【様式１２】

|  |
| --- |
| **管理運営計画に関する書類**  **住宅管理業務に関する基本的な考え方** |
| １　住宅管理業務に関する基本的な考え方について    ２　住宅を管理していくうえでの基本的な方針等  ３　指定管理者として安定的な運営を継続していくための考え方 |

※ 本様式は、各項目１枚以内で記入してください。なお、詳細な説明がある場合は、任意で資料を添付してください（資料の大きさは原則Ａ４サイズとします。やむをえない場合は、Ａ３サイズをＡ４サイズに折り込んでください。）。文字のフォントは、「BIZ UD明朝　Medium 1２ポイント」で入力してください。

【様式１３】

|  |
| --- |
| **管理運営計画に関する書類**  **入居者対応窓口及び意見や要望、苦情への対応について** |
| １　入居者対応窓口（電話・手紙・メール等）について（人員体制、対応時間、費用総額（概算）、入居者への周知方法等）  ２　入居者の意見や要望、苦情への対応、区や生活協力員との連携の取組  ３　苦情の未然防止や再発防止のための取組 |

※ 本様式は、各項目１枚以内で記入してください。なお、詳細な説明がある場合は、任意で資料を添付してください（資料の大きさは原則Ａ４サイズとします。やむをえない場合は、Ａ３サイズをＡ４サイズに折り込んでください。）。文字のフォントは、「BIZ UD明朝　Medium 1２ポイント」で入力してください。

【様式１４】

|  |
| --- |
| **管理運営計画に関する書類**  **職員体制・勤務体系の考え方** |
| １　施設運営に関する基本的な考え方  ２　管理体制  ①組織図  ②人員体制  ３　人員配置について（資格の有無、員数、勤務体系など）  ４　継続的・安定的な人材確保についての考え方 |

※ 本様式は、各項目１枚以内で記入してください。なお、詳細な説明がある場合は、任意で資料を添付してください（資料の大きさは原則Ａ４サイズとします。やむをえない場合は、Ａ３サイズをＡ４サイズに折り込んでください。）。文字のフォントは、「BIZ UD明朝　Medium 1２ポイント」で入力してください。