

事業計画書

令和4年3月31日

| | |
|-------|---------------------------------|
| 施設名 | 市営住宅 Aブロック (新潟市 北区・東区) |
| 団体名 | 大成有楽・三愛ビル管理共同企業体 |
| 団体所在地 | 新潟市中央区八千代1-4-16 |
| 代表者名 | 大成有楽不動産(株)新潟支店 支店長 小林 正宜 |
| 設立年月日 | 2012年4月1日 |
| 電話番号 | 025-374-5410 |
| FAX番号 | 025-374-5411 |
| Eメール | nakagawa.ka@taisei-yuraku.co.jp |

市営住宅の管理運営の基本方針等企業の考え方

- 1) 安心・安全な住環境の提供
- 2) 公正・公平な対応と多様性の尊重
- 3) 徹底した個人情報保護と漏洩防止
- 4) 環境への配慮と業務の効率化、無駄のないコスト運営

施設維持に対する考え方

- 1) 維持修繕の方針
 - ① 修繕依頼の受け付け、現地確認、処置のフローを原則とします。
 - ② 入居者の安心・安全な生活を第一とし、迅速な対応を心がけます。
 - ③ 軽微な修繕につきましては、可能な限り、巡回係が処置し工事費削減に努めます。
 - ④ 上限額内でも高額と思われる修繕につきましては、必ず貴市に報告し、工期や費用等のご確認を頂いた上で対処します。
- 2) 空家修繕の方針
 - ① 的確な工事仕様を作成し、遅滞なく貴市に提出します。
 - ② 工事発注につきましては、公正な価格比較によって施工業者を選定します。
 - ③ 工事完了後に検査を行い、その仕上がり等から施工業者を査定します。
 - ④ 仕様の統一や変更等の協議に参加し、より良い提案を行います。
- 3) 保守管理の方針
 - ① 保守点検実施計画を策定し、スケジュール通り履行します。
 - ② 再委託業者との契約内容について見直しを行います。
 - ③ 住宅以外の付帯施設も重点的に点検し、コメントや写真を添付して報告します。
- 4) 共通の取り組み
 - ① 地域業者の活用を徹底します。
 - ② 作業の安全管理、および入室を伴う際の感染症対策を徹底します。
 - ③ 建築士等の有資格者を配置し、点検や修繕対応を行います。

市民サービスの向上に対する考え方

- 1) 公平・公正な対応と、高齢者等に配慮したサービスを心がけます。
- 2) 入居率の向上を目指し、物件およびそれらの運用面に関して有効な提案を行います。
- 3) 家賃等使用料の徴収や督促については、専任の「督促係」が納付指導を行います。無理のない納付計画を提案し、納付約束等のフォローも行います。

サービスセンターの体制

1) 職員の配置

| | | |
|-----|----|----|
| 所長 | 1名 | 社員 |
| 事務員 | 2名 | 社員 |
| 督促係 | 1名 | 社員 |
| 巡回係 | 3名 | 社員 |

2) サービスセンターの営業時間等

| | |
|------|--|
| 窓口住所 | 新潟市中央区万代4-1-8 文光堂ビル2階 |
| 営業時間 | 平日…8:30～18:00 土曜…8:30～12:00 日祝・年末年始…休業 |
| 電話受付 | 24時間 365日 (但し、営業時間外は緊急対応のみに限定) |

3) 緊急事態等に対応可能な体制

- ① 営業時間内はサービスセンターで受け付け、職員が現場に急行します。
- ② 営業時間外の電話は、コールセンター（大成有楽ビルネックス24）に自動転送されます。応対した係員がサービスセンター職員に連絡し、迅速・的確な対応に繋がります。
- ③ 一次対応において、更に人員を要すると判断した場合は、企業体構成員（大成有楽不動産(株)、(株)三愛ビル管理）へ応援要請し、そのサポートを受けます。

個人情報保護に関すること

1) 個人情報保護方針

- ① 個人情報は適法かつ公正な手段で取得し、事前にお客様に利用目的を明示します。
- ② 利用目的の達成に必要な範囲内で個人情報を利用します。また、利用目的を変更する際は、速やかにお客様に通知します。
- ③ 個人情報の漏洩、滅失または毀損等を防止するための適切な措置を講じます。
- ④ お客様からの事前の同意を得る事なく、個人情報を第三者に提供する事はありません。
- ⑤ 個人情報の漏洩、滅失または毀損等が生じた場合は、構成団体の罰則規定が適用されます。

2) サービスセンターでの運用とセキュリティ

- ① 入居者の個人情報を第三者に開示する際は、必ず利用目的を説明した上で当該入居者から開示の許可を取り付けます。
- ② 公的機関から個人情報の開示を請求された場合は、貴市と協議しその決定に従います。
- ③ 再委託業者とは個人情報保護および守秘義務を記載した委託契約を結びます。
- ④ 貴市支給パソコン等情報端末機の通常使用者を事務係と督促係に限定し、終業時にはそれらを施錠保管します。
- ⑤ 構成団体支給のパソコンは、ウィルス対策設定済みの端末機を用意し、利用者にはIDおよびパスワードの設定を義務付けて管理します。また、市支給のパソコン等からのデータ移動は禁止とします。
- ⑥ 上記④⑤の端末機およびデータについては外部持ち出し禁止とします。
- ⑦ 個人情報に関係する文書を保管する際はキャビネットに施錠保管するものとし、破棄する場合は速やかに裁断処理します。書類を大量に廃棄する場合は、サービスセンター職員が直接処分業者に持ち込む事とします。
- ⑧ サービスセンターには、防犯対策として警備会社の機械警備設備（侵入センサー等）が設置されています。
- ⑨ 入手または取り扱った個人情報が漏洩した場合は、関係したサービスセンター職員に対し所属する団体の罰則規定が適用されます。