

東松島市営住宅等
指定管理業務仕様書（案）

令和6年9月
東松島市建築住宅課

目 次

1	趣旨	1
2	用語の定義	1
3	対象とする市営住宅等	1
4	指定管理業務の管理運営に関する基本的な考え方	3
5	個人情報の保護	3
6	業務の実施体制	
	(1) 管理事務所設置場所	4
	(2) 市営住宅管理システム	4
	(3) 住宅管理センター窓口の開設日及び開設時間	4
	(4) 住宅管理センターに配置する職員等	4
	(5) 災害及び事故の緊急事態の対応	5
7	指定管理者が行う業務の内容	
	(1) 市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務	5
	(2) 市営住宅の家賃に関する補助業務	8
	(3) 市営住宅等に係る各種申請に関する補助業務	1 2
	(4) 入居者等への指導及び管理運営に関する業務	1 3
	(5) 市営住宅等の施設管理に関する業務	1 5
	(6) 市営住宅の退去に関する補助業務	2 0
	(7) 収入超過者及び高額所得者に関する補助業務	2 1
	(8) 法律・条例等の改正に伴う周知に関する補助業務	2 1
	(9) 駐車場の管理運営に関する業務	2 2
	(10) その他市営住宅等の管理運営に関する業務	2 3
8	自主事業	2 4
9	事業報告及び管理業務の内容の調査・指示・モニタリングの実施	2 4
10	備品等の管理及び帰属	2 7
11	管理運営業務の継続が困難になった場合の措置	2 7

12	引継ぎ及び原状回復等	2 8
13	管理運営業務に関する評価	2 8
14	立ち入り検査について	2 8
15	インボイス制度への対応	2 9
16	協議	2 9

1 趣旨

東松島市営住宅及び共同施設等（以下、「市営住宅等」という。）の指定管理者が行う業務の内容及び範囲等は、関係法令等によるほか、この仕様書によるものとします。

なお、本仕様書の内容は、指定管理業務の最低限の管理運営水準を定めたものであり、この水準を満たす場合には、これ以上の提案を妨げるものではない。

2 用語の定義

本書において次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号の定めるところによる。

(1) 市営住宅

東松島市営住宅条例（平成17年東松島市条例第151号。以下、「条例」という。）第2条第1号に定める市営住宅をいう。

(2) 附帯施設

公営住宅法（昭和26年法律第193号。以下「法」という。）第21条及び公営住宅法施行規則（昭和26年建設省令第19号。以下「省令」という。）第9条に定める市営住宅に付随する施設をいう。

(3) 共同施設

条例第2条第2号に定める共同施設をいう。

(4) 市営住宅等

市営住宅及び共同施設をいう。

(5) 特定入居

法第22条第1項の規定により公募によらずに入居させる場合のことをいう。

市営住宅等の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この仕様書による。

3 対象とする市営住宅等

(1) 施設の名称、場所等

指定管理制度の対象となる市営住宅等は、次に掲げる東松島市内に存する25団地の1,408戸（令和6年3月31日現在）で、団地の敷地内にある住戸及びその附帯施設並びに駐車場等の共同施設とし、これらを一括して指定管理者に管理していただきます。

なお、市営住宅等の建設又は除却などにより管理対象戸数及び駐車場区画数は増減することがあります。

＜指定管理対象市営住宅等一覧表＞

【市営住宅（一般）】

No	名称	位置	管理戸数
1	北浦アパート	矢本字栄町18番地 ほか	32戸
2	市営川前住宅	赤井字川前三番169番地13	8戸
3	市営五味倉住宅	大曲字前畑57番地2	48戸
4	市営小松住宅	小松字上前柳268番地5	34戸
5	市営下浦住宅	矢本字下浦191番地	96戸
6	市営牛網別当住宅	牛網字別当19番地6 ほか	25戸

7	市営小野新道住宅	小野字中央28番地17	20戸
8	市営小野駅前住宅	牛網字駅前一丁目53番地1 ほか	44戸
	計	8 団地	307戸

【市営住宅（災害公営住宅）】

No	名称	位置	管理戸数
1	市営川前四番住宅	赤井字川前四番139番地1	38戸
2	市営川前二住宅	赤井字川前二255番地1	16戸
3	市営柳の目東住宅	赤井字南一158番地1	85戸
4	市営柳の目西住宅	赤井字南一76番地1 ほか	100戸
5	市営小松南住宅	小松字谷地170番地1	156戸
6	市営沢田前住宅	小松字沢田前2番地2 ほか	44戸
7	市営あおい住宅	あおい一丁目1番地1 ほか	307戸
8	市営町浦住宅	矢本字町浦142番地	20戸
9	市営矢本西住宅	矢本字二反走330番地1 ほか	40戸
10	市営小野中央住宅	小野字中央3番地1	21戸
11	市営小野駅前北住宅	牛網字駅前一丁目47番地1 ほか	23戸
12	市営小野駅前東住宅	牛網字駅前東50番地1 ほか	29戸
13	市営小野駅前南住宅	牛網字駅前三丁目33番地1 ほか	30戸
14	市営野蒜ヶ丘住宅	野蒜ヶ丘一丁目14番地1 ほか	170戸
15	市営室浜住宅	宮戸字鹿島一丁目3番地7 ほか	13戸
16	市営大浜住宅	宮戸字大浜台7番地11 ほか	5戸
17	市営月浜住宅	宮戸字月浜一丁目2番地22 ほか	4戸
	計	17 団地	1,101戸

【駐車場（有料）】

No	名称	区画数
1	市営小松住宅駐車場	47
2	市営下浦住宅駐車場	166
3	市営川前四番住宅駐車場	51
4	市営川前二住宅駐車場	16
5	市営柳の目東住宅駐車場	15
6	市営小松南住宅駐車場	200
7	市営小野中央住宅駐車場	21
8	市営あおい住宅駐車場	159
9	市営町浦住宅駐車場	20
10	市営野蒜ヶ丘住宅駐車場	57
	10 団地	752

注： No3～No10の災害公営住宅については、東日本大震災による被災者については、1台目の駐車場使用料は免除とされております。

また、一部の住宅には、上記以外に来客用、身体障害者用等の共用区画がある場合が

あります。

(2) 指定期間（予定）

指定管理は、「令和 7 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで」の 4 年間を予定しております。この期間は、市議会の議決を経て決まりますので留意願います。

4 指定管理業務の管理運営に関する基本的な考え方

市営住宅等の設置目的を念頭に、次に掲げる項目に沿って施設の管理運営を実施すること。

(1) 管理運営に当たっては、下記の条例及び規則のほか、関連する諸法令を遵守すること。

- ア 東松島市営住宅条例
- イ 東松島市営住宅条例施行規則
- ウ 東松島市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例
- エ 東松島市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例施行規則
- オ 東松島市情報公開条例
- カ 東松島市情報公開条例施行規則
- キ 東松島市個人情報の保護に関する法律施行条例
- ク 東松島市個人情報の保護に関する法律施行細則
- ケ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律
- コ その他管理運営に関する関係法令等

なお本協定期間中に関係する法令等に改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

- (2) 公の施設であることを念頭において、公正、公平な管理運営を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (3) 指定管理業務に際し、政治的行為又は宗教的行為と疑われるような活動や営利を目的とします活動はしないこと。
- (4) 入居者等の意思及び人権を尊重し、常にその立場に立ってサービスを提供すること。
- (5) 効果的かつ効率的に指定管理業務を行い、経費の縮減に努めること。
- (6) 入居者等や地域住民の意見・要望を指定管理業務に反映させ、サービスの向上を図ること。
- (7) 入居者等が安全かつ快適に利用できるように施設設備を適正に維持管理すること。
- (8) 地域住民、自治組織、事業者等と良好な関係を維持すること。
- (9) 地域の雇用創出に配慮すること。

5 個人情報の保護

- (1) 指定管理者は、東松島市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年東松島市条例第 15 号）及び東松島市個人情報の保護に関する法律施行細則（令和 5 年東松島市規則第 17 号）の規定に基づき、本施設の管理を行うに当たって取り扱う個人情報については、適正な取扱いを行うこと。

本施設の管理運営を行うに当たり、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。なお、指定管理期間が終了した後も同様とする。

- (2) 市民が利用する公共施設であることを認識し、東松島市情報公開条例（平成 17 年東松島

市条例第8号)及び関係法令等を準用し、その管理運営の透明性を確保すること。

6 業務の実施体制

(1) 管理事務所設置場所

管理事務所設置場所は、東松島市内に入居者等の利便性等を考慮の上、指定管理者の負担により確保するものとします。業務実施場所の名称は「東松島市営住宅管理センター」(以下「住宅管理センター」という。)とし、窓口を開設するものとします。管理センターが業務に使用する車両及び車両保管場所についても、指定管理者の負担により確保するものとします。

(2) 市営住宅管理システム(電算システム。以下「住宅システム」という。)

指定管理者は、市営住宅等を管理するため、管理センターにおいて、市が貸与する住宅システム及び端末機器を管理センターに設置して使用すること。(一部の業務を除く。)

住宅システムの使用に際しては、東松島市セキュリティポリシー(平成17年東松島市訓令乙第1号)を遵守するとともに、貸与のあった端末機器等及び市が使用を承認した機器以外の機器又は住宅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。

住宅システムを使用する業務は以下のとおりとし、消耗品等の住宅システム運用上の維持費の一切は指定管理者の負担とします。

ア 入力処理

指定管理者は、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システムにより必要な処理を行うものとします。

イ 機器の管理、運用

指定管理者は住宅システムの使用に限らず、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します。

(3) 住宅管理センター窓口の開設日及び開設時間

住宅管理センターの窓口の開設日及び開設時間は、指定管理者事業計画書(企画提書)により提案すること。ただし、月曜日から金曜日(国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除く。)の午前8時30分から午後5時15分までは必ず窓口を開設すること。

また、指定管理者は、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とともに、緊急修繕・小口修繕への対応は、365日24時間体制で受付を対応すること。

(4) 住宅管理センターに配置する職員等

ア 住宅管理センターには、市営住宅等を適切に管理運営するために必要な人員を配置するものとし、センター長などの管理運営責任者を担う常勤雇用職員5名を含む8名以上の職員を配置すること。

イ 配置する職員の勤務形態は、労働基準法その他の労働関係法を遵守し、市営住宅等の管理運営及び住宅管理センターにおける市民サービスの確保に支障がないようにすること。

ウ 配置する職員に対して、市営住宅等の管理運営上必要となる知識・技能・資格を習得させるとともに、資質の向上を図るために必要な研修(人権研修を含む。)を行うこと。ま

た、研修実施に際しては、市に計画書及び報告書を提出すること。

- エ 業務内容に応じて必要となる有資格者を従業員として配置すること。特に、修繕業務や保守点検管理業務の検査確認等を適正に実施できるように、１級又は２級建築士、１級又は２級建築施工管理技士及び設備に関する知識を有する者を配置又は資格を有する者を雇用する事業者との契約等により必要に応じ派遣を受け対応することが出来る体制を確保すること。また、「賃貸住宅の管理業の適正化に関する法律」により賃貸住宅管理業登録が義務付けられているため、事務所毎に業務管理者として宅地建物取引士を配置すること。

(5) 災害及び事故の緊急事態の対応

- ア 指定管理者は、火災、地震等の緊急事態に備えるため、事前に緊急時対応マニュアル等を整備し、市に提出すること。
- イ 災害又は事故の緊急事態が発生した場合、指定管理者は入居者や使用者及び近隣住民等の安全確保と住宅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、速やかに市に報告すること。
- ウ 東松島市災害対策本部が設置されたときは、市と協力し緊急事態に対応するとともに、被害状況について、速やかに報告を行うこと。
- エ 指定管理者は、管理連絡員に対して、緊急時に連絡が取れる体制を整備すること。また、災害等の発生に備え、管理連絡員と連携し、防災訓練等の実施など、計画的な取組を行うものとします。

7 指定管理者が行う業務の内容

条例及び規則に基づき、指定管理者が行う主な業務は次のとおりとします。

(1) 市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務

入居承認（入居許可）については、市が行うが、指定管理者は次に掲げる当該業務の補助を行う。

ア 公募による入居業務

(ア) 募集準備

指定管理者は、入居希望者を募集するに当たり、募集可能な住宅を把握した上で、募集計画案及び募集のしおり（案内書、申込書等）の印刷案を作成し、市に提出するものとします。募集のしおり等については市の確認後に印刷を行い、市の指定する期日までに配布場所に納品するものとします。

(イ) 入居申込の受付・審査

指定管理者は、入居申込みをしようとする者に対する窓口・電話対応及び申込書の記入について助言・指導等を行うとともに、提出された申込書を受け付け、受付簿を作成し、申込書の審査及び重複申込の点検を行うものとします。受付は原則として郵送受付であるが、申込書を持参された場合は、管理センター窓口でも受付すること。審査後に不備や申込要件に該当しない者の返送及び再受付を行って有効受付者を確定させた上で、申込状況、受付結果及び入居申込者一覧表を添えて入居申込書を市に提出するものとします。

(ウ) 抽選番号通知の作成・送付

指定管理者は、入居申込の受付終了後、申込区分ごとの有効受付件数を最終確認の上、抽選番号通知を作成し、送付するものとします。

(エ) 抽選会説明資料の作成

指定管理者は、募集住戸に対して抽選を行う必要がある場合には、抽選会場及び抽選の日時を市と協議の上、抽選会実施要領案を作成し、抽選番号を付した受付名簿を添えて市に提出するものとします。

(オ) 抽選会場の準備・公開抽選会の実施

指定管理者は、抽選を実施するため市と協議し定めた抽選会場を使用し、運営及び会場設営の準備、撤去の作業を行うものとします。

(カ) 当選者（入居補欠者を含む。以下同じ。）一覧表の作成、整理

指定管理者は、抽選の結果による当選者一覧表を作成し、整理保存するものとします。

(キ) 抽選結果の報告及び抽選結果通知書の作成・送付

指定管理者は、上記抽選結果について、当選者一覧表及び抽選結果通知書案を作成し、市に提出するとともに当選者及び落選者の入力を行い、当選者及び落選者に抽選結果通知を行うとともに、入居手続きに必要な資格審査に関する書類を送付するものとします。

(ク) 資格審査通知書案の作成

指定管理者は、資格審査通知書案を作成し、市に提出するものとします。

(ケ) 入居資格審査

指定管理者は、当選者に入居資格審査に必要な書類（所得証明書、住民票等）の提出等を指示し、これらに基づき入居資格審査（市営住宅の入居者資格があるか否かの審査）を行うものとします。審査終了後、指定管理者は、入居資格審査結果通知書案及びリストを作成の上、速やかに市に提出するものとします（入居条件を満たすことができなかった者も同様）。

また、棄権や辞退者については棄権又は辞退届の提出を指示し、提出があれば受理した棄権又は辞退届と当該入居申込書を速やかに市に提出すること。

(コ) 入居資格審査結果通知書の送付

指定管理者は、入居資格審査が完了した後に入居資格審査結果通知書を被審査者に送付するものとします。

(サ) 入居説明会の実施

指定管理者は、入居予定者を対象として必要な手続及び保管義務などの入居に際しての注意事項、その他住宅の設備及び使用に関する説明会を開催するものとし、入居予定者に必要な案内を行うものとします。

併せて、指定管理者は、入居説明会の日程の調整及び説明資料の作成などの事前準備を行い、説明会実施前に市に提出するものとします。会場は市との協議により定めた会場を使用するものとします。ただし、運営及び会場設営の準備、撤去の作業は指定管理者において行うものとします。

なお、入居予定者が少数である場合は、説明会を開催せずに入居予定者への個別説明

によることも認めるものとします。

(シ) 入居開始に係る関係機関との協議

指定管理者は、入居開始に際し、協議が必要と思われる関係機関と事前に十分な協議を行うものとします。

(ス) 入居手続の説明

指定管理者は、入居に関する必要な手続について、入居説明会において次の業務を実施するとともに、入居予定者がこれらの事項を行うにおいて遺漏のないよう必要な説明を行うものとします。

a 請書等関係書類の交付

指定管理者は、請書等関係書類を入居予定者に交付し、その記載及び期限までの提出等について指導を行うものとします。

b 敷金納入通知書の交付

指定管理者は、敷金納入通知書を入居予定者に交付し、期限までの払込みについての指導を行うものとします。

c 住宅入居上の諸注意事項の説明

指定管理者は、入居予定者に市営住宅の使用に関する諸注意事項についての説明を行い、入居後に円滑な使用ができるようあらかじめ指導を行うものとします。

d 駐車場使用についての説明

指定管理者は、共同住宅等において、駐車場の使用許可が必要な住宅への入居者において、駐車場の使用を希望する者に必要な手続きを指導し、行うものとします。

(セ) 入居手続き

指定管理者は、入居手続きに関し、次の事務手続を行うものとします。

a 請書等関係書類の受付、審査、提出

指定管理者は、入居予定者から提出された請書等を受付し、その記載内容及び必要な添付書類の有無などの確認及び審査を行い、入居に関し承認することに問題が無い場合は市へ提出を行い、承認手続きを依頼するものとします。ただし、不備があった場合は直ちにその補正を求め、必要な指導を行うものとします。

b 敷金納入の確認

指定管理者は、入居予定者が納入する敷金について、領収証書等によりその事実を確認するものとします。

c 家賃支払い方法の確認

市営住宅の使用料の納入方法は、口座振替によるもの、納入通知書による払込みによるもの及び代理納付（生活保護受給者）によるものの方法があるが、指定管理者は入居予定者にどの方法を選択するか確認するものとします。

市営住宅の使用料の納入は口座振替による方法を勧奨しているため、その旨入居予定者に伝え、また、生活保護受給者に対しては、必要に応じて、代理納付制度の説明を行うものとします。なお、説明に際しては、対象者のプライバシー保護について十分配慮するものとします。

d 鍵の交付

指定管理者は、上記 a から c の手続きが完了次第、入居決定者に対し鍵を交付するものとします。

(7) 入居承認書の送付及び入居の確認

指定管理者は、入居承認書案を作成の上、必要書類を市に提出するものとします。また、市から入居承認書の交付がなされた際は、入居を決定した者に当該書類を送付又は直接交付するものとします。その後、入居者から入居届の提出があれば、指定管理者が確認を行います。

イ 特定入居における入居業務補助

特定入居の入居業務は、原則「ア 公募による入居業務」と同様に行うものとしますが、一部の業務については次のとおりに行うものとします。

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ものとします。

(ア) 住宅替における入居申込の受付

指定管理者は、住宅替を希望しようとする者から住宅替について相談がなされた場合は受付し、住宅替が必要な内容及び必要な添付書類の有無などの確認及び審査を行い市に提出の上、協議するものとします。市から住宅替について認める旨の通知があれば、住宅替登録者台帳を作成するとともに、住宅替許可通知書を申込者に送付するものとします。

(イ) 住宅替における希望住宅のあっせん連絡

指定管理者は、「(ア) 住宅替における入居申込の受付」があった場合には、住宅替を希望する者に、市との協議結果に基づき、空き住宅に関する情報を提供し、あっせんの連絡をするものとします。

(ウ) 建替え等（用途廃止を含む）における入居申込の受付

指定管理者は、市からの依頼があれば入居手続を進めるものとします。

(エ) 建替え等（用途廃止を含む）における入居説明会の実施補助

指定管理者は、市が行う建替（用途廃止を含む）入居説明会において、必要な手続その他住宅の設備及び使用に関する説明を行うものとします。

(オ) 建替え等（用途廃止を含む）における入居手続

指定管理者は、市営住宅建替え等（用途廃止を含む）による特定入居について決定するにあたり、請書等関係書類の受付、審査を行った後、入居者に関係書類の提出について、必要な指導を行うものとします。

建替え等（用途廃止を含む）に伴う入居手続きが完了した後、入居承認書案を作成の上、必要書類を市に提出し、市が当該入居予定者の市営住宅への入居を決定した後に、当該入居を決定した住宅の鍵を交付するものとします。

また、建替（用途廃止を含む）前の住宅の返還届を受理し、鍵を受領するものとします。

(2) 市営住宅の家賃に関する補助業務

ア 入居者の収入認定等の事務補助

家賃決定については市が行うものとしますが、指定管理者は当該業務の補助を行うこととなります。

(ア) 収入申告の準備

指定管理者は、市から収入申告開始の指示を受け、料金受取人払いの申請を郵便局に行い、記載要領及び返送用封筒の印刷の見本を作成し、市に提出するものとします。

(イ) 収入申告書等の送付

指定管理者は、市から収入申告書案等の承認があれば、入居者へ当該書類を送付するものとします。なお、この送付及び回収の時期は毎年おおむね6月から7月頃を目途とします。また、不適正入居者については、不適正の状況を解消しない限り収入申告書等を送付しないものとします。

(ウ) 収入申告書等の受付、審査、提出

指定管理者は、入居者から提出された収入申告書等を受付し、その記載内容及び必要な添付書類の有無などの確認・審査及びシステム入力作業を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとします。受付は原則として郵送受付であるが、収入申告書類を窓口を持参された場合は、指定管理者窓口で受付をするものとします。

なお、システム入力後、収入申告一覧表の出力を行い、収入申告書の記載内容との確認を行い、照合証跡を残すこと。照合済の収入申告一覧表は、団地コード毎、棟、部屋番号順に編綴するとともに、おおむね8月末頃を目途として回収の状況と指導結果を記載した名簿を添えて市に提出するものとします。

ただし、(イ)の回収期限までに提出のなかった入居者についてはこの限りではないが、未提出者についても速やかに督促、催告等の必要な対応（処理手順は上記と同じ）を行い、随時必要に応じて市に提出するものとします。

(エ) 実態調査

市は、提出された収入申告書について、指定管理者からの報告に基づき、必要があると認められた場合、入居者の実態調査を実施するが、その場合において指定管理者は、市が行う実態調査の補助を行うものとします。

イ 家賃の決定及び変更等事務補助

家賃の決定については市が行うものとしますが、指定管理者は当該業務の補助を行うこととなります。

(ア) 収入認定及び住宅使用料の説明書等の作成

指定管理者は収入認定及び住宅使用料の説明書並びに減免手続きの説明書等の印刷案を作成し、市の承認を受けて印刷を行います。

(イ) 住宅使用料決定通知書等の送付

指定管理者は、住宅使用料決定通知書又は未申告者等住宅使用料決定通知書の案及び送付対象者リスト等を作成し、市の決裁を経た後、収入認定及び住宅使用料の説明書並びに減免手続きの説明書等を添えて、入居者へ当該書類を送付します。この時期は毎年おおむね2月頃を目途としますが、随時必要に応じて行う場合もあります。

なお、年度途中の申告分については、調定変更後の納入通知書や納付書も必要となり

ます。

(ウ) 意見申立書の受付

指定管理者は、上記住宅使用料決定通知書等に対して入居者から意見申立書の提出があった場合、受け付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無等の確認・審査及びシステム入力作業と受付簿作成を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとします。なお、システム入力後、収入認定更正等通知書案を作成し、当該意見申立書とともに、受付日ごと、団地コード、棟、部屋番号順に編綴し、市に提出するものとします。

(エ) 収入再認定請求書等の受付、審査、提出

指定管理者は、入居者から収入再認定請求書等の提出があった場合、これらの請求書等を受け付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無等の確認・審査及びシステム入力作業と受付簿作成を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとします。なお、システム入力後、収入認定更正等通知書案を作成し、当該収入再認定請求書とともに、受付日ごと、団地コード、棟、部屋番号順に編綴し、市に提出するものとします。

なお、年度途中の請求分については、調定変更後の納入通知書や納付書も必要となります。

(オ) 審査結果通知書（収入認定更正等通知書）の送付

指定管理者は、市から審査結果通知書等の交付があった際は、入居者へ当該書類を送付又は直接交付するものとします。

ウ 家賃の減免・徴収猶予等事務補助

家賃の減免及び徴収猶予の決定は市が行いますが、指定管理者は当該業務の補助を行うこととなります。

(ア) 住宅使用料減免及び徴収猶予申請書の受付、審査、提出

指定管理者は、入居者から住宅使用料減免又は徴収猶予の申請があった場合、申請書を受付し、その記載内容及び必要な添付書類の有無等の確認・審査及びシステム入力作業と受付簿作成を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとします。

なお、システム入力後、減免決定通知書案又は却下通知書案を作成し、当該減免申請書とともに、種類別、受付日ごと、団地コード、棟、部屋番号順に編綴し、市に提出するものとします。

なお、年度途中の申請分については、調定変更後の納入通知書や納付書も必要となります。

(イ) 審査結果通知書（減免決定通知書等）の送付

指定管理者は市から審査結果通知書等の交付があった際は、入居者へ当該書類を送付又は直接交付するものとします。

(ウ) 減免取消

指定管理者は、入居者からの減免取消の申出があれば、速やかに市に連絡を行うものとします。折り返し、市からの指示により取消通知書案や調定変更後の納入通知書や納

付書等を作成し、市の決裁を経た後、入居者へ当該書類を送付又は直接交付するものとします。

エ 家賃の収納等に関する補助業務

(ア) 家賃調定・収納管理

a 4月

4月当初、指定管理者は、現年度の調定を集計し、家賃変動等を確認し、各入居者について12か月調定がされているか等を確認するものとします。また、意見申立、収入再認定、減免等によって減額した入居者の当初減額一覧表の作成を行うものとします。問題がなければ、調定調書を市に提出するものとします。

b 5月～3月

月の当初、指定管理者は先月中に行った調定変動と収納の集計と点検を行うものとします。確認後、調定増減明細表、月計表、日計表を作成し、市が指定する期日までに毎月提出するものとします。

c 翌年度4月

月の当初、指定管理者は先月中に行った調定変動と収納の集計と点検を行うものとします。確認後、調定増減明細表、月計表、日計表を作成し、市が指定する期日までに提出するものとします。

また、滞納繰越分の調定収納の点検、確認を行った上で、調定収入調書を作成し、併せて市に提出するものとします。

d 翌年度5月

月の当初、指定管理者は先月中に行った調定変動と収納の集計と点検を行うものとします。確認後、調定増減明細表（追加分）、月計表（現年度分のみ）、日計表（現年度分のみ）を作成し、市が指定する期日までに提出するものとします。

e 翌年度6月

月の当初、指定管理者は先月中に行った収納の集計と点検を行うものとします。確認後、月計表（現年度分のみ）、日計表（現年度分のみ）を作成し、市が指定する期日までに提出するものとします。また、指定管理者は前年度分の調定収納の点検、確認を行った上で調定収入調書及び決算報告を作成し、併せて提出するものとします。

(イ) 納入通知事務

指定管理者は、市が作成した住宅使用料等納入通知書及び納付書を確認した後、入居者へ当該書類を送付（通知書等同封すべきものがある場合は、当該書類も同封）するものとします。また、年度途中において、減免等の事由により住宅使用料の額の変更があった場合や入居者からの依頼があった場合は、必要に応じて住宅使用料納入通知書及び納付書を発行し、入居者に当該書類を送付又は直接交付するほか、入居者等から再発行の希望があれば収納状況を確認の上、必要な対応をするものとします。

(ウ) 代理納付事務

生活保護受給世帯については、家賃の支払方法として代理納付制度を利用できる場合がありますので、指定管理者は、必要に応じて代理納付制度の説明を行います。

(エ) 過誤納金の処理

過誤納金の内容（原因、対象者、金額など）及び当該入居者の意思を確認し、還付又は充当処理の案を作成し、市の決定を経て、当該入居者へ通知し、決定内容に従ってシステム入力を行います。なお、還付事務については、事前に当該入居者から所定の還付請求書の提出を受け、審査のうえ市に提出するものとします。

オ 家賃滞納整理事務

(ア) 督促状、催告書の作成補助

指定管理者は、滞納者一覧表から督促対象者の絞込みを行った上で、督促状案及び催告書案を作成し、市に提出するものとします。

(イ) 督促状、催告書の送付（毎月）

指定管理者は、市から督促状及び催告書の交付があった際は、直近の収納状況と滞納者一覧表との最終照合を行い、対象者に督促状及び催告書を送付するものとします。

(ウ) 電話による納付勧奨

滞納が解消されない者に電話による納付勧奨を行うものとします。

(エ) 滞納家賃等の収納

滞納者に対して、電話や各戸訪問等による納付相談等（収入申告・減免手続・口座振替の案内等も含む）及び納付勧奨を実施するものとします。また、返戻された郵便物があれば速やかに現場訪問を行い訪問した内容について、以後の滞納整理事務に資するため、折衝のつど、滞納者ファイル等に記録・保管し、今後の納付勧奨に活かすものとします。訪問時、電気・ガス・水道・郵便受けの状況等をチェックし、無断退去及び死亡の恐れがある場合、調査等を行います。また、必要に応じて市に連絡し、市の指示に従って対処することとなります。

(オ) 滞納者への経過の作成、送付

指定管理者は、滞納者への上記（ア）～（エ）の経過を記録し、市に送付するものとします。

(カ) 法的措置対象者に関する補助業務

法的措置対象者から滞納家賃等の支払いに関して相談があった場合は直ちに市へ報告し、市の指示に従って対処するものとします。

(キ) 退去滞納者に対する催告及び納入指導に関する補助業務

指定管理者は、市営住宅入居者の退去に際し、未納家賃の納付指導を行ったにもかかわらず、一括納付させることが困難な場合は、分納誓約書の提出をするよう指導します。

また、分納誓約書提出後は、その履行状況を管理し、履行を怠った場合は、退去滞納者又はその保証人に対し、催告及び納入指導を行い、その経過を記録し、市に報告するものとします。

(3) 市営住宅等に係る各種申請に関する補助業務

ア 市営住宅等に係る届出、承認（許可）

指定管理者は、市が行う市営住宅等の使用に係る承認（許可）等に関する補助業務を行います。

(ア) 申請行為等の相談、指導

指定管理者は、入居者から市営住宅等に係る申請行為等について相談を受けるものとし、相談があった場合は、入居者が行うべき手続その他について必要な指導を行うものとします。

また、その内容について相談シートを作成し、経過を記録するものとします。

(イ) 申請書等の受付、審査

指定管理者は、入居者から以下に示す各種事務に関し承認申請があった場合、条例等に基づき申請書を受付し、その記載内容及び必要な添付書類の有無等の確認及び審査を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとします。

条例等に照らして疑義がある場合は申請書を受理する前に市へ確認を行うものとします。審査の終了した申請書は速やかに市に提出し、市の承認後、承認書の交付があった際は、入居者に当該書類を送付するものとします。

- a 入居権承継承認事務
- b 同居承認（許可）事務（一時同居を含む）
- c 保証人（連帯保証人）変更（住所・氏名変更を含む。）承認事務
- d 同居者異動事務
- e 自動車保管場所使用承認事務
- f 一時不在承認（許可）事務
- g 模様替承認事務
- h 迷惑行為等申立書

(4) 入居者等への指導及び管理運営に関する業務

ア 入居者等の保管義務違反に関する業務

指定管理者は、入居者等の保管義務について常に注意を払い、実態把握に努め、市の承認が必要なものについては、「(3) 市営住宅等に係る各種申請に関する補助業務」に基づき事前に必要な手続を取らせるとともに、入居者への指導及び適宜市への報告など必要な措置を講じるものとします。

なお、当該保管義務違反に対しての市営住宅明渡請求及び損害賠償請求などの法的措置は、市が行うものとし、指定管理者は市が法的措置を行えるよう現地での実態把握、指導状況など必要な対応を行うものとします。

(ア) 保管義務違反の有無の調査報告

指定管理者は、入居者の保管義務に違反する以下の行為についての情報を得た場合には、遅滞なく当該入居者等に対する事情聴取及び現地調査等を行い、その事実を確認し実態を把握するものとします。

- a 故意棄損 : 入居者は、故意に市営住宅等を滅失し、又は棄損してはならない。
- b 無断転貸 : 入居者は市営住宅を他の者に貸し、又はその入居の権利を譲渡することはできない。
- c 無断同居 : 入居者は市の承認なくして入居の際に同居した親族以外の者を同居させてはならない。
- d 無断増改築 : 入居者は、市の承認なくして市営住宅を模様替し、又は増築してはならない。

- e 迷惑行為 : 入居者は、周辺の環境を乱し、又は他に迷惑を及ぼす行為をしてはならない。
- f 住宅不使用 : 入居者は、正当な事由によらないで許可なく15日以上市営住宅を不使用にしてはならない。
- g その他 : 入居者は、市営住宅の用途を変更してはならない。

(イ) 是正指導及び是正内容の確認、報告

指定管理者は、上記(ア)の保管義務違反の事実を確認した場合は、遅滞なく当該入居者に対して是正を指導するものとします。

指定管理者は、指導の内容について遅滞なく市に報告するとともに、指導の結果、違反事項が指導に従って是正されたかについて、期限を定めて当該入居者に確認し、是正が行われるように継続して指導するものとします。

また、当該指導結果については、確認後、速やかに市に報告するものとします。

(ウ) 保証人（連帯保証人）への協力要請

対入居者の保管義務違反の是正にあたっては、指定管理者は保証人又は連帯保証人に対して協力を求め、連携の下に是正に向けた指導を行うものとします。

イ 市営住宅等の苦情処理に関する業務

指定管理者は、市営住宅等についての苦情などを受け付け、遅滞なく適正にその処理を行うものとします。

(ア) 苦情、要望等の相談、指導及び実態調査

指定管理者が、入居者又はその他の者から、市営住宅等に係る苦情、要望その他についての相談又は意見が寄せられた場合は、相手方の立場を理解し問題の解決に向けた適正な対応を行うものとします。

また、この苦情、要望などについて、遅滞なく事実関係及び実態等についての調査を実施し、問題の的確な把握を行い、対象者への指導及び関係機関との連携による対処等速やかに処理を行うものとします。

(イ) 苦情、要望等の報告

指定管理者は、市営住宅等に係る苦情、要望等について、受け付けを行った場合は、その対応及び処理方法について、速やかに市に報告を行うものとします。

また、当該苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処などの状況に応じて、随時必要な報告を市に行うものとします。

ウ 市営住宅等の管理運営に関する業務

指定管理者は、市営住宅等の管理運営に関して、以下に示す必要な業務を行うものとします。

(ア) 諸証明の発行に関する補助事務

指定管理者は、入居者から証明願の提出があった場合は、証明願に基づいた証明書の交付を行うものとします。

(イ) 市営住宅等の巡回指導業務

指定管理者は、不法投棄、不法占拠（占有）等発生しないよう、巡回指導を行い、適

正に管理するものとします。また、発生したことが判明した場合においては、速やかに市へ報告するとともに、巡回報告書を提出し、市の指示に従うものとします。

(ウ) 不法投棄物処理業務

指定管理者は、上記イにより、不法投棄物を確認した場合においては、市の指示により、速やかかつ適切に処分するものとします。

(エ) 防火管理者に関する業務

a 消防関係法令に定められた防火管理業務を行うものとします。

b 防火管理者の必要人員を選任・配置し、市に報告するものとします。

c 指定管理者は、防火管理者と協議の上、消防計画書を作成し、市の承諾を得た後、各所管消防署に提出するものとします。

d 指定管理者は、防火管理者と協議の上、消防訓練の実施報告書を作成し、市に提出するものとします。

(オ) 広報・宣伝に関する業務

a 入居者への周知啓発活動として年1回以上「住宅だより」を全入居者対象に発行・配布すること。なお、「住宅だより」は、市と協議して発行するものとします。

b 市営住宅等の保守管理に必要な周知活動や啓発活動に伴う通知文等を適宜作成・配布するものとします。

c 市の依頼により、配布物（国からの通知文など）を配布するものとします。

d 市の依頼により、団地内掲示板へ掲示物を掲示するものとします。

(カ) 管理連絡員に関する業務

管理連絡員業務を委嘱している入居者に対して、市営住宅等の管理運営について必要な助言・指導を行うものとします。

(5) 市営住宅等の施設管理に関する業務

指定管理者は、施設管理に関する業務の実施にあたり、入居者及び近隣住民等に迷惑、損害等を生じないように十分注意し、市又は指定管理者に、直接又は間接に第三者から損害賠償の請求その他、異議、苦情の申立等があった場合は、市に報告するとともに、指定管理者の責任と費用において解決するものとします。

ア 市営住宅等の保守点検管理に関する業務

指定管理者は、遊具や植栽を含む市営住宅等の施設について、常時適正な状態を維持するために、保守点検管理に関する以下の保守点検管理業務を行うものとします。

(ア) 点検業務

市営住宅等の施設について、損傷、変形、腐食、異臭、その他の異常の有無を調査することをいい、保守又はその他の処置が必要か否かの判断を行うことをいいます。

(イ) 保守業務

点検の結果に基づき施設等の機能の回復又は危険の防止のために行う消耗部品等の取替え、注油、塗装その他これらに類する作業をいいます。

(ウ) 維持管理業務

市営住宅等の住環境について、適正な状態を維持するために行う補修、更新、剪定、駆除、監視、検査その他これらに類する作業をいいます。

(ア) から (ウ) の業務については、以下の各保守点検管理業務において実施するものとし、保守点検業務の結果及び維持管理の実施状況について報告書を作成し適宜市に提出するものとします。

また、指定管理者は、施設の状況に応じて、保守点検管理業務の追加、業務内容の更新等を市と協議の上行うものとします。

なお、以下の業務については第三者に対し委託可能とするが、委託業者を選定する際は、市内業者の優先的な選定、中小企業者の受注機会の増大について可能な限り配慮をすること。

- a 公共建築物定期点検業務（法定点検）
- b 給水装置、消防防災設備の遠隔監視業務
- c 給水装置保守点検業務
- d 共用分電盤保守点検業務
- e 昇降機の保守点検業務及び遠隔監視業務
- f 消防防災設備の保守点検業務
- g 貯水槽水道施設維持管理業務
- h テレビ共聴設備保守点検業務
- i 自家用電気工作物保守点検業務
- j 樹木、植栽、除草の維持管理業務
- k 害虫駆除業務
- l 共用排水管洗管業務
- m 量水器更新業務
- n 消防水利施設保守点検業務
- o 太陽光発電システム点検業務
- p 排気設備保守点検業務
- q 公園遊具安全点検業務
- r 調整池貯水設備保守点検業務

指定管理者は、保守点検管理業務の点検結果により、市営住宅等の施設の事故を未然に防ぐ安全確保等のための修繕が必要になった場合は、緊急修繕・小口修繕として対応するものとします。

また、保守点検管理業務により把握した劣化状況に応じて、設備等の機能回復及び安全確保等のために必要となる工事の計画（以下「修繕計画」という。）を策定するものとします。

指定管理者は、市が計画修繕を実施するにあたり、保守点検管理の内容も踏まえ提案、協力するものとし、今後の事業環境の変化に伴い必要となる設備等の新規導入の際にも、市及び関係事業者に資料の提供、助言を行うものとします。

指定管理者は、各保守点検管理業務を行うにあたり、複数業者（見積額 100 万円以上の場合 3 者以上、30 万円以上は 2 者以上）に見積を依頼する等、費用の妥当性について検証を行うものとします。ただし、業務の内容又は目的により業者を特定せざるを得ない場合については、市との協議により複数業者へのお見積書の徴取を省略することができるも

のとします。

指定管理者は、見積合わせにより、最も有利かつ確実な条件を備えたものを契約の相手方に選定することとなります。なお、見積書を徴取する業者の選定については、東松島市指名参加登録業者でありかつ東松島市内の業者を優先するものとします。

イ 市営住宅等の修繕に関する業務

指定管理者は、以下に定める市営住宅等の修繕業務（計画修繕を除く）を行うものとします。

(ア) 緊急修繕・小口修繕

市営住宅等の施設の不具合に関する市や入居者等からの連絡や通報に応じ、実用上支障のない状態に性能や機能の回復を図るとともに、事故等を未然に防ぐ安全確保等のために実施する修繕工事となります。

指定管理者は、緊急修繕・小口修繕に関し、以下の業務を行うものとします。また受付は365日24時間体制で受付できる体制を整えることとします。

a 負担区分審査

指定管理者は、入居者から修繕依頼があった場合、確認、受付、指導を行った上で、市の定める修繕負担区分により当該修繕が入居者又は市のいずれの負担になるか審査を行うものとします。

(a) 入居者負担対象修繕

指定管理者は、入居者が当該修繕を行う場合には指導監督を行うほか、入居者の意向を確認し、業者等のあつせんを行うこととなります。また、完了した場合には、必要に応じて検査確認を行うものとします。

(b) 市負担対象修繕

指定管理者は、当該修繕を行うにあたり、実地調査を行った上で設計、見積書の徴取、施工を行うものとします。

b 設計、見積書の徴取

指定管理者は、複数業者（見積額100万円以上の場合3者以上、30万円以上は2者以上）に見積を依頼する等、工事費の妥当性について検証を行うものとします。ただし、緊急を要する場合や工事の内容又は目的により業者を特定せざるを得ない場合については、市との協議により複数業者へ見積書の徴取を省略することができるものとします。

指定管理者は、見積合わせにより、最も有利かつ確実な条件を備えたものを契約の相手方としますこと。なお、見積書を徴取する業者の選定については、東松島市指名参加登録業者でありかつ東松島市内の業者を優先するものとします。

c 施工等

指定管理者は、見積合わせにより決定した業者と契約を締結（請書の受理を含む）の上、修繕工事を施工するものとし、完了後、施工内容及び実績について市に報告するものとします。

d 修繕工事实施状況報告書及び工事管理台帳の作成、提出

指定管理者は、工事の完了後、検査及び確認を行うとともに、修繕工事に係る業務

の遂行状況について修繕工事実施状況報告書を作成し、これを毎月提出することにより市の確認及び検査を受けるものとします。また、指定管理者は、工事管理台帳を作成し、市の確認及び検査を受けるものとします。

(イ) 維持修繕

市営住宅等の施設の保守点検管理業務により把握した劣化状況に応じて、設備等の機能回復及び安全確保等のために策定した修繕計画に基づき実施する修繕工事となります。

指定管理者は、以下の維持修繕に関する業務を行うものとします。

a 協議

指定管理者が策定した修繕計画に基づき、修繕の種類と範囲、実施主体、修繕の優先順位、修繕の方法等について、市と指定管理者は協議するものとします。

b 設計、見積書の徴取

指定管理者は、当該修繕の見積書を徴取するにあたり、仕様書（施工計画書等）を市に提出し確認、指導を受けるものとします。

なお、見積書の徴取については、（ア）緊急修繕・小口修繕と同様の取扱いとなります。

c 施工等

指定管理者は、当該修繕を行うにあたり、仕様書（施工計画書等）と工事費の見積書を市に提出し、確認、指導を受けるものとします。

修繕内容及び見積額に関し、市が必要と判断した場合は、修繕の実施内容及び実施主体について協議を行うものとします。

指定管理者は、見積合わせにより決定した業者と契約を締結（請書の受理を含む）の上、修繕工事を施工するものとし、完了後、施工内容及び実績について市に報告するものとします。

市が実施主体となり計画修繕として設計、施工する場合、指定管理者は、仕様書（施工計画書等）の作成に協力するものとします。

d 修繕工事実施状況報告書及び工事管理台帳の作成、提出

指定管理者は、工事の完了後、検査及び確認を行うとともに、修繕工事に係る業務の遂行状況について修繕工事実施状況報告書を作成するものとします。

修繕工事実施状況報告書は工事完了後 15 日以内に市に提出し、市の確認及び検査を受けるものとします。また、指定管理者は、工事管理台帳を作成し、市の確認及び検査を受けるものとします。

(ウ) 空家修繕

退去等により空家となった市営住宅のうち、募集対象住宅（建替（用途廃止を含む）及び改修事業に伴う仮移転先を含む。）とするものについて、その性能、機能を実用上支障のない状態に回復させるための修繕工事となります。

指定管理者は、以下の空家修繕に関する業務を行うものとします。

a 空家現状確認

指定管理者は、入居者から退去届（鍵返還）の提出があれば、対象となる空家の現

状を確認するものとします。

b 設計、施工等

指定管理者は、現状の確認の後、必要な修繕内容及び負担区分について、入居者と協議により決定を行い、空家修繕工事を施工するものとします。施工完了後、施工内容及び実績について市に報告するものとします。

c 修繕工事実施状況報告書及び工事管理台帳の作成、提出

指定管理者は、工事の完了後、検査及び確認を行うとともに、修繕工事に係る業務の遂行状況について修繕工事実施状況報告書を作成し、これを毎月提出することにより市の確認及び検査を受けるものとします。また、指定管理者は、工事管理台帳を作成し、市の確認及び検査を受けるものとします。

(エ) 計画修繕

指定管理者にて策定した修繕計画のうち大規模修繕に該当する工事及び、東松島市営住宅長寿命化計画に定める長寿命化型改善及び安全確保型改善に該当する工事となります。なお、計画修繕は市が実施するものとします。

ウ 市営住宅等の施設情報の管理に関する業務

(ア) 施設情報の整理、管理

指定管理者は、市営住宅等の各種修繕履歴、保守業務及び点検業務の結果等を整理し、情報の管理を行うものとします。

(イ) 施設情報の更新等

指定管理者は、毎年、施設情報の更新を行うものとし、更新履歴を市に報告するものとします。

指定管理者は施設情報の拡充及び蓄積を行うものとします。

エ 災害等による施設の復旧に関する業務

指定管理者は、風水害、地震、火災、ガス漏れ、事故等（以下「災害等」という。）による団地の敷地内にある市営住宅等の施設に損傷に関する通報又は連絡があった場合、早急に現地確認を行い、入居者や利用者及び近隣住民等の安全の確保と住宅施設等の損傷を最小限にするための臨機の措置をとった上で、以下に定める施設の復旧に関する業務を行うものとします。

(ア) 損傷状況確認及び仮復旧工事

指定管理者は、損害状況の確認とその原因について詳細に調査を行い、市に報告するものとします。（写真、配置図等の損傷状況及び原因のわかる資料を提出すること。）

必要に応じて、緊急対応として、当面必要と考えられる措置（立ち入り禁止、封鎖等）を仮復旧工事として速やかに実施するものとします。

(イ) 協議

指定管理者と市は、損傷状況と本復旧となる修繕（以下「復旧修繕」という。）の工事の実施規模等を勘案し、復旧修繕の実施主体と費用負担について協議を行うものとします。

(ウ) 設計、見積書の徴取

指定管理者は、当該修繕の見積書を徴取するにあたり、仕様書（施工計画書等）を市に提出し確認、指導を受けるものとします。

指定管理者は、複数業者（見積額100万円以上の場合3者以上、30万円以上は2者以上）に見積を依頼する等、工事費の妥当性について検証を行うものとします。ただし、工事の内容又は目的により業者を特定せざるを得ない場合については、市との協議により複数業者へ見積書の徴取を省略することができるものとします。

指定管理者は、見積合わせにより、最も有利かつ確実な条件を備えたものを契約の相手方としますこと。なお、見積書を徴取する業者の選定については、東松島市指名参加登録業者でありかつ東松島市内の業者を優先するものとします。

(エ) 施工等

指定管理者は、当該修繕を行うにあたり、仕様書（施工計画書等）と工事費の見積書を市に提出し、確認、指導を受けるものとします。

修繕内容又は見積額が多額に及ぶ場合は、修繕の実施内容及び実施主体について協議を行うものとします。

指定管理者は、見積合わせにより決定した業者と契約を締結（請書の受理を含む）の上、修繕工事を施工するものとし、完了後、施工内容及び実績について市に報告するものとします。

市が実施主体となり復旧修繕を設計、施工する場合、指定管理者は、仕様書（施工計画書等）の作成に協力するものとします。

(オ) 修繕工事实施状況報告書及び工事管理台帳の作成、提出

指定管理者は、工事の完了後、検査及び確認を行うとともに、修繕工事に係る業務の遂行状況について修繕工事实施状況報告書を作成するものとします。

修繕工事实施状況報告書は工事完了後15日以内に市に提出し、市の確認及び検査を受けるものとします。また、指定管理者は、工事管理台帳を作成し、市の確認及び検査を受けるものとします。

(カ) 市営住宅等の火災保険手続き

市営住宅等の火災保険（火災共済事業）の手続きの際、指定管理者は必要な手続きに協力するものとします。

オ 建替事業等（用途廃止を含む）に伴う施設管理に関する業務

指定管理者は、建替事業等（用途廃止を含む）に伴う施設管理に関する業務を行うものとします。

建替事業等（用途廃止を含む）の内容に応じて、指定管理者は市と協議の上、必要な業務を追加するものとします。

(ア) 建替住宅等（用途廃止を含む）の施設管理開始準備等

a 引渡し検査等の立会い

b 引渡し調書及び引渡し図書目録の項目のうち、施設管理に必要な鍵類、備品等の受領

c 遠隔監視システム等の運用準備

d 瑕疵担保期間中の瑕疵修繕依頼に関する市との調整

e 引渡し後、入居開始までの施設管理の検討（住戸の換気、防犯パトロール等）

(イ) 募集停止及び仮移転に伴う空家の閉鎖等

募集停止、空家となった住宅（木造住宅を含む）について、侵入、無断使用、火災等を防ぐために、施錠等の必要な処置を行うものとします。

(ウ) 仮移転のために利用する市営住宅の空家修繕

仮移転のために利用する市営住宅の空家修繕を市と協議の上、実施するものとします。

(6) 市営住宅の退去に関する補助業務

指定管理者は、当該退去に関する業務及び検査業務を行うものとします。

ア 入居者の退去に関する業務

指定管理者は、入居者の市営住宅退去に関する以下の業務を行うものとします。

(ア) 退去手続等の指導

指定管理者は、入居者から市営住宅の退去相談を受けるものとし、相談があった場合は、その内容について退去整理簿へ記録し、入居者が行うべき必要な手続等について指導を行うものとします。

(イ) 未納家賃の確認及び支払指導、連絡先確認

指定管理者は、市営住宅入居者の退去に際して、未納家賃等を確認し、未納家賃がある場合は、これを納付するよう指導を行うものとします。

また、必要に応じて敷金の家賃への充当の説明を行います。今後の連絡方法その他についても確認を行い、速やかに市にその旨を報告するものとします。

(ウ) 退去届の受付、審査、提出

指定管理者は、入居者から市営住宅の退去に係る届出があった場合、退去届を受付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無等の確認及び審査を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとします。

審査の終了した退去届はシステム入力後、速やかに市に提出するものとします。

(エ) 住宅返還後検査等

指定管理者は、市営住宅の入居者が退去する際には、入居者が行う原状回復措置について検査するものとします。この結果、これに瑕疵があるときは、直ちに入居者に手直し事項を指示するものとし、指示内容については是正されているか再度検査を行い、確認した後、鍵の返還を受けます。住宅からの退去を市が確認した後、退去者についてシステムに入力を行います。

指示内容については是正されない場合は口頭及び文書指導を行い、その結果を市に報告し、市と協議の上、必要な対応を行うものとします。

修繕に要する費用について、指定管理者は条例等の基準に基づき、修繕費を査定し、敷金から修繕費に充当する旨を入居者に説明を行います。敷金額を超える費用が発生する場合は不足分の入金手続を説明するとともに市に連絡、市が発行する納付書を退去者へ送付し、精算手続を進めるものとします。

修繕費決定後、指定管理者は敷金精算書案等、必要な書類を作成し、市へ提出するものとします。市の決裁後、退去者に当該書類を送付するものとします。

(ウ) 無断退去住宅及び単身死亡住宅への対応

指定管理者は、入居者全員が退去していることが判明した場合や単身入居者が死亡した場合は、市及び関係機関と連携し、住宅退去につなげるものとします。（退去手続は、上記（ア）～（エ）を参照）

住宅退去に至らない場合については、調査結果等を市へ連絡し、協議するものとします。

(7) 収入超過者及び高額所得者に関する補助業務

ア 収入超過者への指導に関する業務

指定管理者は、市営住宅に引き続き3年以上入居し、条例で定める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指導することとします。

イ 高額所得者への指導に関する業務

指定管理者は、市営住宅に引き続き5年以上入居し、最近2年間引き続き公営住宅法施行令（昭和26年政令第240号。以下「令」という。）で定める収入基準を超える高額所得者に対し、住宅の明渡指導（面談等）を実施し、指導経過を市に報告するものとします。

(8) 法律・条例等の改正に伴う周知に関する補助業務

指定管理者は、法律・条例等の改正による制度改正等が円滑に実施されるよう市からの指示により通知文書を作成・配布して入居者等に周知を行うとともに、入居者等への説明会の実施の補助業務を行うものとします。

ア 入居者への周知

指定管理者は、法律、条例等の改正があった場合は、市の指示に従い、入居者への周知に必要な広報その他の周知を行うものとします。

イ 入居申込者への周知

指定管理者は、法律、条例等の改正があった場合は、市の指示に従い、入居申込みをしようとする者及び既に入居申込みを行った者に周知を行うものとします。

ウ チラシの作成、配布

指定管理者は、法律、条例等の改正があった場合は、市の指示に従い、周知のチラシを作成し、入居者等に配布を行うものとします。

(9) 駐車場の管理運営に関する業務

入居者等からの通報、又は巡回点検等により発見された、入居者等の安全を損なう不具合などの修繕等を行います。

また、修繕にあたっては市が負担するもの、或いは入居者等の責めに期すべき事由により入居者等が負担するものを的確に判断して対処するものとします。

修繕対応業務については、後々の齟齬を防止するために、「修繕電話受付簿」により記録するものとします。

ア 修繕の受付

修繕の必要がある旨の受付を行う際には、どの場所において、どのような状況、程度の不具合が生じているのかを聞き取り、以下の手順により対応するものとします。

(ア) 修繕等の内容が入居者負担に該当する場合

条例第19条に定めている入居者等の責めに期すべき事由によるときは、入居者が負担するものとし、原因者である入居者の了解のうえで、工事業者等を照会し、住宅管理者が手配し業者から連絡させることを伝えます。

また、入居者への対応状況や修繕等の内容によっては、工事業者等の連絡先を伝え、入居者等の通報者から直接業者に依頼する場合があります。

修繕に要した費用については、原因者である入居者等が直接業者に支払う旨、原因者及び工事業者等に説明を行います。

(イ) 修繕等の内容が市負担に該当する場合

a 負担区分の説明

入居時に渡している“東松島市営住宅ガイドブック”に記載されている修繕負担区分に基づき、市負担であることを説明の後、工事業者等に早急に手配し、不具合箇所特定のために業者から連絡させることを伝えます。

b 修繕工事の発注及び契約

工事業者等に受け付けた修繕が必要な内容を書面及び電話連絡により発注します。

工事業者等には、事前に入居者等の通報者に連絡し不具合箇所を特定した上での施工を指示することとなり、工事完了時には、「市営住宅修繕工事完了報告書」を提出することを指示します。

なお、必要に応じて提出された「市営住宅修繕工事完了報告書」を基に現地での完了確認も行うことがあります。

c 工事の施工

必要に応じて、指示監督のため指定管理者が現地に赴き、立会の元実施する場合があります。

d 工事の完成確認

工事業者等から提出された「市営住宅修繕工事完了報告書」を受理します。

e 完成検査

工事業者等から受理した「市営住宅修繕工事完了報告書」以て完成と見做すこととしますが、書面により確認し難い場合には、現地において確認を行う場合があります。

また、完了と見做した場合はその旨を伝えて、工事施工業者に対して請求書の速やかな提出を指示します。

(10) その他市営住宅等の管理運営に関する業務

指定管理者は、本指定管理業務の実施に対して、以下に定める市より依頼された資料の作成、検査の立会い（同行含む。）などを行うものとします。

ア 予算決算事務に関すること

イ 照会回答事務に関すること

ウ 調査統計事務に関すること

エ 市監査事務等に関すること

オ 視察受入事務に関すること

カ その他本指定管理業務の検査などに関すること

8 自主事業

指定管理者は条例、規則、協定書、業務仕様書及び事業計画書に定める業務（指定管理業務）に支障をきたすことがなく、かつ施設の設置目的の範囲内で、施設の利用促進又はサービスの向上のために、独自に企画提案し、自己の責任と費用により自主事業を実施することができます。

なお、実施にあたっては、あらかじめその内容等について、事業計画書に掲げる等、事前に市と協議を行い、承認を得る必要があります。

- (1) 自主事業とは、指定管理者が市営住宅入居者を対象として、買い物代行事業、見守り事業及びその他の通年実施する事業等（住宅使用料等の市の補助業務によって徴収するもの以外の料金を利用者から別途徴収し収入を得る行為）をいいます。
- (2) 自主事業で得た収入は指定管理者に帰属します。ただし、実施に要する経費は指定管理料には含みません。
- (3) 自主事業実施の可否は施設設置目的に照らし判断するため、設置目的からして相応しくないと判断される事業の場合は承認しないこともあります。また、自主事業の実施が本来の指定管理業務に支障を与えていると判断される場合、自主事業の改善又は中止を命じる場合があります。
- (4) 自主事業の実施が認められない場合、申請そのものを辞退する可能性があれば、その旨を事業計画書に明示してください。

9 事業報告及び管理業務の内容の調査・指示・モニタリングの実施

(1) 実績報告

指定管理者は、会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）終了後、4月末日までに管理運営業務に関して、事業報告書を市に提出するものとします。（地方自治法第244条の2第7項）事業報告書に記載する事項は以下のとおりです。

事業報告書は、東松島市情報公開条例（平成17年東松島市条例第8号）において規定する非公開情報に該当する部分を除き、東松島市情報公開条例に基づき請求があった場合に公開に供します。

- ア 管理運営の状況
- イ 運営体制の状況（従業員の採用状況、災害時・緊急時体制等）
- ウ 人材育成の取組（人権研修を含む従業員の研修の実施状況等）
- エ 広報等の実施状況
- オ 文書管理状況
- カ 第三者への一部業務委託実施状況
- キ サービス向上の取組状況
- ク 事故、苦情及び要望の件数、内容とその対応
- ケ 自主事業の実施状況
- コ 入居者等への指導及び管理運営業務実施状況（事故、苦情及び要望等への対応を含む）
- サ 市営住宅等の施設管理業務実施状況
- シ 収支状況（指定管理料及び自主事業等）

ス 管理団体の経営を確認できる財務諸表（貸借対照表、損益計算書等）

ソ その他市長が必要と認める事項

(2) 定期報告

指定管理者は、業務の実施状況について、定期的に以下の業務報告書を市に提出するものとします。

業務報告書を作成する代表的な業務は以下の通りとなります。業務報告書の提出頻度、時期については、市と指定管理者が協議の上で決定します。

「6 指定管理者が行う業務の内容」における主な業務報告一覧

ア	市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務	月例
イ	市営住宅の家賃に関する補助業務月例報告	月例
ウ	市営住宅等に係る各種申請に関する補助業務	月例
エ	入居者等への指導及び管理運営に関する業務	
(ア)	入居者の保管義務違反に関する業務	月例
(イ)	要望・苦情処理に関する業務	月例
(ウ)	事故処理に関する業務	随時
(エ)	市営住宅等の巡回指導業務	随時
(オ)	不法投棄物処理業務	随時
(カ)	防火管理者に関する業務	年度
	※上記のうち、防火管理者に変更があった場合	随時
(キ)	住宅の消防訓練に関する業務	年度
オ	市営住宅等の施設管理に関する業務	
(ア)	市営住宅等の保守点検管理に関する業務	
a	公共建築物定期点検業務	
(a)	建築基準法第12条第2項点検	実施毎
(b)	建築基準法第12条第4項点検	実施毎
b	給水装置・消防防災設備の遠隔監視業務	実施毎
c	給水装置保守点検業務	実施毎
d	共用分電盤保守点検業務	実施毎
e	昇降機の保守点検業務及び遠隔監視業務	実施毎
f	消防防災設備の保守点検業務	実施毎
g	貯水槽水道施設維持管理業務	実施毎
h	自家用電気工作物保守点検業務	年度
i	樹木、植栽、除草等の維持管理業務	実施毎
j	害虫駆除業務	随時
k	共用排水管洗管業務	実施毎
l	量水器更新業務	実施毎
m	緊急通報システム保守点検業務	実施毎
n	消防水利施設保守点検業務	実施毎
o	太陽光発電システム点検業務	年度

p	排気設備保守点検業務	実施毎
q	公園遊具安全点検業務	実施毎
r	調整池貯水設備保守点検業務	実施毎
(イ)	市営住宅等の修繕に関する業務	
a	緊急修繕・小口修繕	月例
b	維持修繕	実施毎
c	空家修繕	月例
(ウ)	市営住宅等の施設情報の管理に関する業務	年度
(エ)	災害等による施設の復旧に関する業務	実施毎
カ	市営住宅の退去に関する補助業務	月例
キ	収入超過者及び高額所得者に関する補助業務	実施毎
ク	法律・条例等の改正に伴う周知に関する補助業務	実施毎
ケ	駐車場の管理運営に関する業務	
(ア)	維持管理業務	月例
(イ)	駐車場に関連する要望、苦情、相談に関する業務	月例
(ウ)	自動車保管場所使用承諾証明書の発行に関する業務	月例
(エ)	駐車場内の事故等の緊急時の対応に関する業務	随時
(オ)	駐車場の集約業務	実施毎
(カ)	配置図の作成業務	実施毎
コ	その他市営住宅等の管理運営に関する業務	
(ア)	入居者の意見の聴取状況（アンケート等の集計及び分析を含む）	実施毎
(イ)	収支状況報告書	月例
(ウ)	その他市長が必要と認める事項	随時

※ 業務報告書の提出期日については概ね以下のとおりとします。

月例	： 毎月作成し翌月に開催する定例会議の際に提出とします。
年度	： 年1回作成し会計年度終了後15日以内の提出とします。
実施毎	： 業務実施毎に作成し業務終了後15日以内の提出とします。
随時	： 業務実施後または事象発生毎に作成し可能な限り速やかな提出とします。

(3) その他随時に行う報告

次のような事項に該当したときは、指定管理者は速やかに市に報告を行うこととします。

- ア 施設において事故又は災害等の緊急事態が発生したとき
- イ 施設の管理運営業務に関して指定管理者が争訟を提起されたとき、又は提起されるおそれがあるとき
- ウ 金融機関との取引が停止となったとき
- エ 施設の管理運営業務に関して有する債権に対して差押え又は仮差押えがなされたとき
- オ 破産、会社更生、民事再生及び特別清算のいずれかの申立てを行うとき、又は申立てするおそれがあるとき、又は破産の申立てをされるおそれがあるとき

カ 定款又は登記事項に変更があったとき、その他適正な管理運営業務に支障を来す事態が生じたとき

10 備品等の管理及び帰属

(1) 管理用備品の取得等

指定管理期間内に住宅管理に必要となるうえで、備品等の取得が必要な場合には、その必要性、取得の方法等に関し、市と協議を行い承認を受けた場合に取得できるものとします。取得した備品については、指定管理業務に必要なものであり、市が指定管理者に購入・調達を指示し、指定管理料により購入しようとするものであることから、市が購入する代わりに指定管理者に購入を依頼するものであるため、その所有権は市に帰属するものとします。

ただし、指定管理者が指定管理料を除く自己の費用により購入または調達した備品等は、原則として指定管理者が自己の責任と費用で撤去又は撤収するものとします。

また、指定管理者の責任により滅失、または毀損した備品の補充については指定管理者が負担することとし、指定管理者が自己の費用により調達した以外の再調達備品については、市に帰属するものとします。

(2) 備品台帳の作成

指定管理者は、指定管理業務を実施するにあたり、指定管理料により備品を取得した場合には、備品台帳を作成し、備品台帳により物品等を整理し、購入および廃棄等をする場合は、事前に市と協議するとともに異動について定期的に市へ報告するものとします。

11 管理運営業務の継続が困難になった場合の措置

指定管理者は、事業の継続が困難となる恐れが生じた場合は、速やかに市に報告しなければならないものとします。その場合の措置については、次のとおりとします。

(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、業務の継続が困難となる恐れが生じた場合には、市は指定管理者に対して改善勧告等の指示を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めることができるものとします。この場合において、指定管理者がその期間内に改善することができなかった場合には、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ものとします。

(2) 指定が取り消された場合等の賠償

(1)の事由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において、指定管理者は、市に対し、そのことにより生じた損害を賠償しなければならないものとします。

(3) 指定管理者の責めに帰することができない事由による場合

自然災害その他の不可抗力等、市又は指定管理者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、市と指定管理者は、業務継続の可否等について協議し、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ものとします。

1.2 引継ぎ及び原状回復等

- (1) 指定管理者の指定後、指定期間開始までの間に、市営住宅等の管理運営業務に関する市及び現管理代行者との引継ぎ、指定管理者の従業員の研修等必要な準備を行っていただきます。また、このために必要な経費はすべて、指定管理者の負担とします。

指定期間開始までの主な準備事項は次のとおりです。

- ア 現管理代行者からの業務引継ぎ
- イ 事業計画、協定書の項目についての市との協議
- ウ 配置する従業員の確保及び業務内容、人権、個人情報保護等の従業員の研修
- エ システムの利用に関する準備（各データベースの整理、管理センター事務所内ネットワーク構築等。ただし、市が貸与する住宅管理システムについては除く。）
- オ 業務に関連する各種規程等の作成及び協議
- カ 施設賠償責任保険の加入
- キ 第三者への一部委託業務に関する協議と委託先業者選定
- ク 施設の保守点検管理業務、修繕業務等の契約準備
- ケ 駐車場施設の管理運営に関する準備
- コ 駐車場契約と駐車場使用料の徴収に関する準備
- サ その他、指定管理業務の円滑な開始に必要な事項

また、指定管理者は、指定期間の満了又は指定の取消しによって管理運営業務が終了したときは、次期指定管理者が適切に施設の管理運営業務を実施できるように本市又は次期指定管理者に引き継ぐこととします。

- (2) 指定管理者が施設設備の原形を変更している場合は、指定管理者の費用負担によりこれを原状に回復して引き継ぐこととします。

ただし、原形変更に関し、市の許可を受け実施したもので市と指定管理者との協議により、原状回復を行う必要が無いとされたものは除く。

1.3 管理運営業務に関する評価

指定管理者が実施する管理運営業務について事業計画書で定めた目標の達成状況などに関し、事業報告書などをもとに、年度終了後に、指定管理者による自己評価、建築住宅課による実績評価を行います。

評価結果については、指定管理者に示し、管理運営業務に反映してもらうほか、結果によっては必要に応じて是正措置をとっていただくこともあります。

1.4 立ち入り検査について

市は必要に応じて、施設、物品、各種帳簿等並びに指定管理業務の実施について、検査を行うことが出来るものとします。指定管理者は、合理的な理由なく、これを拒否できないものとします。

1 5 インボイス制度への対応

令和5年10月1日から、消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）が導入されていることにより、必要な対応が生じる場合は、これに対応すること。

なお、詳細については国税庁のホームページを確認すること

1 6 協議

指定管理者は、募集要項及び本仕様書に規定するもののほか、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、市と協議を行い決定するものとします。