

別添

市営住宅の維持・管理における要求水準

盛岡市建設部建築住宅課

目次

1	本業務実施上の基本的な考え方	2
2	本業務の実施条件	2
3	本業務に関する基本的な要求水準	2
	(1) 関係法令等の習得	
	(2) 個人情報の保護	
	(3) 管理経費の執行管理	
	(4) 環境への配慮	
4	入居者へのサービスに関する要求水準	3
	(1) 業務実施体制の確立	
	(2) 緊急時の対応	
	(3) 災害発生時の対応	
5	入居者の公募業務に関する要求水準	4
	(1) 入居者の公募	
	(2) 入居の手続	
6	入居管理業務に関する要求水準	4
	(1) 常設窓口の開設等	
	(2) 管理情報の処理	
	(3) 鍵の管理	
7	施設管理業務に関する要求水準	4
	(1) 修繕業務	
	(2) 修繕業務及び保守管理業務の再委託	
	(3) 防火管理者の配置	
8	施設の維持に関する要求水準	6
	(1) 施設維持の基本	
	(2) 建物各部（共用部分）	
	(3) 建築設備各部（共用部分）	
	(4) 敷地内工作物、駐車場等	
9	市との協議	8
	(1) 修繕等の次年度実施方針	
	(2) その他	

1 本業務実施上の基本的な考え方

市営住宅の設置目的に沿った施設の効用を最大限に発揮させ、住民サービスの適正な水準を確保することを維持・管理の「目標」とし、当該指定期間において、指定管理者が管理業務を通じて市民に提供すべきサービス等、本業務に係る「要求水準」を次のとおり定める。

2 本業務の実施条件

本業務の実施に当たり、別紙で示す関係法令等を習得・遵守すること。

3 本業務に関する基本的な要求水準

本業務に関する基本的な要求水準は次のとおりとする。

(1) 関係法令等の習得

ア 業務に従事する職員は、業務開始前までに公営住宅法（昭和26年法律第 193号）、盛岡市市営住宅条例（平成9年条例第32号）、盛岡市コミュニティ住宅条例（平成9年条例第39号）等、業務の遂行に必要な全ての関係法令等を習得すること。

イ 業務開始後においても、関係法令等の習熟度を高めるため、職員に対する関係法令等研修を年1回以上かつ必要な都度行うこと。

ウ 業務開始後における関係法令等の改正のほか、関係通知等についても適正に対応すること。

(2) 個人情報の保護

ア 業務上知り得た個人情報は、盛岡市個人情報の保護に関する条例（令和4年条例第38号）等に基づき、適正に取り扱うこと。

イ 市民や入居者のプライバシーに十分配慮し、業務に当てること。

ウ 個人情報の取扱いに関する知識と意識を高めるため、職員に対する研修を年1回以上かつ必要な都度実施すること。

エ 上記を踏まえ、個人情報の管理及び取扱いに関するマニュアルを作成すること。

(3) 管理経費の執行管理

ア 管理経費を適正に執行管理するための体制を確保すること。

イ 管理経費は、専用の金融機関口座を開設し、資金の適正な管理と経理内容の明確化を図ること。

ウ 開設する金融機関口座は、決済用預金とするなど、ペイオフ対策を講じること。

エ 上記を踏まえ、管理経費に係る処理規定等を整備すること。

(4) 環境への配慮

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、環境に配慮すること。

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

報告するものとする。

4 入居者へのサービスに関する要求水準

入居者へのサービスに関する要求水準は次のとおりとする。

(1) 業務実施体制の確立

ア 業務を遂行するために必要な職員を確保し、業務の処理に適した実施体制を確立すること。

イ 組織における指揮命令系統を明確にし、業務の処理過程におけるチェック機能を確保すること。

ウ 業務時間は、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分までとすること。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時間対応とする。

エ 適正で効率的な業務の実施に努めること。

オ 健全な財務状況を確保し、安定した業務の遂行に努めること。

(2) 緊急時の対応

災害発生時等の緊急時において、復旧又は安全対策のために必要な措置を迅速かつ的確に講じるため、次のとおり実施すること。

ア 初動対応の体制

(ア) 早朝・夜間や休日等、就業時間外における体制を確保すること。

(イ) 発生事象を速やかに把握し、初動可能な体制を確保すること。

イ 情報の伝達及び統制

(ア) 連絡体制及び連絡網を整備すること。

(イ) 指揮命令系統を明確化すること。

(ウ) 入居者に対し、緊急時における通報先の周知を徹底すること。

ウ 初動対応及び復旧等

(ア) 安全を最優先した迅速な初動対応（現地調査等）を実施すること。

(イ) 危険等を回避するための的確な安全対策を講じること。

(ウ) 緊急工事の発注に当たっては、公正な業者の選定を行うこと。

(3) 災害発生時の対応

本施設は、現段階では、「盛岡市地域防災計画」に位置付けはないが、今後地震、風水害等の災害発生時には避難場所等として位置付けられたり、災害発生時の状況によっては、随時、協力を求められたりする可能性がある。指定管理者は、別途示す「災害時等における施設利用の協力に関する特記仕様書」及び本市の「指定管理者災害対応の手引き」に従い、あらかじめ必要な体制整備等を行い、協力するよう努めること。

5 入居者の公募業務に関する要求水準

住宅困窮者に対する入居機会を公平適切に提供するとともに、空き住戸期間の短縮による効率的な管理運営を図るため、入居者の公募業務に関する要求水準は次のとおりとする。

(1) 入居者の公募

- ア 募集は、四半期に1回とすること。
- イ ホームページ等により、周知を図ること。
- ウ 周知期間は、受付開始前に概ね2週間確保すること。
- エ 入居可能日は、周知開始日から起算し概ね2か月以内に設定すること。
- オ 上記を踏まえ、毎年度、業務開始前に年間公募計画を作成し、市の承認を得ること。

(2) 入居の手続

- ア 申込みの受付は、1日7時間以上、休日を除き5日間連続して行うこと。
- イ 申込者の窓口での受付待ち時間は、30分以内とすること。

6 入居管理業務に関する要求水準

各種手続の容易性や修繕への迅速な対応等、入居者の利便性を確保するとともに、発生する業務の適切な対応を図るため、入居管理業務に関する要求水準は次のとおりとする。

(1) 常設窓口の開設等

- ア 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こと。
- イ 各種申請・届出書類を常備すること。

(2) 管理情報の処理

- ア 管理台帳により処理すること。
- イ 期限内に処理すること。

(3) 鍵の管理

住宅等の鍵は、管理責任者を明確にするとともに、施錠し保管するなど、厳重に管理すること。

7 施設管理業務に関する要求水準

入居者の生活を維持しながら修繕や保守点検など施設管理を的確に行うとともに、管理経費の適正かつ効率的な執行を確保するため、施設管理業務に関する要求水準は次のとおりとする。

(1) 修繕業務

- ア 随時修繕
 - (ア) 入居者からの修繕依頼に迅速かつ的確に対応する体制を確保すること。
 - (イ) 入居者から修繕依頼があった場合は、必要に応じて速やかに現地調査を行い、盛岡市市

営住宅条例（平成9年条例第32号）、盛岡市コミュニティ住宅条例（平成9年条例第39号）等の規定に基づき、修繕の適否を判定すること。

なお、この判定は即日対応を原則とすること。

また、修繕の適否が明確でない場合は、市と協議の上決定すること。

- (ウ) 修繕に要する費用が入居者の負担となる場合は、その旨を入居者に説明し、必要な指示を行うこと。
- (エ) 指定管理者が修繕を行う場合は、破損の状況や入居者の生活への影響等を勘案した上で修繕の時期を決定し、入居者に通知すること。
- (オ) 指定管理者が実施した点検等により施設の破損等を発見した場合は、速やかに原因等の調査や状況の診断を行い、修繕等適切な措置を講じること。
- (カ) 修繕の施行水準は、原状回復レベルを基本とすること。

イ 退去修繕

- (ア) 入居者から退去の申出があった場合は、当該入居者と日程を調整の上、当該住宅を検査し修繕の範囲を決定すること。
- (イ) 修繕に要する費用が入居者の負担となる場合は、修繕すべき箇所や範囲等について分かりやすく具体的に指示し、修繕が完了次第速やかに確認を行うこと。
- (ウ) 指定管理者が修繕を行う場合は、次回の入居者募集時期等を考慮し、退去後速やかに修繕を行うこと。

ウ 災害による修繕

- (ア) 災害が発生した場合は、市に速やかに報告するとともに、立入禁止等の応急措置を講じること。
 - (イ) 災害による損害の状況（箇所、仕様、数量等修繕範囲）を市に速やかに報告すること。
 - (ウ) 市は、上記報告に基づいて修繕予算を決定し、必要に応じて指定管理者に修繕の指示を行う。
 - (エ) 入居者の過失による火災の場合、修繕費の負担等は市と入居者で決定する。
- (2) 修繕業務及び保守管理業務（以下「修繕業務等」という。）の再委託

ア 業者選定

- (ア) 修繕業務等を再委託する場合における業者選定や契約方法は、透明性と公正性を確保すること。
- (イ) 契約事務に係る処理規定等を整備すること。

イ 選定業者の要件

関係法令の定めによる業者（許可業者、資格者等）を選定すること。

ウ 履行の確認等

- (ア) 修繕業務等を再委託する場合は、監督・検査体制を確保すること。

(イ) 修繕期間中は、監督員を指定して施行状況を監督すること。

(ウ) 修繕が完了した場合は、検査員を指定して検査を行うこと。

(3) 防火管理者の配置

ア 防火管理者を1名以上配置すること。

イ 消防計画を策定・提出すること。

ウ 消防計画に基づき、各団地において消防訓練等を実施すること。

8 施設の維持に関する要求水準

(1) 施設維持の基本

本施設は、入居者や周辺住民等（以下「入居者等」という。）の安全と生活に支障を来たさないよう常に良好な状態に維持すること。

(2) 建物各部（共用部分）

ア 外壁

(ア) 漏水、カビ等の発生により、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

(イ) 仕上材の浮き、剥離、ひび割れ等により、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

イ 屋上

(ア) 漏水がないこと。

(イ) ルーフドレイン、樋等が詰まっていないこと。

(ウ) 金属部分の錆、腐食により、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

(エ) 仕上材の浮き、剥離、ひび割れ等により、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

ウ 建具

(ア) 可動部がスムーズに動くこと。

(イ) 水密性、機密性、耐風圧性が保たれ、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

(ウ) 開閉、施錠が正常に作動すること。

(エ) 金属部分の錆、腐食により、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

(オ) 変形、損傷、ひび割れ等により、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

エ 天井・内壁

(ア) ボード類のたわみ、割れ、外れ等により、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

(イ) 塗装面の浮き、ひび割れ等により、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

(ウ) 漏水、カビ等の発生により、入居者等の生活に安全と支障を来たさないこと。

(エ) 仕上材の浮き、剥離、ひび割れ等により、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

こと。

オ 床

浮き、剥離、ひび割れ、摩耗等により、入居者等の安全と生活に支障を来たさないこと。

カ 階段

歩行・避難に支障がないこと。

キ 手すり

脱落、ぐらつきなどがなく、機能に支障がないこと。

(3) 建築設備各部（共用部分）

ア 照明等

全ての照明・コンセント等が正常に作動するよう維持すること。

イ 電気工作物

全ての設備が正常に作動するよう維持すること。

ウ 通信（電話、テレビ共同受信等）

全ての設備が正常に作動するよう維持すること。

エ 飲料水の供給・貯水

全ての設備が正常に作動し、凍結や漏水がなく、常に衛生的な状態に維持すること。

オ 排水

全ての排水管、排水溝、トラップ、排水口等に漏れがなく、正常に機能するよう維持すること。

カ ガス

本管が固定され、完全に漏れがない状態を維持すること。

キ エレベータ

全てのエレベータが正常に作動するよう維持すること。

ク 消防設備

全ての設備が正常に作動するよう維持すること。

(4) 敷地内工作物、駐車場等

ア 立ち木は、風等により倒木しないように管理を行うこと。

なお、除草、清掃、剪定、消毒等は、原則として入居者が行う。

イ 敷地内工作物は、本来の機能を維持すること。

ウ 駐車場の舗装は、駐車に支障がないよう維持すること。

エ 駐車場の排水設備や区画線等は、本来の状態を保つとともに、車の走行や歩行者の通行に支障がないよう維持すること。

9 市との協議

(1) 修繕等の次年度実施方針

ア 業務報告書に基づき、次の事項について、次年度の実施方針を市と協議すること。

- (ア) 緊急を要する修繕等
- (イ) 災害や事故の復旧対応
- (ウ) 各施設の状態変化
- (エ) 修繕等による入居者の生活への影響
- (オ) 実施する修繕等の優先順位及びスケジュール
- (カ) 維持費の執行状況
- (キ) その他必要な事項

イ 上記の協議を踏まえ、次年度における修繕等を実施すること。

(2) その他

疑義等が生じた場合は、遅滞なく市と協議すること。

関係法令等

1 法令等

- (1) 公営住宅法（昭和26年法律第 193号）
- (2) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (3) 労働基準法（昭和22年法律第49号）
- (4) 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）
- (5) 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (6) 所得税法（昭和40年法律第33号）
- (7) 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (8) 建築基準法（昭和25年法律第 201号）
- (9) 建設業法（昭和24年法律第 100号）
- (10) 消防法（昭和23年法律第 186号）
- (11) 電気事業法（昭和39年法律第 170号）
- (12) 水道法（昭和32年法律第 177号）
- (13) ガス事業法（昭和29年法律第51号）
- (14) 盛岡市市営住宅条例（平成 9 年条例第32号）
- (15) 盛岡市市営住宅条例施行規則（平成 9 年規則第40号）
- (16) 盛岡市市営住宅管理人規則（昭和36年規則第 4 号）
- (17) 市営住宅の家賃に係る利便性係数（平成 9 年告示第 349号）
- (18) 市営住宅の家賃の軽減の基準（平成11年告示第 146号）
- (19) 市営住宅の駐車場の利用料（平成10年告示第 133号）
- (20) 盛岡市コミュニティ住宅条例（平成 9 年条例第39号）
- (21) 盛岡市コミュニティ住宅条例施行規則（平成10年規則第22号）
- (22) 盛岡市コミュニティ住宅管理人規則（平成12年規則第24号）
- (23) コミュニティ住宅の家賃（平成15年告示第46号）
- (24) コミュニティ住宅の駐車場の利用料（平成10年告示第 134号）
- (25) 盛岡市個人情報の保護に関する条例（令和 4 年条例第38号）
- (26) 盛岡市個人情報の保護に関する規則（令和 4 年規則第49号）
- (27) 盛岡市情報公開条例（平成12年条例第51号）
- (28) その他管理運営を行うに当たり必要な関係法令等

2 参考図書等

- (1) 公営住宅管理必携 令和6年度版（一般社団法人日本住宅協会）
- (2) 公営住宅の管理 令和6年度版（一般社団法人日本住宅協会）
- (3) 公営住宅管理の手引（公営住宅管理研究会編集）
- (4) 逐条解説公営住宅法 第2次改訂版（公営住宅法令研究会編集）
- (5) 公営住宅整備・管理の手引 Q&A（国土交通省住宅局住宅総合整備課監修）
- (6) 原状回復をめぐるトラブルとガイドライン 平成23年8月改定（国土交通省住宅局）
- (7) 市営住宅「すまいのしおり」令和7年度版（盛岡市建築住宅課）