

平成 31 年度指定管理業務事業計画書  
(横浜等地域)

平成 31 年 4 月 1 日

所在地 横浜市西区みなとみらい 2-3-5

事業者名 株式会社東急コミュニティー  
公共施設運営室

代表者名 室長 齊藤 晶良

## 1 平成31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、企業理念実現の指針として以下の3点を宣言致します。

1. 「入居者の皆様への更なるサービス向上」
2. 「入居者、神奈川県と同じ目線での管理運営」
3. 「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」

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まいりました。また、平成29年4月より神奈川県県営住宅等（横浜等地域）の管理運営を行っております。

この管理運営経験及び神奈川県県営住宅等の設置目的や各種計画、また、抱える課題を理解した上で以下5点を基本方針と致します。

1. 関係法令を遵守し適法に業務を遂行します
2. 施設の設置目的の理解と県民の平等利用の確保を意識し課題に取り組めます
3. 関連業務実施業者と連携を図り強固な協力体制を構築します
4. 県内経済の活性化及びコスト削減意識を持った対応を行います
5. 有効な知識・技能を持つ職員を配置し入居者に寄り添った対応を行います

### 【指定管理業務の実施体制】

本業務の運営管理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。）を設置し、業務を実施します。

また、公営住宅所管部署である公共施設運営室では、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、必要に応じて他自治体の指定管理者事務所との連絡・連携をはかります。

マンション第二事業部は神奈川県を中心とした住宅の管理運営統括を行っている部署として研修教育などの支援を行います。

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が支援を行います。

本社部門では、全社的な支援として、技術戦略事業部やマンション企画戦略事業部、総務部法務・コンプライアンス課が法令対応・品質管理・安全管理を行います。

## 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、入居者及び県からの連絡は横浜統括センター及び各サービスセンターが中心となり対応を行います。また業務の内容により、バックアップ部門である公共施設運営室、神奈川支店、リフォーム事業部若しくは本社関係部署と連携を取り対応します。なお夜間、休日等のサービスセンター開設時間外の連絡は当社カスタマーセンターにて24時間365日受付、状況により地域の緊急対応業者に連絡し迅速に対応します。

また、当社は各維持修繕業務の実施方針を以下のように明確にし、個々の修繕が発生した際には事案に応じて柔軟に、有資格者等及びその業務の知識・経験を有する者が適切かつ迅速に対応をおこないます。

1. 緊急修繕：24時間365日迅速・確実に対応
2. 計画修繕：一級建築士等と連携した適切な修繕設計と施工
3. 健康団地関連工事：高齢者の目線で取り組みを実施
4. 空家修繕：専門に行う部署と連携して対応
5. 団地整備、特定修繕等：県内業者への発注を原則とし対応

なお、当社では、全国の公営住宅指定管理者実績に基づき、本業務の実施時を含む全ての委託を行う業務実施の際は、地元を熟知した県内業者を活用し、迅速かつ確実な業務を実施します。当社は「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県内業者の業務受注機会の創造に尽力してまいります。

#### 【維持修繕業務の実施計画】

適切な頻度や仕様に基づき維持修繕を実施しなければ、重大な事故や設備異常発生の危険性が高まります。当社は、「維持修繕の対応方針」を定め、それを遵守することで適正な対応を行い、入居者等の安心・安全を確実に確保します。また、これらの実施方針を遵守し併せて県営住宅等の長寿命化とライフサイクルコストの低減につなげてまいります。維持修繕業務の実施にあたっては「標準業務仕様書」を最低ボーダーとし、神奈川県県営住宅等（横須賀三浦地域）、神奈川県県営住宅等（横浜等地域）及び他自治体における公営住宅指定管理者実績及び民間企業として培ったこれまでの技術的ノウハウを集結して、県営住宅等の機能を維持し続けます。また、県営住宅等の修繕の履歴については、データベース化を行うことで効率的な管理運営を目指すとともに、老朽化した建物のライフサイクルコスト低減や長寿命化に向けた今後の対応に生かしてまいります。

なお、当社は各維持修繕業務等の業者選定の際は、県内に事業所を有する業者で、かつ当社の業者登録制度に則り登録された業者の中から選定を行います。選定の際は、複数業者より見積取得を行う見積合せを基本といたします。

## (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、公共施設運営室、神奈川支店、リフォーム事業部、横浜統括センター及び各サービスセンターが役割に応じて業務を実施します。また、入札の執行に関しては公平・公正に実施するために、所管部署にてリフォーム事業部と協働して実施し、実務を担当する各サービスセンターとは区分します。実務を担当する部門と入札執行機関を区別した体制を構築することで公平・公正に対応します。

また、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。

### 【国の交付金等を受けて行う修繕業務の実実施計画】

国の交付金等を受けて行う修繕業務の実実施計画としては、設計から施工監理において際、「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、以下の実施方針に基づき業務を実施します。

1. 入札及び契約の適性化を図り、契約の透明化・公平性を確保
2. 会計監査を見据え必要な関係書類を整備
3. 工事内容に合わせた県内業者へ分離分割発注を実施
4. 維持修繕業務同様の有資格者や社内体制による監理・監督体制の構築

## (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実施体制】

共益施設管理業務の実実施体制として、各サービスセンター、横浜統括センター、公共施設運営室、神奈川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各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施計画】

共益施設管理業務の実施計画として、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。

#### (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、各サービスセンター、横浜統括センター、公共施設運営室及び神奈川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、各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各サービスセンター技術職員により実施の上、かしの状況により公共施設運営室、神奈川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、各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、各サービスセンター、横浜統括センター、公共施設運営室、神奈川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。

### 【法定点検の実実施計画】

法定点検の実実施計画として、「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、各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、各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、各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、各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、横浜等地域において6箇所のサービスセンターを設置します。また、各サービスセンターの業務時間は以下のとおりとなります。

平日：午前8時30分から午後7時00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、各サービスセンターへの電話が当社カスタマー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。

併せて、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、各サービスセンター、横浜統括センター及び公共施設運営室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各サービスセンター及び横浜統括センターにて実施します。

また、自治会からの県営住宅等に関するご意見・ご要望等についても、県営住宅等の指定管理者として真摯に対応します。災害等が発生した場合等の緊急時には、県営住宅等入居者と近隣住民の良好な関係が助け合いを促し、入居者の安心・安全な住環境の創造に寄与するものと考えます。

なお、運営支援の一環として、自治会活動のサポートの実施に向けた協議を行うとともに、当社にて災害時の避難場所の周知や行政機関からの通達等の周知について、自治会の承認に基づき適宜対応します。

## (3) 要望・苦情・相談等への対応

### 【要望、苦情、相談等の対応】

入居者等からいただいたご意見は指定管理者として、迅速に、平等性・公平性をもって、人権に配慮した誠実な対応を心がけます。苦情・要望への対応においては、4つの重点的なテーマを設定し、入居者等からの信頼を得られるよう徹底してまいります。

- ①相手の話に耳を傾ける
- ②論争はしない
- ③前向きに受け止める
- ④すぐに責任者に伝える

苦情が発生した場合、誠意をもって解決に当たることはもちろんですが、その苦情が発生した原因をよく分析し、再発防止を図る必要があります。根本原因が何かを見つけて取り除くことにより、同様の苦情を未然に防止することは、業務を遂行する上で重要な課題と考えます。また、神奈川県や関係機関等との連携を図り、迅速・適切に対応してまいります。



#### (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、横浜統括センター、各サービスセンター、公共施設運営室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横浜統括センター又は公共施設運営室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、各サービスセンター、横浜統括センター、公共施設運営室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。

また、家賃等を現金で職員が受領する場合に、安全・確実に取扱いができるよう、県で制定されている「県営住宅家賃の収納事務委託要綱」、「現金領収事務取扱い要綱」及び「神奈川県財務規則」に基づき、独自の現金取扱いマニュアルや会計処理フローを活用し、更に、神奈川県県営住宅専用の現金取扱いに関する事務処理規程を定めて処理いたします。

##### 【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。

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、窓口担当が現金を受け取る際、団地名、部屋番号、氏名、金額、引当月等を現金支払者と相互確認し、齟齬が発生しないよう十分注意します。また、窓口で受領した現金は、神奈川県へ入金する前に「公金取扱者⇒副責任者⇒統括責任者」のトリプルチェックを受けることで安全・確実に神奈川県へ入金処理を行います。

## (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、各サービスセンター、横浜統括センター、公共施設運営室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横浜統括センター又は公共施設運営室がチェックを行う三重のチェックの体制を整えます。

### 【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。
- ③近傍使用料調査の実施について、「標準業務仕様書」に定められております、近傍使用料調査の実施につきまして、当社は同様の業務を他自治体でも提案させて頂いており、仕様書に定められた内容の報告書を作成いたします。

## (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、各サービスセンター、横浜統括センター及び公共施設運営室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、各サービスセンター及び横浜統括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、各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、各サービスセンター、横浜統括センター、公共施設運営室、当社カスタマー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、各サービスセンター、横浜統括センター及び当社カスタマーセンターにて24時間体制で受付を行い、サービスセンター職員、公共施設運営室又はカスタマー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、横浜等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、各サービスセンター又は横浜統括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

健康団地づくりや県営住宅等を取り巻く様々な課題として、以下のとおり問題解決に向けて取り組んでまいります。

#### 【1】高齢者への配慮

##### ①情報提供は情報弱者への配慮に努めます

県営住宅等に関する情報は、すべての神奈川県民へ平等に提供いたします。特に情報弱者への配慮に努め、団地内掲示板、ホームページなど多様な媒体を通じて、県民へ平等に情報が行き届くよう努めます。

##### ②認知症サポーター講習を修了した全職員による接遇を行います

本指定管理業務においては、認知症に対する正しい知識とその対応を行える職員が従事することが最適であると考え、キャラバン・メイトの養成講習修了者の指導のもと、認知症サポーター講習を修了した全サービスセンター職員により高齢者の方々へ配慮したサービスを提供します。

##### ③「高齢者コミュニケーター」資格を取得

高齢者コミュニケーターとは、医療、介護の現場で必要とされる高齢者との話し方や「傾聴」などの、双方の気持ちを重視したコミュニケーション技能です。

1名以上の職員が受講し各サービスセンターにて情報共有をします。

##### ④サービス介助士、福祉住環境コーディネーター資格を取得

1名以上の職員が受講し各サービスセンターにて情報共有をします。

⑤緊急連絡先カードの配布

75歳以上の単身高齢者の方が団地内で体調を崩したり、怪我をして救急車で搬送された時、また地震等の不慮の災害発生時に備え、室内の冷蔵庫に「緊急連絡先カード」の保管の実施をご提案いたします。実施については神奈川県と協議の上、自治会から了解を得た団地とします。

⑥単身高齢者世帯への「ふれあいコール」の実施

75歳以上単身高齢者世帯への電話連絡を中心とした取り組みを「ふれあいコール」と位置づけ対応します。具体的には、定期的な電話連絡とともに、長期間不通のお部屋に対しては、自治会等と連携した上で、訪問等を想定しておりますが、実施内容につきましては神奈川県と協議の上、検討いたします。

⑦連帯保証人会社の紹介

高齢者、また各種事由により連帯保証人を登録できない入居者に対して、希望される場合は身元引き受けをするNPO法人等を紹介します。

**【2】障害者への配慮**

①サービスセンター職員の名刺に点字名刺を使用

各サービスセンターのセンター長に点字名刺を配布し、障害者が健康で安心して暮らせる団地づくりに取り組んでいきます。

②神奈川県障害者就労センターとの連携

当社は障害者雇用機会創出の更なる貢献を目指します。そのため可能な範囲で「神奈川県障害者就労相談センター」と連携を行う予定です。

③手話技能検定資格取得への取り組み

神奈川県手話言語条例を理解し、ろうあ者へのサービス向上のため、手話による案内ができるよう日頃より学習を行います。

**【3】外国籍県民への配慮**

①各サービスセンターへの翻訳機等の設置検討

各サービスセンターへ来訪された外国籍の入居者への対応として翻訳機等の設置について検討します。

②掲示物等の外国語版の作成

外国籍入居者に対して、入退去時の提出書類や手続き方法、共同住宅におけるマナーやルール等を理解してもらうために、神奈川県及び自治会と協議の上、了解を頂いた団地の入居者の状況に応じて、「すまいのルール」を中国語等、数ヶ国語で作成するよう努めます。

#### 【4】対応施設老朽化への対応

##### ①予防保全の観点からの建物点検実施

当社職員が予防保全の観点から定期的に建物・設備の点検を実施し、計画的な修繕工事をご提案します。

#### 【5】地域や自治会との連携

##### ①次世代を担う自治会リーダーの発掘

自治会の存在しない団地や自治会が機能していない団地を対象に、リーダーとなりうる入居者を発掘する「次世代リーダー発掘活動」を神奈川県と協議の上、30歳代から50歳代までの世代の入居者に対して実施するよう努めます。

##### ②自治会活動のサポート活動

掲示文書の作成補助、自治会会合への参加、県や関係機関からの配布物の周知について、神奈川県と協議の上、対象自治会を選定し、サポート活動の実施について自治会から了解を得た場合は、実施をします。

##### ③健康団地づくりに向けた対応検討

- ・健康団地で実施する再生案推進準備協議への参加検討
- ・子育て世帯の部屋内装の助言検討
- ・県で改装し自治会で運営しているサロン部屋の修繕検討

##### ④野菜市場（マルシェ）の開催

産地直送の野菜など新鮮な食材を並べた食材市場を県内の生産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いたします。

実施頻度については、それまでの実施結果を踏まえ、原則1年度内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を検討しております。

## (2) 危機管理体制

### 【危機管理に関する基本的な考え方】

当社は、台風をはじめとする災害や事故に備えては、平常時からの事前の対策が重要だと考えます。日頃より、危険箇所の確認・対応を行うと共に、指定管理者として作成した案内文や、神奈川県や県下の各自治体で作成しているハザードマップ等の内容を入居者へ周知徹底し、予防保全の意識向上を図ります。

### 【危機管理体制】

当社は、将来的に発生が想定される災害及び事故等の入居者の生活を脅かす潜在的なリスクに備え、指定管理者として平常時から事前の準備や入居者への周知活動を推進していく方針です。

### 【入居者の防災意識向上を図る継続的な取り組み】

下記について検討の上、神奈川県、自治会の了解が得られた場合は実施します。

- ①防災訓練実施（自治会の協議の上、実施）
- ②避難場所の周知
- ③行政機関からの通達等の周知
- ④防災対策カードの配布とハザードマップの活用
- ⑤津波発生時の避難者受入
- ⑥災害対策ガイドブックを自治会長説明実施
- ⑦各団地の災害行動指針作成

### 【社内体制整備】

当社において緊急事態に備え、下記の通り体制を整えます

- ①マニュアル整備
- ②研修の継続実施
- ③災害レベルに応じた対応体制の整備
- ④災害対策本部の設置
- ⑤災害発生地域以外からの応援体制
- ⑥緊急事態発生時の連絡体制
- ⑦非常参集訓練の実施
- ⑧安否確認システムを活用した職員の状況把握
- ⑨ホワイトボードの設置
- ⑩指定管理者拠点における備え

### 【緊急連絡網の整備】

神奈川県と協議の上、①神奈川県、指定管理者間の連絡網、②社内における連絡網（緊急対応業者等含む）の2つの連絡網を整備します。

### (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、協力体制の構築及びボランティア団体等との連携状況】

##### 1. サービスセンター職員の雇用

本指定管理業務を実施するにあたって、サービスセンターの職員は可能な限り「神奈川県内在住の社員」を雇用いたします。

##### 2. 県内経済の活性化及びコスト削減

業務の一部を再委託する業者については県内中小企業者や障害者雇用企業を優先して選定します。また、各種業務の実施の際には、施設の老朽化を考慮の上、コスト削減を意識しつつ、可能な限り県や入居者等の要望に応えられるよう、効率的かつ効果的な運用を心がけます。

##### 3. あらゆる機関と連携した取組み

神奈川県県営住宅等の課題を十分に認識しており、課題解決に向けて神奈川県や関係各機関（NPO法人、地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員等）、自治会等と連携し、取り組んでまいります。

##### 4. 野菜市場（マルシェ）の開催

上記（1）県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み【5】地域や自治会との連携④に記載している通り実施します。

##### 5. 地域団体等とのボランティア活動

自治会行事への参加、市町村へ登録がある団体等と連携したボランティアイベントの実施、高齢者施設・障害者福祉施設等と連携した活動について、自治会と協議の上、実施し、地域の交流を図ります。

##### 6. 高齢者の見守り活動

入居者の高齢化に伴い、当該問題への取り組みとして、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。

#### 【健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制】

##### 1. 健康団地づくりに向けた当社の関わり

健康団地づくりは、団地自治会が主体となって地域の関係者等を連携して高齢者の健康づくり、コミュニティづくりといった取り組みを進めることで、高齢者の健康寿命の延伸を図るものであり、本指定管理業務においても積極的にご支援、ご協力いたします。



## 2. 認知症サポーター講習の実施

神奈川県県営住宅等において、神奈川県高齢福祉課が指定する認知症サポーター要請研修実施企業と連携し、認知症サポーター講習会を開催し、認知症への理解を深めるとともに、地域コミュニティの活性化に努めてまいります。

## 3. 定期的な電話連絡の実施による高齢者の安否確認

75歳以上の単身高齢者等の中で希望される方を想定し、定期的な電話連絡の実施による安否確認の実施を検討致します。具体的な実施方法等については、神奈川県、自治会と協議の上、実施に努めます。

### 【迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託】

#### 1. 県内企業への発注方針

業務の一部を再委託する業者については県内中小企業者や障害者雇用企業を優先して選定します。なお、各種業務の実施の際には、施設の老朽化を考慮の上、コスト削減を意識しつつ、可能な限り県や入居者等の要望に応えられるよう、効率的かつ効果的な運用を心がけます。

「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県内企業の業務受注機会の創造に尽力してまいります。

#### (4) 人材育成、研修等に関する実施計画

##### 【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】

###### 1. 方針

当社は平成21年より横須賀三浦地域の指定管理者として県営住宅の管理を実施しており、様々な研修や職員採用を行ってまいりました。

他公営住宅における指定管理経験と県営住宅等の現行指定管理者としての経験に基づき、本業務に必要なノウハウ・知識・経験を理解した上で、適切な人材育成や職員採用を行ってまいります。

また、採用者を選定する際には神奈川県民を優先とし、県内の雇用機会の創出に寄与できるよう努めます。

##### 【指定管理業務を適切に実施するための研修計画】

###### 1. 効率的かつ実現可能な研修計画

指定管理業務開始前から指定管理期間5年間を通して様々な研修を行います。

###### 2. 従業員育成制度「TCBCビジネスカレッジ」

当社ではお客様の大切な施設に携わる者として、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「東急コミュニティービジネスカレッジ」(TCBC)での研修を実施しています。マンション・ビル管理等の管理業務は、従業員一人ひとりがチャレンジ精神や向上心と、より豊かな業務上の知識を持つことが重要と考えています。そこで当社では、資格取得の支援やスキルアップのサポートなど、教育・研修を充実させることにより、社員のレベル向上を図っています。

###### 3. 資格取得支援制度

資格取得は、当社の業務を行なう上での原動力になると考え、当社は個人と会社の対等な関係を前提とし、資格取得援助制度を設けています。

推奨資格を取得した際の褒賞金授与、専門講師による講習会や模擬試験開催情報の案内等、従業員が能力を向上できる体制を整備しています。

## (5) 法令等の遵守・社会貢献について

### 【法令遵守】

#### 1. 当社のコンプライアンス体制

当社は総務部の下部組織として法務・コンプライアンス課を設けており、コンプライアンス・個人情報に関するケーススタディや、法令改正状況の周知、リスク管理、法務・法律相談を所管しています。法令を確実に遵守できるよう社員への周知・教育の実施はもちろんのこと、より高いレベルでのコンプライアンス意識を当社員全体が持てるよう日頃より啓発しています。

#### 2. 諸規程の整備状況

当社では、企業倫理、コンプライアンスマニュアルを定めており、法令に定められる以上の対応を全社員が心がけています。

また、多様な社内規則を整備し、従業員が規程に従うことで適切な業務を実施してまいります。

なお、当社は規程を制定・改廃する場合の手続きを明文化しており、決裁権限者を定め、規程種類に合わせた適切な手続きを行っています。

#### 3. 社内イントラネットでの周知

当社は、関係法令や条例等、また社内規程の変更があった場合には、所管部署からの通知と合わせ、社内イントラネット（TCポータル）でも周知をしています。

#### 4. サービスセンター内での関係法令研修

当社は全社員を対象に、毎月のコンプライアンスチェックシートと年1回のe-ラーニングの実施により、法令等に関する知識の確認・定着、意識の向上を図っています。

なお、サービスセンター独自の研修として毎年本指定管理業務の「関係法令・関連計画研修」を行い、本指定管理業務に係る「神奈川県県営住宅条例」「神奈川県県営住宅ストック総合活用計画」等を周知徹底します。

### 【個人情報保護制度に関する考え方】

#### 1. 個人情報保護の基本的考え方

当社では個人情報における「4つの安全管理措置」（組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置、技術的安全管理措置）を制定しており、本指定管理業務においては年度協定に定める「個人情報保護に関する別記事項」を遵守するのはもちろんのこと、この考え方に沿った具体的な個人情報保護の対策を策定することで、万全の体制を整備します。

#### 2. 組織的安全管理措置

- ①個人情報保護方針に基づく諸規定の整備
- ②プライバシーマーク取得

### 3. 人的安全管理措置

- ①雇用者・再委託先との守秘義務契約（機密保持契約）締結
- ②センター長が個人情報管理者資格を取得
- ③個人情報保護に関する研修実施

### 4. 物理的安全管理措置

- ①執務スペースによるセキュリティシステムの構築

### 5. 技術的安全管理措置

- ①当社PCと県営住宅管理システムの非接続
- ②パソコン、記録媒体に対するセキュリティ対策の実施

### 【社会貢献】

#### 1. 環境負荷に対する考え方や対応

当社は維持修繕業務を発注する立場として「神奈川県事務事業温室効果ガス排出抑制計画」や県の環境マネジメントシステム、特に「県土整備局公共工事グリーン調達基準」を十分に考慮します。また、維持修繕業務を実施中にも再委託先に対し環境への配慮をした業務を行うことができるよう啓発します。

#### 2. サービスセンターでの環境配慮

当社は神奈川県に関する計画等を十分理解し、また当社の環境方針に基づき、たとえ些細なことでも業務を行う上でできる環境へ配慮した取り組みを実施します。