

Aブロック

横浜市市営住宅等事業計画書

令和5年6月30日

団体名（3ケタの任意の数字） 200

- 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
- 4 その他

※ 特に記載がない場合は、本文のフォントを 10.5pt 以上とし、1 設問最大 2 ページで作成ください。（例：1（1）ア、イ、ウで 2 頁ページ）

1 基本事項

(1) 市営住宅を管理するための基本方針

横浜市市営住宅等の指定管理者を務めており、関係法令の主旨・本施設の設置目的・特性、横浜市の住宅政策を十分に理解した上で、次期指定管理期間も全ての方に公平公正な立場で管理を実施します。

本施設を管理する中で培った経験や民間企業No.1のノウハウを最大限に発揮し、**更なるサービス向上提案**により、次期指定管理期間だけでなく、10年後、15年後も横浜市・横浜市民の皆さまに貢献できるように尽力します。

ア. 団体の基本方針

- 当社は企業理念として「**未来価値創造のベストパートナー**」を掲げ、横浜市市営住宅等をはじめ、全国の公営住宅や民間共同住宅、ビル等の様々な建物と、それに関与する人々と共に良質な社会的ストックの形成に貢献します。
- 特に公営住宅の指定管理業務は、建物の老朽化・入居者の高齢化が進んでいるなど課題がありますが、これらの課題解決を目指す本業務こそが当社の**企業理念実現の場**であると捉え、**令和5年度から公営住宅管理の専門組織である「公共住宅事業部」を設置し、積極的に本事業を展開**しています。
- **当社創業の地**である横浜市の代行者として、本業務を通じ、社会に貢献したいという熱意と意気込みをご理解いただければと思います。

PPP協定パートナーに選定

当社は指定管理者制度、PFI事業を中心に公営住宅・公共施設の管理運営に積極的に取り組んでおり、文教施設、スポーツ施設から空港や公園など、業界随一の幅広い実績を積み重ねてきました。

そうした取組みが評価され、**令和3年度から本年度まで3年連続**で国土交通省「**PPP協定パートナー(個別相談パートナー)**」に選定されています。

イ. 業務内容、人材、組織等

- 盤石な財務状況や全国54契約の管理実績で培った経験やノウハウだけでなく、本施設を含む公営住宅の管理業務に携わる700名以上の社員等、**有形・無形の資源を最大限に活用**し、本業務を遂行します。
- **技術系専門資格保有者**や賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律により定められた**業務管理者も多数**在籍しています。

公営住宅の専門部署が組織的・効率的に本業務を実施

- 所管部署の**公共住宅事業部**は、公営住宅の**管理運営部門・企画部門・営業部門**が一体となった組織であり、**全国の公営住宅約25万戸を管理する専門部署**となります。
- 公共住宅事業部では、全国の社員間でオンラインツールを活用した相談・事例共有や研修の実施、事務処理等のバックアップ体制の構築など、**全国展開**している**当社のメリット**を最大限に発揮し、**効果的に本業務を実施**します。

横浜市での多数の事業展開による地域性の理解

- 当社は**横浜市内の共同住宅約13万戸**(内、公営住宅は現行4ブロックを含めて3万戸超)や**施設74件**(ビル・ホテルや、区民センター・スポーツセンター・科学館・ホール等の公共施設)を管理しています。その他、**市内事業者約120社以上**との取引実績や**1,347名の横浜市民の雇用**等、横浜市に根付いた業務を行っています。
- 当社グループ企業は、**横浜市内の鉄道・バス等の交通機関や大型商業施設の運営等の事業**に取り組んでおり、市営住宅の入居者のみならず、横浜市・横浜市民の皆さまの住環境向上・地域活性化に努めています。

当社グループが多方面で横浜市に貢献

- 当社グループ企業は横浜市立の小中学校等**53校**を対象とした**太陽光発電設備の導入事業の実施事業者**であり、横浜市の脱炭素化実現・都市型地産地消に寄与しています。
- 横浜市と当社グループ企業が協力して取り組んでいる「次世代郊外まちづくり」の一環として、**コワーキングスペース、保育所や学童保育施設、コミュニティカフェ、イベント広場**を設置した**共同住宅の開発・管理(当社実施)**を行っています。



ウ. 市営住宅管理の基本方針

- 3つの基本方針に基づき、次期指定管理期間においても、本施設の効用を最大化するために尽力します。

3つの基本方針

1 **実績**に基づく
効率的・効果的な管理

2 入居者等の
安心・安全な
住生活の確保

3 本施設の課題解決
入居者サービス向上

横浜市住生活マスタープランに掲げる

一人ひとりのライフスタイルに応じた豊かな暮らし方を選択できるまち よこはま
の実現に貢献します。

方針1. 実績に基づく効率的・効果的な管理

POINT

- 当社は横浜市市営住宅等を長年管理してきた実績があり、本施設及び入居者の特性を熟知しています。
- 当初、1ブロックだった管理ブロックも、「様々なサービス向上提案」「自治会等との密な連携」「使用料収納率の向上」「職員の手厚い接遇」等をご評価いただいたことにより、**現在では4ブロックまで拡大**しています。
- **長年連携してきた市内事業者**等も本施設のことを熟知しており、地域に寄添った迅速な対応が可能です。

横浜市並びに自治会の当社管理への評価

- 横浜市の「市営住宅等指定管理者選定評価(令和3年度)」では、項目毎の評価で、**最高位のS評価を現行4ブロック全てで、他ブロックの指定管理者より多く受領**しています。
- 自治会からも当社業務をご評価いただき、「**感謝状・御礼の手紙**」や、次期指定管理期間も当社が業務を継続することへの「**賛同書**」を現行4ブロック全てで受領しています。



方針2. 入居者等の安心・安全な住生活の確保

POINT

- 団地訪問時等に敷地内を巡回して**日常点検等**を行い、**必要な安全確保策を提案・実施**することで、突発的に発生する緊急修繕が減少するように取組み、入居者等の安心・安全を守ります。
- 大規模災害時には、管理事務所の職員や協力事業者による緊急対応だけでなく、**全国にある拠点から当社社員を招集**して、本施設の事業継続・早期復旧を支援します。
- 各種法令・条例等を遵守するため、**社内研修の実施によるコンプライアンス意識の強化**に努め、総合不動産管理のリーディングカンパニーとしての社会的責任を果たします。
- 入居者等の個人情報に関しては厳重に管理し、横浜市の定めに則るとともに当社独自の個人情報保護ルール運用や公営住宅に特化したテキストによる教育の徹底等で個人情報を保護します。



方針3. 本施設の課題解決・入居者サービス向上

POINT

- 現在、横浜市・入居者等から評価いただいているサービスの継続はもちろんのこと、これまでの管理経験や今回の公募内容、横浜市の各種資料から捉えた課題に対し、**解決の一助となるような新サービスを提案**します。

今後も継続するサービス

- ・単身高齢者向け「ふれあいサポート」の実施
- ・「健康相談ダイヤル」を常設
- ・「災害リスク対応システム」の導入
- ・「カーシェアリング・予約制駐車場」の導入
- ・「認知症講習会」の開催
- ・「みんなの避難地図作成会」の開催
- ・「専用ホームページ」による情報の周知
- ・管理事務所の「営業時間延長(30分)」

新たに提案するサービス

- ・「防犯クイズ・防犯かるた」を開催
- ・「キッチンカー等の誘致」による交流促進
- ・マルシェ等の「移動販売」を開催
- ・太陽光発電等の「駐車場空き区画活用」
- ・「災害救援バンダー」の設置
- ・「マンションでんきグリーンライト」の提案
- ・独自の「連絡先マグネット」の作成・配付
- ・独自の「災害対策マニュアル」の配付

1 基本事項

(2) 財務の健全性



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、令和5年4月1日現在)

①従業員数	正規職員	12,493名	臨時職員	1,595名
・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。				
	直近期(令和5年3月期)	前期(令和4年3月期)	前々期(令和3年3月期)	
②管理戸数 (各3月末日時点)	829,628戸	792,894戸	619,142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	令和5年3月期売上高: 168,693百万円 売上高成長率: 11.4%	令和4年3月期売上高: 151,368百万円 売上高成長率: 14.2%	令和3年3月期売上高: 132,586百万円 令和2年3月期売上高: 129,957百万円 売上高成長率: 2.0%	
④負債比率 計算式:他人資本(負債)÷自己資本	他人資本: 69,436百万円 自己資本: 72,706百万円 負債比率: 95.5%	他人資本: 67,229百万円 自己資本: 68,962百万円 負債比率: 97.5%	他人資本: 58,326百万円 自己資本: 71,482百万円 負債比率: 81.6%	
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: 72,706百万円	純資産の部の合計: 68,962百万円	純資産の部の合計: 71,482百万円	
⑥当座比率 計算式:当座資産÷流動負債	当座資産: 69,575百万円 流動負債: 31,725百万円 当座比率: 219.3%	当座資産: 62,015百万円 流動負債: 30,055百万円 当座比率: 206.3%	当座資産: 48,891百万円 流動負債: 26,153百万円 当座比率: 186.94%	
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: 6,467百万円 元利金返済額: 0百万円 DSCR	元利金償還前キャッシュフロー: 4,782百万円 元利金返済額: 0百万円 DSCR	元利金償還前キャッシュフロー: △6百万円 元利金返済額: 0百万円 DSCR	

1 基本事項

(3) 住宅の管理実績

公営住宅の管理実績

- 当社は昭和45年の設立以来、**建物管理業界のリーディングカンパニー**として豊富な管理実績を有しており、住宅は83万戸超、施設・ビルは1,300件以上を管理運営しております。
- その中でも公営住宅の指定管理業務には積極的に取り組んでおり、下記の表の通り、**全国54契約、約25万戸の公営住宅管理実績**があり、**民間企業No.1の管理戸数**となります。各自治体によって定められた仕様は異なっておりますが、**様々な業務仕様に応じ適切に業務を履行**しています。

<賃貸住宅(公営)管理実績>(令和5年4月時点)

No	住宅の名称・所在地	管理業務の概要	管理戸数	管理期間
1	横浜市営住宅()		2,767戸	平成21年4月1日～令和6年3月31日(3期目)
2	横浜市営住宅()		3,772戸	平成26年4月1日～令和6年3月31日(2期目)
3	横浜市営住宅()		4,393戸	平成31年4月1日～令和6年3月31日(1期目)
4	横浜市営住宅()		2,201戸	平成31年4月1日～令和6年3月31日(1期目)
5	神奈川県営住宅等(横浜等地域)		30,809戸	平成29年4月1日～令和9年3月31日(2期目)
6	神奈川県営住宅等(川崎地域)		4,108戸	令和4年4月1日～令和9年3月31日(1期目)
7	神奈川県営住宅等(横須賀三浦地域)		5,411戸	令和4年4月1日～令和9年3月31日(1期目)
8	神奈川県営住宅等(相模原等地域)		4,928戸	令和4年4月1日～令和9年3月31日(1期目)
9	平塚市営住宅等		1,355戸	平成22年10月1日～令和6年3月31日(3期目)
10	札幌市営住宅(厚別区)		9,338戸	平成30年4月1日～令和10年3月31日(2期目)
11	札幌市営住宅(豊平区、清田区、南区)		4,014戸	平成30年4月1日～令和10年3月31日(2期目)
12	仙台市営住宅等		11,772戸	平成28年4月1日～令和8年3月31日(2期目)
13	郡山市営住宅		3,695戸	令和5年4月1日～令和10年3月31日(1期目)
14	宇都宮市市営住宅		3,543戸	令和3年4月1日～令和8年3月31日(1期目)
15	市川市営住宅		1,942戸	令和2年6月1日～令和7年5月31日(3期目)
16	松戸市営住宅		1,681戸	平成27年4月1日～令和6年3月31日(8期目)
17	柏市営住宅		832戸	平成26年4月1日～令和6年3月31日(2期目)
18	船橋市営住宅		1,411戸	令和3年4月1日～令和8年3月31日(1期目)
19	世田谷区営住宅		1,599戸	平成29年4月1日～令和9年3月31日(2期目)
20	中央区立住宅(晴海アーバンプラザ)		110戸	令和3年4月1日～令和6年3月31日(1期目)
21	北区営住宅等		838戸	平成30年4月1日～令和10年3月31日(2期目)
22	品川区立区民住宅(ファミリー西五反田東館、西館)		498戸	平成20年4月1日～令和10年3月31日(4期目)
23	文京区営住宅等		290戸	平成26年4月1日～令和9年3月31日(3期目)
24	杉並区営住宅等	①入居者管理業務	1,487戸	令和4年4月1日～令和6年3月31日(1期目)
25	板橋区営住宅等	②家賃関連業務	655戸	平成23年4月1日～令和6年3月31日(3期目)
26	渋谷区営住宅等		632戸	令和2年4月1日～令和7年3月31日(1期目)
27	港区高齢者集合住宅	③維持・修繕業務	50戸	平成26年4月1日～令和6年3月31日(2期目)
28	港区特定公共賃貸住宅等		928戸	平成21年4月1日～令和6年3月31日(3期目)
29	目黒区営住宅等	④駐車場業務	614戸	平成26年4月1日～令和6年3月31日(2期目)
30	豊島区営住宅等	※一部業務のみ実施	651戸	令和3年4月1日～令和6年3月31日(1期目)
31	足立区営住宅	している案件含む	820戸	令和4年4月1日～令和6年3月31日(2期目)
32	熱海市営住宅		1,121戸	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5期目)
33	京都府営住宅(京都市地域)		4,250戸	令和2年4月1日～令和7年3月31日(1期目)
34	京都府営住宅等(乙訓・南丹地区)		1,939戸	平成31年4月1日～令和6年3月31日(1期目)
35	奈良県営住宅		5,350戸	平成22年4月1日～令和7年3月31日(3期目)
36	大阪府営住宅(堺市(南区を除く)地区)		16,828戸	令和4年4月1日～令和9年3月31日(2期目)
37	大阪府営住宅(泉州地区)		15,887戸	平成29年4月1日～令和9年3月31日(2期目)
38	大阪府営住宅(堺市南区地区)		14,307戸	令和4年4月1日～令和9年3月31日(1期目)
39	大阪府営住宅(北摂地区東部)		11,853戸	平成29年4月1日～令和9年3月31日(2期目)
40	大阪府営住宅(北摂地区西部)		14,678戸	令和4年4月1日～令和9年3月31日(1期目)
41	八尾市営住宅		1,870戸	平成29年4月1日～令和7年3月31日(2期目)
42	堺市営住宅		3,997戸	令和3年4月1日～令和8年3月31日(1期目)
43	寝屋川市営住宅		567戸	令和4年4月1日～令和9年3月31日(1期目)
44	豊中市市営住宅		2,443戸	平成28年4月1日～令和8年3月31日(2期目)
45	兵庫県営住宅(阪神北地区)		6,537戸	平成26年4月1日～令和6年3月31日(2期目)
46	兵庫県営住宅(阪神南地区)		8,445戸	平成30年4月1日～令和10年3月31日(2期目)
47	川西市市営住宅等		1,025戸	令和3年4月1日～令和6年3月31日(1期目)
48	尼崎市営住宅(北部地域)		4,022戸	平成23年4月1日～令和8年3月31日(3期目)
49	宝塚市営住宅		1,348戸	平成31年4月1日～令和6年3月31日(1期目)
50	岡山県営住宅		6,657戸	平成29年4月1日～令和9年3月31日(2期目)
51	倉敷市営住宅		4,465戸	平成28年4月1日～令和8年3月31日(2期目)
52	広島県営住宅(福山・府中地区)		2,189戸	令和2年4月1日～令和7年3月31日(1期目)
53	福岡市営住宅等(中央区・城南区・南区)		6,385戸	平成30年4月1日～令和10年3月31日(2期目)
54	霧島市営住宅		4,493戸	令和2年4月1日～令和10年3月31日(2期目)

賃貸住宅(公営)小計 247,800戸

民間賃貸住宅の管理実績

当社は、民間賃貸住宅においても全国で47,000戸超の管理実績を有しており、横浜市内においては2,618戸の管理実績があります。

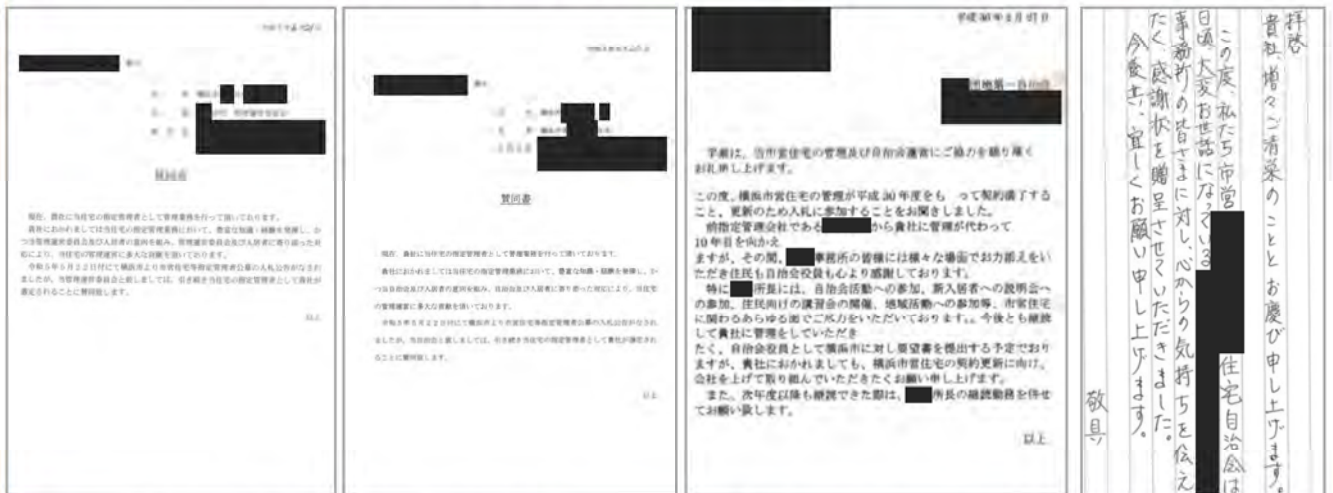
<賃貸住宅(民間)管理実績(令和5年6月現在、一部抜粋)>

No.	住宅の名称	所在地	管理業務の概要	管理戸数	管理期間
1	クレールレジデンス横浜十日市場	横浜市緑区		213戸	平成30年12月26日～令和6年3月31日
2	権太坂スクエア	横浜市保土ヶ谷区		97戸	平成19年8月1日～令和5年7月31日
3	グランクレールセンター南	横浜市都筑区		134戸	平成9年7月31日～令和6年3月31日
4	サンハイム鶴見	横浜市鶴見区		145戸	平成20年11月28日～令和6年2月29日
5	ヒルデモア三溪園	横浜市中区		72戸	令和3年1月1日～令和6年3月31日
6	グランクレール藤が丘	横浜市青葉区	①契約管理	138戸	平成23年8月1日～令和5年7月31日
7	エスポワール松風台	横浜市青葉区	②賃料等収納業務	142戸	平成13年8月1日～令和5年7月31日
8	グランケアあざみ野	横浜市青葉区	③滞納管理	85戸	平成16年8月10日～令和6年6月30日
9	グランクレールあざみ野	横浜市青葉区	④付属施設管理	78戸	平成16年2月14日～令和6年3月31日
10	クレールレジデンス桜台	横浜市青葉区		73戸	平成21年3月30日～令和6年3月31日
11	ヒルデモアこどもの国	横浜市青葉区	⑤設備管理	54戸	令和3年1月1日～令和6年4月31日
12	グランクレール美しが丘	横浜市青葉区	※一部業務のみ	51戸	平成19年11月20日～令和6年3月31日
13	ラ・クラッセ西寺尾	横浜市神奈川区	実施している	139戸	平成7年10月1日～令和5年12月31日
14	日本銀行入江寮	横浜市神奈川区	案件含む	50戸	平成19年7月1日～令和6年3月31日
15	ファミリー第2前川ビル	横浜市港北区		67戸	平成17年2月1日～令和6年4月30日
16	ワイズ新横浜	横浜市港北区		54戸	平成19年9月1日～令和6年2月29日
17	トレサモーレ上大岡	横浜市港南区		98戸	平成19年4月1日～令和6年3月31日
18	サンハイム戸塚	横浜市戸塚区		50戸	平成27年2月12日～令和6年2月29日
19	ヴィアラシェンダ	横浜市瀬谷区		59戸	平成22年7月1日～令和6年4月30日

上記含横浜市内賃貸物件(59件)	2,618戸
その他全国民間賃貸物件	44,975戸
賃貸住宅(民間)小計	47,593戸
賃貸住宅(公営)小計	247,800戸
賃貸住宅(民間・公営)合計	295,393戸

横浜市市営住宅等 管理実績

- 当社は横浜市市営住宅等の現行4ブロックを管理する中で、ノウハウを蓄積しながら、入居者サービスを向上し続けてきました。
- こうした取組みの結果、複数のブロックの自治会からご評価いただき、当社への**感謝状やお礼の手紙**をこれまでに受領しています。
- さらに、**現行4ブロック全てにおいて自治会から指定管理者継続の賛同書(計10部以上)を受領しており、次期指定管理期間もより高い評価をいただけるように努めます。**



<本年度に受領した賛同書(2部抜粋)>

<平成30年に受領した賛同書>

<お礼の手紙>

2 管理に関する提案 (1) 管理事務所の配置の考え方



ア. 交通の利便性

- 当社は管理事務所の配置について、「団地から管理事務所までのアクセスの良さ」「利用できる公共交通機関の豊富さ」等、入居者の交通利便性を第一に考え、管理事務所を開設しています。
- 現管理事務所はAブロック内の「横浜駅」から徒歩5分の場所に設置しており、既に4年の稼働実績があり、入居者の方にも十分に周知されている立地となります。
- 次期指定管理期間は業務仕様増加による要員追加に伴い、事務所の移転を想定していますが、**現管理事務所と同等以上の利便性**となるように、現在と同様に横浜駅近くへの移転を検討しています。
- 移転を想定している管理事務所は、**県内のターミナル駅である「横浜駅」**から徒歩圏内のビル内にあり、**神奈川区、鶴見区**のどの住宅からも電車やバスなどの公共交通機関を利用して来訪しやすい環境です。
- さらに、指定管理者管理業務細目に定められた仕様より、営業時間を引続き**毎日30分延長**することで入居者等の利便性向上を図ります。現指定管理期間も営業時間を30分延長しており、**日中の訪問が難しい入居者の方から好評**いただいています。

<管理事務所開設予定地・営業時間等>



業務細目に比べ
30分延長

月曜日～金曜日 8時45分～17時45分

※年末年始及び土曜・日曜・祝日を除く

※管理事務所営業時間外の電話は**当社設備緊急センター**へ自動転送

※上記の管理事務所開設予定地は申請時の想定であり、契約の状況によっては入居者にとって利便性が高い場所に他の事務所を配置します。

1. 事務所のバリアフリーの考え方

- 管理事務所に来訪される高齢者や障害者にも配慮した、「全ての方が来訪しやすい環境づくり」が必要であると考えており、現行4ブロックの事務所の敷地内・建物内は原則バリアフリー対策が施されている事務所を選んでいます。今回新たに申請するブロックも同様の考えで管理事務所を選定します。

現行4ブロックでの取組み

- 高齢者や車いすで来訪された方から、インターホンや呼び鈴でお呼出しがあった場合は、職員が寄り添い丁寧に対応する等、来訪者の状況に合わせてきめ細やかに対応できるよう備えます。
- 現行4ブロックでは、建物内のトイレがバリアフリー対応トイレである場所を優先し、選定しています。
- 入口に段差がある場合は注意を促すテープで強調したり、場合によってはスロープ等を設置しています。また、センシティブな内容を含む入居者のご相談には打合せブースを使用するなど、出来る限り配慮します。



<管理事務所入口のスロープ>



<打合せブース>



<バリアフリートイレ>

やさしい窓口の設置

- 事務所の受付窓口では、現行4ブロックでも行っている下記の取組みを実施します。

<視覚に障害のある方に>

老眼鏡	ほじょ犬マーク	点字名刺
目の不自由な方の来訪に備え、老眼鏡設置	気兼ねなくほじょ犬と同伴出来るようにマークを設置	目の不自由な方の来訪に備え、点字名刺を作成し、使用

<聴覚に障害のある方・聞こえづらい方に>

集音器	筆談器	耳マーク
耳が聞こえづらい方のために集音器を設置	コミュニケーションツールとして筆談器を設置	筆談対応が可能なことを示すために耳マークを設置

<身体の不自由な方に>

筆記補助具	杖ホルダー	ローカウンター
手指の弱い方に配慮し、筆記補助具を設置	杖をついて来訪される方のために設置	車いすの方等が使用できるローカウンターを設置

<その他>

記入例	情報ラック	音声翻訳機
わかりやすいように書類の記入例を設置	本業務の書類や行政広報誌等をまとめた情報ラックを設置	外国語を用いる方の翻訳に使用しており、ウクライナ難民の受入れ等でも活用

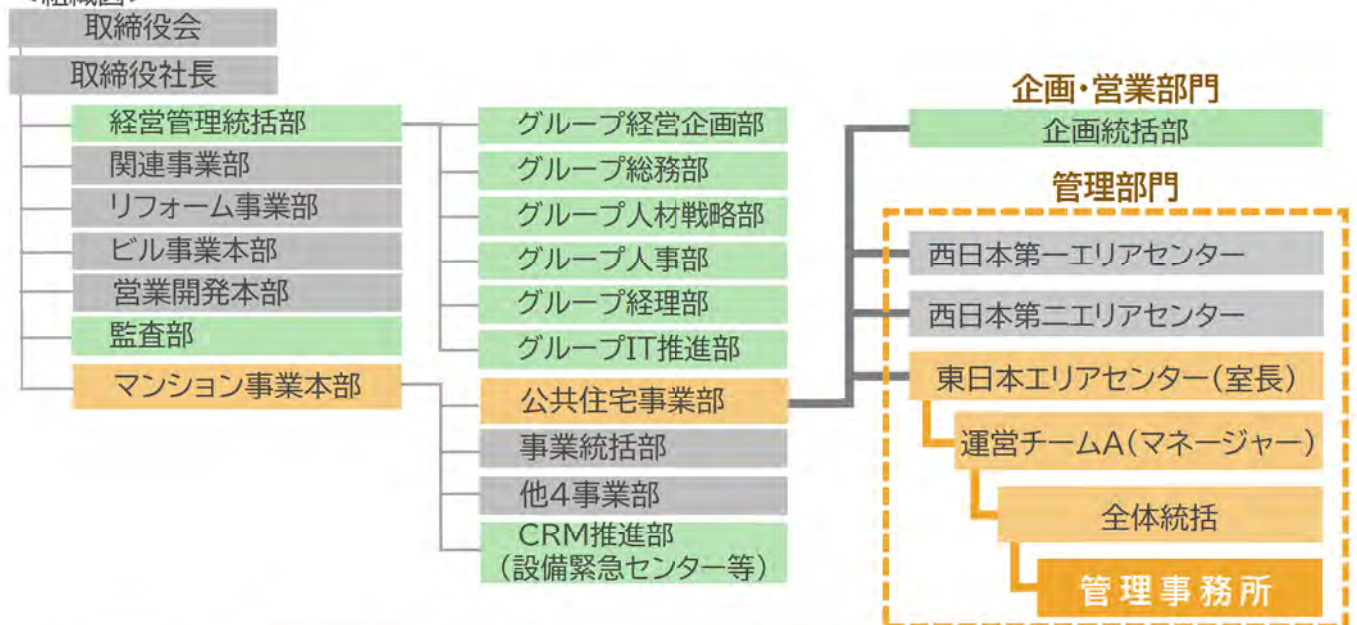
2 管理に関する提案 (2) 管理運営体制の考え方



ア. 職員の配置等の考え方

- 「本施設で現在も勤務している5名」の継続配置に加え、「共用部管理代行職員1名」を追加した合計6名の常駐職員(原則正社員)を配置します。
- 複数ブロックをマネジメントするマネージャーのもと、所長を主とした最適の指揮命令系統を構築します。また、今回の公募で複数ブロックを受託した場合は、マネージャーに加えて全体統括を配置し、全ブロックの進捗管理や予実管理等を効果的に実施します。
- 東日本の公営住宅32契約の所管部署である公共住宅事業部の東日本エリアセンター室長が本業務の進捗確認・業務監査・事例共有等を行い、組織的に管理事務所をサポートします。
- 本施設は時間をかけ丁寧に解決すべき課題も多くあり、入居者との関係性という観点からも指定管理期間5年間を通じて原則、途中交代を想定していません。仮に職員の退職や定年等による交代が発生した場合も公共住宅事業部による専門的研修や管理事務所での研修・引継ぎを行い、確実に本業務を継続します。

<組織図>



常駐職員
6名

Aブロック 管理事務所



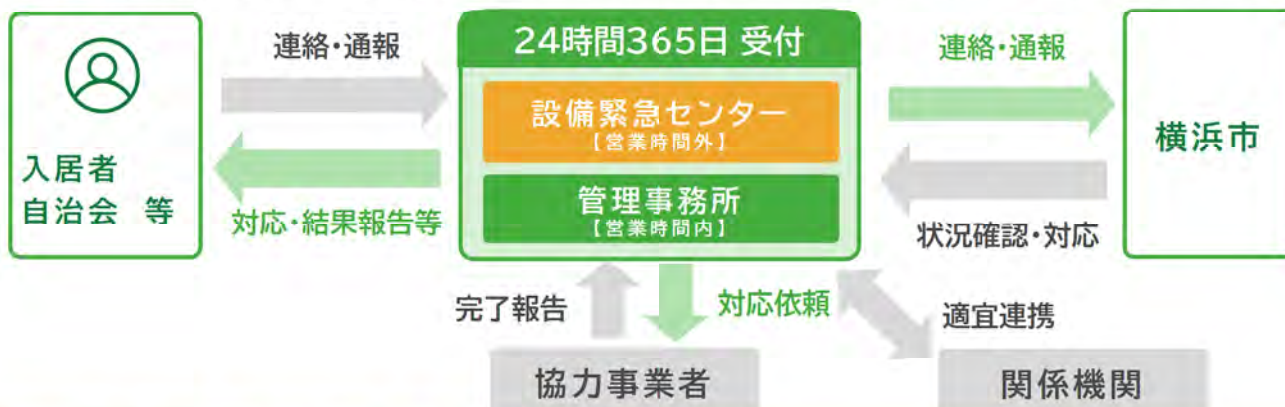
<令和6年4月想定配置表>

役職	人数	正規・臨時	職能(経歴)	担当業務
所長	1名	正規	公営・共同住宅等管理経験2年以上	Aブロック業務統括、市窓口 等
副所長	1名	正規	公営・共同住宅等管理経験2年以上	業務統括補助、市窓口、他業務全般 等
事務職員	2名	正規	公営・共同住宅等管理経験1年以上	入居者管理、滞納督促、駐車場管理 等
維持修繕職員	1名	正規	公営・共同住宅等管理経験1年以上	保守点検、修繕、巡回業務等実施 等
共用部管理代行職員	1名	正規	同種の事務業務等経験1年以上	共用部管理代行業務、入居者管理 等

※配置職員は異動・定年等により交代した場合、上記から変更となる可能性があります。

イ. 夜間・休日の対応

- これまで14年以上本施設の時間外の間合せに対応してきた、**自社設備緊急センターが受付**し、管理事務所の営業時間外である夜間・休日には、市内の協力事業者と連携して対応します。
- 設備緊急センターは**横浜市市営住宅等専用の回線**を敷設しており、受電の際には横浜市市営住宅等の入居者等からの間合せであることを把握した上で電話対応を行っています。
- 緊急の場合は全体統括・所長・協力事業者等が連携して対応するとともに、必要に応じて横浜市へ連絡します。
- これらの対応を迅速に行えるように**協力事業者・職員・横浜市・自治会・関係機関等との連絡先リストを事前に整備**し、社内システムにて共有し、設備緊急センター並びに管理事務所で閲覧できるようにしています。



設備緊急センターの特徴

- 約83万戸の共同住宅や横浜市市営住宅等4ブロックを含む公営住宅の時間外対応経験
- 緊急対応した内容は、即時に**当社の社内システム**に入力し、管理事務所等と対応方法・対応状況・履歴等を共有し、情報の漏れ・被りを防止
- 設備緊急センターの拠点・サーバーは災害等に対するBCPの観点から**横浜・大阪**の2箇所に設置
- **時間外の事業者の差配等**が実施できる専門性の高いオペレーターを配置
- 事前の気象情報に応じて、**入電が多くなる台風時には要員を増員**して対応



ウ. 再委託に伴う監督体制

- 保守点検業務等の再委託については、**社内専門部署である業務管理センターが予実管理**を行い、その作業品質や履行管理を所長並びに維持修繕職員が実施する組織的・効率的な監督体制を構築しています。
- 再委託先が当社の要求水準を満たす業務が可能か判別するため、**社内基準(外注管理規程、外注管理マニュアル等)**を設けており、保守点検業務の再委託先を決定する際には、費用・業務内容の理解・経験・会社体制・対応力等を勘案して発注しています。
- 当社は**横浜の市内事業者120社以上との取引実績**があり、現行4ブロックでもメーカー系点検が必要な業務以外は、市内事業者への優先発注を行っており、今後も継続します。



パートナーシップ構築宣言に登録

- 当社は取引先と新たなパートナーシップを構築することを「発注者」側の立場から宣言する「**パートナーシップ構築宣言**」の登録事業者として、再委託先と良好な関係を構築しています。
- 「**労務費・原材料価格の上昇について、再委託先と適切な価格で取引すること**」や、「**熱中症や積雪時の注意事項送付**」など、関係事業者と共に成長し続けられるように配慮しています。



2 管理に関する提案

(3) 人材育成・コンプライアンス等の取組



ア. 人材育成方針

- 指定管理者には公営住宅に関する知識をはじめとして接遇、関係法令や条例、コンプライアンスの遵守など、業務に必要な様々な学習が必要不可欠であると考えており、以下の6つの人材育成方針に基づき組織的に指導・研修を行う事で職員の知識・スキル醸成に努めます。
- また、横浜市営住宅等は住宅のセーフティネット機能を持ち多様な入居者がいらっしゃることから様々な配慮をする必要があり、接遇に関する研修を行う事でホスピタリティあふれる対応ができる職員を育成します。

<人材育成方針>

1	新卒・キャリア・異動者の早期戦力化	4	CS(顧客満足度)向上に必要なビジネススキル習得
2	次世代責任者の組織的育成	5	ES(従業員満足度)向上による従業員の定着化
3	自治体から高評価獲得を目指した現場力強化	6	規模拡大に向けた基盤強化

イ. 研修計画・体制

- 当社の研修体制として、まず全社で行う研修があり、その他に指定管理業務に必要な基礎研修を所管部署で予定しています。さらに、本業務に必要な研修を各項目で実施する計画です。
- 管理事務所の所長に対する研修も定期的実施し、研修を受けた所長が若手職員にノウハウを共有することで業務レベルの統一を図ります。
- 当社は、自社が開催する研修や講習だけでなく、横浜市が開催する研修や講習にも積極的に参加し、横浜市の求める業務レベルを理解した上で業務を遂行します。

<所管部署で行う研修実施内容(予定)>

対象者	項目	研修内容
所長	所長研修	<ul style="list-style-type: none"> ・リーダーの仕事と役割について ・マネジメント事例についての共有
該当社員	次期責任者候補研修	
職員	指定管理業務基礎研修	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスパーソンとしての必要基礎知識理解 ・指定管理業務の基礎知識習得 ・業務履行上の重要ポイント・注意点の把握
	部内配属研修	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務の概要理解 ・個人情報保護・コンプライアンスの理解 ・事例を基にした入居者対応注意点の理解

<本業務で行う研修(予定)>

関係法令等に関する全体研修	接遇に関する研修、その他研修・資格等	
関係法令研修	ユニバーサルマナー研修	普通救命講習
コンプライアンス研修	認知症対応研修	個人情報管理者(CPP認定資格)
個人情報保護教育	LGBTマナー研修	電話対応技能研修
経理研修	不当要求防止研修	ハラスメント研修

公営住宅に特化した研修テキストを使用

- 本業務では入居者の「要配慮個人情報」や「プライバシー情報」に該当する情報を取扱う機会が多くあります。
- そのため、当社では公営住宅管理業務に特化したテキストを作成し、教育を行っています。



<公営住宅に特化したテキスト>

配属前研修の実施によるスムーズな引継ぎ

- 公営住宅に関する業務経験が浅い新規配属者に対しては「**配属前研修**」を行い、事前に公営住宅等に関する知識を身に着けることで**円滑な引継ぎが可能**です。
- 新規配属者や異動者は公営住宅の管理経験豊富な職員から選定したOJTトレーナーから研修を受け、**公営住宅に特化した知識や詳細な業務手順を習得**します。また、OJTシートを用いて進捗を確認し、研修を確実に実施します。



ウ. コンプライアンスに関する取組

- 当社は、公の施設を管理する上で**地方自治法等の関連法令の遵守は当然であると認識**しており、当社が業務を行う上での影響力や社会的責任を理解しています。
- 当社が所属するグループでは以下の行動基準を定め、職員一人の行動が**グループ全体の企業価値向上と顧客からの信頼に関係することを重々承知**し、社員は責任のある行動をとるように努めています。

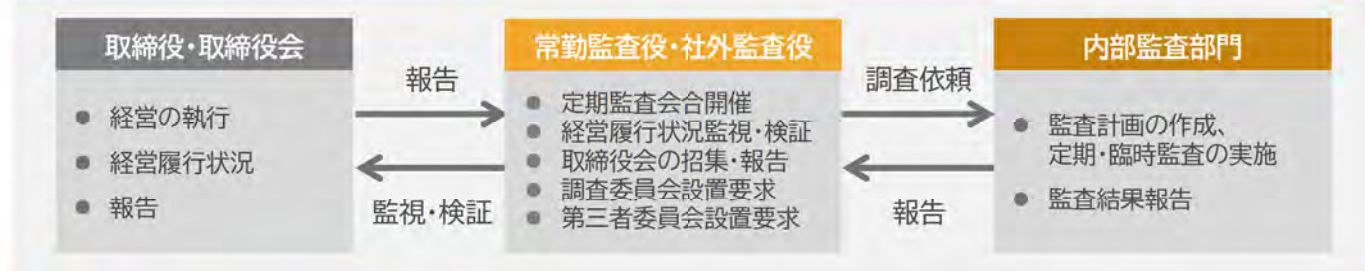
<グループ行動基準>

行動基準①	行動基準②	行動基準③	行動基準④	行動基準⑤
法令遵守・公正な取引の徹底	お客様志向の徹底	適切な業務遂行の徹底	適切な情報管理等の徹底	良識ある行動の徹底

内部統制システムの構築

- 当社は監査組織が独立して取締役・取締役会の経営状況の監視・検証を行う事で、**企業の不正行為の防止と競争力・収益力の向上**を図っています。
- 下図のとおり、監査組織に内部監査及び内部統制システムを構築することで、**社会的信頼に応え、長期的な企業価値の増大に向けた企業経営が可能**な統治体制を確立しています。

内部統制システム

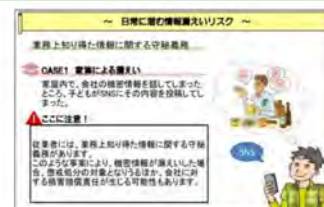


2つの通報窓口を設置

コンプライアンス違反行為の早期発見と未然防止のため、当社と当社グループ企業それぞれに**内部通報窓口(コンプライアンス・ヘルプライン窓口)**を設置しています。どちらの窓口も匿名での相談が可能であり、グループの通報窓口は外部の法律事務所へ直接相談が可能です。

コンプライアンス研修やマニュアルの整備・運用

- 当社の「法務・コンプライアンス課」が中心となって実施するコンプライアンス研修では、**年1回オンライン研修とチェックシートでの月次研修**により、本業務に係る職員の**コンプライアンス意識を醸成**します。
- また、社内でマニュアル等を定め、毎年見直しを行う事で業務の適正化を図っています。



<チェックシート例>

2 管理に関する提案 (4) 使用料の徴収

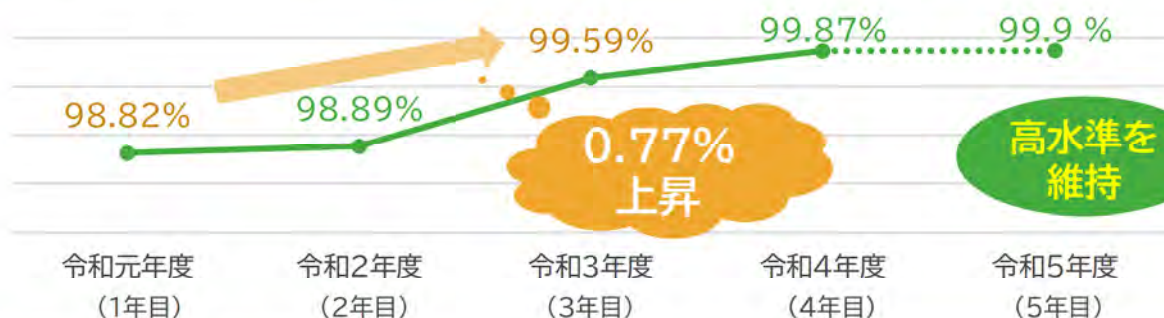


ア. 収納率を高く保つための取組、納付指導

- 当社は、副所長を滞納に関する「責任者」とし、公営住宅での豊富な実績に基づき、適正な滞納防止や住宅使用料及び駐車場使用料の収納率向上に尽力しています。本施設のセーフティーネットという側面を理解した上で、次期指定管理期間においても継続的な収納率向上を目指します。

当社現行ブロックの収納率の推移

当社現行ブロック独自の取組みとして、初期滞納者をリスト化して、滞納者に対して納付計画を立案し、提案後、架電してフォローをする取組みを実施・継続した結果、当社現行ブロックの収納率が令和元年度から令和3年度で0.77%上昇し、現在では当社が管理する現行4ブロックの中で1位の収納率を維持しています。



初期滞納の対応・納付指導

- 初期滞納者には電話で連絡し、催告書等で通知することにより滞納の早期解消に繋がれるように対応しています。はじめは文書送付と電話による督促で対応し、それでも滞納が改善されない場合は、状況を鑑み訪問督促を行います。その際に「分納の提案」や「区生活支援課」の紹介など臨機応変な対応を実施しています。
- 毎月、滞納状況報告書を横浜市に提出し、滞納者の管理については情報共有をしています。
- 毎年6月と12月は納付強化月間として納付指導を実施しています。また、定期的に滞納者の世帯状況の把握や収納対策について滞納会議を実施し対応策を立案しています。

< 初期滞納への対応方法 >

文書送付	初期滞納時、催告書等の文書を作成し送付
電話対応	滞納者の状況に合わせて納付の連絡を実施
訪問対応	身分証を携帯し、在宅率を考慮し訪問を実施



口座振替の推奨

- 入居者が滞納や滞納による退去等に陥ってしまわないように日頃から家賃等を自主的に納付いただくことを習慣化することや、初期滞納を起こさない工夫が必要です。
- 初期滞納の理由としては「納付忘れ」「仕事が忙しく銀行窓口に行けなかった」という方もいます。それらの理由で納付が遅れること、また長期滞納のきっかけを作ること防止するために以下の取組みを実施し、口座振替を推奨します。

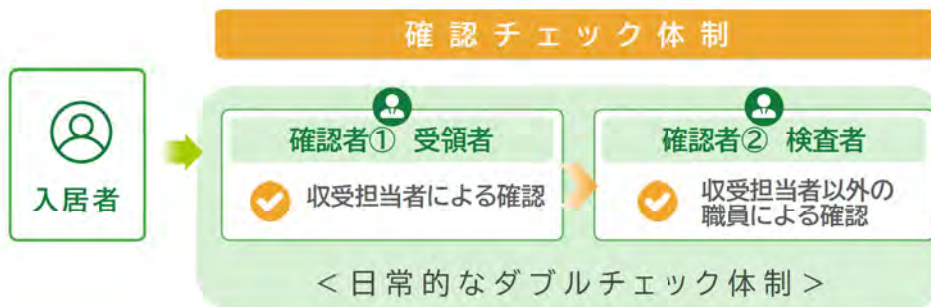
< 口座振替の利用促進方法(例) >

新規入居者	新規入居される皆さまに口座振替を設定いただけるよう、入居完了届等、入居後の提出書類を持参された際に利便性の説明等を行い、口座振替を推奨
初期滞納時	入金案内だけでなく、口座振替を推奨する文書等を適宜同封
家賃持参時	家賃を窓口に直接納付しに来た方へ、現状を確認した上で口座振替手続きを案内
ホームページ	当社の横浜市営住宅等専用ホームページに、口座振替を推奨する内容を掲載

1. 現金管理の方法

- 本業務において収納業務で扱う金銭は公金であることを十分に理解しており、現金取扱いのために組織的な管理・チェックを行う執行体制を構築の上、確実な会計管理を行います。
- 入居者から收受する現金やつり銭については、**原則当日中に横浜市指定の口座へ入金**します。金融機関の営業時間外に受領した場合は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、現金収納時は納入金額と内容を**收受担当者と所長等がダブルチェックした上で入金**を行い、内容をシステムに入力した後、収納管理状況を横浜市に報告します。

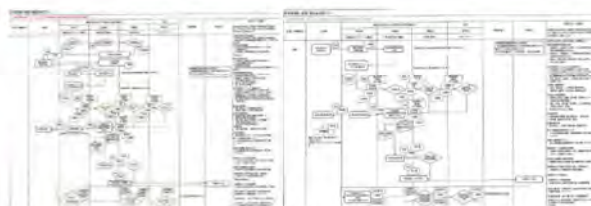
<現金取扱い時の流れ>



<事務所金庫の活用>

現金收受の対応フロー・現金取扱マニュアル

- 窓口や訪問による現金收受に備え、予め独自のフローを定めることにより、誰が・いつ・どのように現金を扱うかを明確にすることで適切に現金の管理を行っています。また、独自の**現金取扱マニュアルを活用することにより厳正な公金管理を実施**しています。



<公営住宅専用現金收受フロー>

- 現行4ブロックの管理において住宅使用料及び駐車場使用料を現金でも收受しており、他の公営住宅でも現金收受の実績が豊富にあります。次期指定管理期間においても適切かつ厳正な公金管理を実施していきます。

<令和3年度実績額(年額)>

收受実績	当社現行ブロック①	当社現行ブロック②	当社現行ブロック③	当社現行ブロック④
住宅使用料徴収金額	10,612千円	7,053千円	11,014千円	56,848千円
駐車場使用料徴収金額	346千円	358千円	654千円	3,544千円

社内監査体制について

- 当社は管理事務所での現金取扱い等の業務を組織的かつ定期的に監査することで、本業務を適切に履行します。
- 管理事務所内での**所長等による日時・週次チェック**はもちろんのこと、**月に1度のマネージャーによる月次監査**や、**4ブロック間で年次相互監査**を実施しています。



日次・週次チェック

所長等による毎日、毎週の照合、更に適宜ミーティング等での情報共有・教育の実施

月次監査

所管部署のマネージャーが関係資料確認や履行確認・業務監査を実施

年次相互監査

現行4ブロックの事務所間で相互監査を実施

2 管理に関する提案 (5) 入居者等からの相談・苦情等への対応



ア. 対応の基本方針・対応手順

- 入居者からの相談・苦情等にはセンシティブな内容を含む情報が多く、本施設が公の施設であることも踏まえ、以下の基本方針に基づき、**慎重な取扱いやホスピタリティを持った対応が必要**であると考えています。

入居者等への対応の基本方針

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、じっくりと話を伺う
論争はしない	感情的、理詰めの対応で入居者等の意見を遮らない
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
平等性にも配慮する	平等性の観点から、ただ相談・苦情を鵜呑みにするのではなく、中立的な立ち位置で客観的に調査・対応

相談・苦情等の対応手順

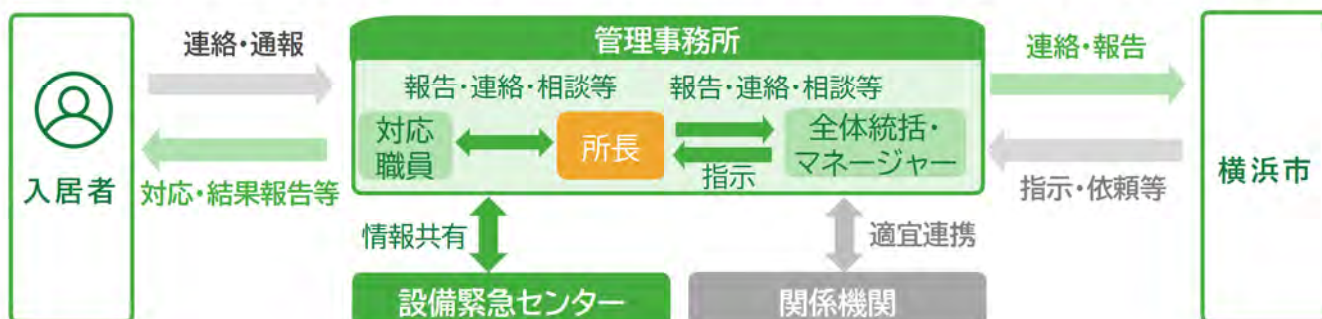
- 相談・苦情等について、迅速かつ公平公正に対応できるよう横浜市のマニュアルの内容を職員に繰返し指導・教育し、適切に業務を行っています。
- また、苦情を受けた際は、原則として**30分・2時間・1週間ルール**に従って迅速な対応・報告等を行います。解決に1週間以上かかる場合は、自治会や関係機関にも相談し連携するなど、粘り強く対応します。



受付後の時間	対応内容
受付	最後まで相談者の話を伺い、相談内容を台帳へ記入
30分	受け付けた職員が所長等へ報告し、対応の方向性を協議 (速やかに報告できない場合は、重要な内容を除き翌営業日に報告)
2時間	相談者へ一次連絡、連絡内容を台帳へ記載して対応
1週間	解決に至っていない場合は、1週間単位で相談者に状況報告、所管部署へ定期報告、進捗状況は必要に応じて自治体へ報告

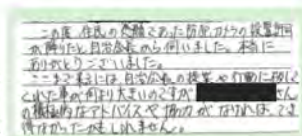
相談・苦情等の受付体制

- 相談・苦情等は**管理事務所**で受け、**台帳や社内システム等に適宜記録し、職員・所長(状況に応じて関係機関とも連携)にて対応**しています。
- 所長で判断できない事項は、**全体統括やマネージャーがフォローし、組織的に解決**しています。
- 夜間・休日は**設備緊急センター**で内容を確認、確実に記録し**管理事務所**に引き継ぎして翌営業日に対応します。



自治会の相談事項も受付

- 自治会から相談を受けた際は**自治会に寄り添い、解決に向けて協力**しています。
- その一例として、近隣住民の溜まり場となってしまった本施設の団地について自治会から相談を受け付けた際に、防犯カメラ設置の申請や相見積取得の補助を行った結果、防犯カメラの設置に成功し、犯罪抑止・住環境向上に寄与したことがあります。〈お礼の手紙(抜粋)〉

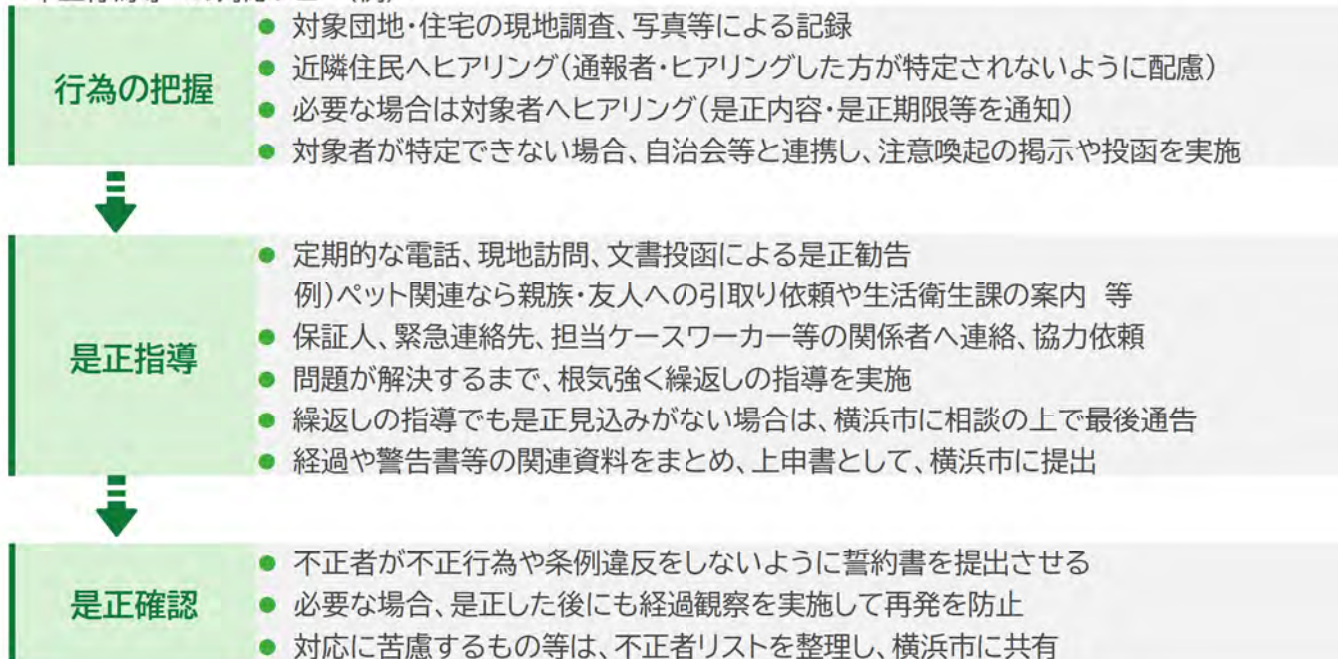


イ. 不正者等への対応

- 不正行為については、横浜市のマニュアルに従い、以下のフローで対応を行います。事後の対応だけでなく、不正行為の未然防止にも取り組み、本施設の適正利用に努めます。
- 所長を**神奈川県暴力追放推進センターが実施する講習を受講した不当要求防止責任者**とします。また、不当要求責任者が講習で使用したテキストを使用し、管理事務所の他の職員に対して「**不当要求防止研修**」を実施します。
- 管理事務所の窓口には防犯カメラを必要に応じて設置する等、有事に備えています。
- 所管部署の公共住宅事業部には、**公営住宅の対応を専門に行う警察OBを配置**しており、生命や財産に影響を及ぼすようなケース等は適宜警察OBに相談し、慎重に対応します。



<不正行為等への対応フロー(例)>



<不正行為を未然防止するための取組み(例)>

ホームページ掲載	すまいのしおり等に記載の生活マナーをいつでも確認できるようホームページへ記載
文書の掲示・配付	現行4ブロック・全国での事例を踏まえ、注意喚起文の作成や対応事例を自治会へ共有
自治会と連携	迷惑行為(迷惑駐車・ゴミ捨て・汚損等)抑止のため自治会と駐車場や共用部を確認

ウ. 警察・福祉部門等関連行政機関との連携

- 現指定管理期間において、**警察・福祉部門等の関連行政機関と連携**して業務を行ってきました。
- 具体的には、安否確認や不正行為への対応時は横浜市のマニュアル等に基づいて、警察と連携し、民生委員や地域包括支援センター等とも入居者の情報共有を行って対応してきました。
- また、「**地区思いやりネットワーク連絡会**」の一員として、自治会・福祉支援センター・民生委員・社会福祉協議会・ケアプラザ等と**見守りや安否確認**等で連携してきました。
- 次期指定管理期間も**横浜市福祉局の行う生活安心サポート事業の周知・利用促進**等に取り組めます。

エ. 安否確認の対応

- 安否確認は、デリケートな対応であることを踏まえ、横浜市のマニュアルに基づき、**緊急性・関係者への確認等も配慮**して、これまでも対応してきており、早期発見や救出等にも繋がりました。
- 通報を受けた際は、住戸の様子(郵便物・水光熱メーター・異臭等)や近隣への聞き取りで状況把握を行います。
- 安否確認を行う場合は、自治会長・民生委員・ケースワーカー・ケアプラザ・入居者の親族等関係者・横浜市等に適宜連絡します。開錠時は、親族等の安否確認関係者・立会い警察官・鍵業者を迅速に手配して開錠します。

2 管理に関する提案

(6) 各種手続き案内、高齢者・障害者等への配慮



ア. 各種手続き案内の方針・手続きの周知方法

- 入居者が行う各種手続きには様々な書類があるため、当社は入居者への「分かりやすい手続き案内」と「幅広い方法での手続きの周知」を方針として定めて、現行4ブロックで業務を行っています。

手続き案内における取組み

- 当社は現行4ブロックで、入居者が管理事務所に来訪した際に**各種書類の記入例**に基づき説明し、書類の記入が円滑に進むように支援しています。
- 接遇に係わる「ユニバーサルマナー研修」「傾聴スキル研修」等を受けた職員が記入例等も活用し、入居者に寄添った親切で丁寧な説明や補助を行い、サポートします。
- 収入申告を行う横浜市住宅供給公社(以下公社とする)と連携し、入居者から収入申告に係わる相談があった場合は、公社の窓口を速やかに案内する、公社関連の書類を管理事務所に設置してお渡しする等、利便性向上に取組んでいます。



<記入例(抜粋)>

手続き案内の周知方法

- 手続きに係わる情報の周知は、入居時の住まいのしおりや市営住宅だよりの配付、管理事務所の情報ラックへの書類設置、団地への掲示等と様々な方法で行っています。
- 一方的に情報を発信するだけでなく、**団地を訪問した際の巡回時の会話・ふれあいサポートでの訪問・電話や自治会への訪問時**にも、情報を適宜周知する等、臨機応変に対応しています。

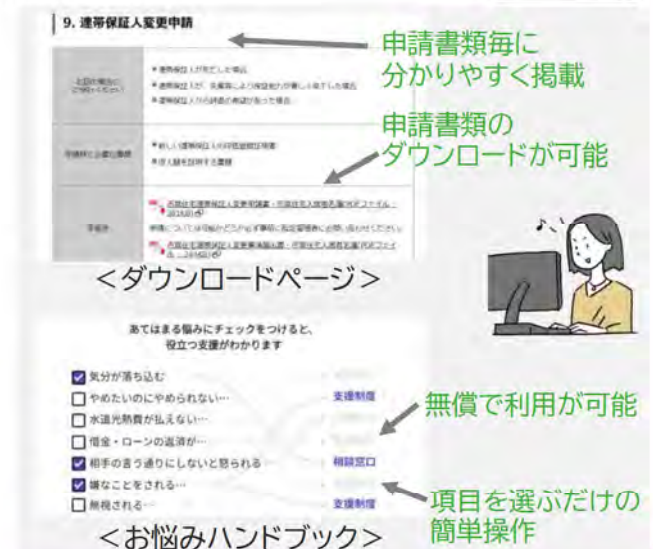
本業務専用のホームページを運用

- ホームページは横浜市市営住宅等専用として、**本業務に関する情報のみ掲載**しています。
- 専用ホームページには**駐車場に関する空き区画情報や申請書類のダウンロード機能**を設け、入居者等の利便性向上にも寄与します。
- 管理事務所の所在地や指定管理者変更の案内等をホームページに掲載することで、入居者等に次期指定管理期間の指定管理者としての情報を広く周知します。
- 横浜市と電子申請で提携している(株)グラファァーが提供する、「**お悩みハンドブック**」の**アクセスリンクを本ホームページに新たに追加**することで、出産や育児、家庭内暴力、困窮等に対する自治体の支援制度を分かりやすくご案内します。

スマートフォンにも対応



<横浜市市営住宅等ホームページ>



<お悩みハンドブック>

イ. 高齢者・障害者等への配慮の考え方・取組

- 公の施設である横浜市営住宅等の設置目的や担う役割から、**高齢者や障害者、日本語が不自由な方への必要な配慮と、孤立させない体制の構築**が必要であると考えており、以下の取組みを行います。

全ての方に優しい窓口を設置

- 職員にはユニバーサルマナー検定等の様々な講習や教育を行い、高齢者や障害者等、**多様な方にホスピタリティ溢れる接遇を行える**ように努めます。
- 来訪者が身体の不自由や障害等で不利益が生じることなく、平等にサービスが受けられることが重要だと考え、**管理事務所に老眼鏡・筆談器・集音器・杖ホルダー等の補助器具を設置**して備えるとともに、バリアフリー化についても配慮します。
- 障害者への「合理的配慮」は令和6年より法的義務となりますが、当社は現指定管理期間から障害のある方には「横浜市職員対応要領」と同じレベルで不当な差別は行わず、公平公正に適切なサービスを提供しています。
- 日本語が不自由な方に対しては、**営業時間内は窓口で「音声翻訳機」による対応、営業時間外は設備緊急センターでの「三者間通訳受付」が可能**であり、現行4ブロックでは、ウクライナ避難民やその他外国籍入居者の対応も滞りなく実施しています。



高齢者・障害者等に効果的なサービス提案

- 以下のサービスを行い、高齢者・障害者等の住環境向上・利便性向上に貢献します。

開催項目	内容
移動販売(マルシェ等)	スーパーや生協等の事業者やマルシェ事業者と提携して開催し、 買い物困難者の支援や入居者・近隣住民 の交流に寄与します。
みんなの避難地図作成会	入居者や近隣住民 と一緒に意見を出しながら、建物から避難所までの避難地図を作成する「みんなの避難地図」作成会を継続実施し、高齢者等の防災意識啓発や地域共助に寄与します。
防犯クイズ講座または防犯カルタ講座	高齢者や近隣住民 を対象に警備会社等と振込め詐欺・窃盗等の対策を学ぶ防犯クイズ・防犯かるた講座を開催します。
健康相談ダイヤル	高齢者・障害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健康に関する相談が出来る「健康相談ダイヤル(電話窓口)」を継続して設置します。
ふれあいサポート	75歳以上の単身高齢者(希望者) を対象とした、職員による年4回程度の訪問・電話サービス「ふれあいサポート」を継続して実施します。また、現指定管理期間に巡回時のポスト確認等も実施しています。

自治会・関係機関との連携

- 当社は現指定管理期間も自治会や関係機関等と連携し、配慮の必要な方の利用援助を行ってきました。
- 新たな取組みとして、**横浜市福祉局が行う生活サポート事業の入居者への周知・案内**を行います。

現指定管理期間の連携実績

- **現指定管理期間に、自治会と連携して認知症講習会を開催**して好評いただき、参加者の認知症に関する理解を深めることができました。
- 「**地区思いやりネットワーク連絡会**」の一員として、自治会・福祉支援センター・民生委員・社会福祉協議会等と**高齢者・障害者の見守りや安否確認**等で連携してきました。次期指定管理期間も各ブロックでこうした取組みに積極的に参画します。



2 管理に関する提案 (7) 災害時の対応等



災害はいつ、どのように発生するか分からないため、平時からの取組みが大事だと考えています。特に市営住宅は災害時に緊急避難が困難な高齢者や障害者が多く入居しており、災害時・緊急時に備えた体制構築が重要です。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、大規模災害等が発生した場合も職員の安否確認・入居者等の安全確保を速やかに行い、災害への初動対応を迅速に行えるように備えます。

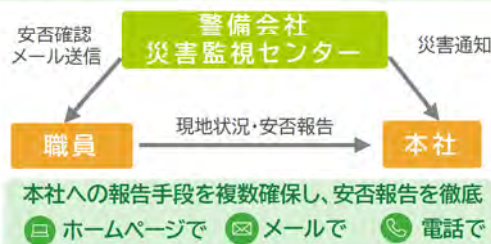
ア. 災害時・緊急時の体制

24時間365日の受付・駆け付け体制

- 事故・災害時等の緊急事態も、設備緊急センター等が受付を行い、現地確認・応急処置や協力事業者の差配等の対応する体制を構築しており、**24時間365日入居者からの緊急の連絡に対応することが可能です。**
- 特に緊急を要する場合は、警察・消防等関係機関と連携し迅速に対応します。
- **緊急時の迅速な情報共有・対応を実施**するため、管理事務所、所長等の連絡先、横浜市の担当者連絡先や関係機関等の連絡先をまとめた**緊急連絡網の作成、団地別・発生事案別の連絡先リストを作成**しています。
- 大規模災害等だけではなく、火災や漏水事故等の日常的に発生しうる事故についても、他住戸や共用部への被害拡大防止や入居者の安全確保のため、当社独自のマニュアルや対応フローに基づき適切に対応します。

職員の安否確認システム

- **震度5弱以上の地震**(震源地の都道府県単位に居住または勤務する者を対象)が発生した場合、警備会社が提供する「**安否確認システム**」から自動配信により職員の安全を確認し、入居者等の対応が出来る人員を確認・確保します。
- 対応が出来る人員を確保後、**状況・必要性に応じた災害対策組織を構築して迅速に対応**に当たります。



全国ネットワークによる支援

- 大規模災害等により、横浜市から協力依頼があった時は、**過去の災害での経験や全国で事業展開している当社の強みを活かしたバックアップや、自治体と連携した対応**を行います。
- 東日本大震災時は、被害を受けなかった地域から震災対応経験がある社員の派遣や、遠隔地からの情報収集、補給物資の提供など、多岐に渡る支援を実施した実績があります。

〈当社の主な事業所(一部)〉



様々な状況を想定した社内マニュアルを整備し万全の体制を確立

- 職員が危機発生時に迅速に対応できるように、災害や事件等について、事象別の対応方法や重要度を定めた社内マニュアルを整備しており、次期指定管理期間においても継続して活用します。

緊急時対応基本
マニュアル

地震災害対応
マニュアル

都市型水害対応
マニュアル

管理物件火災対応
マニュアル

事業継続管理
マニュアル

レジリエンス認証を取得

当社は災害の被害を最小限とする「減災」を意識し、防災体制等の継続的な改善をしています。そうした事業継続に対する取組みとして、事業継続に係る方針の策定や管理方法の規定化、建物や施設という大切な資産の復旧に迅速な対応に努めることが評価され、当社は平成30年4月に「国土強靱化貢献団体認証(レジリエンス認証)」を取得しました。



イ. 指定管理者の防災の取組み

- 台風をはじめとする災害等に迅速な対応を行うには、平時より「減災」を目指した情報収集を行い、事前に必要な対策を講じることが重要であると考えています。
- 当社は近隣消防署等に協力を求め防災訓練を年1回実施しています。また、実施の際は避難訓練だけではなく、水消火器やAEDを使用する訓練を併せて行うとともに、入居者や地域住民が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。

災害リスク対応システム

- 各団地の災害リスクの把握や、災害発生時のリアルタイム情報が取得できる「災害リスク対応システム」を当社の費用負担で継続導入します。
- 本システムは、各団地における液状化や土砂災害の可能性等のリスクの把握といった事前対策のみならず、緊急事態が発生した際の団地周辺の交通状況の確認など、災害発生時にも活用でき、事前情報とリアルタイム情報を駆使した対応が可能です。



〈イメージ〉

事前対策	<ul style="list-style-type: none"> ・各団地の液状化可能性、土砂災害危険箇所、洪水の浸水危険度等をマップで把握 ・近隣の避難場所・避難所等までの距離も確認し、台風発生時等のリスクを把握
緊急事態時	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態時に、目的地である団地周辺の交通情報(混雑状況等)を勘案し、迅速に現場へ向かえるようにシステムを活用

危険が想定される箇所のパトロール

- 台風等の被害を抑止するには、適切な設備等のメンテナンスによる災害予防の対策と、台風到達前の事前の対応が効果的であると考えています。
- そのため、日常の巡回時より職員が災害等への予防の観点から危険箇所を点検し対策を実施すること、台風や大雨等による被害が予想される場合には事前にパトロールを実施し、災害被害の抑止に努めることの2点を実施し、被害拡大防止を図ります。
- また、地震・台風等の災害発生後は、道路の状況等を確認し、安全を確保した上で各団地の巡回を行います。

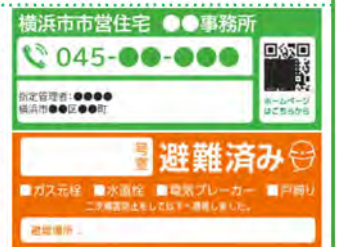
管理事務所での備え

- 横浜市営住宅等の管理事務所では災害等の発生に備え、水や食料といった防災備品を設置しています。また、定期的な精査や使用期限等のチェックを行うことで、有事の際に滞りなく対応できるよう備えています。

ウ. 入居者等への啓発活動

- 入居者等の安全を確保するためには、日頃から自助・共助の意識を持っていただくことが重要だと考えています。また、横浜市の「市営住宅等指定管理者選定評価(令和3年度)」では、重点項目である「防火管理・啓発活動等」の評価にて、当社は全指定管理者中唯一、最高位のS評価を現行4ブロック全てで受領しています。
- さらに次期指定管理期間においては以下の新たな取組みを実施します。

取組み	内容(例)
独自の災害対策マニュアル配付	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般的な集合住宅における緊急時の対応の具体的な手順が図解されており、当社独自の「災害対策マニュアル」を新規で作成・配付して入居者の防災意識を啓発します。
自治会・入居者等への注意喚起	<ul style="list-style-type: none"> ● 台風の被害が甚大と予測される場合、事前に自治会等へ連絡して予測情報や注意事項をお伝えする、入居者にも適宜文書の配付・掲示等による注意喚起を行います。 ● 団地によっては横浜市の定める広域避難場所や津波避難施設であるため、災害時は入居者に近隣住民等の避難場所になる旨を伝え、混乱が起きないようにします。
連絡先マグネットの無償配付	<ul style="list-style-type: none"> ● 緊急時にすぐ電話番号を確認し、ご連絡いただけるよう、当社の費用負担で連絡先を記載したマグネットを制作し、全入居者へ配付します。 ● マグネットの裏側は、災害時等に「避難済み」か否かを伝えられるものとなっており、入居者同士の安否確認等、共助にも活用可能です。



2 管理に関する提案 (8) 個人情報保護

当社は横浜市市営住宅等の指定管理者として、入居者の個人情報が含まれた書類・データを取扱う責任を認識し、個人情報に関する法令等を十分に理解し本業務を実施します。

個人情報を適切に扱うため、社内で個人情報保護方針や個人情報保護規定等を整備し、JIS規格に則った「個人情報保護マネジメントシステム」の策定・PDCAサイクルの構築等の様々な取り組みを行ってきた結果、令和5年6月時点で**15年間プライバシーマークを保持**しています。



個人情報保護の当社取り組み評価

横浜市の「市営住宅等指定管理者選定評価(令和3年度)」では、重点項目である個人情報保護の評価にて、当社は**全指定管理者中唯一、最高位のS評価を現行4ブロック全てで受領**しており、次期指定管理期間も継続して適正かつ厳格に個人情報保護に取り組めます。



ア. 個人情報保護(ハード面)の取組

- 管理事務所では、様々な書類等を取扱うため、以下の物理的・技術的安全管理措置を講じ、個人情報取扱区域の管理、書類・電子媒体等の盗難紛失防止、情報システム使用に伴う漏洩や滅失、毀損等を防止します。

取組み	内容(例)
入退館・入退室の記録	<ul style="list-style-type: none"> ・執務室は機械警備による電子錠でロックし、入室できる人員を制限 ・毎日最初の入館者・最終退館者を記録する「入退館記録表」を使用 ・個人情報を含む書類やデータがある執務室への入退室を機械警備により記録
盗難・紛失等防止措置	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を含む帳簿や書類等は、鍵付き書庫等に保管 ・書類等を事務所外に持ち出す際は、管理簿への記入と責任者のチェックにより許可し、鍵付きの専用カバン等で提出先へ持参 ・個人情報を取扱うパソコンはセキュリティワイヤーにより施錠し盗難を防止
適切な個人情報等の廃棄	<ul style="list-style-type: none"> ・複写した個人情報等は業務遂行時にシュレッダーにて直ちに廃棄 ・USB、CD等記録媒体の廃棄は機密保持契約を締結した事業者に委託
誤交付・誤送付の防止措置	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に内容物及び宛名のダブルチェックを実施し、誤送付を防止 ・一部書類は宛先確認が容易な「窓付き封筒」を用い、誤封入や誤送付を防止 ・職員が文書を第三者へ手渡しする際は、事前に別の職員自身が確認
電子メール送受信時の措置	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報データを送信する際はメール本文に個人情報の記載不可 ・社外へファイルを添付したメール送信時は、暗号化したパスワード付きで送信
電子媒体のセキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員ごとに付与したIDによるアクセス制限を実施 ・外部からの不正アクセスや不正なソフトウェアを検知するシステムを導入 ・パソコンはハードディスクを暗号化し、アンチウィルスソフト等を実装 ・パソコンに期限付きパスワードを設定し、パスワードの付箋貼付け禁止 ・パソコンにデータ漏洩防止ソフトを導入、遠隔操作によるロックが可能な設定 ・第三者の不正使用や職員の私的利用防止のため、パソコン操作ログの監視 ・パソコン以外の携帯電話・記録媒体内ファイルに対してもパスワード設定



<鍵付き書庫>



<セキュリティワイヤー>



<機械警備>



<シュレッダー>



<窓付き封筒>

イ. 個人情報保護(ソフト面)の取組

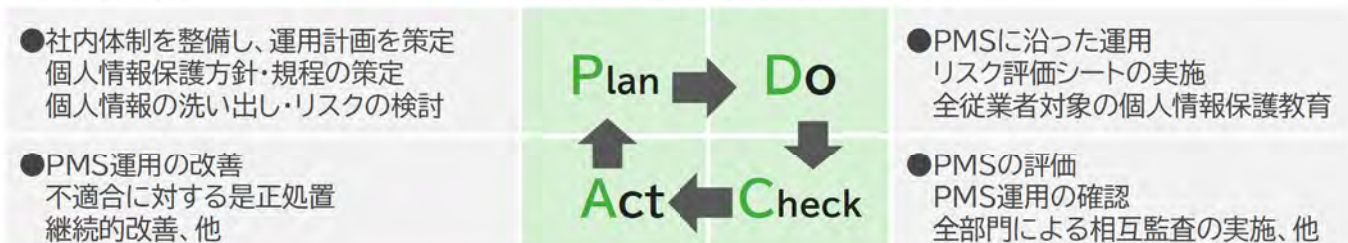
- 職員に対しては、マニュアル整備や研修体制の確立による人的安全管理措置を講じます。
- 全国の公営住宅で使用している内容をベースとして、**横浜市市営住宅等に特化した当社独自の個人情報保護マニュアルを整備し**、必要な都度、加筆・修正を行っており、次期指定管理期間においても継続して使用します。
- 個人情報保護マニュアルには、本業務の仕様に即した個人情報の取扱い方法や手順について詳細に記載しており、マニュアルの内容を全職員が遵守することで、入居者等の個人情報漏洩の防止に活用しています。
- また、横浜市主催の研修に参加するのはもちろんのこと、社内にて「**個人情報保護教育(①年1回のオンライン研修②管理事務所での月次研修)**」「**コンプライアンス研修(①年1回のオンライン研修②チェックシートでの月次研修)**」等定期的な研修を行い、個人情報に関する知識・意識の定着を図ります。
- 業務上知り得た情報の漏洩防止のため、職員の入社時に「**機密保持に関する誓約書**」で機密情報の保持を誓約させ、退職時には「**退職後の機密保持に関する誓約書**」を提出させることで、機密情報保持を徹底します。

ウ. 事故防止策、事故後の適切な対応体制

① 事故防止策

全社的な個人情報保護水準の向上

- JIS規格「**個人情報保護マネジメントシステム(以下PMS)**」に基づくPDCAサイクルの運用・評価・改善・見直しといったPDCAサイクルにより、PMSを継続的に改善することで個人情報保護水準の向上を図っています。
- PMSにおける具体的な取組みとして、法務・コンプライアンス課において毎年度運用スケジュールを策定し、個人情報保護教育や自己点検、社内監査や改善計画を実施しています。
- こうした取組みで**15年間プライバシーマークを当社は保持し**続けています。



社内水準以上の管理事務所での保護体制

- 全社的に個人情報保護のための研修や体制整備等を実施しておりますが、横浜市の代行者として厳正に個人情報を取扱う必要がある本業務では、**全社的な水準を上回る個人情報管理体制を構築**しています。
- 個人情報取扱責任者である所長は**個人情報管理者資格(認定CPP資格)**を取得し、所長が中心となって、管理事務所での個人情報管理、職員に求められる役割や業務に応じた指導・教育を実施しています。
- 個人情報管理者資格(認定CPP資格)とはコンプライアンスプログラムの実施・運用に関する業務に精通し、個人情報を取扱う職員の管理者が対象の認定資格です。
- 全国の公営住宅管理実績を活かした、「**公営住宅専用の個人情報台帳**」を整備することで、個人情報を適正かつ厳格に取扱います。また、公正で開かれた市政の一助となるべく情報公開請求には迅速・適切に対応します。



② 事故後の適切な対応体制

- 万が一、個人情報の漏洩等の事故が生じ、又は生ずる恐れがあると判明した際は、**速やかに委託者である横浜市に報告**を行います。また、今後の対応について協議し、横浜市の指示・意向に沿って対応します。
- 仕様に定める保険以外に、管理上の事故等により損害が発生した場合の第三者への賠償について、**最高20億円まで補償可能な個人情報取扱事業者包括保険に加入**し、過失等による不測の事態に備えています。

2 管理に関する提案

(9) 共用部分代行管理及び共益費徴収制度

高齢化等の理由により共用部分の維持管理が困難となっている住宅管理運営委員会に対し、適切に共用部分の維持管理ができるよう、当社は横浜市の本制度の主旨を十分に理解し、多くの住宅管理運営委員会が本制度を利用できるよう支援します。

ア. 執行体制

- 本制度を導入・運営するため**管理事務所内に担当職員を新たに1名以上配置**し、住宅管理運営委員会からの制度運用のための相談や問合せ、制度導入後の業務について対応します。バックアップ部門の東日本エリアセンターで水道光熱費等の各種支払い業務を実施します。
- 住宅管理運営委員会が本制度の利用の可否を判断するにあたり、**バックアップ部門である公共住宅事業部営業チームが協力事業者との打合せや見積書取得を行い、制度利用に係る必要経費を算出**します。

<共用部分代行管理及び共益費徴収制度実施体制図>



<各部門の業務内容>

部門	内容
管理事務所 所長	<ul style="list-style-type: none"> ● 本制度導入に関する履行管理 ● 横浜市との窓口
管理事務所 担当職員	<ul style="list-style-type: none"> ● 住宅管理運営委員会へ制度説明・相談受付 ● 作業計画書の作成、住宅管理運営委員会と調整 ● 申請書の作成、総会開催支援 ● 共用部分の管理・執行管理・納付指導の実施、管理業務実績の作成 等
東日本エリアセンター	<ul style="list-style-type: none"> ● 水道光熱費等の各種支払手続き 等
企画統括部 営業チーム	<ul style="list-style-type: none"> ● 本制度の移行を希望する住宅管理運営委員会へ見積作成 等

※現時点での想定業務内容・体制であり、制度稼働後の運用状況により効率的な体制へ変更する場合があります。

<年度毎の業務実施内容>

項目	移行準備	制度本運用			
	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	R10年度
住宅管理運営委員会からの相談受付	○	○		○	
見積・作業計画書の作成	○	○		○	
申請書等の作成・総会開催支援	○	○		○	
管理開始準備	○	○		○	
共用部分の管理・執行管理・納付指導	—	○		○	
管理実績報告	—	—		○	

共益費に関する業務実績

- 当社は現在も横浜市営住宅等の借上住宅(合計101住宅2,606戸)で共益費の徴収・支払・収支報告書の作成を実施しています。一部ブロックでは住宅管理運営委員会が無い直営住宅でも同様に共益費に関する業務を実施しています。
- また、当社が管理する全国の複数の公営住宅において同様の業務を実施していることから、本業務に関して豊富な経験に基づき、制度運用後の業務を適切に行います。



イ. 住宅管理運営委員会への相談・調整

- 当社が管理する他公営住宅において、横浜市と同様のスキームで共用部分の維持管理に関する共益費の運用を行っており、本制度についても住宅管理運営委員会からの相談に適切な対応が可能です。
- また、当社は既に住宅管理運営委員会との関係を構築しており、現在も住宅管理運営委員会から本制度に関する相談を受け付けており、横浜市作成のDVD等を活用し本制度の内容やモデルケースの説明を実施しています。
- 具体的に制度移行を希望する住宅管理運営委員会には、管理事務所窓口や現地にて規約改正補助や希望する選択メニューに対する費用の説明、申請書の作成支援を行い、スムーズに導入ができるよう調整します。

住宅管理運営委員会への相談・調整体制



<住宅管理運営委員会への相談・調整内容(例)>

制度移行の相談受付

概算費用の算出

住宅管理運営委員会
規約改正補助

申請書類作成補助

ウ. 共用部分代行管理のコスト縮減・効率化

- 本制度を多くの住宅管理運営委員会に利用していただくにあたり、住宅管理運営委員会の業務量の負担軽減だけでなく、必要最小限の共益費に抑え、入居者の負担軽減を図ります。
- 本制度により必要となる固定費のコスト縮減・効率化策として、当社が複数ブロックの指定管理者となり制度運用が軌道に乗った際は、本業務を運営する担当職員の集約・業務効率化により年間約300万程度の縮減を図ることが可能です。(実際の業務ボリューム等を勘案し、体制の構築・コスト縮減策を提案します。)
- また、従量費のコスト縮減・効率化策として、排水管清掃や日常清掃などの専門事業者への業務発注にあたり、本業務を実施している協力事業者への同時発注や、協力事業者の閑散期に合わせて業務を差配する等、当社のスケールメリットや管理経験を生かした発注を行うことで、全体のコスト縮減・効率化を図ります。

<本制度に係る費用項目>

固定費	従量費
人件費、通信運搬費、消耗品費、交通費、PCリース料	公共料金(水光熱費)支払、 選択メニュー支払(共用部分清掃、排水管清掃、中低木剪定・草刈等、照明の管球交換、不法投棄物の処分、入居者負担の共用部分の修繕等)等

<共用部分代行管理コスト縮減・効率化イメージ>



3 応募価格及びコスト縮減 (1) 適正な応募価格の設定



ア.イ. 人件費・事務管理費

役職・担当	雇用形態	人数	金額
所長	正規・常勤	1	24,875
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	1	
共用部管理代行	正規・常勤	1	
維持修繕職員	正規・常勤	1	
間接人件費	-	-	
計	-	6	

項目	数量	金額	備考
通勤費	-	915	
事務所賃料	-	3,921	
事務所経費	-	696	
車両	-	760	
通信料	-	1,068	
間接諸経費	-	9,680	
その他	-	1,292	
計	-	18,332	

ウ. 施設管理費

団地名\設備名	給水装置	エレベーター	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	増幅機付 油圧制震装置	AED管理
市営西台町住宅			110	84						17		
市営神大寺ハイツ	31		198	70								
市営菅田ハイツ			396	404	203					310		
市営三ツ沢中町ハイツ	184		220	214						334		
市営グリーンヒル三ツ沢	168		220	211			898					
市営栗田谷ヒルズ	99	1,556	264	152	203					40		
ラ・クラッセ西寺尾										377		
サン・三ツ沢										203		
ノースヒルサイドテラス										168		
サウスヒルサイドテラス										229		
サンガーデン三ツ沢										244		
ヒルズ神大寺										273		
サンハイム西寺尾										245		
松ヶ丘レジデンス										270		
ウイナス新町										323		
カーサ敷島Ⅲ										220		
シュガーベル										257		
グリーンピア片倉										259		
ボスケ・リオ・カーサ										249		
フローラ神大寺												
テラスハウス西大口										255		
ドミーグレックエス										246		
ぐうはうす高島台										332		
ルグラン21												
カメラア										251		
ケーライセブン										237		
リステ羽沢												
アンソレイユ片倉												
こまどり										234		
ドエルフ										249		
ベルグランテ菅田										251		
市営矢向住宅	50			45							43	
市営生妻住宅	50	1,347	220	228							57	
市営矢向第二住宅	103	777	385	102		418		225	418		8	
市営梶山住宅	146	812	242	61		495						
市営駒岡住宅	99	1,957	396	140	202					611	12	
市営鶴見中央住宅	46	755	264	76							16	
エスポワール FR										135		
ウィンドヒル 鶴見										156		
サンワイズ汐入館										255		
サンライフ生妻										292		
鶴見イーストリバー										455		
アルト生妻										236		
ユージーハウス潮田										365		
ユウユウ・本町										218		
ブリッジレジデンス鶴見										275		
駒岡ヒルズ										345		
ブリジャンテ北寺尾												
サザンコート										274		
TKSビル										358		
フローリア横浜										295		
センターコート潮風												
市営鶴見中央住宅												
計	976	7,204	2,915	1,787	608	1,811	0	225	10,060	837	0	0

工. コスト縮減策

- 当社は現行4ブロックの指定管理者として、経費縮減に努め、昨今の原材料費の高騰等がある中でも**業務の効率化によって、適正な指定管理料で本施設を管理**してきました。
- 今回提案する指定管理料についても、持続性・安定性が求められる指定管理者の役割を理解し、本施設での業務経験や全国の管理実績に基づき**本業務を確実に履行できる費用を算出**しています。
- コスト縮減だけでなく、現指定管理期間には駐車場事業者と提携した空き区画活用提案を積極的に推進し、令和4年度は横浜市に**目的外使用料として1,153万円を納付**する等、**ノウハウを活かして横浜市財政に貢献**してきました。

人件費コスト縮減策

- 現行4ブロックは、**現在も本業務に従事している職員**を引続き配置する予定であり、これまでの14年の管理業務経験から、確実に業務が履行でき、最も効率的に業務を実施できる様々なパターンを検討し、**費用対効果が最適である人数・職階・勤務時間・雇用形態での体制を決定**しています。
- 新たに申請する1ブロックも、**所長等は原則公営住宅の管理経験者を配置し、新規職員も本施設の管理事務所で研修**を行う等、当社の事業規模を活かし、効率的に準備を行います。
- 人件費は5年間での最低賃金の増加等を勘案した上で算出した金額の平均値となっており、労働基準法等に則り、適切な福利厚生費用、残業等の手当、昇進・昇格等をした場合等を全て鑑みた金額を計上しています。
- 新規業務となる共用部管理代行については、**初めての業務となるために各ブロック1名の要員を追加**して手厚く対応します。**追加した職員は他業務も補助する等、効率化を進め、入居者サービス全体を向上**します。

組織的管理によりコスト縮減

- **公営住宅に特化した所管部署の公共住宅事業部**が全国54契約約24万戸超の事例共有や専門研修の支援、関係法令改正時の管理業務への反映等を行うことで、効率的に業務を遂行します。
- 再委託先との契約締結・見積取得・発注等は**専門部署の業務管理センター**が行う等、専門部署が組織的に対応することで、効果的に業務を実施してコストを縮減します。
- 夜間・休日等の受付を行う**電話対応専門部署の設備緊急センター**は、14年以上横浜市営住宅等専用回線を設けており、現行4ブロックでの受電・対応経験があるため、本業務を効率的に遂行可能です。

事務管理費コスト縮減策

- 以下の**省エネの取組み**や**全ブロック一括発注**により事務管理費コストを縮減します。

項目	省エネ取組み内容
省資源化	・事務に関わるコピー等は原則両面印刷や2in1印刷を活用 ・書類のデータ保管、ペーパーレス化の推奨
節電対策	・不在時の電子機器及びパソコン等の電源オフ ・LED電球の使用 ・LED化提案 ・照度確保のうえ不要電灯を間引き、始業前・昼休憩等の消灯
備品購入	・エコマーク認定を受けたユニフォーム等の購入 ・事務用品のグリーン購入、リサイクル品の購入
移動手段	・外出時は極力、 電車やバス等の公共交通機関を利用 ・車両は エコドライブでCO2排出削減に貢献
リサイクル活動	・ペットボトル等の資源物の分別回収

施設管理費コスト縮減策

- これまで自社で行っていた**遊具点検や遊水池点検**を**専門事業者へ再委託**し、**業務品質の向上を図るとともに、再委託により職員が他のサービスに時間を割く**ことで、全体的なサービス向上につながると考えます。
- 保守点検等での巡回に併せて、団地内の不具合を確認・対応し、その不具合箇所に対して**予防保全の観点で修繕等を実施**することで**ライフサイクルコストを低減**します。
- 適切な時期・周期に一般修繕や保守点検を行うことで**高コストな緊急・突発的修繕を減らす**とともに、修繕工事の**一括発注によるスケールメリット**で経費を縮減します
- 市内事業者への再委託を継続しつつ、再委託先の閑散期を考慮して発注する、コスト面も配慮して資材の購入を行う等、品質を低下させることなくコストを縮減します。

3 応募価格及びコスト縮減

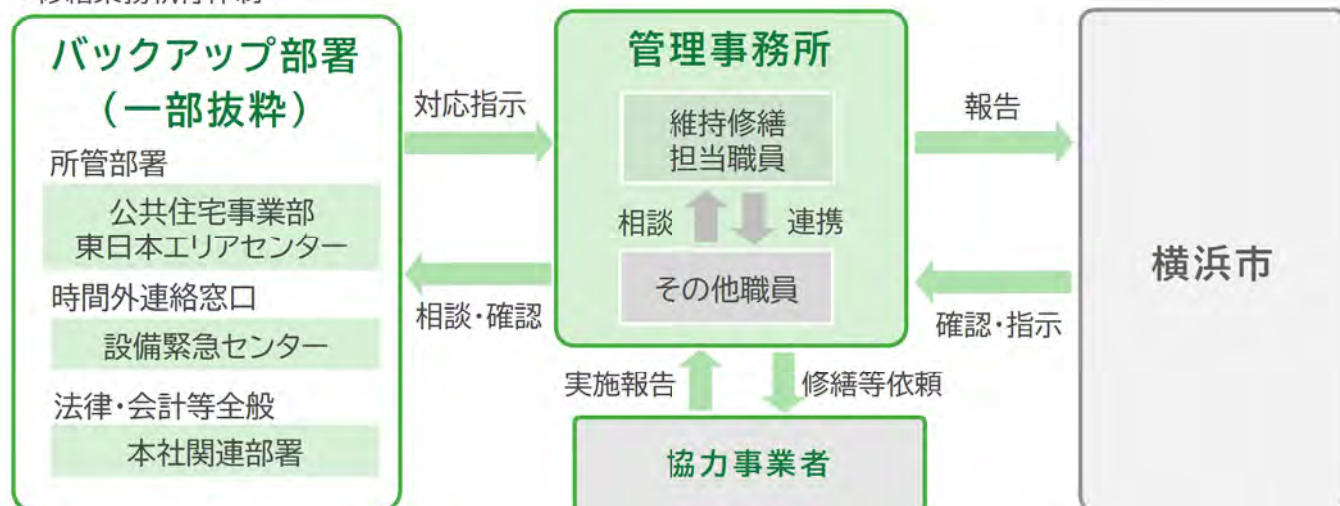
(2) 実施体制・施工業者確保の考え方・修繕費の縮減策等



ア. 実施体制

- 一般・設備修繕に関する業務は、管理事務所の**維持修繕担当職員が中心**となり、工事実施前や実施中も各協力事業者や他職員と連携することで迅速かつ適切に補修を実施します。
- また、所管部署等のバックアップ部門と連携し、**管理事務所の営業時間外の受付や各種相談等を行い適切に対応**します。

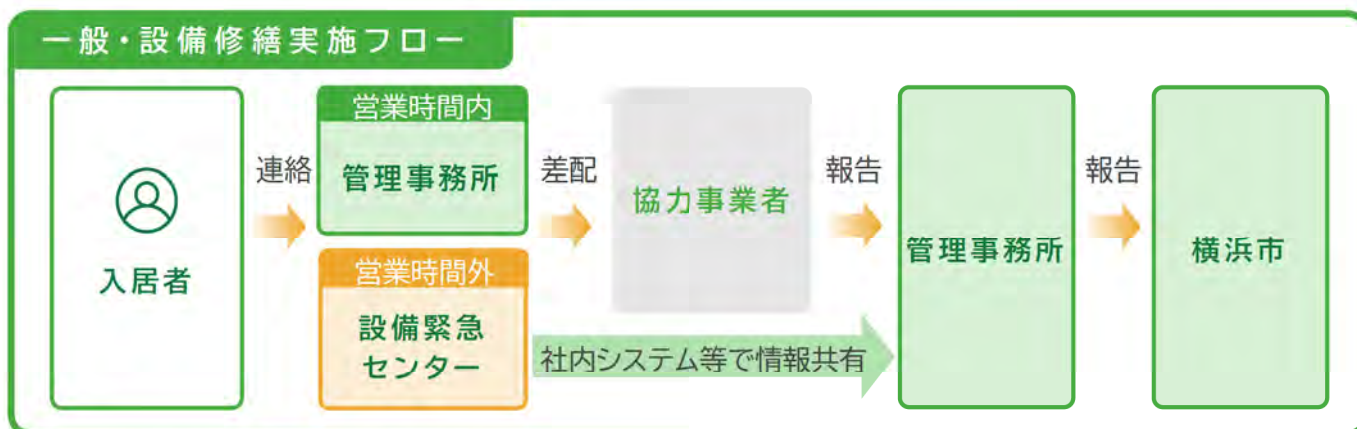
<修繕業務執行体制>



24時間365日体制で修繕を受付

- 入居者等からの修繕依頼は、**24時間365日受付**を行います。管理事務所の営業時間中は管理事務所が行い、営業時間外は**設備緊急センター**が担当します。受付後は、状況に応じて協力事業者や当社の職員が現地に対応を行い、必要に応じて横浜市へ報告を行います。
- また、受付後に協力事業者に対して迅速かつ適切に対応依頼ができるよう、**事前に連絡先リスト**を作成し管理事務所・設備緊急センターで共有します。

一般・設備修繕実施フロー



<修繕実施協力事業者連絡先リスト(イメージ)>

分類	建築関係	鋼製建具	畳・襖	防水関係	給排水	電気	造園
事業者名	〇〇建設	〇〇工業	〇〇住宅	〇〇建設	〇〇工業	〇〇電工	〇〇造園
	●●技研	●●産業	●●商店	●●技研	●●水道	●●電機	●●緑化
	△△産業	△△工業	△△建設	△△産業	△△設備	△△電設	△△土木
	●●興業	●●土木	●●産業	●●興業	●●管工	●●設備	●●植木

市内事業者等と連携し、確実に修繕を実施

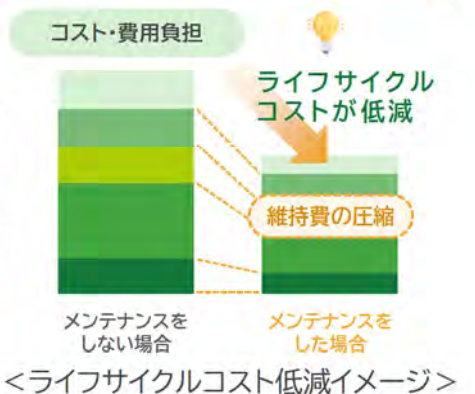
- 修繕を**確実かつ迅速に実施**するため、当社は実施前の準備段階から完了まで以下のポイントを定め、入居者等からの連絡に迅速かつ、適切に修繕を実施します。
- また、**横浜市が創業の地である当社は、横浜市内を熟知した市内事業者との繋がりも強く、120社以上の横浜市内事業者を協力事業者として登録**しています。本業務だけでなく、**横浜市内で5万3千戸超の分譲マンションの管理業務においても、市内事業者を積極的に活用し市内経済の発展に貢献**します。

<一般・設備修繕の実施時のポイント>

準備	<ul style="list-style-type: none"> ● 事前に設備毎の修繕事業者と協力体制を構築し、負担区分の確認、事業者リストの作成など、修繕連絡・指示を受けた際に迅速に駆けつけ・修繕が実施できるよう準備。 ● 入居者からの連絡に対して迅速に対応ができるよう、予め工種毎に専門事業者を複数社リスト化することで、常に迅速に手配ができる体制を構築。 ● 入居者への対応状況等については修繕台帳等を活用して、本業務関係者間で共有できるよう準備。
緊急を要する場合	
施工	<ul style="list-style-type: none"> ● 入居者等の安全確保・二次被害の防止を最優先として対応し、解決が難しければ応急処置を実施する等、入居者の安全を第一に行動。 ● 負担区分や現場の状況等に基づき安全性・耐久性・機能性を鑑みて速やかに修繕・原因の特定及び被害状況確認等を実施。
緊急を要さない場合	
完了	<ul style="list-style-type: none"> ● 完了検査時、不具合を発見した場合は早急に手直しを実施。 ● 作業が完了した際は、対応結果は修繕台帳としてデータベース化し、記録・蓄積します。修繕件数等については事業報告書等にて定期的に横浜市へ報告。

イ. 修繕費の縮減策

- 老朽化する建物の修繕コスト削減のため、当社は**予防保全の観点から建物の点検を実施**し、適切なタイミングで補修を提案・実施することで建物の長寿命化及びライフサイクルコスト低減を図り、横浜市の財政負担の軽減に貢献します。
- 当社は**横浜市内だけで保守・修繕実施事業者120社以上と連携**しており、民間住宅を含めた**スケールメリットを活かした発注**を行うことで修繕コストの縮減を図ります。
- また、高額な修繕の見積依頼をする際は、**複数社の見積を取得**することで金額の妥当性を精査し、客観的な視点で判断することで費用の縮減を図ります。



多能工活用によるコスト縮減

各種修繕の実施を依頼する際、**多能工(一社で複数の工事を一括実施できる事業者)**を活用することにより、**工期短縮や間接経費の圧縮**を図ります。

給水や電気等の設備をそれぞれ別々の事業者が発注するのではなく**一社に発注が可能**となるため、**工期短縮**を図ることができます。



4 その他

(2) 課題に対する提案事業(自主事業)



今までの横浜市営住宅等の管理経験や全国約25万戸の公営住宅管理実績に基づき、本施設が抱える課題に対し、入居者満足度の向上だけでなく地域コミュニティの活性化のための取り組み・サービスを提案します。

1. 高齢者等の生活支援に関する事業

- 本施設の築年数経過に伴い入居者の高齢化も進んでいます。当社は高齢者等の入居者の生活をサポートする以下のサービスを提案します。

<高齢者等の生活支援に関するサービス>

項目	内容	頻度	対象者
継続提案 健康相談ダイヤル	24時間365日いつでも通話料無料で健康に関する相談ができる窓口を常設し、入居者のこころや体の健康をサポート	24時間 365日	入居者
新規提案 連絡先マグネット配付	災害時の安否確認にも活用できる当社管理事務所の連絡先を記載した連絡先マグネットを全入居者へ配付	—	入居者
新規提案 移動販売	スーパーや生協等の事業者と協力してマルシェ等の移動販売を開催	年1回 程度	入居者 近隣住民等
新規提案 災害用救援バンダー	団地敷地内に自動販売機を設置し、災害時に無料で飲料を取り出すことができ、入居者や近隣住民のサービス向上を図る(立地等により設置提案が難しい場合があります)	—	入居者 近隣住民等
新規提案 生活安心サポート事業の紹介	横浜市福祉局が実施する入居者の買い物や日常生活の支援に関する「生活安心サポート事業」について、入居者への周知・利用促進を行う	—	入居者

2. コミュニティの活性化に関する事業

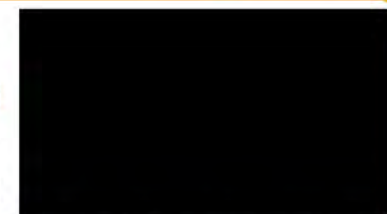
- 入居者の高齢化に伴い近隣住民との関係が希薄化する傾向にあることから、入居者間や地域住民を巻き込んだコミュニティの活性化を図る以下サービスを提案します。

<コミュニティ活性化に関するサービス>

項目	内容	頻度	対象者
継続提案 認知症講習会	認知症サポーターや高齢者対応・介護等の知識を備えた当社職員が監修した認知症に関する講習会を開催し、理解を醸成	年1回 程度	入居者 近隣住民等
継続提案 みんなの避難地図作成会	災害図上訓練を参考とした、建物から避難所までどのように避難するかを図面や地図を使ってシミュレーションを行う避難地図作成会を開催し、自助・共助意識を醸成	年1回 程度	入居者 近隣住民等
新規提案 防犯クイズ・防犯かるた	警備会社と連携し、振り込め詐欺やひったくり、侵入窃盗などの犯罪対策をクイズやかるたで学ぶ講座を開催	年1回 程度	入居者 近隣住民等
新規提案 キッチンカー等の誘致	空きスペースとキッチンカー等の小規模商店とのマッチングサービスに登録し、キッチンカー等を誘致	随時	入居者 近隣住民等

他公営住宅での移動販売等の開催事例

- 当社が管理する他公営住宅において、5団地で出張マルシェ等の移動販売を開催し、合計118組の入居者等に会場いただき大変好評いただきました。
- ご来場いただく方を増やすため、野菜販売イベントやチラシ持参者への無料配布イベント等を企画・提案も可能です。



<他公営住宅での開催の様子>

3. 資産の有効活用に関する事業

- 現在、駐車場空き区画の運用により施設を有効活用しておりますが、更なる有効活用策として、駐車場空き区画や空き住戸の有効活用を提案します。

<駐車場空き区画・空き住戸の有効活用>

項目	内容	対象者
継続提案 時間貸駐車場等の運用	現在も運用している駐車場空き区画の有効活用策として、コインパーキングや予約制駐車場、カーシェアの導入を拡大	該当団地 入居者 近隣住民等
新規提案 空き区画の集約化	駐車場空き区画の集約することを提案し、キッチンカーや移動販売等を開催	—
新規提案 バイク置場への転用	入居者にバイク置場のニーズがある場合、駐車場空き区画をバイク置場へ転用することを提案	入居者
新規提案 遺品等の保管先活用	孤立死等により引き取り手のない遺品を空き住戸へ移設し保管することで、空き住戸を活用している当社管理の他公営住宅の事例を横浜市へ提案	—
新規提案 空きスペースの貸出	空き住戸の有効活用策として、トランクルームへの転用等の有効活用策を提案	—

● 駐車場空き区画への太陽光発電パネル設置のご提案 ¥ 別途費用

- 駐車場空き区画を集約したことによる空きスペースへ**太陽光発電パネルの設置提案も可能**です。
- 太陽光発電パネルによる発電を共用部分の電気料として活用することで**入居者の共益費負担の削減にもつながると考えます**。(別途費用、当社と協業経験のある事業者の紹介となります。)
- また、**蓄電池も設置することで停電時の電源確保ができる**等、BCP対策にもつなげることが可能です。
※設置場所の条件により提案が難しい場合があります。

4. その他、入居者等のサービス向上につながる事業

- その他、当社が入居者等へ効果的であるとする以下サービスを提案します。

<その他、入居者等のサービス向上につながる事業>

項目	内容	対象者
継続提案 専用ホームページの運用	本施設専用ホームページを運用することで、入居者へ 駐車場の空き状況や各種申請書式の掲出、修繕や生活ルールの案内 を行う	入居者 入居希望者
継続提案 外国語対応サービス	管理事務所窓口では「 音声翻訳機 」を使用、管理事務所開設時間外の受付窓口である設備緊急センターでは「 三者間通訳 」による 外国語対応 を実施	入居者
新規提案 お悩みハンドブックの掲出	本施設専用ホームページに「 お悩みハンドブック 」のリンクを掲出し、必要な方へ様々な公的支援情報等を案内	入居者
新規提案 安否確認サービスの紹介	希望する入居者へ 安否確認サービスを提供する事業者を紹介	入居者
新規提案 マンションでんき グリーンライト	当社が小売電力事業者として提供する共用部分向け電力サービスを導入し、 本施設の再生可能エネルギー化を実現することで、再生可能エネルギーを使用しているとみなされるサービス (試算により電気料金削減が難しい場合があります。)	—

収 支 予 算 書

団体名（3ケタの任意の数字） 200

（単位：千円）

項 目（管 理 費）		税込金額	消費税額	
収入A	指定管理料	69,953	6,359	
	自主事業収入	4,468	406	
	合計	74,421	6,765	
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	976	89
		エレベータ保守管理	7,204	655
		消防設備保守管理	2,915	265
		建築物・建築設備法令点検	1,787	162
		遊水池保守点検	608	55
		機械式駐車場保守管理	1,811	165
		自家用電気工作物点検	0	0
		排水設備管理	225	20
		高齢者向け住宅の緊急対応システム	10,060	915
		遊具点検	837	76
		増幅機構付油圧制震装置保守点検	0	0
		AED管理	0	0
	小 計	26,423	2,402	
事務管理費	施設賠償責任保険、旅費、消耗品費等	18,332	1,667	
自主事業支出		1,784	162	
合計		71,414	6,492	
A - B		3,007	273	

※指定管理期間単年度分を記載しています。

※自主事業収入・支出欄には「駐車場空き区画の地域開放及び時間貸駐車場設置事業」の令和4年度の実績金額を計上しています。

※下記実費精算項目については支出に含まれていません。

- 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）
- 共用部の代行管理に関する費用