

(別記4)

道営住宅等の管理に関する目標及び要求水準書

1 本業務実施上の基本的な考え方

道営住宅の設置目的に沿った施設の効用を最大限に発揮させ、住民サービスの適正な水準を確保するため、当該指定期間において指定管理者が管理業務を通じて住民に提供すべきサービスその他業務に係る「管理の目標及び水準」を次のとおり定める。

2 基礎的な業務に関する事項

本業務の遂行に当たり備える基礎的な事項は、次のとおりとする。

(1) 関係法令等の習得及び個人情報の保護

- ①業務に従事する職員は、業務開始前までに公営住宅法のほか関係法令等を習得すること。
- ②業務開始後においても、関係法令等の習熟度及び個人情報の取扱いに関する知識や意識を高めるため、職員に対する研修を年1回以上実施すること。
- ③業務開始後における関係法令等の改正のほか、管理上の各種取扱通知等にも的確に対応すること。
- ④業務上知り得た個人情報は、北海道個人情報保護条例(平成6年北海道条例第2号)等に基づき、適正に取り扱うこと。
- ⑤入居者等のプライバシーに十分配慮し、業務に当たること。
- ⑥上記を踏まえ、個人情報の管理及び取扱いに係るマニュアル等を作成すること。

(2) 公金の収納管理

- ①公金(家賃、駐車場使用料、敷金など)を適切に収納し管理するための体制を確保すること。
- ②家賃など使用料の確実な確保を図るため、収納員を配置すること。
- ③公金ごとに収納管理する預金口座を開設すること。
- ④公金を収納管理する預金口座は、ペイオフ対策として、決済用預金とすること。
- ⑤公金は、毎月15日及び月の末日を含む2回定期的に道へ振り込むこと。
- ⑥上記を踏まえ、公金収納に係る処理規程等を整備すること。

(3) 管理経費の執行

- ①管理経費を適切に執行管理するための体制を確保すること。
- ②管理経費は、他の会計から独立した預金口座で管理し、経理の区別を図ることにより、資金の適切な管理と経理内容の明確化を図ること。
- ③上記を踏まえ、管理経費に係る処理規程等を整備すること。

(4) 使用料の収納

- ①家賃の目標収納率
現年度の家賃の収納率を3月末で96.5%以上、5月末で99%以上確保すること。
- ②駐車場使用料の目標収納率
現年度の駐車場使用料の収納率を3月末で96.5%以上、5月末で99%以上確保すること。
- ③収納強化月間への協力
道が実施する収納強化の取組に協力すること。

3 利用者へのサービスに関する事項

利用者へのサービスを的確に行うための事項は、次のとおりとする。

(1) 業務実施の体制等

- ①指定管理者は、業務を遂行するために必要な職員を確保し、業務の処理に適した執行体制を確立すること。
- ②組織における指揮命令系統を明確にし、業務の処理過程におけるチェック機能が確保されていること。
- ③指定管理者の業務時間は、次のとおりとする。
ア 平日(土・日曜及び祝日を除く)は、8時45分から17時30分までとする。
イ ただし、緊急の修繕に関する業務は土・日曜及び祝日を含めた24時間の対応とする。
- ④ISO14001の取得、エコアクション21の登録又は独自に策定した環境マネジメントシステムの

導入を図ること。

- ⑤ ホームページを活用した各種申請書類のダウンロードや電子メール又はSNSによる問い合わせ対応など、ICT（情報通信技術）の活用に取り組むこと。

（２）緊急時の対応

夜間や休日等に発生する緊急的な修繕のほか不可抗力や事故等など、入居者の生活に重大な影響を及ぼす緊急的な事態に迅速かつ的確に対応するとともに、復旧あるいは安全対策のために必要な措置を速やかに講じるため、目標及び水準は次のとおりとする。

①初動対応の体制

- ア 夜間や休日など、就業時間以外における対応体制を確保すること。
- イ 発生事象を速やかに探知し、初動体制を確保すること。

②情報の伝達及び統制

- ア 連絡体制及び連絡網（所管振興局との連絡調整を含む）を整備すること。
- イ 指揮命令系統を明確化すること。
- ウ 入居者に対し、緊急時等における連絡（通報）先の周知を徹底すること。

③ 現地対応と改善措置

- ア 安全を最優先した迅速な初期活動（現地調査等）を実施すること。
- イ 危険等を回避するための的確な安全対策を講じること。
- ウ 緊急工事の発注に当たっては、適切な業者を選定すること。

④「道営住宅危機対応マニュアル」による体制確保及び対応

上記による対応のほか、道が別に定める「道営住宅危機対応マニュアル」に沿った迅速な体制確保及び対応を行うこと。

（３）公募業務

住宅困窮者に対する入居機会を適切に提供するとともに、空家期間の短縮による効率的な管理運営を図るため、目標及び水準は次のとおりとする。

①入居者の公募

- ア 募集は各年度において、原則年４回（おおむね四半期ごと）実施すること。
- イ 空家期間は、おおむね６ヶ月以内とし、圏域地区については当該圏域内の市町間における募集戸数の均衡に配慮すること。
- ウ 募集は、申込希望者数を勘案し、適切な時期に設定するとともに、一定の周知期間を確保すること。
- エ ２以上の方法により周知すること。
- オ 上記事項を考慮の上、毎年度業務開始前に公募計画を作成するとともに、道の承認を受け、年度開始後速やかに公募計画の周知を行うこと。

②入居の手続

- ア 申込みの受付を１日６時間以上で連続して３日間以上確保すること。
- イ 申込者の窓口での受付待ち時間を３０分以内とすること。
- ウ 公開抽選により入居者の選考を行うこと（道が別に指示する場合を除く。）。
- エ 抽選の日から連続して３日間以上の当落情報の提供を行うこと。
- オ 抽選結果の周知を開始した日から起算して２ヶ月以内の入居可能日を設定すること。

（４）入居管理業務

入退去など各種諸手続の容易性や修繕等への迅速な対応など、入居者の利便性を確保するとともに、発生する業務の適期適切な処理を図るため、目標及び水準は次のとおりとする。

①対応窓口の設置等

- ア 指定管理者は、入居者からの各種申請及び届出並びに問い合わせ等に迅速に対応する常設窓口を開設すること。
- イ 各種申請書類等を常備し、配布や受理が常に行えるようにすること。
- ウ 常時修繕等の受付を行えるようにすること。

〔注〕札幌圏のみ使用する。

- エ 札幌市内にある管理事務所３カ所（光星第２、真駒内Ａ、厚別光陽）のうち２カ所以上及び江別市の大麻中町、北広島市の輝美町にある管理事務所については最低週２回、１日４時間以上人員を配置することとし、次の業務について使用すること。

- ・各種申請書及び届出書の配布、受付、審査
- ・退去検査
- ・修繕等対応業務
- ・苦情処理業務

②収入申告書の回収

入居者に提出が義務付けられている収入申告書の回収率を10月末日で98%以上確保すること。

ただし、公営住宅法施行規則第8条に該当する者を除く。

③管理情報の処理

ア 道の道営住宅管理システムにより情報処理を行うこと。

イ 関係法令等に示す各法令等に定められた時期又は期間内に処理を行うこと。

ウ 関係法令等に示す各法令等に定めのないものは、当該月内に処理を行うこと。

④書類等の進達及び交付

ア 入居者から各種申請書や届出等の提出があったときは、内容を確認の上、受理した日から概ね7日以内に（総合）振興局に進達すること。

イ （総合）振興局からの通知や許可書等の送付があったときは、速やかに入居者に交付すること。

⑤入居者に対する制度の周知

入居者の生活に直接関わる各種制度については、特に高齢者に対してわかりやすい文書の作成に努めること。

(5) 施設管理業務

入居者の生活に支障を及ぼすことがないように、修繕等により施設管理を的確に行うとともに、管理経費の適切かつ効率的な執行を確保するため、施設管理業務における目標及び水準は次のとおりとする。

①修繕等の実施方針

ア 指定管理者は、自らの巡回により、常に本施設の状態の把握に努め、必要に応じて修繕・改善を行い、正常な状態を維持すること。

イ 巡回により破損等の箇所を把握するほか、次による場合は、緊急性を勘案し、速やかに修繕すること。

・入居者からの修繕の申込みによる。

・道からの指示による。

・保守点検の結果による。

・別記5の「指定管理者が行う業務に関する基本事項」第12の3に規定する各点検結果による。

ウ 指定管理者は、点検等の結果、緊急性が低い場合であっても破損等の拡大を防止するため、適宜、修繕等を行い、長寿命化を図ること。

エ 工事の実施は、入居者の生活への影響を最小限に止めるよう、工程や施工方法に配慮すること。

オ 工事の実施にあたっては、事前に工事時期、工程等の工事概要を入居者及び自治会に周知すること。

カ 工事の実施に伴い入居者の生活に支障を来す場合は、その内容について入居者及び自治会に対し事前に説明するとともに、可能な限り入居者等の意向に配慮するよう努めること。

②法定更新の実施

ア 指定管理者は、道の承認を得た年度スケジュールに基づき、法定更新を行うこと。

イ 機器（設備）の更新は、仕様、品質、規格、性能等が所定の基準に合致していること。

③経常修繕の実施

ア 指定管理者は、入居者からの修繕申込みに迅速かつ的確に対応する体制を確保すること。

イ 入居者から修繕の申込みがあった場合は、速やかに現地調査を行い、修繕の適否を判断すること。当該判断は即日対応を原則とする。

ウ 入居者が負担する修繕等については、その旨を入居者に説明し、必要な指示を行うこと。

エ 指定管理者が修繕を行う場合は、破損の状況や入居者の生活への影響等を勘案した上で、修繕の時期を決定し入居者に通知すること。

オ 指定管理者が行った点検等により施設の破損等を発見した場合は、速やかに原因等の調査や状態の診断を実施し、適切な措置を講ずること。

カ 本施設の劣化した部分や部材又は低下した性能や機能を、原状あるいは事実上支障のない状態まで回復させること。

④退去修繕の実施

ア 入居者から退去の申出があった場合は、退去予定者と日程を調整の上、入居者立会のもと当該住宅を検査し修繕の範囲を決定すること。

イ 入居者が負担する修繕等があった場合は、修繕すべき箇所及び範囲等について具体的な指示を行い、修繕が完了次第、速やかに確認を行うこと。

ウ 指定管理者が修繕を行う場合は、次回の募集時期等を考慮し、入居者の退去後速やかに実施すること。

エ 原状回復レベルを基本とすること。

⑤保守点検の実施

ア 指定管理者は、道営住宅等について、常に正常な状態で機能するよう保守点検を行うこと。

イ エレベーター、消防設備など道営住宅の附帯設備等の保守点検について、法令等に定められた資格者を有する専門業者に委託することができる。

ウ 指定管理者は、道営住宅等を正常な状態で使用するため、入居者に対し、適宜指導・注意喚起を行うこと。

⑥法定点検等

ア 指定管理者は、日常点検や春期重点点検の実施により、本施設の機能及び劣化状態を調査するとともに、損傷や腐食などがあった場合は必要な措置を検討すること。

イ 指定管理者は、遊具の点検の結果、異常を発見した場合は直ちに使用を中止し、撤去を行う場合にあっては、自治会等に対して説明を行うこと。

⑦維持管理

ア 指定管理者は、道営住宅等について、常に安全かつ良好な住環境を維持するよう努めるほか、空家の環境保全や防犯対策を適切に行うこと。

イ 指定管理者は、道営住宅等について、安全かつ良好な住環境を維持するため、入居者等に対する指導・注意喚起を行うこと。また、道営住宅等に危険箇所があることが判明したとき、若しくは、風雪・降雨等による災害の発生の恐れがあるときは、事故防止のため必要な措置を講じること。

⑧不可抗力や事故等への対応

ア 指定管理者は、不可抗力や事故等が発生した場合、速やかに二次災害等の防止のため立ち入り禁止などの応急措置を講じるとともに、道に事故等の概要について報告すること。

イ 指定管理者は、当該事故等の原因及び損害の状況（箇所、仕様や数量など修繕範囲）を調査し、道に報告すること。

ウ 指定管理者は、事故等の原因の全部又は一部に入居者等の責めに帰すべき事由があるときは、修繕の負担を入居者等と協議を行い決定すること。

エ 指定管理者は、入居者の死亡等により住宅に残置された家財等に関して、道が指示する残置物の処理に協力すること。

⑨修繕業務等の外注

ア 契約事務

・指定管理者は、修繕業務等を外注する場合における業者選定や契約方法については、公平性、透明性を確保すること。

・業者選定にあたっては、可能な限り建設業法のほか関係法令で定める許可業者等を選定することとし、併せて地元企業への受注機会の確保に努めること。

イ 履行の確認

・修繕業務等を外注する場合は、監督、検査体制を確保すること。

・工事期間中は、監督員を指定して施工状況を監督すること。

・工事が完了した場合は、検査員を指定して検査を行うこと。

⑩資格者等の配置

ア 指定管理者は次の資格者を配置すること。

・Ⅰ級建築士（ただし、当該資格者の専任・兼任の別を問わない。）

イ 防火管理者を配置すること。

(6) 業務実施の確実性と安定した経営能力

指定管理業務の実施に支障がないよう、財務状況に留意し、安定的な経営に努めること。

4 入居者満足度に関する事項

入居者満足度の向上に係る達成目標は次のとおりとする。

- ・指定管理業務に関する利用者満足度調査で、満足・やや満足と回答した入居者の割合を50%以上とすること。

5 指定管理者の対応に関する事項

目標及び水準は次のとおりとする。

(1) 道への対応

- ①道からの指示については、迅速かつ的確に対応すること。

(2) 入居者や自治会への対応

- ①入居者や自治会からの要望については、誠実に対応すること。
- ②入居者や自治会からの苦情については、迅速かつ的確に対応すること。

6 入居者への支援

目標及び水準は次のとおりとする。

- (1) 高齢者世帯の孤立死を防止するため、戸別訪問や安否確認などの支援を実施すること。
- (2) 子育て世帯が安心して子育てをすることができるよう、市町村等で実施している子育て支援の情報等を提供すること。
- (3) 自治会等の円滑な運営確保や入居者の安全確保対策のため、相談対応や災害発生時に備えた防災情報の提供などの支援を実施すること。