

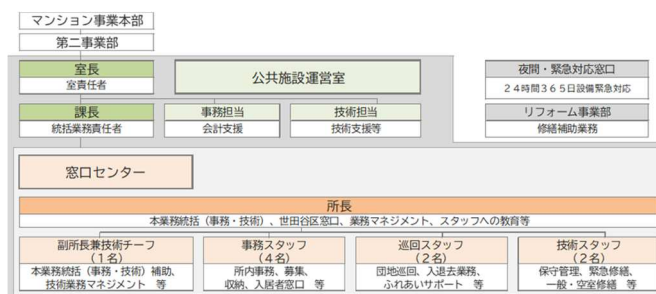
事業計画書

5 入居者対応

【管理運営体制に関する考え方】

入居者サービス向上のため組織的な体制を構築

- ・本業務の指定管理者は世田谷区の代行者として、ホスピタリティの溢れる公正なサービスを途切れることなく提供する必要がありますと考えています。
- ・そのため、配置するスタッフは**他公営住宅での業務経験のある専門性の高いスタッフ**とします。これは当社の管理経験・ノウハウに基づき勘案した最適な人員数です。
- ・**公共施設運営室や本社各部門**が業務支援、履行確認、セルフモニタリング、繁忙期の人員バックアップ等を組織的に行います。



<本業務体制図>

<本業務の組織的支援体制>

公共施設運営室	カスタマーセンター	本社
<ul style="list-style-type: none"> ・業務履行支援 ・繁忙期の応援要員派遣 ・モニタリング、指導 ・事務作業等支援 ・公営住宅専門の技術担当による業務支援 ・他公営住宅事例共有 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間並びに休日の受電受付 ・緊急対応時の各種事業者の差配 ・社内システムによる受電内容の窓口センターへの共有 ・100名超の要員、2拠点制等で継続的に本業務受付実施 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・会計・業務監査 ・スタッフ採用、労務管理 ・再委託先との契約 ・警察・消防OBの支援 ・個人情報及び法令指導 ・工事部門による修繕補助 ・法令研修等各種研修 等

世田谷区営住宅等窓口センター（所長・副所長）	
<ul style="list-style-type: none"> ・業務全般の統括、履行確認、助言 ・マニュアル等による指導、各種研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・書類等のチェックや各種モニタリング ・他公営住宅との成功事例や先進事例共有 等

組織的支援を受けた窓口センターのスタッフによる業務履行

ホスピタリティ溢れるスタッフを配置

- ・スタッフへの指導・研修は所長が主となって行い、公共施設運営室課長や各スタッフ部門社員が日々の業務の指導や実務研修のフォローを行います。

人権研修を通じ、入居者へ公平・公正な対応を実施します

公共施設運営室では所属する社員を対象に**人権研修を実施**しています。この研修では差別表現を判断する力を醸成することで、日常的な会話に潜んでいる差別表現を発見する等、全ての方へ公平・公正な対応ができるよう学び、本業務に活かします。

全ての方に配慮した窓口センターを開設

- ・以下の備品を設置し、全ての来訪者が利用しやすい窓口センターであるように配慮します。

<様々な来訪者に配慮した設置備品>

<p>パンフレットスタンド</p> <p>本施設に関するお知らせのほか、ハザードマップ等の資料を提供</p> 	<p>音声翻訳機</p> <p>複数語対応の小型音声翻訳機を窓口センターに備え、外国語へ適切に対応</p> 	<p>絵本・塗り絵</p> <p>お子様連れの方も、安心して相談等が出来るよう子供向けの絵本や塗り絵を設置</p> 
<p>AED</p> <p>万が一のためにAEDを設置し、スタッフ全員が使用方法を修得</p> 	<p>筆談器</p> <p>目の不自由な方との意思疎通を補助するために筆談器を設置</p> 	<p>耳マーク</p> <p>聴覚に障害がある方にも筆談対応が可能なことを本マークで明示</p> 
<p>ほじょ犬マーク</p> <p>身体障害者の方がほじょ犬と同伴で訪問出来るようにマークを設置</p> 	<p>杖ホルダー</p> <p>杖をついて来所される方のために、杖ホルダー設置</p> 	<p>老眼鏡</p> <p>高齢の方・目の不自由な方の来訪に備えて老眼鏡を設置</p> 

※上記備品設置については、世田谷区と協議の上、費用は当社負担にて設置します。

【新型コロナウイルス感染症対策】(感染リスクが懸念される期間のみ実施)

- ・**体表面温度測定器**を設置し、体温が高い方の入室を制限
- ・**飛沫感染防止策**(透明シート、アクリルパーテーション設置等)を実施
- ・**手指消毒液**を設置、**ソーシャルディスタンス**が確保出来るよう席を制限



全ての方が読みやすいUDフォントを採用し、視認性を向上します

誰がどんな状況にあっても正しく文字を認識出来るよう、当社が作成する文書等には識字障害・読字障害などの方にとっても読みやすい

UD (ユニバーサルデザイン) フォントを使用します。

※UDフォントの詳細は様式「7-10」参照



利便性等に配慮した窓口センターを設置

・ 来訪される方の利便性や業務効率等を考慮し、最適な場所を選定します。

窓口	窓口受付業務時間内	窓口受付業務時間外
	窓口センター	カスタマーセンター
営業日	月曜日～金曜日 (年末年始・祝日除く)	左記以外
業務時間	8:30～18:00	18:00～8:30

- 特徴**
- 【入居者等訪問時のポイント】**
- ① **窓口受付時間を仕様書より毎日45分延長**
 - ② 開設時間内はスタッフの休憩時間を調整し、昼時間も窓口には人数を確保
 - ③ 時間外もカスタマーセンターにて**自社対応**が可能
- 【来訪者に配慮したポイント】**
- ① **着席型カウンター**を設置、プライバシーに配慮した**仕切りスペース**設置
 - ② 2階以上の場合は**エレベーター**が完備されていること
 - ③ **適切な応接スペースや書類保管スペースが確保出来る広さ**であること
 - ④ **大きな段差がないこと又は段差を解消出来る場所**であること

入居者等に配慮した立地に窓口センターを設置します

既に入居者に認知されており、区役所への公共アクセスや当社事務所からの支援にも適した、現指定管理者**窓口センターの継続使用を提案**します。(世田谷区等と別途協議)

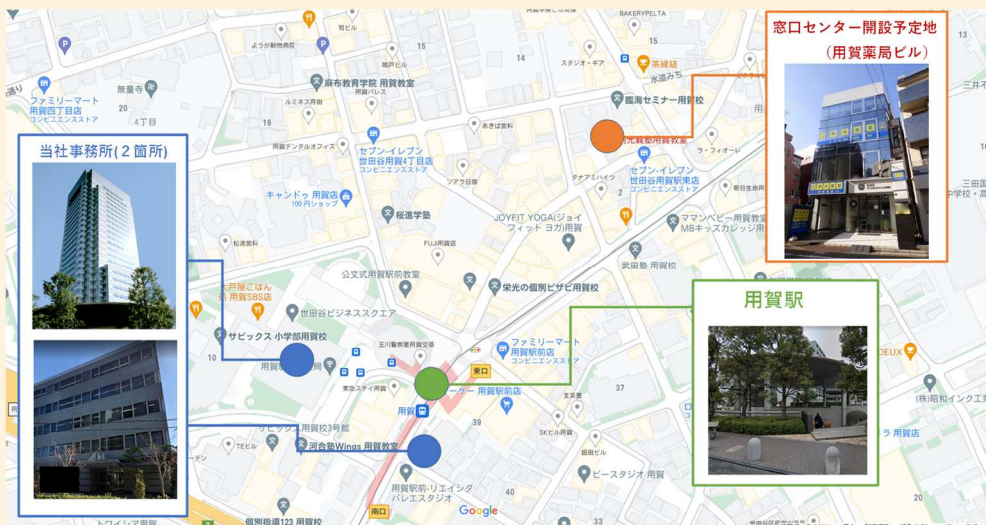
【事務所立地のポイント】

「利便性」：最寄り駅から徒歩圏内等、入居者の利便性に考慮した位置関係にあること

「支援性」：当社の公共施設運営室・本社等各部門が支援出来る位置関係にあること

「効率性」：スタッフが団地訪問・巡回等を効率的に行える位置関係であること

< 窓口センター設置予定地及び関係施設 >



【入居者からの相談・苦情への対応】

相談・苦情等は「貴重なご意見」と捉え対応

- ・入居者から寄せられる相談や苦情は、生活に起因する困りごとや自身の抱える事情に関する相談・要望など多岐にわたります。
- ・当社は、寄せられた相談・苦情等は「貴重なご意見」と捉えて、以下の対応方針に則り、誠実に対応します。

<相談・苦情等への対応方針>

相手の話に耳を傾ける	最後までじっくりとお話を伺い、意見を整理して確認する
論争をしない	感情的な発言や、理詰めの対応で相手の意見を遮らない
同じ目線に立つ	入居者等の立場になったうえで、公平・公正な判断で対応する
すぐに責任者に伝える	申し出は最優先課題と認識すると共に、全ての相談・苦情・要望等は記録に残し、迅速に所長へ報告する

入居者対応マニュアルを整備し、迅速に対応

- ・苦情等に適切に対応するためのルールを設けた**入居者対応マニュアルを作成・活用**します。
- ・苦情等の中には騒音・ペット・住民トラブル等の「生活上の苦情」が多く寄せられますが、以下に定める「**30分・2時間・1週間ルール**」に則り、迅速かつ丁寧に対応します。

<「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)>

受付後の経過時間	対応内容
受付	対応方針に沿って最後まで相談等を受付け、台帳へ記帳
30分	受付けたスタッフが所長へ報告し、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	相談いただいた方へ一次連絡、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、進捗状況は都度、自治体へ報告

他公営住宅等で実際に寄せられた相談・苦情に以下のように対応しました

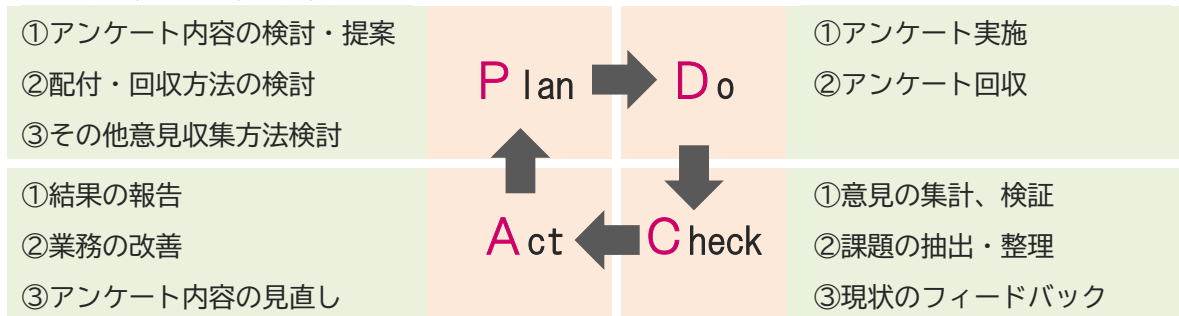
種別	相談内容	対応
駐輪	敷地内の空きスペースや廊下に不正駐輪がある	①駐輪場に区画番号を設定し、区画シールを作成。 ②各戸へシールを配付し、指定した区画に駐輪を依頼。 ③指定区画以外の駐輪は、すべて解消。
騒音	上の住民がうるさく、トラブルになりそうなので注意してほしい	①全戸に住民が特定できないよう掲示及び注意文を配付、住民全員に気をつけるよう注意喚起。 ②情報者へ報告、騒音が無くなったと連絡有。
異臭	ベランダでの喫煙による臭いの問題	①注意文を各戸へ配付並びに掲示する等、注意喚起。 ②現地確認、本人に訪問して注意・指導。 ③情報提供者へ報告、以降行為が無くなった。
植栽	近隣住戸へ枝が越境、高齢化で飛散する落ち葉の清掃が出来ない。	①植栽剪定事業者へスポット対応依頼。 ②巡回時、落ち葉清掃の実施、窓口センタースタッフで対応。

様々な手法で積極的にニーズを把握

【アンケート】

- ・当社は入居者アンケートこそ「お客様の満足度向上のための貴重な機会」であると考え、ニーズの早期発見・改善に繋げ、管理運営に反映します。
- ・アンケートで集めた内容は全て丁寧に確認し、団地毎や事象毎等の区分で集計し、入居者の声から直接課題を抽出出来るように進めます。
- ・アンケートの回収率を高めるために他公営住宅で効果的だった、「無記名投票」「自由記述欄の設置」「回収期間の延長」「ホームページ等によるアンケート周知」等を実施します。

<アンケートのPDCAサイクル>



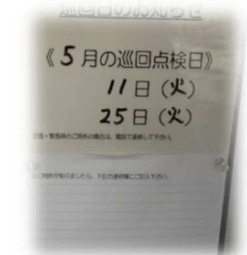
【ご意見箱の設置】

- ・ご意見箱を窓口センターに設置、常時入居者から意見を収集出来るように取り組みます。
- ・スタッフの業務レベル（挨拶、対応の親切さ・迅速さ、業務知識の豊富さ等）について、協力いただける来訪者にご記入いただきます。



【住宅訪問時・巡回時にご意見を集約し反映】

- ・掲示文書に「ご意見欄」を設け、入居者の意見を集めます。
- ・住宅訪問時や安全パトロール等の際、入居者・自治会長等にヒアリングを実施し、意見等を集めます。



他公営住宅で高い評価を得ています

- ・当社は入居者の要望に真摯に向き合い、対応した結果、多くの他公営住宅で高い評価を得ています。
- ・アンケート結果を検証・分析し、課題を抽出し、各自治体にも適宜共有しています。



<他公営住宅でのアンケート結果>

【電話による督促】

- ・対象者への電話連絡回数を設定します。(例：毎日同じ時間に3回、毎週同じ曜日に架電等)
- ・原則番号通知、留守電への伝言を行います。連絡した際は連絡リストに記録を残します。
- ・連絡時の話法として滞納による明渡し等、入居者にとってのデメリットをお伝えし、督促ととられない話法で状況確認に主眼をおき対応します。

以下のように、督促ととられない話法を用いて督促に取り組みます

「こちらで確認いたしました結果、現在〇月分まで入金されておられます。その認識で、お間違いないでしょうか？」

「区営住宅の家賃（使用料等）は、〇月分を〇月末までに入金いただくよう定められています、そのルールを遵守いただくようお願いします。」

「このまま入金がないと連帯保証人への連絡や訴訟等の問題になってしまう恐れがございます。」

【訪問による督促】

- ・上記の督促を行っても提出の見込みが無い方や滞納常習者には直接訪問して未提出の要因確認や記入方法の説明等を行い、入居者に寄り添った対応を行います。
- ・スタッフの巡回に併せて書類の督促や相談を現地で受付ける等、本業務に配置しているスタッフで最大限効率的に業務を履行します。
- ・特に本施設に多く入居する高齢者等には、電話・訪問を兼用して手厚くフォローを行います。
- ・ご訪問カードを使用し、入居者と対話する機会を生み出すように努めます。

ご訪問カードを活用します

- ・入居者宅を訪問時、不在だった場合には「ご訪問カード」を投函し、連絡をお願いする等、訪問記録が見える形で残して、対話の機会を創出します。
- ・ご訪問カードには、訪問先の方の状況・事情に応じたコメントを記載します。

ご訪問カード

____月____日(____) 午前____時____分頃
午後

お住まいの【住宅】に関して確認したい事項があり、お問い合わせいただきました。
お手数ですが、下記連絡先までご連絡下さいませよう
お願い致します。

【連帯保証人への督促】

- ・他公営住宅での経験から滞納者の連帯保証人への連絡・督促は、滞納費の回収だけでなく、入居者の方の納付意識向上にも繋がると考え、速やかに書面や電話による督促を実施します。

【保証会社加入の勧奨及び連携】

- ・機関保証制度導入に伴う保証会社について入居者等への様々な媒体での周知や制度説明を適宜行い、加入を勧奨します。
- ・保証会社と情報共有等の連携を密に行い、組織的に滞納を防ぐことができるよう取り組みます。

機関保証制度をご利用いただけます

区営住宅の入居時に選任いただく連帯保証人代替わり、保証会社による債務保証(機関保証)をご利用いただけるようになります。

※利用には保証会社の審査が必要です。

○保証手数料
初期：住宅使用料の50% (1万5千円以下の場合は、1万5千円)
2年目以降：毎年1万円

○主な保証内容
・滞納が発生した場合は使用料等を一時的に立て替えます。※
・滞り等により発生した損害賠償を対応します。
※滞り分は、滞納後の支払いの滞り分のみではありません。

<他公営住宅での周知例>

様々な滞納防止策を実施

【滞納会議の開催】

- ・窓口センターにて滞納会議を毎月開催し、制度変更や業務の効率化について協議します。
また、朝礼にて滞納状況を共有し、突然の入金・連絡・訪問にも円滑に対応します。

【滞納回収強化期間の設定】

- ・世田谷区と相談の上、年2回「年末年始や決算時期」等を滞納回収強化期間と設定し、夜間・祝休日に個別の電話督促や訪問などの調整を行い、滞納解消に取り組みます。

【滞納債権を分類】

- ・滞納債権を以下の3つに分類し、それぞれに応じた入金案内を行います。

<債権の分類(例)>

1	支払い能力はあるが支払い意思が薄い入居者の債権 ・ 自宅訪問や電話回数の増加 ・ 世田谷区と協議の上、明渡訴訟準備
2	1に移行する可能性が高い入居者の債権 ・ 分納制約が守れなかった時点で1に移行 ・ 明渡訴訟の準備にかかる事を予告
3	支払意思はあるが、支払い能力が乏しい入居者の債権 ・ 親族、関係機関への相談を推奨 ・ 減免申請がされているか等の確認

【しばしば滞納への対応】

- ・「常習的な滞納」と「一時的な支払い」を繰り返す入居者は、結果的に滞納金が膨れ上がるケースが多くなります。そういった滞納者に対しては面談等により状況を把握した上で支払いが正常化出来るよう根気強く対話し対応します。

【口座振替設定の勧奨】

- ・住宅掲示板、配付書類等で口座振替の利便性を入居者へ周知します。
- ・賞与支給時期前等に口座振替強化月間を設定します。
- ・口座未設定の入居者及び滞納者への口座設定依頼書の送付や電話もしくは訪問時に直接口座振替のメリット等を説明して設定を依頼します。

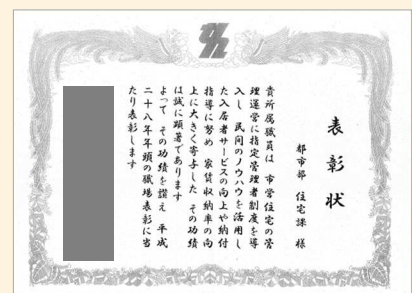
使用料のお支払いは簡単・便利・確実な
口座振替をご利用ください。

- ◆口座振替をご利用いただくと、金融機関へお出かけにならず、お支払いができます。
- ◆口座振替日は、毎月1回、原則として月の末日です。
(末日が金融機関の休業日の場合は、翌営業日です。)
- ◆納付書払いから口座振替への手続きについては、下記の窓口センターへご連絡ください。

<他公営住宅での周知例>

収納率向上で表彰された実績があります

- ・他公営住宅において、管理開始から収納率が向上した実績があり、様々な取り組みが評価されて表彰状をいただきました。
- ・また、収納率向上により自治体からインセンティブを受領した実績も多数あります。



<他公営住宅での表彰例>

【高齢者、障害者等への配慮について】

- ・窓口センターには、高齢者・障害者・ひとり親世帯・外国人等の様々な方が来訪されるため、指定管理者は公平な対応が必要です。
- ・公平な対応について「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、必要とされる個別の調整を行い、サービスを提供すること**」であると捉え、以下の配慮や取り組みを行います。

高齢者への対応方針

- ・本施設の世帯主の7割は65歳以上であり、世帯主全体の2割弱が85歳以上です。
- ・こうした高齢者について当社は大きく以下のような課題があると考えており、以下に記載したような**一層配慮した取り組み**を行います。

<高齢者に係わる課題とそれに対する当社の取り組み>

課題	課題詳細	具体的な対応策
①高齢者が抱える不安	・外出機会が減り、健康や医療の不安を抱える方増加	・定期的な「ふれあいサポート」「ふれあいコール」を実施
	・バリアフリー未整備の住宅があり、日常の外出や階段昇降に苦労される方の増加	・空室修繕時に住戸の状況に応じてバリアフリー化を提案 ・「買い物代行サービス」紹介
②高齢化による自治会活動の停滞	・団地敷地内の植栽管理や清掃、照明交換等の維持管理、共益費の集金等が困難となっている自治会の増加	・自治会支援の収入源となる「駐車場活用策」「災害救援バンダー」「マンションでんき」の提案 ・自治会活動に参加し、課題をヒアリングし、自治会支援策を提案
③高齢者の孤立化	・孤立死の発生	・電話やLED照明による「安否確認サービス」を紹介
		・警備会社と連携した「ホームセキュリティサービス」の提案 ・緊急時連絡用に「緊急連絡ステッカー」を全戸に配付
	・地域との無縁化等、地域・団地内コミュニティで孤立化	・「消防訓練」「レクリエーション会」等のイベント開催 ・「フラワーサポート」の開催 ・地域見守りネットワーク等、関係機関との連携

※各サービス等詳細は「様式7-7」参照

自治会への対応方針

- ・公営住宅共通の課題として、単身者の増加や高齢化率の上昇・若者の減少により、**自治会活動の低下・解散等の事態が起きており**、指定管理者が**適宜自治会支援を行う必要**があると考えています。



【自治会の活動内容周知、加入促進】

- ・自治会等への加入を呼びかける案内文書を作成・同封します。また、必要に応じて案内文書を団地内掲示板に掲出する等に取り組みます。
- ・消防訓練や入居説明会等の際に自治会活動参加の呼びかけを実施します。
- ・自治会業務（共益費の徴収及び運用、集会所・駐車場などの共同施設の利用、共用空地の管理等）を再度確認いただく機会を設け、自治会が健全な組織となるよう支援します。

【自治会の会合に協力】

- ・自治会の会合等の運営が滞りなく進むように、スタッフが必要に応じて意見ヒアリングや解決策提案を行い、自治会活動の円滑化に寄与します。

【自治会活動をサポート】

- ・自治会で想定される様々な課題について、当社は以下の支援に取り組みます。

自治会の課題	当社で提供可能な支援
生活ルール等	・生活上で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・指導を行います。
除草・清掃等	・共用スペースの維持に欠かせない除草や植栽の剪定、清掃等の実施方法の助言、実施事業者を紹介します。また、適宜スタッフが落ち葉拾いを行います。 ※原則無償
自転車撤去	・自治会と協議の上、処分希望者の自転車や敷地内の不法駐輪に対して、撤去事業者を手配して処分し、駐輪場の環境維持を行います。
文書作成	・自治会から入居者へのお知らせ文書や注意文書の作成を支援します。 ・災害時の避難場所周知やイベントの概要文等、自治会にて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）
共益費徴収	・収納事業者と提携して、以下のサービスが提供可能です。※別途見積 ① 口座振替 ②コンビニエンスストア決済
集会所の鍵管理	・集会所等の鍵管理を行うことが難しい自治会等に対し、集会所に スマートキーボックスやスマートロックの設置を提案 します。※別途見積 <スマートキーボックス・スマートロックとは> 既存の錠を機器設置等により電子通信可能な状態とし、スマートフォン等の機器を用いて開閉・管理を行う機器及びシステムで、鍵の紛失・受渡しが必要になり、利用者管理等も可能です。

認知症・認知症予備軍の方への対応方針

- ・「驚かせない」「急がせない」「自尊心を傷つけない」を心得とし、以下の**認知症の方への対応ポイントに注意して接遇**します。また、この対応ポイントは、高齢者と接する上でも効果的であるため、高齢者への接遇時にも実践します。

認知症の方への対応では、以下のポイントに配慮します

- (1) まずは見守る
- (2) 余裕を持って対応する
- (3) 声をかけるときは1人で
- (4) 後ろから声をかけない
- (5) 相手に目線を合わせてやさしい口調で
- (6) おだやかに、はっきりした滑舌で
- (7) 相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する



障害者への対応方針

- ・「障害者差別解消法」等に基づき、全てのスタッフが世田谷区と同じ意識レベルで、合理的配慮を持って障害者に接します。

<合理的配慮の例>

平常時の配慮	移動が困難な方が来訪された際の移動補助や巡回時訪問
	聴覚に障害がある方に、筆談器・FAX・耳マークの設置等に対応
	読み書きが困難な方に、書類の読上げ・記入支援
	指示理解が困難な方に、複雑な内容はイラスト等を利用して伝達
災害時の配慮	疲労・緊張しやすい方に、説明途中で休憩を取る・個別ブースで対応
	肢体不自由の方に、歩行ルートの配慮・優先的に毛布等を配付
	知的障害の方に、穏やかな声かけ・本人のペースでの避難誘導



外国人への対応方針

- ・中国人・ネパール人等の外国人入居者についても配慮し、言語の習熟度による不利益のないように申告書類の作成時等は自治会等と協力して作成を支援します。
- ・コミュニケーションを円滑化するために**窓口センターに音声翻訳機を設置**し、外国人の来訪者とのコミュニケーションを円滑化します。



ひとり親世帯への対応方針

- ・ひとり親世帯が窓口センターを利用しやすいように**窓口センターの業務時間延長**や**子供と窓口センターに来訪した時に備え、絵本や塗り絵**を用意する等、配慮します。
- ・忙しい方の利便性向上のため、**買い物支援代行サービス**を紹介します。

※詳細は「様式7-7」参照

【その他特記事項】

入居者募集での取り組み

- ・本施設の居住を検討される方の中には様々な事情をお持ちの方がいらっしゃることを当社は理解しています。以下の取り組み等を実施することにより、入居希望者に配慮します。

【入居者募集の体制】

- ・毎年6・11月の2回の公募を滞りなく行うのはもちろんのこと、**入居が決まらなかった場合の再募集についても適宜実施するものとして必要な要員を配置し**、少しでも多くの住宅に困窮する方が入居出来るように努めます。

【窓口センター内に個別の相談窓口を開設】

- ・募集期間内外問わず、**窓口センターに個別の相談窓口を設け**、入居希望者の疑問や不安を解消します。
- ・所得計算表や住宅周辺の施設の情報をまとめた資料を作成する等、相談者に対して出来る限り分かりやすく説明します。



<相談窓口(イメージ)>

【ホームページ等による幅広い周知】

- ・後述の本施設ホームページや世田谷区報、団地掲示板等の媒体を通して、募集の期間や住宅の情報等について広く展開します。
- ・特に多くの方に情報を周知することになるホームページについては、**図や表等も用いて分かりやすい掲載内容を心がけて案内**します。

申込みから入居決定まで

収入基準

(1) 月収額の計算方法

① 収入の計算方法

② 収入の計算方法

③ 収入の計算方法

④ 収入の計算方法

⑤ 収入の計算方法

⑥ 収入の計算方法

⑦ 収入の計算方法

⑧ 収入の計算方法

⑨ 収入の計算方法

⑩ 収入の計算方法

⑪ 収入の計算方法

⑫ 収入の計算方法

⑬ 収入の計算方法

⑭ 収入の計算方法

⑮ 収入の計算方法

⑯ 収入の計算方法

⑰ 収入の計算方法

⑱ 収入の計算方法

⑲ 収入の計算方法

⑳ 収入の計算方法

㉑ 収入の計算方法

㉒ 収入の計算方法

㉓ 収入の計算方法

㉔ 収入の計算方法

㉕ 収入の計算方法

㉖ 収入の計算方法

㉗ 収入の計算方法

㉘ 収入の計算方法

㉙ 収入の計算方法

㉚ 収入の計算方法

㉛ 収入の計算方法

㉜ 収入の計算方法

㉝ 収入の計算方法

㉞ 収入の計算方法

㉟ 収入の計算方法

㊱ 収入の計算方法

㊲ 収入の計算方法

㊳ 収入の計算方法

㊴ 収入の計算方法

㊵ 収入の計算方法

㊶ 収入の計算方法

㊷ 収入の計算方法

㊸ 収入の計算方法

㊹ 収入の計算方法

㊺ 収入の計算方法

㊻ 収入の計算方法

㊼ 収入の計算方法

㊽ 収入の計算方法

㊾ 収入の計算方法

㊿ 収入の計算方法

<他公営住宅でのホームページによる周知(例)>

【募集期間は経験豊富なスタッフを区に派遣】

- ・募集期間中の開庁時間内に1名以上派遣するスタッフについては、公営住宅での募集業務経験のあるスタッフを配置することで、入居者に適切に対応します。

【募集専用マニュアルを作成】

- ・募集、審査、入居者決定等、入居事務を円滑に実施するため、**本業務専用のマニュアルを作成・活用**します。
- ・作業内容の中で「特に重要な作業」については、**チェックリスト**にて確認し、誤入力・誤送付等によって業務が停滞することを防止します。

No.	内容	チェック項目		
		項目	項目	項目
1	市内1年以上居住しているか。 ※外国人の場合、日本国の永住・定住権が日本に1年以上在留しているか。			
2	世帯員数の場合、同居親族の条件は満たしているか。			
3	世帯員数の場合、同居親族の条件は満たしているか。 ※同居親族とは、同居親族の条件を満たしているか。			
4	申請区分は間違っていないか。 ※申請区分ごとの制限は「一般」で受け付けること。			
5	4人以上(5人以上)世帯の場合、申込者本人が市内に「3年」居住しているか。全額が収入となるか。			
6	母子・父子世帯の場合、同居親族は「20歳未満の子供のみ」か。			
7	高齢者世帯の場合、申込者本人が65歳以上であり、同居親族全員が次のいずれかに当てはまるか。 ① 65歳未満の身体障害者1級～4級 ② 55歳未満の知的障害者 ③ 精神障害者保健福祉手帳1級・2級			
8	心身障害者世帯の場合、申込者本人又は同居親族のうち1人が次のいずれかに当てはまるか。 ① 身体障害者1級～4級 ② 知的障害者 ③ 精神障害者保健福祉手帳1級・2級			
9	世帯員数は8人を超えていないか。			
10	所得の計算方法は間違っていないか。			

<他公営住宅のチェックリスト(例)>

入居者等のニーズに合わせた用途変更の提案が可能です

他公営住宅で、一般世帯の応募の内でもひとり親世帯が増加しつつあるので、一般世帯住戸をひとり親世帯住戸に用途変更をするように自治体に提案し、結果として**約3分の1の住戸を用途変更し、入居者を増やした実績**があります。

誰もが利用しやすい多機能なホームページへリニューアル

- ・本施設の専用ホームページ作成にあたって、色合いや字の大きさを考慮した「見やすさ」、ウェブアクセシビリティに配慮した「利便性」、シンプルで分かりやすさを意識した「操作性」の3つに注力したホームページへリニューアルします。

ホームページ作成のポイント

- ・見やすさ、利便性、操作性に配慮、**スマートフォンに対応**
- ・読みやすい書体を選定（コントラスト比配慮、**UDフォント活用**）
- ・見出し、ぱんくずリストの作成、**識別しやすい配色**を使用



<スマートフォン画面>



<他公営住宅ホームページ（例）>

<ページタイトル・コンテンツ案（一部例）>

ページタイトル	主なコンテンツ(案)
トップページ	新着情報、重要なお知らせ、世田谷区へのリンク
世田谷区営住宅等一覧	住宅一覧、住宅位置マップ
世田谷区営住宅等にお住まいの方	住まいのルール、各種申請書・記入例等のダウンロード、コミュニティ形成イベント情報、入居者負担の修繕、駐車場の仕様について、重要なお知らせ 等
よくあるご質問	世田谷区営住宅等や指定管理者に関するよくある質問
お問い合わせ	指定管理者の連絡先、業務時間、緊急時の連絡方法

ウェブアクセシビリティとは

- ・高齢者や障害のある人も含めて、全ての人がホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用出来ることです。
- ・平成28年度に改定された総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016年版）」により、公的機関に対し、産業標準化法に基づき制定される国家規格である「日本産業規格（JIS）」に対応したホームページが求められています。