

# 山形県県営住宅等の管理業務仕様書

令和4年8月  
山形県県土整備部

# I 基本的事項

## 1 基本コンセプト

### (1) 設置目的

健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これ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することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与します。

すまい情報センターについては、県民に対して住宅に関する適切な情報を提供します。

### (2) 管理運営方針

県民が広く利用する公の施設としての性格を十分理解し、関係法令の設置目的及び趣旨を尊重して適切な施設管理・入居者管理・情報提供を目指します。

## 2 施設の運営に関する基準

### (1) 基本的事項

- ① 県民の居住安定と社会福祉の増進
- ② 業務特性に配慮した適正で確実な業務の実施
- ③ 入居者、相談者に対する適切な対応とサービス向上への努力
- ④ 効果的で効率的な業務実施に対する創意、工夫
- ⑤ 個人情報保護に対する万全な組織・体制の保持
- ⑥ 管理・サービス水準の維持による公平性の確保
- ⑦ 健全な経営及び安心できる運営体制の確保

### (2) 管理拠点及び施設使用料

管理拠点は県下4箇所とし、山形市に本所を、最上、置賜、庄内各地区に支所を設置する。

本所は山形県すまい情報センター内に設置し、支所は各総合支庁舎内の指定の場所に設置する。

本所及び支所の施設使用料は無償とするが、光熱水費及び通信費等は実費負担とする。

本支所名	所在地	管轄区域	管理戸数
本所	山形県山形市城南一丁目1番1号 霞城セントラル22階	山形市、上山市、天童市、山辺町、中山町、寒河江市、大江町、河北町、村山市、東根市、尾花沢市、大石田町	1,639戸
最上支所	山形県新庄市金沢字大道上2034 山形県最上総合支庁舎内	新庄市	136戸
置賜支所	山形県米沢市金池7-1-50 山形県置賜総合支庁舎内	米沢市、南陽市、長井市、高島町、川西町、小国町、白鷹町、飯豊町	780戸
庄内支所	山形県東田川郡三川町大字横山字袖東19-1 山形県庄内総合支庁舎内	鶴岡市、酒田市、庄内町、遊佐町	720戸

### (3) 施設の開所日と開所時間

管理拠点	開所日	開所時間
本所	火～日曜日 (年末年始を除く。)	10:00～18:00
最上支所	月～金曜日 (祝祭日・休日及び 年末年始を除く。)	10:00～17:00
置賜支所		
庄内支所		

なお、上表の時間以外や休日に業務を行うことを妨げるものではない。

また、開所時間以外の時間についても、入居者からの緊急修繕等に随時対応できる連絡体制を整備すること。

支所の開所時間外の時間においては、本所において電話対応を行うこと。

## 3 人員体制

管理運営業務を円滑に遂行するため次のとおり人員を配置し、研修を行うこと。

### (1) 指定管理者が配置する職員

職員の配置及び緊急時の対応等は提案によるが、入居者、相談者へのサービス水準が現状より低下しないような人員の配置及び有資格者及び経験者の配置を行うこと。

なお、現在の職員配置（本所・支所ごとの配置人数）を参考として下記に示す。

本支所名	配置人数(名)		計
	事務担当職員 注1	技術担当職員 注2	
本所	7	3	10
最上支所	1	1	2
置賜支所	4	1	5
庄内支所	3	2	5
計	15	7	22

注1 事務担当職員は主として県営住宅管理業務、すまい情報センター施設管理業務及び住情報提供業務を担当している。

注2 技術担当職員は主として県営住宅維持管理業務、保守点検業務及び住宅相談業務を担当している。

※ 本所、各支所に、緊急時の対応が可能な者として防火管理者を、賃貸住宅管理法上の業務管理者を配置すること。

○業務管理者の要件（①又は②を満たした者）

①管理業務に関する2年以上の実務経験＋登録試験合格

②管理業務に関する2年以上の実務経験＋宅地建物取引士の資格取得＋指定講習修了

### (2) 職員に対する研修の実施

指定管理業務の安定的な運営に必要な人材の育成及び研修を行うこと。

## 4 危機管理対応

### (1) 通報体制

自然災害、人為災害、事故等あらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態には、遅滞なく適切な措置を講じたうえ、県をはじめ関係機関に通報するものとする。

### (2) 予防対策

危機管理体制を構築し、対応マニュアルを作成して、災害時の対応について随時訓練を行うこと。

また、消防署等からの指摘があった場合は、適切に改善措置を講ずること。

## 5 環境への配慮

指定管理者は、県が推進する「やまがた ECO マネジメントシステム」に基づく取組みを参考に、自らが行う事業活動において省エネルギーや廃棄物の削減等に可能な限り取り組むとともに、規制を受ける環境関係法令等を確実に遵守し環境負荷の低減に努めるものとする。

なお、温室効果ガスの削減等、環境負荷の低減に向けた取組みに当たっては、県環境保全率先実行計画（第5期）の内容に留意すること。

## 6 労働関係法令の遵守

指定管理者は、労働基準法（昭和22年法律第49号）や最低賃金法（昭和34年法律第137号）などの労働関係法令を遵守し、労働者の雇用及び労働条件について配慮すること。

## 7 リスク負担

県と指定管理者の間におけるリスク負担は次のとおりとする。

段 階	リスクが生ずる原因		負担者	
	種 類	内 容	県	指定管理者
共 通	法令等の変更	指定管理者が行う管理運営業務に及ぼす法令等の変更等	協議事項	
	物価変動 (※1)	指定後のインフレ・デフレ		○
	金利変動	金利変動		○
	税制度の変更	一般的な税制変更（消費税を除く。）		○
		消費税の変更	○	
不可抗力	天災、人災等の大規模災害その他県又は指定管理者のいずれの責めにも帰することのできない自然的又は人為的な現象のうち通常の見込み可能な範囲外のものの発生等による業務の変更、中止、延期	協議事項		
申請段階	申請コスト	指定管理者の指定申請時における費用負担		○
	資金調達	必要な資金の確保		○
運営段階	施設競合	施設競合による利用者減、収入減		○
	需要変動	当初の需要見込みと異なる状況		○
	運営費の膨張	県以外の要因による運営費の膨張		○
	施設等の損傷	管理上の瑕疵による施設等の損傷		○
		上記以外による施設等の損傷	協議事項	
	債務不履行	施設設置者（県）の協定内容の不履行	○	
		指定管理者の責めに帰すべき事由による業務及び協定内容の不履行		○
	損害賠償	管理上の瑕疵による事故及びこれに伴う損害		○
上記以外による事故及びこれに伴う損害		協議事項		
運営リスク	管理上の瑕疵による臨時休館等に伴う運営リスク		○	
	施設等の不備や火災等の事故その他県又は指定管理者のいずれの責めにも帰	協議事項		

		することのできない自然的又は人為的な現象のうち通常の見込み可能な範囲外のものの発生等による臨時休館等に伴う運営リスク（※2）	
		天災、人災等の大規模災害発生等による避難施設設置等に伴う運営リスク（※2）	協議事項

- ※1 施設の管理運営に支障が生じるような大幅な物価変動等が生じた場合は、協議事項とする。  
 ※2 運営リスクの協議事項は、指定管理者からの報告を受けた後、速やかに災害等への対応、費用負担等を協議するものとする。

## 8 物品等の帰属

備え付けの物品、県が購入の上貸与した物品、県から購入を指示された物品については、県に帰属する。ただし、前記以外で、指定管理者が指定期間中に購入した物品については、指定管理者に帰属する。

物品の使用及び保管については、善良な管理者の注意義務をもって行うものとする。

指定管理者は、県に帰属する物品について処分を行おうとするときは、原則としてその都度県に報告し、その承認を得るものとする。

## 9 施設等の修繕

指定管理者は、施設等の状態を常に把握するとともに、修繕や更新が必要な箇所について、対応するものとする。

修繕の実施に関して、緊急度が高いものについては、365日24時間対応するものとする。

県は、あらかじめ計画を立てて実施する比較的大規模な「計画修繕」を行うこととし、指定管理者は、計画修繕を除く比較的小規模な修繕である「一般修繕」、県が年度当初に修繕内容、修繕項目を指定する「指定修繕」、災害時に緊急に点検及び復旧修繕を行う「緊急修繕」及び住宅の明渡に伴う「退去修繕」を年間の修繕費の額の範囲内で行うことを原則とする。

1件につき30万円（消費税及び地方消費税を含む）を超える工事の場合は、入札又は見積合わせを行い、施工業者を決定すること。また、100万円（消費税及び地方消費税を含む）を超える工事を行う場合は、入札や見積合わせの前に県に事前に報告し、必要に応じて指示を受けること。

## 10 管理運営に係る経費（指定管理料）

### （1）指定管理料の額

県の予算の範囲内で、指定管理者に支払うものとする。

### （2）指定管理料の精算

指定管理者は、年間の収支計画に計上した年間修繕費を実績の額が下回った場合、その下回った額を県に返納することとする。

また、年間修繕費の額を上回る場合には、県と協議することとする。

### （3）指定管理料の支払い

県は会計年度（4月1日から翌年3月31日）を基準として、分割で支払うものとする。支払方法、時期等については年度協定で定めるものとする。

## 11 業務の委託

指定管理者は、清掃や設備の保守点検等個々具体的な業務を県と協議のうえ第三者に委託することができるものとする。その際は、事業計画書（様式4）により提案することとし、詳細については、包括協定で定めることとする。ただし、管理運営業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

## 12 関係帳簿等の整備

### (1) 物品台帳

物品台帳の作成及び更新を行うこと。

### (2) 指定管理者関係帳簿

指定管理者として作成した帳簿書類等は、会計年度ごとに作成し、5年間保存すること。

また、報告、届け出、復命又は調査に関する文書や、他の関係機関との往復文書で重要なものは3年間保存すること。

## 13 原状回復義務

### (1) 指定管理者は施設等の変更をしようとするときは、あらかじめ県と協議することとする。

また、指定管理者の指定の期間が満了したとき（現指定管理者が継続して指定されたときを除く。）、又は指定を取り消されたときは、県の指示するところにより、その管理を行わなくなった施設等を原状に復さなければならない。

ただし、原状回復を要しないことについて、県の承認を得たときはこの限りではない。

### (2) 指定管理者は、施設等を汚損し、又は亡失した時は、県の指示するところにより原状に回復し、又は損害を賠償しなければならない。

## 14 指定管理者が行う情報公開

### (1) 文書等公開の実施

指定管理者が行う県の公の施設の管理に関して作成し、又は取得した文書等について、文書等の公開に関する手続きを定めて、公開を実施すること（ただし、指定管理者が地方公共団体又は既に県の公文書開示制度と同様の内容の文書等の公開に関する制度を実施している団体等である場合を除く。）。

指定管理者の文書等の公開の実施に際しては、県の公文書開示制度において開示される情報と同程度の情報の公開が確保されるよう留意するとともに、文書等の公開に関する苦情処理について外部の有識者等の意見聴取又は県との協議を行うなど公正かつ適切に処理されるよう配慮すること。

なお、県は、文書等の公開の実施状況等について指定管理者に報告を求め、確認することができるものとする。

### (2) 指定管理者が行う行政処分の審査基準及び標準処理期間の公表

指定管理者は、施設設置条例に基づく利用許可や利用料金の免除等の行政処分を行うこととなるため、山形県行政手続条例（平成8年3月県条例第9号）の規定に基づき当該処分に関する審査基準及び標準処理期間を公表すること。

公表は、指定管理者が管理を行う公の施設、指定管理者の事務所その他申請の提出先及び県の情報公開窓口（行政情報センター及び総合支庁窓口をいう。以下同じ。）における資料の閲覧並びにインターネット上や刊行物での公表その他適宜の方法により行うものとする。

### (3) 公の施設の管理運営に関して提供又は公表が必要な情報の公開

当該公の施設の管理に関して指定管理者が行う各業務の責任者又は担当者の情報、当該公の施設の利用状況や企画事業等のお知らせ等の当該公の施設の管理運営上公開すべきと判断される情報については、必要に応じて、適宜の方法により、積極的に提供又は公表を行うものとする。

## 15 指定管理者に対する監督・監査

- (1) 県は、指定管理者が管理する施設の適正な運営を期すため、指定管理者に対して、当該業務又は経理の状況に関して報告を求め、実地に検査し、又は必要な指示を行うことがある。
- (2) 県は、指定管理者が県の指示に従わない場合や、指定管理者の経営状況が著しく悪化しているなど、施設の適正な管理に著しい支障が生じるおそれがある場合は、指定を取り消す場合がある。
- (3) 県又は監査委員が必要と認めるときは、指定管理者が行う管理運営業務に係る事務について監査を行う場合がある。

## 16 その他

指定管理者に指定された後、速やかに現在の関係者等との業務引継ぎに入ること。

なお、業務引継ぎ及び管理運営の準備に要する費用については、指定管理者の負担とする。

また、指定管理者は、指定期間終了若しくは指定取消等により業務を引き継ぐ際には、円滑な引継ぎに協力し、必要なデータ等を遅滞なく提出すること。

指定管理者は、指定期間以前に指定管理業務の準備を行う必要がある場合は、包括協定に定めるところにより、事前準備を行うことができる。

## II 管理運営業務

山形県県営住宅及び山形県すまい情報センターの管理運営業務は、以下のとおりとする。  
なお、県と指定管理者の間における業務分担については、別表1「業務分担表」のとおりとする。

### 1 施設等の維持管理に関する業務

次の基準により、効果的・効率的な施設等の管理を実施すること。

なお、施設管理の実施に当たり、防火管理者の選任及び必要な官公署の免許、許可、認可等を受けるものとする。

また、業務委託による実施の場合は、必要な免許等を有している者に委託するものとする。

#### (1) 県営住宅等の管理に関する業務

県営住宅管理業務概要（別添2）のとおり。

なお、業務量の目安については、処理件数実績を参考とすること。

##### ① 県営住宅の保守点検及び維持修繕

県営住宅維持修繕及び保守管理業務概要（別添3）のとおり

##### ② 入居募集及び入退去に関する業務

##### ③ 入居者への対応

##### ④ 県営住宅使用料（家賃）及び駐車場使用料の収納に関する業務

##### ⑤ すまい情報センターの防火管理者として消防訓練等の実施業務

県営住宅管理業務には以下の特色がある。

#### ※ 県営住宅管理業務の特色

- a 県営住宅の入居資格と家賃額の決定は、世帯の収入等に基づいて決められるもので、各種法令に精通する必要があるとともに十分な個人情報の管理体制が求められる。
- b 入居者にはひとり親世帯、障がい者世帯、高齢者世帯、生活保護世帯などの特に生活に配慮を要する世帯が多く含まれており、福祉サイドとの緊密な連携や滞納整理を含めた相談業務は場合によって複数年という長期に渡る対応が求められる。
- c その他、施設の点検・維持修繕、団地生活の各種相談及びトラブル対応等多岐にわたる業務となっており、特に団地生活でのトラブル対応については、職員と入居者間の信頼関係の如何によって解決までの時間が左右されるので、入居者に対する日頃の真摯な対応が求められる。

### 2 施設の管理運営に関する業務

山形県すまい情報センター管理運営業務概要（別添4）のとおり。

#### (1) 管理運営に関する書類の作成及び県からの承認手続き

#### (2) 住宅・空き家に関する相談業務

- ・ 瑕疵補修・施工不良等のトラブルに関すること、
- ・ 建築基準法及び関係する法律に関すること
- ・ リフォーム工事に関すること
- ・ 不動産売買・賃貸借契約・相続に関すること
- ・ 住宅（空き家）の処分に関すること

#### (3) 住情報提供（公営住宅基本データの入手及び公営住宅データの更新作業）

#### (4) 居住支援相談（セーフティネット制度及びサービス付き高齢者住宅の説明、それぞれの住宅情報提供システムの案内、居住支援法人の案内）

#### (5) 霞城セントラル管理組合に対する管理費及び負担金の支払い

### 3 その他の業務

#### (1) 事業計画書及び収支計画書の作成

事業計画書及び収支計画書については、毎年度提出するものとする。指定期間の前年度（募集年度）においても、指定管理者として指定された後、包括協定及び指定期間初年度の年度協定締結に向けて改めて提出するものとする。

#### (2) 事業報告書の作成

毎年度事業終了後、翌年度4月30日まで、前年度分の事業報告書を作成し、提出するものとする。

また、指定法人等の決算が整い次第、指定法人等に係る貸借対照表、損益計算書、財産目録、その他財務の状況を明らかにすることができる書類を提出するものとする。

なお、事業報告書に記載する内容は次のとおりとする。

- ① 業務の実施状況及び利用の状況
- ② 業務に係る経理の状況
- ③ その他県から指示された事項

#### (3) 四半期毎の報告

業務の実施状況について、四半期毎に県に報告するものとする。

#### (4) サービス向上に向けた自己検証の実施及び当該検証結果の県への報告

アンケート等の実施により、利用者の意見を踏まえて検証を行うものとする。

#### (5) 指定期間が満了したとき又は指定が取消されたときの引継業務

指定期間の満了日の翌日以降又は指定取消しの効力発生日以降で既に利用の申込があった事項、実施が決定している事項、その他施設の維持管理に関する留意事項等について、円滑な業務引継ぎを行うものとする。

#### (6) 県営住宅等管理業務に係る電算システム業務

##### ① システム

入居者情報等の管理にあたり、県が貸与する公営住宅管理システムを利用すること。

村山地区は、すまい情報センター内の山形県基幹ネットワークに接続すること。

最上・置賜・庄内の3地区は、総合支庁舎内の山形県基幹ネットワークに接続すること。

システム接続に伴う新たな回線接続料などの初期投資費用、消耗品等の維持費、回線の撤去に関する費用は指定管理者の負担とする。

なお、公営住宅管理システムに変更等がある場合は別途協議するものとする。

##### ② セキュリティ対策

データ入力の外部委託は禁止する。

##### ③ システムにより処理する業務

- ア 世帯情報の照会（通常業務で必要な情報の確認）
- イ 募集から入居までの情報管理
- ウ 入居者情報の管理（世帯員の増減、家賃計算等）
- エ 収納情報の管理（家賃調定、収納等）
- オ 建物情報の照会（空き部屋の検索等）
- カ 駐車場情報の管理（区画、使用者、使用料等）
- キ 各種帳票の出力
- ク その他必要な用務

(7) その他の業務

- ① 定期的な意見交換
- ② 問題が生じた際の連絡調整 等

## 別表 1

## 業務分担表

県と指定管理者の間における業務分担については下記のとおりとします。

内容	指定管理者	県（総合支庁）
施設（建物、共同施設、機械設備等）の保守点検	○	
施設の安全点検	○	
施設の維持管理・修繕	○一般修繕*1 （指定修繕*2・緊急修繕*3を含む。） ○退去修繕*4	○計画修繕*5
安全衛生管理	○	
災害その他緊急時の対応 （初動の対応は指定管理者が行います。）	○	○
苦情等の処理 （初動の対応は指定管理者が行います。）	○	○
事故・火災・災害などによる施設の損傷 （初動の対応は指定管理者が行います。）	○	○
入居者の被災に対する責任 （初動の対応は指定管理者が行います。）	○	○
施設火災共済保険加入		○
包括的な管理責任		○
建替計画（建設及び用途廃止）		○
募集に関する広報	○（手続き）	○（決裁）
募集住宅の決定	○（手続き）	○（決裁）
抽選会の実施	○	
入居候補者の選定	○	
入退居手続き（入退居の決定、家賃等の決定）	○（受理・審査）	○（決裁）
家賃・使用料の徴収	○	
同居・使用継続等申請の許認可	○（受理・審査）	○（決定）
収入認定	○（受理・審査）	○（決定）
家賃減免決定	○（受理・審査）	○（決定）
滞納納入指導	○	○（協力）
滞納家賃の収納	○（収納）	○（協力）
滞納家賃に係る法的措置	○（協力）	○

\*1 一般修繕 … 計画修繕を除く比較的小規模な修繕

\*2 指定修繕 … 県が年度当初に修繕内容、修繕項目を指定するもの

\*3 緊急修繕 … 火災、台風、地震等の災害時に緊急に点検及び復旧修繕を行うもの

\*4 退去修繕 … 住宅の明け渡しに伴う、ふすま、畳、塗装等の修繕

\*5 計画修繕 … あらかじめ県で長期的な計画を立てて実施する比較的大規模な修繕