

広島市市営住宅等使用料収納事務委託仕様書（西部地区）

1 委託業務名

広島市市営住宅等使用料収納事務（西部地区）

2 委託業務の目的

西区、安佐南区及び佐伯区にある市営住宅等の入居者等が支払うべき市営住宅等使用料の収納事務に関し、市営住宅等の管理業務を担う指定管理者の能力を活用して効率的かつ効果的な執行体制を確保することにより、市営住宅等使用料の収納率の向上等を図る。

3 用語の定義

本仕様書における用語の定義は、それぞれ次のとおりとする。

- (1) 甲 発注者（広島市）をいう。
- (2) 乙 受注者をいう。
- (3) 市営住宅等 市営住宅、市営店舗及び市営住宅等附設駐車場をいう。
- (4) 入居者等 市営住宅の入居者、市営店舗の使用者及び市営住宅等附設駐車場の使用者をいう。
- (5) 市営住宅等使用料 市営住宅の家賃、市営店舗の使用料及び市営住宅等附設駐車場の使用料をいう。
- (6) 収納事務 次に掲げる事務の総称をいう。
 - ア 西区役所に設置する指定管理事務所等での入居者等が支払うべき市営住宅等使用料の現金収納等に係る事務
 - イ 西区、安佐南区及び佐伯区にある市営住宅等の入居者等が支払うべき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
 - ウ 西区、安佐南区及び佐伯区にある市営住宅等の入居者等が支払うべき市営住宅等使用料の口座振替の加入勧奨及び振替手続の指導等に係る事務
 - エ その他アからウまでの事務に附帯する事務
- (7) 初期滞納者 入居者等が支払うべき市営住宅等使用料を滞納している入居者等のうち、滞納月数が1か月から4か月までのものをいう。ただし、次に掲げる入居者等を除く。
 - ア 甲との間で民事訴訟法第275条第1項の規定による訴え提起前の和解（即決和解）をした入居者等
 - イ 甲から送付された「最終通告書」により指定された納付期限までの期間中にある入居者等
- (8) システム 市営住宅総合管理システムをいう。

4 法令の遵守等

乙は、業務の実施に当たり、広島市市営住宅等条例、広島市会計規則、労働関係諸法その他関係法規を遵守するとともに、法令上の全ての責任を負うものとする。

5 業務執行体制

(1) 実施体制

乙は、本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、労働基準法を遵守し、適正に職員を配置すること。

また、乙は、業務を円滑に遂行するため、本業務の業務責任者を1人選任し、業務責任者及び業務担当者で本業務を実施すること。

なお、業務責任者と業務担当者との兼務は妨げない。

(2) 業務責任者の届出

乙は、業務責任者を選任した際には、文書により甲に届出を行うものとする。また、業務責任者を変更した場合も、同様の扱いとする。

6 業務の場所及び配置人員

(1) 業務の場所

次に掲げる指定管理事務所等とする。

ア 甲の負担により、甲が指定する西区役所内の場所に乙が設置する指定管理事務所

イ 乙の負担により、広島市内に乙が設置する事務所

(2) 配置人員

3人を標準とする。

なお、西区役所に設置する指定管理事務所には2人を常時配置すること。

(3) 留意事項

ア 指定管理事務所には、職員名及び受託業務内容が分かるものを表示すること。

イ 職員には、乙の指定する名札又は身分証明書を着用又は携帯させること。

ウ 指定管理事務所に配置する職員には、甲の指定する更衣室等を使用させること。

7 業務日等

(1) 業務日

毎週月曜日から金曜日まで（国民の祝日に関する法律に規定する日、8月6日及び12月29日から1月3日までの日は除く。）

(2) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分まで

(3) 休憩時間

乙は、労働基準法の規定に基づいて休憩時間を設定する。ただし、入居者等への対応等業務に支障を来すことのないよう交代で休憩時間を確保するなどにより、常時必要な人員を配置すること。

8 費用の負担区分

(1) 指定管理事務所に設置するシステムの維持管理等に係る費用は、甲の負担とする。

(2) 指定管理事務所における電話使用料、電気料、上下水道料及びコピー機使用料の費用は、甲の負担とする。

(3) 書類（甲名義のものを含む。）の発送に係る郵便の切手代及び郵送料の費用は、乙の負担とする。

(4) 指定管理事務所に設置する電話機、机及び椅子等は、甲が貸与する。

(5) (1)から(4)までに掲げるもの以外の費用で、業務の実施に当たり必要となる消耗品費、被服費等の費用は、乙の負担とする。

9 業務内容

(1) 西区役所に設置する指定管理事務所等での入居者等が支払うべき市営住宅等使用料の現金収納等に係る事務

① 市営住宅等使用料に係る現金の受領

乙は、市営住宅等使用料について、次に掲げる場所で現金を受領する。

- ア 西区役所に設置する指定管理事務所
- イ 納付折衝の訪問先

② 領収証書の発行及び交付

乙は、①で現金を受領したときは、甲が指定する様式の領収証書を発行し、あらかじめ甲に届け出た領収印を押印した上で、納付した者に交付する。

③ 収納日計表の作成

乙は、①で現金を受領したときは、甲が定める様式の収納日計表を作成する。

④ 現金の保管

乙は、①で現金を受領したときは、金庫等を利用するなどにより、受領した現金を安全かつ確実な方法で保管する。

⑤ 現金の払込み

乙は、①で現金を受領した日の翌日（現金を受領した日の翌日が（6(1)の業務日以外の日及び甲の指定金融機関又は甲の収納代理金融機関（以下「指定金融機関等」という。）が営業を行わない日（以下「休日等」という。）に当たるときは、その翌日以後において最も近い休日等でない日）までに、指定金融機関等に払い込む。

なお、乙は、受領した現金を指定金融機関等に払い込んだときは、その払い込んだ現金の金額等について、甲が指定する様式の収納日計表に記入する。

⑥ 収納月計書等の提出

乙は、その月の収納日計表の内容を記載した月計表を、翌月10日までに作成の上、甲に提出する。

⑦ 検査

乙は、受領した現金のない日であっても、現金保管庫を検査・確認する。

⑧ 収納証拠書類の保管

乙は、収納証拠書類を、収納日順に整理して、当該年度経過後5年間保管する。

(2) 西区、安佐南区及び佐伯区にある市営住宅等の入居者等が支払うべき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

① 納付指導等の実施方法

甲が毎月の納期限の日から起算して5日（6(1)の業務日以外の日を除く。）を経過した日後に作成する滞納者一覧表を基に、当月分の滞納者一覧表が作成された日から翌月分の滞納者一覧表が作成される日までの間を一つのサイクルとして納付指導を実施する。

② 滞納月数が1か月及び2か月の入居者等に対する納付指導等

乙は、初期滞納者のうち、滞納月数が1か月及び2か月の入居者等（滞納月数が1か月であり、かつ、滞納している市営住宅等使用料が前月分のものである入居者等を除く。）について、次のとおり納付指導等を実施する。

ア 電話による納付指導

乙は、留守番電話となった場合は、連絡依頼のメッセージを入れる。

イ 訪問による納付指導

乙は、電話による納付指導が困難である入居者等に対しては、その住宅等への訪問による納付指導を実施する。

なお、不在の場合は、不在連絡票を対象者の住宅等のドアポスト（ドアポストに投函できない場合は集合ポスト）に直接投函する。

ウ 折衝内容等の記録

乙は、納付指導の内容及び結果（折衝者、折衝の日時、折衝相手、指導した内容、指導のために送付した文書、指導に対する折衝相手からの発言内容等）（以下「折衝内容」という。）をシステム内の「折衝記録」の欄に入力する。

③ 滞納月数が3か月の入居者等に対する納付指導等

乙は、初期滞納者のうち、滞納月数が3か月の入居者等について、②アからウまでの業務と併せて、甲が作成する二次催告書発送予定者一覧表に基づき、次のとおり二次催告書を発送する。

ア 二次催告書の出力

乙は、甲が指定する日に、システムから二次催告書を出力する。

イ 送付対象者の確認

乙は、甲が指定する発送日の午前中に、二次催告書発送予定者一覧表の「入居者氏名」の項目に記載されている全ての者の折衝記録を確認し、次に該当する者については、二次催告書発送予定者一覧表から除外する。

(ア) 二次催告書を出力した日以降に納付が確認された者

(イ) 乙との間に納付約束がある者

また、乙は、甲から引き抜きの依頼があった者についても、二次催告書発送予定者一覧表から除外する。

ウ 二次催告書の発送等

乙は、二次催告書発送予定者一覧表に基づき、甲が指定する日に、対象者に二次催告書を発送する。

④ 滞納月数が4か月の入居者等に対する納付指導等

乙は、初期滞納者のうち、滞納月数が4か月の入居者等について、②アからウまでの業務と併せて、甲が作成する通告書発送予定者一覧表に基づき、次のとおり通告書及び保証人等連絡文（一次）を発送する。

ア 通告書等の出力

乙は、甲が指定する日に、システムから通告書及び保証人等連絡文（一次）を出力する。

イ 送付対象者の確認

乙は、甲が指定する発送日の午前中に、通告書発送予定者一覧表の「入居者氏名」の項目に記載されている全ての者の折衝記録を確認し、次に該当する者については、通告書発送予定者一覧表から除外する。

(ア) 通告書を出力した日以降に納付が確認された者

(イ) 乙との間に納付約束がある者

また、乙は、甲から引き抜きの依頼があった者についても、通告書発送予定者一覧表から除外する。

ウ 通告書等の発送等

乙は、通告書発送予定者一覧表に基づき、甲が指定する日に、対象者に通告書を発送する。

また、乙は、通告書を発送する者の連帯保証人又は緊急連絡人（以下「連帯保証人等」という。）に対し、保証人等連絡文（一次）を発送する。ただし、折衝記録等を確認した上で保証人等連絡文（一次）を送付すべきでないとして乙が判断した者及び甲から引き抜きの依頼があった者については、送付対象外とする。

⑤ 納付指導等の引継ぎ

乙は、初期滞納者のうち、滞納月数が5か月となった入居者等については、甲に納付指導等を引き継ぐ。また、乙は、甲が納付指導等を実施している滞納月数が5か月以上の入居者等について、甲が乙に納付指導等を引き継ぐことが可能であると判断した場合は、甲からこれを引き継ぐ。

⑥ 特記事項

- ア 初期滞納者に対する納付指導については、6(1)及び2)に定める乙の業務日及び業務時間内に実施することを原則とし、必要に応じてこれら以外にも実施する。
- イ 初期滞納者等が分割による納付を申し出たときは、甲に連絡し、その指示に従う。
- ウ 納付指導により納付約束をした者のうち、約束した期限までに納付が確認できない者については、速やかに電話により納付の履行を確認することとし、その履行がされていない場合には、再度納付指導を実施することとする。
- エ 初期滞納者の連帯保証人等から連絡があった場合は、その初期滞納者に対して納付を促すように依頼する。
- オ 初期滞納者が納付を拒否したときは、拒否の理由等を確認した上で、速やかに甲に報告する。
- カ 初期滞納者が甲の許可なく市営住宅等を占有している疑いがあることを発見したときは、相手方の氏名、入居者等との関係、不法占有の開始時期等を確認した上で、その確認した内容について、速やかに甲に報告する。
- キ 初期滞納者が口座振替未加入者の場合は、口座振替の加入勧奨を行う。また、長期間にわたる登録口座の未使用者の場合は、当該登録口座の変更等を勧奨する。
- ク 初期滞納者について、広島市市営住宅等条例第15条、第54条及び第58条の規定に基づく市営住宅等使用料の減免事由に該当する事情があることを把握したときは、市営住宅等使用料の減免申請の窓口相談するように促す。また、収入未申告の場合は、収入申告をするように指導する。
- ケ 初期滞納者が生活に困窮していることを把握したときは、甲に連絡し、その指示に従い、生活困窮者自立支援制度について紹介するとともに、必要に応じて関係機関に連絡するなどの措置をとる。
- コ 初期滞納者が甲への届出をすることなく無断で退去しているとの疑いがある場合又は初期滞納者が死亡又は転出により市営住宅に居住しなくなった場合において広島市市営住宅等条例第24条の規定に基づく入居の権利の承継の承認を受ける者が存在しないときには、その者の住宅等を訪問し、電気、水道、ガス及び当該住宅等の外観の確認並びに近隣住民からのその者の居住実態等の聴取をした上で、これらのことについて、速やかに甲に報告する。
- サ 乙は、イからコの事項に関して対応した内容及び結果を、システム内の「折衝記録」の欄に入力する。

(3) 西区、安佐南区及び佐伯区にある市営住宅等の入居者等が支払うべき市営住宅等使用料の口座振替の加入勧奨及び振替手続の指導等に係る事務

① 口座振替依頼書及び口座振替加入勧奨用のチラシの送付

乙は、必要に応じて、口座振替依頼書及び口座振替加入勧奨用のチラシを口座振替未加入者等に送付する。

② 口座振替の手続に関するシステムへの入力

乙は、入居者等から提出された口座振替依頼書及び口座振替停止届並びに甲が提供する口座振替の加入等の申込み等に関する情報に基づき、口座振替の新規開始、変更登録又は停止に係るシステムへの入力を行う。

③ 口座振替の手続に関する書類等の送付

乙は、入居者等から提出された口座振替依頼書又は口座振替停止届を該当する金融機関に送付する。

また、乙は、入居者等からの申出により口座振替を開始又は停止したときは、当該入居者等に対し口座振替開始通知書又は口座振替停止届を送付するとともに、口座振替を停止した者に対する納付書の発行を甲に依頼する。

(4) その他(1)から(3)までの事務に附帯する事務

10 委託期間

令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする。

11 報告及び検査

(1) 報告

① 乙は、各月末日までに完了した業務について、翌月10日までに甲に報告するものとする。ただし、3月分は3月31日までに報告するものとする。

② 乙は、業務を実施する際、次に掲げる事態が発生した場合は、直ちに甲に報告しなければならない。

ア 事故が発生し、又はそのおそれがある場合

イ 施設、物品及び現金の全部又は一部が滅失、損傷又は亡失した場合

ウ その他業務の履行に支障を及ぼす事態が発生し、又はそのおそれがある場合

(2) 検査

① 甲は、必要があると認めるときは、乙に業務に関する資料若しくは報告書を提出させ、又は乙の業務の実施状況を検査することができる。

② 甲は、前項の検査により、必要があると認めるときは、乙に対し、必要な措置をとることを求めることができる。

12 損害賠償

(1) 乙は、その責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えたときは、乙の負担において、その損害を賠償しなければならない。

(2) 施設、物品及び現金の全部又は一部の滅失、損傷又は亡失が乙の責めに帰すべき事由により生じたときは、乙は、これを現状に復し、又はその損害を賠償しなければならない。

13 その他

(1) 委託契約期間の前に行う業務

乙は、委託契約期間の前に、次に掲げる業務を実施する。

なお、当該業務の実施に要する人件費等の費用については、乙の負担とする。

- ア 配置する職員等の確保及び職員研修
- イ 業務等に関する各種規定等に係る甲との協議
- ウ 本委託業務に係る現行の委託業者からの業務等の引継ぎ

(2) 委託期間終了に際しての引継ぎ業務

乙は、委託期間終了に際し、甲又は甲が指定する者に業務に必要な書類等を速やかに引き渡すとともに、業務の引継ぎを行う。

なお、当該引継ぎに要する人件費等の費用については、乙の負担とする。

(3) 個人情報の取扱い

乙は、業務の実施に当たり、個人情報を取り扱う場合には、甲が作成する情報セキュリティポリシー及び甲が作成するシステムに係る情報セキュリティ実施手順並びに別記「個人情報取扱特記事項」を遵守する。

(4) 権利義務の譲渡制限等

ア 乙は、本契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、あらかじめ書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

イ 乙は、業務の全部又は一部を第三者に請け負わせ、又は委任してはならない。ただし、あらかじめ書面により甲の承諾を得た場合は、当該業務の一部を第三者に請け負わせ、又は委任することができる。

(5) 契約の解除

甲は、広島市委託契約約款第14条（発注者の解除権）に該当するとき以外に、次のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。

ア 乙が、地方自治法第243条の2の3第1項の規定に基づき、指定公金事務取扱者の指定を取り消されたとき。

イ 乙が、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき、西区、安佐南区及び佐伯区にある市営住宅等の管理に係る指定管理者の指定を取り消されたとき。

(6) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、甲と乙が協議して定めることとする。

(参考)

【市営住宅等使用料の窓口収納件数表】（別表1）

区	令和3年度	令和4年度	令和5年度	合計
西区	1,668	1,567	1,523	4,758

【口座振替申込み件数表】（別表2）

区	令和3年度	令和4年度	令和5年度	合計
西区	348	284	244	876
安佐南区	5	11	20	36
佐伯区	38	59	31	128
合計	391	354	295	1,040

【令和5年度初期滞納者件数表（滞納月数別）】（別表3）

区	滞納月数				合計
	1か月	2か月	3か月	4か月	
西区	267	115	92	38	512
安佐南区	12	10	1	2	25
佐伯区	33	15	13	0	61
合計	312	140	106	40	598

※ 基準日：令和6年4月8日

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 受注者は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2 受注者は、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。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(従事者の監督)

第3 受注者は、業務に従事している者に対し、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ないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(取得の制限)

第4 受注者は、業務を行うために個人情報を取得するときは、業務の目的の範囲内で、適法かつ公正な手段により取得しなければならない。

(目的外の利用及び提供の制限)

第5 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、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のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止)

第6 受注者は、業務を行うための個人情報を自ら取り扱うものとし、発注者の承諾があるときを除き、第三者に取り扱わせてはならない。

(再委託等に当たっての留意事項)

第7 受注者は、発注者の承諾を得て業務の全部又は一部を第三者に委託（二以上の段階にわたる委託をする場合及び受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）に委託をする場合を含む。以下「再委託等」という。）する場合には、再委託等の相手方に対し、発注者及び受注者と同様の安全管理措置を講じなければならないことを周知するとともに、この契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務を遵守させるものとする。

(再委託等に係る連帯責任)

第8 受注者は、再委託等の相手方の行為について、再委託等の相手方と連帯してその責任を負うものとする。

(再委託等の相手方に対する管理及び監督)

第9 受注者は、再委託等をする場合には、再委託等をする業務における個人情報の適正な取扱いを確保するため、再委託等の相手方に対し適切な管理及び監督をするとともに、発注者から求められたときは、その管理及び監督の状況を報告しなければならない。

(安全管理措置)

第10 受注者は、業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の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なければならない。

(作業場所以外での業務の禁止等)

第11 受注者は、業務の作業場所を発注者に報告するものとし、当該作業場所以外で業務を行ってはならない。また、発注者が指定する場所又は当該作業場所以外に個人情報が記録された資料等を持ち出してはならない。

(複写及び複製の禁止)

第12 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自ら取得した個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(資料等の返還等)

第13 受注者は、業務を行うために発注者から提供を受け、又は自ら取得した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後又は解除後、直ちに発注者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、発注者が別に指示したときは、この限りでない。

(取扱状況の報告及び調査)

第14 発注者は、必要があると認めるときは、受注者又は再委託等の相手方に対して、業務を処理するために取り扱う個人情報の取扱状況を報告させ、又は調査を行うことができる。

(事故発生時における報告等)

第15 受注者は、業務に関し個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態及びこの契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがある場合（再委託等の相手方により発生し、又は発生したおそれがある場合を含む。）は、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。これらの場合において、受注者は、発注者から立入検査の実施を求められたときは、これに応ずるものとする。

(契約解除)

第16 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務を履行しない場合又は法令に違反した場合には、この契約を解除することができる。

(損害賠償)

第17 業務の処理に関し、個人情報の取扱いにより発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）のために生じた経費は、受注者が負担するものとする。