

松山市営住宅等指定管理者管理業務仕様書

2

松山市営住宅指定管理者管理業務仕様書

松山市営住宅の指定管理者が行う業務の範囲及び具体的内容等については、この仕様書による。

1 職員の配置等について

(1) 人員配置について

責任者（常勤職員）

指定管理業務における責任者を、業務時間内において常に1名は配置し、業務運営についての責任を担うものとする。また、責任者においては、時間外の緊急対応管理体制の確保を図ること。

職員（常勤職員）

責任者以外に、業務時間内において効率的な職員配置を行い、業務の遂行を担うものとする。なお、個人情報を取扱わない業務に関しては、常勤職員以外の配置を認める。

(2) 業務時間

業務時間は午前8時30分から午後5時15分までとする。また、松山市の休日を定める条例第1条に規定する土・日曜、休日及び12月29日から1月3日までは休みとする。

なお、災害や漏水等の緊急修繕の対応については、常時24時間対応とする。

ただし、中島地区（山狩団地）はこの限りではない。

(3) 管理事務所の設置

市民及び入居者への市営住宅管理に係る的確な対応及び行政サービスの水準を確保するため、松山市中心部に管理事務所を設置すること。なお、管理体制の向上を図るため、入居者の手続きや電話問合せ等に対応する窓口を別途に設置することができる。

2 管理業務の範囲及び具体的内容

(1) 入居に関する業務

募集事務

募集要項等の作成及び配布

「募集要項」案及び「申込用紙」案を作成し、市の承認を得て、印刷（例年2,500部程度）を行い、入居希望者に配布する。

また、募集に関する相談及び問い合わせに対応する。

申込受付

入居申込に際しては市が確保した会場にて入居希望者の入居資格審査を行い、申込書、添付書類等に不備がないかを確認して受け付ける。書類を整理のうえ受付台帳を作成し、申込書、添付書類とともに市へ提出する。

抽選会の開催

市が確保した会場にて公開抽選会を実施する。抽選の結果に基づき補充入居者順位台帳を作成し、市へ提出する。

入居事務

入居のしおりの作成

「入居のしおり」案を作成し、市の承認を得て、印刷（例年 500 部程度）を行う。

案内業務

市が作成した入居決定通知を送付し、入居希望者に鍵を貸与し、部屋の確認をしてもらい、確認後、鍵を返還してもらう。

契約意思を示した者には契約書等書類を交付し、記入方法等について説明する。

なお、案内した入居希望者が多数の場合は、適宜、入居説明会を実施する。

書類審査

入居決定者から提出された契約書等の書類審査を行い、不備が無いことを確認の後、市が作成した入居許可証及び入居のしおり等を説明のうえ交付し、鍵を貸与する。その際、領収書にて敷金の納付を確認するとともにコピーをとり契約書等とあわせて市に提出する。

入居の確認

入居者から住民票の提出を受け、市営住宅への異動を確認後、市に提出する。

管理台帳の整理

市から提供された入居者に関する情報をもとに入居者管理台帳（システムによるものも可）を整備し、異動事項があった場合は市からの連絡によりその都度更新する。尚、市から提供される情報は紙媒体によるものとし、更新された場合は市の指示により返還または廃棄するものとする。

関係者への通知

市から委嘱され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。

公募以外による入居等

公募以外に主に次の入居等の受付及び入居事務を行う。

なお、必要に応じて入居資格等を市に確認することとする。

- ・ 火事等災害の罹災に伴う入居
- ・ 入居替え（身体機能上の理由、世帯員の増減による場合、市営住宅建替え等）
- ・ 公共事業に伴う立ち退き者の入居（都市計画法、土地区画整理法、土地収用法）

（２）収入認定に関する事務

収入申告

収入報告書の記入例案を作成し、市の承認を得て、印刷（3,900部程度）を行う。

収入報告書を返信するための返信用封筒を作成し、市の承認を得て、印刷（3,900部程度）を行う。

収入報告書の配布

次年度の家賃決定のため市が作成した収入報告書を、記入例、返信用封筒等を同封のうえ、管理人に配布する。

収入報告書の受付

入居者より提出された収入報告書の受付を行い、未開封のまま市へ順次提出を行う。

収入認定及び納入通知書の送付

家賃決定通知の送付

市が作成した家賃決定通知書を入居者に送付する。（全入居者分）

納入通知書の送付

市が作成した納入通知書の封入を行い、入居者に送付する。

（4月当初分1,200通程度、新規入居分年間約100件、家賃変更等年間約200件）

（３）各種申請・届出等入居者管理に関する事務

受付に関する業務

（ア）申請の受付

主に次の申請について申請書と添付書類の受付審査を行い、市へ提出する。

入居承継承認申請（随時）

同居承認申請（随時）

入居替承認申請（随時）

収入認定更正申請（随時、年度末に集中）

家賃等減免申請（随時）

住宅模様替承認申請（随時）

（イ）届出の受付

主に次の届出について届出書と添付書類の受付審査を行い、市へ提出する。

世帯員異動届

氏名変更届

連帯保証人変更届

（ウ）その他

各種書類の提出が必要となった入居者への手続き指導及び書類交付

市が各申請・届出を受付け、処理した場合は、その都度内容を紙媒体により指定管理者に連絡することとし、指定管理者は入居者管理台帳を常に適正な内容で管理する。

長期不在者等については実態調査を行い、必要に応じて退去指導等適切な処置を行う。なお、安否確認等の立ち入り調査は市と協議のうえ行う。

（４）管理人に関する事務

管理人承諾書等の配布及び受付

年度末に現年度管理人（130名程度）に対し、管理人承諾書等引継書類を送付し、新年度管理人から回収する。

未提出者については、催告をし、回収する。

管理人名簿の作成

回収した管理人承諾書をもとに管理人名簿を作成し、管理人承諾書等と併せて、市へ提出する。

・管理人の変更

年度途中で管理人が変更となった場合、新たな管理人から管理人承諾書を提出させ、管理人名簿を修正後、市へ提出する。

連絡調整

入居者への連絡、文書配布、回覧等に際し、管理人と連絡調整を図る。

（５）防火管理に関する業務

防火管理者を選任のうえ、各管轄の消防署に届け出るとともに、避難経路の確保について注意喚起をする。

（６）住環境の維持管理に関する業務

市営住宅を取り巻く住環境の維持管理として、主に次の業務を行う。

放置車両等不要物撤去業務

放置自動車等撤去業務

入居者からの相談を受け現地調査をし、陸運局等に照会后、市と協議のうえ、必要に応じて撤去を行う。

放置自転車撤去業務

管理人が管理人事務取扱要領に基づき、整理・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場合は、市の清掃課との連絡調整を図り、清掃課が行う撤去等の措置の補助を行う。

団地内一斉清掃に伴う不要物撤去業務

入居者が実施する団地内一斉清掃に際して出されたゴミについて、団地から撤去の依頼があった場合は、市の清掃課との連絡調整を図り、清掃課が行う撤去等の措置の補助を行う。

清掃等業務

除草

入居者が実施している箇所を除き斜面地等について必要に応じて行う。

害虫駆除

主に白蟻や蜂等の駆除を必要に応じて行う。

鳥類防除

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。

樹木剪定

適宜、管理人と協議しながら実施する。

入居者への啓発活動

集合住宅における共同生活上の注意事項を必要に応じて、掲示、回覧、文書配布、看板設置等の方法で周知する。

(7) 苦情・要望等への対応

入居者等から苦情・要望・相談等を受けた場合、必要に応じて現地に赴き、速やかに指導及び措置を行う。ただし、対応に苦慮するものについては市と協議のうえ、その方針に従い速やかに指導及び措置を行う。

経過等の管理

苦情・要望・相談等の受付から完結に至るまでの処理簿を作成し、市に提出する。

(8) 災害・事故への対応

現地調査

災害を含む突発的な事故発生の場合、至急現地に赴き、実態調査及び入居者の安全確保を行い、市に速やかに報告する。

連絡体制

事故等に関しては24時間迅速に対応し、夜間、休日、年末年始等の連絡体制を整備する。

3 収納に関する業務

(1) 訪問・窓口収納

市が指示した者に対して、電話や訪問による納付指導、収納を行う。窓口でも収納を行う。また、その内容を市へ状況報告すること。

資料は紙媒体として提供し、数ヶ月毎に更新したものを提供する。

訪問、窓口での家賃の領収を行う。

電話、訪問による納付指導を行う。

領収した家賃を金融機関へ入金する。

指導状況、納付状況等を市へ報告する。

(2) 口座振替制度の推奨

入居者へ使用料の口座振替制度を推奨する。

4 駐車場の管理に関する業務

整備済みの16団地の駐車場維持管理と、今後整備予定の14団地の整備までの一連の事務処理を行う。

(1) 整備済み駐車場の契約に関する業務

使用状況等の確認

市が提供した駐車場利用者等のデータ管理及び管理区画（使用・未使用）の把握をする。

申請書・届出書等の配布、受付事務

駐車場の使用申込書及び車種変更等の各種申請書の提出があった場合は、記載内容を確認の上、受付を行い市へ提出する。

使用決定通知書等の送付

申請届出により、市が発行する私用車決定通知書等の文書を送付する。

違反駐車及び放置車両の調査対応

使用者又はその他の者から違反車両等の通報があった場合は、速やかに現地調査を行い、違反車両の使用者又は所有者に対して注意・指導し、必要によっては警察等の関係機関に連絡するなど適切な対応をする。空き区画については、駐車禁止ブロックを置く。

駐車場使用料の収納

市が指示したものに対して、電話や訪問による納付指導、収納を行うとともに、窓口でも収納を行う。(住宅使用料に準ずる範囲で行う。)住宅使用料と同様口座振替を推奨する。

駐車場の巡回

委託されている駐車場について、月2回は定期的に巡回を行い、違反駐車及び放置車両等がないか確認するとともに、巡回記録簿を作成し、駐車場の環境保全に努める。

駐車所の清掃及びアスファルト等の修繕

駐車場の環境整備及びアスファルト、車止め等が破損した場合は、速やかに修繕を行い、作業完了報告書と写真等を提出すること。

返還届の受理及び明け渡し検査

使用者が退去等により市営住宅駐車場を返還するときは、返還にかかる書類の受け付け及び審査を行う。

苦情・要望等への対応

業務報告

法令等の厳守

(2) 今後整備する駐車場に関する業務

地元自治会等との事前説明会及び団地全体説明会の出席

地元自治会等と団地全体説明会に参加し、各団地の状況確認を行う。説明会日程の調整は市が行う。

説明書・申請書・契約書等の書類一式の作成

1台目と2台目の申請書類を適正に管理するため、用紙の色分け等を行う。

申請書の全戸配布

全体説明会時、参加者に申請書を配布。不参加世帯は、後日各戸配布を行う。

申請書の受付及び審査

区画決定

申込者ごとに区画の決定を行う。各団地の総世帯数を考慮し、適当な共用駐車場を確保する。区画が不足する場合は、申込者全体で抽選を行う。区画が余る場合は、2台目の申込受付を行う。

契約書等の書類送付

契約書等の受付及び審査

決定通知書の送付

市が作成した決定通知書を各世帯に配布する。

4 共同施設等管理に関する業務

共同施設等（保守管理業務仕様書参照）について、定期的に点検・整備・清掃等を行い、報告書を提出する。

エレベーター保守点検（鹿峰団地については保守管理方式がPOG方式のため仕様を満たす管理が出来れば業者の指定はなし。ただし、その他の団地については、フルメンテナンス方式のため、現状のメンテナンス契約業者をそのまま引き継ぐものとする。）

給水施設保守点検・清掃・水質検査

消防用設備等保守点検

樹木養生

三光団地自家用電気工作物保安管理

汚水処理施設法定検査

汚水処理施設水質検査

汚水処理施設保守点検

日常的及び定期的な団地内の点検

住宅雑排水管等清掃

遊具点検

白蟻駆除

5 修繕に関する業務

修繕の範囲は、市が施工する大規模修繕（耐震補強等）以外のもので、住宅及び敷地内における全ての修繕とする。また、その内容は、工事執行、工事監理、工事完成検査までとする。

（1）一般・緊急修繕

一般・緊急修繕とは、市営住宅等の住棟建物や附属建物の本体や附帯施設設備に生じた、予期せぬ事故・劣化・損耗や損傷を復旧するものである。

修繕工事に係る依頼や苦情に対し速やかに入居者に対応する。

緊急修繕（電気・ガス・水道）については、365日、24時間体制で迅速に対応する。

ただし、中島地区（山狩団地）はこの限りではない。

修繕に対して疑問点がある場合は、修繕を行う前に市と協議をし、指示を受ける。

(2) 空家修繕(退去修繕)

空家修繕(退去修繕)とは、入居者が退去した後に、住宅室内等(倉庫も含む)の原状回復を目的とした修繕である。

修繕に使用する材料は、既存同等品以上の仕様とする。

修繕は、市の指定した住戸を修繕し、完了次第、市へ報告する事とする。

修繕に対して疑問点がある場合は、修繕を行う前に市と協議をし、指示を受ける。

(3) 修繕の可否判断

修繕内容によっては住宅等の現地調査を行い、別記「修繕負担区分表」により判断して、必要に応じて修繕を実施する。

空家修繕に関しては別記「空家修繕基準表」により判断して、必要に応じて修繕を実施する。

なお、漏水等の補修(応急措置)を施した後、次年度以降の計画修繕が必要と判断されるものは、市と協議を行う。

(4) 定期検査

建築基準法第12条2項及び4項に基づき建築物の点検を行う。

(必要な資格)1・2級建築士もしくは特殊建築物等調査資格者かつ建築設備検査資格者

(5) 退去関係

次の業務を行うものとする。

入居者の退去相談

入居者立会いの退去検査及び市営住宅返還届等の受理

検査完了後、市営住宅返還届等を市へ提出

強制執行による退居の場合は、市の指示のもと現場にてその補助を行う。

(6) 執行状況管理

工事執行に際しては、四半期毎に修繕状況報告書を提出する。

(7) 工事金額の制限

1件当りの工事見積金額が100万円を超える場合は、事前に市と協議を行い、承認を得ることとする。

6 原状回復義務

指定管理者は、協定の期間の満了や指定が取り消された場合、または、協定を解された場合は、本市の指示に基づき、施設を原状に復して引き渡さなければならない。

7 業務の一括委託の禁止

指定管理者は、本業務を一括して第三者に委託し、または請け負わせることはできない。

ただし、指定管理業務の一部を委託する場合で、あらかじめ本市の承諾を得たときはこの限りではない。

なお、収納業務については、第三者への委託を認めない。

8 関係法令等の遵守

指定管理者は、次に掲げる法令等を遵守し、業務を遂行しなければならない。

- 地方自治法
- 公営住宅法
- 個人情報の保護に関する法律
- 消防法
- 松山市営住宅管理条例
- 松山市個人情報保護条例
- 労働基準法
- 最低賃金法
- その他の関係法令

9 個人情報の取扱い

指定管理者は、個人の情報の適正管理に関して松山市個人情報保護条例第50条により施設の管理にあたり個人情報を取扱う場合には、その取扱いに十分留意し、漏えい、滅失及びき損の防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。違反した場合には、同条第58条により、2年以下の懲役または100万円以下の罰金に処する。

また、指定管理者の指定の期間が満了し、若しくは指定を取り消され、または、従事者の職務を退いたあとにおいても同様とする。

10 守秘義務について

指定管理者は、施設の管理を行うにあたり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用することはできない。

指定管理期間が終了した後も同様とする。

11 文書の管理及び保存

指定管理業務を行うにあたり作成し、または受領した文書等は、適正に管理・保存すること。

また、指定期間終了時には、松山市の指示に従って引き渡すこととする。

12 物品の取扱い

委託料による備品購入時の所有帰属

指定管理者は、委託料により備品を購入するときは、購入後の備品は、松山市の所有に帰属するものとする。

備品等の取扱い

指定管理者は、松山市の所有する備品等については、「松山市財務会計規則」に定める備品台帳等を備えてその保管に係る備品等を整理し、購入及び廃棄物等については、松山市と協議するとともに異動について定期的に松山市に報告する。

備品等の破損及び滅失

指定管理者は、松山市が貸与する備品等において、故意または過失により破損または滅失した場合は、自己の費用により購入または調達する。

物品等の詳細の取扱い

物品等の詳細の取扱いについては、別途協定書に規定する。

13 環境への配慮

指定管理者は、指定管理業務を行うにあたっては、次のような環境の配慮に努めること。

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

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処理に努めること

環境負荷の低減に配慮した物品の購入に努めること（グリーン購入の推進）

14 業務の継続が困難になった場合の措置

指定管理者は、業務の継続が困難となった場合又はその恐れが生じた場合は、速やかに市に報告するものとし、その場合の措置については、次のとおりとする。

指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

指定管理者の責めに帰すべき事由により業務の継続が困難となった場合、又はその恐れが生じた場合には、市は指定管理者に対して改善等の指示を行う。

上記の指示に対し、改善策の提出及び実施を出来なかった場合等には、市は指定管理者の指定を取消し、又は業務の全部若しくは一部の停止を命ずることが出来るものとする。

指定が取り消された場合等の賠償

上記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場合、指定管理者は、市に生じた損害を賠償するものとし、協定書に規定するものとする。

不可抗力等による場合

不可抗力その他指定管理者又は市の責めに帰することが出来ない事由により業務の継続が困難となった場合は、指定管理者と市は、業務の継続の可否等について協議を行い、継続が困難と判断した場合は、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出来るものとする。

15 期間終了後の事務引継ぎ

指定管理者は、指定管理者満了時において、次期指定管理者が円滑かつ支障なく、所管施設の運営管理業務を遂行出来るように、引継ぎを行うものとする。

16 その他

本仕様書に定めるもののほか、指定管理者の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し決定する。

本仕様書に定めがないものについては、市と別途協議するものとする。

管理口座については、本市が支払う指定管理料の出納は、団体自体の口座とは別の口座において管理すること。