

# 令和2年度指定管理業務事業計画書

(相模原等地域)

令和2年4月1日

所在地	横浜市中区日本大通33番地
事業者名	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
代表者名	会長 菅家 龍一

## 事業計画書 項目一覧

項目 番号	項 目	ページ
1	令和2年度管理運営の基本方針・実施体制	1～2
	県営住宅の維持管理等に関する業務	
	（1）維持修繕業務の実施計画	3～5
2	（2）国の交付金等を受けて行う修繕業務の実施計画	5～6
	（3）共益施設管理業務の実施計画	6～7
	（4）法定点検の実施計画	7～8
	県営住宅の利用の促進に関する業務	
3	（1）入居者募集関連業務に関する実施計画	8
	（2）部屋の明渡し業務に関する実施計画	8
	その他県営住宅の円滑な利用の確保に関する業務	
4	（1）入居者管理業務の実施方針	8～13
	（2）入居者管理業務の実施体制	13～15
	その他	
	（1）県営住宅を取り巻く様々な課題についての取組み	15
5	（2）危機管理体制	15～16
	（3）地域と連携した魅力ある施設づくりに関する取組み	16～17
	（4）人材育成、研修等に関する実施計画	17
	（5）個人情報保護・法令遵守・環境配慮・社会貢献等について	18～23

## 1 令和2年度管理運営の基本方針・実施体制

### (1) 基本方針

県営住宅の設置目的は、県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を一定の県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、指定管理者に求められる根幹的な業務運営姿勢としては、全ての入居者に対し、公平・公正・平等な対応と人権の尊重に努めるとともに、増加する高齢者世帯や障がい者へのケア、さらには外国籍県民への適切な対応など、セーフティネットとしての役割を十分に意識した、よりキメの細やかなサポート体制の構築が基本と考えます。

また、当協会としては、公営住宅法・県営住宅条例等を基に県営住宅の果たすべき役割を踏まえ、入居者が安全で安心して生活のできる住環境の維持・保全を図るべく、永年に亘り培ってきた公営・公共住宅と民間住宅双方の管理運営経験を活かし、的確なストックマネジメントの視点から、既存ストックの長寿命化とともに、入居者及び委託者である県から信頼される良質で効果的・効率的な管理運営をご提供していくための努力を惜しまない決意であります。

業務の一部委託を通して地域経済へ貢献していくという役割を果たすことも、当協会に与えられた社会的な使命であると考えます。そこで、業務の一部を委託する場合の考え方として、維持修繕業務（緊急・空家修繕）につきましては当協会独自の簡易型総合評価方式（品質・実績・作業能力等を総合的に評価する手法）により地元業者を公募・選定し、適切な工事発注に徹してまいります。

その際には、団地が立地する状況や迅速な対応の実現などの利便性を踏まえ、地元及び隣接地域に所在する専門業者であることを公募条件とするなど、地域性をも勘案して選定しております。

また、維持修繕業務（計画修繕）につきましては、条件付一般競争入札により発注しております。

さらに、共益施設管理業務については、業務を確実に実施し安全・安心を築くため、適正な積算による基準価格を設定し、地元業者の参加による条件付一般競争入札により発注しております。

なお、当協会では約60,000戸の住宅管理実績があり、このスケールメリットを最大限活かしながら協会独自での適正な設計・発注価格を算定することにより、経費を縮減し、無理のない低廉化を実現します。

## (2) 実施体制

当協会は、昭和36年に住宅の管理専門会社として設立し、永年に亘り、公営・公社住宅等の管理運営に携わり、維持管理のノウハウを蓄積してまいりました。とりわけ、県営住宅につきましては昭和49年から45年間、協会職員一丸となった管理運営に徹してまいりました。当協会は県営住宅の管理業務を熟知しており、住宅管理における様々な部門でのエキスパートでもあります。この経験豊富な人材のほか、住宅管理に係わる資格者も多数配置しております。

県営住宅の管理拠点を、横浜市中区の本部と相模原市内のサービスセンターに置き、業務を熟知した適正な人員配置により安定した管理運営に努めております。

### ■ 業務実施時間

本部のお客様受付・相談窓口及び県央サービスセンターの営業時間は、平日の8時30分から19時まで（電力需要が増加する7月～9月は8時30分から17時30分まで）とし、住宅明渡しの立会いは、休日も対応しております。

また、営業時間外は緊急連絡センターで対応してまいりますが、台風接近などの緊急時には、営業時間の延長、緊急連絡センター要員を増員します。

本部のお客様受付・相談窓口及び県央サービスセンターの営業時間は、多様化する生活スタイルに少しでもお応えし、安全・安心が届けられるよう取組んでまいります。

## 2 県営住宅の維持管理等に関する業務

### (1) 維持修繕業務の実施計画

#### ■ 緊急・空家修繕業務の実施方針

緊急修繕及び空家修繕業務は、協会独自の簡易型総合評価方式（品質・実績・作業能力等を総合的に評価する手法）により所管サービスセンター区域内の地元 専門業者を公募・選定するとともに、緊急時の対応や災害時の協力を条件として契約することにより、臨機の態勢を整えております。

特に緊急修繕業務は、雨漏れや漏水あるいはテレビの映像不良など入居者の生活に直接影響を及ぼす事象による実施が主な内容であることから、修繕業者には迅速かつ的確な修繕方法を指導するとともに、入居者への接遇をも配慮した作業の実施を求めてまいります。

なお、空家修繕につきましては建物の経年劣化が進行し、修繕費用の増加が予想されることから、修繕レベルのばらつきを防ぎ必要最小限の作業内容により実施することで、費用対効果の向上や入居者への公平性を保ってまいります。

#### ■ 計画修繕工事の実施方針

工事の設計や発注並びに検査及び工事代金の支払は、職員が責任ある立場で対応するほか、アフターサービスなどは施工業者とも協力しながら、適時・適切に経験豊富な技術担当職員がチェックしてまいります。

また、計画修繕業務については、適正な積算による基準価格を設定し、県の入札参加登録業者を対象とする公平かつ透明性を確保した入札に徹しております。

#### ■ 緊急修繕の実施体制

緊急修繕については、修繕負担区分に基づき、緊急性を含め、必要に応じ現地の状況を確認したうえで発注しています。また、入居者負担となる修繕については、その旨を説明し、入居者のご希望がある場合には、良質な地元の施工業者を紹介しています。

このほか、状況の確認により、緊急を要しないと判断でき、他にも共通して発生することが予想される修繕は、取りまとめて計画的に実施する等、修繕コストの低減化に努めています。

なお、県央サービスセンターで発注する緊急修繕や空家修繕については、本部技術職員によるチェック・指導を適宜実施することにより、適正な執行に取り組んでいます。

#### ◇ 地元業者との連携による迅速な現地対応で万全な管理体制

地元業者入居者の皆様から寄せられる相談や修繕依頼に対し、県央サービスセンターでは、公営・公共住宅管理の経験豊富な専門知識を有するスタッフを配置し、レベルの高い安全・安心をご提供しています。

また、緊急時には、県央サービスセンターや横浜市中区の本部がサポートするほか、業務委託する地元業者との連携のもと、迅速に対応しております。なお、当協会では、夜間や休日はもとより地震台風等の自然災害及び事故等の緊急時に迅速に対応し、入居者の安全を守るため、万全を期しております。

#### ■ 計画修繕の実施体制

計画修繕工事を発注する場合には、「公共工事の品質確保の促進に関する法律」に準拠することはもとより、品質管理については、工事執行部門とは別に技術管理部門の担当職員を配置し、設計及び施工に関する技術全般の管理を行い、設計や積算内容のチェック、工事施工における中間及び完了検査を実施し、設計から工事完了までの品質管理を徹底します。

また、当協会に在籍する公共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・検査等の一連の作業を、公平・公正かつ透明性を担保しつつ、アフターケアに至るまでの確に進めています。

さらに、当協会は、国際規格である ISO9001 を認証取得しており、公営・公共住宅や施設の維持管理活動を通じ、常に安全・安心を念頭においた低廉で良好な設計と工事監理をご提供することで、入居者をはじめ関係機関との信頼関係を築き、より良い住環境整備に全職員が一丸となって取り組み、豊かな地域社会づくりに努めています。

## ■ 空家修繕の実施体制

空家修繕については、畳のカビ・日焼け発生を防止し、可能な限り入居直前に修繕するとともに、修繕完了後は団地巡回時等を活用して、適時室内を点検することにより衛生環境等の維持に努めております。

さらに定型的な修繕については、経費縮減の観点から事前に適正な価格と仕様を定め、たとえば施工業者との単価契約を締結し、低減化を図ります。

なお、協会担当者には、退去者が負担することとなる修繕費用査定の一均一化や公平性を実現すべく、査定技術向上に向けた実務研修を定期的実施しています。

## ■ 緊急修繕・空家修繕費用縮減の取組み

緊急修繕・空家修繕が発生した場合には、現場の状況を分析しながら、計画修繕との兼ね合いを見極め、施工業者への的確な指示のもとオーバースペックに陥らないよう留意するとともに、過去の修繕履歴を検証し適正に執行してまいります。

また、県営住宅全体の約5割が昭和40年代以前に建設された住宅であり、経過年数を考慮し、大雨（台風・ゲリラ豪雨等）への具体的な対応策や結露・カビなどに対する予防策などを積極的に情報提供し、住宅内の壁・床・天井・畳等の劣化を防ぎ、その周辺の設備等への被害を最小限に抑えることで、修繕費用の縮減を図ります。

なお、修繕工事の施工に当たっては、集合住宅の建築や設備関係に精通した業者を選定し、空家修繕につきましても、協会指導のもと、新たに入居される方や県ご当局に満足のいただける質の高い修繕を実施してまいります。

## (2) 国の交付金等を受けて行う修繕業務の実施計画

### ■ 国の交付金等を受けて行う修繕業務の実施方針

業務遂行に当たっては、経年劣化の防止や居住性能の向上等に寄与するという視点に立ち、的確な状況判断による工事仕様や効率的な工事執行により経費を縮減し、県

ご当局や入居者の皆様にご満足とご安心をいただけるよう最大限の努力を惜しまない決意で臨んでまいります。

#### ■ 国の交付金等を受けて行う修繕業務の実施体制

法定点検項目に準拠した団地施設の安全確認や状況を把握するほか、建設から40年以上を経過した住宅については、外壁の経年劣化に伴う剥落等による危険予防を図る必要があります。定期的な団地巡回とは別に、維持修繕の施工に向けた団地調査等を県ご当局と協力して実施し、修繕計画を策定する際には費用対効果を踏まえ、県ご当局へ積極的に提案・協力させていただくことをお約束させていただきます。

併せて、国が進める公営住宅等ストック総合改善事業における改修工事や建物の長寿命化を目指した調査・設計、さらには数多くの工事執行の経験を基に、最新の改修技術を駆使してご協力させていただきます。

共同住宅における各種の構造物、電気・ガス設備等の良好な維持は、入居者が安心・安定した生活を送るための根幹であり、その実現のためには、高度な技術や資格を有した人材の確保が肝要となります。

当協会では、専門知識と技術力を有した多くの人材を配置し、維持管理や建物の長寿命化に向けた総合的かつ効果的な管理運営を実現しております。

### (3) 共益施設管理業務の実施計画

#### ■ 共益施設管理業務の実施体制

各施設の共益施設管理体制につきましては、点検業務を確実に実施し安全・安心を築くために、点検作業の仕様や建築保全業務積算基準を基にした基準価格を設定し、地元業者の参加による競争入札を実施します。また、当協会の県内における管理実績のスケールメリットを最大限活かした協会独自での適正な設計のもと発注し、夜間・休日を含めた24時間体制での対応を条件とした業務委託契約を締結しています。ライフラインは安全・安心に直結していることから、あらゆるトラブルに迅速に対応可能な連絡・施工体制のほか、様々な事故・災害に備え、委託業者と協会職員の綿密な連携のもと、的確な緊急処置に備えた体制を整備しております。



委託した保守点検業者は、当協会の大切なパートナーとして位置づけ、的確な指示や指導のもと忌憚のない意見交換をするなど、より良い施設運営を目指します。

また、一級建築士を含む協会担当者は、随時各施設を巡回し、立会い確認や抜き打ち検査を実施するなど、管理監督を徹底しています。

給水施設や消防設備に備えられている警報装置から異常事態が発せられた場合には、これを察知した入居者が指定管理者に通報しやすいよう緊急時の連絡先を明示し、当協会の職員が24時間体制で対応しています。

さらに、給水・エレベーター・消防点検等の業務経験を有する担当者を配置し、常時、施設の状況を把握し、異常が発生した場合や気象状況の急変等が予想される場合等には、速やかな対応処置をとることで、被害を未然もしくは最小限に防ぐ体制を整えております。

なお、団地自治会には、年度当初の顔合わせや調査・巡回点検時等の機会を活用し、随時、施設の概要を説明することにより維持管理業務の必要性などについてご理解をいただけるよう取組んでいます。

委託業者から毎月提出される点検報告書により施設の状況をキメ細かく精査し、異常や不具合を素早く察知した予防保全に心がけ、長寿命化を踏まえた機能維持と経費縮減に努めます。

#### **(4) 法定点検の実施計画**

県営住宅は、建設から40年以上経過している住宅が多いことから、構造の老朽化、避難設備の不備、建築設備の作動不良などによる事故や災害の発生により大きな被害に進展する懸念があります。

こうした事故等を未然に防ぎ、建築物・建築設備及び昇降機等の安全性や適法性を確保するために、建築基準法（第12条第2項第4項等）に基づく定期点検による報告が義務付けられております。

この法定点検は、専門の技術者（調査・検査資格者）による実施が求められておりますが、数多くの物件の点検を実施してまいりました当協会における知識と経験から考察しますと、建設及び設置時からの使用経過や特性等に関しては、実務経験による視点も欠かせ

ない重要な要素であると考えており、点検作業については一級建築士のほか建築業務や施設管理業務の実績を有する資格者を配置し実施しております。

当協会はこれまでに、県はもとより横浜市・横須賀市・鎌倉市及び藤沢市の公共施設の点検を実施しており、特に危険度が高い外壁の落下防止については最重要項目として留意し、点検実施時に予見し得る危険度の診断や点検結果を詳細に分析することで、委託者に危険予防の提案や危険回避の措置を報告するなど、施設の安全管理に努めております。

### **3 県営住宅の利用の促進に関する業務**

#### **(1) 入居募集関連業務に関する実施計画**

入居者募集関連業務である、空き家確認等については、県央サービスセンターに、業務経験を有した担当職員を配置し、修繕業者の指導監督・検査等を含め、適切な業務遂行に努めてまいります。

#### **(2) 部屋の明渡し業務に関する実施計画**

部屋の明渡し業務については、県央サービスセンターに、業務経験を有した担当職員を配置し、部屋の修繕査定・明渡者への指導等を含め、適切な業務遂行に努めてまいります。また、退去者のニーズに合わせ、必要に応じ休日も対応してまいります。

### **4 その他県営住宅の円滑な利用の確保に関する業務**

#### **(1) 入居者管理業務の実施方針**

入居者はもとより入居を希望される方、遠方にお住いの入居者ご家族あるいは近隣にお住まいの方から寄せられる相談・苦情は、相談者の立場になって考え、人権に十分配慮しつつ、早期解決に向けて平等かつ公平に対応してまいります。

また、「障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障がい者差別解消法）に基づき、すべての国民が相互に人権と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に寄与すべく、必要かつ合理的な配慮により業務を実施するため、徹底した社内教育に取り組むとともに、社会的障壁を取り除くための努力を惜しまない所存であります。

入居者からの要望・苦情を受けた場合には、その内容や事実関係を確認するなど正確に記録するとともに、住宅管理システムに入力することにより情報の共有化を図り、迅速で適切な対応に努めます。

また、要望や苦情には、率直に耳を傾け、内部体制の強化、業務内容の改善に活用するとともに、接遇に関する職員研修を外部講師により実施し、サービス向上に取り組んでまいります。

さらには、団地集会所や団地内の空きスペースを活用させていただき、団地自治会からの要望により住まい方相談会を開催して、入居者からの相談や意見を傾聴しつつ、管理運営に的確に反映してまいります。

#### ■ 騒音トラブル

集合住宅は、入居者の世帯人数や構成等により生活様式が相違するとともに、活動時間帯が異なる場合があります。生活音や会話、あるいは振動などに伴う問題が発生することも少なくありません。

こうした事象により発生したトラブルの解消に向けては、中立的かつ客観的な立場で当事者双方からの話を傾聴し、住宅における生活音・振動の伝わり方や発生原因などの特性を入居者に具体的に分かりやすく説明のうえ、生活スタイルを尊重しつつ、住まい方について当事者双方が相手を思いやり、一定の理解が得られるよう懇切丁寧に対応しております。

また、予防的な対策として、鍵渡しによる入居説明会開催時や自治会会合に協会職員が出席した際などに、繰り返し周知するなど、継続的な相互理解に努めております。

#### ■ 情報の共有

入居者や入居希望者から寄せられた苦情に対しては、貴重なご意見であると捉え再発防止に努めるとともに、当協会で作成しているお客様ご意見台帳に記載登録のうえ、情報を共有化し、処理の迅速化を含め管理運営に着実に反映しております。

## ■ トラブル処理

近隣トラブルは、当事者間の解決が原則ですが、解決のためのアドバイス・指導に努めるとともに、内容に応じ、団地自治会、民生委員、福祉事務所、警察等と連携して対応してまいります。

なお、口頭又は文書による注意喚起が必要とされるものについては、適時県ご当局に報告したうえで適切な処理に努めます。

## ■ 動物飼育者への指導

県営住宅で禁止されている動物飼育入居者に対しては、動物飼育禁止の趣旨と根拠を説明のうえ、適正な措置を求めてまいりますとともに、親類や友人・知人への引き取りを依頼するよう説得してまいります。

また、予防対策としましては、入居説明会時において動物飼育厳禁を周知するほか、団地自治会と連携して注意喚起に向けたポスター掲示及びチラシの配布などにより、動物飼育禁止の徹底遵守を促してまいります。

なお、説得や指導に応じないケースについては、県ご当局作成の「動物飼育禁止に係る指導手順」に基づき厳格に対応し、指導状況については適宜報告するなど、公平な入居管理業務に取り組んでまいります。

## ■ 迷惑駐車

団地内駐車場以外の道路や通路、あるいは共用スペースへの迷惑駐車等は、災害・事故等が発生した際に緊急車両や関係機関車両の通行の妨げとなるだけでなく、災害処理や救命活動への大きな障がいとなります。

迷惑駐車等に対しては、団地自治会と連携して、迷惑駐車車両等の警告文書を貼付し注意喚起するとともに、所有者等に対する改善指導を徹底してまいります。

また、放置車両については、所有者等の調査を実施し判明した場合は、口頭又は文書による自主撤去を指導してまいります。

なお、所有者等が判明せず不明なケースは、廃棄物認定手続き等の処分に向けて、県ご当局に報告のうえ協議してまいります。

## ■ 手話言語条例への対応について

「神奈川県手話言語条例」の基本理念に基づき、入居する皆様が自分らしく豊かに安心して生活できる地域社会づくりに向け、当協会では、手話や聴覚障がいに対する理解を広げるため、手話に対する理解を深めるとともに手話の普及を目的とした職員研修を実施しております。

また、入居者からの相談や各種手続き等で手話通訳が必要な場合には、神奈川県聴覚障がい者福祉センターのご協力をいただき手話通訳者の派遣を依頼するなど、状況に応じた措置を講じてまいります。

## ■ 外国籍県民への対応について

神奈川県では外国籍県民の入居者が年々増加しており、言葉の問題、文化・習慣の違いなどからトラブルが発生するなど、生活上のさまざまな課題が多様化している現状があり、共存共栄と地域社会の一員として支え合う体制づくりが必要となっています。

当協会では、外国籍入居者へのサービス向上及び団地生活に必要なルールの周知徹底を図るため、団地自治会からの要請により「住まい方説明会」を開催するほか、外国語版「住まいのマニュアル」等の冊子を7ヶ国語で作成・配布しております。

また、外国籍住民に対する包括的入居サポート事業等を目的として活動している団体「多文化まちづくり工房」と連携・協力し、共同生活上必要な通訳の派遣等、外国籍入居者への対応がより円滑になるよう取組んでまいります。

## ■ 諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施方針

相談者のなかには高齢の方も多く、障がいをお持ちの方もいらっしゃいます。県営住宅の制度やルールを熟知した経験豊富な職員が、分かりやすく懇切丁寧に相手の立場に立って対応してまいります。

また、受付窓口には聴覚や言語に障がいのある方とのコミュニケーションを図るため、福祉用具の一つである簡易筆談器や老眼鏡を窓口に配備し、活用しております。

さらに、申請書の記入方法がわからない高齢者や障がいのある方で窓口にいらっしゃる方が困難な方については、戸別訪問による説明等を行うとともに、外国籍入居者には翻訳した申請用紙の記入例を窓口に準備し、親切・丁寧に対応してまいります。

## ■ 許認可に係る補助

入居世帯異動届や同居承認申請書等の各種申請書類に係る相談については、横浜市中区の本部と県央サービスセンターにお客様受付・相談窓口を設け、県営住宅管理事務専任の職員を配置し、入居者からの事前相談に対応します。その際には入居者や同居を希望される親族など相談者の立場での対応に心がけ、相談内容によってはプライバシーに配慮したブースでの対応とします。

また、申請書類を送付する際には、必要書類や承認の条件等を記載した案内文書、記入例及び返信用封筒を同封し、的確な手続きの案内に努めます。

なお、同居承認申請や家賃減免申請等の各種手続きに際して、家賃滞納者には納入指導を併せて実施し、家賃滞納の解消に努めます。

## ■ 家賃関連補助

住宅の家賃や駐車場使用料の納付手続きに関し、本部と県央サービスセンターに現金書留による郵送や直接持参された場合の取扱いについては、県の「収納事務委託要綱」、「現金領収事務取扱要領」等による適正な履行はもとより、当協会の「公金取扱要綱」に基づき現金取扱主任等を定め、現金収納、会計帳簿による記録・管理、専用口座への収納及び県への納入事務を一連の公金取扱事務として厳正に遂行します。

また、収入申告や収入認定の更正申立及び家賃減免申請については、本部業務として集約化し、専任の職員による公正かつ迅速な審査業務を遂行するとともに、限られた期間内で効率的に審査を進めるため、書類開封・整理等の補助的作業については、臨時職員採用等の増員により対応してまいります。

なお、収入申告及び家賃減免申請の受付期間中には、新たに休日にも相談受付業務を実施し、平日に相談することが困難な入居者へ適切に対応してまいります。

## ■ 駐車場使用者管理

駐車場の使用に関する使用決定・明渡し手続き業務、「自動車保管場所使用承諾証明書」の発行及び使用料の減免申請に係る相談については、横浜市中区の本部と県央サービスセ

ンターに設置しているお客様受付・相談窓口には県営住宅管理事務専任の職員を配置し、入居者からの相談に対応します。

また、駐車場使用者に対して自動振替を推奨し、滞納防止に努めるとともに、使用料滞納者には貸出し及び「自動車保管場所使用承諾証明書」の発行を保留し、納入指導を併せて実施することにより、使用料滞納の解消に努めます。

#### ■ 市町村などの関係機関と確実な連絡体制について

公営住宅では、平成18年度から精神に障がいをお持ちの方の単身入居が可能となり、お住まいの方の中には、心の病にかかられている方がいらっしゃいます。こうしたことに起因する近隣トラブルは、団地自治会や民生委員との連携により対応し、内容に応じて保健所・福祉事務所や警察等との連携によるキメ細かい対応に心がけております。

また、団地自治会の役員交替に際し、指定管理者の役割・緊急時や事故が発生した場合の対応等について説明の機会をいただきつつ、団地で抱える問題点の解決に努めてまいります。

さらに、日常の管理業務においても巡回点検の際に、各団地自治会・民生委員との相談協議を密にし、万が一、入居者の方に体調異変等が起こった場合、県に提出されている情報だけでは親族・保証人等との連絡が取れない場合には、個人情報に十分留意のうえ自治会や民生委員からの情報を得られる体制づくりに努めております。

なお、当協会が独自に実施する高齢者等を対象としたライフサポート事業により、入居者に公的支援等の必要性があると判断された場合には、関係行政機関及び地域民生委員等に連絡するなど、支援の協力要請の仕組みが整っております。

## (2) 入居者管理業務の実施体制

#### ■ 業務実施時間内及び夜間・休日等緊急時の受付及び対応体制

横浜市中区の本部と県央サービスセンターに配置する、公営住宅管理や入居者募集業務の経験豊富なスタッフによる親切丁寧でお客様から頼りにされる窓口対応を実践しております。また、夜間・休日における事故や災害の発生、安否確認等のお問合せに速や

かに対応するため、緊急連絡センターを中心とした社内連絡網や維持修繕・保守点検業者緊急連絡網を整備しており24時間体制で対応しております。

なお、県ご当局との夜間・休日における緊密な連絡網も構築しております。

#### ■ 手話言語条例への対応体制

当協会では、入居者及び入居希望者等からの相談や各種手続き等において、手話通訳が必要な場合に、神奈川県聴覚障がい者福祉センターへ手話通訳者の派遣を依頼するなど、必要な対応体制を構築してまいります。

また、全役職員に対し、より多くの研修機会を提供することを目的としてインターネットを活用したeラーニングを採用しており、「いつでも、空いている時間に、必要なときに」学べるよう、現在実施している手話の集合研修に併せて個別教育にも取り組むとともに、職員への手話の普及を継続的に日常業務のなかで進めるため各部署での朝礼や定例会議の場を活用した学習にも努めてまいります。

#### ■ 外国籍県民への対応体制

外国籍県民に対する包括的入居サポート事業等を目的として、活動している団体である、多文化まちづくり工房（横浜市泉区）と連携・協力し、共同生活上必要な通訳の派遣等、外国籍入居者及び外国籍の入居希望者等への対応がより円滑になるよう取組んでおり、同団体には当協会から毎年、援助金を交付するとともに積極的な支援体制を確立しています。

##### ◇ 翻訳機の配備

お客様窓口に来訪される外国籍県民の方で、日本語が不自由なお客様に気軽にお使いいただけるよう、新たに窓口翻訳機を配備してまいります

##### ◇ 外国籍県民に向けた防災・減災への対策

大規模な災害が相次いでおり、外国籍入居者の防災への関心が高まるなか、日常生活でのもしも…に備えた防災対策がこれまで以上に求められていると考えます

当協会では、外国籍入居者に対する防災・減災のための対策として、大規模災害発生時に外国籍入居者が必要とする情報を7カ国語で提供し、防犯教室や消防訓練への参加など、日常生活をサポートしてまいります

7カ国語…中国語、ベトナム語、ラオス語、カンボジア語、韓国語、スペイン語、英語



## ■ 公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等について

家賃・駐車場使用料金の収納管理体制は、県の「収納事務委託要綱」、「現金領収事務取扱要領」及び当協会の「公金取扱要綱」に基づき、本部公営住宅課長と県央サービスセンター所長を現金取扱主任、公営住宅課課長代理と県央サービスセンター所長代理を現金取扱員、事務担当職員を会計員に定め、公金取扱事務を厳正に遂行しております。

また、各種申請手続きに際し、滞納者には納入指導を併せて実施し、家賃・駐車場使用料滞納の解消に努めております。

## 5 その他

### (1) 県営住宅を取り巻く様々な課題についての取組み

地域コミュニティの崩壊、人間関係の希薄化、高齢者等の孤独死が社会問題となっているなかで、当協会の自主事業として、公的賃貸住宅等に居住する一人暮らし高齢者や障がい者等を対象として、安否確認を主体とした見守り活動や居住相談業務を実施しております。

県ご当局が推進されております健康団地づくりや、県営住宅を取り巻く様々な課題についても、神奈川県県営住宅健康団地推進計画に挙げられております。

当協会では、こうした課題に的確に対応するため、既存ストックの効率的な長寿命化に向けた提案や修繕費用の縮減に取り組むほか、一人暮らし高齢者の見守り活動等の自主事業にも積極的に取り組んでおり、新たな提案を着実に実施していくことをお約束させていただきます。

### (2) 危機管理体制

当協会では、地震台風等の自然災害及び事故等の緊急時に、協会内部での態勢を整えるとともに団地自治会や地元業者との連携のもと迅速に対応し、県への速やかで的確な情報の受伝達を遂行しております。

台風接近時には、そのレベルに応じて職員が待機態勢に入り、営業時間を延長するほか、緊急連絡センター要員を増員し、本部がサービスセンターをサポートしてまいります。

さらに、災害対応に関する覚書を結ぶ維持修繕業者と保守点検業者が待機態勢に入ります。

また、災害発生時には協会職員が現地に急行し、被害状況を確認のうえ速やかに県ご当局に報告するとともに、待機態勢をとる地元業者との協力体制のもと、速やかに応急措置を講じます。

なお、日頃より当協会の本部に防災担当者を置き、各団地自治会の防災担当役員等との協議を重ねるとともに、市町村発行のハザードマップを各団地自治会に配布したうえ、集会所等にも掲示し危険箇所の周知に努めてまいります。防災担当者は団地自治会と連携し、消防訓練や避難訓練など防災活動をサポートするなど、防火管理者とともに防火管理に関する業務を確実に実施してまいります

当協会では、社内規程により県内で震度5弱以上の地震が発生したときや東海地震注意情報が発表されたときなどに、本部に会長を本部長とした災害対策本部を、県央サービスセンターに所長を支部長とした災害対策支部を設置します。また、営業時間外に災害等が発生した場合には、緊急連絡網により直ちに職員が所属に参集します。ただし、交通事情等により参集できない時には最寄りのサービスセンターに参集します。

災害発生後、支部の職員は直ちに管轄内の全団地に出動すると同時に、地域の被害状況を素早くかつ正確に収集するため、団地自治会への聞き取り調査を実施します。

なお、被害発生が報告があった団地については、直ちに避難誘導、破損箇所の応急措置等を災害対応に関する覚書を締結した協力業者との連携により必要な措置を講じたうえで、その結果を速やかに県ご当局へ報告します。

全団地の被害状況を調査後、第一報は即時に、詳細な調査結果は、原則災害発生から24時間以内に県ご当局へ報告します。

現在、県ご当局に指定管理者の緊急連絡網をご登録していただき、営業時間外を含めた県ご当局との緊密な体制も構築しています。

### **(3) 地域と連携した魅力ある施設づくりに関する取組み**

県営住宅を適切に管理・運営していくためには、高齢者をはじめとして障がいをお持ちの方などへのキメ細かな対応が大切であり、日頃より団地自治会や民生委員等、地域との連携・協力体制が肝要であるとの姿勢により業務に取り組んでいます。高齢者等の見守り活動であるライフサポート事業では、団地自治会、民生委員、地域包括支援センター及び行政関係機関が連携して取り組む体制づくりを強化しております。

とりわけ災害発生時における災害時要支援者への対応は、地域住民による支えが何よりも重要となります。

高齢者等の見守り活動に従事する当協会のライフサポーターのみならず、民生委員や団地自治会との密接な連携のもと、災害時要支援者を把握し情報の共有に努めるとともに、万が一の時の集会所の活用方法などについて積極的に提案してまいります。

健康団地づくりの取組みにおきましても、地域との密接な連携・協力体制の構築に協力させていただき、コミュニティ活動の促進に取り組んでまいります。

#### (4) 人材育成、研修等に関する実施計画

##### ■ 研修計画

指定管理者として、県営住宅の管理運営を適正に遂行するためには、職員が県営住宅の設置の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、さらには厳格な個人情報の保護が求められます。

また、維持修繕業務及び施設管理業務を効率よく適正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、そのためには中・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。

こうした基本認識のもと、当協会では「PDCA」サイクルの理念を踏まえ、次の三体系による人材育成研修を実施してまいります。

- ◇ 一般研修： 接遇や関係法令等の知識習得を目的として、全職員を対象に行う。
  - ・ 接遇、人権研修（相談対応を含む）
  - ・ 個人情報保護、情報セキュリティ研修
  - ・ コンプライアンス研修
  - ・ ライフサポーター研修
  - ・ 認知症サポーター研修
  - ・ 環境・品質マネジメントシステム研修
  - ・ 手話研修
  - ・ 安全運転研修
  - ・ メンタルヘルス研修

- ◇ 業務別研修 : 法令等の改正時に、改正箇所の周知と適正な対応を目的として、関係職員を対象に行う。
  - ・ 法令関係研修（法令改正等）
  - ・ 各種業務、財務関係研修
- ◇ 技術研修 : 維持修繕業務及び施設管理業務の品質向上を目的として、技術系職員を対象に行う。
  - ・ 資格取得研修（法定講習等）
  - ・ 修繕工事に関する安全管理研修
  - ・ 技術研修（品質管理等）
  - ・ 総合点検研修

## （５）個人情報保護・法令遵守・環境配慮・社会貢献等について

指定管理業務では、入居する皆様の家族構成や収入状況など、重要な個人情報を大量に取り扱うこととなります。当協会は、個人情報の重要性を認識し、平成２年の個人情報保護条例施行に併せて、当協会独自の「個人情報保護規程」等を整備し、以後、個人情報保護に関する法律の全面施行（平成１７年４月）の際にもさらなる規程の改正と必要な要綱・マニュアルを再整備しています。

### ■ 個人情報保護

#### ◇ 個人情報保護教育の体制と運用

個人情報の適正な取扱いによる社会からの信頼を一層向上させるため、毎年定期的に職員への教育・指導を徹底し、法令の改正や受託事業に即応した研修を適宜実施しております。

また、職員には個人情報保護に関する外部の公開講座にも機会ある毎に出席させ、基礎知識から実際の取組み事例などを学び、職員一人ひとりが個人情報保護の重要性和意識の向上に努めています。

なお、決してあってはならないことですが、仮に個人情報が流出した場合には、加入する個人情報漏洩保険で対応します。

◇ 業務内容に応じた個人情報保護への取組み

ライフサポート事業では、入居者への訪問活動を展開するうえで個人情報の取扱いが不可欠となることから、情報漏洩等の防止対策としてタブレット端末機を利用した協会独自のシステムを開発・運用しています。

◇ マイナンバー制度への対応

「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（以下「番号法」という。）の施行に伴い、平成28年1月から税等の行政手続にマイナンバーが使用され、企業には税・社会保障に関わる業務に留まらず、一連の個人番号の管理に対する安全管理措置を講じることが求められています。

また、番号法は公営住宅の管理に関する事務に必要な限度で個人番号を利用できることを規定しており、県ご当局からのご指示により指定管理者として入居者等の特定個人情報等を取り扱うことも視野に入れていきます。

当協会では、特定個人情報等の重要性を十分に認識し、組織的な対応はもとより、物理的・技術的な面から徹底した安全管理措置を講じるとともに管理体制を確立し、関係法令及び国が定めるガイドラインに基づき社内規程等を整備し、厳格な運用管理のもと安全で正確かつ効率的に取扱ってまいります。

◇ 情報セキュリティ対策

当協会では、入居する皆様の情報はもとより、保有する情報資産を適正に管理することを重要な経営課題として認識し、情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持していくために、情報セキュリティに係る基本方針を定めるとともに管理体制を確立し、万全を期しています。

◇ 防犯セキュリティ対策

サービスセンターの事務所は、防犯対策の一環として警備システムを導入しています。外部からの侵入等により異常を検知したときには、警備会社は所属長あてに通報するとともに現地事務所に急行するよう防犯対策を講じています。併せて、事務所の

入退室者を記録し、勤務時間外における出勤や入退室状況を月単位で所属長が点検するなど、社内のセキュリティ対策をも高めています。

◇ 情報資産の漏洩対策

情報漏洩リスクを可能な限り軽減する対策として、情報資産管理ソフトウェア「SKYSEA Client View」を導入し、より安全性の高い情報漏洩対策を進めるとともに、情報資産を有効活用することにより適切な安全管理措置が図れるよう万全な体制を整えております。

■ 法令遵守

◇ コンプライアンス推進体制

当協会は、法令遵守はもとより企業としての社会的責任を果たすため、高い倫理観を持って業務運営に取り組んでいます。

基本的な取組みといたしましては、コンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス遵守のための基本方針を定めるとともに、コンプライアンス活動を継続的に見直し、改善し、さらなる向上に努めるなど、組織一丸となった取組みを進める仕組みを構築しています。また、日常の業務を遂行する過程で遵守すべき行動基準を定めた「コンプライアンスマニュアル」を策定し、倫理的で責任ある事業活動に努めています。

◇ コンプライアンスマニュアルの策定

当協会の役職員として、果たすべき社会的責任や役割を明確にしたマニュアルを策定・配布し、常に責任ある事業活動を実践するための行動規範とするとともに、職員教育の教材として活用しております。

■ 環境への配慮

当協会では、県環境基本計画を踏まえ、地域社会を構成する一員として自らの役割を自覚し、経営上の最重要課題の一つとして可能な限り環境に配慮した管理運営業務に徹しておりますが、今後におきましても、入居者の皆様や関係機関から一層の信頼をいただけるよう、あらゆる場面で環境に配慮した事業活動に取り組んでまいります。

#### ◇ ISO14001 を認証取得

当協会は、国際規格である ISO14001 を認証取得しており、公共的住宅・施設並びに民間住宅等の維持管理活動を通じて、常に環境負荷の低減を念頭においた事業遂行に徹し、「環境に配慮した事業活動」を理念として最良の住環境をご提供していくため、全職員が一丸となって取組み、環境にやさしい地域社会づくりに努めています。

#### ◇ 年間を通じた節電対策への取組み

当協会では、環境への負荷を継続的に低減する取組みを推進するため、協会独自の「年間を通じた節電対策の取組方針」を定め、職員一人ひとりがエネルギー縮減への意識を高めて節電対策に取り組んでいます。

#### ◇ 節電対策

- ・ 節電監視員を配置し、節電対策を徹底
- ・ エアコン、照明、事務機器の節電を重点項目に掲げ実施
- ・ 7月から9月までの3ヶ月間、終業時間を1時間30分繰上げ
- ・ 5月から10月までの6ヶ月間、クールビズを実施
- ・ ノー残業デーの実施（水曜日及び給料日）

#### ◇ 環境に配慮したエコカーの導入

当協会の巡回車両は、環境負荷の低いハイブリット車などエコカーを導入し、運行に当たってはアイドリングストップなどエコドライブを実践し、地球温暖化や大気汚染の原因であるCO<sub>2</sub>やNO<sub>X</sub>等を抑え、環境への負担を低減させています。

また、電気自動車の導入など、さらなる環境負荷の低減を図ります。

#### ◇ グリーン購入の推進

業務運営で生じる環境負荷を低減し、環境物品等への需要の転換を推進するため、「グリーン商品の購入促進手順書」を策定し、グリーン購入を推進するとともに、事務用品等の使用量の縮減に取り組んでいます。

#### ◇ 修繕業務に伴う環境負荷低減への取組み

各種工事の発注事務は、当協会ホームページを使用することで用紙類の縮減や人的要員の移動を軽減し、完成図書類は電子データ化を図ることで環境負荷を低減するなど、工事業者のご協力もいただきながら、環境保全に取り組んでいます。

修繕業務における施工条件には、騒音防止、化学物質の発生抑制、環境に配慮した商品及び資材の購入促進等を明記し、設計時においてもリサイクル品の使用や塗料・防水材料等の化学製品について環境配慮型の材料の使用を義務付けています。

施工時には、使用材料の安全データシートの提出を求めたうえで材料の安全を確認し、工事対象住宅の入居者や近隣にお住まいの方々も含め、健康被害や環境影響への配慮に取り組んでいます。

また、コンクリート平板等の既存材料の再利用が可能なものはできるだけ使用し、廃棄材料を極力抑えるとともに、発生した場合には分別のうえ適切に処分しています。

### ■ 社会貢献について

#### ◇ 高齢者・障がい者の見守り活動

当協会は、平成22年度から一人暮らし高齢者等を対象として、安否確認を主体とした見守り活動（高齢者等ライフサポート事業）に取り組んでおります。

また、平成25年度から県内の各地域において高齢者の福祉増進や障がい者支援等の活動に取り組まれているNPO法人を助成（ライフフリー事業助成金制度）しております。この二つの事業は、当協会の独自事業であり、今後とも積極的に事業展開してまいります。さらに、認知症を正しく理解し、認知症の方や、その方を取り巻く家族等を暖かく見守り・支援させていただきたいという思いから、全役職員が「認知症サポーター養成講座」を受講して、認知症の方などをサポートしております。

#### ◇ 高齢者雇用の促進

各市町村におけるシルバー人材センター等の各団体にご協力いただき、豊富な経験・知見及び職業能力の高い熟練高齢者を選任し、適正かつ確実に業務を遂行しております。



◇ 「子育て支援推進事業」への取組み

神奈川県子ども・子育て支援推進条例の規定に基づく「子育て支援推進業者」の認証を平成20年5月に受け、育児休業、育児休暇、育児短時間勤務などの制度運用により、少子化対策に取り組んでおります。

◇ ボランティア活動へのバックアップ

突発的な自然災害により被災した地域において、職員が支援活動に参加できるよう「ボランティア休暇」を制定しており、職員のボランティア活動を側面から支援しております。

◇ 未病を治すかながわ宣言への協力活動

未病を治すかながわ宣言協力活動団体として、今後、本部及びサービスセンターにおいて、「未病を治す」取組みに関するパンフレットを配架するとともに、当協会ホームページに県ホームページのリンクを貼り、県の「健康寿命 日本一」への取組み等を紹介するなど「未病を治すかながわ宣言」に協力してまいります。

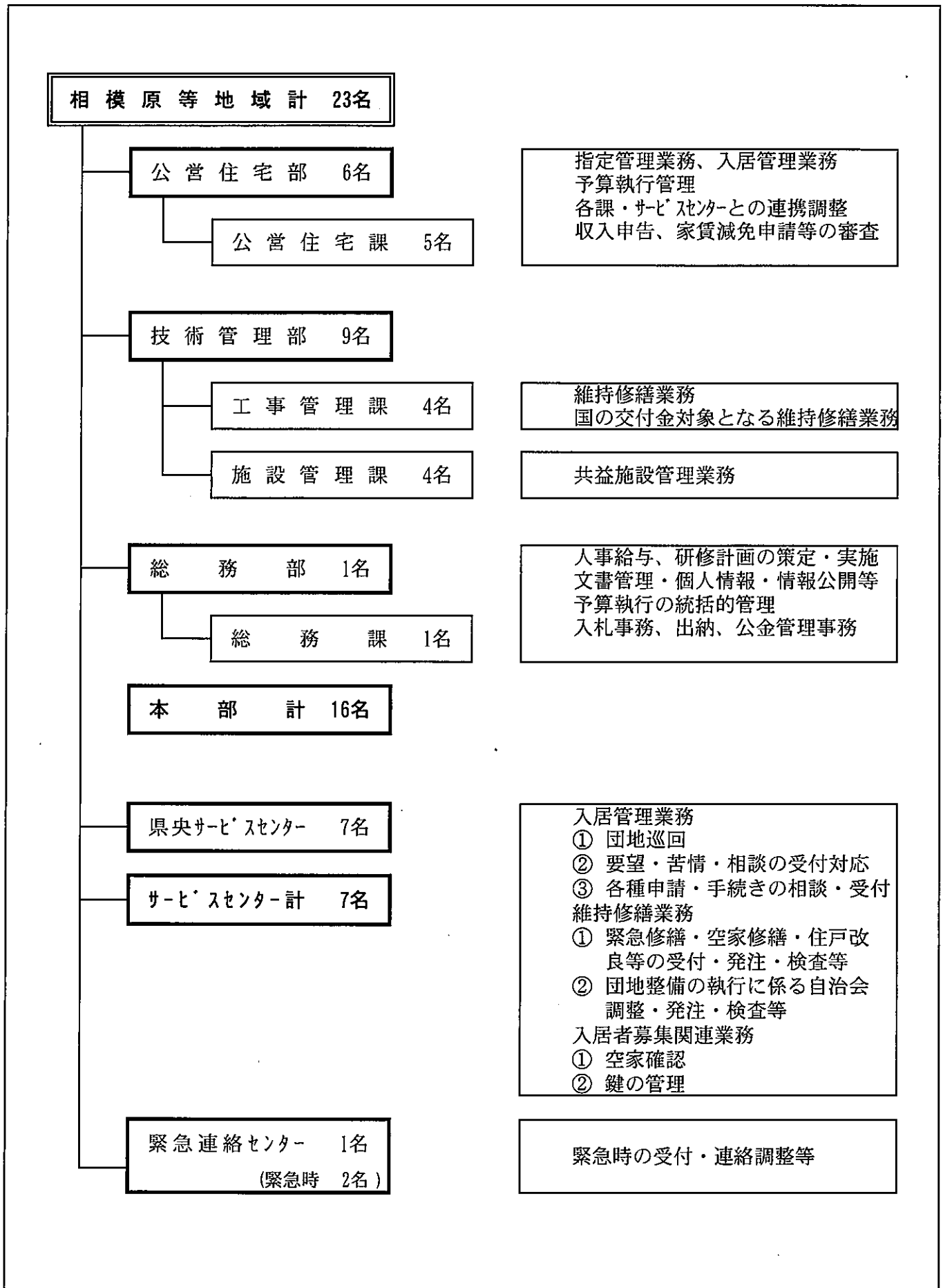
これまでに培ってきた知識と経験を活かし、「入居者の皆様への安全・安心の提供」と「地元の企業への公平・公正で、なおかつ、適正な価格での工事発注すなわち地域経済への貢献」が、当協会の社会的存在意義であると同時に使命であると認識しております。

令和2年度指定管理業務人員配置計画書  
(相模原等地域)

令和2年4月1日

所在地 横浜市中区日本大通33番地  
事業者名 一般社団法人かながわ土地建物保全協会  
代表者名 会長 菅家 龍一

1 指定管理業務の実施体制



令和2年度指定管理業務収支計画書  
(相模原等地域)

令和2年度4月1日

所在地 横浜市中区日本大通33番地  
事業者名 一般社団法人かながわ土地建物保全協会  
代表者名 会長 菅家龍一

# 令和2年度指定管理業務収支計画書

(相模原等地域)

(単位：千円)

	項目	令和2年度	備考
収入	指定管理料	60,472	
	合計 A	60,472	

	項目	令和2年度	備考	
支出	人件費 (a)	54,081	正規職員、臨時職員、非常勤職員、嘱託職員、アルバイト等の給料、法定福利費、各種手当等	
	事務費 (b)	6,391	消耗品費、通信運搬費、旅費、事務機器リース料、施設管理者賠償責任保険料等	
	小計 (c) = (a) + (b)		60,472	
	事業費 (d)			
	合計 B = (c) + (d)		60,472	

国の交付金等を受けて行う指定管理業務を除く

※消費税10%