

E ブロック

横浜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） 100

- 1 基本事項
- 2 管理に関する提案
- 3 応募価格及びコスト縮減

※ 特に記載がない場合は、1設問1ページで作成ください。

1 基本事項

(1) 市営住宅を管理するための基本方針

**基本理念 『住民満足度日本一のベストパートナーでありたい』
のもと法令遵守と公正かつ透明性の確保による
心のこもった管理サービスを提供します**

ア 団体の基本方針

弊社は、昭和 36 年に神奈川県住宅供給公社が供給する住宅の管理会社として設立し、以来、永年にわたり公営・公共住宅の管理運営に携わり、維持管理の実績やノウハウを蓄積してまいりました。

住宅管理にあたっては、『**住民満足度日本一のベストパートナーでありたい**』という弊社の基本理念を掲げ、その実現のために、住環境を取り巻く現状・課題を認識するとともに、今後の社会環境の変化に順応し、心のこもった管理サービスをご提供します。

イ 業務内容、人財、組織等

設立以来 62 年にわたり、公営・公共住宅の管理業務を基軸に事業を展開する弊社は、公営住宅が果たすべき役割に、住宅管理者としての責務を全うしてまいりました。

特に横浜市営住宅につきましては、これまで 15 年に亘る管理実績のもと、経験豊富な担当職員があらゆる事象へ真摯に取り組むとともに、住環境の変化やライフスタイルの多様化を踏まえ、お住まいの誰もが安心して暮らせるよう効果的な管理運営をご提供させていただいております。

また、人財の確保に重要な『**良好な職場環境づくり**』にも注力するなか、御市の『**よこはまグッドバランス賞**』の認定団体として、女性も男性も活躍できる職場づくりを積極的に推進するとともに、神奈川県労働局から『**安全衛生優良企業**』の認定を受けており、今後も、誰もが安全で働きやすい職場であり続けるよう、組織一丸となって取り組みます。



ウ 市営住宅管理の基本方針

市営住宅の設置目的は、市民生活の安定と社会福祉の増進を目指し、生活の基盤となる住宅に困窮する市民の皆様を対象として、低廉な家賃で提供することであり、弊社における根幹的な業務運営姿勢としては、入居者の皆様が安心して暮らせる住環境づくりに取り組むとともに、よりキメの細かなサポート体制を構築し、『**公平・公正・平等に対応していくことを基本に運営**』してまいります。

また、『**横浜市住生活基本計画**』（令和 4 年 10 月改定）に基づく、今後 10 年間の御市の住まいや住環境に関する具体的な施策展開を踏まえ、被災者の住まいの確保、多様な世帯が健康で安心して暮らせる住まい・コミュニティの形成、住宅ストックの形成に寄与する適切な維持管理など、『**横浜市住生活マスタープランの実現に、指定管理者として参画**』させていただき、市民や地域に寄り添う懇切丁寧な業務運営を実現します。

さらに事業活動を通して、すべての人がいきがいをもち、社会が元気になるよう、弊社の『**ほぜんSDGs**』を推進するとともに、人財の育成や環境マネジメント活動に努め、社会の持続的発展に貢献してまいります。

(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	164	臨 時 職 員	2
	直近期 (t期)	前期 (t-1期)	前々期 (t-2期)	
②管理戸数	43,481 戸	58,388 戸	58,773 戸	
③売上高成長率 計算式：(当期売上高-前期売上高)÷前期売上高	t期売上高： <u>8,575 百万円</u> 売上高成長率： <u>△ 3.69 %</u>	t-1期売上高： <u>8,904 百万円</u> 売上高成長率： <u>2.62 %</u>	t-2期売上高： <u>8,677 百万円</u> t-3期売上高： <u>7,910 百万円</u> 売上高成長率： <u>9.70 %</u>	
④負債比率 計算式：他人資本(負債)÷自己資本	他人資本： <u>2,955 百万円</u> 自己資本： <u>1,172 百万円</u> 負債比率： <u>252.13 %</u>	他人資本： <u>2,918 百万円</u> 自己資本： <u>1,225 百万円</u> 負債比率： <u>238.20 %</u>	他人資本： <u>3,227 百万円</u> 自己資本： <u>1,273 百万円</u> 負債比率： <u>253.50 %</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>1,172 百万円</u>	純資産の部の合計： <u>1,225 百万円</u>	純資産の部の合計： <u>1,273 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>2,618 百万円</u> 流動負債： <u>2,251 百万円</u> 当座比率： <u>116.30 %</u>	当座資産： <u>2,577 百万円</u> 流動負債： <u>2,181 百万円</u> 当座比率： <u>118.16 %</u>	当座資産： <u>2,827 百万円</u> 流動負債： <u>2,461 百万円</u> 当座比率： <u>114.87 %</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>27 百万円</u> 元利金返済額 <u>11 百万円</u> DSCR <u>2.45</u>	元利金償還前キャッシュフロー <u>23 百万円</u> 元利金返済額 <u>11 百万円</u> DSCR <u>2.09</u>	元利金償還前キャッシュフロー <u>69 百万円</u> 元利金返済額 <u>7 百万円</u> DSCR <u>9.86</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) 住宅の管理実績

1 賃貸					
種別	住宅の名称	所在地	管理業務の概要	管理戸数	管理期間
公営	横浜市営住宅	横浜市旭区上白根町 795 外	①入居者管理業務 ②家賃関連業務 ③維持・修繕業務 ④駐車場業務	8,468戸	14年
	横須賀市営住宅	横須賀市久里浜 6-5 外	①入居者管理業務 ②家賃関連業務 ③維持・修繕業務 ④入居募集業務	4,802戸	17年
	鎌倉市営住宅	鎌倉市寺分 448 外	①入居者管理業務 ②家賃関連業務 ③維持・修繕業務 ④入居募集業務	630戸	12年
	藤沢市営住宅	藤沢市打戻 1789 外	①入居者管理業務 ②家賃関連業務 ③維持・修繕業務 ④入居募集業務	1,717戸	9年
	大和市営住宅	大和市つきみ野 5-3 外	①入居者管理業務 ②家賃関連業務 ③維持・修繕業務 ④入居募集業務	564戸	R5.4.1 ～
	小計			16,181戸	
民間	神奈川県 住宅供給公社 賃貸住宅	横浜市旭区上白根 1-5 外	①一般管理業務 ②維持・修繕業務 ③共益業務・駐車場業務 ④入居関連業務	12,676戸	62年
	民間賃貸住宅	横浜市緑区 東本郷 4-12-6 外	①家賃関連業務 ②維持・修繕業務	2,034戸	62年
	小計			14,710戸	
合計				30,891戸	

2 管理に関する提案

(1) 管理事務所の配置の考え方

既設（磯子区）の管理事務所で 入居者の利便性を最優先とした管理運営体制を継続します

ア 交通利便性について

管理事務所については、現指定管理者の窓口として広く認知されていること、また、公共交通機関による利便性が高いことから、横浜市磯子区に設置する事務所を引き続き使用し、効率的な管理運営に努めます。



横浜南サービスセンター
横浜市磯子区杉田2-4-9
営業時間 8:30～17:30

- 京急線杉田駅から徒歩5分
- JR新杉田駅から徒歩12分
- シーサイドライン新杉田駅から徒歩12分

利便性の高い既設事務所を使用しています。

イ 事務所のバリアフリーの考え方

「横浜市のまちづくり条例」の理念である人間性豊かな福祉都市の実現のために策定された「施設整備マニュアル」に準拠したバリアフリー化に整備されており、管理事務所内は高齢者や障害者の方など誰もが安心してご来所・ご利用いただける空間となっています。

- 出入口の段差解消、スロープ、手摺設置、バーハンドル化、床の防滑性、幅員の確保、
- 案内標識、照明、受付カウンターの整備（老眼鏡、筆談器、杖掛け、助聴器など）
- サービス介助の有資格者による心の安心をサポート

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

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



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

ア 職員の配置等の考え方

管理スタッフは、現行体制と同様に**7名**を配置します。その際、専門知識を有する経験豊富なスタッフを確保するほか、**横浜市営住宅の管理実績を有するスタッフを継続して配置**します。

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

なお、管理スタッフは、住宅管理スキルの継承、事務経験の平準化及び事故防止の観点から3～5年を目途に定期的な人事異動を実施します。

業務を円滑に運営するため独自の業務マニュアルを策定しており、本マニュアルを活用しつつ業務クオリティの低下を招かぬよう努めます。

<横浜南サービスセンターにおける配置人員と担当業務>

配置職員 7名

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

本部サポートスタッフ 42名

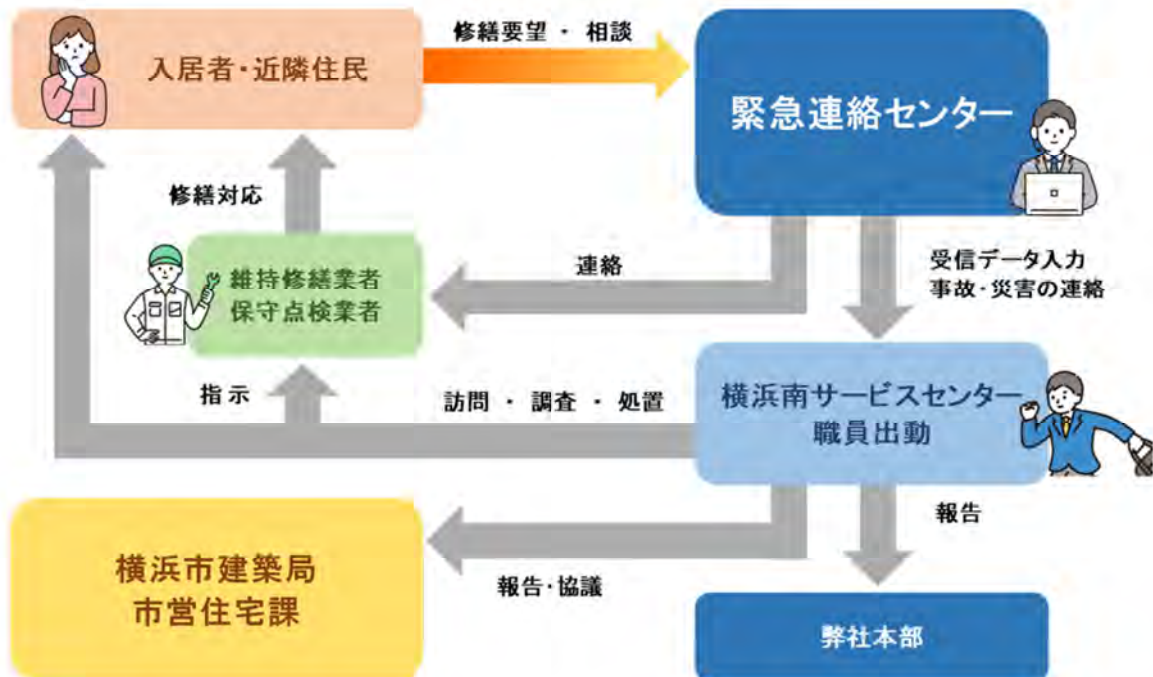
- 公営住宅課 14名 …… 一般管理
- 技術管理課 15名 …… 施設保守管理業務(設計、監理)
- 緊急連絡センター 5名 …… 営業時間外の受付(緊急修繕、相談等の処理)
- 総務課 8名 …… 契約業務、請求・支払い業務

イ 夜間・休日の対応

休日・夜間等の営業時間外は、**弊社本部に設置する緊急連絡センター**で電話受付し、緊急を要する度合いに応じて管理事務所の職員へ通報するとともに、直接、緊急修繕の業者を手配します。

緊急連絡センターは、昭和 55 年の設置以来、弊社職員によって運営しており、24 時間 365 日、安心してお住まいいただける体制を構築するとともに、担当する職員は、冷静かつ確かな聴き取り・状況判断により対応します。

なお、同センターで受付した際は、対応した内容はもちろんのこと、急を要しない内容を含む、すべての通報を記録し、担当する管理事務所へ報告します。



ウ 再委託に伴う監督体制

維持修繕や緊急修繕については、再委託により外部発注いたします。

その際、**弊社独自の総合的な評価方式**（品質・実績・作業能力等を総合的に評価）により**市内企業を優先した条件のもと公募・選定**し、発注します。

また、発注に際しては「公共工事の品質確保の促進に関する法律」を準拠することはもとより、弊社に在籍する**公共建築工事品質確保技術者**の徹底した指導・助言のもと、仕様書・設計書の作成から発注及び工事監理・検査までの一連の作業を、公平・公正かつ透明性を担保しつつ、的確に進めます。

さらに、発注先には適時の報告を義務付けるとともに、弊社職員による定期・随時の検査を実施するなど、**徹底した監督体制**のもと、安定した品質による修繕の実施をお約束します。

なお、共同施設の保守点検業務につきましても、**市内企業の参加を優先とした見積合せ**を実施のうえ発注し、修繕業務と同様に、的確な監督体制で施設を維持保全に取り組みます。

計画的な人材育成により複雑・多様化する顧客ニーズに対応します

ア 人材育成方針

職員一人ひとりが「入居者に、より豊かな住環境のご提供を」という使命のもと、常に入居者視点による業務改善やコスト削減に努めつつ、資格取得等による業務遂行能力の向上や入居者満足度を高める意識の保持など、入居者や委託者から信頼される自律した職員の育成を目指しています。

特に近年は社会情勢・環境の変化が激しいため、そうした状況に対応できる柔軟な発想力や企画立案能力、時代を読む眼や見通す力が必須となり、従来型の定められた業務を正確に実施する以上に、幅広い能力の開発が強く求められています。

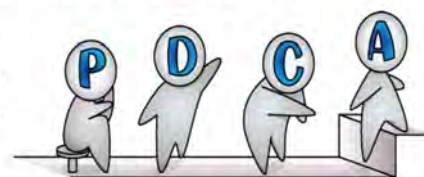
弊社では、職員が総合的な人間力の向上に取り組んでいく指針として「人材育成基本方針」を策定・運用しており、弊社が目指す方向性を明らかにし、職員の意識改革を図るとともに、組織としての総合力をより一層高めるよう計画的に取り組んでいます。



イ 研修計画・体制

公営住宅の管理運営を適正に遂行するためには、全職員が住宅の設置意義と現状を十分認識したうえで、関係法令等管理運営に関する正確な知識に基づく公平・公正な業務遂行、人権に配慮した親切で丁寧な対応、そして個人情報の保護を徹底していくことが求められます。

加えて、維持修繕業務及び施設管理業務を効率よく適切に実施するためには、必要な資格・技術・経験を備えた職員の確保が必要であり、そのため中・長期的な計画のもとで人材を育成していくことが肝要です。



弊社ではPDCAサイクルの理念を踏まえ、持続可能な人材育成を実現するため「一般・業務別・技術」の三体系で研修を計画・実施しています。

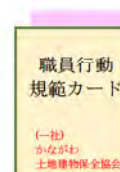
ウ コンプライアンスに関する取組

弊社では基本的な取組みとして「コンプライアンス（法令遵守）」を“定められた法令や規則に違反しないよう行動する”とともに「組織が社会の要請にお応えする」と捉え、自律的で健全たる事業運営に努めています。

そのうえで、あらゆる業務の実施にあたって、関連する法令等を理解しつつ、コンプライアンス活動の推進事項を定め、お客様のニーズや事業環境の変化に対応するなど、入居者をはじめ社会の皆様からの信頼を得るよう取り組んでいます。

コンプライアンスに関しては、弊社独自の「コンプライアンス基本方針」のもと、「コンプライアンス管理規程」や「コンプライアンス委員会設置運営要綱」により、その取組みを推進しています。

また、「職員行動規範カード」を作成のうえ、全職員が職員証とともに携行するよう徹底しており、日頃から“自分の行動は適切か”“どう行動するべきか”など、公営住宅を管理するにあたり、コンプライアンス意識を持続可能とする対策に取り組んでいます。



(4) 使用料の徴収

収納指導業務の経験豊かな職員で

収納率 100%を目標に対応します。

ア 収納率を高く保つための取組、納付指導

弊社は、これまで15年に亘り横浜市営住宅の家賃等収納業務に携わらせていただき、貴重な実績やノウハウを蓄積してまいりました。

住宅使用料は貴重な御市の収入であるとの認識のもと、今後も**収納率 100%**を目指し、指定管理者の責務として、引き続き収納率の向上に取り組めます。

1 収納指導員による滞納者への対応

滞納者に対する、文書や電話による督促とともに、管理事務所に、**横浜市営住宅専任の収納指導員を配置**し、戸別訪問による納付指導を実施することにより、毎年度の高収納率を維持します。

2 弊社の直近（令和4年度）の収納率状況

Dブロック 99.69%

Eブロック 99.81%



3 戸別訪問による対応

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

また、納付指導に当たっては、**滞納の早期解消**を念頭におき、入居者の経済的事情をも考慮しながら、粘り強く対応するとともに、確実な納付に向けて指導状況を整理・記録します。

4 滞納防止策（初期滞納者への適切な対応）

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

5 駐車場使用料滞納者への対応

駐車場使用料の滞納者については、**すみやかな警告書の発送を徹底**するとともに、家賃又は駐車場使用料の滞納期間が3ヶ月を経過した場合には、駐車場使用許可が取消されるペナルティ等の留意事項を説明し、滞納の早期解消と未然防止に努めます。

イ 現金管理の方法

管理事務所で受領した現金については、**現金取扱責任者、現金取扱副責任者及び現金取扱者**を定め、内部規定に基づき適正に管理してまいります。

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

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

(5) 入居者等からの相談・苦情等への対応

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

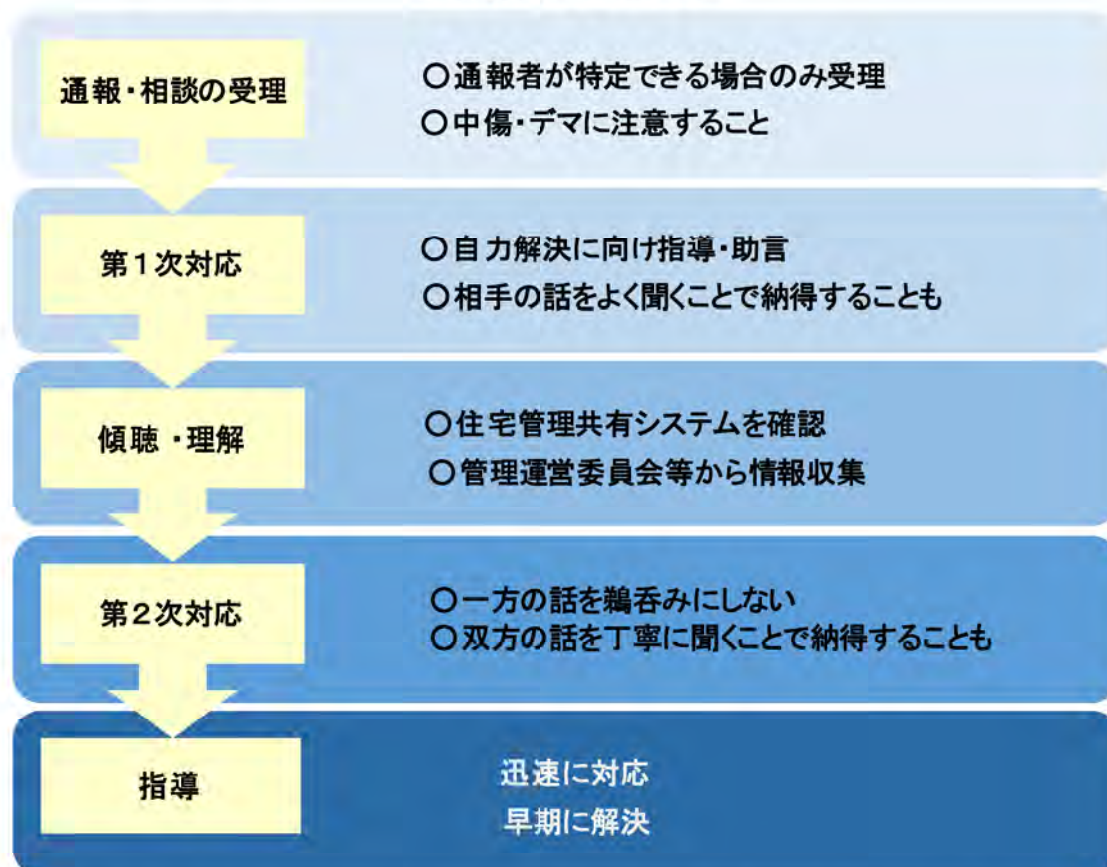
ア 対応の基本方針・対応手順

入居者等からの要望、苦情、相談等に係る相談は、横浜南サービスセンターの職員が、直ちにその内容や事実関係を確認し、内容を正確に把握したうえで、関係する皆様に解決に向けた助言や処理方針の説明を行うなど、早期解決に向けて迅速に対応します。

また、注意事項など他の入居者等にも周知が必要な事項については、管理運営委員会と相談のうえ回覧板・掲示板等で周知をします。

なお、苦情等の発生時から、受付日、対応内容、経過等を記録した報告書を作成し、社内イントラネットを活用した情報の共有化を図ることで、切れ目のない対応をします。

<苦情等対応フロー>



このほか、組織的な取組みとしましては、公営・公共住宅の管理責任者・担当者等による会議を定期的に開催し、**業務改善に関する内容はもとより、苦情やトラブル等の事例を共有**し、対応手法等を検討・検証します。

こうした情報共有を促進することで、各管理業務における事例を参考に対応を検討するとともに、将来的にトラブルとなりかねない事象の早期把握と、様々な場面・状況に迅速な対応が可能となるよう取組みます。

イ 不正者等への対応

ペット飼育などの不正行為については、法律や市営住宅のルール、弊社の企業倫理に則る一方で、相手のお気持ちに寄り添いながら、**柔軟で人間的な対応を基本**として、粘り強くご理解を得る努力をします。

弊社としての対応方針を立案し、御市と協議しながら、解決に向けて取り組みます。

また、解決が難しい事案については、弊社顧問弁護士に相談し、助言を求めるとともに、近隣トラブル・DV被害・児童虐待等の解決が難しく、弊社で解決に至らない案件は、できる限り**初期の段階で相談・苦情の内容に応じて専門機関（福祉事務所・保健所・警察等）と連携し、早期の解決**に向けて積極的に取り組みます。

ウ 警察・福祉部門等関連行政機関との連携

近隣トラブルは当事者間の解決が原則ですが、弊社では職員が双方の意見を傾聴するとともに、複数回訪問しながら解決のためのアドバイスや指導に努めております。

解決が難しい事案についても、内容に応じて**住宅管理運営委員会、民生委員、福祉事務所、地域包括支援センター、さらには警察等と連携し**、解決に向けて取り組みます。

エ 安否確認の対応

1 マニュアルの整備・運用

弊社は独自の「**入居者の安否確認対応マニュアル**」を整備しており、入居者の生命を最優先とする行動はもちろんのこと、取扱いを誤ると入居者のプライバシーを侵す行為となりかねないことから、同マニュアルによる運用を徹底するとともに、社内全体で検証のうえ必要に応じて改訂するなど、慎重かつ適切に運用しています。

2 室内確認の判断基準

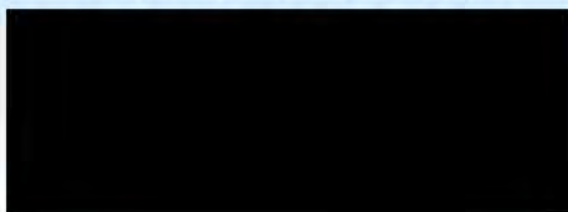
弊社が入居世帯における異変を察知した場合、あるいは近隣の入居者や親族の方から「**最近姿を見ない**」、「**新聞や郵便物が溜まっている**」といった**対象世帯の異変に関する情報**が弊社に寄せられた場合に、迅速かつ適切に対応するため、立会いを含めた**室内確認等の判断基準を確立**しています。

《 安否確認実績 》

市ご担当者様・民生委員・住宅管理運営委員会・近隣住民等からの連絡、または、ライフサポーターが異変に気付いた際に弊社スタッフが安否確認を実施しています。

安否確認後、いずれのケースも速やかに市ご担当者様に報告のうえ対応を協議しております。

＜ 警察立会いによる安否確認状況 ＞



＜市ご担当者へ報告＞



高齢者や障害をお持ちの皆様などの全ての入居者に 誰にも優しく平等で公平なサービスを提供します

ア 各種手続き案内の方針・手続きの周知方法

弊社のホームページにおいて、指定管理者の業務内容、入居中の各種手続きなどを案内し、入居者の負担軽減に努めます。

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

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

イ 高齢者・障害者等への配慮の考え方・取組

1 福祉関係の資格を有した職員による対応

おもてなしの心と介助技術を習得している**サービス介助士**や**福祉住環境コーディネーター**、**福祉用具専門相談員**などの資格を有した職員が、皆様が抱える不安の解消に向けて取組みます。

職員が高齢者や障害をお持ちの入居者からの生活上のご相談に的確に対応するため、直接、入居者宅を訪問し、生活相談などを行うことにより電話相談では対応しきれない、孤独感や疎外感の解消を図るとともに、良好なコミュニケーションを形成し、安全で安心した生活が送れるよう活動しています。



2 福祉関係機関との連携

弊社は、入居者が生活上の福祉関係に関する諸課題をフォローするため、相談窓口や支援団体を案内する**「ほぜんライフケアネットワーク」**を開設しており、保健所や福祉事務所等の関係機関と連携を強化しつつ迅速な対応を心がけています。

3 住宅管理運営委員会との連携

現在、入居者の高齢化などによる担い手不足が顕著な状況であり、活動が実施困難になっている管理運営委員会が増えております。

弊社では、住宅管理運営委員会のご協力のもと、次に例示する様々なサービスを提供させていただくことにより、市営住宅にお住まいの皆様のご暮らしを支援しつつ、管理運営委員会活動の重要性を周知してまいります。

- (1) 高齢者等の見守り支援（高齢者等ライフサポート事業）
- (2) 認知症サポーター養成講座の開催
- (3) NPO法人等と連携した管理運営委員会活動支援
- (4) 高齢者や障害者を対象とした軽微な作業のお手伝い
- (5) 安心・安全パトロールの実施や、消防・避難訓練などをサポート

災害時での迅速かつ的確な対応が図れるよう 厳格な待機体制を構築しています

ア 災害時・緊急時の体制

1 災害対応マニュアルの整備と待機体制

台風・地震等の自然災害及び事故発生等の緊急時に備え、起こり得る事象を想定した独自の「災害対応マニュアル」等を整備し、災害が発生した際には、災害レベルに応じて職員が待機体制に入り、本部と管理事務所との相互協力による**補完体制**を構築しています。

体制		配備基準	配備内容
事前配備		地域的な被害が予想又は発生した場合	各所属に2~3名配置
災害対策本部等設置	第一次配備	県内全域での被害が予想・発生した場合	全幹部職員 各所属に5名ほど配置
	第二次配備	県内全域での大規模な被害が発生した場合	全職員を配備する

2 台風等緊急時における臨機の体制

台風接近時や大雨などの緊急時には、**緊急連絡センター要員を増員**（通常1名体制を2名以上）し、**緊急対応業者を待機**させるなど、直ちに対応できる万全な体制を整えています。

≪ 大型の台風上陸時の待機実績 ≫

平成31年度（令和元年）

9月 15号の接近により事前配備

10月 19号の接近により事前配備

・このほか、台風接近時には、地域別に事前配備や自宅待機にて対応

※ 対応については、**待機態勢をとる維持修繕企業や保守点検企業との連携のもと、速やかな対応と適切な処置を最優先で実施しました。**

3 受付・対応内容の情報共有化

市営住宅の管理業務に関して24時間365日受付・対応した内容は、弊社独自の受付・入力システムにより、**受託団地の情報内容や対応結果等を詳細に記録し、データベースで運用・管理**することにより、全職員が情報を共有化できるよう構築しています。

4 災害時の通信手段

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



5 緊急参集・情報受伝達訓練

弊社の全職員を対象に、住宅の災害情報収集や現地調査を行う**緊急参集・情報受伝達訓練**を**毎年実施**しており、今後も地域特性の理解を日頃から進めるとともに、より実践的な災害想定と積極的な行動で、適切な安全措置を講じることをお約束します。



6 海老名自社ビルの活用

弊社は、関内本部と海老名支部(自社ビル)の2元体制をとっています。また、大規模災害に備え、災害発生時に迅速な応急対策を行えるよう県内7箇所に災害時の備品を配備し、飲料水・食料・発電機・投光器・防災機材・ブルーシート・毛布等の備蓄をしています。



7 地震発生時の教訓を活かした主な取組み

- (1) 停電時の事業継続に備え、バックアップ電源を設置
- (2) 停電時にも電話による通話が可能となるよう無停電電話を配備
- (3) 他の事務所に電話転送が可能となる「ボイスワープ機能」を導入
- (4) ソーラー式ラジオ・携帯電話充電器を配備
- (5) 車載用の救急セット（F Aキット）を全車両に搭載

イ 指定管理者の防災の取組み

住宅管理運営委員会等との協議・連携により、消防訓練や避難訓練などの実施や訓練内容を助言し、**防災・減災**に対するお住まいの皆様への意識の啓発・高揚に取り組めます。

また、日頃から、万が一に備えた準備・意識付けが肝要であることから、**避難所や広域避難場所の資料等を整備し、掲示・周知**するなどの広報活動に努め、有事の際に慌てずに行動できるよう、継続的な防災対策の支援に努めます。



ウ 入居者等への啓発活動

お住まいの方々との協働活動として、夏の防犯パトロールや年末の安心パトロールを、住宅管理運営委員会にご提案し、防犯・防火への呼び掛けを強化強めるとともに、コミュニケーションの機会を増やすなど、**住宅管理運営委員会のご要望やご意見を反映**してまいります。

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

個人情報保護のガイドラインに沿った

基本方針・諸規程に基づき、適正に運用します

ア 個人情報保護（ハード面）の取組

書類等は全て鍵付きの書庫に保管し、業務の開始、終了時に責任者が開錠し、金庫に書庫の鍵を保管しています。

パソコン使用に関し、「コンピューター運用マニュアル」を制定し、決められた外部メディア（USBメモリー）しか接続できないシステムを導入し、USBは金庫に保管する運用としています。



受付窓口からは、執務室のパソコン画面が見られないよう執務機の配置をしています。

防犯対策セキュリティの導入により、休日、夜間の緊急時に警備会社が出動する契約を締結しています。

イ 個人情報保護（ソフト面）の取組

弊社では、高度情報通信社会における個人情報保護の重要性を認識し、企業の社会的責任を果たすべく、個人情報の保護に関する法律が定める個人情報を適正に取り扱うため、「個人情報保護の基本方針」を定め、「個人情報保護規定」の制定により、その取り組みを推進しています。

弊社では、「個人情報保護に係る職員等の教育・研修に関する要綱」を制定し、次の事項の周知並びに認識を深めるための研修を実施しています。

- (1) 個人情報保護の重要性
- (2) 個人情報保護法制の基礎的な知識
- (3) 個人情報保護のための職員等の責務
- (4) 個人情報保護規程に関する取扱い等に違反した場合の影響
- (5) 経済産業省ほか関係省庁のガイドラインの安全対策及び委託先監督

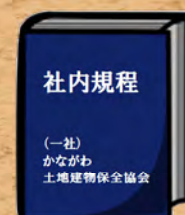
ウ 事故防止策、事故後の適切な対応体制

事故の発生を未然に防止するため、業務執行体制の整備、事故防止の点検及び職員の意識啓発に関し必要な事項を定めるとともに、委託者等に信頼される業務運営を確保することを目的とする「事故防止対策要綱」を制定しています。

事故発生時には「個人情報の安全管理措置に関する要綱規定」に則り、対応することとしています。

「情報セキュリティに関連する規程等の整備状況」

- ◇ 情報セキュリティポリシー
- ◇ 情報セキュリティ委員会運営要綱
- ◇ 情報セキュリティ監査要領
- ◇ 情報セキュリティ点検実施要領
- ◇ 情報資産のセキュリティ対策基準



共用部分代行管理及び共益費徴収制度の導入に伴い

円滑な業務運営による住宅管理運営委員会との信頼構築

ア 執行体制

日本国内で急速に進む少子高齢化を背景に、公営住宅においても入居者の高齢化や自治組織の担い手不足等などの諸課題のもと、県内公営住宅では横浜市営住宅が初となる「**共用部分代行管理及び共益費徴収制度**」が導入されます。

この先駆的な制度の内容としては、公共料金支払い、植栽管理や清掃といった共用部分の維持管理（以下「共益業務」と表記します。）等であり、これまでは入居者組織で実施されておりましたが、今後、前述する現状の課題を踏まえた対応が指定管理者に課せられます。

弊社は、横浜市営住宅の現指定管理者として、これまでの実績・経験のもと、各団地の特性や入居者からの要望を的確に把握しており、住宅管理運営委員会との事前調整を踏まえ、当該業務を円滑に実施することにより、同委員会との信頼関係を構築してまいります。

執行体制としては、管轄する管理事務所において、共益業務に関する経験豊富な専門知識を有する職員のもと、作業計画書の作成から発注・作業監督、検査まで総括的に実施します。

また、必要に応じた技術支援のほか、作業実施後の精算や支払手続き等は、管理事務所と本部各部署による連動のもと、相互に精査のうえ実施します。

なお、一般的に、賃貸住宅では入居者へ共益作業報告書を配布しておりませんが、弊社では、他の管理住宅において「**入居者報告型の共益業務及び共益費精算報告**」を約60年実施しており、今般の制度導入に伴い、協議等による調整のもと、実施することが可能です。



イ 住宅管理運営委員会への相談・調整

弊社は、これまでも年度当初に、住宅管理運営委員会役員との顔合わせや担当者変更に伴うご挨拶はもとより、日頃から入居者が抱える課題や各種の相談・要望に関して、適宜、会合や打合せの場を設けるなど、様々な形式でのコミュニケーションを図ってまいりました。

今般、横浜市営住宅で導入される共用部分代行管理に関しても、弊社は、これまでの知見に基づく実施が可能であり、自治会設立や課題の解消等に関して数多くの支援実績があります。

特に、任意で組織される団地自治会と、共用部分の維持管理業務を目的に組織される住宅管理運営委員会では、趣旨や活動範囲も異なり、会則制定や会計処理の運用等、幅広い役割に関し、お住まいの皆様がご不安を感じるものと考えます。

弊社は、住宅管理運営委員会からの要望に応じ、定例会等に出席させていただき、規約の制改定・運用、あるいは共益作業に関するご相談に、これまで培ってきたノウハウにより、的確に支援してまいります。



ウ 共用部分代行管理のコスト縮減・効率化

作業種類毎に専門の業者に発注することでコストダウンを図り、作業費用の縮減を図るため、弊社では従前より**独自の共益業務単価**を構築します。

これは草刈り作業や屋内外排水管清掃作業など、各々の作業業者から見積りを徴収することなく、迅速かつ効率よく業務執行が可能な体制を整え、住宅管理運営委員会に提出する共益作業計画書にて総会承認いただき、速やかに専門業者に発注し、公平・公正で適切な価格での執行が可能となります。

本業務でもこの方式を用いることでコストの縮減・効率化に努めてまいります。

●●住宅
樹木剪定作業

●●住宅
草刈り作業

また、共益費徴収制度に伴う市徴収共益費の収納管理及び納付指導については、事務所窓口での指導及び納付書発行を徹底すると共に、収納指導員による共益費滞納者への訪問指導も併せて行います。

3 応募価格及びコスト縮減

(1) 適正な応募価格の設定

人件費 22,000千円 (単位：千円) 事務費 4,867千円 (単位：千円)

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

項目	数量	金額	備考
事務所賃借料		1,020	
福利厚生費		570	
図書印刷費		300	
通信費		607	
光熱水費		200	
旅費交通費		420	
消耗品費		200	
保険料		400	
支払手数料		700	
車両維持費		250	
その他諸経費		200	

施設管理費 39,893千円 (単位：千円)

団地名\設備名	給水施設	エレベータ	消防設備	建物法令点検	遊水池	機械駐車場	排水設備	高齢者シフト	遊具	計
洋光台住宅				737					28	765
滝頭住宅	248	738	146	132					16	1,280
滝頭第二住宅	93		14	121					45	273
滝頭第三住宅	93		36	99					57	285
岡村住宅	335		316	374					35	1,060
磯子住宅	279	1,145	116	154					30	1,724
杉田住宅	256		61	121						438
ブラム・ブラッサム池の端								204		204
ブルックハイツ磯子								400		400
ティアコート磯子台								289		289
ハイランド磯子Ⅱ								485		485
ミュールパッハ上中里								300		300
エデルニデ(N)								359		359
サンデラス洋光台								243		243
ディライト・ファイブ								386		386
プレミール新杉田								250		250
ランドピース根岸								384		384
アルカサー洋光台								314		314
リバーパーク根岸								432		432
金沢住宅	93	3,362	583	330					7	4,375
金沢第二住宅	185	3,535	488	473					64	4,745
金沢第三住宅			287	396					302	985
谷津坂住宅	399	2,884	528	462	99				112	4,484
金沢柴町住宅	279		178	176					25	658
釜利谷東ハイツ		653	238	242					6	1,139
富岡西ハイツ	279	1,279	566	143				357	23	2,647
サンモール								335		335
ラマージュ								280		280
瀬ヶ崎住宅	279			132					23	434
六浦住宅	279			132					20	431
塩場住宅	558			242					16	816
南二双住宅	185			99					36	320
小宮ヶ谷住宅	399	2,635	463	341					36	3,874
本郷台住宅	335	1,895	654	264						3,148
小宮ヶ谷第二住宅	314	593	66	187					21	1,181
ラ・ハート横浜本郷台										0
本郷住宅	93			77						170
合計	4,981	18,719	4,740	5,434	99	0	0	5,018	902	39,893

<縮減策>

人件費の縮減 1,400千円

責任者他正規職員が他業務と兼務することによる縮減

事務費の縮減 1,000千円

本部との一括契約によるOA機器等リース料の縮減

既存の緊急連絡センターを活用することによる緊急体制費用の縮減

施設管理費の縮減 500千円

公正・公平な競争入札による合理的な縮減

管理受託住宅等とのスケールメリットを考慮した発注による縮減

安全・安心を第一に無理のない低廉化を実現します

ア 実施体制

(1) 平成 21 年度から御市の指定管理者として受託させていただいている実績・経験を活かし、施設管理の経験豊富な専門知識を有するスタッフを配置して修繕業務を実施します。

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

また、水漏れなどの緊急修繕についても、24 時間体制で対応いたします。

さらに、重大な緊急修繕と複雑困難を要する修繕などについては、本部の**一級建築士等の有資格者によるバックアップ体制**で臨んでまいります。

(2) 修繕の検査・確認は、担当職員により専門企業が施工する修繕の指導監督を徹底し確実に実施してまいります。

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



イ 修繕費の縮減策

修繕費の縮減策については、**徹底したコスト意識**のもと、修繕の内容を的確に見極めて判断し、無駄を省いた修繕の実施について、次の事項による対応を心がけてまいります。

(1) 品質の確保と競争性を導入し、**適正な市場価格を設定**した発注に努めます。

(2) 不具合箇所等の現状を十分に把握したうえで、**修繕負担区分に基づき修繕を必要とする箇所と内容等を的確に判断**し、過剰仕様とならないよう原状回復を原則とした必要最小限の範囲で再委託企業へ指示することにより、低廉化を実現いたします。

(3) 弊社では、社用車に緊急・一般修繕の応急対応が可能な工具類を常備しており、住宅管理運営委員会や入居者からの依頼で、漏水の応急対応や建具の緩み直し等の比較的軽微な作業は、再委託企業へ発注することなく**弊社職員が自ら補修・作業**し、修繕費用の縮減に努めてまいります。



(4) 定期的な巡回による**早期の発見・対応**を心がけた**予防保全**の視点で、経費の縮減に取り組んでまいります。なお、巡回の際は、入居者の方が気軽にお声掛けいただけるよう**弊社オリジナルビブス**を着用します。



【建具の補修】



【巡回による早期発見】

4 その他

(1) 自主事業に対する提案事業

高齢者や障害者の方に

安全・安心な生活環境をご提供してまいります

1 高齢者等の生活支援に関する事業

弊社が管理する県内の公的賃貸住宅等にお住まいの一人暮らしの高齢者等を対象に、安否確認などの「**見守り活動**」や「**居住生活相談業務**」等を実施します。

この事業は、弊社の公益目的支出計画に基づき弊社が全額負担して実施するもので、横浜市営住宅指定管理者として管理業務を開始した平成26年度から展開し、現在も積極的に事業を運営しています。

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



【一人暮らし高齢者訪問】

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

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

2 コミュニティの活性化に関する事業

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

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

3 資産の有効活用に関する事業

○空き駐車場対策として有効活用

弊社のホームページに月極駐車場情報を掲載し、空き駐車場情報のご案内をするとともに、周辺地域への広報活動や空き駐車場案内の看板設置などを展開し、駐車場の地域開放利用等促進し、空き区画の解消に取り組んでまいります。

また、敷地内車両一時駐車スペースでの入居者苦情が発生している訪問介護車両への空き駐車場区画への案内強化を図り、住み良い住環境の構築に努めます。

- (1) カーシェアリング制度の導入
- (2) 空き駐車区画のご案内（訪問介護に伴う一時駐車 of 許可要望等への対応）

4 その他、入居者等のサービス向上につながる事業

○損害保険相談会の開催等による生活サポート

共同住宅では、予期せぬ事故の発生により、入居者間、特に上下階のトラブルに発展することが散見されます。

【トラブル事例】

- ・トイレを詰まらせ水漏れを起こし、階下入居者の家財に損害を与えた
- ・浴槽に湯張りしていたことを忘れたため、階下に漏水していた
- ・台所の排水が詰まっていたため、シンクから水が漏れた
- ・自転車で他人にぶつかりケガを負わせてしまった
- ・ベランダから誤って物を落とし、駐車中の車に傷をつけてしまった
- ・お子さんのボール遊びにより、集会所の窓を割ってしまった

こうしたトラブルの予防策の一つとして、入居者による**損害保険への加入**があげられます。

弊社は、**少額短期保険の代理店として**、新たに入居される方々や入居中の皆様にも、各種保険の補償内容や対象のご案内など、紹介・契約を行うことが可能です。

また、御市や住宅管理運営委員会との調整のもと、団地集会所等を利用した**「損害保険相談会」**の開催を提案します。

この相談会では、入居者のご希望に添い、保険の選び方や補償内容などについて、弊社在籍の有資格者（少額短期保険募集人）が懇切丁寧に説明し、参加される方々が無理なく理解し、万が一に備えていただくことで、**安全で安心な生活を送れるようサポート**します。

家財補償							
1 火災、落物、破砕・爆発	2 震災、雷災、雷災	3 住宅外からの物体の落下・飛来など	4 漏水などによる水漏れ	5 暴言・暴行行為に伴う暴力行為	6 盗難による盗取、持去り	7 盗難・持去り盗難の盗難	8 水災
補償対象	このシミュレーションは補償内容の一例であり、実際はご契約の条件により異なります。						
補償対象	このシミュレーションは補償内容の一例であり、実際はご契約の条件により異なります。						
補償対象	このシミュレーションは補償内容の一例であり、実際はご契約の条件により異なります。						
補償対象	このシミュレーションは補償内容の一例であり、実際はご契約の条件により異なります。						
補償対象	このシミュレーションは補償内容の一例であり、実際はご契約の条件により異なります。						
補償対象	このシミュレーションは補償内容の一例であり、実際はご契約の条件により異なります。						
補償対象	このシミュレーションは補償内容の一例であり、実際はご契約の条件により異なります。						
経費費用							
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任
家財の損害	ドアロック交換費用	給排水管の凍結	特殊清掃費用	湯温器費用	借家人賠償責任	個人賠償責任	個人賠償責任



収 支 予 算 書

団体名（3ケタの任意の数字） 100

（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	66,760	6,069	
	自主事業収入	2,801	254	
	合計	69,561	6,323	
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	4,981	452
		エレベータ保守管理	18,719	1,701
		消防設備保守管理	4,740	430
		建築物・建築設備法令点検	5,434	494
		遊水池保守点検	99	9
		機械式駐車場保守管理	0	0
		自家用電気工作物点検	0	0
		排水設備管理	0	0
		高齢者向け住宅の緊急対応システム	5,018	456
		遊具点検	902	82
		増幅機構付油圧制震装置保守点検	0	0
		AED管理	0	0
		小 計	39,893	3,624
事務管理費	施設賠償責任保険、旅費、消耗品費等	4,867	442	
自主事業支出		2,282	207	
合計		69,042	6,272	
A - B		519	51	

○ 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