

## 事業計画書の要旨

申請者名	伊賀南部不動産事業協同組合	
管理業務基本方針	<p>伊賀南部不動産事業協同組合は地元企業の組合員23社と賛助会員31社で構成し、現在、県営住宅中勢伊賀ブロックの指定管理者であり、名張市の市営住宅の管理も受託しております。これらの実績を生かし「県営住宅の健全かつ専門的な運営管理」「安全・安心で快適な施設環境の提供」「地域に密着した地元企業による迅速できめ細かいサービス提供」を実現するため、県の認可団体である当組合が主体となって高い公共性や透明性を持った管理運営を行い、入居者の安心、安全、満足度の向上を目指します。県営住宅は安全で快適な住環境を提供することはもちろん、公平性・平等性、法令遵守、行政に準じた業務執行など、公の視点に立って次の方針において管理運営を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公営住宅の設置目的を達成する運営管理</li> <li>・ 人権を尊重し、すべての入居者に公平で平等な運営管理</li> <li>・ コンプライアンスに忠実な運営管理</li> <li>・ 高い管理水準を確保し、かつ、経費の削減を図る</li> <li>・ 行政に準じた業務執行</li> </ul>	
管理業務実施方針	管理体制及び職員に関する計画	<p>管理事務所には職員8名を配置し、電話対応、窓口業務、団地巡回に当たりますが、全職員が何らかの形で全団地に携わる「face To face」を基本に業務を実施します。職員には有資格者等「宅建士(1名)、一級建築士(1名)、ポルトガル語・スペイン語通訳(1名)」が在籍し専門的な対応を実施します。電話対応、窓口業務は「接遇マニュアル」を基本に対応し、案件ごとに「応対票」を作成し、情報共有を図ります。団地巡回は月4回の「定期巡回」と目的別の「個別巡回」に分けて実施し、現場確認や情報収集に努めます。入居関係手続きの窓口対応は親切丁寧な説明を基本とし、見やすくわかりやすい資格審査資料やチェックリストを配布し対応します。</p>
管理業務実施方針	管理業務に関する計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入居者の要望、苦情処理に係る対応 ご意見はがき、相談窓口、アンケート調査、ヒアリング調査で入居者のご意見、ご要望等を積極的に収集すると共に適切な苦情対応を行います</li> <li>・ 生活弱者への対応 県営住宅では生活弱者への特別な配慮が求められており、その設置目的を十分に理解し、入居者が安心して暮らせる住環境を安定的かつ継続的に提供します</li> <li>・ 不適正及び不法入居者、無断退去者等に対する対応 現在は団地巡回や入居者からの通報等に基づき発見、事実確認、指導に取り組んでおり、今後も必ず県に報告し、県の指示のもと面談等の実施や是正措置の指導を行います</li> <li>・ 入居者募集対策修繕の工夫 組合員、賛助会員の高い技術・経験・ノウハウ・信用を最大</li> </ul>

		<p>限に活用すると共に、有資格者である職員が万全の体制で施工管理・検査を実施します</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公営住宅管理システムのデータセキュリティ管理 統括保護管理者を設置し、職員研修を実施すると共に情報管理マニュアルを作成・活用します</li> <li>・修繕・保守管理経費の縮減策 適切で厳正な入札の実施、修繕履歴書の作成・活用、予防保全、最新技術の導入等により修繕・保守管理費を縮減します</li> <li>・修繕・保守管理の作業員及び入居者等に対する安全管理方針 現在も安全管理には最大限の力を注いでおりますが、次期指定管理ではより一層の安全水準を実現します</li> </ul>					
<p>入居者に関する計画 (サービス向上) (個人情報取扱) (緊急対応・対策)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者に関する計画 (サービス向上) サービスの向上は指定管理者制度が導入された大きな目的であり、過去10年間の実績を最大限に活用し入居者の満足度向上に努めます。また、入居者の皆様に更なるサービス向上を図るため「業務時間の予約制延長」「広報紙の発行」「防災訓練の継続実施」「駐車カードの作成配布」「入居者の交流を促進するイベントの開催」を実施します。</li> <li>(個人情報取扱) 入居者の収入や家族構成などの個人情報を「お客様の重要な財産を預かっている」との認識のもと流出防止や適正な取得、目的外利用の原則禁止などを徹底します。また、県の情報公開に積極的に協力すると共に、積極的な情報発信に努めます。</li> <li>(緊急対応・対策) 夜間・休日は10年間の実績がある(株)日立システムズの夜間・休日サポートシステムを利用し、迅速な対応をします。また、火災や大規模地震などの災害発生時には入居者の安全確保を最優先に、迅速かつ適正な対応をします。このため普段から緊急体制の整備、緊急対応マニュアルの作成活用、防災勉強会の実施、防災用品物資の常備、緊急通行が可能なパトロール車の配備などに努めます。</li> </ul>					
<p>収支計画 (千円)</p>	年度	H31(2019)	H32(2020)	H33(2021)	H34(2022)	H35(2023)	
	収入計(指定管理料)	284,143	263,291	276,092	269,858	256,816	
	支出計	283,513	262,741	275,384	269,622	256,340	
	内訳	人件費	25,843	25,843	25,843	25,843	25,843
		一般管理費・事務費	8,078	8,152	8,152	8,152	8,152
		入居者募集修繕費・住替修繕費	74,605	75,289	75,289	75,289	75,289
		一般修繕費	72,782	72,782	72,782	72,782	72,782
		計画修繕費	31,050	27,170	34,932	11,644	23,500
維持・点検費等その他	71,155	53,505	58,386	75,912	50,774		

※A4版2枚以内としてください。

※PDFファイル様式でCD等の媒体に記録して提出してください。