

新潟市営住宅及び共同施設指定管理者

業 務 仕 様 書

令和2年8月

新潟市建築部住環境政策課

新潟市営住宅及び共同施設の指定管理者業務仕様書

本仕様書は、新潟市営住宅及び共同施設指定管理者募集要項に掲げる管理経費、業務等の範囲、その他の詳細事項について定めることを目的とする。

1 管理業務の対象となる施設

- (1) 新潟市営住宅Aブロック（北区及び東区に設置される住宅と駐車場を含む共同施設）
 - ◎ 1 団体（または 1 連合体）により A ブロックを一括して管理する。
- (2) 新潟市営住宅Bブロック（中央区、江南区、秋葉区、南区、西区及び西蒲区に設置される住宅と駐車場を含む共同施設）
 - ◎ 1 団体（または 1 連合体）により B ブロックを一括して管理する。

2 管理経費

- (1) 新潟市が指定管理者に対して支払う指定管理経費は、下記のとおりとする。

人件費	協定書による。
保守点検費	協定書による。 (但し、保守点検する施設の増減により年度内に協定額を変更できるものとする。)
事務費	協定書の範囲内の確定額により、精算する。
修繕工事費	協定書の範囲内の確定額により、精算する。

- (2) 修繕工事費は、事務経費 2% を加算することができるものとする。但し自社施工による修繕工事は含まないものとする。
- (3) 指定管理者が自主事業により自動販売機を設置する場合、その収益の一部として予め提案する額を(1)の指定管理経費に充当するものとする。
- (4) 年間の協定額、支払方法、支払日等、その他の事項については指定管理者と毎年度協定書によって定める。

3 指定管理者が行う業務内容

(1) 相談等窓口業務

① 業務の内容

- ア 要望、苦情及び相談の対応
- イ 入居者及び申込者に対する連絡及び指導
- ウ 入居者データや情報の整理

② 業務実施上の留意事項

- ア 要望、苦情及び相談を受けたとき及び市からの指示があったときは、必要に応じて現場を確認し、速やかに対応を図ること。
- イ 入居者に共通する事案や処理が困難な事案の場合には、速やかに市に報告し処理方針の指示を受け対応を図

- ること。入居者が直接市の相談窓口に行くことが想定される場合には、速やかに市に報告すること。
- ウ 動物飼育や迷惑行為による苦情等に伴う是正指導を行うこと。

(2) 入居関係業務

① 業務の内容

ア 入居者募集事務（申込受付業務）

- (ア) 申込書等の配布，入居相談への対応
- (イ) 申込書の受付・確認・登録・市への送付

イ 抽選会事務

- (ア) 抽選案内の出力及び発送
- (イ) 抽選会一覧表・抽選会出欠表の作成
- (ウ) 抽選による入居候補者の決定
- (エ) 入居候補者に対し入居手続きに必要な書類の説明
- (オ) 入居候補者の登録及び市への報告

ウ ポイント方式選考事務

- (ア) 1次選考結果の発送
- (イ) 2次選考対象者からの書類の受付・確認・入力・市への送付
- (ウ) 2次選考結果の発送
- (エ) 入居候補者に対し入居手続きに必要な書類の説明
- (オ) 入居候補者の登録及び市への報告

エ 入居書類受付事務

- (ア) 入居候補者から提出された書類を確認すること。
- (イ) 確認した書類を入居候補者一覧表とともに市へ送付すること。

オ 入居説明会事務

- (ア) 入居説明会一覧表の作成
- (イ) 入居説明会の実施
 - ・ 請書及び添付書類等を確認し，市へ送付すること。
 - ・ 『市営住宅使用のしおり』による説明

カ 入居決定書等の送付業務

新規入居者に対して，入居決定書・家賃決定書等の入居決定に関する書類及び当年度分の納入通知書を出力し，送付すること。

② 業務実施上の留意事項

ア 入居者募集事務

- ・ 募集は，市が定める募集計画に基づき行うこと。（募集案内は市が作成）
- ・ 申込書の受け付けでは添付書類を必要としない。但し，申込書裏面の誓約書の入居資格を確認すること。

イ 抽選会事務

- ・ 公開による抽選を実施し，その結果を発表するとともに入居候補者一覧表及び，県警照会リストを作成し，

速やかに市に報告すること。入居の決定は市が行うものとする。

- ・ 抽選会にあたり、住宅間取り図を提示すること。
- ・ 当選者については資格審査書類の提出を求めるものとする。

ウ 入居説明会事務

- ・ 入居決定者に対し、『市営住宅使用のしおり』により入居時の注意事項や市営住宅等の使用上の注意、緊急時における応急措置や修繕申込み方法等を説明すること。

エ その他

- ・ 入居候補者がキャンセルした場合は、補欠入居候補者に対し、上記①イ（エ）（オ）、ウ（エ）（オ）、エ（ア）（イ）、オ（ア）（イ）の業務を行うこと。

（３） 届出・申請書受付業務

① 業務の内容

ア 市営住宅入居家族異動届

出生・転出・死亡等で世帯構成に変更があった場合の届出

- ・ 届出書及び添付書類（住民票等）の確認・受付・住宅管理システム（以下「システム」という。）への入力・市への送付

イ 市営住宅同居申請書

世帯外から、市営住宅に同居するための申請書

- （ア） 申請書及び添付書類（戸籍謄本・住民票・所得証明書等）の確認・受付・システムへの入力・受付リスト作成・市への送付
- （イ） 市の決定に基づく市営住宅同居承認・不承認決定書の作成及び送付

ウ 市営住宅（駐車場）承継申請書

入居者が死亡・転出した際に、同居者に名義を受け継ぐための申請書

- （ア） 申請書の確認・受付・システムへの入力・受付リストの作成・市への送付
- （イ） 市の決定に基づく市営住宅（駐車場）承継承認・不承認決定書作成及び送付

エ 市営住宅家賃減免申請書

家賃を減額するための申請書

- （ア） 申請書及び添付書類（収入証明書等）の確認・受付・市への送付
- （イ） 世帯の収入（非課税収入含む）と生活保護基準とを比較した計算書を作成し、市へ送付すること。
- （ウ） 市営住宅家賃減免承認・不承認決定書の送付

オ 市営住宅模様替・増築工事申請書

住宅の仕様（手摺の取り付け、電気容量等）を変更するための申請書

- （ア） 申請書及び添付書類（工事図面等）の確認・受付・市への送付
- （イ） 市営住宅模様替又は増築工事承認・不承認決定書の送付

カ 市営住宅入替申請書（住替え）

身体的な理由や世帯構成の変化等で、入居者が他の市営住宅に住替えるための申請書

- （ア） 申請書及び添付書類（診断書等）の確認・受付・市への送付
- （イ） 住替申請者に対象となる住宅情報を提供する。

キ 市営住宅収入及び家賃についての意見書

収入に変化があった場合又は前年度収入申告未提出者が、収入及び家賃の更正を求める申請書

- (ア) 意見書及び添付書類（退職証明書等）の確認・受付・市への送付
- (イ) 収入及び家賃についての通知書の送付

ク 市営住宅用途変更申請書

入居者が市営住宅の一部を用途変更するための申請書

- (ア) 申請書及び添付書類（身体障害者手帳等）の確認・受付・市への送付
- (イ) 市営住宅用途変更承認・不承認決定書の送付

② 業務実施上の留意事項

- ア 各申請には承認の要件があるため、現在の世帯構成や添付書類の有無を確認する。
- イ 申請書等の記載不備、不足書類が確認された場合には、入居者と連絡をとり速やかに修正等の対応を図ること。また、申請書等を市へ送付後も同様に対応すること。
- ウ 申請書等を受理し不備がないことを確認した後、申請書余白に入居者コード、団地コード、棟コード、室番号を記入した上で、速やかに市へ送付する。
- エ ①カの住替申請者については、以下の業務を同様に行う。
 - ・(2) 入居関係業務の「①カ 入居決定書等の送付業務」 (P. 2)
 - ・(6) 退去関係業務 (P. 5)

(4) 使用料(家賃)徴収業務

① 業務の内容

ア 家賃徴収事務

- (ア) 家賃納入通知書の入居者への送付(年度当初に1回)
- (イ) 入居者からの依頼による家賃納入通知書の再発行
- (ウ) 家賃の現金徴収(窓口・(夜間)臨戸)
- (エ) 収納した家賃を市の指定口座へ入金
- (オ) 口座振替の指導

イ 滞納家賃の督促及び催告事務(滞納整理事務フローは、別紙1のとおり。)

- (ア) 市の決定に基づく督促状・催告書の出力・送付及び住宅別家賃等未納督促状発除除外件数及び金額集計表の作成
- (イ) 滞納者に対する納付指導(窓口・電話・(夜間)臨戸等)
- (ウ) 滞納者指導結果を入居者記録に入力し、市へ報告

② 業務実施上の留意事項

ア 家賃徴収事務

- ・入居者が家賃を持参した時、または臨戸訪問により家賃が支払われた時は、領収証書を発行すること。
- ・収納した現金は公金として、市の指定口座へ速やかに入金すること。なお、入金するまでの間は、安全か

つ確実な方法によりこれを管理すること。

イ 滞納家賃の督促及び徴収事務

- ・ 滞納整理については、市の指示の下、適切に行うものとする。
- ・ 滞納については、初期のうちに納付指導を行い、解消に努めること。
- ・ 滞納整理については、その原因及び現状を把握し、事由に応じて減免の申請や低家賃住宅への移転等を指導すること。
- ・ 長期滞納者のうち一括納付が困難な者に対しては、分割納付の指導を行い、計画的に納付させること。
- ・ 滞納者指導結果については、入居者記録に入力し市へ報告すること。
- ・ 収納した現金は公金として、市の指定口座へ速やかに入金すること。なお、入金するまでの間は、安全かつ確実な方法によりこれを管理すること。

(5) 収入申告業務

① 業務の内容

使用料（家賃）を決定する基礎資料として、毎年7月に入居者に対して収入申告書の提出を求める。使用料の決定については、市が行うものとする。

ア 収入申告書の配布、回収及び未提出者への催告

イ 収入申告書の確認及び不足書類の催告

ウ 収入申告書のシステムへの入力

② 業務実施上の留意事項

- ・ 収入申告書が未提出の場合、翌年度は近傍同種の家賃となるため、確実に提出させること。（添付書類が不足している場合についても同様とする。）
- ・ 記載不備や不足書類のない収入申告書は、団地、棟及び室番号に沿って整理した上で市の指示する日までに市へ送付すること。

(6) 退去関係業務

① 業務の内容

ア 市営住宅（駐車場）返還届の受付・鍵1本（住宅）の受理、退去立会いの日程調整

イ 退去立会い時において、入居者負担分の修繕箇所の指示

ウ 残りの鍵（住宅・物置等）の受理及び保管

エ 入居者負担分の修繕終了の確認及び市負担分の修繕箇所の調書作成と市への報告

オ 日割り家賃の徴収

② 業務実施上の留意事項

ア 退去立会いの日程は、入居者と調整を図ること。

イ 入居者負担分の修繕終了後、原則1週間以内に検査を実施すること。

ウ 市負担分の修繕箇所の調書については、入居者負担分の修繕終了後30日以内に作成し、市へ提出すること。

(7) 各種通知書類の送付事務

- ① 市営住宅家賃決定通知書の送付
- ② 市営住宅家賃納入通知書の送付
- ③ 市からの各種お知らせの送付

(8) 駐車場の管理業務

① 業務の内容

ア 募集事務

- (ア) 市営住宅駐車場使用許可申請書の受付・資格審査、待機者名簿への登録
- (イ) 新規使用者のシステムへの入力
- (ウ) 受付リスト及び市営住宅駐車場使用許可決定通知書の作成・送付
- (エ) 駐車場の新設に伴う募集

イ 返還事務

- (ア) 市営住宅駐車場返還届の受付
- (イ) 日割り使用料の徴収

ウ 区画管理事務

- (ア) 市営住宅（駐車場）承継申請書
 - ・ 申請書の確認・システムへの入力・受付・市への送付
 - ・ 市営住宅（駐車場）承継承認・不承認決定書作成及び送付
- (イ) 駐車場使用変更届出書
 - ・ 届出書の受付，システムへの入力，市への送付
- (ウ) 適正使用の指導及び違法駐車対策
- (エ) 車両ナンバー情報の登録，更新（毎年）
- (オ) 自動車保管場所使用許諾証明書
 - ・ 申請書の受付，システムへの入力，証明書の交付

エ 駐車場使用料徴収事務

- (ア) 納入通知書の出力及び使用者への送付
- (イ) 新規使用及び返還に伴う日割り納入通知書の出力及び使用者への送付
- (ウ) 使用者からの依頼による納入通知書の再発行
- (エ) 駐車場使用料の現金徴収（窓口・（夜間）臨戸）
- (オ) 収納した使用料を市の指定口座へ入金
- (カ) 口座振替の指導
- (キ) 駐車場使用料の減免申請受付
 - ・ 申請書及び添付書類（自動車税又は軽自動車税の減免を受けていることを証する書類）の確認・受付・市への送付
 - ・ 市営住宅駐車場減免承認・不承認決定書の送付

オ 滞納駐車場使用料の督促及び催告事務（滞納整理事務フローは別紙1のとおり）

- (ア) 市の決定に基づく督促状，催告書の出力・送付

(イ) 滞納者に対する納付指導（窓口・電話・（夜間）臨戸等）

(ウ) 滞納者指導結果を入居者記録に入力し，市へ報告

② 業務実施上の留意事項

- ・ 駐車場使用者が駐車場使用料を滞納している場合は，自動車保管場所使用許諾証明書の交付は行わないこと。
- ・ 入居者が使用料を持参した時，または臨戸訪問により使用料が支払われた時は，領収済証を発行すること。
- ・ 収納した現金は公金として市の指定口座へ速やかに入金すること。なお，入金するまでの間は，安全かつ確実な方法によりこれを管理すること。
- ・ 滞納整理については，市の指示の下，適切に行うものとする。
- ・ 滞納については，初期のうちに納付指導を行い，解消に努めること。
- ・ 滞納整理については，該当者の家賃の収納状況も把握し，包括的に行うこと。
- ・ 長期滞納者のうち，一括納付が困難な者に対しては，分割納付の指導を行い，計画的に納付させること。
- ・ 滞納者指導結果については，入居者記録に入力し，市へ報告すること。

(9) 防火管理業務

- ・ 防火管理者は市の職員とし，消防計画の作成および所轄消防署への提出は市が行う。サービスセンター内には防火担当者を選定し，防火管理業務が法令の規定及び消防計画に従って適正に行われるように防火管理者を補佐すること。
- ・ 管理人の報告により，避難経路の確保状況，可燃物の配置状況等住宅を点検し，必要に応じて自治会・入居者の指導を行うこと。
- ・ 自治会又は入居者が訓練を行う場合は協力すること。

(10) 修繕受付業務

① 修繕依頼受付

ア 全ての修繕依頼を一旦受け，入居者の負担があると思われるものは，負担区分を説明すること。

（別紙2「修繕負担区分表」による）

イ 維持修繕以外の事柄は市へ速やかに報告すること。

ウ 自治会からの集会施設の修繕についても受け付けること。

② 事故・災害の発生

入居者等から事故・災害等の発生に伴う修繕依頼があった場合は，速やかに市に報告し，市と協議の上，対応すること。

(11) 修繕業務（各住宅の詳細は別紙3による。）

① 業務の内容

ア 施設の修繕

修繕は、工事費250万円未満のものとする。

- (ア) 修繕の現場確認をすること。
- (イ) 退去後の空家修繕は(6)②の調書に基づき行うこと。
- (ウ) 電気、ガス、水道等の生活の基盤となるインフラの不具合については、緊急修繕工事に位置づけるものとし、24時間以内に仮設工事を含めた復旧工事を行い、入居者の居住安定性を確保すること。
- (エ) 工事記録として施工前(必要に応じて施工中)、施工後の写真を保管すること。
- (オ) 修繕工事の履行を確認し、その上で入居者等から履行確認書に完了確認のための押印を受けること。
- (カ) 修繕工事費の支払いリストを作成し、毎月報告を行うこと。なお、指定管理期間中は支払記録、工事写真及び履行確認書を保管すること。
- (キ) 修繕工事に係る工事書類(支払い・工事記録等)について、市から検査を受けること。検査の実施については、前期及び後期それぞれ1回を原則とする。また、市より修繕工事の確認要求があった場合は、適宜必要な関係書類の提出を行い、確認を受けること。
- (ク) 住宅用火災警報器の取替は別紙10により行うこと。

② 業務実施上の留意事項

- ア 修繕工事費については消費税を含んだ額とすること。事務経費2%については、個別の工事費に含めず、毎月報告の月計に経費率をかけて算出すること。
- イ 修繕業務に当たっては、国土交通省住宅局総合整備課監修『公共住宅建設工事共通仕様書(当該年度版)』並びに国土交通省大臣官房官庁営繕部監修『公共建築工事標準仕様書、同建築工事編、同機械設備工事編、同電気設備工事編』により行うこと。
- ウ ①アの修繕の詳細については、市と協議すること。
- エ 施工業者の選定にあたっては、「新潟市競争入札参加名簿」又は「新潟市小額工事等契約希望者登録者名簿」に登載された地域業者を優先的に選定し、特定の業者に業務が集中することを防止すると共に、工事費の見積比較を行い必要経費の節減に努めること。
- オ 修繕業務(①ア(ウ)の緊急修繕工事を除く)の再委託の場合には、入札等により行うこと。また、予め市と協議すること。

(12) 法定点検業務(実施にあたり、事前に計画書を作成し、市に提出すること。)

① 業務の内容

以下の建築物の敷地、構造、昇降機及び建築設備の保守点検を行うこと。

ア 建築物の点検(別紙4及び8、9による。)

- (ア) 建築物の外壁・屋上の仕上げや躯体の損傷、腐食など、及び室内に面する仕上げの損傷などの劣化状況について定期的な調査・点検を行い、報告書を市に提出すること。(建築基準法第12条第2項)
- (イ) 再委託をする場合は専門業者との委託契約を締結すること。

イ 敷地の点検(別紙4による。)

- (ア) 建築物の敷地(塀、擁壁を含む)について、破損、その他の劣化の状況の点検を行い、報告書を市に提出すること。(建築基準法第12条第2項)

- (イ) 再委託をする場合は専門業者との委託契約を締結すること。
- ウ エレベーターを除く建築設備の点検（別紙４による。）
- (ア) エレベーターを除く建築設備について、破損、腐食、その他の劣化の状況の点検を行い、報告書を市に提出すること。（建築基準法第１２条第２、４項）
- (イ) 再委託をする場合は専門業者との委託契約を締結すること。
- エ エレベーター（別紙４及び５による。）
- (ア) 昇降機の作動状況などについて定期的な調査・点検を行い、報告書を市に提出すること。（建築基準法第１２条第４項）
- (イ) エレベーター保守点検については、エレベーター製造業者系列の専門業者との委託契約を締結すること。
- (ウ) エレベーター改修工事等に伴い、保守点検費が増減した場合は、市と協議すること。
- オ 消防用設備（別紙３、４及び６－１、２による。）
- (ア) 消防用設備の保守点検及び試験を行い、報告書を市に提出すること。（消防法第１７条３の３）
- (イ) 再委託をする場合は専門業者と契約を締結すること。
- (ウ) 消防設備等の法定点検義務に係る定期点検報告書を市へ提出すること。
- (エ) 公益社団法人全国公営住宅火災共済機構所管の住宅防火施設整備補助事業に係る補助金申請業務の書類を作成し市へ提出すること。（消火器の取替等に係る補助申請書作成業務）
- カ 簡易専用水道（別紙３及び４による。）
- (ア) 新潟市貯水槽給水施設の衛生管理指導要綱に従い、受水槽・高置水槽の内部を清掃すると共に水槽内外の点検を行い、報告書を市に提出すること。（水道法第３４条の２第２項）
- (イ) 厚生労働大臣の登録を受けた者の検査を受け、報告書を市へ提出すること。
- キ 増圧給水装置（別紙３及び４による。）
- (ア) 増圧給水装置の保守点検を行い、報告書を市に提出すること。（新潟市給水条例）
- (イ) 再委託をする場合は専門業者と契約を締結すること。
- (ウ) 水道事業管理者及び市へ報告書を提出すること。
- ク 改修工事等により保守点検対象設備の内容変更が伴い、保守点検費が増減した場合は、市と協議すること。

② 業務実施上の留意事項

- ・ 報告書については、市及び指定管理者相互で保管すること。
- ・ 業務の遂行上、資格要件が必要な作業については、担当従事者の資格者証の写しを提出すること。
- ・ 各保守点検業務において、点検の結果修繕が必要なものは市と協議をし、維持修繕に含まれるものは維持修繕業務として対応すること。
- ・ 外壁の調査報告書については、改修工事の必要性及び優先順位等を記載し、７月末までに市へ提出すること。
- ・ 再委託（エレベーターを除く）の場合には、入札等により行うこと。また、予め市と協議すること。
- ・ 上記の再委託を行う場合は、作業報告書の提出、履行確認及び検査不合格の場合の措置等の事項について、契約書に明記すること。
- ・ 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。

- ・ 市で点検結果のデータ管理を行うため、報告書式やデータでの提出について市の指示に従うこと。

(13) 法定外点検業務（実施にあたり、事前に計画書を作成し、市に提出すること。）

① 業務の内容

以下の施設を点検し、報告書を市へ提出すること。

ア 給水施設（別紙3及び4による。）

- ・ 法定点検業務の項目に含まれない揚水ポンプ、加圧給水ポンプ、増圧給水ポンプについて外観及び機能確認を行うこと。
- ・ 水槽については、新潟市貯水槽給水施設の衛生管理指導要綱第4条（貯水槽給水施設の維持管理基準）にて確認を行うこと。

イ 給湯設備（別紙3による。）

- ・ 給湯設備について外観及び機能確認を行うこと。

ウ 共用部電源設備（別紙4による。）

- ・ 引込開閉基盤、集合計器盤、分電盤について外観及び機能確認を行うこと。

エ 屋上防水等（別紙3及び4による。）

- ・ 耐火構造の住宅における防水層及び瓦屋根等の外観点検を行い、劣化状況を確認すること。

オ 外構施設（別紙4による。）

- ・ 照明器具、通路、排水路、塀、擁壁、植栽、看板、自転車置場、物置、フェンス、屋外給排水設備について外観及び機能確認を行うこと。

カ 公園施設（別紙4及び7による。）

- ・ 遊具、照明器具、塀、植栽、水飲み機等の給排水設備などについて外観及び機能確認を行うこと。

キ 駐車場（別紙3及び4による。）

- ・ 舗装、区画線、路面排水状況、照明器具、塀、植栽について外観及び機能確認を行うこと。

② 業務実施上の留意事項

- ・ 報告書については、市及び指定管理者相互で保管すること。
- ・ 各保守点検業務において、点検の結果修繕が必要なものは市と協議をし、維持修繕に含まれるものは維持修繕業務として対応すること。
- ・ 屋上防水の調査報告書については、改修工事の必要性及び優先順位等を記載し、7月末までに市へ提出すること。
- ・ 再委託の場合には、入札等により行うこと。また、予め市と協議すること。
- ・ 上記の再委託を行う場合は、作業報告書の提出、履行確認及び検査不合格の場合の措置等の事項について、契約書に明記すること。
- ・ 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。
- ・ 修繕業務については、今後の管理の検討に必要なため、別に定める修繕工事報告書等に記載の上、支払い毎に市に報告すること。
- ・ 市で点検結果のデータ管理を行うため、報告書式やデータでの提出について市の指示に従うこと。

(14) 住宅の巡回

① 業務の内容

ア 建物の棄損・破損箇所の確認、無断増築や不適正使用の確認、近隣入居者からの通報による無断退去・不正入居の確認、動物飼育の確認をし、市へ報告すること。

イ 共同施設（駐車場・駐輪場・集会所・物置など）を含めた避難路等の周辺状況の確認をし、市へ報告すること。

② 業務実施上の留意事項

- ・ 新潟市営住宅長寿命化計画（改訂版）に基づき、日常点検（巡視）を月1回以上行い、市営住宅の故障・不具合等を市の指定した書式で報告すること。
- ・ 災害時においては、建物及び敷地の被害状況を速やかに確認し、市へ報告すること。

(15) 不可抗力による施設の損傷について

自然災害、不可抗力により施設が損傷を受けた場合の修繕・補修については、市が行うものとする。ただし、緊急に対応を要する修繕・補修を除く。

(16) 自主事業による自動販売機の設置について

- ・ 指定管理業務の範囲外で指定管理者の責任及び費用負担で市営住宅の敷地を活用し、自主事業として自動販売機を設置することができる。
- ・ 自動販売機の設置に係る収支は、指定管理者に帰属するため指定管理業務とは会計を分けて管理し、実施状況及び収支結果は市へ報告すること。
- ・ 自動販売機の設置による利益の一部は市営住宅等の管理に充て、指定管理料を削減すること。
- ・ 指定管理会計への充当額は、指定管理者からの提案額をもとに本市と指定管理者で協議して決定し、利益の増減に関わらず一定とする。
- ・ 自動販売機の設置に当たって土地を占有する場合は、「新潟市財産条例」等に基づく行政財産使用許可を得るとともに、行政財産使用料と光熱水費を指定管理者が負担すること。

(17) その他

- ① 市営住宅等の建設及び管理上必要とする調査等については、市に協力すること。
- ② 指定期間終了までに、管理運営に必要な業務、各種書類、各種データ等を、継続して業務を行えるよう次の指定管理者へ遅延なく引き継ぐこと。
- ③ 事業計画書、事業報告書を作成し、市へ提出すること。

4 窓口（サービスセンター）開設について

市民及び入居者へのサービスの提供のために下記のとおり窓口（以下、「サービスセンター」という。）を開設すること。

(1) サービスセンター開設

- ① 市内の利便性の高い場所にサービスセンターを設置すること。
- ② 平日の午前8時30分から午後6時00分の間及び土曜日の午前8時30分から正午の間、必ずサービスセン

ターを開設すること。

③ 勤務時間の延長、休日勤務

入居者及び市民サービスの向上に向け、勤務時間の延長及び市の閉庁日の勤務等を提案することができる。

④ 連絡体制

入居者からの緊急修繕依頼等に備え、24時間365日の電話対応ができる連絡体制とすること。

⑤ 主な業務

サービスセンターの主な業務は以下のとおり。

- ・ 入居者募集事務（申込書等の配布、入居相談への対応、申込書の受付・確認・登録など）
- ・ 市民及び入居者からの要望、苦情及び相談への対応
- ・ 入居者に対する連絡及び指導
- ・ 入居者データや情報の整理
- ・ その他上記業務に付随する業務

(2) 現地対応

入居者からの苦情や要望は、必要に応じて現地に出向いて対応すること。

5 業務全般における留意事項

(1) システムの使用

- ・ 市営住宅等及び入居者等に関するデータの管理は、システムにより行うこと。
- ・ システム及び端末機等は市が設置する。
- ・ 端末機等は、住宅管理業務以外の業務には使用しないこと。
- ・ 端末機等からインターネット等他のネットワークへの接続は禁止する。
- ・ データ入力の外部委託は禁止する。
- ・ システム使用者の名簿を作成し、市へ報告すること。
- ・ 端末機の外部への持ち出しは禁止する。
- ・ 出力した紙ベースの資料については、業務終了後、速やかに破棄すること。

(2) 管理人との連携

- ・ 入居者全体に配布を行う際には、予め内容等を市へ報告し、管理人がいる住宅については、管理人を通じて行うこと。
- ・ 管理人からの点検報告を受け、苦情や要望等に対応すること。また、必要に応じて市へ報告すること。
- ・ 管理人の交替があった際には、適切に引継ぎが行われるよう管理人に協力すること。
- ・ 管理人の不在の住宅において、市が管理人を設置する際には、推薦、調査、入居者への説明等、市に協力すること。
- ・ 管理人の委解嘱に関する文書の封詰・発送及び誓約書等の取りまとめをすること。

(3) 環境への配慮

管理業務を行うに当たっては、環境マネジメントシステム（ISO14001）により、次のような環境への配

慮を行なうこと。

- ① 電気・水道等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- ② ごみ減量・リサイクルに努めること。
- ③ 清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用し、極力節約に努めること。
- ④ 自動車等を使用する場合には、以下のことに留意すること。
 - ア 極力低公害車等の環境に負荷の少ない車両を使用すること。
 - イ 環境に負荷の少ない運転をすること。
 - ウ アイドリングストップを徹底すること。
- ⑤ 業務の履行において使用する商品・材料等については、エコマーク商品やグリーン調達したものを使用すること。

(4) その他

- ① 全ての業務を総括する、責任者を定めること。
- ② 再委託業務を含め、業務の実施に際し事故等が発生した場合は、直ちに現状を把握し被害の拡大を防止するための適切な措置を講じると共に、市へ報告すること。
- ③ 個人情報の保護について、新潟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。
- ④ 職員の勤務条件については、労働関係法令を遵守すること。
- ⑤ この仕様書に規定するものの他、疑義が生じた場合、市とその都度協議し、定めることとする。