

世田谷区営・区立住宅指定管理者選定  
東急コミュニティー 事業計画書（提案書）

目次

見出し	項目	内容	ページ
⑫様式7-1	⑫ 事業計画書（様式7-1）	1 管理運営能力及び実績	1
⑫様式7-2	⑫ 事業計画書（様式7-2）	2 組織・執行体制	8
⑫様式7-3	⑫ 事業計画書（様式7-3）	3 個人情報の保護	17
⑫様式7-4	⑫ 事業計画書（様式7-4）	4 法令等の理解・遵守	27
⑫様式7-5	⑫ 事業計画書（様式7-5）	5 入居者管理	34
⑫様式7-6	⑫ 事業計画書（様式7-6）	6 施設管理・修繕	47
⑫様式7-7	⑫ 事業計画書（様式7-7）	7 自主事業提案（仕様書外の業務で事業者が自主的に行うサービス）	61
⑫様式7-8	⑫ 事業計画書（様式7-8）	8 危機管理	82
⑫様式7-9	⑫ 事業計画書（様式7-9）	9 再委託について	94
⑫様式7-10	⑫ 事業計画書（様式7-10）	10 継続的な事業運営	101

世田谷区の第三次住宅整備方針の基本方針である

## 「安心と支えあいを実感できる 質の高い住まい Example

### ・まちづくり」の実現に貢献します

当社は、指定管理者制度の主旨や公営住宅の特性、世田谷区の住宅政策を十分に理解し、下記の方針のもと、すべての方に公平・公正な立場で平等な管理運営を実施します。

また、当社は指定管理者として世田谷区の特性を理解し、今後の課題解決に向け、次期指定管理期間にとどまらず、世田谷区・区民に貢献できるようサービスを向上させていきます。

#### 実績

管理運営の圧倒的な実績

- 公営住宅管理実績 民間企業NO.1
- 公営住宅等の管理経験が豊富な「公共施設運営室」が所管

#### 安心・安全

入居者等の安心・安全な住生活に貢献

- 日常的な減災、大規模災害へ迅速に対応
- 予防保全の観点で維持保全を行い、長寿命化に寄与

区の住宅政策・社会貢献につなげる

## 3つの方針

#### サービス向上

様々なサービス向上策を実施

- 高齢者にも安心安全な住環境を提供
- コミュニティ形成の支援
- 入居者・地域に貢献可能なサービスの提案





## 事業計画書

## 1 管理運営能力及び実績

## 【運営理念・経営方針】

- ・当社の重要な経営方針として「**公営住宅管理運営事業拡大**」へ向けた取り組みを積極的に行い、現在では**47契約220, 566戸の管理**を行っています。
- ・本業務を通じて、全国での**公営住宅における課題（建物の老朽化、入居者の高齢化という「2つの老い」等）の解決**に尽力することは**建物管理のリーディングカンパニーである当社の責務**であると考えています。
- ・当社の公営住宅管理への取り組みは、単なる営利目的だけではなく、当社が**社会に貢献**するための使命であると考えています。

## 当社企業理念（一部抜粋）

## 私たちのあるべき姿～お客様との約束～

私たちは、お客様への「安心」、「安全・快適」、「上質」なサービスの提供を通じて、**未来価値を創造していくベストパートナー**です。

## 私たちの使命～私たちの社会的使命、存在意義～

未来価値の追求により、良質な社会的ストックの形成に貢献する。

## 【指定管理者申請の理由】

- ・世田谷区営住宅等を管理させていただく本業務は、世田谷区を拠点にする当社にとって、企業理念である「**未来価値創造のベストパートナー**」をまさに実現する場であると考えています。
- ・世田谷区営住宅等の現状と課題に対しても理解の上、当社の盤石な人員・組織・財務体制をもとに、次期指定管理期間にとどまらない、**その先も見据えた適正な管理が可能です**。ぜひ本業務の指定管理者となり、世田谷区・社会へ貢献するチャンスをいただきたいと考えます。

<世田谷区営住宅等の現状・課題と当社の対応方針>

現状・課題	当社の対応方針
①入居者の高齢化	高齢者が抱える <b>不安の解消、自治会支援、コミュニティ形成支援等</b> 、入居者の方々の意見をくみ取りながらサポートします。
②家賃滞納	面談や電話連絡等で状況を把握、スタッフ間で常に情報共有し、十分に配慮をした上で、 <b>短期滞納の段階から督促・滞納解消</b> に取り組みます。
③建物の老朽化	建物の <b>長寿命化・長期利用を目指し</b> 、適切な時期・方法での修繕を提案します。適切な優先順位の設定、類似修繕の効率化等により <b>コスト縮減</b> も実現します。



## 【公的事業への考え方】

- ・公営住宅は、住宅困窮者の方のセーフティネットとしての役割があり、指定管理者は**自治体の代行者**としての責任・役割・重要性を理解して業務を行う必要があると考えています。
- ・当然のことではありますが、公営住宅法等をはじめ、下記の区営住宅の制度や住宅政策を理解した上で、本業務に取り組みます。

## 本施設の法令等を十分に理解して業務を実施

- ・本施設は「区営住宅」「区立ファミリー住宅」「区立高齢者借上げ集合住宅」「特定公共賃貸住宅」等、様々な種別の住宅が含まれているため、それぞれの法令等を十分に理解して、適切に本業務を行います。
- ・本施設の各種法令等の理解や他公営住宅での管理経験・ノウハウを活かし、創意工夫ある提案を行うことで、「**入居者等に対するサービスの向上**」「**安全で安心な居住生活の確保**」「**適切かつ効率的な管理業務**」を実践します。

## 世田谷区住宅政策を理解し本業務を実施

- ・当社は、指定管理者として世田谷区が目標としている、「**安心と支えあいを実感できる質の高い住まい・まちづくり**」に貢献します。

<世田谷区第三次住宅整備方針策定の視点と当社方針>

住宅整備方針策定の視点	当社方針
1 本質的な暮らしの豊かさの実現	・イベント提案等で、 <b>地域コミュニティ形成支援</b> に取り組みます。 ・ふれあいサポートによる見守り等を行い、高齢者や障害者も安心して暮らせるよう支援します。
2 住宅セーフティネットの構築	・高齢者、障害者、子育て世帯等、様々な境遇の方が安心・快適に暮らせるように <b>ホスピタリティ溢れるスタッフの配置</b> や <b>全ての来訪者に配慮した窓口センターの設置</b> を行います。
3 環境配慮の促進	・本施設の保守・修繕業務について、 <b>次期指定管理期間にとどまらない長期的な視点</b> を持ち、予防保全の観点から実施します。建物の長寿命化を図り、環境負荷の低減に貢献します。

全ての方に公平・公正にサービスを提供し、施設の効用を最大限に発揮



## 【管理運営の基本方針】

- ・世田谷区第三次住宅整備方針基本理念である「**安心と支えあいを実感できる質の高い住まい・まちづくり**」という目標の実現に貢献するため、以下の方針にて管理運営を行います。

### 方針① 管理運営の圧倒的な実績

#### 【公営住宅管理実績 民間企業NO.1】

- ・当社は、**民間企業NO.1の公営住宅管理実績**を有しており、その経験・ノウハウを本業務で発揮します。

#### 【公営住宅等の管理経験が豊富な「公共施設運営室」が所管】

- ・公営住宅管理実績（6契約）、その他公共施設（6契約）の管理実績を有する、「**公共施設運営室**」が本業務を所管し、業務の履行支援等を行います。

### 方針② 入居者等の安心・安全な住生活に貢献

#### 【日常的な減災、大規模災害へ迅速に対応】

- ・事前の意識啓発により、入居者の自助・共助意識を高め、減災・未然防止に努めます。
- ・災害発生時は、地元事業者と協力するとともに、**全国から応援要員を召集して事業継続・早期復旧**に尽力します。

#### 【予防保全の観点で維持修繕を行い、長寿命化に寄与】

- ・日常的な巡回・保守点検を行うことで、緊急的な修繕発生を低減し、**建物の長寿命化に寄与**します。

### 方針③ 様々なサービス向上策を実施

#### 【高齢者に安心安全な住環境を提供】

- ・本施設では入居者の高齢化が進んでいるため、**高齢者の健康サポートや孤立を防ぐ見守り活動等に特に重点を置いたサービスを提案**します。
- ・さらに継続的な研修等をスタッフに行い、入居者等に**ホスピタリティ溢れる対応**をします。

#### 【コミュニティ形成の支援】

- ・レクリエーション会の開催等により、コミュニケーションのきっかけづくりをサポートします。

#### 【入居者・地域に貢献可能なサービスの提案】

- ・入居者、入居をご希望される方（以下「入居者等」という。）をはじめ、地域全体の利便性を向上するべく様々なサービスを提案します。

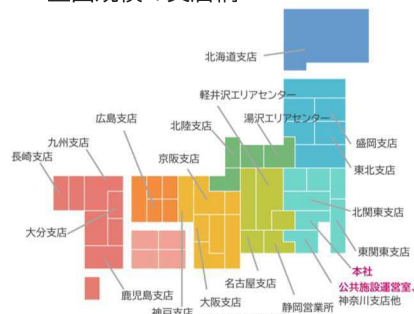
## 実績

<公営住宅管理戸数推移>



## 安心・安全

<全国規模の支店網>



## サービス向上

<当社の取り組み（一部例）>



## 【類似施設の管理実績】

- ・当社は建物管理業界のリーディングカンパニーとして豊富な管理実績を有しており、共同住宅63万戸、施設・ビル1,000件以上を管理運営しています。その中でも公営住宅の指定管理業務に積極的に取り組んでおり、東京都内では、**11契約6,795戸、全国では47契約220,566戸と、民間企業でNO.1の管理実績**を有しています。
- ・世田谷区内でも豊富な管理実績を有しており、**分譲住宅9,075戸、賃貸住宅1,415戸**を管理しています。

<類似施設の管理実績>

(令和3年5月時点)

施設の種類	管理実績
共同住宅	630,385戸
分譲住宅	358,791戸
<b>世田谷区内</b>	<b>11,109戸</b>
その他全国	347,682戸
賃貸住宅	271,594戸
公共住宅	239,642戸
公営住宅	<b>220,566戸</b>
<b>東京23区内</b>	<b>6,795戸</b>
その他全国	213,771戸
UR・公益団体賃貸住宅	19,076戸
民間住宅	31,952戸
<b>世田谷区内</b>	<b>1,498戸</b>
その他全国	30,454戸
施設・ビル等	1,087件

## 東京23区内の公営住宅管理実績

- ・東京23区内でも公営住宅管理の経験が豊富にあり、他公営住宅管理部署と適宜連携・情報共有しながら管理・運営を行います。



## 全国47契約22万戸超の公営住宅管理実績

- 当社は47契約の公営住宅管理実績を有しており、各自治体の業務内容、状況に応じて管理業務を実施しています。この経験を活かして、本施設の管理も適切に行います。

<公営住宅の管理実績（令和3年5月時点）>

No.	住宅名	契約形態	入居者管理			建物維持管理			事務所新規設置	戸数
			入居者募集	入退去事務	収納事務	計画修繕	一般・緊急修繕	空室修繕		
東日本	1	指定管理者	○	○	-	○	○	○	○	1,579戸
	2	指定管理者	○	○	○	○	○	○	○	928戸
	3	指定管理者	○	○	-	-	○	○	-	50戸
	4	指定管理者	○	○	○	-	○	○	-	498戸
	5	指定管理者	○	○	○	○	○	○	庁舎内	650戸
	6	指定管理者	○	○	○	○	○	○	庁舎内	632戸
	7	指定管理者	○	○	○	○	○	○	庁舎内	290戸
	8	指定管理者	○	○	-	○	○	○	庁舎内	569戸
	9	指定管理者	○	○	○	○	○	○	庁舎内	838戸
	10	業務委託	-	○	-	-	○	○	-	651戸
	11	業務委託	-	-	-	-	○	-	-	110戸
	12	指定管理者	-	○	-	-	○	○	○	9,338戸
	13	指定管理者	-	○	-	-	○	○	○	4,040戸
	14	指定管理者	-	○	-	-	○	○	-	11,783戸
	15	指定管理者	○	○	○	-	○	○	○	3,633戸
	16	指定管理者	○	○	○	○	○	○	○	832戸
	17	指定管理者	○	○	○	-	○	○	庁舎内	1,432戸
	18	業務委託	-	-	-	-	緊急対応	-	-	1,681戸
	19	業務委託	-	-	-	-	緊急対応	-	○	1,985戸
	20	指定管理者	-	○	-	○	○	○	○	31,031戸
	21	指定管理者	-	○	○	-	○	-	○	2,767戸
	22	指定管理者	-	○	○	-	○	-	○	3,772戸
	23	指定管理者	-	○	○	-	○	-	○	2,201戸
	24	指定管理者	-	○	○	-	○	-	○	4,393戸
	25	指定管理者	○	○	○	-	○	○	○	1,355戸
	26	業務委託	-	-	○	-	○	-	-	1,121戸
西日本	27	指定管理者	○	○	○	-	○	○	○	12,760戸
	28	指定管理者	○	○	○	-	○	○	○	16,637戸
	29	指定管理者	○	○	○	-	○	○	○	11,870戸
	30	指定管理者	○	○	○	-	○	○	○	20,266戸
	31	指定管理者	○	○	○	-	○	○	庁舎内	2,389戸
	32	指定管理者	○	○	○	-	○	○	庁舎内	1,870戸
	33	指定管理者	○	○	○	○	○	○	○	3,945戸
	34	指定管理者	○	○	○	-	○	○	○	5,350戸
	35	指定管理者	○	○	○	○	○	○	○	1,943戸
	36	指定管理者	○	○	○	○	○	○	○	4,251戸
	37	指定管理者	○	○	○	-	○	○	-	6,374戸
	38	指定管理者	○	○	○	-	○	○	-	8,446戸
	39	指定管理者	-	○	○	○	○	○	○	4,522戸
	40	指定管理者	○	○	○	-	○	○	○	9,389戸
	41	指定管理者	○	○	○	○	○	○	○	1,384戸
	42	指定管理者	○	○	○	-	○	○	○	1,007戸
	43	指定管理者	○	○	○	○	○	○	○	6,459戸
	44	指定管理者	○	○	○	-	○	○	○	4,394戸
	45	指定管理者	○	○	○	○	○	○	○	2,189戸
	46	指定管理者	-	-	-	-	○	-	○	2,403戸
	47	指定管理者	-	-	-	-	○	○	○	4,559戸
計220,566戸										

## 【その他・特記事項】

### 様々な世田谷区内の住宅・施設管理による地域性の理解

- ・ 当社は、世田谷区所在の民間住宅やビル等の管理業務を通じて、**世田谷区**の地域性や特性を理解しています。この知識や経験を活かして、本業務も確実に実施します。

#### 【民間住宅】（令和3年5月時点）

名称	戸数
	1,043戸
	290戸
	252戸
	244戸
	175戸
	167戸
...	7,656戸
計	<b>9,827戸</b>

#### 【民間施設・ビル】（令和3年5月時点）

名称	施設概要
	商業施設、オフィス 等
	商業施設、オフィス、住居 等
	商業施設、オフィス、劇場 等
	商業施設 等
	商業施設 等
...	...
計	<b>44契約</b>

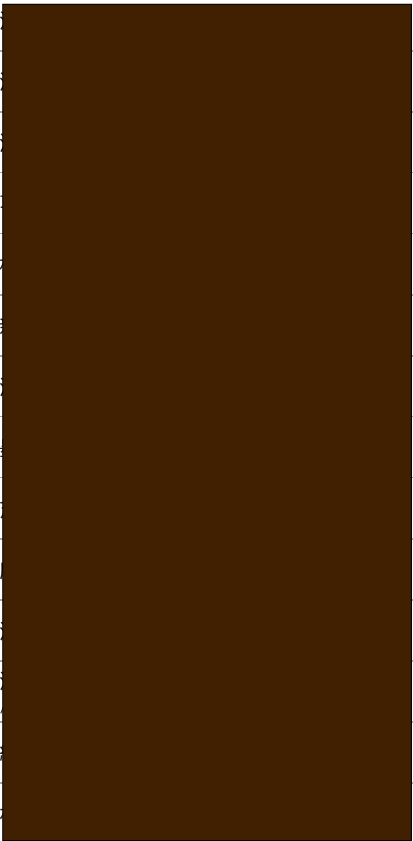
### 商業施設・オフィス・住居が共生する [ ] の管理を行っています

- ・ [ ] には幅広い年齢層の方が訪れ、その目的も様々で、施設に求める要望も様々です。
- ・ 当社は**“ひとつの街”**としての視点を持ち、これまでの経験と実績を活かし、「街をまもる」だけではなく、「時が経つほどに魅力的な街」の実現を目指して**将来価値を見据えた積極的な管理**で貢献しています。

## 公益施設の管理実績

- 住宅以外の**公益施設についても全国で豊富な実績**を有しており、空港・教育施設・ホール・文教施設・庁舎等の幅広い管理運営で培ったノウハウを本業務でも活かします。

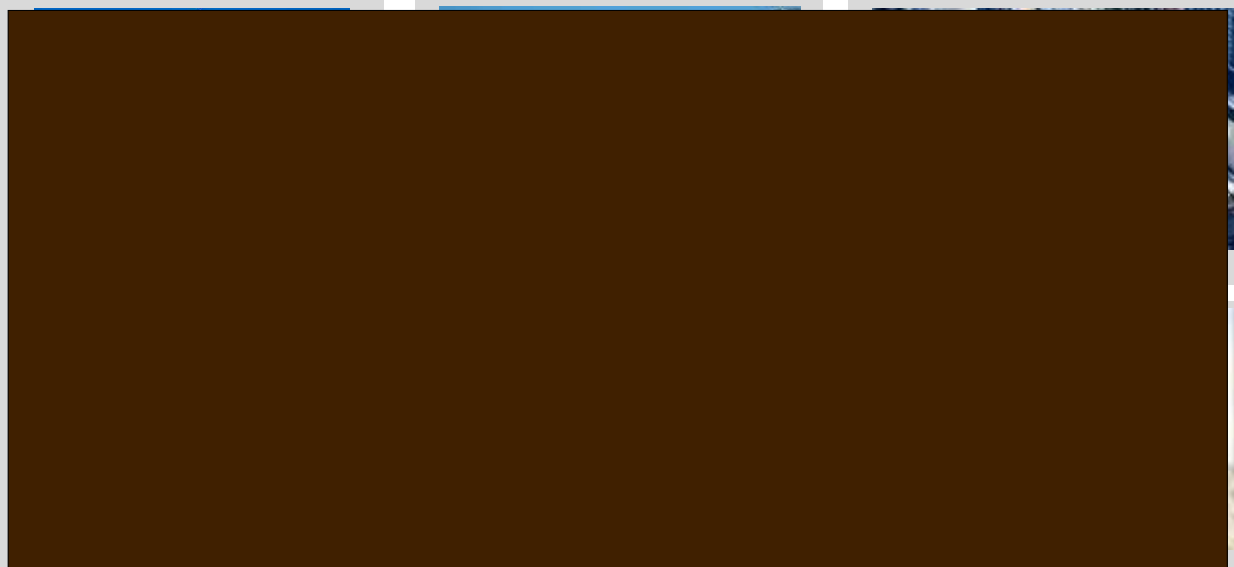
<公益施設の管理実績（令和3年5月時点）>

No.	施設名	建物用途	事業主体	延床面積	業務内容
1		ホール・文教施設	渋谷区	27,402㎡	統括管理業務、プラネタリウム運営業務、総合受付業務
2		ホール・文教施設	港区	15,167㎡	設備管理業務、清掃業務、保安管理業務
3		ホール・文教施設	港区	1,070㎡	プラネタリウム運営業務
4		宿泊施設	葛飾区	5,105㎡	施設維持管理業務
5		宿泊施設	板橋区	7,117㎡	設備管理業務
6		スポーツ施設	新宿区	2,925㎡	設備管理業務、清掃業務、植栽管理業務、機械警備業務
7		スポーツ施設	港区	23,267㎡	設備管理業務、清掃業務、保安警備業務
8		スポーツ施設	墨田区	2,742㎡	設備管理業務、清掃業務、植栽管理業務、機械警備業務
9		福祉施設	港区	9,008㎡	統括管理業務、設備管理業務、清掃管理業務、保安警備業務、植栽管理業務
10		福祉施設	港区	15,182㎡	事務管理業務、設備日常管理業務
11		福祉施設	港区	596㎡	事務管理業務、設備管理業務、清掃管理業務
12		保育・児童施設	港区	3,848㎡	事務管理業務、設備管理業務、清掃管理業務
13		保育・児童施設	練馬区	708㎡	事務管理業務、用務事務、設備管理業務、清掃管理業務
14		図書館	杉並区	1,937㎡	事務管理業務、設備管理業務、清掃管理業務、保安管理業務、植栽管理業務

...

公営施設（非住宅）実績合計

指定管理97件、行政プロポーザル事業10件、市場化テスト事業2件、公共事業業務委託・その他16件、法定再開発事業4件





# 事業計画書

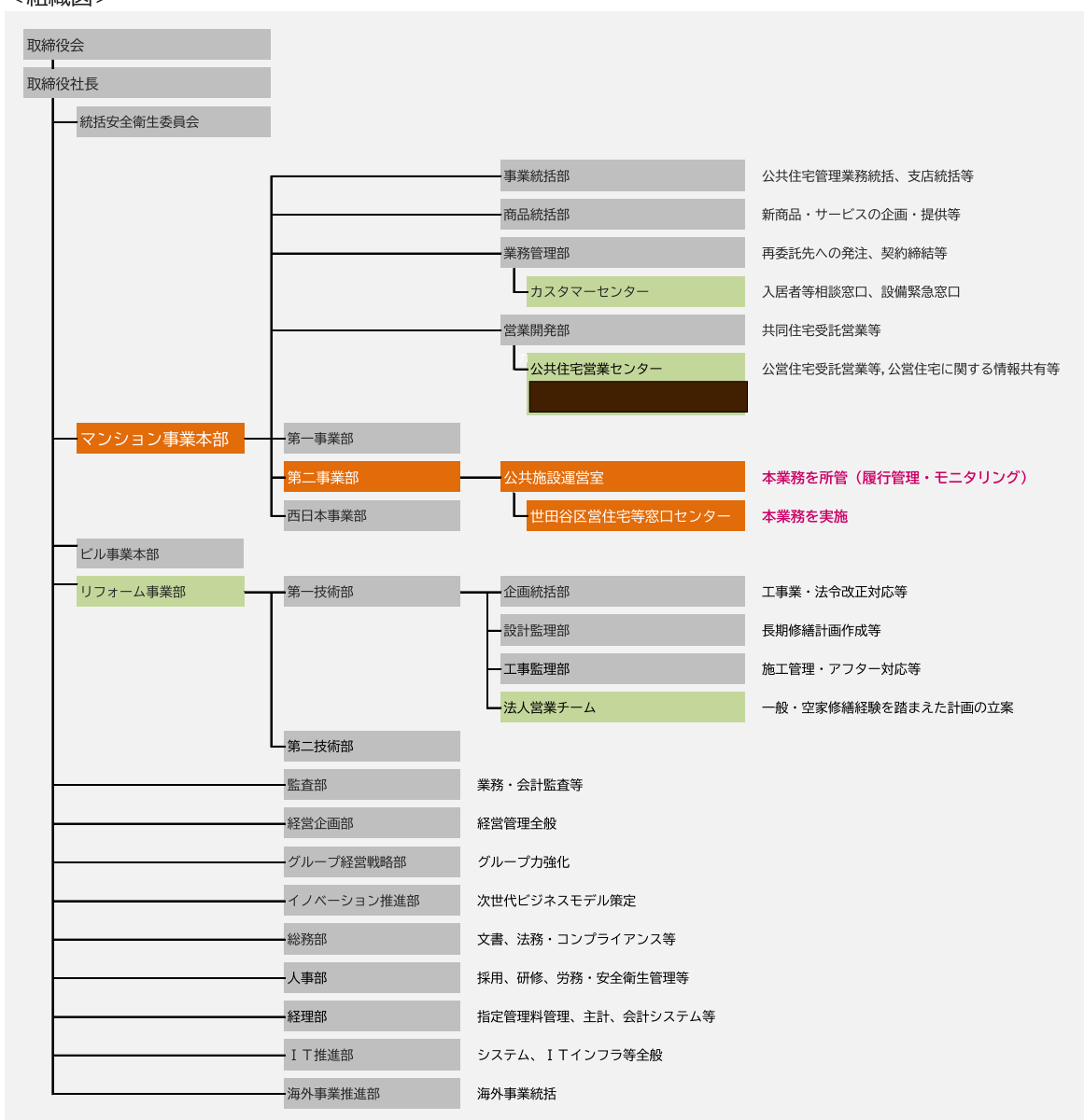
## 2 組織・執行体制

### 【管理の組織・責任体制、業務の担当組織】

#### 組織全体で責任を持って本業務をマネジメント

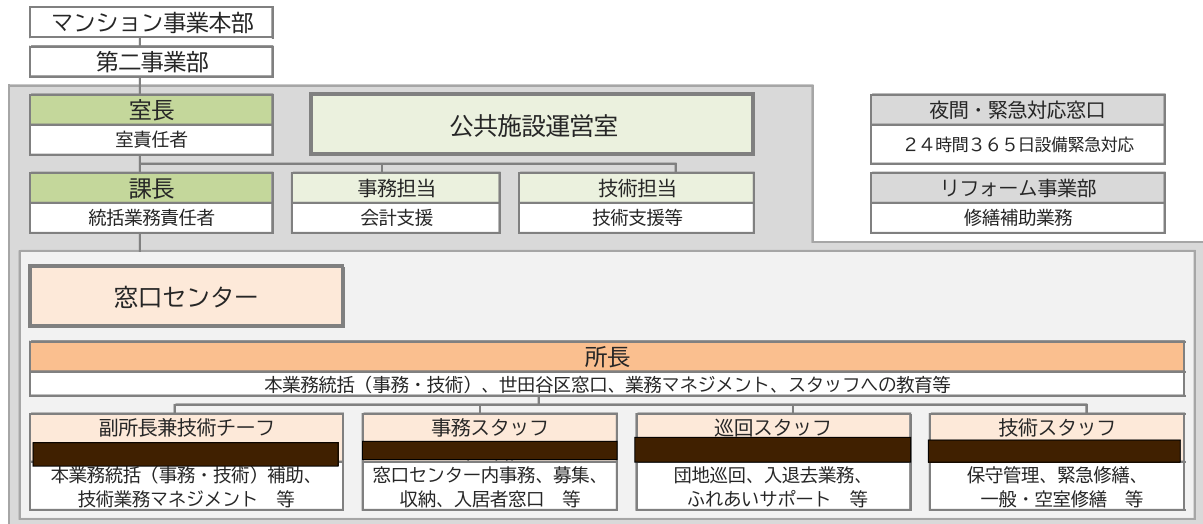
- ・当社は、本業務を適切に遂行する為に必要な「組織全体としてのバックアップ機能」を整備しており、窓口センターの業務履行・品質管理等を支援します。
- ・当社の51年に亘る建物管理のノウハウと、組織化された住宅管理機能を活用して、世田谷区営住宅等指定管理業務5年間を確実に履行します。

<組織図>



## 万全な責任体制のもと業務担当組織により本業務を履行

- ・他公営住宅管理も管轄する公共施設運営室の課長、室長、さらに他支店含め管轄する事業部、その上位にマンション事業本部があり、それぞれが下位の組織をマネジメントします。
- ・**公営住宅管理の専門組織として設立**され、公共住宅管理業務を実施している「公共施設運営室」が本業務の窓口センターの履行管理やモニタリング、繁忙期の人員バックアップ等、スムーズな運営を行えるようにフォローします。



## 様々な視点からモニタリングを実施し、日々サービス向上に尽力します

要項・仕様書に記載の事項及び当社提案事項の履行や適切な会計処理が出来ているか、定期的に複数の視点でセルフモニタリング・監査を行います。

< 当社内監査体制 >

実施者	頻度	内容
窓口センター		スタッフの業務進捗・会計処理確認、業務の計画立案
公共施設運営室		業務全般の計画確認、改善策の立案、進捗・会計処理確認、業務調査確認シートを用いた確認、業務改善計画の確認
第二事業部		会計に関する監査
監査部		業務・会計に関する監査

※無作為に抽出した案件を対象とするため、本施設の管理業務が対象とならない可能性があります。その際は、代替するセルフモニタリングを窓口センターにて実施します。

< セルフモニタリング・監査の項目 (一部抜粋) >

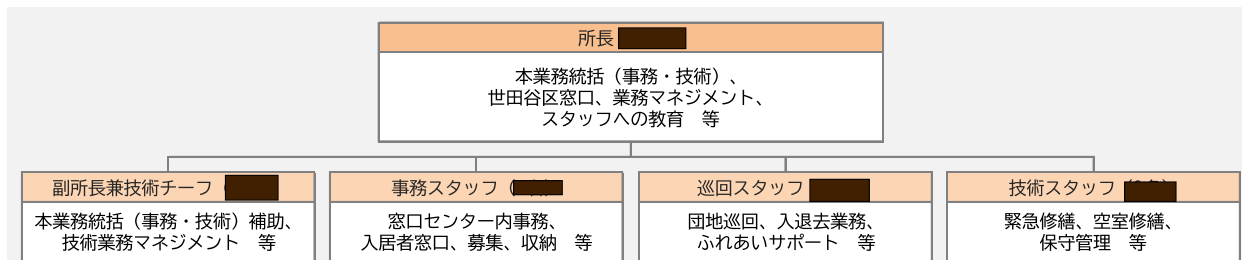


## 【社員体制・勤務体系の考え方】

### 管理経験者を配置した体制で窓口業務を円滑に運営

- ・業務を所管する公共施設運営室の室長を室責任者、課長を統括業務責任者とした明確な指揮命令系統のもと、本業務内容を考慮し、所長をはじめとした**スタッフ10名を配置**します。
- ・原則、**公営住宅で現在も業務を実施しているスタッフ**が従事し、適切に業務を実施します。

<人員配置図（案）>



### 入居者の利用しやすい勤務体系で窓口を運営

- ・窓口センターの業務時間について、標準業務仕様書に記載の時間より**45分延長**した業務時間を設定し、入居者の利便性向上を図ります。
- ・以下の業務時間内でシフト制を設け、お昼休憩時間等にも滞りなく業務を実施できる体制を整備します。

標準業務仕様書		今回提案	
営業日	月曜日～金曜日 (年末年始・土日祝日除く)	営業日	月曜日～ (年末年始・土日祝日除く)
業務時間	8:30～17:15	業務時間	8:30～

### 公共住宅の管理業務に関する様々な部署にて連携・支援を実施

- ・公営住宅の管理業務は、窓口センターだけでなく、本社バックアップ部署との連携が欠かせません。窓口センターだけでなく組織全体で連携し、本業務を確実に遂行します。

(令和3年5月時点)

部署	所属人数	実施業務・役割
公共施設運営室		・本業務及び他公営住宅管理業務を所管 ・他公営住宅等の指定管理業務経験・情報の共有
一般管理部門		・経営管理、会計・業務監査、文書法務コンプライアンス ・経営管理全般、次世代ビジネスモデル策定 ・採用、研修、労務管理、経理、システム開発等
リフォーム事業部		・一般、空室修繕経験を踏まえた計画の立案 ・修繕計画策定のための建物点検補助、助言を実施
マンション事業本部 第二事業部		・支店統括、内部統制、監査の実施
		・全国公営住宅に関する情報集約・発信、業務履行支援等
業務管理部		・保守点検業務における再委託先との契約を締結

## 【雇用の形態・常勤・臨時・嘱託等】

- ・スタッフ一人ひとりが十分な知識を持って適切に業務を履行するために、下表のように担当業務を定め、**公営住宅管理や類似業務の経験者、有資格者を配置**して業務を実施します。

<スタッフの雇用形態等>

(令和3年6月時点)

担当	人数	雇用形態	勤務形態	経歴	主な所持資格
室長 (室責任者)			臨時		不動産関連資格 (宅地建物取引士、マンション管理士、管理業務主任者等いずれか)
課長 (統括業務責任者)			臨時		不動産関連資格 (宅地建物取引士、マンション管理士、管理業務主任者等いずれか)
所長 (業務責任者)			常勤		不動産関連資格 (宅地建物取引士、マンション管理士、管理業務主任者等いずれか)、日商簿記3級等
副所長兼 技術チーフ			常勤		技術関連資格
事務スタッフ			常勤		認知症サポーター養成講座受講、ユニバーサルマナー検定、普通救命講習認定者、電話応対技能検定(事務スタッフのみ) 等
巡回スタッフ			常勤		技術関連資格
技術スタッフ			常勤		一級建築施工管理技士、二級管工事施工管理技士、二級電気工事施工管理技士、一級土木施工管理技士 等
リフォーム事業部 マネージャー			臨時		電話応対技能検定 等
カスタマーセンター オペレーター等			臨時		

## 【研修体制】

### 公営住宅業務に特化した研修体制

#### 【公共施設運営室及び窓口センターで組織的に行う研修】

- ・原則、公営住宅管理業務経験者が業務に従事しますが、業務経験が浅いスタッフや新規採用者等を配置する場合、**配属前・実務研修を実施します**。また、**公営住宅管理経験のあるスタッフにおいても定期的に部内研修を行い**、専門的な公営住宅に関する業務知識を深化します。

研修	内容	対象者	回数
[Redacted content]			

#### 【窓口センターでのOJT研修】

- ・上記を経て窓口センターに配置された新規配属者は、公営住宅の経験豊富なスタッフからOJT研修を受け、**世田谷区営住宅等に特化した知識や詳細な業務手順を習得**します。

[Redacted content]			
--------------------	--	--	--

【本業務に係る接客等に関する研修】

- ・スタッフは本業務の仕様や関係法令等を理解するのはもちろんのこと、**ホスピタリティ溢れるきめ細やかな接客**を行うべく、以下の研修を受講することが可能です。研修の内容によっては繰り返し実施し、知識の定着・深化に努めます。

項目	内容	対象者	回数
[Redacted content]			

※個人情報、法令に関する研修は「様式7-4」参照。





## 全社員を対象とした基礎研修（企業内大学カリキュラム）の実施

全社員が**高度な専門性とビジネススキル**を習得するために**企業内大学**を設置し、カリキュラムに基づいて研修・教育を実施しています。

<全社員対象>

		基本教育		養成型教育		
管理職		新任役員研修		マネジメント研究会	次期部門長養成	
		新任部門長研修			次期管理職養成	
中堅	資格取得推進	新任管理職研修 (評価者、労務管理、安全管理、マネジメント)	前任管理職研修 チームビルディング	ダイバーシティ、コンプライアンス、ハラスメント、LGBT対応研修	英語人材育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画・段取力</li> <li>・論理的コミュニケーション</li> <li>・問題解決力</li> <li>・交渉力</li> <li>・プレゼン力</li> <li>・傾聴力</li> <li>・パソコンスキル</li> </ul>
		中堅研修②	OJT トレーナー			
中堅研修①						
論理的思考 問題解決 企業会計						
2年目・3年目研修 顧客満足度向上研修 新卒研修						
若手	中途入社者研修					

<技術社員対象>

	建築分野	設備分野	
		住宅	施設
4年目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物のライフサイクルマネジメント</li> <li>・建築応用</li> <li>・不具合事例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昇降機事故事例、事故予防策</li> <li>・防火防災管理</li> <li>・設備応用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気設備の不具合事例対応策</li> <li>・中央監視装置</li> <li>・設備応用</li> </ul>
3年目迄	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建築基礎Ⅱ（躯体、防水、塗装）</li> <li>・建物設計に関する法規</li> <li>・建設工事基礎</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備基礎Ⅱ（電気、消防、給排水）</li> <li>・給排水管基礎、ポンプ整備実技基礎</li> <li>・昇降機設備基礎</li> </ul>	
1年目	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物総論／管理体系、建物維持保全、ライフサイクルコスト</li> <li>・基本法規の把握（区分所有法、建築基準法等）</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建築基礎Ⅰ（躯体、防水、塗装）</li> <li>・シーリング基礎</li> <li>・新築施工の知識、施工管理基礎</li> <li>・建築施工、点検実技</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備基礎Ⅰ（電気、空調、消防、給排水）</li> <li>・設備の繋がり</li> <li>・図面の読み方</li> <li>・設備実技</li> </ul>	

### 資格支援制度を整備

- ・業務品質向上だけでなく、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、資格取得時には報奨金を支給する等の支援を行っています。
- ・資格取得を補助するために、専門講師による講習会や模擬試験開催情報の案内、一定資格に関しては予備校（通学・通信）を受講する場合に費用の50%を支給する等、様々な支援を行っています。

## 【緊急時対応】

### 24時間365日緊急連絡体制の整備

- 緊急事態発生時に備えて、**世田谷区及び関係機関との緊急連絡フローを事前に整備**し、**24時間365日対応**します。
- 緊急事態が発生した場合の迅速な対応のために、世田谷区及び当社スタッフ等の**緊急連絡網を作成**します。
- 今後、担当者に変更があった場合でも、円滑に対応するべく、**いつ・誰に・どのような場合に連絡するかを世田谷区と定期的に確認**します。

<緊急連絡フロー>



### 【自社カスタマーセンター（設備緊急センター）での対応】

- 当社の専門部署である**カスタマーセンターは、入居者や関係機関からの問合せ等の受付け**をしています。
- スタッフの業務時間外は、主に自社カスタマセンターが対応します。事前にピックアップした**専門事業者リストを活用**し、迅速に区内事業者等を差配、必要に応じて、緊急連絡網を用いてスタッフへの緊急連絡を行います。

※カスタマーセンター詳細については、様式「7-8」参照。

### 【引継ぎ時の社内システム活用】

- 社内システム** XXXXXXXXXX を用いて、**カスタマーセンターから窓口センターへ引継ぎ**を行います。受付オペレーター等担当者が不在の場合にも、XXXXXXXXXXを確認することで迅速に引継ぎ、その後の対応を行うことが可能です。
- 緊急時はカスタマーセンターからスタッフへ直接電話連絡を行い、当該スタッフが応答できない場合は、**所長・課長等、上長を含めた複数名に共有することで、対応漏れを防ぎます**。

### 専門事業者リストの活用

- 24時間365日修繕業務の受付**を行い、当社技術スタッフと区内事業者が連携して修繕業務を実施します。
- 日中の連絡先のみならず、各事業者の**夜間・休日や緊急時の連絡先を記載**し、複数の連絡体制を構築することで**確実に迅速に修繕業務を履行**します。

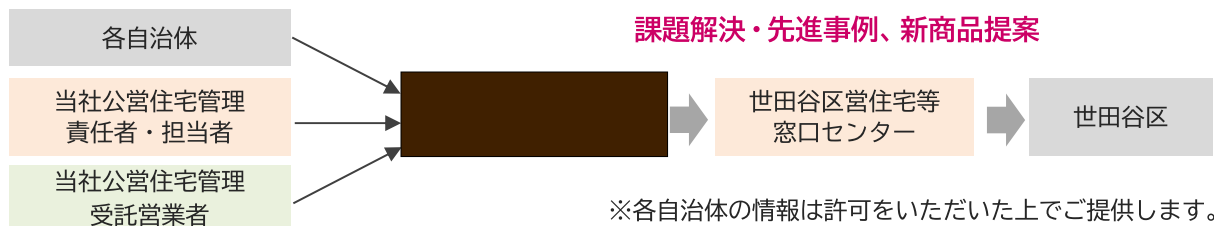
<専門事業者リスト（緊急連絡先記載）>

業務	業者	住所	電話	担当者	緊急連絡先
建築	○○	○○	000-0000-0000	○○	123-4567-8910
設備	●●	●●	000-0000-0000	●●	123-4567-8910
電気	◎◎	◎◎	000-0000-0000	◎◎	123-4567-8910
ガス	△△	△△	000-0000-0000	△△	123-4567-8910
消防	▲▲	▲▲	000-0000-0000	▲▲	123-4567-8910
防水	□□	□□	000-0000-0000	□□	123-4567-8910
清掃	■■	■■	000-0000-0000	■■	123-4567-8910
...	...	...	...	...	...

## 【その他・特記事項】

### との連携

- ・民間企業で最も多くの公共住宅管理を行う事業者として、今後発生しうる問題を未然に防ぐため、他自治体の事例や当社のノウハウを共有することが必要であると考えています。
- ・ が各自治体の担当者と継続的に情報共有した内容をもとに、社会背景を踏まえた新商品の展開・先進事例等を発信します。



### 公共住宅情報センターでの検討事項、実施事例



## 事業計画書

## 3 個人情報の保護

## 【個人情報保護に関する考え方】

## | 個人情報保護の重要性を理解し、適切な管理運営を実施

- ・本業務は、入居者等の多様でセンシティブな個人情報を扱う機会が多くあり、それらの大量の書類やデータ等を適正に管理する必要があります。
- ・「世田谷区個人情報保護条例」等に基づき、他公営住宅管理・共同住宅管理の経験を踏まえ、**世田谷区の考えを理解した上で、様々な安全管理措置を講じて適切な管理運営**を行います。

## 個人情報保護における法律等・社内規程等

個人情報の保護に関する法律  
及び同法律施行規則

世田谷区個人情報保護条例  
及び同条例施行規則

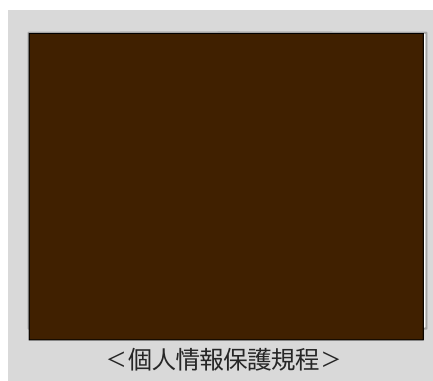
その他区の定める規定

当社独自の個人情報保護規程

当社独自の個人情報保護方針

## | 当社独自の個人情報保護規程・方針

- ・ **個人情報保護規程を制定**し、詳細なルール等を社員に周知しています。
- ・ **個人情報保護方針を定め**、個人情報の適正な取得及び適切な利用・提供などに関するルール及び体制を整備しています。
- ・ 個人情報保護方針を遵守するため、**個人情報保護マネジメントシステムを確立**し、適宜改善を行っています。



## 適切な業務実施によりプライバシーマークを保持しています

当社では、個人情報保護方針と規程に基づく個人情報保護マネジメントシステムを運用し、組織として厳正に業務を行い、令和3年6月時点で平成20年から**14年間プライバシーマークを保持し続けています**。

## 【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。

## 【個人情報の管理方法】

### 4つの安全管理措置により、個人情報保護を徹底

- ・個人情報の保護に関する法律における安全管理措置について、ガイドラインに定められた以上の取り組みを行うために継続して内容を見直し・改善しており、本業務でも以下の取り組みを行い、個人情報保護を徹底します。

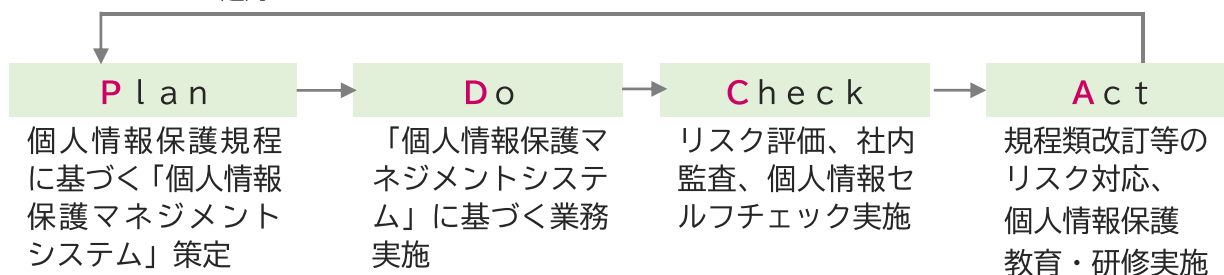
<個人情報の取扱いに関する4つの安全管理措置の具体的取り組み>

項目	個人情報ガイドライン	取り組み内容
組織的安全 管理措置	組織体制の整備	
	個人データの取扱いに係る規律に従った運用	
	個人データの取扱い状況を確認する手段の整備	
	漏えい等の事案に対応する体制の整備	
	取扱い状況の把握及び安全管理措置の見直し	
人的安全 管理措置	従業員の教育	
物理的安全 管理措置	個人情報データを取り扱うエリアの管理	
	機器及び電子媒体等の盗難等の防止	
	電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止	
	個人データの削除及び機器、電子媒体等の廃棄	
技術的安全 管理措置	アクセス制御	
	アクセス者の識別と認証	
	外部からの不正アクセス等の防止	
	情報システムの使用に伴う漏えい等の防止	

## PDCAサイクルを構築し継続的に運用

- ・「個人情報保護マネジメントシステム」に基づいた運用スケジュールを作成して全社員に展開しています。運用スケジュールに則り、教育・社員セルフチェック・社内相互監査等を行い、各所管部門がその履行を確認することでPDCAサイクルを構築しています。
- ・社員が自身の個人情報保護状況をセルフチェックするために、独自の**個人情報自己点検チェックシート**を用いて**履行状況の確認・改善作業等**を行っています。

<PDCAサイクル運用のイメージ>



### 個人情報保護マネジメントシステムとは

JIS規格「個人情報保護マネジメントシステム」とは、事業者が、自らの事業の用に供する個人情報について、その有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護するための体制の見直しを含むマネジメントシステムのことです。

<個人情報自己点検チェックシート>

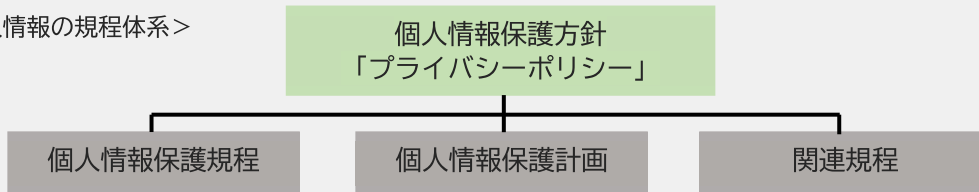
<個人情報保護マネジメントシステム運用スケジュール>



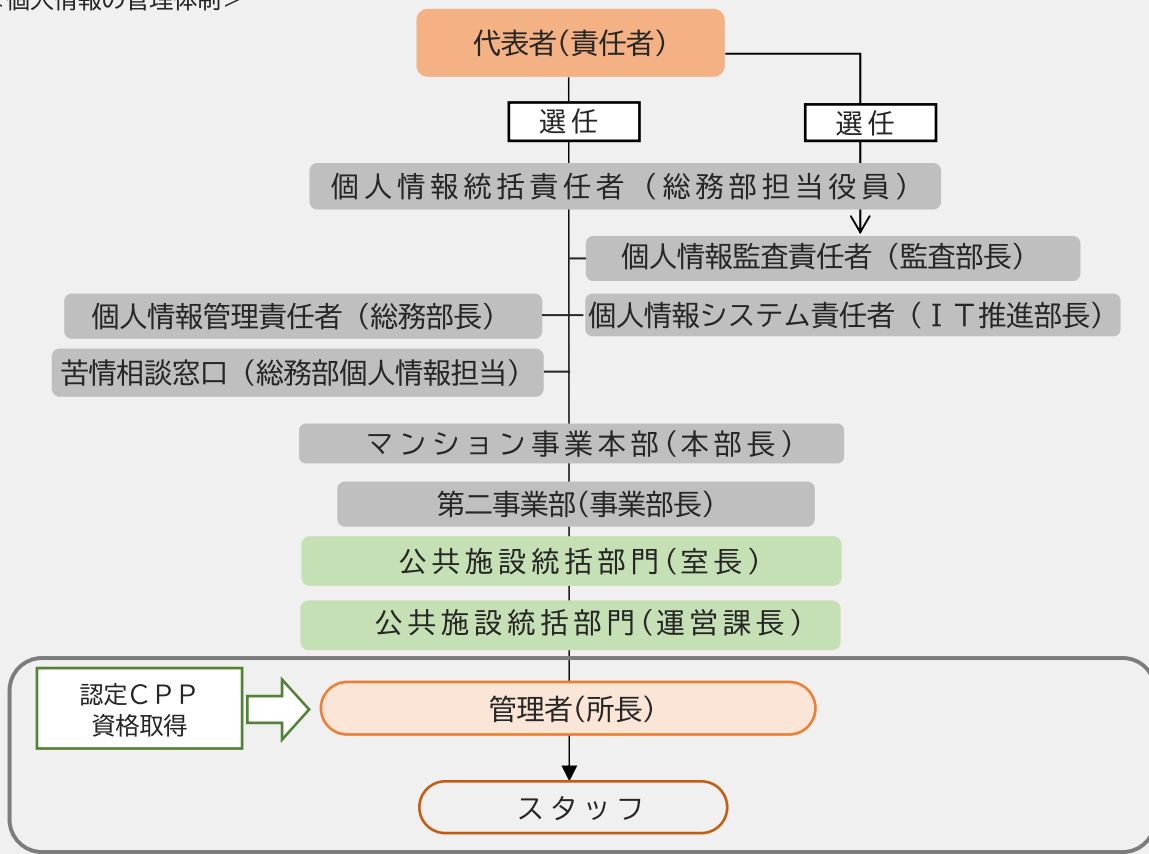
## 規程体系・管理体制を構築

- ・個人情報保護方針に基づいた個人情報保護規程や個人情報保護計画、関連規程等を整備し、継続的に運用を行う「規程体系」を構築しています。
- ・代表者を責任者とする「管理体制」を確立し、個人情報管理者資格を取得している窓口センターの所長が個人情報取り扱い責任者となり、定期的に上位組織が管理状況を確認します。

<個人情報の規程体系>



<個人情報の管理体制>



### 個人情報に関する資格者を配置します

認定CPP資格者である所長により、スタッフそれぞれに求められる役割や業務に応じた指導・教育を実施し、本業務を適切に履行します。

#### 【認定CPP資格】

コンプライアンスプログラムの実施・運用に関する業務に精通し、個人情報を取り扱うスタッフの管理者を対象とする個人情報管理者資格



<認定CPP資格証>

## 【セキュリティ対策】

### 物理的セキュリティ対策を実施

- ・窓口センターでは、書類の保管ルール、書庫等施錠ルール・持ち出し記録簿等の方策で盗難紛失等に関する物理的な保護安全管理措置を講じます。
- ・個人情報を含む書類にはセンシティブな入居者情報が記載されており、取扱いや保管について常時書類の整備・管理を徹底し、厳正に管理を行います。
- ・窓口センター内では上記の取り組み以外にも、個人情報を適正に保護するために以下のような物理的安全管理措置を実施し、漏えい等防止に取り組みます。

#### 窓口センターでの個人情報保護の取り組み（案）

### 文書管理手順を定め、個人情報保護を徹底します

他公営住宅での管理経験等に基づき、窓口センター内での文書管理手順を定め、遵守することで、個人情報が漏えいする事が無い様、細心の注意を払います。

紛失・混入の防止	・文書及びデータ等の保管場所を決定し、保管台帳を作成・適宜更新 ・個人情報書類を持出す際は帳簿に記録し、鍵付き鞆等を使用
誤廃棄の防止	・ゴミ箱付近に書類を置かない、シュレッダーによる誤処分にも注意 ・保管台帳及び書類等のタイトルに保管期間を反映
盗難の防止	・最終退室者は、書類を保管したキャビネット等の施錠確認を実施 ・事務スペースに部外者が入る場合、入館記録を記載及び名札を装着

## 技術的セキュリティ対策を実施

- ・個人情報を抱える電子媒体は厳格なアクセス制限や運用方法の管理が必要であると考えており、技術的安全管理措置を講じ、**セキュリティルールを遵守**することで不正アクセスやウィルス等による個人情報漏えいが発生しないように尽力します。
- ・特に住宅システムについては**アクセス権限者**を限定し、当社の電子機器との接続を一切禁止する等、対策を十分に講じて運用を行います。

### 技術的個人情報取扱いルール（案）

## セキュリティルールブックを利用し社員へ指導します

当社も事業関連会社として所属している、持株会社のホールディングスグループ（以下「HDグループ」という。）で作成している「就業者が守るべき情報セキュリティルールガイドブック」等の社内資料を用いて情報セキュリティに関する事故事例等を社員に指導して啓発します。

<就業者が守るべき情報セキュリティルールガイドブック（抜粋）>

## 【個人情報保護の取り組み（マニュアルの遵守策や研修等）】

### 独自の個人情報取り扱いマニュアルを整備・活用

- ・独自の個人情報取り扱いマニュアルを整備し、必要な都度、加筆・修正しながら活用します。
- ・マニュアルには、豊富な公営住宅管理業務の経験を活かした個人情報の取り扱い方法や手順について詳しく記載します。

<個人情報取り扱いマニュアル記載内容(抜粋)>

郵送・メール等における取得ルール	
個人情報の入力ルール	
送信（交付・持出し）ルール	
保管ルール（一部）	
破棄ルール（一部）	

### 様々な研修を行い、社員の意識を啓発

- ・個人情報を取り扱うのは人である事を踏まえて、社員一人ひとりの意識を高めていきます。
- ・定期的な研修を行い個人情報保護に関する知識・意識の定着を図ることで、上記のマニュアルを遵守させます。

<実施する個人情報保護研修>



## 【再委託先の個人情報保護について】

### 再委託先・再請負先と機密保持契約を締結

- ・当社は個人情報の保護に関して、当社の社員だけでなく、本業務に係る再委託先、請負先の協力事業者等に対しても、適切な指導・監督を行います。
- ・業務を委託するために第三者に個人情報を預託する場合、当該第三者について調査し、機密保持契約等の必要な契約を締結します。
- ・取り扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう、**業務受託者として、当該委託・請負先に対する必要かつ適切な監督**を行います。

### 外注管理規程・外注管理マニュアルに則り対応

- ・再委託先・請負先に対して当社が定める「**外注管理規程**」の条件（**管理体制、社員への教育、機密保持契約の締結**）をクリアした協力事業者等にのみ再委託を行います。
- ・業務終了後は預託した個人情報を回収、もしくは預託先に廃棄してもらい、廃棄証明書の提出を義務付けます。

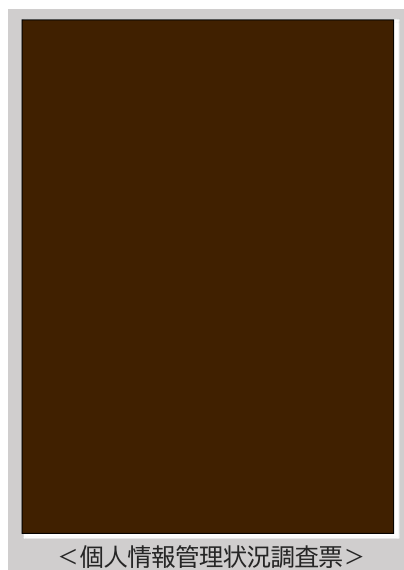
<外注先に対する個人情報保護のための取り組み（外注管理規程抜粋）>

項目	
指導・監督	
機密保持契約	
個人情報保護教育	

### 新規外注先へ適正な審査を実施

- ・新規登録時には「**個人情報管理状況調査票**」を用いて、預託先の個人情報管理体制が当社の基準を満たしていることを確認します。

個人情報管理状況調査票の評価項目（一部抜粋）



## 【その他特記事項】

### 万が一の外部流出事故発生時は迅速な対応を実施

- ・当社は個人情報の保護に関して細心の注意を払い、適正な管理を行います。本業務において万が一、個人情報の流出や紛失が発生したと考えられる場合は、以下のフローに基づき速やかに対応するとともに、**随時、世田谷区へ相談・報告**を行います。



### 万が一に備えて個人情報取扱事業者包括保険に加入しています

最高 **■■■■** まで補償可能な個人情報取扱事業者包括保険に加入しており、情報漏えいに関する万が一の毀損事故等に対応します。当然ながら、入居者等へ損害を与えぬよう細心の注意を払い、事件・事故の無い運営を前提とします。

<当社が包括で加入している個人情報取扱事業者保険>

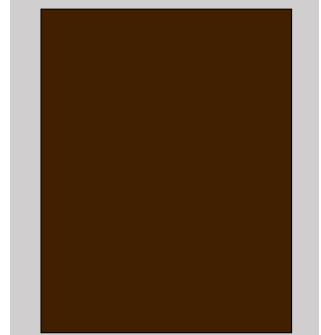
個人情報取扱事業者包括保険（保険会社：■■■■）	
種目	個人情報取扱事業者保険
てん補限度額	■■■■
担保内容	■■■■
免責金額	■■■■
免責事項	■■■■



## 退職者が発生した際は機密保持対応を徹底

- ・社員が、業務上で知り得た情報を漏えいしないよう、日頃から注意喚起します。また、退職する際には、**退職後の機密保持に関する誓約書を締結**します。

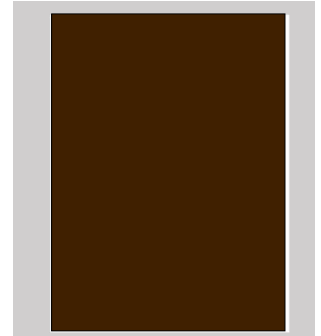
### 機密保持に関する誓約書（要約）



<機密保持に関する誓約書>

## 情報公開請求時には、社内規程に基づき速やかに対応

- ・情報公開請求を受けた際は、世田谷区情報公開条例および施行規程の趣旨を踏まえ、当社で定めている情報管理基本方針及び情報管理基本規程に則り、**迅速かつ適切に対応し、公正で開かれた市政の一助**となるべく努めます。
- ・世田谷区より文書提出の指示を受けた場合等に備えて、文書の整理・保管・管理を厳正に行い、依頼時に速やかに提出できるように準備します。



<情報管理基本方針>

### 情報管理基本方針主要内容（抜粋）



## 事業計画書

## 4 法令等の理解・遵守

## 【コンプライアンス体制】

## 指定管理者として社会的責任を認識し、業務を実施

- ・公の施設を管理する上で関係法令等の遵守は当然のことであると認識しており、行政の代行者として、組織活動を行うことによる影響力や社会的責任を理解し、厳正に業務を実施します。
- ・当社も事業関連会社として所属している、持株会社のホールディングスグループ（以下「HDグループ」という。）では「**コンプライアンス経営によるリスク管理**」体制の確立を経営の重要課題の一つとしており、行動基準を定めてスタッフ一人ひとりの意識を啓発しています。

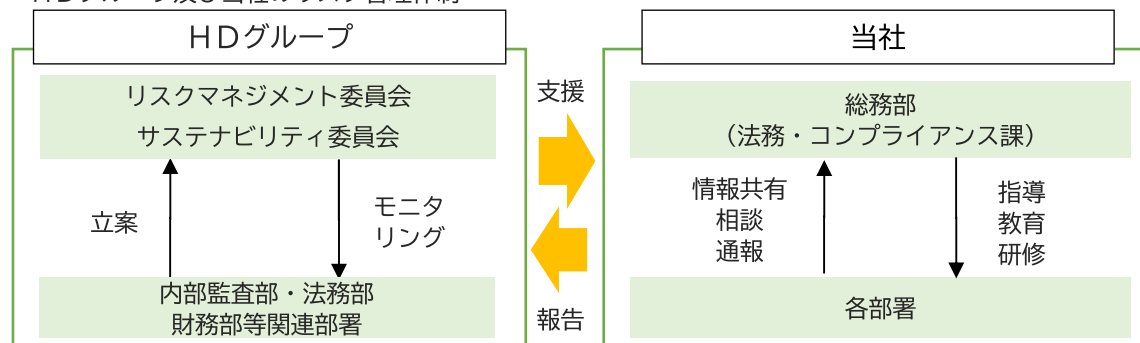
<HDグループ行動基準>



## HDグループによるリスク管理体制

- ・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HDグループ各事業会社で一貫したリスク管理体制・行動基準を設けて、**スタッフ一人ひとりの知識向上**に取り組んでいます。

<HDグループ及び当社のリスク管理体制>



## コンプライアンスに関する2つの通報窓口を設置

- ・**コンプライアンス違反行為の早期発見と未然防止**のため、HDグループ及び当社のそれぞれに内部通報窓口を設置し、内部通報制度を運用しています。どちらの窓口も匿名での相談が可能であり、HDグループの通報窓口は外部の法律事務所へ直接相談が可能です。

## 【業務執行のためのスタッフ教育の考え方・研修】

### 社会的責任を認識し、研修等による指導・教育を徹底

- ・「小さな違反であっても会社だけに留まらず社会や関係する全ての方に影響を及ぼす」という考えのもとに、「法務・コンプライアンス課」が中心となって実施する指導・教育・啓発によって、本業務スタッフのコンプライアンス意識醸成を徹底します。
- ・定期的に下記研修をスタッフに実施し、スタッフが関係法令を遵守するように徹底します。

<法令等研修一覧> ※その他、スタッフに行う研修は「7-2」参照

項目	内容	回数



<コンプライアンス研修資料>

<コンプライアンスチェック研修資料>

### 日常業務内で積極的に啓発

- ・「啓発ポスター」の掲示、「企業倫理ハンドブック」の配付、全スタッフへの「コンプライアンス通信」配信等を継続的に行い、法令を遵守するように啓発しています。



<啓発ポスター> <企業倫理ハンドブック>

### 法令・条例変更の都度、教育・指導

- ・指定管理業務に係わる法令・条例の変更があった場合は、業務内容を世田谷区と相談の上、本業務のマニュアル等へ反映し、公共施設運営室からスタッフに教育・指導を実施します。条例変更等の必要がある場合は、他自治体事例や本業務への影響を世田谷区へ情報を提供します。

## 【業務マニュアル等の整備】

### ■ 全社共通マニュアル・ガイドラインを整備

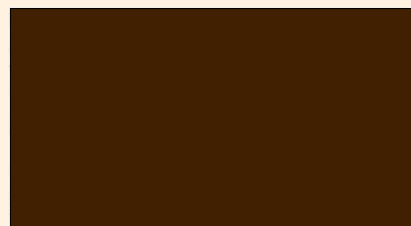
- ・ 当社は、マニュアルを「名称・形式に係わらず、業務実施に関する手続き・方法等を明確にし、当社社員の適切な業務遂行に資することを目的とする文書」と考えており、以下のようにマニュアル・ガイドラインを整備しており、適正に業務を履行することが可能です。

< 当社のマニュアル・ガイドライン（抜粋） >



### 常に社員が最新のマニュアル等を閲覧可能です

- ・ 上記のマニュアル・ガイドラインは、当社社員が最新のものをリアルタイムでパソコン上より閲覧可能です。
- ・ 内容更新時は社内システムで社員に速やかに共有があり変更内容を迅速に把握して業務を履行します。



< 社内システム掲載例（抜粋） >

## 様々な社内規程・基準等を整備

- ・当社は、規程とは「名称・形式に係わらず、会社の組織及び業務の運営に関する手続並びに方法等を明確にし、会社の経営及び業務執行を規律するものを成文化したもの」と考えており、以下のように各種規程及び基準を定めています。

<当社の規程・基準等（抜粋）>

所管部署	規程等の名称	所管部署	規程等の名称
監査部			
経営企画部			
総務部		人事部	
		IT推進部	
経理部		マンション事業本部	
		監査役	

## 【その他特記事項】

### 労務管理マニュアルを活用し、法令順守を徹底

- ・労働関係法令を遵守するため、**労務管理マニュアル**に基づいた具体的な施策を実施しています。
- ・この労務管理マニュアルには労務管理の基礎知識や関係法令に基づく規定はもとより、**会社独自の取り組みを記載し、社員への教育・周知の徹底**を行っています。



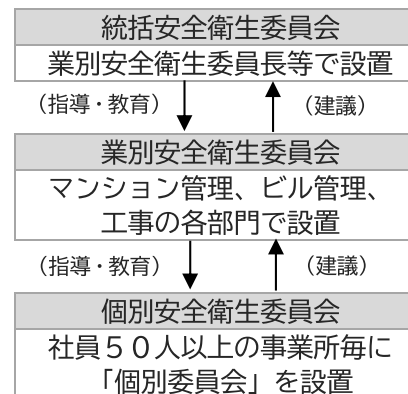
<労務管理マニュアル>

<主な労働関係法令と当社の施策>

主な労働関係法令	主な施策
労働基準法（36協定等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>スタッフ使用パソコンの起動時間を管理</b></li> <li>・ 月45時間を超える残業の場合は、上長へ申請し、管理を徹底</li> </ul>
労働安全衛生法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>安全衛生委員会（月1回）</b>で労働災害に関する社内通信の共有、対策の協議</li> </ul>
男女雇用機会均等法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 女性スタッフはもとより、男性の育児休暇取得の推進</li> <li>・ ハラスメント防止運用基準の規定、管理職研修等の実施</li> <li>・ <b>相談・苦情窓口の設置</b></li> </ul>
育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 育児、介護休暇取得の推進</li> </ul>
パワハラ防止法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ <b>専用相談窓口の設置</b></li> </ul>

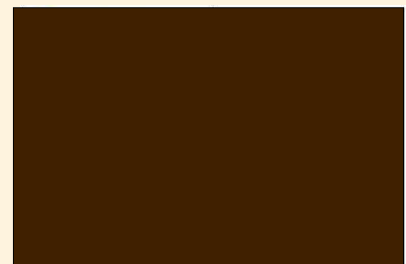
### 安全衛生管理を推進する体制を構築

- ・労働災害の防止など労働者の安全と健康を確保するため、安全衛生管理に関する推進体制を明らかにし、社員の安全と健康を確保しています。
- ・統括安全衛生委員会が業別・個別安全衛生委員会を指導・教育し、全社的な方針・対策等を企画・立案します。
- ・月1回、事業所ごとに個別安全衛生委員会を実施し、残業による健康障害等のリスク・36協定等に関する教育を行います。
- ・**社員の意識醸成・上長による業務マネジメント**が適正に行われるように徹底しています。



### 「安全衛生だより」を発行しています

全社員が労働災害法令に関する知識を正しく身につけ、遵守する取り組みを行うため、社内で**「安全衛生だより」**を発行し、安全衛生委員会での共有及び社内ポータルサイトに掲出しています。



## 働きがいのある会社作りを推進

### 【ワークライフバランス推進ガイドブックの活用】

- ・多様な働き方と**ワークライフバランスを実現**します。**テレワーク制度の導入、サテライトオフィスの活用**によって場所や時間にとらわれないフレキシブルな働き方を実現し、残業時間の削減にもつなげています。また、様々な制度を利用しやすい風土づくりを行っています。



<ワークライフ・バランス推進ガイドブック>

<テレワーク勤務運用ルール>

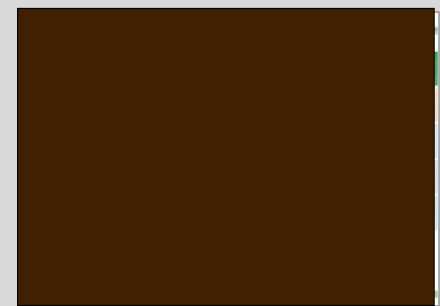
### ワークライフバランスが対外的に評価されています

- ・テレワーク先駆者100選に選定  
(厚生労働省主催)
- ・スマートワーク経営調査で3.5星に認定  
(日本経済新聞社主催)



### 【仕事と介護の両立支援に向けた取り組み】

- ・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**独自のガイドブック**で学べます。
- ・当事者だけでなく上司や周囲へ理解を深めることで、長く働ける環境を整えています。



<仕事と介護の両立支援ハンドブック>

### 【ダイバーシティの推進】

- ・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、事業活動を通じて価値創造に取り組めます。

### ダイバーシティの推進が対外的に評価されています

- ・くるみんマークの取得（厚生労働省主催）
- ・えるぼし認定の最高位を取得（厚生労働省主催）
- ・高齢者雇用開発コンテスト優秀賞受賞（厚生労働省他主催）

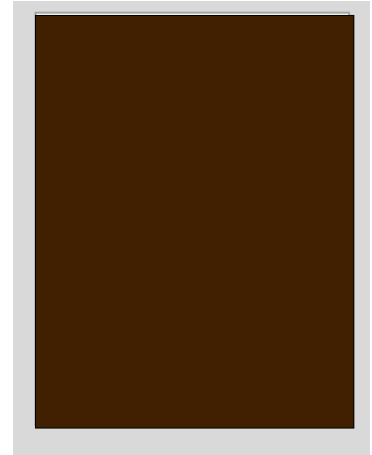


### 【社員とのエンゲージメント向上】

- ・組織としての実行力を高め、それを成長の源泉かつ競争優位性にしていくためには社員全員が同じ方向を向き、それぞれの力を最大限に発揮する生産性の高い組織づくりが重要です。
- ・上記を実現するべく、会社と**社員一人ひとりのエンゲージメント**(会社の方針や戦略を、経営者を含む社員全員に浸透させること)の向上に取り組んでいます。

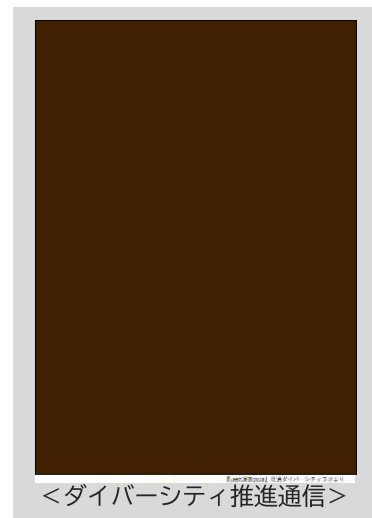
### 【ハラスメント防止のための取り組み】

- ・ハラスメントは加害者・被害者等の当事者だけでなく、周囲の人や家族にも大きな影響を与え、一度発生してしまうと解決がとても困難なものです。
- ・当社は、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**を定めています。
- ・さらに、**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によりハラスメント防止に取り組んでいます。



### 【LGBT相談窓口の設置】

- ・当社では、性的指向や性自認に関わらず、社員一人ひとりが明るく生き活きと活躍できるよう、多様な人材が働きやすい職場づくりを目指しています。
- ・LGBT当事者やその周囲の方が抱える悩みなどを解消することは、誰もが働きやすい職場環境に繋がるため、「**セクシャル・マイノリティの基礎知識**」や「**取り扱う情報の機密性**」等の研修を受講した社内の**相談員が対応**し、当事者等が安心して相談できる体制を構築しています。
- ・当社内で発行している「**ダイバーシティ推進通信**」において、社員間の理解を深めるための広報活動も行っています。



### 【障害のある社員も働きやすい職場環境を構築】

- ・当社は**法定雇用率を上回る障害者を雇用**しており、それだけでなく障害を持つ社員もやりがいを感じながら長く働ける職場環境の整備に取り組んでいます。
- ・その一環として、企業の**障害者雇用支援サービスを行っている事業者と当社で提携**して、**貸し農園で障害者社員による農業**を行う等、やりがいある職場づくりに取り組んでいます。





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

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

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><b>パンフレットスタンド</b></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><b>音声翻訳機</b></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><b>絵本・塗り絵</b></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><b>AED</b></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><b>筆談器</b></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><b>耳マーク</b></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><b>ほじょ犬マーク</b></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><b>杖ホルダー</b></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><b>老眼鏡</b></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
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～	～8:30
特徴	<b>【入居者等訪問時のポイント】</b> ① 窓口受付時間を仕様書より 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 <b>自社対応</b> が可能	
	<b>【来訪者に配慮したポイント】</b> ① ② ③ ④	

## 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)

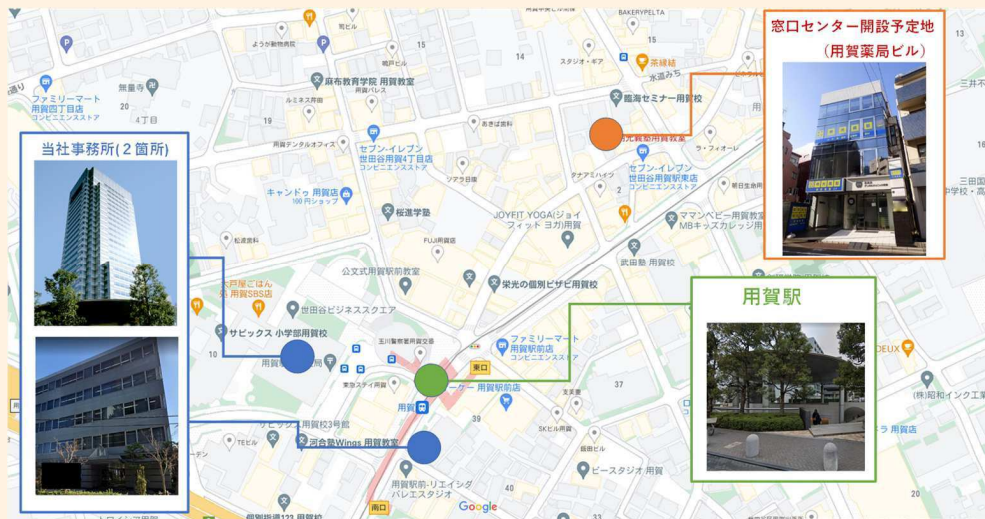
### 【事務所立地のポイント】

「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>

相手の話には耳を傾ける	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、理詰めで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

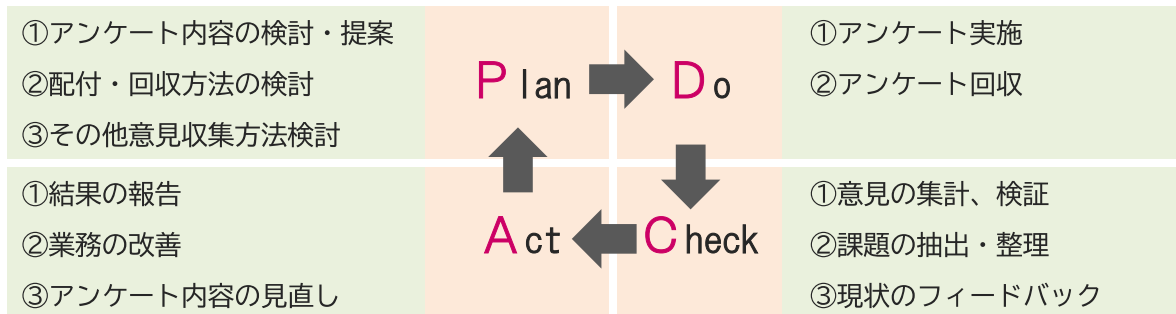
種別	相談内容	対応
駐輪	敷地内の空きスペースや廊下に不正駐輪がある	①駐輪場に区画番号を設定し、区画シールを作成。 ②各戸へシールを配付し、指定した区画に駐輪を依頼。 ③指定区画以外の駐輪は、すべて解消。
騒音	上の住民がうるさく、トラブルになりそうなので注意してほしい	①全戸に住民が特定できないよう掲示及び注意文を配付、住民全員に気をつけるよう注意喚起。 ②情報者へ報告、騒音が無くなったと連絡有。
異臭	バルコニーでの喫煙による臭いの問題	①注意文を各戸へ配付並びに掲示する等、注意喚起。 ②現地確認、本人に訪問して注意・指導。 ③情報提供者へ報告、以降行為が無くなった。
植栽	近隣住戸へ枝が越境、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>



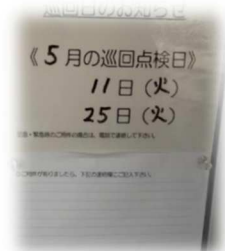
### 【ご意見箱の設置】

- ・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>



## 【使用料滞納の防止策について】

- ・滞納防止策を実施するにあたって、本施設が**セーフティネットの役割を果たす公の施設**であることをスタッフが十分に理解した上で対応します。
- ・面談や電話連絡等で入居者の置かれている状況を把握した上で、細部まで配慮の行き届いた滞納防止策を実施します。

## 滞納防止のため手厚い督促を実施

- ・仕様に定められた督促について、他公営住宅で培った経験やノウハウを活かして、多角的かつ根気強く実施し、世田谷区の課題である滞納防止に尽力します。

督促方法	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	4ヶ月	5ヶ月	備考

## 【書面による督促】

- ・滞納者には、まず書面の送付による督促を行います。
- ・督促文書を送付し、それに応じない入居者には**毎月督促書類の送付・期限付き連絡要請を記載した督促書類・連帯保証人への連絡などを明記した警告書**等を状況に応じて作成・送付し、厳正に督促します。
- ・前提として滞納防止のため、住まいる通信やホームページでの滞納防止の周知を行います。



### 【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。

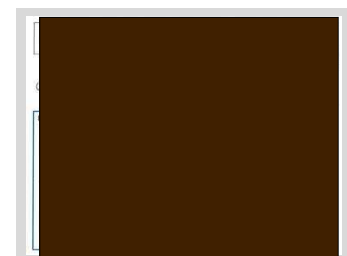


### 【連帯保証人への督促】

- ・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。



<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)>



### 【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】

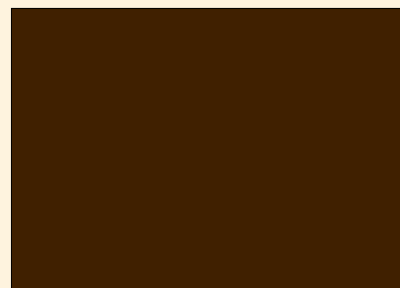
- ・住宅掲示板、配付書類等で口座振替の利便性を入居者へ周知します。
- ・賞与支給時期前等に口座振替強化月間を設定します。
- ・口座未設定の入居者及び滞納者への口座設定依頼書の送付や電話もしくは訪問時に直接口座振替のメリット等を説明して設定を依頼します。



<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	
	・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	
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	
③高齢者の孤立化	・孤立死の発生	
	・地域との無縁化等、地域・団地内コミュニティで孤立化	

※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
[Redacted content]	

## 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) 相手に視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】

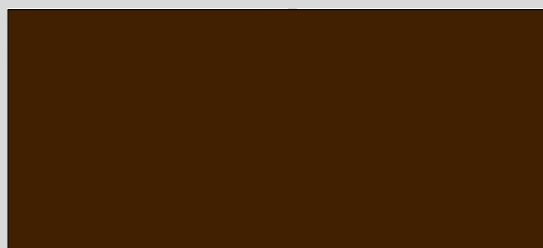
- ・募集期間内外問わず、**窓口センターに個別の相談窓口を設け**、入居希望者の疑問や不安を解消します。
- ・所得計算表や住宅周辺の施設の情報をまとめた資料を作成する等、相談者に対して出来る限り分かりやすく説明します。



<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。



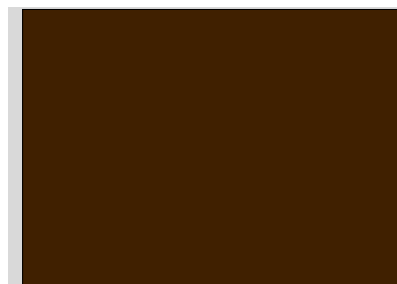
<他公営住宅でのホームページによる周知(例)>

#### 【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。



<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。

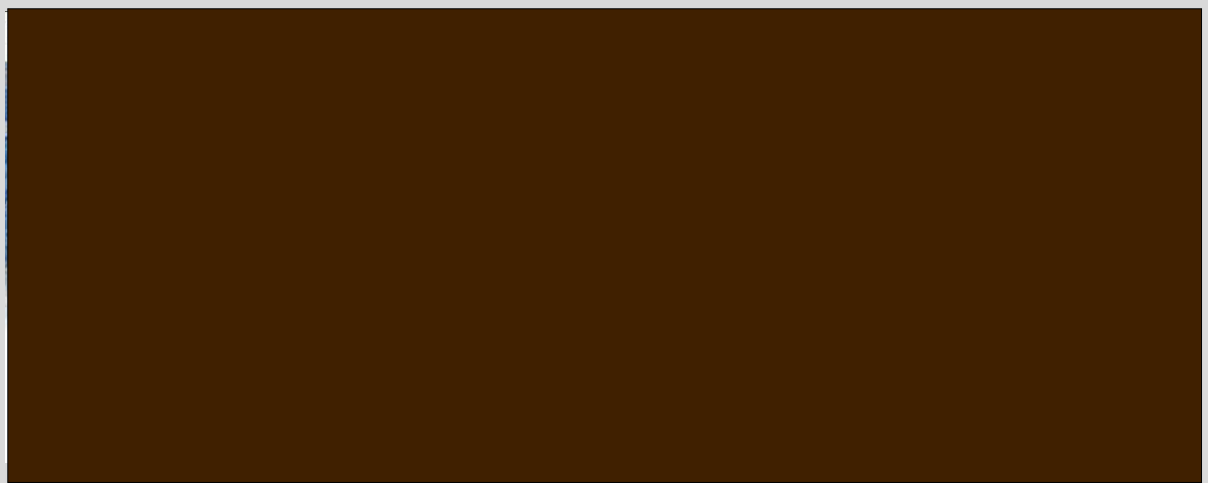
## 誰もが利用しやすい多機能なホームページへリニューアル

- ・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>



<ページタイトル・コンテンツ案（一部例）>

ページタイトル	
トップページ	
世田谷区営住宅等一覧	
世田谷区営住宅等にお住まいの方	
よくあるご質問	
お問い合わせ	

### 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。

## 事業計画書

## 6 施設管理・修繕

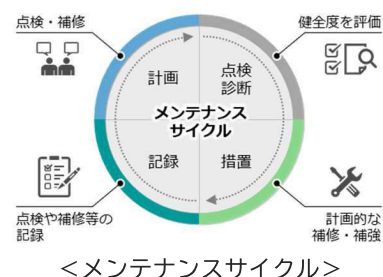
## 【基本的な考え方・執行体制】

## 施設管理・修繕に関する基本的な考え方

- ・当社は「建物をより長く維持していく」という考えのもと建物管理事業を行っており、世田谷区営住宅等の長寿命化や突発的な支出の削減を目指します。
- ・緊急修繕等の突発的な支出を削減するためには、日常的な点検によって発見された不具合箇所を適切な時期に修繕を行うことが重要であり、当社はその考えのもと世田谷区営住宅等の建物長寿命化に貢献します。

## メンテナンスサイクルによる保守点検計画を作成

- ・対象施設に対する点検等の実施、その結果に基づく必要な対策の提案・実施、点検結果や対策履歴等の情報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。
- ・そのサイクルに従い、毎年度末に翌年度の年間作業計画を業務ごとに作成し、建物を持続可能なものとします。

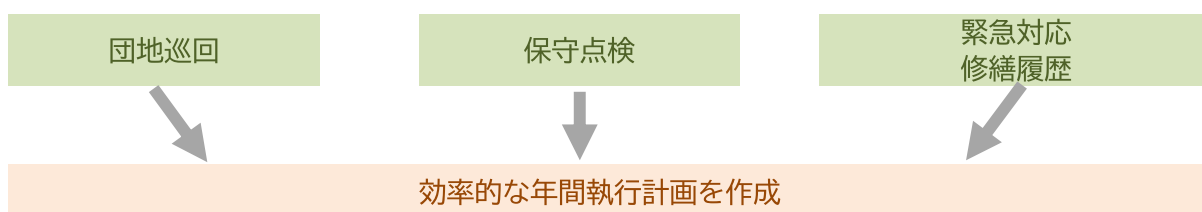


## 当社独自のマニュアルによる点検・修繕を実施

- ・日常的な巡回において、                     や                      等を活用し、当社技術スタッフが様々な視点により点検を行い、入居者が安心安全に生活できる環境を提供します。
- ・一般修繕や緊急修繕、空室修繕等の修繕実施にあたり、当社独自のマニュアルのもと適切に修繕を実施し、品質向上と費用の削減を行います。

## 保守点検に基づいた次年度計画修繕内容の提案

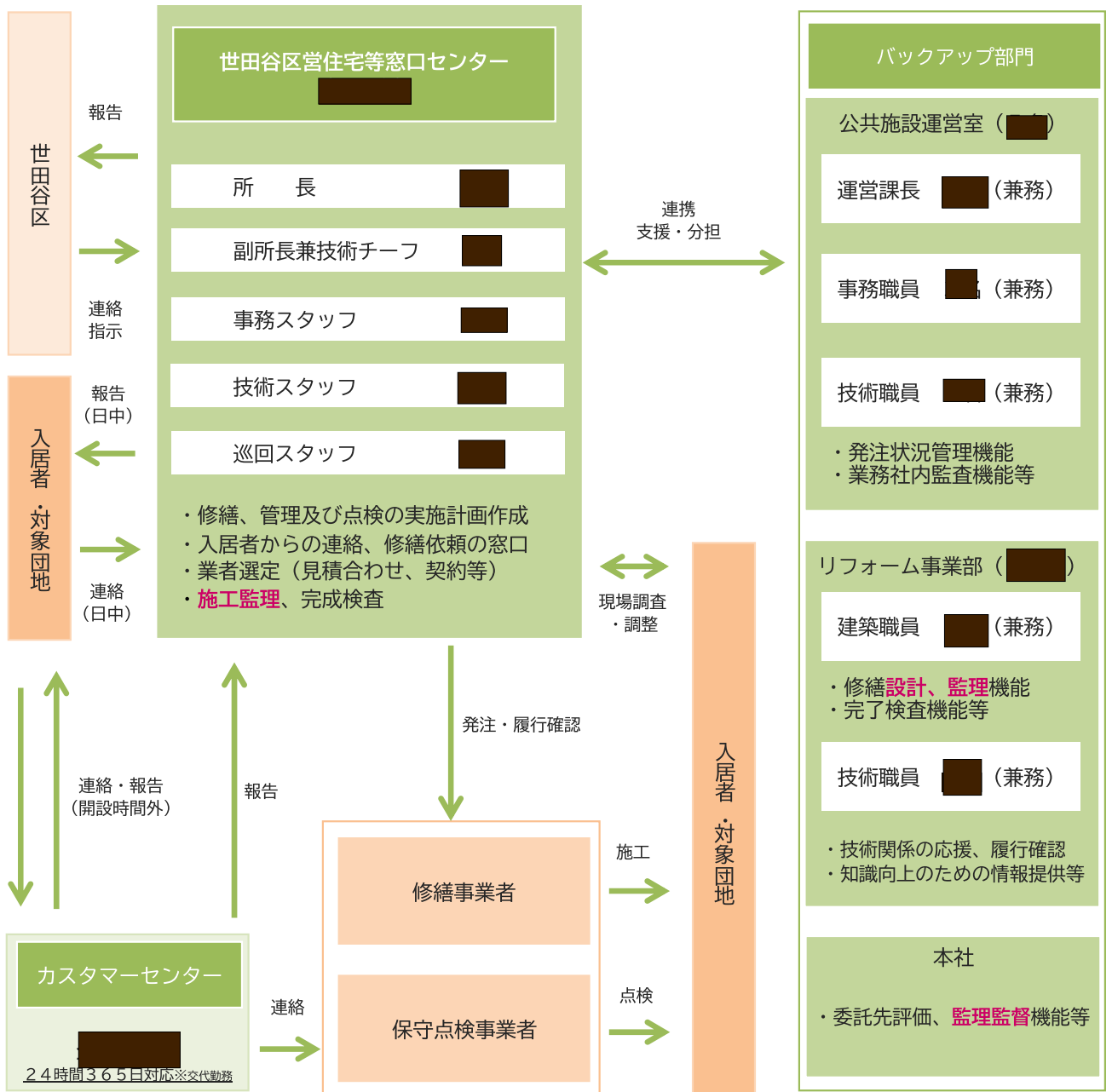
- ・計画修繕の翌年度の年間執行計画作成に当たっては、保守点検や緊急修繕等の工事履歴、団地巡回等の日常管理で把握した情報等を活用の上で修繕内容を作成します。
- ・作成に当たっては入居者や自治会の要望等を踏まえた計画を作成し、共通する工事がある場合は、同時期に施工される異種の工事と併せて計画し、効率的な修繕を実施することで工事費の削減を図ります。



## 施設管理・修繕業務執行体制

- ・本業務の実施及び入居者や世田谷区からの連絡は、**窓口センターが中心となり対応を行います。**
- ・業務の内容により、バックアップ部門である**公共施設運営室、リフォーム事業部、本社関係部署**と連携した上で、対応しています。
- ・夜間、休日等の窓口センター**業務時間外の連絡はカスタマーセンターにて24時間365日受け**、状況により**再委託先に連絡し迅速に対応**しています。

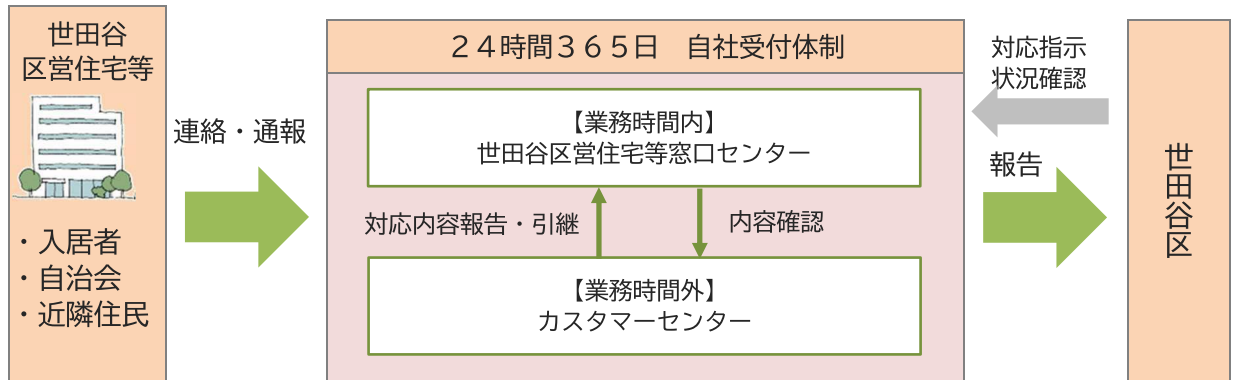
<施設管理・修繕業務執行体制>



## 入居者等からの連絡を24時間365日確実に受け付け可能な体制

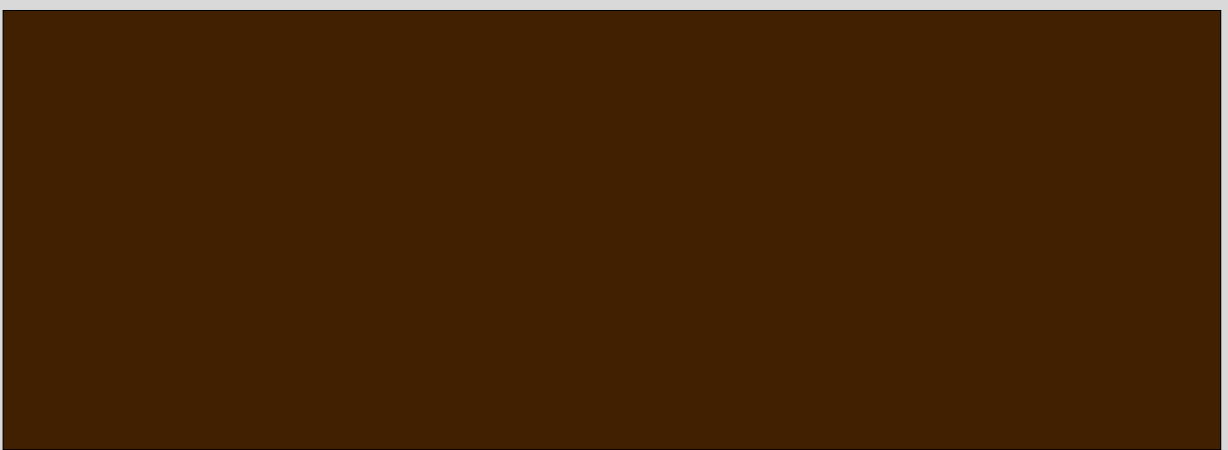
- ・当社は、入居者等から各種連絡を窓口センターと自社内のカスタマーセンターにて受け付けます。
- ・窓口センター業務時間内は窓口にて対応し、業務時間外の夜間・休日はカスタマーセンターにて受け付けし、必要に応じて協力事業者を差配する等適切に対応を行います。

<連絡受付及び対応体制>



## 入居者対応マニュアルに基づき適切に不具合等の連絡を適切に受付

- ・入居者からの問合せを受付けた各スタッフが的確に対応できるように、独自の入居者対応マニュアルを作成し、定期的に研修・訓練を実施します。マニュアルを活用し、入居者優先の意識付けを行うことで想定外の苦情を減らします。
- ・設備不具合等の緊急発生時には、問い合わせいただく入居者も焦り等から正しく状況が伝えられないことも想定し、各スタッフが丁寧に話を整理しながら伺い情報を把握することで、正確かつ入居者が安心して連絡できるよう適切に対応します。



<入居者対応マニュアル（一部）>

### 入居者以外からの連絡へも適切に対応します

- ・入居者以外の近隣住民等から窓口センターへ連絡いただくケースもあります。そのような場合も「どの住宅の近隣にお住まいか」「どのような用件か」等を正確に聞き取り、以後の対応が適切に行えるよう丁寧に対応します。



## 【一般修繕、空室修繕の考え方】

### 一般修繕・緊急修繕・空室修繕への考え方

- ・適切な時期に、適切な方法で修繕を提案・実施することで、**建物の長寿命化・長期利用**を図り、また、健全な建物を維持することで**入居者等の安心・安全を確保**します。
- ・修繕については**優先順位の設定、類似修繕の集約・効率化**等、当社のノウハウを駆使して適正な維持管理とコスト縮減を実現します。

### 【修繕に関するマニュアルを作成し画一的な対応を実施】

- ・当社では、**修繕業務実施にあたり各種対応マニュアルを作成**し、修繕受付から完了、苦情発生時の対応を画一的に行える体制が整っています。
- ・マニュアルに基づき受付から完了まで行うことで業務品質を保つだけでなく、マニュアルを更新することで品質向上にも努めます。

<マニュアル一覧>

<b>一般修繕マニュアル</b>
入居者からの修繕受付時の確認ポイントや事業者の選定・見積取得・進捗確認方法を記載したマニュアル。
<b>緊急修繕マニュアル</b>
緊急修繕発生時の連絡体制、初期対応、漏水調査等、具体的な対応方法を記載し、被害拡大の防止、早期復旧を目的としたマニュアル。
<b>空室修繕マニュアル</b>
空室修繕時の事業者の選定・見積取得・進捗確認方法を記載したマニュアル。

<一般修繕マニュアル>

<緊急修繕マニュアル>

<空室修繕マニュアル>

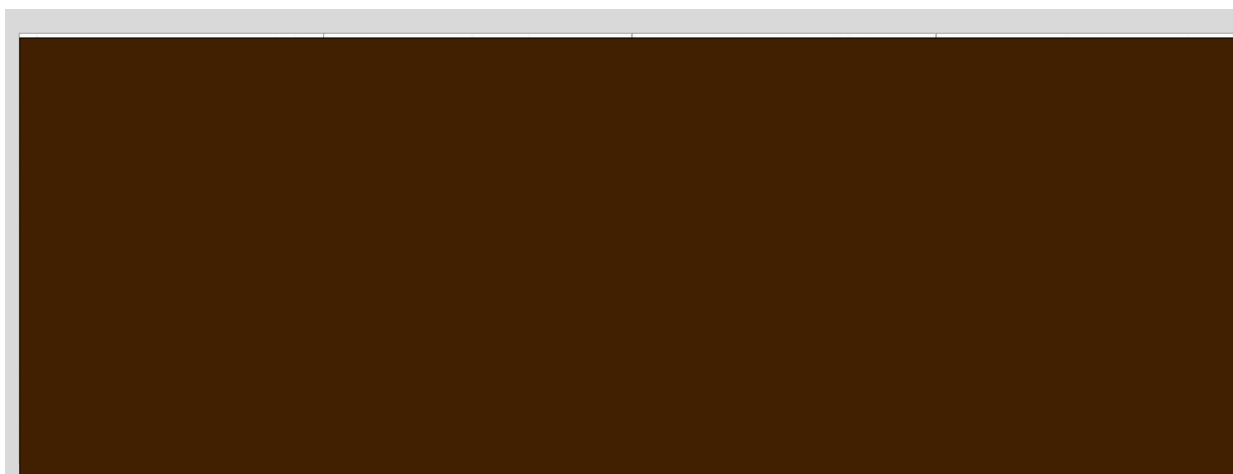
【工事進捗管理だけでなく安全確保状況も確認】

- ・一般修繕や空室修繕の工事施工前に、工期や修繕内容、工事時の近隣住戸への配慮等、工事期間中にトラブルが発生しないよう**実施事業者と綿密な打合せを行います**。
- ・工事期間中は**必要に応じて当社技術スタッフが現地に足を運び**、責任をもって履行管理します。
- ・その際、当社は工事の履行確認だけでなく**入居者の安全確保に配慮した以下確認を行います**。

安全通路の確保	施工期間中等の導線確保	第三者への対策
事故を未然に防止するため、入居者・第三者が通行することができる安全通路を確保します。	資材搬入時等は、対象区画を安全に通行いただくため、作業動線を確保し、安全に誘導します。	仮設作業時や資材の荷揚げ・荷降し作業は、通学者・通勤者・第三者などが多い時間帯は避けて作業します。
資材等の落下防止	安全な資材等保管場所	近隣挨拶
万が一、足場上部から落下物があった場合にも、物が落下しないように配慮し、養生を行います。	資材や廃材等は安全性が確保できる場所で保管、搬入出時はルートを検討し、誘導等を実施します。	影響の大きい作業を実施する前には近隣へも挨拶に伺い、作業実施に理解を頂けるよう努めます。

【修繕完了時に必要に応じて当社技術スタッフによる現地検査を実施】

- ・修繕工事実施後、必要に応じて**当社技術スタッフによる現地検査**を行い、工事施工事業者から提出される完了報告書と合わせて品質検査し、必要に応じて是正を行っています。
- ・完了報告書は施工前と施工後の状況がわかるよう、写真にて記録し報告書へ添付します。
- ・作成した報告書は当社キーネットシステムに保管するとともに修繕履歴を入力し、**団地毎に修繕履歴が追えるよう日々情報の蓄積を図ります**。



<当社作成報告書例（一部抜粋）>



## 一般修繕・緊急修繕の受付から工事完了まで当社中心の体制を構築

- ・入居者からの修繕連絡や設備異常は、窓口センター業務時間中は窓口が受付し、窓口業務時間外は当社カスタマーセンターにて受付けます。
- ・入居者から連絡に対し迅速に対応ができるよう、**予め工種毎に専門事業者を複数社リスト化することで、常に迅速に手配ができる体制を構築します。**

<一般・緊急修繕実施フロー> 緊急時： 緊急時以外：



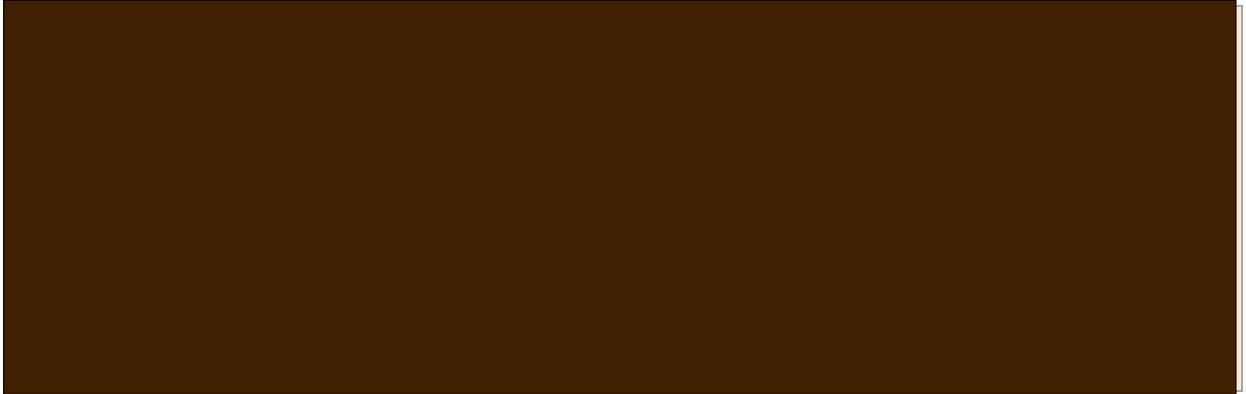
<事前準備から完了報告までのポイント>

準備	<p>事前に設備毎の修繕実施協力事業者と協力体制を構築し頻出する修繕単価の設定、負担区分の確認など、<b>修繕連絡・指示を受けた際に迅速に駆けつけ・修繕が実施できるよう準備</b>します。<b>負担区分等については当社独自のシステム</b>   <b>を活用して、本業務関係者間で共有</b>します。</p>
施工	<p>【緊急を要する場合】            ・負担区分や現場の状況等に基づき安全性・耐久性・機能性を鑑みて<b>速やかに修繕・原因の特定及び被害状況確認等を実施</b>します。</p> <p>【緊急を要さない場合】            ・計画修繕と合わせて実施することを区に提案するなど、<b>スケールメリットを活かしてコスト節減ができるよう実施</b>します。</p>
完了検査 完了報告	<p>完了検査時、不具合を発見した場合は早急<span style="color: red;">に</span>手直しを実施します。作業が完了した際は、<b>対応結果を</b>   <b>に記録・蓄積</b>します。修繕内容や費用等を報告書としてまとめ、定期的に世田谷区へ報告します。</p>

## 空室修繕を迅速かつ高品質で提供可能な体制を構築

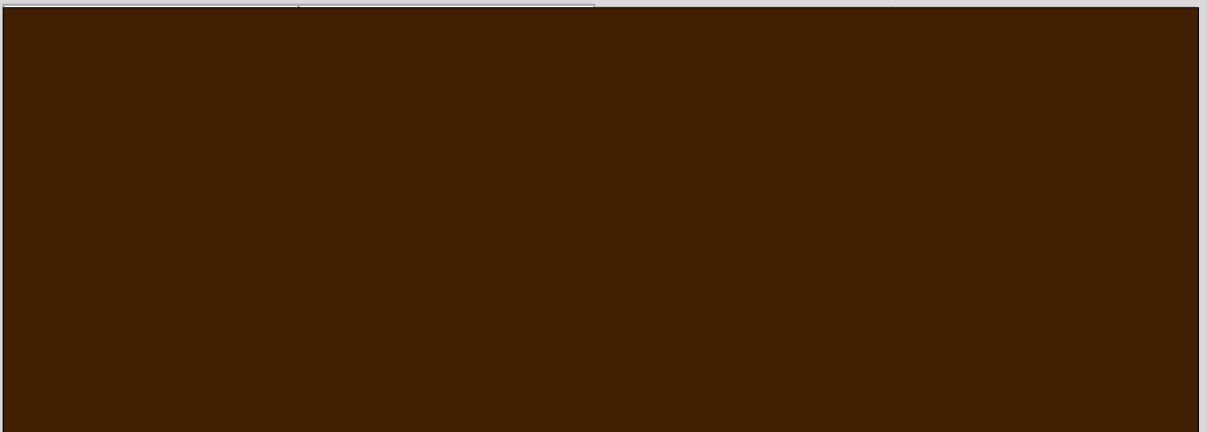
- ・空室修繕業務実施にあたり、当社独自の「空室修繕マニュアル」に基づき、受付から工事完了まで適切に実施します。
- ・空室修繕を効率的に実施するため、培ったノウハウ・組織体制を最大限に活用して、仕様書等に基づき各協力事業者と協議を行い、**速やかな工事着工、工期短縮、費用縮減を実現します。**

<空室修繕実施フロー>



<工事準備から完了報告までのポイント>

準備	修繕項目に応じた <b>██████████</b> を作成します。複数の事業者が協力できる体制を構築し、地域性や繁忙期等を考慮し協力事業者を選定します。
施工	修繕着工前に事前立会いの上で対象住戸の負担区分表に基づく修繕見積を作成し、工程表等作業計画を立案した上で実施します。着工後は現場確認や進捗管理等の工事監理を実施します。
完了検査 完了報告	現地確認により、修繕箇所が適切に補修されているかを確認する <b>██████████</b> 等を活用して完了検査を行います。修繕項目や費用、修繕前後の写真等を活用した報告書を作成し、定期的に世田谷区へ報告します。



<他公営住宅空室修繕完了報告書例>

**【自主検査表等を活用し、業務品質を担保】**

- ・空室修繕後の現地を技術スタッフが確認する際は、修繕箇所が適切に補修されているかを確認するため、必要に応じて自主検査表等を活用し、完了検査を行います。
- ・                      **を活用**する事で、完了確認の漏れを無くし、**確実な履行確認**作業を行います。

<空室修繕検査表（例、検査項目一部抜粋）>

部位	項目	検査内容	範囲	確認

**【工程表等を用いて技術スタッフ等が委託の業務実施状況を現場で監理・監督】**

- ・監理監督を実施する際には、詳細調査日程から工事完了までの期間といった「**業務全体の工程表**」と、個別の工事内容の詳細を定めた「**詳細工程表**」等を作成して現場の監理監督を実施しています。
- ・現場の状況は現場責任者との電話、必要に応じて技術スタッフ等が現地確認を行っています。

<全体工程表（例）>





項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
仮設工事	●	●																															
養生期間			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
設備工事		●	●						●	●				●	●	●	●	●	●	●	●												
内装工事																					●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
清掃・片付																														●	●	●	

## 【保守点検業務の考え方】

### 予防保全の観点から適切に点検等を実施

- ・国交省の「公営住宅等日常点検マニュアル」に沿い、**予防保全の観点から定期的に建物・設備の点検を実施**します。
- ・日常的に誤作動が発生する設備や不具合が予測できる建物の劣化については放置せず原因究明と速やかな修繕工事により、**コスト高な緊急対応及び計画外の大規模な工事を抑制**します。
- ・定期点検のほか、経年劣化による外壁のひび割れや、外観からの目視により容易に確認可能な部位等の日常点検を実施します。

### 公営住宅管理に適したマニュアルを活用

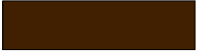
- ・各自治体の長寿命化計画案にも実施方針・点検項目・点検内容等において採用されている国の「公営住宅等長寿命化計画策定指針」や「公営住宅等日常点検マニュアル」則り、さらに**当社独自の業務マニュアルを加えて活用**します。
- ・当社技術スタッフの巡回時に**高齢者や子供の目線から危険箇所等を発見・対処に用いる**   や、**専門事業者による業務の品質を確認する際に用いる**   等、マニュアル以外の資料についても整備しています。

<社内マニュアルによる外観点検基準（一部抜粋）>



<外観点検基準書>

## 年間計画を立案し、業務履行管理システムにより進捗を管理

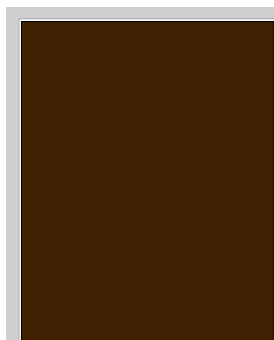
- ・建物・設備の安全性と持続性を保持するため、**年度毎の年間作業計画を住宅ごとに作成します。**
- ・当社は施設管理業務において保守・点検業務の結果等を世田谷区と事前協議の上、**独自の業務履行管理システム**  **へ履歴としてデータベース化します。**
- ・専門部署と業務の実施状況を随時共有し、履行を確認すると共に業務内容の評価、検討、指導等、効率的に業務を実施します。

<年間作業計画（例）>

◇◇住宅	実施月											
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
昇降機保守点検	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
自動ドア保守点検	—	—	○	—	—	○	—	—	○	—	—	○
消防設備保守点検	—	—	—	○	—	—	—	—	—	○	—	—
給水設備保守点検	—	—	—	—	—	—	—	—	—	○	—	—
・・・												

## 作業実施時の適切な周知

- ・昇降機保守点検や給水設備点検等では、点検時にエレベーター停止や断水等の入居者の生活に影響を及ぼす作業を行います。
- ・そのような作業を実施する時は、**事前に周知文書を作成し掲示板等への掲示により周知を徹底**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事前に周知**します。



<点検案内文（例）>

## 各保守管理事業者と密に連携し、定期的に業務内容、フロー等を確認

- ・入居者の安全・安心を確保するため、保守管理等を実施する各協力事業者と連携し「**点検報告書の詳細のヒアリング**」「**点検未実施住戸等の改善策の協議**」など、細やかに対応します。
- ・異常等が発生した際は協力事業者と連携して被害最小化に努めます。また、事前に「**異常時の対応手順・フローの見直し**」等を作成しており、以下は実際にエレベーター保守管理事業者と取り決めた対応手順の一部です。



<エレベーター異常時の対応手順（例）>

## 【住環境整備の考え方・取り組み】

### 様々な目線で建物・設備等を点検

- ・ 窓口センターに配置するスタッフが定期的に各団地を巡回し、建物・設備等に異常がないか点検を行います。
- ・ 点検の概要は以下の通りです。予防保全の考え方のもと、定期点検を適切に行い、不具合箇所や不具合発生が予見される箇所を把握し、修繕等を的確に行うことで、**老朽化した建物のメンテナンスを行い、事故等の未然防止**につなげます。

<点検概要>

項目	内容
点検頻度	月1回又は月2回実施（対象毎に実施回数を決定）
点検担当スタッフ	技術スタッフ
主な点検箇所	各種建築部位、各種設備機器、敷地、付属施設、共用部分の使用状況、専有部の明らかな異常有無等
手法	■に基づいた外観目視点検を実施し、不具合が発見された場合は■に基づき速やかに報告



<月次点検チェック表>

<点検のポイント>

<不具合箇所報告書>

### 入居者等が当社作業関係者であることを視認し易くするための取り組み

- ・ 点検作業時は入居者から当社スタッフであることが視認できるよう当社作業着（夏場はポロシャツ）を着用します。
- ・ また、保守点検等を実施する当社協力事業者は当社協力事業者であることを証明するワッペンを付け作業を行います。

<当社ワッペン>

<当社作業着・ポロシャツ>



## 入居者・周辺住民の快適性に配慮した樹木剪定等を実施

- ・ 樹木剪定の実施にあたって、世田谷区は当然のこと、自治会等と事前に打ち合わせの上、**各住宅における植栽の種類に合わせた年間計画を作成し、業務を実施します。**
- ・ 入居者等の歩行の妨げや枯枝の落下・倒木による被害等がないように剪定や刈り込み作業を行うことを重視し、**常に安全性や快適性を意識した樹木の維持管理に努めます。**

<年間作業計画（例）>

植栽剪定計画	実施月											
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
住宅A			○									
住宅B					○							
住宅C				○								

<樹木剪定実施時の安全対策等>

安全対策	剪定作業を行う際には、作業範囲をラバーコーンやバーで囲った作業中看板を掲示し、 <b>利用者への周知徹底。</b>
入居者等への周知	薬剤散布等を実施する際は、 <b>事前周知を徹底。</b>
作業員の周知	作業員への腕章等の着用を徹底し、 <b>入居者へ周知。</b>
プライバシーの配慮	剪定作業中等は作業員の視野がお部屋内に向かないよう <b>プライバシーの配慮を徹底。</b>

## 住宅毎に最適な方法による清掃業務を計画的に実施

- ・ 他の保守点検業務と同様、年間作業計画を作成し、漏れなく履行するとともに、**住宅の各材質の特性に考慮した清掃方法での実施、水や電力の使用を必要最低限にして業務を実施します。**
- ・ 業務実施における安全管理については、当社規定の「**定期清掃時の安全対策心得**」に準じ、**作業員自身の安全はもちろんのこと、入居者に対する安全配慮を重点に置き業務を実施します。**



<作業資機材 囲柵設営例>

<歩行路区分 注意看板設営例>

<床面注意表示記載 養生マット例>

## チェックリスト等による適切な検査

- ・ 業務の完了後は、当社スタッフによる**業務毎のチェックリストを使用した確認**や、専門事業者から提出される「報告書検査」の品質検査を実施することで、**業務の履行確認を実施**します。



<日常清掃・定期清掃チェックリスト>

## 【経費縮減の考え方・取り組み】

### 適切な管理により世田谷区の支出を縮減

- ・老朽化する建物の修繕コスト削減のため、前述の通り当社は予防保全の観点から建物の点検を実施し、適切なタイミングで補修を提案・実施することで**建物の長寿命化及びライフサイクルコスト低減を図ります**。
- ・世田谷区営住宅等の建物長寿命化を図り、**世田谷区の財政負担の軽減に貢献します**。

### 〇〇の活用により工期及び経費を縮減

- ・〇〇を活用することにより、**工期の短縮や間接経費を圧縮**します。
- ・具体的には、木部造作の建築部分や台所などの設備部分をそれぞれ別々の事業者へ依頼した場合、スケジュール調整に時間を要することや次の工程に入る際に空白期間が生じる等、時間的な無駄が生じるため、〇〇**をすることにより時間的な無駄を省き工期短縮を図ります**。

<各社見積依頼と多能工活用との比較>

項目	見積依頼	見積精査	発注・日程調整	完了確認
各社見積依頼	各工種毎に事業者へ見積依頼が必要のため、連絡に時間を要する	工種毎に見積を精査する必要あり	工種毎に発注手続き、日程調整をする必要がある	各工種の事業者より完了連絡後、次の事業者を手配



### 【客観的な視点により金額の妥当性を判断】

- ・見積を取得する際は**複数社より見積を取得**し、比較することで**金額の妥当性を精査し、客観的視点に立ち判断**することで費用縮減を図ります。
- ・「公共住宅改修工事共通仕様書」等に基づき各事業者との協議を実施し、以下の方策で**速やかな工事着工、工期短縮、費用縮減**を実現します。

<修繕費抑制の方策>



## 【その他特記事項】

### 豊富な駐車場管理経験による不法駐車対策及び空き区画解消を提案

- ・当社は公営住宅の駐車場管理業務経験を多数 [REDACTED] 行っており、経験に基づき不法駐車対応を行います。
- ・区画外駐車及び放置車両については、**悪質な不法駐車であると判断した車両に対しては、警察へ通報する等**の適切に対応します。
- ・常習者に対しては、自治会や各関係機関と協議の上、繰り返し個別訪問指導を行い、違反駐車物の削減に努めます。

### 環境負荷軽減への取り組み

- ・当社は環境への配慮の具体的な取り組みについて、以下のような方策を取り入れ**全社で継続的に取り組むことで環境負荷軽減に貢献します。**

<当社環境への取り組み例>

#### 事務用品を全社リサイクルし備品の有効活用を実施

- ・当社は、全社専用ポータルサイトにて全国の事業所で備品の過不足を掲出し、事務用品等の備品の有効活用を行っています。
- ・各事業所で備品を譲渡することにより、事務用品費のコスト縮減だけでなく、**廃棄物の縮減による環境負荷軽減**にも取り組んでいます。

#### 節電への取り組み

- ・当社はエアコンの設定温度変更により事務所電気料金削減に取り組んでいます。
- ・離席時は**電子機器及びパソコンの電源オフ**を行い、不要な電力使用の削減に努めています。

#### コピー用紙削減等省資源化を図り環境負荷を軽減

- ・当社で使用するコピー用紙はリサイクル用紙を使用するとともに、**社内で使用する書類は白黒両面・集約印刷（2 in 1印刷）**し、使用する紙やインクの量を削減しています。
- ・必要な書類の保管は極力データ化しサーバー内に保存することで、**ペーパーレス化を実践し**、資料を探す時間やスペースの有効活用に取り組んでいます。

#### グリーン購入・リサイクルの積極的利用

- ・当社技術員が着用する作業着は、**エコマーク認定を受けたユニフォームを使用しています**。また、不要になった作業着等を回収し、アフリカ諸国の難民支援団体への寄付を行い資源の再活用へ取り組んでいます。
- ・事務用品はグリーン購入を積極的に取り入れ、**環境への負荷ができるだけ少ない事務用品を購入し環境負荷軽減に努めています。**

事業計画書

7 自主事業提案（仕様書外の業務で事業者が自主的に行うサービス）

※世田谷区営住宅等における現状・課題を踏まえた内容で記載をしてください。

【子育てや高齢者等に関する福祉的な取り組み】

高齡化が進む世田谷区で入居者が安心安全に生活できる住環境を提供

- ・ 当社は、全国 47 契約 22 万戸の公営住宅管理運営を行う中で、多くの公営住宅の共通課題である **高齢者や障害者への見守りについて積極的に取り組んでいます。**
- ・ 世田谷区の課題である入居者の高齢化に対し、当社は入居者の住環境向上及び福祉的な視点からのサービス提供を通じ **入居者が安心して生活ができる環境を提供します。**



全ての入居者が健康に生活できる場を提供

- ・ 新型コロナウイルス感染症や身体的に外出が難しい方、ひとり親世帯等、中々思うように買い物ができない買い物弱者が安心して生活ができるよう、**の導入を提案します。**
- ・ 全入居者へ緊急連絡先ステッカーを配付することで、万が一に備えご家族等へ迅速な連絡や休日医療案内連絡先を記載する等、入居者の安心安全な生活に寄与します。



<子育てや高齢者等に関する福祉的な取り組み一覧>

項目（提案内容）	対象	費用負担	備考
①			毎月 1 回実施
②			毎週 1 回実施
③			—
④			—
⑤			—
⑥			対象団地を世田谷区と協議の上実施
⑦			全入居者へ配付

## ふれあいサポートによる見守りを通じ高齢者が安心して生活ができる環境を提供

- ・当社スタッフによる、定期的な訪問及び電話による見守り活動「ふれあいサポート」を実施し、孤立感の緩和・孤立死防止に寄与します。
- ・原則同じスタッフが同じ住宅を訪問し、入居者と毎回顔を合わせることで安心感を与えるとともに、訪問時には誕生日のお祝いを伝えることや現在の病気の具合などの確認を行う等、事務的な見守りではなくホスピタリティ溢れるメンタルケアを実施します。

### ふれあいサポート実施の目的、効果

単身高齢者等が他者とふれあう機会を創出し、孤立感の緩和、孤立死防止に寄与

対象	
内容	<p>&lt;取り組み例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活に関する情報（熱中症や台風の注意喚起、収入申告の手続き方法等）提供</li> <li>・管理に関する困りごと・意見・要望のヒアリング</li> <li>・不在宅等の情報があれば自治会長、隣戸等に最近の動向を確認</li> </ul> <p>&lt;サービスを希望されない方への取り組み&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「郵便ポストへの郵便物堆積状況」「各種メーター（電気・ガス・水道）の稼動状況」等に異常が無いかを確認</li> <li>・団地内の入居者等と一緒にゆるやかな見守りを実施</li> </ul>
費用	
実績	他公営住宅にて実績有

### ふれあいサポート利用者からの声（他公営住宅24自治体で採用）

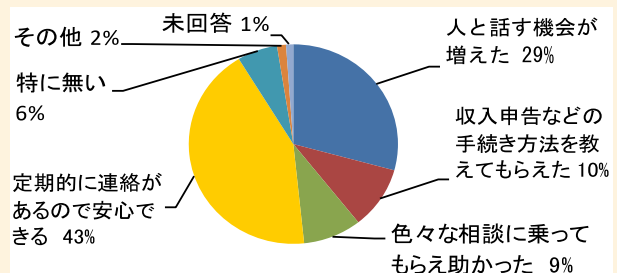
利用者へのアンケートにより、本サービスに対し「安心できる」「人と話す機会が増えた」等の高い評価を頂いており、**高齢者への孤立感緩和に大きく貢献**しています。

サービスを利用して良かったことは？※回答数1,281名（複数回答含む）

【1位】定期的に連絡があるので安心できる  
(872名)

【2位】人と話す機会が増えた  
(594名)

【3位】手続き方法を教えてもらえた  
(205名)



## ふれあいコールによる対面以外の手段で見守りを実施

- ・ 当社スタッフによる、定期的な電話による見守り活動「ふれあいコール」を実施し、孤立感の緩和・孤立死防止に寄与します。
- ・ 現在の病気の具合などの確認を行う等、事務的な見守りではなくホスピタリティ溢れるメンタルケアを実施します。
- ・ 長期間不在・不通のお部屋に対しては自治会と連携し訪問等を実施します。
- ・ 希望する方には、住宅外にお住まいのご家族の方に確認状況等の報告を行い、本人とご家族が安心できる関係を創出します。

### ふれあいコール実施の目的、効果

単身高齢者が他者とふれあう機会を創出し、孤立感緩和、孤立死防止に寄与

対象	[Redacted]	
内容	<p>&lt;取り組み例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話を通して生活に関する情報（熱中症や台風の注意喚起、収入申告の手続き方法等）提供</li> <li>・ 長期不在・不通の場合は、「郵便ポストへの郵便物堆積状況」「各種メーター（電気・ガス・水道）の稼動状況」等に異常が無いか確認</li> <li>・ 必要に応じて、自治会長、近隣住戸等にヒアリングし不在宅の動向や建物内での異常がないか確認</li> <li>・ 意見、要望がないか確認し、当社にできることがないか検討</li> <li>・ さらに、外部にお住まいのご家族の方に確認状況等の報告・連絡</li> </ul>	[Redacted]
実施の流れ	<ol style="list-style-type: none"> <li>①入居時や収入申告時に当社から対象者へ書面やパンフレットを活用して、ご案内を実施</li> <li>②希望者から右記「緊急連絡カード」を提出いただく</li> <li>③希望者の連絡先等を登録</li> <li>④見守り（ふれあいコール）を実施</li> <li>⑤異常発見時には関係機関・警察等と協力し対応</li> </ol>	[Redacted]
費用	[Redacted]	
実績	他公営住宅にて実績有	

### 警備会社のホームセキュリティサービスを追加し更なる生活サポート

当社「ふれあいサポート」や「ふれあいコール」等の見守りサービスだけでなく、当社提携の警備会社によるホームセキュリティサービスを加えることで、入居者の異常時の駆けつけ等、更なる入居者の安心安全な生活をサポートすることが可能です。

※世田谷区負担での導入にあたり、当社提携警備会社を紹介します。

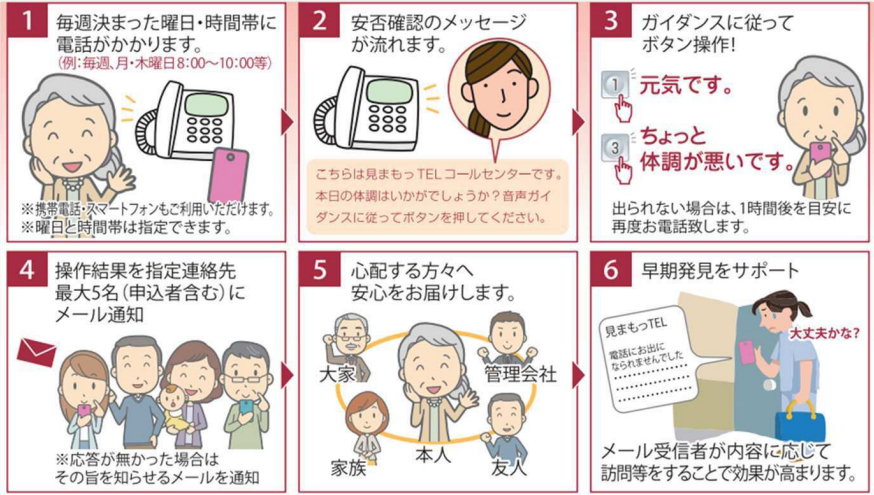


## 見まもっTELサービスによる入居者・親族が安心できる環境に貢献

- ・住宅返還に係る残置物処分等の費用面が原因で親族等が返還手続きを行って頂けない事例もあります。そのような問題を解消するため、XXXXXXXXXXを行うサービスです。
- ・当社は世田谷区で既に紹介されている本サービスについて、単身高齢者中心に入居説明会等で当社見守りにプラスαしたサービスとして案内します。

### 「見まもっTELプラス」紹介の目的、効果

親族等が費用面での補償を受けられる事により、自主的な返還手続きに繋がり、未返還住宅の削減にも寄与

対象	単身高齢者等
内容	<p>&lt;見まもっTELプラスのサービス内容&gt;</p> <p>①原状回復・事故対応費用を補償</p> <p>利用者が居室内で孤立死、自殺、犯罪死により亡くなられたことに起因して発生した以下費用を補償します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・原状回復費（修繕費、清掃、異臭除去、消毒等）</li> <li>・事故対応費用（遺品整理費用、遺族との連絡通信費等）</li> </ul> <p>※補償限度：支払対象金額の実費分に対し100万円補償</p> <p>②電話による安否確認（週2回）</p> <p>自動音声による安否確認を行い、利用者がボタン操作で回答した結果を遠方にお住まいの家族等（最大5名登録可能）へメールにて通知します。</p> <p>※電話に出られなかった場合、時間を空けて再度電話</p> <p>2回目の電話に出られなかった場合はその旨を指定連絡先に通知</p> 
実施の流れ	<p>①入居説明会・ふれあいサポート等の際に、当社スタッフがサービスを紹介</p> <p>②入居者等と協力事業者が直接契約</p>
費用	<span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span>
実績	他公営住宅にて実績有

## と連携したLED照明による見守りサービス

- ・世田谷区営住宅等窓口センターと が連携することにより、現地訪問時に安否が確認できない場合でも世田谷区営住宅等窓口センターが適切にサポートできる体制を提供します。
- ・日常生活においていつ発生するかわからない不測の事態に対応するため、SIM内蔵のLED照明による異常検知と スタッフによる見守りサービスです。

### LED照明による見守りサービスの目的、効果

日常生活における異変を速やかに検知し現地確認を行うことで、入居者の安心安全に寄与

対象	単身高齢者等
内容	<p>&lt;LED照明による見守りサービス内容&gt;</p> <p>①LED照明の設置 通信機能が一体となったLED電球を宅内へ設置</p> <p>②LED照明点灯・不点灯による異常検知・メールでお知らせ 一定時間照明が連続点灯（不点灯）した場合、LED照明本体に内蔵されているSIMが異常として検知し、親族等の緊急連絡先と へメールで異常を通知</p> <p>③異常検知後の現地訪問 異常検知後、親族等（緊急連絡先）が入居者と連絡が取れない場合等、親族等から への訪問依頼を受け、現地訪問を実施。</p> <p>④世田谷区営住宅等窓口センター、世田谷区の相談窓口等との連携 訪問時に応答がない場合、世田谷区営住宅等窓口センターや世田谷区の相談窓口等と連携します。</p>
実施の流れ	<p>①入居説明会・ふれあいサポート等の際に、当社スタッフがサービスを紹介</p> <p>②サービス希望入居者より申込みを実施</p> <p>③ が入居者宅へ訪問しLED照明を設置・サービス開始</p>
費用	



## 家財整理サービス活用により室内環境の改善

- ・大型家具等の重量物の処分や室内の家財が溜まりご自身で整理が難しい等の事情により、宅内の**家財整理ができない入居者へのサポート策として家財整理サービスを紹介**します。
- ・一般社団法人家財整理相談窓口と連携している協力事業者を紹介することにより、見積から作業まで**質の高いサービス提供が可能**です。

### 家財整理サービス活用の目的、効果

入居者自身で行えない家財整理を行うことで、室内環境改善に寄与

対象	全ての入居者
内容	<家財整理サービス内容> 生前整理・遺品整理を実施。入居者自身の家財の整理だけでなく、入居者が万が一亡くなった場合に親族が遺品整理をスムーズに行えるよう、一般社団法人家財整理相談窓口と連携した協力会社を当社窓口スタッフが紹介
実施の流れ	①入居者・親族からの窓口スタッフへ問い合わせがあった際、当社スタッフよりサービスを紹介 ②入居者より協力事業者へ無料見積依頼 ③協力事業者による現地調査・見積の作成 ④入居者と協力事業者が直接契約 ⑤家財整理作業の実施
費用	入居者負担

### 連携の協力事業者を紹介します

超高齢化社会を迎え、生前整理や遺品整理のニーズが高まる中、家財整理事業者と依頼者が見積内容や事後の費用請求等の**トラブルが多く発生**しています。

そのようなトラブルを防止するために設立された一般社団法人家財整理相談窓口の加盟事業者を紹介することで、**入居者等が安心して家財整理を依頼することが可能**です。

### 家財整理により環境負荷の軽減にも貢献します

家財整理を通じ、不用品をごみとして処分せず価値のあるものとして再利用することで**3R活動（リデュース・リユース・リサイクル）を推進**し、環境負荷軽減にも貢献することが可能です。

## 地域密着型買い物代行サービスにより買い物に不自由しない環境を提供

- ・昨今のコロナ禍での三密回避や頻繁に外出することが難しい**高齢者・障害者、ひとり親世帯等の買い物弱者**といわれる方々が安心・安全・健康に生活ができるよう、当社が今回新たな取り組みとして**地域密着型買い物代行サービス**を紹介します。

### 地域密着型買い物代行サービス紹介、効果

高齢者や障害者、ひとり親世帯等の買い物弱者へ買い物代行サービスを提供することにより、入居者の生活支援やコロナ対策（買い物時の三密回避）に寄与

対象	
内容	
実施の流れ	①利用希望者にて協力会社サイトから会員登録を行う ②専用サイトより近隣提携のスーパーで商品を選択し注文
費用	

### 買い物弱者への生活支援策として買い物代行サービスを紹介します

- ・買い物弱者への対応として移動スーパー等ではなく、公営住宅に入居されている高齢者や障害者等の入居者層を考慮し、

今回買い物代行サービスを提案します。

- ・また、本サービスの効果として、**食品ロスの削減や商品配達員等の地域雇用の創出にもつながると考えており、地域活性化にも寄与できると考えています。**

## 緊急連絡ステッカー配付による迅速な安否連絡体制を確保

- 入居者の親族等の緊急連絡先を予め記載しておくことで緊急時に消防隊員等が入室した際、緊急連絡先を確認することができ、迅速に対応することを可能とする「緊急連絡ステッカー」を全世帯に配付します。

### 緊急連絡ステッカー配付の目的、効果

有事の際に、ご家族等への迅速な連絡を伝えることが可能

対象	
内容	
費用	
実績	他公営住宅にて実績有

### 繰り返し貼り剥がし可能な緊急連絡ステッカーを使用します

- 繰り返し貼り剥がしが可能な緊急連絡ステッカーとすることで、ステッカー本体の耐久性を向上させるだけでなく、冷蔵庫等を買替えにも対応し長く使用することが可能です。
- 休日医療案内の連絡先を記載することにより、入居者の体調変化による医療機関への相談もスムーズに行うことが可能です。



<緊急連絡先ステッカー使用案内>

<緊急連絡ステッカー>

## 【コミュニティ形成への取り組み】

### コミュニティ形成を通じ入居者・地域の繋がりを支援

- ・高齢化や新型コロナウイルス感染症等の影響による外出控えが増える中、**入居者の孤立化**が進む恐れがあります。
- ・当社はそのような孤立化を解消するため、**入居者間の交流だけでなく地域との繋がりを支援**するための様々なサービスを提供し、**地域全体の活性化に向けた事業に取り組みます。**

### 入居者間のコミュニケーションの場を提供し住環境向上へ寄与

- ・フラワーサポート事業を通じ、入居者同士が作業をすることにより、**入居者間の絆を深めるだけでなく、団地環境美化を図ること**で**地域全体が住みやすい環境となるよう貢献**します。
- ・当社と自治会が連携して行うことにより、**自治会が抱える日常的な悩みなどを共有し、解決するためのお手伝いをします。**



### 消防訓練を通じて入居者間の知識向上に貢献

- ・消防訓練を通じて入居者の知識向上に貢献します。
- ・また、入居者の知識向上だけでなく、**入居者同士でサポートし合える関係を形成し、自助・共助が可能な住環境を創造すること**に貢献します。



### 当社取り組みを通じて入居者・近隣住民のコミュニティ形成を支援

- ・当社は、**入居者や地域住民との交流を通じ、孤独感の解消や地域全体の活性化を目的とした取り組みを行います。**
- ・また、コミュニティ形成だけでなく入居者の健康意識向上を目的とした取り組みを通じ、**公営住宅を中心とした地域活性化に貢献**します。



<コミュニティ形成の取組み一覧>

項目（提案内容）	対象	費用負担	備考
①			実施は自治会と協議
②			新型コロナウイルス感染症の状況及び入居者参加状況を考慮し、開催方法を世田谷区と自治会と協議
③			
④			

## フラワーサポートにより入居者環境向上に貢献

- ・団地内の環境美化向上を目的として、**当社がフラワーポットや肥料を自治会に提供します。**
- ・自治会にて植え込みや手入れを行い、**入居者同士が交流することにより孤独感の解消にも寄与します。**

### フラワーサポートの目的、効果

団地内環境美化向上及び作業を通じた入居者同士の交流に寄与

目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・団地内環境美化向上（景観向上やごみ捨て防止等）</li> <li>・入居者同士の交流の場を提供</li> </ul>
対象	<b>希望する団地</b>
実施頻度	
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・希望団地へ花の苗木や肥料を提供</li> <li>・入居者にて植え込みや手入れを実施</li> </ul>
実施の流れ	<ol style="list-style-type: none"> <li>①窓口センターにて希望団地のヒアリング</li> <li>②希望団地決定後、自治会と打合せ</li> <li>③窓口センターより植栽事業者へ日時・花の種類等を連絡</li> <li>④窓口センターより実施日時等を自治会へ報告</li> <li>⑤窓口センターと自治会にて入居者への案内方法等打合せ・案内</li> <li>⑥フラワーサポートの実施</li> </ol>
費用	

### フラワーサポートにより団地環境美化向上に協力します

実際にフラワーサポートを行う際は、予め自治会と日時や入居者への案内方法、希望する苗木の個数等、事前に段取りを調整した上で苗木や肥料を提供します。**フラワーサポートを通じて当社と自治会が日常的に連携し、住環境向上に向けて取り組みます。**



<フラワーサポートイメージ>

## レクリエーション会により地域コミュニケーション向上に貢献

- ・様々な世代が入居する公営住宅において、世代に関わらず交流する場を設けるため、「レクリエーション会」の開催を提案します。
- ・近隣住民へも参加を促す事により、入居者と地域住民の交流の場を提供し地域に根差した公営住宅となるよう貢献します。

### レクリエーション会開催の目的、効果

他者とのふれあいのきっかけづくりとなり、周辺地域や団地内等のコミュニティ形成を支援

対象	入居者、近隣住民等
内容	<p>自治会のニーズに合ったレクリエーション会を開催。</p> <p>&lt;内容例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>フレイル体操</b> 楽しみながら体を動かし、フレイルを予防するための体操を実施。</li> <li>・ <b>昔のあそび</b> 回想につながるような昔の話を楽しんだり、簡単な工作などを実施。</li> <li>・ <b>フラワーアレンジメント</b> お好みの花をビュッフェ形式で選んでいただき、アレンジメントを楽しんでいただく。</li> </ul>
場所	集会所等
実施の流れ	<p>①自治会等と実施内容、開催場所を協議</p> <p>②対象者へ周知</p> <p>③レクリエーション介護士が在籍する事業者と協業し開催</p>
費用	
実績	他公営住宅にて実績有

### フレイルとは

- ・歳をとっていく過程で、外出の機会が減ることで心と体の働きが弱くなることもあり、手足が思ったように動かない、転びやすくなったなど、**日常的に身体的機能や認知機能の低下が見られる状態をフレイル（虚弱）**と言います。
- ・フレイルの状態は弱くなっている部分に対し、**日常生活に運動習慣を取り入れることで、その進行を抑えることができます。**



<開催風景（フレイル体操実施例）>

## 消防訓練による入居者の自助・共助の絆を醸成

- ・自助、共助意識の醸成支援のため防災に関する知識を学べる講習会及び消防署等と協力した防災訓練等の実施を提案します。

### 消防訓練・防災講習会の目的、効果

防災に関する知識及び自助・共助意識を醸成し、有事の際に落ち着いた行動等をとることが可能

対象	入居者、近隣住民等
内容	<p>&lt;実施の流れ（例）&gt;</p> <p>①消防署等と協力の上、日時・実施内容を決定</p> <p>②入居者等へ開催を案内</p> <p>③避難訓練や消火訓練、消防署からの講話の実施</p>
場所	集会所・団地敷地内等
費用	
実績	他公営住宅にて実績有

### 消防訓練参加者からの声

他公営住宅で開催した消防訓練でのアンケート結果は以下となっており、防災意識向上に寄与しています。

99.8%（対象：1,505名）が「また参加したい」と回答いただきました。

項目	はい	普通	いいえ
また参加したいですか？	1,360名	95名	3名
満足できましたか？	1,359名	124名	4名
理解できましたか？	1,325名	130名	5名
意識は高まりましたか？	1,364名	93名	2名



<他公営住宅での消防訓練の実施写真>

## 出張マルシェ開催による健康及び地域コミュニケーション醸成に貢献

- ・農家と提携している事業者と協力し、「**野菜市場（マルシェ）**」を実施し、入居者同士や地域住民とのコミュニケーションの場としての活用を提案します。

### 出張マルシェ開催の目的、効果

入居者同士や地域住民とのコミュニケーション向上に寄与

対象	
内容	
実施の流れ	
費用	

### 出張マルシェの特徴

- ・ **開催場所にあった提案**

開催可能な場所や想定集客数等に応じて、規模や内容をカスタマイズし提案することが可能です。

- ・ **新鮮な朝どり野菜の提供**

収穫したての農作物を農家さんに直接イベント会場に持ってきていただきます。

- ・ **オススメの食べ方を紹介**

栽培のこだわり、オススメの食べ方など、作り手のこだわりをもとにした情報を聞くことができます。



<出張マルシェ開催例>




## 【入居者サービス】

### 入居者の生活環境向上のため様々なサービスを提供

- ・当社は、当社自主事業を通じ、入居者の生活環境を向上させるため様々な取り組みを行います。
- ・魅力的な公営住宅とすることで、**入居率向上や入居者の満足度向上に寄与します。**

### 当社だからこそできるサービスを提供

- ・当社は電力自由化後に、他建物管理会社に先駆け共用部電気料金削減の提案を行っています。
- ・全国で当社  を導入いただき、共用部電気料金削減に貢献しています。
- ・電気料金削減により発生した共益費の余剰を自治会活動に活用いただき、**自治会活動の活性化に貢献します。**



### 公営住宅設置価値向上のためのサービスを提供

- ・当社は、入居者の利便性向上を目的とするだけでなく、近隣住民の利便性にも考慮したサービスを提供します。
- ・当社自主事業を通じ、世田谷区の**公営住宅の設置価値向上に努めます。**


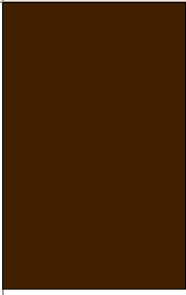





### 災害時への備えを常に考えたサービスを提供

- ・当社は、入居者へのサービス提供にあたり、**利便性の向上だけでなく、災害への備えを考慮し提案をします。**
- ・災害用救援ベンダーは日常的な自動販売機としての使用だけでなく、災害時の断水発生による水の確保が難しい中、飲料水確保を目的として設計された自動販売機を設置することにより、**万が一の災害に備え入居者が安心して生活できる環境を提供します。**



<入居者サービス一覧>

項目（提案内容）	対象	費用負担	備考
① 	対象住宅選定の上、実施について協議		—
② 			
③ 			
④ 			

## 導入により共用部電気料金削減に貢献

- 当社が電気小売事業者の立場から、各住宅自治会に共用部電気料金削減提案を実施し、財政面からも自治会活動をサポートします。

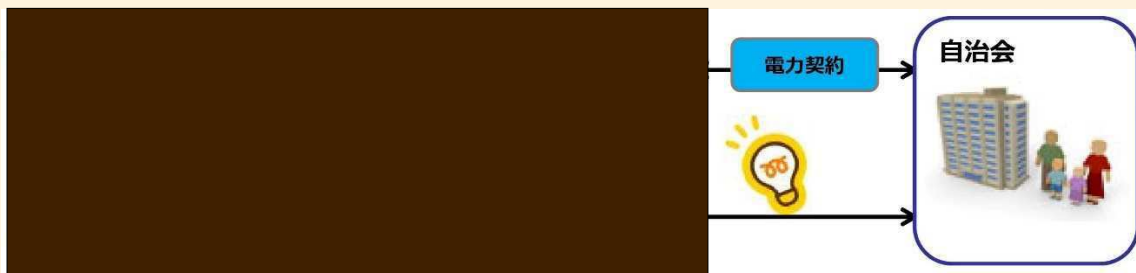
### マンションでんき導入の目的、効果

自治会の費用負担軽減となり、自治会業務負担軽減のための原資としても活用可能

目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物共用部の電気契約について、契約変更による電気料金縮減を調査</li> <li>自治会の負担費用（共益費）を軽減し、他自治会業務の原資等に充当</li> </ul>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社と自治会が共用部電気料金支払に関する契約を締結</li> </ul>
実施の流れ	<p>【調査】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①建物の電気料金実績、契約容量に関する情報を受領</li> <li>②当社にて現行電気料金の契約変更シミュレーションを試算</li> </ol> <p>【契約締結】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①電気契約者（自治会等）と新電力事業者（電力供給会社）との電力契約及び取次ぎ契約を締結</li> <li>②書類の作成、サービス説明、料金請求・収納等を実施 ※解約時の違約金は原則無し （容量を変更した場合等での中途解約は違約金発生の可能性有り）</li> </ol>
電気料金縮減率	<p>対一般電気事業者 ▲<b> </b>%</p> <p>※管理物件100件の試算</p>
想定収支	<p>契約締結に関する費用の負担無し</p>
備考	<p>団地共用部分の電気を多く使っている住宅等に効果大 （エレベーターがある、電球が多い、照明を長時間つけている等）</p>
実績	<p>他公営住宅にて実績有</p>

### 契約の仕組み

当社では、建物管理を受託している自治会へ小売電気事業者である株式会社エネットの電気を「取次」し、建物共用部分（廊下照明やエレベーター等）に電気を供給させていただきます。



## により駐車場の有効活用を提案

- ・駐車場の空き区画を生かして、近隣への訪問者・住宅に來訪する法人(福祉関係者、点検・修繕事業者)等へ有効活用することが可能となります。

- ・ を提案します。

### 目的、効果

内容	空き駐車場を
実施の流れ	①駐車場専門会社と連携して、登録する場所等を世田谷区へ提案 ②世田谷区と登録駐車場、駐車場料金、目的外使用許可、利益の還元方法等について協議の上、決定
費用等	
運用スキーム	
実績	他公営住宅にて実績有

### 予約制駐車場の特徴

#### 【世田谷区、入居者のメリット】

#### 【駐車場利用者のメリット】



## カーシェアリングの導入により地域の利便性向上に貢献

- ・ [ ] 株式会社が展開するカーシェアリングサービス [ ] (全国に [ ]) を提供します。
- ・ サービスは、全国で実施されており、**他自治体における配備実績もあります**。定期的に点検・整備を実施し、安全かつ利便性の高いサービスを持続的に提供可能です。

### カーシェアリング導入の目的、効果

必要な時に短時間から車を利用でき、入居率の向上や入居者及び近隣住民の利便性向上に寄与

内容	空き駐車区画にカーシェアリング車両を配備
実施の流れ	① 駐車場専門会社と連携して、配備する場所等を世田谷区へ提案 ② 世田谷区と配備駐車場、駐車場料金、目的外使用許可、利益の還元方法等について協議の上、決定 ③ カーシェアリング用駐車場を登録
費用等	[ ]
運用スキーム	[ ]
実績	他公営受託にて実績有

### カーシェアリング導入による効果

以下は専門事業者が集合住宅にお住まいの方へ実施したアンケートの一部ですが、**入居の際、カーシェアリングが設置されていることが「入居の後押しになった」との回答が45%**となっていることから、空室削減の一助になると考えます。

<他集合住宅でのカーシェアリング設置が与える影響に関するアンケート結果(例)>

①カーシェアリングが設置されている住宅の入居者
・カーシェアリングが設置されていることが入居の後押しになった(45%)
・カーシェアリングが設置されていることで物件満足度の向上に影響した(80%)
②カーシェアリングが設置されていない住宅の入居者
・カーシェアリングの設置を希望(83%)
・転居検討物件にカーシェアリングがあると入居決定の後押しになる(81%)

## にカーシェアリングサービス導入を提案します

- ・本サービス導入にあたり、事前に駐車場専門会社にて調査した結果、**住宅において利用が見込まれる**との報告がありました。
- ・当住宅近隣は住宅街となっており、利用が多数見込まれることから、**入居者及び近隣住民等の利便性向上に寄与できると**考え、導入を提案します。



## 各サービス比較一覧

- ・今回提案サービスの比較は以下の通りとなります。サービスとも初期費用及び月額費用の負担はありませんが、収益や契約期間、設置数等条件が異なり**各住宅の状況にあった提案が求められます**。
- ・本サービス導入後、利用者アンケートを通じた利用状況調査や**入居者や自治体要望等により適切な空き区画の活用を提案**します。

<各サービス比較一覧>

項目	
利用方法	
機器設置	
初期費用	
月額費用	
収益	
契約期間	
運用台数	
解約期間	
提案可能場所	

## 災害用救援ベンダー（自動販売機）設置により災害時の飲料確保に貢献

- ・非常用電源を内蔵した自動販売機を団地内に設置することを提案します。

### 災害用救援ベンダー設置の目的、効果

災害時、入居者等へ無料で飲料を提供することが出来るとともに収益が出た際は、入居者・自治会等向けイベント等に充当し還元

内容	災害用救援ベンダーを住宅の敷地内に設置			
実施の流れ	①当社にてベンダー事業者と協力して、自動販売機設置により利益が見込まれる場所、災害救援として必要と考えられる場所等を調査し、世田谷区へ提案 ②世田谷区と設置場所、販売価格、目的外使用許可、利益の還元方法等について協議の上、決定 ③自動販売機を設置 ※災害時には無料で飲料を提供 ④飲料販売の利益を入居者等へ還元			
費用等	設置費用は無償（販売価格の中に含まれる） 設置場所・販売価格等により、利益額が変わる可能性はありますが現時点での調査による試算は以下の通り。 （以下の販売価格・販売利益を基に収益が出た際は世田谷区及び区民へ還元） （単位：千円・税込・年額）			
	設置数	売上 （事業者収入）	費用 （電気代）	還元対象額 （売上-費用）
	合計3箇所			想定収入 （還元対象額× <span style="background-color: black; color: black;">      </span> ％）
	<参考>他公営住宅での実績			
	設置数	収入	支出	
実績	他公営住宅にて実績有			

### 災害用救援ベンダーとは

平常時は通常の自動販売機として活用し、災害発生時には手回しによる発電に切り替わり、スイッチを押すと無料で飲料が出てくる仕組みとなっており、災害時の飲料確保が可能になる自動販売機です。



<災害用救援ベンダーイメージ>

## 設置場所及び想定収支シミュレーション

事前にベンダー事業者にて調査した結果、現在設置されている自動販売機に加え、**下記設置場所への災害用救援ベンダー設置が効果的であると考え**、現在設置済みの箇所に加えての設置を提案します。

<想定収支シミュレーション>

設置場所	選定理由	年間想定収支（単位：千円・税込）			
		売上 （事業者収入）	費用 （電気代）	還元対象額 （売上-費用）	想定収入 （還元対象額× <input type="text"/> )

※設置にあたり自動販売機を固定するためのアンカーや電源工事が必要となる場合があります。

<設置イメージ>



## 茶殻抗菌シール貼付け済みの自動販売機を採用していきます

- ・今回設置予定の自動販売機では、ボタンやレバー等の人が触れる場所へ**茶殻抗菌シール**を貼付けます。
- ・茶殻抗菌シールとは、お茶飲料精算時に発生する茶殻をリサイクルし、**消臭・抗菌効果のある茶殻配合シートから製作されたシール**です。環境への配慮やウイルス対策を施した自動販売機を活用します。
- ・シールは飲料補充時に適宜交換し、抗菌効果を保ちます。



<茶殻抗菌シール貼付けイメージ>



## 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。

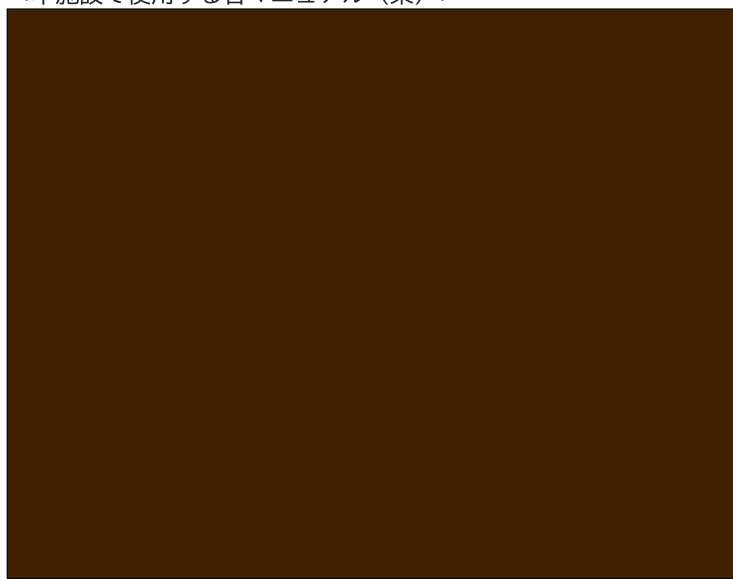
## | 様々な状況を想定し、社内マニュアルを整備

- ・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。

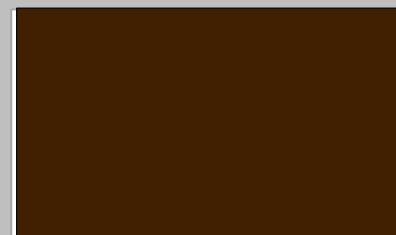


&lt;危機管理基本マニュアル（抜粋）&gt;

&lt;本施設で使用する各マニュアル（案）&gt;



&lt;緊急時対応基本マニュアル&gt;



&lt;管理物件火災対応マニュアル&gt;

## 入居者の自助・共助の意識を醸成

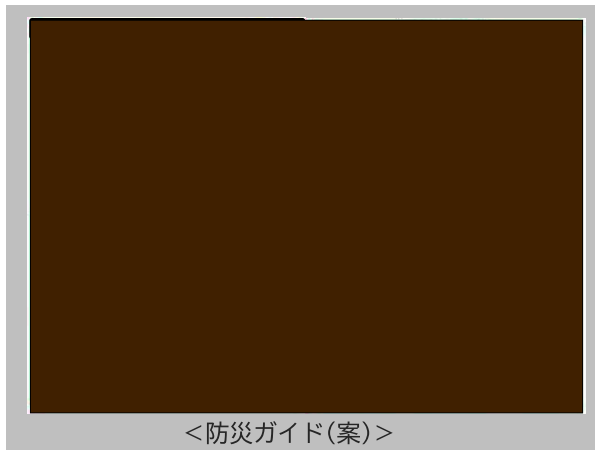
- 入居者の安全を確保するためには当社内での備えだけではなく、**自助・共助の意識を入居者一人ひとりが持つ必要がある**と考え、以下のように啓発します。

### 【防災ガイドの配付】

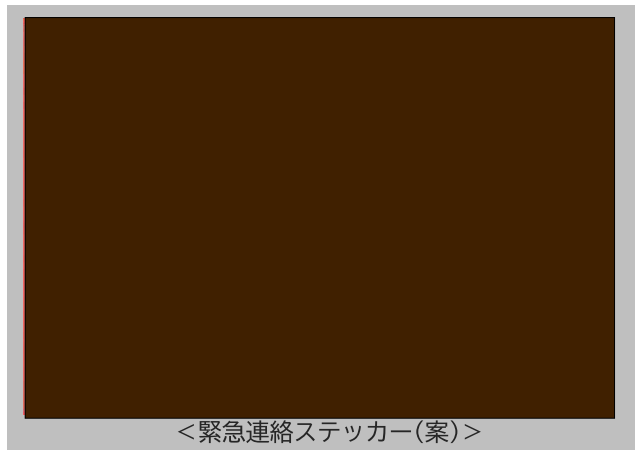
- 当社独自の「**防災ガイド**」を**全戸に配付**し、入居者の防災意識を啓発します。配付したガイドは本施設のホームページにも掲載する等、広く周知します。
- 防災ガイドには、様々な災害をもたらす被害や日常生活の影響、有事に活用できる防災備品情報等を分かりやすく掲載します。

### 【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。



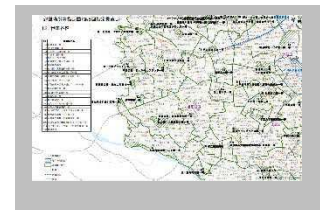
<防災ガイド(案)>



<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】

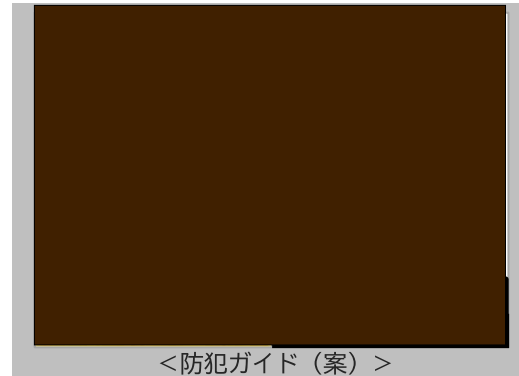
- ・技術スタッフや連絡員は巡回時に「積極的に入居者に声かけを行う」「子供の登下校時間を意識して巡回する」等で犯罪抑止に取り組みます。

### 【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。

### 【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。



<防犯ガイド（案）>



<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）>

### 【臨時の住まいの通信を配信】

- ・入居者には年3回発行する「住まいの通信」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**住まいの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。



<臨時住まいの通信（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"> <li>・気象情報及び交通情報を入手</li> <li>・対策チームの編成及び事前準備</li> <li>・緊急対応要員の増員</li> <li>・気象警報発令中の24時間監視</li> </ul>	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"> <li>・窓口センタースタッフにて対応</li> <li>・状況に応じ専門事業者へ対応依頼</li> <li>・警察・消防機関等への緊急通報</li> </ul>	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"> <li>・所管部署に対策チームを設置</li> <li>・専門事業者等への応援要請</li> <li>・警察・消防機関等への緊急通報</li> </ul>	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"> <li>・本社に災害対策本部を設置</li> <li>・被災地域外の支店・協力事業者等へ全面的な応援要請</li> <li>・警察・消防機関等と連携し対応</li> </ul>	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）

## 大規模災害等発生に備え、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、XXXXXXXXXX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）

<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>

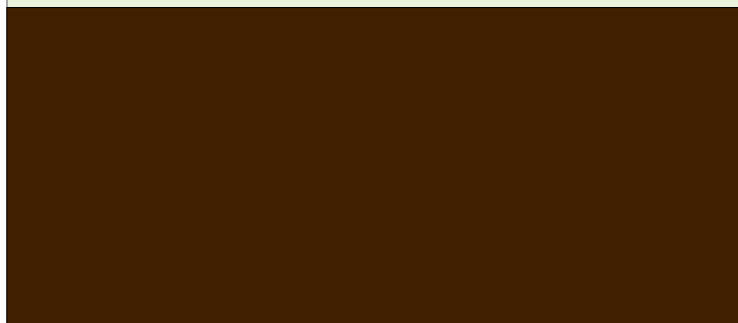
<検温器を設置>

<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）



<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

## 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）
	<b>予防・清掃作業動画の作成・配信</b> （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 
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 <b>3割程度</b> までと定め、 <b>時差出勤・テレワークを推進</b>
	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



### 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） >

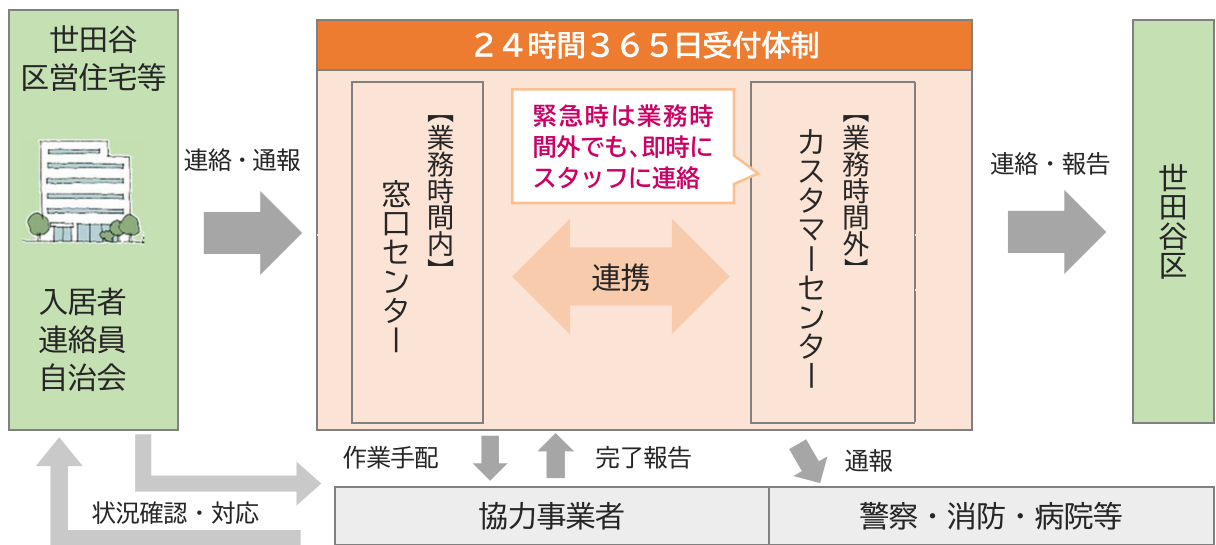
継続必要業務	優先度	リスク	フェーズ	要否	対応方法
					



## 【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
[Redacted contact information]				

※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[ ]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、 <b>即時に顧客管理システム</b> 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	<b>管理者の画面から各オペレーターの対応状況等を確認</b> 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 <b>神奈川、大阪の2箇所に設置</b> 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	[Redacted Content]
警報発令中	
警報解除後	

#### 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

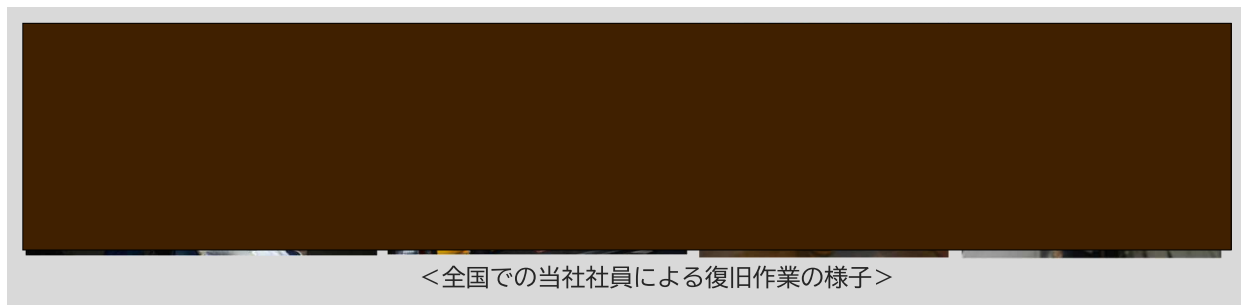
- ・23区内の他公営住宅で浸水事故が発生し、協定書等に含まれない突発業務でしたが、罹災者に一時避難場所（住居）として、区営住宅を無償で貸し出しました。
- ・具体的には、空室住戸の中で比較的状态の良い住戸を迅速に選別して、クリーニング作業を行い、短期間で速やかに罹災者へ貸出しを開始しました。（10月11日浸水事故発生し、その後10月23日には貸出し開始）
- ・最終的に仮住まい住戸として21戸の住戸を貸出しでき、入居の際の手続き（書類提出、鍵貸出し）、退去時の確認等の迅速な対応が自治体より評価されました。

【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）	[Redacted]
3月12日（土）	
3月13日（日）	
3月14日（月）	
依頼から2週間程度	

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）	[Redacted]
6月19日（火）	
6月20日（水）	

大震災時の設備対応事例	
エレベーター	[Redacted]
給水設備等	
オートドア	
お部屋内の電気器具	



<全国での当社社員による復旧作業の様子>

事業計画書

9 再委託について

【委託内容】

専門業者活用により公営住宅管理運営業務を適切に遂行

当社は、全国の他公営住宅でも、様々な業務を再委託して適正に業務を実施してきました。本業務でも専門性の高い業務は、専門事業者を活用して、**本業務の費用対効果の最大化を図るため、実績やノウハウのある区内事業者を中心に委託します。**

<業務別再委託予定事業者一覧>

項目	当社 or 再委託	再委託先事業者（予定）
入居者の入退去業務	[Redacted]	
空室修繕業務		
一般修繕業務		
緊急修繕業務		
環境整備業務		
昇降機点検・保守業務		
昇降機設備等遠隔監視業務		
消防設備等保守点検業務		
水道施設保守点検業務		
圧送式給水装置保守点検業務		
増圧直結方式給水装置保守点検業務		
湧水ポンプ保守点検業務		
建築基準法に基づく定期点検業務		
定期清掃業務		
日常清掃業務		
外部排水設備等清掃業務		
中低木植栽管理業務		
高木植栽管理業務		
病虫害駆除業務		
雑排水管清掃業務		
防火防災管理に関する業務		
日常巡回業務		
休日夜間対応業務		
共同施設等の整備その他居住環境の整備に関する業務		

## 【選定方法、発注手続】

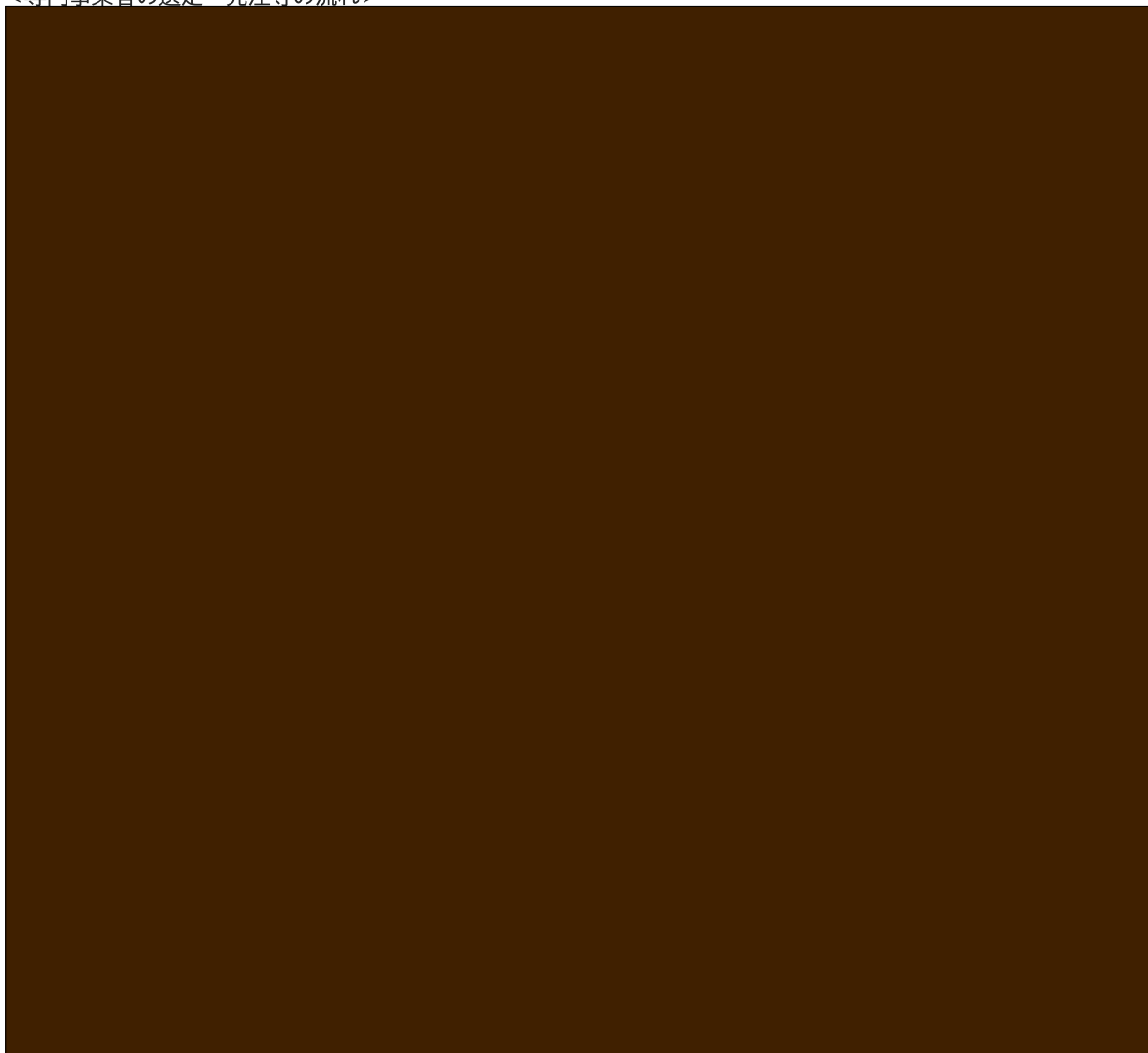
### 適切な事業者を選定し、区内事業者へ優先的に発注

- ・専門性が高い修繕や保守点検等の業務は、再委託の方法で業務を実施します。その際、当社の責任のもと、費用・業務内容の理解・経験・会社体制・対応力等を勘案して確実に業務を遂行できる事業者を選定します。
- ・当社は本業務以外にも世田谷区内の電気・水道・消防等の ████████ を協力事業者として登録しており、区内事業者を中心に見積合わせ等を行い、費用対効果の高い事業者へ発注します。

### 「外注管理マニュアル」に基づき発注手続き等を実施

- ・再委託先が当社の要求水準を満たす業務を行うことができるかを判別するため、「外注管理規程」・「外注管理マニュアル」を定め、審査の上で承認された事業者を登録して発注します。
- ・登録後も適切に業務履行の確認やスキルアップ研修を実施し、業務品質向上に努めます。

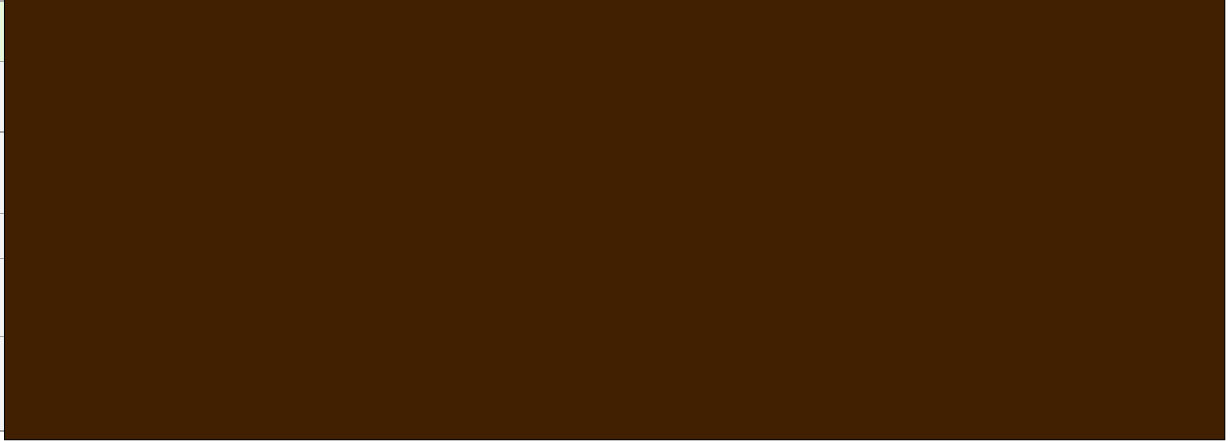
<専門事業者の選定・発注等の流れ>



## 発注・管理の専門部門「業務管理部」との連携

- ・本業務をバックアップする部署として、発注管理・契約管理を行う業務管理部を備えています。窓口センターと業務管理部が双方で品質確認等を行い、連携することで、適切な時期・内容で事業者と契約締結しています。

<業務管理部にて実施する業務（一部）>



## 社内システムを活用し業務履行状況の適切な管理監督を実施



## 【区内事業者の活用】

### 業務の優先発注を行い、区内事業者の発展に貢献

- ・当社は世田谷区内事業者を活用することは当然であると考えており、区内経済活性化に貢献します。
- ・本業務におけるメーカー系保守点検以外の修繕業務・保守点検業務・各種修繕業務等を区内事業者優先して発注し、**区内事業者の発展に貢献します。**

修繕・保守点検管理事業者



当 社

適正な金額を考慮し、区内事業者を優先的に活用します

### 当社提携先を拡大し区内事業者を積極的に活用

- ・当社は**世田谷区内**において、民間分譲・賃貸マンション・施設等の**管理実績が多数あります。**現在では、**区内に事業所を設ける区内事業者**への発注実績があります。
- ・本業務だけでなく東京都内の当社業務を斡旋することで中小企業やシルバー人材センター等の区内事業者の**新規業務創出と区内経済の活性化に尽力します。**

建物	戸数・契約
共同住宅	12,607戸
分譲住宅	11,109戸
賃貸住宅	1,498戸
施設・ビル等	44契約

<世田谷区での当社管理実績>

### 当社の多くの業務で世田谷区内事業者を活用しています

- ・当社が管理する共同住宅の保守点検等業務において、右記の通り世田谷区内事業者を積極的に活用しています。
- ・世田谷区内事業者は**当社業務において欠かせないパートナーであり**、引き続き区内事業者と共に発展を目指します。

業務	事業者数
給排水衛生設備保守点検	
消防設備保守点検	
エレベーター設備保守点検	
植栽保守	
その他設備保守点検等	
清掃業務	
合計	

<世田谷区での区内事業者活用実績>

### 区内での物品調達による区内経済への貢献

- ・窓口センターだけでなく当社事務所等、世田谷区内の当社事務所で使用する文房具等の物品等についても、**区内事業者を優先して購入先を選定**します。




## 【検査確認体制】

### 複数部署で検査・確認を行い業務品質を向上

- 再委託先の業務品質・進捗検査や完了確認は**業務管理部が中心に行います**。また、業務管理部での確認以外にも、窓口センターの所長やスタッフ及び所管部署である公共施設運営室や本社関係部署が連携し、**検査・確認を組織的に実施します**。



### チェックシート等により適切に検査を実施

- 当社が定める  の**評価項目**に従って再委託先の検査・確認を行います。評価を行う際には、「**作業評価チェック表**」を活用します。
- また、当社は業務ごとに重視するポイントを設定しており、その項目の評価配分を高くする「**評価ウェイト**」を定めています。業務毎に適切な検査を行うことで業務品質向上に努めます。



### 再委託先の業務品質向上のための情報提供を実施

- 他公営住宅では住宅の維持管理業務における安全管理、業務品質向上を目的とした取り組みの一環として、当社と再委託事業者へ**情報共有等を定期的**に実施しています。
- また、各種法令の改正や安全基準の変更等が行われた際も当社の**品質管理課より各社へ**通達を行い、**情報共有**を行っています。
- 本業務においても再委託先と積極的に情報共有を行い品質向上に努めます。



<作業時の安全対策啓発資料例>

## 【経費の縮減への取り組み】

### スケールメリットを活かした発注による経費縮減

- ・エレベーター点検やその他保守業務等においても、**60万戸超の共同住宅、1,000件超のビルの管理の中で大量再委託を行う等、総合管理会社である当社ならではのスケールメリットを活かした発注が可能**です。
- ・メーカー系事業者への大量発注によるボリュームディスカウントだけでなく、当社業務においても**発注・契約処理を一元化**することにより、**当社内事務処理経費の縮減**を行っています。
- ・本社等のバックアップ部門間接経費削減のため、テレワーク・遠隔会議等の導入により業務効率の向上、移動時間削減、交通費等コスト縮減積極的に取り組んでいます。

### 当社スケールメリットを活かした発注実績

当社の東京都内所管部署の共同住宅において、保守点検業務等を大量に発注しており、**多数の事業者の活用及びスケールメリットを活かした発注**を行っています。

<東京都内での発注実績一例>

(年額・税込)

保守点検等内容	発注事業者数	発注金額
給水設備保守点検		
消防設備保守点検		
エレベーター設備保守点検		
雑排水管洗浄		
合計		

※複数業務を行っている事業者もあり、発注社数は延べ事業者数となります。

### 複数見積を取得し適切な価格で保守点検を実施

- ・当社は、業務仕様書記載の保守管理業務につき、エレベーターや給水ポンプ等のメーカー系の点検業務以外において、**複数社見積を取得・比較**します。
- ・また、複数社の見積を取得した際に、**当社独自の単価表を使用し標準単価と比較**することで**適切な金額で業務を発注**します。
- ・実施事業者決定に当たっては、業務品質維持のため当社「**外注管理規程**」や「**外注管理マニュアル**」等に基づき、個人情報保護の体制や財務状況等が適切な事業者を選定し、確実に業務を提供します。



<当社独自の単価表例>



## 事業計画書

## 10 継続的な事業運営

## 【長期的な事業運営】

## 長期的な事業運営に向けて中期経営計画、長期ビジョンを策定

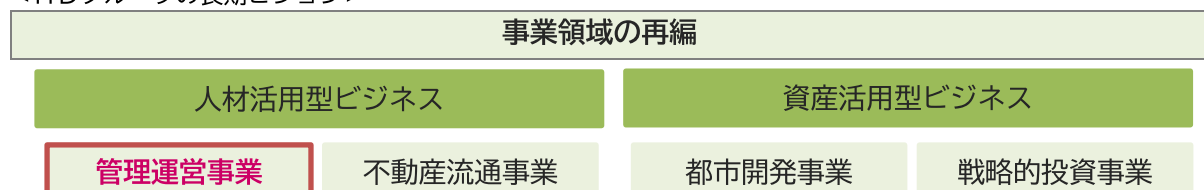
- ・HDグループでは、平成26年度から令和2年度にかけて長期的な事業運営のために「**中期経営計画を策定**」し、当社も管理事業領域を担い「**公営住宅管理運営事業拡大**」を実施した結果、管理戸数22万戸超の公営住宅管理実績を積み上げることとなりました。
- ・令和2年度までに実施した中期経営計画の実績を踏まえ、HDグループは令和3年度から令和12年度に向けて、「**長期ビジョン**」を策定しました。
- ・長期ビジョンでは、中期経営計画時の**各事業領域を、人材と試算活用の観点から社会的役割の親和性の高さにて再編**し、企業としての「**ありたい姿**」の実現を目指しています。

<HDグループの中期経営計画>

事業領域	中期経営計画内容
管理事業（当社）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅、ビル・施設、公共公益資産（<b>公営住宅</b>や空港）等の多様なストックを積み上げ</li> <li>・4つの圧倒的No.1（お客様満足度、事業領域・生産性、労働環境、技術力）の実現</li> </ul>
住宅事業	グループ総合力を生かした領域での独自プレゼンス確立
仲介事業	不動産情報マルチバリュークリエイター
ウェルネス事業	業界トップポジション獲得
都市事業	インフラ・インダストリー分野への循環型再投資事業の拡大
小売事業	ライフスタイル創造、提案No.1ブランド
海外事業	総合ディベロッパーとしてのプレゼンス発揮



<HDグループの長期ビジョン>



「ありたい姿」＝「価値を創造し続ける企業グループ」の実現を目指しています

HDグループは「価値を創造し続ける企業グループ」の実現のため、親和性の高い事業領域により**事業間シナジーを強化**し、重要視する社会課題への取組として、**SDGs・ESGマネジメント**に取り組むことで、**収益水準を持続的に成長**させます。

※HDグループのSDGs・ESGマネジメントへの取り組みは次頁参照

## HDグループ全体でSDGsの達成に貢献

- ・HDグループは、平成27年に国連サミットで採択された「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に貢献しています。持続可能な世界を実現するための目標のうち、HDグループが取り組む項目を13項目に定め、マテリアリティ策定時の参考にしています。

<HDグループが取り組む13項目のSDGs>



### HDグループのマテリアリティ（重要であると捉えている社会課題）

- ・経済、政治、規制の変動
- ・生活の多様化、グローバル化
- ・地域社会、都市の安心・安全
- ・少子高齢社会の進行
- ・IoT、イノベーション
- ・自然環境の変化
- ・社会的要請の厳格化

## 当社における世田谷区の都市整備と関りのあるSDGsの取り組み

- ・当社が実施しているSDGsの取り組みの内、以下4つの項目の取り組みは、世田谷区が掲げる「都市整備の基本方針」に寄り添っており、世田谷区と同じ目標に向けて共に歩むことで、世田谷区の将来都市像「安全で快適な暮らしをともに作る都市 世田谷」というビジョンの達成に寄与します。

<当社が実施するSDGs取り組み内容>

### 目標③：すべての人に健康と福祉を



#### 大阪コロナ重症センターの管理運営を開始

令和2年12月15日より大阪コロナ重症センターの管理を開始。一般的な設備等の管理をはじめ、病棟施設内で24時間稼働している空調関連設備の維持管理を実施し、コロナ禍の医療体制の円滑化に寄与するという社会的使命を果たしています。



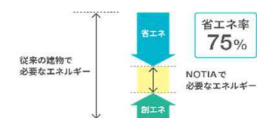
<集中治療ユニット棟内部>

### 目標⑦：エネルギーをみんなにそしてクリーンに



#### 技術研修センターNOTIA「Nearly ZEB」取得

当社技術研修センターは、東京都内の事務所ビルとして初の国土交通省が主導する建築物省エネルギー性能表示制度（BELS）におけるNearly ZEB認証を取得。「建物そのものが研修素材」をコンセプトに今後増加が見込まれるZEBの建物管理知識・経験を育成する場として、環境負荷軽減と人材育成を両立します。



## 目標⑨：産業と技術革新の基盤をつくろう



### 環境省推進「エコチューニング事業者認定」を取得

当社は、低炭素化社会の実現に向けて、業務用等の建築物から排出される温室効果ガスを削減するため、これまで培ってきた技術・ノウハウを結集し、築30年以上経過した建物や設備更新を控えている建物をターゲットに、様々な設備の運用改善を提案しています。  
様々な提案でCO2排出量削減や省エネを実現し、環境改善につなげています。



## 目標⑪：住み続けられるまちづくりを

## 目標⑰：パートナーシップで目標を達成しよう



### ライフタイムマネジメントを提言

不動産管理会社として、「良質な社会的ストックの形成」という社会的使命から、既存建物の寿命を長く、最良な状態で健やかに年を重ねて資産価値を高め、維持していく考えを「ライフタイムマネジメント」として掲げています。  
建物を適切に維持管理していくことで、入居者の安心・安全な生活環境を高めていきます。



## 世田谷区営住宅等へ向けたSDGsの更なる取り組み

- ・当社は上記の取り組みの他に、更に以下の取り組みを実施し、入居者の利便性向上を図ることで世田谷区の将来都市像の達成に寄与します。

<世田谷区営住宅等へのSDGs取り組み内容>

- 目標③：すべての人に健康と福祉を
- 目標⑨：産業と技術革新の基盤をつくろう
- 目標⑪：住み続けられるまちづくりを

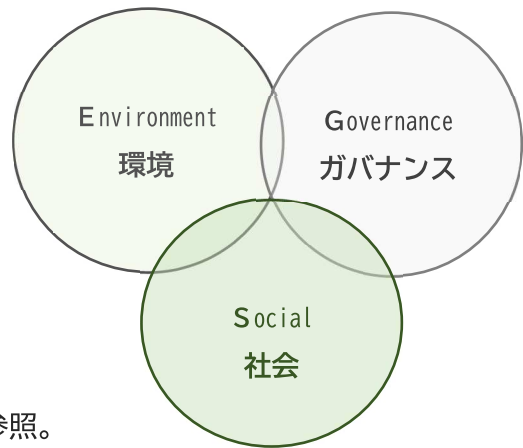
## 環境課題・社会問題への具体的な考え方

- ・HDグループ全体で、「事業活動を通じて社会課題を解決し、ステークホルダー（利害関係者）と共に、サステナブル（持続可能）な社会と成長を実現する」というビジョンのもと、以下方針にてESG（環境・社会・ガバナンス）等各課題に取り組んでいます。

### サステナビリティ方針を基に各課題に取り組めます

- ・事業活動を通じて環境と経済の調和に取り組めます。
- ・ステークホルダーとの適切な協働に努め、関係性を維持・強化します。
- ・健全かつ透明性の高い経営を行い、情報の開示に積極的に取り組めます。

ESG（環境・社会・ガバナンス）の目標（一部）		令和2年の目標
環境		C02 排出量:平成 17 年度比 25%削減 水使用量:平成 17 年度比 25%削減他
社会	働き方改革	女性採用比率:30% 健康診断受診:100%、他
	ニーズ	マンション防災備蓄品設置:100% 介護士等専門資格保有者:80%、他
ガバナンス		取締役会の出席率:100% 女性取締役:1名以上、他



※目標を達成するための具体的な取り組みは次項参照。

## ESG：Environment 環境保全への取り組み

- ・持続可能な社会と経営を実現するため、以下環境ビジョンに基づき、5つの環境課題を重要テーマと定めて事業活動を通して継続的な取り組みを行っています。

<環境ビジョン>

基本理念	都市と自然、人と未来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」「先進的な取り組みに挑戦」「社会と協働して取り組む」の「3つ視点」を持ち、気候変動・生物多様性・汚染と資源・水使用・サプライチェーンの「5つの課題」に取り組めます





## 【環境課題に対する具体的な取り組み】

### CO2排出量削減

事業拠点・保有するオフィスビル・商業施設・リゾート施設などにおけるエネルギーの効率的な利用を推進し、また再生可能エネルギー事業を行うことにより、事業活動が気候変動に与える影響の低減に取り組んでいます。※右記写真はHDグループが開発したビルにおけるBEMS（ビル・エネルギー管理システム）モニターによるエネルギー使用量の見える化のイメージです。ビル全体のエネルギー使用量軽減を実現しています。



### 再生可能エネルギーの利用

HDグループリゾートホテル施設において太陽光発電システムを導入しています。また、商業施設では、屋上に風力発電装置を2基設置し、自然エネルギーを取り入れています。



### 水使用量の節減

ホテル事業を実施する際は、節水型トイレの採用や敷地内の湧水循環利用、山水を積極的に活用することによって上水利用の低減につなげるなど水資源に配慮しています。



### 生物多様性

マンション・ビル、施設等の敷地内・屋上・壁面を積極的に緑化することにより、周辺の緑をつなぎ、生物多様性に配慮したエコロジカル・ネットワークの形成に取り組んでいます。大規模物件の開発時には、周辺の生態系調査を実施し、鳥類・昆虫類に配慮した緑化を行っています。



### 緑をつなぐプロジェクト

「緑をつなぐ」プロジェクトはHDグループがお客さまなどと一緒に、森林を保全する取り組みです。マンション購入、オフィス利用、リゾート施設の利用といった様々なご利用に応じて森林を保全、これまで1,000ヘクタールを超える森林保全を実現しています。



### 廃棄物の排出削減

事業に使用する資源は一方通行の大量消費ではなく、3Rの考え方に基づいて、リフォームや建築を行う等、廃棄物の排出削減に努めています。



Reduce ごみの量を減らそう  
Reuse 繰り返し使おう  
Recycle 資源として活かそう



## ESG：Social ソーシャルニーズ解決のための取り組み

- ・街の安心・安全をはじめ、生活の多様化や高齢化に伴う諸問題など、**解決を必要とするさまざまな社会課題をソーシャルニーズと捉え**、以下の具体的な取り組みを実施しています。

### 【街の防災機能の向上】

- ・HDグループは「住む」「働く」「過ごす」というライフシーンにおいて、**事業を通じて「安心・安全」を提供**することが重要な価値創造であると考えます。
- ・再開発事業を行う際は街の防災機能を向上するため、地盤強化・帰宅困難者の一時滞在施設、一時滞留スペース、防災備蓄倉庫を整備、非常用発電機の導入等に取り組んでいます。

### 【少子高齢化への取り組み】

- ・健康寿命の延伸に伴うライフステージの変化や多世代交流などの社会課題を踏まえ、「世代循環型の街づくり」というコンセプトのもと、分譲マンションとシニア住宅の複合開発等を行っています。

### 【被災地支援プロジェクト】

- ・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り組む**「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に活動し、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り組みました。

<HDグループの被災地応援プロジェクト例>

#### 陸前高田市 震災ボランティア活動

過去5年間で延べ500人以上がボランティア活動を行ってきました。当初ガレキの撤去や草刈り等を中心に行っていましたが、復興が進むにつれ農業や漁業の支援に切り換わるなど、ニーズにあわせて内容も変化しています。



#### みどりの東北元気キャンプ（春・夏に開催）

東日本大震災や原発事故の影響を受けた子どもたちを無料招待する「みどりの東北元気キャンプ」にボランティア職員として毎年参加しています。



#### 参議院議員会館で被災地復興支援イベント開催

東日本大震災の被災地3県（岩手県・宮城県・福島県）の復興を支援する被災地産食材を使用したイベントを開催し、「絆」を風化させないことや、食材支援への風評被害改善を訴えました。



## ESG：Governance コーポレートガバナンスの継続的な強化

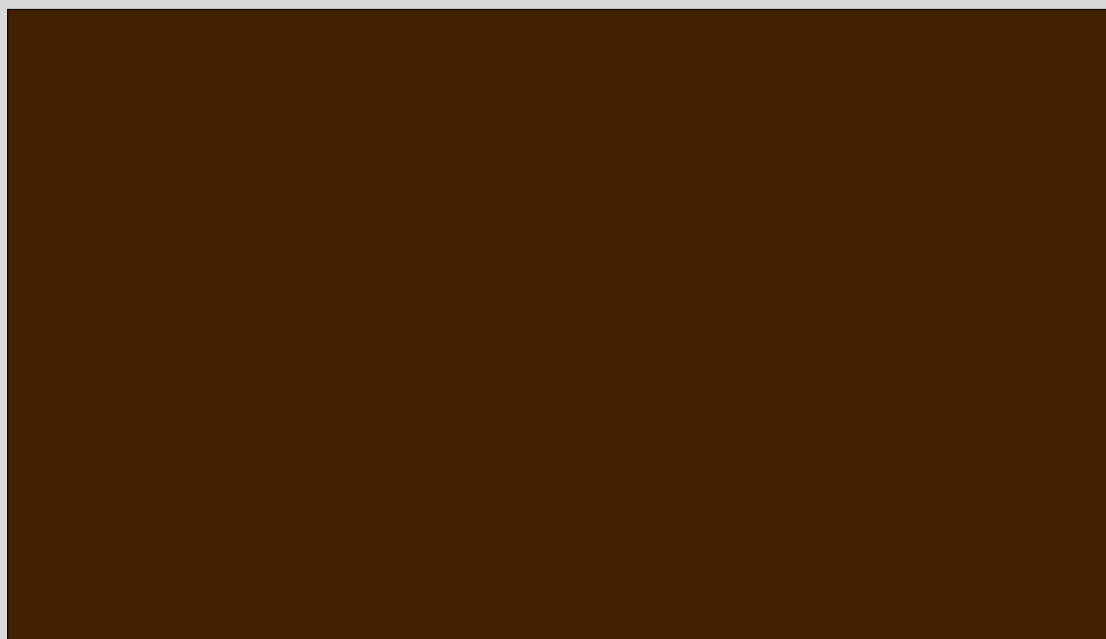
- ・ **リスク対策やコンプライアンスの実践と徹底に重きを置き**、経営の透明性や公正性を高めるだけでなく、より迅速かつ果敢に意思決定を行っていくための**コーポレートガバナンス（企業統治）の継続的な強化**に努めています。

### 【ガバナンス向上】

- ・ 取締役会の手続きの客観性・透明性を高めるために指名、報酬委員会の設置
- ・ 役員報酬への株式報酬制度（株価と報酬を連動する仕組み）の導入
- ・ **取締役会の実効性評価、課題・改善状況の検証を毎年実施**
- ・ 企業経営、財務・会計、法務、行政など多様な分野から社外取締役を招集

### 【内部統制の整備】

- ・ 取締役会などの期間、経営者および従業員など、すべてのグループ構成員が内部統制システムの整備・運用に取り組むこととしています。また、監査役が内部統制システム監査実施基準に則り、**内部統制システムの整備・運用状況を監視し、検証**しています。



<HDグループ内部統制体制>

### 【コンプライアンスの遵守】

- ・ 単なる法令遵守に留まらず、倫理や社会規範なども含めて、役員・従業員一人ひとりが意識をもって行動し、企業の社会的責任を果たすことと捉えています。行動基準やマニュアルに基づいた教育を実施する等意識の周知・徹底を図っています。

### 【リスクマネジメント】

- ・ 経営目的の達成を阻害する損失の危険を統括的に管理するため、**全社の重大リスクを把握し、対策の実施など優先度に応じて計画的かつ継続的に行います。**

## 【経営基盤の安定化への取り組み】

### グループ組織の強みを活かし安定的な経営基盤を保有

- ・当社は前述HDグループも所属する当グループ組織として、グループ総合力と豊富な経営資源を活かし、幅広い事業展開を実施することで経営基盤の安定化を図っています。



### 企業単独として安定的な経営を実施

- ・当社は企業単体としても、創業（昭和45年）以来51年間、**金銭・人材・設備を確保**することで、安定的な経営基盤を保有しています。

当社の安定的な経営に向けた取り組み	
金銭の確保	<ul style="list-style-type: none"><li>・純資産に内部留保（利益剰余金）を多く保有</li><li>・多額の借入金もなく、<b>現金・預金等の十分な手許資金を確保</b></li></ul>
人材の確保	<ul style="list-style-type: none"><li>・全国40ヵ所以上の事業所、9,000名以上の社員を雇用</li><li>・公営住宅管理の事業拡充に伴う全社的な人材の投入のほか、人材の転換等も柔軟に行うことが可能（現在、公営住宅関連事業に663名が従事）であり、本業務でも<b>公営住宅管理経験者の複数配置が可能</b></li><li>・建物管理を行う上で重要な専門資格の保持者が多数在籍</li></ul>
設備の確保	<ul style="list-style-type: none"><li>・建物管理を主たる事業としている以上、他社設備に依存しない経営体制</li><li>・研修施設「<b>NOTIA</b>」を建設し、人材育成・研修に効果的な設備投資等を実施</li></ul>



## 業界トップレベルの有資格者数を保持

- ・当社は建物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、有資格者による的確な業務遂行によって高い業務品質を確保します。

<当社有資格者一覧>

(令和3年4月1日時点)

資格名	公共施設統括部門	リフォーム事業部	全社
管理業務主任者	101名	13名	2,040名
宅地建物取引士	79名	15名	1,596名
マンション管理士	25名	3名	486名
マンション維持修繕技術者	301名	5名	725名
区分所有管理士	13名	5名	420名
サービス介助士	0名	1名	72名
不動産コンサルティング技能	2名	0名	51名
建築士(1級・2級)	135名	6名	289名
建築施工管理技士(1級・2級)	310名	4名	425名
マンションリフォームマネージャー	33名	2名	58名
インテリアコーディネーター	24名	0名	58名
福祉住環境コーディネーター(2級、3級)	36名	13名	165名
ファイナンシャルプランニング技能士(1級、2級、3級)	15名	8名	358名
日商簿記(1級、2級、3級)	109名	17名	2,093名
電気工事士(1種、2種)	228名	7名	1,735名
電気主任技術者(第1種、第2種、第3種)	7名	5名	231名
電気工事施工管理技士(1級、2級)	95名	2名	294名
工事担当者(アナログ、デジタル、総合)	4名	0名	50名
管工事施工管理技士(1級、2級)	205名	5名	411名
土木施工管理技士(1級、2級)	28名	0名	111名
冷凍機械責任者(第1種、第2種、第3種)	42名	4名	594名
ボイラー技士(特級、1級、2級)	144名	6名	1,546名
ボイラー整備士	9名	1名	78名
消防設備士(甲種、乙種)	239名	16名	1,635名
消防設備点検資格者(第1種、第2種)	43名	4名	337名
危険物取扱者(甲種、乙種、丙種)	155名	13名	1,933名
エネルギー管理士(熱、電気)	3名	1名	78名
建築物環境衛生管理技術者	46名	2名	530名
防火管理者(甲種、乙種)	55名	16名	1,430名
普通救命講習	437名	57名	6,776名
防災士	36名	3名	192名

※複数取得者含む



## 建物管理事業者として必要な設備を自社にて確保

- ・当社は技術革新や法令改正により、日々変化していく施設設備の維持管理方法に対し、**専門部署が中心**となり、法令改正や最新技術の周知徹底を行っています。
- ・周知にあたって必要な**研修設備**として、「建物そのものが研修素材」ということをコンセプトに**技術研修センター「NOTIA」を自社で建設**することで、実際に設備に触れながら維持管理方法を学び、常にスタッフの技術力向上に努めています。



4F

### 知的創造のフロア 【気づきの広場／ミーティングルーム】



開放感のある学び・交流の空間。

3F

### 設備実習のフロア（電気・空調） 【電気演習スペース／空調演習スペース】



2Fと連動した学びの中核フロア。

B1F

### 多目的フロア 【ホール／共創の広場／他】



座学から実技研修、プレゼンテーションに使える共同スペース

2F

### 設備実習のフロア（防災・給排水） 【防火・防災学習スペース／給排水・衛生実習スペース】



実技で学び、基礎・応用がしっかり身に付く。

## 【その他特記事項】

### ■ 当社及び当社グループにおける世田谷区への社会貢献活動

- ・当社及び当社グループは、管理運営業務やその他幅広い事業のなかで、世田谷区に対し様々な面から社会貢献活動を実施しています。

#### 【管理運営業務を通じた社会貢献活動】

- ・当社は異動又は新規採用にて窓口センターのスタッフを配置しますが、**新規採用を行う場合は世田谷区民の雇用を第一**に考えており、雇用を通じて世田谷区へ貢献します。
- ・現在、当社では4月30日時点で**276名の世田谷区民を雇用**しており、各配属先にて活躍しています。

#### 世田谷区図柄入りナンバープレートを活用します

窓口センターの配置車両について、「世田谷区図柄入りナンバープレート」を取り付けることで、「走る広告塔」として世田谷区の魅力を広げることに貢献します。



#### 施設管理を通して『用賀サマーフェスティバル』へ協力します

用賀にゆかりのある大学生が立ち上げた「用賀サマーフェスティバル」に対し、当社は会場施設の管理者として協力することで、地元住民と共生し、区内経済の活性化に寄与しています。



#### 【当グループ関連の社会貢献活動】

- ・当グループ関連の学校法人を通じて、世田谷区にもキャンパスを構える東京都市大学グループの幼稚園から大学までの学校群に対し、幼児教育から高等教育までの充実した教育と研究活動の展開に貢献しています。
- ・当グループ関連の財団法人を通じて、世田谷区に所在する美術館にて貴重な文化財を守り次代に受け継ぎながら、展覧会を開催し収蔵品を中心に展示・公開するとともに、学芸員によるギャラリートークや美術講座などの普及活動に貢献しています。
- ・当グループは、公募によって寄せられた地域の緑化活動の企画の中から、特にすぐれた企画に支援を行うことで、「みどり」をきっかけにしたまちづくり・コミュニティづくりを応援する活動を実施しており、過去世田谷区においても実績があります。

