

堺市営住宅  
指定管理者業務仕様書(案)  
(その1)

平成27年4月  
堺市住宅管理課

目次

I. 全体概要	1
1. 趣旨	1
2. 用語の定義	1
(1) 市営住宅	1
(2) 附帯施設	1
(3) 共同施設	1
(4) 市営住宅等	1
(5) 堺市特定公共賃貸住宅	1
(6) 特定入居	1
3. 管理運営の基本的事項	1
4. 指定管理者が管理運営を行う施設	2
5. 業務の実施体制	4
(1) 管理事務所設置場所	4
(2) 市営住宅管理システム	4
(3) 管理センターの窓口の開設時間及び開設日	5
(4) 管理センターに配置する従業員等	5
(5) 災害及び事故の緊急事態の対応	5
6. 業務内容	6
7. 指定管理業務開始前の準備	6
8. 業務の適正な実施に関する事項	6
(1) 責任の所在	6
(2) 業務の第三者への委託	7
(3) 法令等の遵守	7
(4) 個人情報の保護	7
9. 市として求める目標・水準等	8
10. 立入検査等の実施	8
11. 協議	8
12. その他	8
II. 業務分担と処理手順	9
1. 市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務	9
(1) 公募における入居業務（特公賃を除く）	9
(2) 特定入居における入居業務（特公賃を除く）	11

(3) 公募における入居業務（特公賃を除く）	1 2
(4) 特定入居における入居業務（特公賃）	1 4
2. 市営住宅の家賃に関する補助業務	1 4
(1) 入居者の収入認定等の事務補助（特公賃を除く）	1 4
(2) 家賃の決定及び変更等事務補助	1 5
(3) 家賃の減免・徴収猶予等事務補助（特公賃を除く）	1 6
(4) 家賃の収納等に関する補助業務	1 6
(5) 家賃滞納整理事務	1 7
3. 市営住宅等に係る各種申請に関する補助業務	1 8
(1) 市営住宅等に係る届出、承認（許可）	1 8
4. 入居者等への指導及び管理運営に関する業務	1 9
(1) 入居者等の保管義務違反に関する業務	1 9
(2) 市営住宅等の苦情処理に関する業務	2 0
(3) 市営住宅等の管理運営に関する業務	2 1
5. 市営住宅等の施設管理に関する業務	2 2
(1) 市営住宅等の保守点検管理に関する業務	2 2
(2) 市営住宅等の修繕に関する業務	2 3
(3) 市営住宅等の施設情報の管理に関する業務	2 5
(4) 災害等による施設の復旧に関する業務	2 5
(5) 建替事業等に伴う施設管理に関する業務	2 6
6. 市営住宅の退去に関する補助業務	2 6
(1) 入居者の退去に関する業務	2 6
7. 収入超過者及び高額所得者に関する補助業務	2 7
8. 法律・条例等の改正に伴う周知に関する補助業務	2 7
9. その他管理運営に関する業務	2 8

堺市営住宅及び堺市特定優良賃貸住宅の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この仕様書による。ただし、駐車場の管理運営については、「堺市営住宅指定管理者業務仕様書（その2）」に準じる。

## I. 全体概要

### 1. 趣旨

この仕様書は、指定管理者が行う業務の内容及び履行の方法等について定めることを目的とする。

### 2. 用語の定義

本書において次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号の定めるところによる。

#### (1) 市営住宅

堺市営住宅条例第2条第1号に定める公営住宅、改良住宅、コミュニティ住宅及び更新住宅（付帯施設、店舗、作業所を含む）並びに堺市特定優良賃貸住宅管理条例第2条第1号に定める特定優良賃貸住宅（付帯施設を含む）をいう。

#### (2) 付帯施設

公営住宅法第21条及び公営住宅法施行規則第9条に定める市営住宅に付随する施設をいう。

#### (3) 共同施設

堺市営住宅条例第2条第2号及び堺市特定優良賃貸住宅管理条例第2条第3号に定める共同施設並びに住宅地区改良法第2条第7項に定める地区施設等をいう。

#### (4) 市営住宅等

市営住宅及び共同施設をいう。

#### (5) 堺市特定公共賃貸住宅（以下「特公賃」という。）

堺市特定優良賃貸住宅管理条例第7条に定める要件を満たす者に使用させるため、市が国の補助を受けて建設し、管理開始後当分の間、国の補助を受けて使用料の減額を行う住宅及びその付帯施設をいう。

#### (6) 特定入居

公営住宅法第22条第1項及び特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律施行規則第27条第1項等の規定により公募によらずに入居させる場合のことをいう。

堺市営住宅及び堺市特定優良賃貸住宅の指定管理者が行う業務の内容及びその範囲等は、この仕様書による。

### 3. 管理運営の基本的事項

指定管理者は、次の事項を基本として、市営住宅等の管理運営を行うこととする。

- (1) 堺市営住宅条例及び堺市特定優良賃貸住宅管理条例の規定に基づき管理運営を行うこと。
- (2) 個人情報の保護を徹底するとともに情報公開を積極的に推進すること。
- (3) 公の施設であることを念頭において、公正、公平な管理運営を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- (4) 管理運営業務に際し、政治的行為又は宗教的行為と疑われるような活動や営利を目的とする活動はしないこと。
- (5) 入居者等の意思及び人権を尊重し、常にその立場に立ってサービスを提供すること。
- (6) 法令等を遵守して適正に管理運営業務を行うこと。
- (7) 効果的かつ効率的に管理運営業務を行い、経費の縮減に努めること。
- (8) 入居者等や地域住民の意見・要望を管理運営業務に反映させ、サービスの向上を図ること。
- (9) 入居者等が安全かつ快適に利用できるように施設設備を適正に維持管理すること。
- (10) 地域住民、自治組織、事業者等と良好な関係を維持すること。

#### 4. 指定管理者が管理運営を行う施設

指定管理者が管理運営を行う施設は、以下の市営住宅施設一覧表のとおりで、団地の敷地内にある住棟（店舗、作業所を含む）及びその附帯施設並びに駐車場、児童遊園及び集会所等の共同施設とする。

管理戸数は平成27年4月1日の数値であり、建設又は除却等により変動することがある。

<市営住宅施設一覧表>

No	団地名	所在地	管理戸数
<b>堺区</b>			
1	北清水	北清水町2丁3-1、3丁2-2	(※2) 62
2	新在家	新在家町東4丁4-3	(※2) 12
3	大浜高層	大浜南町3丁1-4 3	(※2) 109
4	七道並松	七道西町1 2-2 1~2 2	174
5	七道並松東	七道東町1 3 2-2 2、並松町2 0-1	29
6	翁橋	翁橋町2丁3-1~2	91
7	東湊	東湊町6丁3 5 3	50
8	向陵西町	向陵西町4丁8-7	78
9	緑ヶ丘	緑ヶ丘南町4丁2-2 ほか	119
10	旭ヶ丘	旭ヶ丘中町2丁1-3 ほか	104
11	砂道	砂道町1丁1 5-2 0	28
12	東雲	東雲西町3丁4-2 0	70
13	今池	今池町3丁2-1 ほか	111
14	今池（特公賃）	今池町1丁1-2 7、2丁7-3 1	42
15	浅香山	浅香山町1丁6-2 ほか	153

No	団地名	所在地	管理戸数
16	浅香山 (特公賃)	浅香山町1丁4-3	18
17	榎元町	榎元町5丁7-1	24
18	榎元町 (特公賃)	榎元町5丁8-8	15
19	堺市駅前	田出井町1-5	52
20	堺市駅前 (特公賃)	田出井町1-5	50
21	七道作業所	七道東町161-11ほか	17
22	北清水店舗	北清水町2丁3-6ほか	(※2) 6
23	七道並松東店舗	七道東町132-22、並松町20-1	7
24	翁橋店舗	翁橋町2丁3-2	4
堺区計			1,425
<b>中区</b>			
1	小阪	小阪370、359-9	(※1、※2) 389
2	深井中町	深井中町311-4	200
3	深井北町	深井北町712、735	133
4	泉ヶ丘	陶器北704	(※2) 1
5	八田南之町	八田南之町162-6	24
6	北深井	深井北町814-1	66
中区計			813
<b>東区</b>			
1	ボナーージュ石橋	日置荘西町7丁9-44	(※3) 7
2	下草尾	草尾215-2	18
3	西口園	大美野158-5	55
4	西口園 (特公賃)	大美野158-5	23
5	鶴道	草尾448、484-1	51
6	鶴道 (特公賃)	草尾484-1	12
7	登美丘	西野392	(※2) 1
8	日置荘	日置荘西町3丁34-16ほか	(※2) 3
東区計			170
<b>西区</b>			
1	中鳳	鳳中町1丁15-2	(※2) 8
2	石津鉄筋	浜寺石津町東3丁10-5	(※2) 75
3	福泉	山田2丁94-7、2丁94-23~24	158
4	万崎	草部1021	(※2) 600
5	上野芝	上野芝向ヶ丘町6丁9-1~5	120
6	中石津	浜寺石津町中5丁12	108

No	団地名	所在地	管理戸数
7	浜寺	浜寺昭和町1丁82-1ほか	37
8	浜寺(特公賃)	浜寺昭和町1丁15	8
9	向ヶ丘	上野芝向ヶ丘町1丁19-20	20
10	向ヶ丘(特公賃)	上野芝向ヶ丘町1丁19-19	20
11	北鳳	鳳北町8丁443ほか	125
西区計			1,279
北区			
1	大豆塚	大豆塚町1丁60-5、1丁60-13	104
2	長曾根	長曾根町1179-6	131
3	百舌鳥	百舌鳥西之町1丁27-1	131
4	東雲東町	東雲東町2丁2	202
北区計			568
総計			4,255

※1 小阪住宅の管理戸数については、建替事業により新築住戸147戸増、旧住棟の除却による196戸減を予定。

※2 「堺市営住宅長寿命化計画」により建替等又は用途廃止を予定。

※3 平成29年5月31日をもって、公営住宅としての借上げの終了を予定。

## 5. 業務の実施体制

### (1) 管理事務所設置場所

管理事務所設置場所は、堺市内に入居者等の利便性等を考慮の上、指定管理者の負担により確保するものとする。業務実施場所の名称は「堺市営住宅管理センター」（以下「管理センター」という。）とし、窓口を開設するものとする。管理センターが業務に使用する車両及び車両保管場所についても、指定管理者の負担により確保するものとする。

### (2) 市営住宅管理システム（電算システム。以下「システム」という。）

指定管理者は、市営住宅等を管理するため、管理センターにおいて、市が貸与するシステム及び端末機器を管理センターに設置して使用すること。（一部の業務を除く。）

システムの使用に際しては、堺市セキュリティポリシーを遵守するとともに、貸与のあった端末機器等及び市が使用を承認した機器以外の機器又はシステムを使用して市営住宅等の管理を行うことを固く禁止する。

システムを使用する業務は以下のとおりとし、消耗品等のシステム運用上の維持費の一切は指定管理者の負担とする。

#### ア 入力処理

指定管理者は、市から受託した業務について、必要なデータ入力に関しシステムにより必要な処理を行うものとする。

#### イ 機器の管理、運用

指定管理者はシステムの使用に限らず、市から貸与のあった機器の管理及び運用についても、市営住宅管理システム等操作マニュアルに従い適正な使用をするものとする。

#### (3) 管理センターの窓口の開設時間及び開設日

管理センターの窓口の開設時間及び開設日は、指定管理者事業計画書（企画提案書）により提案すること。ただし、月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除く。）の午前9時00分から午後5時30分までは必ず窓口を開設すること。

また、指定管理者は、窓口開設時間中は電話や来訪での相談など市民の対応に支障がないよう必ず従業員が常駐するとともに、一般・緊急修繕への対応は、365日24時間体制で対応すること。

#### (4) 管理センターに配置する従業員等

ア 管理センターには、市営住宅等の管理運営に必要な人員を配置するものとし、センター長などの管理運営責任を担う正職員5名を含む常勤の13名以上の従業員を配置すること。

イ 配置する従業員の勤務形態は、労働基準法その他の労働関係法を遵守し、市営住宅等の管理運営及び管理センターにおける市民サービスの確保に支障がないようにすること。

ウ 配置する従業員に対して、市営住宅等の管理運営上必要となる知識・技能・資格を習得させるとともに、資質の向上を図るために必要な研修（人権研修を含む。）を行うこと。また、研修実施に際しては、市に計画書及び報告書を提出すること。

エ 業務内容に応じて必要となる有資格者を従業員として配置すること。また、修繕業務や保守点検管理業務の検査確認等を適正に実施できるように、1級又は2級建築士、1級又は2級建築施工管理技士及び設備に関する知識を有する者を配置すること。

#### (5) 災害及び事故の緊急事態の対応

ア 指定管理者は、緊急事態に備え、事前に緊急時対応マニュアル等を整備し、市に提出すること。

イ 災害又は事故の緊急事態が発生した場合、指定管理者は入居者や使用者及び近隣住民等の安全確保と住宅施設等の損傷を最小限にするため、臨機の措置をとった上で、速やかに市に報告すること。

ウ 堺市災害対策本部が設置されたときは、市と協力し緊急事態に対応すること。

エ 指定管理者は、管理人に対して、緊急時に連絡が取れる体制を整備すること。また、災害等の発生に備え、管理人と連携し、防災訓練等の実施など、計画的な取り組みを行うものとする。



## 6. 業務内容

指定管理者が行う主な市営住宅の入居者管理、施設管理に関する業務は次のとおりとし、業務の詳細はⅡ. 業務分担と処理手順のとおりとする。駐車場の管理運営に関する業務は、「堺市営住宅指定管理者業務仕様書（その2）」による。

- (1) 市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務
- (2) 市営住宅の家賃に関する補助業務
- (3) 市営住宅等に係る各種申請に関する補助業務
- (4) 入居者等への指導及び管理運営に関する業務
- (5) 市営住宅等の施設管理に関する業務
- (6) 市営住宅の退去に関する補助業務
- (7) 収入超過者及び高額所得者に関する補助業務
- (8) 法律・条例等の改正に伴う周知に関する補助業務
- (9) その他市営住宅等の管理運営に関する業務

## 7. 指定管理業務開始前の準備

次期指定管理者に指定された事業者は、管理開始までに指定管理業務の円滑な開始のための準備を実施すること。指定管理業務開始前の準備として実施する主な事項は以下のとおりとし、このために必要となった経費はすべて次期指定管理者の負担とします。駐車場の管理運営に関する業務開始前の準備については、「堺市営住宅指定管理者業務仕様書（その2）」による。

- (1) 現指定管理者からの業務引継ぎ
- (2) 事業計画、協定書の項目についての市との協議
- (3) 配置する従業員の確保及び業務内容、人権、個人情報保護等の従業員研修
- (4) システムの利用に関する準備（各データベースの整理、管理センター内ネットワーク構築等）
- (5) 業務に関連する各種規程等の作成及び協議
- (6) 施設賠償責任保険の加入
- (7) 第三者への一部委託業務に関する協議と委託先業者選定
- (8) 施設の保守点検管理業務、修繕業務等の契約準備
- (9) 小阪住宅建替事業に伴う入居開始関連業務及び施設管理業務の開始準備
- (10) その他、指定管理業務の円滑な開始に必要な事項

## 8. 業務の適正な実施に関する事項

- (1) 責任の所在

指定管理者は、実施主体として責任を負う。

ただし、指定管理者の責に帰すことができない事由によるリスクの負担は、協定書において定めるものとする。

また、各種法令及び本市条例、規則、情報セキュリティポリシー等を遵守し、情報セキュリティ対策を万全にすることとする。

## (2) 業務の第三者への委託

指定管理者は、管理運営業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

ただし、「(別紙2) 委託可能業務一覧表」に記載している業務の全部又は一部については、あらかじめ市に書面で届け出て、承認を得た場合は、第三者に委託し、又は請負わせることができる。この場合、指定管理者の責任において当該業務の履行や委託先の法令遵守等を確保することとし、当該委託先からさらに再委託し、再請負させてはならない。

また、堺市入札参加資格者の入札参加停止等に関する要綱に基づく入札参加停止の措置を受けた者及び堺市建設工事等暴力団対策措置要綱に基づく入札参加除外の措置を受けた者並びに役員等が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律に規定する暴力団員及び暴力団の関係者と認められる者を受託者又は請負人としてはならない。

なお、第三者に業務を委託し又は請負させた場合は、当該委託先との委託契約書等の写しを市に提出すること。

## (3) 法令等の遵守

本管理運営業務の遂行上必要な法令等を遵守すること。

- ア 地方自治法及び同法施行令
- イ 公営住宅法及び同法施行令
- ウ 住宅地区改良法及び同法施行令
- エ 特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律及び同法施行令
- オ 労働基準法その他の労働関係法令
- カ 堺市営住宅条例及び同条例施行規則
- キ 堺市特定優良賃貸住宅管理条例及び同条例施行規則
- ク その他関係法令・要綱・要領・通知等

## (4) 個人情報の保護

市営住宅等の管理運営業務においては、入居者の収入情報や家族構成など重要な個人情報を取り扱うことから、指定管理者は、個人情報の保護に関する法律及び堺市個人情報保護条例を遵守することはもとより、その保管・取り扱いについては万全の体制を整備するとともに、指定管理者の業務に関し知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

## 9. 市として求める目標・水準等

区 分	項 目	目標・水準等
①適正な管理運営の確保に関する目標	苦情・要望（近隣騒音、自治会、ペット、植栽、不法投棄、駐車場等に関するもの）件数	<u>年間240件以下</u>
②利用者サービスの向上への取組に関する目標	アンケート調査（職員の対応、自治活動の向上と指定管理者の関係等に関するもの）における入居者満足度	<u>満足度（「満足」、「やや満足」、「普通」の合計）90%以上</u>
③収支に関する目標	市営住宅使用料現年度収納率	<u>収納率98.2%以上</u>

### 10. 立入検査等の実施

市は、指定管理者の業務の実施状況について、随時、立入検査等を実施できるものとする。また、市は、業務内容についての改善を求めることができ、指定管理者はこの指示に従うものとする。

#### 11. 協議

指定管理者は、この仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について、疑義が生じたときは、市と協議するものとする。

#### 12. その他

ボナージュ石橋住宅の管理運営業務については、堺市住宅供給公社と連携し、必要な手続を進めること。

## II. 業務分担と処理手順

- ※ 記載内容については、市営住宅の業務改善等の観点から、指定期間中に必要に応じて変更する場合があります。
- ※ 業務全般に関して、入居者や入居希望者等からの窓口や電話での相談に対しても真摯に対応すること。

### 1. 市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務

入居承認（入居許可）については、市が行うが、指定管理者は当該業務の補助を行う。

#### (1) 公募における入居業務（特公賃を除く）

##### ①募集準備

指定管理者は、入居者を募集するに当たり、募集可能な住宅を把握した上で、募集計画案及び募集のしおり（案内書、申込書等）の印刷案を作成し、市に提出するものとする。募集のしおり等については市の確認後に印刷を行い、市の指定する期日までに配布場所に納品すること。

##### ②入居申込の受付・審査

指定管理者は、入居申込みをしようとする者に対する窓口・電話対応及び申込書の記入について助言・指導等を行うとともに、提出された申込書を受け付け、受付簿を作成し、申込書の審査及び重複申込の点検を行うものとする。受付は原則として郵送受付であるが、申込書を持参された場合は、管理センター窓口でも受付すること。審査後に不備や申込要件に該当しない者の返送及び再受付を行って有効受付者を確定させた上で、申込状況、受付結果及び入居申込者一覧表を添えて入居申込書を市に提出するものとする。

また、前回の総合募集申込者で落選はがきを紛失した者からの再発行の申し出があったときには、必要な対応を行う。

##### ③抽選番号通知の作成・送付

指定管理者は、入居申込の受付終了後、申込区分ごとの有効受付件数を最終確認の上、抽選番号通知を作成し、送付するものとする。

##### ④抽選会説明資料の作成

指定管理者は、抽選会実施要領案を作成し、市に提出するものとする。

##### ⑤抽選会場の準備・公開抽選会の実施

指定管理者は、抽選を実施するため市が用意する会場を使用し、運営及び会場設営の準備、撤去の作業を行うものとする。

##### ⑥当選者（入居補欠者を含む。以下同じ。）一覧表の作成、整理

指定管理者は、当選者一覧表を作成し、整理保存しなければならない。

##### ⑦抽選結果の報告及び抽選結果通知書の作成・送付

指定管理者は、上記抽選結果について、当選者一覧表及び抽選結果通知書案を作成し、市に提出するとともに当選者及び落選者の入力を行い当選者及び落選者に当該書類を送付するものとする。

##### ⑧資格審査通知書案の作成

指定管理者は、資格審査通知書案を作成し、市に提出するものとする。

#### ⑨入居資格審査

指定管理者は、当選者に資格審査通知書を送付するものとする。

指定管理者は、当選者に入居資格審査に必要な書類（所得証明書、住民票等）の提出等を指示し、これらに基づき入居資格審査（市営住宅の入居者資格があるか否かの審査）を行うものとする。審査終了後、指定管理者は、入居資格審査結果通知書案及びリストを作成の上、速やかに市に提出するものとする（入居条件を満たすことができなかった者も同様）。

また、棄権や辞退者については棄権又は辞退届の提出を指示し、提出があれば受理した棄権又は辞退届と当該入居申込書を速やかに市に提出すること。

#### ⑩入居資格審査結果通知書の送付

指定管理者は、入居資格審査結果通知書を被審査者に送付するものとする。

#### ⑪入居説明会の実施

指定管理者は、入居予定者を対象として必要な手続及び保管義務などの入居に際しての注意事項、その他住宅の設備及び使用に関する説明会を開催するものとし、入居予定者に必要な案内を行うものとする。

併せて、指定管理者は、入居説明会の日程の調整及び説明資料の作成などの事前準備を行うものとする。説明資料については、説明会実施前に市に提出するものとする。会場は市が用意する会場を使用するものとする。ただし、運営及び会場設営の準備、撤去の作業を行うものとする。

なお、入居予定者が少数である場合は、説明会を開催せずに入居予定者への個別説明によることも認めるものとする。

必要に応じて、車いす常用者の機能測定の立会を行い、その結果に基づいて部屋の説明を行うものとする。なお、機能測定に伴う費用は指定管理者の負担で支払うものとする。

#### ⑫入居開始に係る関係機関との協議

指定管理者は、入居開始に際し、事前に十分な協議を行うものとする。

#### ⑬入居手続の説明

指定管理者は、入居に関する必要な手続について、入居説明会において次の業務を実施するとともに、入居予定者がこれらの事項を行うにおいて遺漏のないよう必要な説明を行うものとする。

##### (a) 請書等関係書類の交付

指定管理者は、請書等関係書類を入居予定者に交付し、その記載及び期限までの提出等について指導を行うものとする。

##### (b) 保証金納入通知書の交付

指定管理者は、保証金納入通知書を入居予定者に交付し、期限までの保証金払込みについての指導を行うものとする。

##### (c) 住宅入居上の諸注意事項説明

指定管理者は、入居予定者に市営住宅の使用に関する諸注意事項についての説明を行い、入居後に円滑な使用ができるようあらかじめ指導を行うものとする。

##### (d) 駐車場についての説明

指定管理者は、駐車場の使用を希望する入居予定者に必要な手続きを進めること。

#### ⑭入居手続

指定管理者は、次の事務手続を行うものとする。

##### (a) 請書等関係書類の受付、審査、提出

指定管理者は、入居予定者から提出された請書等を受付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無などの確認及び審査を行い、市へ提出する。ただし、不備があった場合は直ちにその補正を求め、必要な指導を行うものとする。

##### (b) 保証金納入の確認

指定管理者は、入居予定者が納入する保証金について、領収証書等によりその事実を確認するものとする。

##### (c) 家賃支払い方法の確認

市営住宅の使用料の納入方法は、口座振替によるもの、納入通知書による払込みによるもの及び代理納付（生活保護受給者）によるものの三つの方法があるが、指定管理者は入居予定者にどの方法を選択するか確認するものとする。

市営住宅の使用料の納入は口座振替による方法を勧奨しているため、その旨入居予定者に伝え、また、生活保護受給者に対しては、必要に応じて、代理納付制度の説明を行うものとする。なお、説明に際しては、対象者のプライバシー保護について十分配慮するものとする。

##### (d) 鍵の交付

指定管理者は、上記（a）から（c）の手続が終了次第、鍵を交付する。

#### ⑮入居承認書の送付及び入居の確認

指定管理者は、入居承認書案を作成の上、必要書類を市に提出する。また、市から入居承認書の交付があれば、入居を決定した者に当該書類を送付又は直接交付するものとする。その後、入居者から入居届の提出があれば、指定管理者が確認を行う。

#### (2) 特定入居における入居業務（特公賃を除く）

特定入居の入居業務は、原則「(1) 公募における入居業務（特公賃を除く）」と同様に行うものとするが、一部の業務については次のとおりに行うものとする。

なお、特定入居は公募によらない入居であるため、募集に関する業務はないものとする。

##### ①住宅替における入居申込の受付

指定管理者は、住宅替の申込みをしようとする者から住宅替願を受付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無などの確認及び審査を行った上で、市に提出するものとする。市から住宅替登録通知書の交付があれば、住宅替登録者台帳を作成するとともに、住宅替登録通知書を申込者に送付するものとする。

##### ②住宅替における希望住宅のあっせん連絡

指定管理者は、住宅替申込者の希望する住宅に空家が発生すれば、あっせんの連絡をするものとする。

##### ③建替における入居申込の受付

指定管理者は、市からの依頼があれば入居手続を進めるものとする。

④建替における入居説明会の実施補助

指定管理者は、本市の市営住宅建替事業担当部局が行う建替入居説明会において、必要な手続その他住宅の設備及び使用に関する説明を行うものとする。

⑤建替における入居手続

(a) 請書等関係書類の受付、審査、提出

(1) 公募における入居業務（特公賃を除く）⑭入居手続 に同じ

(b) 保証金納入の確認

(1) 公募における入居業務（特公賃を除く）⑭入居手続 に同じ

(c) 家賃支払い方法の確認

(1) 公募における入居業務（特公賃を除く）⑭入居手続 に同じ

(d) 鍵の交付、返還届の受理

指定管理者は上記（a）から（c）の手続を終了し、入居承認書案を作成の上、必要書類を市に提出し、市が当該入居予定者の市営住宅への入居を決定した後に、当該入居を決定した住宅の鍵を交付するものとする。

また、建替前の住宅の返還届を受理し、鍵を受領する。

⑥住宅替・建替以外の入居申込の受付

指定管理者は、市からの指示に基づき、入居申込みをしようとする者から申込書を受け付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無などの確認及び審査を行った上で、市に提出するものとする。

(3) 公募における入居業務（特公賃）

①募集準備

指定管理者は、入居者を募集するに当たり、募集可能な住宅を把握した上で、募集計画案及び募集のしおり（案内書、申込書等）の印刷案を作成し、市に提出するものとする。募集のしおり等については市の確認後に印刷を行い、市の指定する期日までに配布場所に納品すること。

②入居申込の受付・審査

指定管理者は、入居申込みをしようとする者に申込書の指導を行うとともに、入居資格審査に必要な書類（所得証明書、住民票等）の提出等を指示し、これらに基づき入居資格審査（特公賃の入居条件を満たしているか否かの審査）を行うものとする。審査終了後、指定管理者は入居資格審査結果通知書案及びリストを作成の上、当該入居申込書等を添えて市に提出するものとする。（入居条件を満たすことができなかつた者も同様）。また、棄権する者から申出があったときは棄権届の提出を指示し、提出があれば受理した棄権届と当該入居申込書を速やかに市に提出すること。

③入居資格審査結果通知書の送付

市は指定管理者から送付された書類にもとづき、入居決定を行う。また、指定管理者は、市から入居資格審査結果通知書の交付があれば、当該書類を被審査者に送付するものとする。

#### ④入居説明会の実施

指定管理者は、入居予定者を対象として、必要な手続及び保管義務などの入居に際しての注意事項、その他住宅の設備及び使用に関する説明会を開催するものとし、入居予定者に必要な案内を行うものとする。併せて、指定管理者は、入居説明会の説明資料の作成などの事前準備を行うものとする。この説明資料については、説明会実施前に市に了承を得るものとする。

なお、入居予定者が少数である場合は、説明会を開催せずに入居予定者への個別説明によることも認めるものとする。

#### ⑤入居開始に係る関係機関との協議

指定管理者は、入居開始に際し、事前に十分な協議を行うものとする。

#### ⑥入居手続の説明

指定管理者は、入居に関する必要な手続について、入居説明会において次の業務を実施するとともに、入居予定者がこれらの事項を行うにおいて遺漏のないよう必要な説明を行うものとする。

##### (a) 請書等関係書類の交付

指定管理者は、請書等関係書類を入居予定者に交付し、その記載及び期限までの提出等について指導を行うものとする。

##### (b) 保証金納入通知書の交付

指定管理者は、市が作成した保証金納入通知書を入居予定者に交付するものとし、期限までの保証金払込みについての指導を行うものとする。

##### (c) 住宅入居上の諸注意事項説明

指定管理者は、入居予定者に特公賃の使用に関する諸注意事項についての説明を行い、入居者が円滑な使用ができるようあらかじめ指導を行うものとする。

##### (d) 駐車場についての説明

指定管理者は、駐車場の使用を希望する入居予定者に必要な手続を進めること。

#### ⑦入居手続

指定管理者は、次の事務手続を行うものとする。

##### (a) 請書等関係書類の受付、審査

指定管理者は、入居予定者から提出された請書等を受け付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無などの確認及び審査を行い、不備があった場合は直ちにその補正を求め、必要な指導を行うものとする。

##### (b) 保証金納入の確認

指定管理者は、入居予定者が納入する保証金について、領収証書等によりその事実を確認するものとする。

##### (c) 家賃支払い方法の確認

特公賃の使用料の納入方法は、口座振替によるもの及び納入通知書による払込みによるものの二つの方法があるが、指定管理者は入居予定者にどちらの方法を選択するか確認するものとする。



特公賃の使用料の納入は口座振替による方法を勧奨しているため、その旨入居予定者に伝える。なお、説明に際しては、対象者のプライバシー保護について十分配慮するものとする。

(d) 鍵の交付

指定管理者は、上記 (a) から (c) までの手続を終了次第、鍵を交付する。鍵の交付後は、速やかに入居許可書を作成の上、必要書類を市に提出する。

⑧入居許可書の送付及び入居の確認

指定管理者は、市から入居許可書の交付があれば、入居を決定した者に当該書類を送付又は、直接交付するものとする。その後、入居者から入居届の提出があれば、指定管理者が確認を行う。

(4) 特定入居における入居業務（特公賃）

特定入居の入居業務は、原則「(3) 公募における入居業務（特公賃）」と同様に行うものとするが、一部の業務については次のとおりに行うものとする。

なお、特定入居は公募によらない入居であるため、募集に関する業務はないものとする。

①入居申込の受付・審査

指定管理者は、市からの指示に基づき、入居申込みしようとする者から申込書を受け付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無などの確認及び審査を行った上で、市に提出するものとする。

## 2. 市営住宅の家賃に関する補助業務

(1) 入居者の収入認定等の事務補助（特公賃を除く）

家賃決定については市が行うが、指定管理者は当該業務の補助を行う。

①収入申告の準備

指定管理者は、市から収入申告開始の指示を受け、料金受取人払いの申請を郵便局に行い、記載要領及び返送用封筒の印刷の見本を作成し、市に提出するものとする。

②収入申告書等の送付

指定管理者は、市から収入申告書案等の承認があれば、入居者（別送先が設定されている入居者については別送先）へ当該書類を送付するものとする。なお、この送付及び回収の時期は毎年おおむね7月から8月頃を目途とする。また、不適正入居者については、不適正の状況を解消しない限り収入申告書等を送付しないものとする。

③収入申告書等の受付、審査、提出

指定管理者は、入居者から提出された収入申告書等を受付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無などの確認・審査及びシステム入力作業を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとする。受付は原則として郵送受付であるが、収入申告書類を窓口を持参された場合は、指定管理者窓口で受付すること。

なお、システム入力後、収入申告一覧表の出力を行い、収入申告書の記載内容との確認を行い、照合証跡を残すこと。照合済の収入申告一覧表は、団地コード毎、棟、部屋番号順に

編綴するとともに、おおむね 8 月末頃を目途として回収の状況と指導結果を記載した名簿を添えて市に提出するものとする。

ただし、②の回収期限までに提出のなかった入居者についてはこの限りではないが、未提出者についても速やかに督促、催告等の必要な対応（処理手順は上記と同じ）を行い、随時必要に応じて市に提出するものとする。

#### ④実態調査

市は、提出された収入申告書について、指定管理者からの報告に基づき、必要があると認められた場合、入居者の実態調査を実施するが、その場合において指定管理者は、市が行う実態調査の補助を行うものとする。

### (2) 家賃の決定及び変更等事務補助

家賃の決定については市が行うが、指定管理者は当該業務の補助を行う。

#### ア 特公賃以外の場合

##### ①収入認定及び住宅使用料の説明書等の作成

指定管理者は収入認定及び住宅使用料の説明書並びに減免手続の説明書等の印刷案を作成し、市の承認を受けて印刷を行う。

##### ②住宅使用料決定通知書等の送付

指定管理者は、住宅使用料決定通知書又は未申告者等住宅使用料決定通知書の案及び送付対象者リスト等を作成し、市の決裁を経た後、収入認定及び住宅使用料の説明書並びに減免手続の説明書等を添えて、入居者（別送先が設定されている入居者については別送先）へ当該書類を送付するものとする。この時期は毎年おおむね 1 月末頃を目途とするが、随時必要に応じて行う場合もある。

なお、年度途中の申告分については、調定変更後の納入通知書や納付書も必要となる。

##### ③ 意見申立書の受付

指定管理者は、上記住宅使用料決定通知書等に対して入居者から意見申立書の提出があった場合、受け付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無等の確認・審査及びシステム入力作業と受付簿作成を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとする。なお、システム入力後、収入認定更正等通知書案を作成し、当該意見申立書とともに、受付日ごと、団地コード、棟、部屋番号順に編綴し、市に提出するものとする。

##### ④収入再認定請求書等の受付、審査、提出

指定管理者は、入居者から収入再認定請求書等の提出があった場合、これらの請求書等を受け付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無等の確認・審査及びシステム入力作業と受付簿作成を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとする。なお、システム入力後、収入認定更正等通知書案を作成し、当該収入再認定請求書とともに、受付日ごと、団地コード、棟、部屋番号順に編綴し、市に提出するものとする。なお、年度途中の請求分については、調定変更後の納入通知書や納付書も必要となる。

##### ⑤審査結果通知書（収入認定更正等通知書）の送付

指定管理者は、市から審査結果通知書等の交付があれば、入居者（別送先が設定されてい

る入居者については別送先)へ当該書類を送付又は直接交付するものとする。

#### イ 特公賃の場合

##### ①家賃水準調査の補助業務

指定管理者は、市からの指示に基づいて近傍同種の住宅の家賃の額にかかる複数の事例の調査を行い、結果を報告する。

#### (3) 家賃の減免・徴収猶予等事務補助（特公賃を除く）

家賃の減免及び徴収猶予の決定は市が行うが、指定管理者は当該業務の補助を行う。

##### ア 住宅使用料減免及び徴収猶予申請書の受付、審査、提出

指定管理者は、入居者から住宅使用料減免又は徴収猶予の申請があった場合、申請書を受け付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無等の確認・審査及びシステム入力作業と受付簿作成を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとする。

なお、システム入力後、減免決定通知書案又は却下通知書案を作成し、当該減免申請書とともに、種類別、受付日ごと、団地コード、棟、部屋番号順に編綴し、市に提出するものとする。

なお、年度途中の申請分については、調定変更後の納入通知書や納付書も必要となる。

##### イ 審査結果通知書（減免決定通知書等）の送付

指定管理者は市から審査結果通知書等の交付があれば、入居者（別送先が設定されている入居者については別送先）へ当該書類を送付又は直接交付するものとする。

##### ウ 減免取消

指定管理者は、入居者からの減免取消の申出があれば、速やか市に連絡を行う。折り返し、市からの指示により取消通知書案や調定変更後の納入通知書や納付書等を作成し、市の決裁を経た後、入居者（別送先が設定されている入居者については別送先）へ当該書類を送付又は直接交付するものとする。

#### (4) 家賃の収納等に関する補助業務

##### ア 家賃調定・収納管理

###### ①4月

4月当初、指定管理者は、現年度の調定を集計し、家賃変動等を確認し、各入居者について12か月調定がされているか等を確認するものとする。また、意見申立、収入再認定、減免等によって減額した入居者の当初減額一覧表の作成を行うものとする。問題がなければ、調定調書を市に提出するものとする。

###### ②5月～3月

月の当初、指定管理者は先月中に行った調定変動と収納の集計と点検を行うものとする。確認後、調定増減明細表、月計表、日計表を作成し、市に提出するものとする。

###### ③翌年度4月

月の当初、指定管理者は先月中に行った調定変動と収納の集計と点検を行うものとする。

確認後、調定増減明細表、月計表、日計表を作成し、市に提出するものとする。

また、滞納繰越分の調定収納の点検、確認を行った上で、調定収入調書を作成し、市に提出するものとする。

#### ④翌年度5月

月の当初、指定管理者は先月中に行った調定変動と収納の集計と点検を行うものとする。確認後、調定増減明細表（追加分）、月計表（現年度分のみ）、日計表（現年度分のみ）を作成し、市に提出するものとする。

#### ⑤翌年度6月

月の当初、指定管理者は先月中に行った収納の集計と点検を行うものとする。確認後、月計表（現年度分のみ）、日計表（現年度分のみ）を作成し、市に提出するものとする。また、指定管理者は前年度分の調定収納の点検、確認を行った上で調定収入調書及び決算報告を作成し、市に提出するものとする。

### イ 納入通知事務

指定管理者は、前年度末から当該年度当初に住宅使用料納入通知書及び納付書を作成し、市の決裁を経た後、入居者（別送先が設定されている入居者については別送先）へ当該書類を送付（通知書等同封すべきものがある場合は、当該書類も同封）するものとする。また、年度途中において、減免等の事由により住宅使用料の額の変更があった場合や入居者からの依頼があった場合は、必要に応じて住宅使用料納入通知書及び納付書を発行し、入居者に当該書類を送付又は直接交付するものとする。また、入居者等から再発行の希望があれば収納状況を確認の上、必要な対応をすること。

### ウ 収納事務

指定管理者は、納付書・口座振替等による家賃及び保証金について収納金は、随時システムに消込処理を行うものとする。

### エ 代理納付事務

生活保護受給世帯については、家賃の支払方法の1つとして代理納付制度を利用できる場合があるので、指定管理者は、必要に応じて代理納付制度の説明を行うこと。また、毎月1回市から消込対象者リストを受領して、その消込を行うものとする。

### オ 過誤納金の処理

過誤納金の内容（原因、対象者、金額など）及び当該入居者の意思を確認し、還付又は充当処理の案を作成し、市の決定を経て、当該入居者へ通知し、決定内容に従ってシステム入力を行う。なお、還付事務については、事前に当該入居者から所定の還付請求書の提出を受け、審査のうえ市に提出すること。

## (5) 家賃滞納整理事務

### ア 督促状、催告書の作成補助

指定管理者は、滞納者一覧表から督促対象者の絞込みを行った上で、督促状案及び催告書案を作成し、市に提出するものとする。

### イ 督促状、催告書の送付（毎月）

指定管理者は、市から督促状及び催告書の交付があれば、滞納者一覧表との最終照合を行い、対象者に督促状及び催告書を送付するものとする。

ウ 現金領収、金融機関払込又は電話による納付勧奨

指定管理者は、入居者から滞納家賃の納付があればそれを受領するものとする。なお、滞納が解消されない者に電話による納付勧奨を行うものとする。

エ 滞納家賃等の収納

滞納者に対して、電話や各戸訪問等による納付相談等（収入申告・減免手続・口座振替の案内等も含む）及び納付勧奨を実施する。家賃受領の際には、領収証書を発行する。不在の時は「お知らせ」を投函する。また、返戻された郵便物があれば速やかに現場訪問すること。現場訪問した内容について、以後の滞納整理事務に資するため、折衝のつど、滞納者ファイル等に記録・保管し、今後の納付勧奨に活かす。訪問時、電気・ガス・水道・郵便受けの状況等をチェックし、無断退去及び死亡のおそれがある場合、調査等を行う。また、必要に応じて市に連絡し、市の指示に従って対処すること。

オ 分納誓約に関する業務等の補助

滞納家賃の一括納付が困難である等の相談があった場合は、市に連絡し、市の指示に従って対処すること。

カ 法的措置手続等への検討について

滞納状況の改善がみられない場合、市からの指示にもとづいて法的措置手続候補者を選定し、滞納者への経過を整理し、市へ報告する。

キ 滞納者への経過の作成、送付

指定管理者は、滞納者への上記ア～カの経過を記録し、市に送付するものとする。

ク 法的措置対象者に関する補助業務

法的措置対象者から滞納家賃等の支払に関して相談があった場合や、滞納家賃等の持参・送金があった場合は直ちに市へ報告し、市の指示に従って対処すること。

ケ 退去滞納者に対する催告及び納入指導に関する補助業務

指定管理者は、市営住宅入居者の退去に際し、未納家賃の納付指導を行ったにもかかわらず、一括納付させることが困難な場合は、分納誓約書の提出を求めること。

また、分納誓約書提出後は、その履行状況を管理し、履行を怠った場合は、退去滞納者又はその保証人に対し、催告及び納入指導を行い、その経過を記録し、市に報告すること。

### 3. 市営住宅等に係る各種申請に関する補助業務

#### (1) 市営住宅等に係る届出、承認（許可）

指定管理者は、市が行う市営住宅等の使用に係る承認（許可）等の補助業務を行う。

ア 申請行為等の相談、指導

指定管理者は、入居者から市営住宅等に係る申請行為等について相談を受けるものとし、相談があった場合は、入居者が行うべき手続その他について必要な指導を行うものとする。

また、その内容について相談シートを作成し、経過を記録する。

イ 申請書等の受付、審査

①入居権承継承認（特公賃の場合は許可。以下同じ。）及び営業施設使用承継承認事務

指定管理者は、入居者から入居権承継承認（許可）又は営業施設使用承継承認の申請があった場合、条例等に基づき申請書を受付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無等の確認及び審査を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとする。

条例等に照らして疑義がある場合は申請書を受理する前に市へ確認を行う。審査の終了した申請書は速やかに市に提出し、市の承認後、市から承認書の交付があれば、入居者に当該書類を送付するものとする。

②同居承認（許可）事務（一時同居を含む）

①に同じ

③保証人（連帯保証人）変更承認事務

①に同じ

④保証人（連帯保証人）住所・氏名変更事務

①に同じ

⑤同居者異動事務

①に同じ

⑥併用承認事務

①に同じ

⑦自動車保管場所使用承認事務

（「堺市営住宅指定管理者業務仕様書（その2）」の対象外のものに限る。）

①に同じ

⑧一時不在承認（許可）事務

①に同じ

⑨模様替・増築承認事務

①に同じ

#### 4. 入居者等への指導及び管理運営に関する業務

##### （1）入居者等の保管義務違反に関する業務

指定管理者は、入居者等の保管義務について常に注意を払い、実態把握に努め、市の承認が必要なものについては、「3. 市営住宅等に係る各種申請に関する補助業務」に基づき事前に必要な手続を取らせるとともに、入居者への指導及び適宜市への報告など必要な措置を講じるものとする。

なお、当該保管義務違反に対しての市営住宅明渡請求及び損害賠償請求などの法的措置は、市が行うものとし、指定管理者は市が法的措置を行えるよう現地での実態把握、指導状況など必要な対応を行うものとする。

##### ア 保管義務違反の有無の調査報告

指定管理者は、入居者の保管義務に違反する以下の行為についての情報を得た場合には、遅

滞なく当該入居者等に対する事情聴取及び現地調査等を行い、その事実を確認し実態を把握するものとする。

①故意棄損

入居者は、故意に市営住宅等を滅失し、又は棄損してはならない。

②無断転貸

入居者は市営住宅を他の者に貸し、又はその入居の権利を譲渡することはできない。

③無断同居

入居者は市の承認なくして入居の際に同居した親族以外の者を同居させてはならない。

④無断増改築

入居者は、市の承認なくして市営住宅を模様替し、又は増築してはならない。

⑤迷惑行為

入居者は、周辺環境を乱し、又は他に迷惑を及ぼす行為をしてはならない。

⑥住宅不使用

入居者は、正当な事由によらないで許可なく 15 日以上市営住宅を不使用にしてはならない。

⑦その他

入居者は、市営住宅の用途を変更してはならない。

イ 是正指導及び是正内容の確認、報告

指定管理者は、上記アの保管義務違反の事実を確認した場合は、遅滞なく当該入居者に対して是正を指導するものとする。

指定管理者は、指導の内容について遅滞なく市に報告するとともに、指導の結果、違反事項が指導に従って是正されたかについて、期限を定めて当該入居者に確認し、是正が行われるように継続して指導するものとする。

また、当該指導結果については、確認後、速やかに市に報告するものとする。

ウ 保証人（連帯保証人）への協力要請

対入居者の保管義務違反の是正にあたっては、指定管理者は保証人又は連帯保証人に対して協力を求め、連携の下に是正に向けた指導を行うものとする。

(2) 市営住宅等の苦情処理に関する業務

指定管理者は、市営住宅等についての苦情などを受け付け、遅滞なく適正にその処理を行うものとする。

ア 苦情、要望等の相談、指導及び実態調査

指定管理者が、入居者又はその他の者から、市営住宅等に係る苦情、要望その他についての相談又は意見が寄せられた場合は、相手方の立場を理解し問題の解決に向けた適正な対応を行うものとする。

また、この苦情、要望などについて、遅滞なく事実関係及び実態等についての調査を実施し、問題の的確な把握を行い、対象者への指導及び関係機関との連携による対処等速やかに処理を行うものとする。

イ 苦情、要望等の報告

指定管理者は、市営住宅等に係る苦情、要望等について、受け付けを行った場合は、その対応及び処理方法について、速やかに市に報告を行うものとする。

また、当該苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処などの状況に応じて、随時必要な報告を市に行うものとする。

(3) 市営住宅等の管理運営に関する業務

指定管理者は、市営住宅等の管理運営に関して、以下に示す必要な業務を行うものとする。

ア 諸証明の発行に関する補助事務

指定管理者は、入居者から証明願の提出があった場合は、証明願に基づいた証明書の交付を行うものとする。

イ 市営住宅等の巡回指導業務

指定管理者は、不法投棄、不法占拠（占有）等発生しないよう、巡回指導を行い、適正に管理するものとする。また、発生したことが判明した場合には、速やかに市へ報告するとともに、巡回報告書を提出し、市の指示に従うものとする。

ウ 不法投棄物処理業務

指定管理者は、上記イにより、不法投棄物を確認した場合には、市の指示により、速やかかつ適切に処分するものとする。また、処分を完了した際には、①不法投棄物の写真 ②処分料の領収書 を市へ提出するものとする。

エ 防火管理者に関する業務

①消防関係法令に定められた防火管理業務を行うものとする。

②防火管理者の必要人員を選任・配置し、市に報告するものとする。

③指定管理者は、防火管理者と協議の上、消防計画書を作成し、市の承諾を得た後、各所管消防署に提出するものとする。

④指定管理者は、防火管理者と協議の上、消防訓練の実施報告書を作成し、市に提出するものとする。

オ 管理組合に関する業務

団地管理組合に対して、市営住宅等の使用や管理について必要な助言・指導等を行うものとする。

カ 広報・宣伝に関する業務

①入居者への周知啓発活動として年2回「住宅だより」を全入居者対象に発行・配布すること。

なお、「住宅だより」は、A4見開き6ページ以上でカラー版とし、市と協議して発行するものとする。

②市営住宅等の保守管理に必要な周知活動や啓発活動に伴う通知文等を適宜作成・配布するものとする。

③市の依頼により、配布物（国からの通知文など）を配布するものとする。

④市の依頼により、団地内掲示板へ掲示物を掲示するものとする。

キ 住宅管理人に関する業務



住宅管理人業務を委嘱している入居者に対して、市営住宅等の管理運営について必要な助言・指導を行うものとする。

## 5. 市営住宅等の施設管理に関する業務

指定管理者は、施設管理に関する業務の実施にあたり、入居者や使用者及び近隣住民等に迷惑、損害等を生じないように十分注意し、市又は指定管理者に、直接又は間接に第三者から損害賠償の請求その他、異議、苦情の申立等があった場合は、市に報告するとともに、指定管理者の責任と費用において解決するものとする。

### (1) 市営住宅等の保守点検管理に関する業務

指定管理者は、遊具や植栽を含む市営住宅等の施設について、常時適正な状態を維持するために、保守点検管理に関する以下のアからナまでの業務を行うものとする。ただし、ボナージュ石橋は指定管理者の業務に含まないものとする。また、保守点検管理業務とは、以下の①、②及び③の業務をいう。

#### ① 点検

市営住宅等の施設について、損傷、変形、腐食、異臭、その他の異常の有無を調査することをいい、保守又はその他の処置が必要か否かの判断を行うことをいう。

#### ② 保守

点検の結果に基づき施設等の機能の回復又は危険の防止のために行う消耗部品等の取替え、注油、塗装その他これらに類する作業をいう。

#### ③ 維持管理

市営住宅等の住環境について、適正な状態を維持するために行う補修、更新、剪定、駆除、監視、検査その他これらに類する作業をいう。

以下の各保守点検管理業務の詳細は、「別添 市営住宅等施設管理業務説明書」によるものとし、保守点検業務の結果及び維持管理の実施状況について報告書を作成し適宜市に提出するものとする。

また、指定管理者は、施設の状況に応じて、保守点検管理業務の追加、業務内容の更新等を市と協議の上行うものとする。

- ア 公共建築物定期点検業務（法定点検）
- イ 給水装置、消防防災設備の遠隔監視業務
- ウ 給水装置保守点検業務
- エ 共用分電盤保守点検業務
- オ 昇降機の保守点検業務及び遠隔監視業務
- カ 消防防災設備の保守点検業務
- キ 貯水槽水道施設維持管理業務
- ク テレビ共聴設備保守点検業務
- ケ 自家用電気工作物保守点検業務
- コ 児童遊園内遊具の保守点検業務
- サ 樹木、植栽の維持管理業務
- シ 除草業務

- ス 害虫駆除業務
- セ 共用排水管洗管業務
- ソ 量水器更新業務
- タ 緊急通報システム保守点検業務
- チ 消防水利施設保守点検業務
- ツ 太陽光発電システム点検業務
- テ 排気設備保守点検業務
- ト 防犯カメラ保守点検業務
- ナ 流出抑制施設の保守点検業務

指定管理者は、保守点検管理業務の点検結果により、遊具や植栽を含む市営住宅等の施設の事故を未然に防ぐ安全確保等のための修繕が必要になった場合は、一般・緊急修繕として対応すること。

また、保守点検管理業務により把握した劣化状況に応じて、設備等の機能回復及び安全確保等のために必要となる工事の計画（以下「修繕計画」という。）を策定するものとする。

指定管理者は、市が計画修繕を実施するにあたり、保守点検管理の内容も踏まえ提案、協力するものとし、今後の事業環境の変化に伴い必要となる設備等の新規導入の際にも、市及び関係事業者に資料の提供、助言を行うものとする。

指定管理者は、各保守点検管理業務を行うにあたり、複数業者（見積額 100 万円以上の場合 3 業者以上、30 万円以上は 2 業者以上）に見積を依頼する等、費用の妥当性について検証を行うものとする。ただし、業務の内容又は目的により業者を特定せざるを得ない場合はについては、複数業者への見積書の徴取を省略することができる。

指定管理者は、見積合わせにより、最も有利かつ確実な条件を備えたものを契約の相手方とすること。なお、見積書を徴取する業者の選定については、堺市登録業者でかつ堺市内業者を優先するものとする。

## （２）市営住宅等の修繕に関する業務

指定管理者は、以下に定める市営住宅等の修繕業務（計画修繕を除く）を行うものとする。ただし、ボナージュ石橋は下記の「ウ 空家修繕」のみ指定管理者の業務に含むものとする。

### ア 修繕の種類と範囲

#### ① 一般・緊急修繕

市営住宅等の施設の不具合に関する市や入居者等からの連絡や通報に応じ、実用上支障のない状態に性能や機能の回復を図るとともに、事故等を未然に防ぐ安全確保等のために実施する工事をいう。

#### ② 維持修繕

市営住宅等の施設の保守点検管理業務により把握した劣化状況に応じて、設備等の機能回復及び安全確保等のために策定した修繕計画に基づき実施する工事をいう。

#### ③ 空家修繕

空家となった市営住宅のうち、募集対象住宅（建替及び改修事業に伴う仮移転先を含む。）とするものについて、その性能、機能を実用上支障のない状態に回復させるための工事をいう。また、必要に応じて修繕計画に基づく工事も併せて実施するものとする。

#### ④ 計画修繕

指定管理者にて策定した修繕計画のうち大規模修繕に該当する工事及び、堺市営住宅長寿命化計画に定める長寿命化型改善及び安全確保型改善に該当する工事をいう。なお、計画修繕は市が実施するものとする。

#### イ 一般・緊急修繕

指定管理者は以下の一般・緊急修繕に関する業務を行うものとする。また受付は365日24時間体制を整えること。

##### ① 負担区分審査

指定管理者は、入居者から修繕依頼があった場合、確認、受付、指導を行った上で、市の定める修繕負担区分により当該修繕が入居者又は市のいずれの負担になるか審査を行うものとする。

##### (a) 入居者負担対象修繕

指定管理者は、入居者が当該修繕を行うにあたり指導監督を行い、完了すれば、検査確認を行うものとする。

##### (b) 市負担対象修繕

指定管理者は、当該修繕を行うにあたり、実地調査を行った上で設計、見積書の徴取、施工するものとする。

##### ② 設計、見積書の徴取

指定管理者は、複数業者（見積額100万円以上の場合3業者以上、30万円以上は2業者以上）に見積を依頼する等、工事費の妥当性について検証を行うものとする。ただし、緊急を要する場合や工事の内容又は目的により業者を特定せざるを得ない場合にはについては、複数業者への見積書の徴取を省略することができる。

指定管理者は、見積合わせにより、最も有利かつ確実な条件を備えたものを契約の相手方とすること。なお、見積書を徴取する業者の選定については、堺市登録業者でかつ堺市内業者を優先するものとする。

##### ③ 施工等

指定管理者は、見積合わせにより決定した業者と契約を締結（請書の受理を含む）の上、修繕工事を施工するものとし、完了後、施工内容及び実績について市に報告するものとする。

##### ④ 修繕工事実施状況報告書及び工事管理台帳の作成、提出

指定管理者は、工事の完了後、検査及び確認を行うとともに、修繕工事に係る業務の遂行状況について修繕工事実施状況報告書を作成し、これを毎月提出することにより市の確認及び検査を受けるものとする。また、指定管理者は、管理期間終了後、工事管理台帳を作成し、市の確認及び検査を受けるものとする。

#### ウ 維持修繕

指定管理者は、以下の維持修繕に関する業務を行うものとする。

##### ① 協議

指定管理者が策定した修繕計画に基づき、修繕の種類と範囲、実施主体、修繕の優先順位、修繕の方法等について、市と指定管理者は協議するものとする。

## ② 設計、見積書の徴取

指定管理者は、当該修繕の見積書を徴取するにあたり、仕様書（施工計画書等）を市に提出し確認、指導を受けるものとする。

指定管理者は、複数業者（見積額 100 万円以上の場合 3 業者以上、30 万円以上は 2 業者以上）に見積を依頼する等、工事費の妥当性について検証を行うものとする。ただし、工事の内容又は目的により業者を特定せざるを得ない場合はについては、複数業者へ見積書の徴取を省略することができる。

指定管理者は、見積合わせにより、最も有利かつ確実な条件を備えたものを契約の相手方とすること。なお、見積書を徴取する業者の選定については、堺市登録業者でかつ堺市内業者を優先するものとする。

## ③ 施工等

指定管理者は、当該修繕を行うにあたり、仕様書（施工計画書等）と工事費の見積書を市に提出し、確認、指導を受けるものとする。

見積額が 250 万円を超える場合は、修繕の実施について協議を行うものとする。

指定管理者は、見積合わせにより決定した業者と契約を締結（請書の受理を含む）の上、修繕工事を施工するものとし、完了後、施工内容及び実績について市に報告するものとする。

市が実施主体となり計画修繕として設計、施工する場合、指定管理者は、仕様書（施工計画書等）の作成に協力するものとする。

## ④ 修繕工事実施状況報告書及び工事管理台帳の作成、提出

指定管理者は、工事の完了後、検査及び確認を行うとともに、修繕工事に係る業務の遂行状況について修繕工事実施状況報告書を作成するものとする。

修繕工事実施状況報告書は工事完了後 15 日以内に市に提出し、市の確認及び検査を受けるものとする。また、指定管理者は、管理期間終了後、工事管理台帳を作成し、市の確認及び検査を受けるものとする。

## エ 空家修繕

指定管理者は、以下の空家修繕に関する業務を行うものとする。

### ① 空家現状確認

指定管理者は、入居者から返還届（鍵返還）の提出があれば、対象となる空家の現状を確認するものとする。

### ② 設計、施工等

指定管理者は、現状の確認の後、空家修繕工事を施工するものとし、完了後、施工内容及び実績について市に報告するものとする。

修繕内容については、「別添 市営住宅等施設管理業務説明書」によるものとする。

### ③ 修繕工事実施状況報告書及び工事管理台帳の作成、提出

イ 一般・緊急修繕 ④ に同じ

## (3) 市営住宅等の施設情報の管理に関する業務

### ① 施設情報の整理、管理

指定管理者は、市営住宅等の各種修繕履歴、保守業務及び点検業務の結果等を整理し、施設

情報の管理を行うものとする。

## ② 施設情報の更新等

指定管理者は、毎年、施設情報の更新を行うものとし、更新履歴を市に報告するものとする。

指定管理者は施設情報の拡充及び蓄積を行うものとする。

## (4) 災害等による施設の復旧に関する業務

指定管理者は、風水害、地震、火災、ガス漏れ、事故等（以下「災害等」という。）による団地の敷地内にある市営住宅等の施設に損傷に関する通報又は連絡があった場合、早急に現地確認を行い、入居者や利用者及び近隣住民等の安全の確保と住宅施設等の損傷を最小限にするための臨機の措置をとった上で、以下に定める施設の復旧に関する業務を行うものとする。

### ① 損傷状況確認及び仮復旧工事

指定管理者は、損害状況の確認とその原因について詳細に調査を行い、市に報告するものとする。（写真、配置図等の損傷状況及び原因のわかる資料を提出すること。）

緊急対応として、当面必要と考えられる措置（立ち入り禁止、封鎖等）を仮復旧工事として速やかに実施するものとする。

### ② 協議

指定管理者と市は、損傷状況と本復旧となる修繕（以下「復旧修繕」という。）の工事の実施規模等を勘案し、復旧修繕の実施主体と費用負担について協議を行うものとする。

### ② 設計、見積書の徴取

指定管理者は、当該修繕の見積書を徴取するにあたり、仕様書（施工計画書等）を市に提出し確認、指導を受けるものとする。

指定管理者は、複数業者（見積額 100 万円以上の場合 3 業者以上、30 万円以上は 2 業者以上）に見積を依頼する等、工事費の妥当性について検証を行うものとする。ただし、工事の内容又は目的により業者を特定せざるを得ない場合はについては、複数業者へ見積書の徴取を省略することができる。

指定管理者は、見積合わせにより、最も有利かつ確実な条件を備えたものを契約の相手方とすること。なお、見積書を徴取する業者の選定については、堺市登録業者でかつ堺市内業者を優先するものとする。

### ④ 施工等

指定管理者は、当該修繕を行うにあたり、仕様書（施工計画書等）と工事費の見積書を市に提出し、確認、指導を受けるものとする。

見積額が 250 万円を超える場合は、修繕の実施について協議を行うものとする。

指定管理者は、見積合わせにより決定した業者と契約を締結（請書の受理を含む）の上、修繕工事を施工するものとし、完了後、施工内容及び実績について市に報告するものとする。

市が実施主体となり復旧修繕を設計、施工する場合、指定管理者は、仕様書（施工計画書等）の作成に協力するものとする。

### ⑤ 修繕工事実施状況報告書及び工事管理台帳の作成、提出

ウ 維持修繕 ④ に同じ

### ⑥ 建物総合損害共済保険

市の建物総合損害共済保険の手続の際、指定管理者は手続に必要な書類の作成に協力するものとする。

#### (5) 建替事業等に伴う施設管理に関する業務

指定管理者は、建替事業等に伴う施設管理に関する業務を行うものとする。

建替事業等の内容に応じて、指定管理者は市と協議の上、必要な業務を追加するものとする。

##### ア 建替住宅等の施設管理開始準備等

- ① 引き渡し検査等の立会い
- ② 引き渡し調書及び引き渡し図書目録の項目のうち、施設管理に必要な鍵類、備品等の受領
- ③ 遠隔監視システム等の運用準備
- ④ 瑕疵担保期間中の瑕疵修繕依頼に関する市との調整
- ⑤ 引き渡し後、入居開始までの施設管理の検討（住戸の換気、防犯パトロール等）

##### イ 募集停止及び仮移転に伴う空家の閉鎖等

募集停止、空家となった住宅（木造住宅を含む）について、侵入、無断使用、火災等を防ぐために、閉鎖等の必要な処置を行うものとする。

##### ウ 仮移転のために利用する市営住宅の空家修繕

仮移転のために利用する市営住宅の空家修繕を市と協議の上、実施するものとする。

## 6. 市営住宅の退去に関する補助業務

指定管理者は、当該退去に関する業務及び検査業務を行うものとする。

### (1) 入居者の退去に関する業務

指定管理者は、入居者の市営住宅返還に関する以下の業務を行うものとする。

#### ア 退去手続等の指導

指定管理者は、入居者から市営住宅の返還相談を受けるものとし、相談があった場合は、その内容について返還整理簿へ記録し、入居者が行うべき必要な手続等について指導を行うものとする。

#### イ 未納家賃の確認及び支払指導、連絡先確認

指定管理者は、市営住宅入居者の退去に際して、未納家賃等を確認し、未納家賃がある場合は、これを納付するよう指導を行うものとする。

また、必要に応じて保証金の家賃への充当の説明を行う。今後の連絡方法その他についても確認を行い、速やかに市にその旨を報告するものとする。

#### ウ 返還届の受付、審査、提出

指定管理者は、入居者から市営住宅の返還に係る届出があった場合、返還届を受付けし、その記載内容及び必要な添付書類の有無等の確認及び審査を行い、不備があった場合は速やかにその補正を求め、必要な指導を行うものとする。

審査の終了した返還届はシステム入力後、速やかに市に提出するものとする。

#### エ 住宅返還後検査等

指定管理者は、市営住宅の入居者が退去する際には、入居者が行う原状回復措置について検査するものとする。この結果、これに瑕疵があるときは、直ちに入居者に手直し事項を指示す

るものとし、指示内容について是正されているか再度検査を行い、確認した後、鍵の返還を受ける。住宅の返還を市が確認した後、退去者についてシステムに入力を行う。

指示内容について是正されない場合は口頭及び文書指導を行い、その結果を市に報告し、市と協議の上、必要な対応を行うものとする。

修繕に要する費用について、指定管理者は条例等の基準に基づき、修繕費を査定し、保証金から修繕費に充当する旨を入居者に説明する。保証金額を超える費用が発生する場合は不足分の入金手続を説明するとともに市に連絡、市が発行する納付書を退去者へ送付し、精算手続を進めるものとする。

修繕費決定後、指定管理者は保証金精算書案等、必要な書類を作成し、市へ提出する。市の決裁後、退去者に当該書類を送付するものとする。

#### オ 無断退去住宅及び単身死亡住宅への対応

指定管理者は、入居者全員が退去していることが判明した場合や単身入居者が死亡した場合は、市及び関係機関と連携し、住宅返還につなげるものとする。(返還手続は、上記ア～エ参照) 住宅返還に至らない場合については、調査結果等を市へ連絡し、協議する。

### 7. 収入超過者及び高額所得者に関する補助業務

#### ア 収入超過者への指導に関する業務

指定管理者は、市営住宅に引き続き3年以上入居し、堺市営住宅条例で定める収入基準を超える収入超過者に対して、住宅の明渡努力義務があることを指導すること。

#### イ 高額所得者への指導に関する業務

指定管理者は、市営住宅に引き続き5年以上入居し、最近2年間引き続き公営住宅法施行令で定める収入基準を超える高額所得者に対し、住宅の明渡指導（面談等）を実施し、同時に他の公的賃貸住宅等のあっせん（情報提供）を行い、指導経過を市に報告すること。

### 8. 法律・条例等の改正に伴う周知に関する補助業務

指定管理者は、法律・条例等の改正による制度改正等が円滑に実施されるよう市からの指示により通知文書を作成・配布して入居者等に周知を行うとともに、入居者等への説明会の実施の補助業務を行うものとする。

#### (1) 入居者への周知

指定管理者は、法律、条例等の改正があった場合は、市の指示に従い、入居者への周知に必要な広報その他の周知を行うものとする。

#### (2) 入居申込者への周知

指定管理者は、法律、条例等の改正があった場合は、市の指示に従い、入居申込みをしようとする者及び既に入居申込みを行った者に周知を行うものとする

#### (3) チラシの作成、配布

指定管理者は、法律、条例等の改正があった場合は、市の指示に従い、周知のチラシを作成し、入居者等に配布を行うものとする。

## 9. その他管理運営に関する業務

指定管理者は、本管理運営業務の実施に対して、以下に定める市より依頼された資料の作成、検査の立会い（同行含む。）などを行うものとする。

- ① 予算決算事務に関すること
- ② 照会回答事務に関すること
- ③ 調査統計事務に関すること
- ④ 市監査事務、指定管理者監査事務及び包括外部監査事務に関すること
- ⑤ その他本管理運営業務の検査などに関すること