

長崎市営住宅指定管理者 業 務 仕 様 書

長 崎 市
建 築 部
建 築 総 務 課
令和6年9月

<目 次>

1	趣 旨	1 ページ
2	対象施設	1 ページ
3	管理方針及び基準	1 ページ
(1)	関係法令等の遵守	1 ページ
(2)	個人情報の保護に関する事項	2 ページ
(3)	情報公開に関する事項	2 ページ
(4)	市営住宅入居者との業務の連携	2 ページ
(5)	業務委託の制限	2 ページ
4	業務体制	3 ページ
(1)	職員配置	3 ページ
(2)	業務時間	3 ページ
(3)	指定管理者の事務室	3 ページ
(4)	緊急時の対応等について	4 ページ
(5)	研修・教育の実施	4 ページ
5	業務全般にわたる留意事項	4 ページ
(1)	業務に対する責任の所在	4 ページ
(2)	管理責任者の設置	4 ページ
(3)	住宅管理システムの取扱いに関する事項	5 ページ
(4)	備品等の取扱い	5 ページ
(5)	環境への配慮	5 ページ
(6)	文書等の管理保管	6 ページ
(7)	事業計画、事業報告等の提出	6 ページ
(8)	点検、監督指導等	6 ページ
(9)	賠償責任保険への加入	6 ページ
(10)	ホームページの作成	7 ページ
(11)	業務の引継ぎに関する事項	7 ページ
(12)	その他の事項	7 ページ
6	業務内容	7 ページ
(1)	入居者等管理業務	7 ページ
ア	入居者募集業務	7 ページ
イ	入居手続業務	9 ページ
ウ	住宅管理台帳に関する業務	9 ページ
エ	家賃等決定補助業務	9 ページ
オ	退去手続業務	10 ページ
カ	家賃等収納業務	11 ページ
キ	収入超過者及び高額所得者への対応に係る補助業務	13 ページ
ク	駐車場管理業務	13 ページ
ケ	入居者対応業務	14 ページ

コ	公募以外の方法による入居	15 ページ
サ	広報及び啓発業務	15 ページ

(2)	施設等維持管理業務	15 ページ
ア	点検業務	15 ページ
イ	保守業務	15 ページ
ウ	防火管理業務	16 ページ
エ	環境整備業務	16 ページ
オ	修繕業務	17 ページ

7	モニタリング等	18 ページ
---	---------	--------

別記 1	管理業務対象施設	19～21 ページ
別記 2	市営住宅修繕等負担区分表	22～27 ページ
別記 3	明渡し時における退去者が行うべき修繕等の内容基準表	28～31 ページ
	保守点検業務仕様書	32～83 ページ
	市営住宅指定管理者業務量一覧表及び予定数量等	84～89 ページ

別紙 1	市営住宅団地別管理戸数・駐車場一覧	90～92 ページ
別紙 2	管理対象住宅位置図	93 ページ
別紙 3	指定管理者年間スケジュール	94 ページ

1 趣旨

本仕様書は、長崎市（以下「市」という。）が設置する長崎市営住宅及び共同施設（駐車場、児童遊園、集会所、広場、緑地及び通路等、入居者の共同の福祉のために必要な施設として、住宅敷地内において市が管理する一切の施設（以下「市営住宅等」という。）の管理に関し、対象となる施設、実施する業務のほか、本指定管理業務の具体的な業務内容及び水準等を定めたものである。

なお、本仕様書に記載している内容は、最低限の業務水準を定めたものであり、この水準を満たす場合は、これ以上の提案を妨げるものではない。

2 対象施設

本業務の対象となる市営住宅等は、別記1「管理対象施設一覧」のとおりとする。

なお、指定管理期間内における住宅の建替え事業や廃止等により管理対象の市営住宅等が増減した場合には、変更協定を締結し、対象施設等を定めることとする。

3 管理方針及び基準

(1) 関係法令等の遵守

市営住宅等の管理運営にあたっては、次に掲げるもののほか、関係法令等を遵守し、業務を遂行しなければならない。

ア 地方自治法（昭和22年法律第67号）

イ 公営住宅法（昭和26年法律第193号）

ウ 長崎市営住宅条例（平成9年市条例第25号）

エ 長崎市個人情報保護に関する法律施行条例（令和4年条例第40号）

オ 長崎市情報公開条例（平成13年条例第28号）

カ 長崎市行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に基づく個人番号の利用及び特定個人情報の提供に関する条例（平成27年条例第24号）

キ 民法（明治29年法律第89号）

ク 借地借家法（平成3年法律第90号）

ケ 長崎市会計規則（昭和39年規則第21号）

コ 長崎市契約規則（昭和39年規則第26号）

サ 労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）及びその他労働関係法令

シ 建築基準法（昭和25年法律第201号）

ス 浄化槽法（昭和58年法律第49号）

セ 消防法（昭和23年法律第186号）

ソ 長崎市営住宅の管理等に関する要綱等

(2) 個人情報の保護に関する事項

ア 個人情報を取扱う場合は、関係法令等に従い、その取扱いには十分留意し、漏洩、滅失及び棄損等の事故防止に努めるとともに、適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。また、個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を作成し、窓口での掲示やホームページ上で公表すること

イ 市営住宅等の管理運営にあたり、業務上知り得た秘密を第三者に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。指定期間が終了し、又は指定を取り消された後においても同様とする。

なお、全従事者から個人情報保護や守秘義務等を遵守する旨の誓約書を徴取し、市へ報告すること。

ウ 保有個人情報を適正に管理するため、個人情報管理責任者を置くとともに、個人情報を取扱う従事者に個人情報の適正な取扱いに資するための研修教育を計画し実施するとともに、実施後はその内容を市へ報告すること。

エ 長崎市情報セキュリティポリシーに基づき、個人情報に関する事故が生じないよう徹底した対策を行うこと。特に、USB メモリ等の可搬電磁的記録媒体の取り扱いについては、厳重な取扱いとすること。

オ 指定管理者と市は、「個人情報の取扱いに関する覚書」を締結するものとする。

(3) 情報公開に関する事項

ア 指定管理業務を行うにあたり、作成又は取得した文書等で、指定管理者が管理しているものの公開は、長崎市情報公開条例の趣旨を踏まえ、適正な情報公開に努めるものとする。

イ 指定管理者から市に提出された文書についても、同様とする。

(4) 入居者等に対する配慮

ア 配慮を要する入居者が、平等に施設を利用できるよう配慮するとともに、入居者の意見、要望等を反映した運営となるよう努めること。

イ 市営住宅等の管理運営にあたっては、公の施設の趣旨等をふまえ、公平な運営に努めるとともに、特定の個人、団体等に対し有利に、あるいは不利になる管理運営は厳に慎むこと。

(5) 業務委託の制限

ア 指定管理者は、本業務の全部又は主たる部分を第三者へ委託及び請負をさせることはできない。ただし、第三者に本管理業務の一部の委託及び請け負わせることについて、あらかじめ書面で市の承認を得た場合はこの限りでない。

イ 事業者の選定にあたっては、長崎市業務委託基準における指名競争入札の場合の業者選定に準じて実施すること。

なお、選定にあたっては、地域における受注機会均衡を図るため、各住宅で発生した修繕業務等を委託する場合及びその他の修繕等を発注する場合は、有資格者名簿の地域区分が「市内」、「認定市内」のうち、近隣に住所がある者からの選定を優先し、特定の事業者に偏りが生じないように配慮してください。

履行可能な業者がいらない、又は履行可能な業者が限られ競争性の確保が困難な場合は、総合事務所区分の同地区のものも含むものとし、それでも履行可能な業者がいらない、又は履行可能な業者が限られ競争性の確保が困難な場合は、総合事務所区分のその他の地区、地域区分の「準市内」、「市外」まで順に対象とすることができます。

4 業務体制

(1) 職員配置

ア 業務全般に責任を持つ管理責任者を配置し、事務室に常駐させること。
また、管理責任者は、直接雇用の職員であること。

イ 管理責任者が不在の場合に、それを代行する者をあらかじめ定めること。

ウ 従事者は、業務内容に応じ必要な知識及び技能を有する者を確保し、業務の処理に適した体制を構築すること。

なお、入居者募集や入居者の収入申告など、特定の時期に業務が集中する場合があることに留意し、対応できる配置計画とすること。

(2) 業務時間

ア 指定管理者の業務時間は、原則として毎週月曜日から金曜日までの平日午前8時45分から午後5時30分までとする。また、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月29日から翌年の1月3日までの日を休みとする。

イ 業務時間中は、入居者からの電話、来訪、相談等へ支障がないよう対応すること。また、災害や漏水等の緊急対応については、コールセンターを設け、24時間、365日連絡、対応可能な体制をとること。

ウ 上記ア及びイについては、入居者への周知を行うこと。また、管理体制の変更が生じる場合には変更前に市へ報告すること。

エ 市が指定する事務室の都合により、業務時間の変更等を要請する場合がある。

(3) 指定管理者の事務室

ア 市庁舎内（市役所本庁舎18階、三重地域センター1階及び南総合事務所2階）に指定管理者の事務室を設置すること。

イ 事務室の利用条件

- (ア) 事務室の机、椅子、書棚等事務に必要な備品は協定書に記載のとおりとする。
- (イ) 固定電話回線は市が無償で貸与する。
- (ウ) 従事者は、事務室以外の場所に市の許可なく立ち入らないこと。また、夜間、休日の事務所への立入りは、緊急時の場合のみとすること。
- (エ) 業務に必要な自動車は、指定管理者が確保すること。また、従事者用の駐車場は指定管理者により確保すること。
- (オ) 事務室において発生する用紙類及び軽微な事務用品等の処分は市庁舎における処分方法により処分するものとする。ただし、入居者の残置物その他の廃棄物を市庁舎に持ち込んで処分しないこと。
- (カ) 業務従事者は、指定管理者の職員と分かるよう、名札等を身に着けること。
- (キ) その他、市庁舎及び事務室の利用及び管理については、市の指示に従うこと

(4) 緊急時の対応等について

- ア 緊急事態の対応に備え、事前に緊急対応マニュアルを整備し、市へ報告すること。
- イ 災害又は事故等の緊急事態が発生した場合、指定管理者は速やかに必要な措置を講じるとともに、市へ報告しなければならない。また、市の災害体制が設置された場合は、市の指示により点検、見回り等を実施すること。
- ウ 災害等の発生に備え、日頃から自治会及び入居者等と連携し、避難訓練や防災訓練を計画的に実施すること。
- エ 警察、消防等の関係機関からの要請への協力に努め、その内容等について市へ報告すること

(5) 研修・教育の実施

従業員に対し、入居者等に対する接遇、入居者の人権擁護・尊重に資するための研修教育を受けさせなければならない。また、その結果の概要については、市へ報告すること。

5 業務全般にわたる留意事項

(1) 業務に対する責任の所在

指定管理業務に関する責任分担については、協定書に記載のとおりとする。

(2) 管理責任者の設置等

指定管理業務の実施にあたっては、管理責任者及びそれを代行する者を市へ届け出なければならない。

また、法令上、防火管理者を選任しなければならない市営住宅については、防火管理者を選任し、所轄消防署へ届け出るとともに、市へ報告しなければならない。

(3) 住宅管理システムの取扱いに関する事項

- ア 市営住宅入居者等の管理に必要なデータの確認・入力等は、市が設置する住宅管理システムの端末により行う。
- イ 市営住宅管理システムの端末の外部への持ち出し及び住宅管理業務以外の業務への使用を禁止する。
- ウ 住宅管理システムの端末の使用にあたっては、あらかじめ使用責任者及び使用者を選任し、市の承認を受けるものとする。
- エ 住宅管理システムから出力した紙ベースの資料については、業務終了後、速やかに、かつ確実に廃棄処分すること。
- オ 指定管理者による操作ミス（システム関連の人為的な原因によるソフトウェアや機器の損傷、データ入力の誤りや漏れを含む。）等により市に損害等を与えた場合は、指定管理者の負担で適切に対処すること。

(4) 備品等の取扱い

ア 貸与備品について

市から貸与を受ける備品については、協定書に記載のとおりとする。
また、「長崎市会計規則」に定める備品台帳等を備えて管理し、廃棄等については、市と協議するとともに管理状況について定期的に市に報告することとする。

イ 施設及び設備の管理に係る消耗品について

管理運営に係る消耗品の補充は、指定管理者が行い、その費用は委託料に含む。なお、消耗品か備品か判断がつかないものは市に確認を行うこと。

※備品：その性質または形状を変えることなく概ね3年以上継続して使用し、又は保管することができるものであり、かつ、単価が税込み5万円以上のものを基本とする。

※消耗品：消耗性があり、長期の保存に耐えられず、単価が税込み5万円未満のものを基本とする。

(5) 環境への配慮

- ア 市が示す環境マネジメントシステムへ対応し、省エネルギーの徹底及び温室効果ガスの排出抑制に努めること。
- イ 廃棄物の発生を抑制し、リサイクルの推進及び廃棄物の適正管理に努めること。
- ウ リサイクル商品の購入を推進し、環境負荷への低減に配慮した物品の購

入に努めること。

エ 市庁舎の管理上必要な指示、資料作成等について協力すること。

(6) 文書等の管理保管

市営住宅等の管理運営業務に伴う帳票等であって個人情報に関するものについては、施錠付き書庫等に保管するなど、管理を厳重に行わなければならない。

(7) 事業計画、事業報告等の提出

ア 事業計画書

事業実施に先立ち、年間の事業計画書、収支予算書及び修繕工事単価表等を作成し、毎年度4月1日までに市へ提出し承認を得ること。

イ 事業報告書

事業の実施状況及び収支状況などを記載した事業報告書を各四半期終了後30日以内に、また、1年間の業務実施状況及び収支状況などを記載した年度事業報告書及び決算に関する資料を事業実施年度の翌年度の4月30日までに市へ提出しなければならない。

但し、年度事業報告書に第4四半期分の収支及び事業内容が記載されている場合は、第4四半期に係る事業報告書を省略することができる。

(8) 点検、監督指導等

ア 市は、指定管理者が行う業務の改善に関し、特に必要があるときは、指示書により次に掲げる事項を指定管理者に指示するものとする。

(ア) 施設名及び所在地

(イ) 改善すべき事項及びその理由

(ウ) 改善期限

(エ) 改善が完了した際は、改善報告書を提出すべきこと及びその提出期限

(オ) 改善期限までに改善が完了する見込みのない場合は、改善計画書を提出すべきこと及びその提出期限

(カ) 指定管理者が市の指示に従わない場合は、指定の取消し等の事由になる場合があること

イ 指定管理者は、市の指示があった場合は、その指示内容に従い、改善期限までに改善報告書又は改善計画書を市へ提出し、市の確認を受けなければならない。

(9) 賠償責任保険への加入

指定管理者の管理に過失があった場合は、指定管理者に賠償責任が生じることとなるため、自らの負担において市が加入する保険と重複しない範

困で必要な賠償責任保険に加入すること。

(10) ホームページの作成

指定管理者は、市営住宅に係るホームページを作成し、入居募集の内容等について、広く市民等への周知を行うこと。また、市ホームページとの連携を図ること。

(11) 業務の引継ぎに関する事項

ア 指定管理の終了又は指定の取消し等の際し、市又は市が指定する者に対し、指定管理業務の引継ぎ等を行わなければならない。

イ 指定管理者は、指定期間の終了後であっても、指定管理業務の引継が終了するまでの間は、指定管理業務を継続しなければならない。

ウ イの場合における指定管理業務を継続する期間に発生する費用は、指定管理者の負担とする。

エ 指定管理業務開始前の引き継ぎについては、協定書締結後に実施するものし、引き継ぎ内容が不十分であることを原因とした機能停止等を防止するため、施設の管理運営に必要な情報等を前期指定管理者から遅滞なく取得するなど、引き継ぎに遺漏がないよう十分に留意すること。

(12) その他の事項

本仕様書に定めのない事項で、指定管理業務を行うにあたり疑義が生じた場合には、市と指定管理者とで協議の上定めるものとする。

6 業務内容

(1) 入居者等管理業務

ア 入居者募集業務

(7) 定期募集計画(案)の作成

① 定期募集は年6回とする。また、市と協議の上、追加募集も可能とする。

② 定期募集を行うにあたり、現行水準の入居戸数を確保できる年間の募集計画案を作成し、市に提出すること。なお、定期募集の対象住宅は、市が指定する住宅とする。

(イ) 入居申込受付会場等の確保

入居申込会場、入居者決定公開抽選会場及び随時募集受付に使用する会場は、原則として長崎県勤労福祉会館(長崎市桜町9番6号)とする。

(ロ) 入居案内書等の作成及び配布

① 定期募集を行う入居申込案内書については、事前に市と協議の上作

成し、市役所本庁、各地域センター等へ配布する。配布場所を増やす場合等には指定管理者が施設管理者等の承認を得ること。また、指定管理者が作成するホームページ等でも募集内容や申込方法に係る情報の入手ができるようにする。

- ② 募集期間中、指定管理者は入居希望者からの問い合わせ、相談、申込資料の作成等に係る相談に対応する。

(イ) 入居申込書の受付等

- ① 指定管理者は、入居申込受付会場において、入居希望者から提出された市営住宅入居申込書ほか関係書類に不備がないか確認して受け付ける。
- ② 指定管理者は、公開抽選会までに、受付番号、申込対象住戸、入居申込者の氏名、生年月日、住所及び優先的選考の有無等を記載した入居申込一覧表を作成し、応募状況等について市へ報告する。
- ③ 指定管理者は、郵送や指定管理者のホームページ等による入居申込受付を実施する場合は、あらかじめ市と協議すること。

(ロ) 公開抽選会の実施

- ① 募集した住戸の入居申込者が2名以上となった場合は、公開抽選会を実施し、入居候補者を決定する。
- ② 公開抽選会を開催する場合、対象となる入居申込者に対して公開抽選会実施の通知を行う。
- ③ 公開抽選会の結果を市へ報告するとともに、窓口等において公表すること。また、公開抽選会の対象となった市営住宅入居申込者に対し、抽選結果を通知すること。

(ハ) 入居候補者の資格審査

入居候補者に入居資格審査に必要な書類（戸籍、住民票、課税台帳記載事項証明書等）の提出を求め、資格審査を行い、その結果について当該書類を添えて市へ報告する。

(ニ) 随時募集の実施

- ① 市営住宅入居希望者を公募した結果、応募がなかった住戸について、随時募集を行う。
- ② 随時募集の募集方法は、定期募集の例による。
- ③ 随時募集の受付は、随時募集申込順とし、資格審査等は定期募集の例による。また、入居候補者が決定した際は、募集内容を更新する等、入居申込者のトラブル防止に配慮する。

(ク) 市営住宅入居決定通知書等の送付

市が入居決定した者に対し、市が作成した市営住宅入居決定通知書等を送付する。

イ 入居手続業務

(7) 入居説明会の案内

市営住宅への入居決定者へ入居可能日までに、市が指定した様式により入居説明会案内書、「入居のしおり」等、入居手続に必要な書類を作成し、送付する。

(イ) 入居説明会会場の確保

入居説明会の会場は、原則として長崎県勤労福祉会館とする。ただし、説明対象者数等を勘案し、他の会場等へ変更することができる。

(ウ) 入居説明会の実施

① 入居者説明会における説明内容

「入居のしおり」等により、市営住宅における入居者のルール等について説明を行う。説明にあたっては、市営住宅条例に定める入居者の義務や入居者の共同生活を営むうえで周囲の入居者の生活に対する配慮、また、自治会等への加入、共益費の支払い、家賃滞納時の対応等について、入居者の理解に努める。

なお、説明にあたっては、入居者間のプライバシー、個人情報保護について十分に配慮する。

② 入居手続きの確認

入居決定者から提出された誓約書、請書、所得証明書等書類、敷金納付済領収書による敷金納付済の審査後、市が指定した様式により市営住宅入居可能日通知書及び入居報告書等を作成、交付するとともに、入居住戸の鍵を貸与する。

ウ 住宅管理台帳に関する業務

入居者から提出された入居報告書及び住民票により住所の市営住宅への異動と入居完了確認を行い、関係書類の整備を行うとともに、市へ報告する。

エ 家賃等決定補助業務

(7) 収入申告に関する業務

毎年7月上旬を目途に、市と協議の上、収入申告書(様式)、説明文書を作成し、返信用封筒とともに入居者(収入認定を要しない者を除く。)へ送付する。

(イ) 収入申告書の受付、収入認定、家賃額決定通知書の送付等

- ① 入居者から提出された収入申告の受付、確認を行う。
- ② 収入申告書の提出期限までに収入申告書の提出がない入居者に対し、電話、臨戸訪問、文書により提出を催促する。催促に従わない入居者に対しては、収入申告書の提出を求める催告書を送付し、電話や訪問による指導を行う。

なお、高齢、健康上の理由等により提出が困難と判断される入居者を確認した場合は、市へ報告する。

- ③ 受付簿にデータ入力を行い、入居者の収入額及び家賃等を算出した上で、市へ報告する。
- ④ 市による入居者の資格審査及び家賃額の決定後、市が作成した収入認定通知書を毎年3月上旬までに入居者へ送付する。

(ウ) 収入認定の更正に係る補助

- ① 収入認定通知書の送付後に、入居者から収入額の変動等について相談がある場合は、その内容を確認し対応する。
- ② 入居者から収入認定更正申請書が提出された場合は、受付、確認を行い、入居者の収入額及び家賃等を算出した上で、市へ報告する。
- ③ 市による収入認定額の更正の決定後、市が指定した様式により、収入認定更正通知書を作成し、対象の入居者へ送付する。

(エ) 家賃の減免に係る補助

- ① 入居者から家賃の減免等の相談があった時は、その内容を確認し対応する。
- ② 入居者から家賃の減免申請書が提出された場合は、受付、確認を行い、減免の可否及び減免内容を整理し、市へ報告する。
- ③ 市による減免の決定後、住宅管理システムへの入力を行うとともに、市が指定した様式により、減免決定通知書を作成し、対象の入居者へ送付する。

オ 退去手続業務

(7) 市営住宅返還届の受付

- ① 入居者の退去相談に応じるとともに、未納の家賃、駐車場使用料を確認し、市営住宅返還届を受け付け、市へ報告する。
- ② 「入居のしおり」等により、退去予定者に対し、退去時の手続き等について説明する。その際、退去時に入居者が行うべき費用負担（畳の表替え、ふすまの張替え及び入居者の責による修繕）について、退去者の誤解が生じないように、丁寧な説明に努める。

(イ) 退去検査

- ① 退去予定者等の立会いの下、退去検査（破損状況、残存物、原状回

復の有無の確認等）を実施する。

退去者が実施すべき模様替え、増築及び工作物等（入居者が持ち込んだ浴槽、ボイラー、エアコン等）の原状回復が未済の場合は、退去予定者等の負担において撤去、原状回復等を行わせ、退去予定者との合意のうえ退去修繕費の確定を行う。

- ② 退居予定者による電気、ガス、水道等の休廃止手続き等の完了を確認し、鍵の返還を受ける。
- ③ 退去修繕費の確定後、添付書類（敷金精算計算表、修繕費内訳表、敷金返還一覧表、補修明細表、修繕各業者見積書及び請求書、工事写真）を添え、市へ敷金精算依頼を行う。
- ④ 市が決定した敷金精算額に基づき、市が指定する様式により、敷金精算通知書を作成し、退去者に送付する。

(7) 退去修繕の実施

退去検査の結果に基づき、退去修繕を速やかに実施する。

(イ) 強制執行等の補助等

入居者死亡に伴う退去や強制執行による退去等については、市と事前に協議の上対応する。また、市が強制執行を実施する際は、市の指示により、その補助を行う。

カ 家賃等収納業務

(7) 納入通知書等の送付

- ① 市が作成する家賃及び駐車場使用料の納入通知書及び市が定める様式により指定管理者が作成する口座振替通知書を、原則として毎年4月に入居者あて送付する。
- ② 家賃及び駐車場使用料等の変更や、納入通知書の紛失等による納入通知書の再発行が必要な場合は、住宅管理システムから出力し、交付する。

(イ) 口座振替制度の利用促進

- ① 新規入居時の家賃等の支払方法は、口座振替を原則とする。
- ② 家賃等の滞納が発生しないよう、口座振替の利用促進と適正な納入管理に努める。

(ウ) 家賃等の収納

窓口等において、入居者又は連帯保証人等から家賃等収納した場合は、別途締結する家賃等収納事務委託契約書に基づき事務処理を行う。

(イ) 家賃等に係る催告

家賃等の滞納が発生しないよう、適正な納入管理に努める。

① 口座振替不能通知の送付

口座振替申込者の当月分家賃等が、残高不足等により引き落としができなかった場合は、市が発行する口座振替不能通知書を該当者に送

付する。

② 催告書の送付

3月分以上の家賃を滞納した入居者及び連帯保証人に対し、市の指示に従い、市が指定した様式による催告書を作成し、送付する。

③ 分納相談

分納相談があった場合は、市の定める要領等に従い、納付指導を行う。

④ 市への報告

催告書に記載の納期限までに納付又は相談がない滞納者について、市への報告を行う。

⑤ 駐車場の封鎖等

駐車場使用料の滞納者のうち、催告書の送付後も納付がない場合は、市営住宅駐車場使用取消し等請求書を送付するとともに、駐車禁止ブロックの設置等により駐車区画を封鎖する。

(オ) 分納誓約者等の履行確認

分納誓約者や即決和解者などについて、履行状況の確認を行うとともに、不履行者について市へ報告する。

交渉記録等については、住宅管理システムに入力する。

(カ) 現年度収納率の向上

家賃等の現年度収納率 99.5%を達成できるよう、適切な納入指導を実施する。

(キ) 口座振替利用促進に関するインセンティブ

年度末において口座振替利用数（家賃、駐車場等種別ごと）が基準値を上回った場合は、1件の増につき3,000円を報奨金として支払います。

《基準値》

前年度末口座利用件数 基準値①

基準値①に入退居手続等による増減件を加えた件数 . . . 基準値②

《算定式》

基準値①<基準値②の場合

インセンティブ . . . 基準値②を超えた件数×3,000円

基準値①>基準値②の場合

インセンティブ . . . 基準値①を超えた件数×3,000円

キ 収入超過者及び高額所得者の対応に係る補助業務

(7) 収入超過者の対応

指定管理者は、市が収入超過者と判定した入居者に対し、市が指定する様式により、収入超過者認定通知書を送付する。

また、収入超過者に対する公営住宅の明渡し努力義務の説明に努める。

(4) 高額所得者の対応

指定管理者は、市が高額所得者と判定した入居者に対し、市が指定する様式により、高額所得者認定通知書を送付する。

また、高額所得者に対し、特定公共賃貸住宅への転居のあっせん等の退去指導を行うとともに、結果について市へ報告する。

ク 駐車場管理業務

(7) 管理区画等の把握

駐車場の管理区画及び利用状況を把握し、毎月、各駐車場の管理状況を市へ報告する。

(4) 駐車場の使用許可

① 駐車場の使用希望者から提出された市営住宅駐車場使用申込書に不備がないか確認して受け付ける。

② 駐車場の空き区画の状況、市が定める使用条件等を確認して駐車場の使用希望者の審査を行い、その結果について市営駐車場使用申込書を添えて市へ報告する。

③ 市が駐車場の使用を決定した入居者に対し、市が指定した様式により、市営駐車場使用決定通知書等を作成し、送付する。

(4) 駐車場の適正管理

自動車部会（入居者が組織する駐車場の管理組織をいう。）がある住宅については、当該部会との連携を図り、適正な管理を行う。

(4) 駐車場の返還届等

① 駐車場使用者から返還届及び使用決定変更届が提出された場合は、内容に不備がないか確認して受け付け、市へ報告する。

② 市が駐車場の使用の取消しを決定した入居者について、自動車保管場所の一部解約届を作成し、所管警察署長あて提出する。

(4) 不正駐車等への対応

① 駐車区画等において、駐車場の使用権原がない不正駐車が発生しないよう、定期的に巡回調査を行うとともに、警察等の関係機関や入居者等との連携により不正駐車防止策を実施する。

② 不正駐車を発見した場合は、貼紙の貼付や看板の設置等、不正駐車 の解消に向けた措置を行う。

③ 駐車場の管理上必要な場合は、駐車区画に駐車禁止ブロックを設置するなど、駐車区画の適正利用に努める。

- ④ 放置車両等への対応については、市や入居者、関係機関と連携し、所有者の把握や撤去指導等に努めるとともに、必要に応じ、市と協議の上、撤去等の対応を行う。

ケ 入居者対応業務

- (7) 次に記載の申請に係る入居者からの相談等に対応するとともに、入居者から申請があった場合は、関係書類に不備がないか確認して受け付け、審査を行い、その結果について当該書類を添えて市へ報告する。

また、市が申請に係る決定を行った後、市が指定した様式により、申請した入居者へ承認等の通知を作成し、送付する。

- ① 連帯保証人承認申請
- ② 市営住宅同居承認申請
- ③ 市営住宅入居承継承認申請
- ④ 収入認定更正申請
- ⑤ 家賃等減免申請
- ⑥ 市営住宅模様替等承認申請

- (4) 次に記載の届が提出された場合は、関係書類に不備がないか確認して受け付け、審査を行い、市へ報告する。

- ① 市営住宅一時不使用届
- ② 市営住宅同居者異動届
- ③ 市営住宅明渡届

- (7) 入居者等への指導

- ① 市営住宅等の維持管理が適切に行われ、良好な住環境を維持できるよう、入居者からの相談に応じるとともに、入居者等に対し必要な助言、指導等を行う。
- ② 良好な住環境の維持のため、必要な場合は、市と協議の上、注意喚起のための文書等を作成し、入居者への配布や掲示等により啓発を行う。

- (4) 入居者等からの苦情、要望等への対応

- ① 入居者等からの苦情、要望等に対しては、必要に応じて現地調査等を実施するとともに、解決に向けた調整等に努める。
- ② 苦情、要望等を受けた時は、対応等の経過について記録簿を作成し、保存するとともに、適宜、市へ報告する。

- (4) 不正入居等への対応

入居者からの通報等により、不正入居、長期不使用、無断退去等が疑われる場合は、実態調査を行い、その結果を速やかに市へ報告する。

- (4) 入居者の安否確認

入居者の安否確認を要する場合は、市や警察等の関係機関と連携して

対応し、その結果を速やかに市に報告する。

(4) 地域活性化への取り組み

まちづくりの一環として、市営住宅を含む地域コミュニティ活動の啓発や支援に努める。

コ 公募以外の方法による入居

次に掲げる入居については、市の指示に従い、入居手続き業務等を実施する。

- (ア) コミュニティ住宅への入居
- (イ) 公共事業に伴う立退者の入居
- (ウ) リ災、解雇、DV 被害に伴う入居
- (エ) 住替え（心身の都合等による他の住戸への転居）に伴う入居
- (オ) 市営住宅の集約移転事業に伴う入居

サ 広報及び啓発業務

市営住宅等における共同生活の注意事項等について、市営住宅内広報誌を年に3回以上作成し、配布する。また、市の指示等により、その他のチラシ等の配布及び掲示物の掲示を行う。

(2) 施設等維持管理業務

ア 点検業務

市営住宅等の定期点検の実施計画を作成し、各施設において目視点検等による日常点検を行うとともに、建築基準法第12条に基づく点検を実施し、点検項目及びその結果を市へ報告する。

建築基準法第12条に基づく点検は、別記4 保守点検仕様書に従い実施する。

イ 保守業務

関係法令及び別記4 保守点検業務仕様書に基づき、次に掲げる業務を実施する。

- (ア) エレベーター保守点検業務
- (イ) 消防用設備等保守点検業務
- (ウ) 消火器取替業務
- (エ) 受水槽・高架水槽清掃業務
- (オ) 簡易専用水道検査業務
- (カ) 自動ドア保守点検業務（須浜第1、牟田尻住宅に限る。）
- (キ) 自家用電気工作物保安管理業務（為石住宅に限る。）
- (ク) 浄化槽保守点検業務
- (ケ) ガス漏れ警報器取替業務

- (コ) 設備管理業務（千歳住宅に限る。）
- (サ) 水道メーター検定に伴う改造及び取替等業務
- (シ) 建築基準法第 12 条点検業務

ウ 防火管理業務

(7) 防火管理者の選任

防火管理者資格（甲種）の取得者を防火管理者として選任し、所轄消防署へ届け出るとともに、市に報告する。

(イ) 防災計画及び訓練等の実施

防災計画を策定し、入居者の防災教育、訓練を計画的に実施するとともに、避難経路の確保状況や可燃物の放置の状況等を点検し、必要に応じて自治会、入居者等への指導を行う。

(ウ) 消防用設備の維持管理

関係法令等に基づき、消防用設備の適正な維持管理を行う。

(エ) その他

防火管理上必要な業務について、関係法令等に基づき適正に実施する。

エ 環境整備業務

(7) 除草及び樹木剪定業務

市営住宅及び周辺環境の維持並びに入居者等の生活に支障を及ぼす樹木等について、必要に応じ除草や剪定による整備を実施する。

※ 剪定等が必要な樹木の例

- ・ 照明に支障が生じているもの
- ・ 隣接道路、団地内道路等の通行、施設維持の障害となるもの
- ・ 電線、電話線等の障害となるもの
- ・ 隣接地に対して障害となるもの
- ・ ベランダ等において入居者の生活の障害となるもの
- ・ 病害虫が発生しているもの
- ・ 排水等の障害となるもの
- ・ 急傾斜地等、入居者による実施に安全管理用支障があるもの

(イ) 害虫駆除業務

市営住宅及び周辺環境の維持及び入居者等の生活に支障を及ぼす場合は、害虫・鳥類の駆除又は防除を実施する。

(ウ) その他の業務

入居者等からの市営住宅等の施設及び設備に関する相談に応じるとともに、必要に応じ対応すること。

オ 修繕業務

(7) 修繕業務の種類と範囲

① 諸修繕

入居者等からの連絡、指定管理者が実施する点検業務等を通じ、市営住宅等の敷地内における構造物、施設、設備等について、指定管理者が機能回復及び安全確保等のために実施する工事又は修繕（点検業務及び保守業務等により不具合が確認された箇所の修繕も含む）。

諸修繕の費用負担については、別記2「市営住宅修繕等負担区分表」による。

② 空家修繕

入居者の募集前に実施する設備等の機能回復のための修繕。

③ 退去修繕

入居者の退去時に実施する原状回復を目的とした修繕。

退去修繕の費用負担については、「明渡し時における退去者が行うべき修繕等の内容基準表」のほか、別記3「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改定版）」（国土交通省住宅局）等に準拠する。

④ 緊急修繕

災害、漏水等の事故に伴い発生する敷地内の構造物、施設、設備等の不具合及び損傷等について、機能回復及び安全確保等のために緊急に実施する修繕。

(4) 注意事項

① 修繕業者の選定

修繕業者等の選定においては、地域における受注機会の均衡を図るため、対象住宅の近隣に住所を有する事業者の活用に配慮すること。

また、上記選定により一部の事業者に集中することが無いよう、適正な事業者選定に努める。

② 修繕価格の決定

年度当初に各種刊行物（建設物価、積算資料等）及び市場取引単価等を参考に、修繕単価表及びその積算根拠を作成し、市の承認を得る。また、発注にあたっては、修繕単価表に基づき、適正な積算を行う。

③ 修繕の事前協議

空家修繕の場合及び1件当たりの修繕価格が130万円を超える修繕（緊急修繕を除く）の場合は、実施前に市と協議する。

(5) 修繕費の精算

- ① 指定管理委託料のうち、修繕費に係る経費について、1件毎の契約件名及び金額を明記した支出の内訳を明らかにした精算書を作成し、市が指定する期日までに市へ提出しなければならない。

- ② 指定管理委託料を精算した結果、残金が生じた場合は、市が指定する方法により、市が指定する期日までに返還しなければならない。

7 モニタリング等

市は、当該施設に円滑な運営を確保するため、指定管理業務の実施状況を把握するモニタリングを実施する。指定管理者は、市が行うモニタリングに必要な調査及び報告を行うこと。

指定管理者が管理の基準や事業計画に示された業務等において、基準を満たしていないと認められるときは、市は改善等必要な指示を行い、これに従わない場合は業務の停止や指定の取消しを行うことがある。

(1) 実施方法

ア 事業報告書の提出

指定管理者は実施した事業に関する報告書を作成し、月ごと、年度ごとに市に提出すること。

イ 施設利用者のアンケート実施

指定管理者はサービスの向上や利用者の増加が図られるなどの効果があったか厳正に評価し検証する観点から、Web や紙のアンケート等により、施設利用者の意見、苦情等を聴取し、その結果及び業務改善への反映状況について市に報告すること。

ウ 市の担当職員による現地調査

指定管理者は管理運営等の状況を説明すること。

エ 指定管理者による自己評価

指定管理者は業務についての日報や月報等を作成することにより、事業計画との整合が取れているか等の自己評価を行い、事業計画との乖離がある場合は、早期に原因究明を行い、対策を講じること。

オ 地域事業者の活用状況の確認について

市は、地域における受注機会均衡が図られているか必要に応じた監視・指導を行うものとする。

カ その他

市は、指定管理者の管理運営状況を把握するため、必要に応じた監視・指導を行うものとする。