

福井県営住宅（南部）の指定管理者候補者の選定について

福井県営住宅の指定管理者の募集について、福井県営住宅指定管理者選定委員会の審査結果を踏まえ、指定管理候補者を次のとおり選定いたしました。

- 1 団体名 アイリス・辻広組グループ
- 2 所在地 福井市下馬 3 丁目 5 1 1 番地
- 3 指定期間 令和 8 年 4 月 1 日から令和 1 3 年 3 月 3 1 日までの 5 年間
- 4 選定理由 アイリス・辻広組グループは、福井県営住宅指定管理者選定委員会の審査において、福井県営住宅条例で定める指定の基準を満たしているとして評価されました。
特に高齢者などの要配慮者への支援など施設の効用を発揮するための取組みが評価され、福井県営住宅の設置目的に添って施設を運営する指定管理者としてふさわしいと認められることから、当該団体を指定管理者に選定します。
- 5 申請団体数 1 団体
 - (1) アイリス・辻広組グループ
 - 【構成団体】
 - ①株式会社アイリス
福井市下馬 3 丁目 5 1 1 番地
代表取締役 小森 せつ子
 - ②株式会社辻広組
福井市江守中町 8 字 1 8 番地
代表取締役 辻広 光男
- 6 選定委員会での審査結果
 - (1) 選定委員会委員
 - 菊地 吉信 (福井大学大学院准教授)
 - 佐々木 孝美 (福井県中小企業診断士協会所属)
 - 水上 真裕 (福井県社会福祉士会副会長)
 - 大嶋 民恵 (福井県社会福祉協議会総務企画課主任)
 - 寺井 直大 (福井県土木部建築住宅課長)

(2) 審査結果

審査基準	配点	申請団体名
		アイリス・辻広組グループ
1 県民の平等利用の確保	適／不適	適
2 施設の効用の最大限の発揮 (1) 高齢者や障がい者等への理解度、対応方法の認識 (2) 入居者の要望、苦情処理対応についての姿勢 (3) 入居者等へのサービス向上に対する具体的な提案、提案者の持つノウハウの活用 (4) 個人情報の管理体制 (5) 県営住宅使用料の収納対策 (6) 修繕に対する実施体制等 (7) 緊急時の対応に対する取組み (8) 入居者の見守り支援への理解度、対応方法の認識	250	213.0
3 施設の管理経費の縮減 ※ 各申請団体の提案額 (5年間)	100 上限額 497,105 千円	100.0 497,105 千円
4 施設の管理を安定して行う能力 (1) 人的能力(管理運営組織、人員配置、有資格者確保等)の内容 (2) 物的能力(収支計画、敷金調達、トラブルや危機管理対応、保険対応等)の内容 (3) 申請者の実績(賃貸住宅の管理実績、ノウハウの有無) (4) 申請者の安定性、信頼性(財務状況、試算、提携団体) (5) 業務全般に対する取組み姿勢	150	142.2
総合得点 (満点 500)	500	455.2

※ 点数は5名の選定委員の採点の合計点

(3) 講評

- 審査基準1については、適と評価された。
- 審査基準2については、緊急時の連絡体制がとられており、24時間365日対応可能であること等、入居者へのサポート能力が評価された。
- 審査基準3については、提案された管理経費は妥当であると評価された。
- 審査基準4については、過去の県営住宅の指定管理実績から、住宅管理のノウハウを十分有しているとして評価された。
- 以上の総合的な評価により、アイリス・辻広組グループは、指定管理者の指定の基準を満たしているものと評価された。

7 今後、県議会に指定管理者指定の議案を提案します。

県議会の議決を得た後、正式に指定管理者に指定されます。

令和 7 年 10 月 1 日

福井県知事 様

主たる事務所の所在地 福井県福井市下馬 3 丁目 511 番地
申請者

名称および代表者の氏名 アイリス・辻広組グループ
代表 株式会社アイリス
代表取締役 小森 せむ子

指定管理者指定申請書

県営住宅および共同施設(南部地域)の管理に関する業務を行いたいので、福井県営住宅
条例第 45 条第 2 項の規定により、下記の書類を添えて、申請します。

記

- 1 県営住宅および共同施設の管理の業務に関する事業計画書
- 2 定款もしくは寄附行為および登記事項証明書またはこれらに準ずる書類
- 3 申請の日の属する事業年度の前事業年度における財産目録、貸借対照表その他財務
の状況を明らかにする書類(申請の日の属する事業年度または前事業年度に設立され
た法人その他の団体にあつては、その設立時における財産目録)
- 4 申請の日の属する事業年度および翌事業年度における事業計画書および収支予算書
- 5 役員の氏名、住所および略歴を記載した書類
- 6 県営住宅および共同施設の管理の業務を行う組織および運営に関する事項を記載し
た書類
- 7 現に行っている業務の概要を記載した書類
- 8 福井県営住宅条例第 50 条各号に掲げる基準に適合していることを確認するために知
事が必要と認める書類

1 団体の概要

団体の種別	財団法人 社団法人 株式会社 有限会社 NPO法人 その他()			
団体名	株式会社アイリス			
所在地	福井市下馬3丁目511番地			
代表者名	代表取締役 小森せつ子			
電話番号	0776-33-3333			
FAX番号	0776-34-3602			
メールアドレス	iris@jyuzenkai.com			
設立年月日	平成2年7月11日			
資本金(基本財産)	1,000万円			
従業員数	令和7年4月1日現在 35人			
主な事業内容 (必要に応じ別紙)	<p>【不動産賃借・管理】 事業所用ビル・店舗、戸建住宅、駐車場 福井県営住宅(南部地域)指定管理</p> <p>【高度管理医療機器の販売・賃借】 コンタクトレンズ</p> <p>【給食受託事業】 診療所、老人保健施設</p>			
同種の施設の管理 運営業務の実績 (必要に応じ別紙)	名称	所在地	業務内容	運営機関
	県営住宅 社団地	福井市運動公園2- 1001	県営住宅の管理運営、 保守、修繕	アイリス・辻広 組グループ
	県営住宅 杉の木台団地	福井市三十八社町 701	県営住宅の管理運営、 保守、修繕	アイリス・辻広 組グループ
	県営住宅 下荒井団地	福井市下荒井町10- 101	県営住宅の管理運営、 保守、修繕	アイリス・辻広 組グループ
	県営住宅清水グ リーンハイツ団 地	福井市グリーンハイ ツ2-108、2-107	県営住宅の管理運営、 保守、修繕	アイリス・辻広 組グループ
	県営住宅 御幸タウン団地	鯖江市御幸町3-9、3-1、 3-10、3-11、3-2、3-3	県営住宅の管理運営、 保守、修繕	アイリス・辻広 組グループ
	県営住宅 北日野団地	越前市矢放町12-9-12、 12-9-10、	県営住宅の管理運営、 保守、修繕	アイリス・辻広 組グループ
提携団体名	(複数の団体により構成されたグループにより申請する場合に記入すること) 株式会社辻広組			

2 管理運営基本方針

公営住宅制度の趣旨を踏まえ、福井県営住宅等を管理運営するにあたっての基本方針を示してください。

(1) 管理運営にあたっての基本方針

【管理運営にあたっての基本的な考え方】

福井県営住宅は、福井県の有用な資源であり、その適切な利用促進は入居者の利益であるとともに、公共の福祉に貢献するものであると考えます。

そのために、福井県庁や入居者様との信頼関係を築き維持するとともに、入居者間の公平性の維持に最大限配慮します。

高齢者、障害者、一人親家庭等、社会的に支援が必要な世帯が多く入居しておられることに留意し、入居者が快適にお暮しいただける環境づくりを行っていくことが重要と考えます。医療法人でもある弊グループであれば、介護支援専門員や管理栄養士の生活相談などの入居者サービスも提供できるため、ご要望を細かく聴取し、入居者サービスの向上につなげることができます。

契約期間中や退去時等に生じる問題が発生した後の対応とともにそのような問題が発生しないようにするための対応も重要であり、入居前に様々な事項について合意形成を図ることが重要とも考えています。

【管理運営にあたっての基本方針】

1. 法令順守

県営住宅等の管理運営にあたっては、地方自治法、公営住宅法等、関係法令等の理解を深め、規定に基づいた運営を行います。

2. 公平なサービスの提供

県営住宅は、公の施設であることを常に念頭に置き、その利用に対して平等かつ公平な管理運営を行います。団地内の入居者間はもちろん、越前市に連絡事務所を設置するなど各団地間でも利便性の面で偏りが生まれにくい体制を整えています。交通手段の無い方のため、収入申告書の提出を各団地で受け付ける日を設けたり、車いすの方の内覧のサポート等を行います。

3. 意見を幅広く聴取、サービス向上につなげる

管理センターの主催で困りごと相談会、健康・栄養相談会、介護相談会を行い、事務スタッフ、技術スタッフの両者が団地巡回や訪問を行います。その際入居者の要望や苦情を聴取、対応していくことでグループ全体のサービスレベルの向上を図ります。各集会場に24時間受付のご意見箱を設置し、幅広く意見を集め、管理業務の質の向上につなげます。

4. コスト縮減と環境への配慮

施設の適正な管理運営を行い、管理運営経費の縮減に努めます。また、電気、空調等燃料、水使用量の削減、廃棄物の排出量の削減、紙使用量の削減を行い、省エネルギーの徹底等環境への配慮に努めます。また、年4度の掲示と配布を予定している広報誌にて、利用者への環境教育を行います。

5. 県との協力体制の構築

福井県と常に密接に連携を図るなかで管理運営を行います。

6. 個人情報の適正な取り扱い

個人情報の保護に関する法律、個人情報の保護に関する法律施行条例の規定に基づき、個人情報の適正な取り扱いを徹底します。

3管理運營業務計画「1 利用者のサービス向上についての取り組み」 (1) 入居者の平等利用の確保

入居者間および入居資格者間の平等な取扱いを確保する体制等を示してください。

(1)入居者間の平等な取扱い

公営住宅は、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で供給される、居住におけるセーフティネットとしての役割を担うものであることを理解し、入居者間、入居資格者間の平等な取扱いを徹底します。

【具体的対策】

■ 苦情、相談受付時の対応

入居者間トラブルなどの苦情、相談を受け付けた場合は、どちらか一方の意見だけを聞くのではなく、自治会長、管理人、近隣の入居者の意見も聞いた上でトラブル解決に向けて原因を追究し公平な解決を図ります。また、解決策がどちらかの利益に偏っていないか、管理センター内で検討を重ねます。

■ 状況に応じた個別対応

家賃を滞納する等、入居者の中には個別に対応が必要な世帯も多く、状況に応じて適切な指導や面談を行い、設置者である県とよく連絡・調整を図りながら、公平性の観点からの法的な措置を含め厳正な対処が必要なケースにも適切に対処していきます。

■ 管理センターと距離が遠い団地の不平等の解消

本部（福井市）と連絡事務所（越前市）を設けることによって、管理センターとの距離が遠い北日野団地、御幸タウン団地の入居者も申請書類の取得ができるほか、苦情や要望の受付も行っています。事業所を2か所設置することで、各団地の入居者の間に利益の隔たりができないような体制となっています。

■ 移動手段がない・平日来所できない入居者の不平等の解消

収入申告書の提出月に各団地集会場にて休日出張窓口を設けます。休日でも申請書類等はもちろん、修繕や困りごと相談を受け付けることによって、平日時間が取れない入居者や、交通手段の原因等で管理センターへの来所が困難な方にも他の入居者と変わらない公平な管理運営を維持します。

(2)入居資格者間の平等な取扱い

入居者と入居できない者との間の公平性を確保し、入居のメリットをより多くの住宅困窮者に供与します。県営住宅への入居希望者に対しては、「入居基準」に従った適切な事務処理を行います。基準審査に関しては複数職員によるトリプルチェックを励行し、基準徹底を図ります。また、入居希望者間で利益の偏りが生まれないよう細心の注意を払い、入居希望者の平等な取扱いを遵守します。さらに、入居希望者の要望を汲み取り、希望の団地、階層に入居できるよう、個別に丁寧な対応をします。

■ 北部地域の指定管理者との連携

入居希望者が適切な県営住宅に入居できるよう他地域の県営住宅指定管理者と連携し、入居希望者の不便とならないよう十分に配慮します。

3管理運營業務計画「1 利用者のサービス向上についての取り組み」 (2) 福祉面での対応について

県営住宅の入居世帯は生活保護世帯、高齢者世帯等が多いことから福祉に対する考え方、また福祉関係の官公署との連携についてどのように考えているかを示してください。また、高齢者世帯の見守り支援業務について、人員配置や対応の考え方を示してください。

(1)福祉世帯への具体的な対応の考え方

福祉世帯の方々にはできるだけ長く住み慣れた団地で安心して円滑に暮らしていただき、どなたにとっても快適な団地生活を送っていただけるようにしていくことも管理センターの重要な役割ととらえています。見守り支援業務の担当スタッフが中心となり、次のことを行っていきます。

【具体的対策】

■ 入居者の親族・包括支援センターとの連携強化

75歳以上の高齢者で構成された世帯と単身障害者の場合は、入居者の親族や各地域の包括支援センター、自治会、民生委員とこれまで以上に密接に連携を取り合います。聞き取りによって親族との関係を把握し、本人の希望があれば福井市の地域包括支援センターにつなげ、身体状況や認知症の悪化を防ぎます。また、当グループは、地域包括支援センターを運営しているため、社会福祉士等の資格を持つスタッフと連携し、迅速かつ適切な状況判断をすることができます。

■ 高齢者・障害者の立場にたった技術スタッフの定期巡回

当社の技術スタッフが施設の定期巡回を実施する際は、高齢者・障害者の立場に立って危険箇所等を把握します。危険箇所を発見した際には危険度に応じて応急処置等を行い、修繕日程の調整をします。個人負担の修繕箇所であっても個人での対応が難しいと感じられた高齢者、障がい者には、技術スタッフがフォローの範囲を広げ、個別で対応を行います。

■ 下階層への住替え調整

南部地域内の県営住宅は、全42棟中23棟がエレベーターのない4階建て以上の建物であり、入居者の高齢化や不慮の事故などで階段の昇り降りが困難になるリスクが考えられます。今後も高齢者、障害者の方の下層階への住替えについて柔軟に対応してまいります。

(2) 福祉関係の官公署等との連携

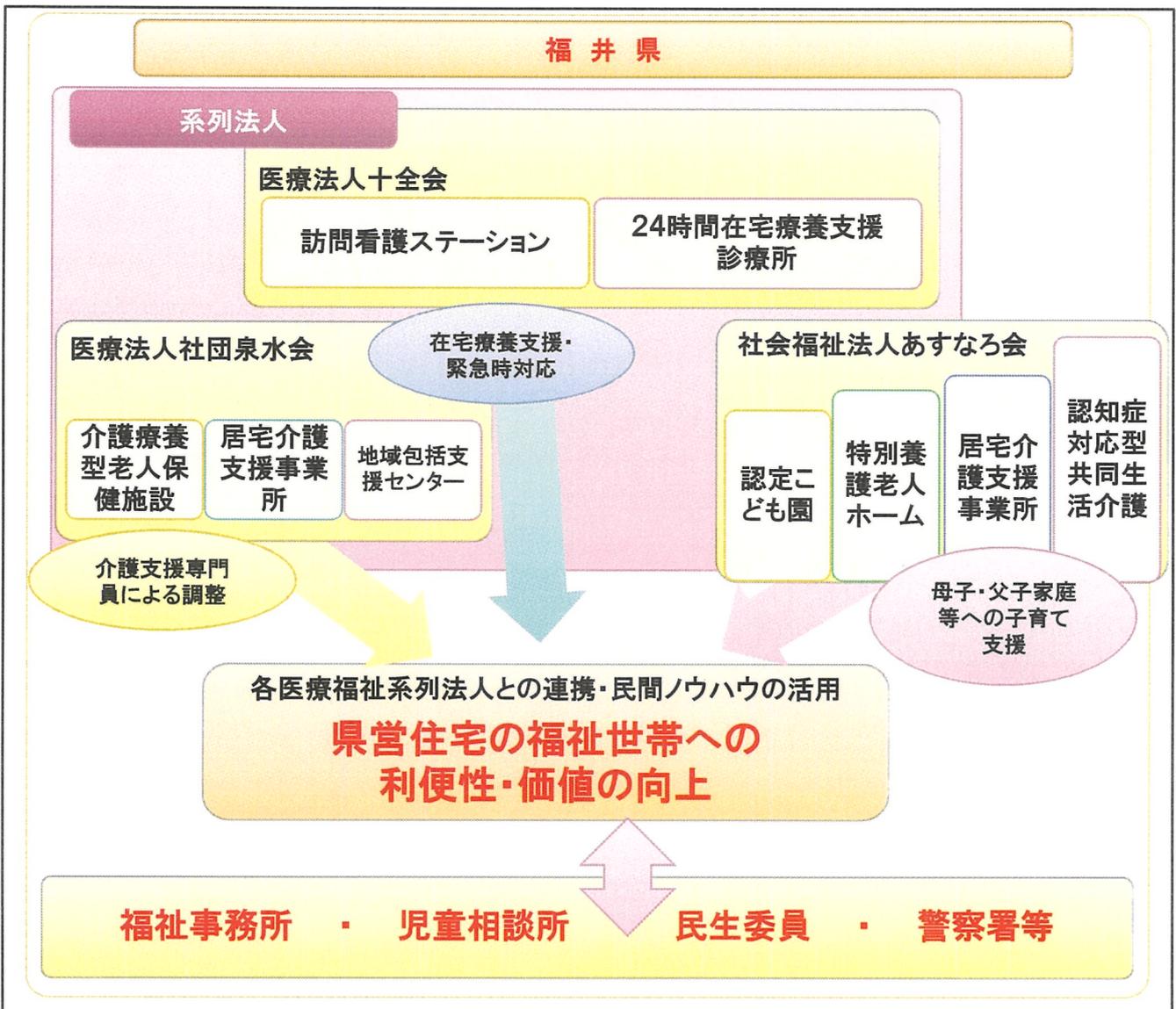
今後、県営住宅では、入居者の高齢化の中で福祉関係の問題・相談が増加していくものと考えられます。そのような中、わたしたちは、医療・福祉関係系列法人のノウハウを活かし、福祉関係の各官公署と迅速かつ密接に連携してまいります。

【系列医療法人・社会福祉法人のノウハウを活かした福祉関係各機関・官公署との連携】

共同事業体による県営住宅の管理運営を、福祉世帯の安全・安心の確保という視点から、株式会社アイリスと系列法人である、在宅高齢者医療・介護のノウハウを持つ2つの医療法人と認定こども園を複数運営し子育て支援のノウハウを持つ社会福祉法人が万全の態勢で支援します。

グループ医療法人のひとつは、在宅療養支援診療所として訪問診療、訪問看護、居宅療養管理指導を行っており、その在宅高齢者医療のキャリアは20年以上を数えます。

また、相談内容に応じて、地域包括支援センター、福祉事務所、児童相談所、民生委員、警察署等と適切な連携を図ります。



(3) 高齢者世帯への見守り支援業務

担当スタッフが入居者と密接なやり取りを行い、情報を収集・更新します。入居者から高齢者・障害者世帯に苦情があった場合は、親族・地域包括支援センター・自治会等と連絡を取り合い迅速に解決します。必要に応じて運営する地域包括支援センターの社会福祉士や介護支援専門員と連携し入居者の希望がある場合は公的福祉サービスの橋渡しをします。

【人員配置と対応の考え方について】

2025年はいわゆる団塊の世代が75歳以上高齢者に到達する年であり、介護や見守りを必要とする入居者や入居希望者がさらに増大すると見込まれます。現在でも、エレベーターの無い上層階に居住する認知症の方や身体的な機能が衰えた入居者の方が、継続的な見守り体制がないために、施設に入所しなければならないケースが発生しています。高齢者世帯が安心してできるだけ長く住み慣れた団地で生活していただくためには、管理センターが入居者のADLの自立度や病状、介護の程度、親族の居住地と連絡先、どのような医療機関につながっているかということ等を電話や訪問等で聞き取り個別に把握し見守り体制を強化することが重要であると考えます。

さらに地域包括支援センターと連携した教室の開催やサロンを開設し、入居者の相互補助を促し、安否確認や緊急時対応の円滑化・迅速化につなげていくことも重要です。県営住宅管理業務15年間の実績がある当グループであれば、入居者の病状や親族、近隣の入居者との関係性を既にある程度把握しているため、より情報の精度を上げ、支援が必要な入居者との関係を深めていくことができます。

見守り支援業務の人員配置としては、主担当と副担当の2名を配置し、情報を共有しあい、円滑な業務遂行を目指します。

3管理運営業務計画「1 利用者のサービス向上についての取り組み」 (3) サービスの向上(提案)

入居者および入居希望者に対するサービス向上について提案があれば示してください。また、県営住宅の管理運営の上で、新たな提案があれば示してください。

(1) 連携法人の人的ネットワークを活かした団地集会場での各種相談会の積極的開催

当グループが連携する法人には「医療」「高齢者福祉」の専門家を多数有する医療法人、社会福祉法人が複数あり、福祉向上といった点で、目的を同じくするその人的ネットワークを活かした、「生活支援サービス」を提供させていただきます。

【介護支援専門員・管理栄養士による介護・健康相談会】

これから予測される更なる高齢化と単身世帯のケアも含め、入居者の不安を少しでもなくしていく取り組みをしてまいります。

■ 在宅介護をする家族の不安と負担を少しでも取り除くために、「介護・健康相談会」を実施します。介護に関する相談には介護支援専門員等資格を持つ介護アドバイザーが対応します。

■ 入居者の健康に関する相談には管理栄養士、看護師等の資格を持つ健康アドバイザーが対応します。

■ 介護・健康相談会には、介護世帯だけではなく、健康面に不安を持つ方や、精神的な悩みを持つ方を対象とします。

**医療・介護に長けた医療法人が
人的バックアップをいたします。**



【一級建築士による住宅困り事相談会】

これまでわたしたちが行った入居者アンケートでは、個人の住宅内の不具合、建物の老朽化、結露への対策、地震等災害に対する安全性といった、入居者が抱えている不安が寄せられました。

■ そこで住宅の老朽化や建物に対する入居者の不安やご意見に対応するため、「住宅困り事相談会」を実施します。専門的な知識をもった一級建築士が対応することで、より詳しく的確に、その場で回答することができ、入居者の不安軽減につながります。

■ 相談会で寄せられた建物修繕等のご要望については、その場で現地確認を行い、迅速に修繕対応をいたします。

■ その場での判断が難しいご要望については、当グループの運営委員会で話し合い、県の指示を仰ぎながら対応にあたります。



3管理運營業務計画「1 利用者のサービス向上についての取り組み」 (4) コミュニティ(地域における共同体)の活動支援

県営住宅は団地内に自治会等が設立されています。このような団体の活性化や、申請者独自のコミュニティづくりについての考え、また団地内外の交流の在り方について、考えを示してください。

(1) 自治会等の活性化と独自のコミュニティづくり

コミュニティを形成することで住民の安心感を向上させ、防犯や日常的な支え合いというメリットを得ることができると考えます。これまでの地域コミュニティ活動を継続させ、また、更に活性化させるために自治会との連携を強化し、良好な地域コミュニティ形成のための提案と支援を行います。

【自治会支援】

- **相談対応** 自治会運営方法に対する相談への対応について、継続的に支援を行います。
- **情報の共有** 団地パトロール及び定期巡回時に自治会長との連携を図り、団地自治会との情報の共有に努めます。
- **地域行事への支援** 住民同士の交流の場を設けるために、地域の祭りや清掃活動・防災訓練の開催を支援します。

【駐車場管理組合・県営住宅管理人との連携・支援】

- **各県営住宅役員との密接な情報交換** 各団地の駐車場管理組合・自治会役員・住宅管理人の役割を十分理解したうえで、連絡・調整を行い、団地内で発生する諸問題に、連携して取り組んでまいります。
- **円滑な連絡調整体制作り** 入退去情報や駐車場許可手続きの連絡調整、各入居者への配布物の配布等を速やかに行えるような体制を整え、遅延のない情報伝達を行います。

【地域コミュニティ活動の支援】

子供会、老人会等が行う地区の各レクリエーションイベント活動を支援し、住民の方の交流の場をつくるとともに、健康の維持・増進に寄与します。各団地で介護相談会や健康栄養相談会を開催し、より多くの方にご参加いただけるような工夫を行います。

【団地だより(四季報)の発行】

- **四季報「きずな」の発行** 団地内外での出来事や、環境教育、生活情報・季節ごとの医療情報を載せた団地だよりを年4回発行し、団地内コミュニティづくりに貢献します。



(3) 団地内外の交流の在り方について

地域に根差した住宅施設となるために地域活動の自主性を尊重し、敬意を払いつつ、地域住民と県営住宅入居者の懸け橋となれるよう取り組んでまいります。

■ 地域との調和をはかった地域貢献活動

県営住宅が、各地域社会においてその存在を認められ、地域と調和のとれた活動を行うため、まず、自らが「地域社会の一員」である自覚を持ち、地域住民と同じ目線に立ちます。地域の行事の参加だけでなく、地元地域の清掃活動、防災訓練等への継続的な参加を促進していきます。

3管理運營業務計画「2 施設の利用促進についての取り組み」

(1) 新規入居者の確保

県営住宅を必要とする住宅困窮者に対してどのように情報を提供するの、広報や取り組みについての考え方を示してください。

(1) 住宅困窮者に対しての広報や取り組みについての考え方

現在、県営住宅は特に築年数が古い棟や交通の便が悪い団地の空室率が高くなっており、入居希望者に、より確実に届く広報をしておくことが必要とされています。弊グループは、「住宅に困窮する低所得者に対して低廉な家賃で賃貸することにより、生活の安定と社会福祉の増進に寄与する」という公営住宅の目的を実現するため、ホームページ上での空き状況の開示や各所でのチラシの設置を行います。また今後は内覧可能であることを強くアピールしていきます。さらに、広報についての会議を毎月開催します。

【情報提供、広報の具体的施策】

■ ホームページでの空き室状況の開示

ホームページ上で空き室状況が把握できるようにし、入居希望者が管理センターに問い合わせの手間を削減し、申し込み件数を増加させていきます。

■ 各所へのチラシの設置

住宅に困窮している高齢者・障害者世帯に情報を提供するため、各団地の担当地区の地域包括支援センターに県営住宅についてのチラシを設置させていただけるよう依頼します。既に当グループ内の地域包括支援センターからはチラシ設置の許可があるため、他の地域包括支援センターでも実現させています。また、高齢者・障害者日常生活自立支援センターや総合福祉相談所等と連携し、住宅に困窮する母子・父子家庭、障害者世帯へ県営住宅の提案をしていけるような方法を模索していきます。

■ 内覧件数を増加させ申し込みにつなげる

これまで、入居希望者から内覧の要望が出ることが多く、希望者全員に内覧をしていただいています。県営住宅の性質上、築年数が古い等のイメージが着きやすいため、まず内覧をして住戸を確認したいという潜在的な要望がある入居希望者が一定数いるのではないかと考えられます。そこで、そういった要望をすくいあげ、申し込み件数を増加させるため、ホームページや地域包括支援センターに配置するチラシにて内覧可能であることをアピールし、内覧希望者が入居資格を満たしていることを確認した上で、内覧を受け付けます。気軽に内覧できる体制を整えることで、住宅困窮者の申し込みに関する不安や疑問を払拭し、申し込み件数増加を目指します。

■ 効果的・効率的な広報についての会議の開催

公営住宅とは、住宅困窮者に対して低廉な家賃で賃貸することにより、生活の安定と社会福祉の増進に寄与することが目的であるため、情報提供や広報の方法に関しては十分に注意・検討を要します。そこで、毎月1回管理センター内で情報提供や広報について話し合い、確実に住宅困窮者に届く広報について議論していきます。

【高層階の提案】

■ **高層階の提案** 現在、低層階と比べて高層階は入居率が低い状態が続いています。そのため、希望団地の低層階は満室でも高層階であればご案内できる場合もあります。そこで、特に若い世帯に、下記のような高層階ならではの利点をホームページや内覧会等で配るチラシ等でアピールし、入居申し込みにつなげます。

高層階の利点

- ・低層階と比べて家賃が安い・騒音が少ない
- ・周囲からの視線が気になりにくい
- ・上階になるほど周囲に建物が少ないため、明るく、風通しがよい
- ・北向きでも前面に建物が無い場合は、日中は電気をつけなくても済むほど明るい

3管理運營業務計画「3 施設の維持管理についての取り組み」一

(1) 修繕に関する実施体制等

維持修繕に関し、質を確保しつつ予算の範囲内で効率よく実施するための具体的な対応、および工事の施工管理体制についての考え方、また単価の決定方法および工事の積算方法等について、具体的な考え方を示してください。

(1) 維持修繕業務

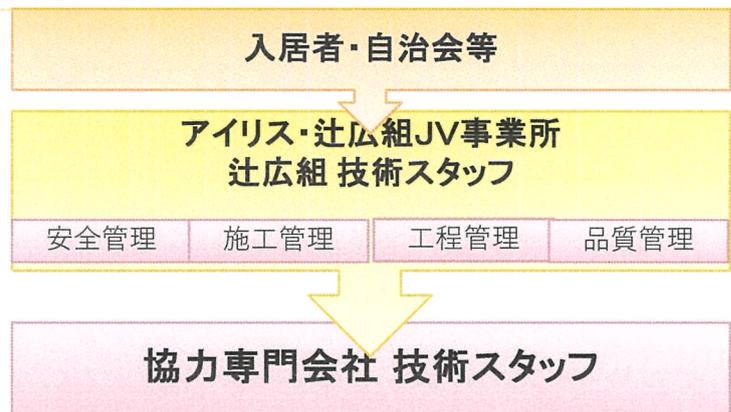
【維持修繕業務の具体的な対応の考え方】

住宅については、建物・施設の老朽化の急速な進行の一方、建替えや改善のための財源確保という制約があり、修繕について入居者からの苦情・要望が増加することが予想されます。

この状況に対応するためには、①計画修繕の積極的提案と既存ストックの長寿命化②迅速で効果的な一般修繕の実施③適正な退去修繕の実施が必要と考えています。

当グループでは、維持修繕業務について、共同事業体である株式会社辻広組の熟練した技術スタッフ（一級建築士の資格保持者）が安全管理・施工管理・工程管理・品質管理を行い、技術スタッフ（電気、給排水等の協力専門会社所属）が24時間365日体制で現場対応します。辻広組、協力専門会社の技術スタッフは各団地の棟の構造や部屋の設備を熟知しているため、効率的な修繕業務が可能です。

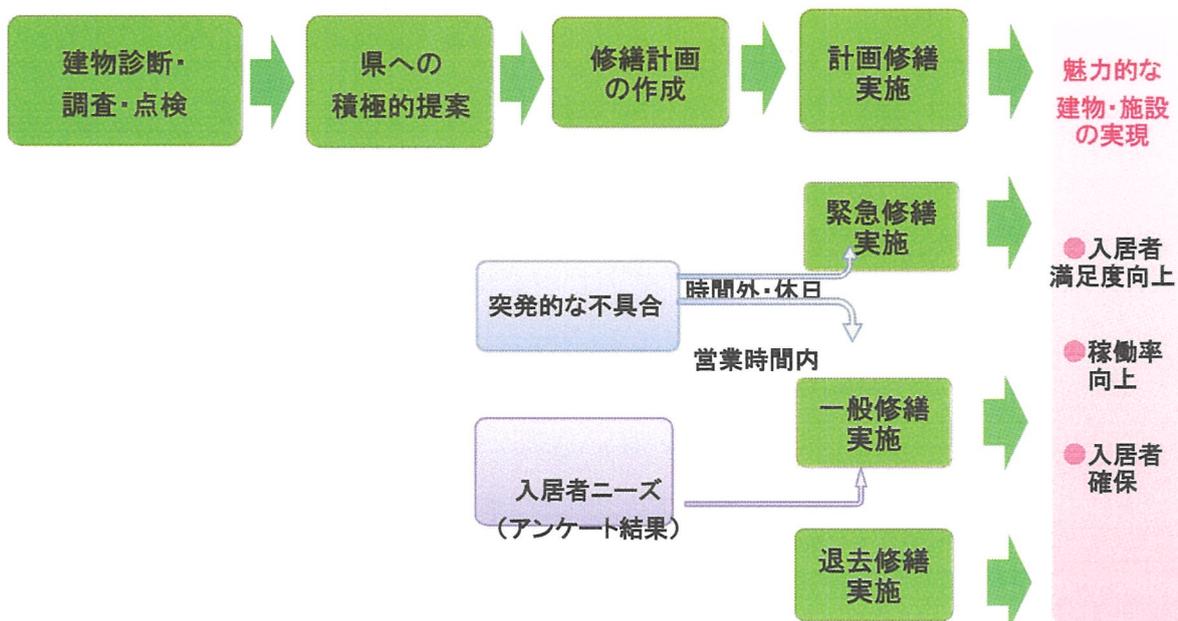
維持修繕業務の実実施体制



■ 計画修繕の積極的提案と既存ストックの長寿命化

これまでの修繕履歴や日頃の団地巡回、現地調査に基づき、建物・施設の劣化度や危険度をいち早く把握するだけでなく、入居者や自治会等の要望も踏まえて、計画修繕の積極的な提案を行い、既存ストックの長寿命化に寄与します。

修繕フロー

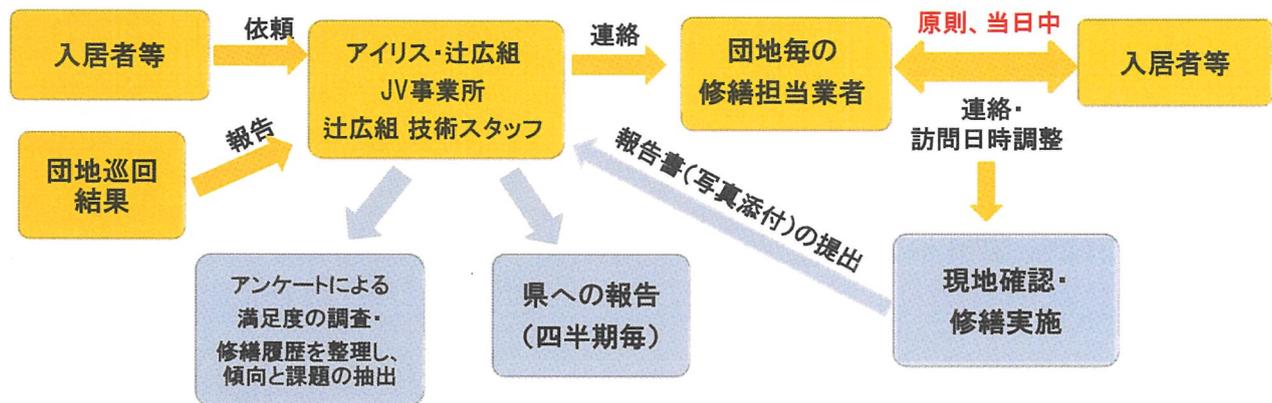


■ 迅速で効果的な一般修繕の実施

団地毎に各工事種別毎の修繕担当業者を事前に指定し、入居者等から修繕依頼があった際には、原則としてその日のうちに担当業者から入居者等に直接連絡をする体制を整えます。各団地を熟知している担当業者から速やかに連絡をすることにより、入居者の不安を解消し、安心・安全な住環境を提供します。

また、修繕の実施に関しては、技術スタッフ（一級建築士の資格保持者）等が費用対効果に鑑み、効果的で極力安価な手法を選定します。

一般修繕フロー



■ 適正な退去修繕の実施

退去修繕実施前および実施後の現場確認は、一級建築士の資格保持者である技術スタッフが立会います。また、修繕後のクリーニングは、入居直前に行うよう日程を調整し、入居者の視点に立った退去修繕の実施に努めます。

退去検査

- 一級建築士が修繕箇所を確認し、入居者負担で行う修繕内容を退去予定者に説明します。

修繕実施

- 入居者負担の修繕について修繕依頼を受けた場合、管理者負担分と合わせて修繕を実施します。退去検査に立会った一級建築士と協力専門会社の技術スタッフが知恵を出し合い、適正な退去修繕の実施に努めます。

品質確認とクリーニングの実施

- 退去検査に立会った一級建築士が、修繕実施後の品質確認まで責任をもって行います。また、入居者が快適に生活を始めることができるように、修繕後のクリーニングは入居直前に実施します。

(2) 工事単価決定方法・工事積算方法

工事単価は、建設物価・積算資料と複数の専門業者の見積もりによる独自の修繕工事単価を作成して極力安価になるように努め、その結果と市場価格を考慮して修繕単価を算出し、コストの縮減を図ります。計画修繕は毎回必ず3社以上から見積もりを取り、最安値の業者に依頼します。さらに緊急修繕、計画修繕のどちらの場合でも随時値下げ交渉を行います。また、工事積算は「公共建築工事標準積算基準」に基づいて行います。

3管理運営業務計画「3 施設の維持管理についての取り組み」—
 (2) 県営住宅等の修繕保守業務の経験またはこれに類する経験を有する者の配置

(1) 修繕保守業務の主な実績

県営住宅	社団地 2棟38戸	福井市運動公園	鉄筋コンクリート造 4階建
県営住宅	清水グリーンハイツ 7棟202戸	福井市グリーンハイツ	鉄筋コンクリート造 5階建
県営住宅	下荒井団地 3棟120戸	福井市下荒井町	鉄筋コンクリート造 5階建
県営住宅	杉の木台団地 11棟296戸	福井市三十八社町	鉄筋コンクリート造 5階建
県営住宅	御幸タウン 16棟300戸	鯖江市御幸町	鉄筋コンクリート造 3～4階建
県営住宅	北日野団地 2棟80戸	越前市矢放町	鉄筋コンクリート造 5階建
店舗	福信商事 店舗改修工事	福井市花堂	鉄骨造2階建
個人住宅	松本邸住宅改修工事	越前市五分市	木造2階建
県民健康センター	屋上トップライト修繕工事	福井市真栗町	鉄骨造2階建
児童発達支援センター	児童発達支援センター 改修工事	福井市三郎丸	鉄骨造3階建

(2) 県営住宅等の修繕保守業務の経験を有する者の配置

業務を遂行するために、豊富な経験と資格を有した人員を配置し、県営住宅をはじめ民間賃貸住宅の修繕、保守業務を経験した一級建築士等を確保済みです。

職員の種類	資格の種類
(株)辻広組建築部員	一級建築士、一級土木施工管理技士、甲種防火管理者

動員可能な技術スタッフの資格と人数

1級建築士	2名	コンクリート技士	5名
1級建築施工管理技士	1名	下水道推進工事技士	4名
1級 土木施工管理技士	37名	下水道管路更生管理技士	1名
2級 建設業経理士	3名		

3管理運營業務計画「4 家賃収納の確保、経費削減についての取り組み」 — (1) 現金収納

現金で家賃等を収納する場合の管理体制について、考え方を示してください。

(1) 公金取り扱いの基本的考え方

■ 原則

当グループはあくまでも、口座振替での納付を基本とし、納入通知書や現金で家賃を納付している入居者に対しては、十分に説明し、納得していただいた上で、口座振替での納付に切り替えていただくことを基本とします。

しかし、家賃滞納者等へのきめ細やかな対応をするためには、現金収納は必須のものです。県と連携して何度も納付者宅を訪問することで、納付状況、生活状況、家族状況、収入状況、その時に納付できる金額を的確に把握し、柔軟に対応します。

公金の取り扱いについては、「福井県県営住宅家賃滞納整理事務要領」を遵守し、当グループの規則、手順を策定して、公金取扱い体制および基準を明確にし、正確かつ適切に処理します。

(2) 公金の取扱いに関する体制

【担当職員の任命】

■ 現金収納担当職員の任命

現金収納を行う場合は、予め現金収納担当職員を定め、当該担当職員が責任をもって現金および現金領収書綴を取り扱います。現金収納については、間違い、不正が起りやすいものであると認識し、現金収納担当職員は、経験や知識を重視して定めることとします。また、現金収納時は、納付者と直接対話できる貴重な機会でもあるため、次回の家賃納付の予定や見通しについて、納付者から話を聞いたり、必要に応じて口座振替での納付を提案したりする等、納付者と十分なコミュニケーションがとれる職員を配置します。なお、収納する現金のチェックは、現金収納担当職員と統括責任者の二重チェック体制をとります。

【現金領収書綴の管理】

■ 現金領収書綴の適正管理

現金領収書綴は、1セット毎に通し番号が入った綴を使用し、書き損じ等で棄損して欠番が生じた場合は、その旨を明確に記録して、不明瞭な取り扱いが一切ないように厳正に管理します。現金収納担当職員が記入・押印した領収書は、納付者名や納付金額等の記載に誤りがないことを納付者に確認していただいた上でお渡しします。

■ 現金領収書使用簿の整備

現金収納担当職員は、現金と現金領収書（控）を確認し、使用した現金領収書については、現金領収書使用簿にその都度、使用日・使用番号等を記入し、使用状況を明確にします。

【速やかな納付と現金の厳重管理】

■ 金融機関への速やかな納付

現金は、納付者から収納したその日のうちに金融機関に納付することを原則とします。金融機関の営業時間外に収納した場合等、やむを得ない場合は、翌営業日に納付します。その際、現金は鍵付きの金庫で厳重に保管します。

■ 金庫の管理

社用金庫と公金用金庫を区分して管理します。公金用金庫については、現金収納担当職員のみが使用します。

【県への報告】

■ 現金収納時と月次の報告

現金収納時には、納付者から現金を収納する前に県に連絡し、納付金額及び滞納状況の確認を行います。現金収納後は、金融機関への納付日および今後の家賃納付の予定等について納付者から聞き取りを行った結果を県に報告し、月次報告書提出時には、毎月の現金収納状況について報告書を提出します。

(2) 家賃等の滞納対策

家賃等の滞納対策（収納率向上等）に関する具体的対応について、考え方を示してください。

(1) 家賃等の滞納対策(収納率向上等)に関する考え方

対応にあたっては「福井県営住宅家賃滞納整理事務要領」に基づき、厳正に事務処理を行います。具体的には家賃滞納を「新規発生防止」「滞納額増加防止」「期限内納付の徹底」を基本方針として、滞納対策に取り組んでまいります。

滞納者には会話の中から状況を読み取り、滞納額を少しでも減らすことができるよう親身に対応します。また、収入減により家賃の支払が厳しいという相談があった場合は収入認定意見申出書を出す提案も含めて迅速かつ適正に対応していきます。

「新規発生防止」として、入居申し込み時から住宅使用料だけでなく駐車場使用料や共益費も含めた支払いのシミュレーションを行います。滞納した場合の対応についても入居者のしおりなどを使って入居前に説明させていただくことで、滞納を未然に防ぐことが可能であると考えています。

(2) 具体的対策

【新規発生防止】

■ **口座振替の利用促進** 口座振替での家賃等の納付は、その他の窓口での納付と比べて支払忘れ等による滞納を防ぎ、納付の手間が省けることから、滞納防止に効果的な納入方法であると考えます。新規入居者には原則として口座振替の利用をおすすめし、納付書払いを利用している入居者には納付書配布の際に口座振替への変更を案内します。

■ **収入申告書未提出者に対する働きかけ** 収入申告書が未提出のため近くの民間住宅並みの高い家賃が適用され、家賃滞納又は滞納額の増加につながらないように、収入申告書未提出者については、文書・電話により継続的に催促し、申告漏れを防止します。

【滞納額の増加防止】

■ **毎月の電話督促の実施** 県より送付される滞納整理台帳により、滞納者の把握、滞納額の確認をし、対象全世帯に電話にて督促し、長期滞納への移行防止と滞納解消のための支払計画を入居者と相談します。忘れていた、急な用事で支払うことができなかった等の場合は、迅速に対応をすることで長期滞納者となることを未然に防止します。

【期限内納付の徹底】

■ **督促内容のフォロー対応** 督促にて約束した支払日等の事項を、翌月、滞納者に確認することによって督促内容の確実な履行につなげます。遅れて家賃等を支払っている滞納者については、通常支払サイクルに戻すための支払計画を相談し、毎月の滞納者削減を目指します。

(3) 県との連携

家賃の滞納整理は最もデリケートな個人情報の一つであり、情報の行き違いで入居者にご迷惑をお掛けすることがないように、県と綿密に連携をとりながら対応してまいります。

3管理運營業務計画「4 家賃収納の確保、経費削減についての取り組み」 — (3) 経費の縮減について

経費の縮減に関し、具体的な提案があれば、示してください。

(1) 経費縮減への考え方

当グループでは、部門毎の経費縮減だけでなく、グループ全体で連携して経費縮減に取り組むことにより、効果的・効率的な指定管理業務の執行に努めます。また、予防保全やスケールメリットの観点に基づく維持修繕工事の実施を計画的に行うとともに、環境にやさしい職場づくりを目指しながら、経費縮減と適正な管理運営の実現を図ります。

【人件費縮減の考え方】

運営組織の随時見直しとともに、業務量分析等に基づき職員数を調整します。職員の給与水準については、同業種・同規模企業の給与水準に基づく業績評価型の給与制度を導入し、総人件費の高騰の抑制します。

【事務費縮減の考え方】

当グループでは、業者選定・発注に係る事務及び経理・出納事務の効率化と管理事務費の削減に努めます。物品調達においては、複数業者の見積もり照合、リース期間の延長、グループ内で不要となった消耗品や備品の再利用、振込手数料がかからない支払方法（口座振替等）の導入等により、事務費の縮減に努めます。通信費削減のため、入居者への書類は団地巡回等の機会が近くある場合は直接入居者の郵便受けに投函します。

【維持修繕費縮減の考え方】

■ 予防保全観点の計画修繕によるコスト抑制

予防保全の観点から定期巡回を実施し、巡回に基づく点検結果と技術スタッフからの報告を踏まえ、計画的な修繕工事を提案します。その効果として、価格・品質より緊急措置を優先したコスト高の緊急修繕を減少させることができます。また同時に、緊急事態の減少により、入居者に対して、より安心・安全・快適な住環境を提供します。

■ スケールメリットを活かしたコスト抑制

計画的に修繕工事を実施することで、スケールメリットを活かした効率的な修繕工事が可能となります。例えば、一つの建物または施設だけの修繕工事を実施するのではなく、同時期に修繕が必要と考えられる他の建物または施設の工事も取りまとめて検討し、コスト削減を図ります。

■ 中間経費の抑制

協力専門会社においても、指定管理者の管理運營業務の一翼を担うという認識を定着させ、公共工事として適正な設計、積算を行います。また、修繕工事は部分改修の占める割合が大きいため、専門業者発注を基本として、中間経費の抑制を図ります。

■ 産業廃棄物の適正な運搬

共同事業体である株式会社辻広組は、「産業廃棄物収集運搬業許可証」の認可を得ており、最終処分場まで自社責任で産業廃棄物を適正に運搬することが可能です。それにより、産業廃棄物の適正運搬とコストの削減を実現します。

【リサイクルと省エネルギーの推進】

■ 環境にやさしい職場づくり

福井県庁環境マネジメントシステムに基づくエコオフィス活動に積極的に取り組み、職員の自主的な省エネ対策の実践、管理事務所の省エネ対策を推進します。

具体的には、不要な照明は消灯し、冷（暖）房時の室温は28℃（20℃）を目安に調整、コピー機の設定を裏紙トレイからの用紙使用を基本設定とするなど、資源リサイクルの徹底と、エネルギー使用量の削減管理を行います。

また、年4回発行している広報誌に、リサイクルやエネルギー削減に関する記事を掲載し、入居者の環境教育を行います。

3管理運営業務計画「5 入居者の見守り支援業務についての取り組み」一

(1) 見守り支援に関する実施体制等

入居者の見守り支援を実施することに対する考え方や実施体制について示してください。

(1) 入居者の見守り支援を実施することに対する考え方

高齢者のみで構成された世帯の割合が急増している現在、要支援・要介護者等の見守りを必要とする高齢者が増加する一方、短期的な入退去の増加傾向の影響もあり、そうした方たちを支援する自治会などの地域コミュニティの相互扶助機能そのものが低下しています。

生活の安定と社会福祉の増進に寄与することが目的である県営住宅は、単に、住居を提供するだけでなく、対象者を見守り、近隣、地域、社会との関係を維持・回復するための働き掛けが必要であると考えます。

また、空室率が高い団地では地域活動も低下し、集会所の利用も減少しており、高齢者を中心に入居者の孤立化が進んでいるため、入居者を孤立させないためのより一層の支援が必要であると考えています。

(2) 実施体制

配置人員 2名（主担当と副担当）

業務時間 平日午前8時30分～午後5時15分（災害時等の安否確認等は24時間体制）

【日常的に行う業務】

■情報の収集・更新

- ・75歳以上の高齢者のみの世帯、単身障害者世帯へ月に一度の電話連絡を行い、入居者の了解を得て ADLの自立度や病状、介護の程度、親族の居住地と連絡先、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、児童相談所など、関係する事業所等を聞き取ったうえで記録し、情報をデータベース化する
- ・電話連絡の拒否があった場合は、曜日や時間の指定をしていただくか、親族の方に代わりに安否確認の連絡をさせていただくなど、代替案を提案
- ・緊急連絡先の確認と情報更新（必要に応じて連帯保証人変更の案内）
- ・連絡の取れない入居者、支援が必要な入居者宅を訪問
- ・入居者宅を訪問した時や入居者が書類提出のため来所された時は苦情・困り事等がないかの聞き取りする

■問題解決・苦情処理

- ・入居者本人の希望がある場合は該当地域の地域包括支援センターにつなぐ
- ・入居者間トラブルや近隣の住民からの苦情があった場合は、親族、該当地域の地域包括支援センター、自治会等と連絡を取り合い迅速に解決する
- ・病院勤務経験を生かした入居者の病状に応じた近隣の医療機関の紹介・経路案内

■入居者間のコミュニティの形成

- ・各団地で年に一度生活相談会を開催し、併せて自治会の懇談会を行う
- ・年四回発行する広報誌にて自治会や地域包括支援センターの催しの案内を行う

3管理運營業務計画「5 入居者支援業務についての取組み」 — (2) 生活相談に関する実施体制等

入居者の生活相談を実施することに対する考え方や実施体制について示してください。

(1) 入居者の生活相談を実施することに対する考え方

近隣の入居者や、警察、ケアマネージャーから、「連絡が途絶えている」という相談や、安否確認の要請を受けることが多くなっています。そういった場合、親族の方や警察が住戸内を確認すると、死後数日が経過していることがあります。また、入居者の中で高齢者の占める割合が増えたことで、共有部分の管理を担う自治会の運営が厳しいという相談も多く寄せられています。

現在の公営住宅は、入居期間の短期化、自治会等のコミュニティの衰退により、社会的に支援が必要な世帯が多く入居するセーフティーネットでありながら、そういった世帯が孤立化しやすい状況にあるといえます。

そのため、県営住宅管理事務所が様々な相談に乗り、適切な援助を行う必要があると考えます。管理事務所側が、日ごろから相談をお受けしやすい関係を構築できるよう努力し、入居者・家族・関係機関をつなぐパイプ的な役割を担う必要があります。問題が発生する前、もしくは問題の初期段階で管理事務所に相談いただき、情報を整理しておくことで、入居者本人が傷ついたり、必要以上にトラブルに巻き込まれたりすることを防げるのです。

具体的には、入居者へ定期的なヒアリング、入居者やご家族の相談・苦情対応を行っていきます。さらに、家族との連絡、入居者同士のトラブルへの対応や、入居者の健康や介護に関する困りごとに対する関係機関への案内を行います。入居者のお話をまずは傾聴し、必要に応じて地域包括支援センターや生活保護部局、自立支援センターにつなぎ、問題解決の方法を探ります。

(2) 実施体制

■ 自治会への対応

これまで、自治会の会長、副会長、県営住宅管理人の名簿はいただいていたが、班長、棟長の名簿はいただいておりませんでした。弊社から自治会長に連絡し、班長や棟長の名簿をいただきます。そして新任された際に、ご挨拶のご連絡をし、何か困りごとがあれば、管理事務所にお話いただけるようお伝えします。さらに一か月に一度の頻度で自治会長に連絡し、困りごとやトラブルはないか聴取を行います。

■ 生活相談会の開催

年に一回以上、各団地にて、入居者を対象に生活相談会を開催します。管理事務所職員だけでなく、介護支援専門員や管理栄養士が相談をお受けし、血圧測定なども行います。

■ 再発の防止・情報の共有

苦情等につながったトラブルは「発生日時」「原因」「内容」「損害」「申出者の言い分」「解決日時」「解決内容」を報告書として作成し、全職員が見ることができるよう保管、再発防止に努めます。

3管理運営業務計画「6 利用者の要望の把握および対応についての取り組み」

(1) 入居者からの相談・苦情への対応

入居者から相談や苦情があった場合の対応および管理運営業務へのフィードバックについて、考え方を示してください。

【入居者の意見・要望把握】

■ ご意見BOXの設置

各団地に「ご意見BOX」を設置し、いつでもご意見を投函できるようにして入居者の意見・要望等を把握をし、管理センターの適正な運営管理に努めます。また、入居者間トラブルにつながりそうな意見に関しては早期の解決に努め、トラブルの発生を未然に防ぎます。



■ 入居者アンケートの実施

全入居者に年1回「アンケート調査」を実施します。入居者の方に管理センターの運営体制に対する審査をしていただき、サービス向上に努めると同時に入居者の批判を精査し管理センターの適切な運営を維持します。事務スタッフ、技術スタッフの接遇に関してはもちろん、建物の維持管理についても意見をお聞きすることで、入居者の立場に立った管理センターの運営をします。

■ 管理人との連携

各団地の管理人を通じて入居者の要望を把握します。

■ 要望対応状況の掲示

要望に対する検討結果や取り組みについては、事業所内に設置する**掲示板に掲示**いたします。これにより、要望に対して放っておかない姿勢を明確にし、事業者の取り組みについてご理解をいただくと共に、信頼感を得ます。

■ 各団地の出張窓口

収入申告書の提出月に各団地集会場にて出張窓口を設け、交通手段の原因等で管理センターへの来所が困難な方も含めた要望把握に努めます。

■ 二か所の事業所

本部（福井市）と連絡事務所（越前市）を設け、2か所の事業所でそれぞれの地域の要望把握に努めます。

【利用者からの相談または苦情等に対応する体制：常設の窓口（連絡先）、担当者の設置】

■ ご意見（苦情）等受付窓口担当者の設置

ご意見（苦情）等受付窓口担当者を設置し、丁寧にご意見を聴取し（ご要望の内容によっては現場で即対応）、グループ内の運営委員会で議題にあげるとともにご要望の実現、苦情の解決、ご利用者様の理解を得るための説明にあたり、ケースによっては団地内にその結果を掲示します。

■ ご意見（苦情）解決責任者の設置

ご意見（苦情）解決責任者（統括責任者）を設置し、窓口担当者では解決がむずかしいご意見・ご要望について、本社の専門職員のバックアップのもと、協議すべき事項については県・関係機関と協議をもったうえで、ご要望の実現、苦情の解決、入居者や近隣住民の方の理解を得るための説明にあたり、ケースにより団地内にその結果を掲示します。

3管理運営業務計画「7 その他」 — (1) 福井県営住宅の指定管理者を希望する理由

現在、県営住宅でも入居者の高齢化と空室率の増加が進み、様々な問題に直面しています。今後さらに介護や見守りを必要とする方が増大すると言われており、県営住宅ではますますニーズが多様化し、トラブルや問題が複雑化していくと考えられます。

弊グループであれば、系列医療法人・社会福祉法人のノウハウを活かし、支援が必要な方々に安心して生活していただくためのサポートができます。入居者、入居希望者のニーズに効果的・効率的に対応し、入居者サービスの向上、行政コストの縮減、地域振興と活性化に最大限寄与いたします。自治会や入居者との信頼関係や共同事業体ならではの強みを活かし、問題解決に尽力することで、さらに入居者と入居希望者の皆様のお役に立つことができると考え、指定管理者の希望を致しました。

【これまでの指定管理運営のなかで得た強み】

平成23年4月から現在までの県営住宅（南部地域）の指定管理運営の中で築いた自治会や入居者との信頼関係も、当グループの強みです。祭・防災訓練等、自治会コミュニティ活動への参加や支援、それぞれの自治会が抱える問題に共に取り組むなど、密な協力関係を構築し、各県営住宅自治会の特性等を深く知り得るまでになりました。自治会や入居者との情報交換をさらに密にすることで、これまで培ってきた関係をより強固なものにし、入居者の高齢化が進む中での管理センターの運営を円滑に行っていけると考えます。

【共同事業体の強みを管理運営に活かす】

平成23年4月からの福井県営住宅(南部地域)、福井県県民ホール、福井市営自動車駐車場等、福井県、福井市の指定管理業務の経験の豊富な株式会社アイリスと、大正15年の創業以来、土木工事にはじまり舗装、架橋、特殊土木、そして建築・修繕へと確かな技術を積み重ねてきた辻広組が共同事業体を組み、互いの特性・ノウハウを活かして県営住宅の管理運営にあたることにより、「住民サービスの向上」と「行政コストの削減」という指定管理の目的を、より効率的・効果的に実現いたします。

【株式会社 アイリス】

医療法人ノウハウ
指定管理業務ノウハウ
集合住宅管理ノウハウ
駐車場管理ノウハウ

共同事業体の強みを活かした 効率的・効果的な管理運営

【株式会社 辻広組】
歴史ある確実な経営能力と
修繕・建築・舗装の
豊富な実績
スケールメリット

【系列医療法人・社会福祉法人のノウハウを活かした福祉の対応】

共同事業体による県営住宅の管理運営を、株式会社アイリスと系列法人である、在宅高齢者医療・介護のノウハウを持つ2つの医療法人と、認定こども園を複数運営し子育て支援のノウハウを持つ社会福祉法人が人的ネットワークで厚く協力し、高齢者・身体障害者や、子育て世帯等の社会的に支援が必要な世帯の方にも安心して生活して頂けるよう、見守り支援業務に取り組み、住民の福祉の増進を目指します。

3管理運営業務計画「7 その他」 — (2) 再委託業務に関する考え方

業務の再委託を予定している場合、その業務内容、委託先の選定方法、指導体制等の考え方を示してください。

(1) 適正な再委託について

専門性を要する業務（昇降機保守点検、消防設備点検等）については、業務の委託を行います。委託先については、福井県の中小企業への受注機会の確保拡充を図るよう努めます。

【委託業務内容】

- ① 昇降機の保守点検業務
- ② 給水施設の水質検査業務
- ③ 受水槽・高架水槽の清掃業務
- ④ 消防設備点検業務
- ⑤ 駐車場の管理業務

【委託先の選定方法】

委託先については、複数の専門協力会社の中から以下の項目を総合的に判断のうえ、決定します。

- ① 地域性・利便性
- ② 価格
- ③ 品質
- ④ 作業能力
- ⑤ 実績

【指導体制等】

■ 委託業務に関する指導体制

仕様書において委託業務内容を明確に示し、事前調査の立会いと打ち合わせ、現場での指導監督、業務完了後の確認を行います。

業務実施前

・委託業務での安全確保については、業務実施前の打ち合わせの中で、想定される危険と対応策を十分に協議し、技術スタッフを支援する体制を整えます。

業務実施時

・業務実施時に予期せぬ問題やトラブルが発生した際には、技術スタッフと連携を図り、迅速に対応できるよう、現場との連絡をこまめにとりながら指導監督を行います。

業務実施後

・完了報告書による報告（施工前、施工後の写真添付）をもって業務の完了とし、業務実施後の速やかな報告を指示します。

■ 委託先への個人情報の提供

業務を委託するために個人情報を第三者に預託する場合、当該第三者について調査を行い、必要な契約を締結し、当社規定の「個人情報保護規則」の遵守を図ります。また、年に一度、委託先向けに意識喚起の場を設けて、個人情報をどのように取り扱っているかについて報告を求め、改善点がある場合には必要な措置を講じます。

3管理運營業務計画「7 その他」 — (3) 緊急時の対応

時間外における緊急修繕や、災害時または事故時の対応について、体制等も含め具体的に示してください。

(1) 時間外における対応と体制

【24時間365日の受付・緊急対応体制の構築】

■ 緊急携帯での受付・対応

時間外や休日における受付・災害・事故等の発生に対処するため、営業時間外には緊急対応用携帯電話回線（緊急携帯）での受付および対応を24時間365日体制で行います。

【事前対策】

■ 緊急連絡リストの整備

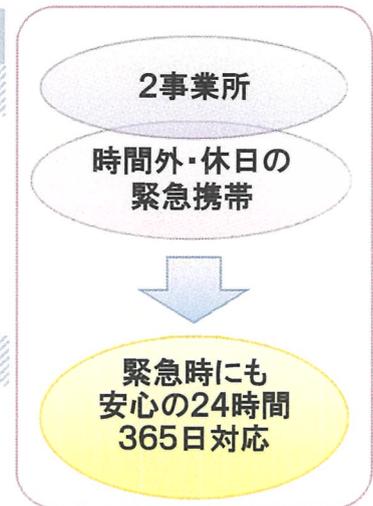
職員及び専門業者の緊急連絡網「緊急連絡リスト」を作成し、修繕を伴う緊急事態にあっては、専門の技術スタッフが現場に急行するとともに、必要に応じて管理センター職員も現場に立会い、迅速かつ適切な対応を行います。

■ 緊急連絡先の周知徹底

入居手続きの際に、緊急連絡先を明示した案内を入居者に配布し、広報誌（四季報）での広報を定期的に行うことで、緊急連絡先の周知徹底を図ります。時間外や休日に管理センターあてに電話をかけた入居者には、留守番電話のメッセージで緊急携帯の電話番号を案内するため、いざという時の混乱が軽減されます。

■ 県営住宅に対応した災害対策の周知

県営住宅に対応した災害対策（当社規定）について、全職員および関係部署への周知を図り、緊急時に備えます。



(2) 災害等の緊急時の対応と体制

地震・台風等の緊急配備については、当グループ独自として災害等の状況に応じた3段階の配備体制（事前配備・一次配備・二次配備）及び事前指名している協力業者の出動待機体制により、情報収集、緊急受付、緊急対応を行い、状況や結果について、迅速かつ正確に県に報告します。

■ 正確な情報収集

現場の被害状況を迅速かつ正確に把握するため、当グループ職員と各団地自治会との密接な連携体制を整えます。

■ 確実な指揮伝達

回線の状況等により有線通信（電話）、当グループ及び協力業者の職員の携帯電話の常時携帯等、想定される連絡方法を最大限活用し、災害応急時に必要な指揮命令の伝達を確実に実施します。

■ 迅速な現地到達

当グループ及び協力業者の職員の住所を把握し、現場に最も近い住所の職員が急行する体制を整えています。大規模災害発生時には、一般車両の通行禁止等の交通規制も想定されることから、当グループ及び協力業者所有車両の緊急通行車両の届出を行い、迅速な現地到達の確保に努めます。

■ 県との連携

県への報告を迅速かつ正確に行い、必要な判断を仰ぎながら適切に対応します。また、大規模災害等の発生により、県から応援要請があったときは、誠心誠意協力します。

■ 関係官公署等との連携

消防署、警察等関係機関への迅速な連絡により、適切な初期対応に努めます。

3管理運営業務計画「7 その他」 — (4) 個人情報の取り扱いについての考え方

個人情報の保護および守秘義務に関する基本的な考え方、具体的な情報管理体制等を示してください。

(1) 個人情報の保護と守秘義務

当グループは、個人情報の重要性に鑑み、個人情報の適正な処理と安全管理を社会的責任と十分に認識し、個人情報を安全かつ適切に保護管理することに努めます。情報の一元管理を徹底し、情報の漏洩を防ぐとともに、リスク管理を徹底的にしていまいります。

【法令順守】

わたしたちは、当グループが保有する個人情報に関して適用される個人情報保護関連法令等を遵守して管理業務を行います。また、利用者の個人情報に関する「個人情報保護規則」（社内制定済）に基づき、個人情報の取り扱い方法について、職員への徹底を実践してまいります。

【個人情報の保護について】

■ **個人情報の取得** 個人情報を適法かつ公正な手段により収集いたします。入居者、入居希望者に個人情報の提供をお願いする場合は、事前に収集の目的、利用の内容を開示した上で、指定管理業務の正当な事業の範囲内で、その目的の達成に必要な限度において、個人情報を収集いたします。

■ **個人情報の利用** 当グループがお預かりした個人情報は、個人情報をいただいた方に承諾を得た範囲内で、また収集目的に沿った範囲内で利用いたします。利用目的については、指定管理業務の正当な事業の範囲内でその目的の達成に必要な事項を利用目的といたします。

【守秘義務に関する考え方】

■ **個人情報の第三者提供** 当グループは、利用者の同意なしに第三者へ利用者の個人情報の提供は行いません。

■ **職員への守秘義務の徹底** 雇用契約や就業規則において、就業期間中はもとより離職後も含めた守秘義務を課し、従業者の守秘義務に関する法令等の規定遵守の徹底をはかります。また、「個人情報保護規則」を厳守・履行する旨の誓約書の提出を全職員に義務付けます。

個人情報保護の方針

個人情報の保護に関する
法令・規範の遵守

個人情報の安全管理措置の徹底

個人情報取り扱い窓口の設定

従業員の守秘義務の遵守

サービスに携わるものの重
大な責務

入居者からの信頼

(2) 具体的な対策

【個人情報取り扱い窓口の設置】

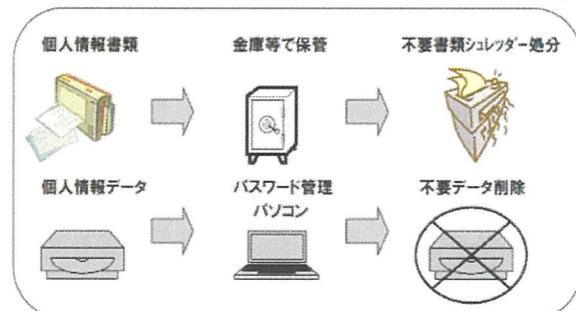
本部に個人情報取り扱い窓口を設置し、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。また、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

【安全管理措置】

■ 個人情報の管理体制の整備

当グループは、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等から保護し、正確性および安全性を確保するために管理体制を整備し、適切な安全対策を実施いたします。個人情報を取り扱う事務所内への部外者の立ち入りを制限し、職員全員に対し教育啓発活動を実施するほか管理責任者を置き、個人情報の適切な管理に努めます。

■ **文書管理** 業務において作成し、または受領した文書等は、鍵付保管庫にて適正に管理・保存します。また、指定管理期間終了時に、県の指示により、県へ引き渡します。



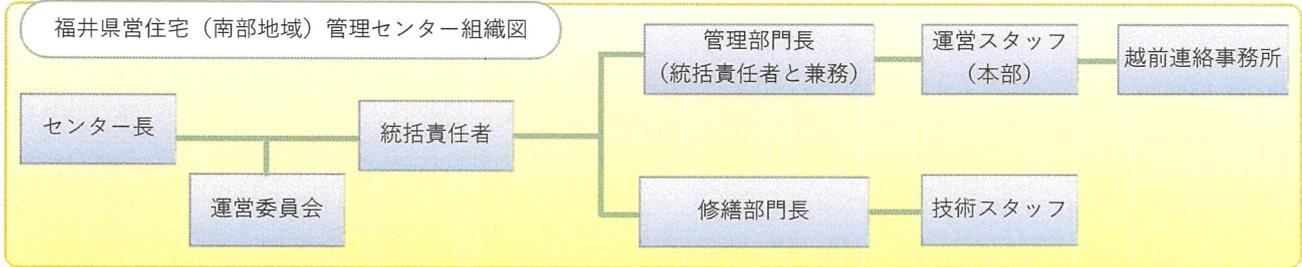
4 組織および運営体制 — (1) 管理の業務を行う組織

就業時間内を基本とした県営住宅等の維持管理業務について、県との連携も含め、管理運営体制の特徴、考え方ならびに組織図を示してください。

(1) 管理運営体制の考え方と特徴

【管理運営体制】

弊グループは、民間2社が協力する共同事業体であり、お互いの能力を活かした、効率的・効果的な管理運営を特徴としています。平成23年度から県営住宅の指定管理業務を担い、県との連携および各団地の入居者や自治会のニーズに応える対応力において、着実に経験と実績を積み重ねてきた「管理部門」の運営スタッフ、豊富な経験と確かな技術を兼ね備え各団地の修繕について熟知している「営繕部門」の技術スタッフが協働することで、質の高い管理運営を行います。



【迅速な対応が可能な“2事業所”体制】

弊グループは、管理区域（南部）内に2か所の事業所を展開し、地域に密着した迅速な対応を可能とする体制を特徴とします。

県営住宅南部地域管理センター（本部）（福井市）

県営住宅南部地域管理センター 越前連絡事務所（越前市）

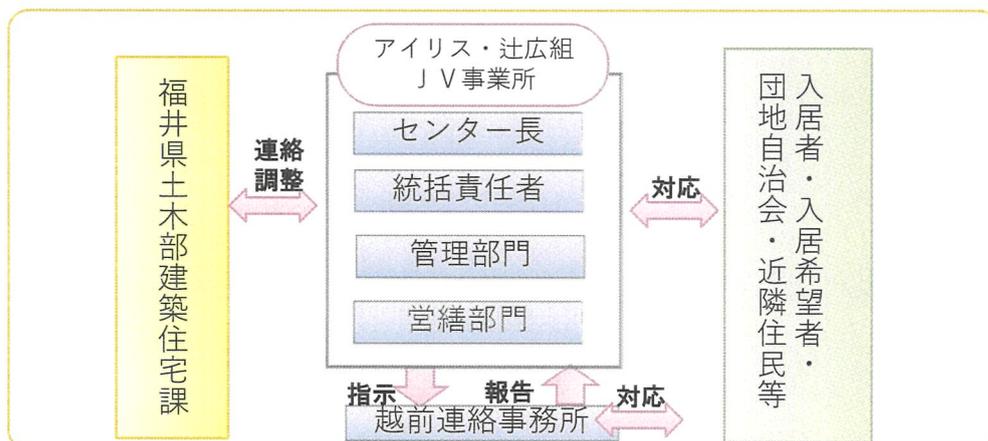
また、必要に応じて休日出張窓口の回数を増やしたり、申請書等の入手が困難な事情がある入居者への個別の対応を充実させたりすることで、満足度の向上を目指します。

(2) 就業時間内の県との連絡体制について

【就業時間内の受付対応体制】

県営住宅南部地域管理センターの本部および連絡事務所の業務時間は以下の通りです。
 （平日/午前8時30分～午後5時15分迄 休日/土曜、日曜、祝日、年末年始（12/29～1/3））なお、業務時間外は緊急携帯での受付・対応を365日24時間体制で行い、修繕工事・災害・事故等への対応は、時間外や休日も行います。また、申告書の提出時期を考慮し、7月は土曜日でも業務を行います。

【就業時間内の県との連絡体制図】



4 組織および運営体制 — (2) 人員配置、業務内容および勤務体制等

業務を行うすべての職員の職種（資格の種類）、雇用関係、業務内容、勤務体制（勤務時間・休日設定）等を記載してください。

(1) 職員の職種と資格の種類、雇用関係、業務内容、勤務体制

■ **資格等の特徴** 運営スタッフには、賃貸不動産経営管理士、建設簿記2級の資格保持者を配置し、技術スタッフには一級建築士、一級建築施工管理技士、福井県震災建築物応急危険度判定士等の資格保持者を配置します。

所属 職種	資格免許	雇用関係	担当する指定管理業務	勤務体制
アイリス・辻広組JV事業所				
センター長		非常勤専従 (1名)	指定管理業務全般における責任者	平日/午前8時30分～午後5時15分迄 休日/土曜、日曜、祝日、年末年始(12/29～1/3) なお、業務時間外は緊急携帯での受付・対応を365日24時間体制で行い、修繕工事・退去検査の実施や災害・事故等への対応は、時間外や休日も行います。また、申告書の提出時期を考慮し、7月は土曜日にも業務を行います。
統括責任者兼管理部門長	甲種防火管理者	常勤専従 (1名)	アイリス・辻広組JV事業所における統括責任者 福井県への報告、連絡、相談の窓口 運営スタッフ・修繕部門への指示および業務サポート	
運営スタッフ	賃貸不動産経営管理士、建設簿記2級、日商簿記3級、医療保険士、調剤事務管理士、普通救命講習修了	常勤専従 (2名) 非常勤専従 (1名)	入退去関係業務 収入申告関係業務 各種届出関係業務 苦情・修繕受付業務 家賃収納業務 物品調達業務 経理関係業務 見守り支援業務 広報業務	
修繕部門長	一級建築士、一級建築施工管理技士、福井県震災建築物応急危険度判定士	常勤専従 (1名)	維持修繕業務全般 時間外・休日の現場急行 修繕工事の提案および実施 委託業務についての管理監督責任者	
技術スタッフ	甲種防火管理者	常勤兼務 (1名) 非常勤兼務 (2名)	定期巡回、現地調査の実施 時間外・休日の現場急行時のバックアップ 退去検査、修繕工事の実施	
合計		9名		

4 組織および運営体制 — (3) 事務所の設置について

指定管理者として管理業務を行う事務所の所在地、入居受付窓口、書類保管スペースを含めた事務所内のレイアウトや駐車場スペース等について示してください。なお、事務所や必要な物品の保有または調達する計画についても記載してください。

(1) 事業名および所在地と駐車場台数

当グループは、管理運営本部のほかに、越前市に連絡事務所を設け、より地域に密着し、県民のみなさまへの利便性の高いサービスを提供いたします。事務所、物品については既に設備が整っていますので調達する計画はございません。

管理センター本部

住所：福井県福井市下馬3丁目511番地

駐車場台数：14台

越前連絡事務所

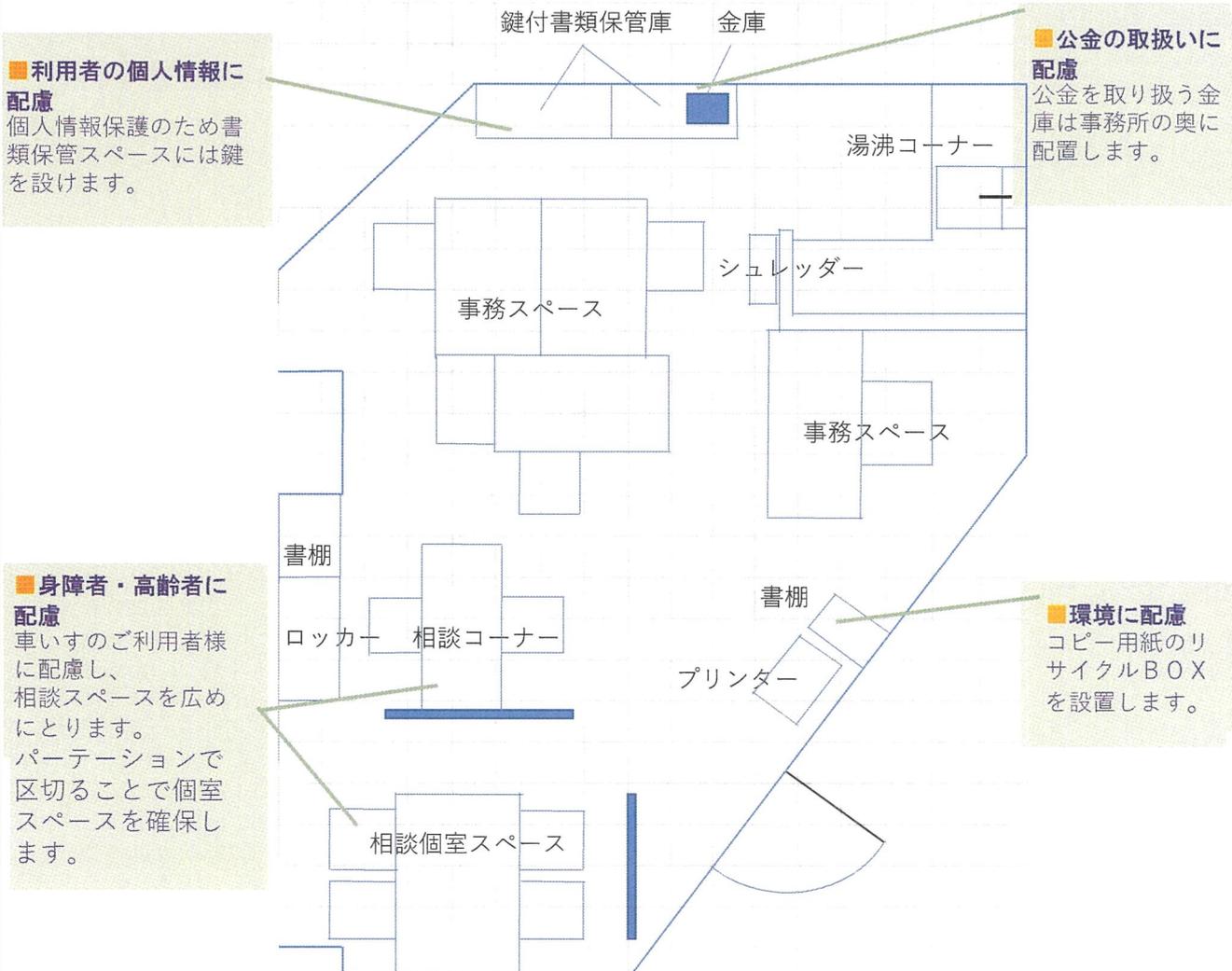
住所：福井県越前市新保2丁目2-22

駐車場台数：3台



(2) 入居受付窓口、書類保管スペースを含めた事業所内のレイアウト

【入居者・入居希望者に配慮し、業務に適した事務所レイアウト】



4 組織および運営体制 — (4) 経営に対する姿勢

申請者の経営に対する基本的な考え方を示してください。また、県営住宅管理業務に関する収支バランスをどのように考えるかも併せて、示してください。

(1) 経営に対する基本的な考え方 — 共同事業体各社

【株式会社アイリス】

■ 「安心」・「安全」の提供と地域社会への貢献

株式会社アイリスは、昭和47年設立の社会福祉法人あすなろ会、平成元年設立の医療法人十全会、平成11年設立の医療法人社団泉水会を系列法人にもち、不動産の賃貸・管理にとどまらず、医療機械や医療器具の賃貸・管理、事務用機械や器具の賃貸・修理等の面で系列法人の運営を支えながら、「安心」・「安全」の提供と地域社会への貢献を目指しています。

指定管理業務の担い手として、その業務を遂行することは、当社の経営理念を全うできる重要な機会と捉え、これまでも様々な指定管理業務に参画させていただいています。特に、県営住宅の指定管理業務については、系列法人との連携をさらに強化し、高齢者・身体障害者、母子世帯・父子世帯・子育て世帯等、支援を必要とする入居者への対応に十分配慮するとともに、15年間の間に培った経験・実績に基づき、より高い水準の業務遂行を実現します。

系列法人	社会福祉法人あすなろ会 ・ 児童福祉施設（認定こども園） ・ 特別養護老人ホーム ・ 通所介護事業所 ・ 居宅介護支援事業所	医療法人十全会 ・ 診療所（外来・入院・健康診断・人間ドック） ・ 在宅療養支援 ・ 訪問看護	医療法人社団泉水会 ・ 介護療養型老人保健施設 ・ 通所リハビリテーション ・ 地域包括支援センター ・ 居宅介護支援事業所
------	--	--	--

【株式会社辻広組】

■ 「品質方針」と「環境方針」

株式会社辻広組は、“顧客の信頼と満足を得るために良質の品質を提供する”という「品質方針」と“環境保全、資源保護を視野において技術力と企画力をより一層深める”という「環境方針」に基づき、土木、舗装、建築分野で確かなものづくりを提供し続けています。顧客や社会等が求めている品質を備えた製品やサービスを常に届けるための仕組みについて「国際標準化機構（ISO）」が定めた、世界共通の規格であるISO9001の認証の取得、さらに、企業等の活動が環境に及ぼす影響を最小限にとどめることを目的に定められた、国際的な標準規格であるISO14001の認証を取得し、良質な品質の提供と環境保全への意識をより一層高めてまいりました。

この企業方針は、共同事業体として県営住宅の指定管理業務を遂行する上で大いに活かされ、維持修繕業務全般における経験と実績を着実に積み上げてきました。今後も、その経験と実績を踏まえて、協力専門会社のリーダーシップをとりながら、技術スタッフの指導・支援を積極的に行います。

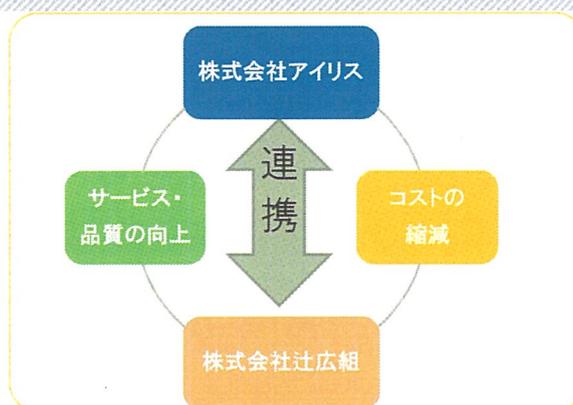
関連企業	日広開発株式会社 ・ アスファルト合材製造販売	フクレキ工業株式会社 ・ 一般土木・塗装工事請負業	福信商事株式会社 ・ ガソリン・軽油・灯油等油類の販売
------	----------------------------	------------------------------	--------------------------------

【共同事業体による管理運営】

株式会社アイリスと株式会社辻広組は、それぞれの経営理念のもと、地域社会への貢献を目指してまいります。

特に、県営住宅の指定管理業務にあたっては、企業が連携することによる利点を十分に活かして、「サービス・品質の向上」と「コストの縮減」の両立を実現します。

また、管理運営の継続により、さらなる入居者および県との連携を図ります。



(2) アイリス・辻広組共同事業体(JV)の経営および収支バランスに対する考え方

【アイリス・辻広組グループの基本理念】

アイリス・辻広組グループは、地域社会の担い手としてふさわしい事業を確実に、効果的かつ適正に行うため、その経営基盤の強化を図るとともに、その提供するサービスの質の向上並びに事業経営の透明性の確保を図り、地域の発展に貢献できるよう努めます。

【アイリス・辻広組グループの経営理念】

一 人権の尊重

私たちは、利用者の選択と自己決定を尊重し、その権利を擁護するとともに、個人の尊厳に配慮したサービスの提供に努めます。

一 サービスの質の向上

私たちは、常により良いサービスとは何かを追求し、サービスの質を高める取り組みを進めます。

一 地域との共生

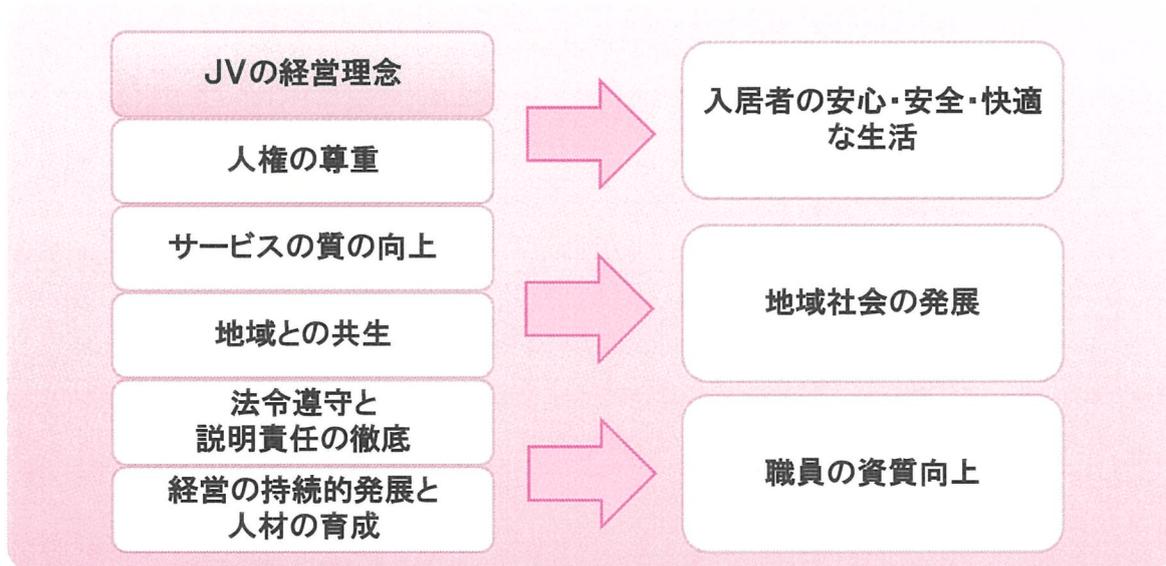
私たちは、先駆開拓の精神に基づき、地域の福祉ニーズに積極的に対応していきます。

一 法令遵守と説明責任の徹底

私たちは、関係法令や社会的ルールを遵守するとともに、積極的な情報開示と情報提供に努め、説明責任を果たします。

一 経営の持続的発展と人材の育成

私たちは、公共性・公益性の高い共同事業体として、経営の持続的発展を図るため、安定的な財務基盤の確立とサービスを支える人材の育成に努めます。



【アイリス・辻広組グループの収支バランスに対する考え方】

わたしたちは、平成23年度に県営住宅の指定管理業務に従事して以来、管理事務費および保守点検費について、予算に対する執行額の割合（執行率）を着実に縮減してきました。今後は、各年度の執行額が予算額以下となるよう継続的なコスト抑制に取り組みます。維持修繕費については、建物および各住戸の設備の老朽化や劣化が進んでいることや取替を要する設備の価格上昇等という現状を考慮し、予防保全やスケールメリットの観点に基づくコスト抑制を実行しながら、限られた財源を有効に活用し、収支バランスに努めます。

4 組織および運営体制 — (5) リスクへの対応方法について

指定管理者としての業務を行う場合、管理上の瑕疵による責任や、第三者に損害を生じた場合の責任などのリスクがありますが、このような場合にどう備えるのか、対応方法を示してください。

(1) リスクについての考え方

■ 指定管理業務においては、些細な管理ミスが予期せぬ事故に発展する危険性を有するため、こうした事故に際して指定管理者は、より厳格な責任負担が求められていると認識しております。当グループでは、様々な指定管理業務に携わってきた経験をもとに、指定管理者業務に内在する損害賠償リスクを想定し、適切な保険対応でそのリスクに備えます。

(2) リスクへの備え 保険対応について

指定管理者賠償責任保険（予定）

基本補償

賠償責任保険普通保険約款 + 施設所有（管理）者特別約款 + 指定管理者特約

リスクの種類

保険金が支払われる主な場合

基本	施設リスク	指定管理施設の所有、使用または管理に起因する損害
	業務リスク	指定管理業務の遂行に起因する損害

管理動産損害

指定管理施設に収容され管理している動産（不動産以外の財物）を滅失、破損もしくは汚損し、または紛失もしくは盗取されたことにより、管理する動産に対して正当な権利を有する者に対して法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害

受託業者も含めて補償

指定管理業務において指定管理者から指定管理業務の一部または全部を委託された受託業者が存在する場合には、その**受託業者を自動的に被保険者に含みます**。ただし、保険対象の指定管理業務の遂行に起因して、損害を負担する場合に限りです。

管理不動産補償特約

リスクの種類

保険金が支払われる主な場合

管理不動産 損害

指定管理者が運営・管理する施設が、火災、破裂または爆発、給排水設備に生じた事故に伴う漏水、放水またはいっ水によって滅失、破損または汚損（紛失、盗取および詐取を含みません。）したことにより、その施設の所有者である自治体に対して法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害

■ 公施設賠償に加え、駐車場、公園等の管理業務に対しましても適切な保険対応をします。

対象

保証額

対人（1名）	50,000千円
対人事故（1事故）	500,000千円
対物事故（1事故）	10,000千円

4 組織および運営体制 — (6) 職員研修および人材育成方針

業務を行う職員の業務水準を維持、向上させるための方策を示してください。

(1) 人材育成のための基本方針

指定管理者として県営住宅の管理運営を適正に行うためには、職員全員が県営住宅等の設置の意義と現状、関係法令等を十分理解した上で、公平・公正な業務執行、人権に配慮した親切で丁寧な対応、そして徹底した個人情報の保護を行うことが不可欠であると考えます。

また、維持修繕業務を効率的かつ効果的に行うためには、必要な資格・技術・経験を備えた職員の確保・育成が必要です。

こうした基本的認識のもと、当グループでは次の三体系で人材育成のための研修を行ってまいります。

1. 待遇や個人情報の取り扱いに関する知識習得と能力向上を目的として、全職員を対象に行う「一般研修」
2. 関係法令等の改正時等に、取り扱いの万全を期すことを目的として、関係職員を対象に随時行う「業務別研修」
3. 維持修繕業務の品質向上を目的として、技術系職員を対象に行う「技術研修」

人材育成

一般研修

業務別研修

技術研修

(2) 職員の育成に関する具体的対策

【実施予定職員研修】

区分	内容	対象	実施回数	実施方法
一般研修	待遇・人権研修(相談対応含む)	全職員	1回/年	社外講習会への参加または社内講習会の実施
	個人情報保護研修	全職員	1回/年	社内講習会の実施
	服務規律研修	全職員	適時	社内講習会の実施
業務別研修	法令関係研修	関係職員	適時(法改正等)	社内講習会の実施
	業務関係研修	関係職員	適時(人事異動等)	社内講習会の実施
	収入申告書審査研修	関係職員	1回/年	社内講習会の実施
	財務関係研修	関係職員	適時	社内講習会の実施
技術研修	資格取得研修	関係職員	適時	法定講習会等への参加
	安全管理研修	関係職員	2回/年	社外講習会への参加または社内講習会の実施
	品質管理研修	関係職員	2回/年	社外講習会への参加または社内講習会の実施

4 組織および運営体制 — (7) モニタリング

指定管理を開始後は、毎年事業に対する自己評価をしてもらいますが、その評価方法についてどのような方法で行うのか、具体的に示してください。

(1) 自己評価に対する基本的な考え方

当グループは毎年の事業評価にて下記の項目をグループ内で検討・評価します。さらに、住宅の入居申し込み件数、内覧申し込み件数、職員（事務スタッフと技術スタッフの両者）の接遇評価等を毎月の運営会議にて報告し、適正な管理センターの運営を維持します。全入居者に依頼させていただく入居者アンケートには、事務スタッフと技術スタッフの接遇に加え、建物の維持管理についても評価していただいておりますが、見守り支援業務についてや、ホームページの見やすさ等も項目に加えていきます。

【評価項目の設置と数値の目標管理】

下記の項目について、グループ全体で、昨年度の事業提案、事業報告、業務成績がどのようなだったかそれぞれ検討し確認した上で、自己点検・自己評価していきます。さらに、入居率、階層別の空室率、団地別の修繕費、収入申告の提出率等の数値を算出し、それぞれについて分析、検討します。

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">1 施設の管理状況に関する報告の内容<ul style="list-style-type: none">・ 県営住宅の管理状況、入退去状況等・ 県営住宅の修繕状況等・ 県営住宅の管理状況、入退去状況等2 業務の履行状況 | <ul style="list-style-type: none">○管理運営体制について①管理業務に係る組織体制<ul style="list-style-type: none">・ 実施体制の整備状況・ 職員の配置状況・ 有資格者、経験者の配置状況・ 責任体制の状況②管理経費の収支状況および維持管理費縮減に向けた取り組み<ul style="list-style-type: none">・ 経営に対する姿勢・ 収支計画・ 資金調達計画・ 物品等の保有または調達計画・ 保険加入状況等③指定管理者の安全性、信頼性<ul style="list-style-type: none">・ 団体全体の財務状況、資産、人員規模・ 地域および関係業界における信頼性、安全管理、危機管理能力④業務全般に対する取組姿勢<ul style="list-style-type: none">・ 業務の自己評価に対する考え方・ 職員研修および人材育成方針・ 施設の目的および制度に対する理解度 |
| <ul style="list-style-type: none">○入居希望者および入居者へのサービス向上のための取組み<ul style="list-style-type: none">・ 高齢者等の生活弱者への対応状況（福祉関係機関との連携を含む。）・ 入居者の要望や苦情処理に対する対応状況・ 入居者および入居希望者に対するサービス向上の取組み（県営住宅の管理の上での新たな取組みを含む。）○個人情報等の保護について<ul style="list-style-type: none">・ 家賃等の収納対策に対する具体的な取組み○建物の点検、修繕等の業務について<ul style="list-style-type: none">・ 建物点検、修繕等に関する実施体制、再委託業務の体制・ 緊急時の体制 | |

(2) 入居者等の声の反映

■ **入居者の意見聴取** 入居者サービスは生活の質にも関わる最も重要なサービスです。毎日を安心・安全・快適に過ごしていただくために、入居者サービスに対する自己評価をし、管理運営体制に反映させていきます。方法としては、アンケートを実施し入居者の意見・要望等を把握し、管理運営に反映させ、サービスの向上に努めます。また、団地毎の共用スペースにご意見箱を設置し、出張窓口の際には「県営住宅に係る困りごと相談窓口」での対応を行うことにより、入居者の声に常時受け付ける体制を作ります。

アンケートの評価項目・窓口（電話）対応・苦情や相談等に対する対応・修繕などの対応・夜間・休日等の緊急時の対応・建物の維持管理・その他意見、要望記入欄

■ **県営住宅管理人・自治会役員・駐車場管理組合の意見聴取** 各団地の管理人や自治会役員、駐車場管理組合の意見を聴取し、入居者等のニーズを踏まえた管理運営ができるように努めるとともに、自己評価に役立てます。

4 組織および運営体制 — (8) 業務開始までの準備

本格的な業務開始までに、何を準備しておくべきと考えますか。具体的に項目としてあげてください。

(1) 入居者への周知

■ 指定管理者制度に関する理解と当グループについての認識を深めていただくために、入居者向けのお知らせを各団地掲示板に掲示します。

(2) 県営住宅管理人や自治会役員との打ち合わせ

■ 各団地の管理人や自治会役員と事前に打ち合わせを行います。団地の状況を最もよく知る管理人や自治会役員と綿密に打ち合わせをすることで、その団地の問題点、よくある苦情内容、修繕すべき箇所、団地毎のニーズを把握し、事前に対策を検討することで、円滑な管理運営が行えるよう準備します。

(3) 駐車場管理組合との打ち合わせ

■ 駐車場管理組合と事前に打ち合わせを行います。不法駐車・迷惑駐車の状態や修繕箇所を把握し、事前に対策を検討することで、駐車場利用者の利便性の向上を図ります。

(4) 保守点検業務委託契約の準備

■ 仕様書の内容の見直しを行い、各施設の保守点検業務に係る費用について、コストが極力かからない様、毎回できるだけ多くの専門業者に見積もりを出してもらい、保守点検業務委託契約締結の準備をします。

(5) 業務仕様書に定める「指定管理期間前に行う業務」

【協定項目についての福井県との協議】

■ 協定項目については福井県と協議の上、決定します。

【事業計画書の作成、協議】

■ 事業計画書を作成し、福井県と協議します。

【配置する職員の確保、職員研修の実施】

■ 当グループでは、円滑な管理運営を行うため、「管理部門」の運営スタッフと「修繕部門」の技術スタッフにそれぞれ経験豊富な職員を配置し、引継ぎ業務や職員研修を実施します。

(6) その他福井県が必要と認める業務等

■ 福井県が必要な業務と認めたものについては、福井県と連携をはかり業務を進めます。

■ 指定管理業務全般において継続して業務を行うことになるため、速やかな業務開始が可能な体制が既に整っており、入居希望の方が多い4月の入居関係業務や3月中に入居者から依頼されて4月に実施予定の修繕業務等にも円滑に対応できます。

5 令和8～12年度までの収支計画

収入

(単位：千円)

区 分	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	合計
指定管理委託料	99,421	99,421	99,421	99,421	99,421	497,105
合 計	99,421	99,421	99,421	99,421	99,421	497,105

支出

(単位：千円)

区 分	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	合計	
管理費	人件費	20,183	20,183	20,183	20,183	20,183	100,915
	事務費	951	951	951	951	951	4,755
	保守点検費	5,427	5,427	5,427	5,427	5,427	27,135
	小計	26,561	26,561	26,561	26,561	26,561	132,805
維持修繕費	72,860	72,860	72,860	72,860	72,860	364,300	
合 計	99,421	99,421	99,421	99,421	99,421	497,105	

備 考

- ※ 積算根拠を備考欄または別紙に記載してください。
- ※ 消費税および地方消費税を含んだ金額を記載してください。消費税は10%で計算してください。
- ※ 経費の算定に当たっては、仕様書の参考資料「県営住宅管理業務の業務量の目安」を参考にしてください。

県営住宅指定管理委託料 算出根拠(単年度分)

項目	科目	経費見込額	内 訳
人件費	給 与	18,000,000	基本給・各種手当・賞与
	法定福利費	2,000,000	社会保険料・労働保険料 事業主負担分
	福利厚生費	183,000	健康診断・予防接種代・慶弔費 等
	合 計	20,183,000	
事務費	使用料及び賃貸料	175,000	コピー機リース料・インターネットセキュリティ代・ 借り上げ代・駐車場代
	保検料	90,000	指定管理者賠償責任保険
	通信運搬費	250,000	電話代・緊急携帯使用料・郵送代・ホームページ代
	消耗品・備品費	226,000	コピー機トナー代・コピー用紙代・封筒代
	委託料	140,000	越前連絡事務所
	手数料・雑費・研修費	70,000	研修参加費(防火管理者・遊具点検)・ 資料代(運営委員会)・サロン代
	合 計	951,000	
保守点検費	昇降機点検費	2,271,000	御幸タウン3機・杉の木台3機
	簡易水道清掃・水質検査	1,649,000	受水槽・高架水槽・棟住戸
	消防設備保守点検	1,507,000	消火器・避難器具設備・避難ハッチ・非常警報設備・ 誘導灯設備・非常照明設備・防排煙設備・機器点検
	合 計	5,427,000	
維持修繕費	一般・退去・計画修繕費	70,560,000	一般修繕費・退去修繕費・計画修繕費
	駐車場管理業務委託費	2,300,000	杉の木台団地・清水GH(1～3)・清水GH(4～7)・ 社団地・御幸タウン・北日野団地
	合 計	72,860,000	

※保守点検費の建築物定期点検・建築設備点検・遊具施設点検については、当グループ技術スタッフ職員が保守点検を行います。