令和８年１２月藤沢市議会定例会
議　案　第　６　５　号　資　料

藤沢市市営住宅及び共同施設の指定管理者の指定について

１　選定経過

（１）第１回審査選定委員会　　２０２６年（令和８年）７月７日

ア　指定管理者対象施設の概要について

イ　募集要項（案）及び審査要領（案）等について

ウ　選定スケジュール等について

（２）申請書の受付期間

２０２６年（令和８年）７月１３日から

２０２６年（令和８年）８月１４日まで

（３）第２回審査選定委員会　　２０２６年（令和８年）１０月１４日

指定管理者の審査・選定について

（４）選定結果

１団体の応募があり、書類及びプレゼンテーションによる審査を実施した結果、主に次の理由により、一般社団法人かながわ土地建物保全協会を指定管理者の最適な候補者として選定

ア　事業計画については、３６５日２４時間対応サービス、職員体制などがバランスよく提案され、特に市営住宅の管理・修繕に必要な有資格者等の配置などについて高い評価を得た。

イ　収支計画については、健全性、財務リスクについて総合的に評価した結果、比較的安定しているとの評価を得た。

ウ　応募団体の実績、管理運営の方針や理念については、特に市内における類似施設の管理実績などについて高い評価を得た。

順位	応 募 団 体	総合得点（500点満点）
1	一般社団法人かながわ土地建物保全協会	379点

２　審査基準

（１）団体の基本的要件

ア　指定管理者であるための基本的理解

イ　管理運営能力

ウ　法令遵守

（２）事業計画書

ア　施設の運営

イ　施設の管理

ウ　危機管理体制

エ　人員体制・経費

オ　市の施策への理解

カ　市営住宅における管理基準

（３）その他

ア　提案事業の入居者サービス向上策

イ　提案事業の費用対効果

ウ　提案事業の地域や入居者と連携した、良好なコミュニティ形成

エ　その他

３　事業計画書

別添のとおり

以　上

様式1－3

市営住宅等指定管理者　事業計画書

施　　設　　名	藤沢市市営住宅及び共同施設
団体(法人)の名称	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
主 な 事 業	1　藤沢市営住宅指定管理事業 2　神奈川県住宅供給公社住宅事業 3　横浜市営住宅指定管理事業 4　横須賀市営住宅指定管理事業 5　鎌倉市営住宅指定管理事業 6　大和市営住宅指定管理事業 7　神奈川県営住宅入居者募集事業（指定管理事業外） 8　神奈川県教育施設等事業 9　管理組合事業 10　複合施設事業 11　民間賃貸住宅管理事業 12　公共施設等の維持保全に係る技術支援事業 13　海老名自社ビル賃貸運営事業 14　高齢者等ライフサポート事業
提案の概要	当社は、創立以来６５年間、県営住宅・市営住宅などの公営住宅、県住宅供給公社の賃貸住宅及びマンション管理組合の維持管理業務を中心に事業を展開しております。 市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とした市営住宅の果たすべき役割・目的を念頭に置きつつ、安全で安心な生活環境を全ての入居者様に、公平・公正・平等で人権に配慮した管理サービスを提供できるよう、日夜、取り組みます。 施設管理面では、経験豊かな技術職員が予防保全を主眼とした定期的な巡回・点検をキメ細かく実施し、公共工事品質確保技術者の徹底した指導・助言のもと、的確なストックマネジメントの視点から、建物や設備の効果的な管理運用手法をご提案させていただきます。 また、市営住宅における現状と課題、あらゆる問題の解決に向けて取り組み、１２年間以上に亘って蓄積してまいりました入居者様・自治会様との信頼関係を持続し、より進化させた住環境づくりをご提供していきたいという強い意欲から応募させていただきました。

事業計画書　項目一覧

項　　目			頁
Ⅰ	団体の基本的要件		
	1 指定管理者であるための基本的理解		
		施設の設置目的についての理解	1
	2 管理運営能力		
		(1) 経営の安定性	3
		(2) 類似施設の管理実績はあるか。	4
		(3) 法人等の事務所及び繁忙期等の臨時窓口の設置	5
	3 法令遵守		
		(1) 法令遵守の取組	6
Ⅱ	事業計画書		
	1 施設の運営		
		(1) 住民の平等な利用の確保	8
		(2) 入居者のニーズの把握及び対応	9
	2 施設の管理		
		(1) 建物等の修繕	10
		(2) 建物等の保守点検の実施及び結果の、国が指定する修繕計画への反映	12
	3 危機管理体制		
		(1) 安否確認等の対応	16
		(2) 防犯・防災（地震・台風・火災等）に関する予防対策	19
		(3) 防犯・防災（地震・台風・火災等）に関する発生時対応等	21
		(4) 契約期間中の対応サービスの体制の確保	23
	4 人員体制・経費		
		(1) 受付窓口、修繕及び収納業務に係る職員の配置	24
		(2) 職員の管理、会計（収入・支出）の執行等業務に係る職員の配置	26
		(3) 市営住宅管理運営に必要な資格者等の配置	28
		(4) 職員の能力向上策の確保	29
		(5) 不測の事態への財政的な対応	30
	5 市の施策への理解		
		(1) 情報の管理体制	31
		(2) 情報公開のための措置	32
		(3) 管理運営方針と市の施政方針との整合性	33
		(4) ＳＤＧｓ（持続可能な開発目標）への取り組み	39
	6 市営住宅における管理基準		
		(1) トラブルや苦情処理	40
		(2) 従事者個人の資質に対するクレーム対応	43
		(3) 訪問による収納（集金）体制及び家賃等滞納未然防止策	44
		(4) 地元企業との連携・育成	45
		(5) 管理事務所の設置場所	46
		(6) 管理事務所の所在	48
		(7) 管理事務所の業務時間	49
		(8) 受付窓口の利便性等	50
		(9) デジタル技術を活用した対応	51
Ⅲ	その他提案の整合性）		
	提案の整合性		
		(1) 提案内容の入居者サービス向上策	52
		(2) 提案内容の費用対効果	55
		(3) 提案内容の地域や入居者と連携した、良好なコミュニティ形成	56
		(4) その他	58

Ⅰ　団体の基本的用件

1　指定管理者であるための基本的理解

施設の設置目的についての理解

施設の設置目的（公営住宅法・住宅セーフティネット法等）について理解しているか。

1　市営住宅の役割と現状・課題

(1)　市民生活（住宅）のセーフティネット

現在、藤沢市営住宅は、23 団地、84 棟、1,700 戸ありますが、これらは、公営住宅法に則り、市が国の補助金等を活用して、健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備（建設・借上げ）したものです。これらの市営住宅を、住宅に困窮する方々などに低廉な家賃で賃貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与しています。

市営住宅の入居者は、住宅セーフティネット法に定める低額所得者、被災者、高齢者、障がい者、子育て世帯、その他住宅の確保に特に配慮を要する方々（住宅確保要配慮者）を対象に、多数の入居希望者の中から公正（公募）に選考され、市民の住宅セーフティネットとして、非常に重要な役割を果たしています。

(2)　市営住宅の現状と課題

市営住宅は、市民の住宅セーフティネットとして、公平・公正・平等を基本とした運営が求められるため、例えば、親族以外の者を同居させる場合には市の承認を得ることなど、様々かつ厳格なルールがあります。

また、家賃が世帯収入に応じて決定されるため、同じ間取りの住宅でも家賃が異なるなど、市営住宅独自の仕組みが数多くあります。

一方、現在、入居者の過半数が 65 歳以上の高齢者となり、単身世帯も全体の 41%を占める状況等から、入居者の中には、人間関係の希薄化で孤立したり、団地コミュニティ・地域社会からの離脱で不安や疎外感を感じるなど、日常生活における様々な課題が顕在化しています。

また、入居者の安全・安心の確保のため、老朽化した施設の修繕や維持管理など、ハード面での課題にも、早急な対応が求められています。



2　課題解決への意欲と熱意

(1)　課題の解決に向けて

当社では、永年にわたり、藤沢市はじめ県や横浜市など多くの公営住宅の維持管理業務を受託（現在は５自治体）していることから、各業務を担当する職員一人ひとりが、公営住宅法・住宅セーフティネット法等を熟知し、あらゆる課題の解決に向けて、入居者や関係住民との調整を行うなど、安全・安心の住環境を提供します。

(2)　取組の実績

当社は、平成 26 年４月から藤沢市営住宅の指定管理者として、施設の役割や法令等を踏まえ、入居者へ安全・安心の住環境を提供してきました。

この間、入居希望者の審査や入居後の収入調査をはじめ、入居者管理（苦情・相談・修繕の受付・解決、不正入居への対応等）、孤立化防止に向けた高齢者等の見守活動、希薄化する団地コミュニティの再生、地域社会・関係者との連携、災害に関する予防対策や事後処理、空き家の防犯・防災対策など、市営住宅における個別の課題解決に向け、市と連携しながら着実に取り組んできました。

(3)　さらなる進化への意欲

今後も、全ての入居者に、公平・公正・平等、人権の尊重を基本に、より一層安全・安心の住環境を提供できるよう、管理サービスの充実に努めます。



安全安心
をお手伝い
ほぜん
一般社団法人かながわ土地建物保全協会
～おかげさまで創立 65 周年～ 65th

2　管理運営能力

（1）経営の安定性

財務諸表のバランスはとれているか(経営収支比率・当座比率・固定長期適合率・自己資本比率・緊急時並びに工事実施に伴う、余剰金流動資金の活用)

1　経営の安定性

直近５年間の経常収支比率等は次のとおりで、財務の安全性と健全性を十分に担保しています。

○ 経常収支比率

（単位：千円）

区　　分		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
経常収入（経常収益）	A	8,907,117	8,577,582	8,519,806	7,399,630	9,458,529
経常支出（経常費用）	B	8,952,247	8,622,005	8,486,101	7,432,458	9,441,620
うち公益目的支出の額	C	61,838	62,516	57,628	56,112	12,127
経常収支（経常増減額）	A－(B-C)	16,708	18,093	91,333	23,284	29,036
経常収支比率	A÷(B-C)	100.19%	100.21%	101.08%	100.32%	100.31%

（注1）経常収支比率分析では、100%以上であれば財務的に安全であるとされています。

（注2）公益目的支出の額（C）は、移行法人に義務付けられた公益目的支出計画に基づく事業実施による支出であり、この公益目的支出の額を除いた額が本来事業の経常収支となります。

○ 当座比率

（単位：千円）

区　　分		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
当座資産	A	2,577,286	2,618,456	2,118,665	1,613,929	2,968,684
流動負債	B	2,181,241	2,251,747	1,761,538	1,359,620	2,644,843
当座比率	A÷B	118.16%	116.29%	120.27%	118.70%	112.24%

（注）当座比率は、100%以上であることが望ましいとされています。

○ 固定長期適合率

（単位：千円）

区　　分		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
固定資産	A	1,471,063	1,448,047	1,429,933	1,416,663	1,390,365
自己資本(正味財産額)	B	1,225,522	1,172,932	1,177,886	1,134,389	1,147,829
固定負債	C	737,644	703,896	692,945	685,174	637,701
自己資本＋固定負債	B+C	1,963,166	1,876,828	1,870,831	1,819,563	1,785,530
固定長期適合率	A÷(B+C)	74.93%	77.15%	76.43%	77.86%	77.87%

（注）固定長期適合率は、80%以下であれば健全とされています。

○ 自己資本比率

（単位：千円）

区　　分		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
自己資本(正味財産額)	A	1,225,522	1,172,932	1,177,886	1,134,389	1,147,829
総資本(資産合計額)	B	4,144,407	4,128,575	3,632,369	3,179,183	4,430,373
自己資本比率	A÷B	29.57%	28.41%	32.43%	35.68%	25.91%

2　緊急時並びに工事実施に伴う余剰金流動資金

令和７年度決算の経常収益（売上高）は約 95 億円、令和８年３月 31 日現在の正味財産額（剰余金累計額）は約 11 億円、同日の現金預金の合計額は約４億６千万円となっており、緊急時にこの資金を活用した対応も可能です。

（2）類似施設の管理実績はあるか。

類似施設、（公的賃貸住宅）の管理実績について、市内における管理実績があるか。

当社は、昭和 36 年創立以来、公営・公共住宅の管理運営に携わり、住宅管理に係る広範かつ専門的なノウハウを蓄積しています。

この実績を最大限に活かし、市の各種法令等に則り、入居者の日常に、安全・安心、快適な住環境をお届けします。

1　県内における類似施設の運営実績

委託者別管理戸数　　（令和８年7月１日現在）

住宅の名称	管理戸数			管理期間
	藤沢市内	藤沢市外	計	
公営・公共住宅	**2,672戸**	**26,238戸**	**28,910戸**	
藤沢市営住宅	1,700戸		1,700戸	２０年
横浜市営住宅		8,552戸	8,552戸	１７年
鎌倉市営住宅		593戸	593戸	１５年
横須賀市営住宅		4,612戸	4,612戸	１２年
大和市営住宅		564戸	564戸	３年
県公社賃貸住宅	972戸	11,917戸	12,889戸	６５年
民間管理住宅	**899戸**	**12,134戸**	**13,033戸**	
管理組合住宅	808戸	10,320戸	11,128戸	６５年
民間賃貸住宅	91戸	1,814戸	1,905戸	３５年
合　　計	**3,571戸**	**38,372戸**	**41,943戸**	

2　住宅管理の運営能力

当社は、65年にわたる公営・公共住宅の管理実績があり、今後もこの経験を活かしながら社会環境の変化に順応し、次の特色を活かして住宅管理を進化していきます。

- ■　169名の職員全員が、住宅や建物の管理業務に携わっており、特に公営・公共住宅の管理については、業務に精通していること
- ■　建物の適切な維持管理のために必要な建築、設備、電気などの技術職員が十二分に在籍していること。
- ■　県内業者とは、永年にわたり培った強固な信頼関係を構築していること

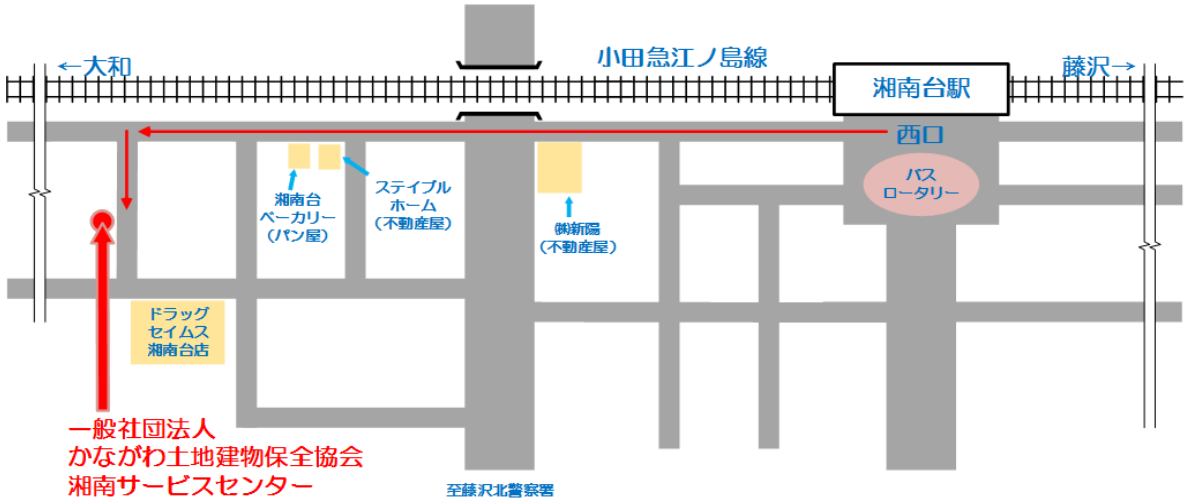
（3）法人等の事務所及び繁忙期等の臨時窓口の設置

法人等の事務所又は事業者が既に市内に設置されているか、又は指定管理業務開始までに、繁忙期に市内に臨時窓口の設置が可能か。）

1　既設の湘南サービスセンターによる安定した管理運営

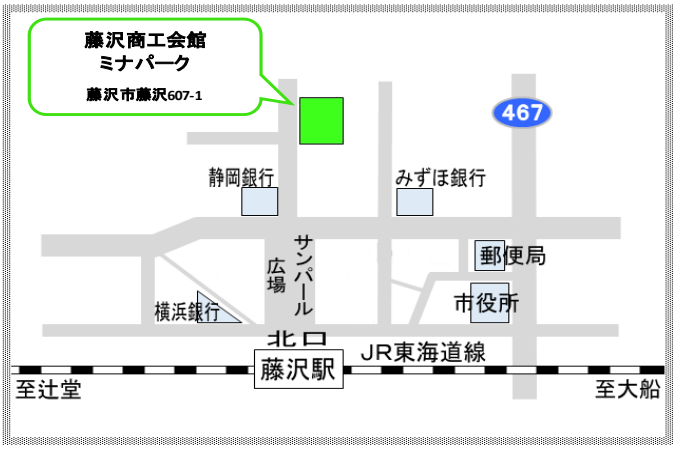
指定管理者として管理業務を行う事務所は、「湘南台駅」から徒歩５分の場所に設置する湘南サービスセンター（現管理事務所）を引き続き拠点とします。

また、湘南サービスセンターには、個別対応用のスペースや来訪者用の駐車場を配備しつつ、入居者や自治会からの相談対応等には、基本的に職員が各団地を訪問するなど、利便性の高い業務運営に努めます。



2　臨時窓口の設置場所（藤沢商工会館ミナパーク）

年２回の入居者定期募集時や不定期に実施する募集等繁忙期には、引き続き、ＪＲ藤沢駅北口から徒歩３分の場所に位置する藤沢商工会館ミナパーク（住所：藤沢市藤沢６０７－１）に臨時窓口を設置します。



3　法令遵守

（1）法令遵守の取組

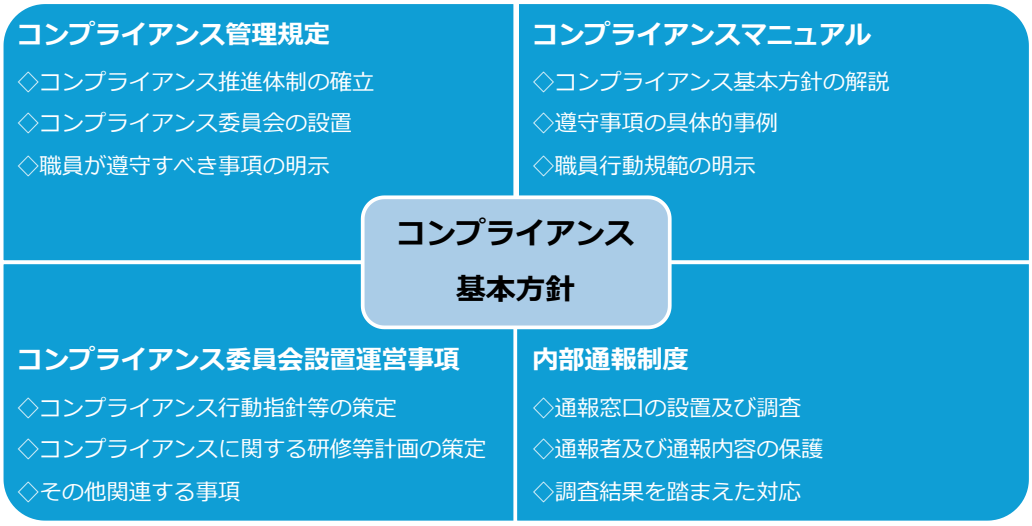
法令遵守への取組やコンプライアンスに関わる事故が発生した場合の対応等が適切に行われる仕組みが構築されているか。

1　法令遵守等について

当社は、コンプライアンス（法令遵守）を「法令や規則に則り行動する」ことはもとより、「組織が社会の要請にお応えする」ことと捉え、自律的かつ公正な業務運営に努めています。

(1)　コンプライアンス基本方針

藤沢市営住宅条例並びに関係法令の遵守はもとより、当社独自の「コンプライアンス基本方針」として、「コンプライアンスに関する規程（コンプライアンス管理規程）」等を規定・運用し、コンプライアンス活動を徹底しています。



(2)　コンプライアンス委員会

個人情報保護等に関する事項は、コンプライアンス委員会において、毎年度の行動指針などの実施計画に基づき、運用状況を確実に点検・共有するとともに、法令等の制定・改正等を踏まえ、迅速かつ的確に対応するなど、常により公正・誠実に業務を遂行しています。

(3)　内部通報制度

総務課内に通報窓口を設置し、広く周知するとともに、通報があった際には、慎重かつ詳細に事実関係を調査し、必要に応じてリーガルチェック（顧問弁護士への相談・照会など）を行うなど、早期発見・解決に取り組んでいます。

(4)　職員への周知・徹底

ア　社内イントラネット・グループウェアを活用した職員への周知

「コンプライアンスに関する取組」の専用ページを社内イントラネットに開設し、職員が直接アクセスできるよう整備しています。

また、社内規程はじめ、法令・条例等の施行・改正や自治体の記者発表などの情報をグループウェアに提供し、適時適切な情報共有に努めています。

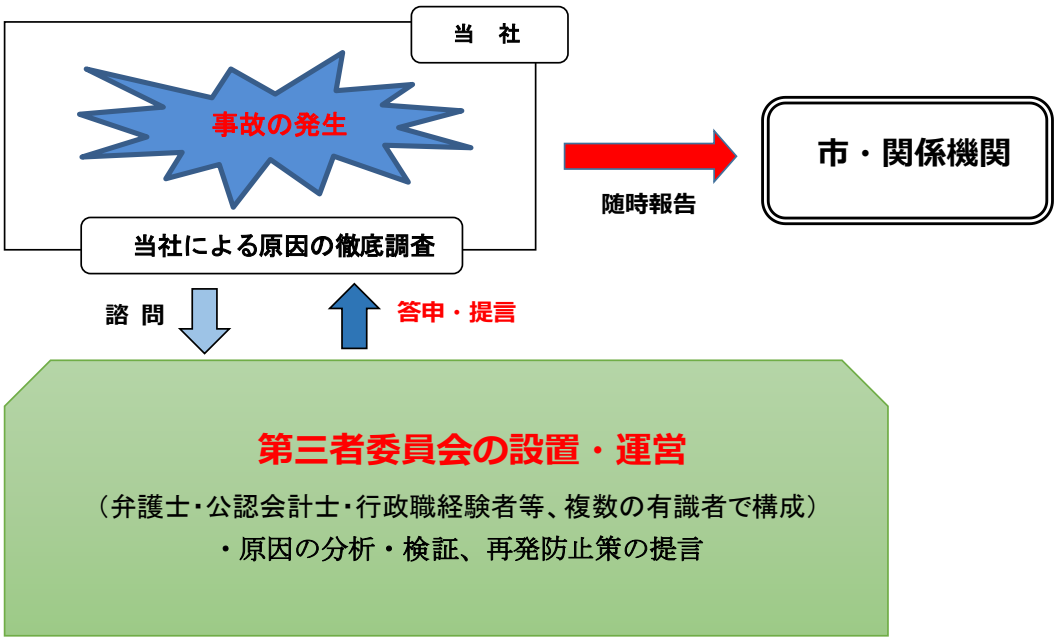


イ　コンプライアンスに関する教育・研修

指定管理者として、市営住宅の管理運営を適正・的確に遂行するため、関係法令など管理運営に係る知識や、コンプライアンスに係る研修を定期的に開催するなど、職員教育を徹底しています。

(5)　事故・不祥事発生時に迅速に対応する体制整備

事故や不祥事はあってはなりませんが、万が一、そうした事案が発生した場合には、次の体制で迅速に対応します。



Ⅱ　事業計画書

1　施設の運営

（1）住民の平等な利用の確保

住民の平等な利用の確保のための考え方・方策は適切か。

1　基本的な考え方

「住宅確保要配慮者（高齢者、子育て世帯、低額所得者、障がい者、被災者など）が入居しやすい賃貸住宅の供給促進を図る」という市営住宅の設置目的を十分理解し、すべての入居者や入居希望者に、常に平等かつ公平・公正な管理サービスを提供します。

また、平等で公平な住環境を確保・維持するため、入居開始時等に、市営住宅の住まい方（ルール）等について、十分に説明し、理解・協力が得られるよう努めます。



2　入居者・入居希望者への対応方針

公営住宅に係る法令・仕様書等を遵守し、次の対応方針を踏まえて対応します。

- すべての入居者・入居希望者の人権を尊重
- すべての入居者・入居希望者の立場で“公平・透明性”をもって
- すべての入居者・入居希望者に“優しく平等”に
- すべての入居者・入居希望者から信頼されるよう、“分かりやすく・積極的”に
- 要望や依頼には、すべての入居者・入居希望者に“誠実・正確・積極的”に



（2）入居者のニーズの把握及び対応

入居者のニーズの把握やその対応が適切に図られているか。

1　利用者の声を反映する仕組み

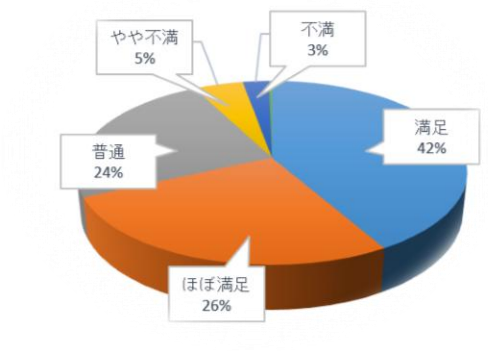
(1)　利用者満足度調査の実施

管理業務の一層の充実を図るため、毎年度、全団地自治会及び入居者を対象とした利用者満足度調査を実施します。

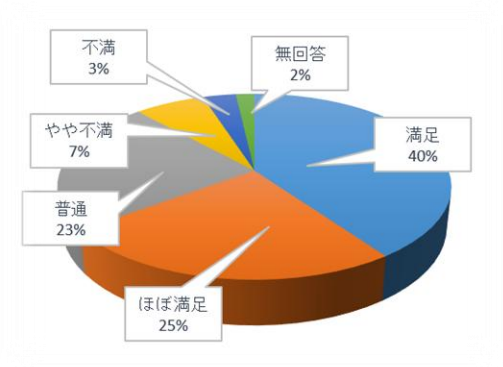
なお、いただいたご意見は真摯に受止め、利用者満足度の一層の向上に向けて、管理サービスの更なる進化・充実に取り組みます。

入居者アンケート

設問：窓口利用時の職員対応



設問：修繕依頼時の職員対応



(2)　コミュニケーション活動の徹底

日常業務を通した入居者ニーズの把握に加え、自治会役員との顔合せや、調査・巡回、点検の機会等に、自治会からの相談・要望を伺うなど、コミュニケーション活動を徹底します。

(3)　電力・ガス自由化への適切なアドバイス

電力やガス自由化に関する各種相談について、入居者に加え、共用部の電気料金を支払う自治会に、サービスの違いなど適切にアドバイスするなどし、安全・安心できる住環境をサポートします。



(4)　サービスセンター間の情報共有

毎月１回、サービスセンター所長会を開催し、各所における事例の共有・検証・求められる取組の検討を行い、一層のサービス向上と安全･安心の確保に向けて着実に取り組んでいます。



2　施設の管理

（1）建物等の修繕

建物等の修繕の方法は、国の求める要求水準（国の指定する参考図書）に沿って確立されているか。

1　国の要求水準に基づく「予防保全」と「LCC 縮減」の実現



国（国土交通省）の「公営住宅等長寿命化計画策定指針」に基づき、従来の「壊れてから直す（事後保全）」から「壊れる前に直す（予防保全）」を徹底しています。

建物の資産価値を維持と、ライフサイクルコスト（LCC）の最小化を実現し、入居者が安全・安心に暮らせる住環境を確保します。

(1)　長寿命化への寄与

定期巡回で微細な劣化を捉え、大がかりな修繕に波及する前に対応します。

(2)　公共品質の担保

国土交通省「公共建築工事標準仕様書」に準拠した施工・品質管理を徹底します。

(3)　データの資産化

すべての修繕・点検履歴をデジタルデータ化し、藤沢市の次期長寿命化計画に寄与します。

2　建物修繕の具体的な実施方法

(1)　日常点検と予防保全の連動体制

ア　巡回点検の強化

定期巡回時に、外壁のクラックや小規模な漏水サインの早期発見に努めます。

イ　法定点検の確実な履行

特殊建築物定期調査、エレベーター、給排水設備等の法定点検を計画的に実施し、指摘事項は即座に修繕計画へ反映します。

(2)　空室修繕の効率化と適正価格による発注

ア　ガイドラインの遵守

藤沢市条例、および国土交通省「原状回復をめぐるトラブル防止ガイドライン」に基づき、入居者負担と公費負担の区分を明確・迅速に査定し、退去時のトラブルを未然に防ぎます。

イ　修繕の適正価格による発注

修繕費の単価は、当社独自に、公表労務単価、刊行物の単価、UR 歩掛かりを採用した複合単価を作成し、その単価以下とすることで、適正価格を確保します。

(3)　24 時間 365 日の緊急修繕・災害対応

ア　緊急連絡センターでの対応



休日・時間外については、緊急連絡センターの専任職員が、入居者などの相談を丁寧に聞き取った上、緊急性が高いと判断した場合には、速やかに修繕業者を手配します。

特に、火災や安否確認を必要とする場合には、湘南サービスセンターの職員が現地に急行し、実状を詳細に把握した上、迅速かつ的確に対応します。

また、給水施設やエレベーター等の故障・停止などの重大事案については、本部の関係各課と情報共有した上、迅速かつ的確に対応します。

イ　1 次対応（応急処置）の迅速化

地域の協力施工業者ネットワークと連携し、緊急通報から迅速に現地へ駆けつけ、2 次被害を防ぐための応急処置を行います。

ウ　藤沢市への迅速な報告体制

重大な事故や災害発生時の迅速な一次対応はもちろん、市へ迅速に状況報告し、必要な対応を共有・実施します。

(4)　修繕実施の基本的な考え方

ア　老朽化の現状認識

市営住宅においては、雨漏りや設備配管からの漏水、住宅内の不具合（すきま風、カビ、建具のがたつき、段差、破損）、さらには建物修繕に関する住民要望など、建物や設備について様々な問題が昼夜を問わず発生しており、今後も増加が見込まれます。

イ　緊急修繕

大雨・台風による雨漏りはじめ、上階からの漏水、エレベーターの故障などは、入居者の生活に即座に支障を来たし、緊急対応を要するため、24 時間 365 日体制で迅速かつ的確に対応します。

具体には、緊急連絡センターで緊急修繕を要する事案を受け付けた場合には、事案の内容を直接修繕業者に連絡するとともに、即座に現場に急行した上、有効な措置を速やかに指示・実施します。

ウ　地元業者との連携による安全・安心の確保

工事発注は、藤沢市内を複数の区域に分けて、地元業者を公募・選定し、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、緊急修繕等には、24 時間 365 日体制で対応し、入居者の安全・安心を確保します。

（2）建物等の保守点検の実施及び結果の、国が指定する修繕計画への反映

建物等の保守点検の方法は、国の求める要求水準に沿って実施できるか。

結果について、市営住宅の修繕計画の立案に際し、有資格者による専門的な助言が可能か。

1　法定点検及びその他の日常点検等の実施方針

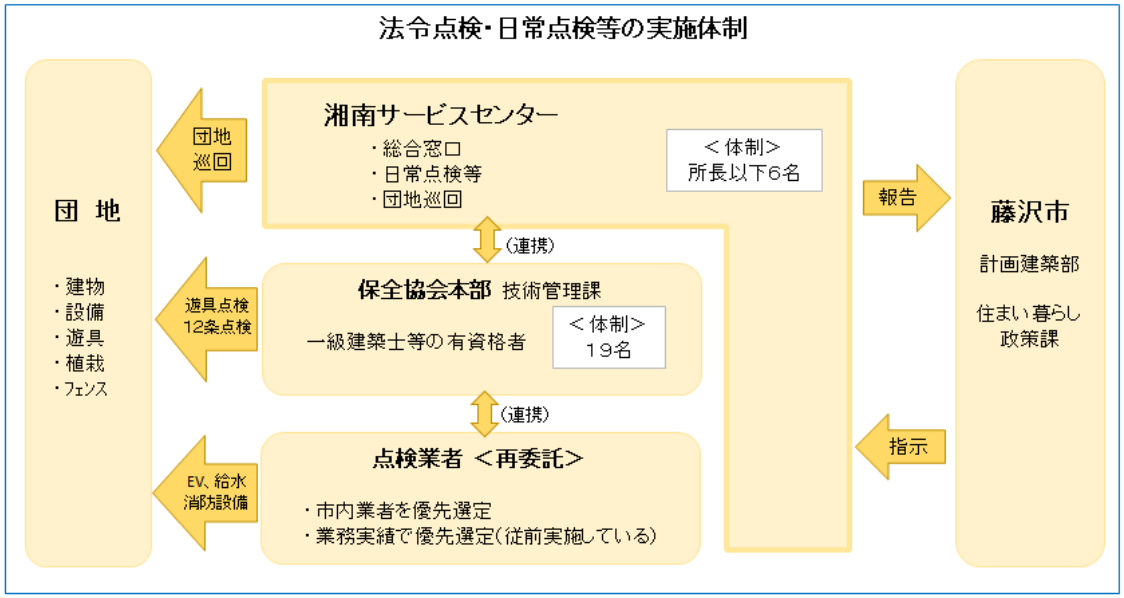
(1)　基本的な考え方

建築基準法第 12 条に基づく点検業務やエレベーターなど施設設備保守点検は、建築物、建築設備の安全性と適法性を継続的に確保するため、定期的に実施するものです。

市営住宅は、昭和 30～40 年代に建設した施設も多く、当初の仕様や図面などを明示した資料が少ないため、永年の管理実績に基づき、市営住宅の機能や特性を熟知・把握している当社職員が、保守点検を的確かつ確実に実施し、入居者の安全・安心を確保します。

また、団地の日常点検や巡回は、頻繁に団地を訪問し、自治会や入居者との交流を深めながら要望等を伺い、迅速に対応するなど、入居者の安全・安心なくらしづくりをサポートします。

(2)　実施体制



ア　湘南台駅から徒歩５分にある「湘南サービスセンター」が総合窓口を務めます

湘南サービスセンターは、小田急江ノ島線と藤沢街道沿いに位置し、指定管理窓口として、入居者と市との様々な業務面で、利便性が高くシームレスな連携をサポートします。

イ　遊具点検や建築基準法 12 条点検は、本部の技術者が実施します

本部（技術管理課）に一級・二級建築士、電気工事士、水道技術管理者、消防設備士等の有資格者や、各種施設に精通した管理業務の経験者を数多く配置し、保守点検業務は、これら職員が責任を持って実施します。

ウ　エレベーター、給水施設、消防設備などの法定点検は､専門業者が実施します

エレベーター、給水施設、消防設備などの法定点検は、毎年のように基準が改正される中、専門的かつ詳細に規定された関係法令等を遵守し、確実に実施することが不可欠です。

このため、当社では、これらの業務に十分な実績がある、信頼できる専門業者に委託した上で、当社の技術職員が業務の進行管理や履行確認を行うとともに、点検結果、必要となる修繕について、迅速かつ効率的に実施します。

(3)　法定点検のポイント

ア　予防保全と危険回避

法令順守はもとより、市営住宅の長寿命化計画を踏まえ、老朽化や事故等の未然防止のため、予防保全と危険回避の観点で施設の安全管理に努めます。

イ　有資格者による確実な実施

年１回（建築構造は３年毎）の建築基準法（第 12 条第２項及び第４項等）に基づく法定点検等は、一級建築士はじめ、施設管理等の実務経験豊富な専門性の高い職員が的確に実施します。





(4)　施設設備保守点検のポイント

ア　スケールメリットによる経費の低減

現在、当社では、公営住宅等の管理において、給水施設 157 施設、エレベーター449 基などの管理実績があります。

このスケールメリットを活かし、建築保全業務積算基準（国土交通省監修）を基にした設計価格を算出するとともに、地元専門企業を対象とした競争入札の実施により、経費を低減します。



イ　経験豊富な技術職員による対応

当社技術職員は、給水ポンプやエレベーターの稼働状況など、わずかな異常も見逃さない技術ノウハウと、多くの管理データの蓄積があります。

こうした専門性の高い職員が、責任を持って維持管理し、入居者のライフラインを適正に管理します。

ウ　緊急連絡センターでの対応

給水施設やエレベーター等の施設設備は、24 時間 365 日稼働しています。

このため、夜間や休日などの運営時間外に故障・停止が生じた場合には、緊急連絡センターが受付し、当該施設の委託企業に対し、速やかに現地調査、復旧、修繕等を手配します。

3　職員が有する主な資格

当社では、公的住宅等の永年の管理実績とノウハウを活かすとともに、専門分野の有資格者や、経験豊富で専門性の高い職員が管理運営を行います。

資　格　名	人数	資　格　名	人数
一級建築士	5	福祉住環境コーディネーター二級	5
二級建築士	10	福祉住環境コーディネーター三級	2
建築生産専攻建築士	2	１級カラーコーディネーター	1
二級建築施工管理技士	1	２級カラーコーディネーター	1
一級土木施工管理技士	1	福祉用具専門相談員	3
二級土木施工管理技士	1	サービス介助士	32
第一種電気工事士	3	応急危険度判定士	6
第二種電気工事士	15	被災宅地危険度判定士	10
二級電気工事施工管理技士	3	防火対象物点検資格者	5
消防設備士(乙種第四、六、七類)	4	建築物環境衛生管理技術者	6
消防設備点検資格第一種	6	特殊建築物調査員	1
消防設備点検資格第二種	11	建設経理事務士	4
水道技術管理者	2	マンション維持修繕技術者	6
一級管工事施工管理技士	2	認定ｺﾝｽﾄﾗｸｼｮﾝ･ﾏﾈｰｼﾞｬｰ	1
二級管工事施工管理技士	2	管理業務主任者	25
第一種衛生管理者	3	マンション管理士	7
建築・設備総合管理士	11	宅地建物取引士	25
公共建築工事品質確保技術者	1	防災管理者	20
賃貸不動産経営管理士	12	防火管理者	32
賃貸住宅メンテナンス主任者	20	警備員指導教育責任者	2

(注)資格者数については、重複計上あり。

3　危機管理体制

（1）安否確認等の対応

安否確認、事件、事故発生時の立会いは、迅速な対応も含め、適正に対応できるか。

1　安否確認対応

(1)　安否確認対応マニュアルの整備等

日常の管理業務で入居世帯の異変を察知した場合や、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」などの通報があった場合には、迅速・的確に対応します。

具体には、当社独自の「入居者の安否確認対応マニュアル」に基づき、入居者の生命を最優先する行動や、入居者のプライバシーを厳守する行動など徹底しています。

(2)　室内確認等の入室判断基準の策定

安否確認において、当社は独自の入室判断基準を策定しています。

で　　は

入　室　判　断　基　準

1　即時入室判断基準

次の一つの項目でも該当する場合は委託者である藤沢市に報告し、その指示を受けて入室するものとし、真に緊急性が認められる場合は指定管理者の責任において入室し、状況を確認する。

(1) ライフサポート事業及び一般管理業務遂行中に入居世帯の異変に気づいた職員から報告がある
(2) 家族・親族、警察・市区町村などの官公署、担当する介護事業者からの入室依頼がある
(3) 室内から応答があるが、扉が開かない
(4) 対象世帯が在室しているのは明らかであるが、応答がない
(5) 室内から異臭がする

2　調査による入室判断基準

次表に例示するような世帯で、次に掲げる(1)、(2)、(3)の項目のうち、一つでも該当する場合は、委託者である藤沢市へ報告し、対応を協議する。

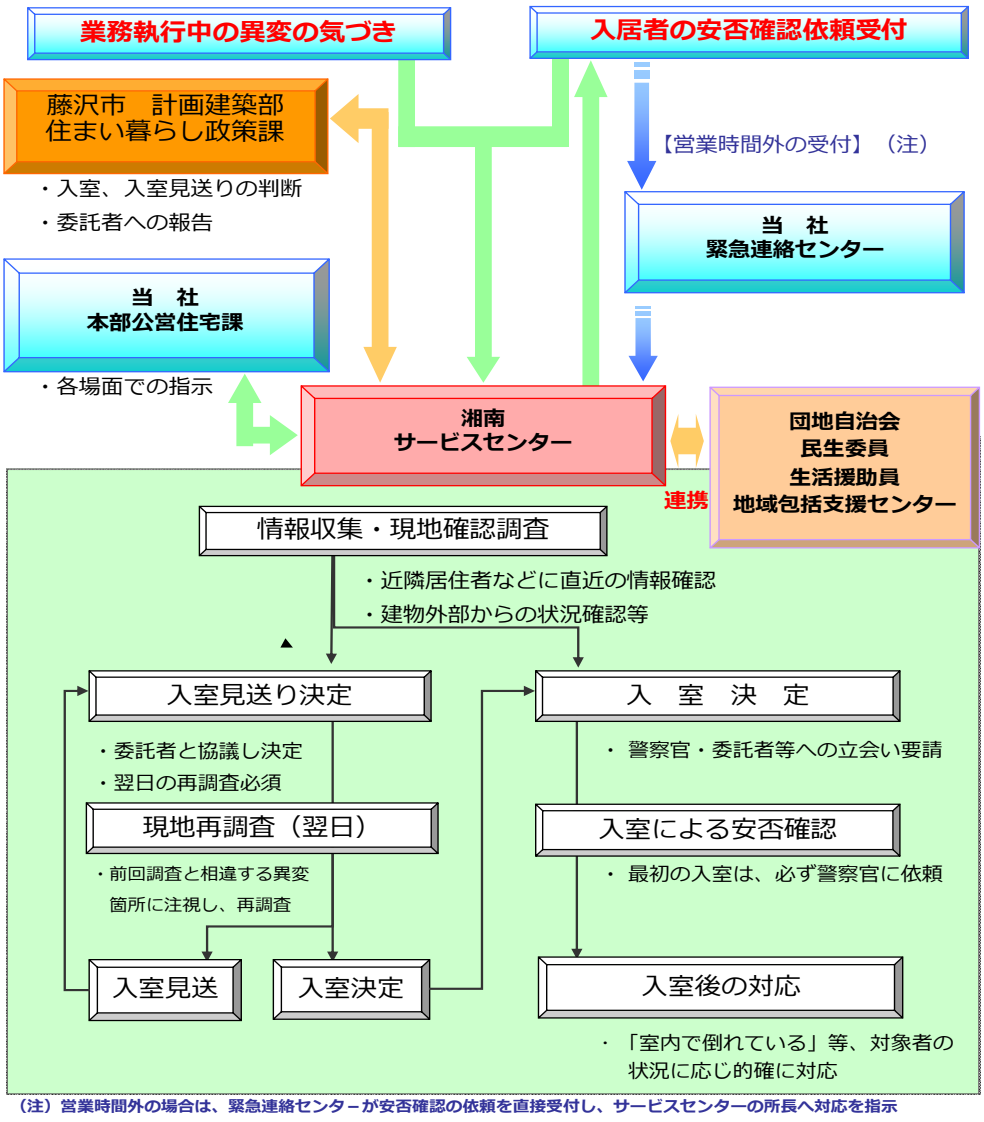
- 世帯員が高齢で、普段長期不在することがない
- 世帯員のなかに、身体障がい者や精神障がい者等がいる
- 世帯員のなかに、生命に関わる持病（人工透析など）や要介護（寝たきり・認知症など）の情報があるが、入院情報がない
- 生活を支える世帯員が一人のみで、他の世帯員が幼少などにより、万が一事故が発生した場合に、自ら救出を求めることができない

(1) 応答がないのに、電気メーターの動きが大きい、テレビがついたまま、昼間なのに室内照明が点灯したまま等の状況が確認された
(2) 新聞や郵便物が溜まっている
(3) その他普段の生活と相異する異変の情報がある

(3)　安否確認業務のフロー

安否確認は、迅速・冷静かつ適切な判断が求められるため、「安否確認業務フロー」を整備・運用しています。

なお、入室見送りと判断した場合は、翌日以降も調査を継続します。



（注）営業時間外の場合は、緊急連絡センターが安否確認の依頼を直接受付し、サービスセンターの所長へ対応を指示

« 藤沢市営住宅における安否確認実績 »

市・民生委員・団地自治会・近隣住民等からの連絡や、日常点検等で異変に気付いた際には、当社職員が速やかに安否確認しています。安否確認後は、速やかに市に報告した上、対応を協議しています。

平成 29 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日までの間、当社職員が市営住宅の安否確認し対応を行った件数は 74 件です。

2　事件・事故発生時対応

(1)　市内在住職員による初動対応

夜間・休日を問わず、事件・事故発生時には藤沢市の地理・道路事情を熟知した市内に勤務、居住する職員が現地へ急行します。

一次対応（状況確認・避難誘導など）に続き、市内の協力業者と連携し、設備トラブル（漏水・電気・損壊等）への応急処置を即座に実施します。

(2)　地元業者との強固な連携

登録されている協力業者は基本「藤沢市内業者」であり、日頃から市内で事業を行う信頼性の高い企業です。

地域コミュニティや警察･消防などの関係機関とも迅速に意思疎通ができるとともに、現場での円滑な立会い・確認、適正な事後対応を着実に実施します。

(3)　事件・事故発生時の具体的なフロー

ア　通報受領　24 時間 365 日管理体制のもと第一報を受信

イ　出動要請　市内勤務、在住の「緊急連絡担当職員」および「市内協力業者」へ同時連絡

ウ　現地急行　地理を熟知した職員が最短ルートで現地へ。関係機関（警察・消防等）の立会いに即座に対応

エ　応急措置・報告　現場の安全確保と二次被害防止措置を行い、市（計画建築部住まい暮らし政策課）へ即時速報



(4)　施設賠償保険の付保

指定管理業務の遂行中に起こり得る不測の事態に備え、施設賠償保険を付保しています。

なお、業務遂行にあたっては、定期的な巡回のほか、団地に赴いた際にも事故の未然防止のための点検作業をキメ細かく実施するとともに、万一、事故が発生した場合には、当社が加入する施設賠償保険で対応します。

《契約内容》

(1)	被保険者	当社	
(2)	てん補限度額	対人補償　1名1億円まで	1事故5億円まで
		対物補償	1事故1億円まで



《補償範囲の事例》

- ◇　フェンスの破損箇所に、子供が触れてケガをした
- ◇　腐敗した外灯ポールが倒れ、そのポールで遊んでいた子供がケガをした
- ◇　公園のブランコが外れて、遊んでいた子供がケガをした
- ◇　ベランダに設置されている避難ハッチの蓋が開き、子供が落下しケガをした
- ◇　建物の外壁が剥がれ落ち、下を歩いていた人がケガをした
- ◇　強風で屋上に設置されている構造物が地上に落下し、通行人がケガをした

（2）防犯・防災（地震・台風・火災等）に関する予防対策

防犯・防災（地震・台風・火災等）に関する予防対策は適切に図られているか。

1　防犯・防災に向けた予防対策

(1)　入居者への予防措置

ア　避難所等の周知

有事の際に慌てずに行動できるよう、避難所や広域避難場所を掲示等で周知するなど、防災対策をサポートします。

また、日頃から自治会と連携を図り、消防訓練や避難訓練などを通じ、防災・減災に対する意識の啓発・高揚に取り組みます。

イ　安全・安心パトロール

夏の防犯パトロールと年末の安心パトロールを団地自治会と協議・実施し、防犯・防火の徹底を図るとともに、自治会との意見交換の機会を増やし、一層安全・安心できる住環境づくりに取り組みます。

ウ　啓発活動等

年末に火災予防に係る資料を全世帯に配布し注意喚起に努めるほか、日頃の巡回等で、共用部から私物を撤去するよう繰り返し指導するなど、火災予防に取り組みます。

(2)　各団地の防災情報の把握と活用

国土交通省が提供する防災情報をもとに、次の６項目の災害リスクを団地毎に整理し、把握します。

災害リスク(６項目)
①　洪水（想定最大規模）
②　土砂災害
③　高潮（想定最大規模）
④　津波（想定最大規模）
⑤　道路防災情報
⑥　地形分類（土地の特徴成立ち）

公営住宅点検実施例



これにより、効率的・効果的な巡回点検を実施するとともに、入居者の求めに応じて、適宜、情報提供を行うなど、災害への事前の備えに役立て、安全・安心できる住環境を保全します。

擁壁等の点検チェクリスト

項目	状況	異常	
落石防護工（網・柵・擁壁）の本体・基礎および付属物に生じている変状	①　部材の変形、傾斜、目地部分のずれによる構造物の不安定化	☑なし	□あり
	②　コンクリート部材の浮き、剥離、クラックによる部材の落下	□なし	☑あり
	③　鋼部材（金網、ワイヤーロープ、金具、支柱、アンカー等）の著しい腐食、亀裂・破断、ゆるみ、脱落、抜けだしによる部材の落下	☑なし	□あり

« 巡回点検の強化 »

大雨が予想される梅雨や台風シーズンは、**巡回点検を強化し適時実施**します。

(3)　地域と連携した危機管理体制

台風や地震等の自然災害や、様々な事故・事件に 24 時間対応するため、維持修繕業者と「災害時等における緊急出動等に関する覚書」を交わしています。

特に、東日本大震災のように、広範囲に及ぶ大規模災害には、各団地に係る情報を迅速に収集した上、当社職員を含め、地域に密着した維持修繕業者や保守点検業者と連携し、適切な安全措置を講じます。

(4)　防災に関する情報提供



団地別の防災情報の提供など、キメ細やかな予防策の実践が必要不可欠なため、例えば、浸水予測区域や土砂災害警戒区域などの災害リスク情報をハザードマップから整理した上、各団地に掲示・周知するなどの広報活動を徹底します。

(5)　自治会と連携したキメ細かな団地巡回

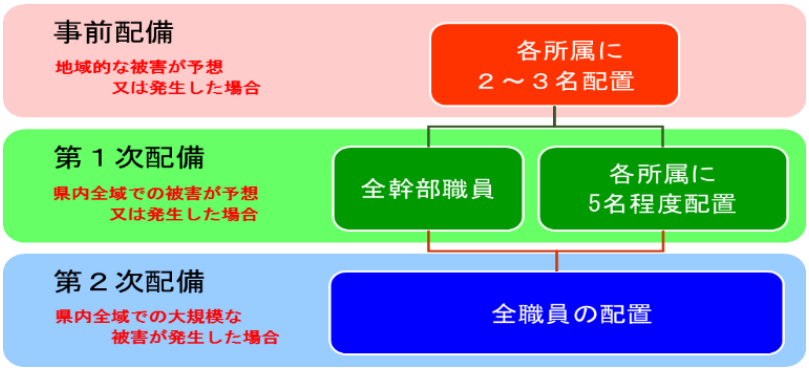
日頃の巡回はもとより、定期巡回時（植栽・樹木等の状況確認を含む。）には、危険箇所等を的確に把握するとともに、建物・設備等の点検を通じ、予期せぬ事故の未然防止に努めます。

また、点検時に危険箇所を発見した場合は、その場でカラーコーンやテープにて立入禁止等の応急措置を行うなど、事故の未然防止に努めます。

(6)　災害対応マニュアルの整備と待機体制

台風・地震等の自然災害など緊急事態に備え、起こり得る事案を想定した独自の「災害対応マニュアル」等を整備するとともに、災害レベルに応じ、サービスセンターと本部が連携した待機態勢を整えます。

緊急時における職員の待機体制





（3）防犯・防災（地震・台風・火災等）に関する発生時対応等

防犯・防災（地震・台風・火災等）に関する発生時の対応措置、避難誘導、被災者支援は適切に図られているか。

1　防犯・防災発生時の対応措置

(1)　災害対策本部の設置

防犯・防災発生、または発生するおそれがある場合やその他事故の発生時には、災害対策本部を設置し、災害等に係る応急対策を適切に実施します。

ア　災害対策本部及び支部の組織並びに分担業務

	本部長等	班及び支部	班長	分担業務
本部	本部長 会長 副本部長 常務理事 本部付 理事 部長	総務班	総務課長	（1）本部会議の準備等に関すること （2）気象情報等の把握に関すること （3）災害対応に関する覚書を結ぶ各専門業者への出動要請及び待機要請に関すること （4）関係機関との連絡調整に関すること （5）電算システムの保全対策に関すること （6）飲食物の確保、緊急車両の手配に関すること （7）必要に応じ現地状況の調査に関すること
		公営住宅班 事業班 マンション管理班	公営住宅課長 公社住宅課長 管理サービス課長	（1）受託住宅の被害状況収集及び取りまとめに関すること （2）委託者との連絡調整に関すること （3）住宅及び共同施設等の応急復旧作業に関すること （4）必要に応じ現地状況の調査に関すること
		技術管理班	技術管理課長	（1）災害対応に関する覚書を結ぶ各維持修繕業者・保守点検業者との連絡調整に関すること （2）緊急連絡センターの業務に関すること （3）住宅及び共同施設等の応急復旧作業に関すること （4）必要に応じ各事業施設の現地状況の調査に関すること
支部	支部長 サービスセンター所長	湘南支部 横浜北支部 鶴ヶ峰支部 横浜南支部 横須賀支部 県央支部 西湘支部	所管の各サービスセンター所長代理	（1）管内に災害が発生するおそれがある団地の巡回に関すること （2）住宅及び共同施設等の応急復旧作業に関すること （3）受託住宅の自治会との連絡調整に関すること （4）災害対応に関する覚書を結ぶ各維持修繕業者・保守点検業者に対する連絡指導に関すること （5）災害状況等必要事項の本部への報告に関すること

イ　災害対策配備体制

区分	職員の配備体制	配備基準	備考
災害対策本部等が設置されていないとき	**事前配備** 各所属に2～3名配置	1　台風や大雨等の災害をもたらす気象現象の影響により、県内に被害発生のおそれが予想されるとき 2　大雨・洪水警報が発令され、災害発生が予想されるとき 3　地震が発生し、県内に被害が発生したとき又は被害が発生するおそれがあるとき 4　津波の警報が県内に発令されたとき	地域的な被害の発生が予想される場合、又は発生した場合に対処できる体制 災害が拡大するおそれがあるときには、第一次配備へ体制を拡大
災害対策本部等が設置されたとき	**第一次配備** 全管理スタッフが配置するほか、規模に応じて必要人員を配置	1　大雨・洪水警報の発令後、災害が発生し始めたとき 2　気象庁が震度５弱以上を観測・発表したとき 3　気象庁から特別警報が発表されたとき 4　東海地震注意情報が発表されたとき	災害の発生が県内全域にわたる可性が強く必要な応急活動等ができる体制
	第二次配備 全職員が配置	1　県内全域にわたり大規模な災害が発生したとき 2　大津波の警報が県内に発表されたとき 3　気象庁が震度５強以上を観測発表したとき 4　東海地震予知情報が発表されたとき	県内全域に被害が発生している場合で、全職員を動員し災害対策が円滑に行えるよう、総力を挙げた体制

(2)　緊急連絡体制

災害が発生した場合、または発生するおそれがある場合は、即時に災害対策会議を招集し、社内規程に基づき災害対応にあたります。

また、運営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するよう態勢を整えています。

(3)　緊急時の対応体制

緊急時に速やかに復旧・応急措置ができるよう、維持修繕業者と災害時等における緊急出動等に関する覚書を締結し、的確なサポート体制を構築しています。

(4)　災害復旧・被害報告

災害発生後、危険箇所を発見した場合は、当社の技術職員が速やかに対応するほか、維持修繕業者と保守点検業者が連携し、災害の復旧・応急処置など必要な措置を講じます。

(5)　避難誘導や被災者支援

災害が発生した場合には、地域の被害状況を迅速に収集するとともに、団地自治会への聞き取り調査を実施します。併せて、必要に応じて入居者の避難誘導や集会所を一時避難用に解放するなど、入居者の安全を確保します。

(6)　報告資料

市への報告資料は、文書に写真を添付するなど、より具体的で分かりやすい形にするとともに、緊急時には、現場からの第一報とともに、対応状況の写真などを含め、迅速に提供します。

2　被災者支援

(1)　住戸の確保・提供

空き家の良好な維持・保全はもとより、市の指示を踏まえ、空き家情報を的確に提供するなど、被災者の当面の住宅の確保に努めます。

＜提供戸数の確保に向けた取組み実績＞（緊急調査）

令和元年台風 19 号の被災者に対する県営住宅の一時提供において、県から川崎地域・相模原地域での住宅提供可否の打診を受け、直ちに**空き家５０件の現地調査**を行った上、空き家情報を県へ速やかに報告し、被災者の住戸を確保しました。

(2)　日用品等生活用品の提供

市営住宅で、県内外からの被災者を受け入れる場合には、市との緊密な連携のもと、事前調査・修繕の手配・案内など、的確な受け入れ態勢を整えるとともに、被災者が当面必要となる日用品類を当社独自で提供します。

（4）契約期間中の対応サービスの体制の確保

365 日 24 時間対応サービスの体制は確保されているか。

1　当社直営による 24 時間 365 日管理体制

湘南サービスセンターに加え、本部の緊急連絡センターの専任職員が、“24 時間 365 日”、入居者の安全・安心な暮らしをサポートします。

特に、夜間・休日など運営時間外の緊急トラブル（水漏れ・停電・排水管の詰まりなど）には、緊急連絡センターで受け付けた上、速やかに協力業者へ対応を指示し、合わせて、同サービスセンターの責任者が迅速・的確に対応します。

また、緊急性・困難性の高い修繕については、本部（技術部門）が的確にバックアップし、迅速・的確に対応します。

«当社が直接運営する緊急連絡センターについて »

当社では、管理する団地での緊急事態や万が一に備え、昭和 55 年４月から緊急連絡センターを設置し、公営住宅の豊富な管理実績を有する専任職員を配置するなど、入居者の安全・安心を確保しています。

対応の際には、情報の正確な把握と対応の公平・公正を期するため、受付時の音声情報を踏まえ、迅速に連絡調整を進めるとともに、当該情報を事案の検証・傾向分析と対策や、お客様接遇に係る研修等に活用しています。

《　24 時間 365 日管理体制　》



4　人員体制・経費

（1）受付窓口、修繕及び収納業務に係る職員の配置

受付窓口、修繕及び収納に係る業務を実施するために、管理運営責任者を配置するなど、常勤の職員の適切な体制が確保されているか。

1　経験豊富な職員の配置

(1)　管理職員の配置数

管理職員は、現行体制と同様に６名を配置します。その際、専門知識を有する経験豊富な職員を確保するほか、公営住宅の管理実績を有する職員を配置します。また、受付窓口に３名を配置し、このうち１名は修繕等を担当する職員とするほか、収納職員は窓口担当とは別に１名を配置します。

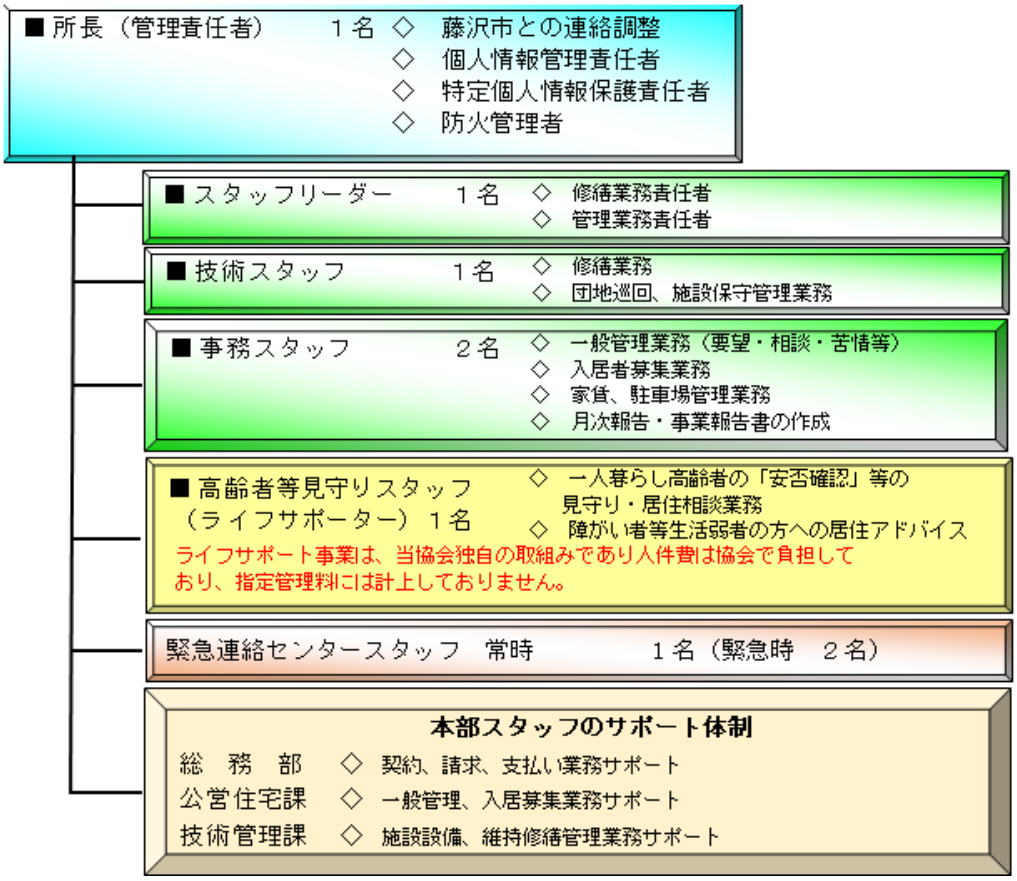
(2)　入居者募集業務時のサポートやライフサポーターの配置

定期（年２回）の入居者募集業務時には、本部の経験豊富な職員を加えるなど、円滑な業務運営を確保します。

また、独居の高齢者や障がい者を対象に見守り活動を充実（ライフサポーターの配置）し、安全・安心の住環境づくりをサポートします。

＜　湘南サービスセンターにおける配置人員と担当業務　＞

【 職員　６名 】　※ 一部職員は兼務あり



2　本部・横浜南サービスセンターによるサポート体制

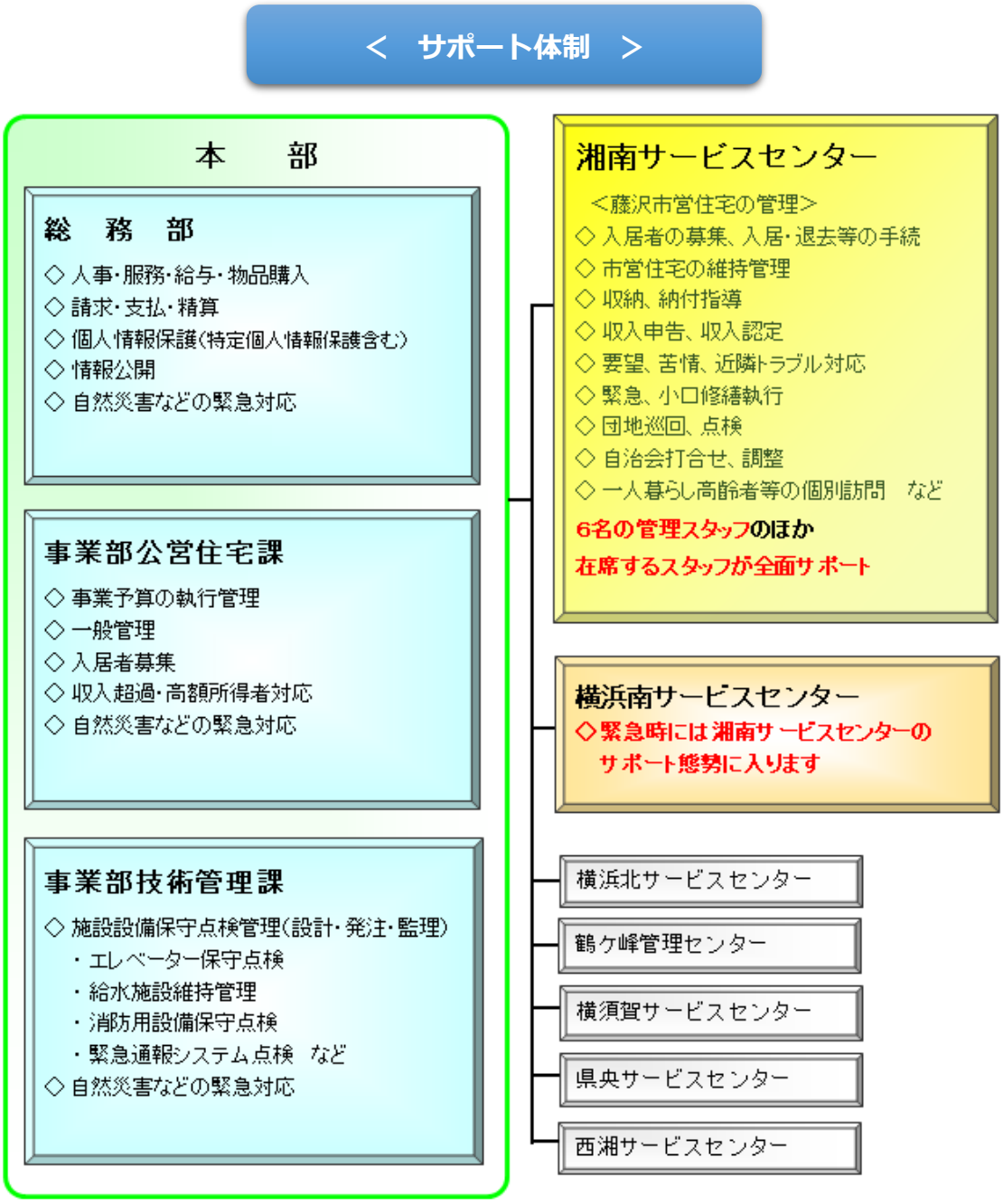
(1)　本部のサポート体制

本部では、指定管理者業務の総括窓口として湘南サービスセンターとの連絡調整をはじめ、一般管理・契約・請求支払いや、工事などの技術的な支援・監査・第三者評価・モニタリング等の実施をサポートします。

また、入居者募集時期等に設置する臨時管理事務所には、湘南サービスセンター職員に加え、本部職員を増員配置するなど、着実かつ円滑に対応します。

(2)　緊急時のサポート体制

緊急時には、横浜南サービスセンターに在籍する職員及び本部（横浜市中区）の職員がサポートします。



（2）職員の管理、会計（収入・支出）の執行等業務に係る職員の配置

職員の管理、会計（収入・支出）の執行等の業務を実施するために、職員等の適切な体制が確保されているか。

1　広範な知識と豊富な経験を有する責任者の配置

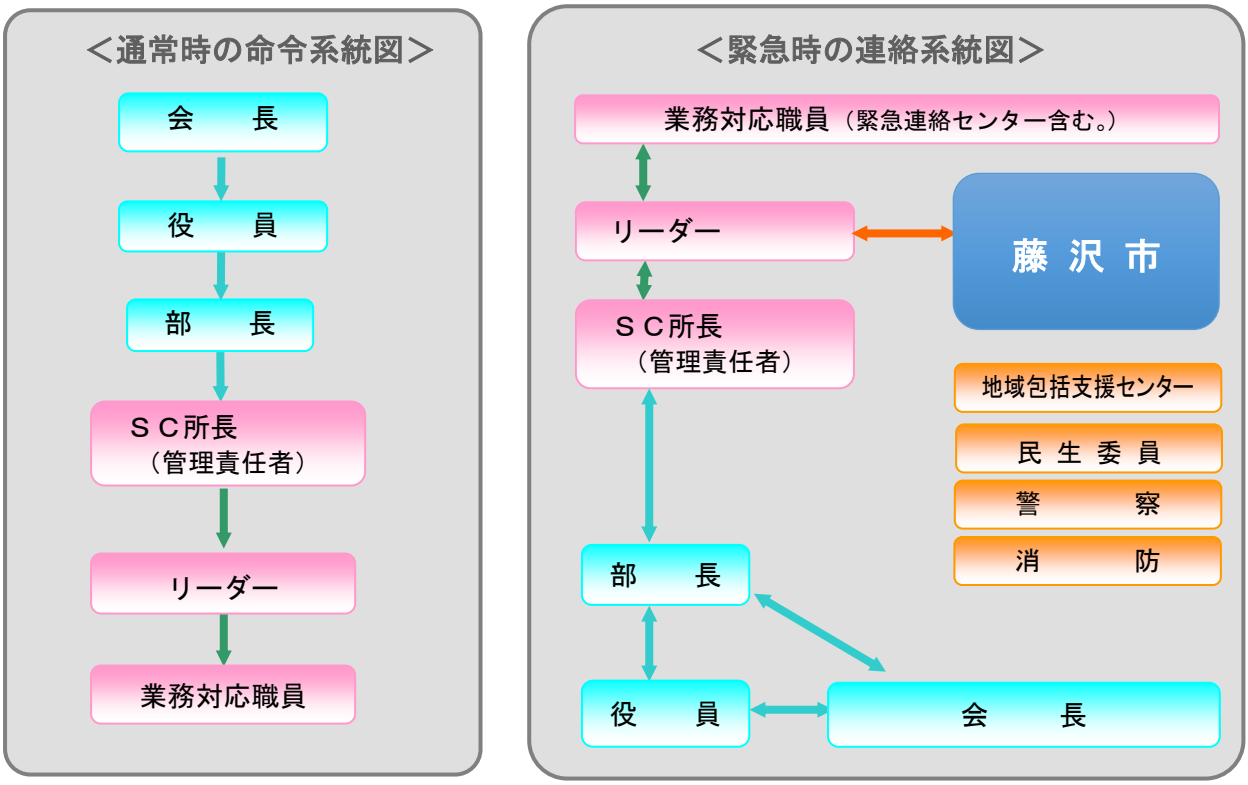
湘南サービスセンターの管理責任者には、公営住宅管理の専門的知識と広範な経験を有し、組織マネジメント能力が高い職員を配置します。

また、市営住宅の業務に従事する職員は、実務経験が豊富で誠実な職員を配置し、質の高いサービスを提供します。



2　指揮命令系統

ＳＣはサービスセンターの略称



（注）　指揮命令・役割については、「職責・職能資格等級に関する規程」で、職員それぞれの職責が着実に果たせるよう明確に位置づけ、通常時はもとより、緊急時における体制も整えています。

3　会計（収入・支出）の執行管理体制

市営住宅の事業予算の執行管理及び指定管理料の精算・請求等は、湘南サービスセンターが市と連絡・調整しますが、会計事務については、本部（総務部・事業部公営住宅課）が総括管理します。

(1)　収入事務

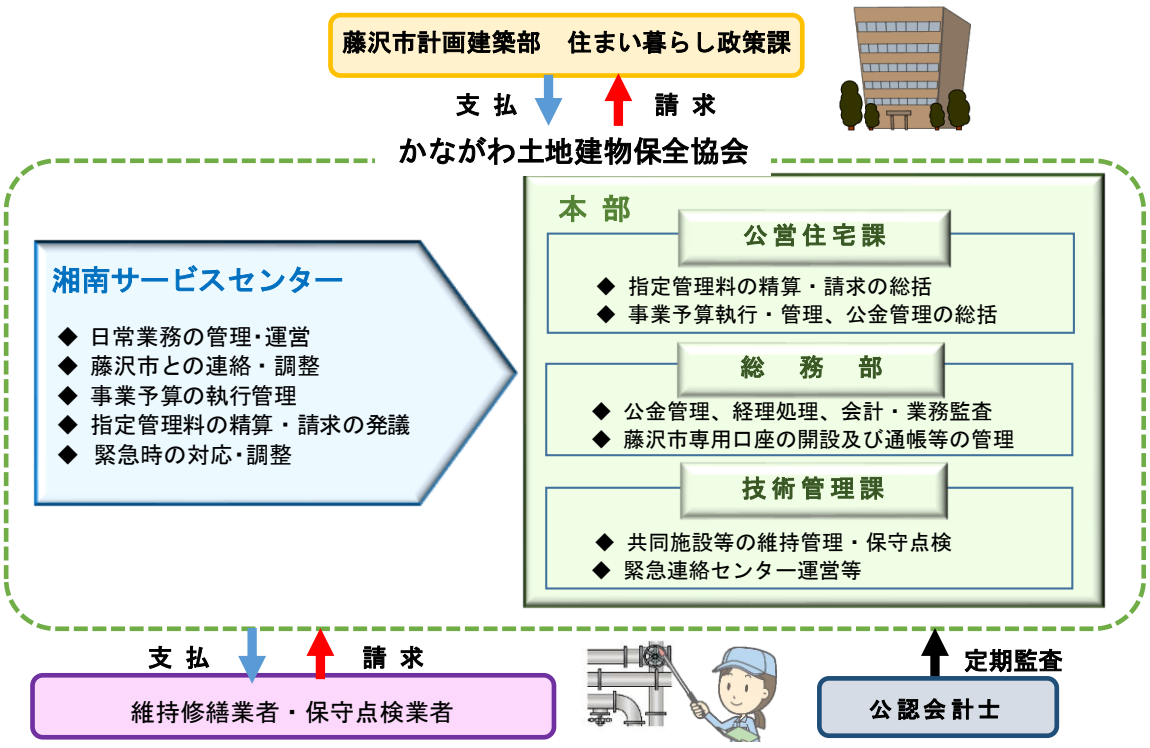
指定管理料の収入事務は、市営住宅管理の公金専用の銀行口座を開設の上、通帳・銀行印を本部（総務部）の会計専用金庫で保管し、市営住宅担当の会計員（本部総務部）が入金確認・処理を行うなど、厳格に執行管理します。

(2)　支出事務

市営住宅管理に係る修繕業者等への支払事務は、湘南サービスセンター（保守点検は事業部技術管理課）が、修繕内容をとりまとめ、本部（公営住宅課）の検証を経た上、市営住宅担当の会計員（本部総務部）が、厳格に執行管理します。

(3)　監査等の体制

当社は、全事業の適正な会計処理を確保するため、公認会計士事務所の監査を毎月受検しています。また、本部各部署や湘南サービスセンター等を対象とした業務監査を毎年実施（会計士も同行）するなど、公金管理や各事業の執行状況を適正に管理しています。



（3）市営住宅管理運営に必要な資格者等の配置

管理運営のために、必要な資格者（公共工事品質確保技術者等）は適正に配置されているか。

1　住宅管理に必要な資格者の配置

当社では、公的住宅等の永年の管理実績とノウハウを活かすとともに、専門分野の有資格者や、経験豊富で専門性の高い職員が管理運営を行います。

(1)　公共工事品質確保技術者による的確かつ高品質な業務管理

修繕工事等を発注する際には、「公共工事の品質確保の促進に関する法律」に準拠するとともに、公共工事品質確保技術者の資格を有する職員の徹底した指導･助言のもと、仕様書・設計書の作成から発注及び工事監理・検査等の一連の業務を、公平・公正かつ透明性を確保し、的確に実施します。

有資格者による法定点検



(2)　一級建築士・経験豊富な実務経験者による点検

団地巡回や施設の保守管理業務は、本部の専門技術職員が全面的にサポートし連携して実施します。

巡回時の設備点検や遊具の危険予防、建築基準法（第１２条第２項及び第４項等）に基づく法定点検等には、一級建築士に加え、建築や施設管理に豊富な知識・経験（30 年以上）を有する職員が的確に実施します。

有資格者による検査



(3)　福祉住環境コーディネーターによる居住環境のサポート

高齢者や障がいのある方からの日常生活に係る相談に的確に対応するため、福祉住環境コーディネーターの資格を有する職員が、相談者に寄り添った様々なアイデアを具体的に提案するなど、豊かな住環境づくりをサポートします。



（注）資格者数については、重複計上あり

資　格　名	人数	資　格　名	人数	資　格　名	人数
一級建築士	5	二級管工事施工管理技士	2	防火対象物点検資格者	5
二級建築士	10	第一種衛生管理者	3	建築物環境衛生管理技術者	6
建築生産専攻建築士	2	建築･設備総合管理士	11	特殊建築物調査員	1
二級建築施工管理技士	1	公共建築工事品質確保技術者	1	建設経理事務士	4
一級土木施工管理技士	1	賃貸不動産経営管理士	12	マンション維持修繕技術者	6
二級土木施工管理技士	1	賃貸住宅メンテナンス主任者	20	認定ｺﾝｽﾄﾗｸｼｮﾝ･ﾏﾈｰｼﾞｬｰ	1
第一種電気工事士	3	福祉住環境コーディネーター二級	5	管理業務主任者	25
第二種電気工事士	15	福祉住環境コーディネーター三級	2	マンション管理士	7
二級電気工事施工管理技士	3	1級カラーコーディネーター	1	宅地建物取引士	25
消防設備士(乙種第四、六、七類)	4	2級カラーコーディネーター	1	防災管理者	20
消防設備点検資格第一種	6	福祉用具専門相談員	3	防火管理者	32
消防設備点検資格第二種	11	サービス介助士	32	警備員指導教育責任者	2
水道技術管理者	2	応急危険度判定士	6		
一級管工事施工管理技士	2	被災宅地危険度判定士	10		

（4）職員の能力向上策の確保

研修体制など、職員の能力向上策は適切に確保されているか。

1　人材育成の基本方針・研修

(1)　人材育成基本方針の策定

総合的な人間力の向上に取り組む指針として「人材育成基本方針」を定め、当社が目指し達成する方向性を明らかにし、職員一人ひとりの意識改革を図るとともに、組織総合力の一層の向上に向け、計画的に取り組んでいます。

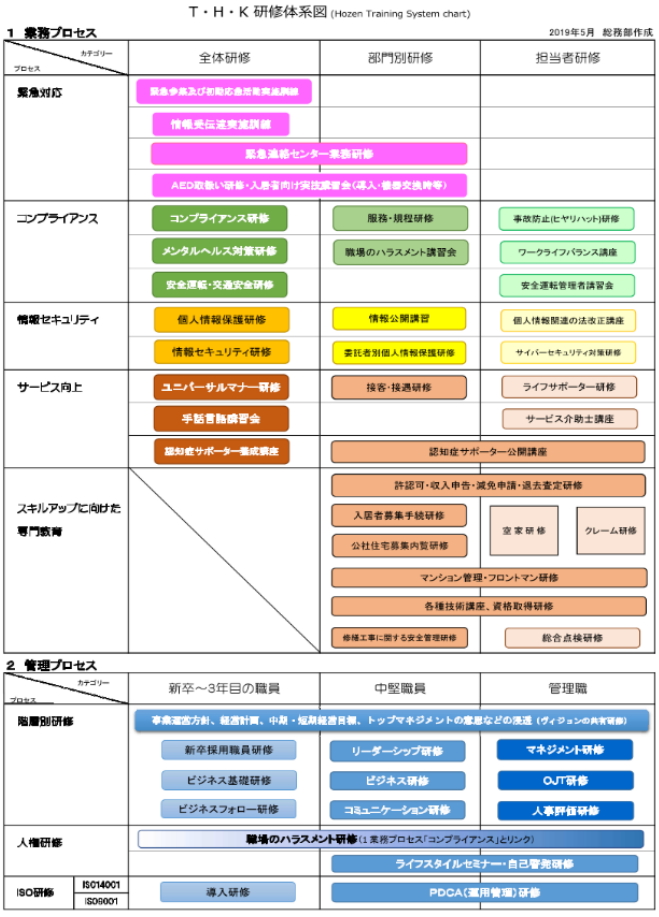
(2)　研修の実施

毎年、公益性を十分認識した公平・公正な業務運営ができるよう、日常的な OJT に加え、例えば、対応スキル、個人情報管理、事故防止などの研修を通じ、職員の一層の資質向上に取り組んでいます。

- 対応スキル：相談・苦情の事例等を情報共有し、経験豊富な職員が実践的なアドバイスを行うなど
- 個人情報管理：具体事例を確認・検証し、情報の保全レベル等を均一化するなど
- 事故防止：外部の専門講師による実務的な講義、ヒヤリハット事例の検証やワークショップによる実演など

(3)　専門性の高い職員

当社では、永年の住宅管理実績・ノウハウを持つ職員や、住宅管理等に係る専門資格を持つ職員が中心となって、業務を効果的に運営しています。



（5）不測の事態への財政的な対応

不測の事態（被災者の受け入れ等）への財政的な担保は確保されているか。

当社では、不測の事態に備え、安定性・健全性の高い経営基盤のもと、十分な財政資金を確保し、万全を期しています。（Ｐ３記載のとおり）

なお、指定管理業務で起こり得る不測の事態に備え、施設賠償保険を付保しています。（Ｐ18 記載のとおり）

1　被災者の受入対応

(1)　空き家情報の提供

災害発生時には、指定管理者として市の要請・指導に基づき、被災者の当面の住宅確保に全力で取り組みます。

そのため、日頃より管理する空き家の良好な維持・保全に努め、災害発生時には、速やかに空き家情報を提供するなど、迅速な住宅確保を実現します。

(2)　被災者への支援

市営住宅で、県内外からの被災者を受け入れる場合には、市と緊密な連携のもと、的確な受け入れ対応に努めるとともに、被災者が当面必要となるロールペーパー、洗剤、米などの日用品を当社独自で提供するなど、被災者支援に積極的に取り組みます。

« 被災者・被災地に関する当社の活動事例 »

◇	**阪神・淡路大震災**	被災入居者に対し、ロールペーパー・洗剤、米などを配布
◇	**新潟県中越地震**	応急危険度判定士資格を有する職員１名を派遣
◇	**新潟県中越沖地震**	応急危険度判定士資格を有する職員２名を派遣
◇	**東日本大震災**	被災住宅調査及びボランティア活動への参加
◇	**熊本地震**	被災入居者に対し、ロールペーパー・洗剤、米などを配布

(3)　受入住宅の整備等

被災者に提供する住宅について、修繕を要する場合は、早急に提供できるよう最優先で施工するとともに、入居手続きなども市と調整の上、迅速に対応します。

5　市の施策への理解

（1）情報の管理体制

個人情報保護のための体制が確立されており、管理体制の措置は図られているか。

1　個人情報保護の取組

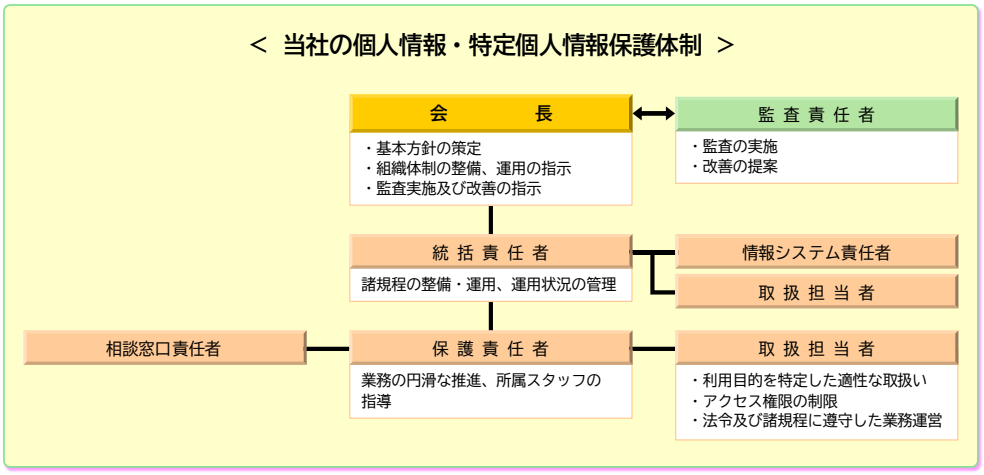
(1)　個人情報保護の基本方針

当社は、個人情報（特定個人情報を含む）保護と社会的責任を果たすことを最重要事項と位置づけた上、法令・社会秩序の尊重はもとより、「個人情報保護の基本方針」など独自の規程等を整備し、適正に運用しています。

(2)　個人情報保護の管理体制

各部署に個人情報保護責任者や取扱担当者を設置するなど、個人情報管理体制を整備するとともに、定期の職員研修や協力企業にも個人情報保護の徹底を要請するなど、社内外での取組を推進しています。

また、情報開示請求には、「情報公開規程※」に則り、適正な対応に努めています（※平成 16 年 6 月施行）。



(3)　個人情報保護に係る教育・研修

個人情報に係る意識向上や取扱水準の均一化を一層高めるため、毎年、全職員を対象に個人情報保護に係る研修を実施しています。

研修は、外部の専門講師による実務的な講義をはじめ、ヒヤリハット実例の共有やワークショップでの演習など、時宜に応じた内容で実践し、具体の業務運営にフィードバックしています。

特に、国内外で個人情報に係る事故等の報道等があった際には、速やかに全部署へ注意喚起するとともに、職員の研修事例（ケーススタディ）としても確実に共有しています。

（2）情報公開のための措置

適切に情報公開を図るための体制はとられているか。

1　情報公開制度

当社が取り扱う情報は、「個人情報の保護に関する法律」及び「藤沢市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例」等に則り、適正に管理します。

これらの情報について、公開の申出、開示の請求等があった場合には、当社の「情報公開審査会」で文書等の公開の申出、開示請求等について、諾否や開示または不開示等を決定しますが、その際には個人情報に最大限配慮し、慎重かつ適正に運用します。

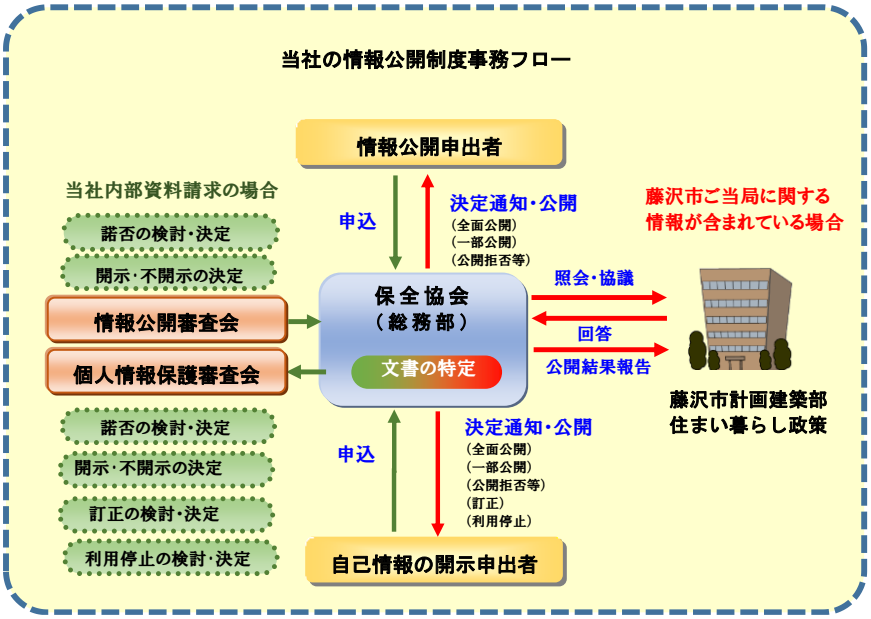
なお、市に係る情報公開請求があった場合には、市へ照会し協議の上、指示に基づき適正に対応します。



(1)　情報（セキュリティを含む）に関する規程の整備状況

- ◇ 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
- ◇ 情報セキュリティ内部監査要領
- ◇ 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
- ◇ 情報公開規程
- ◇ 情報公開審査会設置内規

(2)　情報公開制度フロー図



(3)　自己情報の開示請求等への適切な対応

保有する個人情報及び特定個人情報について、本人から開示・訂正及び利用停止等の請求があったときは、本部（総務部）で受付した上、当社の「個人情報保護審査会」で慎重・適正に審査し対応します。



3）管理運営方針と市の施政方針との整合性

管理運営方針（人権尊重の考え方・従事者の雇用環境及び方針等・障がい者、外国人、ジェンダー等への配慮・環境方針・暴力団排除等を含む。）は、市の考えに沿っているか。

1　徹底した人権尊重と共生社会実現に向けて

(1)　施政方針との整合性

「藤沢市市政運営の総合指針 2024」における“３つのまちづくりコンセプト”の１つに「共生社会の実現をめざす誰一人取り残さないまち(インクルーシブ藤沢)」が掲げられていますが、当社が管理する公営・公共の共同住宅は、障がいのある方、高齢の方、外国につながりのある方など、特に多様な市民の方々が共生する場所です。

当社が管理運営方針として掲げる「人権尊重と入居者との信頼関係の構築」は、市営住宅の管理において、まさに「誰一人取り残さない」取組の実現に寄与するものと考えます。

(2)　具体的な取組

当社では、従前から「高齢者等ライフサポート事業（独自提案に記載）」や「ほぜんライフケアネットワーク（P５６に頁記載）」に取り組んでおり、引き続き「誰もが住みやすいまちづくり」の推進とインクルーシブ社会の実現に、市営住宅の管理を通じて取り組みます。

2　雇用環境の整備等

(1)　基本的な考え方

育児世代はじめ、障がい者や高齢者等の雇用について、当事者目線に立った雇用条件等を整備し、誰もが働きやすい労働環境づくりを実践しています。

また、当社の人事や雇用等を担当する本部（総務部）には、雇用労働の法的知識や雇用環境を整備する専門知識を有する雇用環境整備士（民間資格）を３名配置し、より一層働きやすい職場環境づくりを実践しています。



(2)　雇用に関する方針

雇用にあたっては、公共性の高い仕事に従事する一般社団法人の職員として、高い遵法意識を有し、かつ次に掲げる能力等を有する人材を選考し、採用しています。

◇　何事にも誠実に向き合い、節度ある行動ができる倫理観を有していること
◇　人への思いやりにあふれた高い人権意識を有していること
◇　お客様の視点に立ち、誠意を持って公平・公正に職務を遂行できること
◇　組織内外を問わずお互いの意見を尊重し、意思の疎通を図り、信頼関係を構築できること



(3)　公平・公正な労働環境

ジェンダーフリーを念頭に、社員の能力・意欲・実績を踏まえ、公平・公正に評価し処遇するとともに、福利厚生、教育研修・能力開発などの機会を誰もが等しく享受できるよう取り組んでいます。

3　障がい者（障害のある方）雇用や男女共同参画の取組等

(1)　障がい者雇用の促進

当社では、これまでも、障がいのある方の社会活動参画の支援とともに、企業の社会貢献推進の観点から、障がい者雇用に積極的に取り組んでいます。

雇用後の職場では、職員の個性や希望を踏まえ、モチベーションやスキルの向上等に配慮した人材育成を進めています。

今後とも「誰もが社会参加できる共生社会づくり」について、企業の立場から積極的に取り組みます。

障がい者雇用の状況　（令和８年７月１日現在）

法定雇用障害者の算定の基礎となる労働者数(A)	うち常用雇用障害者数(B)	実雇用率 (B)/(A)×100	不足数 (A)×法定雇用率－(B)
165.5	**5**	**3.02**	**0**

※法定雇用率：2.7%

(2)　授産施設等からの物品購入

「藤沢市障がい者就労施設等からの物品等の調達の推進を図るための方針」を踏まえ、業務で使用する切手や文房具・台所用品などを障がい者就労施設から調達しています（平成２８年度から）。

また、当社が技術職員に貸与する作業服などは、障がい者雇用企業（神奈川県登録）から調達するなど、障がい者の自立支援に取り組んでいます。

(3)　女性の活躍を促進

当社では、これまでも、リーダー（指導職）育成や管理職登用など、女性の活躍促進に取り組んでおり、女性正規職員の約３割が管理職・リーダーとして従事しています。

引き続き、ジェンダーフリーを念頭に、仕事と家庭生活などのワークライフバランスの一層の向上に向け、待遇や職場環境の整備に努めるとともに、女性職員の採用を促進します。



(4)　男女共同参画の促進



出生時育児休業（産後パパ育休）制度を導入するなど、仕事と子育てを両立させ、安心して働ける職場環境を整備しています。

また、介護休暇制度を導入（平成 24 年から）するとともに、職員の家庭事情に応じ、仕事内容等を調整するなど、仕事と生活が調和する労働環境を整備しています。

(5)　ワークライフバランスの実現

職員の日常業務や月間業務の取組状況をこまめに確認し、業務の再配分や進捗を調整するとともに、AI の活用や業務のシステム化を通じ、業務プロセス・業務量の縮減に取り組んでいます。

また、夏季休暇日数を増やすなど、休暇制度をはじめ諸制度の進化・充実を図り、ワークライフバランスの一層の向上に取り組んでいます。

(6)　ハラスメント防止の取組



パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントなど、各種ハラスメントに係る指針やマニュアルを整備し、各ハラスメント相談窓口を設置するとともに、定期的に職員研修を実施するなど、ハラスメントのない職場環境づくりに取り組んでいます。

(7)　外国籍入居者への取組

ア　任意団体との連携（多文化まちづくり工房との連携）

多文化共生の取組として、「多文化まちづくり工房※」（横浜市泉区）と連携し、住宅管理における通訳の派遣や、文化の相違に伴うトラブル時にアドバイスを求めるなどの取組を推進しています。

※　平成 12 年設立、主に外国籍県民に対する日本語教育、生活相談、学習支援及びまちづくりなどに取り組む任意団体

イ　翻訳機の配備

外国籍市民で、日本語が不自由な方が気軽に活用できるよう、音声または文書を入力し、20 カ国語の音声・言語変換が可能な翻訳機を受付窓口に配備しています。

(8)　多様な性に関する取組

ダイバーシティの尊重やインクルージョンの推進などに係る取組方針を策定した上、職員研修等を通じて、多様な性に係る職員の理解促進や啓発を図るとともに、入居者対応等における配慮事項も確認するなど、実践的な取組を進めています。

また、福利厚生制度はじめ諸制度は、ジェンダーフリーを念頭に、全ての職員が同様のサービスを享受できるよう運用し、誰もが働きやすい職場環境を整えています。（神奈川県「D&I かながわメンバーズ」に登録）

4　環境方針

ISO14001 を認証取得

当社は、環境マネジメントシステムの国際規格である ISO14001 を認証取得しています。

「環境に配慮した事業活動」の理念のもと、市営住宅はじめ公共的住宅等の維持管理事業を通じて、最良の住環境を提供するため、合わせて、環境負荷低減に積極的に取り組み、環境にやさしい地域社会づくりに貢献します。

【基本理念】

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提供していくことが地球環境の保全活動につながっていくものと信じ、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貢献する

【行動指針】

社会を取り巻く環境は一段と厳しく、これからもいくつもの難関を自ら切り拓いていかなければならないが、これまでに培った知識と経験、さらには新しい知恵を集結し、お客様との信頼関係を強固なものとして「安全・安心」を提供し、健康で文化的な生活を将来に亘って確保すべく、自主的・積極的に取組み、良好な環境づくりへの想いを馳せて、継続的な改善及び汚染の予防に努める決意である

5　反社会的勢力排除の取組

(1)　基本方針

当社は、公営・公共住宅の管理を受託する公益性の高い法人として、社会的責任や公共的使命を自覚し、健全な事業運営を行い社会からの信用、信頼を確固たるものにするため、反社会的勢力の排除に関し、「藤沢市暴力団排除条例」や「市営住宅における暴力団の排除について」を十分に理解した上で、独自に職員行動規範やコンプライアンスマニュアルに具体の取組を定め実践するなど、毅然とした姿勢で臨みます。



(2)　不当要求に関する対応

「不当要求防止対策マニュアル」(平成 28 年 4 月 1 日策定) を整備するとともに、不当要求の対応窓口を本部（総務部総務課）に設置し、不当要求防止責任者（総務課長）を規定しています。

同責任者は、同責任者講習を受講した上、職員に対応方針や具体の事案対応等を周知徹底するとともに、同マニュアルに基づき、定期的に職員研修を実施するなど、取組を積極的に実践しています。

« 主な取組内容 »

- 職員の健康維持増進（メンタルヘルス研修、ストレスチェックなど）
- 福利共済活動（ボーリング大会やレジャー推進など）
- 過重労働防止対策（リフレッシュ休暇の拡充、夏季休暇の拡充など）

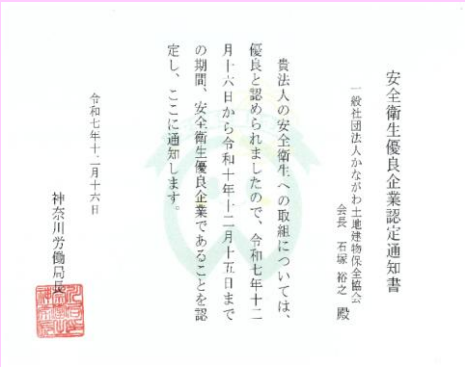
安全衛生優良企業公表制度（厚生労働省が認定）
による「安全衛生優良企業」の認定を取得

この制度は、厚生労働省（平成 27 年６月～）が労働安全衛生に関し積極的に取り組んでいる企業を「安全衛生優良企業」として認定・公表する制度です。

当社は、職員の安全や健康を確保するための諸施策を積極的に推進し、高い安全衛生水準を維持・改善していることが評価され、平成 28 年９月以降、安全衛星優良企業として認定されています。

※　労働安全衛生関連の重大な法令違反が無いなどの基本事項に加え、労働者の健康保持増進対策、過重労働対策、安全管理等への取組状況が評価項目とされています。

～**全国で 40 社、神奈川県で３社**（令和８年７月１日現在）～


安全衛生優良企業認定通知書

一般社団法人かながわ土連建物保全協会
会長　石塚　裕之　殿

貴法人の安全衛生への取組については、優良と認められましたので、令和七年十二月十六日から令和十年十二月十五日までの期間、安全衛生優良企業であることを認定し、ここに通知します。

令和七年十二月十六日

神奈川労働局長



ジェンダー平等社会の実現に向けて

当社は誰もが等しく活躍できる機会を創出し、職員一人ひとりがより一層安心して働くことができる職場環境づくりに取り組んでおり、その一環として「性的指向等の多様性に関する指針」を策定のもと、ハラスメントの未然防止、公平な服務・福利厚生制度及び人事制度の運用、相談窓口の設置等により、取組を推進しています。

また、令和７年6月には神奈川県が推進する「D＆Iかながわメンバーズ」に登録し、県内の登録企業・団体の情報共有・発信を通じて、女性活躍の推進やジェンダー平等を核としたダイバーシティ＆インクルージョン（D＆I）の更なる推進に取り組んでおります。

さらに、ジェンダーフリーに関する職員の理解を深めるため、「多様性理解研修」「ハラスメント研修」等の社内研修を毎年度実施しております。

かながわメンバーズ


登録証

一般社団法人
かながわ土地建物保全協会　殿

「D&Iかながわメンバーズ」
として登録します。

令和７年６月３０日

神奈川県知事

（4）ＳＤＧｓ（持続可能な開発目標）への取り組み

ＳＤＧｓへの取組を組織として行っているか。

1　ＳＤＧｓへの取組み

当社は、社会の持続的発展に向け、住宅・施設管理という事業活動を通じて、次の 10 のアクションプランに基づくＳＤＧｓ活動を展開し、2019 年県の「かながわＳＤＧｓパートナー」に認証されています。

今後とも、誰もが安心して暮らせる地域・環境づくりに取り組むとともに、すべての人がいきがいを持ち、社会が元気になるよう、ＳＤＧｓの視点を踏まえた事業活動を積極的に推進します。

《市営住宅管理におけるアクション》



3　すべての人に健康と福祉を（保健）　⇒ **ライフサポート事業の取組**

あらゆる年齢のすべての人の健康的な生活を確保し、福祉を推進する。



4　質の高い教育をみんなに（教育）　⇒ **研修・講習等による取組**

すべての人に包摂的かつ公平で質の高い教育を提供し、生涯学習の機会を促進する。



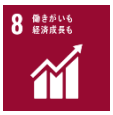
5　ジェンダー平等を実現しよう（ジェンダー）　⇒ **公平・公正な管理業務による取組**

ジェンダーの平等を達成し、すべての女性と女児のエンパワーメントを図る。



7　エネルギーをみんなに　そしてクリーンに（エネルギー）⇒ **施設管理で提案**

すべての人から信頼され、持続可能かつ近代的なエネルギーへのアクセスを確保する。



8　働きがいも経済成長も（成長・雇用）　⇒ **当社の雇用対策による取組**

すべての人のための持続的、包摂的かつ持続可能な経済成長、生産的な完全雇用及びディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）を推進する。



9　産業と技術革新の基礎をつくろう（イノベーション）　⇒ **施設管理・入居管理における取組**

強靭なインフラを整備し、包摂的で持続可能な産業化を推進するとともに、技術革新の拡大を図る。



11　住み続けられるまちづくりを（都市）　⇒ **施設管理・入居管理における取組**

都市と人間の居住地を包摂的、安全、強靭かつ持続可能にする。



12　つくる責任 つかう責任（生産・消費）　⇒ **再生紙等の使用、分別・回収の徹底**

持続可能な消費と生産のパターンを確保する。



13　気候変動に具体的な対策を（気候変動）　⇒ **災害対応等による取組**

気候変動とその影響に立ち向かうため、緊急対策を取る。



17　パートナーシップで目標を達成しよう（実施手段）⇒ **関連団体との連携・協働**

持続可能な開発に向けて実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する。

6　市営住宅における管理基準

（1）トラブルや苦情処理

トラブルや苦情処理への対応が適切に図られるか。

1　対処の基本方針

(1)　基本方針

当社の基本理念である「住民満足度日本一のベストパートナーでありたい」の実現のため、入居者等からの相談一つひとつに真摯に対応します。

高齢者、障がいのある方等を含め、すべての利用者に対し公平・公正なサービスを提供します。

(2)　トラブルへの対応

中立的かつ客観的な立場で当事者双方から十分に話を聞き、その原因などを調査の上、双方に具体的に分りやすく説明し、理解が得られるまで何度も訪問するなど、粘り強く懇切丁寧に対応します。

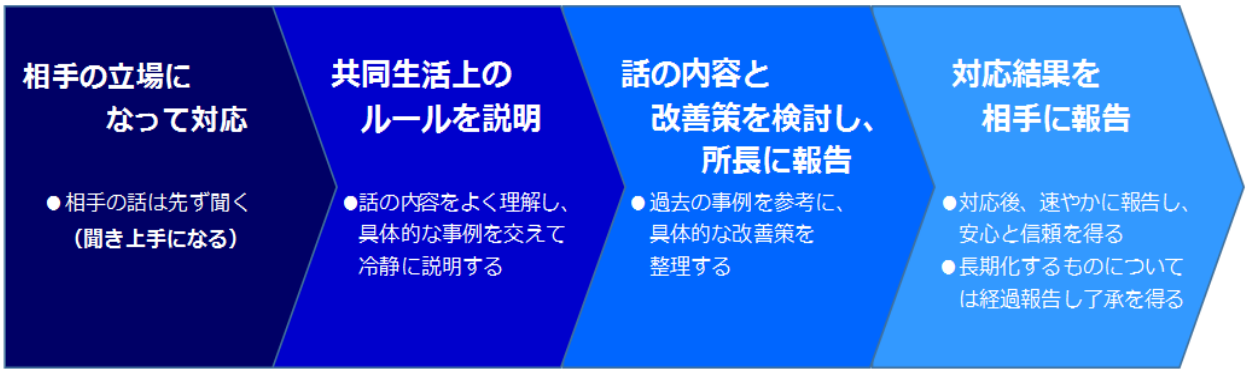
(3)　組織的な対応

住まいのルールに係る相談やトラブルには、担当者に加え、上司や責任者とともに、組織一体となって、迅速かつ適切に対応します。

(4)　要望等に対する考え方

入居者等からの様々な相談は、より一層のサービス向上や業務改善に大変貴重であり、相談一つひとつに誠心誠意対応し、より一層の信頼関係の構築につなげていきます。

《トラブル対応の心得》



2　入居者からの要望・苦情・トラブル等の対応

(1)　要望・相談・苦情等への対応体制

住宅管理に係る専門知識を持つ職員はじめ、公営住宅の豊富な管理実績を持つ職員を配置します。

(2)　要望・相談・苦情等への基本姿勢

問合せには、できる限り自宅を訪問し、直接話を聞くよう努めます

トラブルには、中立的かつ客観的な立場で当事者双方から話を十分に聞き、その原因などを調査の上、双方に具体的に分りやすく説明し、理解が得られるまで何度も訪問するなど、粘り強く懇切丁寧に対応します。

当社だけでは解決が難しい事案は、初期の段階で、具体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、早期解決に取り組みます。



(3)　相談・要望等への対応体制

入居者からの要望・相談等には、その内容や事実関係などを正確に記録し、市と情報共有を図った上、迅速・的確に対応します。

また、口頭または文書による注意喚起が必要となる場合は、適宜、市に報告した上、その指示に則り、適切に対応します。

なお、対応内容の同等性や、公平・平等性、人権・福祉への配慮を確保するため、独自の相談・苦情対応マニュアルに則り丁寧に対応します。



3　解決に至らなかった場合の対処方針

(1)　基本的な方針

法律や市営住宅のルール、当社の企業倫理に則るとともに、相手の思いに寄り添う柔軟な対応を基本として、粘り強く理解が得られるよう努めます。

しかしながら、どうしても解決に至らなかった場合には、当社としての対応方針を策定した上、市と連携して解決に取り組みます。

(2)　顧問弁護士の活用

解決が難しい事案については、当社の顧問弁護士に助言を求めるなど、早期対応・早期解決に取り組みます。

(3)　専門機関への相談

近隣トラブル・DV 被害・児童虐待など、当社だけでは解決が難しい事案は、初期の段階で、具体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、早期解決に取り組みます。





（2）従事者個人の資質に対するクレーム対応

事業所内の従事者個人の資質に対するクレーム対応等が確立されているか。（事業所内に対応する専門部署又は担当者が決まっている等）

1　職員の資質に関するクレーム対応等

(1)　職員の指導

日頃から職員には、業務の公共性・公益性を十分に認識するとともに、当社の諸規程を遵守し、職務上の指揮命令に従って誠実に職務を遂行すること、入居者や関係者へ真摯な対応を心がけるよう徹底しています。

管理監督者には、これらの事項に加え、職員の来客対応や言動などに細心の注意を払うとともに、入居者等との一層の信頼関係を確立するよう徹底しています。

(2)　組織的なクレーム対応

職員個人の資質に関するクレームが寄せられた場合には、管理事務所や当社の体制等へのクレームと受け止め、担当者はじめ直属の上司・所長が一体となって対応し、内容によっては、本部の所管部長等を含め、組織的に対応します。

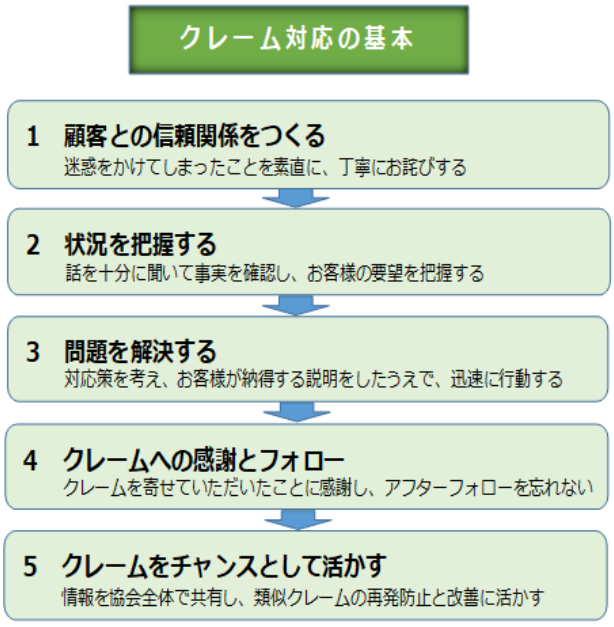
なお、万が一、職員が法令や職場規律等に違反した場合は、所属長からの報告に基づき、本部の役員・部長職を構成員とする人事考査委員会において協議し、就業規則等の規定に基づき厳正に対処します。

(3)　資質向上のための教育研修の実施等

職員一人ひとりには、入居者や関係者の声は、住宅管理の質・スキル向上へのアドバイスであり、信頼を構築する絶好の機会であることを常々周知しています。

同時に、日常から真摯かつ丁寧に接遇することが、職員のスキルアップとともに、クレーム等への防止や、その後の的確な対応にもつながります。

こうしたことから、当社では、接遇はじめクレーム対応に係る研修を定期的に実施し、職員の一層の資質向上に取り組んでいます。



（3）訪問による収納（集金）体制及び家賃等滞納未然防止策

訪問による収納（集金）体制及び家賃等滞納未然防止策は確保されているか。

1　収納体制及び家賃等滞納未然防止策

(1)　訪問による収納体制

ア　在宅時間を考慮した訪問

経験豊富な専任の家賃収納員を配置し、平日・土日祝日を問わず、在宅時間を考慮しながら戸別訪問します。

イ　高齢者・障がい者への対応

高齢者や障がい者の方で、家賃等について支払いに出向くことが困難な入居者には、直接集金に伺います。

ウ　厳正な公金取扱い

受領した現金は、現金取扱責任者・現金取扱者を定めた上、領収、会計帳簿の整理・記録、納付など一連の手続きを厳正・確実に実施します。

(2)　滞納未然防止策



ア　口座振替納付の推進

入居説明会や入居手続時に、収入申告の手続きはじめ、家賃の納入期限、納入方法等を十分説明した上、口座振替納付を積極的に案内します。

イ　申請時における説明の徹底

承継承認申請手続時に、承継申請者への口座振替変更手続きを説明し、手続きの不備による滞納発生を防止します。

ウ　納入通知書の配送・再送

納入通知書は指示された期日に送付するとともに、納入通知書の紛失や返戻があった場合には、速やかに再交付や再送付等の対応を行ないます。

エ　収入申告時における対応

収入申告書の未提出・未申告者には、近傍同種家賃の適用とならないよう、再提出通知書の送付や、電話・訪問等により、手続きを督促・指導します。

（4）地元企業との連携・育成

地元企業との連携・育成に配慮がされているか。

1　地元企業との連携・育成体制

(1)　地元企業への発注

維持修繕業務の発注は、全て藤沢市内に本社を置く地元企業を対象とした上、品質・実績･作業能力等の総合的評価制度に則り公募・選定します。

また、共同施設の保守点検業務についても、地元企業を最優先に見積合せを実施し発注します。

さらに、入居者負担の住宅修繕業務についても、地元企業を最優先に紹介（紹介料等は無料）するなど、市民と地元企業との橋渡しや信頼関係づくりに努めます。

このように、県内企業である当社は、「地の利」を活かし、永年地元企業と培ってきた「地の縁」を大切にすることで、当社ならではの「地域との共生」に努め、「市内経済の活性化」と「地元企業の育成・発展」に貢献します。

(2)　日常における維持修繕との連携

例えば、雨漏れや漏水などは、入居者の日常生活に直接影響を及ぼすため、迅速かつ的確な対応が必要です。

そこで、日常のあらゆる修繕の依頼に速やかに対応するため、地元等の各種専門企業と、あらかじめ「小規模修繕等工事業務委託契約」を締結し、入居者ファーストの迅速・的確な修繕作業を実現します。

また、協力企業とは、起こり得る様々な事案に対する協議や勉強会等を適宜実施し、地元企業との連携強化に努めます。

＜雨漏時の応急措置＞





＜上階からの漏水による床養生＞



(3)　市内で活動するＮＰＯ法人への支援

当社の自主事業である「ライフフリー事業助成金」について、引き続き、藤沢市社会福祉協議会や藤沢市民活動サポートセンターにポスター掲示やパンフレットを配備します。

合わせて、当社独自のライフサポート事業を行う市内のＮＰＯ法人を支援します。

ライフフリー
LifeFree

（5）管理事務所の設置場所

管理事務所の設置場所は利用者の利便性に配慮されているか。（駅近く、駐車場等）

1　管理事務所【湘南サービスセンター】

常設する管理事務所は、利用者の利便性を最優先に考え、湘南台駅西口出口から徒歩５分の場所に開設・運営します。

＜ アクセス方法 ＞

(1)　小田急電鉄・相模鉄道・横浜市営地下鉄のいずれも「湘南台駅」下車

(2)　各改札口を出て「西口Ｃ」出口の階段・エスカレーターを上ります。

(3)　出口から後ろ側方向へ進み、線路沿いの道を長後方面へ進みます。

(4)　六つ目の曲がり角を左折すると、建物壁面に看板があります。

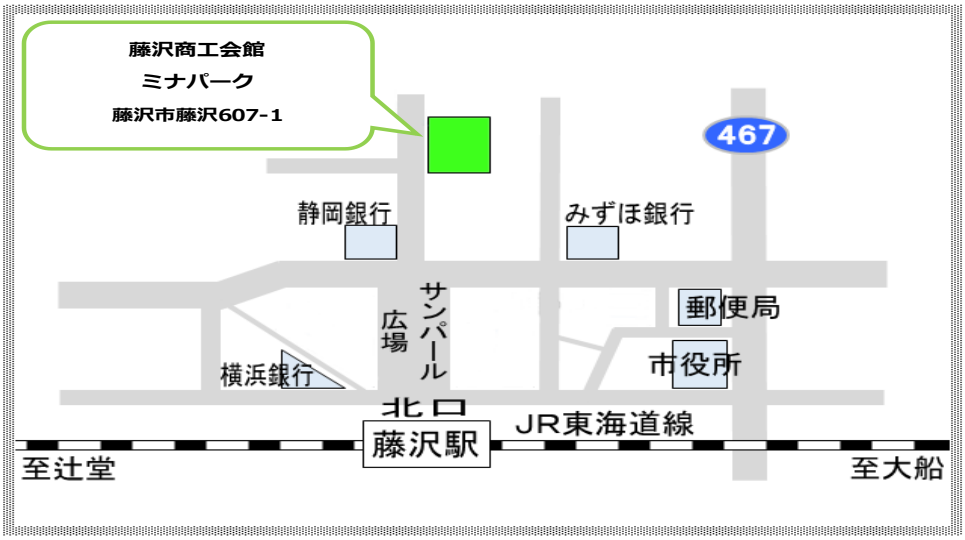
（湘南台駅から距離：約４００メートル ／ 所要時間：徒歩５分）



2　臨時管理事務所の設置場所

年２回の入居者定期募集時期や不定期の随時募集時など、業務の繁忙期には利便性向上のため、引き続き、ＪＲ藤沢駅北口から徒歩３分の藤沢商工会館ミナパークに臨時窓口を設置します。

なお、駅から臨時管理事務所間は、ほぼ直線の平坦な経路でバリアフリー化されています。

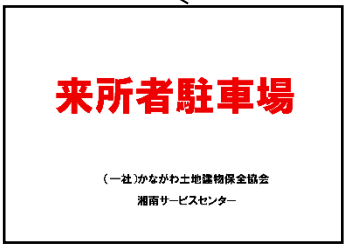


3　利用者の駐車スペースの確保

管理事務所前の駐車スペース（２台）と事務所近くの利用者駐車場（２台）の計４台分の駐車スペースを用意しています。





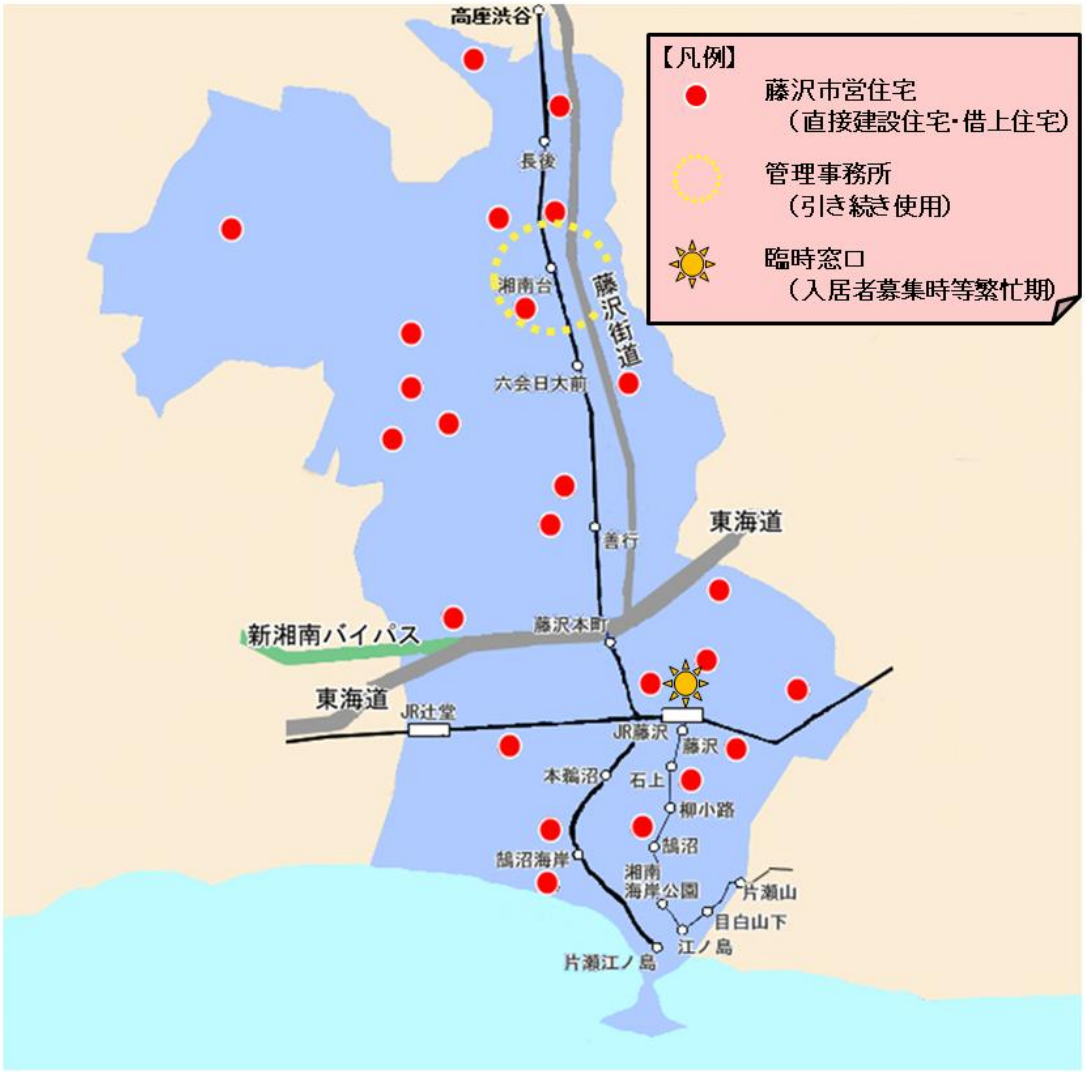


（6）管理事務所の所在

管理事務所の所在は市内市営住宅の所在を考慮して設置してあるか。

1　利便性を最優先とした管理事務所の所在

管理事務所と 24 団地間の移動所要時間は、公共交通機関利用・自動車利用とも、30 分以内です。なお、管理事務所から駅間は、坂道も少ないなど利便性に配慮しています。



～ 湘南サービスセンターの利便性 ～

- ○　湘南台駅から徒歩５分
- ○　公共交通機関を利用の場合、すべての市営住宅施設からの平均所要時間は**３０分**以内のエリア
- ○　すべての市営住宅施設等へ自動車による移動で**３０分**以内のエリア

（7）管理事務所の業務時間

管理事務所の業務時間は住民及び市役所を考慮しているか。

1　管理事務所の運営時間

(1)　運営時間

入居者の日常生活や市役所の運営時間を考慮し、平日８時 30 分から 17 時 15 分までとします。

(2)　昼休時間（12 時から 13 時）

昼休みの時間帯も、これまで同様、職員が輪番体制で運営します。

(3)　運営時間外

運営時間内での来訪が困難な方には、時間外対応や必要に応じて訪問するなど、臨機に対応します。

また、住宅明渡しの立会い等などの際は、入居者の都合も考慮し、運営時間外（土・日及び祝休日を含む。）でも臨機に対応します。

2　臨時管理事務所の業務時間

ＪＲ藤沢駅北口に開設する臨時窓口（藤沢商工会館ミナパーク）における運営時間は、９時 30 分から 17 時 15 分までとします。

また、定期募集の申込書受付日については、９時 30 分から 18 時 30 分とし、一層の利便性向上に努めます。

【 臨時窓口開設時間】　９時 30 分から 17 時 15 分

(1) 毎年７月及び１月の定期募集時

◇　定期募集にともなう入居相談

◇　〃　申込書受付日は 18 時 30 分まで延長

◇　〃　抽選会、入居手続、入居説明会

(2) 随時募集にともなう入居相談、申込書受付

3　運営時間外の防犯セキュリティ対策

湘南サービスセンターでは、警備システムを導入し、外部からの侵入など異常を検知した際は、警備会社から通報を受け（湘南サービスセンター所長あて）、現地に急行し迅速に対応できるよう、防犯セキュリティに万全を期しています。



（8）受付窓口の利便性等

事務所の受付窓口は、プライバシーに配慮したうえで、複数組の受付を同時に対応できるか。障がい者等のアクセスに配慮することや障がい者差別解消法に基づく合理的配慮がされるか。

1　受付窓口となる湘南サービスセンター

(1)　プライバシーの保護等



プライバシーの十二分な確保のため、一般窓口とは別に相談コーナー（個室）を設け、複数組や障がい者の方が安心して受付や相談できる環境を整備しています。

事務所内は明るく清潔で、常に職員が笑顔で応対し、安心して来訪できるサービスセンターづくりに努めています。

(2)　ＡＥＤの完備

来訪者の不測の事態に備え、本部・各サービスセンターに、ＡＥＤ（自動体外式除細動器）を配備するなど、対応体制を整えています。

(3)　来訪が困難な方への対応

入居手続等について、窓口への訪問が困難な方には、戸別訪問により対応します。訪問の際は、マスクを着用し感染防止対策を徹底するなど、入居者等の安心感の確保に努めています。

(4)　防犯セキュリティ対策

サービスセンターでは、警備システムを導入し、外部からの侵入などの異常を検知した際は、警備会社から通報を受け（所長あて）、現地に急行し迅速に対応できるよう、防犯セキュリティに万全を期しています。

(5)　福祉用具等の配置

受付窓口に、簡易筆談器や携帯助聴器などの福祉用具や、高齢者等の来訪に備え老眼鏡を配備しています。

また、大切な個人情報やプライバシーを厳格に保全するため、仕切りパネルの設置に加え、専用個室も用意しています。



簡易筆談器



携帯助聴器

（9）デジタル技術を活用した対応

デジタル技術を活用し、入居者の利便性向上を図ることができるか。

1　具体的な対応

(1)　市営住宅に係る情報共有

緊急時の情報共有ツールとして、市が導入している施工管理アプリケーション「アンドパット」を導入するなどして、市と当社との情報連携を強化し、緊急時や災害時など一層迅速・的確な対応を実現します。

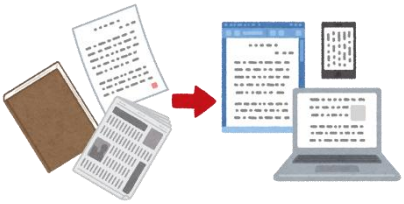


(2)　事務手続きのデジタル化の推進

若年層や家族向けの手続き（各種申請、簡易な修繕受付）などを Web や LINE を使って可能となるよう、諸手続業務の一層の効率化を進めます。

(3)　社内情報共有ソフトを用いたペーパーレス化の推進

当社が導入している「サイボウズ」を活用し、社内の情報共有やペーパーレス化を推進し、指定管理業務を含めた管理経費の縮減に取り組みます。



Ⅲ その他

提案の整合性

（1）提案内容の入居者サービス向上策

提案内容が入居者のサービス向上に寄与するか。また、高齢者に安全・安心を提供するための事業の取組が提案されているか。

1　高齢者等対応の基本的な考え方

(1)　福祉関係資格を持つ職員による対応

おもてなしの心と介助技術を習得した職員（サービス介助士、福祉住環境コーディネーター、福祉用具専門相談員の有資格者）が、入居者が抱える不安の解消に向け、寄り添い共に取り組みます。

高齢者や障がいのある入居者からの生活上の相談には、直接訪問・面談し、孤独感や疎外感の解消に努めるなど、日常的にコミュニケーションを図り、安全・安心の暮らしを支えます。



(2)　福祉関係機関との連携

入居者が生活上必要な手続・相談等を円滑に進められるよう、「ほぜんライフケアネットワーク」を開設（p５６に記載）し、保健所や福祉事務所等の窓口や相談先を情報提供するなど、関係機関と連携し迅速な対応に努めます。

(3)　団地自治会との連携

入居者の高齢化などによる担い手不足により、活動が実施困難になっている自治会もあるため、自治会の意見も聞きながら、様々な管理サービスの提供を通じ、自治会活動を支援し、入居者の安全・安心の暮らしをサポートします。

ア　高齢者見守り支援（高齢者ライフサポート事業）
イ　認知症サポーター養成講座の開催
ウ　ＮＰＯ法人と連携した自治会活動支援
エ　高齢者や障がい者を対象とした鍵の預り事業
オ　高齢者や障がい者を対象とした軽微な作業のお手伝い
カ　安全・安心パトロールの実施や、消防・避難訓練などをサポート

2　安全・安心のグレードアップ

(1)　高齢者等への軽微な作業のお手伝い



軽微な補修・電球の交換（電球代は自己負担）・金具類のネジ調整等について、入居者自身での作業が困難な場合には、日程調整の上、当社職員が作業をお手伝いします。

(2)　自治会と連携したキメ細かな安全点検

高齢者や障がいのある方などが居住する住宅では、通路・階段・手摺等の不具合が事故につながるケースが懸念されます。

日頃の巡回はもとより、定期巡回時（植栽・樹木等の状況確認を含む。）には、自治会を訪問し、問題箇所の早期把握に努めるとともに、入居者の安全確保を重点項目とした建物・設備等の点検実施により、予期せぬ事故の未然防止に努め、より良い住環境の提供とサービス向上に努めます。

(3)　身近な場所での相談会



高齢者や障がいのある方が、身近な場所で相談できるよう、団地集会所等を利用した「住まい方相談会」を開催します。

こうしたことを通じ、入居者が「ひとりではなく、つながっている」ことを実感できる、「心のサポート」にも取り組みます。

(4)　マグネットステッカーの配布



安全・安心の住まいづくりの一環として、入居者が夜間・土日祝日や災害発生時などにも相談等ができるよう、当社連絡先を記載したマグネットステッカーを全世帯に配布します。

3　サポートのグレードアップ

(1)　サービス介助士による生活サポート

「おもてなしの心」と「介助技術」を着実に習得した職員（サービス介護士）が、入居者の要望や相談に親身になって寄り添い対応し、日常生活の安全・安心、満足度を高めます。

安心のサービス介助士マーク

(2)　認知症サポーターによる生活サポート

「認知症サポーター養成講座」を受講・修了した職員が、入居者の要望や相談に親身になって寄り添い対応し、日常生活の安全・安心、満足度を高めます。

なお、当社は、認知症のある入居者を温かく見守る企業であるとして、横浜市から「認知症サポーター企業」として認証され、認知症り患者が安心して暮らせる住環境づくりに積極的に取り組んでいます。

(3)　福祉住環境コーディネーターによる生活サポート

福祉住環境コーディネーターの資格を持つ職員が、入居者の要望や相談に親身になって寄り添い対応し、より使いやすく、生活しやすい住環境づくりをサポートします。



(4)　福祉用具専門相談員による生活サポート

福祉用具等に精通した職員（福祉用具専門相談員）が、入居者の要望や相談に親身になって寄り添い対応し、関係機関やケアマネージャーと連携しながら、最適な福祉用具を選定・提案するなど、自立した日常生活をサポートします。




ヨコハマ 認知症やさしいまなざしあったかハート

認知症の方を温かく見守ります

中区認知症サポーター企業認証書

一般社団法人
かながわ土地建物保全協会 殿

貴社は従業員が認知症サポーター養成講座の受講を終了しましたのでここに「認知症の方を温かく見守る中区認知症サポーター企業」として認証いたします。

平成24年10月12日

横浜市

（2）提案内容の費用対効果

提案内容が、なるべく少ない費用で大きな効果が得られるか。

約 42,000 戸の公営・公共住宅等を管理するスケールメリットを最大限に活かし、必要最小限の指定管理料での業務運営を実現します。

また、業務の簡素・効率化を図るため、情報通信技術（ＩＣＴ）や AI の活用を進め、独自システムを開発・運用するなど、管理経費の縮減に取り組みます。

今後とも、限られた資源を有効活用し、より一層効率的・効果的な業務マネジメントに取り組んでいきます。

1　修繕費のコスト縮減について

(1)　基本方針

徹底したコスト意識のもと、次の各事項を実践します。

- 適正な実施価格を設定し、競争性と品質管理を主眼に発注します。
- 不具合箇所等の状況を十分に調査・把握し、入居者と市との修繕負担区分に基づき、過大な支出が生じないよう、原状回復を原則とした修繕を施工業者へ指示するなど、低廉化に努めます。
- 現況調査等で緊急修繕を要しないと判断した場合でも、他住戸で同様の修繕が見込まれる場合には、取り纏めて計画的に実施するなど、工事経費を縮減します。
- 明け渡し後の空き家修繕は、住戸内の劣化等の状況と次回の入居募集時期等を勘案し、市と調整の上、カビが発生しないなど、最も適切なタイミングで効率的・効果的に実施します。

(2)　当社職員による軽微な作業への対応

社用車には、応急対応が可能な資機材を常備し、例えば、建具の建付け、設備の緩み直しなど、専門業者を要しない軽微な作業は、可能な限り当社職員が対応し、費用の縮減に努めます。



(3)　定期的な巡回による予防保全

施設管理の経験豊富な技術職員が、団地内を定期的に巡回し、要修繕箇所等の早期発見（予防保全）に努めるなど、経費縮減につなげます。

（3）提案内容の地域や入居者と連携した、良好なコミュニティ形成

提案内容が地域や入居者と連携した、良好なコミュニティ形成に向けて、期待できるか。

1　団地自治会や関係機関との連携等

(1)　団地自治会

調査・巡回点検時や打合せなどの機会に、自治会が抱える課題や相談・要望を伺います。

入居者からの要望・相談・苦情には、自治会と連携して対応するなど、日頃からコミュニケーションを図り、トラブルの未然防止と安全･安心な居住環境づくりに取り組みます。

(2)　関係機関

苦情等の事案に応じ、警察、消防、保健所等の行政機関や、民生委員等と十分な連携を図り、人権や個人情報の保護に留意し、適切に対応します。

地域包括支援センター等との連携事例

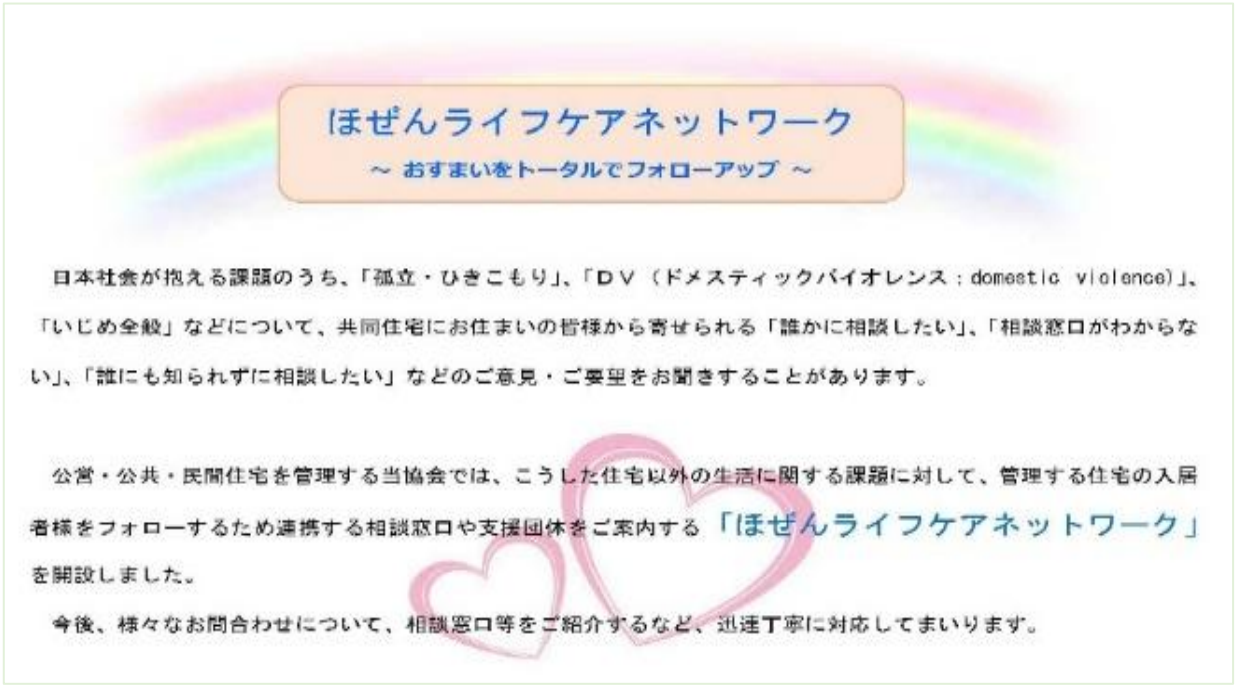
「単身高齢の入居者宅で、数日間浴室の電気が点灯し続けている」との相談があり、管轄の地域包括支援センターに照会したところ、「2 週間ほど前まで入院していた（入院中で不在だった）」との情報が得られ、入居者の無事が確認できた。

(3)　ほぜんライフケアネットワークの活用

当社では、令和元年度に「ほぜんライフケアネットワーク」を開設し、関係機関との連絡体制を整えています。

要望・相談には、適切な相談窓口や支援団体をご案内し、必要に応じて当社職員も同席するなど、相談者の身になり丁寧に対応しています。

なお、本部及び湘南サービスセンターには､各種相談窓口リストを備えています。



2　自治会等が掲げる課題解決に向けた連携

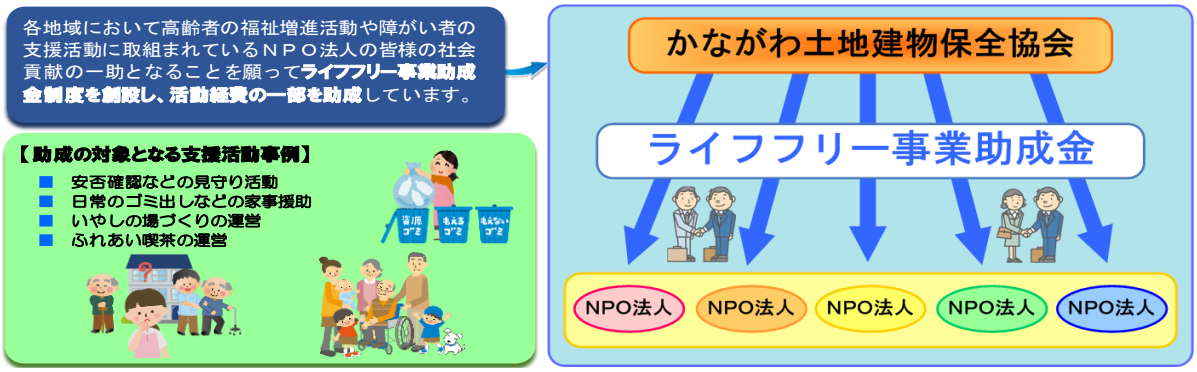
(1)　活動事例の紹介・助言

藤沢市内で、住民主体の見守活動など活発に活動している団地自治会の事例を紹介し、民生委員や地域の団体等と連携した取組がスタートできるよう、具体にアドバイスするなど、自治会活動の活性化に取り組みます。

(2)　ＮＰＯ法人と連携した自治会活動への支援

各地域で「高齢者」の福祉増進活動や「障がい者」の支援活動に取り組むＮＰＯ法人が行う、安否確認などの見守活動や、いやしの場づくりの運営などを自治会に紹介し、自治会活動の良好なコミュニティづくりにつながるよう取り組みます。

～ライフフリー事業助成金制度～





（4）その他

指定管理者として、独自のアピールポイントがよりサービス向上になるか。

1　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。

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。

当社は、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方々に、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、市や団地自治会との調整のもと、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、入居者の希望を踏まえ、保険の選び方や補償内容などについて、当社在籍の有資格者（少額短期保険募集人）が懇切丁寧に説明し、居住者自身が万が一に備えられる、安全・安心、快適な住環境づくりをサポートします。

【トラブル事例】

・トイレが詰まり、水漏れが発生し、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、階下に漏水させてしまった。
・台所の排水詰まりに気づかず、シンクから水が漏れ、床等を汚損した。
・自転車で歩行者にぶつかり、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、駐車車両を損傷した。
・子供がボール遊びした際、集会所の窓を割ってしまった。　　など





2　自動販売機の設置

これまでの住宅管理実績やノウハウを踏まえ、自動販売機の設置を推進します。

市営住宅では、独居の高齢者など災害発生時要支援者も多いことから、生活必需品である飲料（水）を確保するため、災害対応自動販売機（緊急時飲料提供ベンダー）の設置が有効です。

なお設置にあたっては、市・自治会等と協議・調整の上、検討します。



3　駐車場の有効活用

入居者はじめ、来訪者や周辺施設利用者の方々など、市民の一層の利便性向上のため、一定の空き区画がある市営住宅駐車場へのコインパーキング導入を推進します。

なお導入にあたっては、市・自治会等と協議・調整の上で検討します。

コインパーキングの導入実績（例）

管理している他の市営住宅において、駐車場の一部にコインパーキングを導入し、空区画を有効活用した事例です。

ここでは、長期間、恒常的に空区画が発生していたため、委託者や自治会等と協議を重ね、導入したものです。

今では、

- 介護者や訪問者等用の場所が確保できたこと
- 近隣住宅や施設等の来訪者用の場所が確保できたこと

などで、利便性が高まったと好評です。

藤沢市営住宅でも、利便性の高まりとともに、収益性も期待できるため、積極的に導入を検討したいと考えています。



