

D ブロック

## 横浜市営住宅等事業計画書

平成 30 年 7 月 2 日

団体名（3ケタの任意の数字） 700

- 1 基本事項
- 2 管理に関する提案
- 3 応募価格及びコスト縮減

※ 特に記載がない場合は、1 設問 1 ページで作成ください。

## 1 基本事項

### (1) 市営住宅を管理するための基本方針

**関係法令等の遵守はもとより 地域に根ざした  
公平・公正・平等で快適な入居者サービスをご提供いたします**

#### **ア 経営理念等について**

弊社は、昭和 36 年に住宅の管理専門会社として設立し、**10 年に亘り、市営住宅の管理運営に携わり、維持管理のノウハウを蓄積してまいりました。**

この管理運営経験・実績を活かすとともに、「**住民満足度日本一のベストパートナーでありたい**」という、弊社の基本理念を踏まえ、次の3項目による事業運営方針を掲げ、**適正な業務運営による“心のこもった管理サービスのご提供”**を実現します。

- 1 安全・安心でより豊かな住環境をサポート**
- 2 高齢者・障がい者・外国籍住民をやさしくサポート**
- 3 暮らしの「もしも…」を的確にサポート**

#### **イ 業務内容、人材、組織等について**

弊社は、**設立以来 57 年に亘り公営住宅の管理業務を基軸**に事業を展開しており、公営住宅が果たすべき役割を認識し、住宅管理者としての責務を果たしてまいりました。

特に横浜市営住宅につきましては、**10 年に亘る管理実績のもと、弊社の重要な資源**となっている**経験豊富な担当スタッフ**が、これまでに蓄積してまいりました**住宅管理のノウハウ**を活用して、あらゆる事象に**全力で真摯に取り組むとともに**、住環境の変化やライフスタイルの多様化を踏まえ、お住まいの誰もが安心して暮らせるよう**効果的な管理運営をご提供**してまいります。

なお、弊社は御市による**中小事業所を対象とした「よこはまグッドバランス賞」の認定団体**として、女性も男性も活躍できる職場づくりを積極的に推進するとともに、神奈川県労働局から**「安全衛生優良企業」**としての認定を受けており、今後も、誰もが安全で働きやすい職場であり続けるよう、組織一丸となって取り組んでまいります。

#### **ウ 市営住宅管理の基本方針**

市営住宅の設置目的は、市民生活の安定と社会福祉の増進を目指し、生活の基盤となる住宅に困窮する市民の皆様を対象として、低廉な家賃で提供することであり、弊社における根幹的な業務運営姿勢としては、**全ての入居者に対し、公平・公正・平等に対応**するとともに、**よりキメの細やかなサポート体制を構築し、運営していくことが基本**であると認識しております。

**御市の住生活基本計画の基本理念に掲げられております“どこでも誰もが安心して暮らせる住環境を目指して”の実現に向けた具体的な取組みに、指定管理者として住宅管理の側面から貢献してまいりたいと考えております。**

(2) 財務の健全性について

直近の3期について、下記の数値を記入してください。(①は直近の1期のみ、平成30年4月1日現在)。

①従業員数	正 規 職 員	182	臨 時 職 員	1
	直近期 (t期)	前期 (t-1期)	前々期 (t-2期)	
②管理戸数	61,641 戸	87,267 戸	88,576 戸	
③売上高成長率 計算式：(当期売上高-前期売上高)÷前期売上高	t期売上高： _____百万円  売上高成長率： _____ %	t-1期売上高： _____百万円  売上高成長率： _____ %	t-2期売上高： _____百万円 t-3期売上高： _____百万円 売上高成長率： _____ %	
④負債比率 計算式：他人資本(負債)÷自己資本	他人資本： _____百万円 自己資本： _____百万円 負債比率： _____ %	他人資本： _____百万円 自己資本： _____百万円 負債比率： _____ %	他人資本： _____百万円 自己資本： _____百万円 負債比率： _____ %	
⑤自己資本額 計算式：純資産の部の合計	純資産の部の合計： _____百万円	純資産の部の合計： _____百万円	純資産の部の合計： _____百万円	
⑥当座比率 計算式：当座資産÷流動負債	当座資産： _____百万円 流動負債： _____百万円 当座比率： _____ %	当座資産： _____百万円 流動負債： _____百万円 当座比率： _____ %	当座資産： _____百万円 流動負債： _____百万円 当座比率： _____ %	
⑦DSCR 計算式：元利金償還前キャッシュフロー÷元利金返済額	元利金償還前キャッシュフロー _____百万円 元利金返済額 _____百万円 DSCR _____	元利金償還前キャッシュフロー _____百万円 元利金返済額 _____百万円 DSCR _____	元利金償還前キャッシュフロー _____百万円 元利金返済額 _____百万円 DSCR _____	

・臨時職員とは、人材派遣による職員、アルバイトなど、正規に雇用していない職員です。

## (3) 集合住宅の管理実績

(平成 30 年 3 月 31 日現在)

1 賃貸					
種別	住宅の名称	所在地	管理業務の概要	管理戸数	管理期間
公営	横浜市営住宅	横浜市旭区上白根町 795 外	①入居者管理業務 ②家賃関連業務 ③維持・修繕業務 ④駐車場業務	10,873戸	9年
	神奈川県営住宅	川崎市幸区 河原町1 外	①入居者管理業務 ②家賃関連業務 ③維持・修繕業務 ④計画修繕業務 ⑤駐車場業務 ⑥入居募集業務	14,424戸	44年
	横須賀市営住宅	横須賀市久里浜 6-5 外	①入居者管理業務 ②家賃関連業務 ③維持・修繕業務 ④入居募集業務	4,916戸	12年
	鎌倉市営住宅	鎌倉市寺分 448 外	①入居者管理業務 ②家賃関連業務 ③維持・修繕業務 ④入居募集業務	642戸	7年
	藤沢市営住宅	藤沢市打戻 1789 外	①入居者管理業務 ②家賃関連業務 ③維持・修繕業務 ④入居募集業務	1,740戸	4年
	計			32,595戸	
	民間	県公社賃貸住宅	横浜市旭区 [REDACTED] [REDACTED]	①一般管理業務 ②維持・修繕業務 ③共益業務・駐車場業務 ④入居関連業務	13,328戸
民間賃貸住宅		横浜市緑区 [REDACTED]	①家賃関連業務 ②維持・修繕業務	1,506戸	57年
計				14,834戸	
小計				47,429戸	
2 分譲					
	管理組合住宅	横浜市旭区 [REDACTED] [REDACTED]	①事務管理業務 ②維持・修繕業務	14,212戸	57年
小計				14,212戸	
合計				61,641戸	

## 2 管理に関する提案

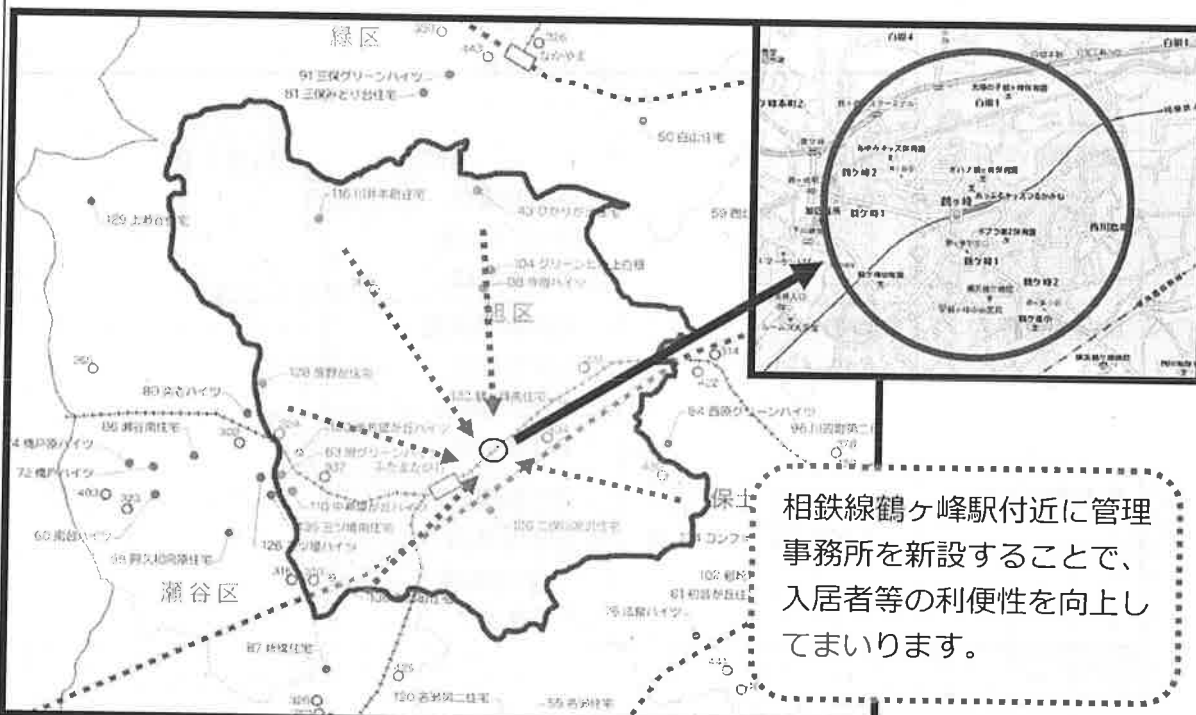
### (1) 管理事務所の配置の考え方

#### 旭区内に管理事務所を新設し

入居者等の利便性を最優先とした管理運営体制を実現します

#### ア 交通利便性について

管理事務所は、引き続き受託させていただいた際には、平成31年度の業務開始日から、相鉄線『鶴ヶ峰駅』下車徒歩約15分圏内の場所に、新たに事務所を設置することにより、入居者の来訪に際する利便性の向上と災害等に臨機な対応が可能となるよう運営機能の改善に取り組んでまいります。



#### イ バリアフリーについて (あんしんオフィス)

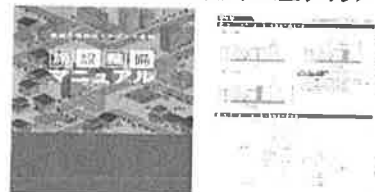
高齢者や障がい者の方など誰もが安心してご来所・ご利用いただけるよう、「横浜市のみちづくり条例」の理念である人間性豊かな福祉都市の実現のために策定された「施設整備マニュアル」に準拠した管理事務所のバリアフリー化を図り、次の事項について整備してまいります。

- 出入口の段差解消、スロープ、手摺設置、バールドム化、床の防滑性、幅員の確保
- 案内標識、照明、受付カウンターの整備 (老眼鏡、筆談器、杖掛けなど)
- トイレ、洗面の車いす利用可能、良好な環境衛生管理
- サービス介助の有資格者による心の安心をサポート

また、一般の窓口とは別に相談コーナー (別室) を設け、プライバシーの保護が十分図れるよう、適切な受付・応接スペースを確保した環境を整備してまいります。

なお、事務所内は、明るく清潔でスタッフが常に笑顔で応対し、気兼ねなくご訪問いただける管理事務所づくりに努めてまいります。

<横浜市施設整備マニュアル>



(2) 管理運営体制の考え方 (2ページ以内で作成ください。)

これまでに培った横浜市営住宅管理業務の経験を活かしつつ  
的確・効率的に、より進化した顧客サービスに努めてまいります

### ア 職員配置等について

管理スタッフは、**現行体制と同様に6名**を配置してまいります。その際、専門知識を有する経験豊富なスタッフを確保するほか、**横浜市営住宅の管理実績を有するスタッフを継続して配置**してまいります。

また、**バックアップ体制やサポート体制の充実**など、常に改善を継続することで、安定した管理運営に徹してまいります。

なお、管理スタッフは、住宅管理スキルの継承、事務経験の平準化及び事故防止の観点から3～5年を目途に定期的な人事異動を実施しておりますが、独自の業務マニュアルを策定しており、本マニュアルを活用しつつ業務クオリティの低下を招かぬよう業務を円滑に運営してまいります。

#### <(仮称)鶴ヶ峰管理事務所における配置人員と担当業務>

##### 配置職員6名

■ 責任者 1名 (公営住宅管理の 経験年数20年以上)	◇ 横浜市との連絡調整 ◇ 個人情報管理責任者 ◇ 統括現金取扱者 ◇ 防火管理業務
■ 副責任者 1名	◇ 修繕業務責任者 ◇ 巡回業務責任者 ◇ 管理・集会所・駐車場運営委員会の窓口 ◇ 防火管理者
■ 技術スタッフ 1名	◇ 修繕業務 ◇ 巡回業務 ◇ 一般管理(要望、苦情、相談等の処理) ◇ 違法・迷惑駐車対策・対応
■ 事務スタッフ 1名	◇ 窓口受付業務 ◇ 一般管理(要望、苦情、相談等の処理) ◇ 駐車場管理業務 ◇ 高齢者・障がい者の「安否確認」等の見守り活動
■ 収納指導員 2名	◇ 訪問等による住宅使用料の督促・納付指導 ◇ 訪問等による駐車場使用料の督促・納付指導 ◇ 違法駐車、迷惑駐車対策・対応

##### 本部サポートスタッフ

■ 公営住宅課 18名	◇ 一般管理
■ 施設管理課 19名	◇ 施設保守管理業務(設計、監理)
■ 緊急連絡センター 6名	◇ 営業時間外の受付(緊急修繕、相談等の処理)
■ 総務課 10名	◇ 契約業務、請求・支払い業務

## イ 再委託の執行、監督体制について

業務の一部を再委託することにより地域経済へ寄与するという役割を果たすことが社会的な使命であるとの認識のもと、再委託業務として、一般修繕業務（緊急・経常修繕）については、**弊社独自の簡易型総合評価方式（品質・実績・作業能力等を総合的に評価する手法）**により横浜市内業者を公募・選定し、適切な修繕工事の執行に徹してまいります。

施設管理業務（昇降機・消防・給排水施設等）については、安全・安心を確保するため**適正な業務仕様を策定し、横浜市内の複数業者による見積合せ等により執行**してまいります。

弊社は、公営・公共住宅等の管理運営に永年に亘り携わってきた経験・ノウハウを最大限活用し、技術面と入居者への安全管理に関する配慮など、**品質とサービス向上に向けた指導を徹底**するとともに、**横浜市内業者の育成に貢献**してまいります。

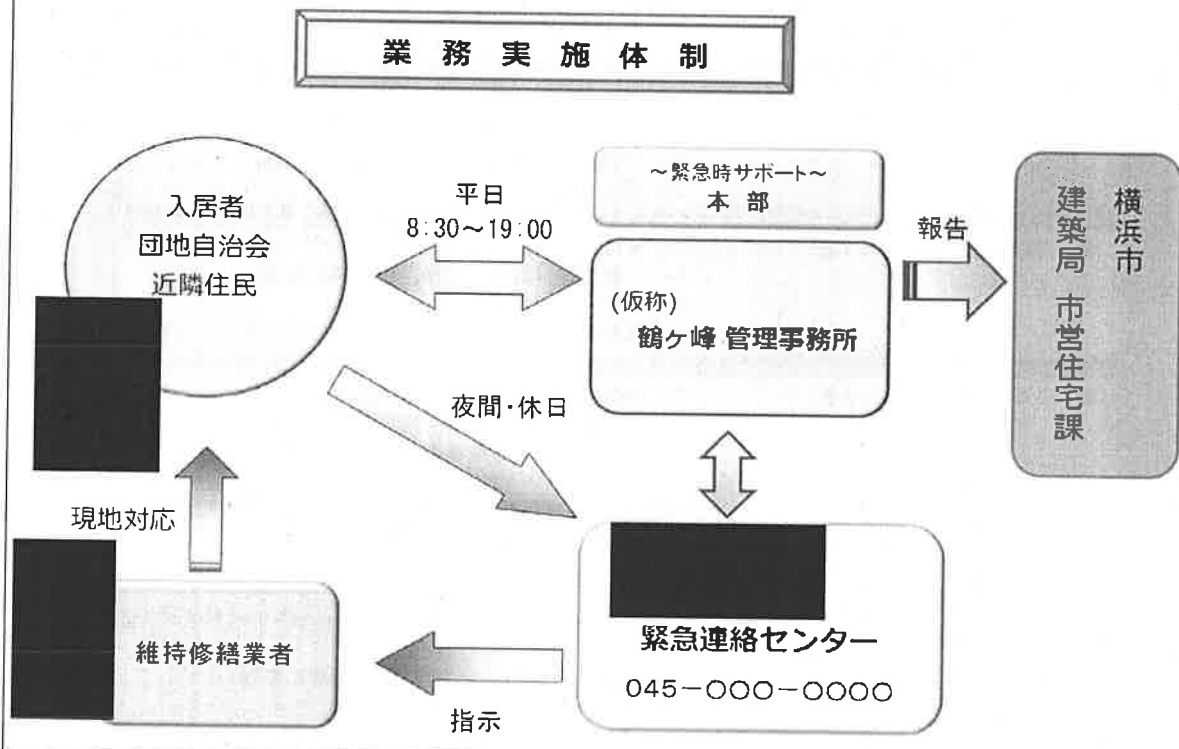
また、監督体制として、一級建築士等の有資格者を含む経験豊富な技術スタッフが、**工事の立会い監理を実施し、高い品質を維持**してまいります。

さらに各施設の委託業者から点検報告書を提出させ、施設の状況を検証し、異常や不具合をいち早く察知するよう**予防保全に心がけ、長寿命化に努め**てまいります。

## ウ 夜間・休日の対応について

夜間・休日等、管理事務所の営業時間外における水漏れ・停電・排水管の詰まりなど緊急のトラブルは、**24時間対応の緊急連絡センター**が受付し、特にライフラインに関わる事故は、緊急連絡センターから対応業者への指示と並行して管理事務所の**責任者が連絡を受ける体制を整え、24時間365日受付・対応体制**による安全・安心をご提供してまいります。

緊急事態が発生した場合には、管理事務所の責任者は責任を持って情報を受け取り、整理したうえで御市並びに弊社担当スタッフに速やかに連絡し、担当スタッフは現場へ急行し、現地の状況把握と業務への対応状況を責任者に随時報告します。



(3) 使用料の徴収及び各種手続きについて

**収納指導業務の経験豊かな職員で  
収納率 100%を目標に対応しております**

**ア 収納率向上へ向けた取組について**

弊社は、10年に亘り横浜市営住宅の家賃等収納業務に携わらせていただき、貴重なノウハウを蓄積してまいりました。

今後も、**収納率上位（平成29年度実績）の指定管理者**として、使用料は貴重な御市の収入であるとの認識のもと、**100%の収納率を目指し**、指定管理者の責務として引き続き収納率の向上に取り組んでまいります。

**(1) 収納指導員による滞納者への対応**

滞納者に対する、文書や電話による督促に加え、納付指導担当として、管理事務所に、**横浜市営住宅専任の収納指導員を配置し**、訪問による納付を指導することにより、**毎年度、高収納率を維持**しております。

**(2) 弊社の直近（平成29年度）の収納率の状況**

- ① Dブロック 99.85%（第1位）
- ② Aブロック 99.81%（第3位）
- ③ Eブロック 99.80%（第4位）



**(3) 戸別訪問による対応**

戸別訪問に当たっては、入居者の**在宅時間を考慮した訪問指導**を実施するとともに、不在時には**不在連絡票**を投函し、早期の支払いを促しております。

納付指導に当たっては、**滞納の早期解消を念頭**におき、入居者の経済的事情をも考慮しながら、粘り強く対応するとともに、**確実な業務遂行のために指導状況を整理・確認し、記録**しております。

**(4) 滞納防止策（初期滞納者への適切な対応）**

滞納者へは、連帯保証人も含め、督促状や催告書の発送を徹底するとともに、初期滞納者については**分割納付の指導**を含め、**地道なヒアリングの蓄積を活かした指導**のもと、**収納率の向上**に努めております。

**(5) 駐車場使用料滞納者への対応**

駐車場使用料の滞納者については、警告書の発送を徹底するとともに、家賃又は駐車場使用料の滞納が3ヶ月になった場合には、**即刻、駐車場使用を取消すこと**について丁寧に説明し、対応しております。

**イ 現金管理の方法について**

管理事務所で受領した現金につきましては、**現金取扱責任者、現金取扱副責任者及び現金取扱者を定め、内部規定に基づき適正に管理**しております。

また、現金領収、会計帳簿の整理・記録並びに御市への納付に際しては、**上記3者による三重のチェック**を実施しており、**厳正な公金取扱事務を実現**しております。

なお、受領した現金は、**横浜市営住宅専用の金庫で保管**するとともに、業務時間外については、**警備システムで監視**するなど、**セキュリティも万全**を期しております。



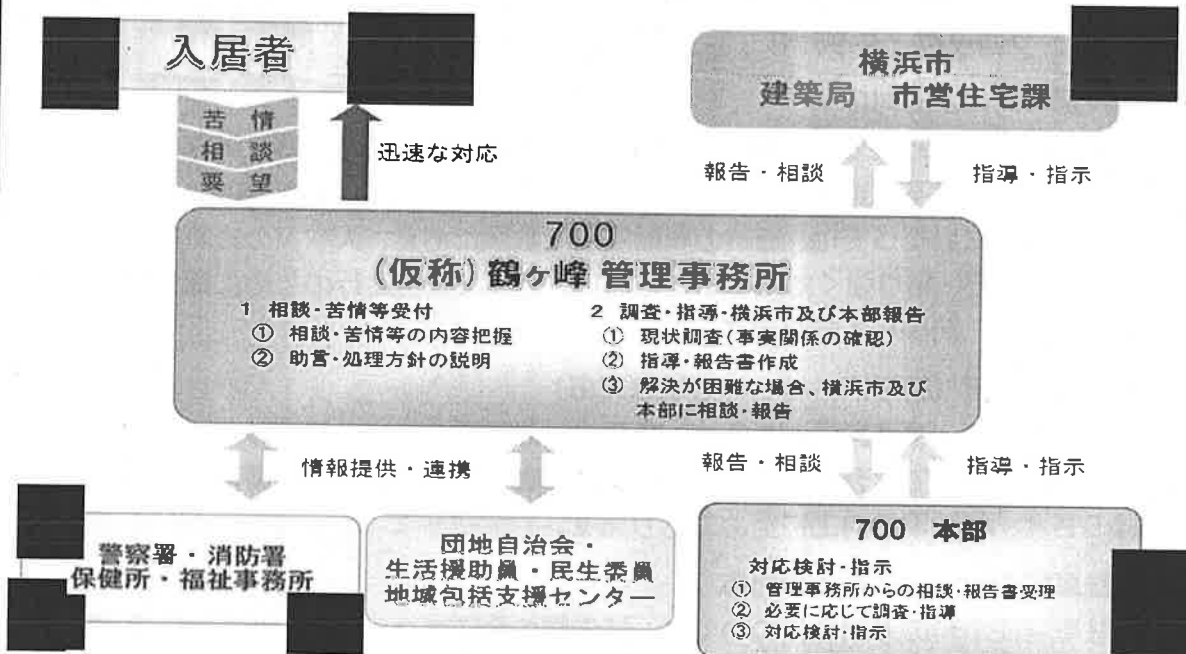
(4) 入居者からの相談・苦情等への対応（2ページ以内で作成ください。）

## 永年に亘り蓄積された公営住宅の管理・運営ノウハウを 最大限活かしつつ 誠実・確実に対応してまいります

### ア 対応の考え方について

- **集合住宅は**、入居者の世帯人数や構成等により生活様式が相違するとともに、活動時間帯が異なる場合があり、生活音や会話、あるいは振動などにもなう問題が発生することも少なくありません。こうした事象により発生した、トラブルの解消に向けて**中立的かつ客観的な立場で当事者双方からの話を傾聴し**、その原因などを調査のうえ入居者双方に具体的に分かりやすく説明し、ご理解が得られるよう、粘り強く、懇切丁寧に対応しております。
- **入居者からの相談・苦情を受けた場合には**、人権や福祉にも配慮した、弊社独自の「相談・苦情対応マニュアル」にもとづき対応し、その内容や事実関係を確認したうえで、正確に記録するとともに**住宅管理システムに入力することにより情報の共有化を図り**、迅速かつ適切に対応しております。
- **予防的な対策として**、自治会の会合に弊社スタッフが出席した際などに、こうした弊社の取組みを繰り返し周知するなど、継続的な相互理解に努めております。

### 「入居者からの相談・苦情・トラブル等への対応体制」



### イ 窓口対応について

- **入居者の皆様がお勤め帰りにもお気軽にご利用いただけるよう**、管理事務所の営業時間は8時30分から19時まで（電力需要が増加する7月～9月は8時30分から17時30分まで）としております。
- **昼休みの時間もこれまでと同様にスタッフが輪番制により**、お客様からのお電話やご来訪をお待ちしております。
- **相談や苦情が寄せられた場合には**、スタッフ1人で対応することなく、直属の上司や責任者に相談するほか、内容によっては本部等を含めた対応に徹しております。

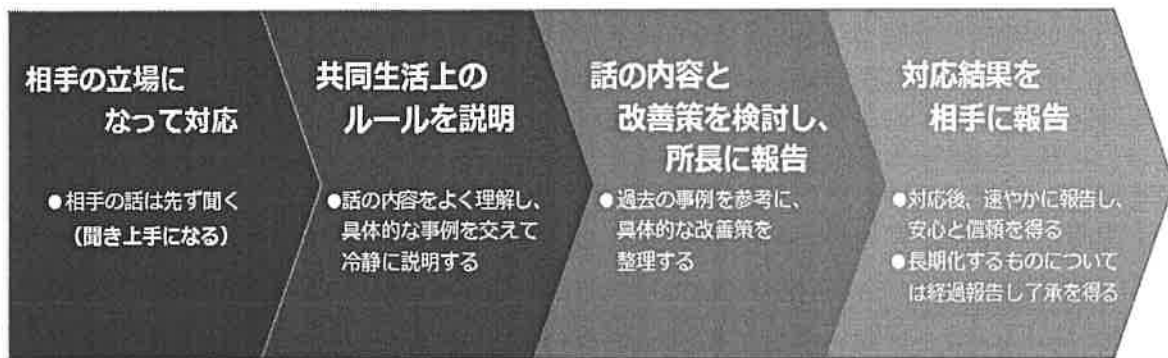
■ **管理事務所の受付窓口には、大切な個人情報及びプライバシーを保護する対策として仕切りパネルを設置するほか、個室の専用スペースを確保し、個人情報やプライバシーの保護に配慮した環境を整えております。**

弊社は、大切なお客様情報の保護・管理を重要な社会的責任であると認識し、プライバシー保護を事業運営活動における最優先事項として位置づけており、弊社で定めた**個人情報保護基本方針**に基づき、適切に取り扱っております。

## ウ トラブル対応について

近隣トラブルは、当事者間の解決が原則ですが、弊社ではスタッフが双方の意見を傾聴するとともに、複数回訪問しながら**解決のためのアドバイスや指導**に努めております。解決が難しい事案についても、内容に応じて**団地自治会、民生委員、福祉事務所、地域包括支援センター**、さらには**警察等と連携**して対応しております。

### 《トラブル対応の心得》



## エ 自治会等支援について

■ **団地自治会**は高齢化が進みコミュニティ活動の希薄化や自治会活動への参加者の減少など、自治会運営に関する問題等があります。

弊社は、年度当初の新自治会役員との顔合せのほか、調査・巡回点検時等の機会を活用し、弊社の入居者サービス・役割や緊急修繕等の取扱いを丁寧にご説明するとともに、**自治会が抱える問題点等に関する各種の相談・要望を傾聴し、コミュニケーション**を図ることにより、**安全・安心な居住環境づくり**に取り組んでおります。

■ **管理サービスの向上に向けた取組み**として、**高齢者が身近な場所で相談**できるよう、**団地自治会と協議**のうえ、**団地集会所等**を利用して「**住まい方相談会**」を必要に応じて開催しております。

弊社は、入居者や団地自治会とのコミュニケーション機会を積極的に拡充することにより、常にお住まいの方々の視点に立つとともに、**入居する皆様が疎外感や孤独感を抱くことなく「ひとりではなく、つながっている」**ことを実感していただけるよう、心のサポートによる良質な住環境をご提供してまいります。

### 地域との連携・協力による解決事例

旭区の市営住宅にお住まいになる障がい者のAさんが、部屋のなかにゴミを溜め込んでしまい、異臭が発生するという事象が発生し、近隣の方々からの相談を受け、**区役所と連携**して生活指導をするとともに、**資源循環局・自治会等が協働**し、平成29年6月に**50人態勢**でゴミ排出運搬作業を行い、ゴミの処分と清掃を実施しました。

弊社は、関係機関のご理解・ご協力をいただきつつ、生活環境の改善に努めております。

(5) 各種手続き案内、高齢者・障がい者等への配慮について

**高齢者や障がいをお持ちの皆様などの全ての入居者にとって  
優しく平等で公平なサービスが受けられる施設運営を目指します**

**ア 各種手続き案内について**

弊社のホームページを活用し、入居中の必要な各種手続きなどを、詳細にご案内してまいります。

また、市営住宅での暮らしに役立つ情報を全入居者に対し、各団地の階段掲示板を利用して適宜ご提供してまいります。

なお、弊社のホームページは、すべての人が利用しやすく、必要な情報が得られるよう、**アクセシビリティ**の確保及び向上に取り組んでおります。

**イ 高齢者・障がい者等に対する考え方について**

**10年に亘る横浜市営住宅の管理運営経験・実績**を活かし、現在、市営住宅にお住まいの皆様へ、より一層平等・公平でキメ細かなサービスをご提供してまいります。

とりわけ高齢者や障がいをお持ちの方々には、**相手の立場になって**、気持ちの良い挨拶を、会話は大きな声で**ゆっくり・はっきり**と話す等、**親切かつ丁寧に**対応しております。今後とも、高齢者等に関連する福祉関係の問題・相談がますます増加していくことが想定されるなか、**区役所、保健所、福祉事務所、地域包括支援センター**等関係機関との連携を強化しつつ、対象となる入居者の面談の際には弊社スタッフも積極的に同席し、親身になった対応に心がけてまいります。

**ウ 高齢者・障がい者等への配慮に関する具体的な取組について**

■ 受付窓口には、聴覚や言語に障がいのある方とのコミュニケーションを図るため、福祉用具の一つである**簡易筆談器**や**携帯助聴器**を配備するほか、高齢者の来訪に備え**老眼鏡**を窓口に配備し、活用しております。

■ 申請書の記入方法が分からないご高齢の方や障がいをお持ちの方で窓口の訪問が困難な方については、**戸別訪問による説明等**を実施しております。

■ 高齢者や障がいをお持ちの皆様からの生活上のご相談に、的確に対応するため、**福祉住環境コーディネーター**の資格を有するスタッフを本部・管理事務所に配置しており、**14ページ**に記載の**高齢者等ライフサポート事業**も含め、豊かな居住環境づくりをサポートしております。

■ 外国籍市民の方で、日本語が不自由なお客様がお気軽にお使いいただけるよう、音声または文書を入力し、音声出力または画面表示により**20カ国語**の言語変換が可能な**翻訳機**を受付窓口にて配備しております。

弊社では、外国籍市民に対する包括的入居サポート事業等を目的として活動している「**多文化まちづくり工房**」(横浜市泉区)と連携・協力し、**共同生活上必要な通訳の派遣**等、外国籍入居者への対応がより円滑になるよう取り組んでおります。

■ 高齢者や障がい者をサポートする際のおもてなしの心と**介助技術**を習得している「**サービス介助士**」を、弊社の本部及び**全管理事務所**に配置しております。

**自治会・地域との連携・協力体制**

◆ 弊社が認証を受けている**認知症サポート企業**としての取組みの一環として、認知症に対する理解の共有化を図ることを目的として、平成30年1月に弊社が主体となり「**認知症サポーター養成講座**」を市営住宅で開催し、**団地自治会・民生委員・地域町内会**より**40名**が参加されました。弊社は、高齢者の見守り等、生活支援、高齢者を地域づくりに取り組んでおります。

(6) 人材育成、コンプライアンス意識啓発等について（2ページ以内で作成ください。）

## 計画的な人材育成により複雑・多様化する顧客ニーズに対応します

### ア 研修（人材育成）方針について

スタッフ一人ひとりが「入居者に、より豊かな住環境のご提供を」という使命感を持ち、常に入居者の視点での業務執行とコスト削減に努め、さらに、**コンプライアンス意識を高く持ち、入居者や委託者から信頼される自律的なスタッフの育成**を目指しております。そのため、各種資格取得はもとより外部講師による実践的な接客・接遇や介助技術などの業務遂行能力や入居者満足度を高めるサービス向上に資する研修を実施しております。

また、総合的な人間力の向上に取り組んでいく指針として「**人材育成基本方針**」を定め、弊社が目指し達成する方向性を明らかにし、スタッフ一人ひとりの意識改革を図るとともに、組織としての総合力を一層高めるよう計画的に取り組んでおります。

### イ 研修等の具体的な取組について

指定管理者として、横浜市営住宅の管理運営を適正・的確に遂行するため、関係法令等管理運営に関する正確な知識に基づく公平・公正な業務遂行、人権に配慮した懇切丁寧な対応、そして個人情報保護を徹底していくことが求められております。

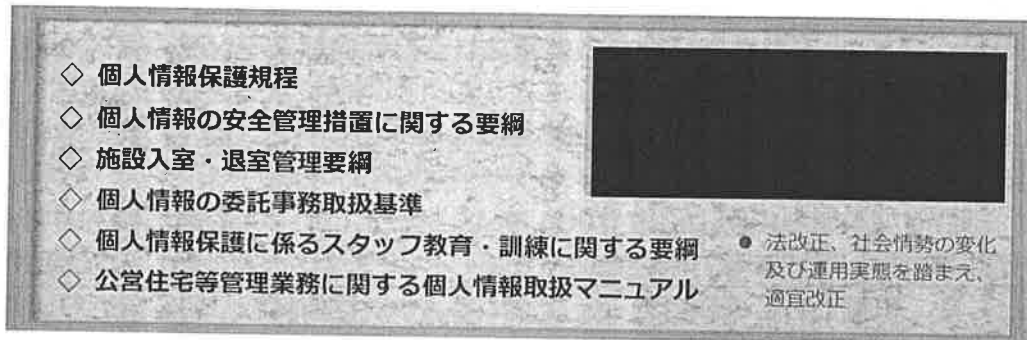
こうした基本認識のもと、弊社では**PDCAサイクルの理念**を踏まえ、持続可能な人材育成を実現するため「**一般・業務別・技術**」の三体系で、次の内容による研修を実施しております。

対象	区分	実施回数	内 容
全職員	一般研修	1回/年	接遇・人権研修（相談対応を含む）
		随 時	個人情報保護・情報公開関係研修
			コンプライアンス研修
		サービス規律研修	
		マイナンバー研修	
		AED取扱い研修	
		クレーム研修	
		認知症サポーター研修	
		ライフサポーター研修	
		高齢者介護福祉基礎講習	
		手話研修	
		メンタルヘルス対策研修	
		環境マネジメントシステム研修	
		品質マネジメント研修	
関係職員	業務別研修	1回/年	収入申告書審査研修
		随時（法改正等）	法令関係研修
		随時（人事異動等）	業務関係研修
		随時	安全運転研修
	技術研修	随時	財務関係研修
		随時（法定講習等）	資格取得研修
		随時	修繕工事別研修
		2回/年	修繕工事に関する安全管理研修
			技術研修（品質管理等）
			総合点検研修

## ウ コンプライアンスに関する取組について

市営住宅業務に従事するスタッフは、市営住宅の設置意義や現状を十分に把握・理解し、**関係法令や横浜市条例等のほか弊社で整備している諸規程（※）を遵守し、業務を適正に遂行してまいります。**

※ 整備済みの主な諸規程



特に、スタッフが自らの基本的使命である**公正・公平な管理サービスの提供**と公の事業を執行するという**社会的責任を認識**し、入居者及び委託者からの揺るぎない**信頼を確立**していくため、弊社では「**コンプライアンス基本方針**」を定めるとともに、具体的な行動指針として「**コンプライアンスマニュアル**」を策定し、会議や社内イントラネットを活用するなど情報の共有化による周知を徹底し、倫理的で責任ある事業活動を推進しております。

さらに、**全スタッフに「職員行動規範カード」を配付のうえ常に携行を徹底**させ、高いコンプライアンス意識を持続可能とする対策にも取り組んでおります。

法令等の遵守は、スタッフ一人ひとりの意識・行動が最も肝要ですので、法令の制定・改廃等に対しても迅速かつ的確に対応し、**より公正・誠実に業務を遂行する組織体制への進化**に向けた取組みを継続的に強化してまいります。

## エ 個人情報保護の徹底に向けた取組について

弊社は、公営・公共住宅の管理など公益性の高い業務を基軸に事業展開する非営利型の法人として、**コーポレート・ガバナンス**はもとより**市内事業所としての社会的責務を果たすべく、高いコンプライアンスの意識を持って業務を運営**しております。

個人情報保護の基本的な取組みといたしましては、基本方針により統括責任者のもと諸規程を定め管理するとともに、集合研修をはじめとするスタッフ教育など継続的に取り組んでおり、**ハード及びソフトの両面から管理体制を強化**しております。

また、個人情報保護や情報公開等に関する事項は、コンプライアンス全般に関する事項として、**コンプライアンス委員会による統括のもと、厳格に運営**しており、先に記載の研修等によるスタッフ教育のほか、**ガバナンス強化へのツールである内部通報制度の運用**など、未然防止の視点で組織がより成熟すべく、今後とも充実強化してまいります。さらに、外部の利害関係者に対する対応の事例としまして、業務を外部に発注する場合においては、**事前に個人情報保護の取扱いに関する誓約書を提出**させるとともに、**個人情報保護の研修を実施のうえ報告**することを義務付けております。

(7) 災害時の対応について

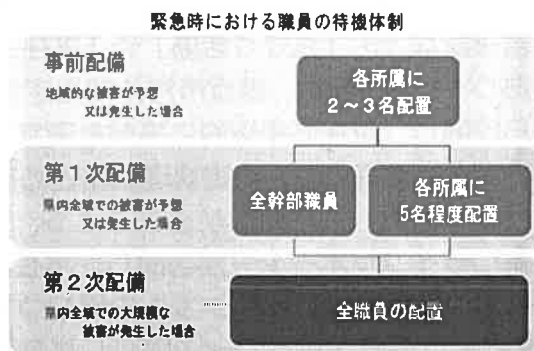
危機管理体制を強化し 各種の災害に学ぶ教訓と  
減災へ向けた対策により 被害の軽減に努めます

ア 災害時・緊急時の体制について

(1) 災害対応

弊社では、地震・台風等の自然災害及び事故発生等の緊急時に備え、起こり得る事象を想定した独自の「災害対応マニュアル」等を整備し、災害レベルに応じてスタッフが待機体勢に入り、本部と管理事務所との相互協力補完体制を構築しております。

また、台風接近や大雨などの緊急時には、営業時間の延長、緊急連絡センター要員を増員し、緊急対応業者を待機させるなど、直ちに対応できる万全な体制を整えております。



(2) 定期的な防災訓練

スタッフの防災意識の向上を図ることを目的として、緊急参集及び初動応急活動訓練を定期的実施しており、営業時間外に災害等が発生した場合には、緊急連絡網により直ちにスタッフが所属に参集するよう態勢を整えております。

(3) 災害時の通信手段

災害時等における連絡手段として、本部及び全管理事務所並びに配置車両にIP無線（高度な通信機能を備えた広域通信機器）を配備して、専用の通信網を確保しており、固定電話及び携帯電話が不通となった場合を想定した通信伝達訓練を実施し、非常時の対応と危機管理体制を確立しております。

(4) 自治会対応

横浜市地域で災害が発生した場合には、所属スタッフが直ちに出動し、地域の被害状況を素早くかつ正確に収集するとともに、団地自治会への聞き取り調査を実施しております。

また、必要に応じて直ちに居住者の避難誘導等により、居住者の安全確保に努めてまいります。

(5) 災害復旧・被害報告

地震・台風等の自然災害で危険箇所を発見した場合は、横浜市内から公募し、「災害時等における緊急出動等に関する覚書」を締結した維持修繕業者及び保守点検業者との連携により必要な処置を講じたうえ、速やかに横浜市へご報告いたします。

イ 防災の取組みについて

団地自治会等と連携を図り、消防訓練や避難訓練など防災・減災に対する意識の啓発・高揚に取り組んでまいります。

なお、避難所や広域避難場所の資料等を整備し、掲示・周知するなどの広報活動に努め、有事の際に慌てずに行動できるよう、入居する皆様への防災対策をサポートしてまいります。

ウ 啓発活動等について

夏の防犯パトロールと年末の安心パトロールを、団地自治会と協議のうえ実施し、防犯・防火への呼び掛けを強めるとともに、コミュニケーションの機会を増やし、団地自治会のご要望やご意見を反映してまいります。

また、年末に火災予防の注意文書を全入居者へ配布し注意喚起に努めるほか、防火対策の一環として、共用部への私物放置等について日常の業務を通じて繰り返し指導することにより、火災の予防に取り組んでおります。

(8) 課題に対する提案事業（自主事業）について（2ページ以内で作成ください。）

## 高齢者や障がいをお持ちの皆様へ 安全・安心な生活環境をご提供してまいります

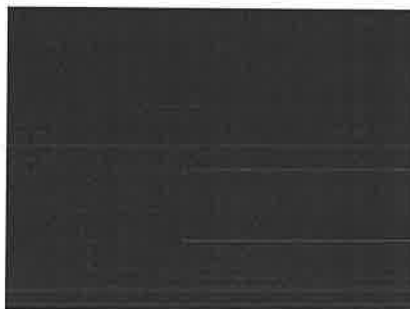
### 1-1 高齢者等ライフサポート事業 【自主事業】

弊社が管理する県内の公的賃貸住宅等にお住まいの一人暮らしの高齢者等を対象に、安否確認などの「見守り活動」や「居住生活相談業務」等を実施する弊社独自の取組みであり、この事業は、横浜市営住宅指定管理者として管理業務を開始した平成26年度から展開し、現在も積極的に事業を運営しております。

横浜市営住宅では、指定管理業務として携わるなか、一人暮らし高齢者等の皆様が「安全で安心」した生活が送れるよう、16団地40名の一人暮らし高齢者の皆様を対象にライフサポーターが訪問し、不在時には翌日以降も電話によりフォローするなど、良好なコミュニケーションを図りつつ安全・安心をお届けしております。

弊社では高齢入居者や一人暮らし高齢者を最優先に考えた実務の手引書である「入居者の安否確認対応マニュアル」を策定しております。

また、弊社では、この事業を将来的に団地入居者並びに地域住民の皆様による活動となるよう、機会あるごとに活動の趣旨・状況等を紹介させていただき、活動の更なる拡充を促進しており、今後もこうした働きかけを通じて、自助共助による持続可能なコミュニティの活性化に寄与し、より良い地域社会づくりを進めてまいります。



<一人暮らし高齢者訪問>

### 1-2 ライフフリー事業助成金制度（NPO法人への支援）【自主事業】

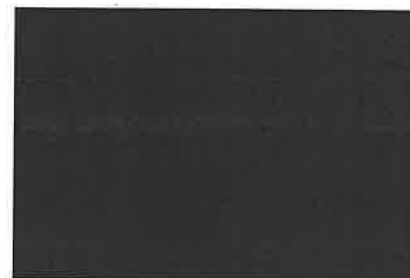
各地域において、「高齢者」の福祉増進活動や「障がい者」の支援活動に取り組んでいるNPO法人の皆様の社会貢献の一助となることを願って当該助成金制度を創設し、自主的な活動を支援しております。

なお、助成しているNPO法人は、高齢者等の安否確認などの見守り活動、いやしの場づくりの運営、ふれあい喫茶の運営、日常のゴミ出しなどの家事援助等を活動しており、これらの活動はNPO法人と自治会などが連携した良好なコミュニティづくりに貢献できる事業であると考えます。

### 1-3 日常生活における軽微な作業のお手伝い【自主事業】

高齢者や身体に障がいをお持ちの入居者への対応といたしまして、軽微な補修・電球の交換（電球は自己負担）・金具類のネジ調整等で入居者ご自身による作業が困難な場合には、生活サポートの居住支援として、訪問日時を調整のうえ、スタッフ自らがお伺いさせていただきなど、業者へ発注することなく弊社スタッフ自ら実施し、可能な限りご要望にお応えしてまいります。

また、団地自治会の担い手不足の解消に団地自治会等との連携を密にし、美化活動や清掃活動のご協力などの日常的な清掃活動について、ゴミの散乱が生じないように心がけ、快適な団地内環境を維持してまいります。



<スタッフによる軽微な補修対応>

#### 1-4 高齢者にやさしい非常用品の配備【自主事業】

平成30年6月18日に発生した「大阪府北部地震」では、地震により停止したエレベーターが復旧するまでの間の対応が課題となりました。弊社では、災害時等の入居者等への対応の一環として、御市と調整のうえ、大規模地震等で利用者がエレベーター内に閉じ込められた場合に備え、非常用品を弊社の費用で10階以上の高層住宅のエレベーター内に随時配備させていただき、利用者の安全性に配慮した管理運用に努めてまいりたいと考えております。



また、非常用品の格納箇所は、通常、お年寄りや障がいをお持ちの方に、エレベーター内の椅子として利用していただき、安心と快適な空間のご提供が可能となります。

#### 1-5 認知症高齢者等にやさしい地域づくりの活動【自主事業】

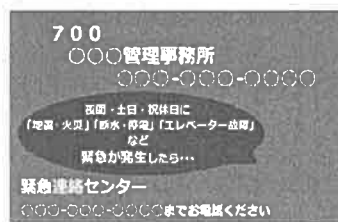
弊社は中区役所が認証する認知症サポーター企業（平成24年10月認証）であることから、平成30年1月、横浜市営住宅において、団地自治会との共催のもと、地域の町内会の賛同を得て、入居者及び地域住民の方を対象とした認知症サポーター養成講座を開催いたしました。当日の講座は、弊社として初めての試みであるとともに、入居者、地域住民及び民生委員など40名以上の方々にご参加いただき、外部講師による実演を交えた講座に、参加された皆様から数多くの反響を頂戴しました。今後も団地自治会等との協議を踏まえ、こうした活動を実践することで、入居者・地域住民の相互理解による地域コミュニティの醸成に向け、住宅管理者の側面からサポートしてまいります。



<研修風景>

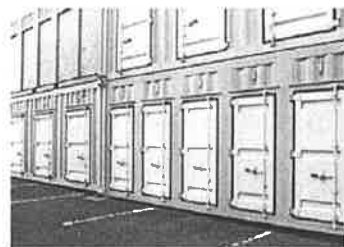
#### 1-6 弊社ステッカーの配布【自主事業】

高齢者や障がいをお持ちの皆様が“安心して生活できる環境整備”の取組みとして、夜間・土日・祝休日における修理・災害等の緊急時など、暮らしの「もしも・・・」を的確にサポートさせていただけるよう、弊社の連絡先を記載したマグネットステッカーを入居する皆様全世帯に配布させていただきます。



#### 2 駐車場空き区画の活用【自主事業】

- (1) **空き駐車場対策**として、弊社のホームページに月極駐車場情報を掲載し、空き駐車場情報のご案内をするとともに、周辺地域への広報活動や空き駐車場案内の看板設置などを展開し、駐車場の地域開放利用等を促進し、空き区画の解消に取り組んでまいります。
- (2) **空き駐車場の有効活用**として、横浜市及び自治会と協議のうえ、防災・減災対策と住環境の改善を目的に、住戸内の避難経路や居住スペースの確保に向けた荷物の片付け場所として、駐車場空き区画をトランクルームとして設置し、一定の収入を確保するよう取り組んでまいります。
- (3) **空き駐車場の有効活用**として、横浜市及び自治会と協議のうえ、日常の買物に困っている高齢者や障がい者の利便を図り、さらに、自動車の運転が困難で買物に不便を来している高齢者の支援を目的に、駐車場空き区画を移動販売車スペースとして貸与することにより、買物弱者の対策となるよう取り組んでまいります。





### 3 応募価格及びコスト縮減

#### (1) 適正な応募価格の設定

人件費 18,800千円 (単位：千円)

役職・担当	雇用形態	人数	金額
責任者	正規職員	1名	
副責任者	正規職員	1名	
技術スタッフ	正規職員	1名	
事務スタッフ	契約職員	1名	
収納指導員	契約職員	2名	
本部間接担当			
緊急センター員	契約職員	1名	

事務費 6,340千円 (単位：千円)

項目	数量	金額	備考
事務所賃借料			
水道光熱費			
図書印刷費			
通信費			
郵送料			
車両維持費			
施設賠償保険			
支払手数料			
消耗品費			
その他諸経費			

施設管理費 118,517千円

(単位：千円)

団地名\設備名	給水施設	エレベータ	消防設備	建物法令点検	遊水池	機械駐車場	排水設備	高齢者システム	遊具	計
旭グリーンハイツ										265
今宿ハイツ										1,802
川井本町住宅										4,364
グリーンヒル上白根										10,321
笹野台住宅										4,391
菑部町住宅										1,980
鶴ヶ峰南住宅										5,516
中希望が丘ハイツ										1,069
東希望が丘ハイツ										2,178
ひかりが丘住宅										84,098
二俣川富沢住宅										1,298
エムケイ・ドリーム笹野台										222
KINGハイム鶴ヶ峰										0
クレール白根										155
コリンテエスポワール										137
ハーヴェストコート										0
ヒルス東希望が丘										452
ル・グラン下川井										269
ルブワール										0
合計	3,014	98,997	6,187	4,855	1,255	540	283	2,575	811	118,517

#### <縮減策>

##### 人件費の縮減

千円

事務スタッフを契約職員とすることによる縮減  
 収納指導員を契約職員とすることによる縮減

##### 事務費の縮減

千円

本部との一括契約によるOA機器等リース料の縮減  
 既存の緊急連絡センターを活用することによる緊急体制費用の縮減

##### 施設管理費の縮減

千円

公正・公平な競争入札による合理的な縮減  
 管理受託住宅等とのスケールメリットを考慮した発注による縮減

(2) 修繕の体制・修繕費縮減等

安全・安心を第一に無理のない低廉化を実現します

ア 実施体制

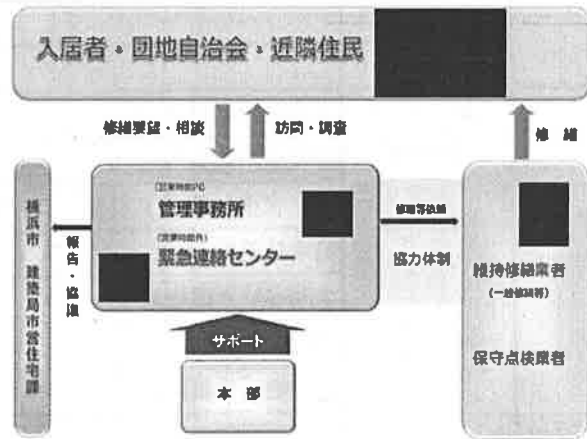
■ 弊社は、社会的存在意義・使命の一つとして「地域経済への貢献」を掲げ、市内業者への公平・公正で適切な価格での工事発注を心掛けております。平成21年度から御市の指定管理者として受託させていただいている実績・経験を活かし、**施設管理の経験豊富な専門知識を有するスタッフを配置して修繕業務を実施してまいります。**

入居者の皆様から寄せられる修繕依頼に対しては、管理事務所が受付から発注・完了までを、再委託する**横浜市内業者と連携し、的確な判断・指示のもと、迅速に対応してお住まいの安全・安心をご提供してまいります。**

また、重大な緊急修繕と複雑困難を要する修繕や、適正な修繕執行の監視検証については、**本部の一級建築士等の有資格者によるバックアップ体制**で臨んでまいります。

■ 修繕の検査・確認は、専門スタッフにより修繕業者が施工する修繕の**指導監督を徹底し確実に実施**してまいります。

また、居室部や埋設等の隠蔽部の修繕等で立会い検査が困難な修繕については、**入居者押印による完了確認書の受領と、完了写真撮影記録を義務づけ、全ての履行を確認**してまいります。



イ 修繕費縮減策

修繕費の縮減策については、**徹底したコスト意識のもと、修繕の内容を的確に見極めて判断し、無駄を省いた修繕の実施**について、次の各事項の対応に心がけてまいります。

- **品質の確保と競争性を導入し、適正な市場価格を設定した発注に努めます。**
- 不具合箇所等の現状を十分に把握したうえで、修繕負担区分に基づき修繕を必要とする箇所と内容等を的確に判断し、**過剰仕様とならないよう原状回復を原則とした必要最小限の範囲で再委託業者へ指示することにより、低廉化を実現**いたします。
- 現状の確認により緊急修繕を要しないと判断でき、他の同様な修繕が発生すると予想されるものは、単一での発注ではなく**取りまとめて計画的に実施することによる工事経費の縮減**に努めてまいります。
- 弊社では、社用車に緊急・一般修繕の応急対応が可能な工具類を常備しており、自治会や入居者からの修繕依頼で、漏水の応急対応や建具の緩み直し等の**比較的軽微な作業は、再委託業者へ発注することなく弊社スタッフが自ら補修し、修繕費用の縮減**に努めてまいります。
- 定期的な巡回による**早期発見、早期対応に心がけた予防保全**という視点で間接的な経費の縮減に取り組んでまいります。なお、巡回の際は、入居者の方が気軽に声掛けいただけるよう弊社オリジナルビブスを着用しております。

<建具の緩み直し>

<巡回による早期発見>

## 収 支 予 算 書

法人等又は  
グループ名

7 0 0

(単位：千円)

項 目 (管 理 費)		金 額	(うち、消費税額)	
収入 A	指定管理料	145,157	10,752	
	自主事業収入	623	46	
	合計	145,780	10,798	
支出 B	人件費	正規雇用職員等		
		臨時雇用職員等		
		賃金水準スライド対象外の人件費		
	施設管理費	給水装置管理	3,014	223
		エレベータ保守管理	98,997	7,333
		消防設備保守管理	6,187	458
		建築物・建築設備法令点検	4,855	359
		遊水池保守点検	1,255	93
		機械式駐車場保守管理	540	40
		自家用電気工作物点検	0	0
		排水設備管理	283	21
		高齢者向け住宅の緊急対応システム	2,575	190
		遊具点検	811	60
		増幅機構付油圧制震装置保守点検	0	0
		小 計	118,517	8,777
	事務費	施設賠償責任保険、旅費、消耗品費等	6,340	469
自主事業支出				
合計		144,142	10,673	
A - B		1,638	-	

- ホームページで提供している設備状況で算出してください。  
 納付書等、大量に印刷発注する物品は横浜市で印刷し、お渡しします。  
 収入（受託料）の金額欄と支出（合計）の金額の差（A - B）を利益と想定させていただきます。
  
- 実費精算項目（下記項目については、人件費及び事務費以外の記入は不要です。）  
 法面等危険箇所草刈  
 維持修繕費  
 駐車場管理運営委員会委託料  
 機械式駐車場電気代  
 保証金還付充当（駐車場）