5) 法定点検の実施体制・実施計画

【法定点検の実施体制】

法定点検の実施体制として、横須賀サービスセンター、湘南支店及び本社業務監査部門（技術戦略事業部、マンション企画戦略事業部）にて連携し実施します。

法定点検の実施については業務の再委託を致します。再委託先については、当社「外注管理規程」および「外注管理マニュアル」に基づき登録された協力専門会社から選定致します。また、具体的な再委託先は別途「委託予定一覧表」にてご提出します。

【法定点検の実施計画】

法定点検の実施計画として、「県営住宅定期点検業務実施要領」、「建築基準法第 12 条第 2 項、第 4 項」及び「平成 20 年国土交通省告示第 282 号」等に基づき、法令の対象となる施設等、予め定められた団地において必要な法定点検を事前に作成する年間スケジュールに基づき、協力専門会社に再委託し実施致します。なお、実施結果については、県に報告を致します。

次に業務の発注にあたっては、当社協力専門会社数社から見積りを取得し、市場価格にあった適正価格にて実施します。原則、見積り合わせを基本とし、入札は行いません。

また、品質管理の方法としては、技術職員による作業監理及び複数の協力専門会社の中から地域性・利便性、品質、作業能力及び実績等の選定基準項目を総合的に判断のうえ、品質を確保出来る会社を点検会社として決定します。

なお、神奈川県の中企業への受注機会を確保するために原則、神奈川県の中企業から見積りを取得し、発注を決定します。

3 県営住宅等の利用の促進に関する業務

(1) 入居者募集関連業務に関する実施体制・実施計画

【入居者募集関連業務に関する実施体制】

入居者募集関連業務については、横須賀サービスセンター事務職員及び技術職員にて連携し実施します。

【入居者募集関連業務に関する実施計画】

入居者募集関連業務における空き家の確認、および鍵の引渡しについては、横須賀サービスセンター事務職員及び技術職員にて入居募集業務受託者と連携し、円滑かつ迅速に業務を実施します。

(2) 部屋の明渡し業務に関する実施体制・実施計画

【部屋の明渡し業務に関する実施体制】

部屋の明渡し業務については、横須賀サービスセンター事務職員及び技術職員にて連携し実施します。

【部屋の明渡し業務に関する実施計画】

部屋の明渡し業務については、入居者から県営住宅等を明渡す旨の通知を受けた都度、横須賀サービスセンター事務職員及び技術職員にて連携し、退去予定者と現状確認の立ち会いを行い、「住宅を明渡すときの注意事項」に基づき、退去予定者に対して適切に指導を実施し、結果を県に報告します。

4 その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務

(1) 入居者管理業務全般に関する実施体制・実施計画

【入居者管理業務全般に関する実施体制】

入居者管理業務全般として、入居者対応窓口については、横須賀サービスセンター及び当社コールセンターにて受付を致します。

また、横須賀サービスセンターの業務時間は以下の通りとなります。

平日/午前8時30分から午後5時30分迄。

休日/土曜、日曜、祝日、年末年始（12/30～1/3）

なお、サービスセンターの業務時間外は、サービスセンターへの電話が当社コールセンターへ自動転送され、24時間365日対応できる体制としております。

また、多くの個人情報を取扱う本業務においては、「個人情報を適切に利用し保護すること」は、当然の義務であり、企業の社会的責任と認識しております。当社としてはプライバシーマークを取得しており、入居者が安心して個人情報を提供出来ることを目指し、全職員への教育を徹底しています。

合わせて、サービスセンターの安全を確保するため、機械警備システムを導入し、サービスセンター開設時間外における室内への侵入警戒とともに、金品類を扱う金庫についても連動したセキュリティーを導入しております。

【入居者管理業務全般に関する実施計画】

入居者管理業務全般については、入居者の個人情報を扱い、入居者の生活に直結することから、責任が重く、かつ正確性、迅速性を要する業務であると認識し、県営住宅等の指定管理業務を始め類似施設の指定管理者として培ったノウハウを十分に活用し、公平かつ確実に対応します。

特に入居者への対応については、①話をよく聞くこと、②対応を素早くすること、③現地に行くことの3点に留意し業務を行います。

(2) 団地自治会の支援等に関する実施体制・実施計画

【団地自治会の支援等に関する実施体制】

団地自治会の支援等に関する実施体制として、横須賀サービスセンター及び湘南支店にて連携し実施します。

【団地自治会の支援等に関する実施計画】

団地自治会の支援等に関する実施計画として、団地自治会の結成及び運営支援、並びに優良団地の推薦について各要綱に基づき横須賀サービスセンターにて実施します。

なお、運営支援の一環として、当社にて災害時の避難場所及び連絡先を記載した掲示物、台風接近時の注意事項、神奈川県からのお知らせ等の有益な情報を自治会の承認に基づき掲示をするとともに、防災、防犯、コミュニティー形成等の有益な情報を適宜提供します。

(3) 要望・苦情・相談等への対応

【要望、苦情、相談等の対応】

要望、苦情、相談等の対応については、上記「入居者管理業務全般に関する実施計画」に記載の通り、①話をよく聞くこと、②対応を素早くすること、③現地に行くことの3点に留意し、内容を適切に判断したうえ、迅速に以下のとおり対応します。

①通報内容の詳細を的確に確認します。

②状況に応じて関係機関（消防署、警察署等）に通報します。

③必要に応じ(高い専門性を要する業務の場合等) 再委託先へ緊急出動指令を出します。

④緊急対応後、通報者および関係者に対応状況報告をします

神奈川県への連絡は「第一報→経過報告→完了報告」と各段階に応じて迅速かつ的確に報告します。

また、電話連絡のみの対応では「顔が見えない管理」となるため、現地に足を運び、トラブルの状況を確認し、入居者の目線に立った分かり易い説明を行う等、「顔の見える管理」を行います。

(4) 許認可に係る補助業務に関する実施体制・実施計画

【許認可に係る補助業務に関する実施体制】

許認可に係る補助業務に関する実施体制として、横須賀サービスセンター、湘南支店及び本社業務監査部門（マンション企画戦略事業部）にて連携し実施します。

本業務は入居者の生活に直結する重要な業務であることから、ミスの許されない業務であり、人的ミスを防ぐため、①担当者、②センター長のチェックに加え、③湘南支店マネージャーがチェックを行う三重のチェックの体制を整えます。

また、本社業務監査部門による監査を定期的に行い、本業務を行う上での人的ミスを無くすよう体制を構築します。

【許認可に係る補助業務に関する実施計画】

許認可に係る補助業務に関する実施計画として、上記の通り重要な業務であることから、正確性をキーワードとして、①業務を正確に実施すること、②入居者のプライバシーを守ることを徹底します。

(5) 家賃関連補助業務に関する実施体制・実施計画

【家賃関連補助業務に関する実施体制】

家賃関連補助業務に関する実施体制として、横須賀サービスセンター、湘南支店及び本社業務監査部門（マンション企画戦略事業部）にて連携し実施します。

本業務は家賃決定等、公金に関わる重要な業務であることから、ミスの許されない業務

であり、人的ミスを防ぐため、①担当者、②センター長のチェックに加え、③湘南支店、マネージャーがチェックを行う三重のチェックの体制を整えます。

また、本社業務監査部門による監査を定期的に行い、本業務を行う上での人的ミスを無くすよう体制を構築します。

【家賃関連補助業務に関する実施計画】

家賃関連補助業務に関する実施計画として、上記の通り重要な業務であることから、正確性をキーワードとして、①業務を正確に実施すること、②入居者のプライバシーを守ることを徹底します。

なお、本業務は入居募集業者とも連携を取り、ボリュームかつ責任がある業務として正確及び迅速に実施します。

(6) 駐車場使用者管理業務に関する実施体制・実施計画

【駐車場使用者管理業務に関する実施体制】

駐車場使用者管理業務に関する実施体制として、横須賀サービスセンター、湘南支店及び本社業務監査部門（マンション企画戦略事業部）にて連携し実施します。

本業務は駐車場使用料決定等、公金に関わる重要な業務であることから、ミスの許されない業務であり、人的ミスを防ぐため、①担当者、②センター長のチェックに加え、③湘南支店マネージャーがチェックを行う三重のチェックの体制を整えます。

また、本社業務監査部門による監査を定期的に行い、本業務を行う上での人的ミスを無くすよう体制を構築します。

【駐車場使用者管理業務に関する実施計画】

駐車場使用者管理業務に関する実施計画として、上記の通り重要な業務であることから、正確性をキーワードとして、①業務を正確に実施すること、②入居者のプライバシーを守ることを徹底します。

また、入居者に駐車場を適切かつ公正に使用を行わせる本業務について、以下の通り取り組みます。

①駐車場使用の手続き、明渡し手続き、使用料徴収手続き、滞納対策補助業務、使用料減免審査等を適切に実施し、駐車場を適切に使用出来るよう、円滑な手続きを実施します。

②駐車場使用状況を団地パトロール及び定期巡回時に確認し、違法な駐車を取り締まりを実施します。

(7) 入居者指導に関する実施体制・実施計画

【入居者指導に関する実施体制】

入居者指導に関する実施体制として、横須賀サービスセンター及び湘南支店にて連携し実施します。

【入居者指導に関する実施計画】

入居者指導に関する実施計画として、各要綱に基づき以下の通り、横須賀サービスセンターにて実施します。

- ①不正入居者、無断退去推定者等に対しては、団地パトロール及び定期巡回時に確認を行い、確認された場合は県に報告を致します。また、確認後、不正入居者等に対して電話連絡、訪問等により定期的に指導を行い、改善に努めます。
- ②高額所得者、収入超過者に対しては、県営住宅の明渡し等の面接指導を行い、結果について県に報告致します。
- ③強制執行等補助業務については、居住状況の調査及び強制執行への同行及び補助を県の指示に基づき実施致します。

(8) 団地巡回、緊急時調査、防火管理者業務に関する実施体制・実施計画

【団地巡回に関する実施体制・実施計画】

団地巡回に関する実施体制・実施計画として、当社は、施設等の安全と機能の確認のため、以下の通りパトロールを実施します。

項目	業務内容
巡回回数	四半期に1回実施
巡回方法	実施計画を立案の上、サービスセンター技術職員又は事務職員の計2名以上で、各団地の点検を行う。

なお、調査結果については県に報告をします。

【緊急時調査に関する実施体制・実施計画】

緊急時調査に関する実施体制として、横須賀サービスセンター、湘南支店、当社コールセンター及び当社協力専門会社にて連携をして対応します。

緊急時調査に関しては、横須賀サービスセンター及び当社コールセンターにて24時間体制で受付を行い、サービスセンター職員、湘南支店又はコールセンターにて状況を把握し、県に報告を致します。

また、災害・事故状況等により当社職員等では調査が困難な場合又は調査に時間を要する場合は、横須賀三浦地域内又は隣接地域に拠点の所在する専門協力会社にて調査を実施し、当社職員等から県に報告を致します。

なお、県への報告後、状況により入居者等及び団地施設の応急・復旧対策を県と協議の上、実施します。

【防火管理者業務に関する実施体制・実施計画】

防火管理者業務に関する実施体制・実施経計画としては、横須賀サービスセンターの職員より防火管理者を選任し、消防用設備等の確実な点検を始めとし、防火管理者業務を確実に実施します。

また、防火管理業務の基本的な考え方として、①防火管理者業務の確実な履行、②自治体・消防署からの最新情報の収集、③自治会との連携強化、の3点を重点に業務を実施します。

5 その他

(1) 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み

【1】入居者ニーズの反映について

県営住宅等の課題として、様々な入居者層に応じたニーズがあることから、そのニーズを反映させるため、①情報の収集、②ニーズを実行する力の2点への取組みが必要と考えます。

情報の収集については、入居者の多くの「声」を収集するため、現在実施をしている自治会アンケート、入居者アンケートとは別に「新任自治会長へのヒアリング」を実施します。具体的には自治会アンケートの結果を踏まえ指定管理者への要望事項等についてヒアリングを行い、指定管理者として業務に反映させます。

そしてニーズを実行するために、クレームの情報共有を図るとともに他の指定管理者等のサービスセンターとの職員間の交流を図り、ニーズを解決する手段の意見交換を行います。

【2】建物の老朽化について

県営住宅等の課題として、建物の老朽化があるが、本件については、上記「維持修繕業務の実施計画」の通り、予防保全への取組みを行い、建物の長寿命化への取組みを行います。

【3】県営住宅等を取り巻く関係者との連携について

県営住宅等の指定管理業務において、円滑に業務遂行を行うため、及び団地を活性化するために、県営住宅等を取り巻く関係者との連携が課題となります。

円滑に業務遂行を行うためには、日頃から県との「報・連・相」を行い、かつ横須賀三浦地域に根付いている地域企業（当社協力専門会社）との連携を強化し、修繕業務や災害時対応等について確実に行えるよう構築します。

また、団地を活性化するために、引き続きマルシェ運営関係者や地域の学校・団体等のボランティア団体と連携を行い、地域とのコミュニケーションの強化を図ります。（詳細は下記（3）地域と連携した魅力ある施設づくりに関する取組みに記載）

(2) 危機管理体制

【危機管理に関する基本的な考え方】

当社における「危機」とは、「自然災害および人的災害を含む外部または内部要因、事件、事故等に伴う会社及び関係者の人的資源、物的資源、財政的資源、情報(ネットワーク)、技術、信用等の損失の低減に関して企業活動に支障を来たすもの」と定義しています。

当社は、管理会社の社会的責任を果たすために、危機がもたらす被害を想定して、迅速な初動対応、入居者の安全確保並びに施設の保全復旧を推進します。会社機能の維持と事業の継続を図り、地域社会の一員としての役割を果たし、社会的信用を守ることを目的として、積極的に危機管理に取り組んでいます。

【危機管理体制】

前述の「危機管理マニュアル」に則って危機発生時には、その緊急事態の重要度に応じて、危機管理体制を取り、対策を講じました。

【危機管理マニュアルおよび各種規定整備】

危機発生時に迅速且つ的確に対応できるよう「危機管理マニュアル」、「地震災害対応マニュアル」を整備するとともに、各種規程に、危機発生時を前提とした予防対策、発生後の対応等について定めています。また、「地震災害対応マニュアル」は、経済産業省の「事業継続計画(BCP)」を考慮し、作成しています。

【災害時及び事故発生時の考え方】

1. 緊急連絡手段の構築

東北地方太平洋沖地震では、固定電話、携帯電話ともに電話回線の許容量を超えたこと及び地域停電により電話が繋がらない状況が見受けられました。

そこで、緊急の災害時に備え、以下2点の対応策を構築しました。

- ・ PHSの活用：災害時緊急連絡手段としてPHSを配備
- ・ 公衆電話の活用：サービスセンター近隣にある公衆電話の位置を把握する「公衆電話マップ」を作成し、最も近い公衆電話からの連絡手段を確立

複数の緊急連絡手段を確立することにより、災害発生時に出来る限り迅速に県と連絡を取れる体制を確保しました。

2. 地域業者との連携

災害時の緊急体制として、地域に精通している地域企業と連携を図り、災害時の対応を強化しております。具体的には震度5弱以上の地震発生を想定して、各社で連絡指示が無くても団地の被害状況の確認を行い、地震発生から24時間以内に状況を取りまとめ、県に報告出来る体制を確保しました。

3. 避難経路の確認

大規模災害に備えて、各団地から最寄の避難場所までの経路を記載した地図、災害伝言ダイヤル及び関係機関等を記載した資料を自治会了承の元、掲示板に掲示しました。

【台風接近時の予防措置の体制及びその考え方】

台風対策には、事前の対策と台風後の処置が重要であると認識しております。

そこで、事前の対策として、①台風シーズン前に注意喚起、②技術職員による危険箇所
のチェックを行い、台風接近時にはサービスセンター職員が台風の状況により24時
間体制で待機し、緊急の場合に備えます。

また、台風後の処置については、当社と協力会社にて連携を図り、被害状況の確認、
及び被害拡大の防止に努め、被害状況の確認後、県に報告します。

(3) 地域と連携した魅力ある施設づくりに関する取組み

【地域人材の活用及び協力体制の構築】

1. 地域との連携

県営住宅等の特性である「入居者の高齢化」に伴い、「孤独死」が深刻な問題であるこ
とから、本件への取組みとして、地域の自治会・民生委員、新聞販売店等と連携して、
「高齢者の見守り活動」を実施します。

2. 備品購入

県営住宅等で使用する什器・備品・消耗品類は、可能な限り神奈川県内企業にて購入
するよう配慮します。

3. 団地集会所へのAED設置

平成23年度に衣笠団地、長井団地に設置をした自動販売機の販売手数料の一部によ
り集会所にAEDを設置しておりますが、平成28年度については、津久井浜団地、み
どりハイツ荻野、上宮田団地、初声シーサイドタウンにも自治会の了承に基づき自動販
売機を設置し、団地集会所にAEDを設置します。

【ボランティア団体等の育成や連携】

1. 野菜市場（マルシェ）の開催

産地直送の野菜など新鮮な植栽を並べた食材市場を企画・運営する企業、農家等との
連携を図り、県営住宅等において開催し、入居者同士及び地域の方とのコミュニケーシ
ョンの場として活用頂くことを企画します。

なお、平成24～27年度に実施した結果を踏まえ、原則、平成28年度中において
自治会の了解を得られた1団地以上を対象に実施します。

2. 地域団体等とのボランティア活動

地域の学校や団体等と連携して、ボランティア活動を実施します。平成24年度は自
治会主催の餅つきに参加することで自治会のニーズを把握し、平成25～27年度は、
自治会と協議し、地域の交流を図りましたことから、平成28年度についても継続して
実施致します。なお、実施対象については、自治会の了解の得られた1団地以上を対象
とします。

【県内企業等への業務委託について】

県内企業への受注機会を確保するために、修繕工事実施の際には、原則、神奈川県の中
小企業から見積りを取得し、かつ発注件数においても、給水ポンプ等メーカー系による修
繕工事等を除き、全発注件数における神奈川県の中小企業への発注目標数値を“90%以
上”と設定します。

(4) 人材育成、研修等に関する実施計画

【基本方針】

当社の能力育成に関する基本奉仕に基づき、公営住宅管理のスペシャリスト育成を目
的とした、様々な研修を段階別に行います。

【配属前の研修】

建物設備管理技術スキルの向上や管理サービスの充実のため、マンション管理の社内
研修センターがあります。センター内には建物設備機器のシミュレーション装置や防犯
コーナー、建物修繕コーナー等のマンション管理に関する研修施設を備えており、当社
の研修インストラクターにより各種研修を実施し、当社社員のマンション管理技能の向
上に努めております。

【配属後の研修】

1. TCBC（東急コミュニティービジネスカレッジ）による研修

経営者養成コースから自己啓発メニューまで揃えた企業内大学で、基本知識を習得す
るための研修から管理職を対象とした研修まで各階層に区分し、「必須型」、「選択型」、「養
成型」研修を体系的に実施し、能力向上を通じて、質の高い業務及びサービスを提供し
ます。

2. 県営住宅等における研修

新たに、サービスセンターに配属された職員に対しては1ヶ月間の研修期間を設け、
指定管理業務、県営住宅等に係る業務について理解を深めます。

【個人情報保護研修】

個人情報保護研修等を継続的に実施し、関係法令の更なる理解や遵守に努めます。

【資格取得の推奨】

当社は社員に対し、お客様へのサービス向上のための様々な資格取得を推奨していま
す。資格の取得は知識の習得となり、さらには業務品質・サービスレベルの向上が達成
されます。

(5) 法令順守・個人情報保護・環境配慮・社会貢献について

【法令順守】

1. 当社のコンプライアンス体制

当社では、行動規範である「企業倫理」を定め、その理解と実践のために、「企業倫理ハンドブック」を作成し、当社グループ全従業員に配布しています。また、この「企業倫理」を実効性あるものとするため、必要と認める項目について、①研修・講習等の実施、②マニュアルの作成、③関連規程の制定・改廃と、各種フォロー体制を整備しています。また、政治、経済、社会等の変化に対応し、定期的に見直しを行い、必要に応じて改正しております。

2. 諸規程の整備状況

当社では、89項目の規程を作成しております。従業員の就業規則関係をはじめ、個人情報保護に関する規定、J-SOX法に関する規程等を整備しております。これらの規程に違反した場合は、規程に基づいた処分を行う等、従業員に対し企業倫理の重要性を常に投げかけております。

【個人情報保護】

1. 個人情報保護に関する基本方針

多くの個人情報を取り扱う本業務においては、「個人情報を適切に利用し保護すること」は当然の義務であり、企業の社会的責任であると認識しております。

当社ではプライバシーマークをすでに取得し、その運用に準拠した運営を行っております。

県営住宅等においても、各種規程やマニュアルを設け、全職員への教育を徹底します。また、当社情報管理規程により罰則を設け、職員退職後も含めた守秘義務や、情報漏洩に関する懲戒解雇など抑止力の効果を持たせております。

3. 個人情報保護規程の作成・情報管理責任者の選任

個人情報保護コンプライアンスプログラムに基づき、個人情報保護規程を作成し、責任者等の体制、具体的データ保護方策や廃棄の手順等情報漏洩防止のための必要な手続きを定めます。

統括責任者（センター長）を情報管理責任者とし、サービスセンター内で管理する個人情報の取り扱いについてチェックを行います。

4. 個人情報保護に関する業務水準を高いレベルに維持する取り組み

サービスセンターの統括責任者（センター長）を情報管理責任者とし、各業務の全職員を対象に、個人情報保護研修・教育を実施します。

個人情報保護規程を作成し、サービスセンター内の所定の位置に設置することで、職員が誰でもすぐにマニュアルを閲覧できる体制とします。

【環境配慮】

1. 低燃費車を積極的に導入します

サービスセンターに配置する車両は燃料の消費が少ない低燃費車である軽自動車としました。全社的に低燃費車の導入を進めております。

2. クールビズの実施

夏における冷房負荷低減を目的とし、5月から10月はクールビズを推奨しています。冷房の設定温度を28度に設定し環境負荷の低減を図ります。

3. リサイクル用品を積極的に導入しています

当社技術職員、管理員が着用するユニフォームは、エコマーク認定を取得しています。

4. その他の取り組み

資料の両面コピー、こまめな消灯等小さなことを積み重ね削減する努力をしています。

【社会貢献】

1. 自動販売機販売手数料の寄付

平成23年度に衣笠団地、長井団地に設置をした自動販売機の販売手数料の一部について、財団法人かながわトラスとみどり財団に対して継続して募金をするとともに、平成28年度は、津久井浜団地、みどりハイツ荻野、上宮田団地、初声シーサイドタウンにも自治会の了承に基づき自動販売機を設置し、募金を致します。

2. 建物管理優良事業者認定

当社は平成18年5月に(社)日本ビルエネルギー総合管理技術協会のビル管理優良事業者評価制度により『ビル管理優良事業者』としての認定を受けました。

この認定は、環境負担低減のための活動に寄与し、また顧客の行う環境負荷低減活動を支援するための技術力や提案力・マネジメント力をもっている事業者であるとの評価を受け認定されたものです。なお、ISOは事業所ごとに評価、認定されますが、『ビル管理優良事業者』は会社に対し評価をおこない認定されます。

(6) コスト縮減に関する取組み

【人件費に関する考え方】

当社は、個人の業務能力『質の高い業務、サービスの提供』を向上させ、一人当たりの生産性向上を図ることで、総人件費の縮減を目指しています。

以下の取組みを通じて、サービスセンターの要員を効率的に配置し、質の高い業務、およびサービスを提供します。

1. 人材育成制度の充実

上記(4)「人材育成、研修等に関する実施計画」のとおり、階層別に様々な研修を実施しています。

2. IT システム化

業務効率化向上のため、以下のIT化を推進しています

- ・各業務別支援システム（管理業、賃貸業、工事業）
- ・社内決裁を電子化した「電子決裁システム」、
- ・従業員出退勤管理を電子化した「就労システム」
- ・従業員の現金精算を電子化した「小口精算システム」

3. 各種マニュアル整備

業務の均一化を図るために業務ごとに「マニュアル」を整備しています。

4. 業務改善運動の実施（BPR）

業務の「ムリ・ムダ・ムラ」を改善する「業務改善運動」を8年前より推進しています。今までに3,000件以上が提案され、改善しています。

5. 全社バックアップ体制の構築

当社の豊富な管理実績（40万戸超）により蓄積されたノウハウを十分に活かし、会社として組織的に対応します。

【事務費縮減の考え方】

当社では全社的に多数の事務機器を導入しています。導入価格については、スケールメリットを活かし、徹底したコスト管理を行っています。

【スケールメリットを活かした価格設定】

当社の豊富な管理実績によるスケールメリットを活かした価格設定を行います。

【団地自治会への業務委託】

団地自治会に業務を委託することにより、団地内の修繕、補修作業の効率的な執行を行います。（委託を行う際は事前に神奈川県に申請を実施します。）

(7) その他提案事項の実施計画について

【市町村等の関係機関との確実な連絡体制の構築】

神奈川県を始め、各関係機関との連絡網を作成します。また、サービスセンター内に関係機関の連絡網を掲示し、緊急時に対応できる環境を整えました。

また連絡網に関しては、組織異動の多い4月と10月にメンテナンスを行い、常に最新のものを用意します。

【サービスセンターの改善】

1. 来客用駐車スペースの確保

サービスセンターへ車でお来しの方への駐車場としてサービスセンター裏の駐車区画1区画確保し、来客用のスペースとして利用出来るように整備しました。

2. 応接・受付スペースの確保

平成24年度よりサービスセンターを拡張し、別室として応接・受付スペースを設け、プライバシーを確保出来るように整備しました。

3. その他サービス等

・AEDの設置

現状、サービスセンター内及び一部県営住宅内にAED（自動体外式細動器）を設置しておりますが、今後も引き続き設置をします。

・筆談具、老眼鏡の用意

サービスセンター内に筆談具、老眼鏡を用意し、障害者、高齢者へ配慮します。

・災害備品の配備

災害時に備えサービスセンター内に防災備品及び自転車を配備しました。

【情報提供体制】

1. ホームページによる情報提供の拡充

ホームページについては既存のホームページによる情報提供を拡充し、退去修繕の負担区分や申請書類以外に、県営住宅等における保守点検実施予定日の掲載や国の交付金等を受けて行う維持修繕業務等の入札に関する情報の公開を行っております。

2. 団地掲示板への掲示

災害時の避難場所及び連絡先を記載した掲示物、台風接近時の注意事項、神奈川県からのお知らせ等の有益な情報を自治会の了承のもと、掲示をしました。

3. 自治会への情報提供

自治会又は自治会長に向けて、防災、防犯、コミュニティー形成等の有益な情報を当社より適宜提供します。