

広島市市営住宅、広島市市営店舗及び広島市市営住宅等附設駐車場（東部地区）
指定管理者募集に係る質問に対する回答

番号	項目	質問	回答
1	指定管理者候補者の応募要綱 P1 配置人員 管理業務仕様書 P4～6 職員配置	現行指定管理者の配置人数及び各職員の所持資格について教えてください。 （繁忙時の応援要員などいましたら配置期間・人数を教えてください。） また、各地区の標準人数の記載がございますが、オンラインサービス等による遠隔窓口を配置する等の方法で、これより配置人員を少なくすることは可能でしょうか。	現行の指定管理者の配置人数及び所持資格等については、現行指定管理者のノウハウ等に関する情報のため、御提供できません。 業務が適切に実施できるよう、応募要領、管理業務仕様書を参考に積算してください。 なお、区役所内に設ける管理者窓口の配置人員は、最低配置人員数を示しているため、これ以下にすることはできませんが、それ以外での配置人員については、業務が適切に実施できるよう積算した上で、御提案ください。
2	指定管理者候補者応募要領 P2～3 指定管理料等に関する事項	現行指定管理者の過去3年間の収支(指定管理料及び収納事務委託料)をできるだけ詳細にご教示ください。	過去3年間の収支は、以下のとおりです。 東部地区 収入 支出 令和3年度:2億5,654万6千円 2億5,654万6千円 令和4年度:2億6,163万5千円 2億6,163万5千円 令和5年度:2億6,104万8千円 2億6,104万8千円
3	指定管理者候補者応募要領 P2～3 指定管理料等に関する事項	各地区の指定管理料、収納事務の委託料の下限額をご教示ください。	指定管理料等の下限額の開示をすることは、申請者の提案額に影響を与え、適正な価格競争に支障が生じるおそれがあり、広島市情報公開条例第7条第3号の「その他当該事務又は事業の性質上、当該事務又は事業の適正な遂行に支障を及ぼすおそれ」に該当します。 そのため指定管理料等の下限額の開示はいたしません。
2		指定管理料又は収納事務の委託料それぞれの下限額は公表されないでしょうか。	
4	管理業務仕様書 P2～3 指定管理者が行う業務の範囲	施設及び設備の保守管理について、現行指定管理者の修繕費等と同様、各地区直近3年間の実績額を項目別にご教示ください。	現行指定管理者のノウハウ等に関する情報のため、御提供できません。 業務が適切に実施できるよう、応募要領、管理業務仕様書を参考に積算してください。
5	管理業務仕様書 P3 指定管理者が行う業務の範囲	修繕及び応急処置業務、並びに、保守業務(不定期業務)の台帳作成及び報告書提出について、現行指定管理者の実績資料は開示していただけますでしょうか。	現行指定管理者のノウハウ等に関する情報のため、御提供できません。 業務が適切に実施できるよう、応募要領、管理業務仕様書を参考に積算してください。
6	管理業務仕様書 P7 その他 保険への加入	指定管理者が加入する施設所有者賠償責任保険について、賠償金額の下限等について指定はありますでしょうか。 また、市を被保険者とする必要はありますでしょうか。	賠償金額の下限等に指定はありませんが、それぞれ地区での施設の規模等に対応した保険に加入していただくことになります。 なお、施設所有者賠償責任保険の被保険者は、指定管理者となった者としてください。
8	管理業務の細目(別添2) P16 建築物及び建築設備等定期点検業務	特殊建築物等定期調査業務基準及び建築設備定期検査業務基準書につきまして、最新年度版が適用されない理由をご教示頂けますでしょうか。	特殊建築物等定期調査業務基準及び建築設備定期検査業務基準書については、記載誤りです。別途管理業務仕様書を訂正しますので、ご確認ください。
10	管理業務の細目(別添2) P26 貯水槽の清掃及び水質検査業務	貯水槽の清掃及び水質検査業務において、建築物における衛生的確保に関する法律に規定される要員配置について、配置する現場責任者は、再委託先でも問題ないでしょうか。	再委託先の者を現場責任者とするについて、問題ありません。 ただし、再委託する場合は、基本協定書(案)第12条の各号を参考にしてください。

番号	項 目	質 問	回 答
11	管理業務の細目(別添2) P26 貯水槽の清掃及び水質 検査業務	貯水槽の清掃及び水質検査業務における断水 作業時の生活用水確保について、断水作業時 は、生活用水を確保し必要に応じて入居者に配 布することと記載がありますが、直近3年の実績 をご教示ください。	過去3年間で、貯水槽清掃及び水質検査におい て、断水作業時に生活用水の確保が必要となり、入 居者へ配布することとなった事例はありませんが、業 務が適切に実施できるよう、応募要領、管理業務仕 様書を参考に積算してください。
13	管理業務の細目(別添2) P30 昇降機施設保守点検業 務	昇降機施設保守点検業務のエレベーター点検 業者について、独立系エレベーターメンテナンス 会社での点検は可能かどうか、ご教示ください。	昇降機施設保守点検業者の選定については、仕様 書に示している昇降機施設保守点検業務の内容を 確実に実施することができること、さらにエレベ ーターが入居者にとって必要不可欠であることを踏ま え安全性・迅速性が十分に確保できることなど、入 居者に不利益が生じることがないよう慎重に検討を した上で選定してください。
16	管理業務の細目(別添2) P25 給水・排水施設維持管理 業務 P31 昇降機施設保守 点検業務	給水排水施設維持管理業務及び昇降機施設保 守点検業務における緊急時の駆け付け体制に ついて、下記の事項をご教示ください。 本文中に「①(2) 甲又は入居者等からの連絡受 付後、原則30分以内に乙の担当者が現場へ到 着できる体制」及び「②9 乙は、故障等の被害拡 大を防ぐため、迅速な対応が行うことができるよ う、遠隔監視装置等による確認後及び甲又は入 居者等からの連絡受付後、原則30分以内に乙 の担当者が現場へ到着できる体制を構築するこ と。」と記載がありますが、再委託先や、緊急対応 業者の駆け付けだけではなく、当社の社員が30分 以内に現場に到着している必要があるという認識 で間違いありませんでしょうか。 また、直近年での対応実績(駆け付け30分以内対 応、30分越え対応の件数)、及び時間内の駆け付 けできなかった場合のペナルティの有無につい てご教示ください。	お見込みのとおりです。 なお、時間内に駆け付け対応ができなかった時のペナ ルティの有無は、状況によっても異なりますが、本市 から改善を求めるよう指導がなされても改善がされな い場合、毎年行われる指定管理者業務実施状況の 評価において、低評価となります。 また、その状態が2年連続した場合には、次期指定 管理者候補者の公募に対する応募資格を与えられ ないことになります。
17	管理業務の細目(別添2) P72 市営住宅附設駐車場等 管理業務	市営住宅附設駐車場等管理業務について、不 法駐車車両の所有者照会に関する業務につい て「照会等に要する費用は乙の負担とする」との 記載がございますが、過去3年間の実績金額を ご教示頂けますでしょうか。	現行指定管理者のノウハウ等に関する情報のため、 御提供できません。 業務が適切に実施できるよう、応募要領、管理業務 仕様書を参考に積算してください。
22	管理業務の細目(別添2) P82～84 市営住宅等の入居 者等の管理業務	入居者等管理業務について、過去3年間の不適 切使用是正指導業務の下記発生・対応実績件 数をご教示頂けますでしょうか。 ・不正入居及び同居 ・無断退去、長期不在 ・承継承認資格者不在 ・無許可営業、不正増改築 ・共同施設、共用空地占用 ・動物飼育、不正駐車	把握していません。
23	その他	現行指定管理者が実施している自主事業につ いて内容・頻度等をご教示ください。(入居者に 対するイベントなど) また、自主事業にかかる費用もそれぞれご教示く ださい。	現行指定管理者のノウハウ等に関する情報のため、 御提供できません。 独自の取組みについては、適切に御提案ください。
24	リスク分担表 (別添3) P93	崩落防止措置等を行っていない斜面等のリスク 分担について、崩落事故等が発生した場合は自 治体側のリスク負担となりますでしょうか。	崩落事故が発生した場合については、リスク分担表 の自然災害等の不可抗力に該当するため、「応急処 置」は指定管理者の負担となり、「応急措置以外の 経費の支出及び事業不能」は協議して決定すること になります。
25	その他	現在の入居率を地区毎にご教示ください。	入居率は以下のとおりです。(令和6年4月1日時点) 管理戸数 入居戸数 入居率 東部地区: 3,452 2,393 69.3%

番号	項 目	質 問	回 答
26	その他	世帯種別入居率について、以下世帯数を地区毎にご教示ください。 ・75歳以上の単身高齢者世帯 ・75歳以上の高齢者のみがお住まいの世帯 ・70歳以上の単身高齢者世帯 ・70歳以上の高齢者のみがお住まいの世帯 ・65歳以上の単身高齢者世帯 ・65歳以上の高齢者のみがお住まいの世帯 ・障害者がお住まいの世帯 ・障害者のみがお住まいの世帯 ・子育て世帯数・外国籍の方がお住まいの世帯数 ・出身国別の世帯数	世帯数については、以下の範囲で整理しています。 ○高齢者の方がお住まいの世帯について(令和6年4月1日時点) 【東部地区】 入居世帯数:2,393世帯 65歳以上の単身高齢者世帯数:1,025世帯 65歳以上の高齢者のみ世帯:1,326世帯 ※高齢者については、65歳以上で整理しており、70歳以上、75歳以上の区分で整理した世帯数は算出していません。 ○障害者の方がお住まいの世帯について(令和6年4月1日時点) 【東部地区】 車椅子常用者向け住宅及び身体障害者向け住宅戸数:42 車椅子常用者向け住宅及び身体障害者向け住宅入居世帯数:36 ※ 身体障害者の方がお住まいの世帯数については、正確に把握できませんので、車椅子乗用車向け住宅と身体障害者向け住宅戸数及び入居世帯で回答します。 ○子育て世帯について(令和6年4月1日時点) 東部地区:176 ※子育て世帯については、18歳未満の子どもがいる世帯で整理しています。 ○市営住宅にお住まいの外国籍の方について(令和6年4月1日時点) 東部地区:約150 ※入居者の国籍については、入居時にしか把握しておりませんので、その情報を基にした外国籍の入居者数の概算で回答します。 なお、出身国別に整理したものは算出していません。
27	管理業務の細目(別添2) P80 市営住宅等の入居者等の管理業務	現行指定管理者の過去3年間の実績諸経費(印刷製本費、郵便費用等)をご教示頂けますでしょうか。	現行指定管理者のノウハウ等に関する情報のため、御提供できません。 業務が適切に実施できるよう、応募要領、管理業務仕様書を参考に積算してください。 なお、公募に係る申込者への抽選結果通知については、指定管理者で送付しており、指定管理者負担となります。 過去の応募者数は管理業務仕様書15ページを参考にしてください。 また、管理業務仕様書に係る入居者への通知は、基本的に市名義で発送しているため、郵送料は本市の負担となります。
1	指定管理者候補者応募要領 P2 指定管理者が行う業務 特記事項	管理者変更に伴う引継業務等にかかる費用は、令和7年4月分の指定管理料に含むとの理解でよいでしょうか。	指定管理者期間前となるため、指定管理者となる団体負担としているものであり、指定管理料に含むことはできません。

番号	項 目	質 問	回 答
3	使用料収納事務委託仕様書 P1 用語の定義 システム	市営住宅総合管理システムは、外部(例えば本店)からインターネットで繋ぎ、システム内を確認すること等は可能でしょうか。	市営住宅総合管理システムについては、広島市(甲)のセキュリティポリシー上、インターネットに接続して使用することはできません。
5	使用料収納事務委託仕様書 P2 業務の場所 配置人員	仕様内容を確認するにあたり、書類の発送時期など日毎に業務量が異なるように思います。繁忙時のみ、応援人員を増やして、書類の封入及び封かん作業を行う等の対応を行うことは可能でしょうか。また、その応援人員はあらかじめ、何らかの市への届け出が必要となるのでしょうか。	繁忙期において、応援人員を確保した上で、その応援人員を業務に従事させることに問題はありせん。ただし、その際にはあらかじめ受注者(乙)から広島市(甲)への届出が必要となります。
6	使用料収納事務委託仕様書 P2 費用の負担区分	システムの維持管理等に係る費用は、甲の負担とするとありますが、最初のシステムの使用方法などのレクチャーを受けるにあたり、かかる費用(例:システム作成会社の派遣費用等)も甲の負担との理解でよいでしょうか。	市営住宅総合管理システムの開発、維持・管理及び改修並びに当該システムに係る緊急時の対応等に係る費用については、広島市(甲)の負担となりますが、当該システムの使用方法等についての研修に係る費用については、受注者(乙)の負担となります。
7	使用料収納事務委託仕様書 P2 費用の負担区分	書類の発送にかかる郵便の切手代及び郵送料の費用について、現在かかっている実績をお示し頂けないでしょうか。	現業務受託者のノウハウ等に関係する情報のため、ご提供できません。 業務を適切に実施できるよう、各地区の応募要領及び収納事務委託仕様書を参考に積算してください。なお、中部地区の収納事務委託仕様書の別表3に掲げている各種発送物に係る郵便物としての種類は、「催告状(一次)」が「通常はがき」に相当し、それ以外の発送物の約97%が「定形郵便物」に相当し、残りの約3%が「定形外郵便物」に相当することが見込まれます。
8	使用料収納事務委託仕様書 P2 費用の負担区分	業務の実施に当たり必要となる消耗品費の費用は乙の負担とする。とありますが、入居者へ発送する書類の用紙、封筒等の負担も乙になるのでしょうか。負担が乙となる場合、封筒等は現在使用されているものの同等品という理解でよいでしょうか。	お見込みのとおりです。ただし、一部の封筒の作成については、中部地区に限定して委託することとしておりますので、東部地区及び西部地区においてこれらの封筒の作成による受注者(乙)の負担はありません。
9	使用料収納事務委託仕様書 P2 費用の負担区分	業務に必要なパソコンは貸与頂けるとの理解でよいでしょうか。また、パソコンにかかる通信費の負担も甲の負担との理解でよいでしょうか。	広島市(甲)が設置する市営住宅総合管理システム用のパソコンを除き、業務を実施するに当たって必要となるパソコンについては、受注者(乙)の負担においてご用意いただくこととなります。また、その受注者(乙)にご用意いただくパソコンに係る通信費については、受注者(乙)の負担となります。
10	使用料収納事務委託仕様書 P5 市営住宅等使用料の現金 収納等に係る事務 現金の保管	現金の保管業務がありますが、金庫の用意は甲の負担との理解でよいでしょうか。	現金が安全かつ確実な方法で保管されることを前提に、その保管方法については受注者(乙)の裁量に委ねることから、現金を保管するに当たって金庫を利用する方法を採る場合には、その金庫については受注者(乙)の負担においてご用意いただくこととなります。
11	使用料収納事務委託仕様書 P6 市営住宅等使用料の初期 滞納者に対する納付指導等に係る事務	電話による納付指導、訪問による納付指導については、業務時間内に実施するとの理解でよいでしょうか。	電話及び訪問による納付指導については、業務時間内に実施することを原則としますが、初期滞納者が受注者(乙)の業務時間外でなければ当該納付指導に応じることができない場合、受注者(乙)が収納事務委託仕様書に基づいた当該納付指導を所定の期間内に完遂できないおそれがある場合など、必要に応じて業務時間外にも実施していただきます。
12	使用料収納事務委託仕様書 P9その他 委託契約期間の前 に行う業務	委託契約期間の前に行う業務として、現行の委託業者からの業務等の引継ぎを行うことがありますが、配置する職員等の確保については、期限はあるでしょうか。また、委託期間前に引継ぎを目的として一緒に新規職員ないしは立上げをする職員を数日間、勤務させていただくことは可能でしょうか。	配置する職員等の確保については、委託契約期間前であれば広島市(甲)が指定する期限はありませんが、各地区の応募要領及び収納事務委託仕様書の記載事項を基に、引継ぎを考慮した適切な時期に行ってください。 また、引継ぎに係る詳細事項については、本契約締結後に広島市(甲)と受注者(乙)が協議した上で決定することとしますが、各地区の応募要領及び収納事務委託仕様書に記載しているとおり、引継ぎに係る人件費等の費用については、受注者(乙)の負担となります。

※申請にあたっては、広島市市営住宅、広島市市営店舗及び広島市市営住宅等附設駐車場(中部地区)及び同(西部地区)指定管理者募集に係る質問に対する回答も参考としてください。