

Cブロック

横浜市市営住宅等事業計画書

令和 5 年 6 月 28 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
- 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

ア 団体の基本方針

<経営理念>

『住まい・まちづくりのプロフェッショナルとして、地域・市民に貢献します』

経営方針

1. お客様の喜び・満足を第一とし、安全・安心で環境にやさしい住まいとサービスを提供します。
2. 民間等との連携・協働を進め、住宅セーフティネットの構築を目指した市の施策事業を推進します。
3. 自主的・自立的な事業経営と持続可能な団体運営を実現します。

弊社は、地方住宅供給公社法に基づき昭和41年に設立以来、横浜市の住宅政策の実施機関として、市民の居住水準の向上や地域の住環境の整備を進めてきました。

公共性・公益性の高い事業を機動的に行っていくための経営基盤を持続的に確保し、賃貸住宅の供給、地域課題の解決に向けたまちづくりや団地再生、市街地再開発事業のほか、市営住宅や高齢者向け地域優良賃貸住宅、分譲住宅や施設等の管理事業などを実施し、市内地域に密着しながら取組みを推進しています。

横浜市住生活マスタープラン(2022～2031)においては、弊社の役割として、住宅セーフティネットを推進することが求められています。

弊社は指定管理者として、市の政策との連動性や管理運営の特殊性など、住宅セーフティネットとしての市営住宅の特性を踏まえつつ、市と連携を図りながら適正な管理業務を実施します。



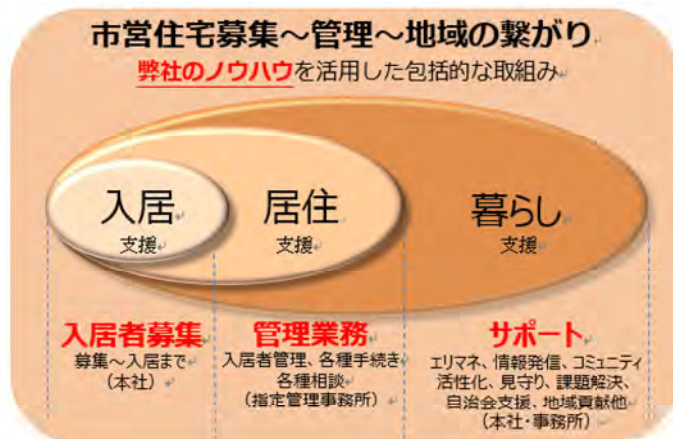
イ 業務内容、人材、組織等

弊社では、市営住宅管理業務について、平成5年度から約30年間に亘って市からの受託業務を実施してきた実績があります。

また、市営住宅の入居者募集から住宅管理に至る業務内容に精通した実務経験者が多数在籍し、業務の中で培った市営住宅管理等の実務ノウハウを数多く有しています。

弊社は、こうした人材・ノウハウを最大限に活かしながら、適正かつ効率的・効果的な管理業務を実施するとともに、地域に密着したサービスを通して、安全・安心な住環境の実現に貢献いたします。

さらに、弊社の事業の中で培った地域課題の解決に向けた街づくりのノウハウ、あるいは保有施設の活用、関係福祉機関との連携・支援などを通じて、コミュニティ活性化や入居者等のサービス向上等に取り組んでまいります。



市の住宅政策の一翼を担い、実施してきた弊社の様々な事業のノウハウと市営住宅募集～管理を行ってきた実績を活かし、多様な取組みを展開します。また、これまで培ってきたマンション等管理支援や団地再生、地域活性化の取組の経験・実績より、住み慣れた地域での持続的な暮らしのサポートに取り組んでいきます。

弊社は横浜市と連携・協力し、住宅確保要配慮者の住宅セーフティネットの推進、マンション・団地の適正な管理及び円滑な再生の推進、地域課題の解決を目指した街づくり事業の推進などに取り組んでいます。

<横浜市の施策等との連携・協力(実績)>

- | | |
|--------------------|---------------------|
| ①ヨコハマ・りびいん制度 | ⑪エコリノベ(補助・広報普及窓口) |
| ②高齢者向け優良賃貸住宅制度 | ⑫省エネコンソーシアム |
| ③子育てりびいん | ⑬マンション・アドバイザー派遣 |
| ④家賃補助付きセーフティネット住宅 | ⑭ヨコハマ市民まち普請事業 |
| ⑤地域子育て応援マンション | ⑮よこはま団地再生コンソーシアム |
| ⑥市営住宅指定管理者制度 | ⑯マンション団地再生コーディネート支援 |
| ⑦横浜市居住支援協議会 | ⑰マンション管理活性化支援 |
| ⑧高齢者住替え促進事業 | ⑱団地再生ビジョン策定支援 |
| ⑨横浜市空家の総合案内窓口 | ⑲よこはま団地サポーター |
| ⑩よこはま多世代・地域交流型住宅制度 | ⑳持続可能な開発目標(SDGs) |

●横浜市 SDGs 認証制度「Y-SDGs」の取組

SDGs がめざす未来は、住まいや地域の課題解決をめざす私たちの取り組みとも重なっています。弊社は、持続可能な住まい・まちづくりの実現を目指して歩みを続けます。

※【上位】Superior(スーペリア)の認証を令和5年3月取得済。



ウ 市営住宅管理の基本方針

弊社は、「市営住宅募集等業務(入居者募集等)」、「横浜市居住支援協議会 事務局業務・窓口業務」を実施し、市と連携・協力して『住宅確保要配慮者』に対する入居・居住支援に取り組んでいます。

弊社の入居・居住支援等に関する知見やノウハウは、指定管理者業務における課題解決に活かすことが可能であり、取り組みは弊社の果たすべき役割(公益的使命)に直結するものと考えます。

市営住宅管理の基本方針として、「1. 安全・安心な住環境の実現」、「2. 福祉等との連携体制の実施」、「3. コンプライアンスの遵守」、「4. 指定管理者の先導役」を掲げ、適正な管理運営を行います。

1. 安全・安心な住環境の実現	市営住宅管理 30 年間で培った人材・ノウハウを活かし、入居者の高齢化や住宅団地内のつながり(コミュニティ)の希薄化などの運営課題を抱える自治会等への相談支援等に取り組めます。 また、専任の巡回担当者や所長補佐(職員OB)を事務所に配置し、住宅への定期巡回や入居者・自治会からの相談対応を強化します。
2. 福祉等との連携体制の実施	高齢者、障がい者、子育て世帯、外国人などが抱える様々な生活課題のケースに対応するため、入居者等に寄り添って丁寧に相談に応じるとともに、区役所や地域ケアプラザ、基幹支援相談センターなど福祉を中心とした関係機関との連携・協力体制を構築・維持します。
3. コンプライアンスの遵守	消防法、建築基準法等各種法令、市営住宅条例、個人情報保護法等関係法令を順守し、誠実で公平公正な業務体制で適正な管理を行います。特に個人情報保護はPマーク事業者として定期的に研修を実施します。
4. 指定管理者の先導役	全指定管理者の先導役として、市営住宅管理に関する勉強会・意見交換会を弊社が自ら企画・開催し、業務課題の把握や解決事例の情報共有などを通じて、業務の質の向上に取り組めます。

(2) 財務の健全性(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。)

①従業員数	正 規 職 員	149	臨 時 職 員	26
	直近期(令和4年度)		前期(令和3年度)	
	前々期(令和2年度)			
②管理戸数	37,900戸		38,074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4年度売上高: <u>6,285百万円</u> 売上高成長率: <u>7.60%</u>	令和3年度期売上高: <u>5,841百万円</u> 売上高成長率: <u>△25.89%</u>	令和2年度売上高: <u>7,882百万円</u> 令和元年売上高: <u>6,293百万円</u> 売上高成長率: <u>25.25%</u>	
④負債比率 計算式:他人資本 (負債)÷自己資本	他人資本: <u>14,527百万円</u> 自己資本: <u>15,989百万円</u> 負債比率: <u>90.86%</u>	他人資本: <u>12,955百万円</u> 自己資本: <u>15,675百万円</u> 負債比率: <u>82.65%</u>	他人資本: <u>13,580百万円</u> 自己資本: <u>15,340百万円</u> 負債比率: <u>88.53%</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>15,989百万円</u>	純資産の部の合計: <u>15,675百万円</u>	純資産の部の合計: <u>15,340百万円</u>	
⑥当座比率 計算式:当座資産÷ 流動負債	当座資産: <u>5,359百万円</u> 流動負債: <u>4,062百万円</u> 当座比率: <u>131.93%</u>	当座資産: <u>5,292百万円</u> 流動負債: <u>3,185百万円</u> 当座比率: <u>166.15%</u>	当座資産: <u>7,004百万円</u> 流動負債: <u>3,237百万円</u> 当座比率: <u>216.37%</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>△610百万円</u> 元利金返済額 <u>512百万円</u> DSCR <u>△1.190</u>	元利金償還前キャッシュフロー <u>△1,007百万円</u> 元利金返済額 <u>548百万円</u> DSCR <u>△1.838</u>	元利金償還前キャッシュフロー <u>2,285百万円</u> 元利金返済額 <u>550百万円</u> DSCR <u>4.151</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。

※弊社は平成20年3月18日に(株)格付投資情報センター(R&I)より、発行体格付『A+(安定的)』を取得し、令和4年度も引続き評価を受け、令和5年1月25日付で『AA-(安定的)』の格付を維持しました。

(3) 住宅の管理実績

賃貸住宅					
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	横浜市内	入居者の募集、収入申告住宅・施設の計画修繕、空家修繕	31,174戸	30年
			住宅・駐車場・施設管理、修繕、使用料収納・滞納指導、入居者の管理、入退去	(9,515戸) ※	30年
	シーブリーズ金沢他、弊社賃貸住宅	横浜市内	住宅・駐車場・施設管理 賃料等収納・滞納管理 入居者の募集、入退去	682戸	35年
	ヨコハマ・リブ いん、高齢者向け優良賃貸住宅他(横浜市の施策による公的賃貸住宅等)	横浜市内	住宅・駐車場・施設管理 賃料等収納・滞納管理 入居者の募集、入退去	1,816戸	37年
	計			33,672戸	
民間	民間賃貸住宅 (れんとす等)	横浜市内	住宅・駐車場・施設管理 賃料等収納・滞納管理 入居者の募集、入退去	4,228戸	37年
	計			4,228戸	
合計				37,900戸	

※カッコ内の管理戸数は合計には含まれません

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

事務所の最適な配置については、「入居者が利用しやすく、迅速な対応が可能な場所」と考え、Cブロック(港南・戸塚)内で全管理戸数の約70%を占め、市内最大級の規模である野庭住宅(3,294 戸)に隣接する野庭ショッピングセンター内に設置しています。

当該事務所は、野庭住宅の居住者によって日常的に利用される核施設内にあり、アクセスにも歩車分離された安全な緑道を通ることができ、最も理想的な場所に配置しています。弊社所有施設内の既存事務所として30年間その位置を変更していないことで、利用者の認知度・安心感は非常に高く、施設内に郵便局や銀行ATMがあり、日常の買い物等のついでに寄れることから、多数の来所があります。

また、公共交通機関のアクセスも、事務所の最寄りのバス停まで上大岡駅から(1 時間あたり)最大12本、上永谷駅から最大で11本の市営バスが利用できることから、交通の利便性が充実しています。

※自家用車で来所も想定し、近隣に弊社所有コインパーキングを完備(30 分無料、31台設置)。更に利便性を高めるため、令和5年2月に30台増設しました。また、事務所からの緊急出動は隣接の野庭住宅まで自転車で1分、他住宅についても環状2号線が利用できるため、車で20分程度で到着できます。

●管理事務所の配置の特徴

- ①主要な大規模団地に隣接、迅速な対応が可能
- ②30年間同じ場所に入居者に認知されている
- ③自社所有物件(安定配置)
- ④近隣に郵便局、銀行ATMがあり利便性が高い
- ⑤近隣共用部にAEDを設置

- ⑥近隣共用部にバリアフリートイレを設置
- ⑦近隣施設の定期的なイベントなどがあり高い認知度
- ⑧エントランスに大庇があり雨に濡れにくい
- ⑨近隣にシェアサイクリングを設置し高い利便性
- ⑩近隣に自社コインパーキング(30分無料)、共用駐輪場があり、来所に便利



イ 事務所のバリアフリーの考え方

野庭団地内は緑道が充実しており、多くの入居者は歩車分離された緑道を通り安全に来所でき、事務所の周辺敷地は全て段差が無くバリアフリーとなっています。建物のエントランスは自動ドアで、事務所の入り口は引戸になっているため、車椅子の方、子供連れや脚が不自由な来訪者にも利用しやすい環境です。

●すべての利用者にやさしい環境づくり

- ①周辺に段差が無い
- ②建物周囲は大庇で雨天時も濡れにくい
- ③シンボル施設内のため視認性、案内容易
- ④建物エントランスが自動ドア
- ⑤事務所出入口は両開き引戸・大開口
- ⑥身障者対応の共用トイレを設置
- ⑦翻訳・筆談器、老眼鏡の完備



団地内に整備された緑道



視認性が高い事務所のエントランス

(2) 管理運営体制の考え方

ア 職員の配置等の考え方

入居者の利便性、効率的且つ円滑な運営と有事のバックアップ体制を考慮した体制で実施します。

指定管理事務所	<p>入居者から管理の相談や申請等の受付、住宅管理運営委員会との調整等を行う総合窓口です。主要団地野庭住宅に隣接しており、トラブル発生時に入居者を待たせない迅速な対応と課題解決が可能です。専門知識やノウハウを有する市営住宅業務経験者 OB を所長補佐として配置し、所長の不在時等の事務所をサポートします。また月1回、住宅と主要ケアプラザを定期訪問する専任巡回担当を配置し、共用部修繕箇所の早期発見や自治会等の困りごとに応え、顔の見える管理で何でも話せる信頼関係を築きます。</p> <p>【機能・体制】⇒①30年の実績、ノウハウ・専門的知識を蓄積 ②認知症サポーター講座を全職員が受講 ③市営住宅業務経験者OBを配置 ④専任巡回担当を配置 ⑤准サービス介助士資格等所有</p>
本社 建設課	<p>入居者からの修繕を受付ける総合窓口です。技術系の専門職員が常駐して入居者からの修繕の問合せ、お困りごとに分かりやすく丁寧に対応します。</p> <p>【機能・体制】⇒①技術専門職員が常駐対応 ②24時間365日受付可能 ③本都市営住宅課と管理事務所と連携 ④1級建築士資格等所有</p>
本社 市営住宅課	<p>指定管理者業務の統括として指揮命令を行い、事務所間や現場・本社機能の統一を図り、総合的に支援します。また、緊急時・災害時の本部として現場をバックアップします。</p>

※課長・所長の配属期間は3～5年。担当職員は本業務雇用のため途中交代(異動)無し。万が一の交代の際は、独自マニュアルと1～2ヶ月程度の十分な期間で業務に遅滞無く引継ぎを実施します。

また、弊社事務所間の協力・支援体制や下記のバックアップ体制で安定的に運用します。

本社	体制	人数	職能	経歴	担当業務
	市営住宅課長	1名(兼務)	事務	25年以上	指定管理業務統括・防火管理者、個人情報管理責任者、社内調整

統括

指定管理事務所	体制	人数	職能	経歴	担当業務
	所長	1名(専任)	事務	20年以上	入居者管理業務他全体統括、横浜市への報告連絡窓口他
	所長補佐 (業務経験者OB)	1名(専任)	事務	30年以上	全体統轄補助、その他業務
	担当	1名(専任)	事務	3年以上	入居者管理、駐車場、その他業務
	担当	1名(専任)	事務	2年以上	入居者管理、駐車場、その他業務
	担当	1名(専任)	事務	3年以上	収納、滞納整理、その他業務
専任巡回担当	1名(専任)	事務	1年未満	駐車場管理、受付・窓口、その他業務補助	
専任巡回担当	1名(専任)	事務	1年未満	住宅巡回、点検、自治会・入居者対応	

連携

本社建設課	体制	人数	職能	経歴	担当業務
	建設課長	1名(兼務)	技術	25年以上	建物、施設管理、一般修繕等全体統括
	修繕担当係長	1名(兼務)	技術	25年以上	建物、施設管理、一般修繕等技術統括
	担当	4名(兼務)	技術	5年以上	施設管理、法令点検、一般修繕
担当	6名(兼務)	技術	5年未満	施設管理、法令点検、一般修繕	

協力業者



◆本社のバックアップ体制◆

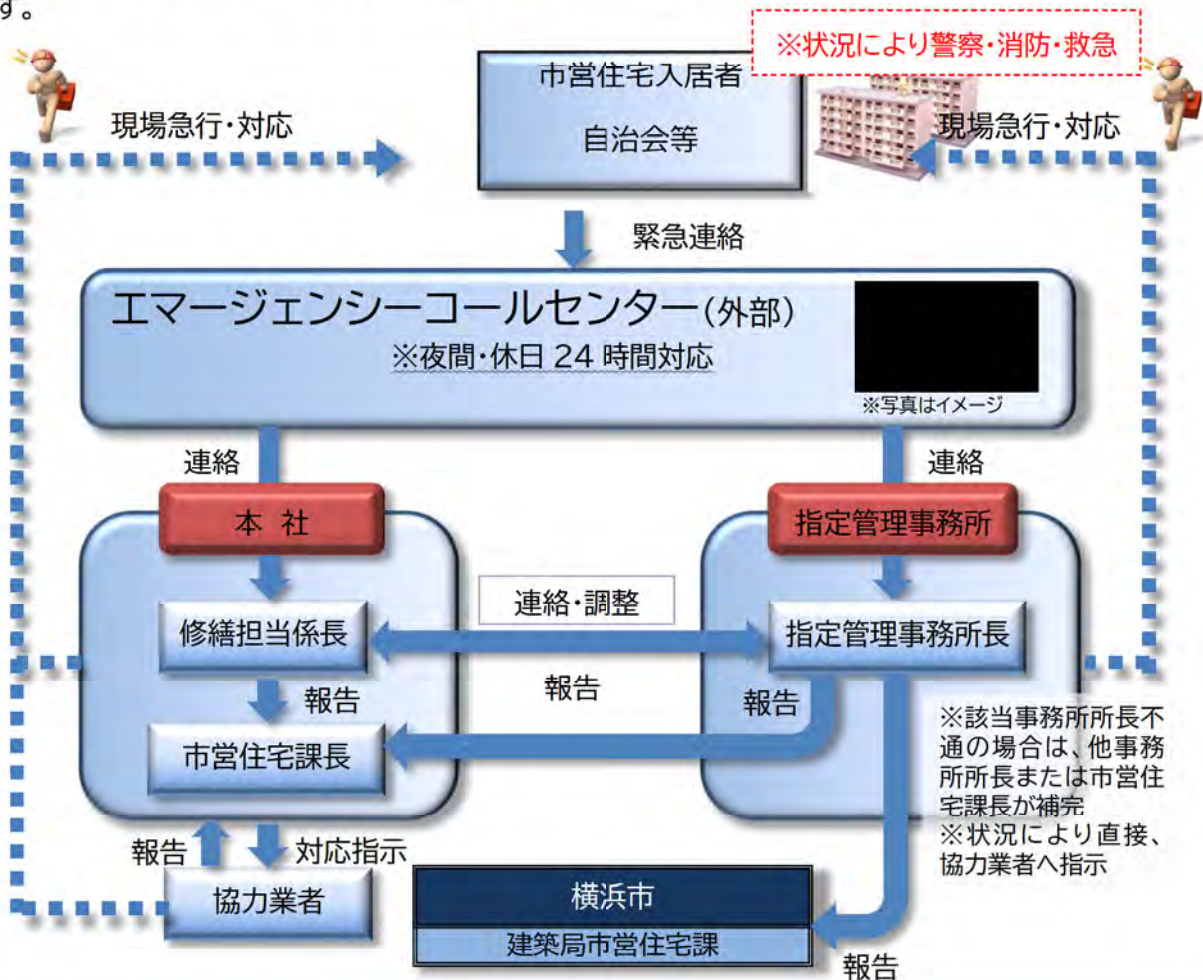
市営住宅課(募集担当との連携、収納処理、困難事案等総合支援)
 建設課(上記担当以外の職員による総合的技術支援、検査)
 総務課(研修、事務所環境整備)、経営企画課(各種支払、契約事務)
 住まい・まちづくり相談センター(居住支援協議会の相談窓口業務のノウハウを活用)

●下記体制により業務を実施します。

バックアップ体制	本社の市営住宅課および建設課による全体統括管理や修繕・技術専門分野でのバックアップを受けながら、事務所では入居者窓口業務を基本として実施します。また 2 事務所の運営により、緊急時でもフォローができ業務の安定化を図ります。
担当業務 2 名体制	担当者が不在時でも他メンバーが一時対応を行うなど、お互いの業務をカバーしあうことのできる体制を構築し、来所者等をお待たせすることなく業務を円滑に進めます。
安定した人材確保	専門的な知識が必要な業務担当者は直接雇用の職員となります。また、担当者は本業務の雇用のため交代はありません。所長は専門的な知識を有する経験豊富な20年以上の経歴の職員を配置します。
本業務の専任体制	本業務担当者は指定管理業務のみ専任で実施しており、他の業務兼任はありません。
災害時等の対応	弊社の業務範囲は市内のみで、職員(所長)は概ね市内近辺に居住しているため、災害時や緊急時に迅速な対応が可能です。

イ 夜間・休日の対応

平日の営業時間外および休日は、入居者からの緊急情報がコールセンターへ転送され、コールセンターより弊社各担当へ連絡されます。通常の営業時間とあわせて**24時間緊急対応が可能な体制を確立**しています。



ウ 再委託に伴う監督体制

市営住宅の点検・修繕の対象は多岐にわたることから、一般修繕業務、施設管理業務は専門性を有する市内の協力業者へ再委託しています。その際、本社建設課が協力業者へ点検や修繕の方法等を具体的に指示、監督、検査をしています。協力業者の業務については、弊社の市営住宅一般・空家・緊急修繕工事成績評定要領に基づいた工事成績評価制度により履行状況の評価・確認・改善し(PDCA サイクル)、良好で確実な業務の実施を促しています。また、業者選定については市内経済への貢献と適正な工事費での履行を目的に市内業者から公募し入札により選定しています。

(3) 人材育成・コンプライアンス等の取組

ア 人材育成方針

弊社では、経営理念として掲げる『住まい・まちづくりのプロフェッショナル』となる人材を育成するため、事業分野における専門知識・能力の向上に資する研修等については、年間を通じて計画的に進めているほか、業務に関連する資格の取得支援などを実施しています。

特に、市営住宅の管理業務では様々な入居者と直接接する機会が多く、その接遇は大事な要素といえます。業務において取り扱う情報も多くが個人情報であり、間違いは許されません。

また、市営住宅には高齢者、障がい者、母子・父子家庭、DV被害者等様々な世帯が居住しており、管理業務を円滑に進めていくには多くの知識や経験が要求されます。弊社は、社内研修や関係団体との勉強会などを定期的に行い、職員個々の個人情報保護意識、接遇能力、福祉知識など業務水準の向上と意識の啓発を図っています。

イ 研修計画・体制

【研修項目】

● 個人情報保護

研修名	内容	対象者	スケジュール
個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> 法の目的、義務 業務従事者の義務、罰則 個人情報の管理 漏洩リスク ケーススタディ 	初任者 ・管理職 ・一般職員 ・業務従事者	配属時 各1回/年



● 人権・接遇関係他

接遇マナー	<ul style="list-style-type: none"> 窓口、電話対応 高齢者、障がい者への配慮 ホスピタリティ 	業務従事者	1回/年
人権研修	<ul style="list-style-type: none"> 人権、差別 パワーハラスメント防止、セクシャルハラスメント防止 	同上	2回/年
不祥事防止研修	<ul style="list-style-type: none"> 弊社職員の身分 不祥事の事例 	同上	2回/年
危機管理	<ul style="list-style-type: none"> 連絡体制 二次災害防止 	同上	1回/年



情報セキュリティ研修



福祉関係者による研修

● 福祉関係

福祉知識 (地域ケアプラザ主催)	<ul style="list-style-type: none"> 認知症等 統合失調症等 	同上	1回/年
福祉知識 (弊社・他団体共催)	<ul style="list-style-type: none"> 福祉事業者との勉強会 生活援助員業務への理解 	同上	1回/年

● 技術研修

技術関係知識向上	<ul style="list-style-type: none"> 施工方法、メカ-新技術 	同上	1回/年
----------	---	----	------

● 指定管理者検討会(勉強会)

日常業務に資する知識向上(弊社主催)	全指定管理者に対し知識向上を目的に開催	全指定管理者・担当者	4回/年
--------------------	---------------------	------------	------



AED研修の様子

● その他

公営住宅事例研修 (全住連外部研修)	公営住宅の管理事例、対策	同上	1回/年
AED取扱研修	緊急時のAED取扱い対策	市営住宅課長、所長他	1回/年



技術研修の様子

※その他、「認知症サポーター」の取得により認知症の方に対する対応、「准サービス介助士」の取得により高齢者、障がい者への適切な対応方法を身に付けています。また、法令改正等に伴う研修は適時実施しています。

※指定管理者の業務水準の向上を図り、指定管理者間の連携を深めるため、全指定管理者を対象に指定管理者検討会(勉強会・意見交換会)を弊社が幹事として企画し、実施しています(年4回)。

<検討会の実施例>

- ・地域ケアプラザの役割、市営住宅と連携した見守りと LSA 事業 (講師:地域包括支援センター)
- ・高齢者の在宅支援に関する行政サービス、介護保険制度や施設・住まい (講師:健康福祉局)
- ・指定管理事務所における防犯対策、威嚇・暴言等に対する対応 (講師:神奈川県警)
- ・職員のメンタルヘルスケア、クレーム対応、アンガーマネジメント (講師:外部委託)
- ・高齢者等の災害弱者への対応、自治会への防災指導 (講師:消防署)

※事務所に設置した「ご意見箱」への投稿や事務所に寄せられた相談・クレーム等について、月1回の課内会議で確認、検証し、都度改善を行っています。

指定管理者検討会の様子

ウ コンプライアンスに関する取組

弊社役職員にあっては、地方住宅供給公社法により「刑法その他の罰則については、公務に従事する職員(みなし公務員)とみなす」とされており、公務員と同等な高い遵法意識が求められています。

弊社では、業務の執行にあたり、内部統制に関する基本方針の下、コンプライアンス委員会等の運営、各種研修や内部監査の実施など、職員のコンプライアンス意識の醸成を図り、適正な組織運営を行っています。

● コンプライアンス委員会の設置

法令の遵守及び倫理の保持による公正な職務の執行並びに適正な事業運営の確保に関する制度の実施状況の点検、評価及び総合調整を行います。

● 不祥事等防止対策委員会の設置

職員の不祥事等の再発防止対策の確立とその推進を図ることを目的として、職員としての自覚、倫理観の醸成に資する事項や事務処理の再点検に関する事項について検討します。

不祥事等の防止対策について意識向上を図るため、職員は年2回の不祥事等防止研修を行い、職務上のコンプライアンス等についてディスカッション形式で学びます。



弊社独自の資料
(不祥事防止読本)

● 各種研修・監査等の取組

毎年の繰り返しによるコンプライアンス、個人情報保護等への高い意識の維持に取組みます。

・管理職への個人情報保護教育研修	年1回
・一般職員への個人情報保護教育研修	年1回
・新規担当職員への個人情報保護教育研修	随時
・指定管理業務に従事する職員への個人情報研修	年1回
・不祥事等防止研修	年2回
・クリアデスクの徹底と書庫への保管施錠の徹底	毎日
・自己チェックシートによるセルフチェックと振り返り	毎月
・個人情報保護に係わる監査	年1回

(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

● 口座振替の推奨

窓口収納者に対して口座振替払いの独自の推奨チラシにより指導し推進します。

● 滞納解消に向けた取組み

滞納状況に応じて、初期滞納者を長期滞納者へ発展させないため段階に応じた取組みを実施しています。特に市システムメモを利用することにより、所員全員が滞納者と来所・電話対応した際に指導できる連携体制をとっており、収納率向上の実績に繋がっています。

<滞納解消の流れ>



- ・電話督促の徹底
- ・所員への情報共有による各手続きからのアプローチ
- ・来所窓口や訪問にて納付誓約書の取得
- ・納付改善計画の提案、相談
- ・市収納担当者様との情報共有、対応策の立案
- ・駐車場強制解約に発展しないための最後通告指導
- ・分納誓約の指導、時間外の訪問
- ・連帯保証人への納付の依頼・相談
- ・横浜市の訴訟申立て手続きのサポート体制

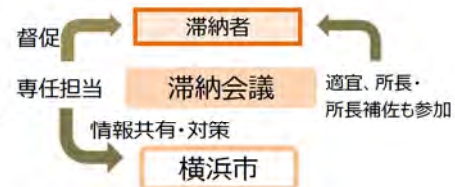


弊社独自の口座振替推奨チラシ

- ・毎月滞納会議を行い情報共有と案件毎の対応策を立案
 - ・年2回(6月、12月)の訪問督促の強化月間(計40件程度)
- ※令和4年度の収納率は99.73%と高い収納率を実現

<取組みのポイント>

入居者の在宅時間を考慮した訪問を心掛け、滞納者の生活状況を早期に把握することにより、状況に応じて市の「生活支援制度」のご案内や「使用料の見直し」に繋がります。



<滞納解消に向けた具体的な取組み>

- ①滞納者に応じた対応(個別対応強化)
 - ⇒滞納者リストに在宅時間等の生活情報を記載し、電話・訪問・手紙など対象者毎の接触方法を工夫する
- ②結果登録日から督促対応開始(初期滞納対応)
 - ⇒結果が判明した滞納者から速やかに督促を開始する
 - ⇒連絡が取りやすい初期段階で滞納者に接触する
- ③積極的に分納誓約を進め、計画的な返済促進
 - ⇒滞納者の返済能力に応じた返済月額と期間の相談
- ④月2回の事務所内会議による情報共有の徹底
- ⑤収納・督促自社マニュアルの更新(適宜改定)
- ⑥既存の連帯保証人へ積極的に接触して返済相談
- ⑦朝(8時台)、夜(20時まで)の訪問
- ⑧訪問督促の強化月間(年金月・年2回)-入)
- ⑩訪問時の留守宅には「訪問不在カード」を投函
 - ⇒督促メッセージ、訪問者、連絡先を残す
- ⑪滞納常習者に当月分の支払いを優先させる
 - ⇒滞納年月を固定化し、返済意識を向上させる

イ 現金管理の方法

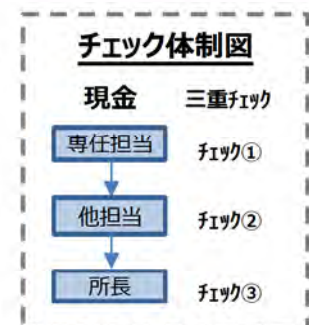
滞納家賃等の現金の取扱いは、弊社の「経理規程」に基づき任命された現金取扱員(指定管理事務所職員は全員該当者)が実施しています。

現金の徴収体制

- ① 現金は、毎日、金銭払込日計表兼実績簿(現金書留の場合は併せて現金書留記録簿)に記載。
- ② 2名にて現金と日計表等を照合。(二重チェック体制)
- ③ 所員2名、事務所長確認の後、原則当日中に指定金融機関に入金することを徹底。(現金と帳簿の三重チェック体制)

支出のチェック体制

指定管理事務所および経営企画課(経理係)にて、金額の三重チェックを実施し万全なチェック体制を確立しています。



(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

● 対応の基本方針

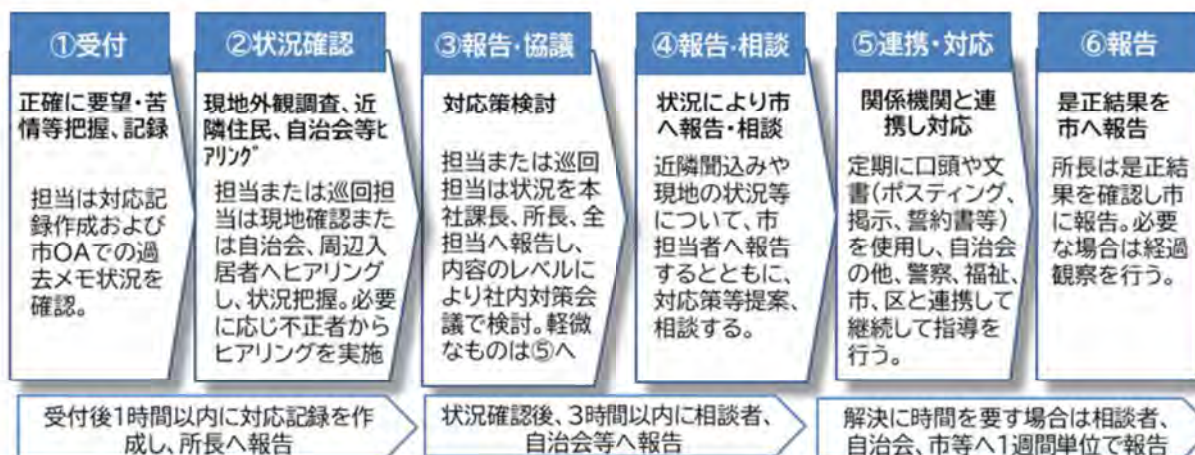
入居者からの要望や問合せは迅速かつ適切に対応するとともに、常に相手の立場に立ち親切・丁寧な対応を徹底します。

- ・性別、社会的身分、障がい等を理由とする侮辱、嫌がらせ等不当な差別的言動や取扱いはしません。
- ・相手の立場に立ち、人格を尊重し、否定するようなことはせず、常に平等な立場で接します。
- ・検討・対応に時間を掛け過ぎ、相手に「放置された」と思わせない対応をします。(こまめな連絡・報告)

● 対応手順

相談・苦情等の解決には時間を要する事例が多く、問題解決には市、自治会、福祉機関など様々な関係者との協力・連携が必要不可欠であることから、密に連絡を取り合い緊急度等も考慮し対応します。また、一次対応は、事務所全担当が対応しますが、難易度が高い事例は所長が対応する2段階の対応で、効率良くお待たせしない対応を行います。

また、問題の解決に最も重要な役割を担っていただくのは、当事者のご親族です。最近では頼れるご親族がいない、または疎遠で関わりたくないなどの理由で関わりを拒否するケースも多くなっていますが、極力ご親族に関わっていただくよう丁寧に説明し、解決に向け取り組んでいきます。



イ 不正者等への対応

不正行為や迷惑行為の原因者に対しては、市営住宅マニュアルに従い、公営住宅法や横浜市営住宅条例等で規定されている事項への違反に対し、毅然とした姿勢で粘り強く行為の中止や改善を対応指導します。

また、入居者からの苦情などはまずじっくり傾聴し、住宅管理者として対応すべきものなのか慎重に確認して事実確認のうえ対象者へ注意・指導を行います。なお、状況に応じて警察等への相談を案内します。

<対応のポイント>

- ① 原因者が特定できた場合は、面談の他、電話又は注意文書等により指導を行い、必要に応じ原因者から不正行為を止める旨の「誓約書」を徴収します。
- ② 指導に応じない困難な事例には、本社対策会議で対応策を検討し、保証人や同居親族、その他親族などを含め対策を協議し対応します。
また、心身的な障がい起因している場合は、福祉関係者と連携して慎重に対応し、あわせて適時、市へ報告・相談を行って対応します。
- ③ また、不正行為に対しては注意文の掲示板への掲示やポスティングを行い、対象者に注意を促すとともに、他の入居者へも周知を行うことで再発防止に努めます。



ウ 警察・福祉部門等関連行政機関との連携

市営住宅における入居者の高齢者や障がい者および外国人等が抱える生活上のトラブルや一人暮らしの高齢者の安否確認の対応は年々増加する傾向にあります。

弊社は、これらのケースへの確に対処するため、地域ケアプラザを始め区役所、社会福祉法人など関連機関・事業者やケースワーカー、民生委員(安否確認などは警察、消防)などとの連携を積極的に推進しています。

● 地域ケアプラザ等との連携

弊社事務所の専任巡回担当者は、住宅の巡回と併せて、独自に市営住宅を管轄する地域ケアプラザ、LSA(生活援助員)事務所へ定期的に訪問(月1回)し、情報交換等を行っています。

高齢者や障がい者等が抱える生活上の問題等への対応について、助言または現地や専門機関への同行などの支援体制を平時より整えています。

更に、安否確認、不正行為や迷惑行為等の状況に応じて、適宜、警察へ通報し、現場出動や定期的な巡回を要請するなど、所轄の警察との連携により、入居者の安全確保等を図っています。

● 解決困難案件の取組

認知症や精神疾患に起因する問題行動を行い、家族や親族、保証人に解決能力がなく近隣トラブルとなっているケースなどでは、地域ケアプラザなどで関係支援者(区役所、民生委員、ケースワーカー、自治会役員など)で行われるカンファレンス(検討会)に弊社も住宅管理者として積極的に参加しています。(令和4年度に地域ケア会議を実施)

弊社が携わった事案としては、いわゆる「ごみ屋敷」となり、隣接住戸に悪臭等の被害が発生していた高齢入居者の事態改善に向け、区役所・ケースワーカーと役割分担を行い、自治会や市資源循環局の協力を得ました。弊社は建物管理者として、ごみの処理指導を長期にわたって粘り強く実施し、事態の正常化につなげることができました。



指導前



指導後

エ 安否確認の対応

● 安否確認の対応

入居者の高齢化が進む中で、緊急を要する場合等に、やむを得ず、住宅内への立ち入り等を伴う事案が発生します。安否確認は入居者の生命保護が最優先される一方、入居者のプライバシーに関わる事案であるため、判断の根拠等を常に明らかにしながら、市への相談および警察・消防署等との連携により、慎重に対応します。

<安否確認の流れ>



<確認のポイント>

- ・安否確認を実施する主体者(警察・区福祉保健センター等の公的機関、親族等)が誰であるか明確にし、主体者の安否確認の意向で実行準備の補助をします。
- ・個人情報保護の観点から、通報者等からの個人情報(緊急連絡先等)の照会には原則として応じません。

● 入居者と自治会向けの見守り支援と独自の取組み

弊社では、自治会向けに「見守り活動リーフレット」と「安否確認対応フロー」を作成して案内し、安否確認等に日頃から備えています。

また、入居者が高齢者や障がい者等の生活課題について気付き・発信できる「緩やかな見守り」活動について、地域ケアプラザや福祉事業者の協力を得て、弊社が自治会向けに勉強会を開催しています。



見守り活動リーフレット



安否確認対応フロー

(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

● 手続き案内の方針

市営住宅の諸手続きでは様々な書式・書類を扱います。窓口では入居者に分かりやすく丁寧に説明することを心掛け、口座振替依頼書、車譲渡証明書など、間違い易い書式については、手続き書類を簡単に記入できるように、記入事例を独自に作成して案内しています。また、類似した書式などは「色紙等」を使用して、判別・理解しやすい様に作成しご案内しています。

● 周知方法

- ① 電話での会話が困難な方、窓口へ来られない方への対応として、手続き内容の説明や「住まいのしおり」の掲載、全管理事務所の連絡先の他、各種書式のダウンロードなどが弊社ホームページからもご利用いただけます。（※ご本人がインターネットをご覧になれない場合でも介助者やご親族の方にご利用いただけます。）
- ② ご要望に応じて、郵送でも各種案内・書式をお送りし、手続きが可能です。
- ③ 窓口に来られない高齢者や障がい者等の方々には弊社巡回担当者が訪問してご案内します。

イ 高齢者・障害者等への配慮の考え方・取組

市営住宅は、市民の住宅セーフティネットの根幹であり、民間の賃貸住宅よりも高齢者や障がい者などの方の入居割合が高く、弊社はこうした方々が安全に安心して生活できる環境を提供いたします。

～「常に相手の立場に立って」、「大きな声でゆっくりはっきりと丁寧に」を大切に～

① 高齢者・障がい者等世帯への支援(福祉団体との連携)

高齢者や障がい者および外国人が抱える生活上のトラブルなどは年々増加する傾向にあり、これらのケースへの的確に対処するため、地域ケアプラザや区役所(高齢・障害支援課等)、社会福祉協議会、生活支援センター、基幹相談支援センター、民生委員、警察、消防などとの連携を積極的に推進しています。

② 特定非営利法人かながわ外国人すまいサポートセンターとの連携

外国籍入居者が安心して住み続けられるよう、日常生活・文化・言葉の困りごとなどへのサポートについて、かながわ外国人すまいサポートセンターと業務協力の覚書を締結して、通訳や通知文書翻訳の支援体制を確保しており、様々なトラブルに対応可能な手段を確保し連携を図っています。

③ 「認知症サポーター」、「准サービス介助士」取得者による対応

認知症の正しい知識と対応を行える「認知症サポーター」や高齢者や障がい者への適切な配慮の仕方に理解のある「准サービス介助士」の認証を受けた職員を配置し、丁寧な対応でサポートします。

④ 福祉専門機関との勉強会の実施

精神疾患など専門性の高い障がい等への配慮・対応の仕方の理解を深めるため、区高齢障害支援課、生活支援センター、基幹相談支援センターとの合同勉強会を行っており、継続して実施します。(令和4年度に区役所にて実施)

⑤ 入居のしおり、自治会加入の支援

入居のしおり(簡易版)、自治会加入チラシを4か国語(英語・中国語・ベトナム語・日本語)で作成して配布しています。

⑥ 誰にでもやさしい、来訪者への配慮

下記の取組を実施しております。



自治会入会支援チラシ

ご意見箱	老眼鏡	耳マーク	杖置場	筆談器
コミュニケーションボード	認知症サポーター	点字名刺	入口引戸	ぬりえ、折り紙

(7) 災害時の対応等

ア 災害時・緊急時の体制

【弊社災害対策要綱による災害発生時の配備体制】 ※災害の状況に応じ段階的に体制を配備

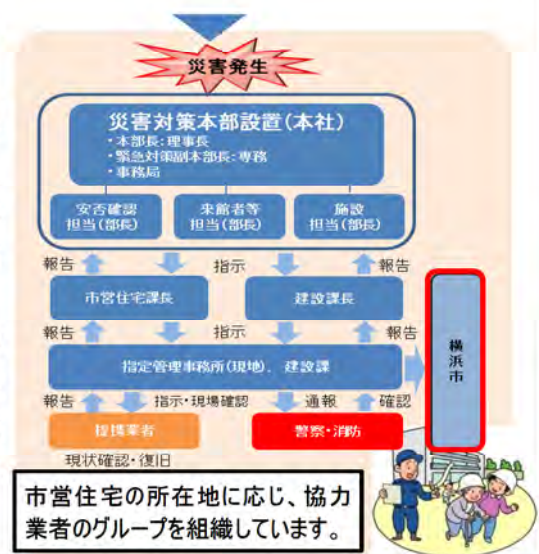
種別	配備体制	発令基準	配備人員	レベル
1号配備	局地的な被害の発生が予想される場合、または発生した場合に情報収集連絡及び小災害に対処できる体制とする。	台風または集中豪雨等により、局地的災害の発生が予想される場合に発令する。	総務部:2名 賃貸住宅事業部:1名 管理事業部:2名 街づくり事業部:4名	低
2号~5号配備	省略	省略	省略	
特別非常配備	夜間・休日等の時間外に震度 5 以上またはこれに準ずる地震により災害が発生したとき、災害応急対策ができる体制とする。	夜間・休日等の時間外に震度 5 以上の地震が発生。災害応急対策に従事することができる全職員が参集する。	本部全員 全職員	高

災害の規模により6段階の配備基準を定め、大きな災害時には災害対策本部を本社に設置し、緊急配備体制により各提携業者との協力連携により対応します。

イ 指定管理者の防災の取組

大規模災害発生時を想定した業務継続計画(BCP計画)を策定しており提携業者と連携して復旧に取り組みます。また、その他、事務所には「地域防災拠点、広域避難場所」等の配布用マップを常備し、有事の際には、入居者や近隣住民へ配布し、避難場所等へ誘導します。

上記を想定し、会社で定めた BCP 計画の他、事務所用の災害時対応フローにより、災害時の役割分担や行動内容の毎年の確認、地域防災拠点等案内マップの必要数のストック、備蓄品の確認など災害時を想定した訓練を定期的実施しています。(年2回)



ウ 入居者等への啓発活動

災害時に最も重要なのは地元住民の協力体制です。日常の取組みとして、各自治会の防災力アップをめざし、啓発活動等支援を実施しています。

① 防災訓練の支援

消防署への参加申請手配・実施内容の相談の他、自主開催が難しい自治会には、防災訓練の企画から開催までを行い、次年度以降の自主開催までの誘導を行います。

② 地域ケアプラザとの合同防災訓練の開催

住宅の併設地域ケアプラザと合同の防災訓練を実施します。実際の災害状況を想定して、施設利用者と住民の合同避難訓練(年2回)などを実施し、現地にいる施設事業者との協力体制を構築しています。

③ 自治会向けの防災勉強会の実施

災害に強い自治会の体制作りを目指します。弊社が自治会向けに開催したセミナー「市営住宅の防災への取組」では自助・共助の大切さについて、複数の自治会合同で意見交換、発表を行いました。(5自治会参加)

④ 防災に関する情報提供

コロナ禍等で防災訓練が開催出来ない自治会向けに配布や掲示に使用できる「防災訓練フォローアップ資料」を提供しました。

高齢者等世帯向けの横浜市総務局の制度「家具転倒防止対策助成」と「感震ブレーカーの設置助成」の案内リーフレットを対象市営住宅の自治会へ配布し啓発します。

(8) 個人情報保護

ア 個人情報保護(ハード面)の取組

① 個人情報の管理方法

(ア)職員は退社時にクリアデスクを徹底しています。

(イ)個人情報書類は施錠書庫へ格納し厳重に保管しています。

(ウ)事務所内の各部屋はレベル1～4までのセキュリティエリアを段階的に設定し、入退室の管理も徹底しています。PCからの印刷物はプリンターにパーソナルカードをかざした時のみ印刷されるため、個人情報を放置することはありません。その他、横浜市システム端末、弊社PCはワイヤーロックにて施錠管理を実施し、弊社PCはセキュリティカードおよび静脈認証でネットワークアクセスを管理しています。また、独自の取組みとして個人情報の受渡しは横浜市を含め「授受記録」の取得、管理を徹底し、紛失等に対し高い安全性を確保しています。

② 防犯カメラ、人感センサー(警備会社)の設置

管理事務所の窓口には防犯カメラが設置されており、業務時間および閉館後の侵入者の警戒をしています。また、管理事務所全体に赤外線センサーが設置されており、閉館時の異常を検知した場合には警備会社が駆け付けます。



防犯カメラ

③ 職員通用口の2重ロック


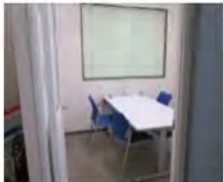


閉館時の出口にはシリンダー錠とダイヤル錠の2重ロックで安全に配慮しています。

④ 窓口対応の工夫

窓口では複数の入居者の相談等対応を同時に行うため、他の入居者の声(個人情報や聞かれたくない内容)が聞かれにくいようBGMを流したり、カウンターには目隠しスタンドを置き入居者同士の書類が見られないよう配慮しています。



二重ロック

プライバシーボード	個室	BGM	筆談器
			

イ 個人情報保護(ソフト面)の取組

弊社では、「個人情報保護基本規程」、「個人情報保護マネジメントシステム運用マニュアル」など、個人情報保護の関連規程やマニュアルを定め個人情報の適切な管理を実践しています。また、「コンピュータネットワーク情報機器の利用における組織管理に関する要綱」等に基づき、情報セキュリティ管理についても適切に運用を図っています。

① Pマークに基づいた個人情報の管理

Pマークは個人情報保護法よりも厳しい基準であるJIS(Q15001)基準をクリアした事業者が使用を認められている制度です。弊社は付与事業者として、この基準を満たす取扱いを徹底し、定期的な研修の他、毎年の監査の実施を通じて、個人情報に関する高い水準の管理を維持しています。

【毎年の繰返しによる個人情報保護への高い意識の維持の取組み】

- 管理職への個人情報保護教育研修 (年1回)
- 一般職員への個人情報保護教育研修 (年1回)
- 新規担当職員への個人情報保護教育研修 (随時)
- 指定管理業務に従事する職員への個人情報研修 (年1回)
- 不祥事等防止研修 (年2回)
- クリアデスクの徹底と書庫への保管施錠徹底 (毎日)
- 毎月の自己チェックシートによるセルフチェック振返り (毎月)
- 個人情報保護に関わる監査 (年1回)

② 自己チェックシートによる確認

毎月、チェックシートにて自己チェックを実施し、個人情報保護意識の維持を図っています。

繰り返し行い、振返りを行うことで意識を高めています。



自己チェックシート

③ 委託(協力)業者への指導等

再委託を行う修繕業務、施設管理業務においては、契約書に個人情報の保護に関する条項を設けて締結するとともに、Pマークに基づく対応として「個人情報取扱状況確認シート」、「機密保持に関する覚書」の提出を徹底することにより、個人情報保護の意識を高めるよう指導・監督を行っています。

④ サイバー保険(包括職業賠償責任保険)に加入

万が一のサイバー攻撃による個人情報漏洩の対応・復旧・再発防止等の損害に備え加入しています。

このほか、弊社事務所では、職員に向けた毎日の朝礼による個人情報取り扱いの注意喚起を繰り返し実施し、個人情報保護意識の維持・向上を図っています。

ウ 事故防止策、事故後の適切な対応体制

市営住宅においては、申請時に住民票や課税証明書等の個人情報が多く取り扱われることや市営住宅管理システムには多種大量の個人情報が保有されており、管理や取り扱いが極めて重要といえます。個人情報保護法の「個人情報取扱事業者」であることを踏まえ、次の内容を強く意識して業務を実施しています。

- ◆P(プライバシー)マーク付与事業者としての行動
- ◆確実な個人情報授受の徹底(外部との情報の取交しの記録:市とも実施)
- ◆社内規程に基づく管理
- ◆定期的な研修と毎月のセルフチェックによる振り返りと高い意識の維持



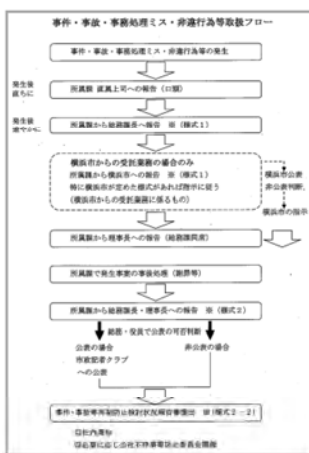
弊社では、「事件・事故・事務処理ミス・非違行為及び個人情報の漏洩等の取扱いに関する要領」を定め、発生した事故等については、迅速な対応により被害拡大を防ぐとともに、情報の共有化と再発防止策の徹底を図っています。

事故等の発生に際しては、弊社で定める「事件・事故・事務処理ミス・非違行為等取扱いフロー」及び「個人情報の漏洩等に関する取扱いフロー」に基づき、事故発生後、直ちに上司等への報告、横浜市への報告などを確実に実施しています。

また、社内様式である「事件・事故等再発防止検討状況報告書」により、事故の経過や発生原因及び再発防止策を的確に報告し、事案に応じて「不祥事等防止対策委員会」での検討・協議を実施しています。

さらに、事案の内容については、社内研修等を通じて職員に周知し共有するなど、全社的に再発の防止に取り組んでいます。

<取扱いフロー・様式>



事件・事故・事務処理ミス・非違行為等取扱いフロー



個人情報の漏洩等に関する取扱いフロー

This is a structured report form for reviewing incidents and accidents to prevent recurrence. It includes fields for the incident name, date, location, and a detailed description of the incident and its causes. It also has sections for the review process and the final prevention measures.

事件・事故等再発防止検討状況報告書

(9) 共益部分代行管理及び共益費徴収制度

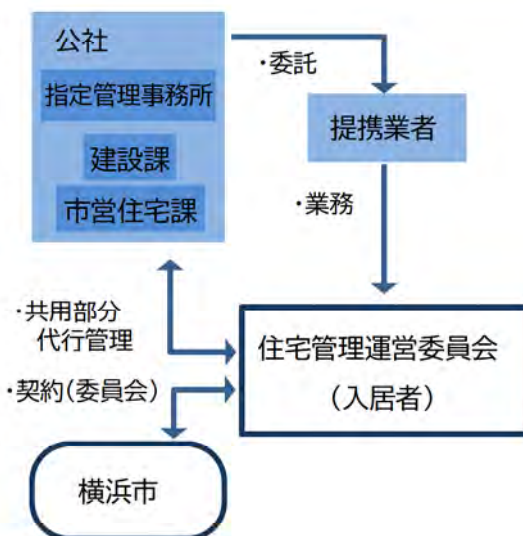
ア 執行体制

共用部分代行管理業務については、これまでの市営住宅、公的賃貸住宅等(ヨコハマ・りびいん、高齢者向け優良賃貸住宅等)の建物管理で培った管理ノウハウを活かして取組みます。

弊社指定管理事務所が住宅管理運営委員会の窓口となり、本社の建設課、市営住宅課のバックアップを受けながら、提携業者と一体となり、適切な業務を実施します。

なお、代行管理における業務の委託にあたっては、弊社が定める業務委託検査事務取扱要綱に基づき、業務の実施、検査等を行います。検査員等が検査した結果を成績評定し、必要に応じて是正、指導を行うとともに、一定の業務レベルを維持し、良好な委託業務を実施します。

(※業者は市内業者より選定します。)



イ 住宅管理運営委員会への相談・調整

● 支援体制

弊社では、代行管理制度が実施される以前から専任の住宅巡回担当者が住宅管理運営委員会を毎月定期訪問し、共用部分管理の実施方法や共益費の運営に関する事、共益費滞納者への督促対応などについて、管理運営委員会からの相談に応じて、適切に支援や助言を行ってまいりました。

代行管理の実施に際しても、弊社の住宅巡回担当者の毎月の巡回訪問時における相談受付のほか、ご要望に応じて随時、事務所長や所長補佐(業務経験者OB)など、経験や知識が豊富なスタッフが技術担当部門と密に連携して、住宅管理運営委員会の相談に懇切丁寧に対応します。

● 管理運営委員会への相談・調整のポイント

- ① 制度利用を希望する住宅管理運営委員会に対して、弊社では共用部分の管理状況(規約の設定内容、外部委託の有無、共益費の設定状況等)を的確に把握します。
- ② 管理運営委員会のご要望や予算状況に応じて、代行管理に関する適切な管理範囲や実施頻度等を調整のうえご提案し、管理費用の見積りを提示します。
- ③ 住宅管理運営委員会と自治会との役割区分や会計区分が明確になっていない委員会が見受けられます。弊社では、規約を持たない委員会に対しては、規約設定の必要性や手続き内容について、分かりやすく説明し作成支援を行います。また、規約を持つ委員会に対しても、内容に過不足がないかを入念にチェックし、代行管理に向けた適正な規約設定を支援します。

ウ 共用部分代行管理のコスト縮減・効率化

● 共用部分代行管理のコスト縮減

提携業者は市内業者からの入札によって選定するため、管理費用の縮減に繋がります。

● 管理業務の効率化

管球交換や不法投棄物の処理など、発生の都度対応する方法以外にも、定期的実施あるいは他の業務とまとめて実施することで効率化が図れる場合があるため、住宅管理運営委員会の要望に応じて適切に提案します。

○本制度にかかる固定費： 年間 ■■■ 万円(5年間の平均値)

3 応募価格及びコスト縮減

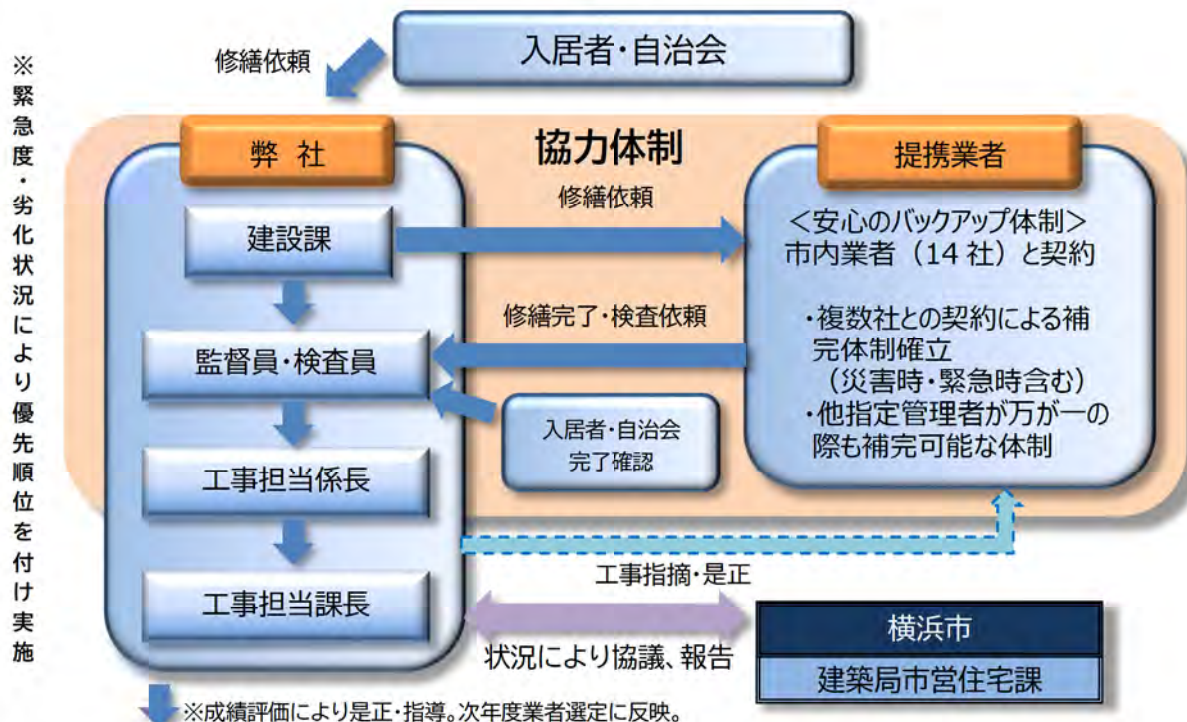
(1) 適正な応募価格の設定

○人件費 31,000千円 (千円)				○事務管理費 14,900千円 (千円)		
役職・担当	雇用形態	人数	金額	項目	金額	備考
課長	正規職員	2		事務所費	3,700	賃借料、減価償却費
事務所長	正規職員	1		事務所経費	11,200	警備費、車両維持費、光熱費 PC・社内ネットワーク保守管理費 事務所備品費、消耗品費 通信費、交通費、運搬費 借上住戸共益費口座振替手数料 施設賠償責任保険費など
所長補佐・事務担当	嘱託員	5				
事務担当	アルバイト	1				
修繕担当係長	正規職員	1				
施設管理職員	正規職員	2				
施設管理・修繕担当	嘱託員	8				
○施設管理費 34,018千円 (別紙内訳のとおり)						
人件費 【縮減額】年間約 340 万円						
<p>○建物・施設管理、一般修繕業務等技術的業務を本社にて一括集約して効率化し業務を実施。 (緊急時や繁忙期応援など本社建設課技術職員のバックアップ体制による実施)</p> <p>○業務経験者の定年退職者を再雇用し、業務能力水準を保ちつつ、人件費を縮減。</p> <p>○課長、技術職員(修繕担当係長、嘱託員)は兼務とし、その兼務は市営住宅の募集・計画修繕等業務であり、業務の関連性により生産性向上を実現。</p>						
事務管理費 【縮減額】年間約 100 万円						
<p>○指定管理事務所(野庭)は、自社所有不動産を利用することにより事務所賃料を一部縮減。</p> <p>○公共交通機関(電車・バス)または自転車の利用促進。</p> <p>○事務所定期清掃頻度を必要最小限とし、節電、節水の徹底。</p> <p>○事務所内の既存の什器・備品の継続使用による縮減。</p> <p>○IT化による資料等のペーパーレス化、グループウェアによるスケジュール管理や電子掲示板、ワークフロー等を活用した業務効率化。</p>						
施設管理費 【縮減額】年間約 170 万円						
<p>発注に際しては、国交省の建築保全業務積算基準、労務単価や公共工事設計労務単価を基に弊社にて設計価格を作成し、競争入札等を実施しており、施設管理項目においてコスト縮減がなされています。</p>						

(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

修繕業務については、市営住宅管理で30年の実績や分譲住宅、公的賃貸住宅(ヨコハマ・りびいん、高齢者向け優良賃貸住宅)等修繕で培ったノウハウなどを活かし、経験豊富な技術職員をはじめ、提携業者と一体となり、迅速で丁寧な業務を実施します。修繕業務実施にあたっては、弊社請負工事検査事務取扱要領に基づき検査等を行い、弊社市営住宅一般・空家・緊急修繕工事成績評定要領により監督員、技術検査員が検査した結果を工事担当係長、工事担当課長が成績評価し、是正、指導を行うとともに次年度の業者選定でも評価結果により一定の工事レベルを維持し、優秀な業者を選定することで良好な修繕業務を実現しています。(※修繕業者は市内業者より選定しています。)



イ 修繕費の縮減策

入居者からの修繕依頼に迅速に対応するため複数の修繕業者に依頼しております。修繕業者の決定については、横浜市一般競争入札有資格者名簿の登録者より広く公募します。

1次審査で資格要件を審査し、2次審査で1次審査合格者に弊社が設定したモデル工事に対する見積書を提出いただき、その中で最も低い見積価格を修繕単価としています。2次審査参加者の内、見積価格の低い順にこの修繕単価(最低価格)に同意するものから数社を契約者として決定いたします。この方式は、市及び入居者が負担する修繕費を縮減するとともに、修繕単価を統一する為(公平にする為)に実施しています。

その他、毎月の修繕担当者会議によって縮減方法を検討するとともに、実際の修繕工事の実施にあたっては、優先順位の判断(至急対応が必要か、延命可か)により修繕費低減化を図り、弊社の技術職員による的確な修繕方法の指導・監督・検査により、さらなる修繕費縮減に取り組んでいます。

4 その他

(1) 自主事業に対する提案事業

ア 野庭住宅・野庭団地地域活動の支援

弊社では野庭地域の開発段階から、土地区画整理、住宅団地の分譲(棟数51棟、2,835戸)、弊社が所有する核施設店舗(野庭団地ショッピングセンター、サブセンター)の管理などに携わってきました。

また、近年では「野庭住宅・野庭団地の未来を考える会」に参画し、野庭地域全体の課題や魅力、将来の方向性等について地域の方々と情報共有し検討してきました。

本提案では、弊社の野庭事務所、本社の施設担当及び団地再生担当の部署が連携し、これまで弊社の事業で培ってきたノウハウ・経験等を活かし、市と協議しながら野庭住宅・野庭団地の地域活動支援に取り組めます。

● 「野庭住宅・野庭団地の未来につなぐ会」事務局業務の実施

「野庭住宅・野庭団地の未来につなぐ会」(以下「つなぐ会」という。)に事務局として参画します。市の会議運営の方針の下で、市担当者との協議調整し、開催に向けた日程調整など円滑に業務を実施します。また、広報誌「はれのぼ」の発行(年3回)を通じて、野庭住宅・野庭団地の地域活動や地域情報の発信を支援し、地域活動を推進します。



コミュニティスペース

● 地域活動の支援・助言の実施

① エリアマネジメント事例の情報共有

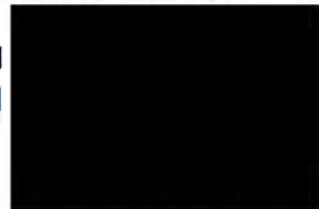
弊社は、大学、民間企業、地元住民らと共に、弊社所有施設「金沢センターシーサイド」の店舗を利用したコミュニティスペース「並木ラボ」において、産官学民連携によるエリアマネジメントの活動を行ってきました。弊社の金沢「センターシーサイド」の取組み事例等を中心に、「つなぐ会」に情報共有します。



並木ラボ 活動の様子

② 紙面媒体以外の情報発信手段の検討

地域住民に協力し、地域情報を発信する手段としてホームページの作成に向けた助言や実施計画の作成支援を行います。なお、ホームページの制作や運用に係る費用等に関しては、別途協議させていただきます。



並木ラボ 活動の様子

● その他の地域活動支援

① 地域活動の活性化プロジェクトへの参加

緑道の花壇設置など地域活動の個別プロジェクトの企画・開催に参加します。また、個別の活動を通じて、参加者の中から地域活動に積極的に関わるメンバーの確保に繋がります。

② 地域コミュニティの活性化を支援

弊社施設を利用した既設の「なごみのぼ」(コミュニティの場)では、カフェや歌や踊り、体操など趣味の他、発表会など「みんなが集まる場」として地域の団体に活用されています。定期的に集まる場として高齢者等の見守りにも繋がっています。また、地域の街づくり協議などに利用いただける野庭事務所内のコミュニティスペース(会議室)は、地域や街づくり活動に携わる方々への情報提供、街や団地の将来検討、地域の方々との協働の場など、野庭地域における団地再生の相談支援拠点として活用を図ります。



なごみのぼ

なお、令和5年7月より野庭団地管理組合理事向けにマンション管理や修繕に関する「よろず相談所」を試験的に設置します。

③ 施設等を活用した地域活動支援

商店会や地域住民と協働し、地域の子供会向けに商店会が主催した「商店街ツアー」では野庭事務所の業務を紹介しました。また、野庭団地センター広場を活用した「のぼマルシェ」や「商店街プロレス」など弊社管理地を利用したイベント実施に協力し、商店会や地域の活性化を支援します。



のぼマルシェ

(2)課題に対する提案事業(自主事業)

1 高齢者等の生活支援に関する事業

● 買い物困難者対策

① 移動販売の導入支援

移動販売は、郊外部の市営住宅における高齢者等の買い物困難者の支援として有効であり、入居者のコミュニティ形成の場や高齢者等の安否確認にもつながります。

弊社では区役所・区社会福祉協議会・地域ケアプラザ・事業者等との連携の下で導入支援の実績があります。引き続き、住宅管理運営委員会への事例紹介や手続き支援を通じて導入拡大を図ります。

○導入実績:食料・日用品、パンの販売 野庭住宅内4箇所

○収支:弊社の支出収入無し

食品・日用品販売

② 自動販売機の設置

自動販売機の設置は、高齢者等の買い物困難者対策、災害時のストック確保のほか、飲料は夏場の熱中症対策にも効果が期待できます。弊社では軽食(菓子等)も取り扱う自動販売機を導入し設置しています。引き続き、市や住宅管理運営委員会等と協議を進め、積極的に自動販売機の設置拡大を図ります。

○導入実績:飲料、軽食、冷菓の販売 野庭住宅、平戸住宅、南戸塚住宅、名瀬住宅 計18台

○収支想定: 支出(土地使用料)計 150千円 収入(事務手数料)計 1,500千円

パン販売

● 高齢者等生活サポート

① ゴミ出し支援制度の周知活動

ゴミを集積場所まで持ち出すことが困難な一人暮らしの高齢者・障がい者等を対象に資源循環局が実施する市の制度「ふれあい収集」や「粗大ごみ持ち出し収集」について、住宅管理運営委員会や民生委員へ情報提供を行います。また、弊社の住宅巡回等でも、ゴミ出しでお困りの方へのご案内を実施します。

② 暮らしの情報提供

防災、生活サポートや市政の重要情報等の高齢者や障がい者等の暮らしに役立つ情報について、住宅管理運営委員会に情報共有し掲示板や回覧等で入居者に周知します。

2 コミュニティの活性化に関する事業

① 入居者や地域住民の交流促進

弊社野庭団地センター施設の店舗を活用した既設の「なごみのぼ」(コミュニティの場)では、カフェや趣味、発表会など「みんなが集まる場」として地域の運営団体により様々な交流活動が行われています。定期的集まる場として高齢者等の見守りにも繋がっています。

② 自治会等の運営支援

高齢化による役員の担い手不足で運営活動が難しい自治会および管理運営委員会については、弊社が役員の相談役となり持続的に運営維持が出来るよう寄り添って検討・支援をしていきます。

【活動事例】:プロムナード矢部の解散した住宅管理運営委員会を人材発掘から行い再度設立させました(令和2年度)。また、同住宅の駐車場運営委員会の新規立上げを支援し設立しました(令和4年度)。

③ 高校・大学と連携した学生の自治会活動への参加促進

入居者が参加する地域のお祭りや自治会のイベントなどについて、弊社が近隣の高校・大学等への情報提供を行い、学生・生徒のイベント参加や自治会へのボランティア活動(草刈・清掃、趣味等の教室など)参加のきっかけづくりを行います。

【活動事例】:弊社が実施協力した「のぼマルシェ」では、専門学生(美容系)がイベントに参加し、メイク教室を実施し、市営住宅入居者や地域の方と交流を図りました。

3 資産の有効活用に関する事業

● 駐車場空き区画の有効活用

入居者の高齢化に伴い、親族による介護や訪問介護等のための駐車場等のニーズが高まっています。弊社では、介護等の車両が無償で一時的に利用できる制度「一時利用駐車場」の普及促進を図るため、巡回担当等による住宅管理運営委員会等への制度周知を継続的に実施しています。

引き続き、委員会等が自ら適切に管理し、トラブルなく運用できるように、利用ルールの設定支援や運用に関する相談支援を行います。

また、買い物が困難な高齢者や子育て世帯の方の利便性向上のため、移動販売車の用地としての活用を促進するほか、利便性の高いスマートフォン決済等を利用した予約制駐車場の設置に取り組めます。

○導入実績：一時利用駐車場(野庭住宅8区画、吉田町住宅1区画)

● 空き住戸の有効活用

① 高齢者や子育て世帯等の支援拠点としての活用

市健康福祉局を始め関連部局や地域ケアプラザ、NPO 法人等から広く情報収集および情報提供を行い、高齢者や子育て世帯等の支援拠点としての活用を検討します。

(例) ①大規模団地等の空き住戸を訪問介護事業者の事業拠点として活用することで介護サービスの効率化や入居者の安心に繋がります。

②空き住戸にLSA事業(横浜市高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業)の相談室を設置することにより、入居者がより身近な場所で相談員のサポートが受けられるなど、支援の充実が期待できます。

③少人数制の保育(0~2歳児対象)を事業者が行う市の認可事業「家庭的保育事業」の設置運営により、子育て世帯向けの住宅の魅力向上につながります(弊社賃貸住宅にて実績あり)。

④生活困窮世帯等の子どもへの学習支援を行っている NPO 法人等が学習塾等を設置し、地域の子どもが安心して勉強できる場所としての活用が考えられます。

4 その他、入居者等のサービス向上につながる事業

① 合鍵預け先の登録制度の導入

通常の届け出内容である緊急連絡先のほかに、入居者のご希望に応じて、住宅の合鍵の預け先(近隣の方、親族など)を届け出いただき、弊社事務所に登録管理します。単身の高齢者・障がい者等の緊急時の安否確認などに活用し、迅速な対応を図ります。

② 地域事業者との見守り連携

入居者の郵便受けや玄関周りの異変についての情報提供や、緊急時には状況に応じて警察や消防などに通報してもらうなど、地域の新聞配達店、郵便局、宅食サービス事業者等と連携して、高齢者・障がい者等のゆるやかな見守りに取り組めます。

③ 住替えの相談支援

弊社の住まい・まちづくり相談センター「住まいるイン」と連携し、高額所得者や収入超過者で転居を希望されている入居者に公社管理の賃貸物件等の情報提供を行います。また、横浜市居住支援協議会の相談窓口における住宅の紹介や居住支援に関わる相談・情報提供につなげます。

④ 福祉等の出前講座・勉強会の開催

高齢者、障がい者、子育て世帯等が抱える問題、課題の解決を支援するため、地域ケアプラザなどの専門スタッフと連携して、集会所で出前講座や勉強会、意見交換会を実施します。(開催実績：令和元年「防災への取組」、令和3年「緩やかな見守り活動」、令和4年「認知症講座」、予定「認知症サポーター養成講座」)

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）		税込金額	消費税額	
収入 A	指定管理料	79,918	7,991	
	自主事業収入	1,738	173	
	合計	81,656	8,164	
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	3,201	320
		エレベータ保守管理	11,993	1,199
		消防設備保守管理	4,112	411
		建築物・建築設備法令点検	6,155	615
		遊水池保守点検	349	34
		機械式駐車場保守管理	該当なし	
		自家用電気工作物点検	該当なし	
		排水設備管理	該当なし	
		高齢者向け住宅の緊急対応システム	7,050	705
		遊具点検	1,158	115
		増幅機構付油圧制震装置保守点検	該当なし	
		AED管理	該当なし	
		小 計	34,018	3,399
		事務管理費	施設賠償責任保険、旅費、消耗品費等	14,900
自主事業支出		962	96	
合計		80,880	6,744	
A - B		776	1,420	

○ 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、人件費及び事務管理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）

共用部の代行管理に関する費用