

## 1 令和6年度 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

### 【指定管理者としての基本方針】

神奈川県県営住宅等は、県民の皆様にとって住宅のセーフティネットとしての機能を持ち、入居者の中には様々な特性を有した住宅の確保に配慮が必要な方がいます。また、神奈川県の代行者として各種関係法令等に従い、関係法規等を遵守し、社会規範や企業倫理に適った行動をとる必要があります。当社は、これらのことを十分に理解した上で、公平公正な立場で適切な判断に基づき管理を行います。

### 【管理運営の基本方針】

神奈川県県営住宅等の設置目的や各種計画、また、抱える課題を理解した上で以下3つの方針に基づき適切な管理運営を行います。

1. 実績を活かした質の高い管理運営を行います
2. 全国規模の組織力を活かした管理運営を行います
3. 様々なサービス向上策を実施します

### 【高齢者等の配慮が必要な利用者に対してサービスを行うための基本的な考え方】

県営住宅等の特徴や実態を「入居者等の高齢化（ソフト面）」・「建物の老朽化（ハード面）」の観点から捉え、これまで培ってきた経験や健康団地推進計画等から適切に課題を認識し、それぞれの課題に対して対応策を定めて管理運営を実施します。

### 【業務の一部を委託する場合の業務内容】

専門性が高く、再委託することで効率化を図ることができる業務は再委託します。また、再委託先は県内経済活性化を目的に県内事業者を中心に再委託先を選定します。

## 2 指定管理業務全体の実施体制、職員配置

### 【実施体制】

サービスセンター及びカスタマー担当が中心となり本業務を実施します。専門性の高い大規模な修繕工事、国の交付金を受けて行う業務については、専門部門としてリフォーム事業部の工事部とマンション第二技術部が支援を行い、会社全体としてのバックアップや業務支援、各種チェックを実施します。また、運営チームEが本業務を所管し、神奈川県県営住宅本部・横浜統括センター・各サービスセンターが指示命令系統を明確にして業務を行います。県費を用いて行う修繕業務や共益施設管理業務等はサービスセンター長を管理監督責任者とし、国の交付金を受けて行う維持修繕業務はリフォーム事業部職員協力の下、運営チームEのマネージャーが責任者として管理監督を行います。サービスセンターの開設時間は平日8：30～19：00とし、夜間・休日対応については自社カスタマーセンターにて受付を行います。

### 3 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針

#### 【県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針】

将来的な県の財政状況も踏まえ、発見した修繕箇所については、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。発見した不具合は、計画修繕のスケジュール等を考慮の上、安全性・緊急性とコストを鑑みて適切な修繕を提案・実施します。適切な時期に、適切な方法で修繕を提案・実施することで、建物の長寿命化を図り、健全な建物を維持し、入居者等の安心・安全を確保します。優先順位の設定、類似修繕の集約・効率化、耐久性・汎用性に優れた材料の利用等、当社のノウハウを駆使して適正な維持管理とコスト削減を実現します。

#### 【共益施設管理業務、法定点検等の実施方針】

国交省の「公営住宅等日常点検マニュアル」に沿い予防保全の観点から定期的に建物・設備の点検を実施します。全対象施設に対する点検・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」を構築します。そのサイクルに従い、毎年度末に翌年度の年間作業計画を業務ごとに作成します。予防保全の考え方のもと、定期点検を行い、不具合箇所や不具合発生が予見される箇所を把握し、修繕等を的確に実施します。その上で老朽化した建物のメンテナンスを行い、事故等の未然防止につなげます。

共益施設管理業務、法定点検等の再委託事業者の選定方法の方針は、メーカー系等の地元事業者への再委託が難しい業務を除き、100%地元事業者へ再委託します。再委託先が当社の要求水準を満たす業務を行えるかを判別するため修繕マニュアルとは別に「外注管理規程」・「外注管理マニュアル（管理業）」を定め、審査の上で承認された事業者を登録して、仕様・金額・業務品質等を確認の上、発注します。

また、「品質チェックシート（40項目）」等を独自に策定・活用し確認、検査を行った上で指導監督します。

#### 【国の交付金対象となる維持修繕業務の実施方針】

入札及び契約の適正化を図り、契約の透明化・公平性の確保に努めます。設計図書の作成は短期間で効率的かつ確実に実施する必要があるため建築事務所へ一部再委託します。入札の際は公平性・透明性を確保するため、入札適正監視委員会を設置し、委員会へ入札に関する詳細は資料を提出し、客観的・的確かつ厳正な審査が可能な体制を整えます。

神奈川県から施工指示があり次第、地元事業者である建築事務所へ現地調査・設計図書の作成を再委託します。工事完了後はサービスセンターとリフォーム事業部が連携し、県の作成した「考査項目別運用表（公共建築工事）」を活用のうえ、完了検査を実施します。

本業務の実施事業者を決定する際は「標準業務仕様書」「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務仕様書」「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務条件付き一般競争入札執行のガイドライン」等に従い、工事名、工事概要、資格要件等を指定管理者のホームページへ掲載し、実施事業者を選定の上、業務を実施します。

#### 【新型コロナウイルス等の感染症拡大防止の取組の実施方針】

社員へ体調不良時の対応や感染予防策を指示するとともに、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。具体的には以下の取組みを行います。

- ・ 協力会社へ感染予防のために注意事項を指示
- ・ 管理物件での点検の延期検討
- ・ 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
- ・ 執務スペースにパーティションを設置、手指消毒の実施 等

## 4 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制

#### 【維持修繕業務実施体制】

入居者及び神奈川県からの連絡はサービスセンターが中心となり対応を行います。また、業務の内容により、バックアップ部門である運営チームE、リフォーム事業部、本社関係部署と連携した上で、対応します。夜間、休日等のサービスセンター開設時間外の連絡はカスタマーセンターにて24時間365日受付、状況により再委託先に連絡し迅速に対応します。

#### 【共益施設管理業務、法定点検等の実施体制】

共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注、履行管理、品質管理等を行います。

#### 【国の交付金対象となる修繕業務の実施体制】

入札の執行に関してはサービスセンターとは業務を区分し、運営チームEがリフォーム事業部と連携して実施することで透明性を確保します。また、リフォーム事業部が施工監理、完了検査を実施することでより確実に業務履行が可能な体制を構築します。

## 5 入居者管理業務(入居者対応等)の実施方針

### 【要望・苦情・トラブル等への対処方針・解決に至らなかった場合の対処方針】

入居者等からの要望、苦情、相談などに対して以下4つの対応方針を設定し迅速かつ誠実に対応します。

- ①相手の話に耳を傾ける ②論争はしない
- ③前向きに受け止める ④すぐに責任者に伝える

苦情等対応の際には入居者との接遇向上及び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活用して適切に対応します。苦情等発生後は再発防止策を適切に講じることで苦情を発生させない適切な管理運営を実施します。また、必要に応じて神奈川県や関係機関と連携して適切に対応します。

### 【手話言語条例や外国籍県民への対応方針】

神奈川県手話言語条例を理解し、ろうあ者へのサービス向上のため、手話による案内ができるよう日頃より学習を行います。外国籍県民に対しては円滑にコミュニケーションをとるために翻訳機を窓口に設置し、生活で重要となる文書(注意喚起や住まいのルール、収入申告関連)は複数言語で作成します。

### 【諸手続きの実施方針】

#### ①許認可補助関連

公営住宅の諸手続きでは、多くの個人情報が含まれる書類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管理します。受領した資料は受領者を含む3名でのトリプルチェックで正確に手続きを行います。また、申込者向けのチェックリストや記入例を作成し、本業務専用ホームページに掲載することで、申込者の書類記入不備・不足を減らす取組みを行います。

#### ②家賃補助関連

新型コロナウイルス感染予防等の観点から非接触での公金収納を行うため、口座振替手続き・納付書による振り込み手続きを促進します。現金を取扱う場合は、安全に会計管理を行うため、組織的な管理・チェック体制を構築します。

#### ③駐車場使用者管理

駐車場の手続き、使用料減免審査手続きは証書や要項・基準に則り適切に行います。また、迷惑駐車防止のため、巡回時に違反車両や残置物の有無を確認します。必要に応じて関係各所と協議の上、車両撤去事業者などと連携を図り、早期解決につなげます。

**【市町村などの関係機関との確実な連絡体制について】**

市町村などの関係機関との連携が必要なトラブルに備えて事前に連絡スキームを構築します。トラブル発生後はサービスセンターが一次対応、カスタマー担当が二次対応を行い、必要に応じて県・関係機関と連携の上対応します。

## 6 入居者管理業務（入居者対応等）の実施体制

**【入居者からの相談等の受付体制や現場への指導・研修体制】**

平日、業務実施時間内の受付及び対応については、サービスセンターで受け付け、入居者からの要望・苦情・相談等について、適切に対応します。また、受付後は、サービスセンター職員にて対応し、必要に応じて、各専門の事業者を差配します。サービスセンターで一次対応後、解決が困難な場合は、カスタマー担当へ引継ぎ、二次対応を行います。休日夜間等の緊急連絡等の受付及び対応については、自社のカスタマーセンターで受け付け、適切に対応します。緊急度・重要度に応じて、カスタマーセンター職員より、各事業者等を差配、対応事業者から報告を受けます。火災、事故等の緊急連絡は、緊急連絡網を活用し、カスタマーセンターから神奈川県営住宅本部統括長、カスタマー担当・センター長へ連絡します。設備異常等以外の問合せについては、社内システムを用いて、サービスセンターへ確実に引継ぎを行い、翌営業日以降にサービスセンター職員が対応します。サービスセンターへの指導・研修においては、センター長やカスタマー担当、運営課長が日々の業務の指導や実務研修のフォローを行います。

**【諸手続きの対応体制】**

サービスセンターの運営職員が入居者等の対応・入金管理、許認可に関する業務を行い、収入申告・減免申請受付業務、センター内の共有・引継ぎを実施します。また、センター長はサービスセンターの統括、管理監督の役割を担い、神奈川県への報告・連絡・相談の窓口、入居者調整補助を行います。神奈川県営住宅本部の職員が全サービスセンターの統括、管理監督の上、サービスセンターの許認可に関する業務・収入申告・減免申請補助業務を実施します。運営チームEのマネージャーが全サービスセンターをバックアップします。また、収入申告、減免申請の時期は、派遣社員・アルバイトを雇用し、体制を強化します。また、家賃の減免制度をご存知でない方に、常時「収入申告・減免制度の相談窓口」を設置し、相談に応じます。

**【団地の巡回体制等】**

サービスセンターの技術職員が団地パトロール実施要綱に則って、巡回を実施します。年4回建物設備点検を実施し、職員が建物の不具合箇所の点検、応急処置を行います。

**【空き住戸の管理体制等】**

サービスセンターの技術職員又は協力会社が年2回定期巡回を実施し、カビの発生等、劣化状況を確認します。具体的にはカビ防止シートの活用、窓を開けた換気、換気扇の使用などを行い、適切な空き住戸の管理を実施します。

**【手話言語条例や外国籍県民への対応体制等】**

サービスセンターの運営職員が入居者等の対応・入金管理、許認可に関する業務、収入認定・収入申告受付業務センター内共有・引継ぎを行います。また、手話に関する有資格者（1名以上）を配置し、ろうあ者に対して手話を使用します。さらに資格者による職員向けの研修を実施します。

また、外国籍県民への対応につきましては、外国籍県民に対しては円滑にコミュニケーションをとるために翻訳機を窓口に設置し、生活で重要となる文書（注意喚起や住まいのルール、収入申告関連）は複数言語での作成を実施します。

**【公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等】**

サービスセンターの運営職員が入居者等の対応・収納入金管理を行います。

また、当社独自の社内監査を行います。具体的にはセンター長が毎日金庫の確認を行い、月1回会計処理確認及び指導を実施します。運営チームEのマネージャーが年2回会計監査シートを用いた確認・指導を行い、監査部にて適宜会計に関する監査・指導を実施します。

**【サービスセンターの設置基準・情報提供体制】**

サービスセンターの設置にあたっては、入居者の平等性を確保するため、利便性や業務効率の観点で適切な場所を選定した現在と同じ以下の場所に設置します。

	建物情報（団地までの距離等）
平沼橋SC	横浜市西区浅間町 1-6-10 小金井第2ビル2階 横浜駅西口より徒歩9分 最も時間がかかる管轄団地まで車で約30分
弘明寺SC	横浜市南区中里 1-12-23 東横ビル3階 京急線弘明寺駅より徒歩7分、上大岡駅より徒歩10分 最も離れている管轄団地まで車で約45分
希望ヶ丘SC	横浜市旭区東希望が丘 100-19 加瀬ビル191 5階 希望ヶ丘駅北口より徒歩2分 最も時間がかかる管轄団地まで車で約30分
本厚木SC	厚木市中町 1-8-7 CSE パレス厚木3階 本厚木駅北口より徒歩5分 最も離れている管轄団地まで車で約50分
長後SC	藤沢市下土棚 467-13 ヌーヴェルレジデンス1階 長後駅東口より徒歩1分 最も離れている管轄団地まで車で約45分
平塚県営SC	平塚市紅谷町 12-26 松ロイヤルビル7階 平塚駅西口より徒歩3分 最も離れている管轄団地まで車で約60分

※SC=サービスセンター

窓口利便性向上のため、以下の備品を設置し、利用しやすい窓口を目指します。

- ・パンフレットスタンド ・音声翻訳機 ・ご意見箱 ・車いす ・筆談器、老眼鏡
- ・耳マーク ・音声案内機 ・杖ホルダー ・絵本、塗り絵

ホームページについては、色合いや字の大きさを考慮した「見やすさ」、ウェブアクセシビリティに配慮した「利便性」、シンプルで分かりやすさを意識した「操作性」の3つに注力したホームページへリニューアルします。

サービスセンターでは、行政の基準や当社独自の施策に則って、新型コロナウイルス感染防止策を講じます。具体的には以下の内容を実施します。

- ・検温による職員の体調管理を実施
- ・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
- ・サービスセンターの受付・ドアノブ・デスク周り等の消毒作業を毎日実施
- ・入居者等の受付に消毒液・除菌シート設置を実施、頻繁に拭き取り作業実施
- ・入居者へ予防策や各相談窓口を掲示し周知
- ・神奈川県的事業者向け感染防止対策取組書に登録

また、空気環境改善策の提案として外線照射装置「エアロシールド」を神奈川県営住宅本部及び横浜平沼橋サービスセンターに設置しました。

## 7 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組

### 【健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案】

健康団地づくりの課題解決に繋がる以下のサービスを提案・実施します。

#### ①高齢者が抱える心身機能の低下による健康の不安に対して

24時間365日通話可能な「健康相談ダイヤル」を開設します。心身機能が低下し生活や介護に不安を抱く高齢者やこどもの急な発病に不安を抱える子育て世帯等を含む全ての入居者が健康、栄養等に関する課題を解消し安心な住生活に寄与します。

②高齢化による自治会活動の停滞、草刈りや清掃等の共同施設管理の困難化に対して当社が電気小売業者の立場から、自治会負担軽減のため、共用部電気料金削減（マンションでんき）を効果が出そうな自治会へ提案します。また、駐車場専門会社と連携し、以下3つのサービスから対象区画に適した提案をします。

- ・予約制駐車場 ・カーシェアリング ・コインパーキング

#### ③高齢者の孤立死の発生・地域・コミュニティからの孤立感に対して

75歳以上の単身高齢者世帯のサービス希望者を対象に3ヶ月に1度の電話連絡を中心とした「ふれあいコール」を実施します。

協力事業者が行う死亡時の費用補償に加えて、週2回の安否確認行う「見守っTELプラス」を単身高齢者中心に紹介します。

緊急時、駆けつけた救急隊員にご自身の情報を正確にお伝えするツールとして、単身高齢者向けに「救急カード」の配付を提案します。

④外国籍入居者の言語や習慣の違いから発生するコミュニケーションのズレに対して外国語での文書作成や通訳機の設置など外国人向けツールを活用し、外国人向け「住まい方説明会」を開催します。

※イベント等の開催はコロナ禍での関係もあり、感染状況により実施予定。

**【入居者の高齢化への対応】**

自治会・入居者からのヒアリングやアンケート等より、寄せられる高齢化に伴うお悩み・ご意見等へ適切に対応します。

**【募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認や地域別募集計画案の作成方法】**

地域別募集計画作成の際、近隣トラブルなどの情報や事故住宅など明け渡し理由を確認の上、現地調査にて住宅別資料による事前調査や住戸内調査を実施し、神奈川県・入居募集事業者へ報告します。神奈川県・入居募集事業者の要望に応え、地域別募集計画案のベースとなる「空家点検リスト（募集用修繕部屋リスト・募集不可部屋リスト）」を作成します。いつ地域別募集計画案の作成依頼を頂いても迅速に対応できるよう、体制を整備します。

**【健康団地づくりにおける空き住戸や空き施設の効果的な改修に向けたノウハウ】**

所管する運営チームEでは、毎年度多くの空家修繕を実施しており、その実績を活かしたスケールメリットを発揮し、限られた予算内で適切に空家修繕を実施することで、品質確保・費用縮減を実現します。

**【サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等の取組】**

入居者・自治会へのアンケートと併せて、巡回時のヒアリングや窓口へご意見箱を設置するなど、日常より入居者等からのご意見を受付けられる体制を整えます。また、アンケート内容の検討から事業への反映までのPDCAサイクルを構築し、入居者の満足度向上・サービスの質向上を目指します。



## 8 危機管理等に対する計画と備え

### 【台風接近時における予防・措置の体制及びその考え方】

台風等災害発生時に入居者等に危険が及ぶ可能性が高い箇所については、日常的に団地巡回を行う中で想定して確認を行い、事前に修繕をする等是正に努めます。平常時から必要な対策を講じることが必要であると考え、災害リスク対応システムを導入し、台風や豪雨等によって県営住宅等への被害の有無・大小を予測します。

台風の被害が甚大であることが予測される場合には、事前に自治会長へ電話連絡し、予測情報や注意事項をお伝えします。また、防災訓練の実施、防災マニュアルの作成、防災セミナーの開催、災害リスク等の診断レポートの作成等の取組みを実施し、入居者等への意識啓発も行います。

また、神奈川県計画（地震災害対策推進条例等）や社内マニュアルに則って、県営住宅等の火災や災害など緊急事態に関する各種マニュアルを整備し、当社職員への意識啓発も行います。

### 【災害等が発生した場合の体制及びその考え方】

人や建物に対する被害を最小限とする「減災」を意識し、社内の防災体制等を継続的に改善します。特に本業務では指定管理者として神奈川県や関係機関等と協力し、人命を最優先とした迅速な対応を行います。

災害等発生時には、発生した事象のレベルに応じ対応します。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、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。

### 【管理施設の破損、事故等の緊急事態が発生した場合の体制及びその考え方】

施設の破損、事故等の緊急事態の連絡は、24時間365日当社で受け付けます。必要に応じて、地元事業者や警察・消防等関係機関等と協力して迅速な対応を行います。

また、当社は万が一を想定し企業総合賠償責任保険・個人情報取扱事業者包括・企業財産包括保険に加入しており、必要に応じて活用します。

### 【県や関係機関等との連絡体制及びその考え方】

緊急事態発生時に備えて、協力事業者・関係機関等の連絡先一覧を整備しています。

更に神奈川県とスムーズに連携できるよう、上記に加えて「神奈川県、指定管理者間の連絡網」を作成します。

## 9 地域と連携した魅力ある施設づくり

### 【地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の連携状況】

指定管理者として、また神奈川県内事業者として、地域に雇用を生み、地域の事業者と協力することで、地域経済の発展を目指すべきであると考えます。サービスセンターに新規職員を採用する際には神奈川県民を優先して雇用します。

また、県内のNPO団体やボランティア団体等と積極的に連携し、安心・安全に暮らせる街づくりや、地域コミュニティの醸成に寄与します。

### 【健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制】

了解頂けた自治会に対して、以下の取組みにより、自治会活動の活性化に尽力します。

- ・自治会への加入促進
- ・自治会の行う業務を周知
- ・コミュニティ形成支援
- ・自治会の会合へ参加
- ・自治会の要望に基づく安否確認

### 【地元事業者への業務委託等による迅速かつきめ細かいサービスの提供に向けた取組】

業務委託を行うことで効率化等が図れる業務すべてを、地元事業者へ発注したいと考えます。地域性を熟知し、緊急時にも即座に対応可能な地元事業者へ発注することで、円滑な管理運営を行います。また、サービスセンター等における物品調達を行う場合も、地元事業者を最優先として購入先に選定します。

## 10 人的な能力、執行体制

### 【管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員について】

今まで培ってきた経験を活かすだけでなく、職員の能力開発・サービス向上のための研修を行い、入居者がより住みやすい環境を提供します。本業務を実施するにあたり、下記業務経験及び有資格者による体制を構築します。

役職	資格
運営チームE マネージャー	管理業務主任者、宅地建物取引士、日商簿記3級 等
神奈川県営住宅本部 統括長	日商簿記、甲種防火管理者、個人情報保護資格者 等
カスタマー担当 サービスセンター長	個人情報保護資格者、不当要求防止責任者 等
各運営職員	ユニバーサルマナー検定 等
各技術職員	ユニバーサルマナー検定 技術資格（建築士、施工管理技士、電気工事士（第1種・第2種）、乙種4類危険物取扱主任者、甲種防火管理者 等）のいずれか

また、本業務を安定的に実施するだけでなく、入居者や自治会等のサービスを受ける側の立場に立った管理運営を行います。関係法令をはじめとした各種研修、コンプライアンス意識向上を通じた職場環境の改善、各種マニュアルの整備、入居者や自治会からのご意見を伺った上でのサービス向上策提案に努めます。

**【安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況】**

原則、現在の職員を継続して雇用しますが、業務経験が浅い職員や新規採用者等を配置する場合、運営チームEが実施する配属前・実務研修を実施します。また、現行の職員においても定期的に研修を行い、専門的な公営住宅に関する業務知識を深化します。各サービスセンターに配置された新規配属者は、公営住宅管理運営の経験豊富な職員からOJT研修を受け、神奈川県県営住宅等に特化した知識や詳細な業務手順を修得します。

職員の採用方法については、原則、現在神奈川県県営住宅サービスセンター職員を継続雇用し、引き続き経験豊富なマネジメント能力・入居者対応力・技術的な専門知識等を備えた適切な人員配置を行います。また、従業員一人ひとりが生き生きと働き、個々の能力を最大限に発揮できる活力ある職場作りを目指し、以下の具体的な取組みを実施して働き方改革を推進します。

＜健康経営への取組み＞

人事部が中心となり健康経営の取組みを推進し、安全衛生委員会の安全衛生活動、産業医の医療的支援、健康保険組合の保険事業と連携します。

＜ワークライフバランス推進ガイドブックの活用＞

テレワーク制度の導入、サテライトオフィスの活用によって場所や時間にとらわれないフレキシブルな働き方を実現し、残業時間の削減にもつなげます。

＜ハラスメント防止のための取組み＞

職場内でのハラスメント防止のため、ハラスメント防止運用基準を定めるだけでなく、ハラスメント防止のためのガイドブックやコンプライアンス研修を行い、周知徹底することによりハラスメント防止に取り組めます。

＜LGBT相談窓口の設置＞

LGBT当事者やその周囲の方が抱える悩みなどを解消することは、誰もが働きやすい職場環境に繋がるため、「セクシャル・マイノリティの基礎知識」や「取扱う情報の機密性」に関する研修を受講した相談員が対応し、当事者等が安心して相談できる体制を構築します。

## 11 コンプライアンス、社会貢献

### 【指定管理業務実施のための環境整備に向けた取組み】

公の施設を管理するにあたり関係法令の遵守は当然であり、より広義の「コンプライアンス」を遵守する必要があると認識しているため、各種規程の整備・更新を常に行い、コンプライアンス遵守に取り組んでいます。労働関係法令を遵守するため、労務管理の基礎知識や関係法令に基づく規程だけでなく、会社独自の取組みも記載した、労務管理マニュアルに基づき、社員への教育・周知の徹底を行っています。当社グループの行動基準に基づいて職員一人ひとりの意識啓発を行うとともに、グループ全体でリスク管理体制を構築し、日常的なリスクの啓発、ルール運用のモニタリング、改善措置等を実施します。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、内部通報の窓口を設置し、内部通報制度を運用しています。

### 【環境への配慮】

当社は以下5つの取組みを始めとし、指定管理業務の実施に際して環境へ配慮した取組みを実施しています。

- ・事務用品をリサイクルし、備品の有効活用と経費削減に努めます。
- ・クールビズを実施し、電気量削減に取り組んでいます。
- ・コピー用紙削減等省資源化を図るとともに、必要書類の保管は極力データ化し、サーバー内に保存することで、ペーパーレス化を実践し、環境負担の軽減に努めます。
- ・事務用品のグリーン購入を積極的に取り入れるだけでなく、エコマーク認定を受けたユニフォームの使用、不要になった作業着の回収や、アフリカ諸国の難民支援団体への寄付などを行い、資源のリサイクルを積極的に行います。
- ・通常の外出は公共交通機関を利用するとともに、車両が必要な場合には、エコカーの利用・エコドライブの実践によりCO<sub>2</sub>排出削減に貢献します。

### 【法定雇用率の達成状況、障がい者雇用の促進と実績】

当社は令和5年6月1日時点で障がい者雇用率は2.33%であり、法定雇用率である2.3%を上回っています。また、当社は公共職業安定所主催の障がい者雇用促進セミナーや合同面接会への参画など、各種専門機関を活用のみならず、当社HP内での採用広告掲載や大手新聞社の障がい者雇用特集広告への募集掲載等、様々な採用活動も行うことで、障がい者雇用の促進を行っています。

### 【「ともに生きるかながわ憲章」の趣旨を踏まえた取組み】

当社は障がい者差別解消法における合理的配慮に対し、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を十分に理解し、全ての方の人権を尊重し、豊かな生活が送れるよう最大限配慮し本業務を行います。

## 【CSRの考え方と実績、SDGsへの取り組み】

当社グループは、平成27年に国連サミットで採択された、令和12年までの「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に貢献しています。持続可能な世界を実現するために、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。また、当社では「いのち輝くマグネット神奈川」の実現に向け、県営住宅等と関りのある目標のうち、以下5つの項目の取り組みが合致しており、同じ目標に対し県とともに歩むことで県営住宅等の「真に困窮する者に県営住宅を的確に供給する」という目的に対し本業務を通じて貢献します。

- ・目標③：すべての人に健康と福祉を

### 大阪コロナ重症センターの管理運営を開始

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

- ・目標⑦：エネルギーをみんなにそしてクリーンに

### 技術研修センターNOTIA「Nearly ZEB」取得

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

- ・目標⑨：産業と技術革新の基盤をつくろう

### 環境省推進「エコチューニング事業者認定」を取得

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

- ・目標⑪：住み続けられるまちづくりを
- ・目標⑰：パートナーシップで目標を達成しよう

### ライフタイムマネジメント

不動産管理会社として、「良質な社会的ストックの形成」という社会的使命から、既存建物の寿命を長く、最良な状態で健やかに年を重ねて資産価値を高め、維持していくという考えを「ライフタイムマネジメント」として掲げています。

建物を適切に維持管理していくことで、入居者の安心・安全な生活環境を高めていきます。

当社は上記の取組みに加え、指定管理者として独自に以下の取組みを検討しています。

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

#### UD書体（ユニバーサルデザインフォント）を活用

当社が作成する掲示資料等は文書であることが多く、たくさんの文字を視覚で捉える必要があり、文字の視認性が重要です。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に、作成する文書等には、原則としてUD（ユニバーサルデザイン）フォントを使用します。

- ・目標⑦：エネルギーをみんなにそしてクリーンに

#### 再生可能エネルギーの地産地消に貢献

県費で支払っている電気代を再生可能エネルギー事業者へ変更することを提案します。再生可能エネルギーの地産地消に取り組むことで、同事業者により神奈川県内で調達した電気の供給を受け、支払う電気使用料の一部が地域貢献活動を通じ地域に還元される取組みを推進します。

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

ESGの三つの観点から様々な取組みを実施しています。

- ・E n v i r o n m e n t 環境保全に取り組んでいます

「都市と自然、人と未来をつなぐ価値を創造します」を環境ビジョンの基本理念とし、CO2排出量削減、再生可能エネルギーの利用、水使用量の節減、生物多様性への配慮、緑をつなぐプロジェクト、廃棄物の排出削減等の取組みを実施しています。

- ・S o c i a l ソーシャルニーズの解決に取り組めます

街の防災機能の向上、少子高齢化への取組み、被災地支援といった様々なソーシャルニーズの解決に取り組めます。

- ・G o v e r n a n c e コーポレートガバナンスの継続的な強化

ガバナンスの向上、内部統制の整備、コンプライアンスの遵守、リスクマネジメント等により、コーポレートガバナンスの強化に努めます。

## 1 2 事故・不祥事への対応、個人情報保護

【募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況】

当社は本業務を実施するにあたり、過去3年間において「神奈川県指名停止等措置要領」及び「懲戒処分の指針」に該当する重大な事故又は不祥事並びに事故等はありません。監査組織が独立して取締役・取締役会の経営状況の監視・検証を行うことで、企業の不正行為の防止と競争力・収益力の向上を図っています。監査組織に内部監査および内部統制システムを構築することで、社会的信頼に応え、長期的な企業価値の増大に向けた企業経営が可能な統治体制を確立しています。また、監査部が定期的に内部監査を行うとともに、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うことにより、リスクを管理しています。万が一、該当する事態が発生した場合であっても、下記基本方針の「緊急時対応基本マニュアル」に基づき迅速に対応します。

- (1) 人の生命の尊重・健康の確保を最優先とする。
- (2) 当社及びステークホルダーの損失を最小化する
- (3) 緊急時においても、誠実さ、公正さに留意して行動する

事故等が発生した時には、その原因および対応方針・進捗状況を随時、社内システム内の「情報処理連絡票」に登録・更新して再発防止策を講じる等、組織的に対応します。万が一、当社の管理業務上の過失等により入居者等に損害が発生した場合には以下の保険によりその損失を補填します。

- ・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
- ・最高20億円まで補償可能な個人情報取扱事業包括保険に加入

【個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況】

「神奈川県個人情報保護条例」等に基づき、神奈川県の考えを理解した上で、様々な安全管理措置を講じて適切な管理運営を行います。個人情報保護方針と規程に基づく個人情報保護マネジメントシステムを運用し、組織として厳正に業務を行い、平成20年から15年間プライバシーマークを保持し続けています。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に継続して内容を見直し・改善しており、本業務でも組織的・人的・物理的・技術的の4つの観点から安全管理措置の取組みを行い、個人情報保護を徹底します。

「個人情報保護マネジメントシステム」に基づいた運用スケジュールを作成し全社員に展開しており、運用スケジュールに則り、教育・社員セルフチェック・社内相互監査等を行い、各所管部門がその履行を確認することでPDCAサイクルを構築しています。