

市営住宅グループ 指定管理者業務仕様書

1 趣 旨

本仕様書は、「鹿沼市公の施設における指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成17年鹿沼市条例第9号）及び同条例施行規則（平成17年鹿沼市規則第18号）」に基づき、市営住宅グループの指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲等について定めるものです。

2 施設の概要

別紙1及び2のとおり

3 業務の内容

(1) 業務時間及び休日

業務時間等は、鹿沼市の休日を定める条例（平成7年鹿沼市条例第4号。以下「休日条例」という。）を遵守する。ただし、夜間、休日等業務時間以外においても、入居者等からの市営住宅等の建物や施設等の修繕及び事故、災害等に係る緊急事態には迅速に対応するための体制を整備すること。

ア 業務時間	午前8時30分から午後5時15分まで。ただし、事業計画書において、業務時間の提案をすることができる。
イ 休日	(ア) 土曜日、日曜日 ※なお、月1回半日以上、休日窓口（原則として日曜日）を設けること。 (イ) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する国民の祝日。ただし、当該日が前号に定める日に当たるときはその翌日とする。 (ウ) 年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）

(2) 管理体制の確保

ア 入居者の募集、選考等を行うため、鹿沼市内において公共交通機関の便が良く、誰にでもわかりやすい場所に事務所を1か所設置すること。

イ 業務時間内には必ず1名以上の対応可能な職員がいること及び施設所管課と連絡がとれるようにすること。

ウ 業務時間外においても、建物、施設若しくは設備の修繕、事故又は災害に係る緊急事態などが発生した場合において、24時間、365日対応可能な実施体制をとること。

エ 事故や災害に対する緊急事態への応急措置及び緊急修繕については、迅速に対応できる実施体制をとることとし、台風、竜巻、地震等の災害が発生した場合は、直ちに相互連絡可能な体制を整え、災害に備えること。

オ 市営住宅等を管理するため、市長が貸与する鹿沼市公営住宅管理システムに入居者、家賃、修繕、苦情要望等の状況を入力し、又は同システムからこれらの情報を取得するため、指定管理者の職員等は、一定のICTスキルを有するものであること。

カ 上記オのシステムの疎通確認を行うため、令和7年1月末までに、市長が指定する回線をアの事務所に敷設すること。

キ 入居者の募集等について公表するため、指定管理者のホームページを開設すること。

ク 事務所には、次の設備、備品等を設置すること。

(ア) 入居者、施設所管課等と連絡を取るための専用の電話回線

(イ) キのホームページの更新、電子メールによる連絡等を行うためのパソコン及び通信回線（セキュリティ確保の観点から、オのシステム端末は、インターネットに接続してはならない。）

(ウ) 入居者等からの申請、届出等に係る書類を適切に保管するための、施錠可能なキャビネット等

ケ 指定管理者は、指定管理業務に従事する職員に対し、指定管理業務開始前までに、公営住宅法、鹿沼市市営住宅条例等の関係法令及び実務を理解させること。

コ 施設に精通した職員を配置するようにし、常に職員の研修等を行い職員の育成に励むこと。

サ 消防計画に基づいた管理体制を確保し、防火管理者を選任すること。

シ 入居者からの苦情要望の聴取、滞納家賃等に係る個別相談等を行うことができるスペースをアの事務所内に設置すること。

(3) 運營業務

ア 運營業務の詳細

(ア) 入居者募集の頻度

原則として、市営住宅の募集を年6回程度（5、7、9、11、1、3月）実施する。

(イ) 入居者の募集、申込受付及び抽選の手続に関する業務の流れ

a 空き部屋からの募集部屋の選定

入居者の募集が可能な空き部屋を指定管理者が選定し、募集月の2か月前までに、市長に書面により報告する。市長は報告に基づき、募集部屋を決定する。

b 募集部屋の公表

募集部屋の公表は、次の表の区分により行う。

公表の実施者	公表の方法
市長	広報かぬま及び市ホームページへの掲載
指定管理者	指定管理者のホームページへの掲載及び事務所への掲示

※ 高齢者専用住宅の募集については、市の高齢福祉課の担当者との連携を図ること。

c 入居申込みの受け付け

- (a) 申込書、添付書類その他必要書類を審査し、記載上の不備等問題が無ければ、抽選会開催の案内及び住宅管理システムへの申込者情報の入力を行う。
 - (b) 必要書類に記載漏れ、押印漏れ、添付書類の不備等がある場合は、当該必要書類の提出者に対し、必要な指導を行う。
- (ウ) 抽選会の開催
- a 抽選会会場の確保
指定管理者は、抽選会参加者全てを収容でき、部外者が出入りできない会場及び駐車場を確保する。事務所において、必要なスペースが不足する場合は、抽選の都度、会場及び駐車場を賃貸する方法でも構わない。ただし、指定管理者による会場確保が困難な場合は、市長は指定管理者と協議して、必要に応じて当該抽選会場として市の管理施設等を確保することもできることとする。
 - b 抽選会の流れ
 - (a) 抽選会は、①抽選、②落選者の解散、③当選者への説明の順序で行う。
 - (b) 高齢者専用住宅の入居者がいる場合は、③当選者説明の後、該当者に高齢福祉課が簡易面談を行う。
 - c 抽選方法
 - (a) 参加者が直接「くじを引く方法」で抽選する。
 - (b) 最初に「本抽選」のくじ引きの順番を決めるためのくじ引きを行う。当該くじ引きの順番は、入居申込みの順とする。
 - (c) 上記(b)で決定された順番で、本抽選のくじ引きを行う。当選者の辞退、失格等を考慮し、補欠当選者を確保すること。
 - ※ 障害者優先住宅については、障害者を優先させる選考をし、複数の障害者が入居を希望した場合又は入居申込者に障害者がいない場合は、抽選により入居者を選考する。
 - ※ 子育て世帯優先入居については、未成年の子を扶養している世帯を優先させる選考をし、複数の子育て世帯が入居を希望した場合又は入居申込者に子育て世帯がいない場合は、抽選により入居者を選考する。
 - d 落選者の解散
 - (a) 落選者には、抽選終了後、その場で申込用紙及び添付資料を返却する。
 - (b) 応募のない住宅があった場合は、落選者を対象に2次募集を行う。希望者がいた場合は、必要に応じて抽選を行う。
 - ※ 2次募集に補欠当選者が希望した場合は、補欠の資格を失う旨を周知すること。
 - (c) 落選者（2次募集の落選者を含む。）に解散を告げる。

(d) 当選者（2次募集の当選者を含む。）の申込用紙及び添付書類は、指定管理者が保管し、当選者に事後の手続のため残っていただく旨を告げる。

e 当選者への説明

当選者に、入居決定に向けた追加資料の提出について説明を行うとともに、暴力団照会依頼に必要な個人情報確認承諾書及び宣誓書に署名捺印をさせ、これらの書類を受領する。当選者が、市が適当と認める家賃債務保証業者と家賃等に関する保証委託契約を締結することを希望する場合は、当該制度の説明を行うとともに、賃貸保証委託申込書等の書類を渡す。必要に応じ、書類の書き方等の案内を行う。

f 抽選会結果の報告及びシステムの入力

抽選結果を鹿沼市公営住宅管理システムに入力し、報告するとともに、受領した個人情報確認承諾書及び宣誓書を施設所管課に提出する。

g 希望者による部屋の下見

当選者が部屋の下見を希望する場合は、当日中に返還することを条件に鍵の貸し出しを行う。当該部屋が修繕中の場合は、業者が作業中である旨を伝える。

(イ) 入居説明会の開催等

抽選会の終了後、市長及び指定管理者は、おおむね次の順序で入居のための手続を行う。

a 暴力団照会依頼

市長は、受領した個人情報確認承諾書及び宣誓書により、警察に暴力団照会を行い、結果を指定管理者に伝達する。

b 追加書類の受領及び提出

(a) 指定管理者は、当選者から提出された追加書類を審査し、記載漏れ、押印漏れ、資料の不足等がなければ、当該追加資料を施設所管課に提出する。

(b) 指定管理者は、追加書類に不備がある場合は、当該不備の修正について、当選者に適宜指導する。

(c) 当選者の家賃は、市長が決定し、指定管理者に連絡される。指定管理者は、追加書類を受領する際に、当選者に家賃の額を通知する。

c 入居説明会の案内及び敷金納付書の郵送

(a) 市長は、指定管理者から提出された追加資料を審査し、入居の許可又は不許可を決定し、施設所管課は、その旨を指定管理者に連絡する。

(b) 指定管理者は、入居の許可がされた当選者を確認し、当該当選者へ入居説明会の案内及び敷金納付書を郵送で送付する。

(c) 市長は、不許可とされた当選者に対し、不許可通知書を郵送で送付する。

d 入居説明会

- (a) 指定管理者は、入居説明会を実施するため、会場及び駐車場を、あらかじめ確保すること。事務所において、必要なスペースが不足する場合は、説明会の都度、会場及び駐車場を賃貸する方法でも構わない。ただし、指定管理者による会場確保が困難な場合は、市長は指定管理者と協議し、必要に応じて当該抽選会場として市の管理施設等を確保することもできることとする。
- (b) 指定管理者は、「入居のしおり」を基に、市営住宅に居住する際の遵守事項、ルール、修繕等の負担区分等を説明するとともに、家賃等の口座振替の勧奨を行う。
- (c) 指定管理者は、入居説明会において、市営住宅入居許可書及び入居部屋の鍵を入居者に交付する。

e 入居までの事務手続

- (a) 入居者は、入居決定から10日以内に、当該入居者と連帯保証人の連署する市営住宅入居請書（及び添付書類を指定管理者に提出し、敷金を納付する。連帯保証人に代わり、市が適当と認める家賃債務保証業者と家賃等に関する保証委託契約を締結した場合は、その契約書の写しと、緊急連絡先の届出を市営住宅入居請書に添付する。
- (b) 指定管理者は、市営住宅入居請書及び添付書類を審査し、記載漏れ、押印漏れ、資料の不足等がなければ、これらの書類を施設所管課に提出する。
- (c) 市長は、市営住宅入居請書及び添付書類を審査し、問題がなければ、施設所管課がその旨を指定管理者に連絡する。
- (d) 指定管理者は、施設所管課からの連絡を受け、入居者の入居可能日を決定し、当該入居者に通知する。
- (e) 入居者は、入居可能日以後10日以内に入居を開始する。
- (f) 指定管理者は、入居者の入居状況を確認し、必要事項を鹿沼市公営住宅管理システムに入力する。

(k) 公募以外の方法による入居

市営住宅への入居は、原則として公募の方法により行われるが、次に掲げる場合は、公募の方法によらず入居者の決定が行われるため、指定管理者は、当該決定に係る手続を行うこと。

a 特定入居

(a) 公募免除要件（根拠：条例第5条）

都市計画事業、土地区画整理事業等の公共事業により、住宅が除却される場合

(b) 入居の手続

- ・市長は、電話、窓口等での問い合わせ及び申込資格等の審査を行い、入居要件に該当した場合は、指定管理者に該当者の希望する住戸の選定及び申請の手続を行うよう指示する。

- ・ 指定管理者は、公募による入居手続のうち、(エ)の手続を行う。
- b 緊急入居（目的外使用）
 - (a) 公募免除要件（根拠：条例第5条）

災害による住宅の半壊若しくは全壊又避難指示等により、当該住宅での居住が不可能な場合であって、緊急に住戸が必要とされるとき
 - (b) 入居の手続
 - ・ 指定管理者は、火災等の被災者が限定される災害の場合は、施設所管課からの指示又は被災者からの申出を受け、住宅の選定、緊急入居申請書の確認等を行い、その結果を施設所管課に連絡する。
 - ・ 市長は、緊急入居に係る許可又は不許可の決定を行い、指定管理者に連絡する。指定管理者は、当該連絡を受け、入居者に鍵を貸し出す。
 - ・ 大規模災害の場合は、市長が市営住宅への入居が必要な者の数を把握し、受付業務等を行うため、指定管理者は、貸出可能な住宅の鍵を施設所管課に提出すること。
 - (c) 入居期間等

市営住宅等及び駐車場1台分を3か月以内（延長により最大で1年間）無償で提供する。
 - (d) 提出書類
 - ・ 鹿沼市市営住宅への緊急入居申請書
 - ・ 被災証明書
 - ・ 身分証明証
- カ) 家賃等の収納に関する業務
 - a 鹿沼市公営住宅管理システムによる当月分の調定処理
 - (a) 市長は、毎月初めに当月分の調定処理を行い、納付書が出力可能な状態にしておく。
 - (b) 家賃等の支払方法は、納付書払及び口座振替の2種類である。
 - b 納付書支払い
 - (a) 当月分及び分納分納付書の出力及び郵送

指定管理者は、毎月上旬に、全ての納付書払世帯（生活保護世帯の代理納付を除く。）について、納付書をシステムから出力し、郵送により送付する。
 - (b) 分納誓約をしている入居者であって、納付書発送を希望しているものには、当月分の納付書に加え、分納分の納付書も送付する。
 - c 指定管理者の事務所での支払

入居者が指定管理者に家賃等を支払いたい旨の申出があった場合は、次の手続で当該家賃等を収納すること。

 - (a) 指定管理者は、その事務所において、納付書及び現金を受領し、領収証を入居者に交付する。
 - (b) 指定管理者は、入居者から受領した家賃等を、速やかに本市の指定金融機関等又は各コミュニティセンターで納付すること。この場合におい

て、指定管理者は、当該納付した家賃等の明細がわかる書類を当該指定金融機関等の窓口へ提出し、当該指定金融機関等が発行した領収証は、指定管理者において保管すること。

d 家賃納入済通知書を使ったシステム消し込み業務

(a) 入居者が指定金融機関等で家賃等を納付した場合は、家賃納入済通知書は、納付書から切り離され、市長に提出される。

(b) 市長は、当該家賃納入済通知書のバーコードをシステムで読み込み、支払情報の消込みを行う。

e 前月分家賃の未納者への督促状の送付

(a) 指定管理者は、前月分の家賃等の納入期限から20日以内に督促状を郵送する。

(b) 督促状は、システムから出力することができる。この場合において、f(c)の口座振替不能者への通知により納付した者に督促状を送付することがないように、発送日及び納付状況の確認に留意すること。

f 口座振替

(a) 口座振替依頼及び結果の送受信
市長が行う。

(b) 口座振替結果のシステム内入力業務
市長が行い、作業が終了し次第、指定管理者に連絡をする。

(c) 口座振替不能者への不能通知書と納付書の郵送
指定管理者は、施設所管課から連絡を受け次第、口座振替不能者に対して口座振替不能通知書及び納付書の郵送を行うこと。

(キ) 家賃算定に関する業務

市営住宅の家賃は、毎年度収入によって変更されるため、市長及び指定管理者は、毎年7月頃に、それぞれ次の業務を行う。

a 収入申告書及び付属書類の作成及び印刷

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、同意書、指定管理者が入居者全員に周知したい事項を記載した書面を作成する。

b 日吉町南LSA、従業員用住宅、若年勤労者用住宅は、収入申告書等の作成及び発送の対象から除外すること。

c 収入申告書の提出期限は、1か月程度とすること。また、郵送する書類の内容については、事前に市長の承認を得ること。

d 収入申告書の印刷及び封入

市は、収入申告書等の印刷を行い、指定管理者に提供する。指定管理者は、収入申告書等の封入作業を行う。封入物には、aの書類のほか、返信用封筒（宛先は、指定管理者の事務所）が含まれる点に留意すること。

e 指定管理者は、作成した封書を全ての入居者に郵送で送付する。

f 収入申告書等の受領及び内容確認

(a) 指定管理者は、入居者から返送された申告書等を受領し、記入漏れ及

び印鑑漏れを確認する。

(b) 不備があった場合は、申告書等を入居者に再度郵送し、返送してもらうこと。

(c) 提出期限を経過した場合は、随時提出の指導並びに受領及び確認を行うこと。

g 未提出者への督促書類の作成

(a) 指定管理者は、提出期限をある程度過ぎた時期に、未提出者に催促書類を送付すること。

(b) 未提出者が書類を紛失した可能性を考慮し、催促書（依頼書）のほか、収入申告書、収入申告書記載例及び同意書も同封して送付すること。

(c) 指定管理者は、あらかじめ催促書類の送付対象者及び送付する書類の報告を市長に行うこと。

(d) 未提出者への催促書の印刷及び郵送

指定管理者は、市長の承認を得た後、印刷及び郵送を行う。

(e) 課税台帳情報のシステム入力及び家賃算出

- ・ 市長は、全ての入居者について、課税情報を取得し、システムに入力する。
- ・ 指定管理者は、申告者のデータをシステムに入力する。システムへの入力の際には、未申告者は数字を打ち込んでも未申告状態が継続するよう設定し、申告書等の提出がされ次第、未申告状態を解除すること。

(f) 家賃決定通知書及び未申告者催告通知の作成

- ・ 市長は、入居者の家賃の額を決定する。
- ・ 市長は、年度末に来年度の家賃決定通知書を郵送するため、システムから家賃決定通知書を全戸分（従業員用住宅、若年勤労者用住宅を除く）出力する。
- ・ 指定管理者は、未申告者に対しては、再度催促書（依頼書）を作成し、送付対象者及び発送文書について、市長に報告する。
- ・ 未申告者の家賃決定通知書には、家賃の額として最高額が記載される。

(g) 通知書の郵送

指定管理者は、市長の承認が得られた場合は、家賃決定通知書及び催促書（依頼書）を対象者に郵送で送付する。この場合において、減免申請を行っている世帯には、年度更新の案内を同封すること。

(ク) 滞納整理に関する業務

指定管理者は、家賃及び駐車場使用料の滞納者に対して、督促、収納及び市が行う訴訟、住宅の明渡しに係る事務作業の協力を行うほか、次の業務を行うこと。

※滞納整理に関する業務は、現年度使用料の収納率向上、滞納者数の減少、滞納繰越分使用料の収納率の向上（ただし、不納欠損によるものを除く）に

努めるものとする。

a 滞納整理

指定管理者は、家賃の納期限内の収納に努めるとともに、入居者の滞納額の縮減を図るため、次の業務を行い、その経過を記録簿に記載すること。

(a) 滞納者への対応

家賃等の滞納期間に応じて、次の対応を行う。

- ・ 2か月以上の滞納者については、電話催告及び訪問指導を行う。
- ・ 3か月以上の滞納者については、催告書を送付する。併せて連帯保証人にも納付の協力等を依頼する。
- ・ 滞納の一括又は早期解消が困難である場合には、市で分割納入の誓約を行うので、相談するよう滞納者に指導する。

(b) 滞納金の収納に関する業務

指定管理者は、訪問指導や窓口で滞納金を収納した場合は、納付者に対し、領収書を発行すること。収納した滞納金の取扱いについては、(カ)の納付書払による収納の例による。

(c) 法的措置（明渡訴訟又は即決和解）の実施に関する補助業務

・ 対象者の選定

指定管理者は、支払の意思がなく、納付指導に従わない悪質滞納者について、対象者名簿を作成し、市長に報告すること。また、滞納整理指導の記録等必要な資料についても提出すること。その後の状況により法的措置を行わない案件については、継続して納付指導を行うこと。

・ 訴訟又は即決和解

指定管理者は、市が提起する訴訟又は即決和解に必要な書類の準備に協力すること。

・ 強制執行

指定管理者は、市が強制執行を行う場合は、その現場に立ち会い、住宅の返還手続、残置物の処分等事後処理を行うこと。

・ 和解者の管理に関する業務

指定管理者は、法的措置の結果、和解した者については、市長の指示に従い、納付書を送付し和解の対象となった滞納金の全額を納入させること。なお、納付がされない場合は、電話、文書、訪問等により納付指導を行い、それでもなお解消しないときは、市長の指示に従い、和解不履行通知書を送付する。

b 退去者の滞納整理

(a) 指定管理者は、家賃等を納付しないまま退去した滞納者に対しては、随時催告書を送付し、電話、文書、訪問等により納付指導を行うこと。

(b) 指定管理者は、退去後の住所の届出がない者及び再転居した者については、現住所を追跡調査し、滞納家賃の催告と徴収を行うこと。退去者、

相続人の特定、現住所の追跡調査等は、指定管理者からの依頼の上で市長が行う。

(c) 退去者には、令和7年3月31日以前に退去した者も含まれるので留意すること。

(ケ) 各種申請書、届け出等の確認に関する業務

a 指定管理者が受理できるもの

指定管理者は、届出書等の市長の許可が必要でない次の届出等については、記入漏れや添付書類の不備を審査し、問題が無ければ受理するとともに、当該書類の内容をシステムに入力すること。また、その写しを市長に提出する。

(a) 同居者異動届出書

同居者が転出し、又は転居した場合に、入居者が市長に届け出るもの。届出書のほか、異動者の転出先の住民票の写し（本籍、続柄記載のもの）又は戸籍の除票を提出してもらう。

(b) 不在届

入居者が2週間以上市営住宅を離れる場合に提出するもの。
添付書類は、不要

(c) 車庫証明事務

- ・ 入居者が車の買い替え等により車庫証明が必要な場合は、指定管理者は、システムから車庫証明を出力し、発行すること
- ・ 車の新規購入の場合であって、家賃に滞納があるときは、当該滞納分の家賃等が納付されるまでは、車庫証明を発行しないこと。
- ・ 登録車両の変更後、速やかに入居者から連絡を受け、車種、ナンバー等をシステムに入力すること。
- ・ 指定管理者は、廃車、売却など今後入居者が市営住宅の駐車場を使用しないこととなる場合の車庫証明については、これまで駐車場を使用していた車の処理方法が把握できる書類を入居者に提出させること。
- ・ 指定管理者は、入居者が新たに車を購入する場合の車庫証明については、当該車の所有が入居者のものとなることわかる書類を提出させること。

b 受付のみの書類

指定管理者は、市長の許可又は承認が必要な次の申請等については、記入漏れ、添付書類の不足等を審査し、問題がなければ、当該申請書等を受領する。指定管理者は受領後の申請書等を市長に提出し、市長は許可決定通知書を申請者に送付する。

(a) 同居承認申請書

新たに同居させようとする親族がいる場合に入居者が市長にその旨を申請するもの。提出書類は、申請書のほか、住民票、収入が分かる書類（源泉徴収票、市民税決定証明書等）及び完納証明書又は納税証

明書その他新たに同居しようとする者に関する書類

- (b) 入居承継申請書
入居者が、現に同居している親族に入居の許可を承継させる場合に申請するもの。新名義人、連帯保証人それぞれの印鑑証明書の添付と、申請書への実印の押印が必要となる。連帯保証人に代わり、市が適当と認める家賃債務保証業者と家賃等に関する保証委託契約を締結した場合は、その契約書の写しと、緊急連絡先の届出を入居承継申請書に添付する。
- (c) 連帯保証人変更申請書
連帯保証人が死亡等により、その義務を果たせなくなった場合に申請するもの。提出書類は、申請書のほか、変更後の保証人の住民票、印鑑証明書、収入が分かる書類及び税情報確認に関する同意書（前年まで市外に居住されていて市外で課税されている場合は完納証明書又は納税証明書）である。連帯保証人に代わり、市が適当と認める家賃債務保証業者と家賃等に関する保証委託契約を締結した場合は、その契約書の写しと、緊急連絡先の届出を連帯保証人変更申請書に添付する。
- (d) 家賃決定に関する意見申出書
入居世帯の退職等収入等の減少により、家賃の変更を求める場合に申請するもの。提出書類は、申請書のほか、収入減の証明書類（退職証明書等）
- (e) 模様替え申請書
入居者が本来の市営住宅に備えられていない物（手すり、インターネット回線等）を設置する場合に申請するもの。添付書類は、不要
- (f) 用途併用承認申請書
入居者が、その居住する市営住宅の住戸を生活以外の目的のために使用する場合に申請するもの。提出書類は、申請書のほか、設計図
- (g) 駐車場使用申込書
入居者が、新規又は追加で駐車場区画を使用する場合に申請するもの。
添付書類は、不要
※ 書類受理後、指定管理者は車種、ナンバー、所有者、利用者等の情報をシステムに入力すること。
- (㉑) 駐車場の巡回及び迷惑駐車対策等に関する業務
 - a 駐車場の巡回等業務
指定管理者は、巡回及び点検により、迷惑駐車や不審車両を発見した場合は、文書による警告等の措置を講ずること。この場合において、駐車場に関する全ての業務を記録簿に整理し、市長に報告すること。
 - b その他駐車場施設の業務
 - (a) 駐車場施設のライン整備
 - (b) その他駐車場施設を清潔に保つために必要な措置

(サ) 入居者からの苦情の受付け及び処理に関する業務

a 苦情の受付け

- (a) 指定管理者は、入居者等からの苦情・要望を随時受け付け、その内容を記録簿に記載すること。
- (b) 指定管理者は、苦情・要望の受付けに24時間対応することができるよう、通常業務の時間外に受けた電話を、担当者の連絡先に転送する仕組みを構築するなど必要な措置を講ずること。

b 苦情・要望への対応

- (a) 指定管理者は、速やかに苦情・要望の内容を把握し、指定管理者の義務に属するものか、専門業者の修繕が必要なものか、入居者等のマナー違反によるものかを把握すること。
- (b) 指定管理者は、専門業者による修繕が必要であると判断した場合は、業者を選定し、(4)の一般修繕の手続の例により発注を行うこと。
- (c) 指定管理者は、苦情・要望の原因が他の入居者等のマナー違反であるときは、当該他の入居者等にビラによる警告、個別指導等を行うこと。
- (d) 指定管理者は、苦情・要望の内容が、入居者の居住を著しく妨げ、又は入居者の身体、生命又は財産に損害を及ぼすものである場合は、業務時間の内外を問わず、直ちに現地に赴き状況を確認するなど必要な措置を講ずること。

c 支払

指定管理者は、苦情・要望への対応が、指定管理者の義務に属するもの(募集要項のリスク分担表又は資料10参照のこと。)であって、支払が必要なものについては、速やかに、指定管理者の負担で支払を行うこと。

d 報告

指定管理者は、苦情・要望処理の完了後、その旨を依頼者に報告するとともに、記録簿に記載して、(4)の一般修繕における報告の例により、定期的に市長に報告すること。

e その他

同一の入居者等から苦情を複数回受け付けた場合、その苦情・要望の原因者が同一の入居者等にある場合等については、システムのメモを活用し記録すること。

(4) 施設維持管理業務

ア 市営住宅グループの修繕に関する業務

指定管理者は、入居者等から施設、設備等の修繕の依頼があった場合は、次の手順で業務を行うこと。

(ア) 一般修繕

a 受付

入居者等からの修繕依頼は、随時受け付けること。(24時間対応できるよう、通常業務の時間外に受けた電話を、担当者の連絡先に転送する仕組みを構築

するなどの措置を講ずるとともに、依頼者の連絡先を確認すること。)

b 現地確認等

速やかに現地確認をし、施設、設備等の状況を把握するとともに、故障、損壊等の原因を調査すること。(現場写真も撮ること)

c 修繕依頼

- ・ 専門業者による修繕が必要なときは業者を選定し、発注すること。(見積額が30万円を超えるときは、その都度市長に相談すること。)入居者に原因がある場合は、入居者負担になることを説明すること。
- ・ 原則市内業者への発注を優先とするが、緊急性、専門性を要する場合は、この限りではない。

d 支払

指定管理者は、修繕が指定管理者の義務に属するもの(募集要項のリスク分担表又は資料10参照のこと。)であって、支払が必要なものについては、速やかに、指定管理者の負担で支払を行うこと。

e 記録

指定管理者は、修繕の内容、結果等を記録し、毎月、修繕記録簿等により市長に報告するとともに、必要に応じて、システムにも入力すること。

【報告内容】

受付日、〇〇市営住宅、号棟、号室、入居者名(依頼者名)、修繕箇所、修繕内容、写真(施行前、施行後)、業者名、金額、修繕完了日

(イ) 空き部屋の修繕

市営住宅は、毎年6回程度の入居者の募集を行っており、当該募集による入居前に、空き部屋の修繕を行う必要がある。(公募の例外による入居、目的外使用等に係る修繕も、これと準じるものとする。)その業務は次のとおりとする。

a 計画

指定管理者は、募集に係る修繕を計画的に行うことができるよう、あらかじめ空き部屋の損傷の程度、修繕の必要性等を調査し、当該空き部屋を入居可能な状態とするために必要な修繕の内容、程度、期間等を把握すること。

b 修繕

入居に供するため長期間の修繕等が必要な空き部屋については、指定管理者は、募集の前に修繕業者を選定し施工するなど、空き部屋への入居を効率的に行うための措置を講ずること。

c カギ交換

空き部屋については、防犯上の観点から、次の入居者が入居するまでの間に、鍵の交換を必ず行うこと。

d 報告

指定管理者は、b並びにc及びその支払を完了した場合は、速やかに修繕

記録簿等を市長に提出し、報告すること。

※退去者からの原状回復費用等による修繕に関しては、指定管理料における修繕費と区別して報告すること。

イ 修繕箇所等を早期に発見するための定期的な巡回に関する業務

(ア) 巡回

指定管理者は、事故又は事件の発生を防止するため、少なくとも月1回(地震、台風等の災害が発生した場合にあっては、その都度)、市営住宅等を巡回し、目視により建物の点検等を行い、その結果を記録すること。

(イ) 報告

指定管理者は、巡回により施設、設備等の損傷、機能不全等を発見した場合は、その程度に応じて、修繕などの対応をとるとともに、修繕記録簿等に記載し、市長に報告すること。

ウ 施設、設備等の保守管理に関する業務

(ア) 樹木剪定、害虫駆除

(3)ア(サ)の「入居者からの苦情の受け付け及び処理に関する業務」の手続の例による。なお、3メートル以下の低木は、入居者管理を原則とする。

(イ) 放置車両

a 状況調査

指定管理者は、現地へ出向き、放置車両の数や状態等を確認する。調査において公的証明書等の取得が必要な場合は、指定管理者からの依頼の上で市長が取得をする。

b 報告

指定管理者は、状況を市長に報告し、撤去についての方法やスケジュールについて施設所管課等と協議する。

c 対応

指定管理者は、放置自動車、放置自転車については資料9【業務フロー図】に従って対応すること。

d 処分

処分可能となる期間を経過したら、処分作業を実施する。なお、経費が発生した場合は、指定管理者が支払うものとする。

(5) 事業計画書及び事業報告書

ア 年度事業計画書

毎年度の年間事業計画書を作成し、市長が指定する期日(翌年度予算に反映できる時期)までに提出し、市長の承認を得ること。(様式の指定なし)

イ 年度事業報告書

毎年度終了後に、事業報告書(鹿沼市公の施設における指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則様式第4号)を提出すること。また、管理の実態を把握するために市長が定める事項は、次のとおりとする。

(ア) 管理業務の実施及び利用の状況

- (イ) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
 - (ウ) 管理に係る経費の収支状況
 - (エ) 修繕等の記録
 - (オ) 苦情要望処理への対応記録
 - (カ) 修繕費の清算報告書及び修繕費の支払を証する領収書等の添付書類
(退去者からの原状回復費用による修繕費用は区別して計上すること)
- ウ 業務報告書及び改善指示
- (ア) 指定管理者は、指定期間中の毎月、市長が指定する期日までに上記イの事業報告書の事項を記載した業務報告書を作成し、提出すること。
 - (イ) 市長は、業務報告書の確認及び業務実施状況の確認のため、臨時的に報告及び実地調査を行うことができるものとする。また、指定管理者の業務実施が仕様書等を満たしていないと判断した場合、市長は、業務の改善指示等を行う。
- (6) 市営住宅及び共同施設の維持管理
- 指定管理者は、善良な管理者の注意をもって市営住宅等及び共同施設の維持管理を行い、その機能と環境を良好に保ち、入居者が快適に利用できるよう努めることとする。業務の詳細については、別紙6【鹿沼市市営住宅等維持管理業務仕様書】のとおりとする。

4 備品等の管理

- (1) 備品は、市長が導入するものとし、指定管理者は、その使用に当たって設置場所、使用状況等を把握し適正な維持管理を行うこと。
- (2) 備品を購入し、又は廃棄する場合は、事前に市長と協議し、定期的に報告すること。
- (3) 消耗品は、指定管理者が購入すること。
- (4) 指定期間満了時には、別紙3【備品一覧】に記載された備品の引継ぎを行い、残存する消耗品は、市長に報告の上、引き渡すものとする。

5 その他留意事項

- (1) 記録の作成と保存
 - ア 管理運営、経理、維持管理業務等の記録を常に整理し、市長から報告を求められた場合には、速やかに対応すること。
 - イ 上記記録は指定期間終了後から5年間保存するものとし、指定管理期間満了後に市長に引き継ぐこと。
 - ウ 施設、設備等で図面があるものは、必ず図面に記録を残すこと。
- (2) 市への協力
 - ア 各種イベント、防災訓練、会計検査その他市が実施する事業に積極的に参加し、又は協力すること。
 - イ 風水害、地震等の災害時には、鹿沼市地域防災計画に基づいた応急活動や

避難対策等を主体的に行うこと。府中町市営住宅は、鹿沼市地域防災計画において、一時避難場所（自治会避難場所）として指定されているため、災害時には市長の指示に従うこと。この場合における指定管理料の取扱いその他の必要な事項については、市長と指定管理者が協議の上、決定する。

(3) 包括的委任の禁止

指定管理者は、第三者に対し指定管理業務の包括的委任を行ってはならない。ただし、あらかじめ市長の承認を受けた場合は、指定管理業務の一部を委託することができる。

(4) 個人情報の保護

ア 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）その他の法令の規定に従い、業務上知り得た個人情報を目的外に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。個人情報の保管についても適正な管理・保護を行うこと。

イ 指定管理者は、その保管する個人情報の漏えい、紛失等を防止するため、施錠のできるファイリングキャビネット等を使用し、保有の必要が無くなった文書等については、シュレッダー等を用いて適切に廃棄すること。万が一、個人情報の漏洩、紛失等の事態が発生した場合、直ちに市長へ報告し、且つ被害を最小限に留める手段を講じる。（この場合、指定管理者は、個人情報の漏えい、紛失等に対する損害賠償の責を負う。）

ウ 指定管理者は、(3)ただし書の規定により第三者に業務を委託した場合において、受託業者に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。また、業務完了後も受託業者に個人情報を保管させる必要があるときは、その方法及び保管期間を明確にすること。

エ 第三者が業務スペース内に立ち入りできない措置を講じること。

オ その他個人情報の適正な取扱いを確保するために、市長が別途指示する事項を遵守すること。

(5) 守秘義務の遵守

指定管理者は、業務上知り得た秘密について第三者に漏らしてはならない。

(6) 情報公開

情報公開請求については、鹿沼市情報公開条例（平成9年鹿沼市条例第15号）の規定に準じて取り扱うこと。

(7) 占用許可及び行政財産目的外使用許可

占用許可及び行政財産目的外使用許可は市長が行い、これに伴う使用料等は市長の歳入とする。

(8) 修繕費の精算及び返還

ア 指定管理者は、協定で定める指定管理料のうち、修繕費については、毎年度終了後30日以内に精算報告書を提出することとする。なお、精算報告書においては、一般修繕と空き部屋修繕とを明確に区分すること。（精算報告書においては、退去者からの原状回復費用等による修繕を計上しないこと）

イ 修繕費の精算において、支出済額が協定で定める修繕費の額より少ない場合は、指定管理者は、当該修繕費の額と支出済額との差額を市長に返還するものとする。

ウ 清算の方法、修繕費の返還等に係る細目については、市長及び指定管理者双方協議の上、協定書において定めるものとする。

6 業務に関する Q & A

質 問	回 答
空き部屋の修繕は、平均で年間何件程度実施しているのか。	令和 2 ～ 5 年度で平均すると、年間 3 0 件程度の空き部屋修繕が実施されています。
空き部屋の修繕には、退去者からの原状回復費用などの充当はあるのか。	<p>市営住宅等の入居者に対しては、退去時に原状回復として畳・襖等の修繕及び、入居者の故意又は過失により破損した施設・設備等の修繕を求めています。退去者が直接業者等に依頼し畳襖等の修繕を行う場合もありますが、指定管理者に退去検査時に現金で原状回復分の費用を支払い精算する場合があります。後者の場合は、空き部屋の修繕において、退去者からの原状回復費用を用いて畳・襖等の修繕を行うこととなります。</p> <p>※原状回復費用は市からの指定管理料に含まれていない金額ですので、修繕、決算等の報告においては、指定管理料による修繕と原状回復費用による修繕を区別していただく必要があります。</p>
住宅管理システムはどのようなシステムか。	<p>Microsoft Access をベースにした、市営住宅の入居世帯の情報、家賃算定、家賃・駐車場使用料等の調定収納、苦情・要望対応履歴、修繕履歴等を管理できるシステムです。</p> <p>システム本体は市庁舎内にあり、備品として貸与される PC 端末から、遠隔でシステム利用できるようになります。市にも同様の端末があり、市と指定管理者で情報を共有することができます。</p> <p>このシステムを用いて、指定管理者において納付書発送や、苦情対応履歴、収入申告情報、</p>

	入居者の情報入力等を実施いただきます。
募集要項 P5～6 に記載されている共益費については、指定管理者において徴収するのか。	共益費については検討中の段階です。他県その他先進自治体においては、自治体が家賃とともに共益費を徴収し、共益費運用分の金額を指定管理料に上乗せする形で、指定管理者が共用部分の代行管理を実施するケースが多い状況です。今後入居者からの依頼に基づき、実施するかを検討することになります。いずれにしましても、共益費の金額、代行管理の業務内容等については、入居者、市、指定管理者において協議を重ねた上で決定することとなります。

7 添付物一覧

別紙番号等	資料名称等	備考
別紙 1	鹿沼市市営住宅等位置図	
別紙 2	施設・設備一覧	平面図等の詳細な図面は建築課にて閲覧可能
別紙 3	備品一覧	
別紙 4	収支決算書	
別紙 5	入居管理戸数	
別紙 6	維持管理業務仕様書	
資料 1	入居案内・管理業務実績	
資料 2	間取り	
資料 3	鹿沼市市営住宅条例	
資料 4	鹿沼市市営住宅条例施行規則	
資料 5	鹿沼市従業員用住宅条例	
資料 6	鹿沼市従業員用住宅条例施行規則	
資料 7	鹿沼市若年勤労者用住宅条例	
資料 8	鹿沼市若年勤労者用住宅条例施行規則	
資料 9	業務フロー図	
資料 10	リスク分担表	