

## 袋井市改良住宅及び再開発住宅管理業務仕様書（案）

袋井市改良住宅及び再開発住宅管理業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、袋井市（以下「市」という。）が、袋井市改良住宅等管理条例（平成17年4月1日袋井市条例第139号（以下「条例」という。））第3条により設置された改良住宅及び再開発住宅（以下、「改良住宅等」という。）の管理業務（以下「本業務」という。）を指定管理者へ委ねるにあたって、要求する業務内容及び基準について定める。

## I 基本的事項

（基本的な考え方）

- 1 改良住宅は住宅地区改良事業の施行、また再開発住宅は土地区画整理事業の施行に基づき、その対象となる者に賃貸する施設であるが、現在は市営住宅と同様に、住宅に困窮する低額所得者に対しても低廉な家賃で賃貸している施設である。

このため、改良住宅等は住宅困窮者に対するセーフティネットとして機能を維持する必要があり、指定管理者は中立、公平な立場で適切な入退去事務等を行うことが求められることから、これらの趣旨を十分に理解、尊重し、適切かつ効率的に管理を行わなければならない。

（業務の執行）

- 2 指定管理者は、次に掲げる事項に従い、改良住宅等の入居者及び入居希望者に対して公平かつ適正に本業務を執行しなければならない。

- (1) 関係法令の遵守

業務の遂行にあつては、次に掲げる法令のほか、業務に関係する法令、条例及び規則を十分調査し、遵守すること。

ア 地方自治法、地方自治法施行令等の行政関連法規

イ 公営住宅法、公営住宅法施行令等の住宅関連法規

ウ 袋井市改良住宅等管理条例及び同施行規則

エ 袋井市営住宅管理条例及び同施行規則

オ その他の関係法令

- (2) 入居者等へのサービスの向上

入居者等のニーズの把握に努めるとともに、要望や依頼事項に迅速かつ的確に対応し、サービスの向上に努めること。

### (3) 守秘義務

指定管理者の役員及び職員は、管理業務を実施するにあたって業務上知り得た秘密を第三者に漏らし、不当な目的に利用してはならない。

なお、指定期間が終了した後及び職員が退職した後も同様とする。

### (4) 情報の保護

指定管理者は、本業務を処理するに当たって個人情報を取り扱う際には、袋井市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年袋井市条例第22号）及び同施行規則（令和4年袋井市規則第40号）の規定を遵守し、市民の情報の保護に最善の努力を払わなければならない。業務中の個人情報保護に関する具体の取り扱いについては、Ⅶの第6項に定める事項に従い、適正に行うこと。

また、袋井市個人情報の保護に関する法律施行条例及び同施行規則に定める個人情報以外の情報（以下、「その他の情報」という。）の取扱いについても、利用者、その他関係者の権利利益を侵害することのないよう、適正に取り扱わなければならない。

### (5) 情報公開

指定管理者は、改良住宅等の管理に関して保有する情報の公開に関し、市の施策に準じた措置を講じなければならない。

また、市に対し、改良住宅等の管理に関して情報公開請求があり、市がその情報を保有していなかった場合、指定管理者は当該情報を市に提出しなければならない。

### (6) 禁止事項

次の事項については、禁止する。

ア 市の承認がない事業計画の実施

イ 公の秩序又は善良な風俗を乱す恐れがあると認められる行為

ウ 集団的又は常習的に暴力的不法行為を行うおそれがある組織の利益になると認められる行為

3 市は、本仕様書に掲げる事項に関する指示を指定管理者に対して行うことができる。

この場合において、指定管理者は当該指示に従い管理を行わなければならない。

## II 業務の実施体制

(業務時間)

- 1 業務時間は、午前8時30分から午後5時15分までとし、土・日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始(12月29日から翌年1月3日)は休日とする。

(業務の実施体制)

- 2 指定管理者は、業務時間内は必ず業務の実施場所に職員を常駐させ、入居者等からの電話、来訪、相談等への対応に支障がないようにすること。

また、業務時間外についても、緊急修繕など入居者からの問い合わせ等に対して迅速な対応が取れる体制を整備すること。

(マニュアルの作成)

- 3 指定管理者は、防災、防犯、その他不測の事態への対応等についてマニュアルを作成し、職員に周知・徹底すること。

## III 管理業務の内容

(募集案内書等の作成)

- 1 指定管理者は、改良住宅等の入居募集に先立ち、次の業務を行う。

- (1) 施設概要や申込方法を記載した「募集案内書(入居申込書を含む)」、及び入居にあたっての注意事項等を記載した入居のしおりについて、市と協議の上、指定管理開始後速やかに作成すること。

また、募集案内書の内容は改良住宅等の制度(準用する市営住宅の制度を含む)、応募資格、入居までの手順等についても、わかりやすく記載すること。

なお、当該内容は、必要に応じ市と協議の上、変更することができるものとする。

- (2) 募集案内書は、指定管理者の受付窓口のほか、市の関係機関においても配布するものとし、その他の場所、方法により配布する場合は、市と協議の上、実施すること。

(入居者募集)

- 2 指定管理者は、改良住宅等の入居者の募集について次の業務を行う。

- (1) 新たな空室が発生したときは、速やかに公募の有無を決定し、市に報告すること。
- (2) 公募を行う場合は、団地名、部屋番号、募集戸数、抽選日、入居予定日、住宅の情報等が明確に記載された「募集概要」の作成を行い、市が指定する日までに市に報告すること。

- (3) 募集概要の配布は配布場所及び配布方法を市と協議の上、実施するものとする。
- (4) 入居者の公募を行い、応募が募集戸数に満たなかった住宅は、抽選日から随時募集を行うこと。
- (5) 入居希望者からの入居資格、申込方法、募集住宅情報（間取り、家賃、交通条件等）に関する問い合わせ、相談に対応すること。
- (6) 外国人入居希望者の問い合わせに対して意思疎通を図るため、必要に応じて通訳を派遣し、必要事項を記載した文書等は外国語に翻訳したものを作成した上で、丁寧に対応すること。

（入居申込みの受付）

3 指定管理者は、改良住宅等の入居申込みの受付について次の業務を行う。

- (1) 入居希望者から提出された入居申込書の受付を行うこと。  
なお、申込みの受付方法は持参又は郵送のいずれにも対応すること。
- (2) 申込みに必要な書類が不足なく提出されているか、提出された書類に必要事項が記入されていて誤記、記入漏れ等がないかを募集案内書の記載に基づき確認し、不備がある場合は訂正指導を行うこと。  
なお、募集概要で定める申込期限までに訂正されず受理できないものについては、その理由を添えて返却すること。

(3) 募集期間終了後抽選会までに、受付名簿を作成すること。

（抽選）

4 指定管理者は、改良住宅等の入居申込者の抽選について次の業務を行う。

- (1) 入居申込みが募集戸数を上回った場合は、入居申込者又は指定管理者の職員合わせて2名以上の立会いのもと公開抽選を行い、仮当選者（ここでの当選者は入居資格審査が終わっていないため「仮当選者」という。）を決定すること。
- (2) 落選者の中から、補欠者を決定すること。補欠者は、仮当選者の決定方法に準じて公平な方法により決定し、補欠者が複数人の場合は順位を定め、当選者が辞退又は失格した場合はその順位が上位の者から繰り上げて仮当選とし、当選者が入居した場合は落選とすること。
- (3) 抽選会の開催場所及び日時は、あらかじめ入居申込者に通知すること。なお、開催場所については事前に市と協議の上、決定すること。
- (4) 抽選会終了後、当選者名簿を作成するとともに、入居申込者全員に対し、原則とし

て抽選会翌日までに当落通知を発送すること。

(資格審査及び入居決定手続き補助)

5 指定管理者は、改良住宅等の入居申込者の資格審査及び入居決定手続き補助について次の業務を行う。

(1) 入居予定者（抽選の仮当選者及び募集戸数に満たない住宅の申込者）から入居資格を証する書類（住民票、地方税に関する完納証明書等）を提出させ、入居資格を有するかを、書類審査及び面接などにより審査すること。

なお、入居予定者から提出された書類に不備があった場合は、提出期限を定めて訂正を求め、期限までに提出されなかった場合は失格とすること。

(2) 入居予定者が暴力団員でないことについて、袋井警察署長へ照会すること。なお、指定管理者が市に代わって照会を行うことが困難な場合は、別途指示する。

(3) 誓約書、その他関係書類を入居予定者から提出させ、適正であるか確認すること。

(4) 家賃債務保証業者へ提出する申込書や関係書類の確認など、契約の補助を行うこと。

また、入居予定者が連帯保証人を設定する場合は、内容の審査を行い、適正であるか確認すること。

(5) 資格審査により入居予定者に入居資格がないと判明した場合は失格とし、理由を添えて本人へ通知すること。

なお、入居予定者が失格した場合又は辞退した場合は、繰り上げで仮当選となった補欠者に対して資格審査を行うこと。

(6) 資格審査に合格した入居予定者について、改良住宅については入居決定に必要な書類を添えて市に進達する。市は、それを基に入居決定を行い、入居決定通知書を作成する。

また、再開発住宅については、指定管理者において入居決定を行い、入居決定通知書を作成すること。

なお、敷金の納入通知書は市で作成し、市から指定管理者へ送付する。

(7) 入居決定通知書と敷金の納入通知書を入居決定者に送付すること。

(公募によらない入居)

6 指定管理者は、袋井市営住宅管理条例第5条各号のいずれかの事由に該当する者等の公募によらない入居について、次の業務を行う。

(1) 入居希望者等から指定管理者へ当該申込みに係る相談があった場合、速やかに市に

報告すること。

(2) 入居希望者等から市へ当該申込みに係る相談があった場合等は、市からの空室照会に応じること。

(3) 入居の可否は市が決定するため、入居決定にあたり必要となる事務の補助を、第3項及び第5項に準じて行うこと。

(入居決定以後の入居関係事務)

7 指定管理者は、改良住宅等への入居に当たり、次の業務を行う。

(1) 入居決定者に対して、入居のしおり等により、入居にあたっての注意事項等を説明すること。

(2) 敷金の納付を領収書で確認した上で、入居決定者に住宅の鍵渡しを行うこと。なお、鍵渡しの場所は事前に市と協議すること。

(3) 入居者が連帯保証人を設定する場合は、誓約書の写しを連帯保証人へ送付すること。

(4) 入居関係書類（入居申込書、誓約書等）の保管を行うこと。

(退去手続き)

8 指定管理者は、入居者の退去に伴い次の業務を行う。

(1) 入居者から退去の申し出があった場合は、退去時の修繕、敷金還付手続き、返還届等の書類の提出など、退去時の手続きについて説明すること。

(2) 退去予定者から返還届等の退去関係書類の提出があった場合は、書類を受理し、退去予定日について市へ報告するとともに、当該書類の審査を行うこと。

なお、審査の結果、書類に不備がある場合には訂正させること。

(3) 第1号の申し出及び第2号の提出があった際、家賃等の未払いがある場合には、その支払方法等について市へ必ず協議を行うよう指導すること。このとき、支払方法等について市と退去予定者間で合意ができるまでは、原則として退去手続きを一時中断すること。

ただし、未納分の支払の用途が明確に付く場合や、退去手続きを延長することの方が未納分を増加させるおそれがある場合など特別な事情がある場合はこの限りでない。

(4) 退去者立会いのもと、住宅の退去検査を行い、残存物等の撤去と退去者の負担すべき修繕箇所について確認を行うこと。

なお、残存物がある場合は撤去を指示し、退去者の負担すべき修繕については、期限を定めて実施を指示すること。

- (5) 残存物等の撤去、退去者の負担すべき修繕の完了を現地にて確認すること。
- (6) 退去者から住宅及び物置の鍵を回収し、保管すること。
- (7) 退去関係書類は、退去手続き事務完了後、市へ引き渡すものとする。
- (8) 退去予定者が支払うべき家賃等を滞納している場合は、市が敷金から当該未納家賃等を充当する。

なお、指定管理者は、市が未納家賃等の敷金充当及び残額の返還業務を実施するにあたり、必要な補助業務を実施する。

- (9) 退去者の瑕疵による重大な修繕箇所がある場合は、必要に応じてその修繕方法、修繕実施者、費用の請求方法等について、市と協議すること。
- (10) 死亡退去及び強制執行による退去の手続きについては、市と協議して行うこと。

#### (駐車場)

9 指定管理者は、改良住宅等敷地内の駐車場の維持管理について次の業務を行うこと。

- (1) 入居者から駐車場使用許可申請書の提出があったときは、空き区画を確認した上で使用区画を決定すること。

ただし、使用区画の決定にあたっては、原則として1戸につき1台分の駐車場を確保できるように配慮すること。

なお、申請書や添付書類の内容等の確認を行い、不備があった場合は訂正させた上で受付するとともに、申請者に家賃等の未納がある場合は受付せず、納付を勧奨すること。使用区画の決定後は、駐車場使用許可書を入居者に通知及び市に提出すること。

- (2) 入居者から駐車場返還届の提出があったときは、申請書や添付書類の内容等の確認を行い、不備があった場合は訂正させた上で受付し、市に報告すること。

- (3) 駐車場の利用者から駐車場使用状況変更届出書の提出があったときは、申請書や添付書類の内容等の確認を行い、不備があった場合は訂正させた上で受付し市に報告すること。

なお、申請者に家賃等の未納がある場合は、受付せず、納付を勧奨すること。

- (4) 駐車区画の不正使用者及び無断使用者に対しては、その使用を中止させ、正規の方法により駐車場使用許可を受けるか、近隣の民間駐車場を契約するなどの是正を指導すること。

また、契約者のいない駐車区画については、必要に応じて車止めを設置するなどの方法により、不正駐車が行われないような対策を講じること。

(家賃等の納付勧奨等)

10 指定管理者は、家賃等の納付勧奨について次の業務を行う。

- (1) 市が督促状を送付しても期限までに入金がなかった未納者に対して、電話及び訪問での納付勧奨を実施すること（毎月1回以上）。納付勧奨対象者のリストは、毎月市が指定管理者へ提供する。
- (2) 家賃等の納付は、原則、口座振替を利用することとし、口座振替未利用者に対しては利用の促進に努めること。
- (3) 住宅の明渡し及び滞納家賃の支払請求訴訟については、市が当事者になって訴訟を提起するため、指定管理者は市の指示に従い補助業務を行うこと。

(収入調査の補助)

11 指定管理者は、収入調査について次の業務を行う。

- (1) 収入申告書及び記入要領等を準備し、収入調査が必要である入居者に配付すること。  
なお、申告書、記入要領の内容、市への提出期限等については、事前に市と協議すること。
- (2) 収入申告関係書類（収入申告書と所得・課税証明書等収入を証する書類）が提出されたときは、提出書類に記載漏れなどが無いかを確認した上で受付を行い、不備がある場合は訂正させ、市へ提出すること。
- (3) 提出期限までに収入申告関係書類の提出がない者に対して、書面、電話及び訪問により提出を催促し、未申告者がいないよう提出指導に努めること。
- (4) 入居者が提出した収入申告関係書類の内容に不自然な点がある場合は、必要に応じて実態調査を行うこと。

なお、同居世帯員の転出、出生、死亡など、入居者情報に変更、修正があった場合は、必要な届出手続きを行うよう指導し、入居者の死亡による入居承継や同居承認が必要な場合は、承認申請手続きを行うよう指導すること。

- (5) 収入申告関係書類は、提出期日までに取りまとめて市へ提出すること。
- (6) 収入認定に対し意見があるとき又は収入認定を受けた後に収入に変動が生じたとき（世帯員の異動、同居等によるものを含む）などに、更正の申請があった場合は、提出書類等に記載漏れなどが無いかを確認した上で、受付を行い、提出書類等に不備がある場合は訂正させた後、市へ提出すること。

(収入超過者及び高額所得者)

- 12 指定管理者は、収入超過者及び高額所得者について次の業務を行う。
- (1) 収入超過者から他の住宅への住替えなどの相談があった場合はこれに応じ、適切な住宅の斡旋等を行うこと。
  - (2) 高額所得者に対する住宅の明渡しについては、市が当事者になって訴訟を提起するため、指定管理者は市の指示に従い補助すること。  
(届出・申請等の処理について)
- 13 指定管理者は、入居者から提出される届出の受理、各種申請の承認について、次の業務を行う。
- (1) 各種届出書（異動届、不使用届、連帯保証人変更届等）の提出があったときは、入居基準等に照らして審査し、不備があった場合は訂正させた後、市に提出すること。
  - (2) 各種申請書（入居承継、同居承認、模様替え・用途変更承認申請等）の提出があったときは、入居基準等に照らして審査すること。申請書や添付書類に不備があった場合は訂正させた後、市に提出すること。  
また、申請者に家賃等の未納がある場合は受付せず、納付を勧奨すること。同居予定者については、入居審査に準じ、暴力団員でないことについて警察署長へ照会すること。
  - (3) 各種申請の審査後、改良住宅の入居者からの各種申請については、市において承認・非承認を決定した後、結果を入居者に通知する。  
また、再開発住宅の入居者からの各種申請については、指定管理者において承認・非承認を決定した後、結果を入居者に通知すること。
  - (4) 世帯員の異動等があったにもかかわらず届出等がない場合は、必要な調査を行い、是正指導を行うこと。  
また、入居者から届出、申請等について問い合わせ、相談があったときは、随時対応し、丁寧な説明を行うこと。  
(不正入居等に対する指導)
- 14 指定管理者は、不正入居等に対する指導について次の業務を行う。
- (1) 無断退去、無届けによる長期不在、不正入居、不正同居、無許可営業、不正増改築、共有地占拠等を発見したときは、状況の調査把握を行い、電話、現地訪問等により是正又は退去を指導すること。  
また、調査結果や指導経過については調査票に取りまとめた上、市に提出すること。

(2) 入居者が指導に応じない場合は、文書又は訪問により期限を定めて警告するとともに、必要に応じて連帯保証人に是正を依頼し、期限到来後も是正されない場合は、対応について市と協議すること。

(3) 無断退去者の住宅の残置物については、一定期間保管した後、退去者が引き取りに現れない場合は、市と協議し対応すること。

(施設保守点検)

15 施設保守点検とは、改良住宅等における敷地・建築物及び付帯施設設備について、本来の性能や機能を維持することにより事故等を未然に防ぐことを目的として、定期的に清掃・点検及び調整する業務をいう。

なお、指定管理者は、施設保守点検について次の業務を行う。

(1) 以下の項目について、施設の保守点検を実施すること。

ただし、項目に該当する施設がない場合は、この限りでない。

ア 給水施設（簡易専用水道等）

(ア) 受水槽の点検（水漏れ、汚れ、防虫網等） 月1回

(イ) 動力機器（ポンプ類）の点検（電流値、圧力、振動等） 月1回

(ウ) 水質、塩素添加機器の点検（残留塩素濃度、味、臭い、濁り等） 月1回

(エ) 受水槽の清掃、消毒、及びこれらに伴う点検、水質検査 年1回

(オ) 水道法第34条の2第2項に規定する簡易専用水道検査の受検 年1回

(カ) 外観等日常点検 月1回

イ 消防用設備

(ア) 消火器の設置位置、使用期限等の日常点検

ウ 建築物等

(ア) 日常点検 随時

(イ) 定期点検（袋井市公共建築物点検マニュアルに基づく点検） 年1回

(2) 点検の結果、不具合箇所が発見された場合は、速やかに修繕を実施すること。

(3) 点検結果については、点検実施後10日以内に完了報告書を市に提出すること。

ただし、点検結果により急を要する報告事項がある場合は、報告方法を問わず直ちに市へ報告し、市の求める資料を提出すること。

(4) 不具合発生時は、必要に応じて定期以外にも点検を行うこと。

(5) 施設保守点検業務を第三者へ委託する場合は、その委託業者の選定に際し、原則、

指定管理を開始する以前に市の業務を受注したことがある業者、その他市内に事業所を置く業者で当該業務を実施することが可能な業者（以下「市内業者等」という。）を排除しない発注基準を示し、市内業者等の受注機会を確保するよう努めること。

(6) 建築物等の定期点検は、市における公共施設マネジメントに関する取組みの主旨に則り、建築物及び付帯施設設備等についての総合的な点検を行った上で、点検結果の詳細な取りまとめ、施設に関するカルテ、その他改良住宅等に関する管理上の資料等を作成し提出するとともに、維持管理に関する提案等を行うこと。

また、定期点検についても、点検結果の詳細な取りまとめ、その他改良住宅等に関する管理上の資料を作成し、提出すること。

(7) 施設等の日常的な外観点検を月1回程度行い、外壁の落下等の危険のある箇所、通路舗装の不具合など安全面の確認を実施し、必要に応じて速やかに安全措置及び修繕を行うこと。

(団地環境整備)

16 指定管理者は、改良住宅等の団地環境整備について次の業務を行う。

(1) 改良住宅等及び周辺の環境維持のため、必要に応じて敷地内の植栽の剪定・消毒等の維持管理を行うこと。

なお、植栽の剪定・消毒等は年2回程度、共用部及び空室の除草は年3回程度を目安に実施計画表を作成し、樹木や雑草の繁茂状況により適宜実施すること。

(2) 団地環境整備の実施にあたっては、団地住民へ実施日等の周知に努めトラブルのないよう実施するとともに、周辺住民や自治会等から要望がある場合は、速やかに対応すること。

(団地巡回)

17 指定管理者は、安全で快適な生活環境を維持するため、改良住宅等の巡回を行い、次の業務を行う。

(1) 団地敷地内の環境、無断駐車、不法投棄、不適正事例、敷地やバルコニー等の利用状況など、管理上必要な事項について調査し、不適切な事例を発見した場合は是正させ、必要に応じ安全措置を取ること。

(2) 必要に応じて、入居者からの相談、書類や修繕の取次ぎ、住宅の不正使用等に対する是正指導、苦情対応などを行うこと。

(3) 高齢者等が安心して生活ができるよう、居住支援など、関係機関と連携し、支援を

行うこと。

(空室の管理)

18 指定管理者は、空室の管理について、次の業務を行う。

- (1) 空室は次の入居までの間、防火、防犯、いたずら防止等の観点から施錠、その他の必要な対策を行うこと。また、内装、設備等の劣化が無いよう適切に管理するとともに、室内の換気や畳の養生等、その他必要な対応を行うこと。
- (2) 毎月末時点の空室状況について、翌月 10 日までに市に報告すること。

(相談及び苦情対応)

19 指定管理者は、入居者又は団地周辺住民等からの相談や苦情について次の業務を行う。

- (1) 安全で快適な生活環境を維持するため、入居者又は団地周辺住民等から寄せられるペットの飼育、ごみの不法投棄、駐車違反、騒音、害虫の駆除、入居者間のトラブル、住宅及び設備の修繕、その他の相談や苦情に速やかに対処するとともに、その内容及び経過を記録し、毎月末に取りまとめた上で、翌月 10 日までに市に提出すること。
- (2) 入居者に不正や迷惑行為等があるときは、文書等の配布・掲示により啓発に努め、電話や面談等により改善を指導すること。
- (3) 相談・苦情のうち、住宅明渡し事由に該当すると思われる重大な案件については、速やかに市に報告した後、対応方法を検討した上で市の判断を仰ぐこと。
- (4) 外国人入居者に対する意思疎通を図るため、必要に応じて通訳を派遣し、周知事項等に漏れのないよう努めること。

また、周知文等は日本語のほか、外国語に翻訳したものを作成すること。

(防火管理)

20 指定管理者は、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、防火管理者として次の業務を行う。

ただし、該当する防火対象物がない場合はこの限りでない。

- (1) 消防設備点検結果報告書及び防火対象物の消防計画書を作成し、消防署に提出すること。
- (2) 消防計画に基づく自主防災組織の育成指導、法定の避難訓練実施及び団地住民へ避難通路、火災や災害発生時の対応行動等の周知を行うこと。
- (3) 消防用設備等の点検及び維持管理を行うこと。

(緊急時の対応)

21 指定管理者は、災害及び事故等に関して、次の業務を行う。

(1) 団地内において災害、事故、事件、その他不測の事態が発生した場合に備え、常に入居者及び第三者等から通報が受けられるよう体制を整備し、通報があった場合は速やかにその状況を調査、把握し、二次災害の防止に向けて緊急措置を行うこと。

(2) 緊急性や危険性がある場合で、入居者の安否確認等のために住戸に立ち入る必要があるにもかかわらず、立ち入りについて入居者の同意が得られないとき（応答がない場合含む）は、警察官の出動を依頼して安否確認を行い、速やかに市に報告すること。

(3) 状況の調査（該当箇所の写真撮影、概況の把握等）を直ちに行い、必要に応じて警察、消防等の関係機関へ通報するとともに、市に報告すること。

その後、詳細な状況の調査（調書作成、原因調査、被害額の見積書作成等）を継続し、状況が完結するまでの間、随時市に報告すること。

(4) 警察・消防等の関係部署から要請があった場合は、現場検証に立ち会うこと。

(5) 改良住宅等が火災により焼損したときは、必要に応じ、管轄消防署にり災届出書を提出するとともに、可能な限り火災発生原因、失火者又は放火者等についての調査に協力すること。

(6) 自然災害等が発生したときは、必要に応じ、入居者が継続して生活することが可能か判断を行うための現地調査等の実施に協力すること。

また、市が被災者に対して改良住宅等を提供する場合は、提供可能な改良住宅等の戸数の把握に協力すること。

(7) 自然災害、火災の類焼、冠水、第三者による放火等で改良住宅等を使用できなくなった入居者については、市と協議の上、近隣の空室等を仮住居として提供すること。ただし、自己の責任により発生した事由の場合はこの限りでない。

(自治会)

22 指定管理者は、自治会など、居住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こと。

(モニタリング)

23 指定管理者は、入居者等からの苦情、意見等を施設の運営に反映し、管理業務のサービス水準の向上を図るため、入居者の満足度調査を行う。

(1) 指定管理者は、入居者の満足度調査の実施方法等について、市と協議の上、決定すること。

- (2) 指定管理者は、入居者の満足度調査により把握した意見等を真摯に受け止め、業務改善等に努めること。
- (3) 指定管理者は、入居者の満足度調査の結果及び対応状況を取りまとめた報告書を調査終了後 30 日以内に市に提出するものとする。

#### IV 修繕業務の内容

(共通事項)

- 1 修繕業務に関する共通事項は、次のとおりとする。
  - (1) 管理の対象となる施設を構成する建築物、工作物、設備機器、遊具、その他構造物等（以下「管理対象施設」という。）を改修、修繕、新設、更新、備品納入等を実施することにより、当該管理対象施設の仕様その他の現状変更を行うに当たっては、あらかじめ市と協議し、市の承認を受けること。
  - (2) 前項に規定する現状変更を行おうとする場合の実施区分は、別表「袋井市改良住宅及び再開発住宅指定管理に伴うリスク分担表」のとおりとすること。
  - (3) 指定管理者は、第 1 号の規定に基づき管理対象施設の現状変更を行った場合は、写真付きの報告書により市の確認を受けること。
  - (4) 指定管理者は、管理対象施設の現状変更に係る設計図、施工図、竣工図、その他の書面について、市の求めに応じ、これを市に提出すること。
  - (5) 市は、第 3 号の確認において、必要に応じて立会いを求めることができる。また、当該管理対象施設の現状変更の不備や管理上の支障があると認めるときは、その改善を指示することができる。
  - (6) 修繕費は指定管理料に含む。ただし、1 件の修繕費が 50 万円を超える場合や、指定管理料を超過する修繕費を要する可能性がある場合は、必要に応じてあらかじめ市と協議した上で進めること。
  - (7) 修繕の施工業者の選定に際しては、原則、市内業者を排除しない発注基準を示し、市内業者等の受注機会を確保するよう努めること。

(一般修繕)

- 2 一般修繕とは、管理対象施設における劣化、損耗、損傷等で入居者の日常生活に支障を及ぼすものや、自然災害や予期せぬ事故で発生した軽微な被害について、機能回復や安全確保のため復旧を行う修繕をいい、指定管理者は一般修繕について次の業務を行う。

(1) 次の手順で一般修繕を実施すること。ただし、災害時及び緊急時においては、これによらず迅速に対応すること。

ア 入居者からの修繕依頼の受理、指定管理者による要修繕箇所の発見、市の指示による修繕依頼の受理

イ 現地調査

ウ 修繕負担区分（入居者が費用を負担すべき範囲）の決定及び指示

エ 業者の選定

オ 業者による修繕の実施

カ 完了検査（手直し業務）

キ 請負代金の支払い

ク 当月分の修繕業務実施状況報告（一般修繕）を翌月 10 日までに市へ提出

(2) 入居者からの修繕依頼については速やかに対応し、修繕が必要と判断した場合は、原則、当日中に修繕を専門業者に依頼すること。

なお、指定管理者が修繕箇所を発見した場合も同様とする。

(3) 市が定める負担区分に基づき、指定管理者と入居者等の負担区分を適切に判断して処理すること。

ただし、負担区分の判断が困難な場合は、市と協議して指示を受けること。

(4) 完了検査は修繕業者が作成した写真付きの報告書により修繕の履行を確認すること。

また、必要に応じて、現場で修繕状況を確認すること。

(5) 火災、事故、自然災害による住宅等の不具合については、入居者の安全確保と被害拡大の防止を優先して速やかに応急措置を講じ、関係各所に通報を行うとともに、市に報告すること。

(6) 緊急時に迅速な対応できるよう、事前の施工業者の決定や連絡体制づくりに努めること。

(空室修繕)

3 空室修繕とは、空室となった改良住宅等のうち、入居の対象となる住宅について、その性能・機能を居住する上で支障のない状態に回復させるための修繕をいい、指定管理者は、空室修繕について次の業務を行う。

(1) 次の手順で空室修繕を実施すること。

ア 退去検査

イ 修繕負担区分（入居者が費用を負担すべき範囲）の決定及び指示

ウ 業者の選定

エ 業者による修繕の実施

オ 完了検査（手直し業務）

カ 請負代金の支払い

キ 当月分の修繕業務実施結果報告（空室修繕）を翌月 10 日までに市へ提出

(2) 入居者が退去した住宅について、原則、退去者立会いのもと速やかに退去検査を行い、修繕の必要な箇所を確認するとともに市が定める負担区分に基づき、指定管理者と退去者等の負担区分を適切に判断して、その内容について退去者の承諾を得ること。

なお、負担区分の判断が困難な場合は、速やかに市と協議すること。

(3) 退去者負担の修繕は退去者により実施するよう指示すること。ただし、退去者の瑕疵による重大な修繕箇所、退去者による発注が困難である場合は、市と協議を行い、退去者に代わって修繕業者へ見積りを依頼し、修繕及び退去者の支払い完了後に、修繕写真を添えて市へ報告すること。

(5) 完了検査は、修繕業者が作成した写真付きの報告書により、修繕の履行を確認すること。また、必要に応じて指定管理者が現場で修繕状況を確認すること。

(6) 室内で事故が発生した住宅及び当該事故により必要となる入居者の移転先の住宅等の修繕については、修繕内容、修繕時期等について、市と協議した上で進めること。

## V その他の業務の内容

(その他の業務)

1 指定管理者は、Ⅲ、Ⅳに挙げた業務のほか、以下の業務を行う。

(1) 災害被災者など、改良住宅等の目的外使用を希望する者に対して、申請手続きの相談対応、空き住宅の確認など、市による承認手続きの補助を行うこと。

(2) 自治会、入居者等による行政財産使用許可の申請について、相談対応や市への取次ぎ等、市による承認手続きの補助を行うこと。

(3) 入居者への啓発文、周知文、説明書類等を作成、配布し、入居者の円滑な団地生活を支援すること。

(4) 市が改良住宅等の管理運営に係る予算を措置するために必要とする資料を作成すること。なお、具体的な資料の内容、提出時期（例年 10 月頃）については、別途指示を

受けること。

(5) 既存入居者に対して市が指定する家賃債務保証業者との契約を推奨すること。

(6) 業務を行う上で、改良住宅等の社会情勢や市の実情に合わせた改修、運用等の提案がある場合は、適宜、市に報告すること。

(臨機の措置)

2 臨機の場合は、次のとおり対応すること。

(1) 指定管理者は、災害防止等のため必要があると認めるときは、臨機の措置をとる。この場合、指定管理者はあらかじめ市の意見を聞かなければならない。

ただし、災害時、緊急時など、やむを得ない事情があるときは、この限りでない。

(2) 前号の場合において、指定管理者は取った措置の内容を市に直ちに報告しなければならない。

(3) 市は災害防止や、その他業務を行う上で、特に必要があると認めるときは、指定管理者に対して臨機の措置をとることを請求することができる。この場合、指定管理者は当該指示に従わなければならない。

(4) 地震、その他災害発生時においては、被災者を一時収容することがあるため、指定管理者は市と協議の上、被災者収容施設としての機能発揮及び運営について、最大限の協力をすること。

(5) 指定管理者が第1号又は第3号の規定により臨機の措置を取った場合、前号の規定による協力を行った場合、当該措置に要した費用のうち、指定管理者が指定管理料の範囲において負担することが適当でない認められる部分については、市がこれを負担する。

## VI 指定管理料

(指定管理料)

1 指定管理料の金額、支払方法、支払時期については、市と締結する基本協定書、年度協定書及び支払計画書により別途定める。

(流用)

2 指定管理料のうち、修繕費、施設管理費及び電気・水道料から人件費、直接経費及び間接経費への流用及び直接経費、間接経費から人件費への流用は認めない。

(修繕費等の精算)

3 指定管理料のうち修繕費については、実際に実施した修繕の金額に基づいて年度末に精算し、剰余金が生じた場合、これを市に返還すること。

また、指定管理者は、修繕費について当初の指定管理料（予算額）を超過しないよう努めるものとし、特別の事情がない限り追加措置は行わない。

ただし、緊急の修繕等により指定管理料の不足が見込まれる場合は、事前に市と協議すること。

4 直接経費、施設管理費、電気・水道料についても、前項前段に準じて費用の精算を行い、剰余金が生じた場合は、これを市に返還することとし、特別の事情がない限り追加措置は行わない。

ただし、指定管理料の不足が見込まれる場合は、事前に市に協議すること。

（会計処理）

5 指定管理業務に係る会計処理は、原則、指定管理者の他の事業から区分して経理すること。

ただし、市が承認した場合はこの限りでない。

## Ⅶ 適正な管理業務の運営

（書類の保管）

1 改良住宅等の管理に係る書類（添付資料及び電子データ等を含む）の保存期限は、次のとおりとすること。指定管理者は、これらの書類を保存期限まで保管し、期限後（指定管理の終了を含む）は、目録を作成した上で市に引き継ぐこと。

ただし、滞納整理等で市が書類の提供を求めた場合は、期限前であっても書類を市に提供すること。

なお、指定管理者が管理業務を実施するにあたって作成した書類、市から受領した書類及び入居者等から受領した書類で本仕様書に保存期限の指示がない書類については、市の指示に従い適切に保管すること。また、指定管理者が作成し市へ提出する文書及び保存期限後に市に引き継ぐ文書の電子データ化については、市の指示に従うこと。

（1）入居関係書類（入居申込書、誓約書等） 入居期間（退去後5年間）

（2）各種申請書・届出書 入居期間（退去後5年間）

（3）指定管理業務に係る会計書類 市の会計年度終了後7年間

（業務報告）

2 指定管理者は、毎年度終了後、速やかに事業報告書を市に提出すること。

また、市は改良住宅等の適正な管理のため、必要に応じて指定管理者に対し、その管理業務及び経理の状態について、報告を求めることができる。

なお、指定管理者は、施設、設備及び物品を滅失し、又は施設、設備及び物品の重要な箇所を毀損したときは、業務の過程によるものか否かを問わず、速やかに市に報告すること。

(検査)

3 市は、指定管理者の業務の実施内容及び処理状況について、随時、立入検査等を実施することができる。

また、検査の結果、市は必要に応じて、業務の改善を求めることができ、指定管理者はこの指示に従わなければならない。

(指定管理者が行う業務の引継ぎ)

4 指定管理者は、指定期間終了時に次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の業務を遂行できるよう引き継ぐこと。

なお、引継ぎ及び準備業務のための業務契約は行わないこととし、これに係る経費については指定管理者の負担とすること。

(業務の実施に係る損害)

5 業務の実施に当たり指定管理者に生じた損害は、市の責めに帰す理由による場合を除き、市はその賠償の責めを負わない。

また、業務の実施に当たり指定管理者が第三者に及ぼした損害は、市の責めに帰す理由による場合を除き、指定管理者の負担においてその賠償を行うこと。

なお、その損害を担保するため、指定管理者は必要な施設賠償保険に加入すること。

(情報保護)

6 指定管理者は、袋井市個人情報の保護に関する法律施行条例、同施行規則及び基本協定書に基づき、入居者等の個人情報、その他の情報の取扱いを次のとおり適正に行う。

(1) 改良住宅等管理業務の実施にあたり、個人情報を取り扱う場合は、基本協定書別紙の個人情報取扱特記事項を遵守し、その取扱いに十分留意すること。

(2) 個人情報に関する書類等については、外部への漏洩、滅失の防止に努め、鍵のかかる書庫に保管するなど、管理を厳重に行うこと。

(3) 改良住宅等管理業務を処理するために取得した情報については、その他の情報であ

っても、入居者、その他関係者の権利利益を侵害することのないよう、適正に取り扱うこと。

- (4) 改良住宅等管理業務の実施にあたる職員は、業務上知り得た秘密（個人情報及びその他の情報で通常第三者が知りえない情報を含む）を第三者に漏らし、自己の利益のために使用しないこと。

(協議等)

- 7 この仕様書に定める事項について疑義・変更が生じる場合及びこの仕様書に定めのない事項がある場合は、市及び指定管理者が、双方協議の上、定めるものとする。