

小屋浦地区再開発事業

要求水準書

維持管理・運営業務編

令和8年1月

坂 町

---

## 第1章 総則

### 1 要求水準書の位置付け

本要求水準書は、坂町（以下「町」という。）が実施する小屋浦地区再開発事業（以下「本事業」という。）のうち町営住宅の維持管理・運営業務（以下「本業務」という。）について、要求する性能の水準を示すものである。

### 2 要求水準書の変更

町は、本事業の事業期間中に、法令等の変更、災害の発生、その他特別の理由による業務内容の変更の必要性により、要求水準書の見直し及び変更を行うことがある。要求水準書の変更に伴い、事業者が行う業務内容に変更が生じるときは、維持管理・運営業務委託契約書の規定に従い所定の手続きを行うものとする。

### 3 審査委員会意見の反映

事業者の選定にあたっては、小屋浦地区再開発事業事業者選定審査委員会（以下「審査委員会」という。）による審査を行う。その審査において、審査委員会から、事業者の提案内容に対する意見が出された場合は、当該意見を出来る限り事業に反映させることとする。

## 第2章 基本的事項

### 1 業務の目的

町営住宅の維持管理・運営に関して、民間事業者（以下「事業者」という。）の能力を活用し、入居者に対するサービスを向上させ、適正かつ効率的な運営を図ることを目的とする。

### 2 業務概要

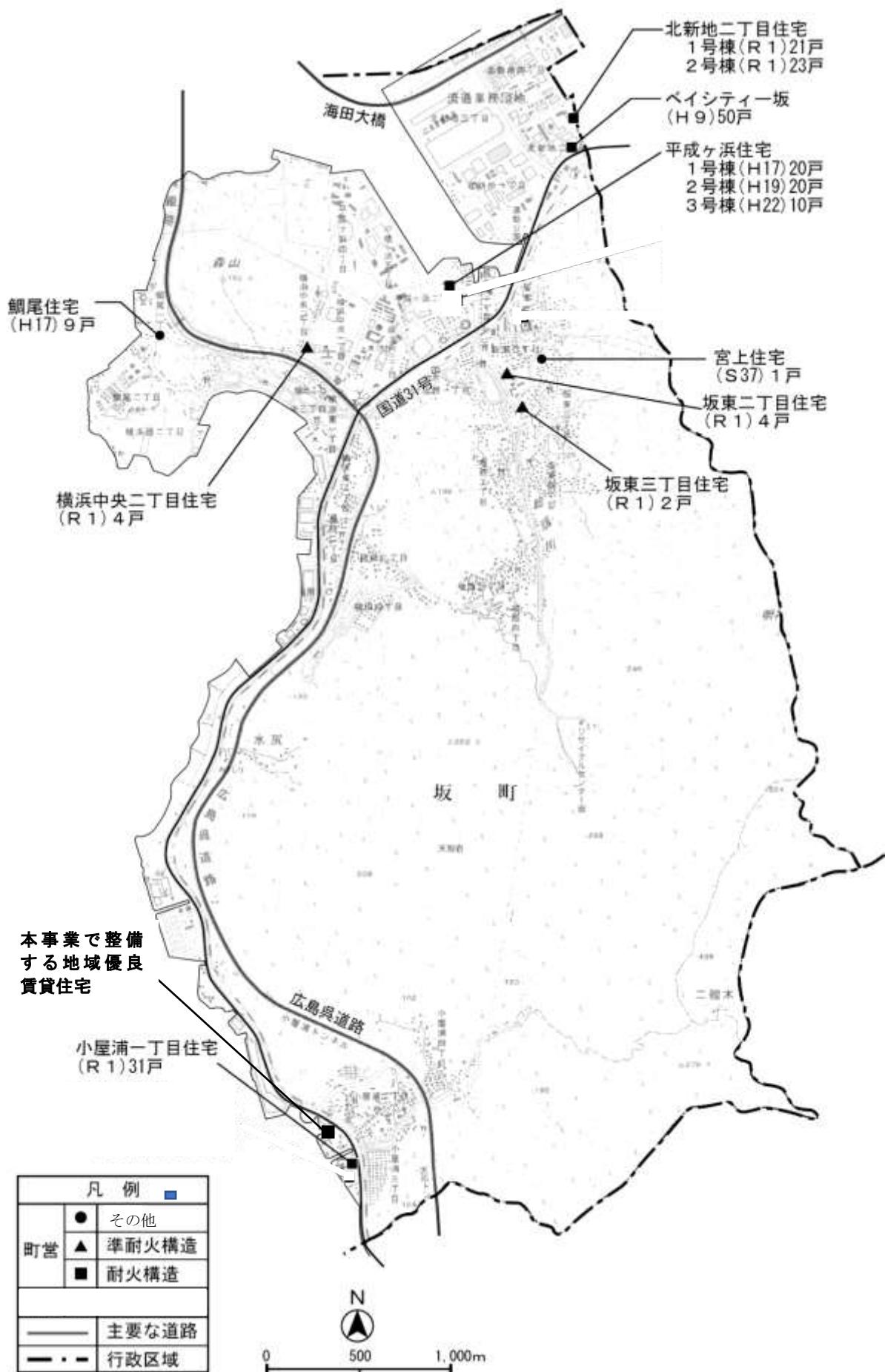
#### （1）業務対象範囲

業務対象範囲は、次の表に示す町が管理している町営住宅及び共同施設（敷地内に存在する付属物及び本事業で整備する地域優良賃貸住宅を含む。以下「町営住宅」という。）を業務の対象とする。

##### ●町営住宅一覧

団地番号	団地名	棟名	種別	構造	階数	建設年度	管理戸数(戸)	備考
1	宮上住宅	2号棟	公営	木造	平屋	S37	1	・募集停止中
2	鯛尾住宅	1~9号棟	公営	木造	平屋	H17	9	
3	ベイシティ一坂	-	公営	SRC	14階	H9	50	・集会室（1戸）
4	平成ヶ浜住宅	1号館	特公賃	RC	8階	H17	20	・保育所、子育て支援センター併設（維持管理・運営業務対象外）
		2号館	特公賃	RC	9階	H19	20	・一部、広島県の指定管理あり
		3号館	特公賃	RC	10階	H22	10	・専有部分のみ対象とする
5	北新地二丁目住宅	1号棟	公営	S	3階	R1	21	・公営住宅
		2号棟	公営	S	3階	R1	23	・集会所（別棟、準耐火平屋1戸）
6	坂東二丁目住宅	-	公営	S	2階	R1	4	・公営住宅
7	坂東三丁目住宅	1号棟	公営	S	2階	R1	1	・公営住宅
		2号棟	公営	S	2階	R1	1	
8	横浜中央二丁目住宅	-	公営	S	2階	R1	4	・公営住宅
9	小屋浦一丁目住宅	-	公営	S	3階	R1	31	・公営住宅 ・集会室（1戸）
10	本事業で整備する地域優良賃貸住宅	-	公営	未定	未定	R11.1予定	70	令和11年度供用開始予定
合 計							265戸	

●町営住宅の位置



---

## (2) 業務の範囲

事業者が実施する業務の範囲は、次に掲げる業務とする。

### ①維持管理に関する業務

- ア 建築物保守管理業務
- イ 建築設備保守管理業務
- ウ エレベーター保守点検業務（設置事業者によるフルメンテナンス）（団地番号3,5,9,10 のみ）
- エ 消防設備保守点検業務（団地番号 1、2、4、7 は除く）
- オ 受水槽清掃業務（団地番号 3、9、10 のみ）
- カ 外構等保守管理業務
- キ 防火管理業務（団地番号 3、5、9、10 のみ）
- ク 修繕業務
- ケ 駐車場・駐輪場管理業務（団地番号 1 は除く）
- コ 空室管理業務（団地番号 1 は除く）
- サ その他業務を実施する上で必要な関連業務

### ②運営に関する業務

- ア 入居者募集業務（団地番号 1 は除く）
- イ 入居者対応業務
- ウ 家賃徴収業務
- エ 明渡し対応業務

### ③その他業務を実施する上で必要な関連業務

## (3) 業務期間

建替住宅の引き渡し日（令和 11 年 1 月予定）から令和 25 年度末までの約 15 年

## (4) 業務の実施体制

### ①実施場所

業務の主たる実施場所（以下「住宅管理センター」という。）を定め、町に報告すること。ただし、町の許可を得て、変更することができる。

- ア 入居者等への問合せを受け付けるため、住宅管理センターに電話窓口を設置すること。ただし、電話による一次受付は外部の事務所（コールセンター等）での対応も可とする。
- イ 入居者等への対面での対応を行うため、住宅管理センターに受付窓口を設置すること。なお、対面対応のため坂町役場を使用する場合は、使用の都度、事前に町に承諾を得ること。
- ウ 入居者が提出する書類、町が貸与する書類等の保管は、原則として住宅管理センターに限る。

### ②業務時間及び業務体制

- ア 住宅管理センターの窓口の開設時間及び開設日について提案すること。
- イ 窓口開設時間中、入居者の電話、来訪などに対して迅速かつ的確な対応が図れるようになるとともに、急な現地調査や緊急対応（修繕、漏水、災害）等にも迅速かつ的確に対応できる人員配置を図る。

ウ 事業者は、窓口開設時間外において、常時、入居者等からの連絡先として、コールセンターを設置するなどして、電話連絡の受付ができる体制を確保し、緊急事態（緊急的に修繕を実施する必要がある場合や現場確認が必要な場合等）にも迅速かつ的確に対応できる体制とする。

エ 大規模災害時に備え、災害発生後原則2日以内に全ての町営住宅を現地調査し、被災状況の報告等を可能とする体制を構築する。

オ 一級建築士等有資格者による、各種施設、設備等の修繕の設計、監理及び検査並びに保守管理業務の検査確認等を実施できる体制とする。

カ その他、募集要項及び本要求水準に記載された業務を迅速かつ的確に対応できる体制とする。

### ③非常事態発生時の対応について

ア 事業者は、台風、火災、事故、緊急修繕、犯罪その他災害や事件等の発生に備えて、事前に危機管理マニュアル等を整備し、町に報告する。

イ 事業者は、非常事態発生時の責任者を明確にした対応体制を事前に整備するとともに、迅速かつ確実に対応可能とする緊急連絡網を整備し、町に報告する。緊急連絡網は毎年度及び事業者職員の変更の都度、町に報告する。

ウ 事業者は、非常事態の発生防止のため、巡回業務時などに危険箇所の点検、入居者への周知及び危険物の除去などを実施する。

エ 事業者は、台風等の暴風雨が予報される場合には、危険箇所の点検及び必要に応じて入居者への事前周知等を行う。

オ 事業者は、入居者等から非常事態発生の通報があった場合又は自ら発見した場合は、入居者等の安全確保を最優先するとともに、迅速かつ適確な現場対応を行う。なお、窓口開設時間外の場合でも、同様の対応が取れる体制を構築する。

　a 事業者は、入居者等から通報があった場合、状況を聞き取り、必要に応じて現地確認を行い、状況の把握を行う。

　b 事業者は、入居者の安全確保を図るとともに、危険箇所への立ち入りの禁止措置や二次災害の防止措置などを行う。

　c 事業者は、警察や消防等の関連部署へ通報を行い、連携を図る。また、速やかに町に報告を行う。

　d 事業者は、緊急に修繕を必要と判断する場合、直ちに応急処置及び修繕を実施し、被害を最小限にするよう努める。

カ 事業者は、警察、消防等の関係部署から要請がある場合には、現場検証等に立ち会う。

## （5）計画書・報告書の作成

事業者は、次の計画書及び報告書を作成し、町に提出すること。

### ①年間業務計画書

事業者は、毎年9月末に町と協議して、翌年度の実施体制、収支予算書等を記載した「年間業務計画書」を作成し、町に提出する。

### ②週報告書

事業者は、毎週火曜日までに、前週分の業務の実施状況（入居者等からの相談、要望、苦情の状況及びそれに対する処理状況等）について、「週報告書」を作成し、提出する。

---

### ③月間実績報告書及び修繕実績報告書

事業者は、毎月 10 日までに、前月分の業務の実施状況（届出件数、苦情トラブルの状況、巡回状況、施設保守状況、明渡し状況、家賃収納状況、緊急出動状況、被害状況、修繕実施状況等）について、「月間実績報告書」及び「修繕実績報告書」を作成し提出する。

### ④事業報告書

事業者は、毎年 1 回、事業報告書を、毎年度終了後 60 日以内に町に提出する。

### ⑤入居者満足度及び入居者ニーズに関する調査報告書

事業者は、入居者満足度及び入居者のニーズを把握することを目的に調査を行い、調査結果、分析結果及び改善策等について報告書を作成し、提出する。

なお、実施時期、実施方法及び実施内容等については町と協議するものとする。

### (6) 管理台帳の作成

住宅施設の管理台帳を整備・保管し、町の要請に応じて提示すること。

管理台帳は、施設の諸元のほか、供用部分及び住戸の主要な点検や修繕・更新等の履歴が把握できるように整備すること。また、これらの情報が住戸の入居状況と関連付けて確認できるようにすること。

### (7) 保険への加入

事業者は、本業務期間中、管理住宅施設に係る第三者賠償責任保険に自らの負担により加入すること。

事業者は、保険契約を締結した時は、その証券の写しを速やかに町に提出すること。

### (8) 業務の実施にあたっての留意事項

①事業者は、業務開始の前日までに、本業務を円滑に実施するために、次の事項を実施すること。なお、これに要する職員の派遣等に係る経費をはじめ全ての経費は、事業者の負担により実施する。

- ア 住宅管理センター、備品等維持管理・運営業務に必要な施設の準備
- イ 配置する職員の確保及び業務内容、個人情報、関係法令等の研修の実施
- ウ 個人情報の保管・取扱いについて万全の体制を整備すること。
- エ 本業務に関する規定、提出資料及び様式等の作成
- オ 本業務開始日当日から実施される修繕業務及び保守管理業務等の契約準備
- カ 町職員からの業務引継ぎ
- キ その他、本業務の円滑な開始に必要な準備

②業務開始後における関係法令等の改正のほか、関係通知等について適正に対応すること。

③公の施設であることを念頭に、公平かつ適確に業務を実施する。

④公金を取り扱う重要性を十分に認識し、執行管理を適正に行う体制を整備すること。

⑤日頃から町営住宅の保守管理を行うとともに、入居者ルールの周知徹底を図り、良好な住環境の維持に努める。

⑥入居者と、良好な連携協力関係の構築に努め、入居者が互いに支え合い、誰もが安心して暮らせる住環境の維持に努める。

⑦入居者の安全に關係する重大な事故等が発生、又は発生のおそれがある場合、町は緊急の点検、調査、報告を行うよう指示をすることがあるので、指示に従って、適切に実施する。

⑧事業者は、町が本業務に必要な情報の提供を行うので、当該情報を使用して業務を実施する。

⑨町からの本業務に関する問合せに対し、速やかに回答を行う。また、予算要求及び議会対応に関する資料並びに会計検査・監査対応に関する資料等の提供を行う。

⑩事業者は、町営住宅に関する、国、県及び関連部署等からの調査、照会等について、

---

町の指示に従い、調査票や添付資料などの作成を行う。

⑪本業務を行うにあたって作成又は取得した文書等は、適正に管理・保管し、業務期間終了後、次期事業者に速やかに引き継げるようにしておく。

⑫町は、事業者の業務について、隨時、立ち入り検査を実施し、又は必要な説明を求めることがある。検査の結果、必要があると認められる場合、町は業務内容について改善を求め、事業者はこの指示に従わなければならない。指示に従わない場合は、町は指定の取消しを行うことがある。

(9) 協議

事業者は、本要求水準に規定するもののほか、本業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、町と協議を行う。

---

### 第3章 維持管理に関する業務

#### 1 建物保守管理業務

##### (1) 業務内容

住宅施設の建築物等の点検、保守、修繕等を実施することでその機能と環境を維持する。

##### (2) 要求水準

###### ①巡回業務

建築物等が正常な状況にあるかどうか、定期的に住宅敷地を巡回して、異常を発見した際には正常化に向けた措置を行うこと。巡回の頻度、方法については事業者の提案とする。

###### ②法定点検・定期保守点検業務

関連法令の定めにより、点検を実施すること。

建築物等が正常な状況にあるかどうか、建築物等の状態を確認し、建築物等の良否（ぐらつき、破損、劣化、変形、摩耗、不陸、漏水、排水不良等の不具合等）を判定のうえ点検表に記録するとともに、建築物等の各部位を常に最良な状態に保つこと。

###### ③クレーム対応

入居者からのクレーム、要望、情報提供等（以下「クレーム等」という。）に対し、速やかに状況確認を行い、初期対応等の措置を行うこと。

#### 2 建築設備保守管理業務

##### (1) 業務内容

住宅施設の各種建築設備等の点検、保守、修繕等を実施することでその機能と環境を維持する。

##### (2) 要求水準

###### ①法定点検・定期点検

ア 各設備の関連法令の定めにより、点検を実施すること。

イ 法令に基づく点検のない各設備についても、常に正常な機能を維持できるよう、設備系統ごとに定期的に点検・対応を行うこと。

ウ 排水設備や水槽等の貯留設備については、貯留物の漏れや配管等の異常がなく、異臭の発生しない状態を維持すること。

エ 点検により設備が正常に機能しないことが明らかになった場合又は何らかの悪影響を及ぼすと考えられる場合には、適切な方法（保守、修繕、交換、分解整備、調整等）により対応すること。

オ 定期点検等においては、主要な設備でメーカー独自の機能を有し、他者での定期点検が難しい設備においては、各種設備等の納入メーカーによる実施を基本とする。

###### ②劣化等への対応

劣化等について調査・診断・判定を行い、適切な方法（保守、修繕、交換、分解整備、調整等）により迅速に対応すること。

###### ③クレーム対応

ア 申告やアラーム等により発見された故障の修理を行うこと。

- 
- イ クレーム等に対し迅速な判断により対処すること。
  - ウ 故障、クレーム発生時には速やかに現場調査・初期対応・処置を行い、必要に応じ町に報告すること。

### 3 外構等保守管理業務

#### (1) 業務内容

住宅施設の外構等（植栽、工作持等も含む。）に関し、美観を保ち、年間を通じて安全・快適に利用できるよう維持管理する。

#### (2) 要求水準

##### 外構等定期保守点検業務

- ア 事業者は、外構等について、日常点検、定期点検、清掃により、障害物、堆積物、ごみ等がなく、利用者が快適に利用できる状態を維持すること。

- イ 損傷・破損・変形・腐食・錆び、塗装の劣化・剥離、欠落等がなく、正常に機能する状態を維持すること。異常を発見したときは、保守、補修、更新、修繕等の正常化のための措置を行うこと

- ウ 歩行に支障が生じる長時間の水たまりや排水不良等が発生しないよう維持すること。

- エ 舗装面においては、段差、ひび割れ、わだち掘れ、ポットホール等により、安全性を損なうようなことがないよう維持すること。

### 4 防火管理に関する業務

#### (1) 業務内容

防火管理者資格を有する者を配置し、消防法に基づく防火管理者としての業務を実施する。

#### (2) 要求水準

- ア 事業者は、消防法第8条第1項の規定に基づき、防火管理者を選任し各町営住宅に配置する。

- イ 事業者は、消防法及び関係法令等に定められた防火管理業務を行う。

- ウ 事業者は、防火管理選任（解任）届出書を作成し、管轄の消防署に提出をする。防火管理者等に変更があった場合も同様とする。

- エ 事業者は、消防計画書を作成し、管轄の消防署に提出する。消防計画に変更があった場合も同様とする。

- オ 消防署の立ち入り検査立ち会い及び消防署への連絡調整を行う。その際、改善指導があった場合は、必要な措置を講じるとともに、町に報告する。

- カ 事業者は、消防法及び関連法令等に基づき、防火対象物点検資格者に防火管理上必要な消防用設備等（特殊消防用設備等）点検、防火対象物点検等を実施し、管轄の消防署に報告する。

- ア 消防法第17条の3の3及び同法施行規則第31条の6に基づく消防用設備等点検及び報告

- 
- ・機能点検：年1回
  - ・機能点検、総合点検：年1回
  - ・管轄消防署への報告：3年に1回
- b 消防法第8条の2の2及び同法施行規則第4条の2の4に基づく防火対象物点検及び報告

## 5 修繕業務

### (1) 業務内容

施設が正常に機能するために必要な修繕・更新（計画修繕・更新、大規模修繕を除く。）を実施する。

### (2) 要求水準

- ア 事業期間終了までの間、住宅施設が正常に機能するために必要な修繕・更新を実施すること。ただし、計画修繕については、町が直接実施する。
- イ 本事業で実施する修繕は、施設の一般的な利用により経常的に発生する破損等（利用者・不審者の故意・過失で生じたものも含まない。）を解消するものとする。
- ウ 事業者は、施設の修繕・更新を行った場合、修繕・更新箇所について町に報告を行い、必要に応じて町の立会いによる確認を受けること。また、当該修繕に係る設計図、施工図等を添付した報告書を作成し、町に提出すること。
- エ 事業者は、施設の修繕・更新を行った場合、その内容を履歴として記録に残し、以後の維持管理業務を適切に実施すること。また、必要な場合は、修繕内容を施設台帳及び完成図面等に反映させ、常に最新の施設・設備等の状態が分かるようにすること。修正した図面は、都度、町に提出すること。

## 6 駐車場・駐輪場管理業務

### (1) 業務の内容

駐車場・駐輪場について、安全かつ快適に利用できるよう維持管理する。

### (2) 要求水準

- ア 清掃、除草等を適切に行い、常に安全・快適に通行や利用ができるようにすること。
- イ 段差、ひび割れ、わだち掘れ、ポットホール、不陸、排水不良等により、安全性や快適性を損なうようなことがないよう維持すること。
- ウ 駐車ますや停止線などを示す白線等の表示が視認できる状態を維持すること。

## 7 空室管理業務

### (1) 業務内容

入居者の居ない空き室について、適切に管理を実施する。

### (2) 要求水準

- ア 空気の入れ替えや清掃など、住宅施設が劣化しないように適切に管理すること。
- イ 防犯対策を行い、不審者の侵入がないよう管理すること。

---

## 8 その他業務を実施するうえで必要な関連業務

事業者は、維持管理の業務を実施するために必要となる業務がある場合には、これを実施すること。

---

## 第4章 運営に関する業務

### 1 入居者募集業務

#### (1) 業務内容

募集する住戸を町と協議のうえ選定し、随時募集を行う。入居者の決定は町で行う。

#### (2) 要求水準

①町営住宅募集のしおり、町営住宅入居申込書等を作成する。

②入居者募集に際し、空室を極力少なくするための営業活動、広報活動、情報発信を積極的に行うこと。

### 2 入居者対応業務

#### (1) 業務内容

①入居申し込みに関する問合せ

②入居申込書の町への転送と、町の選定結果の希望者への通知

③家賃減免等の申請書の受付、町への転送

④契約締結手続き、鍵の引渡し等の調整

⑤入居者用駐車場と駐輪場の運営

⑥入居者の満足度、クレームの把握

⑦自治会の運営支援

#### (2) 要求水準

①上記業務内容の事務手続きを適切に実施すること。

②入居者に対して、事前に町営住宅の維持管理の観点から住宅施設の使用について十分な説明を行い、入居者の理解を得た上で入居させること。

③業務を適切に実施することができる人員配置や業務手順書を策定すること。

④入居者が鍵を紛失した場合の解錠業務。

⑤駐車場内において無断駐車など不法な車両を発見した場合は、適切に対応すること。

特に入居者用の駐車場に駐車させないよう配慮すること。

⑥駐輪場について、入居者以外の無断駐輪や放置された自転車がないか定期的に確認し、放置自転車があった場合は、町に回収を依頼すること。

⑦入居者の苦情及び要望等に対して、緊急を要する場合は速やかに対応し、その対応策を町に報告し、再発防止措置を含め迅速かつ適切に対応するとともに町と協議すること。

⑧必要に応じて入居者にアンケート等を実施して、クレームの可否について把握すること。

⑨本事業で整備する建替住宅における自治会の結成に向け、自治会会則の作成支援、自治会費・共益費の分担額の提示、集会所運営にかかる支援等を行うこと。

### 3 家賃徴収等業務

#### (1) 業務内容

①家賃・敷金・駐車場等使用料の徴収

②入居者の銀行口座からの家賃・駐車場等利用料の自動引き落とし手続き

---

③毎月の引き落としの確認、引き落とせていない場合の対応

④敷金の管理

(2) 要求水準

①上記業務内容の事務手続きを適切に実施すること。

②徴収した家賃は、当該月の翌月末までに町の指定する銀行口座へ振り込み、未納の場合は別途報告し、町の指示を受けること。

③督促する場合には、クレームとならないように、丁寧かつ適切な対応で行うこと。

④クレームが発生した場合には、速やかに町と協議すること。

#### 4 明渡し対応業務

(1) 業務内容

①退去希望の申し出があった場合の対応

②専有部分の状態確認と退去時の立会い

③鍵の回収、敷金の清算などの明け渡し対応と専有部分の原状回復

(2) 要求水準

①退居手続は事業者が行うこと。

②退去希望の申し出があった場合は町に届け出、専有部分の状態確認と退去時の立会いを適切に行うこと。

③鍵の回収、敷金の清算などの明け渡しをクレームがないように対応すること。

④クレームが発生した場合には速やかに町と協議すること。

⑤入居者の退去に伴う原状回復は、事業者が原状回復計画を町に提出し、町の承諾を受けたのち、事業者が実施すること。

⑥原状回復計画は、経年劣化部分と敷金充当分を分けて記載すること。なお、原状回復費用は事業者の負担とする。なお原状回復後に敷金が残った場合は入居者に返還すること。

#### 5 その他業務を実施するうえで必要な関連業務

事業者は、運営に関する業務を実施するために必要となる業務がある場合には、これを実施すること。