

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	管理業務仕様書 3 指定管理者が行う業務の範囲 【P.2】	業務繁忙期や緊急時等において、各区役所内で残業をすることはできるのでしょうか。	可能ですが、市営住宅総合管理システムは事前に定められた時間以外での使用はできません。また、指定管理者が残業しシステムを使用する際は職員も残る必要があるため、柔軟な応援体制を組み、システムを使用する残業ができるだけ生じないように努めてください。
2	管理業務仕様書 3 指定管理者が行う業務の範囲 【P.2】	業務繁忙期や緊急時等において、各区役所にて土日に勤務することは可能でしょうか。	やむを得ず残業や土日勤務は、事前に、各区建築課と協議のうえ実施してください。
3	管理業務仕様書 3 指定管理者が行う業務の範囲 【P.2】	各区役所への車両・バイク・自転車等での通勤は可能でしょうか。	バイク、自転車の区役所構内への駐輪は可能ですが、事前に台数など各区の許可を受けてください。車両の区役所構内への駐車は不可です。
4	管理業務仕様書 3 指定管理者が行う業務の範囲 【P.2】	指定管理者が行う業務として“県営住宅の受付業務を委託する”とありますが、具体的にどのような業務でしょうか。どの範囲までの受付業務を行うのかご教示ください。	定期公募(市内の県営住宅に限る)において以下の3点について、業務を実施してください。 1 県営住宅申込整理票(以下「申込書」という。)の受理 2 申込受付簿(以下「受付簿」という。)の作成 3 申込書の県への送付
5	管理業務仕様書 3 指定管理者が行う業務の範囲 【P.2】	区役所での勤務者には、入庁用の鍵等も貸与されるのでしょうか。	貸与しません。時間外については夜間出入口からの入庁となります。警備員へ身分証明を提示のうえ入庁してください。
6	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 1 東区役所及び安芸区役所における応募申込の受付業務 【P.15～17】	「3 業務内容」に記載されている業務以外で、広島市営住宅に関する業務を区役所窓口で行うことは可能でしょうか(維持管理業務報告書の作成や各種案内文の作成等)。	指定管理業務の範囲内であれば可能です。ただし、区建築課が限られたスペースであるため、修繕担当等本部要員の机、椅子の配置が困難な場合があります。
7	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 1 東区役所及び安芸区役所における応募申込の受付業務 【P.15～17】	「3 業務内容 (2)その他前号に「附帯する事務」③申込予定住宅の下見の案内」について、入居候補者の住宅立会い(障がい者向け住宅、車椅子常用者向け住宅のみ)を行う時間帯は、窓口人数が最小配置人員を下回ることは問題ないという理解でよいのでしょうか。	東区においては、窓口体制に支障が出ない範囲内であれば問題ありません。(安芸区は1名常駐です)ただし、募集時期であるため、窓口受付担当でなく、修繕担当(本部)が案内することを想定しています。
8	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	電話機、机、椅子は配置人数分貸与していただけるのでしょうか。	机、椅子は配置人数分貸与する予定です。電話機は、東区役所は2台、安芸区役所は1台を予定しています。
9	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	電話番号は各区役所の既設の番号を使用することになるのでしょうか、新たに専用回線をとることになるのでしょうか。	既設の番号を使用する予定です。
10	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	業務繁忙期で応援派遣する人員のデスクや椅子等の執務スペースは確保してもらえるのでしょうか。	貸出スペースに余裕があれば対応します。また、東区においては、応募受付時は、別室の受付用の会議室を確保します。

番号	項目	質問	回答
11	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	“市営住宅総合管理システム”は何台貸与してもらえるのでしょうか。	東区役所は2台、安芸区役所は1台を予定しています。 ただし、区役所職員との共用になります。
12	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	コピー用紙代も市負担という認識で良いでしょうか。	指定管理業務に関するコピー用紙代は市負担です。
13	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	パソコンは指定管理者の持ち込みとなるのでしょうか。	必要であれば持ち込み可能です。 ただし、市営住宅総合管理システム及びインターネットへの接続はできません。
14	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	指定管理者が区役所内に設置するパソコンは、区役所内のインターネット回線に接続することが可能でしょうか。	市のネットワークである、庁内LANへの接続はできません。 外部連絡は、インターネット環境が整っていないため、USB等による対応になります。
15	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	業務効率化のため、指定管理者が区役所内に設置するパソコンと本部のパソコンでネットワーク上に共有サーバー等を設けることは可能でしょうか。	市のネットワークである、庁内LANへの接続はできません。 また、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(案)第11条(4)に、庁内のネットワークなどいかなるネットワークにも接続しないことと規定しておりますので、指定管理者が区役所内に設置するパソコンと本部のパソコンでネットワーク上に共有サーバー等を設けることはできません。 許可を受けて、USBまたは市の職員を通して情報共有を図ってください。 なお、市営住宅総合管理システムとして使用するパソコンは共有サーバーが設定されているため、区間でのデータ共有は可能です。
16	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	収入申告書の回収等で使用する返信用封筒について、返信物の切手代は入居者負担でしょうか。それとも料金別納の専用封筒などを利用させてもらえるのでしょうか。	料金別納の専用返信用封筒を市で準備します。
17	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	指定管理名義で発送する郵便物は市の集配を利用できるのでしょうか。	指定管理名義で発送する郵便物は市の集配を利用できません。 ただし、入居者への通知は、基本的に市名義で発送しますので、市の集配を利用できます。
18	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	入居候補者に対する入居説明会の会場は、区役所内の施設を無償で使用させていただけるのでしょうか。	無償で提供します。 各区建築課と協議のうえ実施してください。
19	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	窓口業務担当者の急な体調不良や子どもの急病等により、代務要員の派遣が出来ないことがあるかもしれません。その場合、休暇扱いとしても良いでしょうか。	東区においては、窓口体制に支障が出ない範囲内であれば問題ありません。 但し、安芸区は代替要員を派遣してください。

番号	項目	質問	回答
20	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	業務繁忙期に指定管理者の本部等から応援要員を派遣したにも関わらず、対応待ちの列が出来ることもあるかもしれません。その際、利用者サービスの観点から、対応待ちをされている方に対して、各区役所の担当者の方が臨時的に対応することも想定されているでしょうか。	労働者派遣法の観点から指定管理業務を区役所職員が実施することはできません。ただし、連絡先を確認の上、書類の受取りだけは行います。また、クレームが出た場合も、基本的に指定管理者の対応となりますが、市の責任の追及等状況によっては区役所職員が対応します。
21	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	“放置家財の処分”について、処分できるか否かの市の条例等はあるのでしょうか。	市営住宅の無断退去者に対する処理基準及び無断退去事務処理手順に基づいて処分します。
22	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	不法駐車について、“甲の陸運局への所有者照会”は軽四輪自動車も含むのでしょうか。	軽四輪自動車を含みます。その際は陸運局を軽自動車検査協会と読み替えてください。
23	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	市営住宅等の火災等に関する業務の“現地調査業務”で、火災・安否確認等の緊急対応するとき、土・日・祝祭日の夜間早朝時に区役所に入館できるのでしょうか。また、その際に住宅システムを操作することは可能でしょうか。	区役所への入庁は可能です。ただし、市営住宅総合管理システムは区役所職員在庁時のみ操作可能としており、指定管理者単独での操作はできません。また、事前に決められた稼働時間以外は稼働しません。管理状況等を確認する場合は、区建築課に常備されている、市営住宅管理台帳により対応してください。
24	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	下記の申請件数について直近3年分の実績を教えてください。 家賃減免、収入再認定、入居承継、同居、駐車場使用承認、模様替え、異動、住宅変更	家賃減免、収入再認定は仕様書に記載のとおりです。 入居承継、同居、駐車場使用承認、工作物設置(模様替え含む)、異動、住宅変更は別添1のとおりです。
25	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	車庫証明の発生件数について直近3年分の実績を教えてください。また、証明事務に関わる手数料はどのように徴収される予定でしょうか。	実績は別添1のとおりです。事務としては、指定管理者が申請を受付(滞納状況の確認を含む。)、書類を調製し、区建築課に渡します。区建築課が滞納を含めて審査し、決裁後、手数料を徴収し、申請者に証明書を手渡します。
26	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	苦情や緊急時の対応で現地対応や調査が必要となる場合、窓口業務担当者が対応することもあります。その対応の際に、区の公用車を使用することは可能でしょうか。また、社用車を各区に配備することはできるでしょうか。	区の公用車は使用できません。社用車の配備も困難です。苦情や緊急時の対応で現地対応や調査が必要となる場合は、窓口受付担当でなく、本部(修繕担当等)が対応することを想定しています。
27	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	各団地の消防訓練について直近3年分の実施実績を教えてください。	別添2のとおりです。
28	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	“入居者等の管理業務”の引継ぎについて、引継ぎ・システム研修等は、各区役所単位で行うことになるのでしょうか。	基準、手順及びシステム等の各種研修については市役所本庁舎でまとめて実施する予定です。窓口の配置や体制及び書類の引継については各区役所単位で行います。
29	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	住居に関する苦情について、入居者が市職員との直接の折衝を執拗に求めてきた際、区の職員はどのような対応をするのでしょうか。	基本的に指定管理者の対応となりますが、直接市職員との折衝を求めてこられた際は区職員で対応します。

番号	項目	質問	回答
30	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	“入居者等の管理業務”において、今後指定管理者が受付・処理をすることとなる、各種申請書の過去3年間の月別の処理件数を申請項目別に教えてください。	月別は把握していません。年度別の収入認定、減免等については、質問回答24をご参照ください。
31	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	入居に関する相談件数・苦情受付件数を教えてください。	把握していません。
32	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	備品について、取得価格が2万円以上の物品をいとうありますが、変動する恐れのある消費税については抜きで2万円未満という考えでよろしいでしょうか。	購入時の価格(消費税込)が2万円以上の場合に備品となります。
33	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	市営住宅等の入居者等の管理業務について、仕様書に記載されている“繁忙期(公募、収入申告、家賃減免等)“は、過去実績から年間何日くらいを想定されていますか。また過去3年間で、繁忙期に人員を増員された実績(日数・人数)を教えてください。	繁忙期は、家賃決定、家賃減免等の事務が集中する2月から4月中旬、定期公募受付日(5月、8月、11月及び2月の各3日間)及び収入申告の受付が始まる7月中旬を想定しています。繁忙期における人員の増員は行っておりません。全て時間外勤務での対応となっています。
34	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	住宅使用料の承認など、広島市に承認を求めると求めないものの一覧があればご提示をお願いします。	承認の必要のないもの 4(1)③入居候補者の住宅立会 4(2)①入居者等の管理、保管に関する業務の内、ア、イ(㊟を除く)、ウ、エ、オ(㊟及び㊠を除く)、カ、シ、ソ、タ 4(2)②家賃等の管理に関する業務の内、アの㊟及び㊠ 4(2)④その他の管理の内、ア、イ、エ、オ、カ、キ、ク ただし、必要に応じ協議してください。
35	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	家賃管理と収納事務との分けの一覧のご提示をお願いします。	収納に係る業務は指定管理業務に含まれておりません。 家賃管理 4(2)②家賃等の管理に関する業務 収納業務 使用料及び手数料の収納に係る業務
36	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	車庫証の発行について、家賃の滞納がないことなどの確認は収納事務にお願いすることになるのでしょうか。(車庫証発行に条件がなければ特にありません)	指定管理事務は、指定管理者が申請を受付(滞納状況の確認を含む。)、書類を調製し、区建築課に渡すまでです。 区建築課が滞納を含めて審査し、決裁後、手数料を徴収し、申請者に証明書を手渡します。 No.25の回答と同じ。
37	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	不正入居等、入居者等の不適正使用に対する指導業務の実績をご教示願います。	把握していません。
38	管理業務仕様書 別添2 広島市市営住宅等管理業務の細目 17 東区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務 【P.74～85】	強制退去など、法的手段をとった事案の実績をお願いします。また、今後の予定もありましたらあわせてご提示ください。	平成24年度は1件、平成25年度は1件、平成26年度は1件です。 今後については未定です。
39	その他	自治会に対し防犯カメラの設置を許可した住宅はありますか。また、警察より防犯カメラの映像の提出を求められた際、市として対応を行いますか。	許可した事例はありますが、基本的に管理は自治会であり、市は関与しません。

※ 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。