

事業計画書

8 危機管理

【地震・防災・防犯に関する取り組み】

- ・当社は**入居者の安心・安全を確保することが最も優先すべき事項**であると考えています。
- ・そして、そのために行うべき危機管理を、「危機に直面し、緊急事態に至った場合に備えた事前の取り組みおよび実際の緊急時対応に関するマネジメント」として、対策を行います。

様々な状況を想定し、社内マニュアルを整備

- ・スタッフが危機発生時に迅速に対応できるように、災害や事件等について、それぞれの事象別の対応方法や重要度を定めた**本施設独自の危機管理基本マニュアル**を作成し、使用します。
- ・当社独自のマニュアルを本施設用に改良し、危機管理のために活用します。

分類	No.	行動(発生)事象	起因して起こるリスク内容	対応方法・予防策	重要度
自然災害	1	地震被害	死傷者多数発生・全壊建物多数発生	当社災害対策本部設置・救護・被害状況把握	大
			傷者発生・中規模建物被害多数発生		中
			傷者発生・小規模建物被害発生		小
	2	台風被害	広範囲に浸水被害発生	当社災害対策本部設置・事前措置実施・排水	大
			低地等に浸水被害発生		中
			一部建物地下室などに浸水被害		小
	3	集中豪雨	地下室浸水死傷者発生	当社災害対策本部設置・排水・事前対策	大
			地下室浸水設備機器被害		中
			停電し設備機器停止		小
	4	突風被害	死者発生・広範囲に渡り建物被害	当社災害対策本部設置・救護・復旧	大
			広範囲に瓦・看板・ガラス等飛散被害		中
			屋根瓦飛散・ガラス破損		小

<危機管理基本マニュアル(抜粋)>

<本施設で使用する各マニュアル(案)>

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

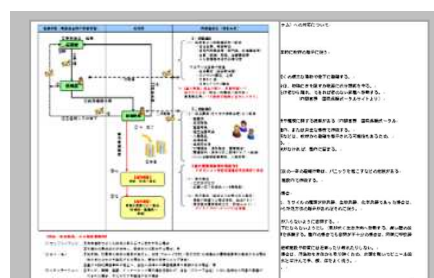
巨大地震等の震災時に「誰が、いつ、何を、いつまでに、どのようにするか」を明確にするために、地震対応の基本方針・対応組織及び参集基準・行動基準等について定めたマニュアル

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、スタッフの危機管理意識の醸成、入居者の安全確保等を定めたマニュアル

漏水発生時対応マニュアル

漏水が発生してしまった場合の被害拡大の防止を目的とし、室内及び上階での漏水対応、緊急連絡先等を定めたマニュアル



<緊急時対応基本マニュアル>



<管理物件火災対応マニュアル>

入居者の自助・共助の意識を醸成

- 入居者の安全を確保するためには当社内での備えだけではなく、**自助・共助の意識を入居者一人ひとりが持つ必要がある**と考え、以下のように啓発します。

【防災ガイドの配付】

- 当社独自の「**防災ガイド**」を全戸に配付し、入居者の防災意識を啓発します。配付したガイドは本施設のホームページにも掲載する等、広く周知します。
- 防災ガイドには、様々な災害をもたらす被害や日常生活の影響、有事に活用できる防災備品情報等を分かりやすく掲載します。

【緊急連絡ステッカーの配付】

- 緊急時の各種連絡先を記載できる「**緊急連絡ステッカー**」を作成し、**全戸に配付**します。
- 緊急連絡ステッカーには、消防・救急等の関係機関や通院している病院・ケアサービス、家族の連絡先が記載できます。



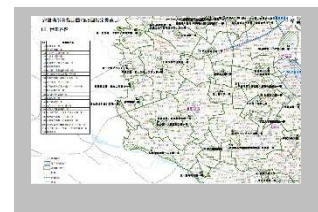
<防災ガイド(案)>



<緊急連絡ステッカー(案)>

【避難場所の周知】

- 世田谷区と協議の上、世田谷区ホームページに掲載されている避難場所・連絡先等の情報を本施設ホームページや各団地の掲示板へ掲示する等、多くの入居者等へ周知します。



【消防訓練の実施】

- 当社は消防署等と連携し、**消防訓練を実施**します。開催時は入居者等に興味を持って参加いただけるよう、消火体験等の参加型とするなど工夫をします。
- ※新型コロナウイルス等により、有人での開催が難しい場合は世田谷区と別途協議します。



<他公営住宅での防災訓練の実施時写真>

犯罪等未然防止の取り組み

【防犯の観点から巡回を実施】

- ・技術スタッフや連絡員は巡回時に「積極的に入居者に声かけを行う」「子供の登下校時間を意識して巡回する」等で犯罪抑止に取り組みます。

【防犯ガイドを配付】

- ・当社独自の「防犯ガイド」を全戸に配付し、入居者の防犯知識を啓発します。配付したガイドはホームページに掲載する等、広く周知します。
- ・防犯ガイドには、住まいや日常生活の中にある危険性を記載し、入居者一人ひとりの防犯意識が高まる内容となっています。



<防犯ガイド（案）>

【世田谷区の取り組みを周知】

- ・世田谷区の「スクラム防犯」等の啓発資料を積極的に周知します。
- ・窓口センターのパンフレットスタンドで配付、ホームページにリンクを貼り付け等で世田谷区の取り組みについても広く周知します。

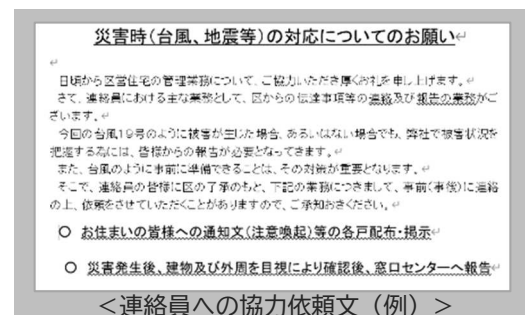


<世田谷区啓発資料（例）>

台風等発生時の未然防止策

【防災パトロールを実施】

- ・台風・大雨接近時等、災害の発生が事前に把握できた場合は被害を少しでも減らすことができるように事前対応に尽力します。
- ・技術スタッフや各団地にいる連絡員が、**災害発生前に危険の想定される団地を見回って応急処置等を行う**とともに、台風経過後も被害の有無にかかわらず被害状況確認を行います。



<連絡員への協力依頼文（例）>

【臨時の住まいる通信を配信】

- ・入居者には年3回発行する「住まいる通信」での防災情報発信だけでなく、台風等接近等の緊急時には注意喚起の**住まいる通信を全戸に臨時配付**します。
- ・巡回・技術スタッフや連絡員の巡回時にも入居者に安全対策を声掛けする等、被害抑止に尽力します。



<臨時住まいる通信（案）>

【緊急時の対応と体制】

緊急時には、事象レベルに応じた対応方針に基づき対処

- ・災害等発生時には、発生した事象のレベルに応じ、原則下表の通り対応します。

<災害時等の対応方針>

レベル0 事前対応	気象警報が発令した場合 (事前準備対策)	<ul style="list-style-type: none"> ・気象情報及び交通情報を入手 ・対策チームの編成及び事前準備 ・緊急対応要員の増員 ・気象警報発令中の24時間監視 	30分以内
	台風、大雨、大雪警報発令		
レベル1 一次対応	窓口センターによる対応を直ちに要する場合	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口センタースタッフにて対応 ・状況に応じ専門事業者へ対応依頼 ・警察・消防機関等への緊急通報 	30分以内
	機器故障、不審者侵入、急病人発生等		
レベル2 二次対応	窓口センターで解決可能だが組織的対応が必要な場合	<ul style="list-style-type: none"> ・所管部署に対策チームを設置 ・専門事業者等への応援要請 ・警察・消防機関等への緊急通報 	2時間以内
	機器停止、器物損壊、盗難、傷害		
レベル3 三次対応	窓口センターでの解決が困難な場合	<ul style="list-style-type: none"> ・本社に災害対策本部を設置 ・被災地域外の支店・協力事業者等へ全面的な応援要請 ・警察・消防機関等と連携し対応 	6時間以内

【設備異常時の緊急対応】

- ・建物の設備異常に関する緊急事態発生時は、**当社技術スタッフ又は協力事業者が駆け付け**、必要に応じて入居者へ十分に負担区分の説明を行った上で修繕等を実施します。
- ・漏水やエレベーターへの閉じ込め等の緊急事態には、夜間・休日であってもすぐに復旧ができるよう、事前に事業者と対応の流れについて協議を行ってフローを整備します。

【火災時の緊急対応】

- ・火災発生時には、**夜間・休日であってもスタッフに連絡**が入る仕組みとし、迅速に消火活動を行うとともに、消防・警察等の関係機関と連携して対応します。
- ・他公営住宅では、迅速に火災対応や仮住居の用意等を行って自治会から感謝状を受領した経験もあります。

<火災対応の流れ>

【現地火災発生】

119番通報	入居者等火災発見者による通報 発見者による通報、火災報知機等により覚知
初期消火	責任者への緊急連絡、可能な限りの初期消火の対応 状況を自治体及び公共施設運営室・本社バックアップ部門と情報共有
消防・警察への連絡	消防・警察等関係機関の対応 火災の規模に応じて応援要員派遣 ※結果を関係者等へ連絡 ※保険対応の要否を確認
現場検証	関係者等の立会い（主に出火室の入居者等出火に関係がある者）

大規模災害等に備え、万全の対応体制を構築

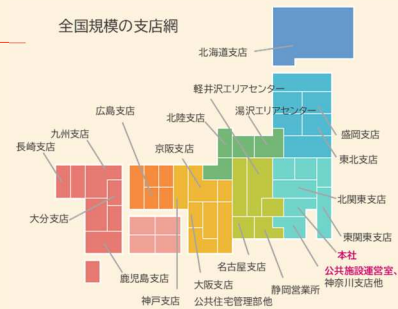
- ・前頁の対応方針「レベル3」に該当するような大規模災害が発生した場合は、安否確認システムによりスタッフの安全を確認し、入居者等の対応が出来る人員を確認・確保します。
- ・対応が出来る人員を確保後、以下のように**状況・必要性に応じた災害対策組織を構築して迅速に対応**に当たります。

<大規模災害発生時の組織（例）>



大規模災害時も全国的フォローが可能です

- ・世田谷区の機能が停止した時は、**全国で展開している当社の強みを活かして支援**を行います。
- ・被害を受けなかった地域から震災対応経験がある社員の派遣や、遠隔からの情報収集、補給物資の支援等のフォローにより復旧を全面的に支援します。



【新型コロナウイルス等対策の取り組み】

- ・新型コロナウイルス等の感染症流行時は、感染の拡大状況・緊急事態宣言等の状況に応じて対応を変化させながら、感染者拡大を防止するとともに事業の継続に努めています。

【窓口センターでの感染予防及び業務継続のための取り組み】

【窓口センターでの具体的な対策】

- ・中断の許されない業務も多数あるため、スタッフ全員が在宅勤務とすることは出来ませんが世田谷区と相談の上で、**スライド勤務**、**スタッフの2班体制**の導入等を実施します。

窓口センターでの取り組み内容（例）

窓口に透明な板を設置して、当社スタッフと来所者の会話による飛沫感染を防止

スタッフ同士が密接しないように座席間を2m確保するなどの空間対策を実施

窓口センターの受付・ドアノブ・スタッフのデスク周り等の消毒・拭取り作業を毎日実施

入居者受付に消毒液・除菌シート設置を実施、頻繁に拭き取り作業実施

電話を転送することにより勤務者負担の軽減・入居者等からの電話受付体制の確保

自治体発行文書や当社作成文書で予防策や各相談窓口を掲示

状況に応じて社内定例会議のオンライン化または中止、書面報告へ変更



<消毒備品を設置>



<透明の板を受付に設置>



<近距離での業務禁止>



<備品消毒を頻繁に実施>



<啓発資料を掲示>



<検温器を設置>

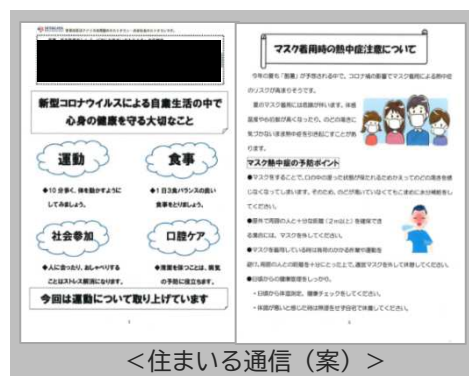


<社内共有された事務所内掲示資料>

【入居者の発生予防のための取り組み】

- ・コミュニティ形成イベントの開催は、新型コロナウイルス感染症等の流行時は、**感染の拡大状況・緊急事態宣言等の状況に応じて対応を変化**させ、入居者の感染防止に尽力します。
- ・定期的な入居者への案内文書だけでなく、コロナ特別号として在宅での運動方法等を伝える**住まいる通信を臨時発行**します。

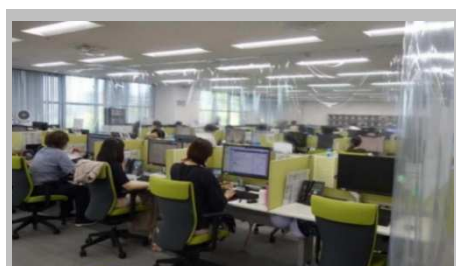
コロナ流行時のサービス変更（他公営住宅等事例）
対人接触を避けるため、見守りサービスを電話に変更
有人でのコミュニティ形成イベントの開催を中止、代替案として啓発資料の配付や遠隔での開催を提案
自治体の注意喚起文書等を郵送及び各団地に掲示
買い物代行サービス紹介等、在宅支援サービスを紹介



<住まいる通信（案）>

夜間・時間外受付の顧客センターでの取り組み

- ・夜間・時間外の入居者からの連絡先となる顧客センターは、入居者の安心・安全のために停止することなく**継続的に業務を行う**必要があると考えています。
- ・当社は社員間に**パーテーションや飛沫防止シートを設置する等、感染防止に尽力**しており、そうした取り組みが評価された結果、CRM新型コロナウイルス対応モデル事例を受賞しています。



<飛沫防止シート等対策した様子>

「CRM新型コロナウイルス対応モデル事例」受賞しています

ノンプロフィットの会員組織「一般社団法人CRM協議会」が顧客中心主義で顧客との関係性で成果をあげている組織のうち、新型コロナウイルス対策で工夫している企業の事例で有益なものを表彰するものです。

主な評価理由	詳細
勤務体制を半数毎の交代制に変更	・従前シフト制を敷いていた約110名の社員を2班体制に分け、3日勤務ごとの交代制を採用。執務スペースだけでなく休憩室・トイレ等への移動ルートを別々とした。
執務スペース消毒の徹底	・社員の入退室時のほか、班入替時・日勤／夜勤交代時にも執務スペースの消毒を徹底した。 ・日勤／夜勤交代時には消毒時にスタッフを退避させ、業務を継続しつつ執務スペースの消毒を行い、消毒完了後に交代要員が入室するように徹底した。

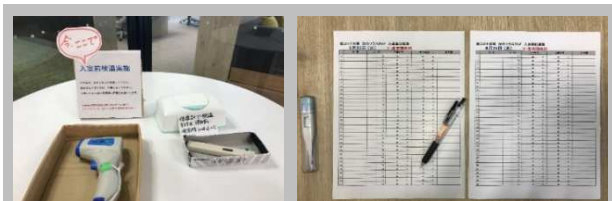
当社全体での取り組み

- 社員への体調不良時の対応や感染予防策を速やかに指示するとともに、感染拡大の状況に伴って**随時柔軟に勤務形態を変革**しています。

状況	当社全体での取り組み内容
緊急事態 宣言 発令時	不要不急の出張や会議等の中止、在宅勤務・自宅待機の指示
	在宅勤務・遠隔会議が実施できるよう、環境を整備（ソフトの導入、モバイルPC・タブレット・インカムの支給等）
	予防・清掃作業動画の作成・配信 （英語版も作成）
	協力会社へ感染予防のために注意事項を指示 （特に清掃会社には入居者接触箇所の消毒作業を指示）
	管理物件での点検・清掃の延期検討
	社員のコロナ鬱を防止するための啓発
	コールセンターで2拠点による相互バックアップ体制・2チーム交代制勤務を実施
緊急事態 宣言 解除後	感染予防（通勤時マスク着用・手洗い・うがい等）の徹底
	社員の出勤を 3割程度 までと定め、 時差出勤・テレワークを推進
	感染拡大予防のため、出社者をチーム分けし出社が重ならないよう対応
	社員間の距離を空けて着席、チーム毎に出社、テレビ会議を活用する等工夫
	不特定多数が接触する可能性がある場所の消毒
	不特定多数の者が参加する社外研修、集会等への参加自粛
	在宅勤務ができない社員へコロナ特別休暇の付与又は自宅待機での給与全額支給 社員へのマスク支給及び入居者対面が必要な社員へのフェイスシールドの支給



< 予防・清掃作業動画 >



< 当社拠点でのコロナ対策の様子 >

コロナ流行時、各案件のリスク・業務優先度等を検証し、対策しました

人の住まいの管理という業務の特性を理解のうえ、予め業務の優先度・フェーズに応じた対応方法やリスク等を検討し、継続が必要な業務の要否や対応方法を検証しました。

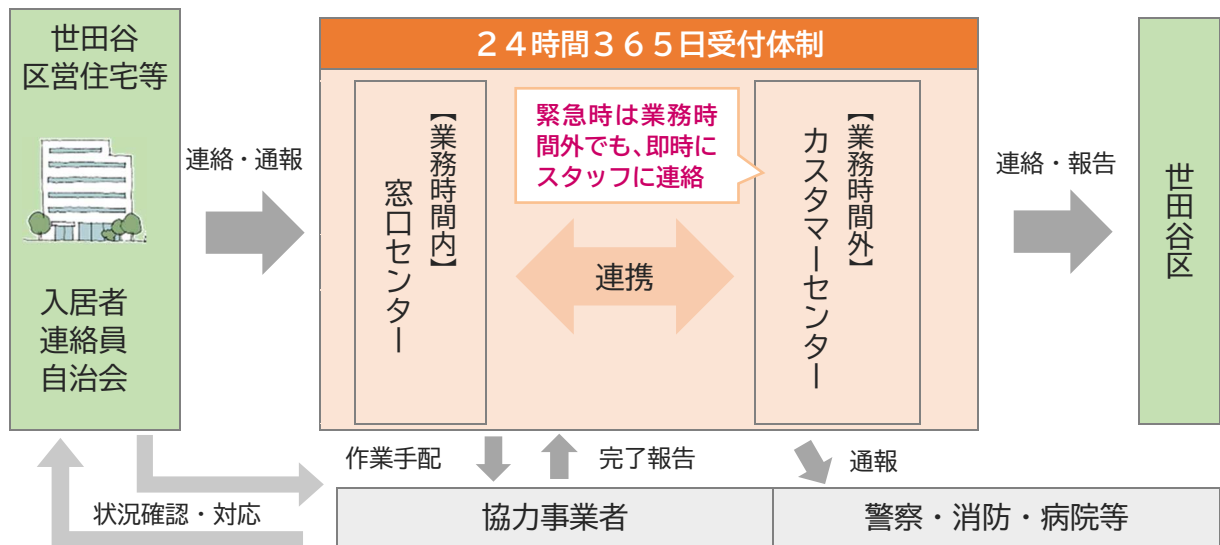
< 他公営住宅の検証表（一部抜粋） >

継続必要業務	優先度	リスク	フェーズ	要否	対応方法
業務履行体制変更、 業務実施方法変更等に 関する連絡・周知	1	入居者にセン ターの状況が 伝わらない	当社社員から感染者が発生	○	代替職員が履行
			管理センター閉鎖	○	留守電、架電
			緊急事態宣言・ロックダウン発令時	○	留守電、架電
緊急補修対応 （火災・事故・災害）	1	被害拡大、人命 に関わる被害 への発展	当社社員から感染者が発生	○	代替職員が履行
			管理センター閉鎖	×	再委託先へ依頼
			緊急事態宣言・ロックダウン発令時	○	再委託先へ依頼
各種申請等受付 （駐車場含む）	3	入居者の家賃 等の処理	当社社員から感染者が発生	○	代替職員が履行
			管理センター閉鎖	○	郵送受付
			緊急事態宣言・ロックダウン発令時	○	郵送受付

【夜間・休日対応】

夜間・緊急時も対応可能な体制を構築

- ・ **24時間365日自社**（平日日中は窓口センター、休日・夜間はカスタマーセンター）で緊急の連絡等を受付し、必要に応じて協力事業者や警察・消防・病院等の関係機関と連携することで、迅速な対応を行います。
- ・ 緊急時は、夜間・休日であってもカスタマーセンターから所長・副所長や公共施設運営室の課長等に**当社内の連絡網に基づいて連絡**を行います。
- ・ 下表のように**各事業者や世田谷区と緊急連絡時の連絡先や取り決めた連絡網を作成**し、有事も迅速に対応します。
- ・ 高齢者住宅での警備会社への発報についても各警備会社及び窓口センターのスタッフ等が連携して適切に対応します。



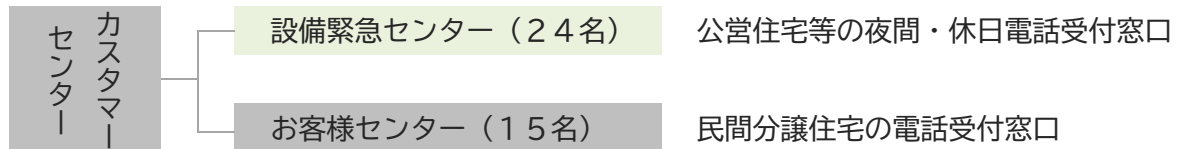
<連絡網（案）>

所属	優先	役職・名前	電話	メール
世田谷区	1位	ご担当	携帯電話：000-0000-0000	携帯メール：xxxx@xxx.xx.jp
	2位	ご担当	携帯電話：000-0000-0000	携帯メール：xxxx@xxx.xx.jp
当社 窓口センター	1位	所長	携帯電話：000-0000-0000	携帯メール：xxxx@xxx.xx.jp
	2位	副所長	携帯電話：000-0000-0000	携帯メール：xxxx@xxx.xx.jp
当社 公共施設営業室	3位	課長	携帯電話：000-0000-0000	携帯メール：xxxx@xxx.xx.jp
	4位	室長	携帯電話：000-0000-0000	携帯メール：xxxx@xxx.xx.jp
協力事業者	1位	消防A社	携帯電話：000-0000-0000	携帯メール：xxxx@xxx.xx.jp
	2位	消防B社	携帯電話：000-0000-0000	携帯メール：xxxx@xxx.xx.jp
	1位	給水C社	携帯電話：000-0000-0000	携帯メール：xxxx@xxx.xx.jp
	2位	給水D社	携帯電話：000-0000-0000	携帯メール：xxxx@xxx.xx.jp

※その他、警察署・消防署、他関係機関等の連絡先も記載します。

■ 自社カスタマーセンターで盤石の対応

- ・豊富な経験・ノウハウを蓄積する自社カスタマーセンターを有しています。
- ・カスタマーセンターは、分譲住宅等の日中の相談窓口と分けて、**緊急対応専門の窓口を設けている**ので、迅速に公営住宅の緊急対応を行うことが可能です。



※ () 内は正社員数であり、このほか約70名のオペレーターが勤務しています。

カスタマーセンターの特徴	
①	全国63万戸の共同住宅（公営住宅22万戸・民間共同住宅41万戸）の時間外対応を実施しています。
②	受付けた内容は、 即時に顧客管理システム に入力し、窓口センターと対応方法・対応状況・履歴等を共有し、情報の漏れ・被りを防止します。
③	世田谷区営住宅等専用回線を設置し、受電したオペレーターが、入電先を即時に把握するシステムを構築します。
④	管理者の画面から各オペレーターの対応状況等を確認 することができ、適宜指示等を行うことで円滑な対応に努めています。
⑤	事前の気象情報に応じて、入電が多くなる台風時には要員を増大して対応します。
⑥	物件情報及び消防・水・電気等の対応事業者を事前にリスト化して迅速に対応します。
⑦	カスタマーセンターの拠点・サーバーはBCPの観点から 神奈川、大阪の2箇所に設置 しており、災害時等に1つの拠点が甚大な被害を被った場合や、台風等による大量の入電で回線が混雑したときも、相互バックアップし、補完して業務を継続します。

CRMベストプラクティス賞を3年連続受賞

顧客中心主義経営の実現を目指して、戦略・組織・オペレーションを構築するなど精力的に取り組み、「一般社団法人CRM協議会」から顧客との関係を管理するマネジメントの成果をあげている組織として平成28年から3年連続表彰されました。



【独自の対応マニュアルを活用】

- ・どのオペレーターが電話を受電しても均一に対応が出来るように漏水等、様々な事象毎の対応フローを定めた**「対応マニュアル」を作成**しています。
- ・本マニュアルは全オペレーターへの指導に使用しており、全員が十分に本内容を理解して対応します。

【その他特記事項】

レジリエンス認証を取得

- ・当社は人や建物に対する被害を最小限とする「減災」を意識し、社内の防災体制等を継続的に改善しています。
- ・その結果、平成30年4月「国土強靱化貢献団体認証（レジリエンス認証）」を取得するに至っています。
- ・特に本業務では指定管理者として世田谷区や関係機関等と協力し、人命を最優先とした迅速な対応を行っていく方針です。



台風・地震等対応事例

- ・当社は以下のように様々な災害事例に対応してきた実績があります。

【台風対応事例】

台風（令和元年等）の対応事例	
事前準備	<ul style="list-style-type: none">・自治会に台風へ備える準備を依頼（当社から自治会長へ電話）・入居者に対する注意文を作成し、掲出・連絡員及び巡回・技術スタッフが団地を巡回し、危険箇所を確認・公営住宅の専用ホームページに注意喚起文を掲示・カスタマーセンターではなく、窓口センターのスタッフで受付を行うため、夜間の泊り当番、休日出勤の当番体制を構築
警報発令中	<ul style="list-style-type: none">・台風により河川等が氾濫、浸水事故が発生・夜間・休日にも窓口センタースタッフで24時間365日電話受付、可能な限り一次対応（応急処置）を実施・自治体に対応状況・被害状況を2時間毎に報告
警報解除後	<ul style="list-style-type: none">・入居者の安否確認を行うために世帯リストを準備し、安否確認を実施・住まいに困窮した方への仮住戸の移転支援を実施・入居者からの室内家財処分申込を受付・独自の被災者向け情報冊子を作成

浸水事故発生時、罹災者に仮住まいを迅速に提供しました

- ・23区内の他公営住宅で浸水事故が発生し、協定書等に含まれない突発業務でしたが、罹災者に一時避難場所（住居）として、区営住宅を無償で貸し出しました。
- ・具体的には、空室住戸の中で比較的状态の良い住戸を迅速に選別して、クリーニング作業を行い、短期間で速やかに罹災者へ貸出しを開始しました。（10月11日浸水事故発生し、その後10月23日には貸出し開始）
- ・最終的に仮住まい住戸として21戸の住戸を貸出しでき、入居の際の手続き（書類提出、鍵貸出し）、退去時の確認等の迅速な対応が自治体より評価されました。

【その他全国の事例】

東日本大震災（平成23年）の対応事例	
日付	経過・状況
3月11日（金）	14時46分 地震発生、社員安否確認
	16時29分 本社災害対策本部設置
3月12日（土）	東北支店より設備技術員・発電機等要請
3月13日（日）	管理物件被害状況確認完了率96.1%（4,921棟）
3月14日（月）	第一次支援隊を当社東北支店へ派遣
依頼から2週間程度	関西圏の公営住宅で、被災者の仮住まい（91戸）を整備 ※最低限の空家修繕、電気・ガス・水道の点検、付帯設備設置（照明・コンロ・カーテン等）、生活用品の搬入等を実施

大阪北部地震（平成30年）の対応事例	
日付	経過・状況
6月18日（月）	7時58分 地震発生
	8時08分 社員安否確認
	17時00分 被害状況一時報告
	9時00分 現地災害対策本部および対策班を設置
	18時00分 管理物件被害状況の把握、報告、掲出
6月19日（火）	11時30分 現地災害対策本部と各部支店対策班でTV会議
6月20日（水）	11時00分 公営住宅646棟の被害状況確認完了

大震災時の設備対応事例	
エレベーター	停電になると、エレベーターが途中で停止し、中に閉じ込められる恐れがあるので、計画停電の時間が近づいたらエレベーターに乗らず、階段などを極力利用するように掲示板や当社管理員による案内等での周知を実施。
給水設備等	停電により給水ポンプが停止し、断水する恐れがあるため、飲料水をやかんなどに汲み置きしたり生活用水を浴槽に溜める等の告知を実施。
オートドア	停電時は手動で開閉可能だが、高齢者等には開閉が難しくなるので補助を実施。
お部屋内の電気器具	アイロンやドライヤーなどの電熱器具は使用中に停電になった場合、停電解消時に火災の原因になるので、コンセントからプラグを抜くよう注意喚起。



<全国での当社社員による復旧作業の様子>