

# 流山市営住宅等管理業務委託 仕様書

本業務は流山市営住宅の管理を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

本仕様書は、当該業務に関して基本的な事項を提示したものである。そのため、その他必要と考えられるものについては、適宜、創意工夫し、提案すること。

## 第1 対象施設

流山市（以下「委託者」という。）が管理（所有または借上）する別表1から別表5の市営住宅

## 第2 契約期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日まで。ただし、契約締結日の翌日から令和6年3月31日までは準備期間とする。

## 第3 管理の基準

### 1 管理運営の基本方針

受託者が行う管理業務の実施に当たっては、次の観点から適正な管理を行うこと。

#### （1）管理運営の基本事項

市営住宅は、入居者の生活の場であることから、建物の維持管理を適切に行うとともに、業務時間内の管理だけでなく、業務時間外についても入居者からの緊急連絡等に対応できる体制を整備すること。緊急対応に際し費用が発生した場合は、双方で別途協議する。

#### （2）入居者のサービスの向上

市営住宅の適正な管理に努め、入居者や市民に対するサービスの向上に努めること。特に各種照会や苦情等には、迅速、的確に対応すること。

#### （3）家賃等の収納率向上

家賃等（家賃及び駐車場使用料）の収納については、適切な入居者指導を進めるとともに、滞納情報の的確な把握による迅速な対応により収納率の向上に努め、前年度収納率以上の収納の確保を図るよう努めること。

#### （4）管理経費の縮減

事業計画書により、効率的、効果的な管理を進めるとともに、各種情報機器の活用や職員等の効率的な配置等による業務の実施などにより、管理経費の節減に努めること。

## 2 法令等の遵守

市営住宅の管理に当たっては、本仕様書のほかに、次に掲げる法令等を遵守すること。なお、期間中に法令等の改正があった場合は、改正された内容に基づき管理を行うこと。

- (1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (2) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）
- (3) 公営住宅法（昭和26年法律第193号）
- (4) 公営住宅法施行令（昭和26年政令第240号）
- (5) 公営住宅法施行規則（昭和26年建設省令第19号）
- (6) 流山市営住宅の設置及び管理に関する条例（平成9年流山市条例第24号）
- (7) 流山市営住宅の設置及び管理に関する条例施行規則（平成9年流山市規則第33号）
- (8) その他流山市が定める市営住宅の管理に関する各種要綱、要領等

## 第4 個人情報保護

1 個人情報の取り扱いについては、次に掲げる個人情報保護に関する法令等の規定に従うこと。

- (1) 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (2) 流山市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年流山市条例第21号）
- (3) 流山市個人情報の保護に関する法律等施行規則（令和5年流山市規則第13号）
- (4) 流山市情報公開条例（平成13年流山市条例第32号）
- (5) 流山市情報公開条例施行規則（平成14年流山市規則第3号）
- (6) 委託先における個人情報の取り扱いに関する特記仕様書

2 市営住宅の管理業務に係る情報の公開については、流山市情報公開条例の規定に従い適正な公開に努めること。

3 受託者は、市営住宅の管理を行うに当たり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用しないこと。契約

期間が終了した後も同様とする。

## 第5 再委託

- 1 受託者は、業務における総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分を、契約書の規定により、再委託してはならない。
- 2 受託者が、やむを得ない事情により再委託する場合は、委託者の承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、業務を再委託する場合は、委託した業務の内容を記した書面により行うこととする。
- 4 受託者は、再委託先に対して、業務の実施について適切な指導及び管理を行わなければならない。

## 第6 苦情・異議申し立て等への対応

- 1 苦情に対しては、市営住宅の管理に関する第一次的責任を有していることを自覚し、相手の主張をよく聴き、関係法令に則して迅速、的確に対応すること。
- 2 異議申し立て等に対しては、委託者が行った処分に対するものか、受託者が行った行為に対するものかの的確に判断し、前者の場合は速やかに委託者に報告し、後者の場合は責任を持って対応すること。

## 第7 住宅管理システムの運用

- 1 市営住宅の管理に当たっては、「住宅管理システム」を活用しているため、その運用に習熟し、各業務に係るデータの出入力及びデータ管理を適正に行うこと。
- 2 住宅管理システム及び端末機等は委託者が貸与するので、以下の点に特に留意し情報管理に万全を期すること。
  - (1) 端末機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。
  - (2) データ入力の外部委託は禁止する。
  - (3) パスワードを適正に管理する。
  - (4) 端末機の外部への持ち出しは禁止する。
  - (5) データの外部流出を防止する。

## 第8 管理業務窓口の設置

### 1 管理業務窓口の設置

受託者は入居者及び市民への迅速かつ的確な対応及び行政サービスの水準を確保するため、管理業務窓口を流山市役所建築住宅課内

に配置すること。

## 2 管理業務窓口の体制及び業務

入退去の管理から修繕、保守点検等までの全ての管理業務の適切な実施が可能な組織体制とすること。

## 第9 管理業務窓口職員等の配置

受託者は、管理戸数や業務量を勘案し、窓口要員と巡回要員の適正な配置を行うこと。

## 第10 業務時間

管理業務窓口職員の業務時間は、流山市役所の開庁時間（午前8時30分から午後5時15分まで）の間は、必ず職員等が勤務すること。また、入居者への緊急時対応として、業務時間外についても入居者からの緊急連絡等に対応できる体制を整備すること。なお、営業日は土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、1月2日、同月3日、及び12月29日から同月31日までを除いた日とする。

## 第11 家賃等の収納業務の委託

地方自治法施行令第158条の規定に基づき、使用料である家賃等（駐車場使用料及び既存借上型市営住宅に係る共益費含む）の収納（地方自治法第231条の3の規定による督促及び滞納処分を除く。）業務を受託者に委託する。

## 第12 県営住宅に関すること

- 1 県営住宅募集案内の指定場所への配付及び回収
- 2 県営住宅の入居者募集時期（4月、7月、10月、1月）には、県から届く募集案内一式を、各市民課出張所及び各公民館に必要部数を配布する。また、残部がある場合は、回収を行う。

## 第13 その他の業務

- 1 年間業務計画書を作成し、年度初めに委託者に提出する。
- 2 月例業務報告書を作成し、翌月初旬までに委託者に提出する。
- 3 事業実施報告書を作成し、年度末に委託者に提出する。
- 4 委託者の要請があった場合最大年2回、居住者向けアンケートを行う。

## 第14 業務の範囲

- 1 施設の管理業務

- (1) 住宅等の維持管理に係る業務（別表1から別表4まで対象）
  - ア 敷地の管理（境界現況確認、安全確認等）
  - イ 住宅の管理（外壁、手摺等の安全確認）
  - ウ 共同施設の管理（安全確認）
  - エ 共用施設の管理（給水・汚水施設等の安全確認）
  - オ 無届工作物の把握・撤去指導
  - カ 住宅等に対する苦情・相談への対応
  - キ 事故・災害の調査及び処理（復旧修理を含む。）
- (2) 集会場に関する業務（別表2対象）
  - ア 集会場としての機能の維持や安全性の確保を行う。
  - イ 巡回や入居者からの連絡等により、安全な状態で使用されていることを確認する。
- (3) 駐車場に関する事務（別表2、別表4対象）
  - ア 入居者からの使用申込等受付
    - ・入居者からの使用申込書を受付し、記載漏れや添付書類等の確認を行ったうえで委託者に提出する。委託者で発行された使用許可書を該当者に送付する。
  - イ 明渡し届、変更届
    - ・入居者からの届出書を受理し、記載漏れや添付書類等の確認を行ったうえで委託者に提出する。
  - ウ 駐車場使用料収納に係る業務
    - ・駐車場使用料収納業務は、家賃の収納と同様とする。
  - エ 通常管理
    - ・巡回や入居者からの連絡等により、安全な状態で使用されていることを確認する。
    - ・駐車場としての機能の維持や安全性の確保のために修繕が必要な場合は、委託者へ報告する。
- (4) 保守点検業務（別表1、別表2の団地のみ対象。設備は別表5の一覧。）
  - ア 設備の保守点検
    - ・保守管理を行う設備は、消防設備、受水槽、給水ポンプ設備とする。
  - イ 定期検査、調査及び報告

- ・水道法の規定に基づく水質検査を行う。
- ・消防法に基づく消防用設備等の報告補助を行う。

(5) その他の管理、保守点検

- ア 政策空家及び長期空家について、施錠、ガラスの割れ、戸締り等の点検を行う。
- イ 住宅、付帯施設の設備及び敷地について、日常点検を行う。
- ウ 団地内の樹木等は発育状況や害虫の発生等を調査し、委託者に報告・提案する。
- エ 団地内の不正改築等を発見した場合は、適正使用の指導を行うと同時に委託者に報告する。

2 入居者関係業務

(1) 一般管理業務

ア 緊急対応業務

- ・夜間や休日に緊急対応する必要がある旨の連絡を受けた時は、速やかに対応することができるように、業務時間外についても入居者から緊急連絡等に対応できる体制を整備する。
- ・委託者の要請があった場合災害時における対応マニュアルを協議の上作成し、委託者に提出する。

イ 窓口業務

- ・入居者から窓口及び電話で要望、相談、苦情等を受けた場合は、迅速かつ的確に回答、指導等の対応を行い、必要に応じて委託者に報告する。
- ・処理が困難なものは、意見や詳細な資料を付けて委託者に報告し、委託者の処理方針に従い対応する。
- ・入居者から修理の依頼を受けた場合は、速やかに対応し、必要に応じて委託者に報告する。
- ・入居者の負担となる修繕は、修繕の指導や業者への取り次ぎを行う。

ウ 各種申請・届出に関する業務

- ・入居者からの各種申請書及び届出を受理し、記載事項を確認し予備審査を行ったうえで委託者に提出する。
- ・申請に基づき委託者が承認を行い、委託者が発行した承認書を入居者に交付する。

- ・適正な入居者管理を行うため、承認等の状況について整理する。

## (2) 入居者管理業務

### ア 迷惑行為に関する調査、指導

- ・日常的に団地内の迷惑行為（騒音、ペット飼育等）について調査し、迷惑行為があるときは指導する。

### イ 不正・不法状態の調査把握及び退去指導

- ・入居者の不正入居や無届長期不使用などの不正・不法状態を迅速に把握し、委託者に報告するとともに、退去の指導をする。

## (3) 住宅退去に関する業務

### ア 入居者の退去相談

- ・退去時の自己修繕について、退去予定者に説明し、指示する。
- ・敷金の還付について説明する。
- ・事前相談なく明渡し届が提出された場合は、明渡し届を受理した際に必ず退去時の自己修繕を説明のうえ、指示する。

### イ 市営住宅明渡し届の受理

- ・市営住宅明渡し届を受理する。
- ・住宅管理システムに入力処理する。
- ・自己修繕の検査等の日時を退去予定者と調整する。

### ウ 退去時修理箇所の確認

- ・退去予定者立会いのもと、自己修繕内容を指示する。

### エ 自己修繕の履行確認

- ・退去予定者立会いのもと、自己修繕の履行状況を確認する。

### オ 鍵の回収及び保管

## (4) その他入居者管理業務

- ### ア 入居者への周知は、必要に応じてお知らせ文を作成し、配付等を行う。

- ### イ 無届退去者がある場合は、関係者へ聴き取り調査を行い、委託者に報告する。

### ウ 委託者の要請があった場合、単身者及び希望者の安否確認

- ・月に1回安否確認を行い、結果を委託者に報告する。
- ・巡回により安否が確認できなかった住民に対して電話や近隣

住民への聞き取りを行う。

- ・住民からの通報や巡回で単身死亡者を発見した場合は、速やかに委託者に報告し、関係機関への連絡及び処理は委託者で行う。

エ 施設の適正な使用や施設の安全のため、施設の巡回を行い、必要に応じ入居者に施設の適正使用に関する指導をする。

#### (5) 住宅管理システム入力等業務

##### ア データの入力

- ・入居者、退去者データの入力
- ・収入申告データの入力
- ・同居者異動、入居承継等データの入力
- ・口座振替データの入力
- ・家賃減免データの入力
- ・その他必要なデータの入力

##### イ データ管理

- ・入居者及び世帯情報の管理
- ・家賃調定及び収納情報の管理
- ・建物及び空家情報の管理

### 3 家賃、敷金の収納等業務

#### (1) 家賃の決定に関する業務

##### ア 収入申告書の印刷・送付

- ・毎年6月に、収入申告書を入居者に送付する。

##### イ 収入申告書の回収

- ・入居者から収入申告書を回収し、記載事項について確認する。
- ・提出期限を超えた場合は、督促、催告等を行い、訪問等により回収する。
- ・収入申告書は、毎年9月末日までに住宅管理システムに入力する。

##### ウ 収入認定

- ・収入申告書に係る調査・審査及び収入認定は、委託者で行う。
- ・収入認定の更正の申請があった場合は、申請書を受け取り、現況調査、添付書類等により確認を行ったうえで委託者に取り次ぐこと。



エ 家賃の決定

- ・ 基準家賃の計算、個別家賃の決定、収入に関する認定書、収入超過者認定書、高額所得者認定書の発行は委託者で行う。
- ・ 各認定書を該当者に送付する。

オ 減免・徴収猶予

- ・ 家賃、敷金等の減免又は、徴収猶予の申請があった場合は、申請書類の記載事項の確認を行ったうえ申請書を受理し、委託者に取り次ぐこと。
- ・ 減免等の決定は委託者で行う。
- ・ 各決定書を該当者に送付する。

(2) 家賃の収納に関する業務（納入通知書の発行は、委託者で行う。）

ア 納入通知書を送付する。

イ 未納にならないよう納入の指導をする。

ウ 入居者の依頼があった場合は、訪問等により現金収納する。

エ 家賃収納率の向上を図るため、口座振替への切り替えを指導する。

オ 口座振替不能が発生した場合は、委託者で発行した口座振替不能通知書及び納入通知書を該当者に送付する。

カ 家賃の収納遅延が発生した場合は、委託者で発行する督促状を該当者に送付する。

(3) 滞納整理に関する業務

ア 滞納者の状況把握・整理をし、家賃等の滞納が発生した場合は、催告書を委託者で発行する。催告書を該当者に送付する。

イ 戸別訪問、電話による納入指導、現金による収受等を行い収納率の向上に努め、その経過は「滞納整理簿」を作成し記録を整理する。

ウ 月1回程度、滞納者対策会議を開催し、滞納者に対する督促方法、督促者、時期を明確にして効果的な督促を行う。

エ 滞納状況によっては、休日もしくは夜間に面談による督促を行い、委託者に報告する。

オ 滞納状況によっては、連帯保証人への納入指導を依頼する。

カ 滞納家賃の現金収納に努める。

キ 法的措置対象候補者を選定し、調書を作成したうえで委託者に提出する。

ク 法的措置事務の補助

ケ 明け渡しの強制執行時の補助

(4) 退去者滞納に関する事務

ア 家賃を滞納したまま退去した者の調査把握をする。

イ 滞納家賃の納入指導及び督促をする。

ウ 滞納家賃の現金収納に努める。

エ 法的措置対象候補者の選定及び調書の作成をする。

オ 不納欠損に係る資料の作成をする。

4 入居・退居関係業務

(1) 入居募集・相談に関する業務

ア 募集住戸の選定

- ・募集可能な住戸を選定し、委託者に報告する。(募集住戸の決定は、委託者で行う。)

イ 募集関係書類の作成・配布

- ・委託者が決定した募集住戸について、募集案内書、募集団地一覧及び入居関係書類を作成し、配布する。(内容は、委託者と協議すること。)

ウ 入居者募集の広報

- ・募集案内書を作成し、建築住宅課、各市民課出張所等に配布する。
- ・募集は公募とし、公告、市広報及びホームページへの掲載は委託者で行う。

エ 入居申込書の受付

- ・入居希望者からの申込書を受理し、記載事項について確認する。

オ 入居希望者等からの問い合わせ、相談に対応する。

カ 募集住戸の間取図・写真を整理したものを作成し、入居希望者に対して閲覧させる。

キ 入居希望者から要望により、日時を指定して募集住戸の内覧案内を行う。

## (2) 入居者抽選に関する業務

### ア 抽選会

- ・抽選会場は、委託者が用意するものとする。
- ・抽選会の会場設営及び運営を行う。
- ・抽選は、公開抽選会とする。

### イ 抽選通知の作成・送付

- ・申込者に抽選通知を作成し、送付する。

### ウ 入居資格審査

- ・抽選結果を委託者に報告する。
- ・警察への審査確認は、委託者で行う。
- ・抽選結果に基づき委託者で入居候補者を決定する。
- ・書類による資格審査を行う。
- ・入居候補者による住宅の内覧を実施する。

### エ 入居決定者への通知

- ・入居者の決定、敷金納入通知書の発行及び入居可能日通知書の発行は委託者で行う。
- ・入居決定書及び請書等関係書類・敷金納入通知書を該当者に送付する。

### オ 入居手続き

- ・「市営住宅のしおり」を作成し、配付する。
- ・入居予定者から請書や必要な書類を受け取り、必要書類の有無や記入漏れ等を確認して、委託者に提出する。
- ・入居予定者へ、入居報告書の様式を配布する。
- ・住宅の鍵は入居可能日後に新規入居者へ渡す。
- ・新規入居者より入居報告書を受け取り、確認して委託者に提出する。
- ・委託者の指示に基づき、資格喪失者及び辞退者の対応を行う。

### カ 公募外の入居

- ・公募外など特定入居等については、委託者で行う。

## 5 その他

(1) 委託者の要請があった場合、適宜住民向け防災セミナーを開催し、啓蒙活動を行う。

(2) 受託者はその職員であって資格を有する者のうちから防火管

理者を選任するものとする。ただし、委託者が認めた市営住宅についてはこの限りでない。

- (3) 委託者の要請があった場合、自治会の総会にオブザーバーとして参加し、その結果を議事録として提出する。
- (4) 災害時、委託者の要請に基づき避難指示等の住民周知に協力する。
- (5) 受託者は、本仕様書の内容及び本仕様書に明示ない項目について疑義があるときは、速やかに委託者と協議の上、委託者の意図を十分に理解し、業務を遂行するものとする。また、必要に応じて契約内容を見直し、委託者と協議の上、変更するものとする。

別表1 流山市直営市営住宅(1)

団地名 (全戸数)	築年・タイプ	特徴	戸数	専有面積 (㎡)	所在地	構造区分
運河団地 (15戸)	S.48年・2DK	単身	15	42.7- 46.2	大字西深井 821番地	準耐火
第2運河団地 (24戸)	S.49年・2DK	単身	12	50.9	大字西深井 635番地の1	準耐火
	S.50年・2DK	単身	12			
若宮団地 (48戸)	S.62年・3DK		24	59.7	加三丁目 9番地の1	中層耐火
	S.63年・3DK		24	62.3		
柳田団地 (120戸)	S.59年・3DK		30	56.3-56.4	流山9丁目 500番地の3	中層耐火
	S.60年・3DK		30	63.6		
	S.61年・3DK		30	56.3		
	H.1年・3DK		28	56.4		
	H.1年・3DK	障害	2			
大橋団地 (98戸)	S.54年・3DK		18	64.1	大字東深井 698番地の1	中層耐火
	S.55年・3DK		12	64.2		
	H.6年・3DK		24	64.9		
	H.6年・3DK	障害	1			
	H.6年・2K	単身	4	43.9		
	H.7年・3DK		32	64.9-74.7		
	H.7年・3DK	障害	1	67.8		
	H.7年・2K	単身	6	44.0		
合計			305			

別表2 流山市直営市営住宅(2)

団地名	住棟	戸数	階数	ガス	トイレ	駐車場	EV
運河団地	1・2・3	各5	2階建て	プロパンガス	くみ取り	—	—
第2運河団地	1・2・3	各6	2階建て	プロパンガス	くみ取り	—	—
	4・5	各3					
若宮団地	A棟	24	4階建て	都市ガス	公共下水道	有	—
	B棟	24					
	集会場	—	1階建て			—	—
柳田団地	1号棟	30	5階建て	集中プロパンガス	公共下水道	有	—
	2号棟	30					
	3号棟	30					
	4号棟	30					
	集会場	—	1階建て			—	—
大橋団地	1号棟	18	3階建て	都市ガス	公共下水道	有	—
	2号棟	12					
	3号棟	29	4階建て				
	4号棟	39	3階建て				
	集会場	—	1階建て			—	—
計		305					

※ 集会場は戸数に含めていない。

別表3 借上型市営住宅(1)

住宅名 (全戸数)	築年・タイプ	特徴	戸数	専有面積 (㎡)	所在地	構造区分
三輪野山団地 (43戸)	H.15年・1DK	単身	8	39.1	三輪野山一丁目 1078番地	中層耐火
	H.15年・2DK		13	49.7		
	H.15年・3DK		20	60.0		
	H.15年・3DK	障害	2	59.9		
西初石団地 (51戸)	H.17年・1DK	単身	24	37.0	西初石3丁目 1455番地の1	中層耐火
	H.17年・2DK		24	51.3		
	H.17年・2DK	障害	3			
ミヤマエハイツ (37戸)	H.8年・3DK		37	59.9	三輪野山二丁目 335番地の4	中層耐火
エーデルハイム栄 (10戸)	H.4年・2DK	単身	3	32.4	東初石2丁目 81番地の13	低層耐火
ロマーリオA棟 (3戸)	H.8年・3DK		1	48.3	名都借 830番地の6	準耐火
ロマーリオB棟 (4戸)	H.8年・2DK	単身	2	42.3		準耐火
コンフォート田中 (9戸)	H.1年・3DK		4	63.7	向小金1丁目 554番地の1	中層耐火
東海林ビル (8戸)	S.63年・2DK	単身	2	42.9	西初石3丁目 14番地	中層耐火
	S.63年・2DK	単身	1	40.5		
		合計	144			

別表4 借上型市営住宅(2)

団地名	全戸	戸数	階数	ガス	トイレ	駐車場	EV
三輪野山団地	43	43	4階建て	都市ガス	公共下水道	有	有
西初石団地	51	51	4階建て	都市ガス	公共下水道	—	有
エーデルハイム栄	10	3	2階建て	プロパンガス	浄化槽	—	—
ミヤマエハイツ	37	37	5階建て	都市ガス	公共下水道	有	有
ロマーリオA	3	1	2階建て	プロパンガス	浄化槽	有	—
ロマーリオB	4	2	2階建て	プロパンガス	浄化槽	有	—
コンフォート田中	9	4	4階建て	都市ガス	公共下水道	—	—
東海林ビル	8	3	3階建て	プロパンガス	公共下水道	—	—
計		144					

※ 全戸は当該団地の全戸数、戸数は全戸数のうち市営住宅戸数。