

G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） 300

- 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。

## 横浜市営住宅等事業計画書 目次

項目		ページ数
<b>1 基本事項</b>		
(1)	市営住宅を管理するための基本方針	1
(2)	財務の健全性について	2
(3)	集合住宅の管理実績	3
<b>2 管理に関する提案</b>		
(1)	管理事務所の配置の考え方	4
(2)	管理運営体制の考え方	5
(3)	使用料の徴収及び各種手続きについて	7
(4)	入居者からの相談・苦情等への対応	8
(5)	各種手続き案内、高齢者・障がい者等への配慮について	10
(6)	人材育成、コンプライアンス意識啓発等について	11
(7)	災害時の対応について	13
(8)	課題に対する提案事業（自主事業）について	14
<b>3 応募価格及びコスト縮減</b>		
(1)	適正な応募価格の設定	16
別紙	応募価格（収支予算書）の積算の内訳	17
(2)	修繕の体制・修繕費縮減等	18

## 1 基本事項

### (1) 市営住宅を管理するための基本方針

#### お客様のベストパートナーとして全社的に業務遂行

当社は昭和45年の設立以来、共同住宅・施設管理のリーディングカンパニーとして共同住宅の管理を中心に事業を展開しています。企業理念として『未来価値創造のベストパートナー』を宣言しており、お客様に生活・環境・資産の将来における価値を提供することにより良質な社会的ストックの形成に貢献することが当社の存在意義・社会的使命であると定めています。横浜市営住宅における管理業務はまさに企業理念実現の場です。市民の住宅におけるセーフティネットとしての機能を持つ横浜市営住宅の管理業務を行うには、施設の設置目的を理解し公営住宅法や横浜市営住宅条例・その他の関係法令を遵守し、中立公平な立場に立った適切な判断に基づき業務を行う必要があります。当社は、横浜市営住宅2ブロックを含む全国40契約210,611戸にも及ぶ豊富な公営住宅管理業務の経験から、各住宅の設置目的及び指定管理者制度の背景を十分に理解し、安定的かつ継続的な管理運営を行います。本業務は現在も横浜市営住宅・神奈川県営住宅等（横浜等地域）などの公営住宅管理業務を行っている指定管理業務専門部署が所管します。そこに配属されている職員は経験が豊富であり、専門組織を設置することで、継続的かつ安定的な人材の確保と、より質の高い業務遂行の為に人材育成が可能となります。さらに上位組織や本社等各種専門部署のバックアップによる組織的な体制を構築し、全社一丸となって業務を遂行します。

#### 基本方針を定め、適切な管理運営とサービス向上を実現

当社は、公平公正なサービスを安定的・継続的に提供し、安心・安全を確保した上で業務品質向上を実現するため、以下の管理運営基本方針を定め、本指定管理業務を適切に遂行します。

##### 横浜市営住宅管理運営基本方針

##### 基本方針1 法令遵守及び個人情報管理

施設の設置目的や管理運営に関連する各種法令等を遵守し、公平公正な管理運営を行います。入居者等の個人情報に関しては厳重に管理し、情報の漏洩・滅失及び毀損防止を徹底します。継続的な教育等により職員一人ひとりが法令等を遵守し、誠実かつ厳正に業務を遂行します。

##### 基本方針2 関係機関との協力的体制構築

当社は、関係機関・公社・他地区指定管理者と日常より積極的に相談・意見交換を実施し、市民が安心・安全・快適に市営住宅で暮らすことができるような様々な方策を提言していきます。他地区との間でサービス均質化の必要性が生じた場合等は市の指示に基づき柔軟に対応します。

##### 基本方針3 安心・安全の確保、災害等への対応

事故・危険等の未然防止に尽力し、万が一の際には迅速かつ確実な対応を行います。災害等に対しては、様々な事前の対策や、全国で事業を展開している強みを活かした被災地域外からの応援等、横浜市や関係機関等と協議を重ね指定管理者としてできることを提案・実行します。

##### 基本方針4 サービス品質の向上

定められた仕様を最低水準として、社会環境の変化とそれに伴うニーズに対応した業務実施に尽力します。管理対象区域内に、入居者にとって来訪しやすく利便性の良い管理事務所を開設するなど、入居者等の声を積極的に把握・分析し、サービス品質向上に継続的に取組みます。

##### 基本方針5 効果的・効率的な管理運営

豊富な実績によるスケールメリット及び組織力とノウハウのシステム化により、効果的かつ効率的な管理運営に努めます。「施設の効用を最大限に活かす」という考え方により、将来を見据えて市の財政へ貢献します。また、市内経済活性化や環境にも配慮した上で業務を行います。

##### 基本方針6 高齢者・障がい者等への対応

継続的な教育により全ての職員がホスピタリティ溢れる対応を行います。きめ細やかな見守りサービスや障がい者への合理的配慮の提供、健康相談ダイヤル（電話窓口）の開設、通訳オペレータによる3者間通話対応等の取組みにより誰もが安心して暮らせる住環境を目指します。

##### 基本方針7 地域コミュニティ醸成支援

犯罪や事故を未然に防ぎ、日常の住まいを安心・安全で快適なものにするには、良好な入居者間、地域でのコミュニティづくりが重要です。豊富な経験を活用した多様なイベント実施等により、入居者と周辺住民の連携や入居者の主体的なコミュニティ活動を積極的に支援します。

(2) 財務の健全性について (エクセルで同じ形式の様式を作成いただいても結構です。)

直近の3期について、下記の数値を記入して下さい。(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	9, 3 0 6人	臨 時 職 員	8 0 1人
	直近期 (平成30年3月期)	前 期 (平成29年3月期)	前々期 (平成28年3月期)	
②管理戸数 (各3月末日時点)	6 0 1, 0 5 4戸	5 2 2, 7 9 2戸	5 0 2, 3 7 3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	平成30年3月期売上高： <u>1 2 0, 7 1 4百万円</u> 売上高成長率： <u>△2. 4%</u>	平成29年3月期売上高： <u>1 2 3, 6 9 5百万円</u> 売上高成長率： <u>△0. 8%</u>	平成28年3月期売上高： <u>1 2 4, 6 7 0百万円</u> 平成27年3月期売上高： <u>1 1 8, 3 4 8百万円</u> 売上高成長率： <u>5. 3%</u>	
④負債比率 計算式：他人資本(負債)÷自己資本	他人資本： <u>4 1, 9 4 0百万円</u> 自己資本： <u>6 2, 7 2 9百万円</u> 負債比率： <u>6 6. 9 %</u>	他人資本： <u>4 7, 5 1 7百万円</u> 自己資本： <u>5 8, 2 0 1百万円</u> 負債比率： <u>8 1. 6%</u>	他人資本： <u>4 9, 1 9 0百万円</u> 自己資本： <u>5 1, 1 9 6百万円</u> 負債比率： <u>9 6. 1%</u>	
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： <u>6 2, 7 2 9百万円</u>	純資産の部の合計： <u>5 8, 2 0 1百万円</u>	純資産の部の合計： <u>5 1, 1 9 6百万円</u>	
⑥当座比率 計算式：当座資産÷流動負債	当座資産： <u>3 8, 9 0 0百万円</u> 流動負債： <u>2 4, 1 6 6百万円</u> 当座比率： <u>1 6 1. 0 %</u>	当座資産： <u>4 0, 8 8 7百万円</u> 流動負債： <u>2 7, 1 5 1百万円</u> 当座比率： <u>1 5 0. 6%</u>	当座資産： <u>3 6, 2 5 6百万円</u> 流動負債： <u>2 2, 0 5 7百万円</u> 当座比率： <u>1 6 4. 4%</u>	
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： <u>7, 6 2 0百万円</u> 元利金返済額： <u>8, 9 0 6百万円</u> DSCR： <u>0. 8 6</u>	元利金償還前キャッシュフロー： <u>8, 7 2 7百万円</u> 元利金返済額： <u>4, 5 4 5百万円</u> DSCR： <u>1. 9 2</u>	元利金償還前キャッシュフロー： <u>9, 3 1 2百万円</u> 元利金返済額： <u>4, 5 8 7百万円</u> DSCR： <u>2. 0 3</u>	

・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

1 賃貸				
公営住宅（指定管理者等）の名称			管理戸数	管理期間
1	横浜市営住宅等（港北区、青葉区、都筑区）		2,765 戸	H21.4～H31.3（2期目）
2	横浜市営住宅等（西区、中区、南区、保土ヶ谷区）		3,770 戸	H26.4～H31.3
3	神奈川県営住宅等（横浜等地域）		31,066 戸	H29.4～H34.3
4	平塚市営住宅等		1,499 戸	H22.10～H31.3（2期目）
5	品川区立区民住宅（ファミリー西五反田東館、西館）		498 戸	H20.4～H35.3（3期目）
6	港区特定公共賃貸住宅等		878 戸	H21.4～H31.3（2期目）
7	港区立高齢者集合住宅		50 戸	H26.4～H31.3
8	板橋区営住宅等		530 戸	H23.4～H31.3（2期目）
9	中野区営住宅等		659 戸	H24.4～H32.3（2期目）
10	目黒区営住宅等		740 戸	H26.4～H31.3
11	文京区営住宅等		330 戸	H26.4～H33.3（2期目）
12	江戸川区営住宅		65 戸	H28.4～H33.3
13	世田谷区営住宅		1,563 戸	H29.4～H34.3
14	北区営住宅等		809 戸	H30.4～H35.3
15	市川市営住宅 ※業務委託		1,985 戸	H18.6～H30.3（12期目）
16	柏市営住宅		832 戸	H26.4～H31.3
17	松戸市営住宅 ※業務委託		1,581 戸	H27.4～H31.3（4期目）
18	熱海市営住宅 ※業務委託		1,189 戸	H29.4～H31.3（2期目）
19	仙台市営住宅等		11,887 戸	H28.4～H33.3
20	札幌市営住宅（豊平区、清田区、南区）		4,204 戸	H30.4～H35.3
21	札幌市営住宅（厚別区）		9,338 戸	H30.4～H35.3
22	その他（西日本 19 契約）		134,373 戸	-
~40	公営住宅管理戸数小計		210,611 戸	（40 契約）
民間住宅の名称	所在地	管理業務の概要	管理戸数	管理期間
1	グランクレール藤が丘	横浜市青葉区	138 戸	H23.8～現在
2	サンハイム鶴見	横浜市鶴見区	145 戸	H20.11～現在
-	その他	-	70,641 戸	-
民間賃貸住宅管理戸数小計			70,924 戸	
公営住宅と民間賃貸住宅管理戸数小計			281,535 戸	
2 分譲				
民間住宅の名称	所在地	管理業務の概要	管理戸数	管理期間
1	横浜センタープレイス	横浜市都筑区	728 戸	H23.8～現在
2	横浜パークタウン	横浜市南区	989 戸	H20.11～現在
-	その他	-	353,715 戸	-
分譲住宅管理戸数小計			355,432 戸	
住宅管理戸数合計			636,967 戸	

## 2 管理に関する提案

### (1) 管理事務所の配置の考え方

#### 十日市場駅周辺に利便性の高い事務所を配置

当社は、利用者にとってより身近な指定管理者として、迅速かつ適切に業務を実施するため、利便性の高い事務所の設置を目指します。当社は、Gブロック管理区域内である緑区の「十日市場駅」周辺に管理事務所の配置を予定しています。現状、駅から徒歩約1分のビル内の空室を事務所候補とし賃貸借契約条件も精査していますが、万が一指定管理者として選定いただく迄に空室でなくなった際に備え、他にも候補となるビルを複数選定しています。更に、受付時間を管理業務細目と比較して毎日30分延長することで、入居者等に対するサービスの向上を図ります。



管理業務細目等に記載の  
営業時間より毎日30分延長

現在の管理事務所（十日市場ヒルタウン内）からも  
アクセス良好であり、駅からの利便性も考慮

#### すべての方が来訪しやすい事務所を目指して

管理事務所を設置する際は、窓口に来訪される利用者等の皆様が不便を感じないように、下図の取組みを中心に、高齢者や障がい者等に配慮した窓口サービスを提供します。

##### 点字名刺の作成

入居者対応を行う職員を中心に点字名刺を作成します。



##### AED設置場所の確認

万が一に備えてAED設置場所を確認、使用方法の教育を受けます。

##### 車椅子の方等に配慮

エレベーター設置、段差がない、車椅子の方も来訪可能なビルを優先して選定します。

##### プライバシーに配慮

デリケートな内容を相談されたい方のため、個室等の設置により他者の声などが気にならないよう配慮します。

##### 筆談器・老眼鏡・集音器

筆談器・老眼鏡・集音器を設置します。



##### 外国語対応

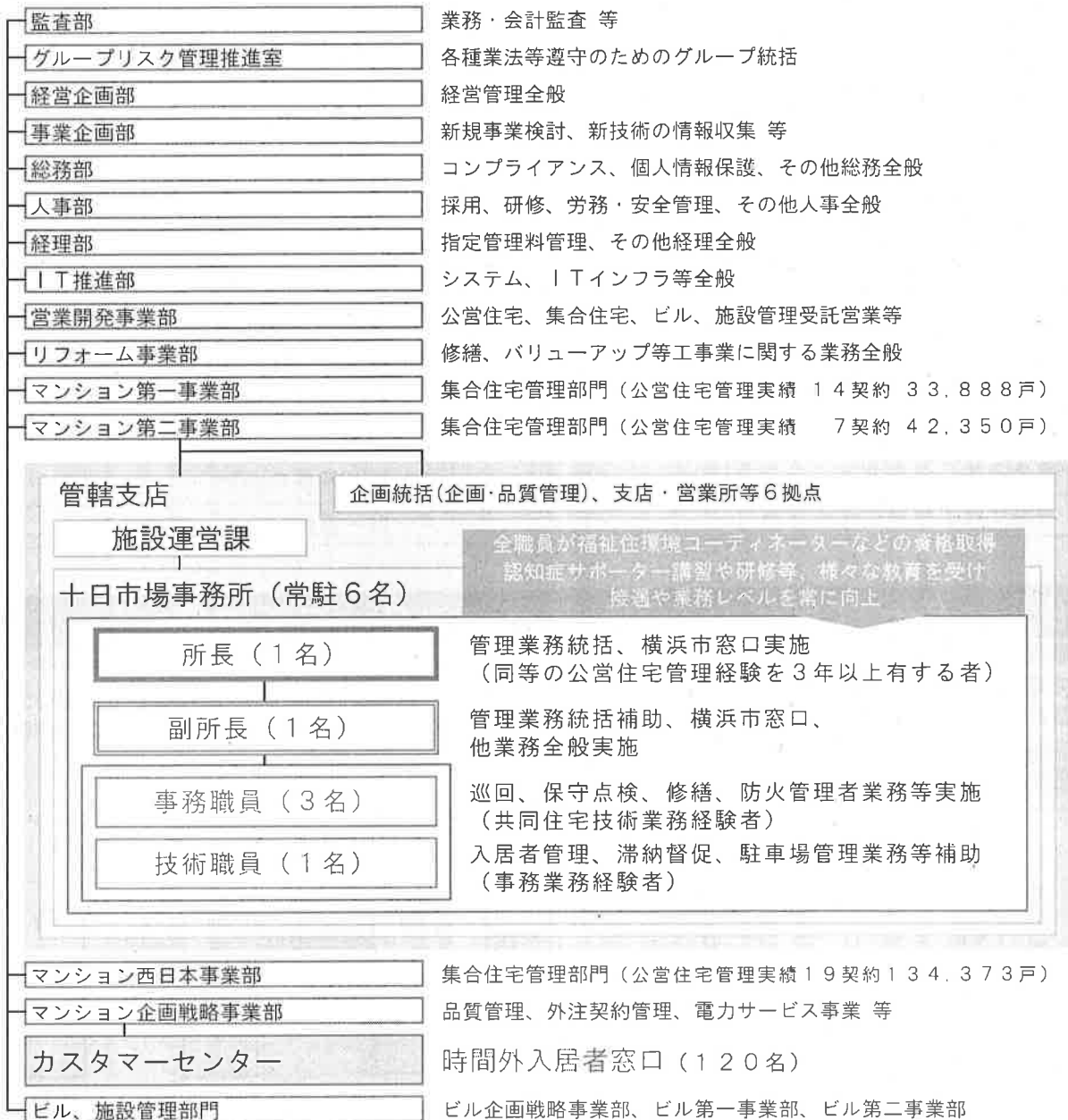
効果的な説明や外国語での対応のため、スマートフォンやタブレット等を設置し、電話通訳体制も構築しています。

(2) 管理運営体制の考え方

## 公営住宅管理専門部署による効率的な管理

本業務はマンション第二事業部の公営住宅管理専門部署が所管し、6名の経験豊富な常駐職員にて実施します。この常駐職員を所管部署・会社全体でバックアップし、組織的に業務を履行し、効率化とサービス向上に努めます。なお、市営住宅等は時間をかけ丁寧に解決すべき課題も多くあり、従事する職員は腰をすえて業務に当たる必要があると考えているため、指定管理期間5年間を通じて交代を想定していません。

組織図、業務執行体制



万が一職員を交代する場合の引継ぎ手法（原則、交代はしません）

- ・ 1年間の業務スケジュールや業務のリスト、マニュアルを整備し、属人的な管理運営とならないよう日常から努めます。
- ・ 新しく着任する職員は「2(6)」に記載の研修を事前に受け、関係法令や業務の基礎を把握した上で引継ぎを開始します。
- ・ 多くの入居者や自治会に対し、両者が揃って職員交代を説明できるよう、また、新しく配属する職員が業務を実践しながら実務に即した引継ぎができるよう、可能な限り長い間、両者の勤務が重複するようにします。
- ・ 引継ぐ事項を書面にし、別の職員を交えて引継ぎ会を行うことで漏れを防止します。

## 社内基準を満たした市内企業に優先発注

当社は、管理・保全業務を再委託する際は、横浜市内の中小企業を優先し、当社の「外注管理規程」をクリアした、当社の求める品質基準を満たしている企業を選定しています。一般経常修繕においては、事前に再委託先への発注単価を決定し、夜間・休日等においても迅速かつ適切な費用で業務が履行できるよう体制を構築しています。

再委託先の業務の監督は、日常的には技術職員がチェックリスト等を用いてスケジュール管理や業務の完了検査等を行っています。更に、マンション企画戦略事業部の品質管理担当部署が、再委託先の会社全体で選定時の基準を継続的に満たしているか定期的に審査します。この体制で、指定管理期間全体を通じた適切な業務の履行に責任を持ちます。

### 再委託先選定基準

- ・ 業務品質、実績、作業能力、利便性、価格、財務状況等が当社基準をクリアしていること
- ・ 横浜市内の中小企業へ優先発注（その後、本業務以外でも協力）

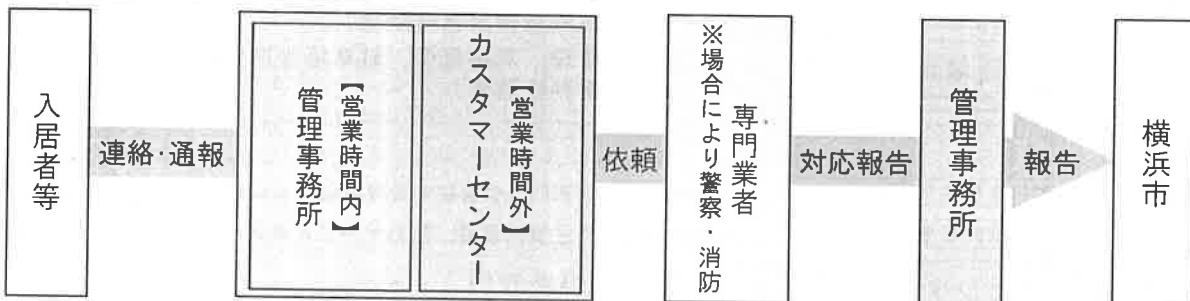
### 再委託予定業務

業務名	再委託先（予定）
一般経常修繕、大規模臨時修繕、改造工事	市内企業等
児童遊園内遊具及び住宅敷地内ベンチ等の管理	市内企業
建築物及び建築設備の法令点検	市内企業
給水・排水施設の管理	ポンプメーカー、市内企業
昇降機施設の管理	メーカー系保守会社
消防施設の管理	市内企業
緊急通報システム	メーカー系保守会社
機械式駐車場施設維持管理	メーカー系保守会社、市内企業

## 夜間・休日は自社のカスタマーセンターにて対応

事務所の営業時間外である夜間・休日には、自社の電話対応専門部署であるカスタマーセンターで電話を受け付けています。カスタマーセンターは横浜市営住宅専用の回線を敷設しており、受電の際に横浜市営住宅の入居者等であることを把握した上で電話に出ています。今後もこの体制を継続することで、緊急事態にも24時間365日適切に対応します。

### 夜間・休日の連絡、調整体制



### カスタマーセンターの特徴

- 公営住宅の修繕負担区分の説明経験が豊富
- 非常用発電機を設置しており、24時間自家発電が可能
- 2拠点の相互バックアップにより災害時にも対応
- 事務所内の入出可能者、物品を制限し個人情報保護を徹底
- 入電の多くなる台風・大雨・雪の際には予め増員
- 3者間電話通訳サービスにより外国語に対応



(3) 使用料の徴収及び各種手続きについて

## 豊富な実績に基づく取組みにより収納率向上に尽力

当社は、所長を滞納に関する「責任者」とし、下記の具体的取組みにより適正な滞納防止・収納率向上に尽力しています。他自治体の公営住宅においても、目標として定められた収納率を大幅に上回ったことが評価され、3年連続で報奨金を頂いた実績があります。本業務においても、住宅のセーフティネットという側面を理解した上で適切に取組み、継続的な収納率向上を目指します。

### 1. 口座振替の推奨

取組 1	口座振替強化月間を設定（年末の賞与等支給時期前に設定）
取組 2	口座未設定の入居者及び滞納者への口座設定依頼書の送付、直接依頼
取組 3	ホームページや住宅掲示板、配付書類等で口座振替の利便性を周知
取組 4	新規入居者へ、原則口座振替を依頼

### 2. 滞納会議の実施

関係者による滞納会議を月2回実施し、情報を共有し、滞納解消への対策を講じます。

### 3. 滞納者との積極的な納付相談・退去者への対応

滞納が発生する原因として、生活状況の変化が関係している場合、収入の再認定や減免手続きにより家賃減額や代理納付ができる可能性があるため、各種制度の周知と使用料等の納付相談について積極的に対応します。また、滞納が発生した場合は、下表の通り電話・各戸訪問・通知等で対応します。滞納者の中には、ご自身で金融機関へ行くのが困難な方もいらっしゃるため、訪問にて対応をし、退去者へは速やかに転居先へ通知を発送する等、臨機応変な対応を実施しています。

#### 【初期滞納への基本対応】

	備考
電話督促	滞納者の状況に合わせて臨機応変に連絡（給料日や年金支給日等を考慮）
訪問督促	身分証明書を携帯し、在宅率を考慮し訪問実施
文書送付	市が発送するものとは別途、必要に応じて文書を作成し発送

### 4. 収納強化期間

「生活保護費、年金、給料等の支給日」、「年度末」等については滞納回収強化期間とし必要に応じて応援要員を投入して滞納解消に努めます。

### 5. しばしば滞納への対応

常習的に滞納と一時的な支払いを繰り返す入居者に対しても、面談等により状況を的確に把握した上で、支払いが正常化できるよう対応します。

### 6. 法的措置への備え

滞納者との折衝は詳細に記録します。法的措置をとらなければならない状況となった場合は、関係書類や記録を適切に横浜市へ引き継ぎます。

## 現金取扱いマニュアル等を活用し厳格な公金管理を徹底

当社は、会社として備えている経理規程に加え、各公営住宅専用の現金取扱いマニュアルや会計事務処理規程を定めています。また、現金を受領する場合は、金銭及び経理関係帳簿を取扱うことが出来る担当を限定した上で、窓口担当者だけでなく、副所長・所長を含めトリプルチェックを行います。受領した現金は原則当日中に納付書にて納付し、金融機関の営業時間外に受領した場合は、管理事務所内の金庫に施錠保管し翌営業日に速やかに納付します。また、上位組織である管轄支店のマネージャーが月1回、マンション第二事業部の監査担当者が年2回監査を行うことで多面的かつ厳正な公金管理を実施しています。

現金取扱いマニュアル



### 横浜市営住宅会計チェック体制

日次	週次	月次	年2回
日次の照合チェック実施、エビデンス資料を確認（現金・領収書・納付書等帳簿等）	週次の照合・ミーティング実施、所長が確認	月1回、管理事務所の上位組織である管轄支店マネージャーが確認	管轄支店の上位組織であるマンション第二事業部監査担当者が監査

(4) 入居者からの相談・苦情等への対応

### 対応方針を策定しホスピタリティ溢れる対応を実施

当社は入居者等から相談や苦情等を寄せられた場合、以下の対応方針に基づきホスピタリティ溢れる対応を実施します。対応の際にはすべての入居者等に対し公平・公正かつ、おもいやりのある接遇を実施し、日々の入居者等の不安や不満を少しでも解消できるよう誠意をもって取り組みます。また、日頃から継続的な接遇・人権関連研修や資格取得の実施、入居者アンケート・ヒアリング等により伺ったご意見を業務に反映する等により業務品質の向上に取組みます。

入居者等への対応方針

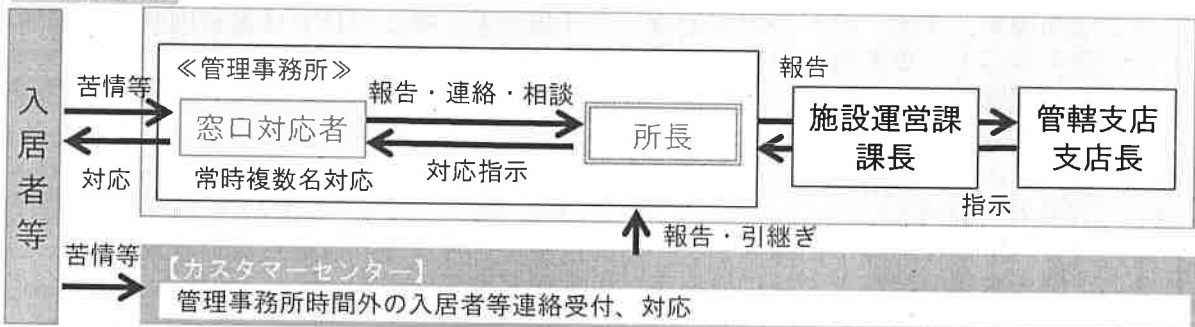
相手の話に耳を傾ける	入居者等の意見を整理して確認し、じっくりとお話を伺う
論争はしない	感情的、理詰めの対応で相手のご意見を遮らない
前向きに受け止める	「貴重なご意見」と受け止め、相手の発言を後悔させない
責任者に伝える	「30分・2時間・1週間ルール」※を徹底し責任者に迅速に連絡

※「30分・2時間・1週間ルール」とは、当社で定めている苦情対応ルールです。受付から遅くとも30分以内に責任者へ報告、2時間以内に入居者等へ一次連絡、1週間単位で入居者等へ進捗状況を逐一報告する等のルールを定めています。

### 管理事務所を中心とした受付体制の構築

入居者等からの相談・苦情等は現地管理事務所、カスタマーセンターが窓口となり24時間365日受け付けます。管理事務所に来訪される方々の相談には、デリケートな内容を含むものも多くあるため、来訪者が希望される場合は別室で対応する等、プライバシー保護にも配慮します。また、対応した内容は「ご意見台帳」に記録して社内でも共有し、住宅管理システムに記録して報告、又は緊急報告等、状況に応じて適切に横浜市へ報告します。内容に応じて、苦情等は社内システム「情報処理連絡票」を用いることで所管部署だけでなく、上位組織に対しても迅速に報告を行い、全社的な対応を実施します。入居者等からの意見を早期に吸上げ、情報の蓄積や今後発生する可能性のある事象を把握し、管理事務所だけでなく全社で対応できる体制を構築することで、苦情等の未然防止に尽力します。

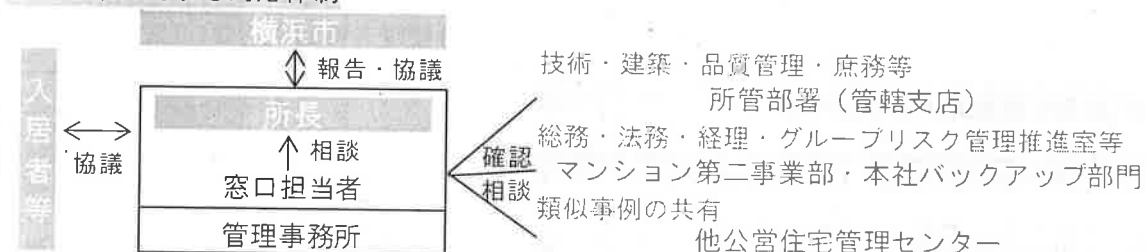
窓口受付体制



### 困難事案に対して全社的な対応を速やかに実施

管理事務所の職員のみで対応しきれないケースが発生した場合は、所長を中心に管轄支店や本社専門部署と密に連携して適切に対処し、状況に応じて適切に横浜市へ報告・協議を行います。また、類似事例を保有する他公営住宅管理センターや、場合によっては当社に所属する警察OB等に助言を求め、対応を依頼する等、困難事案に対しても全社的な対応を速やかに実施します。

困難事案に対する対応体制



# 自治会のニーズを汲み取り積極的な支援策を実施

当社は、現在も管理業務を行っている横浜市営住宅にて、日頃から自治会活動に積極的に参加しています。各自治会と対話を行う中で、高齢者の孤独死や災害時の対応等、住宅ごとの様々な課題を抽出し日々解決策を考え実施しています。下記の事例は、横浜市営住宅においてこれまでに現地の職員等が自治会のニーズを汲み取り実際に行った内容となります。これらの取り組みの結果、自治会の方々から感謝状やお手紙を頂く等評価をいただいています。今後も引き続き自治会と積極的に関わっていくなかで、自治会だけでは実施が困難なことや、課題の解決に取組み、指定管理者として実施出来ることを最大限行っていきます。

## 横浜市営住宅自治会等への支援事例（一部）

家具転倒対策の補助	災害時の家具転倒による被害を想定し、消防庁が開催する講習を受講して得た知識やDVDを自治会へ共有した。また、どのような転倒防止器具を設置すれば良いか等の相談や設置補助等の支援をした。
お知らせ文書の発行（不定期）	各住宅の課題に合わせて、管理事務所独自のお知らせ文書を年数回発行し、自治会の回覧板に掲載または各戸へ配布した。（ヒートショックの注意、収入認定の確認、台風被害への備え等）
認知症サポーター講習会の開催	認知症や高齢者への理解を深めるため、自治会へ認知症サポーター講習会の開催を提案し、当社職員が認知症サポーターを養成する講師となり、入居者等に向けて実施した。
高齢者見守りサポートの協働実施を推進	高齢者の孤立化防止や異常の早期発見のため、当社と自治会で見守り活動を協力して行う体制を構築した。
文書作成補助	災害時の避難場所を周知するため、自治会と共に避難地図を作成し、団地内へ掲示した。
各種行政制度の案内	居室内の漏水等による入居者等の経済的負担等を軽減するため、保険や各種行政制度の案内を実施した。
自治体や関係機関等が発行する配布物周知	自治体や関係機関が発行する「インフルエンザ注意」や「振り込め詐欺注意」等のお知らせ文書を管理事務所や団地内の掲示板等へ設置し、情報の幅広い周知へ努めた。

## 当社作成掲示物・お知らせ文書



## 横浜市営住宅にて頂戴した感謝状・お手紙

豊富な経験を活かし、地域住民に寄り添った丁寧な管理運営に対し、複数の自治会より感謝状を受領

「掃除や点検等のおかげで安心」との声を頂戴しています



〇〇自治会様へ  
 〇〇地区の清掃活動（ゴミ拾い）  
 〇〇地区の点検（安心です）  
 〇〇地区の清掃等々  
 〇〇地区の清掃活動（ゴミ拾い）  
 〇〇地区の点検（安心です）  
 〇〇地区の清掃等々  
 〇〇地区の清掃活動（ゴミ拾い）  
 〇〇地区の点検（安心です）  
 〇〇地区の清掃等々

(5) 各種手続き案内、高齢者・障がい者等への配慮について

## 分かりやすく親切な案内を行い、円滑に手続きを実施

入居者が各種手続きを行う際には、様々な書類等が必要となります。当社はできる限りわかりやすい内容・表現で案内を行うのはもちろんのこと、各種書類の「記入例・注意点」を作成し、証明書等の添付書類が必要な場合の取得方法や提出先・提出締切日・提出後の流れ等を記載します。また、この「記入例・注意点」を各種申請書類の書式とともに横浜市営住宅専用ホームページにも掲出し、いつでも確認できる環境を整える等分かりやすく親切な手続き案内を行います。

## 高齢者・障がい者等の安心・安全・快適な環境づくりへ取り組み

公営住宅指定管理業務においては、施設の担う役割や目的から高齢者や障がい者等への必要な配慮と、孤立させないための体制の構築が必要です。当社は、積極的に意見や要望を伺い、高齢者等を含む全ての方が安心・安全・快適に暮らすことができる住環境づくりに取り組みます。

### 具体的取組み（一部）

高齢者・障がい者等を含む『全ての方に優しい窓口対応』を行います

高齢者・障がい者等を含む入居者利便性を第一に管理対象区域内に管理事務所を開設します。また管理事務所の職員は、認知症サポーター講習・ユニバーサルマナー検定等の様々な教育や資格取得により「あたりまえの心づかい」としてホスピタリティあふれる窓口対応を行います。日本語が不自由な方に対して重要な案内は主要な外国語でも行う・タブレットやカスタマーセンターの3者間通話を利用した翻訳対応を行う等、全ての方に優しい窓口対応を行います。

高齢者・障がい者をきめ細やかに見守る『ふれあいサポート』を実施します

高齢者・障がい者（希望者）へ定期的な訪問・電話を行う「ふれあいサポート」を実施します。

**対象** 75才以上の単身高齢者 または 高齢者のみ世帯

障がい者 または 障がい者のみ世帯

※対象者の中でサービスを希望されない方へは郵便・メーターの確認・近隣ヒアリング等による「ゆるやかな見守り」を実施

**詳細** 定期的な住戸訪問・電話を実施し、他者とふれあう機会の創出により孤立感を緩和

障がい者へ、横浜市と同じ意識を持って『合理的配慮』を提供します

障害者差別解消法により「合理的配慮」の提供が行政・事業者に義務化されました。当社は、行政機関である横浜市と同じ意識で必要とされるサービスの提供を行います。

### 具体的な取組み内容（一例）

- ・移動が困難な方…管理事務所のバリアフリー配慮や移動サポート、巡回時の訪問対応
- ・視覚に障害がある方…音声や大きな文字で伝える、ルーペ・老眼鏡を備え点字併記名刺を使用
- ・聴覚に障害がある方…筆談器・集音器を利用して確認、FAXや電話リレーサービス等に対応
- ・読み書きが困難な方…書類読み上げや記入支援、可能な書類は本人の意思に基づき代筆
- ・指示理解が困難な方…複雑な内容は少しずつやさしい言葉で伝える、イラストや図を利用
- ・疲労・緊張しやすい方…途中で休憩時間を取る、必要に応じ個別対応ブースで対応

高齢者・障がい者等を含む全入居者を対象として『健康相談ダイヤル（電話窓口）』を開設します

高齢者・障がい者等を含む全入居者を対象に24時間365日フリーダイヤルで心身の健康相談を受付する「健康相談ダイヤル（電話窓口）」を設置し、安心して生活できる環境を整えます。

『認知症サポーター講習会』を開催し高齢者への理解の深化とコミュニティ形成に取り組みます

当社職員が認知症サポーターを養成する講師となり、認知症サポーター講習会を開催します。入居者だけでなく周辺住民も対象として実施することによりコミュニティ形成に貢献します。

関係機関・地域団体等と連携し、『高齢者・障がい者等を支える活動』に積極的に取り組みます

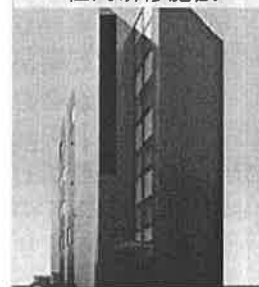
当社が管理業務を行っている横浜市営住宅の団地（41棟1,534戸）において、孤独死が問題となっていました。市の支援を受け指定管理者である当社、自治会、福祉協議会、老人クラブ、ボランティア等がメンバーとなり「おもしろネットワーク連絡会」を設立し、一人暮らしの高齢者を孤立させない地域づくりを目指し活動しています。当社はこの経験を基に関係機関・地域団体等と連携し今後も高齢者・障がい者等を支える活動に積極的に取り組んでいきます。

(6) 人材育成、コンプライアンス意識啓発等について

## 人を育て、自ら進化する組織風土の醸成

当社は会社の最大の資源である社員に対し「人を育て、自ら進化する組織風土の醸成」をテーマとして、会社として必要な教育を行っています。当社は、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の設置や最新の設備を備えた研修施設を保有しており、管理業務に直結する技術力強化を図り、更なる業務品質の向上に努めています。また、社員の資格取得に関する社内制度として「通信教育援助」や「資格褒賞金」といった制度を設けており、これらを活用し多くの社員が知識・資格取得に励んでいます。

社内研修施設



## 多様な研修計画を定め継続的に職員の能力を向上

当社は公営住宅法や横浜市営住宅条例、横浜市個人情報の保護に関する条例等を遵守するのはもちろんのこと、本業務に従事する職員に対し、管理開始前から十分な研修を行い、知識・経験を向上させます。業務開始後に関しても、横浜市主催の講習等への参加はもちろんのこと、個人情報保護、法令遵守等、実務業務の内容や人権研修等の多様な研修を繰り返し実施し、職員の知識・業務レベルの向上に努めます。また、本業務従事者に福祉住環境コーディネーター資格の取得を義務付ける等、更なる業務品質向上を目指します。

### 研修スケジュール (案)

管理開始前実施研修等			
	関係法令研修	個人情報保護研修	個人情報管理者資格取得
	ホスピタリティ研修	ユニバーサルマナー検定	認知症サポーター講習受講
	電話対応技能検定	不当要求防止責任者講習受講	普通救命講習受講
	人権研修	実務研修	引継ぎ研修
ジャンル	管理開始後実施研修等	実施日	研修内容
CSR	関係法令、業務環境研修	年12回	労働基準法の定めや、労働環境に対する考え方、有給休暇・残業・休憩時間等の執行状況を確認し、再度、当社規定遵守を認識する研修。
	関係法令改正研修	随時	関係法令・条例等が改正された際の変更点や変更により当社の業務がどのように変わるか確認。
個人情報保護	個人情報保護教育	年1回	全社でe-ラーニング等により実施し、当社の定める個人情報取扱い方法や管理体制を学ぶ。
	チェックシート（個人情報等）	年12回	個人情報やコンプライアンス全般に関する問題を解き回答を理解することで、意識・知識の補完・向上が可能となるセルフチェックシート。
	コンプライアンス研修	年1回	全社でe-ラーニング等により実施し、当社職員として果たすべき社会的責任等を学ぶ。
接遇	マイナンバー研修	随時	マイナンバー制度の基本事項や、適切な取扱いに関するガイドラインを理解するための研修。マイナンバーを取扱う業務内容を確認し、必要な措置を講じる。
	マナー研修	年12回	高齢者や障がい者などの多様な方々に向き合うためのマインド「こころづかい」とアクションを身につけるために言葉づかいや電話対応全般について学ぶ。
	孤独死対応研修	年1回	他公営住宅における孤独死を未然に防ぐための対応策や巡回時の取組みについての事例を共有、発生した場合の対応方法についてテキストを用いて確認。
	電話対応研修	年1回	電話対応技能検定に合格した担当職員が学んだことをもとに全職員に研修を実施。電話対応マナーの向上やホスピタリティ溢れる対応につなげる。
	不当要求防止研修	年1回	暴力団の活動実態や不当要求の手口等を知ることができる「不当要求防止責任者講習」を受講した副所長が、学んだことをもとに研修を実施。



## 全社的なコンプライアンス意識の徹底への取組み

当社は、法令遵守はもちろんのこと、全ての社員が関係法令を理解することが適切な業務実施につながると確信しており、「小さな違反でも会社だけに留まらず社会や関係するすべての方に影響を及ぼす」という意識を徹底しています。また、高いコンプライアンス意識を維持していくため、業務開始前から指定管理期間中も継続的に教育や研修、啓発活動を実施し、社員の知識の向上に努めています。法令改正時には、法務関連部署が関係部署へ速やかに通知・対応し、確実に法令を遵守する体制を構築しています。また、当社内にて法令違反等の問題が発生、またはそのおそれがあることに気づいた場合には社員が通報できる窓口を当社内及び所属グループ組織に設置している等、全社的に問題発生未然防止とコンプライアンスの徹底強化に努めています。このような取組みを通して、職員一人ひとりが法令を遵守し社会的良識に従った適正な行動をとり、責任を持ち誠実かつ厳正に各種業務を遂行することをお約束します。

### 関係法令遵守のための当社の取組み（一部）

#### 業務開始前研修

入社時 初級コンプライアンス研修

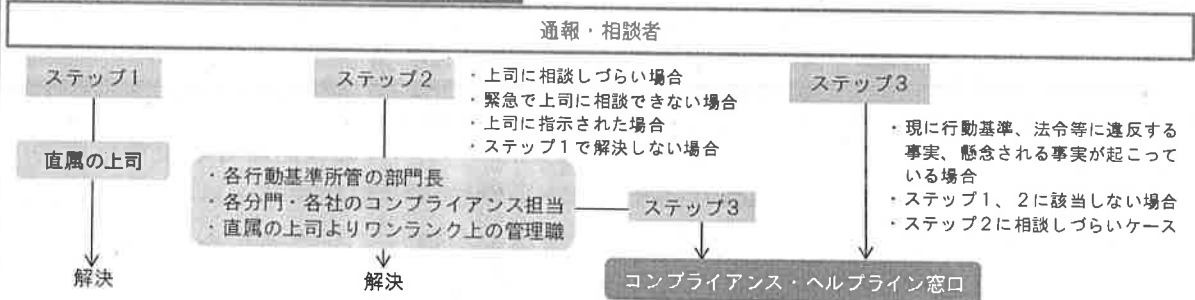
#### 業務開始後研修（継続実施）

年12回 チェックシートを活用した関係法令等の確認

配属前 関係法令、諸制度の研修

年1回 インターネット（e-ラーニング）を利用した研修


### 当社所属グループ組織の内部通報制度



## 豊富な経験による万全な個人情報管理

当社では個人情報の保護を適切に行うため、個人情報保護方針、個人情報保護規程を定め、PDCAサイクルの構築等の様々な取組みを行っています。その結果、平成20年にプライバシーマークの認定を受けました。その後も継続して個人情報保護に努めた結果、平成28年、プライバシーマークを更新するに至りました。実際に、当社が行う40契約21万戸超の公営住宅管理業務において、これまで個人情報の漏洩はありません。本業務においてもこれらの方針・規程に基づき以下の4つの安全管理措置を徹底し、万全の安全管理体制を確立します。また、当社は業務実施における様々なリスクを考慮し、個人情報保護漏洩に関する賠償責任保険に加入している等、万一の事故時も迅速に対処し、指定管理者として事業継続が出来るように備えています。

### 4つの安全管理措置

組織的 安全管理措置	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護方針、個人情報保護規程等の整備・運用</li> <li>個人情報取扱責任者・個人情報管理者資格取得者の配置</li> <li>個人情報取扱い手順の策定</li> </ul>	
人的 安全管理措置	<ul style="list-style-type: none"> <li>年1回個人情報保護教育、e-ラーニングの実施</li> <li>月1回個人情報やコンプライアンスに関するチェックシートの実施</li> <li>雇用者・再委託者・退職者との機密保持契約締結</li> </ul>	
物理的 安全管理措置	<ul style="list-style-type: none"> <li>書類等の保管における手順を作成</li> <li>管理事務所内のセキュリティ対策、個人情報の書庫保管（施錠）</li> <li>管理事務所からの個人情報持ち出しを禁止</li> </ul>	
技術的 安全管理措置	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報セキュリティ関連規程類の周知徹底</li> <li>当社のパソコンと住宅管理システム専用パソコンのルール設定</li> <li>パソコン等活用時のルールを徹底（データ漏洩対策ソフトの導入等）</li> </ul>	



(7) 災害時の対応について

## 適切かつ迅速な対応等が可能となる組織体制を構築

災害はいつ、どのように発生するか分かりません。そのため、当社は「横浜市防災計画」等に従うのはもちろんのこと、全社的な「災害対応マニュアル」に基づき、横浜市周辺に居住する社員等を非常時参集対象者として定め、災害被害最小化を目的とした組織体制を構築しています。万が一、大規模災害が発生した際は、被害最小化及び迅速な復旧を目的とし、本社及び管轄支店に対策本部を設置して全社的な対応を行います。当社社長が全体の指揮をとるとともに、管轄支店支店長が対策本部長となり、現地災害対策班等と密に連絡をとることにより、適切な対応を実施します。また長年協力体制を築いてきた市内企業等と共に地域に根ざした対応を行うとともに、全国から応援要員を派遣します。この全国ネットワークを最大限に活用した支援体制は、全国に事業所を有する当社の最大の特徴であり、過去の災害時にも多くの応援要員を派遣し、被災状況の把握や復旧を行っています。

「災害対応マニュアル」に基づく災害時の組織体制

対策本部・対策班の設置、対策班メンバー参集	
<b>本社</b>	<b>管轄支店</b>
・対策本部メンバー	・対策班メンバー
・対策班メンバー	<b>管理事務所</b>
・対策本部設置要員	・現地対策班メンバー

対策本部・対策班の活動	
<b>本社災害対策本部</b>	<b>支店災害対策班</b>
・被害状況の確認	・本社との連携
・従業員安否確認	・現地への支援活動
・対応方針の決定	<b>現地災害対策班</b>
	・現地被害状況確認
	・事業部への状況報告



全国の事業所から  
災害復旧経験のある社員を派遣

※事前に横浜市・関係機関等と緊急時連絡先等を共有し、緊密な連携体制を構築

※災害時は警備会社と連携した安否確認システムにより社員の安否を確認

## ITを活用した災害対策により被害の最小化に尽力

災害の発生を想定した具体的で詳細な対策の実施、そしてそれを実行に移すには、その地域に特化した客観的かつ多様な情報が必要不可欠です。そのため、当社は本業務実施にあたり、以下の「災害リスク対応システム」を新たに導入し、横浜市周辺の様々な情報を得て災害発生前後の対応に活用します。また、これらの情報を横浜市と共有することにより、被害の最小化に努めます。

**災害リスク対応システム**とは、(株)パスコより様々な災害関連情報の提供を受け、横浜市営住宅の災害リスク軽減や安全な対応に活用

異常気象時被害想定箇所



### 【被災前】潜在リスクの洗い出し・対策の検討

様々な災害リスクを把握し減災を啓発

- ・団地での浸水や周辺土砂災害
- ・通行・鉄道運行停止による支援遅滞
- ・食料品や救援物資の不足

### 【被災後】被災状況把握や安全な対応

通行可能なルートや手段を検索し、迅速・安全に駆けつけを実施

- ・孤立している団地等への駆けつけ
- ・災害等が発生している地域への支援

## 消防署等と連携した体験型の訓練等により防災意識向上

当社は近隣消防署等と連携して防災訓練を実施しており、特に自治会が未設立の団地等については当社主体で開催するなど、積極的に地域の防災意識向上に貢献しています。実施の際は、避難訓練だけではなく、水消火器を使った消火やAED使用の訓練を併せて行うとともに、入居者・地域住民が地域の防災について情報を共有しコミュニティ形成の一助となるよう努めています。これに加え、横浜市作成のハザードマップ等を周知するとともに、災害時のチェックリスト・避難場所・災害発生時の連絡方法や、かかりつけの病院等を記載できる「緊急連絡先ステッカー」を配付し、更なる自助・共助意識の向上に寄与します。



(8) 課題に対する提案事業（自主事業）について

## 豊富な経験を活かし高齢者等へ安心感を提供

今回の提案は、当社の豊富な経験を活かし、他公営住宅等で好評であった高齢者等に対する取組みを再構築したものであり、横浜市営住宅が現在、課題とする事象に対する最善の回答になると考えます。共に横浜市営住宅の課題を解決するパートナーとして、積極的に取組みます。

### 提案① 高齢者見守り業務「ふれあいサポート」実施

目的	高齢者や障がい者に対する定期的な訪問・電話連絡を「ふれあいサポート」と位置づけ、コミュニケーションの機会を創出。また、自治会等にサポーターを募り、団地一丸となって高齢者を見守る体制づくりを実施。
手法	団地巡回等にあわせて、当社職員が希望される「75歳以上の単身高齢者または高齢者のみ世帯」「障がい者または障がい者のみ世帯」へ定期的に訪問・電話連絡し、お困りごとや生活環境の変化等について確認。※入居者の一方が高齢者施設にいる等の実質的な単身高齢者も対象
効果	他者とふれあう機会を創出し孤立感の緩和。希望者には住宅外に居住する親族に安否確認結果の報告を行い、一層の安心感を提供。
収支	

### 他自治体でのご意見・感謝の声

電話があることを楽しみにしている。  
いつもありがとう

話し相手ができるうれしい。  
安心する



電話をいただいたことで、  
入院していることを指定管理者  
に伝えることができた

普段話す相手がいなくて訪  
問してくれて本当に嬉しい。感  
謝しています

### 提案② 健康相談ダイヤルの常設

目的	入居者向けの健康相談ダイヤルを常設し、高齢者をはじめとした全ての入居者の心身の健康をサポート。
手法	当社が専門会社と提携し、健康相談ダイヤルを常設。高齢者をはじめとした入居者の心身の健康や心理等の相談を、看護師や管理栄養士、ケアマネジャー等の専門職員が24時間365日受付対応。
効果	「火傷したので応急手当を知りたい」「熱が下がらない」などの健康相談に看護師が対応。また「何もする気がおきない・・・」「家族関係がうまくいっていない」などの心理相談、栄養相談に対しても専門職員が対応。
収支	

### 提案③ 「みんなの避難地図」作成会実施

目的	防災意識の啓発だけでなく、世代を超えたコミュニケーションに寄与。 内閣府等で推奨される災害図上訓練を参考にした取組みで、当社は自治会に対し開催を企画・提案・進行を実施。
手法	1. ワークショップ形式にて、避難地図を作成（開催概要説明、自己紹介） ①発生が予想される災害や被害について話し合い ②団地周辺地図に土砂崩れや建物倒壊等の危険なエリアを記入 ③避難場所を記入し、安全性を協議。避難経路で危険箇所を地図に記入 ④安全なルートで避難場所までのどの程度時間が必要か色を塗って把握 2. 作成した避難経路図に基づき、実際に避難 3. 終了後、実施検証を行い、今後の対策を検討
効果	身近な文房具を使い、地図や見取り図に参加者が書き込みをすることで、地域に潜む災害の危険性を「見える化」し、みんなで考える「頭の防災訓練」。併せて、世代を超えたコミュニケーションづくりに寄与。
収支	





## 実績を活かした実現性の高い提案を積極的に実施

当社はこれまで横浜市営住宅において、指定管理者として、駐車場の目的外利用等を積極的に提案し、3団地においてコインパーキング設置や外部貸出しを行った実績があります。今後もこの経験を活かし、同様の提案を積極的に実施するとともに、他公営住宅において実施している以下の駐車場の有効活用策を提案し、横浜市営住宅における空き区画の解消に努めます。

当社実績	①市営ビューコート小港	コインパーキング8区画+カーシェア1台
	②市営コンフォール明神台	コインパーキング7区画+カーシェア1台
	③市営桜ヶ丘グリーンハイツ	外部貸出し9区画

### 提案① 初期費用「0円」にて予約制有料駐車場として運用

目的	駐車場空き区画の有効活用及び来訪者等の利便性の向上
手法	駐車場空き区画を駐車場専門会社が運営する予約システムに登録し、予約制有料駐車場として運用。登録後は駐車場管理保全のため、適宜巡回を実施。入居者より利用希望があった場合は、直ちに通常駐車場としての利用可能。
効果	団地来訪者は事前予約の上、当該区画を利用することができるため、来訪者及び入居者の利便性が向上。また福祉事業者等においても、駐車場を団地近くに設置することができるため、利用者の安全性の向上にも寄与。

#### 収支

#### インターネット掲載イメージ

- 専門会社と連携し適切な運営を実施
- 初期導入コスト不要
- 定期的に巡回を実施
- 柔軟に利用期間等の設定が可能



### 提案② 専門業者との連携によるカーシェアリングやサブリース等の実施

目的	駐車場空き区画の有効活用及び入居者の利便性向上
手法	駐車場専門会社と提携し、カーシェアリングやサブリースを実施。事前に市営住宅駐車場の空き区画を調査し、事業性・安全性等を勘案し、対象区画を選定。
効果	上記サービスは他自治体において実績があり、料金設定や仕様等についても柔軟に対応することが可能。また駐車場専門会社が定期的に点検・整備を実施し、安全かつ利便性の高いサービスを持続的に提供。

収支 様式3「収支予算書」参照

### 提案③ 横浜市営住宅専用ホームページを作成し多方面に情報を提供

目的	駐車場空き区画の有効活用及び入居者の利便性向上
手法	当社にて横浜市営住宅専用ホームページを作成し、駐車場の空き区画等の情報をホームページに記載することにより、多方面に駐車場に関する情報を提供。併せて、様々な情報の提供や書類等のダウンロードサービスを実施。
効果	専用ホームページにて広く情報を提供することにより、様々な駐車場利用希望者へ周知が可能。また、ホームページを活用し、様々な情報の提供や書類等のダウンロードサービスを実施することにより、入居者の利便性の向上。

#### 収支

#### ホームページ作成実績

- ・全国14箇所の公営住宅において専用ホームページを作成
- ・ウェブアクセシビリティ※を考慮したホームページを作成

※他自治体にて作成した当社ホームページは「日本工業規格 適合レベルAA」認定

### 3 応募価格及びコスト縮減

#### (1) 適正な応募価格の設定

## 応募価格（収支予算書）の積算の内訳

### 人件費

役職・担当	雇用形態	人数	金額
所長	正規・常勤	1	21,793
副所長	正規・常勤	1	
事務職員1	正規・常勤	1	
事務職員2	正規・常勤	2	
技術職員	正規・常勤	1	
間接人件費	-	-	
計	-	6	21,793

### 事務費

項目	数量	金額	備考
通勤費	-	16,104	
事務所賃料	-		
事務所経費	-		
車両	-		
通信料	-		
その他	-		
計	-	16,104	

※施設管理費の積算内訳については別紙参照

当社は、他公営住宅管理業務を通じて、各自治体の財政負担軽減に努めるとともにサービスレベルの向上を図ってきました。本業務においても、管理経費を縮減するだけでなく、管理業務細目等に記載以上の様々なサービスを提案し、高い評価をいただけるよう努めます。また、横浜市内企業への再委託業務発注、市民雇用、市内からの物品調達を積極的に行うことで、市内経済の発展にも寄与します。

#### 人件費の縮減策

##### 公的施設専門部署「施設運営課」による効果的な組織運営

本業務は公的施設専門部署である「施設運営課」が所管します。施設運営課は横浜市営住宅だけではなく、神奈川県営住宅や平塚市営住宅等の管理事務所を所管しており、公営住宅等の管理運営に関する豊富な経験とノウハウを有しています。この施設運営課に所属する職員が適宜、管理事務所をサポートすることにより、提案人数で管理運営を実施することが可能です。また、施設運営課では神奈川県立武道館や横浜市住宅供給公社保有施設の管理等も実施しており、様々な職員が在籍しています。これらの職員の交流により、効率的かつ効果的な管理運営による経費の縮減が可能となります。

##### 自社コールセンターによる営業時間外対応

当社は夜間・休日は、自社の電話対応専門部署であるカスタマーセンターで電話受け付けを行います。このカスタマーセンターは既設であり、別途人件費が必要ありません。当社カスタマーセンターは横浜市営住宅専用の回線を敷設しており、受電の際に横浜市営住宅の入居者等であることを把握した上で電話に出ることが可能です。今後もこの体制で効率的な管理運営を行い、人件費の縮減に努めます。

#### 事務管理費の縮減策

##### 全国40契約の他公営住宅管理事務所等との事例共有

当社が管理する全国40契約の他公営住宅管理事務所等との事例共有による効率的な業務実施等により、事務管理費の縮減策に努めます。上記記載の施設運営課及び西日本方面の公共住宅の管理を統括する「公共住宅管理部」が適宜事例を共有することにより、突発的な事象や対応が困難な問題に対しても効果的な対応を行い、業務の効率化による事務管理費の縮減に努めます。

##### 管理事務所にて省エネ等の取組みを積極的に実施

身近にできることから、職員一人ひとりが省エネを心がけ、事務管理費の縮減及び環境保護につなげます。

##### 省電力化

- ・コピーは原則両面印刷、またコピー用紙はリサイクル紙を使用
- ・必要書類はデータ保管し、ペーパーレス化を徹底

##### 節電対策

- ・事務所の空調温度設定を夏季28度、冬季20度に徹底
- ・不在時の電子機器およびパソコン等の電源OFF
- ・クールビズおよびウォームビズの実施

##### 公共交通機関の有効利用

- ・通常の外出・業務上の移動は可能な限り、公共交通機関を利用
- ・車両が必要な場合はハイブリット車を使用し、CO<sub>2</sub>の削減に貢献

#### 施設管理費の縮減策

##### スケールメリットとライフサイクルコスト低減

当社は横浜市内に2ヶ所の支店を有しており、長年管理業務を行ってきた実績があります。市内中小企業とも長期に渡る信頼関係を確立しており、本業務実施にあたっても効率的な業務実施が可能です。また、当社は横浜市内において、神奈川県営住宅や40,000戸超の民間共同住宅の管理を行っており、スケールメリットを活かした大量発注による施設管理費の縮減が可能です。併せて、予防保全の観点から適切に保守点検を実施することにより、ライフサイクルコスト低減に努め、横浜市の経費縮減に貢献します。

応募価格(収支予算書)の積算の内訳

3(1)適正な応募価格の設定 別紙

## 施設管理費

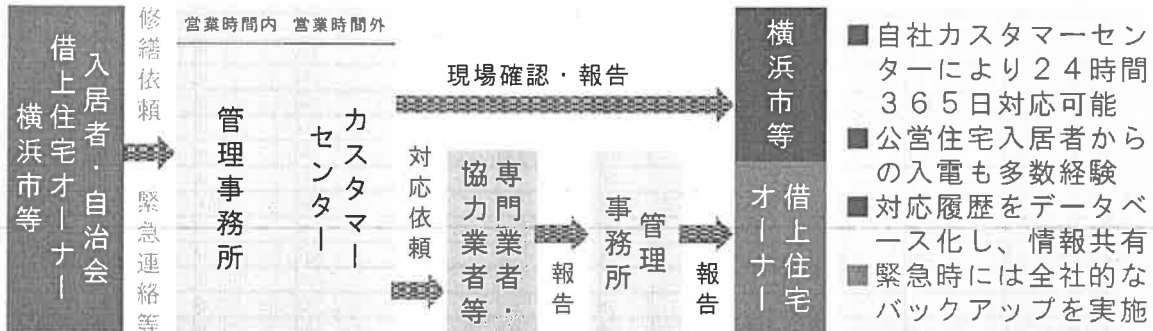
【年額税込(千円)】

所在地名\設備名	給水装置	エレベータ	消防設備	建築物 建築設備	遊水池	機械式 駐車場	自家用電気 工作物	排水設備	緊急対応 システム	遊具	増幅機・増付 調理器具等
サニーコート式番館	0	0	0	0	0	0	0	0	226	0	0
サニーハウス	0	0	0	0	0	0	0	0	255	0	0
サンライズ中山	0	0	0	0	0	0	0	0	273	0	0
メルクマール敬愛	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市営白山住宅	129	711	259	124	0	0	0	0	0	0	0
市営十日市場第二住宅	0	0	103	84	0	0	0	0	0	1	0
市営十日市場駅前住宅	56	0	146	18	0	0	0	0	0	4	0
市営三保みどり台住宅	111	0	172	230	0	0	0	0	0	11	0
市営三保グリーンハイツ	0	0	155	184	0	0	0	0	0	23	0
市営谷津田原ハイツ	214	0	276	407	0	0	0	0	0	151	0
市営上の原グリーンハイツ	201	0	380	378	0	1,555	0	0	0	59	0
市営長津田スカイハイツ	249	3,096	648	358	0	0	168	454	2,054	2	0
市営十日市場ヒルタウン	2,605	38,324	4,498	2,926	0	0	0	0	966	605	0
市営谷津田原第二住宅	280	1,395	336	206	0	0	0	0	0	33	0
市営北八朝住宅	497	7,071	1,123	581	0	0	0	0	1,279	87	0
サンライズ中山	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
サニーコート式番館	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
サニーハウス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
メルクマール敬愛	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	4,342	50,597	8,096	5,496	0	1,555	168	454	5,053	976	0

(2) 修繕の体制・修繕費縮減等

## 組織的な対応体制により安全かつ迅速に修繕を実施

当社では入居者等から修繕依頼の連絡を受けた場合、管理事務所の営業時間内は技術職員が状況を確認して指示・対応し、安全性や計画修繕との関係性を鑑みたくて修繕を実施しています。緊急性の高い連絡を受けた場合には、原因の特定及び被害状況等を確認すると同時に、応急処置による一次対応を行い、再発及び二次被害防止策を講じ、入居者の安全を確保します。営業時間外については、自社カスタマーセンターにて受け付け、各種専門業者等の差配を行います。また、修繕業務を差配するにあたっては、市内中小企業への優先発注に努めます。



- 自社カスタマーセンターにより24時間365日対応可能
- 公営住宅入居者からの入電も多数経験
- 対応履歴をデータベース化し、情報共有
- 緊急時には全社的なバックアップを実施

※管理事務所には修繕等に関する資格を有する技術職員が在籍しており、状況確認や検査・完了確認を実施しています。

## 作業評価チェック表等を活用し業務品質を常に確認

修繕等の検査にあたっては作業評価チェック表を用いて履行を確認し、業務の評価と施工標準仕様書や各種基準・マニュアルに基づく指導監督を実施しています。また、検査等の結果、評価や品質が低い企業には改善措置を実施することにより、常に適正な業務品質を確保します。あわせて、定期的に勉強会や研修の機会を設けるなど、技術力向上にも努め、市内中小企業と共に成長します。

当社で策定している仕様書、マニュアル等

- 施工標準仕様書 作業実施にあたっての手順、実施要領等を定めた仕様書
- 専有部リフォーム工事行動基準 専有部工事実施に当たり、専門業者へ指導する際に活用している行動基準
- 改修工事施工管理業務マニュアル 改修工事における工事受注業務及び施工管理業務の業務要領

作業項目	評価項目
① 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
② 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
③ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
④ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑤ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑥ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑦ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑧ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑨ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑩ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑪ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑫ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑬ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑭ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑮ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑯ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑰ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑱ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑲ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
⑳ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉑ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉒ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉓ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉔ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉕ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉖ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉗ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉘ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉙ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉚ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉛ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉜ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉝ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉞ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㉟ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊱ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊲ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊳ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊴ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊵ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊶ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊷ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊸ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊹ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊺ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊻ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊼ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊽ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊾ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり
㊿ 作業完了後、現場に滞留しないこと。	○ 評価あり

作業評価チェック表(例)

## 経験やノウハウを活かし効率的かつ効果的な修繕を実施

当社は、これまで各自治体の財政負担軽減に努めるとともにサービスレベルの向上を図ってきました。本業務においても、修繕費を縮減するだけでなく、様々な提案を行い、入居者及び横浜市等から高い評価をいただけるよう努めます。修繕費の縮減にあたっては、豊富な管理実績による大量発注のスケールメリット、予防維持保全の観点からライフサイクルコストを低減、照明器具等のLED化による省エネ工事提案の実施により、横浜市の財政負担を軽減します。また、修繕費を縮減するだけでなく、継続して市民の雇用、市内からの物品調達を徹底するとともに、当社が管理する他共同住宅においても、市内中小企業を活用するよう努めます。

市内経済の発展に寄与するとともに「市内企業とともに発展する指定管理者」を目指します。

修繕費縮減策	スケールメリット発揮等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当社管理の他共同住宅・施設とあわせた大量発注</li> <li>・ 安全性を考慮し、緊急性の低いもの等は一括発注</li> <li>・ 再委託先の繁忙期を考慮して発注、また多能工を活用</li> </ul>
	ライフサイクルコスト低減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予防保全の観点から適切に保守点検</li> <li>・ 照明器具等のLED化による省エネ工事提案</li> <li>・ 長寿命化仕様等での修繕・更新提案</li> </ul>

## 収 支 予 算 書

団体名 (3ケタの任意の数字)                      **300**

(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	127,371	9,435	
	自主事業収入	3,576	264	
	合計	130,947	9,699	
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		
		小 計	21,793	1,614
	施設管理費	給水装置管理	4,342	322
		エレベータ保守管理	50,597	3,748
		消防設備保守管理	8,096	600
		建築物・建築設備法令点検	5,496	407
		遊水池保守点検	0	0
		機械式駐車場保守管理	1,555	115
		自家用電気工作物点検	168	12
		排水設備管理	454	34
		高齢者向け住宅の緊急対応システム	5,053	374
		遊具点検	976	72
		増幅機構付油圧制震装置保守点検	0	0
		小 計	76,737	5,684
	事務費	通勤費、事務所賃料・経費、車両、 通信費、その他	16,104	1,193
	自主事業支出			
	合計		118,092	8,747
	A - B		12,855	952

※指定管理期間単年度分を記載しています。  
 ※消費税率は8%として算出しています。  
 ※自主事業収入・支出欄には「時間貸及び地域開放駐車場使用状況一覧」に記載の平成29年度実績金額を記載しています。  
 ※下記実費精算項目については、支出に含んでいません。  
 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)