

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 2021年(令和3年)7月5日

- ① 指定管理者対象施設の概要について
- ② 募集要項(案)及び審査要領(案)等について
- ③ 選定スケジュール等について

(2) 申請書の受付期間

2021年(令和3年)7月12日から
2021年(令和3年)8月13日まで

(3) 第2回審査選定委員会 2021年(令和3年)10月13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

- ① 事業計画については、365日24時間対応サービス、防犯・防災に関する予防対策などがバランスよく提案され、特に市営住宅の管理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。
- ② 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。
- ③ 応募団体の実績、管理運営の方針や理念については、特に県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(250点満点)
1	一般社団法人かながわ土地建物保全協会	173点

2 審査基準

(1) 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
- ② 管理運営能力
- ③ 法令遵守

(2) 事業計画書

- ① 施設の運営
- ② 施設の管理
- ③ 危機管理体制
- ④ 人員体制・経費
- ⑤ 市の施策への理解
- ⑥ 市営住宅における管理基準

(3) その他

- ① 提案事業の入居者サービス向上策
- ② 提案事業の費用対効果
- ③ 提案事業の地域や入居者を連携した、良好なコミュニティ形成
- ④ その他

3 市営住宅等指定管理者事業計画書

別添のとおり

以 上

市営住宅等指定管理者 事業計画書

<p>施設名</p>	<p>藤沢市市営住宅及び共同施設</p>
<p>団体(法人)の名称</p>	<p>一般社団法人かながわ土地建物保全協会</p>
<p>主な事業</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 藤沢市営住宅指定管理事業 2 神奈川県営住宅指定管理事業 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 神奈川県営住宅入居者募集事業（指定管理事業外） 7 川崎市営住宅事業（総合監視業務-河原町団地-） 8 神奈川県住宅供給公社住宅事業 9 神奈川県住宅供給公社特優賃住宅駐車場管理事業 10 神奈川県教育施設等事業 11 管理組合事業 12 複合施設事業 13 民間賃貸住宅管理事業 14 公共施設等の維持保全に係る技術支援事業 15 海老名自社ビル賃貸運営事業 16 高齢者等ライフサポート事業
<p>提案の概要</p>	<p>当社は、創立以来60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分譲住宅の維持管理業務を中心に事業を展開しております。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、7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。</p>

事業計画書 項目一覧

項 目	頁
I 団体の基本的要件	1
①指定管理者であるための基本的理解	"
(1) 施設の設置目的についての理解	"
②管理運営能力	3
(1) 経営の安定性	"
(2) 類似施設の管理実績	11
(3) 法人等の事務所及び繁忙期等の臨時窓口の設置	13
③法令遵守	14
(1) 法令遵守の取組	"
II 事業計画書	20
①施設の運営	"
(1) 住民の平等な利用の確保	"
(2) 入居者のニーズの把握及び対応	22
②施設の管理	24
(1) 建物等の修繕	"
(2) 建物等の保守点検の実施及び結果（国が指定する修繕計画への反映）	29
③危機管理体制	39
(1) 安否確認等の対応	"
(2) 防犯・防災（地震・台風・火災等）に関する予防対策	41
(3) 防犯・防災（地震・台風・火災等）に関する発生時対応等	46
(4) 指定期間中の対応サービス体制の確保	52
④人員体制・経費	55
(1) 受付窓口、修繕及び収納業務に係る職員の配置	"
(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	57
(3) 市営住宅管理運営に必要な資格者等の配置	59
(4) 職員の能力向上策の確保	60
(5) 不測の事態への財政的な対応	63
⑤市の施策への理解	65
(1) 情報の管理体制	"
(2) 情報公開のための措置	69
(3) 管理運営方針と市の施政方針との整合性	70
(4) SDG s（持続可能な開発目標）への取り組み	76
⑥市営住宅における管理基準	78
(1) トラブルや苦情処理	"
(2) 従事者個人の資質に対するクレーム対応	84
(3) 訪問による収納（集金）体制及び家賃等滞納未然防止策	85
(4) 地元企業との連携・育成	86
(5) 管理事務所の設置場所	88
(6) 管理事務所の所在	90
(7) 管理事務所の業務時間	91
(8) 受付窓口の利便性等	92
(9) コロナ禍における対応	94
III その他	98
提案の整合性	"
(1) 提案事業の入居者サービス向上策	"
(2) 提案事業の費用対効果	104
(3) 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	105
(4) その他	108

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

(1) 施設の設置目的についての理解

(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について示してください。)

関連法令の遵守のもと 全ての入居者に対して 公平・公正・平等な対応と人権の尊重に配慮した 管理サービスをご提供します

当社は、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創立し、以来60年間、県営住宅・市営住宅などの公営住宅及び県住宅供給公社の賃貸住宅・分譲住宅の維持管理業務を中心に事業を展開してきました。

基本理念として「住民満足度日本一のベストパートナーでありたい」を掲げ、その実現のために、これからも社会環境の変化に順応し、進化し続けます。

1 市営住宅の設置目的と現状の課題

(1) 住宅セーフティネットとしての重要な役割

現在、藤沢市営住宅は、24団地、1,740戸、89棟ありますが、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に対して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**することを目的としています。

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**）が、多数の入居希望者の中から公募によって公正に選考されており、まさに、市営住宅は、**住宅確保に困窮している方々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るといえます。

(2) 市営住宅における現状と課題

市営住宅は、このような政策目的を持つ住宅ですので、公営住宅法や市条例等に基づき、入居資格が厳格に定められているとともに、入居者が親族以外の者を同居させようとするときは、市の承認を得なければならないなど、**様々かつ厳格なルール**があります。

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

特に、入居者の過半数は65歳以上の高齢者で、単身世帯が全体の46%を占めており、人間関係の希薄化による**住民の孤立化や団地コミュニティ・地域社会からの離脱による不安や疎外感**など、**様々な課題**を有しています。

さらに、**老朽化している施設の修繕や維持管理**など、ライフラインに関わる数多くの課題を抱えています。

2 課題の解消と取組みへの意欲と熱意

(1) 課題の解決に向けて

当社では、県をはじめとする5自治体の公営住宅について、長年にわたり維持管理業務を受託していることから、各業務を担当する職員の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、その上で、あらゆる問題や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、安全で安心な生活環境をご提供できるよう、日夜、取組んでいます。

(2) 課題への取組み実績

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指定いただき、施設の役割や法令等の理解のもと、**入居する皆様への安全・安心のご提供**に努めてきました。

この間、入居希望者への審査や入居後の収入調査を着実に実施しつつ、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り活動、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に、組織一丸となって誠実に取組んできました。

(3) さらに進化への意欲

今後も、全ての入居者に対して、**公平・公正・平等な対応と人権の尊重に配慮した管理サービスをご提供させていただく**ことをモットーに、藤沢市営住宅の維持管理業務に取り組んでまいりたいと考えています。

是非とも藤沢市営住宅の管理を引続き受託させていただき、**この7年以上に亘って蓄積してきた経験と実績、さらには入居者様・自治会様との信頼関係を持続・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。

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60周年～ 60th

②管理運営能力

(1) 経営の安定性

(人的、財政的基盤、専門的知識や資格、経験及びトラブル発生時の対応体制、業務従事者の労働環境について示してください。)

培った60年の知識と経験を活かし

住民満足度日本一のベストパートナーでありたい

1 住宅管理のエキスパートとして安定した管理運営をご提供します

公営住宅の管理を基軸に事業を展開する当社では、60年に亘り培ってきた実績による知見のもと、関係法令や社内の諸規程に基づき着実かつ安定的に業務を遂行し、非営利型の一般社団法人として、引き続き社会的使命を果たします。

(1) 住宅管理の経験・実績とともに豊富な職員による業務運営

当社の全役職員が公営住宅の管理業務を熟知し、指定管理業務を適正に執行する体制を整えているほか、公営住宅の設置意義や課題等を十分に理解しており、すべての業務に対して誠実かつ着実に遂行します。

(2) 公の施設を管理していくための厳格な社内ルールとガバナンス体制

当社は、組織、人事、会計、労働安全衛生、個人情報保護、情報公開、各事業等に関わる諸規程に基づき、法令遵守に徹しています。

(3) 県内の地域に根付く法人として「地の利」を活かす危機管理

市営住宅の管理には、過去の大規模災害（地震・津波・土石流）を教訓とした業務運営が求められます。そのため、普段から市内の混乱はもとより県外からの交通が遮断・不通になることを想定して住宅の立地状況の把握を行っており、災害発生時には、この「土地勘」を最大限に活用して迅速に対応します。

また、当社は、これまでの自然災害の発生時において、管理する住宅での土砂崩れ、倒木、河川の氾濫、敷地内の陥没・液状化など様々な事象を経験しており、職員の臨機の対応や地元企業との連携による迅速な措置により、入居者の生命に関わる被害を出すことなく対応してきました。このように、被害を最小限に止めてきたことは、定期的な巡回や危険箇所の特定等の予防保全や減災対策によるものと自負しています。今後も当社は、災害や事故に対して、組織一丸となった危機管理体制により、万全を期して対応します。

災害への備えとして、被害を最小限に抑え、すみやかに復旧するため、修繕・保守点検の地元企業等との「災害時等における緊急出動等に関する覚書」を締結し、緊密な連携による対応に備えています。

(4) 組織一丸となったバックアップ体制

入居者募集や収入調査等の繁忙期には、本部、海老名支部及び県内7ヶ所のサービスセンターにより、管理事務所（湘南サービスセンター）をバックアップします。

■ 組織の規模

(令和3年4月1日現在)

区 分	本 部 等	サービスセンター等	計
役 員 (常勤)	4名	—	4名
スタッフ (技術)	35名	17名	52名
” (事務)	77名	57名	134名
計	116名	74名	190名

■ 職員数等 190名

(令和3年4月1日現在)

本部等職員

116名

会 長	総 務 部 8名 (人事・給与・予算・決算、個人情報保護・情報公開)
常務理事	公 営 住 宅 部 19名 (県営、藤沢・横浜・横須賀・鎌倉市営住宅事業の統括)
理 事	事 業 部 15名 (公社住宅事業・民間賃貸住宅事業の統括)
理 事	マンション管理部 43名 (管理組合住宅事業の統括) ※海老名支部を含む
	技 術 管 理 部 21名 (各事業の工事及び施設維持管理事業の統括)
	緊急連絡センター 6名 (営業時間外の受付業務)

サービスセンター等職員

74名

湘南サービスセンター	9名
横浜南サービスセンター ◇ 緊急時にはサポート体制に入ります	13名
横浜北サービスセンター	5名
鶴ヶ峰管理センター	5名
川崎サービスセンター	8名
横須賀サービスセンター	17名
県央サービスセンター	12名
西湘サービスセンター	5名

管理住宅の維持管理業務

<管理種別>

- ・ 藤沢市営住宅
- ・ 県営住宅
- ・ 横浜市営住宅
- ・ 横須賀市営住宅
- ・ 鎌倉市営住宅
- ・ 県住宅供給公社住宅
- ・ 管理組合住宅
- ・ 民間賃貸住宅

<業務内容>

- ・ 相談、要望、苦情等対応処理
- ・ 許認可申請等受理、審査
- ・ 入居者募集、審査、抽せん
- ・ 家賃関連
- ・ 駐車場契約、車庫証明発行
- ・ 緊急、小口修繕執行
- ・ 退去立会い、修繕執行
- ・ 自治会打合せ、調整
- ・ 団地巡回、点検
- ・ 一人暮らし高齢者等の個別訪問
etc

2 公益法人会計基準に基づく財務諸表を作成し 経営の安定性と健全性を重視

(1) 経営の安定性について

令和2年度決算における経常収益（売上高）は約87億円、令和3年3月31日現在の正味財産額（剰余金累計額）は約13億円、同日の現金預金の合計額は約10億円となっており、緊急時にこの資金を活用した対応も可能です。

また、直近5年間の経常収支比率等は、次のとおりであり、いずれも一定の数値により財務の安全性と健全性を裏づけています。

なお、令和2年度は、自己資本比率が減少していますが、これは海老名自社ビル（賃貸住宅兼事務所）の建設によるものです。

○ 経常収支比率

(単位：千円)

区 分		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
経常収入（経常収益）	A	7,900,803	6,910,722	7,124,915	7,912,349	8,683,392
経常支出（経常費用）	B	7,890,416	7,001,387	7,203,294	7,975,061	8,677,960
うち公益目的支出の額	C	89,487	95,214	98,145	99,343	67,074
経常収支（経常増減額）	A-(B-C)	99,874	4,549	19,766	36,631	72,506
経常収支比率	A÷(B-C)	101.28%	100.07%	100.28%	100.47%	100.84%

(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		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
当座資産	A	2,487,783	2,900,184	2,736,961	2,112,851	2,827,407
流動負債	B	1,479,605	1,968,421	1,799,106	1,606,104	2,461,241
当座比率	A÷B	168.14%	147.34%	152.13%	131.55%	114.88%

(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		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
固定資産	A	1,047,223	1,028,373	919,081	1,179,478	1,516,607
自己資本（正味財産額）	B	1,528,932	1,430,548	1,351,632	1,282,336	1,273,417
固定負債	C	548,601	552,840	523,246	510,157	766,473
自己資本＋固定負債	B+C	2,077,533	1,983,388	1,874,878	1,792,493	2,039,890
固定長期適合率	A÷(B+C)	50.41%	51.85%	49.02%	65.80%	74.35%

(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		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
自己資本（正味財産額）	A	1,528,932	1,430,548	1,351,632	1,282,336	1,273,417
総資本（資産合計額）	B	3,557,138	3,951,809	3,673,983	3,398,596	4,501,131
自己資本比率	A÷B	42.98%	36.20%	36.79%	37.73%	28.29%

(注) 自己資本比率は、概ね30%以上であれば健全とされています。

(2) 会計事務について

当社は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律、公益法人会計基準及び当社会計規程に基づき、厳正かつ適正に会計処理し、貸借対照表・正味財産増減計算書等、所定の財務諸表（公益目的支出計画実施報告書を含む）を作成し、公表しています。

会計事務については、毎月、顧問公認会計士による定例監査を受けていますが、法令の改正状況や職務執行状況をチェックするため独自の業務監査実施要綱等を定め、本部各部署及び全サービスセンター等を対象とした業務監査（会計士同行）を定期的に実施し、適正な事務執行に取り組んでいます。

3 各種の資格を有する職員を多数確保し 安定した管理運営を実現

共同住宅における各種の構造物、電気・水道設備等ライフラインの良好な維持は、入居者が安心・安定した生活を送るための根幹であり、その実現のため高度な技術や資格を有した人材を確保しています。

当社は、公的住宅等の管理会社として、長年に亘り培ってきた運営に関するノウハウのもと、専門知識と技術力を有した多くの人材を配置し、ライフサイクルコストの縮減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ます。

■ 在籍職員が有する主な資格

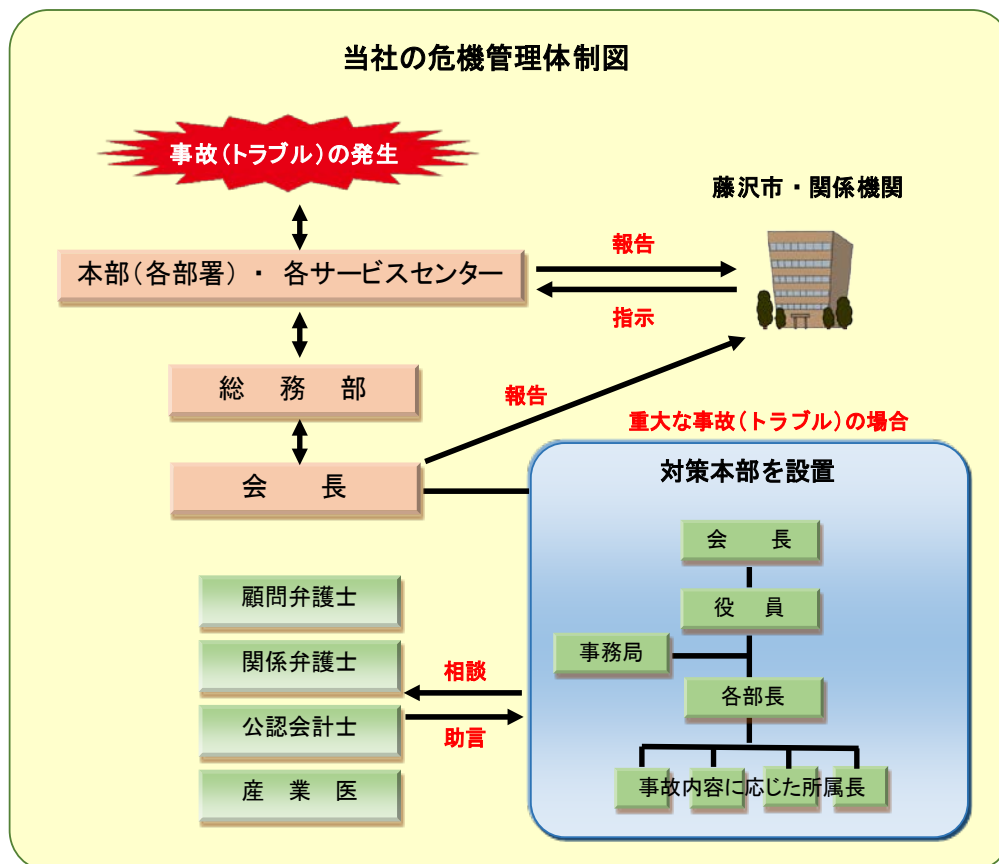
資格名	人数	資格名	人数
一級建築士	6	福祉住環境コーディネーター二級	6
二級建築士	11	福祉住環境コーディネーター三級	2
建築生産専攻建築士	2	1級カラーコーディネーター	1
二級建築施工管理技士	1	2級カラーコーディネーター	2
一級土木施工管理技士	1	福祉用具専門相談員	4
二級土木施工管理技士	2	サービス介助士	21
第一種電気工事士	2	応急危険度判定士	12
第二種電気工事士	16	被災宅地危険度判定士	13
二級電気工事施工管理技士	2	防火対象物点検資格者	6
消防設備士(甲種第一類～第五類)	1	特別管理産業廃棄物管理責任者	2
消防設備士(乙種第四、六、七類)	5	建築物環境衛生管理技術者	7
消防設備点検資格第一種	6	特殊建築物調査資格者	3
消防設備点検資格第二種	13	建設経理事務士	4
水道技術管理者	3	マンション維持修繕技術者	7
一級管工事施工管理技士	4	認定コンストラクション・マネージャー	1
二級管工事施工管理技士	3	管理業務主任者	30
第一種衛生管理者	3	マンション管理士	5
建築・設備総合管理士	11	宅地建物取引士	24
公共工事品質確保技術者	1	防災管理者	43
公共建築工事品質確保技術者	1	防火管理者	27
		警備員指導教育責任者	1

(注)資格者数については、重複計上あり。

4 トラブル発生時の危機管理体制

当社では、様々な事故やトラブルが発生した場合に、入居者や職員の安全を最優先に確保するとともに、迅速な対応・措置等により業務継続・復旧が図れるよう**危機管理体制を整備**しています。

重大な事故・トラブルが発生した場合には、会長を本部長とする**対策本部を設置**し、**情報の収集・共有化と迅速な対策**により早期解決に向けて取組みます。



5 県内トップクラスの快適な労働環境

(1) 安全衛生優良企業としての環境整備

近年、仕事上のトラブルによる不安、悩み又はストレスによるうつ病の増加や長時間労働による健康被害など、職場環境をめぐる様々な社会問題が深刻化するなか、国や地方自治体が推進する、いわゆる「働き方改革」の関連法が平成31年4月から本格的に施行され、労働に関する変革の動きが社会全体で加速しています。

当社は、平成28年度から**厚生労働省（神奈川県労働局）が公表する「労働安全衛生優良企業(※)」の認定を継続**して受けており、**ホワイト企業**として、働きやすい職場環境づくりとワーク・ライフ・バランスの実現に向けて、様々な対策により全社的に取り組んでいます。

今後も、こうした取組みを継続し、持続可能な職場環境の改善に注力します。

※ 安全衛生優良企業公表制度（厚生労働省が認定）

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**など積極的に取り組んでいるかという厳しい条件をクリアした企業を認定・公表する制度（3年毎に審査・更新）

～全国で36社、神奈川県内で5社（令和3年7月1日現在）～



神奈川県労働局長からの認定証授与（令和元年10月）



2019～22年度認定

(2) よこはまグッドバランス賞の認定

当社本部の事業所在地である横浜市からは、“いかなる差別もなく、女性も男性も活躍できる職場づくりを積極的に推進している中小事業所である”として、「よこはまグッドバランス賞」の認定を受けています。



よこはまグッドバランス賞

2018年度認定
認定期間 2019.1.1～2021.12.31

(3) 長時間労働への措置

職員の健康維持のため、長時間労働の抑制に関する情報を所属長や衛生委員会からの発信により、周知徹底しています。

ただし、予算・決算業務や自然災害による待機業務など特別な事情により、職員が長時間労働に至ってしまった場合には、職員本人との調整により、当社が委嘱する産業医の面接指導を行い、所属での配慮や疲労や心身のストレスが蓄積することのないよう快適な職場環境づくりに努めています。



～ 快適な職場環境の確保 ～



衛生委員会

労働組合

(4) 連続休暇の取得を推奨

家族とふれあう時間や自己啓発など充実した生活環境を整えるべく、**ライフサイクルの段階に応じた連続休暇の取得を推奨**し、精神的なストレスによる心身の健康被害を未然に防止するとともに**ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の実現**に向け、心身ともに健全な状態で最大限の能力が発揮できるよう取り組んでいます。

(5) 仕事と子育て・介護の両立支援

当社は、育児や家族介護を必要とする職員が、仕事と両立させながら安心して働くことのできる職場環境を整備しているとして、神奈川県から「**神奈川県子ども・子育て支援推進事業者**」の認定を受けています。



女性がライフステージに応じて働ける環境を整えることにより、**職場、家庭、地域において、能力を発揮し、活躍できる環境づくり**に努め、組織の活性化と職員定着の促進に取り組んでいます。

また、少子高齢化が急速に進むなかで、家族の介護を抱えながら仕事をする職員が増加することが想定されます。介護は、介護特有のさまざまな事情があり、直面する職員に応じた課題に目を向けて**仕事と生活が調和できる労働環境を整え**ています。

「子育てとの両立を支援する制度」

- ◇ 育児休業、部分休業
- ◇ 産前及び産後の通院休暇
- ◇ 妊婦の通勤緩和休暇
- ◇ 産前及び産後休暇、出産補助休暇
- ◇ 子の看護休暇
- ◇ 始業・就業時間の繰上げ・繰下げ
- ◇ 休憩時間の特例
- ◇ 深夜勤務及び時間外勤務の制限 etc

「介護との両立を支援する制度」

- ◇ 介護休業
- ◇ 短期介護休暇
- ◇ 介護短時間勤務
- ◇ 始業・就業時間の繰上げ・繰下げ
- ◇ 休憩時間の特例
- ◇ 深夜勤務及び時間外勤務の制限

(6) 障がい者雇用の推進

当社では**誰もが社会参加できる共生社会づくり**を目指すため、障がい者雇用に積極的に取り組んでいます。雇用にあたっては、職員の能力や希望に基づき、所属・業務のマッチングのほか、家庭の事情をも配慮しつつ事務分担を体系的に整理し、**相互に協力し活躍できる職場環境づくり**に努めています。



当社は、令和3年4月1日現在、**法定雇用率を達成**しており、今後も積極的に障がい者雇用の推進します。

(7) 高齢者雇用の推進

少子高齢化が進行するなか、高齢者雇用の促進は社会における喫緊の課題となっています。

当社は、**65歳以上の高齢者の雇用も積極的に推進**しており、豊富な経験・知見を持つ方や就業意欲旺盛な方の採用など、**雇用の開拓に柔軟かつ幅広く**取り組みます。



(8) ストレスチェック制度

職員が身体と心の健康づくりに心がけ、ストレス状態に落ち入らないよう未然予防の一環として「**ストレス度診断**」を平成23年度から取入れ、実施しています。

労働安全衛生法の一部を改正する法律により、平成27年12月から「**ストレスチェック**」と「**面接指導**」の実施等が事業者に義務付けられていますが、当社が従前から実施している取り組みを法令に基づき、より一層充実させるとともに、**職員のメンタルヘルス不調の未然防止**と必要に応じた環境改善により、**働きやすい職場環境づくり**に向け組織一丸となって取り組んでいます。



(9) 新型コロナウイルス感染症のワクチン接種休暇

当社では、職員への安全配慮や職場での感染リスク対策の観点から、**新型コロナウイルスワクチン接種休暇（特別有給休暇制度）**を導入しています。

この制度は、同ワクチン接種を希望する職員の接種日当日と翌日に**特別有給休暇を付与**するもので、2回のワクチン接種を想定し、**最大4日の取得**ができます。

今後も**感染予防対策への積極的な取り組みによる事業活動の継続**に努めます。



(2) 類似施設の管理実績

(県内の類似施設・県営・UR・県公社等の管理実績（市内分と、市外分等 自治体ごとに記載）、運営能力等について示してください。)

委託者からの信頼を得て

60年間に亘り公営・公共住宅の良好な管理に努めてまいりました

当社は昭和36年に**県住宅供給公社が建設した住宅**の管理専門会社として設立し、同49年からは**県営住宅**の管理に携わるなど、長年に亘る公営・公共住宅の管理運営により、委託者からの厚い信頼を得てまいりました。

また、平成21年度からは**横浜市営住宅**、平成22年度からは**横須賀市営住宅**、平成23年度からは**鎌倉市営住宅**、平成26年度からは**藤沢市営住宅**の指定管理業務を受託しています。

1 県内における類似施設の運営実績

(1) 公営・公共住宅の運営実績

(令和3年4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	合計	
藤沢市営住宅	1,740戸	-	1,740戸	7年
神奈川県営住宅	-	14,360戸	14,360戸	47年
横浜市営住宅	-	8,672戸	8,672戸	12年
横須賀市営住宅	-	4,812戸	4,812戸	11年
鎌倉市営住宅	-	630戸	630戸	10年
神奈川県住宅供給公社住宅	972戸	11,985戸	12,957戸	60年
公営・公共住宅管理戸数 計	2,712戸	40,459戸	43,171戸	

(2) その他民間住宅の運営実績

(令和3年4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	合計	
管理組合住宅	822戸	12,431戸	13,253戸	60年
民間賃貸住宅	91戸	1,973戸	2,064戸	30年
その他民間住宅管理戸数 計	913戸	14,404戸	15,317戸	

2 住宅管理の運営能力

当社は、60年に亘る公営・公共住宅の管理実績を有しており、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、次の特色を活かし進化していきます。

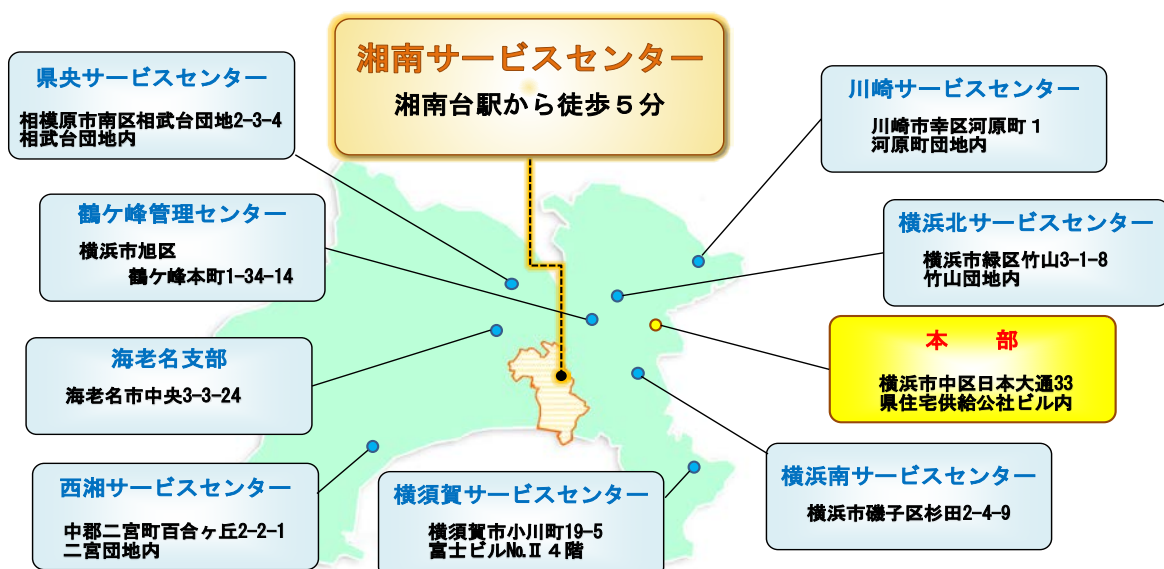
- 190名の職員全員が、住宅や建物の管理業務に携わっており、特に公営・公共住宅の管理については、業務に精通していること。
- 建物の適切な維持管理のために必要な建築、設備、電気などの技術職員が在籍していること。
- 県内業者とは、長年に亘って培った強固な信頼関係を構築していること。
- 横浜市中区の本部のほか、海老名支部（自社ビル）、8ヶ所の管理事務所を設置しており、県内各地からの応援体制を整備していること。

《職員の在職年数》

(令和3年4月1日現在)

30年以上	20年以上	10年以上	5年以上	5年未満	計
34人	30人	20人	37人	69人	190人
17.9%	15.8%	10.5%	19.5%	36.3%	100%
44.2%			55.8%		100%

《県内の本部・支部及びサービスセンター》



(3) 法人等の事務所及び繁忙期等の臨時窓口の設置

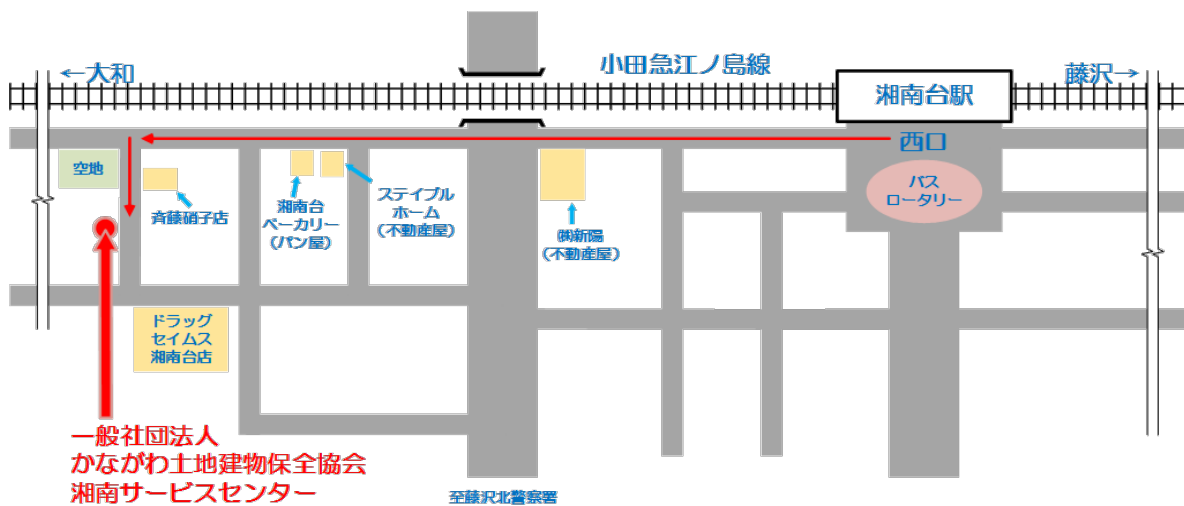
(指定管理者の管理業務を行う事務所の設置場所について示してください。現在、市内に設置しておらず、設置予定がある場合は、その時期や場所等を示してください。市内に設置予定がない場合、対応策について示してください。)

現在の管理事務所である湘南サービスセンターを 引き続き管理運営の拠点とします

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、「藤沢市都市マスタープラン」で位置付けられている6つの都市拠点の1つである「湘南台駅」から徒歩5分の場所に設置する**現管理事務所の湘南サービスセンター**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備えつつ、入居者の方々や自治会様からのご用命の際には、基本的には当社職員が各団地を訪問するなど、皆様にご負担をおかけしない業務姿勢により運営します。



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・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。

また、臨時窓口を設置する際には、新型コロナウイルス対策として、消毒液やマスクを配備するほか、テーブルやカウンターにアクリルパネルを設置します。



③法令遵守

(1) 法令遵守の取組

(法令遵守への取り組みについて示してください。)

徹底した“コンプライアンス経営”のもと 入居者、藤沢市及び関係機関から 信頼される法人であり続けます

1 法令遵守の取組み

(1) 基本的な取組み

「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に行動する”とともに「組織が社会の要請にお応えする」ことと捉え、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、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。

(2) コンプライアンス実施計画の策定とマニュアルの活用

コンプライアンス管理規程に基づき、毎年度、コンプライアンスの実施計画を策定し、経営計画・目標とのリンクにより運用管理しています。

また、日常の業務を遂行する過程で、全役職員が遵守すべき行動基準を定めた独自の「コンプライアンスマニュアル」を活用した教育を徹底し、倫理的で責任ある事業活動に努めています。



大規模災害などの有事の際や関係法令等の規定が未整備の事象であっても、60年に亘る管理実績で培った知識、経験、技能を活用して、積極的に対応します。

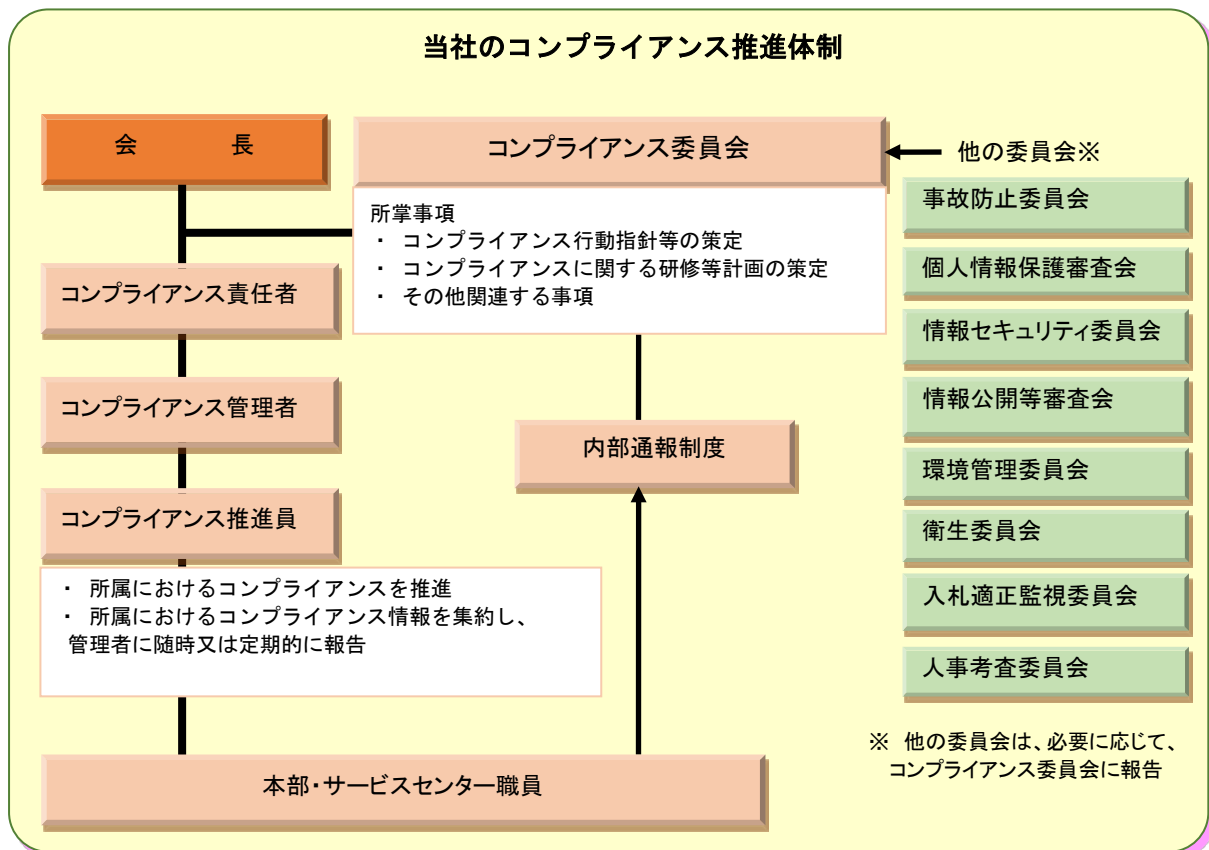
2 コンプライアンス基本方針

コンプライアンス基本方針

- 1 関係法令に留まらず、その精神までを遵守
- 2 コンプライアンスを遵守する体制を確立し、コンプライアンス活動を推進
- 3 業務上知り得たお客様に関する情報や内部の機密情報の取り扱いに関しては細心の注意を払い、外部に漏えいしないよう厳正に管理
- 4 全役職員に対してコンプライアンスに関する教育を定期的を実施するとともに、コンプライアンス意識の高揚を図り、質の高い企業活動を実践
- 5 コミュニケーション機会の拡充に努め、風通しの良い職場環境を構築
- 6 社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して、毅然とした態度で臨み、名目に関わらず一切の関係を持たない
- 7 社会的・経済的環境の変化やお客様のニーズに対応して、コンプライアンス活動を継続的に見直しのうえ改善し、更なる向上

3 コンプライアンスの推進体制

コンプライアンスに関する最高意思決定機関として、**コンプライアンス委員会**を設置し、様々な事項を一元的に取扱うガバナンス体制を構築しています。



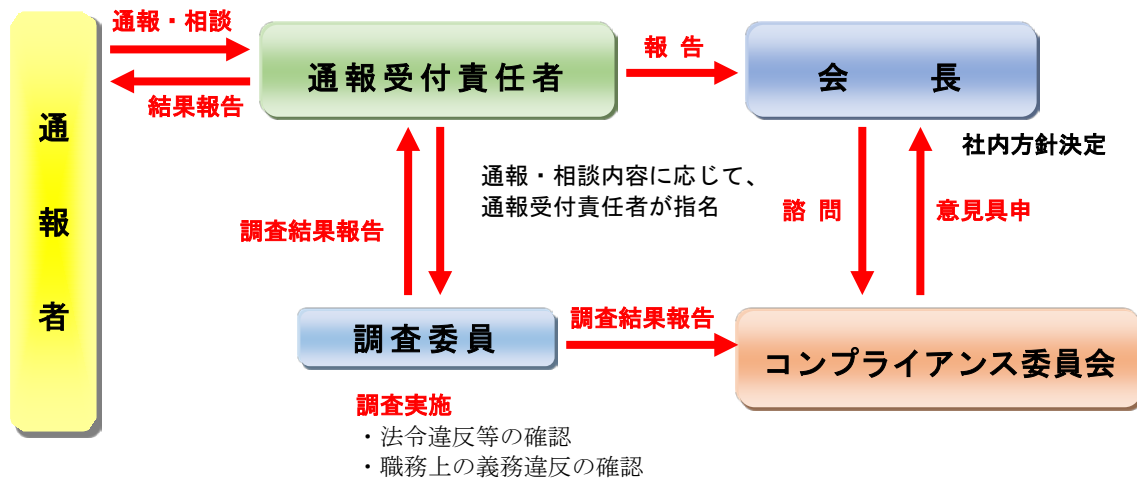
(1) コンプライアンス委員会

当社のコンプライアンスに関する最高意思決定機関として、**コンプライアンスに関する活動や研修計画の策定等について運営**しています。また、毎年度、立案する実施計画のもと、委員会を定期開催し、活動に関して報告・点検するとともに、法令の制定・改廃等に対して迅速かつ的確に対応し、より公正・誠実に業務を遂行する組織体制の維持・改善に取り組んでいます。

(2) 内部通報制度

社内における問題発生の未然防止とコンプライアンスを徹底強化する対策として、**内部通報制度**を導入しています。

あらゆる通報を受け付け、慎重かつ詳細な調査とともに、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）**を行うシステムにより、早期の発見・解決に取り組んでいます。



4 コンプライアンスに関する徹底した取り組み

当社は、常にコンプライアンスの徹底を継続するため、社内の風通しを意識した職場環境づくりに注力しており、コンプライアンス意識を高い次元で保持するべく、組織全体で様々な対策・教育に取り組んでいます。

今後も、持続可能なコンプライアンスの強化と誠実・公正に業務を遂行できる組織体制づくりに努めます。

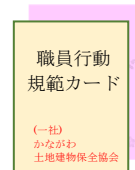
(1) コンプライアンスマニュアルの活用

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**」を策定のうえ、朝礼や研修等の機会でも活用しており、職員一人ひとりが誠実性を信条として、広く社会から信頼されるようコンプライアンス意識を持ち、倫理的で責任ある事業運営に努めています。

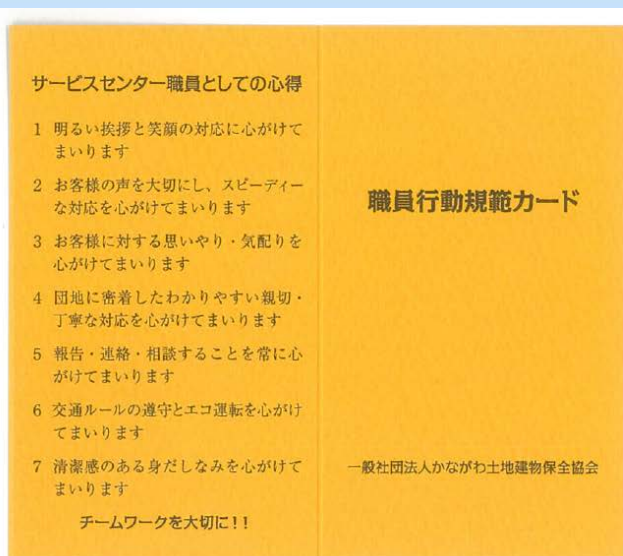


(2) 職員行動規範カードの携行徹底

当社では「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。



《全スタッフが常に携行している職員行動規範カード》



コンプライアンスマニュアルに定めた行動規範をポケットサイズに編集した「職員行動規範カード」を作成し、部署毎に心得を定め、全職員が常に携行を徹底し、コンプライアンスに対する高い意識を維持しつつ、日々の業務に取り組んでいます。

(3) 職場内のコミュニケーション機会の拡充

定期的な会議のほか、管理職と一般職間の面談を随時実施し、可能な限り職員一人ひとりとのコミュニケーション機会の拡充に努めるなど、風通しの良い職場環境づくりに向け組織一丸となって取り組んでいます。



(4) 研修の充実強化

法令の制定・改廃を業務別に整理し、テーマとしたコンプライアンス研修を随時開催しています。

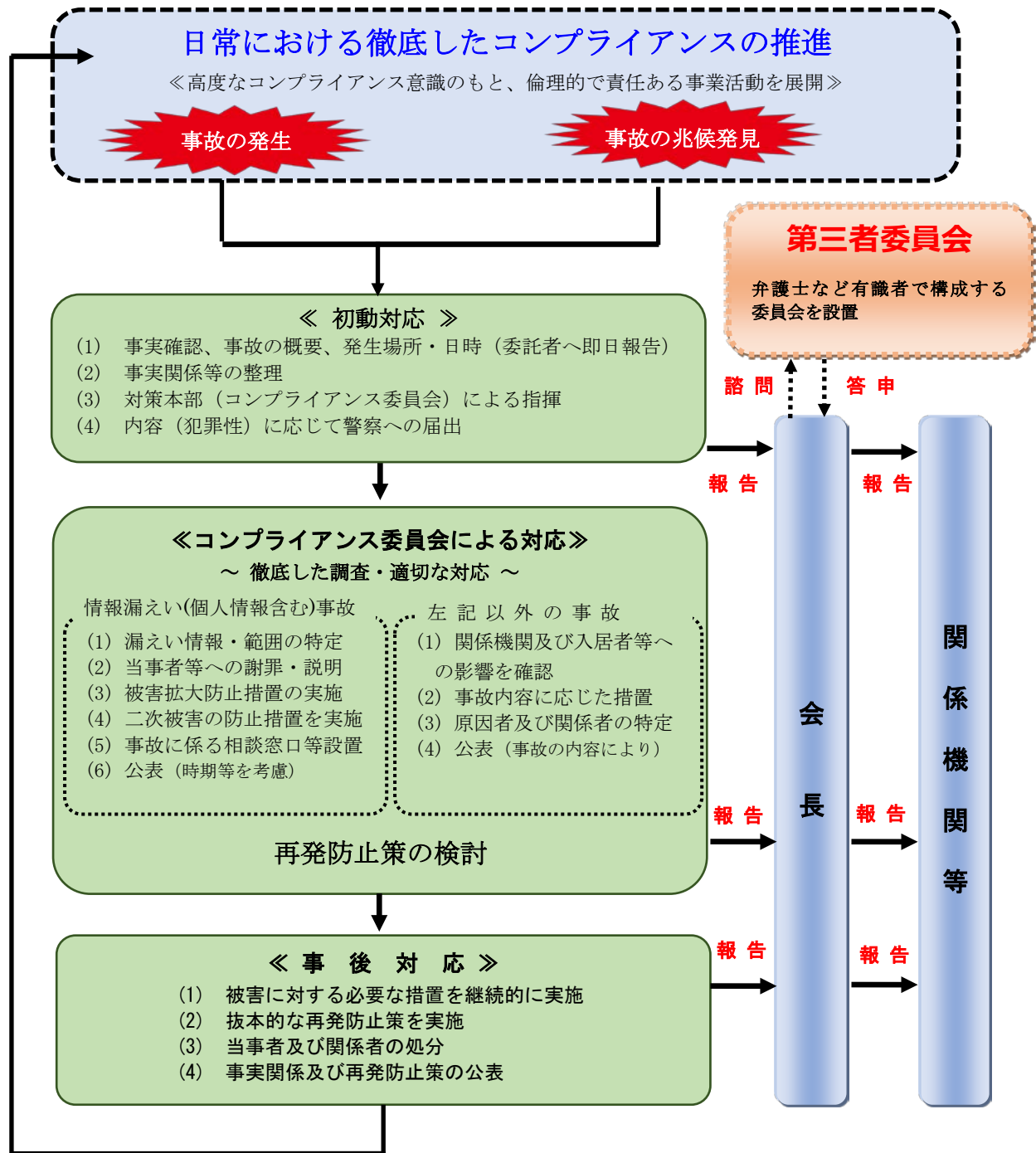
開催にあたっては、単なる集合研修による受動的な研修とならないよう、ワークショップ形式による意見交換の時間を組み込み、職員間における発信の活発化に資するよう取り組んでいます。



5 コンプライアンスに抵触する事故発生時の対応（第三者委員会の設置等）

当社は、全役職員が入居者や市からの揺るぎない信頼を確立していくため、常にコンプライアンス意識を高く保持して事業活動を進めるなか、万一、事故が発生した際には、被害を最小限に留めるとともに、再発防止に取り組めます。

また、透明性確保の観点から情報公開を前提とした情報の収集から情報の提供・報告に至るまでの仕組みをすみやかに構築し、迅速かつ的確に対応します。



■ 社内における各種規程の整備（令和3年4月1日現在）

■ 組織に関する規程等	■ 文書管理に関する規程等
組織規程	文書管理規程
コンプライアンス基本方針	事務決裁規程
コンプライアンス管理規程	■ 業務に関する規程等（工事関係）
コンプライアンス委員会設置運営要綱	工事執行規程
コンプライアンスマニュアル	工事請負契約約款の制定について
衛生管理規程	工事予定の公表要領
衛生委員会設置規程	設計仕様書
自動車運営管理要綱	工事監督要領
ホームページ検討委員会設置要領	設計変更事務処理要領
■ 人事・サービスに関する規程等	出来高金額算出要領
職員職責・職能資格等級に関する規程	工事等検査要綱
職員人事評価規程	工事積算基準
人事考査委員会規程	建築設計基準
内部通報制度要綱	設備設計基準（電気）
職員服務心得	設備設計基準（機械）
職場におけるセクシャルハラスメントの防止に関する指針	設備設計基準（昇降機）
■ 就業規則に関する規程等	建築・設備工事等標準施工条件説明書
就業規則	工品質管理要領
職員の育児休業等に関する規程	工事監督技術基準
再雇用職員の雇用等に関する要綱	中間技術検査実施要領
■ 給与に関する規程等	工事等検査技術基準
職員給与規則	工事成績評定要領
賞与支給に関する要綱	標準工期算定要領
旅費交通費規則	工事かし保証期間設定基準
職員の自家用自動車の公務使用に関する要綱	工事成績評定結果の公表に関する実施要領
退職金規則	■ 業務に関する規程等（管理関係）
■ 会計・監査・入札等に関する規程等	団地巡回実施要領
会計規程	緊急連絡センターの設置及び業務取扱要領
会計規程の運用について	県営住宅等の管理に伴う許認可補助業務事務処理基準
事務費予算執行要綱	子ども1110番活動実施要領
神奈川県公金取扱要綱	ライフサポート事業実施要綱
業務監査実施要綱	ライフサポート事業運用基準
事故防止対策要綱	ライフフリー事業助成金運営要綱
工事指名業者選定要領	ライフフリー事業助成金審査委員会設置要綱
条件付一般競争入札実施要領	ライフフリー事業助成金審査基準
工事等随意契約業者選定要領	人材育成支援助成金取扱基準
公募型指名競争入札実施要領	ライフサポート事業実施マニュアル
意向尊重型指名競争入札実施要領	ライフフリー事業助成金事務処理マニュアル
入札関係事務処理要領	入居者安否確認対応マニュアル
入札適正監視委員会設置要領	管理業務における事故対応マニュアル
低入札価格調査会議設置要領	■ 環境配慮に関する規程等
低入札価格調査取扱要領	環境マネジメントシステム設置要綱
工事前金払及び部分払取扱要綱	環境マネジメントシステム運営要綱
■ 個人情報保護に関する規程等	環境管理委員会設置運営要綱
個人情報保護の基本方針	著しい環境側面・法的要求事項等の特定要領
特定個人情報の安全管理に関する基本方針	環境目的・目標及び環境マネジメント実施計画の設定要領
個人情報保護規程	環境マネジメント実施計画の監視測定、記録及び不適合是正等要領
特定個人情報取扱要綱	内部監査実施要領
個人情報保護監査要綱	環境マネジメントシステム研修実施要領
施設入室・退室管理要綱	グリーン購入基本方針
個人情報保護に係る職員教育・訓練に関する要綱	グリーン購入実施計画
個人情報の委託事務取扱基準	■ 品質管理に関する規程等
県営住宅等管理業務に関する個人情報取扱マニュアル	品質マネジメントシステム設置要綱
個人情報の安全管理措置に関する要綱	品質マネジメントシステム運営要綱
・情報システム運営マニュアル	品質管理会議及び工程会議設置運営要綱
・ネットワーク運営マニュアル	品質目標及び改善実施計画の設定要領
・コンピュータ運営マニュアル	内部品質監査実施要領
■ 情報セキュリティに関する規程等	品質マネジメントシステムのテスト、工事の監視測定、記録及び不適合是正等要領
情報セキュリティポリシー	品質マネジメントシステム研修実施要領
情報セキュリティ委員会運営要綱	ホームページ「品質管理への取り組み」の運営要領
情報セキュリティ内部監査要領	■ 災害対策に関する規程等
情報セキュリティ点検実施要領	災害対策要綱
情報資産のセキュリティ対策基準	災害対応マニュアル
情報公開規程	土砂災害対応マニュアル
情報公開審査会設置内規	車載用救急箱設置及び管理マニュアル

Ⅱ 事業計画書

①施設の運営

(1) 住民の平等な利用の確保

(入居者及び入居希望者への平等、公平な対応策について示してください。)

透明性をもって **優しく平等で公平な** 住環境づくりを目指します

1 入居者・入居希望者への対応方針

当社は「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、入居開始時や必要に応じて、**市営住宅における住まい方のルール等について、十分な説明を行い、入居する皆様にご理解ご協力**いただくよう努めます。

◆ 入居者・入居希望者への対応方針 ◆

公営住宅に関連する法令・仕様書等を遵守し・・・

- すべての入居者や入居希望者の人権を尊重し対応する
- すべての入居者や入居希望者の立場になって“公平に透明性”をもって対応する
- すべての入居者や入居希望者に“優しく平等”に対応する
- すべての入居者や入居希望者から信頼されるよう、“分かりやすく・積極的”に対応する
- 要望や依頼を受けた場合には、すべての入居者や入居希望者に“誠実・正確・積極的”に対応する

2 高齢者や障がい者への対応方針

高齢者や障がい者に対しては、相手の立場になって対応し、気持ちの良い挨拶、会話は大きな声でゆっくり・はっきり・丁寧に話す等、**相手を気遣った言葉づかいで親切に対応**します。

また、保健所・福祉事務所・地域包括支援センター（いきいきサポートセンター）等関係機関との連携を強化し、親身になった対応に心がけてまいります。

なお、当社は、認知症の方々を温かく見守る、**認知症サポーター企業**として研修や講座の開催など、様々な活動を通じて、全職員が認知症に対する理解を共有し**高齢者の生活をやさしく平等、公平にサポート**していくことをお約束します。

3 外国籍入居者等への対応

(1) 任意団体への支援及び連携（多文化まちづくり工房との連携）

多文化共生・インクルーシブの取組みとして、当社は「多文化まちづくり工房」（横浜市泉区）を支援し、連携しています。

この任意団体は、平成12年（2000年）に設立し、以来、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を主に活動しており、当社では、これまでも公営住宅の管理において、通訳の派遣や異なる文化により生じるトラブル時に、アドバイスを求めるなど連携しています。

(2) 翻訳機の配備

外国籍市民の方で、日本語が不自由なお客様がお気軽にお使いいただけるよう、音声または文書を入力し、音声出力または画面表示により**20カ国語**の言語変換が可能な**翻訳機**を受付窓口にて配備しています。

4 聴覚障がい者への対応

(1) 手話推進方針

「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、次の取組みなどを通じて条例を遵守します。



- **手話の普及** ⇒ 定期的な研修の実施
- **手話への理解の促進** ⇒ 手話技能検定資格の補助金支給
- **手話を学ぶための仕組みづくり** ⇒ 手話書籍の貸出し

(2) 職員研修の実施

手話や聴覚障がいに関する理解を深めるため、**外部から講師を招き、手話の普及を目的とした職員研修を定期的に実施**しています。



内部講師による手話研修の実施

当社職員に、県立ろう学校の卒業生が在籍しており、当該職員を講師とした手話の内部研修を実施し、職場のコミュニケーションの拡充と明るい職場環境づくりに努めます。

(2) 入居者のニーズの把握及び対応

(入居者からのニーズに対する把握やその対応について示してください。)

入居者ニーズ調査を実施し 入居する皆様の ご意見・ご要望に迅速かつ的確に対応します

1 サービス向上のための利用者ニーズの把握

(1) 利用者満足度調査の実施

指定管理者として、管理業務のレベルアップや入居者の声を的確に事業活動に反映し、管理サービス向上を図ることを目的として、毎年度、入居者を対象とした**利用者満足度調査を実施**しています。

令和2年度における調査結果では、**回答者の92%の入居者から満足、普通との回答**をいただいておりますが、調査実施時に自治会や入居者からいただいた個別・具体的なお意見について真摯に受け止め、実施可能な限り業務へ反映し、さらなる管理サービスの向上に取り組めます。

(2) 住まい方相談会の開催

管理サービスの向上への取り組みとして、**入居者が身近な場所で相談**できるよう、団地自治会と協議のうえ、**団地集会所等**を利用して「**住まい方相談会**」を必要に応じて開催します。

入居者や団地自治会とのコミュニケーション機会を積極的に拡充することにより、常にお住まいの皆様方の視点に立つとともに、入居する皆様が疎外感や孤独感を抱くことなく「**ひとりではなく、つながっている**」ということを実感していただけるよう、心のサポートによる安心した住環境をご提供します。



2 利用者からの声を反映する仕組み

(1) 日頃から徹底したコミュニケーションによる信頼関係を構築

日常業務において**日頃から入居者ニーズを把握**するほか、年度当初の新自治会役員との顔合せのほか、調査・巡回点検時等の機会を活用し、お住まいの方々とのコミュニケーションを図ります。

そうした機会において、当社の管理サービス、指定管理者の役割、さらには緊急時（災害・事故など）の対応などについて、懇切丁寧に説明するとともに、**自治会が抱える課題やお住まいに関する各種の相談・要望を傾聴**することにより、**居住環境の維持・向上**に取り組めます。



(2) 暮らしと住まいの情報誌の配布（独自提案）

当社では、藤沢市と協議のうえ、住まいのルール等を掲載した、市営住宅日より「市営住宅にお住まいの皆様へ」を作成し、生活に関する様々な情報を入居者に発信します。

(3) 電力・ガス自由化への適切なアドバイス

電力やガスが小売り全面自由化となり、新規参入した小売り事業者等との契約に関するトラブルの相談が全国の消費生活センターや国民生活センターに多く寄せられています。

当社では、こうした電力やガス自由化に関する各種相談について、団地住民だけでなく、特に共用部の電気料金を支払っている自治会に対しては、各サービスの違いについて、公平な立場で適切にアドバイスするなど安全で快適な暮らしを守ります。

(4) 業務品質会議の開催

団地自治会から入居者のニーズやご意見等をいただくほか、入居者へのサービス提供の内容を再検証するため、**毎月、湘南サービスセンターと本部間で業務品質会議**を開催し、随時、入居者の視点に立ったサービスの向上と安全・安心に向けて反映していけるよう実施します。

(5) ホームページの活用

当社ホームページに「お問合せ」を設け、入居者からのご意見・ご要望や指定管理者に関するご意見等をいただき、事業活動に反映しています。

また、入居中に必要となる各種手続きについても、当社ホームページを活用し、詳細に案内します。

ご利用いただく方が**必要な時に必要な情報**を的確に得られるよう、**アクセシビリティの確保及び向上**に、継続的に取り組みます。

(6) 情報提供体制

入居中に必要な各種手続きなどや暮らしに役立つ情報については、当社のホームページを活用するほか、各団地の階段掲示板を活用して適宜、提供します。

- 異動・承継・駐車場の契約等
- 結露の予防
- 水道パッキンの交換方法
- トイレタンクの詰まり解消
- 共用部分のルール など



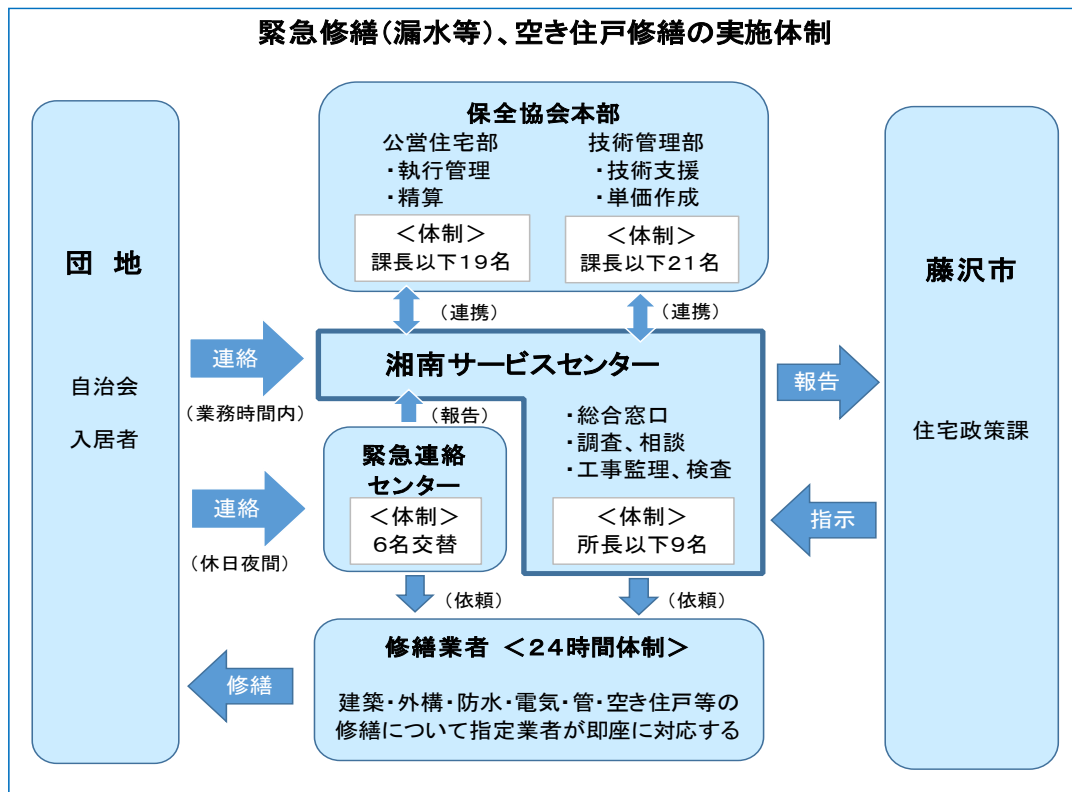
②施設の管理

(1) 建物等の修繕

(建物（空き住戸の修繕計画も含む）・設備・外構・植栽・樹木のせん定、施肥、消毒等の維持管理計画（点検、巡回など）、手法について示してください。)

1 緊急修繕、空き住戸等の修繕実施の手法

(1) 実施体制



空き住戸修繕は緊急連絡センターでの対応はありません。

ア 湘南サービスセンターでの対応

日常、入居者から寄せられる小破修繕の依頼や漏水等の緊急修繕は、総合窓口である「湘南サービスセンター」が受け、的確に対応します。

受付後、必要に応じて現地調査を行い、**修繕の必要性の有無や、市負担か入居者負担かを判断し、予め指定する修繕業者へ工事を発注**します。その後、**工事監理と検査**を行い、支払い等の事務手続きを行います。

イ 本部での対応

本部**公営住宅部**では、指定管理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、**執行状況や業務報告の確認**や**事務的にバックアップ**します。

また、本部**技術管理部**では、**湘南サービスセンターが実施する修繕工事の技術的なバックアップ**を行うとともに、**大規模な修繕や緊急的な措置を要する修繕工事（給排水設備や電気関係など）**を行います。

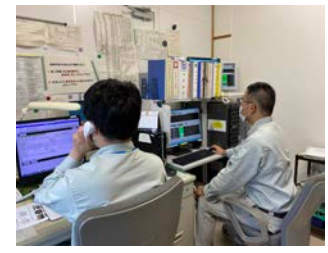
ウ 緊急連絡センターでの対応

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からの連絡を丁寧に聞き取り、必要な対応をその場で判断します。また、緊急性がある場合は、**修繕業者を夜間でも手配**します。

特に、給水施設やエレベーター等の故障・停止などの**重大な事案**については、**本部技術管理部、公営住宅部、湘南サービスセンター等の各所へも連絡し、確実かつ迅速に対応**します。

とりわけ、**火災や安否確認を必要とする事案**については、**湘南サービスセンターの職員が現地に急行し、詳細情報の把握や必要な対応を行います。**

当社直営の緊急連絡センター



(2) 業務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 24時間体制と予算の工夫

老朽化に適切に対応するため、24時間体制を備えるのはもちろんのこと、**受付窓口での適切な初期対応が非常に重要**となります。

当社では、長年の経験によって培われた、**自治会や入居者の皆さんとの信頼関係をもとに、限られた予算の中でも入居者の皆さんのご理解とご協力を得られるよう、最大限工夫して取組みます。**

(3) 緊急修繕の実施にあたっての留意点

ア 緊急修繕の対応

緊急修繕業務は、大雨・台風による雨漏れや上階からの漏水、あるいはエレベーターの故障など、特に入居者の生活に大きな影響を及ぼす緊急の依頼であることから、24時間体制で迅速かつ的確な対応が求められます。

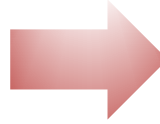
このため、時間外であっても、入居者から緊急連絡センターに入った依頼内容を直接修繕業者に連絡し、修繕業者は**24時間体制で現地調査や入居者への連絡等を行えるよう体制整備を行い、入居者への丁寧な対応に配慮して作業を実施**します。

イ 地元企業との連携による安全・安心の確保

指定管理を開始する前に、**当社独自の総合評価方式**（品質・実績・作業能力等を総合的に評価する手法）により、藤沢市内の**地元企業を対象とした指定業者を公募・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、**24時間体制を構築**します。

(4) 空き住戸修繕にあたっての留意点及び、費用軽減・修繕戸数増等の工夫

- ・費用対効果の向上、住戸間公平性の確保
- ・入居時期を見据えた効果的な修繕
- ・室内の点検、換気によるカビ抑制
- ・適正な修繕単価で工事発注



- 1 修繕コストの低減
↓
- 2 空き住戸修繕戸数の増
(募集可能戸数の増)

ア 費用対効果の向上と住戸間の公平性の確保

市営住宅は、昭和 30 年代、40 年代に建設した住宅もあり、建物の経年劣化が著しく、年々、修繕に必要な単価・費用が増大しています。

このため、**修繕費用のコストダウン**を図るとともに、住戸間の劣化状況の違いを把握したうえで、整備水準にばらつきが生じないように留意して、必要な整備戸数を確保できるよう工夫することにより、**費用対効果の向上や住戸間の公平性を確保**していきます。

空き住戸修繕の調査



イ 入居時期を見据えた効果的な修繕

空き家となってから次の入居者が転居してくるまで、住戸ごとに期間が異なります。そこで、藤沢市と調整のうえ、**募集時期を見据えて適切な時期に空き住戸修繕を実施することにより、過度な維持管理や再整備などの不必要な支出を省き、低コストで最も効果的な修繕を実施**します。

ウ 空き住戸の維持管理

空き住戸については、団地巡回等を活用し、各室の状況確認（雨漏り・水漏れ等の漏水）、ベランダ、ポスト等を重点項目として、適切な維持管理を行います。

特に、修繕済みの空き住戸については、室内点検や換気によるカビの発生を極力抑制出来るよう、**適時、衛生環境等の維持管理**に努めます。

玄関ポストの封鎖



エ 畳の管理

畳は、直射日光が当たると日焼けして変色します。また、梅雨の時期に換気が悪いとカビが発生するなど、維持管理が非常に困難です。そこで、**畳の修繕については、可能な限り入居直前に実施することにより、費用の縮減を図ります。**

オ 重点的に確認する住戸（防犯・防火の対策）

建替えや用途廃止による入居予定の無い住戸については、団地巡回等を活用し、窓ガラスの破損の有無や共用部の状況確認を重点項目として実施し、不法侵入や不法投棄等の迅速な把握に努め、**安全で団地環境を良好にするための維持管理**に取り組めます。

また、藤沢市と協議のうえ、**共用部の封鎖や専用部の窓の封鎖**などの防犯対策の提案や**可燃物が放置されていないか確認**するなどの防火対策を行います。

カ 入居者へ引き渡す鍵の適切な管理

入居者募集関連の鍵については、部屋番号を鍵札に表記し、引渡しまで専用保管箱で確実に管理します。

2 団地巡回にあたっての手法

(1) 危険箇所等の応急対応

団地巡回は、管理業務等処理要領に基づき、建築・設備の維持管理に精通した職員が毎月実施し、写真撮影や記録等を行い、藤沢市に報告します。

巡回の内容は、施設の不具合箇所だけではなく、違法駐車や不法投棄などの住環境に影響をおよぼす行為も含め、**特に、危険箇所や事故につながる恐れのある場合は、その場で応急処理をして安全確保**を行います。

(2) 自治会との連携による事故の未然防止

高齢者や障がい者などが数多く居住されている市営住宅では、通路・階段・手摺など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、**自治会を訪問**し、問題箇所の早期把握を図るとともに、**入居者の安全確保を重点項目**とした点検により、予期せぬ事故の未然防止に努め、**より良い住環境のご提供とサービスの向上**をめざします。

(3) 巡回点検における独自の取組み

ア 応急措置への備え

巡回車両には小規模修繕に対応可能な**工具を常備**し、応急措置や施設の不具合、入居者からの要請に対し迅速に対応します。

巡回点検時の携行備品等

団地基本情報	パトロール日誌	パトロール経路図
デジタルカメラ	探照灯（懐中電灯）	危険表示テープ等
応急対応工具類（ドライバー等）	防護対策資器材（カラーコーン等）	掘削等資器材（スコップ等）
打検棒、ハンマー等	各種測定器（巻尺等）	救急箱（巡回専用車内）

イ 巡回点検実施の見える化

巡回時は、当社オリジナルマスコットキャラクター“ほぜんくん”のビブスと腕章を着用し、入居者の方が気軽にお声掛けいただけるようにしています。



外壁等剥落有無の点検



外構・附属施設の点検



附帯施設の点検

3 遊具点検にあたっての手法

団地内の公園等に設置されている遊具は、老朽化が進むと幼児等への大きな事故につながるおそれがあります。

そこで遊具について、**団地毎に設置リストを作成し、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」(国土交通省)に基づき点検を実施し、その結果を藤沢市へ報告します。**

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で立入禁止等の応急措置**を行います。



遊具器の点検



立入禁止の応急措置

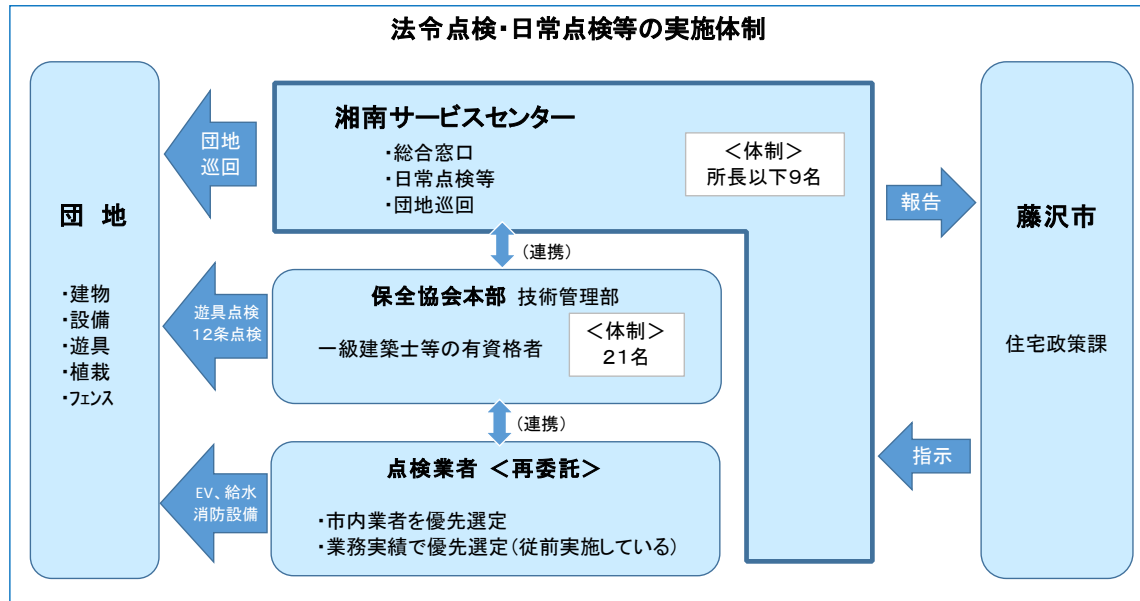
(2) 建物等の保守点検の実施及び結果（国が指定する修繕計画への反映）

（日常の小破修繕以外に、市で策定している長寿命化計画にもとづき、国庫補助金を利用した計画改修工事や航空機防音工事等を実施していきます。

指定管理者として、有資格者がコーディネートを行い、設計管理・発注まで携われる能力を有しているかを示してください。）

1 法定点検及びその他の日常点検等の実施方針

(1) 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
当社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、常に、藤沢市と連絡・調整が行える環境にあります。

この立地を活かして指定管理業務の総合窓口を務めることにより、団地住民と市役所との間に立って、様々な面でシームレスな連携を実現します。

イ 日常点検・団地巡回は、「湘南サービスセンター」が実施します

日常点検や団地巡回は、施設の管理の基本です。地元に立地する湘南サービスセンターの職員が足しげく団地を訪れ、団地自治会や住民の皆さまと交流を深めながら、ご要望等を伺うことにより、安心安全な暮らしを守ります。

ウ 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

本部技術管理部に一級建築士、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ています。保守点検業務は、各団地に精通した職員が責任を持って実施します。

エ 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、消防用設備などの法定点検は、毎年のように基準が改正されるため、専門的かつ詳細まで規定された関係法令等を遵守して確実に実施することが必要不可欠です。

このため当社では、これらの業務実績があり、信頼できる専門業者に委託したうえで、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処置を行うなど、迅速で効率的な管理を行います。

(2) 基本的な考え方

ア 関係法令等の遵守と的確かつ確実に実施

建築物、建築設備の「建築基準法第 12 条に基づく点検業務」については、継続的に安全性と適法性を確保する目的で定期的に点検を行います。

また、給水施設、エレベーター、消防用設備等の「施設設備保守点検管理業務」については、専門的かつ詳細な基準まで規定され、いずれも**関係法令等を遵守**して行うことが必要です。

市営住宅は、昭和 30 年代、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ことから、当社の**施設の機能や特性を十分に把握している職員が予防保全と危機回避の観点から的確かつ確実に実施**します。

イ 経験と実績による管理

当社は、**平成 26 年度から今日まで指定管理者として点検等を実施し**、各団地の共有施設の状況や特性を熟知しています。

その経験と管理実績により、**各施設の機能や状態を的確に判断して管理することが可能**です。長年培ってきた技術職員の経験と実績をもとに、入居者の安全・安心な住生活を確保します。

(3) 法定点検の実施にあたっての留意点

ア 予防保全と危険回避

施設の安全性と適法性を確保するため、**各種法令に基づいた点検を確実に実施**します。

また、市営住宅の長寿命化計画を念頭に、**老朽化や事故等を未然に防ぐため、予防保全と危険回避の観点から、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、**一級建築士をはじめ建築・施設管理に関する資格を有する当社職員自らが豊富な知識と経験のもと、確実に実施**します。

- 横須賀市、鎌倉市の市営住宅、県営住宅、他市町の公共施設における実績が多数あり
- 点検結果は、藤沢市が策定する長寿命化計画の基礎情報として活用が可能

(4) 施設設備保守点検の実施にあたっての留意点

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ついて、給水施設 247 施設、エレベーター 565 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・設定のうえ、**地元専門業者の参加による公正・公平な競争入札執行及び発注により、経費の低減**が図れます。



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を有するとともに、多くの管理データを蓄積しています。

水道技術管理者をはじめとする関連する有資格者や経験豊富な職員が責任を持って維持管理を担い、入居者のライフラインの適正な管理に努めます。



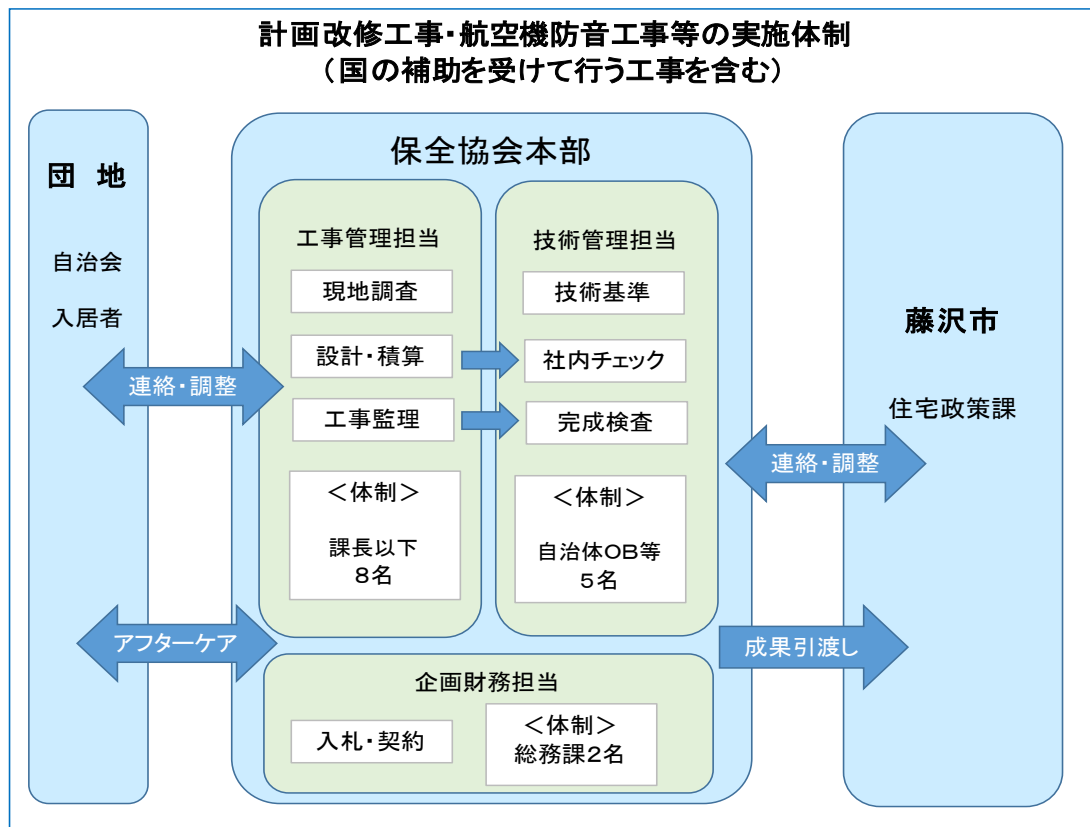
ウ 緊急連絡センターでの対応

給水施設やエレベーター等の機械設備は、**24時間365日稼働**しています。

このため、**夜間や休日**などの営業時間外に故障や停止した場合、**緊急連絡センター**が受付し、当該施設の再委託業者へ速やかに、現地調査、復旧、修繕等の手配を行います。

2 計画改修工事、航空機防音工事等のコーディネート

(1) 実施体制



ア 本部工事管理担当での設計・積算と工事監理、入居者対応

工事管理担当は、建築、電気、機械の技術職員で構成されており、日常、自治体や県住宅供給公社の設計・積算、工事監理、検査立会いを行っていることから、公共事業の執行に慣れてしています。

これらの職員が自らの設計・積算、工事監理、検査を行います。併せて、自治会及び入居者等への工事前の説明、工事中の調整、相談・苦情等の対応を行います。

当社職員が自ら設計



イ 本部技術管理担当での設計積算チェックと社内検査の実施

技術管理担当は、県や市の技術職OBで構成されており、各種技術基準の整備と、工事管理担当が作成した設計図書、積算のチェック及び工事の各種検査を行います。

技術管理担当と工事管理担当が相互にチェック機能を働かせることにより、徹底した品質管理を実現しています。

ウ 職員のスキルアップと品質確保

当社では、法制度の改正や新技術の研修、さらには、職員が業務で習得した経験やノウハウを他の職員に広めていくなど、**定期的な教育研修**（実地研修を含む）を実施することにより、**職員のスキルアップを図り、品質確保**に努めています。

こうした取組みを通して、市有財産として資産価値と住宅性能の維持保全に努めます。

(2) 業務実施の基本的な考え方

ア 徹底した品質管理と厳格な執行体制

国の交付金等を受けて行う工事は、国民の税金を原資としていることから、より**厳格な実施体制**により、設計・積算、工事監理が行われることが必要です。

工事実施にあたっては、**国が示す住宅性能基準に基づいた徹底した品質管理**を行い、公共施設としての性能を確実に満たす必要があります。

イ 本部の専門部署が連携して実施

主たる業務の設計・積算及び工事監理については、**本部の専門部署のそれぞれの部門が役割分担し、相互に連携**することによって、適切且つ円滑に実施します。

ウ 国の会計実地検査への対応

藤沢市市営住宅等長寿命化計画に基づいて実施する「国の補助を受けて行う工事」は、国の会計検査院による**会計実地検査を受検**し、設計・積算や工事施工が関係基準に基づいて適正に行われていることを明らかにします。

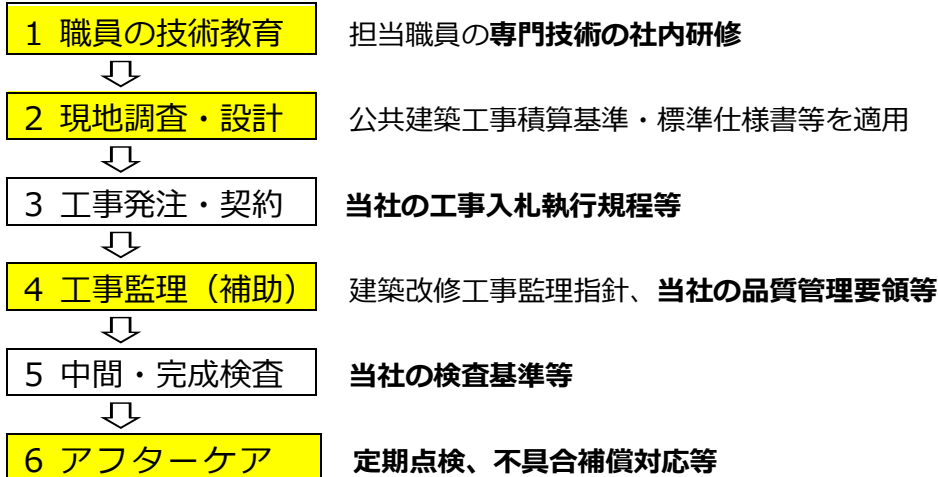
そこで当社では、「国の補助を受けて行う工事」の実施にあたっては、**職員間・組織間による重層的な相互チェック**と、**設計ミスや事故防止に向けた職員の意識向上及び人材育成**を通じて**確実に実施**します。

なお、当社は長年に亘り、県営住宅の「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務」を受託しており、公共工事としての執行について、設計・積算・入札・工事監理・検査の一連の業務を数多く実施してきました。当該業務は、**再委託することなく、全て当社の職員が直営で責任を持って実施**しており、**数多くの経験と実績があり、委託者からの信頼**を獲得しています。

(3) ミス防止に向けた取組み

ア 業務の各段階における対策

次の各段階において、的確な取組みを講じることにより業務を**厳格且つ確実に実施**します。



イ 職員の意識向上と人材育成

設計ミスや事故防止対策を図るには、マニュアル等を整備することは勿論ですが、当社では、第一に**業務を担当する職員の一人ひとりが、設計ミスや事故を未然に回避する**という、強い意識を持ち業務にあたる**ことが必要**と考えています。

そこで、担当者間及び、設計監理部門と技術管理部門、及び管理職を交えて本業務についての**OJTや意見交換を実施**することにより、職員自らが**設計ミスや事故防止について高い意識を持ち、業務改善**に取り組んでいます。

併せて、各種の技術基準や仕様書に基づいた積算等の**専門技術の社内研修**を行い、**人材育成**に努めています。

ウ 設計段階での取組み

次の対策により、**些細なケアレスミスをも生じない体制**を構築します。

〔対策1〕 各種基準・仕様書の整備

国や市の各種技術基準をもとに、当社での積算基準、共通・特記仕様書などの設計基準を整備しています。

〔対策2〕 チェックシートによる確認

設計担当者は、図面・数量調書・設計書を作成した後、チェックシート1（設計担当者用）により設計図面と積算内容との整合性を確認します。

〔対策3〕 複数者によるチェック

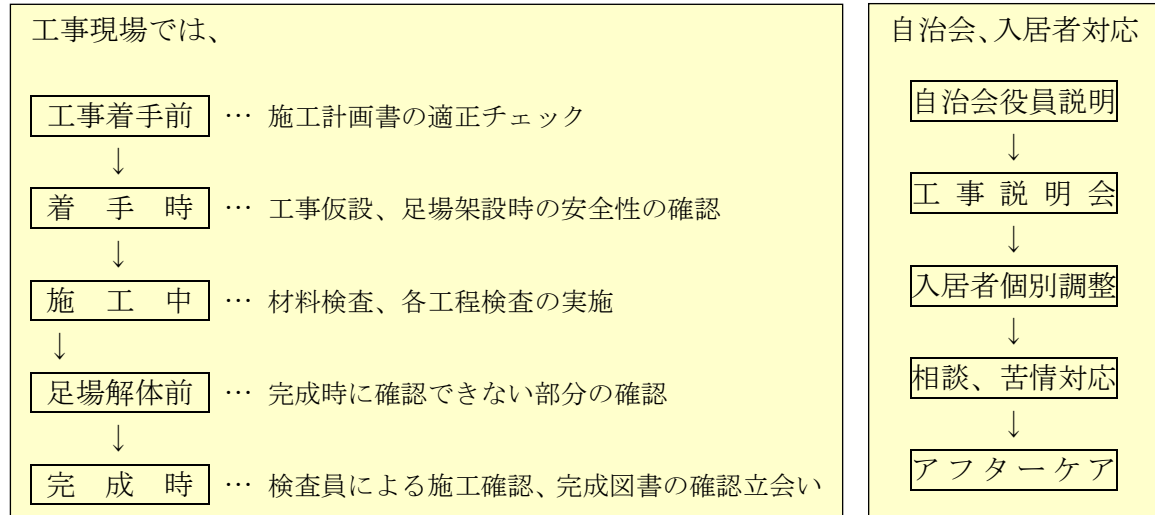
設計担当者のチェック完了後、技術管理担当又は管理職層において、チェックシート2（検証者用）に基づき設計図書の整合性を読み合わせによりチェックを行います。その後、市へ提出し、承認を受けます。

〔対策4〕 検証・見直し・改善

設計内容に齟齬が生じている場合は速やかに是正するとともに、以後の設計の再発防止対策のため、適時検証、見直し、改善を図ります。

工 工事監理段階での取り組み

施工の各段階に応じて「安全管理、施工管理、工程管理、コスト管理」を確実に実施し、入居者の安全確保、生活への影響を最小限に抑えた施工、工事成果の品質確保を図ります。また、自治会や入居者に対し、きめ細かな説明・調整、相談、苦情対応を行います。



オ アフターケア

当社では、工事成果の品質確保について十分に注意を払い実施していますが、工事完成後、建物をお使いになってから不具合箇所が発見される場合もあります。

このため、当社では、工事完成後1年目に自主点検を行います。万一、不具合箇所が発見された場合には市へご報告し、適切な対応にご協力するとともに、今後の業務に反映していきます。

なお、当社では「建築士賠償責任保険制度」による**設計業務の遂行に起因して発生する損害を補償できる保険に加入し**、業務の安定化と不測の事態への賠償資力を確保しています。

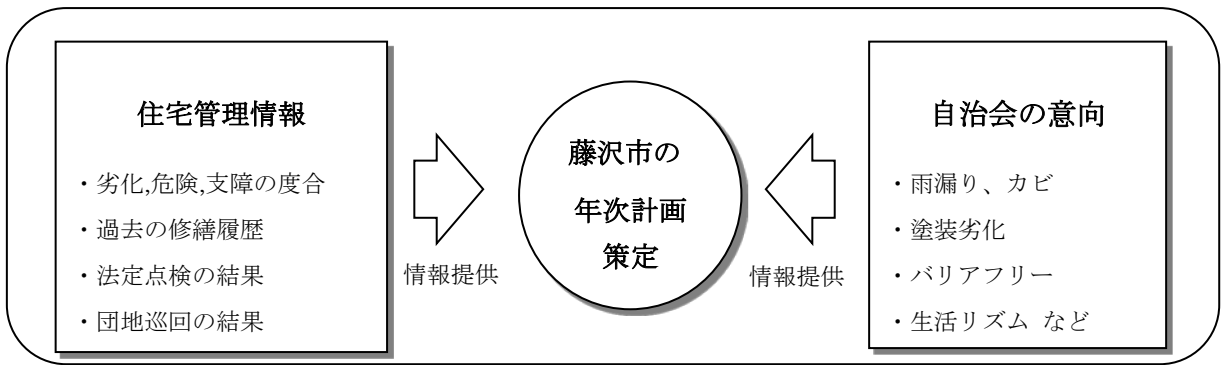
(4) 当社独自の設計、発注、工事監理、検査までの技術力について

ア 市の執行計画策定への支援

国の補助を受けて行う工事は、屋上防水工事、外壁改修工事、設備改修工事などの建物の長寿命化を目的とする比較的大規模な修繕工事です。

このため、限られた予算の中で、一つの団地を何年間で整備していくのかなど、効率的かつ効果的な年度計画を策定することが非常に重要です。

当社では、**長年にわたって施設管理を行ってきたデータや経験、さらには、自治会の意向反映を含めて市に様々なご提案を行うことにより、市の効率的な予算編成の支援**をさせていただきます。



イ 調査・設計業務

修繕工事は、当社の一級建築士をはじめとする多数の技術職員が**長年に亘る経験と技術ノウハウを最大限活用**し、必要とする修繕内容を調査・設計します。

併せて、**入居者の生活状況なども考慮**して、多角的に検討した工事計画を立案します。

また、複数の修繕工事を同時施工することによって、足場や仮囲いなどに関する**経費削減や工事期間の短縮**など、これまでに蓄積した**設計データと現状把握**に基づいて**最も適した設計**を提案していきます。

■ 全国規模のコンペティションで最優秀賞を受賞

当社が設計・工事監理を行った外壁改修工事が、日本塗料工業会が実施する全国規模のコンペティションにおいて、2020年12月に**グッド・ペインティング・カラー改修部門の最優秀賞**を受賞しました。

修繕工事における 品質確保の実績

当社では、**公共性の高い建築物の修繕工事**について、建物診断を踏まえた設計と、生活リズムや使用形態を考慮した施工計画を基に実施しています。

また、**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・設計書の作成から工事監理・検査・アフターケアまで、一連の業務について、**高品質の成果実現**に向けて取組んだ結果、各委託者から**感謝状を授与**されるなど高い評価を得ています。

県公社湯河原住宅外装



グッド・ペインティングカラー受賞



国際規格 ISO 9001 品質マネジメントシステム認証取得

公共住宅・施設の維持保全を目的とした計画
修繕工事の受託・設計・工事発注・工事監理



ウ 工事発注業務

(ア) 公平かつ公正な工事入札の実施

計画改修工事の発注は、**条件付一般競争入札**により、**公平かつ公正に発注業者を決定**します。特に、設計部門から独立した**入札参加資格審査委員会**において公募条件等を決定することにより、事故防止に努めるとともに、地元業者の入札参加の機会確保に取り組めます。

(イ) 入札への参加促進

入札の公示については、参加業者を数多く確保できるよう、**当社ホームページに掲載**するほか、**業界紙の協力**を得て広く周知します。

そして、参加申込みから設計図書の配付、質問受付、回答までの手続きをホームページ上の「**入札公示システム**」で実施するとともに、入札書の提出を郵送とし、**透明性と競争性を備えた執行**に取り組んでいます。

(ウ) 工事代金の支払い

工事代金については、県に準じて**当社が定める工事請負契約約款**に基づき請求書の受領後、最短で20日以内（「政府契約の支払遅延防止等に関する法律」では40日以内）に支払っていますが、工事の期間、規模に応じ、出来高査定による**中間払いや契約保証を担保とした前金払**を採用するなど、柔軟に対応します。

エ 工事監理・検査業務

(ア) 入居者への影響を最小限に抑えた施工

工事実施に当たっては、施工業者に低騒音低振動型機器の使用を励行するとともに、事前に団地の入居状況を把握して**入居者の生活リズムへの影響（特に騒音や振動）を最小限に抑えた施工手順**で実施します。

(イ) 工事の品質確保

工事中は、当社が定める「**工事監督技術基準**」や「**工事検査基準**」に基づいて、工事監理・検査を適正かつ確実に実施します。

きめ細かく工程検査を実施するとともに、各種完成図書を確実に作成するよう業者指導し、**公共工事としての品質確保**を行います。

(ウ) 入居者の負担軽減

入居者へは、工事実施前に**説明会を開催して工事内容を十分にご説明**します。特に、入居者の生活に直接の影響がある住戸内立入り工事については、作業員の**コロナ対策の徹底**や、**高齢者・障がい者へ見易く分かり易い工事説明書**、工事施工上支障となる**荷物の片付けや家具の移動のお手伝い**、さらには、施工中の**退避(休憩)場所の提供**など、極力、入居者に負担がかからないよう工夫を重ねます。

オ 環境負荷の低減について

(ア) 設計業務における負荷低減

設計図書類は**全て電子データで作成、保管管理**します。また、市への納品時にも**電子媒体**で人的要員の移動を軽減するために**電子メールにより情報共有**し、環境負荷低減による環境保全に取り組めます。

(イ) 修繕工事における負荷低減

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**に取り組めます。

【取組事例】

- 屋上防水改修工事は、既存防水層（アスファルト等）を撤去せず、シート防水や塗布防水によるカバー工法を採用
- アスベスト含有の外壁塗材の改修工事は、関係法令を遵守し、アスベストを飛散させない適切な工法を用いて実施
- 給水管改修工事では、メンテナンスフリーとなる直結方式に変更
- 廊下・階段・外灯等の共用灯の照明器具交換工事は、LED照明を積極的に採用
- 工事仕様書には、環境に配慮した公共工事の推進、公共工事グリーン調達、再資源化、廃棄物処理、建設副産物等に関する基準を明記し、請負業者へ指導監督
- 請負業者が提出する工事完成図書の一部は電子データで提出推奨

(5) 直近3カ年における国の補助を受けて行う工事、航空機防音工事の実績

年度	委託者	住宅名	工事名	実施戸数
平成30年	神奈川県	津久井浜団地	外部鉄部(手摺)改修工事	80戸
		久末団地	屋上防水工事(断熱化)	72戸
		上矢部団地	屋上防水工事(断熱化)	160戸
		大島団地	屋上防水工事(断熱化)	48戸
		大島団地	住戸改善工事(住戸から自治会集会室へ)	1戸
		上矢部団地	住戸改善工事(住戸から自治会集会室へ)	1戸
		上矢部団地	住戸改善工事(子育て住戸ヘリフォーム)	1戸
令和元年 (平成31年)	神奈川県	並木団地	外壁塗装・屋上防水工事	75戸
		ハイム座間中谷	外壁塗装・屋上防水工事	60戸
		相生ハイツ	外壁塗装工事	20戸
		ハイム相南	外灯整備工事	1箇所
	県公社	大和大塚戸	航空機防音工事(新規防音)	2戸
		辻堂海岸共同ビル	航空機防音工事(新規防音) ※藤沢市	1戸
令和2年	神奈川県	初声シーサイドタウン	外壁塗装・屋上防水工事	70戸
		ハイム相南	外壁塗装・屋上防水工事	36戸
		並木団地	外壁塗装・屋上防水工事	30戸
		ハイム光ヶ丘	外壁塗装工事	16戸
		グリーンヒル下九沢	屋上防水工事	83戸
		ハイム座間西原	屋上防水工事	50戸
	県公社	藤沢西部共同住宅	航空機防音工事(新規防音) ※藤沢市	11戸
		座間東原共同住宅	航空機防音工事(機能復旧)	62戸

③危機管理体制

(1) 安否確認等の対応

(よりの確な安否確認対応へ向けて、日常のチェック方法や未然防止策、入室基準に関するマニュアルの有無も含め、具体的に示してください。)

安否確認対応

(1) 安否確認対応マニュアルの整備

日常の管理業務における入居世帯の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」といった通報があった場合に、迅速かつ適切に対応することが必要不可欠です。

当社は独自の「**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、慎重かつ適切に取り組んでいます。

なお、当社が自主事業として行う高齢者等ライフサポート事業（102頁に記載）においても、安否確認が生じた場合は、同マニュアルに基づき対応します。

(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。

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。

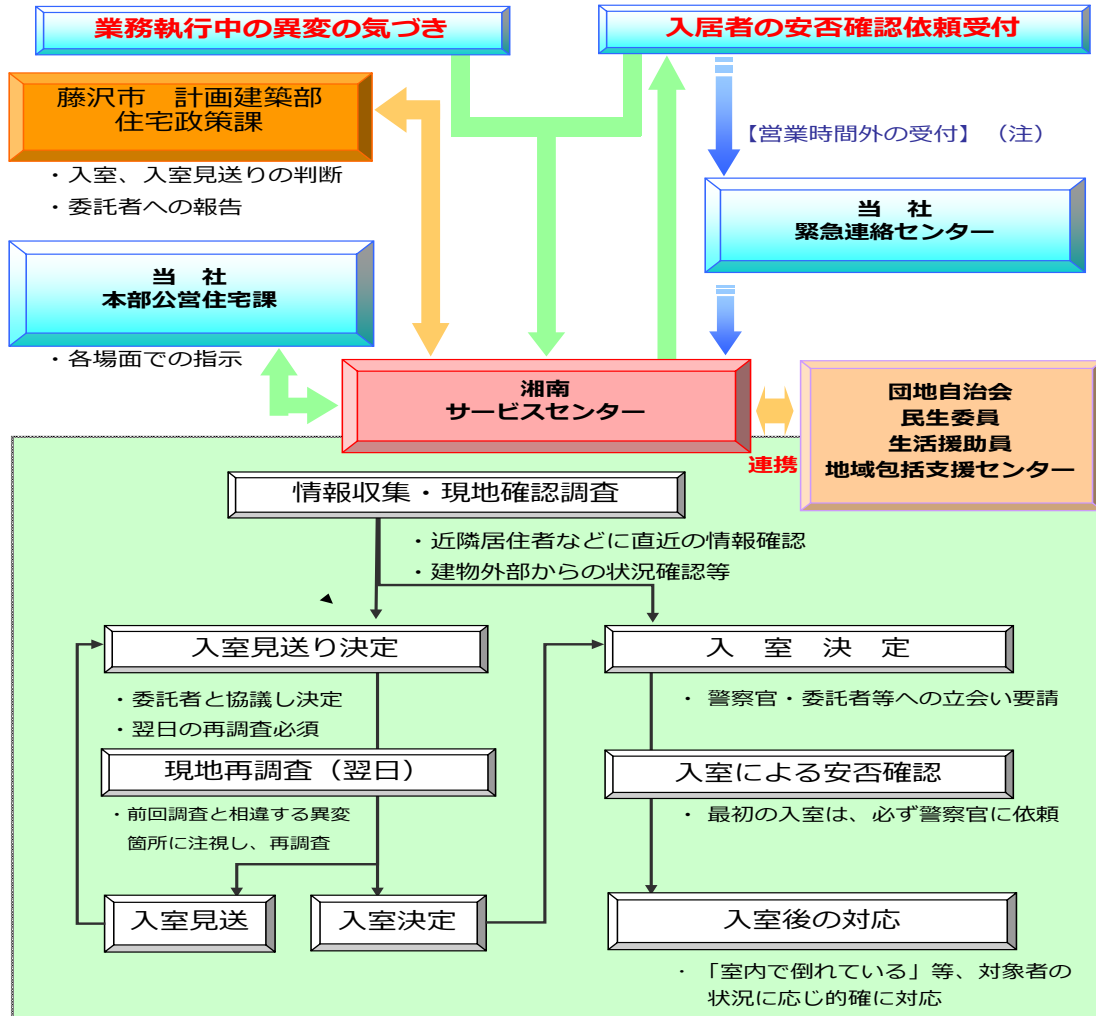
- ・世帯員が高齢で、普段長期不在することがない
- ・世帯員のなかに、身体障がい者や精神障がい者等がいる
- ・世帯員のなかに、生命に関わる持病(人工透析など)や要介護(寝たきり・認知症など)の情報があるが、入院情報がない
- ・生活を支える世帯員が一人のみで、他の世帯員が幼少などにより、万が一事故が発生した場合に、自ら救出を求めることができない

- (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なる異変の情報がある

(3) 安否確認業務のフロー

安否確認に関する業務を行う際は、迅速な対応が必要であるとともに、冷静かつ適切な判断が求められることから、「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。



≪ 藤沢市営住宅における安否確認実績 ≫

藤沢市・民生委員・団地自治会・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、当社職員が安否確認を実施しています。また、安否確認後、いずれのケースも速やかに藤沢市に報告のうえ対応を協議しております。

平成29年4月1日～令和3年3月31日の間、当社職員が藤沢市営住宅の安否確認の対応を行った件数は、**48件**です。

(2) 防犯・防災（地震・台風・火災等）に関する予防対策
 （緊急時の迅速な対応（時間外対応含む）及び防犯・防災について予防対策や災害時の危機管理体制・事故対応マニュアルの作成や研修等について示してください。）

危機管理体制を強化し 各種の災害に学ぶ教訓と 減災へ向けた対策により 被害の軽減に努めます

1 減災に向けた対策

災害に備え、被害を最小限に抑えるために予防対策を徹底します。

(1) 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・効果的な**巡回点検**を実施するとともに、入居者からの求めに応じて、適宜、情報提供を行うなど、災害への事前の備えにより、安全・安心な暮らしを守ります。

擁壁等の点検チェックリスト

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、傾動、目地部分のずれによる構造物の不安定化	<input checked="" type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> なし	<input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> 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。

(2) 地域と連携した危機管理体制を構築

台風や地震等の自然災害や、様々な事故・事件に対応できる24時間体制の確保を、維持修繕業者との間でそれぞれ「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、当社職員を含め市内の地域に密着した**維持修繕業者や保守点検業者と連携**しながら、迅速に各団地の情報収集や可能な限りの安全措置を講じていきます。

地域の災害時への備え、安全・安心した維持管理を担う地元業者の確保と、地域経済の活性化も含め、適正な再委託を図っていきます。



(3) 防災に関する情報の提供

大規模災害に備え、防災・減災に向けた取組みとして、地震・台風等の自然災害時には入居者の皆様が確実に避難するために、団地別の「防災情報の提供」など、キメ細かな予防策が必要不可欠です。

浸水予測区域や土砂災害警戒区域など、水害や土砂災害などに関する**災害リスク情報をハザードマップ**から整備し、**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、入居する皆様への防災対策をしっかりとサポートします。



誰もが安全に安心して暮せる住宅を目指します

(案)

藤沢市営●●住宅にお住まいの皆様へ

令和3年7月

指定管理者
かながわ土地建物保全協会

防災情報の提供について

地震・台風等の自然災害時、入居者の皆様による自助・共助の取り組みを最大限に活かし、入居者や自治会における防災力の強化を図るため、『ハザードマップ』から浸水予測区域や土砂災害警戒区域など、水害や土砂災害などに関する**災害リスク情報**を作成しました。

下記の表は、お住まいの団地内が災害時の想定区域にどの程度該当するか予測した内容です。情報を入居者の皆様や自治会で共有して頂き、災害への事前の備えに役立て、早め早めの避難を心がけてください。

住宅名：藤沢市営●●住宅

津波浸水 地震での津波による浸水のこと。 ○ 該当あり	土砂災害 大雨や地震が引き金となって、山やがけが崩れること。 該当なし
内水氾濫 雨が排水路や下水管の処理能力を超え、水を川に排出することができなくなり、団地内に水が溜れ浸水すること。 ○ 敷地の大半が区域に該当	外水氾濫（洪水） 台風や大雨などによって川の水位が堤防からあふれたり、堤防が崩壊したること。 △ 敷地の一部が区域に該当

指定管理者は、入居する皆様への防災をサポートしてまいります。

(4) 自治会と連携したキメ細かな団地巡回

高齢者や障がい者などが数多く居住されている市営住宅では、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を図るとともに、**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、**より良い住環境のご提供とサービスの向上**をめざします。

また、点検時に危険箇所を発見した場合は、その場で**巡回車両に備え付けのカラーコーンやテープで立入禁止等の応急措置**を行い、事故の未然防止に努めます。

(5) 入居者への予防措置

ア 避難所等の周知

避難所や広域避難場所について、**掲示・周知**するなど広報活動に努め、有事の際に慌てずに行動できるよう、入居する皆様への防災対策をサポートします。

イ 安心・安全パトロール

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のうえ実施し、防犯・防火への呼び掛けを強めるとともに、コミュニケーション機会を増やし団地自治会の要望やご意見を傾聴します。

ウ 啓発活動等

年末に**火災予防の注意文書を全世帯に配布**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、火災予防に取り組めます。

エ 防災・減災への取り組み

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

(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、災害レベルに応じて職員が待機態勢に入り、本部とサービスセンターとの相互協力による**補完体制**を構築しています。



緊急時における職員の待機体制



≪ 台風接近時の待機態勢実績 ≫

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

令和2年度 台風接近による事前配備なし

※ 被害対応については、待機態勢をとる維持修繕業者や保守点検業者との連携のもと、速やかな対応と適切な処置を最優先で実施しています。

～ 全職員が常に携帯している行動マニュアル・行動指針 ～

災害時行動マニュアル

災害発生

勤務時間外・休日
勤務時間内

家族等の安否確認
職場で対応

安全を確認
家族等にケガ・安否不明

自宅等で応急処置・救助

参集準備(服装・飲食品など)

巡回先: ●●●●団地、●●●●団地

自己の所属に参集
自己所属等に参集できない場合は、指定の参集場所へ参集すること

一般社団法人 かながわ土地建物保全協会
部署名 ●●●●
職員氏名 ●●●●

留意事項

平常時は、
○協会職員として、常に危機管理意識の向上に努める。
○災害等が発生した際の自らの役割、参集先をあらかじめ確認しておく。

災害が発生した場合は、
○協会職員としての役割を自覚し、自らの役割を積極的に果たすよう努める。
○情報の迅速な受伝達と共有化を図るとともに、強硬応答の対応を心がける。

緊急参集の際は、
○TV、ラジオ等からの正しい情報を把握する。
○参集路上においても形態ラジオ等を用いて、細心の情報を把握するよう努める。
○機能的な服装を着用し、身分証明、飲料水、非常食、着替え、常備薬を携帯する。
○安全な参集経路を選択するとともに、参集経路周辺の被害状況を観察し、参集後に報告するよう努める。
○参集路上において火災、人身事故等に遭遇した場合は、消防、警察等に連絡するなど、適切な処置を行うよう努める。

災害用伝言ダイヤル「171」
伝言の録音「1」 伝言の再生「2」
被災地の方の電話番号を市外局番から
30秒以内に録音 再生

緊急災害時における行動指針

氏名: 〇〇 〇〇
住所: 〇〇市〇〇〇
電話: 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 FAX: 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇
携帯: 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 Eメール: 〇〇〇.〇〇〇.〇〇〇@〇〇.〇〇.jp

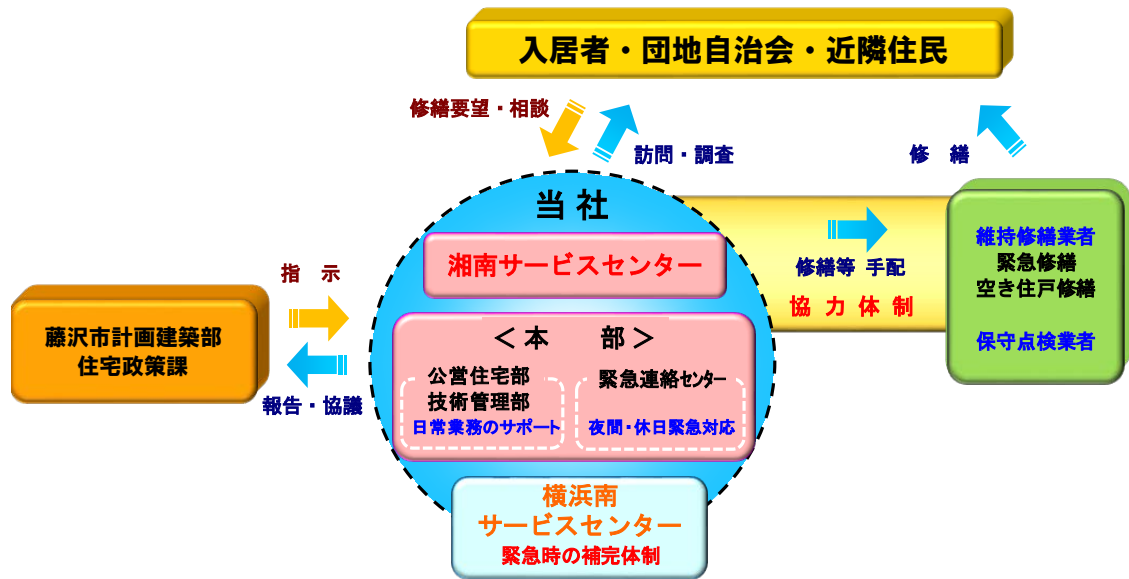
◆ライフラインの連絡先
電気: 東京電力 (0120-00-0000)
水道: 〇〇市水道局 (000-000-0000)
ガス: マガガス (000-000-0000)

◆緊急災害時の参集経路
◆緊急災害時の行動指針
◆緊急災害時の連絡方法

(7) 事故や災害の緊急対応

団地内での火災事故、断水や停電事故、エレベーターの故障による閉じ込め事故、あるいは大雨・台風による雨漏れや上階からの漏水などは、入居者の生活に大きな影響を及ぼす重大な事態であることから、24 時間体制で迅速かつ的確な対応が求められます。

このため、時間外であっても、入居者から緊急連絡センターに入った依頼内容を直接維持修繕業者に連絡し、維持修繕業者は **24 時間体制で、現地調査や入居者への連絡等を行えるよう体制整備を行い**、入居者への丁寧な対応に配慮して作業を実施します。



(8) 台風等緊急時の体制

台風接近や大雨などの緊急時には、**緊急連絡センター要員を増員し、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。

(9) 受付・対応内容はシステムによる情報共有化

24 時間 365 日受付・対応した内容は、**当社独自の受付入力システム**により受託団地の情報や対応した結果等を詳細に記録しており、**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体制を構築しています。

2 災害への理解・備え等

(1) 災害予測の理解

藤沢市では、市内に甚大な影響を及ぼすと想定される地震として、「相模トラフ沿いの海溝型地震（M8.7）」想定津波の概要や神奈川県から提供されたデータに基づき、ハザードマップ（地震・津波・土砂災害・洪水）を市の作成により公開されています。

(2) 過去の災害からの学び

阪神・淡路大震災（1995年）や東日本大震災（2011年）においても見られた現象のとおり、大規模災害の発生時は、**市内はもとより県外からの交通が遮断され、不通になることも想定**されます。

災害発生時には、住宅立地状況の把握や裏道を含めた経路等の予備知識など、いわゆる「**土地勘**」がなければ、迅速な対応が困難となり、さらなる混乱を招きかねないことから、**指定管理者と地元業者との連携が必要不可欠**です。

(3) 災害時の通信手段

災害時等における連絡手段として、**本部及び全サービスセンター並びに配置車両に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。



IP無線セット

(4) 災害に備えた教育訓練

当社に在籍する全スタッフを対象に、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。



(5) 海老名防災センター（仮称）の活用

当社は、海老名市に自社ビルを保有していますが、現在、大規模災害の発生に備え、災害発生時に迅速な応急対策を行えるよう災害時の倉庫として、飲料水・食料・発電機・投光器・防災機材・ブルーシート・毛布等の備蓄を整備し進めています。また、海老名の自社ビルを活用し、防災倉庫として備蓄の分散化を図り、災害時に機能が十分に発揮するように、計画的に点検・整備しています。

(6) 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（FAセット）を全車両に搭載 etc



(3) 防犯・防災（地震・台風・火災等）に関する発生時対応等
 （緊急時の迅速な対応（時間外対応含む）及び防犯・防災について発生時の対応措置や避難誘導・被災者支援について対応マニュアルの作成や研修等について示してください。）

災害時に 迅速かつ的確に対応 が図れるよう 厳格な危機管理体制を構築 しています

1 災害発生時における体制

(1) 災害対策本部の設置

台風や地震等の自然災害が発生、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	総務班	総務課長	(1) 本部会議の準備等に関する事 (2) 気象情報等の把握に関する事 (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事 (4) 関係機関との連絡調整に関する事 (5) 電算システムの保全対策に関する事 (6) 飲食物の確保、緊急車両の手配に関する事 (7) 必要に応じ現地状況の調査に関する事
	副本部長 常務理事			公営住宅班 事業班 マンション管理班
	本部付 理 事 長	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事 (2) 緊急連絡センターの業務に関する事 (3) 住宅及び共同施設等の応急復旧作業に関する事 (4) 必要に応じ各事業施設の現地状況の調査に関する事
支 部	支部長 サービス センター所長	川崎支部 横浜北支部 鶴ヶ峰支部 横浜南支部 横須賀支部 湘南支部 県央支部 海老名支部 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事 (2) 住宅及び共同施設等の応急復旧作業に関する事 (3) 受託住宅の自治会との連絡調整に関する事 (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事 (5) 災害状況等必要事項の本部への報告に関する事

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見込まれるとき 2 大雨・洪水警報が発令され、災害発生が見込まれるとき 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見込まれる場合、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・洪水警報が発令後、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能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

災害が発生したとき、または発生するおそれがあるときは、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、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**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または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**を締結しており、「暮らしのもしも・・・」に**的確なサポート体制**を構築しています。

なお、維持修繕業者は、藤沢市内に拠点を置く企業を対象に公募・選定するなど、地元業者からのご協力をいただき対応しています。

(4) 災害復旧・被害報告

地震・台風等の自然災害で危険箇所を発見した場合は、**当社の技術職員が対応**するほか、**維持修繕業者と保守点検業者が連携**して災害の復旧・応急処置など必要な措置を講じます。

また、藤沢市には、災害復旧・応急措置の対応報告のほか、地域や広域における被害状況など、**状況に応じて情報を収集し、報告**します。

【対応事例】東日本大震災(2011年3月)における当社の対応概要

1 発生時(11日(金)午後2時46分頃)から48時間以内の対応

- ① 災害対策本部設置
 - ② 当社が管理する全団地の情報収集(職員による訪問や自治会への連絡等)
 - ③ エレベーター閉じ込め、倒木など事故への措置を要する団地には当社職員及び協力業者が急行し対応(社内連絡は当社所有の無線を活用)
- ～ この間、緊急時の連絡網により各委託者へ適時報告 ～

2 発生後48時間経過(3/14(月))以降、情報収集と修繕等へ随時対応

- ◎ 当社が管理する団地における死亡者・負傷者ゼロ

(5) 避難誘導や被災者支援

住宅または近接地区で災害が発生した場合には、**所属職員が直ちに出勤**し、地域の被害状況を素早くかつ正確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、**入居者の安全確保**に努めます。

(6) 災害対応マニュアルによる教育

災害時における対応や入居者の誘導等については、**整備済みの災害対応マニュアル**(43頁に記載)を活用するとともに、**緊急参集・情報受伝達訓練**(45頁に記載)時に、様々な状況を想定して実施します。

(7) 全車両に救急箱を搭載

全車両に車載用救急箱を搭載しています。藤沢市内で災害・事故が発生した際には、入居する皆様はもとより、**市内全域で応急措置活動に参画し、地域社会に貢献**していきます。

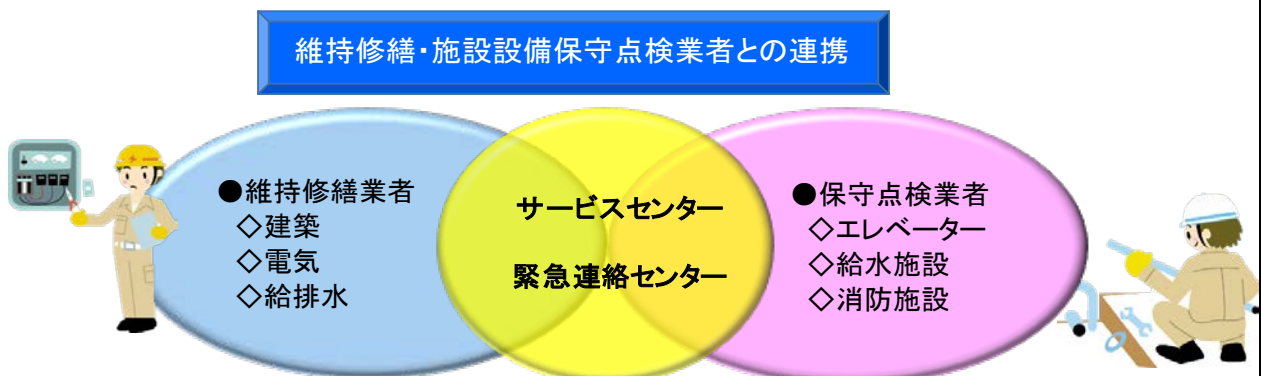


2 施設設備の故障、事故等への対応

(1) 営業時間内の緊急対応体制

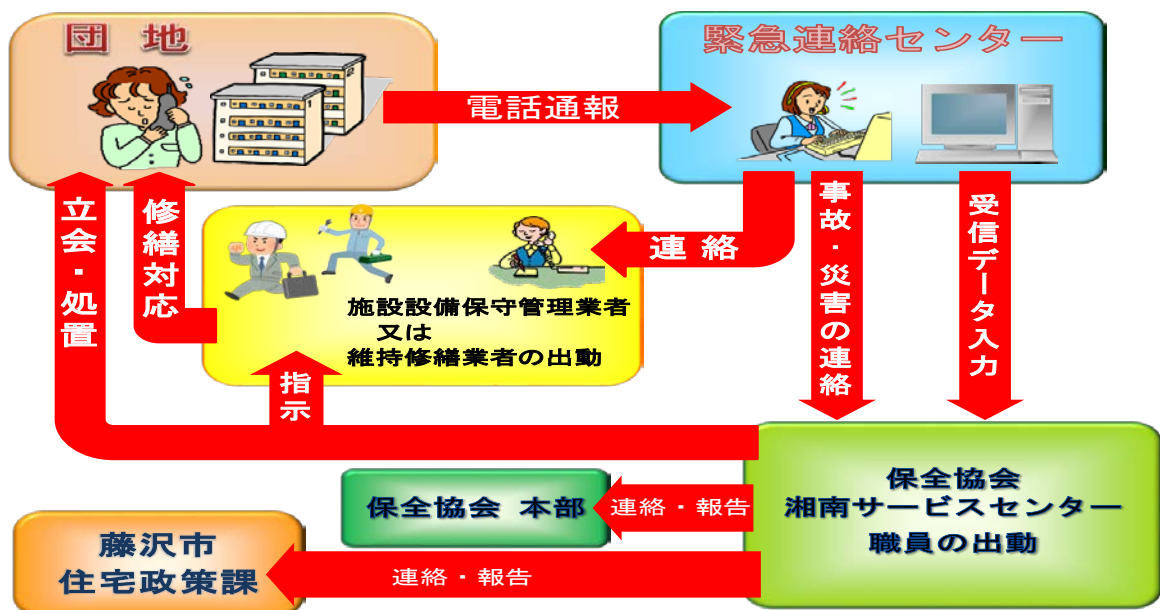
営業時間内（8時30分から17時30分）における、火災・断水・停電・エレベーター故障や事故等の緊急事態は、**当社の技術職員が現地対応**するほか、**維持修繕業者や保守点検業者と連携**して事故の復旧・応急処置など必要な措置を講じます。

また、藤沢市には、復旧・応急措置の対応報告のほか、地域や広域における被害状況など、**状況に応じて情報を収集し報告**します。



(2) 休日・夜間の緊急対応体制

夜間や休日等、管理事務所の営業時間外における火災・断水・停電・エレベーター故障や事故等の緊急事態については、**当社独自に設置する「緊急連絡センター」**が受付し、担当する湘南サービスセンターの責任者・技術職員への連絡や緊急措置の手配など、**24時間365日対応可能な体制で運営**しています。



3 藤沢市及び関係機関等との連絡体制

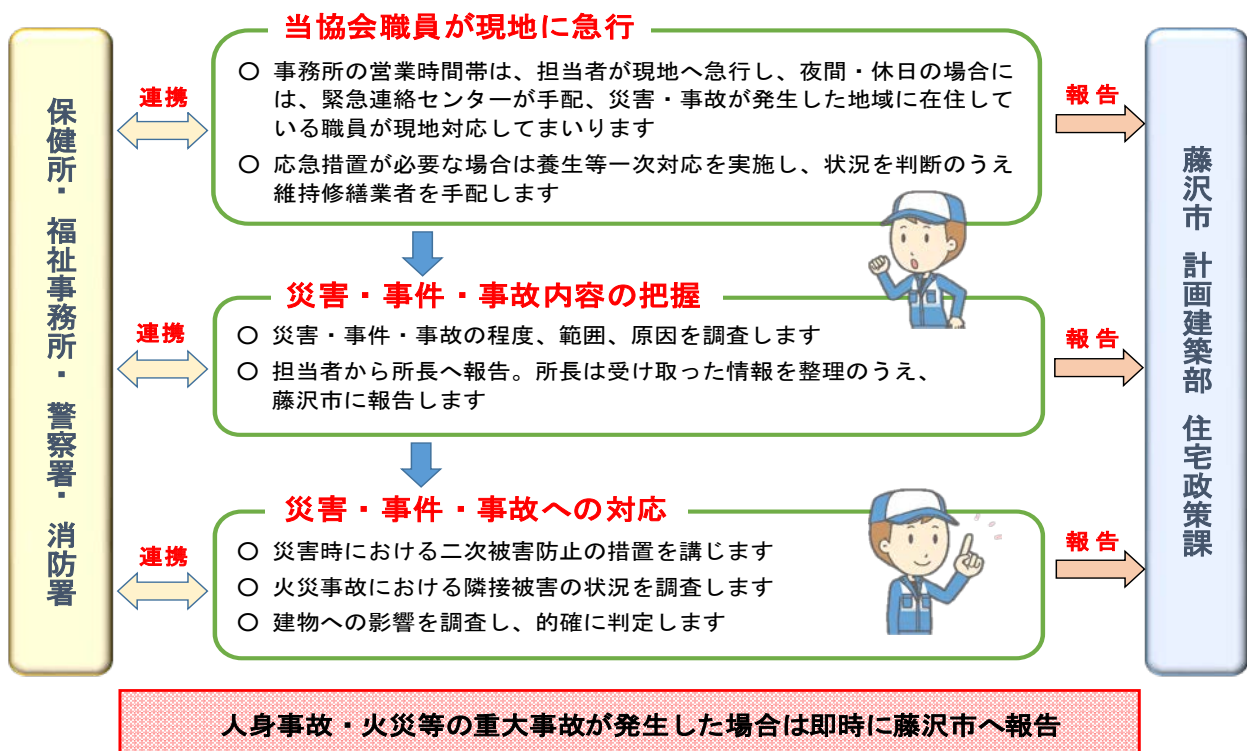
(1) 円滑な情報の共有化

緊急事態が発生した場合を含め、当社が定めた管理責任者が全ての情報を取りまとめ、状況に応じて管理責任者又は担当職員から藤沢市へ速やかに報告できるよう連絡体制を構築しています。

市営住宅に関する情報は、営業時間内はもとより営業時間外を含む全ての情報が管理責任者へ報告されるよう、体制を整えています。

(2) 緊急時の連絡体制

自然災害や事故発生等の緊急時に備え、担当職員が構成する緊急連絡網を作成し、藤沢市へ提出します。緊急の際、藤沢市からの指示に速やかに対応または協議できるよう、営業時間外を含めた緊密な体制を構築しています。



(3) 報告時における的確な資料提供

藤沢市への報告資料は、文書のみではなく**写真添付**を心がけ、より分かりやすく詳細に共有できるよう努めています。

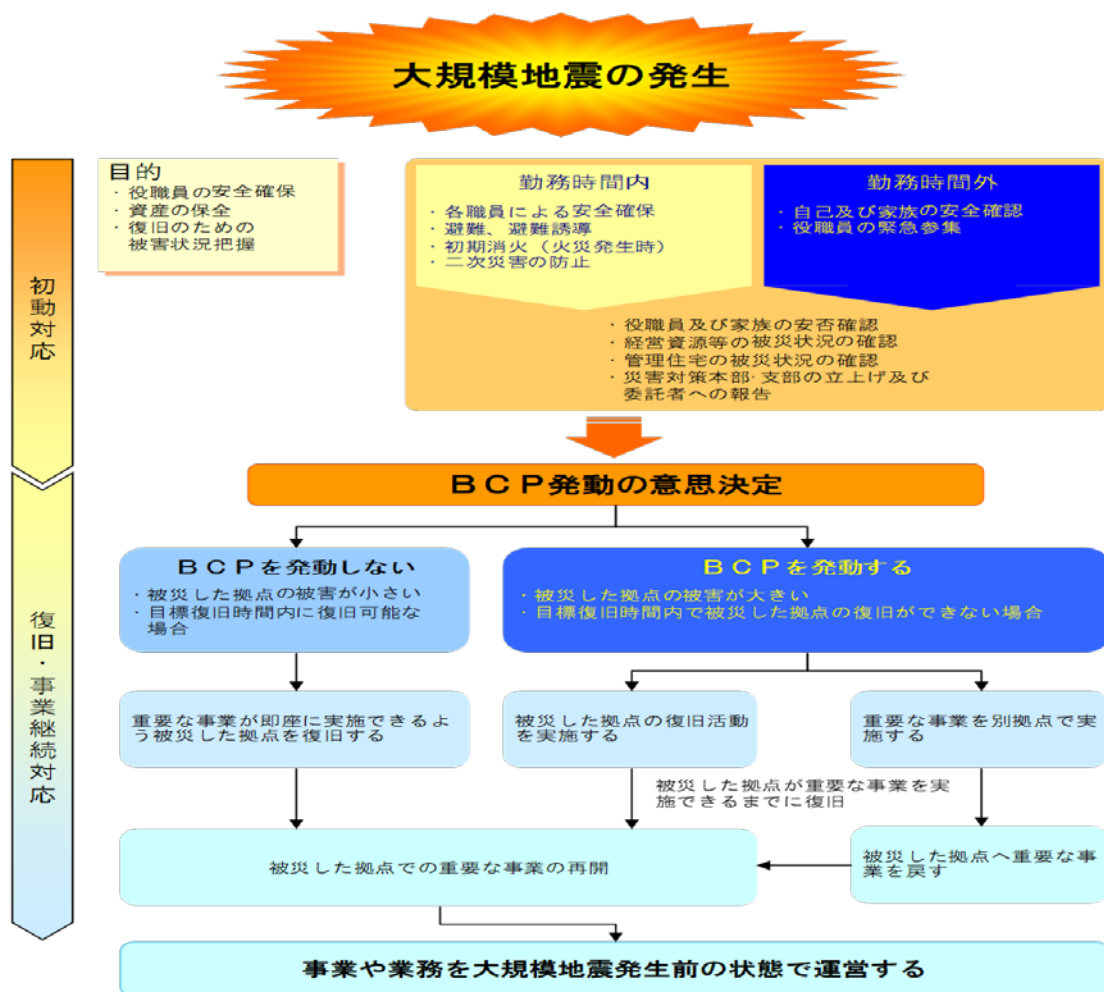
また、緊急時には、現場から藤沢市に第一報を入れた後、対応状況は**写真等を含めて取りまとめ、迅速かつ適切に情報を共有**できるよう努めます。

4 事業継続計画

(1) 事業継続計画の策定

当社では、大規模地震発生など危機事象に直面した場合においても、当社の根幹的な経営理念である誠心誠意、入居者の皆様へ安全・安心を提供していくという社会的使命を担い、入居者皆様の安全・安心な生活を維持し、社会経済活動への影響を最小限に抑えるため、どのような方針で業務を継続していくかについて、平成25年4月に**当社独自の事業継続計画（BCP）**を策定しています。

～ 事業継続計画（BCP）の発動イメージ ～



(注) B C P : Business Continuity Plan (事業継続計画)

(2) B C P発動時における海老名自社ビルの活用

令和2年10月に海老名市中央3丁目に12階建ての**自社ビル（事務所兼賃貸住宅）**を建設し、2～3階を当社の事務室として運営しています。

今後、**BCP発動時における「別拠点」として活用**することができ、さらに**事業継続計画を補完**できるものと考えています。

5 被災者支援

(1) 過去の災害からの学び

1995年発生 of 阪神淡路大震災以降、新潟県中越地震・中越沖地震、東日本大震災、広島土砂災害、鬼怒川堤防決壊による浸水被害、熊本地震、直近では記録的な大雨による静岡県熱海市の土石流など、甚大な災害が頻発しており、**直撃を受けた被災地の復旧・復興には、インフラの再整備からはじまり、地域コミュニティの再生、経済活動の再始動など数々の困難な課題が山積しているのが現実です。**

こうしたなか、まず生活の基盤となる住居を喪失した被災者への対応が最優先となることは、過去の教訓からも明らかですが、自助努力には限界があり、**抜本的な共助・公助の仕組みづくりが今、強く求められている**と考えます。

(2) これまでの当社の取組み

日頃から管理させていただいている**空き家の良好な維持・保全**に注力しつつ、これまでも、それぞれの委託者様からのご要請・ご指導のもと、的確に空き家情報を提供し、**被災者の当面の住宅確保**に微力ながら貢献してきました。

<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、神奈川県から川崎地域・相模原地域での住宅提供可否の打診を受け、**空き家50件の現地調査**を直ちに行い、空き家情報を県へ速やかに報告し、指定管理者としての役割を果たしました。

« 過去の災害発生時、当社の提供事例 »

- ◇ 阪神・淡路大震災 : ロールペーパー・洗剤・米などを配布
- ◇ 平成28年熊本地震 : ロールペーパー・洗剤・米などを配布
- ◇ 令和元年台風19号 : ロールペーパー・洗剤・ボックスティッシュなどを配布



(3) 藤沢市営住宅における今後の基本方針

今後、藤沢市営住宅で、県内外からの被災者を受け入れる事態が生じた場合には、藤沢市との緊密な連携のもと、事前調査・修繕の手配・ご案内など、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**するなど、少しでも被災者のお役に立てるよう取組む決意です。

(4) 指定期間中の対応サービス体制の確保

(24時間対応サービス体制について、サービス内容及び対応マニュアルの作成や研修等、サービス向上策について示してください。)

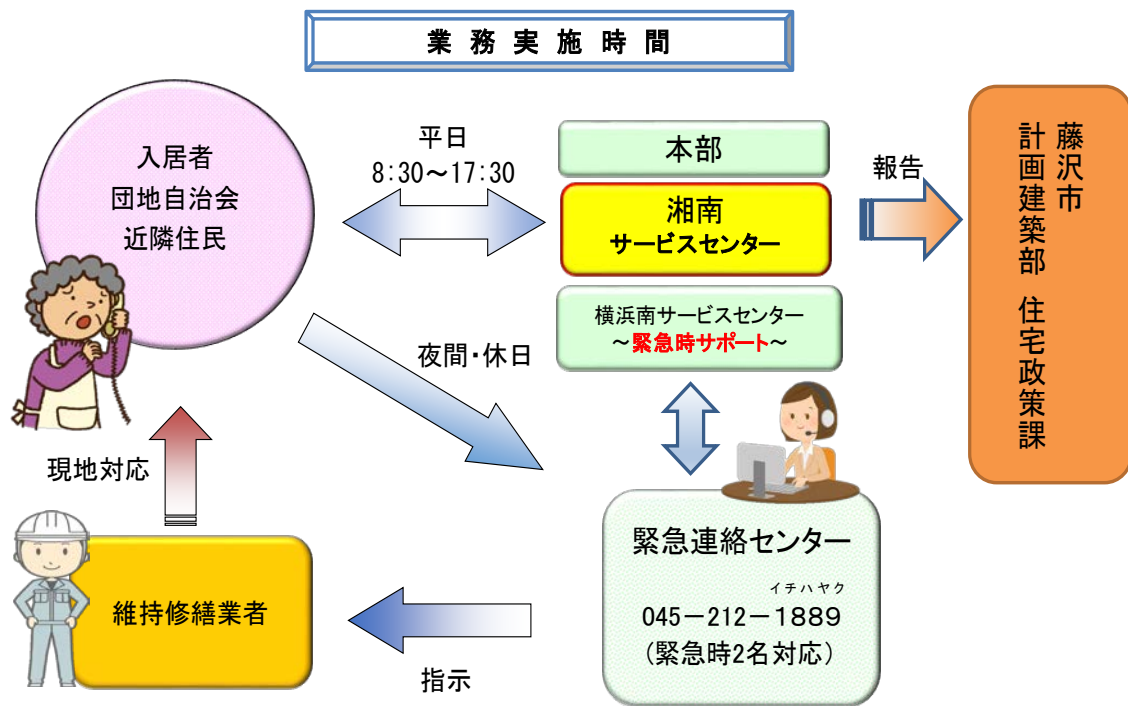
24時間 365日 体制で入居者の安全・安心を支えます

1 24時間365日の受付・対応体制

営業時間は、入居者の皆様がお気軽にご利用いただけるよう、平日の**8時30分から17時30分**までとします。営業時間外の緊急トラブル等については、当社の緊急連絡センターが受付します（53頁に記載）。

また、営業時間内での来訪が困難なお客様には、内容や状況に応じて、**時間外に受付するほか、当社職員が訪問**させていただくなど、臨機に対応します。

なお、**住宅明渡しの立会い**等などは、入居者との調整により、**営業時間外（土・日及び祝休日を含む。）**においても臨機に対応します。



【 営業時間外の対応実績（令和2年度藤沢市営住宅） 】 77件

2 当社直営の緊急連絡センターによる対応（営業時間外）

夜間・休日などの営業時間外における緊急のトラブル（水漏れ・停電・排水管の詰まりなど）は、当社本部に設置する緊急連絡センターが受付します。

緊急トラブル等の通報を受けた同センター（当社の専任職員を配置）から当社が指定する業者並びに管理事務所の責任者へ即座に通報するシステムにより、24時間365日受付・対応体制による安全・安心を提供します。

また、重大な緊急修繕や高い技術を要する専門的な修繕は、本部技術管理部がバックアップし、管理事務所である湘南サービスセンターを支える役割を担います。

《 当社が直接運営する緊急連絡センターについて 》

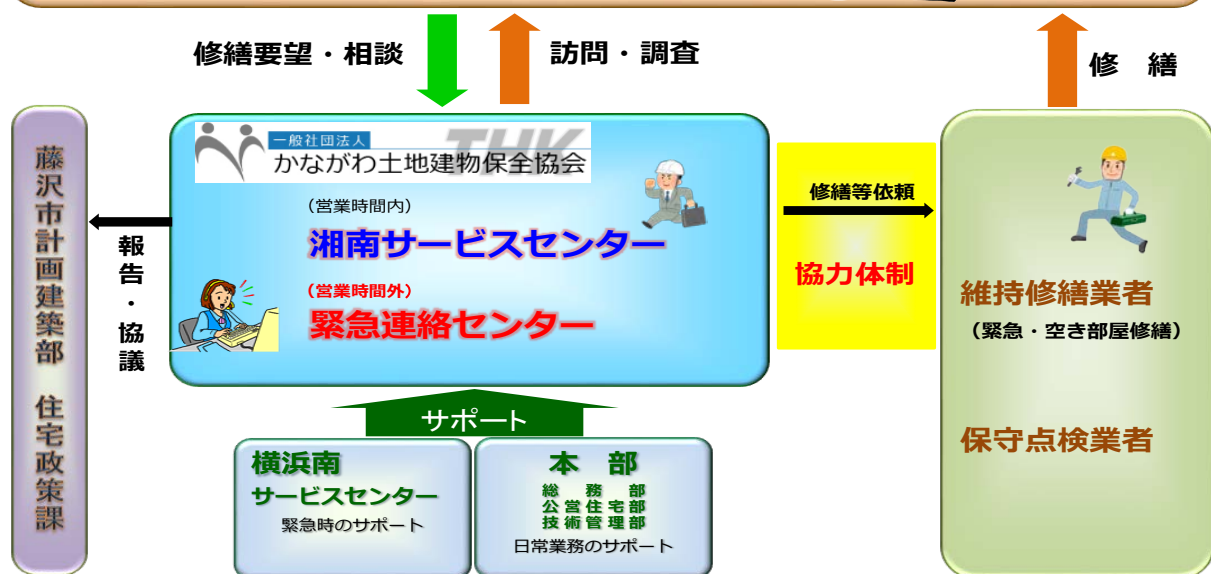
当社の緊急連絡センターは、昭和55年4月に設置し、以来40年間に亘り管理団地における夜間・休日等の緊急事態や万が一に対応するため、当社が直接雇用する専任職員により運営しております。

専任の職員は、公営住宅の管理実績を有する経験豊富な職員を配置しており、相談者へ迅速かつ的確に解決へと導きます。

なお、対応は公平・公正に対処するため、業務マニュアルや受付時の音声録音を活用して、ご連絡・お問合わせの検証や傾向など分析するほか、接遇に関する研修を適宜実施しています。

《 24時間365日 受付・対応体制 》

入居者・団地自治会・近隣住民



3 指定管理期間中の具体的な取組み

(1) 接客・接遇マニュアルの策定及び運用

入居者・応募者等から相談や苦情を受けた場合に、**全職員が同じ質で“公平・平等”かつ“人権や福祉にも配慮”した対応**ができるよう、独自の「**接客・接遇マニュアル**」を策定し運用しています。

マニュアル化による対応スキームの確立より、業務の流れや仕組みを理解しつつ、職員一人ひとりが自覚を持って迅速かつ適切に対応します。



(2) 研修の実施

毎年、接遇、特にクレームに関する研修を実施し、公益性を充分認識した**公平・公正な業務運営**を実現できるよう、職員の資質向上に取り組んでいます。

研修の際には、相談・苦情の事例等を情報共有し、経験豊富な職員から対応等についてアドバイスするなど、対応スキルの向上を目指します。



(3) 丁寧な対応の徹底

入居中の各種申請書の提出や収入申告の時期に、管理事務所へ来訪される方に対しては、**書類の記入サンプル版を作成し、書面を拡大してご説明**するなど、懇切丁寧な対応を徹底します。



(4) 窓口への来訪が困難な方への対応

申請書の記入方法が分からない方や管理事務所への来訪が困難な方に対しては、**戸別訪問による対応**を実践し、入居者のご負担を軽減するよう取り組んでいます。

なお、訪問にあたっては、マスク着用などの**感染防止対策を徹底**し、お客様が不安とならないよう配慮します。

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、配置する職員数や体制等について示してください。)

1 経験豊富な職員の配置

(1) 管理職員の配置人数

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。

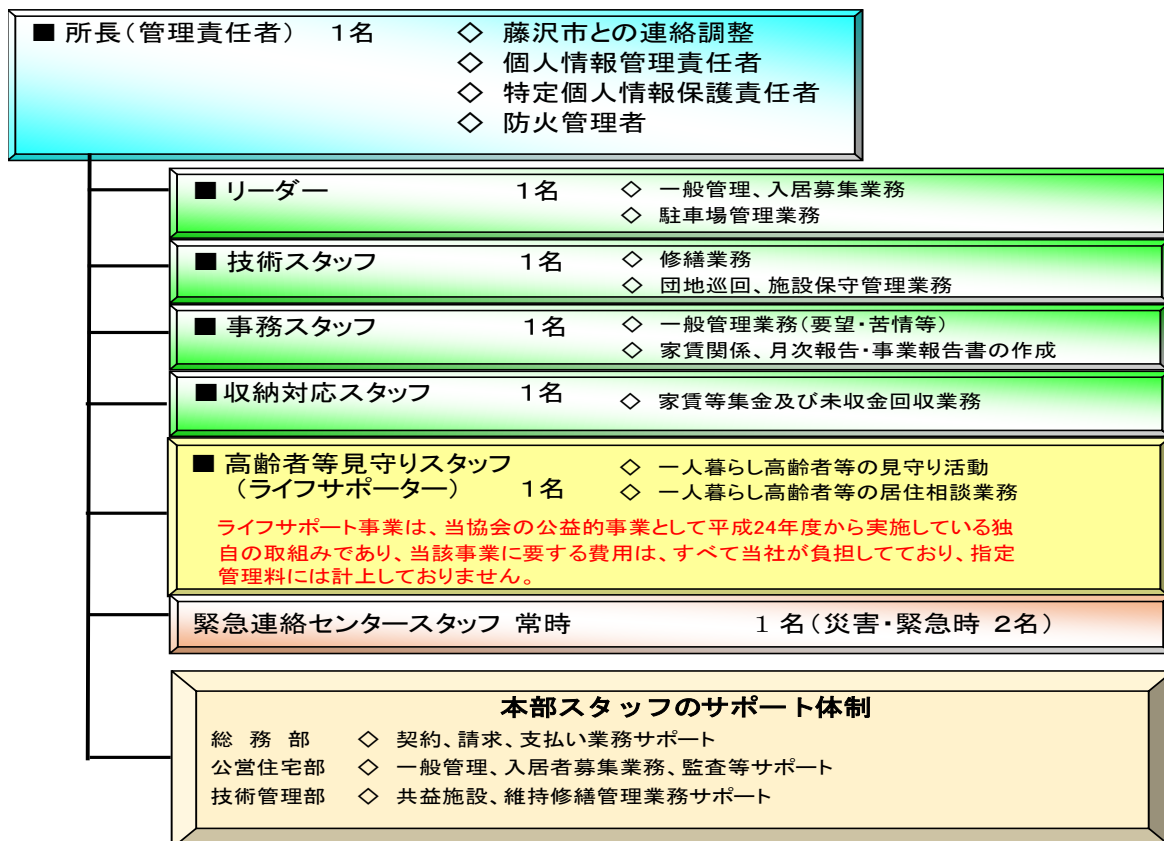
(2) 入居者募集業務時のサポートやライフサポーターの配置

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が全面的にサポートし、安定した業務を実施します。

また、一人暮らし高齢者や障がい者を対象に見守り活動を展開するライフサポーターを配置し、安全で安心した生活が送れるようサポートします。

< 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

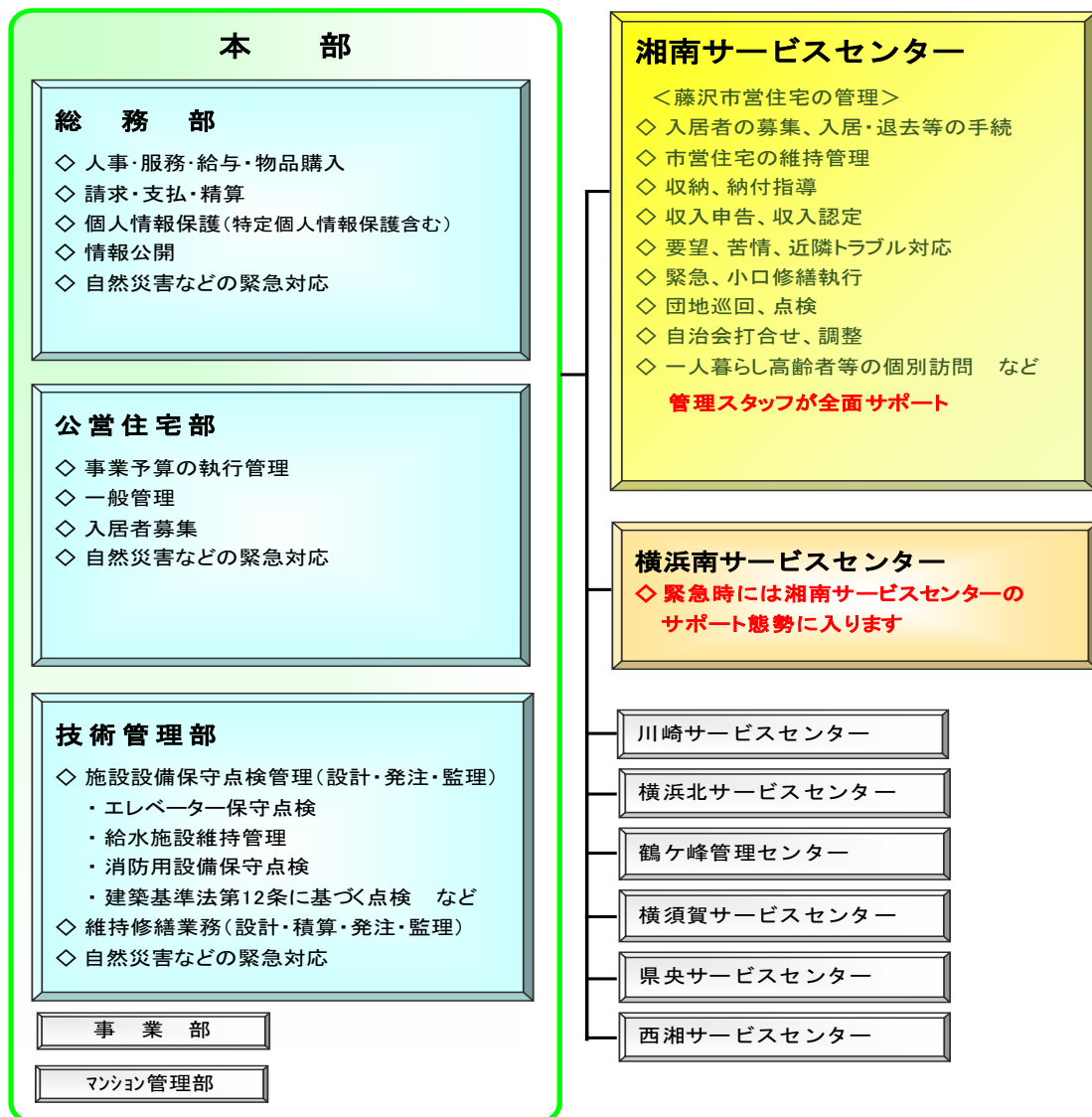
本部では、指定管理者業務の総括窓口として湘南サービスセンターとの連絡調整をはじめ、一般管理・契約・請求支払い・工事などの技術的な支援・監査・第三者評価・モニタリング等の実施をサポートする役割を担います。

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、本部職員の応援により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）の職員によるサポート体制を構築しています。

< サポート体制 >



(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）の執行等業務を実施するために、配置する職員数等や体制について示してください。）

公営住宅管理の経験豊富なスタッフ体制で 効率的な市営住宅の管理運営に取り組めます

1 広範な知識と豊富な経験を有する責任者の配置

市営住宅の管理責任者には、懇切丁寧でお客様に寄り添う業務運営、藤沢市との円滑かつ綿密な調整による事業運営、相互理解と明るい労働環境づくりによる組織運営に最適な人柄が求められると考えます。

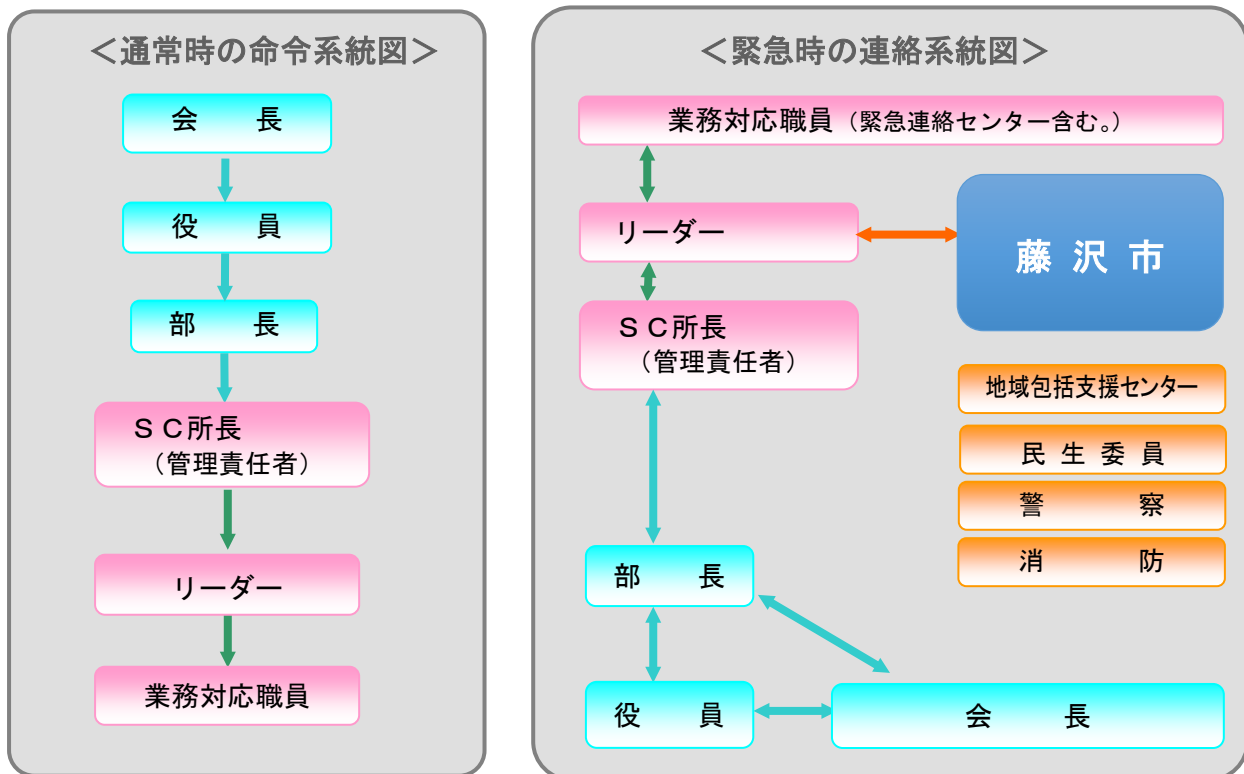
管理事務所である湘南サービスセンターの管理責任者には、公営住宅管理における専門的知識と広範な経験を有し、組織マネジメント能力が高い職員を配置します。

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、質の高いサービスの提供に努めます。



2 指揮命令系統

S C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・請求等につきましては、湘南サービスセンターが窓口となり藤沢市と連絡・調整しますが、**会計事務に関しましては、本部（公営住宅部・総務部）が総括して管理**します。

(1) 収入事務について

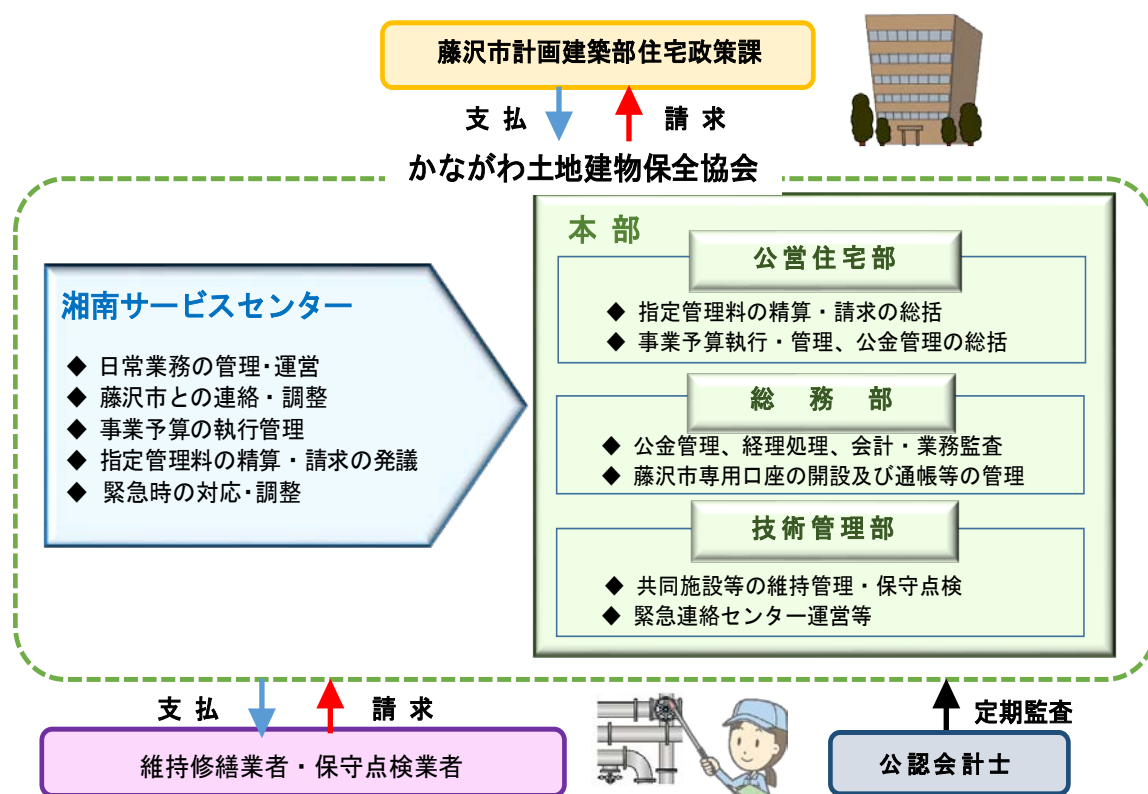
指定管理料の収入事務につきましては、**藤沢市営住宅管理の公金専用の銀行口座を開設**のうえ、**通帳・銀行印を本部総務部に配備する会計専用の金庫で保管**のもと、**藤沢市営住宅担当の会計員（本部総務部）による入金確認・処理等**、公金を厳格に区分管理します。

(2) 支出事務について

市営住宅の管理業務に伴い発生する修繕業者等への支払につきましては、**湘南サービスセンター（保守点検については技術管理部）の発議**により、**本部公営住宅部の検証を経て、総務部が経理処理**し、事業費を適正に支出処理します。

(3) 監査等の体制

当社は、全事業において厳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）**し、公金の管理から各事業の執行等に関し適正に統括します。



(3) 市営住宅管理運営に必要な資格者等の配置

(市営住宅を管理運営するために、配置する資格者（1級建築士・公共工事品質確保技術者など）について示してください。)

60年に亘って培った運営ノウハウのもと 各種の有資格者による的確な管理運営に努めてまいります

住宅管理に必要な資格者の配置

当社は、昭和36年に住宅の管理専門会社として設立し、長年に亘り、公営・公共住宅等の管理運営に携わり、住宅管理のノウハウを蓄積してきました。また、全職員が公営住宅の管理業務を熟知し、住宅管理における様々な部門でのエキスパートです。

この経験豊富な人材において、**住宅管理に係わる有資格者（詳細は、6頁に記載）も多数配置**しています。

(1) 一級建築士及び経験豊富な実務経験者による巡回点検・法定点検

団地内の共同施設の保守管理や巡回業務は、本部（技術管理部）のサポート体制により実施しており、巡回時における設備の点検や遊具の危険予防、さらには臨時の検査等には、**一級建築士**を含む専門スタッフが対応します。

また、建築基準法（第12条第2項及び第4項等）に基づく法定点検では、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、**一級建築士のほか建築や施設管理に関し20年以上の業務実績を有する資格者**が豊富な知識と経験のもと、的確に実施します。



(2) 公共工事品質確保技術者等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」を準拠することはもちろんのこと、当社に在籍する**公共工事品質確保技術者・公共建築工事品質確保技術者による徹底した指導・助言**のもと、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・公正に遂行します。



(3) 思いやりの心と安全な介助技術で入居者をサポート

当社では、おもてなしの心と安全な介助技術を身に付けた**サービス介助士**の資格を有する職員を湘南サービスセンターに配置します。

また、当社には、**福祉住環境コーディネーター**や**福祉用具専門相談員**の資格を有する職員が多数在籍しています。

湘南サービスセンターにおいて、高齢者や障がい者の方々からの居住環境に関するご相談等が生じた場合は、資格者により様々なアイデアを具体的にご提案させていただくなど、豊かな居住環境づくりをサポートします。



(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・方法について示してください。)

計画的な人材育成のもと 職員の能力向上を図り 複雑・多様化する顧客ニーズに対応します

当社は、昭和36年の創立以来、公営・公共住宅の管理を基軸に多岐に亘って業務を展開するなか、「入居者に安全・安心をお届けする」ことを最優先事項として取組みつつ、入居者満足度のさらなる向上を目指しています。

1 人材育成の基本方針

(1) 信頼される職員

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。

(2) 求められる能力

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。

(3) 人材育成基本方針の策定

当社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**」を策定しており、当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めます。



2 めざすべき職員像

住宅管理のプロフェッショナルとして、めざすべき職員像を次のように定め、質の高い事業活動が実践できる人材の育成に努めています。

めざすべき職員像

チャレンジ精神を持って取組み お客様をはじめ社会の皆様から

「信頼され託される」 組織を実現する職員

3 職員に求める具体的な行動意識・能力

(1) 職員に求める取組姿勢

当社職員が公営住宅管理のプロフェッショナルとして、高い意識のもと適切に業務を遂行していくためには、**社会経済情勢の変化やお客様ニーズの多様化**など当社を取巻く環境の変化を敏感に捉え、**その時代に即した対応が必要**です。

そのため、職員には、前例踏襲や横並び、現状満足といった意識を排除し、日頃から仕事をより良くしていこうという**改善意識**のもと、既成概念に捉われずに**変革・創造**していくことを求めています。

(2) 具体的な目標

当社は、職員に求める具体的な行動意識や能力向上に、次の目標を掲げ人材育成に取り組んでいます。

- ◇ 従来の慣行に捉われない**変革意欲**
- ◇ 業務の改善や住宅管理サービスの向上に**積極的に取組む姿勢**
- ◇ 障壁を乗り越え施策を実現する**実行力**
- ◇ 住宅管理のプロフェッショナルとしての高い**専門知識の習得**
- ◇ 業務遂行の透明性を高めた、お客様に対する**説明責任**
- ◇ お客様の安全・安心を確保する**危機管理意識**
- ◇ 時代の変化に即応する**企画立案能力**



4 PDCAサイクルを踏まえた職員の資質・能力向上に向けた研修計画

(1) 研修計画の基本方針

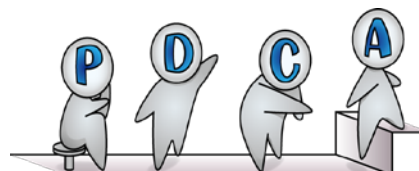
藤沢市営住宅の管理運営を適正に遂行するため、全職員が市営住宅の設置意義と現状を十分認識したうえで、関係法令等管理運営に関する正確な知識に基づく**公平・公正な業務遂行**、**人権に配慮した親切で丁寧な対応**、そして**個人情報保護の徹底等**を目的とした研修を実施します。

(2) 技術力の向上

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・長期的な計画の基で人材を育成します。

(3) PDCAサイクルを踏まえた研修計画

PDCAサイクルの理念を踏まえ、次の三体系の構成により研修計画を策定しています。



- ◇ 待遇や関係法令等の知識習得を目的に、全職員を対象とした**一般研修**
- ◇ 法令等改正時の取扱いの万全を期すことを目的に、関係職員を対象とした**業務別研修**
- ◇ 維持修繕及び施設管理業務の品質向上を目的に、技術系職員を対象とした**技術研修**

5 体系化した研修の具体的な内容

(1) 研修体制及び内容

対象	区分	実施回数	内容
全職員	一般研修	1回/年	接遇・人権研修（相談対応を含む） 個人情報保護・情報公開関係研修
		随時	コンプライアンス研修
			服務規律研修
			マイナンバー研修
			AED取扱い研修
			クレーム研修
			認知症サポーター研修
			ライフサポーター研修
			高齢者介護福祉基礎講習
			手話研修
			メンタルヘルス対策研修
			環境マネジメントシステム研修
			品質マネジメント研修
			関係職員
随時（法改正等）	法令関係研修		
随時（人事異動等）	業務関係研修		
随時	安全運転研修 財務関係研修		
技術研修	随時（法定講習等）	資格取得研修	
	随時	修繕工事別研修	
	2回/年	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	

(2) eラーニングによる研修の実施

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、個別教育の強化にも取り組んでいます。

6 藤沢市営住宅管理に関する個別研修

業務別の専門的な研修は、サービスセンターが主体となり、次により実施しています。

(1) 一般管理研修

市営住宅条例等を基に入居者からの申請・相談に関する**定例研修・会議**

(2) 入居者募集研修

年2回の定期募集に合せ、受付・審査に関する**業務研修（本部で開催）**

(3) 団地巡回研修

各団地の立地状況や特性、危険箇所の把握等に関する**実地研修**

(5) 不測の事態への財政的な対応

(被災者の受け入れ等の不測の事態への財政的な担保が確保されているかについて具体的に示してください。)

不測の事態や事件・事故・災害等

起こり得る事態に備え的確に対応します

不測の事態に対する当社の財政的な担保の確保につきましては、5頁にお示ししているとおり、安定性と健全性を重視した経営方針のもと、堅実かつ安定した財政的基盤により、**緊急時においても十分な資金を活用した対応が可能です。**

また、指定管理業務の遂行中に起こり得る不測の事態に備え、**施設賠償保険や個人情報漏洩保険を付保**しています。

1 被災者の受入対応について

(1) 空き家情報の提供

災害が発生した際は、指定管理者として市の要請・ご指導に基づき、**被災者の当面の住宅確保**に全力であたる必要があります。

そのため、日頃より管理させていただいている**空き家の良好な維持・保全に注力**するとともに、災害等により対応が必要となった場合には、**的確に空き家情報をご提供**することで、**被災者の迅速な住宅確保**に貢献させていただきます。

(2) 被災者への支援

今後、藤沢市営住宅で、県内外からの被災者を受け入れる事態が生じた場合には、藤沢市との緊密な連携のもと、**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、当社独自でご提供し、共助**の考えのもと、少しでも被災者のお役に立てるよう取り組みます。

« 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) 受け入れ住宅の整備等

被災者にご提供する住宅について修繕が必要な場合は、少しでも早く住宅を提供できるよう**最優先で工事を実施**することや**入居手続きのお手伝い**などについて、速やかに市と調整させていただきます。

2 事件・事故・災害等への保険対応及び財務的基盤について

(1) 施設賠償保険

当社では、指定管理業務に施設賠償保険を付保しています。

今後とも、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し、万が一、事故が発生した場合には、**当社が加入する施設賠償保険にて対応**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 免責なし
対物補償 1事故1億円まで 免責なし |

【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
- ◇ 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、駐車場の契約車両に飛散し、一部破損した
- ◇ 強風で屋上に設置されている構造物が吹き飛んで地上に落下し、通行人がケガをした

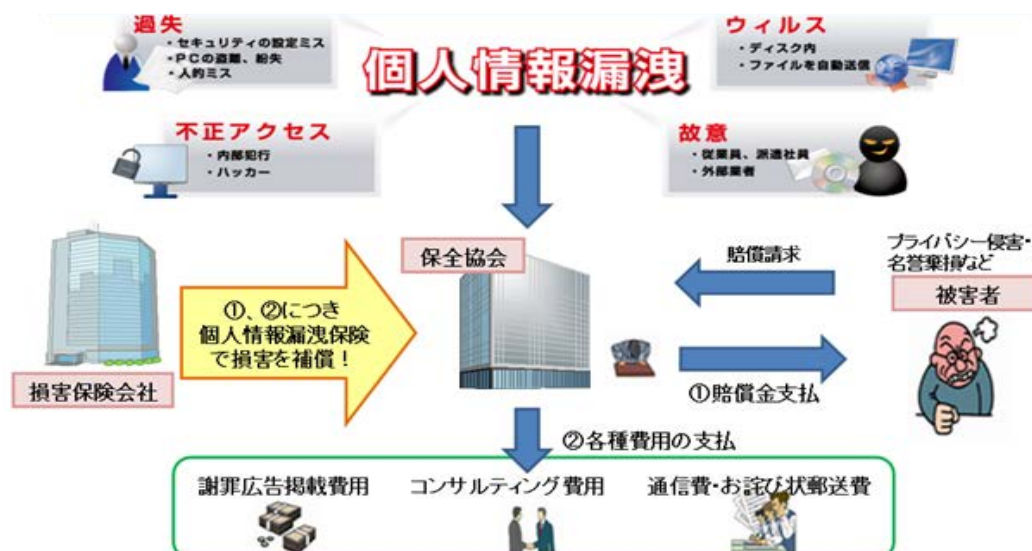
(2) 個人情報漏洩保険

個人情報の保護及び特定個人情報の保護につきましては、**物理的・技術的な漏洩対策**に取り組んでいます。

しかしながら、決してあってはならないことですが、仮に個人情報等が流出した場合には、市と協議させていただきながら、**迅速かつ的確に対応**するとともに、被害をてん補できるよう**個人情報漏洩保険**に加入しています。

《契約内容》

- | | |
|----------|-------------------|
| ① 被保険者 | 当社 |
| ② てん補限度額 | 1事故10億円まで（免責10万円） |



⑤市の施策への理解

(1) 情報の管理体制

(個人情報保護に対する考え方、取り組み、体制について示してください。)

**個人情報保護ガイドラインに沿った基本方針に基づき
適正な運用に徹しています**

1 徹底した個人情報保護への考え方・取り組み

市営住宅管理業務では、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扱うこととなります。当社は、個人情報並びに特定個人情報の重要性和社会的責任を果たしていくことを最重要課題として認識し、関係法令並びに社会秩序を尊重するとともに、独自の個人情報保護の基本方針と特定個人情報の安全管理に関する基本方針を定めるとともに、関連する諸規程を整備し、適正な運用に徹しています。



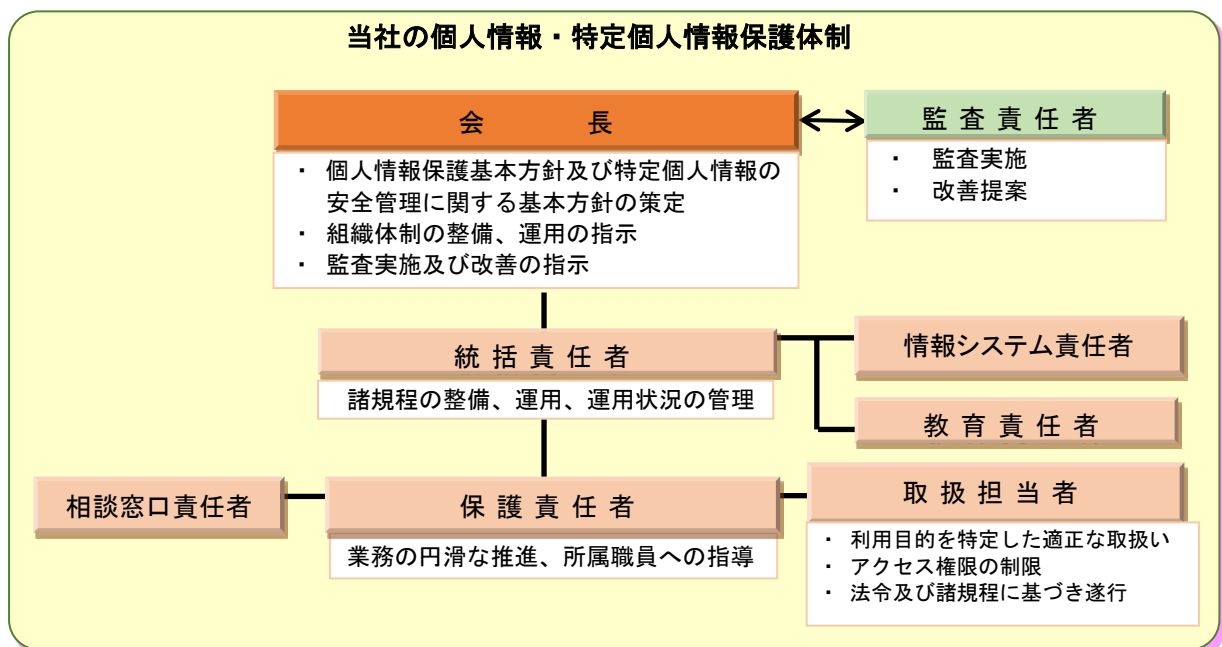
2 万全な個人情報保護への考え方・取組み

(1) 安全管理措置の徹底

入居者等の個人データの漏えい、紛失、破壊及び不正アクセスなどを防止し、安全に個人情報等を取扱うため、**安全管理措置に関する規程やマニュアルを整備**するなど、適切な運営管理のもと安全に業務を遂行しています。

(2) 個人情報保護への組織・体制

個人情報の保護・管理を適切に推進していくうえで、組織全体の体制構築はもとより、個人情報を取扱う部署毎に管理の体制を整備・強化するほか、個人情報保護に関する職員研修の定期開催や当社業務に携わる外部発注者への周知徹底など、個人情報保護の促進を継続的に取組んでいます。



【情報の更新】

- ① データ更新責任者の明確化
- ② タブレット端末機を活用した情報漏洩の防止
- ③ 使用済み書類の迅速な廃棄

【チェック・セキュリティ】

- ① パスワードの設定
- ② 情報保有状況及び情報所在等の明確化
- ③ コンピュータ等セキュリティ対策の逐次チェック
- ④ 情報漏洩発生時の迅速・的確な対応

【情報収集・データの利用】

- ① 業務遂行上の個人情報に限定
- ② 個人情報の利用目的を特定した適切な取扱い
- ③ 個人情報アクセスへの制限
- ④ システム取扱い職員の限定化



当社は、藤沢市営住宅指定管理者としての期間（平成 26 年から現在まで）や現在受託するすべての住宅管理業務（直近 5 年間）において、個人情報保護に抵触する事故等はございません。

(3) 個人情報保護に関する教育・研修

個人情報に関する意識と取扱の水準を高める施策として、**全職員を対象に個人情報の保護に関する全体研修を毎年実施**しています。

研修は、外部からの専門講師による実務的な講義はもちろんのこと、ヒヤリハットの実例やワークショップによる実演など、**毎年アップデートされた講義**により、管理業務へのフィードバックに繋がります。

当社では、国内外で発生する個人情報に関する事故等の情報やニュースを入手した際には、全部署へ随時発信により注意喚起するとともに、社内における点検実例（ケーススタディ）として活用しています。

(4) 開示請求等への適切な対応

当社が保有する個人情報及び特定個人情報について、本人からの開示・訂正及び利用停止等の請求があったときは、所定の窓口で受付する仕組みを構築しています。

開示・訂正及び利用停止の対応に当っては、内部機関である「**個人情報保護審査会**」で慎重かつ統一的に運用し対応します。



3 当社の情報セキュリティ対策

当社では、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。

《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



(1) 防犯セキュリティ対策

管理事務所である湘南サービスセンター事務所には、防犯対策の一環として**警備システムを導入**し、外部からの侵入等により異常を検知した際には、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**厳格な防犯対策**を講じています。

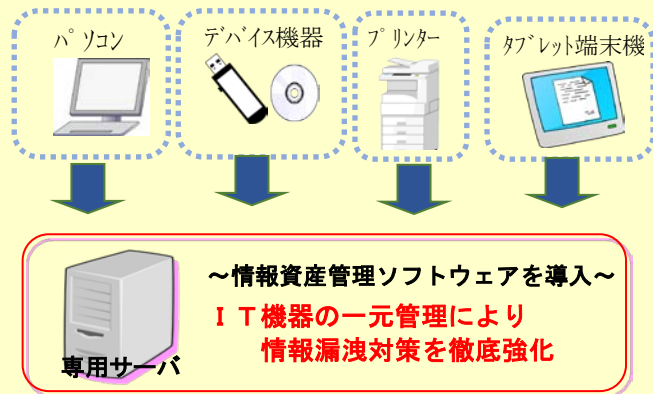


(2) 情報資産の漏洩対策

情報漏洩の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、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。

【情報資産の管理体制】

- ① 資産管理
パソコン、プリンターなどのネットワーク機器情報を自動収集し、資産運用を最適化
- ② ログ管理
日々のPC操作をログ管理し、障害発生時の早期対応
- ③ デバイス管理
USBメモリなどの記憶媒体の利用を原則禁止し、必要に応じた使用制限を設定
- ④ セキュリティ管理
当社のセキュリティポリシーに沿って不適切な操作を制限



(3) 日常における情報セキュリティ対策

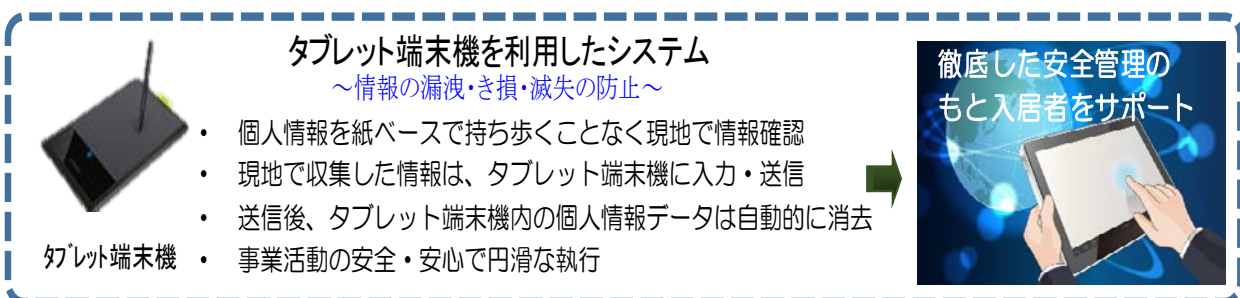
ウイルス感染や不正アクセスによる情報流出の被害が発生することのないよう、日常的に次の情報セキュリティ対策を講じています。



- 業務用パソコン及び周辺機器の持出禁止（セキュリティワイヤーにより物理的に制限）
- 定期的なバックアップの実施（自動更新機能により毎日実行）
- 定期的なパスワード変更の徹底（四半期毎に一斉変更）

4 業務内容に応じた個人情報保護への考え方・取組み

当社の高齢者等ライフサポート事業（102頁に記載）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当社独自のシステムを開発・運用**しています。



(2) 情報公開のための措置

(情報公開に対する考え方、取り組み、体制、措置について示してください。)

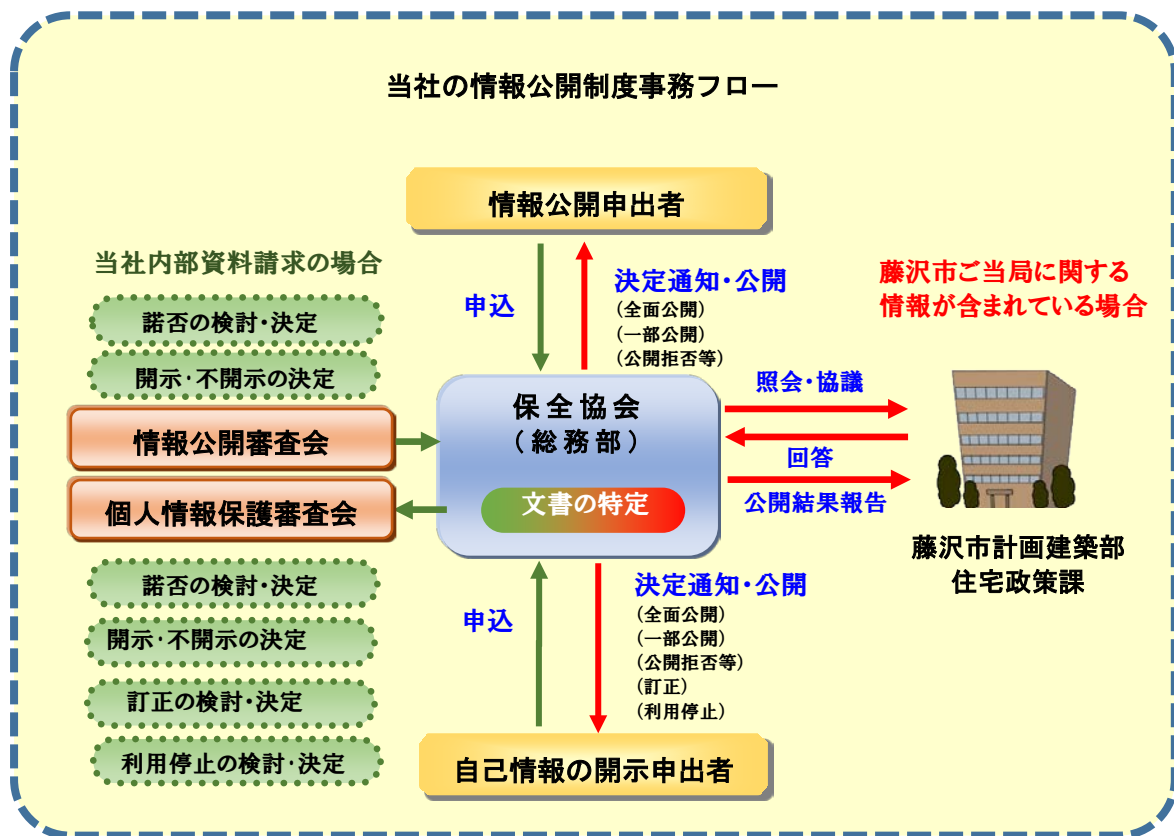
諸規程の整備と適正な運用により**情報公開**に取り組んでいます

1 情報公開に関する取り組み

(1) 諸規程の整備と運用

当社は、藤沢市民の皆様から、当社が取扱う情報について開示請求があった場合に備え、**情報公開の諸規程を整備**しています。

また、情報公開に当たっては、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、開示又は不開示等を決定し、**個人に関する情報に最大限配慮**し、慎重かつ統一的に運用します。



(2) 当社情報の提供

情報提供をより推進するため、定款、事業計画書、事業報告書、貸借対照表等については、ホームページに掲載のほか、当社本部にも備え、一般の閲覧に供しています。

2 情報開示請求への対応方針

藤沢市営住宅の指定管理者として取扱う個人情報を含めた各種の情報は、藤沢市情報公開条例・個人情報の保護に関する条例等を遵守して適正に管理します。

また、情報開示請求があった場合には、藤沢市への報告のうえ、ご指示に基づき適切に対応します。

(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)について示してください。)

藤沢市市政運営のテーマとして掲げられる

**「2040年に向けた持続可能なまちづくりへの転換」を踏まえ
公平・平等で快適な入居者サービスをご提供します**

1 藤沢市の施政方針の実現への貢献

藤沢市で生れた人、育った人、移り住んだ人々が藤沢市を郷土として心から愛し、誇りをもって生き生きと暮らすことができる都市づくりを目指されています。

この「郷土愛あふれる藤沢」を目指す取組みには、「藤沢らしさを未来につなぐ持続可能な元気なまち」など3つのコンセプトが設定されており、当社としては、SDGsの視点を踏まえつつ、**住宅管理の側面**から、その実現に最大限貢献したいと考えています。

2 当社の管理運営方針

公営住宅管理のエキスパートである当社は、「お客様の皆様へ安全・安心をご提供」と「地域経済への貢献」を社会的存在意義・使命とし、入居者に寄り添ったベストパートナーでありたいという経営理念のもと、藤沢市のまちづくりに関する施策を十分に認識したうえで、次の5つの管理運営方針を掲げ、着実に取組みます。

《 当社の管理運営方針 》

人権尊重と入居者との信頼関係の構築

全ての入居者の人権尊重に努めるとともに、団地自治会や民生委員との信頼関係を築き、誠心誠意、お客様である入居者の皆様へ“安全・安心”をご提供します

地域経済への貢献

維持修繕業務の遂行に当たっては、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)により地元専門業者への発注に徹します

安全・安心でより豊かな住環境をサポート

藤沢市環境基本計画に掲げられている環境目標を十分に理解し、地域社会を構成する一員として自らの役割を自覚し、環境に配慮した管理運営を遂行します

なお、暴力団員の排除につきましては市ご当局との連携のもと徹底してまいります

高齢者・障がい者・外国籍県民をやさしくサポート

高齢化が進展している藤沢市営住宅の特性を踏まえ、高齢者・障がい者等を対象として、安否確認を主とした見守り業務や居住相談業務などを親身になって実施するほか、外国籍県民をやさしくサポートします

暮らしの「もしも…」を的確にサポート

地域に密着した24時間365日の緊急体制で、様々なトラブルに対応いたします 特にライフラインに係わる事故が発生した際には、地元業者への適切な指示のもと、サービスセンターの担当職員が現場に急行します

3 人権尊重の考え方とインクルーシブによる管理運営

(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、外国につながる方など、特に**多様な市民の方々が共生する場**です。

管理運営方針として当社が掲げる「**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」取組みの実現に寄与するものと考えます。

(2) 具体的な取組み

当社の活動事例としては、「**高齢者等ライフサポート事業**（102 頁に記載）」や「**ほぜんライフケアネットワーク**（105 頁に記載）」が上げられます。

当社は、今後も「**誰もが住みやすいまちづくり**」の推進と**インクルーシブの実現**に、市営住宅の管理を通じて取り組むことをお約束します。

4 雇用環境の整備等

(1) 雇用環境の整備

育児・障がい・エイジレス（高齢者等を含む）の雇用に関して、就業規則等において整備し、雇用環境を整備しています。

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と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）が3名在籍し、社内の職場環境づくりに取り組んでいます。



(2) 雇用に関する方針について

職員採用に当たっては、公共性の高い業務を遂行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のなかから選考し、採用することとしています。

- ◇ 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) 同一労働同一賃金の実現

雇用においては、能力や経験などを配慮しつつ、福利厚生、教育研修、能力開発などにおいて、合理的な待遇としています。

5 障がい者への配慮

(1) 入居者及び入居希望者について

入居者及び入居希望者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います。



また、障がいのある入居者からのご相談・お問い合わせ等をいただいた場合には、可能な限り当社職員が直接訪問のうえ、対応することを基本としています。

(2) 障がい者雇用について

障がい者雇用は、障がい者の自立と社会参加を企業が促進する重要な活動です。当社は2015年度から障がい者の採用を開始し、人材確保の観点、また企業の社会貢献という面においても持続可能な経営活動と位置付け、今後も計画的に採用する方針です。

また、業務に関しては合理的な配慮はもとより大切な経営資源として、職員の個性や希望に応じた活躍の場を広げるよう育成します。

今後も、“**誰もが社会参加できる共生社会づくり**”を目指し、障がいをお持ちの方が活躍できる職場環境づくりに取り組みます。

■ 障がい者雇用状況（令和3年6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)
170.5	4.5	2.64	0

※法定雇用率：2.3%

6 外国籍市民への配慮

(1) 藤沢市の施政方針

「藤沢市多文化共生のまちづくり指針」では、「**共に生きる地域社会づくり**」を基本目標に掲げ、国籍や民族・生活の違いを認め合い、人権を尊重し、交流を深め、外国籍市民と一般市民が共に生きる地域社会づくりを目指されています。

この基本目標に基づき、市政においては多文化共生の施策が様々な分野で推進されており、住宅分野における現状と課題として、日本独自の生活ルール等、住環境に関する情報を多言語で提供する必要があることを掲げられています。

(2) 具体的な取り組み

当社は、管理運営方針で掲げる**外国籍住民をやさしくサポート**を実践すべく、外国籍入居者及び入居希望者に対し、これまでもことばの支援（共同生活上必要な通訳の派遣）や情報提供（住まい方相談会の開催）等を実施します。

7 女性職員の活躍を促進

平成28年4月に「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（女性活躍推法）」が施行されていますが、当社は、従来から管理職への登用やリーダーとしての育成など、女性の活躍促進に取り組んでおり、**在職する女性正規職員のうち、29%が管理職として勤務**しています。

今後も、女性職員の活躍をさらに促進するため、職業生活と家庭生活との両立を図るために必要な環境の整備や女性職員の採用、昇進等の機会への公平かつ積極的な提供に引き続き努めます。



8 環境方針

「**藤沢市きれいで住みよい環境づくり条例**」では、市、市民、事業者及び所有者等の責務を明らかにするとともに、地域の環境美化の促進、空き缶の投棄、路上喫煙等の防止に関し必要な事項を定め、**快適な生活環境を確保**することを目的とされています。

当社では、当該条例の趣旨を踏まえ、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めます。

(1) 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り組み、環境にやさしい地域社会づくりに努めています。



【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り組み、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・積極的に取り組み、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

(2) 年間を通じた節電対策への取組み

当社では、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、当社独自の「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おります。

《 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
- ◆ 自然光を最大限活用し、可能な限り消灯の徹底
- ◆ 5月から10月までの6ヶ月間、クールビズを実施 etc

(3) 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。



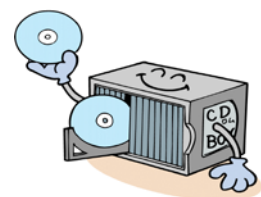
(4) 環境に配慮したエコカーの導入

当社の社用車は、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CO₂やNO_x等の排出を抑え、環境への負担を低減させております。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。



(5) 修繕業務にともなう環境負荷低減への取組み

各種工事の発注事務は、当社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、工事施工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可能なかぎり使用し、廃棄材料を最大限抑止するとともに、発生した場合には、分別のうえ適切に処分しています。

9 反社会的勢力排除の取組み

(1) 反社会的勢力排除に向けた基本方針

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**」の趣旨を十分に理解したうえで、独自に運用する**職員行動規範**や**コンプライアンスマニュアル**にその取組みを定めるなど、毅然とした態度で臨みます。



(2) 不当要求に関する対応

当社が独自に策定した「**不当要求防止対策マニュアル**」(平成28年4月1日策定)に則り行動しつつ、**不当要求の対応窓口**を総務部総務課に置き、**総務課長**を**不当要求防止責任者**(以下「責任者」という。)として選任しています。

また、責任者は、不当要求防止責任者講習を受講するとともに、各所属長を対象として基本方針や対応を周知徹底するほか、不当要求防止対策マニュアルに基づき、定期的に職員研修を実施するなど、不正要求に関する取組みを一層強化しています。

今後とも、**反社会的勢力との関係遮断のための取組み**を継続的かつ積極的に推進していく所存です。

- (4) SDGs（持続可能な開発目標）への取り組み
(SDGs（持続可能な開発目標）への取り組みについて示してください。)

かながわSDGsパートナーとしての 公営住宅の管理における “7つのアクションプラン”

当社は、平成31年4月からSDGsへの取り組みに着手し、SDGsの歴史やその取り組みについて、社内用マニュアルにより周知・教育し、令和元年5月に「ほぜんSDGs」を公表して以来、SDGsの達成に向けたさまざまな取り組みを行っています。

1 SDGsの取り組み

(1) 「かながわSDGsパートナー」への登録

神奈川県では、県内企業等におけるSDGsの取り組みの裾野を広げることを目的として、SDGsを活用して事業を展開している企業等を「かながわSDGsパートナー」として登録しています。

当社の取り組みである「ほぜんSDGs」についても、その活動が評価され、同年10月3日、**同パートナーに登録**されました。(令和3年10月以降、更新手続き中)



(2) 今後の取り組み

当社は「住民満足度日本一のベストパートナー」を目指し、組織の運営及び事業の活動により、誰もが安心して暮らせる環境づくりに取り組むとともに、環境マネジメント活動や人材の育成に努めることで、すべての人がいきがいをもち、社会が元気になるよう、SDGsを積極的に推進します。

2 “ほぜん SDGs”による7つのアクションプラン

藤沢市営住宅の管理においては、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もち、社会が元気になるよう、**地域社会・地域経済・あらゆる環境**に関して、次のSDGsの視点による7つの行動をお約束します。



1 貧困をなくそう

⇒ 住宅困窮者や生活上のお困りの方に、親身のサポート
(家賃減免の適切なお案内、民生委員との連携によるフォローなど)



3 すべての人に健康と福祉を

⇒ すべての人の健康的な生活を確保し、福祉を推進します
(ライフサポート事業、ほぜんライフケアネットワークの推進など)



5 ジェンダー平等を実現しよう

⇒ 公平・平等な管理サービスの継続により、ジェンダーの平等
(子どものいえ110番の活動、女性の活躍推進など)



7 エネルギーをみんなに そしてクリーンに

⇒ 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
(市営住宅におけるライフラインの適正な維持管理など)



9 産業と技術革新の基礎をつくろう

⇒ 市営住宅の長寿命化を図ります
(計画的な修繕プランや新たな手法の提案など)



11 住み続けられるまちづくりを

⇒ 24時間365日、安全・安心の暮らしをお届けする
(災害への備え・サポート、緊急連絡センターの独自運営など)



17 パートナーシップで目標を達成しよう

⇒ 市民・自治体・他企業・NPO法人等との協力・共生・連携
(認知症サポーター養成講座・アクションプラン21の紹介など)



KANAGAWA SDGs PARTNER

神奈川県 | SDGs未来都市 私たち一人ひとりの行動が、未来につながる。



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について示してください。)

様々なトラブルに対し真摯に対応し

組織をあげて **公平・公正なサービスを提供** します

入居する皆様はもとより、近隣にお住まいの方から寄せられる相談・苦情等は、相談者の立場にたって考え、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ます。

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**様々なご相談に一つひとつ真摯に対応し**、すべての利用者に対して**公平・公正なサービス**を提供します。

(2) 要望等に対する考え方

入居者等からの様々なご相談は、業務を見直し、改善していくためにも大変貴重なものであり、また、誠心誠意対応していくことが、**より良い信頼関係の構築**に繋がるものと認識しています。

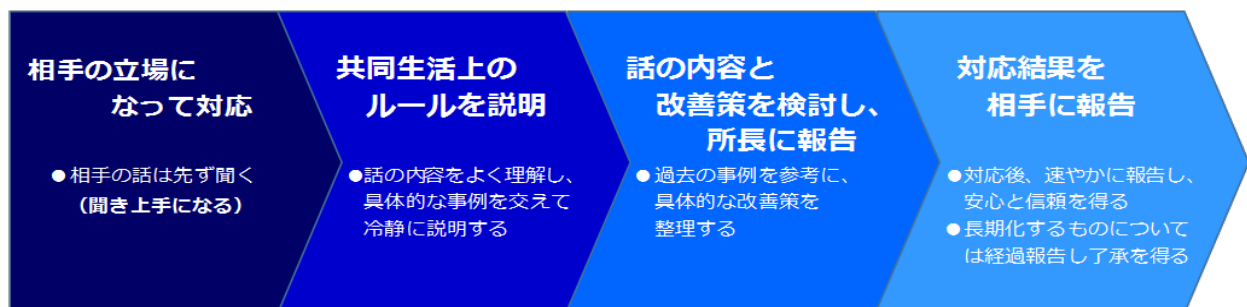
(3) 組織的な対応

住まいのルールに関する相談やトラブルが寄せられた場合には、担当者が一人で対応することなく、直属の上司や責任者に相談し、**組織的な対応に徹する**ことを基本とします。

(4) トラブルへの対応

トラブルの解決に向けては、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、その原因などを調査のうえ入居者双方に具体的に分かりやすく説明し、ご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。

《トラブル対応の心得》



(5) 情報の共有（相談・苦情受付台帳）

入居者・応募者から寄せられた相談や苦情は、貴重な情報であり、組織で共有し、業務に反映することが重要です。そのため、「相談・苦情受付台帳」に記載登録して情報を共有化し、処理の迅速化を図ることはもちろんのこと、再発防止や業務の改善に活かします。



番号	受付日	団地名	申し出者		内容	相手方		処理経過			
			室番号	名義人氏名		室番号	名義人氏名	処理日	対応者	結果	報告書の有無
1	R3.4.1	〇〇住宅	0-000	〇〇	上階 000号室 ■■宅からの騒音に悩まされており、何度も申し入れをしたが改善されないため、指導をお願いしたい。	0-111	■■	R2.4.2	△△	0-111号室の■■宅を訪問し、名義人に確認したところ、小さな子供がいるので、注意しているとの回答であった。集合住宅では、音が伝わり易いため、マット等を敷くなどの対策についてアドバイスをして、引き続き注意するようお願いした。	無
2	R3.4.2	〇〇住宅	0-000	〇〇	0-000 ●●宅で犬を飼育しており、鳴き声が煩く困っているため、指導して欲しい。	0-333	●●	R2.4.3	△△	0-333号室の●●宅を訪問し確認したところ、妻が在宅しており、犬(1匹)の飼育を確認した。市営住宅では、動物の飼育が禁止されていることを説明し、指導文書を渡し親戚などに譲るなど、早急に手放すよう指導した。	有
3	R2.4.5	〇〇住宅	0-000	自治会長	団地内通路に迷惑駐車が頻繁にあるので、通行の妨げになっており、困っている。	不明	不明				

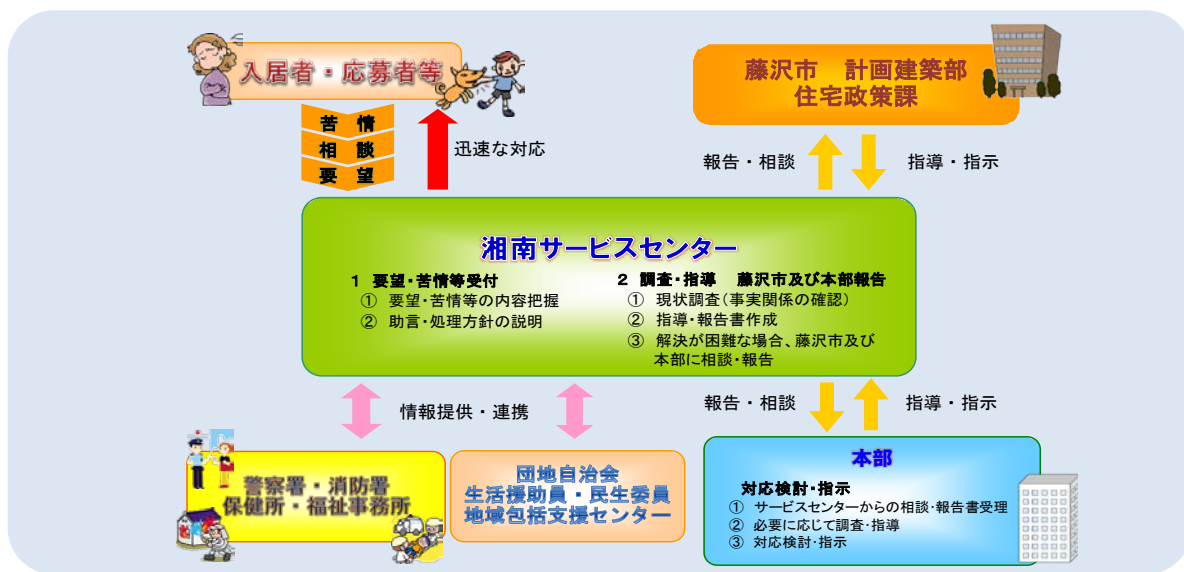
2 相談・苦情等への対応

入居者等からの要望、苦情、相談等に係る相談は、湘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、関係する皆さん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、自治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。

《 入居者・応募者等からの要望・苦情等への対応体制 》



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。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立案し、藤沢市と協議しながら、解決に向けて取り組みます。

(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相談し、助言を求めることにより、早期対応・早期解決の実現に向けて取り組んでいきます。

(3) 専門機関への相談

近隣トラブル・DV被害・児童虐待等の解決が難しく、当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。



4 禁止事項のペット飼育者への指導

(1) 注意喚起

団地自治会と連携して注意喚起の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ます。

(2) 事前の予防策

入居を予定している皆様には入居説明会時において動物飼育厳禁を周知するなど取り組みます。

(3) 原因者への対応

ア 飼育実態の確認

入居者から苦情や相談を受けた時は、一次対応として湘南サービスセンターの職員が必ず当該飼育住宅を現地訪問のうえ、飼育状況・生活状況・住宅内や階段室の損傷等について調査します。

イ 飼育禁止の指導

市営住宅で禁止されている動物を飼育している飼育者に対しては、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いくとともに、親類や友人知人への引き取りを依頼するよう説得します。

ウ 繰り返し指導

湘南サービスセンターの職員は複数回訪問又は電話等で是正状況を確認し、一定期間経過後も指導に応じない時は、是正期限を期した指導文章を原則手交し、指導を継続します。



エ 指導に応じない際の対応

ペットによる損害が共同生活を営むうえで許容すべき程度を逸脱していることが認められる場合は、原因者にペットを手放す旨の誓約書を提出させる等、対応方法を藤沢市と協議します。

5 騒音トラブル対応

(1) 生活騒音

集合住宅では、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もなる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、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、お互いの生活スタイルを尊重しつつ、当事者双方が相手を思いやり、ご理解が得られるよう懇切丁寧に対応します。



(2) 予防的な対策

予防的な対策として、入居説明会や自治会会合に当社職員が出席した際などに、団地生活の心得や生活騒音を減らすための簡単な方法などを周知するなど、継続的な相互理解に努めます。

(3) 現地調査・指導

ア 注意喚起

入居者からの騒音相談は、一次対応では団地自治会と連携して注意喚起の**ポスター掲示及びチラシの配布**などにより騒音防止の注意喚起を行います。

イ 聞き取り調査

注意喚起後も騒音が収まらない場合は、直接、騒音の発生元を湘南サービスセンター職員が、騒音の程度、生活状況、室内設備、防音対策等の聞き取り調査を実施し、円満な解決に向けて取り組みます。

ウ 関係機関との連携

一次対応で騒音トラブルの解決が困難な事案については、統合失調症や認知症などの精神疾患による幻聴等も考え、報告書に意見を付して藤沢市に報告し、藤沢市と協議のうえ、親族、団地自治会、民生委員、地域包括支援センターや社会福祉協議会と連携し、意見・指導を受けながら、解決に向けて取り組みます。

6 困難事例への対応

(1) 基本方針

当社では**禁止事項に関する相談・要望や苦情**が寄せられた場合には、速やかに現地確認を行い、近隣入居者等から聴き取り調査を行いながら事実関係を確認し、原因者に対し、複数回、訪問しながら**解決のための指導や助言**に努めます。

また、解決が難しい事案についても、内容に応じて**団地自治会・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**して対応します。

(2) 組織的な対応

禁止事項に関する入居者等と直接対応する事案には、担当者が1人で対応することなく、直属の上司や責任者に相談し、**原則2名の職員による組織的な対応に徹**することを基本とします。

ア 一次対応

入居者からの要望、苦情等に係る相談は、**湘南サービスセンターの職員が入居者からの相談に速やかに対応**します。

湘南サービスセンターの職員は、速やかに現地確認を行い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、禁止事項の要望・相談や苦情等の発生時から、受付日、受付者、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**をすることで、切れ目のない対応をします。

イ 二次対応

一次対応で解決が困難な事案については、二次対応として、**本部と連携**し解決に向けて迅速かつ的確に実施します。

一次対応の状況確認・検証のもと、相手方の感情の浄化を図るとともに、問題の本質を分析して解決していきます。

なお、二次対応でも解決が困難な事案については、藤沢市に報告し、解決への意見・指導を受けながら、継続して解決に向けて取り組みます。

(3) 自治会との連携による発見・解決

調査・巡回点検時や打ち合わせなどの機会を利用し、自治会役員に伺い、自治会が抱える問題や相談・要望を**早期発見・早期解決**に向けてお受けします。

また、入居者からの相談・要望や苦情への対応についても、自治会と連携しながら対処するなど、**日頃からコミュニケーション**を図り、トラブルの予防と安全・安心な居住環境づくりに反映します。

なお、必要に応じて自治会と相談のうえ回覧板・掲示板等で周知し、苦情・トラブルの未然防止に努めます。

(4) 苦情の申立者への対応

入居者等からの様々なご相談や苦情は、内容を精査し申立者への対応にあたっては、申立者や申立の対象となった方の個人情報等を取扱います。

苦情等の内容によっては情報を共有する方の範囲を限定するなど、申立に関する秘密保持や個人情報保護を徹底しながら、解決に向けて取組みます。

また、申立への対応状況を申立者へ伝えることは、ご本人の不安解消と当社への信頼を確保するために必要であるため、申立者へは適宜報告するよう努めます。

(5) 様々な事例の社内共有

本部が主催する会議に、藤沢市営住宅、横須賀市営住宅、県営住宅、県公社住宅、横浜市営住宅、鎌倉市営住宅等の責任者が参加し、**各サービスセンターで発生した苦情・トラブル等の事例を共有**し、対応方法を検討・検証しています。

情報を共有することで、それぞれの管理業務における対応事例を参考にするとともに、将来的にトラブルとなりかねない事象の早期の把握に寄与するなど、あらゆる場面に迅速に対応することが可能となるよう取組んでいます。

苦情・相談の解決事例

市営住宅にお住まいになる A さん（女性）から、近隣の男性が昼夜を問わず騒音をたてて困っているとの相談を受ける。調査するとその男性も近隣から嫌がらせを受けているので、仕返しをしているとのこと。そこで定期的に男性を訪問し信頼を得られたところで、ケースワーカーと協力しながら対応したところ、男性も落ち着き近隣に迷惑をかけることがなくなった。

<苦情等対応フロー>



(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策等応について示してください。)

職員の資質に関するクレーム対応等

(1) 職員及び管理監督者への指導方針

日頃から職員に対しては、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**や**入居者や関係者への真摯な対応**を心がけるよう徹底しています。

管理監督者に対しては、これらの事項に加えて職員の来客対応や言動などの勤務態度に細心の注意を払うとともに**信頼関係の確立に努める**ことを徹底しています。

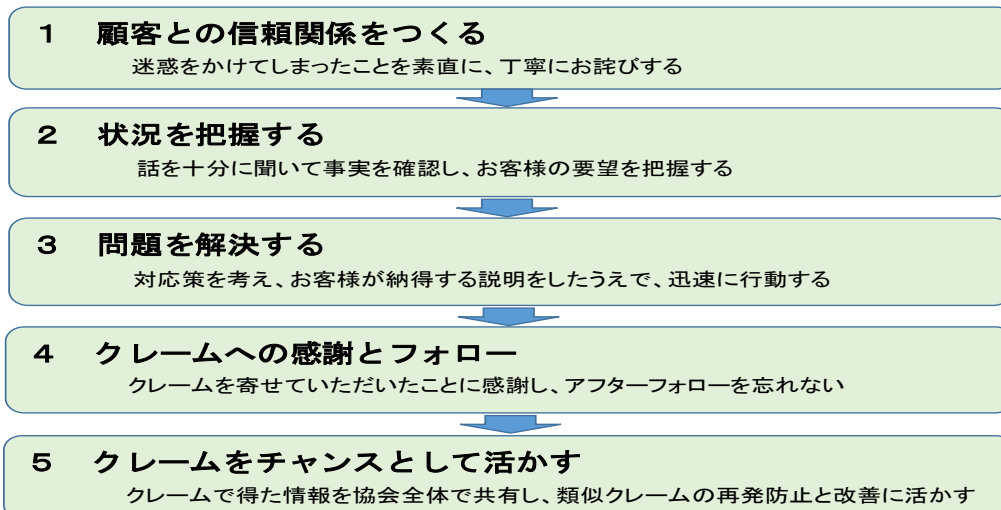
(2) 職員個人の資質に対するクレーム対策

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、**個人の問題とせず、管理事務所や当社の体制等へのクレームと捉え**、担当者1人で対応することなく、直属の上司や所長にも相談するほか、内容によっては、本部の所管部長等を含めた**総合的で適切な対応**に徹します。なお、万が一、職員が法令や職場の規律に違反した場合は、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につながり、来客者や各種の相談・クレームの対応において絶大な効果を発揮すると捉えています。こうしたことから当社では、定期的に、接遇、特に**クレームに関する研修を実施**し、優しく公平・公正な業務運営に必要である職員の資質向上に取り組んでいます。

クレーム対応の基本



(3) 訪問による収納（集金）体制及び家賃等滞納未然防止策

（国からの通知にもありますが、市営住宅使用料等の滞納は公営住宅の管理上、重大な問題であり、本市でも力を入れている部分です。

訪問による収納（集金）体制及び家賃等滞納未然防止策について示してください。）

収納率 100%を目標に

収納指導業務の経験豊かな職員で対応します

当社は、長年に亘り公営住宅の家賃収納業務に携わり、貴重なノウハウを蓄積してまいりました。今後におきましても、藤沢市営住宅条例等の諸規定に基づき指定管理者の責務として、収納率の向上に努めてまいります。

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 経験豊かな専門の家賃収納員を配置し、家賃滞納者へは平日・土日問わず、在宅時間を考慮した**戸別訪問を実施**いたします。
- イ 高齢者の方や障がい者の方で、家賃等について支払いに出向くことが困難である入居者に対しては、**直接集金に何う体制を確保**します。
- ウ 受領した現金については、**現金取扱責任者及び現金取扱者**を定め、適正な現金領収、会計帳簿の整理・記録、藤沢市への納付を、**公金取扱事務**として厳正に遂行します。

(2) 家賃等滞納未然防止策

- ア 家賃等の滞納防止策として、口座振替を推奨するとともに、引き落とし日等についての「**家賃に関するお知らせ**」を随時、**全入居者へ配布**します。
- イ 新規の入居者に対して行なう**入居説明会や入居手続きの際**に、家賃の**納入期限及び納入方法**について十分説明を行い、口座振替納付を推進し、滞納が発生しないよう促します。
- ウ 入居中の居住者に対して、収入申告の提出時や承継承認申請等の**手続きの際**には、家賃収納に関するお知らせの内容を**口述もしくは配布**し、滞納を未然に防止する対策を行います。
- エ 家賃滞納者へは、電話による納入指導とあわせて督促状・催告書の発送を徹底するとともに、常習化した滞納者については、ショートメール等により**収納期日のお知らせを事前通知**するなど、**ヒアリングの蓄積を活かした粘り強い指導のもと**、収納率の向上及び滞納の未然防止に努めます。

(4) 地元企業との連携・育成

(地元企業との連携・育成についてその方策を示してください。)

地域経済の活性化に継続的に取組み

地元企業との連携や育成に貢献します

地元企業との連携・育成体制

(1) 地元業者への発注

市営住宅における維持修繕に関する業務は、外部に発注しています。

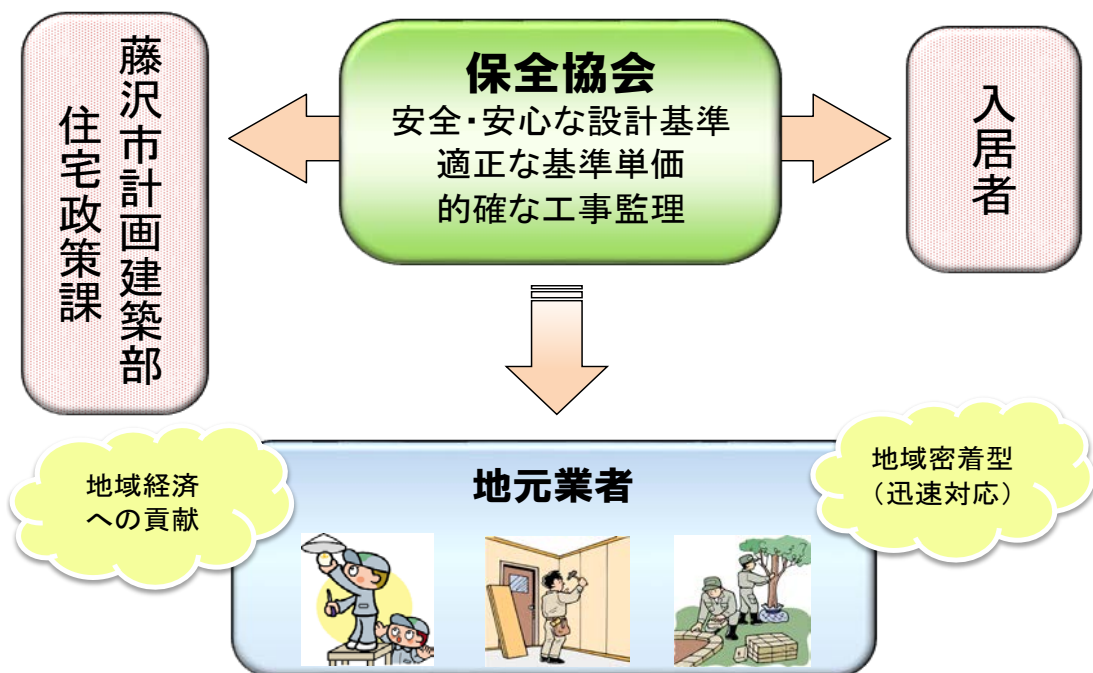
発注に際しては、**藤沢市内に本社を置く地元業者を対象に、品質・実績・作業能力等の独自の総合的な評価制度により公募し、選定**します。

また、共同施設の保守点検業務につきましても、**地元業者参加を優先とした見積合せ**を実施のうえ、発注します。

さらに、お客様のご負担で行われる住宅の修繕に関しましても、**地元業者を優先して紹介させていただく**など、市民の皆様と地元業者との橋渡しや信頼関係の構築に努めます。

なお、お客様からは信頼のおける、そして身近な地元業者に工事を頼みたいとの要望が多くあります。

このように、当社は地元業者との健全な連携による様々な「地の利」を活かし、過去から築き上げてきました「地の縁」を大切にすることで、地域に根付く管理会社ならではの「**地域との共生**」に努めており、「**市内経済の活性化**」と「**地元業者の育成・発展**」に貢献できるよう取組みます。



(2) 日常における維持修繕との連携

日頃から受付する、あらゆる修繕の依頼にすみやかに対応するため、事前に地元等の各種専門業者と「小規模修繕等工事業務委託契約」を締結します。

特に、雨漏れや漏水などの事象は、入居する皆様の生活に直接影響を及ぼすことから、地元の修繕業者には、迅速かつ的確な修繕方法の確認・指導を行うとともに、入居する皆様への接遇にも配慮した作業の実施を実現します。

また、定期的な打合せ・勉強会のほか、起こり得る様々な事象に沿った協議等を適宜実施しており、**地元業者との連携の醸成**に継続して努めます。

<雨漏れ時の応急措置>



<上階からの漏水による床養生>



(3) 地域と連携した危機管理体制を構築

台風や地震等の自然災害や、様々な事故・事件に対応できる24時間体制の確保を、維持修繕業者との間でそれぞれ「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、当社職員を含め市内の地域に密着した**維持修繕業者や保守点検業者と連携**しながら、迅速に各団地の情報収集や可能な限りの安全措置を講じていきます。**地域の災害時への備え、安全・安心した維持管理を担う地元業者の確保と、地域経済の活性化**も含め、適正な再委託を図っていきます。



(4) 市内で活動されるNPO法人への助成促進

当社の自主事業である「ライフフリー事業助成金」(107頁に記載)の助成に関して、これまでも藤沢市市民自治部市民自治推進課、藤沢市民活動センター、藤沢市社会福祉協議会等にポスターの掲示やパンフレット配備のご協力をいただいています。今後も継続的に連携させていただくとともに、当社独自のライフサポート事業と類似する事業を活動される市内のNPO法人の支援を促進します。

「NPO法人の活動を支援します」
ライフフリー事業助成金
 取組対象期間：令和3年度(令和3年4月1日～令和4年3月31日)
 募集の募集期間：令和2年11月8日(月)～令和3年1月8日(金)迄

「ライフフリー」は、障がい者の生活支援を目的として、地域に密着した活動を行うNPO法人を支援する事業です。本事業は、障がい者の生活支援を目的として、地域に密着した活動を行うNPO法人を支援する事業です。本事業は、障がい者の生活支援を目的として、地域に密着した活動を行うNPO法人を支援する事業です。

～ご案内～
 藤沢市内の各団地において「高齢者」の福祉促進活動が「障がい者」の生活活動に取り組みたいNPO法人の活動を促進の一助となることを願って、活動経費の一部を助成いたします。募集の申請を利便性向上いたします。

- 助成の対象となるNPO法人**
 20 令和3年度10月31日現在、法人格を有していること。
 21 法人格を有していること。法人格を有していない場合は、法人格を有するNPO法人として認められること。
 22 法人格を有していること。法人格を有していない場合は、法人格を有するNPO法人として認められること。
 23 法人格を有していること。法人格を有していない場合は、法人格を有するNPO法人として認められること。
- 助成金の使途対象となる事業**
 本事業は、障がい者の生活支援を目的として、地域に密着した活動を行うNPO法人を支援する事業です。本事業は、障がい者の生活支援を目的として、地域に密着した活動を行うNPO法人を支援する事業です。本事業は、障がい者の生活支援を目的として、地域に密着した活動を行うNPO法人を支援する事業です。
- 助成金の額**
 助成金の額は、申請書の提出日現在、障がい者の生活支援を目的として、地域に密着した活動を行うNPO法人の活動経費の一部を助成いたします。
- 申請書及び申請方法**
 申請書の提出は、申請書の提出日現在、障がい者の生活支援を目的として、地域に密着した活動を行うNPO法人の活動経費の一部を助成いたします。

お問い合わせ先：一般社団法人ががわ土地建物保全協会
 〒211-0811 藤沢市市民活動センター5階
 TEL:0463-85-1111 FAX:0463-85-1112
 〔Eメール〕http://www.kk.or.jp/

(5) 管理事務所の設置場所

(管理事務所(常設・臨時問わず、受付窓口機能を有するもの)の設置場所は公共交通機関の利用者や駐車場等の配慮されているか具体的に示してください。)

利用者の利便性を最優先とした管理運営体制を継続します

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、湘南台駅西口出口から**徒歩5分**の場所に位置し、**利用者の利便性を最優先とし**、お客様のご相談や申請などの受付窓口として運営します。

< アクセス方法 >

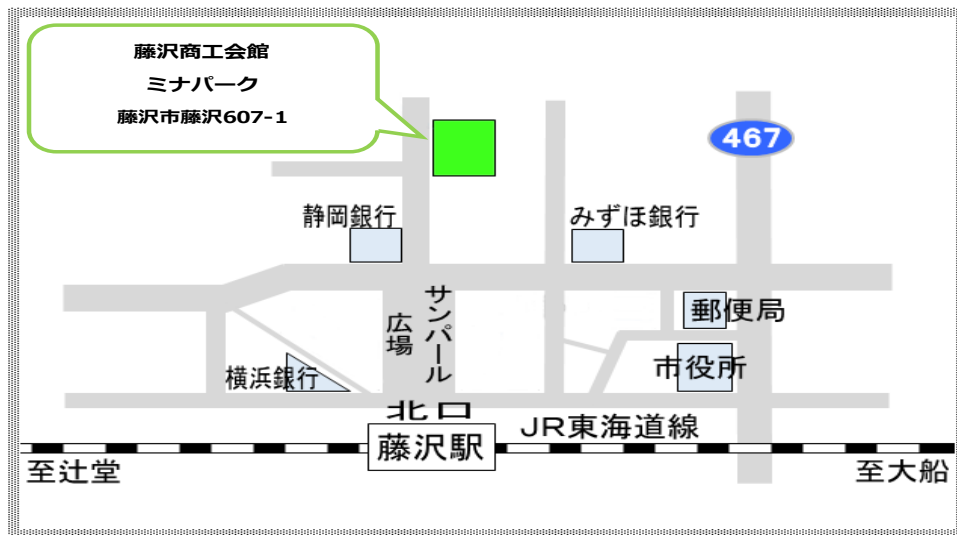
- (1) 小田急電鉄・相模鉄道・横浜市営地下鉄のいずれも「湘南台駅」下車
- (2) 各改札口を出て「西口C」出口の階段・エスカレーターを上ります
- (3) 出口から後ろ側方向へ進み、線路沿いの道を長後方面へ進みます
- (4) 六つ目の曲がり角を左折すると、建物壁面に看板があります
(湘南台駅から距離：約400メートル / 所要時間：徒歩5分)



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に臨時窓口を設置します。

なお、駅から当該建物までは、ほぼ直線の平坦な経路となっており、バリアフリー化が図られています。



3 来所者の駐車スペースの確保

お車でご来所いただく皆様には、管理事務所前の駐車スペース（2台）がご利用可能です。また、事務所近くの利用者駐車場としてさらに2台の駐車スペースを用意しています。

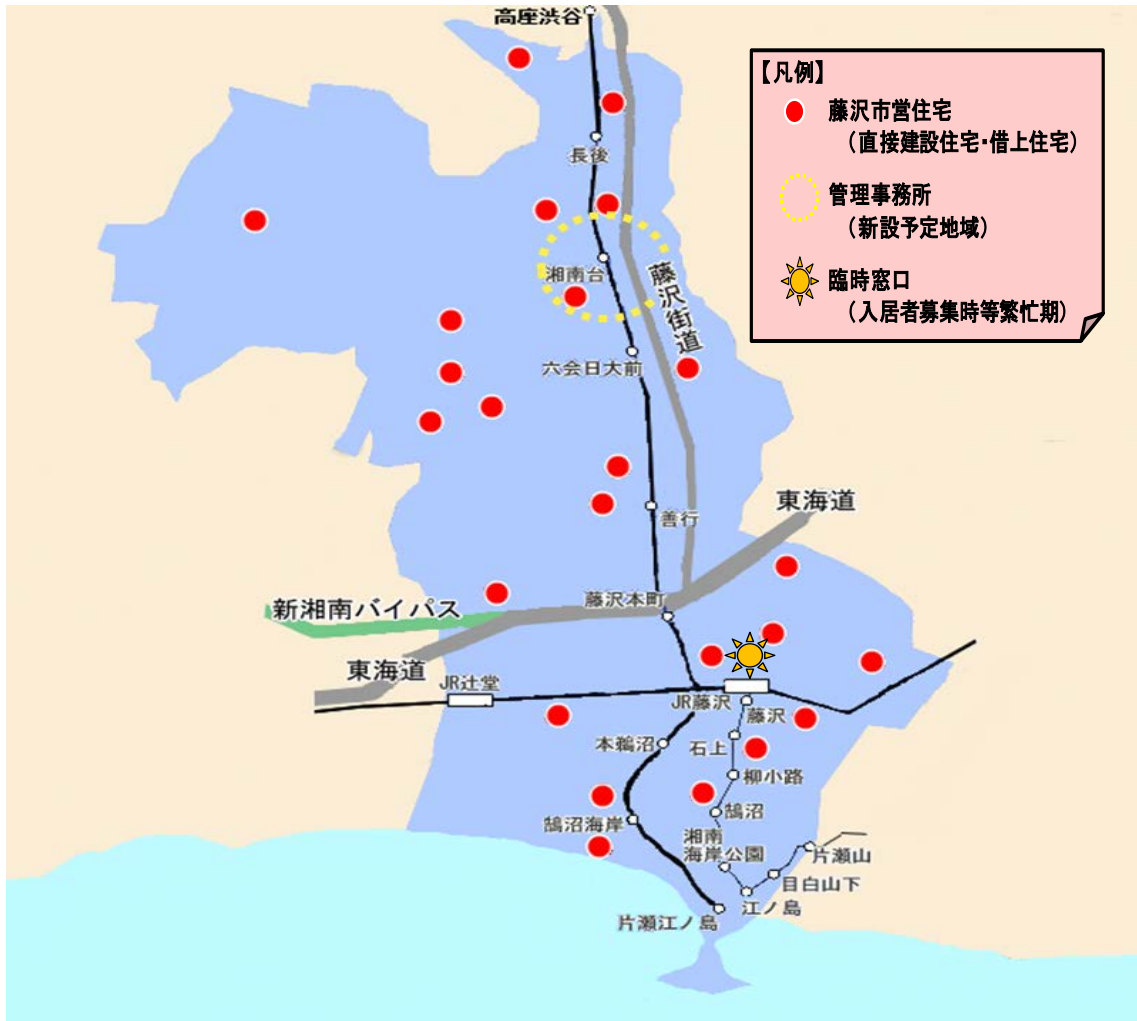


(6) 管理事務所の所在

(管理事務所の所在は市内市営住宅の所在を考慮しているか具体的に示してください。)

利便性を最優先とした管理事務所の設置場所

当該事務所は、公共交通機関を利用の場合、24団地からの平均所要時間は30分以内の場所であり、管理事務所の設置場所は駅から坂道も少なく、ご利用いただきやすい環境となっています。



～ 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について示してください。)

1 管理事務所の業務時間

(1) 営業時間

入居者の皆様がお気軽にご利用いただけるよう**平日8時30分から17時30分**までとします。

(2) 昼休みの時間対応 (12時から13時)

昼休みの時間帯もこれまでと同様に職員が輪番制により、お客様からの**お電話やご来訪をお待ち**しています。

(3) 営業時間外

営業時間内での来訪が困難なお客様には、**時間外対応**や**必要に応じて訪問**させていただくなど、臨機に対応します。

また、**住宅明渡しの立会い**等などは入居者のご都合により、**営業時間外(土・日及び祝休日を含む。)**においても**臨機に対応**します。

2 臨時管理事務所の業務時間

J R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)における業務時間は、**9時30分から17時30分**までとします。

また、申込書受付日については、**9時30分から18時30分**とし、お勤め帰りにもご利用いただきやすい業務時間となっています。

【臨時窓口開設時間】 9時30分から17時30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) 不定期募集にともなう入居相談、申込書受付

3 営業時間外の防犯セキュリティ対策

湘南サービスセンターには、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際には、警備会社から湘南サービスセンター所長あてに通報が入り、現地に急行するよう厳格な防犯対策を講じています。



(8) 受付窓口の利便性等

(事務所等の受付窓口がプライバシーや障がい者差別解消法等の観点から配慮されているかについて具体的に示してください。)

1 受付窓口となる湘南サービスセンター

(1) 清潔かつ安心の窓口対応

誰もが安心してご来訪いただけるよう、整理整頓と適時の清掃を心がけ、職員一同、親切丁寧にご案内します。

また、高齢者や障がい者のご来訪時には、サービス介助士資格を有する者をはじめとしたすべての職員がご不便をおかけしないようサポートします。

(2) プライバシーの保護等

一般窓口のほか、プライバシーの保護が十分図れるよう、適切な応接スペースを設けています。

事務所内は、明るく清潔で、常に職員が笑顔で対応するなど、気兼ねなくご訪問いただけるサービスセンターづくりに努めています。



(3) 事務所にAEDを完備

窓口に来訪されるお客様等の不測の事態に備え、**本部及び各サービスセンター内に、AED(自動体外式除細動器)を配備**しています。



<不測の事態への備え>

当社の全職員は、119番通報から救急隊が到着するまで間に適切な応急処置が図れるよう、AED使用に関する救命講習を受講しています。

(4) 新型コロナウイルス等の感染症拡大防止対策

新型コロナウイルス等の感染症拡大防止対策として、アルコール消毒液やマスクを配備するほか、接客カウンターや打合せテーブルには、ビニールカーテンやアクリルパネル等を常設しています。

また、管理事務所は整理・整頓と適時の室内清掃を実施するほか、定期的な換気を行うなど徹底した感染防止対策に取り組んでいます。



2 高齢者・障がい者等への配慮に関する具体的な取組み

(1) 窓口での取組み

受付窓口には、**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**し活用します。



簡易筆談器



携帯助聴器

(2) 窓口訪問に困難な方への対応

申請書の記入方法が分からない方において窓口への訪問が困難な方については、**戸別訪問による説明等**を実施します。

なお、訪問にあたっては、マスク着用などの**感染防止対策**を徹底し、お客様が不安とならないよう配慮します。



(3) 点字名刺加工

当社では、視覚障がいのあるお客様とのコミュニケーションツールとして、**点字名刺**を作成しています。作成にあたっては、**心や身体に障がいがある方等の労支援**をしている法人に依頼して入れています。

お客様への安心の提供とともに、**障がい者の雇用創出の支援**に微力ながら貢献しています。



(9) コロナ禍における対応

(新型コロナウイルス感染予防に対して、安全・安心な住民サービスの観点において具体的に示してください。)

徹底した感染症拡大防止対策に取り組み 入居者の皆様と職員の安全・安心を確保します

1 社内の予防対策

(1) 全社的な対策（令和2年2月17日から適時）

- ア 神奈川県「LINE コロナお知らせシステム」に登録
- イ **3密回避**、マスク着用、手洗い等の励行
- ウ 全部署に消毒液、仕切り板等を設置及び来客対応スペースの消毒の徹底
- エ 会議等の中止・延期

(2) 全職員への通知（令和2年2月17日から適時）

- ア 検温の徹底（就業前、後）、健康セルフチェック
- イ 感染した場合の処置（相談センターへの連絡、医療機関への受診等）
- ウ **時差出勤**を奨励
- エ **衛生委員会作成の感染予防マニュアル**配信

(3) 緊急事態宣言発出時

- ア **在宅勤務によるシフト制**を採用
- イ **テレワーク**による通常業務を継続
- ウ **時間外勤務の縮減**及び団地等への**出張は「直行・直帰」**対応
- エ 不要不急の外出、会食の自粛

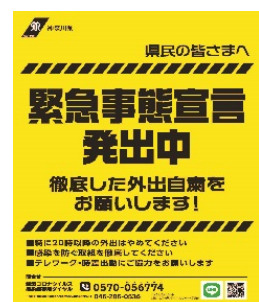
テレビ会議を採用・運営



2 入居者等への対応

感染拡大の対策に関する外部への対応は、次のとおりです。

- (1) 当社の取組みについて**ホームページ上に掲載・周知**
- (2) 自治会等への連絡、団地内に書面を配布・掲示
- (3) 訪問は可能な限り避け、**電話にて受付対応**
- (4) 書類送付や受付は、郵送により対応
- (5) 工事説明会に代わり詳細な説明書を配布



3 関係業者への対応

修繕業者へは、次に内容により周知・対応します。

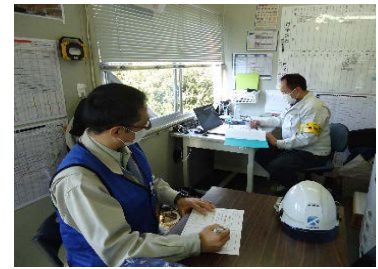
ア 緊急を要さない**作業は延期を提案**

イ 漏水等で入室作業を行う際は、入居者の了解を得るとともに、マスク着用や手指消毒など、**徹底した感染予防対策**を実施

ウ 入居者宅へ訪問した際、入室や応答を拒否された場合は、サービスセンターへ連絡のうえ、当社職員の指示に基づき対応

エ その他、国土交通省「**建設業における感染予防対策ガイドライン**」を推奨

工事現場での打合せは
ソーシャルディスタンス



4 感染者が発生した場合の対応

(1) 職員の感染

ア 本人の適切処置、発生原因究明、社内**クラスター徹底防止**

イ 委託者をはじめ、関係各者への報告、保健所等からの指示を厳守

ウ **社内対応マニュアル**による対応

エ **BCP（事業継続計画）発令**

(2) 入居者・工事業者の感染

ア 工事中の場合は**即時工事中断**

イ 調査、報告、適切処置

ウ 工事再開の検討、経過監視

5 地域に根ざす企業として

新型コロナ対策では、人の移動、特に都道府県間での移動を無くすことが重要とされ、緊急事態宣言下では、例え災害があった場合でも、**他都道府県からの応援を要請できない**という、これまで想定していなかった事態が生じました。

令和2年は、本県にあっては台風の直撃がなく、比較的、自然災害の少ない年でしたが、新型コロナ禍にあっては、“**自分の県は自分で守る**”ということが、今後も求められるのではないかと考えます。

当社は地域に根ざす企業として、設立当初から**市内業者との協力、連携体制を構築**しており、新型コロナ禍にあっても、災害など有事の際には迅速かつ適切に対応します。



6 受付窓口における対策

(1) 感染対策マニュアルの策定・実践

神奈川県が推進する「新型コロナウイルス感染症対策の神奈川県対処方針」を社内グループウェアにより全ての職員に周知するとともに、**当社独自の感染対策マニュアル**により、感染予防に取り組んでいます。



(2) 人流抑止の取組み

感染防止対策において、人流（人の移動や接触機会）を抑止する取組みとして、入居者の来訪をお控えいただき、電話や電子メールによるお問い合わせを促しつつ、当社の訪問も配慮を心がけています。

(3) 接客・接遇時における取組み

窓口となる湘南サービスセンターには、消毒液、非接触型の体温計や不織布マスクを配備するとともに、接客カウンターや打合せテーブルには、アクリルパネルやビニールカーテン等を常時設置しています。

(4) 適時かつ適切な換気

事務所内の環境対策としては、扉や窓の開閉による換気はもちろんのこと、1時間に1回、消毒・清掃を実施する“**クイッククリーニングタイム**”を励行し、ご利用いただくお客様や勤務する職員の感染予防に努めています。



7 事業継続に向けた備え

(1) BCPによる対応

コロナの対応においても当社独自の**事業継続計画（BCP）**の運用が可能です。危機事象に直面した場合には、当社の根幹的な経営理念である「誠心誠意、入居者の安全・安心を提供」していくという社会的な役割を果たすべく、**重要事業への影響を最小限に抑え、仮に中断しても速やかに復旧・再開できる計画**です。



(2) 事務所の危機管理体制

藤沢市営住宅の管理運営については、湘南サービスセンターのほか、横浜市中区に位置する本部で対応しています。

新型コロナウイルス感染症患者の発生等により事務所閉鎖が必要な場合には、藤沢市と協議のうえ、**臨時の管理事務所を設置し**、公営住宅の経験豊富な職員により、**管理運営を万全のバックアップ体制で業務を継続**します。

(3) 業務継続への備え

上記における事務所閉鎖の際に備え、**業務継続**については、次の内容による対策を講じています。

- ア 保管データの整理（共有化）
- イ 管理業務のマニュアルや手引書の作成（更新）
- ウ データや文書のバックアップ（情報共有）
- エ 業務別をテーマに研修会や勉強会の実施
- オ 業務書類の整備（重要ファイルのリンク付け）

Ⅲ その他

提案の整合性

(1) 提案事業の入居者サービス向上策

(入居者へのサービス向上や高齢者に安全・安心を提供するための事業の取り組みについて示してください。)

入居者サービス向上に

積極的に取組み 活動していきます

超少子高齢化の進行とプライバシー意識が高まるなか、高齢者等の孤立化により、孤独感や疎外感、認知症の進行によるトラブルや孤独死など、問題発生が少なくありません。

また、地域の互助活動を担う自治会組織についても高齢化により活動機能が低下しているのが現状であり、地域とのつながりを強化し、様々な形で見守り支えていく取組みが必要です。

当社は、保健所や福祉事務所、地域包括支援センターなど関係機関と連携を図り、様々な諸課題に積極的に取組みます。

1 当社の高齢者等への対応の基本的な考え方

(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り組みます。

職員が高齢者や障がい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) 福祉関係機関と連携

当社は、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（105頁に記載）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) 団地自治会と連携

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があるため、当社では、団地自治会と連携し、様々な管理サービスを提供させていただくことにより、入居者自治会活動を支援してまいります。

- 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

2 高齢者の皆様に安全・安心をご提供（独自提案）

(1) 鍵の預かり事業

市営住宅では「孤立死・孤独死」が発生するなど、安否確認の迅速な対応が求められているなか、当社の新たな取り組みとして、市営住宅にお住まいのライフサポート事業登録者（75歳以上の一人暮らしの高齢者）を対象に、希望者には**自宅の鍵1本を有料でお預かさせていただく「鍵の預かり事業」**を提案します。

緊急時に、お預かりした鍵により入室して安否を確認することにより、鍵業者の手配時間のロスや窓ガラス等を割ることなく、**素早く安否確認**を行うことが可能となる安否確認を限定にした**当社独自の新たな取り組み**です。

(2) 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（電球は自己負担）・金具類のネジ調整等で入居する方ご自身による作業が困難な場合には、生活サポートの居住支援として訪問日時を調整のうえ、**当社の職員がお伺い**させていただき、**作業をお手伝い**します。



(3) 自治会と連携したキメ細かな安全点検

高齢者や障がい者などが居住されている市営住宅では、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を図るとともに、**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、**より良い住環境のご提供とサービスの向上**を目指します。

(4) 身近な場所での相談会

高齢者の皆様が身近な場所で相談できるよう、団地自治会と協議のうえ、団地集会所等を利用して「**住まい方相談会**」を必要に応じて開催します。当社は、高齢者の皆様が「**ひとりではなく、つながっている**」ことを実感していただけるよう、心のサポートによる良質な住環境をご提供してまいります。



(5) マグネットステッカーの配布

高齢者や障がいをお持ちの皆様が“安心して生活できる環境整備”の取組みとして、夜間・土日・祝休日における修理・災害等の緊急時など、暮らしの「もしも……」を的確にサポートさせていただけるよう、当社の**連絡先を記載したマグネットステッカー**を入居する全世帯に配布します。



3 有資格者によるサポートサービス

(1) サービス介助士による生活サポート

障がい者等の行動をサポートする際の“**おもてなしの心**”と“**介助技術**”を学び、お客様に安心していただきながらお手伝いができる職員を育成することを主眼に、公益財団法人日本ケアフィット共育機構（東京都千代田区）が主宰する「**サービス介助士**」の資格取得を奨励しています。



安心のサービス介助士マーク

当社では、**サービス介助士**を、本部及び**湘南サービスセンター**に配置するほか、全職員を対象に介助技術と心構えに関する研修を定期的実施するなど、**入居者一人ひとりの生活に寄り添う気持ちでサポート**してまいります。

(2) 認知症サポーターによる生活サポート

当社は、厚生労働省認定の「**認知症サポーター養成講座**」を全職員が受講し、認知症の方を温かく見守る企業であるとして、本部事務所が所在する横浜市中区役所から「**認知症サポーター企業**」として**認証**を受けています。

認証後も、定期的と同養成講座を開催するとともに、“**eラーニング**”による教育を継続し、組織全体で認知症に関する理解を深め、認知症にり患されても安心して暮らせる住環境づくりを目指しています。



(3) 福祉住環境コーディネーターによる生活サポート

高齢者や障がい者の皆様が、住宅をより使いやすく生活しやすい環境を整えるため、福祉住環境コーディネーターの資格を有する職員が、入居者の視点にたち、快適な生活が送れるようサポートします。



(4) 福祉用具専門相談員による生活サポート

入居する皆様の中には、様々な病状を抱える方も多く、ソフト・ハードの両面によるサポートが必要不可欠です。

当社に在籍する福祉用具専門相談員は、そうした方々に対して、関係機関やケアマネージャー等との連携により、生活上の最適な福祉用具の選定・提案、あるいは住宅に関するご相談に関して、懇切丁寧に対応し、皆様が自立した生活が送れるようサポートします。



4 見守り活動への取組み

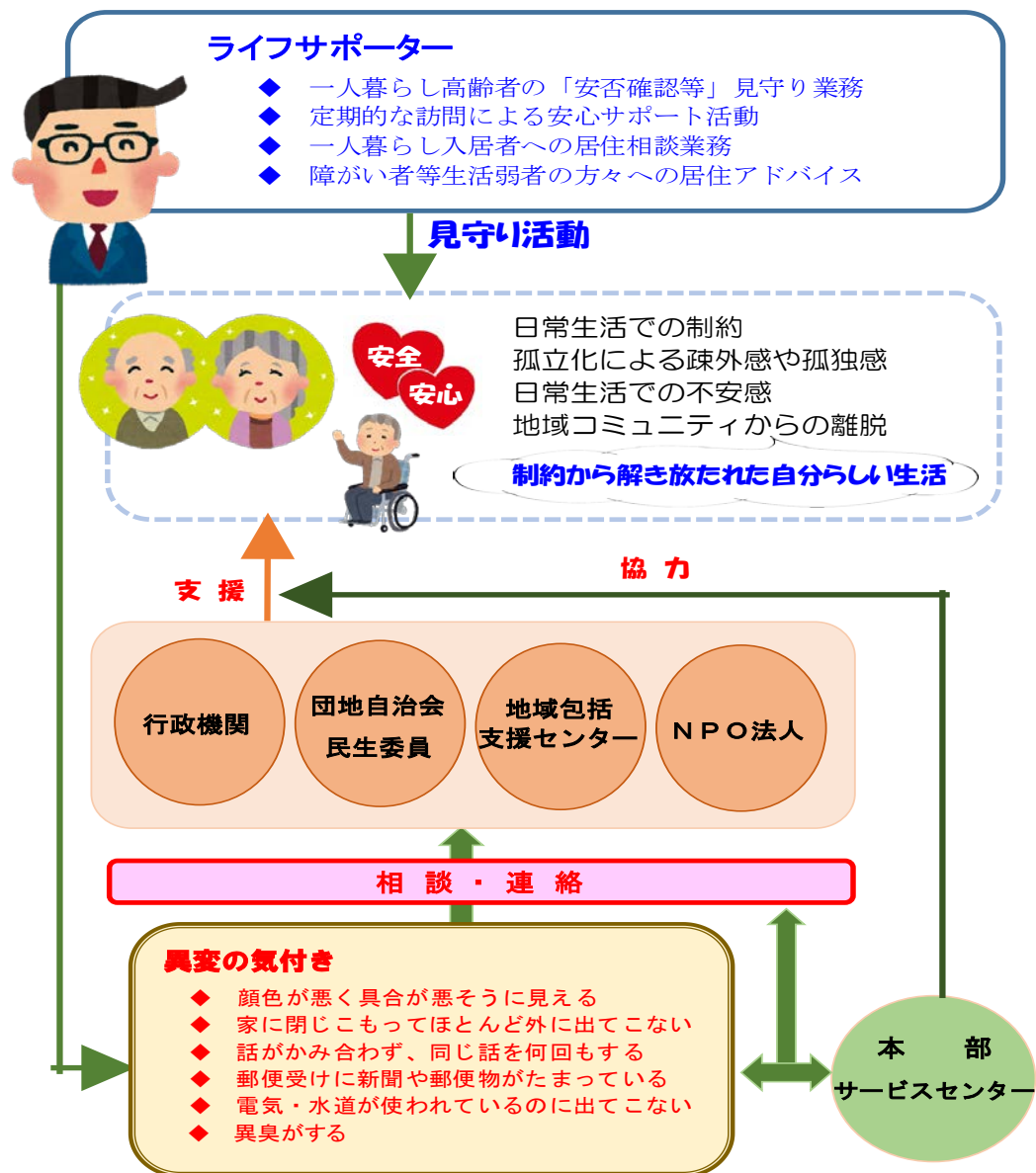
(1) 高齢者等ライフサポート事業

令和3年3月末現在、藤沢市営住宅の入居者は、1,369人が65歳以上の高齢者ですが、**当社では自主事業として**、一人暮らしの高齢者等の皆様を対象に、安否確認など見守り活動や生活相談業務等を実施しています。

75歳以上の高齢者を対象に、状況（身内の状況・介護制度等の利用状況・友人や近所の方等との交流状況など）に応じて訪問基準を定め、良好なコミュニケーションを形成しつつ安全で安心した生活が送れるよう活動しています。

ア 事業の流れ

● 高齢者等ライフサポート事業



イ 訪問基準

内 容	身内（子供や親族） の状況	介護制度等の 利用状況	友人や近所の方 との交流状況
月1回以上訪問	<ul style="list-style-type: none"> ●身内がない ●身内と疎遠 	<ul style="list-style-type: none"> ●市町村の福祉サービスを全く利用されていない 	<ul style="list-style-type: none"> ●ほとんど付き合いがない
年2、3回程度訪問	<ul style="list-style-type: none"> ●身内と交流が少ない ●身内が高齢、病弱 	<ul style="list-style-type: none"> ●福祉サービスを週1回程度利用されている 	<ul style="list-style-type: none"> ●民生委員等の定期的な訪問がある
年1回	<ul style="list-style-type: none"> ●身内と週1回以上交流 ●身内と良好な関係がある 	<ul style="list-style-type: none"> ●福祉サービスを週1回以上利用されている ●他の見守り活動を受けている 	<ul style="list-style-type: none"> ●日常的に知人や近所の方と付き合いがあり、良好な関係が保たれている
その他	訪問を拒否された場合は、原則としてその後の訪問は控える		

ウ 事業の実施状況

令和3年3月末現在、藤沢市営住宅**19団地**を対象に**42人**の一人暮らし高齢者の皆様を対象に、上記の訪問基準に基づいて定期的に**専任のライフサポーター**が訪問しています。



エ 関係機関への橋渡し

訪問活動の中で、多くの福祉に関連する問題・相談が寄せられますが、状況に応じて関係機関を紹介、面談の際には当社職員も同席するなど、親身になった対応に心がけ運営しています。

< 対応事例 >

ライフサポート事業の活動中、手摺の取付けについて相談を受けた際、地域包括支援センターの連絡先をお知らせして介護認定の取得をお勧めした。

次の訪問時に何うと介護認定を受けられ、介護保険で手摺の設置が出来た、また、デイサービスにも行かれるようになったと喜ばれていた。

(2) ほぜんの“生活サポート便”（独自提案）

ライフサポート事業は、新型コロナウイルスの感染拡大防止策の一環として、訪問による見守り業務を電話訪問に切替えて活動を継続していますが、令和2年度から新たな高齢者等への支援対策として、**往復はがきによる見守り活動“生活サポート便”**を開始し、見守り活動に取り組んでいます。

対象者の皆様には、書面によるやりとりによって安心した生活をサポートするほか、必要に応じて自治会や関係行政機関につなげていくことにより、相互連携の一層の強化と地域コミュニケーションの向上を目指しています。



(2) 提案事業の費用対効果

(提案事業が、なるべく少ない費用で大きな効果が得られるための方策について具体的に示してください。)

人的・物的資源を有効に活用し

効率的・効果的な業務マネジメントを確立しています

修繕費のコスト縮減

(1) 当社職員が自ら作業を実施

社用車には、**応急対応が可能な資機材を常備**し、自治会や入居者からの修繕依頼で、漏水の応急処置や建具の建付け、設備の緩み直し等の比較的**軽微な作業は、再委託業者へ発注することなく当社職員が自ら補修し、修繕費用の縮減に努めます。**



< 令和2年度の対応実績 : 13件 >

藤沢市営住宅の対応事例としては、玄関扉の枠腐食による開閉不良が多く、腐食部分や丁番を加工する作業を**職員自ら施工**するなど、公費節減に努めています。

(2) 定期的な巡回による予防保全

建築・設備の技術者が定期的に巡回を実施することにより、**早期発見・早期対応**に心がけた**予防保全**という視点で、**間接的な経費の縮減**に取り組みます。

(3) 徹底したコスト意識

ア 低廉化に向けて

不具合箇所等の状況を十分に調査・把握し、入居者と藤沢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に、**原状回復を原則とした修繕**を施工業者へ指示することにより、**低廉化の実現**に努めます。

イ 経費の縮減

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ものは、**取り纏めて計画的に実施し、工事経費を縮減**します。

ウ 的確な修繕の実施

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を見据え、藤沢市と調整の上、カビの発生を起こさない**最も的確なタイミングで無駄のない修繕**を実施します。

- (3) 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
 (提案事業について、良好なコミュニティ形成のためにどのように地域や入居者と連携するか具体的に示してください。)

1 団地自治会や関係機関との連携等

(1) 団地自治会との連携

調査・巡回点検時や打ち合わせなどの機会を利用し、自治会役員にお会いし、**自治会が抱える問題や相談・要望**をお受けします。

また、入居者からの要望・相談・苦情への対応についても、自治会と相談しながら対処するなど、**日頃からコミュニケーション**を図り、トラブルの予防と安全・安心な居住環境づくりに反映します。

(2) 関係機関との連携

苦情等の内容によっては、警察、消防、保健所等の**行政機関や団地自治会、民生委員、地域包括支援センター（いきいきサポートセンター）**等との連携が必要となるケースもあります。その場合、**人権への配慮、個人情報**の保護を徹底した上で、適切な連携を行いながら対応します。

地域包括支援センター（いきいきサポートセンター）との連携事例

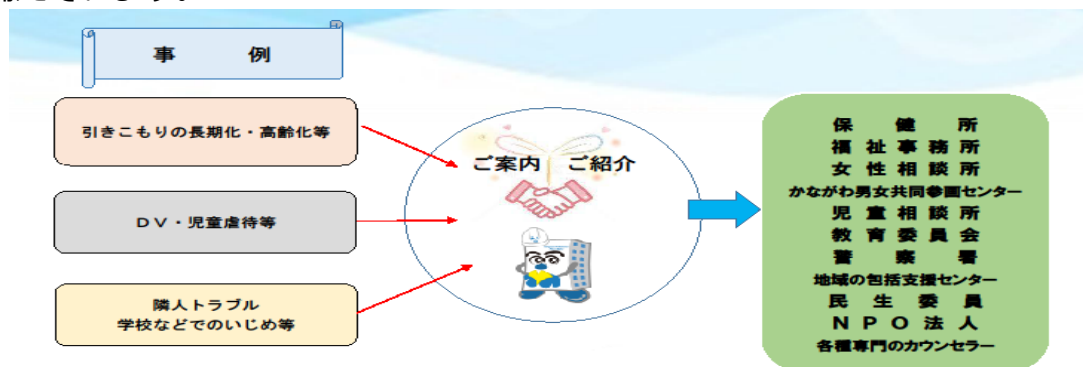
単身高齢の入居者 A さん宅（男性）で、周囲から玄関前でゴミの臭気が酷いとの連絡を受け**いきいきサポートセンター職員**と現地訪問、認知症でゴミの曜日が分からなくなってしまう様子で正しくゴミを出せない状況にあった。溜まっていたゴミを撤去のうえ、その後ごみについては藤沢市の一言ふれあい収集をお願いして改善が見られた。

(3) ほぜんライフケアネットワークの活用

今後も団地生活や近隣とのトラブルあるいは生活支援に関する相談がますます増加していくことが想定されることから、当社は、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づくり**に取り組んでいます。

ご要望や相談事案をお聞きした際には、適切な相談窓口や支援団体のご案内、必要に応じて当社の担当職員も同席するなど相談者の親身になり対応しております。

なお、各種の専門機関窓口をリストアップし、本部及び湘南サービスセンターに備えています。



2 認知症サポーター養成講座を開設（独自提案）

当社は、**認知証サポーター企業**（平成 24 年 10 月認証）の認証を受けています。

こうした活動を活かし、入居する皆様や地域住民の皆様にも、認知症に対する正しい知識と理解をお持ちいただき、地域で認知症の人やその家族に手助けができるよう、**団地自治会と連携・調整**のうえ、**認知症サポーター養成講座を開催し、認知症高齢者等にやさしい地域づくり**に取り組めます。

《開催事例》

令和 2 年 1 月、浦賀かもめ団地（横須賀市）において同講座を開催しました。

当日は、入居者や団地自治会の役員のほか、近隣住民などを含め、約 50 名の方々の受講により、症例や兆候など、講師による講義のほか、受講いただいた方の参加型による寸劇でのケーススタディや相談会を催し、受講された皆様からは、講座開催に関して数多くの反響をいただきました。

今後も団地自治会との協議のうえ、こうした活動の実践を継続し、入居者との相互理解、さらには地域コミュニティの醸成につなげていきます。



3 自治会等が掲げる課題に向けた連携

(1) 自治会へ取組み活動の紹介

当社の自主事業として、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（当社独自の高齢者等ライフサポート事業）を平成 22 年度から開始しています。

この活動は、団地自治会の活性化に繋がるとの期待もあり、藤沢市内で活発に活動している団地自治会の事例を紹介しながら、団地自治会、民生委員、地域の団体等が連携した取組みとなるよう提案し、必要な助言活動を展開しているところであり、当社の提案に賛同いただき、**団地自治会において住民主体の見守り活動などを開始**しています。

今後、団地自治会の取組みを多くの団地自治会へ紹介するとともに、住民どうしのつながりを深め、**できること・できる時間によるコミュニティ活動への参加を促す働きかけを強化**します。

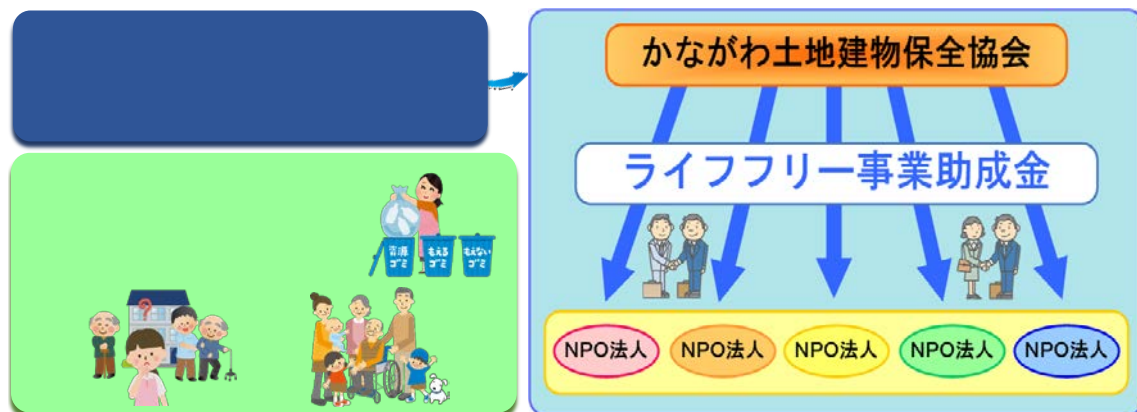
(2) NPO法人と連携した自治会活動支援（自主事業）

当社では、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まれているNPO法人の皆様の社会貢献の一助となることを願って**助成金制度を創設し、自主的な活動を支援**しています。



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などを活動するNPO法人を自治会に紹介するとともに、自治会活動の良好なコミュニティづくりにつなげていけ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等をご記入ください。)

**藤沢市住宅マスタープランの推進に向けて
公営・公共住宅管理のエキスパートとして
培った実績と積み重ねてきた信頼により取組みます**

藤沢市の市政運営の総合方針のめざす都市像である「郷土愛あふれる藤沢」を、住まい、住宅地、地域コミュニティの領域から実現していくための総合的な住宅政策として、「藤沢市住宅マスタープラン」が策定され、計画的に推進されていくことを当社は承知しています。

同マスタープランの推進に向けては、次の4つの重点施策が掲げられています。

- 1 居住支援協議会による住宅確保要配慮者への支援
- 2 空き家の適正管理の促進と利活用の推進
- 3 市営住宅の長寿命化等による居住性の向上と活用の推進
- 4 団地再生に向けた地域と連携した取組の推進

この4つの施策について、これまでの当社の実績と知見に基づき、次の取組みにより推進します。

重点施策1 居住支援協議会による住宅確保要配慮者への支援

【藤沢市の取組内容】 (仮称) 藤沢市居住支援協議会の設置等

(当社の取組み)

当社は、**神奈川県居住支援協議会の会員**であり、居住支援に関する課題やニーズについて、これまでも情報共有や事例等の研究に取り組んでおり、市の協議会が設置された場合は、微力ながら参画させていただき、支援方策について取組みます。

重点施策2 空き家の適正管理の促進と利活用の推進

【藤沢市の取組内容】 「空き家の適正管理の促進」、「空き家の利活用の推進」等

(当社の取組み)

市営住宅の空き家（政策空き家を含む）対策としまして、**定期の巡回や適宜の調査・報告**の実施により、今後の藤沢市の利活用に資するよう、適正に管理します。

重点施策3 市営住宅の長寿命化等による居住性の向上と活用の推進

【藤沢市の取組内容】 「国の改定指針を踏まえた長寿命化計画の見直し」、「市営住宅の計画的な改修工事の実施」

(当社の取組み)

長期的な視点と適正かつ効率的な管理・改善の視点が必要であることから、県内の公の施設における長寿命化計画の立案、改修工事に監理・検査など実績豊富な当社の技術職（一級建築士・公務員OB・公共工物品質確保技術者など）によるサポートや入居者意識の把握など、住宅管理の側面から参画し、微力ながら貢献する所存です。

重点施策4 団地再生に向けた地域と連携した取組の推進

【藤沢市の取組内容】 「団地再生に関わる関係者との協議の場の設置及びあり方の検討」、「県住宅供給公社や都市再生機構等の取組内容の研究」

(当社の取組み)

当社は、公的住宅団地に関する管理等のノウハウを共有し、社会課題・地域課題への対応、県民の安全・安心、豊かな暮らしに資する取組みを加速させることを目的に、**本年3月4日付、神奈川県住宅供給公社と連携協定を締結**しました。

両者は、超少子高齢化・人口減少等に伴うコミュニティの再生や孤立死防止等の社会課題に直面していることに加え、公的住宅に住む入居者の価値観や住まい方の多様化、各種リスク対応など、課題解決とサービス向上とに並行して取組む必要があることから、**連携により取組みを強化・協働**していくもので、当社はこうした活動の研究・実践により、**市営住宅の管理に反映**することが可能と考えています。

【取組みの例示】

- (1) 団地コミュニティの再生・地域創生に関すること
- (2) 居住者のみまもり、孤立死対策等に関すること
- (3) 災害時等の相互支援に関すること
- (4) コンプライアンス・個人情報に関すること
- (5) 相互の人事交流及び人材育成に関すること