

八王子市営住宅及び共同施設指定管理者

要求水準書

令和元年（2019年）7月

八王子市

指定管理者要求水準書 目次

1. 総則	1
2. 対象施設の概要	1
3. 法令等の遵守	1
4. 維持管理要求水準	1
5. リスク分担	3
6. 経理	4
7. 保険	5
8. 損害賠償	5
9. 個人情報保護	5
10. 情報公開	6
11. 情報セキュリティ	6
12. 情報提供	6
13. 業務の引継	6
14. 緊急時の対応	7
15. 災害応急活動	7
16. 地域との連携及び協力	7
17. 環境対策	7

1 総則

(1) 本要求水準書の位置づけ

本書は、八王子市営住宅の指定管理者を公募するにあたり、管理の基準及び業務内容について定めるものとする。

(2) 指定管理者に求めること

指定管理者は、八王子市営住宅を管理運営するにあたり、市営住宅の設置趣旨等を十分理解したうえで、独自の創意工夫を発揮することによってサービスの質の向上とコスト削減に努め、効果的・効率的かつ安定的な管理運営を行う。

(3) 業務についての基本方針

- ①市民が安全・安心・快適に居住できるよう管理運営を行うこと。
- ②住みやすい住宅を提供できるよう居住者の視点に立った管理運営を行うこと。
- ③環境負荷に十分配慮した住宅管理を行うこと。
- ④個人情報の保護を徹底すること。
- ⑤効率的・効果的な運営を行うこと。
- ⑥管理運営費の削減に努めること。

2 対象施設の概要

八王子市営住宅団地一覧のとおり。

3 法令等の遵守

指定管理者は、八王子市営住宅及び共同施設（以下「市営住宅等」という。）の管理運営業務の遂行にあたって、次に掲げる法令等を遵守しなければなりません。

- (1) 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）
- (2) 公営住宅法（昭和 26 年法律第 193 号）
- (3) 八王子市営住宅条例（平成 9 年八王子市条例第 43 号）及び八王子市営住宅条例施行規則（平成 10 年八王子市規則第 30 号。以下「規則」という。）
- (4) 東京都暴力団排除条例（平成 23 年条例第 54 条）
- (5) 八王子市個人情報保護条例（平成 16 年八王子市条例第 33 号）
- (6) 八王子市暴力団排除条例（平成 23 年条例第 23 号）
- (7) その他関係法令等

※指定期間中に前各号に規定する法律等の改正があった場合は、改正された内容を仕様とする。

4 維持管理要求水準

(1) 管理等業務

（指定管理者が行う業務のうち、施設及び設備の修繕に関する業務を除く業務）

①市営住宅等の管理運営に関する業務

(ア)市営住宅の巡回・目視点検

- ・定期的に市営住宅及び共同施設の巡回点検を行い、異常等を発見した場合は迅速に対応していただきます。

(イ)要望・苦情・相談等の処理

- ・入居者などから窓口や電話での要望・苦情・相談等を受けたときは、速やかに回答、指導などの対応をし、市へ報告してください。また、処理の困難なものは、意見や詳細な資料を添えて市へ報告し、市の処理方針に従い対応していただきます。
 - ・苦情や相談がない場合でも、無断駐車・放置車両やゴミの不法投棄、敷地内での無断菜園耕作、共用部分への無許可掲示物などを確認した場合は、市と連携することにより、指定管理者が是正措置を講じるなどの対応が必要となります。
 - ・休日や夜間等に緊急対応する必要がある旨の連絡を受けたときは、迅速な対応が行えるよう、連絡処理体制を整備しておく必要があります。
- (ウ)自治会等との調整業務及び活動の支援
- ・自治会と緊密な連携をとることにより、入居者の要望把握や情報収集を行い、苦情や災害などの未然防止や迅速な対応ができるようにしておく必要があります。
 - ・自治会が行うコミュニティ活動の提案を積極的に受け付ける体制を整備しておく必要があります。
 - ・入居者の交流や集会所等での季節的なイベントなど、コミュニティの維持的活動の提案を行っていく必要があります。
- (エ)樹木の剪定、草刈、芝刈及び害虫駆除
- ・市営住宅内の共有地及びその他の該当住宅について、樹木の剪定、草刈、芝刈り及び害虫駆除を行っていただきます。
- (オ)入居者募集案内の配布等に関する業務
- ・市営住宅・都営住宅・都民住宅の新築及びあき家住宅の入居者募集案内の配布及び回収業務をしていただきます。
- (カ)入居者の退去に関する業務
- ・市営住宅入居者が退去する際に、事前確認と退去日当日の原状回復業務を行っていただきます。
- ②満足度調査
- 管理運営業務のサービス水準向上を目的とする利用者の満足度調査を実施し、調査終了後に調査報告書を提出していただきます。
- ③防火管理業務
- 防火管理者資格を有するものを配置し、消防法に基づく防火管理者としての業務を行っていただきます。
- なお、防火管理者を配置する必要のある住宅は「市営住宅及び共同施設管理運営業務仕様細目 別紙2」を参照してください。
- また、業務開始後、速やかに防火管理者選任届と消防計画変更届の提出をしていただきます。
- ④その他の業務
- (ア)業務計画の作成
- ・業務に先立ち、業務執行体制や点検・保守の方法（委託など）、指導・監督方法、検査方法などに関する「保守点検業務計画書」を作成し、市に提出していただきます。
 - ・実施状況に応じて計画の見直しを行い、見直しを行った場合は資料を再度作成し、市へ提出していただきます。
- (イ)執行状況の報告
- ・業務計画に基づく保守点検の実施状況について、市に報告していただきます。
 - ・設備保守点検業務の完了時には、完了報告書を市に提出していただきます。

(ウ)調査及び資料作成等

- ・市からの指示により、設備保守点検業務に付随する調査及び資料作成等を行い、市に報告していただきます。

(2) 修繕業務（指定管理者が行う業務のうち、施設及び設備の修繕に関する業務）

① 緊急修繕

市営住宅等において、入居者からの修繕相談や巡回点検により必要な場合は、緊急修繕を行っていただきます。

なお、大規模な修繕については、市の実施となりますので、詳細な報告をしていただきます。

修繕の対象は、市営住宅等のほか共有地内に設置された市が管理する遊具等も含まれます。遊具については、「市営住宅及び共同施設管理運営業務仕様細目 別紙3」を参照願います。

また、入居者負担で行う修繕がありますので、「市営住宅及び共同施設管理運営業務仕様細目 別紙4」を参照して、入居者と調整をしていただきます。

② あき家リフレッシュ修繕

住宅の再貸出しを行うために、屋内及び屋外で必要な修繕をしていただきます。詳細は、「市営住宅及び共同施設管理運営業務仕様細目」を参照願います。

③ 共同施設及び空き地等の維持管理に伴う修繕

集会所や給水施設等の必要な修繕や、空き地等の老朽化した杭の交換等を行っていただきます。

④ その他

上記のほか、市からの指示により、緊急修繕や木造住宅の解体、産廃処理などを行っていただきます。

(3) 指定期間

令和2年（2020年）4月1日から令和7年（2025年）3月31日まで

5 リスク分担

(1) 市と指定管理者のリスク分担は別紙「リスク分担表」のとおりとする。ただし、別紙に定める事項に疑義が生じ、又は別紙に定める事項以外の不測の事態が生じた場合は、市と指定管理者が協議の上、リスク分担を定めるものとする。

(2) 市営住宅管理における市と指定管理者の責任分担

次の表に掲げる事案に関して市と指定管理者との責任分担は、原則として同表に定めるとおりとします。ただし、判断のつかない事案については、市と指定管理者の協議により定めることとします。

事 案		責任の分担
施設等の損傷	市営住宅等の管理上の重大な瑕疵に係るもの	指定管理者
	上記以外のもの	事案の原因ごとに判断し、市と指定管理者が協議して定める。
入居者（これに準ずるものを含む。以下この表において同じ。）への損害賠償	市営住宅等の管理上の重大な瑕疵に係るもの	指定管理者
	上記以外のもの	事案の原因ごとに判断し、市と指定管理者が協議して定める。
施設等の修繕	市営住宅等の大規模な修繕（資産価値の向上又は耐用年数の延長につながるものをいう。）	市
	上記以外のもの	指定管理者
施設等に係る火災保険への加入		市
管理に伴う損害賠償保険への加入		指定管理者

6 経理

(1) 予算の執行

別途協定する金額に基づいて次のとおり執行し、指定期間中におけるすべての収入及び支出を費目ごとに詳細な書類を作成すること。また、それに係る根拠書類を保管すること。

① 人件費

指定管理者からの予算提案を市で査定した結果に基づいて執行するものとする。
経費例：統括責任者及び職員等の給与等

② 管理費

指定管理者からの予算提案を市で査定した結果に基づいて執行するものとする。
経費例：清掃費、警備費、設備保守点検費等

③ 修繕料

公共料金及び修繕料については、市の指定予算額に基づき概算払として執行するものとし、年度末に精算を行い、余剰金が生じた場合については、市に返納するものとする。

(2) 経理規定

指定管理者は、適正な経理事務の執行のため、指定管理事務に係る経理事務の方針や体制等のルールを定めることとする。

(3) 独立した会計帳簿と専用口座開設

指定管理者は、本業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理することを目的として、本業務に係る固有の会計帳簿及び銀行口座を開設し、その適切な運用を図るものとする。なお、本業務に係る会計年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。

- ・ 会計帳簿等の整備

- (ア) 総勘定元帳
- (イ) 仕訳帳
- (ウ) その他必要と認められる補助簿等

7 保険

市営住宅の管理運営業務を実施するにあたり、指定管理者は傷害保険、賠償保険等に参加しなければならない。

- ・ 指定管理者が加入する保険

指定管理者が行う業務遂行上の瑕疵に起因する事故等の賠償（・補償）保険については、指定管理者が加入しなければならない。

8 損害賠償

- (1) 指定管理者は、本業務の実施について、自己の責に帰すべき理由により市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- (2) 指定管理者の責に帰すべき理由により指定管理者の指定が取り消された場合において市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- (3) 損害賠償額は、市と指定管理者が協議のうえ定める。

9 個人情報保護

指定管理者は、本業務を実施するにあたり個人情報を取り扱う場合は、次のとおり個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるほか、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日号外法律第 57 号）、八王子市個人情報保護条例（平成 16 年八王子市条例第 33 号）及びその他の関係法規等を遵守するものとする。

- (1) 秘密等の保持

指定管理者は本協定の履行に関して知り得た個人情報の内容を他に漏らしてはならない。

- (2) 目的以外の利用等の禁止

指定管理者は、管理運営業務を実施するため市から貸与され、又は作成した個人情報記録された資料等を本業務の目的以外に利用、又は第三者に提供してはならない。

- (3) 複写又は複製の禁止

指定管理者は、管理運営業務を実施するため市から貸与され、又は指定管理者自らが収集し若しくは作成した個人情報記録された資料等を市の承諾なく複写又は複製してはならない。

- (4) 返還義務

指定管理者は、管理運営業務を実施するため市から貸与され、又は指定管理者自らが収集し若しくは作成した個人情報記録された資料等を本業務完了後、速やかに市に返還しなければならない。

- (5) 事故報告義務

指定管理者は、管理運営業務を実施するため市から渡された個人情報の内容等を漏えい、き損又は滅失した場合は、市に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。

(6) 規定等の整備

指定管理者は個人情報保護の規定等の整備に努めるものとする。

(7) 指定解除後の遵守

個人情報の保護については、協定期間が満了し、若しくは指定を取り消された後においても遵守するものとする。

10 情報公開

指定管理者は、管理運営業務を行うにあたって、前項に規定する個人情報に関するものを除き、保有する情報の公開を図るものとする。

11 情報セキュリティ

「八王子市指定管理者における情報セキュリティガイドライン」に基づき、指定管理者においてセキュリティ対策を図ること。

12 情報提供

(1) 指定管理者選考に関する情報の提供

指定管理者選考過程における、応募団体名（共同事業体で応募した場合は、構成団体名を含む）、候補者として選定された団体の選定理由、事業提案の概要、評価及び選定結果については、原則として市は広く情報提供を行います。また、提出書類については、八王子市情報公開条例に基づき公開請求があった場合は、条例に定める非公開情報を除き公開します。ただし、個人情報及び法人に係る事業運営上の地位その他の社会的な地位が損なわれると認められるものなど、非開示とするものを除きます。

(2) 指定管理業務に係る情報提供

モニタリングの実施結果の概要等については、原則として市は広く情報提供を行います。（個人情報及び法人に係る事業運営上の地位その他の社会的な地位が損なわれると認められるものなど、非開示とするものを除く。）

(3) 情報公開請求への対応

指定管理者選考及び指定管理業務に関して指定管理者から提出された書類について、八王子市情報公開条例に基づき公開請求があった場合は、条例に定める非公開情報を除き公開します。

13 業務の引継

指定期間の終了時に他の事業者へ管理を交代する場合、及び地方自治法第244条の2第11項の規定により指定を取り消された場合は、事業の継続性を確保するた

めに適切に業務の引継を行うこと。

なお、管理業務の引継方法及び日時等については、市と協議の上で、現行の指定管理者の責任において円滑に進めること。

また、当該引継業務については、指定管理業務の準備行為として、新たな指定管理者の指定管理業務には含めないこととする。

1 4 緊急時の対応

指定管理者は当該協定期間において、本業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合は速やかに必要な措置を講じるとともに、市を含む関係者に対して緊急事態発生旨を通報しなければならない。

1 5 災害応急活動

指定管理者は、災害時において、「八王子市地域防災計画」に基づき行う災害応急活動等に協力するものとする。

- (1) 甲が行う救助・救急活動の実施、協力に関する事項
- (2) 利用者の避難誘導等安全確保に関する事
- (3) 災害時要援護者に対する支援に関する事
- (4) 当該施設に避難した住民等の擁護救援に関する事
- (5) 一時滞在施設における帰宅困難者等の受け入れに関する事
- (6) 前各号に掲げるもののほか、甲が協力要請をした事項

1 6 地域との連携及び協力

指定管理者は、本業務の実施にあたり、地域住民との連携及び協働を図り、地域の実情に即した事業運営に努めなければならない。

1 7 環境対策

指定管理者は指定管理業務を実施するにあつては、「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」と同等の取組、もしくは「八王子市役所環境マネジメントシステム」に基づき環境に配慮した取組を行うこと。

また、ディーゼル車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、指定管理者は適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、市に速やかに提示又は提出すること。