

新居浜市市営住宅等管理業務仕様書

令和8年8月

新居浜市建設部建築住宅課

目 次

第1 市営住宅等の管理運営に関する基本的事項

- 1 管理に係る基本理念 1
- 2 関係規定の遵守 1
- 3 管理運営を行うに当たっての留意事項 2

第2 指定管理者が管理を行う施設 3

第3 業務の実施場所と実施体制等

- 1 業務実施場所 3
- 2 業務時間 4
- 3 組織体制及び人員配置等 4
- 4 個人情報の保護 4
- 5 情報の公開 4
- 6 事業計画書等の作成 4
- 7 事業報告等 5
- 8 事業評価業務 5
- 9 指定期間終了後の引継ぎ用務 5

第4 指定管理者が行う管理業務の内容

- 1 入居者等管理業務 6
- 2 収納等管理業務 10
- 3 施設管理業務 13
- 4 その他管理業務 16

第5 その他の業務の基準

- 1 監査 17
- 2 指定管理業務期間の前に行う業務 18
- 3 リスクの分担及び保険への加入 18

第6 モニタリング

- 1 モニタリングの方法 19
- 2 業務不履行時の処理 19

新居浜市市営住宅等管理業務仕様書

本書は、「新居浜市市営住宅等指定管理者募集要項」と一体のものであり、指定管理者が新居浜市内の市営住宅、改良住宅、その他住宅、市営活性化推進住宅（以下、「市営住宅等」という。）の管理業務を行うにあたり、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や、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い、本市が適当と認める場合は、新たな提案を採用するものとする。

第1 市営住宅等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と責任を有し、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るが、特に、市営住宅等の指定管理者は、次の各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、指定管理者に対して必要に応じて指示等を行うものとする。

- (1) 市営住宅は、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りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して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り、また、市営活性化推進住宅は別子山地区の発展及び活性化に資することを目的として設置しているものであるから、これら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、入居者の収入や家族構成等重要な個人情報を取り扱うことから、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、家賃の減免等公権力の行使にあたる事務については、従来どおり本市が行うこととなるため、指定管理者は、本市と密接に連携を図りながら効率よく管理運営を行わなければならない。

2 関係規定の遵守

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) 公営住宅法、公営住宅法施行令（昭和26年政令第240号）、公営住宅法施行規則（昭和26年建設省令第19号）
- (3) 新居浜市市営住宅条例（平成9年条例第30号）、新居浜市市営住宅条例施行規則（平成

9年規則第18号)、新居浜市市営活性化推進住宅条例(平成15年条例第11号)、新居浜市市営活性化推進住宅施行規則(平成15年規則第13号)

(4) 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)

(5) 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)

(6) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)

(7) 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)

(8) 新居浜市情報公開条例(平成19年条例第23号)

(9) 新居浜市行政手続条例(平成9年条例第28号)

(10) 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あたり、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

指定管理者は、市営住宅等内での事故の予防対策や発生時の対処、災害等緊急時の入居者の避難、安全確保等についての対応計画(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、訓練を行うとともに緊急事態の発生時には的確に対応すること。

(2) 管理運営規程の作成

指定管理者は、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

指定管理者は、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については、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、これらの関係書類について、本市が閲覧を求めた場合は、これに応じること。

(4) 備品の管理

ア 指定管理者は、本市の所有する備品について、新居浜市会計規則(昭和39年規則第1号)その他関係例規に基づき適切に管理すること。

イ 指定管理者は、本市の所有する備品について、利用に支障を来さないよう管理を行うとともに、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(新居浜市会計規則第149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、破損等した本市所有の備品を指定管理者が弁償する場合は除く。以下同じ。)の所有権は、指定管理者が有するものとするが、事前に本市と協議の上、双方が合意したものについては、本市の所有と

し、それを指定管理者が管理する場合があること。

エ 指定管理者は、備品管理簿を備え、新たに備品を取得した場合には、本市に報告すること。

(5) 環境への配慮

指定管理者は、市営住宅等の管理運営を行うにあたり、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 指定管理者は、業務を実施する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、あらかじめ本市の承諾を得た上で業務の一部（収入認定の補助に係る業務等、高度な個人情報扱うものを除く。）を再委託する場合は、その再委託先が、必要な官公署の免許、許可、認定等を受けていること。

イ 指定管理者は、市営住宅等の管理運営を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。なお、収納に係る業務など第三者への委託を認めない業務については、本市と協議の上、協定書に定めることとする。

ウ 市営住宅等の管理運営に従事する職員は、団地等を訪問する際には、名札を着用するなどして、常に身分を明らかにすること。

エ 本仕様書に定める事項の解釈について疑義が生じたとき、又は基本協定に定めのない事項については、本市と協議の上、これを定めるものとする。

オ 本仕様書は、現在の主な管理運営業務の内容を前提に記載しているため、管理運営業務改善等の観点から変更する場合があるものとする。

第2 指定管理者が管理を行う施設

指定管理者が管理を行う施設は、市営住宅1988戸（公営住宅29団地1825戸、改良住宅3団地160戸、その他住宅2団地3戸）、市営活性化推進住宅4団地16戸の計2,004戸及び共同施設とし、「新居浜市市営住宅等一覧表（別紙1）」のとおり。

ただし、公営住宅1,825戸のうち、木造及び簡易耐火造については、団地内の全入居者が退去した後に用途廃止予定である。

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、市内において市民及び入居者の利便に配慮した場所に、本市の承認を得た上で、業務開始までに窓口業務を行う事務所を1箇所以上設置すること。

また、来客者用駐車スペース（2台以上）、駐輪場等を事務所又は隣接地に必ず確保し、市民及び入居者が利用しやすいように配慮すること。

2 業務時間

業務時間は午前8時30分から午後5時15分までを標準業務時間とし、土・日曜、祝祭日及び12月29日から1月3日までは休みとする。

標準業務時間中は、電話や来訪、相談など、市民の応対に支障がないように、必ず窓口業務実施場所に担当者を常駐させるものとする。

また、標準業務時間以外においても、入居者への緊急時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。

3 組織体制及び人員配置等

(1) 配置人員等

ア 指定管理者は、市営住宅等の管理業務を実施する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、雇用・労働条件への適切な配慮を行い、業務を効率的に行うための業務形態にあ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を1名配置するものとし、総括責任者においては、緊急対応管理体制の確保を図るものとする。

(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ものとする。

4 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）の規定に準拠し、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ものとする。

また、指定管理者は市営住宅等を管理運営するに当たり、その業務上知り得た内容を第三者に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。指定管理期間が終了した後も同様とする。

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3）」のとおり予定しており、本市と指定管理者が締結する協定で定める。

5 情報の公開

指定管理者には、新居浜市情報公開条例第28条第3項の規定により、指定管理者が保有する市営住宅等の管理に関する情報の公開について必要な措置を講ずる努力義務が課せられる。

6 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（大規模修繕工事や環境改善工事を実施することが適当な箇所の工事内容及び概算工事費等）を作成するものとする。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、別途指示する。

7 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、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、次のとおりであるが、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 市営住宅等の管理業務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 市営住宅等の管理に係る経費の収支状況

（２）月次報告

指定管理者は、毎月月次報告書を作成し、その内容について月例会で本市に説明した上で、翌月１５日までに本市に提出すること。

月次報告書の主な内容は、次のとおりであるが、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 修繕状況

イ 家賃収納状況及び家賃滞納整理状況

ウ 入居者等からの苦情及びその対応状況

エ 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業務を実施するにあたり、人身事故等重大な事故が発生した場合は、直ちに本市に報告すること。

8 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。

9 指定期間終了後の引継ぎ用務

（１）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行われたときは、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、引継ぎを行うこと。

（２）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、市営住宅等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。

第4 指定管理者が行う管理業務の内容

1 入居者等管理業務

指定管理者が行う入居者管理業務は、入居募集、入居申込受付、入居順位決定（抽選）、入居資格審査、入居及び退去手続、各種届出の受理、各種申請書の受理及び審査、入居者指導、滞納者等対応等とする。

(1) 入居者の募集、入居申込の受付及び入居順位の決定（抽選）関係業務

ア 募集の準備

(ア) 入居者の募集（建替による新規・臨時・補充）を実施する前に、募集要項を作成して本市にデータ及び紙媒体を提出し、その承認を得るものとする。

(イ) 募集関係書類及び入居申込関係書類を作成し、本市にデータ及び紙媒体を提出し、その承認を得た上で印刷を行い、これらを配布すること。

イ 入居相談及び入居申込に係る指導

入居を希望する者（以下「入居希望者」という。）からの問合せに対応すること。

ウ 入居申込書等の受理及び入居者資格の審査

(ア) 入居申込書等を受理し、今後の流れについて説明を行うこと。

(イ) 入居申込書等の内容に不備があったときは、是正指導を行うこと。

(ウ) 是正指導に応じないなどの理由により入居申込書等を受理することが適当でないと認めたときは、その理由を付して入居希望者に返却し、その結果を本市に報告すること。

(エ) 受付台帳及び入居希望者の困窮状況一覧を作成し、そのデータ及び紙媒体と入居申込書等を本市に提出し、その困窮状況において特別な配慮が必要と判断する者がいる場合は、速やかに本市に報告し、その指示に従うこと。

*入居申込みは、入居申込書を持参して行うものとする。

*入居申込書等を作成した者を確認し、作成した者が入居希望者以外であるときは、入居申込書等の空欄に作成した者の氏名、住所、電話番号、入居希望者との間柄、日付を記入させ、身分証明等により記入内容の確認を行うこと。

*入居申込書等の審査に当たっては、不正又は不適正な入居が発生しないよう適切に対応すること。

*入居申込書等の受付は、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で行うこと。

エ 入居者抽選

上記ウ（エ）の入居希望者の困窮状況一覧に基づき、本市が入居希望者の入居順位について、抽選により決定することが妥当と判断した場合は、抽選会を開催する。

なお、本抽選会は公開により行わなければならない。

(ア) 抽選会の開催案内等の書類を作成して本市にデータ及び紙媒体を提出し、その承認を得た上で印刷を行うこと。

(イ) 入居希望者が円滑に抽選を行える会場を確保すること。

(ウ) 担当課長に抽選会への担当課職員の立ち合いを依頼すること。

(エ) 抽選会の結果について結果一覧を作成し、そのデータ及び紙媒体と抽選会で使用した抽選結果等を本市に提出すること。

(2) 入居関係業務

ア 入居案内

(ア) 「入居のしおり」案を作成し、本市の承認を得て印刷を行い、不足が生じた場合は適宜印刷を行う。

(イ) 入居希望者へ入居案内を行い、空き部屋の見学をさせる。空き部屋の確認後、入居資格を証する書類を提出させ、入居資格の確認を行なった上で本市に提出する。

(ウ) 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請書等を送付し、入居説明を行う。なお、入居決定者が多数の場合は、適宜入居説明会を実施する。

＊入居決定通知書は本市が作成する。

(エ) 入居説明は、口座振替の勧奨、家賃、駐車場使用料、上下水道料金等の滞納時の措置、修繕の負担区分、修繕依頼方法、退去時の修繕負担区分、収入が増えた場合の措置、団地生活等について、「入居のしおり」に基づいて行う。

(オ) 入居決定者に請書を提出させ、内容を審査の上で適正なものについて受理するとともに、入居予定日を決定して請書を本市に提出する。

(カ) 入居決定者が辞退する場合は、辞退届を提出させる。

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、本市が作成する入居許可証の交付及び入居説明を行い、鍵の引渡しを行う。また、口座登録に時間を要する関係で最初の月の家賃が口座振替できない場合は納入通知書の交付等を行う。

(イ) 入居者台帳の整備を行う。

＊敷金の決定及び納入通知書の作成は本市が行う。

ウ 関係者への通知

管理人を置く場合は、新たな入居者を知らせる文書を管理人に送付するとともに、当該入居者の身元引受人及び緊急連絡人に対しお知らせを送付する。

エ 公募以外による入居等

公募による入居以外に主に次に掲げる入居の受付及び事務手続を行う。なお、必要に応じて本市に入居者資格等を確認する。

(ア) 火事等の罹災に伴う入居

(イ) 住み替え（身体機能上の理由、世帯員の増減による場合、市営住宅建替事業等）

(ウ) 公共事業（都市計画法（昭和43年法律第100号）、土地収用法（昭和29年法律第119号）、土地収用法（昭和26年法律第219号）等に基づくものに限る。）に伴う立ち退き者の入居

(3) 退去関係業務

市営住宅の退去に関する相談があった場合は、法令、条例又は規則に従い、必要な指導を行うものとする。

ア 入居者の退去相談

(ア) 退去時の修繕について説明する。

(イ) 敷金の還付、家賃、上下水道料金及び駐車場使用料未払時の敷金充当その他事務手続きについて説明する。

イ 市営住宅返還届及び市営住宅敷金払戻請求書の受理

(ア) 市営住宅返還届を受理し、退去検査の日時を決定する。

(イ) 退去検査（入居者負担の修繕箇所の確認）を行う。

(ウ) 入居者負担修繕の完了を確認し、退去日を決定する。

(エ) 市営住宅返還届及び市営住宅敷金払戻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（畳及び襖に係るものを除く。）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は入居者の負担で修繕させるものとする。

＊敷金の還付処理は本市が行う。

＊「市営住宅等修繕取扱基準（別紙４）」、「市営住宅等退去者補修取扱基準（別紙５）」、「市営住宅等空き家修繕取扱基準（別紙６）」を参照。

(４) 各種申請関係業務

ア 入居者から提出される各種申請書（市営住宅同居承認申請書、市営住宅模様替え・増築承認申請書、市営住宅住替申込書、市営住宅世帯員異動届出書、市営住宅一時不在届出書、緊急連絡人等変更届、市営住宅入居承継承認申請書（同居者からの提出）等）を受理し、その内容を審査した上でこれらの申請書を本市に提出する。

イ 各種通知書を申請者に送付する。

＊申請に対する承認は本市が行う。

ウ 住み替え等住宅相談

団地間での住み替え、団地内での住み替え等の住宅相談に対応する。

(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し、及び維持するように周知し、次に掲げる保管義務違反事項に違反することのないよう指導する。

また、保管義務違反事項に該当する入居者については、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。

ア 故意に市営住宅等を毀損し、又は汚損すること。

イ 市営住宅等の賃借権を譲渡し、又は転貸すること。

ウ 市営住宅等に本市の承認を得た者以外の者を同居させること。

エ 市営住宅等を不法占有（入居者が死亡した後に入居を承継できない同居者が居住し続ける場合等を含む。）すること。

オ 本市の承認を得ずに、市営住宅等の模様替え又は増改築をすること。

カ ペットを飼い、又は鳥その他の動物に餌をやること。

キ 騒音トラブルなど周辺の環境を乱し、又は周辺住民に迷惑を及ぼす行為をすること。

ク 正当な理由がなく、１５日以上市営住宅等を使用しないこと。

ケ 市営住宅等の用途を変更すること。

(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。

また、入居者等からの苦情、要望、相談等については、受付から完結に至るまでの処理簿等を作成し、これを本市に提出する。

ア 単身者の死亡

(ア) 身元引受人又は緊急連絡人及び連帯保証人等に連絡し、相続人代表者を確定させた上で、市営住宅返還届等の提出の指導を行い、速やかな退去を進める。ただし相続人が不明な場合は、住民票（除票）等の調査を本市に依頼し、相続人が判明した場合は、当該相続人に市営住宅返還届等の提出の指導を行い、速やかな退去を進めるものとし、相続人が手続きを拒否した場合は、これまでの処理簿等を本市に提出し、その内容を説明した上で、明渡し訴訟対象として本市に依頼する。

(イ) 市営住宅内で死亡した場合は、速やかに本市に報告するとともに、住宅名、入居者名、死亡人名、死因（自殺、病死、事故死等）死亡場所等をデータとしてまとめておく。

(ウ) 必要に応じて鍵の交換、住戸内の立入調査等を行うとともに、消毒等の緊急措置を講じる。

(エ) 次期入居予定者に対して市営住宅の状況を告知した上で、速やかな入居を進める。

イ 無断退去及び長期不在

(ア) 現地確認、管理人又は近隣への聞き取りを行い、事実確認を行う。

(イ) 住民票（除票）等の調査を本市に依頼し、事実確認を行う。

(ウ) 無断退去の場合は、入居者又は相続人に対し、市営住宅返還届等を提出するよう指導する。

(エ) 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。

(オ) 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) 訪問等により事実関係の把握に努め、事実関係を確認した場合は、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 相談、苦情等の受付及び対応

(ア) 入居者等及び周辺住民から迷惑行為等に関する相談、苦情等を受けた場合は、必要に応じて現地調査を行い、速やかに事実関係を把握するとともに、適切に指導し、又は措置を講じる。ただし、対応に苦慮するものについては、本市と協議の上、その協議結果に従い速やかに指導し、及び措置を講じる。

(イ) 迷惑行為等に係る事実関係を確認したときは、電話、面接等により迷惑行為者に改善を指導し、必要に応じて書面による改善勧告等を行う。

(ウ) 迷惑行為者が改善勧告に従わないときは、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。

イ 近隣トラブル

(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。

(ウ) 市営住宅等に関して周辺住民等からの問合せ、苦情等があったときは、速やかに現地調査等を行い、事実関係を把握するとともに、その内容を記録して定期的に本市に報告する。

(8) 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、主に次に掲げる業務を行う。

ア 放置車両等撤去業務

入居者等及び周辺住民からの相談を受けて現地調査を行い、運輸支局等に照会後、必要に応じて撤去する。ただし所有者が判明したものについては、所有者に対して、適正に管理するように指導を行う。

イ 放置自転車撤去業務

管理人等又は指定管理者が整理及び確認をした結果生じた放置自転車について、管理人等から撤去の依頼があったときは、一定の周知期間を設けた上で撤去を行う。ただし所有者が判明したものについては、所有者に対して、適正に管理するように指導を行う。

ウ 団地内一斉清掃に伴う不要物撤去業務

入居者等及び周辺住民が行う団地内一斉清掃により出たゴミについて、団地から収集運搬の依頼があったときは、一定の周知期間を設けた上で撤去を行う。

(9) 清掃等業務

ア 清掃（空き家及び共用部分について必要に応じて行う。）

イ 害虫駆除（空き家及び共用部分について必要に応じて主にシロアリ、ハチ等の駆除を行う。）

ウ 鳥類防除（空き家及び共用部分についてハト等の防除、糞の清掃等を行う。）

(10) 入居者等への啓発活動

集合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必要に応じて周知する。

2 収納等管理業務

指定管理者が行う収納等管理業務は、家賃及び上下水道料金並びに駐車場使用料（以下「家賃等」という。）の徴収、口座振替の勧奨、敷金の徴収、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。

＊生活保護受給者については、代理納付制度を活用する。

(イ) 納入通知書及び納付書を入居者へ交付する。

＊年度当初に本市が作成する納入通知書及び納付書の発送準備（封入等）を行い、本市が指定した期日までに入居者へ送付する。

＊納入通知書及び納付書を訂正し、変更し、又は再発行する必要がある場合は、本市に依頼して作成したものを新たに送付する。

(ウ) 家賃等を現金で収納する場合は、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の徴収業務を行わせる。

＊訪問又は窓口で家賃等を現金で受領したときは、預り証を交付する。

＊家賃等を現金で受領したときは、可能な限り当日中に本市が作成する納付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必ず納付する。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。

イ 家賃の減免

(ア) 市営住宅家賃減免申請書を受理し、「新居浜市市営住宅家賃の減免及び敷金徴収規則（別紙７）」に基づき審査を行い本市に提出する。

(イ) 減免通知の送付及び減額家賃納入通知書の作成と送付を行う。

＊承認、調定は本市が行う。

ウ 敷金徴収

(ア) 敷金納入通知書を作成し、入居者に渡す。

(イ) 敷金の納入を確認する。

(ウ) 敷金を現金で収納する場合は、現金を徴収することができる者を指名し、その者に窓口の徴収業務を行わせる。

＊窓口で敷金を現金で受領したときは、預り証を交付する。

＊敷金を現金で受領したときは、可能な限り当日中に本市が作成する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必ず納付する。この場合、当該現金を適正に管理しなければならない。

＊敷金の決定、調定は本市が行う。

エ 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。

(ウ) 給水停止となった住宅の給水バルブのロック作業及び水道停止解除となった際、住宅の給水バルブのロック解除を行う。

(2) 収入調査・収入認定関係業務

入居者等から収入報告を受け、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回収

(ア) 次年度の家賃決定のため、記載内容及び配布する時期について本市と協議した上で収入報告書の記載要領を作成し、本市が作成した収入報告書とともに入居者に配布して回

収する。（公営住宅及び改良住宅それぞれ年１回）

（イ）収入報告書等を受理し、その内容を審査し、必要に応じて補正を求める。

（ウ）収入報告書を提出しない入居者に対しては、毎月催告を行う。

イ 収入認定補助

（ア）入居者から提出された収入報告書を本市に提出する。なお、前年度までにマイナンバーの提出が無い入居者については個人番号届出書又は所得証明書の添付を指導する。

（イ）収入報告により得た情報を住宅管理システムに入力する。

（ウ）本市が指定した期日までに、本市が決裁した収入額等認定通知書を入居者に送付する。

（エ）入居者の報告の内容により、同居承認申請書、世帯員異動届等が未提出であることが判明した場合は、それらの書類を提出させ、その内容を審査し、本市に提出する。

＊収入認定及び家賃決定は本市が行う。

（オ）入居者から収入認定に対する意見があった場合は、収入額等認定に対する意見申立書を提出させ、再審査を行い、本市に提出する。

＊収入認定の更正及び家賃の再決定は本市が行う。

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住み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。

＊収入超過者等への指導状況は適宜、本市に報告し、本市が行う高額所得者の明渡し請求の資料作成に協力する。

＊「新居浜市市営住宅高額所得者明渡事務処理要領（別紙８）」を参照

（３）家賃等滞納整理関係業務

「新居浜市市営住宅等滞納整理事務処理要領（別紙９）」に基づく滞納整理及び本市が行う市営住宅明渡しに係る事務作業の補助を行う。

ア 滞納整理：次を標準とする

（ア）家賃等を納付期限までに納付しない入居者に督促状を送付する。（毎月１回２０日頃）

（イ）督促状の納付期限までに納付しなかった入居者及び連帯保証人又は相続人（以下「滞納者」という。）に催告書を送付すると共に身元引受人に対して、入居者に催告を行った旨の文書を送付する。（毎月１回）

（ウ）上記（イ）の督促状の納付期限までに納付しなかった滞納者に対して、法的措置予告付きの催告書を送付する（毎月１回）

（エ）上記（ウ）の納付期限までに納付又は納付誓約を行わなかった滞納者の一覧表を作成し、本市に提出する。（適宜）

（オ）上記（エ）を元に本市が作成した使用許可取消条件付きの催告書（以下「最終催告

書」という。)を当該滞納者に送付する。(適宜)

(カ) 上記(ア)から(ウ)までに該当する滞納者への納付相談、納付指導、納付誓約書の取得、訪問指導、現地調査等を行う。(適宜)

(キ) 上記(ア)から(カ)までの交渉記録、分納計画、納付指導計画等の滞納者の一覧表を作成し、本市に提出する。(毎月)

イ 訴訟に係る事務補助

(ア) 最終催告書の指定期限までに最終催告書の内容を履行しなかった者又は納付誓約を行わなかった者若しくは納付誓約を不履行した者について、訴訟に必要な資料を作成し、本市に提出する。

ウ 住宅の明渡しに係る事務補助

(ア) 本市の作成する入居許可取消等の書類を送付すること。

(イ) 入居許可取消後の不法占拠者又は連帯保証人若しくはその相続人に対して住宅の明渡しの請求又は滞納家賃及び損害金の徴収を行うこと。

(ウ) 裁判所による強制執行(事前催告、明渡しの断行)に立ち会うこと。

＊入居許可取消、訴訟提起、強制執行の申立て等は本市が行う。

エ 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。

3 施設管理業務

修繕業務は、計画修繕(環境改善を含み、本市が施工する耐震補強等の大規模修繕を除く。)、一般修繕(日常的及び緊急の修繕で、おおむね200万円未満のものに限る。)、退去修繕に区分しており、指定管理者は、一般修繕及び退去修繕に係る全ての修繕、計画修繕の一部及び施設保守点検業務を行う。

なお、指定管理者の修繕及び保守点検業務の予算から修繕及び保守点検業務の実績額(指定管理者の責めに帰すべき事由によるものを除く。)を差し引き生じた残額は、一会計年度ごとに精算したのち、市へ納付するものとする。

＊過去の一般修繕及び退去修繕実績は「市営住宅等団地別修繕実績一覧表(別紙10)」のとおりであるが、平成29年度に見直しを行った「新居浜市公営住宅等長寿命化計画」で用途廃止対象となった団地については、今後は空き家修繕を実施しないこと、また入居戸数も減少していくことから、修繕費については年間58,000千円程度とする。

(1) 計画修繕関係業務

計画修繕とは、年数の経過等により老朽化、又は機能低下したものについて、年次計画により設備の更新等を行う工事をいう。

ア 水道メーター取替工事

本市に個別水道メーターの取替え義務が団地を対象に、適正検針のため、計量法(平成4年法律第51号)の規定により8年ごとにメーターを取り替える工事をいう。

＊「水道メーター更新スケジュール(別紙11)」を参照

イ プロパンガス集合装置等取替工事

プロパンガス集合装置について、ガスの安心・安定供給のため、液化石油ガスの保安の確

保及び取引の適正化に関する法律（昭和42年法律第149号）等の規定に基づき、調整器等の液化石油ガス器具を取り替える工事をいう。

＊「プロパンガス集合装置等取替工事計画書（別紙12）」を参照

ウ 工事実施に係る留意事項

年度ごとに締結する協定書に工事内容及び箇所を明記し、それに基づき委託料上限額の範囲内で工事を実施する。

（2）一般修繕関係業務

一般修繕とは、市営住宅等の住棟建物、附属建物の本体、附帯施設設備及び駐車場に生じた予期せぬ事故、劣化、損耗及び損傷で、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るとともに、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。

ア 入居者等対応等

（ア）修繕に係る入居者等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行い、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。

＊「市営住宅等修繕取扱基準（別紙4）」を参照

（エ）修繕に対して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）緊急修繕（電気、ガス、水道等の修繕をいう。）については、常時対応できる体制を整備し、迅速に対応する。ただし、大島地区及び別子山地区については、この限りでない。

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

（エ）修繕に対して疑問点がある場合は、修繕を行う前に本市と協議し指示を受ける。

（オ）修繕履歴をデータ管理し、本市と情報共有できるようにする。

（カ）修繕内容によっては、市営住宅等の現地調査を行い、「市営住宅等修繕取扱基準（別紙4）」、「市営住宅等退去者補修取扱基準（別紙5）」、「市営住宅等空き家修繕取扱基準（別紙6）」より判断して必要に応じて修繕を行う。

（3）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、襖の張替え、入居者の原因による汚損、破損等の修繕に要した費用は入居者の負担とする。ただし、建替え及び用途廃止予定で募集を停止している団地についてはこの限りでない。

＊「市営住宅等修繕取扱基準（別紙4）」、「市営住宅等退去者補修取扱基準（別紙5）」、「市営住宅等空き家修繕取扱基準（別紙6）」を参照。

ア 指定管理者負担分工事の実施

（ア）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

の同意を得た場合には、この限りにあらず）に着工して原則として2週間以内に完了させること。

- (イ) 退去修繕時に合わせ、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、対象住戸については、墨出し用床開口部の閉塞確認を行い、万一残置されている場合は、閉塞工事を実施する。

(4) 保守点検業務

保守点検とは、市営住宅等の敷地、建物及び附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である。

＊「保守点検業務仕様書（別紙13）」を参照

ア 保守点検の実施

次に掲げる施設についての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実施すること。

なお、指定管理者が保守点検業務を再委託する場合は、原則として業者の指定等はない。

(ア) エレベーター保守点検（法定点検含む）

対象エレベーターについて、定期保守点検（給油、調整、清掃等、FM方式）、遠隔点検及び監視業務を行う。

＊保守管理方式がフルメンテナンス方式のため、現状のメンテナンス業者をそのまま引き継ぐものとする。

(イ) 給水施設の保守点検、清掃及び水質検査

対象団地について、給水施設の保守点検等を行う。

(ウ) 浄化槽の保守点検、清掃（法定検査含む）

対象団地について、浄化槽の保守点検等及び浄化槽法第11条の規定に基づく検査を行う。

(エ) 消防設備の保守点検（法定点検含む）

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を行う。

(オ) 樹木維持管理

対象団地について、入居者では維持管理が困難な高木などの樹木の維持管理を行う。

(カ) 空き家及び共用部分維持管理

年1回敷地内の除草を行う。不法投棄物を発見した場合は撤去等を行う。

(キ) 遊具点検

対象団地について、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を行う。定期点検（年1回）については専門技術者により実施するものとする。

点検の結果、危険を伴うおそれのある遊具については、即時使用禁止とするなど適切に対応すること。

(ク) 日常点検

団地の建物及び共同施設等について、日常点検を行う。

＊建築住宅法第12条による定期点検（建築）は本市にて行う。

イ 保守点検業務完了報告等

点検結果は、完了報告書により速やかに本市に報告する。

点検や検査の結果、危険性や緊急性を伴う内容のものは、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対応する。大規模な修繕等が必要な場合（概ね200万円以上）は本市と協議の上、負担区分を定める。

4 その他管理業務

（1）駐車場管理関係

ア 本市で使用料を徴収する市営住宅駐車場の管理

市営住宅駐車場の使用状況の把握及び管理、不正及び迷惑駐車への対応、駐車場使用料の徴収及び収納その他市営住宅駐車場の適正管理に関する業務を行う。

（ア）入居者又は入居予定者から提出される各種申請書等（市営住宅駐車場使用（変更）申込書、市営住宅駐車場使用承継承認申請書、市営住宅駐車場返還届、保管場所使用承諾証明書発行願い等）を受理し、その内容を審査し、基準に適合していると認めるものを本市に提出する。

（イ）各種通知書等を申請者に送付する。

＊申請に対する許可及び承認は本市が行う。

イ 市営住宅駐車場の返還

入居者から市営住宅駐車場返還届が提出された場合は、駐車場使用料を日割りで徴収する。

ウ 駐車場の適正管理

（ア）入居者等からの通報、市営住宅駐車場の巡回等により、不正又は迷惑駐車、来客用駐車場の不法占有等を発見した場合は、速やかに当該車両に対して警告文等により指導し、必要に応じて警察等の関係機関の協力を得る。

（イ）入居者等からの通報、本市の管理システム、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。

（ウ）月2回は市営住宅駐車場の巡回を行い、違反駐車及び放置車両がないか確認するとともに、巡回記録簿を作成し、市営住宅駐車場の環境保全に努める。

エ その他

本市で使用料を徴収する市営住宅駐車場以外に、団地毎に管理組合等を作って敷地内の空きスペースを駐車場として使用している場合があるが、これらの管理については基本的に各団地で行っているため関与しない。

ただし、「車庫証明発行可能団地一覧（別紙14）」において、入居者等から保管場所使用承諾証明書発行願いの提出があった場合は、これを受理して、その内容を審査し、基準に適合していると認めるものを本市に提出し、本市で作成した車庫証明を入居者に送付する。

（2）自治会関係

自治会と適時情報交換を行い、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。

(3) 管理人関係

管理人は、監理員（市職員）が緊急で対応できない現地での対応について、入居者の中から選出し委託契約を行っていたが、平成31年度より指定管理者制度の導入に伴い、監理員の業務のうち、立入検査権以外を指定管理者が行っているため、本市による管理人の運用は指定管理者制度導入中は停止する。ただし、指定管理者が管理人の設定を希望し、管理人の選考等の事務処理、管理人への委託料の支払いを指定管理者が行う場合は、管理人の運用を認める。

(4) コミュニティ再生支援業務

100戸以上の大規模団地において、各団地年1回、入居者参加型のイベントを実施し、入居者のコミュニティの再生を図ること。餅つき大会やクリスマス会など、内容についてはどのようなものでも構わないが、なるべく多くの入居者が参加しやすいものとする。

(5) 独居高齢者安否確認業務

市営住宅等に入居している70歳以上の独居高齢者で希望される方に対し、月2回程度の割合で、電話等により近況確認を行うこと。

(6) 防火管理に関する業務

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。

(7) 建替え事業関係

本市が実施する建替え事業に関し、住民説明会、転出にかかる退去事務、入居者の住み替え住宅の斡旋、再入居住宅の決定等に関する本市の業務を補助する。

＊今後の建替え予定については「建替事業等の実施方針（別紙2）」を参照

(8) 一般苦情関係

入居者及び周辺住民からの苦情への対応

ア 入居者からの苦情や周辺住民からの苦情については、原則として指定管理者において対応する。

指定管理者で対応できないものについては、速やかに本市に報告する。

＊ペット禁止に関する入居者指導を行う。

イ 苦情を受けた場合は、苦情処理対応台帳を作成し、定期的に本市に報告する。

(9) 災害・事故への対応

災害を含む突発的な事故発生の場合、現地調査により情報収集に努め、本市に速やかに報告するとともに必要な措置をとること。

ア 団地内で、事故、事件等が発生した場合は、常に通報が受けられるように体制を整備し、通報等があったときは速やかにその状況等を調査し、把握し、及び対応する。

イ 事故、事件等の発生状況並びにその後の経過及び結果について、速やかに本市に報告する。なお、本市から指示があった場合は、その指示に従う。

ウ 警察、消防その他関係部署から要請があった場合は、現場検証に立ち会う。ただし、入居中の住戸への立ち入りについては、緊急性又は危険性がある場合に限り行う。

第5 その他の業務の基準

1 監査

新居浜市監査委員等が本市の事務を監査するにあたり、実地調査を行い、指定管理者に対し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、職員研修等
- (3) 業務に関する各種規程の作成、協議
- (4) 事務所の確保
- (5) 本市との内線電話の設置。ただし、設置及び撤去に係る費用を負担できる場合に限る。台数については、本市と協議すること。
- (6) 本市及び前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とおりとし、指定管理者は、これらの自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、火災保険及び道路賠償責任保険については市が加入する。

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をきたし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、地滑り、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		○

償	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		○

本表に記載する事項に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。

本表の△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。なお、軽微なものを除き、基本的に本市が負担するが、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係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、年次報告書その他報告等により、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、市営住宅等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、現地において市営住宅等に管理運営状況を確認するものとする。

(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、業務実績等について、その確認結果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る場合

指定管理者の責めに帰すべき事由により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、本市は指定管理者に対して改善指示を行う。

指定管理者は、上記の改善指示に対し、改善策を提出し、及びそれを実施するものとする。この場合において、指定管理者が改善策を提出しないとき、又はそれを実施していないと本市が認めるときは、本市は、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じることができる。

(2) 指定が取り消された場合等の賠償

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

れたときは、指定管理者は、本市に生じた損害を賠償する。なお、損害賠償については協定書に定める。

(3) 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。

(4) 原状回復義務

指定管理者は、協定の期間が満了したとき、指定管理者の指定が取り消されたとき、又は協定が解除されたときは、本市の指示に従い、市営住宅等を原状回復して本市に引き渡さなければならない。

以上