

Hブロック

横浜市営住宅等事業計画書

平成30年6月29日

団体名（3ケタの任意の数字） 200

- 1 基本事項
- 2 管理に関する提案
- 3 応募価格及びコスト縮減

※ 特に記載がない場合は、1設問1ページで作成ください。

1 基本事項

(1) 市営住宅を管理するための基本方針

公営住宅法及び市営住宅条例等の主旨や市営住宅の特性、市営住宅の指定管理者として、その管理に果たすべき役割等を十分に踏まえ、市営住宅の管理の基本方針を示してください。

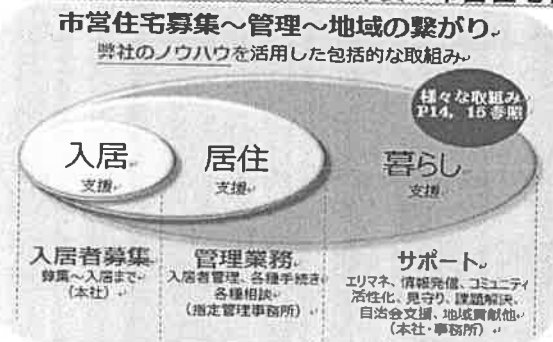
ア 経営理念等、イ 業務内容、人材、組織等について

経営理念

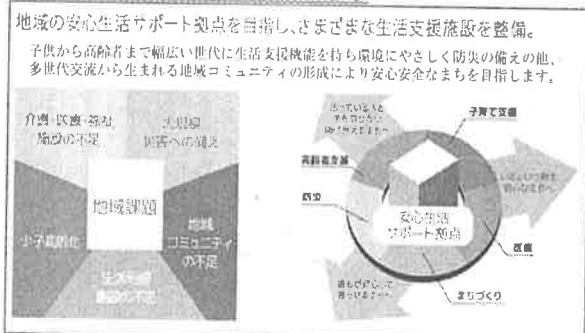
『住まい・まちづくりのプロフェッショナルとして、地域・市民に貢献します』

<業務内容および運営方針>

弊社は、地方住宅供給公社法に基づき昭和41年に設立され、市の住宅政策の一翼を担い、住宅の分譲や賃貸住宅の供給、市街地再開発事業、土地区画整理事業や地域の課題解決に向けたまちづくりや地域の活性化などの取組みで貢献したほか、市営住宅やヨコハマ・りぶいん、高齢者向け優良賃貸住宅、分譲住宅等の管理などを行ってきました。特に市営住宅管理については指定管理者制度が導入されるまでの平成5年～18年まで市内全域を管理していた実績もあり、市営住宅管理経験者も多く揃えており、人材とノウハウを最大限活用し、かつ、これまでの様々な業務の中で培ったノウハウ(下記一例)を合わせ、市営住宅の良好な管理や自治会安定運営に向けた支援、弊社施設を利用したコミュニティ形成、見守り等、今後の市営住宅管理の可能性を広げ貢献します。



▲市の住宅政策の一翼を担い、実施してきた弊社の様々な事業のノウハウの活用と長年、市営住宅募集～管理を行ってきた実績を融合し様々な取組みで包括的に管理。



▲地域の課題解決に向け介護、医療、福祉、生活サービスの他、子育て・高齢者施設や防災、地域コミュニティを盛り込んだ分譲住宅「地域課題の解決に向けた持続可能なモデル事業」(西区花咲町)

ウ 市営住宅管理の基本方針

住宅困窮者への住宅セーフティネットとして、市民の居住・生活の安定を実現し、社会福祉に寄与することを目的としていることから、**市営住宅の安定的管理の維持は正に弊社の役割(使命)**であると考えています。具体的には**4つの主な役割**として「**先導役の役割**」、「**誰にでもやさしい管理**」、「**住みやすい街へ**」、「**自治会の相談役**」を基本に掲げ、以下の内容を遵守し、安全・安心に暮らせる管理運営を行います。



コンプライアンス	横浜市市営住宅条例、消防法、建築基準法等各種法令、個人情報保護法等関係法令を順守し、適正に業務を実施します。
先導役の役割	全指定管理者に対し市営住宅管理に関わる勉強会・意見交換会を定期開催し、質の向上と課題、解決策の共有などを実施し、市営住宅管理の先導役として取り組みます。
ネットワーク・協力体制	高齢者、障がい者、外国人、認知症など様々なケースに対応するため、福祉の他、関係機関と連携・協力し管理をします。工事等業者については市内業者を優先します。
安全・安心	専任巡回担当(所長経験 OB)を増員し、定期巡回の強化の他、自治会と密に諸問題の情報共有し、一緒に解決していくことで信頼関係を築く「顔の見える管理」を行います。
自治会の相談役	市営住宅管理25年間で培ったノウハウや外郭団体としての信頼性を最大限に活かし、様々な相談やコミュニティ形成等、相手の立場に立ったアドバイスをしていきます。

(2) 財務の健全性について (エクセルで同じ形式の様式を作成いただいても結構です。)

直近の3期について、下記の数値を記入して下さい。(①は直近の1期のみ、平成30年4月1日現在)。				
①従業員数	正 規 職 員	1 4 5	臨 時 職 員	2 7
	直近期 (t期)	前期 (t-1期)	前々期 (t-2期)	
②管理戸数	4 9, 3 3 8 戸	4 9, 6 1 8 戸	4 9, 9 3 0 戸	
③売上高成長率 計算式：(当期売上高-前期売上高) ÷前期売上高	t期売上高： <u>2 0, 9 2 0 百万円</u> 売上高成長率： <u>1 2 4. 0 1 %</u>	t-1期売上高： <u>9, 3 3 9 百万円</u> 売上高成長率： <u>5 5. 5 5 %</u>	t-2期売上高： <u>6, 0 0 4 百万円</u> t-3期売上高： <u>5, 4 9 6 百万円</u> 売上高成長率： <u>9. 2 4 %</u>	
④負債比率 計算式：他人資本 (負債)÷自己資本	他人資本： <u>1 4, 9 8 8 百万円</u> 自己資本： <u>1 4, 5 9 6 百万円</u> 負債比率： <u>1 0 3 %</u>	他人資本： <u>2 0, 6 1 4 百万円</u> 自己資本： <u>1 4, 1 7 8 百万円</u> 負債比率： <u>1 4 5 %</u>	他人資本： <u>2 0, 9 0 5 百万円</u> 自己資本： <u>1 3, 1 5 8 百万円</u> 負債比率： <u>1 5 9 %</u>	
⑤自己資本額 計算式：純資産の 部の合計	純資産の部の合計： <u>1 4, 5 9 6 百万円</u>	純資産の部の合計： <u>1 4, 1 7 8 百万円</u>	純資産の部の合計： <u>1 3, 1 5 8 百万円</u>	
⑥当座比率 計算式：当座資産 ÷流動負債	当座資産： <u>7, 2 7 2 百万円</u> 流動負債： <u>3, 3 3 2 百万円</u> 当座比率： <u>2 1 8 %</u>	当座資産： <u>7, 0 8 9 百万円</u> 流動負債： <u>9, 8 9 7 百万円</u> 当座比率： <u>7 2 %</u>	当座資産： <u>5, 4 8 2 百万円</u> 流動負債： <u>4, 5 0 7 百万円</u> 当座比率： <u>1 2 2 %</u>	
⑦DSCR 計算式：元利金償 還前キャッシュフロー ÷元 利金返済額	元利金償還前キャッシュフロー <u>4, 2 8 6 百万円</u> 元利金返済額 <u>3, 7 9 5 百万円</u> DSCR <u>1. 1 3</u>	元利金償還前キャッシュフロー <u>2, 3 2 1 百万円</u> 元利金返済額 <u>7 0 6 百万円</u> DSCR <u>3. 2 9</u>	元利金償還前キャッシュフロー <u>△ 2 7 1 百万円</u> 元利金返済額 <u>6 1 4 百万円</u> DSCR <u>△ 0. 4 4</u>	

・臨時職員とは、人材派遣による職員、アルバイトなど、正規に雇用していない職員です。

※弊社は平成20年3月18日に㈱格付投資情報センター (R&I) より、発行体格付『A+ (安定的)』を取得し、平成29年度も引続き評価を受け、平成30年2月22日付で『A+ (安定的)』の格付を維持しました。

(3) 集合住宅の管理実績

賃貸と分譲を分けて、管理している住宅（集合住宅のみ）について記載して下さい。また、公営住宅の管理経験がある場合は、それがわかるように記載してください。

1 賃貸					
種別	住宅の名称	所在地	管理業務の概要	管理戸数	管理期間
公営	横浜市営住宅	横浜市内	入居者の募集、収入申告住宅・施設の計画修繕、空家修繕	31,316戸	25年
			住宅・駐車場・施設管理、修繕、使用料収納・滞納指導、入居者の管理、入退去	9,515戸	25年
	シーブリーズ金沢他、弊社賃貸住宅	横浜市内	住宅・駐車場・施設管理 賃料等収納・滞納管理 入居者の募集、入退去	628戸	7～28年
	ヨコハマ・りぶいん、高齢者向け優良賃貸住宅他（横浜市の施策による公的賃貸住宅等）	横浜市内	住宅・駐車場・施設管理 賃料等収納・滞納管理 入居者の募集、入退去	4,320戸	0～20年
	計			45,779戸	
民間	民間賃貸住宅（れんとす）	横浜市内	住宅・駐車場・施設管理 賃料等収納・滞納管理 入居者の募集、入退去	2,546戸	0～30年
	計			2,546戸	
小計				48,325戸	
2 分譲					
	・森の台オリーブランド ・森の台ウイステリアランド ・森の台メープルランド ・長津田マーカータウン ・根岸駅前第二ビル ・秋葉ハイツ	横浜市緑区 横浜市磯子区 横浜市戸塚区	住宅・施設共用部分管理 管理組合運営、会計及び口座管理、予算及び決算	136戸 218戸 337戸 209戸 60戸 53戸	17年 12年 9年 5年 3年 7年
小計				1,013戸	
合計				49,338戸	

2 管理に関する提案

(1) 管理事務所の配置の考え方

管理事務所の配置について、交通便利性やバリアフリーの考え方をできるだけ具体的に記載してください。また、提案内容の確実性について測れるよう、提案時点の検討状況等もあわせて記載してください。

ア 交通便利性について

事務所配置の基本的な考え方として、「ブロック内の多数の入居者が利用しやすい場所」を念頭において配置しています。

管理事務所はHブロック(泉・瀬谷)内で全戸数の約10%を占める相鉄線「三ツ境」駅徒歩7分に位置する楽老ハイツ(508戸)内に配置することで、駅近で平坦に歩道を通り、徒歩で安全に来所できる場所に設置しています。Hブロックの中で事務所がある瀬谷区は全体の約63%の住宅があり、事務所周辺(図参照：点線枠内)には瀬谷区戸数の約88%が纏って位置し、比較的どの住宅からも徒歩やバスなどアクセスしやすい場所にあります。事務所位置は既存事務所とし約23年間変更していないことで認知度も高く、利便性の良さから月平均で約145件(年間1,740件)の来所があります。また、その他エリアからのアクセスも相鉄バスや神奈川中央交通など、バス便も充実しており、1時間に最大5本利用出来ることから交通の利便性が充実しています。

※遠方からの自家用車での来所も想定し、事務所前無料駐車場(3台)完備。

また、事務所からの緊急出動についてはブロック内大規模住宅である楽老ハイツへは自転車
で1分、南台ハイツへは約15分、他住宅については車で約10分～30分程度で到着できます。

<事務所アクセス>



イ バリアフリーについて

三ツ境駅からは平坦で徒歩7分と近く、完全バリアフリーで安全に来所することが可能です。
(駅から事務所周辺までの歩道には点字ブロックがあり視覚障がいの方も安心して来所が可)

敷地内および事務所内はバリアフリー対応となっている他、事務所入口には手摺付スロープを設置しています。事務所前には来客者用駐車場を3台設置し、遠方からの来所者用や車椅子利用者にも配慮し、十分な昇降スペースを確保した区画も完備しています。その他、事務所への誘導看板も各所に設置しており、様々な方がアクセスし易い環境作りに努めています。



(2) 管理運営体制の考え方 (2ページ以内で作成ください。)

業務を遂行するための職員の配置 (組織・職員数・職能 (経歴等を含む))、担当する業務の内容、指揮命令体制など、業務実施体制を組織図も含め、わかりやすく記載してください。なお、再委託を行う業務がある場合には、その内容及び執行・監督体制についても記載してください。

また、夜間や休日において、緊急事態が発生した場合の体制 (連絡・調整体制を含む) についても記載してください。

ア 職員配置等について

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

【本都市営住宅課】

指定管理業務の統括として総合窓口となるとともに、指定管理事務所を総合的に支援します。

【指定管理事務所】

ブロック内行政区に設置し入居者からの各種相談、各種申請の指導・受付、自治会との調整等を行います。また、専門的知識やノウハウを持った所長経験者OBを巡回等専任担当として増員し、住宅の定期巡回による修繕箇所の早期発見、対応や自治会相談等良好で快適な住環境を維持します。

【本社建設課】

指定管理事務所および市営住宅課と連携し入居者からの修繕依頼や施設管理など技術的案件について一元的に対応 (バックアップ体制含む) することで滞ることなくスピーディーに対応します。

- 課長、所長の配属期間は3～5年。担当は本業務での雇用であるため途中交代はありません。交代があった場合の引継ぎ方法は現場での1～2ヵ月の引継ぎ期間を十分にとり、滞りなく実施します。その他、当社他ブロック事務所の協力体制や下記のバックアップ体制でフォローを実施します。

本 社	体制	人数	職能	経歴	担当業務
	市営住宅課長	1名(兼務)	事務	20年以上	指定管理業務統括・防火管理者、個人情報管理責任者、社内調整

統 括

指 定 管 理 事 務 所	体制	人数	職能	経歴	担当業務
	事務所長	1名(専任)	事務	10年以上	入居者管理業務他全体統括、横浜市への報告連絡窓口他
	担 当	1名(専任)	事務	5年以上	入居者管理、その他業務
	担 当	1名(専任)	事務	5年以上	入居者管理、その他業務
	担 当	1名(専任)	事務	2年以上	収納、滞納整理、その他業務
	担 当	1名(専任)	事務	2年以上	駐車場管理、受付・窓口対応、その他業務補助
	専任巡回等 (所長経験OB)	1名(専任)	事務	20年以上	住宅巡回、点検、自治会・入居者対応、渉外業務等

連 携

本 社 建 設 課	体制	人数	職能	経歴	担当業務
	修繕担当係長	1名(兼務)	技術	10年以上	建物、施設管理、一般修繕等技術統括
	担 当	2名(兼務)	技術	5年以上	施設管理、法令点検
	担 当	2名(兼務)	技術	3年以上	施設管理、法令点検
	担 当	3名(兼務)	技術	1～5年以上	一般修繕

協力業者



◆本社のバックアップ体制◆

市営住宅課(募集担当との連携、収納処理、困難事案等総合支援)
建設課(上記担当以外の職員による総合的技術支援、検査)

下記体制により業務を実施します。

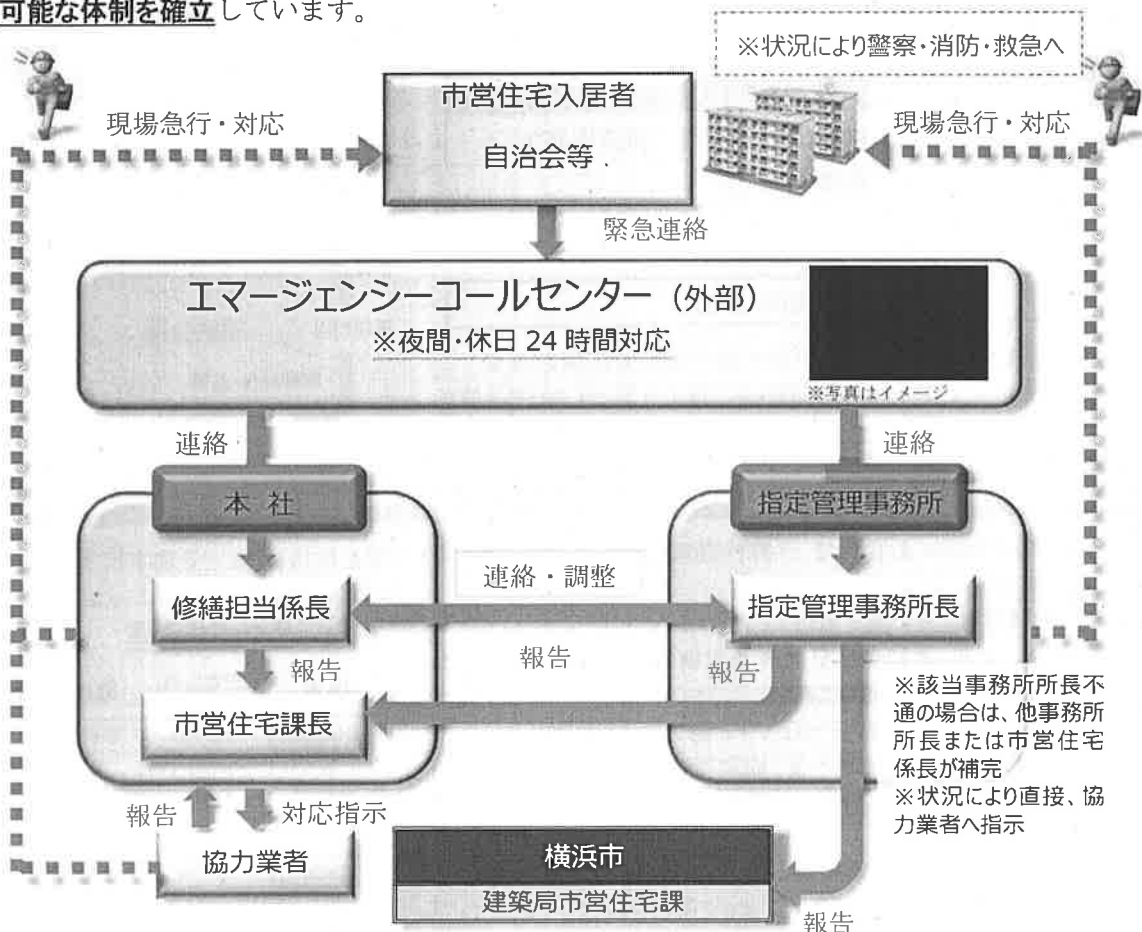
- ◆ **弊社指定管理事務所は指定管理業務のみ専任で実施。**⇒他の業務兼務なし
- ◆ **担当者不在でも他のメンバーが業務の一次対応を行い円滑に実施できる体制を確保。**
⇒顧客を待たせない円滑な窓口対応の実施（バックアップ体制）
- ◆ **安定的な業務遂行のため指定管理事務所、建設課人員の直接雇用。**
⇒専門的な知識を有する経験豊富な人材の確保と安定的な業務継承
- ◆ **事務所はブロック内に設置。（市営大規模住宅に併設）**
⇒入居者の利便性、安全安心性を考慮した事務所の配置

イ 再委託の執行、監督体制について

市営住宅の点検・修繕の対象は多岐にわたることから、一般修繕業務、施設管理業務は専門性を有する市内の協力業者へ再委託しています。その際、本社建設課が協力業者へ点検や修繕の方法等を具体的に指示、監督、検査しています。協力業者の業務については、**弊社の請負工事検査事務取扱要綱に基づいた工事成績評価制度により履行状況を評価・確認・改善（PDCA サイクル）し、良好な業務の実施**を促しています。また、業者選定については**市内経済への貢献と適正な工事費での履行**を目的に市内業者から公募し入札により選定しています。

ウ 夜間・休日の対応について

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



(3) 使用料の徴収及び各種手続きについて

使用料（家賃・保証金・駐車場等）の収納率の向上へ向けた取組手法（文書、電話、訪問催告等）や執行体制について、業務量も考慮したうえで、具体的に記載してください。
 受領した現金や支出の管理方法・チェック体制についても、記載してください。

ア 収納率向上へ向けた取組について

●口座振替の推奨

窓口収納者に対して口座振替払いの独自の推奨チラシにより指導し推進します。

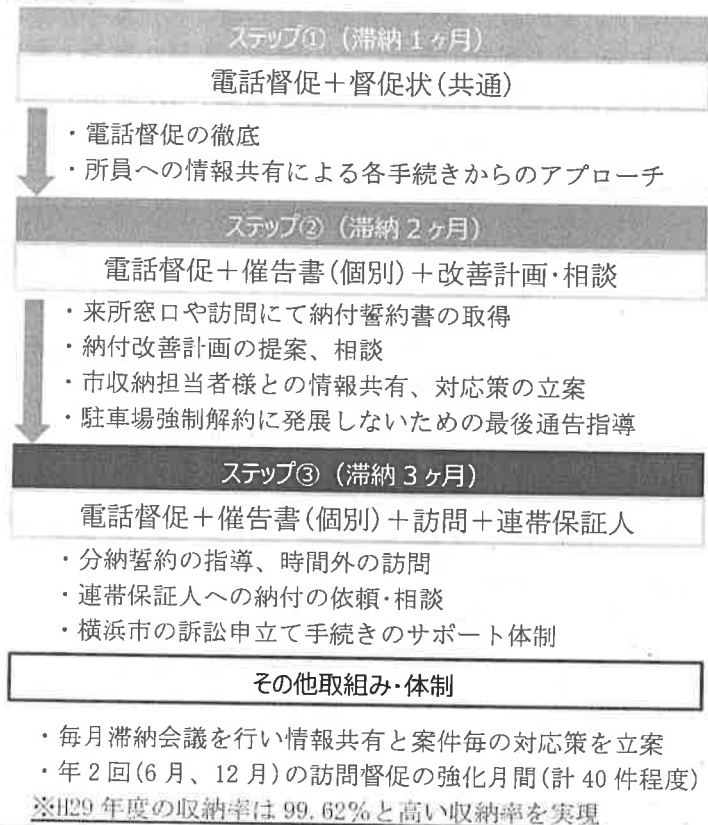


※弊社独自の口座振替推奨チラシ

●滞納解消に向けた取組み

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

滞納解消の流れ



慢性的な滞納に対し、継続的な電話督促と督促状を送付し納付指導を行っています。

来所時や訪問にて納付誓約書を求めるとともに、納付計画書を立てます。連絡が取れない案件は、連帯保証人への納付指導を依頼して、収納率向上を図ります。また、横浜市収納担当様と連携を図り、スムーズな収納に繋がります。

呼出しに応じない滞納者へは、状況に応じ日中の訪問に加え、時間外の訪問督促を実施して督促の強化をしています。



イ 現金管理の方法について

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

現金の徴収体制

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

支出のチェック体制

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

チェック体制図



(4) 入居者からの相談・苦情等への対応（2 ページ以内で作成ください。）

各種申請・届出に関することや隣戸の騒音・悪臭など、入居者から様々な相談・苦情が寄せられ、その中には連日、長時間にわたって対応が必要となるものもあります。市営住宅の性質及び公平性や人権、福祉等にも配慮し、相談・苦情等にどのように対応するか、考え方や処理手順、体制等について記載してください。また、自治会等との関係の持ち方、支援策についても記載してください。

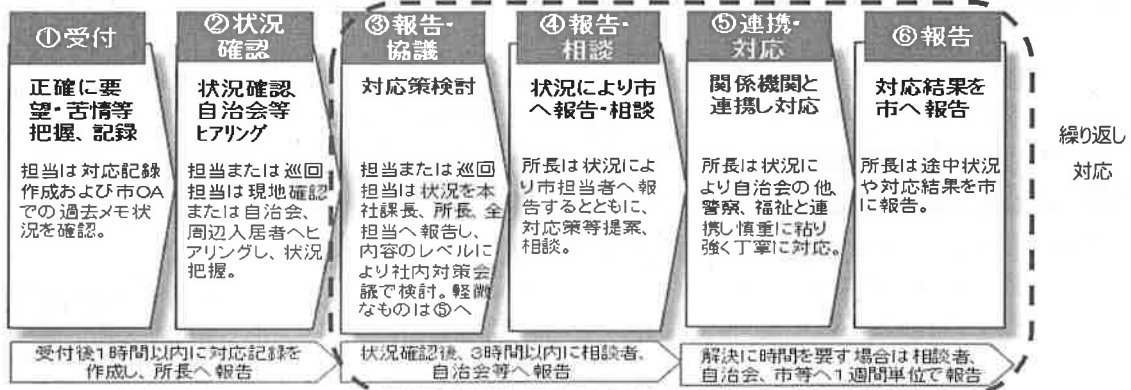
ア 対応の考え方について

入居者からの要望や問合せは迅速かつ適切に対応するとともに常に、相手の立場に立ち親身に親切・丁寧を徹底しています。

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

<処理手順>

相談・苦情等の解決には時間を要す事例が多く、問題解決には自治会、福祉、市など様々な関係者との協力、連携が必要不可欠であることから密に連絡を取り合い緊急度等も考慮し対応します。また、問題の解決に最も重要な役割を担っていただくのは、当事者のご家族です。最近ではご家族がいない、または疎遠で関わりたくないなどの理由で関わりを拒否する方も多くなっていますが、極力ご家族に関わっていただくよう丁寧に説明し、解決に向け取り組んでいきます。



イ 窓口対応について

入居者の相談・苦情の一次対応は、たらい回しのないよう事務所全担当が担当しますが、難易度が高い事例は所長が対応し、併せて本都市営住宅課のサポート体制により連携することで相談・苦情等に対し、即座に対応することで、顧客満足度向上に向けた対応を行っています。窓口では複数の入居者の相談等対応を同時に行うため、他の入居者の声（個人情報や聞かれたくない内容）が聞かれにくいようBGMを流したり、カウンターには目隠しスタンドを置き入居者同士の書類が見られないよう配慮しています。

また、特殊案件対応時には、受付カウンターから離れた個室も完備し、プライバシーに配慮しています。

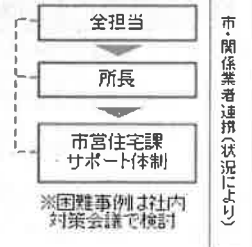


※カウンター上の目隠しスタンド



※プライバシーに配慮した扉付の個室

苦情・トラブル窓口対応



ウ トラブル対応について

<解決困難事項への取組み>

認知症や精神疾患に起因する問題行動を行い、家族や親族、保証人に解決能力がなく近隣トラブルとなっているケースなどでは、地域包括支援センターや精神障がい者支援センターで関係支援者(区役所、民生委員、ケースワーカー、自治会役員など)で行われるカンファレンス(検討会)に積極的に参加し、福祉関係者と連携を強め、困難事例の解決に取り組んでいます。

なお、苦情・トラブル等については、自治会との情報交換、連携の他、随時の本社対策会議や月2回の課内会議で共有し、振返りを行うと同時に対応策について意見交換し、解決、改善に繋げています。



<迷惑行為者の処理手順>

特に迷惑行為の原因者に対しては、毅然と根気強く行為の中止や改善を指導しています。

上記対応にプラスし、

- ① 原因者が特定できた場合は、面談の他、電話又は注意文書等により指導を行い、必要に応じ原因者から迷惑行為を止める旨の「誓約書」を徴収しています。

- ② 指導に応じない困難な事例には、本社対策会議で対応策を検討し、保証人や同居親族、その他親族などを含め対策を協議し対応しています。

また、心身の障がい起因している場合は、福祉関係者と連携して慎重に対応し、あわせて適時、市へ報告・相談を行って対応しています。



<その他>

- ① 社会福祉法人横浜市福祉サービス協会と独自に覚書を締結し、高齢者や障がい者が抱える生活上の問題等へ助言や、現地や専門機関への同行などの支援体制の他、特定非営利法人かながわ外国人すまいサポートセンターと覚書を締結して外国籍入居者への通訳や通知文書翻訳の支援体制を確保しており、様々なトラブルに対応可能なパイプと体制を確保し連携して対応しています。
- ② また、迷惑行為に対しては注意文の掲示板への掲示やポスティングを行い、対象者に注意を促すとともに、他の入居者へも周知を行うことで再発防止に努めています。

エ 自治会等支援について

① 専任巡回担当による住宅巡回と自治会情報交換実施(顔の見える管理)

専任担当者による住宅の定期(月1~2回)巡回点検に合わせ、自治会役員を定期訪問し、情報交換などを行うなど様々なトラブルや課題などに対し、アドバイスをを行うとともに、難題については相手の立場に立ち、一緒に考えサポートを実施しています。この取組みを維持するには自治会との信頼関係がなければ実現できるものではない(話してくれない)ため、専任巡回担当が細目に対応し、何でも話せる信頼関係を維持しています。この信頼関係を活かし、将来、市で進行中の団地再生の検討にも協力することが可能です。

※独自の自治会満足度調査で90%以上の自治会が接客等で満足との回答を得ています。

② 自治会入会支援

諸問題に対応していくには自治会との連携は必要不可欠であり、組織の維持は重要です。このため新規の入居者の円滑な自治会入会をサポートするため、入居者募集時の案内の他、入居後についても自治会の入会案内チラシの配布などを支援しています。

③ 自治会交流による情報交換

金沢エリアで進行中のエリアマネージメントに絡め、弊社独自の取組みとして、他自治会の活動の参考や入居者の様々な問題、課題に対応するため、自治会交流の場の提供や情報交換会、勉強会を実施し、自治会活動に役立てる取組みを実施します。

※詳細は事業計画書(8)1入居者の高齢化対応参照



※定期巡回・点検の様子



※役員との打合せの様子



※弊社独自作成の自治会入会支援チラシ

(5) 各種手続き案内、高齢者・障がい者等への配慮について

入居者が行うべき各種手続きの周知・説明方法について、手続きを円滑に行うための工夫を含めて記載してください。

市営住宅では、入居にあたって高齢者・障がい者等を優遇しており、また、高齢者のみの世帯や日本語が不自由な入居者も増加してきています。これら状況を踏まえ、このような世帯に対する考え方や、具体的な取組の手法について記載してください。

ア 各種手続き案内について

弊社は募集業務を請け負っており、**募集の段階から入居予定者へは、各種手続きの周知・説明を行っています。また、入居後については、電話や窓口での説明、手続きの他、窓口へ来られない方への対応として、手続き内容の説明や「住まいのしおり」の掲載、市内の全指定管理事務所のお問合せ先の他、各種書式のダウンロードなどが弊社ホームページからもご利用いただけるよう整備しています。**

(※ご本人がインターネットをご覧になれない場合でも介助者やご親族の方がご利用いただいています。)



※各種案内の確認や申請書式のダウンロードが可能なホームページ

イ 高齢者・障がい者等に対する考え方について

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

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

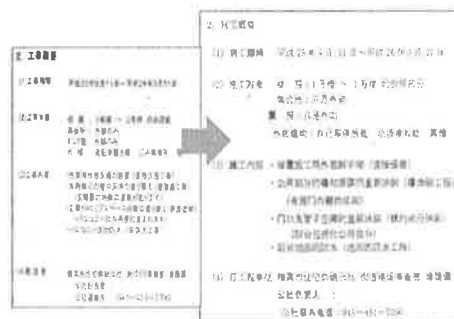
ウ 高齢者・障がい者等への配慮に関する具体的な取組について

① 高齢者・障がい者等世帯への支援（福祉団体との連携）

高齢者や障がい者および外国人が抱える生活上のトラブルや一人暮らしの高齢者の安否確認の対応は年々増加する傾向にあり、これらのケースへの確に対処するため、地域ケアプラザ(地域包括支援センター)や区役所(高齢・障害支援課、保護課)、社会福祉法人など福祉団体やケースワーカー、民生委員、安否確認などは警察、消防などの連携を積極的に推進しています。

社会福祉法人横浜市福祉サービス協会とは独自に覚書を締結し、高齢者や障がい者が抱える生活上の問題等へ助言や、現地や専門機関への同行などの協力支援体制を整えています。

また、あわせて**特定非営利法人かながわ外国人すまいサポートセンターと覚書を締結して外国籍入居者への通訳や通知文書翻訳の支援体制を確保**しており、外国籍入居者も安心して生活できるよう、連携して対応しています。



※中国語翻訳による支援(例)

② 誰にでもやさしい来訪者への配慮

敷地内、事務所内のバリアフリー対策の他、窓口には様々な来訪者に配慮し、**簡易筆談器の他、老眼鏡等の常備や視覚障がい者の方には、点字付名刺なども用意**しています。



※窓口常備老眼鏡

※点字付名刺

③ 「認知症サポーター」、「准サービス介助士」取得者による対応

認知症の正しい知識と対応を行える「認知症サポーター」や高齢者や障がい者に配慮した「准サービス介助士」の認証を受けた担当を配置し、丁寧な対応でサポートします。



(6) 人材育成、コンプライアンス意識啓発等について（2ページ以内で作成ください。）

職員研修（人材育成）の基本方針及び具体的取組について記載してください。また、法令遵守のマインドを身に着けるための取組み、個人情報保護の徹底についての取組みについても具体的に記載してください。

ア 研修（人材育成）方針について

市営住宅の管理業務では様々な入居者と直接接する機会が多く、その接遇は大事な要素であります。業務において取り扱う情報も多くが個人情報であり、その取扱等に間違いは許されません。また、市営住宅には高齢者、障がい者、母子・父子、DV被害者等様々な世帯があり、管理業務を実施していくには多くの知識が要求されます。弊社は、社内研修や関係団体との勉強会などを開催し、職員個々の個人情報保護意識、接遇能力、福祉知識など業務知識と意識の向上を図っています。

イ 研修等の具体的な取組について

【研修項目】

研修名	内容	対象者	スケジュール
個人情報保護(1)	・法の目的、義務 ・業務従事者の義務、罰則	初任者	配属時
個人情報保護(2)	・個人情報の管理 ・漏洩リスク ・ケーススタディ	・管理職 ・一般職員 ・業務従事者	各1回/年

■人権・接遇関係他

接遇マナー	・窓口、電話対応 ・高齢者、障がい者への配慮 ・ホスピタリティ	業務従事者	1回/年
人権研修	・人権とは ・差別について ・セクシャルハラスメント防止	同上	2回/年
不祥事防止研修	・弊社職員の身分 ・不祥事の事例	同上	2回/年
危機管理	・連絡体制 ・二次災害防止	同上	1回/年

■福祉関係

福祉知識 (地域ケアプラザ主催)	・パーソナリティ障害 ・統合失調症等	同上	1回/年
福祉知識 (弊社・他団体共催)	福祉サービス協会との勉強会 生活援助員業務への理解	同上	1回/年

■技術研修

技術関係知識向上	・施工方法、新技術等	同上	1回/年
----------	------------	----	------

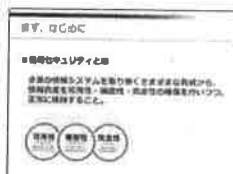
■指定管理者検討会(勉強会)

日常業務に資する知識 向上(弊社主催)	全指定管理者に対し知識向上を目的に開催	全指定管理者・担当者	4回/年
■その他 公営住宅事例研修 (全住連外部研修)	公営住宅の管理事例、対策	同上	2回/年
AED取扱研修	・緊急時のAED取扱い対策	市営住宅課長、所長他	1回/年

※その他、「認知症サポーター」による認知症の方に対する対応や「准サービス介助士」による高齢者、障がい者への対応方法の他、法令改正等に伴う研修は適時実施しています。

※指定管理者検討会(勉強会)は全指定管理者を対象に弊社が幹事として実施しています。

研修の効果測定については、事務所に設置した「ご意見箱」への投稿、クレーム件数や内容を月2回の課内会議で確認、検証し、都度改善を行っています。



※情報セキュリティ研修



※福祉関係者による研修



※AED研修の様子



※技術研修の様子

ウ コンプライアンスに関する取組について

市営住宅において、申請時に住民票や課税証明書等の個人情報が多く取り扱われることや市営住宅管理システムには多種大量の個人情報が保有されており、管理が極めて重要であることから**個人情報保護法**の「**個人情報取扱事業者**」であることや次の内容を強く意識し実施しております。

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



弊社「個人情報の保護に関する規程」、「個人情報保護方針」、「個人情報の組織管理に関する要綱」、「個人情報の取扱事務に関する要綱」、「コンピューターネットワーク情報機器の利用における組織管理に関する要綱」等、これらの規程を順守し実施しています。

エ 個人情報保護の徹底に向けた取組について

① 不祥事等防止対策委員会の設置

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

こうした意識を徹底するため、社内に不祥事等防止対策委員会を設置し、役職員の不祥事等の防止対策の確立とその推進を図っています。（※その他、不祥事防止研修を年2回実施）

② Pマークに基づいた個人情報の管理

Pマークは個人情報保護法よりも厳しい基準であるJIS（Q15001）に基づいた基準をクリアした事業者が使用を認められている制度であり、弊社は付与事業者として、この基準を満たす取扱いを徹底し、定期的な研修の他、毎年の監査により高い個人情報の管理を維持しています。

【毎年の繰返しによる個人情報保護への高い意識の維持の取組み】	
●	管理職への個人情報保護教育研修（年1回）
●	一般職員への個人情報保護教育研修（年1回）
●	新規担当職員への個人情報保護教育研修（随時）
●	指定管理業務に従事する職員への個人情報研修（年1回）
●	不祥事等防止研修（年2回）
■	クアデスクの徹底と書庫への保管施設徹底（毎日）
■	毎月の自己チェックシートによるセルフチェックの徹底（毎月）
■	個人情報保護に関わる監査（年1回）

③ 個人情報の管理方法

退社時のクリアデスクの徹底の他、個人情報書類は施錠書庫への保管や事務所内の各部屋はレベル1～4までのセキュリティエリアを設定し、入退室の管理も徹底しています。その他、横浜市システム端末、弊社PCはワイヤーロックにて施錠管理を実施し、セキュリティカード認証でネットワークアクセス管理を実施しています。また、**独自の取組みとして個人情報の受渡しは横浜市含め「授受記録」の取得、管理を徹底し、紛失等に対し高い安全性を確保**しています。

④ 自己チェックシートによる確認

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

繰り返し繰り返し行い、振返りを行うことで意識を高めています。



※自己チェックシート

⑤ 委託（協力）業者への指導等

再委託を行う修繕業務、施設管理業務においては、契約書に個人情報の保護の条項を設け締結し、適正な管理を行うためPマークに基づく取組みとして「個人情報取扱状況確認シート」、「機密保持に関する覚書」の提出を徹底し、個人情報保護への認識を高め指導・監督を行っています。

(7) 災害時の対応について

市営住宅には災害時に緊急避難が困難な高齢者や障がい者が多く入居しているなど、災害時・緊急時の備えが重要です。災害時・緊急時の体制について記載してください。
また、防災訓練や啓発活動などの予防的措置・防災の取組等について記載してください。

ア 災害時・緊急時の体制について

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

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

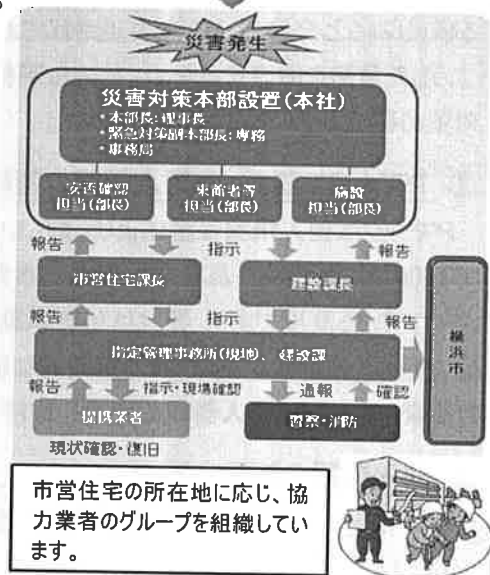
レベル
低
↓
高

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

イ 防災の取組について

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

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



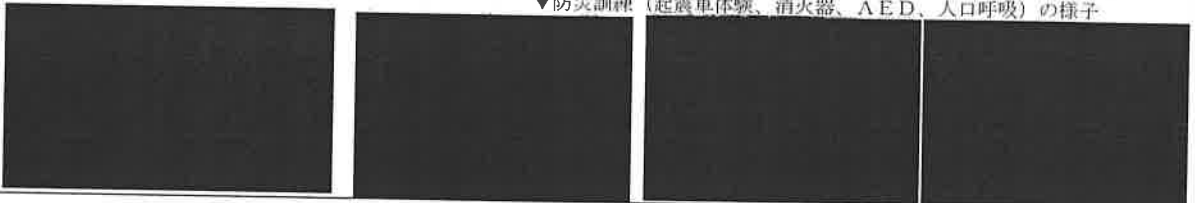
ウ 啓発活動等について

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

消防署への参加申請手配・実施内容の相談・訓練への参加・訓練実施報告書の作成を実施の他、訓練が消極的な自治会に対しては、防災関係資料等各種情報を提供するとともに訓練の重要性、必要性を説明して自主的な訓練実施への指導、誘導を行っています。

訓練実施に際しては各自治会での実施内容や消防局や区の防災情報を提供し、訓練内容の充実を図るとともに地域防災拠点など避難場所の自治会への周知や掲示など啓発活動も推進しています。

▼防災訓練（起震車体験、消火器、AED、人口呼吸）の様子



(8) 課題に対する提案事業（自主事業）について（2ページ以内で作成ください。）

次の課題に対する取組として実施できる自主事業を提案してください。自主事業の目的・手法・効果・収支について記載してください。

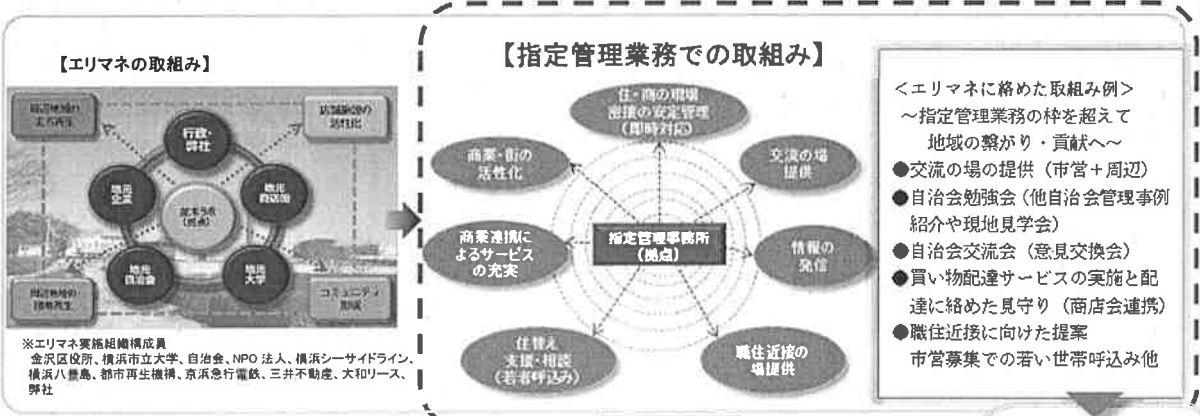
入居者の高齢化対応

下記の内容は金沢エリアで現在進行中のエリアマネジメント（地域活性化等）の取組みですが、Hブロックについても指定管理事務所を拠点に下記点線で囲まれた取組み例を基本に自治会への情報提供、他自治会との情報交換会、課題勉強会などの支援や入居者のコミュニティ活性化を実施します。

なお、この取組みの実施にあたっては、弊社だけでなく、自治会と連携し一緒に実施していくことが重要であり、例として[]で既に実施している「コミュニティカフェ」（みんなの集まる場）ではカフェやフラワーアレンジメントなど趣味や体操など「みんなが集まる場」としてコミュニティに繋がる活動が既に実施され、顔が見えないと皆で気にする機会となり、見守りにも繋がっています。このような場を利用させていただき、他の自治会との交流や意見交換会、課題勉強会等に繋げていく役割を実施していきます。

また、高齢化による買い物弱者対策としてコンビニと連携し、移動販売（次頁参照）を実施していきます。この取組みにより、買い物問題への取組みと同時に買い物で顔を合わせることで安否確認にも繋がります。また、自治会からの安否確認依頼がスムーズに行われるように日頃から自治会や行政、福祉、警察や消防などの関係者と情報交換等を行いパイプを太くし、緊急連絡体制を整備しています。

その他、メニューとして住宅内に設置した機器による見守りサービスなど、ニーズに応じた安心のサービスメニューを用意して提供していきます。



※より安全安心に入居者が暮らせるよう自治会へは毎月1～2回の訪問や行政、福祉等関係者との密な情報交換により太いパイプで連携した安否確認を実施
 自治会（一時確認）→弊社へ連絡→連携し対応

＜安心のメニュー（有償）＞

- 買い物配達サービスによる見守り
- 機器（センサー）による見守り（SHP住宅以外）
- 身元引受人サービス

※IoT機器による見守りイメージ

※安否確認にも繋がる地元商店会と連携した買い物配達サービス（安否確認含む）の他、IoT機器による見守りの他、病院の付添など生活支援や亡くなった場合の残存家具片付けを行う身元引受人サービスなど安心のメニューを用意。

自治会との安否確認連携
 住民の状況変化に最も早く気付くことができるのは同じ屋根の下に住む住民です。弊社はこの見守りに対し、住民からの連絡（確認）体制をより強固にするため、上記の自治会への取組みに合わせ、安否確認フローや連絡体制などの説明・課題共有会を実施し、自治会と連携して対応していきます。



※[]では区と地域ケアプラザが絡みスタートした、みんなが集まる場として毎週水曜日の「コミュニティカフェ」やサロンなどの活動によりコミュニティが活性化。見守りにも繋がっています。
 この活動を他の自治会に広く紹介したり、課題に対する意見交換会、勉強会等へ繋げる役割を弊社が取組んでいきます。

※その他、次頁「駐車場空き区画の活用」の記載内容も「高齢化対応」に繋がります。

コミュニティ形成（活性）× 見守り × 自治会支援

駐車場空き区画の活用

【基本的な考え方】

弊社が考える有効活用の考え方として、「市営住宅入居者のことを第一に考え、誰もがその有効活用により享受できるものがあり、入居者が快適に安全安心に暮らし、生活に影響が生じる可能性が低いもの」を念頭に優先順位を付け提案します。

優先順位：「地元（入居者）貢献」 > 「市有地有効活用」 > 「収支」

実現性を高めるため、様々な実績を有する[]と提携し実施。

提案1：自動販売機コーナー（ミニショップ）の設置

自治会や入居者の声から高齢化により、特に郊外物件は買い物など周辺に店が無く、不自由に感じている声が多く聞かれることから飲料の他、物販の自動販売機を設置し地域に貢献します。導入については[]自販機業者と提携し設置。土地は目的外使用により借用します。

【弊社】…市土地代支払、業者管理、収入は売上による歩合。

【業者】…自販機管理（設置、補充、メンテ、電気代負担、収入は弊社支払分を除く売上）

【メリット】

- 纏まったスペース（駐車場区画等）の必要がなく、少スペースで設置が可能。
- 地元要望に貢献できる。（買い物全ての完結は出来ないが、ちょっとした補充やお客さんが来た時のお茶菓子、日用品など24時間購入可能）
- イニシャルコストがほとんどかからない。
- 入居者からのクレームになる要素が少ない。（生活に影響しない）

※1箇所（2台設置）あたり

イニシャルコスト 不要

収入	年間	
自販機（飲料）フィー	180,000円	※想定
自販機（物販）フィー	0円	
計	180,000円	

支出	年間	
市土地費（2台分）	21,600円	※市実績
電気代	0円	
計	21,600円	

取扱い商品

- 飲料
 - 物販（例）
(1)食品…乾麺、お菓子
(2)日用品…石鹸、シャンプー、文房具等
- ※その他、要望による。



※物販用自販機イメージ ※飲料用自販機イメージ

人が自然と集まり、地域貢献やコミュニティ、見守りにも繋がります！

提案2：移動販売、マルシェ

買い物に困窮している入居者に貢献できる他、買い物で自然と「人が集まる場」となりコミュニティや安否確認に繋がります。[]の移動販売車により実施。マルシェについては地産地消を検討。

- オープン…週2～3回
- 販売内容…食品等
- 収支…弊社収入なし。

市有地無償提供

※移動販売車

※マルシェ

提案3：福祉車両専用駐車場

市営住宅では入居者の高齢化からデイサービスなどの送迎車両の駐車が多く見られ、路上等の駐車でのトラブル防止や安全・安心して利用できるよう、福祉関係の専用駐車場を設置します。福祉へのヒアリングから送迎箇所が多いため月極の費用負担は不可。地域貢献のため市有地は無償提供。

- 駐車区画…指定
- 収支…弊社収入なし。市有地無償提供



※上記提案は立地上の問題や自治会意向により、全ての住宅で実現できるものではないため、本来の用途である「駐車場」として、「時間貸し駐車場」および「地域開放駐車場（月極）」の拡大についても並行して取り組んでいきます。

3 応募価格及びコスト縮減

(1) 適正な応募価格の設定

応募価格（収支予算書）の積算の内訳を、お示しください。また、人件費、事務管理費、施設管理費のそれぞれについて、コスト縮減策を記載してください。（可能な範囲で縮減額も記載してください。）（エクセルで作成いただいても結構です。）

○人件費 24,600千円 (千円) ○事務費 13,812千円 (千円)

役職・担当	雇用形態	人数	金額	項目	金額	備考
課長	正規職員	1		事務所費	3,500	賃借料、減価償却費
事務所長	正規職員	1		事務所経費	9,500	警備費、PC・社内ネットワーク保守管理費
事務担当	嘱託員	4				車両維持費、光熱費
事務担当	アルバイト	1				事務所備品費、消耗品費
修繕担当係長	正規職員	1				通信費、交通費、運搬費
施設管理職員	正規職員	2				借上住戸共益費口座振替手数料
施設管理担当	嘱託員	2				賠償責任保険費など
修繕担当	嘱託員	3			施設賠償責任保険	812

○施設管理費 64,884千円 (別紙内訳のとおり)

人件費 【縮減額】年間約 340 万円

- 建物・施設管理、一般修繕業務等技術的業務を本社にて一括集約して効率化し業務を実施。
(緊急時や繁忙期応援など本社建設課技術職員によるバックアップ体制による実施で人件費削減)
- 市営住宅課長、技術職員(修繕担当係長、嘱託員)は兼務とし、その兼務は市営住宅の募集・計画修繕等業務であり、業務の関連性による生産性の向上による削減。
- 業務経験者の定年退職者を再雇用し、業務能力水準を保ちつつ、人件費の縮減を実施。

事務管理費 【縮減額】年間約 110 万円

- 指定管理事務所(三ツ境)は、自社所有不動産を利用することにより事務所費を一部削減。
※今回同ブロックで採用された場合、事務所賃料の他、既存の什器、備品使用による削減。
- グループウェアによるスケジュール管理や電子掲示板、ワークフロー等活用した効率化による削減。
- 公共交通機関(自転車・電車・バス)の利用促進
- 事務所定期清掃頻度を最小限による削減。節電、節水の徹底。
※自社所有不動産利用による事務所費削減:年間 60 万円(三ツ境)
※その他 50 万円

施設管理費 【縮減額】年間約 320 万円(約 5%縮減)

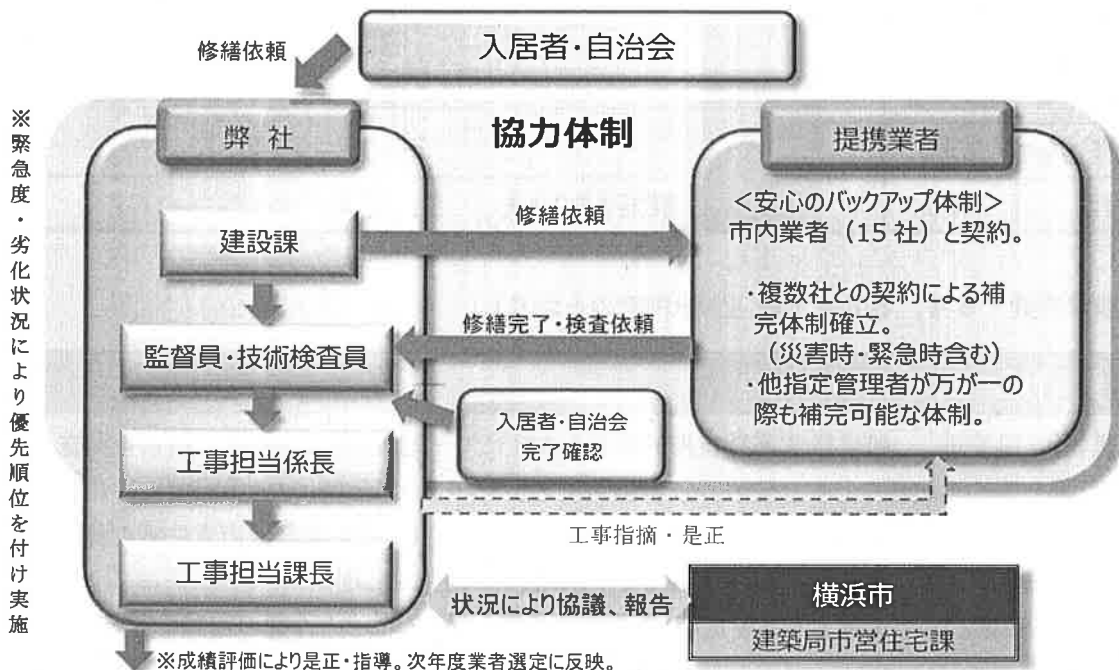
発注に際しては、国交省の建築保全業務積算基準、労務単価や公共工事設計労務単価を基に実勢価格や業務規模を勘案して設計価格を作成し、競争入札を実施しています。実際の入札における落札率は約95%であり、施設管理各項目において5%程度のコスト縮減がなされています。

(2) 修繕の体制・修繕費縮減等

修繕業務を実施するにあたり、実施体制及び実施した修繕業務の検査・確認体制をどのように整えるかお示しください。また、修繕費縮減の取組等について記載してください。

ア 実施体制

修繕業務については、市営住宅管理で25年の実績や分譲住宅、公的賃貸住宅(ヨコハマ・りぶいん、高齢者向け優良賃貸住宅)等修繕で培ったノウハウなどを活かし、経験豊富な技術職員をはじめ、提携業者と一体となり、迅速で丁寧な業務を実施します。修繕業務実施にあたっては、弊社請負工事検査事務取扱要綱に基づき修繕の実施、検査等を行い、弊社請負工事成績評定要領により監督員、技術検査員が検査した結果を工事担当係長、工事担当課長が成績評価し、是正、指導を行うとともに次年度の業者選定でも評価結果により一定の工事レベルを維持し、優秀な業者を選定することで良好な修繕業務を実現しています。(※業者は市内業者より選定しています。)



イ 修繕費縮減策

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

1次審査で資格要件を審査し、2次審査で1次審査合格者に弊社が設定したモデル工事に対する見積書を提出いただき、その中で最も低い見積価格を修繕単価としています。**2次審査参加者の内、見積価格の低い順にこの修繕単価(最低価格)に同意するものから数社を契約者として決定いたします。**この方式は、市及び入居者が負担する**修繕費を縮減するとともに修繕単価を均一にする為(公平にする為)に実施**しています。

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

Hブロック施設管理費 内訳

単位千円 (税込)

	No.	住宅名	給水施設	エレベーター 保守	消防施設	法令点検	緊急通報 システム	遊水池管理	遊具点検	機械式 駐車場保守	自家用 電気設備	排水施設	テレビ電波 障害施設
泉	1	上飯田住宅		28,363	621	1,616			160				
	2	上飯田第二住宅	284	1,114	147	52		53	17				
	3	新橋住宅	330		124	131		33	30				
	4	新橋第二住宅			120	93		33	4				
	5	アルブルⅡ											
	6	アルブルⅢ					456						
	7	グリーンヒルズ領家											
	8	セントラルヒルズ					209						
	9	セントラルヒルズ壺番館					156						
	10	ボヌール緑園					238						
	11	モンティクロ参番館					148						
瀬谷	12	阿久和向原住宅	299		43	52		53	23				
	13	上瀬谷住宅	458	6,900	2,008	388	1,054		297				
	14	瀬谷南住宅			67	69		34	8				
	15	橋戸ハイツ	202		159	235		80	36				
	16	橋戸原ハイツ	152		266	358		80	74				
	17	三ツ境ハイツ			204	142		139	296				
	18	三ツ境南住宅	240	4,394	740	227		104	59				
	19	南台ハイツ	607	2,004	1,032	1,370		349	1,799				
	20	楽老ハイツ	1,315		385	584		174	114				
	21	ウィンズ瀬戸					101						
	22	グランデュールプラザ											
	23	グリーンヒルソウブ					194						
	24	パークヒル瀬谷					157						
	25	レジデンス紫陽花					226						
合計			3,887	42,774	5,916	5,316	2,940	1,135	2,916	0	0	0	0

64,884

※消費税8%を含めた金額です。

収 支 予 算 書

200

団体名（3ケタの任意の数字） _____

(単位：千円)

項 目 (管 理 費)		金 額	(うち、消費税額)	
収入A	指定管理料	103,296	7,651	
	自主事業収入	3,640	269	
	合計	106,936	7,920	
支出B	人件費	正規雇用職員等		
		臨時雇用職員等		
		賃金水準スライド対象外の人件費	0	0
	施設管理費	給水装置管理	3,887	287
		エレベータ保守管理	42,774	3,168
		消防設備保守管理	5,916	438
		建築物・建築設備法令点検	5,316	393
		遊水池保守点検	1,135	84
		機械式駐車場保守管理	0	0
		自家用電気工作物点検	0	0
		排水設備管理	0	0
		高齢者向け住宅の緊急対応システム	2,940	217
		遊具点検	2,916	216
		増幅機構付油圧制震装置保守点検	0	0
	小 計	64,884	4,803	
	事務費	施設賠償責任保険、旅費、消耗品費等	13,812	1,023
自主事業支出		2,594	192	
合計		105,890	7,840	
A - B		1,046	-	

- ホームページで提供している設備状況で算出してください。
 納付書等、大量に印刷発注する物品は横浜市で印刷し、お渡しします。
 収入（受託料）の金額欄と支出（合計）の金額の差（A - B）を利益と想定させていただきます。

- 実費精算項目（下記項目については、人件費及び事務費以外の記入は不要です。）
 法面等危険箇所草刈
 維持修繕費
 駐車場管理運営委員会委託料
 機械式駐車場電気代
 保証金還付充当（駐車場）