

松山市営住宅指定管理者業務仕様書

2

松山市営住宅指定管理者業務仕様書

本書は、「松山市営住宅指定管理者募集要項」と一体のものであり、指定管理者が市営住宅及び共同施設（以下「市営住宅等」という。）の管理業務を行うに当たり、本市が指定管理者に要求する業務内容及びその基準等を示すものである。

なお、業務方法等に関し、指定管理者が現行の住民サービス水準を向上させる提案及び現行水準を維持した上での効率的な業務改善方法の提案を行うことは可能であり、本市が適当と認める場合は、その提案を採用するものとする。

第1 市営住宅の管理運営に関する基本的事項

1 管理運営に係る基本理念

指定管理者制度は、指定管理者が施設の管理権限及び責任を有し、施設の管理を代行する制度である。したがって、指定管理者は、自らの責任と判断によって、施設の適正な管理を確保しつつ、住民サービス向上を図っていく必要があり、特に、市営住宅等の指定管理者は、次に掲げる項目に留意して管理運営を行わなければならない。

また、本市は、施設の設置者として、指定管理者に対し、必要に応じて指示等を行うものとする。

- (1) 市営住宅等は、公営住宅法（昭和26年法律第193号）に基づき、本市が健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に低廉な家賃で賃貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的として設置しているものであるため、この趣旨を十分に理解し、尊重した上で管理を行わなければならない。
- (2) 市営住宅等の管理運営は、入居者の収入、家族構成その他重要な個人情報を取り扱うため、入居者のプライバシー保護に最大限配慮して行わなければならない。
- (3) 入居者の決定、家賃の決定、家賃の減免など公権力の行使にあたる事務については指定管理者が行うことができないため、これらの事務は従来どおり本市が行う。したがって、指定管理者は、本市と密接に連携を図り、効率よく管理運営を行うことが求められる。

2 法令等の遵守

指定管理者は、市営住宅等の管理運営を行う上で、次に掲げる法令等の規定を遵守しなければならない。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）
- (3) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (4) 最低賃金法（昭和34年法律第137号）
- (5) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (6) 松山市情報公開条例（平成12年条例第61号）

- (7) 松山市行政手続条例（平成 8 年条例第 3 4 号）
- (8) 松山市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例（平成 1 7 年条例第 1 号）
- (9) 松山市暴力団排除条例（平成 2 2 年条例第 3 2 号）
- (10) 公営住宅法（昭和26年法律第193号）
- (11) 松山市営住宅管理条例（平成 9 年条例第 2 8 号）
- (12) 施設の維持、保守及び点検に関する法令等
水道法（昭和32年法律第177号）、消防法（昭和23年法律第186号）、
下水道法（昭和33年法律第79号）、浄化槽法（昭和58年法律第43号）、
建築基準法（昭和25年法律第201号）
- (12) その他市営住宅等に関する要綱、要領等

3 管理運営を行うに当たっての留意事項

指定管理者は、市営住宅等の管理運営を行うに当たり、次に掲げる事項に留意しなければならない。

(1) 事故の予防及び緊急時の対応

市営住宅等での事故の予防対策及び発生時の対処並びに災害等緊急時の、入居者等の避難、安全確保等について対応計画（安全管理マニュアル等）を作成し、事故の未然防止に万全を期すとともに、入居者等に周知の上、訓練を行い、緊急事態が発生した際は的確に対応すること。

(2) 管理運営規程の作成

あらかじめ市営住宅等の管理運営に必要な規程を定め、本市に報告すること。

(3) 帳簿の記帳

市営住宅等の管理運営に係る収入及び支出の状況について、適切に帳簿に記帳するとともに、当該収入及び支出に係る帳簿及び証拠書類は、次年度の 4 月 1 日から起算して、帳簿については10年間、証拠書類については 5 年間保存すること。

また、本市がこれらの関係書類の閲覧を求めた場合は、これに応じること。

(4) 備品の管理

ア 本市が所有する備品について、松山市財務会計規則（昭和39年規則第11号）その他関係例規に基づき適切に管理すること。

イ 本市が所有する備品について、利用に支障をきたさないように管理するとともに、不具合が生じた場合は、速やかに改善が図られるよう適切に対処すること。

ウ 指定管理者が指定期間中に購入した備品（松山市財務会計規則第334条第 1 項第 1 号に規定する備品であって、指定管理者の故意、過失等により、破損等した本市の所有するものを指定管理者が弁償する場合は除く。）所有権は、指定管理者が所有権を有するが、事前に本市と協議の上、双方が合意したものについては、本市が所有権を有するものとし、それを指定管理者が管理する場合があること。

エ 備品管理簿を備え、新たに備品を取得した場合は、本市に報告すること。

(5) 環境への配慮

市営住宅等の管理運営を行うに当たり、次に掲げる環境の配慮に努めること。

- ア 省エネルギーの徹底及び温室効果ガスの排出抑制
- イ 廃棄物の発生の抑制、リサイクルの推進及び廃棄物の適正処理
- ウ 環境負荷の低減に配慮した物品の購入（グリーン購入の推進）

(6) その他

- ア 市営住宅等の管理運営を行うために必要な官公署の免許、許可、認定等を受けていること。また、個々の業務について再委託を行う場合は、当該業務について当該再委託先が、それぞれ免許、許可、認定等を受けていること。
- イ 指定管理者は、あらかじめ本市の承諾を得て業務の一部（収入認定の補助に係る業務など高度な個人情報を扱うものを除く。）を委託することができるが、一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。なお、委託できない業務については、両者協議の上、協定書に定めることとする。
- ウ 市営住宅の管理運営に従事する職員は、市営住宅を訪問するときは、名札を着用するなど、常に身分を明らかにすること。

第2 指定管理者が管理を行う施設と達成目標

1 対象施設

指定管理者が管理を行う施設は、本市の市営住宅38団地4,302戸及び共同施設とする。

※別添「松山市営住宅一覧表（別紙 - ①）」参照

2 達成目標

業務名	内容	目標
募集・受付・抽選関係業務	定期募集の回数（年間）	3回以上
募集・受付・抽選関係業務	募集戸数（年間）	260戸以上
退去修繕業務	空き部屋修繕戸数（年間）	260戸以上
家賃等収納業務	現年度分家賃収納率	98%以上

第3 業務の実施場所と実施体制等

1 業務実施場所

指定管理者は、本市が指定する事務所で窓口業務を行うこと。なお、当該事務所は、本市が借上げたものを無償で貸与し、火災保険は本市が加入する。

2 業務時間

- (1) 午前8時30分から午後5時15分までを標準時間とし、松山市の休日を定める条例（平成3年条例第24号）第1条第1項各号に規定する市の休日は、休みとする。
- (2) 指定管理者は、市民からの電話、来訪、相談等に対応するため、窓口業務実施場所に担当者を常駐させること。

- (3) 指定管理者は、標準業務時間外においても、入居者や自治会等への対応が迅速に行えるよう、夜間、休日等の体制を整備すること。
- (4) 上記に定める事項は、最低限の基準を定めたものであるため、指定管理者が標準業務時間以外の時間に業務を行うことを提案することを妨げるものではない。

3 市営住宅管理システム

指定管理者は、現在、本市が入居者管理・収納管理業務等に使用している市営住宅管理システム（電算システム）を利用することとする。システムソフトがインストールされた端末機は本市が無償貸与し、指定管理者は端末機を事務所に設置して、外部からのアクセスが不可能な本市の専用回線にのみ接続すること。

なお、回線接続に係る費用は指定管理者の負担とする。端末およびソフトの使用にあたっては、本市が示すマニュアルに基づき適切に使用すること。

4 組織体制及び人員配置等

(1) 人員配置等

ア 指定管理者は、市営住宅等の管理運営を行うために必要な業務執行体制を確保するとともに、労働基準法（昭和22年法律第49号）その他関係法令を遵守し、管理運営を効率的に行うために業務形態に合った適正な人数の職員を配置すること。

イ 指定管理者は、事務所に専任の総括責任者（所長）を1名配置すること。

(2) 研修等

指定管理者は、職員の資質の向上を図るため、研修を実施するとともに、市営住宅等の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。

5 個人情報の保護

指定管理者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定に基づき、業務上知り得た個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損等の防止、その他個人情報の適正な管理を行うため、必要な措置を講じること。

なお、個人情報の取扱いの具体的な内容については、「個人情報取扱特記事項（別紙 - ②）」のとおり定める。

6 情報の公開

市営住宅等の管理運営に係る情報の公開については、松山市情報公開条例の規定に準じるものとし、指定管理者が保有する市営住宅等の管理運営に関する情報について必要な措置を講じ、適正な公開に努めること。

7 事業計画書等の作成

(1) 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度9月末までに翌年度の管理運営に関する事業計画書を作成し、本市に提出すること。

(2) 予算資料の作成

指定管理者は、本市が市営住宅等の管理運営に係る予算を措置するために必要となる資料（大規模修繕工事、環境改善工事等を実施することが適当な箇所の工事内容、概算工事費等に関するもの）を作成すること。なお、具体的な資料の内容、提出時期（例年9月末）等については、別途指示する。

8 事業報告等

(1) 事業報告

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、紙媒体または電子データ（PDF形式、Word形式、Excel形式のいずれか）で事業報告書を本市に提出すること。

事業報告書の主な内容は、次のとおりであり、詳細については、本市と指定管理者が締結する協定書で定める。

ア 市営住宅等の管理運営の実施状況及び利用状況、組織体制、施設等維持管理状況、課題分析並びに自己評価

イ 市営住宅等の管理運営に係る経費の状況

(2) 四半期報告

指定管理者は毎四半期終了後15日以内に、紙媒体または電子データ（PDF形式、Word形式、Excel形式のいずれか）で四半期報告書を本市に提出すること。

四半期報告書の主な内容は、次のとおりであり、詳細については、本市と指定管理者が締結する協定で定める。

ア 市営住宅等の管理運営の実施状況及び利用状況、組織体制、施設等維持管理状況、課題分析並びに自己評価

イ 市営住宅等の管理運営に係る経費の状況

ウ 修繕状況

エ 家賃収納状況及び家賃滞納整理状況

オ その他必要事項

(3) 即時報告

指定管理者は、市営住宅等の管理運営を行うにあたり、人身事故などの重大な事故が発生したときは、直ちに本市に報告すること。

9 事業評価業務

指定管理者は、入居者アンケート等によりセルフモニタリングを行い、入居者や入居申込者の意見や要望を把握するとともに、行政機関や関係団体、学識経験者等から、運営等に関する意見を求め、管理運営に反映させるよう努めること。

なお、施設の管理運営に関して自己評価を行い、その結果を前記の事業報告書にまとめ、本市に提出すること。

10 指定期間終了後の引継ぎ業務

指定管理者は、指定期間が満了したとき又は指定期間満了前に指定の取消しがあったと

きは、次期指定管理者が円滑かつ支障なく管理運営業務を遂行できるように引継ぎを行うこと。なお、引継ぎにあたっては、引継ぎ内容が不十分であることを原因とした事故等を防止するため、危険注意箇所等について十分に確認を行うとともに、施設の管理運営に必要な情報を遅滞なく次期指定管理者へ提供するなど、引継ぎに遺漏の無いよう充分留意すること。

また、引継をおこなった具体的事項を本市に報告すること。

第4 指定管理者が行う管理業務の内容

1 入居者管理業務

指定管理者が行う入居者管理業務は、入居者の募集、入居申込の受付、入居順位の決定（抽選）、入居者資格の審査、入居及び退去の手続、各種届出の受理、各種申請書の受理及び審査、入居者等への指導等とする。

(1) 募集・受付・抽選関係業務

ア 募集の準備

(ア) 定期募集（現在年3回実施）前に、入居申込みの手引き及び募集要領の案を作成し、本市に提出する。

(イ) 募集関係書類及び入居申込関係書類を作成し、これらを配布する。

(ウ) 本市ホームページ及び「広報まつやま」の掲載原稿を作成する。

※募集期間、抽選日、優先入居対象者等募集要領は本市が決定する

イ 入居相談・入居申込に係る指導

入居希望者からの問合せに対応する。

ウ 入居申込書の受理・資格審査

(ア) 申込書により申込資格の有無を審査のうえ入居申込書を受理し、受付票の交付及び抽選案内を行う。

(イ) 入居申込書の内容に不備があったときは、是正指導を行い、受理できないものについては、その理由を明記した上で返却する。

(ウ) 受付台帳を作成し、申請者データを本市に提出する。

※入居申込時における住民票及び収入等入居資格を証明する書面等の添付は不要である（チェックシートを添付）。この場合、入居案内時に証明書類を提出させ資格の確認を行うが、不正・不適正入居が発生しないよう適切に対応すること。

※特定目的住宅への入居資格等は、「特定目的の入居者に係る事務取扱要領（別紙 - ③）」を参照

※入居申込書の受付は、原則事務所窓口又は多数の申請者の利便を考慮した適当な会場を確保して実施すること。

エ 入居者抽選

(ア) 入居順位を決定するための抽選は、本市が立ち会い、公開で行う

(イ) 抽選結果のデータ入力処理を行い、本市に報告する。

※抽選場所として本市会議室の無償使用及び抽選器の貸与も可能である。

(2) 入居関係業務

ア 入居案内

- (ア) 抽選等により決定した入居予定者に入居資格を証する書類を提出させ、入居資格の確認を行う。
- (イ) 暴力団員でない旨の身元照会を行うため、上記(ア)と並行して申込世帯全員の一覧表を作成し、本市に提出する。
- (ウ) 本市から身元照会の回答（暴力団員でない者に限る）があり、入居資格を満たす者について、入居決定通知書（案）等を作成し、本市に提出する。
- (エ) 本市が入居を決定した者（以下「入居決定者」という。）に入居決定通知書及び契約書等を送付し、入居説明を行う。
- (オ) 入居説明は、口座振替の勧奨、家賃を滞納した場合の措置、修繕の負担区分、修繕依頼方法、退去時の修繕費用、収入が増えた場合の措置、家賃減免制度、生活上の留意点等について、「入居のしおり」に基づいて行う。
- (カ) 入居決定者に契約書（連帯保証人1名の連署が必要）を提出させ、連帯保証人資格等の審査を行い、適当と認めたときは、入居予定日を決定して契約書を本市に提出する。
- (キ) 入居決定者が辞退する場合は、入居辞退届を提出させるものとする。

イ 敷金の納付確認、鍵の交付等

- (ア) 入居決定者の敷金の納付を確認した後、入居許可証（本市が作成）の交付及び入居説明を行い、鍵及び当該年度の納入通知書を交付する。その際、鍵の交付を受けた入居決定者には鍵の受領書を提出させる。
- (イ) 管理システムの入居者台帳の整備を行う。
※敷金の決定は本市が行うものとする。

ウ 関係者への通知

本市が委嘱している管理人に新たな入居者を知らせる文書を送付するとともに、当該入居者の連帯保証人に保証人通知を送付する。

エ 公募の例外による入居事務

松山市営住宅管理条例第5条に規定する公募の例外による入居のうち、同条第7号及び第8号に規定する入居（身体機能上の理由、世帯員の増減、市営住宅建替え等による入居替え）の受付及び事務手続を行う。

(3) 退去関係業務

ア 入居者の退去に関する相談

- (ア) 退去時の修繕について退去予定者に説明する。
- (イ) 敷金の還付、家賃未払時の敷金の充当その他の事務手続について説明する。

イ 市営住宅返還届及び敷金還付請求書の受理

- (ア) 退去前検査の日時を決定する。
- (イ) 退去前検査（入居者負担の修繕個所の指示）を行う。
- (ウ) 退去検査を行い、入居者が負担すべき修繕の完了を確認する。

(エ) 市営住宅返還届を受理し、市営住宅返還届及び敷金還付請求書を本市に提出する。

※退去検査での修繕合格基準は、原則として当該住戸の原状回復を基本とし、経年変化及び通常損耗（豊を除く。）については指定管理者が修繕し、入居者の故意又は過失により毀損等をしたものについては入居者の負担で修繕させる。

※敷金の還付処理は本市が行う。

※「松山市営住宅の入居及び退去に関する事務取扱要領（別紙 - ④）」参照

(4) 各種申請関係業務

ア 入居者からの各種届出書（世帯員異動届、一時不在届等）を受理する。

イ 入居者からの各種申請書（同居承認申請、入居承継申請等）を受理し、審査を行う。基準に適合しているものについて、各種承認通知案に審査表等を添えて本市に提出する。

ウ 各種承認通知を申請者に送付する。

※申請に対する承認は、本市が行う。

※「松山市営住宅家賃及び敷金の減免取扱要領（別紙 - ⑤）」参照

※「松山市営住宅入居替え承認基準（別紙 - ⑥）」参照

※「松山市営住宅使用承継承認事務取扱要領（別紙 - ⑦）」参照

エ 管理システムにおいて、届出及び承認内容の入力を行う。

※申請に対する承認は、本市が行う

(5) 入居者の保管義務違反等に関する業務

入居者が市営住宅等を正常な状態で使用するように周知し、松山市営住宅管理条例に規定する保管義務事項に違反することのないよう指導する。

また、保管義務事項に違反した者については、事情聴取、現地調査等により事実関係を把握した上で、適切に是正指導を行い、その結果を速やかに本市に報告する。

(6) 入居者の適正化に関する業務

入居者に次に掲げる事情が生じたときは、処理簿等を作成するとともに、その後の指導経過を記録し、入居者の適正化を図る。

ア 単身者の死亡

(ア) 住民票（除票）等の調査を本市に依頼し、親族に対して代理人による市営住宅返還届等の提出を指導するなど、速やかな退去を進める。なお、相続人が存在しないなどの理由で住宅返還を進められない場合は、本市の指示に従い指定管理者による返還手続きを行う。

(イ) 市営住宅内で死亡した場合は、告知義務がある住宅であるか否かを判断するため、本市に報告するものとする。

(ウ) 必要に応じて鍵の交換、住戸内の立入調査、残置物の処分、消毒等の緊急措置を講じる。

※「松山市営住宅単身死亡事務取扱要領（（別紙 - ⑧）」参照

イ 無断退去及び長期不在

- (ア) 住民票（除票）等の調査を本市に依頼し、事実確認を行う。
- (イ) 無断退去の場合は、入居者又は親族に対し、本人又は代理人による市営住宅返還届を提出するよう指導する。
- (ウ) 長期不在の場合は、入居者又は親族に対し、本人又は代理人による市営住宅一時不在届を提出するよう指導する。
- (エ) 指導に応じない場合は、その指導経過を処理簿等により本市に報告し、法的措置を要請する。

ウ 不正入居等

- (ア) 不正入居の事実を確認した場合は、市営住宅同居承認申請書を提出させ、又は退去指導を行う。
- (イ) 退去指導に応じない場合は、その指導経過を処理簿等により本市に報告し、法的措置を要請する。

(7) 迷惑行為に関する相談及び苦情対応業務

ア 苦情の受付及び対応

- (ア) 入居者及び周辺住民からの迷惑行為等に関する苦情等については、原則として指定管理者が対応する。ただし、対応が困難なものについては、速やかに本市に報告し、本市とともに対応する。
- (イ) 苦情等を受けた場合は処理対応台帳を作成し、定期的に本市に報告する。

イ 相隣トラブル

- (ア) トラブルの現状について、当事者及び周辺住民からの聞き取り調査、現地調査等を行い、第三者として当事者間の調整を行う。また、トラブルの内容によっては、当事者同士による民事調停、民事訴訟などの解決方法について説明する。
- (イ) 必要に応じて調査及び関係機関への協力を本市に依頼する。

(8) 入居者等への啓発活動

市営住宅での共同生活上の注意事項を掲示、回覧、文書配布、看板設置等の方法により周知する。

(9) 住環境の維持管理に関する業務

ア 放置車両撤去業務

市営住宅の敷地内に放置車両がある場合は、陸運局等に照会後、本市と協議の上、撤去等を行う。

イ 放置自転車撤去業務

管理人が「松山市営住宅管理人の手引き（別紙 - ⑨）」に基づいて整理及び確認をした結果生じた放置自転車について、管理人から撤去の依頼があったときは、本市が定める手順に基づき、撤去を行う。

(10) 清掃等業務

- ア 必要に応じて団地内又はその周辺傾斜地等の除草を行う（入居者及び周辺住民が行っている箇所を除く）
- イ 必要に応じてシロアリ、ハチ等の害虫駆除を行う。
- ウ 空き部屋及び共用部分についてハト等の防除、糞の清掃等を行う。
- エ 必要に応じて樹木の剪定を行う。

2 収納等管理業務

指定管理者が行う収納等管理業務は、家賃及び駐車場使用料（以下「家賃等」という。）の徴収、敷金徴収、口座振替の勧奨、収入報告受付、収入認定補助、家賃等滞納督促等とする。

(1) 家賃等収納関係業務

ア 家賃等の徴収

- (ア) 家賃等の納付については、口座振替を勧奨する。
- (イ) 納入通知書を作成し、入居者へ送付する。
※大量の納入通知書となる年度当初の発行は本市が行う（発行の補助及び送付は指定管理者）。なお、納入通知書用紙は本市が支給する。
- (ウ) 現金を徴収することができる者を指名し、その者に訪問又は窓口での徴収業務を行わせる。
- (エ) 家賃等を現金で受領したときは、領収書を交付するとともに、当日中に納入通知書により本市の指定する金融機関に納付する。ただし、当日中に納付できない場合は、金融機関の翌営業日に納付する。この場合、当該現金を適正に管理しなければならない。
※家賃の決定、調定は本市が行う。
- (オ) 家賃等の収納を口座振替依頼している入居者のうち、口座振替できなかった入居者には、本市が作成する口座振替不能通知書を毎月1回送付するものとする。

イ 家賃等の減免

- (ア) 家賃等の減免申請書を受理し、審査を行い、当該申請書を本市に提出する。
- (イ) 本市が作成する家賃等の減免承認・不承認通知書の送付及び減額家賃等の納入通知書の作成と送付を行う。
※家賃等の減免の承認及び調定は本市が行う。
※「松山市営住宅家賃及び敷金の減免取扱要領（別紙 - ⑤）」参照

ウ その他

- (ア) 過誤納が発生した場合には、関係書類を添付して本市に報告する。
- (イ) 家賃等の納入に関する相談及び問い合わせに対応する。
※過誤納家賃等の還付手続きは本市が行う。

(2) 収入認定関係業務

全入居者から収入申告を受けて本市が行う家賃決定作業の補助を行う。

ア 収入報告書の配布及び受付

- (ア) 収入申告書及び記載要領を作成し、全住宅に配布する（年1回）。
- (イ) 収入報告書を提出しない者に対して催告を行う

イ 収入報告書審査及び収入認定補助

- (ア) 提出された収入報告書の内容及び添付書類を審査し、不備がある場合は訂正させる。
- (イ) 収入報告書をもとに収入認定審査を行い、本市に収入認定通知書案及び家賃決定通知書案を提出する。
- (ウ) 本市が指定する期日までに、本市が作成した収入認定及び家賃決定通知書を入居者に送付する。
- (エ) 異議申し立てに関して再審査を行い、本市に報告する。
- (オ) 申告内容により、同居承認申請や世帯員異動届等が未提出であることが判明した場合は提出させて処理する。

※収入認定と家賃決定は本市が行う。

※異議申し立ての更正に係る再認定及び家賃の再決定は本市が行う。

※「認知症である者等の収入申告義務の免除に係る事務取扱要領（別紙 - ⑩）」参照

ウ 収入超過者等

- (ア) 収入超過者に本市が作成した認定通知を送付する。
- (イ) 収入超過者に市営住宅の明渡しを指導する。（文書指導等）
- (ウ) 収入超過者の民間住宅への入居替え等の相談に対応する。
- (エ) 高額所得者に本市が作成した認定通知を送付する。
- (オ) 高額所得者と面談し、期限付きで市営住宅の明渡しを指導する。

※収入超過者及び高額所得者の認定は本市が行う。

※高額所得者への指導状況は、必要に応じて本市に報告し、本市が行う高額所得者に対する明渡し請求の資料作成に協力する。

※「松山市営住宅高額所得者明渡事務処理要領（別紙 - ⑪）」参照

(3) 家賃等滞納整理関係業務

滞納家賃等の督促・徴収及び本市が行う訴訟・住宅の明け渡しに係る事務等の補助を行う。

ア 滞納家賃督促：次を標準とする

- (ア) 全滞納者への督促状及び口座振替不能者への納入通知書を作成し、送付する。
（毎月1回）
- (イ) 2ヶ月以上滞納者に電話で督促を行う。（毎月1回）
- (ウ) 3ヶ月以上滞納者に催告書を送付し、必要に応じて納付指導、分納相談を行う。
- (エ) 3ヶ月以上滞納者の連帯保証人への督促状を作成し、送付する（毎月1回）
- (オ) 滞納整理状況について、「市営住宅家賃滞納整理表」を作成し、3ヶ月以上の滞納者分は本市に提出する。

イ 長期滞納者対応：次を標準とする

- (ア) 6ヶ月以上滞納者（予定者を含む）の呼び出し等を行い、分納約束した者からは分納誓約書を徴収する。
- (イ) 長期滞納者への納付指導計画案を作成し、本市に提出する。
- (ウ) 納付指導計画に基づく指導を実践する。

ウ 訴訟に係る事務補助

- (ア) 6ヶ月以上の滞納者を訴訟対象者とし、訴訟対象者リスト及び資料（市営住宅家賃滞納整理票等）を作成して本市に提出する。
- (イ) 本市が発行する最終催告書を内容証明郵便、又は直接手渡し等の方法により送付する。

エ 住宅の明渡しに係る事務補助

- (ア) 入居許可取消後の不法入居者に対する住宅の明け渡しを督促する。
- (イ) 本市が行う強制執行での住宅明け渡しに立ち会う。
※入居許可取消、訴訟提起、強制執行の申し立ては本市が行う。

オ 家賃等の不納欠損

家賃等の不納欠損に係る事務の補助を行う。

※「松山市営住宅家賃滞納整理事務要領（別紙 - ⑫）」参照

3 駐車場管理業務

(1) 各種申請関係業務

ア 入居者等から提出される市営住宅駐車場に係る各種申請書等（市営住宅駐車場使用申込書、市営住宅駐車場使用承継承認申請書等）の審査を行い、受理する。基準に適合しているものについて許可証等の案を作成し、本市に提出する。

イ 許可証等を申請者に送付する。

※申請に対する許可または承認は本市が行う

ウ 入居者から提出される各種届出書（市営住宅駐車場返還届、市営住宅駐車場使用内容変更届等）を受理する。

(2) 駐車場管理業務

ア 市営住宅駐車場の巡回を行い、巡回記録簿を作成し、市営住宅駐車場の維持保全に努める。（月1回以上）

イ 駐車場の不正使用又は迷惑駐車を発見した場合は、車両照会等により当該車両の所有者を判明させ、速やかに当該所有者に対して是正指導を行う。

(3) 管理業務の委託

市営住宅駐車場の管理業務の一部を、本市の承認を得た上で、市営住宅入居者で構成する自治会（以下「自治会」という。）に委託することができる。

※「市営住宅駐車場整備一覧（別紙 - ⑬）」参照

※「松山市営住宅駐車場の管理に関する要綱（別紙 - ⑭）」参照

4 施設管理業務

一般修繕、退去修繕及び施設保守点検業務を行う。

なお、原則として、全ての修繕工事及び保守点検業務の費用の精算は行わない。

(1) 一般修繕関係業務

一般修繕とは、おおむね200万円未満の日常的及び緊急の修繕で、市営住宅等の住棟建物、附属建物、附帯施設、設備及び駐車場に生じた劣化、損耗、損傷及び予期せぬ事故で、入居者等の日常生活に支障をきたすものを復旧するものである。

なお、災害による損傷等の復旧工事は、軽微なものを除き、原則として指定管理者の業務外であるが、被害状況等の把握に努め、入居者等及び罹災住宅に対する応急措置は適切に対処するものとする。

ア 入居者等の対応等

(ア) 修繕に係る入居者からの依頼や苦情等に対し速やかに対応する。

(イ) 事故箇所等に必要な措置を講じ、入居者等の安全を確保する。

(ウ) 修繕負担区分により、施設管理者負担分の工事について速やかに修繕を行う。

※「松山市営住宅の入居及び退去に関する事務取扱要領（別紙 - ④）」参照

(エ) 修繕負担区分等に疑義がある場合は、事前に本市と協議し指示を受ける。

イ 修繕工事の実施

(ア) 一般修繕の程度及び範囲は、機能回復を原則とし、修繕に使用する材料は、既存同等品以上の仕様とするが、それによりがたい場合には事前に本市と協議を行う。

(イ) 緊急時に対応できるよう、事前の施工業者の決定や体制づくりに努めること。

(ウ) 管理システムにおいて修繕履歴を登録する。

(エ) 漏水の補修等、緊急の修繕（応急措置）を行った後、計画修繕が必要と判断したものは、本市と協議を行う。

ウ その他

汚水処理施設設備保守点検（法定点検を含む。）については、現在、自治会との契約により専門業者が浄化槽法第8条及び第9条の規定による、浄化槽の保守点検及び清掃を行い、同法第11条の規定による検査を行っている。この保守点検及び清掃については、引き続き自治会が実施するが、施設及び機械類の修繕費用は、指定管理者が負担するものとする。ただし、修繕費用が200万円を超える大規模な修繕については、本市が負担するものとする。

なお、消耗品等の費用については、自治会（入居者）が負担するものとする。

(2) 退去修繕関係業務

退去修繕とは、入居者が退去したときに住戸内の原状回復を目的とした修繕である。

※畳の表替え、入居者等の原因による汚損、破損等の修繕に要した費用は、入居者の負担とする。

※「松山市営住宅の入居及び退去に関する事務取扱要領（別紙 - ④）」参照

ア 指定管理者負担分工事の実施

退去検査により、指定管理者負担の修繕を必要とする場合には、退去日以降（入居者の同意を得た場合は、退去日前）に着工し、原則として2週間以内に完了させるものとする。

イ 換気扇取替工事

退去修繕時には原則としてトイレ及び浴室の換気扇を取り替える工事を実施する。

ウ サーモスタット式水栓取替工事

退去修繕時には耐用年数を超えたサーモスタット式水栓を取り替える工事を実施する。

(3) 保守点検業務

保守点検とは、市営住宅等の敷地、建物、附帯施設及び設備について、本来の性能及び機能を維持することにより事故等の未然防止を目的として、定期的に清掃、点検及び調整する業務である。

※「保守点検業務仕様書（別紙 - ⑰）」を参照

ア 保守点検の実施

以下の施設について年間保守点検実施計画を本市に提出し、本市の承認を得た上で保守点検を行うものとする。

なお、指定管理者が保守点検業務を再委託する場合は、原則として本市は業者の指定等はしないものとする。

(ア) エレベーターの保守点検（法定点検を含む。）「別紙 - ⑰-1 を参照」

対象エレベーターについて、全てフルメンテナンス方式とし、定期保守点検、遠隔点検及び監視業務を行うものとする。

(イ) 給水施設の保守点検、清掃及び水質検査「別紙 - ⑰-2 を参照」

対象団地について、給水施設の保守点検等を行う。

(ロ) 消防設備の保守点検等（法定点検を含む。）「別紙 - ⑰-3 を参照」

対象団地について、消防法第17条の3の3の規定による消防用設備等の点検と交換を行う。

(エ) 団地内の樹木の維持管理

対象団地について、入居者等では維持管理が困難な高木（高さが1.5m以上のもの）などの樹木の維持管理を行う。

(オ) 三光団地自家用電気工作物の保安管理

三光団地の污水处理施設は、高圧受電であり、電気事業法（昭和39年法律第170号）第38条第4項の規定に基づく自家用電気工作物に該当するため、同法42条及び第43条並びに電気事業法施行規則（平成7年通商産業省令第77号）第52条及び第52条第2項の規定に基づき電気主任技術者を置き、電気工作物の巡視、点検測定等の保安管理を行うものとする。

(カ) 污水处理施設の法定検査「別紙 - ⑰-4 を参照」

対象団地の污水处理施設の放流水等について、浄化槽法第11条の規定に基づく検査を行うものとする。

(キ) 汚水処理施設の水質検査「別紙 - ⑰-4 を参照」

対象団地の汚水処理施設の排水水について、水質汚濁防止法（昭和45年法律第138号）第14条第1項及び第2項の規定に基づく水質検査を行うものとする。

(ク) 汚水処理施設の保守点検「別紙 - ⑰-4 を参照」

対象団地の汚水合併処理施設について、浄化槽法第8条及び第10条の規定に基づき保守検査を行うものとする。

(ケ) 日常的及び定期的な団地内の点検「別紙 - ⑰-5 を参照」

対象団地について、建築基準法第12条第2項の規定に基づく建築躯体の点検及び同条第4項の規定に基づく建築設備の点検を行うものとする。

※エレベーターの点検は、上記(ア)の点検と兼ねることができるものとする。

(コ) 住宅雑排水管等の清掃

指定する団地において、住戸専用部分以外の雑排水管等の定期清掃を行うとともに、その他の指定管理対象団地の住戸専用部分以外の雑排水管等に詰まりが生じたときは、清掃作業を行う。

(サ) 遊具の点検「別紙 - ⑰-6、⑰-7 を参照」

対象団地について、（一社）日本公園施設業協会の自主規定による、公園遊具の安全に関する基準に基づき、団地内の遊具の日常点検、定期点検等を行うものとする。精密点検については、専門技術者が実施するものとする。

点検の結果、異常がある遊具については、補修、修理や撤去を行うなど、適切に対応すること。

(シ) 墨出し用床開口部の閉塞確認「別紙 - ⑰-8. を参照」

平成22年6月18日付け国住備第29号「既存公共賃貸住宅における墨出し用床開口部の閉塞確認について」に基づき、対象市営住宅の開口部の確認を行い、万一存置されている場合は、閉塞工事を実施するものとする。

(ス) 床下点検口の地下水流入調査確認

1階住戸において、床下点検口（ピット）が設置されている部屋について、空き部屋となり次第、地下水流入の確認調査を実施すること。

イ 保守点検業務完了報告等

点検の結果は、速やかに完了報告書により本市に報告する。

点検及び検査の結果、危険性及び緊急性を伴うと認めるものは、本市に即時報告するとともに、対応可能なものは速やかに措置を講じるものとする。

5 その他

(1) 自治会関係

ア 自治会及び入居者が組織する団体と必要に応じて情報交換を行い、円滑な自治会運営に協力するとともに、本市の住宅管理業務への協力を要請する。

イ 入居者の要請に応じて、自治会未設立団地における自治会の設立を支援する。

(2) 管理人関係

修繕箇所の連絡、入居者への文書配布・回収など本市と入居者との連絡役として、入居者の中から棟単位等で管理人を委嘱している（任期1年）。

ア 今後の管理人制度については、指定管理者の意見を尊重して決定することとするが、現状の管理人制度を維持する場合は、管理人の委嘱は本市が行うがその報奨費は指定管理者が委託料の中から支払うものとし、次年度管理人候補者の選考等の事務処理も指定管理者が行う。

イ 管理人名簿を作成し、本市に提出する。

※「松山市営住宅管理人事務取扱要領（別紙 - ⑮）」を参照

（3）防火管理者関係

消防法に規定する防火管理者を選任し、各管轄の消防署に届け出るとともに、防火管理者として消防計画書の作成、各種訓練等の企画及び運営を行う。

（4）建替・改修事業関係

本市が実施する建替・改修事業に関し、団地説明会、転出に係る退去事務、住み替え住宅のあっせん、再入居住宅の決定等に関する本市の業務を補助する。

（5）災害及び事故への対応

災害を含む突発的な事故が発生した場合は、現地調査等により情報収集に努め、速やかに本市に報告するとともに、必要な措置をとること。

（6）自動体外式除細動器(AED)点検業務

指定管理者は、目視によりAEDの日常点検を行うものとし、機器の異常を発見した場合は、早急に本市に連絡すること。また、AEDを用いて救命活動が行われた際には、その都度、本市に連絡すること。

※「自動体外式除細動器（AED）設置場所一覧表（別紙 - ⑯）」

5 自主事業

- (1) 指定管理者は、施設の有効利用や入居の促進のために必要と認める事業（自主事業）を自ら企画し、実施することができる。
- (2) 自主事業を行うときは、事前に本市と協議し、承認を受けること。
- (3) 自主事業に要する経費は指定管理者の負担とし、自主事業に伴う収入は、指定管理者に帰属するものとする。なお、それによって得られた収入は施設の適正な管理運営に充てること。

第5 その他の業務の基準

1 監査

松山市監査委員等が本市の事務を監査するにあたり、必要に応じ指定管理者に対して実地に調査し、又は必要な記録の提出を求める場合がある。

2 指定管理業務期間の前に行う業務

- (1) 協定項目についての本市との協議
- (2) 配置する職員等の確保、職員研修
- (3) 業務に関する各種規程の作成、協議
- (4) 現指定管理者からの業務引継ぎ

3 リスクの分担及び保険への加入

管理運営業務に関する基本的なリスク分担の方針は次の表のとおりとし、指定管理者は、これらのリスクに対して、適切な範囲で保険等に参加する。

なお、火災保険及び施設賠償責任保険については、本市が加入する。

項 目	内 容	本市	指定 管理者
物価等の変動	人件費、物品費等の物価変動に伴う経費の増		○
金利の変動	金利の変動に伴う経費の増		○
税制の変動	税制の変更に伴う経費の増	○	
法令の改正	施設の管理運営に影響を及ぼす改正	○	
	指定管理に影響を及ぼす改正		○
行政的理由による事業内容の変更等	行政的理由により、施設管理運営業務に支障が生じた場合、又は業務内容の変更を余儀なくされた場合の経費の増など	○	
施設等の損傷	施設等の管理上の瑕疵によるもの		○
	設計及び構造上の原因によるもの	○	
	第三者の行為により生じたもののうち、相手方が特定できないもので、その修繕に係る経費	△	△
不可抗力	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、騒乱、暴動その他の自然的又は人為的な現象）による施設修繕、事業中断等による経費増など	△	△
利用者や第三者への損害賠償	指定管理者として注意義務を怠るなど管理運営上の瑕疵によるもの		○
	上記以外のもの	○	
事業終了時の費用	指定管理者の事業が終了した場合における事業者の撤収費用		○
	指定の取消し又は業務停止により生じる経費		○

※本表で疑義のある場合、又は定めのない事項については、本市と指定管理者が協議して決定する。

※△は協議事項であり、事案ごとの原因により判断するものとする。軽微なものを除

き、基本的に本市が対応するが、詳細は協定で定める。

第6 モニタリング

本市は、市営住宅等の管理運営業務に関するモニタリングを次のとおり実施する。なお、詳細については、本市と指定管理者で締結する協定で定める。

1 モニタリングの方法

(1) 定期モニタリング

本市は、指定管理者から提出された月次報告書、年次報告書その他の報告により、指定管理者の業務の実施状況が、本市の要求基準を満たし、適正かつ確実なサービスが提供されているかについて、毎年モニタリングを実施する。

(2) 現地確認

本市は、必要に応じて、施設の維持管理や経理状況等に関し、指定管理者に報告を求めるほか、年1回以上、現地で市営住宅等の管理運営状況を確認する。

(3) モニタリング結果の公表

本市は、毎年度終了後、指定管理者からの年次報告書等を踏まえ、その業務実績等を本市ホームページで公表する。

2 業務不履行時の処理

指定管理者は、管理運営業務の継続が困難となった場合又はそのおそれが生じた場合は、速やかに本市に報告するものとする。この場合において講じる措置は、次に掲げるとおりとする。

(1) 改善の指示

管理運営業務が業務要求基準を満たしていない場合、又は利用者が施設を利用する上で明らかに利便性を欠く場合、本市は、指定管理者に対して改善の指示を行うことができる。

(2) 業務の停止

本市は、指定管理者が指示に従わないときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の停止を命ずることができる。

(3) 指定が取り消された場合等の賠償

上記(2)により指定管理者の指定が取り消され、又は業務の全部若しくは一部が停止されたときは、指定管理者は、本市に生じた損害を賠償するものとする。なお、損害賠償については協定書に定めるものとする。

(4) 不可抗力等による場合

不可抗力その他指定管理者及び本市の責めに帰することができない事由により、管理

運営業務の継続が困難となった場合は、本市及び指定管理者は、管理運営業務の継続の可否等について協議するものとし、協議の結果継続が困難と判断したときは、本市は、指定管理者の指定の取消し又は業務の全部若しくは一部の停止を命じることができるものとする。