

# 大阪市営住宅管理業務

## 仕様書

令和2年4月

大阪市都市整備局

## 目 次

1	業務名.....	1
2	趣旨.....	1
3	管理対象施設.....	1
4	施設の管理.....	3
5	経費の負担等.....	8
6	業務体制.....	10
7	業務における指揮・命令、研修の実施等.....	13
8	業務実施にあたっての留意点等.....	13
9	是正等の指示.....	14
10	業務の引継.....	15
11	関係法令等の遵守.....	15
12	対象文書等の検査.....	15
13	年間業務計画書、事業報告書等の提出.....	16
14	点検、報告監督指導等.....	17
15	センター、備品等の取扱い.....	17
16	指定期間の前に行う業務.....	18
17	その他.....	18

## 1 業務名

大阪市営住宅管理業務

## 2 趣旨

本仕様書は、市営住宅（ごみ置き場、自転車駐輪場等の附帯施設を含む）、共同施設（集会所、児童遊園、広場及び緑地、管理事務所、駐車場等）及び附属施設（店舗・作業所等）（以下「市営住宅等」という。）の管理について、指定管理者が行う業務（以下「当該業務」という。）の内容について、必要な事項を定めるものとする。

なお、本仕様書に記載している内容は、最低限の業務水準を定めたものであり、この水準を満たす場合は、これ以上の提案を妨げるものではない。

## 3 管理対象施設

- ・指定管理者は、大阪市の市営住宅等について、現在各地区において開設している住宅管理センター（大阪市が使用する部分を除く。）を管理拠点として管理業務を実施すること。
- ・【A地区】の指定管理者には、上記業務に加え、大阪市内全域（【A・B・C地区】）にかかる「入居者の募集に関する補助業務（以下「入居者募集業務」という。）」の一部及び「社会資本整備総合交付金等を活用した計画改修業務（以下「計画改修業務」という。）」の一部について、募集センター（住まい情報センタービル5階の一部）を管理拠点として実施すること。
- ・指定管理者は、住宅管理センター及び募集センター（以下「センター」という。）における建物、敷地及び設備について、必要な修繕を行うとともに、各種法令及び基準等に基づき適切に管理を行わなければならない。
- ・センターについて変更する必要があるときは、あらかじめ大阪市と指定管理者とが協議の上決定するものとする。
- ・指定管理者において、センターの改修等が必要な場合は、大阪市と事前協議の上で指定管理者の負担で行うことができるものとする。なお、指定期間終了後は原状回復義務を指定管理者が負うこととする。
- ・指定管理者は、当該業務を実施するに際し、センター以外に事務スペース・会議室・作業スペース、倉庫等を必要とする場合は、大阪市と協議の上、指定管理者が自らの費用負担で別途用意すること。
- ・指定管理者は、当該業務の遂行にあたっては、以下のセンター名称を用いることとし、業務で使用する名札等についても、この名称を使用すること。

(センター)

地区	管轄行政区	センター名称	所在地
A地区	北・都島・福島・此花・中央・西・港・西淀川・淀川・東淀川・東成・旭・城東・鶴見	梅田住宅管理センター	大阪市北区梅田1-2-2-700 大阪駅前第2ビル7階
入居者募集業務の一部 計画改修業務の一部	市内全域	募集センター	大阪市北区天神橋6-4-20 住まい情報センタービル5階
B地区	大正・天王寺・浪速・生野・阿倍野・住之江・住吉・東住吉・西成	阿倍野住宅管理センター	大阪市阿倍野区旭町1-2-7-500 あべのメディックス5階)
C地区	平野	平野住宅管理センター	大阪市平野区喜連東4-4-35

- ※1 指定期間内における団地の建替事業、除却の実施などにより管理対象の団地数、管理戸数などが増減することがあるが、指定期間内に新たに管理が開始される市営住宅等も対象とする。
- ※2 建替事業に向けた用途廃止予定等により現に空家となっており閉鎖されている市営住宅等も管理対象に含む。
- ※3 店舗等（店舗（店舗付き住宅を含む）、作業所、物置）も管理対象に含む。
- ※4 福島区・西区には市営住宅等はない。
- ※5 大阪市内の大阪府営住宅については大阪市へ移管が進んでおり、現在は、平野区の1住宅のみが未移管（令和5年度以降移管予定）である。当該住宅の移管にかかる引継ぎ業務及び移管後の管理は【C地区】に含む。
- ※6 同一建物に市営住宅部分の他に保育所や福祉施設等が併存している施設の共用部分についても指定管理者が一部管理業務を実施すること。
- ※7 センターの維持管理業務も対象とする。なお、募集センターでは複数の事業者が業務を行っているため、募集センターの維持管理業務は必要に応じて他の事業者や建物管理者と連携して実施すること。

(倉庫等)

名称	所在地
都市整備局分室 (A地区を含む)	北区梅田 1 - 1 - 3 - 1600 (梅田及び阿倍野住宅管理センターにかかる書類等の保管場所)
中津倉庫 (A地区を含む)	北区中津 3 - 3 - 2
荻田倉庫 (B地区を含む)	住吉区荻田 9 - 15 - 18

※1 倉庫等の維持管理業務も対象とする。

※2 倉庫等における書類の保管等、指定管理者が倉庫を使用する際の詳細については、協定書締結前に個別に調整することとする。

## 4 施設の管理

### (1) 管理方針・基準

- ・市営住宅等には、公営住宅、改良住宅、再開発住宅、特定賃貸住宅、特別賃貸住宅があり、根拠となる法律等に基づき、国の補助を受けて大阪市が整備したものであり、一般の民間賃貸住宅とは異なり、法令や条例などによって、様々な制限や義務が定められている。指定管理者は、市営住宅等の管理業務を行うにあたり、次の関係法令、条例の規定を遵守すること。

なお、国又は大阪市の施策により管理の方法が変更となることがある。

- ア 公営住宅法、同施行令、同施行規則
- イ 住宅地区改良法、同施行令、同施行規則
- ウ 特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律、同施行令、同施行規則
- エ 住宅市街地総合整備事業制度要綱
- オ 都市再開発法、同施行令、同施行規則
- カ 大阪市営住宅条例、同施行規則、各種市の例規、要綱、要領、実施基準等
- キ 地方自治法、同施行令、同施行規則ほか行政関係法令
- ク 労働基準法、障がい者の雇用の促進等に関する法律、その他労働関係法令
- ケ 施設維持、設備保守点検に関する法規等
- コ 個人情報の保護に関する法律、大阪市個人情報保護条例、大阪市特定個人情報保護条例ほか個人情報の保護に関する法令
- サ 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、同施行令、同施行規則
- シ 大阪市個人番号等の利用に関する条例、同施行規則
- ス 民法、借地借家法等
- セ 建築基準法、都市計画法等
- ソ その他関係法令

- ・指定管理者は、住宅に困窮する低額所得者等の居住の安定確保に的確に対応できるよう、安定的・継続的かつ公平・公正で迅速なサービスを効率的に提供すること。
- ・指定管理者は、市営住宅等が入居者にとって日常生活を送る住居であることに十分配慮し、入居者等のプライバシーを含む個人情報の保護には注意するとともに、人権が守られ、入居者が安全で安心な暮らしを続けられる管理に努めること。
- ・指定管理者は、入居者、センター利用者等への丁寧でわかりやすい説明及び誠実な応対に努めるとともに、センターの環境整備に配慮すること。
- ・指定管理者は、市営住宅入居者・附帯駐車場利用者に対する公平性を確保するため、家賃・使用料の収納確保を図り、迅速な滞納解消に努めること。
- ・指定管理者は、当該業務の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、作成・取得した文書、図面及び電磁的記録並びにその写しを大阪市の承諾なしに他人に閲覧、複写、譲渡してはならない。

## (2) 業務の詳細項目

- ・当該業務の範囲、内容及び業務水準については、別添「大阪市営住宅管理業務 業務仕様書」(以下「業務仕様書」という。)、 「大阪市営住宅管理業務 別添業務仕様書(施設管理編)」(以下「別添業務仕様書」という。)及び「大阪市営住宅管理業務 業務説明書」(以下「業務説明書」という。)で定めるとおりとする。
- ・指定期間中の業務量は、「業務仕様書」、「別添業務仕様書」及び「業務説明書」に記載のとおりであるが、今後の法律や条例の改正、社会的経済的要因によって多少の変動が生じる点に十分留意すること。
- ・当該業務を遂行するにあたり、必要となる関連業務については、大阪市が権限の行使を行う業務を除き、基本的には指定管理者の業務範囲とする。ただし、社会情勢の変化等により本仕様書に定められた事項を変更する必要がある場合は、大阪市と指定管理者とが協議の上、変更することができるものとする。また、本仕様書に記載のない事項並びに本仕様書と業務代行料に差異が生じる場合については、大阪市と指定管理者とが協議して決定する。
- ・指定管理者は、当該業務の遂行にかかり大阪市が開催する会議等へ出席するとともに、会議に必要な資料等を準備し提供すること。
- ・指定管理者は、当該業務について、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作成・提供を行うこと。
- ・指定管理者は、警察や区役所等からの入居者の契約状況等の照会については、個人情報保護法、大阪市個人情報保護条例等の規定に留意し、住宅管理センターに配置する大阪市職員(以下「センター市職員」という。)の指示に従い、台帳の確認、契約書の確認、回答原案作成、回答書送付などの補助的な業務を行うこと。
- ・大阪市が、管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該業務又は経理の状況に関し報告を求め実地調査し、必要な指示をする場合がある。指定管理者は、か

かる場合において、速やかに適切な対応をすること。（関連項目「12 対象文書等の検査」）

- ・家賃・附帯駐車場使用料等の収納に関する業務については、協定とは別に、地方自治法施行令第158条の規定に基づく委託契約を大阪市と指定管理者の間で締結する。また、同条第4項に基づき大阪市の検査が行われることがある。

### （3）業務の第三者への委託

- ・指定管理者は、当該業務の全部を一括して、第三者に委託することはできない。また、総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定及び技術的判断等については、これを第三者に委託することはできない。
- ・指定管理者が当該業務の一部を他に委託する場合は、事前に大阪市の指定する書面による承諾が必要となる。なお、第三者に委託した場合は、委託の相手先、委託の内容、委託の金額等について公表を行う。
- ・指定管理者は、第三者に委託する場合は、書面により委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、委託の相手方に対する適切な指導、管理を行ったうえで業務を実施すること。なお、大阪市暴力団排除条例（平成23年大阪市条例第10号）第2条第2号に規定する暴力団員又は同条第3号に規定する暴力団密接関係者に該当する相手方と委託の契約を締結してはならない。また、委託の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく参加停止期間中の者、もしくは大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

### （4）窓口の開設及びセンター市職員の配置について

#### ① 住宅管理センター

- ・指定管理者は、入居者等の相談・手続きなどを受け付ける窓口を開設すること。
- ・窓口の開設時間は平日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く日）午前9時から午後5時30分とすること。ただし、窓口の開設時間延長及び平日以外の窓口の開設について、大阪市と指定管理者とが協議して、業務履行時間を変更（休日を含む）することができるものとする。
- ・大阪市では大阪市営住宅条例第54条第1項の規定に基づき、住宅管理センターにセンター市職員12名程度（各住宅管理センター4名程度）を配置する。
- ・センター市職員が、地方自治法第244条の2に規定する指定管理者制度もしくは業務委託の対象となっていない各種申請に対する承認・却下等の決定行為等の市権限業務を行使することにより、指定管理者と連携して、入居者からの相談・申請から承認・決定まで一連の作業を住宅管理センターでワンストップ処理を行うこととする。
- ・センター市職員は、指定管理者の業務に対する監督・指導等を行う。
- ・指定管理者は、当該業務の遂行にあたり必要な什器備品や消耗品等について、セン

ター市職員にも使用させること。なお、センター市職員が当該什器備品や消耗品等を使用するにあたっての経費については、大阪市が支払う業務代行料に含む。

- ・センター市職員の業務履行時間は、窓口の開設時間に関わらず大阪市「職員の勤務時間等に関する規則」によるものとする。
- ・指定管理者は、窓口の開設時間外においても、災害・事故・事件等の処理及び緊急修繕等への対応について、24時間対応できる体制を構築すること。

## ② 【A地区のみ】募集センター

- ・指定管理者は、市営住宅の入居者募集に係る窓口を開設すること。
- ・窓口の開設時間は平日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日を除く日）午前9時から午後5時30分とすること。ただし、窓口の開設時間延長及び平日以外の窓口の開設について、大阪市と指定管理者とが協議して、業務履行時間を変更（休日を含む）できるものとする。

## （5）什器備品その他

- ・大阪市が用意した什器備品以外に指定管理者が必要に応じて用意する什器備品、電話機、ファックス、コピー機及び管理データ等の作成・情報検索・連絡用パソコン等（回線工事も含む）は、指定管理者が自らの費用負担でセンターに準備すること。ただし、各住宅管理センターの電話機、ファックスについては、大阪市が所有している現在使用中の機器を無償で提供することとし、回線及び保守点検に係る費用は指定管理者の負担で、現行業者と別途契約を締結すること。
- ・指定管理者が設置する機器等については、設置する際に大阪市の承諾を得ること。また、大阪市の什器備品との区別を明確にし、それぞれの備品台帳・備品添付シール等により適正に管理すること。
- ・指定管理者は、大阪市との連絡及び入居者・自治会等からの質問や相談に対する回答手段として電子メールを活用できるようにすること。
- ・指定管理者は、業務の遂行にあたり市営住宅管理システム（「5（3）住宅管理システム」参照）をはじめ、業務用システム端末の使用及びインターネットへの接続に際しては個人情報、重要情報などが外部に流出しないよう十分な対策を講じること。
- ・指定管理者は、大阪市が貸与した什器備品の使用について必要な注意を払い、これを正常な状態において維持しなければならない。また、指定期間終了後は、貸与した什器備品については正常に使用できる状態で返還すること。

## （6）市営住宅管理システム

- ・指定管理者は、当該業務における市営住宅入居者管理業務等について、市営住宅管理システム（以下「住宅管理システム」という。）を利用して事務処理を行うこと。
- ・住宅管理システムへの入力を要する業務については「業務仕様書」及び「業務説明書」に記載のとおりであるが、当該業務以外でも大阪市の指示があるときは、指定管理者は、適宜入力作業を行うものとする。なお、問合せ・苦情・相談・指導等、

入居者等の対応については住宅管理システムの記事入力機能により、経過を記録すること。

- ・住宅管理システムは住戸及び入居者情報を管理するものであり、入力および出力作業は当該業務で重要な部分を占めるだけでなく、個人情報保護の観点からも管理を厳格に行う必要があるため、指定管理者は、住宅管理システム利用者を予め大阪市の報告すること。
- ・住宅管理システムの稼働時間については、現在、月曜日から金曜日は9：00～22：30まで、土曜日は9：00～18：00まで、日曜日、祝日については停止としている。指定管理者は、業務の都合上、稼働時間の延長・休日稼働の必要がある場合は、前月の15日までに大阪市へ申請し、承諾を得ること。
- ・指定管理者が、住宅管理システム運用会社からデータの提供を受けて各種帳票印刷を実施する場合において、データの出力形式や窓あき封筒、帳票類の仕様については大阪市が定めるものとする。なお、住宅管理システムの機種更新、改修、故障時の修理等の際には、指定管理者は作業及び情報提供などに全面的に協力すること。

#### **(7) 書類等の運搬業務**

- ・指定管理者は、当該業務の遂行にあたって大阪市に持参する必要がある書類等や、大阪市から交付する書類等、その他大阪市が作成する関連資料の運搬のため、センターの開設日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く日）の全日において、大阪市役所本庁舎（大阪市北区中之島1-3-20）1階とセンターの間に連絡便を設けること。  
なお、他センターと共同して連絡便を設ける場合は、事前に大阪市に届け出ること。  
この場合の費用及びリスクの負担等の取り決めについては、指定管理者間で協議の上定めること。
- ・書類等の運搬にあたっては、指定管理者は、個人情報の漏えいなどの事故がないよう保護対策を行うこと。
- ・書類等の受け渡し時間及び運搬する書類等がない場合の連絡方法については、大阪市と指定管理者とが協議して定めるものとする。

#### **(8) 書類の管理等**

- ・指定管理者は、当該業務に関わって、作成し、また取得した文書、図画及び電磁的記録（以下「対象文書等」という。）は大阪市に、住宅別、年度別、事務区分別等編綴方法を確認のうえ、事務能率の向上に役立つように常に正確かつ迅速に取り扱い、個人情報に十分留意のうえ適正に管理するとともに、大阪市からの照会等必要に応じて対象文書等の検索及び大阪市へ提出を行うこと。
- ・対象文書等は、原則としてセンター内に保管すること。倉庫に対象文書等を移送する場合については、十分な注意を払って実施するとともに、当該倉庫においても適正に管理すること。
- ・対象文書等の保管場所を別途確保する場合には、個人情報の取扱い等具体的な内容

を提案したうえで大阪市の承諾を得ること。

## 5 経費の負担等

### (1) 業務代行料の内訳等

#### ① 人件費及び事務費

- ・人件費は、管理職、管理事務・総務事務に従事する職員への給料等に要する経費、事務費は、事務所関係経費、各種リース費用、消耗品の購入等に要する経費とする。
- ・当該業務（「② 事業費」の《精算を行う事業費》として分類した業務を含む）にかかる全ての人件費及び事務費は業務代行料に含み精算を行わないものとする。
- ・センターは無償貸与とし、センター市職員の配置に係る経費、【A地区】及び【B地区】の住宅管理センターの管理費、全地区の各住宅管理センターの光熱水費、【A地区】の募集センター関係経費（光熱水費・管理費）は大阪市の負担とする。ただし、指定管理者自らによる機器設置及び提案に伴う光熱水費の負担については、別途、指定管理者と大阪市との間で協議する。また、センター関係経費（通信費・清掃費・消耗品費等、大阪市の負担しない運営経費の全て）は業務代行料に含み精算を行わないものとする。
- ・センターにかかる指定管理者の原因による損傷については、指定管理者の負担により原状回復すること。
- ・センター以外に、当該業務の履行に指定管理者が必要とする事務スペース・会議室・作業スペース、倉庫等の場所を指定管理者が確保する場合にかかる賃料、管理費、光熱水費・通信費等は指定管理者の負担とする。

#### ② 事業費

- ・事業費は、当該業務の実施に要する報酬、光熱水費、郵送費、交通費、通信費、設計・工事監理費、工事費等の全ての経費（ただし、「① 人件費及び事務費」及び後記の《精算を行う事業費》を除く）とし、業務代行料に含み精算を行わないものとする。
- ・空家補修費については、各年度において、大阪市の募集要項において示した地区ごとの事業別年間予定戸数と大阪市の指示により実施した事業別の補修戸数が一致しない場合は、収支計画書において提案された事業別戸当たり補修単価を用いて、年間予定戸数との増減部分について年度協定の変更により精算を行うものとする。
- ・なお、やむを得ない事情による住戸内残置物の処理や単身死亡もしくはペット多頭飼育住戸の消毒等にかかる経費、家賃決定通知等の印刷・印字・発送業務【A地区のみ】にかかる経費、貸付停止住宅等における空戸数相当分の電気料金等及び各住宅に配置する連絡員報酬についても業務代行料に含み精算を行わないものとする。

《精算を行う事業費》（ただし、人件費及び事務費は精算を行わない。）

以下の業務項目にかかる事業費（業務仕様書における項目番号を記載）

- ・3(5)② 自然災害(台風・地震等)による被害の処理等(本業務にかかる復旧工事費。点検・応急対応までは参考価格に含む。)
- ・5(1)③ 大阪市(保全整備課)指示による補修等業務
- ・5(1)⑥ ケア付住宅における緊急通報設備補修業務

また、5(5)に記す、計画改修業務における設計・工事監理業務のうち、第三者に業務委託する経費についても、業務代行料に含まず、年度協定の変更により精算を行うものとする。

### ③ 消費税及び地方消費税

業務代行料に含み精算を行わないものとする。

#### (2) 当該業務に要する備品等

・センターに大阪市がすでに設置している事務用品（机、椅子、ロッカー等）については、大阪市が指定管理者に無償で貸与し、指定管理者は引き続き使用できるとする（令和元年12月末日時点での「事務用品リスト【別紙2】」を参照）。

なお、無償貸与する備品等の経年劣化を含む損傷については、指定管理者の負担により原状回復すること。

・上記とは別に、電話機やパソコン、机、椅子、ロッカー、書棚等（設置費用含む）、回線使用料（LAN回線の設置を含む）、現地調査の費用、名札、書類の送付、事務用品等、指定管理者が当該業務を行うために必要な物品については、全て自らにおいて調達し、費用も負担すること。

#### (3) 住宅管理システム

センターで使用するシステム及び端末は住宅管理システムを含め大阪市が用意するものとし、機器等の必要台数、仕様等については大阪市が決定するものとする。そのうち、次の経費は大阪市の負担とする。

ア 住宅管理システムに関する機器等の経費

- ・ ノートパソコン及びデスクトップパソコン（附属品等含む）
- ・ レーザープリンター
- ・ ネットワーク機器（ルーター、スイッチ及びケーブルを含む）
- ・ ソフトウェア

イ 住宅管理システムに関する通信回線の経費

- ・ 通信回線の毎月の使用料（初期工事費含む）
- ・ LANケーブル（ハブ含む）の敷設及び撤去に関する経費

ウ データセンターに関する経費

- ・ 指定管理者が用意する事務所等において、ネットワークを導入する場合は大阪市との協議が必要となり、導入にかかる経費は指定管理者の負担とする。

- ・住宅管理システムに係るセンター内の必要な消耗品については、指定管理者の負担とし、大阪市が支払う業務代行料に含む。
- ・指定管理者の業務処理の過誤に伴う対応により、データ修正など住宅管理システム等の処理などが発生した場合、これに伴う経費等は指定管理者において負担すること。

#### (4) その他

##### ① 業務代行料について

当該業務に必要な業務代行料の支払いは、収支計画書において提示のあった金額に基づき、大阪市の予算審議過程を経て決定された予算額の範囲内で、指定管理者と協議の上、大阪市と指定管理者とが締結する年度協定書において確定するものとする。

##### ② 年度区分

指定管理者は、経理について会計年度（4月1日から翌年3月31日まで）ごとに区分すること。大阪市が支払う管理に係る業務代行料の支払いは四半期ごとの概算払いとし、各会計年度終了後に精算を行うこととする。なお、支払時期や支払方法、各回の支払い金額等は年度協定で定めるものとする。

##### ③ 会計区分

指定管理者は、当該業務に係る会計について、法人等の他の事業の会計とは区分し、金融機関に専用の口座を開設して経理処理は当該口座を経由して行うこと。

##### ④ 災害等不測の事態が発生した場合

大阪市と指定管理者において協議のうえ、業務代行料を増減する場合がある。

##### ⑤ 家賃、損害金等

入居者等から徴収する市営住宅等の家賃・駐車場使用料、敷金・保証金及び損害金は大阪市の収入であり、指定管理者の収入とはしない。

##### ⑥ 証明書発行手数料

市営住宅使用承認状況証明書、車庫証明書（自動車の保管場所の確保等に関する法律に規定する自動車保管場所使用承諾証明書）及び新築年等証明書の発行にかかる手数料は大阪市の収入であり、指定管理者の収入とはしない。

## 6 業務体制

### (1) 業務責任者及び業務従事者

#### ① 配置

- ・指定管理者は、当該業務の実施にあたりセンターの業務責任者を定め、当該業務に専従させるとともに、センターに常駐させ、作業に従事する業務従事者を指揮監督させるものとする。なお、業務責任者が休暇等でセンターにおいて不在となる場合は、事前に、「6（1）②求める資質」に示す資質をもつ者を代理者として選任し、従事させること。
- ・指定管理者は、指定期間において必要となる業務従事者を確保すること。業務従

事者が業務責任者の代理者となる場合は、他に業務従事者を補充すること。

- ・指定管理者は、当該業務を遂行するにあたり、業務責任者やその補助をする役職者、担当者等を適切に役割分担したうえで必要な要員を業務量に応じ適切に配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制を整備すること。
- ・指定管理者は、市営住宅等の維持保全及び保守点検業務を行うにあたり、1級または2級建築士の資格を有する者を少なくとも1名は業務従事者として配置したうえで実施体制を構築すること。
- ・指定管理者は、補修工事の品質を確保するために、公営住宅等における補修工事に関する業務に5年以上従事した技術者を各担当（建築、機械、電気各1名以上）に配置し、すべての補修業務の品質の確認を行わせること。
- ・【A地区のみ】指定管理者は、計画改修工事の設計積算、自治会調整、工事監理等に関して統括する技術者を配置（建築、機械、電気各1名以上）し、配置する技術者については、公営住宅等の改修工事の設計業務委託・工事監理業務委託を発注し委託事務所を管理監督した経験を有するものとする。ただし、他の業務の技術者と兼務することができる。
- ・指定管理者は、自家用電気工作物の保安を監督させるため、電気主任技術者を選任し、所管庁に届け出るものとする。
- ・当該業務においては、一部、外国語による対応が必要となる場合があるため、指定管理者は、中国語会話等の対応が可能な業務従事者を一部配置するなど、業務に支障をきたさないよう配慮すること。
- ・当該業務においては、暴力団員の市営住宅からの排除や粗暴・悪質な入居者への対応が必要となる場合があるため、指定管理者は、暴力団対応の豊かな経験や知識を有し、大阪府警本部との協力体制を維持することが可能な業務従事者と連携がとれるよう配慮すること。
- ・指定管理者は、協定締結後、速やかに業務従事者配置表（事業ごとの担当者名、役割分担を記載した一覧表）を作成し、紙及び電子データ（ExcelまたはWord形式。以下本項において同じ。）で大阪市に提出すること。また、指定管理者は、指定管理者側と大阪市側との面談による協議の場を設け、要員配置についての基本的な考え方について説明すること。
- ・指定管理者は、業務従事者に変更が生じた場合には、速やかに変更した業務従事者配置表を作成し、大阪市に提出すること。

## ② 求める資質

- ・業務責任者は、大阪市との調整窓口として当該業務に関するすべての対応を行うことができ、業務従事者に対する労働安全衛生法その他の関係法令の定めに従い指揮命令権を持ち、労務管理が行える者とする。
- ・指定管理者は、業務を遂行するために必要な下記の内容を習得した業務従事者を配置すること。

- 大阪市が提供する資料による管理制度の基本知識
  - マナー、言葉づかい、電話対応等、市民対応のためのコミュニケーションスキル
  - 個人情報の適切な管理、秘密の保持ができるような十分な知識
  - 実施する業務範囲に関し「4（1）管理方針・基準」に示す各種法令及び大阪市の条例、同施行規則、同要綱、同取扱要領、同指針等に関する知識
- ・業務従事者の担当業務について変更等を行う場合は、指定管理者が業務に支障がないように事前に上記研修を実施し、適切な業務の引継ぎ等を行うこと。

### ③ 服装等

指定管理者は、業務遂行にあたり、業務責任者及び業務従事者における大阪市の信頼を損なわない適切な服装の着用、不快感を与えない身だしなみの確保に努めるとともに、指定管理者の負担で、その身分を明確にするために業務責任者及び業務従事者に名札（原則として顔写真付き）の着用を義務付けること。なお、当該業務における市営住宅等現地への調査を行う際には、この名札を携帯し、関係人から請求があったときは、これを提示すること。

### （2）労働安全衛生管理

指定管理者は、労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法、労働組合法、男女雇用機会均等法、労働者災害補償保険法、雇用保険法、健康保険法、厚生年金保険法等の労働関係の法令を遵守し、業務責任者及び業務従事者の労働に関する権利を保障するとともに、業務責任者及び業務従事者の健康管理及び労働安全衛生管理に努めること。

### （3）センター市職員による指揮監督

指定管理者は、センター市職員を補佐し、センター市職員から管理制度上の指揮・監督を包括的に受けながら、個々の当該業務については指定管理者の責任において主体的に遂行すること。

### （4）事故等への対応

- ・指定管理者は、大阪市と協議の上、事故、災害等に対応するための体制を整備しなければならない。
- ・指定管理者は、事故（個人情報等の漏洩、滅失、毀損等を含む。）及び緊急的な苦情やトラブル等が発生した場合に備え、大阪市その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時発生対応計画を大阪市の報告しなければならない。
- ・当該業務の実施中に事故（個人情報等の漏洩、滅失、毀損等を含む。）及び緊急的な苦情やトラブル等が発生した場合、又は発生するおそれがある場合は、指定管理者は、当該事故等発生の原因の如何にかかわらず、直ちに事故等拡大の防止策を講じるとともに、速やかに大阪市の旨を報告し、大阪市の指示に従わなければならない。

- ・上記の場合、指定管理者は、当該事故等の詳細について遅滞なく書面により大阪市に報告するとともに、その後の具体的な再発防止策について大阪市の指示に従わなければならない。

## 7 業務における指揮・命令、研修の実施等

- ・当該業務における業務責任者及び業務従事者に対する指揮、命令、管理、監督及び指導育成は、当該業務の一環として、指定管理者が責任をもって実施すること。
- ・指定管理者は、業務責任者及び業務従事者の業務実績管理を行うこと。
- ・指定管理者は、当該業務に関し、業務責任者及び業務従事者が人権について正しい認識をもって業務を遂行できるよう、必要な研修を行うこと。
- ・指定管理者は、管理制度や当該業務の内容を熟知したうえで、当該業務の進め方、入室管理、パスワードの適切な取扱い等、情報セキュリティ対策、個人情報を取扱ううえでの留意点と保護対策などを、業務責任者及び業務従事者に対して採用時及び定期的に教育を十分実施すること。
- ・指定期間中に取り扱った事案について、指定管理者はノウハウの蓄積を図り、業務効果の向上に努め、業務責任者及び業務従事者に対し必要な研修を随時実施すること。
- ・上記研修のほかに、市民に対する接遇態度等で大阪市が必要と認めた研修の実施を求めた場合、指定管理者は速やかに実施すること。

## 8 業務実施にあたっての留意点等

- ・指定管理者は、当該業務の運営が円滑かつ効率的なものとなるように、以下の項目に留意し、業務を実施すること。なお、業務の実施にあたって、指定管理者は大阪市と十分に協議を行うこと。
- ・指定管理者は、市営住宅等及びセンターが公の施設であることを念頭におき、公平かつ適正な管理を行うこと。
- ・「障害者の雇用の促進等に関する法律」では、事業主に対し、法定雇用率を達成する義務を課している。指定管理者は、法定雇用率を達成できていない場合には、障害（がい）者雇入れ計画に基づき、当該管理施設における雇用を中心に誠実に履行すること。また、指定期間中に法定雇用率を下回った場合は、大阪市に障害（がい）者雇入れ計画書を提出し、計画に基づき職員を雇用し、法定雇用率を達成すること。
- ・指定管理者は、大阪市が実施する事業等への支援・協力を積極的に行うこと。また、大阪市が許可する催しもの等が安全に開催されるよう協力すること。
- ・指定管理者は、「建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律」（建築物省エネ法）の規定により、各種手続きを行うとともに、大阪市が実施する省エネ施策に協力すること。また、当該業務の実施にあたっては、省エネルギーの徹底と温室効

果ガスの排出抑制、廃棄物の発生抑制、リサイクルの推進、廃棄物の適正処理及び環境負荷の軽減に配慮した物品等の調達（グリーン調達）に努めること。

- ・指定管理者は、当該業務における市営住宅等に関わる消防法上の防火管理等の業務を担うこととなるため、入居者の安全を確保するとともに、適切な防災・安全対策を講じること。また、地震などの災害や事件などの危機事象発生時において、大阪市をはじめ警察・消防等と連携をとりながら適切に対応できるよう、指定管理者は万全の危機管理体制を確立すること。なお、入居者の安全に係る重大な事故等が発生、又は発生のおそれがある場合、指定管理者は速やかに必要な対応を行うこと
- ・指定管理者は、個人情報及び特定個人情報の保管・取り扱いについては十分留意するとともに、「大阪市個人情報保護条例」等を遵守し、漏洩、滅失、毀損の防止、その他適切な管理に努めること。
- ・大阪市では、大阪市営住宅管理事業において「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」（平成二十五年五月三十一日法律第二十七号）第2条第5項で規定する個人番号を用いた事務を実施しており、住民票や課税証明書の添付省略にすでに対応済である。そのため、指定管理者は、個人番号関連業務（個人番号の取得事務、住宅管理システムによる個人情報照会機能を用いた審査補助事務等）については当該業務の範囲として適切に対応すること。
- ・指定管理者は、業務の履行において、個人番号を取扱う場合には、個人番号を取扱う者の氏名その他必要な事項を別途定める様式にて大阪市に事前に報告すること。
- ・センター外への特定個人情報の持ち出し及び特定個人情報の目的外利用はいっさい禁止する。
- ・指定期間満了時又は指定の取消し時、指定管理者において保管する特定個人情報がある場合は、大阪市に報告・確認の上、速やかに大阪市へ返却若しくは破棄すること。
- ・指定管理者は、自家用電気工作物について、電気事業法第39条第1項（技術基準の遵守）の義務を果たすこと。
- ・指定管理者は、当該業務の履行に際し、各種審査、住宅管理システム入力業務を行うときは複数人による二重チェックを徹底するなど、細心の注意を払うこと。

## 9 是正等の指示

- ・業務の遂行にあたって、指定管理者に法令、要綱違反等の不適切な取り扱いがあった場合、大阪市は必要な改善を勧告し、又は是正を指示するものとする。
- ・指定管理者は、改善の勧告や是正の指示を受けた場合は速やかに改善策を策定及び実施のうえ、大阪市へ報告すること。

## 10 業務の引継

- ・指定管理者は、指定期間満了時又は指定の取消し時には、当該業務に関し、大阪市より提供を受けた什器・備品、資料等を遅滞なく大阪市に返還しなければならない。なお、貸与又は提供されたものに滅失、毀損等の損害が生じた場合は、指定管理者がその損害を賠償する。
- ・指定管理者は、当該業務を他の者に引き継ぐ場合には、誠意をもって対応し、住宅管理システムへのデータ等の入力、更新操作及び審査業務など、次期指定管理者が速やかに業務を遂行できるようにすること。また、書類の紛失等が生じないよう円滑かつ迅速に業務及び対象文書等（「4（8）書類の管理等」参照）の引継ぎを行うこと。  
なお、対象文書等の引継ぎに際しては、大阪市の指定する日時・場所に大阪市の指定する対象文書等を搬入することとし、その経費は大阪市が支払う業務代行料に含むものとする。
- ・大阪市は、指定管理者が上記の規定に違反し損害が生じた場合には、指定管理者に対しその損害の賠償を求めることができる。
- ・指定管理者は、指定期間満了時又は指定の取消し時において、大阪市の指示に従い、業務で使用したパソコン（住宅管理システムを除く）のデータをデータ消去用のソフトなどを用いて完全に消去し、消去した旨の証明書を提出するものとする。

## 11 関係法令等の遵守

- ・当該業務における市営住宅等は、国の補助を受けて整備されたものであり、一般の民間賃貸住宅とは異なり法令や条例などによってさまざまな制限や義務が定められている。指定管理者は、当該業務行うにあたり、「4（1）管理方針・基準」に示す各種法令及び大阪市の条例、同施行規則、同要綱、同取扱要領、同指針等の規定を遵守すること。
- ・大阪市が定める要綱、要領、指針等については大阪市ホームページに掲載している。  
(<https://www.city.osaka.lg.jp/shisei/category/3061-3-0-0-0-0-0-0-0.html>)

## 12 対象文書等の検査

- ・大阪市は、管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査点検し、必要な指示をする場合がある。
- ・指定管理者が実施する当該業務に係る出納関連の事務については、大阪市の会計管理者、外部監査法人、会計検査院等による監査、検査の対象となる場合がある。
- ・指定管理者は、当該業務に係る個別の支払証拠書類（領収書等）を適正に保管するとともに、上記のような場合には、速やかに適切な対応をとること。（関連項目「4（2）業務の詳細項目」）

### 13 年間業務計画書、事業報告書等の提出

#### (1) 年間業務計画書の提出

- ・指定管理者は、当該業務に係る年間業務計画書を作成し、毎事業年度開始の1ヵ月前までに大阪市（都市整備局住宅部管理課及び保全整備課）に提出すること。

#### (2) 事業報告書の提出

- ・地方自治法第244条の2第7項、大阪市営住宅条例施行規則の規定により、指定管理者は、一事業年度が終了するごとに、当該業務について、当該年度の事業内容と収支を報告する書類を毎事業年度終了後2ヵ月以内に大阪市（都市整備局住宅部管理課及び保全整備課）に提出すること。ただし、精算書（収支報告書）については毎事業年度終了後20日以内に提出すること。
- ・事業報告の内容は、当該業務に係る次に掲げる事項等とし、詳細は別途指示するものとする。

ア 業務の実施状況（自主事業を含む）

イ 各種補修工事実施状況、募集、資格審査、入退去、許認可届出状況、家賃等収納状況、苦情トラブルの状況等

ウ 業務に係る収支決算等の経理の状況

エ その他、大阪市が必要と認める事項

- ・サービス向上、市費縮減に係る取組状況報告
  - ・利用者からの苦情、意見、要望等への対応状況報告
  - ・人権研修等各種研修の実績
  - ・利用者アンケートの実施状況
  - ・個人情報保護への取り組み状況
  - ・障がい者雇用状況報告書
  - ・情報セキュリティ対策チェックシート 等
- ・大阪市は提出された事業報告と日常的な点検状況等を総合的に勘案し、年度毎の当該業務に関する評価を実施する。
  - ・上記報告内容以外に、当該業務に付随する許可等（公物法に基づく許可等を含む。）がある場合、指定管理者は、それらに基づく事業の実施状況及び収支等についての報告書を同期限までに大阪市に提出すること。

#### (3) 月間実績報告書及び四半期総括表の提出等

##### ① 月間実績報告書及び四半期総括表の提出

- ・指定管理者は、前月分の事業の実施状況に関する月間実績報告書（各種補修工事実施状況、連絡員選任状況、募集関係事務取扱状況【A地区のみ】、入居等関係事務処理状況、各種承認申請等処理状況、家賃等関係事務取扱状況、承認、却下の件数、所轄警察署への通知件数、不適正使用等用地の状況、事故・苦情トラブル等）を、また、3ヶ月に一度、前3ヶ月間の業務内容を総括した四半期総括表を作成し、翌月10日（3月分については3月末日）までに紙及び電子データで大阪市（都市整備

局住宅部管理課及び保全整備課)へ提出すること。なお、月間実績報告書の様式について大阪市と指定管理者とが協議して作成すること。

## ② 日報の作成

- ・指定管理者は、業務の確認作業を行い、事業の実施状況について常時把握し、日報を作成すること。なお、日報の様式については大阪市と指定管理者とが協議して決定すること。

## (4) 総合評価及び公表

- ・大阪市は、指定管理者から提出された事業報告書に基づき、毎年度、管理状況について総合評価を行い、大阪市のホームページに事業報告書と評価シートを公表する。

## (5) 帳簿等の備え付け

- ・当該業務を行うにあたり必要な帳簿等を個々の項目別等に作成のうえ、センターに備え置くとともに、大阪市から要求があったときは実地調査及び閲覧等に応じること。

## (6) 資料等の提出要求への対応

- ・地方自治法の規定に基づき報告を求める場合のほか、大阪市が資料等の提出を指示した場合は、速やかに提出すること。

## 14 点検、報告監督指導等

- ・大阪市は、管理の適正を期するため、指定管理者に対して、前記「事業報告」のほか当該業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地調査及び点検を実施し、必要な指示をすることがある。
- ・指定管理者は、上記報告の請求若しくは調査及び法令等に基づく検査等があったときはこれに協力し、又は指示があったときはこれに従うこと。
- ・指定管理者は、大阪市が地方自治法に基づく当該公の施設の監査を実施する場合、これに協力すること。

## 15 センター、備品等の取扱い

- ・指定管理者はセンターを無償で利用できるものとする。なお、センターのレイアウト等を変更しようとするときは、あらかじめ大阪市の承認を得ること。
- ・当該業務の実施にあたり必要となる備品等の補修更新については、指定管理者が実施し、その費用は指定管理者が負担すること。この備品等は、指定期間満了又は指定の取消し後、すべて大阪市が所有するものとするが、大阪市と指定管理者とが協議の上、指定管理者の所有とする場合もある。
- ・センターに存在する備品等の適正な維持管理のため、指定管理者は備品一覧等を適宜更新し、一覧表に基づく定期的な現物確認を実施し、結果の報告をすること。また、大阪市は必要に応じて適切な対応を求めることがある。
- ・指定管理者は、事故等により、大阪市の財産を滅失又は損失させたときは、直ちに

大阪市に報告するとともに、その指示に従うこと。

## 16 指定期間の前に行う業務

- ・指定管理予定者として選定され、大阪市と仮協定を締結した後、管理開始の前日に至るまで、指定管理予定者は、当該業務を円滑に行うために必要な次の事項を実施すること。このために必要な職員の派遣及び研修にかかる費用等はすべて指定管理者の負担により実施すること。
  - ・基本協定項目の大阪市との協議
  - ・配置する職員等の確保及び業務内容、人権、個人情報等の職員研修
  - ・業務等に関する各種規程、業務マニュアルの作成、協議
  - ・大阪市及び必要な場合は従前管理者からの業務引継ぎ
  - ・住宅管理システムの利用に関する準備(研修への参加、センター内のネットワークの構築等)
  - ・年度契約の必要な施設保守点検業務等の契約の準備
  - ・各種許可及び届出の名義変更等の手続きの準備
  - ・その他、当該業務の円滑な開始に必要な事項
- ・管理開始前に研修・引継等で取得した情報についても漏洩してはならない。

## 17 その他

### (1) 指定期間に係る特記事項

大阪市では現在、(新たな大都市制度の実現に向けて、)特別区制度(いわゆる「都構想」)の検討を進めているところであり、住民投票の結果により、令和3年4月1日(指定期間開始日)以降、指定管理者の指定を取り消すことがある。

この場合において、当該指定の取消しによって生じた指定管理者の損害について、大阪市は、その賠償の責めを負わない。

また、上記事情により令和3年4月1日(指定期間開始日)以降、実施事業内容や実施規模を変更する場合がある。この場合における経費負担については、別途協議を行うものとする。なお、協議の結果、経費負担について合意が成立しない場合は、指定管理者の指定を取り消すことがある。当該指定の取消しによって生じた指定管理者の損害について、大阪市は、その賠償の責めを負わない。

実施事業内容や実施規模の変更とは、以下の場合をいう。

- ・住宅管理センター所管区域や管理戸数等の事業規模を変更する場合
- ・住宅管理センターを新規設置(移転を含む)する場合
- ・住宅管理センターを廃止する場合
- ・他のセンターや他の大阪市施設と統合する場合
- ・その他大都市制度導入にかかる変更が生じる場合

### (2) その他

- ・協定書及び仕様書に定めのない事項については、指定管理者は、原則として大阪市の指示に従うとともに、協定内容に疑義が生じた場合は大阪市と指定管理者双方が

誠意を持って協議するものとする。ただし、軽微な事項にかかる解釈については、大阪市の解釈によるものとする。

- 指定管理者は、事業計画書で実施することが記載されていない業務や条件についても、協定書及び仕様書等で求めているものは、実施すること。
- 当該業務遂行中の事故又は指定管理者の過失等により大阪市又は第三者に損害を与えた場合、大阪市の帰責事由がないときは、指定管理者は民事上及び刑事上の責任を負う。
- 当該業務の実施に際して疑義や不明な事項が生じた場合、指定管理者は原則として業務責任者を通じて大阪市（業務仕様書及び業務説明書に記載している大阪市担当部署）への報告、確認を行うこととし、大阪市からの回答についても業務責任者を通じて行う。
- 社会情勢の変化等により本仕様書に定められた事項を変更する必要がある場合は、大阪市と指定管理者の協議により変更することができるものとする。
- 本仕様書に記載のない事項並びに本仕様書と業務代行料に差異がある場合については、大阪市と指定管理者とが協議して決定する。