資料　2

# 市営住宅の業務及び管理の実施基準

# 目　　次

Ⅰ　共通事項
１　業務を実施する市営住宅・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１
２　管理業務の実施体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１
３　定期的な報告書等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３
４　業務の実施にあたっての留意事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３
５　協議・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４

Ⅱ　一般管理業務
１　市営住宅の巡回に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５
２　各種申請等の受付に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５
３　収入申告に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５
４　明渡しに関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　６
５　空家住戸の適正管理に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　７
６　入居者募集に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　８
７　入居者等への指導、相談等に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　９
８　市営住宅駐車場に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
９　家賃等徴収に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２
１０　共益費に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
１１　防火管理に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３

Ⅲ　施設保守管理業務及び修繕業務
１　共通事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１５
２　施設保守管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１５
３　修繕業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１６

Ⅳ　別紙資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１９

## Ⅰ　共通事項

本実施基準は、市営住宅について、指定管理者が行う業務の内容、履行方法及びその水準に関し必要な事項を定めるものとする。

市営住宅の管理業務の実施にあたっては、相模原市市営住宅条例（平成９年１０月１日条例第１９号）及び同施行規則（同規則第５０号）並びに関係法令、その他行政機関が定めた計画、指針、要綱、要領、通知等を遵守し、善良な管理者の注意をもって、誠実かつ公正に履行しなければならない。

本実施基準に記載している内容は、最低限の管理運営水準を定めたものであり、この水準を満たす場合には、これ以上の提案を妨げるものではない。

なお、施設保守管理業務等の詳細な内容や実績などについては、市営住宅の指定管理者の募集に係る説明会で配布する。

### １　業務を実施する市営住宅

（１）指定管理者は、相模原市市営住宅条例第３条の規定により設置された相模原市市営住宅及び共同施設（敷地内に存在する付属物及び建設予定地を含む。以下「市営住宅」という。）を業務の対象とすること。

（２）指定期間内に新たに整備される市営住宅については、対象としない。

### ２　管理業務の実施体制

（１）管理業務を行う主たる事務所

ア　指定管理者は、管理業務の実施場所であり、かつ入居者等への対応窓口となる事務所（以下「指定管理者事務所」という。）を、指定管理者の負担（賃借料、維持管理費、事務費、備品購入費、光熱水費など指定管理者事務所を設置、維持運営していく費用を全て含む。）により、本市内に設置すること。

イ　指定管理者事務所は、入居者の利便性及び非常事態発生時の現場急行等を考慮した場所に設置すること。

ウ　指定管理者事務所は、市との書類の受け渡し、連絡調整の円滑化、迅速化などを考慮した場所に設置すること。

エ　前任の指定管理者から引き継ぐ書類、図面等及び指定管理期間内に取得する書類、図面等を保管するスペースを、指定管理者事務所内などの適切な場所に確保すること。

（２）業務時間及び業務体制

ア　指定管理者事務所の窓口開設時間は、原則、１２月２９日から翌年１月３日までを除く午前８時３０分から午後６時までとする。なお、指定管理者の負担において、これ以上の窓口開設時間を設けることは可能とする。

イ　指定管理者は、窓口開設時間中、入居者の電話、来訪などに対して迅速かつ的確な対応が図れるようにするとともに、急な現地調査や緊急対応（修繕、漏

水、災害）等の実施にも迅速かつ的確に対応できる人員配置を図ること。

ウ　指定管理者は、窓口開設時間外において、常時、入居者等からの連絡先として、コールセンターを設置するなどして、電話連絡の受付ができる体制を確保し、緊急事態（緊急的に修繕を実施する必要がある場合や現場確認が必要な場合等）にも迅速かつ的確に対応できる体制とすること。

エ 大規模災害時に備え、災害発生後原則２日以内に全ての市営住宅を現地調査し、被災状況の報告等を可能とする体制を構築すること。

オ　１級建築士等有資格者による、各種施設、設備等の修繕の設計、監理及び検査並びに保守管理業務の検査確認等を実施できる体制とすること。

カ　その他、募集要項及び本実施基準に記載された業務を迅速かつ的確に対応できる体制とすること。

（３）非常事態発生時の対応について

ア　指定管理者は、台風、火災、事故、緊急修繕、犯罪その他災害や事件等の発生に備えて、事前に危機管理マニュアル等を整備し、市に報告すること。

イ　指定管理者は、非常事態発生時の責任者を明確にした対応体制を事前に整備するとともに、迅速かつ確実に対応可能とする緊急連絡網を整備し、市に報告すること。緊急連絡網は毎年及び指定管理者職員の変更の都度、市に報告すること。

ウ　指定管理者は、非常事態の発生防止のため、巡回業務時などに危険箇所の点検、入居者への周知及び危険物の除去などを実施すること。

エ　指定管理者は、台風等の暴風雨が予報される場合には、危険箇所の点検及び必要に応じて入居者への事前周知等を行うこと。

オ　指定管理者は、入居者等から非常事態発生の通報があった場合又は自ら発見した場合は、入居者等の安全確保を最優先するとともに、迅速かつ適確な現場対応を行うこと。なお、窓口開設時間外の場合でも、同様の対応が取れる体制を構築すること。

（ア）指定管理者は、入居者等から通報があった場合、状況を聞き取り、必要に応じて現地確認を行い、状況の把握を行うこと。

（イ）指定管理者は、入居者の安全確保を図るとともに、危険箇所への立ち入りの禁止措置や二次災害の防止措置などを行うこと。

（ウ）指定管理者は、警察や消防等の関連部署へ通報を行い、連携を図ること。また、速やかに市に報告を行うこと。

（エ）指定管理者は、緊急に修繕を必要と判断する場合、直ちに応急処置及び修繕を実施し、被害を最小限にするよう努めること。

カ　指定管理者は、各市営住宅の管理組合や自治会などに対して、非常事態発生時の連絡体制構築の協力を求め、必要な体制を整備すること。

キ　指定管理者は、警察、消防等の関係部署から要請がある場合には、現場検証等に立ち会うこと。

３　定期的な報告書等について

（１）年間事業計画書

指定管理者は、３月に市と協議して、翌年度の「年間事業計画書」を作成し、市長に提出すること。なお、事業計画には、当該年度に実施したモニタリングの自己評価及び相模原市市営住宅指定管理者選考委員会の意見等を反映させること。

（２）週報告書

指定管理者は、毎週火曜日までに、前週分の業務の実施状況（入居者等からの相談、要望、苦情の状況及びそれに対する処理状況等）について、「週報告」を作成し、提出すること。

（３）月間実績報告書及び修繕実績報告書

指定管理者は、毎月１０日までに、前月分の業務の実施状況（届出件数、苦情トラブルの状況、巡回状況、施設保守状況、明渡し状況、家賃収納状況、緊急出動状況、被害状況、修繕実施状況等）について、「実績報告書」及び「修繕実績報告書」を作成し提出すること。

（４）事業報告書

指定管理者は、毎年１回、地方自治法第２４４条の２第７項に規定する「事業報告書」を、毎年度終了後３０日以内に市長に提出すること。

（５）入居者満足度及び入居者ニーズに関する調査報告書

指定管理者は、入居者満足度及び入居者のニーズを把握することを目的に調査を行い、調査結果、分析結果及び改善策等について報告書を作成し、提出すること。なお、実施時期、実施方法及び実施内容等については市と協議するものとする。

４　業務の実施にあたっての留意事項

（１）指定管理者として指定された後、業務開始の前日までに、指定管理業務を円滑に実施するために、次の事項を実施すること。なお、これに要する職員の派遣及び研修に係る経費をはじめ全ての経費は、指定管理者の負担により実施すること。

ア　協定書について市と協議

イ　事務所、車両、備品等指定管理業務に必要な施設の準備

ウ　配置する職員の確保及び業務内容、個人情報等の研修実施

エ　業務に関する規定、提出資料及び様式等の作成

オ　管理開始日当日から実施される修繕業務及び保守管理業務等の契約準備

カ　前任の指定管理者からの業務引継ぎ

キ　パンフレット及び掲示物の作成

ク　その他、指定管理業務の円滑な開始に必要な準備

（２）公の施設であることを念頭に、公平かつ適確な管理運営を行うこと。

（３）日頃から市営住宅の施設保守管理を行うとともに、入居者ルールの周知徹底を図り、良好な住環境の維持に努めること。

（４）管理組合、自治会とは、機会を捉えて話し合いを行い、良好な連携協力関係の構

築に努め、入居者が互いに支え合い、誰もが安心して暮らせる住環境の維持に努めること。

（５）入居者の安全に関係する重大な事故等が発生、又は発生のおそれがある場合、市は緊急の点検、調査、報告を行うよう指示をすることがあるので、指示に従って、適切に実施すること。

（６）指定管理者は、市が使用する住宅管理システムについては使用不可とする。市は、入居者管理台帳等の指定管理業務に必要な情報の提供を行うので、当該情報を使用して業務を行うこと。

（７）市からの指定管理業務に関する問合せに対し、速やかに回答を行うこと。また、予算要求及び議会対応に関する資料並びに会計検査・監査対応に関する資料等の提供を行うこと。

（８）指定管理者は、市営住宅に関する、国、県及び関連部署等からの調査、照会等について、市の指示に従い、調査票や添付資料などの作成を行うこと。

（９）指定管理業務を行うにあたって作成又は取得した文書等は、適正に管理・保管し、指定期間終了後、次期指定管理者に速やかに引き継げるようにしておくこと。

（１０）市は、指定管理者の業務について、随時、立ち入り検査を実施し、又は必要な説明を求めることがある。検査の結果、必要があると認められる場合、市は業務内容について改善を求め、指定管理者はこの指示に従わなければならない。指示に従わない場合は、市は指定の取消しを行うことがある。

## ５　協議

指定管理者は、本実施基準に規定するもののほか、指定管理業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議を行うこと。

## Ⅱ　一般管理業務

### 1　市営住宅の巡回に関する業務

（1）指定管理者は、市営住宅を定期的に巡回し、建物の点検を実施した上で、不具合箇所や危険箇所*がある場合、必要に応じて市と協議を行った上で修繕等の対応を実施すること。

（2）指定管理者は、巡回時等に不正駐車、不法投棄などを発見した場合は、管理組合などと協力し、張り紙や所有者に対する注意を行うなど適切な対応を行い、必要に応じて市に報告を行うこと。

（3）指定管理者は、市営住宅敷地内児童遊園の遊具等を定期的に点検すること。

（4）指定管理者は、入居者が立ち入ることが出来ない又は立ち入ることが危険である共用部について、定期的に破損状況や排水溝のつまりなどの点検を実施し、問題が発見された場合には、修繕や清掃など適切に対応すること。

＊；自殺防止の観点も含む。

### 2　各種申請等の受付に関する業務

（1）指定管理者は、次に掲げる各種申請等に関する入居者等からの相談を受けること。また、必要に応じて、助言や指導等をするとともに、書類の受付を行うこと。

ア　市営住宅入居者世帯員異動届
イ　市営住宅長期不在届
ウ　市営住宅同居承認申請書
エ　市営住宅入居承継承認申請書
オ　市営住宅入居者連帯保証人変更承認申請書
カ　市営住宅入居者連帯保証人住所等変更届
キ　収入認定更正・再認定申請書
ク　市営住宅家賃減免申請書
ケ　市営住宅模様替等承認申請書

（2）指定管理者は、受付した書類を、市が指定した日（原則週２回）に、市に来庁し、手渡しで提出を行うこと。その際、送付者一覧表などを作成し、受渡し書類を明確にすること。

（3）指定管理者は、市営住宅模様替等承認申請書が提出された場合、必要に応じて、対象市営住宅の現場確認を行い、現場の写真や状況、指定管理者の意見を付して市へ提出すること。

（4）駐車場に関する受付については、「8　市営住宅駐車場に関する業務」を参照。

### 3　収入申告に関する業務

（1）発送書類の準備

指定管理者は、市営住宅収入申告書（兼入居者世帯員異動届）に同封する次の

関連書類を、事前に市の承認を受けた上で作成すること。

ア　収入申告書（別紙）（一般住戸とあじさい住宅では内容が異なる）

イ　月別収入証明書（給与所得者用）

ウ　雇用条件証明書

エ　収支明細書

オ　その他制度などを周知するチラシ（１～２枚程度）

カ　返信用封筒（返信先は指定管理者宛、指定管理者負担の料金後納郵便とする）

（２）収入申告書等の配布

指定管理者は、毎年月上旬に、市が提供する市営住宅収入申告書（兼入居者世帯員異動届）及び指定管理者が作成した関連書類並びに返信用封筒を封入封緘し、市営住宅入居者全世帯に配布すること。なお、配布方法は郵送とし、郵送料は指定管理者の負担とすること。

（３）収入申告書の受付

指定管理者は、入居者から提出された収入申告書の受付を行うこと。

（４）未提出者に対する指導

指定管理者は、提出期限（原則７月末日）までに収入申告書の提出がない入居者に対して、提出を指導し、未提出を防ぐこと。

（５）収入申告書等の提出

指定管理者は、受付した書類を、市が指定した日（原則、８月中旬、８月末日、９月末日、１０月末日、その後は「２　各種申請等の受付に関する業務」の提出にあわせて随時）に市に来庁し、手渡しで提出を行うこと。その際、送付者一覧表などを作成し、受渡し書類を明確にすること。

４　明渡しに関する業務

（１）市営住宅明渡届の受付業務

指定管理者は、入居者等からの退去に関する相談を受けること。また、必要に応じて、助言や指導等をするとともに市営住宅明渡届などの書類の受付を行うこと。受付後は速やかに市へ提出すること。

（２）明渡検査に関する業務

ア　指定管理者は、市営住宅明渡届受理後、明渡予定者立会いの下、明渡日以前に明渡事前検査を実施すること。その際、部屋の破損状況、残物の状況、明渡予定者が原状回復すべき模様替え（エアコン、手摺、アンペア変更等）、工作物等（照明器具、持ち込み浴槽、湯沸かし器等）を確認し、別添「資料８　修繕負担区分一覧（直接建設及び集会所版）」及び「資料９　修繕負担区分一覧（借上げ住宅版）」（以下「修繕負担区分一覧等」という。）に基づき、明渡予定者の負担において修繕、原状回復及び撤去すべき事項について指示すること。また、畳の表替え、襖の張替の設置を指示すること。

イ　指定管理者は、明渡完了検査の日程について明渡予定者と調整を行い、明渡事前検査時に指示した事項が履行されているかどうか確認を行うこと。なお、履行されていない場合には、明渡完了とせず、再検査とすること。

ウ　指定管理者は、電気、水道、ガス等休廃止手続が完了していることを確認した上で鍵の返還を受けること。

エ　指定管理者は、明渡完了検査が終了した場合、速やかに市へ報告を行うこと。

オ　指定管理者は、市の指示に従い、強制執行による明渡しの立会い及び事務補助等を行うこと。

5　空家住戸の適正管理に関する業務

（1）空家住戸の把握業務

ア　指定管理者は、空家住戸を管理するための空家台帳を作成すること。空家台帳の項目については、市と協議を行うこと。

イ　指定管理者は、老朽化住宅でない市営住宅の明渡しがあった場合、明渡完了検査時又はその後、部屋の間取り、部屋のタイプ、各設備類の有り無し及びタイプなどを調査し、空家台帳に登録を行うこと。なお、間取り図は必ず作成すること。

ウ　指定管理者は、空家台帳に登録された住戸（以下「登録空家住戸」という。）について、当該住戸の空家修繕にかかる概算見積金額を、直近の入居者募集業務実施時までに作成すること。

（2）空家住戸適正管理業務

ア　指定管理者は、空家住戸に関して、立ち入りを禁ずる張り紙を出入り口の扉等に掲示すること。

イ　指定管理者は、登録空家住戸に関して住戸内を適正な環境に維持するための管理を行うこと。

ウ　指定管理者は、登録空家住戸のベランダや玄関周り等の専用部分について、鳥の巣や糞害、いたずらによる破損等が発生しないよう、適正な管理を行うこと。

エ　老朽戸建て住戸については、募集住戸とせず、必要に応じて除却することとなるが、建物除却までの管理はもとより、除却後の空地についても適正な管理を行うこと。

オ　指定管理者の責めに帰すことが出来ない真にやむを得ない事情がある場合を除き、空家住戸適正管理業務の瑕疵により発生する修繕については、指定管理者の負担で実施すること。

（3）入居者募集時の登録空家住戸の提案業務

ア　指定管理者は、登録空家住戸の状況について、住宅の場所、部屋タイプ、修繕費などを整理し、市へ直近の入居者募集で提供する住戸の提案を行うこと。

イ　市は、指定管理者の提案に基づき募集住戸の決定を行う。指定管理者は、市

の指示に従い、空家修繕及び募集のしおり作成業務の準備を行うこと。

6　入居者募集に関する業務

募集計画及び入居者決定は市で行う。指定管理者は、市の補助業務として、書類の作成や配布、入居時における説明会や入居関連書類の受付などの業務を行うこと。

募集時期は年２回（５月と１１月）で、それぞれ３週間程度の受付期間を設けており、５月募集は９月１日に、１１月募集は翌年の４月１日の入居となる。なお、指定期間中に募集回数等の変更がある場合がある。

（1）募集のしおりの作成

ア　指定管理者は、市から指示を受けた募集住戸を基に、市の指示のもと、相模原市市営住宅募集のしおり、市営住宅入居申込書及び申込用封筒（以下「募集のしおり等」という。）を作成すること。

イ　指定管理者は、市から指示があった配布場所及び部数を基に、市から指示のあったに日時に募集のしおり等を直接配布場所に納品すること。

ウ　指定管理者は、指定管理者事務所においても募集のしおり等を配布すること。

（2）入居説明会の開催

ア　指定管理者は、開催スケジュールや開催事前準備について、市から指示を受けること。なお、入居する住宅（一般住戸・あじさい住宅）によって、説明内容が異なるので、説明場所及び説明資料についてもそれぞれ用意すること。

イ　指定管理者は、入居の手続きに関すること、入居後の心得、維持管理に関する注意事項、修繕負担区分などを記載した「入居のしおり」を作成し、市の承認を得ること。

ウ　指定管理者は、入居日１か月程度前に会場を確保し、入居説明会を実施すること。その際、入居予定者全員に対して、入居のしおりを基に、入居後の生活ルール等について十分な説明を行うこと。

エ　指定管理者は、必要に応じて、部屋番号、駐車場、入居日等の抽選を実施すること。

オ　市営住宅の敷地内通路などに引越し車両が進入することにより、事故を招く危険があるため、指定管理者は、既存入居者への周知や車両通行への指導を実施すること。

（3）入居手続きについて

ア　指定管理者は、会場を確保し、入居決定者に対して入居手続の受付事務を行うこと。

イ　指定管理者は、入居決定者が必要書類を全て提出し、市指定の金融機関に敷金を払い込んだことを領収書により確認した場合、希望者に対して下見のための鍵の貸出を行うこと。ただし、鍵は貸出当日に返却させるものとする。

ウ　指定管理者は、会場を確保し、入居決定者に対して、入居許可日前日に入居許可書及び鍵を交付すること。なお、鍵については全て入居者に引渡し、市で

はスペアキー、マスタキーの保管を行わない（共用部分の鍵は除く）。

エ　指定管理者は、入居者から入居完了届が提出された場合、「２　各種申請等の受付に関する業務」の提出にあわせて、市に来庁し、手渡しで提出を行うこと。その際、送付者一覧表などを作成し、受渡し書類を明確にすること。

オ　指定管理者は、繰り上げ当選などで定期募集とは異なる時期に入居する者がいる場合、個別に（２）及び（３）ア～エの事務を行うこと。

7　入居者等への指導、相談等に関する業務

（1）入居者等への指導に関する業務

ア　指定管理者は、市営住宅の良好な住環境を維持するため、入居者等に必要な助言、指導等を行うこと。特に次のような他の入居者への迷惑行為が発生した場合には、確実に指導等を実施すること。

（ア）犬、猫、うさぎ、鳥、爬虫類等のペットを飼育すること（一時預かりも含む）

（イ）不正駐車（50cc 以上（２種原付）のバイク駐輪も含む）

（ウ）不法投棄

（エ）廊下やベランダなどに、火災時等の避難に支障を生じる物を置くこと

（オ）夜間、早朝などの騒音（テレビ、ラジオ、足音、音楽等）

（カ）共用部分（ベランダ含む）でのマナー違反（喫煙、吸殻を捨てること等）

イ　必要に応じて注意喚起や指導のための文書を作成し、配布、掲示等により入居者に周知、啓発等を行うこと。

ウ　指定管理者は、入居者等へ実施した指導等について、受付日、受付内容、処理経過、処理方法等の経緯などを記載した台帳を作成し、定期的に市に報告すること。

（2）入居者等からの相談、苦情、要望等の処理業務

ア　指定管理者は、入居者等から相談、要望、苦情等を受けた場合は、必要に応じて現地調査を行い、速やかに回答、指導等を実施することとし、案件を長期間留保しないこと。

イ　指定管理者は、前項の回答、指導等を行うに際し、伝聞や苦情申立者の一方的な訴えのみで判断することは厳に慎み、必要に応じて、苦情申立者以外の第三者から話を聞き事実関係の把握に努め、中立的かつ客観的な立場に立って判断を行うこと。

ウ　指定管理者は、入居者同士の騒音トラブルなど、本来は入居者間で解決する相談等についても、双方の話をよく聞き、指定管理者としての立場から、助言、指導、仲裁など誠意を持って対応すること。

エ　指定管理者は、市営住宅内での生活上の決め事等、管理組合等が管理、運営し処理すべき案件の相談等についても、指定管理者としての立場から、助言、指導、仲裁等、積極的に対応をすること。

オ　指定管理者は、入居者等が全く指導に従わない等、処理困難な案件については、経過や意見、詳細な資料を添付して市に報告し、市が決定する処理方針に従い適切に対応すること。

カ　指定管理者は、入居者等から市へ直接寄せられた相談、要望、苦情等について引き継ぎを受け、市の指示に従い、適切に対応すること。

キ　指定管理者は、入居者等からの相談、苦情、要望等について、受付日、受付内容、処理経過、処理方法等の経緯などを記載した台帳を作成し、定期的に市に報告すること。

ク　指定管理者は、周辺自治会、近隣住民等から市営住宅に関する相談、要望、苦情等があった場合についても、前記ア～キに沿って対応すること。

ケ　指定管理者は、業務時間及び連絡先について、入居者に対して確実に周知を行うこと。また、変更があった場合においても同様とする。

（３）不正入居等に関する業務

ア　指定管理者は、入居資格及び保管義務違反に関する事案が発生した場合は、速やかに市に報告、協議を行い、市の指示に従い適切に対応すること。

イ　指定管理者は、入居者等から、長期不在、無断退去、不正入居等に関する連絡があった場合は、現地確認及び関係者等へ聞き取り調査を行い、速やかに市に報告、協議を行い、市の指示に従い適切に対応すること。

（４）入居者の安否確認に関する業務

ア　初動業務

指定管理者は、市営住宅の入居者について、近隣の入居者、民生委員、ライフライン関連（水道・電気・ガス）の検針員、新聞配達員などから、異常通報（様子がおかしい、しばらく見ていないなど）があった場合は、関係者へ聞き取り調査を行い、状況が判明できなければ直ちに現場に向かうこと。

イ　現場確認業務

指定管理者は、現地で電気メーターや新聞、郵便受けなどを確認するとともに、室内の状況を出来る限り確認を行い、その状況を速やかに市に報告し、立ち入りの是非について市と協議する。

ウ　安否確認のための立ち入り業務

市が、現場状況及び入居者の世帯状況など総合的に検討し、入居者の安否確認のために立ち入りが必要だと判断した場合、指定管理者は、至急警察、開錠業者等と連絡をとり、警察官立会いの上、破錠及び安否確認のための立ち入りを実施する。

エ　関係部署との調整業務

（ア）入居者が室内で死亡していた場合、指定管理者は、警察が行う検死や搬送に立会い、鍵の所在を確認すること。

（イ）連帯保証人、親族、ケースワーカー（生活保護世帯の場合）等に連絡を行い、死亡届の提出、遺骨や遺留金品の引き取り、部屋の片付け、明渡し

手続、敷金の還付などの調整を行い、部屋の明け渡しを実施させること。

オ　安否情報の収集に関する業務

市が、安否確認のための立ち入りを見送る判断をした場合、指定管理者は、通知文を差し入れる、近隣住民に情報提供を求める等、継続的な情報収集及び現場確認について１週間を目安に実施し、再度その時点で安否確認のための立ち入りを行うかの判断を市と協議すること。

（５）管理組合及び自治会の運営支援業務

ア　指定管理者は、管理組合及び自治会の結成について、準備委員会の運営支援、自治会会則の作成等の事前準備支援、自治会費・共益費の分担額の提示、集会所運営にかかる支援等、管理組合及び自治会の結成支援を行うこと。

イ　指定管理者は、管理組合及び自治会の結成後についても、運営方法に対する相談への対応など、継続的な運営支援を行うこと。

ウ　指定管理者は、管理組合、自治会及び入居者等の求めに応じて、総会や理事会等の会議に出席すること。

（６）違法駐車に関する業務

ア　指定管理者は、市営住宅敷地内に違法駐車が発生しないよう日常的に適正な管理を行うとともに、発生した場合には、必要に応じて、管理組合及び警察と連携しその解消に努めること。

イ　指定管理者は、入居者等からの通報及び巡回業務時に違法駐車を発見した場合には、注意文などで警告を行うこと。また、必要に応じて警察にナンバー照会等を行い、所有者を確認の上指導を行うこと。

（７）放置自転車に関する対策支援業務

指定管理者は、管理組合又は自治会から、放置自転車の相談を受けた場合、管理方法や撤去方法などについて管理組合等を支援し、その解消に努めること。

８　市営住宅駐車場に関する業務

指定管理者は、次の方法で駐車場の管理を行うこと。なお、駐車場使用料については利用料金制ではなく、市が直接徴収するものとする。

（１）駐車場台帳の整備

ア　駐車場台帳を整備すること。

イ　駐車場台帳は、常に最新の状態に保ち、駐車区画（一般区画・軽自動車区画・障害者区画、屋根付区画）、駐車番号、使用者の部屋番号、使用車両等が容易に検索、確認できるように整備すること。

（２）指定管理者は、次に掲げる各種申請等に関する入居者等からの相談を受けること。また、必要に応じて、助言や指導等をするとともに、書類の受付を行うこと。

ア　市営住宅駐車場使用申込書、市営住宅駐車場請書

イ　自動車保管場所使用承諾証明申請書

ウ　駐車場使用変更届

エ　自動車保管場所変更承認申請書
オ　駐車場明渡届
カ　市営住宅駐車場使用料減免・徴収猶予申請書
（３）駐車場の使用申込があった際に、空区画がない場合は、補欠登録を行い、空が生じたときに申込者に連絡し、使用を開始させること。
（４）駐車場が新たに設置された場合は、利用希望者を募り、申込者が設置台数を超えた場合には、身体障害者を優先させ、その後、抽選で使用者を決定すること。
（５）駐車場の適正管理に関する業務
ア　不正駐車対策を実施すること。
イ　契約者のいない空区画については、不正駐車が行われないよう管理すること。
ウ　入居者等からの通報及び巡回業務時に不正駐車を発見した場合は警告を行うこと。また、必要に応じて警察にナンバー照会等を行い、所有者を確認の上指導を行うこと。
エ　不正駐車が入居者及びその関係者であると判明した場合は、管理組合と協力して、指導を行うこと。
オ　駐車場（市営住宅敷地内において、住棟から独立している場所に限る。）に関する中低木剪定、除草作業は指定管理者の負担で行うこと。

９　家賃等徴収に関する業務
（１）訪問徴収等に関する業務
ア　市は、訪問対象者に関する帳票を作成、提供を行う。市が提供する訪問対象者に対し、対面で接触が図れるよう、原則として臨戸訪問を実施し、未納金等の徴収を行うこと。
イ　訪問対象者は以下のとおりとする。
（ア）家賃等の未納月数が２か月～６か月の者
（イ）家賃等の未納金等について分納誓約を行っている者
ウ　訪問しても不在等で交渉できない場合は、訪問対象者が在宅している可能性の高い曜日や時間帯に訪問するなど、接触が図れるよう努めること。
エ　未納金を徴収した場合には、領収書を発行すること。なお、領収書については、市が指定した書式とし、記入方法も市の指導に従うこと。
オ　訪問した際に未納金等を徴収できない場合には、未納となった事情をよく聴いた上で、納付指導を行い、徴収可能日を約束するなど未納金等が完納するまで回収に努めること。
カ　必要に応じて、電話での接触を図り、未納金等の回収に努めること。
（２）報告、入金業務
ア　訪問対象者への対応について、臨戸訪問した際の結果（徴収状況、分納履行状況、個別事情）などを週１回市へ報告すること。
イ　徴収した現金は、市が指定する納付書で、市が指定する口座に翌営業日に納

付すること。

ウ　対応困難な案件については、速やかに市に報告を行うこと。市と指定管理者で協議を行い、個別事情に合わせて対応するものとする。

## １０　共益費に関する業務

（１）振替口座の切り替え

ア　指定管理者は、前任の指定管理者において、口座振替により共益費の振り替えをしていた入居者に対して、引き続き口座振替が可能となるように周知、指導、支援等を行い、指定管理者が開設する新しい口座への登録、変更手続きの実施をすること。

イ　指定管理者が、新しい振替口座を開設し、変更手続を実施する際には、入居者の便益を最大限考慮した方法で実施すること。なお、現在の共益費に関する運営状況は「別紙１　共益費一覧」のとおり。

（２）共益費の管理

ア　指定管理者は、管理組合又は自治会の了解のもと、共益費の入出金管理を行うこと。

イ　指定管理者は、１年に１回、管理している共益費の収支報告書を作成し、管理組合又は自治会の総会等で報告すること。また、収支報告書は市へも提出すること。

ウ　共益費の未収金について、管理組合及び自治会等から相談があった場合、指定管理者は、支援、指導を行い、未収金の解消に努めること。

エ　管理組合のない小規模住戸（小網第１団地、沢井住宅、佐野川住宅）について、共用部分の管球交換が発生した場合、指定管理者は、巡回業務などの機会を通じて、指定管理者の負担において管球交換作業を実施すること。

（３）共益費にかかる口座振替手数料

共益費にかかる口座振替手数料は指定管理者が全額負担すること。

## １１　防火管理に関する業務

（１）指定管理者は、消防法第８条第１項の規定に基づき、防火管理者を選任し各市営住宅に配置すること（あじさい住宅コンフォールさがみ南以外の借上げ住宅を除く）。

（２）指定管理者は、共同防火管理を行う必要のある建物等について、当該建物等の事業所の管理権限者と協議を行った上、必要に応じて、統括防火管理者を配置すること。

（３）指定管理者は、消防法及び関係法令等に定められた防火管理業務を行うこと。

（４）指定管理者は、防火管理選任（解任）届出書を作成し、管轄の消防署に提出をすること。防火管理者等に変更があった場合も同様とする。

（５）指定管理者は、消防計画書を作成し、管轄の消防署に提出すること。消防計画に

変更があった場合も同様とする。

（６）消防署の立ち入り検査立ち会い及び消防署への連絡調整を行うこと。その際、改善指導があった場合は、必要な措置を講じるとともに、市に報告すること。

（７）指定管理者は、消防法及び関連法令等に基づき、防火対象物点検資格者に防火管理上必要な消防用設備等（特殊消防用設備等）点検、防火対象物点検等を実施し、管轄の消防署に報告すること。

ア　消防法第１７条の３の３及び同法施行規則第３１条の６に基づく消防用設備等点検及び報告

（ア）　機能点検：年１回

（イ）　機能点検、総合点検：年１回

（ウ）　管轄消防署への報告：３年に１回

ただし、デイサービスセンターが併設されている清新住宅、星が丘住宅、古淵住宅、上九沢団地、南台団地については、１年に１回

イ　消防法第８条の２の２及び同法施行規則第４条の２の４に基づく防火対象物点検及び報告（上九沢団地：１年に１回）

## Ⅲ　施設保守管理業務及び修繕業務

### １　共通事項

（１）指定管理者は、施設保守管理業務及び修繕業務等について、予算の効率的かつ効果的な執行に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を発揮する方法により実施すること。

（２）指定管理者は、施設保守管理業務及び修繕業務等を委託する場合は、市内事業者※及び契約課が作成する小規模修繕業者名簿に登録されている業者（以下「市内事業者等」という。）を優先的に活用すること。

（３）指定管理者は、施設保守管理業務及び修繕業務等を委託する場合は、地域性を考慮し、特定の者に偏らないよう努めること。ただし、全市営住宅一括又は複数の市営住宅をまとめて発注することにより、作業効率、実施期間及び費用等が優位になる場合は除く。

※　市内事業者とは市内業者（市内に本店を有する者)、又は準市内業者（市内に支店・営業所・事業所等を有する者）をいう。

### ２　施設保守管理業務

（１）市営住宅の施設について、事故や機器等の故障を未然に防ぎ、入居者の日常生活に支障をきたすことがないように、関係法令等に基づき、日常的及び定期的に検査、点検、保守、整備、清掃等の維持管理を行うこと。

（２）定期点検の結果等については、速やかに報告書を作成し、原則、作業月の翌月に提出する「実績報告書」で報告するものとする。

（３）検査、点検、保守等の実施に際して、法令等に定めがある場合には有資格者を、それ以外の場合でも相当の知識及び経験を有するものに従事させること。

（４）指定管理者は、次年度の保守管理計画の提案を行い、市と調整のうえ、３月に提出する事業計画書に反映するものとする。

（５）施設保守管理業務は、以下のとおりとし、各業務仕様書（別紙２～２０）に基づき、関係法令等を遵守した上で実施すること。

ア　給水施設検査（法定検査）業務
イ　受水槽清掃業務
ウ　水質検査業務
エ　給水装置保守点検業務
オ　給水施設保守点検業務
カ　排水管清掃業務
キ　浄化槽維持管理業務
ク　エレベータ保守管理業務
ケ　機械式駐車場保守点検業務
コ　需要設備等保守点検業務

サ　排水ポンプ保守点検業務
シ　ガソリントラップ保守点検業務
ス　児童遊具保守点検業務
セ　緊急通報装置設置保守点検業務
ソ　除草業務
タ　樹木剪定業務
チ　施設清掃業務
ツ　害虫駆除業務
テ　建築基準法第１２条に基づく定期点検業務

３　修繕業務
（１）修繕の種類
ア　一般修繕
（ア）市営住宅の構造物、施設及び設備等について、機能回復及び安全確保等を講じるために要する修繕を言う。
（イ）借上げ住宅は、「修繕負担区分一覧等」や契約書等に基づき、原則家主が修繕業務を行う。ただし、あじさい住宅コンフォールさがみ南の緊急通報装置等にかかる修繕は、指定管理者が行うものとする。
（ウ）１件あたりの修繕費が２５０万円以下（税込）の修繕を対象とする。
（エ）１件あたりの修繕費が３０万円（税込）を超える修繕については、原則、３者以上の見積書および必要書類を添付の上、市に一般修繕承認申請書を提出し、事前に承認を得てから施工すること。
（オ）１件あたりの修繕費が３０万円（税込）以下の修繕（以下「小破修繕」という。）については、指定管理者の判断により、予算の範囲内で計画的に実施すること。ただし、過去に実績がない修繕や施工方法に調整が必要な場合には、必要に応じて市に確認を行うものとする。
（カ）指定管理者は、現地確認、修繕方法の検討、執行から監理、検査及び代金支払までの一切を行うこと。
イ　空家修繕
（ア）登録空家住戸について、新しい入居者に提供を行う上で、実用上支障のない状態に回復させるために要する修繕を言う。
（イ）空家修繕については、借上げ住宅についても行うものとする。
（ウ）１件あたりの修繕費が２５０万円以下（税込）の修繕を対象とする。
（エ）市が指示した、登録空家住戸のみ対象とする。
（オ）指定管理者は、現地確認、修繕方法の検討、執行から監理、検査及び代金支払までの一切を行うこと。

（２）修繕業務の内容と手順

ア　一般修繕

（ア）指定管理者は、入居者等からの修繕に関する相談に対応すること。修繕箇所や現在の状況等を詳細に聞き取ること。

（イ）指定管理者は、現地調査を行った上で、「修繕負担区分一覧等」に基づき、市が負担すべき修繕であり、それが日常生活に支障がある場合は、速やかに修繕を実施すること。

（ウ）指定管理者は、入居者等が負担すべき修繕（修繕等の発生原因が入居者等の故意または過失によるものを含む。）については、入居者等にその旨を説明し、速やかに修繕を行うよう指導すること。

（エ）指定管理者は、借上げ住宅の家主が負担すべき修繕については、当該家主にその旨を説明し、速やかに修繕を行うよう依頼すること。

（オ）「修繕負担区分一覧等」で定める内容に疑義がある場合や、定めのない事例が生じた場合は、市と指定管理者が協議の上、決定するものとする。

（カ）指定管理者は、修繕の実施及び修繕方法について、破損状況や劣化の程度により、安全性、耐久性及び機能性等を考慮し、最少の経費で最大の効果を発揮する方法により実施すること。

（キ）指定管理者は、修繕の時期について、当該修繕依頼を行った者と日時等の調整を行った上で、他の入居者への影響も配慮して実施すること。

（ク）市営住宅の共用部分において、故意の悪戯や損壊の被害を発見又は通報があった場合、指定管理者は、速やかに警察へ被害届を提出するとともに市へ報告すること。修繕については、市や管理組合等と調整の上、緊急性、機能性及び経費面などを考慮し、修繕時期や方法を決定すること。

（ケ）指定管理者は、必要に応じて他の入居者及び管理組合等に修繕の内容及び時期を周知すること。

イ　空家修繕

（ア）指定管理者は、登録空家住戸の状況について、住宅の場所、部屋タイプ、修繕費などを整理し、市へ直近の入居者募集で提供する住戸の提案を行うこと。

（イ）市は、指定管理者の提案に基づき募集住戸の決定を行う。指定管理者は、市の指示に従い、空家修繕を実施すること。

（ウ）指定管理者は、修繕方法について、当該市営住宅の築年数や室内の状況などを念頭に、安全性、耐久性及び機能性等を考慮し、最少の経費で最大の効果を発揮する方法により実施すること。

（エ）指定管理者は、空家修繕を行う際、浴槽及びバランス釜のない住戸については、必要に応じて浴室の防水を施した上で設置すること。

（オ）指定管理者は、空家修繕を行う際、網戸のない住戸については、設置可否を確認の上、可能である場合には設置すること。

（カ）指定管理者は、必要に応じて他の入居者及び管理組合等に修繕の内容及び時期を周知すること。

（３）修繕業務の請求に関する留意事項

ア　指定管理者は、修繕の請求を行う前に、毎月分の修繕実績について、修繕実績報告書を翌月１０日までに市に提出すること。

イ　修繕実績報告書には、各修繕ごとに次の書類を添付すること。

（ア）修繕一覧表

発生日、施工日、修繕内容、金額、施工業者等の修繕状況を記入

（イ）修繕内訳書

修繕一覧表の金額に対する、材料、作業費、処分費等の内訳を示す書類

（ウ）実施した修繕箇所の全てについて明瞭に確認ができる現場写真

・対象住戸の部屋番号がわかる写真

・修繕箇所の施行前・施工中・施工後の写真

・部品交換等が発生した場合には新旧部品の写真

ウ　修繕実績報告書で修繕状況が確認できないものについては、市は修繕費の支払を行わないものとする。

エ　修繕費については、実際に建具や機器等の交換、修理等を実施し、修繕実績報告書の提出があったもののみ支払いを行うものとし、現場確認、点検、設定のみの場合には、市は修繕費の支払は行わないものとする。

オ　本市では標準単価表を採用しており、標準単価表に掲載されている修繕について、指定管理者は、掲載単価以下の修繕費での請求を行うものとする。

カ　標準単価表に掲載されていない修繕についても、過去に修繕を実施した際の費用を基に確認を行い、指定管理者から請求された修繕費が妥当でないと市が判断した場合には、市は指導及び査定を行う場合がある。

キ　指定管理者は、毎年度４月末までに、新年度に適用する標準単価表の案を提示し、市と協議すること。その際、市場価格などを参考に、定例的な修繕の追加や大量発注による単価の引き下げ等、事務効率と経費の節減に努めるものとする。

（４）営利事業について

ア　指定管理者は、修繕負担区分が入居者や自治会等に係る修繕について依頼があった場合には、修繕を請け負うことができることとする。

イ　指定管理者は、入居者や自治会等からの修繕を請け負う場合は、指定管理者としての信用、信頼を損ねるような対応は厳に慎むこと。

## Ⅳ　別紙資料

別紙１　　共益費一覧
別紙２　　給水施設検査（法定検査）業務仕様書
別紙３　　受水槽清掃業務仕様書
別紙４　　水質検査業務仕様書
別紙５－１　給水装置保守点検業務仕様書
別紙５－２　給水ポンプユニット点検報告書
別紙６－１　給水施設保守点検業務仕様書
別紙６－２　施設点検票
別紙７　　排水管清掃業務仕様書
別紙８　　浄化槽維持管理業務仕様書
別紙９　　エレベータ保守管理業務仕様書
別紙１０　　機械式駐車場保守点検業務仕様書
別紙１１　　需要設備等保守点検業務仕様書
別紙１２　　排水ポンプ保守点検業務仕様書
別紙１３　　ガソリントラップ保守点検業務仕様書
別紙１４　　児童遊具保守点検業務仕様書
別紙１５　　緊急通報装置保守点検業務仕様書
別紙１６　　除草業務仕様書
別紙１７　　樹木剪定業務仕様書
別紙１８　　施設清掃業務仕様書
別紙１９　　害虫駆除業務仕様書
別紙２０　　建築基準法第１２条に基づく定期点検業務仕様書