

県営住宅等指定管理事業計画書

令和8年3月17日

申請地域	横浜等地域
団体等の所在地	東京都世田谷区用賀四丁目10番1号 世田谷ビジネススクエア タワー
団体等の名称	株式会社東急コミュニティー
代表者氏名	代表取締役 木村 昌平
電話	03-5717-1753
FAX	03-5717-0445

・この様式で使用している業務の名称の定義は以下のとおりです。

「標準業務仕様書」

「県営住宅の維持管理及び運営等に関する標準業務仕様書」のことを指します。

「維持修繕業務等」

募集要項の9「(1)ア 県営住宅等の維持管理に関する業務」のことを指します。

「入居管理業務等」

募集要項の9「(1)イ 県営住宅等の利用の促進に関する業務」、「(1)ウ その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務」のことを指します。

「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務等」

維持修繕業務等のうち、国の交付金を受けて行う維持修繕業務のことを指します。(募集要項の9(1)-ア-(ア)-Ⅱ)この業務は、業務実施要件等が異なるため、県営住宅等指定管理事業計画書の項目番号3、4においては、通常の維持修繕業務等と分けて記載をしてください。

なお、標準業務仕様書との関係は以下のとおりです。

用語	内容	
	募集要項	標準業務仕様書
維持修繕業務等	9 - (1) - ア	「Ⅱ－1－1 県営住宅等の維持管理等に関する業務」、「Ⅱ－1－2 国の交付金等を受けて行う維持修繕業務」に記載のある業務
入居管理業務等	9 - (1) - イ、ウ	「Ⅱ－2 県営住宅等の利用の促進に関する業務」、「Ⅱ－3 その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務」に記載のある業務

県営住宅等指定管理事業計画書 項目一覧

項目番号	項目	ページ
1	指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	1
2	指定管理業務全体の実施体制、職員配置	11
3	維持管理の実施方針	19
4	維持管理の実施体制	34
5	入居者管理業務(入居者対応等)の実施方針	38
6	入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制	44
7	単身高齢者等の見守り	67
8	危機管理等に対する計画と備え	72
9	健康団地への再生に向けた取組	85
10	節減努力等	—
11	人的な能力、執行体制	110
12	財政的な能力	—
13	コンプライアンス、社会貢献	119
14	事故・不祥事への対応、個人情報保護	140
15	これまでの実績	—
16	(加点項目)県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案	151

特記事項

アピールしたい事項や地域ごとに記載内容を変更している事項を以下の通り記載しています。

新規提案



..... 神奈川県県営住宅等の課題解決に向けた新規サービス

実施中



..... 現在神奈川県県営住宅等で実施し、好評をいただいているサービス

実績有



..... 当社が管理する公営住宅で実施している実績があるサービス

別途費用



..... 別途費用にて実施可能なサービス

横浜等地域

..... 地域によって提案内容が異なるページ

文章中、オレンジ色で記載している内容

..... 特にアピールしたい内容

文章中、緑色で記載している内容

..... アピールしたい内容

また、本事業計画書の文中内の情報の参照元や考え方等は以下の通りです。

県営住宅：高齢者・・・65歳以上として算出

子育て世帯・・・12歳以下の子供がいる世帯

県全域：核家族世帯・・・「令和2年国勢調査 神奈川県人口等基本集計結果」を参照

高齢者・・・「神奈川県年齢別人口統計調査結果報告（令和7年1月1日現在）」
の65歳以上を参照

外国籍世帯・・・「県内の外国人数の調査結果について（令和7年1月1日現在）」を参照

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効率的な県営住宅等の管理運営のための基本的な考え方について、記載してください。

主な評価項目 I-(1)

① 公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方



神奈川県県営住宅の指定管理における当社の歩み

- 神奈川県県営住宅の管理における指定管理業務は、次期指定管理期間で6期目を迎えます。当社は、本業務に指定管理者制度が導入されて**第2期目となる平成21年より指定管理者として管理に携わってきました。**
- 第3期目からは指定管理期間が現在と同様の5年間となり、第4期からは最も広域かつ管理戸数規模が大きい「横浜等地域」の指定管理者として指定され、**第5期(現在)には全地域の指定管理者として指定いただくこととなりました。**その際、**全地域のサービスセンターを取りまとめ、業務の集約化・支援を行う『統括センター』を設立しました。**
- 当社は、**前年度・前指定管理期間からより良い住環境を提供することを目標に、日々満足度向上を目的とした業務の改善や新たな提案・効率化などに取り組んできました。**
- 次期指定管理期間においても、ぜひ、当社に4地域すべてをお任せいただき、**神奈川県民の皆様や神奈川県とともに、県が目標とする『健康団地への再生』を目指して取組みたいと考えています。**

<過年度指定管理期間における当社担当地域>

	第1期	第2期	第3期	第4期	第5期
担当地域名	—	相模原等地域 横須賀三浦地域	横須賀三浦地域	横浜等地域	横浜等地域 川崎地域 相模原等地域 横須賀三浦地域

現指定管理期間で特に力を入れて取り組んだポイント

- 指定管理者として業務仕様に定められた業務を適切に行うことは当然とし、現指定管理期間に当社が最も注力したことは「**業務品質改善による利用者満足度の向上**」です。
- 第5期から全地域の指定管理者となった管理当初は、複数地域における指定管理者の変更や、広大な管理戸数、多数のサービスセンターを抱えることから、サービス品質の平準化と各サービスセンター間の連携強化が課題でした。
- 課題解決のため、**業務の集約化と支援を担う『統括センター』を核とした組織体制を構築し、統括センターと各サービスセンター間の業務分担や支援体制の確立、定期的な担当者会議を通じた継続的な試行錯誤と改善を重ねた結果、現在では全サービスセンターが神奈川県県営住宅の課題解決に貢献する一つのチームとして強固な相互協力体制を確立するに至りました。**
- この強固な連携体制と、全サービスセンターが一丸となって推進した継続的なサービス改善は、**入居者および自治会の皆様からの高い評価へとつながっています。**
- 本指定管理期間初年度の県のモニタリング評価では4地域中1地域のみであった**最高位である「S(極めて良好)」の評価を、直近の年度では全地域でいただくまでになりました。**

1. 現指定管理期間の総括

- 先に述べた通り、現指定管理期間では、神奈川県が実施する指定管理者のモニタリングにおいて、**最高位である「S(極めて良好)」の評価**を全地域でいただいています。
- モニタリングでは自治会における「満足度調査」と「収支状況」の結果から判定され、当社は全地域において自治会の満足度が「S」評価であったことが、総合評価「S」評価に繋がっています。
- 次期指定管理期間より追加となる「健康団地業務」や「共用部分管理代行業務」は、**日常的な管理が入居者に満足いただける品質であることが前提の業務**となりますが、業務に高い評価をいただいている当社だからことは**次期指定管理期間の初年度から追加業務を含めた適正な業務履行が可能**です。

<神奈川県が行う指定管理者モニタリング結果(総合評価)>

横浜等地域			川崎地域			相模原等地域			横須賀三浦地域		
令和4	令和5	令和6	令和4	令和5	令和6	令和4	令和5	令和6	令和4	令和5	令和6
A	S	S	A	A	S	A	A	S	S	S	S



入居者アンケートも高評価

- 自治会アンケートだけでなく、**入居者に対するアンケートにおいても高評価**をいただいています。
- 入居者アンケートでは、「各種届出・申請手続きされた方」・「修繕工事を依頼された方」を対象とした『対応時の説明の分かりやすさ』、『対応態度』、『指定管理者の管理についての印象』、『受付後の対応』について質問しています。評価は4段階評価(大変良い、良い、悪い、大変悪い)としており、**いずれの項目においても「大変良い・良い」が4地域平均約92%と高い評価**をいただいています。

高い入居者サービスを維持できている要因

- 当社は、現指定管理期間より4地域すべての指定管理者として指定されています。それに伴い、**全サービスセンターの品質の向上・均一化及び効率化を図るために『統括センター』を配置**しています。
- 統括センターでは、各サービスセンターが管轄している団地での保守点検結果を確認し、要修繕箇所の見積取得など一部業務の集約化のほか、サービスセンターで対応が完結できなかった入居者要望を引き継ぎ、専属のカスタマー担当による丁寧な対応を行っています。
- これにより、**各サービスセンターでは、日常業務へより注力できることとなり、入居者の満足度向上に繋がった**と考えています。
- 統括センターの設置は仕様書に定められた体制ではないものの、複数のサービスセンターを設置する必要がある横浜等地域や複数地域を管理する場合において、**各サービスセンターで業務を完結させることは、予算内で構築できる体制や入居者サービスの品質維持の観点から考慮しても現実的でなく、統括センター機能を持つ体制の構築は必須**であると考えています。



統括センターの継続配置提案

- 次期指定管理期間においても、横浜等地域や複数地域の指定管理者に指定された際は、現在の統括センター機能を維持します。その上で、各サービスセンターの**計画修繕や共益施設に係る維持修繕業務を統括センターで一括管理する他、全地域の健康団地業務を統括センターにて一元化するなどの業務集約化を行うことで、更なる業務効率化を図ります**。
 - これにより、**地域単位でなく県全域で予算や健康団地イベントの管理ができるため、より効果的な維持管理計画の作成や健康団地業務の実施が可能**となります。
- ※統括センターを設置するための費用は本指定管理料に含んでいます。

2. 関係法令、県営住宅等の果たすべき役割や特性の理解

- 神奈川県県営住宅は、公営住宅法をはじめ各種法令に基づいた施設であるため、本業務の遂行にあたっては**関係法令への深い理解**が不可欠となります。
- また、神奈川県県営住宅は県民の皆様にとって住宅のセーフティネットとしての機能を有しているため、**民間賃貸住宅とは異なる特性**を有しており、入居者の中には低額所得者や外国籍、高齢者、障害者、母子・父子世帯、子育て世帯など住宅の確保に配慮が必要な方がいます。
- 指定管理者はこれらのことを十分に理解したうえで、差別的取扱いをしないことは当然とし、**自治体の代行者として関係法令等の遵守や、公平公正な立場で適切な判断に基づき管理を行う必要**があります。

3. 効果的・効率的な管理運営の考え方

- 当社は神奈川県の代行者である指定管理者として、公営住宅法及び同法施行例や神奈川県県営住宅条例、地方自治法、個人情報保護法、その他の各種法令等に従い、**関係法規等を遵守し、社会規範や企業倫理に適った行動**をとり、本業務に取り組めます。
- 関係法令等を遵守するため、当社は研修等により職員の法令理解を深めるとともに、業務の適正実施を内部監査等で確認する体制を整えています。
- 公営住宅の老朽化は全国的な課題ですが、本施設においても築年数経過による老朽化が進んでいます。法定耐用年数までの適切な維持のため、**より効果的・効率的な管理運営の必要性**が高まっていると考えています。
- また、指定管理者には適正な施設の維持管理というハード面の取組だけでなく、県営住宅の入居者の約半数が65歳以上と高齢化が進行しているため、自治会活動支援やコミュニティ活性化、健康団地再生などソフト面の積極的な取組も重要となります。
- 当社はこれまで神奈川県県営住宅をはじめ、多くの公営住宅を管理してきた豊富な実績と知識・経験を踏まえて、効果的・効率的な管理運営を行うため、**以下の3つの基本方針「実績を活かした管理運営」「万全の管理体制」「サービス向上」を定め本業務**を行います。
- 当社はこれまでの指定管理者としての経験や神奈川県との定期的な協議等から、神奈川県や神奈川県県営住宅の現状や課題を理解しています。そのため、管理運営にあたり、神奈川県が目指す姿や課題の解決、健康団地の再生に向けて施設の効用を最大限に発揮します。

3つの基本方針

1 民間企業トップクラスの当社の実績やノウハウを活かし、施設の実態にあった効果・効率的な管理運営を実現し、施設の効用最大化に貢献します。

2 神奈川県県営住宅の長年の管理実績を基に、全国規模の組織力を活かした万全の管理体制を提案・構築し、更なる満足度の向上を図ります。

3 単身高齢者見守りや健康団地に関する様々なサービスや取組を立案することで、入居者サービスの向上ともや満足度の向上を図ります。

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

4. 3つの基本方針に基づく適切な管理運営で、神奈川県住宅政策に貢献

● 現行指定管理者として快適な住環境の創出のため尽力してきた当社の強みである、「豊富な実績」「全国規模の組織力」「独自のサービス向上策」をもとに、以下の方針を掲げ、引き続き神奈川県住宅政策に貢献していきます。

方針1

これまでの実績を活かした質の高い管理運営

POINT

● 先述の通り、当社は平成21年より本施設の指定管理者として管理に携わってきました。

● 指定管理者制度導入以降、公営住宅管理事業に積極的に取組んでおり、当社は以下の通り、現在民間企業トップクラスの公営住宅管理実績(全国54契約・26万戸)を有しています。

● その他にも、全国の方譲住宅を約50万戸、公営住宅を含む賃貸住宅は30万戸超の合計82万戸超を管理しており、業界トップクラスの実績を有しており、こうした豊富な実績を本施設の管理業務に活かし、事例、ノウハウの横展開やスケールメリットを発揮し、本業務において施設の課題解決やサービス向上に尽力します。

<令和7年12月末時点で管理している公営住宅等>

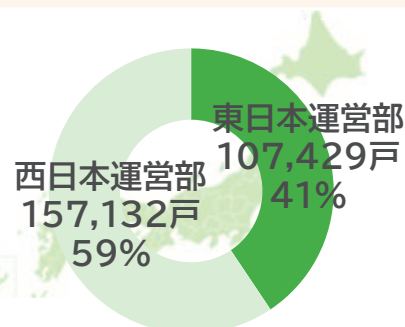
エリア	案件名	戸数	契約形態	期間	入居者管理業務			維持管理業務			
					入居者募集	使用料等収納事務	各種申請受付	計画修繕	空家修繕	一般・緊急修繕	設備保守点検
東日本	神奈川県営住宅(横浜等地域)	30,185戸	指定管理	平成29年4月1日～令和9年3月31日(2期目)	－	○	○	○	○	○	○
	神奈川県営住宅(川崎地域)	4,108戸	指定管理	令和4年4月1日～令和9年3月31日(1期目)	－	○	○	○	○	○	○
	神奈川県営住宅(横須賀三浦地域)	5,170戸	指定管理	令和4年4月1日～令和9年3月31日(1期目)	－	○	○	○	○	○	○
	神奈川県営住宅(相模原等地域)	4,932戸	指定管理	令和4年4月1日～令和9年3月31日(1期目)	－	○	○	○	○	○	○
	平塚市営住宅等	1,280戸	指定管理	平成22年10月1日～令和11年3月31日(4期目)	○	○	○	－	○	○	○
	横浜市営住宅(緑区)	4,393戸	指定管理	平成31年4月1日～令和11年3月31日(2期目)	－	○	○	－	－	○	○
	横浜市営住宅(港北区、青葉区、都筑区)	2,585戸	指定管理	平成21年4月1日～令和11年3月31日(4期目)	－	○	○	－	－	○	○
	横浜市営住宅(鶴見区、神奈川区)	2,201戸	指定管理	平成31年4月1日～令和11年3月31日(2期目)	－	○	○	－	－	○	○
	横浜市営住宅(中区、西区、南区、保土ヶ谷区)	3,850戸	指定管理	平成26年4月1日～令和11年3月31日(3期目)	－	○	○	－	－	○	○
	熱海市営住宅	1,023戸	業務委託	平成29年4月1日～令和8年3月31日(9期目)	－	○	－	－	－	○	○
	札幌市営住宅(厚別区)	9,338戸	指定管理	平成30年4月1日～令和10年3月31日(2期目)	－	－	－	－	○	○	○
	札幌市営住宅(豊平区、清田区、南区)	4,014戸	指定管理	平成30年4月1日～令和10年3月31日(2期目)	－	－	－	－	○	○	○
	仙台市営住宅等	11,771戸	指定管理	平成28年4月1日～令和8年3月31日(2期目)	－	－	－	○	○	○	○
	郡山市営住宅	3,665戸	指定管理	令和5年4月1日～令和10年3月31日(1期目)	○	○	○	－	○	○	○
	宇都宮市市営住宅	3,543戸	指定管理	令和3年4月1日～令和8年3月31日(1期目)	○	○	○	－	○	○	○
	市川市営住宅	1,942戸	業務委託	令和2年6月1日～令和10年5月31日(4期目)	－	－	－	－	－	緊急対応のみ	○
	松戸市営住宅	1,741戸	業務委託	平成27年4月1日～令和8年3月31日(11期目)	－	－	－	－	－	緊急対応のみ	－
	柏市営住宅等	832戸	指定管理	平成26年4月1日～令和11年3月31日(3期目)	○	○	○	－	○	○	○
	船橋市営住宅	1,483戸	指定管理	令和3年4月1日～令和8年3月31日(1期目)	○	○	○	－	○	○	○
	世田谷区営住宅等	1,596戸	指定管理	平成29年4月1日～令和9年3月31日(2期目)	○	○	○	○	○	○	○
	中央区立住宅(晴海アーバンプラザ)	110戸	業務委託	令和3年4月1日～令和8年3月31日(1期目)	－	－	－	－	－	○	○
	北区営住宅等	838戸	指定管理	平成30年4月1日～令和10年3月31日(2期目)	○	○	○	○	○	○	○
	品川区立区民住宅(ファミリー西五反田)	498戸	指定管理	平成20年4月1日～令和10年3月31日(4期目)	○	○	○	○	○	○	○
	文京区営住宅等	290戸	指定管理	平成26年4月1日～令和9年3月31日(3期目)	○	○	○	○	○	○	○
	杉並区営住宅等	1,572戸	業務委託	令和4年4月1日～令和8年3月31日(1期目)	－	－	－	○	○	○	○
	板橋区営住宅等	655戸	指定管理	平成23年4月1日～令和11年3月31日(4期目)	○	○	○	○	○	○	○
	渋谷区営住宅等	621戸	指定管理	令和2年4月1日～令和12年3月31日(2期目)	○	○	○	○	○	○	○
	港区特定公共賃貸住宅等	1,092戸	指定管理	平成21年4月1日～令和11年3月31日(4期目)	○	－	○	○	○	○	○
	港区立高齢者集合住宅	50戸	指定管理	平成26年4月1日～令和11年3月31日(3期目)	○	－	－	－	○	○	○
	目黒区営住宅等	613戸	指定管理	平成26年4月1日～令和11年3月31日(3期目)	○	－	○	○	○	○	○
	豊島区営住宅等	632戸	業務委託	令和3年4月1日～令和9年3月31日(2期目)	－	－	－	－	○	○	○
	足立区営住宅	806戸	業務委託	令和4年4月1日～令和10年3月31日(2期目)	－	－	－	－	○	○	○
東日本(公営住宅)				小計 107,429戸							
西日本(公営住宅)				小計 157,132戸							
総合計 820,921戸				公営住宅	264,561戸	県内	58,704戸				
				UR・住宅供給公社	29433戸	県内	0戸				
				民間賃貸住宅	35,040戸	県内	2,918戸				
				民間分譲	491,887戸	県内	91,212戸				

方針2 全国規模の組織力を活かした管理運営

POINT

豊富な公営住宅管理実績を有する「公共住宅事業部」が所管

- 本業務は公営住宅管理の専門組織である「公共住宅事業部」が所管します。
- 公共住宅事業部は、サービス提案やノウハウ共有、ガバナンス強化を目的として全国の管理部門を統合した専門組織です。管理部門と企画・営業部門が一体となり、豊富な実績を活かして効率的に業務を遂行し、サービス水準の向上を図ります。
- 公共住宅事業部には約800名が在籍しており、全国のサービスセンター間ではビジネスチャットツールや、オンライン会議等で適宜情報交換を実施するなど、管理上課題となっている事象や解決事例を共有することで効果的・効率的な管理運営を実現しています。
- 本業務を所管する東日本運営部は、東日本の公営住宅107,429戸を管理しており、その経験及び盤石な管理体制により安心・安全な住環境の提供に貢献できると考えています。



社内専門部門によるバックアップ体制

- また、所管部署以外の社内専門部門とも連携やバックアップを行い、有資格者による維持修繕の技術的な支援、発注管理や指導、夜間・休日の緊急対応受付などを行うことで組織的に本業務を遂行します。

大規模災害時等における対策や全国的な支援体制

- 自然災害や各種の危機等に対応するため、具体的な行動計画を策定するとともに職員への安否確認システムの導入や災害時連絡体制表の作成により、業務の継続に努めます。
- また、大規模災害時発生時は、当社の全国規模の組織力を活かし、全国の拠点から当社職員を招集するなど事業継続・早期復旧を行います。



法令遵守・個人情報保護の徹底

- 各種法令・条例等を遵守するため、社内研修や啓発によるコンプライアンス意識の強化に努め、自治体の代行者としての社会的責任を果たします。
- 各種法令や条例遵守の他にも、業務履行状況について組織的かつ定期的な社内監査を行うことで、神奈川県県営住宅の適切かつ確実な業務の履行を実現します。
- また、公営住宅の指定管理者は世帯情報や所得情報等のセンシティブかつ多様な入居者等の個人情報を取扱うため、特に厳格な個人情報保護が求められます。
- そのため、個人情報は厳重に管理し、神奈川県に定めるとともに当社独自のルールや個人情報保護や監査などの取組により、情報の漏洩・滅失及び毀損の防止を徹底します。
- 当社は、令和7年6月時点で17年間プライバシーマークを保持しており、本業務においても個人情報保護を徹底します。



1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

方針3 様々なサービス向上策を実施



- 当社はこれまで、平成21年から指定管理者として神奈川県県営住宅の住環境向上に努めてきました。業務仕様書等で規定する業務水準を満たすだけでなく、業務水準以上の様々なサービス向上策を実施することで、自治会や入居者からの高い評価をいただいています。
- 次期指定期間は、今まで好評いただいていたサービスを継続して実施するだけでなく、**さらなるサービス向上を目指し、単身高齢者等への見守りや健康団地の再生等に向けた新たな取組**を行います。
- 以下のサービス向上策は、全国の公営住宅管理実績と長年神奈川県県営住宅の管理を継続している当社だからこそ提案ができるサービス向上策であり、実現性及び効果が高いものであるものと自負しています。

入居者等へのサービス向上策

当社独自のサービス向上策

単身高齢者等への見守りに関するサービス向上策

- 神奈川県県営住宅では、単身高齢者を含めた高齢者世帯が増加しており、入居者の孤立感の解消や安否確認等の見守りが課題になっています。

当社独自の単身高齢者等への見守りに関するサービス向上策

緊急事態を早期発見できるような見守りや、**関係機関との連携**を実施

健康団地に関するサービス向上策

- 本公募より業務仕様追加となる「健康団地の再生に向けた取組」について、以下を提案・実施し、誰もが健康で安心していきいきと生活できる「健康団地」の実現に貢献します。

当社独自の健康団地に関するサービス向上策

多様なニーズに応じ、事業者を誘致した各種**住民参加型イベントの実施提案**

集会所や団地の空きスペース等を活用した各種**イベント等開催提案**

アプリケーションを活用した健康促進の提案

② 県営住宅の特性を理解し、高齢者、障がい者、外国籍県民など配慮が必要な入居者に対してサービスを行うための基本的な考え方



1. 神奈川県県営住宅の特性や現況について

- 現在全国的に少子高齢化が進行し、人口減少が進んでいます。神奈川県においても、他県からの転入による社会増はあるものの、自然減の拡大がそれを上回っており、将来的な人口減少が予想されます。
- 県全体として高齢化も進んでおり、特に県営住宅の入居者については県内全体の平均よりも高齢化率が高くなっています。また、**県営住宅には障害のあるかたや、ひとり親世帯、外国籍県民の方など様々な配慮が必要な方も多く入居**されています。
- このように、神奈川県県営住宅は県民の皆様にとって住宅のセーフティネットとしての機能を有しており、民間賃貸住宅とは異なる特性を有しているため、**指定管理者は県営住宅の特性を理解したうえでサービスを提供**する必要があります。
- 国や神奈川県の公開情報から読み取れる神奈川県県営住宅の特徴・現況は以下の通りです。
＜神奈川県県営住宅を取り巻く現況＞

特 徴 や 実 態

県全体の高齢化率上昇に伴い、県営住宅の入居者の半数が65歳以上と高齢化率が上昇

単身高齢者世帯の増加による社会的つながりの希薄化や孤立死の不安

自治会役員の高齢化に伴う自治会活動の停滞、高齢化に伴うコミュニティ活力低下・希薄化

昭和50年(1975年)以前に建築した団地が多く、施設の老朽化が進行

建物老朽化に伴い、緊急修繕の頻発及び中規模、大規模な修繕、建替え等によるコストの増加

風呂釜や浴槽がない住宅やエレベーターが設置されていない団地等、社会的劣化が進行

当社が考える神奈川県県営住宅の特徴・課題

- 上記の現況と、これまでの指定管理者としての経験を踏まえ、神奈川県県営住宅が抱える特徴・課題のうち、特に重点的に取り組むべき事項は以下のとおりです。
- 本業務において指定管理者は、これらの特徴や課題、神奈川県の取組を十分に理解した上で、**社会的なニーズに応じて神奈川県に様々な提案を行い、県民の皆様から支持される県営住宅を目指して共に取り組んでいく**必要があると考えています。

1



入居者の高齢化・多様化

神奈川県県営住宅は住宅のセーフティネットという福祉的な役割があり、入居者の高齢化や多様化(障害者・外国籍・生活保護世帯等)への適切な対応や、自治会支援の重要性が高まっています。

2



地域コミュニティ活動の低下

入居者の減少や多様化、高齢化が進行しており、自治会の担い手が不足などから団地や地域コミュニティ活動低下が課題となっています。自治会の負担軽減や「健康団地」の実現に向けた取組が重要です。

3



施設の老朽化

築年数が経過した団地が多くあり、県営住宅の老朽化に対して適切な維持修繕業務の遂行が求められています。そのため、団地の特性や課題を踏まえた維持管理が重要になります。

2. 横浜等地域の特性や現況について

- 神奈川県県営住宅の特性や現況は先述の通りですが、当社の現行指定管理期間での管理経験を基に横浜等地域の特徴や課題を分析すると以下の通りです。

横浜等地域の特徴や実態

- 他地域の平均5,000戸前後と比較し、**管理戸数が30,000戸超と管理規模が大きい**
- 横浜市など県東部から小田原市、秦野市など県西部までと**管理地域が広範**
- サービスセンターを県内広域に配置する必要があるが、特性が地域ごとに異っている
- いちょう上飯田団地や横内団地など外国籍入居者が多い団地が存在
- 平塚市内等の沿岸部の住宅は塩害など維持管理上の課題や津波・高潮などの対策が重要
- 現在の弘明寺サービスエリア内は家族・子育て世帯向けの住戸が少ない
- 横浜市内において、いちょう上飯田団地など管理戸数1,000戸超の大規模団地が複数存在
- 全地域平均より高齢化率は低いものの、県平均の約26%と比較し**入居者の高齢化が進行**
- 昭和40～50年代に建設された住戸が約20,000戸と**高経年の団地が多い**
- 横浜市内の管理戸数が約18,000戸と約6割占める一方、**県西部の広域に団地が点在**

<横浜等地域の管理戸数・入居者数等>

	横浜等地域	備考
管理戸数（令和7年4月1日）	30,238戸	全地域合計 44,352戸
入居者数（令和6年4月1日）	45,510人	全地域合計 65,804人
県営住宅が存する基礎自治体面積合計	1,205km ²	川崎地域 144km ² 横須賀三浦地域 167km ² 相模原等地域 381km ²
65歳以上入居者数（令和6年4月1日）	22,458人	全地域合計 33,060人
高齢化率（令和6年4月1日時点）	49.3%	県営住宅平均 50.2%
入居世帯数（令和6年度末）	24,694世帯	全地域合計 35,995世帯
入居率	82.5%	県営住宅平均 50.2%
65歳以上単身高齢者世帯数	8,916世帯	全地域合計 13,238世帯
障害者世帯数	4,433世帯	全地域合計 6,419世帯

当社が考える横浜等地域の管理方針

- 横浜等地域や他地域の現況を踏まえた管理方針は以下の通りです。

横浜等地域の管理方針

管理戸数が多く、管理地域は他地域と比べて広域にわたるため、効率的なサービスセンターの設置や人員の配置、サービスセンター間の業務水準の平準化等が必要となります。

そのため、**サービスセンターを統括する機能を持つ統括センターを含めて、原則既存のサービスセンターや職員を継続配置し、効果・効率的に業務を遂行**します。

サービスセンター毎に団地の特性が多様であることや、外国籍入居者の多い大規模団地など、団地の特性や状況に合わせた管理が必要です。

当社は、**各市町村や管轄する各サービスセンターによって異なる特性にあった管理**だけでなく、自治会支援や健康団地の取組を提案・実施します。

健康団地推進計画において、用途廃止が予定されている住戸や約5,000戸の建替えが予定されていることから、引き続き点検結果等を踏まえた適切な維持管理・修繕を行います。

3. 入居者へサービスを行うための基本的な考え方

- 先述の課題等に対し、ソフト面とハード面それぞれに特徴や実態に即した取組を行い、自治体の代行者である指定管理者として、課題の解決に貢献します。
- また、当社は指定管理期間の5年間だけではなく、10年後、15年後以降も神奈川県・神奈川県民に貢献できるようサービスの向上や施設の長寿命化、効用の最大化に努めます。

神奈川県県営住宅の抱えるソフト面の課題と解決への取組

課題① 入居者の高齢化・多様化やそれに伴う入居者ニーズの多様化

- 全国的な公営住宅の課題と同様に、神奈川県県営住宅においても、**入居者の高齢化や単身高齢者世帯の増加が進んでいることを、これまでの管理経験から認識**しています。
- また、住宅のセーフティネットの役割を持つ神奈川県県営住宅には**障害者、外国籍の方、ひとり親世帯、子育て世帯など様々な入居者がおり、ニーズが多様化**しています。
- そのため、積極的に入居者等のニーズの把握に努め、管理運営に反映させる必要があります。

課題①への取組 入居者の変化や多様化したニーズにあった取組を実施

- 入居者への公平・公正な対応やニーズに合致したサービスの提供、入居者のプライバシー等を含む個人情報保護等のため、職員の各種研修や個人情報保護の取組を実施しています。

課題② 地域コミュニティの活動の低下

- 入居者の高齢化により自治会役員の担い手が不足し、自治会活動が停滞していることも増えており、自治会による共益費の徴収や共用部分の管理が負担となっている。
- **入居者の高齢化や自治会活動の停滞により、コミュニティ活動が低下**しており、単身高齢者等世帯をはじめ地域等のつながりに不安を抱えてる方が増えている。

課題②への取組 自治会支援や健康団地に関する取組を実施

- 自治会との連携や共用部分代行管理等の支援策を実施し、自治会活動をバックアップします。
- 全国の豊富な実績に加えて、現指定者として構築してきた自治会との関係性のもと、当社独自の様々な取組を自治会のニーズに応じて提案・実施し、**だれもが健康で安心していきいき生活できる「健康団地」の実現に貢献**します。

神奈川県県営住宅の抱えるハード面の課題と解決への取組

課題③ 施設の老朽化や物価高騰等による維持管理費等の増加

- 公営住宅の老朽化は全国的にも課題となっていますが、神奈川県県営住宅においても築年数の経過による**建物の老朽化が進行**しています。
- 健康団地推進計画において示されているよう、今後県営住宅において建替の増加が予想されますが、建替団地の集中防止や建物のコスト抑制を目的に、安全性を確保しつつ**住宅を法定耐用年数である70年まで維持・管理することが必要不可欠**となっています。

課題③への取組 効果・効率的な維持管理・修繕を実施

- 維持修繕は適切な時期に適切な方法を提案・実施することで、**建物の長寿命化・長期利用を図り、健全な状態を維持**させ突発的な修繕も抑えられると考えています。
- 建物設備の保全・修繕を長期的な視点から実施し、**ライフサイクルコストの縮減だけでなく入居者が安心して満足いただける管理運営**を行います。また、維持修繕業務費の効率的な活用や透明性、競争性確保のため、高額な工事实施の際は県の発注方式に応じ入札を行います。
- 建替えの実施の際には、県への情報提供や移転支援などで**健康団地の実現に貢献**します。

③業務の一部を委託する場合の業務内容等



1. 当社の第三者委託の発注方針

- 当社は公営住宅管理業務を行うにあたり、県内経済の活性化や業務の効率化等を目指しており、建物管理の側面から、地域性を熟知した県内事業者との連携が緊急時対応の際に最も重要であると考えています。
- そのため本業務では、**安全で質の高いサービスを提供**するため、一部業務を再委託します。
- 公の施設の業務であるため、当社の外注契約管理に関するマニュアルを参考に確実に業務を遂行できる財務体制・品質を有した事業者であるか確認した上で選定します。

2. 県内経済の活性化・業務効率化を目的とした再委託

- 当社は神奈川県県営住宅全地域の現行指定管理者として、業務を適切に履行するとともに、業務の一部再委託を通して**県内経済の活性化に貢献**してきました。
- 県内経済活性化・緊急時の対応等の業務効率化の観点から、一部のメーカー系への保守が必要な業務等を除き再委託予定の業務は**優先的に県内事業者へ発注**します。
- また、当社は、「パートナーシップ構築宣言」の登録事業者として、委託先とも良好な関係を構築しており、社会情勢等に応じた増額交渉の受け入れなど、県内事業者等と共に成長し続けられるように努めています。

<再委託予定の業務>

緊急修繕	計画修繕	健康団地関連工事
空家修繕	団地整備	特定修繕
建替修繕	駐車場維持修繕	污水处理施設保守点検
昇降機等保守点検	消防用設備保守点検	専用水道保守点検
簡易専用水道保守点検	水槽施設清掃	給排水施設保守点検
浄化槽検査	遊水池等維持管理	緊急通報システム保守点検
自動非常通報装置保守点検	異常通報装置保守点検	自家用電気工作物保守点検
維持修繕	遊具点検	法定点検
太陽光設備点検	雨水利用処理設備保守点検	一般用電気工作物保守点検

本業務における県内事業者への発注実績について

- 現在、神奈川県県営住宅で再委託している業務について、県内事業者(県内に事務所がある事業者)への発注率(金額割合)は**令和6年度では全地域で97.25%**となっています。
- 当社は現行の指定管理者として県内事業者との関係性の構築ができており、次期指定管理期間においてもこれまでの経験を活かして県内経済の活性化と業務の効率化の実現が可能です。
- 次期指定管理期間においても、更なる県内事業者の新規業務の受注機会の創出に努めます。

(千円・税抜き)

2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置

指定管理業務を管理開始直後から実施するための実施体制や職員の配置（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無）について、担当する指定管理業務、職員数、正・臨時職員の別、資格保有状況、他の業務との兼務の状況等や業務実施時間も含めて、記載してください。

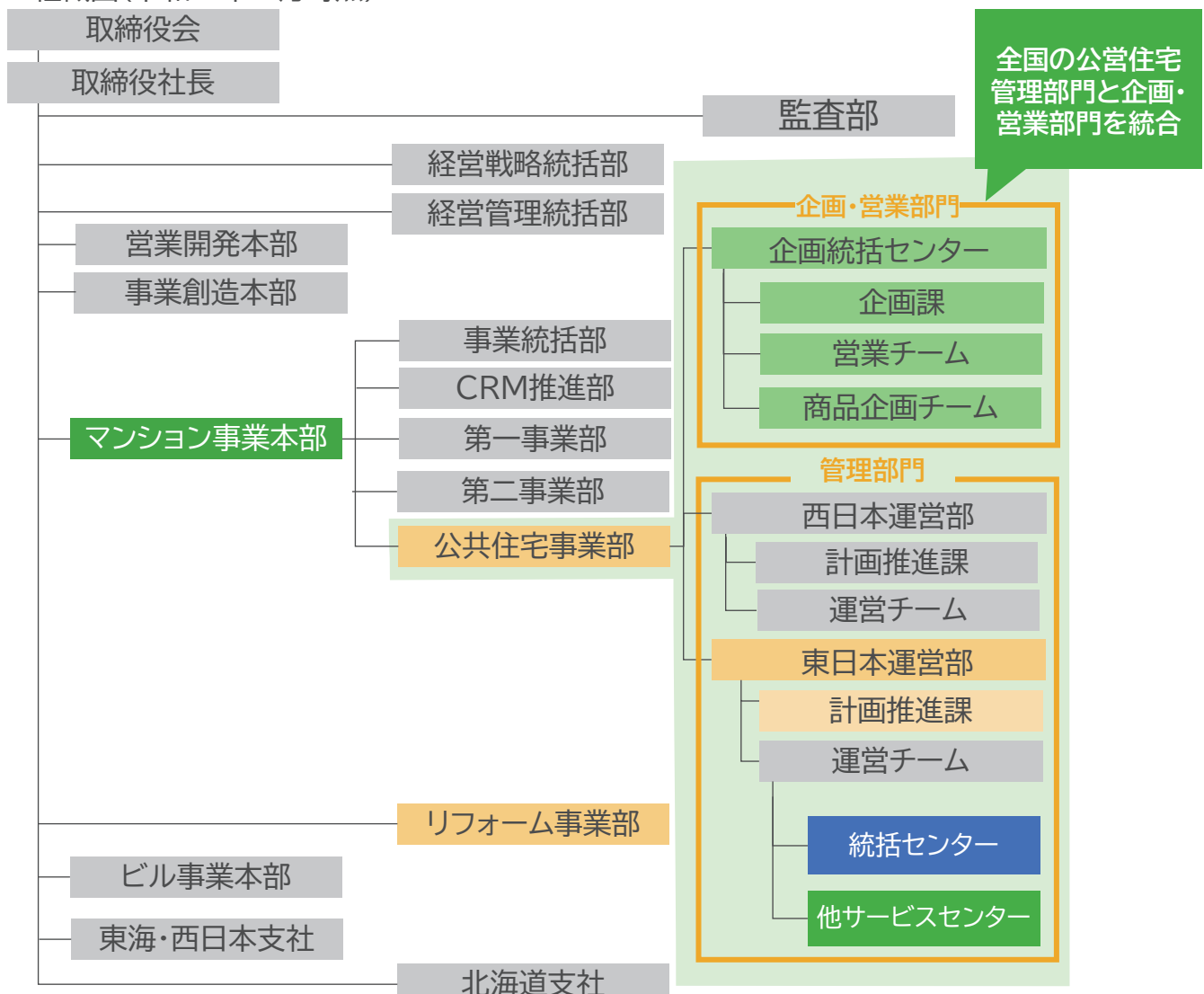
主な評価項目 I－(2)②・(3)②、Ⅲ－(7)

① 指定管理業務の実施体制

1. 本業務の管理運営を支援する組織的体制を構築

- 本業務は公共住宅管理の専門部署である「**公共住宅事業部 東日本運営部**」が所管します。
- 所管部署・一般管理部門のバックアップのもと、サービスセンター及びカスタマー担当が中心となり業務を実施し、適切に業務を履行します。
- 専門性の高い大規模な修繕工事、国の交付金を受けて行う業務については、専門部門としてリフォーム事業部の**設計監理センター（1級建築士事務所）**が支援を行っています。

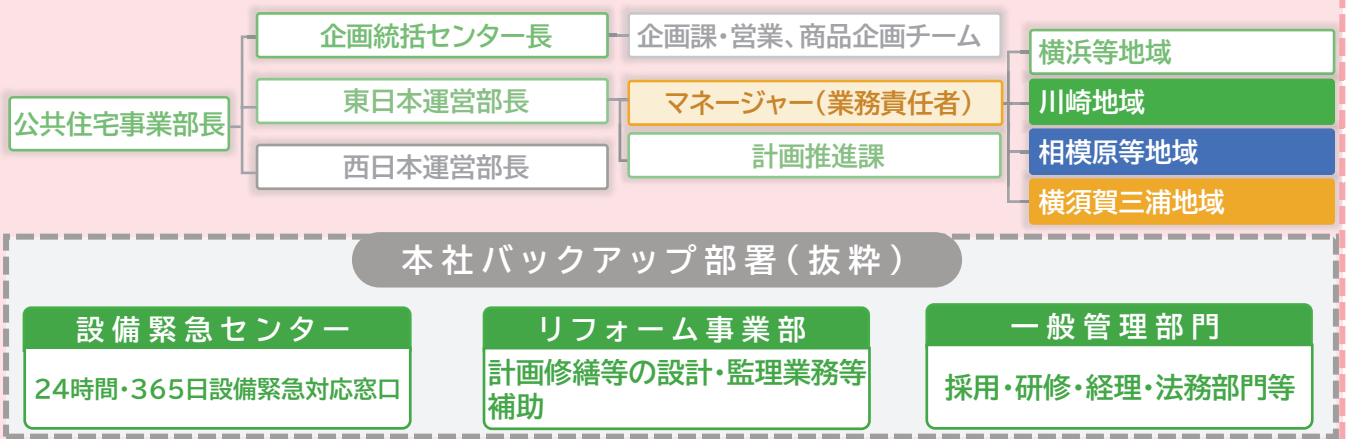
<組織図(令和7年4月時点)>



2. 効率的な体制の構築による円滑な管理を実施

- 本業務は、公共住宅事業部が所管し、統括センター・各サービスセンターが指示命令系統を明確にして業務を行っています。
- 各センターに配置する職員は原則、現在も本業務に従事している職員を引き続き各センターに配置する予定であり、新たに採用する場合は研修等十分に実施したうえで各センターに配置します。
- 統括長・各センター長が統括し、神奈川県県営住宅や他公営住宅の所長を交えた「所長会議」による事例等の情報共有を行い、業務の平準化・品質向上に努めています。

神奈川県県営住宅の業務体制（抜粋）



バックアップ組織による支援について

- 本業務をバックアップする公共住宅事業部企画統括センターの職員や設備緊急センター等の本社部門が組織的に支援・対応します。
- 専門部署である公共住宅事業部内で定期的に業務執行状況等の確認を行うことで、業務品質やサービス向上を図ります。
- 公共住宅事業部内の企画統括センターには、警察OBや防災士、認知症関連の専門知識が豊富な職員も所属しており、効率的な業務支援が可能です。

部門	内容
公共住宅事業部 企画統括センター 企画課	● 全国54契約25万戸の公営住宅管理の統括・情報集約・発信 ● 公営住宅専門研修の実施 ● 認知症、介護関連資格者、警察OBによる講習開催等 ● 内部統制・業務監査・会計監査等を実施
公共住宅事業部 企画統括センター 営業チーム	● 全国の自治体への公営住宅指定管理者公募申請 ● 導入に向けた自治体等との引継ぎ ● 指定管理者制度移行相談窓口
公共住宅事業部 企画統括センター 商品企画チーム	● 潜在的な顧客のニーズや市場動向を調査・分析 ● 新しい商品やサービスのコンセプトを開発
設備緊急センター	● 夜間・休日の電話連絡受付、事業者差配等
一般管理部門	● 新サービス・システム技術の開発・情報収集等 ● 人事、総務、文書管理、労務管理、経営管理、経理、業務・会計監査 等
リフォーム事業部	● 国の交付金等を受けて行う維持修繕業務支援 ● 計画修繕等の設計・監理業務等補助

本業務の体制全体図

- 本業務は、以下の通り全国の公営住宅を統括する専門組織である「公共住宅事業部」が所管し、本社部門等がバックアップすることで、全社一丸となり業務に取り組みます。



[illegible]

2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置

横浜等地域

所属		雇用形態及び指定 管理業務の専従・兼 務の区別				担当する 指定管理業務	経験 年数	資格保有状況等
職名等	従 業 員		臨 時 従 業 員		計			
	専 従	兼 務	専 従	兼 務				

2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置

横浜等地域

所属		雇用形態及び指定 管理業務の専従・兼 務の区別				担当する 指定管理業務	経験 年数	資格保有状況等
職名等	従 業 員		臨 時 従 業 員		計			
	専 従	兼 務	専 従	兼 務				

横浜等地域

③職員の内訳

| 17 |



④業務実施時間

1. サービスセンターの開設時間を延長し、仕様よりサービスを向上

- サービスセンターの開設時間は年末年始及び祝日を除く月曜日から土曜日の8時30分から17時30分までとし、標準業務仕様書と比較し、**計1時間15分延長**します。
- お昼時間等にしか窓口に来訪できない方がいるため、12:00～13:00のお昼休み時間も交代で休みを取ることで営業を行い、入居者等にとって利便性向上になるよう努めます。

＜サービスセンターの開設時間延長＞

	神奈川県が定める開設時間の水準	当社の提案するサービスセンター開設時間
窓口 開設 時間	週36.25時間	週45時間 プラス約350時間／年
	月～金曜日8:30～12:00 13:00～17:15 (祝日、年末年始を除く)	月～金曜日 8:30～17:30 (祝日、年末年始を除く)

サービスセンターの開設時間について

- 所管部署の公共住宅事業部で、令和5年10月に全国の公営住宅のサービスセンターで来訪者の目的や時間帯等を集計したところ、現行指定管理期間で営業している平日17時以降に来訪される方は**全体の4%以下と著しく少ないという結果**でした。
- 本業務においては更に少なく、**1か月で約630人が各サービスセンターに来訪されましたが、10時～15時台が最も多く、18時以降は全サービスセンターで5人(0.8%)のみ**でした。来訪されたサービスセンターも県営平塚サービスセンターと川崎サービスセンターのみでした。
- この調査により対応職員が必要な曜日や時間帯が判明したため、来訪者がほとんどいない時間帯での営業時間を縮小し、**ご訪問が集中するお昼過ぎなどのタイミングに合わせて対応職員を多く配置する計画を構築することが可能**となりました。
- そのため、次期指定管理期間のサービスセンターでは、現在よりも**待ち時間短縮や迅速な相談対応が期待でき、入居者等にとって、これまで以上に満足度の高いサービスを提供できると**考えています。
- また、当社はサービスセンター開設時間外の入居者からの相談をAIでの対応も可能な非対面窓口で受け付ける**実証実験を他の公営住宅サービスセンターで令和8年4月より実施予定**です。別途費用になります。が、実証実験の結果入居者サービスの向上など効果が見込める場合、神奈川県へ同様の提案が可能です。

2. 設備緊急センターによる夜間・休日対応

- 当社では、サービスセンターの窓口開設時間外に予期せず発生する災害や事故等に備えるため、設備緊急センターを設置しており、**24時間365日の対応可能な体制を構築**しています。
- 災害や事故等の緊急性の高い連絡を受けた際は県内の協力事業者や関係機関等と連携して迅速に対応します。また、必要に応じて神奈川県へ報告・連絡または相談を行い、適切に対応することで、被害を最小限に抑えるよう尽力します。

設備緊急センターの特徴・取組

ポイント1	神奈川県県営住宅専用回線にて受付 ・他案件と回線を分けることで多くの問い合わせに同時に対応することが可能 ・全国約82万戸の共同住宅での時間外対応経験
ポイント2	転送システムを用いてサービスセンターと同一の連絡先を入居者へ周知 ・受電側も神奈川県県営住宅からの連絡と即時に把握が可能 ・入居者は24時間同一の電話番号で連絡が可能
ポイント3	台風・大雨等異常気象時の増員 ・入電が多くなる台風等の際には事前に要員を増大する等柔軟に対応

3 維持管理の実施方針

維持管理の実施方針について、具体的に記載してください。

なお、標準業務仕様書等で規定する業務水準を上回る施設の効果的・効率的な運営のための積極的な提案等があれば、併せて記載してください。

主な評価項目 I-(2)①

①老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施方針



1. 県営住宅の維持管理の実施方針について

- 「神奈川県県営住宅 健康団地推進計画」によると、令和6年から令和15年の間に建替え戸数がピークとなる年度を含むことから財政支出の負担軽減を図るため、建替え戸数の平準化を図るとされています。平準化にあたり建築後50年ではなく、50年から法定耐用年限の70年までの間に建て替えることとしています。
- また、同計画内において維持管理の実施方針として、昭和55年以前に建設した住棟は、建替えの時期や施設の老朽化の状況をきめ細かく把握しながら、必要となる修繕工事を適切に実施するとされています。昭和56年以降に建設した住棟は、原則法定耐用年限である建設後70年まで使用できるよう予防保全型の維持管理を進めるとされています。
- 当社はこれまでも**予防保全の観点**を重視した**維持管理・修繕**を行ってきましたが、県の計画も踏まえて、以下のメンテナンスサイクルに則り、これまで以上に**建物を長く良好な状態で維持するための管理**を行っていきます。

<当社の考えるメンテナンスサイクル>

建物の今を 知る

- 日常的な点検や保守点検結果などから建物を点検し現状の把握に努めます。把握した情報をもとに、必要な対策の提案・実施、対策履歴等の記録及び次の点検等への活用という「**メンテナンスサイクル**」を構築します。

建物を 診る

- 神奈川県の標準業務仕様書や各種マニュアル、業務フロー等に基づき点検を実施します。
- 予防保全の観点から点検だけでなく、不具合箇所の早期発見・処置による**危険性の除去・コスト縮減や長寿命化**を図ります。



建物の将来を 見通す

- 各種点検等で発見した不具合については、**安全性や緊急度等の状況により適切に対応**します。
- 緊急度が低く入居者等の安全に支障が無い場合は、その他工事と同時に施工することによってコストダウンを図る等、**費用対効果を考え修繕を実施**します。
- 緊急性が高い場合、最優先で修繕を実施し**入居者の生活に支障が無いよう適切に対応**します。

<不具合チェック 判定基準>

経過観察	緊急度が低く安全性に問題が無い状態であり、経過観察を実施
予防対応	予防保全的な観点から対策が求められるものであり、計画的に修繕を実施
早期対応	早期の対応が必要であることから優先的に修繕を実施
緊急対応	緊急的な対応が必要であり、最優先で修繕を実施

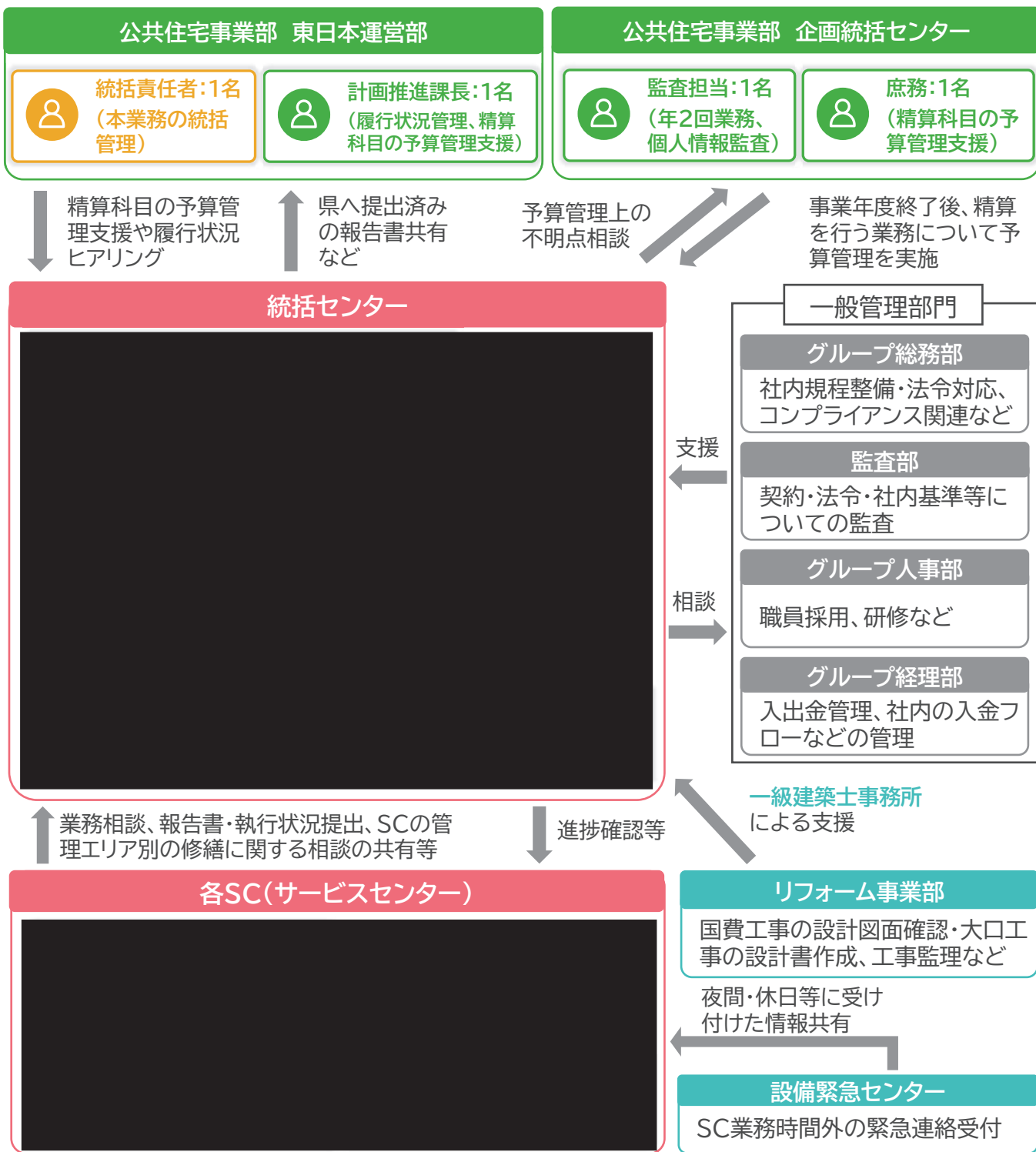
3 維持管理の実施方針

2. 県営住宅等の維持管理を確実に履行するための組織体制

- 当社は、県の代行者として業務を実施するにあたり、各サービスセンターで全てを完結させるのではなく、サービスセンター間の品質の平準化や予算の適正管理を目的に所管部署や本部の専門部署との連携や業務履行管理・予算管理のチェック体制を構築しています。
- 次期指定管理期間において、横浜等地域を受託できた際には、現在の統括センター機能をさらに強化し、**より効果的かつ効率的に業務を履行できる体制を構築**します。
- 以下に次期指定管理期間の維持管理業務における全体像を示します。なお、各業務別の体制については、「4 維持管理の実施体制」に記載します。

<維持管理業務における組織体制>

※表内ではサービスセンターをSCと表記する



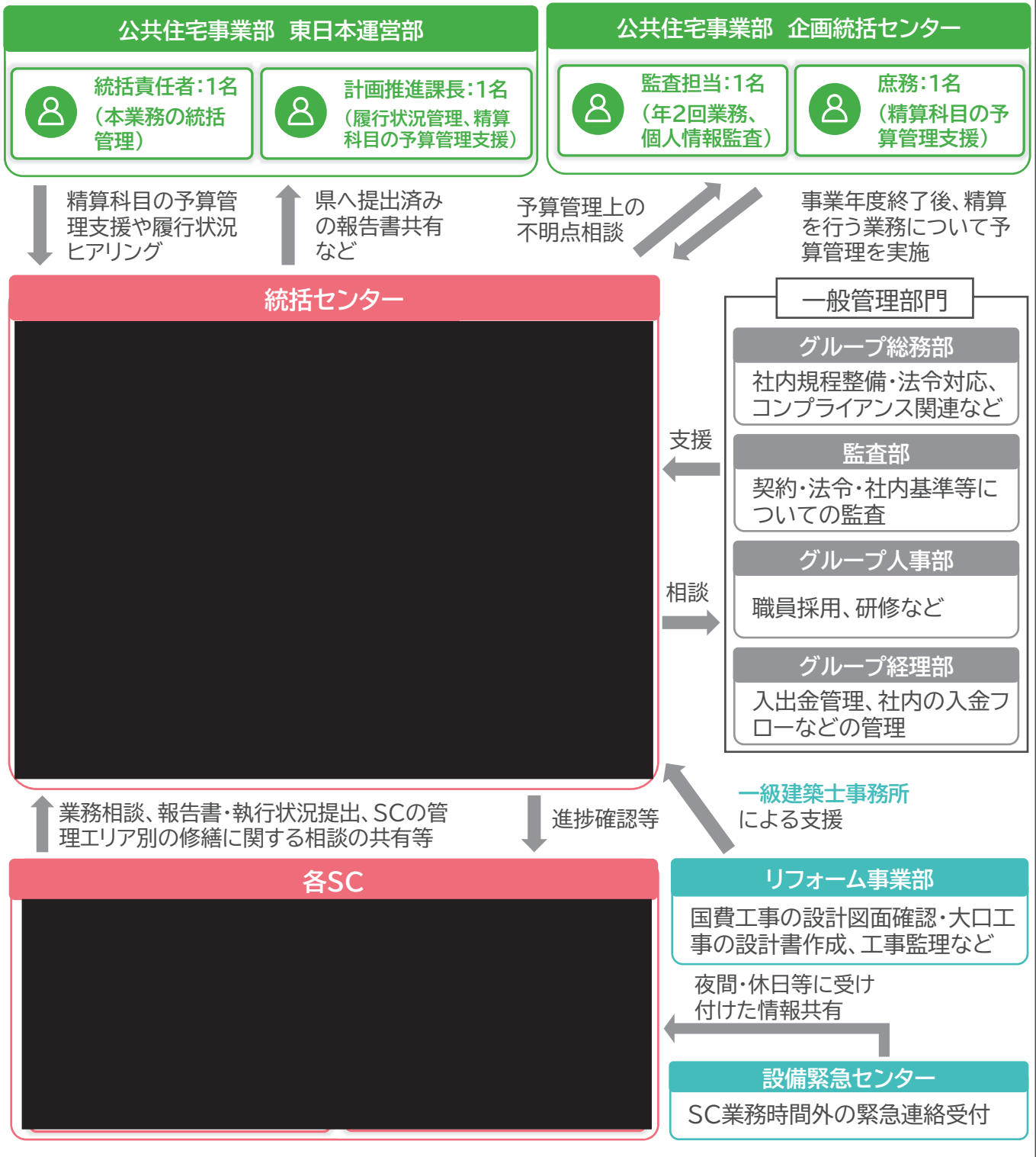
3 維持管理の実施方針

全地域受託した場合の体制について

- 当社は現指定管理期間、すべての地域の指定管理者として指定されており、次期指定管理期間においても引き続きお任せいただきたく全地域に申請しています。
- 次期指定管理期間では前述の通り、維持管理業務を統括センターに一部業務を集約し、4地域全体の修繕計画等を一括管理することで、神奈川県県営住宅全域の状況を踏まえ、**更なる適切な予算管理・執行計画の立案が可能**となります。
- 全地域受託した場合は、以下の通り統括センター内の**技術職員を横浜等地域のみの受託時と比較して2名増員**し、全地域の管理を適切に行います。

<維持管理業務における組織体制>

※表内ではサービスセンターをSCと表記する



3 維持管理の実施方針

3. 県営住宅等の維持管理するための専門技術者の配置

- 実施方針の「メンテナンスサイクル」を構築するためには、**各種点検・修繕の実施・品質管理を行う専門職員の配置**はもちろん、**サービスセンターをサポートするバックアップ体制が重要**となります。
- 当社は、現在サービスセンター内での自主検査体制のほか、統括センターや所管する公共住宅事業部東日本運営部、工事専門の部署であるリフォーム事業部などが連携して適切な維持管理を行える体制を構築しています。
- 特に本業務に直接携わるサービスセンター及び統括センターとリフォーム事業部には、それぞれ以下の通り**専門的な能力を有した職員を配置**しています。なお、体制図については「4維持管理の実施体制」に記載します。

所属	主な資格・講習等(令和8年2月時点)
サービスセンター	マンション維持修繕技術者 建築設備士 一級管工事施工管理技士 一級電気工事施工管理技士 第二種電気工事士 電気通信主任技術者 第一種衛生管理者 二級建築施工管理技士(仕上げ・建築) 建築物環境衛生管理技術者 等
統括センター	一級管工事施工管理技士 一級建築施工管理技士 第一種電気工事士 一級ボイラー技士 第二種衛生管理者 第一種衛生管理士 二級建築施工管理技士 建築物環境衛生管理技術者 等
リフォーム事業部 (担当職員のみ)	二級建築士 一級建築施工管理技士 監理技術者建築工事業 監理技術者ガラス工事業 監理技術者塗装工事業 監理技術者防水工事業 監理技術者建具工事業 等

業界トップクラスの資格者数と豊富な教育制度

- 当社は、業界でもトップクラスの技術員・資格者が在籍しており、予防保全の観点から資産価値を維持するサポートを行えることが強みです。
- 資格取得の支援はもちろん、建物そのものを研修素材とした実践的な学びを得ることができる自社研修施設や、様々な研修を継続的に実施することで技術力の維持・向上を図っています。＜自社研修施設 NOTIA ＞



3 維持管理の実施方針

4. 各部署の役割や取組

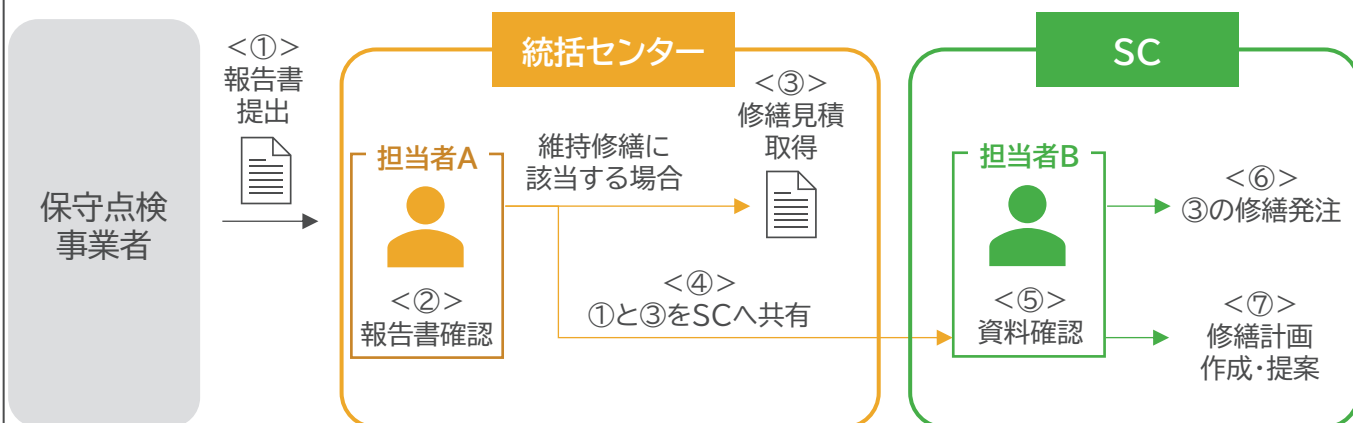
- 維持管理におけるサービスセンターやサービスセンターをサポートする部署の役割や取組を以下に記載します。

サービスセンター（図内では「SC」と表示する）

- サービスセンターでは、適切な修繕・保守点検等を実施するための仕組みを構築しています。

計画修繕業務について

- 計画修繕業務は、適切な維持管理を図るとともに主に建物の長寿命化を目的としていることから、現地調査や保守点検の結果から適切な修繕計画の立案が必要となります。
- 当社は、現在統括センターにて保守点検報告書を確認し、「維持修繕」に該当する不具合修繕は修繕に係る見積取得まで実施しています。サービスセンターでは、維持修繕の発注及び「計画修繕」として修繕計画に反映する不具合の確認・提案を行っています。
- 様々な資格・経験を有した職員による複数チェックにより適切な計画修繕業務の修繕計画立案に繋がっています。



Point

統括センターで各サービスセンターの点検結果を確認し、維持修繕に該当する不具合の判断、見積取得を行うことで、**全サービスセンターにおける維持修繕の判断基準や品質の平準化を図ることが可能**です。

保守点検業務について

- 仕様書に定められた保守点検業務や法定点検は、適切な時期に確実に実施することが、建物を長く良好な状態で管理するうえで非常に重要です。
- 当社は現在、統括センターで保守点検・法定点検の見積取得や発注、進捗管理、報告書の精査や県への月次報告書作成を行っています。
- 次期指定管理期間においても引き続き適切かつ確実な業務履行を行うため、発注・履行の進捗管理表などで複数人が進捗等の管理を行い、確実に業務を履行します。

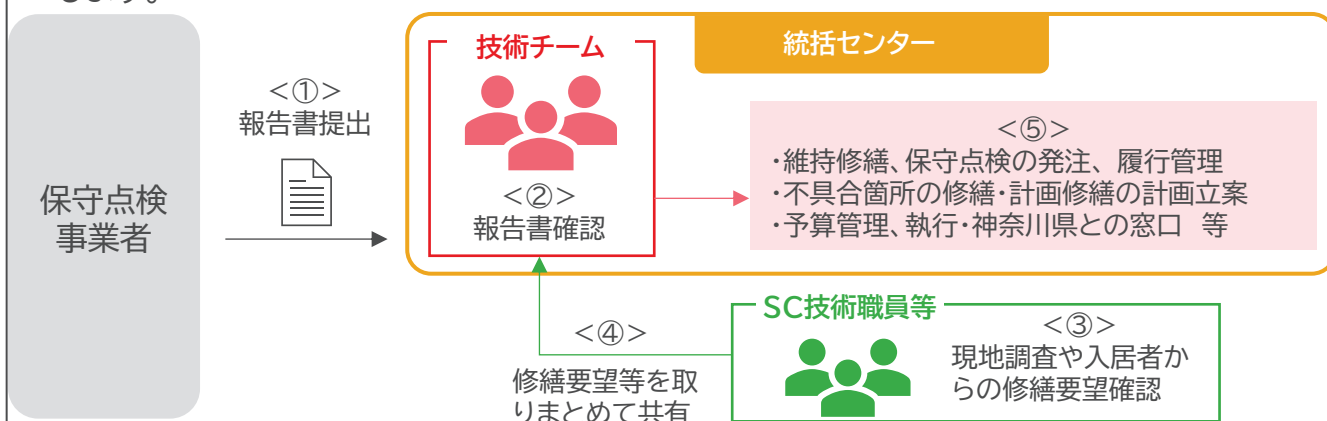
<令和7年度 発注管理表抜粋>



3 維持管理の実施方針

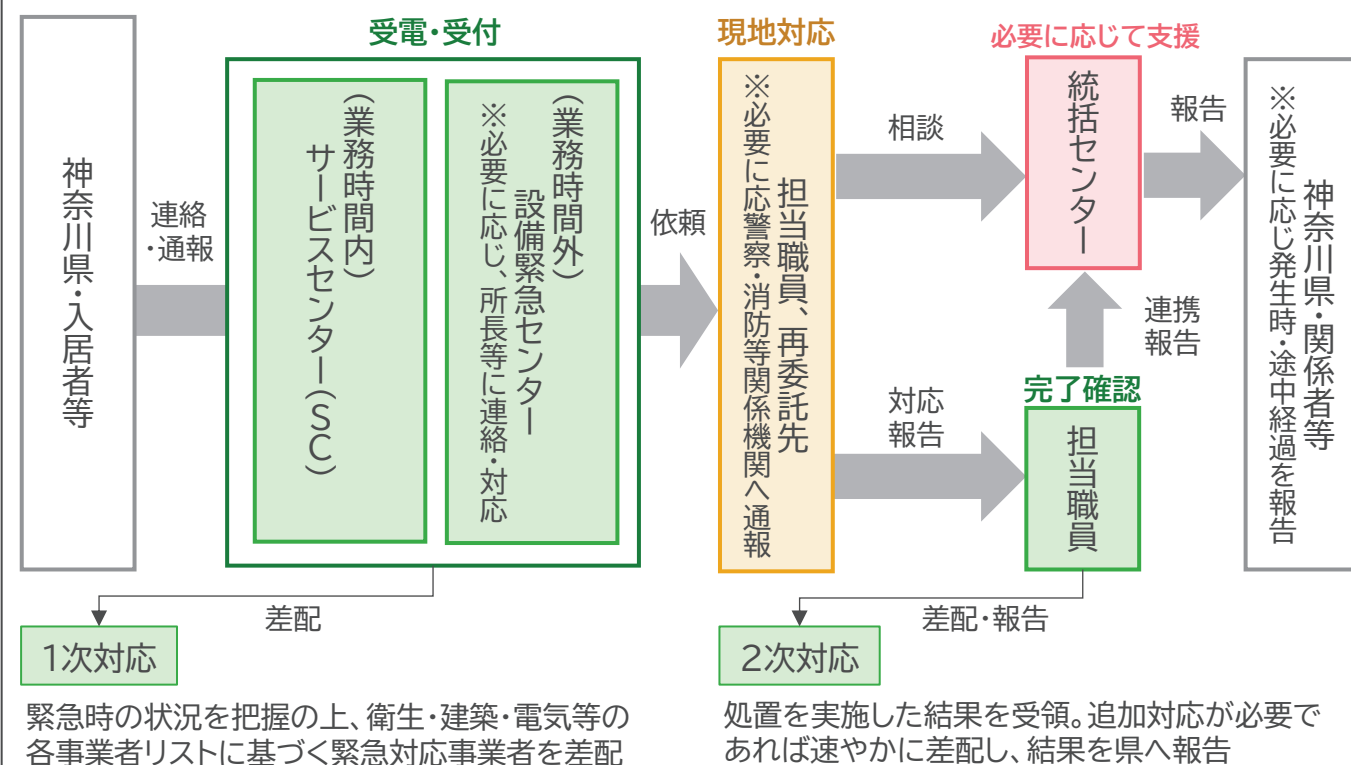
横浜等地域もしくは複数地区の指定管理者として指定された場合

- 横浜等地域の指定管理者として指定された際には、現在の統括センターを維持するだけでなく更なる効率化、品質維持や平準化を図る取組を提案します。
- 具体的には、現在の技術チームの体制を強化し、全サービスセンターの保守点検発注や履行管理、報告書精査、維持修繕発注、計画修繕の立案から県とのやり取りまで一括して担当します。
- これにより各サービスセンターの負担を軽減し、他業務への対応が手厚くなるとともに、統括センター内で全サービスセンターの不具合状況を踏まえた修繕計画が作成できるため、より効果的な提案や予算の有効活用が可能となります。詳細な体制は、「4維持管理の実施体制」に記載します。



緊急修繕について

- 緊急修繕業務は、入居者からの連絡、通報機等で緊急事態発生が判明した場合、サービスセンター営業時間内は、技術職員が受付けており、営業時間外は設備緊急センターにて受付けています。
- 受電後、迅速に対応できるよう50万円未満の修繕と50万円以上の修繕それぞれで対応フローを定めています。また、予め修繕担当事業者と協議し、エリア別に担当事業者を定めておくことで迅速な手配が可能となっています。



3 維持管理の実施方針

5. 再委託先選定の流れ

- 保守点検業務の再委託先の選定においては、当社が定める「外注管理規程」・「外注管理マニュアル」等に基づく独自の選定基準である「再委託先登録制度」を参考に再委託事業者へ発注しています。
- この再委託先登録制度は、下図の流れに沿い、発注業務に必要な資格の有無や・会社・財務体制、品質等を基準として総合的に確認を行った上で登録するものです。（既存登録事業者へ発注する場合はSTEP4～5のみ）
- 県の代行者として実施するうえで確実な業務履行ができる再委託先の選定は重要となりますが、指定管理者として地域経済の活性化・発展にも貢献するべく、県内事業者の活用も重要だと考えているため、**県内中小企業への積極的な発注**を行っています。

<保守点検業務再委託先選定フロー(例)>

選定の流れ	内容
Step1 見積取得	・ 県内事業者を優先して見積取得
Step2 面談・審査	・ 契約内容や業務実績等について面談にて審査 ・ 以下書類にて書類審査 ①登録申請書(会社概要・社会保険加入状況・許可証・必要資格等) ②コンプライアンスに関する確認書 ③個人情報預託の覚書 ④個人情報管理状況調査票 等
Step3 登録	・ 専門部署と協議の上、審査内容を社内決裁→事業者登録 ・ 個人情報取扱方法や支払い口座等を決定
Step4 企業選定	・ 原則、相見積を取得し価格を検証 ・ 原則、県内事業者へ再委託
Step5 発注	・ 発注申込書、請書等の発行 ・ 業務履行状況を確認し、必要に応じ改善措置 ・ 契約締結時の条件で支払い(支払は「下請代金支払遅延等防止法」に準拠)

再委託先の選定時における資料確認だけでなく、登録後にも**適切に業務履行ができる体制を維持できているか**などの確認を定期的に行っています。



<外注管理マニュアル>

<外注管理規程>



②維持修繕業務の円滑な遂行の実施方針

1. 維持修繕業務の円滑な遂行に向けた方針

- 維持修繕業務を円滑に実施するためには、事前準備や実施する際のルールを予め定めておくこと、そして実行できる体制を整備しておくことが重要です。また、特に重要なのは工事や保守点検を行う際に入居者や近隣住民にご理解いただくことであると考えています。
- 当社は、「3①老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施方針」に記載した通り、マニュアルや業務フローをそれぞれ整備しています。また、サービスセンターだけでなく、統括センターや社内の専門部署との連携体制を構築していることから円滑に業務を履行する体制を整えています。
- そのほか、円滑に業務を遂行するために、入居者等の生活に影響する点検・修繕前には実施期間等の事前周知を徹底することや保守点検スケジュールを事前に再委託先と協議するなどの取組を行っています。また、独自の社内システムを活用し、受付から発注までの社内処理についても効率化を図っています。

保守点検スケジュールの策定

- 現在各サービスセンターが管轄する団地の保守点検については、業務効率化及び適切な履行管理を目的に統括センターで一括して管理しており、再委託先との調整や発注を行っています。
- 適切な発注・履行管理にあたり、前年度の3月中に翌年度の保守点検スケジュールを策定し、具体的な実施日は前月までに再委託先と調整の上で策定します。

<保守点検時のポイント>

準備	● 業務仕様書等に基づき再委託先と打合せの上、年間作業計画を策定します。 ● 策定した計画は、統括センターにて進捗管理を行い実施漏れの無いよう確実に実施します。
点検	● 点検前は事前に、入居者に対して点検日等を伝える「お知らせ」を作成し掲示板等にて周知を徹底します。 ● 入室作業が必要になる業務(消防設備点検等)の際は特に丁寧に説明が求められるため、在宅の必要があることを1～2週間前を目処に掲示文書等で周知します。 ● 点検後は必要に応じて現場確認等の履行監理を実施します。

<入居者に配慮した危険防止策(例)>

受水槽 清掃	● 断水による不便が起きないように、水道の使用頻度の高い夏場を避けて実施。 ● 点検の2週間前までに告知した上で、設備緊急センターにも共有し、問い合わせに対して漏れなく回答を行う。
遊具点検	● 定期的な巡回時の確認や、遊具の使用頻度が高まる時期(長期休暇等)以前には重点的に点検するなど、危険性排除に努める。 ● 子どもの目線で危険箇所が無いのか、巡回時等にもチェックを行う。
エレベーター 点検	● エレベーター停止による影響を最小限に抑えるため、事前に十分な告知を行い使用頻度の低い時間帯に短時間で完了させるよう努める。 ● 利用者に不便な思いをさせないよう細心の注意を払い対応。

3 維持管理の実施方針

円滑な緊急対応に向けた取組

- 前述の通り、サービスセンター別に予め**工種別の緊急対応事業者リストを作成**しています。
- このリストは夜間・休日に緊急修繕の受付を行う設備緊急センターにも共有しており、平日日中と変わらない対応ができるようにしています。
- また、受け付けた内容は社内システム「ファストヘルプ」でサービスセンターに共有しており、**受け付けた内容や夜間・休日に実施した内容を確実に共有**しています。

<ファストヘルプ受付画面(一部抜粋)>



【ファストヘルプへの登録内容】

- ・ 問い合わせ内容
- ・ 入電者名
- ・ 折り返し電話番号
- ・ メールアドレス
- ・ 問合せ対象住宅

上記情報を登録し、完了までファストヘルプ内で管理します。

公営住宅に特化したシステムによる業務の効率化及び標準化

- 当社は、全国の公営住宅を管理するうえで、業務の効率化・管理品質の標準化を目的に、社内処理の工程を管理するための**公営住宅に特化したシステムを開発し、運用**しています。
- 本業務においては社内で先行的に導入し・活用しており、サービスセンター及び統括センターの職員全員が受付内容及び進捗記録を閲覧して進捗・履行管理を行っています。このシステムにより、**解決事項が蓄積されていくため、再発防止や業務品質向上**に繋がっています。



<公共住宅管理システム(修繕台帳抜粋)>

Point

修繕事業者への支払い記録を出力することで報告書として活用できるため、業務の効率化に繋がっています。

3 維持管理の実施方針

2. 各業務における取組

- 当社は、維持修繕の各業務において、円滑に業務を遂行するための**仕組みづくりを徹底し、実施する部署、サービスセンター及び職員間で活用**しています。

< 緊急修繕 > 事業者リストの作成

- 当社はサービスセンター別に夜間や休日の緊急対応について**業種別の委託先リストを作成**しています。リストは定期的に再委託先と協議を行い、緊急対応ができないということがないように適宜更新をしています。

< 緊急修繕事業者リスト(一部) >



< 緊急修繕事業者リスト(マップ) >



Point

迅速に修繕を行うために、神奈川県全域で緊急対応事業者と連携して対応しています。

3 維持管理の実施方針

< 緊急修繕 > 工事フロー策定

- 緊急修繕依頼に職員が迅速に対応できるよう、工事金額に応じて50万円未満(小口工事)と50万円以上(大口工事)の2種類の工事フローを策定し、運用しています。
- 次期指定管理期間においても仕様変更に合わせてフローを改定し、適切に運用していきます。

<小口工事フロー(抜粋)>



<大口工事フロー(抜粋)>



3 維持管理の実施方針

< 空家修繕 > マニュアルの作成

- 全サービスセンターで品質が変わらないよう、空家修繕依頼時の注意点、確認すべきポイント、修繕手配の方法などをまとめたマニュアルを作成・更新しています。

< 空家修繕マニュアル(抜粋) >



< 空家修繕 > 現場調査指示書を作成

- 空家修繕を実施する際には、空家修繕現場調査指示書を活用することで、サービスセンターや職員の違いによる品質の差をなくします。
- 作成した空家修繕現場調査指示書を用いて、各修繕事業者へ確実に依頼しています。
- また、修繕完了後にも自主検査の資料として活用し修繕漏れの有無などをチェックしています。

< 空家修繕現場調査指示書(抜粋) >



3 維持管理の実施方針

< 国の交付金等に係る修繕 > 円滑な業務遂行のための取組

- 国の交付金に係る修繕は、次年度の工事概算金額を作成し、県と協議を行うこととなっています。過去には、外壁の単価×戸数といった算出方法としていましたが、現在は**前年度の設計を基準とした面積等の再計算、物価高騰率等を加味した上で算出**を行っており、**予算段階から工事金額の精度を高める**よう取り組んでいます。
- また、令和8年度には神奈川県と連携して「防衛省南関東防衛局の防音工事補助事業」の推進を行う予定です。こうした国の助成金等に関する情報も検討材料として計画を立案し、県と連携して推進することで効果的な修繕に繋がっています。



竣工書類の統一化

- 国の交付金等に係る修繕は、適切な見積・報告書式を期限までに取りそろえる必要があるため、工事を担当する指定管理者と県とのスムーズな連携体制の構築が必要となります。
- 当社は、サービスセンターの統括する機能を持つ統括センターを設置しているため**サービスセンターごとの書式や各種資料の順番を統一**しています。これにより、毎年度神奈川県の確認の際にも、同じ方法で確認いただくことができるため、**迅速に申請手続きを行うことが可能**となります。



< 巡回 > 点検チェックリストの作成

- 巡回点検実施時には、どのサービスセンターにおいても同じ品質で異常の有無をチェックできるよう、設備別に点検項目や想定される異常を予めチェックリストに反映し、**「正常」・「注意観察」・「異常」・「処理済」の4段階でチェック**できるようにしています。
- また、団地パトロールを行う際にも、指摘対象箇所及び点検内容を明確にしています。



3 維持管理の実施方針

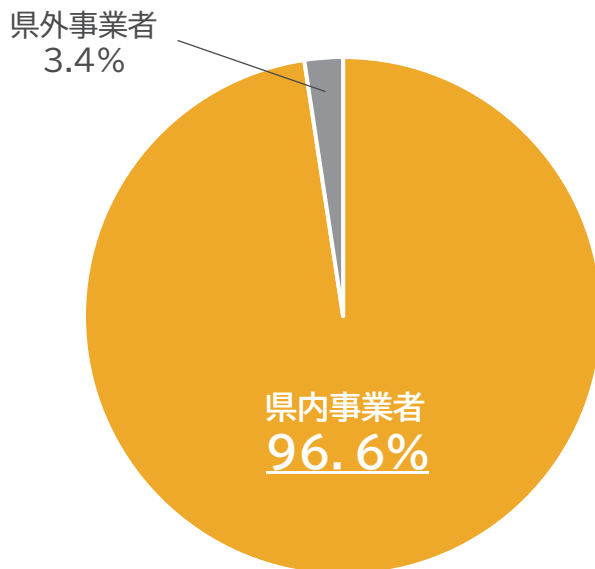
③維持修繕業務における地域事業者との連携



1. 地域事業者との連携について

- 建物の良好な状態を長く保ち、適切な維持管理を効果的かつ効率的に行うためには、**専門事業者へ専門的な点検・修繕を委託することが有効**です。
- 神奈川県県営住宅は広域に立地していることから、保守点検・維持修繕や緊急修繕は、**地域事業者と連携することで迅速な対応ができる**と考えています。また、地域経済の活性化という観点からも**県内事業者へ優先的に発注**します。
- 本業務以外においても当社が管理する分譲マンションや施設で神奈川県内に拠点を置く様々な事業者へ発注しており、県内企業の活性化に貢献しています。

<本業務の再委託先における県内事業者割合>



※全地域の修繕・保守(エレベーターなどメーカー系保守事業者を除く)の直近3年間における委託先割合

<本業務以外で活用している県内事業者>

業種	事業者数
給排水・衛生	17社
消防	9社
空調	12社
電気	4社
造園	7社
その他保守関係	67社
修繕関係	100社
合計	216社

※複数業種を担う事業者は重複を含む

<県内事業者への再委託実績>

(千円/税抜)

全地域合計				
項目/年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	平均
発注総額				
中小企業への発注金額				
発注割合(金額)				

※保守点検(メーカー系保守事業者含む)及び修繕の再委託実績

3 維持管理の実施方針

2. 再委託先リストについて

- 現在は以下の通り再委託先リストを作成し、運用しています。
- また、1つの市区町村などの事業者には再委託先を集中させないよう、再委託先選定の際には県内全域で幅広く配置できるように選定しています。

<委託事業者リスト(抜粋)>

<再委託事業者(一部)の位置図>

4 維持管理の実施体制

前項で記載した実施方針や内容を踏まえて、実施体制について、具体的に記載してください。
 なお、標準業務仕様書等で規定する業務水準を上回る施設の効果的・効率的な運営のための積極的な提案等があれば、併せて記載してください。

主な評価項目 I - (2)②

- ①老朽化が進む県営住宅等の特性や課題を踏まえた維持管理の実施体制
- ②維持修繕業務の円滑な遂行の実施体制
- ③維持修繕業務における地域事業者との連携
- ④的確な募集に向けた空き住戸の状況把握の実施体制

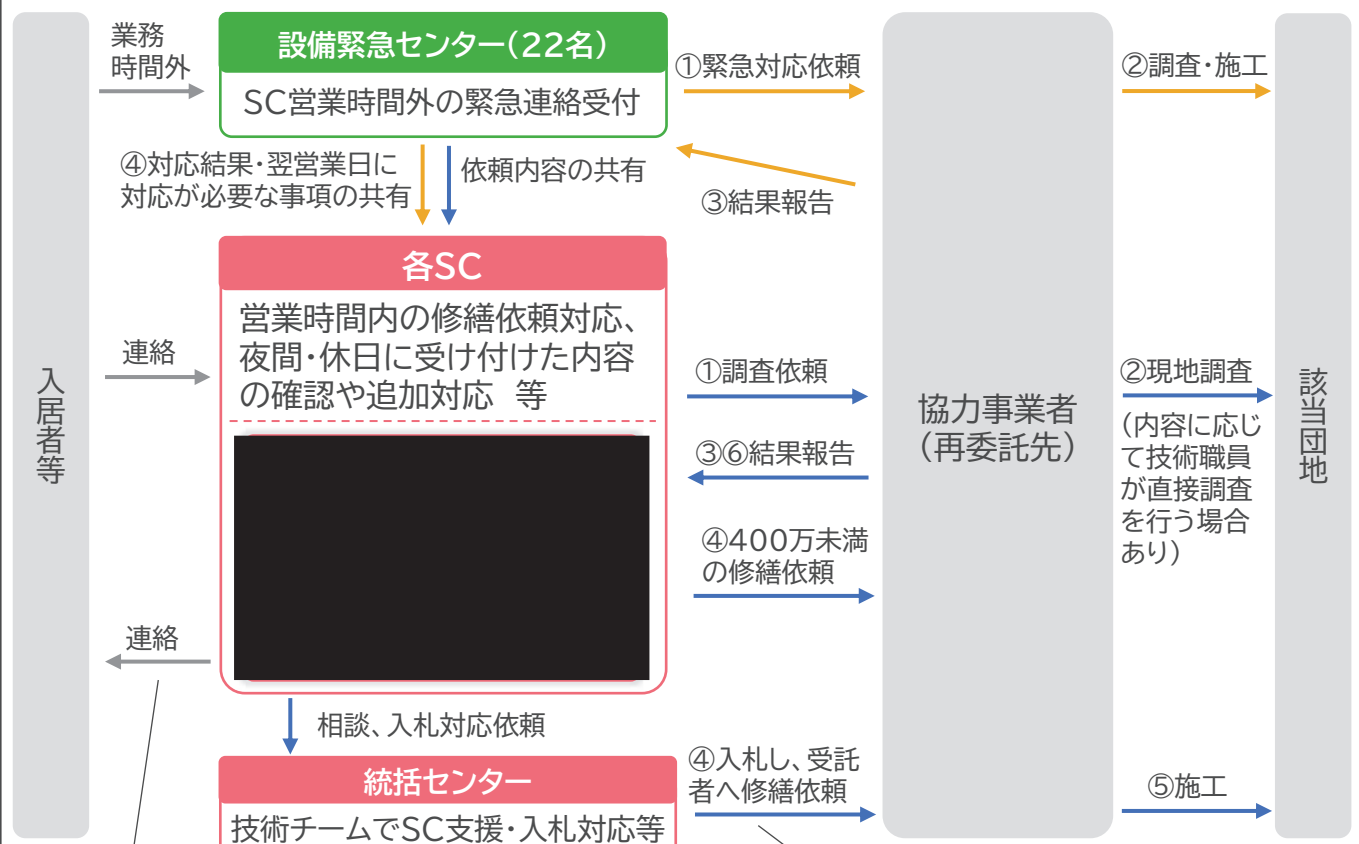


1. 県営住宅等の維持管理の実施体制について

- 適切かつ円滑に維持修繕業務を履行するためには、サービスセンターで業務を完結させるのではなく、社内の様々な部門と連携した体制構築が必要となります。
- 当社は、統括センターや所管部署である公共住宅事業部東日本運営部をはじめとした様々な部門がサービスセンターをバックアップしており、会社全体で適切に業務履行できる体制を整えています。各担当者の資格は「2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置」に記載します。

<緊急修繕業務のフロー・体制>

凡例: 緊急性の高い修繕フロー 緊急性の低い修繕フロー

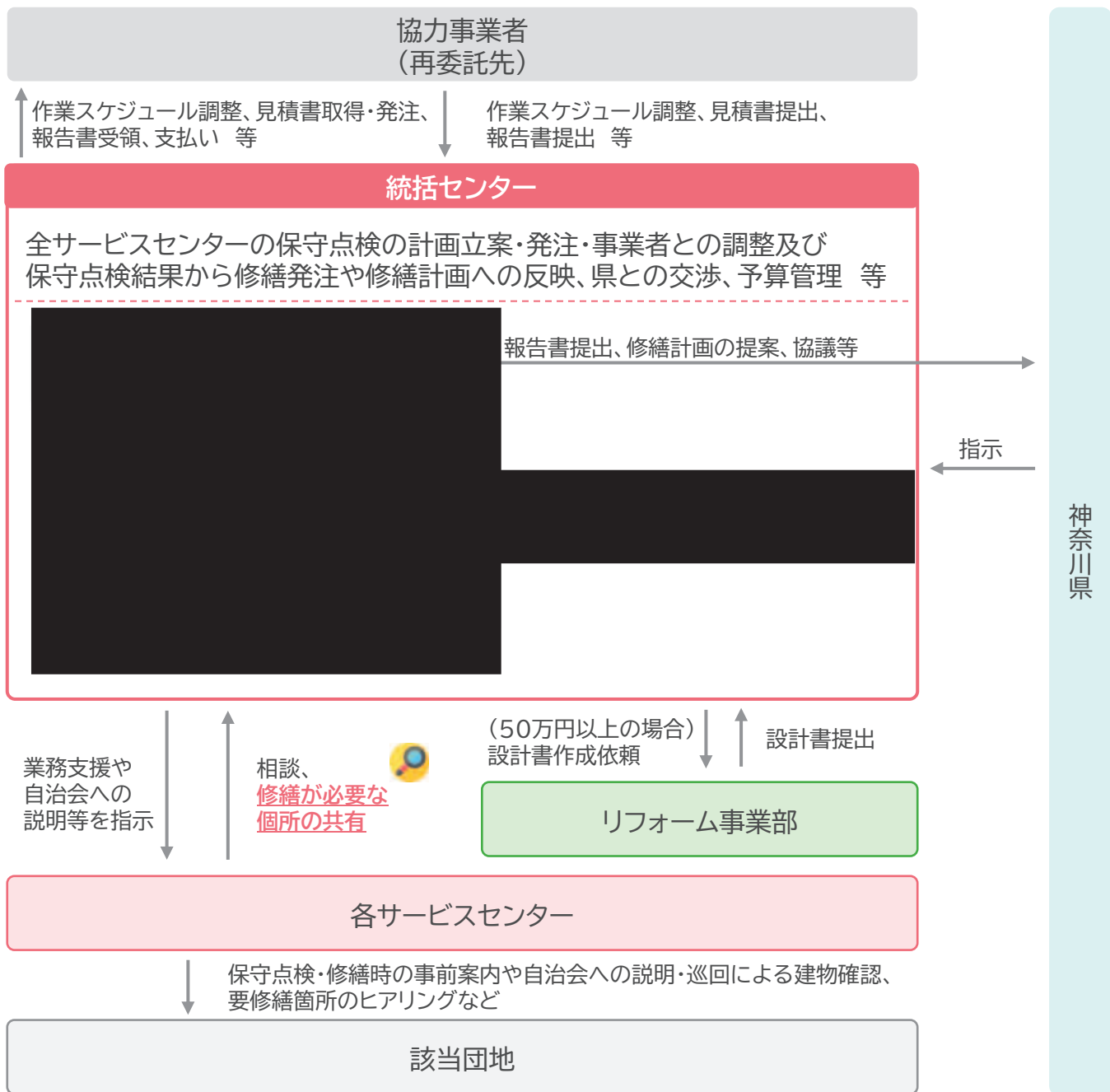


- ・ 通報者(入居者等)へ修繕の進捗や結果を報告します。
- ・ 業務実施前には、工事の告知分を該当地地に掲示し、自治会にも連絡を行います。(入居者負担の場合は負担区分の説明と修繕事業者紹介)

- ・ 調査結果から負担区分(県・入居者負担)の判断と小口・大口修繕・入札が必要な修繕に分類します。
- ・ 大口修繕に該当する場合、原則3社以上から相見積を取得し対応します。
- ・ 入札が必要な修繕は統括センターで対応します。

4 維持管理の実施体制

<保守点検・計画修繕のフロー・体制図>



Point

現状

保守点検業務及び計画修繕業務について、現在は、保守点検の見積取得や発注、報告書の受領、支払い、報告書結果から修繕が必要な個所の見積取得を統括センターで実施しており、修繕の発注や修繕計画への反映を各サービスセンターで実施しています。



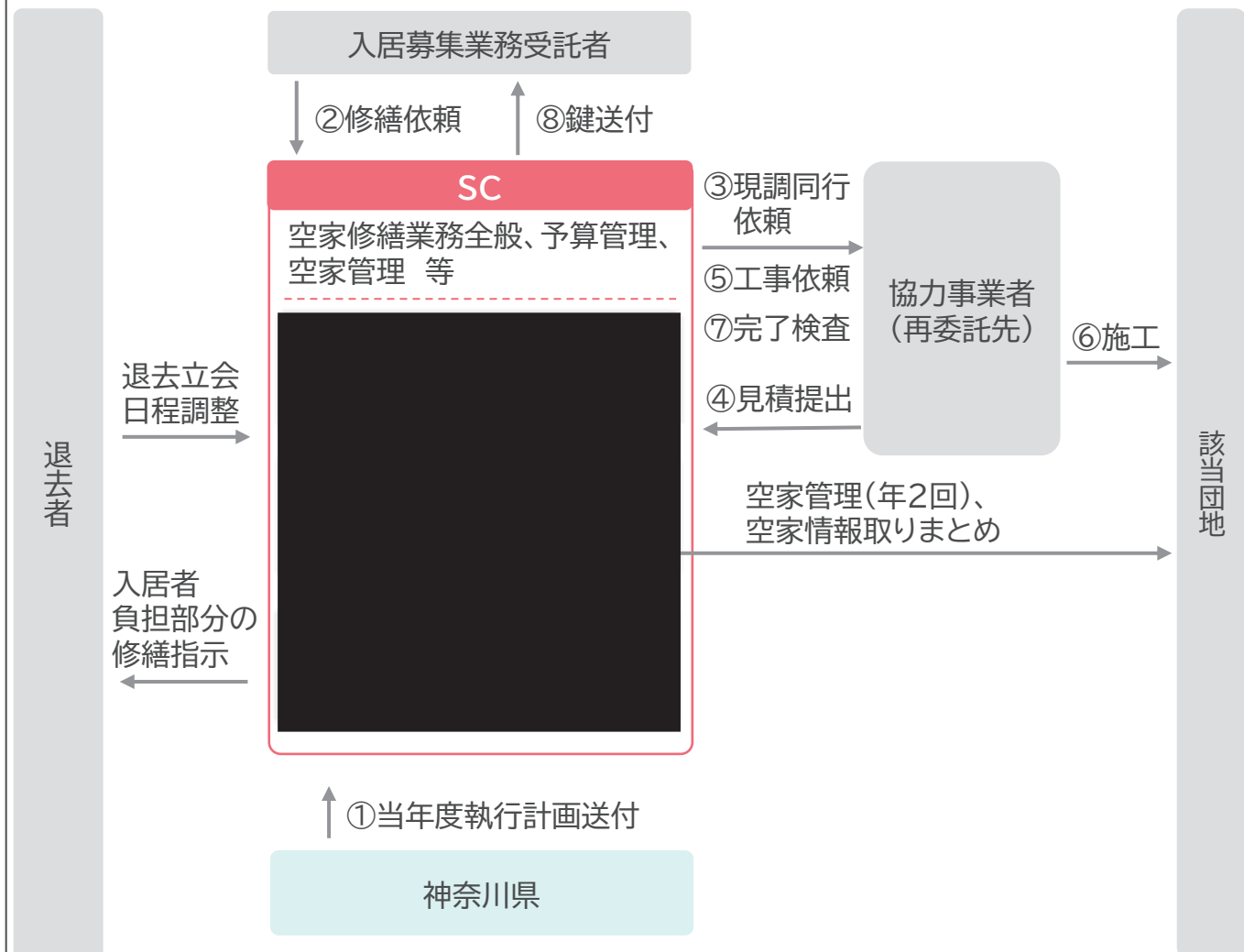
次期指定管理期間

次期指定管理期間では、サービスセンターで実施していた業務についても統括センターで集約します。これにより計画修繕業務と保守点検等は、統括センターで全ての団地の予算管理・執行まで行うこととなります。これで、サービスセンターの負担軽減だけでなく、**全サービスセンターの状況を踏まえた計画修繕の優先順位決めなどができるため、より一層効果的かつ効率的な予算活用が可能**となります。

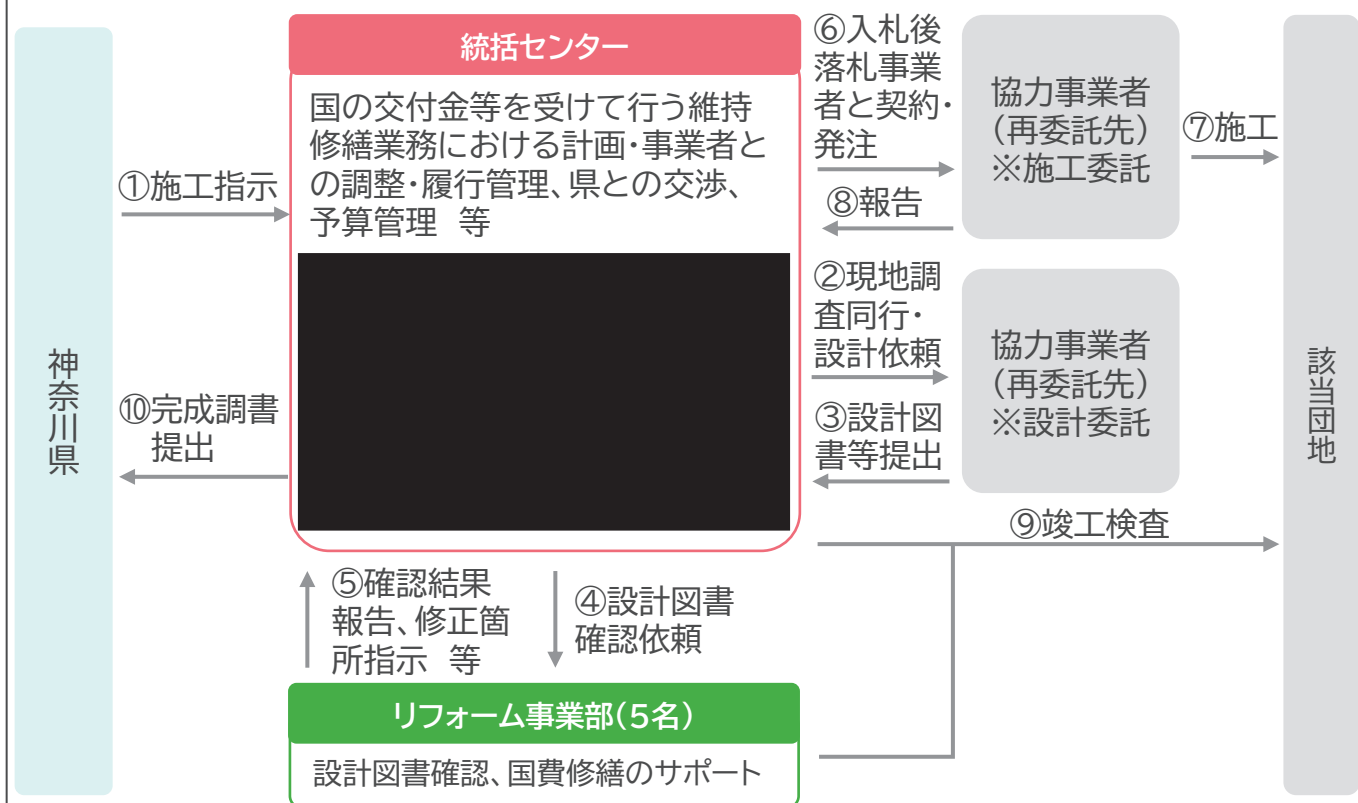
また、次期指定管理期間より追加となった400万円を超える工事への入札対応についても、これまでの経験を活かし、**統括センターで一括管理する体制を構築することで適切に履行**します。

4 維持管理の実施体制

<空家修繕・空家管理のフロー・体制図>



<国の交付金等を受けて行う維持修繕業務のフロー・体制図>



4 維持管理の実施体制

再委託先との業務分担

- リフォーム事業部は、現在国の交付金等を受けて行う維持修繕業務の設計図書確認や国費修繕のサポートについて専門的な知見でのサポートを行っています。
- 次期指定管理期間においては、仕様変更に伴い修繕業務が増えることなども見越して、**体制を更に手厚くし、サービスセンターの職員とともに本業務を適切に履行**します。

<リフォーム事業部内の本業務関わる職員体制図(申請時時点)>

職名等	職員数	担当する指定管理業務	経験年数	資格保有状況等
責任者		本業務の統括 進捗履行管理	工事経験 29年	一級建築士 1級施工管理技士
建築主担当		神奈川県への報告・連絡・相談の窓口実 務全般	工事経験 37年	二級建築士
建築副担当		建築主担当の補佐	工事経験 40年	一級建築士 1級施工管理技士
事務担当		書類作成など補佐	実務経験 12年	一級建築士
事務担当		書類作成補佐	新規配属予定	—

再委託先との業務分担

- 当社は、保守点検や修繕等において費用対効果、地域経済の活性化の観点から以下業務を再委託先へ委託しています。 ※委託先の品質管理等については「11 人的な能力、執行体制 ②業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況」に記載します。

大項目	業務名	当社	再委託
共益施設管理	汚水処理施設保守点検	—	○
	昇降機等保守点検	—	○
	消防用設備保守点検	—	○
	専用水道保守点検	—	○
	簡易専用水道保守点検	—	○
	簡易専用水道施設維持管理業務	—	○
	水槽施設清掃	—	○
	給排水施設保守点検	—	○
	浄化槽検査	—	○
	遊水池等維持管理	—	○
	緊急通報システム保守点検	—	○
	自動非常通報装置保守点検	—	○
	公園等電気・水道料金支払い	○	—
	電気料金・電柱共架料等支払い	○	—
	異常通報装置保守点検	—	○
	自家用電気工作物保守点検	—	○
	太陽光設備点検	—	○
	維持修繕	—	○
	遊具点検	—	○
法定点検	法定点検(1年ごと)	—	○
	法定点検(3年ごと)	—	○
維持修繕	空家修繕	—	○
	計画修繕	—	○
	その他(緊急修繕・一時住戸整備業務など)	○	○

5 入居者管理業務(入居者対応等)の実施方針

県営住宅等の入居管理業務の実施方針について、具体的に記載してください。
 なお、標準業務仕様書等で規定する業務水準を上回る利用者サービスの向上のための具体的な提案があれば、併せて記載してください。

主な評価項目 I-(3)①

①入居者からの要望・苦情・トラブル等への対処方針、解決に至らなかった場合の対処方針

当社は入居者や周辺住民からの要望や苦情の改善、解決については組織全体で取り組むべき課題と考えており、要望の内容を迅速かつ確実に把握し、適切な対応ができるような体制を整備しています。

入居者等からいただいた要望には以下の対応方針に基づき迅速かつ公平公正に対応に努めるとともに、対応内容を職員間で共有・検討し業務に反映することで、より良いサービスの提供に取組みます。

また、解決に時間がかかる場合においても、サービスセンターだけでなく関係機関と連携するなど粘り強く対応を行うことで解決に向けて尽力します。



相手の話に耳を傾ける	入居者等の意見を整理して確認し、じっくりとお話を伺う
論争はしない	感情的、理詰めの対応で、相手の意見を遮らない
前向きに受け止める	「貴重なご意見」であると受け止め、相手の発言を後悔させない
すぐに責任者に伝える	「30分・2時間・1週間ルール」を基に、速やかな対応に努めます

1. 入居者対応マニュアルを活用し迅速に対応

- 入居者対応の接遇向上及び迅速かつ公平に対応できるよう入居者対応マニュアルを作成し、適切に業務を行っています。
- 仕様書等で規定する業務を上回るサービス向上を目的として、要望・苦情・相談には迅速かつ漏れのないように対応するため、受付から処理・報告まで、「30分・2時間・1週間」といった独自ルールをマニュアルに定めています。
- 随時、マニュアルを更新し、最新の要望・苦情・相談の対応事例を蓄積し、サービスセンター間やサービスセンター内で共有します。
- 解決に1週間以上かかる場合は、団地自治会や関係機関にも相談を持ち掛けて、連携するなど、粘り強く対応します。

<入居者対応マニュアル>

<「30分・2時間・1週間ルール」(入居者対応マニュアルより抜粋)>

受付後の時間	対応内容
受付	● 最後まで相談者の話を伺い、相談内容を台帳へ記入
30分	● 受け付けた職員がセンター長等へ報告し、対応の方向性を協議 (速やかに報告できない場合は、重要な内容を除き翌営業日に報告)
2時間	● 相談者へ一次連絡、連絡内容を台帳へ記載して対応
1週間	● 解決に至っていない場合は、1週間単位で相談者に状況報告、所管部署へ定期報告、進捗状況は必要に応じて自治体へ報告

2. 入居者からの要望・苦情・トラブル等に対応するための方針

- 社会環境の変化や入居者の高齢化等により、ライフスタイルが大きく変わる中で入居者間や周辺地域とのトラブルも増加傾向にあります。先述した社内ルール「30分・2時間・1週間ルール」や入居者対応マニュアルに基づき、組織的に入居者に寄り添った対応を行います。
- 入居者等からの相談内容は騒音や違法駐車、隣人トラブルなど多岐にわたります。特に、各種の苦情やトラブルに相談は初期対応が重要であるため、相手の相談内容を傾聴し、正確に把握したうえで迅速な解決に努めます。
- こうした取組により、**当社は神奈川県県営住宅全地域で年間約900件以上**の要望・相談・苦情に対する問合せに適切に対応しています。

カスタマー担当による適切な対応

- 上記のとおり、入居者からの要望・苦情・トラブル等には、サービスセンターで適切に対応できる体制を整えています。ただし、サービスセンターでの解決が困難な案件については、要望・苦情・トラブル等を統括するカスタマー担当へ引き継ぎ、統括のもと適切に対応いたします。
- 次期指定管理期間においても、カスタマー担当を配置することで、サービスセンターでの解決が困難な案件についても現行の経験を活かした適切な対応を行うことが可能です。
- カスタマー担当の対応案件は複雑で解決が難しいものもありますが、入居者のお話を**先入観を持たず傾聴し、情報確認や事実確認をしっかりと行ったうえで、粘り強く対応**を行っています。
- また、当社は入居者等指導業務事務取扱要領等に基づき、独自の社内マニュアルを作成しており、騒音苦情や住民トラブルなど具体例に基づき、対応フローや方法をまとめています。

カスタマー担当の役割

- ① サービスセンターの未解決事項・重要案件を引継いで対応を実施する
- ② 入居者や関係機関への訪問・電話等を用いて事実確認と情報収集を行う
- ③ 必要に応じて相談者や現地等に足を運ぶなど、根気強く対応し課題解決に注力
- ④ 処理案件についての報告書の作成や県への相談・意見具申を行う。

警察OBや法務部門等と社内関係部署と組織的に連携

- 各サービスセンターやカスタマー担当では対応が難しい場合においても、バックアップ部署である公共住宅事業部や社内関係部署と組織的に連携することで問題の早期解決に努めます。
- 公共住宅事業部には、**公営住宅の対応を専門に行う警察OBを配置**しており、生命や財産に影響を及ぼすような行為等が予測されるケースでは事前に対応方法を相談するだけでなく、必要に応じて警察OBによる指導を行う等、組織的な対応が可能です。
- また、法的見解を要する場合には、法務専門部署や弁護士に相談を行うなど、組織的なバックアップを行う体制を構築しています。

オンラインツールを活用した迅速な情報共有

- 当社はオンラインツール「Teams」を積極的に活用し、全国の管理センター間で情報共有を行っており、共有の課題に対する事例の共有など、**全国でのノウハウを活かした課題解決**が可能です。
- 自治会や入居者からいただく、ご意見・ご要望に対してはリアルタイムで情報の共有や交換が可能であるため、より良い解決策をスムーズに協議・模索することが可能です。

5 入居者管理業務(入居者対応等)の実施方針

不当要求防止責任者を配置

- 相談・苦情には不正入居や迷惑行為などに関するものもあることから、神奈川県暴力追放推進センターの講習を受講・修了した職員を不当要求防止責任者として選任し、サービスセンターを不当要求防止責任者選任事業所とします。
- また、不当要求防止責任者が講習で使用したテキストを使用し、サービスセンター内の他の職員にも研修を実施し、**全ての職員が不当要求等**に対し、一切受容をしない姿勢で適切な対応ができるよう、職員教育を徹底します。

外国籍入居者等との円滑な対応方針

- 神奈川県県営住宅には、**全入居者のうち「約1割」の世帯に外国籍入居者の方がいます**。そのため、迷惑行為等に対する**注意喚起文を作成する際は、クラウド翻訳サービスを利用するなど必要に応じて日本語以外の言語も並列して追記**するようにします。
- また、サービスセンターには  を導入することで、リアルタイムな対話等ができるため、日本語が話せない方とも円滑にコミュニケーションを取ることが可能となり、外国籍県民入居者からの要望・苦情・トラブル等にも適切に対応します。

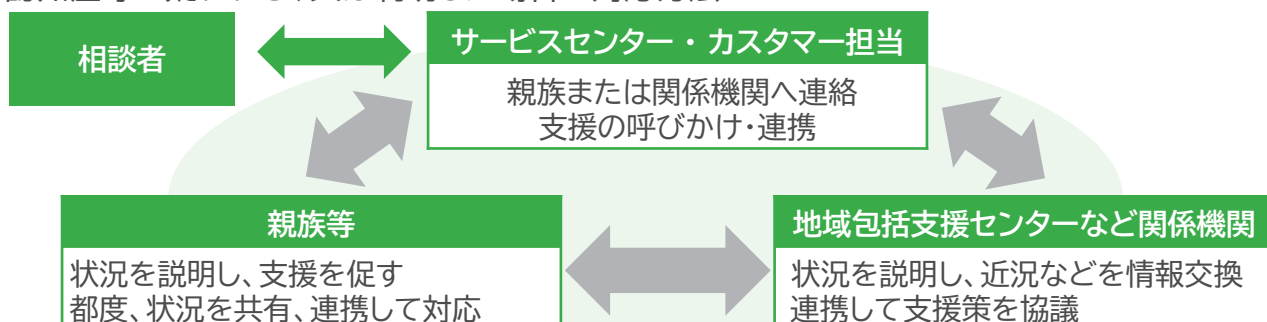
苦情やトラブルを未然に防止するための取組

- 苦情やトラブルは未然に防ぐことが最も望ましい管理となります。
 - そのため、サービスセンターの職員には接遇に関する研修受講や資格の取得により、公平・公正な対応、わかりやすい説明、入居者に寄り添った対応等、知識とホスピタリティを備えた職員を育成し、サービスの向上に努めることで、**苦情やトラブル等の未然防止を目指します**。
- <注意喚起文書(例)>
- また、入居後にも生活マナーや県営住宅のルール等を遵守いただくために、注意文書等の配付や掲示、本業務専用ホームページ等で繰り返し周知していきます。

地域包括支援センターなど関係機関との連携

- 指導を行う中で、認知症や精神疾患に起因する行動が迷惑行為等に繋がっている可能性が判明した場合は、親族だけでなく、地域包括支援センターなど関係機関と連携します。
- 対応にあたっては、その時発生している**迷惑行為の解決だけではなく、日常生活を適切に送るための支援**にも繋がられるよう努めます。
- また、円滑に連携が行えるよう、**地域連絡会等に積極的に参加し、意見・情報交換を行う**等協力体制の構築します。

<認知症等が疑われる、又は判明した場合の対応方法>



※必要に応じて、関係機関への相談を提案

② 高齢者、障がい者、外国籍県民など多様な入居者への対応や支援の実施方針



1. 多様な入居者への対応や支援の実施方針

- 県営住宅の入居者の中には高齢者や障害者、外国籍県民、ひとり親世帯など住宅の確保に配慮が必要な方が多く、当社は自治体の代行者として責任・役割・重要性を理解し、常に公平公正な立場で全ての方が平等に神奈川県県営住宅を利用できるよう、支援します。
- 不当な差別的取扱いをしないことは当然とし、**自治体の代行者として関係法令等を遵守したうえで、合理的配慮の提供等**を行います。入居者等が平等に利用できる管理運営を行うことで、県民にとって魅力ある施設として利用いただけるよう、施設の効用の最大化に取り組みます。
- **多様な入居者がいることから入居者の属性に合わせたホスピタリティある対応が必要不可欠**であり、職員へ接遇や人権、ユニバーサルマナー研修など様々な研修や職員教育を実施します。
※職員への研修については「11 人的な能力、執行体制③」を参照。

2. 平等利用や合理的配慮の提供について

- 当社は、全ての方へ同じ内容のサービスを提供するのではなく「**全ての方が可能な限り同じようにサービスを受けられるよう、必要とされる方に合わせた調整を行い、個別のサービスを提供する**」ために、不当な差別をしないことは当然とし、合理的配慮を持って業務にあたります。
- 障害者差別解消法の改正により、これまでは努力義務であった民間事業者の障害者への「合理的配慮」は令和6年4月1日より法的義務となりました。当社は以前より公営住宅管理において行政機関と同様に法令を遵守し、公平公正なサービス提供に努めているため、**全職員が神奈川県と同じ意識レベルで、障害者を含む全ての方に合理的配慮を持って接します。**

3. 高齢者、障害者、外国籍県民などへの対応方針について

- 特に配慮が必要な高齢者、障害者、外国籍県民へは以下の対応方針に基づき対応します。
※具体的な支援策等については「6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制」を参照。

高齢者への対応方針

- 高齢者は、身体の不調や疾病に起因する健康面の不安、将来への不安、コミュニティの希薄化に伴う孤立感など、身体的・精神的な課題を抱えることが少なくありません。
- 指定管理者には、こうした状況に配慮した利用援助が求められます。そのため、福祉的視点を持ち、人権を尊重し、丁寧かつ親身に対応します。

障害者への対応方針

- 「障害者差別解消法」及び「神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例 ～ともに生きる社会を目指して～」を理解し、全ての職員が合理的配慮の提供を行います。
- サービスセンターでの筆談ボードや XXXXXXXXXX の導入による福祉的配慮の他、災害など有事の際には、**歩行ルートの配慮や本人のペースでの避難誘導など、相手の立場にたち、社会的障壁の除去に努めます。**

外国籍県民への対応方針

- 外国籍県民は日本語での会話が難しい方も多く、言語の壁や生活習慣の違いから孤立感や入居者間の摩擦などを生じることもあります。当社はこれまでの管理経験から配慮や利用援助を行っており、**外国籍県民の方も平等かつ公平に適切にサービスを楽しむ**よう努めます。

③活動が停滞している自治会に対する支援の実施方針



入居者の高齢化や地域コミュニティ・人間関係の希薄化により、団地自治会の活動が停滞し、運営が困難になる事例が増えています。当社は、こうした状況に対して自治会と連携し、丁寧に寄り添って支援することで、**自治会活動の活性化や新規立ち上げを着実に後押し**します。

また、**自治会が抱える課題や事情はそれぞれ異なるため、個別の状況に応じて適切なサポートと助言を行い、活動負担の軽減を図ります**。あわせて、自立的に運営できる体制づくりを支援し、団地の自治を継続的に維持できるよう取組みます。

1. 団地自治会への支援の実施方針について

- 団地自治会は、共用部分の日常管理を行うなど入居者の生活環境の維持だけでなく、住民交流の促進や地域コミュニティや地域社会とのつながりにもなる重要な存在です。
- また、**指定管理者にとっても団地自治会は各団地の窓口であり、県営住宅の良好な住環境を維持するうえでの重要なパートナー**だと考えています。
- 団地自治会活動は原則として入居者にて運営する活動となりますが、入居者の高齢化や担い手不足などにより全国的に活動の持続可能性が課題となっています。
- そのため、当社は**定期的な運営支援、情報共有などを行うことで、自治会の自律的な運営と施設管理への積極的な参画を促し、自治会活動を支援**します。
- また、特に自治会活動が停滞しているような団地については、指定管理者としての立場を踏まえ、まずは無償での支援策として業務補助や専門事業者の紹介等を行い、団地自治会の活性化や自走が出来るように支援をします。
- その他にも、入居者への加入促進等を働きかけることで、団地自治会の活動をサポートします。また、当社だけでは対応が難しい問題については社会福祉協議会や市役所・区役所、消防や警察などの関係機関と必要に応じて連携することで自治会の支援にあたります。

<自治会支援策(例)>

除草・清掃等	● 清掃や除草の範囲やルール、ゴミ出しの決まり等の生活に係わるルール決めや実施方法、事例紹介等によりフォローします。 ● これまでの業務経験を活かして、各団地の植栽状況等を熟知した専門事業者の紹介も可能です。
生活ルール・トラブル等	● 生活上の決め事や管理上の相談について、指定管理者としての立場で積極的に助言・指導します。 ● 相談に応じて、民生委員や地域包括支援センター、神奈川県の種類所管課等を紹介します。
文書作成	● 入居者の通知文書や啓発文書について、自治会等で作成が難しい文書作成を補助します。※原則無償(但し、製本・大量印刷は別途見積)
加入促進	● 自治会加入を推奨する文書をホームページ等に掲出します。 ● イベント開催時や入居説明等の際に自治会活動参加の呼びかけ等を実施します。

Point

当社は、相模原等地域の上溝ハイムにおいて、住人説明会や合意形成支援、共益費名義変更などを支援し、団地建替後の自治会発足や運営を軌道に乗せた実績があります。 ※詳細は6④参照

共用部分代行管理や地域コミュニティの活性化など重層的な自治会支援

- 上記の自治会支援に加え、後述する**健康団地に関する取組や共用部分代行管理業務などにより、自治会活動の持続可能性を高める支援と地域コミュニティをはぐくむ取組を推進**します。

④ 共用部分代行管理業務の実施方針



入居者の高齢化等の理由により、共用部分の管理や共益費の徴収が困難になってきている団地自治会が多く存在します。それらの自治会に対し適切に共用部分の維持管理ができるよう、当社は**本制度の趣旨を十分に理解し、多くの団地自治会が制度を利用できるように**制度の周知や自治会からの相談受付等業務を行います。

1. 共用部分代行管理業務への理解

- 当社が公営住宅等の管理業務に携わる中で、入居者の高齢化の進行に伴い、団地自治会の担い手不足、共用部の管理、各戸訪問による共益費の徴収が困難になっているとのご相談を多く受けています。
- 原則、団地自治会活動は入居者による自主運営ですが、現実には入居者数の減少や高齢化の進行により、健全な運営が難しい自治会が神奈川県のみならず全国的に増加しており、重要な課題となっています。

神奈川県県営住宅における業務実績

- 本業務は本指定管理期間より新たに仕様に追加された業務となりますが、当社は神奈川県県営住宅の現行指定管理者として令和7年7月から神奈川県県営住宅の一部団地(合計7団地)において先行して共益費の徴収制度を実施しています。
- また、令和8年度4月からは対象住宅が合計13団地に増加する見込みです。
- 現在は共益費のうち、共用部分の電気・ガス・水道料金のみが対象となっていますが、次期指定管理期間においては共用部分の清掃や植栽の剪定など自治会毎のお困りごとに応じたメニューに応じて、自治会や入居者の負担軽減に貢献したいと考えています。

2. 共用部分代行管理業務の導入支援や周知について

- 本制度は新たに開始されるため、より多くの自治会が制度を活用するためには共用部分代行管理の制度に関する説明や周知の徹底に加え、団地自治会との相談や調整が必要不可欠です。
- 当社は神奈川県県営住宅全地域の現行指定管理者であり、**すでに自治会との関係を構築しているため、本制度への相談に対しても自治会の現況を踏まえてスムーズに導入が出来るように調整・支援が可能**です。
- 本業務の実施にあたっては、専属の担当者を配置したうえで、制度の利用を希望される団地自治会への相談対応や作業計画書の作成、制度を利用している団地自治会への各種報告等を適正に実施します。

<団地自治会からの相談・調整内容(例)>

制度利用の相談受付

施設維持管理料の算定

管理範囲・頻度の調整

申請書類作成補助

※本業務の体制等については「6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制 ⑥」を参照。

共用部分代行管理業務の当社実績

- 当社が管理する他の公営住宅において、神奈川県と同様の方法で共用部分の維持管理に関する共益費の運用を行っています。そのため、本制度についても十分な理解が自治会からの相談に適切に対応可能です。
- 本制度では共益費は家賃と併せての徴収であり、自治会だけでなく**入居者にとっても支払いの手間が減るなど利便性の向上**につながると考えているため、積極的な周知等に努めます。

6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制

前項で記載した入居管理業務の実施方針や取組内容の実施に当たって重要となる、入居者からの届出申請、修繕依頼、苦情・要望・相談の受付窓口や、県との連絡体制、巡回体制等について、具体的に記載してください。

なお、標準業務仕様書等で規定する業務水準を上回る施設の効果的・効率的な運営のための積極的な提案等があれば、併せて記載してください。

主な評価基準 I-(3)②

6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制



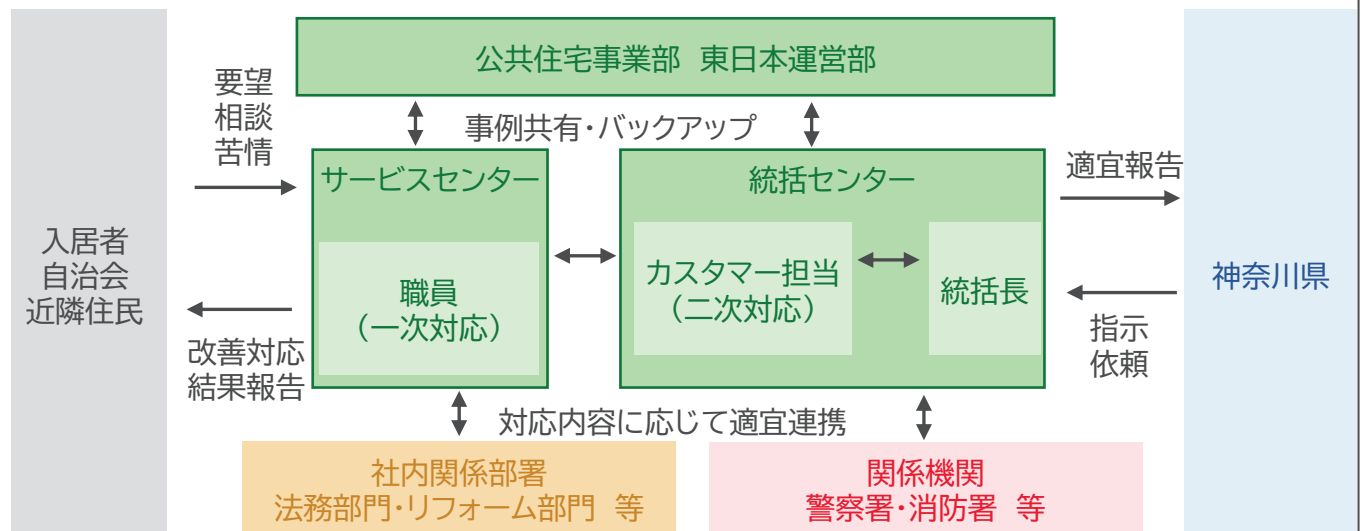
1. 入居者管理業務の実施体制について

- 前項に記載の通り、当社は入居者対応マニュアルを活用し、入居者の声に耳を傾け、寄り添った対応を行います。また、様々なご意見に迅速かつ適切に対応できる体制を整えており、具体的な実施体制を紹介します。

ア. 平日、業務実施時間内の受付及び対応体制について

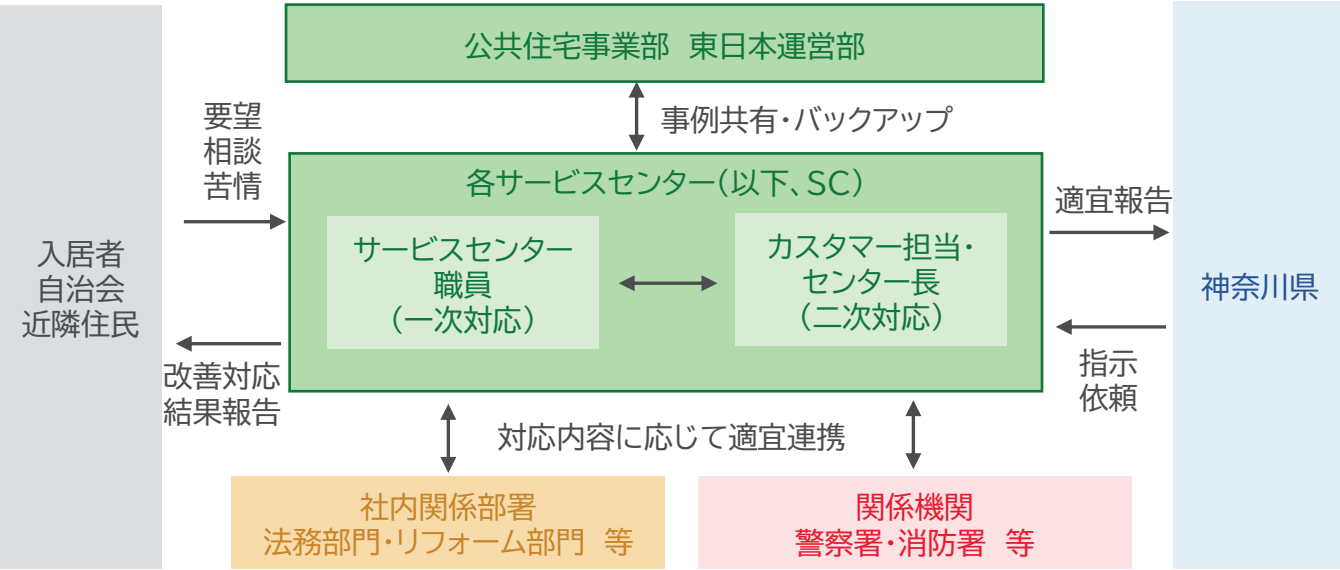
- 平日、業務時間内の受付及び対応については、以下の体制で実施しています。
- 入居者からの届出申請、修繕依頼、要望・苦情・相談等に適切に対応できる体制を整えており、受付後は、まずサービスセンター職員にて対応を行います。
- サービスセンターにて解決が困難な場合には、カスタマー担当へ引き継ぎ、二次対応を行います。また、神奈川県への報告等はサービスセンター長やカスタマー担当、統括センターが窓口となって対応します。
- 当社独自の公営住宅管理システムで、受付・審査の時期や件数といった進捗を記録しており、神奈川県へ月例報告を行っています。このように、対応状況は適切に関係者に共有される仕組みとなっており、本業務を統括する東日本運営部も、対応内容に応じた事例の共有やバックアップを行っています。
- また、相談内容によっては、法務部門やリフォーム部門などの社内関係部署や、警察署や消防署等の関係機関との連携も必要となるため、対応内容に応じて適宜連携を取りながら迅速かつ適切に対応を行います。

<平日、業務実施時間内の受付及び対応体制図(統括センターあり)>



6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制

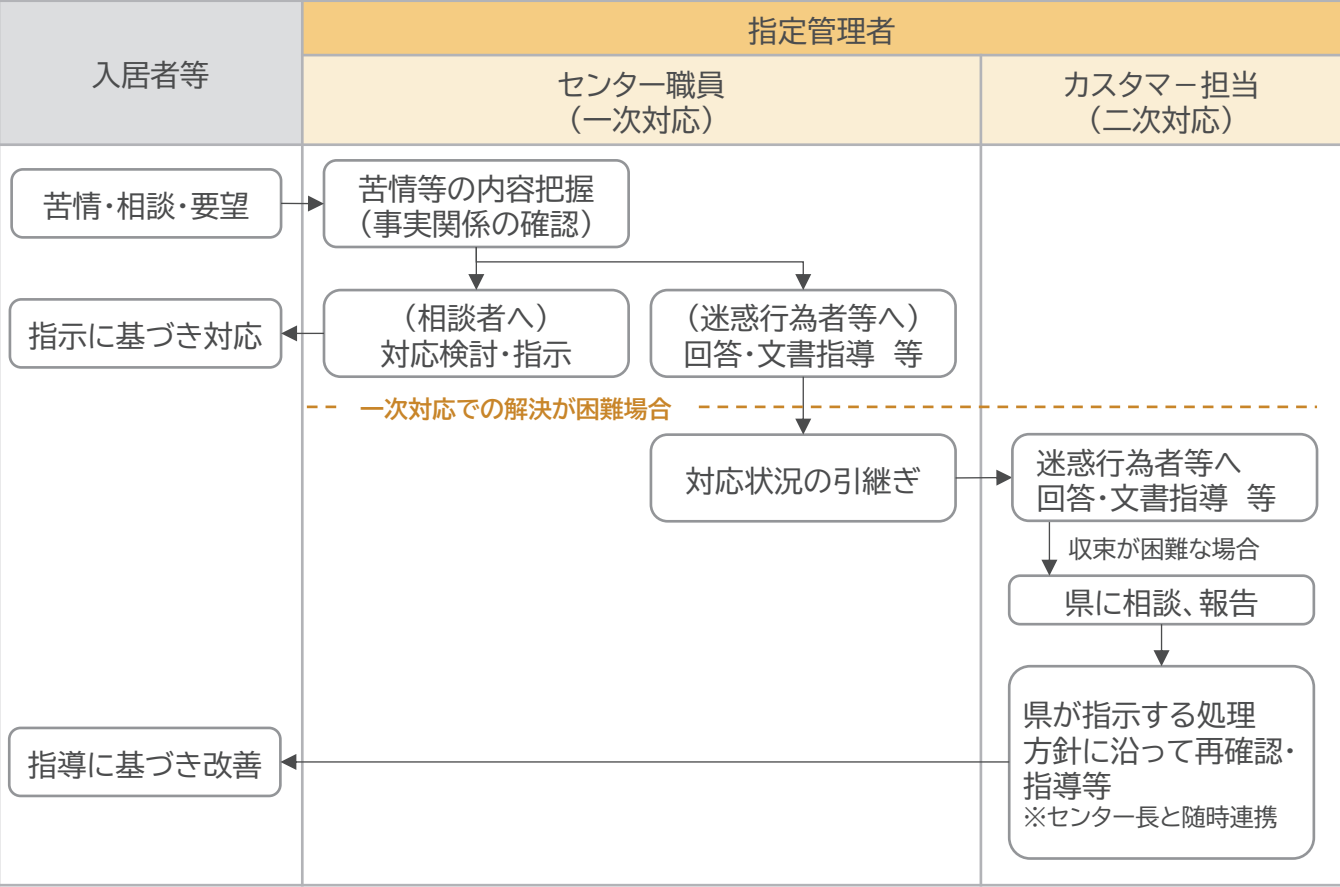
<平日、業務実施時間内の受付及び対応体制図(統括センターなし)>



対応フローと各種連携について

● 前述の実施体制のもと、下記の対応フローに則って適切に対応します。

<対応フロー>



- Point**
- 要望・苦情・相談等へは、早期の解決を目指し、原則として30分・2時間・1週間ルールに従って迅速な報告や対応を務めています。
 - カスタマー担当でも解決が難しい事例については、本業務を統括する公共住宅事業部や社内関係部署と連携して対応を行う他、様々な事態に備え、神奈川県暴力追放推進センターが実施する講習を受講した職員を不当要求防止責任者として配置をするなど、万全の入居者対応体制を整えています。

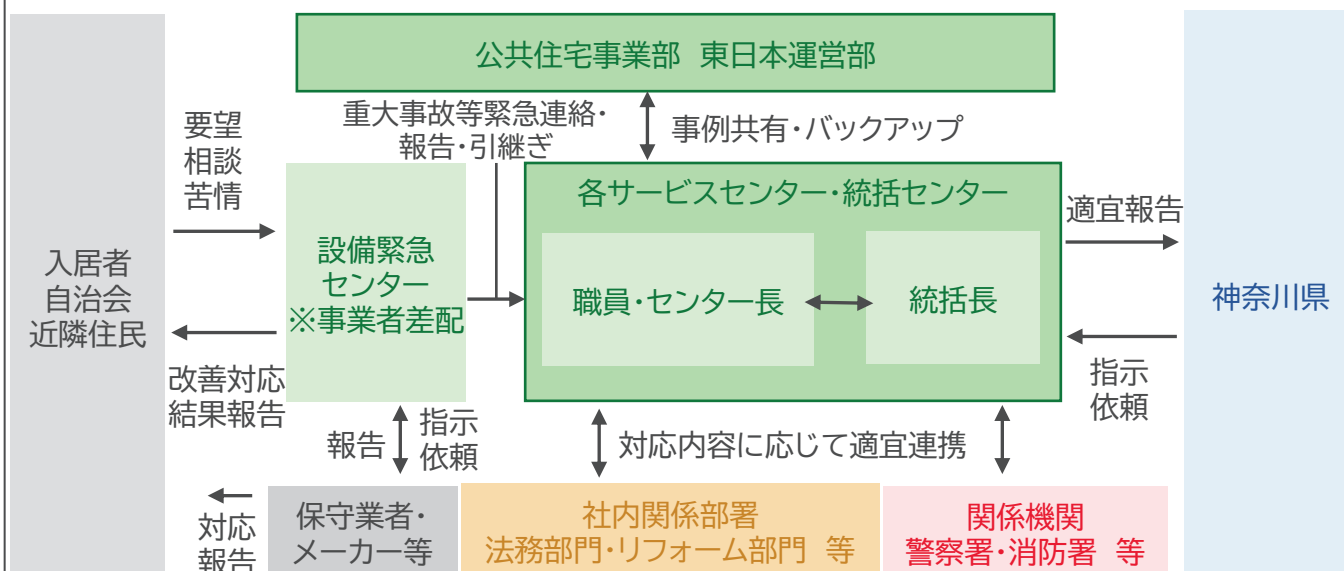
6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制

イ. 休日・夜間等緊急連絡体制の受付及び対応体制

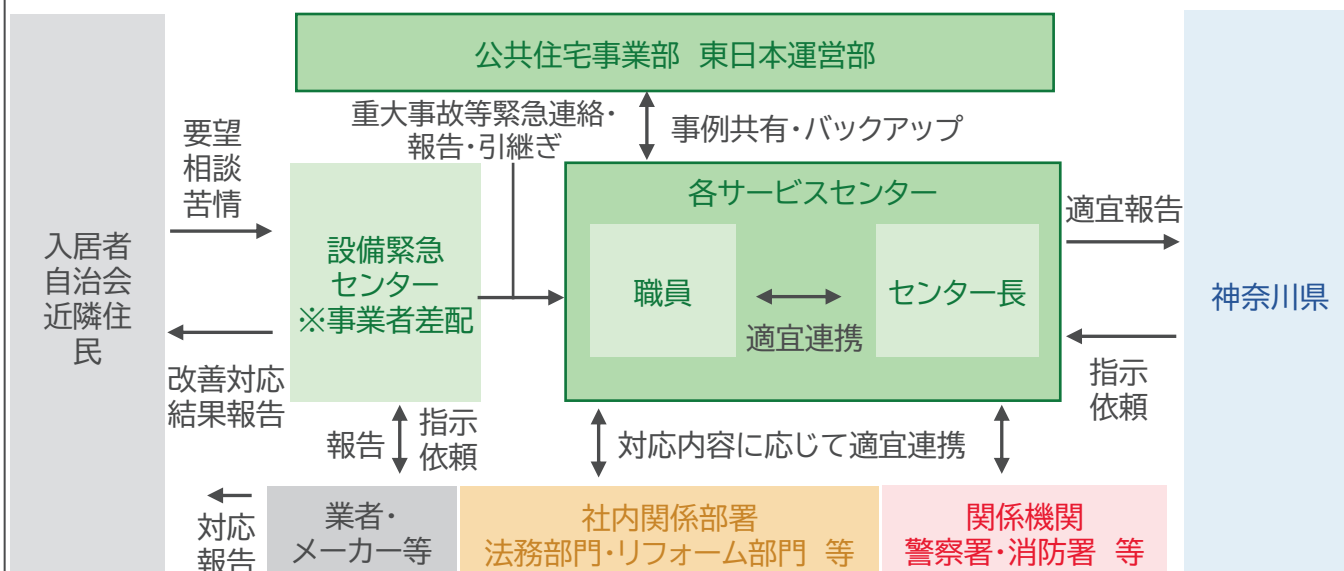
- 休日・夜間等の緊急連絡の受付・対応は、**設備緊急センター**が担い、**内容に応じて適切かつ迅速に対応できる体制**を整えています。事案の緊急度・重要度に応じて、同センター職員が専門事業者を手配します。
- 火災、事故等の緊急連絡時はあらかじめ作成している緊急連絡網を活用し、設備緊急センターからそれぞれのサービスセンター長及び必要に応じて神奈川県へ報告・連絡・相談を行い、被害を最小限に抑えられるよう組織的に対応します。
- このように「平日、業務実施時間内」と「休日・夜間等」で対応体制を切り替えながら、**24時間365日迅速かつ的確に対応が可能な体制を構築**しています。



<休日・夜間等緊急連絡体制の受付及び対応体制図> ※統括センターあり



<休日・夜間等緊急連絡体制の受付及び対応体制図> ※統括センターなし



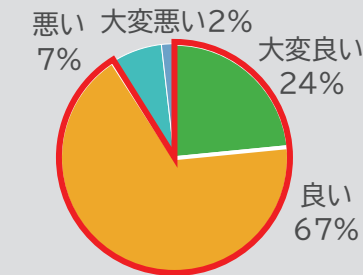
2. 入居者からのご意見について

- 入居者等からのご意見については、当社が提供するサービスをより良くするための「貴重なご意見」と捉えています。そのため、アンケートをはじめとした様々な手段で、入居者や利用者の多くのご意見・ご要望を把握するモニタリングが重要と考えています。
- 本業務において入居者を対象に実施したアンケートでは、各種届出・申請手続きおよび修繕工事依頼時の当社職員の対応に関する項目を設け、回答結果を確認しました。
- 入居者だけでなく、自治会を対象としたアンケートも実施するなど、様々な視点から当社の管理運営に関するヒアリングを行っています。
※自治会を対象としたアンケート結果など詳細は次頁を参照
- 令和6年度の入居者を対象としたアンケートでは、2,340世帯のうち774世帯からの回答があり、「大変良い・良い」の項目が平均92%となっており、高い評価を受けています。
- 実際に、「とても親切・丁寧に対応してくださり、とても助かった。」「書類が分からない時に電話しても優しく丁寧に教えてくれることに感謝している。」などのご意見をいただいています。
- アンケート以外にも、ふれあいサポート訪問時のヒアリングやサービスセンターに訪問された方へのご意見箱の案内など、様々な方法で入居者等からのご意見を収集します。

<ご意見箱>

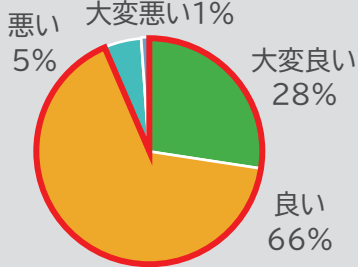
<令和6年度アンケートの結果(各種届出・申請手続き)>

Q1.手続きの際の案内・説明は分かりやすかったですか



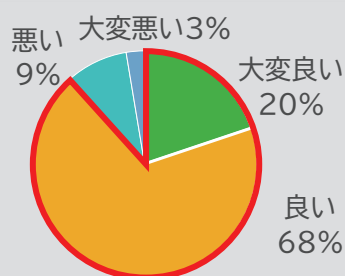
	総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
横浜等地域	167	34	113	15	5
川崎地域	22	8	14	0	0
相模原等地域	22	6	16	0	0
横須賀三浦地域	21	3	16	2	0
不明	41	13	25	3	0
合計	273	64	184	20	5
比率		24%	67%	7%	2%

Q2.手続きの際、担当者の対応・態度はいかがでしたか



	総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
横浜等地域	165	43	109	10	3
川崎地域	22	7	14	1	0
相模原等地域	22	7	15	0	0
横須賀三浦地域	21	4	15	2	0
不明	40	13	26	1	0
合計	270	74	179	14	3
比率		28%	66%	5%	1%

Q3.指定管理者の管理について全体的な印象はいかがでしたか



	総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
横浜等地域	165	26	117	17	5
川崎地域	21	8	12	1	0
相模原等地域	20	4	15	1	0
横須賀三浦地域	22	3	14	4	1
不明	39	12	25	1	1
合計	267	53	183	24	7
比率		20%	69%	9%	3%

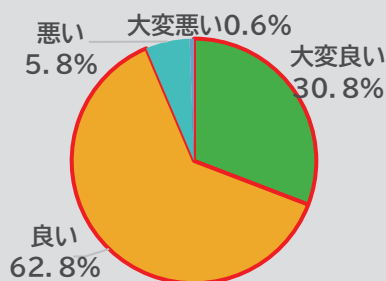
6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制

自治会からのご意見について

- 前頁では入居者からのご意見について紹介しましたが、管理品質の向上のため自治会にもアンケートを行っており、**広くご意見を収集することで、様々な視点からのニーズや課題を理解することができる**と考えています。
- 自治会を対象としたアンケートでは、当社の管理や自治会活動への協力等に対する印象などの項目についてヒアリングを行っており、どの項目でも、軒並み**85%以上の割合で「良い」以上の回答**をいただいています。
- 様々なご意見がある中でも、実際に**「居住者の連絡への対応が早いので、役員たちが助かっている。」、「センター長がすべての相談に対してアドバイスや意見をくれる。」**などのご意見もいただきました。次期指定管理期間もより良い評価をいただけるよう、入居者・自治会に寄り添った対応を行います。

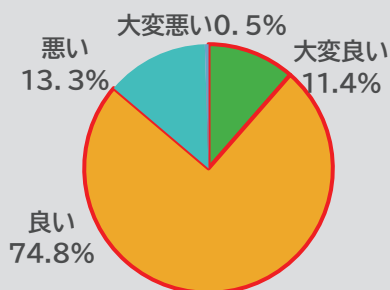
<令和6年度アンケートの結果(一部抜粋)>

Q1. 修繕や要望・苦情、各種申請などの対応はいかがか？



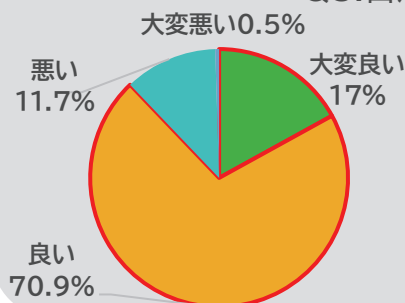
	総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
横浜等地域	113	32	72	8	1
川崎地域	17	4	12	1	0
相模原等地域	19	8	10	1	0
横須賀三浦地域	23	9	14	0	0
合計	172	53	108	10	1
比率		30.8%	62.8%	5.8%	0.6%

Q2. 設備の保守点検や団地内(共用部分、敷地、駐車場など)の管理に関する印象は？



	総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
横浜等地域	144	14	108	21	1
川崎地域	18	2	13	3	0
相模原等地域	24	3	18	3	0
横須賀三浦地域	24	5	18	1	0
合計	210	24	157	28	1
比率		11.4%	74.8%	13.3%	0.5%

Q3. 自治会活動への協力についての印象はいかがか？



	総数	大変良い	良い	悪い	大変悪い
横浜等地域	140	19	99	21	1
川崎地域	18	5	12	1	0
相模原等地域	24	6	16	2	0
横須賀三浦地域	24	5	19	0	0
合計	206	35	146	24	1
比率		17.0%	70.9%	11.6%	0.5%

②諸手続き(許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理)の実施体制

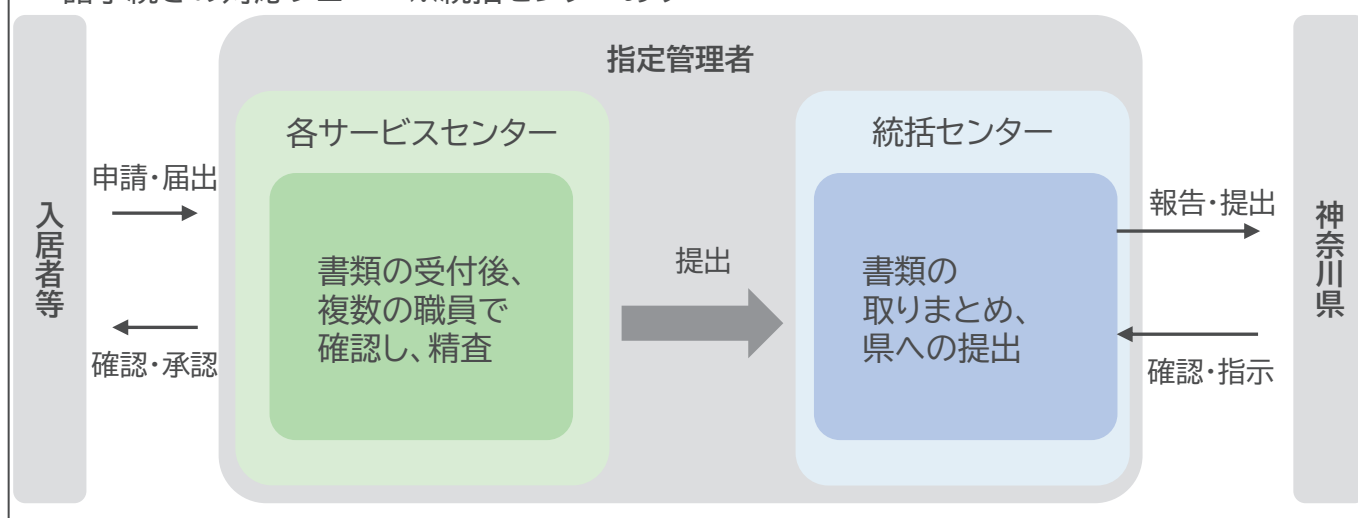
1. 諸手続きにおける対応体制について

- 本業務の諸手続きについて、**横浜等地域もしくは複数地域の指定管理者に選定された場合**、以下の体制で実施します。

部署	対応者	役割
統括センター	職員	- 横浜等地域サービスセンターの統括、管理監督 - 諸手続き関係書類のとりまとめ、県への提出 - 各サービスセンター職員のフォロー
サービスセンター	センター長	- 申請・届出書類等の最終チェック - 入居者等からの連絡への対応 - サービスセンターの統括、管理監督 - 神奈川県への報告・連絡・相談の窓口
	副センター長	- 申請・届出書類等の二次チェック - 入居者等からの連絡への対応
	運営職員	- 申請・届出書類等の一次チェック - 入居者等からの連絡への対応

- 許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理など、**それぞれの業務について、各センターに担当を配置することで、適切に業務を履行**できる体制を整えます。
- それぞれの業務に特化した専門職員がいることで、効率的・効果的な業務の実施が可能です。
- 諸手続きについては、**原則、各サービスセンターにて対応を完結できる体制を構築し、各種申請・届出への対応や申請・届出の内容の精査**を行います。統括センターでは各サービスセンターの書類の取りまとめと神奈川県への提出を行います。
- 現指定管理期間においては業務の効率化や品質向上のために統括センターを設置しています。現在は、各センターが連携しながら対応を行っており、**日頃から業務改善のために各業務の担当を集めた担当者会議を行う等、体制の確認と強化**を行っています。

<諸手続きの対応フロー> ※統括センターあり



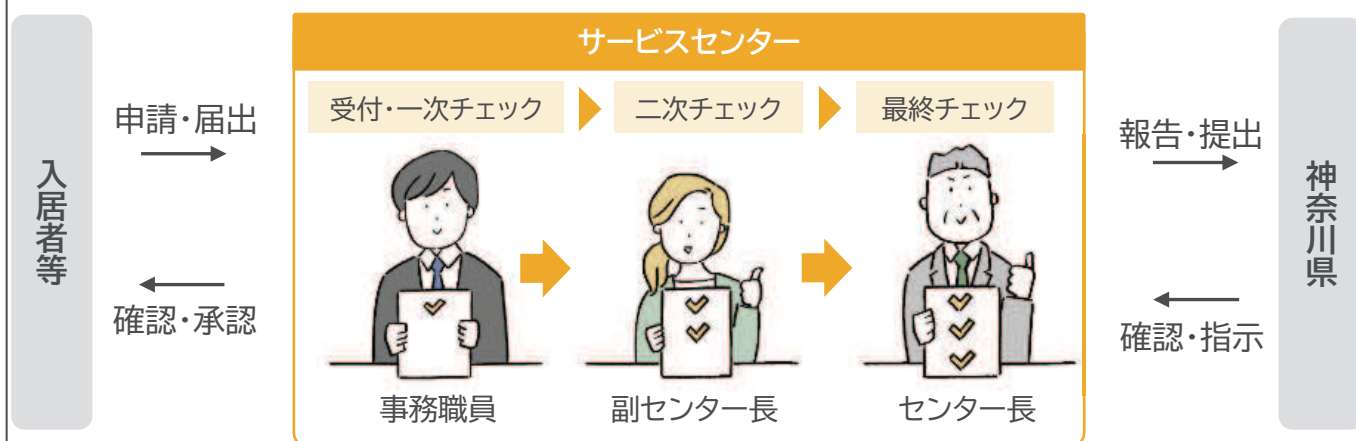
2. 諸手続きにおける対応体制について

- 横浜等地域、複数地域の指定管理者に選定されなかった場合、サービスセンターで適切に諸手続きを実施できる体制を構築します。

部署	対応者	役割
サービスセンター	センター長	・ 申請・届出書類等の最終チェック ・ 入居者等からの連絡への対応 ・ サービスセンターの統括、管理監督 ・ 諸手続き関係書類のとりまとめ、県への提出 ・ 神奈川県への報告・連絡・相談の窓口
	副センター長	・ 申請・届出書類等の二次チェック ・ 入居者等からの連絡への対応
	運営職員	・ 申請・届出書類等の一次チェック ・ 入居者等からの連絡への対応

- これまで蓄積された経験を活かして、職員の配置の面だけでなく、サービスセンター単位で確実に業務を履行できる体制を整えることが可能です。
- 入居者等からの申請・届出には、まず、サービスセンターの運営職員が窓口となり一次チェックを実施し、次いで副センター長、最後にセンター長と、トリプルチェックの体制を構築して適切かつ確実に対応します。
- 統括センターを設置しない場合においても、それぞれの業務特化した専門の担当職員を、サービスセンターごとに配置することで、適切に業務を履行できる体制を整え、効率的・効果的な業務の実施が可能です。
- 許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理など、それぞれの業務の実績や取組内容については次頁以降で紹介します。

<諸手続きの対応フロー> ※統括センターなし



6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制

3. 許認可補助について

- 神奈川県県営住宅は民間賃貸住宅と異なり、**公営住宅法等により入居者等の権利関係等が規程されているため、様々な許認可に係る補助業務を行う**必要があります。
- 各センターにて、入居者等からの申請書及び届出書に関する事前相談、書類送付、受付、審査、不足書類等の指導、県営住宅管理システムへの登録等を行っています。
- これらの経験に基づき、次期指定管理期間についてもスムーズな受付体制で対応します。
- 新書式や運用ルールの変更などが生じた場合にも、**担当者会議を定期的に行っているため、迅速かつ適切に対応することが可能**です。

<許認可補助業務 対応件数>

届出内容	横浜等	川崎	相模原等	横須賀三浦	申請内容(一部)	横浜等	川崎	相模原等	横須賀三浦
世帯異動届	1,561	223	241	217	承継	427	79	55	73
明渡し届け	1,058	170	151	191	同居	177	24	34	18
保証人廃止届	422	66	45	89	模様替え	803	90	106	128
その他届出	2	0	0	0	請書	444	80	56	74
届出合計	3,043	459	437	497	申請合計	1,851	273	251	293

4. 家賃関連補助について

- 各センターに担当の職員を配置し、家賃収納、収入申告受付、収入認定や家賃決定、家賃減免申請審査など、入居者にとって非常にセンシティブな情報を取り扱う業務であることを常に認識して業務に取り組んでいます。
- 各種業務に関するマニュアルやフローチャート、**神奈川県の住管システムの操作方法に関するマニュアルなどを作成・活用しながら、適切かつ確実に業務を履行**できる体制を整えています。
- 各センターに家賃担当の職員を配置しているため、繁忙期においても、担当職員が中心となって効率的に業務を履行することができる体制が整っているだけでなく、受付や申請が集中する時期には、繁忙期要員にてサポートも行うなど、繁閑に応じて臨機応変に対応しています。
- 日常的な取組以外にも、現行指定管理期間には、**新型コロナウイルス感染予防等の観点から、非接触での公金収納を進めるため、口座振替手続き・納付書による振り込み手続きを促進**するなど、社会情勢に合わせた取組も行いました。

<家賃関連補助業務 対応件数>

実施内容(抜粋)	横浜等	川崎	相模原等	横須賀三浦
証明書の発行業務	123	16	20	28
収入申告受付事務	22,877	3,478	3,502	3,962
収入認定・家賃決定業務、収入認定の更生(変更)業務	3,245	494	511	454
家賃減免申請審査	8,399	442	472	728

5. 駐車場使用者管理について

- 各センターに駐車場担当を配置し、駐車場使用の手続、明渡し手続、使用料徴収・督促の手続きをはじめ、使用料減免審査など、要綱や仕様に則り、適切に対応できる体制を整えています。
- 業務ごとにマニュアルを作成しており、各センターの担当者が中心となってスムーズに業務を行うことが可能です。マニュアルは最新情報への更新だけでなく、重要事項は担当者会議で定期的にリマインドが行われるなど、業務内容の徹底や定着のための取組が行われています。
- 全4地域で13,713区画(令和7年4月現在)もの数の駐車場を管理しており、下記の通り、膨大な件数の手続等にも適切かつ円滑に対応することができる体制が整っています。
- 神奈川県からの依頼にも柔軟に対応し、近傍駐車場料金の調書を作成するなど、適切な駐車場の管理のためにこれからも尽力します。

<駐車場使用者管理業務 対応件数>

実施内容	横浜等	川崎	相模原等	横須賀三浦
駐車場の手続	533	20	84	79
明渡し手続	521	17	107	111
納入通知書発送	10,459	347	2,086	1,836
滞納対策補助(督促状送付)	2,982	36	650	528
減免申請(新規・継続)	319	20	75	63
近傍駐車場料金調査	1	0	1	0

不正駐車防止や使用者取消に関する取組

- 上記の業務に伴い、すべての入居者が平等に利用できることを目指して、不正駐車防止や使用者取消などの取組にも力を入れて対応しています。
- 例えば、駐車場に空きが生じた場合は、未使用箇所や未申請箇所に即座にブロックを設置し、駐車場使用申込があるまでの間の不正駐車を防止するなど、未然に迷惑駐車を防止するための取組を行っています。
- 他にも巡回時に違反車両・残置物の有無の確認を行っており、必要に応じて関係各所と協議の上、車輛撤去事業者などとも連携を図り、早期解決に繋げた事例もあります。
- 不正駐車や使用者取消に関する対応は多く、担当者会議では各センターでの対応事例を共有し、適切な駐車場使用者管理のために対応策を模索し、より良い住環境の形成に貢献します。

実際の対応事例

上記の通り、使用者取消の対応については各センター間の担当者会議でも共有しており、以下の方法で対応を行っています。

<使用者取消の対応事例>

- | | |
|-------|---------------------------------|
| 対応例 ① | 巡回の際に警告文の貼り付け |
| 対応例 ② | 1.手紙の送付、2.架電、3.貼り紙 といった順序を踏んだ対応 |
| 対応例 ③ | 外国籍県民向けに英語の取消通知の作成 |
| 対応例 ④ | 対応例②の対応にて応答がない場合などに、ブロック設置の対応 |



6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制

③ 高齢者、障がい者、外国籍県民など 多様な入居者への対応や支援の実施体制



- 高齢者や障害者、外国籍県民などへの多様な入居者への対応や支援については、「5 入居者管理業務(入居者対応等)の実施方針」の通り、具体的な方針等を定めています。
- それぞれの方が抱える事情や置かれている状況によらず、すべての方が可能な限り同じようにサービスを受けられるよう以下の様々な対応や支援を行います。

1. 高齢者への対応や支援について

- 神奈川県県営住宅の入居者の高齢化率は約50%と、県内全体の平均値である約26.0%と比較し、高齢化が進んでいます。
- そのため、当社は高齢者に対し、福祉的視点と人権を尊重し丁寧かつ親身に対応を行うだけでなく、以下の取組を行い安心して暮らせる住環境の実現を目指します。

高齢者向け	● 単身高齢者世帯向けの見守りサービス「ふれあいサポート」を提案します。
	● 組織的に指導・研修や接遇等の研修を行い、知識・スキル醸成に加えてホスピタリティあふれる対応ができる職員を育成します。 ● 社会福祉協議会、福祉部門等、関係各所と連携します。 ● 誰でも使いやすい環境を整えたサービスセンターを開設します。 ● サービスセンターを2階以上に設置する際は、車いすで来訪される方などに配慮しエレベーターが設置されていることを条件に選定します。 ※その他、高齢者等が対象の健康団地の取組は「9.健康団地への再生に向けた取組」参照

ふれあいサポート時

- 単身高齢者を対象とした見守り活動として、職員による訪問・電話による安否確認「ふれあいサポート(訪問・電話)」や[REDACTED]を提案します。(提案の詳細は「7単身高齢者等の見守り②高齢者等の安心に資する取組」に記載します。)
- 職員が巡回やふれあいサポート等で団地を訪問する際に、併せて入居者のご自宅へ訪問し、必要に応じて文書等を手渡しします。
- 配慮の例として、収入申告期間中の定期連絡・訪問の際などには、積極的にアナウンスを行い、相談に応じることでお困りごとが無いようサポートします。

6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制



2. 障害への対応や支援について

- 「障害者差別解消法」及び「神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例 ～ともに生きる社会を目指して～」を理解し、全ての職員が合理的配慮の提供を行います。
- また、サービスセンターでは障害を理由に必要なサービスを受けられないことがないように以下の取組を行い社会的障壁の除去に努めます。



障害者向け	● 障害の有無や種類等に関わらず困っている人には積極的お声がけをします。 ● 人格を尊重し、相手の立場に合わせた対応を行います。 ● 各種案内をする際は、歩く速度や説明する速度を相手の状況に合わせます。 ● サービスセンターでは通路や共用スペース等に歩行の支障になるものを置かない。 ● 職員に対して、障害者等への配慮の方法や「ころづかい」を学ぶユニバーサルマナー検定の取得等を実施します。 ● サービスセンターには、手話の資格者を配置に努めます。 ● サービスセンターでは来訪者それぞれのニーズに応じ、老眼鏡・筆談器・集音器の補助器具を設置します。
-------	---

3. 外国籍県民への対応や支援について

- 神奈川県県営住宅には多くの外国籍入居者がいらっしゃいますが、外国籍県民は日本語での会話が難しい方も多いと想定され、文化の違いや言葉が正しく伝わらず認識の行き違いなどが生じることがトラブルの原因となることが考えられます。
- 外国籍入居者との円滑なコミュニケーションのため、以下の取組など様々な配慮を行います。

外国籍県民向け	● 外国語を併記した各種案内資料を提供します。
---------	---

外国籍県民への情報周知について



6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制

外国籍入居者や聴覚障害者へ配慮したサービスを提供

実績有り



- 外国籍入居者は日本語での会話が難しい方も多いと想定され、指定管理者に相談する際に「コミュニケーションがうまく取れないのでは」という不安がある方もいらっしゃると思っています。

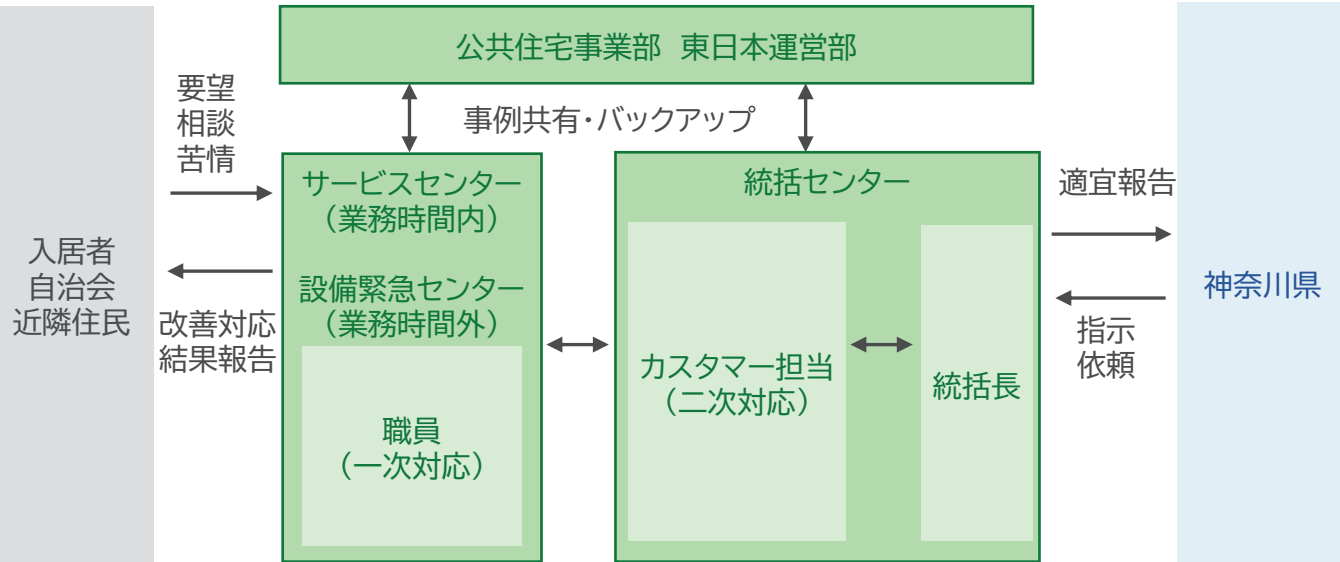
6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制

4. 多様な入居者への対応や支援の体制について

- サービスセンターにおいては、以下の通り役割と体制を明確に定め、組織的に対応を行います。

<入居者対応体制・フロー>

部署	対応者	人数	役割
公共住宅事業部	マネージャー		- 神奈川県県営住宅統括 - サービスセンターのバックアップ
統括センター	統括長		- 横浜等地域サービスセンターの統括、管理監督 - 神奈川県への報告・連絡・相談の窓口
	カスタマー担当		- 入居者等の二次対応 - 入居者等からの要望・苦情・相談の統括
各サービスセンター	センター長		- サービスセンターの統括、管理監督 - 神奈川県への報告・連絡・相談の窓口 - 入居者調整補助
	職員		- 入居者等の一次対応 - 手話に関する有資格者(1名以上)の配置 - 外国語タブレット等による来訪者対応 - 単身高齢者等の見守り実施



④活動が停滞している自治会に関する支援の実施体制



- 前項でも記載の通り、活動の停滞や運営が困難な自治会に対して、自治会と連携して丁寧に寄り添いながら支援を行うことで、自治会活動の活性化や新規立ち上げ等を着実に支援します。
- 当社は全国での経験やマニュアルに則り、適切な支援を実施できる体制を構築しています。

1. 自治会支援の体制について

- 自治会支援の担当を各センターに配置し、継続的な支援を行えるよう、サービスセンター内での支援体制の整備や情報共有を欠かさず実施しているだけでなく、全国の公営住宅管理での経験についても必要に応じて共有できる体制を構築しています。
- 自治会への支援策として、既に設立している自治会には業務補助や専門業者の紹介等といった、自走のための定期的な支援や、自治会だけでは対応が難しい業務の支援を実施しています。
- また、新規立ち上げの場合は、役員候補の不足や自治会運営に対する理解が乏しいなど、自治会準備が難航する事例が増加しているため、結成に向けた支援なども行ってきました。
- これまで神奈川県県営住宅において、実際に実施してきた支援策を以下にて紹介します。

実際の支援例について

- 当社は、各地域で日常的な自治会支援として、自治会費・共益費の長期滞納者への督促状の作成や、共益費の支払い指導、ごみ集積所への不法投棄について廃棄物処理業者への見積依頼等を行ってきました。
- 実際に、相模原等地域の上溝ハイムでは、団地の建替えによる新築に伴い、様々な自治会支援策を行うことで、課題とされていた役員加入や自治会入会案内、集金や共益費支払いなどの運営を軌道に乗せることが出来ました。
- また、自治会支援は当社が主導するだけではなく、自治会と共同した様々な連携活動も実施しており、以下にて紹介します。



当社主導の支援策	支援内容
① 自治会費・共益費に関する支援	支払い依頼文書の作成 等
② ゴミ出しに関する支援	ルール冊子配布、事業者見積依頼 等
③ 自治会立ち上げに関する支援	事前準備、準備委員の選定、準備委員会の開催 等
④ 秋祭りの行事に関する支援	出店の人的協力、協賛金の支出 等
⑤ 各種会議への出席	自治会主催会議、行政機関主催会議 等
自治会と共同した支援策	支援内容
① 外国籍入居者に関する支援	説明会の実施、マニュアルの配布 等
② 認知症に関する支援	認知症対策講座、認知症予防健康体操 等
③ 防災に関する支援	防災訓練 等

Point

外国籍入居者の多い一部の団地では、外国籍入居者が棟代表を務めていることがあります。また、外国籍入居者の増加により、外国籍入居者が自治会役員を務めることが今後増加していくと想定されます。

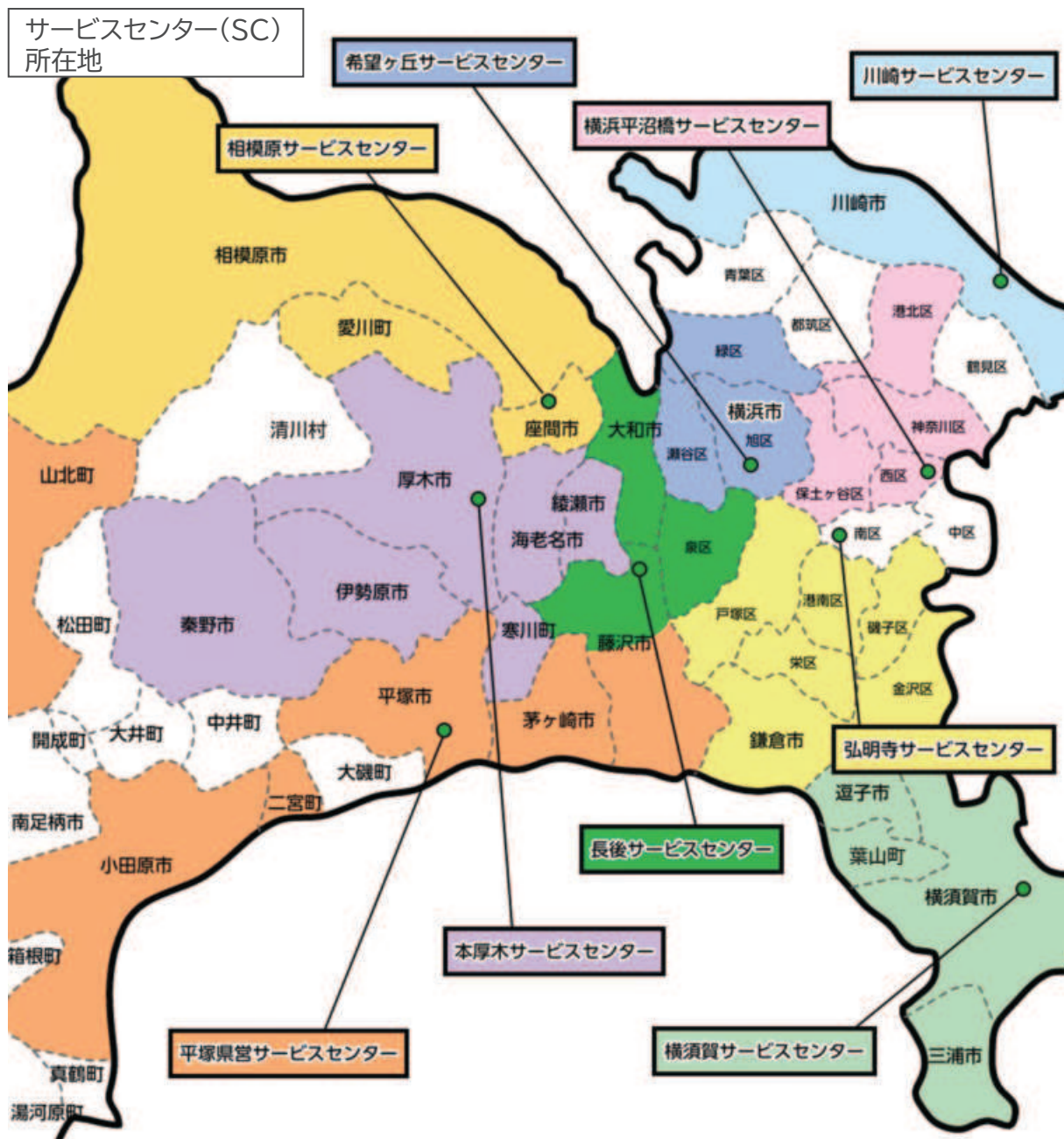
そのため、当社は **活用する** **などで適切に外国籍入居者や自治会の支援**を行います。

⑤ サービスセンターでの入居者対応等の実施体制



1. サービスセンターの設置場所について

- 当社は現在、横浜等地域、川崎地域、相模原等地域、横須賀三浦地域の全4地域において指定管理者を務めており、以下の通り、県内各所にサービスセンターを配置しています。
- サービスセンターの設置にあたっては、入居者の平等性を確保するため、サービスセンターから各団地までの距離を考慮するなど、利便性や業務効率の観点で、適切な場所を選定したうえで業務を行っています。
- 現在、各地域にサービスセンターを設置していますが、次期指定管理期間も引き続き、横浜等地域もしくは複数地域の指定管理者として指定された際には、サービスセンター全体を統括するセンターを継続して設置することで、サービスセンター間の連携を強化し、効果的・効率的に業務を実施します。



※全サービスセンターを統括する機能を持つ統括センターは、横浜平沼橋サービスセンターと同一施設内に設置しています。

横浜等地域の配置について

- 所在団地が広範囲にわたる**横浜等地域では、複数のサービスセンターと、それらを統括するための統括センターを設置**しており、次期指定管理期間も指定された際には現在の体制を継続します。
- それぞれのサービスセンターは以下の管轄エリア、戸数、配置で業務を行っており、次期指定管理期間も弘明寺サービスセンターを除き原則継続して配置予定です。
- 弘明寺サービスセンターの管轄エリアは、大規模団地が少なく、サービスセンターへの来訪者も少ないことから、効率的な管理運営のために、次期指定期間にはサービスセンターの移転も視野に検討しています。

<横浜等地域サービスセンターの概要>

サービスセンター	管轄エリア	戸数	職員数
統括センター	—	—	
横浜平沼橋サービスセンター	横浜市神奈川区、西区、保土ヶ谷区、港北区	4,971	
弘明寺サービスセンター	横浜市磯子区、金沢区、戸塚区、港南区、栄区、鎌倉市	5,347	
希望ヶ丘サービスセンター	横浜市旭区、緑区、瀬谷区	5,262	
本厚木サービスセンター	厚木市、伊勢原市、海老名市、綾瀬市、秦野市、高座郡寒川町	5,179	
長後サービスセンター	横浜市泉区、大和市、藤沢市	5,453	
平塚県営サービスセンター	藤沢市、茅ヶ崎市、平塚市、小田原市、中郡二宮町、足柄上郡山北町	4,079	

<統括センター及びサービスセンター(SC)所在地の詳細>

建物情報(団地までの距離等)	
統括センター 平沼橋サービスセンター	- 横浜市西区北幸2-10-36 KDX横浜西口ビル7階(エレベーター有) - 横浜駅西口より徒歩8分 - 最もサービスセンターから遠い管轄団地まで車で約20分
弘明寺サービスセンター	- 横浜市南区中里1-12-23 東横ビル3階(エレベーター有) - 横浜市営地下鉄ブルーライン弘明寺駅より7分、上大岡駅より10分 - 最もサービスセンターから遠い管轄団地まで車で約45分
希望ヶ丘サービスセンター	- 横浜市旭区南希望ヶ丘100-19 加瀬ビル191 501号室(エレベーター有) - 相鉄本線希望ヶ丘駅南口より徒歩1分 - 最もサービスセンターから遠い管轄団地まで車で約30分
本厚木サービスセンター	- 厚木市中町1-8-7 CSEパレス厚木3階(エレベーター有) - 小田急小田原線本厚木駅北口より7分 - 最もサービスセンターから遠い管轄団地まで車で約50分
長後サービスセンター	- 藤沢市下土棚467-13 ヌーヴェルレジデンス1階 - 小田急江ノ島線長後駅東口より1分 - 最もサービスセンターから遠い管轄団地まで車で約45分
平塚県営サービスセンター	- 平塚市紅谷町12-26 松口イタルビル7階(エレベーター有) - JR平塚駅西口より徒歩5分 - 最もサービスセンターから遠い管轄団地まで車で約40分

※所要時間は、目安であり道路状況等により異なります。

6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制

<横浜等地域サービスセンター分布図>



<凡例>

-  横浜平沼橋サービスセンター(統括センターも兼ねる)
-  希望ヶ丘サービスセンター
-  弘明寺サービスセンター
-  長後サービスセンター
-  本厚木サービスセンター
-  平塚県営サービスセンター
-  各団地

複数地域管理のためのサービスセンター配置について

- 前述の通り、横浜等地域では複数のサービスセンターと、それらを統括する統括センターを設置していますが、現行指定管理期間においても、必要に応じてサービスセンターの移転を行う等、入居者の利便性を最大限考慮した上で、より効果的・効率的な管理を目指したサービスセンターの配置を行ってきました。
- 横浜等地域に限らず、複数地域に選定された場合には統括センターの配置が必要となることから、横浜等地域での経験を活かして適切な配置を行うことが可能です。
- 設置場所の利便性のみならず、どなたでも利用可能なサービスセンターを目指し、エレベーターやスロープなどのバリアフリーを意識した設備や、老眼鏡や筆談器、車いすなど様々な窓口備品を設置することで、来所されるすべての方が平等にサービスを受けられるような配慮も各センターで行います。 ※合理的配慮については「13 コンプライアンス、社会貢献」を参照
- 入居者の利便性や住宅営繕事務所との連携も考慮し、オンラインの受付窓口を設置することについても検討します。 ※詳細は「6⑤3非対面窓口の設置に関する提案」を参照



2. サービスセンター間の関係等について

- 複数地域の指定管理者に選定された場合には、複数のサービスセンター間における連携が重要であると考えており、現行指定管理期間にサービスセンター間で行っている取組や関係性について、以下にて紹介します。
- 各所に配置されているサービスセンター間では、**定期的な打合せはもちろんのこと、オンラインチャットや公営住宅管理システムなど**を利用し、**必要に応じて適宜連携を取ることが可能な体制が整備されています。**
- 県内各地に配置されたサービスセンターは、公共住宅事業部東日本運営部のマネージャーが指示系統の頭となり、各センターの情報を統括するだけでなく、各センターへの指示についてもマネージャー主導で行っています。
- 各サービスセンター長のみで定期打合せを行うセンター長会議では、各センターでの事例共有を行う等、神奈川県全域にわたって管理を行う当社の強みを生かし、これまで蓄積してきた経験やサービスセンター間での情報共有などの連携によって、より効果的な管理を実現します。
- **修繕・家賃・駐車場・模様替え・明渡し等、各センターの業務担当を集めた担当者会議が頻繁に開催**されており、各センター間のコミュニケーションや、対応事例の共有など業務改善に関する打合せを行うことで、各種業務を均質かつ確実に履行できる体制を整えています。
- また、各種打合せや対応事例の共有など、業務内容に関する連携にとどまらず、サービスセンターに欠員が出た際には統括センターから応援人員を派遣するなど、業務に支障をきたさないために人員の連携も適宜行っています。
- 上記のように、サービスセンター間で密に連携を取り合うことは、業務品質の維持・向上のために非常に重要な役割を果たしていると考えます。



体系的な会議体の運営

- 常に質の高いサービスを提供するため、密な情報共有と組織的な意思決定を重視しており、その基盤として、目的と役割の異なる以下の会議体を体系的に運営しています。
- 会議体の規模の大きさは、チーム会議、センター会議、担当者会議の順で、それぞれの目的や内容については以下の通りです。

チーム会議	内 容：運営チーム全体の運営方針や重要事項を決定する会議 目 的：本業務を所管する組織としての方向性を決定し、事業の安定性を高める 参加者：マネージャー、統括センター主要メンバー
センター長会議	内 容：各サービスセンターの業務進捗管理や課題共有、解決策の協議を実施 目 的：各センターの円滑な連携を促進する役割 参加者：マネージャー、統括長、センター長、カスタマー職員
担当者会議	内 容：現場レベルで、実務的な情報交換やケース検討、業務改善に繋げるための会議チーム全体の方針の各担当への共有も実施 目 的：日々の課題を迅速に吸い上げ、現場の声を事業運営に反映させる体制構築 参加者：統括センター職員、実務担当者

6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制



6 入居者管理業務(入居者対応等)の実施体制



⑥ 共用部管理代行業務の実施体制

- 前項に記載の通り、本業務は入居者の高齢化等により、共益費の徴収を含む共用部分の維持管理が困難になっている団地において、共用部分の管理不全の発生を防ぎ、適切に共用部分の維持管理ができるよう支援を行うものです。
- 前項の方針を踏まえ、当社は以下の体制で業務を実施します。



1. 共用部管理代行業務の実施体制について

- 本業務のうち、共益費徴収業務については、現行指定管理期間に先行して追加された業務ですが、新規業務の開始にあたって、**神奈川県と業務仕様について協議を重ねながら、適切に業務を実施できる体制を構築**してきました。
- 今後、本業務の内容の拡充や制度利用団地が拡大していくにあたっては、各センターに担当を配置し、希望する団地自治会への相談対応作業計画書の作成、制度を利用している団地自治会への各種報告等を適切に実施できる体制を整えます。
- また、複数地区の指定管理者に選定された場合には、**統括センターへ業務担当を配置**することで効率的に業務を遂行します。
- 前述の通り、現在、共用部管理代行業務のうち、先行して共益費徴収業務のみ実施していますが、**県営住宅以外にも、当社が近隣で管理運営を行っている横浜市営住宅にて、共益費徴収や管球交換、清掃や植栽剪定などの共用部管理代行業務を実施しています。**
- **そのため、これらの経験を活かし当社内での連携を図りながら、業務内容の拡大にも問題なくスムーズに対応することが可能です。**
- 共益費徴収の費用算定の際には、単純に電気代を戸数で割り戻すのではなく、図面からエレベーター等の電気設備や電灯の数量等を確認した上で、入居者の方に納得いただけるよう算出するよう心がけています。
- このように、全国で公営住宅の管理運営を行っている経験やノウハウを本業務にも活かしながら、適切に対応できる体制を構築します。



2. 共用部管理代行業務の今後について

- 令和7年7月から、実際に一部の住宅を対象として共益費の徴収業務を行っていますが、令和8年4月からは対象住宅が6住宅(サンハイツ西柴、石川ハイツ、ハイムくつがた、東古市場ハイム、グリーンヒル湘南、アメニティ湘南台)追加予定です。
- 当該制度を新たに導入する住宅においては、**団地自治会への周知を徹底するだけでなく、相談にも対応するとともに、必要に応じて説明会を行うなど、制度開始後に混乱が生じないようにサポート**を行います。
- 共益費の徴収業務だけではなく、今後は自治会の共用部分の維持管理のためにも、さらに幅広い支援を行っていきけるよう、**今後も神奈川県と協議を重ねながら、自治会のニーズに応じて実施体制を整備**していきます。



⑦市町など関係機関との連携の実施体制

- 高齢者の入居率が多い県営住宅において、**市町や社会福祉協議会などの関係機関との連携は非常に重要**であり、現行指定管理期間においても様々な関係機関と関係性を構築してきました。これまでの管理経験を活かして、以下の連携体制のもと本業務に取り組めます。

1. 関係機関との連携の実施体制

- 当社は、現在神奈川県県営住宅の指定管理者であることや、全国での公営住宅管理の経験を活かし、入居者等の課題やニーズに応じた連携体制を整えています。
- 日常的な警察や地域包括支援センター等との連携や、**地域の抱える課題(保護猫やごみ屋敷問題)への対応、防災訓練や認知症講習の実施**など、サービスセンターが一丸となり、各関係機関と様々な連携を行っています。
- 連携の体制としては、センター長やカスタマー担当が様々な関係機関と必要に応じて連絡を取りながら、連携する内容に応じて各担当が調整・対応にあたっています。
- 神奈川県県営住宅には、様々な特性の入居者が入居していることから、**多様な関係機関との連携が必要**であることを十分に理解しており、現指定管理期間に**すでに関係性を構築できている関係機関とは引き続き連携**を取りながら、入居者や神奈川県の課題解決のために、今後も連携先を増やしていきたいと考えています。



2. 関係機関との連携事例

- 現指定管理期間においても、様々な関係機関との連携事例があります。
- 例えば、弘明寺サービスセンターでは、**横浜市NPO法人主催の認知症サポーター講習を受講**し、センター職員の接遇レベルを向上させる取組を行っているのみならず、**東戸塚地域ケアプラザとも連携し、地域見守り会議に参加**するなど、地域の関係機関と連携した様々な県営住宅を行っています。
- 横須賀サービスセンターでは、令和5年に横須賀市民生局こども部福祉総務課地域力推進係認知症地域推進員と連携し、認知症講座を実施しました。令和6年には、平塚県営サービスセンターで、茅ヶ崎市役所高齢者支援課主催の認知症講座にも参加しました。
- また、**高齢者を対象とした連携以外にも**、相模原サービスセンターでは、相模原市地域衛生課・保護猫活動団体「たんぽぽの里」と連携して、**地域猫活動を行うなど、地域に根差した様々な活動にも積極的に参加**しています。
- 上記以外にも、県内の基礎自治体と、安心して生活できるまちづくりを目指した見守り協定を締結するなどの取組も推進しており、今後も拡大していきたいと考えています。
- これらのように、各サービスセンターの所在のエリアに根差した連携を、今後も継続・拡大していくことで、ますます信頼される指定管理者を目指します。



7 単身高齢者等の見守り

単身高齢者等の見守りについて、具体的に記載してください。

主な評価基準 I-(3)③

① 県営住宅の入居対象者の特性を踏まえた取組

1. 県営住宅の入居対象者の特性

- 神奈川県県営住宅は、様々な理由で住宅に困窮する方にとってのセーフティネットとなっています。
- 入居された方には、低額所得者や障害者など様々な属性の方がいますが、その中でも、高齢者の割合は多く、県営住宅の高齢化率は50%前後となっていることから、県全体の高齢化率の25.4%と比較しても**入居者の高齢化が進んでいる**ことが分かります。
- また、「神奈川県 年齢別人口統計調査結果報告書(令和7年1月1日現在)」には老年人口(65歳以上)が令和6年と比較して0.1%増となり、調査開始依頼、最も多くなっていると記載されています。このことから**高齢者の県営住宅に対する需要は今後も増加する**と考えられます。
- こういった状況からも次期指定管理期間より追加される「単身高齢者等見守り業務」は、お住まいの皆様が**安心して生活できる住環境を構築するうえで重要な業務になる**と考えており、指定管理者は現状を踏まえた取組を実施する必要があります。

2. 次期指定管理期間中の県営住宅に住む単身高齢者数(推定)

- 令和7年10月時点の入居状況が変わらない前提とすると次期指定管理期間中に老年人口(65歳以上)世帯数は以下の通りとなります。

<サービスセンター別 65歳以上単身世帯数の推移>

SC	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	令和13年度
横浜等地域(合計)	9,366	9,544	9,729	9,893	10,048
横浜平沼橋	1,466	1,500	1,524	1,548	1,571
弘明寺	1,968	2,003	2,043	2,066	2,101
希望ヶ丘	1,421	1,451	1,478	1,508	1,535
長後	1,658	1,689	1,737	1,773	1,805
本厚木	1,639	1,665	1,688	1,718	1,741
平塚県営	1,214	1,236	1,259	1,280	1,295
川崎	1,386	1,405	1,434	1,450	1,472
横須賀三浦	1,812	1,836	1,855	1,884	1,904
相模原	1,297	1,324	1,349	1,381	1,403

7 単身高齢者等の見守り

3. 県営住宅の入居対象者及び現入居者の状況を踏まえた提案

- 当社は前頁に記載した状況から、[REDACTED]安否確認を行う「ふれあいコール」と職員による訪問もしくは電話を行う「ふれあいサポート」を提案します。（提案の詳細は「7 単身高齢者等の見守り ②高齢者等の安心に資する取組」に記載します。）

実施対象者・頻度・費用について

- 実施対象者及び頻度は以下の通り設定します。

	ふれあいコール	ふれあいサポート
対象者 ※1		
頻度		
一人当たりの単価		

- ※1 対象者は、該当する世帯の内、希望者のみとします。なお、希望されなかった方についても近隣住民へのヒアリングやポストの堆積物確認などを巡回時に実施。
- ※2 前頁に記載した単身高齢者の推移を参考に、サービスの希望者が全体の20%かつ、ふれあいサポートの担当者1人につき月20件の見守りを実施する想定で算出。

実施方法について

- 各サービスを実施する際には、翌年度4月に65歳を迎える単身世帯を対象に2月にアンケートによるサービスの加入希望調査を行います。
- 4月以降にも人員体制上実施可能な範囲で追加希望者を受け付けられるよう、本業務専用ホームページでもサービスの内容と加入希望者の相談窓口を周知します。

<令和9年度の実施スケジュール(仮)>

対象者／月	7月	8月～12月	1～2月	3月	4月	6月
令和9年4月時点で65歳以上74歳未満の方	事業計画書準備 指定管理者内定	社内実施準備等	アンケートによる サービス加入調査 ・ 県と事業調整	県と事業最終調整	必要人員配置	サービス開始
令和9年4月時点で75歳以上の方						

<令和10年度以降の実施スケジュール(仮)>

対象者／月	2月	4月	5月	6月
翌年度4月時点で65歳となる方と66歳以上74歳未満の未加入者	希望調査・集計	事業計画書提出 ・ 県と事業調整	必要人員配置	サービス開始
翌年度4月時点で75歳となる方と76歳以上のサービス未加入者				



※上記の令和9年度・令和10年度以降のスケジュールは県との協議次第で変動します。

② 高齢者等の安心に資する取組



2. 職員による安否確認「ふれあいサポート」

全国例



③緊急事態の早期発見

1. 緊急事態の早期発見に向けた取組について

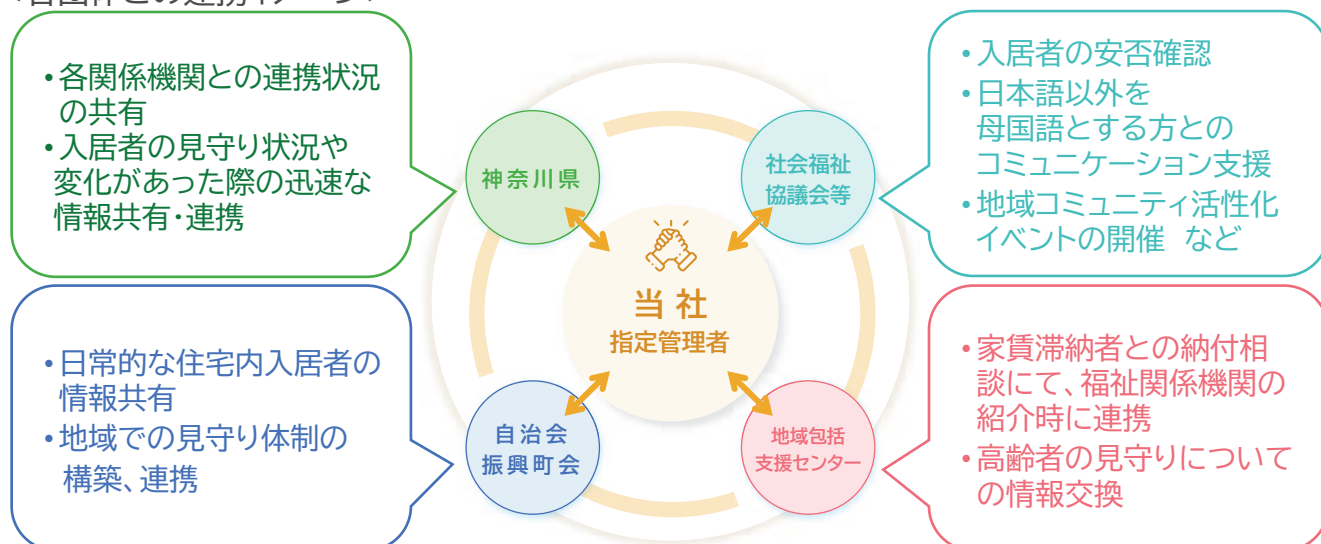
- 当社が提案する「ふれあいコール」の不通時には、再連絡を行い、応答の有無を確認します。また、「ふれあいサポート」においてはご不在時には訪問メモを投函し、数日連絡がない場合は緊急連絡先へ連絡するスキームを提案します。
- 緊急連絡先に連絡後も応答がないような場合や、緊急連絡先の方が遠方にいるなど早急な対応が難しい場合は、近隣住宅へのヒアリングや堆積物などの確認を行います。それでも状況が不明の場合は、自治体や警察、消防などと連携した対応を取っています。
- このように、不通や不在であった方には継続的に様々な手段で安否確認を行うことで、緊急事態の早期発見に繋がります。

<訪問メモのイメージ>

2. 社会福祉協議会・地域包括支援センターとの連携

- 高齢者の見守りにおいては、当社だけでなく地域全体で一体となって見守り活動を実施することで、よりきめ細やかな体制となると考えています。
- ふれあいサポートを実施する際は、自治会や地域包括支援センター、社会福祉協議会などと密に情報交換を行えるよう、当社から積極的に働きかけを行います。
- 異常を発見した際にすぐに対応を検討できるよう、事前に相互の体制や連絡先等を共有する等、日常から情報交換を実施します。

<各団体との連携イメージ>



市区町村の事業紹介

- 神奈川県内の各市町村では、高齢者の見守り事業を行っている自治体もあります。
- 県営住宅にお住まいの高齢者の中にはサービス自体を知らないという方もいる可能性があるため、ふれあいサポート時やアンケート実施時、サービスセンターの窓口来訪時などに必要に応じて各市町村が実施する事業を紹介します。

8 危機管理等に対する計画と備え

県営住宅等は「公の施設」とであると同時に、入居者の生活の基盤であることから、地震・台風などの災害及び事故等の発生時には、被害状況を速やかに把握し、県に報告するなど、県と指定管理者の間で緊急対応のための連絡体制が必要になります。また、県営住宅等は各地域に散在しており、特に大規模地震発災時には、指定管理者及び県が協定を締結している一般社団法人神奈川県建築業協会所属企業と役割分担して被害状況の把握を行っているところです。

災害及び事故等の発生時の指定管理者と県との緊急連絡体制等の詳細は、決定した指定管理者に県が説明して確立させる部分もありますが、現時点での、危機管理体制に関する具体的な考え方等について記載してください。

主な評価基準 I-(4)

① 台風接近時や南海トラフ地震臨時情報発表時等における予防措置の考え方及び体制



1. 危機管理における予防措置の考え方

- 当社では、事故や災害などの不測の事態に備え、**入居者の安全と安心を確保することを危機管理の基本方針**としています。
- 組織体制としては、**BCP(事業継続計画)や危機管理マニュアルを整備し**、非常時対応や初動体制を明確化しています。職員には内容の周知徹底と定期的な研修を実施し、有事にも迅速かつ的確な対応ができる管理体制を維持しています。
- 本業務においては、**事故や災害の未然防止に重点を置いた予防措置を積極的に推進**しています。具体的には、**防災・防犯対策や団地巡回、入居者への啓発活動**など、日常から組織的・継続的な取組を実施することで、リスク低減と安心な生活基盤の確保に努めています。

<当社の危機管理に関する各種マニュアル>

緊急時対応基本マニュアル



自然災害及び人的災害を含む外部または内部要因に起因して突発的あるいは管理不十分等により発生または発生の可能性のある不測事態に対し、対応手順要領を定めたマニュアル

地震災害対応マニュアル



巨大地震等の震災時に「誰が、いつ、何を、いつまでに、どのようにするか」を明確にするために、地震対応の基本方針・対応組織及び参集基準・行動基準等について定めたマニュアル

都市型水害対応マニュアル



ゲリラ豪雨等の影響により都市部で発生する水害に対し、事前準備と事後対応について組織的な対応フローを定めたマニュアル

管理物件火災対応マニュアル



火災被害が発生した場合の適切かつ迅速な対応、事務処理の知識、罹災者への対応方法、職員の危機管理意識の醸成、利用者の安全確保等を定めたマニュアル

事業継続管理マニュアル



災害などの業務中断を引き起こすような危機事象が発生した際に、当社業務を継続し、または早期再開するため復旧時の対応方針・手順、平常時の推進体制や事前対策などの基本的な考えについて定めたマニュアル

2. 団地巡回による危険箇所の把握・是正

- 当社では、**台風などの自然災害による被害や日常に発生しうる事故のリスクを最小限に抑える**ためには、平常時からの事前予防が不可欠であると考えています。
- そのため、日常的な団地巡回を徹底し、危険箇所を早期に発見・是正することで、入居者の皆様が安心して暮らせる住環境の維持と安全確保に努めています。

横浜等地域で実施した、台風被害の予防策

■ 瓦の修繕

一部住宅の屋根瓦が飛散し修繕の必要性が発生した際、他の住宅でも瓦の修繕を行い補強することをご提案し、翌年以降の被害を防止した

■ エレベーター押しボタンの保護

雨風の吹込みによる水濡れでエレベーター押しボタンの故障を防ぐためにビニールで覆う対策を実施



<エレベーター押しボタンの保護>

3. 平常時からの情報収集と注意喚起の仕組み

- 当社は、入居者の安全を確保するため、台風等、災害接近時に注意喚起を行っています。具体的には、事前に気象情報を収集し、必要に応じて**自治会長へ電話連絡**することで、入居者へ適切な情報提供を図ります。

- さらに、当社が費用負担して作成した**防災パンフレット**を入居者に**防災訓練実施時等に配付**するなどにより、台風や災害時に必要となる行動や備えについて理解を促進します。

災害リスク対応システムにより台風・豪雨等の被害を予測

- 台風をはじめとする災害や事故に、平常時から「**減災**」を目指して情報収集を行い、必要な対策を講じることが必要であると考えています。
- その一環として、災害リスク対応システムを導入し、**台風・豪雨等の接近時に県営住宅への被害の有無や規模を事前に予測**しています。これにより、迅速かつ的確な対応を実現し、入居者の安心と安全確保に努めています。



台風時の宿泊対応

- 台風発生時には、漏水や建物の破損など、緊急対応が必要となる事態が多発することが想定されます。
- 当社では、夜間や休日でも対応可能な設備緊急センターを設置するとともに、架電の増加に備えてサービスセンターに職員が泊まり込みで待機する体制を整えています。これにより、入居者からのご連絡にも迅速かつ的確に対応できる万全の体制を確保しています。



台風等の災害発生後の対応

- 台風等の災害発生後は、入居者の安全を最優先に、迅速かつ柔軟な対応を行います。
- 必要に応じて、住宅および共用部の点検や、被害が想定される箇所の確認を随時実施します。また、入居者の安否や住環境への影響についても、確認・対応を行います。
- 設備や建物への被害、入居者の生活上の支障などが確認された場合には、関係機関や協力会社と連携し、適切な措置を講じます。また、復旧・修繕対応については、神奈川県と協議のうえ、早期復旧に努めます。

4. 南海トラフ地震臨時情報発表時等における予防措置の考え方

- 南海トラフ地震臨時情報が発表された場合等の大規模地震に対しては、入居者の安全を最優先として、迅速かつ的確な対応を行うことが重要と考えています。
- 地震発生の可能性が高まっている状況下では、**気象庁等公的機関から発信される情報を的確に把握し、サービスセンター職員および協力会社との情報共有を徹底**します。
- 必要に応じて巡回点検や備品・設備の安全確認を行い、**入居者への注意喚起や情報提供を実施**します。

本業務における巨大地震・津波警報発令時の対応事例

- 令和7年7月、カムチャッカ半島付近を震源とするマグニチュード8.7(速報値)の地震が発生し、気象庁から**相模湾・三浦半島を含む太平洋沿岸部に津波警報が発表**されました。
- 警報発令を受け、県からの指示に基づき、**津波警報の対象地域にある横須賀三浦地域や横浜等地域の一部住宅では、自治会長に連絡を行い、自治会長から各棟長へ避難周知を指示、さらに各棟長から各入居者へ避難の呼びかけを実施**しました。

南海トラフ地震臨時情報発表時の当社対応事例

令和6年8月、気象庁の南海トラフ臨時情報の「巨大地震注意」を受け、設備緊急センターでは、**緊急対応要員体制の強化**、東日本・西日本それぞれに設置された**設備緊急センター同士の連携**、**各支店・営業所での受電体制を構築**するなどの対策を取りました。



②大規模災害等の発生時における施設及び入居者の安全確保の考え方及び体制



当社は、県営住宅を「公の施設」であり入居者の生活基盤と位置付け、災害発生時には入居者の生命・身体の安全確保と住まいの機能維持を最優先としています。大規模災害時には、管理業務の停滞を最小限に抑え、早期復旧を目指す体制を構築しています。

また、公営住宅をはじめ様々な住宅で培った豊富な災害対応経験を活かし、発災から復旧まで一貫して迅速かつ的確な行動が可能です。

万が一、大規模災害が発生した際も、サービスセンターの開設時間外を含め、24時間365日体制で災害や事故に対応できる管理体制を構築します。

1. 大規模災害時における施設及び入居者安全確保と対応体制

- 当社で、入居者の安全確保を最優先に、**平常時から事前の備えと緊急時の迅速な対応体制を構築**しています。災害発生時には、**入居者の自助・共助が特に重要**となることから、**日頃から意識啓発や防災訓練に取組**、いざという時に入居者自身が適切な行動を取れるよう積極的に支援しています。
- また、神奈川県が定める「県営住宅等の維持管理及び運営等に関する標準業務仕様書」に則り、災害発生後は速やかに管轄団地の現地調査を行い、被災状況を報告できる体制を整備しています。
- 災害対応にあたっては、**神奈川県や協力事業者と情報共有を徹底**し、状況に応じて**応急措置や被害住戸への支援、必要物資の調達・配布を迅速かつ適切に実施**することで、入居者の安全と生活の維持に努めています。

災害発生時の役割分担表及び巡回ルート表の作成

- 災害発生時に迅速な対応を行うためには、**各職員の役割分担を明確**にしておくことが重要であると考えています。そこで、下記のような**役割分担表を作成**いたします。

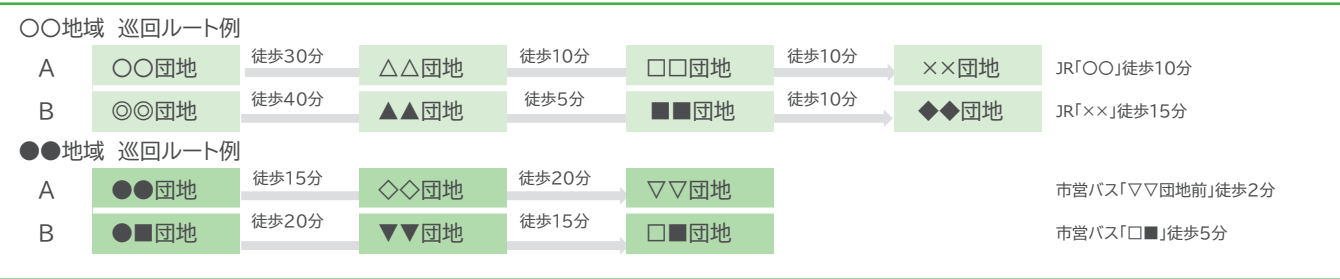
<役割分担表(例)>

役割	主な業務	担当者	居住地	勤務地までの 距離・時間(徒歩)
災害対策班統括	各災害対策班の統括	マネージャー	—	—
災害対策班長	各班の統括	センター長	神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
統括班長	・サービスセンター統括	副センター長	神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
統括班副班長	・現地復旧班への支援統括	事務統括	神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
統括班班員	・本社への報告や連携 ・各職員(家族含む)の安否確認情報の把握 ・協力事業者への協力依頼		神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
情報収集班長	・職員の安否確認	事務職員A、B	神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
情報収集副班長	・ライフラインの状況確認		神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
情報収集班班員	・物件の被害状況把握、復旧措置状況把握 ・関係機関との連絡		神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
現場復旧支援班長	・現地へ行き、支援 ・避難誘導実施	維持修繕職員	神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
現場復旧支援副班長		施設職員A、B	神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
現場復旧支援班班員		巡回職員A、B	神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
物資調達班長	・非常食、飲料水、応急手当資器材の準備 ・従業員の傷病手当	事務職員C、D	神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
物資調達副班長			神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)
物資調達班班員			神奈川県〇〇	〇〇km(〇〇時間)

巡回ルート表の作成

- 被害状況を速やかに把握するため、巡回ルートを事前に設定しておきます。巡回ルートの策定に際しては、近隣の団地をまとめることで、効率的な巡回が可能になるよう努めます。

< 団地への巡回ルート表例 >



防災備品の準備

- 他自治体では台風上陸時の大規模停電により固定電話が不通となり、連絡手段が携帯電話やメールのみに限られる事態が発生しました。この経験を教訓に、サービスセンターでは非常用バッテリーを常備し、非常時にも通信機器が使用できる体制を整えます。
- また、万が一職員が帰宅困難となった場合に備え、食料や飲料水、非常用トイレなどをセットで備蓄しており、職員の安全と健康を守るための環境づくりに努めます。

< (参考) サービスセンターに設置している防災備品等 >

非常用バッテリー (蓄電池式)	帰宅困難者の発生に備えた備蓄品 (飲料水、食料等)	その他備品 (毛布・簡易トイレ等)

入居者参加型・地域防災力強化イベントの実施

- 当社では、入居者の防災意識向上と、災害時に自助・共助の力を十分に発揮できるコミュニティづくりを目指し入居者参加型の防災イベントを実施します。
- 具体的には防災訓練や避難経路の確認、避難地図の作成、地震体験や防災クイズ、専門家による講話などのプログラムを展開します。
- これらのイベントを通じて、入居者同士の連携強化や地域コミュニティの活性化へと繋がります。 ※イベントの詳細は「9 健康団地への再生に向けた取組②」をご参照ください。

独自の災害対策マニュアルを配付

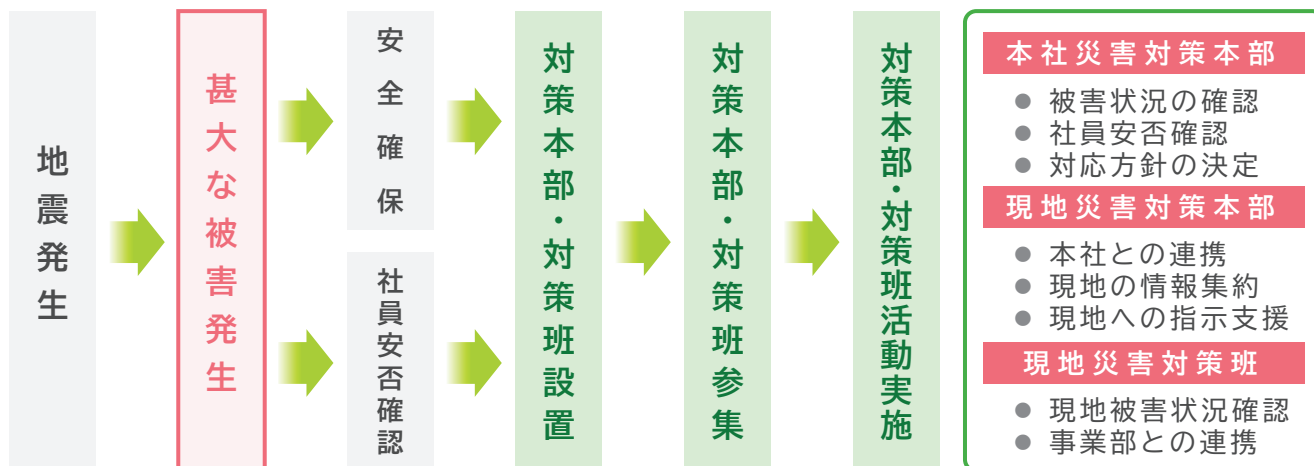
- 当社は、独自の「災害対策マニュアル」を作成しており、防災訓練の際などに配付することで入居者の防災意識を啓発します。
- 災害対策マニュアルには、災害がもたらす様々な被害や日常生活への影響、有事に活用できる防災備品情報、地震発生時などの二次被害(家具の転倒・ガラス破損による怪我など)を分かりやすく掲載しています。



2. 大規模災害発生時の組織体制

- 当社では、地震などの突発的な大規模災害発生に備え、全社的・組織的な対応体制を整備しています。災害発生時には、あらかじめ定められた危機管理フローに基づき、速やかに対応を開始します。
- 特に甚大な被害が予想される場合には、速やかに必要な人員・部門を招集し、組織的な連携のもと、状況把握から情報共有・初動対応・復旧業務に至るまで、迅速かつ適切な業務遂行を徹底します。

< 災害対策本部設置・初動対応までのフロー >



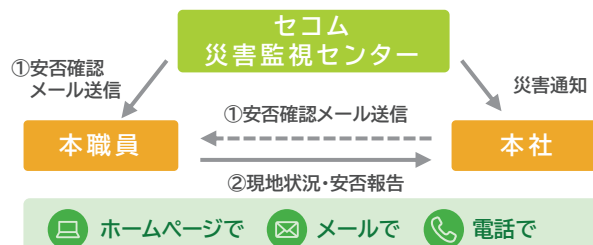
安否確認システムによる対応可能要員の確保

- 当社では、震度5弱以上の地震が発生時には、「安否確認システム」による自動配信で職員の安全を確認し、入居者等への対応ができる人員を速やかに把握・確保する体制を整えています。
- サービスセンター職員の安否確認と必要な人員確保ができ次第、速やかに職員の召集を行い、対応にあたります。また、状況や必要性に応じて、全社的な災害対策組織を構築し、迅速に対応できるよう努めます。

安否確認システム

有事の際に当社職員の状況を把握し、早期に住宅への対応策を開始するため、セコムが提供する**安否確認システム**を導入しています。

実際に確認する際にシステムが使えないといったことが無いよう、定期的に安否確認訓練を行っています。



国土強靱化認証を受けたBCP・減災体制の構築

- 当社では、組織的にBCP(事業継続計画)体制を構築し、公営住宅を含むすべての管理物件において、建物被害を最小限に抑える「減災」を重視した防災活動の継続的な改善に取り組んでいます。
- こうした取組が評価され、平成30年4月より継続して「国土強靱化貢献団体認証(レジリエンス認証)」を取得しています。



近隣エリアとの連携

- 当社は、首都圏に29の分譲マンション支店やビル・リフォーム事業部の事業所、さらに28の公営住宅サービスセンターを配置しており、神奈川県近隣にも複数の拠点を有しています。
- 大規模災害による緊急事態が発生し、**神奈川県県営住宅各地域の機能に重大な支障が生じた際には、これらの近隣拠点が連携し、速やかに支援対応できる体制を整えています。**

< 当社の首都圏における事業所数 >

エリア	支店・営業所	公営住宅サービスセンター
神奈川県	5事業所	14事業所
東京都	18事業所	12事業所
千葉県	2事業所	2事業所
埼玉県	4事業所	なし

全国ネットワークによる支援

- 大規模災害により**神奈川県や近接エリアの機能が停止したり、支障をきたした場合には、全国規模で事業展開する当社のネットワークを活用し、迅速な支援を行います。**
- **被災していない地域から震災対応の経験を持つ社員を派遣するほか、遠隔からの情報収集や補給物資の提供など、多面的なフォローによって本施設の復旧を全面的にバックアップします。**



< 当社の全国ネットワーク >

能登半島地震での対応事例

- 令和6年1月1日(月)に発生した「能登半島地震」では、1月5日(金)までに北陸エリア内の全管理物件の被害調査を行い、被害が確認できた物件は、エレベーター・ガスの復旧等で協力事業者の差配を行いました。

< 能登半島地震時の対応事例 >

日付	経過・状況
1月1日(月)	16時00分 地震発生、従業員安否確認
1月2日(火)	北陸エリアの管理物件の被害状況確認完了 協力事業者差配
1月4日(木)	埼玉県の支店より管理職3名・事務職2名を派遣
1月5日(金)	リフォーム部門より5名(東京3名、金沢1名、新潟1名)を派遣し、物件確認
1月9日(火)~13日(土)	リフォーム部門より追加で5名派遣し、5班編成にて物件被害の2次確認を開始
1月10日(水)~19(金)	本社統括部門より管理職2名、営業経験者1名を派遣し、現地営業所のフォローや顧客説明、資料作成フォローを実施
1月11日(木)~13日(土)	カスタマーセンター設備事務チームにて管理職1名、事務担当1名を派遣し、漏水後の顧客説明・案内支援を実施

直近で発生した大規模災害時の対応事例

- 令和7年8月に発生した『霧島・始良集中豪雨災害』では、発災後速やかにサービスセンターを中心に**139団地を対象とした緊急対応体制を確立**しました。職員の安否確認をはじめ、自治体や自治会と連携し、**全団地で迅速に被害状況の調査**を行いました。
- また、**近接市を含めた救援物資の寄附**、早期復旧に向けた**当社職員による現場対応**(消毒・畳新調・インフラ整備など)にも速やかに取り組みました。市や社会福祉協議会、協力事業者とも密接に連携し、入居者支援と団地の早期復旧に尽力しました。



< 当社より寄附した救援物資 >

< 霧島・始良集中豪雨時の対応事例 >

日付

経過・状況

8月8日(金)	- 豪雨発生、従業員安否確認 8時頃、霧島市営住宅サービスセンターにて災害本部を設置 - 応援の本社営業職員1名、西日本運営部職員2名が到着 - 霧島市担当部局と当社で会議開催 139団地の自治会会長に状況確認実施 - サービスセンター職員が現地被害状況を確認 22時頃、鹿児島営業所(分譲マンション管理部隊)より2名の応援者及び救援物資が到着
8月9日(土)	8時頃、鹿児島営業所より追加で3名の応援が到着 - サービスセンター職員及び応援者がそれぞれ4班に分かれて被害状況を確認 - 豪雨発生から2日以内に全団地の被害状況の確認を完了
8月10日(日)	- 鹿児島営業所より1名、協力会社より1名の計2名追加で応援が到着 - 復旧に向けた概算見積書を作成
8月11日(月)	- 被災者受入や市内地域断水対応、被害復旧等について霧島市と打合せ実施 - 被害復旧について、お盆休み及び市営住宅以外の復旧もあり、協力会社の段取りができないため、当社鹿児島営業所にて見積依頼及び修繕依頼することで協議し了承される
8月14日(木)	- 霧島市福祉協議会に訪問し、救援物資を寄附 - 隣接市である始良市でも断水が続いているため後日追加で救援物資を寄附 - 被災者受入するため、特に畳新調、浸水団地浸水消毒、復旧及び受入体制を加速させたいとの依頼あり、先日の打合せ時の通り、お盆休み等で協力会社の段取りが付かないため、当社鹿児島営業所にて畳、消毒作業実施することが決定 - 他行政における修繕費増額に伴う変更契約案を霧島市へ提出し、後日締結する旨返答頂く



生活再建の迅速化に向けた連携事例

当社は、災害時に市町村が発行する罹災証明書に関する現地調査が時間を要する課題に対応するため、**令和6年10月1日に東京都渋谷区と「災害発生時における住家被害認定調査に関する共同研究協定」を締結**し、合同訓練にも取り組んでいます。

この協定により、住宅に一定の被害が確認される場合に、**当社が住家被害調査を実施し、その調査結果を自治体と管理組合等に報告**することが可能となりました。提出した資料をもとに自治体が被害認定・判定を行うことで、罹災証明書が迅速に交付され、被災住宅の早期復興支援が促進されます。



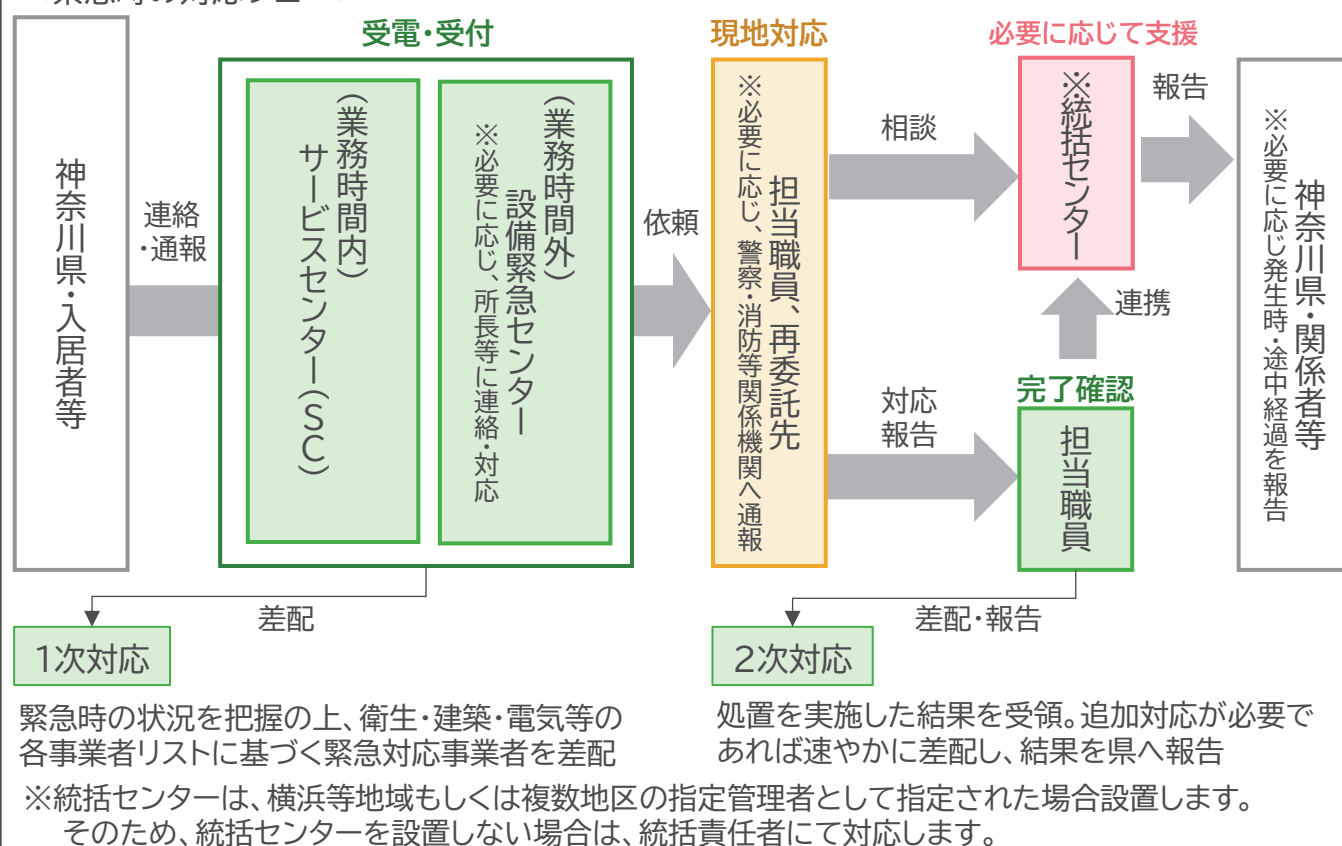
< 合同訓練実施の様子 >

③管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方

1. 緊急時の連絡体制

- 管理施設において破損や事故等の緊急事態が発生した際には、入居者の安全確保を最優先とし、迅速かつ的確な対応を基本方針としています。
- 緊急連絡については、業務時間内はサービスセンターが対応し、業務時間外の夜間や休日は設備緊急センターが受付を行うことで、24時間365日入居者からの緊急連絡に対応できる体制を構築しています。
- 緊急事態発生時には、協力事業者や警察・消防等の関係機関と連携し対応するとともに、神奈川県への報告・連絡や相談を行い、適切な対応により早期の初動対応と被害拡大防止に努めます。

<緊急時の対応フロー>



協力事業者リストの作成

- 当社は緊急時に協力事業者と迅速に連絡を取り合い連携を行うため、**予め対応可能な「業種」「対応エリア」「連絡可能な時間帯」「緊急連絡先」を確認したうえで、リストを作成**しています。

<横浜等地域の協力業者リスト(抜粋)>

2. 本業務において発生した緊急時の対応事例

- 現行管理期間に実際に発生した緊急時の対応事例を以下に記載します。

停電発生時の対応事例

- 本業務において発生した停電時には、センター長をはじめとする職員が迅速に対応し、被害状況の確認、関係機関との連携、入居者への情報提供および復旧作業の手配を的確に実施しました。
- 停電発生から復旧までの一連の対応においては、入居者の安全確保と生活への支障の最小化を最優先に取組ました。

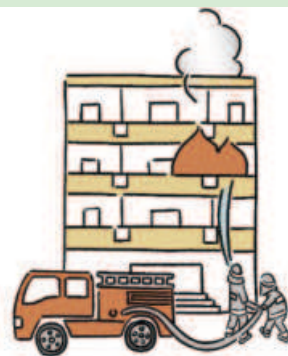


<時系列での対応状況>

日時	区分	主な対応内容
1月30日(木) 15:30頃	発生・通報	入居者より停電の連絡がサービスセンターに入電。
16:00頃	初動対応	職員が現地到着。受電室ブレーカーを確認するも異常確認できず。
16:45頃	外部機関連携	一般送配電事業者(東電)が到着し変電設備を調査するも異常確認できず。
17:15頃	専門事業者出動	協力事業者が到着し、原因調査を開始。
18:00頃	入居者対応	センター長が被害状況を確認し、入居者へ状況説明。必要に応じ、隣接コミュニティハウスを退避場所として案内。
19:00頃	原因特定 一次復旧	1階床下開閉器のヒューズ故障および幹線の絶縁不良を確認し、修繕開始。絶縁不良系統を切り離し、1階、2階のみ通電し一次復旧(3階以上は停電継続)。
22:00頃	継続状況の説明	センター長が入居者へ復旧状況および今後の見通しを説明。
1月31日(金) 2:00頃	調査継続 方針変更	幹線の絶縁不良箇所を特定できず、翌朝に各戸への仮設電気配線工事を行う方針とし、資材確保のため一旦撤収。
8:00頃	工事事前説明	センター長が入居者へ仮設配線工事の内容・スケジュールを説明。
8:30頃	仮設工事実施	各戸への仮設電気配線工事を開始。
16:30頃	復旧完了	仮設工事完了後、各戸ごとに通電開始。
17:00頃	最終確認	全戸通電を確認し、入居者の状況確認(健康状態等)を実施。

火災発生時の対応事例

- 本事故においては、休日に設備緊急センターが入居者からの火災に関する通報を迅速に受け付け、関係機関への連絡・調整を行うことで初動対応の要として機能しました。
- あわせて、センター長をはじめとする職員が現地確認や警察・消防との連携、入居者への情報提供および被害状況の把握を的確に実施し、隣接住戸を含む入居者の安全確保と二次被害の防止を最優先とした対応を行いました。



<時系列での対応状況>

日時	区分	主な対応内容
3月1日(土) 9:10分頃	発生・通報	入居者(隣戸)より設備緊急センターへ通報。隣戸からベランダに焼け跡・すす・ロッカーの焦げ、および焦げ臭がある旨の連絡を受領。
9:20頃	関係機関連絡	設備緊急センターより警察署担当者へ連絡し、状況説明のうえ現地調査を依頼。
10:40頃	継続状況確認	設備緊急センターよりセンター長へ、警察判断により対応継続中である旨の報告。
11:40頃	現地確認	センター長が現地到着。到着時点で消防による消火は完了しており、消火直後に入居者は帰宅済みであることを確認。 焼損した畳がベランダに仮置きされている状況を確認。
12:00以降	入居者対応 警察対応	入居者を乗せた警察車両が団地を出発。 センター長から隣戸入居者へ連絡し、状況報告と併せて消防署への個人情報開示可否について確認。
—	原因・被害状況 確認	警察からの聞き取りにより、出火時期は前夜の(2月28日夜)であり、和室畳からの出火と推定されること、気付いた名義人が一旦消火を試みたものの完全には消し切れておらず、翌朝隣戸入居者が煙に気づいた経緯を確認。 和室畳1畳の一部焼損および消火により畳が使用不可であること、下階への水漏れ等の二次被害がないことを確認。

 当社火災対応により自治体から感謝状を受領

火災発生時には、夜間・休日を含め設備緊急センター経由で速やかに職員へ連絡が届く体制を整え、迅速な消防への通報とともに、消防・警察等の関係機関と連携して初動対応・被害拡大防止にあたります。

また、他公営住宅では、迅速な消火対応や仮住居の早期確保などが評価され、自治会から感謝状が授与された実績も有しています。



<感謝状>

④ 県や関係機関等との連絡体制及びその考え方



災害や事故等は発生した際には、県や関係機関等との連携を強化し、情報共有を迅速かつ確実に行うことが重要です。そのため当社では、平常時から定期的な情報交換や連携体制の強化に努めており、災害・緊急時にも円滑な協働ができる仕組みを構築します。

1. 県や関係機関等との連絡体制の整備

- 県や関係機関との連絡方法を事前に整備することで、必要な支援や指示が迅速に受けられる体制を確保しています。

緊急連絡網の整備

- 災害や緊急事態の発生に備え、県や関係機関、協力事業者の連絡先を一覧化した緊急連絡網を作成します。
- 緊急連絡先一覧を作成することで、必要時に担当者が確実かつスムーズに情報共有や連絡を行える体制を構築できます。



<緊急連絡網(例)>

神奈川県	関係機関	当 社	協力事業者
優先1 〇〇係×× 000-000-0000 ooooooooooooo@.oo.jp	優先1 〇〇係×× 000-000-0000 ooooooooooooo@.co.jp	優先1 統括長 000-000-0000 ooooooooooooo@.co.jp	優先1 〇〇係×× 000-000-0000 ooooooooooooo@.co.jp
優先2 〇〇係×× 000-000-0000 ooooooooooooo@.oo.jp	優先2 〇〇係×× 000-000-0000 ooooooooooooo@.co.jp	優先2 センター長 000-000-0000 ooooooooooooo@.co.jp	優先2 〇〇係×× 000-000-0000 ooooooooooooo@.co.jp
優先3 〇〇係×× 000-000-0000 ooooooooooooo@.oo.jp	優先3 〇〇係×× 000-000-0000 ooooooooooooo@.co.jp	優先3 マネージャー 000-000-0000 ooooooooooooo@.co.jp	優先3 〇〇係×× 000-000-0000 ooooooooooooo@.co.jp

自治体専用ビジネスチャットツール「LoGoチャット」の活用

- 本業務においては、県との情報共有を迅速に行うため、自治体専用ビジネスチャットツール「LoGoチャット」を活用しています。
- 「LoGoチャット」により、県とのリアルタイムな連絡や情報交換が可能となり、緊急時にも被害状況や対応方針を効率的に共有することができます。



連絡協議会の開催

- 本業務においては連絡協議会へ毎月出席し、情報共有や協議を行っています。
- 協議会には、統括センターのメンバー(マネージャー、統括長、事務統括、技術統括など)が出席し、業務運営上の課題や改善策について協議するとともに、**県や関係機関から発信される最新情報や指示の情報共有**を行っています。
- また、**協議会で議論された内容や情報は、センター長会議や担当者会議等を通じて現場に伝達され、逆にセンター長会議で上がってきた現場の意見や課題も協議会で扱うなど、双方向の連携体制が確立されています。**
- このような運営により、組織全体の連携を強化し、業務の質の向上に努めています。

9 健康団地への再生に向けた取組

健康団地への再生に向けた取組について、具体的に記載してください。

主な評価基準 I-(5)

①健康団地の趣旨に対する理解

1. 県の方針理解

- 当社は、以下に記載する「神奈川県県営住宅 健康団地推進計画」の方針などを理解し、指定管理者として実施できる健康団地への再生に向けた取り組みを実施します。

神奈川県県営住宅 健康団地推進計画 ～ 2024(令和6)年3月改定 ～

<計画の目的>

本計画は、建設後おおむね50年が経過し建替えの時期を迎える住宅が今後10年間で約2万7千戸に急増するとともに、入居者の約50%が65歳以上で団地コミュニティの活性化が急務となっている県営住宅について、地域に開かれた「健康団地」へと再生し、今後も住宅セーフティネットの中核としての役割を果たしていくため、県営住宅の再生に関する基本方針及び施設整備(ハード)と居住支援(ソフト)の両面にわたる推進すべき施策を定めるものです。

県では、健康寿命を延ばすため「未病を改善する」取組を進めていますが、こうした取組を県営住宅にも反映させるため、だれもが健康で安心していきいきと生活できる「健康団地」への再生を目指していきます。

<健康団地の実現に向けた課題>

課題	内容
高齢者が抱える不安	・エレベーターがない住宅も多く、外出が容易ではない高齢者や障害者は団地コミュニティに参加しづらい住環境となっている。
高齢化による自治会活動の停滞	・高齢により自治会活動への参加が困難になった方や自治会に加入しない方もおり、多くの団地で自治会活動が困難となっている。
団地のコミュニティ活力の低下	・入居者の減少や高齢化の進行による自治会活動の担い手不足などからコミュニティ活力が低下している。
高齢者の孤立化	・地域との無縁化が進行し、高齢者が孤立化している。
外国籍入居者への対応	・言語や習慣の違いから入居者間のコミュニケーションがスムーズに行われず、騒音などのトラブルが生じる事例がある。
市町、福祉団体等との連携の必要性	・県、市町及び地域の福祉団体等が互いに連携し、入居者主体の取組を支援していくことが必要となる。
健康団地の実現に向けて	・高齢者が気軽に外出し、自由に憩い、多世代と交流できる団地へと再生していくために、ハード面の整備等が必要となる。

県が定める4つの施策と取組

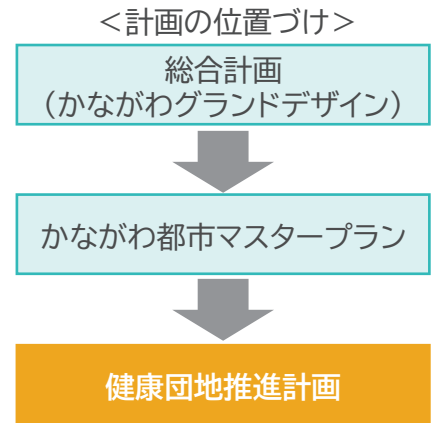
- 神奈川県では、基本方針である「だれもが健康で安心していきいきと生活できる「健康団地」への再生」を実現するため、施策展開の4つの方向を定めています。

1	住宅セーフティネット機能の強化	3	健康づくり、コミュニティづくりと居住支援
2	建替えの推進と適切な維持管理	4	持続可能な団地経営

※「神奈川県県営住宅 健康団地推進計画」より抜粋

2. 健康団地への再生に向けての考え

- 前頁では、健康団地推進計画の内容の一部を記載していますが、県が掲げる健康団地の実現に向けた課題は、**実際に、入居者の声として指定管理者である当社に届いています。**
- 当社は、現指定管理期間での実情や、「かながわグランドデザイン」の基本理念「いのち輝くマグネット神奈川」の趣旨を踏まえ、神奈川県県営住宅を、**団地入居者はもとより近隣にお住まいの方々にも開かれた地域コミュニティの拠点へと再生し、誰もが健康で安心していきいきと暮らせる「健康団地」の実現を目指します。**



健康団地の目指す姿や現状把握

- 「健康団地推進計画」では、健康団地の目指す姿として、神奈川県住宅供給公社の若葉台団地があげられています。この団地では、長い期間をかけて、ハード面・ソフト面の整備を行ってきたことで、団地住民が主体となったコミュニティ活動が生まれてきました。
- 当社も全国の公営住宅においてコミュニティ形成には様々な手法で取り組んでいますが、長年住んでいる方が多くいる公営住宅においては、既に強固なコミュニティがあることから、新規入居者や団地外の近隣住民が参加しにくいという状況もあり、入居者等による恒常的な自走コミュニティにまでは至っていません。
- そのため当社は、健康団地業務について**次期指定管理期間で完結させるのではなく、将来的には入居者や近隣住民による恒常的な自走コミュニティに至れるよう取り組みます。**

令和6年度自治会アンケート抜粋

- 当社は現指定管理者として自治会アンケートを年1回行っています。当社に変わってから相談したことに親身に対応してくれてありがたいといったご意見をいただく一方で、県が把握されている通り、自治会運営に苦慮しているというお声は非常に多くなっています。
- 実際に令和6年度に行った自治会アンケートへの意見を抜粋して以下に記載します。

地域	内容(運営でのお困りごとについての意見のみ抜粋)
横浜等地域	会長から会計まで1人で担っており自治会は破綻している。
川崎地域	高齢者が多いため、自治会による草刈は大変厳しい。
相模原等地域	高齢者が多く、住民のみでは手に負えない作業が増えてきた。

健康団地の実現に向けての考え方を踏まえた実施方針

- 既存の入居者コミュニティを尊重しつつ、**誰もが入りやすい「ひらかれた場」を、当社が継続的に企画・運営する健康・交流イベント等を通じて団地内に形成する。**
- 近隣住民や新規入居者も混ざれる機会を増やし、過度に閉じた状態を緩和する。
- 次期指定管理期間の5年間で、**コミュニティ形成の「きっかけ」を途切れなく提供し続け、小さなコミュニティを複数生み出す。**
- コミュニティ維持のための運営ルール整備等は当社も協力して行い、自治会や町会、関係団体を中心となって継続的にイベント等を実施できる仕組みづくりに注力することで、**将来的に入居者による自走コミュニティへ橋渡しする土台を形成する。**

9 健康団地への再生に向けた取組

健康団地再生に向けた体制を構築

- 本業務の実施にあたっては、統括センターに**専属の担当職員を配置し、入居者や自治会へのヒアリングや実施のサポートなどを適宜行える体制を構築**します。
- これにより自治会やイベント会社に一任するのではなく、指定管理者としても関わり、**持続的な自走コミュニティが実現するまでサポートすることが可能**です。

<健康団地業務実施体制>

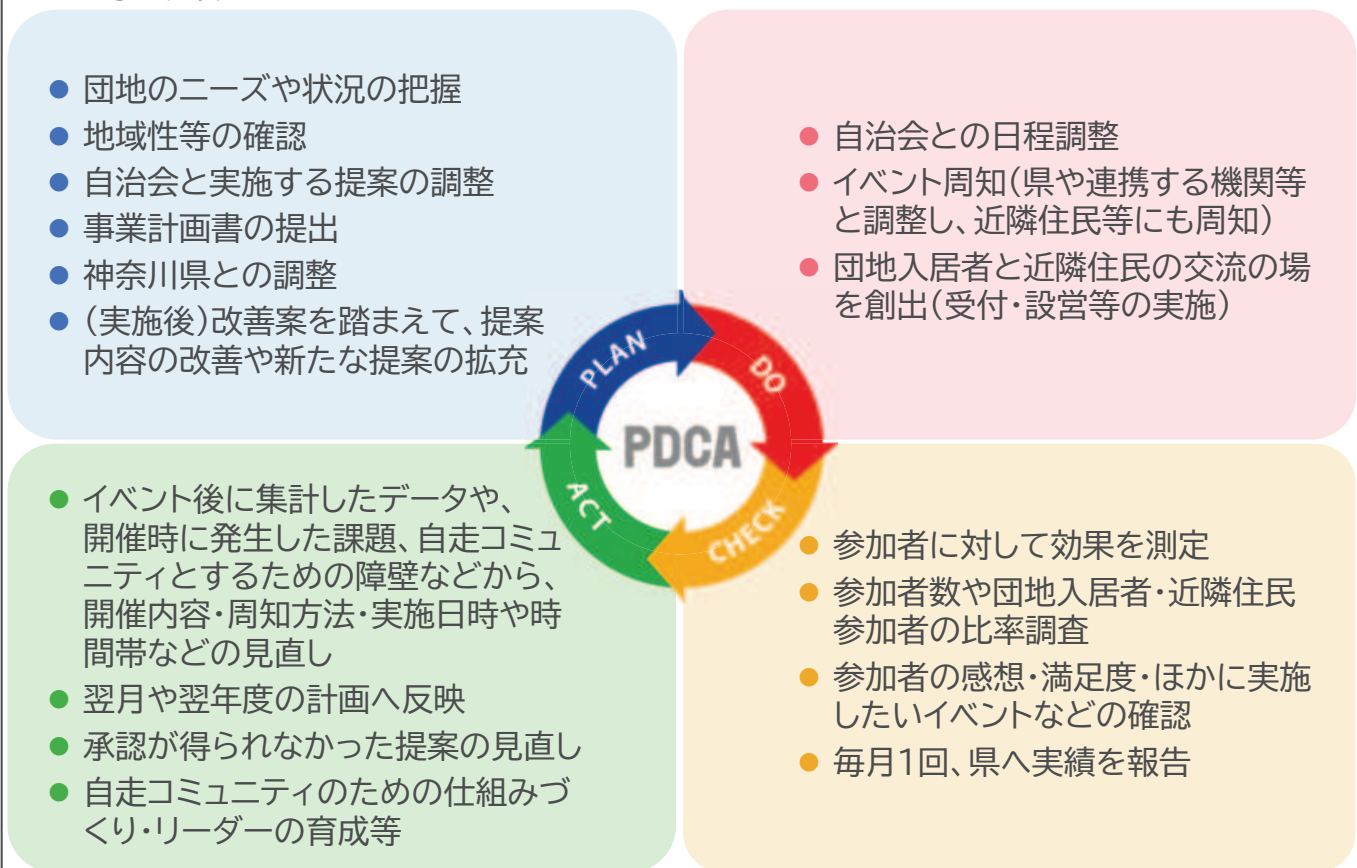
職名等	人数	役割
統括長		健康団地の業務統括、県への報告・連絡等の窓口
副統括長		統括長の補佐、運営・企画支援など
健康団地担当		入居者・自治会へのヒアリング、イベント開催支援、企画など

※各サービスセンターにおいてもイベント開催時に運営支援を行います。

3. 健康団地実現のためのPDCAサイクルを構築

- 入居者等による恒常的な自走コミュニティを生み出すためには、**コミュニティ形成の「きっかけ」を継続的に提供し続けることが重要**だと考えています。
- しかし、提供する「きっかけ」は、団地の入居者や近隣住民が興味のあるものでなければ、参加率が低下し、期待する効果が得られないため、**地域・団地住民の年齢層や地域性なども踏まえた提案**である必要があります。
- 一方で初めからニーズに完璧にマッチした提案を提供することは困難なため、**継続的なニーズの把握と提案内容の改善、新たな提案の拡充を行うPDCAサイクルを構築し、運用**します。

<PDCAサイクル>





②健康団地の再生に向けた取組

1. 団地のニーズや状況の把握方法

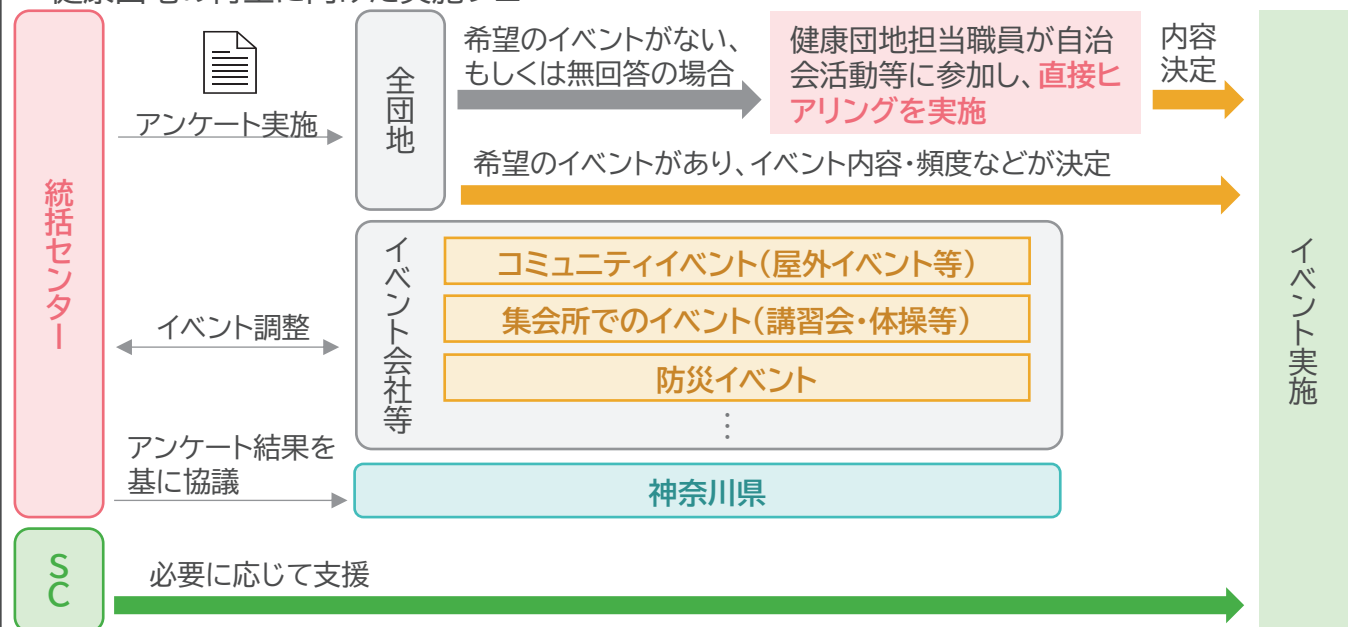
- 健康団地の再生に向けて、団地のニーズや状況把握・整理することは、限られた予算内で最大限の効果を出すために非常に重要です。当社は令和8年度より先行して健康団地の再生に向けてヒアリングやイベント実施に向けて現指定管理者として前向きに検討を進めています。
- 現在はヒアリングの準備段階ですが、次期指定管理期間ではヒアリング結果から更に各団地のニーズにマッチしたイベントメニューを拡充した状態で管理を開始することが可能です。

当社が用意するイベントについて

- 神奈川県営住宅には、県が健康団地に向けた取組を実施している団地、自治会が機能している団地、自治会が機能していない団地があります。また、入居者の世帯構成割合や外国籍入居者の割合など、イベントを検討するうえで重要な要素となります。
- そこで当社は、**団地規模・入居者の世帯構成や年齢層などを加味し、様々な要望にお応えできるよう、様々なイベントを提案**します。なお、実施にあたっては全団地を対象にアンケートを実施し、ニーズを把握した上で最適なイベントを実施します。

イベントの規模等	イベント実施が効果的な団地やエリア(例)	期待できる効果
【集会所】 小～中規模イベント	団地内のコミュニティ形成から必要な団地（単身高齢者が増えて自治会が機能していない、入居率が低いなど）	隣人同士でのコミュニティを生み出すきっかけづくり
【団地内(屋外)】 小～中規模イベント	自治会は機能しているが、地域コミュニティが弱体化しているエリア	地域コミュニティの強化による共助意識の醸成(防犯・防災力の強化)
【団地内空家】 事業者等の誘致 ※改修・整備が必要	現在福祉団体が拠点を置く日野団地での事例同様、事業者等を誘致することで様々な効果が期待できる団地	団地入居者だけでなく近隣の住民等も含めたお悩み解決やコミュニティ形成など
【団地外(公園や施設等)】 中～大規模イベント ※施設側と要調整	入居率が低い・自治会が解散しているなどの理由によりイベント実施が難しい団地や小規模団地などが多いエリア	団地外の共用スペース(施設等)を活用した大規模イベントにより、入居者の孤立を防ぎ、地域の支え合いネットワークを強化

<健康団地の再生に向けた実施フロー>



9 健康団地への再生に向けた取組

健康団地の再生を円滑に推進するために効果的なアンケートを実施

- 健康団地への再生に向けた本取組は、県や指定管理者から一方的に提案・実施するのではなく、入居者の声を起点にイベントや取組の設計を行っていくこととなっています。
- そのため、入居者が「参加したい」「やってみたい」と思うイベントを企画するために、**ニーズ調査は最も重要な工程の一つであり、丁寧に取り組む必要**があります。
- そこで、当社は以下のアンケート項目案を基準に県と協議を重ね、**健康団地の再生に向けて効果的なアンケートを実施**します。

アンケート項目(例)	内容	活用例
自治会の構成 (役員人数等)	自治会参加者数、役割 など	イベントの規模感や内容提案時に活用
団地内共通のニーズ	生活上の課題(買い物が遠いなど)	イベント内容の提案時に活用
自治会の活動状況	活動頻度、年間スケジュール	自治会の自走度の評価時に活用
自治会主体の取組	イベント内容や開催頻度、参加者数など	自治会の自走度の評価時に活用
関心のあるテーマ	防犯／災害／健康・・・(選択肢を提示) ※自由記述欄も設ける	イベント内容の検討時に活用
希望の取組	防犯／災害／健康・・・(選択肢を提示) ※自由記述欄も設ける	
スマートフォン普及率	スマートフォン利用有無	広報手段や有用なアプリ配信(防災情報配信等)の提案可否の判断時に活用
開催可能な曜日・時間帯	平日・休日／午前・午後 など	イベント内容の検討時に活用
会場の状況 (集会所・近隣施設等)	集会所の利用可否、什器の有無 など	イベント内容・規模感の検討時に活用
希望する広報手段	回覧板、掲示板、チラシ など	広報時に活用
重視したいポイント	参加率の向上／運営負担の軽減／多世代交流 など	イベント内容・規模感の検討時に活用
主催希望	講師として主催したい取組有無など	イベント内容の検討時に活用

🔍 アンケート実施時のポイント

- 「関心のあるテーマ」や「希望の取組」は自治会・入居者によっては、どういったものができるか判断できないケースや、そもそもやりたいこと自体が思いつかないといったケースが考えられます。
- そこで当社は、**あらかじめイベントをある程度取りそろえ、参考として提示**します。その際には過去に実施したイベントや類似しているイベントの写真などを用いて、イメージしていただきやすくします。
- また、実施したイベントの様子は、本業務専用ホームページにも掲載し、入居者だけでなく、入居を検討している方などにも見ていただけるようにします。

9 健康団地への再生に向けた取組

健康団地の再生を目指し、様々なイベントを提案

音楽レッスン・鑑賞会

集会所

団地内空家
(要改修)

団地内(屋外)

団地外
(公園や施設等)

- 現在県が10団地で実施しているシニア合唱事業を引き継ぎつつ、更なる拡大を目指してレクリエーション事業者と連携したイベント提案していきます。



音楽レッスン等で期待できる効果

文化芸術の振興とともに、共生社会の実現や、団地におけるコミュニティの活性化、未病改善など、**音楽を通じて健康団地の再生**が期待できます。

<レクリエーション事業者が過去に実施したイベントの様子>

イベントの実施が効果的な団地(例)

本イベントは、現在県が実施しているシニア合唱事業の成功事例を参考とした提案です。そのため、まずは現在県がシニア合唱事業を実施している日野団地、笹山団地、いちょう上飯田団地同様、中規模から大規模な団地に向けた実施が効果的だと考えています。また、**希望ヶ丘SC及び相模原SCの管轄エリアのみ、現在合唱団がないため、それらのエリアにも積極的に提案していきます。**

SC	候補団地(例)
希望ヶ丘	阿久和団地(1,455戸) 細谷戸ハイツ(1,336戸) 今宿第二団地(390戸) など
相模原	上溝団地(813戸) 横山団地(730戸) 上矢部団地(513戸) など

<イベントメニュー(例)> ※詳細なイベント内容・規模・費用等はヒアリング後に調整します。



音楽レッスン・合唱

イベント名	内容	費用(目安)※税抜
コーラスレッスン	専門の講師によるコーラスレッスン	
演奏会	講師による演奏の鑑賞会 ・津軽三味線 ・民謡 ・ヴァイオリン など多種多様な楽器による演奏 ※演奏者(楽器)等により金額が変動します。	

※このほかにもダンス(社交ダンスやフラダンス)、落語、フェルト工作体験など、様々なイベントの提案が可能です。また、カラオケ大会などの開催も可能なため、ご要望に沿った提案を行います。

9 健康団地への再生に向けた取組

体験型・学び型の防災イベント	集会所	団地内空家 (要改修)	団地内 (屋外)	団地外 (公園や施設等)
----------------	-----	----------------	-------------	-----------------

- 全国の自治体の防災イベントで出展経験が豊富な[REDACTED]とのコラボイベントを提案します。

 防災イベントで期待できる効果

防災安全協会は多世代参加型の大規模イベント経験が豊富であるため、複数団地＋近隣住民を巻きこんだイベントとすることで、**地域コミュニティの醸成**や**地域防災力向上**が見込めます。



<防災安全協会が他自治体等で実施したイベントの様子> [REDACTED]

 イベントの実施が効果的な団地（例）

本イベントは、参加者層が大人数かつ多世代での開催が地域コミュニティ醸成や地域防災力向上の観点から効果的であることから、**イベント開催場所が近隣にある小規模団地**や、**大人数が収容できる集会所がある『浦賀かもめ団地』**などでの開催が効果的だと考えています。



浦賀かもめ団地

<イベントメニュー（例）> ※詳細なイベント内容・規模・費用等はヒアリング後に調整します。

 体験型・学び型防災イベント		
イベント名	内容	費用（目安）※税抜
地震体験	最大震度7まで体験できる起震車による地震体験イベント	[REDACTED]
疑似消火器体験	訓練用水消火器による初期消火体験イベント	
防災クイズ	200名程度まで参加可能な防災に関するクイズやクイズラリーイベント	
防災ビンゴ	参加者自身が防災用品をビンゴカードに記入して行う、定員約100名の参加型イベント	
折り紙食器作成	災害時に役立つ紙製食器の作り方を学べる200名程度が参加可能なイベント	

9 健康団地への再生に向けた取組

	健康イベント	集会所	団地内空家 (要改修)	団地内 (屋外)	団地外 (公園や施設等)
--	--------	-----	----------------	-------------	-----------------

- 公衆衛生の向上と県民の健康保持、増進に寄与することを目的として活動する[]と連携し、健康イベントを提案します。

 健康イベントで期待できる効果

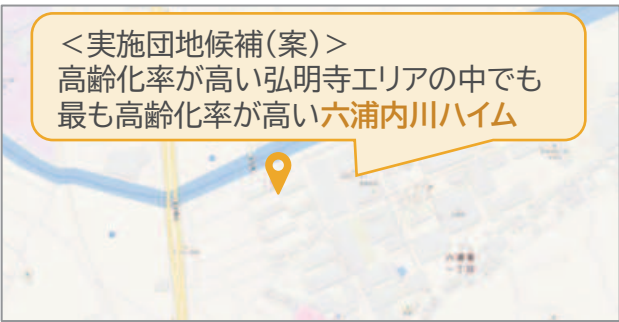
健康意識の向上、生活習慣の改善、公衆衛生の向上に加えて、コミュニティ形成の促進や、イベントを通じた医療機関への受診促進により、重症化の予防にも繋がることが期待されます。



< [] 過去に実施したイベントの様子 >

 イベントの実施が効果的な団地（例）

本イベントは、健康改善・意識向上等に特化しているため、高齢化率の高い団地や地域での開催が効果的です。そのほか地域包括センター等の活動が少ない地域などがあれば、それらの代わりとしてイベントを行うことも地域全体の健康意識向上の観点から効果的であると考えています。



<イベントメニュー(例)> ※詳細なイベント内容・規模・費用等はヒアリング後に調整します。



健康イベント

イベント名	内容	費用(目安)※税抜
血圧測定・健康相談会	血圧の相談や健康に対するお悩み相談会	
リハビリ体操	加齢による心身の活力低下を予防・改善する体操	
口腔ケア講座	虫歯や歯周病予防など、口腔ケアについて学ぶ講座	
感染予防講座	手洗いやうがいなど家庭で実践できる感染予防を学ぶ講座	
各種測定会	ベジチェック・血管年齢測定・骨密度測定・握力測定イベント	

※開催可能な頻度は、年間3回程度となります。
費用は参加人数によって変動します。また、複数のイベントメニューを同時開催することも可能です。

9 健康団地への再生に向けた取組

日本文化や外国文化の体験型イベント	集会所	団地内空家 (要改修)	団地内 (屋外)	団地外 (公園や施設等)
-------------------	-----	----------------	-------------	-----------------

- 外国籍県民が多く入居する団地向けに日本文化や外国の食文化などを体験できる多文化交流イベントを提案します。

 多文化交流イベントで期待できる効果

外国籍の県民との交流イベントを通じて、**日常的なコミュニティ形成のきっかけを創出し**、相互理解を深めることで、**文化の違いに起因するトラブルの緩和が期待**されます。



<協力事業者が他自治体等で実施したイベントの様子>

 イベントの実施が効果的な団地（例）

本イベントは、多文化交流により、言葉や文化の壁を越えたコミュニティを生み出し、**文化や価値観の相互理解**を促すことで、**全員が暮らしやすい住環境構築を目指したイベント**です。そのため、外国籍県民が多くお住まいの「**いちょう上飯田団地**」や「**いちょう下和田団地**」などでのイベント実施が効果的です。



<イベントメニュー（例）> ※詳細なイベント内容・規模・費用等はヒアリング後に調整します。



多文化交流イベント

イベント名	内容	費用(目安)※税抜
和文化体験	専門講師の指導のもと、書道・華道・茶道などの和文化を体験できる、外国籍入居者をはじめ子どもから高齢者まで多世代が参加可能な多文化交流イベント	
旅するkitchen	「世界の料理教室」として、講師の指導のもと世界各国の料理を作って味わう食育・文化体験ができる、多世代参加型の多文化交流イベント	

※イベントの参加人数や集会所の什器有無等で費用が変動します。

9 健康団地への再生に向けた取組

ウォーキング・体操イベント	集会所	団地内空家 (要改修)	団地内 (屋外)	団地外 (公園や施設等)
---------------	-----	----------------	-------------	-----------------

- 団地の入居者と近隣住民の繋がりを生み出すことを目的とした健康づくりイベントの開催を提案します。



ウォーキング・体操イベントで期待できる効果

イベントを通じて地域に住む住民同士の繋がりを生み出すことで、災害時における**自助共助意識の醸成**や**子供・高齢者の見守り・安全確保**が期待できます。



<ウォーキングイベントの様子>

<バランスボール体操の様子>



イベントの実施が効果的な団地（例）

本イベントは、地域の方も巻き込んで開催することで、地域コミュニティの活性化が期待できるイベントです。開催場所としては**住宅街が近く、近隣住民の集客も見込める可能性が高い万騎ヶ原団地周辺**が効果的だと考えています。その他、イベントの特性上、**入居率が低い団地でも周辺環境の条件が合えば地域のコミュニティへ巻き込むことができます。**



<イベントメニュー(例)> ※詳細なイベント内容・規模・費用等はヒアリング後に調整します。



ウォーキング・体操イベント

イベント名	内容	費用(目安)※税抜
ウォーキングイベント	健康づくりや防災、美化活動などをテーマとした地域住民も巻き込んだウォーキングイベント	
バランスボール体操	幅広い世代が参加できるバランスボールを使った専門講師による体操イベント	

※イベントの参加人数や集会所の什器有無等で費用が変動します。

9 健康団地への再生に向けた取組

避難地図作成イベント

集会所

団地内空家
(要改修)

団地内
(屋外)

団地外
(公園や施設等)

- 近隣住民や団地住民が一緒になって津波の際に近くの高台など避難目標地点までの避難経路を作成し、実際に歩いてみてどれくらい時間がかかるのか検証するイベントを提案します。



避難地図作成イベントで期待できる効果

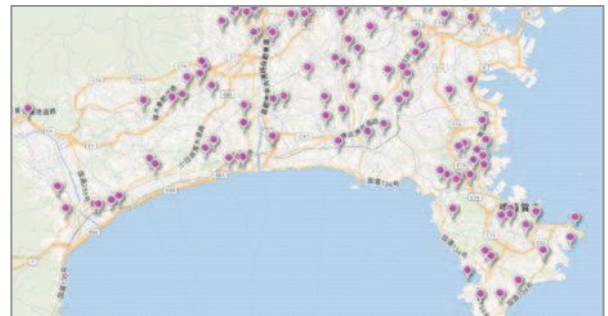
ワークショップ形式で参加者同士で意見交換しながら地図を作成するため、交流促進が期待できます。また、高齢者や子供目線で勾配を避けたルートを考えるなど、**防災意識や共助意識の醸成にも効果的**です。

<当社が管理する他公営住宅で実施したイベントの様子>



イベントの実施が効果的な団地（例）

本イベントは、津波発生時に高台へ避難するための避難経路を検討するイベントのため、カムチャッカ半島付近で地震が発生した際に津波警報が発令された横須賀三浦SCの管轄団地（一部）や弘明寺SCの管轄団地（一部）、その他平塚県営SCの津波リスクが想定される団地などでの実施が効果的です。



<イベントメニュー（例）> ※詳細なイベント内容・規模・費用等はヒアリング後に調整します。



避難地図作成イベント

イベント名	内容	費用(目安)※税抜
避難地図作成	開催団地から近くの高台など避難目標地点までの避難経路をワークショップ形式で話し合いながら作成し、完成した地図に沿って実際に歩いてみる体験型イベント（120分程度）	

Point



避難地図作成のイベント業者とは他自治体でも連携しており、当社が管理する横浜市営住宅や板橋区営住宅、港区特定公共賃貸住宅等にて開催実績があり、参加者から好評をいただいているイベントです。

9 健康団地への再生に向けた取組

健康・デジタル活用イベント

集会所

団地内空家
(要改修)

団地内
(屋外)

団地外
(公園や施設等)

- 当社が管理する施設でのイベントの共同開催実績が多数ある[redacted]と連携した高齢者の健康やデジタル活用促進イベントを提案します。



健康・デジタル活用イベントで期待できる効果

健康づくりの体操プログラムや身体能力の低下(ロコモ度)チェック、スマホ講座などを通じてコミュニティ形成のきっかけづくりを行うことでが交流の促進が期待できます。

<イベント開催時のイメージ>



イベントの実施が効果的な団地(例)

本イベントは、大人数が参加するイベントを想定しており、ほかのイベント(多世代交流イベントなど)と協働して開催することで、地域コミュニティも巻き込んだイベントとすることができるため大きな集会所がある『逗子桜山団地』や、当社が管理する施設などでの開催が効果的です。



<イベントメニュー(例)> ※詳細なイベント内容・規模・費用等はヒアリング後に調整します。



健康・デジタル活用イベント

イベント名	内容	費用(目安)※税抜
スマホ講座	スマホ活用についての講座を開催。県が推進する健康や高齢者向けのアプリの紹介。	[redacted]
健康な身体づくり講座①	誤嚥予防体操など、高齢者向けの体操イベントを実施	
健康な身体づくり講座②	認知症予防事業イベント内で身体能力の低下(ロコモ度)をチェックできる体験ブースの設置など、危機による測定会を開催	

9 健康団地への再生に向けた取組

子育てサロンの設置	集会所	団地内空家 (要改修)	団地内 (屋外)	団地外 (公園や施設等)
-----------	-----	----------------	-------------	-----------------

- 団地内の空家を改修し、XXXXXXXXXXと連携して子育てサロンの設置を提案します。子育てサロンには、近隣の子育て世帯も気軽に参加できるよう促します。

 **子育てサロンで期待できる効果**

子育てに不安を抱える家庭や、母子・父子家庭のサポートなどを目的として開催し、若年層世帯の交流の場を生み出すことで**コミュニティ醸成**が期待できます。



< XXXXXXXXXX が過去に実施したイベントの様子 >

 **イベントの実施が効果的な団地（例）**

本提案は、子育て世帯が多い団地かつ、地域的にも若年層世帯が多いエリアでの開催が効果的です。

例えば瀬谷団地は子育て世帯が多く、エリア的にも核家族世帯が最も多いため、設置場所として効果的であると考えています。設置の際には県や自治会、隣接住戸と相談の上で進めていきます。



< イベントメニュー（例） > ※詳細なイベント内容・規模・費用等はヒアリング後に調整します。

 **子育てサロン**

イベント名	内容	費用(目安)※税抜
子育てサロン	助産師などによる読み聞かせ・子育て講習や、育児相談、子供の遊び場の提供などを行います。 ※過去に XXXXXXXXXX が設置した子育てサロンでは、近隣の学校と連携し、保育科の学生によるボランティアなどを受け入れた実績もあります。	XXXXXXXXXX

※本提案は、事前に空家の改修が必要となるため、神奈川県と改修費用や内容等について協議を行ううえで実施します。

 **Point**

XXXXXXXXXX が設置した子育てサロンでは、設置スペースの規模や実施する曜日・時間帯にもよりますが、**最大で25組から30組程度参加されており、子育て世帯をサポートするうえで非常に効果的な提案**です。

9 健康団地への再生に向けた取組

移動スーパー・キッチンカー誘致	集会所	団地内空家 (要改修)	団地内 (屋外)	団地外 (公園や施設等)
-----------------	-----	----------------	-------------	-----------------

- 当社が管理する他公営住宅でも開催実績のある移動スーパーやキッチンカーの誘致を提案します。



移動スーパー等で期待できる効果

移動スーパーやキッチンカーの誘致では、買い物困難者への支援や購入後に食事ができるスペースなどを設けることにより、交流の場を創出することができます。



<他公営住宅で実施しているキッチンカーを誘致した際の様子>



イベントの実施が効果的な団地（例）

本イベントは、スーパーマーケットなどが近くに無い団地や高齢化率が高く、頻繁に外出することが難しいといった課題がある団地での開催が効果的です。アンケート項目で団地内の共通ニーズを確認し、買い物に対するお困りごとが多い団地には積極的に提案します。

<イベントメニュー（例）> ※詳細なイベント内容・規模・費用等はヒアリング後に調整します。



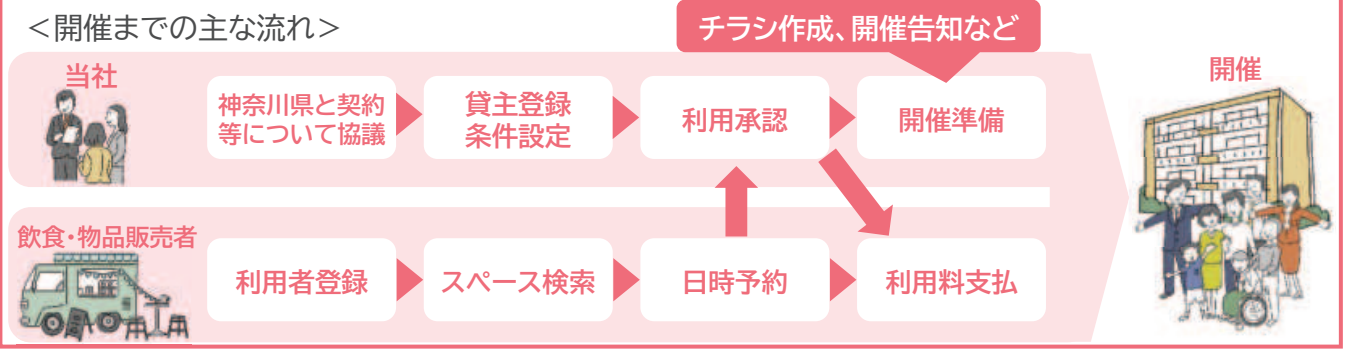
移動スーパー・キッチンカー誘致

イベント名	内容	費用（目安）
移動スーパー	近隣のスーパーや生協などと連携した買い物支援策	
キッチンカー等	団地の駐車場や空き区画へキッチンカー等を誘致	

Point



キッチンカー等の誘致にあたり行政財産使用許可が必要なケースがありますが、当社は導入に向けてのノウハウがあるため、神奈川県とも適切に協議を行い進めることが可能です。



9 健康団地への再生に向けた取組

アプリケーションを活用した健康促進

集会所

団地内空家
(要改修)

団地内
(屋外)

団地外
(公園や施設等)

- 前頁で提案したイベントは、実際に開催場所へ入居者や近隣住民に集ってもらい、実施する内容となっていますが、イベント開催時以外にも**コミュニティ醸成や健康を意識していただくために、歩数計アプリケーション(以下、「アプリ」とする。)**の利用を促進します。
- 提案する団地は、健康団地に関する事前アンケート時に収集するスマートフォン普及率などを参考に選別して進めていきます。
- アプリ内で入居者同士が歩数を確認できるので、**更新がない方の安否確認など、入居者間の共助も期待**できます。



アプリによる健康促進の期待できる効果

歩数計アプリでは、単に自分が歩いた歩数の集計だけでなく、**競い合う機能が付いたアプリ**とすることで、**団地別、SC別に対抗イベントを開催することも可能**です。これにより、**健康と参加者の交流などが期待**できます。

<イベントのイメージ画像>



イベントの実施が効果的な団地(例)

本イベントは、**スマートフォン普及率が高い団地などを中心に実施の提案**をします。また、健康維持のためにアプリを入れていただくことで日々の歩数や利用者の中でのランキングなどが可視化されるなど、**運動意識向上に向けたモチベーションの維持・向上ができるような仕組みづくりを実施**していきます。

<イベントメニュー(例)> ※詳細なイベント内容・規模・費用等はヒアリング後に調整します。



アプリを活用したイベント

イベント名	内容	費用(目安)
ウォーキングイベント	団地別・SCの管轄団地対抗のウォーキングイベントを開催し、住民同士の交流を図ります。	

9 健康団地への再生に向けた取組

神奈川県によるイベント

集会所

団地内空家
(要改修)

団地内
(屋外)

団地外
(公園や施設等)

- 神奈川県地域福祉課では、手話講習会や絵本の手話での読み聞かせなどを行っています。そこで、団地の集会所を活動拠点としたイベントの開催を県や講師と協議を行い提案します。
- このほかにも、県や各市町村では、消費者向けの注意喚起講座や暮らしに関するセミナー、インターネット被害の未然防止講座など、様々な講座等の開催を行っているため、**連携して実施することでイベント内容の拡充**を図ります。集客においては必要に応じてチラシなどを作成し、入居者等へ案内します。
- 本イベント以外も同様ですが、将来的には**自治会長などから直接各団体等と連携できる体制を構築し、自走コミュニティへの発展**を目指します。



県や市町村が手配するイベントで期待できる効果

生活するうえで注意すべきことや特殊詐欺防止に向けた意識啓発、手話使用者への理解促進など、**講座に応じて様々な効果が期待**できます。



神奈川県等と連携したイベント(例)

イベント名	内容	費用(目安)
自治体の手配する講座	・手話に関する講習会、絵本読み聞かせ ・インターネット被害未然防止講座 ・お薬の基礎知識に関する講座 ・消費者生活に関する講座 など	無償(自治体負担)

※実施にあたっては事前に神奈川県や市町村等と協議を行い、県営住宅の集会所で実施可能であった場合、自治会等へ提案します。

入居者主催の取組を支援

集会所

団地内空家
(要改修)

団地内
(屋外)

団地外
(公園や施設等)

- 入居者の中には、**ご自身が身に着けたスキルや趣味で行っていることを他の方に教えたい、共有したい**といった考えを持つ方もいらっしゃると思っています。
- そこで、**入居者が自ら講師となって広めたい知識や趣味などについて、開催できるよう当社が支援**します。
- 具体的には、ヒアリング時に、そういったニーズがあるかの確認を行い、ニーズがあれば講師希望者に対して実施頻度や必要なものを確認の上で、**金額に応じて物品の購入・リースの手配や開催のための周知**などを行います。
- この取組により団地内で**入居者が中心となった「部活動」**が組成できれば、指定管理者が実施するイベント開催日以外でも**日常的な活動を通じてコミュニティが生まれ、健康団地の実現**に近づくと考えています。



入居者主催の取組で期待できる効果

入居者が主催で開催できるように集会所や備品等の整備をすることで**日常的なコミュニティが生まれ、自走コミュニティの実現**が期待できる。

9 健康団地への再生に向けた取組

本業務専用ホームページに特設ページを設置

- 入居者自らが講師となってイベントを開催したいという要望の受付や、健康団地の開催実績を掲載するために、現在開設している本業務専用ホームページに健康団地専用の特設ページを設置します。
- これにより入居者による日常的なコミュニティをより実現しやすくなるとともに、健康団地の再生に向けたイベントの開催がイメージできず進めていない団地や入居を検討されている方にとっても、健康団地再生に向けた取組をイメージしていただきやすくなります。
- また、現在も県営住宅でイベントを開催してみたいといった相談を県内事業者より受けることがあるため、イベント拡充に向けて幅広い方から要望を受け付けていきます。

<本業務専用ホームページ(イメージ)>

神奈川県県営住宅

株式会社東急コミュニティーは、平成29年4月1日より
神奈川県県営住宅の指定管理者として選定されています。

[トップ](#) | [県営住宅等一覧](#) ▼ | [県営住宅等にお住まいの方へ](#) ▼ | [国庫工事事業者向け](#) | [健康団地特設ページ](#)

トップ > 健康団地特設ページ

健康団地 特設ページ

健康団地イベントの実績

▼ 防災系イベント

▼ 多世代交流イベント

▼ 講師派遣型イベント

▼ 多文化交流イベント

防災系イベント

開催団地	〇〇団地
日時	〇〇年〇月〇日
参加人数	〇〇人
概要	起震車や煙体験などができる防災イベントを開催しました！



健康団地イベントに関する相談受付

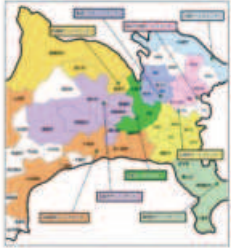
入居者の皆様へ

お住いの団地で、ご自身の趣味や特技を活かした『部活動』を作ってみませんか？
活動のための備品設置や希望者の募集、開催準備から開催時の支援まで当社がサポートします！
是非この機会に趣味や活動の輪を広げてみてはいかがでしょうか。

お問合せはこちら

※お問合せはお電話でも受け付けています。

東急コミュニティー
担当エリア



図を拡大する

関連リンク

[神奈川県](#)

2. (参考)サービスセンター別 団地の状況や地域性

横浜平沼橋サービスセンター

管轄地区 港北区、神奈川区、西区、保土ヶ谷区



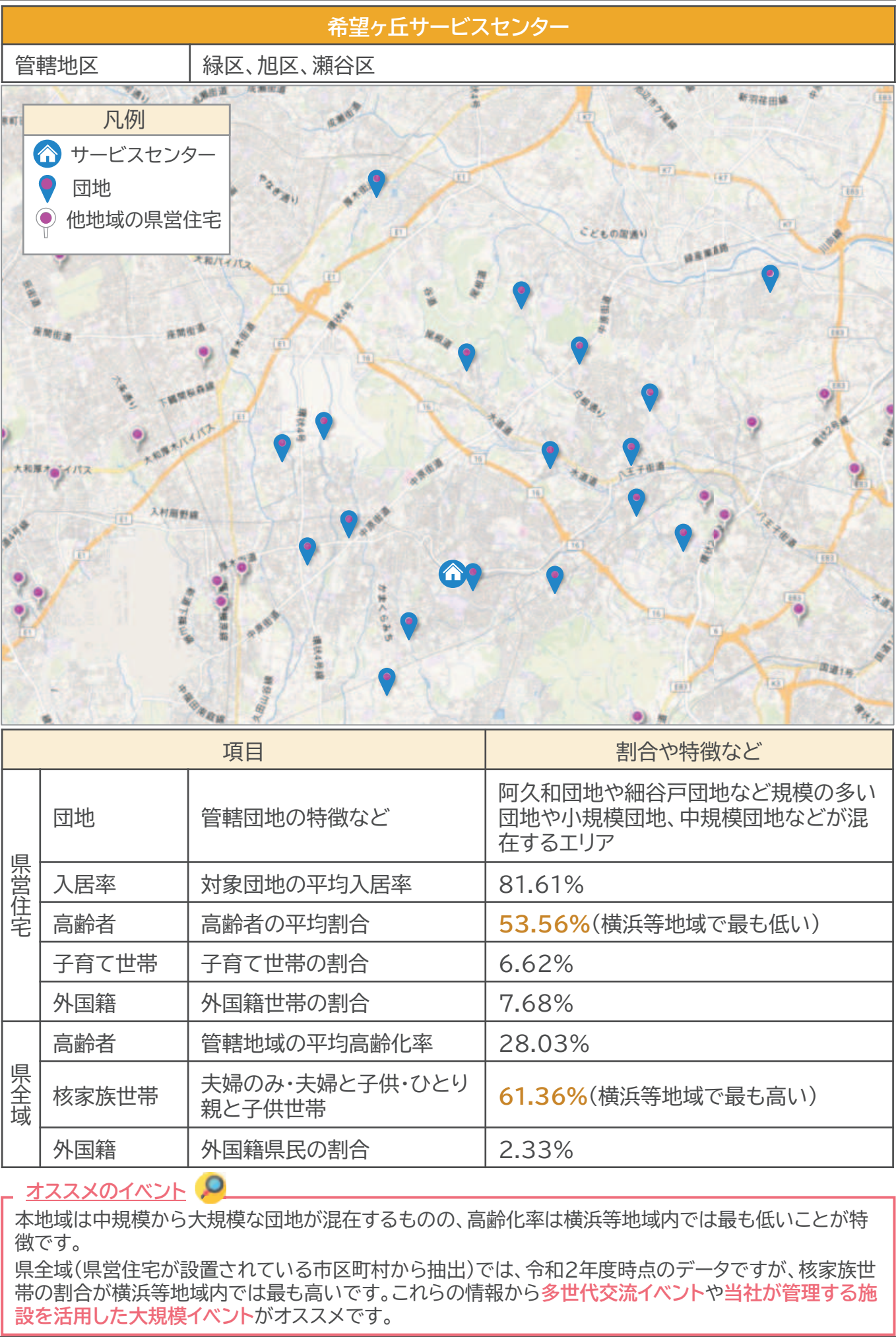
項目			割合や特徴など
県営住宅	団地	管轄団地の特徴など	笹山団地など棟数の多い大型団地のほか、中規模の団地を中心としたエリア
	入居率	対象団地の平均入居率	72.95%(横浜等地域で最も低い)
	高齢者	高齢者の平均割合	58.92%
	子育て世帯	子育て世帯の割合	4.86%
	外国籍	外国籍世帯の割合	7.39%(横浜等地域で最も低い)
県全域	高齢者	管轄地域の平均高齢化率	21.14%(横浜等地域で最も低い)
	核家族世帯	夫婦のみ・夫婦と子供・ひとり親と子供世帯	48.50%(横浜等地域で最も低い)
	外国籍	外国籍県民の割合	3.34%

おすすめのイベント

本地域は中規模から大規模な団地が多くありますが、一方で入居率が横浜等地域内では最も低いことが特徴です。また、高齢化率は横浜等地域内では2番目に高いエリアとなっています。

県全域(県営住宅が設置されている市区町村から抽出)では高齢者の割合が横浜等地域内では最も低いです。これらの情報から団地内でのイベント開催時には**集会室を活用した小・中規模のイベント**、地域を巻き込むイベントでは、**若年層も呼び込みができる多世代交流イベント**がオススメです。

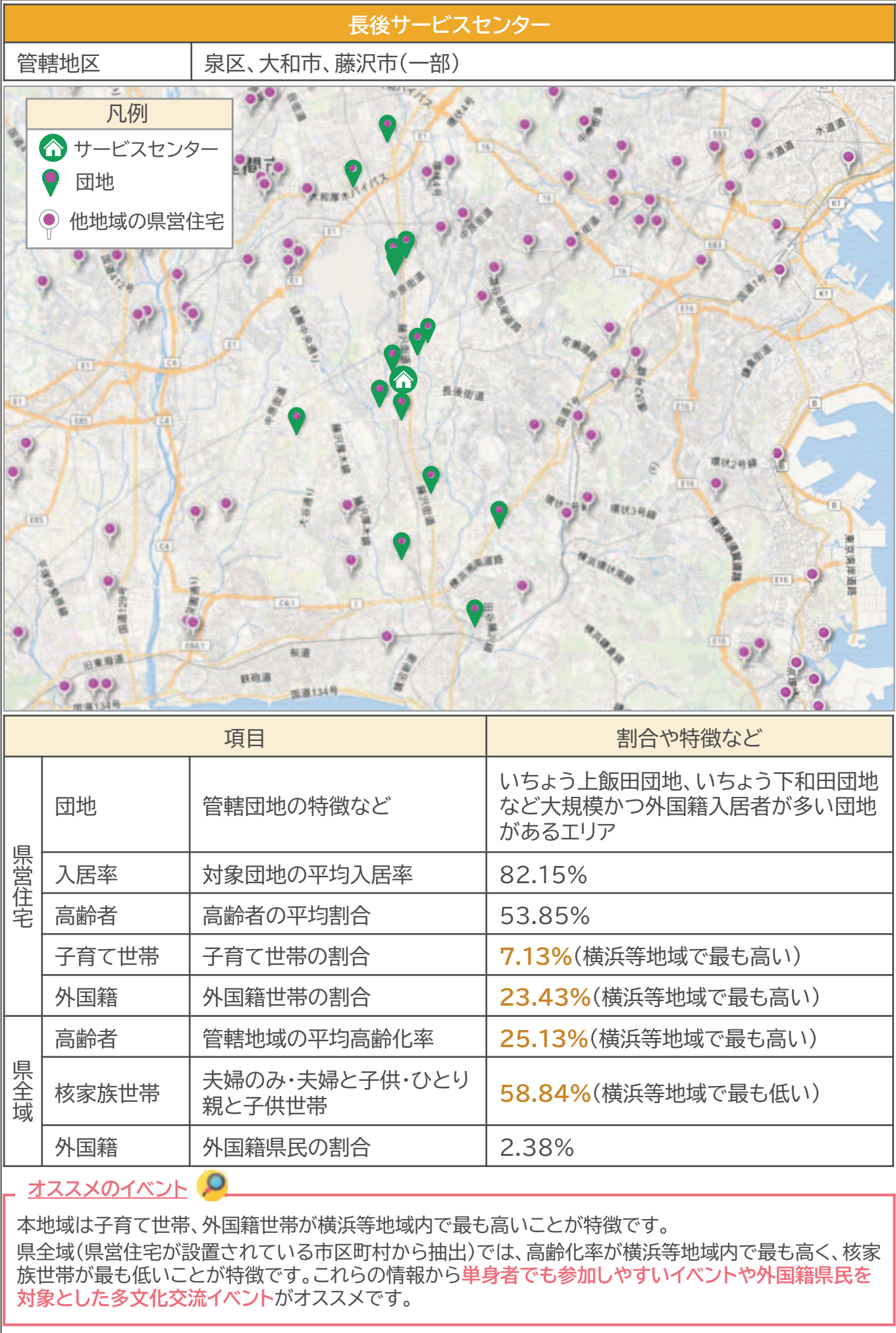
9 健康団地への再生に向けた取組



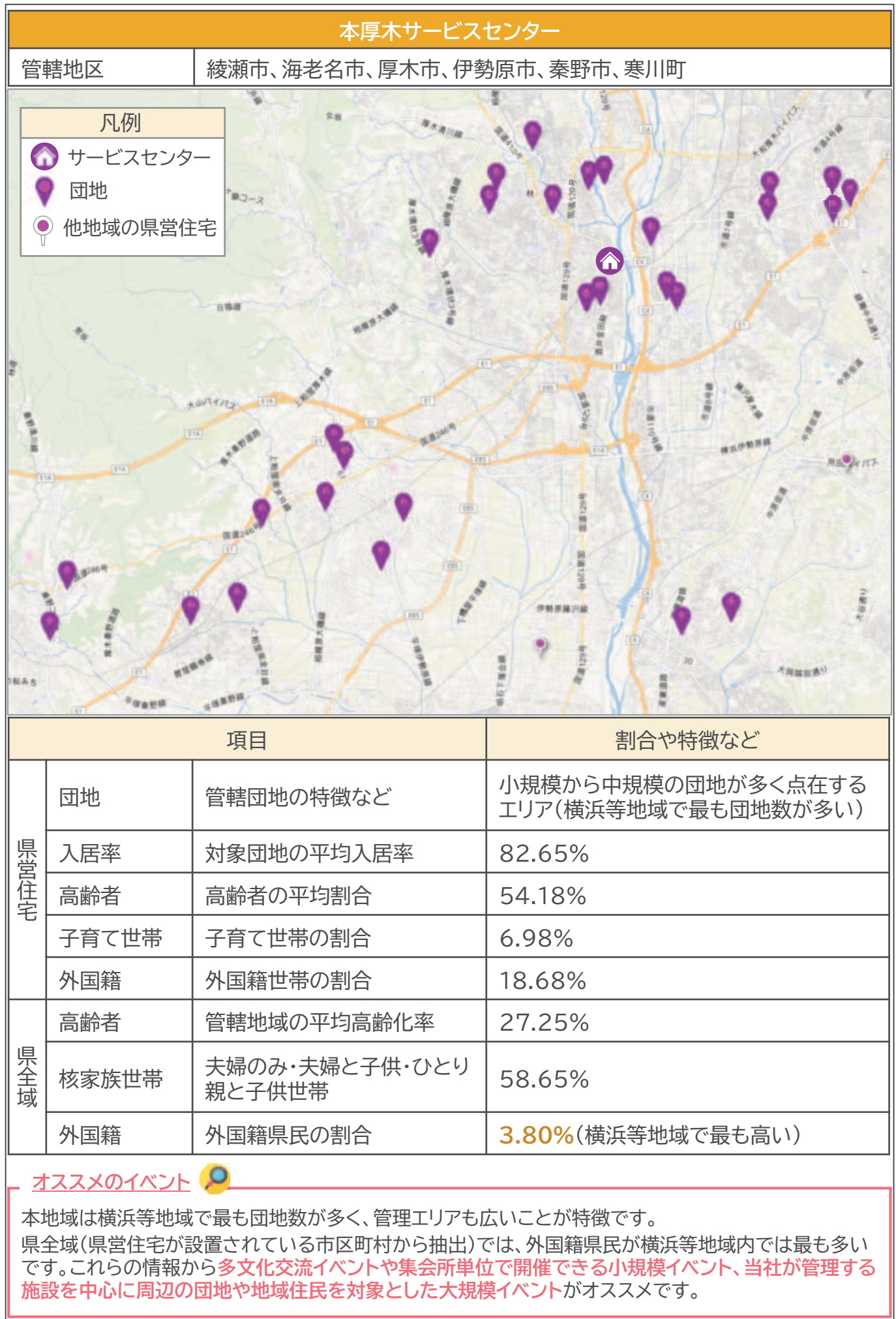
9 健康団地への再生に向けた取組



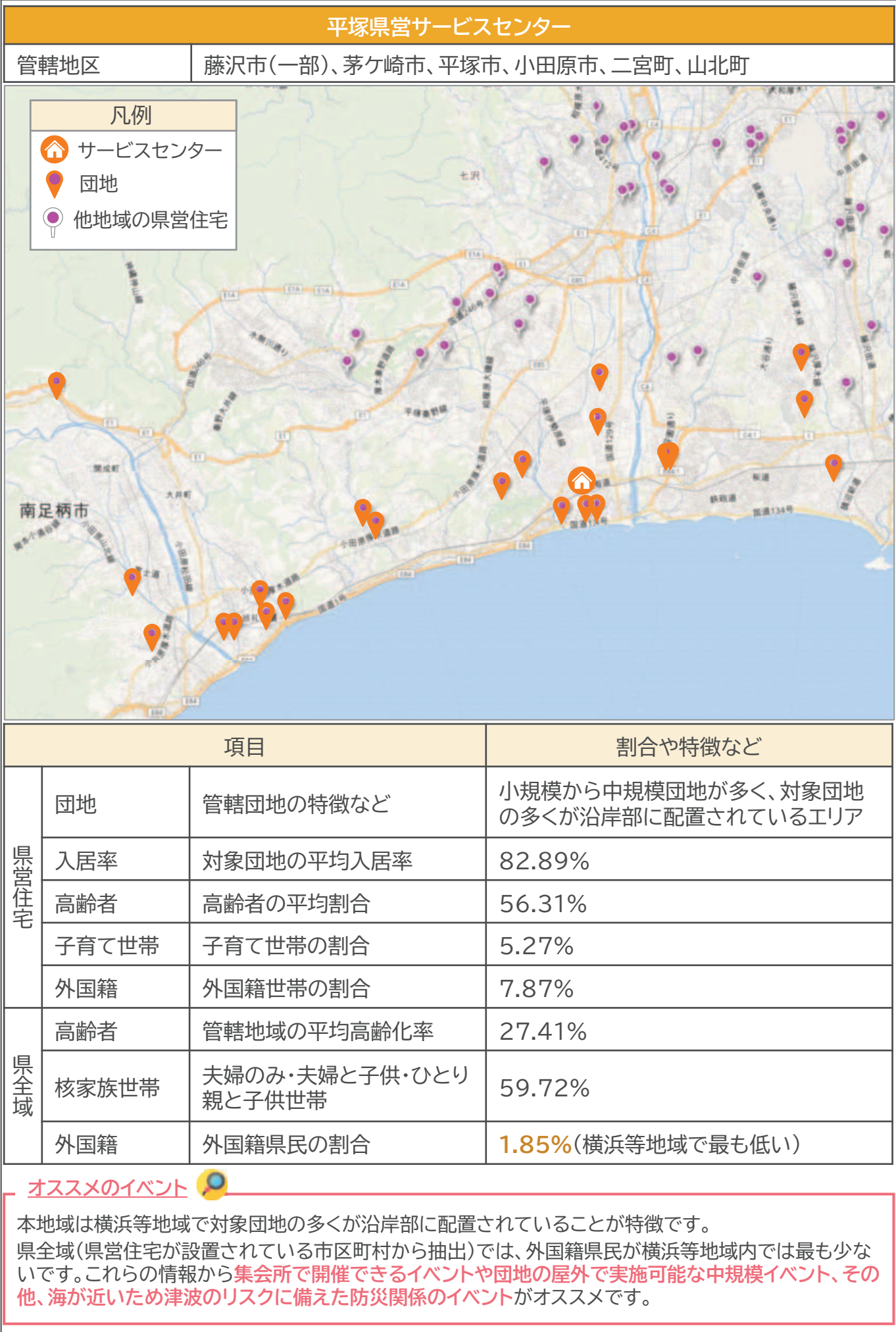
9 健康団地への再生に向けた取組



9 健康団地への再生に向けた取組



9 健康団地への再生に向けた取組





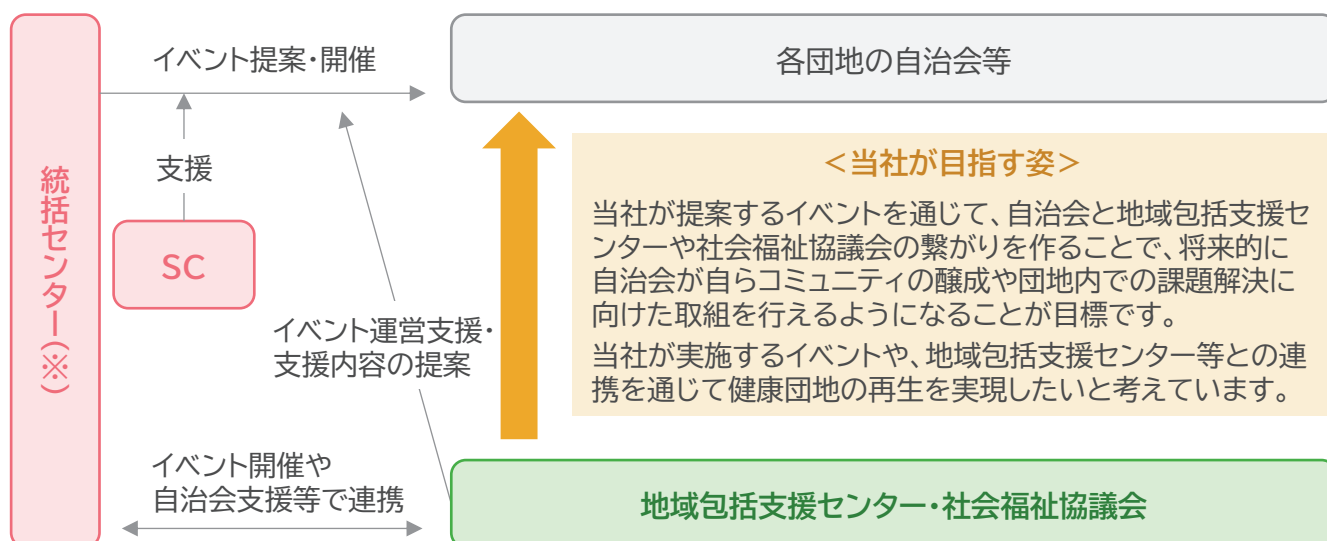
③関係機関や団体との連携

1. 健康団地への再生に向けた関係機関や団体との連携について

- 健康団地への再生には、神奈川県と指定管理者での連携だけでなく、地域包括支援センターや社会福祉協議会、地域で活動するNPO法人や企業などとの連携が非常に重要です。
- 当社は、現指定管理期間においても地域包括支援センターや社会福祉協議会と連携した高齢者見守り体制などを構築していますが、次期指定管理期間では、健康団地への再生に向けて更なる連携を進めたいと考えています。
- また、当社は神奈川県内においても施設の管理や民間のマンション管理を多数行っていることからイベント連携・開催場所の確保、集客など団地に住む高齢者等が地域のコミュニティに参加しやすい地域づくりを提案することが可能です。

地域包括支援センター・社会福祉協議会との連携

- 地域包括支援センターや社会福祉協議会とは、**イベントの開催支援等で連携**したいと考えています。具体的には、当社が開催するイベントの運営支援や、地域包括支援センター等からのイベント提案などで健康団地への再生に向けて取り組んでいきたいと考えています。
- また、この連携体制を構築するとともに、**将来的には自治会長と直接、地域包括支援センター等が連携し、自治会による自走コミュニティの実現に繋げていく**ことを目標とします。



※横浜等地域以外の地域のみ受託した場合は、サービスセンター内に健康団地担当職員を配置

全国で培ってきたイベントの開催実績を活かした提案

- 当社は、神奈川県内の市営住宅や、施設管理を多数行っており、そこでは**コミュニティ形成を目的とした様々なイベントを実施**しています。
- イベントの開催にあたり、入居者からの要望を受け付け、開催の目的に沿ったイベント提案が当社単独で難しい場合は、当社が他自治体や施設で連携している**イベントのコンサルタント会社と協力して提案することも可能**です。
- 当社が全国で培ってきたこうした経験は、本業務においても活用できるものであり、**実績に基づいた実現性の高い提案を行うことが可能**です。

2. 神奈川県内で多数の施設等を管理する当社独自の提案

- 健康団地への再生に向けて、当社は『**団地内コミュニティの活性化を重視したイベント**』と『**団地・近隣住民等を含めた地域コミュニティの活性化を重視したイベント**』の2種類を提案しています。
- 後者の実現には、開催場所の確保および中規模程度のイベント開催実績を有する団体との連携が不可欠です。当社は神奈川県内において、**各自治体からの指定管理・業務委託による公営住宅・施設管理**に加え、**民間施設・賃貸住宅等**、数多くの物件を管理しており、イベント開催実績のある団体とも連携関係を構築しています。このため、**開催場所の確保からイベント運営まで一貫して実施することが可能**です。

神奈川県内の施設を利用したイベントを開催

- 当社は、現在管理している XXXXXXXXXX との**合同イベント開催**に向けて協議を進めています。
- イベント内容は、入居者の要望に沿って提案しますが、現在は**施設全体を活用した防災クイズラリーの実施**を検討しています。



防災クイズラリーの概要	
内容	施設内の複数のチェックポイントを巡って防災に関するクイズに答えながら知識や備えを楽しく身につける体験型イベント
費用感	施設利用料(無償) + 景品代(要相談)



<他自治体での防災クイズラリー開催の様子>

公営住宅と施設が連携したイベントの開催実績(令和7年度)

- 当社は、令和7年度に、大阪府堺市エリアと京都市伏見区等の地域防災力向上・地域コミュニティの醸成を目的に、当社が管理する施設・民間マンション・公営住宅を管理する部門が連携した合同イベントを開催し、**地域コミュニティの醸成や多世代交流を実現**しました。
- 大阪府堺市エリアのイベントでは、当社が施設管理を行う『**大浜だいしんアリーナ**』にて、消防と連携した体験型防災イベントや出張プラネタリウム、ドローン体験・AR防災体験、健康イベントなどを開催し、**500名以上の方に来場**いただきました。
- 京都市伏見区イベントでは、当社が施設管理を行う『**MOMO Terrace**』のイベントスペースにて、防災クイズラリーや大学と連携した防災イベントを中心に実施し、**200名以上の方に来場**いただきました。



<大浜だいしんアリーナでのイベントの様子>



<MOMO Terraceでのイベントの様子>

11 人的な能力、執行体制

県営住宅等の指定管理者として適正な管理運営を行っていくために、果たすべき役割を十分理解した人材を育成・採用するための方針等について、具体的に記載してください。

主な評価基準 Ⅲ－(7)

①指定管理期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況



1. 効果的・効率的な業務実施のための人員配置について

- 当社は現在、神奈川県県営住宅指定管理業務において全4地域の指定管理者を務めているため、業務が追加となる次期指定管理期間においても現在の経験に基づいた適切な要員体制を構築することが可能です。
- 現行指定管理期間の経験を活かし、次期指定管理期間も引き続き複数のサービスセンターを統括する統括センターを設置し、現在、各センターへ配置されている職員は、原則継続配置することで、より効果的・効率的な管理を行います。
- 健康団地業務などの次期指定管理期間から始まる新たな業務にも適切に対応できるよう、サービスセンターの人員を増員するなど、柔軟な人員配置で対応します。
- 県内各所にサービスセンターが設置されていることから、センター間の連携も重視しており、各センターへ家賃や駐車場など各業務の担当を配置し、定期的にセンター間で担当会議を実施するなど、センターごとに必要な業務を履行できる体制を整えています。
- 専門性の高い内容の業務については、社内関係部署(リフォーム部門・法務部門等)とも連携しながら適切に対応できる体制を構築しています。

公営住宅管理の専門部署があるメリットについて

- 本業務を所管する公共住宅事業部では、公営住宅のセーフティネットとしての特性等を踏まえて、指定管理者として果たすべき役割を理解した人材を日々育成しています。
- 公共住宅事業部には、約800名の職員が在籍しており、公営住宅の管理経験のある職員だけでなく、建物管理を行う上で重要な専門資格を有した職員も多数在籍しているため、効果的・効率的な管理運営が可能です。 ※詳細は次頁の「保有資格一覧表」を参照
- 本事業部に所属する職員は、様々な資格を保有しているだけでなく、公営住宅の入居者特性を踏まえて、ホスピタリティ向上のための研修や講習を受講しており、必要な業務知識を備えた上で各サービスセンターへ配置されています。
- また、公共住宅事業部では、部署内に業務監査の専門職員がおり、定期的に全国の公営住宅管理窓口の監査を行っているため、指定管理者として重要な業務品質向上やコンプライアンス・法令遵守を徹底します。



2. 業界トップレベルの有資格者数

- 前述の通り、効果的・効率的に本業務を実施するために、適切な人員を配置していますが、当社は**建物や設備の総合不動産管理会社として、業界トップレベルの有資格者が在籍**しており、有資格者による業務遂行によって業務品質を確保します。

<(全社員)保有資格一覧表(令和7年4月末時点)> ※合格者や複数取得者も含む

資格名	東日本 運営部	公共住宅 事業部	全社
賃貸不動産経営管理士(管理者講習受講者含む)	38名	88名	307名
管理業務主任者	42名	107名	2,308名
宅地建物取引士	52名	113名	1,824名
マンション管理士	9名	24名	506名
マンション維持修繕技術者	15名	37名	727名
区分所有管理士	9名	20名	342名
不動産コンサルティング技能登録者	1名	1名	33名
建築士(1・2級)	12名	31名	309名
管理建築士	0名	1名	17名
建築施工管理技士(1級・2級)	10名	20名	619名
マンションリフォームマネージャー	5名	5名	66名
インテリアコーディネーター	2名	2名	66名
インテリアプランナー	1名	1名	5名
福祉住環境コーディネーター(2級、3級)	21名	46名	196名
ファイナンシャルプランニング技能士(1級、2級、3級)	16名	38名	506名
普通ファイナンシャルプランナー(AFP)	5名	5名	60名
日商簿記(1級、2級、3級)	45名	116名	2,209名
特定建築物調査員	0名	3名	62名
建築設備検査資格者	0名	1名	54名
昇降機検査資格者	1名	2名	6名
電気工事士(1種)	14名	23名	567名
電気工事士(2種)	39名	67名	1,336名
電気主任技術者(第1種、第2種、第3種)	2名	5名	233名
電気工事施工管理技士(1級、2級)	6名	15名	287名
工事担当者(アナログ、デジタル、総合)	1名	5名	67名
管工事施工管理技士(1級、2級)	11名	21名	405名
土木施工管理技士(1級、2級)	5名	11名	110名
冷凍機械責任者(第1種、第2種、第3種)	12名	18名	544名
ボイラー技士(特級、1級、2級)	30名	49名	1,510名
ボイラー整備士	1名	2名	58名
消防設備士(甲種、乙種)	43名	75名	1,747名
消防設備点検資格者(第1種、第2種)	4名	12名	312名
危険物取扱者(甲種、乙種、丙種)	42名	101名	1,936名
エネルギー管理士(熱、電気)	2名	2名	78名
建築物環境衛生管理技術者	11名	21名	559名
防火管理者(甲種、乙種)	78名	172名	1,592名
普通救命講習	163名	501名	5,501名
サービス介助士	2名	3名	73名
防災士	4名	19名	193名
個人情報保護士	3名	4名	28名
認定CPP(個人情報管理者資格)	8名	16名	18名
認定CPA(個人情報取扱従事者資格)	0名	18名	18名
ユニバーサルマナー検定2級・3級	24名	44名	72名

②業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況



1. 再委託における全社的な取組について

- 本業務の一部には、専門性や地域性の熟知等の観点から再委託を行うものも当然ながら発生します。
- 当社には、発注・施工を全社横断で統括する品質管理の専門部門があり、各業務が仕様・品質・価格の面で適正に実施されているかを厳格に確認しております。これにより、発注先の選定から契約・施工管理に至るまで、適正な委託の遂行が可能です。
- また、再委託にあたっては業務品質確保のため、全社的に定める「第三者委託先登録制度」に則り、登録基準を満たした事業者へ委託・発注を行っています。
- この第三者委託先登録制度は、発注する業務に必要な資格の有無や、会社・財務体制・価格等を基準として総合的に確認を行う制度であり、登録後も定期的に会計状況のチェックを行うことで、適切な再委託先の管理を行っています。
- また、委託業務において事故等が発生した際には、同業務で登録しているすべての関係事業者宛に注意喚起を行う等、指導体制も整えています。
- 当社の全社的な取組として、令和4年よりパートナーシップ構築宣言を策定しており、サプライチェーン全体の共存共栄と規模・系列を超えた新たな連携や、発注者と委託先事業者との望ましい取引慣行の遵守を宣言しています。



2. 再委託の際の管理・指導体制について

- 本業務の所管部署である公共住宅事業部においても、業務の一部を再委託する際には、安全かつ適切に業務が履行できるよう、必要に応じて再委託事業者へ指導等を行っています。
- 例えば、川崎地域では、緊急対応事業者に対して面談を実施した上で、品質に問題があることが認められたため、再委託先を変更するなどの対応を実施しました。このように、業務品質に問題があることが認められた場合には、面談を行うなど、改善に向けて迅速に対応します。
- また、本業務において50万円以上の工事を実施する際は、施工事業者は施工体制台帳を提出させるなど、違法な重層下請の防止や、施工上の安全と品質の担保のために、様々な取組を行っています。
- 毎年度、神奈川県へ「業務委託実績報告書」を提出しており、委託業務内容、委託件数、委託金額や委託先の詳細情報について記載しており、適切な管理のもとで再委託を行っています。

パートナーシップ構築宣言とは？

- 当社は、取引先と新たなパートナーシップを構築することを「発注者」側の立場から宣言する「パートナーシップ構築宣言」の登録事業者として、第三者委託先と良好な関係を構築しています。
- 「原材料費やエネルギーコストの高騰があった場合、適切なコスト増加分の全額転嫁を目指す旨」や、「熱中症や積雪時の注意事項送付」など、関係事業者と共に成長し続けられるように配慮しています。



<ロゴマーク>

③指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況



本業務を安定して行うためには、人材の育成が重要であることを十分に理解しており、**当社はこれまでの本業務の管理経験と、全国における公営住宅管理経験を活かし、人材育成や職員採用に関する様々な取組を実施します。**

また、神奈川県県営住宅は住宅のセーフティネット機能を持ち、多様な入居者がいらっしゃることから入居者に寄り添った配慮をする必要があり、接遇等の研修を行うことで**ホスピタリティあふれる対応**ができる職員を育成します。

<研修の実施の様子>



<人材育成における6つの方針>

1	新卒・キャリア・異動者の早期戦力化
2	次世代責任者の組織的育成
3	自治体から高評価獲得を目指した現場力強化
4	CS(顧客満足度)向上に必要なビジネススキル習得
5	ES(従業員満足度)向上による従業員の定着化
6	規模拡大に向けた基盤強化

1. 組織的な職員の育成・研修体制

- 当社では、全社員がそれぞれの職場で活躍できるよう人材育成には特に注力しています。
- 本業務での研修体制は、「サービスセンター研修」での業務に係わる実務的な各種研修、経験豊富な職員による「OJT研修」、豊富な公営住宅管理のノウハウを持つ公共住宅事業部による「部門研修」、「全社」的に行う共通教育や自己啓発支援等、各階層で充実した教育を行う組織的な研修体制を構築しています。

サービスセンター研修

- サービスセンターではOJT研修に加えコンプライアンス研修・人権研修・接遇研修等、業務の実態に即した実務研修を日常的に行い、職員を教育します。

実施する研修(抜粋)	研修の内容
OJT研修	本業務を熟知した職員が新規配属者等のトレーナーとなり、教育する研修
コンプライアンス研修	本業務に係わる関係法令や当社のコンプライアンス制度を学ぶ研修
人権研修	神奈川県の施策や様々な人権問題を理解し、学ぶ研修

部門研修

- 所管部署の公共住宅事業部では、公営住宅に特化した「公共住宅事業部 部門研修」を行い、理解度や進捗を確認します。

実施する研修(抜粋)	研修の内容
指定管理業務基礎研修	指定管理者の基礎知識、業務履行の重要ポイント等を学ぶ研修
部内配属研修	個人情報・コンプライアンス理解、事例に基づく入居者対応等を学ぶ研修
個人情報保護研修	個人情報の内容や安全管理措置、マイナンバーの取扱い等を学ぶ研修
所長研修	リーダーの仕事と役割等を学ぶ研修
DX研修	会社で推進しているDXツールの活用方法や業務効率化を目的とした研修

全社的に 行う 研修等

- 社員の高度な専門性とビジネススキル習得のため、全社共通教育だけでなく希望制研修・資格取得支援制度を設ける等、社員一人ひとりのスキルアップに必要な研修制度を設けています。

実施する教育・支援	教育・支援等の内容
全社共通教育	階層別・養成型教育で必須知識を教育し、社員のキャリア形成力を養成
自己啓発支援	資格取得援助策等を整備し、社員が自己啓発を行う機会を創出

OJT教育による人材育成

- 新規配属者や異動者等にはOJT研修を実施します。
- OJT研修では、**公営住宅の管理経験豊富な職員がOJTトレーナーとなり**、研修を実施することで本施設に特化した知識や詳細な業務手順を習得します。
- 配属から3カ月ごとに、OJT対象者とトレーナーで面談を行い、その面談結果を踏まえて**OJTトレーナー・所管部門長・グループ人事部が進捗を確認**します。



<OJTシート(抜粋)>

所管部署による専門的な研修

- 所管部署である公共住宅事業部ではサービス品質を継続的に維持・向上するために新規配属者や異動者を含むサービスセンター職員に対して、定期的に各種研修を行います。
- 特に新規配属者には、指定管理業務の概要・個人情報保護やコンプライアンス、事例を基にした入居者対応等を細やかに指導しています。
- 研修は**効果や効率を考慮しオンライン・対面にて柔軟に実施**しています。
- 業務の公共性・専門性の高さ・自治体の代行者として業務を実施していることなどを踏まえ、**外部講師などによる専門的な研修**も行っています。

社員の自己啓発をサポート

組織的な研修体制だけでなく、当社では社員個々の自己啓発のために資格取得援助制度を設けており、社員のスキルアップを支援しています。

具体的には、支援の一環として専門講師による講習会の開催、一部資格にて予備校(通学・通信)の講座受講の費用援助や、**ビジネススキルやITスキルの研鑽に役立つ9,000本以上の講座が受け放題になるe-ラーニング環境の提供**など積極的な支援をしています。

全社的に行う研修について

- 全社員の高度な専門性とビジネススキル習得のため、当社は企業内大学を設置して、社員が対象の基本教育と任意参加となる養成型教育を行っています。

<全社員対象の階層に応じた研修内容(抜粋)>

対象者	必須・任意研修名(抜粋)
経営層～管理職	・ 新任役員研修 ・ 新任管理職研修(労務管理・安全管理・マネジメント) ・ チームビルディング ・ マネジメント研究会 等
中堅社員	・ 中級職初年度研修 ・ 次期管理職養成 ・ 英語人材育成 ・ キャリア入所者研修(導入)、OJTトレーナー研修 等
一般～新入社員	・ 総合職必須資格取得推進 ・ 論理的思考・問題解決・企業会計 ・ プレゼンテーション、ロジカルコミュニケーション研修 ・ キャリア入所者研修(導入)、OJTトレーナー研修 等

技術社員への専門的な研修・教育

- 建物管理において技術社員には建築・設備の専門的な知識が求められます。
- そのため当社は、技術社員に**自社研修施設等を活用して、より専門的なカリキュラムで研修・教育を実施**することで、技術・知識の向上を図ります。

<技術社員対象>

	建築分野	設備分野	
		マンション管理	ビル管理
4 年 目	● 建物のライフサイクルマネジメント／塗装応用／給排水設備不具合事例		
		● 昇降機の事故事例と予防策 ● 防火防災管理	● 電気設備不具合事例と対応 ● 中央監視装置の基本 ● 選任者・従事者Ⅰ 電気設備従事者 ● 選任者・従事者Ⅱ 建築物環境衛生管理技術者 ● 空気調和管理 空気線図
3 年 目	● 建築基礎Ⅱ(躯体、防水、塗装) ● 建物設計に関する法規理解	● 設備基礎Ⅱ(電気、消防、給排水) ● ポンプ整備実技基礎 ● 昇降機設備基礎	
1 年 目	● 建物総論・管理体系／建物維持保全／基本法規の把握／区分所有法／建築物衛生法等		
	● 建築基礎Ⅰ(躯体・防水・塗装) ● シーリング基礎 ● 新築施工の知識／施工管理基礎 ● 建築施工実技／建築点検業務	● 設備基礎(電気、空調、消防、給排水) ● 設備の繋がり／図面の読み方 ● 設備実技／設備フォロー(電気・空調・消防・給排水)	

自社研修施設の活用

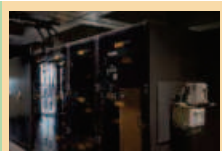
建物を管理する上で、建築・設備に関する技術力が特に必要であるため、当社は「**建物そのものが研修素材**」ということをコンセプトに、**自社研修施設を令和元年に新たに建設**し、効果的な指導・教育・研修を実施しています。



<自社研修施設>



<2階:防災・防火学習スペース/給排水・衛生実習スペース>



<3階:電気演習スペース/空調演習スペース>

職員の採用について

- 次期指定管理期間より追加となる各種業務に対して適切な対応を行うため、職員の増員を予定しており、業務内容に応じて、より効果・効率的な管理体制を構築します。
- 職員の配置にあたり新規採用が必要な場合は計画的に職員を確保します。**新規配属者や異動者には公営住宅管理業務に特化した専門的研修を行う事で、本業務の内容・特性を十分に理解した上で配置**します。
- 以下のように、様々な目的に応じて豊富な研修を行うことで、業務品質の平準化や業務効率化に努めています。
- また、効果的・効率的な業務の実施という観点から、本業務に従事する職員は神奈川県民を多く配置しています。

<新規配属者・異動者への研修(例)>

研修(抜粋)	【研修項目(例)】
サービスセンター研修	サービスセンターにおいて実施する現場研修
コンプライアンス研修	本業務に係わる関係法令や当社のコンプライアンス制度を学ぶ研修
実務現場研修	他公営住宅サービスセンターにおいて実施する現場研修
人権研修	神奈川県の実策や様々な人権問題を理解し、学ぶ研修
OJT研修	教育担当者を選任し、独自のOJTシートを用いて進捗・理解度等を管理し、業務の早期習得を図る研修
公共住宅事業部 部門研修	所管部署である公共住宅事業部による、公営住宅に特化した研修
指定管理業務基礎研修	指定管理者の基礎知識、業務履行の重要ポイント等を学ぶ研修
関係法令研修	公営住宅の役割、公営住宅法や関係法令を学ぶ研修
部内配属研修	コンプライアンス・事例に基づく入居者対応等を学ぶ研修
個人情報保護研修	個人情報の重要性、漏洩、紛失時のリスクや取扱いを学ぶ研修
所長研修	リーダーの仕事と役割等を学ぶ研修
事例共有	他の公営住宅サービスセンターとの情報共有 公共住宅事業部による全国事例共有 等

※上記の研修時期や内容は想定であり、変更になる場合があります。
新規配属者・異動者への研修は、採用や配属後に各職員へ期間内に適宜実施します。

神奈川県民の配置について

- 当社には、県内在住の職員が**合計2,787名在籍**しており、雇用創出の観点からも、神奈川県に貢献していると考えております。
- **また、本業務に現在従事している職員84名のうち、77名(約92%)が神奈川県民**であり、地域性をよく理解した職員を配置することで効果的な管理にも貢献していると考えます。
- 今後、サービスセンターに新規職員を採用する際にも、神奈川県民を優先して雇用する等、神奈川県内での雇用創出・地域経済の発展へ貢献したいと考えます。

地域	人数
横浜市	1,345
川崎市	699
横須賀三浦地域	133
県央地域	341
湘南地域	231
県西地域	38
神奈川県民 合計	2,787

<当社所属の神奈川県民(人)>
※令和8年2月時点

2. 労働環境の確保に係る取組について

- 当社は前述の通り、人材育成に力を入れていますが、多くの職員が働く中で、**多様な働き方を尊重し、すべての従業員が安心して働ける環境を目指す**ため、以下の取組を行っています。
- 労働環境の確保は、**従業員満足度の向上にも繋がり、人材定着のためにも重要な取組**です。

労働時間の短縮について

- 当社は、勤務時間や働く場所、休暇の取り方に柔軟性を取り入れることで、従業員が自身のライフスタイルやニーズに合わせて働ける環境を整備しています。
- **ワーク・ライフ・バランスの取れた働き方を実現することが、働きがいや業務品質・生産性の向上に繋がる**と考えています。そのため「ワーク・ライフ・バランス推進ガイドブック」を作成・配付することで、社員への啓発に努めています。
- また、長時間労働の抑制のために、パソコン稼働時間の管理や、業務の繁閑に合わせた始業・就業時刻の繰り上げ等の様々な取組を行っています。
※その他、労働関係法令遵守に関する取組は「13コンプライアンス、社会貢献」を参照。

ワークライフバランス推進ガイドブック

- ガイドブックには、時間単位での有給休暇や育児休暇、介護などのサポート制度、ボランティア休暇や災害休暇などの両立支援制度、保養所や社内クラブ活動・従業員持ち株会などの福利厚生制度、その他さまざまな情報を掲載しています。



ハラスメント対策について

- 全従業員が互いを尊重し、安心して働ける職場環境こそが、サービスの質の根幹であると考えているため、当社はハラスメント対策にも力を入れて取り組んでいます。
- 職場内でのハラスメント防止のため、**ハラスメント防止運用基準を策定するだけでなく、ハラスメント防止のためのガイドブックやコンプライアンス研修を行い、周知を徹底**することで、ハラスメント防止への取組を行っています。
- ハラスメントには様々な種類がありますが、近年、カスタマーハラスメントへの適切な対策は、従業員の安全と健康を守り、健全な職場環境を維持するために必須の取組と考えています。
- 当社は、令和7年に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しており、本業務においてもカスタマーハラスメント対策として、以下の取組を行っています。

カスタマーハラスメント対策(例)

- カスタマーハラスメントに対する基本方針策定及び研修の実施
- 電話機に録音機能を追加(当社全国の公営住宅管理窓口に先駆けて実装)
- 神奈川県が作成したカスタマーハラスメント防止に関する啓発ポスターを各センターへ掲示
- サービスセンターにさすまたを設置
- 窓口物理的なアクリルパネルを設置

その他ダイバーシティの推進に関する取組

- 性別、年齢、国籍、障害の有無など多様な属性の違いをお互いが認め、個々の能力を最大限に発揮することで、事業活動を通じ、価値創造に取り組めます。

当社子育てサポートへの取組に関する対外的評価

- 次世代の育成支援(子育てサポート)に積極的に取り組んでいる企業として、平成20年11月、平成25年10月に東京労働局より「くるみん」の認定を受けました。(厚生労働省主催)
- 育児と仕事の両立支援等の取組が、女性の採用数増加、継続就業につながり、女性の活躍推進に関する取組の実施状況が優良な企業として、「えるぼし」認定(女性活躍推進マーク)の5つの評価基準すべてを満たし、三つ星を取得しています。(厚生労働省主催)



LGBTQ+への配慮

- 平成31年の横須賀市・小田原市での導入を皮切りに、令和5年には神奈川県内の全市町村でパートナーシップ制度が導入されました。こうした状況を踏まえ、当社では「セクシュアル・マイノリティの基礎知識」や「取り扱う情報の機密性」などに関する研修を修了した職員が対応できる体制を整え、当事者等が安心して相談できる環境を構築します。
- 当社は、LGBTQ+への理解促進などにダイバーシティ推進を目的に全社的な情報発信のため「DE&I通信」を行っており、令和6年7月には「DE&I推進会議」を発足しました。その他にも、社内にLGBTQ相談窓口の設置など多様な人材が活躍できる環境を整備しています。
- 本業務においても「パートナーシップ制度」を理解し、LGBTQ+への理解等の研修などを受講した職員がパートナーシップ関係にある方のお申込み支援等に取り組めます。

当社のLGBTQ+に関する取組の対外的評価

当社はLGBTQ+への取組に関する評価指標である「PRIDE指標」において、LGBTQ+への理解を深め、アライを増やすことを目的とした全社向け研修を実施するなどの取組が評価され4年連続で「ゴールド」を受賞しています。

※アライ(Ally)とはLGBTQ+を理解し、支援する人



仕事と介護の両立支援に向けた取組

- 働きながら介護に直面する可能性を知るとともに、突然介護が必要になった場合に直ちに仕事を辞めるのではなく、公的支援を受けながら仕事と介護を両立していく方法を独自のハンドブックで学習します。
- 当事者だけでなく、上司や周囲の社員も理解を深めていくことで、長く働ける環境を整えています。



令和6年7月よりDE&I推進会議を発足

- 令和5年12月、ダイバーシティ推進を目的として「DE&I通信」を創刊し、全社的な情報発信を継続しています。令和6年7月には「DE&I推進会議」を発足し、推進体制を強化しました。
- 会議の目的は、多様な人材が活躍できる環境を整備し、広く優秀な人材を確保することです。また、多様な人材の活躍によって、事業シナジーやイノベーションを創造する組織文化への変革を目指しています。



13 コンプライアンス、社会貢献

諸規程の整備、環境への配慮、障害者等への配慮、社会貢献活動等について、具体的に記載してください。

主な評価基準 Ⅲ－(9)

① 指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）



当社は、企業倫理の徹底や法令遵守を、企業として当然の責務と考えています。特に、指定管理者は自治体の業務を代行する立場にあることから、こうした企業倫理・諸規程の整備や法令遵守の取組は極めて重要であると認識しています。

そのため、コンプライアンス体制の強化と定着に努めるとともに、必要な諸規程やマニュアルの整備も徹底しています。さらに、労働関係法規や施設設備の維持管理に関する法令の遵守を徹底し、内部監査の実施による継続的なチェック体制を構築しています。

1. HDグループ全体のコンプライアンス体制について

- 当社は東急不動産ホールディングスグループ（以下「HDグループ」とする）に所属しており、**グループ全体でコンプライアンス体制の確立に取り組んでいます。**
- HDグループでは、「**コンプライアンス経営によるリスク管理**」の体制構築を経営の重要課題の一つとして**位置付け**、独自の行動基準を策定し、社員への意識啓発を推進しています。
- グループ全体および各グループ会社において一貫した行動基準とリスク管理体制を整備し、職員一人ひとりが企業価値の向上および顧客からの期待と信頼に応えるべく、責任ある行動の徹底に努めています。

<HDグループの行動基準>

1. 社会との約束を果たす	・ 人権の尊重 ・ 社会への貢献 ・ 環境との共生
2. 健全な職場環境をつくる	・ 健全・安全・快適な職場環境の確保 ・ ハラスメントの禁止 ・ 公私の峻別
3. 誠実な企業活動を行う	・ お客さまに選ばれ続ける価値の提供 ・ 適切な調達活動 ・ 公正な取引の徹底 ・ 法令等の遵守 ・ 賄賂行為・不適切な接待の禁止 ・ 反社会的勢力との関係遮断 ・ インサイダー取引の禁止
4. 会社資産を守る	・ 適切な文書・情報の管理と情報システムの運用 ・ 機密情報・個人情報等の適切な管理と守秘義務の徹底 ・ 会社財産の保護

HDグループ及び当社のリスク管理体制の構築

- HDグループ全体で下図のリスク管理体制を構築し、日常的なリスクの啓発、ルール運用のモニタリング、改善措置等を実施します。

HDグループ及び当社のリスク管理体制



※全体統括として、グループ重点対策リスクの管理及び、グループ各社のリスク管理状況把握、評価を実施

「コンプライアンス・ヘルプライン窓口」の設置

- 当社は、コンプライアンス違反の早期発見と防止のため、匿名で相談できる内部通報窓口を設置しています。
- さらに、HDグループ全体で社外弁護士による独立した窓口も用意し、透明性と安心感を高めています。加えて、ステークホルダーからの意見や要望を受け付ける窓口も設け、信頼される企業体制づくりに努めています。

反社会的勢力への対応

- 当社は、「HDグループ行動基準」に基づき、反社会的勢力との一切の関係遮断を明確に定めています。日頃から警察や弁護士などの外部専門機関と緊密な連携を図り、不当な要求には毅然と対応する体制を保持しています。サービスセンターにおいても不当要求防止責任者を配置するなどの取組みを行っています。
- また、「反社会的勢力対応ガイドライン」や「反社会的勢力対応の手引き」に則り、未然防止措置や具体的な対応手順を明文化し、コンプライアンス研修の一環として従業員への教育・周知徹底にも取り組んでいます。

ISO 9001、ISO 14001の認証取得

当社は、品質マネジメントシステムの国際規格である「ISO9001」と、環境マネジメントシステムの国際規格である「ISO14001」の認証を取得しています。

ISO9001は、お客様に対して安定した高品質のサービスを提供し続けるための枠組みを示し、法令遵守や継続的な業務改善にも力を入れることを求めています。

また、ISO14001は、企業の事業活動が環境に与える影響を適切に管理・低減し、持続可能な社会の実現に貢献するための基準となっています。

当社はこれらの認証取得を通じて、法令遵守・高品質なサービス・環境配慮のすべてにおいて、信頼される企業を目指して取り組んでいます。



2. 専門部署による諸規定の整備

- 当社では、業務手続きや方法を明確化したマニュアル、ガイドライン、社内規程を全社的に整備しています。これらは、専門部署ごとに作成されており、法令遵守や企業倫理の徹底を図るための運用にも活用しています。
 - 加えて、指定管理業務においては、**公営住宅管理の特性に応じた独自のマニュアルやガイドラインを別途整備**し、確実かつ適正な業務履行を可能とする体制を構築しています。
- <当社のマニュアル・ガイドライン抜粋>

<当社の社内規程・基準抜粋>

神奈川県県営住宅専用のマニュアル整備

- 自治体の代行者として指定管理業務を的確に遂行するためには、**自治体ごとの業務内容や基準に則った対応**が求められます。そのため、当社では**各自治体ごとに専用の業務マニュアルを整備し、運用**しています。
- 神奈川県県営住宅においても、**これまでに蓄積したノウハウを活かした様々な専用マニュアルを作成**し、業務を確実かつ適切に遂行できる体制を整えています。

3. 関係法令等改正時も迅速かつ適正に対応

- 本業務に関わる各種法令等の改正等があった場合は、グループ総務部・法務コンプライアンス課より関連部署に通知し、所管部署である公共住宅事業部が内容を把握した上で、職員への周知を行います。
- 以下は、法改正等の際に行った取組事例です。このように速やかに改正内容を把握し対応することで、適正な業務や入居者へのサービスに繋がります。併せて、都度本業務のマニュアル等へ反映し、法令等改正時研修を行います。

賃貸住宅管理業法施行時の本業務の取組

- 新たな法律として賃貸住宅管理業法が、令和3年6月15日に全面施行されました。これにより、業務管理者の設置や重要事項説明の義務化などが新たな法的要件として定められました。
- 当社では、法改正の趣旨を迅速に把握し、確実な法令遵守を徹底するため、神奈川県県営住宅各地域で、管理開始前の各協定締結前に当社主導で重要事項説明を実施しました。

新法への迅速な対応と徹底した法令遵守体制の構築

- 当社では、賃貸住宅管理業法の施行に際し、指定管理業務への適用範囲や具体的な運用について、国土交通省や地方整備局に確認を行い、いち早く対応体制を整えました。
- その上で、賃貸住宅管理業務管理者の選任が必要な管理窓口の選定や、必要な研修・人員の確保など、万全な準備を進めてきました。
- また、令和5年度に国土交通省が実施した賃貸住宅管理事業者への立ち入り検査では、179社中106社(59.2%)が是正指導を受けている実態が明らかになっています。
- 当社では自主的に各サービスセンターを対象とした内部調査を実施し、特に違反の指摘が多い「管理受託契約締結時の書面交付」や「業務管理者の配置」についても、法令に則った適切な運用を徹底していることを確認しています。

適格請求書等保存方式、電子帳簿保存法の改正

- 令和5年10月1日より開始された適格請求書等保存方式(以下「インボイス制度」)や、令和6年1月1日から完全義務化された電子帳簿保存法の「電子取引のデータ保存」について、当社では各部門や子会社向けに説明会を開催し、e-ラーニングによる全社員対象の研修も実施しました。
- インボイス制度については、所管部署である公共住宅事業部が速やかに経理部門等と連携し、現金收受業務等で使用する領収書の雛形変更など、実務対応を迅速に行いました。
- 電子帳簿保存法については、全社的に保存要件である「真実性の確保」や「可視性の確保」を満たすために、運用ルールを定め、各部署においてルールの遵守を徹底しています。



公共住宅事業部による内部監査の実施

当社では全社的な内部監査に加え、所管部署である公共住宅事業部においても独自に年2回、専門職員による監査を実施しています。

この監査では、賃貸住宅管理業法等、公営住宅の管理業務に関わる法令遵守や業務の適正化に向けた厳正なチェックを行っています。また、監査結果をもとに、業務の継続的な改善や従業員の意識向上にも積極的に取り組んでいます。



4. 施設設備の維持管理に関する法令遵守に向けた取組

- 本業務において、施設設備の維持管理に関する各種法令を確実に遵守するため、**1級建築士等の建築関係有資格者が在籍するリフォーム事業部との連携体制を構築**しています。
- また、定期的な設備点検や保守業務についても、法定基準に基づき計画的に実施できるよう努めており、法改正時には速やかにマニュアルの改訂や担当職員への教育を行うなど、社内ルールの見直しと全社への周知徹底を行っています。

建物維持管理に関する社内研修プログラムの実施

- 当社では、全社的に建物全般の基礎技術を習得するための研修プログラムを実施しています。
- 本プログラムは、**建築や設備の基本的な構造・仕組みの理解に始まり、点検・保守の具体的な手順や関連法令に関する知識など、幅広い領域にわたる実務スキルの習得を目的**としています。
- これにより、すべての担当者が施設設備の維持管理に必要な専門的知識と実践力を身につけ、法令遵守を確実に実行できる体制を整えています。

<科目種別研修コース>

1. 共通基礎科目	全技術員が共通して身につけるべき建築・設備・関連法規などの基礎知識とマインドを学びます。
2. 区分・業別基礎科目	役割や業務ごとに分かれ、設備・点検・建築現場など、それぞれの分野に応じた基礎を学びます。
3. 区分・業別基礎Ⅱ科目	業務別基礎科目の履修者を対象に、各分野の基礎をより深く学ぶ、役割を超えた発展的な研修です。

資格取得の支援制度

- 当社では、社員の専門性向上と業務品質の強化を目的として、資格取得の支援制度を導入しています。
- 受験費用の補助や資格手当や褒賞金の支給、関連する講習への参加推奨など、社員が積極的に資格取得に挑戦できる環境を整えています。
- これにより、組織全体の技術力向上と、法令遵守・安全管理体制の強化を図っています。



自社研修施設「NOTIA」の活用

- 建物を管理する上で、建築・設備に関する技術力が特に必要であるため、自社で「**建物そのものが研修素材**」ということをコンセプトに、自社研修施設を令和元年に新たに建設し、効果的な指導・教育・研修を実施しています。
- 研修施設内はフロアごとに構造・用途が異なっており、学習内容や目的に合わせて、より効率的・効果的な研修の実施が可能です。



<NOTIA外観>

神奈川県 の 職員 を ご 招 待

令和7年には、災害時に活用できる貯水タンク「マルチアクア」や建材一体化太陽光パネルの視察を目的に神奈川県住宅営繕事務所の職員（課長以下4名）を研修施設に招待し、当社が提案する省エネ・創エネ技術や、技術員的能力向上を目的とした施設を見学いただきました。

5. 労働関係法令遵守や労働環境向上の取組

- 当社では、サービスセンター職員の労働条件の適正な確認や労働関係法令の遵守を徹底し、安全で活力ある職場環境の整備に努めています。
- また、法令遵守にとどまらず、働き方改革の推進や健康経営など、従業員が安心して働ける環境づくりに向けて具体的な取組を行っています。

<労働関係法令等遵守に対する取組>

労働関係法令等	当社施策
労働基準法(36協定等)	・職員使用パソコンの稼働時間を管理(終業時刻になると強制シャットダウン) ・所定外労働時間は事前に上長に申請し、管理を徹底
労働安全衛生法	・安全衛生委員会(月1回)で労働災害に関する社内通信の共有、対策の協議
男女雇用機会均等法	・女性職員だけでなく、男性職員も含めた育児休暇取得の推進 ・社員中級層へ女性社員ステップアップ研修を実施し、男女問わず、リーダーとしての意識づけを実施
ハラスメント防止	・ハラスメント防止運用基準を策定し、具体的な禁止行為や処分等の明示 ・専用相談窓口の設置 ・カスタマーハラスメントに対する基本方針策定及び従業員への研修を実施

<健康経営への当社取組>

課題	当社施策
メンタルヘルスの向上	ストレスチェックの適正実施、高ストレス者への医師面接実施、ラインケア研修、セルフケア研修、外部カウンセリングサービスの活用
喫煙対策・禁煙支援	事務所喫煙室の終了(全社)、禁煙外来に関する情報提供 等
健康支援	健康診断、ヘルスリテラシー教育、生活習慣病対策、メンタルヘルス対策、労働時間の適正化、病気治療と就労の両立支援、感染症対策、他

<社員のワークライフバランス向上に向けた取組(一部)>

課題	当社施策
従業員への配慮	・時間単位での有給休暇取得など柔軟な勤務形態 ・フレックスタイム勤務や短時間勤務、始業、就業時刻の繰上げ、繰下げが可能
長時間労働の抑制	・パソコン稼働時間を管理することにより、所定外労働時間の管理を徹底 ・業務の繁閑に合わせた始業・終業時刻の繰上げ・繰下げ勤務
休暇制度の整備	・未取得の年次有給休暇の積立てが可能 ・勤続10年以上の社員を対象にリフレッシュ休暇を付与

<本業務所管部署の年間安全衛生推進計画(一部抜粋)>

6. 本業務における労働関係法令遵守や労働環境向上の取組

POINT

- 本業務においても、労働関係法令の遵守や職員の労働環境向上に取り組んでいます。適切な労働条件の確認・管理を行い、安心して長期的に働ける職場づくりを推進しています。

産業医による職場環境チェックの実施

- 本業務の事業場である統括センターでは、**産業医による職場巡視を毎月1回実施**し、職員の健康維持と安全・衛生環境の確保に努めています。
- この確認は、**職場の衛生状態や安全対策、緊急時の備え、感染症予防体制などが適切かどうかを評価**し、職員が安心して働ける環境を維持・向上させることを目的としています。
- 点検の内容は、施設の清掃状況や整理整頓の確認、照明・空調・湿度の管理、個人の作業環境、AEDや救急箱、非常食の備蓄状況のほか、緊急避難経路や感染症対策など多岐にわたります。



<職場巡視報告書>

統括責任者や統括長による職場環境チェックの実施

- 本業務では、統括長などの管理責任者が**定期的に各サービスセンターの職場環境を確認し、職員が安心して働けるよう管理体制の強化に努めています。**
- また、毎年度、各地域において**労働環境のセルフチェックを適切に実施**し、その結果を県へ報告することで、職場環境の継続的な改善と法令遵守に取り組んでいます。

チェック項目	チェックの視点	チェック状況
1 就業規則	就業規則の絶対的記載事項は法令に準じた内容になっていますか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし
	労働基準監督署への届出は適正に行われていますか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし
2 雇用契約	就業規則を全従業員に周知していますか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし
	法定定められた労働条件について書面により明示していますか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし
	提示する項目に漏れはありませんか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし
3 労働時間	時間管理の方法、就業時間の集計方法、休憩・休日の設定とその把握は適正に行われていますか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし
	定時労働時間制を採用している場合、適正な手続がなされていますか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし
	法定労働時間を超える場合、30協定の内容、手続、届出は適切に行われていますか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし
	時間外労働は30協定の範囲内に収まっていますか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし
	長時間労働とならないようになっていますか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし
4 労務管理	労務管理手帳の運用は適正に行われていますか。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし

<セルフチェック表(抜粋)>

サービスセンター内での感染症予防体制

- サービスセンターでは、感染症予防対策として消毒液の設置や受付へのパーテーション設置等を徹底しています。また、必要に応じて注意喚起ポスターを掲示し、職員および来訪者に対して感染対策の意識づけを行っています。



<パーテーション・ポスター・消毒液>

労働条件審査の実施状況について

本業務では、日頃から適切な労働条件の管理を徹底しているため、労働条件審査の実施は予定していません。

当社が管理する他自治体では**管理開始前に社会保険労務士による労働条件審査が指定**されており、当社も実施しました。その結果、**全審査項目で最高評価「◎」を獲得**しています。本サービスセンターでも、同様の管理体制のもと適切な労働条件を維持しています。



<労働条件審査評価 報告書(抜粋)>

② 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況



1. 本業務における環境への配慮の取組

- 指定管理業務を行うにあたり、環境への配慮を重要な責務と考えています。
- 日常的な業務の中で資源の節約や省エネルギーを徹底するとともに、ごみの分別やリサイクルの推進に努めています。また、エコ製品の積極的な導入や節電、ペーパーレス化など、環境負荷の低減を目指した取組を進めています。

< サービスセンターで実施する環境配慮への取組 >

省資源化	・コピーは原則両面印刷 ・必要書類はデータ保存を徹底し、ペーパーレスを図る
節電対策	・サービスセンターにて余計な照明器具の撤去と適度な照度確保 ・LED照明の利用 ・不在時のコピー機器およびパソコンの電源OFF ・クールビズおよびウォームビズの実施
備品購入	・エコマーク認定を受けたユニフォーム等の購入 ・事務用品のグリーン購入、環境にやさしいリサイクル品の購入
再利用可能な資源の調達	・社内インフラを活用し、使用済みファイルや事務所什器等の共有
リサイクル活動	・ペットボトル等の資源物の分別回収
PETボトルリサイクル推奨マーク	・透明ファイル、ボールペン等社内事務用品等
グリーンマーク	・トイレトペーパー、コピー用紙、封筒等の利用
エコマーク	・文房具、作業着等衣服等まで広く利用

共用部LED化の取組

- 本業務において**共用部の照明をLEDに切り替える取組を実施**しています。これにより、団地の省エネルギー化と電気使用量の削減を図るとともに、環境負荷の軽減と長期的なコスト削減にも貢献しています。

神奈川県における環境に配慮した地域貢献の取組

本業務の所管部署である公共住宅事業部では、神奈川県県営住宅の管理を担う企業として、**神奈川県が推進する「脱炭素社会の実現に向けた取組」に賛同し、企業版ふるさと納税を通じて県への寄付を行いました。**

この寄付金は、**省エネルギー対策や再生可能エネルギーの導入、グリーン・ブルーカーボンの推進など、県内の幅広い環境施策に活用**されます。

こうした取組が評価され、**神奈川県知事より感謝状を受領**しました。今後も地域とともに、環境に配慮した運営に努めていきます。



< 感謝状 >

2. 太陽光発電設備導入の実績と提案力

POINT

- 当社は、自治体の脱炭素社会実現や公共施設への再生可能エネルギー導入の推進に、積極的に取り組んでいます。
- 実際に、横浜市にぎわいスポーツ文化局所管施設での太陽光発電設備導入事業(PPA方式)の受託者となり、令和8年1月21日付で横浜市と基本協定を締結しました。
- 本事業では、太陽光発電設備や蓄電池を屋上等に設置し、その運転・維持管理を当社が担っています。発電された電力は施設内で使うだけでなく、余った分は地域の他の施設でも活用され、地域でつくった電気を地域で有効に使う仕組みとなっています。
- こうした実績を踏まえ、本業務の募集要項で示された県営住宅への太陽光発電等の設備導入にあたっても、当社は十分な経験と体制を有しており、確実な提案と円滑な維持管理が可能です。



＜公募対象となった横浜市内所在のにぎわいスポーツ文化局所管施設＞

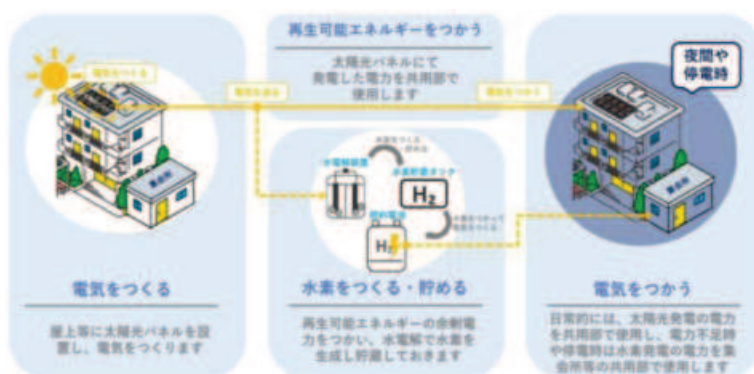
3. 指定管理業務における環境への配慮の取組

- 当社が指定管理者として公営住宅の管理を行う東京都北区と連携し、再生可能エネルギーとグリーン水素の活用に向けた課題解決を目指し、令和7年5月27日に「東京都北区営住宅におけるグリーン水素活用の共同実証実験の検討に関する協定」を締結しました。
- 共同実証実験では、公営住宅の屋上に太陽光発電設備を設置し、太陽光で発電した電気を共用部に利用、余剰の電気で水素を生成・貯蔵します。
- 電力の不足時は、水素発電による電気を使用することにより、地産地消で共用部に電気を供給し、電気の使用量を減らすことでCO₂の削減に貢献します。また、災害時などの停電時にも発電した電気を利用することが可能です。
- これは温室効果ガスの排出を実質ゼロにする「カーボンニュートラル」を目指す取組であり、この官民連携により、自治体が掲げる「ゼロカーボンシティ」の実現にも貢献しています。



＜締結式の様子＞

写真左:当社 木村社長 写真右:北区長



③再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組



当社は、地球温暖化対策および脱炭素社会の実現に向け、HDグループ全体として再生可能エネルギー電力の活用を重要な方針として掲げています。

今後、本業務で小売電気事業者と電力契約を締結する際には、環境負荷の低減を最優先に考え、再生可能エネルギー電力100%のメニューを優先的に選択します。

具体的には、「RE100 TECHNICAL CRITERIA」の要件を満たすか否かを小売事業者を確認し、県の方針にも則った上で、最適な契約を締結できるよう努めます。

また、契約締結後も証明書類や契約内容の管理を徹底し、求めがあれば自治体や関係者に対して迅速かつ適切に情報開示できる体制を整えます。

1. マンションでんきグリーンRE100による実質再生可能エネルギー電力の導入

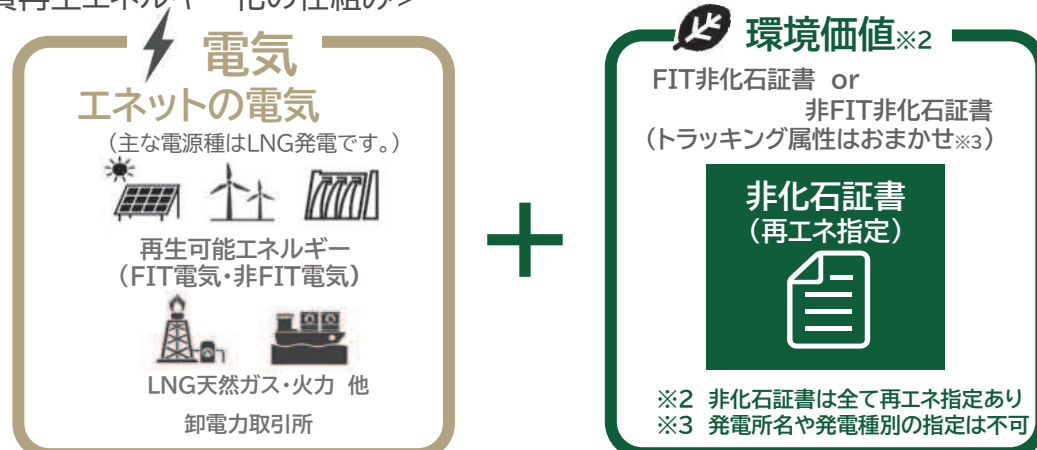
- 当社は、小売電気事業者である株式会社エネットの**取次事業者**として、「**マンションでんきグリーンRE100**」の**提供実績**を有しており、県営住宅においても高い環境価値を持つ電力契約を実現できます。
- マンションでんきグリーンRE100は、**再生可能エネルギー指定の非化石証書付きプラン**であり、**RE100 TECHNICAL CRITERIA**など国際基準にも適合した形で**実質再生可能エネルギー電力の導入を可能**としています。
- 契約後は、**環境価値やCO₂排出削減量等の証跡データも適切に管理・提供**でき、**自治体の環境計画や法定報告への活用、「見える化」にも貢献**します。既に公営住宅の共用部での導入実績があり、確実な運用ノウハウと実績に基づき、県営住宅での再エネ化推進をサポートいたします。

<サービスの提供イメージ>



低炭素な電力供給+環境価値

<実質再生エネルギー化の仕組み>



2. HDグループにおける再生可能エネルギー導入と環境貢献の取組

- HDグループでは、グループ全体で再生可能エネルギーの積極的な導入を推進し、国内各地で大規模な太陽光・風力発電所を開発・運営しています。
- その成果として、令和4年には施設の電力をいち早く100%再生可能エネルギーへ切り替え、RE100の国際目標も達成して自社保有しています。
- また、発電事業者としての知見を最大限に活かし、非化石証書の活用やPPAスキームによるCO₂削減、さらには法人向け再エネサービスの展開など、多様なノウハウを蓄積しています。

横浜市学校PPAによる太陽光発電事業と地域連携の実績

- HDグループは、横浜市内の小中学校・高等学校・特別支援学校53校に、PPAモデルを活用した太陽光発電設備と蓄電池の導入事業を担った豊富な実績があります。
- 現場特性に合わせた最適な電力契約の設計や、小売電気事業者・自治体との連携によるエネルギー供給管理、CO₂排出削減効果の実証、地域内地産地消モデルの推進など、運用ノウハウを高めてまいりました。
- このような取組で培った知見をもとに、本業務においても小売電気事業者との契約審査や運用、再エネメニューの選定、証跡管理までの的確に対応します。



<横浜市立の学校への設置事例>

再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組に対する主な外部評価

Renewable Energy 100% (RE100)	国際的イニシアティブ「RE100」に加盟し、国内事業会社で初めて自社の事業所および保有施設の電力を100%再生可能エネルギーへ転換した。 本取組は、RE100事務局(CDP)より公式に認定された。	
CDP気候変動・水リスク評価	国際環境非営利団体CDPにより、気候変動分野および水セキュリティ分野の透明性とパフォーマンスにおけるリーダーシップが認められ、最高評価のAリスト企業に選定された。 気候変動分野では令和3年度から5年連続、水セキュリティ分野では2年連続のAリスト選定となった。	
CDPサプライヤーエンゲージメントリーダー	CDPのサプライヤー・エンゲージメント評価にて5年連続最高評価のリーダー企業に選定された。 サプライチェーン全体での脱炭素化や温室効果ガス削減の推進体制が認められた。	
エコ・ファースト制度	業界をリードする先進的・独自の環境経営を実践する企業として、環境省より「エコ・ファースト制度」認定を取得した。 持続可能な社会の実現に向けた環境分野での取組が公的に評価された。	

④ 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績



(ア) 障害者雇用状況(令和7年6月1日現在)



(イ) 未達成の場合の今後の対応

達成のため該当なし

(ウ) 障害者雇用促進法に基づく国(事業所を所管する公共職業安定所長)からの障害者雇入れ計画作成命令の有無

☐ 有(計画作成命令を受けた後の対応について)

☒ 無

(エ) 障害者雇用促進の考え方と実績

- 当社は、障害者雇用の促進を重要な社会的責任と位置付け、**公共職業安定所主催の障害者雇用促進セミナーや合同面接会への参加、各種専門機関の活用**などを通じて、障害者の雇用機会拡大に積極的に取り組んでいます。
- 公営住宅のサービスセンターの一部では障害のある職員が業務に従事し、活躍しています。**雇用した職員が自らの意思で生活や社会活動に参加できるようグループ人事部内に支援部署を設けており、職場環境の整備にも注力**しています。

<当社障害者法定雇用率達成状況(令和7年6月時点)>



採用活動における取組

- 当社では、障害のある方の就業機会を広げるため、専用求人ページの作成や人材紹介会社・ハローワークを通じた情報発信など、さまざまな媒体を活用して積極的に採用活動を行っています。
- また、採用にあたっては応募しやすい環境づくりにも配慮し、多様な人材が安心して働ける職場づくりに努めています。

障がい者採用 事務スタッフ(フルタイム)／福岡	
保障事務スタッフとして、データ入力・書類作成や電話対応等をお任せします。当社で管理しているマンションにおける漏水・汚損事故に関わる保険対応となります。	
勤務地(福岡県)／福岡市博多区(住居)	募集職種(契約社員)／事務・アシスタント
パート社員	
障がい者採用 事務スタッフ(パート) ※週35時間未満／首都圏	
事務スタッフとして、データ入力・書類作成や電話対応、会計処理、庶務業務等の事務全般・文書作成(社会関係通知、点検実施スケジュールなど)、発送	
勤務地(東京都)／世田谷区	募集職種(アルバイト・パート)／事務・アシスタント

<当社求人ページ(抜粋)>

⑤ 障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方

「障害者差別解消法」および「神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例」に基づき、障害のある方が自らの意思で生活や社会活動に参加できるよう、合理的配慮の提供とともに社会的障壁の除去にも積極的に取組むことが重要であると考えます。

具体的には、職員への研修の実施や、利用しやすい情報提供、設備の調整、コミュニケーション手段の工夫などを通じて、合理的な配慮の提供を行うことで、制度上のバリアなど社会的障壁を一つひとつ解消しながら、誰もが平等に参加できる環境を整えます。

このような合理的配慮の提供と理解促進の取組を通じて、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨に沿った、多様性を尊重した社会づくりに貢献します。

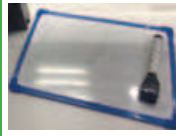
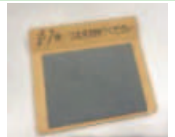
1. 合理的配慮における基本方針

- 当社が考える「平等利用」とは、「全ての方へ同じ内容のサービスを提供すること」ではなく「**全ての方が可能な限り同じようにサービスを受けられるよう、必要とされる方に合わせた調整を行い、個別のサービスを提供すること**」です。そのため、不当な差別は行わず、合理的配慮をもって業務に取り組んでいます。
- 令和6年4月の障害者差別解消法の改正により、民間事業者による障害者への「合理的配慮」が法的義務となりました。当社ではこれまでも、**行政機関と同じ意識レベルで、公平公正かつ適切なサービスを提供**しており、本業務においても引き続き全ての職員が**神奈川県の方針に基づき、障害者を含む全ての方々へ合理的配慮を徹底**します。

2. 本業務における合理的配慮の取組

- それぞれの方が置かれている状況によって、必要になる配慮の内容や程度は異なります。当社は、「いつ、どんな場面で困っているのか」「困りごとを解消するための適切な配慮は何か」を考えながら、サービスの提供を行います。
- サービスセンターでは、老眼鏡・筆談器等の補助器具をはじめ、可能であればローカウンターなどを設置する等、**来訪される全ての方が平等にサービスを受けられるように配慮**しています。

<身体の不自由な方・障害をお持ちの方に>

老眼鏡		筆談ボード		集音器	
視力が弱くなった方の来訪に備え、老眼鏡を設置		耳等が不自由な方との筆談のため筆談ボードを設置		耳が聞こえづらい方のために、集音器を設置	
杖ホルダー		車いす		点字名刺	
杖をついて来訪される方のために設置		足の不自由な方のお出迎えができるように、車いすを設置		目の不自由な方の来訪に備え、点字名刺を作成し、使用	
ローカウンター		筆談補助具		耳マーク	
車いす利用者等のためローカウンター設置		手指の弱い方に配慮して筆記補助具を設置		耳が聞こえづらい方のために、耳マークを設置	

合理的配慮に関する職員への取組例

- 当社では、サービスセンターの事務職員に対し、**ユニバーサルマナー検定の取得**を義務付けています。ユニバーサルマナー検定は、**高齢者や障害のある方、子ども連れの方など、多様な方々が安心して利用できるサービス提供のための基本的な考え方や対応方法を学ぶ**ものです。次期指定管理期間からは**全職員に取得を義務付け**ます。
- これにより、サービスセンター利用者に対して、思いやりと配慮を持った対応ができるよう努めています。



<認定証>

アンケートを活用したニーズの把握・改善

- 入居者アンケートにおいて、**障害者の方に関する設問を設ける**ことで、施設内での生活やサービスに対する要望やご意見を把握し、今後の支援や環境整備に活かします。
- アンケート結果をもとに、より快適で安心できる生活環境づくりに努めるとともに、必要に応じてサービス内容の見直しや改善を図ります。



サービスセンター設置におけるバリアフリー対応

- 当社では、サービスセンターを設置する際、**1階に設置するか、2階以上の場合には必ずエレベーターが設置**されている建物を優先して選定しています。
- また、サービスセンター内についても**バリアフリー対応の物件を選び**、障害のある方や高齢の方をはじめ、どなたでも安心してご利用いただける環境づくりに努めています。

サービスセンター設置時の合理的配慮

- ・ 入居者の利便性に考慮した位置関係にあること。
- ・ 最寄り駅から徒歩圏内であること。
- ・ 1階もしくは2階以上の場合、エレベーターが完備されていること。
- ・ 大きな段差がないこと又は段差を解消できる場所であること。

ユニバーサルマナーBOOKの作成・活用

当社では従業員向けに「**ユニバーサルマナーBOOK**」を作成し、**誰もが閲覧・活用できるように社内で展開**しています。この資料では、障害者や高齢者、妊婦など多様な人々の立場やニーズに寄り添うための**配慮の考え方や具体的な対応方法を詳しく解説**しています。

たとえば、各人の困りごとに応じた声かけや選択肢の提供、サポートの仕方、情報保障、コミュニケーションの工夫など、現場ですぐに活かせるポイントを紹介しています。

本資料を活用し、合理的配慮や社会的障壁の解消について全従業員が理解を深め、日常の業務で実践することで、誰もが利用しやすい環境づくりと、多様性を尊重する企業風土の醸成を目指しています。



⑥手話言語条例への対応

神奈川県手話言語条例では、**手話がろう者にとって重要な言語であり、誰もが手話を選択・使用できる社会の実現を目指すことが規定**されています。また、県や市町村、県民、事業者はそれぞれの立場で手話の普及や、手話を使用する方への配慮に努めることが求められています。

当社では、この条例の趣旨を十分に理解し、**本業務の中で手話を必要とする方々が円滑にサービスを受けられるよう、職員への啓発や入居者等への適切な対応**に取り組んでいます。

1. 本業務での取組

- 各サービスセンターには、**手話技能検定の有資格者を配置**し、手話による円滑なコミュニケーション対応ができる体制を整えています。また、**窓口には筆談ボードを設置**し、手話対応に加えて筆談による対応も可能とすることで、より多様な要望にお応えできるよう努めています。

手話技能検定とは

手話技能検定とはNPO手話技能検定協会が主催する、手話の習熟度を客観的に測るための検定試験です。1級から7級までレベルがあり、手話を学ぶ人や使う人向けに、手話の知識や表現力を評価します。

入居者参加型手話講習会の実施提案

- 入居者参加型の手話講習会は、**入居者自身がろう者への理解を深め、手話について学ぶことで日常生活におけるコミュニケーションの壁を解消し、施設全体の生活環境を向上**させることを目的としています。
- 講習会では、**ろう者の方の日常に関する知識に加え、手話の基礎やコミュニケーション方法の習得**を通じて、聴覚障害のある方々と円滑に接するためのスキルを身につけることができます。



アンケートを活用したニーズの把握・改善

- 入居者アンケートにおいて、**ろう者の方や障害者の方に関する設問を設ける**ことで、施設内での生活やサービスに対する要望やご意見を把握し、今後の支援や環境整備に活かします。
- アンケート結果をもとに、より快適で安心できる生活環境づくりに努めるとともに、必要に応じてサービス内容の見直しや改善を図ります。



⑦ 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組



当社は、「未来価値の追求により、良質な社会的ストックの形成への貢献」を使命に、設立以来、社会の持続可能性を意識した事業運営に取り組んできました。

また、HDグループでは「誰もが自分らしく、いきいきと輝ける未来の実現」を目指し、グループスローガン「WE ARE GREEN」のもと、グループ各社が連携して、持続可能で多様性を尊重する社会の実現に力を注いでいます。

CSR活動においても、企業の成長と社会貢献の両立を重視し、公平・公正なパートナーシップのもと、持続可能な社会づくりに積極的に取り組むとともに、「人」が活躍できる環境づくりや、すべてのステークホルダーとの信頼関係の強化に努めています。

1. 「東急会」によるボランティア活動と地域社会への貢献

- 当社は、地域に愛される企業ブランドを目指し、全国および海外のさまざまな地域で積極的に社会貢献活動やボランティア活動を展開しています。その活動の中核を担っているのが、**グループ各社で構成される「東急会」**です。
- 東急会では、グループ各社が密接に連携し、発足以来、地域社会と密着した多様な活動を進めてきました。これにより、**企業の社会的責任を果たすとともに、地域と東急グループをつなぐ架け橋としての役割を果たしています。**
- 具体的には、**清掃活動や植樹活動などの環境保全、文化講演会やチャリティーコンサート、スポーツ大会といった文化・芸術・スポーツ振興への取組をはじめ、子ども向けふれあいイベントや子育てセミナー、障害のある子どもたちへのスポーツ指導などの福祉・教育支援にも力を入れています。**

<東急会によるボランティア活動の様子>

地域社会に貢献するボランティア活動「らくがき消去サポーター事業」に参画

地域社会への積極的な貢献を目的として、**渋谷区が推進する「らくがき消去サポーター事業(らくサポ)」**に当社の有志メンバーが参加しています。

主な活動内容は**街中の電柱や街灯に施された落書きやシールの消去等**を行います。

実際に地域の方々から感謝のお言葉をいただくなど、社会貢献と参加社員の一体感醸成の両面で意義の大きい経験となっています。

また、作業を通じ、普段は得難い地域住民との交流や社員同士のコミュニケーションも生まれています。



<活動の様子>

2. 被災地支援活動への取組

- HDグループは、平成23年3月11日の東日本大震災の発生を受けて、即座にできることを検討し、全力を挙げて迅速に支援活動に取組む「被災地支援プロジェクト」を発足しました。
- プロジェクトはグループを横断した社員有志のボランティアが中心となり活動し、変化し続ける被災地のニーズに合わせ、幅広い事業領域を活かした支援活動に取組んでいます。

<被災地支援プロジェクトの主な取組>

気仙沼市復興支援プロジェクト

気仙沼市の復興支援要請を受け、平成24年より被災地の開発事業を通じて支援しています。平成28年からは「内湾地区」の再生を目指し、商業施設開発計画を実現するために、施設計画、マーケティング分析、出店者とのコミュニケーションなど、多方面でのサポートを行いました。



みどりの東北元気キャンプ

福島県で被災した子どもたちの心のケアを目的に行われている「みどりの東北元気キャンプ」に協力し、アルバムや画材の提供、ホテルグランデコシェフによる本格カレーや宿泊場所・バス送迎の提供、専門家による講話や現地での写真撮影・配布、プログラム進行支援など、幅広いサポートを行っています。



陸前高田市でのボランティア活動

平成23年から陸前高田市でのボランティア活動に継続して取り組んでおり、平成28年までの5年間で延べ500人以上の社員が参加しました。活動内容は、当初のがれき撤去や草刈りなどから、平成26年以降は地元の農業や漁業支援へと発展させ、地域の復興を幅広くサポートしています。



銀座発の復興応援プロジェクト

平成23年10月より、「東日本復興応援プロジェクトfrom銀座」として、HDグループは当時保有していた銀座TSビル1・2階を提供し、茨城県や宮城県気仙沼市など被災地域の特産品販売や飲食店出店、チャリティーイベントを支援しました。平成24年8月の閉館後も、平成25年3月からは「やっぱ銀座だべ」プロジェクトへと活動を発展させ、沿岸地域の商工会議所や銀座の団体と連携し、交流イベントや経済復興支援に継続して取り組んでいます。

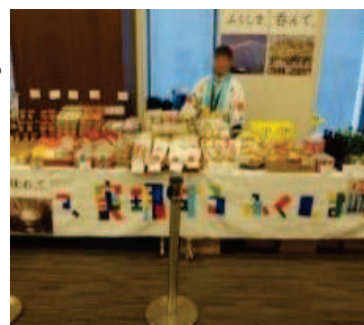


参議院議員会館での復興支援イベント

当社がPFI事業として運営に携わる参議院議員会館において、東日本大震災被災地の復興支援イベントを平成27年から継続して開催しています。

近年も、東北3県のご当地料理フェアや物産展、被災地産の生花を使ったフラワーアレンジメント展示などを実施。各県観光大使やご当地ゆるキャラも登場し、イベントは大いに賑わいました。

このイベントは、復興庁と連携し、被災地の現状や安全性を発信するとともに、地域の特産品や食材の魅力を広く紹介するものです。来場者や国会議員の皆さまにも東北の今を知っていただく機会となり、風評被害の払拭や地域の復興を後押ししています。



<イベントの様子>

3. 都市開発事業への取組

- HDグループは、持続可能な都市開発の推進を重要なミッションとし、環境配慮・地域活性化に貢献するプロジェクトに積極的に取り組んでいます。
- 再生可能エネルギー設備の導入や防災機能の強化など、多面的な事業展開を通じて、より安全で快適な都市づくりを目指します。

大船地区における良好な市街地形成とエリアマネジメント

- 大船駅は、鎌倉市と横浜市の境界に位置し、一日約19万人が利用するターミナル駅ですが、駅前市街地では都市基盤整備の遅れにより、公共駐輪場および木造建築物の老朽化、災害時に必要な広場が不足するなど、多くの課題が存在していました。
- HDグループは、平成24年に再開発事業へ参画し、令和3年には大型商業施設「GRAND SHIP」と住宅棟「ブランズタワー大船」が開業したことで、まちに新たなにぎわいを創出しました。
- エリアマネジメントには当社が管理業務の一環として参加しており、地域との交流や住・商一体となったコミュニティ形成を積極的に推進しています。



<施設全景>



<防災訓練の実施>

広域渋谷圏における都市再開発

- HDグループは、「Shibuya Sakura Stage」や「渋谷フクラス」などのプロジェクトを通じて、広域渋谷圏の都市基盤整備や防災性、利便性と安全性の向上に取り組んでいます。
- 「Shibuya Sakura Stage」のエリアでは、非耐火建築物が密集して建物の老朽化も進んでいたため、小規模建築物の共同化にあわせて大規模な街区再編を行うことで、都市としての防災性の向上、安全安心なまちづくりを実現しました。



<開発前の計画地の街並み>



<開発後の街並み>

4. 環境経営への取組

- HDグループでは、長期経営方針において、「環境経営」を全社の重要方針の一つに位置付けており、以下の環境ビジョンに基づき、環境先進企業として3つの重点課題に取り組んでいます。
- 当社もこの環境ビジョンを基盤とし、社会的責任の遂行や企業価値・持続可能性向上を目指して環境方針を制定し、積極的に環境経営を推進しています。

<HDグループ環境ビジョン>

環境理念	都市と自然、人とみらいをつなぐ価値を創造します。
環境方針	事業を通して環境と経済の調和に取り組めます。
環境行動	「目標を開示して実行」「先進的な取組に挑戦」「社会と協働して取組む」という「3つの視点」を持ち、「気候変動」「生物多様性」「汚染と資源」「水使用」「サプライチェーン」という「5つの課題」に取り組めます。



<3つの重点課題>

1. 脱炭素社会

- 再エネ導入・RE100
- ZEB/ZEH導入・環境性能向上
- 発電事業者の視点を活かしたまちづくり

2. 循環型社会

- 既存ストック活用
- 省資源と再利用
- 持続可能な地域循環社会実現

3. 生物多様性

- 緑化での生物多様性保全
- エコロジカルネットワーク形成
- 環境や人権に配慮した資源調達

当社環境方針

1. 「環境との共生」に配慮した事業活動

事業活動において「環境との共生」に配慮したサービスの提供に積極的に取組めます。

2. 環境マネジメントシステムの運用・改善

地球環境の保全活動推進のため、全社的に活動可能な環境マネジメントシステムを整備し、また継続的な改善を図ります。

3. 環境保全活動の推進

次の環境保全活動の推進に努めます。

- (1) 地球温暖化防止策としての省エネルギー、省資源活動。
- (2) 循環型社会形成貢献策としての廃棄物の削減、再資源化活動。
- (3) その他環境関連法令等への対応。

4. 環境方針の周知

この環境方針は、全従業員に周知徹底し、環境保全に対する意識向上に努め、全従業員を挙げて環境管理を推進します。

第10回カーボンニュートラル大賞を受賞

当社の研修施設であるNOTIAが一般社団法人建築設備技術者協会主催の「第10回カーボンニュートラル賞」で大賞を受賞しました。NOTIAは「NearlyZEB」認証を取得しており、「建物そのものが研修素材」をコンセプトに、環境負荷軽減と人材育成を両立した施設です。



主な取組と外部評価

- HDグループでは、持続可能な未来社会の実現に向けて、環境経営の視点を経営の中核に据え、グループ全体で一体となって環境負荷低減に取り組んでいます。
- 省エネルギーや温室効果ガス削減、資源循環の推進、環境教育・啓発など多角的な施策を展開し、事業活動を通じて地球環境保全に貢献しています。

環境保全の取組（抜粋）

国内施設 再エネ100%達成	全国80か所以上で再生可能エネルギー発電を事業展開し、年間約62.6万世帯分の発電実績があります。令和4年末には、事業所及び国内保有施設（一部施設を除く）の使用電力を100%再生可能エネルギーに切り替えました。	
23,049,734㎡ の森林を保全	商品の購入や施設の利用に応じて、森林を保全するための整備活動を支援する「みどりをつなぐプロジェクト」に取り組んでおり、プロジェクトを始めた平成23年10月～令和7年7月までで、23,049,734㎡もの面積の森林を保全しました。	
環境教育	子どもたちや地域の皆さまと一緒に、地球環境や再生可能エネルギーについて楽しく学ぶ機会を積極的に提供しています。これらの活動を通じて、持続可能な未来について考えるきっかけを創出し、次世代へ環境意識と行動の大切さを伝えています。	
横浜市内学校へ 太陽光発電の導入	横浜市内53校にPPA方式で太陽光発電設備と蓄電池を導入し、年間約178万kgのCO ₂ 削減を実現しています。各校で発電した電力は昼間の学校利用だけでなく、余剰分は蓄電池に充電、夜間や雨天時に活用されています。さらに、商業施設等への電力供給や災害時の非常用電源としても活用し、地域の環境負荷低減と防災力向上に貢献しています。	

環境への取組に対する外部評価（抜粋）

エコ・ファースト 制度	HDグループは、環境の分野において「先進的、独自のでかつ業界をリードする事業活動」を行っている企業（業界における環境先進企業）であることを、環境大臣が認定する「エコ・ファースト制度」において、令和6年4月に認定を取得しました。	
ESGファイナンス・ アワード・ジャパン	環境や社会・ガバナンスに関する先進的な取組が評価され、環境省が主催する「ESGファイナンス・アワード・ジャパン」において、第6回では「ネイチャーポジティブ賞」を受賞しました。また、第5回に環境サステナブル企業部門の「銅賞」を受賞しています。	
サステナブル ファイナンス大賞	環境問題を金融的手法で解決する取組を評価する一般社団法人環境金融研究機構（RIEF）主催の「第7回（令和3年）サステナブルファイナンス大賞」で、日本企業として初めてESG債の長期発行方針（“WE ARE GREEN”ボンドポリシー）を打ち出し、サステナビリティ・リンク・ボンドの発行などが評価され、優秀賞を受賞しています。	
CDP気候変動 サプライヤー エンゲージメント	国際環境非営利団体CDPにより令和5年度、気候変動分野の透明性とパフォーマンスにおけるリーダーシップが認められ、最高評価であるAリスト企業に選定されました。Aリスト企業に選ばれるのは令和3年度から3年連続となります。また、サプライヤー・エンゲージメント評価における最高評価のサプライヤー・エンゲージメント・リーダーに4年連続で選定されました。	

5. 県営住宅指定管理業務におけるSDGsへの取組

- 当社では、SDGs(持続可能な開発目標)の各目標の趣旨を踏まえ、本業務においても、その実現に貢献するために、以下の取組を実施します。



経済的に困難な方にも住まいの安定と自立支援を提供します

- 家賃や駐車場利用料減免の制度について、入居者への適切なご案内を実施



全ての入居者が安心・安全に暮らせる健康で福祉的な住環境を提供します

- サービスセンターのバリアフリー化
- サービスセンター内に老眼鏡や筆談器等の補助器具を設置
- 「ふれあいサポート」による見守りサービスの実施

- 「健康団地」としての地域コミュニティ活性化への推進



性別や家族構成に関わらず誰もが平等に生活できる住環境を提供します

- 公平・平等なサービス提供の徹底
- 全職員を対象としたLGBTQ+に関する研修の実施
- 女性スタッフの登用や活躍の推進



省エネルギーと環境負荷の低減に取り組めます

- 県営団地におけるLED照明や太陽光発電設備の導入支援
- 日常業務における職員一人ひとりによる資源節約や省エネルギーの徹底



技術の導入による業務効率化と安全性・利便性の向上を目指します



全ての入居者が安心して継続的に暮らせる地域社会の実現を目指します

- 健康団地への再生に向けたコミュニティ活動の支援
- 防災・防犯に関するセミナーの実施
- 防災パンフレットの配付



多様なステークホルダーと連携し、課題解決に取り組めます

- 行政、福祉団体、地域コミュニティとの連携強化
- NPO法人と協働による地域防災ネットワークの構築
- 看護協会と協働による健康相談・勉強会の実施
- 行政と協働した防災・防犯などの講習会の実施
- 民間イベント会社と協働した多文化交流イベントの実施

14 事故・不祥事への対応、個人情報保護

事故・不祥事への対応、個人情報保護について、具体的に記載してください。

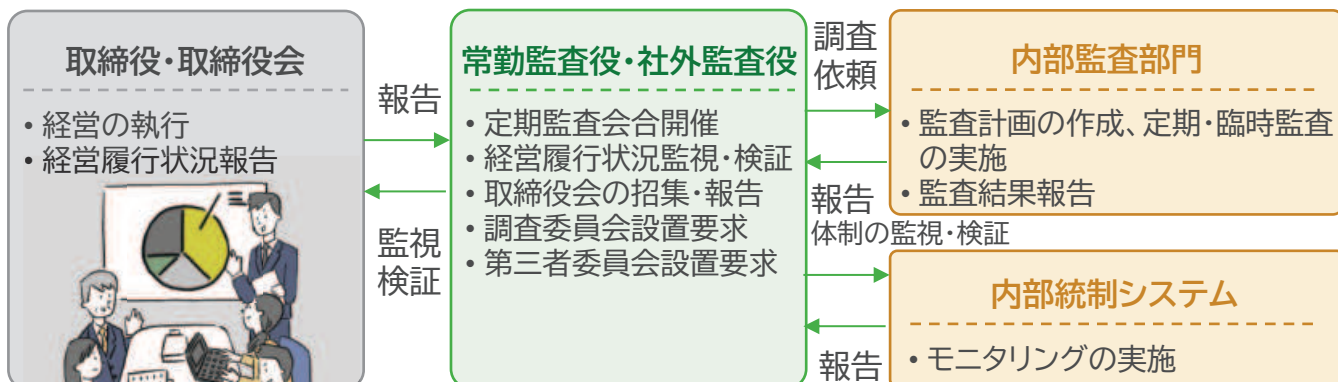
主な評価基準 Ⅲ－(10)

①募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況



1. 重大な事故等を発生させないため、グループ全体で厳格な体制を整備

- 当社は、過去3年間に於いて「神奈川県指名停止等措置要領」及び「懲戒処分の指針」に該当する重大な事故又は不祥事並びに事故等はありません。
- 当社は監査組織が独立して取締役・取締役会の経営状況の監視・検証を行うことで、企業の不正行為の防止と競争力・収益力の向上を図っています。
- また、下図のとおり、監査組織に内部監査および内部統制システムを構築することで、社会的信頼に応え、長期的な企業価値の増大に向けた企業経営が可能な統治体制を確立しています。



● 当社ネットワークにおけるセキュリティ対策

- 当社及び当社が所属するHDグループでは、サイバー攻撃や情報漏洩などの情報セキュリティ対策として、Okta社のクラウド型ID管理サービスを導入しています。
- 本サービスによりランサムウェアなど外部からの不正アクセスのリスク低減や従業員の私用機器から社内ネットワークへの接続防止などの厳格なアクセス制御だけでなく、詳細な監査ログを記録・分析することでセキュリティインシデント発生時の原因究明やコンプライアンス対応にも役立てています。

2. 公共住宅事業部によるリスク管理

- 当社では、事故を未然に防止するため、全社的な内部監査に加え、公共住宅事業部においても年2回の独自監査を実施しています。
- この監査では、個人情報の取扱いや賃貸住宅管理業法など関係法令の遵守や、公営住宅の管理業務が適正に行われているかを厳しくチェックしています。監査結果をもとに、日常業務の見直し・改善や、従業員への安全教育を徹底し、事故防止策の強化に努めています。
- 万が一事故が発生した場合には、迅速な初動対応ができるよう、事故報告と連絡フローを整備し、関係部署との連携による適切な対応体制を整えています。また、事故発生後は事例の分析と再発防止策の検討・実施を徹底し、さらなるリスク低減に努めています。

3. 事故発生時における組織体制

- 当社では、事故や緊急事態が発生した場合には「**緊急時対応基本マニュアル**」に基づき、迅速かつ適切な対応を徹底しています。このマニュアルに沿って、全職員が的確な判断と行動がとれるよう体制を整えており、被害の最小化に努めています。

<緊急時対応基本方針>

方針①	人の生命の尊重・健康の確保を最優先とする。
方針②	当社及びステークホルダーの損失を最小化する
方針③	緊急時においても、誠実さ、公正さに留意して行動する

<「緊急時対応基本マニュアル」による緊急対応の流れ>



 **情報処理連絡票**

当社では、危機発生時等に社内で起票する「**情報処理連絡票**」により事故の原因詳細、リスク、**対応内容**や**進捗**、**再発防止策**等を社内全体に共有します。

万が一の事故に備え各保険への加入

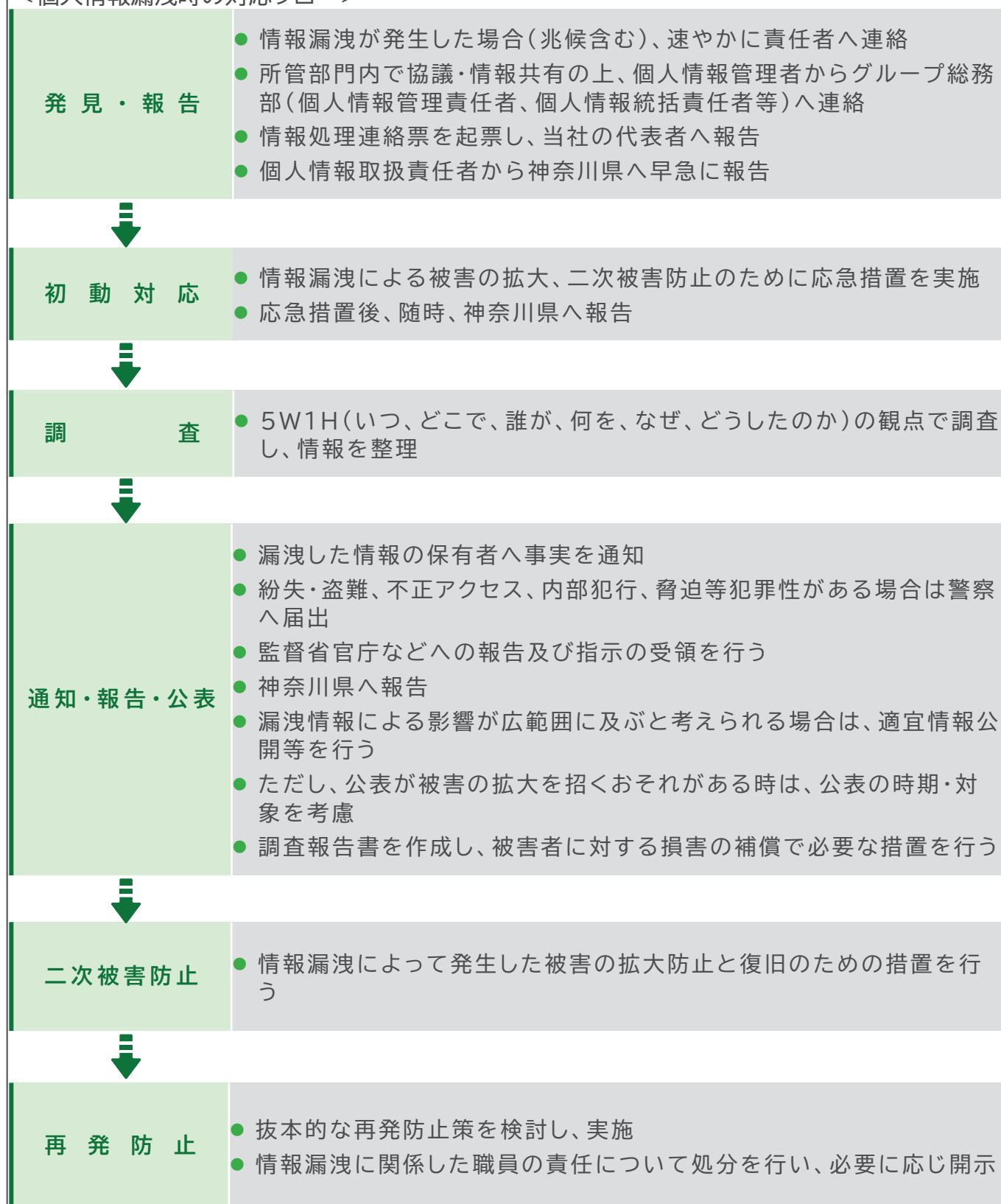
- 企業活動に伴う幅広いリスクに対応するため『包括的に最高100億円まで補償可能な企業総合賠償責任保険』に加入し、万が一の損害にも迅速かつ十分な対応ができるようにしています。
- さらに、情報漏洩やサイバー攻撃など近年重要性が増しているリスクに対しては、『最高20億円まで補償可能なサイバーセキュリティ保険』にも加入し、幅広くリスクヘッジを図っています。

<当社が加入している保険内容>

重大事故・不祥事発生時の対応および報告の流れ

- 当社では、万が一重大な事故や不祥事が発生した際には、定められた社内危機管理体制に則り、迅速かつ的確な初動対応を徹底しています。神奈川県や関係機関にも速やかに報告・連絡を行い、必要な情報提供と対応に努めます。
- また、事故発生時には、事実関係や影響範囲を正確に把握し、神奈川県や関係各所と連携して被害の最小化と再発防止に取り組めます。

<個人情報漏洩時の対応フロー>



②個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況

指定管理者は自治体の代行者として、センシティブな情報を含む個人情報を取扱うことから、その責任を十分に理解し、個人情報の保護に細心の注意を払う必要があります。

当社は、これまで神奈川県県営住宅の指定管理者として「個人情報保護に関する法律」等の関係法令を遵守し、個人情報の取扱いや管理については、継続的な見直しと改善を重ねてきました。

具体的な個人情報保護対策の取組として、独自の「個人情報保護基本方針」及び「個人情報保護マニュアル」を策定・運用し、その上で4つの安全管理措置(組織的、人的、物理的、技術的)に則った取組を実施することで、個人情報の適正な管理を徹底しています。

また、過去の事例を踏まえて再発防止策を強化し、社員教育・研修も継続的に実施しています。これらの取組は長期間にわたり第三者からも高く評価されており、当社は現在17年連続でプライバシーマークを保持しています。

プライバシーマークとは

一般財団法人日本情報経済社会推進協会より、「個人情報について適切な保護措置を講ずる体制にある事業者」として付与されるマークで、**第三者機関の公正な審査を通過した証明**となります。

<プライバシーマーク取得条件>

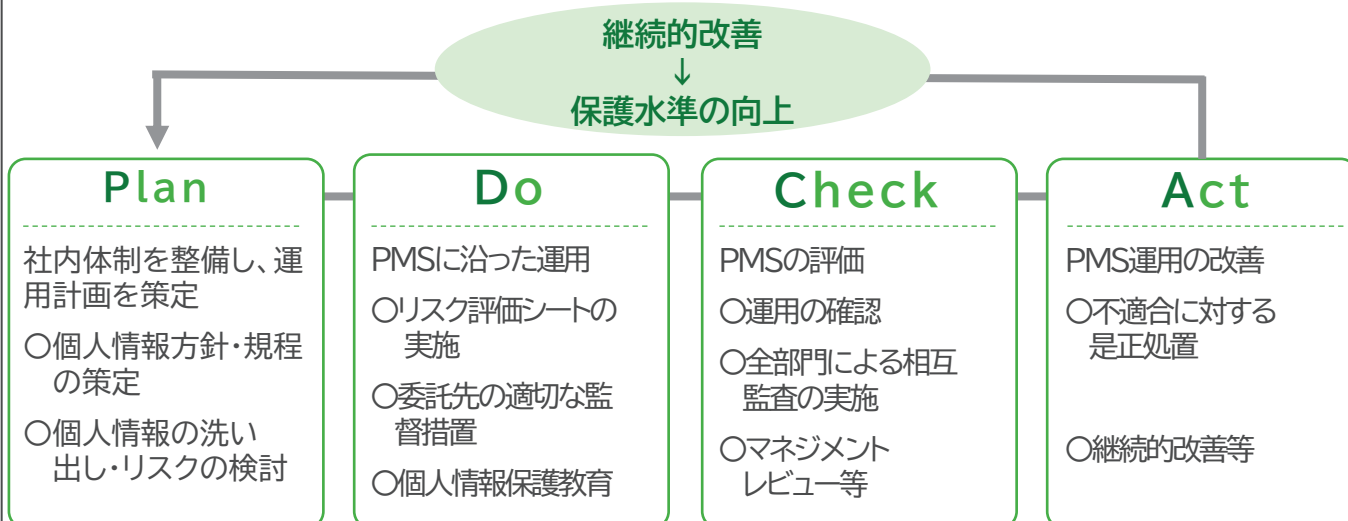
- ・「個人情報保護マネジメントシステム要求事項(JIS Q 15001)」に基づいた個人情報保護マネジメントシステム(PMS)を定めていること。
- ・個人情報保護マネジメントシステム(PMS)に基づき実施可能な体制が整備されて個人情報の適切な取扱いが行われていること。



JIS規格に基づくPDCAサイクルに則った適切な運用

- JIS規格「個人情報保護マネジメントシステム(以下PMS)」に基づくPDCAサイクルに則り、定期的に個人情報保護体制の検証・改善を行っています。
- PMSにおける具体的な取組は、グループ総務部において毎年度運用スケジュールを策定し、個人情報保護教育や自己点検、社内監査や改善計画といった取組を促進します。

<個人情報保護に関するPDCAサイクル>



1. 組織的安全管理措置

- 当社は、個人情報保護の体制を整備するとともに、独自の個人情報マニュアルを策定することで組織的に個人情報の保護に取り組んでいます。
- また、個人情報保護に関する規程や管理体制を整備・運用しており、管理者による定期的な状況確認を実施しています。
- なお、本業務独自の取組として、**個人情報取扱責任者が個人情報管理者資格(認定CPP資格)を取得し、個人情報取扱責任者からセンター長及び職員それぞれに求められる役割や業務に応じた指導・教育を実施**することで強固な個人情報保護体制を構築しています。

<規程体系>(令和8年2月現在)

個人情報管理者資格(認定CPP資格)とは

個人情報保護を実効性あるものとして推進する組織内コンプライアンスに基づく**アクションプログラム**の策定、**コンプライアンスプログラムの実施及び運用**を身に付けるため、一般社団法人日本プライバシー認証機構が実施する認定資格です。

個人情報保護マニュアルの整備

- 当社は、神奈川県県営住宅に特化した個人情報保護マニュアルを整備し、都度、加筆・修正を行い運用しています。マニュアルには本業務、及び当社が管理する全国の公営住宅管理業務の経験を反映し、個人情報の取扱い方法や手順について詳しく記載しています。
- また、マニュアルは運用開始後も適宜見直しを行い、業務内容の変化に合わせて改訂を図ることで、常に万全な個人情報保護管理体制を維持しながら業務に取り組んでいます。
- プライバシーマーク取得事業者から一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)に報告された内容の中で、個人情報漏洩の原因として多くあげられる「誤配達」「誤送信」「紛失」等は、以下の通りマニュアルに詳細に定めることで、ルール遵守を徹底します。

<個人情報保護マニュアル(一例)>

郵送・メール等における取得ルール	・メールアドレス等に間違いがないか、相手方と再確認、郵送であればできるだけ返信用封筒の利用を促進(原則入居者へメールは送らない) ・書類郵送時のダブルチェックは、担当者および確認者が封筒に押印し、個人情報移送記録簿にも担当者・確認者それぞれが記入および押印 ・郵便物は必ず担当者に手渡しする(机上に放置しない) ・担当者不在時は、確実に担当者が受領できるよう、保管場所の周知徹底
窓口・電話等における取得ルール	・窓口対応後、受付スペースに忘れ物・書類等が残っていないか確認 ・窓口で使用した資料や受領した書類は、速やかに担当者に手渡しし、保管・添付等の処理を実施。 ・相手方には、①自分の所属・氏名、②取得する情報内容、③電話にて取得の必要性④利用目的を明確に伝える
入力ルール	・入力内容に相違がないかダブルチェックの徹底 ・確認した資料をシュレッダーで破棄、原票を定められた場所に保管
送信ルール	・送付書類作成者は、封筒に作成者印を押印 ・宛先と内容物の氏名・住宅名等が一致しているかダブルチェックを徹底 ・一部書類は宛先確認が容易な「窓付き封筒」を用い、誤封入や誤送付を防止
破棄ルール	・業務完遂により複写した個人情報は直ちに破棄し、保管を禁止する ・個人情報が含まれるファイル・書類等は必ず施錠できるキャビネットに保管 ・個人情報等がない書類はシュレッダーにて破棄し、個人情報等が含まれる書類は溶解処分

個人情報資産台帳等の整備

- 公営住宅の指定管理者は、世帯情報や所得情報等のセンシティブかつ多様な個人情報を取扱います。そのため、当社は、当社の全国での業務経験を活かし、利用目的や利用制限などの情報をまとめる「公営住宅専用の個人情報資産台帳」を整備しています。

<個人情報資産台帳>



2. 人的安全管理措置

- 個人情報を取扱うのは「人」である事を踏まえて、**職員一人ひとりが自らの意識を高めていくことが**、個人情報保護の徹底のためには重要であると理解しています。
- そのため、サービスセンター職員に対し、**定期的な研修を実施し、個人情報保護に関する知識・意識の定着**を図っています。本業務においても徹底した個人情報保護の教育を実施しています。
<実施する個人情報保護研修(一例)>

研修名	頻度	対象者	研修内容(例)
 個人情報 e-ラーニング研修	年1回	担当 職員	・個人情報保護に取組む意義 ・プライバシーマークと個人情報保護法 ・個人情報保護方針、規程等
 個人情報保護研修	年1回	担当 職員	・個人情報保護条例等関係法令の理解 ・入居審査等、業務における注意事項 ・住宅管理システム使用時の注意事項
 コンプライアンス 研修	適宜	担当 職員	・個人情報を取扱う際の注意事項 ・メール誤送信を防ぐシステムの利用方法 ・SNS利用時の注意事項 ・定期的なポップアップによる注意喚起

公営住宅管理業務に特化した研修を実施

当社では、公共住宅事業部の企画統括センターにおいて、**公営住宅の管理業務に携わる全運営職員を対象とした定期的な研修を実施**しています。

この研修では、**過去の個人情報漏洩事例を具体的に共有**し、「どのような対策で再発を防げるか」をテーマにグループワークを行うなど、**実践的な内容を重視**しています。

<今年度使用した研修資料抜粋>

入社時・退社時の個人情報に関する取組

- 社員には入社時に「機密保持に関する誓約書」、退職時にも「退職後の機密保持誓約書」の提出を義務付け、在職中だけでなく退職後も機密情報の漏洩防止を徹底しています。



定期的な注意喚起で知識の定着

個人情報保護意識の定着を図るため、定期的に社員のパソコンに**不審メールに関する注意喚起文をポップアップ表示**し、**不定期に標的型攻撃メール訓練も実施**しています。

訓練で不審メールを複数回開封した社員は、**会社が認めるサイト以外はアクセスできないようにする**など、**リスクの低減**に取り組んでいます。

<不審メールに関する注意喚起(例)>

3. 物理的安全管理措置

- 公営住宅の指定管理業務では、センシティブな入居者情報が記載された様々な書類を扱うことから「**文書保管**」「**書類送付・持出し時**」等の**運用ルールを定め**、物理的安全措置を徹底することで、個人情報保護を徹底しています。
- また、**個人情報保護マニュアルには文書保管手順を明記し、保管文書リストを作成しています。**
- 個人情報を含む書類やデータを管理(書庫・倉庫等)する際には、保管場所を明確にした上で、必ず施錠するルールを設けています。

<文書保管に関するマニュアル内容(抜粋)>

- ・ 文書は処理状況ごとにクリアファイルで色分けし、整理・ファイリングを行い、保管場所を明確に決め、施錠した状態で厳重に管理
- ・ 公共住宅管理システムへ、書類受領した日に速やかに入力を実施
- ・ センター長が文書等の管理者となり、システムの入力内容に基づき棚卸を行う
- ・ 文書等は必要に応じ探せるよう整理し、使用後速やかに保管場所に戻す
- ・ 社内書類・他申請書類との混入を防止するため、申請業務・進捗状況毎に色分けしたクリアファイルで保管
- ・ 受領した文書等について「誰を経由し最終的に誰が保管するか」を決定
- ・ 全ての文書等について、条例・規程に基づき保管期間を定める



書類送付・持出し時の取組(抜粋)

【書類送付時の取組①】

誤送付防止のため一部書類に「**窓付き封筒**」を使用しています。この取組によって、重要な個人情報に記載された書類の入れ間違い等の誤封入の発生を防止します。

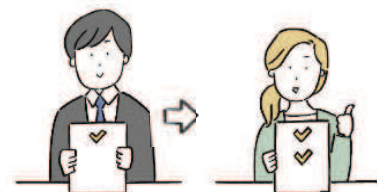
また、**送付前に内容物及び宛名に相違が無いかわりダブルチェック**を実施することで誤送付を防止します。



<窓付き封筒>

【書類送付時の取組②】

書類送付時には、ダブルチェックの徹底に加え、**個人情報移送記録簿に担当者・確認者の双方が記入および押印**を行っています。入居者への送付資料だけでなく、サービスセンターから統括センターへ送付する書類にも活用しています。



【書類持出し時の取組①】

機密情報を扱う書類を神奈川県へ提出する際は、記録簿に記載し、**鍵付きの専用カバン**を使用して提出先へ持参します。



<鍵付きカバン>

【書類持出し時の取組②】

文書を社外に持ち出す際は以下の「**個人情報持ち出し記録簿**」を用いて、センター長を含めた複数人によるチェックを実施します。

サービスセンター内の個人情報保護対策

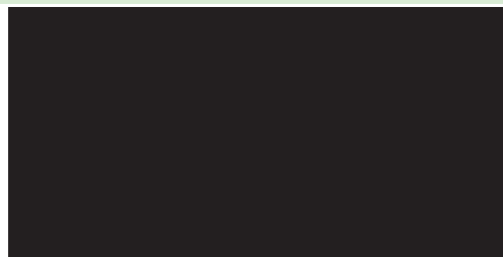
- サービスセンター内では、先述した文書保管や書類送付・持出時の取組に加えて、入居者等の個人情報を適切に保護するため、以下の通り様々な物理的安全管理措置を徹底しています。

<サービスセンター内セキュリティ対策(例)>



機械警備による入室制限

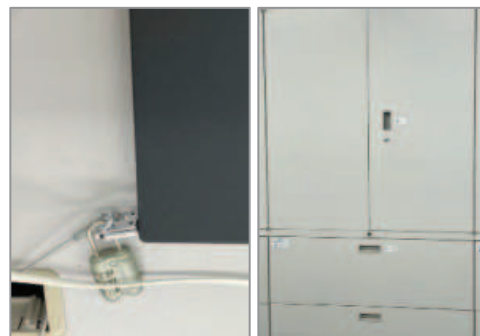
- サービスセンター内の出入口及び執務室出入口には、**機械警備を導入し、入室できる人員を制限**します。
- また、毎日の最初**の入館者及び最終退館者を記録する「入退館記録表」を導入し**、個人情報を含む書類やデータがある執務スペースへの入退室を記録します。



<機械警備と入退館記録簿>

鍵の施錠徹底による個人情報の保護

- 個人情報を取り扱うパソコンは、セキュリティワイヤーで施錠するか、席を離れる際や退社時に鍵のかかる場所に保管する方法にて、盗難を防止します。
- 施錠した鍵は、各センター執務室に設置している電気錠付きキーBOX収納し、最終退館者は全てのキャビネット鍵が戻っているか確認・記録して退出しています。
- 退社時はクリーンデスクを徹底し、個人情報記録された書類等は机上での放置を禁止します。



<セキュリティワイヤーと鍵付書庫>

防犯カメラ設置による安全対策

- サービスセンター内には、利用者や職員の安全確保に加えて、適正な業務遂行を目的に防犯カメラを設置しています。
- 万が一、個人情報に関する漏洩等の事故が発生した場合にも、迅速に事故発生状況の確認や検証に利用することが可能です。



<防犯カメラ>

4. 技術的安全管理措置

- 本業務においては、当社ネットワークにおいて適切なセキュリティ対策を講じる他、サービスセンターで使用するパソコン等の使用ルールや住宅管理システムについての適切な取扱いルールを制定し、運用しています。
- 必要に応じてルールの見直し等を実施することで適正な技術的安全管理措置を講じています。

本業務で使用する当社のパソコンに関連する取組

- 本業務で使用するパソコンは、ウィルス感染・第三者の不正使用等の緊急時に備え、**ハードディスクの暗号化・アンチウィルスソフト等の実装・データ漏洩防止ソフトの導入・遠隔監視・各職員による期限付きのパスワードの設定**等の技術的安全管理措置を行っています。

<電子媒体等へのセキュリティ対策(例)>

電子メール送信時の注意	・個人情報データをメール送信する際は、メール本文に個人情報の記載を禁止 ・社外への添付ファイル付きのメール送信時は、暗号化したパスワード付きメールで送信もしくは社外共有クラウドにファイルを格納し共有リンクを送信
パソコン・携帯電話のセキュリティ	・パソコンはハードディスクの暗号化、アンチウィルスソフト、エンドポイントセキュリティソフトを実装 ・職員が使用するパソコンにはパスワード(期限6カ月・桁数10桁以上かつ大文字・小文字・英字・記号のうち3種使用)を設定、パスワードの付箋貼付け禁止 ・パソコンにデータ漏洩防止ソフト導入、遠隔操作にてロックが可能な設定 ・パソコン以外の携帯電話や記録媒体内ファイルに対してもパスワード設定 ・職員が使用する携帯電話はパスワードの設定や紛失防止のストラップを使用 ・USB接続は読み込みのみ(書き出し不可)

当社ネットワークにおけるセキュリティ対策

- 当社及び当社が所属するHDグループでは、サイバー攻撃や情報漏洩などの情報セキュリティ対策として、Okta社のクラウド型ID管理サービスを導入しています。
- 本サービスによりランサムウェアなど外部からの不正アクセスのリスク低減や従業員の私用機器から社内ネットワークへの接続防止などの厳格なアクセス制御だけでなく、詳細な監査ログを記録・分析することでセキュリティインシデント発生時の原因究明やコンプライアンス対応にも役立てています。

住宅管理システムに関連する取組

- 多くの個人情報を扱う住宅管理システムについては、当社独自の運用ルールを定め、厳正な管理を徹底しています。
- 本ルールを遵守するだけでなく、必要に応じて随時見直し・改定を行い、入居者情報の適切な取扱いに努めています。あわせて、神奈川県県営住宅に特化した各業務ごとのマニュアルも整備し、実務に活用しています。

<住宅管理システム使用時のルール(例)>

- ・サービスセンターのパソコンと住宅管理システム専用のパソコンは一切の接続を禁止
- ・住宅管理システムの使用者は神奈川県に届出した者とし、その他の者は一切の使用を禁止
- ・外部へデータ持出しが出来ないようUSBの使用を禁止
- ・住宅管理システムの他者IDでのログイン禁止、使用後のログオフ徹底

16 (加点項目)県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案

県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案について具体的に記載してください。ただし、大項目「Ⅰ サービスの向上」の内容と重複するものは不可とします(「Ⅰ サービスの向上」と重複するものは加点項目の評価対象から除外します)。

主な評価基準 加点項目

県営住宅の課題解決に向けた自主事業の提案



当社は、これまでの神奈川県県営住宅での指定管理者としての実績や、全国各地で培ってきた公営住宅管理の経験を活かし、県営住宅が抱える入居者の高齢化、施設の老朽化、空家や空き駐車場等の有効活用及び劣化の防止といった課題解決に向けて、下記の自主事業を提案します。

--

--

16 (加点点目)県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案

16 (加点点目)県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案

--

16 (加点点目)県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案

16 (加点点目)県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案

--

16 (加点点目)県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案

--

16 (加点点目)県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案

16 (加点点目)県営住宅等の課題の解決に向けた事業提案

--