

平成31年度事業計画

山口県設置の維新百年記念公園及び県営住宅の指定管理者として、管理運営業務を適切に行うとともに、スポーツ、文化活動等の推進、普及啓発及び県営住宅入居者の利便性の向上を図る。

維新百年記念公園については、公平・平等な使用の観点を踏まえ、「安心」・「安全」・「快適」をモットーに高齢者、障害者等にも利用しやすいサービスを提供する。

県営住宅の管理運営については、公共、公益性の高い業務であるとの認識のもと「公平」・「迅速」・「親切」をモットーに入居者サービスの提供を行うとともに、「公正」の確保に留意しつつ、福祉施策とも連携しながら適正な管理を行う。

[維新百年記念公園]

1 管理運営の基本方針

「みどり豊かな安全・快適な都市公園」をキャッチフレーズに、次の4点を管理運営の基本方針とする。

- (1) すべての利用者に対して、利用しやすく、公平・平等な使用を確保するとともに、安心・安全で快適な環境を提供する。
- (2) 高齢者や障害者、また子育て世代などにも使いやすい施設となるよう、利用者のニーズに応じた管理運営に努める。
- (3) 広大な公園施設の適切な管理を行うため、公園を愛する利用者との協働を推進する。
- (4) スポーツや文化の普及・振興、また自然環境の保全やコミュニティの促進を図るため、自主事業を展開し、公園施設の利用促進を図る。

2 管理運営の推進

(1) 利用促進の目標

スポーツの拠点施設として、また、レクリエーションや文化活動に親しむことができる憩いの場として、多くの県民に利用されるよう、利用者のニーズを踏まえるとともに、利用者との協働しながら、利用者満足度の向上と利用促進に努める。

項目	目標値
年間利用者数	100万人 (有料施設85万人、無料施設15万人)
維新公園ファンクラブ会員数	1,000人

* 第3期指定管理応募時の事業計画書において設定

(2) 管理運営体制

ア 利用者サービスの向上と事故等の危機管理に対応するため、大会規模に応じ、職員の早出出勤や増員配置など、適切な勤務体制を確保する。

- イ J2リーグ戦等の大規模な大会の円滑な実施を図るため、施設の的確な利用調整、施設・器具の点検・整備、天然芝の適切な管理に努める。
- ウ 高度な施設管理業務等に対応するため、職員に対し、必要な公的資格の取得を奨励し、管理技術の向上に努める。
- エ 施設管理の効率化と経費の縮減を図るため、建物清掃業務や設備保守点検業務など業務内容に応じた複数年契約を実施するとともに、小修繕や樹木・生垣の剪定など可能な限り職員が直接実施する。
- オ 知的障害者で構成されるNPO法人へ清掃業務を委託をすることにより、障害者の雇用の確保や社会復帰への支援を行う。

(3) 安心・安全な施設の提供

- ア 自然災害、事故、爆弾騒動等の不測の事態に備えて、「危機管理マニュアル」を策定し、利用者や観客への避難放送や避難誘導等の手順を平準化しているが、必要に応じて見直し、改善を行う。
- イ 園内において、不審者の発見や散策者の病気や事故等への早期対応を図るため、園内の定期的な巡視を行うとともに、不審者、危険行為等の情報を得た場合は、維新公園交番に通報するなどして、警察との連携により危機管理の対応に万全を期する。

特に、維新みらいふスタジアムにおけるJ2リーグ戦の開催に伴うテロや模倣犯の未然防止については、「テロ対策山口地区パートナーシップ」（事務局：山口警察署）を構成する関係機関等との連携を密にして対応する。
- ウ J2リーグ戦等の大規模大会開催時における公園周辺の交通対策に関しては、臨時駐車場の設置、公共交通機関の利用促進等の対応策について、主催者、山口市、警察、交通機関等の関係機関と協議しながら、適切に対処する。
- エ 公園施設の経年劣化や樹木等の成長による施設の破損等については、職員等による危険箇所の早期発見と早急な修復を行う。

また、安全性に問題が生じると推測される樹木の詳細診断を実施し、安全を確保するための適切な措置を講じる。
- オ 火災や、地震その他の災害については、火気設備の日常点検、消防機器の定期点検を行うとともに、消火訓練、避難誘導等の消防訓練を実施する。
- カ スポーツ中の安全対策として、「熱中症指標計」を大会主催者に貸し出し熱中症の防止に資するとともに、園内放送により休憩やこまめな水分補給などを利用者に呼びかける。
- キ AEDを大会関係者に貸し出し、早期の救命措置に資するとともに、公園職員や大会関係者等が確実に使えるようAED講習会を実施する。
- ク 健康への影響が懸念されるPM2.5（微小粒子状物質）については、県の情報に基づき、高レベル予測の場合は、利用者に対して体調に応じ慎重な行動に心がけることなどの呼びかけを行う。

ケ 県内で鳥インフルエンザが発生した場合、ボート池に注意喚起のサインボードを設置するとともに、野鳥等の定時監視を行い、野鳥の死亡等の異常があれば、危機管理マニュアルに基づき、関係機関と連携して適切に対応する。

コ 大規模災害等の緊急事態には、広域避難場所、広域輸送拠点及び臨時ヘリポートとして災害対応に協力する。

(ヘリポート：①ラグビー・サッカー場 ②球技場
③スポーツ文化センター前庭芝広場)

サ スポーツ文化センターの女子更衣室内及び陸上競技場に設置している授乳室「赤ちゃんの駅」のPRに努め利用を推進する。

シ 公園施設を案内した点字パンフ、音訳CDを管理事務所に備え付けて配付、貸出を行うなど、視覚障害者の利便性を図る。

(4) 適切な利用日程調整と利用手続

ア 全国大会、中国大会、県大会等の施設利用については、開催の前年度に日程を調査し、大会のランク・参集者規模、芝等施設の管理状況などを勘案して利用調整を行う。

特に、レノファ山口FCのホームゲームについては、Jリーグ全体の日程を尊重せざるを得ないことから、関係する競技団体の理解と協力を得ながら、円滑な利用調整に努める。

イ 団体、グループによる練習や各種講座などの施設使用については、使用月の前月1日に、予約順番を決めるくじ引きを行い、くじで決まった順番に利用の受付を行う。

ウ 当日分の施設利用の受付は、受付開始時刻を定め、同施設に複数の利用希望者がある場合は、くじ引きにより受付（利用コートの決定等）を行う。

エ 遠隔地の利用者の予約手続きについては、県が開設している「施設予約システム」の活用について、当財団ホームページ等で周知を図る。

オ 施設使用に係る許可申請書をはじめとする各種申請書や届出書等については、当財団のホームページからダウンロードして入手できることを周知するとともに、申請手続きの簡素化等をはじめ、利用者の利便性の向上を図る。

(5) 利用者ニーズの適切な把握

ア アドバイザー会議、利用者懇話会等を開催し、公園の管理運営についての意見や要望を直接聴取するとともに、園内施設に設置する「ご意見箱」等を通じて、利用者の意見を幅広く聴取し、安全で使いやすい施設の運営に努める。

イ また、平成30年度に利用団体、グループ、個人等を対象に実施したアンケート調査での意見や要望については、当財団で実施可能なものは改善実施し、県や関係団体等に関わるものは改善等を検討するよう要請を行う。

(6) 市民・学校・企業・団体による「市民協働」方式の推進

- ア 「維新公園ファンクラブ植栽ボランティア」による植栽活動や園内清掃などの環境整備に取り組む。
- イ 公園樹木の種類や特徴などを理解し、親しみを深めてもらうための案内役として「維新公園みどりのガイド」の活動を推進する。
- ウ 中学校等の職場体験学習や警察署主催の青少年健全育成事業に協力し、児童・生徒の活動の場を提供する。
- エ 利用団体、企業等の清掃ボランティア活動の受入を推進する。

3 自主事業の展開

収益事業による収益を活用して、「スポーツの普及・振興（障害者スポーツを含む。）」、「文化活動の普及・振興」、「自然環境・コミュニティの維持・保全」の区分で自主事業を行う。

(1) スポーツの普及・振興

ア スポーツ教室等の開催

スポーツ交流大会やスポーツ教室を開催し、基礎技術の習得や未普及スポーツの振興を促進する。また、アクティブシニアの生きがいつくりや健康増進を支援するため、各種健康づくり教室を実施する。

区分	事業名	対象者	回	定員	備考
スポーツの普及振興	小学生タグラグビー交流会 in 維新公園	小学生	1	150	タグラグビー普及
	トランポリン教室体験	小学4年以上	2	20	トランポリン競技普及
	新 ウェイトトレーニング・アドボカイト事業	一般	月1回	200	トレーニングルーム利用者への指導・助言
競技力・指導力の向上	新 競技力・指導力向上事業	小中高生	1	200	種目調整中
	新 サッカー・ラグビー競技力向上事業	高校生	2	200	県代表校の強化試合調整中
	クレーマージャパン陸上教室	小中高生	1	150	トップアスリートによる指導
	エネルギーランナーズスクール	小中学生	1	100	中電陸上部による指導
	青少年武道錬成大会	小中高生	1	290	柔道、剣道、弓道
	地域社会武道指導者研修会 (柔道、合気道、なぎなた)	一般	3	90	(なぎなた：下関武道館)
	学校体育武道指導者研修会	中高教師	1	60	必修化対応 柔道、剣道
第10回記念武道祭	指導者等	1	300	10武道団体演武	
健康づくり	親子健康体操教室	幼児親子	10	20組	親子による健康体操
	健康体操教室	一般	15	50	ストレッチング等
	太極拳教室	//	15	50	太極拳
	エンジョイウォーキング教室	//	1	30	生活習慣病予防
計(17事業)			67	1,910	

イ トレーニンググループの利用促進

トレーニンググループの利用促進と安全利用を図るため、利用者講習会を定期的に行うとともに、器具の定期点検を実施する。

【利用者講習会＝原則第1、3日曜・木曜日：昼・夜2回】

また、効果的なウェイトトレーニング方法等を習得するため、トレーニング指導士（財団職員）によるアドバイス事業を月1回開催する。

さらに、個人利用者の利便を図るため、利用回数券の発行について検討を進める。

ウ 障害者スポーツの普及・振興

障害者スポーツの普及・振興を図るため、山口県障害者スポーツ協会と連携し、卓球大会を開催する。また、タンDEM自転車で園内を散策し、障害者と健常者のふれあいの場を提供する。

事業名	回	定員	備考
新 障害者卓球大会	1	100	障害者スポーツ協会共催
Let's タンDEM交流会	1	30	〃
計(2事業)	2	130	

(2) 文化活動の普及・振興

野外音楽堂（ビッグシェル）において、県内で活躍する音楽団体等による演奏会等を開催するとともに、維新公園内のスポーツ行事や四季の景色を題材とする写真を募集し、展示会を開催するなど、文化の普及・振興を図る。

事業名	回	定員	備考
ブラスソサエティ演奏会	1	500	ブラスバンド演奏会
スターダストクラブサマーコンサート	1	500	ブラスバンド演奏会
山口県警察音楽隊演奏会	1	500	啓発活動、演奏会
新 市内高等学校吹奏楽部演奏会	1	500	山口市内高校生
鴻南中学校他1校 吹奏楽部演奏会	2	1,000	山口市内中学生
山口ウインドオーケストラ演奏会	1	500	ブラスバンド演奏会
拡 スポーツと四季の写真展 in 維新公園	4	—	四半期毎に展示替
計(8事業)	11	3,500	

(3) 自然環境・コミュニティの維持・保全

公園の自然に親しむ場を提供するなどにより、自然環境保護の意義やボランティア活動の促進を図る。

事業名	回	定員	備考
ツリーウォッチング(春、秋)	2	各40	園内樹木を観察し、樹木について知識を普及

緑のカーテン設置イベント	1	40	保育園児のゴーヤ植栽により温暖化防止をPR
緑のカーテン収穫イベント	1	40	植栽したゴーヤを収穫
花壇植栽ボランティア活動 (春、秋)	2	各 100	ボランティア活動により花壇の植栽、除草
ガーデニング教室	1	40	寄せ植えの基礎を学び、草花に親しむ機会を醸成
バードウォッチング	1	30	園内の野鳥を観察し、環境保全の大切さを学ぶ。
計(8事業)	8	430	

合計(35事業)	5,970人		
----------	--------	--	--

4 施設等の維持管理

(1) 樹木・花壇の適正管理

樹木の管理は自然形を活かすことを基本とし、高木類、中・低木類の適切な剪定や施肥により美観を保持し、広葉樹は腐葉土として資源のリサイクルに努める。

平成27年度に実施した樹木の簡易診断において、今後、安全上障害になると推測された435本について、平成28年度から4カ年で実施する詳細診断に基づき、病虫害対策や危険樹木の伐採など、適正な樹木管理を行う。

また、伐採後の跡地等へ新たな樹木を植栽することにより、公園機能と景観の保持に努める。

花壇の管理は、季節に応じた植え付けを行い、一部は維新公園ファンクラブの植栽ボランティアによる植え付けを推進する。

資源リサイクルの観点から、施肥には、園内の広葉樹の葉等で作った腐葉土を活用する。

(2) 芝生の適正管理

ア 芝生の管理について、専門職員(芝草管理技術者)の技術レベルの向上を図るとともに、施設利用基準を定めてきめ細かい管理を行う。

イ 特に、維新みらいふスタジアムの芝生管理は、J2リーグ戦等により増加する大会に適切に対応するため、芝刈、施肥、灌水、エアレーション等を計画的に実施する。

ウ サッカー、ラグビー等の大会で損傷した芝の回復を図るため、芝生圃場において補填用の芝を育成し、スタジアムの芝生の良好な管理に努める。

(3) 施設・設備等の適正管理

ア 施設・設備等は、定期的な保守点検等を実施し、予防保全の観点から、運転保守委託業者及び職員による巡視・点検により異常箇所を早期発見に努め、補修、修繕等適切に対応する。

特に、フロアについては、安全確保のため、月1回の安全点検日に入念な点検を実施する。

イ ボート池は、公園利用者の憩いの場でもあり、水質保全をはじめ適切な環境の保全に努めるとともに、飛来する渡り鳥等に異変がないか監視を継続する。

ウ いこいの水広場は、4月下旬から9月下旬まで子供たちの憩いの場として開放するため、水質管理に努めるとともに、河川の水位が上昇する場合には、利用者の安全を確保するため、マニュアルに基づき閉鎖及び避難誘導を行う。

また、徒渉池は、7月20日から8月31日にかけて幼児の水遊びの場として開放するため、水質管理に努める。

(4) 県が行う改修工事への支援

維新みらいふスタジアムのトラック改修工事等の工事期間中は、工事担当者等との連絡調整を密にし、公園利用者の安全確保や工事の計画的な進捗に配慮する。

5 多様な媒体を使った情報発信

(1) ホームページ等による情報発信

ア ホームページを活用し、公園の概要、利用方法、スポーツ大会・イベント情報等を発信するとともに、自主事業の案内や結果の報告、樹木や花の見ごろなど時季に応じた情報をタイムリーに発信する。

イ トップページに駐車場混雑予測情報を掲載し、来園者に公共交通機関の利用等を呼びかけ、周辺道路や園内の混乱防止に努める。

ウ より正確で迅速な情報発信を行うため、平成30年度に実施した利用者アンケートの意見等を踏まえ、一般に普及しているSNS等の活用を検討する。

(2) 機関誌等による情報発信

ア スポーツ・文化・イベント情報等の定期発信

公園の機関誌である「公園だより」を年度当初に、「スポーツ・文化・イベント情報」を毎月毎に、競技団体や文化団体、行政機関、企業、マスコミ等に配布する。

イ 維新公園ファンクラブ通信

Webの苦手な利用者への情報発信を強化するため、公園の自主事業の案内、スポーツ大会やイベント情報、季節に応じた公園ニュース、愛読者の意見など掲載した「維新公園ファンクラブ通信（季刊誌）」を発行し、ファンクラブ会員に直接送付する。

(3) 園内掲示による情報発信

園内7箇所の公園掲示板で、スポーツ・文化・イベントの主要行事について、大会名、日時、場所等をわかりやすく周知する。

(4) 報道機関へのパブリシティ

スポーツ教室や演奏会などの自主事業の開催に当たっては、報道機関に資料の事前配付を行い、取材等による情報発信に努める。

(5) 地域情報媒体の活用

自主事業の開催や参加者募集について、地域交流センター等への情報提供をはじめ、サンデー山口等の地域情報紙への有料広告等を活用し、市民への周知を図る。

6 次期指定管理者募集に向けた取組

現在の指定管理期間(平成27年度～31年度)が今年度で満了することから、今秋には、次期指定管理者の募集が行われる予定である。

財団としては、応募に向け、これまでの実績を分析・評価するとともに、ゆめの未来公園を提案するイベントとして開催された「山口ゆめ花博」の成果も踏まえ、これからの時代にふさわしい事業計画を検討し、指定管理者への決定を目指す。

[県営住宅管理]

1 管理運営の基本方針

(1) 管理運営の理念

県営住宅の管理運営にあたっては、「住宅に困窮する低額所得者に住居を提供し、生活の安定と福祉の増進に寄与する。」という公営住宅の原点に立ち返り、入居者の実態を熟知し、実務に精通した職員のノウハウを最大限に活かして、公正性、公平性、迅速性に留意して業務の処理を行い、入居者の「安心・安全」な生活を確保することを目指して取り組む。

(2) 業務の執行

ア 空家募集については、年間募集計画に基づく計画的な業務執行に努めるとともに、公平性を確保するため、ホームページも活用した適時適切な情報提供を実施する。

イ 住戸の修繕等の依頼には迅速・丁寧に対応し、安心して居住できる住環境の維持・保全に努める。

ウ 個人情報取扱いに細心の注意を払い、書類の取扱い等については複数名でのチェック体制をとるなど万全の対策を講ずる。

エ 支所長会議等の開催により、職務や意識の均質化を進めるとともに、各支所の具体的事例・課題について組織的に解決していく体制を整え、業務の着実な執行を図る。また、専任管理人を対象として、業務マニュアルを活用したスキル・能力の維持向上に資する定期的な研修を実施する。

オ 苦情については、公平・迅速、かつ懇切丁寧に対応する。また、入居者の状態（高齢・障害など）に応じて適切な公共サービスが受けられるよう、関係市の福祉部門や県環境保健センターとの連携に努める。

(3) 県民サービスの向上

ア 県下全域において、均質なサービスの提供を目指しつつ、団地特性に応じた効率的なサービスを提供するため、団地自治会の活動が盛んなところでは自治会と連絡を取り、高齢化などにより停滞気味なところでは管理人協議会を設立させるなど、活動の体制や内容に応じて適切に対応する。

イ 管理人に対しアンケートを実施し、管理運営に対する評価を検証する。

2 管理業務の実施方針

(1) 入居関係事務

ア 募集については、住宅課より示された年間540戸を目標に、応募倍率が可能な限り低倍率となるよう、計画的に実施する。

(平成31年度計画)

支所	5月募集	8月募集	11月募集	2月募集	支所合計
岩国	13	13	12	12	50
周南	29	29	29	28	115
山口	33	33	32	32	130
宇部	28	28	27	27	110
下関	34	34	34	33	135
計	137	137	134	132	540

- イ 募集情報は、対象住戸が確定次第、財団の県営住宅専用ホームページの掲載のほか、幅広く周知するため各市広報誌に掲載を依頼する。募集案内や募集団地一覧表は、各支所窓口での配布だけでなく、関係市における住宅・福祉などの担当窓口へ届け、募集月の初日には配布できる体制を整える。
- ウ 申込期間中には入居申込書（ハガキ）の事前審査を行い、記載の不備や誤りがあっても直ちに失格・返送とはせず、申込者本人に連絡して、申し込みの意向に沿うよう資格の確認を行う。本人による訂正が期限内に実施不可能と見込まれる場合、単なる書き漏れなど軽微なものであれば、本人了解を得て追記・訂正を行う。
- エ 抽選は、団地入居者の代表として団地管理人2名の立会いのもとで公開抽選を行い、抽選結果表を管轄支所、立寄所、財団ホームページに速やかに掲示する。当落を知らせる抽選結果通知ハガキは申込者全員に当日中に発送し、当選者に対する資格審査案内も1両日中に発送する。
- オ 仮当選者に対する入居資格審査は、条例や業務処理要領に従い、適正かつ厳格に行う。事務的審査の終了後は速やかに暴力団員属性照会を行う。

(2) 使用関係事務

- ア 翌年度の家賃を決定するための収入報告が未提出の者に対しては、入居者の都合に合わせるなど接触を図り、申告の意義や必要性を説明し、提出指導を行う。
- イ 家賃減免制度については、周知の徹底を図り、適用基準に従い、公正に処理する。
- ウ 家賃等の納付は、基本的に金融機関での口座振替を勧め、窓口支払の手間を極力省く。金融機関の営業時間外に直接各支所の窓口で収納した場合は、現金出納簿に現金の出入りを記帳し、必ず複数の職員で現金と領収書と納付書とを照合し、金庫に保管する。翌営業日には同様に金融機関入金前、入金後にそれぞれ照合し、確認する。
- エ 原則として、2ヵ月以上の家賃滞納者については、所定の文書督促に加え、電話や巡回時の訪問による督促を行う。併せて滞納整理票を個別に作成して交渉内容を記録し、早い段階での滞納解消を図る。
- オ 電話や巡回時の訪問による督促で、病気や失職などの理由により滞納が発生していることが判明した場合には、本人と面談の上、家賃減免制度の説

明や、分割納付の誓約をさせるなど、個別の事情を勘案した実現可能な滞納整理計画を作成し、実施を指導する。

カ 生活保護世帯にあっては、市福祉事務所と連携し、住宅扶助費の代理受領制度を積極的に活用する。

キ 高齢単身者にあっては巡回時に訪問するなどのほか、管理人、民生委員又は連帯保証人と緊密に連絡を取り合っ て見守り体制を構築する。また、連帯保証人とは別に緊急時の連絡先を本人より取得し、万が一の迅速な対応に備える。

ク 罹災による入居申込みには、緊急性に配慮し、ただちに現地を調査して被害状況を確認した上で県に進達し、速やかな入居対応に努める。

(3) 明渡し等関係事務

ア 退去検査においては、所定のチェックリストに基づく均質な検査を実施し、退去者に入居時の原状回復レベルの修繕を求める。また、退去検査時に室内の劣化状況も併せて点検する。退去者負担分の修繕について、修繕委託業者以外での補修を退去者が要望する場合は、当該修繕にかかる仕様書を示して品質の保持に努める。

(4) 修繕事務

ア 緊急を要する修繕については、地域性を考慮して県下121団地を22の区域に分け、その区域ごとに管内の修繕担当業者(年間一括契約)を前年度末に指定し、夜間・休日を問わず、24時間ワンストップ体制により速やかに対応する。

イ 計画修繕にあっては、県住宅課と住宅の劣化状況を協議調整し、緊急性の高いものから優先順位を定め、効率的かつ計画的な実施に努める。

ウ 小修繕や一般修繕にかかる工事費の積算には、特殊な複合単価が必要なことから、毎年度末に県下全域を対象として独自に単価調査を行い、均質な設計単価の作成、修繕費の平準化・低減化に努める。

エ 建築基準法に示されている建物本体の定期点検を行い、各設備についても関係法令に従い、適切に保守点検を行う。

オ 遊具については、遊具台帳を備え、遊具点検マニュアルに従い、月2回の専任管理人による点検と、年1回の専門家による定期点検を実施する。点検の結果、安全性に問題があると判定された遊具は、直ちに使用禁止の措置を講じ、速やかに修繕を行う。

(5) 駐車場の管理関係事務

ア 入居者で構成する駐車場管理組合と、年度当初に駐車場の管理に関する委託契約を締結し、年度末に管理状況の確認を行う。

イ 2台以上の車両を県営住宅の敷地内に持ち込むことがないように、入居説明会や管理人会議などの機会をとらえ、入居者の理解と協力を求める。

(6) 建替事業関係事務

ア 円滑な入居が図られるよう、入居予定者を対象とした住戸見学会を開催する。

イ 建替に伴う移転先の部屋割りは、原則として抽選により行うが、高齢者や身体障害者で、低層階を要望する者に対しては、抽選によらず希望の住宅へ入居できるよう、他の関係入居者の同意を得るべく調整に努める。

(7) 管理人関係事務

ア 毎年度6月上旬までに、または必要に応じて、管理人会議を開催し、その業務内容や必要事項を伝えるとともに、県営住宅の管理に関する意見や要望等を聴取する。また収入報告の配布を依頼する。

さらには、高齢単身入居者の増加に伴い、異変時の早急な連絡を再周知するなど、見守り活動への協力を要請する。

(8) 電算処理関係事務

ア 当選者の新規入居、既入居者の家族の増減、家賃の減免、所得の更正、管理人の交代などを遅滞なく正確にシステムに入力し、入居者や管理人の直近かつ正確な情報が得られるように努め、入居者からの種々の照会に速やかに対応する。

イ システム端末機は、定期的にパスワードの変更を行い、不正使用を防ぐ。

(9) 窓口業務等

ア 利用者の利便性を図るため、全支所において、平日午後7時まで電話応対などの窓口業務を行う。

(10) 緊急事態対応

ア 災害、事故、緊急を要する修繕や、単身入居者等の安否確認の必要がある場合は、休日・夜間を問わず対応する。このため、毎年度当初には管理人を通じ、緊急連絡先を通知するとともに、管理者の連絡先を掲示板に表示する。

イ 災害が見込まれる気象警報発令時や台風の接近時には、入居者に対し注意喚起し、修繕工事中にあっては仮設物の飛散防止対策を施すなど事前の巡回点検を実施する。警報発令時には当直職員を配し、当該警報が解除されるまで24時間体制で災害等の緊急対応に備える。

ウ 団地内で事故や火災等が発生した場合は、速やかに県に報告するとともに、現地に急行し、警察・消防と連携して情報を収集し、必要な措置を講ずる。また、管理課においては、現地対応職員と連携し、被害状況を県に随時報告する。

エ 緊急を要するライフラインの修繕については、団地に対し、年度当初に指定している修繕業務委託業者のほか、給水施設、ガス、エレベータなどの管理業者に連絡し、夜間・休日を問わず、早急に復旧など必要な措置を講ずる。