

滝川市営住宅等指定管理者業務仕様書

滝川市営住宅、滝川市特定公共賃貸住宅及びこれらの共同施設（以下「市営住宅等」という。）の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この仕様書に定めるところによる。

記

1 市営住宅等の管理業務に関する基本的な考え方

市営住宅等を管理運営するに当たっては、次の基本方針に沿って行うこと。

- (1) 滝川市の公の施設であることを常に念頭に置き、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行うとともに、安心・安全な住環境の提供に努めること。
- (2) 市営住宅等の設置目的に基づき、適切な管理運営を行うこと。
- (3) 滝川市総合計画、滝川市住生活基本計画、滝川市公営住宅等長寿命化計画その他滝川市が定める各計画の目標の達成その他の施策との整合を図りながら市営住宅等の管理運営を行うこと。
- (4) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供がなされるよう管理運営を行うこと。
- (5) 利用者や地域住民の声を常に把握し、市営住宅等の管理運営に反映させること。
- (6) 管理業務において取り扱う個人情報の保護を徹底すること。
- (7) 最少の経費で最大の効果を発揮するよう管理運営の効率化に努めること。

2 市営住宅等の管理運営に関する業務

(1) 職員に関すること

- ア 市営住宅等の管理責任者1名を配置すること。
- イ 市営住宅使用料等の収納、保管及び納付等については適正な管理が行うことができるよう、出納責任者及び現金取扱者を配置（同一者とししないこと。）すること。
- ウ 1級建築士又は2級建築士の有資格者を配置すること。ただし、専任、兼任の別は問わないものとする。
- エ 甲種防火管理者及び甲種危険物取扱者又は乙種第4類危険物取扱者の資格を有する者を配置すること。
- オ 労働基準法（昭和22年法律第49号）その他の関係法令を遵守し、市営住宅等の管理運営に支障のないように職員を配置すること。
- カ 職員の勤務形態は、市営住宅等の管理運営に支障のないように定めること。
- キ 職員に対して、市営住宅等の管理運営に必要な研修を実施すること。
- ク 常時、職員に身分証明書等を携帯させるなど、身分を明らかにすること。

(2) 業務の実施体制に関すること

- ア 本業務を遂行するために必要な職員を確保し、業務の処理に適した執行体制を確立するとともに、入居者からの各種申請や問合せ等に迅速かつ的確に対応するため、滝川市内に事業所又は事務所を設置し、常設窓口を開設するものとする。また、事務所の入り口等わかりやすい場所に市営住宅等を管理する指定管理者である旨を表示した看板を設置すること。
- イ 指定管理者事務所の開所日及び開所時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までを基

本として、指定管理者が滝川市の承認を得て定めるものとする。

ウ 事業所又は事務所には、来所する利用者のための駐車場及び駐輪場を確保すること。

エ 事業所又は事務所は、ユニバーサルデザインを基本とし、来所する利用者の使用に配慮したものであること。

オ 事業所又は事務所を維持するために必要な費用は、指定管理者の負担とすること。

カ 管理経費を適正に執行管理するための体制を確保し、専用口座の開設を整備すること。

(3) 利用者等の要望・苦情処理

管理業務の実施に関し、入居者その他の市民から要望、相談又は苦情（以下、「苦情等」という。）があったときは、指定管理者の責任及び費用において、迅速かつ的確に対処するものとする。滝川市に管理業務に関する苦情等があったときは、これを引き継ぎ同様に対処すること。また、指定管理者は、当該苦情等の内容、処理の経過及び結果について、随時滝川市に報告し、再発防止のために入居者等へ苦情等の対応に関する通知を必要に応じて行うこと。

なお、入居者その他の市民からの苦情等の内容が、管理業務の範囲又は指定管理者の権限を超える事項に関するものであるとき、その他指定管理者が単独で対処することが困難であるときは、速やかに、当該苦情の内容を滝川市に報告し、指示に従って対処するものとする。

(4) 緊急時の対応に関すること

夜間や休日等に発生する緊急的な修繕ほか、自然災害や事故など、入居者の生活に重大な影響を及ぼす緊急的な事態に迅速かつ的確に対応するとともに、復旧・安全対策のために必要な措置を速やかに講じること。

ア 緊急の修繕や事故などへの対応に関する業務については、夜間並びに土曜日、日曜日及び祝日を含めた24時間の対応体制を確保すること。

イ 速やかに現地調査等により状況を把握し、適切な初期活動を行うこと。

ウ 指揮命令系統を明確にし、連絡体制及び連絡網を整備すること。

エ 入居者に対する緊急時の連絡先の周知を徹底すること。

オ 緊急時の対応に当たっては、住民の安全を最優先に配慮した対策等の措置を講じること。

カ 緊急修繕等の発注に当たっては、適正な業者の選定を行うこと。

キ 夜間や休日等に発生した緊急修繕や事故について対応した場合は、速やかに滝川市に報告すること。

ク 地震、火災、風水害等の災害及び事故による傷病等が発生した場合に迅速かつ的確な対応ができるよう、防災計画その他の各種マニュアルを定めるとともに、日頃から訓練を行い、利用者、職員等の安全確保を図ること。また、災害等の緊急事態が発生した場合には、被害が最小になるように迅速かつ最善の対応をとるとともに、直ちに滝川市に報告すること。

ケ 市営住宅等が滝川市地域防災計画における避難所・災害対策住宅又は国民保護に係る北海道の指定を受けた避難所・災害対策住宅とされた場合には、指定管理者は、避難所の開設や管理運営に協力すること。また、大規模災害に基づく市営住宅等の住戸確保の要請が市からあった場合は同様に協力すること。

(5) 公営住宅管理システムに関すること

ア 市営住宅等の管理に当たっては、市が貸与する公営住宅管理システムを利用すること。

イ 公営住宅管理システムの端末については、市のサーバーから当該端末までを専用回線で接続することとなり、この場合における設置工事費や公営住宅管理システムのメンテナンス費等は市が負担する。ただし、指定管理者の責めに帰すべき事由により公営住宅管理システムに不具合が生じた場合は、指定管理者の負担により原状に回復すること。

ウ 市が貸与するクライアントPCへのソフトウェアの追加は、滝川市があらかじめ承認する場合を除き認めないこととする。

3 市営住宅等及び設備の維持管理に関する業務

- (1) 利用者が安全かつ快適に利用できるよう、市営住宅等の清掃や環境衛生の管理を行い、市営住宅等の保全及び美観を維持すること。また、屋根雪による人、物及び市営住宅等への被害がないよう降雪量に応じて雪下ろし業務を実施すること。なお、これらの業務の実施に関する標準的な内容は、別表第1に定めるところによる。
- (2) 市営住宅等の適正な管理運営のため、消防用設備、昇降機設備、その他付属設備の保守管理及びこれらの設備等の巡視点検（消防法（昭和23年法律第186号）に基づく消防用設備及び防火対象物の定期点検を含む。）を行うこと。なお、これらの業務の実施に関する標準的な内容は、別表第2に定めるところによる。
- (3) 次の法定点検等の管理業務を行う上で関連する法規がある場合はそれらを遵守すること。
 - ア 消防法に基づく消防用設備の点検
 - イ 消防法に基づく防火対象物点検
 - ウ 建築基準法（昭和25年法律第201号）に基づく昇降機点検
 - エ アからウまでに掲げるもの以外の必要な法定点検等
- (4) 地下貯油槽の定期点検、漏えい検査を行い、市営住宅等及び環境の保全を維持し、事故防止に努めるほか、公害、災害が発生するおそれがある場合は適切な措置を講じること。なお、これらの業務の実施に関する標準的な内容は、別記に定めるところによる。
- (5) 駐車場及び外構設備の適切な維持管理を行うこと。なお、これらの業務の実施に関する標準的な内容は、別表第3に定めるところによる。
- (6) 事務手続に関する標準的な内容及び処理区分は、別表第4及び別表第5に定めるところによる。
- (7) 滝川市が備え付ける備品（事務機器を含む。）については、別表第6に定めるところによる。なお、備品の管理については善良な管理者の注意をもって管理するとともに、前項(5)に定める公営住宅管理システム以外の備品について、破損等が生じた場合は指定管理者の負担において随時原状あるいは事実上支障のない状態まで回復すること。

4 市営住宅等の修繕に関する業務

入居者の生活に支障を及ぼすことがないように、修繕や保守点検などの施設管理を的確に行うとともに、常に市営住宅等の状況の把握に努め、必要に応じて修繕・改善を行い正常な状態を維持すること。

指定管理者は、入居者からの修繕依頼のほか、自らの巡回により破損等の箇所を把握し、速やかに必要な修繕を行うこと。

(1) 指定管理者が行う修繕の範囲

ア 一般修繕

市営住宅等（付帯設備、外構を含む。）の全てを対象とした修繕で、劣化等、不特定の時期に発生する不具合、破損に対してその都度実施する必要がある修繕で低下した性能又は機能を原状あるいは事実上支障のない状態まで回復させるもの

イ 退去修繕

入居者から退去の申出があった住戸において、次の入居者を入居させるための修繕及び強制

執行や無断退去等により空き家となった住戸の修繕で原状に回復するもの

ウ 計画修繕 上記以外の修繕で別表第7に記載した修繕

(2) 費用負担の原則

- ア 経年劣化及び通常の使用による住宅の損耗等の復旧は指定管理者の負担で行うこととする。
ただし、市営住宅入居のしおり及び入居契約書において入居者が修繕の義務を負う部分については入居者負担とする。
- イ 入居者の故意又は過失、通常の使用方法に反する使用等による住宅（付帯設備、備品等を含む。）の損傷・汚損及び一部又は全部を紛失したりする等、入居者の責任により生じた損耗等の復旧費用は入居者負担とする。
- ウ 入居者が設置した棚、設備（エアコン、洗浄機能付き便座等）、家具・家財等の撤去・処分及び原状と異なるものに変更したものの原状回復費用は入居者負担とする。
- エ 共用部における一般修繕は指定管理者の負担で行うこととする。ただし、共用階段や廊下の電球及び蛍光管の交換は入居者で結成する自治会負担とする。
- オ 共同施設に係る一般修繕については指定管理者の負担とする。

(3) 実施に当たる留意事項

- ア 市営住宅等及び設備全般について、破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合は、速やかに修繕等を行うこと。また、修繕等を行った場合は、実施内容について滝川市に報告すること。
- イ 計画修繕について、別表第7のとおり年次毎の計画修繕を実施し当該年度内に完了すること。ただし、事前に計画修繕を実施する年度の変更の協議を滝川市と行い、滝川市がこれを認めた場合は実施の年度を変更することができるものとする。この場合、別に定める指定管理代行負担金の支払時期及び支払金額は別途協議することとする。
- ウ 計画修繕が完了した翌月の実施状況報告には、完了した状況のわかる写真を添付すること。
- エ 第1号及び第2号において特別な事情がある場合に、設備等の仕様変更を行うことができる。なお、仕様変更を行う場合は滝川市と事前協議を行うこと。
- オ 退去時において、入居時（退去修繕後）の状況がわかるように、入居前（退去修繕後）の写真を部屋ごとに撮影し保存すること。また、傷など未補修のままで賃貸する場合は、その部分がわかるように写真で保存すること。
- カ 新規入居待機者に対する迅速な入居の確保と効率的な管理運営を図るため、退去修繕は概ね1か月以内に完了するように努めること。

5 市営住宅使用料等の収納に関する業務

市営住宅使用料、市営住宅駐車場使用料、敷金及び証明手数料に係る現金領収及び納付指導（相談を含む。）の収納業務については、指定管理者として指定した団体と別途収納業務委託契約を締結することとする。ただし、当該収納業務の予算に係る議会の承認を得られなかった場合においては、この限りではない。なお、収納業務に関する標準的な内容及び処理区分は、別表第8及び別表第9に定めるところによる。

指定管理者は、滝川市と連携をとりながら現年度分及び滞納繰越分の市営住宅使用料及び市営住宅駐車場使用料の滞納額の解消に努めるとともに、次に掲げる収納率を上回るよう必要な対策を講じること。

	現年度分の収納率	滞納繰越分の収納率
市営住宅使用料	99.00%	30%
市営住宅駐車場使用料	99.00%	60%

6 市営住宅等の管理運営に関する業務に付随する業務

(1) 事業計画

指定管理者は、次に掲げる計画書類を協定で定めるところにより提出するほか、滝川市が要求する計画書類については、適宜提出すること。

ア 毎年度開始前に提出する報告書類

(ア) 当該年度の管理業務の実施に係る計画書（修繕工事の実施計画、環境への配慮に係る取組計画等）

(イ) 当該年度の管理に係る収支予算書

イ 事業の実施に係る事前承認

事業計画に沿って事業を実施するに当たり、その詳細事項について、滝川市の承認を得ること。なお、事業の内容変更及び自主事業の取扱いについても、同様とすること。

(2) 事業報告

指定管理者は、次に掲げる報告書類を協定で定めるところにより提出するほか、滝川市が要求する報告書類については、適宜提出すること。

ア 毎年度終了後に提出する報告書類

(ア) 当該年度の管理業務の実施状況報告書（管理業務関係、収納業務関係、修繕業務関係等）

(イ) 当該年度の管理に係る収支決算書

(ウ) 利用に係る各種統計書類

(エ) 当該年度の団体の経営状況を説明する書類（収支（損益）計算書、貸借対照表等）

イ 毎月終了後に提出する報告書類

当該月の管理業務の実施状況報告書（管理業務関係、収納業務関係、修繕業務関係、市営住宅等の利用状況、管理運営費収支状況等）

※業務日報、経理日報、帳簿その他の毎月の収入状況が確認できる書類を持参すること

(3) 市営住宅管理人に関すること

ア 市営住宅監理員（公営住宅法（昭和26年法律第193号）第33条第1項の規定に基づき、滝川市営住宅条例（平成9年滝川市条例第11号）第52条において滝川市長が任命する者をいう。）の職務を補助する市営住宅管理人の業務を担うものとする。

イ 市営住宅管理人は、市営住宅監理員の指示を受けて、修繕すべき箇所の報告、入居者との連絡等の事務その他滝川市営住宅条例施行規則（平成9年滝川市規則第28号）第23条に規定する職務を行うこと。

(4) 管理業務の範囲外の業務に関すること

ア 自主事業は、市営住宅等の有効な利用を促進し、入居者の福祉と文化に寄与するためのものであること。

イ 自主事業は、料金設定が高額とならないようにすること。

ウ 自主事業の実施内容については、事業計画書に記載すること。

(5) 広報業務

指定管理者は、市営住宅等のPRや情報提供のため、滝川市と連携しながら、リーフレッ

ト、情報誌の作成、インターネットホームページの開設・更新を行うこと。

(6) 利用者ニーズの把握、利用者等へのアンケートの実施及び業務の改善

指定管理者は、利用者を対象にWEBアンケート又は、窓口にアンケート用紙を設置するなどの方法でアンケートを実施しなければならない。さらに、利用者等の意見・要望を把握し、業務改善等管理運営に反映するよう努めること。なお、アンケート結果及び業務改善状況については、随時滝川市に報告すること。また、適宜事業評価を実施し、業務の改善に努めること。

(7) 人材の育成

管理業務の従事者に対して業務上必要とされる研修、指導教育を実施し、管理に支障が及ばないよう万全を期すること。

(8) 調査、指示等

滝川市は必要に応じて指定管理者に対して当該業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示を行うことがある。指定管理者は、滝川市から指示があった場合には、速やかに改善を行うこと。

(9) 監査委員による監査

市長が要求するとき、又は監査委員が必要と認めるとき、指定管理者が行う市営住宅等の管理業務に係る出納関連の事務については、市の監査委員の監査の対象となる。この監査結果により指摘事項等があった場合には、速やかに改善を行うこと。

(10) 滝川市と関係機関との連絡調整

ア 滝川市との連絡調整

管理業務は、後日、滝川市と締結する協定に基づき実施することとなるが、協定書に定めのない事項及び管理上疑義を生じた場合は、滝川市と協議の上これを決定するものとする。なお、市営住宅等の管理運営に係る各種規定、要綱、マニュアル等を作成する場合は、滝川市と協議すること。

イ 関係機関との連絡調整

市営住宅等の管理業務の遂行に当たっては、利用者団体、地元町内会等との良好な関係を維持するとともに、必要に応じ連絡調整を行うこと。

(11) 市主催行事等への協力

ア 必要な範囲において滝川市若しくは教育委員会又はこれらが関係する実行委員会が実施する事業への協力及び滝川市又は教育委員会が出席を要請する会議への参加をすること。

イ 公職選挙法（昭和25年法律第100号）第41条に基づく投票所として共同施設（児童遊園を除く。）を使用する場合については、指定管理者は、滝川市選挙管理委員会が行う投票所の開設及び管理運営に協力すること。

(12) 引継ぎ業務

ア 指定管理者は、滝川市の指示により、業務の開始前までに事務の引継ぎ及び各業務の習得を行うこと。なお、事務引継ぎ等に係る費用については、指定管理者の負担とすること。

イ 指定管理者は、指定期間の満了の日までに、必要な事項を記載した業務引継ぎ書等を作成し、新たな指定管理者との間で、円滑かつ支障なく市営住宅等の管理業務を実施できるよう、適正な業務引継ぎを行うこと。また、新旧指定管理者は、業務引継ぎの完了を示す書面を取り交わし、その写しを滝川市に提出すること。

(13) その他管理運営に関し必要な業務

管理運営に関する必要な許認可等の取得及び監督官庁への届出義務を行うこと。