

豊中市の住宅政策である

「誰もが地域に愛着を持って 快適に暮らし続けることができるまち」の 実現に貢献します

当社は、現指定管理期間の経験・全国の管理実績から指定管理者制度の主旨や公営住宅の特性、貴市の住宅政策を十分に理解しています。

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、指定管理期間5年間だけではなく、10年後、15年後以降も貴市・市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

実績を活かした
質の高い管理運営

- 現行指定管理者としての管理運営経験
- 公営住宅管理実績 民間企業No.1
- 効率的・効果的な管理運営

市の住宅政策・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

- 公平・公正なサービスを提供
- 定められた仕様以上の取組みを実施
- 高齢者・障害者を含むすべての方に寄り添った取組みを提案

安心・安全

入居者等の安心・安全な
住生活を構築

- 日常的な減災、大規模災害へも迅速に対応
- 予防保全の観点で維持保全を行い、長寿命化に寄与
- 法令遵守・個人情報保護の徹底



3つの方針に基づく適切な管理運営で、豊中市の住宅政策に貢献します

現指定期間中、大きな事故もなく、無事に業務を全うできたのは入居者等・豊中市・関係機関の皆様による指導の賜物だと実感しています。次期指定期間についても、市営住宅等の目的・本施設の運営方針、豊中市の住宅政策や評価やモニタリングの結果を踏まえた上で、以下の管理方針を掲げ、住宅政策の実現に貢献していきます。

■ 方針① 実績を活かした質の高い管理運営

【現行指定管理者としての管理運営経験】

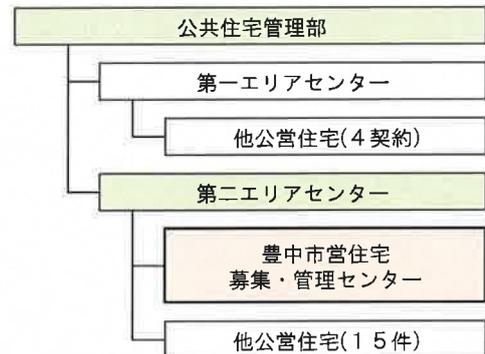
- ・ 当社は、現行指定管理者として豊中市・選定評価委員会から **A～C** の中で **最高位である「A」評価** を頂いています。この評価で満足せず、豊中市や入居者等のご意見から現状の問題点を洗い出し、より良い住環境の創出に努めます。

実績

< 公営住宅の管理戸数推移 >

【公営住宅管理実績 民間企業 No.1】

- ・ 当社は総合不動産管理業を営んでおり、60万戸超の共同住宅をはじめ、ビル・ホール・空港等様々な管理業務を行っています。中でも指定管理者制度導入以降公営住宅管理事業に、積極的に取り組んだ結果、現在では **民間企業No.1の公営住宅管理実績** となっています。
- ・ 当社が業界のリーディングカンパニーとなれた理由は、**建物の問題を提起し、実情にあった解決を行う建物管理のプロフェッショナル** だからです。建物の課題を発見すること、問題が起こる前に未然に防ぐ管理を行います。
- ・ 本業務は引き続き、西日本エリアの公共住宅（約13万戸）を管理運営している「**公共住宅管理部**」が所管部門として組織的なバックアップを行います。



【効率的・効果的な管理運営】

- ・ 夜間・休日等にも迅速に対応できるよう、時間別に緊急対応の協力事業者を定めるなど、**入居者等からの緊急対応依頼に対して、迅速に対応できる体制を構築**します。
- ・ 全国43契約の豊富な管理運営実績によるスケールメリット及び組織力とノウハウのシステム化を行い、**サービス向上と費用対効果の最大化を実現**します。
- ・ 現行指定管理者として業務内容・ボリュームを理解しているため、**効率的な各業務の兼務体制や業務の一括発注による費用縮減**等が可能です。
- ・ 現指定期間では、特段大きな事故もなく、入居者の皆様が安心・安全に生活できるよう、管理運営を実施してきました。今後も市・入居者の声や**他公営住宅で培ったノウハウを最大限発揮**し、快適な住環境の構築に努めます。

方針② 入居者等の安心・安全な住環境を構築

【日常的な減災、大規模災害へも迅速に対応】

- ・各住宅の災害リスク等を把握できるシステムの活用や、地域住民を含めた防災イベントや訓練を行って事前の意識啓発等で減災に努めます。
- ・災害発生時には、迅速に対応できるよう、**市の担当者を含めた連絡網を整備**しています。
- ・**事象ごとの災害対応マニュアルを作成**し、管理センター及び地元の事業者と協力し、迅速に対応します。
- ・大規模災害時には、**全国の事業所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保全を行い、長寿命化に寄与】

- ・建物の長寿命化・ライフサイクルコスト縮減を目指し、維持修繕を実施し、**建物の資産価値向上**を図ります。
- ・予防保全の観点から日常的な巡視点検や修繕・保守点検を行います。

【法令遵守・個人情報保護の徹底】

- ・各種法令・条例・規則を遵守することは当然であり、それ以上に企業の社会的責任を果たすべくコンプライアンス意識の強化に努めています。
- ・本業務はセンシティブな内容を含む入居者情報を取扱う機会があるため、特に個人情報保護を徹底すべく、**組織的・人的・物理的・技術的な安全管理措置**を講じます。

安心・安全

<災害対応マニュアル(例)>



<全国の事業所所在地>



方針③ 様々なサービス向上策を実施

【公平・公正なサービスを提供】

- ・**すべての方々が本業務に関するサービスを適切に受けられる**よう、窓口への物品等の設置や、職員への継続的な研修等を実施し、**ホスピタリティ溢れる、公平・公正なサービスを提供**します。

【定められた仕様以上の取組みを実施】

- ・豊中市から指定のある業務レベルは最低限と捉え、**様々な当社独自の取組みを提案・実施**し、豊中市営住宅の課題解決に寄与します。
- ・仕様以上の取組み目標を定め、目標達成に向け、様々な取組みを実施します。

【高齢者・障害者を含むすべての方に寄り添った取組みを提案】

- ・**高齢者**の方が多くお住まいであるため、見守り活動や孤立化を防ぐイベント開催、自治会支援等に**特に重点を置いて新たなサービスを提案**します。
- ・イベントについては、指定期間中の開催スケジュールを定め、全団地で1回以上開催できるようにします。

サービス向上

<窓口を設置する物品等(一部例)>



<仕様以上の取組み(一部例)>



健康相談ダイヤル

ふれあいサポート
(単身高齢者見守り)



地域交流イベント

1 基本姿勢

①団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか

指定管理者として公共の利益の増進に寄与します

公共の利益の増進とは、豊中市から依頼を受けた本業務を当社のノウハウをもとに豊中市・市民に還元することで、**相互利益の関係性**が成り立つ状態と捉えています。その上で当社は、豊中市の**住宅政策課題を解決することが公共の利益の増進に繋がる**と捉えています。豊中市と同じ目標を持ち、住宅政策目標の達成に向けて本業務の管理運営を行うことが指定管理者の責務であると考えおり、次期指定期間もその先も見据えた管理運営を実施していきます。

豊中市の住宅政策

指定管理者は、豊中市の住宅を取り巻く現状と課題や、管理方針を把握できる「第4次豊中市総合計画」や「豊中市営住宅長寿命化計画」等で豊中市の住宅政策を理解の上で業務に取り組む必要があります。特に「豊中市住宅・住環境に関する基本方針」に掲げられている目標は、今後の管理運営方針の指針にすべき内容であると考えています。

豊中市の住宅政策における指定管理者の役割

<豊中市のまちの将来像>

誰もが地域に愛着を持って快適に暮らし続けることができるまち

目標	指定管理者が貢献可能と考える主な内容
良質な住宅ストックの形成に向けた課題	建物の老朽化による緊急対応の増加に対する、予防保全の観点での点検・補修、ライフサイクルコスト低減を見据えた維持管理 等
中古住宅の流通・利活用に向けた課題	世帯用から単身用への変更等、社会事情に適した活用提案 写真付き鳥瞰図など空家の全体像がイメージしやすい資料の作成
多様な世帯の居住ニーズへの対応に向けた課題	高齢者・障害者などをケアするための新たな提案、建物危険箇所の点検、支援制度の紹介 等
安全・安心な住環境づくりに向けた課題	組織力を活かした災害・緊急対応時の支援 日常的な建物巡回点検の実施
魅力ある住環境づくりに向けた課題	入居者サービス向上策の提案 満足度向上に向けた取組みの提案
地域の特性を踏まえた地域コミュニティ活性化に向けた課題	地域住民を含めたコミュニティ形成 防災イベントの実施、自助・共助の意識醸成

豊中市営住宅等指定管理業務は企業理念実現の場

豊中市の住宅政策と当社の企業理念が、豊中市の住宅政策目標の達成に向けて、相互に高めあい、公共の利益の増進に繋がると考えています。

当社企業理念（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。



公営住宅管理運営事業を当社の重要な経営方針として定めています

- ・ 事業環境および社会・経済環境が長期に変化する中、当社が所属している東急不動産ホールディングスグループ（以下、「HDグループ」とする。）として将来のありたい姿を、「価値を創造し続ける企業グループ」と定め、「中期経営計画」を策定しています。これは建物のリーディングカンパニーとして**社会貢献を果たすべく定めている目標**に他なりません。当社もこの計画の一部を担っており、目標達成に向けて邁進しています。
- ・ 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**」へ向けた取組みを積極的に行い、現在では**43契約210,138戸の管理**を行っています。この取組みは、単に営利目的だけでなく、**東急グループとして社会に貢献**するための大きな役割を担っています。

中期経営計画

- ・ 平成26年度から令和2年度にかけての将来展望を描いたHDグループの計画です。
- ・ 前半期・後半期とわけて計画を作成し、現在は前半期の結果を踏まえた後半期の計画遂行と、次期令和3年度以降の計画の策定及び検討を行っています。

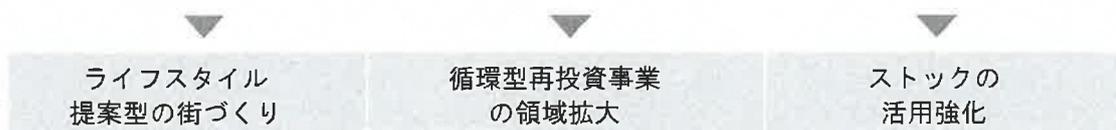
【基本方針】

グループの強みを活かして事業領域等の拡大を推進し、関係機関・お客様等との長期持続的な接点をもとに「新たな需要創出」を目指します。

【成長戦略】

以下の成長戦略により、収益水準を持続的に成長させるとともにありたい姿の実現を目指します。※ESGマネジメントの詳細は「市の施策への理解・協力に関する考え方」を参照

事業間シナジーを強化、経営資源最適化、ESGマネジメント



【事業戦略】

管理事業 (当社)	総合不動産管理会社圧倒的No.1 ・住宅、ビル・施設、公共公益資産(公営住宅や空港)等の多様なストックを積み上げ ・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
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
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

1 基本姿勢

②市の施策全般を理解し協力する姿勢があるか

豊中市営住宅等の管理経験を通して、豊中市の施策を十分に理解しています。

当然のことではありますが、**市営住宅等の設置目的や制度、市の施策を理解の上で、以降に記載する提案事項を実施**します。

市の施策を理解し、業務を遂行

当社は前述の通り、**市の施策を十分に理解**した上で、募集要項等に定められた業務仕様以上のサービスを市の施策に沿った形で提案し、創意工夫による業務効率化・適切な指定管理料提案を行うことが市に協力し貢献する方法であると考えています。

様々な「視点」に配慮した管理運営を実施

「豊中市営住宅長寿命化計画」等から読み取れると本施設の現状を「**人権視点**」・「**環境視点**」、そして市財政に大きく関わるストックの維持保全に着目した「**その他の視点**」の3つの視点から分析し、業務方針を以下のように設定しました。

<各視点からみた豊中市・市営住宅等の現状とそれに対する指定管理者としての管理運営方針>

	現状	方針
人権視点	<ul style="list-style-type: none"> 市民が「豊中市人権行政基本方針」「豊中市人権教育・啓発基本計画」等を理解し、人権の概念や人権侵害の事例について学び、人権尊重の視点から主体的に豊中市のまちづくりに参加することが求められています。 そのために人権を尊重する意識や態度を形成し、具体的な行動に結びつけられるような啓発、学習が必要となります。 	<ul style="list-style-type: none"> 公の施設の代行者として、「全ての人間が生まれながらにして自由であり、かつ、尊厳と権利について平等である」といった考えを職員全員へ十分に指導し、理解させ、いかなる事由による差別も受けずに尊重される住環境の実現を目指します。 部落解放・人権夏期講座を受講し、様々なテーマの人権問題を学習した所長が講師となる高野山人権研修を毎年職員に実施します。 市の施策を学習する人権啓発研修や性的マイノリティについて学ぶLGBT研修等を毎年行い職員に多角的な視点を養わせます。
環境視点	<ul style="list-style-type: none"> 豊中市は、自然環境の保存と都市としての発展が両立し、人と自然が共存した街となっています。 この景観を未来に残すべく、豊中市だけでなく、市・市民・事業者など様々な団体が「第3次豊中市環境基本計画」に基づき、連携し環境問題の改善に取り組んでいます。 	<ul style="list-style-type: none"> 当社は、豊中市の一員として管理センターでの省資源化・エコ活動に尽力します。 「第3次豊中市環境基本計画」に記載の目標・取組みを十分に理解し、本業務の管理運営を実施します。 東急グループとしても緑化促進や生物の住処の保護活動など、グループ全体で事前環境保護・促進活動に取組みます。
その他視点	<ul style="list-style-type: none"> 豊中市営住宅等は、昭和39年度の住宅が最も古い住宅で、平成9年度には535戸が供給されています。 限られた財源の中、高度経済成長期に整備された住宅では、老朽化対策が必要となっています。 また、市の財政の視点から、施設の効用の最大化が図れる維持管理が求められています。 	<ul style="list-style-type: none"> 当社は、市の財政状況を理解し、建物の長寿命化を目的とした維持管理方法として「予防保全」「ライフサイクルコスト削減」の2つの視点を持っています。 入居者目線にたった維持保全や適切な保守点検の実施が予防保全となり、全国43契約の公営住宅管理経験から得たノウハウがライフサイクルコスト削減に繋がります。 その2点が揃うことでストックの維持保全に繋がります。

1 基本姿勢

③地方自治法等の関連法令を遵守する姿勢があるか

法令等コンプライアンスの遵守が当社の責務であると捉えています

- ・公の施設を管理する企業として、地方自治法等の関係法令等の遵守は当然であり、**より広義の「コンプライアンス（社会的倫理・社則等）」を遵守することが必要**であると認識しています。
- ・当社が所属するHDグループでは、「コンプライアンス経営によるリスク管理」体制の確立を経営の重要課題の一つとして位置付け、行動基準を定めて従業員一人ひとりに対して意識啓発を行っています。

<HDグループの行動基準（一部抜粋）>

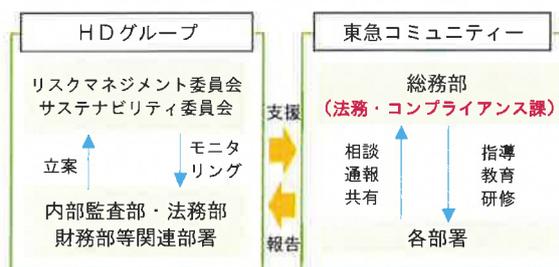
法令等遵守・公正な取引の徹底	関係法令等遵守の徹底、最適な調達活動と公正な取引の徹底 受託者責任に基づく忠実義務の徹底、反社会的勢力との関係遮断
お客さま志向の徹底	商品・サービスの適切な説明・誠実な勧誘等
適切な業務遂行の徹底	適切なルール管理、事業推進上の関係者との適切な折衝等
適切な情報管理等の徹底	機密情報等の適切な管理と守秘義務の徹底、適正な会計処理と財務報告に係る内部統制、適時・適切な情報開示と広報活動等
良識ある行動の徹底	健全・安全な職場環境の確保、人権の尊重、環境への配慮等

組織的に法令・コンプライアンスの遵守に取り組んでいます

HDグループがコンプライアンス体制をより強化

- ・HDグループではコンプライアンスの担当者や統括部署の設置、活動計画の策定・推進などを行い、HDグループ全体で**コンプライアンス経営の徹底**に努めています。
- ・HDグループを横断する体制として各委員会を設置し、グループ各社へ**「リスクの認識の啓発」**、ルール運用の**「モニタリング」**、**「改善措置」**等の支援を実施しています。

<HDグループのリスク管理体制>



当社「法務・コンプライアンス課」が中心となり組織的な対応を実施

- ・「職員一人ひとりが法令を遵守し、社会的良識に従った適正な行動をとるとともに、責任を持って厳正に各種業務を遂行する」ために、全社員の関係法令等への理解を啓発しています。
- ・具体的には、社内総務部の**法務・コンプライアンス課**にて、各種法改正等の社内通知、監査、社内相談受付の他、当社顧問弁護士への内容確認や社員法律相談会を開催する等、組織的に対応します。また、**継続的・段階的な教育や研修を実施**しています。

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グループ及び当社それぞれに内部通報窓口を設置しています。
- ・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。

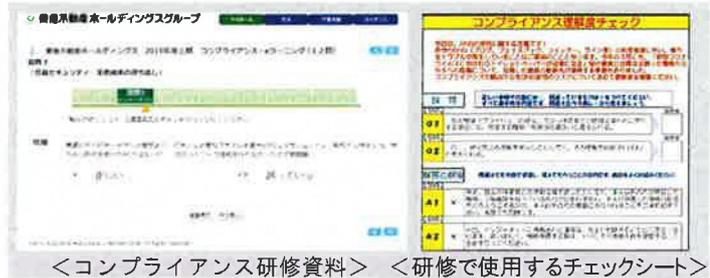
コンプライアンス遵守のために様々な取組みを行っています

当社「法務・コンプライアンス課」が中心となって実施する、本業務に関する法令・コンプライアンス遵守のための取組みは以下の通りです。

コンプライアンス教育

現在と豊中市営募集・管理センター（以下、「管理センター」）においても、定期的に研修を実施し、社員の関係法令の遵守に関する意識を醸成します。

主な研修項目	頻度
コンプライアンス研修	1回/年
コンプライアンスチェック研修	12回/年
個人情報保護研修	1回/月



冊子による啓発

「企業倫理ハンドブック」の配布、全社員への「コンプライアンス通信」配信等を行い、職員が常に業務の中でコンプライアンス遵守を意識するように啓発しています。



<企業倫理ハンドブック(例)>

内部監査によるリスク管理

監査部が定期的に内部監査を行い、業務進捗や会計処理状況についてセルフモニタリングを行い、リスクを管理しています。

抽出した業務リスクを「監査アラート」で社内周知

監査部による業務監査の結果から、懸念される主だった業務リスクを抽出し、「監査アラート」という注意文で全社員に周知し、継続的に社員への意識啓発を行っています。



<監査アラート資料>

法令・条例変更等への対応

- ・ 指定管理業務に係わる法令・条例の変更があった場合は、豊中市と相談の上で業務マニュアルを変更し、所長を講師とした研修を行い、変更内容を確実に職員に理解させます。
- ・ 法令改正に応じた条例変更等の必要性がある場合は、他自治体の事例や指定管理業務への影響を検討する等、豊中市への情報提供を行います。

令和2年4月の民法改正に関する事例

令和2年4月の民法改正によって公営住宅指定管理業務の一部（原状回復・敷金の扱い方等）変更が必要となりました。他公営住宅では、当社の業務マニュアル変更だけでなく、「新規入居希望者の応募への影響」や「指定管理業務（募集審査等）」にどのような影響や変化が生じるか検証し、他自治体の事例を含めて自治体へ情報提供を行い、条例変更を行う際の支援を実施しました。

1 基本姿勢

④施設の設置目的に沿った事業運営を行う提案か

現指定管理期間の取組みに対し、最高評価である「A」評価を頂いています

- ・施設の設置目的を十分に理解して現指定管理期間の業務を行っており、豊中市・第三者選定評価委員会（以下、第三者とする）からの指定管理者に対する評価において**最高評価である「A」評価**を頂きました。
- ・当社は現在の評価に満足せず、市営住宅等の設置目的を十分に理解した上で、次期指定期間の管理運営がより良いものになるよう**頂いたご意見・ご要望等を業務に反映**していきます。

市営住宅等の設置目的

自治体の所有する住宅には様々な種別がありますが、豊中市営住宅等には「公営住宅」「改良住宅」「コミュニティ住宅」「従前居住者用住宅」が含まれ、それぞれの根拠・法・設置目的を踏まえた適切な対応を行う必要があります。

豊中市・第三者（選定評価委員会）からの評価について

以下の表は、豊中市営住宅等の管理運営業務について豊中市及び第三者からの評価をまとめたものです。当社は、この評価を真摯に受け止め、分析し、業務を改善し続けるサイクルを構築することでさらなるサービス品質及び入居者の満足度向上を目指します。

<豊中市・第三者からの本業務に対する評価表>

評価項目	H28年度	H29年度	H30年度	
	豊中市	豊中市	豊中市	第三者
①基本姿勢	A	A	A	A
②サービス水準・施設効用の発揮	B	A	A	A
③財務健全性	A	A	A	A
④市民満足度等への配慮	B	B	B	B
⑤従事者への配慮	B	B	B	A
⑥個人情報保護体制	A	A	A	A
⑦危機管理体制	B	B	B	A
総合評価	B	A	A	A

豊中市・第三者選定評価委員会から高い評価を頂いています

豊中市・選定評価委員会から、本業務に対する評価において、ほとんどの項目で**最高評価である「A」評価**を頂きました。

入居者からの評価について（アンケート結果）

当社は、サービス品質の向上を目的に窓口対応や要望・苦情への対応、緊急時の対応等について**独自のアンケートを作成**し、入居者よりご意見を集めています。そして、全ての項目で**「普通」以上が、80%を超える評価**を頂いております。

※詳細は「5-①」に記載

現指定管理期間の評価を基に次期指定管理期間での管理方針を提案します

- ・豊中市営住宅等の管理運営業務について豊中市・第三者等の評価者から頂いた改善要望を基に、満足度向上を目的に改善方針を定めます。
- ・次期指定管理期間では、現指定管理期間で評価いただいた項目についてもサービスの向上を怠らず、豊中市・入居者等にとってより良い住環境となるよう尽力します。

<評価者からの本業務に対する改善要望>

評価項目	評価者	評価者からの改善要望内容（平成30年度）
②サービス水準・施設効用の発揮	第三者	・修繕対象住戸の募集割れがあるため改善 ・独自の提案・コミュニティ形成支援を強化
③財務健全性	第三者	・空家修繕等が想定時より過大対応となっているため、収支計画の見直しが必要
④市民満足度等への配慮	豊中市	・「不具合時の対応」・「緊急時の対応」の入居者対応 ※前年度より不具合の対応について入居者アンケートの結果が悪化
	第三者	・「要望・苦情の対応」や「不具合の対応」の改善
⑤従事者への配慮	豊中市	・労働関係法令の遵守を徹底
	第三者	・就業規則・時間外協定の届出と労働保険の届出処理を見直し
⑦危機管理体制	豊中市	・現場対応の具体的なマニュアル整備等の体制強化

<次期指定期間に向けた改善方針>

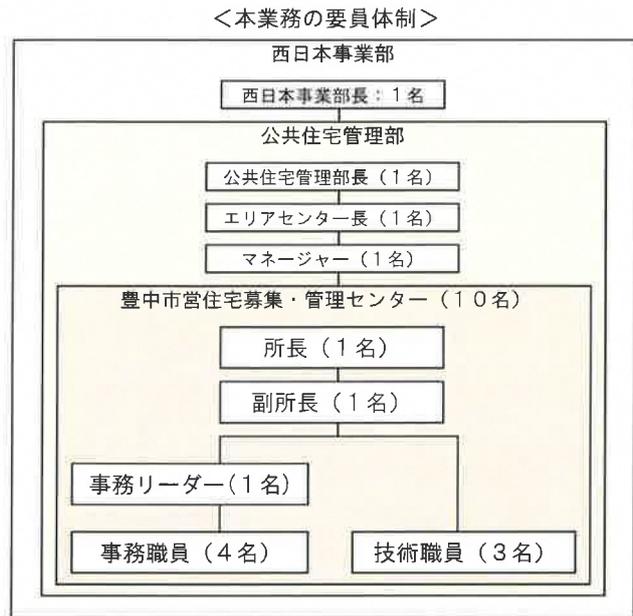
評価項目	改善方針
②サービス水準・施設効用の発揮	・近隣住民も対象としたイベントでコミュニティ醸成支援を実施します。 ・入居意欲を促進するように様々な取組みを実施し、入居率が向上するように尽力します。
③財務健全性	・現指定管理期間での修繕実績等を基に適正な収支計画を構築します。 ・他公営住宅でのライフサイクルコスト縮減策を本施設でも提案するなど、施設の効用を最大限発揮できるよう尽力します。
④市民満足度への配慮	・入居者等に対して、指定管理者であることを幅広く周知し、認知度向上を図ります。 ・入居者からのご意見・ご要望に対し、迅速かつ丁寧に対応できる体制を構築します。
⑤従事者への配慮	・職員一人ひとりの健康に配慮し、一人の負担にならないようにバランスを重視して業務を振り分けています。 ・従業員がいきいきと働ける様々な社内制度の整備が対外的にも評価されており、引き続き働きやすい仕事環境の構築に尽力します。
⑦危機管理体制	・災害レベルに応じた対応体制を構築します。 ・大規模災害時には全国からバックアップを行うなど組織的な支援体制を確立します。 ・緊急時には迅速に対応できるよう、マニュアルの整備や地元事業者との協力体制の確立を行います。

2 サービス水準・施設効用の発揮

『仕様書』に定める業務に沿った具体的な実施事項及びその体制

サービス水準・施設効用の発揮

- 現指定管理期間の業務経験や今回の仕様から勘案し、最も費用対効果が高いと判断した10名の職員を配置します。
- 収納、書類処理等の入居者対応を中心に行う事務職員と維持修繕・保守点検等を中心に行う技術職員を配置します。
- 業務毎に主担当及び担当職員を決定し、専門的かつ組織的に業務を実施します。
- 右記の通り、西日本エリアの公共住宅管理専門部門である公共住宅管理部が所管します。



＜仕様書に定める業務に沿った実施体制＞ 【凡例】統括責任：☆ 主担当：◎ 担当：○ 補助：△

業務仕様書	所長	副所長	事務リーダー	事務職員①	事務職員②	事務職員③	事務職員④	技術職員設備①	技術職員設備②	技術職員建築①
入居者募集事務	☆	◎	○	○	○	○	○	△	△	△
入居手続き事務	☆	◎	○	○	○	○	○	△	△	△
入居者等の退去業務	☆	◎	○	○	○	-	-	○	△	△
建替対象住宅の住替えに関する業務	☆	◎	○	○	○	○	○	△	△	△
収納業務	☆	○	◎	○	○	○	○	△	△	△
滞納整理支援業務	☆	○	◎	○	△	△	△	-	-	-
収入超過者及び高額所得者の対応業務	☆	◎	△	△	○	○	△	-	-	-
各種申込み・届出に関する業務	☆	◎	○	○	○	○	○	△	△	△
維持保管義務違反に関する業務	☆	◎	○	○	○	-	-	○	△	△
家賃関係業務	☆	○	◎	○	○	△	△	-	-	-
駐車場管理業務	☆	△	-	◎	○	○	○	◎	-	△
共用部分にかかる業務	☆	△	○	◎	-	-	△	△	-	△
巡回業務	☆	△	△	-	-	◎	○	◎	◎	◎
維持修繕業務	☆	△	○	○	○	-	-	◎	◎	◎
保守点検業務	☆	△	○	○	○	-	-	◎	◎	◎
その他の管理業務	各業務の内容や職員の業務ボリュームを勘案し、統括責任者の所長が主担当・担当職員を適切に選定します。									
その他維持修繕等に関する業務										
その他市長が必要と認める業務										

2 サービス水準・施設効用の発揮

①家賃収納率（現年度分） ②駐車場使用料収納率（現年度分）

豊中市営住宅等での実績を基に最高水準値以上の家賃収納率確保を提案します

- ・市営住宅等がセーフティネットの役割を持つことや豊中市財政に係わることを十分に認識し、適切に滞納防止策等を実施し、**現指定管理期間の平均値以上の収納率達成**を目標に取り組めます。
- ・一般的に収納率が高水準で推移している場合にはそこから大幅な収納率の向上は難しくなってきますが、当社は更なる収納率向上を目指し、**他公営住宅での実績や現指定管理期間で培ったノウハウ**に基づいた適切な**収納策及び滞納防止策を実施**して職員全員でこの目標を達成します。
- ・他公営住宅においても収納率向上に努めた結果、各自治体の定めた収納率の目標を上回り向上させた実績があります。一部自治体からは成果を評価されて**インセンティブや表彰状も受領**しています。



<受領した表彰状>

現指定管理期間の平均値以上の家賃収納率（現年度分）を提案

次期指定管理期間平均**99.20%**の家賃収納率を**確保水準**として設定します。

<提案する家賃収納率(現年度分)>

確保すべき水準値	最高評価水準値	令和3年度目標	令和4年度目標	令和5年度目標	令和6年度目標	令和7年度目標
97.50%	99.50%	99.20%	99.20%	99.20%	99.20%	99.20%

POINT

- ・**現指定管理期間中**、執行体制の構築及び様々な取組みを行うことで前指定管理者の実績より収納率を向上させ、**4年間の平均値で家賃収納率99.16%を達成**しています。

<現指定管理期間の家賃収納率(現年度分)>

確保すべき水準値	最高評価水準値	(参考)平成27年度前指定管理者実績	平成28年度～令和元年度家賃収納率平均
96.70%	99.00%	98.50%	99.16%

※豊中市ホームページに掲載された各年度の事業報告書数値を参照

現指定管理期間の平均値以上の駐車場使用料収納率（現年度分）を提案

次期指定管理期間平均**99.60%**の駐車場使用料収納率を**確保水準**として設定します。

<提案する駐車場使用料収納率(現年度分)>

確保すべき水準値	最高評価水準値	令和3年度目標	令和4年度目標	令和5年度目標	令和6年度目標	令和7年度目標
97.80%	99.50%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%

POINT

- ・**現指定管理期間中**、執行体制の構築及び様々な取組みを行うことで前指定管理者の実績より収納率を向上させ、**4年間の平均値で駐車場使用料収納率99.58%を達成**しています。

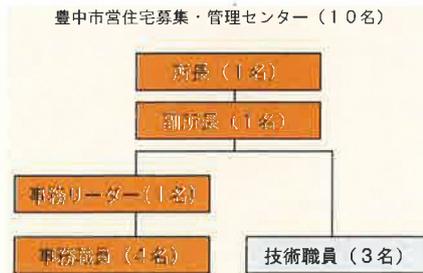
<現指定管理期間の駐車場使用料収納率(現年度分)>

確保すべき水準値	最高評価水準値	(参考)平成27年度前指定管理者実績	平成28年度～令和元年度駐車場使用料収納率平均
95.80%	99.00%	97.40%	99.58%

※豊中市ホームページに掲載された各年度の事業報告書数値を参照

収納業務等を組織的に行う執行体制を構築します

- ・本業務等で公営住宅管理業務の経験が豊富な**事務リーダー**が「収納業務」「滞納整理支援業務」「家賃関係業務」等の**主担当**となり、所長がそれを統括して履行確認を行います。
- ・未納者への督促業務が重なった場合等は、技術職員や所管部署の公営住宅管理業務に精通した応援要員の派遣等も行い、**組織的かつ柔軟に対応**して目標値を達成します。



<収納・滞納整理支援業務等における職員の役割>

執行体制	役割
所長	・全業務の統括、各種業務の補助、豊中市との窓口 等
副所長	・収入超過者及び高額所得者の対応業務、各種申込み・届出に関する業務、入居者対応業務等の主担当 ・各業務の統括・補助、豊中市との窓口 等
事務リーダー	・ 収納業務、滞納整理支援業務 、家賃関係業務の主担当 ・各種事務業務の補助・履行確認 等
事務職員	・収納、募集、退去、申請、滞納等に関する入居者対応・事務処理 ・入居者への電話・訪問等による督促・問合せ窓口 等
技術職員	・各種事務業務の補助 等

収納率向上のために以下の対応を実施します

- ・現指定管理期間に収納率向上のために行った、電話・訪問による督促や口座振替不能者への速やかな督促状送付、口座振替勧奨等の**組織的な取組みを継続して実施**します。
- ・豊中市営住宅等を含む**全国43契約210,138戸**の中で行っている収納業務の中で**効果的だった取組み**を豊中市と協議の上で実施します。

現指定管理期間で培った滞納防止の取組みを継続して実施

【滞納会議の開催】

- ・収納チームにて**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ています。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ています。

【滞納回収強化期間の設定】

- ・「給料・ボーナス等支給日」「年度末」等は**滞納回収強化期間と設定**し、必要に応じて担当職員以外の職員も協力して個別の電話督促や訪問などの調整を行い、滞納解消に取り組めます。

【滞納者への周知や納付相談に注力】

生活状況の変化など、相談により滞納が解消されるケースがあるため、収入の再認定や減免手続き等**各種制度を市営住宅だより等で周知**すると共に納付相談について積極的に対応します。

【滞納債権を3種類に分類し対応】

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

状況に応じて効果的な督促を実施

【書面による督促】

- ・家賃・駐車場使用料の滞納者には、まず書面の送付による督促を行っています。
- ・督促文書を送付し、それに応じない入居者には**段階的に督促書類の再送・期限付き連絡要請を記載した督促書類・警告書・呼出状**等を送付し厳正に督促しています。
- ・その他、連絡先を分かりやすく記載する、滞納によって発生するデメリットを記載する等の工夫をしています。



【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。

話法例（例）

「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。お間違いないでしょうか？」
「市営住宅の家賃（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。」

【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。
- ・担当職員による訪問だけでなく、技術職員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職員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。

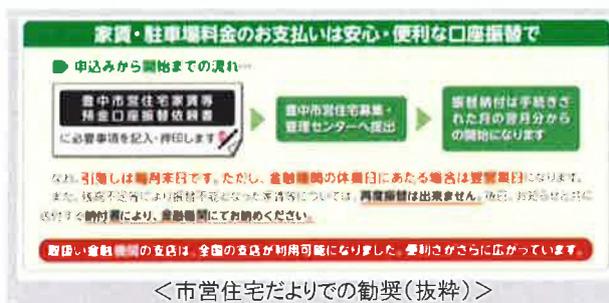
POINT

短期滞納の段階から書面・電話・訪問督促を実施します。

督促方法	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	備考
書面督促	●	●	●	必要に応じ、保証人に対して発送
電話督促	—	●	●	必要に応じ保証人・親族・勤務先等にも実施
訪問督促	—	●	●	身分証明書を携帯し、在宅率を考慮し訪問

口座振替設定の勧奨

- ・口座未設定の入居者等へ口座設定依頼書の送付・電話・訪問時に直接口座振替の設定を依頼する等の取組みをしています。
- ・住宅掲示板、市営住宅だより、配付書類等で口座振替の利便性を入居者へ頻繁に周知します。
- ・新規入居者には、原則口座振替で案内する等強く勧奨します。
- ・勧奨する際、特に高齢者等には記入例等を活用して出来る限り分かりやすく説明します。
- ・**口座振替強化月間を設定し、積極的に勧奨**します（年末の賞与等支給時期前に設定）。



POINT

- ・口座振替率の向上が収納率向上及び利便性向上に繋がると考え、積極的に勧奨します。
- ・口座振替世帯率を**前期指定管理期間より向上**させた実績があります。次期指定管理期間についてもさらなる口座振替率の向上を目指して取組みを継続します。

滞納常習者への対応

【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できるよう**根気強く対話**し対応します。

【分納誓約の取交し】

家賃の一括納付が困難な方には、豊中市と協議の上、分納誓約を取交します。その際も、安易な少額分納や期限の定め無き納付誓約とならないよう滞納者と打合せを行い、納得いただいた上で分納誓約書を取り交わします。

代理納付の勧奨

生活保護世帯の滞納を防止するために代理納付制度の勧奨が効果的であると考え、積極的な周知を実施しました。現指定管理期間の制度勧奨により、令和元年度には**代理納付率80.5%**まで向上しており、さらなる納付率向上に寄与できるように尽力します。

滞納・減免制度相談窓口を新たに開設

- ・現指定管理期間の業務経験や他公営住宅管理業務から、困窮によりやむを得ず滞納となってしまう方が多くいることを理解しているため、これらの方に関して**減免制度や分納等の方法を丁寧に説明する**必要があると特に考えています
- ・当社は、**常時「滞納・減免制度相談窓口」を設置**し、支払意思があるが、どうしても今是对応できない事情がある方が相談しやすいように周知します。

2 サービス水準・施設効用の発揮

③収入申告書提出率

現指定管理期間の業務経験を基に適切な収入申告書提出率を提案します

- ・本施設が公の施設であることを踏まえ、入居者の所得に応じた公平・公正な家賃の設定や著しい低額所得者の方の住宅確保の妨げにならないように**収入申告書提出率向上に尽力**します。
- ・現指定管理期間の業務経験から申告書提出率100%の達成が大変難しい目標であることを理解しており、現実的な数値として次期指定管理期間平均**99.90%の収入申告書提出率を確保水準**と定め、他公営住宅・本業務で培ったノウハウを最大限に発揮して目標達成に取り組めます。

<提案する収入申告書提出率>

確保すべき水準値	最高評価水準値	令和3年度目標	令和4年度目標	令和5年度目標	令和6年度目標	令和7年度目標
98.50%	100%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%

POINT

- ・**現指定管理期間中**、未提出者への催促として特に効果的な電話・訪問等を根気強く行う等の対応を組織的に実施し**年々提出率を向上**させ、令和元年度には**収入申告書提出率99.95%を実現**しています。

<現指定管理期間の収入申告書提出率(現年度分)>

確保すべき水準値	最高評価水準値	(参考)平成27年度前指定管理者実績	平成28年度～令和元年度家賃収納率平均
98.00%	100.00%	98.00%	99.86%

- ・後述の督促方法等で提出率向上に取り組んだことが功を奏し、平成30年度・令和元年度には**1件を除き全ての対象入居者からの回収に成功**しました。

平成30年対象入居者	平成30年提出件数	令和元年対象入居者	令和元年提出件数
2,195	2,194	2,121	2,120

収入申告書提出率を向上させるために適切な執行体制を構築します

- ・本業務や公共住宅管理業務経験の豊富な**副所長**が「収入超過者及び高額所得者の対応業務」「各種申込み・届出に関する業務」の**主担当**となり、所長がそれを統括して履行確認を行います。
- ・収入申告書の提出期限前等、業務量が多くなる時期は技術職員や所管部署より**人員を派遣する等、組織的かつ柔軟に対応**して目標値を達成します。

豊中市営住宅募集・管理センター（10名）



<収入申告書提出率向上のための体制> ※各職員の業務はp11、仕様書に定められた業務に沿った実施体制参照

執行体制	役割
所長	・全業務の統括、各種業務の補助、豊中市との窓口 等
副所長	・ 収入超過者及び高額所得者の対応業務、各種申込み・届出に関する業務 、入居者対応業務等の主担当 ・各業務の統括・補助、豊中市との窓口 等
事務リーダー	・収納業務、滞納整理支援業務、家賃関係業務の主担当 ・各種事務業務の補助・履行確認・チェック 等
事務職員	・収納、募集、退去、申請、滞納等に関する入居者対応・事務処理 ・入居者への電話・訪問等による督促・問合せ窓口 等
技術職員	・各種事務業務の補助 等

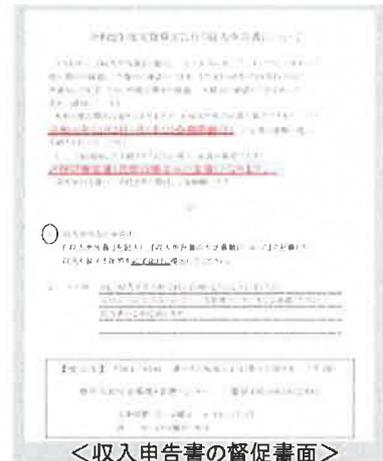
提出率向上のために様々な媒体で周知を行います

- ・現指定管理期間に収入申告未提出者に行った様々な手法での根気強い督促等、**効果的だった手法を継続して実施します。**
- ・**全国43契約210,138戸**で行っている公営住宅管理業務で効果的だった現地説明会の開催等の新たな手法を実施することで、更なる提出率向上のために様々なアプローチに取り組めます。

未提出者への督促時の取組み

【書面による督促】

- ・収入申告書未提出者へ書面の送付を行っています。
- ・書類送付後も未提出の方には、督促書類の再送や再送書類への期限付き連絡要請の記載等を行い再督促しています。
- ・書面には、未提出の場合に民間賃貸住宅並みの家賃になってしまうこと等を記載し、入居者に提出のメリットを伝えます。
- ・その他、相談がしやすいように連絡先を分かりやすく記載する・複数回の送付を行う等の工夫を適宜実施しています。



【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、毎週土曜日に架電等)
- ・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、未申告による家賃の高額化等の可能性等の入居者にとって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。

話法例(例)

「こちらで確認いたしました結果、収入申告書の提出期日が経過してもご提出の確認ができなかったのですが、お間違いないでしょうか？」
「収入申告書を提出いただかないと○年度の家賃の算出ができないので、民間住宅並みの家賃に設定されてしまいます。」
「そのようなことがないように、提出のルールを遵守いただくようお願いします。」

【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。
- ・担当職員による訪問だけでなく、技術職員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職員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。

POINT

- ・現地で直接説明を行うことが、収入申告提出率向上に効果的であったことから、次期指定管理期間には、規模の大きい団地等を対象に豊中市と協議して**現地説明会を開催**し、入居者に寄り添った丁寧な対応を行います。

提出率向上のために様々な媒体で周知

【入居説明資料での周知】

- ・特に公営住宅に初めてお住まいになる方等には、入居する際に収入申告について丁寧に言うことが重要であると考えています。
- ・入居説明会の段階で説明資料に滞納防止や収入申告を啓発する内容を記載し、案内することで入居後の収納率向上に繋げています。

○「収入申告書」の提出

毎年7月頃に、豊中市営住宅募集・管理センターから収入申告書の提出依頼の通知がありますので必ず提出期限内に収入申告書に添付書類を添え、収入の申告を行ってください。

家賃は、この収入の申告に基づき決定され、収入に応じて変わります。

収入の申告のない場合は、正確な家賃算定ができないため近隣同種の住宅の家賃を支払うこととなります。

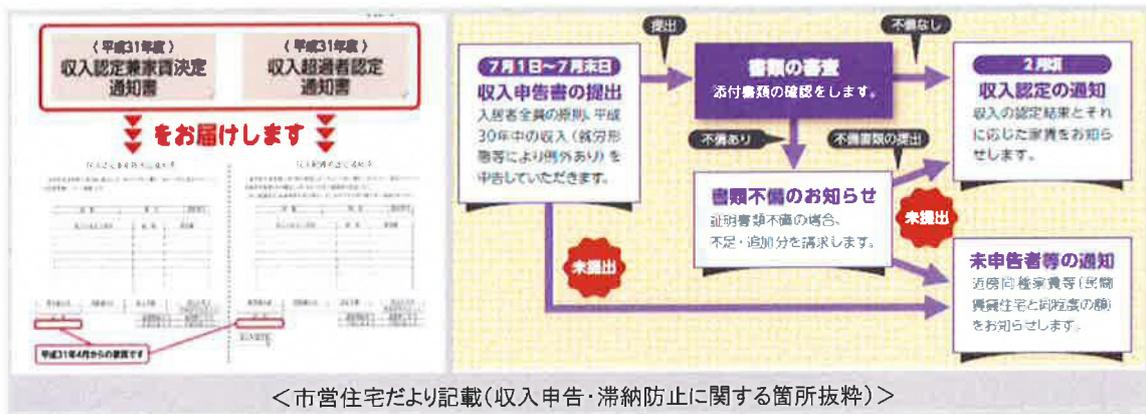
公営住宅の家賃制度は、「入居者の方の収入と住宅の質によって、毎年度変化する。」というものです。

収入申告を行うことにより、入居者の収入に応じたきめ細かな家賃設定となり、住宅の広さ、古さ、利便性という住宅の質にも応じた家賃となります。

<入居説明会資料(抜粋)>

【市営住宅だよりでの周知】

- ・定期的に発行する市営住宅だよりに**未提出防止の啓発文書**や収入申告の補足説明資料を記載し、入居者に周知しています。
- ・新たに提案する現地説明会等の情報も記載し、さらなる周知を行います。



【ホームページ掲載での周知】

- ・ホームページにも収入申告に関する説明文書・申告書類書式・記入方法を掲載し、周知しています。
- ・新たに分かりやすい記入例、収入再認定制度や減免制度等紹介文等の追加掲載を検討し、入居者への啓発活動を行います。

<ホームページ掲載資料(抜粋)>

2 サービス水準・施設効用の発揮

④安心安全な施設の維持管理を行う能力等を有しているか

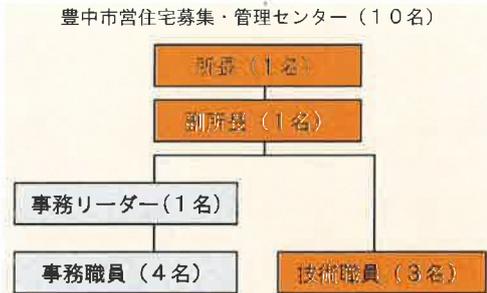
予防保全の観点から維持管理を行い、安心・安全な住生活に寄与します

維持管理業務における基本的な考え方

- ・ 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。
- ・ 「豊中市公共施設等総合管理計画」「豊中市営住宅長寿命化計画」の内容を踏まえ、**予防保全の観点**から日常の巡回、保守点検や修繕を適正に行うことが入居者の安心・安全に繋がると認識しており、現在も大きなトラブルなく維持管理業務を実施できています。

本業務専任の技術職員3名が中心となつて対応

- ・ 維持管理業務については所長による統括のもとで**技術職員3名**が主となつて対応しており、次期指定管理期間も同様の体制で取組みます。
- ・ 技術職員は**本施設等の公営住宅での業務経験**や**一級建築士資格**を所持しており高い専門性を有しています。
- ・ 事務職員、所管部門の社員・地元協力事業者等とも効率的かつ組織的に連携し、業務を遂行します。



POINT

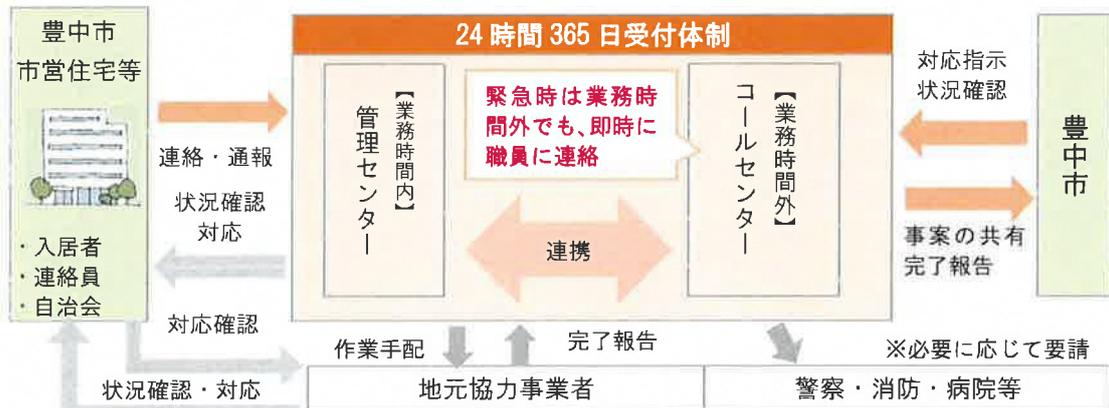
- ・ **現在の安心・安全への取組みが評価**され、豊中市・第三者選定評価委員会が行う年度評価では、**両者から最高位のA評価を獲得**しています。(平成30年度)
- ・ 維持管理業務においては、現在以下業務を適切に実施することで上記評価をいただいております。次期指定管理期間においても現状と同様の体制が適切であると考えています。

保守点検業務 対象設備等	昇降機、立体駐車設備、ゴミ貯留排出機、受水槽高架水槽、給水設備、消防設備、ごみ処理等清掃、雑排水管清掃、樹木等維持管理、児童遊園
-----------------	--

修繕業務	一般・緊急修繕		空家修繕	
	件数	金額	件数	金額
平成29年度	550件	22,348千円	118件	74,946千円
平成30年度	529件	31,429千円	113件	70,629千円
令和元年度	483件	38,566千円	108件	52,665千円

24時間365日対応可能な連絡体制を構築

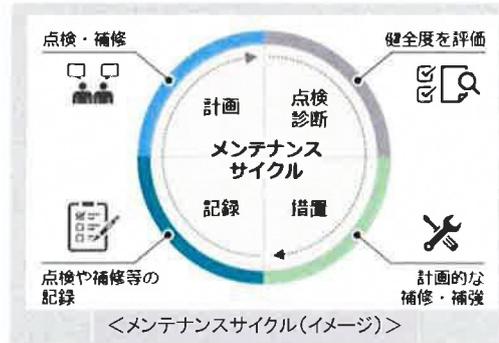
緊急時も公の代行者である指定管理者として、滞りなくサービスを提供するために**夜間・休日等でも入居者からの連絡を受付・対応可能な体制**を構築しています。



適切なサイクルでの保守点検、日常巡回によって安心・安全を確保しています

メンテナンスサイクルに基づく業務年間計画の立案、適切な完了確認

- ・国の「建築保全業務共通仕様書」や「公営住宅等日常点検マニュアル」等の各種マニュアルに従い、本施設に対する「点検・診断の実施」「その結果に基づく必要な対策の実施」「点検・診断結果や対策履歴等の情報の記録及び次の点検・診断等への活用」という「メンテナンスサイクル」を構築しています。
- ・豊中市営住宅等の業務年間計画も下表の通り作成し、地元事業者と協力の上で業務を履行しています。
- ・保守点検業務完了後は当社職員等が確認を行い、保全台帳に記録しています。



<令和2年度 業務年間計画 (抜粋)>

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①巡回点検	毎月点検(継続的に住宅訪問時に並行して目録点検実施)											
②給水点検			給水設備点検			給水設備点検			給水設備点検		貯水機点検	給水設備点検
③経路水管清掃		清掃実施(対象住宅)										汚水専用水道清掃
④消防設備点検				機器点検			消火器取替・結替				取替点検	
⑤機械式駐車場点検		保守点検			保守点検			保守点検		保守点検		保守点検
⑥ゴモドラム点検				保守点検				保守点検				保守点検
⑦E V点検	毎月点検											
⑧樹木管理	各箇所の状況に応じて、剪定・除草・薬剤散布実施											
⑨日常清掃業務	ゴモドラムのある住宅(向丘・野田第1・三田・二重第2)で作業日に合わせて清掃実施											
⑩児童公園遊具点検	遊具点検											
⑪遊楽設備点検				遊楽設備点検								

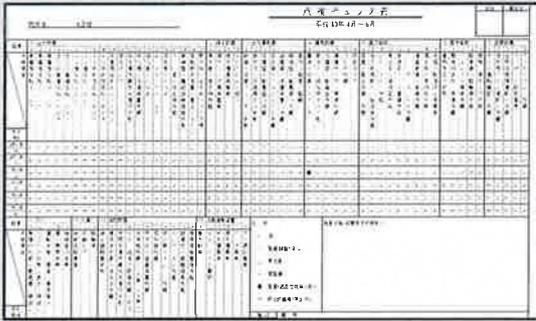
団地内で作業をする際の適切な周知

- ・場所の占有や音の関係があるため、入居者等に対し連絡漏れがあるとトラブルに発展するケースがあることを理解しています。
- ・エレベーター停止、断水等の入居者の生活に影響を及ぼす作業を実施する時は、事前に周知文書を作成し、自治会長にご説明の上で、掲示板等への掲示を実施します。
- ・入室作業が必要になる業務(消防設備点検等)の際は、特に丁寧に説明することが必要です。対象となるお部屋番号を明記して、在宅の必要があることを事前(原則1ヶ月前)に周知しています。



巡回業務時の取組み

- ・月1回実施する巡回業務実施時には、**点検チェックリスト**を用いて、**高齢者・障害者・子どもの目線**に立ち、不具合・危険箇所を的確に発見・対処します。
- ・防火管理の観点から共用部に入居者の備品の放置が無い、不法投棄や危険物が無い等、**建物管理の専門家としての視点**で確認します。
- ・防犯の観点から、巡回する者には**新たに所属の分かるビブス**等を着用させ、積極的な挨拶の実施、巡回時間を小学校の下校時間に合わせる等配慮します。
- ・予防保全の観点から建物の亀裂や鉄筋露出等の異常を見つけた場合、緊急性が無いものも**計画修繕時の参考データにするために記録**します。



Point inspection checklist table with columns for location, date, and inspection results.

<点検チェックリスト(例)>



適正な駐車場維持管理業務

- ・技術職員が駐車場管理委託をしている自治会と連携して、**契約者のいない区画に車両が停まっていないか、前利用者の残置物が無い**か等を確認し、必要に応じて指導やカラーコーンの設置等を行います。また、事業者と入居者間でトラブルが発生時は当社が可能な限り**双方の間に入り進捗をフォロー**することで、解決に時間を要さないよう努めます。



- ・**将来的な自治会委託業務の指定管理者への移行**については、最も適切な仕組みが構築できるよう、当社の経験を踏まえて豊中市と協議します。

POINT

- ・当社は公営住宅の駐車場維持管理業務実施経験を多数（**78,185区画**）行っています。
- ・当社は、駐車場使用料の**利用料金制**を導入している自治体での業務経験もあり、駐車場使用料の中で適切に維持管理業務を行うことは当然のこと、**駐車場の目的外利用を含めた空き区画解消策のご提案も可能**です。

維持修繕業務を効率的かつ効果的に実施します

一般・緊急修繕業務を確実かつ迅速に実施

【確実かつ迅速な業務の履行】

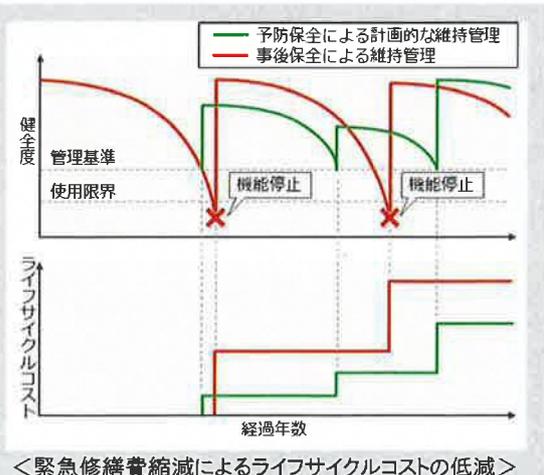
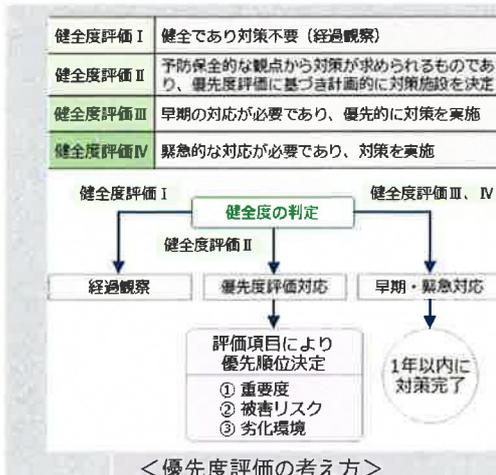
- ・ 前述の通り、**24時間365日**修繕業務の受付を行い、当社技術職員と地元協力事業者が連携して修繕業務を実施しています。
- ・ 地元協力事業者については、各住宅・設備ごとに主たる担当者・連絡先を記載した一覧表を作成しており、これに基づき対応依頼を行っています。また、夜間・休日や緊急時にも確実に現地対応を行うため、漏水等に対応する事業者は複数連携体制を構築し、連絡の順位付けを行い、**確実かつ迅速に修繕業務を履行**しています。

物件情報				集約一覧													
アドレス	物件名	住所	SS	電気	ガス	水道	テレビ	風呂・給湯 設備	ロータリー ドラム設備	排水管 詰まり	エレベーター 設備	立体駐車場 設備	火災報知器 緊急通報	監視カメラ	防犯カメラ	ガス	
L1-517	向丘住宅	向丘3-9-8	北大阪	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
L1-509	釜山住宅	釜山町4-2(1-3)	北大阪	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
L1-503	刀根山住宅	刀根山5-3(A1~B3)	池田	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
L1-505	藍野南住宅	泉南2-7(1-2)	北大阪	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
L1-504	新千里南第一住宅	新千里南町3-4(1~4)	北大阪	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
L1-506	新千里南第二住宅	新千里南町2-4(5~9)	北大阪	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
L1-528	アルビス旭ヶ丘	旭丘1-10	北大阪	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

<各住宅の協力事業者一覧表>

【優先度評価によるライフサイクルコストの低減】

- ・ 将来的な市の財政状況も踏まえ、補修箇所については、安全性・緊急性を重視して「**健全度評価**」を行い、評価に応じて**優先度を決定**します。
- ・ 優先順位を決定する際には、**豊中市が行う計画修繕のスケジュールも考慮**し、計画修繕とともに実施した方がコスト低減に繋がる場合には市へ提案を行う等、状況に応じて柔軟に対応します。
- ・ 巡回業務等で危険の予想される個所などを事前に修繕することで、安全性の確保とともに**緊急修繕費用を縮減**することによる**ライフサイクルコストの低減**にも寄与します。



空家修繕業務は100%実施

- ・ 豊中市の定める仕様並びに国の仕様書等を参考としながら、入居者が健康で安全に文化的な生活を営める**持続可能な住環境の提供**を前提として業務を実施します。
- ・ 豊中市の定める水準である**100%の実施率を次期指定管理期間も継続して達成**するために効率的に業務を実施し、原状回復にかかる検査・補修を完了するまでの**目標期間を2ヶ月**と定めます。
- ・ 仕様に定められた住戸のバリアフリー化等以外にも、入居促進策として和室から洋室への改修や単身用への改修等、様々なニーズを施工者として捉え、豊中市と協議の上で住政策に沿った形で業務を実施します。

修繕工事実施時の入居者等の安全確保

- ・ 適宜、団地掲示板や配付書類等で作業の実施をお知らせする等の取組みを行います。
- ・ 業務実施期間においては、**入居者だけでなく通行人や周辺住民も含め**、以下のポイントを中心に**状況に応じた配慮を行う**ことで安全に業務を遂行します。

安全通路の確保
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。

資材等の落下防止
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。

安全パトロール実施
安全品質管理の担当者による安全パトロールを実施し、危険箇所を確認して事故を未然防止します。

施工期間中等の導線確保
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。

安全教育
新規に現場に入る者には、新規入場者教育を行い、毎朝の朝礼で作業内容・危険作業を確認します。

安全協議会
定期的に、各種専門業種の職長・作業員が出席する「安全に関する協議会」を開催します。

通勤・第三者への対策
仮設作業時や資材の荷揚げ・荷降し作業は、通勤者・第三者などが多い時間帯は避けて作業します。

安全な資材等保管場所
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。

近隣挨拶
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。

結果報告書を適正に実施

- ・ 修繕実施後、**施工前・施工後の状況**がわかるよう、**写真にて記録**し、報告書に添付します。
- ・ 無断退去や強制執行で前入居者の原状回復や残置物処分を実施する場合も写真で記録します。作成した報告書はデータで保管し、**業務レベルの平準化**および次の**修繕業務効率向上、迅速化**に役立てます。

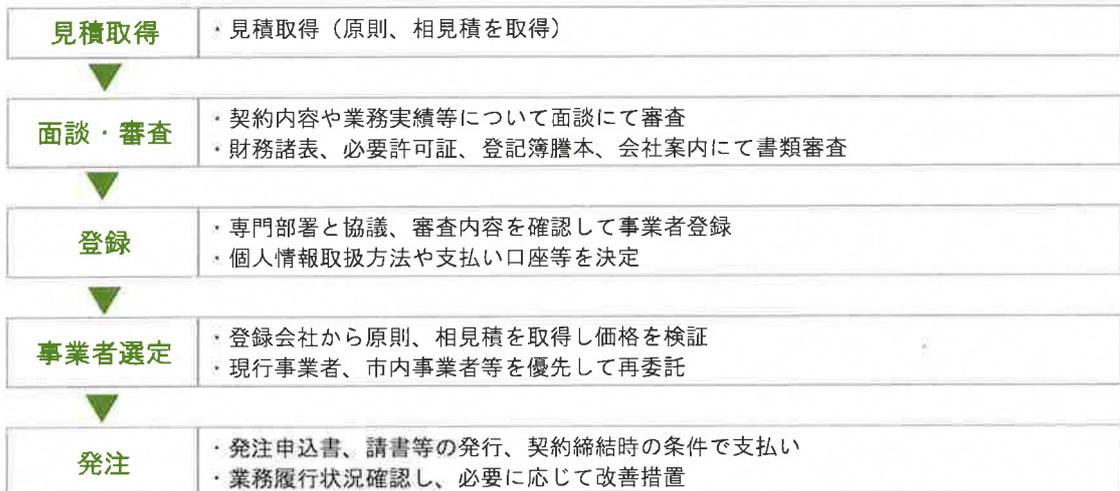


社内規程に基づく再委託先の選定、当社職員による検査等により、確実に業務を履行します

当社規程に基づく事業者選定

業者選定の専門部門「業務管理部」によって業務品質や執行体制等の審査（業務内容の理解・経験・費用・会社体制・対応力等）をクリアした事業者へ発注し、定期的に審査基準以上となっているか確認し、適宜是正・指導を行っています。

<第三者委託の方法>



POINT

本業務の再委託先には、**豊中市内の事業者を優先**して選定しています。現状、メーカーへの発注が仕様である業務を除いて、**市内の事業者に100%発注**しています。

当社職員による業務履行確認

- ・修繕完了後は原則、**技術職員による現地検査**を行い、専門事業者から提出される「検査報告書」と併せて品質検査し、必要に応じて是正指導を行っています。
- ・必要に応じて**工事期間中**に現地に足を運び、責任を持って**履行管理**を実施しています。

<品質管理チェックシート記載項目>

評価項目	内容
安全 (15項目)	作業員の必要資格を確認し配置しているか、緊急時の連絡体制・対応フローがあるか 等
品質 (15項目)	定められた仕様に基づいた施工がされているか、工程ポイント毎の自主検査を行い、検査を報告しているか施工の仕上がりは問題ないか 等
その他 (10項目)	作業員のマナー（大声・態度等）に問題はないか、入居者の要望・苦情を当社に報告しているか 等

<空家修繕チェックシート（例、検査項目一部抜粋）>

部位	項目	検査内容	範囲	確認
建具 家具	木製建具(枠、扉、金具)	開閉・建付け・施錠・ハンドル・戸当り・汚れ・傷		
	和室建具(襖、障子)	開閉・建付け・紙破れ・傷		
	インナーサッシ	開閉・建付け・施錠・サッシ枠との取合い・傷		
内装 仕上	フローリング	不陸・床鳴り・隙間・汚れ・糊付着・傷		
	カーペット	不陸・床鳴り・ほつれ・汚れ・グリッパー釘		
	C F・塩ビタイル	不陸・床鳴り・剥がれ・膨れ・汚れ・傷		
住設 機器	便器・アクセサリ	据付状況・タンク注水・排水・便座動作・汚れ・傷		
	洗濯機パン	据付状況・吐水・排水・汚れ・傷		

2 サービス水準・施設効用の発揮

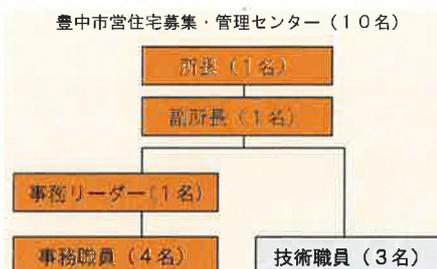
⑤入居資格等の判断を公平公正に行う能力等を有しているか

公平公正な判断等が可能な組織的体制を構築しています

- ・ 現指定管理期間、豊中市の代行者としての責任と重要性を十分に理解し、入居資格の判断や各種申込書の審査等を**公平公正な立場で慎重かつ適正に判断**してきました。後述の取組みを引き続き行うことで次期指定管理期間においても正確に業務を履行する能力を有しています。
- ・ 入居資格等の判断を行うのは各職員であるため、誤った判断を防ぐために**組織的なモニタリング・職員の業務理解を深める指導・適正な判断を各職員が均一に行えるような仕組みづくり**が大切であると考えています。

専門性を持った経験豊富な職員が確実に業務を履行

- ・ 現指定管理期間に本業務に取り組み、入居資格判断等の業務内容を熟知している事務リーダー・事務職員を継続して配置することで適切に業務を遂行します。
- ・ 募集・審査等の**業務毎に主担当及び担当職員を定めて**おり、専門性の高い各担当職員が公平・公正な判断を行います。



POINT

- ・ **現指定管理期間に実務を行う中で把握した業務ボリューム**や43契約210,138戸の管理経験に基づき**勦案し**、現仕様と同等の要員体制が最適であると判断し、提案します。
- ・ 令和元年度には**年763件の募集申込者対応・年863件の申請書類等**に適切に対応しており、収入申告提出率や収納率においても市の定める水準を上回る割合を達成しています。
- ・ 現指定管理期間に組織的な業務履行や様々なサービス向上の取組みを行うことで、「管理運営業務の年度評価」にて**最高位のA評価を獲得**しており、入居者のサービス向上に十分に寄与できる体制であると考えています。

組織的なモニタリングで職員の判断の補助及び確認を実施

- ・ 万が一、職員が誤った判断をした場合に備え、業務全体の統括を行う所長や所管部門の公共住宅管理部マネージャー・スタッフ部門、当社監査部等が**担当職員の履行状況・担当結果等を定期的にモニタリング**することで補助しています。

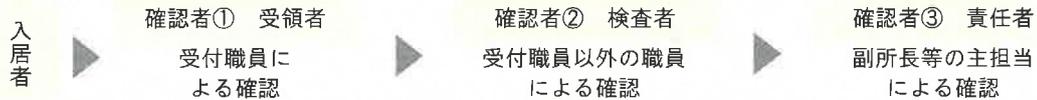
※モニタリング詳細は2-⑥を参照

実務研修・シミュレーション研修による職員の指導

- ・ 新規配属者等に対して、管理センターで実際に受付けた申請書等の内容を参考に**疑似申請書類を作成し、書類の処理を実践形式で研修**を行っています。
- ・ 新規配属者等に対して、所長等が入居者役となり実際に入居者が来訪した場合の接遇を疑似体験するシミュレーション研修を行っています。
- ・ 新規配属者には、公営住宅での業務知識指導に特化した「配属前研修」と他公営住宅管理センターで行う「実務研修」を行い、本業務を適正に行えるように指導しています。

トリプルチェックを実施

- ・公営住宅の管理業務では多くの個人情報が含まれる書類や現金等を入居者から受領するため、「いつ・誰が・何を受領したか」を明確にする受付リストを作成して管理しています。
 - ・受領した書類・現金等の確認時は専用マニュアルに基づき「受領者」「検査者」「責任者」による、トリプルチェックを行うことで、入居者の書類の再提出等の手間を防止します。
- <トリプルチェック体制>



各種申請・届出チェックリストを作成

- ・職員が、必要書類・記入内容を迅速・確実に確認するために「各種申請・届出チェックリスト」を新たに作成します。
- ・本チェックリストを活用することで、職員の誰が受け付けをし、ても適正な判断を均一に行うことが可能となります。

<各種申請・届出チェックリスト(案)>

独自のマニュアルを活用

- ・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、マニュアル化を行い、業務を効率的に実施しています。
- ・マニュアルには現指定管理期間で把握した業務内容、状況に応じた入居者との対話方法、審査における注意点等も適宜加筆して運用しています。

1	資格審査案内 特設説明書	・通称審査案内+	4	市への承認依頼	・入居承認書・収入認定兼家賃決定通知を2部のうち1部には「案」を押して、ハイターに絡じる。 ・入居者一覧表、資格審査書類と共に該当者分を住宅課へ提出一層対法の罰金を受ける。
2	資格審査	○審査時手続物準備 ・写真の貼付 ・函送付時 住所印 ○資格審査資料(部内) ・今後の予定 (PC) ・資格審査説明書 ○審査内容類 ・住所の再入力 ○通称後任人の設定 できないことがあり ○住民税の滞納は ○提出書類に基づき	5	使用証書	・案内文(保証人の必要書類記載)+使用証書+駐車場関係書類提出依頼を送付 ・駐車場関係書類は使用希望者に使用申込書を送付。車庫証明は希望があればよい。 ・共益費徴収物件:アルビス 野田 二葉第3 北条西は共益費の契約書2部同封 ・借上第17住宅の入居者への使用証書は、貸賃期限記載のもの 市営住宅使用証書(借上用)を送付する。
3	システム入力	○システム入力 ・募集受付一人限 名刺、同居者から ・勤務先入力 収入 ・入居者登録一新 (いいえ)一括完 ・募集区分 みなし (年齢判定用、西) 入居者台帳更新 ・入居承諾書 毛す それぞれ2部まで	6	使用証書等の回収	・提出された書類を確認し、保証人情報を入力 ・使用証書の写しを保証人宛に送付(鍵渡し終了まで可)
			7	入居説明会案内	○下記書類をそれぞれの該当者にあわせてセットし、郵送 ・敷金(住宅課)、当月分家賃、当月分駐車場使用料の納付書(〇〇)発行 ・契約書(野田・アルビス・英語版は別様式) ・同意書 ・収入申告書(次年度分1通) ・口座振替依頼書(生活保護受給者は除く) ・シルバーハウジングー入居者基礎カード・承諾書 ・車身者一車身入居申込書(年齢問わず) ・生活保護受給者一生活保護委任状書類(委任状・依頼書)

<独自のマニュアル(抜粋)>

収入超過者・高額所得者を厳正に審査・対処

- ・本施設を本当に必要とされている方に利用いただくために収入超過者・高額所得者については厳正に対処します。
- ・現指定管理期間には、両者とも電話又は直接訪問で指導するとともに、明け渡し後の住宅の斡旋や転居に関する相談、スケジュールについて親身になって相談にのる対応が効果的であったため、引き続き継続して行います。

公平・公正な判断を行うために、入居者等が正しく申請書類等を書けるように配慮します。

- ・当社は公平・公正な判断のためには入居者等が記入する申請書類等の内容について、不備がなく提出いただくことが前提であると考えています。
- ・現指定管理期間の経験から「各書類の分かりやすさ」「丁寧な説明」「入居者等に必要な情報の周知」に注力して業務を行います。

記入例・添付書類リストを作成

- ・入居者等が各種申請手続きの際に分かりやすいよう、新たに記入例や申請に必要な添付書類リストを作成します。
- ・作成した記入例は書類送付時だけでなく市営住宅だより・ホームページ等の媒体にも適宜添付します。



当社作成ホームページに資料を掲示

- ・各種申請の説明等をホームページに掲出し、申請書類等の説明を行っています。
- ・必要な各種申請・届出等の「書式」「分かりやすい記入例」「必要な添付書類リスト」を今回新たにホームページに掲出し、入居者が管理センターに来訪する手間を削減します。



UD（ユニバーサルデザイン）フォントを採用

- ・掲示資料や案内文は文書等であることが多く、たくさんの文字を視覚で捉える必要があります。
- ・誰がどんな状況にあっても正しく文字を認識できるよう、入居者等が閲覧する文書等を当社が作成する際は、UD（ユニバーサルデザイン）フォントを新たに使用します。



UDフォントとは

「文字のかたちがわかりやすいこと」「文章が読みやすいこと」等のコンセプトから生まれた書体。識字障害等の方も読みやすく、教科書や道路標識、公共機関の案内等で採用されています。

収入申告書の説明会を開催

- ・現指定管理期間の業務経験から「収入申告」におけるお問い合わせが多数あることを理解しているため、これらに関する周知は丁寧に実施する必要があると考えています。
- ・次期指定管理期間には、規模の大きい団地や窓口から遠い団地等を対象に豊中市と協議して現地説明会を開催し、入居者に寄り添った丁寧な収入申告書についての説明を行います。

全ての方に寄り添う、公平・公正な窓口を目指します

- ・当社は入居資格等の判断だけでなく、全ての業務で公平・公正な対応に重点を置き「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」を行っています。
- ・豊中市営住宅等には高齢者、障害者、母子・父子世帯、外国人の方等様々なご事情の方がお住まいであり、特に現指定管理期間の経験から、世帯数の半数以上を占める**60歳以上の高齢者世帯**等（平成31年3月末時点）については、**一層配慮した提案が必要**と認識しています。

認知症・認知症予備軍や高齢者への対応方針

「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・高齢者の方への対応ポイント
(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

※「認知症の人への対応ガイドライン」抜粋



障害者の方に豊中市と同じ意識を持って合理的配慮

障害者差別解消法では一人ひとりの困りごとへの合理的配慮の提供について定めており、民間事業者は努力義務となっていますが、当社は**豊中市と同じ意識レベルで配慮**しています。

<合理的配慮の例>

平常時の 配慮	移動が困難な方が管理センターに来訪された際の移動補助や巡回時訪問
	視覚に障害がある方に、職員が点字名刺を使用・文字読上げ機能の紹介
	聴覚に障害がある方に、筆談器・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布
	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

外国人の方に配慮

- ・豊中市営住宅等には中国語・英語等、外国語を使う方がお住まいであり、通訳等の対応が必要であると理解しています。
- ・外国人入居者等に適切に対応するため、豊中市人権政策課の「外国人向け市政案内窓口」と密に連携し、外国人の方が不自由の無いように対応します。
- ・またその他の言語の対応のために、互いに相手の言葉を話せない人同士が**国語のままですら簡単に会話できる「A1通訳機」**を設置します。必要に応じて現地の対応でも活用し、適切にコミュニケーションをとります。



管理センターへの来訪が難しい方に配慮

ご事情により管理センターへの来訪が困難な方にも、以下の業務や当社が独自に実施する自主事業と併せて、管理センターで提供している情報が適切に届くよう配慮しています。

<来訪が難しい方への配慮>

項目	内容
ふれあいサポート (単身高齢者への見守り)	ご自宅へ訪問した際に、管理センターで提供しているパンフレットや文書等を手渡し。
現地説明会	ご質問の多い収入申告の「書き方」や「計算方法」の現地説明を実施。
ホームページ	各種申請書類やその記入例、用意すべき書類等をダウンロードできるようホームページを構築。イベントの情報や注意喚起等を掲載。
市営住宅だより発行	季節の注意喚起や各種お知らせ、イベント情報等をお知らせするパンフレットを作成し配付。

管理センター来訪者に配慮

【現指定管理期間の管理センターでの取組み】

老眼鏡



老眼で目が見えづらい方のために老眼鏡を設置

筆談器



コミュニケーションツールとして、筆談器を設置

耳マーク



筆談対応可能なことを明示するために耳マークを設置

車いす



職員がお出迎えできるように、車いすを設置

AED



万が一のためにAEDを設置し、職員全員が使用方法を修得

杖ホルダー



杖をついて来訪される方のために、杖ホルダー設置

豊中市各制度の紹介



本施設に関するお知らせや行政広報誌、支援制度などを紹介します

アンケートボックス



対話以外の方法でもニーズを把握できるようにアンケートボックスを設置

AI 通訳機



複数言語対応の音声通訳機を管理センターに備えることで、外国人入居者等の来訪に備えます。

【新たに提案する取組み】

ほじょ犬マーク



補助犬同伴の方に配慮し、ほじょ犬マーク設置

点字名刺



入居者対応を行う職員を中心に点字名刺作成（協議の上、実施）

集音器



耳が聞こえにくい方のために集音器を窓口に用意し、貸出し

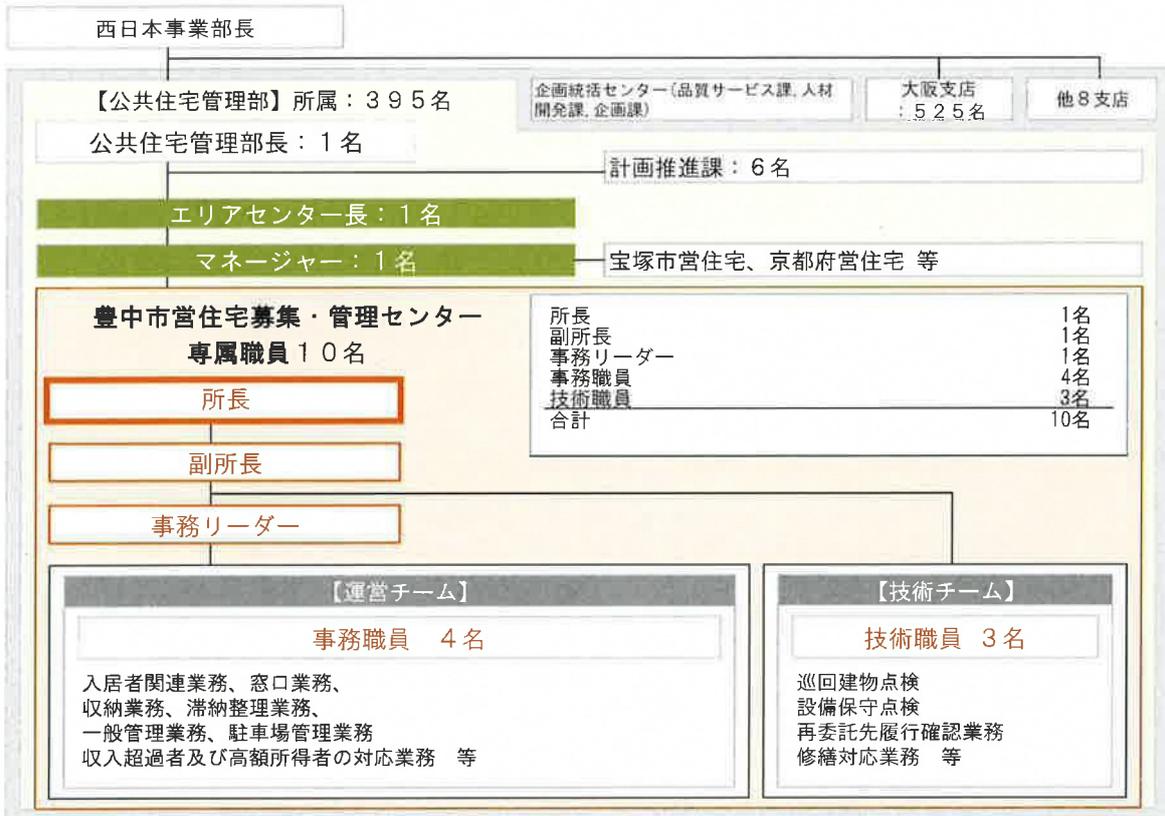
2 サービス水準・施設効用の発揮

⑥安定して確実に日常業務を遂行する能力等を有しているか

本施設を適切に維持管理し、入居者等の安心安全に寄与するために最適な要員体制を構築します

- ・ 現指定管理期間4年間の業務経験に基づき、以下の職員配置が最適と考えています。
- ・ 現在本業務に従事している知識・経験の豊富な職員を継続して配置することで、安定して確実に次期指定管理期間業務を開始することが可能です。

＜本業務の要員体制＞



＜本業務の要員詳細＞

職員名称	雇用形態	人数	経歴(想定)	所持資格
所長	常勤	1名	公営住宅管理業務経験5年以上 建物管理業務経験5年以上	管理業務主任者・簿記・個人情報管理者・普通救命講習・防火管理者・防災士・認知症サポーター養成講座受講・もしもし検定、LGBT対応マナー研修
副所長	常勤	1名	公営住宅管理業務経験3年以上 建物管理業務経験3年以上	管理業務主任者・宅地建物取引士・個人情報管理者・不当要求防止責任者講習・普通救命講習・防火管理者・精神・発達障害者しごとサポーター講習・認知症サポーター養成講座受講・もしもし検定
事務リーダー	常勤	1名	公営住宅管理業務経験3年以上 建物管理業務経験3年以上	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
事務職員	常勤	4名	公営住宅管理業務経験3年以上 建物管理業務経験3年以上	もしもし検定、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
技術職員	常勤	3名	公営住宅管理業務経験3年以上 建物設備管理業務経験3年以上	1級建築士、建物技術管理資格所持(電気工事士、電気・管工事施工管理技士、消防設備士等)、認知症サポーター養成講座受講、普通救命講習

本業務を安定して遂行できる経験・人・組織体制を有しています

確かな業務経験

- ・当社は昭和45年に「共同住宅の管理会社」として設立以来、50年以上不動産管理を主たる事業として安定的な経営を行ってきた経験を有しています。
- ・当社は公営住宅に指定管理者制度が導入されて以来15年以上、**他社に先駆けて積極的に取り組み**、様々なノウハウを蓄積してきました。

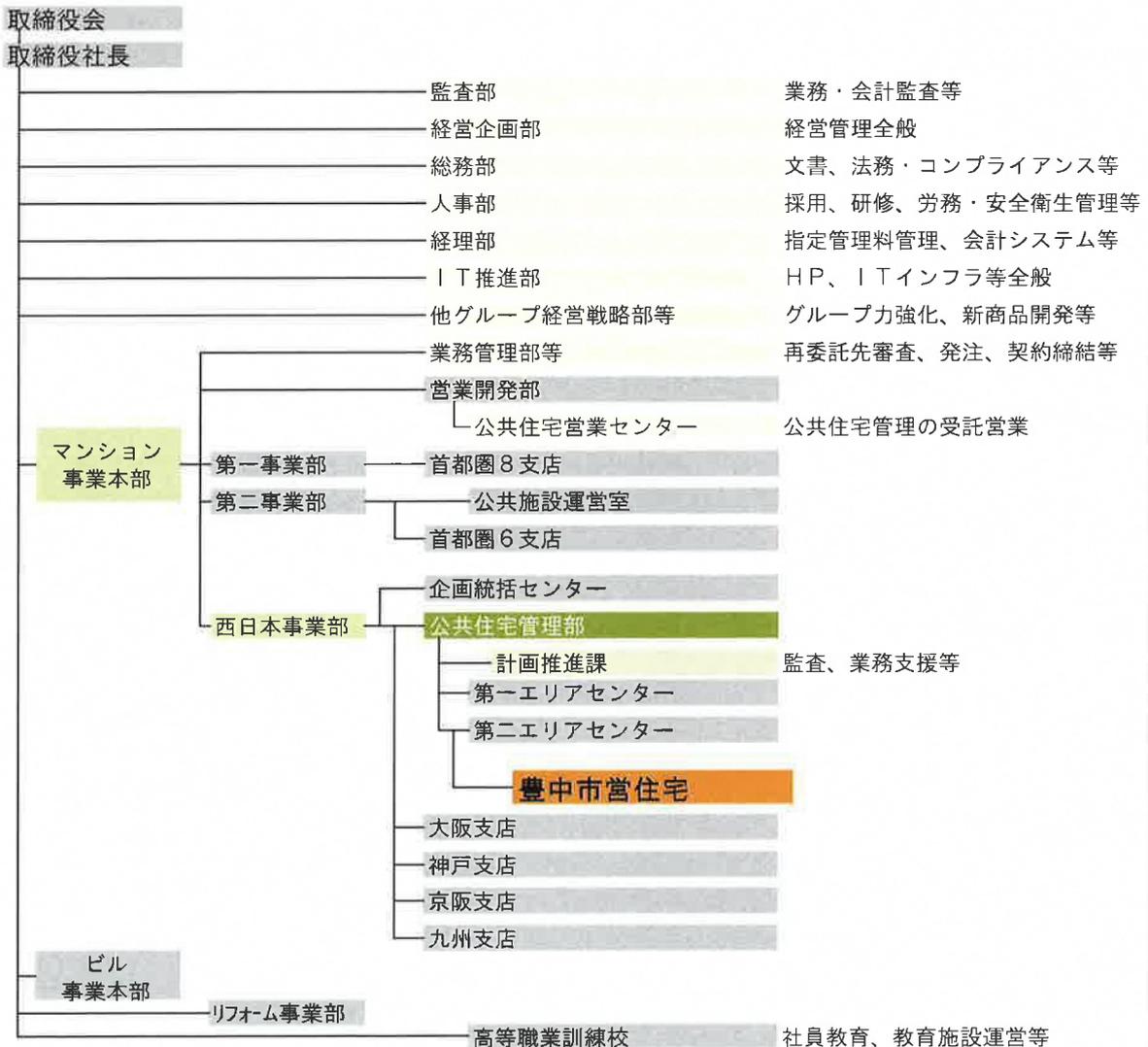
専門性の高い人員が多数在籍

- ・現在では8,000名を超える社員数となっています。特に技術力向上に注力しており、業界トップクラス(1,600名超)の建築・設備技術者を雇用しています。
- ・様々な専門資格の有資格者で**公営住宅管理に携わる職員が約570名**おり、今後も専門部署の組織拡大、公営住宅管理業務従事者の育成等を継続していきます。

盤石の組織体制

以下のように組織体制を構築しており、多くの部署が本業務の支援・業務補助を実施します。

<当社の組織体制図>

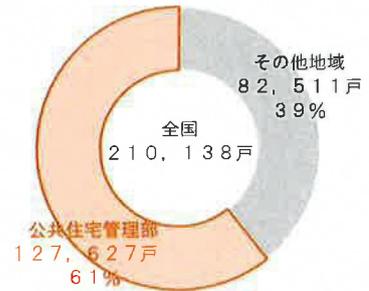


管理センターを所管部門や他各部署がバックアップします

公共住宅管理部によるバックアップ

- ・業務を管理センター任せにせず、所管部門にてフォローします。
- ・本業務の所管部門である「**公共住宅管理部**」は、平成20年4月以来12年以上西日本エリアの公営住宅指定管理業務（約**13万戸**）を実施し、**395名が所属する公営住宅管理の専門部門**です。
- ・公共住宅管理部には「計画推進課」という部内全体を統括する部署があり、全ての管理センターの業務を横断的に実施することで、管理センター業務の効率化・品質向上を図っています。本業務もこの**計画推進課がバックアップ**することで、業務を効率的に実施します。

<公共住宅管理部の管理実績>



公共住宅管理部「計画推進課」の主な役割

- ・西日本エリアの公営住宅（20契約13万戸）の情報集約、各管理センターへの発信
- ・東日本エリアの公営住宅管理部署との対応窓口、情報取得・発信
- ・**新規入社者、異動者への公営住宅専門研修**を実施
- ・**各管理センターの収支管理、庶務の補助、業務履行確認**
- ・部内、各管理センターの**BCP策定**
- ・**認知症、介護関連資格者**による講習会開催
- ・**大阪府警OB**による防災・防犯講習開催、反社会的勢力対応補助
- ・阪神淡路大震災経験者による、災害講習開催

他部署との業務分担

上記の他、近隣の大阪支店や一般管理部門等も含めて本業務の分担を行います。

<他部署の本業務に係わる業務例>

部署（所属人数）	実施業務
西日本事業部 （2,093名）	・西日本地区の住宅・施設管理業務所管、支店統括、内部統制 ・西日本エリアの人員採用・業務、会計に関する監査を実施
大阪支店 （525名）	・関西圏内、府内事業者等との連携体制をもとにセンターへ助言 ・災害時に人材を支援
リフォーム事業部 （405名）	・他公営住宅の計画修繕経験、長寿命化計画書作成経験をもとにセンターへ助言
企画統括部、業務管理部 （251名）	・再委託先の審査、選定、財務・業務品質等監査 ・一部再委託先への発注、契約締結、支払い
一般管理部門 （351名）	・業務、会計監査、経営管理、新規事業提案・新技術の情報収集、文書管理、法務コンプライアンス、採用、研修、労務管理、経理、システム開発等

近隣の管理センターと連携

- ・他公営住宅の所長と会議や電子メール・テレビ会議等で**定期的に情報交換を実施し、入居者対応・修繕事例等の情報の共有化を図り**、効率的に業務連携を行っています。
- ・地域により特性の違いはありますが、各管理センターが抱えている問題等には共通するものも多くあります。特に豊中市営住宅等を含む近畿エリアでは、各管理センターの位置も近く、**強固な連携を取っています。**

公共住宅情報センターによるフォロー

- ・民間企業で最も多くの公営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。
- ・令和元年度より新たに開設した「**公共住宅情報センター**」が各自治体の担当者と継続的に情報共有した内容を踏まえて、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。



※各自治体の情報は許可をいただいた上でご提供します。

公共住宅情報センターでの検討事項、実施事例	
最適な管理仕様・形態	自治体の抱える課題や置かれている状況によって、どのような仕様や契約形態（業務委託、指定管理など）で公募を行うか、現状行っていない業務仕様やそれに係る費用等、提案を実施。
災害発生時の対応	想定以上の災害が発生した際、国・地方自治体・自衛隊の役割分担・対応方法が事前に決定されていないことが、初動の遅延の理由のひとつとなりうるため、想定外の災害が発生した場合の対処の仕方について事例を共有し、方法を協議。
自治会の運営支援サービス	多くの自治体で、高齢化による自治会運営の担い手不足により、除草・清掃・自治会費収納等の実施が難しい団地が増えているため、当社が運営支援を行うサービスを提案。
住宅、駐車場の稼働率向上	利用料金制度導入におけるスキーム・条例変更や、目的外利用の拡大、住宅の住み替え支援等の事例紹介等を実施。

所管部門による履行状況モニタリング

- ・本業務を行う職員は人であり、人が業務を行う上でヒューマンエラー等は起こりうることを当社は十分に理解しています。確実に業務を履行・継続するために**各所管部門等でセルフモニタリングを行い、監査**します。

実施者		頻度	内容
管理センター	所長	週1回	業務の計画立案、全職員の業務進捗・会計処理確認
公共住宅管理部	マネージャー	月1回	業務全般の計画確認、進捗・会計処理確認、改善策の立案
	計画推進課・部長	年1回	業務改善計画の確認、業務調査確認シートを用いた確認
西日本事業部	企画課監査担当者	年1回	業務・会計に関する監査
監査部	監査部監査担当者	2年に1回	業務・会計に関する監査

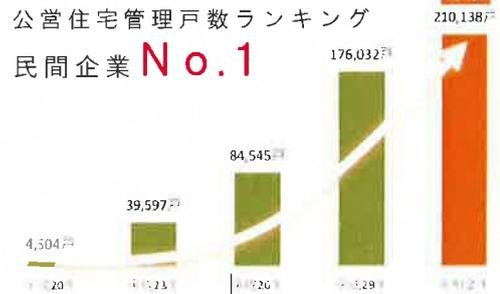
セルフモニタリング・監査の項目（一部抜粋）

- ・管理センターの開設（営業日・時間、時間内常駐人数等）
- ・運営体制（配置職階・人数、指揮命令系統等）
- ・緊急対応体制（連絡網、フローの整備状況、災害を踏まえた体制等）
- ・家賃、駐車場収納（案内文書作成、督促方法、督促体制等）
- ・維持修繕（修繕単価・予算執行状況検証、報告書、再委託先業務品質確認等）
- ・保守点検（法定点検実施月の適正化、発注先・価格検証、報告書等）
- ・提案事業の実施状況、苦情・要望を踏まえた業務の改善状況 等

民間企業トップクラスの管理実績を有しています

- ・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62万件、施設・ビル1,000件以上**を管理運営しています。
- ・その中でも公的事業に積極的に取り組んでおり、**公営住宅の管理実績は210,138戸と、民間企業でNO.1**（株式会社不動産経済研究所調べ）となっています。
- ・**公益施設118件、全国の駐車場387,779区画**を管理しています。

<公営住宅管理実績推移>



※株式会社不動産経済研究所調べ

POINT

- ・総合不動産管理会社として業界でもトップクラスの実績によって培った経験・ノウハウを本業務に還元して、効率的・効果的に本業務を実施します。
- ・多くのメーカー等に様々な形態で業務を発注しており、そのスケールメリットを活かして、発注金額を縮減します。

<当社の管理実績>

施設の種類	管理実績
共同住宅	622,589戸
分譲住宅	359,949戸
大阪府内	23,640戸
その他全国	336,309戸
賃貸住宅	262,640戸
公共住宅	235,311戸
公営住宅	210,138戸
UR・公益団体賃貸住宅	25,173戸
民間住宅	27,329戸
施設・ビル等	1,101件
民間施設・ビル等	983件
公的施設	118件
駐車場	387,779区画
民間住宅	309,594区画
大阪府内	14,511区画
公営住宅	78,185区画

全国43契約21万戸超の公営住宅管理実績

全国21万戸超の公営住宅で、各自治体が定めた様々な仕様で業務を行っています。

<当社の公営住宅管理実績>

地域	No.	住宅名	契約形態	戸数	入居者管理			建物維持管理			事務所新規設置	
					入居者募集	入退去事務	収納事務	計画修繕	一般・緊急修繕	空家修繕		各種設備保守
西日本	1	豊中市営住宅	指定管理	2,389戸	○	○	○	—	○	○	○	庁舎内
	2	大阪府営住宅（泉州地区）	指定管理	20,266戸	○	○	○	—	○	○	○	○
	3	大阪府営住宅（北摂地区東部）	指定管理	11,870戸	○	○	○	—	○	○	○	○
	4	大阪府営住宅（堺市（南区を除く）地区）	指定管理	12,988戸	○	○	○	—	○	○	○	○
	5	大阪府営住宅（中・南河内、大阪市地区）	指定管理	16,638戸	○	○	○	—	○	○	○	○
	6	八尾市営住宅等	指定管理	1,870戸	○	○	○	—	○	○	○	庁舎内
	7	京都府営住宅（乙訓・南丹地区）	指定管理	1,943戸	○	○	○	○	○	○	○	○
	8	京都府営住宅（京都市地域）	指定管理	4,251戸	○	○	○	○	○	○	○	○
	9	奈良県営住宅	指定管理	5,350戸	○	○	○	—	○	○	○	○
	10	兵庫県営住宅（阪神南地区）	指定管理	8,597戸	○	○	○	—	○	○	—	○
	11	兵庫県営住宅（阪神北地区）	指定管理	6,498戸	○	○	○	—	○	○	—	○
	12	宝塚市営住宅	指定管理	1,384戸	○	○	○	○	○	○	○	○
	13	西宮市営住宅等	指定管理	9,335戸	○	○	○	—	○	○	○	○
	14	尼崎市営住宅等（北部地域）	指定管理	4,238戸	—	○	○	○	○	○	○	○
	15	岡山県営住宅	指定管理	6,459戸	○	○	○	○	○	○	○	○
	16	倉敷市営住宅等※共同企業体を構成	指定管理	4,357戸	○	○	○	—	○	○	○	○
	17	倉敷市新倉敷駅前再開発住宅等	指定管理	43戸	○	○	○	—	○	○	○	—
	18	広島県営住宅（福山・府中地区）	指定管理	2,189戸	○	○	○	○	○	○	○	○
	19	福岡市営住宅等（中央区）	指定管理	2,403戸	—	—	—	—	○	—	○	○
	20	霧島市営住宅等	指定管理	4,559戸	—	—	—	—	○	○	○	○
東日本	21	札幌市営住宅（厚別区）	指定管理	9,338戸	—	○	—	—	○	○	○	○
	22	札幌市営住宅（豊平区、清田区、南区）	指定管理	4,227戸	—	○	—	—	○	○	○	—
	23	仙台市営住宅等	指定管理	11,990戸	—	—	—	—	○	○	○	—
	24	松戸市営住宅	業務委託	1,651戸	—	—	—	—	緊急 対応	—	—	—
	25	柏市営住宅	指定管理	832戸	○	○	○	○	○	○	○	○
	26	港区特定公共賃貸住宅等	指定管理	928戸	○	○	○	○	○	○	○	○
	27	港区立高齢者集合住宅	指定管理	50戸	○	○	—	—	○	○	○	—
	28	品川区立区民住宅 （ファミリー西五反田東館、西館）	指定管理	498戸	○	○	○	—	○	○	○	—
	29	目黒区営住宅等	指定管理	665戸	○	○	○	○	○	○	○	庁舎内
	30	渋谷区営住宅等	指定管理	578戸	○	○	○	○	○	○	○	庁舎内
	31	世田谷区営住宅	指定管理	1,579戸	○	○	—	○	○	○	○	○
	32	文京区営住宅等	指定管理	290戸	○	○	○	○	○	○	○	庁舎内
	33	板橋区営住宅等	指定管理	503戸	○	○	—	○	○	○	○	庁舎内
	34	北区営住宅等	指定管理	735戸	○	○	○	○	○	○	○	庁舎内
	35	江戸川区営住宅	指定管理	65戸	—	—	—	○	○	○	○	—
	36	神奈川県営住宅等（横浜等地域）	指定管理	31,031戸	—	○	—	○	○	○	○	○
	37	横浜市営住宅（鶴見区・神奈川区）	指定管理	2,201戸	—	○	○	—	○	—	○	○
	38	横浜市営住宅（緑区）	指定管理	4,393戸	—	○	○	—	○	—	○	○
	39	横浜市営住宅等 （港北区、青葉区、都筑区）	指定管理	2,767戸	—	○	○	—	○	—	○	○
	40	横浜市営住宅等 （西区、中区、南区、保土ヶ谷区）	指定管理	3,772戸	—	○	○	—	○	—	○	○
	41	平塚市営住宅等	指定管理	1,355戸	○	○	○	—	○	○	○	○
	42	熱海市営住宅	業務委託	1,121戸	—	—	—	—	○	—	○	—
	43	市川市営住宅	業務委託	1,942戸	—	—	—	—	緊急 対応	—	—	—
				公営住宅計	210,138戸							

公益施設118件の管理実績

住宅以外の公益施設についても118件の実績を有しており、空港・教育施設・ホール・文教施設・庁舎等の幅広い管理運営を行うことで培ったノウハウを本業務でも発揮します。

<当社の公益施設の管理実績>

No.	施設名	施設の種類	契約形態	延床面積
1	和泉市北部リージョンセンター	ホール・文教施設	指定管理者	2,043 m ²
2	堺市教育文化センター“ソフィア・堺”	ホール・文教施設	指定管理者	21,814 m ²
3	大浜体育館建替整備運営事業	スポーツ施設	PFI	13,000 m ²
4	大阪狭山市立スポーツ施設(5施設)	スポーツ施設	業務委託	32,816 m ²
5	和泉市産業振興プラザ北館	ホール・文教施設	業務委託	2,659 m ²
6	和泉市総合スポーツセンター	スポーツ施設	業務委託	1,084 m ²
7	和泉市立和泉図書館および和泉市立シティプラザ図書館(和泉・シティプラザ図書館)	図書館	業務委託	3,268 m ²
8	箕面市かやの広場	広場	業務委託	5,542 m ²
9	水と緑の健康都市第Ⅰ期整備事業	都市公園	PFI※事業期間終了済	1,000 m ²
10	健都レールサイド公園・吹田市立健都ライブラリー	図書館	業務委託	1,852 m ² (ライブラリー)
11	南千里駅前公共公益施設	複合公共施設	PFI	9,860 m ²
12	東大阪市新旭町庁舎整備事業	複合公共施設	PFI	3,500 m ²
13	新市民会館整備運営事業	複合公共施設	PFI	14,200 m ²
14	神戸市立自然の家	宿泊施設	指定管理者	6,170 m ²
15	神戸海洋博物館	ホール・文教施設	業務委託	4,537 m ²
16	神戸大学医学部附属病院立体駐車場施設整備等事業	大学・試験研究機関	PFI※事業期間終了済	42,397 m ²
17	京都市上下水道局南部拠点整備事業	複合公共施設	PFI	33,324 m ²
18	京都大学(桂)総合研究棟Ⅲ(物理系)等施設	大学・試験研究機関	PFI	27,860 m ²
19	総合地球環境学研究所施設整備事業	大学・試験研究機関	PFI※事業期間終了済	12,500 m ²
20	八木駅南市有地活用事業	複合公共施設	PFI	15,670 m ²
21	奈良県コンベンション施設等整備運営事業	複合公共施設	PFI	35,200 m ²
22	大津地方合同庁舎	庁舎	PFI	19,300 m ²
23	公務員宿舎牛田住宅(第Ⅰ期)整備事業	宿舎	PFI※事業期間終了済	41,164 m ²
24	大分市営温水プール	スポーツ施設	指定管理者	2,115 m ²
25	大分県女性・消費生活会館	複合公共施設	PFI	8,256 m ²
26	山梨県防災新館	庁舎	PFI	28,032 m ²
27	山梨県立科学館	ホール・文教施設	指定管理者	6,498 m ²
28	名古屋港管理組合本庁舎等	庁舎	PFI	16,107 m ²
29	知多市勤労文化会館	ホール・文教施設	業務委託	8,998 m ²
30	尾張旭市文化会館	ホール・文教施設	指定管理者	5,857 m ²
31	道立噴火湾パノラマパークビジターセンター等	都市公園	PFI	2,075 m ²
32	古川南中学校	義務教育施設等	PFI	11,157 m ²
33	仙台空港特定運営事業等	空港	PFI	48,441 m ²
34	仙台国際空港旅客ターミナルビル・ピア棟・事務所棟	空港	業務委託	3,054 m ²
35	(仮称)北上市新中央給食センター整備等事業	給食センター	PFI	2,067 m ²
36	港区立みなと科学館	ホール・文教施設	指定管理者	1,070 m ²
37	港区立商工会館	ホール・文教施設	業務委託	777 m ²
38	港区立いきいきプラザ(三田・神明・虎ノ門いきいきプラザ)	福祉施設	指定管理者	12,830 m ²
他 80 施設				
公益施設118件				

磐石の経営基盤で安定的に本業務を履行可能です

グループの事業領域、規模

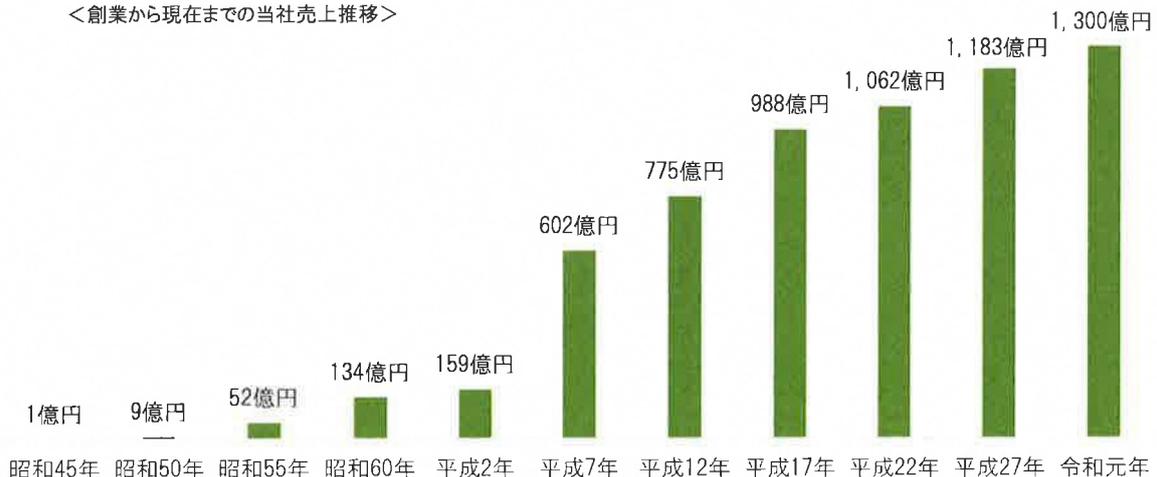
当社は企業単体としてみても安定的な経営基盤を保有しており、グループ組織としては磐石の経営基盤を有しています。また、グループ総合力と豊富な経営資源を活かすことで、幅広い事業展開と長期持続的な成長を続けています。



当社の売上推移

様々なサービスの提供等を行った結果、**年々売上を増加**させています。また、**多額の借入金はなく現金・預金等の十分な手許資金を確保**しています。

<創業から現在までの当社売上推移>



万が一の管理瑕疵等による事故についても適切な補償を行います

■ 豊中市が定める施設賠償責任保険に加入

当社は豊中市の定める施設賠償責任保険に加入し、万が一の事態が発生した場合にも、指定管理者の事故や市の瑕疵に対して適切な補償を行います。

■ 自社でも最高100億円まで補償可能な保険に加入

- ・本業務において万が一の管理業務上の過失や不具合等により、入居者等に損害が発生した場合に備えて、**最高100億円**まで補償可能な企業総合賠償責任保険に加入しており、過失等による不測の事態に備えます。
- ・また、個人情報取扱事業者包括保険にて、情報漏洩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。

<当社が加入している企業総合賠償責任保険>

企業総合賠償責任保険（保険会社：損害保険ジャパン株式会社）	
種目	・身体障害、財物損壊に起因する賠償責任 ・人格権侵害、宣伝障害に起因する賠償責任
てん補限度額	100億円（身体・財物共通）
担保内容	・施設所有管理者賠償責任（100億円／1事故） ・請負業者賠償責任（100億円／1事故） ・生産物賠償責任（100億円／1事故／1年間） ・受託物賠償責任（50億円／1事故／1年間） ※対象物により金額変動 ・受託自動車賠償責任（2億円／1事故／1年間） ※使用不能損害の場合は金額変動 ・借家人賠償責任（100億円／1事故） ・人格権侵害・宣伝障害賠償責任（100万円／1名、1千万円／1事故／1年間） ・使用者賠償責任（2億円／1事故） ・雇用慣行賠償責任（2億円／1事故）
免責金額	10万円／1事故
免責事項	・保険契約者、被保険者もしくは使用人の故意 ・ペナルティなど懲罰的賠償金 ・環境汚染による損害賠償請求 ・ソフト（無形財物）のみに与えた損害 ・損害との直接的な因果関係が認められない損害賠償請求 ・損害を与えた財物に対する時価以上の補償 など

<当社が加入している個人情報取扱事業者包括保険>

個人情報取扱事業者包括保険（保険会社：損害保険ジャパン株式会社）	
種目	個人情報取扱事業者保険
てん補限度額	20億円
担保内容	・個人情報の漏洩に関する法律上の損害賠償金（20億円／保険期間中） ・企業ブランド価値の毀損を防止・縮減するための費用（2億円／1事故） ・企業情報の漏洩に関する法律上の損害賠償金（1千万円／保険期間中）
免責金額	10万円／1事故
免責事項	・被保険者の故意又は他人に損害を与える予見があった場合 ・被保険者、使用人、業務の補助者の犯罪行為に起因する損害 ・法令に違反することを被保険者が認識していた場合 ・個人情報利用目的の必要な範囲を超えた取扱いに起因する損害 ・サーバー等へ有効なアクセス制限がなされていない場合 など

環境課題・社会問題へグループとしてSDGsの達成に貢献しています

- ・HDグループは、2015年に国連サミットで採択された2030年までの「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に貢献していきます。
- ・持続可能な世界を実現するための17の目標のうち、当社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。



当社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

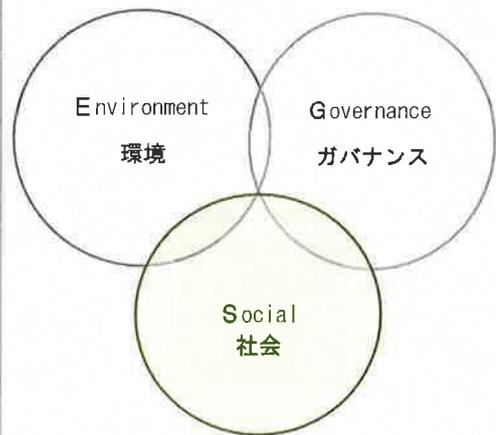
環境課題・社会問題への具体的考え方

持続可能な社会と成長を実現することが長期的な事業運営に繋がると考えています。グループ全体で、以下のビジョン・方針のもとESG（環境・社会・ガバナンス）等課題に取り組んでいます。

サステナビリティビジョン

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します。

ESG（環境・社会・ガバナンス）の目標（一部）		2020年の目標
項目		2020年の目標
環境		C02 排出量:2005 年度比 25%削減 水使用量:2005 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組みは次頁参照。

ESG：Environment 環境保全に取り組んでいます

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

【環境理念】

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」「社会と協働して取組」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。

【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。



【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。

【緑をつなぐプロジェクト】

「緑をつなぐ」プロジェクトは当グループがお客さまなどと一緒に、森林を保全する取組みです。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。



ESG : Social ソーシャルニーズの解決に取り組みます

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

- ・当グループは「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・帰宅困難者の一次滞在施設、一次滞留スペース、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。

災害時の事業継続

災害時の事業継続に対する取り組みとして、方針の策定や管理方法の規定化、建物や施設という大切な資産の復旧に迅速な対応に努めることが評価され、当社が「国土強靱化貢献団体認証（レジリエンス認証）」を取得しました。



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。

【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きましたが、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（毎年、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強化に努めています

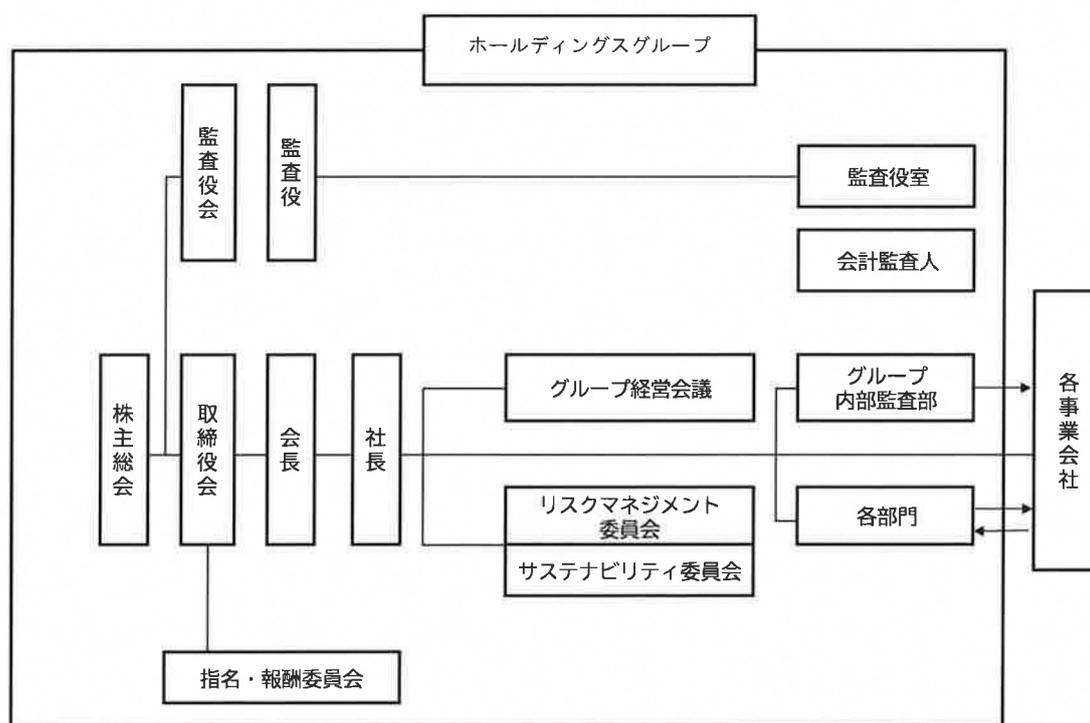
リスク対策やコンプライアンスの実践と徹底に重きを置き、経営の透明性や公正性を高めるだけでなく、より迅速かつ果断に意思決定を行っていくためのコーポレートガバナンス（企業統治）の継続的な強化に努めています。

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
- ・毎年、取締役会の実効性評価、課題・改善状況の検証を実施
- ・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。



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う。

2 サービス水準・施設効用の発揮

⑦創意工夫ある自主事業を展開する提案か

豊中市の課題・入居者特性に沿った様々な自主事業を提案します

- ・現指定期間において、入居者より好評を頂き、サービス向上の一助となった**効果的なサービスは実施頻度を増やし実施**します。新規の提案項目は、現指定管理期間の経験と「市営住宅の適正な管理運営の考え方」で分析した評価を基に他公営住宅で実績のあるサービス向上策から**豊中市営住宅等において効果的なサービスを提案**します。以下に提案するサービス一覧を記載します。
- ・次期指定管理期間もお任せ頂いた際は、**管理開始前に自治会長へニーズを把握するためのアンケートを実施**します。そこで得たニーズを基に各住宅に最適な講習会等を提案します。

<継続・新規提案サービス一覧> ※新規サービス 継続サービス

項目(提案内容)	費用負担	開催頻度	記載ページ
高齢者向けサービス提案			
ふれあいサポート	当社負担	毎月1回	44ページ
見まもつTEL	入居者負担	適宜	45ページ
全ての入居者向けサービス提案			
健康相談ダイヤル	当社負担	R3年度4月1日～	46ページ
連絡先マグネット	当社負担	全入居者へ配付	46ページ
認知症講習会	当社負担	下表の通り	47ページ
防犯講習会	当社負担	下表の通り	48ページ
防災講習会	当社負担	下表の通り	49ページ
レクリエーション会	当社負担	適宜	50ページ
自治会向けサービス提案			
ベンダー設置	当社負担	相談のうえ、実施	51ページ
マンションでんき	当社負担	相談のうえ、実施	52ページ
駐車場の活用	当社負担	相談のうえ、実施	53ページ
自治会支援	当社負担	相談のうえ、実施	54ページ

<講習会等開催スケジュール(予定)>

住宅名	開催スケジュール(予定)					開催内容(予定)	
	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度		
公営住宅	西谷	○				認知症講習会	
	刀根山					○	防犯講習会
	新千里南	○					防犯講習会
	熊野南	○					認知症講習会
	新千里南第2	○					防災講習会
	北条		○				防犯講習会
	北条西		○				認知症講習会
	宮山					○	防災講習会
	小曽根		○				防犯講習会
	熊野	○					認知症講習会
	上津島			○			防災講習会
	二葉				○		防犯講習会
	三国				○		認知症講習会
	島江西				○		防災講習会
	原田			○			防犯講習会
	向丘					○	認知症講習会
	二葉第3				○		防災講習会
アルビス旭ヶ丘	○					防犯講習会	
改良住宅	岡町北				○	認知症講習会	
	島江			○		防災講習会	
	螢池北				○	防犯講習会	
	大黒			○		認知症講習会	
	服部西			○		防災講習会	
	服部寿			○		防犯講習会	
	野田			○		認知症講習会	
	野田第2			○		防災講習会	
	二葉第2				○	防犯講習会	

高齢者向けサービスを提案します

豊中市営住宅等には現在75歳以上の単身高齢者が620人以上入居しているなど、高齢化が進んでおり、高齢者等へのサービス向上が特に重要となっていることを理解しています。訪問や電話による見守りやお困りごとを解消するサービス等により、高齢者の住環境向上に寄与します。

■ 高齢者世帯への見守りサービス「ふれあいサポート」を実施（継続）

- ・ 当社職員による、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・孤独死防止に寄与します。
- ・ 原則同じ職員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

単身高齢者が他者とふれあう機会を創出し、孤立感緩和、孤独死防止に寄与

対象	75歳以上の単身高齢者世帯の希望者 訪問もしくは電話を毎月1回実施
内容	<p><訪問時の取組み例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 「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）の稼働状況」等に異常が無いか確認 ・ 訪問時に自治会長、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 ・ 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
実施の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 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 ② 希望者から右記「連絡先登録カード」を提出いただく ③ 希望者の連絡先等を登録 ④ 見守りを実施 ⑤ 異常発見時には関係機関・警察等と協力し対応 ⑥ 希望者には、定期的に親族へ声かけ状況を報告
費用	当社負担（事務職員にて実施）



豊中市営住宅のふれあいサポート実績（令和元年度）

令和元年度豊中市営住宅等では75歳以上の単身高齢者に対して、**336件**のふれあいサポートを実施し、好評を頂いています。

年に1回訪問しており、今年度は、新型コロナウイルス感染症対策の為、訪問はできませんでしたが、電話連絡を行い、孤立感緩和に寄与しました。

年々希望者が増えており、次期指定管理期間でも生活援助員によるサービス提供対象外の住戸にお住いの単身高齢者に対して、ふれあいサポートを実施し、**孤独感緩和、孤独死防止に寄与**します。

ふれあいサービス 連絡先登録カード			
本人 基本情報	ふりがな		生年月日 大正 昭和 平成 令和
	氏名		性別 男 女 血液型 型
	住所	〒 市 区 丁目 番 号	
	電話番号 (携帯電話)		電話番号 (固定)
	※登録された方及び緊急連絡先の方にご連絡つかない場合は、ご迷惑やご迷惑などご連絡して、変更確認のため、入居する場合がございます。		
緊急 連絡先	ふりがな		住所
	氏名		
	住所		
	電話番号 (携帯電話)		電話番号 (固定)
	ふりがな		住所
氏名			
住所			
電話番号 (携帯電話)		電話番号 (固定)	
※登録された方及び緊急連絡先の方にご連絡つかない場合は、ご迷惑やご迷惑などご連絡して、変更確認のため、入居する場合がございます。			

<連絡先登録カード>

■ 単身高齢者へ自動電話による安否確認及び死亡時の費用補償サービスを紹介（新規）

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。当社は協力事業者が行う死亡時の費用補償に加えて週2回の安否確認も行うサービスである「見まもっTELプラス」を単身高齢者中心に入居説明会等で紹介します。

「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。
安否確認による孤独死防止

対象 単身高齢者等

当社職員が、協力事業者の行う以下サービスを説明・紹介
<見まもっTELプラスのサービス内容>

・ 原状回復・事故対応費用を補償

利用者が居室内で孤独死、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。

- ・ 原状回復費（修繕費、清掃、異臭除去、消毒等）・ 葬儀費用（上限50万円）
 - ・ 事故対応費用（遺品整理費用、遺族との連絡通信費等）
- ※補償限度：支払対象金額の実費分に対し100万円補償

・ 電話による安否確認（週2回）

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。

内容



※電話に出られなかった場合、時間を空けて再度電話

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

実施の流れ

- ①入居説明会・ふれあいサポート等の際に、当社職員がサービスを紹介
- ②入居者等と協力事業者が直接契約

費用

申込み希望者の利用者負担

初回登録料10,000円、月額1,500円（税抜）

※居室外での死亡保障を対象とする場合

初回登録料+5,000円、月額300円（税抜）が加算

障害者・子育て世帯等を含めたすべての入居者向けサービスを提案します

豊中市営住宅等では、高齢者以外にも障害者や子育て世帯等、様々な事情を抱えた入居者が多くいます。以下提案を行い、すべての入居者の生活環境がより良くなるよう尽力します。

健康相談ダイヤルを常設し高齢者等を含む全ての入居者の健康等をサポート（新規）

子育て世帯、高齢者、障害者等の**健康、心理、栄養等に関する課題を解消**し安心、安全な住生活に寄与するため、健康相談ダイヤルを常設することを提案します。

健康相談ダイヤル開設の目的、効果

入居者の健康等に関する不安を解消し、安心な住生活に寄与

対象	高齢者・障害者・子育て世帯等を含む全入居者
内容	24時間365日健康・医療に関する相談受付を行うフリーダイヤルを開設 <特徴> ・ 看護師等の資格者が対応 します。複数の相談内容が含まれる場合も 各分野のプロが連携 して相談に対応します。 ・匿名で受付し、プライバシーに配慮します。 ・入居者は通話料の負担なく相談いただけます。
実施の流れ	①管理開始前に協力業者と提携し、電話相談できる環境を整備 ②令和3年4月にサービス開始
費用	当社負担
実績	他公営住宅13自治体にて実績あり



連絡先マグネットの配付（新規）

- ・当社は、管理開始前の認知度向上が、市の負担減・入居者の満足度向上に大きく関わってくると考えています。連絡先マグネットを管理開始後に全戸へ配付し、緊急時の連絡先を幅広く周知します。

緊急連絡先カード・連絡先マグネットを配付する目的、効果

有事の際に、ご家族等への迅速な連絡・対応及び避難場所へ避難済みか等、周囲に無事を伝えることが可能

対象	自治会（全入居者）
内容	日常、災害時に活用できる連絡先マグネットを作成
実施の流れ	連絡先マグネット ①次期指定期間開始前に豊中市と内容を協議の上、マグネットを作成 ②自治会へ使用方法や配付について説明する ③全入居者へ行渡るよう配布
費用	当社負担
実績	他公営住宅にて実績あり

<連絡先マグネット(イメージ)>

豊中市営住宅 募集・管理センター（平日 8:45~17:15） 06 - 6858 - 2395 緊急時 土日・祝日夜間緊急時は 大阪ガスセキュリティサービス欄まで TEL: 06-6303-4080	号室 避難済み <input type="checkbox"/> ガス元栓 <input type="checkbox"/> 水道栓 <input type="checkbox"/> 電気ブレーカー <input type="checkbox"/> 戸締り 二次被害防止をして以下へ避難しました。 避難場所： _____
--	---

指定管理者の連絡先がひと目で分かる

裏面は災害時、共助に活用

認知症講習会を開催し、認知症や高齢者との接し方の知識を醸成（継続）

- ・認知症の方への正しい対応方法の理解を深める認知症講習会の開催を引き続き提案します。
- ・令和元年度では高齢者支援の一環として、4住宅で開催し、認知症に関する知識や認知症の方に対する接し方についての講習会を開催しました。
- ・他公営住宅でも多数の開催実績があり、好評を頂いているので、次期指定管理期間でも開催し、認知症の方が安心して暮らせる住環境の構築に尽力します。

認知症講習会開催の目的、効果

認知症に関する知識を醸成し、認知症の方への正しい対応方法を理解することが可能

対象	入居者、近隣住民等
内容	認知症サポーターである当社職員が認知症の方への対応方法等に関する情報を伝える講師となり開催。楽しく参加いただけるよう、その場で簡単にできる脳トレや予防体操など参加型とする。 ※内容を子ども向けとし、多世代が参加できるような講習会とすることも可能。
場所	集会所等
実施の流れ	①自治会と実施内容、開催場所を協議、対象者へ周知 ②講習会を開催
費用	当社負担

認知症サポーターとは

厚生労働省が目指す認知症になっても安心して暮らせるまちづくりの為に知識が身につく講習を修了した者。以下が期待される。

- ①正しく理解し、偏見をもたない
- ②本人やその家族を温かく見守り・支援する
- ③地域でできることを探し、相互扶助・協力・連携、ネットワークをつくる
- ④まちづくりを担う地域のリーダーとして活躍する

豊中市営住宅等での実績

■開催実績

平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
服部寿住宅	原田住宅	北条住宅	三国住宅
服部西住宅	二葉第2住宅	服部西住宅	島江住宅
西谷住宅5～7棟	西谷住宅8～10棟	熊野住宅1棟	西谷住宅1～4棟
—	刀根山住宅	熊野住宅2～4棟	西谷住宅5～7棟

■令和元年度アンケート実績（対象：73名 ※未回答除く）

87.6%以上が「また参加したい」と回答

項目	はい	普通	いいえ
また参加したいですか？	64名	9名	0名
満足できましたか？	64名	9名	0名
理解できましたか？	64名	8名	0名
意識は高まりましたか？	66名	7名	0名

<認知症講習会テキスト(一部抜粋)>

The image shows three pages of a brochure. The first page, '認知症の知識と予防', features a brain diagram with labels for memory, attention, and judgment. The second page, '認知症の主な症状', lists symptoms such as '記憶障害' (memory loss), '見当識障害' (disorientation), '失行・失語・失認' (apraxia, aphasia, agnosia), and '妄想・幻覚' (delusions, hallucinations). The third page, '認知症の予備軍 MCI (軽度認知障害)', shows a scale from '健康' to '認知症' with a 'MCI' box in between, and includes text about early detection and the importance of medical consultation.

防犯講習会、交通安全講習会を開催し入居者の安心な住環境を確保（新規）

- ・安心な住生活を確保するための特殊詐欺等の防犯知識及び交通安全に関する注意事項を学べる講習会の開催を提案します。
- ・他公営住宅でも、過去にあった事例の報告や対処方法についての様々な質問があり、次回の開催希望も多い好評を頂いている講習会です。

防犯講習会、交通安全講習会開催の目的、効果

防犯、交通安全に関する知識を醸成し、安心な住環境の確保及び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>警察OB監修のもと内容を決定。</p> <p>①自身が歩行者、自転車・自動車の運転者であった場合の注意事項を学べる交通安全講習会</p> <p>②振り込め詐欺等の犯罪に合わないための知識・意識が学べる防犯講習会クイズ等のコンテンツを活用し、楽しみながら学べるよう配慮</p>
場所	集会所等
実施の流れ	<p>①自治会と実施内容、開催場所を協議</p> <p>②対象者へ周知</p> <p>③講習会等を実施</p>
費用	当社負担

<テキスト(防犯講習一部抜粋)>

<p>だまされないで！～特殊詐欺・悪質商法～</p> <p>うまい儲け話には気をつけて！</p>  <p>西日本事業部 公共住宅管理部</p>	<p>「商法の手口と違いは？」</p> <p>など</p>  <p>法</p> <p>(ネガティブ・オプション)</p> <p>など</p>	<p>悪質商法撃退テスト</p> <p>「来ました」という訪問者、あなたですか？間違いはどれでしょう。</p> <p>会社名と物件を確認した。</p> <p>に入れないよう、インターホンを叩いた。</p> <p>「いいですよ」と言ったので信用した。</p>
---	---	---

<開催風景(他公営住宅事例)>



防災講習会、訓練を実施して自助・共助意識を醸成支援します（継続）

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引き続き提案します。

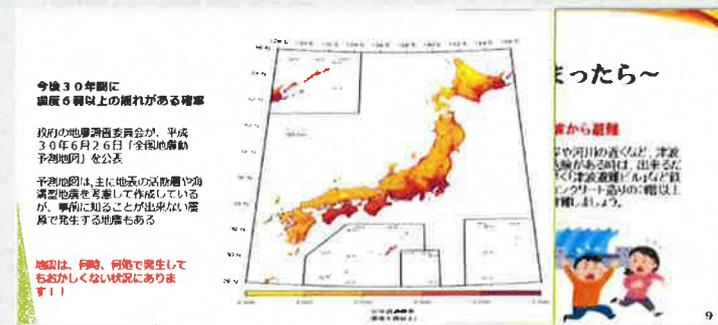
防災講習会開催の目的、効果

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	防災に関する講習会、訓練を実施。 ＜実施の流れ（例）＞ ①防災講習 （30分～1時間）防災に関する知識向上のための講習会 ②防災訓練 消防署等と協力の上、防災訓練を実施
場所	集会所等
実施の流れ	①自治会と実施内容、開催場所を協議 ②対象者へ周知 ③講習会等を実施
費用	当社負担



＜防災講習会で使用するテキスト例＞



＜作成するグッズの例＞



豊中市営住宅等での実績

■開催実績

平成29年度	平成30年度	平成31年度
原田住宅	北条住宅	三国住宅
二葉第2住宅	服部西住宅	島江住宅
西谷住宅8～10棟	熊野住宅1棟	西谷住宅1～4棟
刀根山住宅	熊野住宅2～4棟	西谷住宅5～7棟

■令和元年度アンケート実績（対象：66名 ※未回答除く）

90.9%以上が「また参加したい」と回答

項目	はい	普通	いいえ
また参加したいですか？	60名	6名	0名
満足できましたか？	60名	5名	0名
理解できましたか？	61名	4名	0名
意識は高まりましたか？	61名	3名	0名

レクリエーション会を実施し、コミュニケーション活性化に寄与します（新規）

多世代がお住まいの地域に対してコミュニケーション活性化のため、レクリエーション会を開催する事を提案します。

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	自治会のニーズに合ったレクリエーション会を開催。 <内容例> ・フレイル体操 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。 ・昔のあそび 回想につながるような昔の話を楽しんだり、簡単なクラフト（工作）などを実施。 ・フラワーアレンジメント 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。
場所	集会所等
実施の流れ	①自治会等と実施内容、開催場所を協議 ②対象者へ周知 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
費用	自主事業提案のベンダーの収益を充当
実績	他公営住宅にて実績あり

フレイルとは

歳をとっていく過程で、手足が思ったように動かない、転びやすくなったなど、日常的な些細な兆候。日常生活に運動習慣を取入れることで、その進行を抑えることができる。

<開催風景(フレイル体操実施例)>



自治会等に向けたサービスを提案します

以下取組みの実施にあたっては当社の利益を求めるのではなく、入居者や自治会等の負担がなくサービス向上につながる自主事業を提案します。以下取組みにより発生する収益については全額豊中市・入居者等へ還元するため前述の提案事項開催費用に充当します。

災害救援ベンダーの設置を提案（新規）

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	災害救援ベンダーを住宅の敷地内に設置															
実施の流れ	<p>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、豊中市へ提案</p> <p>②豊中市と設置場所、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</p> <p>③自動販売機を設置</p> <p>※災害時には無料で飲料を提供</p> <p>④飲料販売の利益を入居者等へ還元</p>															
実績	他公営住宅3自治体で導入実績有															
費用等	<p>設置費用は無償（販売価格の中に含まれる）</p> <p>設置場所・販売価格等により、利益額が変わる可能性があるため、正確な試算ができませんが、他公営住宅では下記の実績有</p> <p><他公営住宅での実績></p> <table border="1"><thead><tr><th>設置数</th><th>収入</th><th>支出</th></tr></thead><tbody><tr><td>18箇所</td><td>年間5,584千円</td><td>0円</td></tr></tbody></table> <p>以下の販売価格・販売利益を基に収益が出た際は豊中市及び市民へ還元（VR認知症講習会実施等に充当）</p> <p><参考（販売価格・販売利益）></p> <table border="1"><thead><tr><th>想定価格・利益</th><th>販売価格</th><th>販売利益</th></tr></thead><tbody><tr><td>缶・小型ペットボトル</td><td>130円/本</td><td>26円/本</td></tr><tr><td>500ml ペットボトル</td><td>160円/本</td><td>32円/本</td></tr></tbody></table>	設置数	収入	支出	18箇所	年間5,584千円	0円	想定価格・利益	販売価格	販売利益	缶・小型ペットボトル	130円/本	26円/本	500ml ペットボトル	160円/本	32円/本
設置数	収入	支出														
18箇所	年間5,584千円	0円														
想定価格・利益	販売価格	販売利益														
缶・小型ペットボトル	130円/本	26円/本														
500ml ペットボトル	160円/本	32円/本														



災害救援ベンダーとは

平常時は通常の自動販売機として活用できる。災害発生時には非常用電源に切り替わりスイッチを押すと無料で飲料が出る仕組みとなっている。

共用部の電気料金削減「マンションでんき」により自治会の財政面を支援（新規）

- ・平成28年4月の電力自由化により、当社も電力の小売事業を開始し、管理物件オーナー様等に対し共用部分の電気料金削減提案を行ってきました。
- ・本業務においても、当社が電気小売業者の立場から、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

対象	共用部分電気（100～200ボルトの低圧契約）
内容	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
実施の流れ	<p>①電気料金実績、契約容量に関する情報をいただき、試算 <一般電気事業者との料金比較> 民間住宅100物件で平均して約10.6%縮減</p> <p>②契約締結 <契約に必要な書類> ・お申込み電力契約の直近の領収書 ※途中解約違約金は原則無し（15日間の予告期間を要します）</p>
実績	他公営住宅3自治体及び民間住宅にて実績あり
費用等	<p>契約料に負担無し 住宅ごとの試算が必要の為、正確な収支を出すことは出来ませんが、他自治体では下記実績のとおり電気料金を削減しており、当社の提案する自治会支援策の費用に充当することが可能</p>



他公営住宅での導入実績

- ・ A公営住宅：A自治会 **約 9.3%縮減（年額110千円）**
 : B自治会 **約 9.1%縮減（年額124千円）**
- ・ B公営住宅：A自治会 **約10.8%縮減（年額295千円）**
- ・ C公営住宅：A自治会 **約12.9%縮減（年額 92千円）**

<料金表（参考）>

電力メニュー		一般電気事業者 価格	当社 価格
電灯	基本料金	388.80円	297.43円
	従量料金	使用電力量が120kWhまでの場合	17.40円
		使用電力量が120kWhをこえ300kWhまでの場合	21.68円
	使用電力量が300kWhを超過する場合	24.95円	
低圧	基本料金	1,058.40円	820.47円
	従量料金（夏季）	14.82円	16.10円
	従量料金（その他季節）	13.37円	14.56円

時間制予約駐車場アプリへの登録

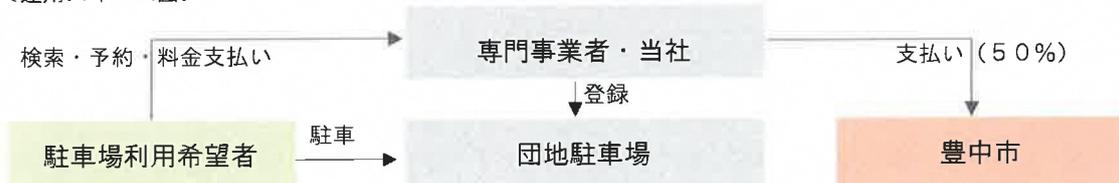
- ・現在豊中市営住宅等では、空き駐車場が全体の半数程度を占めています。
- ・空き駐車場を月極ではなく、**時間単位で借りることができる駐車場として活用**することを提案します。
- ・この提案は、市営住宅の駐車場を専門会社のシステム（アプリ）に登録し、利用者がアプリを通して予約・支払いを行うことができるものです。

時間制予約駐車場の導入の目的、効果

福祉や介護事業者等が団地に駐車をする際、事前に駐車場予約が可能となり、団地への訪問がしやすくなる。

内容	空き駐車場を時間制予約駐車場アプリへ登録
実施の流れ	①駐車場専門会社と連携して、登録する場所等を豊中市へ提案 ②豊中市と登録駐車場、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 ③予約制駐車場を登録
費用等	駐車場改修費用不要、設置費用は無償 設置場所・駐車場料金等により、利益額に変動が有りますが、収益が出た際は、自治会支援等に充当するなど入居者等へ還元します。

<運用スキーム図>



時間制予約駐車場アプリの特徴

【豊中市、入居者のメリット】

- ・1区画から登録できるため、コインパーキング等と違って駐車場集約する（入居者が契約区画を変更する）必要がない
- ・ロボットゲート等の設備が不要であるため、**初期費用0円**
- ・本来の目的である、入居者からの利用希望があった場合、すぐに登録を抹消することができる

【駐車場利用者のメリット】

- ・事前予約、事前決済であるため確実に止められる
- ・時間を限定しての予約が可能で、使う時間だけ予約できる
- ・全国36,000以上の区画から、近隣のスポット（駅名や観光地、スタジアム・公園等）や目的の住所から近い駐車場を検索できる

自治会の活動活性化、管理業務移行をスムーズに行います

自治会活動支援提案（継続）

豊中市営住宅等では4自治会が解散している等、入居者の高齢化による自治会機能の低下が問題視されています。指定管理者として、より一層**自治会の存続支援を行う**必要があることを理解しており、以下の通り取組みます。

【自治会の活動内容周知、加入促進】

当社は、担い手不足によって自治会活動の継続が難しい団地があることを理解しており、以下の通り、**自治会の活動内容を積極的に周知**し、加入を呼びかけ、**加入者の増加に尽力**します。

自治会の活動内容周知、加入促進への活動例
自治会入会を呼びかける文書等を作成し、団地内・ホームページに掲出
当社が作成する案内文に自治会加入を呼びかける内容を記載
収入申告の際に自治会活動の案内文書を同封
消防訓練や、当社が実施するイベントの際に呼びかけを実施
入居説明会の際に呼びかけを実施



【自治会会合への出席】

- ・自治会の会合に出席することが活動支援の糸口となると考え、現在**一部団地の自治会の会合に毎月当社職員が参加**しています。
- ・今後もご要望があれば可能な限り出席し、**課題がある際は事例紹介や当社で実施できることの提案等を行い**、自治会活動の円滑化に寄与します。

【コミュニティ形成支援】

- ・団地内コミュニティの希薄化の影響は、防犯・防災に関する共助意識の低下、入居者間のトラブルに繋がります。当社は前述の通り、コミュニティ形成にも繋がるイベントを実施することを提案していますが、実施の際は団地内だけでなく近隣住民も含めて参加を促進することで、コミュニティ形成を支援します。
- ・イベントの実施に当たっては、自治会と連携して行うほか、ご要望があれば実施の手法を自治会へお伝えすることも可能です。次回以降、**自治会単独でもイベント開催ができるよう情報を提供**することで、自治会活動の活性化を促進します。

三国住宅での防災講習会（令和元年度）

当日は20名の入居者に参加いただきました。
近年西日本で水害等が発生していることから、
参加者同士意見を交えながら防災に対する理解を深めました。

目的

- ・**入居者間の自助・共助の意識を醸成**

説明内容

- ・警戒レベルの基準が4段階→5段階へ変更した
- ・非常食の説明
- ・防災グッズ紹介
- ・災害時の事故事例



共用部分における管理業務の方式の移行（新規）

次期指定管理期間においては、前述の自治会活性化に加えて、自治会等により共益費徴収及び共用部分の維持管理が行われている市営住宅で、**一部の自治会業務を指定管理者に移行**する必要があります。あることを十分に理解しています。

【移管方式を市に提案】

- ・ 当社は現在でも野田住宅や借上住宅において自治会の代わりに、共益費の徴収等業務を担っており、自治会の業務内容は十分に理解しています。

現指定管理期間中の取組み

共益費徴収、入居者の生活に関する相談の対応、秩序維持のための文書の掲示・配布、駐車場管理等を実施しており、他自治会に対してもスムーズな移管を実施します。

- ・ **仕様書に定められた移管方式に対して、以下の通り具体的な推進方法を検討**しています。自治会の要望をヒアリングの上、下表やその費用見積をもとに市と協議を行います。

移管方式	具体的な手法（案）
電気・ガス・水道の維持に関する業務	<ul style="list-style-type: none">・ ガス、水道料金の支払者を当社に変更・ 電気料金は当社サービス「マンションでんき」により料金縮減ができないか検証を行い、変更のメリットがある場合は当社に電気小売事業者を変更（変更のメリットがない場合は、支払者を当社へ変更）
入居者からの共益費徴収業務	<ul style="list-style-type: none">・ 公営住宅の料金収納を行った実績のある協力事業者と協力し、自治会費等の収納システム化（口座振替等）を実施・ 収納率が低い場合は、口座振替だけでなくコンビニ収納や電子収納ができないか検討・ 市と協議の上、必要に応じて滞納者への督促文書送付を実施
共用部分の清掃等の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none">・ 現状の実施状況を現地確認し、今後実施すべき仕様を協議・ 当社協力事業者やシルバー人材センター等、複数の事業者から見積を取得し、共益費内で実施できる事業者とともに提案
駐車場現地での維持管理業務	<ul style="list-style-type: none">・ 現状の実施状況を現地確認し、今後実施すべき仕様を協議・ 自治会の運営経費となっている現状を考慮し、当社からの自治体への再委託とするか、当社へ業務を移管するか実態を踏まえた上で検討
希望がある場合は、上記に関わらず業務のすべてを実施	<p>以下のように柔軟に業務を代行することが可能です。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 集会所の鍵管理が課題となっている場合 スマートキーボックス、スマートロックの設置を提案・ 文書作成が課題となっている場合 当社が文書作成、印刷、ラミネート等を補助・ 収支が不明瞭であることが課題となっている場合 当社にて収支報告書の作成を代行

スマートキーボックス・スマートロックとは

既存の錠を機器設置等により電子通信可能な状態とし、スマートフォン等の機器を用いて開閉・管理を行う機器及びシステムで、**鍵の紛失・受渡しが必要**になり、**利用者管理**等も可能です。

【財源の確保策を提案】

他公営住宅では、自治会によっては業務を委託する金額が共益費を上回り、業務を他者へ委託することが難しい場合があります。前述の通り、**自治会の財源を増やす取組み**の実施も可能です。

3 所要コストの適正度

業務を確実に履行しつつ、可能な限り費用を縮減します

当社は、現指定管理期間の業務経験や本業務の募集要項・仕様書等に記載の情報をもとに、確実に業務を履行するために必要な費用を下表の通り支出として計上し、**予定価格に対して約5%縮減**した金額を提案します。

※各年度の所要コスト詳細については、様式10収支計画書参照

項目	指定管理委託料(年額・税抜)
予定価格	167,300,000円
最高評価点相当額	142,205,000円
当社提案額	158,934,000円
縮減割合 (対予定価格)	約5%縮減

各経費は現指定管理期間の業務経験に基づき算出しています

人件費の算出根拠

- ・現指定管理業務の経験や全国43契約21万戸超の公営住宅管理業務経験から、5年間確実に業務が履行でき、費用対効果が最適である人数・職階・勤務時間・雇用形態を決定しています。
- ・配置する職員は、適切な経験・資格を保有しているとともに現在本業務に従事している職員を継続して配置予定のため、管理開始日より円滑に業務を行うことが可能です。
- ・適切な対価を支払うため、今後の人員の昇格・昇給や、サービスレベル確保のために適切な経験・資格を保有した者を配置するための費用を計上しています。(福利厚生費、諸手当等含む)

修繕費の算出根拠

- ・現指定管理期間の業務経験及び豊中市が定める仕様に基づいて、これまでの経験から、人員数や規模等を勘案し業務を5年間確実に履行できるための費用を計上しています。

委託料の算出根拠

- ・現指定管理期間での業務経験及び豊中市が定める仕様に基づいて、現行事業者を含む市内事業者等に見積取得を行い、当社が行う他案件の発注額等と比較して最適の費用等を検証しており、業務を5年間確実にかつ経済的に履行できる費用を計上しています。

所管部署である公共住宅管理部の豊富な維持管理実績

空家修繕実績

西日本地域を所管する公共住宅管理部は、空家修繕を業務に含む15自治体において、累計9,000件以上、約45億円の空家修繕を実施してきた実績があります。

保守点検業務の実績(一部)

項目	契約自治体数	管理規模	発注金額
受水槽・高置水槽清掃	15自治体	453槽	74,308,108円
消防用設備保守点検	15自治体	2,348棟	111,474,218円
昇降機保守点検	14自治体	777基	531,569,990円
建築設備定期点検	8自治体	1,306棟	29,246,994円
特殊建築物定期調査	11自治体	1,412棟	27,326,921円

■ その他・事務費算出根拠

【従業員通勤費】

職員10名分の通勤費を計上

【従業員交通費】

職員の通勤費以外にかかる交通費を計上

【事務所水道光熱費】

管理センターの利用にかかる水道光熱費を過去の実績値等から算出し計上

【車両リース費】

現指定期間では3台利用しているが、実態を踏まえ1台減らし、2台分を計上

【車両消耗品費】

車両台数に合わせ、2台分を実績値等から算出し計上

【駐車場使用料】

車両台数に合わせ、2台分を現在の契約金額等から算出し計上

【パソコン等リース料】

職員10名分のパソコン等のリース料について、実績値等から算出し計上

【電話回線】

現指定期間の実績値等から算出し計上

【印刷製本費】

現指定期間の実績値・豊中市の定める仕様に基づき、必要な費用を算出し計上

【郵便代】

現指定期間の実績値・豊中市の定める仕様に基づき、必要な費用を算出し計上

【共益費】

現指定期間の実績値等から算出し計上

【損害保険料】

豊中市の定める仕様に基づき、必要な費用を算出し計上

【その他経費】

現指定期間の実績値等から算出し計上

■ 諸経費の算出根拠

【マンション事業本部・西日本事業部バックアップ経費】

マンション事業本部・西日本事業部による、本業務の統括費用、人員採用や会計に関する監査などの実施にかかる費用を当社の定められた経費率に則り、算出し計上

【公共住宅管理部バックアップ経費】

公営住宅に特化した研修や講習会の開催、繁忙期・緊急時の応援要員、各管理センターの収支管理などのバックアップにかかる費用を当社の定められた経費率に則り、算出し計上

【コールセンターバックアップ経費】

コールセンターのバックアップ・諸経費等を当社の定められた経費率に則り、算出し計上

【一般管理費】

その他本社等バックアップ部門の人件費・諸経費等を当社の定められた経費率に則り、算出し計上

4 財務健全性

①貸借対照表は健全か②損益計算書は健全か③資金保有は健全か④収支計画は適切か

万全の経営基盤に基づき、指定管理期間 5 年間で確実に管理運営することをお約束します

・貸借対照表および損益計算書から評価項目を以下収支表に示します。財務の健全性を有する当社が本業務を5年間に亘り安定して管理運営することをお約束します。

貸借対照表は健全です

下記の通り、財務・経営状況においても安定しており、団体の規模に比して多額の借入金・多額の投機的な支出はないと捉えています。

損益計算書は健全です

下記の通り、財務・経営状況においても安定しており、建物管理業界のリーディングカンパニーとして確かな売上・営業利益を有しています。

資金保有は健全です

下記の通り、資金については現金及び預金等の十分な手許資金を確保し、資金需要の集中にも耐えうる資力を十分に有しています。一般的な経営指標上40%を目標とする自己資本比率において令和元年度の実績で56%となっています。

収支計画は適切です

募集要項等に記載の本業務仕様について、現指定管理期間の業務経験・実績・外注事業者への見積取得等の内容を踏まえて十分に検証した上で別添の収支計画書を作成しています。

＜令和元年度の貸借対照表＞
貸借対照表

(2020年3月31日現在)

資産の部		負債の部	
科目	金額	科目	金額
流動資産	46,105	流動負債	24,810
現金及び預金	6,167	短期借入金	6,735
受取手形	13	リース債務	1
売掛金	10,025	未払金	381
販売用不動産	2,005	未払法人税等	1,238
商品	0	未払消費税等	1,333
未成工事支出金	1,013	未払消費税	1,155
貯蔵品	86	未払費用	1,952
前払費用	311	前受入金	798
前払借入金	119	前受工事入金	1,230
短期貸付金	23,213	前受リース入金	7,331
その他の貸付金	2,818	貸与引当金	2,030
貸倒引当金	△1	役員賞与引当金	61
		その他	353
固定資産	79,113	固定負債	30,449
有形固定資産	8,452	長期借入金	66
建物	3,878	リース債務	1,322
構築物	203	退職給付引当金	8,560
機械及び装置	61	賞与引当金	12
車両運搬具	0	長期前払借金	20,126
土地	390	その他	121
リース資産	3,351	負債合計	55,060
建設仮勘定	56		
無形固定資産	2,254	純資産の部	
権利	366	株主資本	70,152
借地権	10	資本金	1,853
電話加入権	101	資本剰余金	1,227
ソフトウェア	1,235	資本準備金	1,227
その他	210	利益剰余金	67,270
投資その他の資産	68,406	利益準備金	111
投資有価証券	1,359	その他利益剰余金	67,158
関係会社株式	10,381	別途積立金	31,293
関係会社出資金	167	繰越利益剰余金	32,763
長期貸付金	1	評価・換算差額等	6
関係会社長期貸付金	597	その他有価証券評価差額金	6
長期前払費用	353		
繰延税金資産	3,710	純資産合計	70,158
税金及び保険金	20,160		
その他	1,741	資産合計	125,219
		負債及び純資産合計	125,219

(注) 記載金額は百万円未満を切り捨てて表示しております。

＜令和元年度の損益計算書＞
損益計算書

(2019年4月1日～2020年3月31日まで)

科目	金額
売上高	129,957
売上原価	112,230
売上総利益	17,727
販売費及び一般管理費	8,673
営業利益	9,053
営業外収益	
受取利息	26
受取配当金	130
保険配当金	51
その他の	5
営業外費用	
支払利息	0
固定資産売却損	59
その他の	4
経常利益	9,203
税引前当期純利益	9,203
法人税、住民税及び事業税	2,773
法人税等調整額	△53
当期純利益	6,483

(注) 記載金額は百万円未満を切り捨てて表示しております。

収支計画書(令和3年度)

(単位:円、税込)

収入	項目	予算額
	指定管理委託料	
	合計	174,827,400

(単位:円、税抜)

支出	項目	内容	予算額
		人件費	正職員10人
	修繕費	一般修繕費	29,019,600
	委託料		57,349,200
		特殊建築物定期点検	1,360,800
		建築設備定期点検	957,600
		消防用設備点検	4,012,800
		昇降機保守点検	15,996,000
		児童遊園定期点検	0
		立体駐車設備保守点検業務	1,153,200
		ゴミ貯留排出機保守点検業務	762,000
		給水設備保守点検業務	3,786,000
		雑排水管清掃業務	1,066,800
		樹木等管理業務	16,100,400
		ゴミ処理等清掃管理業務	1,128,000
		駐車場管理委託料	4,489,200
		その他委託料	6,536,400
	その他・事務費		11,749,200
		従業員通勤費	1,509,600
		従業員交通費	58,800
		事務所水道光熱費	111,600
		車両リース費	362,400
		車両消耗品費	92,400
		駐車場使用料	316,800
		パソコン等リース料	552,000
		電話回線	193,200
		印刷製本費	1,412,400
		郵便代	1,315,200
		共益費	5,289,600
		損害保険料	403,200
		その他経費	132,000
	諸経費		16,146,900
		マンション事業本部・西日本事業部 バックアップ経費	5,260,300
		公共住宅管理部バックアップ経費	3,067,800
		コールセンターバックアップ経費	2,170,000
		一般管理費	5,648,800
	小計		158,934,000
	消費税(10%)		15,893,400
	合計		174,827,400

5 市民満足度等への配慮

①利用者からの各種申込み、依頼や問合せ等にきちんと対応し、満足度を向上させる仕組みとなる提案があるか

満足度を向上させるための仕組み「満足度向上サイクル」を構築しています

満足度を向上させるための仕組み

当社業務に対する満足度を向上するため、当社内で実施するセルフモニタリングだけでなく、入居者等からの定期的なアンケート調査によって外部から当社の業務を評価する仕組みが必要であると考えています。アンケート等によってニーズを発見し、住環境や当社の業務が改善するという満足度向上のPDCAサイクルを構築することで、市民の満足度向上へ努めています。

- ①アンケート・調査手法の検討・提案
②実施方法検討



- ①アンケートや外部調査等を実施

- ①結果の報告
②業務の改善
③アンケート・調査方法等の見直し

- ①集計、検証
②課題の抽出・整理
③現状のフィードバック

アンケート調査の概要

次期指定管理期間においては、現状行っている入居者アンケート、アンケートボックス設置に加えて外部調査を実施し、当社業務へのフィードバックをより多くいただけるような仕組みとします。

【入居者アンケート】

現状以下アンケートを実施しており、次期指定管理期間も継続します。

実施期間	年1回（2月1日～2月15日）
対象	全入居者（約2,200戸）
集計方法	各集合ポストに配布し返信封筒・窓口にて回収
アンケート内容	以下項目に選択式回答 ※率直なご意見をいただくため、無記名とし、自由記述欄を設けています。
結果報告方法	豊中市へは報告書提出 入居者へは「市営住宅だより」で報告

<市営住宅だより（抜粋）>



【アンケートボックス】

管理センター窓口にアンケートボックスを設置することで職員の業務レベル（挨拶、対応の親切さ・迅速さ、業務知識の豊富さ・正確さ等）を確認するため、来訪者でご協力いただける方に記入いただいています。



【外部調査】

第三者機関の調査員を手配し、利用される方の視点から職員の接遇・態度・対応・窓口の環境等をチェックすることで、入居者等にとってより上質なサービスを提供するように尽力します。

外部調査員の調査項目（例）

- ・管理センターの清潔感・利用しやすい雰囲気だったか
- ・職員からのお声掛けや気持ちの良い挨拶があったか
- ・職員の服装や身だしなみ、笑顔や目線は適当か
- ・分かりやすい説明だったか、質問に的確に答えたか
- ・接遇は良かったか、来訪者への気配り・配慮があったか
- ・来訪時の待ち時間はなかったか、対応は迅速だったか



現指定管理業務のアンケート結果では、多くの方から「普通以上」と回答いただきました

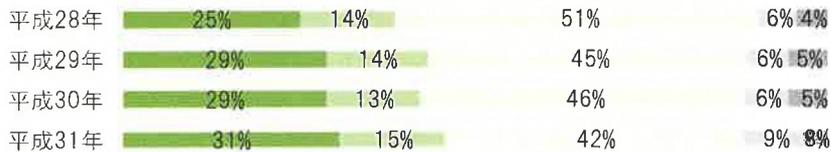
これまで実施したアンケート結果

- ・アンケート結果は以下の通りであり、9割前後の方が当社の業務を「普通以上」と捉えているという結果となっておりますが、より多くの方に「満足」という結果をいただけるようにアンケート項目ごとに様々な満足度向上策を実施します。
- ・項目の中では、比較的「要望や苦情に対する対応」「建物・設備等に不具合が生じた場合の対応」に不満を感じられる方が多いため、特に注力して改善を行います。

＜当社が実施した入居者アンケート結果＞

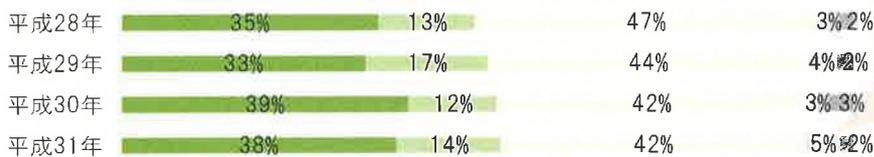
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

Q. 募集・管理センターについて総合的な評価はどうか。



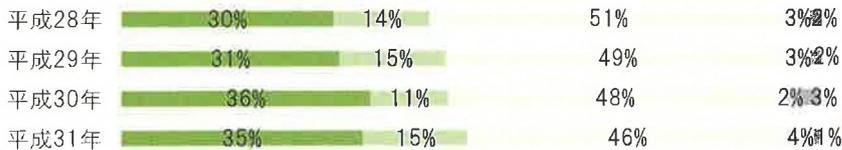
平成31年
普通以上の割合
約 90%

Q1. 各種申込・届出書類の受付の際、対応の態度はいかがでしたか。



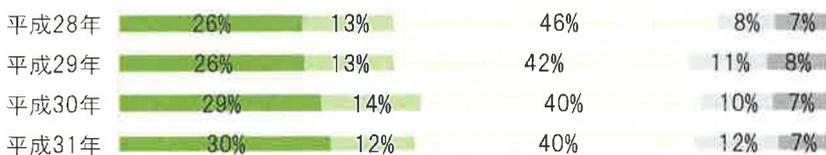
平成31年
普通以上の割合
約 95%

Q2. 各種申込・届出書類の受付処理の速さはいかがでしたか。



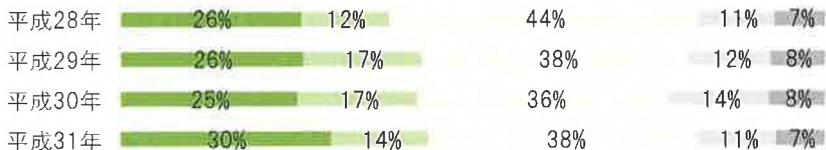
平成31年
普通以上の割合
約 95%

Q3. 要望や苦情に対する対応はいかがでしたか。



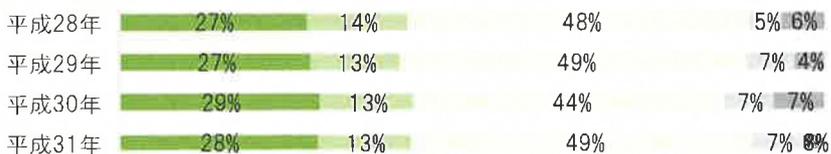
平成31年
普通以上の割合
約 85%

Q4. 建物・設備等に不具合が生じた場合の対応はいかがでしたか。



平成31年
普通以上の割合
約 82%

Q5. 緊急時の対応はいかがでしたか。



平成31年
普通以上の割合
約 89%

アンケート、要望・苦情等による対応事例

管理センターでは豊中市営住宅等で頂戴したアンケートでの記述、要望・苦情等に対して、以下のように臨機応変に対応しています。

内容	当社の対応（一部例）	
夜間の騒音により「睡眠を阻害される」といった趣旨の苦情	<ul style="list-style-type: none"> 以下内容の文書を該当団地に掲示。 <table border="1" data-bbox="715 472 1361 786"> <tr> <td>22時以降は睡眠をとられている方が少なくないため、掃除機や洗濯機の使用を控える必要がある 踏み音や玄関ドアを閉める音、ベランダや窓際での会話が想像以上に響くこと、またその改善策 テレビやラジオの音量を気づかず大きくしている可能性があるため、イヤホン利用等の対策も必要であること</td> </tr> </table> 当社職員により現地を確認し、ご本人に対して説明や指導を実施。 	22時以降は睡眠をとられている方が少なくないため、掃除機や洗濯機の使用を控える必要がある 踏み音や玄関ドアを閉める音、ベランダや窓際での会話が想像以上に響くこと、またその改善策 テレビやラジオの音量を気づかず大きくしている可能性があるため、イヤホン利用等の対策も必要であること
22時以降は睡眠をとられている方が少なくないため、掃除機や洗濯機の使用を控える必要がある 踏み音や玄関ドアを閉める音、ベランダや窓際での会話が想像以上に響くこと、またその改善策 テレビやラジオの音量を気づかず大きくしている可能性があるため、イヤホン利用等の対策も必要であること		
「犬猫等のペットを飼っている人がいる」等の苦情	<ul style="list-style-type: none"> 市営住宅だよりやホームページでルールを掲出。 入居時に取得している誓約書（犬猫等飼育しない旨）をもとに、飼育が不可であることを繰り返し説明。 	
漏水による入居者間のトラブル	<ul style="list-style-type: none"> 加害者が費用弁償できない場合、必要に応じて福祉部局等と連携して対応を実施。 事前に入居説明等で、そのようなリスクがあることを説明し、損害賠償保険への加入を促進。 	
当社の受付態度に対するご指摘	<ul style="list-style-type: none"> 定期的にホスピタリティ溢れる接遇、電話対応に関して社内研修会を開催。 外部講師が行う接遇に関する研修を受講し、更なる接遇レベルの向上を行った。 	
当社が行う認知症講習会の終了時に再度の開催を要望いただいた	<ul style="list-style-type: none"> 再度ご出席いただいた方にも興味をもってお話しを聞いていただけるよう、別の着眼点から「認知症」に関するテキストを作成し、再度講習会を開催した。 要望の多い団地には、より多くの方が出席いただけるよう、大きな会場の確保を行った。 	
大阪北部地震や台風21号を踏まえて防災に関する不安の声が挙がった	<ul style="list-style-type: none"> 防災講習会を開催して、災害発生時に混乱しないよう、意識や避難経路等をご説明するとともに、事前に準備しておく良い防災グッズ等の紹介を行った。 災害に備えるための準備のチェックリスト等を「市営住宅だより」やホームページに掲出し、啓発した。 	
自治会が高齢化しており、除草業務の実施が難しい	<ul style="list-style-type: none"> 本来は自治会が実施すべき業務であることを説明。 豊中市と相談の上、必要に応じて樹木剪定等と併せて当社にて除草を実施。 	

【Q1、2の満足度向上策】各種申請・届出書類受付をより丁寧に、迅速に行います

接遇教育

各種申請・届出書類を実施する職員を中心に、以下の接遇に関する教育を実施することでホスピタリティ溢れる対応を行います。

接遇に関する教育	
定期的に行う研修	接遇マナー研修（1回/年）、ホスピタリティ研修（1回/年）、電話対応研修（1回/年）
講習受講資格取得	認知症サポーター養成講座、部落解放・人権夏季講座、LGBT対応マナー研修、不当要求防止責任者講習、もしもし検定、ユニバーサルマナー検定

説明資料の作成、ホームページへ掲出

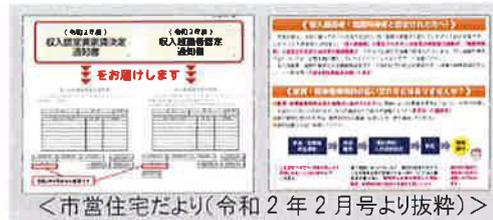
- ・各種申請・届出に「必要な添付書類リスト」「記入例」等を作成し、それらを活用して分かりやすく説明を行います。
- ・当社作成ホームページに各種申請・届出の「書式」、上記の「必要な添付書類リスト」「記入例」等を掲出し、管理センターに来訪いただく手間や、郵送時間を削減します。



<記入例、書類リスト(例)>

市営住宅だよりによるお知らせ

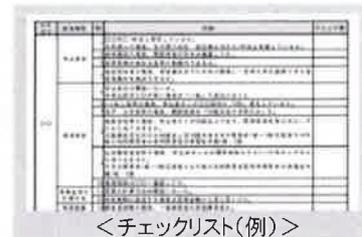
収入申告に関する内容等、特に重要な申請・届出に関する内容は、当社が発行する「市営住宅」にイラストや写真を添えて分かりやすくお知らせしており、次期業務でもこれを継続します。



<市営住宅だより(令和2年2月号より抜粋)>

マニュアル・チェックリストの活用

- ・どの職員が対応しても適切かつ迅速な対応が出来るよう各種申請・届出に関するマニュアルを作成し、定期的に更新します。
- ・書類提出後、記入漏れがあり提出者が再来訪をする等が無いよう、各種申請・届出を受けた際の「チェックリスト」を作成・活用します。

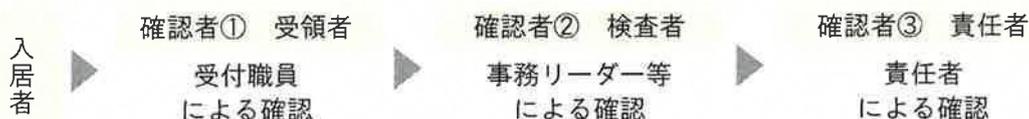


<チェックリスト(例)>

トリプルチェックの実施

受領した書類・現金等の確認時は「受領者」「検査者」「責任者」による、トリプルチェックを行うことで、入居者の書類の再提出等の手間を防止します。

<トリプルチェック体制>



【Q3の満足度向上策】要望や苦情対応を、根気強く丁寧に実施します

要望・苦情等への対応方針

入居者等からの要望、苦情などに対し、以下の**対応方針**を定めます。

＜苦情、要望、相談への対応方針＞

相手の話に耳を傾ける	入居者等の意見を整理して確認し、じっくりとお話を伺う
論争はしない	感情的、理詰めに対応で、相手の意見を遮らない
前向きに受け止める	「貴重なご意見」であると受け止め、相手の発言を後悔させない
すぐに責任者に伝える	所長等の責任者やその上席へ迅速に伝える

要望・苦情等への対応方法

- ・入居者や自治会等からいただく要望・苦情等の連絡に、**迅速かつ公平に対応**できるよう**入居者対応マニュアル**を作成し、適切に業務を行います。
- ・受付けた苦情、要望、相談等をまとめた「**台帳**」を作成し、職員間での情報共有や、対応策・業務改善方策の策定に活用します。

＜入居者対応マニュアルにおける「30分・2時間・1週間ルール」（緊急の苦情等対応の流れ）＞

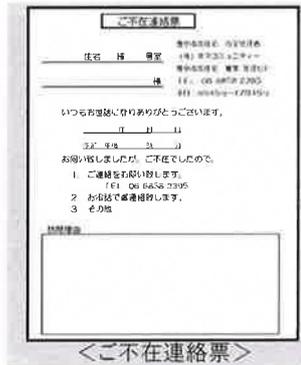
経過時間	対応内容
受付	内容を台帳に記入、必要に応じて職員間で共有
30分	受付けた職員が担当者・所長や副所長へ報告、対応の方向性を協議 (速やかに連絡できない場合は、重要な内容を除き翌営業日に報告)
2時間	相談いただいた方へ一次連絡、連絡内容を台帳へ記載、対応
1週間	解決に至っていない場合は、1週間単位で相談者に状況報告、 所管部門へ定期報告、必要に応じて都度、自治体へ報告

入居者間及び入居者と近隣住民とのトラブルの解決策

- ・トラブル等の情報を得た場合は事実確認を行い、迷惑行為等があった場合は当事者へ**根気強くかつ丁寧に説明**しています。
- ・必要に応じて当社職員がご自宅へ訪問し、解決や指導等を実施して是正を図っています。尚、**不在だった場合にはご不在連絡票を投函**し、改めて管理センターにご連絡をいただくよう依頼することで、確実に対応を行います。

＜他公営住宅でのペット・騒音・ゴミについての苦情対応事例＞

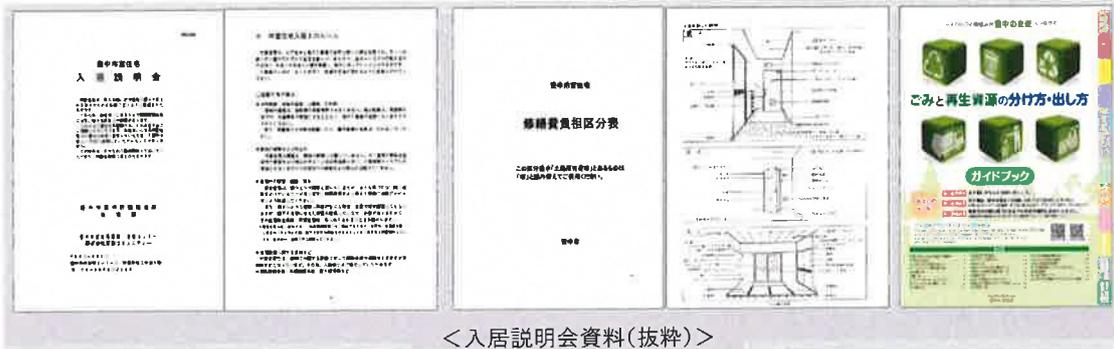
種別	内容	対応事例
ペット	○号室で猫を飼っている人がいるからどうにかしてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・現地にて事実確認（周辺住民への聞き込み、巡回等） ・確認が取れたら、訪問にて指導 ・親戚に引き取ってもらうことで解決 ・後日現地にて飼育を続けているか確認
騒音	上の住民がうるさい。直接いうとトラブルになりそうなので注意してほしい	<ul style="list-style-type: none"> ・団地内全戸に住民が特定できないよう注意文を配付し、住民全員気をつけるよう注意喚起を実施。 ・後日騒音がなくなったと情報者からお礼の連絡をもらう。
ゴミ	周辺住民より○団地のゴミの出し方が悪いから注意して欲しい	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会長へその旨を伝え、情報を共有 ・団地掲示板にゴミの出し方のルール及び注意喚起を掲示 ・巡回時等ゴミを正しく出しているか確認



共同住宅・賃貸住宅としての住まい方（維持保管義務等）に関する啓発方策

【入居説明会での丁寧な説明】

入居説明会では、誰に対しても同じ内容を正しいニュアンスでお伝えできるよう、各種連絡先や入居ルール（維持保管義務等）、修繕負担区分、ごみ分別ルールブック等を配布し、丁寧に説明を行っています。



<入居説明会資料(抜粋)>

【巡回等での啓発】

当社職員が巡回やパトロール等を実施した際に、維持保管義務違反の行為があった場合には、直接対話を行う、後日該当の場所付近に啓発文の掲示を行う等、正しいルールを啓発します。

【繰り返しパンフレット・ホームページで啓発】

入居の際だけでなく、**重要な居住のルールを「市営住宅だより」・ホームページに繰り返し掲載し、根気強く啓発活動**を行っています。

●**犬猫鳥等の飼育と餌付けは禁止**
犬猫鳥等の飼育や餌付けは禁止されています。もし、飼育されている方は、飼育可能な方に譲るなど自主的な対処をお願いします。

●**不法投棄・迷惑駐車等の禁止**
市営住宅内のゴミの不法投棄、自転車・バイク等の放置または違法駐車は、迷惑になるばかりか、緊急自動車の通行の妨げにもなります。絶対にやめましょう。お互いに「しない・させない」という意識で、住環境を守りましょう。

●**騒音トラブルは大丈夫ですか?**
大きな音は上下階や両隣に響きます。普段の生活で自然におこる“生活音”を避けることは難しいですが、床を鳴らすような激しい動きは出来るだけ避けるようにし、特に深夜や早朝などは大きな音を出さないよう、お互いに気をつけましょう。

●**ベランダは整理整頓しましょう!**
緊急時、ベランダは入居者みなさま（特に両隣）の避難経路になります。逃げ道をふさぐような物を置かないようにし、整理整頓を心掛けましょう。

●**「孤独死」を防止しましょう!**
全国で孤独死するケースが発生し、社会問題化しています。常日ごろからのコミュニケーションを大切に、高齢者が孤立しないようにしましょう。

<ホームページに掲載している「市営住宅だより(平成31年2月号)」(抜粋)>

不当要求にも適正に対処

- ・ 保管義務違反の行為や迷惑行為が「不当要求」に当たる場合は、**管理センターに配置する「不当要求防止責任者」を中心に厳正に対応**します。
- ・ 必要に応じて公共住宅管理部計画推進課に所属する、**警察OBと協力**して対応を行います。

【Q4、5の満足度向上策】建物・設備の不具合対応、緊急時対応を迅速・適切に実施します

建物・設備の不具合対応、緊急時対応における満足度は、「対応の早さ」と「丁寧な説明」が重要であると考えており、以下の施策を行います。

24時間365日、地元事業者と連携した対応

- ・建物・設備の不具合や緊急時連絡については、営業時間内は管理センター、時間外はコールセンターで受付を行い、**24時間365日対応**しています。
- ・現地での対応が必要となった場合には、当社職員又は地元事業者が駆け付けます。修繕が必要な場合には、入居者等に実施する**修繕の流れや費用負担等を説明の上で迅速に実施**します。

※詳細は「2④安心安全な施設の維持管理を行う能力等」参照。

連絡網の作成・共有

- ・当社は**2つの連絡網**（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）を作成し、建物・設備の不具合や緊急時に迅速に対応しています。
- ・②社内における連絡網には、設備ごとの地元事業者や対応地域、消防・警察等、「どのような事象でどこに連絡すべきか」が分かるよう整備しており、管理センター・コールセンターで共有しています。

写真付き修繕負担区分表の作成

- ・修繕の負担区分が一部入居者であることを周知するため、ホームページに負担区分を掲載しています。
- ・次期指定管理期間においては、より具体的に分かりやすくお伝えしてご負担に納得いただくため、豊中市と相談の上で、主要な設備の**写真や図付き負担区分表を掲出**します。



連絡先の周知、マグネットの作成・配布

- ・入居者等が建物・設備の不具合対応、緊急時対応の際にどこに連絡すべきかを周知するため、ホームページや「市営住宅のしおり」、掲示文等の様々な場所に、必要な連絡先をまとめたものを掲載しています。
- ・次期指定管理期間においては、全世帯に**当社の費用負担で「連絡先マグネット」を作成・配布**し、更なる周知に努めます。

	<p>表面</p> <p>冷蔵庫等に貼っていただき、緊急時に指定管理者の連絡先がひと目で分かる</p>	<p>裏面</p> <p>災害時安否確認やご家族等への連絡・対応を行うために玄関扉等に貼ってご使用いただくことが可能</p>
<p><市営住宅だより(抜粋)></p>	<p>豊中市営住宅 募集・管理センター (平日 9:45~17:15)</p> <p>TEL: 06-6858-2395</p> <p>緊急時 土日・祝日夜間緊急時は大阪ガスセキュリティサービス㈱まで TEL: 06-6303-4080</p>	<p>号室 避難済み</p> <p><input type="checkbox"/>ガス元栓 <input type="checkbox"/>水道栓 <input type="checkbox"/>電気ブレーカー <input type="checkbox"/>戸締り</p> <p>二次被害防止をして以下へ避難しました。</p> <p>避難場所: _____</p>

<新たに作成する「連絡先マグネット」(イメージ)>

5 市民満足度等への配慮

②地域の市民との良好な関係構築に寄与する提案となっているか

地域の市民と市営住宅入居者のコミュニティ形成に寄与します

当社は、地域の市民と市営住宅等の入居者のコミュニティ形成支援を行うため、**当社が開催するイベントの周知文を地域の掲示板等で掲載**し、地域の市民も参加いただけるよう取組みます。

開催予定のイベント

認知症講習会、防災講習会、防犯講習会、
交通安全講習会、レクリエーション会

※新型コロナウイルス等の感染症対策を徹底して、状況を見て開催します。

当社職員が地域の見守り活動を行い、地域の市民との良好な関係を構築します

当社職員による地域の見守り活動

- ・当社が巡回、ふれあいサポート等で団地に訪問する際、可能な範囲で周辺地域の見回りも実施し、**挨拶運動等を行って市民との良好な関係構築に尽力**します。
- ・当社は他公営住宅で基礎自治体の高齢者等を対象とした**地域見守りネットワーク事業に関する協定を締結**しています。豊中市でも同様の事業を実施される際は、豊中市と相談の上で協定締結を行います。

他公営住宅における「地域見守りネットワーク事業」の締結事例

自治体と事業者との連携による高齢者等を支える地域づくり協定

- (1) 高齢者等に対する「ゆるやかな見守り」の実施
- (2) 認知症の方やその家族を支える地域づくりへの協力
- (3) 高齢者等の消費者被害の防止
- (4) その他地域活動支援等、各区市町村の高齢者施策及び地域活動支援への協力

高齢者を見守る地域見守りネットワーク事業に関する協定

- (1) 高齢者見守りネットワークの構築、発見および通報に至る相互連携
- (2) 異変のある高齢者等何らかの支援を必要とする高齢者等を発見した場合の連絡、消防・警察への通報
- (3) 自治体から指定管理者に対する情報提供、助言および定期的な情報交換の定め

おもいやりネットワーク連絡会

- (1) 緊急連絡先を登録し、自治会が保管する取組みを実施
- (2) 夜間になっても数日間電気がついていない高齢者住戸を見廻るライト運動の実施
- (3) 集会室での太極拳教室の実施 等

地域包括支援センター等との連携

自治体や**地域包括支援センターと連携**して**認知症や迷惑行為の当事者及び親族をサポート**し、認知症等による徘徊の早期発見等、関係機関と連携した対応に取組みます。

<地域包括支援センターとの連携例>

管理センター	・入居者、自治会等からの相談受付 ・対象者、近隣住民、自治会への聞き取り実施及び緊急連絡先、保証人への連絡
地域包括支援センター	・家族や親類の連絡先が不明な場合に管理センターと相互確認協力
親族・保証人等	・管理センター、地域包括支援センターと連絡をとり対象者の支援を実施

5 市民満足度等への配慮

③市民経済の発展に貢献するための提案があるか

市内事業者への積極的な発注により市内経済の発展に貢献します

市内事業者発注状況

- ・現在、豊中市営住宅等指定管理業務の保守点検業務並びに維持修繕業務において、**以下のように市内事業者に発注し、連携して業務を実施している実績があります。**次期指定管理期間においても、メーカー指定以外の業務については、豊中市内の事業者へ優先的に発注を行い、豊中市内の経済活性化に貢献します。

<保守点検業務等の市内事業者発注実績(年額)> ※令和元年度

業 務	発注市内事業者	発注金額(税込・円)
給水設備保守点検業務	大路建設株式会社 株式会社セツリョウ 他	5,542,650
消防用設備点検業務	株式会社ダイリン	4,423,220
ゴミ処理等清掃管理業務	豊中市シルバー人材センター	1,206,630
雑排水管清掃業務	株式会社セツリョウ	1,340,700
樹木等管理業務	株式会社日本海緑化 株式会社八福	9,951,297

<維持修繕業務の市内事業者発注実績(年額)> ※令和元年度

業 務	発注市内事業者	発注金額(税込・円)
空家修繕業務	上原建設株式会社、青野組有限会社、 株式会社登工務店	52,974,000
一般修繕業務	上原建設株式会社、株式会社クラッセル、 株式会社セツリョウ、株式会社辻中、 株式会社登工務店、西田電気株式会社 他	22,198,165

市内事業者の積極活用に向けた連携強化

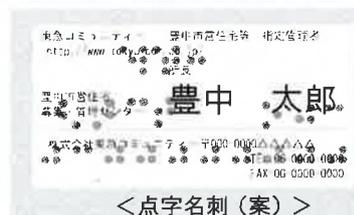
- ・豊中市内事業者を積極活用するため、安全管理、業務品質向上を目指し、当社及び事業者による勉強会を定期的に開催します。内容は、法令遵守、管理運営業務全般等を扱います。また、リスクに対する対処法を協議するなど、連携を強化します。市内事業者の活性化に向けて、必要に応じて、提携会社を拡大します。
- ・公平に市内事業者の選定を実施できるよう外注先の管理基準等を定めた、外注管理規定・マニュアル等を定めます。一定の業務品質が保たれるよう、ルールを共有します。

市内事業者からの物品購入

- ・物品等の購入にあたって積極的に市内発注を行い、可能な限り、地域経済に貢献します。

物品購入(案) 点字名刺、事務用品、清掃用具 等

- ・当社職員が所持する名刺は点字が併記されたものを使用しています。この名刺は障害者就労施設にて点字加工を行っており、障害者雇用支援の一助となっています。



<点字名刺(案)>

積極的に市内雇用を創出します

本業務では、現職員を継続して雇用しますが、新規採用を行う場合、豊中市民を積極的に雇用することで市内経済の活性化に貢献できると考えています。募集職種・募集対象の年代によって、採用手法を変えるなど、柔軟な雇用政策を行い、積極的かつ安定的な市内雇用に努めます。

豊富な採用手法

- ・地元ハローワーク等の活用、地域新聞・広告等を積極的に活用、当社採用ホームページ・シニア向けインターネット求人広告の活用・求人情報専門の検索エンジンを活用（Indeed）
- ・様々な候補者の事情に合ったリクルート会社の活用

雇用条件の緩和・優遇

- ・雇用の確保・技術力の伝承を目的として、雇用限度年齢を緩和
- ・資格やスキルに応じて給与条件等を優遇
- ・正社員・契約社員の昇給制度（条件有）



再就職支援事業を実施する人材紹介会社と提携

- ・当社は、**アウトプレースメント専門の人材紹介会社と複数提携**し、公営住宅管理業務の適性に合う方を積極的に採用しています。
- ・電力会社に勤めていた方が技術スキルを活かして公営住宅技術職員となる、管理職経験者がマネジメントスキルを活かして責任者となる等、様々な事業で活躍しています。

アウトプレースメントとは

再就職支援ともいい、雇用調整により人員削減をする企業の依頼を受け、労使間の紛争の解決やアドバイスを行い、また、解雇もしくは退職した社員の再就職の支援を行う事業。

自治体、公益法人が運営する職業訓練校から人材を採用

公共職業訓練校やシルバー人材センターが開催する合同面接会（高齢者や経験の無い業界へ挑戦する方が知識を学ぶための「職業訓練校」「管理員養成講座等」の卒業生が参加する面接会）に、当社人事部社員も出席し積極的に採用を行っており、公営住宅管理業務でも当該卒業生が活躍しています。

認定職業訓練校として研修を実施

当社は**東京都認定の職業訓練校としての資格を取得**しており、一定基準のもと、建物管理未経験の中途社員等に対して建物設備の技術スキルを養うため、研修を行っています。

<当社職業訓練校の概要>

設立目的	・認定職業訓練による技術面の質的向上、社員意識の高揚 ・逼迫する労働市場に対する採用面での差別化
認定日	平成3年4月9日
認定訓練	能力再開発訓練 短期課程 設備管理科
実施訓練	・中途フォローコース4回/年、2.5日/回 ・高卒・新卒導入コース1回/年

6 従事者への配慮

①労働関係法令を遵守しているか

労働基準法を遵守するための体制を構築しています

労働管理マニュアルの運用

労働関係法令を遵守するため、労働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。この労働管理マニュアルには労働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。



<労働管理マニュアル>

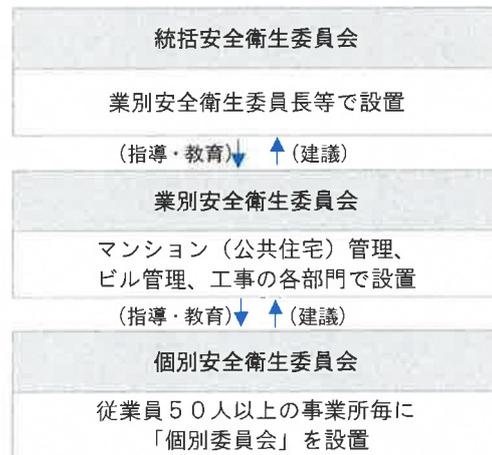
<主な労働関係法令と当社の施策>

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"> ・パソコンの起動時間を管理 ・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
労働安全衛生法	<ul style="list-style-type: none"> ・安全衛生委員会（月1回）で労働災害に関する社内通信の共有、対策の協議
男女雇用機会均等法	<ul style="list-style-type: none"> ・女性職員はもとより、男性の育児休暇取得の推進 ・ハラスメント防止運用基準の規定、管理職研修等の実施 ・相談・苦情窓口の設置
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"> ・育児、介護休暇取得の推進
パワハラ防止法	<ul style="list-style-type: none"> ・ハラスメント防止運用基準を策定し、具体的な禁止行為、処分等の明示 ・専用相談窓口を設置

安全衛生体制

- ・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、従業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を徹底**しています。

<安全衛生管理に関する推進体制>



労働関係法令に基づく届出を実施

下記のとおり、法令に基づく届出を適正に実施しています。

届出先	項目
労働基準監督署	労働基準法に基づく就業規則・労働基準法に基づく36協定
ハローワーク	雇用対策法に基づく外国人雇用状況・障害者雇用促進法に基づく障害者雇用状況

POINT

会社指示等によって勤務が出来ない者へも一定の手当て・給与を支払う等、**社員の生活を保護**しています。

安全衛生だより

全社員が労働災害法令に関する知識を正しく身につけ、遵守する取組を行うため、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。

安全衛生だより

2020年5月号

- I. 2020年1～3月業務災害発生状況について 1頁
- II. 「STOP！熱中症クールワークキャンペーン」実施要綱、熱中症の予防方法と対処方法 3頁
- III. 見積できない原因は「ニコチン依存症」？ 7頁
- IV. 「ストレスチェック制度」の実施について 10頁

労務管理改善推進部 2020年度 健康経営 健康安全 業務を高め 目標ゼロ賃金メダル

株式会社安全衛生委員会 2020年度 スローガン 絶対しない！マニュアル違反 安全環境を守る

心算コミュニケーション推進委員会
 「もっとも重要な経営課題は健康である」という理念のもと、「社会貢献型経営会社（No.1）」を達成するため、従業員からの健康の維持向上と働きやすい職場づくりを目的として健康経営に取り組んでいます。

心算コミュニケーション推進レポートダイヤル
 連絡先 0120-730-396 (24時間/年中無休)
 業務相談/改善提案/情報提供/時間相談/メンタルヘルスマネジメント/健康増進情報の提供
 ■マンツールのワンストップサービス
 ①電話カウンセリング 上記番号に同じ (9:00-22:00/年中無休)
 ②Webカウンセリング <http://www.kokoro-care.jp/> (24時間/年中無休) (3ヶ月無料)
 ユーザー名: kokoro-care パスワード: 030303
 ③電話カウンセリング 電話予約 上記番号に同じ (9-19:00-21:00/10:00-16:00) (日祝祭日を除く)
 Web予約 上記のとおり <http://www.kokoro-care.jp/> (24時間/年中無休)
 ■遠隔検察サービス <http://twp.jp/> (24時間/年中無休) (2週間無料)

ご本人でもご家族でもご利用できます。
 OTCや処方箋は受取できません。相談された内容に基づいては適切な医療機関へ受診のお願いがあります。
 株式会社安全衛生委員会 発行日：2020年5月1日

III. 時間外労働・休日労働に関する協定届(36協定)について

2020年1月1日～12月31日までの36協定を新たに締結しました。

36協定って何だろう？

法定労働時間を超えて働く＝時間外労働
 法定休日に働く＝休日労働

使用者(事業場長)と従業員の代表(従業員代表)が労働協定(36協定)を締結することによって時間外労働や休日労働をさせることができます。

使用者(事業場長) 従業員代表(従業員代表) 労働基準監督署

＜当社の36協定の内容＞

限度時間はどれくらい？

単位	単位	限度時間
1日		15時間
1ヶ月		45時間
1年間		360時間

※法定労働時間 ※法定休日時間

I. 2020年4月～6月業務災害発生状況について

2020年4月～6月にかけて、9件の業務災害が発生しており、対前年度同月比で2件増と増加傾向にあります。また、昨年度は5件のマニュアル違反による事故が発生し、今年に入ってから1件のマニュアル違反による事故が発生しております。会社は従業員の生命を守り、安全に業務を行うために各種業務マニュアルを整えています。マニュアルに則って行動することは、自分の身を守るために必要なことです。次ページ以降で当社の業務マニュアルについて取り上げていきますので、作業前に確認すると共に職場内で共有して、安全な業務に努めましょう。

№	発生日	業務	場所	発生時刻	発生場所	発生状況	業務内容
1	4/7	公共施設建設	事務員	18:21	0	0	エレベーター乗り場から入り、落ちておろす際に踏み損ね、足指で壁面に擦傷を負った(打撲)した。
2	4/12	建設現場	事務員	18:14	0	0	階段の足踏みにて降参中、1階に落ち転倒、右腕を骨折(打撲)した。
3	4/13	武ノ内大森	技術員	2:38	50	降参中	階段の足踏みにて降参中、1階に落ち転倒、右腕を骨折(打撲)した。
4	4/30	武ノ内大森	管理員	18:11	0	0	階段の足踏みにて降参中、1階に落ち転倒、右腕を骨折(打撲)した。
5	5/11	公共施設建設	管理員	4:34	20	降参中	階段の足踏みにて降参中、1階に落ち転倒、右腕を骨折(打撲)した。
6	5/23	建設現場	事務員	11:17	0	0	階段の足踏みにて降参中、1階に落ち転倒、右腕を骨折(打撲)した。
7	5/28	建設現場	技術員	15:11	0	0	階段の足踏みにて降参中、1階に落ち転倒、右腕を骨折(打撲)した。
8	5/27	公共施設建設	管理員	17:33	0	0	階段の足踏みにて降参中、1階に落ち転倒、右腕を骨折(打撲)した。
9	5/28	公共施設建設	管理員	18:24	0	0	階段の足踏みにて降参中、1階に落ち転倒、右腕を骨折(打撲)した。

転倒災害防止対策のポイント

転倒災害を防止することで、安心して作業が行えるようになり、作業効率もアップします！

4S(整理・整頓・清掃・清潔)

- 歩行場所に物を放置しない
- 床面の汚れ(水、油、粉など)を取り除く
- 床面の凹凸、段差などの解消

転倒しやすい作業方法

- 口時間に余裕を持って行動
- 滑りやすい場所では小さな歩幅で歩行
- 足元が見えにくい状態で作業しない

その他の対策

- 移動や作業に適した靴の着用
- 職場の危険マップの作成による危険情報の共有
- 転倒危険場所にステッカーなどで注意喚起

業務災害を防止して、健康な毎日をも！

転倒など業務災害が発生すると、仕事を休まなければいけなくなるのはもちろん、後遺症によって日常生活にも大きな影響を及ぼします。身の回りの危険ポイントを理解し、安全に業務に取り組みましょう。

※上記は一例であり、労働関係法令に関する知識・社内事例等の最新トピックを記事にしています。

6 従事者への配慮

②指導育成に関する方針・計画を有しているか

研修の方針を定め、職員の能力向上をはかります

職員の指導育成、研修に対する基本的な考え方

- ・単に建物管理運営業を営むのではなく、様々な要望や相談にお応えしていくこと、そして、地域コミュニティの活性化や入居者が快適に生活できる住環境を整備するためには、社員一人ひとりに高いサービスレベルの能力が求められると考えています。
- ・**当社の最大の商品は「社員が提供するサービス」**であると考え、社員一人ひとりの能力開発を図っています。

社員に求める人材像

「建物と人の2つの老い」、「自治体のニーズに合う新しいサービスの提供」、「災害対策」等、様々な課題に対して、時代のスピードと変化に即応するため、社員一人ひとりに高いレベルの能力が求められると考え、必要な能力を「**Human skill (人間力)**」と「**Hospitality (おもてなし精神)**」であると定義し、職員を育成します。

研修の方針

以下のとおり、研修の方針を定め実施します

<基本方針>

組織の活性化と風土改革	会社全体を自立型組織に変革するため、社員の役割・機能の段階的な強化及び風土改革に必要な人材育成を実施
社員のキャリア支援	実務を含め企業人としての基礎教育を全社的に展開し、社員のキャリアを支援
組織の競争力強化	組織をリードする能力、新しい事業の仕組みを構築できる能力を持った社員を育成し、組織の競争力を向上

<実施方針>

1	社員の声に応えるため、基礎教育の全社的实施及び受講できる階層と内容を明示
2	意欲があれば報われるという意識の醸成を図るため、原則として社員の意欲を尊重し、自ら志願するものを優先
3	経営課題の解決、業務革新を実施するために、経営トップの意思を具現化でき、経営戦略を実現できる人材を育成
4	外部（市場や他社）の基準を理解し視野を広げるために、外部機関を利用し、外部の客観的基準による人事評価と育成を図る

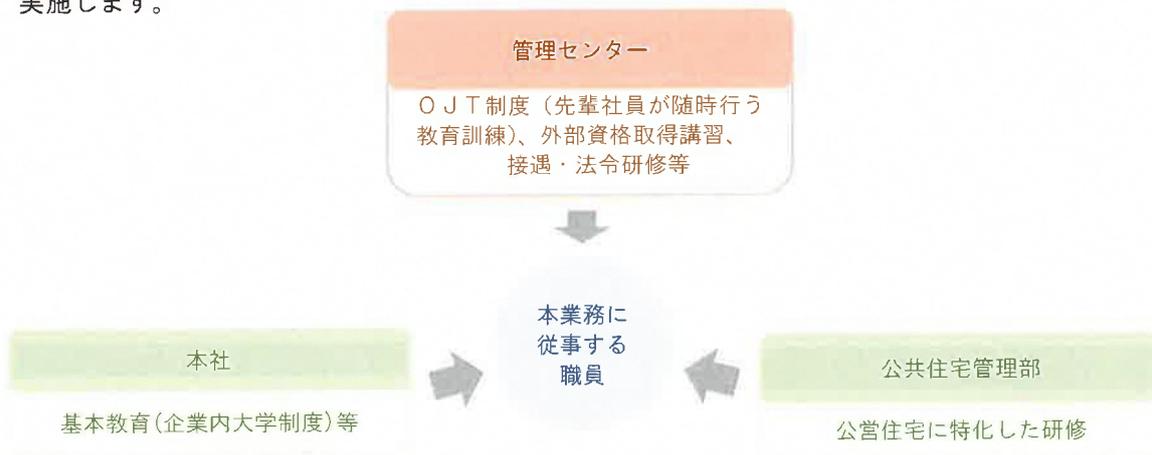
<研修の実施テーマ>

当社研修実施のテーマを「人を育て、自ら進化する組織風土の醸成」とし、職員が知識と経験を育み、これまで以上に、豊中市営住宅等の住宅政策に貢献できるよう尽力します。

管理センター・所管部門において実務的な研修を計画的に実施します

多面的で計画的な指導・研修制度

管理センター、公共住宅管理部、本社という3方向から、本業務に従事する職員の指導・育成を実施します。



管理センターで実務に効果的な研修を実施

- ・管理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職員からOJT研修を受け、**豊中市営住宅に特化した知識や詳細な業務手順を修得**します。
- ・所長等が専門機関による外部の資格取得講習等を適宜受講し、内容を管理センターで共有（研修）することで、職員に効率的に知識・技能を定着させます。
- ・接遇、法令研修等、これまで同様の研修を継続的に実施し、知識・技能を確実に定着させます。

管理センターでのOJT研修の流れ

①職種・業務内容により「指導項目」「実施レベル」を設定し、「OJTシート」を作成

<指導項目（例）>

組織機能・労務	一般管理業務
コンプライアンス	募集業務
公営住宅管理業務概要、住宅管理システム概要	入退去・異動等業務
家賃等の収納業務	滞納整理業務
収入申告業務	施設維持業務
駐車場契約業務	緊急時対応業務

<実施レベル（例）>

レベル1	概要把握、会議体出席、他者履行业務体験
レベル2	社内での各種作業の単独実施
レベル3	顧客説明・顧客対応の単独実施

②OJTトレーナーは人事部が行う「指導者研修」を受講

③OJTトレーナーが上記の指導スケジュール策定、

日常的な指導、進捗確認を実施

④配属から3カ月後ごとに、本人と面談の上で

トレーナー・管理職・人事部が進捗を確認

<OJTシート例(社員用)>

【外部資格取得講習等の受講】

項目	内容	効果	対象者	頻度
普通救命講習	救急に関する知識と人工呼吸・心臓マッサージ・AED等の救命技能についての講習	救急対応が必要になった際、救命処置を学習	全職員	管理開始前
不当要求防止責任者講習	反社会的勢力の実態や不当要求手口等を知る講習	反社会勢力等による不当要求への適正な対応を学習	副所長	管理開始前
もしもし検定 (電話応対技能検定)	電話応対マナーやコミュニケーションスキル等の「人間力」を養うことができる検定	応対の基本である電話応対や接客スキルを学習	電話応対職員	管理開始前
個人情報管理者資格	【認定C P P 資格】個人情報を取り扱う職員の管理者を対象とする認定資格	個人情報の現場管理者として実施・運用スキルを学習	所長等	管理開始前
部落解放・人権夏期講座	部落問題、障害者問題、性差別問題、外国人問題等のテーマごとに講座が設定され、多様な人権問題を学習	様々なテーマで人権問題を学び、平等な対応を学習	所長	管理開始前
認知症サポーター養成講座	認知症の正しい理解や対応方法等、高齢者へのホスピタリティ溢れる対応を学ぶ講座	認知症の理解を深め、対応時の対応や地域互助を学習	全職員	管理開始前

【接遇・法令研修】

項目	内容	効果	対象者	頻度
ホスピタリティ研修	5つの原則（迅速な行動、公平な対応、確かな対話、細心の気配り、最善のアドバイス）に基づき、接遇を向上させる研修	ホスピタリティ溢れる入居者対応を職員が理解	全職員	年1回
高野山人権研修	高野山にて行われる「部落解放・人権夏期講座」を所長が受講し全職員へ学習した内容について研修を実施	多様な人権問題等を学び、人権理解の裾野を広げる	全職員	年1回
不当要求防止研修	「不当要求防止責任者講習」を受講した副所長が学んだことを基に研修を実施	不当要求を受容しない姿勢や対応方法を職員に指導	全職員	年1回
関係法令研修	公営住宅法、地方自治法、豊中市営住宅条例・同施行規則、豊中市個人情報保護条例等の諸制度を理解するための研修	本業務に係わる各種関係法令等の内容を理解	全職員	年1回
関係法令改正研修	関係法令・条例等が改正時の変更点や変更によって当社の業務がどのように変わるかを確認する研修	改正時の変更点や本業務に係わるポイントを理解	全職員	随時
コンプライアンス研修	e-ラーニング形式でコンプライアンス課題について再確認すると共に周知を浸透させて意識を醸成させる研修	コンプライアンス意識・知識を向上	全職員	年1回
コンプライアンスチェック研修	個人情報や法令遵守に関する事例や問題点をまとめたチェックシートを学習し、コンプライアンス全般の研修を実施	問答形式で職員の理解度を確認し、意識・知識を向上	全職員	月1回
個人情報e-ラーニング研修	当社の個人情報保護方針、安全管理措置、Pマーク、情報漏洩時のリスク等の基礎知識をe-ラーニングで学ぶ研修	個人情報保護の意義や重要性、当社の取組みを学習	全職員	年1回
個人情報保護研修	個人情報保護に関する本業務独自のマニュアルや住宅管理システムの取扱い注意点等について所長等が職員に対して指導	本業務で扱う個人情報の内容・要点・対応方法を学習	全職員	年1回
接遇マナー研修	外部講師等を招き、より高度な接遇スキルを職員が習得することを目的とした研修	接遇やマナースキルを学習し、入居者等対応時に活用	全職員	年1回

【新たな管理センター内研修の実施】

公の施設に携わることを踏まえて、職員に正しい知識を定着させ、**より一層入居者へのサービス向上**を目指し、新たに以下の研修を実施します。

研修	内容	期待される効果	対象者	頻度
ユニバーサルマナー検定	高齢者・障害者・LGBTなどの多様な方々に向き合うためのマインド「こころづかい」を身につける検定	入居者に適切な距離感で対応する等の配慮方法を学習	事務職員等	管理開始前
LGBT対応マナー研修	LGBTの人々が抱えやすい悩みや不安を知り、配慮できるポイントや、さり気ないサポートを行うための知識を学習	LGBTの方に配慮した接遇や基本的な考えを学習	所長	管理開始前
電話対応研修	もしも検定に合格した所長等がその内容に基づき、電話対応や諸事項を職員に研修	電話対応、マナー、コミュニケーションスキルを学習	全職員	年1回
LGBT研修	LGBTなどの性的マイノリティの多様性を尊重し、性別・性的思考に関する被差別をしない日常的な配慮を学ぶ研修を所長が受講し、全職員に共有	様々な境遇の方への公平・公正な対応スキルを習得	全職員	年1回
経理研修	職員の経理知識底上げによる、当社経営状況の理解や金銭事故及び不適切な会計処理等の事故防止を目的とした研修	当社の収支状況や、金銭取扱い方法、経理基礎を学習	全職員	適宜

所管部門が公共住宅に特化した研修を実施

新規配属となる職員がいる場合、本業務の所管部門である公共住宅管理部にて、専門的な研修を実施します。公営住宅の専門的なバックアップ部門であるため、安定した研修を実施することができます。

【公営住宅に特化した基礎研修】

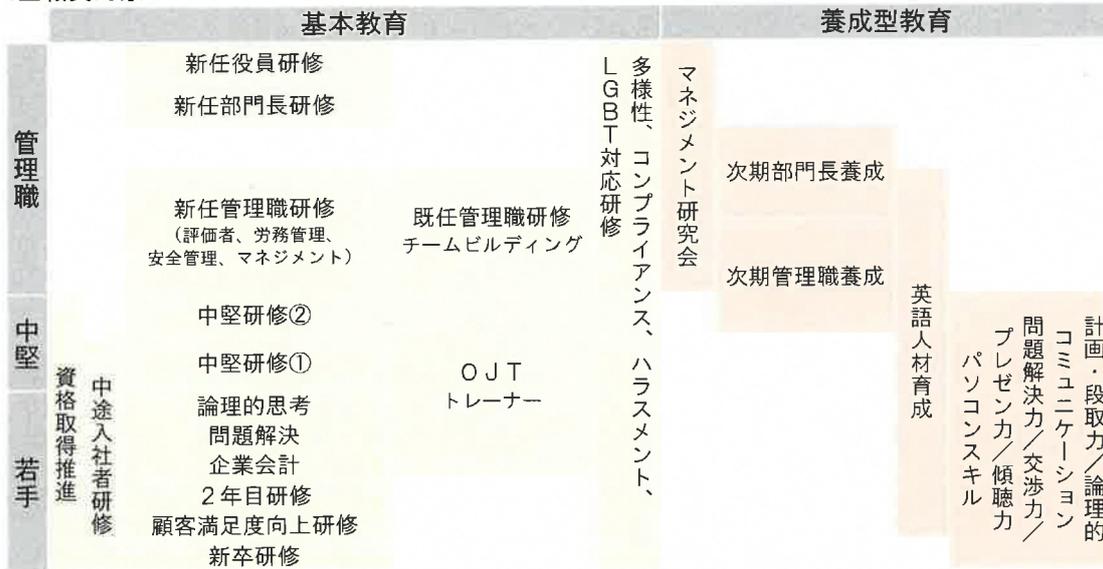
研修	内容	対象者	回数	頻度
配属前研修	公営住宅に関する基礎、当社組織について学ぶ研修。 【研修項目(例)】 ・公営住宅の役割、公営住宅法 ・公営住宅の概論、各種制度概要、用語 ・募集事務、入居事務、施設管理事務、緊急対応業務 ・自治会の役割 ・生活苦情（迷惑行為、騒音、ペット） ・当社業務に対するクレーム（制度説明不備、手続遅滞） ・個人情報的重要性、漏洩、紛失時のリスク説明 ・コンプライアンスの重要性について	新規配属者	1回	配属前
実務研修	基礎について学んだ後、当社で管理している他公営住宅管理センターにおいて、実際に業務をどのように行っているか、実務を見ながら学ぶ研修。 ※本業務と類似仕様の公営住宅管理センターにて実施想定	新規配属者	1回	配属前

会社全体で様々な研修や資格取得支援を実施

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て、カリキュラム**に基づき研修・教育を実施しています。

<全職員対象>



<技術職員対象>

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

資格取得支援制度を保有

- ・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%を支給する等と様々な支援を行っています。

「建物管理」に関する専門資格保持者が多数在籍しています

社内研修制度等を利用した専門資格の保持者が、本業務を所管する公共住宅管理部も含めて、会社全体には、多数在籍しています。

< 当社の主な資格者数 >

資格名（一部抜粋）	西日本 事業部	大阪支店	京阪支店	公共住宅 管理部	全社
管理業務主任者	273名	61名	33名	60名	1,982名
宅地建物取引士	209名	42名	20名	49名	1,538名
マンション管理士	69名	17名	8名	16名	492名
マンション維持修繕技術者	98名	26名	15名	18名	687名
区分所有管理士	58名	9名	9名	11名	435名
不動産証券化マスター	-	-	-	-	30名
建築士(1級・2級)	39名	6名	3名	20名	255名
建築施工管理技士(1級・2級)	18名	2名	1名	9名	397名
インテリアコーディネーター	5名	-	2名	1名	41名
インテリアプランナー	-	-	-	-	8名
福祉住環境コーディネーター	15名	1名	1名	4名	152名
ファイナンシャルプランニング技能士	52名	13名	5名	10名	320名
日商簿記(1級、2級、3級)	236名	53名	23名	54名	2,040名
特定建築物調査員	8名	1名	1名	2名	73名
建築設備検査資格者	9名	2名	1名	1名	76名
昇降機検査資格者	1名	-	-	-	5名
電気工事士(1種)	27名	6名	3名	8名	518名
電気工事士(2種)	94名	17名	6名	25名	1,187名
電気主任技術者(第1-3種)	12名	3名	1名	4名	226名
電気工事施工管理技士(1級、2級)	17名	3名	3名	5名	291名
工事担当者(アナログ、デジタル、総合)	31名	6名	7名	7名	288名
管工事施工管理技士(1級、2級)	31名	6名	7名	6名	396名
土木施工管理技士(1級、2級)	33名	3名	5名	11名	128名
冷凍機械責任者(第1-3種)	32名	5名	3名	9名	603名
ボイラー技士(特級、1級、2級)	75名	13名	8名	16名	1,547名
ボイラー整備士	5名	-	-	1名	82名
消防設備士(甲種、乙種)	145名	33名	18名	43名	1,550名
消防設備点検資格者	22名	3名	4名	7名	338名
危険物取扱者(甲種、乙種、丙種)	201名	42名	32名	41名	1,879名
エネルギー管理士(熱、電気)	2名	1名	-	-	69名
建築物環境衛生管理技術者	32名	8名	1名	9名	495名
防火管理者(甲種、乙種)	251名	42名	25名	95名	1,407名
普通救命講習	1,458名	510名	190名	357名	7,230名
サービス介助士	7名	1名	-	1名	67名
防災士	40名	6名	6名	13名	185名

■ 自社研修施設の活用

建物管理会社には、特に建築・設備に関する技術力が必要であるため、当社は自社で「**建物そのものが研修素材**」ということをコンセプトに、「NOTIA」という研修施設を建設し、効果的な指導・教育・研修を実施しています。



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。

6 従業者への配慮

③研修は実施されているか

職員のスキルアップ向上のため、管理センター内研修の実施・外部講習を受講しています

職員の能力向上のため、管理センター内研修の実施、必要に応じて、外部講習会等を受講しています。また、外部講習会受講者が管理センターで適宜職員に共有することで、職員一人ひとりの知識・技能を定着させ、職員全員のレベルアップを図っています。

公共住宅管理部（所管部門）が実施の研修

公共住宅管理部が行う研修の実施状況は以下の通りです。

研修名	実施予定時期	
	公営住宅管理業務 未経験者 (新規入社者・異動者)	公営住宅管理業務 経験者 (異動者)
配属前研修	～令和3年3月末	実施済み
実務研修	～令和3年3月末	実施済み

管理センター内研修等を実施

現在の指定管理業務が開始されてから現在に至るまで、職員のスキル向上のため、様々な研修を実施しました。

<管理センター内研修の実績>

研修名	実施状況
OJT研修	配属から1年間 ※新規入社者、公営住宅業務未経験の異動者のみ
関係法令研修	平成28年4月以降、年1回実施
関係法令改正研修	平成28年4月以降、適宜実施
コンプライアンス研修	平成28年4月以降、年1回実施
コンプライアンスチェック研修	平成28年4月以降、月1回実施
個人情報 e-ラーニング研修	平成28年4月以降、年1回実施
個人情報保護研修	平成28年1月（管理開始前）以降、年1回実施
接遇マナー研修	平成28年4月以降、年1回実施
ホスピタリティ研修	平成28年1月（管理開始前）以降、適宜実施
高野山人権研修	平成28年4月以降、適宜実施
不当要求防止研修	平成28年4月以降、適宜実施
認知症サポーター養成講座	平成28年4月以降、適宜受講
普通救命講習	毎年1回実施（新規配属者・更新者）
部落開放・人権夏期講座	平成28年4月以降、適宜受講
不当要求防止責任者講習	平成28年4月以降、適宜受講
もしもし検定（電話対応技能検定）	平成28年4月以降、適宜受講
個人情報管理者資格	平成28年2月以降、適宜受講

当社が実施する研修は、役職・職階に合わせて実施します

当社が行う基礎研修（企業内大学カリキュラム）は、以下の通り社員の役職・職階等によって異なる実施状況となっています。

＜基本教育＞

研修名	実施状況
新卒研修	若手社員（新卒入社から5年以内程度）に実施済み
2年目研修	若手社員（新卒入社から5年以内程度）に実施済み
顧客満足度向上研修	若手社員（新卒入社から5年以内程度）に実施済み
論理的思考研修	若手社員（新卒入社から5年以内程度）に実施済み
問題解決研修	若手社員（新卒入社から5年以内程度）に実施済み
企業会計研修	若手社員（新卒入社から5年以内程度）に実施済み
中堅研修	中堅社員（新卒入社から10年以内程度）に実施済み
新任管理職研修	管理職に実施済み
既任管理職研修	管理職に実施済み
多様性研修	入社から5年以内を目途に実施
コンプライアンス	入社から5年以内を目途に実施
ハラスメント	入社から5年以内を目途に実施
LGBT対応研修	入社から5年以内を目途に実施

＜養成型教育＞

※任意参加の教育カリキュラムであるため、令和元年度の受講者数を記載します。

研修名	受講者数	研修名	受講者数
計画・段取り力研修	51名	傾聴力研修	31名
論理的コミュニケーション研修	39名	パソコンスキル研修	62名
問題解決力研修	24名	英語人材育成研修	37名
交渉力研修	44名	マネジメント研究会	32名
プレゼン力研修	31名	令和元年度 受講者数総計：351名	

＜技術職員研修＞

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

6 従事者への配慮

④従業者がはたらきがいを持ちいきいきと業務に取り組めるような提案があるか

労働基準法を遵守し社員がいきいきと働ける環境があります

- ・職員がいきいきと働くためには、職員の心身の健康の維持向上が必要であると考え、人事担当役員を健康経営推進者とし、積極的に**健康経営を推進**しています。
- ・**ワーク・ライフ・バランスの制度が充実**しています。
- ・働きやすい環境の維持向上のため、**パワハラなどのハラスメント防止策**を整備しています。

人事制度、福利厚生を活用

職員がいきいきとやりがいや充実感を持ちながら働き、多様な働き方が選択、実現できるよう**様々な人事制度や福利厚生があり、これらの制度を利用しやすい風土づくり**を行っています。

項目	労働環境の向上、ワーク・ライフ・バランス推進のために整備している主な制度
働き方	・在宅勤務制度 ・モバイル勤務制度 ・スライド勤務制度 ・通信教育援助 ・資格取得報奨金 ・一定資格取得補助金 ・育児・介護等退職者再雇用 ・定年延長制度 ・定年再雇用 ・プロキャリアパス ・年次休暇 ・積立休暇 ・入社時特別休暇 ・結婚, 生理, リフレッシュ, 忌引, 公務, 災害休暇 ・ボランティア休暇, 休職
健康	・健康診断 ・産業医面談（適宜）
育児	・育児休業 ・育児短時間勤務 ・繰上げ・繰下げ勤務 ・所定外労働免除 ・出産休暇 ・時間外労働の制限 ・母性健康管理 ・配偶者出産休暇 ・子の看護休暇 ・出産祝金 ・母子, 父子家庭の育児支援金 ・保育所利用補助金 ・ベビーシッター派遣事業割引券
介護	・介護休業, 休暇 ・短時間、繰上げ, 繰下げ勤務 ・所定外労働免除 ・時間外労働の制限
福利厚生	・会員制保養所 ・スポーツクラブ ・クラブ活動 ・従業員持株会 ・財形貯蓄制度 ・エル保険制度 ・REIT 積立倶楽部 ・マッチング拠出 ・グループ保険 ・結婚祝金 ・弔慰金 ・災害補償 ・社内マイレージ制度 ・健康サポートダイヤル ・メンタルカウンセリング ・健康情報サービス
ハラスメント防止策	・パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントの防止の運用基準を規定 ・全社員にコンプライアンスチェックシートによるパワハラ防止法に関する研修 ・HDグループのガイドブックの発行 ・コンプライアンス ヘルプライン窓口（内部・外部）を設置。 （外部通報窓口は弁護士が対応）

社内マイレージ制度

「長く健康的に勤務し、向上心をもって業務改善等に貢献した従業員に社内マイレージ（WELコイン）が付与され、コインを各種割引サービス（宿泊施設、娯楽施設、スポーツ施設等）に変換し、利用できる制度



障害者の雇用促進

- ・令和2年6月1日現在、障害者雇用率は2.23%（170名超）であり、**法定雇用率を達成**しています。

高年齢者の労働意欲向上

当社は高齢者が長く働ける環境を整備しており、**65歳の定年延長制度を設け、定年後も嘱託社員として従事した場合、健康等の条件を満たせば、72歳まで雇用できる制度**があります。経験豊富な社員のノウハウの継承等を目的に、労働意欲の維持向上につなげています。

<高齢者雇用状況（令和2年6月1日時点）>

年齢	～44歳	45～54歳	55～59歳	60歳～64歳	65歳～	総数
常用労働者数（人）	2,535	1,135	541	<u>1,104</u>	<u>3,335</u>	8,650
割合（%）	29.30	13.10	6.30	<u>12.80</u>	<u>38.60</u>	100.0

対外的な評価

【「健康経営優良法人」に3年連続認定】（経済産業省主催）

経済産業省が推進する健康経営優良法人制度において、平成30年から現在に至るまで3年連続で認定されました。定期的なストレスチェックを実施し、従業員のメンタルヘルス状況を社外専門機関により検証・モニタリングを実施、従業員の健康と安全の改善に向けた取組みに繋がっています。



【「くるみん」マークの取得】（厚生労働省主催）

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、**東京労働局より次世代認定マークを平成20年に取得**しました。また、平成25年には再更新を受けており、行動計画に基づく目標達成に向け、全社的に取組みを進めています。



【「えるぼし認定」の最高位を取得】（厚生労働省主催）

女性の活躍推進に関する取組みの実施状況が優良な企業として**「えるぼし認定」を取得**しました。この認定には「採用」、「継続就業」、「労働時間等の働き方」、「管理職比率」、「多様なキャリアコース」の5つの評価項目があり、取得できる認定段階が3段階に分かれています。当社は全ての評価項目において基準を満たしており、**最高評価である3段階目の認定を取得**しました。



【「テレワーク先駆者百選」に選出】（総務省主催）

テレワークの導入・活用を進めており、十分な実績を持つ企業として総務省主催「テレワーク先駆者百選」に選出されました。



【「高年齢者雇用開発コンテスト 厚生労働大臣表彰優秀賞」受賞】（厚生労働省他主催）

厚生労働省等が主催する高年齢者が働きやすい職場づくりの事例を募集するコンテストで最優秀賞を受賞しました。

【「日経スマートワーク経営調査」3.5★】（日本経済新聞社主催）

Smart Work を実践している企業を新しい「日本の優れた会社」として評価する「第3回日経スマートワーク経営調査」にて3.5★を得ました。



7 個人情報保護体制

①個人情報保護の体制が整備されているか

プライバシーマーク取得事業者として、適正に個人情報を取扱います

- ・ 当社は、本業務が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数あること、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ることを十分に理解しています。
- ・ 「豊中市個人情報保護条例」及び「豊中市個人情報保護条例施行規則」等に基づき、**豊中市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。
- ・ 当社は、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、厳正に業務を行い、**平成20年から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。



個人情報の取扱いに関して4つの安全管理措置を実施します

当社は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組みを行うため、継続した個人情報保護マネジメントシステムの見直し・改善を実施しています。本業務でも以下の取組みを通じて、**個人情報保護を徹底**します。

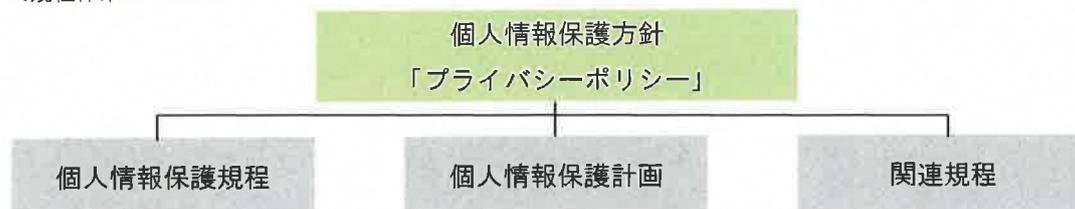
<個人情報の取扱いに関する4つの安全管理措置の具体的取組み>

項目	個人情報ガイドライン	当社の取組み
組織的安全管理措置	組織体制の整備	・ 規程体系の整備及び運用による P D C A サイクルの構築 ・ 代表者を「責任者」として 組織的な管理体制構築 等
	個人データの取扱いに係る規律に従った運用	・ 本業務の 個人情報取扱いルールを設定 及び遵守 ・ 個人情報データのトリプルチェックを実施 等
	個人データの取扱状況を確認する手段の整備	・ 所長が 個人情報を取扱う管理者 となり取扱状況を確認 ・ アクセス権を有する者を豊中市へ届出 等
	漏えい等の事案に対応する体制の整備	・ 発生時の迅速かつ組織的な対応フローの整備 ・ 個人情報取扱事業者包括保険への加入 等
	取扱状況の把握及び安全管理措置の見直し	・ 個人情報自己点検チェックシート による社内監査 ・ 専門部署や所管部門による監査・セルフモニタリング 等
人的安全管理措置	従業員の教育	・ 独自の個人情報取扱いマニュアル による指導 ・ 定期的な個人情報保護に関する e ラーニング・研修 を実施 ・ 所長の C P P 資格受講 等
物理的安全管理措置	機器及び電子媒体等の盗難等の防止	・ 機器にチェーンを繋ぎ盗難防止、電子媒体使用の最小限化 等
	電子媒体等を持ち運ぶ場合の漏えい等の防止	・ C D ・ U S B 等の電子媒体は 原則持出し禁止 とし、管理簿等で持出しを所長が厳正に確認 等
	個人データの削除及び機器、電子媒体等の廃棄	・ 廃棄時に紙媒体はシュレッダー、電子媒体は確実に破壊 等
技術的安全管理措置	アクセス制御	・ 住宅管理システムと当社機器 接続禁止 、アクセス制限 等
	アクセス者の識別と認証	・ 電子機器に パスワード設定 、離席時のログオフ徹底 等
	外部からの不正アクセス防止	・ 最新の データ漏洩防止・セキュリティソフト 等の採用 等
	情報システムの使用に伴う漏えい等の防止	・ 職員が誤った使用をしないように管理者が継続的に教育・指導 ・ 添付書類を含むメールへのパスワード設定 等

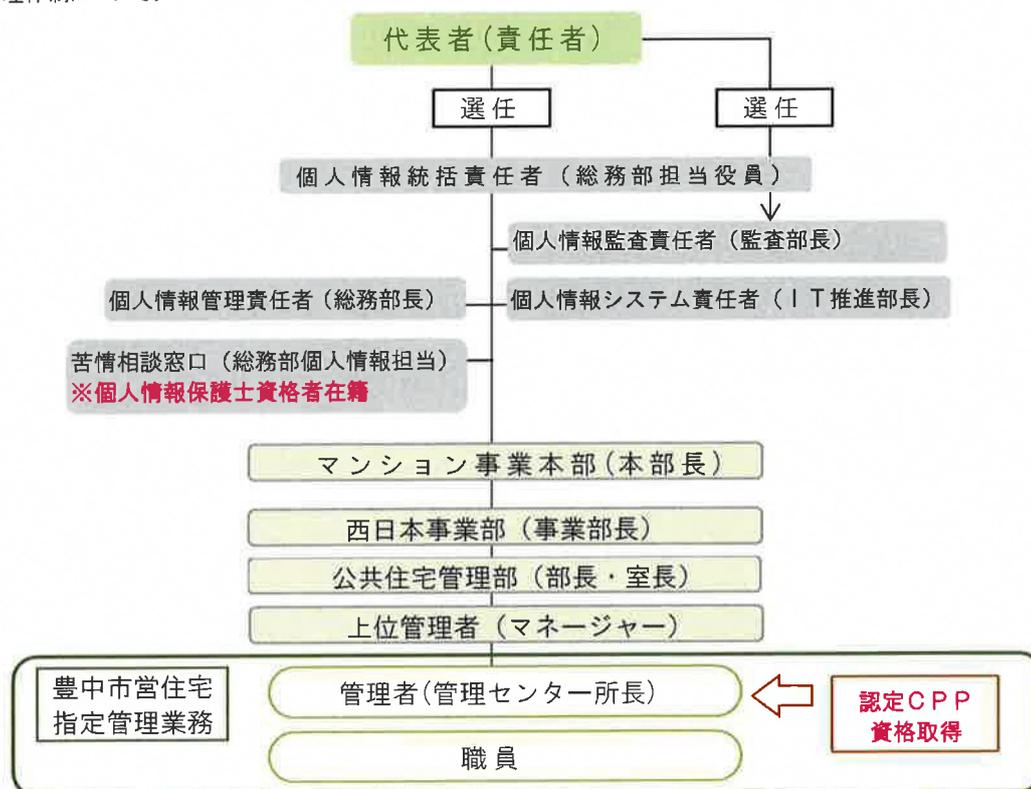
【組織的安全管理措置】個人情報を取扱う万全の規程体系・管理体制を整備しています

- ・当社の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（認定CPP資格）**を取得した所長が個人情報取扱責任者となり、定期的に上位組織が管理状況を確認します。

<規程体系について>



<管理体制について>



個人情報に関する資格者を配置します

管理センターの所長が**認定CPP資格を取得**して、職員に求められる役割や責任を理解して、本業務を適切に履行します。また、所管部門や本社部門等には、**個人情報保護士が20名在籍**しており、業務をバックアップします。

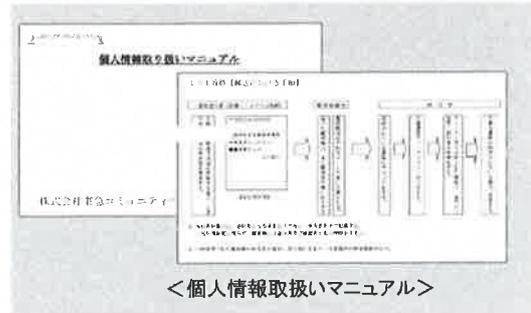
- ・認定CPP資格とは
コンプライアンスプログラムの実施・運用に関する業務に精通し、個人情報を取扱う職員の管理者を対象とする個人情報管理者資格
- ・個人情報保護士とは
個人情報の保護に精通し、適正な取扱いや安全管理を身につけた証明となる資格



【人的安全管理措置】独自のマニュアル・研修等による職員の教育を徹底します

個人情報取扱いマニュアルの活用

- ・ 現在、独自の**個人情報取扱いマニュアル**を作成しており、職員一人ひとりが高い個人情報保護の意識を保つ**人的安全管理措置**を講じています。
- ・ マニュアルには当社の豊富な公営住宅管理業務の経験に基づく個人情報の取扱い方法や手順について詳しく記載しています。



<個人情報取扱いマニュアル記載内容(抜粋)>

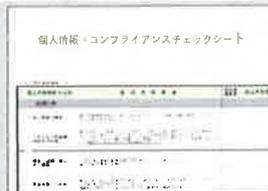
郵送・メール等における取得ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ 送付前に、送り先の住所・アドレス等に間違いがないか、相手方と再確認、郵送であればできるだけ当社返信用封筒を利用させていただく ・ 受領の際は、テストメール・FAX送信前の連絡の徹底 ・ 受領後は、受信できた旨の連絡、同封書類のチェックを徹底
個人情報の入力ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入力原票と入力内容に相違がないかダブルチェックの徹底 ・ 確認した資料をシュレッダーで破棄、原票を定められた場所に保管
送信（交付・持出し）ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ 原則メール・FAXでの交付や持出しを禁止とする。やむを得ぬ場合は、送信先等をトリプルチェックし、「個人情報持出し記録簿」へ記入 ・ 送信後は、送信記録・送信先への着信確認、不要書類の破棄を徹底
保管ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書類等は放置せず、定められた場所に保管し、施錠 ・ 責任者は保管台帳に基づき、現物確認を適宜実施 ・ 全ての書類について文書保管分類表を用い、保存年限を設定
破棄ルール	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務履行の為に複写した個人情報は直ちに破棄、複写物の個人保管禁止 ・ 破棄する文書・保存年限を超過した書類は必ずシュレッダーにより破棄

個人情報保護教育の徹底

個人情報を取扱うのは「人」である事を踏まえ、全職員に対して定期的な研修を行い、職員一人ひとりの**個人情報保護に関する知識・意識の定着**を図ります。

<個人情報保護に関する研修>

研修名	研修内容	実施頻度	研修内容（例）
個人情報 e-ラーニング研修	e-ラーニング等を用いて全社員に対して行う研修	年1回	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護に取り組む意義 ・ プライバシーマークと個人情報保護法の違い ・ 当社の個人情報保護方針、規程等 ・ 安全管理措置、個人情報漏洩の影響や危険性
コンプライアンスチェック研修	状況判断事例等を題材にした、問題回答形式の教育	年12回	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紙面で個人情報を取扱う際の注意事項 ・ メールでの誤送信を防ぐシステム利用方法 ・ SNS利用時の注意事項
個人情報保護研修	職員が本業務で取扱う個人情報についての基本的研修	年12回	<ul style="list-style-type: none"> ・ 豊中市個人情報保護条例等関係法令の理解 ・ 入居審査等、実際の業務における保護方法 ・ 住宅管理システム使用時の個人情報取扱方法



【物理的安全管理措置】適切に書類を整備・保管し、物理的な個人情報の漏洩・毀損を防止します

- ・管理センターでは、**書類の保管ルール、書庫等施設ルール・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**を講じています。
- ・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、厳正に管理を行っています。

個人情報が記載された書類の整備・管理を徹底

文書管理の徹底は個人情報管理で重要な要素の一つです。豊中市の規程、社内規程（情報管理基本規程、文書取扱規程）に基づき、ルールを定めて適正に整備・管理しています。

<他公営住宅での書類取扱い事例>

紛失・混入の防止	<ul style="list-style-type: none">・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・書類等は必要に応じて探せるよう整理し、利用後速やかに保管場所に返却・受領した書類について、誰を経由して移送し保管するかフローを明確化・個人情報書類をやむを得ず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	<ul style="list-style-type: none">・条例・規程に基づき保管期間を設定・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	<ul style="list-style-type: none">・終業後の最終退室者は、書類を保管したキャビネット等の施設確認を実施・部外者との面談は、必ず接客スペースで実施・事務スペースに部外者が入る場合は、入館記録を記載及び名札を装着

市役所内の他執務室等を使用する際も個人情報を含む書類の取扱いに注意

打合せ等において、管理センターの執務スペース以外の場所を使用する場合も、書類の混同や放置がないよう、責任者の管理のもと業務を実施します。

物理的安全管理措置の具体的方策

管理センターでは、個人情報の毀損や漏洩を防ぐため、職員一人ひとりが、以下のような取組みを実施します。

管理センターでの個人情報保護の取組み	
1	職員の入退館管理を実施
2	パソコンはセキュリティワイヤーによる施設で盗難防止対策を実施
3	デスク、キャビネット、書庫は施設を徹底し鍵保管責任者を設定
4	個人情報を含む帳簿や書類・住民情報端末用ICカード等は、鍵付き書庫等に保管
5	外への個人情報持出し時は管理簿への記入と所長のチェックにより許可
6	シュレッダーを設置し機密情報および個人情報は確実に廃棄
7	来訪者に対応する際も、執務スペースから機密情報・個人情報に関する書類は持ち出さず、回収した個人情報等に関する書類は執務スペースでのみ取扱う



<パーティション>



<鍵付きキャビネット>



<セキュリティワイヤー>

【技術的安全管理措置】 当社機器の情報セキュリティ対策を厳格に行います

多くの個人情報を取扱う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洩が発生しないように尽力します。特に住宅管理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禁止する等、対策を講じて運用を行います。

技術的個人情報取扱いルール（案）
当社のパソコンと住宅管理システム専用のパソコンは接続しない
住宅管理システムについてもメーカー推奨のセキュリティ、データ漏洩防止ソフトを導入し、社外へのメールは自動的に暗号化設定（豊中市と協議の上、実施）
住宅管理システムのアクセス者は届出した者とし、その他の者は一切のアクセスを禁止
住宅管理システム入力時はダブルチェックを徹底
CD、USBメモリ等の記録媒体は、鍵付の場所で管理・保管を行い、原則持出し禁止
記録媒体は会社指定の暗号化USBを利用し、個人所有のUSB等の記録媒体の使用を禁止
職員が使用するパソコンについては、期限付きパスワードを設定、パスワードの付箋貼付け禁止
離席時は必ずログオフの実施、スクリーンセーバーによる強制自動ロック
添付ファイル付きのメール送信時は、添付ファイルを暗号化したパスワード付きメールで送信
個人情報データをメール送信する際は、メール本文に個人情報を記載しない
職員が使用する携帯電話についてもパスワードの設定や紛失防止のストラップを使用
パソコンはハードディスクの暗号化、アンチウィルスソフト、エンドポイントセキュリティソフトを実装

セキュリティルールブックによる職員啓発

HDグループで作成している「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。



当社パソコンの遠隔監視

ウィルス感染、第三者による不正使用、職員の私的な利用等を防ぐために会社で貸与するパソコンの操作ログについて全て遠隔監視しています。また、「怪しいメールは開かない」等の心得も併せて周知しています。



当社は当然に再委託先や退職者に対しても守秘義務を徹底します

- 再委託先と新規取引を行う際にも「**個人情報管理状況調査票**」を用いて、プライバシーマークの取得状況等、再委託先の個人情報管理体制が当社の「外注管理規程」の基準を満たしていることを確認するなど、**厳正に個人情報管理状況を調査**します。
- 再委託先での各種情報の漏えい、改ざんや認識の齟齬を防ぐために、契約書等に機密情報の開示方法や情報管理方法等を明記することを社内規程で定めています。
- 職員が退職する際には、業務上で知り得た情報を漏洩しないよう、注意喚起を行い、**退職後の機密保持に関する誓約書を締結**します。

再委託先に対しての個人情報保護の取組み	
再委託先に対し、予め機密保持に関する覚書を締結することにより、個人情報を含む情報の適切な管理を要請しています。	
再委託先との契約時に「機密情報の開示範囲」「再委託等の可否」「機密保持義務」「情報管理方法」「賠償責任等の取り決め」等の項目を契約書等に明記することを定めています。	
定期的に個人情報保護に関するチェックシートの配付等を行い、再委託先の従業員についても意識向上に尽力します。	

<個人情報管理状況調査票>

情報公開請求時には、社内規程に基づき速やかに対応します

- 情報公開請求を受けた際は、豊中市情報公開条例および施行規則の趣旨を踏まえ、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。
- 豊中市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）	
情報の活用と業務の効率化	知識を集約し、重要な経営資源として積極的に活用することで新たな創造を行い、たゆまぬ企業活動の変革と業務の効率化に取り組みながら、高い企業価値を実現する。
コンプライアンス	法と規制に則った適正な企業活動を常に意識し、法令や規程を逸脱することのないよう適切な情報管理等の徹底と重要記録の保護・漏えい防止に努める。そして万一の紛争等のリスクに対しても、即座に対応できるよう備える。
説明責任	経営の透明性と説明責任を求める社会と調和しながら、企業の役割を果たすため、全てのステークホルダーより正確な情報を適切に評価・理解されるよう積極的な情報開示を行う。
情報管理の体系的、総合的な取組み	企業活動を安全且つ効率的に行うため、セキュリティを最大限考慮した情報システムの活用により、情報を適切に保管・管理し、信頼性と安全性を確保するよう努める。

8 危機管理に関する提案事項

①緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか

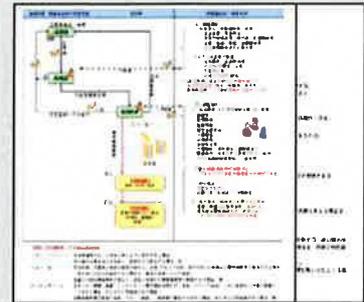
緊急事態発生時のため、日常から事故防止・減災に取り組めます

各種マニュアルの策定

「豊中市地域防災計画」や当社内マニュアルに則って、**豊中市営住宅等の緊急事態に関する各種マニュアルを整備**します。

<当社内マニュアル>

緊急時対応基本マニュアル
自然災害、人的災害を含む外部・内部要因に起因して突発的・管理不十分等により発生または発生可能性のある不測事態に対する対応手順要領
地震災害対応マニュアル
巨大地震等発生時に「誰が、いつ、何を、いつまでに、どのようにするか」を明確にするための、基本方針・対応組織・参集基準・行動基準等
事業継続管理マニュアル
危機事象が発生した際の事業継続を目的とし、復旧時の対応方針・手順、平常時のBCP推進体制事前対策などの基本的な考え方等
管理物件火災対応マニュアル
火災被害が発生した場合の適切かつ迅速な対応、事務処理の知識、り災者への対応方法、職員の危機管理意識の醸成、入居者の安全確保等
漏水発生時対応マニュアル
漏水が発生してしまった場合の被害拡大の防止を目的とし、室内及び上階での漏水対応、緊急連絡先等
重大事故対応マニュアル
停電等により入居者等のエレベーター内閉じ込め事故が起きた場合等の速やかな対応方法、緊急連絡先等の対応フロー



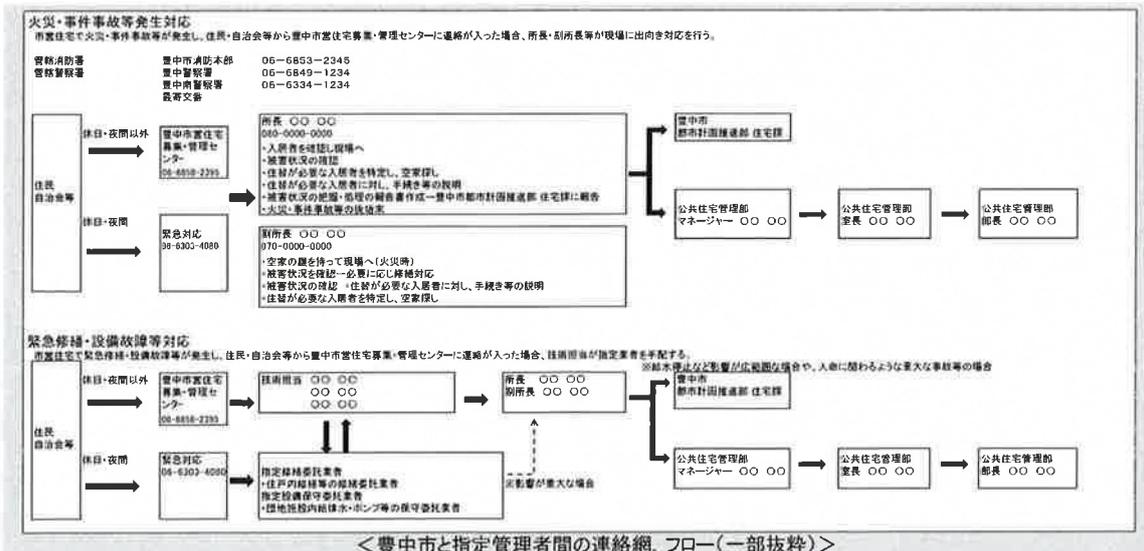
<緊急時対応基本マニュアル>



<地震災害対応マニュアル>

24時間365日対応体制、連絡網の整備

- ・ 当社は、「2④安心安全な施設の維持管理を行う能力等」に記載の通り、24時間365日対応体制を整備しています。
- ・ 緊急事態発生時に備えて、当社は**2つの連絡網**（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）を整備しています。
- ・ ①豊中市と指定管理者間の連絡網においては、**火災・事件事故等発生対応と緊急修繕・設備故障等対応に分けて作成**し、それぞれに適切な対応ができるよう準備しています。



台風等暴風雨前の巡回

台風等によって暴風・大雨等の異常気象が発生し、建物・設備・入居者への被害が懸念される場合は、定期巡回の予定がなくても状況に応じて**巡回**を実施します。必要に応じて土嚢や防潮板等の設置等を行い、被害の最小限化に取り組めます。



災害リスク対応システムの導入

- 管理センターに災害リスク対応システムを導入し、市営住宅等の**災害リスクシミュレーションの実施**や災害発生時の**危険箇所確認等を行うことで効果的に安全対策を実施**します。
- 他公営住宅**10契約**でも本システムを採用した実績があり、自然災害リスク情報の事前把握や災害発生時の状況確認等に活用しています。

災害リスク対応システムの内容	
概要	国土交通省や防災科学技術研究所などの情報データの提供を受け、災害前後の対策を行うことができるシステム
取得情報	自然災害リスク情報（ゆれやすさ、土砂災害、浸水想定区域等） 避難所、避難施設、特別警報発表地域、地震震度分布 被災懸念施設リストのアラート通知 被災地の航空写真、道路通行情報、道路交通規制情報
活用方法	地震時のゆれやすさ、液状化危険度、浸水危険度等の 潜在的な自然災害リスクを確認 し、近隣の避難施設情報と併せて 入居者等へ情報提供 台風や大雨時に、 本施設周辺の土砂災害や洪水発生危険度をリアルタイムでモニタリング し、応急対応等に着手 震度4以上の地震発生時は、 各団地を震度別にまとめたリストを自動作成 できるので、夜間・休日等も含めた発災時の迅速な初動対応が可能



参集レベルの設定

- 危機発生時は、**職員が速やかに参集して迅速な初動対応を行うことが重要**と考えています。
- 災害発生時の体制として、職員の安否確認を行った後、以下の**参集レベル**に基づき、職員が管理センター等へ参集し、緊急対応や復旧活動を迅速に開始できるよう備えます。

<本業務での参集レベル(案)>

台風、大雨、大雪、大津波警報	情報連絡に必要な職員が自動参集するとともに対策チーム編成や緊急対応要員の増員を適宜実施、状況に応じて速やかに対応可能な場所に待機
豊中市域で震度4	管理センターでの初期活動に必要な職員が自動参集
豊中市域で震度5弱以上	管理センター職員の内、出来る限り全員が自動参集

入居者、地域住民の自助・共助意識の醸成

災害や台風、犯罪等の緊急事態等による入居者の被害を最小限とするため、以下の通り自助・共助意識を醸成します。

【当社からの情報発信】

以下のような緊急事態等に関する知識醸成・意識啓発のための情報を発信します。

啓発方法	内容（例）
市営住宅 だより	<ul style="list-style-type: none"> 入居者等が必要となる緊急時の連絡先リスト 地震対策（家具の転倒防止、防災備品チェック等） 火災対策（消火器の使い方、自宅内での注意事項、初期消火方法等） 台風対策（台風が来る前のチェックリスト、ベランダ等の対策方法等） 防犯対策（住宅に関する犯罪の危険箇所、犯罪対策方法等）
掲示版への 掲出	<ul style="list-style-type: none"> 台風が予測された際の、発生時期や注意喚起 最寄りの避難所や周辺のハザードマップ
ホーム ページ	<ul style="list-style-type: none"> 注意事項のトピックス、上記情報のすべて 豊中市の「防災情報」へのリンク
連絡先 マグネット	<ul style="list-style-type: none"> 表面は指定管理者の連絡先 裏面は周辺住民と避難済みか否かを確認するための内容



＜当社が作成・配布した市営住宅だより、掲示物の例（一部抜粋）＞

【防災に関するイベント開催】

- ・ **防災士資格**を所持した者がテキストや内容等を監修し、入居者の防災に関する意識を醸成するための**防災訓練・防災講習会**を開催しています。
- ・ 当社職員による**防災講習会**を開催し、防災意識の醸成を図っています。講習会では、座学だけでなく、災害時に活用できるグッズをとともに作成する等、役立つだけでなくコミュニティ形成の一助ともなるべく工夫しています。



＜防災講習会の実施イメージ＞

レジリエンス認証の取得

社内の防災体制等を継続的に改善した結果、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。豊中市で緊急事態が発生した際も、人命を最優先として可能な限り迅速に事業を継続します。



緊急事態発生時には、迅速に対応して入居者等の安全を確保します

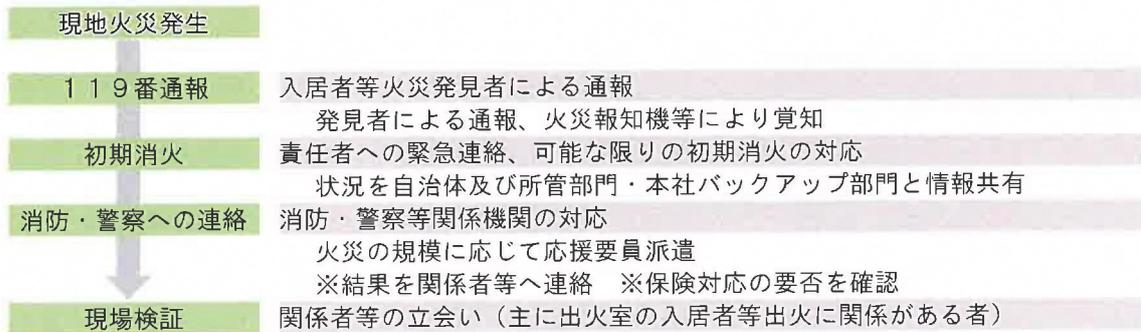
設備異常時の対応

- ・建物の設備異常に関する緊急事態発生時には、**当社技術職員又は地元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ています。

火災発生時の対応

- ・火災発生時には、**夜間・休日であっても管理センター職員に連絡**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>



緊急事態のレベルに応じた対応

設備異常・火災を除く緊急事態・災害発生時には、**発生した事象のレベル**に応じて、原則下表の通り対応します。

<事故・災害時等の対応方針>

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

大規模災害発生時の対応

- ・前頁の「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 **当社職員の安全を確認**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)>



全国ネットワークによる支援

豊中市の機能が停止した時は、**全国展開している強み**を生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で本施設の復旧を全面的に支援します。



企業総合賠償責任保険に加入

豊中市の指定で加入する保険に加え、当社は最高100億円まで補償可能な**企業総合賠償責任保険等**に加入しています。万が一管理業務上の過失等があり入居者等に損害が発生した場合、この保険による補償を行います。

※企業総合賠償責任保険等の内容詳細は、「2—⑥」参照

緊急事態への対応事例

以下に当社が様々な災害等緊急事態に直面した際の対応実績の一部を記載します。

大阪北部地震（平成30年）の対応事例	
日付	経過・状況
6月18日（月）	7時58分 地震発生 8時08分 従業員安否確認 17時00分 被害状況一時報告 豊中市営住宅等でも団地の設備等（昇降機、断水・水漏れ、躯体クラック、ガス停止、停電、人的被害等の状況）を確認し、可能な限り復旧を行った上で17時時点の状況を報告、その後も復旧作業を行いました。
	9時00分 現地災害対策本部および対策班を設置
	18時00分 管理物件被害状況の把握、報告、掲出
	6月19日（火） 11時30分 現地災害対策本部と各部支店対策班でTV会議
6月20日（水）	11時00分 公営住宅646棟の被害状況確認完了

項目	調査対象	調査結果	備考
エレベーター	○1層		
給水設備	○1層		
給電設備	○1層		
ガス設備	○1層		
空調設備	○1層		
その他	○1層		

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

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

台風等による暴風雨対応事例（令和元年台風19号・17号対応、平成30年西日本豪雨）	
事前準備	台風前日までに当社職員にて、巡回して目視で確認
	公営住宅の専用ホームページに注意喚起文を掲示
	管理センターに職員が複数名泊り込み、緊急対応に備え待機
	本来の時間外受付窓口での電話受付ではなく、職員が待機する管理センターで直接入居者の問合せを受け出来るよう設定
発生後対応	自治体に対応状況・被害状況を2時間毎に報告
	発生翌日には現場の安全確認を行い、対応事項に優先順位を設けて業者等を手配すると同時に自治体への報告を実施
	暴風雨によって住まいに困窮した方への仮住戸の募集業務を実施
	入居者からの室内家財処分申込を受付 独自の被災者向け情報冊子を作成 入居者の安否確認を行うために世帯リストを準備し、安否確認を当社職員にて実施

新型コロナウイルス等感染症発生予防に向けた取組みについて

新型コロナウイルス流行時は、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。

管理センターでの取組み

【新型コロナウイルス感染症に対する業務優先度等の検証】

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。

＜豊中市営住宅等の検証表（一部抜粋）＞

継続必要業務	優先度	リスク	フェーズ	要否	対応方法
業務履行体制変更・業務実施方法変更等に関する連絡・周知	1	入居者にセンターの状況が伝わらない	当社従業員から感染者が発生	○	代替職員が履行
			管理センター閉鎖	○	留守電、架電
			緊急事態宣言・ロックダウン発令時	○	留守電、架電
緊急補修対応（火災・事故・災害）	1	被害拡大、人命に関わる被害への発展	当社従業員から感染者が発生	○	代替職員が履行
			管理センター閉鎖	×	再委託先へ依頼
			緊急事態宣言・ロックダウン発令時	○	再委託先へ依頼
各種申請等受付（駐車場含む）	3	入居者の家賃等に関わる処理	当社従業員から感染者が発生	○	代替職員が履行
			管理センター閉鎖	○	郵送受付
			緊急事態宣言・ロックダウン発令時	○	郵送受付
高齢者見守り活動等（年1回）	4	感染拡大	当社従業員から感染者が発生	○	電話で見守り活動
			管理センター閉鎖	×	実施時期を変更
			緊急事態宣言・ロックダウン発令時	×	実施時期を変更

【窓口での取組み】

中断の許されない業務も多数あるため、職員全員が在宅勤務とすることは出来ませんが、豊中市と相談の上で、**スライド勤務（通常8：45～17：45のところを8：15～17：15へ変更、従業員2班体制にて業務実施。1週間交代）**を実施し、窓口でも以下の様々な感染防止対策を実施しました。



窓口での取組み内容（例）

入居者雇員が発覚した場合の共用廊下・手摺・集会室等の消毒作業手配準備
窓口に透明な板を設置して、当社職員と来所者の会話による飛沫感染を防止
職員同士が密接しないように座席間を2m確保するなどの空間対策を実施
管理センターの受付・ドアノブ・職員のデスク周り等の消毒・拭取り作業を毎日実施
入居者受付に消毒液・除菌シート設置を実施、頻繁に拭き取り作業実施
事務所電話を転送することにより勤務者負担の軽減・入居者からの電話受付体制の確保
自治体発行文書や当社作成文書で予防策や各相談窓口を掲示
社内定例会議の中止、書面報告へ変更

公共住宅管理部計画推進課での取組み

上記検証表や東日本エリアの公営住宅管理センターでの情報を取りまとめ、各管理センターへ発信することで、各管理センターが全国でどのような対応がなされているか、把握できるよう実施しました。

＜他公営住宅管理センター窓口の様子＞



＜受付に消毒備品を完備＞



＜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＞

当社全体での取組み

- ・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。
- ・現状、**雇用削減は行わず、新卒は例年通り110名以上**採用し、規程通りの給与支給が可能な経営状況です。

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



<入室時の検温スペース>

<就労に関する「緊急事態宣言」中の措置(一部抜粋)>

対象	主な対応
全社員	在宅勤務の強い推奨（モバイルPC・Wi-Fi機器支給、ウェブ会議、コミュニケーションのためのチャットツール等の環境を整備）
業務性質上在宅勤務が出来ない者	自宅待機等を命じる
業務性質上出勤が必要な者	スライド勤務・時差出勤を活用、短時間自宅勤務の実施
閉校等による子の世話が必要な者等	コロナ特別休暇を付与
感染が疑われる者	感染者と最後に接触した日から2週間以上、在宅勤務又は出勤停止

適正な管理運営のための実施計画

1. 空室募集計画（予定）

募集月	住戸選定	申込期間	抽選日	資格審査	入居日
5	3/31	5/6から5/19	6/10	6/28～7/1	8/5
9	7/30	9/1から9/14	10/7	10/26～29	12/6
1	11/24	1/4から1/17	2/1	2/16～21	3/24

2. サービス水準に係る計画

家賃等収納事務・滞納整理年間計画

業務の内容	年間計画
収入申告	送付：7月頃、回収：8月頃、実態調査：9月頃
家賃決定	送付：2月頃
減免等	受付：2月頃、送付：3月頃
家賃等収納事務	基本：正確な事務処理・口座振替率の向上
滞納整理	現年度：初期督促の強化 過年度：債権者の特徴に応じアプローチする 文書送付または訪問（進捗状況に応じて対応）

3. 保守点検等の年間実施計画

業務の内容	年間計画
昇降機保守点検業務	・定期点検・・・月1回予定 ・定期調査・・・年1回予定
立体駐車設備保守点検業務	・機器点検・・・年4回予定
ゴミ貯留排出機保守点検業務	・機器点検・・・年3回予定
受水槽水質検査業務	・法定点検の実施・・・年1回予定
受水槽高架水槽清掃点検業務	・清掃・・・年1回
給水設備保守点検業務	・清掃・・・年1回
消防設備保守点検業務	・機器点検・・・年2回予定（総合点検年1回を含む） ・消火器の詰替え・・・年次計画に基づき実施予定
ゴミ処理等清掃管理業務 （対象施設：三国、向丘、野田第2、二葉第2）	・日常ゴミ・・・週2回 ・不燃ゴミ・・・4週に1回 ・粗大ゴミ・・・月1回 ・植木水やり・・・夏週3回
雑排水管清掃業務	・年次計画に基づき実施予定
樹木等維持管理業務	・除草業務・・・年3回予定 ・剪定・刈込・・・年2回予定
遊具点検業務	・点検・・・年1回予定