

横須賀市市営住宅の指定管理者応募

（事業計画書要約版）

プレゼンテーション

令和８年１０月６日

地域と共生した事業活動の展開



創 立　昭和３６年

概 要　県内公的住宅の維持管理業務を基軸に事業を展開

～　住民満足度日本一の
ベストパートナーでありたい　～



○　維持管理に関する資格

○　様々な業務に対応可能な資格

～　資格者が多数在籍　～

1-① 施設管理（環境の確保）

当社サービスセンター



横須賀市小川町19-5 富士ビルNo.Ⅱ ４階
電話番号　０４６－８２３－１９５９
（横須賀市営住宅専用）

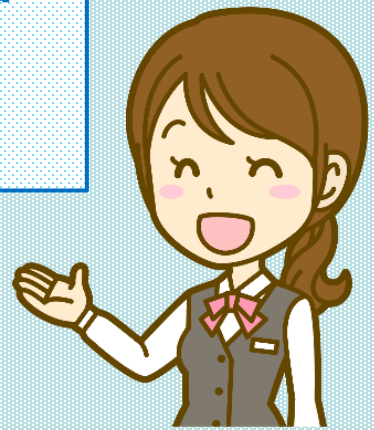
横須賀市営担当 １０名配置
《 センター在籍　総勢１６名で業務サポート 》

営業時間　８時３０分～１７時１５分

本部の支援
- 入居者募集業務
- 収入調査業務
- 施設管理業務

市内業者
- 緊急修繕
- 一般修繕
- 空家修繕

営業時間外
緊急連絡センターが対応



本　部

公営住宅課
予算執行管理、一般管理、入居者募集、収入超過者対応

技術管理課
施設保守管理（設計・発注・監理）、緊急対応等
★一級建築士、公共工事品質確保技術者

緊急連絡センター
営業時間外の受付

総務部
総務庶務全般、請求・支払・精算、個人情報保護・情報公開

人件費の計上は、按分により６名分を算定

1-② 施設管理（経費の有効活用）

メディアを活用した情報の発信

FMブルー湘南からリアルタイムの情報発信

応募者へのご案内



市の行政センターや関係機関に掲示

NPO法人の活動を支援





支 援

高齢者福祉の増進活動、障がい者支援活動に取り組むNPO法人への活動経費の助成

2　入居者、応募者等への対応

・入居者からの相談、苦情等の対応

要望・相談・苦情等の対応体制（人的）
要望・相談・苦情等の基本姿勢
要望・相談・苦情等の対応体制（実務）

クレーム対応の基本

1　**顧客との信頼関係をつくる**
迷惑をかけてしまったことを素直に、丁寧にお詫びする

2　**状況を把握する**
話を十分に聞いて事実を確認し、お客様の要望を把握する

3　**問題を解決する**
対応策を考え、お客様が納得する説明をしたうえで、迅速に行動する

4　**クレームへの感謝とフォロー**
クレームを寄せていただいたことに感謝し、アフターフォローを忘れない

5　**クレームをチャンスとして活かす**
情報を協会全体で共有し、類似クレームの再発防止と改善に活かす



・家賃等の滞納の発生・増加の抑止

滞納防止対策

口座振替納付の推進
申請時における説明の徹底
納入通知書配送・再送
収入申告時における対応

滞納者への対応

問合せへの対応
居住状況調査・対応
状況に応じた手続きの案内
各種申請手続きにおける納付の周知

3　自治会活動の支援

・自治会・関連機関との連携

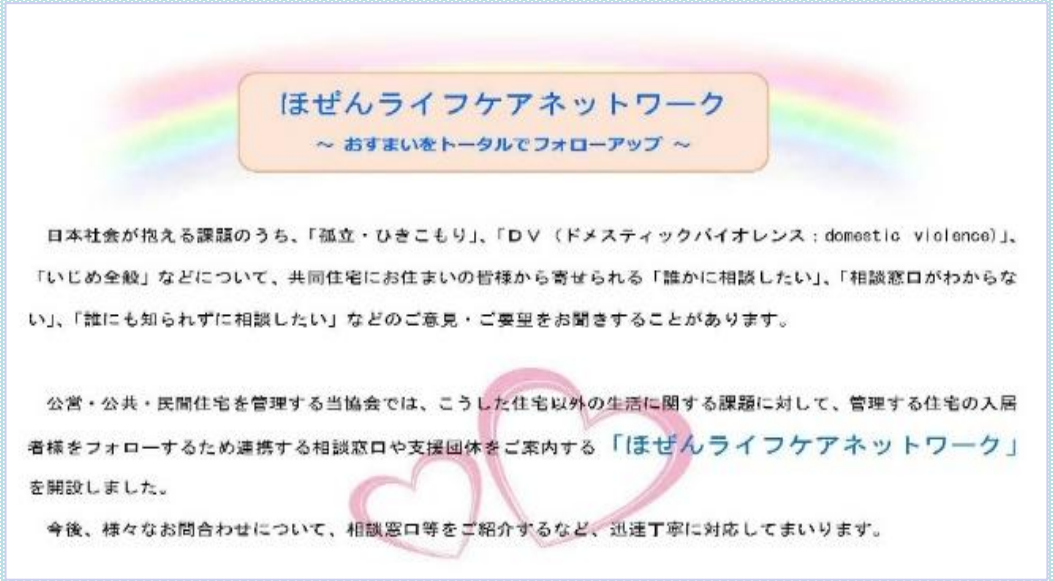
共益費未納問題　住宅下見 入居説明会 入居手続き 自治会からの相談時 → **十分な説明 納付促進**

自治会未加入問題　住宅下見 入居説明会 入居手続き 自治会からの相談時 → **十分な説明 納付促進**

・自治会の活動への支援

自治会との連携
関係機関との連携
ほぜんライフケアネットワークの活用

活動事例の紹介・助言
NPO法人と連携した自治会活動への支援



ほぜんライフケアネットワーク
～ おすまいをトータルでフォローアップ ～

日本社会が抱える課題のうち、「孤立・ひきこもり」、「ＤＶ（ドメスティックバイオレンス：domestic violence）」、「いじめ全般」などについて、共同住宅にお住まいの皆様から寄せられる「誰かに相談したい」、「相談窓口がわからない」、「誰にも知られずに相談したい」などのご意見・ご要望をお聞きすることがあります。

公営・公共・民間住宅を管理する当協会では、こうした住宅以外の生活に関する課題に対して、管理する住宅の入居者様をフォローするため連携する相談窓口や支援団体をご案内する「ほぜんライフケアネットワーク」を開設しました。

今後、様々なお問合わせについて、相談窓口等をご紹介するなど、迅速丁寧に対応してまいります。

4　高齢者や障がい者に対する対応

高齢者・障がい者

苦情　要望　相談

横須賀サービスセンター

・**大きな声でゆっくりはっきり**
・**親切・丁寧に**



連携

関係機関
横須賀市（市営住宅課・民生局こども福祉部）
地域生活支援センター等



管理事務所窓口
高齢者・障がい者への配慮

簡易筆談器・携帯助聴器・老眼鏡
ピクトグラム（視覚記号）看板設置

入居募集業務のお手伝い

障がいのある方からの申し込み
⇓
当協会職員が同行案内



5　困難事例への対応

横須賀市市営住宅
入 居 者



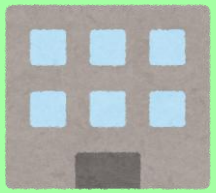
苦情 → 相談 → 要望

団地自治会



連携・協力

関係機関



相談・連携

横須賀サービスセンター

- 豊富な経験による助言
- 現地確認・実態調査等
- 理解を得る丁寧な説明
- 注意喚起・繰り返し指導

・人権への配慮
・個人情報の保護

入居者からの相談事例

- ペットの飼育や餌付け
- 騒音による迷惑行為
- ゴミの溜め込み(悪臭)
- 団地敷地内の迷惑駐車
- モンスタークレーマー

当社は課題の解決に粘り強く対応します



6　維持修繕の効率的な実施

・法的点検及びその他の日常点検等の実施

１２条点検	←	有資格者（本部）
遊具点検	←	有資格者（本部）
法定点検	←	専門業者



スケールメリットによる経費の削減
経験豊富な技術職員による対応
緊急連絡センターでの対応（24時間365日）

・国の交付金対象の実施

実施体制
専門性の高い技術職員による対応
社内での相互チェック
職員のスキルアップと市有財産の確保

チェック体制
業務の段階ごとの対策
職員の意識向上と人材育成
設計段階で対策
工事監理段階での対策
アフタケアーでの対策

・空家修繕、緊急修繕の実施

実施体制
空家修繕 → 地元業者
緊急修繕 ← 緊急連絡センター
緊急修繕 ← 本部（連携）

修繕費の単価
適正価格
高額請求防止

空家修繕戸数
業者直接施工
→　経費削減
→　修繕戸数増

7　業者への発注方法

・委託、修繕工事等の発注方法

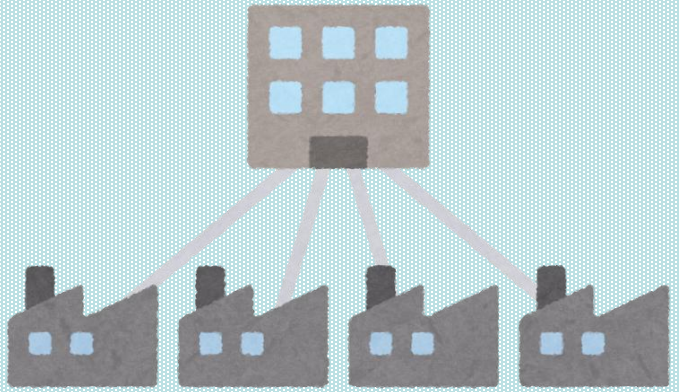
委託工事の適正価格による発注　　適正な設計・積算　　**競争性・透明性**のある発注

修繕工事の適正価格による発注　　競争性・透明性のある発注　　**適正価格**の確保

・二次、三次下請けにならないような仕組み

施工業者　　**施工体制の提出**

施設設備保守点検　　**専門業者へ発注**



入居者の皆様に 誠心誠意
安全・安心のご提供をお約束

ご清聴ありがとうございました