

## 事業計画書

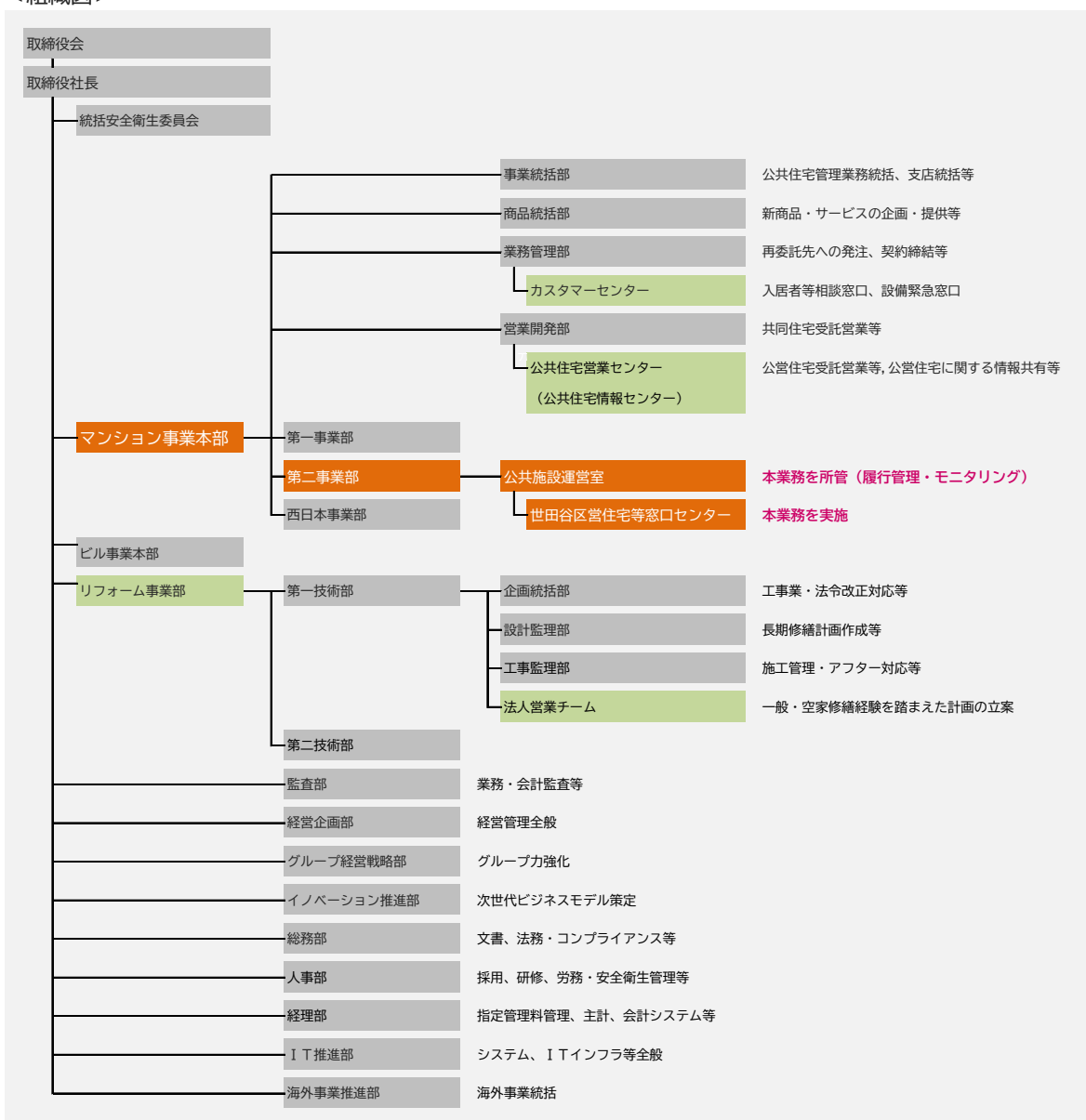
### 2 組織・執行体制

#### 【管理の組織・責任体制、業務の担当組織】

#### 組織全体で責任を持って本業務をマネジメント

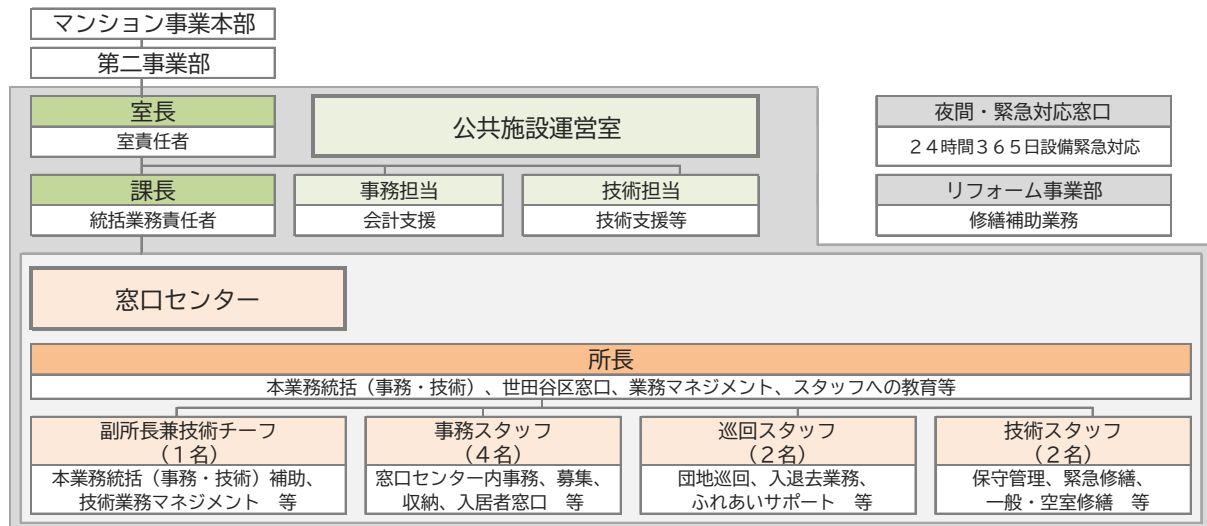
- ・当社は、本業務を適切に遂行する為に必要な「組織全体としてのバックアップ機能」を整備しており、窓口センターの業務履行・品質管理等を支援します。
- ・当社の51年に亘る建物管理のノウハウと、組織化された住宅管理機能を活用して、世田谷区営住宅等指定管理業務5年間を確実に履行します。

<組織図>



## 万全な責任体制のもと業務担当組織により本業務を履行

- ・他公営住宅管理も管轄する公共施設運営室の課長、室長、さらに他支店含め管轄する事業部、その上位にマンション事業本部があり、それぞれが下位の組織をマネジメントします。
- ・**公営住宅管理の専門組織として設立**され、公共住宅管理業務を実施している「公共施設運営室」が本業務の窓口センターの履行管理やモニタリング、繁忙期の人員バックアップ等、スムーズな運営を行えるようにフォローします。



## 様々な視点からモニタリングを実施し、日々サービス向上に尽力します

要項・仕様書に記載の事項及び当社提案事項の履行や適切な会計処理が出来ているか、定期的に複数の視点でセルフモニタリング・監査を行います。

<当社内監査体制>

実施者	頻度	内容
窓口センター	所長	週1回 スタッフの業務進捗・会計処理確認、 業務の計画立案
公共施設運営室	課長	月1回 業務全般の計画確認、改善策の立案、 進捗・会計処理確認、
	室長	年1回 業務調査確認シートを用いた確認、 業務改善計画の確認
第二事業部	企画課 監査担当者	※適宜 会計に関する監査
監査部	監査部 監査担当者	※適宜 業務・会計に関する監査

※無作為に抽出した案件を対象とするため、本施設の管理業務が対象とならない可能性があります。その際は、代替するセルフモニタリングを窓口センターにて実施します。

<セルフモニタリング・監査の項目（一部抜粋）>

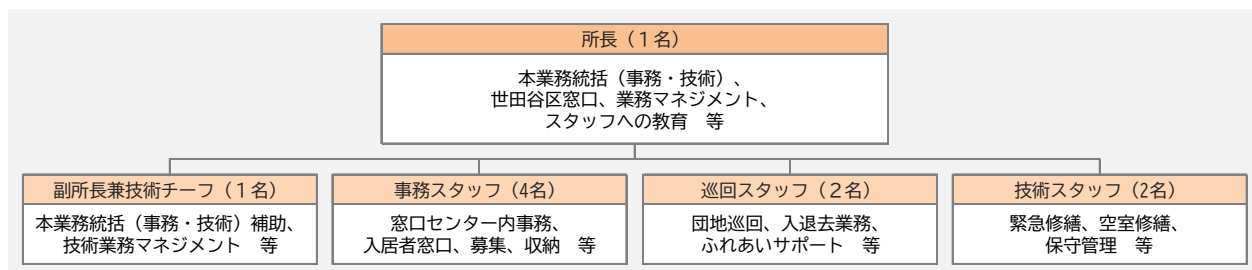
・窓口センターの開設（営業日・時間、時間内常駐人数等）、運営体制（配置人数、資格等）
・緊急対応体制（連絡網、フローの整備状況、災害を踏まえた体制等）
・家賃、駐車場収納（案内文書作成、督促方法、督促体制等）
・経常修繕（修繕単価・予算執行状況検証、報告書、再委託先業務品質確認等）
・保守点検（法定点検実施月の適正化、発注先・価格検証、報告書等）
・提案事業の実施状況、苦情・要望を踏まえた業務の改善状況

## 【社員体制・勤務体系の考え方】

### 管理経験者を配置した体制で窓口業務を円滑に運営

- ・業務を所管する公共施設運営室の室長を室責任者、課長を統括業務責任者とした明確な指揮命令系統のもと、本業務内容を考慮し、所長をはじめとした**スタッフ10名を配置**します。
- ・原則、**公営住宅で現在も業務を実施しているスタッフ**が従事し、適切に業務を実施します。

<人員配置図（案）>



### 入居者の利用しやすい勤務体系で窓口を運営

- ・窓口センターの業務時間について、標準業務仕様書に記載の時間より**45分延長**した業務時間を設定し、入居者の利便性向上を図ります。
- ・以下の業務時間内でシフト制を設け、お昼休憩時間等にも滞りなく業務を実施できる体制を整備します。

標準業務仕様書		今回提案	
営業日	月曜日～金曜日 (年末年始・土日祝日除く)	営業日	月曜日～金曜日 (年末年始・土日祝日除く)
業務時間	8:30～17:15	業務時間	8:30～ <b>18:00</b>

### 公共住宅の管理業務に関する様々な部署にて連携・支援を実施

- ・公営住宅の管理業務は、窓口センターだけでなく、本社バックアップ部署との連携が欠かせません。窓口センターだけでなく組織全体で連携し、本業務を確実に遂行します。

(令和3年5月時点)

部署	所属人数	実施業務・役割
公共施設運営室	105名	・本業務及び他公営住宅管理業務を所管 ・他公営住宅等の指定管理業務経験・情報の共有
一般管理部門	279名	・経営管理、会計・業務監査、文書法務コンプライアンス ・経営管理全般、次世代ビジネスモデル策定 ・採用、研修、労務管理、経理、システム開発等
リフォーム事業部	707名	・一般、空室修繕経験を踏まえた計画の立案 ・修繕計画策定のための建物点検補助、助言を実施
マンション事業本部 第二事業部	1,960名	・支店統括、内部統制、監査の実施
公共住宅情報センター	14名	・全国公営住宅に関する情報集約・発信、業務履行支援等
業務管理部	97名	・保守点検業務における再委託先との契約を締結

## 【雇用の形態・常勤・臨時・嘱託等】

- ・スタッフ一人ひとりが十分な知識を持って適切に業務を履行するために、下表のように担当業務を定め、**公営住宅管理や類似業務の経験者、有資格者を配置**して業務を実施します。

<スタッフの雇用形態等>

(令和3年6月時点)

担当	人数	雇用形態	勤務形態	経歴	主な所持資格
室長 (室責任者)	1名	社員	臨時	部門統括経験、 <b>公営住宅管理業務経験</b> 、分譲・賃貸共同住宅管理・マネジメント経験	不動産関連資格 (宅地建物取引士、マンション管理士、管理業務主任者等いずれか)
課長 (統括業務責任者)	1名	社員	臨時	公営住宅管理・マネジメント経験	
所長 (業務責任者)	1名	社員	常勤	公営住宅・分譲・賃貸共同住宅管理業務いずれかの経験	不動産関連資格 (宅地建物取引士、マンション管理士、管理業務主任者等いずれか)、日商簿記3級等
副所長兼 技術チーフ	1名	社員	常勤	公営住宅業務での類似業務経験	技術関連資格
事務スタッフ	4名	嘱託	常勤	公営住宅業務での類似業務経験	認知症サポーター養成講座受講、ユニバーサルマナー検定、普通救命講習認定者、電話対応技能検定(事務スタッフのみ)等
巡回スタッフ	2名	嘱託	常勤	公営住宅業務での類似業務経験	
技術スタッフ	2名	嘱託	常勤	<b>公営住宅業務での類似業務経験</b>	技術関連資格
リフォーム事業部 マネージャー	1名	社員	臨時	<b>公営住宅等の空室修繕業務経験</b> (文京区、板橋区、北区、渋谷区、UR、日本銀行宿舍修繕、高齢者福祉施設修繕、有料老人ホーム修繕等)	一級建築施工管理技士、二級管工事施工管理技士、二級電気工事施工管理技士、一級土木施工管理技士等
カスタマーセンター オペレーター等	107名	社員	臨時	公営住宅22万戸、民間共同住宅41万戸超の電話対応受付経験	電話対応技能検定等
スタッフ計120名					

## 【研修体制】

### 公営住宅業務に特化した研修体制

#### 【公共施設運営室及び窓口センターで組織的に行う研修】

- 原則、公営住宅管理業務経験者が業務に従事しますが、業務経験が浅いスタッフや新規採用者等を配置する場合、**配属前・実務研修を実施します**。また、**公営住宅管理経験のあるスタッフにおいても定期的に部内研修を行い**、専門的な公営住宅に関する業務知識を深化します。

研修	内容	対象者	回数
配属前研修	公営住宅に関する基礎、当社組織について学ぶ研修。 【研修項目(例)】 ・公営住宅の役割、公営住宅法 ・公営住宅の概論、公各種制度概要、用語 ・募集事務、入居事務、施設管理事務、緊急対応業務 ・自治会の役割 ・生活苦情（迷惑行為、騒音、ペット） ・当社業務に対するクレーム（制度説明不備、手続遅滞） ・個人情報的重要性、漏えい、紛失時のリスク説明 ・コンプライアンスの重要性について	新規 配属 スタッフ	1回
実務研修	基礎について学んだ後、当社で管理している他公営住宅窓口センターにおいて、実際に業務をどのように行っているか、実務を見ながら学ぶ研修。 ※本業務と類似仕様の公営住宅窓口センターにて実施想定	新規 配属 スタッフ	1回
定期研修	実務研修、事例共有、 他の公営住宅窓口センターとの情報共有 等	スタッフ	年3回

#### 【窓口センターでのOJT研修】

- 上記を経て窓口センターに配置された新規配属者は、公営住宅の経験豊富なスタッフからOJT研修を受け、**世田谷区営住宅等に特化した知識や詳細な業務手順を習得**します。

### 窓口センターでのOJT研修の流れ

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

<指導項目(例)>

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

<実施レベル(例)>

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

<OJTシート>

The screenshot shows a detailed OJT sheet with columns for '指導項目' (Guidance Item), '実施レベル' (Implementation Level), '実施日' (Implementation Date), '実施時間' (Implementation Time), and '実施担当者' (Implementation Staff). The sheet lists various tasks such as '募集業務' (Recruitment) and '滞納整理業務' (Arrears Management) across multiple dates and times.

②OJTトレーナーは人事部が行う「指導者研修」を受講

③OJTトレーナーが上記の指導スケジュール策定、日常的な指導、進捗確認を実施

④配属から3カ月ごとに、本人と面談の上でトレーナー・管理職・人事部が進捗を確認

### 【本業務に係る接客等に関する研修】

- ・スタッフは本業務の仕様や関係法令等を理解するのはもちろんのこと、**ホスピタリティ溢れるきめ細やかな接客**を行うべく、以下の研修を受講することが可能です。研修の内容によっては繰り返し実施し、知識の定着・深化に努めます。

項目	内容	対象者	回数
接客マナー研修	より高度な接客スキルをスタッフが習得することを目的とした研修	スタッフ	年1回
ホスピタリティ研修	5つの原則（迅速な行動、公平な対応、確かな対話、細心の気配り、最善のアドバイス）に基づき、接客を向上させる研修	スタッフ	年1回
電話対応研修	もしも検定に合格した所長等がその内容に基づき、電話対応や諸事項をスタッフに研修	事務 スタッフ	年2回
経理研修	スタッフの経理知識底上げによる、当社経営状況の理解や金銭事故及び不適切な会計処理等の事故防止を目的とした研修	スタッフ	適宜
人権研修	日常的な会話に潜んでいる差別表現を認識し、差別表現を判断する力を醸成することで、公平・公正な対応について学ぶ研修	スタッフ	年1回
LGBT研修	LGBTなどの性的マイノリティの多様性を尊重し、性別・性的思考に関する被差別をしない日常的な配慮を学ぶ研修を所長等が受講し、スタッフに共有	スタッフ	年1回
認知症サポーター養成講座	認知症の正しい理解や対応方法等、高齢者へのホスピタリティ溢れる対応を学ぶ講座	スタッフ	管理 開始前
普通救命講習	救急に関する知識と人工呼吸・心臓マッサージ・AED等の救命技能についての講習	スタッフ	管理 開始前
もしも検定 (電話対応 技能検定)	電話対応マナーやコミュニケーションスキル等の「人間力」を養うことができる検定	スタッフ	管理 開始前

※個人情報、法令に関する研修は「様式7-4」参照。





## 全社員を対象とした基礎研修（企業内大学カリキュラム）の実施

全社員が**高度な専門性とビジネススキル**を習得するために**企業内大学**を設置し、カリキュラムに基づいて研修・教育を実施しています。

<全社員対象>

		基本教育		養成型教育	
管理職		新任役員研修		ダイバーシティ、コンプライアンス、ハラスメント、LGBT対応研修	マネジメント研究会
		新任部門長研修			
		新任管理職研修 (評価者、労務管理、安全管理、マネジメント)	前任管理職研修 チームビルディング		次期管理職養成
中堅	資格取得推進	中堅研修②	OJT トレーナー	英語人材育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画・段取力</li> <li>・論理的コミュニケーション</li> <li>・問題解決力</li> <li>・交渉力</li> <li>・プレゼン力</li> <li>・傾聴力</li> <li>・パソコンスキル</li> </ul>
		中堅研修①			
若手	中途入社者研修	論理的思考 問題解決 企業会計			
		2年目・3年目研修 顧客満足度向上研修 新卒研修			

<技術社員対象>

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

### 資格支援制度を整備

- ・業務品質向上だけでなく、社員個々の自己啓発のために資格取得援助制度を設けており、資格取得時には報奨金を支給する等の支援を行っています。
- ・資格取得を補助するために、専門講師による講習会や模擬試験開催情報の案内、一定資格に関しては予備校（通学・通信）を受講する場合に費用の50%を支給する等、様々な支援を行っています。

## 【緊急時対応】

### 24時間365日緊急連絡体制の整備

- 緊急事態発生時に備えて、**世田谷区及び関係機関との緊急連絡フローを事前に整備**し、**24時間365日**対応します。
- 緊急事態が発生した場合の迅速な対応のために、世田谷区及び当社スタッフ等の**緊急連絡網を作成**します。
- 今後、担当者に変更があった場合でも、円滑に対応するべく、**いつ・誰に・どのような場合に連絡するかを世田谷区と定期的に確認**します。

<緊急連絡フロー>



### 【自社カスタマーセンター（設備緊急センター）での対応】

- 当社の専門部署である**カスタマーセンターは、入居者や関係機関からの問合せ等の受付**をしています。
- スタッフの業務時間外は、主に自社カスタマセンターが対応します。事前にピックアップした**専門事業者リストを活用**し、迅速に区内事業者等を差配、必要に応じて、緊急連絡網を用いてスタッフへの緊急連絡を行います。

※カスタマーセンター詳細については、様式「7-8」参照。

### 【引継ぎ時の社内システム活用】

- 社内システム（キーネット）を用いて、カスタマーセンターから窓口センターへ引継ぎ**を行います。受付オペレーター等担当者が不在の場合にも、キーネットを確認することで迅速に引継ぎ、その後の対応を行うことが可能です。
- 緊急時はカスタマーセンターからスタッフへ直接電話連絡を行い、当該スタッフが応答できない場合は、**所長・課長等、上長を含めた複数名に共有することで、対応漏れを防ぎます。**

## 専門事業者リストの活用

- 24時間365日修繕業務の受付**を行い、当社技術スタッフと区内事業者が連携して修繕業務を実施します。

- 日中の連絡先のみならず、各事業者の**夜間・休日や緊急時の連絡先を記載**し、複数の連絡体制を構築することで確実かつ迅速に修繕業務を履行します。

<専門事業者リスト（緊急連絡先記載）>

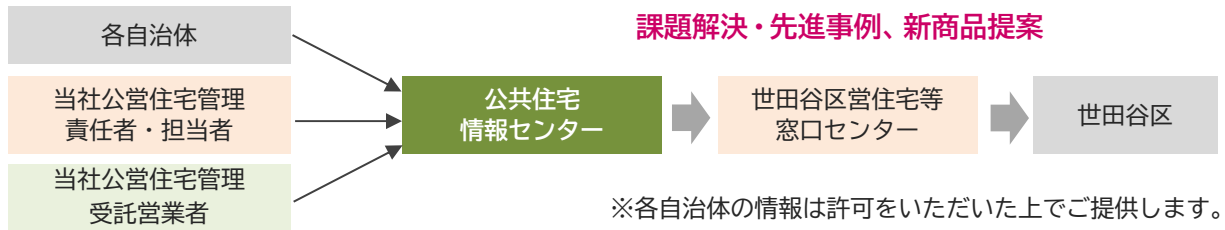
業務	業者	住所	電話	担当者	緊急連絡先
建築	○○	○○	000-0000-0000	○○	123-4567-8910
設備	●●	●●	000-0000-0000	●●	123-4567-8910
電気	◎◎	◎◎	000-0000-0000	◎◎	123-4567-8910
ガス	△△	△△	000-0000-0000	△△	123-4567-8910
消防	▲▲	▲▲	000-0000-0000	▲▲	123-4567-8910
防水	□□	□□	000-0000-0000	□□	123-4567-8910
清掃	■	■	000-0000-0000	■	123-4567-8910
...	...	...	...	...	...



## 【その他・特記事項】

### 公共住宅情報センターとの連携

- ・民間企業で最も多くの公共住宅管理を行う事業者として、今後発生しうる問題を未然に防ぐため、他自治体の事例や当社のノウハウを共有することが必要であると考えています。
- ・「**公共住宅情報センター**」が各自治体の担当者と継続的に情報共有した内容をもとに、社会背景を踏まえた新商品の展開・先進事例等を発信します。



公共住宅情報センターでの検討事項、実施事例	
最適な管理仕様の提案	自治体の抱える課題に応じた、仕様や契約形態の提案。
災害発生時の対応	災害事例の共有、対処方法を協議。
自治会の運営支援サービス	自治会運営の担い手不足の団地への、運営支援を提案。
住宅、駐車場の稼働率向上	利用料金制度導入におけるスキーム・条例変更や、目的外利用の拡大、住宅の住み替え支援等の事例紹介等を実施。

### 全国の公営住宅の情報を集約し、社内で定期的に情報配信を行っています

- ・公営住宅管理業務における、**各窓口センターのスキルアップ**や**会社全体のサービス品質向上**を目的として、全国の事例や最新の当社サービス等を掲載した「**公営住宅こみゆにていー**」を定例配信し、情報共有を行っています。

配信頻度	1回/月
配信内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社提案事項一覧</li> <li>・時間貸し駐車場について</li> <li>・特公賃等の仲介サイト掲載について</li> <li>・窓口センターへのヒアリング結果</li> <li>・他社提案事項</li> <li>・新規提案事項一覧</li> <li>・今期申請状況</li> <li>・移動販売の実績</li> <li>・災害リスク対応システム実績</li> <li>・健康相談ダイヤル実績</li> </ul>

<公営住宅こみゆにていー5月号>

**公営住宅こみゆにていー** 01  
2021.5月号

特集：2021年度 公営住宅管理実績

当社の公営住宅管理実績は、**記録定額では圧倒的No.1**

**47契約 22万戸超!**

トピックス

- 2021年4月より管理開始案件
 

堺市営住宅 (3,947戸)
川西市営住宅 (1,007戸)
宇都宮市営住宅 (3,633戸)
船橋市営住宅 (1,432戸)
豊島区営住宅 (651戸)
中央区立住宅 (110戸)
- 公営住宅管理の民間会社ランキング
 

1位	229,566戸 (2021年4月1日)
2位	106,102戸 (2020年4月1日)
3位	42,300戸 (2020年4月1日)
4位	35,694戸 (2019年4月1日)

<お読み事項>

- ・適宜、共有boxに資料の保存をお願いします。(共有boxのURLは**こちら**)
- ・共有boxに保存いただいた資料等は全国の公営住宅施策の事例として、全国に共有させていただきます。
- ・各案件の情報・資料等を外部機関・入居者へ開示する場合は、提供元の各公営住宅管理部署にご確認をお願いします。

UD FONT 公共住宅情報センター