

盛岡市市営住宅等指定管理者仕様書

盛岡市建設部建築住宅課

目次

1	本業務の実施条件	3
	(1) 基本的事項	
	(2) 適正な管理に関する事項	
	(3) 市と指定管理者とのリスク分担	
	(4) 管理に要する費用	
	(5) 要求水準	
	(6) 保険及び損害賠償の取扱い	
	(7) 自主事業の実施	
2	入退去に関する業務	7
	(1) 募集関係業務	
	(2) 入居関係業務	
	(3) 退去関係業務	
3	収入申告に関する業務	9
4	苦情処理に関する業務	
5	連帯保証人に関する業務	
6	修繕に関する業務	
7	緊急対応（24時間対応）に関する業務	10
8	住宅の使用に関する業務	
9	防火管理に関する業務	
10	保守管理に関する業務	
11	駐車場に関する業務	11
	(1) 利用関係業務	
	(2) 変更・明渡し関係業務	
	(3) 維持管理関係業務	
12	団地管理人に関する業務	
13	団地自治会に関する業務	
14	建替事業に関する業務	12
15	住環境整備に関する業務	
16	巡回点検に関する業務	
○	別紙1 入退居・駐車場利用手続フロー	
○	別紙2 維持修繕業務実施要領	

- 別紙3 保守管理仕様書集（仕様書No.1～6）
- 別紙4 申請・届出等処理分類一覧
- 別紙5 令和6年度申請・届出等実績
- 別紙6 令和6年度修繕業務実績

本仕様書は、市営住宅等の管理業務について、指定管理者が行う内容と範囲を定めたものです。

なお、市と指定管理者は、業務を実施する上で必要となる詳細事項について協議を行い、これに基づき協定を締結します。

本仕様書に定めがない業務については、市と指定管理者が協議して決定するものとします。各業務水準については、本仕様書及び「市営住宅の維持・管理における要求水準」（以下「要求水準」という。）によります。

1 本業務の実施条件

(1) 基本的事項

ア 業務実施体制の確立

指定管理者は、本業務を遂行するために必要な職員を確保し、業務に適した実施体制を確立するものとします。

また、常設窓口を開設し、市民や入居者からの各種申請・届出、相談、問合せ等に迅速かつ的確に対応するものとします。

イ 業務時間と休日

盛岡市の休日に関する条例（平成元年条例第37号）に規定する市の休日（以下「休日」という。）を除き、午前8時30分から午後5時30分までとします。ただし、緊急修繕、災害、事故等の緊急対応は、休日を含めた24時間対応とします。

ウ 関係法令等の習得及び遵守

指定管理者は、本業務に従事する職員に対して、業務開始前までに関係法令等を習得させ、業務開始後においても関係法令等を遵守するとともに、研修を実施し職員の研鑽に努めるものとします。

エ 個人情報の保護

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）において、指定管理者は、次の義務が課されています。

(ア) 個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。

(イ) 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ないこと。

また、正当な理由がないのに個人の秘密に属する事項が記録された電算処理個人情報ファイルを提供したり、不正な利益を図る目的で個人情報を提供し、又は盗用したときは、刑事罰の対象となる。

(ウ) その他、【別記4】個人情報取扱事務に係る特記仕様書に記載のとおり。

オ 管理経費の執行管理

指定管理者は、本業務の収支に関し、団体自体とは別口座かつ別経理で管理執行するとともに、適正に執行管理するための体制を確保するものとします。

カ 物品等の帰属

(ア) 指定管理者が、指定期間中に市から支払われた指定管理料により購入した物品については、市に帰属するものとします。

(イ) 指定管理者は、市が所有する物品については、盛岡市財務規則（昭和46年規則第33号）に基づいて、善良な管理者の注意をもって使用し、また、常に良好な状態で、使用ができるように保管しなければなりません。

(2) 適正な管理に関する事項

ア 業務の再委託

包括的な業務の再委託については認められません。個別の業務の再委託については、事前に市との協議が必要です。

イ 市内中小企業への発注協力

市内地域経済の活性化を図るため、小規模修繕等の工事の発注、物品や役務の調達等に当たっては、市内登録業者への発注を優先的に行うものとします。

ウ 文書の保存・管理

指定管理者は、盛岡市本庁等文書規程（昭和52年訓令第2号）等に準じた文書規程等を定めることとし、作成・受理した文書を適正に管理・保存するものとします。

また、指定期間終了後は、市に引き渡すものとします。

エ 実地調査の実施

市は、必要に応じて業務状況に関する実地調査を行い、調査結果に基づく指示等を行います。指定管理者は、市から指示があった場合、必要な改善等の措置を講じるものとします。

オ 運営状況の監視と公表

市は、指定期間中、次の取組を基本としながら、指定管理者に対して業務の実施状況等について、月・年度ごとに報告書の提出を求めるとともに、市が必要と認めるときは随時報告を求めます。

また、指定管理者は、施設ごとに定期的な巡回点検や確認を行い、運営状況の把握に努めるとともに、1年度に1回以上、入居者等の意見を直接聴く場を設けるなど、入居者等の意見を幅広く聴き、その反映に努めるものとします。

(ア) 指定管理者が毎年度終了後に提出する事業報告書（地方自治法第244条の2第7項）を検証する。

(イ) 市と指定管理者は、指定管理者制度導入施設における業務の履行状況確認等（モニタリング）を実施し、その結果を公表する。

カ 暴力団排除措置

(ア) 公の施設の使用の不許可等について

指定管理者は、市が設置した公の施設が暴力団の活動に使用されると認めるときは、当

該公の施設の使用に係る許可その他の処分をせず、又は当該処分を取り消すことができるものとします。

(イ) 利益付与処分に関する措置について

指定管理者は、暴力団員等に対し、暴力団の活動を助長し、又は暴力団の運営に資するおそれがある許可その他の処分（法令により既に暴力団排除の措置が採られている処分及び前述の処分を除き、以下「利益付与処分」という。）をしないものとします。

また、指定管理者は、利益付与処分を受けた者が暴力団員等に該当することが判明したときは、当該利益付与処分を取り消すことができるものとします。

キ 環境への配慮

指定管理者は、指定管理業務において省資源・省エネルギーに努めるとともに、廃棄物排出量の抑制、自然・生活環境の保全を行うなど、環境への配慮を行うものとします。

また、関係法令や市の計画に基づき、当該施設におけるエネルギー使用量等を管理し、市に報告するものとします。

(3) 市と指定管理者とのリスク分担

市と指定管理者のリスク分担は、原則として次のとおりとします。

段 階	リスクの種類	リスクの内容	負担者	
			市	指定管理者
共 通	法令等の変更	指定管理者が行う管理運営業務に及ぼす法令等の変更	協議事項	
	不可抗力	自然災害等による業務の変更、中止、延期	協議事項	
申請・準備段階	申請コスト	申請費用の負担		○
	準備コスト	業務引継ぎに要する費用の負担		○
運営段階	運営費の変動	燃料購入単価及び電気料金単価の変動に伴う燃料費の変動（※１）		○（基準内）
		公共料金の料金改定に伴う光熱水費の変動	協議事項	
		上記以外で、市以外の要因による運営費の変動		○
	施設の使用休止	施設・設備の大規模改修等による長期間の使用休止	協議事項	
	施設・設備の損傷	管理上の瑕疵による施設・機器等の損傷		○
		上記以外による施設・機器等の損傷（※２）	○	○
	債務不履行	施設設置者（市）の協定内容の不履行	○	
		指定管理者による業務及び協定内容の不履行		○
	損害賠償	管理上の瑕疵による事故及びこれに伴う入居者等への損害		○
		施設、機器の不備による事故及びこれに伴う入居者等への損害	協議事項	
	運営リスク	管理上の瑕疵による使用休止等に伴う運営リスク		○
		施設、機器の不備や火災等の事故による使用休止等に伴う運営リスク	協議事項	

※１ 基準を超過した部分の燃料費及び電気料金については、市と指定管理者の協議によりリ

スク分担を決定します。

※2 年度協定において定める年間の修繕費及び保守管理費の額を上回る修繕及び保守管理は、市との協議事項とします。

(4) 管理に要する費用

ア 市は、施設サービスの質が低下することがないように、指定管理者に対して、管理に要する費用（以下、「指定管理料」という。）を支払います。

指定管理料は、指定管理者の収支予算書における提案額を基本として、年度協定で定めた額を予算の範囲内で支払います。次の項目を除き、原則的に指定管理料の精算は行わないものとします。

(ア) 修繕費及び保守管理費

指定管理料は、4期（4月、7月、10月、1月）に分割して支払うこととし、支払いに必要な事項については別途年度協定で定めます。

※修繕費及び保守管理費の精算について

市は、年間の修繕費及び保守管理費の額を指定管理料に算入します。年間の修繕費及び保守管理費の額は年度協定において定めます。修繕費及び保守管理費の相互間の予算組替えを認めますが、その合計額に剰余金が発生した場合はその差額を返納し、上回る場合は市と事前に協議をした上で、必要な場合は市から追加して支払うものとします。

イ 施設の改修

本施設は、盛岡市市営住宅長寿命化計画において今後大規模改修や用途廃止等が予定されており、指定期間中に管理戸数や管理設備数が減少する場合があります。この場合、指定管理料が減額となる場合がありますが、施設の状況等に応じて規模や時期が変動するため、別途、市と指定管理者で協議を行うものとします。

また、入居者への説明及び調整、工事期間中の管理運営等についても、市と協議し、必要な業務を行うものとします。

(5) 要求水準

市が指定管理者に求める要求水準は次のとおりとします。

なお、最終的には、市と指定管理者が協議の上、基本協定書を締結するに当たって数値目標（指標）を設定し、管理運営を行うものとします。

また、設定した数値目標（指標）は、市と指定管理者による年度評価を実施する際の基準となるものであり、年度評価の実施後にはその結果を公表します。市は、モニタリング及び年度評価の結果を踏まえ、指定期間終了の前年度に総括評価を実施し、その結果を公表します。

項目	評価指標	要求水準				
		令和 8年度	令和 9年度	令和 10年度	令和 11年度	令和 12年度
市民の平等 使用の確保	定期募集戸数	100戸以上	100戸以上	100戸以上	100戸以上	100戸以上
サービスの 向上	サービス満足度	60%以上	60%以上	60%以上	60%以上	60%以上
管理経費の 縮減	保守管理費の縮 減	100%以下	100%以下	100%以下	100%以下	100%以下
適正な管理 運営	職員研修回数	年10回以上	年10回以上	年10回以上	年10回以上	年10回以上

(6) 保険及び損害賠償の取扱い

指定管理業務の範囲内での指定管理者が負うべき賠償責任については、市が加入している「盛岡市市営住宅等施設賠償責任保険」の対象となります。ただし、当該保険の賠償責任を超えることが想定される業務がある場合は、指定管理者が独自に保険に加入してください。

また、施設内での自主事業等、指定管理者が独自に行う事業については対象外となりますので、その規模等に応じ、想定される賠償責任に見合った保険に加入してください。

なお、市が加入している保険内容は次のとおりです。

ア 保険名称 盛岡市市営住宅等施設賠償責任保険

イ 保険金額（てん補限度額）

(ア) 対人・対物 1事件につき 各1億円

(イ) 免責金額 なし

(7) 自主事業の実施

指定管理者は、施設の設置目的を果たすために、次の事項を遵守の上、自ら企画し、創意工夫で事業を行うことができるものとします。

ア 自主事業の実施に当たっては、あらかじめ市と協議を行うこと。

イ 自主事業を行う場合の事業費は指定管理者が負担すること。

2 入退去に関する業務

(1) 募集関係業務

項目	業務内容
定期募集（年4回）・随時募集	1 空き住戸の調査、募集住戸の市との協議・決定等 2 入居申込書及び案内文書の作成・配布等 3 入居申込書の受理、審査、公開抽選、抽選結果報告・進達等
入居相談・募集案内	1 電話・窓口での入居相談の受付、募集案内等

(2) 入居関係業務

項目	業務内容
定期募集入居 ・随時募集入居	1 入居説明会の開催（「すまいのしおり」による入居者への説明） 2 入居決定通知書・敷金納付書の受渡し、機関保証資料配布等 3 請書等受理 4 鍵の引渡し 5 管理台帳の整理等
入居の承継の承認	1 入居承継承認申込書の受理、審査、進達等 2 管理台帳の整理等
同居の承認	1 同居承認申込書の受理、審査、進達等 2 管理台帳の整理等
同居者の異動の届出	1 同居者異動届の受理、審査、進達等 2 管理台帳の整理等
不正入居者対策	1 情報収集、調査、報告等 2 改善措置等
入居者指導	1 各種申請・届出の指導、受理、審査、進達等
不測の事態（住戸内での孤独死等）	1 相談の受付、情報収集、調査、報告、対策の協議等 2 保証人・警察等への連絡・立会いの依頼等 3 退去手続指導、退去修繕等 4 管理台帳の整理等

(3) 退去関係業務

項目	業務内容
退去	1 明渡届の受理、審査、進達等 2 敷金返還請求書の受理、審査、進達等 3 退去修繕確認、鍵返還受領等 4 管理台帳の整理等
明渡請求・強制執行	1 市が実施する明渡請求・強制執行の補助等

3 収入申告に関する業務

項目	業務内容
収入申告	1 収入申告書の配布、回収、審査、進達等 2 更正申出書の受理、審査、進達等
未申告者の指導	1 未申告者の確認、電話・訪問指導等

4 苦情処理に関する業務

項目	業務内容
苦情処理	1 苦情の受付、調査、検討、処理等 2 処理記録簿の作成、報告等

5 連帯保証人に関する業務

項目	業務内容
変更	1 連帯保証人変更等承認申込書の受理、審査、進達等
指導	1 明渡し時の修繕指導等

6 修繕に関する業務

別紙2「維持修繕業務実施要領」のとおり。

項目	業務内容
空室修繕	1 定期募集住戸の修繕の見積、発注、実施、完了、検査等
随時修繕	1 修繕依頼の受付、調査等 2 見積、発注、実施、完了、検査等
緊急修繕	1 緊急通報の受付、調査等 2 緊急修繕の報告 3 見積、発注、実施、完了、検査等
退去修繕	1 修繕内容の確認、決定 2 検査、報告等

7 緊急対応（24時間対応）に関する業務

項目	業務内容
緊急修繕	1 緊急修繕の受付・報告等 2 調査、緊急補修、被災者の対応等 3 本復旧
災害	1 災害の受付・報告等 2 調査、緊急補修、被災者の対応等 3 本復旧
事故	1 事故の受付・報告等 2 調査、緊急補修、被災者の対応等 3 本復旧

8 住宅の使用に関する業務

項目	業務内容
不使用の届出	1 不使用届の受理、審査、進達等 2 管理台帳の整理等
原状変更の申込み	1 原状変更承認申込書の受理、審査、進達等 2 管理台帳の整理等

9 防火管理に関する業務

項目	業務内容
防火管理	1 防火管理者の任命、届出等 2 消防計画の策定、提出等 3 消防施設（警報装置、消火器、非常通路、送水管等）の点検、補修等 4 消防訓練の計画、実施等 5 入居者の防火・消防意識の啓発等
整備	1 消火器の設置、点検、交換、詰め替え等

10 保守管理に関する業務

別紙3「保守管理仕様書集」のとおり。

11 駐車場に関する業務

(1) 利用関係業務

項目	業務内容
利用	1 利用申込書の受理、審査、進達等 2 利用決定通知書の受渡し等 3 駐車場管理台帳の整理等

(2) 変更・明渡し関係業務

項目	業務内容
変更	1 利用変更承認申込書の受理、審査、進達等 2 駐車場管理台帳の整理等
明渡し	1 明渡し届の受理、審査、進達等 2 駐車場管理台帳の整理等

(3) 維持管理関係業務

項目	業務内容
管理	1 巡回監視等
不法・迷惑駐車 対策	1 調査、報告等 2 貼紙、コンクリートブロック設置等による排除等
維持修繕	1 区画線、フェンス、舗装等の修繕
自動車保管場所 利用決定証明	1 自動車保管場所利用決定証明願の受理、審査、進達等

12 団地管理人に関する業務

項目	業務内容
団地管理人	1 管理人推薦書の受理 2 委嘱状の配布 3 報酬の支払い 4 指導、育成等

13 団地自治会に関する業務

項目	業務内容
団地自治会	1 団地自治会の組織化、指導、育成、活性化対策等 2 連携した団地運営等

14 建替事業に関する業務

項目	業務内容
建替事業	1 建替事業説明会、アンケート調査等の補助業務 2 住替先・仮住居の確保、修繕、入居手続指導、進達等 3 退去調査、残置物の処分・指導等 4 再入居者の入居手続指導、進達等 5 用途廃止住宅の解体までの維持管理等

15 住環境整備に関する業務

項目	業務内容
住環境整備	1 清掃、除草、剪定等の調査、実施等
放置車両等の処理	1 調査、照会、指導、勧告、警告等 2 所有者不明車両等の警察への相談、撤去、処分等

16 巡回点検に関する業務

項目	業務内容
巡回点検	1 建物、駐車場、遊具等の安全点検等 ※遊具等の維持管理については、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針（改訂第3版）」（令和6年6月国土交通省）による。 2 団地管理人、団地自治会、入居者等からの情報収集等 3 空き住戸の点検、保全等