

住宅地区改良法の規定に基づく
県営住宅管理運営業務要求水準書

令和7年7月
徳島県県土整備部住宅課

目 次

1	住宅地区改良法の規定に基づく県営住宅の概要	1
2	管理の基準	1
3	指定管理者の窓口開設時間	1
4	管理運営体制	1
5	業務の委託の制限	2
6	法令等の遵守	2
7	モニタリングの実施	2
8	情報管理	3
9	規定の制定	3
10	危機管理対応	3
11	指定管理料及び経理等について	3
12	原状回復義務	4
13	業務の内容	4
14	徳島県と指定管理者の役割分担	8
15	業務不履行時の手続き	10
16	協議	10

住宅地区改良法の規定に基づく県営住宅の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この「管理運営業務要求水準書」の定めるところによる。

1 住宅地区改良法の規定に基づく県営住宅の概要

(1) 目的

徳島県では、住宅地区改良法（昭和35年法律第84号）の規定に基づく県営住宅を、不良住宅が密集する地区の環境の整備改善を図り、健康で文化的な生活を営むに足る住宅の集団的建設を促進し、もって公共の福祉に寄与することを目的として設置した。

(2) 施設概要

ア 名称 大麻団地県営住宅

イ 所在地 鳴門市大麻町檜字尾山6番2

ウ 主要施設 県営住宅 RC造4階 4棟 104戸（昭和41年～42年建設）

※ 施設の詳細については、別紙資料⑤参照

2 管理の基準

- (1) 関係法令及び条例等の規定を遵守すること。
- (2) 住宅地区改良法の規定に基づく県営住宅が、県民の居住水準の向上及び生活の安定を図り、もって良好な地域形成に資することを目的として設置されたことを踏まえ、この趣旨に沿った管理運営を行うとともに、利用者のサービスの向上及び利用促進に努めること。
- (3) 住宅地区改良法の規定に基づく県営住宅の設置目的を踏まえた利用の促進及び住宅使用料の収納業務の実施により、入居率の向上、収納率の向上、滞納防止に努めること。
- (4) 効率的な管理運営を行い、管理運営経費の節減に努めること。
- (5) 利用者の意見を管理運営に反映させるとともに、利用者の平等かつ公平な利用を確保すること。
- (6) 施設の性能及び機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう施設の保守管理を行うこと。
- (7) 個人情報の保護を徹底すること。
- (8) 環境に配慮した管理運営を行うこと。
- (9) 近隣住民や関係機関との良好な関係を維持すること。

3 指定管理者の窓口開設時間

休日（「徳島県の休日を定める条例（平成元年徳島県条例第3号）」に規定する休日をいう。）を除く日の午前8時30分から午後5時まで窓口を開設すること。

窓口開設時間以外の時間についても、入居者等からの緊急の問い合わせや修繕の要望等に対応できる連絡体制をとること。

4 管理運営体制

管理運営業務を適正に実施するために、職員を配置すること。

- (1) 総括責任者を配置すること。

- (2) 住宅地区改良法の規定に基づく県営住宅を管理運営するのに必要な者（防火管理者）を配置すること。
- (3) 各種業務の責任体制を確立すること。
- (4) 職員に対し研修を実施し、管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。

5 業務の委託の制限

指定管理者が業務の全部を一括して、又は業務の主たる部分を第三者に委託又は請け負わせることを禁ずる。ただし、指定管理者が徳島県の承諾を得た場合は、業務の一部を第三者に委託又は請け負わせることができる。

6 法令等の遵守

指定管理者は、業務の遂行に関連する法令等を遵守しなければならない。
事業の遂行にあたり、遵守すべき法令等は以下のとおり。

- ① 地方自治法
- ② 住宅地区改良法
- ③ 個人情報の保護に関する法律
- ④ 労働基準法はじめ労働関係法令
- ⑤ 徳島県公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例
- ⑥ 徳島県公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則
- ⑦ 徳島県営住宅の設置及び管理に関する条例
- ⑧ 徳島県営住宅管理規則
- ⑨ 個人情報の保護に関する法律施行条例
- ⑩ 消防法、水道法、建築基準法、浄化槽法、その他施設又は設備の維持管理又は保守点検に関する法令
- ⑪ その他関連法令

7 モニタリングの実施

徳島県は、指定管理者が行う業務の実施状況を把握し、良好な管理運営状況を確保するために、モニタリングを実施する。

また、指定管理者は施設の効果的かつ効率的な管理運営及びサービス向上の観点から、3か月に1度セルフモニタリングを実施すること。

様式等詳細については協定書において定める。

(1) 事業報告書等

ア 指定管理者は、四半期終了後15日以内に、報告書等を徳島県に提出すること。

イ 指定管理者は、各年度の終了後1か月以内に、本件施設の管理運営業務の実施状況や利用状況等を正確に記載した事業報告書及び本件施設の収支決算報告書を作成し、徳島県に提出すること。

(2) セルフモニタリング

指定管理者は、四半期終了後15日以内に、セルフモニタリングの報告書を徳島県に提出すること。

(3) 実地調査

徳島県は、施設の適正な管理運営を期すため、指定管理者に対し、必要に応じて業務日誌の点検並びに管理の状況、施設、設備及び各種帳簿等の実地調査を行う。

(4) 県による入居者等への意見聴取

徳島県は、必要に応じて、入居者等からアンケート等により意見を聴取する場合がある。その結果について、指定管理者は誠実な対応を行うこと。

8 情報管理

(1) 業務の実施を通じて知り得た情報

指定管理者、若しくは本業務の全部又は一部に従事する職員は、本業務の実施によって知り得た秘密及び徳島県の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。

また、指定管理者の指定期間が満了し、又は指定が取り消され、若しくは従事者の職務を退いた後においても同様とする。

(2) 個人情報

指定管理者は、指定管理業務を実施するに当たって個人情報（特定個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。）第2条第9項に規定する特定個人情報をいう。以下同じ。）を含む。以下同じ。）を取り扱う場合は、その取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理に努め、個人情報の保護を図るため必要な措置を講ずること。

なお、個人情報の漏えい等の行為には、罰則が適用される場合がある。

必要な措置の詳細については、協定書において定めることとする。

9 規程の制定

指定管理者は、管理業務の処理について規程を定めることができるとともに、申請に対する処分を行おうとする場合は、徳島県行政手続条例に準じ、審査基準等の規程を定めなければならない。これらの規程を制定し、又は改廃するときは、徳島県の承認を受けなければならない。

10 危機管理対応

(1) 指定管理者は、自然災害、人為災害、事故、感染症拡大等のあらゆる非常事態に備え、あらかじめ対応マニュアルを作成し徳島県に報告するとともに、職員を指導すること。

(2) 指定管理者は、次の各号に該当する場合は、速やかに徳島県に報告するとともに、その指示に従わなければならない。

ア 災害その他の事故等により、負傷者等が発生したとき。

イ 災害その他の事故等により、施設に被害が生じたとき。

ウ 施設の利用を中止する必要が生じたとき。

エ その他業務実施上、不測の事態が生じたとき。

11 指定管理料及び経理等について

(1) 指定管理料の額

指定管理料の額は、事業計画書（様式10-6）における固定費、維持管理費を合計した額に消費税及び地方消費税を乗せた額とする。

(2) 指定管理料の支払い

各年度ごとに徳島県と指定管理者が締結する年度協定に従い、指定管理者の請求に基づき、徳島県が支払う。

(3) 帳簿及び会計証拠書類

指定管理者は、経理規程を策定のうえ、帳簿及び会計証拠書類を備え、適正に会計を処理するとともに帳簿及び会計証拠書類は5年間保管すること。

(4) 指定管理業務に係る支出について

指定管理者は、徳島県の承諾を得た業務委託や施設の修繕等の実施について、原則として入札や相見積もりを行うなど競争に付すものとし、1者随意契約を行う際は、業者選定理由を明確にすること。

12 原状回復義務

(1) 指定期間の満了等による場合

指定管理者は、施設又は設備の変更をしようとするときは、あらかじめ徳島県と協議すること。

また、当該指定管理者の指定の期間が満了したとき、又は指定を取り消されたときは、徳島県の指示するところにより、施設又は設備を原状に回復しなければならない。

(2) 毀損滅失した場合

指定管理者は、施設及び設備を毀損滅失したときは、徳島県の指示するところにより、施設又は設備を原状に回復し、又は損害を賠償しなければならない。

13 業務の内容

指定管理者が行う業務の内容は(1)～(4)のとおりとし、条例、規則、要領、マニュアル、方針、基準及びその他県が定めた指導要領等を遵守しなければならない。

- ① 徳島県生活環境保全条例
- ② 徳島県生活環境保全条例施行規則
- ③ 徳島県営住宅駐車場管理要綱
- ④ 徳島県営住宅集会室使用管理要領
- ⑤ 徳島県放置自動車事務処理要領
- ⑥ 徳島県営住宅等家賃滞納整理事務処理要綱
- ⑦ 徳島県営住宅無断退去者に対する措置要領
- ⑧ 県営住宅遊具管理マニュアル
- ⑨ 徳島県営住宅入居申込に係るDV被害者取扱方針
- ⑩ 県営住宅家賃減免及び徴収猶予基準
- ⑪ 徳島県営住宅管理事務における特定個人情報等の適正な取扱いに関する実施手順
- ⑫ 徳島県営住宅管理事務における番号法に基づく本人確認について
- ⑬ その他県が定めた条例、規則、要領、マニュアル、方針、基準及び指導要領

(1) 利用者の入居・退去等に関する業務

ア 入居者の募集及び入居に係る業務

(ア) 県営住宅募集計画書(様式11)を策定し徳島県と協議すること。

なお、入居者の募集は、年4回(5月、8月、11月、2月)実施する予定である。この募集において、毎年度2戸程度の募集を行うことを想定している。

(イ) 徳島県の募集計画決定に基づき、募集案内書及び入居申込書を作成し、配布すること。また、電話、窓口等において申込希望者からの入居者資格等の問合せに対応をすること。

(ウ) 入居申込書を受け、資格審査の後、公開による抽選を行うこと。

(エ) 抽選の結果、当選者名簿及び補欠者名簿を作成し、当選者に対し入居手続きに関する書類を添えて通知すること。

(オ) 入居予定者から入居手続きに関する書類の提出があったときは、内容を審査の上、入居予定者実態調査票(様式12)、入居予定者一覧表(様式13)を作成、添付の上、徳島県へ提出すること。

(カ) 徳島県から入居許可書の送付があったときは、入居決定者に通知し、入居説明を行うこと。

(キ) 鍵は、敷金が納付されたことを確認した後、手渡すこと。

(ク) 入居者名簿を作成し、管理人及び自治会長に送付すること。

(ケ) 広報等を行うこと。

イ 退去に係る業務

(ア) 退去の申し出があったときは、退去手続について指示及び指導を行い、退去検査を行うこと。
なお、退去件数は年間1～5件程度を想定している。

- 1 荷物撤去状況を確認する。
- 2 破損・汚損箇所を確認する。
- 3 退去者が負担する修繕を指示する。

(イ) 退去者が負担すべき修繕の範囲を確認し、必要に応じ退去者に修繕業者への発注等を指示すること。また、その修繕が完了しているか検査等を行うこと。

(ウ) 鍵は退去日に受領し、これを保管すること。

(エ) 退去者一覧表(様式14)に明渡届を添えて、徳島県へ提出すること。

(オ) 敷金返還に係る調書を徳島県へ提出すること。

(カ) 家賃等の日割計算の額及び納入状況を確認すること。

ウ 各種承認及び届出に係る業務

(ア) 次に掲げる申請書等の提出があったときは、内容を審査し、徳島県へ提出すること。

なお、当該申請書等の提出は、年間5～10件程度を想定している。

- 1 入居の承継、同居、住宅変更、用途変更及び模様替え等の申請書
- 2 家賃の減額及び一部免除等の申請書
- 3 自動車保管場所使用承諾申請書及び県営住宅駐車場使用許可申請書
- 4 保証人変更届

(イ) 次に掲げる証明願又は届出書の提出があったときは、内容を審査し、適切な措置を講ずること。また、適宜報告書を徳島県に提出すること。

なお、当該届出書等の提出は、年間10～20件程度を想定している。

- 1 家賃等の証明願
- 2 同居者異動、改姓及び長期不使用届書

(ウ) 徳島県から上記(ア)に係る通知書の送付があったときは、申請者等に通知すること。

エ 収入認定に係る業務

- 1 入居者に収入申告書を配布し、記入されたものを回収すること。
- 2 収入申告書が提出されたときは、その内容を添付書類で確認すること。
- 3 徳島県から入居者あての収入・家賃決定通知書の送付があったときは、入居者に通知すること。
- 4 対象者から意見申出書の提出があったときは、その内容を審査し、徳島県へ提出すること。
- 5 徳島県から家賃等を変更する場合に発行する入居者あての更正決定通知書の送付があったときは、該当者に送付すること。

オ 住宅管理人に係る業務

住宅管理人の推薦及び指導を行うこと。

カ 自治会に係る業務

自治会との連絡調整を行うこと。

(2) 住宅使用料の収納に関する業務

ア 家賃に係る業務

徳島県から家賃の納付を求める納入通知書の送付があったときは、入居者に配布すること。また、徳島県が指定する期日までに納付するよう指導すること。

イ 敷金に係る業務

入居決定者、退去者に対して、「(1) 利用者の入居・退去等に関する業務」に準じ、敷金に係る業務を行うこと。

ウ 滞納整理及び過誤納整理に係る業務

- (ア) 滞納が発生したら、滞納状況の確認や効果的な対応の検討を行い、滞納者に対し納入指導を行うこと。その際、必要に応じて徳島県と協議すること。
- (イ) 指導内容を公営住宅管理システムに入力し、記録すること。
- (ウ) 過誤納者については、過誤納内訳書(様式15)を作成し、徳島県へ提出すること。

(3) 施設の維持管理に関する業務

ア 防火管理業務

防火管理者の資格を有する者を配置し、消防法第8条に基づく防火管理者の業務を行う。

イ 設備運転管理等業務

施設の性能及び機能を維持し、利用者へのサービスが円滑に提供され、施設の利用者が安全かつ快適に利用できるよう、住宅地区改良法の規定に基づく県営住宅内の電気設備、機械設備及び防災設備等について、適切な設備維持管理計画のもとに運転・監視、点検(日常、定期)、保守、修繕、部分の更新等を実施すること。

ウ 植栽管理業務

施設の良い環境を維持するため、敷地内の植栽を適切に管理すること。

エ 修繕業務

施設の機能及び性能を維持するため、入居者からの要望等に対応する一般修繕、退去等により空家となった住宅の修繕、計画的に実施する畳の交換等の計画修繕を実施すること。また、必要に応じ現場で修繕状況を確認すること。

(ア) 一般修繕については、入居者や管理人等からの要望があったときは、修繕受付簿（様式16）に整理し、調査確認を行い、団地別修繕簿（様式17）により実施すること。

(イ) 空家修繕については、空家修繕簿（様式18）に整理し、実施すること。

(ウ) 計画修繕については、指定管理期間中に予定はしていないが、現場の状況等から実施の必要があると考えるものは、計画修繕実施計画書（様式19）により徳島県と協議すること。

(エ) 四半期毎に、修繕実施状況報告書（様式20）を徳島県へ提出すること。

(オ) 翌年度の修繕計画予算見積書を作成し、10月末までに徳島県に提出すること。

(カ) 請負業者の指名、設計図書の作成、審査、契約及び工事の検査等の方針、手続きについては、徳島県の承認を得ること。

(キ) 修繕内容や範囲について疑義があった場合は、徳島県と協議すること。

オ 住宅巡回業務

(ア) 良好な居住環境の維持のため、迷惑駐車をしている車両がないか等、パトロールを実施し、団地パトロール実施記録簿（様式21）を整備すること。

(イ) 徳島県から依頼のあった文書の配布・掲示を行うこと。

(4) その他管理運営に関し必要な業務

ア 災害、事故等の状況調査及び報告業務

火災、天災、事故等の発生等により被害が生じたときは、速やかに状況を調査し、応急措置を行い、徳島県へ報告し、その指示を仰ぐこと。また、共済金又は保険金の請求資料を作成し、徳島県に送付すること。

イ 電算システムの入力、運用

各事務に係る電算システムの入力、運用を行うこと。

ウ 要望・苦情・相談処理業務

入居者等が円滑に施設を利用できるよう、入居者からの要望・苦情・相談処理業務を行うこと。また、その内容を記録し、徳島県に報告すること。ただし、対応に検討を要する内容のものについては、徳島県と協議すること。

エ 不正入居等対応業務

不正入居、無断退去等の防止のため、必要な措置を講ずること。また、不正入居等が発生した場合は、指導を行うなど適切に対応すること。

オ 緊急連絡・処理体制の整備業務

突発的に発生する修繕工事等に対応するため、休日・夜間の連絡・処理体制を整備し、処理を行うこと。

カ その他業務

その他、管理運営業務に関し、必要な業務については、徳島県が指導等を行うこととする。

14 徳島県と指定管理者の役割分担

項 目	徳 島 県 の 業 務	指 定 管 理 者 の 業 務
1 入居者の募集及び入居に係る業務	1 募集内容の決定 2 入居許可 3 優先入居順位の決定（保健福祉部）	1 募集計画の策定 2 広報 3 募集案内書、入居申込書の作成配布 4 入居申込書の受付審査 5 抽選会の開催 6 当選者名簿、補欠者名簿の作成 7 当選者への入居手続書類の提出通知 8 入居手続書類の受領、審査 9 入居決定通知の送付 10 入居説明、鍵の交付 11 入居者名簿の作成 12 管理人への入居者名簿の送付
2 退去に係る業務	1 明渡届の受理	1 明渡届の受領 2 住居の検査、修繕の内容の確認と退去者負担額の確認及び修繕の指示・完了確認 3 鍵の受領 4 無断退去の調査、指導
3 各種承認及び届出に係る業務	1 入居の承継、同居、模様替、保証人変更届の承認 2 家賃減免の決定 3 自動車保管場所使用承諾申請書及び県営住宅駐車場使用許可申請書の承認	1 入居の承継、同居、模様替承認申請、保証人変更届の受理審査 2 家賃減免申請書の受理審査 3 自動車保管場所使用承諾申請書及び県営住宅駐車場使用許可申請書の受理審査 4 同居者異動、改姓、一時使用中止届の受理 5 家賃証明書の発行 6 各種承認書等の配布
4 収入認定に係る業務	1 収入申告書の受理、審査 2 収入調査に伴う課税台帳照合に関する市町村への依頼 3 収入の認定 4 収入超過者の決定及び更正の決定	1 収入申告書の配布、受領 2 収入申告対象者名簿の作成 3 市町村課税台帳による照合 4 未申告者に係る調書の作成 5 収入超過決定者通知書の作成配布 6 上記に対する意見申出書の受領、審査
5 家賃等に係る業務	1 家賃決定、調定・納入通知書の発行	1 家賃決定・変更・減免通知書の配布 2 納入通知書の配布 3 収入済報告書の整理集計 4 歳入整理簿、補助簿の作成整理

6 敷金に係る業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 敷金調定、納入通知書の発行 2 退去に伴う敷金の還付 	<ol style="list-style-type: none"> 1 納入通知書の配布 2 収入済報告書の整理集計 3 歳入整理簿、補助簿の作成整理
7 滞納整理及び過誤納整理に係る業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 滞納者名簿の作成に関する指導 2 訴訟に関する業務 3 明渡請求決議 4 過誤納家賃の決定と還付 	<ol style="list-style-type: none"> 1 滞納者名簿の作成 2 催告書の作成送付 3 催告整理 4 各戸訪問等による納入指導 5 過誤納内訳書の作成
8 住宅管理人に係る業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 管理人に係る業務に関する指導 	<ol style="list-style-type: none"> 1 住宅管理人の推薦及び指導
9 自治会に係る業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 自治会に係る業務に関する指導 	<ol style="list-style-type: none"> 1 自治会との連絡調整
10 修繕業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 一般修繕に関する指導 2 空家修繕に関する指導 3 計画修繕に関する指導 	<ol style="list-style-type: none"> 1 一般修繕要望の受理、調査、実施 2 修繕負担区分の決定 3 空家修繕の調査、実施 4 計画修繕要望の受理、調査、実施 5 計画修繕の実実施計画案の作成 6 入札、発注、監督、検査、代金支払、台帳整理 7 自治会等への説明 8 受水槽、浄化槽等の定期点検
11 住宅巡回業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 住宅巡回業務に関する指導 	<ol style="list-style-type: none"> 1 住宅巡回 2 文書配布、掲示
12 災害、事故等の状況調査及び報告業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 災害、事故等の報告書の作成 2 復旧計画の策定 	<ol style="list-style-type: none"> 1 被災・損傷箇所の調査・報告、被害額の見積 2 復旧計画等の調整 3 応急措置、原型復旧の実施 4 共済金請求資料の作成
13 要望・苦情・相談処理業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 要望・苦情・相談処理業務に関する指導 	<ol style="list-style-type: none"> 1 要望・苦情・相談処理
14 不正入居等対応業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 不正入居者への明渡し請求 2 訴訟に係る業務 	<ol style="list-style-type: none"> 1 不正入居、無断退去等防止のための必要な措置の実施 2 不正入居等への指導等適切な対応
15 緊急連絡・処理体制の整備業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 緊急連絡・処理体制の整備業務に関する指導 	<ol style="list-style-type: none"> 1 緊急連絡・処理体制の整備
16 その他業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 電算入力・運用に関する指導 	<ol style="list-style-type: none"> 1 県から送付のあった文書の配布等

	3 その他必要な業務の指導	2 上記各事務に係る電算システムの入力、運用 3 その他必要な業務
--	---------------	--------------------------------------

※初年度は特例として徳島県と協議の上変更する場合がある。

※ただし、上記に定める事項で疑義がある場合又は上記の定めのないリスクが生じた場合は、徳島県と指定管理者が協議の上、リスク分担を決定するものとする。

15 業務不履行時の手続き

指定管理者が管理運営サービス水準を満たしていないと徳島県が判断したときは、以下の措置をとる。

- (1) 徳島県は指定管理者に対し、改善措置を勧告し、指定管理者は改善計画書を提出する。
- (2) 徳島県と指定管理者から構成される関係者協議会で改善計画書の妥当性を検討する。
- (3) 徳島県はモニタリングにより改善計画書に従った業務の改善が認められているか判断する。
- (4) 徳島県は、改善が認められないと判断した場合、違約金相当額を指定管理料から減額する。
違約金の設定については、別添資料②「住宅地区改良法の規定に基づく県営住宅管理運営に関する基本協定書」の別紙3「業務不履行時の手続き」を参照すること。
- (5) 徳島県は(1)から(4)を経ても、なお、業務の改善が認められないと判断した場合、又は、同一の対象業務において連続して2回の違約金徴収措置を経た後、さらに違約金を徴収すべき事由が発生した場合、指定管理者の指定を取り消し、又は、管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

16 協議

この要求水準書に定めるもののほか、指定管理者が行う業務の内容及びその処理について疑義が生じたときは、徳島県と協議し、決定する。

以 上