

令和4年度 事業計画書

【基本姿勢】

- ・指定管理者として管理運営業務を担うに際しての基本姿勢
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ており、指定期間もその先も見据えた管理運営を実施します。

【豊中市の住宅政策】

- ・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めます。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。
- 1) 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。
- 2) 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。空家の全体像がイメージしやすい資料の作成。
- 3) 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。
- 4) 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。
- 5) 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。
- 6) 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
防災の啓発の実施、自助・共助の意識醸成。

【市の施策を理解し、業務を遂行】

- ・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を実施します。

【様々な「視点」に配慮した管理運営を実施】

- 「人権視点」・「環境視点」・「その他の視点」の3つの視点から業務方針を実施します。
- ・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。
- ・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・促進活動に取り組めます。
- ・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つの視点を持って住宅の発展に取り組めます。

【適切な運營業務を行うために必要な関係法令を遵守】

- ・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。

コンプライアンス遵守のため万全の組織体制を構築するのはもちろん、職員への指導・教育も実施します。

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 12回／年

【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、内容を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。

【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

- ・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。

業務仕様書	所長	副所長	庶務	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										

【凡例】統括責任：☆ 主担当：◎ 担当：○ 補助：△

【収納率の設定】

- ・口座振替や事前通知文書等の滞納させない取組みや相談窓口等の滞納後の対応について、下記の目標達成に向けて様々な手法を活用し収納率向上を図ります。
家賃収納率について、目標を99.2%と設定します。
駐車場収納率について、目標を99.6%と設定します。
- ・収納率向上のために、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。

【滞納打合せ】

- ・滞納打合せを適宜実施し、滞納状況を共有し、突然の入金・連絡・訪問にも円滑に対応します。

【滞納回収強化期間の設定】

- ・「年金支給月・給料・ボーナス等支給月」「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の相談があった際について積極的に対応します。

【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を実施します。
- ・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（4月の納付書発行時に通知文を同封）。

【滞納常習者への対応】

- ・「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。

【分納誓約書等の取交し】

- ・家賃の一括納付が困難な方には、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等を取り交わします。

【滞納・減免制度相談受付】

- ・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。支払意思があるが、どうしても今は対応できない事情がある方が相談しやすいような環境作りをします。

【収入申告書提出率】

- ・目標を99.9%と設定し、様々な周知・督促方法を駆使し、目標達成に向け尽力します。

【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入居者からの収入申告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・記入方法等を掲載し、周知します。

【維持管理業務における基本的な考え方】

- ・「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い維持管理業務を実施します。
- ・維持管理業務については技術職員3名が主となって対応体制で取組みます。
- ・技術職員は本施設等の公営住宅での業務経験や二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。

【24時間365日対応可能な連絡体制を構築】

- ・緊急時も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ます。

【メンテナンスサイクルに基づく業務年間計画】

- ・保守点検等業務報告書提出管理表などを基に管理し、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を記録及び次の点検・診断等への活用」を構築します。

【団地内で作業する際の適切な周知】

- ・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な為、在宅の必要があることを事前（原則1ヶ月前）に周知します。

【巡回業務時の取組み】

- ・巡回業務実施時には、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か、不法投棄や危険物がないか等、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、巡回する者には作業着を着用させ、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。

【適切な駐車場維持管理業務】

- ・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るか、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した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、バリカー等の設置を自治会と協議します。

【確実かつ迅速な業務の履行】

- ・ 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対応依頼します。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ます。

【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%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单身用への改修等、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宅政策に沿った形で業務を実施します。

【修繕工事实施時の入居者等の安全確保】

- ・ 適宜、団地掲示板や配布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、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。

【結果報告を適正に実施】

- ・ 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。

【当社規程に基づく業者選定】

- ・ 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】

- ・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を構築し対応します。

【専門性を持った経験豊富な職員が確実に業務を履行】

- ・募集・審査等の業務毎に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。

【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ます。

【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、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。

【各種申請・届出チェックリストの活用】

- ・職員が、必要書類・記入内容を迅速・確実に確認するための「各種申請・届出チェックリスト」を活用し適切な事務を行います。

【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ます。

【収入超過者・高額所得者を厳正に審査・対処】

- ・豊中市営住宅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。
- ・高額所得者については、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えるようにし、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。
- ・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。

【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。

【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。

【外国人の方に配慮】

- ・豊中市営住宅等には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自国語のままで簡単に対話できる「A I 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。

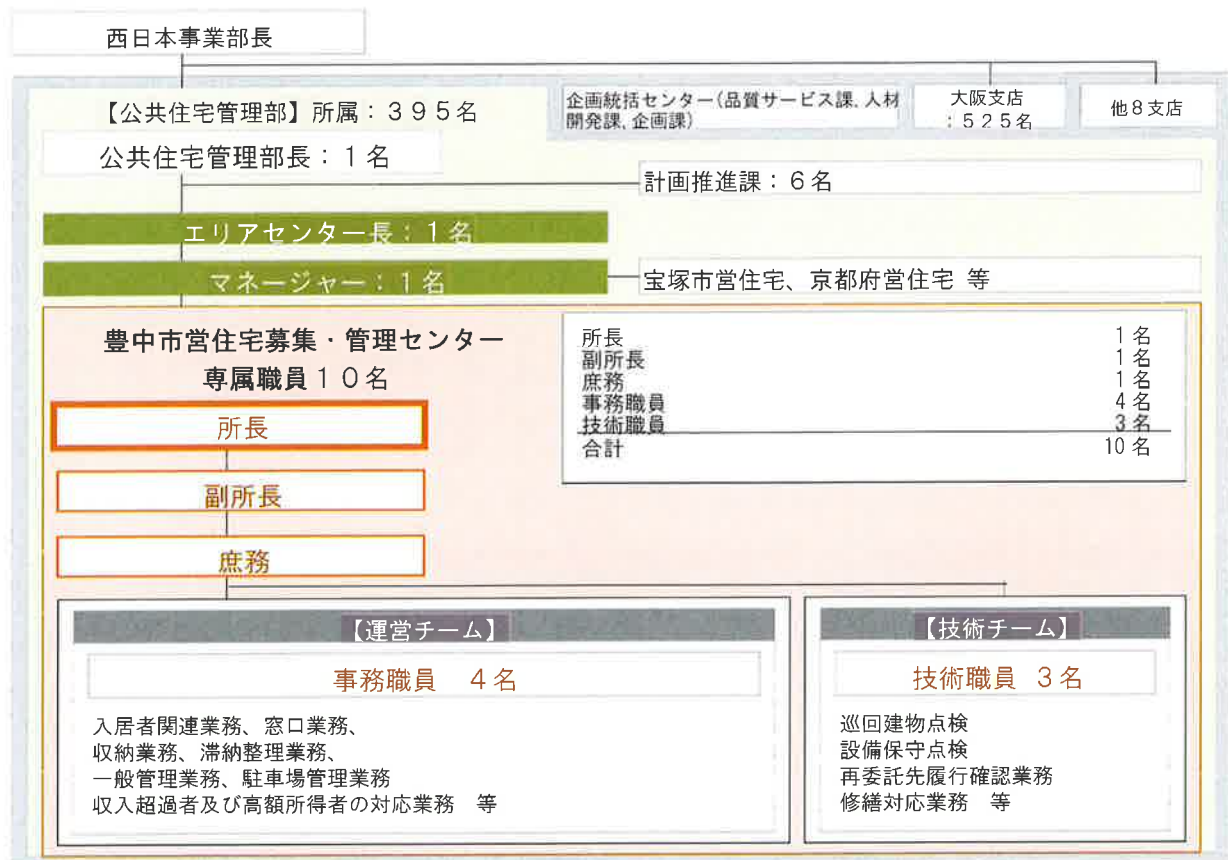
【管理センターへの来訪が難しい方に配慮】

- ・ご事情により管理センターへの来訪が困難な方にも、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。「ふれあいサポート」「ホームページの活用」「市営住宅だよりの発行」等。

【管理センター来訪者に配慮】

- ・管理センター窓口に設置「老眼鏡」「筆談器」「杖ホルダー」「A I 通訳機」「骨伝導イヤホン」「アンケートBOX」「豊中市各種制度の紹介」「耳マーク」「ほじょ犬マーク」等を設置。

【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14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。

【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きます。

【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。
- ・「公共住宅情報センター」が各自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。

【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。

【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。

【高齢者向けサービス】（継続）

- ・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。
- ・当社職員による、定期的な電話や手紙による見守り活動「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担当し、入居者に安心感を与えるとともに、現在の健康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。

【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】（継続）

- ・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。

【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】（継続）

- ・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します。

【連絡先マグネットの配布】（継続）

- ・新規入居者へ連絡先マグネットを配付し、緊急時の連絡先を幅広く周知します。

【認知症講習会・防犯講習会・交通安全講習会・防災講習会の実施】（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実施します。
- ・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実施します。
- ・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実施します。

【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。

【自治会活動支援提案】（継続）

- ・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。役員の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、入居説明会や周知文などで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。

【自治会会合への出席】（継続）

- ・自治会の会合に出席を希望され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。

【共用部分における管理業務の方式の移行提案】（継続）

- ・現在でも野田住宅や借上17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。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）を実施出来るよう尽力します。

【入居者アンケートを実施】（継続）

- ・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ます。

【接遇教育】（継続）

- ・定期的に行う研修「接遇マナー研修、ホスピタリティ研修、電話応対研修」
- ・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。

【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・届出に関することは、当社が発行する「市営住宅だより」にイラストを添えて分かりやすくお知らせします。

【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に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。

【入居者間及び入居者と近隣住民とのトラブルの解決方策】

- ・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きます。
- ・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きます。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対応を行います。

【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、丁寧に説明を行います。

【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。

【24時間365日、地元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、入居者等を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。

【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ます。

【図付き修繕負担区分表の掲載】

- ・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、ホームページに図付き負担区分表を掲載します。

【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、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り組めます。

【市内事業者発注】

- ・保守点検業務並びに維持修繕業務において、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。

【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ます。法令遵守し、事故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。

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

【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きます。
- ・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。

【労働関係法令に基づく届出を実施】

- ・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

【管理センターで実務に効果的な研修を実施】

- ・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。

【外部資格取得講習等の受講】

項目	内容	効果	対象者
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
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
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
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
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
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、応対時の対応や地域互助を学習	全職員

【接遇・法令研修】

項目	内容	効果	対象者
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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、入居者等応対時に活用	全職員

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応対 する等の配慮方法を学習	事務 職員等
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
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
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
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

【公共住宅に特化した研修の実施】

- ・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します。

【個人情報保護体制】

- ・「組織的安全管理措置」「人的安全管理措置」「物理的安全管理措置」「技術的安全管理措置」の4つの安全管理措置を講じ、個人情報保護を厳正に実施します。
- ・再委託先や退職者にも個人情報の守秘義務を徹底します。
- ・情報公開請求時に備え、社内規程に基づき、速やかな対応が出来るよう備えます。

【緊急事態発生時の危機管理体制】

- ・各種マニュアルを策定し、緊急事態発生時に備えます。
- ・24時間365日対応体制、連絡網の整備（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）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をします。

【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組みます。

【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。
- ・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ます。

【参集レベルの設定】

- ・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。

【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、市営住宅だより、ホームページ、連絡先マグネットなどを利用して自助・共助意識を醸成します。

【新型コロナウイルス感染症発生予防に向けた取組み】

- ・新型コロナウイルス感染の拡大状況・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ます。

収支計画書(令和4年度)

(単位:円、税込)

収入	項 目		予算額	備考
	指定管理委託料		174,827,400	
	合 計		174, 827, 400	

(単位:円、税抜)

支出	項 目	内 容	予算額	備考
	人件費	正職員 10 人	44,669,100	
	修繕費	一般修繕費	29,019,600	
	委託料		57,093,600	
		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	16,893,600	
		児童遊園定期点検	0	
		立体駐車設備保守点検業務	0	
		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		12,004,800	
		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	5,543,900	
		損害保険料	404,500	
		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	