

静岡市営住宅等管理業務仕様書

1 施設の設置目的・運営方針

(1) 設置目的

本施設は、戦後復興における住宅難を解消するため、公営住宅法及び住宅地区改良法等に基づき、地方公共団体が国の補助を受けて建設及び整備した市営住宅等を、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸等することにより、市民の居住の安定を確保するとともに、住宅セーフティネットとしての役割を果たすことを目的とする。

(2) 運営方針

ア 方向性

本施設は、公営住宅法及び住宅地区改良法等に基づき、地方公共団体が国の補助を受けて建設及び整備された市営住宅等を、住宅に困窮する低額所得者等を対象として、低廉な家賃で賃貸することにより、セーフティネットとしての役割を果たす必要があるため、施設収入の増加を目的とせず、「福祉の視点」から施設運営を行っていく。

イ 方針

低額所得者、被災者、高齢者、障害者、子どもを育成する家庭その他住宅の確保に特に配慮を要する者の住宅セーフティネットとしての役割を担うほか、市の推進する政策を実現するために関係部局と連携して相乗効果を発揮する運営に努めるとともに、併せて次の項目を遵守するものとする。

- (ア) 公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこと。
- (イ) 入居者の意見を管理運営に反映させ、利用しやすいようにサービスの向上に努めること。
- (ウ) 効率的かつ効果的な管理運営を行い、経費の節減に努めること。
- (エ) 常に善良な管理者の注意をもって管理に努めること。
- (オ) 予算の執行にあたって、事業計画書等に基づき適正かつ効率的な運営を行うこと。
- (カ) ごみの節減、省エネルギー等環境に配慮した運営を行うこと。
- (キ) 個人情報の保護を徹底すること。
- (ク) 静岡市と緊密に連携し、入居者、近隣住民、事業者と良好な関係を維持すること。
- (ケ) 災害時、緊急時に備えた危機管理を徹底すること。

(3) 目標

住宅に困窮する低額所得者等に対して、定期的に住宅を供給し続けることにより、市民の居住の安定を確保する。

2 指定管理業務の内容

(1) 指定管理業務を行う施設

ア 名称・所在地・施設内容

- (ア) 静岡市営住宅等（静岡市営住宅条例別表第1、2、3）
- (イ) 静岡市改良住宅、改良店舗等（静岡市改良住宅管理条例別表第1、2）
- (ウ) 静岡市特定公共賃貸住宅等（静岡市特定公共賃貸住宅条例第3条及び第24条のとおり）

なお、指定管理者が管理を行う施設は、団地の敷地内にある住棟（店舗、作業所を含む。）、その附帯施設、汚水処理場、共同施設又は地区施設（駐車場、児童遊園、集会所等）とする。

(2) 指定管理者が直接行う業務

施設の設置目的を達成するための主要な業務は、指定管理者が直接実施することを原則とし、そ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、主要業務が多岐にわたり、指定管理者のみでは実施が困難であると認められる場合など、事前に市の承認を得た場合に限り、当該業務を直接実施することができる専門業者等に、主要業務の一部を委託することができる。

委託に当たっては市の例に準じ、指定管理者と受託者の責任を明確化するとともに、公正で透明な手続により実施しなければならない。委託業者を選定する際は、市内業者の優先的な選定、官公需適格組合を含む中小企業者の受注機会の増大について可能な限り配慮されたい。また、第三者からの再委託はできない。

ア 入居者募集に関する業務

(ア) 入居者募集案内

- a 募集計画の立案、申込等日程の決定及び市への通知
- b 募集案内書（日本語版及び外国語版）、入居申込書等の作成及び配布
- c 募集案内に関わる窓口対応及び電話対応

(イ) 広報

- a 市の発行する広報による募集情報の発信
- b 募集情報を掲載したホームページの作成及び公開

(ウ) 入居申込の受付

- a 入居申込書の受付
- b 申込者名簿及び申込受付集計表の作成及び市への提出
- c 申込資格の審査

(エ) 公開抽選

- a 実施通知の作成及び発送
- b 公開抽選会の実施

- c 抽選結果一覧及び当選者名簿等の作成並びに市への提出
- d 抽選結果通知の作成及び発送
- e 落選者申込書の整理及び保管

イ 入居に関する業務

- (ア) 入居予定者に対する入居手続の案内
- (イ) 入居決定に必要な書類の受付及び入居者資格の審査
- (ウ) 入居決定に必要な書類一式の整理及び市への提出
- (エ) 入居決定通知書の交付
- (オ) 請書など入居時必要書類の受付及び審査
- (カ) 敷金納付書の交付及びその後の納付確認
- (キ) 「入居のしおり」(日本語版及び外国語版)の作成及び配付、入居説明会の実施(個別説明可)
- (ク) 鍵の取替及び交付
- (ケ) 入居後の住民票移動の指導
- (コ) 請書等の整理及び保管(入居者台帳の作成)
- (サ) 特定入居、住替え等による入居への対応
- (シ) 目的外使用許可による入居への対応

ウ 退去に関する業務

- (ア) 退去手続に関わる窓口対応及び電話対応
- (イ) 返還届等の退去時必要書類の受付及び市への提出
- (ウ) 退去住宅の修繕負担区分の退去者等への説明
- (エ) 退去住宅の検査(退去者等立会いによる原状回復及び破損箇所の確認)
- (オ) 敷金還付請求書等の退去時修繕に関わる必要書類の受付及び市への提出
- (カ) 退去時修繕の実施及び市への結果報告
- (キ) 退去時履行義務不履行者に対する指導
- (ク) 退去住宅の鍵の受領及び保管
- (ケ) 空室状況調査及び定期的な市への報告

エ 駐車場の利用に関する業務

- (ア) 駐車場利用に関わる窓口対応及び電話対応
- (イ) 利用申込書等の受付、審査及び市への提出
- (ウ) 利用決定通知書等の交付
- (エ) 駐車場台帳の作成
- (オ) 駐車場の区画移動への対応
- (カ) 駐車場の返還への対応
- (キ) 駐車場の不正使用及び無断使用に対する指導

オ 入居者による各種申請及び届出に関する業務

- (ア) 入居変更（市営住宅等の使用状況の変更）に関わる窓口対応及び電話対応
 - (イ) 入居変更（市営住宅等の使用状況の変更）に関わる必要書類の受付及び審査
 - (ウ) 書類一式の整理及び市への提出
 - (エ) 承認書等の交付
 - (オ) 受付状況一覧表の作成及び市への提出
- カ 家賃決定及び納入に関する事務補助業務
- (ア) 収入認定補助（収入申告書に関わる電話・窓口対応、受付、審査、書類一式の整理と市への提出、保管）
 - (イ) 収入申告書の封入
 - (ウ) 家賃決定通知書の封入
 - (エ) 納入通知書（家賃、駐車場使用料及び汚水処理使用料）の封入
- キ 住宅管理人に関する業務
- (ア) 住宅管理人の選出依頼
 - (イ) 住宅管理人名簿の作成及び市への提出
- ク 修繕に関する業務
- (ア) 経常修繕（大規模な計画修繕は市が実施）
 - a 修繕に関わる窓口対応及び電話対応
 - b 修繕負担区分の審査及び入居者等への説明
 - c 修繕に関わる現地調査及び修繕の計画、実施
 - d 修繕完了後の検査及び市への結果報告
 - e 設備等保守点検の結果不具合とされた箇所の修繕
 - (イ) 空家修繕（入居者募集のための空家修繕）
- ケ 緊急時の対応に関する業務
- (ア) 突発的に発生した事件、事故及び災害への対応、被害状況の調査、報告書の作成及び市への報告
 - (イ) 夜間、休日における緊急対応可能な体制の整備
 - (ウ) 緊急連絡網の作成及び市への提出
- コ 防火、防災及び災害時の復旧対応に関する業務
- (ア) 防災体制の整備、防災訓練の実施
 - (イ) 災害時対応マニュアルの作成
 - (ウ) 災害発生時における初動対応
 - (エ) 災害発生時における市及び関係機関との協力、復旧対応
 - (オ) 報告書の作成、提出
- サ 不正入居・無断増改築等に対する措置
- (ア) 実態調査
 - (イ) 是正指導

(ウ) 入居義務違反調書の作成及び市への報告

シ 報告書類に関する業務

(ア) 各種統計データの作成、分析及び市への報告

(イ) 利用者満足度調査の実施、施設の管理運営への反映及び市への報告

(ウ) 自己評価表の作成及び市への報告

(エ) 月次報告書、年度報告書の作成及び市への提出

ス 市の関係部局や外部団体等との連携による、指定管理者独自の入居者の福祉等に関する業務

セ その他

(ア) 市営住宅等に関する諸相談の窓口対応及び電話対応

(イ) 入居者、自治会等からの要望、苦情等への対応及び市への報告

(ウ) 入居者への周知文書の作成及び配付

(エ) 施設の安全確保に関する調査、巡回等

(オ) 施設の適正使用の確保

(カ) 市との定期的な打合せ

(3) 第三者に委託することができる業務

次に掲げる施設、設備、機器等の維持管理に関する業務については、第三者に委託することができる。

委託に当たっては市の例に準じ、指定管理者と受託者の責任を明確化するとともに、公正で透明な手続により実施しなければならない。委託業者を選定する際は、市内業者の優先的な選定、官公需適格組合を含む中小企業者の受注機会の増大について可能な限り配慮されたい。また、第三者からの再委託はできない。

ア 施設の維持管理に関する業務

(ア) 給水設備保守点検業務(加圧給水方式)

(イ) 給水設備保守点検業務(高架水槽方式)

(ウ) 減圧弁保守点検業務

(エ) 貯水槽清掃業務

(オ) 簡易専用水道施設法定検査業務

(カ) 専用水道設備保守点検等管理業務(牧ヶ谷団地) 専用水道維持管理

(キ) 専用水道(井水)検査業務(牧ヶ谷団地) 受託水道技術管理者

(ク) 専用水道(井水)法定水質検査業務(牧ヶ谷団地)

(ケ) 汚水処理場維持管理業務(安倍口団地)

(コ) 汚水処理施設(浄化槽)保守管理業務(牧ヶ谷団地)

(サ) 汚水処理施設(浄化槽)保守点検業務(牧ヶ谷団地以外)

(シ) 汚水処理施設(浄化槽)清掃業務

(ス) 汚水処理施設(浄化槽)法定検査業務

- (セ) エレベーター保守点検業務
- (ソ) 自家用電気工作物保守管理業務
- (タ) 非常用自家発電設備保守点検業務
- (チ) 消防用設備等保守点検業務
- (ツ) シルバー棟緊急通報設備保守点検業務
- (テ) 非常通報対応業務（給水設備・エレベーター・消防用設備）
- (ト) 屋外排水管（埋設管）清掃業務
- (ナ) 団地内遊具等保守点検業務
- (ニ) 団地内砂場衛生検査業務
- (ヌ) 団地敷地内樹木剪定業務
- (ネ) 団地敷地内樹木薬剤散布業務
- (ノ) 住宅跡地草刈業務
- (ハ) 建物設備定期点検業務（設備）
- (ヒ) 汚水放流ポンプ保守点検業務
- (フ) 防火設備定期点検業務（東新田高層団地）

(4) 利用者満足度調査の実施

指定管理者は、施設申込者や入居者等を対象とした調査（職員の対応、指定管理者の関係等に関するもの）を年度ごとに実施し、分析を行って施設の管理運営に反映するとともに、その結果を事業報告（年度報告）の中で報告するものとする。

(5) 指定管理者による自己評価

指定管理者は、年度終了後1か月以内に、市が行う年度評価と同様の方法により、当該年度の指定管理業務について自己評価を行い、次年度以降の指定管理業務の改善を図るとともに、その結果を事業報告（年度報告）の中で報告するものとする。

(6) 月次報告

協定書に定めた月次報告については、次の事項を報告するものとする。（施設・設備の定期点検や第三者に委託した業務の実施状況を含む。）

- ア 募集状況、申込状況
- イ 入退去状況、空室状況
- ウ 申請等受付状況
- エ 修繕実施状況及び修繕費執行状況
- オ 緊急対応の状況
- カ 入居者からの意見・要望及び苦情への対応状況
- キ その他の業務の実施状況
- ク その他、指定管理業務の適切な実施を確認するために必要な事項

(7) 修繕の実施状況に関する協議

修繕業務の実施に当たっては、市と定期的に協議する。その際は、修繕の実施結果

が分かる資料（実施個所の写真や実施金額を明記した資料など）を提出すること。

(8) 事業報告（年度報告）

協定書に定めた事業報告書については、次の事項を報告するものとする。

- ア 管理業務の実施状況
- イ 施設の利用状況
- ウ 指定管理業務収支状況
- エ 利用者からの意見・要望及び苦情への対応状況
- オ 利用者満足度調査の実施状況、考察
- カ 自己評価の結果

(9) 次年度以降の事業計画書等の作成

指定管理者は、毎年度、市と調整を図った上で、次年度の事業計画書及び収支予算書を作成し、市が指定する期日までに提出するものとする。

(10) 障害者差別解消法への対応

指定管理者は、公の施設の管理運営を行うことに鑑み、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第8条第2項に定める障害者への合理的配慮の提供については、可能な限り、「静岡市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」及び「障がいのある人への配慮マニュアル」に基づき、市の職員に準じた対応に努めるものとする。

(11) 暴力団排除条例への対応

指定管理者は、暴力団の利益になる利用や不当な行為を受けたときは、「静岡市暴力団排除条例運用の手引」に基づき対応を行うものとする。

(12) マニュアルの整備

指定管理者は、施設を安全に管理し、指定管理業務を適切に実施するため、市と協議を行い、事務処理マニュアル及び危機管理マニュアル（火災や地震、事務事故等の非常時における危機管理体制などについて規定）を作成するものとする。

なお、指定管理者である法人が別途作成した事務処理マニュアル及び危機管理マニュアルがある場合は、市が内容を確認のうえ、これに替えることができる。

(13) その他指定管理者が行わなければならない業務

指定管理者は、事故や災害の発生のように緊急な事項や、指定管理者と金融機関の取引停止、指定管理者の法人格の変更に関わる事項など、指定管理の継続に影響がある事項については、随時報告を行うものとする。

3 指定期間

令和5年4月1日から令和10年3月31日まで 5年間

この期間は、静岡市議会での議決により決定する。

4 管理の基準等

(1) 管理事務所（窓口）の設置

指定管理者は、管理事務所を指定管理者の負担により、原則として以下のとおり設置し、管理事務所には窓口を開設するものとする。ただし、指定管理者が必要があると認めるときは、市長の承認を得て管理事務所を変更することができる。

なお、管理事務所を設置する際は、市と協議のうえ、公共交通機関によるアクセスが容易など利用者の利便性を考慮した場所に設置するものとする。

ア 設置場所

(ア) 葵区駿河区 1か所以上

(イ) 清水区 1か所以上

イ 開設時間

午前8時30分から午後5時15分まで（土曜日、日曜日、国民の祝日及び年末年始（12月29日から1月3日までの日）を除く。）

なお、開設時間中は電話や来訪での相談など市民の対応に支障がないように必ず従業員が常駐するものとする。

(2) 夜間休日対応

指定管理者は、業務時間外における緊急事態（一般・緊急修繕への対応、入居者等からの緊急連絡、並びに突発的な事件・事故等）に対し、対応可能な体制を整備し、365日24時間体制で対応するものとする。

(3) 自然災害、事件事故対応

指定管理者は、自然災害、事件及び事故等の緊急事態が発生した場合、遅滞なく適切な措置（関係機関への通報を含める。）を講じたうえ、速やかに市に報告するものとする。

なお、静岡市災害対策本部が設置されたときは、市と協力し、緊急事態に対応するものとする。

(4) 入居者等に対する周知

指定管理者の行う業務内容及び管理事務所（窓口）について、入居者及び入居を希望する者に対する周知に努めるものとする。

(5) 遵守すべき事項

指定管理業務を実施するにあたっては、以下の法令を遵守し、施設の適正な管理運営に努めるものとする。また、労働関係法令を遵守し、労働時間や労働賃金、雇用の形態など、適正な管理運営を行うこと。

ア 地方自治法及び同施行令、施行規則

イ 公営住宅法及び同施行令、施行規則

ウ 住宅地区改良法及び同施行令、施行規則

エ 特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律及び同施行令、施行規則

- オ 静岡市営住宅条例及び同施行規則
- カ 静岡市改良住宅管理条例及び同施行規則
- キ 静岡市特定公共賃貸住宅条例及び同施行規則
- ク 静岡市営住宅及び改良住宅等に関して市が定める要綱、要領等
- ケ 労働関係法令
- コ その他関係法令

(6) 文書の管理及び保存

指定管理者は、指定管理業務の実施にあたり作成又は取得した文書等は、文書管理に関する規定等を定め、適正に管理及び保存するものとする。

(7) 個人情報の取扱い

本業務においては、入居者の家族構成や収入状況をはじめとした重要な個人情報を扱うことから、その取扱いについては、「個人情報の保護に関する取扱仕様書」に従って、十分注意をはらうものとする。

(8) 情報公開

指定管理者は、指定管理業務を行うにあたり作成又は取得した文書等で、指定管理者が管理しているものの公開は、別途情報公開規定等を定めるなど適正な情報公開に努めるものとする。

なお、収支状況報告書等の市に提出された文書については、指定管理者のノウハウ等であって、公にすることにより、当該申請団体の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれのあるものを除き、公開する場合がある。

(9) 施設管理におけるリスク分担

市と指定管理者のリスク分担は、別表「市と指定管理者のリスク分担表」のとおりとする。

ただし、表で定める事項で疑義がある場合又は当該分担表に定めのない事項については、市と指定管理者が協議の上、決定することとする。

(10) 災害時におけるリスク分担

ア 大規模災害以外の災害時のリスク分担、役割等

協定書締結の際に市と指定管理者とで協議し、確認した内容を事業計画書に記載すること。

イ 大規模災害時のリスク分担、役割等

本市における公の施設には地震・風水害等の大規模災害発生時において、避難所等として極めて重要な役割を担うことが想定されており、静岡市地域防災計画に位置付けられている。

当該施設は静岡市地域防災計画において津波避難ビルとして位置付けられているため、別途危機管理総室・総務局総務課が作成したひな形により「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結する必要がある。また、協定締結後は「指

定管理者災害対応の手引－指定管理者制度導入施設避難場所等災害対応マニュアルひな型－」を参考に大規模災害時等の協力体制についてマニュアル等を整備するよう努めること。

ウ 指定管理者は、災害時等の状況により、地域防災計画に定めのない事項について静岡市から協力を求められた場合は、それに協力するよう努める義務を負うものとする。

(11) 賠償責任と保険の加入

指定管理業務の実施にあたり、市の責任に帰すべき理由による事故により第三者に与えた損害については、施設の設置者である市が賠償責任を負うが、指定管理者が行う管理に起因する事故により第三者に与えた損害については、指定管理者が賠償責任を負う。

このいずれの理由にもよらない事故により第三者に与えた損害については、その賠償責任について、両者で協議することとする。

また、指定管理者に起因する火災等による施設の損壊についても、市は、指定管理者に対して損害賠償を請求することができる。

以上のことから、指定管理者は、想定される損害賠償請求に対応できるよう任意の賠償責任保険に加入すること。

(12) 備品

管理運営業務の遂行にあたり必要となる事務用備品については指定管理者が負担するものとする。

(13) 新型コロナウイルスその他新たな感染症への対応

施設の管理運営やイベント等の開催に当たっては、国、静岡県、静岡市から示された新型コロナウイルスその他新たな感染症に係る対応方針等に基づき、市と協議の上、必要な対策等を講じること。なお、全国的なイベント等については別途定める「全国的なイベント等の相談への施設管理者としての対応について」により対応すること。

5 管理体制（組織）

(1) 人員の配置等

ア 各管理事務所に、住宅の管理と福祉に関する知識と経験を有し、指定管理業務を円滑、安全に実施するため必要な人員を配置するものとする。

(ア) 指定管理業務における総括的な責任を持つ管理責任者（管理職に相当する職員）を1人指定すること。

(イ) 管理事務所内には、それぞれに運営責任者（管理職に相当する職員）を1人、常時配置すること。

(ウ) 業務内容に応じて必要となる有資格者を従業員として配置するものとする。

指定管理者は、各管理事務所に1人以上、管理的・監督的な地位にあり、防火

管理等の知識や資格（甲種防火管理者）を有する防火管理者を配置する。

（エ）配置する従業員の勤務形態は、労働基準法その他の労働関係法を遵守し、市営住宅等の管理運営及び管理事務所における市民サービスの確保に支障がないようにするものとする。

（オ）配置する従業員に対して、市営住宅等の管理運営に必要な知識、技術及び資格を習得させるとともに、資質の向上を図るため必要な研修を実施するものとする。

（2）非常時の体制

ア 危機管理マニュアルの作成

指定管理者は、火災や地震、事務事故等の非常時における危機管理体制を整備するため、市と協議のうえ、危機管理マニュアルを作成するものとする。

なお、指定管理者である法人が別途作成した危機管理マニュアルがある場合は、市が内容を確認のうえ、これに替えることができる。

イ 防火管理者の責務

防火管理者は、管理権原者（静岡市長）から選任され、次に掲げる事項を行う。

（ア）消防計画の作成、見直し及び変更に関すること。

（イ）避難施設に置かれた物等の除去に関すること。

（ウ）消火、通報及び避難訓練の実施に関すること。

（エ）消防用設備等の点検及び整備の実施に関すること。

（オ）不適切な工事に対する中断、器具の使用停止及び危険物の持ち込みの制限に関すること。

（カ）収容人員の適正な管理に関すること。

（キ）防火管理業務従事者に対する指示、監督に関すること。

（ク）その他防火管理者の業務を遂行するために必要なこと。

ウ 防火管理者の業務

防火管理者は、次に掲げる業務を実施し、かつ、当該内容について十分な知識を有すること。

（ア）消防計画の作成、見直し及び変更に関すること。

（イ）避難施設等の管理に関すること。

（ウ）消火、通報及び避難訓練の実施に関すること。

（エ）消防用設備等の点検及び整備の実施に関すること。

（オ）火器の使用等危険な行為の監督に関すること。

（カ）収容人員の適正な管理に関すること。

（キ）防火管理業務従事者に対する指示、監督に関すること。

（ク）その他防火管理者として行うべき業務に関すること。

（3）その他

ア 事業計画書への明示

従事予定者や採用計画とともに、どのような業務をどのような体制で実施するのか（管理体制組織図等）を事業計画書に明示すること。

6 指定管理経費

(1) 指定管理料の上限額

指定管理料の上限額は次のとおりであり、申請者はこの範囲内で提案すること。ただし、上限額は予算の議決により変更となる可能性がある。

378,677千円以内（消費税及び地方消費税を含む。）

(2) 積算経費

指定管理料の経費については、以下のとおりとする。

年度ごとの業務に差異がない場合は、指定期間中の指定管理料の額は初年度の額を基本とし、特別な理由がない限り変更や精算は行わない。

なお、人件費のうち市の給与表に準じた給料表を使用している分の上限額については人事院勧告後に調整を行うものとする。

ア 人件費

イ 業務管理費（健康診断費、互助会費、業務総合調整費、安全管理費等）

ウ 事業費（謝金、消耗品費、印刷製本費、使用料、手数料、通信運搬費等）

エ 一般管理費（退職金引当費、法定福利費等）

オ 施設費（消耗品費、印刷製本費、修繕費、通信運搬費、保険料、手数料、委託料、使用料等）

カ 管理雑費

キ 消費税相当額

(3) 指定管理者の収入

指定管理業務に係る収入については、以下のとおりとする。

ア 市からの指定管理料

(4) 支払方法

指定管理料は前金払とし、年12回の分割払とする。

(5) 指定管理業務を対象とした国庫補助金等の取扱い

指定管理業務の実施にあたり、指定管理者が受けることのできる国や地方公共団体、独立行政法人等の補助制度があるときは、これを積極的に活用すること。

ただし、指定管理業務を対象として国庫補助金等の交付を受けた場合は、同一の業務に対して指定管理料と国庫補助金等の両方が重複して収入されることになる場合がある。

したがって、国庫補助金等の申請を行う際は必ず事前に市に報告し、その取扱方法について協議を行うこと。

(6) その他

ア 指定管理業務に係る経費と、自主事業に係る経費など団体自体の経費の区別を明確にすること（管理口座を別にするなど）。

7 その他

(1) 事務引継

指定管理期間が終了し、指定管理者が交代する際は、次の指定管理者の候補者が円滑に指定管理業務を実施することができるよう、必ず引継を行わなければならない。その際には入居者等への周知も徹底すること。

初回の引継では、市が立ち会った上で引継の日程や方法、項目を決定するものとする。

なお、引継に係る経費は候補者が負担するが、市議会で指定管理者の指定議案が否決された場合には、それまでに負担した準備経費等は補償しない。

(2) 文書引継

指定管理者が指定管理業務を実施する上で作成した文書、収集した文書については、市に引き継ぐものとする。

なお、市は必要に応じて次期の指定管理者に当該文書を引き継ぐ。

(3) 目的外使用許可

電柱等の設備の設置許可については、指定管理者の業務範囲外であり、市が行政財産の目的外使用許可等を行う。

また、自動販売機の設置については、市が貸付により直接行うこととし、その貸付料は市の収入とする。

その他、指定管理者が目的外使用許可を得る必要がある場合は、別途市に申し出ること。

(4) 市主催事業等への協力

指定管理者は、市の施策や事業、防災訓練、災害時の対応等に協力すること。

(5) 監査への協力

市の監査委員による監査及び外部監査人による監査の対象となった場合には協力しなければならない。

また、監査委員等が市の事務を監査するために必要があると認める場合、市は帳簿書類その他の記録を指定管理者に提出させるとともに、監査会場への出席を求め、実地に調査することができる。

(6) 原状回復

指定期間の満了や指定取消があった場合には、市が認める場合を除いて、当該施設を速やかに原状に回復しなければならない。

(7) 法律改正等に伴う光熱水費の購入方法の見直しについて

電力の小売全面自由化に伴い、電力会社や料金メニューを自由に選択することが可

能となったことから、指定管理者は積極的に購入方法の見直しを行い、経費節減等に努めること。

ただし、購入方法を変更した日から1年間の電気料・ガス料金の実績と、前年の同期間における電気料・ガス料金の実績との間に10%以上の変動があった場合には、その10%を超える部分について精算を行うこととする。精算方法等については別途市と協議の上決定する。

なお、見直しにあたっては以下の点に留意すること。

ア 契約しようとする電力会社が、小売電気事業者として経済産業省の登録を受けていること。

イ 指定管理者と電力会社の間で、事故発生時等の緊急対応の体制が整備されていること。

ウ 電力会社との契約期間は指定期間内とすること。

(8) 評価等

ア 市は次のとおり指定管理業務についての評価を実施する。

(ア) モニタリング

指定期間中に、指定管理業務の実施状況等を直接把握するため、現地調査等を行う。

(イ) 年度評価

毎年度終了後に、履行状況、クレーム対応状況、満足度調査実施状況及び経理状況（収支状況）等について評価を行う。

(ウ) 総合評価（指定管理期間満了年度に実施）

指定管理期間が満了する年度に、指定期間中の指定管理業務について総合的に評価を行う。

イ 是正勧告

評価の結果、指定管理者の業務実施状況が一定の基準を満たしていないと判断した場合、是正勧告を行い、当該勧告対象となった事項に改善がみられない場合、市は指定管理者に対する支払の停止、支払額の減額又は指定管理者への指定の取消しなどの措置を行うことがある。

(9) その他

この仕様書に定めのない事項並びに指定管理者の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。

別紙1 個人情報の保護に関する取扱仕様書

1 個人情報保護の基本原則

乙は、この契約に基づく業務（以下「業務」という。）の実施に当たり個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人を識別できるものをいう。以下同じ。）についてその保護の重要性を認識し、個人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。

2 個人情報の漏えい等の禁止

乙は、業務に関して、知り得た個人情報を他人に漏らしてはならない。この業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

3 使用者への周知

乙は、その使用する者に対し、在職中及び退職後において、業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は契約の目的以外に利用してはならないこと等の個人情報の保護の徹底に関する事項を周知しなければならない。

4 適正な管理

乙は、業務に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん又は毀損の防止を図るため、管理責任者を選任し、個人情報の適切な管理を行わせる等個人情報の適正な管理について必要な措置を講じなければならない。

5 収集の制限

乙は、業務において個人情報を収集するときは、当該業務を実施するために必要な範囲内で、本人から直接収集しなければならない。

6 利用及び提供の制限

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務に係る個人情報を当該業務の目的以外に利用し、又は提供してはならない。この業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

7 複写及び複製の禁止

乙は、甲の指示又は承諾があるときを除き、業務の実施に当たり甲から提供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。

8 資料等の返還

乙は、業務の実施に当たり甲から提供され、又は乙が収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等を業務の終了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

9 再委託等における個人情報の取扱い

乙は、協定書第8条第1項ただし書の規定により甲の承認を受けて業務を再委託する場合は、再委託を受けた者との間で締結する契約書等に、この協定書の個人情報の保護

に関する規定を準用する旨を明記しなければならない。この場合において、乙は、当該契約書等の締結後、速やかにその写しを甲に提出するものとする。

10 事故発生時における報告

乙は、業務の実施において、この仕様書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、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。業務が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。

別表 市と指定管理者のリスク分担表

種 類	内 容	負 担	
		市	指定管理者
金利変動	金利変動に伴う経費の増		○
周辺地域 住民対応	地域との協調		○
	指定管理業務の内容に対する住民からの要望等		○
	上記以外の事項	○	
政治・行政的 理由による事 業変更	政治・行政的理由により、施設管理・運営業務の継続に支障が生じた場合、又は指定管理の内容変更を余儀なくされた場合の経費及びその後の当該事情による増加経費負担	協議により定める	
不可抗力	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、騒乱、暴動、その他の市または指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的または人為的な現象）に伴う施設、設備の復旧経費及び業務履行不能	協議により定める	
	新型コロナウイルスその他新たに発生した感染症等による管理運営の中断や対策等に要する経費	協議により定める	
	不可抗力による事故時の適切な処理		○
施設・設備・ 備品の損傷	指定管理者の故意または重大な過失によるもの		○
	施設・設備の設計・構造上の原因によるもの	○	
	上記以外の経年劣化、第三者の行為で相手方が特定できないもの等（原則1件50万円以下のもの）		○
	上記以外の経年劣化、第三者の行為で相手方が特定できないもの等（上記以外）	協議により定める	
書類の誤り	仕様書等、市が責任を持つ書類の誤りによるもの	○	
	指定管理者が作成した書類等の内容の誤りによるもの		○
第三者賠償	市の責任に帰すべき理由による事故により第三者に与えた損害	○	
	指定管理者が行う管理に起因する事故により第三者に与えた損害		○
	上記以外の理由（責任の所在が不明確な場合等）により第三者に与えた損害	協議により定める	
セキュリティ	管理上の不注意による情報漏洩、犯罪発生等		○
事業終了時の 費用	指定管理期間が終了した場合又は期間中途に業務を廃止した場合における事業者の撤収費用		○