

足利市営住宅等管理運営業務仕様書

令和 8（2026）年 6 月

足利市

足利市営住宅等管理運営業務仕様書 目次

1 趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2 施設の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	1
3 指定管理者の指定期間・・・・・・・・	1
4 法令等の遵守・・・・・・・・	1
5 指定管理業務開始前の準備・・・・・・・・	2
(1) 業務に関する準備	
(2) 指定管理者の業務を実施する事務所の条件等	
6 管理体制の確保・・・・・・・・	4
(1) 従事職員	
(2) 業務時間	
(3) 緊急連絡業務	
7 業務の適正な実施に関する事項・・・・・・・・	5
(1) 業務の適正な実施	
(2) 業務の第三者への委託	
(3) 記録の作成と保存	
(4) 市への協力	
8 入居者に関する指定管理者の業務・・・・・・・・	6
(1) 市営住宅等の入居者募集業務	
(2) 市営住宅等の退去手続業務	
(3) 入居者からの各種申請及び届出への対応	
9 使用料に関する指定管理者の業務・・・・・・・・	9
(1) 家賃等の収納業務	
(2) 収入認定及び家賃決定に関する業務	
(3) 収入超過者及び高額所得者に関する指定管理者の業務	
(4) 滞納整理に関する指定管理者の業務	
10 市営住宅等の保守管理及び修繕・・・・・・・・	14
(1) 保守管理について	
(2) 修繕費について	

1 1	市営住宅等管理人に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・	16
	(1) 市営住宅等管理人の配置	
	(2) 管理人業務	
	(3) 管理人会議	
	(4) その他	
	(5) 共益費の補助について	
1 2	駐車場管理業務・・・・・・・・・・・・・・・・	17
	(1) 日常管理	
	(2) 駐車場のない住宅	
1 3	災害対策・・・・・・・・・・・・・・・・	18
1 4	防火管理者の配置・・・・・・・・・・・・・・・・	18
1 5	入居者等への居住指導、相談等に関する業務・・・・・・・・	18
	(1) 入居者等の不正入居、無断増築等に対する措置	
	(2) 入居者等からの苦情等の処理業務	
	(3) 管理人への運営支援業務	
	(4) 入居者の安否確認に関する業務	
	(5) 不正駐車に関する業務	
	(6) 生活環境に関する支援業務	
1 6	入居者のサービス向上に資する企画事業・・・・・・・・	20
	(1) 広報、宣伝に関する業務	
	(2) 中橋ハイツの入居率を向上させるための取組	
1 7	その他市営住宅等の管理運営に関する業務・・・・・・・・	20
	(1) 市の事業への協力について	
	(2) 中橋ハイツ管理人室の電話回線使用料	
1 8	立入検査等の実施・・・・・・・・・・・・・・・・	21
1 9	保険の付保・・・・・・・・・・・・・・・・	21
2 0	協議、意見交換の実施等・・・・・・・・・・・・・・・・	21

足利市営住宅、高齢者専用住宅、足利市特定賃貸住宅及び足利市特定公共賃貸住宅（以下「市営住宅等」という。）に係る指定管理者が行う業務の内容及び範囲等は、この仕様書による。

1 趣旨

この仕様書は、足利市（以下「市」という。）が市営住宅等を管理する指定管理者を募集及び選定するに当たって、応募者に交付する「足利市営住宅等指定管理者募集要項」と一体のものであり、市が指定管理者に要求する最低限度の水準を示し、円滑な事務の実施に資するものである。そのため、当該水準を上回る水準が確保できる場合には、そのような提案を制限するものではない。

2 施設の概要

資料1『足利市営住宅等一覧』のとおり。

ただし、管理戸数等は整備事業等により増減の可能性がある。この場合、指定管理料の増額又は減額は行わない。

3 指定管理者の指定期間

令和9(2027)年4月1日から令和14（2032）年3月31日までの5年間

4 法令等の遵守

市営住宅等の管理に当たっては、この仕様書のほか、次に掲げる法令等に基づかなければならない。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）及び地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）
- (2) 公営住宅法（昭和26年法律第193号）及び公営住宅法施行令（昭和26年政令第240号）
- (3) 特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律（平成5年法律第52号）及び特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律施行令（平成5年政令第255号）

- (4) 足利市営住宅条例（平成 9 年足利市条例第 2 8 号）及び足利市営住宅条例施行規則（平成 9 年足利市規則第 3 3 号）
- (5) 足利市特定公共賃貸住宅条例（平成 9 年足利市条例第 2 9 号）及び足利市特定公共賃貸住宅条例施行規則（平成 9 年足利市規則第 3 4 号）
- (6) 個人情報保護に関する法律（平成 1 5 年法律第 5 7 号）
- (7) 足利市個人情報保護法施行条例（令和 5 年年足利市条例第 2 号）
- (8) 足利市情報公開条例（平成 1 1 年足利市条例第 3 号）
- (9) その他関係法令、要綱、要領、通知等

本契約期間中に上記(1)～(9)に規定する法令等に改正があった場合は、改正された内容に基づくものとする。

5 指定管理業務開始前の準備

指定管理者は、管理開始までに指定管理業務の円滑な開始のための準備を実施すること。

(1) 業務に関する準備

指定管理業務開始前の準備として実施する主な事項は、以下のとおりとし、このために必要となった経費は、全て指定管理者の負担とする。

- ・ 協定書、事業計画に係る市との協議
- ・ 指定管理業務の実施場所（以下「事務所」という。）、車両、備品等の準備
- ・ 市建築住宅課職員からの業務の説明（約 3 か月間）
- ・ 配置する職員の確保及び業務内容、個人情報保護等の職員研修
- ・ 施設の保守点検管理業務、修繕業務等の契約準備
- ・ パンフレット、ホームページ及び掲示物等の作成
- ・ その他、指定管理業務の円滑な開始に必要な事項

(2) 指定管理者の業務を実施する事務所の条件等

① 事務所の条件

- ・ 市営住宅等の管理業務であるため、入居者や市民の利便性と市民サービスを考慮した場所として、足利市内で公共交通機関の便の良い誰にでもわかりやすい場所に市営住宅等管理業務専用の事務所を 1 か所設置するこ

と。

- ・ 高齢者、身体障がい者等が出入りしやすい場所に設置すること。
- ・ 事務所には来訪者に対応できるカウンター等を設置すること。
- ・ 入居・退去手続等の来客があるため、事務所には来訪者用駐車場を設置すること。
- ・ 入居者抽選会を開催するための会場（毎回同じ場所が望ましい。）を当該事務所若しくは事務所から近隣に確保準備すること。

② 指定管理者の明示

指定管理者は、事務所の入口等で周囲からわかりやすい場所に市営住宅等を管理する指定管理者である旨の看板を掲示すること。

ただし、事務所の名称は、市と協議の上決定すること。

③ 事務所の設置費用について

- ・ 足利市内への事務所の設置、電話、FAX等の設置、住宅管理システムの回線使用料等の経費及び事務所の事務用品、看板備品等の費用は指定管理者の負担とする。

④ 住宅管理システムの運用

ア 貸与等

- ・ 指定管理者は、市営住宅等を管理するため、市が貸与する住宅管理システム及び端末機器等を事務所に設置して使用すること。
- ・ 住宅管理システム及び端末機器等は、無償貸与するが、住宅管理システムの端末の回線は、市のサーバーから専用回線で接続し、接続工事等は、市の指示に従って指定管理者の負担で行う。なお、回線は外部からのアクセスが不可能な専用回線とし、令和9年2月1日までに住宅管理システムを運用できる状態にすること。
- ・ 消耗品等のシステム運用上の維持費、回線接続費用については指定管理料に含む。
- ・ 住宅管理システムのメンテナンス等は市が負担する。

イ 設置台数

端末機や周辺機器の設置台数は、市と協議して決める。

ウ 業務内容

- ・ 入退去情報、所得情報、口座情報、世帯異動情報、修繕内容、メモ、住宅使用料（家賃）及び駐車場使用料（以下これらを「家賃等」という。）の調定、徴収情報などの出入力処理ほか。
- ・ 指定管理者はシステムの使用に限らず、市から貸与のあった機器の管理及び運用については、住宅管理システム操作マニュアルに従い適正な使用を行う。

エ 関連機器

指定管理者が持ち込むシステム機器等のセキュリティ及び配備方法については、市と協議の上、承諾を得たものに限る。

オ 禁止事項

システムの使用に際しては、足利市個人情報保護条例を遵守するとともに、市が使用を承認した機器以外の機器を使用して市営住宅等の管理を行うことを固く禁止する。

カ その他

今後、住宅管理システムの入替え等があった場合、住宅管理システム及び端末機器等は、再度、市が無償貸与するが、端末の回線等の改修費用が発生したときは、指定管理者の負担により対応すること。

6 管理体制の確保

(1) 従事職員

- ・ 事務所には、市営住宅等の管理運営に必要な２名以上の正規職員が常勤で在席するものとし、センター長などの統括責任者（所長）を１名、１級又は２級建築士及び防火管理者の資格を有する者を配置すること。
- ・ 配置する職員の勤務形態は、労働基準法その他の労働関係法令を遵守し、市営住宅等の管理運営及び窓口における市民サービスの確保に支障がないようにすること。
- ・ 職員等はパソコン端末で住宅管理システムの情報入力等の操作ができること。
- ・ 市が貸与する住宅管理システムへの出入力又は同システムからこれらの情報を取得するため、指定管理者の職員等は、一定のＩＣＴスキルを有するも

のであること。

(2) 業務時間

- ・ 指定管理者の業務時間は、足利市の休日を定める条例（平成元年足利市条例第4号）に規定する市の休日を除き、午前8時30分から午後5時15分までとし、この時間内には必ず常駐者がいること及び市と連絡がとれるようにすること。
- ・ この業務時間以外で、必要がある場合には時間外や休日に業務を行っても差し支えない。
- ・ 正午から午後1時までの休憩時間については、電話や来客に対応できる体制を整えること。

(3) 緊急連絡業務

- ・ 夜間、休日等に市営住宅等の建物や施設、設備等に災害、事故、故障等が発生した場合に入居者又は住宅管理人からの連絡を受信し、緊急を要する修繕が必要な場合は専門業者に連絡する等の適切な処置を行う。
- ・ 重大な災害、事故、故障等については、直ちに市に連絡し、その指示に従うものとする。
- ・ 窓口開設時間外においても、建物、施設若しくは設備の修繕、災害及び事故などの緊急事態などが発生した場合に対応するため、コールセンターを設置するなど、24時間365日対応が可能な体制を確保すること。

7 業務の適正な実施に関する事項

(1) 業務の適正な実施

指定管理者は、指定管理業務に従事する職員に対して、市営住宅等の管理運営上必要となる知識、技能、資格を習得させるとともに、資質の向上を図るために必要な研修を行うこと。

また、研修実施に際しては、市に計画書及び報告書を提出すること。

(2) 業務の第三者への委託

指定管理者は、管理運営業務の全部を第三者に委託又は請け負わせてはならない。

ただし、別紙2『足利市営住宅等保守点検管理等業務仕様書』に記載してい

る業務の一部について、あらかじめ市の承認を得た場合は、第三者に委託又は請け負わせることができる。

なお、指定管理者が第三者へ委託する場合、原則として業者の指定等はないが、市内事業者の活用に配慮するものとする。

また、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団若しくは同条第6号に規定する暴力団員又は足利市暴力団排除条例（平成24年足利市条例第22号）第6条に規定する密接関係者を受託者又は請負人としてはならない。

(3) 記録の作成と保存

管理運営、経理状況の記録及び維持管理業務等の記録は常に整理し、市からの報告請求等には速やかに対応すること。記録は、指定期間中の全ての記録について、指定期間終了後には市へ引継ぐものとする。

この場合において、施設や設備等で図面があるものは、必ず図面に記録を残すこと。

(4) 市への協力

指定管理者は、市営住宅等の管理運営業務の実施に当たり、市から以下に定める業務の依頼があったときには協力すること。

- ・ 予算決算事務に関すること
- ・ 照会回答事務に関すること
- ・ 調査統計事務に関すること
- ・ 市監査事務、指定管理者監査事務等に関すること
- ・ その他本管理運営業務の検査の立会いなどに関すること

8 入居者に関する指定管理者の業務

指定管理者が行う市営住宅等の入居から退去までの管理、施設管理に関する主な業務は以下のとおりとする。

ただし、記載内容については、市営住宅等の業務改善等の観点から指定期間中に必要に応じて変更する場合がある。

また、以下の業務に関連するものについては、記載がない業務であっても市の指示に従い指定管理者が行うものとする。

さらに、業務量の目安については、別紙1-1『令和4～令和6年度処理実績件数』を参考とすること。

なお、業務内容の詳細は、別紙1-2『指定管理者業務内容』のとおり。

(1) 市営住宅等の入居者募集業務

① 市営住宅等の入居者募集（一般公募 毎月）

毎月行う入居者募集から入居手続まで、次の業務を指定管理者が行うこと。

- ・ 市営住宅等の公募
- ・ 入居申込みの受付審査
- ・ 抽選会
- ・ 入居説明会
- ・ 入居手続

② 市営住宅等の住替入居者募集（住替公募 毎月）

市営住宅等の既存入居者が事情変更等により、他の市営住宅等へ住替える場合、次の業務を指定管理者が行うこと。

- ・ 住替用住宅の公募
- ・ 住替入居申込みの受付審査
- ・ 抽選会
- ・ 住替入居説明会
- ・ 住替入居手続

③ 公募以外の方法による入居

市営住宅等への入居は、原則として公募の方法によるが、市営住宅等においては次に掲げる場合、公募によらない入居者の決定を市が行うため、指定管理者は、当該決定に係る補助を行うこと。

ア 特定入居

公営住宅の建替により退去する者、都市計画事業、土地区画整理事業等の公共事業により住宅が除却される者

イ 市営住宅等の一時使用（行政財産の目的外使用）

災害により居住していた住宅が滅失、または使用不能となり、住宅に困窮することとなった者、DV被害者、犯罪被害者ほか

(2) 市営住宅等の退去手続業務

入居者から市営住宅等退去の申し出があった場合は、別紙1-3『退去に伴う原状回復検査基準』及び別紙1-4『退去に伴う原状回復等チェックシート』に基づき退去事前確認を行い、明け渡そうとする日の10日前までに返還届を提出された場合は、退去検査を行う。

退去検査は、入居者が住宅の一部（畳及び襖以外）について、入居中に何らかの原因で破損及び紛失した場合等、別紙1-5『修繕費用負担区分』に基づき、修繕に係る費用は入居者の負担とすること。

(3) 入居者からの各種申請及び届出への対応

指定管理者は、各種の申請及び届出について、条例、要領等に基づき資格審査を行い、記入漏れや添付書類の確認後、受理した申請（届出）について、住宅管理システムの入力及び許可（承認）の事務処理等を行う。

なお、事務処理等については、業務改善等の観点から指定期間中に必要に応じて変更する場合がある。

また、定めのないことについては、市に確認し事務処理等を行うこと。

① 入居者等届出

入居者が、出生、死亡、転出する世帯員異動又は引き続き15日間以上市営住宅等を離れる不居住の場合に届出するもの。

② 同居承認申請

新たに同居させようとする親族がいる場合に入居者がその旨を申請するもの。

③ 入居承継承認申請

名義人の死亡、離婚等により、名義人の変更を申請するもの。

④ 連帯保証人変更申請

名義人が連帯保証人の変更を希望した場合又は連帯保証人が死亡等によりその義務を果たせなくなった場合等に申請するもの。

⑤ 収入変更届

入居世帯の退職等による収入減少により、使用料の変更を求める場合に申請するもの。

⑥ 用途併用、模様替え、増築等、器具設置等の申請

住宅の用途併用、入居者が退去時に原状回復することを条件として、模様替え、増築若しくは建物の設置、手すり等の器具を設置する場合に申請するもの。

⑦ 家賃減免（徴収猶予）申請

退職による収入減少等の理由により、入居者から家賃の減免（徴収猶予）の申立があった場合に申請するもの。

⑧ 駐車場使用許可申請及び返還届

入居者が駐車場の利用を希望する場合又は退去等で駐車場が不要となり返還を希望する場合に行う手続。

⑨ 住宅使用料（家賃）証明申請

入居者が勤務先で住宅手当を受給する場合等において、家賃の額の証明を求める場合に申請するもの。

⑩ 入居証明申請

児童扶養手当、就学援助を受給する場合等において、入居者の家族構成の証明を求める場合に申請するもの。

⑪ 車庫証明申請

入居者が車両買替えや新たに車両購入した場合において、保管場所の証明を求める場合に申請するもの。

9 使用料に関する指定管理者の業務

(1) 家賃等の収納業務

指定管理者が、市に代わって市営住宅等の家賃等収納を行うもの。当該家賃等の収入は市の収入であり指定管理者の収入とはならないので注意すること。

① 市営住宅等使用料及び駐車場使用料の調定の手続

- ・ 住宅管理システムで調定内容の確認を行うこと。
- ・ 例月分をまとめて受託収入計算書を作成し報告すること。

② 納付書作成業務

- ・ 指定管理者は、納付書払の入居者宛てに納付書を郵送すること。
- ・ 年度の途中で入居した入居者及び家賃等に変更のあった入居者及び代理納付が停止又は廃止になった入居者に対しては、原則として、口座振替に

よる納付とするが、振替手続等に期間を要し、振替ができない場合には、納付書を出力し送付すること。

- ・ 入居者、退去者から納入通知書の発行依頼があった時は随時送付すること。

③ 事務所での収納

- ・ 指定管理者は、入居者から事務所で使用料納付を依頼された場合は、使用料を受領し領収証を入居者に交付すること。
- ・ 指定管理者は、入居者から受領した使用料を速やかに本市の指定金融機関等で納付すること。

④ 口座振替業務

- ・ 指定管理者は、口座振替の開始、変更及び廃止に伴う住宅管理システムへの入力を行うこと。
- ・ 指定管理者は、入居者に対して、積極的に文書又は口頭にて口座振替の勧奨を行うこと。また、市営住宅等の新規入居者については、原則、口座振替とすること。

⑤ 代理納付事務

指定管理者は、毎月1回、市から生活保護受給世帯及び中国残留邦人世帯の代理納付者リストを受領して住宅管理システムへ入力すること。

⑥ 督促状の作成補助及び送付（毎月）

- ・ 指定管理者は、前月使用料について、口座振替ができなかった入居者及び納付書払されない入居者を住宅管理システムで特定し、督促状及び督促手数料を付した納付書を作成、封詰め作業を行い送付すること。
- ・ 指定管理者は、督促状を送付する際は、足利市財務規則に基づき発送日及び納付期限を設定すること。

(2) 収入認定及び家賃決定に関する業務

市営住宅等の使用料は、毎年度7月に入居者が収入の報告をすることによって決定されるため、指定管理者は以下の業務を行うこと。

① 収入報告書及び添付書類の作成、送付

- ・ 指定管理者は、収入報告書提出依頼書、収入報告書及びその記載例を作成し、市の確認を受けた上で印刷を行うこと。

- ・ 返信用封筒は、市が別途用意し、指定管理者に支給する。
- ・ 収入報告書等の送付及び返信（返信用封筒）に要する郵便料金等の費用は、指定管理者の負担とする。
- ・ 訴訟対象者、目的外使用入居者、死亡者（単身入居者のみ）、退去者、当年6月1日以降の入居者に対しては、収入報告書を送付しないこと。
- ・ 指定管理者は、収入報告書及び支給された返信用封筒等の封入作業を行い、入居者に送付すること。

② 収入報告書等の受付及び内容確認

- ・ 指定管理者は、郵送による提出を主とするため、事務所に施錠可能な郵便受け等を確保し、個人情報の紛失防止等の管理を徹底すること。
- ・ 指定管理者は、事務所にて入居者が持参した収入報告書等の受付も行うこと。
- ・ 指定管理者は、提出された全入居者の収入報告書等を受領し、記入漏れ、添付書類の不足等を確認すること。不備があった場合は、収入報告書等を入居者に補正させること。
- ・ 収入報告書等は個人情報に記載されているため、適切に書類管理及び保管をすること。

③ 未提出者への対応

- ・ 期限を過ぎても収入報告書の提出がない入居者について、一覧表を作成し、市に報告すること。
- ・ 提出期限を経過した場合は、随時、提出の指導を行うこと。
- ・ 提出期限を過ぎて提出がない場合、未提出者が書類を紛失した可能性を考慮し、指定管理者は、未提出者あて督促書類のほか、収入報告書及び記載例及び返信用封筒等を同封して郵送すること。

④ 所得額の確認及び使用料の算出

- ・ 指定管理者は、市が課税情報として保有する所得額と入居者から提出があった収入を証する書類を突合させ、全入居者の所得額の確認を行うこと。
- ・ 未申告の場合は、公営住宅法に基づき、近傍同種の住宅の家賃を課すこと。

⑤ 収入決定兼家賃決定通知書

- ・ 指定管理者は、市による住宅使用料（家賃）の決定後、収入決定兼家賃決定通知書を出力して封入作業を行い、入居対象者に送付すること。
- ・ 収入決定兼家賃決定通知書の到着から30日間、意見申出期間として入居者が住宅使用料（家賃）の再算定を申し出る期間を設けること。

⑥ その他（収入超過者、高額所得者、無権原占有者等）

指定管理者は、収入報告書より抽出した収入超過者、高額所得者、無権原占有者宛ての通知書、催告書等を作成し、市の承認後、通知書等を収入超過者等に送付等すること。

(3) 収入超過者及び高額所得者に関する指定管理者の業務

① 収入超過者への指導に関する業務

指定管理者は、市営住宅等に引き続き3年以上入居し、足利市営住宅条例で定める収入基準を超える収入超過者に対し、住宅を明渡すよう努めなければならないことの指導（通知や面接等）を行うこと。

② 高額所得者への指導に関する業務

- ・ 翌年度の家賃決定に併せて翌年度の高額所得者が決定するため、収入決定兼家賃決定通知書と同時に高額所得者決定通知書を手交すること。
- ・ 指定管理者は、市営住宅等に引き続き5年以上入居し、最近2年間引き続き公営住宅施行令で定める収入基準を超える高額所得者に対し、住宅の明渡し指導（面談等）及び他の公的賃貸住宅等のあっせん（情報提供）を行い、指導経過を市に報告すること。

(4) 滞納整理に関する指定管理者の業務

① 納付相談及び納付勧奨等

指定管理者は、滞納者に対して、電話や訪問等による納付相談及び納付勧奨を行うこと。

② 分納誓約書に関する業務等の補助

- ・ 指定管理者は、滞納者から滞納家賃等の一括納付が困難である等の相談があった場合は、滞納者の生活状況等を聞き取り、分割納付計画を提案し、市と滞納者が分割納付誓約の協議を行えるよう補助し、協議の場に同席すること。

- ・ 指定管理者は、分割納付誓約書を提出した滞納者の滞納家賃等の納付状況を管理するとともに、滞納者が履行を怠った場合には納付指導を行い市へ報告すること。

③ 催告書の作成補助及び送付

ア 指定管理者は、滞納家賃等が3月分に達した滞納者に対して納付催告書、連帯保証人に対して納付協力依頼書、その他必要な資料を作成し、市の決定を受けて滞納者及び連帯保証人に送付する。

イ 指定管理者は、滞納家賃等が6月分に達した滞納者に対して納付催告書、連帯保証人に対して連帯保証債務履行催告書、その他必要な資料を作成し、市の決定を受けて滞納者及び連帯保証人に送付する。

ウ 指定管理者は、分割納付を誓約した滞納者について、納付指導にもかかわらず分割納付が履行されない場合には、滞納者に対して分割納付履行催告書、連帯保証人に対して分割納付債務履行催告書その他必要な資料を作成し、市の決定を受けて滞納者及び連帯保証人に送付する。

④ 納付催告及び納付指導に応じない滞納者

指定管理者は、納付催告及び納付指導に応じない滞納者について、市が最終催告、明渡し予告及び住宅賃貸借契約解除を行うため、書類作成等の補助を行う。

⑤ 法的措置の補助

指定管理者は、市が法的措置を行う際の書類作成等の補助を行う。

⑥ 法的措置後の管理

法的措置の結果、和解となった者については、分割納付計画に基づき滞納家賃等の納付の履行を指定管理者が管理する。

- ・ 分割納付計画に基づき滞納家賃等の納付が不履行となった場合は、市に報告するとともに、指定管理者が納付勧奨を行うこと。
- ・ 納付勧奨に応じない場合、指定管理者は市に報告するとともに、市が行う法的措置のための書類作成等の補助を行うこと。

⑦ 退去滞納者に対する催告及び納付指導に関する補助

ア 納付指導及び催告

家賃等を納付しないまま退去した滞納者に対しては、随時、電話、文

書、訪問等により納付指導を行う。また、退去後の住所の届出がない者及び再転居した者には現住所を追跡調査し滞納家賃の催告と徴収を行う。

なお、退去者には、令和9年4月1日以前に退去した者も含まれるので留意すること。

イ 民間事業者への委託

今後、市では、退去した者の滞納家賃等の徴収について、民間事業者（弁護士又は弁護士法人）への委託を検討していくことから、指定管理期間中に実施した場合、指定管理者は、対象者、滞納家賃等の金額及び経過等の情報提供に協力すること。

ウ 不納欠損処分

市の基準に従い該当者の調書等の作成を行う。

⑧ 経過記録の作成

指定管理者は、上記①～⑦の経過について、住宅管理システムに入力し、支払請求及び明け渡し請求訴訟等の証拠書類に資するため、住宅管理システムに入力した経過記録を基に、市の求めに応じて記録文書を提出すること。

10 市営住宅等の保守管理及び修繕

(1) 保守管理について

『足利市営住宅等保守点検管理等業務仕様書』による施設の保守管理を行うこと。

(2) 修繕について

① 修繕について

- ・ 修繕に当たっては、既存の施設の現状の仕様や性能を変更させず、部品等を交換する場合は、既存の物と同等品を取り付けること。
- ・ 指定管理者は、必要に応じて住宅管理人及び他の入居者に修繕の内容及び時期を周知すること。
- ・ 住宅の共用部分において、故意の悪戯や損壊の被害を発見又は通報があった場合、指定管理者は速やかに警察へ被害届を提出するとともに市へ報告すること。修繕については、市と協議の上、緊急性等を考慮し、修繕時期や方法を決定すること。

- ・ 指定管理者は、修繕業務等を委託する場合は、市内事業者（市内に本店を有する者）又は準市内事業者（市内に支店、営業所、事業所等を有する者）及び市契約管財課が作成する建設工事等入札参加資格者名簿及び小規模工事等契約希望者登録名簿に登録されている事業者を優先的に活用すること。

② 修繕費について

- ・ 1件当たりの修繕費が150万円（消費税及び地方消費税を含む。以下同じ。）以下の修繕については、緊急性に応じ優先順位を設け、指定管理者の判断により、計画的に実施すること。
- ・ 1件あたりの修繕費が150万円を超えるものについては、緊急性又は修繕に係る指定管理者の予算の執行状況を勘案し、市と指定管理者が協議の上、実施主体を決定する。
- ・ 指定管理者が行う修繕費については、指定管理料の修繕費から支出するものとし、収支計画に不足が生じてても市は補てんしない。ただし、修繕費に余剰金が生じたときは、市は精算により返還を求めることができる。

③ 修繕の負担区分について

- ・ 指定管理者が実施すべき修繕は、『修繕費用負担区分』に基づき、指定管理者が負担すべき修繕を速やかに実施すること。
- ・ 『修繕費用負担区分』で定める内容に疑義がある場合や定めのない事例が生じた場合は、市と指定管理者が協議のうえ決定すること。

④ 修繕の実施について

ア 入居者又は管理人からの依頼による修繕

- ・ 指定管理者が負担すべき修繕については、速やかに実施すること。
- ・ 指定管理者は、入居者等が負担すべき修繕（修繕等の発生原因は入居者等の故意または過失によるものを含む。）については、入居者等にその旨を説明し、速やかに修繕業者へ修繕を依頼するよう指導すること。

イ 空家修繕

- ・ 指定管理者は、入居者が退去、住替え等により住宅を明け渡した後、次の入居者が入居するまでに修繕（畳、襖、天井、壁紙、電気及び水道設備等）を実施すること。

- ・ 修繕費用は、原則、1件当たり150万円以下の範囲で実施すること。
- ・ 修繕箇所及び内容については、別紙1-6『空家修繕マニュアル』に基づき、当該市営住宅等の築年数や室内の状況、安全性、耐久性及び機能性等を考慮の上、修繕を行うこと。

⑤ 修繕の執行管理等

- ・ 指定管理者は、修繕受付日、受付内容、処理経過、処理方法等の経緯などを速やかに住宅管理システムへ入力し、情報の共有化に努めること。
- ・ 指定管理者は毎月の修繕について、執行金額一覧表を市に提出すること。
- ・ 修繕については、修繕前、修繕中、修繕後を写真撮影し、市の求めに応じて提出すること。

11 市営住宅等管理人に関する業務

(1) 市営住宅等管理人の配置

- ・ 市営住宅等の維持管理等を円滑に行うため、各住宅の管理人（以下「管理人」という。）が1人ずつ配置されている。
- ・ 管理人の任期は、2年となっている。
- ・ 指定管理者は、管理人の任期が満了するとき又は欠けたときは、各住宅の入居者に推薦を求め、速やかに管理人を選出するとともに、管理人の退去等により管理人が不在となる場合については、後任の管理人を選出するように努めること。
- ・ 管理人が長期不在となる場合又は入居者減少に伴い管理人を選出することが困難である場合については、指定管理者がこの業務を行うこと。

(2) 管理人業務

- ・ 市営住宅等内の環境を良好な状態に維持するための入居者への指導及び助言
- ・ 入居者の違反行為の確認
- ・ 危険箇所等の通報連絡
- ・ 共益費の徴収等の管理業務

(3) 管理人会議

指定管理者は、管理人業務等の理解を得るため、住宅管理人会議を原則年1回開催する。ただし、市の承認を得て、書面等による連絡調整に代えることができる。

(4) その他

- ・ 管理人の報酬金については、指定管理者が指定管理料から毎年3月に支給する。
- ・ 市長が新たな管理人を委嘱したときは、入居者への周知を行うこと。

(5) 共益費の補助について

今後、足利市公共施設等総合管理計画に基づき、市が政策空家として募集を停止している市営住宅等において、入居者が負担する共益費が政策空家数の増加等に伴い入居者負担額が過重となった場合、その軽減を図ることを目的に市が補助を行うことを検討している。

そのため、指定管理期間中に共益費の補助を実施する場合、以下の業務について、市に協力すること。

- ・ 管理人との連絡調整等
- ・ 共益費の管理状況の把握等

12 駐車場管理業務

(1) 日常管理

市営住宅等の日常的な管理業務については、指定管理者が市営住宅等の駐車場管理委員会と管理委託契約を締結した上で、駐車場管理委員会が行うこととする。

そのため、指定管理者は、管理業務に必要となる交付金を指定管理料から駐車場管理委員会に交付することができる。

また、交付金は、市と協議の上、決定すること。なお、交付金の交付については、時期を定めて適正に行うこと。

(2) 駐車場のない住宅

住戸数に対し駐車場の区画が足りない住宅については、入居者募集の案内時に周知すること。

13 災害対策

災害発生時に被災住宅への対応

- ・ 災害発生時の被害調査
- ・ 被害額の見積書作成
- ・ 市の指示により原形復旧
- ・ 事故報告書の作成
- ・ その他の災害も準ずる

14 防火管理者の配置

- ・ 市営住宅等ごとに防火管理者を選任し、消防署への届出、市への報告を行う。
- ・ 消防法に基づく消防計画の作成、共同防火管理に関する事項、防火対象物定期点検報告等の業務を行うため、有資格者を配置し実施する。

15 入居者等への居住指導、相談等に関する業務

(1) 入居者等の不正入居、無断増改築等に対する措置

- ・ 入居者の不正入居及び無断増改築を発見した場合、必要な調査を行い、状況の把握及び指導の経緯等を住宅管理システムに記録すること。
- ・ 是正するにあたっては、電話及び訪問するなどして、入居者を指導すること。
- ・ 入居者が指導に応じない場合は、必要に応じて身元引受人等に是正を依頼する等、措置の完了まで指定管理者の責務において実施すること。

(2) 入居者等からの苦情等の処理業務

指定管理者は、入居者等から苦情により迷惑行為の情報を受けた場合は、指導等を下記のとおり行うこと。

① 指導を行う迷惑行為例

- ・ 犬、猫、鳥類等のペットを飼育すること。（一時預かりも含む。）
- ・ 不正駐車（50cc以上（2輪原付）のバイク駐輪も含む。）
- ・ 廊下や踊り場、階段などの共用部分における私物やごみ等の放置

- ・ 騒音や粗暴な言動により他の入居者へ精神的苦痛を与えることなど

② 事実調査

事実調査は、通報者に配慮しながら、近隣入居者、管理人等に聞き取りを行うほか、写真や書類により記録するとともに、住宅管理システムに入力し、市に報告する。

③ 是正指導

事実調査の結果をもとに、原因者に対し是正指導すること。

④ 許可取消及び明渡請求訴訟

是正指導に応じず、原因者が迷惑行為を止めない場合、市は、入居の許可を取消しや明渡請求訴訟について検討する。

(3) 管理人への運営支援業務

- ・ 指定管理者は、市営住宅等内での生活上の決め事等、管理人等からの管理上の相談等についても、指定管理者としての立場から助言、指導、仲裁等、積極的に対応すること。
- ・ 共益費の未収金について、管理人から相談があった場合、指定管理者は、支援、指導を行い、未収金の解消に努めること。

(4) 入居者の安否確認に関する業務

- ・ 指定管理者は、市営住宅等の入居者について、近隣の入居者、民生委員、ライフライン関係（水道・電気・ガス）の検針員、新聞配達員などから、「様子がおかしい」、「しばらく姿を見かけない」などの情報提供があった場合は、関係者（連帯保証人、身元引受人、地域包括支援センター、市社会福祉課（生活保護世帯）など）に聞き取りを行う。それでも安否が確認できない場合は警察署に通報し、安否確認を依頼すること。
- ・ 指定管理者は、警察に連絡後、入居情報及び該当住戸のマスターキーを持参し、現場で安否確認に立ち会うこと。
- ・ 入居者が室内で死亡していた場合、指定管理者が警察の行う検死や搬送に立ち会い、鍵の所在を確認すること。

(5) 不正駐車に関する業務

指定管理者は、市営住宅等敷地内に不正駐車が発生しないよう日常的に適正な管理を行うとともに、発生した場合には、必要に応じて陸運局等にナンバー

照会等を行い、所有者を確認の上、指導を行うこと。

(6) 生活環境に関する業務

- ・ 指定管理者は、「入居のしおり」を用いて、共同生活を行う上で注意すべき事項、退去時に必要となる修繕などについて入居者に適切に説明し、指導を行うこと。
- ・ 指定期間開始前から継続している相談、苦情については、住宅管理システムのメモ情報等から対応経緯等を把握し、指定管理者としての責任をもって問題の解決、処理を行うこと。
- ・ 指定管理者は、必要に応じて注意喚起や指導のための文書を作成し、配布、掲示等により入居者に周知、啓発等を行うこと。それでも改善が見られなかった場合は、誓約書等を提出させ、定期的に訪問、指導すること。
- ・ 指定管理者は、入居者等へ実施した指導等について、受付日、受付内容、処理経過、処理方法等の経緯などを住宅管理システムのメモに入力して記録するとともに、月末に出力し、定期的に市に報告すること。

16 入居者のサービス向上に資する企画事業

(1) 広報、周知啓発に関する業務

ホームページ等を活用した情報発信や、掲示等により、入居者への周知啓発活動に努めること。

(2) 中橋ハイツの入居率を向上させるための取組

不動産情報サイトの利用など、入居率の向上や、本市への移住、定住を促進させる取組を実施すること。

17 その他市営住宅等の管理運営に関する業務

(1) 市の事業への協力について

現在、市では、足利市公共施設等総合管理計画に基づく入居者の移転、長寿命化計画による住宅の改修工事等について、順次取り組んでいるところであり、今後、以下の業務について、市に協力すること。

① 足利市公共施設等総合管理計画

- ・ 管理人との連絡調整等
- ・ 入居者への説明（入居者説明会の実施、移転交渉等）
- ・ 移転先住戸の選定、確保、修繕
- ・ 移転先住戸の入居手続など
- ・ 入居者からの苦情及び相談の対応

② 長寿命化計画

- ・ 管理人との連絡調整等
- ・ 入居者への説明（入居者説明会の実施）
- ・ 入居者からの苦情及び相談の対応

(2) 中橋ハイツ管理人室の電話回線使用料

中橋ハイツ管理人室の電話回線については、緊急通報システムと連動している。そのため、毎月20日頃にNTTからの請求により、指定管理料から月末までに支払うものとする。

18 立入検査等の実施

市は、指定管理者の業務の実施状況について、随時、立入検査できるものとする。

また、市は、指定管理者に対して、業務内容についての改善を求めることができ、指定管理者は、この指示に従うものとする。

19 保険の付保

市営住宅等の管理に当たっては、利用者に対する損害賠償の観点から、第三者賠償保険及び指定管理者の業務上の瑕疵により生ずる損害賠償に対応できるような適切な保険に加入するものとする。

20 協議、意見交換の実施等

管理運営の向上を図るため、指定管理者は定期的に市と協議又は意見交換を行うものとする。

また、この仕様書に定めのない事項並びに指定管理者が業務の内容及び処理に

ついて疑義が生じた場合は、市と指定管理者が誠意を持って協議し決定するものとする。