

大項目		その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務
中項目	小項目	業務マニュアル
入居管理業務	<p>要望・苦情・相談の処理</p> <p>外国籍入居者の指導</p>	<p>(1) 入居者等からの要望、苦情、相談の処理</p> <p>① 概要  入居者、団地自治会及び周辺住民（以下「入居者等」という。）から要望、苦情、相談を受けたときは、「入居者等指導業務事務取扱要領」に基づき、速やかに現地確認等を行い指導処理する。  ただし、処理困難なものは意見を付したうえ県へ報告し、県より処理方針の指示を受ける。</p> <p>② 処理方法</p> <p>ア 苦情相談受付（電話・来所）  入居者等から苦情、相談等を受付した場合は、苦情内容を把握し、必要に応じて、相談者に対して助言、処理方針の説明を行う。</p> <p>イ 指導処理（一次対応）  苦情、相談等の内容、状況等により必要に応じて近隣者からの事実確認、自治会の対応状況等現状調査を実施し指導すべき事実が確認できたときは、加害者等への口頭、文書指導等を行い処理経過を記録しておく。</p> <p>ウ 指導処理（二次対応）  一次対応によっても解決が図られないときは、指定管理者カスタマー担当が案件を引継ぎ、苦情、相談の状況により事実確認等を行い、事実の確認ができたときは、原因者等への口頭、文書指導を行い、処理経過を記録する。</p> <p>エ 県への相談・報告  一次及び二次対応してもなお解決できない場合には、様式1により県に相談、報告し、処理方針の指導を受ける。  なお、処理方針を行った場合は、その処理結果を県に報告する。</p> <p>オ 入居者等からの相談等を実施した場合は、毎月内容ごとに整理し県に報告する。</p> <p>(2) 外国籍入居者を対象とした「住まい方説明会」の開催  外国籍入居者に対する住まい方説明会等を適宜実施する。</p> <p>① 実施予定団地自治会長等関係者と日程、会場等の調整を行う。</p> <p>② 通訳等の手配の調整を行う。</p> <p>③ 当該団地に入居している外国籍入居者に「住まいの説明会」開催のおしらせを配布する。</p> <p>④ 説明会の記録を整理し県に報告する。</p>

