

芦屋市営住宅等の指定管理者の候補者の選定について

1 管理を行わせる公の施設

市営住宅

改良住宅

従前居住者用住宅

2 指定管理者となる団体

所在地 東京都世田谷区用賀四丁目10番1号

法人名 株式会社東急コミュニティー

代表者名 代表取締役社長 中村元宣

3 指定期間

平成25年4月1日から平成30年3月31日まで

4 指定管理者選定の経過

(1) 募集について

ア 公募の開始 平成24年6月15日

イ 周知方法 「広報あしや」6月15日号及び芦屋市ホームページ

ウ 募集期間 平成24年6月15日から平成24年7月25日まで

エ 申請法人等 一般財団法人SK総合住宅サービス協会

(50音順) 大阪ガスセキュリティサービス株式会社

近鉄住宅管理株式会社

株式会社東急コミュニティー

日本管財株式会社

株式会社長谷工ライブネット

／計6法人

(2) 選定について

ア 指定管理者選定委員会の設置（敬称略）

委員長 朝沼 晃 内北浜法律事務所 弁護士

副委員長 津久井 進 芦屋西宮市民法律事務所 弁護士

委員 遠藤 尚秀 新日本有限責任監査法人 公認会計士

委員 高原 利栄子 近畿大学 経営学部准教授

委員 山崎 古都子 滋賀大学 名誉教授

イ 委員会の開催

第1回（平成24年5月24日）募集要項について説明，選定基準及び審査要領について協議及び決定

第2回（平成24年8月6日）応募状況及び審査要領について協議

第3回（平成24年8月16日）面接審査及び候補法人等の決定

(3) 選定基準について

「P45 採点－集計表」の審査項目及び審査基準のとおり

(4) 選定方法について

上記選定基準に基づき，法人等から提出された事業計画書等の書類審査及び面接審査を行い選定した。

ア 第一次選考

施設の安全対策等から鑑みて，公の施設の管理者としての最低条件として，募集要項中「選定審査対象からの除外」に該当する法人等は，経営状態もしくは管理運営あるいはその両方について懸念のある法人等として除外とする。

ただし，該当する法人等はなし。

イ 第二次選考

第一次選考を通過した法人等を対象に面接による審査を行い，その後，芦屋市営住宅等指定管理者選定基準に基づいて採点し，指定管理者の候補者を選定した。

(5) 審査結果（500点満点）

「P45 採点－集計表」の合計点数のとおり

以上

芦屋市営住宅等指定管理者 募集要項

平成24年6月
芦屋市都市環境部
住 宅 課

1 指定管理者の募集について

芦屋市営住宅、芦屋市改良住宅、芦屋市震災復興地区住宅市街地整備総合支援事業に係る従前居住者用住宅（各住宅の共同施設、店舗、作業場を含む、以下「市営住宅等」という。）について、住宅管理に関する業務を効果的かつ効率的に行うため、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項及び芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例（平成16年条例第22号）第2条の規定により、広く事業者を公募し、管理運営について創意工夫ある提案を募集するものです。

2 業務概要及び留意事項

(1) 所在地及び施設概要

市営住宅、改良住宅、従前居住者用住宅計1,697戸

ア 店舗、作業所、共同施設は別途あります。（後掲する「別表」の①から③までを参照願います。）

イ 管理業務のうち、建築年が昭和61年より前の住宅の住宅については、新規入居手続き及び空家補修を行いません。

ウ 各住宅の設置目的等については、設置及び管理に関する条例を参照願います。（市ホームページから検索可能です。）

(2) 管理運営方針

指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを市民及び入居者に提供するとともに、安定的、継続的な管理の実現と管理経費の節減が並立することを目的とします。

ア 基本方針

本市は、阪神間における優良かつ閑静な住宅地として内外から認識されています。市営住宅等の管理においても入居者や近隣住民の声を大切にしながら、本市の特性に合わせた管理運営を行ってください。

イ 運営方針

管理する住宅を清潔に保ち、かつ機能を正常に保持し、入居者が快適かつ安全に利用できるよう、適正な管理と保守、補修等を行ってください。

ウ 法令等の遵守

住宅の管理運営業務を行うに当たっては、仕様書に記載の法令等の内容を理解し、遵守してください。

(3) 留意事項

指定期間中に、建替事業、用途廃止等によって住宅管理戸数が現在の1,697戸より10%以上（170戸以上）減少することとなる場合は、直近の収支実績等を勘案のうえ指定管理料を減額する場合があります。

※ただし、現時点ではこの基準に該当する具体的な計画等はありません。

なお、現在継続中の建替事業は別表に記載するとおりです。（平成26年度中に±10戸増加。）

3 業務内容

(1) 業務内容

ア 指定管理者は、後掲の「仕様書」に規定する業務を行うこととします。

イ 施設を活用した事業の実施（指定管理者の自主事業）

(ア) 管理する施設を活用した事業を、指定管理者の経費負担により実施することができます。ただし、宗教活動、政治活動、公序良俗に反する活動は禁止です。

(イ) 事業の実施に当たっては、事業計画を事前に市に提出し承認を得てください。

内容によっては、さらに県等の許諾等を得たうえでなければ承認できない場合があります。

(ウ) 自主事業に係る参加費を参加者より徴収する場合は、これを指定管理者の収入とします。

(エ) 自動販売機等の設置は認めません。

(オ) 売店を出店する場合は、市の許可が必要です。別途、利用料金を徴収します。

(カ) 住宅管理上知り得る個人情報を基にするものは認めません（子ども世帯対象、ひとり暮らし高齢者向けなど）。全て関連法例及び契約条項に抵触するものとし、所定の賠償等の対象になります。

ウ 事業報告書等の提出

指定管理者は、「仕様書 9(2) 管理状況の確認調査及び評価」に従い、事業報告をしなければなりません。

エ 市等の主催等の行事に関する事業

住宅を利用した市等の主催の行事の受け入れに協力してください。

例：空室を利用した高齢者自立支援事業における懇親会開催など

(2) 業務の委託

指定管理者は、業務の一部に限り第三者に委託することができます。

ただし、委託の状況は市に事前承認を経たうえで、事後報告の対象となります。

4 応募資格

法人又は団体（以下「法人等」という。）が対象で、法人格の有無は問いません。ただし、個人での申請はできません。

(1) 複数の法人等による連合体（以下「連合体」という。）で申請することが可能です。

連合体による場合は、構成する法人等（以下「連合体構成法人等」という。）の数は2以上とし、それら連合体構成法人等の中から代表する法人等を選出しなければなりません。

(2) 連合体で申請する場合、代表する法人等の変更はできません。連合体構成法人等については、業務遂行上支障がないと本市が判断した場合、変更を認めることがあります。その場合には、連合体の協定書のほか、必要に応じ応募書類の再提出を求めます。

(3) 複数応募の禁止

ア 連合体構成法人等は2以上の本申請に係る連合体構成法人等になることができません。

イ 単独で指定管理者の申請をする法人等は、本申請に係る連合体構成法人等になることができません。

(4) 欠格事項

後掲する「10(1) 選定審査対象からの除外」に該当する法人等は、単独で応募することも、連合体を構成することもできません。

5 応募方法

(1) 応募書類

応募に当たっては、申請時に正本1部、副本7部（副は複写でも可）の計8部を市販のA4チューブファイルに綴じて提出していただきます。 ※各様式は後掲しています。

ア 芦屋市営住宅等指定管理者指定申請書（様式1-0）及び誓約書（様式1-1）

イ 芦屋市営住宅等指定管理事業計画書（様式2-0から様式2-5まで）

ウ 添付書類

(ア) 定款、寄附行為（法人以外の団体にあつてはこれに相当する書類）

(イ) 登記事項証明書、印鑑証明書（法人のみ）

(ロ) 法人税、消費税、地方消費税、県税及び市町村税の各納税証明書

(エ) 法人等の財務状況に関する次に例示する書類

損益計算書、貸借対照表、会計監査人又は監査役会により監査を受けた場合その監査報告書

(オ) 法人等の設立趣旨、組織、沿革、運営方針、事業内容、事業実績等の概要が分かるもの

(カ) 連合体応募の場合は構成団体表及び連合体結成に係る協定書又はこれに相当する書類（様式は任意）

(ク) その他本市が必要と認めた書類等

連合体構成法人等の応募の場合は、連合体構成法人等を構成する全ての法人等について、上記の添付書類を提出してください。

(2) 募集要項の配布

募集要項を平成24年6月15日（金）から6月29日（金）まで配布します。（土曜日、日曜日を除く。）期間中は市のホームページからダウンロードもできます。

ア 配布場所 芦屋市役所都市環境部住宅課（市役所南館B1階）

イ 配布時間 午前9時から午後5時30分まで（12時から12時45分を除く。）

(3) 説明会

平成24年7月2日（月）午後2時から芦屋市役所北館2階第3会議室で説明会を開催します。

ア 応募される法人等は、必ず説明会へ出席してください。

ただし、会場の都合上、1申請者につき3名以内の出席をお願いします。

また、応募状況等により追加開催する場合がありますが、現時点で確定しているのは同日のみです。日程を確保願います。

イ 出席は、平成24年6月29日（金）午後5時30分までに説明会出席申込書（様式3）を持参するか、ファクシミリもしくはEメールで送信してください。なお、ファクシミリ送信の場合は、送信できているか確認の電話を入れてください。（番号及びアドレスは後掲。）

ウ 説明会の内容は、公募概要の重点事項説明及び質問事項に対する回答の要領、データファイルの提出方法などの連絡調整です。

また、希望に応じ、住戸の内覧を実施する場合がありますので、その希望もお聞きします。

(4) 応募書類の受付

応募書類は平成24年7月12日（木）から7月25日（水）まで受付します。（土曜日、日曜日及び祝日休日を除く。）

ア 受付場所 芦屋市役所都市環境部住宅課（市役所南館B1階）

イ 受付時間 午前9時から午後5時30分まで（12時から12時45分を除く。）なお、提出期限後の内容変更及び追加は、本市が必要と認めるときを除きできません。

ウ 応募書類等は必ず持参し、受付票を受領してください。郵送などでは受付しません。

なお、選考時等の順番は、受付順を予定しています。受付当初に複数の応募者が居る場合などは、くじ引きにより受付順を決定します。

募集要項

エ 応募に要する経費については、申請者の負担とします。

オ 提出された書類は、いかなる理由があっても返却しません。

カ 芦屋市営住宅等指定管理事業計画書（様式2-0から2-5内訳まで全て）については、wordによるデータファイルでの提出も必要です。

提出方法（媒体など）は説明会のなかで調整する予定です。

(5) 質問及び質問に対する回答

ア 質問の方法

法人等（連合体の場合は代表する法人等）ごとに質問の要旨を簡潔にまとめ、芦屋市営住宅等指定管理者募集要項に関する質問書（様式4）を持参するか、ファクシミリもしくはEメールで送信してください。なお、ファクシミリ送信の場合は、送信できているか確認の電話を入れてください。（番号及びアドレスは後掲。）

イ 質問の受付期間及び時間帯

平成24年6月15日（金）から7月6日（金）まで受け付けします。（土曜日、日曜日を除く。）持参される場合は午前9時から午後5時30分まで（12時から12時45分を除く。）です。なお、Eメールに受付時間帯の制限はありません。

ウ 質問に対する回答の方法

質問の都度、適時ファクシミリもしくはEメールで回答します。最終回答は、平成24年7月11日（水）までに行います。

なお、質問内容が応募者の独自の提案に係ると本市で判断するものについては、当該質問者のみに回答し、それ以外については事前に希望された方全てに回答します。

6 指定管理候補者選定の基準等

(1) 選定方法

芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例の規定に基づき、芦屋市指定管理者選定委員会で、書類審査及び面接審査により選定します。

選定委員会の開催要旨、審査過程（選定方法、応募団体名等）及び選定基準の概要は、ホームページ等で公表します。

(2) 面接審査（平成24年8月16日頃）

欠格事由の事前審査、書類審査によって概ね5応募者を選抜し、面接審査を実施します。

書類審査の結果及び面接の確定日時、場所、出席人数等については、8月7日以降の連絡を予定しています。

(3) 選定基準

選定委員会は、後掲の「審査要領」及び「選定基準」を基に選定し、第一候補者及び次点候補者を決定します。

(4) 最終選定結果

最終選定が完了次第速やかに、応募された法人等（連合体を含む。）に、文書で最終選定結果を通知します。

第一候補者及び次点候補者となった団体については、団体名、審査基準の大項目ごとの得点、合計点、選定理由及び評価をホームページ等で公表します。また、候補者とならなかった団体については審査基準の大項目ごとの得点、合計点、選定されなかった理由及び評価をホームページ等で公表します。

7 指定及び協定の締結

(1) 指定手続

第一候補者については、地方自治法の規定に基づき、指定管理者として指定する議案を市議会に対し提出し、議決後に指定管理者として指定します。(平成24年9月議会に上程予定)

市議会の議決を得られないとき、又は指定手続の過程で指定管理者に指定することが著しく不相当と認められる事情が発覚したとき又は生じたとき等の場合には、第一候補者を指定管理者に指定しないことがあります。

この場合、市は、次点候補者と協議を行い指定管理者の候補者として繰上げ、市議会の議決を経て指定管理者として指定する場合があります。

なお、次点候補者についても、市議会の議決を得られないとき、又は指定手続の過程で指定管理者に指定することが著しく不相当と認められる事情が発覚したとき又は生じたとき等の場合には、指定管理者に指定しないことがあります。

また、第一もしくは次点候補者を指定管理者として指定しないこととした場合であっても、候補者が当該業務及び準備のため支出した費用等については、一切補償しません。

(2) 協定の締結

市議会の議決により指定管理者に指定された後に、基本協定及び年度協定を締結します。

(協定の締結時期は、平成24年9月議会で議決された場合は11月頃を予定しています。)

なお、正当な理由なくして協定の締結に応じないなどの場合は、指定管理者の議決後においても、指定管理者の決定を取り消すことがあります。

(3) 指定期間等

ア 指定期間

平成25年4月1日から平成30年3月31日までの5年間とします。

イ 準備期間

指定管理者は、指定期間開始までの間に、市からの業務の引継ぎ、対象住宅の調査等、指定管理者内における研修等を行い、指定期間の初日から円滑に業務を遂行できるよう準備し体制を整えてください。

指定期間の初日以降は、市の職員を相当数減じますので、引継ぎはできません。

なお、準備に要する経費については、指定管理者の負担とします。

(4) 管理センターの設置

仕様書に定める事務拠点を設置してください。

(5) 指定管理料

応募者は、必要となる管理運営経費(指定管理料)について、事業計画書に明示してください。

ア 負担区分

市営住宅等の管理運営に必要な経費は、市が別途措置することを特に明示する空家補修費、給湯器取替費、計画的改修工事費等を除き、全て指定管理者の負担となります。

なお、管理運営に当たっては、主として次表の経費が必要となります。

区分	詳細内容
人件費	従業員給料等
管理センター設置及び事務運営費	庁舎使用料、車両費、駐車場使用料、印刷製本費、通信運搬費、旅費、消耗品費、事務機器リース料等 保険料、公課費等、自治会支援に要する経費

募集要項

市営住宅等における補修工事等	随時発生する補修工事費，駐車場ポール設置工事費等 詳細は，仕様書及び別紙「補修工事執行実績」を参照願います。
市営住宅等における保守業務等	消防設備，電気設備，簡易専用水道設備，空調設備，制御設備等の保守点検，法定点検手数料，樹木剪定，巡回点検等 詳細は，仕様書及び別紙「現在の委託契約一覧表」を参照願います。

イ 提示額の支払い

会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）を基準とし，契約条項に則り，四半期毎に支払います。

ウ 管理口座

本件契約に関わる収支は，法人等自身の口座とは別の口座で管理してください。

8 指定管理者と芦屋市の責任分担

指定期間内における責任分担については下表を基本として対応します。

項目	指定管理者	芦屋市
運営の基本的考え方	◎	○ 条例・規則事項
広報	◎	○ 市広報関係
管理運営全般（補修工事含む）	◎	×
管理センターの事務	◎	×
法的管理（占用・行為許可）	○ 書類受付・交付事務に限る	◎
苦情対応	◎	△ 特に必要な場合
事故対応	◎	△ 特に必要な場合
災害復旧	△ 現場巡回・応急復旧など	◎
市が措置する改修工事等	○ 連絡調整及び協議，施工・監理等	◎
賠償責任	◎ 管理瑕疵がある場合	△ 市に責任がある場合

(1) 住宅使用料等の収納について

収納率については，過去の実績等を参考にした達成水準を事業計画書に明記してください。

達成水準と実際の確定値との間に差が生じた場合でも，数値だけでは原則としてインセンティブ，ペナルティとも設けませんが，達成水準と3ポイント程度以上の差になる場合は指定管理料増減の協議対象とする場合があります。

(2) 市が別途措置する空家補修費，給湯器取替費及び計画的改修工事費

「空家補修費」及び「あらかじめ指定した住宅の給湯器取替費」については1件当たりの標準工事費をあらかじめ定め，標準工事費に件数を乗じた額は，指定管理料とは別に市が経費を負担します。

指定管理者は，空家が発生した住戸について，仕様書に基づき空家補修を施工します。

標準工事費と実際に要した経費との間に差額が生じた場合でも，市と指定管理者のいずれか一方が特に不利益になることが明白な場合を除き，原則として精算は行いません。

標準工事費の額は，仕様書に定めるとおりです。

「計画的改修工事費」は，芦屋市公共施設保全計画に計上すべきもので補修の域を超えるものを指しています。

この計画的改修工事について，指定管理者による施工が合理的であると予想される場合，市または指定管理者のいずれかからの発議により連絡調整，協議を経て着手します。経費負担は，指定管理料とは別に市が経費を負担し，施工及び監理責任は指定管理者となります。

その他の一般補修については（管理センター内も含め）全て指定管理者の負担とします。

(3) 備品

仕様書に規定する備品類は、原状有姿にて指定管理者に無償で貸与します。

配置している備品類以外で、指定管理者が必要とするものは、指定管理者で調達していただきます。

住宅管理システムを除く備品のメンテナンス、修理費用等は指定管理者の負担となります。

(4) 災害等の発生時

仕様書に定めるとおりです。

(5) 損害保険

指定管理者は、管理上の瑕疵による事故に対応するため、施設賠償責任保険及び第三者賠償保険への加入が必要です。

(6) 運営リスク

本募集要項及び後掲する「仕様書」に定める以外の事業運営リスクについては、関係例規によるほか、市と指定管理者とが必要に応じて協議して定めます。

9 従業員の配置

仕様書に規定する業務を遂行するため、適正な従業員を配置するとともに、市民及び入居者本位の運営を行い、常にサービスの向上に努めてください。

(1) 従業員の配置

雇用条件については、指定管理者の条件によります。ただし、労働関係法規及び兵庫県の最低賃金の基準の遵守はもとより、業務に応じた賃金体系としてください。

(2) 総括責任者の配置

原則として、公共施設に関し見識を有するとともに、同等施設の管理・経営等の実績を有する者を、常駐で1人配置してください。

10 応募に関する留意事項

(1) 選定審査対象からの除外

次の要件に該当する場合には失格とし、審査の対象から除外します。

また、連合体で申請する場合には、連合体構成法人等が次の要件に該当する場合は、連合体による申請を失格とします。

ア 下記に該当する者の応募

(ア) 地方自治法施行令第167条の4（一般競争入札の参加者の資格）の規定に該当する者

(イ) 応募書類提出時点において、本市の一般競争入札の参加停止又は指名競争入札の指名停止等措置を受けている者

(ウ) 代表者及び役員も含め、指定暴力団の構成員であるなど指定管理者としてふさわしくない者

(エ) 法人税、消費税、地方消費税、県税及び市町村民税を滞納している者

(オ) 本指定管理者の選定を行う選定委員と直接、間接的に関係を有する者

イ 下記に該当する場合

(ア) 提出書類に虚偽の記載があった場合

(イ) この要項に違反又は著しく逸脱した場合

(ウ) 提出期間内に提出書類等が提出されなかった場合

(エ) その他不正行為があった場合

(2) 応募内容の変更禁止

提出された書類の内容を変更することはできません。

募集要項

- (3) 応募書類の取扱い
応募書類は理由のいかんを問わず、返却いたしません。
- (4) 応募の辞退
応募受付後に辞退する場合は、辞退届（様式5）を提出してください。
- (5) 費用負担
応募に関して必要となる費用は、応募者の負担とします。
- (6) 提出書類等について
本市が提示する設計図書等の著作権は芦屋市及び作成者に帰属し、応募者の提出する書類の著作権はそれぞれの応募者に帰属します。
ただし、選定事務など本市が必要と認める限りにおいて、本市は応募者の提出した書類の全部又は一部について、改変も含め自由に使用できるものとします。

1.1 付随する契約について

本市と指定管理者との間で、兵庫県公社住宅（芦屋市管理受託分）68戸及び芦屋市特定優良賃貸住宅146戸の管理業務について、別途業務委託契約を締結します。

契約額は、本件指定管理料を目安として、別途協議します。

当該住宅の管理業務仕様については、「参考資料」に記載するとおりです。

1.2 問合せ先

〒659-8501 芦屋市精道町7番6号

芦屋市都市環境部住宅課

Tel (0797)38-2026 Fax(0797)38-2028

別表

別表① 市営住宅

NO	団地名	棟	所在地	建設年	階数	戸数	住戸面積 (㎡)	敷地面積 (㎡)	建築面積 (㎡)	延床面積 (㎡)	構造	仕様				設備			
												架式	壁式	廊下	階段	E	V	風呂	駐車場
1	陽光町	1	陽光町5-1	1997	H9	9	39.9~74.1	20,098	3,867	32,047	高耐	○	○	○	○	○	221		
		2	陽光町5-2	1997	H9	9					72	高耐	○	○	○	○			
		3	陽光町5-3	1997	H9	9					74	高耐	○	○	○	○			
		4	陽光町5-4	1997	H9	12					63	高耐	○	○	○	○			
		5	陽光町5-5	1997	H9	12					67	高耐	○	○	○	○			
		6	陽光町5-6	1997	H9	12					56	高耐	○	○	○	○			
2	大東町16番	1	大東町16-1	1990	H2	3	12	5,601	1,875	6,142	中耐	○	○	○	×	○	31		
		2	大東町16-2	1990	H2	3	12				40.0~65.6	中耐	○	○	○	×		○	
		3	大東町16-3	1988	S63	3	11				41.5~82.0	中耐	○	○	○	×		○	
		4	大東町16-4	1988	S63	4	16				40.0~65.6	中耐	○	○	○	×		○	
		5	大東町16-5	1989	H1	4	31				40.0~74.2	中耐	○	○	○	×		○	
3	大東町17番	1	大東町17-1	1992	H4	3	12	4,487	1,768	3,595	中耐	○	○	○	×	○	30		
		2	大東町17-2	1992	H4	3	12				67.6	中耐	○	○	○	×		○	
		3	大東町17-3	1991	H3	5	45				44.5~67.0	中耐	○	○	○	○		○	
4	大東町北	1	大東町14-5	1993	H5	3	3	1,648	794	2,021	中耐	○	○	○	×	○	13		
		2	大東町15-1	1991	H3	3	3				63.0	中耐	○	○	○	×		○	
		3	大東町15-2	1990	H2	3	3				62.9	中耐	○	○	○	×		○	
		4	大東町15-3	1991	H3	3	3				62.9	中耐	○	○	○	×		○	
		5	大東町15-5	1992	H4	3	3				63.0	中耐	○	○	○	×		○	
		6	大東町15-6	1992	H4	3	3				63.0	中耐	○	○	○	×		○	
		7	大東町15-7	1993	H5	3	3				63.0	中耐	○	○	○	×		○	
		8	大東町15-8	1993	H5	3	3				63.0	中耐	○	○	○	×		○	
		9	大東町15-9	1993	H5	3	3				63.0	中耐	○	○	○	×		○	
5	大東町	1	大東町14-16	1996	H8	5	90	50.4~65.6	3,336	1,619	4,965	中耐	○	○	○	○	○	35	
6	大東町西	1	大東町5-9	1996	H8	5	31	39.8~64.4	1,400	530	2,494	中耐	○	○	○	○	○	21	
7	大東町東	1	大東町11-7	1996	H8	5	30	39.7~64.3	1,451	337	2,268	中耐	○	○	○	○	○	16	
8	大東町西2	1	大東町4-16	1996	H8	5	20	40.5~64.4	1,044	493	1,543	中耐	○	○	○	○	○	12	
9	南宮町	A	南宮町16-A	1957	S32	3	18	29.4	1,960	595	1,855	中耐	○	○	○	×	○		
		B	南宮町16-B	1959	S34	3	18					29.4	中耐	○	○	○	×		○
		C	南宮町16-C	1971	S46	3	12					37.2	中耐	○	○	○	×		○
10	浜町	A	浜町13-A	1963	S38	4	24	37.3	4,908	1,422	4,695	中耐	○	○	○	×	○		
		B	浜町13-B	1962	S37	4	24					35.5	中耐	○	○	○	×		○
		C	浜町13-C	1960	S35	3	18					35.5	中耐	○	○	○	×		○
		D	浜町13-D	1961	S36	4	24					35.5	中耐	○	○	○	×		○
		E	浜町13-E	1960	S35	3	18					35.5	中耐	○	○	○	×		○
11	西蔵町	A	西蔵町13-A	1964	S39	4	24	34.4	5,040	1,379	5,088	中耐	○	○	○	×	○	30	
		B	西蔵町13-B	1963	S38	4	16					34.4	中耐	○	○	○	×		○
		C	西蔵町13-C	1963	S38	4	8					34.4	中耐	○	○	○	×		○
		D	西蔵町13-D	1972	S47	5	24					48.0	中耐	○	○	○	×		○
		E	西蔵町13-E	1973	S48	5	24					48.0	中耐	○	○	○	×		○
14	宮塚町	1	宮塚町12-1	1951	S26	4	24	39.4	1,477	448	1,526	中耐	○	○	○	×	○		
		2	宮塚町12-24	1952	S27	2	8					40.2	耐二	組積	○	○	○		
15	宮塚町北	1	宮塚町2-15	1996	H8	4	20	45.0・66.3	997	391	1,489	中耐	○	○	○	○	○	16	
16	楠町	1	楠町1-2	1996	H8	5	42	39.9~64.3	1,910	665	3,546	中耐	○	○	○	○	○	28	
17	翠ヶ丘町テラス ※1	2	翠ヶ丘町5-2	1952	S27	2	4	46.4	2,265	464	1,006	簡二	○	○	○	○	○		
		3	翠ヶ丘町5-3	1952	S27	2	4					46.4	簡二	○	○	○	○		○
		4	翠ヶ丘町5-4	1952	S27	2	4					46.4	簡二	○	○	○	○		○
		5	翠ヶ丘町5-5	1952	S27	2	4					46.4	簡二	○	○	○	○		○
		6	翠ヶ丘町5-6	1952	S27	2	4					46.4	簡二	○	○	○	○		○
		18	翠ヶ丘町	A1	翠ヶ丘町22-12	1964	S39					3	24	38.1	1,346	403	1,084		中耐
19	翠ヶ丘町北 ※2	北	翠ヶ丘町23-6	1996	H8	5	20	49.9・65.3	1,720	649	2,372	中耐	○	○	○	○	○	16	
		A2	翠ヶ丘町23-10	1966	S41	4	25					37.5	中耐	○	○	○	×		○
20	翠ヶ丘町西	2	翠ヶ丘町20-3	1952	S27	1	1	25.6	498	77	77	木造					○		
		3	翠ヶ丘町20-2	1952	S27	1	1					25.6	木造						○
		4	翠ヶ丘町20-1	1952	S27	1	1					25.6	木造						○
21	岩園町	A1	岩園町35-20	1965	S40	3	18	37.3	1,420	572	1,295	中耐	○	○	○	×	○		
		A2	岩園町35-19	1965	S40	2	10					47.3	簡二	○	○	○	○		○
22	岩園町テラス	AT1	岩園町33-21	1970	S45	2	6	50.3	1,166	415	777	簡二	○	○	○	○	○		
		AT2	岩園町33-20	1970	S45	2	4					50.3	簡二	○	○	○	○		○
		AT3	岩園町33-19	1970	S45	2	5					50.3	簡二	○	○	○	○		○
23	朝日ヶ丘町	A1	朝日ヶ丘町13-17	1968	S43	6	21	37.5	2,360	490	3,248	高耐	○	○	○	×	○		
		A2	朝日ヶ丘町13-20	1969	S44	7	38					37.5	高耐	○	○	○	×		○
計							1,289		66,132	19,253	83,133							469	

※1：現在建替事業進行中 平成25年度中解体（△20戸）～平成26年12月竣工予定（+35戸）

※2：現在建替事業進行中（A2棟のみ）平成25年度中解体（△25戸）～平成27年1月竣工予定（+20戸）

別表

別表② 改良住宅

NO	団地名	棟	所在地	建設年	階数	戸数	住戸面積 (㎡)	敷地面積 (㎡)	建築面積 (㎡)	延床面積 (㎡)	構造	仕様				設備			
												架式	壁式	廊下	階段	E	V	風呂	駐車場
12	上宮川町	1	上宮川町10-1	1986	S61	8	56	45.0・64.5	11,489	4,269	18,750	高耐	○	○	○	○	○		
		2	上宮川町5-5	1988	S63	7	48					45.0・64.5	高耐	○	○	○	○		
		3	上宮川町6-1	1987	S62	4	18					65.0	中耐	○	○	○	○		
		4	上宮川町8-3	1992	H4	4	40					45.0・64.5	中耐	○	○	○	○		
		5	上宮川町9-1	1989	H1	4	16					45.0・64.5	中耐	○	○	○	○		
		6	宮塚町2-6	1993	H5	9	39					45.0・64.5	高耐	○	○	○	○		
		集	上宮川町10-1	1986	S61		1	99.55											
		作1	上宮川町10-15	1989	H1		5	14.9・29.9											
		作3	上宮川町6-1	1987	S62		12	14.9											
		作6	宮塚町2-6	1993	H5		4	38.2											
		店2	上宮川町5-2	1989	H1		2	53.2											
		店3	上宮川町6-1	1987	S62		6	38.2											
		店5	上宮川町9-3	1989	H1		2	58.1											
		店6	宮塚町2-6	1993	H5		4	38.2											
13	若宮町	1	若宮町2-18	1998	H10	5	32	39.8~65.6	7,185	2,447	6,371	中耐	○	○	○	○	64		
		2	若宮町2-13	1999	H11	4	12					51.9・65.6	中耐	○	○	○		○	
		3	若宮町6-14	1999	H11	4	22					51.9・65.6	中耐	○	○	○		○	
		4A	若宮町9-6	2000	H12	4	11					51.9・65.6	中耐	○	○	○		○	
		4B	若宮町8-10	2000	H12	2	4					65.6	耐二	○	○	○		○	
		5	若宮町1-16	2000	H12	4	11					51.9・65.6	中耐	○	○	○		○	
		店	若宮町2-13	1999	H11		2					48.6・55.6							
計						347		18,674	6,716	25,121							64		

※作=作業場, 店=店舗

別表③ 従前居住者用住宅

NO	団地名	棟	所在地	建設年	階数	戸数	住戸面積 (㎡)	敷地面積 (㎡)	建築面積 (㎡)	延床面積 (㎡)	構造	仕様				設備		
												架式	壁式	廊下	階段	E	V	風呂
25	大原町	1	大原町2-6	1993	H5	12	38	59.2~90.8			高耐	○	○	○	○	○		
26	精道町	1	精道町4-17	1997	H9	5	16	42.7~64.3	1,029	339	1,148	中耐	○	○	○	○	12	
27	津知町	1	津知町11-19	2000	H12	4	25	44.1~65.8	1,925	713	1,961	中耐	○	○	○	○	20	
28	清水町	1	清水町2-27	2000	H12	3	20	53.6~67.0	1,469	850	1,971	中耐	○	○	○	○	15	
計						99			4,423	1,902	5,080						47	

※大原町住宅は、建物全体102戸のうち38戸を区分所有

事業計画書（選定基準項目毎）一覧

芦屋市営住宅等指定管理

(様式2-1) ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社						
<p>(様式2-1)</p> <p>(1) 管理運営に当たっての基本方針</p> <p>記載項目 ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定</p> <p>記入欄</p> <p>■ 公営住宅の設置目的や芦屋市の住宅政策及び芦屋市営住宅等の状況等</p> <p>□ 公営住宅の目的 市営住宅等が、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること。</p> <p>□ 国の新たな住宅政策 市場を通じて住宅の質を高める市場重視の政策への転換を進めていく中で、弱者切捨てとならないよう、老朽化し、偏在する公営住宅等のストックの再編や、福祉、まちづくり施策との連携強化等を促進することにより、住宅セーフティネットの機能向上を図ること。</p> <p>□ 芦屋市住宅マスタープラン 『知性と気品に輝く「国際文化住宅都市」』（第3次計画）を実現するため、「芦屋市住宅マスタープラン」に基づき、「住むことに誇りを持てる高質なまち」「心豊かに安全で安心して暮らせるまち」「すまい感と住文化を育むまち」の3つの基本理念を実現すること。</p> <p>□ 芦屋市営住宅の状況等 高齢者のみ世帯の割合が高く、高齢化等を要因とした世帯の少人数化が進んでいる一方で、建設時期の古い住宅はエレベーターがないものや設備等の老朽化が進んでいるものが多く、敷地条件等さまざまな制約の中でバリアフリー化などの改善が難しい住宅も少なくなく、新旧の格差がみられること。</p> <p>■ 芦屋市の政策動向に的確に対応した管理運営方針 上述の目的や背景を的確に理解した上で、 が培ってきた経験・ノウハウを貴市の住宅管理に活用することにより、指定管理者制度の目的である「指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを市民及び入居者に提供するとともに、安定的、継続的な管理の実現と管理経費の節減が並立することを目的とする」趣旨を理解し、また、 の設立目的である「広く住宅に関する事業を行うことにより住生活のセーフティネットの一翼を担う」を達成してまいります。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="448 1108 706 1325"> <p>翠ヶ丘町西団地</p>  </div> <div data-bbox="736 1108 952 1325"> <p>陽光町団地</p>  </div> </div>	<p>(様式2-1)</p> <p>(1) 管理運営に当たっての基本方針</p> <p>ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定</p> <p>芦屋市営住宅等における指定管理者制度の理解 芦屋市営住宅等は、市民にとって住宅のセーフティネットとしての機能を持ち、入居者には高齢者や障がい者など課題を抱えている世帯が多く、民間賃貸住宅とは異なる特性を持っています。その管理運営は公営住宅法を遵守し、中立公平な立場に立った適切な判断に基づき行う必要があります。また、指定管理者の管理対象は市営住宅、改良住宅、従前居住者住宅及び付随業務である兵庫県公社住宅、特定優良賃貸住宅となっており、それぞれの住宅で入居者特性や、設置目的の違いがあります。指定管理者はこれらことを念頭に置き、入居者のプライバシーや個人情報保護等の守秘義務を確実に履行する必要があります。当社は豊富な公営住宅の指定管理事業の経験から、背景をよく理解し安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能です。 また、芦屋市は阪神間における優良かつ閑静な住宅地として内外から認知されております。当社はこのような地域特性もよく理解し、近隣の住民の方の意見も踏まえながら管理運営にあたります。 最終的に指定管理者のサービスを受受するのは市民である入居者の皆様です。サービスの向上を図るため、常に知恵を活かし、常に挑戦し、常に競争を続け、市営住宅等の効用の最大限の発揮と経費の縮減を図り、入居者の皆様および市民の皆様の期待に応えてまいりたいと考えています。</p> <p>指定管理者としての経営目標 当社は市営住宅等の指定管理者として以下の通り経営基本方針を定め、この実現のために全力を尽くします。</p> <ol style="list-style-type: none"> 法令遵守 地方自治法・公営住宅法・住宅地区改良法、個人情報保護法等の関係法令並びに芦屋市営住宅の設置及び管理に関する条例等の各種条例を遵守し、適法に業務を実施します。特に入居者の方々の個人情報に関しては厳重に管理し、当社独自の方針と行動原則を定め情報の漏洩、滅失および毀損の防止を徹底します。 公平なサービスおよびサービスレベルの向上 当社の組織力を活かしたネットワーク、並びに集合住宅における蓄積された管理運営ノウハウを活用して入居者へのサービスの向上を図ります。また、入居者に対し親切かつ平等で公平な対応に努めます。 コスト縮減および経済の活性化 豊富な管理実績によるスケールメリット、および組織力と管理運営ノウハウのシステム化による効率的な要員配置により、芦屋市の財政負担の軽減に努めます。また、市内経済活性化の観点から再委託業者については、芦屋市の入札参加資格を有する市内の協力会社を優先的に選定します。 安心・安全・快適な住環境づくり 入居者の安心・安全・快適な住環境を創造し、入居者の安全確保を図るため「危機管理マニュアル」を整備します。特に大規模災害時には指定管理者としての責務と役割を認識し迅速かつ適切に対応します。 入居者コミュニティ形成の取り組み 犯罪や事故を未然に防ぐためには、入居者同士のコミュニケーションが必要です。高齢者や一人暮らしの方の生活上の不安を取り除き、孤独死などを防ぐためにも良好なコミュニティづくりが重要になります。安全と安心を確保するためには「入居者間のコミュニケーションを深める」ことが何より大切だと考え、当社は豊富な住宅管理の経験とノウハウを活用して、様々なコミュニケーション活動を立案し実行します。 適切に管理開始するための引継ぎノウハウ 当社は、公営住宅の受託に向けて全社的に注力し、年々管理戸数を増やしてまいりました。現在では、公営住宅の指定管理者実績が15契約78,033戸あります。その中には自治体が直営で管理運営を行っていた場合、財団法人が行っていた場合または民間企業が行っていた場合の3つのケースがございます。当社はいずれのケースも経験しており、適切かつスムーズに管理開始できる引継ぎノウハウがございます。そのノウハウを活用し、万全の体制で管理開始を迎えることをお約束いたします。 	<p>(様式2-1)</p> <p>(1) 管理運営に当たっての基本方針</p> <p>ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定</p> <p>公営住宅法の理念と役割を認識し、入居者および地域と共に実現する 公正・公平な管理運営により社会福祉の増進に寄与します</p> <p>日本管財株式会社（以下「当社」）は、芦屋市営住宅等指定管理者公募に際し、「国及び地方公共団体が協力して、健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする」公営住宅法の理念を踏まえ、その役割を十分認識し、業務を履行します。</p> <p>当社が蓄積してきた住宅管理に関するノウハウと、公共施設管理運営の実績を活かし、「入居者及び地域と共に実現する「公正・公平な管理運営」」及び「サービスの向上」を目指した事業計画をご提案します。</p> <p>「安全・安心」を基本とした管理運営を行います</p> <p>すべての入居者に満足して生活していただけるよう、ハードとソフト両面からのアプローチにより、「安全・安心」な住生活を市営住宅等に提供します。これはすべての管理・サービスの基本になると考えます。</p> <p>ハード面の安全・安心については、当社の豊富な経験を最大限に発揮し、管理センター職員による団地内日常点検を実施します。また、建物の危険信号を早期に把握することで、不慮の事故を未然に防ぐと共に治安維持に努め、入居者に安全・安心を提供します。</p> <p>ソフト面の安全・安心については、住宅管理人・各住宅自治会・貴市と連携し、入居者とのコミュニケーション作りに努めます。入居者の方一人ひとりが挨拶を行い、声を掛け合う市営住宅等を目指し、安心して居住できる住環境づくりをお手伝いします。</p> <p>「芦屋のよさ」を守り、大切にします</p> <p>本指定管理者業務は、貴市が取り組んでいる「芦屋市住宅マスタープラン」、及びその重点プログラムである「芦屋市営住宅等ストック総合活用計画」において重要な業務であることを十分に理解したうえで管理運営を行います。</p> <p>貴市は阪神間における優良かつ閑静な住宅地として内外から認知されており、その市営住宅等は【芦屋のよさ】を表出した管理運営が求められていると考えています。</p> <p>【芦屋のよさ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域イメージがよい ・自然環境に恵まれている ・住宅事情や住環境がよい ・日常生活が便利である など <div data-bbox="2300 1045 2686 1291"> <p>【芦屋スタイル】の住生活の実現</p> <table border="1"> <tr> <td>安全・安心</td> <td>やさしさ</td> <td>誇りと 愛着</td> <td>ゆとりと 高貴</td> <td>芦屋らしさ</td> <td>住文化と すまい感</td> </tr> </table> <p>↓</p> <p>基本理念1.住むことに誇りを持つ高質なまち</p> <p>基本理念2.心豊かに安全で安心して暮らせるまち</p> <p>基本理念3.すまい感と住文化を育むまち</p> <p>将来像と基本理念（芦屋市住宅マスタープランより）</p> </div> <p>これらの特性をふまえつつ、公営住宅管理という観点から、「安全・安心」、「やさしさ」、「誇りと愛着」に重点を置き、基本理念に合致した管理運営を実施することで、貴市の住宅政策の展開に寄与します。</p>	安全・安心	やさしさ	誇りと 愛着	ゆとりと 高貴	芦屋らしさ	住文化と すまい感
安全・安心	やさしさ	誇りと 愛着	ゆとりと 高貴	芦屋らしさ	住文化と すまい感			
<p>1</p>	<p>- 2 -</p>	<p>67-14</p>						

(様式2-1) ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定

D	E	F														
<p>(1) 管理運営に当たっての基本方針</p> <p>ア. 管理運営を行うに当たって</p> <p>芦屋市は全国有数の「住宅都市」であり、阪神間における優良かつ閑静な住宅地として内外から認識されています。そんな中、住宅に困窮する市民に対して、低額の家賃で入居できる「市営住宅」の供給を行ってこられました。今回の「芦屋市営住宅等管理業務」の事業者募集は、指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを市民及び入居者に提供するとともに、管理経費の節減を図ることを目的とされています。</p> <p>芦屋市の現状は、新住民が増えることにより人口が増加する一方、着実に高齢化・少人数世帯化が進行しており、今後は少子化も進むと予想されています。市営住宅においても高齢化・少人数世帯化が進行しており、これまで培われてきた芦屋のすまいとまちのよさを次代に継承しつつ「住宅都市」として成熟していくために、すまい・まちづくりの将来像とそれを実現するための基本理念を次のように設定されています。</p> <div data-bbox="388 688 923 976" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">将来像:【芦屋スタイル】の住生活の実現</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>安全 安心</td> <td>やさしさ</td> <td>誇りと 愛着</td> <td>ゆとり と 高質</td> <td>芦屋 らしさ</td> <td>住文化 と すまい感</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>基本理念1. 住むことに誇りを持てる高質なまち</p> <p>基本理念2. 心豊かに安全で安心して暮らせるまち</p> <p>基本理念3. すまい感と住文化を育むまち</p> </div> <p>は、「人と人とのつながりによる温もりのあるサービスを通じてお客さまの安心、安全、快適をサポートしお客さまと共によりよい社会を創ります」という企業理念の下、の一員として安心・安全を支える「セキュリティ事業」、快適をサポートする「コミュニティ事業」を関西圏で展開しております。また、は以前より芦屋市高年福祉課から「高齢者向け緊急通報サービス」を受託しており、高齢者の安心・安全をサポートしております。</p> <p>は上記の芦屋市住宅政策の将来像と基本理念を十分に理解し、これまでの住宅管理実績と、豊富な知識と経験を活かし、市営住宅の入居者に留まらず、芦屋市民が誇りを持って、心豊かに安全で安心して快適に暮らせる高質なまちづくりに取り組みます。は、指定管理の目的である管理経費の節減を実現させながら、これまでの住宅管理実績に基づく豊富な知識と経験を活かした市営住宅の居住性向上、いち早く取り組んできた緊急通報事業の経験を活かした長寿化対応、「セキュリティ事業」による市民の安全性の確保を経営目標とし、一方で高齢者や障害者などを含む全ての入居者が同じように生活し活動できる社会的な平等を確保しつつ、互いに支えあい、積極的に地域社会に参加できる持続可能なコミュニティ形成を目指して市営住宅の管理運営を行っていきます。</p> <p style="text-align: center;">1</p>	安全 安心	やさしさ	誇りと 愛着	ゆとり と 高質	芦屋 らしさ	住文化 と すまい感	<p>(様式2-1)</p> <p>(1) 管理運営に当たっての基本方針</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">記載項目</th> <th>記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定</td> <td> <p>各関係法令等を遵守するのはもちろんのこと、貴市における市営住宅等の役割を十分に理解し、市民の住宅困窮度に応じた住宅の提供及び安定的・継続的且つ公平・公正で迅速なサービス提供に努め、入居者が安全で安心な居住空間の提供を行います。また、貴市が策定されているストック総合活用計画によりますと、</p> <p>① 震災後に建設された新しい住宅が半数近くあり、住宅性能面における新旧格差があること。</p> <p>② 入居世帯は半数近くが「1人」世帯で、「2人」を合わせると8割以上になり、しかも高齢者世帯が多いこと。</p> <p>が市営住宅の特性として挙げられております。そのため指定管理業務としては</p> <p>① については、比較的新しい住宅については長寿命化の観点に基づく適切な管理を、建替えや廃止対象の住宅については投資効果を考えた効率的な管理を行います。</p> <p>② については、高齢者が日々安心して暮らせるようこれまでの経験を生かし決め細やかな対応を目指します。</p> <p>芦屋市総合計画「住み続けられるまち・住んでみたいまち・芦屋」に貢献できるよう、日々の業務に邁進し、市営住宅等のみならず地域社会との絆の一助となるよう鋭意努力し、必要な提案を行ってまいります。市営住宅等の高齢者の方々を中心とした住民はもちろん、近隣住民との対話を行い、良好なコミュニティの形成に尽力いたします。</p> <p>以下の項目を経営目標と致します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令の遵守 ・ 住宅困窮度に応じた公正な住宅の提供 ・ 安全な住宅環境の提供（緊急体制の強化） ・ 芦屋市営住宅等ストック総合活用計画の推進に対して適切な維持管理および建替事業における必要な協力 ・ 高齢者・障害者に対して適正な住宅およびサービスの提供 ・ 長年の賃貸マンション運営により培った各世代よりのニーズを取り入れた居住空間の創造 ・ 滞納額の圧縮による市営住宅等運営の健全化 ・ 反社会的勢力の排除 </td> </tr> </tbody> </table>	記載項目	記入欄	ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定	<p>各関係法令等を遵守するのはもちろんのこと、貴市における市営住宅等の役割を十分に理解し、市民の住宅困窮度に応じた住宅の提供及び安定的・継続的且つ公平・公正で迅速なサービス提供に努め、入居者が安全で安心な居住空間の提供を行います。また、貴市が策定されているストック総合活用計画によりますと、</p> <p>① 震災後に建設された新しい住宅が半数近くあり、住宅性能面における新旧格差があること。</p> <p>② 入居世帯は半数近くが「1人」世帯で、「2人」を合わせると8割以上になり、しかも高齢者世帯が多いこと。</p> <p>が市営住宅の特性として挙げられております。そのため指定管理業務としては</p> <p>① については、比較的新しい住宅については長寿命化の観点に基づく適切な管理を、建替えや廃止対象の住宅については投資効果を考えた効率的な管理を行います。</p> <p>② については、高齢者が日々安心して暮らせるようこれまでの経験を生かし決め細やかな対応を目指します。</p> <p>芦屋市総合計画「住み続けられるまち・住んでみたいまち・芦屋」に貢献できるよう、日々の業務に邁進し、市営住宅等のみならず地域社会との絆の一助となるよう鋭意努力し、必要な提案を行ってまいります。市営住宅等の高齢者の方々を中心とした住民はもちろん、近隣住民との対話を行い、良好なコミュニティの形成に尽力いたします。</p> <p>以下の項目を経営目標と致します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令の遵守 ・ 住宅困窮度に応じた公正な住宅の提供 ・ 安全な住宅環境の提供（緊急体制の強化） ・ 芦屋市営住宅等ストック総合活用計画の推進に対して適切な維持管理および建替事業における必要な協力 ・ 高齢者・障害者に対して適正な住宅およびサービスの提供 ・ 長年の賃貸マンション運営により培った各世代よりのニーズを取り入れた居住空間の創造 ・ 滞納額の圧縮による市営住宅等運営の健全化 ・ 反社会的勢力の排除 	<p>(様式2-1)</p> <p>(1) 管理運営に当たっての基本方針</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">記載項目</th> <th>記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定</td> <td> <p>貴市は、国際文化住宅都市に指定され、阪神間における優良な住宅地の代名詞にもなるほど、住宅地としての評価は確立しています。</p> <p>また、平成7年の震災以降は人口増加中であり、住宅系用途地域が9.5%を占める全国でも有数の住宅都市であるという事実もその名に恥じない特性と言えるでしょう。</p> <p>一方、我が国全体に当てはまる高齢化・少人数世帯化の傾向は、貴市においても例外ではありません。さらに、震災復興により公営住宅においても高質な住宅ストックが多い半面、一部に残る昭和30～40年代に建設されたストックとの格差は、却って開いているという現象も見られます。</p> <p>当社は、以上のような総じて高い住環境を有する貴市の特性に鑑み、社会のセーフティネットという公営住宅の本質を理解した上で、以下の経営目標を設定します。</p> <p>1. 安全・安心の確保</p> <p>当社の所属するは、お客様や地域の皆様に信頼される企業グループを目指し、安全・安心の確保を第一の方針としております。</p> <p>これは、多くのご入居者の住環境をお預かりする公営住宅の管理運営につきましても、あてはまるものと考えます。例えば、当社では、ご入居者の身体・財産に直接的な被害が生じるおそれのある災害に対しては、日頃から定期的な訓練に加えて「災害行動計画」や「災害時行動マニュアル」を定め、全社員に周知と配布を行なっています。</p> <p>2. お客様満足の最大化</p> <p>当社は、あらゆる意味でお客様であるご入居者に満足いただけることを目標とします。それは、ご入居者への対応を画一的にせず、個々のご入居者が必要とされ、求めている対応を行うということです。</p> <p>公営住宅にご入居のお客様は、ご高齢の方、障がいをもった方等様々なご事情をお持ちです。そのようなご入居者の全てに、等しくご満足いただけることが、当社の目指すところです。</p> <p>とくに、築年数による住環境の格差が認識されている貴市におきましては、運営面からもその格差をなるべく縮小するべく、全てのご入居者からご満足いただけるよう努力していきたいと考えています。</p> <p>3. 持続可能な運営</p> <p>当社は、公営住宅とご入居者の生活は、指定管理期間の5年間だけではないということを認識し、ご入居者の皆様に高いレベルのサービスを持続的に提供することが必要であるとと考えています。</p> <p>効率的な管理運営により経費の削減に取り組むのはもちろんですが、当社では、リスクを軽視したり、無理な積算を重ねるようなことはせず適正な指定管理料を算定させていただいております。</p> <p>また、当社の指定管理期間終了以降についても長期的な視野に立って考慮し、企業利益より貴市やご入居者の持続的な利益を優先させることを目標とします。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	記載項目	記入欄	ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定	<p>貴市は、国際文化住宅都市に指定され、阪神間における優良な住宅地の代名詞にもなるほど、住宅地としての評価は確立しています。</p> <p>また、平成7年の震災以降は人口増加中であり、住宅系用途地域が9.5%を占める全国でも有数の住宅都市であるという事実もその名に恥じない特性と言えるでしょう。</p> <p>一方、我が国全体に当てはまる高齢化・少人数世帯化の傾向は、貴市においても例外ではありません。さらに、震災復興により公営住宅においても高質な住宅ストックが多い半面、一部に残る昭和30～40年代に建設されたストックとの格差は、却って開いているという現象も見られます。</p> <p>当社は、以上のような総じて高い住環境を有する貴市の特性に鑑み、社会のセーフティネットという公営住宅の本質を理解した上で、以下の経営目標を設定します。</p> <p>1. 安全・安心の確保</p> <p>当社の所属するは、お客様や地域の皆様に信頼される企業グループを目指し、安全・安心の確保を第一の方針としております。</p> <p>これは、多くのご入居者の住環境をお預かりする公営住宅の管理運営につきましても、あてはまるものと考えます。例えば、当社では、ご入居者の身体・財産に直接的な被害が生じるおそれのある災害に対しては、日頃から定期的な訓練に加えて「災害行動計画」や「災害時行動マニュアル」を定め、全社員に周知と配布を行なっています。</p> <p>2. お客様満足の最大化</p> <p>当社は、あらゆる意味でお客様であるご入居者に満足いただけることを目標とします。それは、ご入居者への対応を画一的にせず、個々のご入居者が必要とされ、求めている対応を行うということです。</p> <p>公営住宅にご入居のお客様は、ご高齢の方、障がいをもった方等様々なご事情をお持ちです。そのようなご入居者の全てに、等しくご満足いただけることが、当社の目指すところです。</p> <p>とくに、築年数による住環境の格差が認識されている貴市におきましては、運営面からもその格差をなるべく縮小するべく、全てのご入居者からご満足いただけるよう努力していきたいと考えています。</p> <p>3. 持続可能な運営</p> <p>当社は、公営住宅とご入居者の生活は、指定管理期間の5年間だけではないということを認識し、ご入居者の皆様に高いレベルのサービスを持続的に提供することが必要であるとと考えています。</p> <p>効率的な管理運営により経費の削減に取り組むのはもちろんですが、当社では、リスクを軽視したり、無理な積算を重ねるようなことはせず適正な指定管理料を算定させていただいております。</p> <p>また、当社の指定管理期間終了以降についても長期的な視野に立って考慮し、企業利益より貴市やご入居者の持続的な利益を優先させることを目標とします。</p>
安全 安心	やさしさ	誇りと 愛着	ゆとり と 高質	芦屋 らしさ	住文化 と すまい感											
記載項目	記入欄															
ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定	<p>各関係法令等を遵守するのはもちろんのこと、貴市における市営住宅等の役割を十分に理解し、市民の住宅困窮度に応じた住宅の提供及び安定的・継続的且つ公平・公正で迅速なサービス提供に努め、入居者が安全で安心な居住空間の提供を行います。また、貴市が策定されているストック総合活用計画によりますと、</p> <p>① 震災後に建設された新しい住宅が半数近くあり、住宅性能面における新旧格差があること。</p> <p>② 入居世帯は半数近くが「1人」世帯で、「2人」を合わせると8割以上になり、しかも高齢者世帯が多いこと。</p> <p>が市営住宅の特性として挙げられております。そのため指定管理業務としては</p> <p>① については、比較的新しい住宅については長寿命化の観点に基づく適切な管理を、建替えや廃止対象の住宅については投資効果を考えた効率的な管理を行います。</p> <p>② については、高齢者が日々安心して暮らせるようこれまでの経験を生かし決め細やかな対応を目指します。</p> <p>芦屋市総合計画「住み続けられるまち・住んでみたいまち・芦屋」に貢献できるよう、日々の業務に邁進し、市営住宅等のみならず地域社会との絆の一助となるよう鋭意努力し、必要な提案を行ってまいります。市営住宅等の高齢者の方々を中心とした住民はもちろん、近隣住民との対話を行い、良好なコミュニティの形成に尽力いたします。</p> <p>以下の項目を経営目標と致します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令の遵守 ・ 住宅困窮度に応じた公正な住宅の提供 ・ 安全な住宅環境の提供（緊急体制の強化） ・ 芦屋市営住宅等ストック総合活用計画の推進に対して適切な維持管理および建替事業における必要な協力 ・ 高齢者・障害者に対して適正な住宅およびサービスの提供 ・ 長年の賃貸マンション運営により培った各世代よりのニーズを取り入れた居住空間の創造 ・ 滞納額の圧縮による市営住宅等運営の健全化 ・ 反社会的勢力の排除 															
記載項目	記入欄															
ア 芦屋市の特性に合致した経営目標の設定	<p>貴市は、国際文化住宅都市に指定され、阪神間における優良な住宅地の代名詞にもなるほど、住宅地としての評価は確立しています。</p> <p>また、平成7年の震災以降は人口増加中であり、住宅系用途地域が9.5%を占める全国でも有数の住宅都市であるという事実もその名に恥じない特性と言えるでしょう。</p> <p>一方、我が国全体に当てはまる高齢化・少人数世帯化の傾向は、貴市においても例外ではありません。さらに、震災復興により公営住宅においても高質な住宅ストックが多い半面、一部に残る昭和30～40年代に建設されたストックとの格差は、却って開いているという現象も見られます。</p> <p>当社は、以上のような総じて高い住環境を有する貴市の特性に鑑み、社会のセーフティネットという公営住宅の本質を理解した上で、以下の経営目標を設定します。</p> <p>1. 安全・安心の確保</p> <p>当社の所属するは、お客様や地域の皆様に信頼される企業グループを目指し、安全・安心の確保を第一の方針としております。</p> <p>これは、多くのご入居者の住環境をお預かりする公営住宅の管理運営につきましても、あてはまるものと考えます。例えば、当社では、ご入居者の身体・財産に直接的な被害が生じるおそれのある災害に対しては、日頃から定期的な訓練に加えて「災害行動計画」や「災害時行動マニュアル」を定め、全社員に周知と配布を行なっています。</p> <p>2. お客様満足の最大化</p> <p>当社は、あらゆる意味でお客様であるご入居者に満足いただけることを目標とします。それは、ご入居者への対応を画一的にせず、個々のご入居者が必要とされ、求めている対応を行うということです。</p> <p>公営住宅にご入居のお客様は、ご高齢の方、障がいをもった方等様々なご事情をお持ちです。そのようなご入居者の全てに、等しくご満足いただけることが、当社の目指すところです。</p> <p>とくに、築年数による住環境の格差が認識されている貴市におきましては、運営面からもその格差をなるべく縮小するべく、全てのご入居者からご満足いただけるよう努力していきたいと考えています。</p> <p>3. 持続可能な運営</p> <p>当社は、公営住宅とご入居者の生活は、指定管理期間の5年間だけではないということを認識し、ご入居者の皆様に高いレベルのサービスを持続的に提供することが必要であるとと考えています。</p> <p>効率的な管理運営により経費の削減に取り組むのはもちろんですが、当社では、リスクを軽視したり、無理な積算を重ねるようなことはせず適正な指定管理料を算定させていただいております。</p> <p>また、当社の指定管理期間終了以降についても長期的な視野に立って考慮し、企業利益より貴市やご入居者の持続的な利益を優先させることを目標とします。</p>															

(様式2-1) イ 団体の業務推進能力について

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社																																																																																																																																						
<p>イ 団体の業務推進能力について</p> <p>■ 財政基盤 当社は、平成23年度決算における経常収益が、19,832,565千円、正味財産が1,212,240千円であり、貴市の市営住宅等指定管理者の業務を確実に実施することができる財務状況です。</p> <p>■ 事業の収益構造 当社の現在の主力事業である「住宅管理等事業」においては、毎年、約1億円の利益を確保しております。また、独自事業として、約5億円規模の住宅の入居者専用の駐車場も運営しており、経営の安定性には何ら問題はございません。</p> <p>■ 支援体制 現在、当社は、職員108名及び嘱託職員52名を本所1所及び全国7支所に配置するとともに、全国に管理人331名(兵庫県内に19名)を配置しており、全国の業務を均一的かつ確実に維持管理できる体制を既に構築しております。芦屋市営住宅等指定管理者の事業においては、以下の「組織図 当協会本所及び芦屋市営住宅等管理事務所」のとおり、6名で確実に事業を実施してまいりますが、災害の発生等人的な増員が必要な場合は、本所の担当部署となる事業統括部に配置している8名の職員が芦屋市営住宅等指定管理者の支援体制を構築するとともに、退職した住宅管理の経験豊富な元管理人の臨時採用等も検討して万全を期します。</p> <p style="text-align: center;">組織図 本所及び芦屋市営住宅等管理事務所</p> <pre> graph TD 理事長 --- 常務理事 常務理事 --- 事務局長 事務局長 --- 総務部 事務局長 --- 住宅事業部 事務局長 --- 事業統括部 事業統括部 --- 事務所長 事業統括部 --- 住宅管理課長 事務所長 --- 修繕担当 住宅管理課長 --- 巡回担当 </pre> <p>■ 公的住宅の管理実績 私どもは、これまで、当協会として、約40年間に亘り全国約14万戸の公的な住宅を公平かつ平等に管理運営してきた実績がございます。これまでの経験の中で、市営住宅等の管理運営を円滑に行うためには、入居者や自治会そして貴市との連携を密接に図ることが不可欠と考えており、経験豊富な職員が「入居者の声」に耳を傾け、また、地域社会と連携することにより、質が高くきめの細かいサービスを提供してまいります。</p>	<p>イ 団体の業務推進能力について</p> <p>安定した財政基盤 当社は昭和45年の設立以来、マンション・ビル管理のリーディングカンパニーとして、マンション等の住宅管理を中心に事業を展開しております。平成12年にはマンション管理を主業務とする企業として、初めて東証一部に上場するなど、事業拡大を図ってまいりました。入居者の皆様にご評価いただき、年々管理実績を増やした結果、平成24年3月期現在、当社の集合住宅の管理実績数は5,855件、381,341戸、売上高は約1,114億円、従業員数は6,867人となっております。</p> <p>専門部隊による万全のバックアップ体制 芦屋市営住宅等の管理は、芦屋市営住宅等管理センターに勤めるスタッフの他に、当社の本社関連部署スタッフ、関西事業部及び公共住宅管理センターのスタッフが全面的に本指定管理業務を支援いたします。公共住宅管理センターとは、公共住宅管理が当社において最重要案件であり、特に関西エリアにおいての受注を強化する必要があるという認識のもとに発足した公共住宅指定管理者運営の専門部隊です。公共住宅管理における豊富なスキルとノウハウを持ったスタッフが、芦屋市営住宅等の運営を全面的にバックアップいたします。また下のグラフの通り、当社が管理する全国78,033戸の公共住宅のうち、その83.5%にあたる65,212戸の管理を公共住宅管理センターが実施しております。豊富な管理実績からくる経験を生かし、万全の支援体制を構築いたします。</p> <div style="text-align: center;"> <p>当社管理する全公共住宅(78,033戸)の内 公共住宅管理センターが管理する公共住宅の割合</p> <p>平成24年4月1日現在</p> </div> <p>公共住宅管理実績及び管理センター間の連携</p> <p>1. 公共住宅管理実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>公共住宅名</th> <th>施設所在地</th> <th>施設の種類</th> <th>運営期間</th> <th>規模</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>神戸市営住宅等</td> <td>兵庫県神戸市</td> <td>市営・改良・厚生年金・従前居住者用住宅等</td> <td>2010.4~2014.3</td> <td>669戸地 15,449戸</td> </tr> <tr> <td>奈良県営住宅</td> <td>奈良県</td> <td>県営住宅</td> <td>2010.4~2015.3</td> <td>46戸地 1,855戸</td> </tr> <tr> <td>尼崎市営住宅等</td> <td>兵庫県尼崎市</td> <td>市営・改良・コミュニティ・再開発・特設住宅</td> <td>2011.4~2016.3</td> <td>37戸地 4,494戸</td> </tr> <tr> <td>大阪府営住宅(3地区)</td> <td>大阪府</td> <td>府営・特設住宅</td> <td>2012.4~2017.3</td> <td>149戸地 43,444戸</td> </tr> <tr> <td colspan="5">公共住宅管理センター 小計</td> </tr> <tr> <td>品川区立区民住宅(1号~西五反田増設)</td> <td>東京都品川区</td> <td>区民住宅</td> <td>2008.4~2013.3</td> <td>1戸地 98戸</td> </tr> <tr> <td>港区特定公営賃貸住宅等</td> <td>東京都港区</td> <td>区営・区立・特設・障害者住宅</td> <td>2009.4~2014.3</td> <td>1戸地 400戸</td> </tr> <tr> <td>品川区立区民住宅(1号~西五反田増設)</td> <td>東京都品川区</td> <td>区民住宅</td> <td>2009.4~2014.3</td> <td>0戸地 400戸</td> </tr> <tr> <td>横浜市営住宅等</td> <td>神奈川県横浜市</td> <td>市営・修正・改良住宅</td> <td>2009.4~2014.3</td> <td>28戸地 2,767戸</td> </tr> <tr> <td>平塚市営住宅</td> <td>神奈川県平塚市</td> <td>市営住宅</td> <td>2010.10~2014.3</td> <td>28戸地 1,631戸</td> </tr> <tr> <td>相模原市営住宅</td> <td>東京都相模原市</td> <td>区営住宅</td> <td>2011.4~2014.3</td> <td>1戸地 470戸</td> </tr> <tr> <td>習志野区立区民住宅</td> <td>東京都習志野区</td> <td>区営・区民住宅</td> <td>2012.4~2015.3</td> <td>1戸地 263戸</td> </tr> <tr> <td>住野区営住宅等</td> <td>東京都中野区</td> <td>区営・区民・福祉住宅・まちづくり事業住宅</td> <td>2012.4~2015.3</td> <td>3戸地 723戸</td> </tr> <tr> <td>神奈川県営住宅等(藤沢区3地区)</td> <td>神奈川県</td> <td>県営住宅</td> <td>2012.4~2017.3</td> <td>27戸地 5,379戸</td> </tr> <tr> <td colspan="4">その他の地域 小計</td> <td>12,821戸</td> </tr> <tr> <td colspan="4">合計</td> <td>78,033戸</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 他自治体の管理センターとの情報交換 電子メール等を活用して全国15箇所の公共住宅等指定管理者の管理センター間で適宜情報交換を実施する他、公共住宅の情報をオンラインにて常時確認ができるよう管理業務システムを構築しております。地域により特性の違いはございますが、各住宅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々あります。問題内容や解決事例を共有することで、効率的な業務実施を目指しています。</p>	公共住宅名	施設所在地	施設の種類	運営期間	規模	神戸市営住宅等	兵庫県神戸市	市営・改良・厚生年金・従前居住者用住宅等	2010.4~2014.3	669戸地 15,449戸	奈良県営住宅	奈良県	県営住宅	2010.4~2015.3	46戸地 1,855戸	尼崎市営住宅等	兵庫県尼崎市	市営・改良・コミュニティ・再開発・特設住宅	2011.4~2016.3	37戸地 4,494戸	大阪府営住宅(3地区)	大阪府	府営・特設住宅	2012.4~2017.3	149戸地 43,444戸	公共住宅管理センター 小計					品川区立区民住宅(1号~西五反田増設)	東京都品川区	区民住宅	2008.4~2013.3	1戸地 98戸	港区特定公営賃貸住宅等	東京都港区	区営・区立・特設・障害者住宅	2009.4~2014.3	1戸地 400戸	品川区立区民住宅(1号~西五反田増設)	東京都品川区	区民住宅	2009.4~2014.3	0戸地 400戸	横浜市営住宅等	神奈川県横浜市	市営・修正・改良住宅	2009.4~2014.3	28戸地 2,767戸	平塚市営住宅	神奈川県平塚市	市営住宅	2010.10~2014.3	28戸地 1,631戸	相模原市営住宅	東京都相模原市	区営住宅	2011.4~2014.3	1戸地 470戸	習志野区立区民住宅	東京都習志野区	区営・区民住宅	2012.4~2015.3	1戸地 263戸	住野区営住宅等	東京都中野区	区営・区民・福祉住宅・まちづくり事業住宅	2012.4~2015.3	3戸地 723戸	神奈川県営住宅等(藤沢区3地区)	神奈川県	県営住宅	2012.4~2017.3	27戸地 5,379戸	その他の地域 小計				12,821戸	合計				78,033戸	<p>(様式2-1)</p> <p>(1) 管理運営に当たっての基本方針</p> <p>イ 団体の業務推進能力について</p> <p style="text-align: center;">公共住宅管理業務における豊富な実績・経験・ノウハウを最大限発揮します</p> <p>当社は、創業より50年近く実績を積み重ね、現在では、4万戸を超す民間住宅の管理をはじめ、指定管理者制度、PFI事業などに基づく公共施設の管理業務も実施しています。これらの実績・経験を充実したバックアップ体制と安定的な財政基盤をもって最大限に発揮します。</p> <p>公共住宅管理実績</p> <p>公共住宅管理業務において多数の受任実績を誇り、管理業務における経験が豊富にあります。本指定管理業務においても、これらの経験を活かして管理運営を実施します。</p> <p>【公共住宅管理業務受任実績(抜粋)】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>住宅の名称</th> <th>所在地</th> <th>戸数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>西宮市営住宅(北部地域)</td> <td>西宮市</td> <td>4,358戸</td> </tr> <tr> <td>宝塚市営住宅</td> <td>宝塚市</td> <td>1,384戸</td> </tr> <tr> <td>尼崎市営住宅(南部地域)</td> <td>尼崎市</td> <td>6,329戸</td> </tr> <tr> <td>神戸市営住宅(東灘区・灘区・中央区)</td> <td>神戸市</td> <td>12,304戸</td> </tr> <tr> <td>大阪府営住宅(枚方市・大東市・四條畷市・交野市)</td> <td>大阪府枚方市他</td> <td>12,227戸</td> </tr> <tr> <td>滋賀県営住宅</td> <td>滋賀県大津市他</td> <td>3,080戸</td> </tr> <tr> <td>高知市営住宅</td> <td>高知市</td> <td>5,034戸</td> </tr> <tr> <td>松山市営住宅</td> <td>松山市</td> <td>3,861戸</td> </tr> <tr> <td>熊本市営住宅</td> <td>熊本市</td> <td>11,950戸</td> </tr> <tr> <td>UR賃貸(大阪・兵庫・京都)</td> <td>大阪市・神戸市・京都市他</td> <td>96,318戸</td> </tr> </tbody> </table> <p>以上のような、多数の公共住宅管理業務の経験と共に、UR賃貸住宅の管理業務においては、高齢者に対するサポートサービスである「生活支援アドバイザー業務」も行っている点も当社の強みです。</p> <p>安心・安全な管理、スピーディーな対応を実現します</p> <p>長年の多様な管理実績により蓄積した独自データベースを運用する当社の技術支援部門「エンジニアリングマネジメント本部」など各専門部署がバックアップを行い、センター員の能力を最大限に引き出す管理運営を実施することで、「安全・安心」な管理を実現します。</p> <p>また、当社は貴市に隣接する西宮市に主要機能の拠点である本社を、神戸市に神戸支店を擁しています。本社は貴市中心地まで約3.5km、車で約13分の距離に位置しており、災害等をはじめ迅速な対応が求められた際、本社担当部署が速やかな情報把握・現場指揮を行い、入居者の安全確保に最大限のスピードをもって対応することが可能です。</p> <p>継続成長・黒字決算経営</p> <p>直近の貸借対照表及び損益計算書より、売上高・経常利益・総資産は下記のようにになっており、経営体として抜群の健全性を有しています。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>売上高</th> <th>経常利益</th> <th>総資産</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成24年3月期単体</td> <td>49,359,275千円</td> <td>2,582,859千円</td> <td>24,424,851千円</td> </tr> <tr> <td>平成23年3月期単体</td> <td>48,728,562千円</td> <td>2,695,592千円</td> <td>23,599,744千円</td> </tr> <tr> <td>平成22年3月期単体</td> <td>48,216,012千円</td> <td>2,180,510千円</td> <td>23,184,864千円</td> </tr> </tbody> </table> <p>また、東証・大証一部に上場している企業として、「財務報告に係る内部統制の有効性に関する経営者の評価」制度及び「外部監査法人による内部統制監査」制度に対応した監査・開示体制を整えています。本市営住宅等指定管理業務においても、透明性の高い管理運営を行い、安定的かつ適正な業務を履行します。</p>	住宅の名称	所在地	戸数	西宮市営住宅(北部地域)	西宮市	4,358戸	宝塚市営住宅	宝塚市	1,384戸	尼崎市営住宅(南部地域)	尼崎市	6,329戸	神戸市営住宅(東灘区・灘区・中央区)	神戸市	12,304戸	大阪府営住宅(枚方市・大東市・四條畷市・交野市)	大阪府枚方市他	12,227戸	滋賀県営住宅	滋賀県大津市他	3,080戸	高知市営住宅	高知市	5,034戸	松山市営住宅	松山市	3,861戸	熊本市営住宅	熊本市	11,950戸	UR賃貸(大阪・兵庫・京都)	大阪市・神戸市・京都市他	96,318戸		売上高	経常利益	総資産	平成24年3月期単体	49,359,275千円	2,582,859千円	24,424,851千円	平成23年3月期単体	48,728,562千円	2,695,592千円	23,599,744千円	平成22年3月期単体	48,216,012千円	2,180,510千円	23,184,864千円
公共住宅名	施設所在地	施設の種類	運営期間	規模																																																																																																																																				
神戸市営住宅等	兵庫県神戸市	市営・改良・厚生年金・従前居住者用住宅等	2010.4~2014.3	669戸地 15,449戸																																																																																																																																				
奈良県営住宅	奈良県	県営住宅	2010.4~2015.3	46戸地 1,855戸																																																																																																																																				
尼崎市営住宅等	兵庫県尼崎市	市営・改良・コミュニティ・再開発・特設住宅	2011.4~2016.3	37戸地 4,494戸																																																																																																																																				
大阪府営住宅(3地区)	大阪府	府営・特設住宅	2012.4~2017.3	149戸地 43,444戸																																																																																																																																				
公共住宅管理センター 小計																																																																																																																																								
品川区立区民住宅(1号~西五反田増設)	東京都品川区	区民住宅	2008.4~2013.3	1戸地 98戸																																																																																																																																				
港区特定公営賃貸住宅等	東京都港区	区営・区立・特設・障害者住宅	2009.4~2014.3	1戸地 400戸																																																																																																																																				
品川区立区民住宅(1号~西五反田増設)	東京都品川区	区民住宅	2009.4~2014.3	0戸地 400戸																																																																																																																																				
横浜市営住宅等	神奈川県横浜市	市営・修正・改良住宅	2009.4~2014.3	28戸地 2,767戸																																																																																																																																				
平塚市営住宅	神奈川県平塚市	市営住宅	2010.10~2014.3	28戸地 1,631戸																																																																																																																																				
相模原市営住宅	東京都相模原市	区営住宅	2011.4~2014.3	1戸地 470戸																																																																																																																																				
習志野区立区民住宅	東京都習志野区	区営・区民住宅	2012.4~2015.3	1戸地 263戸																																																																																																																																				
住野区営住宅等	東京都中野区	区営・区民・福祉住宅・まちづくり事業住宅	2012.4~2015.3	3戸地 723戸																																																																																																																																				
神奈川県営住宅等(藤沢区3地区)	神奈川県	県営住宅	2012.4~2017.3	27戸地 5,379戸																																																																																																																																				
その他の地域 小計				12,821戸																																																																																																																																				
合計				78,033戸																																																																																																																																				
住宅の名称	所在地	戸数																																																																																																																																						
西宮市営住宅(北部地域)	西宮市	4,358戸																																																																																																																																						
宝塚市営住宅	宝塚市	1,384戸																																																																																																																																						
尼崎市営住宅(南部地域)	尼崎市	6,329戸																																																																																																																																						
神戸市営住宅(東灘区・灘区・中央区)	神戸市	12,304戸																																																																																																																																						
大阪府営住宅(枚方市・大東市・四條畷市・交野市)	大阪府枚方市他	12,227戸																																																																																																																																						
滋賀県営住宅	滋賀県大津市他	3,080戸																																																																																																																																						
高知市営住宅	高知市	5,034戸																																																																																																																																						
松山市営住宅	松山市	3,861戸																																																																																																																																						
熊本市営住宅	熊本市	11,950戸																																																																																																																																						
UR賃貸(大阪・兵庫・京都)	大阪市・神戸市・京都市他	96,318戸																																																																																																																																						
	売上高	経常利益	総資産																																																																																																																																					
平成24年3月期単体	49,359,275千円	2,582,859千円	24,424,851千円																																																																																																																																					
平成23年3月期単体	48,728,562千円	2,695,592千円	23,599,744千円																																																																																																																																					
平成22年3月期単体	48,216,012千円	2,180,510千円	23,184,864千円																																																																																																																																					

(様式2-1) イ 団体の業務推進能力について

D	E	F																																																																																		
<p>イ. 団体の業務推進能力について</p> <p>平成23年度 貸借対照表より (詳細は別添貸借対照表参照ください)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <caption>(円/税別)</caption> <thead> <tr> <th colspan="2">資産の部</th> <th colspan="2">負債の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I. 流動資産</td> <td>3,080,549,424</td> <td>I. 流動負債</td> <td>1,176,629,282</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>II. 固定負債</td> <td>457,891,545</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>負債合計</td> <td>1,634,520,827</td> </tr> <tr> <td>II. 固定資産</td> <td>2,523,848,794</td> <td colspan="2">純資産の部</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>I. 株主資本</td> <td>3,957,627,937</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>II. 評価・換算差額等</td> <td>12,249,454</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>純資産合計</td> <td>3,969,877,391</td> </tr> <tr> <td>資産合計</td> <td>5,604,398,218</td> <td>負債・純資産合計</td> <td>5,604,398,218</td> </tr> </tbody> </table> <p>財務面では、平成23年度期末(平成24年3月31日)時点で無借金であり、企業の健全性を示す財務指標である「自己資本比率」は70.0%、「負債比率」は42.9%と、住宅管理業界の中でも、高い健全性を維持しております。</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <caption>損益計算書より (円/税別)</caption> <tbody> <tr> <td>平成21年度</td> <td>当期純利益</td> <td>360,490,136</td> </tr> <tr> <td>平成22年度</td> <td>当期純利益</td> <td>△542,526,186</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>当期純利益</td> <td>114,906,446</td> </tr> </tbody> </table> <p>※平成22年度は、グループ企業である[]の株式減損処理の執行により、特別損失△758,965,499円が発生</p> <p>上記のように、毎年安定的に純利益を計上しており業務運営において健全な体制を構築しております。(詳細は別添 損益計算書参照ください)</p> <p>資金保有状況につきましても平成23年度に於いては借入金なく、事業運営全て自己資金にまかなっており高い健全性を維持しております。更に[]として[]と短期資金借入れの極度額として10億円の契約があり、事業資金についても問題ない体制を構築しております。</p> <p>公営住宅の管理実績としましては、[]の公営住宅指定管理者として[](9物件、709戸)を平成18年4月より、2期連続で受託しています。</p> <p>また、H24年4月からは[]と指定管理協同事業体として、[]のうち[]地区約28,000戸の指定管理者も担っております。</p> <p>賃貸マンション管理事業においては、平成4年に[]より特定優良賃貸住宅の管理業務を受託開始したのを皮切りに、[]をはじめとする近畿圏の各自治体、住宅供給公社、民間企業、個人オーナーから、賃貸マンション管理業務の受注・拡大を続けてまいりました。セキュリティと住宅管理のワンストップサービスによる安心・安全・快適な暮らしづくりのサービス提供をご評価いただき、平成24年4月現在15,593戸の賃貸住宅管理業務を行っております。</p>	資産の部		負債の部		I. 流動資産	3,080,549,424	I. 流動負債	1,176,629,282			II. 固定負債	457,891,545			負債合計	1,634,520,827	II. 固定資産	2,523,848,794	純資産の部				I. 株主資本	3,957,627,937			II. 評価・換算差額等	12,249,454			純資産合計	3,969,877,391	資産合計	5,604,398,218	負債・純資産合計	5,604,398,218	平成21年度	当期純利益	360,490,136	平成22年度	当期純利益	△542,526,186	平成23年度	当期純利益	114,906,446	<p>イ 団体の業務推進能力について</p> <p>弊社は1986年に設立し、賃貸マンションを全国で約92,000戸の管理運営を行っております。内関西支社では約25,000戸を管理運営しております。その中には特定優良賃貸住宅(70棟・2,170戸)も含まれており、各行政より指定管理者として認定されております。また賃貸マンションの管理運営のみに従事する関西支社の人員148名で業務を行っており、その中には専門性の高い職種に従事するものや専門的な資格を有する者も数多くおり、常に管理センターをバックアップする環境を整えます。当然に特定優良賃貸住宅における住宅使用料の算定に関する業務も行っており、各種申請に対しても円滑な業務を遂行できると確信しております。</p> <p>またグループ企業として建設会社・分譲マンションの販売、管理会社・高齢者住宅の運営会社・ホテル運営など多岐に亘っており、各社の専門性をグループの中で共有し、住民及び近隣住民の方々へのサービスの提供を行うことができると考えます。その中でも建設会社である[]は、貴市におけるストック活用手法の一つである建替事業において他行政ではありますが数多くの実績がございます。その実績(※)に基づき建替中の入居者様の代替住宅の提供や引越し作業のサポートなど住民の方々への対応にも精通しております。特に高齢の入居者の方々へのこれらのサポートは事業をスムーズに進める重要なポイントと考えております。</p> <p>弊社およびグループ会社においてはサービス付高齢者向け住宅の運用も行っており、高齢者様向けサービスの提供や介護セミナーの開催などをご提案していけるものと考えております。</p> <p>(※) []によるPFI事業</p> <p>【公営住宅】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ [] 住宅(2007.5) ・ [] 団地建替事業(2008.6) ・ [] (2009.3) ・ [] 住宅(2009.12) ・ [] 宅(2010.5) ・ [] 住宅(2010.5) ・ [] 住宅(2011.11) <p>【公務員宿舎】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ [] 住宅(2008.1) ・ [] 住宅(2008.6) 	<p>イ 団体の業務推進能力について</p> <p>当社は、大阪市内に本社を置き、関西を基盤(関西圏管理戸数約39,000戸)とする住宅の管理を専門とした会社です。また、公営住宅の指定管理者として、延べ15,742戸の管理実績を有しています。</p> <p>1. 安定的な財政基盤</p> <p>当社は単体としては、平成24年2月期で資本金5千万円、売上高約99.4億円の非上場会社で、平成8年の創業以来、身の丈に合った健全経営を心がけて参りました。指定管理者にとって重要なのは、指定管理期間中、経営の持続を可能にする安定性です。</p> <p>経営の安定性を示す主な指標としては、「流動比率」「自己資本比率」「固定比率」などがありますが、当社の値はいずれも健全性の目安を上回っています。</p> <p>※過去3カ年の推移</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H21年度</th> <th>H22年度</th> <th>H23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>流動比率</td> <td>159.7%</td> <td>152.6%</td> <td>152.4%</td> </tr> <tr> <td>自己資本比率</td> <td>37.4%</td> <td>34.7%</td> <td>33.6%</td> </tr> <tr> <td>固定比率</td> <td>45.6%</td> <td>47.2%</td> <td>44.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 管理運営のための適正な組織構成</p> <p>本社内では、賃貸事業部公営住宅担当部長、同課長が現場の管理センター長を統括いたします。同時に、当社内の総務部、技術・品質管理部、監査部などにも支援体制を構築し、現場のバックアップを行います。特に、繁忙期は、必要に応じ、本社から応援社員を派遣し迅速かつ適正な対応を行います。</p>  <p>3. 公営住宅の豊富な管理実績</p> <p>当社は、分譲マンション管理で長年培った技術・ノウハウ等を活用し、複数自治体の公営住宅指定管理者に選定いただいております。</p> <p>【当社の指定管理業務実績】</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>管理施設名</th> <th>管理戸数</th> <th>指定期間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[]</td> <td>4,521戸</td> <td>H19.1~H23.3</td> </tr> <tr> <td>[]</td> <td>1,248戸</td> <td>H19.4~H24.3</td> </tr> <tr> <td>[]</td> <td>2,378戸</td> <td>H23.4~H28.3</td> </tr> <tr> <td>[]</td> <td>4,320戸</td> <td>H23.4~H28.3</td> </tr> <tr> <td>[]</td> <td>3,275戸</td> <td>H24.4~H29.3</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>15,742戸</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		H21年度	H22年度	H23年度	流動比率	159.7%	152.6%	152.4%	自己資本比率	37.4%	34.7%	33.6%	固定比率	45.6%	47.2%	44.0%	管理施設名	管理戸数	指定期間	[]	4,521戸	H19.1~H23.3	[]	1,248戸	H19.4~H24.3	[]	2,378戸	H23.4~H28.3	[]	4,320戸	H23.4~H28.3	[]	3,275戸	H24.4~H29.3	計	15,742戸	
資産の部		負債の部																																																																																		
I. 流動資産	3,080,549,424	I. 流動負債	1,176,629,282																																																																																	
		II. 固定負債	457,891,545																																																																																	
		負債合計	1,634,520,827																																																																																	
II. 固定資産	2,523,848,794	純資産の部																																																																																		
		I. 株主資本	3,957,627,937																																																																																	
		II. 評価・換算差額等	12,249,454																																																																																	
		純資産合計	3,969,877,391																																																																																	
資産合計	5,604,398,218	負債・純資産合計	5,604,398,218																																																																																	
平成21年度	当期純利益	360,490,136																																																																																		
平成22年度	当期純利益	△542,526,186																																																																																		
平成23年度	当期純利益	114,906,446																																																																																		
	H21年度	H22年度	H23年度																																																																																	
流動比率	159.7%	152.6%	152.4%																																																																																	
自己資本比率	37.4%	34.7%	33.6%																																																																																	
固定比率	45.6%	47.2%	44.0%																																																																																	
管理施設名	管理戸数	指定期間																																																																																		
[]	4,521戸	H19.1~H23.3																																																																																		
[]	1,248戸	H19.4~H24.3																																																																																		
[]	2,378戸	H23.4~H28.3																																																																																		
[]	4,320戸	H23.4~H28.3																																																																																		
[]	3,275戸	H24.4~H29.3																																																																																		
計	15,742戸																																																																																			

(様式2-2) ア 管理体制について

A									
(様式2-2)	(2) 管理体制								
記載項目	記入欄								
ア 管理体制について	<p>■ 芦屋市営住宅等の管理体制</p> <p>は芦屋市管理事務所に、通常、統括責任者を1名、住宅管理課長を1名、修繕担当1名及び巡回担当3名（全員が常勤・専任）を配置いたします。</p> <p>また、入居募集時などの繁忙期には、必要に応じて本所事業統括部に配置している8名の職員が芦屋市営住宅等指定管理者の支援体制を構築するとともに、災害の発生等人的な増員が必要不可欠な場合は、を退職した住宅管理の経験豊富な元職員の臨時採用等も検討して万全を期します。</p> <p>芦屋管理事務所組織図</p> <table border="1"> <tr> <td>所長</td> <td>全庁統括、芦屋市及び当協会の連絡調整</td> </tr> <tr> <td>課長</td> <td>システム入力、担当の指導等</td> </tr> <tr> <td>修繕担当</td> <td>建物保守管理、修繕担当</td> </tr> <tr> <td>巡回担当</td> <td>建物定期巡回及び各種窓口担当（入退去、収納、徴収、駐車場管理、集会所管理、入居者対応等）</td> </tr> </table> <p>■ 緊急事態時の連絡体制</p> <p>夜間・休日等における火災・事故・事件等の連絡体制は、確実かつ迅速な対応が必要であり、以下の体制により入居者の安全・快適な生活を実現します。</p> <p>図表：夜間・休日等、営業時間外における利用者のからの一般的な連絡の流れ</p> <p>■ 安定的な人材確保</p> <p>では、階層別の集合研修の実施により、職員の業務遂行に必要な知識及び対応技法等を付与するとともに、業務担当別の自己啓発支援研修の実施により、業務上必要な専門的知識及び対応技法等を学ぶ機会を設け、収納・督促や保全工事技術など、管理運営業務を適正かつ円滑に遂行するための安定的な人材確保を行っております</p>	所長	全庁統括、芦屋市及び当協会の連絡調整	課長	システム入力、担当の指導等	修繕担当	建物保守管理、修繕担当	巡回担当	建物定期巡回及び各種窓口担当（入退去、収納、徴収、駐車場管理、集会所管理、入居者対応等）
所長	全庁統括、芦屋市及び当協会の連絡調整								
課長	システム入力、担当の指導等								
修繕担当	建物保守管理、修繕担当								
巡回担当	建物定期巡回及び各種窓口担当（入退去、収納、徴収、駐車場管理、集会所管理、入居者対応等）								

株式会社 東急コミュニティ

(様式2-2) (2) 管理体制

ア 管理体制について

芦屋市営住宅等管理センターの体制と公共住宅管理センターのバックアップ

当社関西地区には、自治体の公営住宅指定管理者を専門に管理する「公共住宅管理センター」を設置しており、本指定管理事業も公共住宅管理センターにて担当し市役所内に設置する「芦屋市営住宅等管理センター」を所管します。公共住宅管理センターは関西地区で現在6契約、65,212戸の公営住宅指定管理実績があります。そこに配属されているスタッフは経験が豊富であり、市営住宅等において予想される様々な状況に対して適切に対応・バックアップが可能です。専門組織を設置することで、**継続的かつ安定的な人材の確保が可能**となります。また、市役所内の**芦屋市営住宅等管理センターに常駐する総括責任者は、公営住宅指定管理者の管理経験が豊富な人材を登用し、スタッフ合計7名の人員を常駐専属で配置**します。

このような経験豊富なスタッフと専門部署による適切なバックアップ体制で、安定した質の高い管理運営を実施いたします。

<管理運営体制図>

関西事業部公共住宅管理センター（168名） ※市営住宅等管理センター7名を除く ※一級建築士複数名含む

所在：大阪府大阪市中央区

公共住宅管理センター長（1名）

- 管理課長（4名）
- 事務担当（2名）
- 技術担当（1名）

芦屋市営住宅等管理センター（7名）※全て常勤

所在：芦屋市役所庁舎内

総括責任者

- 運営スタッフ ※個人情報保護管理者
- 運営スタッフ ※防火管理者
- 運営スタッフ ※警備隊常勤
- 事務スタッフ ※防火管理者
- 技術スタッフ

神戸市営住宅管理スタッフ（24名）

尼崎市営住宅管理スタッフ（11名）

大阪府営住宅E管理スタッフ（43名）

大阪府営住宅F管理スタッフ（34名）

奈良県営住宅管理スタッフ（5名）

※公共住宅管理センターが指定管理事業全般を統括し、バックアップします。また、常に人材を育成することで**継続的かつ安定的な人材の確保が可能**となります。

緊急対応体制について～対応人員の適正な配置～

当社は緊急事態発生時、営業時間外は夜間対応コールセンターへ電話を頂き、芦屋市内の地域性・市民特性等を熟知した当社協力業者が緊急対応業務を行います。この体制を組み、**24時間365日緊急対応**を行います。緊急事態は即時対応を行い、その他管理に関するご相談等も受け付けています。また、緊急事態が発生した場合につきましては、芦屋市への連絡は「第一報一経過報告→完了報告」と各段階に応じて迅速かつ正確に報告します。

また、必要に応じて**公共住宅管理センタースタッフも緊急対応バックアップを行い、組織的に対応し安心確実な体制**を組みます。この対応体制は、関西地区で管理している65,212戸の公営住宅等において、芦屋市営住宅等においてもこの方法で緊急対応を実施します。

日本管財株式会社

(様式2-2) (2) 管理体制

ア 管理体制について

明確な責任体制のもと、迅速・正確・的確に業務を履行します

市営住宅等管理センターへ配置する社員は、性別・年齢層・経験・スキルのバランスに考慮します。また、その組織は、**市営住宅等管理センター長**を核として**事務管理グループ**と**施設運営管理グループ**、及び**入居サービスグループ**に分け、それぞれ責任体制を確立させます。また本社組織の公営住宅管理グループなど、複数の専門部署等が市営住宅等の運営面をバックアップします。

管理センター人員体制

市営住宅等管理センターの人員体制・センター支援体制は下記のように配備します。

芦屋市営住宅等管理センター

市営住宅等管理センター長

市営住宅等管理センター長

事務管理グループ

施設運営管理グループ

入居サービスグループ

支援体制

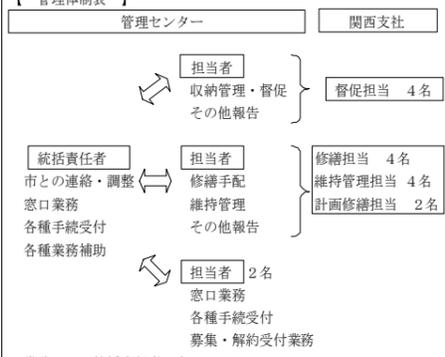
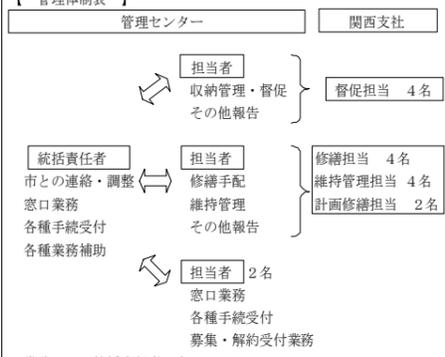
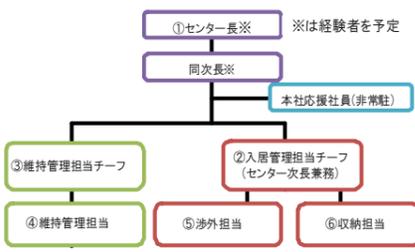
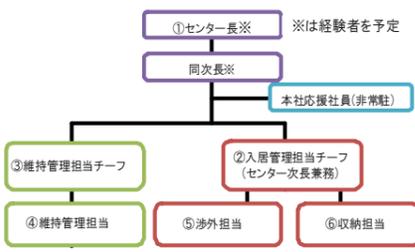
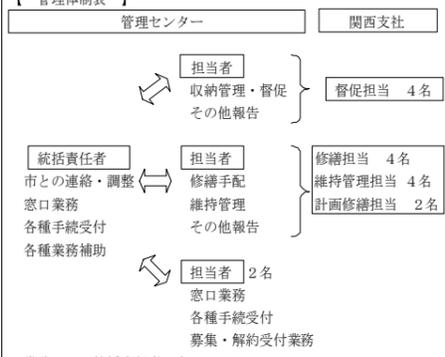
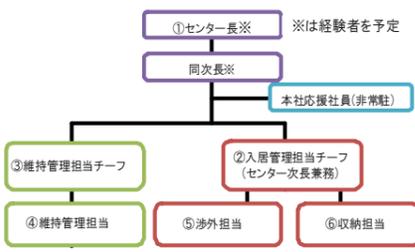
- 当社公営住宅管理グループ
 - 管理センター運営全般の支援
 - 業務モニタリング
 - 防災訓練等の共同実施など
- 当社業務・品質担当部署
 - センター員教育・立ち上げ支援
 - 緊急マニュアル等の作成
 - 品質管理基準のチェック
- 当社技術専門部署
 - 1級建築士事務所として登録
 - 各種技術支援
 - 建物診断や長期修繕計画立案
- 当社委任の公営住宅管理事務所
 - 管理運営におけるアドバイス
- 朝野外気候受付センター
 - 夜間・休日の対応

緊急時等における万全のバックアップ体制を整えます

窓口業務時間帯において管理センターには必ず2名以上のセンター員が常駐します。管理センター員だけで対応が難しいトラブル発生時や補助が必要な場合には、当社の本社職員が状況に応じてバックアップします。管理センター内作業を支援する職員については、事前に個人情報保護の教育を受け、補助対応者として登録された者に限定します。

また、窓口時間外においても、コールセンターを設け24時間365日対応が出来る体制を整備します。加えて、トラブルがあった場合は、原則として2名以上で対応にあたるなど、万全の体制で運営にあたります。

(様式2-2) ア 管理体制について

D	E	F																																								
<p>(2) 管理体制 ア. 管理体制について</p> <p>■豊富な経験と実績を持つ社員による公営住宅等の管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> 計画的な採用及び経験豊富な人材の雇用によって、社内における業務スキルの継承について努めていきます。 社員の採用においては、住宅管理経験や知識を有する社会人経験者を採用いたします。また、優秀な技能知識を持った人材を流出させないように、定年退職者を引き続き雇用いたします。なお、前管理者の業務担当者を継続して雇用することにより、その個人の経験・スキルを活かすとともに雇用の安定を図ることとします。 知識を有する者の確保につながる人材の育成にも力をいれており、社外研修へも積極的に社員を参加させています。 <p>管理事務所に配置が想定される要員の構成は以下のとおりです。</p> <p>■(仮称) 芦屋市営住宅募集・管理センター要員構成</p> <table border="1" data-bbox="311 703 964 913"> <thead> <tr> <th>職名</th> <th>人数</th> <th>担当業務</th> <th>雇用形態</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>所長</td> <td>1</td> <td>管理センターの統括</td> <td>正社員</td> </tr> <tr> <td>管理・調整担当</td> <td>1</td> <td>庶務・本社との連絡調整、用地管理、駐車場管理、使用料収納、補修費・防火管理</td> <td>正社員</td> </tr> <tr> <td>入居・家賃担当</td> <td>1</td> <td>入居者募集、説明会、鍵渡し、入居者への是正指導・確認・報告、家賃の収納・滞納督促・減免・収入申告・意見申出・収入更正申請</td> <td>正社員</td> </tr> <tr> <td>施設・設備巡回管理担当</td> <td>2</td> <td>緊急修繕、空家修繕、巡回管理員業務、防火管理者</td> <td>契約社員</td> </tr> <tr> <td>事務担当</td> <td>2</td> <td>窓口対応、各担当の事務補助、データ入力・集計等</td> <td>契約社員</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 入居者などの相談を含めた問合せは、原則「(仮称) 芦屋市営住宅募集・管理センター」が窓口として受け、対応を行いません。「(仮称) 芦屋市営住宅募集・管理センター」の業務時間外である、休日・夜間についても本社コントロールセンター（大阪市淀川区）内に設置の「(仮称) 時間外緊急連絡センター」にて受付が行なえる体制を整備します。 「(仮称) 時間外緊急連絡センター」が窓口となり受け付けた、設備異常・故障についても、必要に応じて保守点検業者へ対応指示を行ないます。 また、事故や火災など、重大性、緊急性の高い事案では警察、消防などの関係機関へ通報を行なうとともに、当社機動警備員が最寄りの待機所より速やかに出勤し、状況の確認を行います。 <p>■危機管理体制及びその考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> 地震、台風、洪水又は社機能障害による災害や障害が発生するおそれがある場合に備え、「緊急態勢発動規定」を定めており、災害や障害が発生した場合には規定に基づき適切・迅速に対応します。 「緊急態勢発動規定」では、災害や障害の内容および規模に応じて、配置社員数（30人～社員全員自動出社：549人）を5段階で定めています。 連絡体制については、災害対策本部を筆頭に、所属部毎に連絡責任者を置き、連絡責任者は緊急態勢等の発動、その他の指令を部内に伝達し、各部が所掌する住宅等にかかる災害に関する情報収集を行ないます。夜間や休日等、通常の勤務時間外に緊急態勢発動があった場合も、あらかじめ定めている連絡体制により迅速に行動します。 	職名	人数	担当業務	雇用形態	所長	1	管理センターの統括	正社員	管理・調整担当	1	庶務・本社との連絡調整、用地管理、駐車場管理、使用料収納、補修費・防火管理	正社員	入居・家賃担当	1	入居者募集、説明会、鍵渡し、入居者への是正指導・確認・報告、家賃の収納・滞納督促・減免・収入申告・意見申出・収入更正申請	正社員	施設・設備巡回管理担当	2	緊急修繕、空家修繕、巡回管理員業務、防火管理者	契約社員	事務担当	2	窓口対応、各担当の事務補助、データ入力・集計等	契約社員	<p>(様式2-2)</p> <p>(2) 管理体制</p> <table border="1" data-bbox="1172 451 1795 1386"> <thead> <tr> <th>記載項目</th> <th>記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 管理体制について</td> <td>市庁舎内に管理センターを設置し、統括責任者を1名常駐させ、他窓口業務及び各種業務（各種手続・修繕手配・滞納督促等）を4名常駐させます。住宅管理システムへの登録等に関しても随時行えるよう市のシステムに対して対応できる人員を配置し、業務を行ってまいります。また、弊社関西支社（大阪市）においても非常駐にて対応できる担当者をセクションごとに定め、管理センターからの指示により迅速に業務に従事できる人員を確保する体制を取ります。個人情報については必要な情報のみを共有することとし、法令等の定めにも則った、また弊社独自の情報セキュリティマネジメントシステムにも則った運用を行い、個人情報漏洩の防止に努めます。</td> </tr> <tr> <td>常駐、非常駐の別は明示してください。</td> <td>【管理体制表】</td> </tr> <tr> <td>通常、緊急の別は明示してください。</td> <td>  <p>常駐：統括責任者1名 担当者4名 臨時職員：1名（8月～1月）6ヶ月間 ※ 定期募集時期および収入認定業務時期とします。 非常駐：関西支社内に各専門部署の14名必要に応じて業務に従事させます。</p> <p>通常時は、窓口業務を円滑に行うため統括責任者及び担当者の4名を常駐させ、必要な場合は弊社関西支社の非常駐担当者へ業務実施の指示を行います。密な連絡体制を敷き、すべての情報を管理センターへ集約いたします。</p> <p>緊急時は、24時間の緊急連絡センターを設け、緊急連絡センターより統括責任者および担当者への連絡体制を整え、迅速に対応できる体制とします。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	記載項目	記入欄	ア 管理体制について	市庁舎内に管理センターを設置し、統括責任者を1名常駐させ、他窓口業務及び各種業務（各種手続・修繕手配・滞納督促等）を4名常駐させます。住宅管理システムへの登録等に関しても随時行えるよう市のシステムに対して対応できる人員を配置し、業務を行ってまいります。また、弊社関西支社（大阪市）においても非常駐にて対応できる担当者をセクションごとに定め、管理センターからの指示により迅速に業務に従事できる人員を確保する体制を取ります。個人情報については必要な情報のみを共有することとし、法令等の定めにも則った、また弊社独自の情報セキュリティマネジメントシステムにも則った運用を行い、個人情報漏洩の防止に努めます。	常駐、非常駐の別は明示してください。	【管理体制表】	通常、緊急の別は明示してください。	 <p>常駐：統括責任者1名 担当者4名 臨時職員：1名（8月～1月）6ヶ月間 ※ 定期募集時期および収入認定業務時期とします。 非常駐：関西支社内に各専門部署の14名必要に応じて業務に従事させます。</p> <p>通常時は、窓口業務を円滑に行うため統括責任者及び担当者の4名を常駐させ、必要な場合は弊社関西支社の非常駐担当者へ業務実施の指示を行います。密な連絡体制を敷き、すべての情報を管理センターへ集約いたします。</p> <p>緊急時は、24時間の緊急連絡センターを設け、緊急連絡センターより統括責任者および担当者への連絡体制を整え、迅速に対応できる体制とします。</p>	<p>(様式2-2)</p> <p>(2) 管理体制</p> <table border="1" data-bbox="2018 451 2641 1386"> <thead> <tr> <th>記載項目</th> <th>記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 管理体制について</td> <td> <p>1. 通常管理体制</p> <p>当社では、ご指定の市庁舎内に「市営住宅管理センター」を設置させていただき、現場責任者である「センター長」以下6名の現場社員を常駐配置し、管理運営業務にあたります。また、必要に応じ、本社からの応援社員（非常駐）を派遣します。</p>  <p>2. 緊急時体制</p> <p>当社では、24時間365日いつでもご連絡いただける電話窓口を設置し、時間外や休日に連絡をいただいた場合は、当番であるセンター長または次長及び本社賃貸事業部公営住宅担当社員に直ちに連絡が入ります。センター長（次長）は、維持管理担当者を現場に急行させるとともに、必要に応じて専門業者を手配します。</p>  <p>3. 継続的安定的な人材確保</p> <p>当社では、現在約1万戸の公営住宅管理を通じ、常に人材育成を行っており、今回の事業にも幹部には、経験を積んだ社員を充てます。また、社員の接遇面や教育面でのノウハウにも強みをもつ近鉄百貨店グループの人材派遣会社（人材紹介事業）も活用し、有能な人材の育成と確保をいたします。</p> </td> </tr> <tr> <td>常駐、非常駐の別は明示してください。</td> <td></td> </tr> <tr> <td>通常、緊急の別は明示してください。</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	記載項目	記入欄	ア 管理体制について	<p>1. 通常管理体制</p> <p>当社では、ご指定の市庁舎内に「市営住宅管理センター」を設置させていただき、現場責任者である「センター長」以下6名の現場社員を常駐配置し、管理運営業務にあたります。また、必要に応じ、本社からの応援社員（非常駐）を派遣します。</p>  <p>2. 緊急時体制</p> <p>当社では、24時間365日いつでもご連絡いただける電話窓口を設置し、時間外や休日に連絡をいただいた場合は、当番であるセンター長または次長及び本社賃貸事業部公営住宅担当社員に直ちに連絡が入ります。センター長（次長）は、維持管理担当者を現場に急行させるとともに、必要に応じて専門業者を手配します。</p>  <p>3. 継続的安定的な人材確保</p> <p>当社では、現在約1万戸の公営住宅管理を通じ、常に人材育成を行っており、今回の事業にも幹部には、経験を積んだ社員を充てます。また、社員の接遇面や教育面でのノウハウにも強みをもつ近鉄百貨店グループの人材派遣会社（人材紹介事業）も活用し、有能な人材の育成と確保をいたします。</p>	常駐、非常駐の別は明示してください。		通常、緊急の別は明示してください。	
職名	人数	担当業務	雇用形態																																							
所長	1	管理センターの統括	正社員																																							
管理・調整担当	1	庶務・本社との連絡調整、用地管理、駐車場管理、使用料収納、補修費・防火管理	正社員																																							
入居・家賃担当	1	入居者募集、説明会、鍵渡し、入居者への是正指導・確認・報告、家賃の収納・滞納督促・減免・収入申告・意見申出・収入更正申請	正社員																																							
施設・設備巡回管理担当	2	緊急修繕、空家修繕、巡回管理員業務、防火管理者	契約社員																																							
事務担当	2	窓口対応、各担当の事務補助、データ入力・集計等	契約社員																																							
記載項目	記入欄																																									
ア 管理体制について	市庁舎内に管理センターを設置し、統括責任者を1名常駐させ、他窓口業務及び各種業務（各種手続・修繕手配・滞納督促等）を4名常駐させます。住宅管理システムへの登録等に関しても随時行えるよう市のシステムに対して対応できる人員を配置し、業務を行ってまいります。また、弊社関西支社（大阪市）においても非常駐にて対応できる担当者をセクションごとに定め、管理センターからの指示により迅速に業務に従事できる人員を確保する体制を取ります。個人情報については必要な情報のみを共有することとし、法令等の定めにも則った、また弊社独自の情報セキュリティマネジメントシステムにも則った運用を行い、個人情報漏洩の防止に努めます。																																									
常駐、非常駐の別は明示してください。	【管理体制表】																																									
通常、緊急の別は明示してください。	 <p>常駐：統括責任者1名 担当者4名 臨時職員：1名（8月～1月）6ヶ月間 ※ 定期募集時期および収入認定業務時期とします。 非常駐：関西支社内に各専門部署の14名必要に応じて業務に従事させます。</p> <p>通常時は、窓口業務を円滑に行うため統括責任者及び担当者の4名を常駐させ、必要な場合は弊社関西支社の非常駐担当者へ業務実施の指示を行います。密な連絡体制を敷き、すべての情報を管理センターへ集約いたします。</p> <p>緊急時は、24時間の緊急連絡センターを設け、緊急連絡センターより統括責任者および担当者への連絡体制を整え、迅速に対応できる体制とします。</p>																																									
記載項目	記入欄																																									
ア 管理体制について	<p>1. 通常管理体制</p> <p>当社では、ご指定の市庁舎内に「市営住宅管理センター」を設置させていただき、現場責任者である「センター長」以下6名の現場社員を常駐配置し、管理運営業務にあたります。また、必要に応じ、本社からの応援社員（非常駐）を派遣します。</p>  <p>2. 緊急時体制</p> <p>当社では、24時間365日いつでもご連絡いただける電話窓口を設置し、時間外や休日に連絡をいただいた場合は、当番であるセンター長または次長及び本社賃貸事業部公営住宅担当社員に直ちに連絡が入ります。センター長（次長）は、維持管理担当者を現場に急行させるとともに、必要に応じて専門業者を手配します。</p>  <p>3. 継続的安定的な人材確保</p> <p>当社では、現在約1万戸の公営住宅管理を通じ、常に人材育成を行っており、今回の事業にも幹部には、経験を積んだ社員を充てます。また、社員の接遇面や教育面でのノウハウにも強みをもつ近鉄百貨店グループの人材派遣会社（人材紹介事業）も活用し、有能な人材の育成と確保をいたします。</p>																																									
常駐、非常駐の別は明示してください。																																										
通常、緊急の別は明示してください。																																										

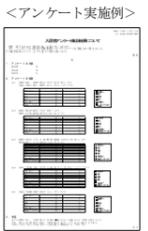
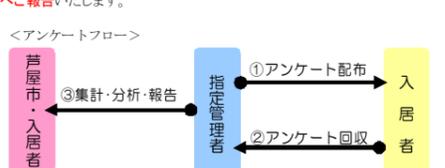
(様式2-2) イ 個人情報保護の措置について

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社																		
<p>イ 個人情報保護の措置について</p> <p>■ 個人情報保護規程等の策定 〇では、住宅管理に関する各種業務において、多種多様な個人情報を取り扱うことから、「個人情報の保護に関する法律」(法律第57号)に基づき、個人情報について、適正に取り扱うこととしております。 また、芦屋市個人情報保護条例の制度に準拠した対応を行い、個人情報の保護に関する法律等の関係法令を遵守します。 業務遂行に当たっては、職員の知識向上を図り、個人情報保護に関する自覚を促すため、職場研修等を実施し、個人情報の適切な管理を行います。</p> <p>■ 個人情報保護の規程等を遵守するための体制 〇では、個人情報を安全かつ適切に管理するため、内部規程等を整備し、次のような管理体制を構築してきており、芦屋市営住宅等管理事務所では統括責任者を保護管理責任者とし、住宅管理課長を保護管理者として適切な運用を実現します。</p> <p>図表：個人情報保護の規程等を遵守するための体制</p> <table border="1" data-bbox="498 730 943 972"> <thead> <tr> <th>責任者</th> <th>役職</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>統括保護管理責任者</td> <td>理事長</td> <td>個人情報保護対策を構築する</td> </tr> <tr> <td>統括保護管理者</td> <td>総務部長</td> <td>個人情報の管理に関する規程等の整備、指導監督、研修を実施する</td> </tr> <tr> <td>保護管理責任者</td> <td>本所の部長及び施設の長</td> <td>本所及び施設における個人情報保護に関する事務を統括する</td> </tr> <tr> <td>保護管理者</td> <td>課長</td> <td>課における個人情報を管理する</td> </tr> <tr> <td>監査責任者</td> <td>監事</td> <td>保有個人情報の管理状況を監査する</td> </tr> </tbody> </table> <p>■ 苦情及び相談並びに開示等の請求への対応 個人情報に関する苦情及び相談並びに開示等の請求には、各施設を窓口として、適切かつ迅速な対応を行うための体制を確立しており、また、ホームページにおいて、個人情報の利用目的等を公表しています。 なお、芦屋市営住宅等の個人情報に関する苦情及び相談並びに開示等につきましては、貴市と相談の上対応させていただきます。</p> <p>■ 災害時の個人情報の取扱い 災害時の個人情報の取扱いについては、個人情報保護の趣旨を踏まえ、災害時の対応等で確切的な取扱いのみに終始することのないよう、例えば、救急隊への負傷者の個人情報の提供やすること等、安否確認等について柔軟に取り扱います。</p>	責任者	役職	内容	統括保護管理責任者	理事長	個人情報保護対策を構築する	統括保護管理者	総務部長	個人情報の管理に関する規程等の整備、指導監督、研修を実施する	保護管理責任者	本所の部長及び施設の長	本所及び施設における個人情報保護に関する事務を統括する	保護管理者	課長	課における個人情報を管理する	監査責任者	監事	保有個人情報の管理状況を監査する	<p>イ 個人情報保護の措置について</p> <p>個人情報保護について当社の考え方及び災害時の対応 当社が事業上使用するお客様・取引関係者および従業者等の個人情報は、当社の使命を達成するために無くてはならないものであり、個人情報を適切に保護することは当社の大きな課題と認識しております。当社には豊富な公営住宅の指定管理事業の実績がありますが、漏洩事故等も発生させることなく適正な管理をしてまいりました。これを対外的に証明する為、一般財団法人 日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)より、「個人情報について適切な保護措置を講ずる体制にある事業者」として平成20年5月29日に「プライバシーマーク」の認定を受けました。 また、経済産業省の「個人情報保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」やプライバシーマーク推進センターの個人情報運用方法を参考に、芦屋市と災害時ごとのように個人情報を開示するか事前に協議いたします。この協議事項を基に、想定外の事が発生した際には人命を優先する柔軟な対応を徹底し、入居者や事業関係者の安全確保に努めます。</p> <p>具体的な個人情報保護体制</p> <p>1. 社内体制 法令を遵守するだけでなく社内において個人情報取扱規程を整備し、これを実行・維持する他、年に1度全社員に個人情報保護教育を実施しています。更に、定期的に「各部門における個人情報運用状況の確認」や「個人情報保護マネジメントシステムのJIS規格への適合状況の確認」等について社内監査を行うことで、体制の見直し・改善を行っています。</p> <p>2. 現地体制 「個人情報保護に関する法律」及び「芦屋市個人情報保護条例」、「基本協定特記事項(個人個人情報保護関連規定)」に則り適切な個人情報保護を行います。管理センターの総括責任者は特定非営利活動法人日本プロフェッショナル協会が認定する「個人情報保護管理者」認定を受けた者となります。『個人情報保護管理者(CPP資格)』とは、管理職にあって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、個人情報保護を取り扱う従業員を管理する者が取得できる認定資格です。その他「芦屋市営住宅等指定管理仕様書」に記載された事項を遵守するほか、以下の通りの措置を講じることです万全の体制を築きます。</p> <div data-bbox="1210 919 1834 1234"> <p>1. 組織的安全管理措置 ①安全管理について職員の責任と権限を明確にし、安全管理に対する規定や手順書の整備及び運用を行います。</p> <p>2. 人的安全管理措置 ①個人情報保護管理者(総括責任者)を選任し、現地スタッフに対する教育・訓練を実施いたします。 ②個人情報教育担当者が全従業員に対する教育・訓練を実施いたします。</p> <p>3. 物理的安全管理措置 ①個人情報は防範可能な書庫へ保管します。 ②個人情報の芦屋市営住宅等管理センター外への持ち出しには所定の手続きを必要とします。 ③シュレッダー、溶解処理によって個人情報を廃棄します。 ④壁などへの個人情報の掲示、机上への放置を禁止します。</p> <p>4. 技術的安全管理措置 ①パソコン使用及び様々なデータの活用において、パスワードによる本人認証を実施します。 ②芦屋市営住宅等管理センター外へのメール(添付ファイル)へは、データ漏洩対策ソフトを講じます。 ③その他携帯電話・記録媒体(CD・USBメモリ等)内ファイルに対しては、パスワードの設定によるセキュリティを実施します。 ④芦屋市営住宅等管理センター窓口で使用する全てのパソコンに対して、ウイルスチェックを定期的に行い、ウイルス感染によるデータの漏洩・破壊を防止します。</p> </div> <p>■ 研修体制 本事業の関係者に対し「関係法令の理解」「安全管理措置」「事故等の対処方法」に関する個人情報保護研修を行います。管理センターに配属される前はもちろん、配属後にも年に1回実施するとともに、管理センター各スタッフに「個人情報保護セルフチェックシート」を用いた個人情報の取り扱い確認を月1回行います。各スタッフが規定に基づいた行動を行っているか把握する体制を築くことで、個人情報保護の徹底と職員の意識の向上を図ります。</p>	<p>(様式2-2) (2) 管理体制</p> <p>イ 個人情報保護の措置について</p> <p>個人情報の適正かつ厳正な保護・管理をスタッフ全員に徹底します</p> <p>本市営住宅等指定管理業務に際し、個人情報に関する法律及び芦屋市個人情報保護条例、基本協定特記事項ほか個人情報保護関連規程の趣旨を十分に理解した上で業務を履行します。また当社は平成25年1月にプライバシーマーク取得予定であり、個人情報保護に対して厳正に取り組んでいます。</p> <p>個人情報保護体制・措置</p> <p>当社では個人情報保護について、「スタッフへの研修・教育」、「規程・方針・体制の整備」、「PC等のハード面での対策」等により、厳正な管理を実施します。</p> <p>① スタッフへの研修・教育 情報の漏えい防止について、配置前教育・現地教育など管理センターにおける個人情報保護対策についての教育を実施することで、各種対策が適切に運用できる組織体制を作ります。</p> <p>② 規定・方針・体制の整備 当社は個人情報保護について、各種方針・規定を整備すると同時に、管理センター単独のみならず、当社全体での個人情報保護体制との統制をはかります。 <方針・規定(抜粋)> ・個人情報保護方針 ・個人情報保護基本規定 ・個人情報委託先選定マニュアル ・個人情報保護に関する緊急事態対応マニュアル ・開示等手続きマニュアル ・個人情報保護マネジメントシステム文書管理規定 など</p> <p>③ PC等のハード面での対策 【シンククライアントPC】を導入し、情報漏えいを防止し、セキュリティを高めます。 各センター員が使用するパソコンは、「入力業務のみ行える」、「一切の情報が保存できない」、「外部記憶装置の接続できない」等の制限があります。また、入居者の個人情報はファイルサーバーにより一元管理し、各種アプリケーションはファイルサーバーから読み込んで使用となります。</p> <p>災害等の緊急時対応における個人情報の適切な運用を行います</p> <p>災害時における高齢者・障がい者など要援護者情報の外部提供については、本人の同意を不要とする典型的な場合であり、積極的に外部提供を行わなければならない。個人情報保護を理由に提供しないことは、かえって要援護者の安全と保護という責務の懈怠につながりかねません。 また、内閣府・総務省・厚生労働省による「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」では、災害時に要援護者情報の収集・共有につき、「関係機関共有方式」(保有情報を本人の同意を得ず関係機関等間で共有する方式)の積極活用を推奨しています。これらを踏まえて、災害時には貴市並びに関係機関及び当社担当部署との情報共有を徹底し、要援護者に対して安否確認・現地支援を迅速に行います。</p> <div data-bbox="2279 751 2694 1077"> </div>
責任者	役職	内容																		
統括保護管理責任者	理事長	個人情報保護対策を構築する																		
統括保護管理者	総務部長	個人情報の管理に関する規程等の整備、指導監督、研修を実施する																		
保護管理責任者	本所の部長及び施設の長	本所及び施設における個人情報保護に関する事務を統括する																		
保護管理者	課長	課における個人情報を管理する																		
監査責任者	監事	保有個人情報の管理状況を監査する																		

(様式2-2) イ 個人情報保護の措置について

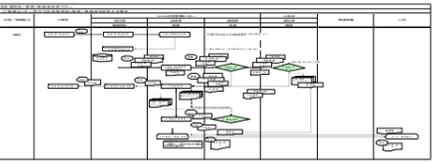
D	E	F
<p>イ 個人情報保護の措置について</p> <p>■個人情報保護について</p> <p>当社は、JISQ15001:2006に基づく『個人情報マネジメントシステム』を構築し、JIPDECによる外部審査を受けて、『プライバシーマーク』の表示認証を受けています(第10861194(03))。プライバシーマーク(JISQ15001:2006)は基本的に個人情報保護についての規格ですが、当社はこの規格に考え方、教育、漏えい予防の物理的、技術的、人的システムを、一般の『情報保護(セキュリティ)』にまで拡大して運用しています。具体的には、個人情報保護規程から、教育、委託先選定確認、個人情報保護についての覚書、委託先の監督(報告、立ち入り調査を含む)、運用の点検、個人情報保護監査、情報システム運用規定、アクセス権限管理、従業員からの個人情報保護についての誓約書の取得、就業規則に個人情報保護、業務情報保護、漏えい禁止について明文化(規程・マニュアル数:16)、これらについての義務は退職後も継続する旨、違反の場合の措置を含めた規程を整備し、遵守しています。アクセス権限の付与は最小限にとどめ、異動、退職により権限をなくしたもののアクセス権限削除も速やかに行っています。</p> <p>■個人情報保護の教育体制について</p> <p>教育は、全社教育を年一度、部門毎の教育を年一度実施し、記録にとどめています。その他、チームミーティングなどの機会を利用し、絞り込んだテーマで教育を行い、理解度確認テストの実施、フォローも実施しています。個人情報に関わる法令等に基づき、策定した社内規程やマニュアル、理解度確認テスト等は、イントラネットの掲示板に掲載し、社員全員がいつでも自由に見ることができるようにしています。また、全員に『個人情報保護の手引書』を配布あるいは閲覧可能としています。</p> <p>■パソコン等で管理されている情報の保護について</p> <p>個人に配布された情報端末に対し、一人一つのID・PWを付与し、PWの定期的(3ヶ月毎)な変更を実施して第三者による不正な端末使用によるアクセス・情報漏えいを防止しています。社内ネットワークにつながる全端末操作やセキュリティ設定状況をリモートで一元管理・監視するシステムを導入して牽制を図るとともに、不正操作等による事故発生時の速やかで適切な対応が可能となるよう努めています。端末のワイヤロックで、盗難防止も図っています。</p> <p>■災害時の運用(活用)について</p> <p>個人情報保護法は、取扱事業者に対し『個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護すること』を求めています。これは、安易な保有個人情報の提供を禁じつつ、223条に定める例外要件を満たす場合は、あらかじめ本人の同意を得ずとも第三者に本人の個人情報提供を可能とするものです。この立法趣旨を理解し、個人情報保護マネジメントシステムの7年におたる運用実績も加味し、一項「法令に基づく場合」、二項「生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき」の規程を最大限有効・適切に活用し、災害被害者の利益となるよう個人情報を活用いたします。またこれが可能となるよう、平時より社員に対しての教育を実施します。</p>	<p>イ 個人情報保護の措置について</p> <p>法令等の遵守はもちろんのこと、お預かりする情報資産を適切に保護・管理するため弊社では早くから情報セキュリティマネジメントシステム(I SMS)の構築に取り組んでまいりました。リスクマネジメント体系を包括的に確立した弊社のI SMSは情報セキュリティの国際標準規格に準拠しているとして審査登録機関より「ISO/IEC 27001」の認証を取得しています。(2005年8月取得)</p> <p>以下に定める手順にて管理運用を行います。</p> <ol style="list-style-type: none"> 個人情報の取得 <ul style="list-style-type: none"> 適法且つ公正な手段によって個人情報を取得します。 個人情報の利用 <ul style="list-style-type: none"> 個人情報を取得した際に示した利用目的の範囲内で、業務の遂行上必要な限りにおいて利用します。 個人情報を第三者と共同もしくは委託して利用する場合、第三者を厳正に調査し、秘密を保持させるために適正な監督を行います。 個人情報の第三者提供 <ul style="list-style-type: none"> 法令に定める場合を除き、個人情報を事前に本人の同意を得ることなく第三者に提供しません。 個人情報の管理 <ul style="list-style-type: none"> 個人情報の管理について、個人情報の正確性を保ち、安全に管理します。 個人情報の紛失、破壊、改ざん及び漏洩などを防止するため、不正アクセス、コンピューターウイルス等に適正な情報セキュリティ対策を講じます。 個人情報の持ち出し、外部へ送信する等により漏洩させません。 個人情報の開示・訂正・利用停止・消去 <ul style="list-style-type: none"> 本人が事故の個人情報について、開示・訂正・利用停止・消去を求める権利を有していることを確認の上、これらの要求がある場合には、速やかに対応します。 組織・体制 <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護管理者を任命し、個人情報の適正な管理を実施します。 役員及び従業員に対し、個人情報の保護及び管理方法についての研修を実施し、日常業務における個人情報の適正な取扱いを徹底します。 個人情報保護コンプライアンス・プログラムの策定・実施・維持改善 <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護コンプライアンス・プログラムを策定し、これを弊社従業員その他関係者に周知徹底させて実施し、維持し、継続的に改善します。 	<p>イ 個人情報保護の措置について</p> <p>1. 個人情報保護体制</p> <p>(1)個人情報保護を担保する組織体制を構築します。</p> <p>当社には、会社全体を統括する個人情報保護責任者が設置されていますが、芦屋市営住宅において個人情報を保護する組織体制を確立するため、センター長を個人情報保護責任者に任命します。</p> <pre> graph TD A[本社個人情報保護管理者] --- B[現場] B --- C[芦屋市営住宅個人情報保護責任者] B --- D[現場社員] E[市営住宅個人情報保護監査責任者] --- F[本社電話対応窓口(苦情相談窓口)] </pre> <p>(2)個人情報保護に関する規定を整備します。</p> <p>当社では、個人情報は「お客様からお預かりした財産」と考えており、お預かりしている個人情報の保護を図るため、「個人情報保護方針」とこれに基づく「個人情報保護規程」を制定しています。</p> <p>2. 個人情報保護措置</p> <p>(1)個人情報管理を徹底します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報は明示した利用目的の範囲のみで利用することとし、目的の範囲を超えた利用は法令等で定められている場合を除き、一切行いません。 個人情報取扱事務を外部委託する場合には、当社と同じ個人情報保護を契約書等で義務づけます。 すべての役員・社員に在職中はもとより、退職後も個人情報の保護を義務づけます。 <p>(2)物理的な個人情報対策を講じます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報は鍵のかかる場所に保管します。 個人情報の持ち出しは原則として禁止します。やむを得ず持ち出す場合には、個人情報保護責任者の許可を得ることとします。 <p>(3)技術的な個人情報対策を講じます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 不正アクセスを防止するためのアクセス制御、ネットワーク管理面での技術対策を実施します。 パソコンには必ずパスワードを設定するとともに、定期的にパスワードの変更を行います。 <p>(4)すべての社員に個人情報保護の重要性を認識させます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「個人情報保護の手引き」を全社員に配布します。 芦屋市個人情報保護条例、当社個人情報保護方針・個人情報保護の手引きなどの研修を年1回実施します。 <p>3. 災害時の対応</p> <p>当社は、災害時等、ご入居者の「生命、健康、生活又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められる」場合は、芦屋市個人情報保護条例等に従い、高齢者など災害時要援護者の個人情報の一部をリスト化し緊急連絡先等を含め関係機関に提供いたします。</p>

(様式2-2) ウ 管理の質及び利用者サービス向上の取組について

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社
<p>ウ 管理の質及び入居者サービスの向上の取組について</p> <p>■ 入居者管理業務 は、公営住宅の趣旨及び今後の役割の変化に対応するとともに、当協会のこれまでの経験・ノウハウを活用し、【入居者の声】を大切に、入居者の皆様の【痒いところに手が届く】サービスを実現します。 また、高齢者に対する【声かけ運動】を地域社会と連携して行うとともに、外国人入居者等、入居者属性を踏まえ、入居される外国人の母国語により「入居者心得」等を作成すること等により、入居者の皆様に快適な生活を営んで頂けるよう環境を整えてまいります。</p> <p>■ 建物等管理業務 が作成した「点検マニュアル」により施設設備の不具合箇所の点検を実施し、また、「維持管理手引書」及び「メンテナンス・ガイド&知恵袋」により施設設備の役割と機能を十分に理解し、不具合が発生した場合、確実な初期対応を行うことにより、入居者からの苦情を最低限に抑えてまいります。</p> <p>■ 芦屋市との連携及び報告等 貴市との連携については、芦屋管理事務所長及び住宅管理課長（2人とも常勤で芦屋市営住宅等指定管理者業務の専任）を窓口とし、常時連絡が取れる体制を構築いたします。 また、毎日の住宅管理記録表（業務日報）を常時備え付けるとともに、事故や災害時につきましては、安全を最優先した初期活動を実施した上で、現場状況の確認を行い、第一報及び第二報として速やかに貴市に報告するとともに、関係各所への連絡を行います。</p> <p>■ 入居者との連絡体制等 365日、24時間対応の当協会の緊急連絡体制を確実に周知し、夜間・休日等、営業時間外の緊急事態に確実かつ迅速な対応を実施します。</p> <p>■ セルフモニタリングの実施 退去時に入居者アンケートを配布し、当協会の管理業務の点検に反映させるとともに、今後の市営住宅等の管理運営方法等について提案させていただきたいと考えております。 また、要望の反映に当たっては、市営住宅等の設置目的や基本方針を十分に理解し、その範囲の中で、自主事業を計画し入居者ニーズに反映させることを検討いたします。 なお、セルフモニタリングにつきましては、監事による監事監査や職員による管理事務所の業務指導を年2回予定しており、入居者サービスが適切に行われているか、経理関係の書類が適切に処理されているか等の確認を行い、その結果を入居者ニーズに反映させるとともに、適正な事務処理を実施いたします。</p>	<p>ウ 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について</p> <p>管理状況の調査、報告、改善</p> <p><満足度調査の実施(年1回)> 指定管理者による管理運営に関し、適正かつ確実なサービスが提供されているかどうか、サービスの安定的継続的提供が可能か状態にあるかどうかを実証するための入居者向け満足度調査アンケート(モニタリング)を、年1回定期的に実施し、その内容を詳細に分析および評価を行った上で芦屋市へご報告いたします。あわせて市営住宅等の掲示板等に掲出し、入居者の皆様へご報告いたします。サービス向上の観点から、一定数の入居者による「満足度調査アンケート」を年1回実施することで、業務実施状況の把握、改善箇所の早期発見・改善を行うと同時に、次年度改善課題を早期に見出します。その後、改善策、改善結果を芦屋市および入居者の皆様へご報告いたします。</p> <p><アンケート実施例> </p> <p><アンケートフロー> </p> <p>自己評価の実施～自社セルフモニタリング～</p> <p><自社セルフモニタリングの実施> 前述の、「満足度調査アンケート」に加えて、独自に「自社セルフモニタリング」を実施します。 当社には、公営住宅指定管理者の業務が適切に遂行されているか、チェックすると同時に、改善点を模索・指摘する専門の独立した部署である「業務調査チーム」があります。 この「業務調査チーム」が行う自社セルフモニタリングにより、入居者の皆様に対し「現在どのような価値を提供しており、将来どのような価値を提供すべきか」という顧客価値要素の分析を行います。業務プロセスや人材等の課題を発見し、管轄する当社関西事業部、公共住宅管理センターおよび芦屋市営住宅等管理センターにフィードバックしあわせて芦屋市にご報告することで、さらなる管理業務品質の向上に努めます。</p> <p> </p> <p>市営住宅等近隣住民の意見聴取について 当社は芦屋市の「優良かつ閑静な住宅街」という特徴を理解し、より質の高い市営住宅等指定管理業務を遂行するため、市営住宅等の近隣住民の皆様から寄せられた意見を大切にします。当社ホームページや市営住宅等管理センターにて積極的にご意見を伺い、芦屋市にご報告・相談させて頂きながら市民の皆様のご期待に応えてまいりたいと思います。</p>	<p>(様式2-2) (2) 管理体制</p> <p>ウ 管理の質及び利用者サービスの向上の取組</p> <p>内外の声を集約し、管理・サービスの質の維持・向上に努めます</p> <p>管理及び利用者サービスの質の維持・向上のために、セルフアセスメント（自分たちの活動を自己評価し、改善・革新の課題を発見する）と、貴市担当者ならびに入居者からの意見の集約を実施します。</p> <p>セルフアセスメントの徹底</p> <p>本指定管理者業務において、自ら積極的に業務内容等をチェックし、さらに当社専門部署による内部監査を実施することにより、自己評価・課題発見に努めます。</p> <p>【セルフアセスメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅等管理センターが自ら実施する「自己監査」 ・専門部署が実施する監査「内部監査」 <p>○内部監査の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> (ア) 適切な競争原理が働いた業者発注が行われているか。 (イ) 書類の管理が適切に行われているか。(領収書・公的書類・個人情報記載書類) (ウ) 入居者からの要望への対応について、書類保管され活用されているか。(統計データが取られているか) (エ) 現金扱いから入金までの流れの管理が適切に行われているか。 (オ) 管理センター長が実施する監査(毎月・適宜実施) (カ) 月次報告書など各種提出書類が適正に作成されているか。 (キ) 数日以上かかる補修工事及び保守管理業務の進捗状況・補修内容などの随時検査が行われているか。 <p>貴市との定例会開催のご提案</p> <p>管理センターは貴市役所庁舎内にあり、日常的に密な連携をとることは大前提ですが、その他にも、2週間に1回及び必要に応じて随時の定例会を開催させていただきたいと考えています。 当社では他の公営住宅指定管理者業務において、実際に定例会を開催させていただいており、ご報告、情報交換の場として非常に重要であると認識しています。定期的な業務報告や今後の方針などを改めて場を設け話し合うことで、共通認識を高め、よりスムーズに業務を履行することができると考えています。さらに、入居者からの声やアンケートについても共有し、形式的なものではなく、素直な意見交換の場にしたいと考えています。</p> <p>※アンケートBOXは受付設置、随時、利用者の意見を聴取します。</p> <p>高齢者・子どもがいる世帯を把握し、きめ細やかなサービスに反映します</p> <p>当社が受任している他の公営住宅管理業務でも実施している、日々の巡回業務・徴収業務など、実際に顔を合せて得た情報を集約した管理を行います。住宅ごとに高齢者世帯や12歳未満の子どもがいる世帯などの情報を一覧表にし、色分けして管理することで、できる限り個別のニーズの把握に努めます。これにより、各世帯の状況を管理センター内で共有し、反映することでサービスの質の向上につなげます。</p> <p></p>

(様式2-2) ウ 管理の質及び利用者サービス向上の取組について

D	E	F															
<p>ウ 管理の質及び利用者サービス向上の取組について</p> <p>■管理状況報告について</p> <p>当社はセキュリティ会社として24時間365日安心・安全をご提供する体制が構築されております。</p> <p>①「(仮称) 芦屋市営住宅募集・管理センター」業務時間内(市役所の開庁時間)</p> <p>入居者専用電話番号を開設し、「(仮称) 芦屋市営住宅募集・管理センター」にて受付対応を行います。内容は、物件ごとに入力し、入居者からのお電話だけでなく、当社巡回管理員が物件巡回時に入居者から直接承った内容や気づいた内容等も入力を行い、案件完了までの進捗管理、完結事案の長期間にわたる記録保存・全関係者の情報共有が可能となっており、適宜芦屋市へ報告します。</p> <p>②「(仮称) 芦屋市営住宅募集・管理センター」業務時間外</p> <p>「(仮称) 芦屋市営住宅募集・管理センター」へ繋がります電話番号を「(仮称) 時間外緊急連絡センター」へ自動転送することにより、受付対応を行いません。緊急性の高さに関わらず、物件ごとに案件情報を記録し、業務時間内に、住宅管理部門の担当者が内容の確認を行えるようにいたします。確認漏れを防止するために、受付票の回付により案件確認ミスが発生しないよう、確実に引継ぎを行います。また、住宅管理部門の担当者が行ないました、対応結果や進捗状況につきましては、セキュリティ部門へのフィードバックを行い情報の共有化を図ります。</p> <p>■入居者満足度向上への取組について</p> <p>当社は長年の賃貸住宅管理に基づく豊富な知識と経験を有し、加えて公営住宅の管理経験から、その現状、特性、ニーズを把握しております。これらのノウハウを活かし、公平性・平等性を確保しつつ、入居者ニーズを満たすとともに、個別の住宅事情に応じたサービスを展開します。</p> <p>また、管理事務所と巡回管理員との連携や「住宅管理のプロ」・「保守・点検のプロ」・「警備防災のプロ」とがグループとして強力でタッグを組むことによって安定した管理を提供します。</p> <p>①サービスについて</p> <p>無料健康相談サービス(24時間365日利用可)や、防犯セミナー、防火・防災セミナー、普通救命講習などのセミナーや講習会などを随時各住宅集会所等で開催し、入居者間の親睦向上に寄与します。</p> <p>②補助活動について</p> <p>芦屋市の基本方針である「阪神間における優良かつ閑静な住宅地として内外から認識されている」、また、全市景観地区という特性を考え、施設の維持管理を行いません。また、環境美化活動補助として、側溝清掃や道路清掃等を行い、防犯・防災活動補助として、歳末特別警戒や防災訓練等を行います。その他、地域コミュニケーション推進補助として、自治会からの要望により、地域住民からの意見を聞く機会を設けたり、市営住宅敷地内の公園・緑地・集会所を整備したりと、地域住民へ開放します。</p> <p>③ニーズ発掘に向けて</p> <p>PDSA(plan(計画)・do(実行)・study(分析)・act(改善))サイクルで常に業務プロセスを見直し、顧客サービスの拡大へとつなげます。見直しの一環として、入居者様に対し、定期的に施設や運営に関するアンケートを実施し、入居者ニーズを業務へ反映します。</p>	<p>ウ 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について</p> <p>弊社全グループの賃貸マンション施工・管理の実績経験を活かしまして、専用部・共用部等において入居者および近隣住民からの要望・苦情に対しまして、迅速に対応できますよう努めてまいります。</p> <p>公共施設の管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理仕様に基づき入居者が安全・安心・快適な生活を営める様、各施設を公平に管理、平等にご利用できるものとし、建物維持に関する法令(建築基準法・消防法・水道法・警備業法・電気事業法等)の遵守と適切な管理仕様・適正な保守点検・迅速な対応・適度な計画修繕について貴市仕様に基づく月例報告書の作成及び完了確認報告書を作成し、適切に報告業務を行ってまいります。 各業務仕様に基づく年間業務予定表を策定し、スケジュールに則った実施確認を行います。 有資格者による定期的な巡回点検にて不具合箇所補修や計画修繕の提案を行います。 緊急的な内容に即対応する為、現行の365日・24時間機械管理システムに当社の緊急電話窓口を将来的に加えるなど、安全な生活環境を維持してまいります。 <p>高齢者を見据えた取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者の依頼に基づき見守り(在宅安否確認)・お世話サービス(生活必需品等の販売・小修繕・網戸交換・家具移動等)を提供できるよう介護会社等と連携し、高齢者に向けたサービスを実施してまいります。 <p>省エネ対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 省エネ対策として電球のLED化を推進いたします。費用対効果を鑑み、階段灯・廊下灯などに採用し、取替(人的)負担の軽減・エコ化に努め入居者の皆様方が快適な生活が出来る様、サービス向上に努めてまいります。 <p>リスクマネジメントへの取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 弊社及び弊社グループ会社では事業遂行に関わる様々なリスクについて管理し、そのリスクに対応することによって経営方針の実現を阻害するリスク要因を可能な限り低減させ、コントロールすることを目的としたリスク管理規定を制定しています。 	<p>ウ 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について</p> <p>指定管理者はセルフモニタリングという形で、ご入居者のご意見・ご要望・苦情等を収集する必要があります。当社は、これらの作業は、自治体への報告のためだけでなく、ご入居者の声を積極的に収集し、これを管理運営の改善に活用する仕組みを構築することが重要であると考えています。</p> <p>1. 管理状況の把握、調査</p> <p>ご入居者のみなさんのご意見は、下記のとおり、年1回のアンケート調査だけでなく、さまざまな手法で幅広く収集します。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>手法</th> <th>概要</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>アンケート調査</td> <td>すべてのご入居者にご意見・ご要望等をお伺いする調査票を送付します。</td> <td>年1回</td> </tr> <tr> <td>ヒアリング調査</td> <td>イベント開催時やご入居者相談窓口を訪れたご入居者に直接ご意見・ご要望などをお伺いするヒアリング調査を実施します。</td> <td>随時</td> </tr> <tr> <td>ホームページでのご意見募集</td> <td>ホームページを通じて、ご入居者等からのご意見・苦情等を収集します。</td> <td>常時</td> </tr> <tr> <td>自治会との定期的な協議の場の設置</td> <td>団地の運営について、自治会と定期的に協議する場を設置します。協議の場には、センター長、次長だけでなく、本社員もできる限り出席させていただきます。また、定期的な協議だけでなく、必要が生じた場合には、臨時的な協議の場も設置します。</td> <td>年1回</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. 自己評価への取り組み</p> <p>お客様からいただいたご意見等については、集計・分析を行い、現場責任者であるセンター長に情報を集約します。センター長は、本社の企画立案部門である賃貸事業部公営住宅担当と協議しながら、改善目標・方法・計画を決定し、貴市に報告した上で、実行します。</p> <p>実行後は、再びアンケートやヒアリングなどを実施し、結果集計や分析を経て、さらなる改善につなげます。</p> <p>このように、ご意見・ご要望等の収集が継続的に業務に反映され、業務改善が進む仕組みを構築します。なお、原則として、ご入居者からいただいたご意見・ご要望等は改善状況と併せて、「入居者だより」等で公表します。</p>	手法	概要	回数	アンケート調査	すべてのご入居者にご意見・ご要望等をお伺いする調査票を送付します。	年1回	ヒアリング調査	イベント開催時やご入居者相談窓口を訪れたご入居者に直接ご意見・ご要望などをお伺いするヒアリング調査を実施します。	随時	ホームページでのご意見募集	ホームページを通じて、ご入居者等からのご意見・苦情等を収集します。	常時	自治会との定期的な協議の場の設置	団地の運営について、自治会と定期的に協議する場を設置します。協議の場には、センター長、次長だけでなく、本社員もできる限り出席させていただきます。また、定期的な協議だけでなく、必要が生じた場合には、臨時的な協議の場も設置します。	年1回
手法	概要	回数															
アンケート調査	すべてのご入居者にご意見・ご要望等をお伺いする調査票を送付します。	年1回															
ヒアリング調査	イベント開催時やご入居者相談窓口を訪れたご入居者に直接ご意見・ご要望などをお伺いするヒアリング調査を実施します。	随時															
ホームページでのご意見募集	ホームページを通じて、ご入居者等からのご意見・苦情等を収集します。	常時															
自治会との定期的な協議の場の設置	団地の運営について、自治会と定期的に協議する場を設置します。協議の場には、センター長、次長だけでなく、本社員もできる限り出席させていただきます。また、定期的な協議だけでなく、必要が生じた場合には、臨時的な協議の場も設置します。	年1回															

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社																																																																																																																																								
<p>収納率の達成水準 (現年分) 98.59% (滞納分) 9.81%</p>	<p>収納率の達成水準 (現年分) 平成23年度実績の維持 (滞納分) 平成29年度において平成23年度実績の20%増</p>	<p>収納率の達成水準 (現年分) 99.00% (滞納分) 11.00%</p>																																																																																																																																								
<p>(様式2-3) (3) 住宅管理業務</p> <p>記載項目 ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について</p> <p>記入欄</p> <p>■ 使用料等の収納率 は、滞納者及び連帯保証人に対し、滞納使用料等が解消されるまで継続して自主的な支払いが行われるよう、巡回担当職員による電話・訪問等により案内するとともに、滞納期間に応じた督促状の発行、条件付契約解除通知及び現地面談を確実に実施いたします。現在管理運営を行っている住宅の収納率は、97.1% (平成24年3月末現在 現年度) となっております。 なお、市営住宅の収納率を向上させるためには、現場の巡回担当や住宅管理課長の地道な努力と滞納者個々の事情の把握による現実的な取組を行うことにより、収納率の向上に努めてまいります。</p> <p>■ 事例集の作成 は、約40年間に亘り全国約14万戸の公的な住宅を管理運営してきた経験から、特に、家賃収納・督促等に関する法律相談を実施した60頁に亘る事例集を作成し、この事例集を職員共通のマニュアルとして、入居者対応に当たってきました。 市営住宅等の管理においても、このノウハウ等を活用することにより、貴市のお役に立つことができるものと確信しております。</p> <p>収納率の達成水準 ※参考資料の要領で、現年分、滞納分について、それぞれパーセンテージで示してください。</p> <table border="1" data-bbox="498 991 943 1297"> <thead> <tr> <th colspan="3">収納率の達成水準</th> </tr> <tr> <th>内訳</th> <th>現年分</th> <th>滞納分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市営住宅使用料</td> <td>99.33%</td> <td>10.04%</td> </tr> <tr> <td>改良住宅使用料</td> <td>97.16%</td> <td>7.00%</td> </tr> <tr> <td>従前居住者用住宅使用料</td> <td>98.67%</td> <td>8.89%</td> </tr> <tr> <td>公社住宅使用料</td> <td>99.70%</td> <td>17.45%</td> </tr> <tr> <td>自動車保管場所使用料</td> <td>99.82%</td> <td>16.28%</td> </tr> <tr> <td>全体合計</td> <td>98.59%</td> <td>9.81%</td> </tr> </tbody> </table> <p>現年分は0.59%UP 滞納分は1.0%UP</p>	収納率の達成水準			内訳	現年分	滞納分	市営住宅使用料	99.33%	10.04%	改良住宅使用料	97.16%	7.00%	従前居住者用住宅使用料	98.67%	8.89%	公社住宅使用料	99.70%	17.45%	自動車保管場所使用料	99.82%	16.28%	全体合計	98.59%	9.81%	<p>(様式2-3) (3) 住宅管理業務</p> <p>ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について</p> <p>住宅使用料等の現金取り扱いと具体的な方法について 管理センターでの住宅使用料等の金銭取り扱いや、会社経理部門での指定管理料の取り扱いなどについて、取扱いマニュアルを定め適正に管理しております。これは、当社が管理している約8万戸の他自治体の公営住宅指定管理者で実施している体制であり、芦屋市市営住宅等につきましてもこの方法で管理し、公金を適正かつ適切に取り扱います。 【金銭(現金)取扱マニュアル】 本指定管理者業務では住宅使用料等の収納に関する業務で、現金を取扱うケースが想定されます。当社では公金である住宅使用料等を安全かつ確実に取扱できるよう、当社独自の金銭(現金)取扱マニュアルを準用し管理します。 <当社金銭取扱マニュアルの記載フロー(抜粋)></p>  <p>住宅、自動車保管場所使用料及び共益費等の収納管理について 管理仕様書に記載された内容に基づき具体的な収納管理及び未納整理に関する取組みについては仕様書通り実施するのほかもろんのこと、当社では下記の点に重点をおいて業務を実施いたします。また、未納整理業務は初期対応に注力すると共に、公営住宅にお住まいになられている入居者の特性や生活状況を理解した上で、業務を実施いたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> 口座振替の推奨について 住宅使用料等の収納率が口座振替利用率に大きく関係していることから当社として強く推奨してまいります。口座振替以外の入居者が未収となった場合には督促状発送の際に口座振替の案内書を同封いたします。 未納会議の実施 総括責任者を未納に関する「責任者」とし、管理センターの上位組織である「公共住宅管理センター」主催による未納会議を月1回実施します。 支払い遅れ滞り者に対する入金督促の実施 納付期限前に最終確認の電話連絡を実施いたします。 複数月の未納者に対する入金督促管理 概ね3ヶ月以上の未納が発生した際には、電話対応などの初期対応に加えて各戸訪問の実施や、夜間休日等の対応などできるだけ未納者に直接会うことで、未納額の縮減に努めます。また、未納金額の一括支払いが難しい未納者については、分納に関する誓約書を、芦屋市に確認させていただきながら、取り付けをおこないます。 滞納(過年度未収)に対する対応について 当社は過年度の未収についても、時間を掛けて根気強く対応いたします。具体的には休日または夜間を利用し直接面談を行う等、滞納の原因を的確に把握した上で対応いたします。 <p>- 7 -</p> <p>収納率の達成水準 ※ 参考資料の要領で、現年分、滞納分について、それぞれパーセンテージで示してください。</p> <p>住宅使用料等の収納率の達成について 当社における収納管理における収納率の達成に関する方法については前頁に記載させていただきましたとおりでございますが指定管理期間(5年間)における目標とする具体的な収納率は下記の通りと致します。 現在、高い収納率で推移しておりますが当社においては目標として ①現年については平成23年度収納率を保ち、可能な限り収納率の向上を目指します。 ②滞納については平成29年度(指定管理期間最終年度)において、平成23年度収納率の20%増を目標と致します。 ③口座振替率については平成23年度に対して「+3%」増を目標と致します。</p> <p>当社では、既に管理させていただいております「神戸市営住宅」においても平成22年度99.30%、平成21年度99.34%と高い収納率を維持しており、滞納管理に関するノウハウを芦屋市市営住宅等にも採用し目標の達成のために取り組んで参ります。</p> <table border="1" data-bbox="1193 1402 1816 1642"> <thead> <tr> <th colspan="10">【収納率推移目標】</th> <th colspan="4">【口座振替目標】</th> </tr> <tr> <th>内 訳</th> <th>2023年度</th> <th>2024年度</th> <th>2025年度</th> <th>2026年度</th> <th>2027年度</th> <th>2028年度</th> <th>2029年度</th> <th>2030年度</th> <th>2031年度</th> <th>2032年度</th> <th>2033年度</th> <th>2034年度</th> <th>2035年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>住宅使用料</td> <td>98.53%</td> <td>99.00%</td> </tr> <tr> <td>改良住宅使用料</td> <td>97.16%</td> </tr> <tr> <td>従前居住者用住宅使用料</td> <td>98.67%</td> </tr> <tr> <td>公社住宅使用料</td> <td>99.70%</td> </tr> <tr> <td>自動車保管場所使用料</td> <td>99.82%</td> </tr> <tr> <td>全体合計</td> <td>98.59%</td> <td>99.00%</td> </tr> </tbody> </table>	【収納率推移目標】										【口座振替目標】				内 訳	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度	2031年度	2032年度	2033年度	2034年度	2035年度	住宅使用料	98.53%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	改良住宅使用料	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	従前居住者用住宅使用料	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	公社住宅使用料	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	自動車保管場所使用料	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	全体合計	98.59%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	<p>(様式2-3) (3) 住宅管理業務</p> <p>ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について</p> <p>徴収業務の現行受託業者としての経験を最大限発揮します</p> <p>当社は平成20年度より貴市市営住宅等使用料徴収業務を受託させていただいており、著実に収納率を向上することができました。これは一朝一夕ではなく、日々の業務の積み重ねにより築き上げた入居者との人間関係の構築が大きな要因となっています。加えて、執行錯誤を繰り返さず、より確実に住宅使用料等を徴収する手法を確立した結果が、現在の高い収納率となっています。本指定管理者業務でも現行の手法を要することなく実施します。</p> <p>徴収業務実施内容について</p> <p>収納率の確保において、第一の取組みは口座振替の推進です。その次に、滞納者への対応となりますが、この対応に関しては電話・文書による督促及び随時訪問を行っています。コンタクトが取れない場合は、土・日・祝日も実施し、入居者個別の状況把握をしています。 面談においては状況に応じて福祉支援等のアドバイスも行います。また文書に関しても状況に応じて手書きの手紙を送付するなど、きめ細やかな配慮により、入居者との良い関係を構築することを最優先した取組みとしています。 滞納を恒常化させないための方策として、3か月以上の滞納者については分割納付を指導・推奨しています。これは滞納防止の為だけでなく、分割納付は現金での受取となるため、確実に訪問・面談の上での徴収が必要となり、個別での状況確認がより行い易くなります。また、長期間の悪質な滞納者に対しては、折衝記録を基に貴市担当者との綿密な協議により最終通告や法的処置(明渡請求等)の補助を行うなど、不納欠損処理等にも関与しています。</p> <p>【徴収業務フロー】</p> <ol style="list-style-type: none"> 事前管理(滞納遅れが無い) 訪問、徴収前に出会う入居者に対して、挨拶や声掛けなどコミュニケーションの機会を多くする。 事中管理(まれに滞延発生:1ヶ月~2ヶ月) 電話、通知、督促状送付及び訪問の実施。面談時に滞延の理由や今後の納付状況について確認する。 事後管理(滞延取れず3ヶ月以上滞納) 電話、通知、催告書送付及び訪問の実施。本人来庁での面談を実施する。今後の納付及び滞納分の納付についての可否確認のため、①滞り支の確保(収支表の提出)、②身内からの協力の可否確認、③福祉関係の情報提供(生活保護課への相談、市の無料法律相談の依頼など)を行う。滞り後分納金額を決定し分割納付書を作成し、長期滞納を未然に防ぎ減少させる。 ※4か月以上滞納不可で納付が無い場合、住宅課との協議により①出頭通知送付②最終通告送付に至る。 <p>収納率の達成水準 (現年分) 99.00% (滞納分) 11.00%</p>
収納率の達成水準																																																																																																																																										
内訳	現年分	滞納分																																																																																																																																								
市営住宅使用料	99.33%	10.04%																																																																																																																																								
改良住宅使用料	97.16%	7.00%																																																																																																																																								
従前居住者用住宅使用料	98.67%	8.89%																																																																																																																																								
公社住宅使用料	99.70%	17.45%																																																																																																																																								
自動車保管場所使用料	99.82%	16.28%																																																																																																																																								
全体合計	98.59%	9.81%																																																																																																																																								
【収納率推移目標】										【口座振替目標】																																																																																																																																
内 訳	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度	2031年度	2032年度	2033年度	2034年度	2035年度																																																																																																																													
住宅使用料	98.53%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%																																																																																																																													
改良住宅使用料	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%	97.16%																																																																																																																													
従前居住者用住宅使用料	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%	98.67%																																																																																																																													
公社住宅使用料	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%																																																																																																																													
自動車保管場所使用料	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%	99.82%																																																																																																																													
全体合計	98.59%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%																																																																																																																													

D	E	F																																										
<p>収納率の達成水準 (現年分) 98.50% (滞納分) 10.00%</p>	<p>収納率の達成水準 (現年分) 99.00% (滞納分) 12.00%~[平成29年度] 15.00%</p>	<p>収納率の達成水準 (現年分) 98.50% (滞納分) 11.64%</p>																																										
<p>(3) 住宅管理業務 ア. 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について</p> <p>■ 収納率の達成水準について (現年分) 98.50% (H23実績 98.09%) (滞納分) 10.00% (H23実績 8.81%) 家賃・駐車場使用料収納率については下記の対策を実行し、収納率アップを目指します。</p> <p>① 口座振替収納の契約率向上施策 <新規入居者> ・申込み段階での口座振替要請強化(口座振替契約者への粗品進呈などの検討) <既入居者> ・口座振替契約以外の入居者様に対してチラシ配布や訪問を行い口座振替要請強化 ・口座振替日を月2回設け、1回目は給与所得者から確実に収納できるように27日頃、2回目は年金受給者を意識し15日頃に設定を提案します。</p> <p>② 新収納方式導入の検討について ・コンビニ入金方式の検討 ・クレジット支払いの検討</p> <p>■ 滞納解消のための方策 ① 滞納者への細やかな対応 業務仕様書では、「当該月分の未納者に対して、毎月20日に督促状を送付する。」「滞納状況に応じて年4回、催告書を送付する。」とありますが、当社では更に細やかな対応を行い滞納解消に努めます。 ・1~2ヶ月分の滞納者に対し、毎月、当社作成の通知文書又は電話により督促を行い、初期段階のうちに未収を解消し、長期滞納、常習未収者を防ぐべく努めます。 ・3ヶ月以上の滞納者に対しては、仕様書で規定の年4回送付する月以外にも毎月当社作成の催告書送付又は電話、訪問により法令遵守の上、適切な督促を行います。 ・電話連絡のうえ、自主納付が困難な方で、訪問徴収を希望される高齢者やお体の不自由な方には訪問徴収を実施します。</p> <p>② 長期・常習滞納者への納付誓約の奨励 当社指定管理業務の実績: [] の納付誓約を結ぶことを行うと、滞納金完済に至ったケースが多くあります。 長期・常習未収者に対して積極的に納付誓約を結ばせることで滞納を解消する意識を高めさせます。</p> <p>③ 自動車保管場所使用料の滞納者への対応 自動車保管場所使用料の滞納者へも1ヶ月滞納より毎月督促状を送付します。</p>	<p>(様式2-3) (3) 住宅管理業務</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>記載項目</th> <th>記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について</td> <td> <p>弊社では、月末滞納率1%以下を目標としています。現況では、滞納率は1.2%となっております。指定管理業務の滞納状況に応じて関西支社にてバックアップ体制を万全にいたします。</p> <p>市の指定する手順及び方法に従い、徴収業務に従事いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度分の住宅使用料納付書を作成し入居者へ送付します。 ・領収済通知書を費目及び年度ごとに区分し、日計表を作成、月末に月計表を作成し提出します。 ・滞納分を現金にて収納した場合は領収書の確認を行い、速やかに市の指定する金融機関へ入金します。 ・新たに住宅を利用する方には口座振替の利用を必須事項とし、利用促進を行います。納付書により支払っている方には訪問・電話等にて説明した上で利用促進を行います。 ・生活保護世帯の代理納付制度の利用を促進します。 ・事務処理全般についてはフローチャート等を作成し、担当者及び統括責任者の二重チェックを原則とします。 ・報告書(週報・月報)を作成し、住宅課へ提出します。 ・未納者に対して毎月20日に督促状を送付し、市と対象者について協議した上で連絡・訪問等を行います。その場合、時間・言動等には十分に留意した上で業務を行います。 ・支払意思のない滞納者においては市の承認の上、出頭通知書、最終通告書、駐車場使用許可取消予告を送付します。 ・一括納付が困難な場合は、納付誓約書を受け、履行確認を行い、不履行の場合は催告書等を送付します。 ・訴訟に至る資料を作成し、住宅課へ引継ぎ、連携を図ります。 ・その他報告書等の書式については住宅課と協議の上、決定致します。 <p>以下は弊社の業務フローとなり、滞納率減少にあたり貴市と協議の上、仕様書以外の以下業務を提案し、策定してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当月の滞納集計一覧: 賃貸管理システムより出力。(毎月4日前後) ・督促状を当該未納者に発送。(毎月10日前後到達) ・滞納情報入手後より滞納者へ毎日架電督促。 ・現地マンションへ督促訪問談話および督促状を配布。(随時) ・長期滞納者(2ヶ月)には内容証明(催告書)発送。 ・現地マンションへ督促訪問談話最終督促を実施し法的対応を通告。 ・改善されない場合(3ヶ月)、貸主へ法的対応を提案し委任状を取得。 ・弁護士と連携し、訴状(事前)、判決書面写しを提出(事後)し報告。 ・明け渡しなき場合、強制退去手続き・断行立会いを実施。 ・明け渡し後の債権は資産調査を行い、差し押さえを実施。 </td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>収納率の達成水準</th> <th>平成25年度</th> <th>平成26年度</th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>※参考資料の要領で、現年分、滞納分について、それぞれパーセンテージで示してください。</td> <td>(現年分) 99.00%</td> <td>(現年分) 99.00%</td> <td>(現年分) 99.00%</td> <td>(現年分) 99.00%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(滞納分) 12.00%</td> <td>(滞納分) 13.00%</td> <td>(滞納分) 14.00%</td> <td>(滞納分) 15.00%</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="4">平成29年度</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(現年分) 99.00%</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>(滞納分) 15.00%</td> <td colspan="3"></td> </tr> </tbody> </table>	記載項目	記入欄	ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について	<p>弊社では、月末滞納率1%以下を目標としています。現況では、滞納率は1.2%となっております。指定管理業務の滞納状況に応じて関西支社にてバックアップ体制を万全にいたします。</p> <p>市の指定する手順及び方法に従い、徴収業務に従事いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度分の住宅使用料納付書を作成し入居者へ送付します。 ・領収済通知書を費目及び年度ごとに区分し、日計表を作成、月末に月計表を作成し提出します。 ・滞納分を現金にて収納した場合は領収書の確認を行い、速やかに市の指定する金融機関へ入金します。 ・新たに住宅を利用する方には口座振替の利用を必須事項とし、利用促進を行います。納付書により支払っている方には訪問・電話等にて説明した上で利用促進を行います。 ・生活保護世帯の代理納付制度の利用を促進します。 ・事務処理全般についてはフローチャート等を作成し、担当者及び統括責任者の二重チェックを原則とします。 ・報告書(週報・月報)を作成し、住宅課へ提出します。 ・未納者に対して毎月20日に督促状を送付し、市と対象者について協議した上で連絡・訪問等を行います。その場合、時間・言動等には十分に留意した上で業務を行います。 ・支払意思のない滞納者においては市の承認の上、出頭通知書、最終通告書、駐車場使用許可取消予告を送付します。 ・一括納付が困難な場合は、納付誓約書を受け、履行確認を行い、不履行の場合は催告書等を送付します。 ・訴訟に至る資料を作成し、住宅課へ引継ぎ、連携を図ります。 ・その他報告書等の書式については住宅課と協議の上、決定致します。 <p>以下は弊社の業務フローとなり、滞納率減少にあたり貴市と協議の上、仕様書以外の以下業務を提案し、策定してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当月の滞納集計一覧: 賃貸管理システムより出力。(毎月4日前後) ・督促状を当該未納者に発送。(毎月10日前後到達) ・滞納情報入手後より滞納者へ毎日架電督促。 ・現地マンションへ督促訪問談話および督促状を配布。(随時) ・長期滞納者(2ヶ月)には内容証明(催告書)発送。 ・現地マンションへ督促訪問談話最終督促を実施し法的対応を通告。 ・改善されない場合(3ヶ月)、貸主へ法的対応を提案し委任状を取得。 ・弁護士と連携し、訴状(事前)、判決書面写しを提出(事後)し報告。 ・明け渡しなき場合、強制退去手続き・断行立会いを実施。 ・明け渡し後の債権は資産調査を行い、差し押さえを実施。 	収納率の達成水準	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	※参考資料の要領で、現年分、滞納分について、それぞれパーセンテージで示してください。	(現年分) 99.00%	(現年分) 99.00%	(現年分) 99.00%	(現年分) 99.00%		(滞納分) 12.00%	(滞納分) 13.00%	(滞納分) 14.00%	(滞納分) 15.00%		平成29年度					(現年分) 99.00%					(滞納分) 15.00%				<p>(様式2-3) (3) 住宅管理業務</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>記載項目</th> <th>記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について</td> <td> <p>公営住宅は、「居住におけるセーフティネット」であり、やみくもに契約解除や法的措置を振りかざすことは認められず、地道に話し合いを継続し、滞納者との信頼関係を築くことが唯一の回収方法です。</p> <p>当社では、滞納者の信頼を得ることを第一に考え、他公営住宅の管理から得たノウハウも最大限に活用し、高い家賃収納率をお約束します。</p> <p>1. 早期発見・早期対応 収納率向上対策における鉄則は、「早期発見・早期対応」です。滞納額が少ない段階で、「増やさない。少額でも減らす。」実践できれば、解決できる可能性が高まります。当社では、滞納をできる限り早期に確認し、電話や訪問などによる滞納者との面談やカウンセリングに着手することにより、早期解決を目指します。</p> <p>2. 滞納者の立場に立った対応 未納の確認から、原則3日以内に、貴市の了解を得たうえで、電話による入金案内を行います。毎月お支払いいただくかなければならないことをご理解いただき、自主的な納付を促すことに重点を置きます。 また、失業やご病気などやむを得ない事情で滞納が発生している場合には、これらの方々の立場に立って、減免制度適用の検討や民生委員の紹介等を行います。</p> <p>3. 専属担当者の設置 収納業務を他の業務と兼務した形で現場社員が担当すると、「早期発見・早期対応」が困難なケースがどうしても出てきます。このようなことをなくすため、また、専門的な知識・ノウハウを活用した業務を行うため、収納業務については、専属の担当を設置します。</p> <p>4. 滞納管理会議の開催 滞納整理業務は専属担当者にすべてを任せるとはならず、組織的な対応を行います。具体的には、現場社員及び本社賃貸事業部公営住宅担当社員で構成する「滞納管理会議」を月1回開催し、方策を検討します。</p> <p>5. 債権回収のノウハウ導入 入金案内業務の一部は、豊中市営住宅や奈良県営住宅でも共に事業を行い、実績のある日本テラサーチ株式会社へ業務委託する予定です。同社のテレホンセンターから専門知識をもったオペレーターによる効果的な入金案内業務を行います。仮に、滞納段階が進行した場合は、同社のより強力な回収策を利用することも可能です。</p> </td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>収納率の達成水準 ※参考資料の要領で、現年分、滞納分について、それぞれパーセンテージで示してください。</td> <td>(現年分) 98.50%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(滞納分) 11.64%</td> </tr> </tbody> </table>	記載項目	記入欄	ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について	<p>公営住宅は、「居住におけるセーフティネット」であり、やみくもに契約解除や法的措置を振りかざすことは認められず、地道に話し合いを継続し、滞納者との信頼関係を築くことが唯一の回収方法です。</p> <p>当社では、滞納者の信頼を得ることを第一に考え、他公営住宅の管理から得たノウハウも最大限に活用し、高い家賃収納率をお約束します。</p> <p>1. 早期発見・早期対応 収納率向上対策における鉄則は、「早期発見・早期対応」です。滞納額が少ない段階で、「増やさない。少額でも減らす。」実践できれば、解決できる可能性が高まります。当社では、滞納をできる限り早期に確認し、電話や訪問などによる滞納者との面談やカウンセリングに着手することにより、早期解決を目指します。</p> <p>2. 滞納者の立場に立った対応 未納の確認から、原則3日以内に、貴市の了解を得たうえで、電話による入金案内を行います。毎月お支払いいただくかなければならないことをご理解いただき、自主的な納付を促すことに重点を置きます。 また、失業やご病気などやむを得ない事情で滞納が発生している場合には、これらの方々の立場に立って、減免制度適用の検討や民生委員の紹介等を行います。</p> <p>3. 専属担当者の設置 収納業務を他の業務と兼務した形で現場社員が担当すると、「早期発見・早期対応」が困難なケースがどうしても出てきます。このようなことをなくすため、また、専門的な知識・ノウハウを活用した業務を行うため、収納業務については、専属の担当を設置します。</p> <p>4. 滞納管理会議の開催 滞納整理業務は専属担当者にすべてを任せるとはならず、組織的な対応を行います。具体的には、現場社員及び本社賃貸事業部公営住宅担当社員で構成する「滞納管理会議」を月1回開催し、方策を検討します。</p> <p>5. 債権回収のノウハウ導入 入金案内業務の一部は、豊中市営住宅や奈良県営住宅でも共に事業を行い、実績のある日本テラサーチ株式会社へ業務委託する予定です。同社のテレホンセンターから専門知識をもったオペレーターによる効果的な入金案内業務を行います。仮に、滞納段階が進行した場合は、同社のより強力な回収策を利用することも可能です。</p>	収納率の達成水準 ※参考資料の要領で、現年分、滞納分について、それぞれパーセンテージで示してください。	(現年分) 98.50%		(滞納分) 11.64%
記載項目	記入欄																																											
ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について	<p>弊社では、月末滞納率1%以下を目標としています。現況では、滞納率は1.2%となっております。指定管理業務の滞納状況に応じて関西支社にてバックアップ体制を万全にいたします。</p> <p>市の指定する手順及び方法に従い、徴収業務に従事いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度分の住宅使用料納付書を作成し入居者へ送付します。 ・領収済通知書を費目及び年度ごとに区分し、日計表を作成、月末に月計表を作成し提出します。 ・滞納分を現金にて収納した場合は領収書の確認を行い、速やかに市の指定する金融機関へ入金します。 ・新たに住宅を利用する方には口座振替の利用を必須事項とし、利用促進を行います。納付書により支払っている方には訪問・電話等にて説明した上で利用促進を行います。 ・生活保護世帯の代理納付制度の利用を促進します。 ・事務処理全般についてはフローチャート等を作成し、担当者及び統括責任者の二重チェックを原則とします。 ・報告書(週報・月報)を作成し、住宅課へ提出します。 ・未納者に対して毎月20日に督促状を送付し、市と対象者について協議した上で連絡・訪問等を行います。その場合、時間・言動等には十分に留意した上で業務を行います。 ・支払意思のない滞納者においては市の承認の上、出頭通知書、最終通告書、駐車場使用許可取消予告を送付します。 ・一括納付が困難な場合は、納付誓約書を受け、履行確認を行い、不履行の場合は催告書等を送付します。 ・訴訟に至る資料を作成し、住宅課へ引継ぎ、連携を図ります。 ・その他報告書等の書式については住宅課と協議の上、決定致します。 <p>以下は弊社の業務フローとなり、滞納率減少にあたり貴市と協議の上、仕様書以外の以下業務を提案し、策定してまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当月の滞納集計一覧: 賃貸管理システムより出力。(毎月4日前後) ・督促状を当該未納者に発送。(毎月10日前後到達) ・滞納情報入手後より滞納者へ毎日架電督促。 ・現地マンションへ督促訪問談話および督促状を配布。(随時) ・長期滞納者(2ヶ月)には内容証明(催告書)発送。 ・現地マンションへ督促訪問談話最終督促を実施し法的対応を通告。 ・改善されない場合(3ヶ月)、貸主へ法的対応を提案し委任状を取得。 ・弁護士と連携し、訴状(事前)、判決書面写しを提出(事後)し報告。 ・明け渡しなき場合、強制退去手続き・断行立会いを実施。 ・明け渡し後の債権は資産調査を行い、差し押さえを実施。 																																											
収納率の達成水準	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度																																								
※参考資料の要領で、現年分、滞納分について、それぞれパーセンテージで示してください。	(現年分) 99.00%	(現年分) 99.00%	(現年分) 99.00%	(現年分) 99.00%																																								
	(滞納分) 12.00%	(滞納分) 13.00%	(滞納分) 14.00%	(滞納分) 15.00%																																								
	平成29年度																																											
	(現年分) 99.00%																																											
	(滞納分) 15.00%																																											
記載項目	記入欄																																											
ア 住宅使用料, 駐車場使用料及び共益費の徴収について	<p>公営住宅は、「居住におけるセーフティネット」であり、やみくもに契約解除や法的措置を振りかざすことは認められず、地道に話し合いを継続し、滞納者との信頼関係を築くことが唯一の回収方法です。</p> <p>当社では、滞納者の信頼を得ることを第一に考え、他公営住宅の管理から得たノウハウも最大限に活用し、高い家賃収納率をお約束します。</p> <p>1. 早期発見・早期対応 収納率向上対策における鉄則は、「早期発見・早期対応」です。滞納額が少ない段階で、「増やさない。少額でも減らす。」実践できれば、解決できる可能性が高まります。当社では、滞納をできる限り早期に確認し、電話や訪問などによる滞納者との面談やカウンセリングに着手することにより、早期解決を目指します。</p> <p>2. 滞納者の立場に立った対応 未納の確認から、原則3日以内に、貴市の了解を得たうえで、電話による入金案内を行います。毎月お支払いいただくかなければならないことをご理解いただき、自主的な納付を促すことに重点を置きます。 また、失業やご病気などやむを得ない事情で滞納が発生している場合には、これらの方々の立場に立って、減免制度適用の検討や民生委員の紹介等を行います。</p> <p>3. 専属担当者の設置 収納業務を他の業務と兼務した形で現場社員が担当すると、「早期発見・早期対応」が困難なケースがどうしても出てきます。このようなことをなくすため、また、専門的な知識・ノウハウを活用した業務を行うため、収納業務については、専属の担当を設置します。</p> <p>4. 滞納管理会議の開催 滞納整理業務は専属担当者にすべてを任せるとはならず、組織的な対応を行います。具体的には、現場社員及び本社賃貸事業部公営住宅担当社員で構成する「滞納管理会議」を月1回開催し、方策を検討します。</p> <p>5. 債権回収のノウハウ導入 入金案内業務の一部は、豊中市営住宅や奈良県営住宅でも共に事業を行い、実績のある日本テラサーチ株式会社へ業務委託する予定です。同社のテレホンセンターから専門知識をもったオペレーターによる効果的な入金案内業務を行います。仮に、滞納段階が進行した場合は、同社のより強力な回収策を利用することも可能です。</p>																																											
収納率の達成水準 ※参考資料の要領で、現年分、滞納分について、それぞれパーセンテージで示してください。	(現年分) 98.50%																																											
	(滞納分) 11.64%																																											

(様式2-3) イ 住宅の補修工事について

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社
<p>イ 住宅の補修工事について</p> <p>■ 修繕（緊急修繕、保守管理、空家補修）の的確かつ迅速な実施 当社は、専門的な知識を持った職員が住宅を巡回し、住宅構内の点検を行い、事故の未然防止に努めております。 また、貴市の住宅は築年数が30年を超えるものも存在しており、施設の保守点検や修繕には細心の注意を払う必要があります。老朽化した住宅は、屋上からの漏水や外壁の剥落など入居者の安全で快適な生活に支障をきたす恐れがあり、巡回時の現状把握による修繕箇所の特定に基づく、早期の修繕の実施は、維持管理コストの抑制を図るという観点から極めて重要な役割を持つとともに、入居者の安全・安心を確保する上で必要な対応となります。 なお、緊急修繕の実施については、連絡を受けてから応急的な補修が完了するまで、大規模補修を除き、原則24時間以内に対応し、入居者の生活に支障をきたすことなく、住宅の維持・管理を継続して実施します。また、特に、大規模な工事の場合、騒音や振動又は臭い等により近隣の住民や入居者から苦情があることも多く、説明会の開催等事前の説明を十分に行うとともに、掲示板等にスケジュール等を掲示することにより周知を徹底いたします。</p> <p>■ 透明性・競争性を担保した発注と適切な管理の実施 建物・設備の修繕及び保守点検の契約については、当協会会計規程に基づき、金額に応じた契約方法により、透明性・競争性を担保した発注を行います。 また、小額の修繕等であって、緊急性のある工事とない工事に区分し、後者については、見積り合せを行い、競争性を担保した適正な発注を行います。 なお、業務完了後は、経験豊富な当協会の修繕担当職員が確認し、必要であれば委託業者を指導監督するなど、指定管理者として適切な管理を実施します。</p> <p style="text-align: center;">修繕工事の発注方法</p> <pre> graph TD A[発注] --> B[見積り合せ] A --> C[指名競争入札] A --> D[一般競争入札] B --> E[検査・検収] C --> E D --> E E --> F[支払] </pre> <p>■ 住戸の再商品化 入居希望者の多い市営住宅等の空家補修工事については、速やかに再商品化を行います。その為、地元業者・換・塗装業者等と単価契約を締結し、当協会と協力関係を構築し、2週間以内に完了するよう地元業者との関係を構築します。</p>	<p>イ 住宅の補修工事について</p> <p>住宅の補修工事に関する基本的な考え方について 当社は市営住宅等の設置目的を十分に理解し、指定管理期間中だけでなく、期間以後も見据えた長期間利用可能な建物維持管理業務を行います。一般補修の実施時には、当社独自のシステムである「キーネットシステム」を活用し修繕業務履歴の蓄積を行なうと共に、計画的改修工事の実施が必要と予測された場合についてはそのデータを活用し、積極的に問題点の改善提案を行うなど民間企業ならではの質の高いサービスのご提供をお約束いたします。また、空家補修や給湯器取替工事が発生した場合には、芦屋市営住宅補修工事の仕様等に基づき、適正な対応を行います。なお、管理人や入居者から施設・設備等に関する緊急の対応連絡等については、当社コールセンターにて24時間365日受付を行い、迅速な対応を行います。</p> <p>性能を確保するための方策と補修工事実施の体制について 当社は、補修の品質・性能が適切に確保されるよう、「ウ 市内業者の育成について」に記載の市内業者の選定方法に従い、業種ごとに分離分割発注を行います。また、補修完了後は市の定める仕様や社内検査基準に基づき、検査を実施すると共に、補修に関する「報告書」を作成し、芦屋市へご提出いたします。 なお当社は、市営住宅等の管理を行うにあたり、芦屋市営住宅等管理センターへ7名のスタッフの配置を予定しております。そのスタッフの中には補修工事実施に関する知識を有した者を配置し、総括責任者の下、業務の発注から補修工事の検査等の業務を担います。専門知識を有するスタッフが、完了時の検査だけでなく、工事実施中も現場を監視・監督することで、各補修工事がスムーズに実施されるよう努めます。また、仕様書に定められている通り、補修工事の実施にあたっては必要に応じ、一級建築士の資格を有する者が関与することとします。</p> <p>発注、検査体制及び近隣等への周知の工程について</p> <p>1. 一般補修に関する発注の工程 当社は一般補修工事（緊急性のある一般補修を除く）が発生した場合、市の定める修繕負担区分等に基づき、指定管理者または市が負担となるものについては、芦屋市とご相談の上、5営業日を目標に業種ごとに分離分割発注の手続きを行い、復旧を行います。</p> <p>2. 空家補修に関する発注・検査体制・近隣等への周知等の工程 当社は、空家補修工事について右に記載の表の通りのスケジュールにより実施（退去後2週間を目処に完工）を目標といたします。引継ぎの中で現在実施している「換張替え」「畳」「クロス張替え」等の単価を参考に、各修繕項目の単価表を作成し、見積り作成に要する期間を短縮するなどの取り組みを通じて、迅速な発注を目指します。なお、近隣等に対しても工事開始日前に周知を確実にし、なるべく生活の妨げにならないよう配慮いたします。</p> <p>退去から補修、入居までの工程を迅速に行う方策 当社は退去から補修、入居までの工程において、仕様書に定められている通り、分離分割発注を原則として実施いたします。なお、業務実施にあたっては下記の方策にて補修期間の短縮に努めます。</p> <p>【工程を短縮する方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在業務を実施している業者又は過去に業務を実施した経験のある業者等の、補修工事の要領を熟知している業者を継続して活用することで、現行と同程度の工事期間を最低限キープします。 ・工事期間中においては管理センタースタッフが現地に頻りに足を運び、工事の進捗管理から、履行管理等までを専門知識を有するスタッフが行うことで、補修作業の無駄を省き、作業工程の短縮を図ります。 ・退去の発生が確定した段階から各業者と連絡をとり、退去日に合わせて管理センタースタッフと業者とで現地を確認する作業を行い、早急に見積り取得を行います。 <p>当社は、退去が確定した段階より、次の入居者のあわせんする準備を進めるなど全ての工程を多面的に捕らえ、無駄なく各業務を進めてまいります。</p>	<p>(様式2-3)</p> <p>(3) 住宅管理業務 イ 住宅の補修工事について</p> <p style="text-align: center;">“安全・安心”を確保し、“ゆとり”のある住環境を提供します</p> <p>公営住宅管理の大前提である「公平・公正」を念頭に、補修区分の明確な基準をもって補修工事を実施します。 また、センターには営繕担当として一級建築士資格取得者や建築・設備の小修繕などが可能な技術者を配置し、それぞれの能力を活かした管理を行います。また、当社の支援組織との連携により万全のバックアップ体制を構築し、補修工事を適切・迅速に行います。 これにより、ハード面での“安全・安心”を確保し、今まで以上に“ゆとり”のある住環境を提供します。</p> <p style="text-align: center;">センター員の個々の能力・支援組織を活かして適切・迅速に対応します</p> <p>補修工事については、管理センターの建築士資格を有する施設管理担当が担当し、現況の調査、負担区分の正確な判断を行い、貴市内の入札参加資格を有する地元企業の中から入札や見積り合せなどにより公平な工事発注、実際の施工の管理、検査立会い、報告書作成を行います。さらに軽微な修繕を内製化することで、修繕の外注コストを削減すると同時に、下図のように当社支援組織との効率的な施工体制を構築することにより、作業品質の維持・向上を図ります。 また、退去～補修～新入居の期間短縮のために、退去者の届出受理や手続き説明、立会いなどにおいてできる限り退去者のスケジュールに合わせ、事務管理担当者との連携により各段階で遅滞のないよう迅速に行います。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <p>管理対象：芦屋市営住宅等</p> <p>作業監督・作業実施者：芦屋市営住宅等管理センター</p> <p>作業実施者：補修作業業者、保守点検業者</p> <p>業務支援：業務支援（日本管財）</p> <p>技術支援：EPC/CP/EP/外部（日本管財）</p> <p>業務支援の提供：作業実施者の選定、品質点検の管理、補修作業業者の評価及び管理、保守点検業者の評価及び管理</p> <p>業務支援の提供：補修作業業者の評価支援、保守点検業者の評価支援</p> <p>技術支援の提供：補修工事に関する技術支援、建築基準法12条に達する点検の態勢など</p> </div> <p style="text-align: center;">丁寧な対応を行い、入居者・周辺住民の安心感・信頼感を醸成します</p> <p>補修工事においては、調査協力・工事実施に際しての協力に加え、入居者だけでなく周辺住民に対しても丁寧な対応を心がけます。当該物件の周辺住民に対し、工事実施のお知らせを事前に配布と掲示することで安心感を醸成します。 また、計画修繕を行う貴市と連携することで、すべての人により一層不安を与えない体制を確保します。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>【「工事実施のお知らせ」記載事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工事種別について ・工事場所（部屋）について ・注意点について ・工事動線（出入口・廊下・EVなど）について ・工事時間帯について ・騒音、振動について ・連絡先について </div>

(様式2-3) イ 住宅の補修工事について

D	E	F															
<p>イ. 住宅の補修工事について</p> <p>■修繕業務全般に関する具体的な考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> 修繕業務にあたっては、施工能力や緊急対応能力を公正、厳格に評価し、あらかじめ住宅毎に担当の認定業者を決めることにより、住宅の仕様や状況に精通することができ、また緊急修繕用の部品をストックするので、迅速・正確・効果的な対応ができます。 各専門の認定業者に直接分発注するなどにより、迅速で安価な修繕ができます。 また、現場においては、当社の経験豊富な技術スタッフが、最小の経費で最大の効果を上げる観点から工事範囲・工法を決定し、迅速に施工します。空家修繕・緊急修繕で得られた重要な情報はデータベース化し報告いたします。 緊急修繕、空家修繕とも工事完了後は、均質な品質の確保と施工記録を残し、当社の工事検査要領に基づき経験者（正社員）による検査確認を行います。 当社のグループ会社である、[]では約 35,000 戸の分譲マンション管理を承っており、多数の一級建築士等の工事施工・監理に関する有資格者が在席しております。芦屋市営住宅の補修工事及び建物修繕においても、必要に応じて同社の実績と専門的技術の活用を図ります。 <p>■緊急修繕に関する具体的な考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> 雨漏り、停電等の緊急修繕が必要となった場合は、市の定める修繕費用負担区分に基づき、正確に負担区分を判定し、指定管理者の負担によるべき修繕については、的確・迅速に対応します。 建築年度、階数、住宅規模等住宅毎の実情に応じて建築部材、設備機器、修繕履歴などを記載した管理台帳を整備・活用することにより、きめ細かく対応します。 工事中は入居者の安全を確保すると共に、施工業者に対しても安全な作業を指導します。 <p>■空家修繕に関する具体的な考え方</p> <p>芦屋市の空家修繕仕様に基づき、建築年度・間取り・入居期間に応じて、空家修繕を決定し、品質を確保しつつ空家期間短縮のため迅速な修繕に努めます。</p> <p><空家修繕のフローと取り組み内容></p> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>住宅返還届の受理</td> <td>・返還届けを受理し、直ちに芦屋市のシステムに入力します。</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>退去時検査</td> <td>・退去する入居者立会いのうえ社員が各物件担当の改装業者を同行させ修繕箇所を決定します。 ・早期入居を図るため、募集後直ちに空家修繕に着手します。</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>修繕工事</td> <td>・空家の近隣入居者には、工事のお知らせを行うと共に、騒音、振動に配慮し工事を行います。 ・低ホルムアルデヒドの部材を使用するなど、安心な住環境を提供します。</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>検査実施</td> <td>・工事完了後は、均質な品質の確保と施工記録を残すため、当社の工事検査要領に基づき経験者（正社員）による検査確認を行います。</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>完了報告</td> <td>・修繕履歴はデータベース化を行い、芦屋市の求めに応じ提供します。</td> </tr> </table>	1	住宅返還届の受理	・返還届けを受理し、直ちに芦屋市のシステムに入力します。	2	退去時検査	・退去する入居者立会いのうえ社員が各物件担当の改装業者を同行させ修繕箇所を決定します。 ・早期入居を図るため、募集後直ちに空家修繕に着手します。	3	修繕工事	・空家の近隣入居者には、工事のお知らせを行うと共に、騒音、振動に配慮し工事を行います。 ・低ホルムアルデヒドの部材を使用するなど、安心な住環境を提供します。	4	検査実施	・工事完了後は、均質な品質の確保と施工記録を残すため、当社の工事検査要領に基づき経験者（正社員）による検査確認を行います。	5	完了報告	・修繕履歴はデータベース化を行い、芦屋市の求めに応じ提供します。	<p>イ 住宅の補修工事について</p> <p>補修工事に関して、管理人等、入居者等に対して掲示板や工事内容をポスティングするなどにより周知徹底を図り、必要な場合（大規模修繕工事等）は近隣住民への説明会などを開催し、苦情の出ないよう迅速・確実に工事を施工いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> 空家について性能及び機能が実用上支障のない状態に回復することを基本とし、終了時にはチェックシートを作成した上で、検査を行い、状況確認を行います。 仕様書にあるように空家補修を行った住戸について入居があった場合、1ヶ月程度を目処に不具合があればメモを提出してもらい、追加補修を行います。不具合があった場合、施工業者と不具合状況を確認し、再発の防止に努めます。 不具合又は緊急性の高い水廻りの補修には特に重点を置き、機器設備の補修等が発生した場合は迅速に対応します。 緊急対応について、迅速に対応できるよう各修繕業者との関係を構築し、緊急連絡体制の徹底を行います。 室内仕上げの仕様書の作成により、均等な仕上がりを前提とした施工精度の確保をします。 公正な価格競争により、適正な工事価格および適切な水準の仕上りを確保します。 定期的な巡回により住宅の状況を把握し、必要性の高い計画的改修工事を提案し、住宅課に報告します。 弊社関西支社の工事関連部署によるバックアップにより、工事期間の適正化、施工精度の確保、工事価格の削減を推進します。 <p>資格取得者 1級建築士 10名（内関西支社6名） 2級建築士 11名（内関西支社6名） 1級建築施工管理技師 25名（内関西支社10名） 2級建築施工管理技師 14名（内関西支社6名） 監理技術者 9名（内関西支社6名）</p>	<p>イ 住宅の補修工事について</p> <p>1. より高品質な補修内容を目標とします。</p> <p>貴市の仕様に基づき、性能、機能を実用上支障のない水準にまで回復しますが、当社は、豊富な他の公営住宅管理実績、民間の分譲・賃貸マンションの維持管理実績に照らし、PDCAサイクルを実践することで、さらに品質を高める努力を行います。</p> <p>2. 適切な外部発注業者の管理</p> <p>補修工事を外部発注する際は、指定管理者の責任のもと、適切な業務遂行を担保する必要があります。当社では、それぞれの業務について、まず、当社が求める業務水準を明記した「仕様書」を作成し、芦屋市競争入札参加者名簿に登録されている市内業者を対象に、公平・公正基準で外部発注先業者選定を行います。</p> <p>3. 専門的技術を持った人材による検査体制</p> <p>当社社員は独自に作成したチェックリストを用いて、「中間検査」、「完了検査」を行い、確認漏れや確認不足を防止するとともに、センター長または本社技術スタッフによる再確認を実施し、高い検査水準を確保します。</p> <p>4. ご入居者・近隣住民への周知、告知</p> <p>外部委託業者等とは綿密な事前打ち合わせ等を行ない、工事スケジュールを確定させた上で、工事概要・期間などを入居者や周辺住民に十分周知します。</p> <p>5. 迅速な空き家補修を実施します。</p> <p>住宅は空き家期間が長いほど劣化しやすく、結果的にメンテナンスの費用がかさむ可能性が高まります。</p> <p>当社は、空き家の発生から補修までの期間を短縮するため、退去が発生すれば、直ちに担当者が直接現場を確認し、貴市仕様・負担区分に基づき、原状回復等を含め退去の際のトラブルを未然に防ぎます。</p> <p>また、予め団地ごとに、それぞれの団地に熟知した市内業者を公平に割り当てておくことで、迅速な施工を図ります。</p> <p>さらに、工事完了後は、完了検査を確実に実施し、施工記録を残すことで、品質と工事期間をチェックし、さらなる迅速化につなげます。</p>
1	住宅返還届の受理	・返還届けを受理し、直ちに芦屋市のシステムに入力します。															
2	退去時検査	・退去する入居者立会いのうえ社員が各物件担当の改装業者を同行させ修繕箇所を決定します。 ・早期入居を図るため、募集後直ちに空家修繕に着手します。															
3	修繕工事	・空家の近隣入居者には、工事のお知らせを行うと共に、騒音、振動に配慮し工事を行います。 ・低ホルムアルデヒドの部材を使用するなど、安心な住環境を提供します。															
4	検査実施	・工事完了後は、均質な品質の確保と施工記録を残すため、当社の工事検査要領に基づき経験者（正社員）による検査確認を行います。															
5	完了報告	・修繕履歴はデータベース化を行い、芦屋市の求めに応じ提供します。															

(様式2-3) ウ 市内業者の育成について

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社
<p>ウ 市内業者の育成について</p> <p>■ 地域・地元との連携 今後は、地域全体の住民が協働し、信頼関係と相互扶助のもと、役割分担を明確にし、地域を活性化し、生きがいと愛着が持てる地域、街を築くことができる地域力のある社会を確立していくことが求められてくると考えております。 そのような中、 は、地元に住住する経験の豊かな人材を採用しており、その巡回担当等が地域ごとの清掃活動やお祭りなど入居者が集まりやすい機会を利用して連携を図り適切な管理を行ってまいります。 また、住宅の保全や修繕などについては、迅速かつきめ細かなサービスの観点から地元業者と連携し地域に密着した形で対応することにより、貴市の活性化に多少なりとも寄与してまいりたいと考えております。</p> <p>■ 透明性・競争性を担保した発注と地元業者の活用 建物・設備の修繕及び保守点検の契約については、当協会会計規程に基づき、金額に応じた契約方法により、透明性・競争性を担保した発注を行います。 また、小額の修繕等であって、緊急性のある工事とない工事に区分し、後者については、見積り合せを行い、競争性を担保した適正な発注を行います。 なお、発注にあつては、専門性の高い維持管理業務を一部の業務を除き、原則として、全てを貴市に登録している地元業者を活用し緊急性のある工事に備えるとともに、貴市の活性化に寄与してまいります。</p> <p>■ 専門性の高い業務のアウトソーシング 専門性の高いエレベーター保守管理業務、受水槽清掃業務、簡易専用水道法定検査業務、消防設備点検業務等については、極力地元の専門業者と連携し迅速に対応できる体制を構築します。</p>	<p>ウ 市内業者の育成について</p> <p>市内業者への発注について～市内業者と共に発展していく企業を目指して～ 当社は、仕様書に定められている通り、本指定管理業務に係る各種業務の実施の際には、原則として芦屋市競争入札参加者名簿に登録されている市内業者に発注してまいります。地域の特性を熟知している市内業者を積極的に活用することで、迅速且つ確実なサービスを提供するとともに、芦屋市内経済の活性化に貢献いたします。</p> <p>市内業者の活用にあたっては他の自治体でも同様のケースがあることが多く見受けられます。当社は、公営住宅の指定管理者実績が15契約78,033戸あり、それぞれで同様のケースを経験してきました。その経験を活かし、業務の引継ぎや管理開始に向けた指導等の立上げについてもスムーズに行う事をお約束いたします。</p> <p>なお、全国各地に多数の支店等を置く当社が指定管理者という業務を行う背景には、指定管理者業務を通じて全国の様々な業種の業者と当社の間でコネクションを創るという目的があります。そのコネクションから創造される双方の利益や安定した雇用等、互いが互いを支え、助け合い、成長することが地元経済の活性化に繋がる近道であると考えます。</p> <p>当社は、「市内業者と共に発展していく企業」を目指して、本指定管理者業務を一つのきっかけとし、市内業者と手を取り合いながら業務を適正かつ適切に行うと共に、指定管理者業務という枠にとらわれず、本業務を通じて得られたコネクションを民間の分譲や賃貸マンション管理においても活かすことで、市内業者の更なる業務実施の機会を創造してまいります。</p> <p>市内業者への発注について～発注の目標～ 当社は、本指定管理者業務の実施にあたり、市内の業者へ発注することを最優先するものとします。また、具体的な目標の数値として、緊急時の対応等で市外の業者を使わざるを得ない場合や、メーカー系の保守会社にて保守を行う場合など、市内業者への発注を行うことが不可能な場合を除き、目標として全発注金額の内、90パーセント以上を市内業者へ発注いたします。なお、管理運営の中で市外の業者を活用する必要が発生した場合（緊急時を除く）については、事前に芦屋市と協議した上で対応を行うこととします。当社は、前述した「市内業者と共に発展していく指定管理者」という方針を遵守すべく、現地の管理スタッフだけでなく全社が一体となって業務を進めてまいります。</p> <p>市内業者選定までの流れと定期チェックについて</p> <p>1. 市内業者の選定 当社では日常の設備保守業務から補修工事を再委託する際の業者選定について、「外注管理規程」をクリアした、当社の求める品質基準を満たしている業者を選定します。規程では、登録・発注手続き、品質管理と評価・指導等を詳細に定めており、現在業務を実施している市内業者を継続して活用する場合においてもこの基準に従い、当社が管理運営を行う中で適正な業務品質を確保できるかどうか等を確認した上で発注等を行う予定です。なお、具体的な協力会社の選定のポイントは、品質・実績・作業能力・利便性・価格・財務状況等を基準としており、総合的に評価したうえで決定しております。当社としては予防保全の観点から、最適な仕様で信頼性の高い協力会社へ再委託をする方針です。</p> <p>2. 定期的な業務履行管理 本指定管理者業務に従事する業者のチェック・指導監督については、当社の建物管理の経験・ノウハウを基に、独自に策定する「作業評価チェック表」「会社評価チェックポイント」を活用し確認を行います。あらかじめ当社に登録されている協力会社等であっても、実際の作業内容が適切に実施されているか定期的にチェック・指導監督します。なお、業務の履行時の不十分な点について、十分な指導監督をしたにもかかわらず当社が求める品質が維持できない場合は、協力会社を変更する等厳しい対応も行い、品質の維持及び向上に努めます。また、当社品質管理部門において協力会社を対象に点検手法の研究などを目的とした全体研修や、現場において作業方法の確認指導を目的とした安全作業研修などを定期的に実施し、さらなる品質の向上に努めています。上記の品質維持・向上策と併せて、保守点検および修繕実施の際は「入居者が生活している中での作業」という大前提を強く認識させることで業務の品質だけでなく、マナー面（挨拶、喫煙等）の徹底、入居者への安全配慮、補修工事等によるストレス軽減の徹底を図ってまいります。</p>	<p>(様式2-3)</p> <p>(3) 住宅管理業務</p> <p>ウ 市内業者の育成について</p> <p>地元企業を前提とした再委託先の選定を行います</p> <p>当社の集中購買システム（本社発注センター）により、他管理物件とのスケールメリットから価格削減効果はもちろんの事、再委託業者の作業品質の維持・向上・評価に取り組みます。 地元企業を活用することを原則として、市内競争入札参加者名簿に登録されている複数社からの見積りを取り、対応面・コスト面・技術面を精査し、優れている企業に再委託します。</p> <p>【集中購買システムの仕組み】</p> <p>※業者の選定について</p> <p>①貴市の競争入札名簿に登録されている業者を優先的に発注をします。 ②委託業者は、居住者に不安を与えないよう、十分配慮しながら選定します。</p> <p>補修工事について</p> <p>補修工事については、市営住宅の各団地の特徴を把握しているという点を考慮して、価格等がある場合においては100%の発注率にするなど、市内業者を最優先とした見積り合わせを基本とした選定を行います。 一般補修は緊急性を要することも考えられ、迅速な対応が求められるため、管理センター営業担当員での一次対応もいたします。しかし、内容により不可能な場合は、市内業者への発注が最も効率的であるため、迅速に業務にあたる業者を選考し対応します。 空室補修は、退去者のスケジュールにあわせて事前に立会いし、退去後すぐに補修工事に取り掛かれるように用意します。業者選定においても、事前情報からコスト面・技術面等を精査し、迅速かつ適切に工事を実施できるよう、早い段階での見積り合わせを実施します。</p> <p>保守業務について</p> <p>メーカー系の企業による保守点検が通している業務については、当社のスケールメリットを活かし、コスト削減を行います。その他の保守点検に関しては、市内業者及び競争入札参加名簿に登録されている業者からの見積り合わせにより委託先を選定します。 尚、樹木剪定等業務に関しては、景観への配慮や各団地の特徴の把握という観点から、現行の市内 5 業者での見積り合わせとします。これにより、全市景観地区の貴市において、清潔なまちづくりに貢献してきた樹木剪定等業務を、これまで以上の「誇りと愛着」を持って継続して欲しいと考えています。</p> <p>市内業者への研修</p> <p>市内業者の管理・育成として、管理センターにおいて各業者を招いての研修を年2回（6、12月予定）実施します。 研修内容は、当社で行っているものと同じものを用意し、「個人情報保護」、「マナー」及び「負担区分」などを検討しています。</p>

(様式2-3) ウ 市内業者の育成について

D	E	F
<p>ウ. 市内業者の育成について</p> <p>■選定方法について</p> <p>専門性が求められる建物管理・設備保守について、当社の購買規定に基づき業者を調査したうえで、業者選定を行います。業者選定においては、芦屋市内業者を活用することを原則として、複数社から見積りを取り、体制・コスト・技術力を精査し、優れている業者に再委託します。</p> <p>メーカー系企業による保守点検が適している業務については、当社のスケールメリットを活かし、コスト削減を実現いたします。</p> <p>また、一般補修業務については芦屋市内業者を優先候補として選定いたします。その他の業務を含めた発注率で、全体の10%以上を見込んでおります。併せて当社で公社物件や他指定管理等で実績のある業者を候補として選定致します。</p> <p>■業者育成について</p> <p>指定管理者制度においては、公の施設を株式会社等の営利団体に代行させることから、公の施設を所有するその地域に業務を通じて還元する必要があると考えております。地域還元のひとつに業者の育成があると考えて以下の内容に取り組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者が優先的に取り組まなければならないのは、緊急業者の手配とフォローであると考えております。業者が実施した工事についても立会いや後日の現場確認を持って、その仕上がりを確認やフォローして工事の品質向上に努めます。 市内業者に関して、緊急時の態勢を整えとともに、当社の緊急時対応の実績を活かして、入居者の安全確保はもちろん、快適な住環境の提供に迅速に取り組めます。 定期的に、業者を交えた連絡会を開催し、現場との意思の疎通を図ります。あわせて、保守点検等で発生したトラブル事例の報告や、コンプライアンスについての研修会も実施します。 業者とのパートナーシップにより、共によりよい市営住宅の管理向上に努めます。 個人情報を提供する業者については、個人情報保護に関する覚書を締結することにより、個人情報の取り扱いに対する意識を高め、情報漏えいを防ぎます。 	<p>ウ 市内業者の育成について</p> <hr/> <p>原則的に芦屋市競争入札参加者名簿に登録されている市内業者に発注するものとします。また、弊社が賃貸住宅の運営により培ったノウハウを各市内業者と共有するとともに良好な補修工事を行えるよう以下の対応を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> 競争入札参加者等により業者会議を開催し、意識統一・向上を図ります。 建設業法上の委託契約締結・守秘義務・コンプライアンスの遵守を図ります。 住民に対する、接客対応に関する指導・教育を図ります。 発注業者に偏りがないよう十分配慮します。 弊社関西支社の工事関連部署の技術者が空室補修完了の際に部屋をチェックし、工事の施工精度維持・向上に努めます。 <p>保守点検については、メーカーメンテナンスの部分も多く、状況を鑑みながら市内業者に委託を行うよう推進してまいります。合わせて適正価格による発注と適正な業務指導・指示を行ってまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時等の迅速な対応をすべく、管理センター、緊急連絡先やメンテナンス業者等において緊急連絡網を整備し、連携をとるよう努めてまいります。 定期的(1回/3ヶ月程度)に各メンテナンス業者を招集し、仕様通りに業務が遂行されているか、安全管理がなされているか等ヒアリング指導を行い、指定管理者として事故を未然に防止するように努めてまいります。 <p>弊社及び弊社グループ会社が利用・開発した新技術や新商品に対する講習会などを開催し、新技術や新商品を利用したほうがより安全性の向上、効率化やコストの削減等が可能であると判断した場合は積極的に取り入れます。</p> <p>市内業者への補修工事発注率の目標を80%以上とします。保守業務等については業務遂行能力に支障がないと判断できた場合に市内業者へ委託先を変更することを前提とします。</p>	<p>ウ 市内業者の育成について</p> <hr/> <p>当社は、市内業者育成のため、一般修繕、空室補修工事についてはもとより、保守点検業務においても可能な限り市内業者に発注し、下記の方策により、市内業者の育成及び継続的な雇用の安定化を図ります。</p> <ol style="list-style-type: none"> 市内業者への発注率90%以上を目標とします。 (平成23年度一般修繕、空室補修工事実績における発注率約80%より) 一般修繕、空室補修工事は、市内業者に可能な限り発注し、平成23年度の実績を上回る90%以上を目標といたします。 (保守点検業務においても、一部メーカー系保守点検業務を除き、市内業者に発注することとします。) 市内業者の選定 業者選定の際には、芦屋市営住宅の修繕・補修等業務を熟知した業者を中心に、小規模な業者も含め、入札資格を持つ市内業者複数社より見積りを取得し、発注機会を創出し、施工能力等総合的に判断した上で業者を選定し発注いたします。 市内業者への公平な発注 市域をエリア分けし、緊急対応等の即応性に留意しつつも、特定業者への発注の偏りのない公平公正基準での発注を心掛けます。 業者説明会の開催 指定管理準備期間中に、該当する業者を対象に説明会を開催し、以後の選定、発注方法について説明します。その際、業者選定方法や事務手続きについて、基準等を明確にし、合わせて当社の企業理念やコンプライアンスについても説明した上で指定管理者への引継ぎに伴う混乱を最小限にします。 品質の確保 本社技術・品質管理部技術センターの指導のもと、安全・品質工程管理等を厳しい目でチェックし、市内業者の技術的な向上と安全衛生意識の向上を図ります。 当社と取引関係にある工務店・設備会社等の間で、技術・サービス水準、安全衛生意識の向上を目的として開催する「安全講習会」(年数回講師を招いた講習会)への参加を義務付けます。 業者登録システムによる発注管理 当社からの工事発注業者は、すべて当社のデータベースに登録し、発注額や時期を即座に把握することで、能力や規模に応じた適正な運用と特定業者への発注の偏りが公平かつ公正な発注を確保します。 価格競争力の涵養 発注にあたっては、業種ごとの分離分割発注を基本とし、実績を勘案し、発注ボリュームを最大化し、当社においてはスケールメリットによる発注コスト等の削減を図り、請負業者においてもスケールメリットによる価格競争力の涵養にも配慮します。

(様式2-4) ア 不法行為等への取組について

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社
<p>(様式2-4)</p> <p>(4) 運営の取組</p> <p>記載項目 ア 不法行為等への取組について</p> <p>記入欄</p> <p>■ 共同住宅の利用方法の周知の徹底と公平な施設の利用の促進 ■ は、誠心誠意をモットーとした入居者対応を行う等、入居者の皆様から信頼されるよう公平公正な管理に努めてまいりますが、一方で、入居者の皆様に住宅のルールを遵守していただくことも入居者間における公平性を保つ上で重要なことと考えます。 入居者への丁寧な説明と適切な指導を行うとともに、団地内の施設の利用方法を確実に理解し趣旨に添った活用がなされるよう周知を徹底することで、管理者・入居者間においてより良い信頼関係を築き、安全で快適な生活を送っていただき、公平・公正な利用を促進します。 また、不正な改造等住宅及び敷地の不正使用についても、指定管理者として必要な指導を行うとともに、貴市との協議及び指示に従い適切に対応いたします。</p> <p>■ 「入居者マナー・ルール関係」：自治会との連携により段階対応、是正指導を最小限に 入居者のマナー・ルール関係については、「駐車場・違法駐車に起因するもの」が最も多く、次いで「ペットを飼う（禁止事項）」、「騒音の発生」などが多くなっています。 ■ は、自治会の皆様と協議を行った上で初期段階の対応（警告文）を行い、さらに問題が続く場合、違法駐車については車止めの設置、悪質なものは面談による是正指導、連帯保証人による是正指導と、段階を踏んで対応しております。 これらの取組を行ってもなお改善されない場合は、貴市と協議の上、入居者に対して自主的な退去を促すことも検討いたします。 また、「ペット問題」や「騒音問題」については、近年悪質かつ受忍限度を超える場合も出てきており、その場合は、注意文書の発出、誓約書の徴収等の手続きを踏んだ上で、最終的には契約を解除し立退きを求めなければならない場合もございますが、このような取組を行うことにより、苦情トラブルの件数は確実に減少いたします。 ■ は、これらの経験を踏まえて、巡回担当による現場巡回での問題把握、担当職員による対応の二重の対応体制で、入居者からの苦情やトラブルの訴え、要望に迅速かつ的確に対応してまいります。</p> <p>■ 「生活習慣の違いによる苦情・トラブル」の防止 ■ が現在管理運営を行っております住宅においては、8か国語の外国人版「入居者心得」を作成しトラブルの未然防止に努めているところです。貴市におかれましては平成22年度末時点において外国人登録者が1,653人となっており、他の市町村と比較しますと比較的少ないものの、市営住宅等においても入居される外国人の母国語により「入居者心得」等を作成するなどトラブルの未然防止に努めてまいります。</p>	<p>(様式2-4)</p> <p>(4) 運営の取組</p> <p>ア 不法行為等への取組について</p> <p>駐車場管理業務の基本方針及び違反・迷惑駐車対策について</p> <p>1. 駐車場管理業務の基本方針 当社は全35、230区画にもおよび他自治体の公営住宅等に附属する駐車場の指定管理者業務の実績を通じて培ってきたノウハウを十分に活用し、団地内の駐車場について安全かつ良好な状態を維持するために適切な管理を実施いたします。駐車場に関するトラブルや苦情、相談に直ちに対応し、管理センターのスタッフが実施する各団地の定期巡回時に違反・迷惑駐車の状態確認を行い、結果を迅速に芦屋市に報告すると共に、再発防止に努めます。</p> <p>2. 発見時の対応策 定期巡回中に違反・迷惑駐車を発見した際には、注意文を車両のフロントガラスに掲示し、ナンバーや車種を控え、車両情報の管理を行います。尚、敷地外で違反・迷惑駐車を発見した際には、芦屋市へ報告した上で、警察へ通報を行い、厳重に対処いたします。</p> <p>3. 業務時間外の対応策 業務時間外における入居者からの違反・迷惑駐車苦情等に対して受付し、翌営業日に速やかに管理センタースタッフが現地に</p> <p>4. 常習者に対する対応策 ① 車両情報の番積及び共有化 違反・迷惑駐車発見時に控えたナンバーや車種等の車両情報台帳に記載し、管理センターで保管いたします。台帳の情報は理センターのスタッフ間で共有し、常習者に対しては陸運事務所有者の照会を行い、コンタクトを取った上で指導を行います。 ② 公表による再発の抑制 直接の指導でも改善しない悪質な常習者に対しては、事前に芦市、当事者、入居者への通知を行った上で、市営住宅等の掲示に車両情報や氏名を掲出し、再発防止に努めます。</p> <p>5. 未然防止の取り組みの提案 団地内の駐車場の空区画や駐車場以外の駐車可能スペースにこのように繋がるような取り組みを重点的に実施していきます。</p> <p>ペットの飼育及び餌付け等について</p> <p>1. ペットの飼育に関する考え方 当社は入居者に対して、原則ペット飼育禁止の指導を徹底しますが、一方でペットを心のより所や一生涯のパートナーとして考えている独身者や高齢者も多いことから、一方的に制限することは良好な住環境を創出する面では決して良策ではないとも考えます。当社は芦屋市からの管理業務の引継ぎを受ける際には、ペットの飼育をしている入居者とのやりとりの記録や対応方法などの情報を注意深く汲み取り、より良い対応策を芦屋市と共に検討していきます。</p> <p>2. 定期巡回時における現地確認 団地の定期巡回時にペットの散歩中の入居者や餌付けの痕跡を発見した場合はその場で指導を行うと共に、対象団地の掲示板に注意喚起のポスターの掲出を行い、再発防止に努めます。</p> <p>3. 通報や苦情等の対応 入居者や近隣住民からペットの飼育に関する通報や苦情等があった場合には、対象の入居者の住戸を特定し、直接訪問・面談を実施し、入居者の特性を考慮した上で、対応策を考えていきます。</p>	<p>(様式2-4)</p> <p>(4) 運営の取組</p> <p>ア 不法行為等への取組について</p> <p>居住ルールの周知を徹底し、不法行為に対して厳正に対処します</p> <p>入居者間で共同体での生活の意識を持ち、すべての人が安全・安心に暮らせるために、居住ルールの周知を徹底します。その上で、不法行為等があった場合には、厳正に対処できるよう対応フロー・マニュアル整備を行います。また、不法行為等への対応記録はすべてデータに残し、法的措置等の資料作成に使用します。</p> <p>ペットや騒音等の問題に対する取組み</p> <p>当社では、公営住宅及び民間の集合住宅等において多くの管理運営業務を行っています。これらの業務では、入居者の皆様から多くの相談が寄せられますが、その中のひとつに、ペットや騒音などの「近隣問題」があります。このような問題は、共同体の中で暮らしているという意識の低下・欠如によるものが多く、また入居者間のトラブルを防止するためにも、厳正かつ柔軟に対処していかなければなりません。 本指定管理者業務においてもこのような問題が起こりえることと認識し、共同体としての居住ルールを守り楽しい暮らしとなるよう、これから入居される方や入居中の方に対して、居住ルールの周知を徹底すると共に、当社がこれまで培ってきた経験・ノウハウを最大限に活用することで適正に対処します。</p> <p>【居住ルール】</p> <p>①騒音を出さない ②ペット（犬・猫など）の飼育はしない ③団地内の美観を保つ。 ④廊下・階段などには、物を置かない ⑤団地内の自治会または町内会の決まりは守る。</p> <p>【対応内容】</p> <p>①近隣問題に関する情報については、内容を具体的な把握すべく、現地確認及び直接ヒアリングを実施します。 ②問題の根源として、近隣とのコミュニケーション不足が考えられるため、コミュニティ形成を推進します。 ③ペット飼育については面談・指導実施後、貴市との協議により処遇を決定します。</p> <p>自治会との連携による駐車場トラブルの予防・対処</p> <p>当社の巡回管理員が違法駐車をチェックするのは当然のこと、自治会との連携により近隣の多数の目という強力な監視機能を付加し、抑制効果を高めます。また、自治会だけでなく貴市とも密な連携をとり、一方的な報告だけでなく、明確なルール作り、業務分担の取り決めを行いたいと考えております。</p> <p>自治会に対しては、違法駐車を発見した場合の対処方法や報告例などを記載した「駐車場管理マニュアル」を配布し、駐車場に関するトラブルをスムーズに解決するよう努めます。マニュアルは実際に起こったトラブル事例をフィードバックし、より実用的対処フローを記載します。</p> <p>【違法駐車対処（例）】</p> <ul style="list-style-type: none"> 写真を撮る 車種ナンバーを控える 車両所有者の照会（陸運局） 内容証明の送付 通報、撤去要求……など <p><駐車場管理フロー・マニュアルイメージ></p> <p>不正入居に対する取組み</p> <p>不正入居に対しては、日々の巡回や入居者から寄せられた情報を基に対処します。実態とそぐわない入居者であるかどうかを、慎重な対応により確認し対応します。退去指導に応じない場合は、貴市への引継ぎにより退去勧告等の措置をとっていただきます。</p> <p>【不正入居対応フロー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ①センター員巡回での発見、管理人及び入居者、近隣住民からの情報入手 ②電話・面戸訪問による確認、退去指導・排除指導 ③対応履歴を基に退去勧告等の措置のための貴市への引き継ぎ

(様式2-4) ア 不法行為等への取組について

D	E	F								
<p>(4) 運営の取組</p> <p>ア. 不法行為等への取組について</p> <p>■<u>迷惑駐車・違法駐車対策</u></p> <p>当社では、「(仮称) 時間外緊急連絡センター」にて24時間365日電話受付が可能であり、夜間・休日において、住民様などから迷惑駐車・違法駐車之苦情が入った場合においても、当社機動警備員にて警告書の掲示など対応を実施します。</p> <p>また、住宅毎の駐車場施設の状況を把握した上で、それぞれ最適な管理をする必要があると考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 安全・安心を提供し、駐車場利用者には、公平・公正に利用できるよう、適切に管理します。 利用者の平等及び快適な利用を確保するべく迷惑・違法駐車には厳格に対応します。 現地調査を行い管理員との連携を強化します。 住宅毎の特性に応じ、入居者の安全性を確保しつつ、ボール設置などの物理的対策により、迷惑駐車・違法駐車対策を講じます。 住宅内道路などに駐車している迷惑・違法駐車には、警告書を掲示します。 再三の警告にも関わらず、迷惑・違法駐車が改善されない場合は、車名・車種・登録ナンバー・写真・違法駐車状況を添付した報告書により、芦屋市に報告の上、指示を仰ぎます。 <p>■<u>ペット飼育について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ポスター掲示などを通じて、ペット飼育ができないことを広く呼びかけます。 ペット飼育者の情報提供を頂いた場合、もしくは、発見した場合については、入居者に対して、粘り強く対話を重ねるなど適切に対応していきます。 入居者や自治会からの通報や当社巡回管理員の住宅巡回時にペット飼育の兆候を得た場合は、電話や現地訪問により事実確認を行います。飼育の事実が確認された場合は、住宅外に新たな飼い主を探そう働きかけます。 鳴き声や悪臭などを確認した場合は、電話・文章送付・訪問により指導を行います。 ペットの飼育に関する苦情(泣き声・臭い・毛の飛散など)は、迅速・適切に対応いたします。 <p>■<u>その他不法行為(不法投棄について)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 住宅内共用部のごみを放置したままにすると、誰も注意を払っていないと周囲から思われ、新たなごみ捨ての引き金となり、住環境の悪化や、入居者のモラル低下につながる(割れ窓理論)ため、いち早く対応し、良好な住環境の保全に努めます。 入居者や自治会からの通報または、当社巡回管理員の住宅訪問時に、共用部のごみの放置が確認された場合は、警告文を貼付するなど指導を行います。なお、ごみの放置は行為者を特定することが困難であるため、入居者を含む地域住民のモラルの向上させることが重要であると考えますので、モラル向上につながる取組について自治会と協議します。 	<p>(様式2-4)</p> <p>(4) 運営の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1181 449 1335 470">記載項目</th> <th data-bbox="1335 449 1783 470">記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1181 470 1335 1199">ア 不法行為等への取組について</td> <td data-bbox="1335 470 1783 1199"> <p>駐車場の管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書にあるとおり空区画については可動式ボールを設置し、不法駐車を行えないようにします。 運用については、稼働状況を随時把握し、入居者が利用しやすい状態に駐車位置を集約、効率の良い管理運営に努めてまいります。 空区画については、近隣住民等への外部貸し、来客者や一時利用者に対してのコインパーキング化等の提案にて収益性の向上にも貢献してまいります。 空区画にカーシェアリング等を導入し、収益性の向上及び入居者へのサービスを向上させるとともに不法駐車をなくすよう努めます。 <p>入居に関して</p> <p>基本的に芦屋市営住宅等における公募の方法として住宅困窮度に応じた住宅の提供を行っていることから以下業務を付随させることにより確実性が増すものと考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 反社会的勢力の不正入居を防ぐため、市の定めた採点基準による住宅困窮度に応じた書面審査を行ったうえで、過去の新聞記事から検索をかけ事件を起こしているか否かを日経テレコン等にて判別し、判断基準の一助とします。 空室における不正使用・不正入居を防止するために、管理人や住民の方々との連携を深め状況を随時把握するとともに現地の状況確認を行い防止に努めます。 万一不正使用・不正入居が発覚した場合は、住宅課に報告し、退去勧告等の措置を講じます。 <p>その他について</p> <ul style="list-style-type: none"> ペット飼育をされている住民を特定し、市営住宅等においてペットの飼育は禁止であることの啓蒙を行います。対応に関しては市と協議した上で適切に対処いたします。 共用部分を許可なく個別利用している入居者に対して是正するよう啓蒙し、対応に関しては市と協議した上で適切に対処いたします。 </td> </tr> </tbody> </table>	記載項目	記入欄	ア 不法行為等への取組について	<p>駐車場の管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書にあるとおり空区画については可動式ボールを設置し、不法駐車を行えないようにします。 運用については、稼働状況を随時把握し、入居者が利用しやすい状態に駐車位置を集約、効率の良い管理運営に努めてまいります。 空区画については、近隣住民等への外部貸し、来客者や一時利用者に対してのコインパーキング化等の提案にて収益性の向上にも貢献してまいります。 空区画にカーシェアリング等を導入し、収益性の向上及び入居者へのサービスを向上させるとともに不法駐車をなくすよう努めます。 <p>入居に関して</p> <p>基本的に芦屋市営住宅等における公募の方法として住宅困窮度に応じた住宅の提供を行っていることから以下業務を付随させることにより確実性が増すものと考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 反社会的勢力の不正入居を防ぐため、市の定めた採点基準による住宅困窮度に応じた書面審査を行ったうえで、過去の新聞記事から検索をかけ事件を起こしているか否かを日経テレコン等にて判別し、判断基準の一助とします。 空室における不正使用・不正入居を防止するために、管理人や住民の方々との連携を深め状況を随時把握するとともに現地の状況確認を行い防止に努めます。 万一不正使用・不正入居が発覚した場合は、住宅課に報告し、退去勧告等の措置を講じます。 <p>その他について</p> <ul style="list-style-type: none"> ペット飼育をされている住民を特定し、市営住宅等においてペットの飼育は禁止であることの啓蒙を行います。対応に関しては市と協議した上で適切に対処いたします。 共用部分を許可なく個別利用している入居者に対して是正するよう啓蒙し、対応に関しては市と協議した上で適切に対処いたします。 	<p>(様式2-4)</p> <p>(4) 運営の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="2027 449 2181 470">記載項目</th> <th data-bbox="2181 449 2629 470">記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="2027 470 2181 1314">ア 不法行為等への取組について</td> <td data-bbox="2181 470 2629 1314"> <p>1. ペット問題</p> <p>公営住宅之苦情の中で最も多いもののひとつにペット飼育への苦情があります。当社は、その解決のためには特効薬といったものではなく、粘り強く交渉を続ける他ないと認識し、下記の方策を試みます。</p> <p>(1) ご入居者への啓蒙 「入居者だより」への告知掲載や団地内でのチラシ配布等でペット飼育の禁止を呼びかけます。</p> <p>(2) 早期発見 巡回時やご入居者からの通報により、ペット飼育の兆候がみとめられた場合は、直ちに該当者へ連絡をとり、事実確認に努めます。ペット飼育の事実があった場合は、里親探し等ペットの処置も含めて穏当な対応をとります。</p> <p>(3) 法令に即した対応 再三の指導にも応じないケースがあれば、貴市とご相談のうえ、条例等違反がないかを含め慎重に交渉を進めます。</p> <p>2. 団地内違法駐車</p> <p>団地内での違法駐車は、ご入居者の迷惑になるだけでなく、事故を誘発しかねない危険な状況にもつながります。</p> <p>当社は、発生を未然に防ぐ、発生の早期発見、早期対応を基本方針として下記の対策をとります。</p> <p>(1) バリカー等の設置 違法駐車防止には、契約車以外を排除することが基本です。そのため、ボールバリカー等の設置を積極的に行います。</p> <p>(2) 早期発見 巡回時や定期的な調査により、違法駐車早期発見に努めます。また、管理人やご入居者からの通報があった場合は、直ちに現場を確認します。</p> <p>(3) 早期対応 違法駐車している車両には、注意文を掲出するとともに、所有者が判明している場合には、速やかに移動するよう要請し、不明な場合は、陸運局等への調査に努め、違法駐車車両を放置し、常習化を招くようなことは断じて避けるよう努めます。</p> <p>3. 不法投棄</p> <p>粗大ゴミ等の不法投棄は常習化すると厄介な事態に発展することもあります。また、美観上はもちろん、安全上も問題となります。</p> <p>自治会や巡回時のチェックで早期発見につとめ、発生次第、直ちに処理することとします。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	記載項目	記入欄	ア 不法行為等への取組について	<p>1. ペット問題</p> <p>公営住宅之苦情の中で最も多いもののひとつにペット飼育への苦情があります。当社は、その解決のためには特効薬といったものではなく、粘り強く交渉を続ける他ないと認識し、下記の方策を試みます。</p> <p>(1) ご入居者への啓蒙 「入居者だより」への告知掲載や団地内でのチラシ配布等でペット飼育の禁止を呼びかけます。</p> <p>(2) 早期発見 巡回時やご入居者からの通報により、ペット飼育の兆候がみとめられた場合は、直ちに該当者へ連絡をとり、事実確認に努めます。ペット飼育の事実があった場合は、里親探し等ペットの処置も含めて穏当な対応をとります。</p> <p>(3) 法令に即した対応 再三の指導にも応じないケースがあれば、貴市とご相談のうえ、条例等違反がないかを含め慎重に交渉を進めます。</p> <p>2. 団地内違法駐車</p> <p>団地内での違法駐車は、ご入居者の迷惑になるだけでなく、事故を誘発しかねない危険な状況にもつながります。</p> <p>当社は、発生を未然に防ぐ、発生の早期発見、早期対応を基本方針として下記の対策をとります。</p> <p>(1) バリカー等の設置 違法駐車防止には、契約車以外を排除することが基本です。そのため、ボールバリカー等の設置を積極的に行います。</p> <p>(2) 早期発見 巡回時や定期的な調査により、違法駐車早期発見に努めます。また、管理人やご入居者からの通報があった場合は、直ちに現場を確認します。</p> <p>(3) 早期対応 違法駐車している車両には、注意文を掲出するとともに、所有者が判明している場合には、速やかに移動するよう要請し、不明な場合は、陸運局等への調査に努め、違法駐車車両を放置し、常習化を招くようなことは断じて避けるよう努めます。</p> <p>3. 不法投棄</p> <p>粗大ゴミ等の不法投棄は常習化すると厄介な事態に発展することもあります。また、美観上はもちろん、安全上も問題となります。</p> <p>自治会や巡回時のチェックで早期発見につとめ、発生次第、直ちに処理することとします。</p>
記載項目	記入欄									
ア 不法行為等への取組について	<p>駐車場の管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書にあるとおり空区画については可動式ボールを設置し、不法駐車を行えないようにします。 運用については、稼働状況を随時把握し、入居者が利用しやすい状態に駐車位置を集約、効率の良い管理運営に努めてまいります。 空区画については、近隣住民等への外部貸し、来客者や一時利用者に対してのコインパーキング化等の提案にて収益性の向上にも貢献してまいります。 空区画にカーシェアリング等を導入し、収益性の向上及び入居者へのサービスを向上させるとともに不法駐車をなくすよう努めます。 <p>入居に関して</p> <p>基本的に芦屋市営住宅等における公募の方法として住宅困窮度に応じた住宅の提供を行っていることから以下業務を付随させることにより確実性が増すものと考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 反社会的勢力の不正入居を防ぐため、市の定めた採点基準による住宅困窮度に応じた書面審査を行ったうえで、過去の新聞記事から検索をかけ事件を起こしているか否かを日経テレコン等にて判別し、判断基準の一助とします。 空室における不正使用・不正入居を防止するために、管理人や住民の方々との連携を深め状況を随時把握するとともに現地の状況確認を行い防止に努めます。 万一不正使用・不正入居が発覚した場合は、住宅課に報告し、退去勧告等の措置を講じます。 <p>その他について</p> <ul style="list-style-type: none"> ペット飼育をされている住民を特定し、市営住宅等においてペットの飼育は禁止であることの啓蒙を行います。対応に関しては市と協議した上で適切に対処いたします。 共用部分を許可なく個別利用している入居者に対して是正するよう啓蒙し、対応に関しては市と協議した上で適切に対処いたします。 									
記載項目	記入欄									
ア 不法行為等への取組について	<p>1. ペット問題</p> <p>公営住宅之苦情の中で最も多いもののひとつにペット飼育への苦情があります。当社は、その解決のためには特効薬といったものではなく、粘り強く交渉を続ける他ないと認識し、下記の方策を試みます。</p> <p>(1) ご入居者への啓蒙 「入居者だより」への告知掲載や団地内でのチラシ配布等でペット飼育の禁止を呼びかけます。</p> <p>(2) 早期発見 巡回時やご入居者からの通報により、ペット飼育の兆候がみとめられた場合は、直ちに該当者へ連絡をとり、事実確認に努めます。ペット飼育の事実があった場合は、里親探し等ペットの処置も含めて穏当な対応をとります。</p> <p>(3) 法令に即した対応 再三の指導にも応じないケースがあれば、貴市とご相談のうえ、条例等違反がないかを含め慎重に交渉を進めます。</p> <p>2. 団地内違法駐車</p> <p>団地内での違法駐車は、ご入居者の迷惑になるだけでなく、事故を誘発しかねない危険な状況にもつながります。</p> <p>当社は、発生を未然に防ぐ、発生の早期発見、早期対応を基本方針として下記の対策をとります。</p> <p>(1) バリカー等の設置 違法駐車防止には、契約車以外を排除することが基本です。そのため、ボールバリカー等の設置を積極的に行います。</p> <p>(2) 早期発見 巡回時や定期的な調査により、違法駐車早期発見に努めます。また、管理人やご入居者からの通報があった場合は、直ちに現場を確認します。</p> <p>(3) 早期対応 違法駐車している車両には、注意文を掲出するとともに、所有者が判明している場合には、速やかに移動するよう要請し、不明な場合は、陸運局等への調査に努め、違法駐車車両を放置し、常習化を招くようなことは断じて避けるよう努めます。</p> <p>3. 不法投棄</p> <p>粗大ゴミ等の不法投棄は常習化すると厄介な事態に発展することもあります。また、美観上はもちろん、安全上も問題となります。</p> <p>自治会や巡回時のチェックで早期発見につとめ、発生次第、直ちに処理することとします。</p>									

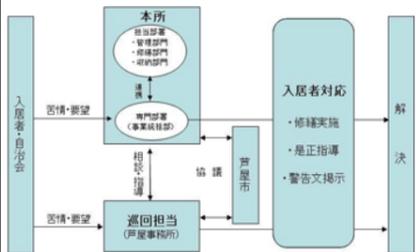
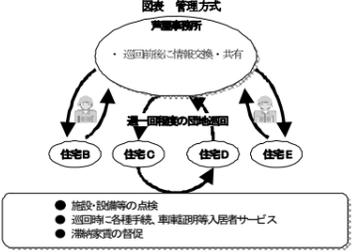
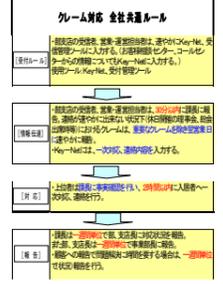
(様式2-4) イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社
<p>イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について</p> <p>■ 自治会への対応についての考え方 ～自治会との信頼関係によりトラブルを抑制、地道な活動参加から関係を強固に～</p> <p>は、これまで培ってきた現場を巡回する巡回担当と自治会との長年にわたる信頼関係によって、住宅管理を適切に実施してまいりました。特に、建物施設の補修箇所を早期発見やトラブルの顕在化・深刻化を未然に防ぐためには、自治会との信頼関係を構築し補修箇所の通報や団地内の状況を教えていただくことにより、結果として、入居者にとっての快適な環境の実現に加え管理コストの抑制にも大きく寄与しています。このような事例から、今後とも、自治会との良好な関係を通じて住宅内の健全なコミュニティの維持・育成に努めてまいります。</p> <p>事例：自治会の関与によってトラブルの深刻化を未然に防いだ事例</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治会の役員が自主的に住宅を見て回り、あるとき水漏れが多いことに気づいて直ちに巡回担当に連絡し、巡回担当は修繕担当と破損箇所を早期に発見し、水槽の更新などの大規模改修に至る前の補修によって問題に対処することができた。 ペットの飼育や騒音などのトラブル発生の元となっている入居者と自治会役員が時間をかけて意思疎通を図り、相手の心を開くことによって問題を解消し、入居者間でトラブルが顕在化することを抑制できた。 <p>※ 近年は、自治会が組織されていない住宅が増えており、入居者との円滑な関係を構築し、トラブルを抑制する上での課題となりつつあります。これは、自治会の活動を行うことが入居者にとって負担がある上に、大規模な団地では入居者相互の関係を構築しにくく、組織化が図りにくいという問題があるためと思われます。</p> <p>このような状況を踏まえ、当協会としては、清掃活動やお祭りなど入居者が集まりやすい機会を利用して、巡回担当と貴市が委任されている管理人又は入居者（キーパーソン）との良好な関係を構築します。</p> <p>また、自治会がない団地につきましては、貴市とも相談しつつ、自治会の活動例や活動のメリットなどを紹介しながら自治会の組織化を側面から支援し、入居者との円滑な関係構築につながるよう努めてまいります。</p> <p>■ 地域社会の実情に対応した管理運営の実施</p> <p>市営住宅等の管理運営を円滑に実施していくためには、入居者や自治会等との連携をより密接に図ることが不可欠と考えており、経験豊富な職員が『利用者の声』に耳を傾け、また、地域社会と連携し、質が高くきめ細かいサービスを提供してまいります。</p> <p>また、近年、問題化している孤立死や孤独死等の問題については、一人暮らしの高齢者に対する『声かけ運動』等を自治会や貴市が委任されている管理人様等と協力して実施することにより、利用者の皆様より安心して暮らせるよう努めてまいります。</p>	<p>イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について</p> <p>コミュニティ形成に対する基本姿勢及び取組みについて</p> <p>地域や入居者間のコミュニティ形成を強化することで、犯罪や事故などの未然防止や災害時の減災、適切な自主防災に結びつくだけでなく、一人暮らしの高齢者の生活上の不安を取り除き、孤独死などを防ぐことができると考えています。当社は今まで民間分譲マンションの管理や他自治体の公営住宅等の指定管理業務において、入居者を対象に多くのイベント等を企画・運営し、地域や入居者間のコミュニティ形成に寄与してまいりました。この経験やノウハウを生かし、芦屋市営住宅等においても良好なコミュニティを形成すべく、コミュニティ形成のきっかけ作りや支援を積極的に行ってまいります。具体的には、市営住宅等の掲示板を活用し、健康増進活動やスポーツイベント、地域の夏祭りや消防署が実施する消防訓練などへの積極的な参加を促し、地域や入居者間のコミュニティ形成をバックアップします。更に、管理センタースタッフが各団地を巡回する際に入居者に対して、積極的に「お声掛け」を実施し、イベント等の告知も行います。</p>  <p>自治会活動の支援について</p> <ol style="list-style-type: none"> 自治会・町内会への加入の促進 市営住宅等の入居予定者に対しては、入居時に積極的に自治会・町内会活動への加入の呼びかけを行います。加入していない入居中の住民に対しても、日々の「お声掛け」を通じて、加入を呼びかけます。 当社の自治会・町内会活動への参加 当社は高齢者比率の高い団地や大型団地、解決困難な問題を抱えている団地(違反・迷惑駐車が頻発する団地、ペットの問題を抱えている団地、建物に不具合を抱えている団地)等について自治会の会合が行われる際には必要に応じて参加をし、問題解決の糸口を入居者の皆様と共に考えてまいります。当社の他自治体の指定管理業務においても自治会の会合に参加をし、アドバイザーという立場で生活に係る様々な問題解決の後押しを行っている実績がございます。様々な自治会活動へ積極的に参加することで、入居者が当社や団地に対して感じている不満や考えを肌で感じ、少しでも管理業務に反映することで、より良い住環境が創出できると考えています。  <p>一人暮らし高齢者の孤独死対策について</p> <p>当社は平成21年4月より横浜市営住宅等の指定管理業務を行っておりますが、中でも横浜市区内に所在する勝田団地(41団地 1,534戸)においては、高齢者の孤独死が多発し問題となっていたことから、行政の支援を受けて、地域の自治会、福祉協議会、老人クラブ、ボランティア、指定管理者などがメンバーとなり、「からだ地区おもしろネットワーク連絡会」を設立し、地域や入居者による「めくばり、きくばり、おもいやり」を促進することにより、一人暮らしの高齢者を孤立させない地域づくりを目指して活動しております。当社は指定管理者の立場でメンバーの一員となり、今まで、「緊急連絡先を登録し、自治会が保管する取組み」や「夜間になっても消灯していない高齢者住戸を見逃すライト運動」、「集会所での太極拳教室の実施」、「誰もが気軽に立ち寄れるサロンの開設」、「ボランティア活動」などの支援を行っております。</p> <p>これらの活動を通じて、一時期ではありますが、孤独死が0件で改善されました。また、当初孤独死発生から発見まで3～4週間程度かかっていたものが、死後2～3日で異変に気づき、早期発見に繋がる成果も出ております。これらの活動の実績を芦屋市の市営住宅等の指定管理業務においても、積極的に活用、応用し、孤独死を防ぐ取組みを実施してまいります。</p> 	<p>(様式2-4)</p> <p>(4) 運営の取組</p> <p>イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について</p> <p>すべての人が“誇りと愛着”を持った、“やさしさ”を感じられるコミュニティの形成</p> <p>入居者一人ひとりが芦屋市・地域の担い手として“誇りと愛着”を持ち、主体的に地域に関わることにより自立を醸成するための方策と、これまでの住民活動や住民組織を基盤としつつ、住民と行政が共に考え歩むためのより良い組織の構築と活動について支援することで、すべての人が“やさしさ”を感じられるコミュニティの形成を目指します。</p> <p>団地住民のコミュニティ形成を支援します</p> <p>コミュニティ形成への取組みとして、入居者向け交流促進策などの取組みを行います。具体的には、入居者個人の暮らしに対する取組みや、近所づきあいに広がりを持たせる各種催事などを企画し、住宅自治会と協力して入居者の皆様とのふれあいの輪を広げられるようにします。</p> <p>このように同じ目的をもった居住者が仲良くなれる機会を作ることで、顔も知らなかった居住者間のつながりが生まれ、お互いに挨拶をする、会話をするといったことからコミュニケーション形成に繋がると考えます。</p> <p>【実施内容(例)】</p> <ol style="list-style-type: none"> 自治会等の地域の清掃活動のお手伝い、清掃指導 当社のビル管理会社としての清掃のノウハウを活かし、現在も行われている地域の清掃活動においてのお手伝いや清掃方法の指導・研修を行います。これにより、さらに清潔感にあふれたまちづくりを住民自らの手によって推進し、より一層の“誇りと愛着”を持ってもらいます。 消防署による消防訓練の開催、普通救命講習会の開催 市営住宅等において火災が発生した場合、当社では迅速・適切な緊急体制を構築し対応します。団地近隣の消防署と協力関係を構築し、団地集会所などを利用した消防訓練、普通救命講習会(AEDの使用方法についても実施)を開催します。 子育て支援に取組むNPO法人などによる子育てセミナーの開催 急速な少子化が進む現代にあつては、子育て家庭への支援も重要であると考えています。そこで、団地集会所などを活用した子育てセミナーを開催します。実施にあたっては、子育て支援に取組む近隣のNPO法人にご協力いただき、貴市の実情を反映させた実りあるセミナーを目指し、入居者間のコミュニティ形成を図り、市営住宅等での子育てに安心感を醸成します。 <p>単身高齢者を対象に個別訪問を実施します</p> <p>貴市は高齢者のみ世帯の割合が阪神間で最も高く、高齢化等を要因とした世帯の少人数化が進んでおり、「在宅でできるだけ生活できるように、住宅改善や高齢者サービスを充実する」ことを求める声が高まっています。</p> <p>そこで、単身高齢者の見守りのために“高齢者訪問員”を配し、月1回以上の訪問を行い、不在の場合は電話での安否確認又は電気・ガス・水道メーターの使用状況の確認等により、フェイストップフェイスでの入居状況の把握を行います。特に配慮が必要な高齢者については、各関係機関(地域包括支援センター・社会福祉協会・民生委員等)と調整し、見守り体制の強化を図ると共に、上記コミュニティ形成における催事への参加促進などにより、入居者間での見守り体制も構築します。</p> <p>また、高齢者訪問員は軽微な修繕を行える者とし、これにより、例えば管球の取替を行う(入居者が替える管球を用意している場合)など、ハード面の対応もできるようにすることで、余分なストレスをかけないように配慮します。</p> <p>さらに、高齢者の住宅ごとの情報を取り纏めた一覧表を作成し、管理センター内での情報の共有化や、上記関係機関との緊急連絡網の整備により、一層の“安全・安心”を確保します。</p>

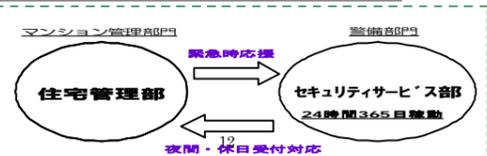
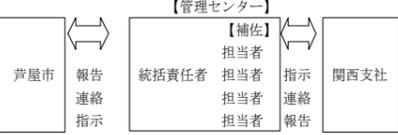
(様式2-4) イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について

D	E	F
<p>イ. 住民のコミュニティや自治会活動の支援について</p> <p>■基本姿勢 全ての入居者が積極的に参加できる持続可能なコミュニティを形成する機会を作る事ができるよう当社独自セミナーの開催や多様な支援組織と連携し、支援します。 また、住宅のコミュニティ活動や防災・防火活動に欠かせない存在である自治会は、安全・安心・快適な住環境をつくるためのパートナーとして自治会と関わっていきます。</p> <p>■具体的支援策</p> <p>①自治会活動支援 自治会の自主性を尊重した上で、組織運営に関わる相談(年度替わりの役員改選など)に応じます。また、要望に応じて地域に見合った自治会運営をコーディネートします。</p> <p>②地域コミュニティ支援 内容：防犯セミナー、防火・防災セミナー、普通救命講習 概要：自治会からのご要望により、マンション管理会社とセキュリティ会社が一体となった当社独自の経験を元に上記セミナーを随時各住宅集会場等で開催します。防犯防災等に意識を高めていただくと共に、入居者間の親睦向上に寄与・自治会様との連携強化に努めます。</p> <p>③地域コミュニティへ参加できる環境づくり 高齢者が地域コミュニティに参加できる環境をつくることが重要であると考えます。高齢者の地域コミュニティへの積極的な参加により「QOL」(クオリティ・オブ・ライフ)の向上を目指します。「QOL」とは『人生の内容の質や社会的にみた生活の質』として人間の幸福度を計る尺度としても使われております。高齢者の地域コミュニティへの参加は、「日常生活の質」を向上させることに役立つと考え、地域の社会福祉協議会・NPO法人・市民ボランティア等との協働で、高齢者のニーズを満たすセミナーを開催し、コミュニティを形成する機会を提供します。</p> <p>④一人暮らしの高齢者世帯への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 健康相談サービス 事前に案内しているフリーダイヤルへ電話をすることにより、保健師・看護師等の有資格者が常駐する、当社ナースコールセンターにつながります。健康に関する相談はもちろんのこと、介護相談、健康状態についての相談・医療機関・福祉用具・在宅サービスの案内や、健康に関連した各種生活相談にも利用することができます。また、子どもの気になる症状や子育てに関する困ったこと等も相談できます。(このサービスは、無料で24時間365日すべての入居者が利用可能です。) 声かけサービス 今後の超高齢化社会において、増加が予想される75歳以上の単身高齢者の孤独感を軽減するため、当社巡回管理員の訪問や電話による「声かけ」を希望者に行います。 	<p>イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について</p> <p>コミュニティ形成の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集会所の利用促進とし、ふれあいリビング(例えば囲碁、将棋教室)の促進・文化交流・イベント等を提案し、地域住民と連携を深めるよう努めてまいります。 ・指定管理者主催にて催事・イベント等を企画・開催し、参加していただける様、入居者との連携を深め、コミュニティの活性化を図るべく努めてまいります。 <p>自治会との連携について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の年2回の管理人等連絡会を3ヶ月に1回程度実施し、必要に応じて住民へのアンケート等実施の上、各種要望を抽出できる体制を取ってまいります。自治会や近隣住民等と連携し、集会所の有効活用、災害時における防災訓練や防犯対策等を行い、積極的に地域のコミュニティ形成を図ってまいります。 <p>自治会活動支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会活動では、必要に応じて弊社人員を動員し、地域清掃や廃品回収など自治会と一体となった活動を促進してまいります。高齢の入居者の負担軽減に努め、入居者が効率的・円滑に活動できる様、支援してまいります。 <p>高齢者に対する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集会場を利用した生活必需品の共同購入の支援や弊社グループにおける日用品のネット販売の提供などの生活支援サービスの提供に努めます。 ・弊社担当者や管理人における日常的な見回りや声かけにより事故を未然に予防すると共に防犯に対する意識の向上に努めます。 <p>夏場の節電及び熱中症対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人等と連携して7月から8月までの昼間時間に各住宅の集会場を開放し、高齢者の方を中心として交流の場を提供とします。利用状況及び気候等も考慮し、時期については都度協議を行い、決定いたします。 ・各家庭における節電や熱中症等の事故を予防するとともに住民間のコミュニケーションの場といたします。 ・指定管理者も随時現地に行き状況等を確認し、直接意見を聞くなど住民とのコミュニケーションを図ってまいります。 	<p>イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について</p> <p>1. 基本姿勢 公営住宅が抱える課題として、ご入居者の高齢化に伴う、孤独死・自治会の運営の停滞等の様々な問題があります。それらを解決するために最も効果的な手段は、コミュニティの再生・形成であり、その実現には、高齢者等に対する働きかけだけでなく、現役世代の支援と理解のもと、次世代を担う子ども達という三者が揃い、誰もが参加できる活動の場という要素が必要であると当社は認識し、社会福祉協議会等の関係機関とも連携し、下記のような支援策を展開します。</p> <p>2. 具体的な支援策</p> <p>(1)お年寄り、障がい者への支援 当社は、高齢者や障がい者に自立手段と生きがいを与えることが肝要であると考えます。そのため、グループ会社の介護関連事業で培われたノウハウも生かし、以下の手法を検討しています。 ①ホームヘルパー2級資格者、サービス介助士の配置 管理センターに「ホームヘルパー2級資格者」、もしくは「サービス介助士」の資格者を配置し、介護を必要とされるご入居者等の相談窓口となり、そのニーズに応えます。 ②自立支援の取組み 当社は「予防介護」の考え方を取り入れた自立支援の取組みを行います。例えば、運動機能の維持回復を目的とした高齢者向けのトレーニング教室を開催することにより、寝たきりを予防し自立を支援します。 (2)子育て世帯呼び込み支援 当社は、公営住宅にこそ、育ち盛りの子ども達を抱える子育て世帯の積極的な呼び込みが必要であると考えます。 ①母子・父子世帯向け募集等の活用 小学校就学前の子どもがいる世帯は裁量世帯に該当し、所得基準に優遇措置があることなど、ホームページ等で情報発信していきます。 ②「児童虐待防止キャンペーン」への積極参加 当社は、児童虐待防止キャンペーンに賛同し、現場の巡回や電話応対において、児童虐待の早期発見、子どもの安全確保に取り組みます。 (3)催事による支援 当社は、ご入居者の要望等を踏まえたくうえで、誰でもが参加でき、また持続可能な催事を提案し、実際の活動の場を創出します。 開催実績) ミニコンサート、ヨガ教室、折り紙教室 等</p> <p>3. 高齢者単独世帯への対応</p> <p>(1)「安心コール」の実施 入金案内業務の委託先のコールセンターを活用し、希望される高齢者単独世帯に対して、安否確認コールを行います。異常やその他ご要望等がある場合は当社が迅速に対応します。 (2)団地内巡回の実施 渉外担当者が定期的に団地内を巡回し、管理員・自治会等へ訪問しヒアリングを行うことで安否確認の機会ともなります。</p>

(様式2-4) ウ その他円滑な業務運営について

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社
<p>ウ その他円滑な業務運営について (5)</p> <p>入退去業務、苦情対応その他住宅管理を運営していく上での取組に工夫はあるか</p> <p>■ 公平な募集の実施（市民全員が見られるような取り組みと分かりやすい広報） これまで同様、市の広報誌に掲載いただくとともに、ホームページにおいても市営住宅等の趣旨及び募集方法、募集住宅、募集戸数等の広報を行う等、より多くの市民の皆様が市営住宅等の募集状況を確認できるよう取り組むことにより公平な募集を実施いたします。</p> <p>■ 入居者からの苦情、トラブル、要望等への当協会の受付及び対応体制 ～苦情、トラブル、要望等の内容に応じて、専門部署が適切に対応～ は、入居者からの苦情やトラブルの訴え、要望などに対して、巡回担当による現地対応と当協会の本所の担当部署における対応の双方により迅速かつ適切な対応を行います。 具体的には、下図のとおり利用者や自治会からの相談が、巡回担当等に寄せられた場合、本所の専門部署に寄せられた場合のいずれにおいても、苦情等の内容によって専門の部門と連携し対応するとともに、巡回担当が入居者や自治会と直接面談し又は連絡を行い、トラブル等の発生を抑制するといった取組を行っています。</p> <p>図表 苦情やトラブルの訴え、要望に対する対応体制</p>  <p>図表 管理方式</p>  <p>11</p>	<p>ウ その他円滑な業務運営について</p> <p>入居者募集及び退去事務業務について 入居に関する事務については、当社の豊富な公営住宅等指定管理業務、民間賃貸住宅等募集業務の経験を活かし以下の点を重点ポイントとして業務を遂行いたします。 ①業務を実施する上で「住宅困窮者登録制度」の理解し、スムーズな公募を行います。 ※ 当社では「住宅困窮者登録制度」に類似した制度のある公営住宅を管理させていただいており、困窮度合いを判定する業務を行っています。 ②資格審査においては市のシステム、マニュアルを熟知した上で当社が独自に定めるマニュアルを規定し、迅速かつ確実に業務を行います。 ③入居相談等にはどのような方にも「分かりやすさ」を重視し、対応いたします。 ④入居のしおりに基づき入居後の各種手続きや留意事項を十分に説明いたします。 また、退去に関係する業務についても、以下の点を重点ポイントとして業務を遂行いたします。 ①入居者の希望日に合わせ、土・日曜日の退去立会いも実施いたします。 ②家賃滞納整理や破損状況、残置物等の把握などの入居者とコンタクトできる最後の機会として重点をおきます。 ③「住宅返還等」を受理後、市で定める退去者負担費用となる部分の説明を行い、トラブルとなりやすい居住者負担部分の説明を丁寧かつ十分に実施いたします。 退去に関する業務は当社の指定管理者として管理運営している経験則から、退去時及び退去後に発生するトラブルを事前に防止いたします。</p> <p>苦情等への考え方についてと当社の対応ルール「30分・2時間・1週間ルール」について 当社は入居者等のトラブルや苦情、不満が出ないよう、日ごからの運営管理を適切に遂行することが基本と考えます。起こり得るリスクに対し予防保全の観点から当社の指定管理業務実績を基にご提案し、情報蓄積の為にシステムや苦情に関するミーティングを実施するなど再発防止に取り組みます。具体的には上位組織である関西事業部公共住宅管理センターが主催するセンター会議にて関西圏の指定管理者の責任者が苦情等の情報を共有し定期的に打合せを実施しております。また、上記会議以外にも当社の管理業務を行う上で使用しているシステム「Key-Net」によりオンラインでもクレーム等の当社の管理案件の情報を共有することができ、トラブルの未然防止に努めています。しかし、万が一苦情や意見等を受けた場合には総括責任者をはじめとする本業務に携わるスタッフのみならず、関西事業部公共住宅管理センターも含め会社全体として責任を持って、誠心誠意、迅速に対応致します。より良い住環境を提供するために、寄せられた苦情等については、30分以内に総括責任者に報告を行い、2時間以内に入居者等へ一連連絡をいたします。その際に【クレーム対応ルール（例）】 解決が行えなかった場合につきましては、引き続き担当者及び総括責任者にて対応を行うとともに、1週間ごとに解決の有無や現在の状況等を管轄部署である関西事業部公共住宅管理センターへ報告し、対応漏れや放置をしないよう徹底します。また、入居者等へ中間報告や、進捗状況を逐一お知らせすることで、入居者の皆様にご安心いただき、信頼を得るよう対応いたします。</p> <p>住宅管理人及び生活支援員（LSA）との連携について 公営住宅を管理する上で、公営住宅を取り巻く関係各所との連携をスムーズに行なうことは重要な業務であることを当社は管理実績から得た経験則より理解しております。芦屋市営住宅においても関連ある組織が多数考えられますが、特に「住宅管理人」及び「生活支援員」については入居者と密着した関係にあり、重要な存在です。当社では業務の引継ぎの段階よりその関係性に重点を置き、管理開始日以降にスムーズな関係性構築のために行動いたします。また日常よりコンタクトを取ることにより、有事の際のスムーズな連絡体制を取れるように管理人名簿の整備や生活支援員の変更等の把握を行い、入居者管理に生かしてまいりたいと考えております。</p> <p>クレーム対応 全社員共通ルール</p>  <p>- 13 -</p>	<p>(様式2-4)</p> <p>(4) 運営の取組</p> <p>ウ その他円滑な業務運営について</p> <p>すべての人へ配慮した円滑な業務運営を行います</p> <p>市民や入居者からの相談及び要望や苦情に誠実に対応します 入居者などの相談を含めたクレームなどの受付については、原則、管理事務所が窓口として受け付け、時間内対応を行います。センター員には苦情対応の経験者を配し、さらに当社の苦情対応方針を全センター員に認識させ、誠意ある対応をします。苦情受付の履歴は全て保存して、可能な限り今後のサービス向上に反映させます。また休日・夜間などの営業時間外についても、時間外緊急受付センターを設け24時間緊急連絡のとれる体制を整えます。</p> <p>【苦情対応方針】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①利用者からの苦情への対応は、最優先すべき課題であると認識する。 ②利用者の視点に立ち、利用者を尊重した対応を行う。 ③苦情はよりよい施設づくりの意見と捉え、誠意ある対応を行う。 ④公平・公正な態度で対応を行う。 ⑤苦情は管理業務に反映させ、継続的なサービスの向上を図る。 ⑥利用者の苦情は個人情報となるため、厳重に保護する。 <p>利用者の多様性に配慮します 利用者の年齢、性別、文化、心身の状況などの違いによる多様性に配慮した運営を実施します。 具体例としては、管理センターの受付については簡易筆談器・老眼鏡等の設置する、市営住宅等関連書類は大きな文字・はっきりとした色づかい・漢字にはひらがなの読みルビを振るなどの工夫をし、誰もが安心して利用できるようなします。さらに受付担当はホームヘルパー2級有資格者を配し、利用者サポートを円滑に行います。</p> <p>センター運営レベル向上のため、積極的に研修を導入します 当社は、日々の現場での状況や環境変化への対応、最適なサービス提供の観点から、自ら学習する組織への構成が必要であると考えます。入居者・管理センター利用者に対して替たせないことを第一とし、全スタッフが適正な対応を行えるよう、研修への参加と協働意識をもって共通のビジョンを明確にし、チームワークの中で資質の向上を図ります。</p> <p>【内部講習】 当社の公営住宅管理経験を最大限活用し、事前研修として当社が管理運営している公営住宅など管理事務所にてベテラン事務所属員による研修を実施し、本指定管理業務スタート時からスムーズな移行を実現します。 (研修項目) ①公営住宅法 ②法令遵守 ③人権研修 ④個人情報保護 ⑤情報セキュリティ ⑥接遇マナー ⑦職務遵守 ⑧勤務姿勢 その他、入退去・収納事務等の研修など</p> <p>【外部講習】 普通救命講習及び認知症への理解などの専門的知識の習得については、外部研修を積極的に受講します。 (例) 認知症への理解 認知症について正しい知識を持ち、誰もが暮らしやすい市営住宅とするため、認知症サポーターの養成講座を受講します。</p>  <p>養成講座修了者に配布されるオレンジリング</p>

(様式2-4) ウ その他円滑な業務運営について

D	E	F
<p>ウ. その他円滑な業務運営について</p> <p>■入退去事務 入居事務に関しては、各住宅の特性を考慮し、正確な手続きを実施します。また、現在の業務担当者の再雇用も要請し、業務内容の共有を行います。 入退去事務の業務実績として、当社では、平成18年度より [] の指定管理者として業務を行っております。すでに [] 入退去事務を含め、多くの管理経験を蓄積していることから、円滑な業務運営が可能です。</p> <p>■苦情対応(基本方針) 入居者からの相談および要望や苦情に対し、24時間365日受付できる体制を整えております。また、入居者ニーズを把握するために、自治会との連絡を密にします。この入居者ニーズに的確な対応をすることで、トラブルの未然防止に努めます。 ・入居者からの苦情への対応は、最優先すべき課題であると認識します。 ・苦情は、よりよい施設づくりの意見と捉え、誠意ある対応を行います。 ・苦情は管理業務に反映させ、継続的なサービス向上を図ります。 ・入居者の苦情は個人情報となるため、厳重に保護します。</p> <p>■苦情に対する対応 受付内容については、当社独自の「受付処理票」にて申告内容・対応経緯の整理を行います。また、「受付処理票」を活用し、直接対応した社員以外にも的確に対応できるよう社内にて情報共有を行います。</p> <p>①受付窓口について 入居者などの相談を含めた苦情などの受付については、原則、「(仮称) 芦屋市営住宅募集・管理センター」が窓口として受付時間内対応を行います。また、休日・夜間などの営業時間外についても、「(仮称) 時間外緊急連絡センター」にて受付し、24時間365日対応できる体制を整えております。入居者からの受付内容については、「受付処理票」にて日勤担当者への社内引継ぎを実施します。 これら入居者からの苦情・相談の聴取結果及び業務改善への反映状況については、適宜報告いたします。</p> <p>②住宅管理を運営していく上での取組みについての工夫 マンション管理を専門とした「住宅管理部」とセキュリティ会社として24時間365日稼働している「セキュリティ部」が連携することによって、質の高いノンストップサービスを提供いたします。</p> 	<p>ウ その他円滑な業務運営について</p> <p>円滑な業務運営に必要な不可欠であるスピード感を重視した運営体制とします</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則として、貴市との窓口を統括責任者に一本化します。 ・各担当者から統括責任者へ報告・連絡を随時行い、業務運営上の問題点、改善点の情報を共有化する組織形態とします。 ・窓口を一本化することで連絡体制を簡易にし、情報伝達のスピード・正確性を高めるよう努めます。 ・弊社関西支社にて統括責任者及び各担当者のバックアップを行い、管理センターにおける業務量を軽減し、窓口業務の遂行に集中できる環境を整え、サービス向上に努めます。 ・統括責任者の補佐役を担当者より定め、万一統括責任者が不在の場合でも業務に支障が出ないように業務を運営いたします。統括責任者や担当者に急病等業務に従事できない状況が発生した場合でも、弊社関西支社よりバックアップメンバーを定め業務に従事する体制と致します。 	<p>ウ その他円滑な業務運営について</p> <p>1. 入退去事務について (1) 多彩な募集方法の採用 入居者募集の際の告知方法として、募集案内の配布のほか、わかり易く楽しいホームページを開設します。 また、情報バリアフリーも意識し、高齢者や障がい者にも配慮した情報提供の方策をとります。インターネット等を利用されない方向けには、社会福祉協議会、その他 NPO 等にお願ひし、募集チラシやパンフレット等の配布を行います。 (2) 適切な退去指導による入居機会の確保 ご入居者の所得が基準を超えた場合は退去を指導します。これにより、本来公営住宅を必要とする方の入居できる機会を確保し、平等な利用につながります。その際、特定優良賃貸住宅等へのあっせんを行います。なお、ご希望があれば、当社の管理する豊富な一般賃貸物件ネットワークからのあっせんも可能です。</p> <p>2. 苦情対応について (1) 苦情の未然防止 ご入居者からいただく苦情は、まず未然防止に努めます。現場社員の説明・知識不足で苦情をいただくケースは、未然防止できる可能性があります。管理運営業務に従事する現場社員はもちろん、本社などで業務に従事する社員にも「お客様マニュアル」や「接遇」などの研修を徹底し、管理運営の不慎による苦情をできる限り少なくします。 (2) 「face to face」での対応 住宅の苦情処理はご入居者が興奮していることが少なくなく、電話での対応では、内容の把握が不十分（不正確）であることが多く、更なる苦情の発生原因となり、ご入居者のご理解をいただくことがますます難しくなるため、当社では、苦情をいただいた場合には、まずお伺いすることを定めています。 (3) 記録の整備及び社員全員で情報共有 苦情や要望はすべて書面に記録した上で、センター長に報告するとともに、速やかに現場社員全員で回覧します。また、本社賃貸事業部公営住宅担当課長にも直ちに報告されるほか、重要な案件については、貴市にも同時報告します。 (4) 再発防止策の検討・実施 センター長は、苦情処理の報告を受けた場合は、再発防止策を立案し、本社賃貸事業部公営住宅担当と協議します。協議の結果、決まった再発防止策については、貴市に報告し、了解を得た上で実行します。</p> <p>3. 円滑な指定管理者業務の移行 (1) 連絡先ステッカーの配布 指定管理者業務の開始前にマグネット式のステッカーを全戸に配布します。目に付く場所（冷蔵庫等）に貼り付けていただき、指定管理者の窓口をより身近なものにします。 (2) 入居者だよりの発行 年2回程度を目途に入居者向けの情報紙を発行し、指定管理者の移行、収入申告・家賃決定通知に伴う周知等を行います。</p>

(様式2-5) 指定管理料及び収支見込

A (平成25年度～平成29年度)	株式会社 東急コミュニティ (平成25年度～平成29年度)	日本管財株式会社 (平成25年度)																																																																																																																											
<p style="text-align: center;">指定管理料</p> <p style="text-align: center;">127,000,000円/年</p>	<p style="text-align: center;">指定管理料</p> <p style="text-align: center;">122,945,370円/年</p>	<p style="text-align: center;">指定管理料</p> <p style="text-align: center;">[平成25年度] 125,500,000円/年 [平成26年度] 123,811,000円/年 [平成27年度] 125,199,000円/年 [平成28年度, 平成29年度] 125,211,000円/年</p>																																																																																																																											
<p>(様式2-5)</p> <p>(5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。) (平成25年度～平成29年度)</p> <p style="text-align: right;">(金額:円)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>金額</th> <th>積算根拠等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(収入)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>127,000,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>127,000,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(支出)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>34,910,477</td> <td>所長1名、住宅管理課長1名、巡回担当3名、修繕担当1名</td> </tr> <tr> <td>設備等維持管理費</td> <td>46,024,650</td> <td>市営住宅等保守点検業務 外</td> </tr> <tr> <td>一般補修費</td> <td>30,861,431</td> <td>漏水補修工事、床補修工事、スプリンクラー補修工事他</td> </tr> <tr> <td>その他の管理費等</td> <td>2,073,622</td> <td>光洋町住宅駐車場棟及び上宮川町住宅集会室の電気使用料</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>13,129,820</td> <td>旅費交通費・通信運搬費・消耗品費・印刷製本費・燃料費・賃貸料・保険料・雑役務費 等</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>127,000,000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>・単年度収支を記載してください。</p> <p>・このシートにおける指定管理料欄の記載額が、指定管理料提示額になります。消費税込みの金額を提示してください。</p> <p>・年度によって違いがない場合は、当該年度について本シートの提出は不要です。</p> <p>この場合の「(平成□□年度)」は、「(平成25年度, 平成26年度)」(←平成25年度と平成26年度が同じ内容のとき), 「(平成25年度～平成29年度)」(←5年度間同じ内容のとき)と記載してください。</p> <p>この場合でも、額は必ず単年度分を記載してください。</p> <p>・(様式2-5内訳) 人件費の内訳も同じ要領です。</p>	項目	金額	積算根拠等	(収入)			指定管理料	127,000,000		その他収入			計	127,000,000		(支出)			人件費	34,910,477	所長1名、住宅管理課長1名、巡回担当3名、修繕担当1名	設備等維持管理費	46,024,650	市営住宅等保守点検業務 外	一般補修費	30,861,431	漏水補修工事、床補修工事、スプリンクラー補修工事他	その他の管理費等	2,073,622	光洋町住宅駐車場棟及び上宮川町住宅集会室の電気使用料	事務費	13,129,820	旅費交通費・通信運搬費・消耗品費・印刷製本費・燃料費・賃貸料・保険料・雑役務費 等	計	127,000,000		<p>(様式2-5)</p> <p>(5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。) (平成25年度～平成29年度)</p> <p style="text-align: right;">(金額:円)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>金額</th> <th>積算根拠等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(収入)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>117,090,829</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>消費税</td> <td>5,854,541</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>122,945,370</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(支出)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>31,085,848</td> <td>市庁舎内管理センター常駐人員7名</td> </tr> <tr> <td>設備等維持管理費</td> <td>38,633,000</td> <td>エレベーター保守費、消防設備点検、受水槽高置水槽清掃業務、樹木剪定業務等</td> </tr> <tr> <td>一般補修費</td> <td>28,000,000</td> <td>過去3年間実績金額より想定</td> </tr> <tr> <td>その他の管理費等</td> <td>1,816,549</td> <td>庁舎内管理センター賃料、陽光町住宅駐車場電気使用料等</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>16,602,632</td> <td>本社・公共住宅管理センターバックアップ費、郵便代、印刷製本費、事務機器リース料等</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>952,800</td> <td>車輛リース、車輛消耗品、駐車場使用料等</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>117,090,829</td> <td></td> </tr> <tr> <td>消費税</td> <td>5,854,541</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>122,945,370</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	項目	金額	積算根拠等	(収入)			指定管理料	117,090,829		その他収入	0		消費税	5,854,541		計	122,945,370		(支出)			人件費	31,085,848	市庁舎内管理センター常駐人員7名	設備等維持管理費	38,633,000	エレベーター保守費、消防設備点検、受水槽高置水槽清掃業務、樹木剪定業務等	一般補修費	28,000,000	過去3年間実績金額より想定	その他の管理費等	1,816,549	庁舎内管理センター賃料、陽光町住宅駐車場電気使用料等	事務費	16,602,632	本社・公共住宅管理センターバックアップ費、郵便代、印刷製本費、事務機器リース料等	その他	952,800	車輛リース、車輛消耗品、駐車場使用料等	小計	117,090,829		消費税	5,854,541		計	122,945,370		<p>(様式2-5)</p> <p>(5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。) (平成25年度)</p> <p style="text-align: right;">(金額:円)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>金額</th> <th>積算根拠等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>(収入)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>125,500,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>125,500,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(支出)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>36,192,000</td> <td>(様式2-5内訳) を参照下さい。</td> </tr> <tr> <td>設備等維持管理費</td> <td>41,796,350</td> <td>・エレベーター設備保守点検費: 20,276,000 ・消防設備点検費: 231,000 ・共用設備等機械管理費: 7,800,000 ・自動ドア点検業務費: 50,400 ・ロボットゲート点検業務費: 168,000 ・リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 ・緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 ・樹木剪定等業務費: 9,400,000 ・冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 ・各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 ・上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取替業務費: 84,000</td> </tr> <tr> <td>一般補修費</td> <td>28,073,000</td> <td>・一般補修工事費: 27,283,000 ・駐車場ポール設置等工事費: 790,000</td> </tr> <tr> <td>その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)</td> <td>1,575,000</td> <td>・その他設備管理費: 1,575,000</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>8,356,120</td> <td>・庁舎使用料: 1,245,120 ・車両費: 1,440,000 ・印刷製本費: 361,000 ・旅費: 120,000 ・センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 ・保険料: 0 ・自治会支援に要する経費: 630,000 ・駐車場使用料: 908,000 ・通信運搬費: 610,000 ・消耗品費: 600,000 ・公課費等: 48,000</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>9,507,530</td> <td>・住宅に関する需用費: 1,200,000 ・管理センター設営費 (通信回線設置、必要備品等): 1,772,000 ・一般管理費: 6,535,530</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>125,500,000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	項目	金額	積算根拠等	(収入)			指定管理料	125,500,000		その他収入	0		計	125,500,000		(支出)			人件費	36,192,000	(様式2-5内訳) を参照下さい。	設備等維持管理費	41,796,350	・エレベーター設備保守点検費: 20,276,000 ・消防設備点検費: 231,000 ・共用設備等機械管理費: 7,800,000 ・自動ドア点検業務費: 50,400 ・ロボットゲート点検業務費: 168,000 ・リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 ・緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 ・樹木剪定等業務費: 9,400,000 ・冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 ・各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 ・上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取替業務費: 84,000	一般補修費	28,073,000	・一般補修工事費: 27,283,000 ・駐車場ポール設置等工事費: 790,000	その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)	1,575,000	・その他設備管理費: 1,575,000	事務費	8,356,120	・庁舎使用料: 1,245,120 ・車両費: 1,440,000 ・印刷製本費: 361,000 ・旅費: 120,000 ・センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 ・保険料: 0 ・自治会支援に要する経費: 630,000 ・駐車場使用料: 908,000 ・通信運搬費: 610,000 ・消耗品費: 600,000 ・公課費等: 48,000	その他	9,507,530	・住宅に関する需用費: 1,200,000 ・管理センター設営費 (通信回線設置、必要備品等): 1,772,000 ・一般管理費: 6,535,530	計	125,500,000	
項目	金額	積算根拠等																																																																																																																											
(収入)																																																																																																																													
指定管理料	127,000,000																																																																																																																												
その他収入																																																																																																																													
計	127,000,000																																																																																																																												
(支出)																																																																																																																													
人件費	34,910,477	所長1名、住宅管理課長1名、巡回担当3名、修繕担当1名																																																																																																																											
設備等維持管理費	46,024,650	市営住宅等保守点検業務 外																																																																																																																											
一般補修費	30,861,431	漏水補修工事、床補修工事、スプリンクラー補修工事他																																																																																																																											
その他の管理費等	2,073,622	光洋町住宅駐車場棟及び上宮川町住宅集会室の電気使用料																																																																																																																											
事務費	13,129,820	旅費交通費・通信運搬費・消耗品費・印刷製本費・燃料費・賃貸料・保険料・雑役務費 等																																																																																																																											
計	127,000,000																																																																																																																												
項目	金額	積算根拠等																																																																																																																											
(収入)																																																																																																																													
指定管理料	117,090,829																																																																																																																												
その他収入	0																																																																																																																												
消費税	5,854,541																																																																																																																												
計	122,945,370																																																																																																																												
(支出)																																																																																																																													
人件費	31,085,848	市庁舎内管理センター常駐人員7名																																																																																																																											
設備等維持管理費	38,633,000	エレベーター保守費、消防設備点検、受水槽高置水槽清掃業務、樹木剪定業務等																																																																																																																											
一般補修費	28,000,000	過去3年間実績金額より想定																																																																																																																											
その他の管理費等	1,816,549	庁舎内管理センター賃料、陽光町住宅駐車場電気使用料等																																																																																																																											
事務費	16,602,632	本社・公共住宅管理センターバックアップ費、郵便代、印刷製本費、事務機器リース料等																																																																																																																											
その他	952,800	車輛リース、車輛消耗品、駐車場使用料等																																																																																																																											
小計	117,090,829																																																																																																																												
消費税	5,854,541																																																																																																																												
計	122,945,370																																																																																																																												
項目	金額	積算根拠等																																																																																																																											
(収入)																																																																																																																													
指定管理料	125,500,000																																																																																																																												
その他収入	0																																																																																																																												
計	125,500,000																																																																																																																												
(支出)																																																																																																																													
人件費	36,192,000	(様式2-5内訳) を参照下さい。																																																																																																																											
設備等維持管理費	41,796,350	・エレベーター設備保守点検費: 20,276,000 ・消防設備点検費: 231,000 ・共用設備等機械管理費: 7,800,000 ・自動ドア点検業務費: 50,400 ・ロボットゲート点検業務費: 168,000 ・リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 ・緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 ・樹木剪定等業務費: 9,400,000 ・冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 ・各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 ・上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取替業務費: 84,000																																																																																																																											
一般補修費	28,073,000	・一般補修工事費: 27,283,000 ・駐車場ポール設置等工事費: 790,000																																																																																																																											
その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)	1,575,000	・その他設備管理費: 1,575,000																																																																																																																											
事務費	8,356,120	・庁舎使用料: 1,245,120 ・車両費: 1,440,000 ・印刷製本費: 361,000 ・旅費: 120,000 ・センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 ・保険料: 0 ・自治会支援に要する経費: 630,000 ・駐車場使用料: 908,000 ・通信運搬費: 610,000 ・消耗品費: 600,000 ・公課費等: 48,000																																																																																																																											
その他	9,507,530	・住宅に関する需用費: 1,200,000 ・管理センター設営費 (通信回線設置、必要備品等): 1,772,000 ・一般管理費: 6,535,530																																																																																																																											
計	125,500,000																																																																																																																												

(様式2-5) 指定管理料及び収支見込

D 指定管理料	E 指定管理料	F 指定管理料																																																																																																																																				
146,496,000円/年	[平成25年度]108,167,120円/年 [平成26年度～平成29年度]106,335,120円/年	[平成25年度]124,248,000円/年 [平成26年度～平成29年度]121,410,000円/年																																																																																																																																				
<p>(5) 指定管理料</p> <p>ア. 指定管理料の内訳および積算根拠 (消費税相当額を含む。)</p> <p style="text-align: right;">(平成25年度～平成29年度)</p> <p style="text-align: right;">(金額:円)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>項目 (収入)</th> <th>金額</th> <th>積算根拠等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">146,496,000</td> <td>・業務仕様・範囲増に伴う設備維持管理費の増分 5,016,488円 (下記【※1】を指定管理料に加算しています。 ・ご提示の経費実績以外で新たに発生する経費 5,940,000円 (下記【※2】を指定管理料に加算しています。 ・自主提案業務の一つである「巡回点検」を含んだ価格となっています。</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td>・自主提案業務「健康相談サービス」、「声かけサービス」については、既存社内体制にて吸収補完します。</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">146,496,000</td> <td></td> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left;">(支出)</th> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">42,960,000</td> <td>・別紙「(様式2-5内訳) 人件費の内訳」のとおり、個別算定しました。 ・自主提案業務「巡回点検」にかかる人件費を含んでいます。</td> </tr> <tr> <td>設備等維持管理費</td> <td style="text-align: right;">55,458,000</td> <td>・協力会社への個別見積またはご提示の実績に基づき価格算定しました。 ・ご提示の仕様書ならびに質問回答書に準拠した業務仕様・業務範囲にて適正に業務を実施します。つきましては、現行実施業務に対して追加実施すべき業務(3項目)と実施削除すべき業務(1項目)がありますので、各項目合計額を指定管理料に加算しています。【※1】 ①津知町・若宮町住宅エレベータ保守点検 … 2,830,212円 (現状:1回/2ヶ月→変更後:1回/月) ②樹木植栽・高木剪定・草刈 … 1,979,531円 (現状:一部実施なし→変更後:1回/物件) ③翠ヶ丘町テラス・翠ヶ丘町北A2エレベータ保守点検 … 927,465円 (物件建替えによりエレベータ2機増設) ④若宮町住宅1～3号棟緊急通報システム保守点検 … ▲720,720円 (当該物件での同システム設置廃止)</td> </tr> <tr> <td>一般補修費</td> <td style="text-align: right;">35,363,000</td> <td>合計額 5,016,488円 ・ご提示の参考資料 P.49「H22年度一般会計歳出の状況」の中で、一般補修工事歳出額が他年度と比べて極端に少なく、質問回答書での追加ご提示資料「H23年度補修工事執行実績」と内訳詳細を比較したところ、H22年度は特に「居室の内装等の室内改修工事」の執行が大幅縮減されていたため、H22年度実績は特異年度と判断して一般補修実績のみを算定根拠から外し、比較的均等に歳出されているH20年度、H21年度、H23年度(H23年度は追加ご提示資料による)実績額にて平均算定しました。</td> </tr> <tr> <td>その他の管理費等 (徴収業務委託料)</td> <td style="text-align: right;">3,433,000</td> <td>・ご提示のH20年度、H21年度、H22年度の実績平均価格としました。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">9,282,000</td> <td>・ご提示のH20年度、H21年度、H22年度の実績平均価格 3,342,000円に加え、新たに発生する事務所開設・備品配備等の必要経費 5ヶ年平均価格 5,940,000円【※2】(別紙「その他経費内訳」参照)としました。</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td>・なし</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">146,496,000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	項目 (収入)	金額	積算根拠等	指定管理料	146,496,000	・業務仕様・範囲増に伴う設備維持管理費の増分 5,016,488円 (下記【※1】を指定管理料に加算しています。 ・ご提示の経費実績以外で新たに発生する経費 5,940,000円 (下記【※2】を指定管理料に加算しています。 ・自主提案業務の一つである「巡回点検」を含んだ価格となっています。	その他収入	0	・自主提案業務「健康相談サービス」、「声かけサービス」については、既存社内体制にて吸収補完します。	計	146,496,000		(支出)			人件費	42,960,000	・別紙「(様式2-5内訳) 人件費の内訳」のとおり、個別算定しました。 ・自主提案業務「巡回点検」にかかる人件費を含んでいます。	設備等維持管理費	55,458,000	・協力会社への個別見積またはご提示の実績に基づき価格算定しました。 ・ご提示の仕様書ならびに質問回答書に準拠した業務仕様・業務範囲にて適正に業務を実施します。つきましては、現行実施業務に対して追加実施すべき業務(3項目)と実施削除すべき業務(1項目)がありますので、各項目合計額を指定管理料に加算しています。【※1】 ①津知町・若宮町住宅エレベータ保守点検 … 2,830,212円 (現状:1回/2ヶ月→変更後:1回/月) ②樹木植栽・高木剪定・草刈 … 1,979,531円 (現状:一部実施なし→変更後:1回/物件) ③翠ヶ丘町テラス・翠ヶ丘町北A2エレベータ保守点検 … 927,465円 (物件建替えによりエレベータ2機増設) ④若宮町住宅1～3号棟緊急通報システム保守点検 … ▲720,720円 (当該物件での同システム設置廃止)	一般補修費	35,363,000	合計額 5,016,488円 ・ご提示の参考資料 P.49「H22年度一般会計歳出の状況」の中で、一般補修工事歳出額が他年度と比べて極端に少なく、質問回答書での追加ご提示資料「H23年度補修工事執行実績」と内訳詳細を比較したところ、H22年度は特に「居室の内装等の室内改修工事」の執行が大幅縮減されていたため、H22年度実績は特異年度と判断して一般補修実績のみを算定根拠から外し、比較的均等に歳出されているH20年度、H21年度、H23年度(H23年度は追加ご提示資料による)実績額にて平均算定しました。	その他の管理費等 (徴収業務委託料)	3,433,000	・ご提示のH20年度、H21年度、H22年度の実績平均価格としました。	事務費	9,282,000	・ご提示のH20年度、H21年度、H22年度の実績平均価格 3,342,000円に加え、新たに発生する事務所開設・備品配備等の必要経費 5ヶ年平均価格 5,940,000円【※2】(別紙「その他経費内訳」参照)としました。	その他	0	・なし	計	146,496,000		<p>(様式2-5)</p> <p>(5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。)</p> <p style="text-align: right;">(平成25年度)</p> <p style="text-align: right;">(金額:円)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>項目 (収入)</th> <th>金額</th> <th>積算根拠等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">108,167,120</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">108,167,120</td> <td></td> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left;">(支出)</th> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">26,228,000</td> <td>様式2-5内訳より</td> </tr> <tr> <td>設備等維持管理費</td> <td style="text-align: right;">42,062,000</td> <td>平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定</td> </tr> <tr> <td>一般補修費</td> <td style="text-align: right;">28,797,000</td> <td>平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定</td> </tr> <tr> <td>ポール設置費用</td> <td style="text-align: right;">800,000</td> <td>年間20区画×40,000円</td> </tr> <tr> <td>庁舎使用料</td> <td style="text-align: right;">1,245,120</td> <td>平成24年度当初予算積算額に基づく額</td> </tr> <tr> <td>車両費</td> <td style="text-align: right;">432,000</td> <td>36,000円/月×12(弊社実績により)</td> </tr> <tr> <td>駐車場代</td> <td style="text-align: right;">252,000</td> <td>21,000円/月×12(近隣より)</td> </tr> <tr> <td>印刷製本費</td> <td style="text-align: right;">1,002,000</td> <td>参考資料及び印刷代 200,000円/年で算出</td> </tr> <tr> <td>事務機リース料等</td> <td style="text-align: right;">888,000</td> <td>複写機(1台)、パソコン(1台)、消耗品費</td> </tr> <tr> <td>通信運搬費</td> <td style="text-align: right;">500,000</td> <td>I S N64 使用料 7,060円/月×12+通話料 他</td> </tr> <tr> <td>保険料</td> <td style="text-align: right;">1,064,000</td> <td>総合賠償責任保険</td> </tr> <tr> <td>一般事務費</td> <td style="text-align: right;">1,000,000</td> <td>参考資料による</td> </tr> <tr> <td>住宅に要する需用費</td> <td style="text-align: right;">1,969,000</td> <td>平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定</td> </tr> <tr> <td>消耗品費</td> <td style="text-align: right;">96,000</td> <td>弊社実績による</td> </tr> <tr> <td>事務所開設費用</td> <td style="text-align: right;">1,832,000</td> <td>電話敷設・LAN配線・机・椅子・キャビネット・ シュレッダー・パソコン設置</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">108,167,120</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>・単年度収支を記載してください。 ・このシートにおける指定管理料欄の記載額が、指定管理料提示額になります。消費税込みの金額を提示してください。 ・年度によって違いがない場合は、当該年度について本シートの提出は不要です。 この場合の「(平成□□年度)」は、「(平成25年度、平成26年度)」(←平成25年度と平成26年度が同じ内容のとき)、「(平成25年度～平成29年度)」(←5年度間同じ内容のとき)と記載してください。 この場合でも、額は必ず単年度分を記載してください。 ・(様式2-5内訳) 人件費の内訳も同じ要領です。</p>	項目 (収入)	金額	積算根拠等	指定管理料	108,167,120		その他収入	0		計	108,167,120		(支出)			人件費	26,228,000	様式2-5内訳より	設備等維持管理費	42,062,000	平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定	一般補修費	28,797,000	平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定	ポール設置費用	800,000	年間20区画×40,000円	庁舎使用料	1,245,120	平成24年度当初予算積算額に基づく額	車両費	432,000	36,000円/月×12(弊社実績により)	駐車場代	252,000	21,000円/月×12(近隣より)	印刷製本費	1,002,000	参考資料及び印刷代 200,000円/年で算出	事務機リース料等	888,000	複写機(1台)、パソコン(1台)、消耗品費	通信運搬費	500,000	I S N64 使用料 7,060円/月×12+通話料 他	保険料	1,064,000	総合賠償責任保険	一般事務費	1,000,000	参考資料による	住宅に要する需用費	1,969,000	平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定	消耗品費	96,000	弊社実績による	事務所開設費用	1,832,000	電話敷設・LAN配線・机・椅子・キャビネット・ シュレッダー・パソコン設置	計	108,167,120		<p>(様式2-5)</p> <p>(5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。)</p> <p style="text-align: right;">(平成25年度)</p> <p style="text-align: right;">(金額:円)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>項目 (収入)</th> <th>金額</th> <th>積算根拠等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">124,248,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td>※自主事業の実施においては入居者より参加費等の徴収はいたしません。</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">124,248,000</td> <td></td> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left;">(支出)</th> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">32,041,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>設備等維持管理費</td> <td style="text-align: right;">44,493,000</td> <td>※平成22年度実績</td> </tr> <tr> <td>一般補修費</td> <td style="text-align: right;">32,915,000</td> <td>※平成23年度実績</td> </tr> <tr> <td>その他の管理費等 (負担金・修繕備品等)</td> <td style="text-align: right;">2,095,000</td> <td>※平成22年度実績</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">12,704,000</td> <td>(初期費用) 備品(机等)購入 184万円 工事費 100万円 計 284万円 (ランニング:月額) 備品 15万円 賃借料 10万円 駐車場代 5万円(2台分) リース代 約15万円 通信運搬費 10万円 宣伝広告費 12万円 雑費 15万円 月額計 約82万円 ※年額:約986万円</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">124,248,000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>・単年度収支を記載してください。 ・このシートにおける指定管理料欄の記載額が、指定管理料提示額になります。消費税込みの金額を提示してください。 ・年度によって違いがない場合は、当該年度について本シートの提出は不要です。 この場合の「(平成□□年度)」は、「(平成25年度、平成26年度)」(←平成25年度と平成26年度が同じ内容のとき)、「(平成25年度～平成29年度)」(←5年度間同じ内容のとき)と記載してください。 この場合でも、額は必ず単年度分を記載してください。 ・(様式2-5内訳) 人件費の内訳も同じ要領です。</p>	項目 (収入)	金額	積算根拠等	指定管理料	124,248,000		その他収入	0	※自主事業の実施においては入居者より参加費等の徴収はいたしません。	計	124,248,000		(支出)			人件費	32,041,000		設備等維持管理費	44,493,000	※平成22年度実績	一般補修費	32,915,000	※平成23年度実績	その他の管理費等 (負担金・修繕備品等)	2,095,000	※平成22年度実績	事務費	12,704,000	(初期費用) 備品(机等)購入 184万円 工事費 100万円 計 284万円 (ランニング:月額) 備品 15万円 賃借料 10万円 駐車場代 5万円(2台分) リース代 約15万円 通信運搬費 10万円 宣伝広告費 12万円 雑費 15万円 月額計 約82万円 ※年額:約986万円	計	124,248,000	
項目 (収入)	金額	積算根拠等																																																																																																																																				
指定管理料	146,496,000	・業務仕様・範囲増に伴う設備維持管理費の増分 5,016,488円 (下記【※1】を指定管理料に加算しています。 ・ご提示の経費実績以外で新たに発生する経費 5,940,000円 (下記【※2】を指定管理料に加算しています。 ・自主提案業務の一つである「巡回点検」を含んだ価格となっています。																																																																																																																																				
その他収入	0	・自主提案業務「健康相談サービス」、「声かけサービス」については、既存社内体制にて吸収補完します。																																																																																																																																				
計	146,496,000																																																																																																																																					
(支出)																																																																																																																																						
人件費	42,960,000	・別紙「(様式2-5内訳) 人件費の内訳」のとおり、個別算定しました。 ・自主提案業務「巡回点検」にかかる人件費を含んでいます。																																																																																																																																				
設備等維持管理費	55,458,000	・協力会社への個別見積またはご提示の実績に基づき価格算定しました。 ・ご提示の仕様書ならびに質問回答書に準拠した業務仕様・業務範囲にて適正に業務を実施します。つきましては、現行実施業務に対して追加実施すべき業務(3項目)と実施削除すべき業務(1項目)がありますので、各項目合計額を指定管理料に加算しています。【※1】 ①津知町・若宮町住宅エレベータ保守点検 … 2,830,212円 (現状:1回/2ヶ月→変更後:1回/月) ②樹木植栽・高木剪定・草刈 … 1,979,531円 (現状:一部実施なし→変更後:1回/物件) ③翠ヶ丘町テラス・翠ヶ丘町北A2エレベータ保守点検 … 927,465円 (物件建替えによりエレベータ2機増設) ④若宮町住宅1～3号棟緊急通報システム保守点検 … ▲720,720円 (当該物件での同システム設置廃止)																																																																																																																																				
一般補修費	35,363,000	合計額 5,016,488円 ・ご提示の参考資料 P.49「H22年度一般会計歳出の状況」の中で、一般補修工事歳出額が他年度と比べて極端に少なく、質問回答書での追加ご提示資料「H23年度補修工事執行実績」と内訳詳細を比較したところ、H22年度は特に「居室の内装等の室内改修工事」の執行が大幅縮減されていたため、H22年度実績は特異年度と判断して一般補修実績のみを算定根拠から外し、比較的均等に歳出されているH20年度、H21年度、H23年度(H23年度は追加ご提示資料による)実績額にて平均算定しました。																																																																																																																																				
その他の管理費等 (徴収業務委託料)	3,433,000	・ご提示のH20年度、H21年度、H22年度の実績平均価格としました。																																																																																																																																				
事務費	9,282,000	・ご提示のH20年度、H21年度、H22年度の実績平均価格 3,342,000円に加え、新たに発生する事務所開設・備品配備等の必要経費 5ヶ年平均価格 5,940,000円【※2】(別紙「その他経費内訳」参照)としました。																																																																																																																																				
その他	0	・なし																																																																																																																																				
計	146,496,000																																																																																																																																					
項目 (収入)	金額	積算根拠等																																																																																																																																				
指定管理料	108,167,120																																																																																																																																					
その他収入	0																																																																																																																																					
計	108,167,120																																																																																																																																					
(支出)																																																																																																																																						
人件費	26,228,000	様式2-5内訳より																																																																																																																																				
設備等維持管理費	42,062,000	平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定																																																																																																																																				
一般補修費	28,797,000	平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定																																																																																																																																				
ポール設置費用	800,000	年間20区画×40,000円																																																																																																																																				
庁舎使用料	1,245,120	平成24年度当初予算積算額に基づく額																																																																																																																																				
車両費	432,000	36,000円/月×12(弊社実績により)																																																																																																																																				
駐車場代	252,000	21,000円/月×12(近隣より)																																																																																																																																				
印刷製本費	1,002,000	参考資料及び印刷代 200,000円/年で算出																																																																																																																																				
事務機リース料等	888,000	複写機(1台)、パソコン(1台)、消耗品費																																																																																																																																				
通信運搬費	500,000	I S N64 使用料 7,060円/月×12+通話料 他																																																																																																																																				
保険料	1,064,000	総合賠償責任保険																																																																																																																																				
一般事務費	1,000,000	参考資料による																																																																																																																																				
住宅に要する需用費	1,969,000	平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定																																																																																																																																				
消耗品費	96,000	弊社実績による																																																																																																																																				
事務所開設費用	1,832,000	電話敷設・LAN配線・机・椅子・キャビネット・ シュレッダー・パソコン設置																																																																																																																																				
計	108,167,120																																																																																																																																					
項目 (収入)	金額	積算根拠等																																																																																																																																				
指定管理料	124,248,000																																																																																																																																					
その他収入	0	※自主事業の実施においては入居者より参加費等の徴収はいたしません。																																																																																																																																				
計	124,248,000																																																																																																																																					
(支出)																																																																																																																																						
人件費	32,041,000																																																																																																																																					
設備等維持管理費	44,493,000	※平成22年度実績																																																																																																																																				
一般補修費	32,915,000	※平成23年度実績																																																																																																																																				
その他の管理費等 (負担金・修繕備品等)	2,095,000	※平成22年度実績																																																																																																																																				
事務費	12,704,000	(初期費用) 備品(机等)購入 184万円 工事費 100万円 計 284万円 (ランニング:月額) 備品 15万円 賃借料 10万円 駐車場代 5万円(2台分) リース代 約15万円 通信運搬費 10万円 宣伝広告費 12万円 雑費 15万円 月額計 約82万円 ※年額:約986万円																																																																																																																																				
計	124,248,000																																																																																																																																					

(様式2-5) 指定管理料及び収支見込

日本管財株式会社 (平成26年度)			日本管財株式会社 (平成27年度)			日本管財株式会社 (平成28年度, 平成29年度)		
(様式2-5) (5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。) (平成26年度)			(様式2-5) (5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。) (平成27年度)			(様式2-5) (5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。) (平成28年度, 平成29年度)		
	(金額: 円)			(金額: 円)			(金額: 円)	
項目 (収入)	金額	積算根拠等	項目 (収入)	金額	積算根拠等	項目 (収入)	金額	積算根拠等
指定管理料	123,811,000		指定管理料	125,199,000		指定管理料	125,211,000	
その他収入	0		その他収入	0		その他収入	0	
計 (支出)	123,811,000		計 (支出)	125,199,000		計 (支出)	125,211,000	
人件費	36,192,000	(様式2-5内訳)を参照下さい。	人件費	36,192,000	(様式2-5内訳)を参照下さい。	人件費	36,192,000	(様式2-5内訳)を参照下さい。
設備等維持管理費	42,048,350	<ul style="list-style-type: none"> エレベーター設備保守点検費: 20,276,000 建替工事対象住宅エレベーター設備保守点検費: 252,000 消防設備点検費: 231,000 共用設備等機械管理費: 7,800,000 自動ドア点検業務費: 50,400 ロボットゲート点検業務費: 168,000 リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 樹木剪定等業務費: 9,400,000 冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取替業務費: 84,000 	設備等維持管理費	43,297,850	<ul style="list-style-type: none"> エレベーター設備保守点検費: 20,276,000 建替工事対象住宅エレベーター設備保守点検費: 1,008,000 特殊建築物定期点検報告業務費: 493,500 消防設備点検費: 231,000 共用設備等機械管理費: 7,800,000 自動ドア点検業務費: 50,400 ロボットゲート点検業務費: 168,000 リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 樹木剪定等業務費: 9,400,000 冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取替業務費: 84,000 	設備等維持管理費	43,308,350	<ul style="list-style-type: none"> エレベーター設備保守点検費: 20,276,000 建替工事対象住宅エレベーター設備保守点検費: 1,512,000 消防設備点検: 231,000 共用設備等機械管理費: 7,800,000 自動ドア点検業務費: 50,400 ロボットゲート点検業務費: 168,000 リモート集中検針点検業務費: 1,376,550 緊急通報システム点検業務費: 1,772,000 樹木剪定等業務費: 9,400,000 冷暖房設備保守点検業務費: 63,000 各市営住宅等緊急事故受付業務費: 575,400 上宮川町住宅共用部分照明器具消耗品取替業務: 84,000
一般補修費	28,073,000	<ul style="list-style-type: none"> 一般補修工事費: 27,283,000 駐車場ポール設置等工事費: 790,000 	一般補修費	28,073,000	<ul style="list-style-type: none"> 一般補修工事費: 27,283,000 駐車場ポール設置等工事費: 790,000 	一般補修費	28,073,000	<ul style="list-style-type: none"> 一般補修工事費: 27,283,000 駐車場ポール設置等工事費: 790,000
その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)	1,575,000	・その他設備管理費: 1,575,000	その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)	1,575,000	・その他設備管理費: 1,575,000	その他の管理費等 (耐圧試験、廃棄物処理等)	1,575,000	・その他設備管理費: 1,575,000
事務費	8,356,120	<ul style="list-style-type: none"> 庁舎使用料: 1,245,120 車両費: 1,440,000 印刷製本費: 361,000 旅費: 120,000 センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 保険料: 0 自治会支援に要する経費: 630,000 駐車場使用料: 908,000 通信運搬費: 610,000 消耗品費: 600,000 公課費等: 48,000 	事務費	8,356,120	<ul style="list-style-type: none"> 庁舎使用料: 1,245,120 車両費: 1,440,000 印刷製本費: 361,000 旅費: 120,000 センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 保険料: 0 自治会支援に要する経費: 630,000 駐車場使用料: 908,000 通信運搬費: 610,000 消耗品費: 600,000 公課費等: 48,000 	事務費	8,356,120	<ul style="list-style-type: none"> 庁舎使用料: 1,245,120 車両費: 1,440,000 印刷製本費: 361,000 旅費: 120,000 センター家具一式、PCシステム等リース料: 2,394,000 保険料: 0 自治会支援に要する経費: 630,000 駐車場使用料: 908,000 通信運搬費: 610,000 消耗品費: 600,000 公課費等: 48,000
その他	7,566,530	<ul style="list-style-type: none"> 住宅に関する需用費: 1,200,000 一般管理費: 6,366,530 	その他	7,705,030	<ul style="list-style-type: none"> 住宅に関する需用費: 1,200,000 一般管理費: 6,505,030 	その他	7,706,530	<ul style="list-style-type: none"> 住宅に関する需用費: 1,200,000 一般管理費: 6,506,530
計	123,811,000		計	125,199,000		計	125,211,000	

(様式2-5) 指定管理料及び収支見込

【別紙】その他経費の内訳（芦屋市様ご提示事務費実績以外で発生する経費）
（平成25年度～H29年度）

※芦屋市様ご提示の事務費実績以外で、新たに事業費用上発生する経費を算定

項目	品名	数量	単価	税別	税込	税額(実額または算額)
管理事務所賃料(80㎡)		1	1,186	1,186	12,455	公営仕様賃借格で算定
通信費(電話・機材)		5	100	900	5,255	100円/年・人
インターネット回線使用料	Bフレッツ	7	72	72	78	6,000/月(1回線のみで可)
機材リース	複写機	2	17	17	123	5台5年+4台5000円(全要員7名分)
	複写機	2	288	576	605	200円/台×12.5年(OSSロジック)2台
	複写機	3	24	72	78	120円/5年・3台
	電動自転車	3	20	100	105	直取(1000円/台)5名分
	パソコン	5	456	456	479	直取(3800円/月(機材)・5名分)
	カープリンタ、FAX用紙	1	40	40	84	40000円・各2台
自動車保険		2	240	480	504	420000円・各3台
駐車場		3	48	144	151	4000円/月・各3台
給食		2	37	74	79	基行15km/日、220日/年、密着12km、ガソリン車138/L
カプリン代		7	35	245	252	25000円/人・全要員7名分
施設管理責任保険		1	250	250	253	現在加入のアナログ型保険増額にて対応
第三者賠償保険		1	250	250	253	現在加入のアナログ型保険増額にて対応
事務所経費(初年度)	机・椅子	7	350	350	368	250円/台(全要員7名分)
	5年均等割設定	7	40	280	284	200円/台(全要員7名分)
	金庫	1	30	30	34	4000円/台
	変圧ロケター	3	16	48	50	1600円/台・3台
	その他什器・用品	1	160	160	168	16000円(普通印刷機、事務用品等)
	電話・インターネット設置工事	1	40	40	42	2000円
	電気配線工事	1	40	40	42	2000円
	受付システム導入工事	1	40	40	42	2000円
	携帯電話本体	5	2	10	11	1100円/台・全要員5名分
合計				5,657	59,400	

(様式2-5)

(5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。)
(平成26年度～平成29年度)

(金額:円)

項目	金額	積算根拠等
(収入)		
指定管理料	106,335,120	
その他収入	0	
計	106,335,120	
(支出)		
人件費	26,228,000	様式2-5内訳より
設備等維持管理費	42,062,000	平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定
一般補修費	28,797,000	平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定
ボール設置費用	800,000	年間20区画×40,000円
庁舎使用料	1,245,120	平成24年度当初予算積算額に基づく額
車両費	432,000	36,000円/月×12(弊社実績により)
駐車場代	252,000	21,000円/月×12(近隣より)
印刷製本費	1,002,000	参考資料及び印刷代200,000円/年で算出
事務機リース料等	888,000	複写機(1台)、パソコン(1台)、消耗品費
通信運搬費	500,000	ISN64使用料7,060円/月×12+通話料 他
保険料	1,064,000	保険会社見積りによる
一般事務費	1,000,000	参考資料による
住宅に要する需用費	1,969,000	平成20年度～平成22年度の平均額を基準に算定
消耗品費	96,000	弊社実績による
計	106,335,120	

- ・単年度収支を記載してください。
- ・このシートにおける指定管理料欄の記載額が、指定管理料提示額になります。消費税込みの金額を提示してください。
- ・年度によって違いがない場合は、当該年度について本シートの提出は不要です。
この場合の「(平成□□年度)」は、「(平成25年度、平成26年度)」(←平成25年度と平成26年度が同じ内容のとき)、「(平成25年度～平成29年度)」(←5年度間同じ内容のとき)と記載してください。
- ・この場合でも、額は必ず単年度分を記載してください。
- ・(様式2-5内訳)人件費の内訳も同じ要領です。

(様式2-5)

(5) 指定管理料 (消費税相当額を含む。)
(平成26～29年度)

(金額:円)

項目	金額	積算根拠等
(収入)		
指定管理料	121,410,000	
その他収入	0	※自主事業の実施においては入居者より参加費等の徴収はいたしません。
計	121,410,000	
(支出)		
人件費	32,041,000	
設備等維持管理費	44,493,000	※平成22年度実績
一般補修費	32,915,000	※平成23年度実績
その他の管理費等 (負担金・修繕用品等)	2,095,000	※平成22年度実績
事務費	9,866,000	(ランニング:月額) 備品 15万円 賃借料 10万円 駐車場代 5万円(2台分) リース代 約15万円 通信運搬費 10万円 宣伝広告費 12万円 雑費 15万円 月額計 約82万円 ※年額: 約986万円
計	121,410,000	

- ・単年度収支を記載してください。
- ・このシートにおける指定管理料欄の記載額が、指定管理料提示額になります。消費税込みの金額を提示してください。
- ・年度によって違いがない場合は、当該年度について本シートの提出は不要です。
この場合の「(平成□□年度)」は、「(平成25年度、平成26年度)」(←平成25年度と平成26年度が同じ内容のとき)、「(平成25年度～平成29年度)」(←5年度間同じ内容のとき)と記載してください。
- ・この場合でも、額は必ず単年度分を記載してください。
- ・(様式2-5内訳)人件費の内訳も同じ要領です。

(様式2-5) 人件費の内訳

A	株式会社 東急コミュニティ	日本管財株式会社																																																																																						
<p>(様式2-5内訳)</p> <p style="text-align: center;">人件費の内訳 (平成25年度～平成29年度)</p> <p style="text-align: right;">(金額:円)</p> <p>記載項目</p> <p style="text-align: center;">記入欄</p> <p style="text-align: right;">(単位:円)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>職種</th> <th>年齢</th> <th>人件費</th> <th>積算根拠</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事務所長</td> <td>50代</td> <td>854,517</td> <td>・俸給 516,670円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)</td> </tr> <tr> <td>住宅管理課長</td> <td>40代</td> <td>586,686</td> <td>・俸給 352,020円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)</td> </tr> <tr> <td>修繕担当</td> <td>50代</td> <td>376,001</td> <td>・俸給 220,000円+賞与 4月/年+資格手当 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)</td> </tr> <tr> <td>巡回担当</td> <td>50代 ～ 60代</td> <td>364,001</td> <td>・俸給 220,000円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)</td> </tr> <tr> <td>巡回担当</td> <td>50代 ～ 60代</td> <td>364,001</td> <td>・俸給 220,000円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)</td> </tr> <tr> <td>巡回担当</td> <td>50代 ～ 60代</td> <td>364,001</td> <td>・俸給 220,000円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 人事配置についての詳細は未だ決まっておりません。</p>	職種	年齢	人件費	積算根拠	事務所長	50代	854,517	・俸給 516,670円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)	住宅管理課長	40代	586,686	・俸給 352,020円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)	修繕担当	50代	376,001	・俸給 220,000円+賞与 4月/年+資格手当 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)	巡回担当	50代 ～ 60代	364,001	・俸給 220,000円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)	巡回担当	50代 ～ 60代	364,001	・俸給 220,000円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)	巡回担当	50代 ～ 60代	364,001	・俸給 220,000円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)	<p>(様式2-5内訳)</p> <p style="text-align: center;">人件費の内訳 (平成25年度～平成29年度)</p> <p style="text-align: right;">(金額:円)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>記載項目</th> <th>記入欄</th> <th>(金額:円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">人件費内訳</td> <td>総括責任者(40歳台想定)</td> <td>7,988,384 (年額) 665,699 (月額)</td> </tr> <tr> <td>運営スタッフ(40歳台想定)</td> <td>3,944,380 (年額) 328,698 (月額)</td> </tr> <tr> <td>運営スタッフ(50歳台想定)</td> <td>3,944,380 (年額) 328,698 (月額)</td> </tr> <tr> <td>運営スタッフ(50歳台想定)</td> <td>3,182,974 (年額) 265,248 (月額)</td> </tr> <tr> <td>事務スタッフ(30歳台想定)</td> <td>5,113,361 (年額) 426,113 (月額)</td> </tr> <tr> <td>事務スタッフ(20歳台想定) ※繁忙期6ヵ月常駐</td> <td>2,311,090 (年額) 192,591 (月額)</td> </tr> <tr> <td>技術スタッフ(50歳台想定)</td> <td>4,601,279 (年額) 383,440 (月額)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※上記費用には賞与等含む。</p>	記載項目	記入欄	(金額:円)	人件費内訳	総括責任者(40歳台想定)	7,988,384 (年額) 665,699 (月額)	運営スタッフ(40歳台想定)	3,944,380 (年額) 328,698 (月額)	運営スタッフ(50歳台想定)	3,944,380 (年額) 328,698 (月額)	運営スタッフ(50歳台想定)	3,182,974 (年額) 265,248 (月額)	事務スタッフ(30歳台想定)	5,113,361 (年額) 426,113 (月額)	事務スタッフ(20歳台想定) ※繁忙期6ヵ月常駐	2,311,090 (年額) 192,591 (月額)	技術スタッフ(50歳台想定)	4,601,279 (年額) 383,440 (月額)	<p>(様式2-5内訳)</p> <p style="text-align: center;">人件費の内訳 (平成25年度～29年度)</p> <p style="text-align: right;">(金額:円)</p> <p>記載項目</p> <p style="text-align: center;">記入欄</p> <p>(年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>職種</th> <th>経歴・資格・資格等</th> <th>年齢・雇用形態</th> <th>総月額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市営住宅等管理センター長</td> <td>住宅管理経歴10年以上 マネジメント・コミュニケーション能力を備えた者</td> <td>正社員 50代</td> <td>441,000</td> </tr> <tr> <td>副センター長兼事務管理グループ長</td> <td>事務管理に複数年の経験を有する者 マネジメント・コミュニケーション能力を備えた者 個人情報保護管理者</td> <td>正社員 40代</td> <td>376,000</td> </tr> <tr> <td>募集・入退去・収納等担当</td> <td>賃貸対応経験者 ホームヘルパー2級資格者</td> <td>正社員 30～40代</td> <td>287,000</td> </tr> <tr> <td>徴収担当</td> <td>現行徴収員(現行当社受任業務)</td> <td>正社員 60代</td> <td>362,000</td> </tr> <tr> <td>募集・入退去・収納等担当(臨時職員)</td> <td>事務経験者(複数年) 住宅管理業務経験者</td> <td>パート ※繁忙期のみ 30～50代</td> <td>177,000</td> </tr> <tr> <td>施設運営管理グループ長</td> <td>1級建築士 特殊建築物等調査資格者</td> <td>正社員 40～50代</td> <td>376,000</td> </tr> <tr> <td>施設保守管理担当</td> <td>甲種防火管理者 建物管理業務経験者</td> <td>正社員 40～60代</td> <td>327,000</td> </tr> <tr> <td>入居サービスグループ長</td> <td>甲種防火管理者 コミュニケーション能力を備えた者 設備・修繕の知識を有する者</td> <td>正社員 40～50代</td> <td>343,000</td> </tr> <tr> <td>高齢者・建物・駐車場巡回担当</td> <td>ホームヘルパー2級資格者 コミュニケーション能力を備えた者 修繕の知識を有する者</td> <td>正社員 40～50代</td> <td>327,000</td> </tr> </tbody> </table>	職種	経歴・資格・資格等	年齢・雇用形態	総月額	市営住宅等管理センター長	住宅管理経歴10年以上 マネジメント・コミュニケーション能力を備えた者	正社員 50代	441,000	副センター長兼事務管理グループ長	事務管理に複数年の経験を有する者 マネジメント・コミュニケーション能力を備えた者 個人情報保護管理者	正社員 40代	376,000	募集・入退去・収納等担当	賃貸対応経験者 ホームヘルパー2級資格者	正社員 30～40代	287,000	徴収担当	現行徴収員(現行当社受任業務)	正社員 60代	362,000	募集・入退去・収納等担当(臨時職員)	事務経験者(複数年) 住宅管理業務経験者	パート ※繁忙期のみ 30～50代	177,000	施設運営管理グループ長	1級建築士 特殊建築物等調査資格者	正社員 40～50代	376,000	施設保守管理担当	甲種防火管理者 建物管理業務経験者	正社員 40～60代	327,000	入居サービスグループ長	甲種防火管理者 コミュニケーション能力を備えた者 設備・修繕の知識を有する者	正社員 40～50代	343,000	高齢者・建物・駐車場巡回担当	ホームヘルパー2級資格者 コミュニケーション能力を備えた者 修繕の知識を有する者	正社員 40～50代	327,000
職種	年齢	人件費	積算根拠																																																																																					
事務所長	50代	854,517	・俸給 516,670円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)																																																																																					
住宅管理課長	40代	586,686	・俸給 352,020円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)																																																																																					
修繕担当	50代	376,001	・俸給 220,000円+賞与 4月/年+資格手当 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)																																																																																					
巡回担当	50代 ～ 60代	364,001	・俸給 220,000円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)																																																																																					
巡回担当	50代 ～ 60代	364,001	・俸給 220,000円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)																																																																																					
巡回担当	50代 ～ 60代	364,001	・俸給 220,000円+賞与 4月/年 ・社保(人件費+交通費 10,000円に20%を乗じた額)																																																																																					
記載項目	記入欄	(金額:円)																																																																																						
人件費内訳	総括責任者(40歳台想定)	7,988,384 (年額) 665,699 (月額)																																																																																						
	運営スタッフ(40歳台想定)	3,944,380 (年額) 328,698 (月額)																																																																																						
	運営スタッフ(50歳台想定)	3,944,380 (年額) 328,698 (月額)																																																																																						
	運営スタッフ(50歳台想定)	3,182,974 (年額) 265,248 (月額)																																																																																						
	事務スタッフ(30歳台想定)	5,113,361 (年額) 426,113 (月額)																																																																																						
	事務スタッフ(20歳台想定) ※繁忙期6ヵ月常駐	2,311,090 (年額) 192,591 (月額)																																																																																						
技術スタッフ(50歳台想定)	4,601,279 (年額) 383,440 (月額)																																																																																							
職種	経歴・資格・資格等	年齢・雇用形態	総月額																																																																																					
市営住宅等管理センター長	住宅管理経歴10年以上 マネジメント・コミュニケーション能力を備えた者	正社員 50代	441,000																																																																																					
副センター長兼事務管理グループ長	事務管理に複数年の経験を有する者 マネジメント・コミュニケーション能力を備えた者 個人情報保護管理者	正社員 40代	376,000																																																																																					
募集・入退去・収納等担当	賃貸対応経験者 ホームヘルパー2級資格者	正社員 30～40代	287,000																																																																																					
徴収担当	現行徴収員(現行当社受任業務)	正社員 60代	362,000																																																																																					
募集・入退去・収納等担当(臨時職員)	事務経験者(複数年) 住宅管理業務経験者	パート ※繁忙期のみ 30～50代	177,000																																																																																					
施設運営管理グループ長	1級建築士 特殊建築物等調査資格者	正社員 40～50代	376,000																																																																																					
施設保守管理担当	甲種防火管理者 建物管理業務経験者	正社員 40～60代	327,000																																																																																					
入居サービスグループ長	甲種防火管理者 コミュニケーション能力を備えた者 設備・修繕の知識を有する者	正社員 40～50代	343,000																																																																																					
高齢者・建物・駐車場巡回担当	ホームヘルパー2級資格者 コミュニケーション能力を備えた者 修繕の知識を有する者	正社員 40～50代	327,000																																																																																					

(様式2-5) 人件費の内訳

D	E	F																																																																																																																																	
<p>イ. 人件費の内訳 (平成25年度～H29年度) (金額:円)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:50%;">記載項目</th> <th style="width:50%;">記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">人件費内訳</td> </tr> <tr> <td colspan="2">【算定根拠】</td> </tr> <tr> <td colspan="2">(年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(円)</td> <td></td> </tr> <tr> <th>職種</th> <th>雇用形態</th> <th>年齢</th> <th>月額</th> <th>要員数</th> <th>年額</th> </tr> <tr> <td>所長(管理統括)</td> <td>正社員(常勤)</td> <td>35～55歳</td> <td>728,000</td> <td>1.00</td> <td>8,736,000</td> </tr> <tr> <td>管理・調整担当</td> <td>正社員(常勤)</td> <td>30～55歳</td> <td>628,000</td> <td>1.00</td> <td>7,536,000</td> </tr> <tr> <td>入居・家賃担当</td> <td>正社員(常勤)</td> <td>30～55歳</td> <td>509,000</td> <td>1.00</td> <td>6,108,000</td> </tr> <tr> <td>施設・設備・巡回担当</td> <td>契約社員(常勤)</td> <td>35～60歳</td> <td>410,000</td> <td>2.00</td> <td>9,840,000</td> </tr> <tr> <td>募集・事務担当</td> <td>契約社員(常勤)</td> <td>25～55歳</td> <td>410,000</td> <td>2.00</td> <td>9,840,000</td> </tr> <tr> <td>募集・事務担当</td> <td>派遣社員(非常勤)</td> <td>25～55歳</td> <td>300,000</td> <td>0.25</td> <td>900,000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>7.25</td> <td>42,960,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>(1) 常勤要員として正社員3名(所長含む)、契約社員4名、及び非常勤要員として派遣社員0.25名相当(年間3ヶ月相当勤務)の要員構成とします。</p> <p>(2) 年に1回の市営住宅一斉募集業務の繁忙期など、年間3ヶ月相当(0.25名分)を派遣社員雇用による非常勤対応として業務量変動を吸収し、稼働率向上・人件費抑制を図ります。</p> <p>(3) 施設・設備担当にて、自主提案業務の一つである「巡回点検」(0.5名相当)を併せて行い、当該業務は常勤要員7名体制の人件費内でカバーします。</p> <p>(4) 自主提案業務「健康相談サービス」、「声かけサービス」については、既存社内体制にて吸収補完しますので、要員数・人件費には計上しません。</p> <p>(5) 現、芦屋市営住宅従事の臨時職員(2名)については、芦屋市様・ご本人の意向確認を踏まえ、弊社再雇用のうえ募集・事務担当としての業務継続従事を優先・促進します。</p>	記載項目	記入欄	人件費内訳		【算定根拠】		(年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)		(円)		職種	雇用形態	年齢	月額	要員数	年額	所長(管理統括)	正社員(常勤)	35～55歳	728,000	1.00	8,736,000	管理・調整担当	正社員(常勤)	30～55歳	628,000	1.00	7,536,000	入居・家賃担当	正社員(常勤)	30～55歳	509,000	1.00	6,108,000	施設・設備・巡回担当	契約社員(常勤)	35～60歳	410,000	2.00	9,840,000	募集・事務担当	契約社員(常勤)	25～55歳	410,000	2.00	9,840,000	募集・事務担当	派遣社員(非常勤)	25～55歳	300,000	0.25	900,000	合計				7.25	42,960,000	<p>(様式2-5内訳) 人件費の内訳 (平成25年度～平成29年度) (金額:円)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:50%;">記載項目</th> <th style="width:50%;">記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">人件費内訳</td> </tr> <tr> <td colspan="2">(年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">統括責任者: 55歳 月額: 667,000円 弊社人事制度における相当額</td> </tr> <tr> <td colspan="2">担当者: 45歳 収納管理・督促 その他報告 月額: 500,000円 弊社人事制度における相当額</td> </tr> <tr> <td colspan="2">担当者: 30歳 修繕手配 維持管理 その他報告 月額: 318,000円 弊社人事制度における相当額</td> </tr> <tr> <td colspan="2">担当者: 40歳 窓口業務 各種手続受付 募集受付業務 月額: 297,000円 弊社人事制度における相当額</td> </tr> <tr> <td colspan="2">担当者: 派遣社員 9:00～17:30 月額: 269,100円 1,750円×7.5H×20.5日 弊社と派遣会社との契約により</td> </tr> <tr> <td colspan="2">臨時職員: 派遣社員 9:00～17:30 月額: 269,100円 1,750円×7.5H×20.5日×6ヶ月 弊社と派遣会社との契約により</td> </tr> </tbody> </table>	記載項目	記入欄	人件費内訳		(年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)		統括責任者: 55歳 月額: 667,000円 弊社人事制度における相当額		担当者: 45歳 収納管理・督促 その他報告 月額: 500,000円 弊社人事制度における相当額		担当者: 30歳 修繕手配 維持管理 その他報告 月額: 318,000円 弊社人事制度における相当額		担当者: 40歳 窓口業務 各種手続受付 募集受付業務 月額: 297,000円 弊社人事制度における相当額		担当者: 派遣社員 9:00～17:30 月額: 269,100円 1,750円×7.5H×20.5日 弊社と派遣会社との契約により		臨時職員: 派遣社員 9:00～17:30 月額: 269,100円 1,750円×7.5H×20.5日×6ヶ月 弊社と派遣会社との契約により		<p>(様式2-5内訳) 人件費の内訳 (平成25～29年度) (金額:円)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:50%;">記載項目</th> <th style="width:50%;">記入欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">人件費内訳</td> </tr> <tr> <td colspan="2">(年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)</td> </tr> <tr> <td style="width:50%;"></td> <td style="width:50%;"> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>業務</th> <th>役職</th> <th>年齢</th> <th>月額</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総括</td> <td>セクター長</td> <td>61歳</td> <td>28万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>入居管理</td> <td>次長</td> <td>37歳</td> <td>23万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>渉外</td> <td>担当</td> <td>50歳位</td> <td>22万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>収納</td> <td>担当</td> <td>50歳位</td> <td>23万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>維持管理</td> <td>チーフ</td> <td>60歳位</td> <td>23万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>維持管理</td> <td>担当</td> <td>50歳位</td> <td>22万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">本社応援</td> <td>40万円</td> <td>12ヶ月</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">合計</td> <td>3,204万円</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table>	記載項目	記入欄	人件費内訳		(年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)			<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>業務</th> <th>役職</th> <th>年齢</th> <th>月額</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総括</td> <td>セクター長</td> <td>61歳</td> <td>28万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>入居管理</td> <td>次長</td> <td>37歳</td> <td>23万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>渉外</td> <td>担当</td> <td>50歳位</td> <td>22万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>収納</td> <td>担当</td> <td>50歳位</td> <td>23万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>維持管理</td> <td>チーフ</td> <td>60歳位</td> <td>23万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>維持管理</td> <td>担当</td> <td>50歳位</td> <td>22万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">本社応援</td> <td>40万円</td> <td>12ヶ月</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">合計</td> <td>3,204万円</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	業務	役職	年齢	月額	備考	総括	セクター長	61歳	28万円	14ヶ月、福利38%	入居管理	次長	37歳	23万円	14ヶ月、福利38%	渉外	担当	50歳位	22万円	14ヶ月、福利38%	収納	担当	50歳位	23万円	14ヶ月、福利38%	維持管理	チーフ	60歳位	23万円	14ヶ月、福利38%	維持管理	担当	50歳位	22万円	14ヶ月、福利38%	本社応援			40万円	12ヶ月	合計			3,204万円	
記載項目	記入欄																																																																																																																																		
人件費内訳																																																																																																																																			
【算定根拠】																																																																																																																																			
(年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)																																																																																																																																			
(円)																																																																																																																																			
職種	雇用形態	年齢	月額	要員数	年額																																																																																																																														
所長(管理統括)	正社員(常勤)	35～55歳	728,000	1.00	8,736,000																																																																																																																														
管理・調整担当	正社員(常勤)	30～55歳	628,000	1.00	7,536,000																																																																																																																														
入居・家賃担当	正社員(常勤)	30～55歳	509,000	1.00	6,108,000																																																																																																																														
施設・設備・巡回担当	契約社員(常勤)	35～60歳	410,000	2.00	9,840,000																																																																																																																														
募集・事務担当	契約社員(常勤)	25～55歳	410,000	2.00	9,840,000																																																																																																																														
募集・事務担当	派遣社員(非常勤)	25～55歳	300,000	0.25	900,000																																																																																																																														
合計				7.25	42,960,000																																																																																																																														
記載項目	記入欄																																																																																																																																		
人件費内訳																																																																																																																																			
(年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)																																																																																																																																			
統括責任者: 55歳 月額: 667,000円 弊社人事制度における相当額																																																																																																																																			
担当者: 45歳 収納管理・督促 その他報告 月額: 500,000円 弊社人事制度における相当額																																																																																																																																			
担当者: 30歳 修繕手配 維持管理 その他報告 月額: 318,000円 弊社人事制度における相当額																																																																																																																																			
担当者: 40歳 窓口業務 各種手続受付 募集受付業務 月額: 297,000円 弊社人事制度における相当額																																																																																																																																			
担当者: 派遣社員 9:00～17:30 月額: 269,100円 1,750円×7.5H×20.5日 弊社と派遣会社との契約により																																																																																																																																			
臨時職員: 派遣社員 9:00～17:30 月額: 269,100円 1,750円×7.5H×20.5日×6ヶ月 弊社と派遣会社との契約により																																																																																																																																			
記載項目	記入欄																																																																																																																																		
人件費内訳																																																																																																																																			
(年齢・職種ごとに月額を記載し、算定根拠を明示ください。)																																																																																																																																			
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>業務</th> <th>役職</th> <th>年齢</th> <th>月額</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>総括</td> <td>セクター長</td> <td>61歳</td> <td>28万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>入居管理</td> <td>次長</td> <td>37歳</td> <td>23万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>渉外</td> <td>担当</td> <td>50歳位</td> <td>22万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>収納</td> <td>担当</td> <td>50歳位</td> <td>23万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>維持管理</td> <td>チーフ</td> <td>60歳位</td> <td>23万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td>維持管理</td> <td>担当</td> <td>50歳位</td> <td>22万円</td> <td>14ヶ月、福利38%</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">本社応援</td> <td>40万円</td> <td>12ヶ月</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">合計</td> <td>3,204万円</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	業務	役職	年齢	月額	備考	総括	セクター長	61歳	28万円	14ヶ月、福利38%	入居管理	次長	37歳	23万円	14ヶ月、福利38%	渉外	担当	50歳位	22万円	14ヶ月、福利38%	収納	担当	50歳位	23万円	14ヶ月、福利38%	維持管理	チーフ	60歳位	23万円	14ヶ月、福利38%	維持管理	担当	50歳位	22万円	14ヶ月、福利38%	本社応援			40万円	12ヶ月	合計			3,204万円																																																																																						
業務	役職	年齢	月額	備考																																																																																																																															
総括	セクター長	61歳	28万円	14ヶ月、福利38%																																																																																																																															
入居管理	次長	37歳	23万円	14ヶ月、福利38%																																																																																																																															
渉外	担当	50歳位	22万円	14ヶ月、福利38%																																																																																																																															
収納	担当	50歳位	23万円	14ヶ月、福利38%																																																																																																																															
維持管理	チーフ	60歳位	23万円	14ヶ月、福利38%																																																																																																																															
維持管理	担当	50歳位	22万円	14ヶ月、福利38%																																																																																																																															
本社応援			40万円	12ヶ月																																																																																																																															
合計			3,204万円																																																																																																																																

芦屋市営住宅等指定管理者 選定審査要領

1 選定基準等

(1) 選定基準及び配点

別紙「芦屋市営住宅等指定管理者選定基準」のとおり。

(2) 配点の考え方

ア 審査項目及び審査基準は、指定管理者選定に関わる一般的事項と住宅管理に必要な事項を概ね満遍なく配し、各項目に5点を配点しています。

イ 本市が特に重要と考える「(2)イ 個人情報保護の措置について」と「(4)イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について」に5点を加算しています。

また、「(4)イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について」は、一人暮らし高齢者世帯等の世帯に対する考え方などもトータルで示されることを想定しています。

ウ 量・質とも業務の中心となる「(3)ア 住宅使用料、駐車場使用料及び共益費の徴収について」と「(3)イ 住宅の補修工事について」に5点を加算しています。

エ 一般的事項のうち、事後の評価（自己評価を含む）を新たな改善につなげる意図で「(2)ウ 管理の質及び利用者サービス向上の取組について」に5点を加算しています。

オ 「(2)ア 管理体制について」は、「(1) 基本方針・姿勢」「(5)ウ 適正な人件費」と重なる要素があるので特に加点していません。

また、「(3)ウ 市内業者の育成について」は、補修工事等のうちの一部の事項ですので加点していません。

カ 指定管理料については、市の経費縮減の観点に5点を加算するとともに、積算が明確になっているかという面から配点しています。

2 選考基準の根拠

芦屋市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例第4条

3 選定の方法

(1) 第一次選考

施設の安全対策等から鑑みて、公の施設の管理者としての最低条件として、募集要項中「選定審査対象からの除外」に該当する法人等は、経営状態もしくは管理運営あるいはその両方について懸念のある法人等として除外とする。

(2) 第二次選考

第一次選考を通過した法人等を対象に書類及び面接による審査を行い、芦屋市営住宅等指定管理者選定基準に基づいて指定管理者候補者を選定する。

ただし、面接による審査対象者は、書類審査における採点結果上位の5法人等を原則とするが、最終的には第2回選考委員会における「応募状況の報告」の議事のなかで決める。

選定結果は理由も明示する。また、次点候補者を選定する。

4 採点の方法

(1) 選定委員5人の審査点数の合計によるものとする。(1人100点満点)

(2) 別紙「芦屋市営住宅等指定管理者選定基準」に基づき審査する。

5 評点について

(1) 5点配点

ア 非常に良い	…	5点
イ 良い	…	4点
ウ 普通	…	3点
エ やや劣っている	…	2点

(2) 10点配点

ア 非常に良い	…	10点
イ 良い	…	8点
ウ 普通	…	6点
エ やや劣っている	…	4点

6 採点結果に関する特記事項

採点結果を合計した結果、最高得点の者を仮に第一候補者、次点の者を仮に次点候補者とし、次の確認を経て最終の第一候補者及び次点候補者を決定する。

なお、同点の場合もこの確認に準じて候補者を決定する。

また、この確認によっても候補者の決定に至らない場合は、改めて選考委員会で協議して定める。

- (1) 仮の第一候補者と仮の次点候補者について、10点配点の項目だけで合計した結果を確認する。
確認の結果、逆転が起きる場合の取り扱いについては、あらかじめ選考委員会において定める。
- (2) 次点候補者について、第二次選考中で特別に考慮すべき事情が判明しているとき。
特別に配慮すべき事情か否かは、選考委員会で協議して定める。

以上

芦屋市営住宅等指定管理者 採点集計表

審査項目及び審査基準	配点ウエイト (点)	A						株式会社 東急コミュニティ						日本管財株式会社						D						E						F					
		計	ア	イ	ウ	エ	オ	計	ア	イ	ウ	エ	オ	計	ア	イ	ウ	エ	オ	計	ア	イ	ウ	エ	オ	計	ア	イ	ウ	エ	オ	計	ア	イ	ウ	エ	オ
(1) 管理運営に当たっての基本方針・姿勢	10	32	7	5	6	7	7	40	10	8	7	8	7	40	9	8	7	9	7	35	8	7	6	8	6	32	7	5	5	8	7	35	8	6	7	7	7
項目毎の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		64						80						80						70						64						70					
ア 管理運営を行うに当たって ・指定管理者制度導入の目的、芦屋市の特性に合致した経営目標の設定がされているか	5	16	3	3	3	4	3	18	5	4	3	3	3	18	4	4	3	4	3	19	4	4	4	4	3	17	4	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3
イ 団体の業務推進能力について ・業務を遂行できる安定的な財政基盤を有しているか ・業務を遂行できる適正な団体構成となっているか ・公営住宅の管理実績があるか	5	16	4	2	3	3	4	22	5	4	4	5	4	22	5	4	4	5	4	16	4	3	2	4	3	15	3	2	2	4	4	19	4	3	4	4	4
(2) 管理体制	25	79	15	13	18	17	16	101	21	21	17	20	22	97	21	20	17	19	20	86	18	17	15	16	20	71	17	13	13	11	17	91	21	16	16	18	20
項目毎の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		63						81						78						69						57						73					
ア 管理体制について ・管理責任者及び管理体制について明確な提案がされているか ・通常体制、緊急時とも従業員は適性に配置されているか ・継続的、安定的な人材確保についての考え方が示されているか	5	17	3	3	4	3	4	21	5	5	3	4	4	19	5	4	3	3	4	18	4	3	3	4	4	15	3	3	3	3	3	21	5	4	4	4	4
イ 個人情報保護の措置について ・個人情報の保護について、法令・契約条項及び仕様等の遵守と合わせ、どのような具体的措置を講じるか ・災害時の対応等における適切な運用が考慮されているか	10	30	6	6	6	6	6	40	8	8	6	8	10	38	8	8	6	8	8	40	8	8	6	8	10	30	8	4	6	4	8	36	8	6	6	8	8
ウ 管理の質及び利用者サービスの向上の取組について ・管理状況の報告及び確認調査等への対応について具体的な提案がなされているか ・自己評価についてどのように取り組んでいるか	10	32	6	4	8	8	6	40	8	8	8	8	8	40	8	8	8	8	8	28	6	6	6	4	6	26	6	6	4	4	6	34	8	6	6	6	8
(3) 住宅管理業務	25	80	12	13	18	20	17	98	20	20	18	20	20	97	19	19	15	20	24	79	17	16	13	14	19	85	17	15	17	16	20	94	20	16	18	20	20
項目毎の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		64						78						78						63						68						75					
ア 住宅使用料、駐車場使用料及び共益費の徴収について ・確保すべき水準と具体的な方法が明確に示されているか	10	30	6	4	6	8	6	38	8	8	6	8	8	40	8	8	6	8	10	34	8	6	6	6	8	36	8	6	8	6	8	36	8	6	6	8	8
イ 住宅の補修工事について ・確保すべき性能と発注、検査体制、近隣等への周知等の工程が明確に示されているか ・退去～補修～新入居の期間を最短にする工夫があるか	10	34	4	6	8	8	8	40	8	8	8	8	8	40	8	8	6	8	10	32	6	8	4	6	8	32	6	6	6	6	8	38	8	6	8	8	8
ウ 市内業者の育成について ・補修工事、保守業務等における市内業者への発注率等について一定の水準と具体的方法を明示しているか	5	16	2	3	4	4	3	20	4	4	4	4	4	17	3	3	3	4	4	13	3	2	3	2	3	17	3	3	3	4	4	20	4	4	4	4	4
(4) 運営の取組	20	67	12	15	12	13	15	84	19	19	12	16	18	78	15	17	14	15	17	71	16	13	13	11	18	63	15	12	12	11	13	68	15	14	13	13	13
項目毎の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		67						84						78						71						63						68					
ア 不法行為等への取組について ・違法駐車、ペット飼育等への具体的な対応方法が示されているか	5	16	3	3	3	4	3	19	4	5	3	4	3	19	4	5	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	3
イ 住民のコミュニティや自治会活動の支援について ・基本姿勢と具体的な支援策が提案されているか ・一人暮らしの高齢者世帯等への対応が配慮されているか	10	34	6	8	6	6	8	44	10	10	6	8	10	42	8	8	8	8	10	34	8	6	6	4	10	30	8	6	6	4	6	32	8	6	6	6	6
ウ その他円滑な業務運営について ・入退去事務、苦情対応その他の住宅管理を運営していく上での取組みについての工夫はあるか	5	17	3	4	3	3	4	21	5	4	3	4	5	17	3	4	3	3	4	19	4	3	4	3	5	15	3	3	3	3	3	18	3	4	4	3	4
(5) 指定管理料	20	69	15	14	13	12	15	71	15	15	13	15	13	71	15	16	11	15	14	60	12	14	10	11	13	69	15	15	13	12	14	73	15	15	12	15	16
項目毎の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		69						71						71						60						69						73					
ア 指定管理料の提案に工夫が見られるか	10	36	8	8	6	6	8	36	8	8	6	8	6	36	8	8	6	8	6	28	6	6	4	6	6	38	8	8	8	6	8	38	8	8	6	8	8
イ 指定管理料の積算の根拠が明確になっているか	5	16	3	3	3	3	4	18	3	4	3	4	4	19	3	4	3	4	5	18	3	5	3	3	4	16	3	4	3	3	3	17	3	4	3	4	3
ウ 適正な人件費になっているか	5	17	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	16	4	4	2	3	3	14	3	3	3	2	3	15	4	3	2	3	3	18	4	3	3	3	5
合計点数 (100点満点×5委員)	100	327	61	60	67	69	70	394	85	83	67	79	80	383	79	80	64	78	82	331	71	67	57	60	76	320	71	60	60	58	71	361	79	67	66	73	76
合計点数の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		65						79						77						66						64						72					
配点ウエイト10点の項目の計	60	196	36	36	40	42	42	238	50	50	40	48	50	236	48	48	40	48	52	196	42	40	32	34	48	192	44	36	38	30	44	214	48	38	38	44	46
配点ウエイト10点の項目の得点率(%, 小数点以下4捨5入)		65						79						79						65						64						71					

平成24年8月16日

芦屋市長 山中 健 様

芦屋市指定管理者選定委員会（市営住宅等）

委員長 朝 沼 晃



芦屋市営住宅等指定管理者の候補者の選定について（報告）

標記のことについて厳正に審査した結果、下記のとおり選定したので報告します。

記

1 件 名 芦屋市営住宅等指定管理者の候補者

2 候補者名

(1) 所在地 東京都世田谷区用賀四丁目10番1号

(2) 法人名 株式会社 東急コミュニティー

(3) 代表者名 代表取締役社長 中 村 元 宣

3 選定理由

芦屋市営住宅等指定管理者の候補者選定基準に基づき、応募者から提出された事業計画書、財務状況に関する書類等の書類審査及び面接審査を行った結果、指定管理者としての能力と意欲、事業計画が具体的で良好であるとともに、最高得点を得たので候補者とする。

なお、書類審査及び面接審査について、審査要領に基づき採点した結果、394点（500点満点）であった。

日本管財株式会社は、次点の結果を得たので、次点候補者とする。

芦屋市営住宅等指定管理者の候補者の選定について

芦屋市指定管理者選定委員会において審査した結果、下記のとおり選定する。

平成24年8月16日

委員長 朝 沼 晃
副委員長 津 久 井 進
委員 遠 藤 尚 秀
委員 高 原 利 栄 子
委員 山 崎 古 都 子

記

1 件 名 芦屋市営住宅等指定管理者の候補者

2 候補者名

- (1) 所在地 東京都世田谷区用賀四丁目10番1号
(2) 法人名 株式会社 東急コミュニティー
(3) 代表者名 代表取締役社長 中 村 元 宣

3 選定理由

芦屋市営住宅等指定管理者の候補者選定基準に基づき、応募者から提出された事業計画書、財務状況に関する書類等の書類審査及び面接審査を行った結果、指定管理者としての能力と意欲、事業計画が具体的で良好であるとともに、最高得点を得たので候補者とする。

なお、書類審査及び面接審査について、審査要領に基づき採点した結果、394点（500点満点）であった。

日本管財株式会社は、次点の結果を得たので、次点候補者とする。