

## 入居者等指導業務事務取扱要領

### 1 目的

この要領は、入居者、団地自治会及び周辺住民（以下「入居者等」という。）の指導業務の具体的な処理にあたって、指定管理者及び神奈川県役割について定める。

### 2 指定管理者の役割

#### (1) 指定管理者サービスセンター

ア 入居者等からの、日常的な各種申請、苦情・相談等について第一次的な処理を行う。なお、その処理にあたり、県の指導に基づくものであっても、指定管理者サービスセンター（以下「サービスセンター」という。）は、入居者等に対して責任を持って対応するものとする。

イ サービスセンターでの解決が困難なものについては、指定管理者カスタマー担当へ案件を引継ぎ、カスタマー担当から解決の指示を受けるものとする。

#### (2) 指定管理者カスタマー担当

ア サービスセンターでの解決が困難なものについての報告・相談等を受けた場合については、内容を検討の上解決の方針を立て、自ら二次的な対応を行うとともに、各出張所へ指示を行うものとする。

イ 指定管理者において処理が困難な事例については、（様式1）により住宅営繕事務所長へ報告、相談し、解決の指導を受けるものとする。なお、県の指導を受ける場合にあっても、入居者等に対し、直接、県の機関に連絡する旨の指示は行わないこと。

ウ 議員等から、直接、指定管理者へ寄せられた苦情・相談等は、住宅営繕事務所長へ処理結果を（様式1）により報告するものとする。

エ 入居者等から、直接、県へ寄せられた苦情・相談等は、（様式2）により指定管理者が引継ぐとともに、県民相談等で必要な場合は、処理結果を県へ報告するものとする。

### 3 神奈川県の役割

(1) 神奈川県県営住宅条例、同施行規則及び県営住宅等管理業務処理要綱に基づく指定管理者への助言及び指導。

#### (2) 助言及び指導方針の決定

ア 助言及び指導方針等は、週1回の提起、または緊急性のあるものについてはその必要の都度、次により行う。

(ア) 住宅営繕事務所入居管理課をメンバーとした打合せ

(イ) 内容により、上記メンバーのほか、県営住宅部長を含めた打合せ

イ 必要により、現地調査を行う。

ウ 必要により、指定管理者を含めた打合せを行う。

#### (3) 方針等の指導

住宅営繕事務所入居管理課は、決定された方針等に基づき、（様式1）により指定管理者を指導するものとする。

#### 4 処理結果の報告

指定管理者は、3（3）の方針等に基づく処理結果を、住宅営繕事務所長へ（様式1）により報告するものとする。

附則

この要領は、平成10年4月1日から施行する。

附則

この要領は、平成17年4月1日から施行する。

附則

この要領は、平成19年6月1日から施行する。

附則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。

(様式1)

入居者等指導業務の処理

①指導依頼書  
②方針指導書  
③結果報告書

年 月 日

神奈川県住宅営繕事務所長  
指定管理者

殿

指定管理者  
神奈川県住宅営繕事務所長

対応日	年 月 日 ( )
対応区分	来室・訪問・電話・現地・その他 ( )
相手方	
件名	
苦情・相談等の内容	
① 指定管理者の対応意見等	
② 県の方針	
③ 指定管理者の対応結果	

(様式2)

入居者等指導業務の処理（引継・報告）書

年 月 日

（指定管理者  
神奈川県住宅営繕事務所長）殿

（神奈川県住宅営繕事務所長  
指定管理者）

入居者等から、次の内容の苦情・相談等がありましたので、その処理について引継ぎしました。（ 年 月 日付けで引継ぎを受けた苦情・相談等について、その処理結果を報告します。）

対 応 日	年 月 日 ( )
対 応 区 分	来室・訪問・電話・現地・その他 ( )
相 手 方	
件 名	
【相手方主張内容】	
【県の対応状況】	
【指定管理者の処理結果】	