

第5章

市営住宅等管理業務 仕様書

- 第1 管理運営業務の基本方針
- 第2 所在地及び施設の概要
- 第3 住宅管理センターの設置、休館日、及び開館時間等について
- 第4 法令等の遵守
- 第5 業務内容及び処理手順
- 第6 組織体制及び人員配置等
- 第7 維持管理
- 第8 管理運営事項
- 第9 業務を実施するに当たっての留意事項
- 第10 受託者と芦屋市の責任分担
- 第11 その他留意事項

市営住宅等管理業務 仕様書

第1 管理運営業務の基本方針

受託者は、芦屋市営住宅、芦屋市改良住宅、芦屋市震災復興地区住宅市街地整備総合支援事業に係る従前居住者用住宅（各住宅の共同施設、店舗、作業場を含む、以下「市営住宅等」という。）の管理運営にあたっては、次の基本方針に沿って行う。

- 1 本市の公の施設であることを常に念頭におき、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供し、公営住宅法の趣旨に資するよう、適切かつ効率的な管理運営を行うこと。
- 2 入居者を対象にアンケートを行うなど、入居者の意見や要望を反映させ、入居しやすいようにサービスの向上に努めること。
- 3 入居者への接遇について充分注意するとともに、定期的な接遇研修を実施すること。
- 4 周辺住民や事業所、地域社会との良好な関係づくりに努めること。
- 5 管理運営にあたっては、本市への報告・連絡等を徹底すること。また、自己の責任で業務を遂行することを前提としたうえで、適切な範囲で、本市と受託者が緊密かつ円滑な連携を図ることのできる体制を互いに構築し、市民満足度の向上に努めること。
- 6 事故、災害等、緊急事態が発生した場合においても、市営住宅等管理業務（以下「本業務」という。）の遂行に支障を来たすことがないように、本市と連携しながら対応策及び緊急時の体制を整備すること。

第2 所在地及び施設の概要

建物の所在地及び概要 別紙「市営住宅等一覧表」のとおり

第3 住宅管理センターの設置、休館日、及び開館時間等について

1 事務所等の設置について

受託者は、拠点事務所（住宅管理センター）を芦屋市役所東館1階庁舎内の指定の位置に設置する。面積は78.97㎡である。ただし、指定の位置を変更することがある。その場合の移転費用等は受託者の負担とする。

(1) 設置場所の条件について

上記場所の使用にあたっては、行政財産目的外使用に関する諸条件を順守する必要があるほか、使用料が発生するため同経費を受託者の負担とする。

(参考) 令和5年度実績額

家屋：112, 479円/㎡当り月額×78.97㎡×0.006×12月＝639, 528円

土地：180,500円/㎡当り月額×78.97㎡×0.004×12月＝684,192円

(※) 使用料は、毎年見直されるので変動する可能性がある。

(2) 管理経費について

住宅管理センターを運用する上で必要となる電話敷設、通信料金及び光熱費等は受託者の負担とする。

2 休館日

住宅管理センターの休館日は、芦屋市の休日を定める条例（平成3年芦屋市条例第3号）第2条第1項に規定する本市の休日。ただし、本市が特に変更する必要があると認めるときは、変更する場合がある。

3 開館時間

住宅管理センターの開館時間は、市役所の開庁時間と同様、平日の午前9時から午後5時30分までとする。ただし、本市が特に変更する必要があると認めるときは、変更する場合がある。

4 備品一覧

備品名	規格・品質	数量	備考
ノートPC	TOSHIBA OS:WIN10	6	
マウス	NEC	2	
マウス	エレコム	2	
マウス	Microsoft	2	
電話		2	内線用
白黒プリンター	NEC MultiWriter4700	1	
マニュアル・仕様書	住宅管理システム運用説明書	1	
ブラインド	縦型	3	
ロールカーテン		6	
セキュリティーカード		1	

5 身体障がい者の補助犬の取扱いについて

住宅管理センターの利用者が身体障がい者で補助犬を同伴する場合、拒否しないこと。

6 車両の配備について

受託者は、市内各団地へ出動するための車両を配備する。なお、当該車両の駐車場所は、芦屋市役所庁舎外の近隣に受託者の負担により確保する。また、車両使用にあたっては関連法規の遵守に加え、円滑かつ安全な運行に努めること。

第4 法令等の遵守

- 1 公営住宅法及び同法施行令
- 2 住宅地区改良法及び同法施行令

- 3 芦屋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
- 4 芦屋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
- 5 芦屋震災復興地区市街地整備総合支援事業に係る従前居住者用住宅の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則
- 6 その他関係法令等

地方自治法、地方自治法施行令、消防法、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等労働関係諸法令、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律、地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン、個人情報の保護に関する法律、芦屋市情報公開条例、芦屋市行政手続条例、芦屋市暴力団排除条例、芦屋市契約規則、芦屋市財務会計規則、芦屋市公益通報の処理に関する規則、芦屋市庁舎内の防犯カメラの設置及び管理に関する要綱、芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱、芦屋市における障がい理由とする差別の解消の推進に関する対応要領、芦屋市職員ソーシャルメディア利用ガイドライン等

第5 業務内容及び処理手順

公権力の行使を伴う審査決定行為等はすべて本市が行い、その他は受託者において完結すること。受託者は、受託業務に係る実施責任者（第8 組織体制及び人員配置等1(2)参照）を配置すること。制度運用上の疑義が発生した場合には、実施責任者から速やかに本市に報告し、確認を取ることができる体制を明確にし、業務実施体制の適正な配置を行うこと。また、マニュアルの整備をすすめ、業務引継ぎを行うことができる体制を整えること。本市が引継ぎ未完了と認めた場合は、委託期間終了後であっても無償で引継ぎを行うこと。

なお、本仕様書に記載のない細部事項は、本市と受託者が協議のうえ定める。

1 入居者の公募並びに入居及び退去の手続に関する業務

(1) 入居者の公募

ア 市営住宅、改良住宅、従前居住者用住宅（大原町住宅を除く。）

(ア) 住宅に困っている度合いの高い者が入居しやすくするために住宅困窮者登録制度を採用している。

なお、申込みは年1回（8月中旬から9月中旬）である。

(イ) 本が決定した募集計画に基づき、本市の承認を受けた市営住宅等入居希望申込案内書を毎年8月1日までに800部作成し、市庁舎等及び本市が指定する場所に配布する。

(ウ) 申込案内書を毎年8月1日より配布し、入居希望者からの資格の有無や申請書類の説明等の問い合わせに対応する。

(エ) 申込受付期間は約1か月間とし、住宅管理センターの窓口及び郵便で受け

付ける。

- (カ) 申込みに必要な書類について確認し、書類に不備がある場合、電話等で連絡し再提出を求める。
- (ク) 入居申込資格（収入基準、年齢、世帯員数及び希望住宅等）について確認する。
- (キ) 募集期間終了後、市庁舎等及び本市が指定する場所に残った申込案内書を回収する。
- (ク) 入居申込資格の確認後、本市が定めた採点基準により住宅困窮度を採点し、本市に提出する。
- (ケ) 入居申込者のデータ（1人世帯、2人世帯及び3人以上世帯別の受付番号順、氏名、生年月日、住所、困窮度点等）を作成し、本市に提出する。
- (コ) 入居申込資格の要件を満たしていない者に、本市の指示に従い資格がない旨を通知する。
- (カ) 申込受付の結果を速やかに本市に報告する。また、市営住宅入居者選考委員会資料を作成し、本市に提出する。
- (シ) 市営住宅入居者選考委員会で決定した住宅困窮登録者に対して、住宅困窮度点を郵送により通知する。
- (ス) 住宅困窮登録者からのあっせん順位や入居日等の問い合わせに対応する。

イ 従前居住者用住宅（大原町住宅）

- (ア) 従前居住者用住宅（大原町住宅）の空家を先着順で常時募集する。
- (イ) 入居申込案内書を市庁舎等及び本市が指定する場所に配布する。
- (ウ) 入居希望者からの問い合わせや募集住宅の内覧等に対応する。
- (エ) 申込みは住宅管理センターの窓口で受け付ける。
- (オ) 申込みに必要な書類により、入居資格（収入基準、世帯員数等）について確認する。

(2) 入居に関する事務

ア 市営住宅、改良住宅、従前居住者用住宅（大原町住宅を除く。）

- (ア) 空家住戸状況（住宅の種類、間取り及び損耗の程度等）を本市に報告し、あっせんする順番等を本市に報告する。
- (イ) 住宅困窮度点の高い者から順番にあっせん通知（あっせん住宅の付近見取図、住宅配置図及び間取図を同封する。）を送付し、本市の指示に従いあっせんを行う。
- (ウ) あっせんで辞退した場合は、辞退届の提出を求める。また、当該年度での再度のあっせんはない旨を辞退者に伝える。
- (エ) あっせん通知の発送から10日以内に住宅の使用承認申請書、誓約書及び口座振替依頼書等の提出を求め、入居可能日（鍵渡し日）を連絡する。

- (オ) 提出のあった書類の内容確認を速やかに行い、住宅管理システムに入居決定者のデータを登録し、市営住宅使用承認書や住宅使用料等決定通知書等を作成後、入居書類を取りまとめ、遅滞なく本市へ提出する。
 - (カ) 本市の承認を受け次第、入居決定者に初期費用（日割り住宅使用料、入居保証金等）の金額を連絡し、納付書を送付する。
 - (キ) 鍵渡し時には、入居予定者が持参した納入通知書により初期費用の入金の事実を確認したうえで、鍵及び住宅使用承認書等を交付する。また、鍵の交付に際しては、受領印をもらう。加えて、入居のしおりに基づき、入居後の各種手続きや留意事項を十分に説明する。
- イ 従前居住者用住宅（大原町住宅）
- (ア) 従前居住者用住宅使用承認申請書、誓約書及び口座振替依頼書等の提出を求め、入居可能日（鍵渡し日）を連絡する。
 - (イ) 提出のあった書類の内容審査を速やかに行い、住宅管理システムに入居決定者のデータを登録し、住宅使用承認書や入居保証金納付書等を作成後、入居書類を取りまとめ、遅滞なく本市へ提出する。
 - (ウ) 本市の承認を受け次第、入居決定者に初期費用（日割り住宅使用料、入居保証金等）の金額を連絡する。
 - (エ) 鍵渡し時には、入居予定者が持参した納入通知書により初期費用の入金の事実を確認したうえで、鍵及び住宅使用承認書等を交付する。また、鍵の交付に際しては、受領印をもらう。加えて、入居のしおりに基づき、入居後の各種手続きや留意事項を十分に説明する。
- (3) 退去に関する事務
- ア 退去手続等の指導
- 市営住宅等の退去について相談があった場合は、その内容について本市に報告し、入居者が行うべき手続きその他について必要な指導や説明を行う。
- イ 返還届の受付
- 入居者から市営住宅等の返還の届出があった場合、返還届及び添付書類の内容を速やかに本市に報告し、受付した上で、その内容を住宅管理システムへ入力する。
- なお、書類に不備があった場合はその訂正を求め、必要な指導を行う。また、市営住宅等の返還理由が死亡等である場合で、相続人の所在等がすぐに判明しない場合は、本市に報告し、市営住宅等の返還が迅速に行われるよう努める。
- ウ 滞納使用料等の確認及び支払指導、連絡先確認
- 入居者の退去に際して滞納使用料等の有無を確認し、滞納がある場合は、これを納付するよう指導を行う（地方自治法施行令第158条第1項第1号に基づく）。また、退去後に当該入居者に連絡を取る必要が生ずることがあるため、

退去後の連絡先について必ず確認する。

エ 退去検査

退去検査として、退去者の立会いのうえ、故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗など退去者に負担させるべき部分及び退去者の私物の撤去確認を行うとともに、原状回復を指導する。

なお、退去者が行うべき原状回復等に係る工事を行わない場合は、住宅管理センターが本市の指示に従って工事発注を行い、退去者に費用弁償を求める。

オ 鍵の返還後、住宅管理システムで退去予定処理を行い、住宅返還精算内訳書を作成し、退去に必要な書類を取りまとめ、本市へ提出する。

カ 本市より、入居保証金及び使用料の返還金を受け取った後、住宅管理システムで退去処理を行い、本市で定める基準に基づく退去に伴う退去者負担費用（襖の張替え、畳の表替え等）や自己の責に帰すべき事由により必要となった費用については、住宅使用料及び入居保証金で精算し、精算金に余りがあった場合は、市が退去者の指定口座に振り込むため、その事務処理の補助を行う。また、費用に不足が生じた場合は退去者に請求する。

(4) 特定入居における入居業務

特定入居の入居業務は、原則、公募における入居業務と同様に行うが、一部の業務については次のとおりに行う。なお、特定入居は公募によらない入居であるため、募集に関する業務はない。

ア 住宅住替えにおける入居申込の受付

住宅住替希望者から住替申請を受け付け、その記載内容及び必要な添付書類の有無などの確認を行った上で、本市に提出する。

イ 住宅住替えにおける希望住宅のあっせん連絡

住替希望者の希望する住宅に空家が発生すれば、本市の承認を得たうえで、あっせんの連絡をする。

2 入居者及び管理人等に関する業務

(1) 入居者、管理人等（芦屋市営住宅管理人規則に定める者。住宅によって「自治会長」等の呼称があるため、本仕様では「管理人等」という。以下同じ）、自治会及び周辺住民からの苦情、要望及び相談等に対しては速やかに対応し、その内容を苦情等処理簿により直ちに本市へ報告する。

ア 苦情等の対応について、受託者単独での対応が困難な場合には、十分に本市と協議を行い処理する。

イ 入居者の長期に渡る入院、施設入所等を確認した場合（不正入居扱い）は実態調査を行い、当該入居者に対して必要な手続きを指導する。

ウ 転貸及び無断入居等の違法な入居に対しては、退去を指導する。退去に応じない場合は、速やかに本市に連絡する。

- エ その他、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する。
- (2) 毎年4月に管理人等から共益費収支決算報告書(写し)の提出をもとめ、本市に報告する。
- ア 決算の内容については、回覧や住民総会等で入居者に周知するよう指導する。
- イ 管理人等が交代する場合は、辞任届、着任届及び「個人番号届出書・確認書」を受け、本市に報告する。
- ウ 芦屋市営住宅管理人規則に基づく、管理人の委嘱及び管理人手当の支払いは本仕様の範囲外とするが、本市による事務に支障がないよう、前項の交代時等の報告に留意する。
- エ 自治会の結成及び運営を支援する。
- (3) 管理人連絡会を開催するなど、各住宅の管理人等に共通する課題の解決に努める。また、市営住宅等内の高齢化による管理人のなり手不足を解消するための住民のコミュニティーや自治会活動の支援を行うこと。
- (4) 高齢者のひとり暮らし等に対する、高齢者支援センターや近隣住民等による見守り等の支援をはじめ、災害時の減災、自主防災などについても必要に応じて助言を行うなど、きめ細やかに対応すること。また、高齢者見守りについて、希望の申し出があった場合は、月2回程度電話または訪問等の方法により、安否確認を行うこと。
- (5) 配偶者等からの暴力(DV)対策については、「芦屋市配偶者等からの暴力対策基本計画」に規定する対応(情報保護の徹底及び窓口で確知した場合の支援センターへの連携)を行うこと。
- 3 市営住宅等の共用部分の管理に関する業務 (下記4に該当する住宅を除く。)
管理人等と調整し、必要な業務支援を行う。なお経費は、共益費で負担する。共益費の収納については、原則、管理人等で行うが、収納が困難な事態等が生じた場合は本市、受託者、及び管理人等との協議の上、収納方法等を含め適切に対処する。
- 4 上宮川町1号棟から6号棟、翠ヶ丘5番、大東町15番の各住宅の共用部の管理に関する業務
- (1) 収納した共益費の会計管理を行う。
- (2) 収納した共益費の範囲内で、共用部分の管理につき必要な業務(清掃、電灯交換、洗管、除草等)を実施する。
- (3) 集会所については、使用申請を受け付け、鍵を貸し出し、使用後は速やかにその返還を受ける。また、収納した共益費の範囲内で集会所の消耗品等の交換、設備の改修等を適宜行う。
- 5 駐車場管理に関する業務
芦屋市営住宅等に設置した駐車場(目的外使用を含む)の管理運営要綱に基づいて駐車場を管理する。なお、契約期間については毎年度の更新とする。

- (1) 駐車場使用許可（新規）
 - ア 申請書、口座振替依頼書等を受け付け、当該月分（日割りなし）の使用料の納付を求め、車止め（ポールバリカーもしくはブロック）を外す。
 - イ 管理人等に新規使用駐車場番号を通知する。
 - ウ 審査結果について本市の承認を得て、住宅管理システムに入力する。
 - エ 使用許可書を申請者に送付する。
 - (2) 駐車場使用許可（更新）
 - ア 毎年2月末頃使用者に本市の承認を得て使用許可書（更新）を送付する。なお、車検証の有効期限に応じて、その写しの提出を求める。
 - イ 駐車場使用料の滞納者については、使用許可書（更新）を送付せずに、滞納分の納付指導を行い、納付後に使用許可の更新を行う。
 - (3) 駐車場の返還
 - ア 駐車場返還届の受付及び書類審査をする。
 - イ 返還された駐車場について現況確認を行い、車止めを設置し、管理人等に返還された旨の通知をする。
 - (4) 駐車車両の変更
使用許可車両の買替や名義変更については、許可事項変更届を受け付けて本市に報告し、本市の承認を得て住宅管理システムに入力する。
 - (5) 不正駐車対策
 - ア 不正駐車（無断駐車）等が行われていないか、適宜、現地調査を行い、管理人等との連携により不正駐車対策を講じる。
 - イ 現地調査等の結果について本市へ報告する。
- 6 住宅使用料、駐車場使用料等の算定及び収納等に関する業務
- (1) 住宅使用料の算定に関すること
 - ア 市営住宅、改良住宅、従前居住者用住宅
 - (ア) 収入申告書の送付
住宅管理システムから出力した収入申告書、緊急連絡先及び受託者作成の案内文書等を毎年6月末に全入居者に送付し、本市へ報告する。
 - (イ) 収入申告書等の受付、未申告者への督促
 - a 収入申告に関する問い合わせへの対応を行う。
 - b 収入申告書等の提出があったときは、記載内容を確認する。
 - c 収入申告書等に不備がある場合には、電話や文書にて連絡する。
 - d 収入申告書等の提出がない場合には、督促などを行う。
 - (ウ) 収入認定
 - a 本市が作成する所得及び控除データとの照合を行い、住宅管理システムに入力する。

- b 本市が作成する住宅管理システムでの新年度住宅使用料データ（12月末日頃）に基づき、収入認定を行う。
- c その後、「収入申告書一覧表」等を作成し、本市へ報告する。
- (e) 住宅使用料等決定通知書の交付
 - a 本市の住宅使用料決定を受けた後、住宅管理システムで「住宅使用料等決定通知書」を出力し、住宅使用料の減免制度に関する案内文書を同封のうえ、1月末までに入居者に送付する。
 - b 本市が認定した収入超過者及び高額所得者に対しては、1月末までに「収入超過者認定通知書」あるいは「高額所得者認定通知書」を送付する。
- (f) 住宅使用料に対する窓口対応等
 - 住宅使用料等決定通知書送付後、決定内容及び住宅使用料の減免等に関する相談を受け付ける。
- (g) 収入再認定
 - 世帯員の増減、退職及び就職による収入の変動があった場合、本市の基準に基づき、収入の再認定を行う。また、必要に応じて申請書類を受け付ける。
- (2) 住宅使用料の減免に関すること（大原町住宅を除く。）
 - 本市の基準に基づき、減免申請書の随時受付及び確認等を行い、入力票（減免申請書の下段）を作成する。本市の審査終了後、住宅管理システムに入力し、住宅使用料の変更処理を行う。
- (3) 収入超過者及び高額所得者に関する業務
 - ア 収入超過者への指導に関する業務
 - 受託者は、市営住宅等に引き続き3年以上入居し、収入基準を超える収入超過者に対して、住宅の明渡努力義務があることを通知する。
 - イ 高額所得者への指導に関する業務
 - 受託者は、市営住宅等に引き続き5年以上入居し、最近2年間引き続き公営住宅法施行令で定める収入基準を超える高額所得者に対し、本市の指示を受け、住宅の明渡指導（面談等）を実施し、同時に他の公的賃貸住宅等のあっせん（情報提供）を行い、指導経過を本市に報告する。
- (4) 住宅、駐車場使用料及び共益費等の収納管理に関する業務
 - ア 収納業務については、地方自治法施行令第158条第1項又は第158条の2第1項及び芦屋市財務会計規則第48条に基づく委託であり、収入事務受託者である旨の証票を利用者に見える場所に掲げる。
 - イ 住宅使用料等納付書の送付
 - (ア) 年度分（4月から翌年3月まで）の納付書を作成し、本市が指示した期日までに入居者に送付する。生活保護に係る代理納付を含め、支払うべき担当課がある場合等は、各担当課に送付する。

- (イ) 納付書の訂正、変更または再発行が必要な場合は、新たに納付書を作成し入居者に送付する。
- ウ 領収済通知書の管理及び日計表等の作成
 - 領収済通知書を住宅使用料、駐車場使用料等の費目及び年度ごとに区分したうえで、収納日ごとに件数及び金額を集計した日計表を作成し、月末に月計表を作成する。
- エ 収納業務による現金収納
 - (ア) 住宅使用料、自動車保管場所使用料及び共益費を滞納者等から収納した場合は、領収書の使用状況と収納金額が一致しているかを確認する。その後に納付書を作成し、当日もしくは翌銀行営業日に本市の指定口座に入金する。
 - (イ) 金融機関の営業時間外に収納した使用料等は、金融機関で入金するまでの間、安全な方法により保管する。なお、収納については複数名で対応すること。
- オ 口座振替の事務処理及び口座振替制度の利用促進
 - (ア) 口座振替の開始、変更及び廃止に伴う事務処理をする。
 - (イ) 納付書で支払っている入居者に対して、口座振替制度の利用促進を図る。
- カ 金融機関との連絡及び調整事務
 - 金融機関（支店等）の統廃合による調整及び住宅管理システムの処理（テスト含む）などをする。
- (5) 生活保護世帯の住宅扶助費の代理納付に関する事務
 - ア 生活保護受給世帯については、代理者納付制度の利用を促進する。
 - イ 本市生活援護課へ納付書による請求事務を行う。
- (6) 収納金の住宅管理システム等での事務処理
 - ア 住宅管理システム等で収納消込処理をし、日計表と同額であるか確認する。
 - イ エラーが発生した場合には修正データを作成し、修正結果を確認する。
 - ウ 重複納付や年度誤り等により、領収済通知書と消込処理が異なる場合は、速やかに本市へ報告する。
- (7) 過誤納金の処理
 - 過誤納金の内容（原因、対象者、金額等）及び当該入居者の意思を確認したうえで、還付、充当及び年度更正のいずれかの事務処理を行う。なお、還付の場合は市が振込むため、その事務処理の補助を行う。
- (8) 月例報告
 - 毎月2回（第1・3週）、収納業務に係る進捗状況を本市に報告し、週間報告書・収納一覧表（週報）及び収納業務一覧表（月報）を本市に提出する。また、毎月収納等事務実績報告書を作成し、翌月5日までに入収納者及び会計管理者に提出する。

(9) 住宅使用料等の収納に係る決算関係事務

過年度分住宅使用料等については3月末時点、現年度分住宅使用料等については5月末時点で決算に係る資料を速やかに作成し、本市に報告する。

(10) 住宅使用料、駐車場使用料及び共益費の滞納整理に関すること

ア 納付指導及び訪問収納の実施

(ア) 滞納者に対して、必要に応じ夜間、休日を含めた各戸訪問等による納付相談、指導及び収納を行う。

なお、滞納者であって既に退去した者についても、転居先等の調査を含め本市と協議し、休日を含めた各戸訪問等による納付相談、指導及び収納を行う。

(イ) 折衝した内容について、記録する。

(ウ) 各滞納者の収納状況について個票を作成し、保管する。

イ 督促状及び催告書等の送付

(ア) 当月分の未納者に対して、毎月20日に督促状を送付する。

(イ) 適宜、電話対応などの初期対応を行う。

(ウ) 滞納状況に応じて年4回、催告書を送付し、本市に報告する。

(エ) 支払意思がない滞納者に対しては、出頭通知書及び最終通告書を内容証明郵便で送付する。

(オ) 駐車場使用料を3か月以上滞納している者に対しては、使用許可取消予告を送付する。

ウ 納付誓約に関する事務

(ア) 滞納使用料の一括納付が困難である等の相談があった場合は、納付誓約書を受け付け、本市に承認を求める。

(イ) 納付誓約書の履行確認を行い、不履行の場合は催告書等の送付事務を行う。

エ 明渡請求及び契約解除の通知

最終通告書に応じない場合は、本市と調整を図り、住宅の明渡請求書及び契約解除通知書を内容証明郵便で送付する。

オ 訴訟に至るまでの事務

(ア) 訴訟前の現地調査を行い、滞納者との折衝記録等を作成したうえで、本市に報告する。

(イ) 最終通告書不到達の場合は、執行官送達及び公示送達の事務手続きを行う。

(ウ) その他訴訟に必要となる内容について、本市の求めに応じ資料を作成する。

カ 滞納整理に係る資料作成

(ア) 長期滞納者に係る進捗状況を本市に報告する。

(イ) 調定収納状況、決算見込を本市に報告する。

7 各種申請等の受付業務

(1) 名義承継、同居申請、同居者異動報告

入居者からの相談に対応するとともに、関係書類を受け付け、確認を行う。
その後、本市の承認に基づき、住宅管理システムを入力し、承認書を交付する。
なお、必要に応じて、住宅使用料変更処理を行う。

(2) 模様替え

入居者からの相談に対応するとともに、関係書類を受け付け、事前審査を行う。
その後、本市の承認に基づき、承認書を交付する。

(3) 自動車保管場所使用承諾証明書の発行業務

利用者から自動車保管場所使用承諾証明書発行の申請があった場合は、申請書の内容及び本市が別途指示する要件を備えているかの確認をし、住宅管理システムへの入力を行い、交付する。

(4) 各種証明願い

入居者から居住証明願等があったときは、申請書を受領し、入居事実の確認後、本市の承認を経て証明書を交付する。

8 防火管理事務に関する業務

(1) 防火管理者の配置について

ア 防火管理者は消防法等に基づき消防計画を作成し、本市に報告する。また、消防関係法令に定められた防火管理業務を行う。

イ 消防法等に基づき、防火対象物点検資格者に防火上必要な業務を点検させ、その結果を本市に報告する。

ウ 防火訓練の実施報告書を作成し、本市に提出する。

第6 組織体制及び人員配置等

1 組織体制及び人員配置に関すること

本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、労働基準法等関係法令を遵守し、管理運営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。

(1) 本業務（住宅管理センター運営）における、一括した受付業務を実施するためには、公共施設包括管理センターとの連携が必須であり、住宅管理センターに保全員が常駐する等の必要な業務執行体制を確保すること。また、労働基準法等関係法令を遵守し、管理運営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。

(2) 専任の総括責任者（受託業務に係る実施責任者）を1名配置する。

- (3) 防火管理者を1名配置する。
- (4) 公共施設包括管理センターと連携し、緊急修繕の要望に応えるため平日夜間及び土日・祝日の24時間対応ができる体制をとる。
- (5) 職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように配置するとともに、入居者の要望にこたえられるものにする。
- (6) 職員の資質向上を図るため、研修を実施するとともに、必要な知識と技能の習得に努める。
- (7) 個人情報管理責任者通知書により個人情報管理責任者を定める。

2 その他施設の管理に関する業務

- (1) 本市の承認なしに、施設の設備及び備品を第三者に譲渡し、転貸し、又は貸借権その他の使用若しくは収益を目的とする権利を設定することはできない。
- (2) 消耗機材等の購入、各種契約、光熱水費・通信運搬費・テレビ受信料等の支払いなど、すべての事務を行う。運営管理上必要となる光熱水費等（南芦屋浜屋根付き駐車場を含む）は原則受託者の負担とする。
- (3) 施設の運営に当たっては、省エネルギー、廃棄物の発生抑制、リサイクルの推進、環境負荷の低減に資する物品等の調達（グリーン購入）など、環境に配慮した効率的・効果的な運営を行う。また、芦屋市環境計画等に基づき、本市が住宅管理センターのエネルギー使用量等の情報を求めるときは協力する。

第7 維持管理

維持管理については、公共施設包括管理センターが原則行うものとするが、問合せは住宅管理センターで一括して受付する。そのため、市営住宅等入居者が安心して快適に利用できるように常にこれらを適正な状態に維持するために、第8 組織体制及び人員配置等に述べた組織体制を構築する必要がある。

市営住宅特有の入居者サービスと連動する各種保守点検、修繕、空家修繕については、公共施設包括管理センターと連携し業務を行うこと。

1 修繕について

- (1) 工事の実施にあたっては、管理人等や当該入居者との連絡調整を行うほか、市営住宅等内での事前周知を図る。
- (2) 入居者等からの施設・設備の修繕について依頼があった場合は、処理票を作成し内容を明確にするとともに、速やかに現況を調査し、本市の定める修繕費用負担区分に基づき、入居者等の負担かを確認し、入居者等に説明する。
- (3) 公費負担の場合は、本市の指示に従い速やかに公共施設包括管理センターに修繕工事を依頼する。
- (4) 入居者負担の場合は、入居者に対してその旨を説明し、必要があれば修繕業者を紹介するなど、管理上支障のないよう速やかな復旧に努める。

- (5) 負担区分の判断に迷うとき、または修繕費用が30万円以上となる場合には、実施責任者を經由して本市と連絡調整を図る。また、修繕を確実、迅速に実施するため、業務の効率化に努め、入居者等から苦情のないよう処理する。
- (6) 駐車場に空区画が生じた場合は、本市と協議し、車止めを設置する。
- (7) 入居者から住戸について緊急の修繕依頼があった場合は、その修繕を受託者が行うか入居者が行うかの確認を、本市の定める修繕費用負担区分に基づいて行う。
なお、当該修繕について入居者が行う修繕である場合はその理由を説明し、入居者負担として行わせる。
- (8) 緊急修繕工事の実施及び修繕工法は、最小の経費で最大の効果が上がる方法を思慮し、調整する。
- (9) 入居者が死亡した場合で遺族がない場合（単身死亡）又は遺族がある場合であってもやむを得ない事情により対処できない場合は、住戸の退去手続き及び処分等は相続権者または保証人が行うが、それができない場合は、それらの関係者から残置物の処分に関する承諾書を徴取し、敷金の精算事務を行う。
- (10) 無断退去等で行方不明である場合などは、速やかに本市へ報告する。

2 空家修繕に関する業務

- (1) 別紙「市営住宅等施設管理業務説明書」に基づき実施する。
- (2) 空家修繕済みの住戸に入居があった後、1か月程度を目途に入居者から不具合箇所についての報告書の提出を求め、追加修繕を依頼する。

3 給湯器取替工事に関する業務

本市があらかじめ明示する住宅の給湯器等について、不具合が生じたときは原則として取り替えを依頼する。

なお、修繕、空家修繕及び給湯器取替工事の実施状況については、公共施設包括管理センターと情報共有し、毎月末に本市へ報告すること。

4 鍵の管理に関する業務

空家及び共同施設の鍵の管理を行い、必要に応じて業者等に鍵を貸し出すとともに、受領書を受け取り、返還後は確認印を求める。

第8 管理運営事項

1 住宅管理システムに関すること

(1) 住宅管理システムについて

市営住宅等を管理するため、本市が貸与する住宅管理システム及び端末機器を、住宅管理センターに設置して使用する。住宅管理システムは住戸、入居者情報及び駐車場情報等を管理することから、入力及び出力作業は受託業務で非常に重要な部分を占めるため、その利用方法等について精通していることが必要である。

また、その使用に際しては、地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインを遵守するとともに、貸与のあった端末機器等及び本市が使用を承認した機器以外の機器又は住宅管理システムを使用して市営住宅等の管理を行うことを固く禁止する。住宅管理システムを使用する業務は(2)～(5)のとおりとし、消耗品等の住宅管理システム運用上の維持費の一切は受託者の負担とする。

(2) 入力処理

本市から受託した業務について、必要なデータ入力に関し住宅管理システムにより必要な処理を行うものとする。

(3) 機器の管理、運用

住宅管理システムの使用に限らず、本市から貸与のあった機器の管理及び運用についても、住宅管理システム等操作マニュアルに従い適正な使用をするものとする。

(4) 住宅管理システムの仕様について

Power Assistant 公営住宅システム【version 7.025】

NEC ソリューションイノベータ株式会社

(5) 住宅管理センター内に、本市が貸与する端末機及びプリンターを設置する。

ア 端末機はサーバーと専用回線で接続する（外部とのアクセスは不可）。

イ 端末機は、記録媒体へデータを取り込むことができないよう、本市が住宅管理システム上で保護（ロック）する。

ウ 受託者が作成した住宅管理システム閲覧者登録リストをもとに、本市は登録閲覧者にID（個人認証番号）を個別に交付するとともに、本市においてID別に閲覧内容を管理する。

2 パソコン処理に関すること

(1) 住宅管理システムを補完するためのパソコン処理について

ア 使用しようとする機器及びシステムについて、あらかじめ本市の承認を得なければならない。それ以外の機器等を利用して本業務を行うことはできない。

イ 業務の効率化を図るため、現在の手作業部分をOA化しようとする場合、本市と協議し、本市の承認を得た上でソフト開発を行うものとする。

ウ パソコンによる処理にあたっては、次に示す対策を講じるなど、個人情報漏洩しないよう徹底した管理を行うものとする。

(ア) パソコンにパスワードを設定する。

(イ) 個々のデータにパスワードを設定する。

(ウ) 勤務時間外は施錠できる場所にパソコンを保管する。

エ 個人データを扱うパソコンについては、外部との接続を禁じる。

オ バックアップファイルなど記録媒体に保存したデータは、個人情報管理責任

者の管理のもと、紛失や盗難等がないよう徹底した管理を行い、外部への持ち出しを禁じる。

カ 住宅管理システムとそれを補完するためのパソコン処理は、本市において一括しデータ管理することが望ましいことから、本市と協議し、現行の住宅管理システムの改善等について検討する。

キ 受託期間が終了したときは、本業務に関連して作成したコンピュータソフト（データを含む。）に関する一切の権利を、本市に無償で譲渡する。

3 従事者の名札着用、身分証明書携行等に関すること

- (1) 公の施設の管理受託者として相応な服装を着用するとともに、適切な名札を着用する。
- (2) 身分証明書を携帯し、関係者から請求があったときは、これを提示する。

4 備品等の貸与に関すること

業務遂行に必要な備品等のうち、次のものについては本市から無償で貸与する。

- (1) 住宅管理システム（端末機及びプリンターを含む。）
- (2) 各住宅の完成図面等
- (3) 市営住宅管理業務に係る要綱及び要領等
- (4) 業務マニュアル
- (5) 鍵（住戸、共同施設及び住宅管理センター）

5 その他管理事務に関する業務

- (1) 生活支援員（L S A）との連携
L S Aが配置されている住宅（現時点では、南芦屋浜住宅及び大東町16番、17番住宅）は、施設面での対応について適宜L S Aと連絡調整等に努める。
- (2) 気象警報等が発令された場合の対応
ア 荒天が予想される場合には、事前に備品等の固定又は収納を行う。
イ 荒天後は管理敷地内を巡視し、災害の有無を点検し、重大な事故がある場合は速やかに本市に報告を行うとともに、2次被害を引き起こさないよう処置を行う。
- (3) 用地の保全
住宅外周の境界杭や不法占用の有無などの状況を把握し、異常があった場合は随時、本市に報告する。
- (4) 公有財産の管理
ア 拾得物、残置物の処理
① 管理範囲内（住宅管理センター及び各市営住宅等）での拾得物は、原則として所轄の警察署に届ける。
② 管理範囲内に残置された自転車等で持ち主が不明であり、明らかに廃棄物と判断されるものについては、車体番号、防犯登録番号等を警察署に届出た

うえで処分する。

(ウ) 廃棄物かどうか疑わしいものは2～3か月以上、撤去要請の告示(貼り紙)をした後所有者が不明の場合に処分する。

(エ) その他の不法占拠(物)などについては、現地調査を行い、本市と協議する。

(5) 業務マニュアル及び図面の整備等

本市が貸与した資料について、補足、修正等の必要があるときは、適宜本市と協議を行い対処すること。

(6) 文書の保管

各種申請書、関係書類等業務上の資料は、受託者において全て適切に整理、管理及び保管し、芦屋市文書規定に準じた保管文書台帳を作成のうえ、委託期間終了後は速やかに本市に引き継ぐこと。

(7) 入居、使用料納付及び自動車保管場所の証明書の交付

ア 本市の承認により手数料を収納し、証明書を交付する。

イ 収納した手数料は、速やかに本市の指定口座に入金する。

(8) 資料の作成

予算、決算及び国・県への報告等に関して、本市が要求する資料を作成する。

(9) 入居者に対する周知

受託者の行う業務内容及び住宅管理センターの窓口等の案内について、日常業務の中で機会あるごとに入居者に対して周知を図る。

7 備品

(1) 備品の点検を定期的(2回/年)に行い、良好な状態を保つこと。また、不具合が生じた場合は、随時修繕すること。什器・備品等の修繕費については受託者の負担とする。

(2) 貸与備品が経年劣化や破損等に伴い買い換え等の措置が必要となったときは、本市に備品の状態等について報告し、受託者が購入・負担とする。

(3) 備品の廃棄等の移動が生じた場合は、本市に報告すること。

(4) 委託料の範囲内で購入した備品は、原則、委託者に帰属すべきものとし、委託者に報告すること。

(5) 自己の所有する備品を持ち込み、又は購入した場合は、持込備品管理簿に記載すること。

(6) 受託期間が終了したときは、持ち込んだ備品を直ちに自己の負担において撤去すること。ただし、本市の承認を得たときは、この限りでない。

(7) 備品台帳、持込備品管理簿及び備品を年1回整理照合し、本市に報告すること。

8 巡視・点検

(1) パトロールの実施

市営住宅等を良好な住環境で維持するため、各団地の建物、敷地、共同施設(駐

車場等)のパトロールを月2回以上実施し、目視・触手・打診により安全確認を行うこと。

(2) 入居者の意見聴取等

前記の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こと。

(3) 不正駐車車両等の撤去指導

市営住宅等敷地内に不正に駐車及び放置した車等の確認を行うとともに、確認された場合は、本市に報告を行い、本市の指示のもと、撤去指導を行うこと。

(4) 単身高齢者等の見守り

単身高齢者等の孤独死を未然に防ぐため、高齢者支援センター、団地自治会や近隣住民等と連携し、その活動を支援するよう日頃から見守り活動に取り組むこと。

また、高齢者見守りについて、希望の申し出があった場合は、月2回程度電話または訪問等の方法により、安否確認を行うこと。

9 受託者の標記

維持管理業務の遂行に関して団体名を表示する場合は、「施設名(受託者:○○○)」と標記すること。施設等が委託契約により管理・運営されていることを入居者に周知するため、施設内や案内やパンフレット等に受託者名等を次のように表示すること。

*標記例

芦屋市が設置した住宅管理センターは、受託者である○○○○が管理運営を行っています。

連絡先 施設名(受託者:○○○○) 電話番号 38-2721

第9 業務を実施するに当たっての留意事項

業務を実施するに当たっては、次の各項目に留意して円滑に実施する。

- 1 公の施設であることを念頭において、公平かつ適正な運営を行う。
- 2 管理業務を行うに当たり作成し又は取得した文書等は、ファイルに編綴し、適正に管理・保管する。また、受託期間終了後、次期受託者又は本市に速やかに引き継ぐ。
- 3 本市からの受託業務に関する問い合わせに対し、速やかに回答を行うほか、予算要求及び議会対応に関する資料並びに会計検査・監査対応に関する資料等の提供を行う。
- 4 受託者が施設の管理運営に係る各種規程、要綱等を作成する場合は、本市と協議を行う。
- 5 業務実施に係る確認事項

(1) 業務報告書

受託者は、委託期間中、四半期終了後のそれぞれ5日以内に業務報告書を作成し、提出する。

ア 業務の実施状況及び利用状況に関する事項

イ その他の収入の実績に関する事項

ウ 前2号に掲げるもののほか、その他市が必要と認める事項

(2) 事業報告書

受託者は、委託期間中、年度終了後、30日以内に業務報告書を作成し、提出する。

(3) 入居者アンケート

受託者は、入居者の意見や要望を把握するため、当該施設において提供されるサービスに関する入居者アンケートを継続的に実施する。実施の際は、本市の指定するアンケート用紙を基本とし、施設内に回収箱を設置するなどして回収する。

なお、施設の性格や設置目的等により、特別な事情がある施設の場合は、本市と協議の上、省略または変更できることとする。ただし、その場合でも、可能な方法（苦情・意見の集計、聞き取り調査等）を用いて入居者の意見を汲み取る。

また、調査結果について分析及び評価を行い、その後の管理業務への反映に努めるとともに、その内容を施設内に掲示し、本市にその結果を報告する。

(4) 引継ぎに関すること

委託期間終了等により、次期受託者に業務を引き継ぐ際は、円滑な引き継ぎを行うとともに、業務引継書等を作成し、管理業務の実施に必要な文書及びデータ等は無償で提供する。また、ホームページやパンフレット等の広報媒体について、入居者の利便性も考慮の上、適切な引継ぎがなされるよう協力する。個人情報にかかる引継ぎを行う場合は、個人情報保護等の観点からその取り扱いに十分に注意し、引き継ぎに際しては、本市が立ち会い、新旧受託者において引き継ぎの完了を確認する書面を取り交わす。

第10 受託者と本市の責任分担

委託期間内における責任分担は、別紙「リスク分担表」を基本として対応する。

1 災害発生時

市営大東町4番、5番、11番、14番、17番住宅3号棟、若宮町住宅1号棟、南芦屋浜団地、高浜1番住宅は芦屋市地域防災計画において「津波避難ビル」として位置付けしている。

地震、大火災などの災害発生時には南芦屋浜集会所は「避難所」として、災害時には救援物資の集配基地など防災拠点としての必要な役割を担う可能性がある。

なお、避難所として使用する場合の取り扱いについては別に定める。

また、災害発生の状況により、引き続き応急仮設住宅などとして、長期に使用する可能性があり、芦屋市災害対策本部の指示に基づき、対応できるよう受託者は適切な体制を整備する。

2 損害賠償・損害保険

受託者の責に帰すべき事由により、本市又は第三者に損害を与えた場合には、受託者がその損害を賠償する。施設において、事故が発生した場合に備えて、受託者はあらかじめ事故対応マニュアルを定めるとともに、事故発生時には直ちにその旨を本市に報告する。

受託者は、管理上の瑕疵による事故に対応するため、賠償責任保険に加入する。

3 不可抗力

本市は、受託者に対して不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、騒乱、暴動、その他の本市または受託者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的または人為的な現象のうち通常の見込み可能な範囲外のもの）による休業補償は行わない。

4 運営リスク

本市は、施設及び機器の不備又は施設管理上の瑕疵並びに火災等事故による臨時休業等に伴う補償は行わない。

5 消費税及び地方消費税の税率変更に係る見直し

税率変更があった場合は、協議の上、委託料の見直しを行うものとする。

第 11 その他留意事項

1 記録等の作成及び保存

- (1) 管理運営ならびに経理状況に関する帳簿類は常に整理し、本市からこれらに関する報告や実地調査を求められた場合には、速やかに市担当者の指示に従い、誠実に対応する。
- (2) (1)の帳簿類や維持管理業務（作業状況等）の記録類は委託期間中保存し、本市から請求のあった際は、速やかに提示できるようにする（委託期間終了時には本市へ引き継ぐ）。

なお、市営住宅等の全体の維持管理等に要する経費及び住宅毎に要する経費が明確に分かるように帳簿類を整理すること。

2 本市からの要請への協力

- (1) 本市から、住宅管理センターの管理運営ならび現状等に関する調査または作業の指示等があった場合には、迅速、誠実かつ積極的な対応を行う。調査については、人事・経理に係る帳簿、契約書類ほか、管理業務に係るものを対象とするものであるため誠実に対応する。
- (2) その他、本市が実施または要請する事業（例：緊急安全点検、防災訓練、オー

プランガーデン、行催事イベント、要人案内、当該センターの管理に関する会議、監査・検査等）への参加・支援・協力・実施を、積極的かつ主体的に行う。

- (3) 業務遂行に際しては、市民及び入居者の保護に留意し、必要に応じ本市のその他関係部局と連絡調整及び連携を密にして適切な措置をとる。

3 緊急対応体制の確立

- (1) 事故や災害時などに迅速かつ的確に情報を伝達するとともに対応できる体制を確立する。
- (2) 事故が発生した場合は被害者の救済、保護などの応急措置を講じるほか、状況に応じて関係機関に連絡を取るなど対処する。
- (3) 重大な事故については直ちに本市に報告し、その指示に従うとともに、書面での報告も行う。

4 本市と受託者で協議・調整を要する事項

これまでの規定のほか、次の事項に関する事柄は、本市と受託者が調整または協議を行う。

- (1) 施設の管理運営に係る各種規定・要綱等を作成する場合
- (2) 委託期間中に管理運営内容が変更される場合
- (3) その他、本仕様書等に記載のない事項

5 第三者への包括的委任の禁止

受託者は、第三者に対し受託業務の包括的委任を行ってはならない。

6 守秘義務の遵守

受託者は業務上知りえた秘密について第三者へ漏らしてはならない。

7 文書の管理・保存

受託者が業務に伴い作成し、又は受領した文書等は芦屋市文書取扱規程（平成19年訓令甲第6号）（及び芦屋市教育委員会文書管理規則（昭和43年教育委員会規則第11号））に基づき、適正に管理・保存するものとし、委託期間の終了後、又は委託の取消し後に、本市の指示に従って引き渡す。

8 情報公開

芦屋市情報公開条例の趣旨に基づき、その管理に関する情報の公開を行うための必要な措置を講ずるよう努める。

また、本市から住宅管理センターに関する文書であって本市が保有していないものに関し閲覧、写しの交付等の申出があったときは、提出に応じるよう努める。

9 危機管理マニュアルの作成

各施設の特性・実情に応じた危機管理マニュアルを本市と受託者が協議して作成する。また、本市及び受託者は、年1回以上、危機管理マニュアルについて協議を行い、適宜、見直しを行う。

10 選挙時における投票所使用に関すること

- (1) 市選挙管理委員会から公職選挙法に基づく投票所として使用依頼が行われた際は、その他利用に優先して協力しなければならないものとし、利用予定者との連絡調整に必要な措置は受託者が行うものとする。
 - (2) 投票所として使用する際は、設営時以降、投票時の終日に至るまでは会場の利用を禁止する。
- 11 受託者として業務を実施する必要がある市営住宅等の管理戸数について
- (1) 令和5年3月31日時点の管理戸数
1,616戸
 - (2) 留意事項
上記の管理戸数の変動については、令和5年3月末時点での予定であり、統廃合事業の進捗状況等に伴い、変更する場合がある。ただし、現時点で変更の予定はない。
- 12 支払方法
- 支払いについては、四半期毎の払いとし、業務の区切り毎に検査を行い、検査完了後、適法な請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。

以上