

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） 管理業務仕様書

本仕様書は、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（東部地区）指定管理者応募要領に掲げる業務等の範囲、指定管理料その他の事項について定める。

1 管理運営に関する基本的事項

指定管理者制度は、従来の公の施設の管理委託制度とは異なり、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。指定管理者は、施設の適正な管理を確保しつつ、住民サービスの質の向上を図っていく必要がある。

指定管理者は、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（東部地区）を管理運営するに当たっては、次の各項目に留意して円滑に実施すること。

なお、広島市（以下「甲」いう。）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。

- (1) 地方自治法（昭和 22 年法律 67 号）並びに、公営住宅法、広島市市営住宅等条例及び広島市市営住宅等条例施行規則等の内容を十分に理解し、法令の規定に基づいた運営を行うこと。
- (2) 広島市個人情報保護条例（平成 16 年広島市条例第 4 号）の規定に基づき、個人情報の保護を徹底すること。
- (3) 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）の管理に関し保有する情報について、広島市情報公開条例（平成 13 年広島市条例第 6 号）の趣旨にのっとり、甲が情報公開を行う場合と同様、広く公開に努めること。
- (4) 公の施設であることを常に念頭において、公平な管理運営を行うこととし、特定の入居者等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (5) 事業計画書等に基づき、入居者等が快適に施設を使用できるよう適正な管理運営を行うとともに、管理経費の縮減に努めること。
- (6) 入居者等の意見を管理運営に反映させ、入居者等の満足度を高めていくこと。
- (7) 省エネルギーに努めるとともに、廃棄物の発生を抑制し、環境に配慮した管理運営を行うこと。
- (8) 業務の実施にあたり、業務に適した服装及び履物並びに名札または腕章を着けて業務を行うこと。
- (9) 甲と密接に連携を図りながら管理運営を行うこと。

2 管理業務の対象となる施設

- (1) 広島市市営住宅
東区、安佐北区及び安芸区にある市営住宅（37団地）
- (2) 広島市市営店舗
東区にある市営店舗（3店舗）

- (3) 広島市市営住宅等附設駐車場
東区、安佐北区及び安芸区にある市営住宅の附設駐車場（23箇所）

3 指定管理者が行う業務の範囲

- (1) 全市域の市営住宅及び市営店舗の入居者等の公募に関すること。
- ① 東区役所及び安芸区役所における応募申込の受付
 - ア 窓口及び郵送での受付、一次審査
 - イ 市営住宅総合管理システムへの応募データの入力
 - ウ 重複申し込み、不自然な世帯分離及び持ち玉のチェック
 - エ 二次審査
 - オ 県営住宅の応募申込の受付
- (2) 東区、安佐北区及び安芸区にある市営住宅（児童遊園、集会所、駐輪場その他の共同施設を含む。）、市営店舗及び市営住宅等附設駐車場の維持管理に関すること。
- ① 施設及び設備の保守管理
 - ア 施設及び設備の点検、検査、監視（点検及び検査結果の官公署への報告、エレベーター用電料金の支払い及び必要な鍵の保管を含む。）
 - ㊶ 建築物及び建築設備等の管理
 - ㊷ 給水施設の管理
 - ㊸ 排水施設の管理
 - ㊹ 浄化槽の管理
 - ㊺ 昇降機施設の管理
 - ㊻ 消防用設備の管理
 - ㊼ 児童遊園内遊具等の管理
 - ㊽ その他
 - イ 施設環境の維持
 - ㊿ 樹木の剪定、樹木病虫害の駆除、除草
 - ㊾ 放置自転車等の撤去
 - ㊽ その他
 - ウ 市営住宅附設駐車場の維持
 - ㊿ 駐車場の管理
 - ㊾ 駐車場の夜間の管理
 - ㊽ 駐車場の放置車両の撤去
 - ㊼ その他
 - エ 特記事項
本業務に併せて、旧市営住宅敷地の保守管理、除草等の業務を委託する。
 - ② 施設及び設備の修繕、簡易な新設及び応急処置
 - ア 施設及び設備の一般修繕及び応急処置

- ㉞ 入居者等からの修繕依頼の受付（夜間及び休日の緊急修繕対応を含む）
- ㉟ 甲及び入居者の修繕等の費用負担区分の説明、クレームへの対応及び現場の確認等
- ㊱ 一般修繕の実施（250万円未満の修繕に限る）又は応急処置の実施及び報告
- ㊲ その他

<注1> 修繕等に係る甲及び入居者の費用負担区分については、費用負担区分表（別添1）を参照してください。

イ 入居者の退去時等における検査、指示及び報告

- ㉞ 甲及び区指定管理者窓口からの連絡の受理
- ㉟ 入居者等との検査日程等の調整
- ㊱ 検査の実施及び入居者等への指示
- ㊲ 再検査の実施及び入居者等への再指示（必要な場合に限る。完了まで）
- ㊳ 玄関鍵、倉庫鍵及びその他室内に外部から出入りできるドアの鍵の交換
- ㊴ 検査完了の報告
- ㊵ その他

ウ 空き家の修繕

- ㉞ 甲及び区指定管理者窓口からの修繕指示の受理
- ㉟ 現地調査、不用物の有無の確認
- ㊱ 修繕計画の作成、甲との調整（風呂未設置住宅の修繕手順の、甲との調整含む）
- ㊲ 不要物の撤去
- ㊳ 修繕の実施（250万円未満の修繕に限る）
- ㊴ 完了検査及び空き家修繕完了の報告
- ㊵ 入居時クレーム対応及び処理
- ㊶ その他

エ 大規模修繕等（計画修繕、ゴミ置場新設等簡易な新設工事など）

- ㉞ 甲、区指定管理者窓口及び地元からの修繕等要望の受理
- ㉟ 現地調査等
- ㊱ 修繕等計画の作成、甲との調整（平成29年度以降の修繕等計画含む）
- ㊲ 地元説明、調整
- ㊳ 修繕等の実施（原則500万円未満の修繕に限る）
- ㊴ 完了検査及び完了の報告
- ㊵ 修繕記録の台帳等への記載
- ㊶ その他

<注2> 業務の細目については、広島市市営住宅等管理業務の細目（別添2）を参照してください。

なお、別添2に掲げる業務内容に限らず、指定管理者は、施設を適切に管理するため日常的に点検を行い、施設及び設備の巡視、異常や故障の発見に努め、安全又は管理上の支障がある場合には、直ちに事故の発生を防止する等、適切な処置を講じると

ともに、速やかに甲へ報告すること。

③ その他市長が定める業務

ア 東区及び安芸区にある市営住宅、市営店舗及び市営住宅等附設駐車場の入居者等の管理に関すること。

指定管理者は東区役所及び安芸区役所に指定管理事務所を設置・運営しなければならない。

㊦ 休館日 土、日、祝日、1月2日～1月3日、8月6日及び12月29日～31日

㊧ 開館時間 午前8時30分から午後5時15分まで

なお、交代で休憩を取るなどの方法で、午後0時から午後1時までの時間も受付できる体制をとること。(安芸区役所を除く)

㊨ 最小配置人員 4名(東区役所3名、安芸区役所1名)

なお、東区役所に1名業務責任者等を選任すること。

㊩ 業務の内容

A 入居等の手続き

B 入居者等の管理、保管義務

a 入居者等の管理、保管義務

b 家賃等の管理

c 財産管理

d その他の管理

C 管理に関する文書の配布

<注3> 業務の細目については、広島市市営住宅等管理業務の細目(別添2)を参照してください。

なお、別添2に掲げる業務内容に限らず、指定管理者は、市民や入居者に対し親切・丁寧に対応し、要望内容等に対し適切な処置を講じるとともに、速やかに甲へ報告すること。

イ 各種証明に関する業務

ウ 東区、安佐北区及び安芸区にある市営住宅、市営店舗及び市営住宅等附設駐車場の管理に関する文書の配布

エ 業務の実施方法に関する入居者等からの要望、意見、苦情などへの対応

オ 業務の実施に伴う入居者等への保管義務に関する指導

カ 業務の実施に伴い入手した管理上必要な情報の連絡

キ 備品の管理

㊦ 指定管理者は、甲の所有に属する物品について「広島市物品管理規則」をはじめ、関係法令に基づき適正に管理すること。

㊧ 甲の備品を施設の運営に支障を来さないよう管理し、破損、不具合等が発生した場合は、速やかに修繕などの措置を行うこと。

※ 備品とは、比較的長期にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、原則として取得価格が2万円以上の物品をいう。

<注4> 地方自治法第238条の4第7項及び広島市財産条例の規定による公衆電話、自動販

売機等の設置に係る行政財産の目的外使用については、指定管理者の業務の範囲外となります。

ク 暴力団排除の推進

指定管理者は、施設の使用の許可等が業務の範囲となるときは、次に掲げるところにより、暴力団排除を推進すること。

- ㊦ 広島市暴力団排除条例及び「広島市の事務事業から暴力団を排除するための事務処理方針（指定管理者関係分抜粋）」の定めに従い、施設の使用が暴力団の威力の誇示若しくは組織の維持につながり、又はその使用により得た収益が暴力団の活動の資金となる等暴力団の活動を助長し、又は暴力団を利することとなると認めるときは、条例の規定にかかわらず、使用を許可しないこと。なお、この場合においては、あらかじめ甲と協議すること。
- ㊧ 広島市暴力団排除条例及び「広島市の事務事業から暴力団を排除するための事務処理方針（指定管理者関係分抜粋）」の定めに従い、施設の使用が暴力団の威力の誇示若しくは組織の維持につながり、又はその使用により得た収益が暴力団の活動の資金となる等暴力団の活動を助長し、又は暴力団を利することとなると認めるときは、条例の規定にかかわらず、施設の使用の許可を取り消し、又はその使用の許可を受けた者に対し、退去を命ずること。なお、この場合においては、あらかじめ甲と協議すること。

4 リスク分担

詳細については、別途協定で定めます。主なリスク分担はリスク分担表（別添3）のとおりです。

5 職員配置、研修等

(1) 職員配置

管理運営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、適正な職員を配置すること。

配置人員は11人を標準とする。

なお、指定管理者は東区役所指定管理事務所及び安芸区役所指定管理事務所を設置・運営しなければならない。

(2) 有資格者

配置人員のうち、管理監督的な地位にある者で、防火管理者の資格を有する者を必置とする。

(3) 研修等

- ① 施設利用者に対し、常に良い接遇及び接客態度を心がけること。
- ② 職員には施設の管理に必要な接遇や経理事務の研修を実施すること。
- ③ 緊急時対策（防犯・防災対策など）マニュアルを作成し、職員を指導すること。
- ④ 事故が生じた場合は速やかに甲に報告すること。
- ⑤ 個人情報の保護について、広島市個人情報保護条例を遵守するよう、職員に周知徹底を図ること。
- ⑥ 勤務条件については、労働関係法令を遵守すること。

6 管理運営に関連して指定管理者が行う業務

(1) 事業の報告書

- ① 指定管理者は、毎月、事業実施報告書を作成し、甲に提出すること。

- ② 緊急時等必要な場合には、適時、報告書を作成し、甲に提出すること。
 - ③ 指定管理者は、修繕及び応急処置業務、並びに、保守管理業務のうち不定期業務については、将来的な管理体制等を検討するデータとして蓄積する必要があるため、別に定める台帳に記載のうえ、報告書の提出と併せて提出すること。
 - ④ 指定管理者は、募集受付業務及び入居者管理業務について、統計データを作成する必要があるため、別に定める台帳に記載のうえ、報告書の提出と併せて提出すること。
 - ⑤ 指定管理者は、毎年度終了後速やかに事業報告書及び収支決算書を作成し、甲に提出すること。
- (2) 入居者等ニーズ把握のための調査等業務
指定管理者は、入居者等のニーズを把握するためのアンケート調査等を実施すること。
 - (3) 自己評価の実施
指定管理者は、適宜入居者等からの意見や満足度を聴取し、自己評価を行うこと。
 - (4) 甲が実施する業務への協力
 - (5) 文書等の保存、保管
業務の実施に当たり作成した文書等を適切に保存、管理すること。

7 モニタリング及び実績評価

- (1) モニタリングの実施
甲は、指定期間中にモニタリング及び実績評価を実施する。
- (2) 実績評価の実施
甲は、指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、業務実施状況の評価を行う。
- (3) 業務の基準を充たしていない場合の措置
実績評価の結果、指定管理者の業務が基準を充たしていないと判断した場合、甲は指定管理者が必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行い、それでも改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

8 協定の締結

甲と指定管理者は、業務内容に関する細目的事項、管理の基準に関する細目的事項等について協議の上、基本協定及び年度協定を締結する。

9 その他

- (1) 指定管理業務期間の前に行う業務。なお、当該業務の実施に要する、指定管理者となる団体の人件費等の経費は、当該団体が負担すること。
 - ① 協定項目についての甲との協議
 - 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 現行の指定管理者からの業務引継
- (2) 保険への加入

- ① 指定管理者は、指定管理業務の実施に当たり、施設所有者賠償責任保険に加入しなければならない。
 - ② 指定管理者は、「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（東部地区）指定管理者応募要領」及び本管理業務仕様書に定める自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に加入すること。
- (3) 指定期間終了に当たっての引継業務
- 指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく施設の業務を遂行できるよう引継ぎを行う。なお、当該引継ぎに要する、指定管理者であった団体の人件費等の経費は、当該団体が負担すること。
- (4) 監査
- 広島市監査委員等が甲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、実地に調査し、又は必要な記録の提出を求める場合がある。
- (5) 個人情報の取扱
- 指定管理者には、法令等の規定により、個人情報の適切な取扱いのために必要な措置を講じる義務が課せられる。個人情報の適切な取扱いに関し実効性を確保するため、「個人情報保護及び情報セキュリティ対策に関する取扱特記事項」を基に、甲と指定管理者が締結する協定において、具体的な規定を設けることとする。