

山田町町営住宅等
指定管理者業務仕様書

山 田 町

町営住宅の設置及び管理等に関する条例（平成9年山田町条例第2号。以下「条例」という。）及び町営住宅の設置及び管理等に関する条例施行規則（平成9年山田町規則第8号。以下「規則」という。）に定める町営住宅等の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲は、この仕様書による。

1 対象施設

別紙「山田町町営住宅等施設概要書」のとおり

2 管理に関する基本的事項

- (1) 関係法令及び条例の規定を順守すること。
- (2) 公の施設であることを常に念頭に置いて、公平、公正かつ適切なサービスの提供をすること。
- (3) 利用者の意見を管理運営に反映させ、利用者の満足度を高め利用促進に努めること。
- (4) 施設設備及び備品の維持管理を適切に行うこと。
- (5) 効率的な施設の管理運営を行い、経費の節減に努めること。
- (6) 業務に関連して取得した利用者等の個人に関する情報を適切に取扱うこと。
- (7) 近隣住民や関係機関との良好な関係を維持すること。

3 業務の実施体制

(1) 事務所

町内に、指定管理者が占有する一つ以上の事務所を置くこと。

(2) 職員の配置

管理業務に係る従業員の雇用形態、人数、勤務形態等については、管理業務に支障のないように配置すること。

(3) 業務時間

業務時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

ただし、この業務時間以外においても、入居者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 業務の範囲及び内容

業務の範囲及び内容は次のとおりとする。

具体的な内容については別記1「業務範囲と内容」のとおりとする。

(1) 管理業務

- ア 入居業務
- イ 退去業務
- ウ 駐車場管理業務
- エ 入居者の指導・管理業務
- オ 使用料等の収納業務
- カ 各種申請受付業務
- キ 業務報告

(2) 町営住宅等の施設管理業務

- ア 修繕業務（維持管理修繕・退去修繕）
- イ 保守管理業務
- ウ 防火管理業務

(3) その他町長が特に必要と認める業務

- ア 団地内巡視
- イ 法的措置対象者選定補助

(4) 協議

町営住宅等の管理に関する事務のうち、町長が特に必要と認める事務については、町と指定管理者で、その都度協議する。

5 指定管理料

- (1) 山田町町営住宅等の指定管理業務については、管理費用として、町から指定管理料（委託料）を、会計年度（4月1日から翌年3月31日）ごとに支払います。
- (2) 町が支払うべき指定管理料の年額及び指定期間を通しての総額は、次の基準額（消費税、地方消費税その他一切の経費を含む。）以下で、事業計画書により提案してください。基準額を超える提案は、失格とします。

| 年度 | 指定管理料（基準額） |
|-------------------|---------------|
| 平成 30 年度 | 7,600,000 円 |
| 平成 31、32、33、34 年度 | 37,584,000 円 |
| 指定期間内の総額 | 157,936,000 円 |

- (3) 指定管理料は、原則として精算は行わないものとします。
- (4) 指定管理者は、指定管理者が行う業務の範囲における経費と、自主事業及びその他の業務に係る経費をそれぞれ区分してください。
- (5) その他
 - ア 災害等により緊急に対応しなければならないときは、町と協議のうえ、追加措置することがある。
 - イ 管理の対象施設に増減（災害公営住宅を除く。）があった場合においても、管理経費の増額又は減額は行わない。

6 個人情報保護

指定管理者が指定管理業務を行うにあたっては、個人情報の適切な処理のため必要な措置を講ずるとともに、当該管理運営に関し知り得た内容を第三者に漏らし、または自己の利益のために使用しないこと。指定管理終了後においても同様とする。

7 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、町の指示に従って引き渡すこととする。

8 物品の取扱い

- (1) 指定管理者は、町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。

(2) 物品等の取扱いについては、別途協定書に規定する。

9 業務の全部委託の禁止

指定管理者は、本管理業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。また、業務の一部を委託する場合、あらかじめ町と協議のうえ承認を得なければならない。

10 立入検査の実施

(1) 指定管理者の業務の実施状況等について、確認及び検査を行うため、町は随時、立入検査を行うことができるものとする。

(2) 指定管理者は、検査等の結果、町から業務改善等の指示があった場合は、この指示に従わなければならない。

11 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、速やかに町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。

(1) 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、町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、指定管理者が改善を実施できなかった場合等には、町は指定管理者の指定を取消、又は業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができるものとする。

(2) 上記(1)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、町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。

(3) 不可抗力その他指定管理者又は町の責めに帰することができない事由により業務の継続が困難となった場合は、指定管理者と町は、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、町は、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ずることができるものとする。

12 期間終了後の事務引き継ぎ

指定管理者は、指定管理満了時において、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できるように、引き継ぎを行うものとする。

13 指定管理者と町のリスク分担

指定管理者は、本管理業務の実施主体として責任を負う。

ただし、指定管理者の責めに帰し得ない事由によるリスクは、次のとおり分担する。

| 項目 | 内容 | 負担者 | |
|---------|----------------------------------|-----|-------|
| | | 町 | 指定管理者 |
| 物価・金利変動 | 人件費・事務費等に係る経費の増 | | ○ |
| 法令の変更 | 町営住宅等の管理に影響を及ぼす法令変更 | ○ | |
| | 指定管理者に影響を及ぼす法令変更 | | ○ |
| 税制度の変更 | 消費税・地方消費税等毎年度支払う指定管理料に影響を及ぼす税制変更 | ○ | |

| | | | |
|------------------|---|---|------|
| | 上記以外の税制変更 | | ○ |
| 政治的、行政的理由による事業変更 | 政治的、行政的理由から町営住宅等の管理業務の内容を変更する場合における増加経費 | ○ | |
| 管理対象施設の増減 | 既存の団地以外における町営住宅等の新規建設等に伴う経費の増 | ○ | |
| 不可抗力 | 暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、争乱、暴動その他の町又は指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的又は人為的な不可抗力に伴う経費の増 | ○ | |
| 書類の不備 | 業務仕様書等町が責任を持つ書類の不備によるもの | ○ | |
| | 業務計画書等指定管理者が責任を持つ書類の不備によるもの | | ○ |
| 第三者への損害 | 損害の発生が明らかに指定管理者の管理瑕疵に基づく場合 例：入居者から再三にわたり危険性を指摘されていた箇所について点検を怠り、又は点検に基づく適切な措置を取らなかった場合。 | | ○ |
| | 損害の発生が指定管理者及び町以外の他社によることが明らかである場合 | | 当該他者 |
| | 上記以外の場合 | ○ | |
| セキュリティ | 警備不備による情報漏えい、犯罪の発生 | | ○ |
| 事業終了時の費用 | 指定期間終了又は期間途中における指定取消しによる本事業の終了に伴い発生する費用 | | ○ |

1.4 保険の加入

指定管理者は、管理上の瑕疵が原因で対人・対物事故等が発生した場合に対応するため、賠償責任保険に加入するものとする。

1.5 協議

この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、町と協議するものとする。

業務範囲と内容

1 管理業務

(1) 入居業務

ア 募集計画

(ア) 募集住宅の選定

空家が発生した都度、速やかに退去修繕を施し、入居可能な空家について毎月初めに町に報告する。

(イ) 広報

募集日程、募集要項案・広報案を作成し町と協議する。

決定した内容について、募集案内を作成し、希望者に配布する。

イ 募集受付

(ア) 募集問合せ対応

募集案内に関する、窓口及び電話による問合せに対応する。

(イ) 入居申込書の配布

入居申込書の配布時には、募集案内書等により入居者資格、添付書類等、記入上の注意事項を説明する。

ウ 入居申込書の受付・審査

(ア) 募集期間内に提出された入居申込書の内容を確認し、添付書類、入居資格に問題がなければ受付をする。ただし、審査に関し判別しがたい疑義が生じた場合は、町と協議すること。

(イ) 入居申込締め切り後、申し込み状況を町に報告する。

エ 入居資格確認報告

入居申込書の書類審査を行い、入居申込書に審査結果を添えて町に報告する。入居辞退の申し出があったときは、速やかに町に報告する。

オ 資格審査

町は、指定管理者から提出のあった入居申込の審査結果により、最終の資格審査（実態調査、重複申込等）をし、入居予定者の入居決定について手続きを行う。

ただし、資格審査により入居予定者が募集戸数を超えた場合は、抽選により最終の入居予定者を決定する。

カ 抽選会

抽選は、入居申込者立会いのもとに公開抽選会による入居者選考を実施し、入居予定者を決定するとともに、入居順位を付して入居補欠者を決定する。

この場合、抽選番号、抽選日時、場所を明記した公開抽選の案内を応募者全員に送付するとともに、抽選会前に抽選番号を付けた名簿を町に提出する。

キ 入居許可書の交付

町の入居決定を受けて、入居許可証、入居請書及び町が発行する敷金の納入通知書を入居決定者に交付する。

ク 入居手続

(ア) 入居請書の受領

入居決定者から入居請書の提出があったときは、記載事項を審査し適正であると認められたものについて添付書類とともに受領する。併せて敷金納付の領収書の提示を求め、納付を確認する。請書の提出と敷金納付について、速やかに町に報告する。

(イ) 鍵の貸与

入居請書の提出及び敷金の納付が確認されたときは、入居指定通知書を交付し、当該町営住宅の鍵を貸与する。

(ウ) 入居者への入居説明及び指示

鍵を貸与するときは、次の事項について「入居のしおり」により入居者へ説明及び確認の指示をする。

○説明事項

- a 電気、ガス、水道、電話等について
- b 家賃等納入方法、共益費、駐車場使用料について
- c その他必要と認める事項について

○確認指示事項

- a 壁、床等の点検
- b 電気、ガス、水道等の点検
- c 扉、ガラス、ふすま等建具の点検
- d その他の箇所の点検
- e 点検済の連絡

ケ 目的外使用による入居業務

目的外使用による入居業務についても上記に準じて業務を行う。

(2)退去業務

ア 退去手続

(ア) 町営住宅退去届の受理

入居者から町営住宅返還届の提出があったときは、速やかに、当該町営住宅を検査し、家賃の納入及び修理負担区分等を確認し入居者に指示する。

※別記2「修繕負担区分表」のとおり

(イ) 町営住宅の返還届

修理負担区分、期間等を考慮のうえ明渡し日を指定し、速やかに、退去届の写しを町へ提出する。

イ 退去検査

明渡しに伴い、速やかに入居者立会いのもと退去検査を実施し、修繕箇所の確認を行う。また、鍵を返還させる。同時に町営住宅敷金還付請求書を受領し、記載事項を審査する。

ウ 目的外使用による退去業務

目的外使用による入居者の退去業務についても上記に準じて業務を行う。

(3)駐車場管理業務

ア 条例による駐車場

町営住宅の設置及び管理等に関する条例第3条により設置された駐車場について、次の業務を行う。

(ア) 申込書の確認

駐車場の利用申込書の提出があったときは、記載内容の審査を行い、使用者の資格を確認し、町へ進達する。

(イ) 返還手続

駐車場使用者から駐車場返還届を受領したときは、駐車場利用許可証を返還させ、速やかに町に報告し内容を変更する。

(ウ) 保管場所使用承諾業務

保管場所使用承諾証明書についての申請受付及び証明書交付についての業務を行う。

イ 条例によらない駐車場管理業務

保管場所使用承諾証明書についての申請受付及び証明書交付についての業務を行う。

(4)入居者の指導・管理業務

ア 要望・苦情対応

入居者及びその他の者から町営住宅等の管理上の要望・苦情の申出があった場合は速やかにその解決にあたる。

イ 町との協議

前記による解決が困難な場合は、町と協議のうえ解決を図る。

ウ 町への報告

要望・苦情の実態を把握するため、その内容、件数等を取りまとめ、町へ報告する。

エ 保管義務等違反者への指導・指示

次に掲げる事項を発見したときは、直ちに正常な状態にするよう指示する。なお、改善命令等に従わない場合は、速やかに町と協議し、解決にあたる。

(ア) 入居者の保管義務違反（条例第 23 条）

(イ) 迷惑行為（条例第 23 条）

(ウ) 住宅を使用しないときの届出の違反（条例第 24 条）

(エ) 住宅の転貸等（条例第 25 条）

(オ) 住宅の用途変更の違反（条例第 26 条）

(カ) 住宅の模様替増築の違反（条例第 27 条）

(キ) その他条例及び規則の違反等

オ 入居者への指導

町営住宅等及び共同施設の維持管理が的確に行われるよう入居者の指導を行う。

カ 良好な住環境の維持

住環境を破壊するような事態の発生防止及び入居者が条例及び規則の規定に該当することのないよう、随時、団地を巡視し、住環境を良好な状態に維持するよう、入居者に必要な指導を与える。

キ 住環境の整備

住環境の整備について、入居者等から依頼があったときは、町と協議する。

ク 連絡調整

その他、指定管理者の業務について疑義が生じた場合、必要に応じて町と協議を行う。

(5)使用料等の収納業務

ア 家賃・駐車場使用料の収納

(ア) 現金取扱者の指名

指定管理者の長は、現金を取扱う者を指名し、町へ報告する。町は指名された者に対し、身分証明書を交付する。

(イ) 現金収納

家賃等の未納者及びその連帯保証人からの家賃等の収納は現金収納による。

(ウ) 領収書の交付

家賃等を収納したときは、入居者に対して、山田町財務規則（以下「財務規則」という。）第 44 条第 2 項に規定する領収証書を交付する。

(エ) 指定金融機関への払い込み

収納した家賃等は、財務規則第 59 条第 6 項により現金等払込書に、当該現金等払込書に係る領収証書控を添えて当日（当日に払込みができないときは翌日、翌日が国民の祝日、日曜日又は土曜日に当たるときは、その翌日）町の指定金融機関に払い込む。

(オ) 収納状況報告

収納した家賃等は、家賃等収納状況報告書に記載し毎月分を翌月 10 日までに町へ提出する。

(カ) 関係書類の保管

家賃等の収納に係る証拠書類及び関係帳簿を当該年度業務終了後、5 年間保存する。

(キ) 過誤納金の還付

入居者から家賃等の誤納又は過納の申し出があったときは、速やかに、申出の内容の調査を行い、その結果、過誤納と判明した場合には町へ通知する。

(6)各種申請受付業務

ア 各種相談受付

入居者より各種申請等について相談があった場合は、手続きについて助言や指導を行う。

イ 収入申告

(ア) 収入申告書の配布

入居者に対して収入申告書を配布し、指定管理者あて提出するよう依頼する。

(イ) 収入申告書の受付

入居者から期限までに提出された収入申告書は、住宅ごとに取りまとめ速やかに町に提出する。申告書の提出期限までに収入申告書の提出がない入居者に対しては、提出の指導を行う。

(ウ) 町の家賃決定を受けたのち、収入認定通知を入居者に交付する。

(エ) 再認定の申出

入居者から収入額再認定の申出書の提出があったときは、町に提出する。

(オ) 再認定による収入認定通知書の交付

前期の収入額再認定の申出書の提出にかかる収入認定通知書が町から送付があったときは、速やかに、当該入居者に交付する。

ウ 各種申請等受付

入居者からの各種申請書の提出があった場合は、条例及び規則に基づき受付確認のうえ、町の承認・不承認の決定を受け、申請者に通知する。

(7)業務報告

次に掲げる業務について、各月の業務報告書を2部作成し、1部を毎月初めに町に提出するとともに、1部を保管しておく。

- ア 入退居に関する報告
- イ 入居者に関する報告（要望・相談等）
- ウ 家賃の収納等に関する報告
- エ 駐車場使用に関する報告
- オ その他必要な事項

2 町営住宅等の施設管理業務

(1)修繕業務(維持管理修繕・退去修繕)

指定管理者が行う修繕については以下のとおりとする。

ア 修繕の範囲

原則として、原状回復を目的とした維持管理修繕及び入居者の退去に係る退去修繕、その他修繕とする。

(ア) 維持管理修繕

緊急的に生じた破損等について、部分的に行う修繕をいう。

(イ) 退去修繕

入居者が退去した際、または空き住戸を募集する際に行う修繕をいう。

(ウ) その他修繕

町営住宅等の団地環境を良好に保持するための修繕等をいう。

イ 実態の調査

入居者から町営住宅等の修繕について依頼があった場合は、速やかに実態を調査し、修繕負担区分を明確にする。疑義がある場合は、町と協議する。

※別記2「修繕負担区分表」のとおり

ウ 留意事項

(ア) 緊急の場合は、速やかに業者に修繕を発注し、復旧に努める。

(イ) 急を要しない場合は、修理の程度及び予算を勘案して修繕にあたる。

(ウ) 修繕すべきか判断に迷うとき、または、1件50万円以上の緊急修繕を行おうとするときは、町と協議すること。

(エ) 修繕負担区分が入居者である場合は、入居者と協議のうえ、速やかに、管理上支障のないよう復旧に努める。

(オ) 町営住宅について修繕を実施したときは、管理台帳に記載する。

(カ) 毎月初めに修繕の実績（前月の修繕について、箇所、件数、金額、写真等）を町に報告する。

エ 業務の流れ

(ア) 入居者からの修繕の依頼に基づき、内容を修繕受付・処理票に整理する。

(イ) 修繕業者へ修理内容の説明を行い、見積書を提出させ、見積内容の査定を行う。必要に応じ、現場で状況を確認する。

(ウ) 請負契約書を締結する。

(エ) 修繕を実施する。

(オ) 修繕代金を支払う。

(カ) 町へ実績報告を行う。

なお、執行状況を確認できるよう請負契約書及び支払いを証明できるもの（写真、領収書、振込証明書等）を保管すること。指定管理者が直営にて修繕したときは、入居者又は管理人の確認を受け、確認書及び写真等を整理し保管すること。

オ 災害時の業務

災害時には、被害等の状況を把握するとともに、速やかに町に報告し、応急措置等の対応に努める。

(2) 保守点検・施設管理業務

ア 保守管理業務

保守管理業務とは、共益施設等の保守点検管理をいう。

次の共益施設等について、定期的に点検、整備、清掃等を行う。（指定期間中に追加となる共益施設も含む。）

(ア) 給水施設（保守点検・清掃・法定検査）、受水槽（法定点検）

(イ) エレベータ（保守点検・法定点検）

(ウ) 消防施設（保守点検・法定点検）

(エ) 浄化槽（保守点検・清掃・法定検査）

イ 定期検査業務

建築基準法第 12 条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

ウ 結果報告

業務の実施にあたっては関係法令等を遵守するとともに、検査、点検について、定期的に町に報告する。また、これらに要する経費については、各年度終了後、町に報告する。

(3) 防火管理業務

指定管理者は、消防法第 8 条第 1 項の規定に基づき、政令で定める資格を有する者を町営住宅等の防火管理者に選任のうえ、宮古消防署に届け出し、防火管理の業務を行わせる。

ア 消防計画の作成

イ 避難訓練の計画実施

ウ 入居者の防火・消防意識の啓発等

エ 火災発生時の連絡体制の整備

オ その他防火管理者として必要な業務

3 その他町長が特に必要と認める業務

(1) 団地内巡視

ア パトロールの実施

町営住宅等を良好な住環境で維持するため、随時、各団地のパトロールを実施する。

イ 入居者の意見聴取等

パトロールの実施の際は、入居者の意見聴取及び管理指導に努める。

ウ 空き住宅の見回り

空き住宅については、常時入居可能な状態に管理するため、随時、見回り等を実施する。

(2)法的措置対象者選定補助

ア 法的措置対象者選定補助

法的措置対象者選定に係る事務の補助を行う。

イ 無断退去事務補助

無断退去者に係る事務の補助を行う。

4 その他

町営住宅等の管理に関する事務のうち、町のみの特権に属する事務を除く業務で町長が特に必要と認める事務については、町と指定管理者で、その都度協議する。