

(案)

令和5年度～令和9年度

浜松市営住宅の管理に関する
基本協定書

浜松市 都市整備部 住宅課

目 次

第1章 総 則

(本協定の目的)	1
(本協定の期間)	1
(信義誠実の原則)	1
(用語の定義)	1
(管理物件)	2
(管理施設の使用)	2

第2章 本業務の範囲と実施条件

(本業務の範囲)	2
(業務実施条件)	3
(業務範囲及び業務実施条件の変更)	3

第3章 本業務の実施

(本業務の実施)	3
(業務準備)	3
(管理センターの設置)	4
(第三者による実施)	4
(緊急時の対応)	4
(防災対策)	4

第4章 情報の取扱い

(情報の保護)	5
(守秘義務)	5
(個人情報の保護)	5
(情報公開)	6
(情報の取扱いにおける事故発生時の報告)	6

第5章 備品等の扱い

(市による機器等の貸与)	6
(指定管理者による備品等の購入等および管理)	6

第6章 業務実施に係る確認事項

(事業計画書)	7
(月次報告書)	7
(事業報告書)	7
(市による業務実施状況の確認)	7
(市による業務の改善勧告)	8
(市による業務の指示)	8

第7章 指定管理料及び手数料等

(指定管理料の支払い)	8
-----------------------	---

(指定管理料の精算及び余剰金の返還)	9
(指定管理料の変更)	9
(手数料等の取扱い)	9
第 8 章 損害賠償及び不可抗力	
(損害賠償等)	9
(第三者への賠償)	9
(保険)	10
(不可抗力発生時の対応)	10
(不可抗力によって発生した費用等の負担)	10
(不可抗力による一部の業務実施の免除)	10
(リスク分担)	10
第 9 章 指定期間の満了等	
(業務の引継ぎ等)	10
(協定終了時の備品等の扱い)	11
第 10 章 指定期間満了前の指定の取消し	
(市による指定の取消し等)	11
(指定管理者による指定の取消しの申出)	12
(不可抗力による指定の取消し)	13
(違約金)	13
(取消し等による損害の賠償)	13
(指定期間終了時の取り扱い)	13
第 11 章 その他	
(暴力団排除に関する協力義務)	13
(権利・義務の譲渡の禁止)	14
(法人格の変更等)	14
(本業務の範囲外の業務)	14
(本業務の実施に係る指定管理者の口座)	14
(請求、通知等の様式その他)	14
(協定の変更)	14
(解 釈)	15
(疑義についての協議)	15
(年度協定の締結)	15
(裁判管轄)	15
(基本協定の締結)	15
(共同事業体の場合における特記事項)	15

指定管理者 業務仕様書	17
別紙1 管理物件一覧表	
管理施設	35
管理物品	39
別紙2 指定管理者 業務表	40
別紙3 リスク分担表	44
別紙4 指定管理者 文書保存に係る規定	45
別紙5 修繕・工事分担表	47
様式集	48

浜松市営住宅の管理に関する基本協定書

浜松市（以下「市」という。）と〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇（以下「指定管理者」という。）とは、次のとおり、浜松市営住宅の管理に係る基本協定（以下「本協定」という。）を締結する。

第1章 総 則

（本協定の目的）

第1条 本協定は、市と指定管理者が相互に協力し、浜松市営住宅（以下「市営住宅」という。）を適正かつ円滑に管理するために必要な事項を定めることを目的とする。

（本協定の期間）

第2条 本協定の期間（以下「指定期間」という。）は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定に基づく指定管理者の指定期間として、令和5年4月1日から令和10年3月31日までとする。

2 市営住宅の管理業務（以下「本業務」という。）に係る会計年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。

（信義誠実の原則）

第3条 市及び指定管理者は、互いに協力し信義を重んじ、対等な関係に立って本協定を誠実に履行しなければならない。

（用語の定義）

第4条 本協定において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- （1） 「指定管理開始日」とは、市営住宅に係る地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定に基づく指定管理者の指定期間の開始日のことをいう。
- （2） 「指定管理料」とは、市が指定管理者に対して支払う本業務の実施に関する対価のことをいう。
- （3） 「業務仕様書」とは、浜松市営住宅指定管理者募集要項に示された本業務に係る業務仕様書の内容を基本として、本協定を実施する際の細目として、市と指定管理者の協議の上定めるものをいう。
- （4） 「自主事業」とは、第7条に規定した本業務以外の業務で、市長の承諾を受けて指定管理者が自己の責任と費用において実施する業務のことをいう。
- （5） 「提案書」とは、市営住宅の指定管理者の公募にあたり、指定管理者が提出した事業提案書のことをいう。

- (6) 「年度協定」とは、本協定に基づき、市と指定管理者が指定期間中に年度ごとに締結する協定のことをいう。
- (7) 「不可抗力」とは、天災（地震、津波、落雷、暴風雨、洪水、異常降雨、土砂崩壊等）、人災（戦争、テロ、暴動等）、法令変更その他市及び指定管理者の責めに帰すことのできない事由をいう。ただし、事前に予測できる事象を除くものとする。
- (8) 「法令」とは、すべての法律、政令、省令、条例、規則その他正規の手続きを経て公布された行政機関の規程をいう。
- (9) 「備品」とは、1年以上その形状を変えずに使用し、かつ、保存に耐え得る物で1個又は1組につき取得価額又は評価価額が2万円以上の物品をいう。
- (10) 指定管理者の任意により購入し、又は調達する備品で、本業務又は自主事業の実施のために供する備品を「第Ⅲ種備品」という。

(管理物件)

第5条 本業務の対象となる物件（以下「管理物件」という。）は、管理施設と管理物品からなる。なお、管理施設と管理物品の内容は別紙1「管理物件一覧表」のとおりとする。

- 2 指定管理者は、常に善良なる管理者の注意を持って管理施設を管理しなければならない。

(管理施設の使用)

第6条 指定管理者は、本業務を遂行するために必要な範囲内において、管理施設を無償で 사용할ことができる。ただし、第12条による管理センターとして使用することはできないこととする。

- 2 前項の規定にかかわらず、指定管理者は、第4条第4号に定める自主事業を行う場合、その他市営住宅の目的を妨げない範囲において特に必要のある場合は、市長の承諾を得て前項の範囲を超えた管理施設の使用を行うことができる。

- 3 指定管理者は、前項の規定により管理施設を使用する場合において、地方自治法第238条の4第7項の規定に基づく行政財産の使用許可を必要とする場合は、浜松市公有財産管理規則（昭和39年規則第30号）第9条に定めるところにより、市に対して、「行政財産使用許可申請書」を提出し、所定の使用料を納付しなければならない。

第2章 本業務の範囲と実施条件

(本業務の範囲)

第7条 浜松市営住宅条例（平成9年浜松市条例第73号。以下「本条例」という。）第44条に規定する本業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 市営住宅の入居者の募集及び入居促進に関する業務
- (2) 入居者の入退去等の手続きに関する業務
- (3) 家賃、駐車場の使用料等の収納に関する補助業務
- (4) 管理施設の維持管理に関する業務
- (5) 入居者への指導及び連絡等に関する業務

(6) 前各号に掲げるもののほか、市が必要と認める業務

2 前項各号に掲げる業務の細目は、「業務仕様書」及び別紙2「業務表」に定めるとおりとする。

(業務実施条件)

第8条 指定管理者が本業務を実施するにあたって満たさなければならない条件は、業務仕様書及び第57条による「年度協定書」に示すとおりである。

(業務範囲及び業務実施条件の変更)

第9条 市又は指定管理者は、必要があると認める場合は、相手方に対する通知をもって第7条で定めた本業務の範囲及び前条で定めた業務実施条件の変更を求めることができる。

2 市又は指定管理者は、前項の通知を受けた場合は、協議に応じなければならない。

3 業務範囲又は業務実施条件の変更及びそれに伴う指定管理料の変更等については、前項の協議において決定するものとする。

第3章 本業務の実施

(本業務の実施)

第10条 指定管理者は、本条例、浜松市営住宅条例施行規則（平成9年浜松市規則第73号）及び次の各号に掲げる法律その他の関係法令並びに本協定を遵守し、本業務を行わなければならない。

(1) 地方自治法及び同法施行令

(2) 公営住宅法及び同法施行令

(3) 住宅地区改良法及び同法施行令

(4) 特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律及び同法施行令

(5) 労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、その他労働に関する法律

(6) 浜松市指定管理者による公の施設の管理に関する条例及び同条例施行規則

(7) 浜松市情報公開条例及び施行規則

(8) 浜松市個人情報保護条例及び施行規則

(9) その他の関係法令等

(業務準備)

第11条 指定管理者は、指定管理開始日に先立ち、本業務の実施に必要な資格者及び人材、資機材を確保し、必要な研修等を行うものとする。

2 指定管理者は、必要があると認める場合には、指定管理開始日に先立ち、市に対して管理施設の視察を申し出ることができるものとする。

3 市は、指定管理者から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由のある場合を除いてその申出に応じなければならない。

(管理センターの設置)

第12条 指定管理者の本業務を行う事務所（以下「管理センター」という。）は、浜松市内に2か所以上置くものとする。なお、管理センターの場所については、中区及び浜北区の各区役所から2km以内とし、市民の利便性に配慮すること。

- 2 管理センターには、プライバシーに配慮した相談スペースを確保すること。
- 3 管理センターには、入居者募集の案内や入居者からの問合せ等に対応できる適切な電話回線等を備えること。

(第三者による実施)

第13条 指定管理者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、事前に市の承諾を得た場合は、本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせることができる。

- 2 指定管理者が前項ただし書きの規定に基づき、本業務の一部を第三者に実施させる場合は、すべて指定管理者の責任及び費用において行うものとし、本業務に関して第三者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用については、すべて指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用とみなして、指定管理者が負担するものとする。
- 3 指定管理者は、本業務の一部を委託、又は請け負わせた者の商号もしくは名称その他必要な事項を市に通知しなければならない。また、市の求めに応じて、指定管理者による第三者に対する管理・監督の状況を市に報告しなければならない。
- 4 本業務の一部を第三者に実施させる場合は、原則として浜松市の入札参加資格者名簿に登録されており、当該業務に係る必要な許可及び資格を有する者の中から、低廉かつ適正に業務を実施できる者を選定するものとし、特に業務実施場所の近くに本店・営業所を置く者もしくは当該施設・設備等の建設・設置・修繕・保守点検等の実績がある者で施設等の状況を把握し、業務内容に精通している者を優先し選定すること。

(緊急時の対応)

第14条 指定期間中、本業務の実施に関連して事故、災害等の緊急事態（以下「事故等」という。）が発生した場合、指定管理者は、直ちに現地へ出向き、事故等の状況を把握（写真撮影等）するとともに、指定管理者の判断、責任において直ちに必要な措置を講じ、市（消防、保健所等を含む。）、警察その他の行政機関関係者に対して事故等発生 of 旨を通報しなければならない。ただし、市から指示があった場合にはそれに従うものとする。

- 2 市は、前項の通報を受けたときは、必要に応じて指定管理者へ指示を行うとともに、管理施設の現地調査その他必要な対応を行うものとする。
- 3 事故等が発生した場合、指定管理者は事故等の原因調査に当たるものとし、その結果を遅滞なく市に報告するものとする。

(防災対策)

第15条 指定管理者は、消防法（昭和23年法律第186号）その他の関係法令を遵守し、市と連携して、必要な防災対策を講じるものとする。

- 2 指定管理者は、消防法第8条による防火管理者を選任し、速やかに市に報告するとともに

に、「消防計画」を作成し、その写しを市に提出するものとする。

- 3 市は、防災対策の実施に関し、市の直接管理する公の施設と同様の研修、情報提供を指定管理者に対して行うものとする。

第4章 情報の取扱い

(情報の保護)

- 第16条 指定管理者は、本業務を処理するための個人情報その他の情報の取扱いに当たっては、利用者その他関係者の権利利益を侵害することのないよう、適正に取り扱わなければならない。

(守秘義務)

- 第17条 指定管理者の役員及び職員は、本業務を処理するために知り得た秘密を、他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(個人情報の保護)

- 第18条 指定管理者は、本業務を処理するに当たって個人情報を取り扱う際には、浜松市個人情報保護条例（平成16年浜松市条例第28号）第10条第2項及び第3項の規定を遵守し、市民の情報及びデータの保護に最善の努力を払わなければならない。
- 2 指定管理者は、前項の個人情報について、浜松市個人情報保護条例の規定に基づき、市に対する開示請求、訂正請求又は利用停止請求があった場合において、市から開示、訂正又は利用停止の要求があったときは、速やかにこれに応じなければならない。
- 3 指定管理者は、本業務に係る個人情報の漏洩、滅失、改ざん及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- 4 指定管理者は、本業務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。
- 5 指定管理者は、市の指示又は承諾があるときを除き、本業務に関して知り得た個人情報を当該事務を処理するため以外に使用し、又は第三者に引き渡してはならない。
- 6 指定管理者は、市の指示又は承諾があるときを除き、本業務を処理するために市から貸与され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。
- 7 指定管理者は、本業務を処理するための個人情報を自ら取り扱うものとし、市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。
- 8 指定管理者は、指定の期間が終了し、又は指定を取り消されたときは、本業務を処理するために市から貸与され、又は指定管理者が収集し、若しくは作成した個人情報を自己又は市以外の者のために使用してはならない。
- 9 前項の場合において、指定管理者は、個人情報が記録された資料等を、指定の期間が終了し、又は指定を取り消された後直ちに市に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、市が別に方法を指示したときは、当該方法によるものとする。
- 10 指定管理者は、個人情報を取り扱う者を必要最小限に限定し、その他の者が個人情報に触

ることができないよう措置するとともに、従業者に対し、情報の適正な取扱いをするよう指導しなければならない。

- 1 1 指定管理者は、個人情報の適切な管理のために講じた措置を市に報告しなければならない。

(情報公開)

第 1 9 条 指定管理者は、浜松市情報公開条例（平成 1 3 年浜松市条例第 3 2 号）第 2 3 条の 2 第 1 項の規定に基づき、本業務を行うに当たって保有する文書の公開に努めなければならない。

(情報の取扱いにおける事故発生時の報告)

第 2 0 条 指定管理者は、この章の規定に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従うものとする。指定期間が終了し、又は指定を取り消された後においても同様とする。

第 5 章 備品等の扱い

(市による機器等の貸与)

第 2 1 条 市は、別紙 1 に定める管理物品（以下「機器等」という。）を、無償で指定管理者に貸与する。

- 2 指定管理者は、指定期間中、機器等を常に良好な状態に保つものとする。
- 3 機器等が経年劣化等により本業務実施の用に供することができなくなった場合、市は、指定管理者との協議により、必要に応じて市の費用で当該機器等を購入又は調達するものとする。
- 4 指定管理者は、故意又は過失により機器等を毀損滅失したときは、市との協議により、必要に応じて市に対しこれを弁償又は指定管理者の費用で当該物と同等の機能及び価値を有するものを購入又は調達しなければならない。
- 5 指定管理者は、指定期間満了後、ただちに、機器等を市に返還するものとする。また、市による指定の取り消しがあつた場合も同様とする。
- 6 機器等を使用するにあたって発生する設置費用、配線費用、通信費その他付随する費用は指定管理者の負担とし、詳細については、第 5 7 条による「年度協定書」に定めるものとする。

(指定管理者による備品等の購入等および管理)

第 2 2 条 指定管理者は、指定管理者の任意により第Ⅲ種備品を購入又は調達することができる。

- 2 指定管理者は、第Ⅲ種備品について、物品管理台帳を作成し、必要に応じて備品標識を付さなければならない。

第6章 業務実施に係る確認事項

(事業計画書)

第23条 指定管理者は、毎年度4月1日（閉庁日に当たるときはその翌日）までに「事業計画書」を提出し、市の確認を得なければならない。

2 市及び指定管理者は、「事業計画書」を変更しようとするときは、市と指定管理者の協議により決定するものとする。

(月次報告書)

第24条 指定管理者は、月の業務終了後、翌月5日（閉庁日に当たるときはその翌日）までに各号に示す事項を記載した月次報告書（様式1）を市に提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況に関する事項
- (2) 入居・退去状況に関する事項
- (3) 巡回・保守点検・修繕工事・樹木整備の実施状況に関する事項
- (4) 事故・苦情等の対応状況に関する事項
- (5) 施設・設備の損傷及び不具合に関する事項
- (6) その他市が指示する事項

(事業報告書)

第25条 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に次の各号に示す事項を記載した事業報告書（様式2）を市に提出しなければならない。

- (1) 管理に係る経費の収支状況
- (2) 管理の実施状況及び利用状況
- (3) 自主事業の実施状況
- (4) アンケートの実施結果
- (5) 指定管理者による自己評価
- (6) 入居者等からの苦情、要望又は意見に関する事項
- (7) 施設・設備の損傷及び不具合に関する事項
- (8) その他市が指示する事項

2 指定管理者は、年度途中において指定管理者に対する指定管理者の指定を取り消された場合には、指定が取り消された日から30日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を作成し提出しなければならない。

3 市は、指定管理者に対して、事業報告書及び前条の月次報告書の内容又はそれらに関する詳細な事項について、報告や説明を求めることができる。

(市による業務実施状況の確認)

第26条 市は前2条により指定管理者が提出した月次報告書又は事業報告書に基づき、指定管理者が行う業務の実施状況及び施設の管理状況の確認を行うものとする。

2 市は、前項における確認のほか、指定管理者による業務実施状況等を確認するため、管理センターや管理施設に随時立ち入ることができる。また、市は、指定管理者に対して、当該業務

の詳細又は経理等の状況に関して説明や帳簿類の提示を求め、実地にて調査し、必要な指導をすることができる。

- 3 指定管理者は、市から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申出に常時、応じなければならない。

(市による業務の改善勧告)

第27条 前条による確認の結果、指定管理者による業務が本協定に定める義務を履行しない場合は、市は指定管理者に対して業務の改善を勧告するものとする。

- 2 指定管理者は、前項に定める改善勧告を受けた場合は、当該勧告に従わない正当な理由のある場合を除いて、速やかに、業務改善を実施し、市による確認を受けなければならない。

(市による業務の指示)

第28条 前条による勧告に応じない場合、市は指定管理者に対し必要な指示をすることができる。

第7章 指定管理料及び手数料等

(指定管理料の支払い)

第29条 指定期間のうち令和5年4月1日から令和10年3月31日までの期間に係る指定管理料は、金 円とし、その内訳は、次のとおりとする。

- | | |
|-------------|-------------------|
| (1) 令和5年度 金 | 円 (消費税及び地方消費税を含む) |
| (2) 令和6年度 金 | 円 (消費税及び地方消費税を含む) |
| (3) 令和7年度 金 | 円 (消費税及び地方消費税を含む) |
| (4) 令和8年度 金 | 円 (消費税及び地方消費税を含む) |
| (5) 令和9年度 金 | 円 (消費税及び地方消費税を含む) |

※指定管理料のうち消費税及び地方消費税相当額については、消費税法（昭和63年法律第108号）及び地方税法（昭和25年法律第226号）並びにこれらを改正する法律で定める税率によるものとする。なお、本協定の締結日以降に消費税率の変更があったときは、消費税及び地方消費税相当額を変更後の税率によるものとする。

- 2 指定管理料は、前項各号に掲げる年度の区分に応じ、それぞれ当該各号に定める額を4で除して得た額を、4月から6月まで、7月から9月まで、10月から12月まで及び翌年の1月から3月までの各区分による期間（以下「四半期」という。）ごとに、指定管理者の請求により支払うものとする。この場合において当該額に1円未満の端数があるときは、その端数金額は、すべて当該年度の最初の四半期に合算するものとする。
- 3 前項の規定による請求は、当該四半期の末日から10日以内に、当該四半期の指定管理料の支払いに関する請求書を市に送付することにより行うものとする。
- 4 市は、前項の請求書を受領した日から30日以内に、当該請求書に係る指定管理料を支払うものとする。
- 5 市は、指定管理者が本協定に定める義務を履行しない場合は、指定管理者に対して、指

定管理料の減額を請求することができる。その減額割合は、市と指定管理者が協議して決定する。

- 6 市が指定管理者に対して支払う指定管理料の詳細については、第57条による「年度協定」に定めるものとする。

(指定管理料の精算及び余剰金の返還)

第30条 指定管理者は前条の規定に基づき支払いを受けた指定管理料について、毎年度終了後、速やかに精算しなければならない。

- 2 指定管理者は、前項に定める精算により余剰金が生じたときは、精算書に支払明細を添えて、市に返還しなければならない。
- 3 市は前項に定める精算書の内容が不相当と認められるときには、指定管理者に対し指定管理料の全部又は相当額の返還を命ずることができる。
- 4 指定管理者は前条に定める指定管理料によって本業務に関する経費のすべてをまかない、経費に不足が発生した場合においても、市は指定管理料の増額等の補填は行わないものとする。

(指定管理料の変更)

第31条 市又は指定管理者は、指定期間内に次の各号のいずれかに該当すると認められるときは、相手方に対して通知をもって指定管理料の変更を申し出ることができる。

- (1) 賃金水準又は物価水準の変動により当初合意された指定管理料が不相当となったとき
- (2) 本業務の前提条件や内容に変更が生じたとき
- (3) 市の施策により廃止や集約化のため、管理施設の大幅な減があったとき

- 2 市又は指定管理者は、前項の申出を受けた場合は、協議に応じなければならない。

- 3 変更の要否や変更金額等については、前項の協議により決定するものとする。

(手数料等の取扱い)

第32条 指定管理者が、本業務により徴収した手数料等は指定管理者の収入とすることはできない。

第8章 損害賠償及び不可抗力

(損害賠償等)

第33条 指定管理者は、故意又は過失により管理物件を損傷し、又は滅失したときには、それにより生じた損害を市に賠償しなければならない。ただし、市が特別の事情があると認めたときは、市は、その全部又は一部を免除することができるものとする。

(第三者への賠償)

第34条 本業務の実施において、指定管理者に帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合、指定管理者はその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が市の責めに帰すべき事由又は市と指定管理者双方の責めに帰すことができない事由による場合は、その限りではない。

- 2 市は、指定管理者の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償した場合、指定管理者に対して、賠償した金額その他賠償に伴い発生した費用を求償することができるものとする。

(保険)

第35条 本業務実施にあたり、市が付保しなければならない保険は、建物火災共済とする。

- 2 本業務実施にあたり、指定管理者が付保しなければならない保険は、施設賠償責任保険とする。

(不可抗力発生時の対応)

第36条 不可抗力が発生した場合、指定管理者は、不可抗力の影響を早期に除去すべく早急に対応措置をとり、不可抗力により発生する損害・損失及び増加費用を最小限にするよう努力しなければならない。

(不可抗力によって発生した費用等の負担)

第37条 不可抗力の発生に起因して指定管理者に損害・損失や増加費用が発生した場合、指定管理者は、その内容や程度の詳細を記載した書面をもって市に通知するものとする。

- 2 市は、前項の通知を受け取った場合、損害状況の確認を行った上で指定管理者と協議を行い、不可抗力の判定や費用負担等を決定するものとする。
- 3 不可抗力の発生に起因して指定管理者に損害・損失や増加費用が発生した場合、当該費用については合理性の認められる範囲で市が負担するものとする。なお、指定管理者が付保した保険によりてん補された金額相当分については、市の負担に含まないものとする。
- 4 不可抗力の発生に起因して市に損害・損失や増加費用が発生した場合、当該費用については市が負担するものとする。

(不可抗力による一部の業務実施の免除)

第38条 前条第2項に定める協議の結果、不可抗力の発生により本業務の一部の実施ができなくなったと認められた場合、指定管理者は不可抗力により影響を受ける限度において本協定に定める義務を免れるものとする。

- 2 指定管理者が不可抗力により本業務の一部を実施できなかった場合、市は、指定管理者との協議の上、指定管理者が当該業務を実施できなかったことにより免れた費用分を指定管理料から減額することができるものとする。

(リスク分担)

第39条 本業務に関するリスク分担は、別紙3「リスク分担表」のとおりとする。

第9章 指定期間の満了等

(業務の引継ぎ等)

第40条 指定管理者は、指定期間の終了による本協定の終了（以下第41条までにおいて同じ。）に際し、市又は市が指定するものに対し、適切な時期に本業務の引継ぎ等を行わなければならない。

- 2 市は、必要があると認める場合には、本協定の終了に先立ち、指定管理者に対して市又は市が指定するものによる管理施設の視察、施設・設備の確認又は管理施設の管理に関する経理状況に関する資料の提出を申し出ることができるものとする。
- 3 指定管理者は、市から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由のある場合を除いてその申出に応じなければならない。
- 4 前三項の規定は、本協定の終了後、業務仕様書第46条による指定管理者事務引継書を提出し、市の確認が完了するまでの間も同様とする。
- 5 業務の引継ぎ等にかかる費用は、指定管理者の負担とする。

（協定終了時の備品等の扱い）

第41条 本協定の終了に際し、指定管理者は、市又は市が指定するものに対して機器等を引き継がなければならない。

- 2 第Ⅲ種備品については、指定管理者が自己の責任と費用で撤去しなければならない。ただし、市と指定管理者の協議において両者が合意した場合、指定管理者は、市又は市が指定するものに対して、無償又は有償で譲渡することができるものとする。

第10章 指定期間満了前の指定の取消し

（市による指定の取消し等）

第42条 市は、浜松市指定管理者による公の施設の管理に関する条例（平成20年浜松市条例第61号）第13条第2項の規定により、指定管理者が次の号のいずれかに該当すると認めるときは、その指定を取り消し、または期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができるものとする。

- （1） 指定管理者が本業務等に際し、法令又は本協定に違反したとき。
- （2） 指定管理者が第28条の指示に従わないとき。
- （3） 本業務に際し不正行為があったとき。
- （4） 指定管理者が市に対し虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき。
- （5） 指定管理者が本協定内容を一部若しくは全部履行せず、又はこれらに違反したとき。
- （6） 指定管理者の責めに帰すべき事由により指定管理者から本協定締結の解除の申し出があったとき。
- （7） 市が定めた行政手続法に基づく処分基準その他指定管理者に対する処分に関する基準に該当するとき。
- （8） 指定管理者（指定管理者が共同事業体であるときは、そのいずれかの者。以下この号において同じ。）が次のいずれかに該当するとき。
 - ア 役員等（無限責任社員、取締役、執行役若しくは監査役又はこれらに準じるべき者、支配人及び清算人をいう。以下同じ。）が暴力団（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をいう。以下同じ。）及び暴力団員（同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。）又は暴力団員でなくなっ

た日から5年を経過しない者（以下「暴力団員等」という。）であると認められるとき。

イ 暴力団又は暴力団員等が経営に実質的に関与していると認めるとき。

ウ 役員等が自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員等を利用したと認められるとき。

エ 役員等が、暴力団又は暴力団員等に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。

オ 役員等が、暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

カ 本業務に係る下請契約その他の契約に当たり、その相手方が、アからオまでのいずれかに該当すること（相手方が個人の場合は、役員等をその者と読み替える。）を知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

キ 指定管理者が、アからオまでのいずれかに該当する者（個人の場合は、役員等をその者と読み替える。）を本業務に係る下請契約その他の契約の相手方としていた場合（カに該当する場合を除く。）に、市が指定管理者に対して当該契約の解除を求め、指定管理者がこれに従わなかったとき。

（9） その他指定管理者の責めに帰すべき事由により、市が指定管理者による本業務を継続することが適当でないと認めるとき。

2 市は、前項に基づいて指定の取り消しを行おうとする際は、行政手続法に定めるところにより事前に意見陳述のための手続きを執らなければならない。

3 第1項の規定により指定の取り消し、又は期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、指定管理者に損害・損失や増加費用が生じても、市はその賠償の責めを負わない。

4 指定管理者は、第1項の規定により指定を取り消された場合にあっては、取消しの日から3年間は本市の指定管理者候補に応募することができないものとする。

第42条の2 前条第1項各号に掲げる場合のほか、市は、本業務の範囲若しくは管理の基準の大幅な変更により指定管理者による本業務の継続が適当でないと認めるときは、指定管理者の指定を取り消すことができる。

2 前条第2項の規定は、前項の規定による指定の取り消しについて準用する。

（指定管理者による指定の取消しの申出）

第43条 指定管理者は次のいずれかに該当する場合、市に対して指定の取り消しを申し出ることができるものとする。また、経営不振などにより、本業務の継続が困難になったときは、速やかに市に報告するものとする。

（1） 市が本協定内容を履行せず、又はこれに違反したとき

（2） 市が任意に指定の取り消しを申し出たとき

（3） 市の責めに帰すべき事由により指定管理者が損害または損失を被ったとき

（4） 指定管理者の責めに帰さない事由により、管理運営業務の継続が困難になったとき

- 2 市は、前項の申出を受けた場合、指定管理者との協議を経てその処置を決定するものとする。

(不可抗力による指定の取消し)

第44条 市又は指定管理者は、不可抗力の発生により、本業務の継続等が困難と判断した場合は、相手方に対して指定の取り消しの協議を求めることができるものとする。

- 2 協議の結果やむを得ないと判断された場合は、市は指定の取り消しを行うものとする。
- 3 前項における取り消しによって指定管理者に発生する損害・損失及び増加費用は、合理性が認められる範囲で市が負担することを原則として市と指定管理者の協議により決定するものとする。

(違約金)

第45条 指定管理者は、第42条の規定により、指定を取り消され、又は期間を定めて本業務全部若しくは一部の停止を命じられたときは、1か月分の指定管理料に相当する額を違約金として市が指定する期日までに納めなければならない。

- 2 前項の規定により違約金が生じた場合において、市に未払いの指定管理料があるときは、市は、当該違約金債権と当該未払いの指定管理料債務を対当額にて消滅させることができる。

(取消し等による損害の賠償)

第46条 指定管理者は、違約金によって第42条に規定する指定の取消し、又は本業務の全部若しくは一部の停止により市に与えた損害を補てんすることができないときは、その不足額に相当する金額を賠償しなければならない。

- 2 地方自治法第244条の2第11項の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、指定管理者に損害・損失や増加費用が生じて、市はその賠償の責めを負わない。

(指定期間終了時の取り扱い)

第47条 第40条から第41条までの規定は、第42条から第44条までの規定により本協定が終了した場合に、これを準用する。ただし、市と指定管理者が合意した場合はその限りでない。

第11章 その他

(暴力団排除に関する協力義務)

第48条 指定管理者は、本業務の遂行に当たって暴力団員等による不当な行為を受けたときは、市に報告するとともに、管轄警察署への通報その他の暴力団の排除のために必要な協力を行わなければならない。

- 2 指定管理者は、本業務に係る下請契約その他の契約に際しては、当該契約の相手方に対し、当該契約に係る業務の遂行にあたって暴力団員等による不当な行為を受けたときは、指定管理者を通じて市に報告するとともに、管轄警察署への通報その他の暴力団の排除のために必要な協力を行なうよう求めなければならない。

(権利・義務の譲渡の禁止)

第49条 指定管理者は、本協定によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させてはならない。ただし、事前に市の承諾を受けた場合はこの限りではない。

(法人格の変更等)

第50条 指定管理者（共同事業体の場合は、「指定管理者又は指定管理者を構成する団体」）は、合併、分割等により、法人格の変更又は団体を構成する要素の重要な変更（以下「法人格の変更等」という。）が見込まれる場合には、速やかに市に報告しなければならない。

2 市は、前項の報告があった場合は、法人格の変更等について確認するために必要な書類の提出を求めることができるものとする。

3 指定管理者は、前項の規定に基づき市から求めがあったときは、速やかに必要な書類を市に提出しなければならない。

(本業務の範囲外の業務)

第51条 指定管理者は、管理施設の設置目的に合致し、かつ本業務の実施を妨げない範囲において、自己の責任と費用により、自主事業を実施することができるものとする。

2 指定管理者は、自主事業を実施する場合は、市に対して自主事業の計画書（事業計画書又は様式8）を提出し、事前に市長の承諾を受けなくてはならない。その際、市と指定管理者は必要に応じて協議を行うものとする。

3 市は、指定管理者が自主事業を実施するに当たって、実施条件等を定めることができるものとする。

4 指定管理者は、応募時に実施の提案をした自主事業について実施しなければならない。ただし、市が認める特別の理由がある場合はこの限りでない。

(本業務の実施に係る指定管理者の口座)

第52条 指定管理者は、本業務の実施に係る支出及び収入を適切に管理することを目的として、本業務に固有の口座を開設し、その適切な運用を図るものとする。ただし、市と指定管理者間の協議により、固有の口座を開設しなくとも支出及び収入を適切に管理できる場合はこの限りではない。

(請求、通知等の様式その他)

第53条 本協定に関する市と指定管理者間の請求、通知、申出、報告、承認、承諾及び解除は、本協定に特別の定めがある場合を除き、書面により行わなければならない。

2 本協定の履行に関して、市と指定管理者間で用いる言語は、日本語とする。

3 本協定の履行に関して、市と指定管理者間で用いる計量単位は、本協定に特別の定めがある場合を除き、計量法(平成4年法律第51号)の定めるところによる。

(協定の変更)

第54条 本業務に関し、本業務の前提条件や内容が変更したとき又は特別な事情が生じたときは、市及び指定管理者は、協議の上、本協定の規定を変更することができるものとする。

(解 釈)

第55条 指定管理者は、市が本協定の規定に基づき書類の受領、通知若しくは立会いを行い、又は説明若しくは報告を求めたことをもって、指定管理者の責任において行うべき業務の全部又は一部について市が責任を負担するものと解釈してはならない。

(疑義についての協議)

第56条 本協定の各条項等の解釈について疑義を生じたとき又は本協定に特別の定めのない事項については、市及び指定管理者は、協議の上、これを定めるものとする。

(年度協定の締結)

第57条 本協定に基づき、市及び指定管理者は、協議の上、年度協定を締結するものとする。

(裁判管轄)

第58条 本協定に関する紛争は、静岡地方裁判所浜松支部又は浜松簡易裁判所を第一審の管轄裁判所とする。

(基本協定の締結)

第59条 指定管理者の基本協定の締結は、地方自治法第244条の2第6項の規定による浜松市議会の議決後に行うものとする。

(共同事業体の場合における特記事項)

第60条 本協定に関する指定管理料の請求、受領、返還に関する事項は、指定管理者1が行うこととする。

2 前項に定める事項を除き、指定管理者1及び指定管理者2は、本業務を連帯して行う者とする。

本協定の締結を証するため、本書を2通作成し、市と指定管理者がそれぞれ記名押印の上、各1通を保有する。

令和 年 月 日

市	所在地	静岡県浜松市中区元城町103番地の2		
	名 称	浜松市		
	代表者	浜松市長	鈴木 康 友	印

指定管理者	所在地
	名 称
	代表者

共同事業体の場合は、下記の表記とする

指定管理者	所在地	浜松市〇区〇町〇番地	
	名 称	〇〇グループ	
	代表者	〇〇	
指定管理者 1	代表者	所在地 名 称 代表者	印
指定管理者 2	構成員	所在地 名 称 代表者	印
指定管理者 3	構成員	所在地 名 称 代表者	印

指定管理者 業務仕様書

浜松市営住宅

(仕様書の趣旨)

本仕様書は、指定管理者が行う業務内容に関する最低限必要な事項を定め、もって市営住宅の管理における適正な履行の確保を図るためのものである。

なお、各業務の履行方法について、創意工夫による改善を妨げるものではない。

第1章 総則

(指定管理の目的)

第1条 市営住宅は、主に住宅セーフティネットとしての機能を担うものであり、低額所得者をはじめ、高齢者、障がいのある人、子育て世帯、外国人など、特に住宅の確保に配慮を要するものに対して、安全・安心な住宅を提供し、居住の安定を図ることを目的としたものであることから、指定管理者は、入居者へ公平かつ迅速で的確なサービスを安定的に提供するとともに、事業者が有するノウハウを活かし、良好な住環境の維持、サービスの向上及び地域貢献等に努めること。

また、中堅所得者向けの特定公共賃貸住宅のほか、中山間地域への定住を促進するための賃貸住宅についても同様に、目的に応じた適切な管理運営を行うこと。

(業務の執行における留意事項)

第2条 指定管理者は、本業務の執行にあたって、次に示す項目に留意すること。

なお、本業務の範囲は、基本協定書に定めるとおり、別紙1の管理施設を対象として、別紙2の業務表に示した各業務とする。

- (1) 公営住宅法、その他関係法令及び浜松市営住宅条例、その他市の定める規則並びに要綱等に基づき適正に処理すること。
- (2) 労働関係法令を遵守し、職員が劣悪な労働環境におかれることのないようにすること。
- (3) 的確で円滑かつ公正な業務執行が可能な人員を確保し、職場研修等により業務修得及び接遇の向上に努めるとともに、市営住宅入居者等の対応で誤解を与えることのないよう公平かつ適切に運営すること。
- (4) 賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律により定められた業務管理者を配置すること。
- (5) 事業計画書に基づき、経理を明確にするため経理簿を作成し、市に提出を求められた場合は、速やかに提出すること。

(6) 平常時の営業日及び営業時間については市に準ずること。なお、緊急時の通報については、24時間体制で対応できる体制を整えること。

(7) 入居促進に努めること。(政策空家対象を除く。)

(8) 作成・受理した書類について、市が指定した別紙4「指定管理者文書保存に係る規定」のとおり保管すること。

(データ入力)

第3条 指定管理者は本業務の執行によって取得した情報を浜松市営住宅管理システム(以下「住宅管理システム」という。)に入力し、常に最新の情報を維持すること。

(提出書類の部数)

第4条 指定管理者が本仕様書に基づき市に提出する書類の部数は、原則1部とする。

(個人情報の取扱)

第5条 指定管理者は、個人情報を適正に管理し、情報漏えいを防止すること。

第2章 募集業務

(募集案内)

第6条 指定管理者は、市営住宅の募集について以下の業務を行うこと。

(1) 募集方法、募集回数及び応募要件については、市と協議のうえ決定すること。入居促進のため、政策空家を除く空き住戸について、積極的な入居者募集を行うこと。

(2) 定期募集については、年間募集スケジュールを前年の10月(初年度は除く)までに市へ提出すること。年間募集スケジュールには、各募集期間について、「広報はままつへの掲載日(毎号5日)、募集案内予定日、申し込み受付期間、抽選日、入居説明会開催日、入居許可日」を記載すること。

(3) 募集部屋については、募集スケジュールや空き部屋の状況等をもとに選定すること。定期募集の募集部屋については、市が指定する日(原則、各募集案内予定日の前月の25日)までに市と協議のうえ決定すること。

(4) 募集に必要な資料として、募集戸数、間取り、家賃その他必要事項を掲載した募集团地一覧及び入居資格、提出書類、注意事項等を掲載した「入居のご案内」を資料配布日から起算して2日前(土・日・祝日を除く)までに作成するとともに、市が必要とする部数を納品すること。また、各区役所や協働センターなどの配架予定施設へ必要部数を届けること。

(5) 前号において作成した募集团地一覧及び「入居のご案内」を用いて入居希望者に十分に説明した後、配布すること。

(6) 定期募集で応募がなかった部屋の一部について、通年(4月1日～3月中旬)で先着順に受け付ける常時募集を行うこと。常時募集の募集部屋は市との協議にて決定すること。常時募集团地一覧を作成し、応募状況を常に更新すること。

(広報)

第7条 指定管理者は、市営住宅の募集の広報について以下の業務を行うこと。

- (1) 市のホームページへ掲載するため、募集期間、募集戸数、家賃、入居資格及び抽選日時等を記載した原稿を市の指定する日時までに作成し、提出すること。
- (2) 前号で指定した事項について、指定管理者の管理するホームページ上においても掲載すること。
- (3) ホームページには市営住宅の写真、部屋の間取りや周辺施設の情報を掲載し、入居促進に努めること。
- (4) 音声ガイダンス（時間外の電話案内）によって、定期募集は申込み受付期間及び団地名について、常時募集は先着順で受付していることについて、案内すること。

(受付)

第8条 指定管理者は、市営住宅の入居希望者の受付に関することについて以下の業務を行うこと。

- (1) 市営住宅入居許可申請書（以下「入居許可申請書」という。）の受付場所については、市と協議し決定すること。
- (2) 入居希望者からの郵送もしくは窓口にて提出された入居許可申請書の受付を行うこと。
- (3) 入居希望者の提出する入居許可申請書の審査を公正、公平に行うこと。
- (4) 募集期間中の入居申請者（入居許可申請書を受理した者）について、管理システムへのデータ入力を迅速に行い、受付状況一覧表を作成すること。
- (5) 募集期間終了後、速やかに受付名簿を作成し、市が要求した場合には速やかに提出すること。
- (6) 定期募集で応募がなかった部屋の常時募集の受付は、原則、抽選会の翌営業日から行うこと。

(抽選)

第9条 指定管理者は、市営住宅の入居申請者の抽選に関することについて以下の業務を行うこと。

- (1) 抽選会は、公開で公正な抽選を行うこと。
- (2) 抽選会の場所は、公開に適した利便性がよく収容力のある場所を確保し行うこと。
- (3) 抽選会の開催日時について、入居申請者に通知すること。
- (4) 抽選会終了後、速やかに住宅管理システムに結果を入力して、当選者名簿を作成すること。
- (5) 入居申請者に対し、抽選会後速やかに当落通知を発送すること。
- (6) 落選者・辞退者・失格者の市営住宅入居許可申請書について、申請のあった日から起算して5年間保管すること。

第3章 入居業務

(資格審査)

第10条 指定管理者は、市営住宅の入居申請者の資格審査に関することについて以下の業務を行うこと。

- (1) 入居許可申請書をもとに、抽選会までに入居資格があるかを審査(1次審査)すること。
疑義があれば申請者に確認し、資格がない場合は、説明のうえ申請書を返却すること。
- (2) 抽選の仮当選者、募集戸数に満たない市営住宅に申込みした入居申請者(以下「入居予定者」という。)について、実態調査(書類審査、面接など)を公正、公平に行ない、結果を速やかに市に報告すること。
- (3) 入居予定者の暴力団照会に必要な資料を作成し、市に提出すること。
- (4) 前二号の審査により市から入居資格の決定を受けた者(以下「入居決定者」という。)について、住宅管理システムを用いて一覧を作成すること。
- (5) 入居予定者が、資格審査により入居資格がないと判明した場合、「資格審査結果通知書」にて速やかに入居予定者へ通知すること。
- (6) 入居予定者から、入居辞退の連絡があった場合、辞退届の提出を求め、速やかに受理すること。
- (7) 前二号の理由により入居予定者に空きが出た場合について、補欠者を繰上げ当選とし、速やかに審査を行うこと。
- (8) 入居許可申請書及び添付書類は団地ごとに整理し、保管すること。

(入居手続)

第11条 指定管理者は、市営住宅の入居手続に際して以下の業務を行うこと。

- (1) 入居決定者の敷金のリストを作成し、市にデータ(市の指定する形式)を提出すること。
- (2) 入居決定者へ入居説明会の開催通知書、口座振替依頼書、市の作成した敷金の納付書を発送すること。
- (3) 入居説明会では連帯保証人の同席を求め、「すまいのしおり」を用いて入居にあたっての注意事項、退去時に必要となる修繕、入居者が自ら実施すべき事項など入居にあたっての注意事項について十分に説明すること。なお、入居説明会の会場は市と協議し決定したうえで確保すること。
- (4) 入居説明会開催日時ごとに入居決定者の入居可能日を記載した一覧表を作成し、市に提出すること。
- (5) 入居説明会時に敷金の納付を領収書にて確認し、納付日等の必要な情報を記録するとともに住宅管理システムに入力すること。
- (6) 請書に添付された書類を確認し、内容審査を行うこと。
- (7) 入居説明時には、水道、電気、ガス等の関係機関の一覧表を作成・配布するなどし、入居者の諸手続きの円滑化に努めること。
- (8) 入居決定者のうち、請書及び添付書類の受理が完了し、市が入居を許可した者(以

下「入居許可者」という。)に住戸(付帯設備含む)の鍵を受け渡し、「鍵受領書」を記入させ、保管すること。

- (9) 入居者カード(入居者の基本情報を記載した紙文書)と共に請書及び添付書類を保管すること。
- (10) 住宅管理システムに入居者データを入力すること。
- (11) 入居許可書を入居許可者に交付すること。
- (12) 入居後に必要な提出書類を入居許可者に提出させ、保管すること。
- (13) 入居許可者について、特に注意すべき事項がある場合は、住宅管理システムにその旨を必ず入力し、情報の共有化を図ること。

(空家修繕)

第12条 指定管理者は、空家修繕について以下の業務を行うこと。

- (1) 入居が決定した住戸については、入居者の生活に支障がないよう、住戸の修繕を適正に行うこと。なお、入居の可能性が高い住戸については、募集前に修繕を行うなど業務の効率化に努めること。
- (2) 空家修繕については、入居者の生活に支障がないよう、現地を確認して修繕業者に必要な修繕箇所の指示を行い、工期を定めること。その際、修繕の仕様、程度に住戸間の均衡を逸しないように、事前に見積書をとって工事内容及び金額が適正であるか確認し、修繕をすること。
- (3) 入居が決定した住戸について、前号の修繕が完了した際は現地に出向き、修繕状況を確認すること。また、修繕指示をした箇所以外の住戸(付帯設備含む)の状態について、入居者の生活に支障がないことを確認すること。
- (4) 入居者から修繕の要望があった場合には、入居者から提出された「入居時造作等点検確認書」に基づき、現場を確認した上で、入居者に対し修繕の程度や負担区分について十分説明して理解を得ること。その上で、修繕が必要であると判断した箇所は、入居者の生活に支障がないよう、速やかに修繕を行うこと。
- (5) 指定管理者は、第1号から第4号までの業務が適正に行われているか確認するための現地立会い、書類の確認を市から求められた場合、必ず応じなければならない。
- (6) 指定管理者は、実施した修繕の情報を速やかに住宅管理システムに入力し、情報の共有化に努めること。

第4章 退去業務

(退去)

第13条 指定管理者は、入居者の退去に伴い以下の業務を行うこと。

- (1) 住宅管理システムへ退去者データの入力を行うこと。この際、退去者が住宅使用料、駐車場使用料等(以下「住宅使用料等」という。)の未払いがある場合には、事前に市に連絡し、適切な方法で完納指導を行うこと。

- (2) 退去者から退去に係る書類及び駐車場使用者からは駐車場返還に係る書類を受領すること。
- (3) 敷金還付に関する書類を受理し、還付対象者リストを作成し、市に提出すること。
敷金の領収書等を紛失した者に対しては、代わりに誓約書を提出させること。
- (4) 退去者立会いのもと、退去住戸の調査を行い、退去者の負担すべき修繕箇所について「修繕指示書」により指示を行い、「確認書」を用いて、退去時の手続きについて周知すること。
- (5) 退去者の負担すべき修繕箇所について、期日を定め修繕を指示するとともに、期日までに修繕を完了するよう退去者へ指導し、修繕の完了した旨を証する書面の写しを退去者から受領すること。退去者が定められた期日までに修繕の完了した旨を証する書面の写しを提出しない場合は、退去者に代わって、指定管理者が修繕を行い、その費用を退去者に請求することができる。
- (6) 第1号及び第5号の規定に関わらず、退去者が支払うべき費用を滞納している場合は、「浜松市営住宅入居退去関係事務取扱要領」に則り、敷金を未払いの住宅使用料、駐車場使用料、損害金及び当該住戸の修繕費等に充当するための手続きを行うこと。
- (7) 退去者の負担すべき修繕が完了した住戸について、現地にて修繕状況及び退去者の残物がないことを確認すること。なお、確認の結果、指示どおりの修繕が行われていない場合には、完了まで退去者への指導を継続すること。
- (8) 無断退去と思われる入居者については、直ちに実態把握のための調査を行い、市に速やかに報告すること。
- (9) 退去者から住戸及び物置等の鍵を受領し、保管すること。

第5章 許認可等に関する事務補助業務

(同居承認、入居承継等)

第14条 指定管理者は、入居者から提出される各種承認申請について以下の業務を行うこと。

- (1) 入居者から提出される同居承認申請書又は入居承継承認申請書を受領し、承認基準に照らした審査を行い、市に報告すること。
- (2) 同居予定者及び承継予定者の暴力団照会に必要な資料を作成し市に提出すること。
市による可否の決定がされた場合は、承認書又は否認書を発送すること。
- (3) 入居者異動届または連帯保証人変更届を受領し、入居基準に照らした審査を行い、市に報告すること。
- (4) 市が承認した同居承認書または入居承継承認書の写しを入居者カードとともに保管すること。
- (5) 一時帰国や一時的な施設入所などにより、契約した住戸を引き続き15日以上使用しない入居者に対し、市営住宅不使用届を提出させるとともに、不正入居や家賃

滞納、無断退去に繋がることのないよう、指導を行うこと。市営住宅不使用届を受理した場合は速やかに市へ報告を行うこと。

(不正入居、無断増改築等に対する措置)

第15条 指定管理者は、不正入居及び無断増改築等に対する是正措置として、以下の業務を行うこと。

- (1) 入居者の不正入居及び無断増改築等を発見した場合、必要な調査を行ない、状況の把握及び指導の経緯等を入居者カードと住宅管理システムに記録すること。
- (2) 是正するにあたっては、電話及び現地を訪問するなどして、入居者を指導すること。
- (3) 入居者が指導に応じない場合は、必要に応じて連帯保証人に是正を依頼するなど、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。

(各種許可書・証明書)

第16条 指定管理者は入居者の提出する模様替許可申請書又は模様替届出書を受領し、模様替許可申請書の内容を審査し、市に報告し、市による決定がされた場合は、許可書を入居者に発送すること。また、模様替届出書については、内容を審査し、基準に適合する場合は入居者にその写しを渡すこと。

2 指定管理者は、各種証明書の発行について、以下の業務を行うこと。

- (1) 入居者に、証明書発行に必要な書類の提出を案内するとともに、市による証明書の作成が必要なもの（市営住宅使用許可証明、市営住宅使用料証明、収入超過者証明、家賃証明等の証明書等）については、受理した書類を市へ提出すること。
- (2) 前号により、市が作成した証明書について、入居者へ発送すること。

第6章 徴収に関する事務補助業務

(納入通知書の発送)

第17条 指定管理者は、住宅使用料等の納入通知書に関することについて以下の業務を行うこと。

- (1) 市が調定した住宅使用料等の納入通知書、収入認定通知書を印刷し、発送すること。
- (2) 指定管理者は、各年度分の住宅使用料等の納入通知書を、当該年度の4月中旬までに発送すること。
- (3) 年度の途中で入居した入居者及び住宅使用料等に変更のあった入居者に対し、年度末までの納入通知書を発送すること。また、退去により住宅使用料の日割りが発生した退去者に対し、納入通知書を発送すること。

(手数料等の徴収)

第18条 指定管理者は、徴収に関することについて以下の業務を行うこと。

- (1) 市営住宅使用許可証明、市営住宅使用料証明、収入超過者証明、家賃証明等の発行手数料等（以下「手数料等」という。）の徴収を行う。

- (2) 手数料等を徴収したときは、納人に対し領収書（様式3）を交付すること。
- (3) 手数料等を徴収したときは、徴収金日計簿（様式4）に記録し、納付書（会計規則第2号様式その2）に証明手数料計算書（様式5）を添えて、徴収の日又はその翌日（その日が浜松市の休日を定める条例（平成元年浜松市条例第76号）第1条第1項各号に掲げる日に当たるときは、これらの日の翌日）までに浜松市指定金融機関等に払い込むものとする。
- (4) 指定管理者は、徴収金日計簿を月次集計し、写しを翌月開庁日3日目までに市へ送付すること。
- (5) 現金の管理については十分に留意し、業務終了時は金庫にて施錠保管すること。
- (6) 万一、現金の盗難等事故があった場合は、直ちに市へ連絡し指示を受けること。
- (7) 手数料等徴収事務受託者である旨を見やすい方法で掲示すること。
- (8) 手数料等徴収事務に必要なつり銭資金は、指定管理者が用意すること。
- (9) 市が検査及び調査の必要があると認めた場合、速やかにこれに応じ、検査等へ協力すること。
- (10) これに定めのない事項について必要が生じたときは、浜松市会計規則及び市の取扱いの例による。
- (11) 指定期間終了時に浜松市営住宅の徴収業務に係る個人情報返却（廃棄）報告書（様式6）を市へ提出すること。

（住宅使用料等の督促状）

第19条 指定管理者は、督促等に関することについて以下の業務を行うこと。

- (1) 住宅使用料等の前月分が未納となっている者に対して、市が作成した督促状を速やかに印刷し、市が指定する期日までに発送すること。
- (2) 3ヶ月に一度、納期限から3月以上未納となっている者及びその連帯保証人に対して、市が作成・印刷した催告書及び連帯保証債務履行催告書を発送すること。

（催告）

第20条 指定管理者は、住宅使用料等の催告について、以下の業務を行うこと。

- (1) 指定管理者は、市が作成・指示した滞納者リストに基づき、催告を実施すること。
- (2) 指定管理者は、催告を実施した結果について、市に報告すること。

（減免等の実施）

第21条 指定管理者は、家賃の減免等について以下の業務を行うこと。

- (1) 入居者の提出する家賃減免申請書を受領し、市へ提出すること。
- (2) 入居者の提出する家賃徴収猶予申請書を受領し、市へ提出すること。
- (3) 前各号の受領に際しては、事情聴取、調査を充分行い、厳正な受付をすること。
- (4) 市の作成した承認書を入居者に発送すること。

第7章 収入認定に関する事務補助業務

(収入認定)

第22条 指定管理者は、入居者の収入認定に関することについて、以下の業務を行うこと。

- (1) 収入状況申告書を作成のうえ入居者へ発送し、提出を依頼すること。
- (2) 入居者の提出した収入状況申告書に基づき、届出内容と添付書類の照合審査を行い、相違点がある場合は本人への事情聴取を行い正しい情報を得ること。また必要な手続きがある場合には案内すること。
- (3) 入居者の提出した収入状況申告書の内容に不自然な点がある場合は、必要に応じて実態調査を行い厳格な審査をするとともに、未申告者がいないよう収入状況申告書提出の指導に努めること。また、再三の指導を行っても申告書を提出しない入居者については、その連帯保証人にもその旨を通知するなど提出率の向上に努めること。なお、収入状況申告書は市の指定する期日までに取りまとめること。また、提出率は前年度以上を目指すこと。
- (4) 市が住宅管理システムに収入データを入力した後、収入認定通知書、収入超過者認定通知書、高額認定通知書を出力し、入居者へ発送すること。

第8章 財産保全業務

(管理施設パトロール)

第23条 指定管理者は、管理施設の施設保全のため以下の業務を行うこと。

- (1) 安全で快適な生活環境を維持するため、「公営住宅等日常点検マニュアル（平成28年8月国土交通省住宅局住宅総合整備課）」に則り、日常点検チェックリストを作成し、基本協定書第5条に定める全ての対象施設について年1回以上パトロールを行うこと。
- (2) 前号のパトロールの際には、危険箇所の有無に関わらず、日常点検チェックリストに基づいて写真データを撮影・記録し、常に現状の把握及び市への情報提供が可能な状態にしておくこと。パトロール後は速やかに、日常点検チェックリストの電子データを市へ提出すること。
- (3) 前二号のパトロールにて危険な箇所を発見した場合は、関係資料を添えて速やかに市に報告し、修繕する等適切な対応をすること。また、発見した危険箇所が市の実施する計画修繕に該当する箇所であった場合は、応急措置を行う前に、ただちに市に連絡し指示を仰ぐこと。
- (4) 台風等の予測できる自然災害の前には、落下の危険のある箇所、通路舗装等の不具合などの安全面を確認するとともに、管理施設の使用状況について把握し、必要に応じて適切な対応を行うこと。

(修繕計画)

第24条 指定管理者は、管理施設の修繕計画について、以下の業務を行うこと。

- (1) 管理施設パトロール結果等に基づき、修繕が必要な施設・数量の把握を行うこと。
- (2) 前号にて把握した修繕箇所について、指定期間全体の修繕計画と年度ごとに実施する修繕計画を策定し、市へ電子データで提出すること。
- (3) 指定管理者は、計画的に修繕を実施し、その進捗状況を定期的に市へ報告すること。
- (4) 建築基準法第12条第2項及び同条第4項の規定に基づく法定点検を建築物は3年以内ごとに建築設備は1年以内ごとに実施し、その結果を市へ電子データで報告すること。

法定点検対象外の住棟についても法定点検に準じた点検を実施し、その結果を市へ電子データで報告すること。

- (5) 前号の法定点検及び法定点検対象外の住棟の点検において、実施状況の写真（1施設に5枚程度で、施設名称がわかる玄関や門前と現場点検及びヒアリング状況など）を撮影すること。

なお、不具合のあった箇所の写真は必ず報告書に添付すること。

(修繕)

第25条 指定管理者は、管理施設の修繕について経済性、透明性を確保し、以下の業務を行うこと。

- (1) 入居者等から管理施設の不具合について連絡を受け、修繕が必要と認めた場合は、速やかに修繕を専門業者に依頼すること。指定管理者が管理施設の修繕箇所を発見した場合においても、同様とする。
 - (2) 修繕の程度については、他の住戸や管理施設の修繕状況との均衡を逸しない程度にとどめ、必要最小限の金額で迅速に行い、経費の削減に努めること。
 - (3) 管理施設の修繕を発注した場合は、施工状況を確認し、完了時は検査を実施すること。
 - (4) 全ての修繕工事について、施工前後及び施工中の写真台帳及び見積書等工事代金の支払記録を作成すること。
 - (5) 火災や事故及び風水害等自然災害による管理施設の不具合については、適正かつ迅速に対応するとともに速やかに市に報告すること。
 - (6) 修繕記録は住宅管理システムに速やかに入力するとともに、毎月の月次報告書に添えて市に提出し、確認を得ること。その際、市は修繕工事の詳細の提出を求めることができる。
 - (7) 第三者に修繕工事を請け負わせる場合は、修繕の程度を適切に指示し、指導監督、確認をすること。
- 2 指定管理者は、入居者の安全で快適な生活環境を維持するため、通常の家修繕では処理できない家の清掃や害虫駆除等が必要な場合は、専門業者により行うこと。
- 3 市、指定管理者及び入居者が負担する修繕・工事の区分は別紙5「修繕・工事分担表」のとおりとする。

(市による計画的な整備・改修工事等への協力)

第26条 指定管理者は、市が行う計画的な整備・改修工事等において、以下の業務に協力すること。

- (1) 管理施設の耐用年限に達すると認められる構造躯体、付帯設備等について団地ごとの必要箇所の調査。
- (2) 前号の調査結果をもとにした実施計画書作成のための資料作成。
- (3) 工事実施に伴う、入居者等関係者に対する事前周知、協力要請及び指導。
- (4) 工事施工業者への、駐車場の空き区画、現場事務所としての空家の提供に係る現場確認、調整。

(空家管理)

第27条 指定管理者は、空家管理について以下の業務を行うこと。

- (1) 空家状況を把握し、情報管理を行い、定期的に市に報告すること。
- (2) 空家修繕及び入居者募集を計画的に行い、入居促進を図ること。
- (3) 空家(募集停止の住戸は除く)は使用できる状態を保つように努めること。

第9章 建築設備などの保守業務

(水道設備等)

第28条 指定管理者は、入居者の日常生活に支障がないように、市営住宅の簡易専用水道等の適正な維持管理について以下の業務を行うこと。

- (1) 自動給水装置及び給水装置の動力機器の保守点検については、専門業者により行うこと。
- (2) 水道法等に基づく専用水道水質検査、簡易専用水道検査、受水槽等の清掃及び施設日常点検業務等については、専門業者により行うこと。
- (3) 受水槽等の清掃に伴う水道料、下水道使用料を支払うこと。
- (4) 点検業務の確認検査を行うとともに専門業者から報告書を受領し、保管するとともに、点検結果を速やかに市に報告すること。
- (5) 浄化槽法定検査については、指定検査機関へ依頼し実施すること。
- (6) 入居者が行う浄化槽の清掃、日常管理について、必要に応じて適切な指導を行うこと。
- (7) 専用水道技術管理者として、施設の保全を行い、保健所の検査に立ち会うこと。

(エレベーター)

第29条 指定管理者は、入居者の日常生活に支障がないように、市営住宅のエレベーターの適正な維持管理のため、エレベーターの保守点検については専門業者により行うこと。エレベーターの保守点検は、国土交通省「昇降機の適切な維持管理に関する指針」に基づき、実施すること。

(消防用設備等)

第30条 指定管理者は、入居者の日常生活に支障がないように、市営住宅の消防用設備等の

適正な維持管理のため、消防用設備等の保守点検については専門業者により行うこと。

(樹木管理)

第31条 指定管理者は、市営住宅内の安全で快適な生活環境を維持するため、樹木等の適正な維持管理については、以下の業務を行うこと。

- (1) 樹木の生態や生育時期を考慮し、樹木のせん定・施肥及び除草の作業計画を作成し、市へ報告すること。
- (2) 樹木及び植栽のせん定、施肥、消毒等は、専門業者等により行うこと。ただし、簡易的な樹木せん定、草刈、蜂の巣撤去等については、安全を確保したうえで、指定管理者の職員自らが実施するよう努めること。
- (3) 樹木せん定の実施結果については、定期的に市に報告すること。

(遊具等検査)

第32条 指定管理者は、市営住宅内の安全で快適な生活環境を維持するため、遊具の適正な維持管理については、その点検は専門業者等により行うこと。点検が完了次第、結果報告書を受領し、確認を行った上で市に報告すること。

(点検結果等の処理)

第33条 指定管理者は、第28条から前条の施設、設備の保守点検等により不具合箇所が発見された場合は、以下の業務を行うこと。

- (1) 不具合箇所の修繕見積を取得し、維持修繕または撤去について、指定管理者の見解及び今後の方針を添えて市まで報告すること。
- (2) 維持修繕・撤去について市の意向を確認した上で、適切な業者に修繕・撤去を依頼すること。
- (3) 維持修繕・撤去が完了次第、業者より完了報告書を受領し、確認を行った上で市に報告すること。

第10章 駐車場業務

(駐車場の管理)

第34条 指定管理者は、市営住宅内の駐車場の維持管理に関して以下の業務を行うこと。

- (1) 適正な駐車場管理のため、図面データによる自動車保管場所台帳を作成し、整理、保管、更新するとともに定期的に市に報告し、住宅管理システムへ入力すること。
- (2) 入居者の提出する駐車場使用許可申請書を受領、審査し市へ提出し、市の作成した駐車場使用許可書を入居者へ発行すること。また、駐車場返還届を受領した場合は市に報告すること。
- (3) 入居者の自動車の買い替え、住所変更及び名義変更に際して、自動車保管場所使用承諾証明書（車庫証明）を発行すること。なお、発行に関しては住宅管理システムを用いて家賃等の納付状況を確認し、未納金がある場合については市に連絡し、発行の可否の指示を仰ぐとともに納付指導を行うこと。
- (4) 新たに駐車場の使用を希望する入居者に対して、自動車保管場所台帳を用いて空

き駐車区画を確認し、駐車区画を決定すること。なお、障がい者用の駐車区画が整備されている市営住宅にあつては、駐車区画を割り当てる際に配慮をすること。

- (5) 駐車区画の不正使用者及び無断使用者（以下「不正使用者等」という。）に対して、是正のための指導を行うこと。また、悪質な不正使用者等については市に報告するとともに警察機関等と連携し是正に努めること。
- (6) 駐車区画線の消失、駐車場内植栽のせん定及び駐車場照明器具の不具合について迅速に是正措置を講じ、適切な維持管理に努めること。
- (7) 駐車場使用許可申請書及び車庫証明発行申請書等は入居者カード等とともに整理、保管すること。
- (8) 駐車場照明器具の電気使用料について、その請求に応じて納期までに速やかに支払うこと。
- (9) 駐車場の状況により、福祉サービス用駐車区画の確保について、市と協議のうえ整備に努めること。

第11章 相談指導等の業務

(相談、苦情)

第35条 指定管理者は、入居者、近隣の住民等からの相談や苦情について、指定管理者の責務において以下の業務を行い、迅速に解決、処理まで行うこと。

- (1) 入居希望者の入居に関する相談は、相手の要望を十分理解して対応すること。
 - (2) 安全で快適な生活環境を維持するため、入居者、周辺の住民等から寄せられる犬、猫、鳥類、市営住宅内の粗大ごみの不法投棄、駐車違反、植栽のせん定依頼、蜂の駆除、害虫の駆除、騒音、入居者間のトラブル、共益費、その他の苦情、相談等については、指定管理者が迅速に対処するとともに、速やかに市に報告すること。
 - (3) 住戸の雨漏り、設備不良に関する苦情について迅速に対処するとともに、速やかに市に報告すること。
- 2 前項について、苦情相談受付票・受付台帳に記録し、円滑に対応できるように、指定管理者内で情報の共有化を図ること。
- 3 前二項について、住宅管理システムに速やかに入力するとともに、対応結果を市へ報告すること。

(入居者指導)

第36条 指定管理者は、入居者への指導に対して、以下の業務を行い、迅速に解決、処理まで行うこと。

- (1) 安全で快適な生活環境を維持するため、「すまいのしおり」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について入居者に適切に説明、指導を行うこと。
- (2) 入居者が実施すべき共用部の維持管理、草刈、室内の軽微な修繕・部品交換等について、「すまいのしおり」を使って適切に指導し、実施させること。

- (3) 入居者に対して建物付帯設備等の使用方法の指導を行い、事故防止に努めること。
 - (4) 外国人入居者に対する意思疎通を図るため、必要に応じて通訳し、周知事項等に漏れのないよう努めること。また、必要事項の周知文などは日本語のほか、外国語に翻訳したものを作成し、指導内容に差が生じないようにすること。
 - (5) 指定期間開始前から継続している相談・苦情については、市及び過去の指定管理者が対応した経緯を把握した上で、指定管理者としての責任を持って問題の解決、処理を行うこと。
- 2 前項について、住宅管理システムに速やかに入力するとともに、対応結果を市へ報告すること。

第12章 防災・事故対応業務

(防火管理業務)

第37条 指定管理者は、各団地の防火管理について以下の業務を行うこと。

- (1) 指定管理者の職員の中から消防法第8条による防火管理者を選出し、市営住宅の安全な防火管理に努めるとともに、消防設備点検結果報告書及び防火対象物の消防計画書を作成し、消防署の定める部数を管轄の消防署へ提出するなど、防火管理者の業務を行うこと。
 - (2) 防火管理者は、関係自治会に要請して、消火、通報、避難誘導等の訓練を年1回行うことができる。なお、訓練を行う場合には、必要に応じて管轄の消防署への連絡を行うとともに市へ報告すること。
 - (3) 安全で快適な生活環境を維持するため、消防設備の保守点検について専門業者と委託契約を締結すること。
 - (4) 保守点検の結果、不具合等の指摘を受けた箇所がある場合は適切な対応を行うこと。また、消火器で詰め替えや交換の必要な物については、その都度対応すること。
- 2 防火管理者となる指定管理者の職員が行う管理施設における防火管理上必要な業務の内容は次のとおりとする。

- (1) 消防計画の作成、見直し及び変更に関すること。
- (2) 避難施設等の管理に関すること。
- (3) 消火、通報及び避難訓練の実施に関すること。
- (4) 消防用設備等の点検・整備の監督に関すること。
- (5) 火気の使用等危険な行為の監督に関すること。
- (6) 収容人員の適正な管理に関すること。
- (7) 防火管理業務従事者に対する指示及び監督に関すること。
- (8) その他、防火管理者として行うべき業務に関すること。

(緊急時の対応)

第38条 指定管理者は、風水害及び事故発生に備え、危機管理マニュアルを作成するとともに市へ提出し、事故が発生した場合、以下の業務を行うこと。

- (1) 緊急連絡及び修繕の受付、対応をすること（連絡体制の事前整備等を含む）。

(2) 被害状況の調査（被害箇所の写真撮影、被害状況の調書作成、被害発生の原因調査、被害額の見積書作成）を直ちに行い、関係機関に通報すること。

(3) 調査結果を速やかに市に報告し、対応について協議すること。

(4) 指定管理者の判断、責任において直ちに応急措置（工事を含む）を施工すること。

（大規模災害への対応）

第39条 指定管理者は、大規模災害への対応について、市と連携して以下の業務を行うこと。

(1) 大規模災害に備えた緊急対応マニュアルを作成すること。その際、人員配置や職員の対応方法、業務だけでなく、入居者の安全を確保するために、入居者の一時避難場所や連絡先等について具体的に記載すること。

(2) 指定管理者は、前号において作成した緊急対応マニュアルに基づき、入居者に対し避難方法や避難場所、緊急連絡先等に関する周知、指導を行うこと。指導の一環として、指定管理者は市営住宅を使用した避難訓練を計画し、実施することができる。ただし、訓練を行う場合には、事前にその計画を市に提出しなければならない。

(3) 大規模災害が発生した場合、指定管理者は入居者の安全を第一に確保するために、速やかに入居者の安否確認を行い、市に報告すること。

(4) 指定管理者は管理する管理施設について、安全性と空き住戸を確認し、市に報告すること。市が空き住戸を被災者に提供する場合、市の指示に従い必要な措置を行うこと。

第13章 その他業務

（市営住宅管理人）

第40条 指定管理者は、管理施設の適正な管理のために、市営住宅管理人に関するについて、以下の業務を行う。

(1) 市営住宅の管理状況を勘案し、必要に応じて指定管理者の判断で管理人を設置することができる。管理人に委嘱する業務内容及び報酬額等必要な事項については、指定管理者が一定の基準を設け、市と協議の上、決定すること。

(2) 管理人の委嘱については委嘱書を発行するとともに、入居者への周知を行うこと。また、管理人が必要であると指定管理者が判断をした市営住宅において、現行の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、後任管理人を選出するように努めること。

(3) 管理人報酬の支払いについて、管理人ごとの委嘱内容に応じ、時期を定めて適正に支払いを行うこと。

（浄化槽の維持管理に係る負担）

第41条 指定管理者は、浄化槽の維持管理について、以下の業務を行うこと。

(1) 「浜松市営住宅に設置された浄化槽の維持管理に関する共益費の取扱要領」に該当する市営住宅から浄化槽の維持管理に係る負担に関する要望書が提出された場合、

入居者情報と照らし合わせ内容に誤りがないか確認すること。

- (2) 前号にて確認した要望書の内容について、必要に応じて市に報告をし、確認を受けた後に支払いを行うこと。

(自動販売機の設置)

第42条 指定管理者は自動販売機の設置について、以下の条件を遵守し、適正に業務を行うこと。

- (1) 指定管理者は災害時の飲料確保を目的として、自動販売機を8台程度設置すること。
- (2) 指定管理者は自動販売機設置に先立ち、市に設置計画書を提出すること。なお、設置団地、設置場所、設置台数は市および自治会等関係機関と協議のうえ決定すること。ただし、借地上への設置は不可とする。
- (3) 設置することの出来る自動販売機は、災害時に無償で飲料を供することができるものに限り、災害発生時の対応は指定管理者が行うこと。
- (4) 販売物はペットボトル、缶及びパックの飲料物（酒類は不可）とする。ただし、使い捨てプラスチックの排出抑制を推進するため、ペットボトルの販売本数を削減するよう努めること。
- (5) 容器の回収ボックス等は指定管理者の責任で、衛生的に良好な状態で設置し、適切に分別回収、リサイクル処分を行うこと。
- (6) 自動販売機の苦情、故障、不具合などの問い合わせ及び事故等によるあらゆる損害については、指定管理者の責任において対応すること。また、設置する自動販売機に問い合わせ先としての指定管理者または契約相手方の事業者の連絡先を明記すること。
- (7) 指定管理者が自動販売機業者等から徴収する売上手数料については、指定管理者が当該業者と締結する契約書等に規定するとともに、指定管理者の収入として適正に経理すること。なお、市は必要に応じて契約書等の写しの提出を求めることができることとする。
- (8) 指定管理者が自動販売機業者等から徴収する売り上げ手数料分は、全て指定管理業務の経費として、入居者に還元するものとし、指定管理料とともに精算の対象とする。
- (9) 設置・撤去に係る経費および電気料金等の維持管理経費は指定管理者の負担とする。

(その他)

第43条 指定管理者は、第6条から前条までに掲げた業務の他、市営住宅を円滑に管理するため、以下の業務を行うこと。

- (1) 各団地内の浄化槽の維持管理（法定検査は除く）、共用排水設備、側溝等の清掃、共用部の照明ランプの交換及び草刈については、入居者が負担すべき事項であるため、実施のための指導を行い、適正な安全管理、衛生管理並びに景観維持に努めること。

- (2) 「すまいのしおり」に変更が必要な場合は、適宜変更を行い、入居者に周知すること。
- (3) 入退去等に必要な書式、案内の印刷、配布を行うこと。
- (4) 入居者への啓発文及び周知文を必要に応じて作成、配布し、入居者の円滑な生活を支援すること。
- (5) 市営住宅内に不法投棄されている自転車、バイク、家電製品等について、自治会等で処理が困難な場合は必要な助言と処置を行うこと。
- (6) 死亡届を提出する親族がいない入居者が死亡した場合の死亡届は、建物管理者として指定管理者が届出をし、処理を行うこと。
- (7) 地域住民、関係自治会、地元企業等と連携を図り、地域貢献に努めること。
- (8) 浜松市域が広域であることから、市営住宅の所在する地域の状況に合わせた管理を行い、住民サービスの向上に努めること。
- (9) 浜松まつり時の風落下による被害調査及び事前準備を行うこと。
- (10) 指定管理者のホームページを作成し、管理すること。
- (11) 市民等からの一般的な市営住宅に係る問合せに対して回答すること。
- (12) 精神障がい者の単身世帯の新規入居及び入居承継時には、面談を実施して、支援等により自立した生活ができることを確認すること。
- (13) 連帯保証人について、新規や既存の入居者から、市指定の保証業者(法人)の利用の申請があった場合には、連帯保証人を個人(自然人)に依頼できない状況を確認したうえで、保証業者の利用に必要な手続きを案内し、契約書等の関係書類を保管すること。
- (14) 「市民への約束」評価月間アンケートを実施すること。
- (15) 指定管理者の事後評価に係る会議への出席、質疑への回答に関すること。
- (16) 市実施の火災等に係る市営住宅一時使用に伴う住戸案内、退去確認などに協力すること。

第14章 適正な管理業務の運営

(再委託の禁止)

第44条 指定管理者は、本業務を一括して第三者に行わせてはならない。ただし、本業務の一部について第三者委託の承認願書を市に対し提出し、市から承認を得た場合はこの限りではない。

(業務執行状況の確認)

第45条 指定管理者は、月次報告書(様式1)、事業報告書(様式2)に加えて、市から管理業務の運営にかかる以下の資料の提出を求められた場合は、速やかに応じなければならない。

- (1) 工事関係書類(見積書、工事明細書、工事写真、完了検査報告書等)
- (2) 支出関係書類(各種帳簿・伝票、支払明細書、口座の入出金データ等)
- (3) 入居者管理に関する書類

(4) その他市が必要と認める書類

(業務の引継ぎ等)

第46条 指定管理者は、指定期間の終了による本協定の終了に際し、市又は後任の指定管理者に対し、本業務の引継ぎとして、以下の業務を行うこと。

(1) 指定管理者事務引継書(様式7)を指定管理期間終了後速やかに3部作成し、1部を市へ提出、前任の指定管理者と後任の指定管理者がそれぞれ1部ずつ保管すること。

(2) 指定管理者は後任の指定管理者から管理業務に係る質問や資料要求があった場合は、事業が円滑に開始できるように後任の指定管理者が必要とする情報の教示・提供を行わなければならない。

第15章 協議等

(入居者との協議)

第47条 指定管理者は、入居者による入居中の修繕及び退居時の原状回復の度合いについては、入居者と十分協議を行い、理解を得ること。

(協議)

第48条 指定管理者は、この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合又はこの仕様書に定めのない事項については、双方協議の上、定めるものとする。

管理物件一覧表

○管理施設

- ・団地一覧表に示す市営住宅（付帯施設を含む）
- ・市営住宅の敷地内の共同施設（児童遊園、集会所、駐車場等）及び外溝、植栽

※指定期間内に新たに供給を開始した市営住宅又は共同施設は、本業務の対象とする。

また、施設を廃止した場合は、解体及び用地処分が完了するまで本業務の対象とする。

【団地一覧表】 R5. 4. 1 見込み

（中 区）

番号	施設名	所在地	管理戸数
1	イーステージ浜松団地	浜松市中区中央一丁目 2 番 2 号	12 戸
	イーステージ浜松団地 （特定公共賃貸住宅）	浜松市中区中央一丁目 2 番 2 号	13 戸
2	和合（C 1）団地	浜松市中区和合町 220 番地の 84	50 戸
3	和合（馬生）団地	浜松市中区和合町 27 番地の 164	64 戸
4	鹿谷（市立東）団地	浜松市中区鹿谷町 37 番 10 号	56 戸
5	蜷塚団地	浜松市中区蜷塚一丁目 15 番 2 号	16 戸
6	高丘団地	浜松市中区高丘北二丁目 34 番 19 号	104 戸
	高丘団地（再開発）	浜松市中区高丘北二丁目 34 番 10 号	16 戸
7	葵西二丁目団地	浜松市中区葵西二丁目 20 番 1 号	49 戸
8	葵西四丁目団地	浜松市中区葵西四丁目 6 番 1 号	56 戸
9	法枝団地	浜松市中区法枝町 20 番地	54 戸
10	東伊場団地	浜松市中区東伊場一丁目 9 番 2 号	32 戸
11	住吉一丁目団地	浜松市中区住吉一丁目 3 番 1 号	32 戸
12	住吉二丁目団地	浜松市中区住吉二丁目 26 番 1 号	48 戸
13	萩丘団地	浜松市中区萩丘二丁目 12 番 101 号	130 戸
14	富吉団地	浜松市中区富吉町 4 番 101 号	113 戸
15	花川団地	浜松市中区花川町 925 番地	50 戸
16	春日団地	浜松市中区春日町 197 番地の 1	14 戸
計	16 団地（18 施設）		909 戸

（東 区）

番号	施設名	所在地	管理戸数
1	北島団地	浜松市東区北島町 547 番地	9 戸
2	笠井新田団地	浜松市東区笠井新田町 572 番地	36 戸

3	鷺の宮団地	浜松市東区大瀬町 27 番地の 1	560 戸
4	有玉台団地	浜松市東区有玉台三丁目 12 番 1 号	48 戸
	有玉台団地 (特定公共賃貸住宅)	浜松市東区有玉台三丁目 12 番 3 号	2 戸
	有玉台団地 (準特定公共賃貸住宅)	浜松市東区有玉台三丁目 12 番 3 号	10 戸
計	4 団地 (6 施設)		665 戸

(西 区)

番号	施設名	所在地	管理戸数
1	西山団地	浜松市西区西山町 1898 番の 2	40 戸
2	瞳ヶ丘団地	浜松市西区古人見町 1538 番の 3	120 戸
3	湖東団地 ※1	浜松市西区湖東町 1169 番地の 197	538 戸
4	佐鳴湖西団地	浜松市西区大平台三丁目 22 番 1 号	66 戸
5	第 1 吹上団地	浜松市西区舞阪町舞阪 754 番地の 1	17 戸
6	第 2 吹上団地	浜松市西区舞阪町舞阪 711 番地	28 戸
7	第 3 吹上団地	浜松市西区舞阪町舞阪 808 番地	42 戸
8	第 2 浜表団地	浜松市西区舞阪町舞阪 2668 番の 238	108 戸
9	今切団地	浜松市西区舞阪町舞阪 4602 番地	66 戸
10	蓬萊園団地	浜松市西区舞阪町弁天島 3809 番地	20 戸
11	田端団地	浜松市西区雄踏町宇布見 6231 番地の 1	88 戸
12	領家団地	浜松市西区雄踏町宇布見 4874 番地の 5	24 戸
13	山崎団地	浜松市西区雄踏町山崎 3732 番地の 3	30 戸
計	13 団地 (13 施設)		1,187 戸

(南 区)

番号	施設名	所在地	管理戸数
1	飯田団地	浜松市南区飯田町 149 番地	32 戸
2	遠州浜団地	浜松市南区遠州浜一丁目 1 番 1 号	622 戸
	遠州浜団地 (福祉住宅)	浜松市南区遠州浜一丁目 1 番 1 号	37 戸
	遠州浜団地 (特定公共賃貸住宅)	浜松市南区遠州浜一丁目 23 番 2 号	1 戸
3	中田島団地 ※2	浜松市南区中田島町 1372 番地	996 戸
	中田島団地 ※2 (みなし特定公共賃貸住宅)	浜松市南区白羽町 2379 番地の 2	6 戸
4	小沢渡団地	浜松市南区小沢渡町 1363 番地	34 戸
計	4 団地 (7 施設)		1,728 戸

(北 区)

番号	施設名	所在地	管理戸数
1	初生団地	浜松市北区初生町 339 番地の 1	51 戸
2	豊岡団地	浜松市北区豊岡町 22 番地の 15	140 戸
3	小野団地	浜松市北区細江町小野 300 番地の 8	24 戸
4	湖東北団地	浜松市北区細江町中川 7172 番地の 1175	24 戸
5	刑部団地	浜松市北区細江町中川 6767 番地の 7	28 戸
6	坂田団地	浜松市北区引佐町井伊谷 3105 番地の 1	24 戸
7	井伊谷団地	浜松市北区神宮寺町 1 番 10 号	28 戸
8	金指団地 ※3	浜松市北区引佐町金指 1000 番地の 2	40 戸
9	渋川団地	浜松市北区引佐町渋川 2342 番地	4 戸
10	小深田団地	浜松市北区三ヶ日町宇志 774 番地の 1	15 戸
11	摩訶耶団地	浜松市北区三ヶ日町摩訶耶 418 番地の 1	34 戸
12	大苗代団地	浜松市北区三ヶ日町三ヶ日 166 番地の 1	56 戸
13	伊平団地 (特定公共賃貸住宅)	浜松市北区引佐町伊平 414 番地	12 戸
計	13 団地 (13 施設)		480 戸

(浜北区)

番号	施設名	所在地	管理戸数
1	高畑団地	浜松市浜北区高畑 41 番地	36 戸
2	下小林団地	浜松市浜北区小林 224 番地	120 戸
3	新堀団地	浜松市浜北区新堀 250 番地	10 戸
4	法師軒団地	浜松市浜北区平口 930 番地	80 戸
5	於呂団地	浜松市浜北区於呂 823 番地の 20	8 戸
6	根堅団地	浜松市浜北区根堅 1730 番地の 5	24 戸
7	宮口団地	浜松市浜北区宮口 25 番地の 2	52 戸
計	7 団地 (7 施設)		330 戸

(天竜区)

番号	施設名	所在地	管理戸数
1	田組西団地	浜松市天竜区二俣町二俣 267 番地の 1	36 戸
2	天神団地	浜松市天竜区二俣町阿蔵 485 番地の 1	76 戸
3	大谷団地 ※4	浜松市天竜区大谷 100 番地	195 戸
4	渡ヶ島団地	浜松市天竜区渡ヶ島 20 番地の 2	35 戸
5	若身団地	浜松市天竜区春野町堀之内 993 番地の 13	10 戸
6	熊切団地	浜松市天竜区春野町石打松下 197 番地の 1	4 戸
7	気田団地	浜松市天竜区春野町気田 377 番地の 2	10 戸
8	浦川団地	浜松市天竜区佐久間町浦川 2736 番地の 1 の 2	9 戸
9	半場団地	浜松市天竜区佐久間町半場 102 番地の 8	7 戸
10	平沢団地	浜松市天竜区佐久間町佐久間 2697 番地の 2	4 戸
11	芋堀団地	浜松市天竜区佐久間町奥領家 1546 番地	4 戸
12	山香団地	浜松市天竜区佐久間町大井 2448 番地の 2	4 戸
13	水窪団地	浜松市天竜区水窪町奥領家 2485 番地の 1	9 戸
14	大原団地	浜松市天竜区水窪町奥領家 3426 番地の 11	4 戸
15	つつじヶ丘団地	浜松市天竜区水窪町奥領家 3748 番地の 2	10 戸
16	雲折団地	浜松市天竜区龍山町戸倉 562 番地の 1	4 戸
17	戸倉団地	浜松市天竜区龍山町戸倉 175 番地	6 戸
	戸倉団地 (特定公共賃貸住宅)	浜松市天竜区龍山町戸倉 180 番地の 2	4 戸
	戸倉団地 (定住促進住宅)	浜松市天竜区龍山町戸倉 180 番地の 1	4 戸
18	平木団地 (特定公共賃貸住宅)	浜松市天竜区春野町宮川 289 番地の 1	16 戸
計	18 団地 (20 施設)		451 戸
合計	75 団地 (84 施設)		5,750 戸

- ・ 網掛けは、管理施設であるが、入居者を募集しない団地（政策空家対象）を示す。

※1 湖東団地 538 戸のうち、C1・C2・C8・C9 棟を除く 420 戸を政策空家対象とする。
 ※2 中田島団地 1,002 戸のうち、C2 から C16 棟を除く 510 戸を政策空家対象とする。
 ※3 金指団地 40 戸のうち、簡易耐火二階建構造の 10 戸を政策空家対象とする。
 ※4 大谷団地 195 戸のうち、木造の 32 戸を政策空家対象とする。

○管理物品

【機器等】

機器名	数量	備考
端末機	5 台	浜松市営住宅管理システム機器
プリンタ	2 台	浜松市営住宅管理システム機器
通信用機器	一式	浜松市営住宅管理システム機器
その他付属機器	一式	浜松市営住宅管理システム機器

別紙2（基本協定書 第7条関係、業務仕様書 第2条関係）

指定管理者 業務表

事務項目		指定管理者業務
大分類	中分類	
募 集	公 募	1 入居者募集計画の立案 2 広報誌掲載資料作成 3 入居者募集案内の印刷及び配布（日本語版及び外国語版） 4 広報計画の作成、募集情報のホームページ掲載 5 実施（新規募集・定期募集・常時募集・特別募集等） (1) 窓口案内 (2) 申込受付 (3) 一次審査（申込書等）の実施、申込資格者の決定及び報告 (4) 審査結果の通知（抽選会の案内または、不備・失格等） (5) 抽選会の会場確保、開催、抽選結果の発表、抽選結果通知書の発送 (6) 受付状況一覧表、受付名簿、仮当選者名簿作成、整理、保管 (7) 当選者及び補欠者の報告 (8) 申込書等関係書類の整理、保管 (9) 統計資料の作成 6 音声ガイダンス（時間外の電話案内）によって、定期募集は申込み受付期間及び団地名を、常時募集は先着順であることを案内
入 居	資格審査	1 入居予定者の実態調査（書類審査・面接など） 2 暴力団員照会関係資料の作成及び市への提出 3 入居決定者一覧表の作成、提出
	入居手続 特定入居	1 入居説明会 (1) 入居説明会の会場確保及び開催通知発送（口座振替依頼書、敷金納付書を同封）、「すまいのしおり」の配布及び説明（日本語版及び外国語版） (2) 敷金の納付手続き事務 (3) 書類受付、審査、整理、保存 (4) 水道、電気、ガス等関係機関の連絡先一覧を作成・配布 (5) 鍵の受渡し及び鍵受領書の保管 (6) 入居者カードの作成、保管 2 入居決定者へ通知（入居許可書の発送）
	空家修繕	1 現地調査及び修繕箇所の決定、工期の設定、修繕の実施 2 修繕完了の確認、修繕箇所以外の室内設備の確認 3 「入居時造作等点検確認報告書」に基づく修繕箇所の決定、実施及び完了確認
退 去	退去手続	1 退去手続の説明、関連書類の審査・受理、退去立会い 2 敷金還付に関する書類の受理と還付対象者リストの作成、提出 3 退去住戸の調査、修繕箇所及び完了期限の指示 4 住宅使用料等滞納者に対する納入指導及び市への通知 5 無断退去者の確認と報告 6 住戸及び物置等鍵の受領、保管
	検 査	1 修繕完了の確認と残物確認、報告書の作成、提出 2 退去修繕未実施の退去者に対する継続指導

事務項目		指定管理者業務
大分類	中分類	
許認可 事務補助	同居承認・ 入居承継 承認等	1 申請等 (1) 申請の受付、審査、報告 (2) 暴力団員照会関係資料の作成、提出 (3) 許可書・承認書の発送 (4) 入居者カード（入居者の基本情報）への記載、書類保管
	同居承認・ 入居承継 承認等	2 届出等 (1) 異動届・住宅不使用届・連帯保証人変更届等の受付・審査・報告 (2) 入居者カード（入居者の基本情報）への記載、書類保管
	不正入居 無断増 改築是正	1 不正事実の発見又は通報による実態の把握、是正指導 2 入居者カードへの記載、市との協議 3 連帯保証人への是正依頼
	その他	1 模様替え (1) 模様替許可申請書受付、内容審査、許可書発送 (2) 模様替届出書受付、内容審査、受理証明発行 (3) 原状回復の確認（退去時） 2 証明書等の発行 (1) 証明書発行希望の入居者に対し、必要書類の提出を案内 (2) 入居者から受理した書類を市へ送付 (3) 市が作成した証明書を入居者へ発送
収納 事務補助	住宅使用料 等・手数料	1 住宅使用料等の調定資料の作成 2 納入通知書、収入認定通知書の発送 （中途入居者、月途中退去者含む） 3 住宅使用料等の滞納者への納付指導 4 住宅使用料等の口座振替の推進 5 家賃証明等の手数料の徴収、領収書の発行、手数料の納付、 日計簿の記録
	督促等	1 督促状の作成、発送（毎月） 2 催告書、連帯保証債務履行催告書の発送（3ヶ月ごと）
	減免等	1 家賃減免申請書、家賃徴収猶予申請書の受理、提出 2 事情聴取、調査 3 承認書の発送
収入認定 事務補助	収入認定 事務補助	1 収入状況申告書用紙及び提出依頼文書等作成、発送、提出指導 （催促の連絡・訪問含む） 2 受付会場（天竜区役所内）の確保等利便性への配慮 3 審査、不備連絡調査、関係書類 4 整理、保存 5 収入認定通知書の印刷、発送 6 収入超過者認定通知書等の印刷、発送

事務項目		指定管理者業務
大分類	中分類	
財産保全	パトロール	1 公営住宅等日常点検マニュアルによる日常点検チェックリストの作成 2 日常点検チェックリストに基づく住宅等のパトロールの実施 (全ての施設について年1回以上) 3 日常点検チェックリストによる写真撮影、状態記録作成 4 危険箇所の報告（現況記録、修繕見積書添付） 5 風水害に備えた事前パトロールの実施
	修繕計画	1 住宅等の耐用年数・劣化状況の点検及び確認、修繕箇所の把握 2 指定期間全体及び毎年度ごとの修繕計画を作成、報告 3 計画の進捗状況の報告 4 建築基準法第12条に基づく法定点検等の実施及び結果報告
	修 繕	1 入居者等からの修繕受付 2 実地調査、危険箇所の即時報告 3 部品交換等の簡易修繕の実施 4 修繕業者の選定、専門業者への修繕依頼、修繕業務の実施 5 監督、検査
	修 繕	6 修繕履歴の記録 7 工事実施結果報告
	計画修繕への協力	1 住宅等の耐用年限に達すると認められる構造部分、器具等について 団地ごとに必要箇所を調査把握 2 実施計画書作成のための資料の作成、市への資料送付 3 市発注の工事に係る入居者等関係者に対する協力要請及び連絡調整 4 工事施工業者への駐車場区画、空部屋の貸出を行う際の現場確認 及び調整
	空家管理	1 空家状況の把握、情報管理、入居者募集計画の作成・報告 2 計画的な空家修繕の実施による入居の促進
建築設備 保全	水道設備等	1 給水装置の保守点検委託 2 各種水道等検査、清掃委託 3 清掃に伴う水道、下水道使用料支払 4 委託業務確認検査、報告書等受理、保管、結果報告 5 戸倉団地飲料水供給施設の使用量検針及び報告 6 入居者への適切な指導（浄化槽維持管理等） 7 専用水道技術管理者としての対応 8 専用水道水質検査委託
	消防用 設備等	1 消防用設備等の適正な維持管理
	樹木管理	1 せん定、施肥、消毒等の実施計画立案と委託 2 せん定、草刈、蜂の巣撤去等の実施 3 樹木剪定・樹木管理結果の報告
	専門業者 への点検 業務委託	1 エレベーター・遊具等の点検について専門業者へ委託 2 点検結果報告受理、確認（現地含む）、保管、市への報告 3 不具合箇所の修繕見積取得、指定管理者見解を添えて市へ報告 4 修繕発注及び完了確認、結果報告
駐車場	駐車場管理	1 自動車保管場所台帳作成、整理、保管 2 空き駐車場一覧表作成、提出 3 不正使用の実態把握及び是正指導（文書指導他）、報告 4 迷惑駐車防止、是正（啓発チラシ、看板作成等）、報告 5 駐車場照明電気料金の支払 6 障がい者用駐車区画の割り当てに関する配慮 7 福祉サービス用区画の確保に関する市との協議および整備
	受 付	1 申込受付、関係書類審査、許可書発送、返還届受領、報告 2 使用区画の決定 3 申込書等関係書類の整理、保管
	証明書発行	1 保管場所使用承諾証明書（車庫証明）発行

事務項目		指定管理者業務
大分類	中分類	
相談指導等	相談、苦情 入居者指導	1 入居者・自治会等からの相談、苦情、要望等の受付、指導、周知、 処理及び記録、報告 2 すまいのしおりを活用した生活指導・退去修繕の説明 3 建物付帯設備等の使用方法の指導 4 周知文の外国語翻訳
防災・ 事故対応	火 災	1 消防計画の作成、防火管理者の業務 2 消防設備保守点検委託 3 点検結果報告受理、是正措置 4 消火器の詰め替え、交換等（法定の交換）
	緊急事態・ 風水害等 及 び 事故発生時 の対応	1 危機管理マニュアルの作成 2 時間外緊急事故及び修繕受付、対策（連絡体制の整備含む） 3 入居者の安否確認及び結果報告 4 被害状況の調査 (1) 被害箇所の写真撮影 (2) 被害状況の調書作成 (3) 災害発生の原因調査 (4) 被害額の見積書作成 5 市への報告、協議 6 応急措置（工事含む）の施行
	大規模災害 への対応 （市と 連携して 行うこと）	1 大規模災害用の緊急対応マニュアルの作成 2 避難方法、避難場所、緊急連絡先の周知及び避難訓練の実施 3 入居者の安否確認及び結果報告 4 住宅等の安全性、空家の確認及び報告、被災者への情報提供等 必要な措置を講じる
	電 算	1 住宅管理システムの運用 2 住宅管理システム運用に関する市との協議 3 入退去、駐車場、相談、苦情、修繕履歴、その他必要な情報に 係るデータ入力及び更新
その他	管理人嘱託	1 基準の整備 2 管理人の委嘱 3 管理人報酬の支払
	浄化槽維持 管理に係る 負 担	1 要望書収受、内容確認 2 必要に応じて報告、支払
	自動販売機 設 置	1 設置計画書提出 2 自動販売機の設置、適正な管理 3 自動販売機手数料収入の入居者還元
	その他	1 共用部の入居者負担事項に関する指導、適正な管理 2 すまいのしおりの内容修正（適宜） 3 入退去等に必要な書式、案内の印刷、配布 4 入居者への啓発文・周知文の作成・配布 5 不法投棄物の処理に係る自治会等への助言、処置 6 死亡届の届出、処理 7 地域貢献および住民サービスの向上 8 浜松まつり時の風落下による被害調査及び事前準備 9 指定管理者のホームページの作成、管理 10 市民等からの一般的な市営住宅に係る問合せに対する回答 11 精神障害者の単身世帯の入居、入居承継時の面接 12 保証会社利用の手続き案内 13 「市民への約束」評価月間アンケートの実施 14 指定管理者の事後評価に係る会議への出席 15 市実施の火災等に係る市営住宅一時使用への協力

※通常の入退去とは別に、市の事業（用途廃止や団地集約）による入居者移転に係る
入退去手続について、令和5年度～令和9年度は約120件を予定しています。

リスク分担表

種 類	内 容	負 担 者	
		市	指定管理者
物価・金利変動	物価・金利の変動に伴う経費の増加又は収入の減少		○
税制・法令改正	施設の管理運営に直接関係する制度改正等による経費の増加又は収入の減少	○	
	上記以外の改正等による経費の増加又は収入の減少		○
その他の制度変更	指定管理者制度に直接関係する条例、規則等の改正その他の制度変更等による経費の増加又は収入の減少	○	
	上記以外の条例、規則等の改正その他の制度変更等による経費の増加又は収入の減少		○
資金調達	資金調達ができなくなったことによる管理業務の中断等		○
業務内容の変更	行政上の理由による業務内容の変更に伴う経費の増加	○	
	指定管理者の提案に基づく指定期間中途の業務内容の変更に伴う経費の増加		○
不可抗力	不可抗力に伴う施設・設備の復旧経費	○	
	不可抗力に伴う事業の中断	協議事項	
施設の損壊等による修繕、事業の中断	指定管理者の管理瑕疵に基づく施設・設備の損傷に伴う修繕費用等の増加及びそれに伴う事業の中断		○
	指定管理者の管理瑕疵によらない施設・設備の損傷に伴う修繕費用等	協議事項	
許認可等	市が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによる事業の中止・延期	○	
	指定管理者が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによる事業の中止・延期		○
第三者への賠償	指定管理者の故意又は過失により損害を与えた場合		○
	上記以外の理由により損害を与えた場合	○	
引継費用	管理運営の引継ぎに必要な費用		○

注 この表に定める事項で疑義がある場合又は表に定める事項以外の不測のリスクが生じた場合は、市と指定管理者が協議の上、リスク分担を決定する。

別紙 4（業務仕様書第 2 条関係）

指定管理者 文書保存に係る規定

（趣旨）

第 1 条 この規定は浜松市営住宅の指定管理業務に係る文書の保存年限について、必要な事項を定めるものとする。

（文書分類及び保存年限）

第 2 条 指定管理業務に係る文書分類及び保存年限は下記のとおりとする。なお、業務上の理由により、市が保存年限の延長を指示した場合は 1 年間延長するものとする。

（1）永年保存

- ・基本協定書
- ・年度協定書

（2）10 年保存

- ・事業計画書
- ・収入認定関係書（収入認定通知書その他添付書類を含む）
- ・入居者カード（入居者の状況を示す各種証明書を含む）
- ・工事関係書（業務委託契約に関する文書を含む）
- ・損害賠償及び損失補償に関する文書
- ・金銭の収支及び支払の証拠に関する文書
- ・調査報告書
- ・台帳・帳簿
- ・監査に関する文書

（3）5 年保存

- ・請願・陳情・要望に関する文書
- ・報告・照会・回答に関する文書

（4）3 年保存

- ・報告・照会・回答その他往復文書で簡易なもの

（保存年数の起算）

第 3 条 文書の保存年数は、文書が完結した日の属する年度の翌年 4 月 1 日から起算する。
ただし、入居者に関する文書は、入居者の退去（退去滞納者の場合は滞納の解消）した日の属する年度の翌年 4 月 1 日から起算すること。

(文書の整理)

第4条 指定管理者は、文書の作成年度及び第2条による文書の保存年限に基づき、文書を整理すること。その際、誤って文書を廃棄することがないように、保存期間を明記すること。

(文書の引継)

第5条 第2条による文書の保存年限に達する前に、指定管理者の更新を迎える場合、前任の指定管理者は文書分類ごとに書類を整理し、後任の指定管理者に引継ぐこと。その際、文書分類及び文書の作成年度ごとに指定管理者引継書に遺漏無く記載し、後任の指定管理者の確認を受けること。

2 後任の指定管理者は前項の規定に基づく引継ぎを行い、文書分類に則り整理し、文書の保存年限満了まで保管すること。

(保存年限の満了)

第6条 指定管理者は、指定期間中に自らが作成した文書及び前任の指定管理者から引継いだ文書が保存年限に達する場合、文書の廃棄のために下記の手続きを行わなければならない。

- (1) 保存年限が満了する文書について、市へ報告すること。
- (2) 市から、保存期間の延長について指示のあった文書は廃棄対象から除くこと。
- (3) 廃棄対象となった文書について、浜松市の文書溶解手続きに則り、箱詰めし、市へ提出すること。

2 市は、前項の規定に伴い指定管理者から文書の提出がされた場合、浜松市の文書溶解手続きに則り、適切に廃棄を行わなければならない。

修繕・工事分担表

市	指定管理者	入居者
計画的な整備、改修工事 ・給水管更新 ・水道メーター取替 ・外壁改修 ・屋上防水 ・ガス管改修 ・設備機器改修、設置 など	日常的な維持修繕 ・設備修繕、交換 ・遊具修繕、撤去 ・消火器交換、補充 （消防法による定期更新は市実施） ・駐車場区画線、敷石補充 ・共用部（階段・手摺・廊下） ・樹木整備（高木・生け垣等） など	日常的な消耗品交換・修繕 ・共用部蛍光灯交換 ・団地内草刈 （高木・生け垣等は除く） ・室内設備消耗品交換 ・設備の故障（入居者原因） など
入退居に伴う修繕・工事 ・用途廃止・集約に伴う空家修繕	入退居に伴う修繕・工事 ・空家修繕 ・給湯設備・風呂設備の修繕、設置 ※入居者募集時に必要となった設備更新を含む。 など	入退居に伴う修繕 ・網戸設置（入居時設置） ・畳・ふすま交換 ・室内使用中の損傷 など
緊急修繕・工事 ・火災、災害に伴う原状復旧 ・大規模な修繕	緊急修繕・工事 ・住宅等の緊急修繕、工事 ※経年劣化などにより更新が必要となった給湯設備や風呂設備の更新を含む。 ・火災、災害に伴う応急対応及び仮復旧 ・危険防止工事 など	

※市 処理 欄	課長	補佐	G長	

浜松市営住宅指定管理者 月次報告書

(令和 年度 月分)

【入居戸数の変遷(毎月月末時点)】

4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3

内容	件数	備考
1 定期募集	件	①入居募集案内印刷・配布 件
		②申込案内 件
		③申込受付 件
		④抽選結果等通知 件
		⑤二次審査の実施 件
		⑥申込書等関係書類の整理、保管 件
2 常時・特別募集	件	①入居募集案内印刷・配布 件
		②申込案内 件
		③申込受付 件
		④抽選結果等通知 件
		⑤二次審査の実施 件
		⑥申込書等関係書類の整理、保管 件
3 入居	件	①入居許可 件
		②入居説明会の通知 件
		③敷金確認 件
		④入居者カードの作成、保管 件
4 退去	件	①退去書類受付 件
		②退去調査 件
		③退去者修繕実施指導 件
		④修繕完了確認 件
5 収納	件	①納入通知書発送 件
		②督促 件
		③催告 件
6 収入認定	件	①収入状況申告書発送 件
		②収入認定通知書 件
		③収入超過者認定 件
7 許可等	件	①承継・承認・異動届 件
		②模様替え 件
8 財産保全	件	①修繕依頼受付 件
		②施設維持修繕工事施工 件
		③空家修繕工事施工 件
		④施設点検 件
		⑤パトロール実施 件
9 駐車場	件	①許可書・返還届受付 件
		②車庫証交付 件
10 相談指導等	件	①相談・苦情の受付 件
		②入居者指導件数 件
11 防火管理業務	件	①時間外緊急対応 件
		②事故対応 件
12 その他	件	①管理人委嘱 件
		②管理人報酬支払 件
		③証明書交付発行件数 件
合 計	件	

【添付書類】指定管理業務の執行状況を明らかにする書類
(工事一覧、工事明細書(金入)、工事写真、出来形等)

指定管理者による自己評価

要改善事項	改善提案事項

※市処理欄	課長	補佐	G長	

様式2(基本協定書第25条関係)

(あて先) 浜松市長 ○○ ○○

○○年○月○日

所在地
団体名
代表者氏名

(署名又は記名押印をしてください)

浜松市営住宅指定管理者 事業報告書

浜松市指定管理者による公の施設の管理に関する条例第9条の規定により、次のとおり○○年度事業を完了したので、地方自治法第244条の2第7項の規定に基づき報告します。
(期間：○○年4月1日 ～ ○○年3月31日)

目次

1 管理に係る経費の収支状況

- ①浜松市営住宅指定管理事業収支決算報告書(○○年3月31日現在)
- ②○○年度 経費削減実績一覧表
- ③収支決算に係る補足説明事項

頁
頁
頁

2 管理の実施状況及び利用状況

- ①○○年度管理業務実施件数一覧表
- ②○○年度指定管理業務月別実施一覧表
- ③○○年度入居・退去件数実績一覧表
- ④○○年度修繕工事・点検巡回実績一覧表
- ⑤○○年度苦情・相談件数内容別一覧表
- ⑥○○年度防火管理業務(時間外緊急・事故対応)一覧表
- ⑦○○年度管理人一覧

頁
頁
頁
頁
頁
頁
頁

3 自主事業の実施状況

- ①事業の実施目的および概要説明
- ②指定管理者自主事業に係る収支決算報告書
- ③収支決算に係る補足説明事項

頁
頁
頁

4 アンケートの実施結果

- ①アンケート結果表

頁

5 指定管理者による自己評価

- ①各評価項目ごとの報告
- ②事後評価・監査時指摘事項に対する対応状況
- ③指定管理者との協定書で定める管理状況把握のために必要な事項
- ④労働関係法令について
(添付資料)
・労働関係法令の遵守に関する報告書
- ⑤施設運営に関する意見・要望について
- ⑥○○年度の業務に関する総括

頁
頁
頁
頁
頁
頁

浜松市長 鈴木 康友 様

指定管理者 所在地
団体名
代表者氏名

(署名又は記名押印をしてください)

(構成団体)

労働関係法令の遵守に関する報告書

施 設 名	※募集単位で複数施設の場合は、施設名を連記してください。
-------	------------------------------

- ・ 調査は、〇〇年 3月に賃金（給与）を支給する者を対象とします。
- ・ 産休・育休など、支給の対象であっても、実際に業務に従事していない場合は、対象外とします。
- ・ 特定の事業を運営するために謝礼（報償費）を支払う講師等は、従事者としてカウントしないでください。

本指定管理業務 の従事者数	名	【内訳】 期間の定めのない社員・・・・・・・・・・ 名 期間の定めのある社員・・・・・・・・・・ 名 派遣社員・・・・・・・・・・ 名 パートタイム労働者（非常勤職員・アルバイト等）・・ 名
------------------	---	---

調 査 内 容	
1 法定基準	労働基準法 § 107, 108
作成が義務付けられている労働者名簿、賃金台帳を適正に把握するための出勤簿等を整備した。	☐ はい ☐ いいえ
2 就業規則	労働基準法 § 89, 90, 106
(1) 就業規則を作成している。なお、常時 10 人以上の労働者を雇用している場合は労働基準監督署に届出した。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 10 人未満
(2) 就業規則を掲示、備え付け、書面の交付等の方法により労働者に周知した。	☐ はい ☐ いいえ ☐ 10 人未満のためなし

3	労働条件	労働基準法 § 15
労働条件は関係法令に照らして適正であり、次の労働条件を労働者に書面で明示している。 ・労働契約の期間 ・就業場所、業務内容 ・始業終業時刻、所定労働時間を超える労働の有無、休憩時間、休日、休暇、交替制勤務をさせる場合は就業転換に関する事項 ・賃金の決定、計算方法、支払い方法、賃金の締切日・支払日 ・退職に関する事項 ☐ はい ☐ いいえ		
4	労働時間管理	労働基準法 § 32, 34, 35, 36, 39
(1) 必要な帳簿を備え、労務管理（労働時間等の管理、休憩・休日・休暇の付与、取得）を確実に行った。 ☐ はい ☐ いいえ (2) 労働基準法第 36 条における協定（時間外労働及び休日労働に関する協定）を締結し、労働基準監督署に届出した。 ☐ はい 年 月 日 届出 ☐ いいえ ☐ 該当なし		
5	賃金	労働基準法 § 24, 28, 37 最低賃金法 § 4
(1) 賃金は、通貨で、直接労働者に（同意に基づき金融機関への振込みも可）毎月 1 回以上、一定日を定めて全額を支払った。 ☐ はい ☐ いいえ (2) すべての労働時間について最低賃金法に定める賃金額以上の賃金を支給した。 ☐ はい ☐ いいえ <賃金額> 時間給 _____ 円（静岡県最低賃金額 _____ 円） ※ 従事者が複数の場合は、従事者のうち最も低い者について記載してください。 ※ 月給の場合の考え方：労働条件で明示したもの （月額給与 × 12 ヶ月） ÷ （1 日の所定労働時間 × 年間所定労働日数） ※ 最低賃金の対象となる賃金には、(1) 精皆勤手当、(2) 通勤手当、(3) 家族手当、(4) 臨時に支払われる賃金（結婚手当など）、(5) 1 か月を超える期間ごとに支払われる賃金（賞与など）、(6) 時間外労働・休日労働に対する賃金、(7) 深夜労働に対する割増賃金は、算入されません。 ☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし		
6	各種保険	労働者災害補償保険法 § 3 雇用保険法 § 4-6 健康保険法 § 3 厚生年金保険法 § 6, 9, 12
(1) 労働保険（労災保険・雇用保険）の加入義務がある労働者について、適切に加入した。 ☐ はい ☐ いいえ (2) 社会保険（健康保険・厚生年金保険）の加入義務がある労働者について、適切に加入した。 ☐ はい ☐ いいえ ☐ 該当なし		

※事業報告書に添えて、〇〇年〇月〇〇日（〇）までに提出してください。

(指定管理者事業報告書添付用)

証 明 願		
(あて先) 浜松市長		年 月 日
複数の施設の事業報告書に添付する場合の市税完納証明書は、写し（コピー）可です。		
住所又は所在地		
申 請 者	(商号又は名称) (代表者) 氏名 (署名又は記名押印をしてください)	
代 理 人	住 所 氏 名 (署名又は記名押印をしてください)	
指定管理者事業報告書添付のため、下記納税義務者が、30日前現在において納期限の到来している市税については、完納していることを証明願います。		
記		
納 税 義 務 者	住所又は所在地	
	フリガナ	
	氏 名 又 は 名 称	

浜財税証第

号

記 載 上 の 注 意 事 項

- 1 申 請 者 個人：自宅住所・氏名を署名又は記名押印。
法人：法人所在地・法人名称・代表者氏名を代表者が署名又は記名押印（法人名が入っている代表者印）。なお、代表者が申請する場合、代表者住所と法人所在地が異なる場合には代表者住所も併記する。
- 2 代 理 人 窓口に来られる方の住所、氏名を署名又は記名押印（スタンプ印不可）。
- 3 納税義務者 個人（個人事業主も含む）・・・自宅住所・氏名
法人・・・・・・・・・・・・・・所在地：本社の所在地
名称：本 社 の 名 称 ⇒(株)などと略さないこと

証 明 書 の 交 付 申 請 窓 口

浜松市役所収納対策課（元目分庁舎）、税務総務課（本庁舎）
北区及び天竜区税務グループ（区役所内）
各区役所区民生活課（中区、北区及び天竜区は除く）
協働センター（春野・佐久間・水窪・龍山に限る）

※ 受付時間：午前9時～正午、午後1時～4時

証 明 手 数 料

 1 件 3 5 0 円

※証明申請時には、窓口に来られた方の本人確認をいたします。免許書等顔の確認できる書類であれば1点、保険証など顔写真が入っていないものであれば2点をご持参願います。

※代理人が申請する場合

個人 申請者欄は申請者本人が署名又は記名押印してください。

法人 申請者欄は代表者が署名又は記名押印してください。

※＜証明書交付の申請についての問い合わせ先＞ 浜松市役所収納対策課 TEL053-457-2268

承認番号は削除しないでください。

4-4（承認番号）

領収書(控) No.										領 収 書 No.																													
様										様																													
<table><tr><td>金</td><td>¥</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>										金	¥									<table><tr><td>金</td><td>¥</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>										金	¥								
金	¥																																						
金	¥																																						
ただし、として										ただし、として																													
年 月 日										年 月 日																													
手数料徴収事務委託受託者 〇〇〇〇〇 印										手数料徴収事務委託受託者 〇〇〇〇〇 印																													
取扱者 印										取扱者 印																													

年度 手数料徴収事務委託 徴収金日計簿
科目 一般会計 款 項 目 節 手数料

※月集計をして翌月開庁日3日目までに市へ提出してください。
※業務完了後は報告書を添付し、市へ返却してください。

日付	領収書 No.	住 所	納入氏名	摘要	収入金額	確認欄		納付月日	納付書No.	納付 金額	つり銭 資金	備考
						確認者	担当					
					前月繰越金¥〇〇〇〇							
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
合計					¥0					¥0		翌月繰越金¥〇〇〇〇
累計												

上記のとおり取扱いしましたので報告します。

年 月 日

(あて先) 浜松市長

(指定管理者)

印

証明手数料計算書

年 月 日納付分

年度

(納入書No._____)

款	項	目	節
---	---	---	---

明細	金額
合計	

(あて先)浜松市会計管理者

年 月 日

指定管理者

様式6（業務仕様書 第18条関係）

年 月 日

（あて先）浜松市長

指定管理者 名称
代表者等の氏名

（署名又は記名押印をしてください）

浜松市営住宅の
徴収業務に係る個人情報返却（廃棄）報告書

浜松市営住宅の徴収業務を行うに当たり、保有した個人情報について浜松市営住宅の管理に関する基本協定書に基づき下記のとおりデータ、帳票等を返却（廃棄）しましたので報告します。

記

1 個人情報の名称（データ名称、帳票名称等）及び数量

2 返却（廃棄）の年月日

3 返却（廃棄）の方法

返却 ・ データ消去 ・ 溶解

その他（ ）

4 作業実施者

※ 上記、「保有した個人情報」とは、貸与等を受けた個人情報及びそれらを加工編集したデータや中間成果物をいいます。

指 定 管 理 者 事 務 引 継 書

浜松市営住宅の指定管理期間満了に伴う事務の引継ぎを完了したので報告します。

〇〇年〇月〇日

（あて先）浜松市長

前任 団体名 ※共同事業体の場合は各団体の名称及び責任者名を記載

代表者氏名 〇〇 〇〇

（署名又は記名押印をしてください）

後任 団体名 ※共同事業体の場合は各団体の名称及び責任者名を記載

代表者氏名 〇〇 〇〇

（署名又は記名押印をしてください）

物 品 事 務 引 継 明 細 書

年 度	件 名	数 量	摘 要
〇〇年度	入居者台帳（入居中）		
〇〇年度	入居者台帳（退去者）		10年保存
〇〇年度	入居申込関係書類		5年保存
〇〇年度	修繕関係書		10年保存
〇〇年度	要望・苦情関係書		10年保存
	住宅管理システムマニュアル等		
	空き部屋の鍵		
	コーン		
	バリケード		

注 （1）明細書には指定管理者事務関係の文書・帳票の全部を記入すること。

浜松市長

年 月 日

(指定管理者) ○○○○
(署名又は記名押印をしてください)

自主事業の実施に関する申請書

下記のとおり自主事業を実施したいので、浜松市営住宅の管理に関する基本協定書第 5 1 条第 2 項の規定に基づき、事業計画書を提出します。

記

1 自主事業の内容

協定書第 2 3 条第 1 項に基づく翌年度の事業計画書に自主事業の実施計画を含めることも可能。

自主事業の実施にかかるチェックリスト		
(1)	当該施設の設置目的に合致しているか	☐
(2)	条例に基づき定められた業務を妨げない範囲において行われること	☐
(3)	自己の責任と費用（指定管理料を流用することはできない）において実施するものであること	☐
(4)	設備、物品等を持ち込み公の施設（土地又は建物）を占有する場合又は自主事業を実施するにあたり一般利用を制限する場合、行政財産の使用許可申請が必要となること	該当あり ☐
		該当なし ☐