

## 平成30年度指定管理業務 事業計画実績報告書

### 1 平成30年度管理運営の基本方針・実施体制

平成30年度管理運営の基本方針として、「入居者の皆様への更なるサービス向上」、「入居者、神奈川県と同じ目線での管理運営」及び「豊富な実績に裏づけされた公営住宅特有のノウハウの活用」の3点を掲げ、管理運営を実施致しました。

また、管理運営の実施体制としては横浜統括センターを設置し、指定管理業務の全体統括を行うとともに、横浜平沼橋、弘明寺、希望ヶ丘、本厚木、長後、平塚の6箇所にサービスセンター（以下「各サービスセンター」という）を中心に、神奈川支店、専門部門、本社部門が連携し、バックアップを行うことで、業務を実施致しました。

### 2 県営住宅等の維持管理等に関する業務

県営住宅等の維持管理等に関する業務としては、「維持修繕業務」、「国の補助金等を受けて行う修繕業務」、「共益施設管理業務」、「新築・増改築住宅及び駐車場引継ぎ並びにかし補修に関する業務」及び「法定点検」を実施致しました。

上記業務の実施体制については、事業計画書記載の通り、各サービスセンター、神奈川支店、専門部門、本社部門及び当社協力専門会社で連携し、適切に実施致しました。

また、上記業務の実施計画として、「維持修繕業務」では予防保全、予算内での修繕箇所数・範囲の増加、品質管理、「共益施設管理業務」では法令等に基づく必要な保守・点検等の実施、適正価格での発注、県内中小企業への受注機会の確保、品質管理、効率的な修繕の実施、「法定点検」では法令等に基づく必要な点検の実施、適正価格での発注、品質管理、県内中小企業への受注機会の確保を掲げ、適切に業務を実施致しました。

特に平成30年度につきましては、台風被害への復旧工事を中心に積極的に取り組みました。

なお、「国の交付金等を受けて行う修繕業務」につきましても、「入札及び契約の適性を図り、契約の透明化・公平性を確保」等の実施方針に基づき、適切に業務を実施致しました。

### 3 県営住宅等の利用の促進に関する業務

県営住宅等の利用の促進に関する業務としては、「入居者募集関連業務」及び「部屋の明渡し業務」を実施致しました。

上記業務の実施体制については、事業計画書記載の通り、各サービスセンター職員にて適切に実施致しました。

また、上記業務の実施計画については、空き屋の確認、鍵の引渡しの業務、部屋の明渡し業務を各サービスセンター職員にて適切に実施致しました。

### 4. その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務

その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務としては、「入居者管理業務」、「団地自治会の支援等」、「要望・苦情・相談等の対応」、「許認可に係る補助業務」、「家賃関連補助業務」、「駐車場使用者管理業務」、「入居者指導」、「団地巡回、緊急時調査、防火管理者業務」を実施致しました。

上記業務の実施体制については、事業計画書記載の通り、横浜統括センター、各サービスセンター、神奈川支店、本社部門及び当社協力専門会社で連携し、適切に実施致しました。

また、上記業務の実施計画として、「入居者管理業務」では公平かつ確実な対応、「団地自治会の支援等」では団地自治会の結成支援及び運営支援、「要望・苦情・相談等の対応」では平等性・公平性をもった、人権に配慮した誠実な対応、「許認可に係る補助業務」・「家賃関連補助業務」・「駐車場使用者管理業務」では正確な業務の実施、入居者のプライバシー確保、「入居者指導」では各要項に基づく業務の実施、「団地巡回」では施設等の安全と機能確認、「緊急時調査」では県への的確な報告・協議、「防火管理者業務」では確実な履行を掲げ、適切に業務を実施致しました。

## 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

県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組みとして、「高齢者への配慮」、「障害者への配慮」、「外国籍県民への配慮」、「施設老朽化への対応」、「地域や自治会との連携」を事業計画として掲げました。

「高齢者への配慮」については情報提供への配慮として掲示板やホームページによる情報提供、及び認知症サポーター講習を修了した職員による接遇の実施、「障害者への配慮」についてはセンター長の点字名刺の使用、手話技能検定への取組みの実施、「外国籍県民への配慮」については各サービスセンターへの翻訳機等の設置、外国籍入居者への外国語での住まいのルール案内文作成実施、「施設老朽化への対応」については、建物・設備の点検に基づいた計画修繕の提案の実施、「地域や自治会との連携」については自治会活動のサポート活動、健康団地づくりに向けた対応、野菜市場（マルシェ）の開催を実施致しました。

具体的に「高齢者への配慮」については、主に認知症サポーター講習を事務員、技術員とも講習を受講することでサービスセンターでの電話、来客対応や入居者様宅に訪問時の対応の際に配慮した対応を実施しております。

「外国籍県民への配慮」については、いちょう上飯田団地における、いちょう町づくり委員会への参加等、課題への解決に向けた取組みに参画しております。

「施設老朽化への対応」については、定期的な点検結果に基づき平成 31 年度の計画修繕への提案を実施しております。

「地域や自治会との連携」については、自治会サポート活動の一環として自治会の会合への出席や健康団地づくりに向けた対応として、亀井野団地において、自治会役員、入社者向けの認知症サポーター養成講座を企画、開催いたしました。あわせて、野菜市場（マルシェ）についても桜台ハイツ、日野団地において実施しております。

### (2) 危機管理体制

事業計画書記載の「危機管理に関する基本的な考え方」に基づき「危機管理体制」の確立、「社内体制整備」、「連絡網の整備」を実施致しました。

### (3) 地域と連携した魅力ある施設づくりに関する取組み

地域と連携した魅力ある施設づくりに関する取組みとして、「地域人材の活用、協力体制の構築及びボランティア団体等との連携」、「健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制」、

「迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託」を掲げました。

具体的に、「地域人材の活用、協力体制の構築及びボランティア団体等との連携」において、「サービスセンター職員の雇用」については、90%以上の職員を神奈川県内在住の社員を雇用いたしました。

「県内経済の活性化及びコスト削減」については、業務の一部再委託先について、エレベーター保守等、メーカー系の企業を除き、県内中小企業を優先し、選定いたしました。また、各種業務の実施の際には、施設の老朽化を考慮し、かつ限られた予算の中で優先順位を定め、効果的な運用を実施しております。

「あらゆる機関と連携した取組み」について、特にいちょう上飯田団地における住まい方説明会において地域団体と連携し実施することで、自治会と外国籍入居者とのコミュニケーションの場を提供することが出来ました。

、「野菜市場（マルシェ）の開催」につきましては、上記（1）の通り実施し、入居者から好評を頂きました。

「地域団体等とのボランティア活動」については、長津田団地において自治会役員及び入居者とボランティア団体の手話ダンスサークルにてレクリエーションを実施し、自治会活動の活性化に繋がる等、好評を頂きました。

次に「健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制」について、具体的に「定期的な電話連絡の実施による高齢者の安否確認」を一部団地で開始しております。

また、「迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託」については、上記「県内経済の活性化及びコスト削減」に記載の通り、エレベーター保守等、メーカー系の企業を除き、県内中小企業を優先し、選定いたしました。なお、実績としては、緊急修繕、計画修繕、特定修繕、建替修繕、団地整備、駐車場維持修繕、県有地管理、共益業務の修繕工事のうち、神奈川県内の中小企業への発注件数、発注金額は全体の99%になります。

#### （4）人材育成、研修等に関する実施計画

人材育成、研修等については事業計画書記載の「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方針」、「指定管理業務を適切に実施するための研修計画」に基づき、人材育成、各種研修等を実施致しました。

#### （5）法令順守・社会貢献について

法令順守・社会貢献への取組みについて、「法令順守」としては、事業計画書記載の通り当社のコンプライアンス体制の構築及び諸規定の整備等を実施致しました。

次に「個人情報保護」としては、個人情報保護に関する基本方針・個人情報保護規定の策定、情報管理責任者の選任を行うとともに、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組みとして、全職員を対象に個人情報保護研修・教育を実施致しました。

「社会貢献」としては、環境負荷に対する考え方や対応、サービスセンターでの環境配慮を行い、低燃費車の積極的導入、クールビズの実施、リサイクル商品の積極的購入、資料の両面コピー、こまめな消灯等、実施致しました。

以上