

愛媛県県営住宅

指定管理者業務仕様書

愛 媛 県

目 次

第 1	県営住宅の管理運営に関する基本的事項	1
1	管理運営に係る基本理念	1
2	関係規定の遵守	1
3	管理運営を行うに当たっての留意事項	2
第 2	指定管理者が管理を行う施設	3
第 3	業務の実施場所と実施体制等	3
1	業務実施場所	3
2	業務時間	3
3	県営住宅管理システム	3
4	組織体制及び人員配置等	3
5	個人情報の保護	4
6	情報の公開	4
7	事業計画書等の作成	4
8	事業報告等	4
9	事業評価業務	4
10	指定期間終了後の引継ぎ用務	5
第 4	指定管理者が行う管理業務の内容	5
1	入居者管理業務	5
2	収納等管理業務	7
3	施設管理業務	9
4	その他管理業務	1 2
第 5	その他の業務の基準	1 3
1	広告事業等の実施	1 3
2	監査	1 4
3	指定管理業務期間の前に行う業務	1 4
4	リスクの分担及び保険への加入	1 4
第 6	モニタリング	1 5
1	モニタリングの方法	1 5
2	業務不履行時の処理	1 5
別記 1	個人情報取扱特記事項	1 6

愛媛県県営住宅指定管理者業務仕様書

本書は、「愛媛県県営住宅指定管理者募集要項」と一体のものであり、中予地区県営住宅の管理業務を指定管理者が行うにあたり、愛媛県が指定管理者に要求する業務内容及びその基準等を示すものである。

なお、業務方法等に関し、指定管理者が現行の住民サービス水準を向上させる提案や、現行水準を維持した上での効率的な業務改善方法の提案を行い、県が認める場合は、新たな提案を採用することにする。

第1 県営住宅の管理運営に関する基本的事項

1 管理運営に係る基本理念

指定管理者制度は、指定管理者が施設の管理権限と責任を有し、施設の管理を代行する制度である。このため、指定管理者は、自らの責任と判断によって、施設の適正な管理を確保しつつ、住民サービスの向上を図っていく必要があるが、特に、県営住宅の指定管理者は、次の各項目に留意して管理運営を実施しなければならない。

また、県は、施設の設置者として、必要に応じて指定管理者に対して指示等を行うものとする。

- (1) 県営住宅は、公営住宅法に基づき、県が健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的として設置しているものであるから、この趣旨を十分に理解、尊重の上で管理を行わなければならない。
- (2) 公営住宅の管理運営は、入居者の収入や家族構成等重要な個人情報を取り扱うことから入居者のプライバシー保護に最大限配慮して行わなくてはならない。
- (3) 指定管理者による公営住宅の管理運営においては、家賃の決定、家賃の減免、入居者の決定など公権力の行使にあたる事務については、指定管理者が行うことができないので、これらの事務は従来どおり県が行うことになる。したがって、県と密接に連携を図りながら効率よく管理運営を行うことが求められる。

2 関係規定の遵守

指定管理者は、県営住宅の管理運営を行う上では、次に掲げるものをはじめ、関係する規定を遵守しなければならない。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 公営住宅法（昭和26年法律第193号）、公営住宅法施行令（昭和26年政令第240号）、公営住宅法施行規則（昭和26年建設省令第19号）
- (3) 愛媛県県営住宅管理条例（昭和35年愛媛県条例第15号）、愛媛県県営住宅管理条例施行規則（昭和35年愛媛県規則第19号）
- (4) 施設の維持・保守・点検に関する法規
水道法（昭和32年法律第177号）、消防法（昭和23年法律第186号）、下水道法（昭和33年法律第79号）、浄化槽法（昭和58年法律第43号）、建築基準法（昭和25年法律第201号）、他
- (5) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年5月31日法律第27号）

- (6) 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）
- (7) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (8) 愛媛県情報公開条例（平成10年愛媛県条例第27号）
- (9) 愛媛県行政手続条例（平成7年愛媛県条例第48号）
- (10) 県営住宅等に関する要綱、要領等

3 管理運営を行うに当たっての留意事項

指定管理者は、管理運営を行うに当たり、特に次の点に留意しなければならない。

(1) 事故の予防及び緊急時の対応

指定管理者は、施設内での事故の予防対策や発生時の対処、災害等緊急時の入居者の避難、安全確保等についての対応計画（安全管理マニュアル等）を作成し、事故の未然防止に万全を期すとともに、入居者へ周知の上訓練を行い、緊急事態の発生時には的確に対応すること。

(2) 管理運営規程の作成

指定管理者は、あらかじめ県営住宅の管理運営に必要な規程を定め、県に報告すること。

(3) 帳簿の記帳

指定管理者は、県営住宅の管理運営に係る収入及び支出の状況について、適切に帳簿に記帳するとともに、当該収入及び支出に係る帳簿及び証拠書類について、次年度の4月1日から起算して、帳簿については10年間、証拠書類については5年間保存すること。

また、これらの関係書類について、県が閲覧を求めた場合は、これに応じること。

(4) 備品の管理

ア 指定管理者は、愛媛県の所有する備品について、愛媛県会計規則（昭和45年愛媛県会計規則第18号）及び関係例規に基づき適切に管理すること。

イ 指定管理者は、愛媛県の所有する備品について、利用に支障をきたさないよう管理を行うとともに、不具合が生じた場合は、速やかに改善は図られるよう適切に対処すること。

ウ 指定管理者が指定期間中に購入した備品（愛媛県会計規則第166条に規定する備品であって、指定管理者の故意・過失等により、破損等した愛媛県所有の備品を指定管理者が弁償する場合は除く。以下同じ。）の所有権は、指定管理者が有するものとするが、事前に愛媛県と指定管理者が協議のうえ、双方が合意したものについては、指定管理者が購入し備品を愛媛県の所有とし、指定管理者が管理する場合があること。

エ 指定管理者は、備品管理簿を備え、新たに備品を取得した場合には、愛媛県に報告すること。

(5) その他

ア 指定管理者は、業務を実施するために必要な官公署の免許、許可、認定等を受けていること。

イ 個々の業務について再委託を行う場合には、当該業務について当該再委託先が、それぞれ上記免許、許可、認定等を受けていること。

ウ 指定管理者は、あらかじめ県の承諾を得て業務の一部（収入認定補助等高

度な個人情報扱う業務を除く）を委託することができるが、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

なお、委託できない業務については、両者協議の上、協定書に定めることとする。

エ 県営住宅の運営に従事する職員は、団地を訪問する際には、名札を着用するなど、常に身分を明らかにすること。

第2 指定管理者が管理を行う施設

指定管理者が管理を行う施設は、中予地方局管内県営住宅19団地3,649戸及び共同施設とし、別添「中予地方局管内指定管理対象団地一覧表」のとおり。

ただし、管理戸数等は建替事業等により、若干増減が予定されており、指定期間中の建替計画・用途廃止計画は別添「県営住宅建替・用途廃止計画」のとおり。

第3 業務の実施場所と実施体制等

1 業務実施場所

指定管理者は、松山市内において利用者の利便に配慮した場所に、県の承認を得た上で、業務開始までに窓口業務を行う事務所を1箇所以上設置すること。

2 業務時間

業務時間、午前8時30分から午後5時15分までを標準業務時間とし、土・日曜、祝祭日及び12月29日から1月3日までは休みとする。

標準業務時間中は、電話や来訪、相談など、県民の応対に支障がないように、必ず窓口業務実施場所に担当者を常駐させるものとする。

また、標準業務時間以外においても、入居者への緊急時の対応が迅速に行えるよう夜間、休日等の体制を整備すること。

3 県営住宅管理システム

指定管理者は現在、県が入居者管理・収納管理業務等に使用している県営住宅管理システム（電算システム）を利用することとする。システムソフトは無償貸与するが、指定管理者は端末機を事務所に設置して県のシステムデータベースに接続すること。

なお、回線接続については、外部からのアクセスが不可能な専用回線とし、端末機、回線接続等の費用の一切は指定管理者の負担とする。

4 組織体制及び人員配置等

（1）配置人員等

ア 管理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（昭和22年法律第49号）等関係法令を遵守し、業務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こと。

イ 事務所には専任の総括責任者（所長）を1名配置すること。

（2）研修等

職員の資質の向上を図るため、研修を実施するとともに、施設の管理運営に必

要な知識と技術の習得に努めること。

5 個人情報の保護

指定管理者には、県営住宅の管理運営を行うに当たり、個人情報の保護に関する法律第66条第2項第2号の規定により、個人情報の適正な取扱いについての義務が課せられる。

なお、個人情報の取扱いの具体的な内容については、別記1のとおり予定しており、県と指定管理者が締結する協定で定める。

また、同法に違反した場合には、同法第175条又は第八章の規定により処罰される場合がある。

6 情報の公開

指定管理者には、愛媛県情報公開条例第36条の規定により、指定管理者が保有する県営住宅の管理に関する情報の公開について必要な措置を講ずる努力義務が課せられる。

7 事業計画書等の作成

(1) 事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度9月末までに翌年度の管理運営に関する事業計画書を作成し、県に提出すること。

(2) 予算資料の作成

指定管理者は、県が県営住宅の管理運営に係る予算を措置するために必要とする資料（大規模修繕工事や環境改善工事を実施することが適当な箇所の工事内容及び概算工事費等）を作成すること。なお、具体的な資料の内容、提出時期（例年10月頃）については、別途指示する。

8 事業報告等

(1) 年次報告

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、事業報告書を県に提出すること。

事業報告書の主な内容は、次のとおりであるが、詳細については、県と指定管理者が締結する協定で定める。

ア 県営住宅の管理業務の実施状況及び利用状況、組織体制、施設等維持管理状況、課題分析と自己評価

イ 県営住宅の管理に係る経費の収支状況

(2) 月次報告

指定管理者は、毎月月次報告書を作成し、翌月10日までに県に提出すること。

月次報告書の主な内容は、次のとおりであるが、詳細については、県と指定管理者が締結する協定で定める。

ア 修繕状況

イ 家賃収納状況と家賃滞納整理状況

ウ 入居者等からの苦情とその対応状況

エ その他必要事項

(3) 即時報告

指定管理者は、管理運営業務を実施するに当たり、人身事故等重大な事故が発生した場合は、県に即時報告すること。

9 事業評価業務

指定管理者は、入居者アンケート等によりセルフモニタリングを行い、入居者や入居申込者の意見や要望を把握するとともに、行政機関や関係団体、学識経験者等から、運営等に関する意見を求め、管理運営に反映させるよう努めること。

なお、施設の管理運営に関して自己評価を行い、その結果を前記の事業報告書にまとめ、県に提出すること。

10 指定期間終了後の引継ぎ用務

- (1) 指定管理者は、指定期間が満了したとき又は指定期間満了前に指定の取消しが行われたときは、次期指定管理者が円滑かつ支障なく管理運営業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。
- (2) 引継ぎに当たっては、引継ぎ内容が不十分であることを原因とした事故等を防止するため、危険注意箇所等について十分に確認を行うとともに、施設の管理運営に必要な情報を遅滞なく次期指定管理者へ提供するなど、引継ぎに遺漏の無いよう充分留意すること。

第4 指定管理者が行う管理業務の内容

1 入居者管理業務

入居募集、申込受付、入居順位決定（抽選）、入居資格審査、入居・退去手続、各種届出の受理、各種申請書の受理及び審査、入居者指導等を行う。

(1) 募集・受付・抽選関係業務

ア 募集準備

- (i) 定期募集（現在年1回実施）前に、募集要領案を作成して県に提出する。
- (ii) 募集関係書類、申込書関係書類の作成（印刷）及び配布を行う。
- (iii) ホームページ及び市町広報誌掲載原稿等を作成する。
- (iv) 募集後においても、次回定期募集までの間、随時募集を行う。
 - ※ 申し込み有効期限内に入居の可能性が無い団地については、県の承認を得て募集を停止することができる。
 - ※ 募集期間、抽選日、優先入居対象者等募集要領は県が決定する。

イ 入居相談・申込指導

入居希望者からの問い合わせに対応する。

ウ 入居申込書受理・資格審査

- (i) 申込書により申込資格の有無を審査し、受付票の交付、抽選案内を行う。
- (ii) 申込書に不備があるものは是正指導を行い、受理できないものについては、その理由を明記した上で返却する。
- (iii) 受付台帳を作成し、申請者データを県に提出する。
 - ※ 申込の方法は、持参又は郵送で行う。
 - ※ 入居申込時における住民票及び収入等入居資格を証明する書面等の添付は不要である（自己チェックリストを添付）。この場合、入居案内時に証明書類を提出させた上で資格の確認を行うものとするが、不正・不適正入居が発生しないよう適切に対応するものとする。

※ 受付会場は事務所窓口又は多数の申込者の利便を考慮した適当な会場を確保して実施すること。

エ 入居者抽選

(i) 入居案内順位を決定する抽選は県の立会いにより公開で行う。

(ii) 抽選結果データの入力処理を行い、県に報告する。

※ 抽選場所として地方局庁舎内大会議室の無償使用及び抽選器の貸与も可能である。

(2) 入居関係業務

ア 入居案内

(i) 空き家が発生した時点で、抽選順位(特定目的住宅とも)により入居案内をする。なお、入居資格を証する書類を提出させ、入居資格の確認を行う。(マイナンバー制度による税情報等の入手手続を含む)

(ii) 暴力団員でないことについての入居資格については、入居案内前に申込世帯全員の身元を県に照会すること。(空き家発生後、速やかに入居案内が行えるよう入居案内順位が上位になっている申込者について、適時身元照会を行う。)

(iii) 県からの身元照会の回答(暴力団でない者に限る)があった者について入居案内をする。

(iv) 入居予定者に請書を提出させ、審査の上で適正なものについて受理すると共に、入居予定日を決定して県に進達する。

※ 身元照会と入居許可は県で行う。

※ 身元照会については、約10日程度の時間が必要である。

イ 敷金の納付確認、鍵の交付等

(i) 入居許可者の敷金納付を確認した後、入居許可証(県が作成)の交付と入居説明を行い、鍵の引渡しを行う。また、日程の関係で最初の月の家賃が口座振替できない場合は納入通知書の交付等を行う。

※ 入居説明時に、口座振替の奨励、家賃滞納の措置、修繕の負担区分や修繕依頼方法、退去時の修繕の負担区分、家賃減免制度、収入が増えた場合の措置、団地生活等のことについて説明を行う。

(ii) 入居者から住民票の提出を受付け、県営住宅への異動を確認後、県に提出する。

(iii) 管理システムの入居者台帳の整備を行う。

(3) 退去関係業務

ア 入居者の退去相談

(i) 退去時の修繕について退去予定者に指示する。

(ii) 敷金還付又は家賃未払時の敷金充当等事務手続きについて退去予定者に説明する。

イ 退去届の受理、敷金還付請求書の受理

(i) 退去届を受理し、退去検査の日時を決定する。

(ii) 管理システムにおいて退去予定者登録を行う。

(iii) 退去検査(入居者負担の修繕箇所の指示・記録)を行う。

(iv) 入居者負担修繕の完了を確認し、退去日を決定する。

(v) 敷金還付請求書は、入居者負担修繕の完了を確認した後、県に送付

する。

※ 敷金還付処理は県が行う。

※ 「中予地方局県営住宅退去検査実施要領」、「中予地方局県営住宅の維持保全及び修繕の費用負担基準」及び「修繕負担区分表」参照

(4) 入居者異動関係業務

ア 入居者からの各種届出書（異動届、長期不在届等）を受理する。

イ 入居者からの各種申請書（同居承認申請、入居承継申請等）を受理の上、審査を行い、基準に適合しているものを県に進達する。

ウ 承認通知を申請者に送付する。

エ 管理システムへ届出及び承認内容の入力を行う。

※ 申請に対する承認は県が行う。

※ 「同居承認基準」、「入居継承基準」、「住宅模様替基準」及び「愛媛県営住宅等における同居親族等事務取扱要領」参照

オ 住み替え等住宅相談

※ 団地間での住み替え、団地内での住み替え等の住宅相談に対応する。

2 収納等管理業務

家賃徴収、駐車場使用料徴収、敷金徴収、口座振替手続き、収入申告受付、収入認定補助、家賃等滞納督促等を行う。

(1) 家賃等収納関係業務

ア 家賃徴収

(i) 家賃納付については口座振替を推進する。（口座振替手続き行う。）

※ 生活保護受給者については、市町の代理納付制度を活用する。

(ii) 納入通知書を作成し、入居者へ送付する。

※ 大量の納入通知書となる年度当初の発行は県が行う（発行の補助及び送付は指定管理者）。なお、納入通知書用紙は県が支給する。

(iii) 現金を徴収することができる者を指名し、窓口への持参や滞納者からの徴収等の際には、その者に徴収業務を行わせ、領収した家賃を金融機関に入金する。

※ 家賃の決定、調定は県が行う。

イ 駐車場使用料徴収

(i) 駐車場使用料徴収については、口座振替を推進する。

(ii) 駐車場については、管理組合貸しを推進する。

※ 使用料の徴収、調定は県が行う。

ウ 家賃減免

(i) 家賃の減免申請を受理し、愛媛県県営住宅の家賃の減免等に関する事務取扱要領に基づき審査を行い県に進達する。

(ii) 承認通知の送付及び減額家賃納入通知書の作成と送付を行う。

※ 承認、調定は県が行う。

エ 敷金徴収

(i) 敷金納入通知書を作成し、入居者に渡す。

(ii) 敷金の納入を確認する。

※ 敷金の決定、調定は県が行う。

オ その他

(i) 過誤納が発生した場合には、関係書類を添付して県に報告する。

(ii) 家賃等の納入に関する相談及び問い合わせに対応する。

※ 過誤納家賃等の還付手続きは県が行う。

(2) 収入調査・収入認定関係業務

県が作成する中予地方局県営住宅家賃決定等業務要領・愛媛県県営住宅家賃算定マニュアル等に基づき、全入居者から収入申告を受けて県が行う家賃決定作業の補助を行う。

ア 収入申告書の配布及び回収

(i) 収入申告書、記載要領を準備し、全住宅に配布して回収する。(年1回)

(ii) 提出されていない者へ督促を行う。

イ 収入申告書審査及び収入認定補助

(i) 収入申告書に不備がある場合は訂正させる。なお、住民票及び所得課税証明書の添付が必要である。(マイナンバー制度による税情報等の入手手続きを含む。)

(ii) 収入申告書の審査により収入認定審査を行い、県に収入認定通知書案及び家賃決定通知書案を進達する。

(iii) 県が作成した収入認定及び家賃決定通知書を入居者に送付する。

(iv) 異議申し立てに関して再審査を行い、県に進達する。

(v) 申告内容により、同居承認申請や入居者異動届等が未提出であることが判明した場合は提出させて処理する。

※ 収入認定と家賃決定は県が行う。

※ 異議申し立ての更正に係る再認定及び家賃の再決定は県が行う。

ウ 収入超過者等

(i) 収入超過者に県が作成した認定通知を送付する。

(ii) 収入超過者に県営住宅明け渡し指導を行う。(文書指導等)

(iii) 収入超過者の民間住宅への住み替え等の相談に対応する。

(iv) 高額所得者に面談し、期限付きで県営住宅明け渡し退去指導を行う。

※ 収入未申告者に対し、市町課税台帳の閲覧等収入調査を実施すること。(マイナンバー制度による税情報等の入手手続きを含む。)

※ 収入超過者及び高額所得者の認定は県が行う。

※ 収入超過者等への指導状況は適宜、県に報告し、県が行う高額所得者の明け渡し請求の資料作成に協力する。

(3) 家賃等滞納整理関係業務

愛媛県県営住宅滞納整理要領(以下「滞納整理要領」という。)に基づき、滞納家賃の督促・徴収及び県の行う訴訟・住宅の明け渡しに係る事務作業の補助を行う。

※ 「賃滞納整理要領」参照

ア 滞納家賃督促：次を標準とする

(i) 全滞納者への督促状作成・送付及び口座振替不能者への納入通知書作成・送付(毎月1回)

- (ii) 2ヶ月以上滞納者に電話での督促(毎月1回)
- (iii) 3ヶ月以上滞納者の保証人に督促状作成及び送付(毎月1回)
- (iv) 3ヶ月以上滞納者へ呼び出し等納入指導、分納相談
- (v) 滞納整理状況について、「県営住宅家賃滞納整理票」を作成し、3ヶ月以上の滞納者分は県に提出する。
- イ 長期滞納者対応：次を標準とする
 - (i) 6ヶ月以上滞納者(予定者を含む)の呼び出し等を行い全員から分納誓約書徴収する。
 - (ii) 長期滞納者への納付指導計画案を作成し、県に提出する。
 - (iii) 納付指導計画に基づく納付指導を実践する。
- ウ 訴訟に係る事務補助
 - (i) 6ヶ月以上の滞納者を訴訟対象者として訴訟対象者リスト及び資料(県営住宅家賃滞納整理票等)を作成し、県に提出する。
 - (ii) 県が発行する最終催告書を内容証明郵便、又は直接手渡し等の方法により送付する。
- エ 住宅の明け渡しに係る事務補助
 - (i) 入居許可取消後の不法入居者に対する住宅の明け渡しを督促する。
 - (ii) 県が行う強制執行での住宅明け渡しに立ち会う。

※ 入居許可取消、訴訟提起、強制執行の申し立ては県が行う。
- オ 損害金の調査等

県が行う住宅損害金の督促等の補助を行う。
- カ 家賃等の不能欠損

家賃等の不能欠損に係る事務の補助を行う。

3 施設管理業務

修繕業務は計画修繕(環境改善を含む)、一般修繕(日常・緊急修繕)、退去修繕に区分しており、一般修繕(概ね100万円未満の小口修繕に限る)、退去修繕、計画修繕の一部及び施設保守点検業務を指定管理者が行う。

なお、全ての修繕、保守点検業務の費用の精算は行わないことを原則とするが、計画修繕において当初予定した工事費が大きく変動する場合等、両者協議の上で一部の工事について精算することもある。

【参考】

過去の一般修繕及び退去修繕実績

- ・一般修繕(小口修繕)：約59,638,000円(年平均：税込)
- ・退去修繕：約27,985,000円(〃)

(1) 計画修繕関係業務

計画修繕とは、年数の経過等により老朽化、機能低下したもの等について、年次計画により計画的に更新等を行う工事をいう。

これらの工事は原則として県が実施するが、計画修繕工事のうち、台所流し台取替、換気扇取替及び水道メーターの取替工事についてのみ指定管理者が実施することとする。なお、指定期間内の工事箇所、工事内容の詳細は、別添「指定管理者対応計画修繕工事一覧」のとおりである。

ア 台所流し台取替工事

概ね15年以上が経過し、老朽化した流し台（接続排水管共）及びガスコンロ台の取替工事をいう。

イ 換気扇取替工事

概ね15年以上が経過し、老朽化した台所換気扇の取替工事をいう。

ウ 水道メーター取替工事

戸別水道メーターの取替え義務が県にある団地を対象に適正検針のため、計量法の規定により8年ごとにメーターを取り替える工事をいう。

エ 工事実施に係る留意事項

年度ごとに締結する協定書に工事内容、箇所を明記し、それに基づき委託料上限額の範囲内で増減を行う。

（2）一般修繕関係業務

一般修繕とは、県営住宅の住棟建物・附属建物の本体・附帯施設設備及び駐車場に生じた予期せぬ事故、劣化・損耗や損傷で入居者の日常生活に支障を及ぼすもの等を復旧するものである。

なお、災害による損傷等の復旧工事は軽微なものを除き原則として指定管理者の業務外であるが、被害状況等の把握に努め、入居者及び罹災住宅に対する応急措置は適切に対処するものとする。

ア 入居者対応等

- （i） 修繕に係る入居者からの依頼や苦情に対し速やかに対応する。
- （ii） 事故箇所等に必要な措置を行い、入居者の安全を確保する。
- （iii） 修繕負担区分により、施設管理者負担分の工事について速やかに修繕を行う。
- （iv） 修繕に対して負担区分等疑義がある場合は、事前に県と協議し指示を受ける。

イ 修繕工事の実施

- （i） 一般修繕の程度及び範囲は、機能回復を原則とし、修繕に使用する材料は、既存同等品以上の仕様とするが、それによりがたい場合には事前に県と協議を行う。
- （ii） 緊急時に対応できるよう、事前の施工業者の決定や体制づくりに努めること。

ウ その他

自治会発注の汚水処理施設設備保守点検（法定点検含む）については、現在、自治会との契約により専門業者が浄化槽法（昭和58年法律第48号）第8条及び第9条の規定による浄化槽の保守点検及び清掃を行い、同法第11条の規定による検査を行っている。この施設の保守点検及び清掃については、引き続き自治会が実施するが、この施設や機械類の修繕費用は指定管理者負担（大規模な改修は県）となる。

なお、消耗品等の費用については自治会（入居者）負担である。

（3）退去修繕関係業務

退去修繕とは県営住宅入居者が退去したときに住宅室内の原状回復を目的とした修繕である。

※ 畳の表替え、襖の張替え、入居者の原因による汚損、破損等の修繕に要した費用は入居者の負担とする。（別添「中予地方局県営住宅の維持保全及び

修繕の費用負担基準」参照)

ア 退去検査における入居者負担修繕

- (i) 退去検査により、入居者負担の修繕内容を退居予定者に指示する。
- (ii) 修繕が完成したときは、速やかに完了確認検査を行い、指示どおり適切に実施されていない場合は、適切な指示を行い、再度、完了確認検査を実施する。
- (iii) 退去日は、完了検査確認後、鍵の返還を受けた日とする。

イ 指定管理者負担分工事の実施

- (i) 退去検査により、指定管理者負担の修繕を必要とする場合には、退去日以降（入居者の同意を得た場合には、この限りではない）に着工して原則として2週間以内に完了させること。
なお、速やかに入居案内を行えるよう、団地ごとに修繕済住戸を確保のこと。
- (ii) 退去修繕時に合わせ、対象住戸については、墨出し用床開口部の閉塞確認、住宅用火災警報器設置工事及びバリアフリー化手摺設置工事（未設置住戸）等への対応を行う。

(4) 保守点検業務

保守点検とは、県営住宅等における敷地・建物及び附帯施設設備について、本来の性能や機能を維持することにより事故等を未然に防ぐことを目的として、定期的に清掃・点検及び調整する業務である。（別添「中予地方局県営住宅保守点検管理業務要領」参照）

ア 保守点検の実施

以下の施設についての年間保守点検実施計画を提出し、県の承認を受けた上で実施すること。

- (i) エレベーター保守点検（法定点検含む）
対象エレベーターについて、定期保守点検（1回／3ヶ月、給油、調整、清掃共、POG方式）及び遠隔点検（1回／1ヶ月）・監視業務を行う。
- (ii) 給水施設保守点検
対象団地について、給水施設の保守点検（6回／年）を行う。
- (iii) 貯水槽清掃・水質検査（法定検査含む）
対象団地について、水道法（昭和32年法律第177号）第34条の2の規定による貯水槽の清掃及び消毒を行い、同条の規定による検査を受ける。
また、専用水道利用団地（森松団地のみ）については、水質検査を含む保守点検を行う。
- (iv) 消防設備保守点検（法定点検含む）
対象団地について、消防法（昭和23年法律第186号）第17条の3の3の規定による消防用設備等の点検を行う。
- (v) 団地内樹木維持管理
対象団地について、入居者では維持管理が困難な高木などの樹木の維持管理を行う。
※ 害虫駆除や消毒は指定管理者では実施していない。
- (vi) 遊具点検

対象団地について、県営住宅遊具点検要領に基づき団地内の遊具の点検（日常点検・月例点検・定期点検・精密点検）を行う。定期点検（年1回）については専門技術者により実施するものとする。

点検の結果、危険を伴うおそれのある遊具については、即時使用禁止とするなど適切に対応すること。

(vii) 建築物の定期点検

建築基準法第12条第2項の規定に基づく建築躯体の点検（3年に1回）並びに同条第4項の規定に基づく昇降機及び昇降機以外の建築設備の点検（年1回）を行う。

※ モルタル等の外装仕上げ材等に係る調査については、点検周期の最長で10年に1回点検を行う。

※ 建築基準法第12条第2項の規定に基づく建築躯体の点検に合わせて、高所作業車等によるコンクリート打ち放し仕上げの外壁（庇裏等）の点検（3年に1回）を行う。

※ 昇降機の点検は（i）の点検と兼ねることができる。

(viii) 団地内日常点検（建物、附帯施設設備及び敷地）

対象団地の建物、附帯施設設備及び敷地について、日常点検をする。
（別添「愛媛県県営住宅保全点検要領」参照）

イ 保守点検業務完了報告等

点検結果は完了報告書により速やかに県に報告する。

点検や検査の結果、危険性や緊急性を伴う内容のものは、県に即報告するとともに、対応可能なものは速やかに対応する。大規模な修繕等が必要な場合（概ね100万円以上）は県と指定管理者が協議のうえ、負担区分を定めるものとする。

4 その他管理業務

（1）駐車場管理関係

ア 駐車場管理組合（以下「組合」という。）の承認

（i）組合の設立支援及び指導助言を行う。

（ii）組合の承認申請を県に進達し、承認書を交付する。

イ 駐車場使用申込書の受理

（i）組合等からの各種申請書の県への進達と、各種届出書を受理する。

（ii）個人貸付にかかる駐車場使用申込書を受理、空き区画や申込内容（区画の決定に係る調整を含む）を確認し、駐車場使用決定通知書作成するにあたり必要となる駐車場料金計算書、駐車場使用状況を作成の上、県に進達する。

（iii）県が作成する駐車場使用決定通知書を組合又は入居者あてに送付する。

ウ その他

（i）駐車場管理に関する指導・調整及び現地での巡回・軽作業（カラーコーンの設置等）を行う。

（ii）今後、整備される駐車場の有料化の導入について、県の事務補助を行う。

（2）自治会関係

自治会と適時情報交換を行い、円滑な自治会運営に協力すると共に、県の住宅管理業務への協力を要請する。

(3) 管理人関係

修繕箇所の連絡、入居者への文書配布・回収など県と入居者との連絡役として入居者の中から棟単位等で管理人を委嘱している。(任期1年)

今後の管理人制度については、指定管理者の意見を尊重して決定することとする。なお、現状の管理人制度を維持する場合は、管理人の委嘱は県が行うがその報奨費(月額3,000円)は指定管理者が委託料の中から支払うものとし、次年度管理人候補者の選考等の事務処理や、管理人研修会の実施についても指定管理者が行う。

(4) 防火管理に関する業務

消防法に規定する防火管理者を選任し、各管轄の消防署に届け出るとともに、防火管理者として消防計画書の作成、各種訓練等の企画・運営を行う。

(5) 建替え事業関係

県が実施する建替え事業に関し、団地説明会、転出にかかる退去事務、住み替え住宅斡旋、再入居住宅の決定等に関する県の業務を補助する。

(6) 一般苦情関係

入居者及び周辺住民からの苦情への対応

ア 入居者や周辺住民からの苦情については、原則として指定管理者において対応する。

なお、指定管理者で対応できないものについては、速やかに県に報告する。

※ ペット禁止に関する入居者指導を行う。

イ 苦情を受けた場合は、苦情処理対応台帳を作成し、定期的に県に報告する。

(7) 災害・事故への対応

災害を含む突発的な事故発生の場合、現地調査により情報収集に努め、県に速やかに報告するとともに必要な措置をとること。

(8) その他

入居者等からの住戸の改造、模様替え等(インターネット使用に係る回線工事等を含む)に関する相談に応じ、必要に応じ用途変更等承認申請を提出させ県に進達する。(承認は県が行う。)

第5 その他の業務の基準

1 広告事業等の実施

指定管理者は、県営住宅敷地又は共同施設内において、県の許可を得て、広告事業(広告物の表示若しくは配布又は広告物を掲出する物件の設置をいう。)その他の事業を行うことができる。この場合、県営住宅入居者の生活、利用及び景観に支障のない範囲内で、事業を行う場所を選定するものとする。

なお、広告事業を行う場合には、次の点に注意すること。

- (1) 広告主の募集、選定、条件及び料金設定等は、指定管理者が行うこと。
ただし、特定の政党ポスター等、思想信条に関する内容を含むものは認めない。
- (2) 広告物を掲出する物件の設置について、敷地外に向けての不特定多数を対象とするような大型看板類は、景観上支障があるので原則として認めない。
なお、設置工事を行う場合は、行政財産の目的外使用許可を受けて行い、指定管理終了時には原則として現状に復すること。
- (3) 広告事業に要する経費は、すべて指定管理者が負担すること。

2 監査

愛媛県監査委員等が県の事務を監査するにあたり、必要に応じ指定管理者に対して、実地の調査又は必要な記録の提出を求める場合がある。

3 指定管理業務期間の前に行う業務

- (1) 協定項目についての県との協議
(2) 配置する職員等の確保、職員研修
(3) 業務等に関する各種規程の作成、協議
(4) 事務所の確保及び県営住宅管理システム用端末機設置、回線接続等
(5) 現指定管理者からの業務引継ぎ

4 リスクの分担及び保険への加入

本管理業務に関する基本的なリスク分担の方針は次のとおりとし、指定管理者は、これらに基づく自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に参加する。

なお、火災保険及び施設賠償責任保険については、県が加入する。

項目	内容	県	指定管理者
物価等の変動	人件費、物品費等の物価変動に伴う経費の増		○
金利の変動	金利の変動に伴う経費の増		○
税制の変動	税制の変更に伴う経費の増	○	
法令の改正	施設管理・運営に影響を及ぼす改正	○	
	指定管理者に影響を及ぼす改正		○
行政的理由による事業内容の変更等	行政的理由による、施設管理運営業務に支障が生じた場合、又は業務内容の変更を余儀なくされた場合の経費の増など	○	
施設等の損傷	施設等の管理上の瑕疵によるもの		○
	設計・構造上の原因によるもの	○	

	第三者の行為から生じたもののうち、相手方が特定できないもの等で、修繕に係る経費	△	△
不可抗力	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、騒乱、暴動、その他の自然的又は人為的な現象）に起因する施設修繕、事業中断等による経費増など	△	△
利用者や第三者への損害賠償	指定管理者として注意義務を怠るなど管理運営上の瑕疵によるもの		○
	上記以外のもの	○	
過去の工事による瑕疵		○	
事業終了時の費用	指定管理者の事業が終了した場合における事業者の撤収費用		○
	指定の取消し又は業務停止により生じる経費		○

本表で疑義のある場合、又は定めのない場合については、県と指定管理者が協議して決定する。

△は協議事項であり、事案ごとの原因により判断するものとする。軽微なものを除き、基本的には県対応とするが、詳細は協定で定める。

第6 モニタリング

県は、施設の管理運営業務に関するモニタリングを次のとおり実施する。なお、詳細については、県と指定管理者で締結する協定で定める。

1 モニタリングの方法

(1) 定期モニタリング

県は、指定管理者から提出された月次報告書、年次報告書その他報告等により、指定管理者の業務の実施状況が県の要求基準を満たし、適正かつ確実なサービスが提供されているかについて、毎年1回モニタリングを実施する。

(2) 現地確認

県は、必要に応じて、施設の維持管理や経理状況等に関し、指定管理者に報告を求めるほか、年1回以上、現地において施設の管理運営状況を確認するものとする。

(3) モニタリング結果の公表

県は、毎年度終了後、指定管理者からの年次報告書等を踏まえ、業務実績等について、その確認結果を県ホームページで公表する。

2 業務不履行時の処理

(1) 改善の指示

管理運営業務が業務要求基準を満たしていない場合、又は利用者が施設を利用

する上で明らかに利便性を欠く場合、県は指定管理者に対して改善の指示を行うことができる。

(2) 業務の停止

県は、指定管理者が指示に従わないとき、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の停止を命ずることができる。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 指定管理者（以下「乙」という。）は、個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）保護の重要性を認識し、業務の実施に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。指定管理者として業務を開始する前及び指定期間が満了し、又は指定が取り消された後においても、同様とする。

2 乙は、業務に従事している者に対して、在職中及び退職後において、業務に関して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こと、これに違反した場合は、番号法又は愛媛県個人情報保護条例の規定に基づき処罰される場合があることその他個人情報の保護に必要な事項を周知するものとする。

(収集の制限)

第3 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(適正管理)

第4 乙は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、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なければならない。

(利用及び提供の制限)

第5 乙は、愛媛県（以下「甲」という。）の指示又は承認があるときを除き、業務に関して知り得た個人情報を業務の目的以外の目的に利用し、又は提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 乙は、業務を処理するために甲から提供された個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止等)

第7 乙は、個人情報を取り扱う業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承諾を受けたときは、この限りでない。

2 乙は、甲の承諾により第三者に個人情報を取り扱う業務を再委託する場合には、甲が乙に求めた個人情報の保護に関し必要な措置と同様の措置を当該第三者に求めなければならない。

3 乙が甲の承諾により第三者に個人情報を取り扱う業務を再委託したときは、委託業務に係る当該第三者の行為は、乙の行為とみなす。

(資料等の返還等)

第8 乙は、業務を処理するため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等は、業務完了後直ちに甲に返還するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

2 乙は、業務を処理するため乙自らが収集し、又は作成した個人情報が記録された

資料等は、業務完了後速やかに、かつ確実に廃棄又は消去するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(個人情報の運搬)

第9 乙は、業務を処理するため、又は業務完了後において個人情報が記録された資料等を運搬するときは、個人情報の漏えい、紛失又は滅失等を防止するため、乙の責任において、確実な方法により運搬しなければならない。

(実地調査)

第10 甲は、乙が業務に関して取り扱う個人情報の管理の状況について、随時実地に調査することができる。

(指示及び報告等)

第11 甲は、乙が業務に関して取り扱う個人情報の管理の状況について、乙に対して必要な指示を行い、又は必要な事項の報告若しくは資料の提出を求めることができる。

(事故報告)

第12 乙は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(損害賠償)

第13 乙は、その責めに帰すべき事由により、業務の実施に関し、個人情報の取扱いにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。再委託先の責めに帰する事由により甲又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

(指定の取消し等)

第14 甲は、乙がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、乙の指定を取り消し、又は期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。