

川西市市営住宅等の管理に係る  
業務委託仕様書（案）

〔令和 3 年度～令和 5 年度〕

令和 2 年 8 月

川西市都市政策部公営住宅課

## ．全体概要

### 1．趣旨

川西市市営住宅の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則ならびに川西市改良住宅の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則ならびに川西市再開発住宅の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則に定めるもののほか、指定管理者が行う市営住宅、改良住宅、再開発住宅及び共同施設（以下「市営住宅等」という。）の管理業務の内容及び管理方法等は、募集要項及びこの仕様書による。

なお、この仕様書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、これ以上の提案を妨げるものではない。募集要項や本仕様書に定めのない業務については、市と指定管理者との別途協議により対応するものとする。

### 2．指定管理者を公募する市営住宅等

指定管理者を公募する市営住宅等の所在地及び名称は、別紙1「市営住宅の概要」のとおりとする。

また、共同施設とは、駐車場、児童遊園、集会所、広場、緑地、通路等の入居者の共同の福祉のために必要な施設として住宅敷地内の川西市（以下「市」という。）が管理する一切の施設とする。

なお、指定期間内における団地の建替事業及び除却等により指定管理の対象となる市営住宅等が増減することがある。この場合、指定管理の対象となる市営住宅等の増減を理由とする指定管理料の増額または減額は行わない。

### 3．業務実施体制

(1) 事務所には、本施設の管理運営に必要な人員を確保し、センター長などの統括責任者(所長)を1名配置すること。業務の処理に適した執行体制を確立し、組織における指揮命令系統を明確にし、業務の適正を確保するため、処理過程でのチェックを行うこと。なお、他業務との兼務も可とする。

(2) 窓口開設時間中は、電話や来訪での相談など市民の対応に支障がないよう、必ず職員が常駐すること。

(3) 指定管理者は、市が貸与する住宅管理システム及び端末機器等を事務所に設置して使用すること。住宅管理システム及び端末機器等は、無償貸与し、回線接続工事等の費用については、指定管理者が負担するものとする。なお、回線は、外部からのアクセスが不可能な専用回線とする。

端末機や周辺機器の設置台数は、市と協議して決定するものとする。

指定管理者が持ち込むシステム機器等のセキュリティ及び配備方法については、市と協議の上、承諾を得たものに限る。

システムの使用に際しては、川西市個人情報保護条例及び川西市情報セキュリティに関

する規則を遵守するとともに、市が使用を承認した機器以外の機器を使用して本施設の管理を行うことを固く禁止する。

- (3) 公営住宅法、住宅地区改良法、地方自治法、川西市市営住宅の設置及び管理に関する条例、川西市改良住宅の設置及び管理に関する条例、川西市再開発住宅の設置及び管理に関する条例等の各種関係法令の規定を承知し、適正な管理を行うこと。

#### 4. 業務時間

業務時間は9時00分から17時30分までとする。また、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178条）に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までは休みとする。

ただし、窓口開設時間外においても、建物、施設若しくは設備の修繕、災害及び事故などその他の緊急対応については、24時間365日連絡可能な体制を確保すること。

なお、これは最低限の基準を定めているものであるため、提案により、開設時間を延長し、または休業日を少なくすることを可能とする。

#### 5. 緊急時の対応

- (1) 勤務時間内であるかを問わず、入居者の生活に重大な影響を及ぼす緊急的な事態に迅速かつ的確に対応すること。
- (2) 発生事象を速やかに探知し、危険等を回避するため、的確な安全対策を行うこと。
- (3) 発生事象及び実施した対策をすみやかに公営住宅課長へ報告すること。
- (4) 入居者に対し、緊急時の連絡先を周知すること。

#### 6. 指定管理業務開始前の準備

- (1) 指定管理者は、管理開始までに指定管理業務の円滑な開始のための準備を実施すること。
- (2) 指定管理業務開始前の準備として実施する主な事項は以下のとおりとし、このために必要となった経費はすべて指定管理者の負担とする。

協定書、事業計画に係る市との協議

指定管理業務に必要な事務所、車両、備品等の準備

公営住宅課職員からの業務の引継ぎ

配置する職員の確保及び業務内容、個人情報保護等の職員研修

施設の保守点検管理業務、修繕業務等の契約準備

パンフレット、ホームページ及び掲示物等の作成

その他、指定管理業務の円滑な開始に必要な事項

#### 7. 業務の実施に当たっての留意事項

- (1) 市営住宅等を適正に管理し、入居者や市民に対するサービスの向上に努め、各種照会や苦

情等には、迅速かつ的確に対応すること。

- (2) 効率的、効果的な管理を進めるとともに、各種情報機器の活用や職員の効率的な配置等による業務の実施などにより、管理経費の節減に努めること。
- (3) 事業計画書及び収支予算書を念頭に、適正かつ効率的な管理を行うこと。
- (4) 市営住宅等の管理に当っては、本仕様書のほか、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

公営住宅法及び同法施行令、同法施行規則

地方自治法及び同法施行令

住宅地区改良法及び同法施行令、同法施行規則

川西市市営住宅の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則ならびに川西市改良住宅の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則ならびに川西市再開発住宅の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則

労働関連法令(労働基準法・労働安全衛生法・職業安定法等)

個人情報保護に関する法律

川西市情報公開条例及び同条例施行規則

川西市個人情報保護条例及び同条例の施行に関する規則

その他市長が指定する要綱、要領、取扱基準等

- (5) 市及び指定管理者の間で締結する協定を遵守すること。
- (6) 川西市個人情報保護条例に準じた規程を整備し、個人情報の保護に関する法律、川西市個人情報保護条例及び当該規程に従い、適正に個人情報を取扱わなければならない。
- (7) 指定管理者は市営住宅等の管理を行うに当たり、業務上知り得た情報を指定期間にかかわらず、第三者への漏洩及び自己の利益のための使用を行ってはならない。
- (8) 市営住宅等の管理業務に係る情報の公開については、川西市情報公開条例に準じた規程を整備し、適正な公開に努めなければならない。
- (9) 入居者の届出書、入居者台帳等その他の個人情報に関する書類は適切に管理すること。
- (10) 入居者等の個人情報データの運用、管理については、次の事項を遵守すること。

市が保有するデータ(名義、世帯員を含む入居者情報、調定・収納情報、建物情報、駐車場情報等)を引き継ぎし、業務を実施すること。

なお、引き継ぎデータのレイアウト、フォーマット等については、契約後に本市より別途に提供することとする。

引き継ぎデータ、更新データ、新規登録データについては、システム等により適切に管理すること。

本市のデータが他のデータと混在しない等、個人情報保護に係る安全な運用を確立すること。

指定管理者は、第三者に業務を委託した場合において、受託事業者が個人情報を引き渡したときは、当該個人情報の返還、廃棄等の時期を明確にすること。

入居者等の個人情報データは、すべて本市の所有資産であるため、契約満了後に契約を更新しない場合については、本市に返還すること。

なお、返還するデータのレイアウト、フォーマット等については、別途に協議することとする。

システム等の保守に係る費用および専用回線の使用料は、指定管理料に含むものとする。

(11) 管理運営・経理状況の記録及び維持管理業務の記録は常に整理し、市からの報告請求等には速やかに対応すること。記録は、指定期間中のすべての記録について事務処理規則上必要な期間保存するため、指定期間終了後には市へ引継ぐものとする。この場合において、施設や設備等で図面があるものは、必ず図面に記録を残すこと。

(12) 指定管理者は、本施設の管理運営業務の実施にあたり、市から以下に定める業務の依頼があったときには、協力すること。

予算決算事務に関すること

照会回答事務に関すること

調査統計事務に関すること

市監査事務、指定管理者監査事務に関すること

その他、本管理運営業務の検査の立ち合いなどに関すること

(13) 本仕様書に定める事項の解釈について疑義を生じたとき、または基本協定に定めのない事項については、市及び指定管理者協議の上、これを定めるものとする。

(14) 指定管理者は、指定期間が満了するとき(継続して指定管理者に指定されたときを除く。)

または指定が取り消されたときは、管理に必要なデータ等を市に引き渡すとともに、市または新たな指定管理者と十分な事務引継を行うこと。

## ・入居者に係る業務

指定管理者が行う入居者管理に関する主な業務及び処理手順は次のとおりとする。なお、記載内容については、公営住宅の業務改善等の観点から指定期間中に必要に応じて変更する場合がある。

### 1. 募集事務

#### (1) 入居者募集

原則年2回(5月、11月)実施する。

空家住宅を基にして募集に向けた募集住宅一覧を作成し、原則として5月募集は1月末日、11月募集は7月末日までに公営住宅課長へ報告する。市の承認を得た上で、入居者募集を実施すること。

募集に関する広報(入居申込案内書の作成及び市庁舎関係部署、行政センター等への配布。)を行う。ただし、募集の案内書等については、市の承認を得た上で印刷を行うこと。

ホームページの掲載は、市の確認を受けた上で、指定管理者のホームページにおいて公表すること。

募集期間中は、事務所に募集住宅一覧表を掲示し、電話・窓口等において、申込希望者からの入居者資格等の問い合わせに対応する。

1回の募集につき、募集期間は原則として10日間とする。

受付業務は、指定管理者の事務所窓口で行うこと。受付時に申込資格及び記入漏れの確認を慎重に行い、記入の不備等があれば申込書を返送する。

募集期間終了後に申込資格の不適合及び重複申込が判明した場合は失格とする。

申込期間終了後は、速やかに、申込み状況、受付結果及び入居申込者一覧表を添えて、入居申込書等の入居申込に関する書類一式を市へ送付すること。

(2) 入居者選考

指定管理者は、入居申込期間終了後、募集住宅ごとの受付件数を最終確認の上、配布資料等の作成や抽選会に必要な備品の準備などを行うこと。

指定管理者は、原則として市が手配した会場にて、会場設営、運営及び片付け作業を行うこと。

原則として、募集月の翌月に公開により当選者及び優先順位と補欠者、補欠順位を抽選する。なお、抽選には入居者選考委員が1名以上立ち会うものとする。

募集結果、抽選結果を速やかに公営住宅課長へ報告する。

公営住宅課長が決定した当選者及び落選者への通知を指定管理者通して各入居申込者へ送付する。

川西市市営住宅入居者選考委員会の資料作成等を行い、同委員会に出席する。

【参考】近年の募集状況

平成 29 年度以降は用途廃止事業及び借上公営廃止事業のため、通常募集なし。

2. 入居事務

(1) 資格審査の案内

抽選の当選者に対し、入居資格審査に必要な書類等の提出を求めるとともに、提出期限を通知する。

(2) 資格審査

提出された書類等を審査し、資格を具備していると判断できる申込書については、請書、誓約書、入居者名簿、敷金納付書、口座振替依頼書等の提出を求めるとともに、提出期限を通知する。

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
募集戸数	27	26	27	26	9
応募世帯	168	162	176	147	67
当選倍率	6.2	6.2	6.3	7.4	7.4

(3) 請書等の審査

提出を受けた請書等の内容審査を行う。

(4) 入居の許可及び入居に関する注意事項等の説明

審査により適格と認められる入居申込者については、速やかに審査書類を取りまとめ、公営住宅課長に送付する。

公営住宅課長の決定を受け、次の事務を行う。

- ・ 請書、誓約書、入居者名簿を受理すること。
- ・ 敷金及び入居月の家賃納付を確認すること。
- ・ 入居許可書を手交すること。
- ・ 鍵を貸与すること。
- ・ 共益費、住まいの方の注意、駐車場の利用申込手続き、その他入居に必要な一般事項を説明すること。(必要に応じて入居説明会を開催する。なお、説明会資料の作成も行う。)
- ・ 請書・誓約書の副本を申込者に送付すること。
- ・ 速やかに、入居者情報を住宅管理システムに入力すること。

シルバーハウジングに入居する場合は、事前に LSA に連絡し、必要事項を確認すること。

(5) 特定入居及び一時入居

特定入居(公募によらない入居、建替・集約に伴う移転先住宅への入居を含む。)及び一時入居(災害被災者や離職退職者等の市営住宅への期限付き入居を含む。)については、公営住宅課長の決定に基づき、前記(4)の の事務を行う。

### 3. 退去事務

(1) 入居者が退去する際、明け渡そうとする日の5日前までに住宅明渡届を提出することが義務付けられていることを入居の際または入居説明会で周知する。

また、住宅明渡届の提出があったときは、次の処理を行う。

退去後補修(畳・建具(外廻り建具(ガラスを除く。))を除く。)の張替え及び入居者の負担に係る補修)を退去者立ち会いの上、指示すること。

補修確認及び再補修箇所の指示をすること。

家賃等の未払いがある場合は、速やかに公営住宅課長へ報告し、今後の対応を協議した上で指導をすること。

退去後補修を未施工で退去された場合は、退去者に対して補修工事の実施を求めること。

用途変更等の承認を受けて原形を変更している場合は、原形に復旧するよう求めること。

シルバーハウジング入居者が退去する場合は、事前に LSA に連絡し、必要事項を確認すること。

(2) 指定管理者は、退去手続き完了後、住宅管理システムに退去情報の入力を行い、住宅明渡届(補修の再指示を行ったときは補修確認後)等を公営住宅課に送付する。

(3) 返還住宅の鍵を管理する。

入居時に貸与した鍵を返還させること。

空家補修時の業者への貸与を管理すること。

補修完了後は新鍵への取替と旧鍵の処分を行うこと。

(4) 空家台帳の整備

空家発生後は畳・建具（外廻り建具（ガラスを除く。）を除く。）の張替えと空家補修状況、鍵の取替状況等を空家台帳に記入する。

(5) その他

退去に関する事務は、一般入居、特定入居にかかわらずこれを行うこと。

#### 4. 入居者のサービス向上に資する自主事業

(1) 高齢者世帯の見守り業務

単身高齢者世帯（原則 65 歳以上）の見守りのため、毎月訪問または電気、ガス、水道メーターの使用状況により入居状態を把握する。

入居状況が不自然な場合は、管理人、近隣の入居者、民生委員等から聞き取り調査を実施する。

入居者の安否確認が必要と判断される場合は、公営住宅課長へ報告し、立ち入り調査を実施する。

週 1 回以上 LSA と連絡を取り、シルバーハウジング入居者についての情報交換を行う。

シルバーハウジングから緊急通報が発報された場合は、緊急通報システムと連携した適切な現地対応を行う。

市の関係機関や自治会等と連携し、実情に応じたきめ細やかな高齢者世帯支援を行う。

(2) 入居者のコミュニティ交流促進のための取組

コミュニティ活動の参加促進策や子育て世帯など多様な世代の入居誘導策などのコミュニティの活性化につながる積極的な提案を求める。

#### 5. 市営住宅等の用途廃止等への支援

(1) 移転に関して入居者から相談があった場合は、引越し業者等に関する情報提供を行うなど、移転に向けた支援を行う。

(2) 対象住宅を巡回し入居者に関する情報収集や呼びかけを行う。必要に応じて市に報告する。

(3) 入居者の移転希望先住宅の退去情報等の最新情報を必要に応じて市に報告する。

(4) 入居者の移転に際してゴミ等の不要物が大量に発生する場合は、必要に応じてコンテナ等を設置し不要物の処分を行う。

### ・ 収納に係る業務

#### 1. 収納業務

(1) 納付書等の作成と配布

指定管理者は、納付書等を作成し、市の承認を受けて入居者に前月の 25 日までに当該団地の管理人に配布する。管理人が委嘱されていない団地については、各住戸のドアの郵便受けに配布または送付する。入居者からの申し出により住所以外の場所に送付を依頼されている場合は、該当送付先に送付する。

なお、4 月分家賃は 3 月の市庁舎が開庁している最終日の 15 時以降に配布することとする。

#### ( 2 ) 家賃の払込事務

指定管理者が、収納した家賃については公金として取扱うものとし、即日、市営住宅等管理システムにより作成した納付書により金融機関から市に払い込む(振込料無料)。

なお、休日・時間外等の場合は、翌営業日に払い込む。

ただし、収納した現金を事件、事故、その他の理由で、市に払い込むことができなくなった場合は、指定管理者の責任で収受した額と同額の現金を市に払い込むものとする。

#### ( 3 ) 帳簿への記帳事務

現金出納について、所定の現金受払簿へ記帳する。

#### ( 4 ) 領収書の保管義務

現金領収書の控えは適切に保管し、年度終了後に公営住宅課長へ引き継ぐ。

#### ( 5 ) 証明書の発行事務

入居者の申請による家賃等の証明は、公営住宅課長の決定を受けて手交する。

## 2 . 滞納督促事務

### ( 1 ) 家賃等の滞納者に対して、毎月納付督促及び指導を行う。

滞納者に対する督促状等の作成と配布

指定管理者は、督促状等(口座振替不能通知書を含む。)を作成し、市の承認を受けて、滞納者に毎月 15 日までに配布または送付する。その際、発送日及び納付状況の確認に留意しながら行うこと。入居者からの申し出により住所以外の場所に送付を依頼されている場合は、該当送付先に送付する。

また、指定管理者は、退去手続きを完了した滞納者に対し、引き続き納付指導を行うこと。滞納者が履行を怠った場合には、催告書を市と協議の上、必要に応じて送付する。

臨戸訪問、電話、文書等による督促

現に入居中の滞納者に対して、毎月臨戸訪問、電話、文書等による督促及び指導を行う。また、電話や訪問等で入居者と連絡がつかない場合や督促状等が返戻された場合は、必要に応じて緊急連絡先人や身元引受人等に連絡し、市と対応を協議の上対処すること。

家賃等納付の指導

家賃の減免申請や滞納使用料の納付については、滞納者の生活状況を聞き取り、事前に市と協議の上、指導等を行う。一括納付が困難である等の相談があった場合は、市が作成した

分納誓約書の提出を求める。また、滞納援助制度(生活保護、年金等)の活用についても指導をする

#### 法的措置手続きの補助

6ヶ月以上の滞納者で納付の誠意が認められない者については、法的措置対象者として一覧表を作成し、関係書類を添えて公営住宅課長へ提出する。

(2) 駐車場使用料の滞納者に対して、上記の納付督促及び指導を行い、長期の滞納者に対しては、駐車場の使用許可を取り消す。

#### 駐車場使用許可の取り消し

長期の滞納者に対しては、市が発行する駐車場使用許可の取消通知を手交する。使用許可を取り消した者については、駐車場を利用させないための必要な措置を講じ、滞納者が駐車場利用していないことを確認する。

ただし、指定管理者に代わり前記の必要な措置及び確認を行うよう当該団地の入居者で組織する自治会等その他の者に指導することができる。

### 3. 家賃等の口座振替制度の実施に係る事務

(1) 入居許可及び使用許可にあたっては、家賃等の支払いは口座振替を推奨し、金融機関に住宅使用料・駐車場使用料口座振替申込書を提出させる。

(2) 既入居者で、口座振替の未利用者に対しては、随時、個別に口座振替制度の利用を促す。

(3) 新規入居者については、原則、口座振替とすること。

### 4. 収入調査及び収入認定に関する事務

(1) 市営住宅入居者に対して、毎年、次の通り収入申告事務を行う。

指定管理者は、収入申告書提出依頼書、収入申告書及びその記載例のほか、緊急連絡先届等を作成し、市の承認を受けた上で、対象者全員に7月下旬までに配布する。8月末までに同申告書と必要な添付書類を回収する。

申告書の内容を審査して収入申告書提出者一覧表、収入申告書未提出者一覧表を作成し、公営住宅課長に報告する。

収入超過者及び高額所得者でない者には、2月中旬までに、市が認定して作成する家賃決定通知書を送付する。

未申告の入居者については、8月から申告があるまで毎月文書による督促を実施する。

収入超過者に対しては、公営住宅課が認定して作成する収入超過者認定通知書を送付する。

高額所得者に対しては、公営住宅課が認定して作成する高額所得者認定通知書を送付する。

高額所得者に対しては、市営住宅明渡しに関する調査票を4月末日までの提出を求め、明渡しに向けての進展が見られなければ市が作成する市営住宅明渡催告書、市営住宅明渡計画

( 誓約 ) 書を送付する。

市営住宅明渡催告書送付後 3 か月間提出がない場合、または提出があっても退去予定がない場合は指導を行い、明渡しに応じない場合は公営住宅課が発行する市営住宅明渡請求予告通知書を送付する。

( 2 ) 入居者から提出された収入認定意見申立書を受付及び審査し、公営住宅課長に報告する。

1 収入超過者とは、公営住宅に引き続き 3 年以上入居していて、一般世帯で政令月収 158,000 円、高齢者世帯、障がい者世帯、戦傷病者世帯、被爆者世帯、引揚者世帯、ハンセン病療養所入所者等世帯、小学校就学前世帯については 214,000 円を超える収入を有する者。

2 高額所得者とは、公営住宅に引き続き 5 年以上入居していて、最近 2 年間引き続き政令月収 313,000 円を超える収入を有する者。

## 5 . 収入超過者等に係る事務

( 1 ) 収入超過者に対して、次の事務処理を行う。

指定管理者は、市営住宅に引き続き 3 年以上入居し、川西市市営住宅の設置及び管理に関する条例で定める収入基準を超える収入超過者に対し、住宅の明渡し努力義務があることを指導する。

高額所得者が決定すれば、住宅の明渡しを求めると同時に、明渡し請求(入居許可取消)事務を進め、特優賃等の住宅斡旋(情報提供)を行う。

長期または悪質な高額所得者に対する明け渡し指導(面談等)、明渡し請求事務(執行官送達は除く。)の実施等、訴訟手続に至る事務を行う。

( 2 ) 不正入居、無断退去

団地巡回等により不正入居が判明した場合は、自治会長等からの聞き取りや住民票により事実確認を行い、毎月訪問し、退去指導を行う。

無断退去が判明した場合は、近隣入居者や管理人等からの聞き取りや住民票等により事実確認の上、名義人に対して住宅明渡届の提出を指導する。

不正入居、無断退去については、四半期ごとに指導経過を公営住宅課長に報告する。

1 不正入居とは、入居許可を受けた者以外の者が入居している状況

2 無断退去とは、住宅明渡届を提出せずに退去した状況

## 6 . 敷金、家賃の徴収猶予及び減免に関する事務

( 1 ) 敷金、家賃の減免及び徴収猶予は、申請書を受け付け、一次的な審査後、条件を満たしている場合は、公営住宅課長に送付する。

( 2 ) 前記減免の適用に際しては、公営住宅課長が減免を決定し、指定管理者は発行された通知書を申請者へ手交する。

( 3 ) 受領に際しては、事情聴取、調査を十分に行った後受付をすること。

## 7 . 生活保護世帯の住宅扶助費の代理納付に関する事務

生活保護を受けている入居者に対しては、住宅扶助費の代理納付が原則である旨を説明し、住宅扶助費の代理納付を促す。

### ．一般管理に係る事務

#### 1 . 市営住宅等及び共同施設の管理

( 1 ) 市営住宅等の適正な維持管理にあたり、団地を毎週巡回し、次の項目を調査して公営住宅課長に報告する。

市営住宅等の建物及び遊具及び付属工作物等の異常

増改築の有無

敷地の使用状況

境界侵害及び不法占拠等の有無

その他市営住宅等の不適切な管理が行われているもの

( 2 ) 建築基準法第 12 条に基づき、建築物については 3 年に 1 回、防火設備（防火戸、防火シャッターなど）及び建築設備（給水設備、昇降機を除く。）については 1 年に 1 回、損傷・腐食等の劣化の状況を定期的に点検し、異常と認められる箇所については公営住宅課に報告する。

( 3 ) 遊具点検については、月 1 回点検を実施した上で、公営住宅課長に点検結果を報告する。

( 4 ) 異常・危険箇所を発見した場合は、緊急修繕を行い、未承認及び不適正な状況がある場合は、承認申請書の提出や、入居者に対する注意を行った上で、公営住宅課長へ報告する。

( 5 ) 不正駐車、不法駐車が発生した場合は、車の所有者に指導を行う。改善が見込まれない場合は、警告書を発行し、撤去等を実施する。

( 6 ) 放置自転車等を発見した場合は、警告書を発行し、撤去等を実施する。

( 7 ) 建替事業等に伴い住棟が除却された敷地については、公営住宅課が市営住宅等の敷地として管理を終えるまでの間、必要最小限の維持管理を行う。

( 8 ) 計画修繕（修繕事業、長寿命化推進事業）等において、公営住宅課の指示に基づき、現地状況調査及び調査結果の報告などを行う。

#### 2 . 軽微な住宅設備の変更等の承認申請の受付業務

( 1 ) 市営住宅等の壁面の手すりの設置及び段差解消のための浴槽の取替え等は、真にやむを得ないものに限り申請を受け付け、必要に応じて現地確認の上審査を行い、申請書を公営住宅課長に送付する。ただし、退去時に原状回復することを条件とする。

( 2 ) 指定管理者は、公営住宅課が発行する承認通知または不承認通知を入居者へ手交し、不適

正な状況がある場合は、是正指導を行い、公営住宅課長に報告する。

### 3．火災及び天災等の対応

- (1) 火災発生の際は、直ちに消防署に通報するとともに現地に赴いて状況を調査し、罹災者に集会所等避難場所を確保（1週間程度）するなど対応し、公営住宅課長へ速報する。
- (2) 公営住宅課長に罹災状況(罹災写真等添付)及び措置状況等を報告する。
- (3) 地震、台風、洪水等天災による被害が発生した際は、直ちに現地調査、応急措置及び集会所などの避難場所を確保するなどの罹災者対応と本施設等の損傷を最小限にするため臨機の措置をとった上で、速やかに公営住宅課長に被害状況（状況写真等添付）及び措置状況を報告する。
- (4) 事故、事件が発生した場合は、直ちに現場に赴いて発生原因を究明するとともに、事故、事件の再発防止に努め、必要に応じて警察、消防署へ通報する。
- (5) 公営住宅課が建物保険の被災報告書を作成するため、被災概況と被災原因を報告し、必要な書類を作成する。

### 4．各種承認等の手続きに関する事務

#### (1) 同居承認の手続き

入居者から同居希望の相談があった場合は、同居承認制度について説明して理解を得るとともに、入居者から同居承認申請書が提出された場合には、関係書類を審査し、公営住宅課長へ提出する。

指定管理者は、公営住宅課長が決定し、公営住宅課が作成した承認書又は不承認書を申請者に手交する。

#### (2) 継承承認等の手続き

名義人の死亡または離婚により同居者が名義人の地位を継承する場合は、同居者から継続入居許可申請書及び関係書類を受け付け、審査したのち公営住宅課長に提出する。

公営住宅課長の決定を受け、公営住宅課が作成した承認書または不承認書を手交する。

#### (3) 同居届等の諸届の手続き

入居後、新たに同居人を同居させる場合は、同居届に加えて住民票、戸籍謄本、課税証明書等必要な書類を提出させる。

同居者に異動があった場合は、異動届に加えて住民票、戸籍謄本等の必要な書類を提出させる。

入居者の氏名に変更があった場合は、家族異動届に加えて住民票、戸籍等を提出させる。

#### (4) 住宅交換の手続き

住宅交換の申請があった場合は、申請書及び住宅交換を必要とする理由書（医師の診断書

等)を審査し、公営住宅課長へ提出する。

指定管理者は公営住宅課長の決定を受け、公営住宅課が作成した許可書または不許可証を申請者に手交する。

(5) 収入認定に対する意見申出

入居世帯の退職等による収入減少により、使用料の変更を求める場合は、収入認定意見申立書のほか、収入を証明する書類(退職証明書等)を提出させる。

指定管理者は、一次的な審査後、収入条件を満たしている場合は、申請書等を受理し、市に申請書を送付すること。

市は、申請書等の内容を確認後、収入区分認定決定を行い、家賃決定通知書を指定管理者を通して、申請者に手交する。

(6) その他各種申請・届出への対応

指定管理者は、各種の届出・申請について、記入漏れや添付書類の不備等の審査及び処理を行うこと。

(7) 前記(1)～(5)による異動事項について、市営住宅等住宅管理システムに入力する。

## 5. 団地自治会の支援

(1) 自治会が未結成もしくは解散またはその恐れがある団地については、入居者に呼びかけて設立準備会を発足させる等、自治会の結成、活性化または存続に向けた指導及び支援を行う。

(2) 市営住宅内での生活上の決め事等、自治会等からの管理上の相談等について、指定管理者としての立場から、助言、指導等、積極的に対応すること。

(3) 共用部分及び共同施設に係る電気、水道料金等の概算額を調査し、共益費の軽減並びに徴収方法及び徴収額等の決定について適正な指導及び助言を行う。

(4) 会議の開催通知、議案、議事録、予算書、決算書、事業計画書、事業報告書の作成など、自治会運営が困難な自治会に対しては、それらの作成等の支援を行う。

(5) 自治会内部及び外部者との間で紛争や問題が生じた場合、仲介に入る等の対応を行う。

(6) NPO法人等の活用により、入居者の主体的なコミュニティ活動等の支援を行う。

## 6. 防火管理及び消防設備点検業務に関する事務

(1) 消防法第8条に定める防火管理者として防火管理上必要な次の業務を実施する

(業務内容)

消防計画の作成

消化、通報、避難の訓練の実施

設備、施設の点検、整備

火気の使用または取扱いに関する監督

## 構造、設備の維持管理

### その他防火管理上必要な業務

(2) 消防法第17条に定める消防用設備等の点検、報告及び維持補修等を実施する。

## 7. 公募停止住宅共益費補助金の事務

市が政策空家として公募を停止している市営住宅等において、空家戸数が管理戸数の20%を超えると、共益費補助金を交付している。指定管理者は、空家状況を把握し、対象となる団地に対して、申請書等の作成支援を行う。

## 8. 施設賠償責任保険等への加入

(1) 令和3年4月1日から令和6年3月31日までの期間を対象として、対人1名5千万円、対物5百万円、1事故5億円以上の保険金の支払いがある保険に加入しなければならない。

(2) 保険に加入するとともに、事故が発生した場合において、管理者責任の有無を判断し、示談が成立し、指定管理者の負担において示談金を支払うまでの事務を行う(事件の状況調査、当事者の事情聴取、示談交渉など)。

## 9. 管理人に関する事務

(1) 下記管理人業務を行う管理人希望者を募り、公営住宅課が発行する委嘱状を手交する。

(2) 管理人と連携し、入居者から預かっている各種申請書を受け取る。

(3) 管理人の退去等により管理人が不在となる場合については、後任の管理人を選出するように努めること。

(4) 管理人を委嘱できない団地については、指定管理者が管理人業務を行う。

### 【参考】管理人業務一覧

	内容
1	通知文書等の配布
2	住宅使用料納付書の配布(毎月25日頃)
3	入居者からの問い合わせ、相談などの中継連絡
4	入居者からの要望、修繕等の中継連絡
5	ポンプ室、屋上出入口等の鍵の保管
6	受水槽、その他設備の異常発生時(警報ベル)等、緊急時に対して指定業者への連絡
7	条例及び規則に基づく届出、申請などの中継連絡
8	その他、住宅の管理に必要な事項

## 10. 入居者相互間に生ずる紛争等への対応

- ( 1 ) 入居者相互間で生じた紛争で、当事者の一方から解決の申出があった場合は、両当事者から事情聴取し、紛争解決に向けた適切な指導を行う。
- ( 2 ) 入居者相互間の紛争であっても、迷惑行為に相当するものと認められる場合は、事実調査、是正指導等を行う。それでも改善されない場合等で、訴訟手続きが必要と判断した場合は、必要に応じて公営住宅課長に報告する。

#### 11. 入居マナーの向上及び要望・苦情・相談の処理

- ( 1 ) 団地内における騒音防止等について、自治会等と連携しての指導、早期解決を図るとともに入居マナーの向上に努める。
- ( 2 ) 入居者及び周辺住民から要望・苦情・相談を受けたときは、速やかに指導、処理する。
- ( 3 ) 入居者等の意見・苦情等の聴取結果及び業務改善への反映状況について、公営住宅課長へ報告する。

#### 12. 駐車場管理に係る業務

駐車場の整備された住宅における駐車場については、次のとおり取り扱う。

- ( 1 ) 駐車場使用者の区画割り当てを行う。
- ( 2 ) 駐車場利用者の決定
  - 入居者から駐車場利用許可申請書の提出があり、申請書に利用資格があると判断できる場合は、申請書及び必要な添付書類を受け付ける。
  - 公営住宅課長が使用許可を決定した場合は、申請者に公営住宅課が発行する駐車場使用許可証を手交する。
- ( 3 ) 自動車保管場所使用承諾証明書の発行
  - 利用者から自動車保管場所使用承諾証明書発行申請書の提出があった場合は、申請を受け付ける。
  - 公営住宅課が発行する自動車保管場所使用承諾証明書を申請者に手交するとともに、証明書発行手数料を徴収し、公営住宅課が発行する納付書により市に払い込む。
- ( 4 ) 駐車場及びその附帯施設の維持管理
  - 駐車場及びその附帯施設の点検、修繕及び改善を行い、維持管理に努める。
  - 駐車場に関わる光熱水費は、指定管理者が負担する。
- ( 5 ) その他駐車場の適正な管理に努める。
  - 不正駐車、不法駐車防止するための対策を行う。
  - 不正駐車、不法駐車が発生した場合は、車の所有者に指導を行う。改善が見込まれない場合は、警告書を発行し撤去を実施する。
  - 駐車場の利用者の決定、書類の取り次ぎ、駐車場内の清掃、不正駐車等の警告及びその他、

駐車場の管理運営に必要な業務を当該団地の入居者で組織する自治会等その他の者に委託することができる。

駐車場の管理運営に必要な業務を自治会等に委託した場合は、自治会等からの請求により、指定管理者の負担において委託料を支払う。

自治会等から委託料の決算報告書を提出させるとともに、委託料の適正な執行について指導、監督に努める。

#### (6) 外部開放の推進

市営住宅等入居者による利用の見込めない駐車場の空き区画について、月極またはコインパーキング等の方法により団地以外のものに利用させるよう努める。

外部開放にあたっては、公営住宅課と事務手続き等を協議する。

### 13. 共益費の徴収及び執行

共益費の徴収及び執行は原則自治会等の業務としているが、共益費(自治会費を含む)の徴収、執行又はその両方を希望する自治会等について、指定管理者は契約によりその徴収を行い、経費の支払いまたは直接、業務を執行する。

なお、共益費の徴収及び執行に関する事務経費については、自治会等の負担とし、双方の協議により契約で定めることとする。

また、自治会等から共益費の滞納者に対する相談等があった場合は、理事会と協力して支払い要請などを行う。

### 14. 市営住宅等除却跡地の管理

市営住宅等の除却跡地において、草刈り等の対応が必要な場合は、予算の範囲内で適正管理を行う。

### 15. 県営住宅等の申込書の事務

県営住宅等の申込書等を窓口置き、市庁舎関係部署、行政センター等へ配布する。

## ・維持、補修に係る業務

### 1. 一般修繕、緊急修繕工事

(1) 一般修繕、緊急修繕工事とは、水漏れ、停電及び雨漏り、腐食修理など、入居者の通報等により発生が確認され、日常生活を確保するために修繕することが必要と判断される工事のことを言う。

指定管理者は、「川西市市営住宅の修繕負担区分に関する基準」に基づき、指定管理者及び入

居者の負担区分に応じて実施する。また、この基準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、市と協議の上決定すること。

緊急に修繕を要する工事に対しては、迅速に対応する。

1件あたりの修繕費が50万円(税込)以下の修繕については、緊急性に応じ優先順位を設け、市と協議の上、予算の範囲内で計画的に実施すること。なお、共用部の修繕に関しては全件市と協議の上実施する。

修繕に当たっては、既存の施設の現状の仕様や性能を変更させず、部品等を交換する場合は、既存の物と同等品を取り付けること。

指定管理者は、修繕受付日、受付内容、処理経過、処理方法、費用等の経緯などを月末に公営住宅課長へ報告すること。

住宅巡回等の際、現地で破損箇所等を発見した場合は、速やかに破損状況等を調査確認の上、修繕を実施する。

緊急を要する工事で、現場確認等が時間的に不可能な場合は、入居者等から業者に依頼させ、工事後速やかに履行確認する。

修繕工事の完了報告書には、入居者等の確認を得る。

修繕工事にあたっては、発注書、見積書、請求書を適切に管理する。

屋外灯及び共用部灯については、故障交換時に団地自治会と協議の上、LED化を実施する。

修繕工事に際しては、入居者や自治会に工事の施工の可否、施工日の場合はその内容について丁寧に説明し、理解を得る。

#### 【参考】直近3年間の修繕料

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
修繕料	25,613,672	36,684,987円	30,703,761円

#### (2) 負担区分の例外

入居者負担の退去補修が未実施で督促しても履行がない場合は、指定管理者の負担で退去補修工事を行う。

法的措置による強制退去の場合は、指定管理者の負担で退去補修工事を行う。

#### (3) 樹木の剪定

樹木の剪定は指定管理者の負担とする。

### 2. 施設の保守・清掃管理業務

(1) 指定管理者は、関係法令等を遵守した上で、実施すること。また、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、作業月の翌日に市へ提出する「実績報告書」で報告すること。

( 2 )指定管理者は、業務の一部について、あらかじめ市に書面で届け出て、承認を得た場合は、第三者に委託又は請け負わせることができる。なお、第三者に業務を委託又は請け負わせた場合は、当該業務先との委託契約書等の写しを市に提出すること。

( 1 )排水管の洗浄

排水管の洗浄は年 1 回指定管理者の負担で行う。詳細な仕様は別紙仕様 1 のとおりとする。

( 2 )受水槽、高架水槽の保守管理・清掃及び水質保全

受水槽、高架水槽の保守管理・清掃及び水質保全は指定管理者の負担とする。詳細な仕様は別紙仕様 2 - 1、2 - 2 のとおりとする。

( 3 )消防用設備保守管理

消防用設備保守管理は指定管理者の負担とする。詳細な仕様は別紙 3 - 1、3 - 2 のとおりとする。

( 4 )昇降機保守管理

昇降機保守管理は指定管理者の負担とする。詳細な仕様は別紙仕様 4 - 1、4 - 2、4 - 3 のとおりとする。

( 5 )シルバーハウジング設備機器保守管理

シルバーハウジング設備機器保守管理は指定管理者の負担とする。詳細な仕様は別紙 5 のとおりとする。

( 6 )夜間・休日等セキュリティ対応

夜間・休日等セキュリティ対応は指定管理者の負担とする。詳細な仕様は別紙 6 のとおりとする。

( 7 )連結送水管耐圧試験

連結送水管の耐圧試験を 3 年に一度指定管理者の負担で実施する。詳細な仕様は別紙 7 のとおりとする。

( 8 )栄南団地管理業務

栄南団地の管理業務を指定管理者の負担で実施する。詳細な仕様は別紙 8 のとおりとする。

### 3 . 空家補修工事

( 1 )空家となっている住宅について、次の通り補修工事を実施する。

市の指示に従い空家補修を行う。

修繕費用は、1 件あたり 50 万円以下 ( 税込 ) の範囲で実施すること。

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

新規入居者が入居して 1 ヶ月以内に入居者から修繕要望 ( 空き家補修の不備、不具合 ) が出された場合は修繕を行う。

空き家補修完了してから入居者が入居するまでの間に点検、清掃等を行うとともに、入居者の入居取りやめに伴い未入居期間が長期化した場合は、再度必要な修繕を行う。

(2) 空家補修の内容(実施団地名・工事)を毎月末に公営住宅課長へ報告する。

#### 4. 火災及び天災等の災害復旧工事

(1) 出火が入居者の過失による場合は、住宅の復元、入居の継続等の事項について市と協議し決定する。

(2) 過失者不明または過失者による復旧が困難な場合は、指定管理者が復旧を行う。市が加入している火災保険の補償額を超える額は負担割合を別途協議し決定する。

(3) 入居者に過失がない場合は、指定管理者による復旧工事後、再入居できるように入居者を指導すること。

(4) 出火により近隣入居者が損害を受け、過失者がいる場合は、損害を受けた入居者に対し、過失者に損害補償を請求するよう指導する。

(5) 過失者不明又は過失者による近隣入居者への損害補償が困難な場合は、指定管理者の負担で、損害を受けた入居者へ損害賠償を行う。

(6) 天災等による災害復旧工事を指定管理者が行った場合は、市が加入している火災保険から補填金(被害総額に応じた段階的な保険であり被害概算額のおおむね3割程度)が交付された場合、市が当該保険額を指定管理者に支払うことができる。

#### 4. 共同施設の修繕工事

自転車置場及び集会所等の保安全管理の指導・助言及び点検を実施し、修繕等必要な措置を行う。

### ・その他の事項

#### 1. 管理事務所の設置及び窓口開設時間等

管理事務所は市内の各団地へ60分以内に到着できる場所で市庁舎まで30分以内で到着できる場所に設置する。また、バス停や駐車場の近くなど交通利便性を考慮し、他の店舗や事務所と兼用する場合は個人情報の取扱い等に配慮すること。

なお、管理事務所は、市庁舎等市の公共施設内に設置できない。

事務所の賃借料、維持管理費、事務費、備品購入費、光熱水費等は指定管理料の中に含む。業務において使用する車両及び車両の保管場所については、指定管理者が確保する。

指定管理者は、事務所の入り口等で、周囲からわかりやすい場所に、事務所の名称及び本施設を管理する指定管理者である旨の看板を掲示すること。ただし、事務所の名称は、市と協議の上決定する。

入居者等への対応窓口は、最低限午前9時から午後5時30分まで開設することとし、専従職員1名以上を常駐させる。土・日曜、休日及び年末年始(12月29日~1月3日)以外は必ず窓口を開設する。

台風や火災、事件、事故などの緊急、異常事態に際しては、公営住宅課長の指示により 24 時間対応する。

突発的に発生する修繕工事、入居者の事故等に対処するため、土・日・祝日、年末年始(12 月 29 日～1 月 3 日)、夜間の電話連絡体制及び 1 時間以内に現場到着が可能な体制をとる。

なお、前記以上のサービス水準を制限するものではない。

## 2. 建物引継ぎに関する業務

市営住宅等及び共同施設の竣工に伴う引き継ぎにあたっては、現場の管理を行う指定管理者が同席し、管理上必要な関係書類及び鍵等を受け取り保管する。

### (1) 現場確認

公営住宅課長とともに現地立ち会いを行う。

立ち会いに際しては、引き継ぎ住宅等補修箇所調書に基づき、施工瑕疵を調査する。

### (2) 住宅及び共同施設の鍵ならびに図面等の遵守

公営住宅課長から関係書類の写し及び鍵を受け取り保管する

### (3) 瑕疵担保検査の協力

検査の際には現地立ち会いを行う。

## 3. 個人情報保護

(1) 個人情報の保護に関する法律及び個人情報の保護に関する条例に基づき、市営住宅等の指定管理者としての信用を損なうことがないように、入居者等の個人情報を厳正に取り扱う。

市営住宅等管理業務の実施に際しては、入居者等のプライバシーに十分配慮するとともに、業務上知り得た入居者に関する情報については、指定管理業務終了後も外部に漏らさないことを厳守する。

(2) 市営住宅等管理業務の実施に際して、個人情報の取り扱いにより個人の権利利益を侵害することがないように厳正に対処する。

市営住宅等管理業務に伴う帳票等で、個人情報に関するものについては、鍵のかかる書庫等に保管するなど、人的、物的及び技術的安全管理措置を厳重に興じる。

市営住宅等管理業務に従事する職員等は、個人情報を適切に管理するよう、定期的に研修を受けさせる。

(3) 特に、個人番号(マイナンバー)の取り扱いに際しては、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等、地方公共団体等編)を遵守し、より一層、厳重に管理、運営していくことを厳守する。

(4) 指定管理者は、第三者が事務所の業務スペースに立ち入りできない措置を講じること。

#### 4．情報公開

指定管理業務に係る文書等の情報公開については、市長の承認を得て、別途、情報公開規定等を策定し、必要な措置を講じる。

#### 5．業務終了の際の手続き

- ( 1 ) 次期指定管理者の募集要項の作成にあたり、市の要請に応じて、事業実績の取りまとめや、備品台帳の作成など必要な業務を行うこと。
- ( 2 ) 次期指定管理者に業務引継ぎを行うため、管理する文書の整理、業務引継書の作成を行うこと。また、円滑な業務遂行ができるよう、十分な引継ぎ期間の確保に努めること。
- ( 3 ) 事務所の原状回復、文書の引き渡し等 指定管理者は、持ち込んだ物品の撤去など、事務所の原状回復を行うとともに、文書や備品等の引渡しを行うこと。
- ( 4 ) 次期指定管理者（候補を含む）の視察の受け入れや、業務委託の打ち合わせ等、必要な業務を行うこと。

#### 6．立入検査等の実施

市は、指定管理者の業務の実施状況について、随時、立入検査できるものとする。また、市は、指定管理者に対して、業務内容についての改善を求めることができ、指定管理者は、市の指示に従うものとする。