

大分市営住宅等 管理業務仕様書

第2． 特定公共賃貸住宅編

令和8年9月

大分市土木建築部住宅課

【目 次】

大分市営住宅等管理業務仕様書

第2．特定公共賃貸住宅編

管理運営に関する基本的な考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

I 入居者の公募並びに入居及び退去に関する業務・・・・・・・・・・ 1

ア 公募

イ 申込受付

ウ 資格審査

エ 入居通知

オ 入居手続

カ 退去手続

キ 退去検査

ク 駐車場使用決定補助業務

II 入居者の指導及び管理に関する業務・・・・・・・・・・・・・・ 5

ア 各種届受理等

イ 苦情対応

ウ 指導・指示

エ 調整

オ その他

III 家賃及び駐車場使用料の収納に関する業務・・・・・・・・・・ 10

ア 納入通知書配布

イ 家賃等収納

ウ 減額申請処理

エ 家賃減免審査

オ 駐車場使用料減免審査

カ 滞納整理

IV 特定公共賃貸住宅及び共同施設の維持管理並びに修繕に関する業務・・・・ 13

ア 一般修繕（維持管理修繕・退去修繕）

イ 保守管理業務

ウ 日常点検

エ 共同施設を駐車スペースとして利用する場合の管理

オ 鍵の管理

V 共通事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

ア 事務所の設置

イ 窓口の業務

ウ 開設時間

エ 窓口開設時間以外の対応

オ 災害、事故等への対応

カ 電算入力

キ 事業報告

- ク 帳票の作成・保存及び報告
- ケ 建物の引継ぎに関する業務
- コ 移管対象住宅の取扱い
- サ 貸与品
- シ システム（貸与品）
- ス 検査
- セ 個人情報保護
- ソ 情報公開

VI その他市長が特に必要と認める業務・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

- ア 管理人に関する業務
- イ 団地内巡視
- ウ 法的措置対象者選定補助
- エ 即決和解・明渡請求・強制執行補助
- オ 防災訓練及び災害時、緊急時のマニュアルの作成
- カ 大分市公営住宅等長寿命化計画の推進について
- キ その他

大分市営住宅等管理業務仕様書

第2．特定公共賃貸住宅編

大分市特定公共賃貸住宅及び共同施設（以下、「特定公共賃貸住宅等」という。）の指定管理者が行う管理運営の業務内容及び基準等は、この仕様書によるものとします。

管理運営に関する基本的な考え方

特定公共賃貸住宅等を管理運営するに当たっては、次に掲げる項目に沿って行うこと。

- （１）特定公共賃貸住宅等は、中堅所得者等に居住環境が良好な賃貸住宅を供給することを目的としており、このような設置目的を十分理解した上で、効率的できめ細やかな住民サービスを提供するために誠心誠意努力すること。
- （２）個人情報の保護を徹底すること。
- （３）安全管理を徹底すること。
- （４）効率的な運営を行い、管理運営費の節減に努めること。

I 入居者の公募並びに入居及び退去に関する業務

ア 公募

（１）募集

空き家がある限り随時募集とする。

（２）広報

市民に周知徹底を図るため、市報及び市ホームページの掲載並びに市役所その他市長の定める場所における掲示をするために必要な資料を市へ提出する。また必要に応じて次の方法を講ずる。

- ①新聞
- ②テレビ、ラジオ
- ③市報
- ④市役所その他市長の定める場所における掲示
- ⑤指定管理者のインターネットホームページ
- ⑥その他

イ 申込受付

（１）入居申込書の配布

入居申込書の配布時には、募集案内書等により入居者資格、添付書類等、記入上の注意事項等を説明する。

（２）入居申込書の受付

下見をしていただいてから入居申込書の受付をする。

ウ 資格審査

(1) 資格審査

入居申込書の受付時に、添付書類等の確認を行い、記載内容の審査を行う。

◎住宅困窮状況の聴取

◎添付書類

- ・特定公共賃貸住宅入居申込書
- ・世帯全員の（省略のない）住民票
- ・世帯全員（16歳未満除く）の所得証明書
- ・納税証明書（税金滞納確認、固定資産税の有無の確認）
- ・誓約書
- ・申込者が市外に住所を有する場合は勤務証明（勤務証明書や源泉徴収票など）

※必要に応じて

婚約中：婚約証明書（申込の翌々月末までに婚姻予定であること）

身体障害者等：身体障害者手帳や療育手帳等の写し等

固定資産税に評価額があった場合：現状の確認、売買契約書と申立書の提出

母子・父子世帯：戸籍謄本（離婚前の申込みには、調停中の裁判所の証明等）

(2) 受付名簿の作成

入居申込書により受付名簿を作成する。空き家を把握し、電話等による問い合わせに対応すること

(3) 市への報告

入居申込書の受付終了後、速やかに住宅別の申込者数を市へ報告する。

(4) 却下通知の作成・送付

申込受付不可分について、一覧と却下通知を作成し、市へ送付する。市から却下通知の送付があった場合は、速やかに申込者に送付する。

エ 入居通知

(1) 特定公共賃貸住宅入居決定通知書の送付

当選者となった申込者について、速やかに市営住宅管理システムに電算入力し、市から特定公共賃貸住宅入居決定通知書の送付があった場合は、以下の書類等を添えて入居決定者に送付する。

◎【指定管理者が送付するもの】

- ・住宅のしおり
- ・請け書
- ・敷金納入通知書
- ・特定公共賃貸住宅駐車場使用申込書、特定公共賃貸住宅駐車場使用請け書（該当世帯のみ）
- ・その他必要書類

◎【入居者が請け書等に添付して提出するもの】

- ・敷金領収書の写し

- ・連帯保証人の印鑑証明書、所得証明書
- ・その他必要書類

(2) 特定公共賃貸住宅入居可能日通知書の作成

入居日が決まった申込者について、市営住宅管理システムに電算入力し、特定公共賃貸住宅入居可能日通知書を作成し、市に送付する。

(3) 特定公共賃貸住宅入居可能日通知書の送付

市から特定公共賃貸住宅入居可能日通知書の送付があった場合は、速やかに特定公共賃貸住宅入居可能日通知書を入居決定者に送付する。

(4) 入居者への説明

入居者に対して、次の事項を説明する。

- ① 電気、ガス、水道等について
- ② 家賃納入方法、共益費について
- ③ 減免申請について（制度については大分市特定公共賃貸住宅条例（以下「特公賃条例」という。）第18条及び大分市特定公共賃貸住宅条例施行規則（以下「特公賃規則」という。）第17条に該当する者）
- ④ 減額申請について
- ⑤ 模様替え申請について
- ⑥ 修繕箇所について（市が負担する部分と入居者が負担する部分について）
- ⑦ その他必要と認める事項について

オ 入居手続

(1) 請け書について

入居決定者から請け書の提出があった場合は、記載事項及び添付書類等を審査し、適正であると認めたものについて受理し、特定公共賃貸住宅ごとに整理保管する。不適正な請け書の場合は是正を指導する。

(2) 鍵の交付

請け書等の書類を全て提出した入居決定者に敷金納付の領収書の提示を求め、納付が確認された場合は、当該特定公共賃貸住宅の鍵を交付する。なお、居室の鍵は1室につき3本を保管するが、入居者に全てを交付し、合い鍵等は保管しない。

(3) 各種台帳に記入する。（空き部屋台帳、たたみ床替え台帳等）

カ 退去手続

(1) 特定公共賃貸住宅等明渡し届の受理

入居者から特定公共賃貸住宅明渡し届の提出があった場合は、退去理由の聞き取りを行い、原状回復や清算等について説明する。（入居者の希望がある場合は、立会い前の検査を行い、修理負担区分等を確認し、入居者に指示する）（立会い日については、出来る限り入居者の都合にあわせるため、希望日の一週間程前までに日時について連絡するよう伝える）

入居者から明渡し届を受領し、審査・受理する。

退去理由の分類、整理を行う。

※修繕負担区分

市の負担…住宅や共同施設の基礎、土台、床、壁、階段、屋根などの主要構造部分及び給排水、電気施設などの幹線の修繕に要する費用

入居者の負担…上記以外の費用（市負担となっている部分であっても、入居者の過失や無理な使用によると認められる場合については入居者の負担となる）

(2) 敷金還付請求書

入居者に敷金還付請求書を提出するよう指示する。

(3) 委任状

入居者に委任状を提出するよう指示する。

(4) 特定公共賃貸住宅駐車場明渡し届

入居者に特定公共賃貸住宅駐車場明渡し届を提出するよう指示する。

(5) 請求書

入居者に請求書を提出するよう指示する。（日割分が発生した場合、差額還付のため）

キ 退去検査

(1) 鍵の返還等

入居者による明渡しに伴う荷物の持ち出し、破損箇所の修繕、畳・襖替え終了後、速やかに退去検査を実施する。退去検査を入居者と住宅管理人の立会いのもと行う。退去検査前に必要に応じ模様替申請書の内容を確認する。退去検査終了後は、鍵を返還させ、保管する。また、市営住宅管理システムに退去情報を電算入力する等、必要な処理を行う。

(2) 請け書の整理

明渡し手続きの完了後、速やかに請け書の整理をし、当該年度終了後も保存する。ただし、未納の家賃がある場合は完納するまで常備する。

(3) 敷金還付請求書の提出

前記の敷金還付請求書の提出があった場合は、退去が終了した後速やかに金額、還付先等確認後、敷金控除明細書を作成のうえ、当該請求書とともに市へ提出する。

(4) 敷金充当

未納家賃や未修繕箇所があった場合、未納家賃納付書等、敷金充当に必要な書類を揃え、市へ送付する。（敷金充当処理は市が行う。滞納の敷金充当処理、敷金の残額振込処理についても、原則市が行う。）

ク 駐車場使用決定補助業務

(1) 使用申込の審査

特定公共賃貸住宅駐車場の使用については「大分市営住宅等駐車場の管理に関する要領」に基づき業務を行い、特定公共賃貸住宅駐車場使用申込書の提出があった場合は、同要領に基づいて記載内容の審査を行う。2台目の駐車場の申込があった場合には、駐車場の空き状況を確認し、空きがあれば申込書を受領し、審査を行なう。

※参考資料を参照「大分市営住宅等駐車場の管理に関する要領」

(2) 特定公共賃貸住宅駐車場使用決定通知書の作成

使用者の資格のある者について、市営住宅管理システムに電算入力し、特定公共賃貸

住宅駐車場使用決定通知書を作成し、使用申込書とともに市へ送付する。

(3) 特定公共賃貸住宅駐車場使用決定通知書の送付

市から特定公共賃貸住宅駐車場使用決定通知書の送付があった場合は、速やかに使用決定者に送付する。交付した日から7日以内に特定公共賃貸住宅駐車場使用請け書を受領し、市へ送付する。なお、納付書払いの入居者については納付書を再交付する。

(4) 特定公共賃貸住宅駐車場使用開始日通知書の作成

使用者の資格のある者について、市営住宅管理システムに電算入力し、特定公共賃貸住宅駐車場使用開始日通知書を作成し、市へ送付する。

(5) 特定公共賃貸住宅駐車場使用開始日通知書の送付

市から特定公共賃貸住宅駐車場使用開始日通知書の送付があった場合は、速やかに使用決定者に送付する。

(6) 明渡し手続

特定公共賃貸住宅駐車場明渡し届を受領した場合は、速やかに市営住宅管理システムへ電算入力するとともに、市へ報告する。

(7) 駐車場使用変更届

特定公共賃貸住宅駐車場使用変更届の提出があった場合は、速やかに市営住宅管理システムへの修正入力を行う。

(8) 車庫証明

入居者から車庫証明の発行依頼があった場合は、指定管理者印を使用して発行処理する。

II 入居者の指導及び管理に関する業務

ア 各種届受理等

(1) 入居者の各種届等受理

入居者からの申請書・届出の事務処理は、条例及び規則の定めるもののほか、次のとおり処理する。

- ① 特定公共賃貸住宅連帯保証人変更承認申請書は特公賃規則第11条の規定により処理する。変更しようとする保証人は、特公賃条例第10条の規定に該当する者であることとし、連帯保証人変更承認申請書を受領した場合は、添付書類等を確認し、速やかに請け書の記載内容を変更する。
- ② 特定公共賃貸住宅入居者等異動届は、特公賃規則第20条3項の規定により処理する。特定公共賃貸住宅入居者等異動届を受領した場合は、速やかに請け書等の記載内容を変更する。
- ③ 特定公共賃貸住宅長期不在届は、特公賃条例第22条第8項及び特公賃規則第21条の規定により処理する。同届は、家賃の納入、共益費の支払いに支障がないと判断される場合等に受理する。
- ④ 特定公共賃貸住宅同居承認申請書は、特公賃条例第22条第6項及び特公賃規則第20条により処理する。

添付書類

- ・ 誓約書
- ・ 世帯全員の（省略のない）住民票

- ・新たに同居する者の納税完納証明書
 - ・その他申請理由の証明となるもの（戸籍謄本、障害者手帳など）
- ⑤ 特定公共賃貸住宅入居承継承認申請書は、特公賃条例第 2 4 条第 1 項及び特公賃規則第 2 2 条により処理する。

添付書類

- ・誓約書
 - ・世帯全員の（省略のない）住民票
 - ・住宅名義人の離婚、死亡が確認出来るもの
 - ・請け書
 - ・特定公共賃貸住宅入居者等異動届
 - ・その他申請理由の証明となるもの（戸籍謄本、障害者手帳など）
- ⑥ 特定公共賃貸住宅用途使用変更申請書は、特公賃条例第 2 2 条 1 項及び特公賃規則第 1 8 条第 1 項の規定により処理する。
- ⑦ 特定公共賃貸住宅模様替え等申請書は、特公賃条例第 2 2 条第 3 項及び特公賃規則第 1 9 条の規定により処理する。

添付書類

- ・設計図面
 - ・現場写真
- ⑧ 光ケーブルインターネット等設備設置申請書は、特公賃条例第 2 2 条第 3 項及び「市営住宅における光ケーブルインターネット等の個別設置取扱要領」の規定により処理する。

添付書類

- ・設計図面
 - ・現場写真
- ※参考資料を参照「市営住宅における光ケーブルインターネット等の個別設置取扱要領」
- ※入居者ではなく、必ず事業者から申請させること。

(2) 入居者等の各種申請書等の送付

各種申請書等は、市営住宅管理システムに電算入力するとともに、添付書類を添え市へ送付する。また、当該申請にかかる決定通知書等を受領し、速やかに送付すること。

イ 苦情対応

(1) 苦情対応

入居者及びその他の者から特定公共賃貸住宅等の管理上の苦情の申出があった場合速やかに解決にあたる。

(2) 市への報告

苦情の実態を把握するため、その内容は営繕・苦情（要望）処理票に記載し、定期的に市へ報告する。

ウ 指導・指示

(1) 住宅管理人及び入居者への指導

特定公共賃貸住宅等の維持管理が的確に行われるよう住宅管理人及び入居者に必要な指導を行う。

(2) 保管義務等違反者への指導・指示

次に掲げる事項を発見した場合は、直ちに正常な状態にするよう指導する。

なお、改善命令等に従わない場合は速やかに市と協議し、解決にあたる。

- ① 入居者の保管義務違反（特公賃条例第22条第2項）
- ② 迷惑行為（特公賃条例第22条第5項）
- ③ 住宅を使用しない場合の届出の違反（特公賃条例第22条第8項）
- ④ 住宅の転貸等（特公賃条例第23条）
- ⑤ 住宅の用途変更の違反（特公賃条例第22条第1項）
- ⑥ 住宅の模様替増築の違反（特公賃条例第22条第3項）
- ⑦ 特公賃条例第26条第1項各号に該当した場合（特公賃条例第26条）

(3) 単身者死亡に関する業務

- ・滞納の有無等の電算システム調査、近隣調査、ライフライン調査等を実施し、親族または保証人に対し代理返還及び残置物の処理の指導を行う。
- ・市営住宅等明渡し届には、後日あっせんの際に事故住宅か否かを判断できるように、市指定の用紙に「死亡場所」「死亡原因」「死亡日」「発見日」「発見者」を記録しておく。
- ・必要があれば鍵交換、室内立ち入り調査、残置物処理、室内消毒等の緊急措置をする。
- ・調査状況を市に報告する。

(4) 無断退去・長期不在に関する業務

- ・家賃滞納有無等の住宅管理システムの調査、近隣調査、ライフライン調査等を実施し、名義人、親族、保証人に対し住宅への復帰または代理返還及び残置物の処理の指導を行う。
- ・住宅管理人立会いの下、鍵交換、室内立ち入り調査を行い、無断退去認定調書等を作成する。
- ・調査状況を市に報告し、文書により無断退去認定の依頼を行い、認定後は市の指示に従い処理を行う。

(5) 不正入居に関する業務

- ・滞納の有無等の調査、近隣調査、ライフライン調査等を実施し、窓口に呼出し、改善されるよう指導する。改善されなければ退去誓約書の提出等、退去指導を行う。
- ・市が行う明渡し等の訴訟資料の作成への協力を行う。明渡し判決確定後は退去指導を行う。

(6) 無断駐車、放置車両に関する業務

- ・無断駐車車両等の登録ナンバーを確認するなど現地調査及び近隣調査を行う。
- ・陸運支局等への照会を住宅課へ依頼し、使用者の確認を行う。
- ・所有者に対し、移動・撤去指導を行う。
- ・必要に応じ、自治会等へ無断駐車のはりについて協力を要請する。
- ・放置車両については現地調査を実施し、移動・撤去指導を行うほか、必要な手続・

措置をとる。

- ・措置状況については、速やかに市に報告する。
 - ・必要に応じ禁止看板等を設置するほか、車止柵等を設置する必要がある場合には市と協議する。
- (7) 無許可営業、不正増改築、共用地占拠に関する業務
- ・不適正使用の現状を写真撮影するなど現地調査及び近隣調査を行う。
 - ・不適正使用の改善を行うよう指導し、改善を図る。
- (8) 動物飼育に関する業務
- ・団地内の動物飼育については禁止しているが、苦情・トラブルが発生した場合は、当事者からの聞き取り調査及び近隣調査を実施したうえで、動物排除等の指導を行う。
- (9) 近隣トラブルに関する業務
- ・トラブルの現状について、当事者からの聞き取り調査及び近隣調査を実施し、必要に応じて第三者として当事者間の調整を行う。
 - ・必要に応じて、行政等の担当部署への調査及び協力依頼、又は当事者同士で民事調停や民事訴訟による解決を図るよう説明する。
 - ・特定公共賃貸住宅等の敷地に関し、近隣等からの問い合わせ、苦情等の問題が生じた場合、必要があれば現地調査を行い、対応状況を市に報告する。
- (10) 広告用掲示物の撤去に関する業務
- ・現地調査により、共用部分に許可なくポスター等が掲示されているのを確認した場合は撤去又は所有者に取り外すよう警告するなどの指導を行う。
- (11) 出店業者等に対する是正指導に関する業務
- ・現地調査により、出店等行為をしている者を確認した場合は、直ちにやりやめるように口頭で是正指導を行う。また、敷地内に出店に関わる物品等を放置しないよう、口頭で是正指導する。
 - ・口頭指導で是正されない場合は、出店等の中止について文書で通告し、是正指導を行う。
- (12) その他ルール違反に関する業務
- ・居住のルールに違反する状況について、当事者からの聞き取り調査及び近隣調査を実施し、是正指導を行う。
 - ・必要に応じて、行政の担当部署への調査及び協力依頼、官公署調査依頼を行い、必要な場合に限り当事者同士で民事調停や民事訴訟による解決を図るよう説明する。
 - ・居住のルールに違反する現状が悪質・深刻であり、かつ再三の注意・指導によって是正されない場合は、市の基準や判断に基づき処理する。

エ 調整

(1) 居住者向け広報に関する業務

- ・市の指示により、掲示物の作成、掲示、居住者向けのお知らせの作成、送付等を行う。

(2) 相談業務

- ・特定公共賃貸住宅居住者等からの相談、苦情及び要望等については、住宅課の基準や市の判断に基づき処理する。
- ・指定管理者の業務に関する相談等についても市の基準や判断に基づき処理する。
- ・相談等に当たっては、相談者等のプライバシーに十分配慮するとともに、専用の部屋を設け、相談内容等に応じて使用する。
- ・障がい者等で相談や手続等に際し配慮を必要とする場合には、手続きに助力するなど状況に応じて適切に対応する。

(3) 自治会等との調整業務

- ・自治会等、居住者が組織する団体と連絡調整を行う。
- ・集会所の使用状況や使用に係る調整について管理を行う。

オ その他

(1) 事件・事故の対応業務

特定公共賃貸住宅等内において事件・事故が発生した場合は速やかにその状況を調査し、市へ報告を行う。市から指示があった場合にはその指示に従う。また、その後の経過についても報告する。

警察、消防署等の関係部署から要請があった場合は、現場検証に立ち会う。

(2) 特定公共賃貸住宅等の災害発生に関する業務

特定公共賃貸住宅等の火災等の災害発生時には、まず市に災害発生を報告し、被災状況を調査したうえで、市と対応を協議し、被災者に対して必要な措置をとる。

① 災害発生時の現地調査

特定公共賃貸住宅入居者、自治会、消防署等から災害発生の連絡を受けた場合は、その状況を確認するため現場調査を行う。

調査事項

- ・災害発生日時
- ・災害発生住宅名
- ・被害状況（現場写真を撮影すること。）
- ・被害発生原因
- ・被災者の一時収容の要否
- ・その他必要な事項

※執務時間外の場合も、災害発生を市に電話連絡したうえで対応する。

②被災者の一時収容

指定管理者は、災害発生により住宅を使用できなくなった者については、復旧工事が完了するまでの間、施設の状況を確認した上で、他の適当な施設（集会室等）に一時収容する。

③仮住居の提供

災害発生により被災住宅の補修が長期にわたる場合は、使用可能な空き家を仮住居として被災者に提供する。また、仮住居を提供する際には、市と事前に協議する。

④消防署等への申告・照会

災害が火災であった場合、所轄消防署長あてにり災届を提出するとともに、次の事項について消防署に照会する。

- ・火災発生原因
- ・失火者又は放火者
- ・出火箇所及び発生時刻
- ・被災の程度

関係機関に調査のうえ、可能な限り出火原因を認定する。

市と協議の上、出火元の居住者に対して、損害回復をさせるなどの必要な措置をとる。

⑤被災住宅の処理

市と協議し、被災住宅の復旧の処理を行う。

⑥ 一時使用住宅の返還

被災住宅補修が完了し、仮住居の使用が終了した場合は、市にその旨を報告する。

(3) 良好な住環境の維持

住環境を破壊するような事態の発生防止のため、定期的に団地を巡視し、住環境を良好な状態に維持するよう、入居者に必要な指導を与える。

(4) 住環境の整備

住環境の整備について、入居者又は住宅管理人から依頼があった場合は市と協議する。

(5) 連絡調整

その他指定管理者の業務について疑義が生じた場合、必要に応じて市と協議を行う。

Ⅲ 家賃及び駐車場使用料の収納に関する業務

特定公共賃貸住宅の家賃及び駐車場使用料について、毎月、件数及び金額を調査し、口座振替や納入通知書等により収納業務を行う。

ア 納入通知書配布

(1) 納入通知書の配布

①家賃及び駐車場使用料（以下、「家賃等」という。）に係る納入通知書を市の指示により配布する。配布時期は、毎年4月に入居者に対して行うほか、新たに入居した者にはその都度配布する。入居者の申し出により住所以外の場所に送付を依頼されている場合は、該当先へ送付する。

②入居者等から納入通知書再発行の依頼を受けた場合、納入通知書を作成し送付する。

(2) 口座振替

①口座振替不能者へ対する催告文書と口座振替不納分納入通知書を作成し、催告する者のリストを市へ送付する。その後、催告文書と不納分納入通知書を市の指示により、口座振替不能者へ送付する。

②口座振替を推奨するための啓発を行う。

イ 家賃等収納

(1) 現金収納

入居者から窓口に持参・送金された家賃等並びに未納者及びその連帯保証人からの家賃等の収納は、現金収納による。

(2) 領収書の交付

家賃等を収納した場合は、入居者に対して、大分市財務規則第41条の領収証書(様式第38号)を交付する。

(3) 金融機関への払い込み

収納した家賃等は、速やかに大分市財務規則第41条の収納金納付簿(様式39号)により指定する金融機関に払い込む。

(4) 委託徴収金報告

(3)の規定により払い込みをした場合は、毎月5日までに委託徴収金報告書を添えて市に報告する。

(5) 徴収整理表の作成

収納した家賃等については、市の指示による徴収整理表を作成し、収納した年月日及び金額等を記載する。

(6) 関係書類の保管

家賃等の収納に係る証拠書類及び関係帳簿を当該年度業務終了後、市の指示により保存する。

(7) 収納済通知票の保管

毎月の家賃等に係る収納済通知票の送付があった場合は、善良なる管理者の注意をもって整理保管する。

(8) 過誤納金の還付

電算システムの出力帳票を確認し、収納内容(調定金額及び滞納分収納金額)に誤りがあれば市に報告を行う。

入居者から家賃等の誤納又は過納の申出があった場合は、速やかに、申出の内容の調査を行い、請求書を徴し、市に提出する。

ウ 減額申請処理(特公賃条例第15条、第16条、特公賃規則第15条及び第16条に規定される者)

家賃を決定するための基礎資料とするため、毎年7月頃に入居者(特公賃条例第15条、第16条、特公賃規則第15条及び第16条に規定される者)に対し減額申請書の提出を求める。

提出のあった減額申請書については、9月上旬を目途として市へ提出する。

(1) 減額申請書案内の配布

入居者へ減額申請書を配布し、8月末までに指定管理者あて提出するよう依頼する。

(2) 内容審査

入居者等からの減額申請書の提出があった場合、記載内容や添付書類等の確認をする。減額申請書の提出がない入居者や添付書類に不備がある入居者に対しては、8月中旬に文書・電話・訪問等により未提出であることを伝える。

(添付書類)

(給与所得者)

源泉徴収票、所得証明書

- ・前年と職が変わったものは勤務証明書
- ・無職になったものは退職証明書等、退職年月日のわかる書類

(年金受給者)

源泉徴収票、所得証明書

- ・前年からの年金支給者は、年金振込通知書

(自営業者)

確定申告書・市民税申告書の写し、所得証明書など

(その他)

別居扶養者を扶養している証明（源泉徴収票など）、身体障害者手帳など

(3) 減額申請書の処理

入居者から減額申請書の提出があった場合は、内容確認、添付書類等の確認を行なったうえ、添付書類と併せて市に送付する。

(4) 特定公共賃貸住宅家賃減額決定通知書の送付

市から特定公共賃貸住宅家賃減額決定通知書の送付があった場合は、入居者に送付する。

エ 家賃減免（徴収猶予）審査

家賃減免条件に該当する居住者からの申請があった場合、「特公賃条例第18条」、「特公賃規則第17条」に基づき次のとおり処理を行う。

(1) 特定公共賃貸住宅家賃減免・徴収猶予申請書の審査

家賃減免（徴収猶予）申請書を受領した場合は、申請書の記載内容、添付書類等を審査し、市に送付する。

(2) 決定等の通知

市から特定公共賃貸住宅家賃減免・徴収猶予決定通知書の送付があった場合は、速やかに申請者に送付する。

オ 特定公共賃貸住宅駐車場使用料減免（徴収猶予）審査

駐車場使用料減免条件に該当する居住者からの駐車場使用料減免（徴収猶予）申請があった場合、「特公賃条例第33条」、「特公賃規則第32条」に基づき次のとおり処理を行う。

(1) 特定公共賃貸住宅駐車場使用料減免（徴収猶予）申請書の審査

駐車場使用料減免（徴収猶予）申請書を受領した場合は、申請書の記載内容、添付書類等を審査し、市に送付する。

※家賃等滞納がある場合、減免が認められないので、滞納状況の確認をすること。

(2) 決定等の通知

市から特定公共賃貸住宅駐車場使用料減免（徴収猶予）決定通知書若しくは特定公共賃貸住宅駐車場使用料減免（徴収猶予）申請却下通知書の送付があった場合は、速やかに申請者に送付する。

カ 滞納整理

住宅使用料等滞納者に対する督促状、催告及び納付指導等に関する業務

※参考資料を参照「大分市営住宅使用料等滞納整理事務処理要領」以下「滞納整理事務処理要領」という。

(1) 督促状の送付

住宅使用料等の滞納者に対して、市から督促状を受領し、直ちに滞納者に発送する。

(2) 滞納整理カードの作成

滞納整理事務処理要領第3条の滞納整理カードを作成し記帳整理する。

(3) 納付指導

前項の滞納整理カードを作成した滞納者に対し、文書、電話、住宅訪問による催告及び呼び出しによる納付指導を行う。

(4) 文書催告書等の名簿作成

滞納整理事務処理要領第4条第1項の催告書及び同要領第6条の連帯保証人への納付指導依頼書、同要領第7条の連帯保証人に対する連帯保証債務履行の発送者名簿を作成し、市に送付する。

(5) 催告書等の送付

前記の催告者名簿について、当該催告書等を作成し、滞納者及びその連帯保証人に送付する。

- ・3月分以上の住宅使用料等を納付しない滞納者の連帯保証人に対し、納付指導依頼書を送付する。
- ・5月分以上の住宅使用料を納付しない滞納者の連帯保証人に対し、必要に応じて連帯保証人に対する連帯保証債務履行要請を依頼する。
- ・3月分以上滞納で早期解消が困難である滞納者には、納付誓約書を提出させる。納付誓約書を徴した場合は、納付状況を管理する。
- ・納付誓約書を提出した滞納者が履行を怠った場合電話又は履行催告書による履行を促す。
- ・滞納者が生活保護受給者の場合は、代理納付の手続きを行う。
- ・滞納整理に関する業務結果を、滞納整理台帳に記入する。

(6) 退去滞納者に関する業務

退去滞納者に対しては、電話や住民票、戸籍簿の請求による追跡調査を行い、電話催告や納入通知の送付、徴収員による訪問徴収をする。

追跡が不可能な退去滞納者については、連帯保証人に対して請求する。

(7) 納付指導における注意事項

納付指導については、関係法令を遵守することはもとより、不快感を与えることのないよう、言動に十分に注意する等、公的機関の指定管理者としての自覚をもつこと。

IV 特定公共賃貸住宅及び共同施設の維持管理並びに修繕に関する業務

ア 一般修繕（維持管理修繕・退去修繕）

(1) 一般修繕の内容

指定管理者が行う修繕については、市が行う計画修繕以外の現状回復を目的とした一般修繕であり、詳細は以下のとおりとする。

①維持管理修繕

緊急的に生じた破損又は経年劣化等について、部分的に行う修繕をいう。

(火災、風水害による損傷の復旧のための修繕を含む。)

②退去修繕

入居者が退去した際、又は空き住戸について新たに募集をする際に行う修繕をいう。(無断退去にかかる修繕を含む。)

③その他修繕

市営住宅の団地環境を良好にするための修繕等をいう。

(2) 実態の調査

入居者から直接又は住宅管理人を通じて特定公共賃貸住宅等の修繕について依頼があった場合は、速やかに実態を調査し、修繕負担区分を明確にする。疑義がある場合は、市と協議する。(入居者の修繕負担区分については、P 4 I カ (1) 参照)

(3) 留意事項

①緊急の(雨漏り、水漏れ、停電等、生活に支障のある)場合は、速やかに業者に修繕を発注し、復旧に努める。

② 急を要しない場合は、修理の程度及び予算を勘案して修繕にあたる。

③ 修繕すべきか判断に迷う場合、又は1件130万円超の一般修繕を行おうとする場合は、市と協議すること。

④修繕負担区分が入居者である場合は、入居者と協議のうえ、修繕業者のあっせん等を行い、速やかに管理上支障のないよう復旧に努める。

⑤修繕を確実、迅速に実施するため、「住宅補修伝票」を作成し、指定管理者が確認し修繕業務の効率化に努め、入居者等から苦情のないよう処理する。

⑥市営住宅等について一般修繕を実施した場合は、管理台帳に記載する。

⑦ 毎月初めに修繕の実績(前月の修繕について、箇所、件数、金額等)を市に報告する。

⑧市及び指定管理者の修繕区分は別添2市営住宅等における修繕工事区分表による。

(4) 業務の流れ

①現地を確認し、修繕内容を住宅補修伝票に整理する。

②修繕工事の実施

③住宅補修伝票を作成し、修繕内容を確認する。

必要に応じ、現場で修繕状況を確認する。

④修繕代金の支払い

⑤市への実績報告を市営住宅修繕業務実績報告書、市営住宅修繕受付発注台帳により行う。報告は、毎月の別途協定で定める期日までに、前月分の実績について行う。

なお、執行状況を確認できるよう住宅補修伝票及び支払いを証明できるもの(領収書、振込証明書等)の写しを併せて保管する。

(5) 災害時の業務

災害時には、被害等の状況を把握するとともに、速やかに市に報告し、応急措置等の対応に努める。

イ 保守管理業務

保守管理業務とは、エレベーター・浄化槽・遊具・フェンス等の共益施設等の保守点検管理をいう。

次の共益施設等について、定期的に点検、整備、清掃等を行う。

共益施設等については、別添 1：大分市営住宅等施設概要表 No2のとおり。

(なお、今後令和 13 年度までに追加となる共益施設も含む。)

- ①高架水槽などの給水施設（保守点検・清掃・水質検査）
- ②エレベータ（保守点検）
- ③消防施設（保守点検）
- ④防火設備（法定点検）
- ⑤浄化槽（法定検査）
- ⑥簡易水道（法定検査）
- ⑦遊具（保守点検）

なお、業務の実施にあたっては関係法令等を遵守するとともに、検査・点検について、定期的に市に報告する。

また、これらに要する経費については、各年度終了後に市に報告する。

ウ 日常点検

日常点検とは建物および建物周辺の劣化状況や異常を定期的に点検することをいう。建物および建物周辺の点検を行い、異常が見つかった際には適宜適切な対応を講じること。

また、別添 3 公共施設点検チェックシートに指定する項目について毎年 1 回以上点検を実施し、点検結果を報告書にまとめて毎年 9 月末までに市に報告すること。

エ 共同施設を駐車スペースとして利用する場合の管理

(1) 敷地内空地管理

有料駐車場の整備が完了するまでの間、共同施設としての敷地内空地を入居者の駐車スペースとして利用させる場合は、いまある駐車場管理組合にスペースを管理させること。

(2) 選任の報告

駐車場管理組合長に変更があった場合、新組合長の選任の報告を受けること。

(3) 承認

必要な条件を付して上記報告を承認すること

(4) 報告

敷地内空地管理の利用状況等を市に報告すること

オ 鍵の管理

特定公共賃貸住宅の居室及び付帯施設の鍵について、保管、交付、回収、交換等の業務を行う。

①住宅及び共同施設の鍵の引渡しに関する業務

新築住宅について、市営からの引継ぎを行う現地立会いの際、住宅及び共同施設の鍵を受領し、保管する。

②鍵の貸し出し等に関する業務

下見に来た使用予定者、空き家補修の工事業者等へ、住宅及び共同施設の鍵の貸し出し及び回収を行う。

③鍵の交換に関する業務

入居が決定した場合や強制執行を行う際等、必要に応じて住宅の鍵の交換を行う。

V 共通事項

委託業務の執行に当たっては、公営住宅法その他の関係法令、特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律、大分市特定公共賃貸住宅条例等のほか、市営住宅等管理業務に関する要領及びその他の業務基準に基づき実施する。

また、特定公共賃貸住宅管理業務を実施するため、各管理業務に共通して以下に掲げる業務を実施する。

ア 事務所の設置

- ・指定管理者は、入居者管理業務、駐車場業務に関する居住者等からの来訪による手続き、電話による問い合わせ等に対応するため、市が用意するスペースに事務所を設置する。
- ・指定管理者は当該事務所に高齢者、障がい者等が出入りしやすいように窓口を設置する。
- ・当該窓口には、来訪者に対応するカウンターを設置するとともに、プライバシーに配慮したうえで、入居者等の相談に対応するために仕切られた場所を少なくとも1か所設けること。
- ・当該窓口が外部からわかるよう、看板を掲示すること。

イ 窓口の業務

(1) 書類の配布

- ・特定公共賃貸住宅の管理に必要な用紙等を配布するものとし、その記載方法、添付すべき書類等について説明する（特定公共賃貸住宅の入居者の募集に関する書類を含むものとする。）

(2) 申請・届出の受付・審査

- ・居住者等から、特定公共賃貸住宅の管理に必要な申請・届出を受け、審査を行い、市の許可が必要なものについては市の許可を得るよう手続きを行う。
- ・受付の際には記載漏れの有無、添付書類の不備等をその場で確認し、やむを得ない場合に、入居者等に再度手続きに来るよう説明する。
- ・申請にあたって、指定管理者の支援を必要とする入居者等に対しては、必要に応じて助力等を行うものとする。

(3) 相談対応

- ・居住者等からの、各業務に関する相談に対応する。
- ・相談にあたっては、相談者のプライバシーに十分配慮するとともに、相談内容等については外部に漏らさないことを厳守するものとする。
- ・相談を通じて必要がある場合には、現場調査を行い、管理の適正化を図る。

(4) 収納

- ・居住者等が、特定公共賃貸住宅等の使用料を窓口を持参・送金した場合、収受したうえで、必要な収納手続きを行う。これらの現金については、市の公金であるため、慎重に取り扱うこととし、システム入力など必要な手続き後、翌営業日までに市の指定する金融機関に入金する。

(5) 証明書の発行

- ・居住者等に対して、住宅の使用許可、使用料負担額等の証明を行う。

(6) 鍵の管理

- ・特定公共賃貸住宅の居室等の鍵を保管、貸出し、交付する。

(7) 巡回管理

- ・巡回管理をする。

ウ 開設時間

- ・月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとする。（祝日及び年末年始を除く）

エ 窓口開設時間以外の対応

- ・午前8時30分から午後5時15分までは業務時間として、住宅課と連絡をとれるようにする。
- ・業務時間以外の時間（休日・夜間）については、緊急連絡先を明らかにするとともに、居住者等から連絡が入った場合には、対応がとれるよう体制をとる。
- ・緊急の修繕等を必要とする場合に備え、入居者が連絡できるように電気、ガス、その他修繕業者を選定し、その連絡網を市に報告する。

オ 災害、事故等への対応

- ・災害や事故等に備え、緊急連絡体制を整備し、関係部署に周知しておく。
- ・災害や事故等により住宅等に被害が生じた場合は、速やかに市に連絡するとともに、市の指示により被害情報などを収集する。
- ・居住者等からの通報により、特定公共賃貸住宅等敷地内で事故があった場合についても、速やかに市に連絡するとともに、市の指示により情報を収集する。
- ・修繕が必要な場合には施工し、困難なものは市と協議する。

カ 電算入力

(1) 電算入力

各業務に必要な情報を公営住宅システムへ電算入力すること。

(2) 入力データの作成

次に掲げる入力データを2部作成し、1部を毎月末日までに市に送付するとともに、1部を保管しておく。

- ①入退居に関する報告（修正に関する報告を含む。）
- ②家賃に関する修正報告
- ③エラーリスト修正報告

④その他電算処理に必要な事項

キ 事業報告

- (1) 各業務に係る日報を市の指示により作成する。
- (2) 上記日報により、基本協定書に定める事業報告及び基礎資料等を作成し、定期的に市に提出する。また、市の指示するところにより、事業報告や資料等を提出する。

ク 帳票の作成・保存及び報告

- ・各業務に必要な帳票及び付随する書類等を印刷、作成し、居住者から提出された申請書類等と共に指定期間保存する。なお、指定管理業務を引き続き行わないこととなった場合は、市の指示するところにより、市が指定する者に保存している帳票及び書類等を引継ぐ。
- ・各業務について、市が指示する事項について報告する。

ケ 建物の引継ぎに関する業務

特定公共賃貸住宅及び共同施設等（以下「住宅等」という）の竣工に伴い、市の引継ぎに立会い、管理上必要な関係書類及び鍵等を受け取り保管する。

- (1) 現地確認
 - ・市とともに現地立会いを行う。
 - ・立会いに際しては、引継住宅等修繕箇所調書に基づき、施工瑕疵を調査する。
- (2) 住宅及び共同施設の鍵並びに図面等の授受
 - ・市から鍵並びに完成図面を受け取り保管する。

コ 移管対象住宅の取扱い

新たに移管協議の対象となった住宅については、市と協議の上、業務を実施する。

サ 貸与品

市からの貸与品は、別紙「貸与品一覧」のとおりとする。

シ システム（貸与品）

入居者情報の管理及び駐車場利用者情報の管理をするため、市から電算システムである「市営住宅管理システム」を貸与する。回線の使用料は指定管理者の負担とする。

ス 検査

- ・各業務が適正に実施されているか定期的に自己検査を実施し、その結果を市に報告する
- ・市が実施する検査に立ち会い、その指示に従う。

セ 個人情報保護

- ・個人情報については、大分市個人情報保護条例に基づき、慎重、適正に取り扱うこと。

- ・特定公共賃貸住宅管理業務の実施に際しては、入居者等のプライバシーに十分配慮するとともに、業務上知り得た入居者に関する情報については、外部に漏らさないことを厳守するものとする。
- ・個人情報の取り扱いに際しては、個人の権利利益を侵害することがないよう厳正に対処するものとする。
- ・特定公共賃貸住宅管理業務に伴う帳票等で、個人情報に関するものについては、鍵のかかる書庫等に保管するなど、管理を厳重に行うものとする。
- ・特定公共賃貸住宅管理業務に従事する職員等は、個人情報を適切に管理するための研修を受けた者であること。
- ・上記の鍵の管理や個人情報保護等にかかる管理責任者を設けるとともに、個人情報保護に関する規程やルール等を作成すること。また定期的に教育・研修等を行うこと。

ソ 情報公開

文書の開示等情報公開については、大分市情報公開条例の規定に準じて取り扱うこと。

VI その他市長が特に必要と認める業務

ア 管理人に関する業務

- ・住宅管理人は、特公賃住宅条例第39条及び特公賃規則36条の規定により下記の業務を行う。
- ・指定管理者は住宅管理人に異動があった場合、交代届を提出させ速やかに市に送付する。
- ・住宅管理人は入居者に対し、公正かつ適切な態度で接し、個人的秘密に属する事項を他者に漏らしてはならない。
- ・住宅管理人の業務の周知徹底や住宅管理人としての意識の高揚のための研修会の補助をする。
- ・住宅管理人の人数、業務及び報酬は以下のとおりとする。

住宅管理人

それぞれの住宅ごとにおいて、入居者の中から、棟又は複数棟から1名選任する。

・住宅管理人の業務

- ①収入申告書その他関係書類の配布、回収に関すること
- ②特定公共賃貸住宅等の入居又は明渡しの確認に関すること
- ③特定公共賃貸住宅等の破損箇所の発見及びその報告に関すること
- ④その他住宅の管理上必要な指示を行うこと

・住宅管理人の報酬の状況

戸当たり単価	68円／戸
棟当たり単価	
管理戸数10戸以下	270円／棟
管理戸数11戸～20戸	480円／棟
管理戸数21戸～80戸	690円／棟
管理戸数81戸以上	960円／棟

※金額はすべて1ヶ月当たりの金額である。

※参考資料を参照「大分市営住宅管理人手当支給要領」

イ 団地内巡視

(1) 巡視等

- ・各団地を定期的に巡回し、居住者への支援、指導、修繕等の相談を取次ぎ、不適正事例の調査、建物や敷地、児童遊園遊具の点検などの業務を行う。
- ・巡回管理は、各種申請に関する相談、取次ぎ等の業務を行う。
- ・単身者については、必要に応じ訪問して電気、ガス、水道メーターの使用状況を確認し、入居状況を把握する。
- ・入居状況が不自然な場合、住宅管理人、近隣住民、自治会長等から話を聞く。
- ・入居者の安否確認が必要と判断される場合は、親族に連絡を取り、もし連絡が取れない場合、市へ報告のうえ協議し、住宅管理人、自治会長、必要であれば警察の立ち会いのもと立ち入り調査をする。

(2) 防火管理者に関する業務

防火管理者を選任し、消防署への届出を行う。また、消防法に基づく消防計画の作成、共同防火管理に係る事項、防火対象物定期点検報告などの業務を行うため、有資格者を配置し実施する。

①防火管理者に関する業務

防火管理者を選任し、市に報告を行う。市で決定後、消防署へ届出を行う。

防火管理者は、消防法等に基づき消防計画を作成し、市に送付する。

その他、消防関係法令に定められた防火管理者業務を行う。

②防火対象物定期点検報告制度に関する業務

消防法等に基づき、防火対象物点検資格者に防火上必要な業務を点検させ、その結果を消防署に報告する。

ウ 法的措置対象者選定補助

(1) 法的措置対象者選定補助

市の指示により法的措置対象者選定に係る業務の補助を行う。

- ・対象候補者の選定
- ・候補者に関する滞納状況、督促状況等必要な情報の提供

(2) 無断退去者に係る業務補助

市の指示により無断退去者に係る業務の補助を行う。

- ・対象候補者の選定
- ・候補者に関する滞納状況、督促状況等必要な情報の提供

エ 即決和解・明渡請求・強制執行補助

(1) 即決和解補助

即決和解に応じた家賃等滞納者に対して簡易裁判所における即決和解締結の補助を

行う。

(2) 明渡請求補助

入居者に対して住宅明渡請求（高額所得者明渡請求、滞納家賃等支払請求も含む）を行うために必要な資料等を作成する等（訴訟準備も含む）の補助を行う。

(3) 強制執行補助

明渡訴訟や即決和解等にて債務名義を得た者について、強制執行を行う際に立ち会う等補助を行う。

オ 防災訓練及び災害時、緊急時のマニュアルの作成

災害時及び緊急時の対応を想定したマニュアル等を作成し、徹底すること（その写しを市に一部提出）。また、マニュアル等に沿った防災訓練を行うこと。

カ 大分市公営住宅等長寿命化計画の推進について

長寿命化計画（入居率向上及び地域コミュニティ形成等）の推進について、指定管理者は、市と共同して取り組む。

キ その他

より詳細な事項については、市が指定する期間に行われる事務引継ぎの中で、市が作成したマニュアルを使って説明を受けるものとする。

特定公共賃貸住宅等の管理に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務で市長が特に必要と認める業務については、市と指定管理者で、その都度協議する。

市と指定管理者において、情報共有を行い連携を密にするため、定期的に連絡協議会を開催する。

貸与品一覧

市営住宅管理システム（市営住宅と共用）
請け書(管理台帳)
滞納整理カード
団地敷地に設置しているバリカ、コーン等
竣工図(建築、設備、電気)
団地配置図
住戸平面図
鍵(空き住宅、住宅共用部分等)