

平成30年度 事業計画書

【基本姿勢】

指定管理者として管理運営業務を担うに際しての基本姿勢

(基本理念・事業目標・市の施策への協力に関する考え方等について)

▶ 関係する全ての皆様の「未来価値創造のベストパートナー」であり続けます

当社は「未来価値創造のベストパートナー」という理念のもと、建物の管理運営だけでなく、お客様との長期にわたる繋がりを大切にいたします。公営住宅の管理においては、入居者に対する適正かつ公平で迅速なサービスの提供を基本といたします。入居者の皆様に、住環境における「安心」、「安全・快適」を提供するとともに、ワンランク上の「上質」を創造し、当社の企業理念であります『未来価値創造のベストパートナー』を宣言いたします。

市営住宅における管理業務は、まさに当社の企業理念の実現の場であると考えております。「入居者の皆様にとって身近であり、十分に信頼に足りるパートナーとなること」が市営住宅の管理を適切に実施するための源泉、公共の利益の増進に繋がると認識しております。「入居者の皆様への更なるサービス向上」、「入居者、豊中市と同じ目線での管理運営」、「豊富な実績に裏打ちされたノウハウの活用」を企業理念実現のための3つの指針と定め、市の代行者としての意識を強く持って本指定管理業務を実施いたします。

▶ 指定管理期間5年間をかけ4つの事項を実行し、社会に貢献します

当社が長年公営住宅指定管理者として管理運営を行ってきた過程において、重点的に取り組むべき4つの事項を導き出しました。この実現を通じ、社会に貢献したいと考えております。

- 1) 安全性の確保
- 2) 当社の管理ノウハウを活かしたコミュニティ形成支援
- 3) 災害対策体制の構築
- 4) 入居者平等利用の観点にたったサービスの提供

市の施策全般を理解し協力について

(人権の視点、環境の視点、その他施策の視点))

▶ 市の目指している方向性を十分に理解しています

当社は豊中市が「第4次豊中市総合計画」に掲げるまちの将来像「みらい創造都市とよなか」という基本理念を十分に意識し、豊中市が策定する4つの施策「子ども・若者が夢や希望をもてるまちづくり」「安全に安心して暮らせるまちづくり」「活力ある快適なまちづくり」「いきいきと心豊かに暮らせるまちづくり」を実現するため、これらに沿った管理運営方針を策定いたします。

▶▶ 豊中市の人権、環境、その他施策をそれぞれの視点から十分に理解し協力します

当社は豊中市の策定した「豊中市人権教育・啓発基本計画」、「第2次豊中市環境基本計画」「豊中市営住宅長寿命化計画」「豊中市地域防災計画」それぞれの施策を理解し、様々な視点から「指定管理者として出来ること」を第一に考え、管理運営業務を行ってまいります。

公営住宅法や地方自治法等の関係法令を遵守について

▶▶ 常に法令遵守の意識をもって行動しています

コンプライアンスとは直訳すると「法令遵守」ですが、当社では「単なる法令遵守にとどまらず、企業倫理や企業の社会的責任を含むもの」としております。そのため、全ての職員に対し、小さな違反でも、会社全体に影響を及ぼすということを徹底します。また、コンプライアンス意識を徹底させるため、日頃より、話し合いや啓発等を行ってまいります。

▶▶ 法令遵守のため、継続的に啓発活動・研修を実施し知識の向上を図ります

コンプライアンス推進と浸透を図るため、啓発ポスターを掲示し、常に職員が認識できるようにするとともに業務の規範である企業倫理の理解と実践のため、企業倫理ハンドブックを配布し、行動の指針として活用しております。併せて月次でコンプライアンスの理解度が確認できる当社独自のチェックシートを利用し、全職員の理解力の向上に努めます。また関係法令等の遵守の取り組みとして、当社では入社時より、定期的に関係法令についての研修を実施し、職員の知識の向上に努めます。

▶▶ 個人情報の保護に関する法律を含めた様々な法令を十分に理解しています

当社は、指定管理業務を遂行するうえで、公営住宅法の理念と役割を認識し、入居者及び地域自治体と共に実現する公正・公平な管理運営により社会福祉の増進に寄与します。また、地方自治法や市営住宅条例等、個人情報保護法を含めた様々な法令等を十分に理解することが重要であると認識しております。特に入居者の方々の個人情報に関しては、他自治体の公営住宅指定管理者業務で培った経験をもとに、漏洩、滅失等の防止を徹底します。

市営住宅の適正な管理運営について

▶▶ 入居者サービス向上を実現する8項目の管理運営基本方針を策定

市営住宅の公共施設としての設置目的は「健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備しこれを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、または転貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。」となっています。また公営住宅、改良住宅、コミュニティ住宅、従前居住者用住宅が、それぞれ違う目的・特徴をもつことを十分に理解しております。

市営住宅の設置目的を十分理解し、安定的で継続的かつ公平公正なサービスを効率的に提供し、入居者の安全、安心を確保し、さらなる入居者サービス向上を実現するためには、まず適切な管理運営基本方針を策定する必要があります。当社は「公営住宅管理運営基本方針概念」を策定しております。この「公営住宅管理運営基本方針概念」を基に豊中市営住宅に特化した8項目の管理運営基本方針を定め、適切に本指定管理業務を執り行います。

▶▶ 1. 法令を遵守し、入居者の個人情報に関しては厳重に管理します

公営住宅法・個人情報の保護に関する法律等の関係法令並びに市営住宅条例・豊中市個人情報保護条例等の各種条例を遵守し、適法に業務を実施します。

特に入居者の方々の個人情報に関しては厳重に管理し、当社独自の方針と行動原則を定め情報の漏洩、滅失および毀損の防止を徹底します。

▶▶ 2. 豊中市の施策を管理センター職員全員が理解します

当社は「豊中市営住宅長寿命化計画」の長期的な展望に立った基本理念や「第3次豊中市総合計画」や「豊中市都市計画マスタープラン」等の豊中市の施策を本指定管理業務に従事する管理センター職員全員が強く意識し、豊中市における住宅・住環境に関する課題でもある高齢化への対応や市営住宅の展望を常に念頭に置きます。少なくとも豊中市の職員の皆様と同じ意識レベルで業務を遂行し重大な責任感をもって入居者対応に当たることをお約束致します。

▶▶ 3. 豊中市及び豊中市住宅協会と協力体制を構築します

市営住宅のさらなる活性化のためには、豊中市、豊中市住宅協会および当社との間に強固な協力体制を構築することが必要不可欠な条件であり、そうすることで初めて市民生活の活性化が図れるものと考えます。当社は、これらの皆様と積極的に相談、意見交換を実施し、入居者の皆様が安心して暮らせるよう様々な解決策を提言していきます。

▶▶ 4. 公平公正な「満足度向上サイクル」を確立します

市営住宅は公の施設であることを理解し、入居者に対し丁寧かつ平等で公正な対応に努めるため「入居者への公平公正な対応」「入居者の人権に対する姿勢」「情報に関する平等性の確保」「高齢者や障害をお持ちの方への配慮」という4つの接遇対応方針を定め、実行します。

また公営住宅における蓄積された管理運営ノウハウを活用して、入居者への満足度の向上を図ります。常に入居者のニーズを把握し、課題を抽出、改善案の立案・実行する「満足度向上サイクル」を確立します。

5. 入居者高齢化に配慮した管理運営をいたします

「豊中市営住宅長寿命化計画」によると市営住宅の入居者全世帯（2, 482世帯）のうち、60歳以上の高齢者のいる世帯が1, 659世帯（66.8%）、高齢者のみの世帯が1, 184世帯（47.7%）単身高齢者世帯が770世帯（31%）と記載がございます。このことを踏まえ、単身高齢者世帯の定期的な声かけ訪問等、きめ細やかで丁寧な高齢者対応を行います。また、本業務に従事する全ての職員は厚生労働省が推奨する「認知症サポーター講習」を修了し、入居している、入居しようとする高齢者の方に配慮した接遇を行います。

6. 災害時に備え「指定管理者としてできること」を提案・実行します

近年、南海トラフ地震、断層直下型地震の発生が予想され、その被害想定等を内閣府、大阪府及び豊中市などが発表しています。

このような大規模災害の発生時、指定管理者ができることは何かを考えていきます。災害発生前には、入居者へ避難場所の通知や日頃の備えの啓発を行うこと、また発生後には被害状況の把握や、被災者の当社が管理している他自治体公営住宅への移住のお手伝いなどが考えられます。これらの事項について、豊中市や関係各機関等関係する皆様と協議を重ね「指定管理者としてできること」を提案・実行してまいります。

7. 経費の縮減を図り豊中市の財政負担の軽減に努めます

豊富な管理実績によるスケールメリット、組織力と管理運営ノウハウのシステム化による効率的な要員配置等により、豊中市財政負担の軽減に努めます。また、市内経済活性化の観点から再委託業者については市内業者を優先して発注します。さらに、徹底したエネルギー管理・リサイクル推進等を行い、環境負荷の軽減と共にコスト縮減にも取り組みます。

8. 入居者コミュニティ形成を図ります

犯罪や事故を未然に防ぐためには、入居者同士のコミュニケーションが必要です。高齢者や一人暮らしの方の生活上の不安を取り除き、孤独死などを防ぐためにも、良好なコミュニティづくりが重要になります。安全と安心を確保するためには「入居者間のコミュニケーションを深める」ことが何より大切だと考えます。

豊中市の健康福祉部と連携を図り、単身高齢者が孤立しないコミュニティづくりに貢献して指定管理者としてできることを最大限実行します。

当社は豊富な住宅管理の経験とノウハウを活用して、様々なコミュニケーション活動を立案し実行します。

入居者募集事務の実施について

入居者募集業務に対する考え方と業務実績

公営住宅の設置目的を十分に理解した平等な募集・抽選・審査業務等を実施してまいりました。本指定管理業務においてもこれらの実績に基づく適正な業務実施、改善のご提案を行わせていただきます。

▶▶ 入居者募集業務は責任者を含めて7名体制にて対応いたします

入居者募集業務については責任者を含めて7名で対応いたします。

副責任者を主担当とし、事務系の担当職員にて「募集計画の策定～抽選結果の通知」まで担当いたします。また技術系の職員についても入居申込書を出先機関への配布や抽選会時のように人手が必要な場合等、管理センター一体で業務を実施いたします。

本業務においても、人手やノウハウが必要な際には公共住宅管理部と協力して組織として、業務を実施いたします。

▶▶ 受付業務時間と窓口業務の迅速な対応について

当社は窓口開設時間を毎週月曜日～金曜日の「8時45分～17時15分」（祝日・12月29日～翌年1月3日は休務日）までとし、業務を実施いたします。

また、窓口業務の対応時間について、来訪者の方を極力お待たせしないよう、入居募集等の業務について、全ての職員が実務研修やシミュレーション研修等の実施により、一定レベル以上業務をおこない、スムーズで迅速な窓口業務を実施いたします。

▶▶ 入居者募集業務に関する手順について

当社は「豊中市市営住宅等管理運営業務仕様書」に基づき定められた基準以上のサービス水準を維持いたします。具体的には豊中市営住宅の「オリジナルホームページ」を作成し、募集・抽選等の情報を発信いたします。また、技術・環境等の要因によりホームページを活用できない方がいることや、募集形態が多様で様々な事情のある方がいることも当社は理解しております。市役所のレイアウトの関係もありご相談とはなりますが、当社はお問い合わせを専門的に受け付ける「相談窓口」を開設し、ホスピタリティ溢れる対応を行います。また、必要に応じて個人情報等を多く含む場合は個室で相談を受け付けるなど、丁寧かつ円滑にご説明します。

入居者手続き事務の実施について

▶▶ 市営住宅条例に従い、適法な入居手続きを実施します

当社は入居者募集事務と同様に、他行政区において数多くの入居者手続き事務業務を実施しております。入居者手続きについては公営住宅法や市営住宅条例に基づき、入居資格を厳守いたします。入居資格についてオリジナルホームページ等を用いて予め入居希望者に情報提示することはもちろんのこと、提出書類の不足等で入居資格の有無が曖昧になることのないよう、確実に適法な入居審査を行います。

▶▶ 入居者手続き事務業務は責任者を含めて7名体制にて対応いたします

入居者手続き事務については責任者を含めて7名で対応いたします。

入居者募集業務と同様に副責任者を主担当とし事務系の担当職員にて担当いたします。

入居者手続き事務は入居説明資料の作成・送付・入居説明会の実施など業務量的にも多く、また、特定入居者への鍵渡しなどを含む入居説明を行うため、状況に応じて技術担当職員も協力し業務を実施致します。

市営住宅が抱える現状の課題と解決提案について

入居決定者に対して、書類審査時に連帯保証人1名の書類を提出していただきますが、連帯保証人が確保できない場合には「連帯保証人免除届」を提出していただき、市営住宅がセーフティーネットとしての機能である、社会的弱者にとって手続きを行いやすい環境を豊中市と共に築きあげます。また、住替に関しては低層階の空き住宅が出た場合、住替要領に基づき実施いたしますが、現在入居している住宅内での住替が条件となるため、登録後の住替に時間がかかることも多いという課題があります。

こちらは豊中市と相談にはなりますが、居住している住宅以外へ変更することも相談させていただきますながら業務を実施いたします。

入居説明会の実施について

入居者に対して、入居に関するしおりや各種配布物に記載されている内容をきちんと説明することは、今後入居者が明るく快適な市営住宅での生活を行うために大変重要であることはもちろんの事、入居者と豊中市・指定管理者間の入居後のトラブルを未然に回避することができると思います。その為、入居説明会にて入居する上での注意事項を入居者へ理解いただくよう努めます。

入居手続き業務等をマニュアル化し効率化と各業務実施レベルの均一化を図ります

募集・審査・入居関連手続き・入居方法等の作業及び対応方法等については、業務を実施する中で業務手順等を統一的に定めることができる内容のものについて、マニュアル化を進めていく方針です。それにより、各業務担当職員の業務レベルの均一化と確実な業務実施を目指します。

業務毎に担当職員を配置することで効率化を図ります

管理センターに勤務する職員について、募集・審査・入居者決定・入居方法（入居説明会等）を担当として行う要員を定め事務補助を行う職員と共に業務を行います。管理センターではそれぞれの担当を定め、常に同じ要員が本業務を行い、各職員が業務の深化を図ることで効率化と迅速化を図り、スピーディーに業務を実施いたします。また、空家修繕につきましても、上記同様空家修繕の担当職員を配置し効率的かつ質の高い空家修繕業務を実施します。なお、繁忙期等は状況により公共住宅管理部やマンション西日本事業部リニューアルセンターのスタッフが上記業務をバックアップすることで、一連の業務をスピーディーに行い業務品質の確保に努めます。

公募以外の入居等も適切に対応いたします

当社は通常の公募以外の市営住宅の入居についても適切に対応いたします。当社は他行政区での公営住宅管理実績から通常の公募以外による入居者募集の経験があり、経験と管理実績から様々な募集形態についても対応いたします。

入居者等の退去業務の実施について

▶▶ 入居者等の退去に対する考え方と業務実績

空家修繕の退去確認時等は、「市営住宅修繕・修繕費負担区分」等に基づき適正な対応を行います。管理運営を行うにあたっては修繕対応時の公私負担区分の判断や、入居者との接し方等の対応方法等も含まれており、豊富な実績やノウハウを有する当社は、それらの業務を迅速かつ確実に対応できるだけのスキルがあります。そのスキルを最大限活用し入居者等の安全・安心・快適な住環境創造に寄与します。

▶▶ 入居者等の退去業務は責任者を含めて6名体制にて対応いたします

入居者等の退去事務については責任者を含めて6名で対応いたします。

退去については、事務的な手続きを副責任者を主担当とし、退去時の立会い等を事務系の担当職員にて担当いたします。また技術系の職員については空き室修繕の実施・完了確認を行い事務・技術一体で業務を行います。

▶▶ 退去手続きの流れについて（住宅返還～滞納家賃確認～退去検査）

住宅返還時の手続きについて、当社は入居者から退去の相談を受けた際には法令・条例又は規則にしたがって必要な指導を行います。また、副責任者を主担当とし事務担当の入力したデータのチェックを強化することで、住宅返還届受領後、返還届け及び添付資料の確認する際のシステム入力に関する人的ミスを撲滅いたします。

【ポイント1】滞納家賃の確認の実施について

現状の課題として退去後の滞納指導は強制力に乏しいとの記載が説明会配布時の資料にありましたが、退去後に滞納がある場合は、始めに滞納者の実態を把握いたします。退去前の生活状況や退去後の転居先の把握など、生活状況にあわせた督促を実施します。その上で、豊中市より事前に提示されている業務内容書の内容も含め、督促業務を実施します。

【ポイント2】退去検査の実施について

退去時の検査について、退去時は修繕費負担区分表に基づき退去者の修繕実施が適切に行われたかどうかを確認するため、「最終検査記録表」等を用いて実施業者及び管理センターの担当者にて確認を行います。適正な退去管理を行うことは市営住宅を維持していく上でも大切なことであり、公共の財産である公営住宅の維持管理を担う当社としても大切な業務であると認識しております。

▶▶ 家賃・敷金の精算、還付について

家賃・敷金の精算及び還付について、敷金の還付が必要な場合は敷金精算に必要な書類を作成して市へ提出いたします。その際には必ず市へ書類提出前に、当社責任者の検印を必要とすることとします。敷金の返金は滞納家賃がある場合は滞納家賃に充当し、それでも不足する場合は納付書の送付いたします。当社は退去時が入居者とコンタクトを取ることのできる最後の機会であることを経験上理解しており、本業務を慎重に行うことで退去時のトラブルを防止いたします。また、現状の課題である外国籍退去者への還付についても出来る限り迅速に業務を行い、市の立替金が発生しないよう手続きを行います。

収納業務の実施について

▶▶ 口座振替率向上による収納率の向上

当社は収納業務について、口座振替率を向上させることが結果的に収納率の向上に繋がるということを理解しています。口座未設定の入居者への口座振替依頼書の送付及び窓口に来庁された方への直接依頼等を実施することにより口座振替率の向上を目指します。

▶▶ 収納業務は責任者を含めて7名体制にて対応いたします

収納業務については責任者を含めて7名で対応いたします。

事務担当リーダーを主担当とし事務系の担当職員にて担当いたします。本業務については窓口及び訪問による現金の受領があるため、金銭を取り扱える職員を限定し、管理センター内においても公金の取扱いについて事故の無いよう徹底的に管理いたします。

▶▶ 現金による収納について

管理センターに来訪いただき、家賃等を現金で支払いにお越しの方に対して、業務フローに基づき、業務を実施いたします。

窓口担当が現金を受け取る際、団地名、部屋番号、氏名、金額、引当月等を現金支払者と相互確認し、齟齬が発生しないよう十分注意します。また、窓口で受領した現金は、豊中市へ入金する前に「公金取扱者⇒副責任者⇒責任者」のトリプルチェックを受けることで安全・確実に豊中市へ入金処理を行います。

▶▶ 過誤納への対応について

週に2度システムにより過誤納の有無を確認し、過誤納が判明した場合は入居者への連絡し対処方法を確認し、必要に応じて資料作成し市へ提出いたします。

▶▶ 生活保護世帯への対応について

生活保護受給世帯においては代理納付制度を勧奨し、入居者の利便性を向上する共に確実な家賃収納体制を確立いたします。そのために福祉部局との連携は不可欠であるため当社は連携して業務を実施いたします。

滞納整理業務の実施について

▶▶ 滞納整理業務は責任者を含めて4名体制にて対応いたします

滞納整理業務については責任者を含めて4名で対応いたします。

事務担当リーダーを主担当とし事務系の担当職員2名、補助業務1名の4名にて担当し、他行政区で培った滞納整理に関するノウハウを十分に発揮いたします。

▶▶ 窓口時間外にも電話督促を行うことにより収納率向上を図ります

当社は、滞納者の在宅率を考慮し夜間等の窓口時間外においても電話により督促を行い、収納率の向上を図ります。

▶▶ 滞納会議で個別の納付指導方針を定め収納率の向上を図ります

管理センターの責任者を滞納に関する統括者とし、滞納整理業務担当者職員主催による滞納会議を月1回実施します。本会議は事務所職員全員が参加することにより滞納者から突然の入金、連絡、訪問があっても即座に対応できる体制を構築します。また、滞納会議では滞納者一人ひとりの滞納理由を分析し個別に納付指導方針を立案することにより収納率向上に繋がります。

▶▶ 各入居者への家賃等滞納整理業務の具体的な手法について

当社は、市営住宅家賃等滞納整理要領に定められた対応を行うのはもちろん、短期滞納者に対する電話、訪問督促を強化することにより収納率の向上を図ります。督促状の送付については口座振替不能者の振替結果を速やかに確認後、督促状を送付いたします。また、電話による督促についても滞納者全員に対し計画的に行い、電話が数回繋がらない滞納者については、訪問リストを作成の上、職員が訪問して入金案内を行います。速やかに電話や訪問を行うことで、その後の入金忘れや滞納常習化の防止に繋がり結果として全体の滞納額削減に繋がります。

▶▶ 収入の再認定の制度を周知することにより滞納解消を図ります

滞納者に収入減等があり、支払い能力がなくなった場合に収入の再認定の対象となり滞納解消の一助となる場合がございます。当社は、本制度について各団地の掲示板や管理センターにお知らせを掲示およびホームページにも掲出する等により制度の周知、利用を図り滞納解消に繋がります。また、滞納者がそうした制度や納付について気軽に当社に相談できるよう、職員が入居者に常に誠実に対応することで信頼関係を構築いたします。

▶▶ 「給料、ボーナス等支給日」・「年度末」は滞納回収を強化いたします

「給料・ボーナス等支給日」、「年度末」は滞納回収の絶好の機会のため、必要に応じ支援職員を投入して滞納回収を強化いたします。

▶▶ 法的措置に関する補助業務も万全の体制でサポートいたします

当社は、滞納が中長期に及んだ場合の明渡訴訟や強制執行の補助は万全の体制で豊中市をサポートします。訴訟に備え滞納者との折衝記録は詳細に住宅管理システムに記録し、当社債権管理部門、法務担当部門と管理センターが連携を図りながら豊中市をサポートいたします。また、裁判での和解条件を遵守し、和解後の滞納が増えることを防止いたします。

収入超過者及び高額所得者の対応業務の実施について

▶ 【考え方】収入超過者及び高額所得者の対応業務に対する考え方と業務実績

当社は他行政区においても、収納業務・滞納整理業務と同様に収入超過者及び高額所得者への対応を行っております。公営住宅は高齢者や障害者、生活保護受給者や母子家庭、病を抱えた方やDV被害を受けた方等、社会的弱者が入居を希望されることも多いことを理解しており、収入超過者のように定められた基準を逸脱している入居者の明け渡しを求め、入居基準を満たしており本来入居できる方の権利を犯すことの無いよう業務を実施いたします。

▶ 収入超過者及び高額所得者の対応業務は責任者を含めて4名体制にて対応いたします

収入超過者等の対応業務については責任者を含めて4名で対応いたします。

実務的な業務については副責任者を主担当とし事務系の担当職員3名にて担当いたします。

収入超過者及び高額所得者への対応については市の業務を代行する公営住宅の指定管理者であるという観点からも該当する入居者には厳しく指導にあたります。

▶ 収入超過者及び高額所得者への対応について

【収入超過者への明け渡し指導について】

市営住宅に引き続き3年以上入居し、条例で定める収入基準を超える収入超過者には、明け渡しの努力義務があることを説明し、電話及び直接訪問の上、指導いたします。その際に電話・訪問等だけにとどまらず、明け渡し後の住宅の斡旋等や転居に関する相談についてもあわせて実施いたします。

【高額所得者への明け渡し指導について】

市営住宅に引き続き5年以上入居し、最近2年間引き続き条例で定める収入基準を超える高額所得者には、住宅の明け渡し指導と同時に特定有料賃貸住宅の斡旋等も実施いたします。さらに引越しに伴う相談や今後のスケジュールについても親身になって相談に乗り明け渡し業務を実施いたします。

入居者からの各種申込み・届出に関する業務の実施について

▶ 各種申請・届出チェックリストを作成し、漏れなく書類を受領します

当社は審査を行う際は、入居者等に必要書類を漏れなく提出いただけるか、入居者等の記入が適切になされているか確認することが必要であることを理解しています。当社の職員の誰が各種申請や届出を受領してもチェックを漏れなく行えるようにするため、他公営住宅での経験を生かし、豊中市営住宅専用の「各種申請・届出チェックリスト」を作成します。入居者等の状況によって申請・届出いただく書類は異なり多岐にわたるため、主要な条件の「各種申請・届出チェックリスト」を作成し、書類受領時に確認・当社のオリジナルホームページ掲載を検討します。これにより入居者等にいつ何の書類が必要であるかも明確に示すことができ、利便性の向上も可能となります。

▶▶ 各種申込み・届出に関する業務は責任者を含めて7名体制にて対応いたします

入居者からの各種申込み等業務については責任者を含めて7名で対応いたします。事務担当リーダーを主担当とし事務系の担当職員にて担当いたします。各種申込み手続きについては、主に申込みに応じたシステムの入力、台帳整理であることから事務系職員については、主担当と同程度の高いレベルで事務処理を行えるよう日々研修等を実施します。

▶▶ スキームを明確にし、スムーズに審査します

当社は各種申込みや届け等の書類について十分に理解し、スムーズに審査いたします。

▶▶ トリプルチェック体制で書類の確認・審査を確実に実施

入居者からの申込みがあり、当社が申込書を受領した際には、トリプルチェック体制を構築し、「各種申請・届出チェックリスト」に基づき書類の提出・記入漏れ防止を徹底し、確実に迅速な審査（チェック）を行い、審査後、状況を市に報告します。

入居者の維持保管義務違反に関する業務の実施について

▶▶ 入居者の維持保管義務違反に関する業務は責任者を含めて6名体制で対応いたします

入居者の維持保管業務違反に関する業務については責任者を含めて6名で対応いたします。副責任者を事務手続きの主担当と、技術系職員1名を現地での指導をメインとした担当とします。保管義務違反には不法占有やペット等、現地確認を必要とすることも多く、事務系職員と技術系職員が連携して業務を行います。

▶▶ 入居者の維持保管義務違反の指導経験者な職員による研修の実施

入居者の居住指導には入居者の方々の傾向や特性を理解した対応が求められるため、入居者の居住指導を経験した職員が主に「不正入居」と「迷惑行為」という2項目に分け、管理センター職員に対して定期的な研修を実施します。

▶▶ 迷惑行為等発生時は注意文等を作成し掲示板への掲示やポスティング等を実施

苦情を未然に防止する取り組みとして、管理センターの職員が定期的に団地内の巡回を実施し、苦情等の原因となる事象（ペット・生活騒音・喫煙マナー・バルコニーからの落下物等）を早期に発見し、迅速に対処いたします。その上で、万が一、入居者からの苦情が入った場合には、注意文書を作成し、掲示板への掲示と併せて各戸にポスティングして注意を促すなど、苦情の再発防止に努めております。

▶▶ 副責任者が不当要求責任者講習を受講し、職員へ対処方法を教育

当社は脅迫行為等により要求の実現を図る方等の不当要求者に対し「豊中市暴力団排除条例」等の関係法令を遵守することはもちろんのこと、副責任者が「不当要求防止責任者講習」を受講し不当要求防止責任者となっております。

公共住宅管理部所属の大阪府警察OBが協力

維持保管義務違反者が不当な申し出や職員の指導等を拒否するような事態が発生した場合には、管理センターの管轄部署である公共住宅管理部に、大阪府の警察OBが所属しておりますので、場合により現地職員と大阪府警察OBと協力し適切な対応を行います。

家賃関係業務の実施について

家賃関係業務は責任者を含めて5名体制にて対応いたします

家賃関係業務については責任者を含めて5名で対応いたします。

事務担当リーダーを主担当とし事務系の担当職員4名にて担当いたします。本業務は収入に点や家賃決定などを主たる業務としていることから、担当職員を4名としておりますが、他の職員においても対応できるよう、常にシミュレーションや研修を行い、補助業務なっている職員についてもいつでも対応できるようにいたします。

減免審査の際にはホスピタリティ溢れる配慮した対応を行います

減免の請求を行う方は、病気にかかっている方や失業された方等がいらっしゃることで、募集形態が多様であり、様々な特別の事情を抱えた方もいらっしゃることを理解しております。

当社は特別な事情を抱えた方への対応も経験があり、接遇研修、人権研修等様々な教育を実施することで全ての職員がホスピタリティ溢れる配慮した対応を行います。

駐車場管理業務の実施について

不正駐車・放置車両の対策は自治会と連携した対応により円滑に実施

不正駐車・放置車両の対応の際は、自治会任せにせず、当社の豊富なノウハウ等を提供していきながら円滑な対応に向けたサポートも実施していきます。

当社が管理運営する公営住宅でのよくあるご質問等と対応事例を活用した適正な対応

豊中市営住宅においては、迷惑駐車・不正使用に関する苦情が多いことを認識しております。当社は前述の通り、管理運営する公営住宅で発生した駐車場に関するよくあるご質問やクレームについて、台帳を整備し、それに基づく適正な管理を目指します。

共用部分にかかる業務の実施について

責任者、副責任者のダブルチェック体制で入出金の管理を実施

徴収した共益費の金額及び共用部分の維持管理業務に要した費用の入出金については、適切な確認周期を定め、責任者及び副責任者にて定期的なチェックを行います。それにより、適正な共益費管理が行えると考えます。また、市へも定期的に本業務の履行状況について報告を行います。

共益費の滞納者へは電話、文書、訪問により納付指導を実施

当社は、滞納者に対する電話、訪問督促を強化することにより収納率の向上を図ります。滞納者への電話は、全員に対し計画的に行い、電話が数回繋がらない滞納者については、訪問リストを作成の上、職員が訪問して納付指導を行います。それらの対応が、その後の入金忘れや滞納常習化の防止に繋がり結果として全体の滞納額削減に繋がります。

共用部分にかかる業務の実施にあたっては関係者との連携を密に図ります

本業務の実施にあたり、「豊中市都市計画推進部市街地整備課」、「リリブ野田管理組合」及び「日本総合住生活㈱」等といった関係各所と必要に応じ連携を図ってまいります。また、非常時等に備えた緊急連絡網の整備や、有事の際の連携体制の確認等を働きかけます。

二葉第3住宅・北条西住宅の共用部分は共益費により適正に維持管理します

二葉第3住宅及び北条西住宅に関しては、各住戸より共益費を徴収し、共用部分の維持管理を実施することが求められております。適正な維持管理業務の実施には、きちんとした予算案の作成が重要となってくると考えます。当社は横浜市営住宅や民間の分譲マンション等で予算案の作成等の業務を実施しており、このノウハウを活用することで本業務も引き続き適正に実施してまいります。

その他の管理業務の実施について

苦情・要望・相談は全員が主担当となり主体的に解決にあたります

管理センター等で当社が受け付けた苦情・要望・相談は、全職員が受付、対応を行うことが想定されます。そのため、管理センターの全職員を主担当として考え、受け付けた苦情等については各自主体的に解決する意識を持って対応にあたります。

30分、2時間、1週間ルールに基づく苦情処理

当社職員がご意見を受け付けた場合は「30分、2時間、1週間ルール」に策定しこれに基づき対応することで、入居者等へ中間報告や進捗状況を逐一お知らせし、入居者等の皆様にご安心いただける信頼を得られるような体制を構築します。

▶▶ 他自治体での実例を活用しご要望・ご相談の対応を実施

当社が管理運営する他自治体でも様々なご要望・ご相談があり、対応を行いました。対応を行った事案については定期的実施する公共住宅管理部内での会議等で情報共有を図っております。また、自治会からの相談や要望等においても豊富な事例を活用して対応にあたります。

▶▶ 「市営住宅だより」等と併せて犯罪対策ガイドブック配布による入居者の防犯意識の醸成

集合住宅には様々な人々が入居し、犯罪者が紛れ込んでいても気づかれにくい環境といえます。当社では業務提携先である警備会社監修のもと作成した、独自の防犯ガイドライン「対犯力」を設けており、それを状況に応じて各住戸に配布することで、日頃から犯罪に強い住宅の構築に尽力いたします。「対犯力」には、つい安心して気が緩みがちな集合住宅における施錠管理や留守中の対策、近隣とのコミュニケーションの大切さ、子供が一人で留守番する際の「我が家の防犯ルール」などのほか、各世帯で確認できる「防犯自己診断シート」を掲載しています。

▶▶ 不測の事態に対し、総合賠償責任保険を使用

当社は、当社所属グループ各社を対象とした各種賠償責任保険を包括的に最高100億円までカバーできるようにパッケージ化した総合賠償責任保険に加入しており、不測の事態に備えています。本指定管理業務においても、万が一第三者に損害を与えた場合は当該保険を使用します。

施設の適正な維持管理業務の実施について

▶▶ 施設の適正な維持管理業務実施に際しては原則同じ職員が同じ団地を巡回します

団地の巡回を行う際には原則同じ職員が同じ団地を巡回し、入居者と日常的なコミュニケーションを通じて顔見知りとなることで入居者からの危険箇所・修繕必要箇所等の情報の吸上げにつなげていきます。

▶▶ 修繕必要箇所を巡回等を通じて抽出し整理することで効率的な修繕実施につなげます

巡回等を通じて修繕必要箇所を抽出します。抽出した修繕必要箇所については緊急度に応じてカテゴリ分けすることで、効率的な修繕の実施につなげることができます。また、重要度低のものも含め豊中市へは定期的に当該情報を報告します。

施設の維持修繕に関する業務の実施について

▶▶ 様々な情報を集約し分析・カテゴリー分けすることで対応項目を明確化

日常的な管理運営に付随する毎月の巡回点検、建物設備の保守点検及び入居者からの意見・要望等から修繕必要箇所を洗出し、重要度及び緊急度ごとにカテゴリー分けを行います。このカテゴリー分けを行うことで、洗出した修繕項目が一般修繕として対応するものなのか、長期的な目線で計画立てをして対応するものなのか等、明確化を図ることができます。この明確化した情報は定期的に市へご報告します。

▶▶ 修繕受付時及び空家修繕時は公私負担区分の判定等を正確に実施

修繕受付時及び空家修繕の確認時等は、「修繕・維持管理負担区分表」に基づき適正な対応を行います。業務を担当する当社は、全国で32契約171,530戸の公営住宅を管理運営する業界トップ企業です。当然、それらの管理運営を行うにあたっては修繕対応時の公私負担区分の判断や、入居者との接し方等の対応方法等も含まれており、豊富な実績やノウハウを有する当社は、それらの業務を迅速かつ確実に対応できるだけのスキルがあります。そのスキルを最大限活用し、入居者等の安全・安心・快適な住環境創造に寄与します。

▶▶ 維持修繕の対応業者は市内業者の中から公平に選定

当社は、維持修繕業務の実施にあたり、市内業者を可能な限り活用する予定です。市内業者の選定にあたっては一定の業者に偏ることのないよう、多くの市内業者と連携しながら対応を行います。なお、市内業者へ発注を行う際には、当社の登録制度に基づいた発注審査を経て実施することとなります。

▶▶ 仕様書等を最低ボーダーとし様々な取組みを通じて確実に対応

施設の保守点検管理・修繕の実施にあたっては「仕様書」等を最低ボーダーとし、他自治体における公営住宅指定管理者実績及び民間企業として培ったこれまでの技術的ノウハウを集結して、市営住宅の機能を維持し続けます。また、様々な取組みを通じて適切かつ確実な対応を行ってまいります。

保全台帳の整備に関する業務の実施について

▶▶ 技術担当職員が中心となり台帳の整備を実施

修繕履歴の蓄積や保守点検台帳の整備は、技術担当職員が中心となり適切に対応します。

施設の保守及び点検等維持管理業務の実施について

▶▶ 業務実施計画の立案とそれに基づく計画表の作成により業務を確実に実施

業務実施時は、管理開始前（毎年度末）に翌年度の年間作業計画を立て、業務を履行します。

▶ 業務履行状況等をデータベース化し関係者間で共有することでサービスを向上

市と相談の上、点検などの結果を当社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。各種設備の点検後においては、その結果を専門部署と点検結果をシステムで随時共有し、実施した点検の業務品質等を評価・勘案しながら、次回以降の保守点検業務時等に更なるサービスの向上に向けた検討を行います。

▶ 市内業者への発注を方針の一つに据え本業務を履行

4つの方針を「市内業者への発注方針」とし、それを遵守することで適正に対応します。

▶ チェックシート・評価表を用いて業務完了後の内容を適宜チェック

業務を市内業者に再委託した後は、当社の建物管理の経験・ノウハウを基に、「作業評価チェック表」「会社評価チェックポイント」を策定・活用し確認を行います。後述の「再委託先の選定方法」に基づき登録されている協力会社であっても、実際の作業内容が適切に実施されているか定期的にチェック・指導監督します。十分な指導監督をしたにもかかわらず品質が維持できない場合は、業者を変更する等厳しい対処も行い、品質の維持及び向上に努めます。

▶ 委託業者選定の際は外注管理マニュアル等を活用することで適正な業者選出が可能

業務実施時の再委託先への発注時は、市内業者を可能な限り活用する方針です。なお、業者選定の際は、当社の外注管理マニュアルに定める業者登録制度に則り、登録された市内業者の中から品質・実績・作業能力・利便性・価格等を基準とし、総合的に委託先を評価した上で決定します。当社としては予防保全の観点から、最適な仕様で信頼性の高い委託先へ再委託をする方針です。また、過去に取引の無い、新たに委託先を設定する場合は、フローにて、品質基準を満たしているか審査の上、委託先として設定するようにします。

防火・防災管理上必要な業務の実施について

▶ 日常的な事故防止、安全管理を徹底します

豊中市営住宅は高齢者や子どもをはじめ様々な入居者が、毎日暮らす生活の場であります。従って、事故を未然に防ぐ為日常的に巡回を行う管理センター職員が危険箇所を確認し、指定管理期間をかけてハザードマップを作成して団地内に掲示していきます。その他、災害時の避難経路に私物が置かれていて災害避難時に邪魔にならないか等、改善できるものは平常時から対応してまいります。年2回の消防点検時には、住戸、建物共用部の消防設備、機器の点検を行い、不具合があった場合は至急対応いたします。また、避難器具や防災器具がどこにあるか、まとめて掲示・周知し入居者の安全を確保できるようにいたします。

▶▶ 台風・ゲリラ豪雨等の水害対策を実施(ハザードマップの活用・防災対応カード配布)

当社は、台風やゲリラ豪雨等が原因で発生する水害に備え、事前の対策が重要だと考えます。近年全国各地で大雨やゲリラ豪雨が発生しておりますが、様々な対策を講じていても大規模な水害や土砂崩れ等が発生してしまう等の万が一のケースも今後想定していく必要があると考えております。当社は指定管理者として案内文を作成し、その配布・掲示を通じて、入居者の予防保全の意識向上を図ると同時に、豊中市で作成の洪水ハザードマップ等の内容を周知徹底するよう努めます。また、「防災対応カード」を作成し入居者へ配布を行います。特に、後述する有事の際の避難場所や、防災関係機関への連絡先等については最重要周知事項として複数回にわたり継続して周知を行っていく方針です。

▶▶ 降雨時の団地周辺状況を把握することで対応策を検討します

当社はゲリラ豪雨等の水害時に団地周囲の状況が平常時からどのように変化するのか、日頃の団地巡回等を通じて、危険箇所（マンホール、側溝、小河川）の確認をいたします。また、大阪府内で長年業務を行ってきた当社は、地元地域の土地勘がある協力会社等も多数おり、市内における前述の危険箇所等の把握に有利です。それらの実績や情報を活用し、かつ日頃から市営住宅の避難経路及び建物周辺にある危険箇所を確認することで、危険箇所を十分認識し事前の対策と万が一の際の迅速な対応につなげてまいります。

▶▶ 緊急連絡網を整備し有事の際の連絡経路を明確化します

万一の緊急事態発生時には速やかに対応できるよう、豊中市と相談させていただきながら①豊中市と指定管理者間の連絡網、②社内における連絡網、の2つの連絡網を整備します。また、各団地の掲示板等へは営業時間内に対応する市営住宅管理センター、営業時間外に対応するコールセンターの連絡先等を分かりやすく掲示するなど入居者に対しても緊急事態発生時の連絡先を広く周知するよう努めます。

▶▶ 「市営住宅だより」の発行頻度を増やし、入居者への啓発活動をおこないます。

防火・防災及び集合住宅における共同生活の注意事項等について「市営住宅だより」を作成し、入居者への啓発活動を行ってまいります。当社は現在の発行頻度2回以上を目指し入居者への防火・防災への意識が更に向上していくよう努めてまいります。

▶▶ 災害対策ガイドブック「対災力」を配布し防災意識の向上を図ります。

当社では防災意識向上のため、住民と防災意識を共有し、「住民を守る力・住民と助け合う力」を備えることを推奨し、こうした災害に備える力を「対災力」としてガイドブックを作成しております。本指定管理業務においては、市営住宅の入居者や自治会へ状況に応じて「対災力」を配布し、防災意識向上の啓発活動を実施します。

対災力とは、家具の転倒防止など部屋内の対策や家族の安否確認方法、避難経路等、予め各世帯で相談して定めておく目安となる内容をまとめたものです。更に、東日本大震災後に東北エリアの勤務者、支援者からのアンケート結果から、被災時に必要という声が多かった簡易トイレや携帯電話充電器ほか、用意しておきたい品・あると便利な品を「防災用品チェックリスト」として掲載しています。

▶▶ 管理センターにおいて各種マニュアルを整備し準用します

非常事態発生時に速やかに、かつ適切な対応等をするために当社で整備してある各種マニュアルをベースに本指定管理業務に特化した各種対応マニュアルを作成し、管理センター職員へ周知します。

▶▶ 非常事態発生時を想定した各種研修等を実施します

当社は、緊急事態発生時及び災害発生時にどのように行動を行うべきか、どのように対応を行うべきかを検討し、その際の行動や対応方法を想定した事前研修及び訓練を実施します。それにより、有事の際に管理センター職員一人ひとりが混乱することなく必要な行動をとる事ができると考えます。

▶▶ 東日本大震災の経験を基に管理センターへ防災備品を備え付けます

当社にて実際に東日本大震災を経験・対応した社員の意見に、電気が使えない中、社員間の情報交換ツールの一つとして、ホワイトボードを掲示板代わりに活用することが有効的であったと意見がありました。当社はその意見を基に、全支店や営業所等へホワイトボードを配置し、活用を行う準備をしました。管理センターにおいても同様にホワイトボードを配置して、万が一の際に備えております。また職員全員分の水・食料・ヘルメット等を備蓄しております。万が一の際も職員の全員の安全を確保するとともに、業務を極力平常時と近い状態で対応できるよう準備を行います。

▶▶ 「防災行動指針」の作成目的について

火災や地震が発生したとき、被害を最小限におさえるには、一人ひとりがあわてずに適切な行動をすることが極めて重要です。そのためには、入居者の方が火災や地震等の災害について関心を持ち、いざというときに落ちついて行動できるよう、日頃から災害に対する正しい心構えを身につけておくことが大切です。指定管理期間の5年間をかけて、豊中市営住宅の全住宅の防災時の行動指針及び避難すべき経路を記した避難経路図の作成を行います。本指針は当社が管理するマンションにおいて実際に配布しております。防災時の行動指針や避難経路図を示すことで、防災の意識を高めていただき有事の際に迅速に行動ができるように啓発しております。こうした啓発活動を市営住宅においても実施し、入居者の防災に関する意識を高めます。

▶▶ 棟毎の防災組織図を策定し緊急事態時に被害の軽減を図る体制を構築します。

入居者の安全及び被害の軽減を図ることを目的として棟毎に防災組織を構成いたします。各階の入居者から、「避難誘導係」、「消火係」、「施設係」、「救護係」を任命し、災害発生時の入居者の役割を明確化し、入居者自身が当事者意識をもって災害に向き合える体制を構築することを目指します。

▶▶ 入居者へ各自治体の備える防災用品と家庭備蓄品例を周知

当社は入居者が日頃から火災や災害に備えて、自らや家族の被害防止と安全を確保するための備えを十分に行っておく必要があると考えております。

「防災行動指針」では自治会が備える防災用品を掲載し、自らが住む市営住宅に何ほどの程度、備えがあるのかの周知をおこないます。

また各家庭にて準備すべき家庭備蓄品例を掲載すると同時に、「家庭の安全チェックリスト」を添付し、使用家具の転倒防止を未然に防ぐ等、入居者の安全意識を啓発します。

▶▶ 5年間の指定管理期間をかけて各棟の避難経路図を策定

当社は5年間の指定管理期間をかけて「防災行動指針」に豊中市営住宅各棟の「避難経路図」を作成いたします。当社は豊中市から図面をお預かりし、豊中市営住宅の各棟の入居者が最も安全に避難できるようなルートを導き出し、周知いたします。

備品等の管理について

▶▶ 東急コミュニティーでは物品管理規則を定めております

当社では物品管理規則を定めており、購入手続、管理、移管・処分等のルール作りを明確化した社内体制を構築しております。

▶▶ 備品台帳を作成し適正な備品の管理をおこないます

本指定管理者募集要項には「指定管理者は、善良なる管理者の注意をもって本施設、本施設の設備及び備品等を管理すること」と記載がございます。

当社の管理物件では「備品台帳」を作成し適正な備品の管理をおこなうよう全社的に努めており、豊中市市営住宅指定管理業務でも本書式を用いて指定管理者として責任ある備品の管理をおこないます。

本台帳では購入年月日、購入価格、保管数量等を記載し「何を購入したか」を明確化しております。市に備品の詳細を求められた際は本書式をもとに適切にご報告いたします。

秘密の保持について

▶▶ 職を退く場合も厳正に対応し、個人情報の漏洩を防ぎます

管理センター職員に対し、本指定管理業務に従事する上で知り得た全ての情報を漏洩しないよう、日ごろから注意喚起をするのはもちろんのことですが、職を退く職員に対しても、公共住宅管理部にて「退職後の機密保持に関する誓約書」を締結します。これにより、職を退いた職員からも個人情報の漏洩を防ぎます。

▶▶ 再委託先に対しても適切な監督を行います

当社は個人情報の保護に関して、職員だけではなく、業務に係る再委託先の協力会社等に対しても適切な指導・監督を行います。

当社は再委託先に対して登録制度を設けており、当指定管理業務においても「外注管理規程」に定める条件（管理体制、従業者への教育、守秘義務契約の締結等）をクリアした企業にのみ再委託を行います。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当該企業に対する必要かつ適切な監督を行います。

▶▶ 文書保管手順に則った適切な保管を行います

本指定管理業務では、公文書・入居者の個人情報（入居者台帳）・当社が作成した資料等、多種多様な書類やパソコン内に保存しているデータを細心の注意をはらって保管・破棄することが適正な業務に繋がると十分理解しております。当社では他公営住宅指定管理業務の際に、書類等の保管・破棄の手順を定め、規程を作成した実績があり、このノウハウをもとに、豊中市営住宅独自の「書類等の保管における手順」を作成いたします。また、個人情報資産台帳に基づく、現物確認を行い、紛失・盗難・損傷・その他事故を防止するよう努めてまいります。

▶▶ 情報セキュリティルールに則った適切なシステム管理

当社では指定管理業務を執行するにあたり、豊中市営住宅管理システム利用および管理センターで使用するパソコンについて、各々のルールを設け、紛失や盗難、ウィルス等により情報漏洩が発生しないよう適切に運用を行います。また、管理センター責任書が情報セキュリティ管理者となり、情報セキュリティに関する規程類の周知徹底と情報資産の管理を行います。

情報公開について

▶▶ 事務所職員の関係法令等の理解について

豊中市からの情報公開の要望に迅速に応えるためには、当社の職員全員が各種法令を理解することが重要であると考えます。当社は豊中市営住宅の業務に携わる職員に対し、「豊中市情報公開条例」等各種法令の周知徹底を図ります。

▶▶ 豊中市の求めるものを理解した適切な対応の実施

当社は「豊中市情報公開条例」等各種法令及び豊中市の指示に基づき、当社の情報、またはお預かりしている情報についての開示レベルを明確に分け、適切な対応をいたします。なお、当然ではありますが、情報公開請求に基づき、速やかに提供出来るよう対応いたします。

人権研修の実施について

▶ 管理運営業務全般において、人権に配慮した対応を行います

現在の社会には、女性や子ども、高齢者、障害をお持ちの方、外国人などに対する人権問題、同和問題、更には、感染症患者や犯罪被害者等の人権問題、インターネットによる人権侵害など、未だ数多くの人権問題が起きています。

人権はわたしたち一人ひとりにとってかけがえのないものであり、誰もが生まれながらにして持っている人間として幸せに生きていくための権利です。

「豊中市人権教育・啓発基本計画」には「人権尊重のまちづくりを推進していくことは、市民が人権の概念や具体的な人権侵害の事例などについて学び、これまで当たり前としてきたものの見方や考え方を人権尊重の視点から見直し、社会に主体的に参加・参画していくことであり、市民が本市のまちづくりに積極的なかかわりをもつことにほかならない」とあり、当社も指定管理者として業務を行うにあたりすべての方に、人権に十分な配慮が必要であると認識しております。

また、豊中市営住宅は公営住宅法に基づき整備されており、不当な差別的扱いをしてはならないとされております。指定管理者として入居者への公平公正な対応はもちろんのこと、差別をしない、させないという態度で指定管理者業務に取り組む必要があると考えております。

上記の理解をもった当社職員が窓口対応や現地における対応を行うことで、すべての入居者がいかなる事由による差別も受けることなく尊重され、幸せに生活できる居住空間であり続けるよう努め、偏見と差別のない明るい社会づくりと行政の政策実現に寄与してまいります。

▶ 高野山での人権研修に参加し人権擁護に対する知識を深めます

大阪府が、人権教育研究協議会等実行委員会に加入し開催している高野山人権研修に、主要な職員は毎年度1回以上参加し、人権に関する関係機関や有識者の皆様の様々な講習等を拝聴し、人権擁護に対する理解を深めます。そこで得た知識を基に、主要職員から本業務に従事する全職員に毎年度1回以上の人権研修を行います。入居者や入居しようとする皆様に対し、正しく公平で平等な対応がよりできるものと考えています。

自主的な提案事項の実施について

▶ 高齢化に配慮した管理手法と福祉的対応という強みを最大限活かします

全国の公営住宅で入居者の高齢化に伴う様々な問題が発生しており、その対応は共通の課題です。当社は、指定管理者という立場からこの課題に取り組み、その解決の一助になるべく、全国の公営住宅指定管理者に応募し、その管理運営を行う専門部署を立ち上げております。社名である「東急コミュニティー」のコミュニティーという名称も、「様々な集合住宅におけるコミュニティー形成醸成の担い手になる」という思いも込められています。

「認知症サポーター講習・高齢者コミュニケーター講習受講者による高いサービスレベルの高齢者対応」や「コミュニティー形成支援」などの強みが最も発揮できるのが「入居者の高齢化に配慮した管理手法及び福祉的対応」であります。様々な関係機関や入居者の皆様と協力しながらコミュニティー活動を実行し、指定管理期間5年をかけ、市営住宅において「コミュニティーの輪」を広げます。その「コミュニティーの輪」が最終的には市営住宅の入居者の皆様の大多数が参加できるような仕組みづくりの発端となります。結果、豊中市が公営住宅における高齢者対応の「リーダーローカルガバメント（L. L. G）」となり、全国の地方自治体のフラッグシップとなるべく、指定管理者として全力を尽くします。

▶ 「環境方針」に基づき、自然環境と融和を目指した事業活動を行います

当社では「地球環境に積極的に取り組むとともに、自然環境と融和を目指した事業活動を行う」という理念に基づき、環境活動を推進しています。企業としての社会的責任を果たし、企業価値や持続可能性の向上を目指すため、環境に与える影響を継続的に低減するための環境活動を推進すべく、『環境方針』を制定しております。

▶ 管理センター内にて様々な環境対策を実施します

当社は、たとえ些細なことでも業務を行う上でできる環境負荷抑制策を実施します。職員一人ひとりが環境に対する認識を強く持ち、「塵も積もれば山となる」という意識で日々の細かな事務作業等を行います。

▶ 入居者の皆様に対し日常生活でできる環境対策をお願いします

入居者に対しても、ごみの分別方法や、豊中市が実施されている様々な取り組み、当社が管理するマンション居住者向けに提供している情報等について継続的に各団地の掲示板への掲示等を通じ周知を行い、日常的に環境対策の働きかけを行ってまいります。

サービス水準・施設効用の発揮について

安心・安全な施設の維持管理の実施について

管理センターへ本業務を適切に実施できる人材「計10名」を配置します

本指定管理業務を実施するにあたっては、人員を市役所内の管理センターへ配置しており、責任者は、公営住宅指定管理者の管理経験が豊富な人材を配置します。その他職員も公の施設の管理業務を提供するのにふさわしい人材を異動又は新規採用により配置します。

また、公営住宅管理のスペシャリストの育成を目的とした様々な配属前研修を実施することにより、指定管理業務開始前に全職員が豊中市営住宅の管理に必要な知識を習得します。業務開始後も関係法令、人権、個人情報保護、コンプライアンスに関しては定期的に研修を行い社員一人ひとりのスキルアップと、職員全員が公営住宅管理のプロであり、かつ行政サービスの担当者であることの意識向上を図ります。

24時間365日対応可能な体制を構築します

緊急事態発生時、窓口開設時間内は管理センターで受付け、窓口開設時間外は24時間365日年中無休で対応可能な大阪ガスセキュリティサービスコールセンターで受付けます。電話連絡受付後、各協力会社が緊急対応業務を行います。なお、緊急事態はその場で受付し、迅速な対応及び協力会社の差配を行います。内容が管理運営に関する一般的なご相談やお問合せ等の場合は翌営業日に管理センター職員が対応します。

公営住宅管理専門部署を有する磐石な組織体制で本業務をバックアップします

本指定管理業務は当社マンション西日本事業部が統括します。その下部組織として、自治体の公営住宅指定管理者を専門に管理する「公共住宅管理部」を設置しており、同所にて「豊中市営住宅募集・管理センター」を所管します。公共住宅管理部の職員は経験が豊富で、本指定管理業務において予想される様々な状況に対して適切な対応・バックアップが可能です。

繁忙期等にも状況により公共住宅管理部の職員が業務をバックアップすることで、業務品質の確保に努めます。

また、公共住宅管理部が主催する会議に豊中市営住宅募集・管理センターの責任者が参加し、各管理センターと各自自治体で実際に発生したトラブル等の事例を共有します。各自自治体の管理センター責任者が事例を共有し、対応方法を検討することで、あらゆる場面に対応することが可能となるだけでなく、豊中市では起こっていない苦情やトラブルの可能性のある事象を事前に察知し、把握・防止することが可能です。

関係法令及び業務仕様書等を遵守した確実な保守点検を行います

当社は、「保守点検及び修繕の対応方針」を定め、それを遵守することで適正な対応を目指します。

▶▶ 管理業務仕様書等を最低ボーダーとし様々な取組みを通じて確実に対応します

施設の保守点検・修繕の実施にあたっては「市営住宅等管理業務仕様書」等を最低ボーダーとし、他自治体における公営住宅指定管理者実績及び民間企業として培ったこれまでの技術的ノウハウを集結して、市営住宅の機能を維持し続けます。また様々な取組みを通じて適切かつ確実な対応を行ってまいります。

▶▶ 業務履行スケジュールを立案しそれに則ることで適正に履行します

当社は、保守点検実施にあたり業務開始前に年間の作業計画を立て、市へ届出を行います。各設備の保守点検における点検実施月は、法定で定められているものも多く、現在実施しているサイクルを変更することは現実的ではないと考えます。

▶▶ 業務履行状況等をデータベース化し関係者間で共有・活用します

当社は、点検などの結果を、豊中市と事前にご相談の上、当社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、施設の保守点検や一般・緊急修繕等各種修繕の履行確認や次回の業者選定に役立てる予定です。点検や修繕実施後においては、その結果をデータベース化することで、専門部署と点検結果や修繕実施状況を随時共有することができ、実施された業務の品質等を社内の専門部署と評価・勘案しながら、次回以降の保守点検時や修繕差配時等に依頼する業者の検討に役立てます。

▶▶ 様々な観点から再委託先を評価し確実に業務を履行できる業者へ発注します

各種修繕業務及び保守点検業務実施時における再委託先への発注時は、豊中市内に事業所を有する業者を活用する方針です。なお、当社におけるその前段階での業者選定の際は当社の業者登録制度に則り登録された、豊中市内に事業所を有する業者を優先して複数業者より見積取得の上、品質・実績・作業能力・利便性・価格等を基準とし、総合的に再委託先を評価した上で決定します。当社としては予防保全の観点から、最適な仕様で信頼性の高い再委託先へ再委託をする方針です。また、過去に取引の無い、新たに再委託先を設定する場合は、品質基準を満たしているか審査の上、再委託先として設定するようにします。

▶▶ 業務履行後にはチェック表等を活用し履行確認を実施します

各種修繕及び保守管理業務を協力会社に再委託した後は、当社の建物管理の経験・ノウハウを基に、「発注業務評価表」を独自に策定・活用し確認を行います。前述の「再委託先の選定方法」に基づき登録されている協力会社であっても、実際の作業内容が適切に実施されているか定期的にチェック・指導監督します。十分な指導監督をしたにもかかわらず品質が維持できない場合は、協力会社を変更する等厳しい対処も行き、品質の維持及び向上に努めます。

▶ 多くの資格取得者が在籍しており、本業務の安心・安全と品質向上に寄与します

当社には、公営住宅を適正に管理運営するために有用な資格の保有者が多数在籍しています。マンション西日本事業部においても本指定管理業務を行うにあたり十分な有資格者が確保できているものと考えております。

本指定管理業務においてもそのノウハウを活かし、安心・安全な管理運営を行ってまいります。

▶ リスクを回避するための取組みにより、市民の安心・安全を確保します

公営住宅を管理運営するにあたっては、民間の共同住宅と異なるリスクがあることを当社は十分に理解しております。様々なリスク回避のための施策を実施し、また、それを常に見直しを行いながら、安全性の維持向上に努め、豊中市民の「安心・安全」な生活を確保いたします。

使用許可の判断等について

▶ 平等利用を確保するための方策

当社は多くの公営住宅管理運営に際し、様々な平等性を確保するための方策を考察し実施してまいりました。本指定管理業務を実施するにあたっては、以下の方策を中心に実施していくとともに、市営住宅を利用する全ての方に、公平で公正な対応を実施することを目指します。

創意工夫ある自主事業を展開する提案について

▶ 入居者サービス向上のための自主事業イベント実施における基本方針

当社は他自治体においても多岐に渡るサービス向上策を実施しており、このノウハウを用いることで適正な自主事業の提案が出来るものと自負しております。

「開催場所の選定」「参加料」「開催通知」についての考え方を基に計画しておりますが、自主事業イベントへの参加状況や参加者の年齢層を把握し、必要であれば事業内容の変更を行い、適切な詳細計画を立案します。

▶ 75歳以上単身高齢者世帯を定期巡回し状況をお伺いします

75歳以上単身高齢者世帯の定期巡回業務「ふれあいサポート」を実施します。具体的には、当社職員が対象世帯へお伺いし、入居者の現状や抱えている問題等をヒアリングします。最終的には高齢者の孤立死防止に向けた問題や課題の早期発見と対応に繋げてまいります。

▶▶ 自治会及び関係機関と連携したコミュニティ形成に取り組みます

当社が管理運営する公営住宅において、地域包括支援センター及び自治体と連携し、入居者やその親族のサポート体制を構築した実例があります。これは、その公営住宅において単身高齢者世帯の認知症・精神障害者による迷惑行為が発生しており、指定管理者として行政機関と連携した対応が効果的な対策に繋がると考え、以降、認知症の入居者による迷惑行為が発生した場合は自治体・地域包括支援センター・当社間で協議の上、入居者やその親族へのサポートを実施しているというものです。この取組みは、関係機関と協力体制を構築し、一定の成果を挙げていると自負しております。本業務においても豊中市及び関係機関へ働きかけを行い、この取組みを実施してまいります。

▶▶ 子どもやその両親の目線で自主事業の開催や管理運営を実施

当社が実施する自主事業や、日常的な管理運営においては高齢者や障害者の目線での対応と併せて、市営住宅に入居する子どもやその両親等の目線での対応も意識します。指定管理者としてでき得ることを常に検討し、対応してまいります。

▶▶ 障害福祉施設等と連携した「手作り品販売イベント」の開催

指定管理期間中において、豊中市営住宅の活性化と障害を持つ方への就労支援の補助を目的として障害福祉施設等の手作り品を販売するイベントを開催・計画します。

イベントの開催は市内の障害福祉施設等事業者と連携して実施します。入居者同士のコミュニケーションを育む機会と障害者の雇用機会産出との、相乗効果が生まれると考えます。開催する団地や頻度については、市やご協力いただく事業者と協議の上決定いたします。

▶▶ 防災訓練の実施

防災意識の向上とコミュニティ形成を兼ね、計画的に消防訓練を実施します。定期的な日頃の訓練が、入居者の防災意識向上に繋がり、万が一出火した場合においても被害拡大を防ぐこととなります。対象者は共助の精神を目的として、団地の入居者だけでなく周辺住民の方にも参加いただくことを考えております。

▶▶ 当社ガイドブック「対災力」「対犯力」の活用

当社作成の共同住宅向けの災害事前対策ガイドブック「対災力」や、犯罪に対応できる力を備えるためのガイドブック「対犯力」を状況に応じて配布・周知し、入居者への啓発活動を行います。「対災力」とは、家具の転倒防止など部屋内の対策や家族の安否確認方法、避難経路等、予め各ご家族で相談して定めておく目安な内容をまとめたものです。更に、東日本大震災後に東北エリアの勤務者、支援者からのアンケート結果から、被災時に必要という声が多かった簡易トイレや携帯電話充電器のほか、用意しておきたい品・あると便利な品を「防災用品チェックリスト」として掲載しています。ガイドブックをご覧いただいた上で、各自自治体の判断によっては「非常持ち出し袋」等防災用品を購入いただいている事例もございます。

平成30年度 収支計画書

(単位:円、税込)

項目	内 容	予算額	
収入	指定管理料	212,418,352	
	合 計	212,418,352	
支出	人件費	42,171,598	
	修繕費	空家修繕費	71,003,704
		一般修繕費	48,600,000
			22,403,704
	委託料		50,469,844
		昇降機保守点検業務	14,904,000
		立体駐車設備保守点検業務	1,176,000
		ゴミ貯留排出機保守点検業務	768,000
		給水設備保守点検業務	5,085,000
		消防用設備点検業務	4,058,000
		ゴミ処理等清掃管理業務	1,107,000
		雑排水管清掃業務	1,230,000
		児童遊園定期点検業務	0
		建築設備定期検査	974,000
		特殊建築物定期調査	1,122,520
		駐車場管理委託料	4,488,889
		樹木等管理業務	9,129,630
		その他委託料	6,426,805
		その他・事務費	
	従業員通勤費		1,380,000
	従業員交通費		1,800,000
	事務所水道光熱費		140,000
	車両リース		546,000
	車両消耗品費		144,000
	駐車場使用料		468,000
	パソコン等リース料		615,000
	電話回線		79,200
	印刷製本費		1,516,000
	郵便代		1,550,000
	共益費		3,290,400
	諸経費		
		本社・西日本事業部バックアップ経費	6,148,726
公共住宅管理センターバックアップ経費		5,031,076	
コールセンターバックアップ経費		3,600,000	
一般管理費		6,730,111	
	小 計	196,683,659	
	消費税(8%)	15,734,693	
	合 計	212,418,352	

市民満足度への配慮について

▶▶ 満足度向上への取組み

提供するサービスの品質を定期的に検証し、改善を続けていくことが、お客様満足や価値の創造につながると考えています。そのため、現状の業務実施内容を正しく評価し、具体的な改善策へ結びつけるサイクルを確立し、定期的に進捗確認をいたします。

▶▶ 【Plan・Do】入居者へアンケート実施を周知し、より多くの方から意見を収集します

募集要項等に記載のとおり、入居者等アンケートを実施します。当社は多数の公営住宅指定管理業務の経験から、多くの入居者等へ効果的にアンケートを実施するためには、まずは入居者の皆様にアンケートの存在を知ってもらうことが重要と考えます。アンケート配布・回収期間においては、自治会役員の方に記入の声がけし、また、各団地の掲示板にてアンケート配布のお知らせと記入のお願いを掲示する等、アンケートの周知とより多くのサンプル数回収をいたします。

▶▶ 【Check】多様な方法を使いお住まいの方の生の声を把握します

当社では入居者等アンケートだけでなく、メールやご意見箱、当社ホームページなどで入居者からのご意見を多方向から得ることにより、様々な視点からの入居者の“生の声”を正確に把握いたします。また、アンケート以外の入居者からのご連絡は「ご意見台帳」としてまとめ、管理センター内の会議や定例会等で職員へフィードバックし、業務の改善に役立てます。フィードバックにあたっては、高評価を目標として業務に取り組むだけでなく、繰り返し発生している苦情等について、改善案などを重点的に整理分析し、日々の業務に反映させます。すべての職員が「当社が指定管理者として求められていること」を理解し、更なるサービス向上や苦情等の未然防止へ繋げてまいります。

▶▶ 【Action】アンケートの内容は毎年度見直しをいたします

アンケートの詳細な内容については、現在行っているアンケートを参考に、他自治体で過去に実施したアンケートを参考し作成します。また、一度作成してそのままではなく、毎年度調査内容について見直しをはかります。

実施した結果は分析・評価を行った上で豊中市へご報告し、改善箇所の早期発見・改善策、次年度改善課題を早期に見出すことによるサービス向上を目指します。

▶▶ 【Action】オリジナルのホームページを作成します

公営住宅オリジナルホームページの豊富な作成実績に基づき、「見やすさ・操作性・利便性」を重視して市営住宅のオリジナルホームページを作成します。各種申請・届出のチェックリストを作成し掲載する等、入居希望者が募集・抽選・審査等の情報を管理センターへ出向くことなく得られる情報を増やし、利便性の向上を目指します。

地域の市民との良好な関係構築に寄与する提案について

▶▶ 地域コミュニティを形成し、「仲間意識」を醸成していただきます

当社は、入居者だけでなく、自治会や地域のNPOなど様々な関係機関を交えたイベントの開催をご提案します。イベントを行う主体は各関係機関ではなく、あくまでも入居者です。様々な催しを各関係機関とともに企画・運営し、「開催する側の楽しさ・やりがい・達成感」を感じてもらいます。高齢者の方は、永い人生を経て培った様々な「知識・経験」をお持ちです。その「知識・経験」を、イベント企画や運営にて発揮していただき、皆様と協力し合いながら進めることで「仲間意識」を醸成・再生していただきます。そのつながりが集合体となり「団地コミュニティ形成」に発展します。このような取り組みを通じ、入居者の皆様に「団地の住民は仲間である」、「我々の仲間から孤独死は発生させない」という「意識改革」を促すことが最大の効果であり目的です。

具体的には、防災意識の向上とコミュニティ形成を兼ねた消防訓練の実施や、周辺住民の方も含めた認知症サポーター研修などのイベントの実施をご提案いたします。

施設の運営管理に関する専門的で迅速的な対応について

▶▶ 【方針】苦情や要望を糧としてより良いサービスを生み出します

当社は入居者や周辺住民からの苦情や要望は「貴重なご意見」とであると認識しています。そのため、入居者等からいただいたご意見は指定管理者として、迅速に、平等性・公平性をもって、人権に配慮した誠実な対応を心がけます。

▶▶ 【方針】30分、2時間、1週間ルール徹底

苦情や意見等を受けた場合には本業務に携わる職員のみならず、会社全体として責任を持って対応するため下記対応ルールを徹底いたします。併せて、当社の管理業務を行う上で使用しているシステム「Key-Net」等へ情報登録を行うことにより、オンラインでも、苦情・要望を共有することが可能となります。また、必要に応じて豊中市と綿密に連携を取りながら、他の指定管理業務での様々な経験を活かし、トラブルの未然防止に努めてまいります。

▶▶ 【事実関係の調査】関係者へのヒアリングと、事実関係の確認・記録を行います

苦情が発生した場合、誠意をもって解決に当たることはもちろんですが、その苦情が発生した原因をよく分析し、再発防止を図る必要があります。苦情・要望には日常的に発生するものから、慢性的に起こるものがありますが、苦情の根本原因が何かを見つけて取り除くことにより、同様の苦情を未然に防止することは、業務を遂行する上で重要な課題と考えます。

「何故起こったか」を追求して再発防止に努めるとともに、その場かぎりの解決を図らず、豊中市や関係機関等との連携を図り、迅速・適切に対応してまいります。

▶▶ 【対象者への指導】 団地巡回時に苦情・トラブルに発展しそうな事象を改善

管理センター職員による巡回点検時に、苦情やトラブルへ発展しそうな事象（ゴミ出しのルール違反や迷惑駐車等）を発見した場合は、迅速に対応いたします。また、必要に応じて市営住宅の掲示板に注意文書を掲示する等、苦情・トラブルの未然防止に努めます。

なお、団地巡回時には団地周辺についても巡回を行い、周辺住民からの苦情となりそうな部分が発見した際についても、関係者へ報告し、対応策を検討してまいります。

▶▶ 【対象者への指導】 迷惑行為等発生時は注意文等を作成し掲示・ポスティング等を実施

苦情を未然に防止する取り組みとして、管理センターの職員が定期的に団地内の巡回を実施し、苦情等の原因となる事象（生活騒音・喫煙マナー・バルコニーからの落下物等）を早期に発見し、迅速に対処いたします。その上で、万が一、入居者からの苦情が入った場合には、注意文書を作成し、掲示板への掲示と併せて各戸にポスティングして注意を促すなど、苦情の再発防止に努めております。

▶▶ 【対象者への指導】 入居者の居住指導経験職員による研修の実施にて苦情の根本を是正

入居者の居住指導には入居者の方々の傾向や特性を理解した対応が求められるため、入居者の居住指導を経験した職員が主に下図の通り「迷惑行為」に対する対応等について、本指定管理業務職員に対して定期的な研修を実施します。

▶▶ 【関係機関との連携】 要望・意見の内容により関係機関と連携します

入居者から要望があった場合、特にお困りになっている場合には、豊中市の所管部署や地域の施設と連携し、解決のお手伝いをします。例えばDV被害の方であれば豊中市の人権政策課、ご高齢者に関する場合は福祉局や地域包括支援センター等と連絡・連携を取り、入居者がより快適に住めるようご案内を行います。

▶▶ 近隣住民からのご意見・ご要望・苦情にも真摯に対応します

近隣住民からの市営住宅に関するご意見・ご要望等についても、市営住宅の指定管理者として真摯に対応します。災害等が発生した場合等の緊急時には、市営住宅入居者と近隣住民の良好な関係が助け合いを促し、入居者の安心・安全な住環境の創造に寄与するものと考えます。特に、市営住宅と周辺住民の円滑なコミュニケーションの妨げとなる市営住宅に関するマイナスなご意見等については迅速に対応し、自治会等と連携を図りながら解決に向けた取り組みを行ってまいります。また、近隣にて実施されるイベント情報等の入居者への周知等を依頼された場合には、市営住宅の入居者等へもご案内文等を配布させていただき、入居者と近隣住民の良好な関係構築に向けた橋渡しを指定管理者として行ってまいります。

従事者への配慮について

▶▶ 労働関係法令を取りまとめる部署を設け、適切に管理をしております

当社では、関係法令専門部署（法務・コンプライアンス課）や人事部を窓口とし、各業務の作業手順や対応方法を詳細にまとめたマニュアルを策定し、労働関係法令を遵守しています。

▶▶ 質の高いサービスを提供するための、適正な労働環境を構築しています

当社では、労働基準法、男女雇用機会均等法、その他労働関係法令その他法令に基づき、以下のとおり規程の整備や届出を行っております。このような仕組みづくりが、安定した質の高いサービスを提供することに繋がっていくと考えております。

▶▶ 労働基準法の遵守に向けた5つの取組み

当社は、当指定管理業務を実施するにあたり、労働基準法の遵守することは当然の責務だと考えております。その中で、法定帳簿の備え付け・36協定遵守等を重点項目とし、適正に実施してまいります。

▶▶ 労務管理マニュアルを配付し、適切な労務管理を行っております

当社は、労働基準法を遵守するために管理職を対象に「労務管理マニュアル」を配付しております。このマニュアルには労務管理の基礎知識から、法務関係、サービス管理等を記載しており、業務を行うにあたって、必要な法律等について網羅しております。

▶▶ 安全衛生委員会を設立し、労働災害防止に努めております

当社は労働安全衛生法に基づき、「統括安全衛生委員会」を設け、従業員の安全を守っています。委員会では、毎月従業員の労働時間の確認、労働災害防止策の検討を行っております。当社には「法務・コンプライアンス課」に加え、「人事部安全管理センター」も設けています。人事部安全管理センターの業務内容としては、全社員の健康診断の実施管理や、安全衛生に関する社内向け広報誌「安全衛生だより」の作成・配布等を毎月行い、安全への啓蒙活動を行っております。

指導育成に関する方針・計画について

▶▶ 会社の最大の資源である従業員に、必要な教育を行っております

当社にとって最大の商品「従業員」そのものと考えております。会社の最大の資源である従業員に対し、会社として必要な教育を行ってまいります。公営住宅をはじめとする建物管理に関する専門研修と同時に、サービス業の基本や会計・経理処理等の一般的業務知識、問題解決能力、マネジメント力を身につけるための役割・機能別研修を行ってまいります。

▶▶ 豊中市営住宅指定管理業務における研修計画

当社では、公営住宅管理のスペシャリストの育成を目的とした、様々な配属前研修を実施することにより、業務開始前に全職員が豊中市営住宅の管理に必要な知識を習得します。職員一人ひとりのスキルアップと、職員全員が公営住宅管理のプロであり、かつ行政サービスの担当者であることの意識向上を図ります。また、指定管理業務開始後も人権研修、個人情報保護、コンプライアンス、関係法令に関しては定期的に研修を行い、職員の知識と意識の維持・向上を図ります。

また、当社は研修の為に組織や本業務に有用な資格取得支援制度を設けており、全社として従業員教育に注力しています。本指定管理業務の職員もこれらの制度に則り、様々な研修を受け、有用な資格を取得することにより、豊中市営住宅の管理運営に有用な知識やスキルの向上を図ってまいります。

研修の実施について

▶▶ 繰り返し研修を行い、確実に関係法令等を遵守します

当社は入社時コンプライアンス研修、配属前研修、年2回のインターネットを利用した研修、年12回のチェックシートを用いた確認と所管部署による研修を行うことで継続的に啓蒙を実施してまいります。

▶▶ 企業内大学での研修で高度なビジネススキルを習得

当社ではお客様の大切な施設に携わる者として、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「東急コミュニティービジネスカレッジ」(TCBC)での研修を実施しています。マンション・ビル管理等の管理業務は、従業員一人ひとりがチャレンジ精神や向上心と、より豊かな業務上の知識を持つことが重要と考えています。そこで当社では、資格取得の支援やスキルアップのサポートなど、教育研修を充実させることにより、社員のレベル向上を図っています。

また、当社技術職従業員には建物設備の維持保全に必要な基礎知識と基本技能を修得し、提供する技術分野の業務品質向上を目的とした研修も行っています。専門性の高い研修を受けることにより、従業員の技術力強化を図ります。

▶▶ 社内研修センター（技術センター）で実務講習を実施

当社では建物設備管理技術の向上や、管理サービスの充実のため、建物施設管理の社内研修センター（技術センター）を平成元年に設立しました。以来、建物管理業界をリードする管理技術の発展と、人材の育成に一貫して取り組んでおり、本指定管理業務を担当する技術スタッフについては必要に応じて本研修センターで実務講習を実施し、建物・施設管理の技術スペシャリストとなった上で、本指定管理業務に従事します。

▶ スケルトンの設備機器を使用した実務的な研修を実施

当社技術職従業員には建物設備の維持保全に必要な基礎知識と基本技能を修得し、提供する技術分野の業務品質向上を目的とした研修も行っています。上記技術センターには、設備の内部構造を確認することができる「スケルトンの設備機器」も備えております。当機器は、現場では確認することができない機器の内部構造を確認することができますので、機器の仕組みを十分に理解した上で実務を行うことができます。研修用の設備のため、家庭用の電気量で設備を動かすことができ、安全に特化しております。また、機器の故障等が発生した際の復旧方法も習得することができ、より実践的な研修をすることが可能でございます。専門性の高い研修を受けることにより、社員の技術力強化を図ります。

▶ 他公営住宅管理センターとの事例の共有

本業務のバックアップ組織である公共住宅管理部が主催する会議に責任者等が参加し、各自治体で実際に発生した苦情・トラブル等の事例を共有します。各自治体の管理センター責任者が事例を共有し、対応方法を検討することで、あらゆる場面に対応することが可能となるだけでなく、豊中市では起こっていない苦情やトラブルの可能性のある事象を事前に察知し、把握・防止することが可能です。

▶ 公営住宅に共通する問題等の解決事例を共有化し効果的に事象に対応します

電子メールやテレビ会議を活用して、当社が管理する全国約32の公営住宅の管理センター間で適宜情報交換を実施するほか、公営住宅の情報を社内ネットワーク上で常時確認ができるよう体制を整えております。地域により特性の違いはございますが、各公営住宅が抱えている問題等には共通するものも多くあります。問題内容や解決事例を共有することで、効果的な業務実施を目指しています。その際、当然のことではありますが、個人情報保護や守秘義務の対象となる事項は共有しないよう徹底しております。

従業員が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組みについて

▶ 継続して働きやすい職場環境づくりを行っています

当社は日本経済新聞社等が行った、対象企業の人事、労務制度の内容と利用状況を点数化した「人を活かす会社」の2016年度版において、全439社中40位にランクインしました。この調査は今回で14回目を迎え、上場かつ連結従業員数1,000人以上の企業とそれらに準じる有力企業の計1,260社を対象に「雇用・キャリア」「ダイバーシティ経営」「育児・介護」「職場環境・コミュニケーション」の4分野に分けて制度や仕組みを分析し、回答のあった企業462社をランキングにまとめたものです。

当社は前回の調査では44位でしたが、今回の調査においては4位順位を上げる結果となりました。これは当社が会社設立時から地道に続けてきた労働環境改善や社会貢献などへの取り組みの成果がこのような客観的な評価に結びついていると考えます。今後も更に客観的な評価向上に向けて、労働環境向上や社会貢献などへの取り組みに力を入れていきます。

▶▶ 等級ごとに昇格条件を定め、ステップアップを目指します

当社は、在籍年数や能力に応じて等級を設定しており、上位等級に昇格するための条件（滞留年数、資格取得等）を定めております。正当な評価を受けた者が昇格する制度になっているため、目標が明確となり、社員のやる気が向上し、更なるステップアップを目指すことができます。

▶▶ ワーク・ライフ・バランス中心に働きやすい職場作りを行っています

ワーク・ライフ・バランスとは一般的に、仕事とプライベートをうまく調和させ、相乗効果により好循環を生み出すことを示しています。仕事で成果を上げるための広い視野や人脈は、仕事以外の場で身につくことも多いため、仕事以外の場を大切にすることによって、仕事でも短時間で成果を上げることが出来るようになります。当社ではワーク・ライフ・バランスを中心に働きやすい職場作りを行うため、社内でさまざまな取り組みを行っており、平成22年7月から、従業員に対して推進ガイドを配布し、啓発に努めております。推進ガイドには、育児休暇や介護などのサポート制度、ボランティア休暇や災害休暇などの両立支援制度、保養所や社内クラブ活動・従業員持ち株会などの福利厚生制度、その他、さまざまな情報を掲載しております。

▶▶ くるみんマークを取得しています

当社では、女性社員が中心となって働きやすい職場作りを積極的に推進するプロジェクトチームを組織し、従業員の仕事と家庭の両立支援に積極的に取り組んでまいりました。こうした活動を受けて次世代の育成支援（子育てサポート）に積極的に取り組んでいる企業として、平成20年11月、平成25年10月に東京労働局より認定を受けました。今後も、従業員がより働きやすい職場づくりとワーク・ライフ・バランスの推進に努めてまいります。

▶▶ 育児休業制度等の両立支援制度を導入しています

当社はワーク・ライフ・バランスの考えに基づき、様々な制度により従業員の働き方に柔軟性を持てるような支援を実施しています。例えば、男性の育児参加については「配偶者出産休暇」「育児休業」、「育児短時間勤務制度」、「繰上げ・繰下げ勤務」の制度により、希望すれば例外なく制度を活用することが可能です。

また、育児・介護休業法において「要介護状態にある対象家族1人につき、常時介護を必要とする状態ごとに1回、通算して93日まで介護休業ができる」と定められておりますが、当社は長期にわたる介護に対応し、介護を理由に従業員が退職を余儀なくされないよう介護休業および介護を理由とする短時間勤務を通算365日まで取得することを可能としました。

▶▶ ノー残業デーを実施しています

当社では、従業員の長時間労働の抑制や、仕事とプライベートの両立のため、ノー残業デーを設定し、業務終了後はすみやかに定時で退社するよう促しております。

▶▶ サービス残業の禁止を徹底しています

当社では、従業員の長時間労働の抑制のため、労働基準法に基づき労働基準監督署に対し36協定の届出を行い、適正な労働時間・労働環境の維持に努めております。また従業員の就労時間の管理には、各自のパソコンの稼働時間の監視も活用するなどして、残業代を支払わないサービス残業など不当な就労状態が発生しないよう努めております。

▶▶ 当社の障害者雇用への取り組みとプランについて

当社は恒常的に法定雇用率の維持・向上に取り組んでおり、平成27年6月1日現在、障害者雇用率は2.10%で法定雇用率を越えています。

雇用や就労支援に積極的に取り組む企業として、大阪府より「大阪府障がい者サポートカンパニーの優良企業」認定を受けています。豊中市営住宅募集・管理センターには府が委託する「精神障がい者・発達障がい者職場サポーター養成研修」に参加した「職場サポーター」を配置し、障害をお持ちの入居者等の皆様に対し、立場を理解した思いやりあふれる対応を行います。また「おおさか人材雇用開発人権センター（C-STEP）」に加入しており、地域就労支援の障害者をはじめ母子家庭の母親、中高年齢者等の幅広い層の就職困難者を受け容れる体制を整えています。

▶▶ 高齢者の雇用について

当社は、深い経験と技術をもつ人材は貴重と考えており、積極的な高齢者の雇用を実施しております。定年退職後の再雇用制度や、条件を満たす従業員については、最大70歳の誕生日まで雇用契約の延長制度を導入しております。常用労働者数7,984名の内、60歳以上の常用労働者数は、4,056名となっております。（平成27年6月10日時点）

従事者（第三者委託先の従業者含む）が業務を行う際の安全管理について

▶▶ 「安全衛生管理体制規程」を定め、労働災害を未然に防ぎます

当社では、業務を行う上での安全管理のため「安全衛生管理体制規程」を定めております。本規程の設置目的は、安全衛生の管理活動を充実させ、職場における労働災害を未然に防止するために必要な基本的事項や安全衛生管理に関する推進体制を明らかにし、従業員の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成と生産性の向上を図ることにあります。

また、安全衛生管理を円滑かつ実効的に推進させるために、会社内に「統括安全衛生委員会」及び「個別安全衛生委員会」を設置しております。

▶▶ 当社元請の工事の際は、「統括安全衛生責任者等」を選任します

当社が元請となって施行する工事現場では、「統括安全衛生責任者等」を選任し、当該工事現場の安全及び衛生に関する事項を管理しております。

▶ 保守点検時や修繕実施時には徹底した安全配慮を行っております

保守点検時や修繕実施においては、入居者をはじめ通行人や近隣住民への安全配慮はもとより、事前の保守点検や工事日程の通知および挨拶、喫煙等のマナーを徹底し、入居者等のストレス軽減に努めます。

▶ 物件毎に「危険箇所・危険作業チェックリスト」を作成しております

当社が管理している物件では、物件毎に「危険箇所・危険作業チェックリスト」を作成しております。チェックリストには、高所での作業や、建物の屋上の一部に手摺が無い箇所等をリストアップし、社内にて共有することができるものです。本リストを作成することで、予め危険箇所に対する対処方法を検討することができ、現場での事故防止に努めております。

▶ 安全衛生委員会を発足し、労働災害を抑制しています

従業員にて安全衛生委員会を発足し、事務所毎に委員を選出してしております。毎月会議を開催し、従業員の安全管理や労働災害の抑制について話し合っております。また、毎月「安全衛生だより」を発行し安全意識を高めております。

個人情報の保護について

▶ 当社はプライバシーマークの認定を受けています

当社では個人情報の保護を適正に行うため、個人情報保護方針の策定やPDCAサイクルの構築等の様々な取り組みを行ってまいりました。その結果、財団法人日本情報処理開発協会より「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」として平成20年5月29日にプライバシーマークの認定を受けました。また、その後も個人情報保護に対し様々な施策を講じ、継続して個人情報保護に努めた結果、平成28年6月12日に、新たにプライバシーマークを更新するに至りました。

▶ 当社は個人情報保護方針を定めています

当社では平成18年3月1日に個人情報保護方針を制定し、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確立しております。また、継続的に見直し等を行い、これを実行・維持し、改善することを宣言しています。

▶ 個人情報を保護するための適切な体制やマニュアル、実績が当社にはあります

当社は本指定管理業務において、その大量のデータや書類等を厳正に管理する必要があることを理解しております。そのため、豊中市の個人情報保護に関する取組みに基づき、社内において個人情報の適切な取り扱いに関する方針を遵守するとともに、個人情報に関するマニュアルや規程等を整備し、これを実行・維持し、継続的に改善いたします。

▶▶ 4つの安全管理措置にて適切に個人情報の保護を行います

当社は個人情報保護方針に基づき、4つの安全管理措置を策定しております。①「組織的安全管理措置」に基づくPDCAサイクルの構築や管理体制、規程等の整備、②「人的安全管理措置」に基づく個人情報保護教育の実施、③「物理的安全管理措置」に基づく管理センター内のセキュリティ対策や書類等の保管手順、④「技術的安全管理措置」に基づくパソコン等のセキュリティ対策を行っております。

▶▶【組織的安全管理】個人情報保護のためのPDCAサイクルを実践しています

当社では担当部署において、個人情報保護マネジメントシステムに基づく、PDCAサイクル活動（個人情報の洗い出し・リスク評価・規程類改訂等のリスク対応・教育・監査）を行っております。個人情報保護マネジメントシステムとは、当社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方針、体制、計画、実施、点検及び見直しを含むマネジメントシステムのことです。

また、PDCAサイクル活動の一環として、各部門ごとに「個人情報セルフチェックシート」を用いて自部門の個人情報保護マネジメントシステムの運用状況の確認を実施しております。併せて、個人情報担当者による「個人情報監査シート」を用いた、個人情報保護マネジメントシステムの運用状況の相互監査を実施しております。監査の内容としては、上記「各部門における運用状況の確認」の他に、「個人情報保護マネジメントシステムのJIS規格への適合状況の確認」等も行っております。

▶▶【組織的安全管理】個人情報を適切に管理するための体制があります

当社は個人情報を適切に保護していくため、代表者を責任者とする適切な管理体制を確立し、実行・維持・継続的な改善に取り組んでおります。本指定管理業務においても、個人情報管理者である公共住宅管理部長を中心に個人情報保護管理者資格取得者である管理センター責任者や副責任者、主要職員が漏れのない個人情報保護体制を構築いたします。

▶▶【組織的安全管理】個人情報保護管理者を複数名配置し、個人情報保護を推進します

本指定管理業務を管轄する公共住宅管理部には、個人情報保護管理者が9名在籍しております。また、本指定管理業務を実施するに当たっては、本指定管理業務に専属で従事する管理センターの責任者及び主要な職員が新たに個人情報保護管理者資格を取得いたします。

▶▶【組織的安全管理】個人情報保護を適切に管理するための規程があります

当社は前項のような個人情報管理体制を構築するとともに、個人情報保護方針・保護規程・保護計画を策定しております。その中で個人情報の安全管理について従業員の責任と権限を明確にし、安全管理に対する規程や手順書の整備・運用を継続して行っております。

▶ 【組織的安全管理】 豊中市営住宅独自マニュアルを作成し、職員に徹底します

当社では個人情報保護に関する社内規程・マニュアル等を整備しており、多数の公営住宅の管理業務において独自の個人情報保護に関するマニュアルを作成してまいりました。本指定管理業務を行うにあたっては、これらの経験をもとに、豊中市営住宅独自の個人情報取扱マニュアルを作成し、事前に豊中市の承認を受けます。また、このマニュアルに違反した場合、また兆候のあることに気づいた場合は、管理センター責任者が豊中市へ遅滞なく報告いたします。

▶ 【組織的安全管理】 災害時の個人情報の取扱いについて事前に協議します

災害時には個人情報をただ守るだけでなく、柔軟な対応をすることが求められます。経済産業省の「個人情報保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」やプライバシーマーク推進センターの個人情報運用方法を参考に、豊中市と災害時にどのように個人情報を開示するか事前に協議いたします。この協議事項を個人データの取扱いに関するマニュアル等に反映し、また想定外の事態に陥った場合には人命を優先した対応を徹底することで入居者や事業関係者の安全確保に努めます。

▶ 【人的安全管理】 配属前から定期的に研修等を実施しています

全ての職員に対し、配属前より個人情報保護教育を実施します。また、配属後も個人情報管理者である公共住宅管理部長や個人情報保護管理者資格取得者である管理センター責任者や責任者代理、主要職員が講師となり、定期的に独自の個人情報保護テキストを利用した研修を行います。またインターネットを利用した研修（e-ラーニング研修）を実施する等、個人情報保護について学習する機会を設け、確実な知識の定着に繋げて行きます。また、法令の改正等にも備え、全ての職員が常に最新の知識を習得します。

▶ 【人的安全管理】 外部研修会に参加し、個人情報保護に対する理解の向上に努めます

当社では個人情報保護や個人情報保護マネジメントシステム運用に対する更なる理解と実務の向上に資することを目的とし、管理センターの職員が一般財団法人日本情報経済社会推進協会の主催する「プライバシーマーク付与事業者向け研修会」に参加します。

▶ 【人的安全管理】 再委託先に対しても個人情報保護を徹底しています

当社は個人情報の保護に関して、従業員だけではなく、業務に係る再委託先の協力会社等に対しても適切な指導・監督を行います。

当社は再委託先に対して登録制度を設けており、当指定管理業務においても「外注管理規程」に定める条件（管理体制、従業者への教育、守秘義務契約の締結等）をクリアした企業にのみ再委託を行います。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当該企業に対する必要かつ適切な監督を行います。

▶ 【人的安全管理】職を退く場合も厳正に対応し、個人情報の漏洩を防ぎます

管理センター職員に対し、本指定管理業務に従事する上で知り得た全ての情報を漏洩しないように、日ごろから注意喚起をするのはもちろんのことですが、職を退く職員に対しても、公共住宅管理センターにて「退職後の機密保持に関する誓約書」を締結します。これにより、職を退いた職員からも個人情報の漏洩を防ぎます。

▶ 【物理的安全管理】文書保管手順に則った適切な保管を行います

本指定管理業務では、公文書・入居者の個人情報（入居者台帳）・当社が作成した資料等、多種多様な書類やパソコン内に保存しているデータを細心の注意をはらって保管・破棄することが適正な業務に繋がると十分理解しております。

当社では他公営住宅指定管理業務の際に、書類等の保管・破棄の手順を定め、規程を作成した実績があり、このノウハウをもとに、豊中市営住宅独自の「書類等の保管における手順」を作成いたします。また、個人情報資産台帳に基づく、現物確認を行い、紛失・盗難・損傷・その他事故を防止するよう努めてまいります。

▶ 【技術的安全管理】情報セキュリティルールに則った適切なシステム管理

当社では指定管理業務を執行するにあたり、住宅管理システム利用および管理センターで使用するパソコンについて、各々のルールを設け、紛失や盗難、ウィルス等により情報漏洩が発生しないよう適切に運用を行います。また、管理センター責任者が情報セキュリティ管理者となり、情報セキュリティに関する規程類の周知徹底と情報資産の管理を行います。

▶ 個人情報漏洩「ゼロ」を継続します

当然のことではございますが、当社が行う171,530戸の公営住宅の管理業務において、これまで個人情報の漏洩はございません。本指定管理業務を実施する際にも、関係法令を遵守するとともに管理センター内の体制についても厳しく確認を行い、豊中市の考え・要請に沿った業務を遂行するため、より一層の努力をします。

▶ 万一の場合にも、事前に対応体制を構築し迅速に対応します

個人情報を流出させてしまった場合の具体的な対応策といたしましては、個人情報が流出した経緯や原因、今後の対応等について、ホームページ等を用いて公表いたします。また、再発防止に向け職員の教育の徹底を図るとともに、関係する職員については、規定に則り、懲戒処分を与える等厳しく対処いたします。その職員が退職後の職員である場合には入社時に取り交わした機密保持の誓約書の内容を職員に再確認すると共に、保持している個人情報の回収及び指導等を行います。

▶ 対象者に対して、誠意ある対応を行います

当社は、指定管理業務においては業務性質上、多くの個人情報を取り扱うため、常に細心の注意をはらい適正な管理を行います。高い情報漏えいのリスクを負う可能性があることを理解しております。そのため、万一、個人情報が流出した場合には、包括的に対応が出来る保険にて保障等を行います。漏えい事故が発生した場合においても、迅速に保障対応を行い、指定管理者として事業継続が出来るように備えております。

危機管理について

▶ 緊急事態発生時に備え危機管理に関する体制を整えます

事故・事件等の緊急事態発生時において、24時間365日、入居者及び豊中市等からの連絡に対応いたします。緊急事態発生時に平日日中等の窓口開設時間中は管理センター職員が対応させていただきます。業務時間外については大阪ガスセキュリティサービスのコールセンターの対応窓口に連絡を頂き、設備保守業者等の緊急対応要員が現地へ駆け付けます。緊急時は下記の緊急対応体制を敷くと同時に、緊急連絡網を整備し情報の共有化を図り、危機管理を徹底いたします。豊中市や警察署、消防署、各団地自治会等の関係各所とも連携し営業時間外・休日にも迅速な対応が執行できる体制を整備いたします。

▶ 緊急事態発生時に備え危機管理に関する体制を整えます

当社が整える緊急時の体制は今後発生が想定されている南海トラフを起因する海溝型地震や、豊中市の「豊中市地域防災計画」に記載されている「豊中市災害対応マニュアル（地震災害編）」「豊中市避難勧告等の判断・伝達マニュアル（土砂災害編）」「避難勧告等の判断・伝達マニュアル（水害編）」「豊中市業務継続計画（地震災害編）」等との相互に関係し、そのような大規模災害が発生した場合に備えて、十分な準備と対策を練っておくことが必要であると考えます。

当社は大規模地震が発生した場合に、関係各所との連絡体制の構築を一つの目的とし、当社本社及び現地災害対策本部を設置します。また、当社本社災害対策本部の下、現地災害対策本部に各機能班を設置し、迅速かつ機能的に対応いたします。