

藤沢市市営住宅等管理業務仕様書
(要求水準書) 別添 1

藤沢市計画建築部 住まい暮らし政策課
2026年(令和8年)7月

【目 次】

I. はじめに

- 1. 趣旨 P 1
- 2. 用語の定義 P 1
- 3. 期間 P 1
- 4. 協定条件の明示 P 1

II. 全体

- 1. 指定管理者を公募する市営住宅等 P 2
- 2. 業務実施体制 P 2
- 3. 個人情報保護 P 5
- 4. 緊急時の対応 P 5
- 5. 実施状況の確認 P 6
- 6. 指定期間の前に行う業務 P 6
- 7. 業務の実施に当たっての留意事項 P 6

III. 入居者に係る業務

- 1. 入居者募集事務 P 9
- 2. 入居手続き事務 P 9
- 3. 入居者等の退去業務 P 10
- 4. 収納業務 P 11
- 5. 家賃等集金及び未収家賃等納付勧奨業務 P 13
- 6. 収入超過者及び高額所得者の対応業務 P 13
- 7. 入居者からの各種申込み・届出に関する業務 P 13
- 8. 入居者の維持保管義務違反に関する業務 P 14
- 9. 家賃関係業務 P 16
- 10. 強制執行等補助業務 P 16
- 11. 駐車場管理業務 P 17
- 12. 日常管理業務 P 17

IV. 施設管理に関する業務

- 1. 市営住宅等の維持管理等に関する業務 P 23
- 2. 共益施設管理業務 P 27
- 3. 法定点検 P 28
- 4. 保全台帳の整備に関する業務 P 28

V. 管理経費及び執行管理	
1. 管理経費等の算定	P 3 0
2. 管理経費の執行	P 3 0
3. 交付時期	P 3 0
4. 事業報告	P 3 1
5. 経理規定	P 3 1
6. 事業報告書の提出	P 3 1
7. 調査及び監査等	P 3 2
8. 指定管理者と市の責任分担	P 3 2
9. 指定管理者の指定の取消し等	P 3 2
10. 引継ぎに関する事項	P 3 3
11. 協議	P 3 3
12. その他の留意事項	P 3 3

I. はじめに

1. 趣旨

本業務は藤沢市市営住宅における維持管理業務を示したものであり、藤沢市市営住宅条例（以下「条例」という。）及び同条例施行規則（以下「規則」という。）並びに関係法令、その他行政機関が定めた計画・指針・要綱・通知等を遵守し、善良な管理者の注意をもって、誠実かつ公正に履行しなければならない。

また、指定管理者が行う市営住宅及び共同施設（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、原則として、募集要項及び市の定める仕様書による。これらの業務における費用は指定管理者との契約にすべて含まれるものとする。

なお、市の定める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。

2. 用語の定義

- (1) 市営住宅とは、条例で定義された全市営住宅をいう。
- (2) 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、住宅敷地内の市が管理する一切の施設をいう。
- (3) 管理事務所とは、藤沢市内に拠点を置き、当該指定管理業務の決定ができるものが所在する場所をいう。
- (4) 指定管理とは、藤沢市が市営住宅の管理権限（処分に該当する使用許可等を含む）を、当該指定を受けた者に委任するもの。
- (5) 市とは藤沢市をいい、業務窓口を計画建築部住まい暮らし政策課とする。
- (6) 家賃等とは、住宅家賃及び駐車場使用料をいう。

3. 期間

開始 2027年（令和9年）4月1日 00:00～

終了 2032年（令和14年）3月31日 ～24:00

4. 協定条件明示

- (1) 指定管理業務を行うにあたり、期間及び指定管理業務における基本業務を基本協定書として業務開始前に締結する。また、事業費等を含む指定管理業務計画等を年度協定として締結する。これらの協定に基づく提出物等がある場合は、指定がない限り業務開始後（年度協定業

務は当該年度の初日）、ただちに提出するものとする。

- (2) 本市が取り組む様々な施策（SDGs等）をよく理解し、協力してこれらの施策を推進すること。

Ⅱ．全体

1．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の所在地及び名称は、別表1「市営住宅等一覧表」のとおりとし、共同施設を含むものとする。

2．業務実施体制

(1) 管理事務所の設置

ア 管理事務所の要件

- (ア) 入居者等への対応窓口となる管理事務所等は、入居者の利便性に十分配慮した、藤沢市内にある鉄道駅から徒歩圏（概ね1.5km）内の場所に設置するとともに、市内に1箇所以上は設置すること。
なお、市庁舎内への設置はできない。
また、指定管理期間開始よりすぐに業務を開始できるよう、準備を行うこととする。
- (イ) 高齢者や障がいのある入居者等の来所にも十分対応できるものとする。
- (ウ) 入居者が各種申請や相談時にプライバシーの確保が十分図れるよう、適切な受付・応接等スペースを確保する。
- (エ) 入居者からの問合せ等の対応に支障をきたさないよう適切な電話回線を確保する。
- (オ) 来所者の利便性を考慮して、適切な台数分の駐車スペースを確保する。
- (カ) 前指定管理者から引き継いだ書類、図面等及び指定期間内に取得した書類・図面・鍵等を保管する保管庫等を管理事務所内等、適切な場所に設置する。

イ 臨時管理事務所の設置

市営住宅の募集時期は市営住宅に入居を希望する者（以下「応募者」という。）の利便性向上のため、臨時の管理事務所を開設するものとする。なお、臨時管理事務所の業務及び開設時間、実施体制等は募集業務を滞りなく対応できるためだけに設置するものとする。

- (ア) 場所 藤沢駅周辺（概ね1.5km）
- (イ) 時期

- ・ 7 月、1 月の定期募集時
- ・ 不定期（年 2 回程度）で行う随時募集時

(ウ) 設置要件

応募者が申し込みや相談時にプライバシーの確保が十分図れるよう、適切な受付・応接等スペースを確保する。

(2) 管理事務所の開設時間

ア 午前 8 時 30 分から午後 0 時、午後 1 時から午後 5 時 15 分まで

ただし、土・日曜日、休日（国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）で定める休日）及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）は除く。

イ 上記開設時間以外でも緊急時の連絡先として、入居者からの緊急連絡等を確実に、24 時間、365 日受け付ける窓口（時間外コールセンター・時間外窓口等）を設置する。

(3) 管理事務所の主な業務

管理事務所では、市営住宅等の入居者に公正公平かつ安全安心な居住環境を提供するため、主に次のサービスを行う。

ア 平日昼間

(ア) 生活環境に関するトラブル等への対応

(イ) 市民・入居者等への情報提供

入居者募集や入居資格・入居申込書の記載方法・家賃制度等

(ウ) 入居者からの相談・手続きの処理等

同居・承継・明渡し等の手続き、自治会運営・駐車場使用申請・家賃納付

(エ) 施設修繕等の受付・措置

入居者や近隣からの施設等の修繕要望の対応

(オ) 緊急通報対応

入居者や近隣住民、市や本市事業により設置された通報機等から緊急対応の連絡があった場合、親族や警察、又は消防等と連携し入居者の安否にかかる対応を行う。

(カ) 連絡窓口

市からの報告や連絡を受ける窓口

(キ) アドバイザー

市からの相談に専門的見地からアドバイスを行う。

(ク) 周知

入居者に対して管理の業務内容の周知を行う。

(ケ) 連携

報告連絡を綿密に行い、取り次ぎ等の市との連携を図る窓口となる。

(ロ) 特殊連携

市が実施する発注工事の事業者や滞納家賃回収業務を担当する職員等との緊密な連携を図り、入居者のサービス向上に努める。

(ハ) 災害時等

緊急時における連絡体制を確保し、入居者の安全及び市との連携を図る。

(ニ) その他

市営住宅の維持管理遂行のために必要となる業務の窓口

イ 平日の夜間・休日・祝日・年末年始

(ア) 入居者等からの連絡により、必要な施設・設備の修繕等の対応

(イ) 緊急時における連絡体制を確保し、入居者の安全を図る。

(4) 実施体制

ア 本業務は、3名の常勤職員が配置されていること。また、募集時や災害時、工事等が行われるにあたり、人員に不足が生じる場合には増員ができる体制があること。増員等の対応は綿密に市と協議を行い、適切な配置を心がけること。

イ 管理事務所には、入居者からの問合せ等に十分対応できるよう開設時間中は常時1名以上の職員が在席するとともに、急な現地調査や緊急措置等の実施にも迅速かつ的確に対応できる適切な人員配置を図る。

ウ 管理事務所には管理責任者を必ず配置する。また、管理事務所を2箇所以上設置する場合には総括責任者を置く。

エ 開設時間外における緊急事態（緊急修繕依頼を含む。）にも、24時間、365日迅速かつ的確に対応できる体制とする。

特に、安否確認や火災等、市営住宅内での入居者の事故・事件に対し、速やかに対応（警察・消防・業者への連絡通報、現地立会い等の実施など）し、市へ報告すること。

オ 地震等大規模災害時に備え、災害発生後48時間以内に管轄住宅すべてを現地調査し、被災状況の報告等が可能となるような体制を構築する。

カ 各種修繕の設計、監理及び検査並びに保守点検業務の検査確認等の実施において、必要に応じて1級建築士を関与させることができる体制であること。

キ その他、市の定める仕様書及び募集要項等に記載された業務を迅速かつ的確に対応できる体制とする。

ク 市の定める仕様書の業務を遂行するために、アの規定に基づき、必要な職員を確保するとともに、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、業務の適正を確保し、処理過程でのチェックを行うこと。

ケ 公営住宅法、地方自治法、藤沢市市営住宅条例等の各種関係法令の規定を理解し、適正な管理を行うこと。

3. 個人情報の保護

- (1) 市営住宅等の管理業務においては、入居者の所得情報や家族構成など重要な個人情報を取り扱うことから、本業務を履行するにあたり、指定管理者が保有する個人情報の取り扱い及び開示等の請求等に応じる手続きについては、指定管理者は、個人情報保護に関する法律に従い、その保有する個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じること。保管・取り扱いについては、万全の体制を整備するとともに、指定管理業務に関し知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。
- (2) 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、業務期間が終了した後であっても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。
- (3) 市営住宅等の管理業務に係る情報の公開については、藤沢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。
- (4) 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。

4. 緊急時の対応

- (1) 開設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速やかに市へ報告すること。
- (4) 入居者に対し、緊急時の連絡先を周知すること。
- (5) 大規模災害時においては、通信体制が不通となることが想定されるため、独自のマニュアル等を作成し、業務開始時に報告を行うこと。

5. 実施状況の確認

- (1) 毎月1回定期的に業務の実施状況（各種修繕工事実施状況・応募・資格審査・入退去・許認可届出状況・苦情トラブルの状況等）を「月次業務報

告書」で報告する。

- (2) 毎年1回、市営住宅等の管理業務のサービス向上を図ることを目的に、管理する全住宅及び入居者（抽出）を対象に利用者満足度調査を行い、その結果を報告する。
- (3) 市は、指定管理者の業務の実施について、随時、立ち入り検査を実施し、又は必要な説明を求めることがあるので留意する。（上記利用者満足度調査含む。）
- (4) 市は、確認の結果、必要があると認められるときは、業務内容について改善を求め、指定管理者はこの指示に従わなければならない。また、指示に従わない場合には、市は指定の取り消しを行うことがある。

6. 指定期間の前に行う業務

指定管理者候補者として選定され、市と協定等を締結した後、管理開始の前日まで、指定管理業務を円滑に行うために必要な次の事項を実施する。このために必要な経費は、指定管理者の管理経費として計上することができる。ただし、業務開始前又は途中で指定の取り消しがされた場合、当該経費の精算は行わない。

- (1) 基本協定項目及び年度協定項目等についての市との協議
- (2) 配置する職員等の確保及び業務内容・人権・個人情報等の職員研修
- (3) 業務等に関する各種規程の作成・協議
- (4) 前指定管理者からの業務引継ぎ（収納事務含む）
- (5) 年度契約の必要な施設保守点検業務等の契約の準備
- (6) 業務開始と同時に、指定管理者名・管理事務所の場所及び連絡先を明示したパンフレットの配布及び入居者が指定管理者に迷うことなく連絡が取れるよう、例えばマグネットシールや緊急連絡アプリ等の配布を行うこと。また、各住宅内にも指定管理者名及び連絡先を記載した表示板を掲示する。
- (7) 指定管理者が当該指定管理業務を行う上で独自事業やサービスを予定している場合は、事前に市の許可を取るものとする。
- (8) 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

指定管理業務の実施に当たっては、別表2に定める藤沢市市営住宅業務表による役割のほか、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) 市営住宅等の適正な管理に努め、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・的確に対応すること。

- (3) 日頃から市営住宅等の巡回に努め、良好な施設の維持管理の確保と居住ルールの周知徹底を進め、安全で良好な住環境の維持を図る。
- (4) 自治会とは、機会を捉えて話し合い、良好な連携協力関係の構築に努め、入居者が互いに支え合い、誰もが安心して暮らせる居住環境の維持を図る。
- (5) 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。
- (6) 指定管理業務を行うに当たって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、指定期間終了後、次期指定管理者に速やかに引き継ぐ。
- (7) 指定管理者は、市が現在使用しているシステムで管理しているデータ等と電子媒体を通じてのデータ連携を行い、業務を実施することとする。なお、現在利用しているシステムは「公営住宅管理システム（NEC製PowerAssistant）」である。

なお、指定管理者のシステムに別途改修費用等が生じた場合は市と協議を行うものとする。

また、指定管理者が作成をした入居者データ等については、指定期間中に変更されたものも含め、市に帰属するものとする。

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。）は、指定管理者が保有するデータを新たに指定する指定管理者が整備するシステムに取り込めるようデータ抽出すること。

- (8) 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。
- (9) 市営住宅等の管理に当っては、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。

ア 地方自治法及び同法施行令

イ 藤沢市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例及び施行規則

ウ 公営住宅法及び同法施行令

エ 藤沢市市営住宅条例及び藤沢市市営住宅条例施行規則

オ 藤沢市公文書等の管理に関する条例

カ 藤沢市情報公開条例及び施行規則

キ 個人情報の保護に関する法律及び同法施行令

ク 藤沢市暴力団排除条例

ケ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

コ その他の関係法令等

市長が指定する要綱、要領、取扱基準等の関係法令、藤沢市市政運営の総合指針、藤沢市住宅マスタープラン、藤沢市市営住宅マネジメント計画等の藤沢市の政策等に関する関係施策

- (10) 市及び指定管理者の間で締結する協定を遵守すること。
- (11) 指定管理者が管理運営に係る各種規程、要綱等を作成する場合は、市と協議を行う。
- (12) 借上型市営住宅所有者（以下「建物所有者」という。）との連絡調整を行うこと。
- (13) 市からの指定管理業務に関する問合わせに対し、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。
- (14) 指定管理業務の実施に当たっては、ホームページを開設し、入居者に対して管理事務所の設置場所及び業務内容等積極的な情報提供を行う。また、別途、設計監理業務委託等を市から受託した際は、維持修繕工事等の入札に関する情報提供を行う。
- (15) 入居者の安全に係る重大な事故等が発生、又は発生のおそれがある場合には、緊急の点検・調査・措置を行うよう指示をすることがあるので、指示に従って、措置・報告等を行う。
- (16) 市が定めた仕様書に定める事項の解釈について疑義を生じたとき、又は基本協定等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。
- (17) 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。）又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、市又は新たな指定管理者と十分な事務引継を行うこと。

Ⅲ. 入居者に係る業務

1. 入居者募集事務

- (1) 入居者募集は、市と協議のうえ実施し、次の業務を行うこと。
 - ア 募集計画策定用資料の作成（指定管理者による募集方法の提案も含む。）
 - イ 募集案内書等の作成及び広報資料、ホームページ資料の作成
 - ウ 入居申込書等の配布（出先機関への配布を含む）
 - エ 入居相談への対応、申込書の受付
 - オ 申込書の予備審査
 - カ 申込者名簿の作成
 - キ 抽選会の実施及び結果の報告
 - ク 当選者及び補欠者への抽選結果の周知

2. 入居手続き事務

- (1) 入居説明等の実施
 - ア 入居決定者に対し、入居手続関係書類を送付し、入居説明を実施すること。（書面による説明・必要書類の審査・敷金納入確認・鍵渡など）
 - イ 特定入居者（藤沢市市営住宅条例第6条に該当する方）に対し、入居手続関係書類を送付し、入居説明を実施すること。（書面による説明・必要書類の予備審査・敷金納入確認・鍵渡など）
- (2) 入居資格審査
 - ア 入居予定者名簿を作成し、適切に応募住宅への斡旋を行うこと。
 - イ 入居予定者に対し、入居資格審査日等を通知すること。
 - ウ 入居資格審査を実施し、その結果を市に報告すること（入居手続関係書類の審査・受理）。
 - エ 資格審査の結果、入居予定者が入居条件を満たしていないことが判明した場合は、必要に応じ、市の指示に従って、当該入居予定者に説明を送付すること。
 - オ 入居決定者が辞退する場合は、辞退届を受理すること。
 - カ 入居者募集に必要な情報を管理し、適切に運用すること。
- (3) 公募以外の入居等
 - ア 災害等に伴う一時避難者の受入れ
 - (イ) 災害等による市営住宅への一時避難手続関係書類の審査・受理をし、鍵を手渡す。
 - (イ) 鍵の授受の際、期間の原則を説明する。
 - ・火災は2箇月まで

- ・地震は6箇月まで

(り) 期間が過ぎた場合は、当該住宅を明け渡すよう指導する。

イ 住替え

住替えを希望する入居者の状況の聞き取り及び入居市営住宅変更希望理由書及び関係書類の審査・受理をすること。

3. 入居者等の退去業務

市営住宅の退去相談があった場合は、法令・条例又は規則にしたがって必要な指導を行うこと。

(1) 市営住宅退去明渡届の受付・審査

入居者から市営住宅を明渡す旨の通知を受けたときは、別表3「市営住宅の修繕等費用①負担区分（入居者負担分）についての取扱基準（以下「修繕等負担区分」という）」に基づき、退去予定者及び指定管理者にて現状確認の立ち会いを行い、次により処理する。

ア 家賃等の納付状況の確認、並びに市営住宅の増築・模様替えの有無について調査し、適切に指導を行う。

イ 当該市営住宅を調査し、入居者が負担すべき修繕の範囲を確定し、施工又は納付の指導を行う。

ウ 退去者が明渡し修繕を拒否した場合又は明渡し修繕を実施しない場合は、口頭又は文書指導を行い、その結果を書面にて市に報告する。

エ ア及びイについて、その結果を確認し、必要に応じ市に報告する。

(2) 未納家賃及び未納駐車場使用料（以下「未納家賃等」という。）の確認及び支払指導、連絡先確認

ア 退去予定者の家賃等を確認し、滞納があれば納付するよう指導すること。

イ 入居者が死亡していた場合は、相続人又は保証人に納付するよう指導すること。

ウ 退去者、相続人又は保証人（以下「退去者等」という。）の住所及び連絡先を確認すること。

(3) 退去時検査及び鍵の取扱い

ア 退去者等立会いの上、退去の状態を検査し、修繕等負担区分により原状回復を指導すること。

<修繕等負担区分>

- ・入居者の負担は修繕等負担区分のとおり。

（襖及び障子の取替・畳の取替・網戸の取替など）

- ・指定管理者（市）の負担は別表4「修繕等費用②負担区分表」のとおり。

(上記以外の機能維持修繕費用)

※(ただし、指定管理者(市)の負担となっている部分であっても、ペット等の飼育などによる、善管注意義務違反による通常使用を超えるような毀損、損耗が認められる場合は、入居者の負担となる。)

イ 退去者等が原状回復・修繕等の措置を行った場合、再度検査を行うこと。

ウ 検査後、退去者等から鍵を受領して、補修完了後、速やかに新鍵(仮鍵)への取替えをし、旧鍵を処分すること。

(4) 家賃・敷金の精算・還付

ア 敷金精算に必要な書類を作成し、市へ提出すること。

イ 敷金の還付金が発生すれば、退去者等に還付するための書類を提出させること。

ウ 未納家賃等がある場合は、敷金を充当すること。

エ 退去者等に対し、未納家賃等の請求すべき金員があれば、納付書を退去者等に送付すること。

オ 退去立会い時に、退去者等による原状回復・修繕等の対応が困難であると認められた場合は、退去者等から同意書を提出してもらった上で、指定管理者が原状回復に必要な修繕を行い、敷金を当該費用に当てることできる。また、充当後の敷金の残金は、未納家賃等へ充当する。不足額が生じる場合は、退去者及び保証人等に請求し、極力、当日清算を行うこと。還付が発生する場合には書類の提出をさせる。

4. 収納業務

地方自治法第243条の2第1項の規定に基づき、家賃等の収納業務は別途、市営住宅使用料等収納事務委託契約を締結することにより行う。ただし、この収納業務委託で得られた家賃等は市の歳入となるものとする。また、市営住宅等使用料収納事務委託契約は、当該指定管理業務の下部業務となることから、費用は指定管理料に含むものとする。

(1) 家賃等収納業務

ア 口座振替

(ア) 口座振替加入を勧奨する。

(イ) 口座振替事務に係る、入居者や金融機関からの問い合わせに対処する。

(ウ) 入居者から金融機関を通じて、口座振替開始又は解約届出書の提出があった場合は、内容を確認し市へ連絡する。

(エ) 新たに口座振替を開始した者又は振替口座を変更した者へ口座振替開始通知書を送付する。

- (オ) 口座振替不能が続く入居者に対して、預金口座の適正管理について指導する。
- (カ) 口座振替関係書類を適正に保管管理を行う。
- イ 納入通知書・納付書の送付
 - (ア) 年度分（４月から翌年３月まで）の納入通知書を市が指示した期日までに入居者に送付する。
 - (イ) 納入通知書の訂正・変更又は再発行が必要な場合は、新たに納入通知書を作成し、入居者に送付する。
- ウ 現金による収納
 - (ア) 訪問又は窓口で家賃等を現金受領したときは、領収書を交付し、台帳の整理を行うこと。
 - (イ) 現金を受領した場合は、可能な限り当日中に市の指定する金融機関に納入通知書により納付する。当日中に納付できないものは金融機関の翌営業日に必ず納付する。この場合において、当該現金を適正に管理すること。
 - (ウ) 毎日（事務所の開設日に限る。以下同じ。）、当日分の収納データを当日中に収納台帳に記録する。
 - (エ) 納入書等は適切に管理し、年度終了後は市の指示に従い適切に保管すること。
- (2) 共益費徴収業務及び点検代行業務
 - ア 緑ヶ丘住宅及びサンシルバー藤沢住宅はエレベーターが設置されており、入居者の負担で保守点検を行っている。このため、共益費を管理する入居者の代表者から実費費用を徴収し点検を行うこと。指定管理者は１箇月に１回、各住宅の住宅自治会などで決められた代表者に対し、エレベーターの維持管理に要する実費費用の負担額を算出し、請求、収納する。徴収方法等については、提案を受けて市が承認する方法で行うこと。なお、共益費の収納に係る経費（請求書作成・郵送代・口座振替手数料・収納消込み業務・督促業務等）はすべて指定管理者の負担とする。

なお、滞納等により不足が生じた場合は理由を確認し、必要に応じて指定管理者が負担するものとする。

指定管理者が行う専門業者との契約に伴う事務経費は当該指定管理業務に含むこと。
 - イ 各住宅における共益費の徴収及び管理を、指定管理者が独自で住宅ごとに契約することを妨げない。

5. 家賃等集金及び未収家賃等納付勧奨業務

(1) 家賃等集金及び未収金回収業務

- ア 納付期日以降の未納分を対象として、市の指示に従い、戸別訪問による集金及び納付勧奨を行う。
- イ 家賃等の納付について、入居者の相談を受ける。
- ウ 市が指示する者については、市が定める日時に、訪問等により集金及び納付指導を行う。
- エ 市の指示により、納付指導記録に関する資料を作成し提出する。

(2) 法的措置（明渡訴訟）に関する補助業務

- ア 明渡訴訟及び強制執行対象者から、滞納家賃等の支払に関して相談があった場合には、市に案内すること。
- イ 滞納家賃等の持参・送金や、住宅明渡届の提出があった場合には、直ちに市に報告し、市の指示に従って対処すること。

6. 収入超過者及び高額所得者の対応業務

(1) 収入超過者

収入認定により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、収入超過者に認定された入居者に対し、住宅の明渡し努力義務があることを指導する。

(2) 高額所得者

収入認定により市営住宅に引き続き5年以上入居し、最近2年間引き続き条例で定める収入基準を超え、高額所得者に認定された入居者に対し、定期的に住宅の明渡し指導（面談等）を行うとともに、県公社賃貸住宅等の斡旋（情報提供）をするなど、スムーズに住宅を明け渡せるよう努める。また、折衝内容を市に報告すること。

7. 入居者からの各種申込み・届出に関する業務

関係法令・条例・規則・要綱及び取扱基準等に従って行い、必要な指導を行う。また、申込みに応じて、申請書を整理し、事務処理簿の作成を行う。

(1) 申請の受付及び通知書等の送付

入居者からの申請について、次の申請書等の受付・審査を行い、市に報告し、市の決裁後、各種通知書等を送付すること。

- ア 市営住宅同居承認申請書
- イ 市営住宅入居承継承認申請書
- ウ 市営住宅入居者収入申告書・収入認定額変更申立書

- エ 市営住宅模様替・増築承認申請書
(借上型市営住宅については、建物所有者と協議要)
- オ 誓約書
- カ 市営住宅駐車場使用許可申請書
- キ 市営住宅家賃減免・徴収猶予申請書
- ク 市営住宅保証人変更承認申請書
- ケ 行政財産使用許可申請書

(2) 届出の受付

入居者からの届出について、次の届出書等の受付・審査を行い、市に報告すること。

- ア 市営住宅入居世帯員異動届
- イ 市営住宅退去・明渡届
- ウ 市営住宅駐車場明渡届
- エ 市営住宅保証人住所等変更届
- オ 市営住宅入居者長期不在届

8. 入居者の維持保管義務違反に関する業務

入居者の次の維持保管義務違反行為について入居者への事情聴取又は現地調査等により実態を把握し、適切に是正指導を行い、必要に応じて市に報告すること。

また、通報や巡回・調査時等に発見した場合は、現地にて、緊急指導を行うなど、臨機に対応すること。

- (1) 故意に市営住宅や駐車場・公園・集会所・樹木を含む関連施設等（以下「市営住宅施設等」という。）を毀損しているとき。ただし、景観保護や緊急対応に関する場合を除く。
- (2) 市営住宅の用途以外に利用をしていることが分かった場合。
- (3) 市の承認がある者以外（以下「不正入居者等」という。）を同居させているとき。なお、不正入居者等の居住確認及び指導等は次のとおり行う。

ア 不正入居者等

不正入居者・同居未承認者・承継未承認者・市営住宅を他の者に転貸し又はその入居の権利を他の者に譲渡した者。

イ 入居実態の把握

入居完了届等により、不正入居者等の入居実態の把握を行う。

ウ 居住確認及び指導（一次対応）

把握された不正入居者等に対し、居住状況を確認の上、必要な手続きの

指導及び現地確認を行う。

エ 明渡し指導（二次対応）

一次対応により、居住確認及び指導を行った者のうち、不正入居と確認され、退去等の対応と取らない場合は、面接により名義人に対し明渡し指導を行う。

(4) 無断退去対応業務

市営住宅の入居者に無断退去の疑いがある場合は、次のとおり現地調査等を行う。

ア 調査対象者

収入調査結果・文書未到達・近隣情報等による無断退去推定者等

イ 事前調査

無断退去推定者について、家賃納入状況・保証人等関係者への問合せにより事前調査報告書を作成し市へ提出する。

ウ 連絡案内書の掲示及び現地調査

電気・水道などライフライン等の現地調査に基づき、玄関扉に連絡案内書を掲示するとともに現地調査報告書を市に提出する。

エ 立ち入り検査

連絡案内書掲示1箇月経過後、市と立ち入り検査を行う。検査時には警察等の立ち合い準備のほか、連絡案内書を回収し、玄関鍵の取り換え、今後の連絡先についての表示等、諸手続きを行う。

オ 置き去り品の搬出及び保管整理

無断退去認定後、置き去り品の搬出及び保管整理を行う。

(5) 市営住宅等を不法占有（名義人の死亡等の後に地位承継できない同居者が居住し続ける場合等）が判明したとき。

(6) 市営住宅等を市の承認を得ず、模様替又は増改築が判明したとき。

(7) ペットを飼う等の周辺環境を害し、他者に迷惑をかける行為をすること。避難梯子や仕切り版など、災害時に利用できない状態となっていることが判明した場合。

(8) 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。

（直近、3箇月以内において、近隣等の別の住宅での生活実態がある場合など）

(9) 市営住宅等の用途を変更すること。

9. 家賃関係業務

(1) 収入認定

ア 次年度の家賃決定のため、収入申告書及び説明資料等を作成し、配

付する時期を市と協議のうえ入居者に配布する。

イ 収入申告書を提出しない入居者に対し、提出を促し、9月末までにすべて回収できるよう万全を期すこと。

ウ 収入申告書等の受付及び審査を行うこと。

エ 収入申告書等の記載内容を市から提供される所得調査一覧表により確認すること。

オ 収入申告書等に基づき法令等に従って適切に収入を市が認定及び再認定する前に、一次審査(事前審査)すること。

(2) 家賃決定補助業務

ア 収入認定した収入等の情報を基に家賃算定の補助を行い、収入及び家賃の事前審査を行ったことについて、市へ報告すること。

イ 入居者に対し、市が決定をした収入認定及びこれに基づき作成をした家賃決定通知書を12月初旬までに送付すること。

ウ 収入超過者に対し、市が決定をした収入超過者認定及びこれに基づく家賃決定通知書を12月末までに送付すること。

エ 高額所得者に対し、市が決定をした高額所得者認定及びこれに基づく家賃決定通知書を12月末までに送付すること。

オ 再認定があった場合、市が決定をした収入再認定及びこれに基づく家賃決定通知書を速やかに送付すること。

カ 入居者から家賃減免や徴収猶予の申請があった場合は、市営住宅家賃等の減免に関する取扱基準に従い審査及び家賃算定を行い、市へ報告する。

キ 入居者に対し、必要に応じ、市が作成をした家賃等減免・徴収猶予決定通知書を送付する。

10. 強制執行等補助業務

市が公営住宅法に基づき行う住宅明渡し等請求訴訟、住宅明渡しの強制執行のために必要な補助業務を次のとおり行う。

(1) 居住状況調査

明渡し請求訴訟・強制執行に伴い、市が指示する対象住戸の居住調査等を行う。

(2) 強制執行への同行及び補助

ア 強制執行の催告

対象住戸への同行及び対象住戸の状況確認並びに執行職員の補助を行う。

イ 強制執行補助

対象住戸の撤去備品等の確認、保管家財の保管場所の確保及び運搬車両等の敷地内配置の確認並びに職員の補助を行う。

ウ 強制執行後の対応

強制執行後、玄関鍵の取り替え、今後の連絡先についての表示等、諸手続きを行う。

1 1. 駐車場管理業務

(1) 駐車場申請書等関係業務

法令・条例・規則・要綱・取扱基準等に従って行い、必要な指導を行う。また、申請に応じて、台帳整理等を行う。

なお、指定管理者は、市営住宅使用料等収納事務委託契約により、市が発行する納付書によって使用料の収納ができる。

ア 申請書等の受付及び通知書等の送付

入居者からの申請について、次の申請書等の受付・審査を行い、市に報告し、各種通知書等を送付すること。

(ア) 駐車場使用許可申請書の事前審査及び市への提出並びに報告

(イ) 「車庫証明申請願い」の取次ぎ

(ウ) 駐車場明渡届の事前審査及び市への提出並びに報告

(2) 駐車場点検等業務

ア 駐車場の現地確認を行う。

イ 不正駐車及び放置車両等が判明すれば所有者へ注意・指導を行う。

ウ 駐車場の点検を行う。

エ 必要な修繕を行う。

オ 市に対して必要な報告を行う。

1 2. 日常管理業務

日頃から、秩序維持や建物・施設の巡回点検のため、月1回以上、すべての市営住宅施設等を巡回し、入居者ルールの周知徹底を図るとともに自治会等を通じて各住宅の問題点等の把握に努め、以下の業務を通じて良好な居住環境及び入居者サービスの確保を図る。

(1) 入居管理業務

ア 共通事項

日常管理業務の処理は、次により行う。

(ア) 日頃から防火管理者として、各住宅及び各住戸の消火器等の適切な管理や安全な避難経路の確保等に努める。

※入居中の住戸については、消防設備点検・保守業務を行う際に各

住戸の備え付けの消火器について、使用期限及び消火剤の確認を行い、指導すべき事項がある場合には指導を行う。

- (イ) 日頃から共有部分への物の放置や子供達等の危険箇所への立ち入りを防止するなど災害・事故の予防指導に努め、その発生に際しては速やかに状況を調査し、市に報告する。
- (ロ) 市営住宅施設等に関する自治会、入居者等の苦情・要望等があった場合は、事実関係の調査、対象者への指導、関係機関との連携・調整を行い、誠実に対応すること。ただし、処理困難なものは、意見を付した上で報告し、市から処理方針の指示を受ける。
- (エ) 入居者から提出された申請書・届出書を回収し、又は受付けたときは記載方法について指導し、必要に応じて調査し、その結果を付して市に送付する。
- (オ) 市営住宅の入居者情報を常に整備する。
- (カ) 市が管理事務遂行のために入居者に周知させるべき事項があるときは、これを適切に周知させるほか関係文書の配布についても市に協力する。
- (キ) 外国籍入居者には母国語により市営住宅でのルール説明ができる体制をとる。また、指定管理者が作成をする「外国語案内書」等を利用し、生活に不安な入居者のサポートを適宜実施する。

(2) 連絡・報告業務

ア 住宅巡回指導業務

住宅や関連施設等を巡回・調査する。巡回・調査の際、「要望・苦情・相談の処理」の事案があった際には、当該規定に基づき処理を行う。なお、市が随時に実施する住宅パトロール時には必要に応じて同行するものとし、写真撮影や記録等を行い、市の指示、指摘について適宜対応する。また、毎月の住宅巡回・調査時には、四半期に一度は、住宅毎の自治会役員等を訪問し、連携の強化を図るとともに、結果については月ごとに報告し、問題点等があれば、適宜対応する。

また、次の事項を発見したときは、適切な指導及び措置をした上で速やかに市に報告する。

- (ア) 市営住宅等がき損又は破損するおそれがあるとき。
- (イ) 市営住宅の入居者が無断で増築又は模様替えをしているとき。
(エアコンの設置・パラボラアンテナ等の設置)
- (ロ) 市営住宅内の敷地を無断で使用しているとき。(看板・ポスター等の設置)

※特に注意すべきは、市営住宅は公営施設であり、選挙ポスター等

を貼ることができないため、速やかに撤去の処理を行うこと。

(エ) 違法駐車

(オ) その他市営住宅等の管理上支障があるとき

イ 安否確認等事故未然防止対策業務

市営住宅内の集合ポスト及び牛乳受等に、新聞や郵便物、乳飲料等が放置されている場合は、近隣の入居者に聞き取りを行った上、現地での安否確認を実施するなど、住宅内での入居者の事故・事件に対し、速やかに対応（警察・消防・業者への連絡通報、現地立会い等）し、市へ報告すること。

(3) 住宅自治会等との連携・支援等

ア 住宅自治会の結成及び運営支援

住宅自治会の結成について、自治会準備委員会の運営、自治会会則の作成等の事前準備、自治会費・共益費の分担額の提示、「市営住宅集会所使用要綱等」による集会所運営等、住宅自治会の結成支援を行う。

また、住宅自治会結成後は、自治会運営方法に対する相談への対応など、継続的な運営支援を行う。

イ 要望・苦情・相談の処理の手順

要望・苦情・相談を受けたときは、住宅自治会や入居者と連携をとりながら、速やかに現地確認等を行い支援や指導処理する。ただし、処理困難なものは、意見を付した上で報告し、市から処理方針の指示を受ける。

(ア) 指導処理（一次対応）

生活騒音・迷惑行為・ペットの飼育・長期不在者等の苦情・相談の状況により事実確認等を行い、事実の確認ができたときは、原因者等への口頭・文書指導を行い、処理経過を記録する。

(イ) 市への相談・報告

一次対応によっても解決が図れないときは市に相談・報告し、処理方針の指導を受ける。

(ウ) 市からの処理引継

入居者等から、市へ直接寄せられた苦情・相談等は、指定管理者が引継ぎ、処理結果を市へ報告する。

ウ 共益費の運用指導

共用部分の維持保全のため、住宅自治会で運管理用されている共益費の運用に支障が発生している場合は相談を受けるとともに、支障なく運用できるように対応する。

(4) 連絡調整係の設置

- ア 市営住宅施設等の環境の良好を維持するために、指定管理者は必要に応じて連絡調整係を選任することができる。
 - イ 駐車場の管理に必要な場合は、指定管理者は必要に応じて連絡調整係を選任することができる。
 - ウ 集会所管理のため指定管理者は集会所管理人を選任し、住宅ごとに配置しなければならない。
 - エ 連絡調整係は市営住宅の住民でなくても構わない。また、報酬や謝礼が発生する場合には指定管理料に含む。
- (5) 鍵の管理に関する業務
- 空き部屋の鍵及び付帯施設の鍵について、指定管理者事務室内の施錠できる場所などに鍵保管箱等で適切に管理保管するものとする。
 - ア 退去者から住宅返還日に鍵（入居辞退等、複製された可能性のある場合を含む）を回収した際は、適正に保管する。
 - イ 前項の鍵はできるだけ速やかに新たな鍵へ付け替え、第三者が複製できない状態で保管する。
 - ウ 使用できない鍵は適切に破棄する。
 - エ 付帯施設の鍵においても同様に管理保管をする。
 - オ 必要に応じて鍵を貸し出すことができる。この場合、貸出簿等で所在が明らかとなるよう管理する。
 - カ 入居承認通知書の交付を受けた新規入居者で、当該通知書の提示を受けた場合に限り、2本の鍵の交付を行うものとする。
 - キ 入居者がいる住宅の鍵は、指定管理者事務所にて1本を管理保管する。なお、現在3本の鍵すべてを入居者自らで管理している住戸については、市と協議し、入居者に説明をした上で、承諾を得た者より、鍵のうち1本の返却を受け、指定管理者事務所にて管理保管するものとする。
- (6) 火災及び地震等の災害・事件・事故等の対応
- ア 市営住宅等が火災により焼損した場合においては、必要に応じて現地調査を行い、警察署及び消防署への対応を行い、その状況を市に報告すること。また、必要に応じて所轄消防署長あてに、市の代理人として災証明書の交付申請をするとともに、次の事項について照会する作業を行うこと。
 - (ア) 火災発生原因
 - (イ) 失火者又は放火者
 - (ウ) 出火箇所及び発生時刻
 - (エ) 被災の程度

イ 市営住宅等に台風・地震その他自然災害により被害があったときは、被害状況の確認を行い、その状況を市に報告すること。

ウ 入居者が死亡していた場合は、遺族又は保証人に連絡をとること。

エ 被災者の一時収容業務の対応

(火事発生時など、入居者や市民の一時避難所として数日単位の利用)
被災者の一時収容業務とは、被災住宅入居者の一時収容が必要であると判断した場合において、市の指示に基づき行う被災住宅入居者の一時収容に必要な業務をいう。なお、一時収容は、類焼・冠水又は第三者による放火等で、自己に責任がない事由により住宅を使用できなくなったものについて当該住宅の復旧工事が完了するまでの間に行うものである。

オ 被災者の一時使用住宅の提供業務の対応

被災者の一時使用住宅の提供業務とは、次に掲げる(ア)又は(イ)に係る場合において、市の指示に基づき行う被災入居者又は市民が一時的に、代替住宅として市営住宅を使用するために必要な業務をいう。

なお、市営住宅の中に当該被災者が一時使用できる空き部屋がある場合は、市と指定管理者の協議に基づき、臨時修繕等により提供するものとする。

(ア) 類焼及び冠水による被災住宅の補修が長期にわたる場合

(イ) 火災による被害が甚大であり、被災住宅の復旧が困難である場合

カ 大規模災害があった際は、全国から被災者を積極的に受け入れることから、物品等の購入等を含め、弾力的な業務運営で市に協力すること。

キ 被災者の一時使用住宅の返還業務

被災した住宅の補修等が完了した時点において、市の指示に基づき行う被災入居者が一時使用していた住宅の返還に関する業務を行うこと。

ク 被災住宅の処理業務

被災した市営住宅等の復旧等に係る業務を行うこと。

(7) 市営住宅等の防火管理

ア 住宅ごとに防火管理者を選任し、消防署への届出を行うこと。

イ 消防法に基づく防火対象物定期点検報告等の業務を行うこと。

ウ その他消防法に規定される業務を行うこと。

*別添2「藤沢市市営住宅等設備保守点検等業務説明書」のとおり

(8) 行政財産使用許可の事前調査等

自治会防災倉庫・電柱・支線など、住宅等用地の使用についての相談・申請があった場合、市の指導・助言による事前現場確認を行い、市への行政財産使用許可申請等を行わせること。

(9) 施設賠償責任保険への加入について

指定管理期間を対象として、次のとおりの補償項目及び金額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。

ア 敷地・建物・昇降機

身体 3, 0 0 0 万円、事故 3 億円、財物事故 1, 0 0 0 万円

イ 駐車場

身体 3, 0 0 0 万円、事故 3 億円、財物事故 1, 0 0 0 万円

(10) 防火・防犯及び集合住宅における共同生活の注意事項等について

「入居者への周知ビラ」等を適宜作成し、入居者への啓発活動を行うこと。

(11) 募集時の応募傾向、予算・決算時の資料等、市営住宅政策に必要なデータの分析及びその統計資料等を作成し、市に提供すること。

(12) 神奈川県営住宅、神奈川県住宅供給公社等の申込書等を窓口に置き、市民の相談に応じること。

IV. 施設管理に関する業務

1. 市営住宅施設の維持管理等に関する業務

市営住宅・共同施設等を良好かつ安全に維持管理するため、これらを定期的に巡回し、目視あるいは手の届く範囲での部分打診等により維持管理状態の確認を行い、必要に応じて以下の該当する業務の留意事項等に則り、迅速に対応・措置する。

(1) 維持修繕業務

ア 共通事項

維持修繕等（計画改修等を含む）業務の実施に当たっては、次のとおり行う。

- (ア) 維持修繕等に伴う予算執行においては、費用の効率的な執行に努め、発注においては市内中小企業者の受注機会の確保・拡大を図るものとする。
- (イ) 維持修繕等工事の実施に際しては、相当の知識及び経験を有する者を従事させる。必要に応じて専門資格者の配置を行うものとする。
- (ロ) 維持修繕等工事は、業務執行から監理、検査及び代金支払まで一切を行う。なお、これらに要する経費の執行状況については、毎月、市に報告を行うものとする。
- (エ) 維持修繕等工事の負担区分は、原則として別に定める、別表3「市営住宅の修繕等費用①負担区分（入居者負担分）についての取扱基準」及び別表4「市営住宅の修繕等費用②負担区分（市と指定管理者負担分）についての取扱基準」に基づき行う。
- (オ) 前項の市が負担すべき区分であっても入居者の責に帰する修繕については、入居者の負担となる。また、これにより難いと認められるものについては、市と協議する。
- (カ) 市からの維持修繕等工事について、指定管理者が直接受注をする場合は、市の指示に応じた修繕工事単価表を作成し、提出を行うものとする。
- (キ) 指定管理者が維持修繕等工事を行う場合は、対象箇所の現状等を調査し、住宅の躯体に影響が発生する工事を行う場合は、市と協議を行い施工する。
- (ク) 指定管理者が行う維持修繕等工事において、一定の検査基準を作成し備えるものとする。
- (ケ) 維持修繕等工事が完成したときは、完了検査をするため検査員を任命し、検査基準に即した検査を行うものとする。

- (コ) 維持修繕等工事の完成によって住宅等の財産に増減を生じたものについては、完成報告書に關係図書を添えて市に提出する。
- (サ) 市が行う計画改修工事等の予算計上のため、参考資料を作成に協力する。計画改修予定住宅等を対象に現況等についての現地調査及び資料の作成を行い市に提出するとともに、次年度予定箇所等の確認や優先順位等の検討を行う。

イ 緊急修繕

雨漏り修理や床板腐食修理など、日常生活を確保するために緊急に実施することが必要な修繕であり、入居者の通報等に基づき、指定管理者の判断で24時間、365日迅速に対処を実施する。

緊急修繕を行うときは、その修繕の要否・緊急の度合及び負担区分を調査し、市の負担において行う必要があると認められ、かつ日常生活に支障があるときは、速やかに修繕等を行う。また、入居者の負担区分であっても、緊急を要する場合は速やかに修繕等を行い、費用を入居者に請求する。

- (ア) 入居者から通報があった際は、緊急性を含め修繕の要否を速やかに判断し対応する。修繕を行う前に修繕負担区分に基づき負担区分を判定し入居者に伝える。
- (イ) 内容によっては、現地の状況を確認するため現場で判断する。
- (ウ) 修繕の実施及び工法は、「藤沢市市営住宅マネジメント計画」を参考とし、建物・設備の現況や今後の改修計画も十分考慮し、最小の経費で最大の効果が上がる方法により指定管理者の責任において実施する。
- (エ) 費用が100万円を超えられるもの、及び災害等に係る修繕については事前に市と協議する。
- (オ) 緊急修繕完了後速やかに市に報告をする。

ウ 計画改修工事

市有財産の適切な維持管理を図るとともに、主に建物の長寿命化を目的とした改修計画に基づき、毎年度予算の範囲内で市が発注を行う改修工事である。

改修工事の実施に当たっては、市から工事内容を適宜指定管理者に連絡をするため、工事前には十分な協議を行い、入居者等の安全対策について適切なアドバイスを行うとともに、自治会・入居者等への説明及び苦情処理も適切に対応する。

(ア) 計画改修工事の内容

- a 屋上防水、住宅鉄部・配管等の塗装等、建物・設備の保持、劣化防止工事

- b 漏水防止・漏電防止・外壁補修・ガス漏れ防止等、生活上の障害・事故防止工事
- c 電気幹線工事・流し台等取替え工事・集合郵便箱取替え工事等、生活向上等対策
- d 空き部屋修繕・建具等改修工事・給水塔維持補修工事・共益設備改修工事等、居住環境対策
- e 階段室の手摺り設置・階段のノンスリップ設置等、高齢者対策工事
- f その他、修繕工事計画による工事

(4) 指定管理者に発注した設計施工工事の留意事項

必要に応じ市は指定管理者に設計施工工事の発注をする場合がある発注の際は次のとおり実施する。

- a 指定管理者は、当該年度の実施計画に従い現場調査及び実施設計を行い、「積算資料」（財団法人経済調査会発行）及び「建設物価」（建設物価調査会発行）により当該工事の価格を適正に積算する。なお、実施設計に必要な関係官庁等の協議を含むものとし、実施設計の内容及び工事価格については市の確認を受ける。
- b 藤沢市契約規則等の市の財務会計基準に準ずる方法で入札を実施し、工事業者を選定する。
- c 工事は、当該工事内容に必要な資格又は知識及び入居者との調整などの経験を持った者に工事監理をさせ、工事完了時には指定管理者自らが検査を行い、目的どおり工事が実施されていることを確認する。
- d 工事の施工・設計及び工事監理業務を契約する場合は、藤沢市に入札参加登録をしている者で、かつ、藤沢市より指名停止の措置を受けていないものとする。
- e 別途契約にて委託する修繕工事の事業予算額は、主に、工事費・調査設計料及び工事発注等の経費の合計額からなり、当該年度の工事が完了した時点で、市の確認を受け、工事・設計及び工事発注等の経費にかかる工事委託契約をもって精算する。
- f 工事費用に社会資本整備総合交付金等の交付を受けて行う工事を含んでいる場合は、市及び国費予算の執行に関連する必要な資料の作成を行うとともに、市が会計検査等を受検する際には、当該工事にかかる関係資料（設計図書・入札などに際して設定する予定価格の算出根拠・工事の実施状況・その他市

が指示する資料) の提供、その説明などについて市の業務の補助を行う。

- g その他国の補助を受けて行う工事（例：防衛省補助金等）についても前項と同様の対応とする。
- h 工事完了年度から起算し、最低５年間は当該業務の責務を負うものとし、関係書類についても保存する。
- i ５年が経過したとき、関係書類は市に移管するものとする。
- j 詳細は、社団法人日本住宅協会「公営住宅の整備」「地域住宅計画必携」のとおりとする。

エ 空き部屋修繕

市の募集計画に基づき、新たに入居決定又は入居予定となった空き部屋を対象に行う修繕であり、市からの指示により毎年度予算の範囲内で、以下により実施する。

- (ア) 修繕の実施に当たっては、事前に市から指示された住宅を調査し、工事内容を確定後実施する。ただし、修繕費が１００万円を超えるものについては、速やかに市と協議する。
- (イ) 修繕着手後に、修繕内容や修繕費に大きな変更が生じる事態が判明した場合には、その理由とともに変更内容及び修繕費について、速やかに市と協議する。
- (ウ) 前入居者の残置物が残っている場合は、空き部屋修繕の際に適切に処理するものとする。

(2) 維持管理業務

ア 建物・施設の維持管理の為の目視点検等を実施するため、月１回以上巡回し、次の項目について調査すること。

- (ア) 市営住宅等の建物及び付属工作物等の異常
- (イ) 敷地の不適切な使用状況
- (ウ) その他市営住宅等の不適切な使用が行われているもの

イ 調査により、不良が判明した場合は市に報告をすること。この中で原因者が特定できた場合は是正指導し、併せて市に報告するものとする。

ウ 市営住宅等の管理上必要な維持修繕を適正に実施すること。

- (ア) 施設の瑕疵が判明したとき及び入居者等から修繕依頼があったときは、別表３「市営住宅の修繕等費用①負担区分（入居者負担分）についての取扱基準」により、市の負担とされているところの修繕を行うこと。入居者等の負担とされているところは、入居者等の負担で修繕するように指導すること。

- (イ) 自転車置場及び集会所等の保全管理の指導・助言し、安全性が確保できる修繕等必要な措置を行うこと。
- (ロ) 市営住宅等が毀損（落書き含む）等により危険な状態若しくは景観上著しく問題がある場合等にあるときは、応急処置を行うこと。
- (エ) 所有者不明の残置物は、一定期間所有者確認の掲示を行ったうえで、期間経過後処分を行うものとする。
- (オ) 建設時の施工に利用したなど現住宅の維持管理に不必要なもので、生活に支障のある工作物等が見つかったときは、市と協議を行った上で対応すること。
- (カ) 害虫等が発生した場合については、適宜、予防及び駆除すること。
- (キ) 樹木が繁茂し近隣地や道路にはみ出し、支障があると認められるときは、伐採等、臨機に対応すること。
- (ク) 市営住宅施設に不法投棄ごみ等が見つかったときは、撤去及び処分すること。

(3) 機能管理業務

ア 公園整備事業

住宅敷地内の公園・プレイロットの遊具・ベンチ等の補修

イ 集会所及び自転車置場整備工事

損傷の著しいものの改修・鉄部の塗装

ウ 外柵整備修繕

破損外柵の補修・取り替え

エ 樹木剪定

低中木については入居者の負担としているため、高木について実施

オ 法面整備

草刈については、入居者の負担としているため、外柵の外側や傾斜地等について実施

カ 路面整備

生活上支障のある路面の補修・平板ブロックの不陸補正等の修繕

キ 外灯保守

(4) 駐車場・通路の管理業務

駐車場の維持管理及び経年劣化した部分の補修であり、毎年度予算の範囲内で実施する。また、住宅内通路に駐車している違法駐車車両に対して排除等の対応を行う。

ア 駐車場の路面補修

- イ プレート・外柵等の補修
- ウ 違法駐車車両の排除
- エ 外灯等の維持管理等

2. 共益施設の維持管理等に関する業務

設備不良による断水や停電等により、入居者の日常生活に支障をきたすことのないように、次の共益施設等（別添2「藤沢市市営住宅等設備保守点検等業務説明書」のとおり）について、維持管理業務を行う。

また、検査・点検・修繕等の実施に際しては、資格が必要な作業は資格者に対応させること。それ以外の部分でも相当の知識及び経験を有する者を従事させるとともに関係法令等を遵守し、その結果については、定期的に市に報告すること。

また、毎年、次年度の維持管理の検討を行い、資料等を提出の上、市と調整をする。

- (1) 昇降機等保守点検（注1）
- (2) 消防用設備保守点検
- (3) 電波障害対策等施設維持管理
- (4) 水道施設検査等保守点検（注2）
- (5) 水槽施設清掃及び保守点検
- (6) 汚水処理施設保守点検
- (7) 雑排水管清掃業務
- (8) 樹木等維持管理業務
- (9) 遊具等付属施設維持管理・保守点検業務

※（注1）市が所有する昇降機等保守点検はメーカーのフルメンテナンスで実施すること。メーカーで対応できない場合はフルメンテナンスに準ずるメンテナンスを行うこと。これは、指定管理者の指定期間終了後、後任の指定管理者においても継続的にメーカーのメンテナンスが受けられることを目的としている。

※（注2）水道施設保守点検における異常警報通報装置の運用については、各住宅の受水槽の満・減水、高架水槽の満・減水、漏電遮断機の作動など、遠隔地の警報に対応できる体制を指定管理者が自ら整え、専門業者すぐに派遣させられるなど適切に対応する。

3. 法定点検

「建築基準法第12条第2項、第4項」及び「平成20年国土交通省告示第282号」等に基づき、法令の対象となる施設等を法の定めるところに

より行う点検。建築物は3年以内（令和6年度まで）ごと、建築設備（ただし、エレベーターは、「昇降機等保守点検業務」による。）は1年以内ごとに実施し、その結果を市に報告する。

4. 保全台帳の整備に関する業務

(1) 保全管理する上で、最低限次の図面を整理すること。

ア 配置図

イ 各階平面図

ウ 立面図

エ 住戸平面詳細図

(2) 修繕履歴を台帳として整備すること。

(3) 保守点検の台帳を整備すること。整備台帳により作成されたデータ等は市からの要望によりすぐに提出ができるよう整理しておくこと。

(4) 作成された台帳類は市に移管すること。

V. 管理経費及び執行管理

1. 管理経費等の算定

- (1) 市営住宅等の管理運営に要する経費は、市からの指定管理料（修繕費：80,000千円程度／年額を含む）として支払う。

ア 指定管理料は、指定管理者の収支計画に基づき算定した金額を各年度の予算の範囲内で支払うものとし、指定管理者により、業務の効率化（入居者のサービス低下につながらないよう留意すること。）が図られ、収支差額が生じた場合でも、指定管理料の額を精算しないものとする。

イ 毎年度の修繕費は、80,000千円程度（消費税相当額を含む）確保し、順次適切に執行するものとする。

- (2) 各年度の指定管理料の金額は、各会計年度の予算の範囲内で、詳細は協議により、別途協定書で定める。

2. 管理経費の執行

管理経費は、次により執行するものとする。

なお、保守・点検業務のうち、指定期間の開始と同時に契約が必要となるものがあるのであらかじめ市と協議すること。

- (1) 予算の執行については、次によること。

ア 人件費及び事務費等

人件費及び事務費は、申請者からの提案額に基づき協定書で定めた額以内で執行すること。

イ 修繕費及び保守・点検費

修繕費及び保守・点検費は、協定で定めた額を基本に執行し、市へ報告すること。計画的な執行を図り、協定書に記載された経費の支出予定額と大幅な乖離はしないこと。

ただし、災害その他の予測し難い事故等により修繕する必要性が生じた場合で、協定で定めた修繕費が不足する場合は、市と協議し、協定の変更を行う。

- (2) 管理経費の流用

各経費間での流用が必要となった場合は、あらかじめ市と協議すること。

3. 支払時期

指定管理に関わる、支払額及び時期については、別途協定書に定めるものとする。支払時期の内訳は毎月の部分完了若しくは完了払いを原則とし、業務内容に応じて支払うものとする。賞与や増員等がある月についても対応する。

4. 経理規定

(1) 指定管理者は経理規程を策定し、経理事務を行うこと。

(2) 管理口座・区分経理

経費及び収入は、団体自体の口座とは別の口座で管理すること。また、指定管理者としての業務に係る経理とその他の業務に係る経理を区分して整理すること。

5. 事業報告書の提出

指定期間中は、以下の報告書を市に提出すること。これらの報告書については、各項目ごとに報告時期を定めるが、指定期間最終年度の最後の報告においては指定期間の最終日以後90日以内に事業報告を行うこと。

(1) 市営住宅管理業務報告書（毎月）

ア 毎月15日を目途とし、その前月の入退去件数・苦情処理件数・修繕の現状等を、市との月例報告会（定例会）の際、報告書を提出すること。

イ 毎月1回（原則毎月第2又は第3週目）、集金業務に係る進捗状況・納付勧奨データ等を市に提出する。

ウ 月例報告会（定例会）の場合において、報告書に基づき、口頭にて必要な説明を行うこと。

(2) 市営住宅管理業務報告書（四半期）

四半期ごとにその翌月の初めに、修繕契約件数・設備保守点検契約件数等を市に報告すること。

(3) 市営住宅管理業務報告書（年度）

毎年度終了後、市の会計年度終了後90日以内に、管理業務の実施状況・経理状況等を市に報告すること。

(4) 管理報告書

1日の業務内容のうち、次の事項について日報を作成し、適宜市が確認できるよう整えること。

ア 従事人数（休務日等も記載）

イ 市民対応（現場対応職員名・住宅名・内容・時間）やその他の維持管理作業・窓口運営等に関する特記すべき事項（トラブル等）

(5) 報告書の書式

報告の様式は、別途基本協定又は年度協定において定める。

6. 調査及び監査等

市は、地方自治法第244条の2第10項の規定により、指定管理者の管理する市営住宅等の適正を期するため、必要があると認めるときは、指定管理者に対しその管理の業務及び経理の状況に関する報告を求め、実地に調査し、又は、必要な指示を行うものとする。

また、地方自治法第243条の2第1項の規定による徴収事務の委託をした場合は、同条第8項により検査を行うものとする。

7. 指定管理者と市の責任分担

(1) 責任の所在

指定管理者は、本管理業務の実施主体として、そのすべてについて責任を負い、適正な管理を実施するものとする。

(2) リスク分担

市と指定管理者とのリスク分担は、別表5「リスク分担表」のとおりとする。ただし、リスク分担表に定める事項に疑義が生じた場合又は表に定めのないリスクが生じた場合は、市と指定管理者が協議のうえ、リスク分担を決定するものとする。

8. 指定管理者の指定の取消し等

(1) 協定に定めのない事項が生じた場合の措置

市と指定管理者は誠意をもって協議を行うものとする。

(2) 指定管理者の責に帰すべき理由により事業の継続が困難となった場合の措置

ア 指定管理者の責に帰すべき理由により事業の継続が困難となった場合、又はその恐れがあると市が判断した場合は、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。

イ 指定管理者が期間内に改善することができず、業務継続が困難と判断した時は、市は指定管理者の指定を取り消すものとする。

ウ 市に生じた損害は指定管理者が賠償責任を負うものとする。

(3) その他の事由により事業の継続が困難となった場合

災害その他の不可抗力等、市及び指定管理者の双方の責めに帰すことができない事由により、事業の継続が困難となった場合は、市と指定管理者は事業の継続の可否について協議するものとし、その結果、継続が困難であると判断した場合は、市は指定管理者の指定を取り消し、又は業務の全部又は一部の停止を命じることができるものとする。

(4) 市の指示に従わないとき

市は、指定管理者が市の指示に従わないときは、市は指定管理者の指定を取消し、又は業務の全部又は一部の停止を命ずることができるものとする。

(5) 業務の引継ぎ

指定期間の終了又は指定の取消しにより、次期事業者に業務を引継ぐ場合は、円滑に引継ぎを行わなければならない。

9. 引継ぎに関する事項

(1) 指定管理者は、指定期間の終了又は指定の取消し等に際し、市又は市が指定するものに対し、管理業務の引継ぎ等を行わなければならない。

(2) 指定管理者は、指定期間の終了後であっても、市又は市が指定するものに管理業務の引継ぎが終了するまでの間は、管理業務を継続するものとする。この場合の管理業務は別途委託契約を行うものとする。

10. 協議

本仕様書も含む仕様書類又は募集等事務取扱要綱に定めのない事項その他で、市営住宅等の管理を行うにあたり疑義が生じた場合には、指定管理者と市が協議の上定めるものとする。

11. その他の留意事項

(1) 文書の管理

指定管理者が業務に伴い作成し、又は受領する文書等は、藤沢市公文書等の管理に関する条例（平成28年条例第6号）に準じ、文書の管理に関する規程を定め、適正に管理・保存すること。また、指定期間終了時に、市の指示に従って引渡すこと。

(2) 再委託の禁止

管理業務を一括して第三者に委託することは禁止する。なお、専門性が高い又は有資格者が実施しなければならないなど、特殊な業務については、市の承諾を得て、第三者に委託できるものとする。

(3) 貸与品

ア 空き部屋及び共用部の鍵については、指定管理期間中貸与する。また、管理に必要となる図面や帳簿については必要に応じ一時的に貸与することができる。

イ 貸与は預かり証等により行うことができる。

ウ 個人情報に関するものは、個人情報の保護に関する法律のほか、内部

規約等に基づき対応する。

エ 貸与品を返却した場合、写しや貸与品をもとに作成したデータ等は必ず廃棄し、廃棄証明書等を提出する。

(4) 火災保険

市が所有する市営住宅等の火災保険は、所有者として、加入済みである。

《問い合わせ先》

〒251-8601 藤沢市朝日町1丁目1番地
藤沢市 計画建築部 住まい暮らし政策課（市役所 分庁舎3階）
電 話 0466-50-3541（直通）
FAX 0466-50-8223（建築指導課内FAX）
E-mail fj-jutaku@city.fujisawa.lg.jp