

門真市営住宅
指定管理業務仕様書

令和7年7月
門真市まちづくり部都市政策課

目次

1 全般的事項.....	1
(1) 趣旨	1
(2) 指定管理者を公募する市営住宅.....	1
(3) 管理運営の基本的な考え方.....	1
(4) 管理運営を行うにあたっての留意事項	2
(5) 業務の実施体制	2
(6) 窓口の開設日及び開設時間.....	3
(7) 人員体制	3
(8) 指定管理業務開始前の準備.....	4
(9) 公営住宅管理システムの運用	4
(10) 個人情報の保護	4
(11) 情報の公開.....	5
(12) リスクの分担及び保険への加入.....	5
(13) 事業報告等.....	5
(14) 経営状況の確認	6
(15) 指定期間終了後の引継ぎ	6
(16) 協議	6
2 市営住宅の入居者の募集並びに入居及び退去の手続等に関する業務	7
(1) 募集業務	7
(2) 入居業務	8
(3) 入居者からの各種申込み・届出に関する業務.....	10
(4) 入居者の遵守義務違反に関する業務.....	11
(5) 住宅返還に関する業務.....	12
3 家賃等の収納に関する業務.....	14
(1) 調定手続き.....	14
(2) 家賃等の収納事務	14
(3) 家賃等の滞納整理	15
(4) 入居者の収入額認定等の補助業務	16
(5) 家賃減額（収入再認定）等補助業務.....	17

(6)	家賃の減免決定補助業務（移管住宅のみ）	17
(7)	敷金の徴収猶予決定補助業務（移管住宅のみ）	18
(8)	高額所得者明渡請求等補助業務（参考価格及び提案価格に含まない業務（毎年別途協議））	18
(9)	家賃証明書発行業務	19
4	市営住宅の管理に係る業務	19
(1)	苦情、通報及び相談業務	19
(2)	入居者の見守り・安否確認等	19
(3)	その他の管理業務	20
5	施設管理に関する業務	25
(1)	施設の維持修繕に関する業務	25
(2)	施設の保守点検に関する業務	27
(3)	周辺地域への電波障害対策施設の管理	27
(4)	施設管理にかかるデータ整理業務	27
(5)	既存住宅の緑地保全業務について	27
(6)	検討会議、委員会等への参画	28
6	駐車場の管理運営に関する業務	28
(1)	駐車場の利用承認等事務	28
(2)	駐車場使用料の収納	29
(3)	駐車場使用料の滞納整理	29
(4)	保管場所使用承諾証明書の交付に関する業務	30
(5)	駐車場の巡回及び迷惑駐車対策等に関する業務	30
(6)	駐車場施設の維持修繕業務（毎年別途協議）	31
(7)	駐車場管理図面（団地内通路を含む）の作成若しくは修正に関する業務	31
(8)	駐車場の集約業務	32
(9)	空き区画の有効活用に関する事	32
7	用地の良好な維持・管理に関する業務	32
(1)	適切な用地管理等に関する業務	32
(2)	各種申請手続きに係る補助業務	32
(3)	各種許可書等の交付に係る業務	33

(4) 処分予定地の維持修繕等業務	33
8 その他の業務	33
(1) 自治会等への支援	33
(2) 広報・宣伝に関する業務	33
(3) 各種資料作成業務等	33
(4) 事業計画書等の作成	34
(5) 府営住宅等に関すること	34
(6) 市の施策への協力について	34
(7) その他の事項	34

【参考資料】

- 門真市と指定管理者の責任分担表
- 門真市営住宅修繕・維持管理負担区分表（移管住宅）
- 受水槽、加圧ポンプ、消火設備、昇降機一覧
- 門真市営住宅修繕・維持管理負担区分表（既存住宅）
- 門真市営住宅長寿命化計画
- 門真市営住宅緊急通報システム運營業務委託仕様書
- 自家用電気工作物保安管理業務委託仕様書
- 門真四宮住宅（特定公共賃貸住宅）に関する情報
- 令和6年度維持管理業務一覧

門真市営住宅指定管理業務仕様書

1 全般的事項

(1) 趣旨

本書は、門真市営住宅及び共同施設等（以下「市営住宅」という。）の管理業務を指定管理者が行うにあたり、門真市（以下「市」という。）が指定管理者に要求する業務の内容及びその基準等を示すものである。

なお、本業務仕様書に記載している内容は、最低限の管理運営業務水準を定めたものであり、この水準を満たす場合には、これ以上の提案を妨げるものではありません。

(2) 指定管理者を公募する市営住宅

指定管理者を公募する市営住宅の所在地、名称は、門真市営住宅指定管理者募集要項のとおりである。市営住宅は、従前より門真市により整備・管理されていた住宅（以下「既存住宅」という。）及び平成31年4月以降に大阪府より移管を受けた住宅（以下「移管住宅」という。）から構成されており、住宅により管理制度や管理の仕様などが一部異なるため、その違いに留意したうえで管理業務を実施すること。

また、共同施設とは、市営住宅の入居者の共同の福祉のため、市が設置する児童遊園、集会所、広場、緑地、通路、駐車場等をいう。

なお、指定予定期間内の事業施行などにより、指定管理の対象となる市営住宅の管理戸数に変動することがある。

※新橋市営住宅の管理範囲には、2期改良住宅・店舗部分に加えて、新橋1期の空家閉鎖後に関する緊急時対応についても別途協議の上、指定管理者の管理範囲とする。

(3) 管理運営の基本的な考え方

指定管理者は、次の事項を基本として市営住宅の管理運営を行うこととする。

ア 門真市営住宅条例（平成9年門真市条例第7号）、門真市営住宅条例施行規則（平成9年門真市規則第17号）、公営住宅法（昭和26年法律第193号）、住宅地区改良法（昭和35年法律第84号）、特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律（平成5年法律第52号）並びに地方自治法（昭和22年法律第67号）等の関係法令に基づき管理運営を行うこと。

イ 個人情報保護を徹底するとともに、情報公開を積極的に行うこと。

ウ 入居者の平等な取り扱いを確保するとともに、意見や要望を管理運営に反映させ、サービスの向上を図ること。

エ 施設の設置目的に照らして施設の効用を最大限に発揮するとともに、施設の効率的な運営を図ること。

オ 入居者の安全に配慮して施設設備の維持管理を行うこと。

カ 入居者、関係機関、自治会をはじめとする地域自治組織等と良好な関係を保ちつつ、連携して運営管理を行うこと。

キ 市の総合計画、各種分野別計画等に基づき市が実施する施策に協力をすること。

(4) 管理運営を行うにあたっての留意事項

指定管理者は、管理運営を行うにあたり、特に次の点に留意しなければならない。

ア 事故の予防及び緊急時の対応

指定管理者は、市営住宅での事故の予防対策や発生時の対処、災害等緊急時の入居者の避難、安全確保等についての対応計画（安全管理マニュアル等）を作成し、事故の未然防止に万全を期すとともに、入居者へ周知の上、緊急事態の発生時には的確に対応すること。

イ 管理運営規程の作成

指定管理者は、あらかじめ市営住宅の管理運営に必要な規程を定め、市に報告すること。

ウ 帳簿の記帳

指定管理者は、市営住宅の管理運営に係る収入及び支出の状況について、適切に帳簿に記載するとともに、当該収入及び支出に係る帳簿及び証拠書類については、次年度の4月1日から起算して、帳簿については10年間、証拠書類については5年間保存すること。また、これらの関係書類について、市が閲覧を求めた場合は、これに応じること。

エ 備品の管理

(ア) 指定管理者は、市の所有する備品について、門真市会計規則及び関係例規に基づき適切に管理すること。

(イ) 指定管理者は、市の所有する備品について、利用に支障をきたすことがないよう管理を行うとともに、不具合が生じた場合は、速やかに改善が図られるよう適切に対処すること。

(ウ) 指定管理者が自己の負担により購入した備品については、原則として指定管理者に帰属する。ただし、指定管理者に帰属する備品であっても、必要に応じ市と協議の上、市又は市の指定する者に引き継ぐことができるものとする。なお、指定管理者に帰属する備品についても、備品台帳等により管理すること。

(エ) 指定管理者は、新たに備品を取得した場合には、市に報告すること。

オ その他

(ア) 指定管理者は、あらかじめ市の承諾を得て業務の一部を委託することができるが、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。なお、委託できない業務については、両者協議の上協定書に定めることとする。

(イ) 指定管理者の雇用する職員は、市営住宅を訪問する際には、名札を着用するなど、常に身分を明らかにすること。

(5) 業務の実施体制

業務を行う事務所（以下「管理センター」という。）については、門真市内に設置することとし、市民及び入居者の利便性に配慮すること。管理センターでは入居者等の窓口応

対を行い、電話による対応も実施すること。

管理センターの賃借料、業務の実施に必要な備品、消耗品及び光熱水費等並びに業務に要する車両及びその保管に係る費用については、指定管理者の負担とする。

なお、管理センター内には、個人情報を含む書類及びデータを保管することから、職員が常駐していない時間帯は必ず警備システムによる警備を行うこと（費用は指定管理者負担とする）。

(6) 窓口の開設日及び開設時間

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日以外の日）の午前9時から午後5時30分までの時間については、必ず業務を実施すること。

ただし、この開設日及び開設時間以外の窓口対応について事業計画書により提案することも可能である。

また、指定管理者は、業務時間中、入居者の手続きや問合せ等に対応するため、必ず管理センターに常駐できる体制を整えるとともに、災害時や漏水等の緊急的な修繕への対応については、24時間365日体制で対応（現場確認及び応急処置）をすること。

(7) 人員体制

人員体制については、下記の条件を満たす配置とすること。

ア 執務スペースに責任者として常駐の常勤職員を1名配置すること。

イ 市営住宅の管理運営等に必要な人員を配置すること。

ウ 配置する人員（以下「従業員」とする。）の勤務形態は、労働基準法その他の労働関係法を遵守し、市営住宅の管理運営及び執務スペース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。

エ 従業員に対して、市営住宅の管理運営上必要となる知識、技能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。

オ 業務の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、及び設備に関する知識を有するものを配置すること。

カ 指定管理者は、門真市都市政策課との間に定期的（週3回以上）な連絡便を設け、必要な文書送付業務を行うこと。その際、個人情報の取扱いには十分注意し、個人情報の漏洩及び文書等の紛失といった事が生じないよう万全の体制をとること。

キ 業務時間外における緊急事態（緊急修繕依頼を含む。）への対応は、緊急時連絡業務により、24時間、365日可能な実施体制をとること。

ク 緊急事態への応急処置、緊急修繕については、迅速に対応できる実施体制を構築すること。

(8) 指定管理業務開始前の準備

指定管理候補者として選定された事業者は、管理開始の前日までに指定管理業務の円滑な開始のために必要な準備を実施すること。準備期間において実施する主な事項については、以下のとおりとし、このために必要な職員の派遣及び研修等の経費はすべて指定管理者の負担とする。

- 管理センターの場所確保
- 事業計画、協定書の項目についての市との協議
- 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
- システムの利用に関する準備
- 業務に関連する各種規程等の作成及び協議
- 市及び現指定管理者等からの業務引継ぎ
- 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
- 年度契約が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手続きの準備
- その他、指定管理業務の円滑な開始に必要な事項

(9) 公営住宅管理システムの運用

ア 市営住宅の入居者管理業務等は公営住宅管理システム（以下「システム」という。）を利用して事務処理を行うこと。

なお、回線、端末については、市で調達するが、その他管理事務所内で使用するプリンタの設置、ネットワークの敷設及びシステムの運用等に必要な消耗品については、指定管理者負担とする。

イ 市営住宅の住戸及び入居者情報については、システムにおいて管理しており、システムの入力及び出力作業は管理運営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システム管理を厳格に行うこと。

ウ システム以外に電算システム等が必要になる場合は、指定管理者の負担で用意すること。

エ 指定管理者の業務処理の過誤に伴う対応により、データ修正等の処理等が発生した場合は、これにともなう実費等を指定管理者において負担すること。

(10) 個人情報の保護

市営住宅の管理運営業務では、入居者の家族情報や所得情報など重要な個人情報を取扱うだけでなく、マイナンバーを含む特定個人情報を利用している。

そのため、指定管理者は、市営住宅の管理運営を行うにあたり、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他の個人情報保護に関する関係法令の規定、手続条例第 14 条第 2 項の規定に基づき、個人情報の適正な取扱いその他適正な管理のために必要な措置を講ずる責務を有する。

また、個人番号情報の収集および管理に関しては以下の事項を遵守すること。

ア 個人番号利用事務等

「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」

(以下「マイナンバー法」という。)による個人番号利用事務(主な事務:収入申告受付、入居受付、同居承認申請受付、異動等届出受付、地位承継申請受付)については、個人番号情報を収集するに際し、市の指示に従い必要な書類を提出すること。

イ 特定個人情報の管理

マイナンバー法による特定個人情報の取り扱いについては、市の指示に従い事業所内に管理責任者を配置し、個人番号の確認方法や提出を受けた書類の保管方法などの取扱基準を定めるとともに適正な管理を行うこと。

ウ 特定個人情報の管理状況の確認

マイナンバー法による特定個人情報の取り扱いについて、定期的に市が実施する管理体制に係る検査を受けるとともに、その検査において指摘を受けたときは速やかに指示事項に従い改善を行うこと。

エ マイナンバー法の周知啓発活動

個人番号利用事務に係る各種申請に際し、適宜、入居者へマイナンバー法の周知啓発活動を行うこと。なお、個人情報の取扱いの具体的な内容については、市と指定管理者が締結する協定で定める。

(11) 情報の公開

指定管理者は、市営住宅の管理業務により保有することとなった情報について、市が行う公文書の公開に関する施策に留意しつつ、市の施策に準じた措置を講ずる責務を有する。

(12) リスクの分担及び保険への加入

本管理業務に関する基本的なリスク分担の方針は「門真市と指定管理者の責任分担表」のとおりとし、指定管理者は、これらに基づく自らのリスクに対して、適切な範囲で保険等に加入すること。

なお、市営住宅の火災保険は市において加入するが、施設賠償責任保険については指定管理者が加入すること。

分担表に疑義のある場合又は定めのない場合については、市と指定管理者が協議のうえ定めるものとする。また、協議事項は事業ごとの原因により判断するものとする。

(13) 事業報告等

ア 年次報告

指定管理者は、「門真市公の施設の指定管理者におけるモニタリングの指針」に基づき、業務等の実施状況及び施設利用者へのアンケート調査や日常的な市民等からの意見・要望等を踏まえ、その事業達成度、利用者満足度及び収支状況について分析・評価を行い、その結果を事業報告書として、毎年度終了後 60 日以内に市に提出すること。事業報告書には次に掲げる事項を記載すること。

①管理業務の実施状況

- ②家賃等の収納・滞納状況
- ③施設の苦情対応状況
- ④管理経費の収支状況
- ⑤その他、市が必要と認める事項

イ 月次報告

指定管理者は、毎月、次に掲げる事項を記載した月次報告書を作成し、翌月 10 日までに市に提出するものとする。

- ①修繕及び施設維持管理状況
- ②家賃等の収納状況と滞納整理状況
- ③入居者等からの苦情とその対応状況
- ④その他必要事項

ウ 即時報告

指定管理者は、管理運営業務を実施するにあたり、人身事故・火災等重大な事故が発生した場合は、直ちに市に報告すること。

(14) 経営状況の確認

指定管理者は、経営の健全性を証するため、指定管理者が会社法、特定非営利活動促進法、その他関係法令で求められる計算書類及び監査報告書を、指定管理者の毎事業年度終了後 3 か月以内に市へ提出すること。

(15) 指定期間終了後の引継ぎ

ア 指定管理者は、指定期間が満了したとき又は指定期間満了前に指定の取消しが行われたときは、次期指定管理者が円滑かつ支障なく管理運営業務を遂行できるよう、引継ぎを行うこと。

イ 引継ぎにあたっては、引継ぎ内容が不十分であることを原因とした事故等を防止するため、施設の管理運営に必要な情報を遅滞なく次期指定管理者へ提供するなど、引継ぎに遺漏の無いよう十分留意すること。

ウ 次期指定管理者との間で事務引継ぎを行ったときは、引継ぎが完了したことを示す書面を取り交わし、市に対してその写しを提出すること。

エ 引継ぎにおける必要な情報はデータを基本とするが、紙ベースでファイリングされたものについても提供すること。

(16) 協議

指定管理者は、本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場合には、市と協議を行うこと。

2 市営住宅の入居者の募集並びに入居及び退去の手続等に関する業務

(1) 募集業務

ア 公募業務

市営住宅については、6月・12月頃の2回程度の公募を予定しており、指定管理者はその募集事務を行うこと。

なお、公募可能な住戸が確保できないときは、募集を行わないことがある。

※募集時期については変更する可能性があります。

(ア) 募集準備

指定管理者は、市営住宅の空家状況を常時把握し、市からの問合せに対して速やかに回答すること。また、入居者募集(※)の3ヶ月前を目途に指定管理者において募集予定住戸をリストアップし、市と協議のうえで募集住戸を確定すること。

募集住戸確定後は、募集のしおり(申込書、郵送用封筒等を含む)の原稿案を作成し、募集を行う2ヶ月前を目途に市に提出するものとする。

募集のしおりについては、市の原稿案確認が終わった後に必要部数を印刷し、市の指定する期日までに市役所等の市が指定する場所に配付すること。

なお、募集のしおりの電子データについては、指定管理者及び市のホームページに掲載をするため、市が指定する日までに市に提出すること。

(イ) 入居申込の受付・審査

① 申込書の受付等

指定管理者は、入居しようとする者に対し、窓口及び電話にて申込書の記入についての説明を行うとともに、提出された申込書の受付及び受付簿の作成を行うこと。申込書類については郵送又は電子申請(Web)で行うこと。郵送による申込書は、指定管理者で一括して受付すること。

電子申請については、セキュリティ対策を考慮した電子申請(例えば、ホームページから申請受付フォームをダウンロードし暗号化を図った方法で申請するなど)を受け付ける仕組みを構築すること。指定管理者は、申込者に対して、申込受付後、抽選番号の通知を行うこと。総合募集の申込受付にあたって、応募区分等に誤りがないかなど申込書の内容から分かる範囲で確認を行い、必要な場合は申込者に対して問合せ等を行うこと。応募割れに伴う随時募集は指定管理者が実施及び申込みの受付をすること。

② 申込書類の確認及び審査

指定管理者は、受付した申込書について審査を行うこと。申込書の記載内容や応募区分等に誤りがないかなど申込書の内容からわかる範囲で確認を行い、必要な場合は申込者に対して問合せ等を行うこと。

また、入居申込資格及び重複申込の有無についても点検を行うこと。申込書類の不備や申込要件に該当しない者等については、電話等で連絡し、書類の再受付もしくは返送を行ったうえで、有効受付者を確定させ、申込状況及び審査結果一覧表を市へ提出すること。

(ウ) 抽選番号通知の作成・送付

指定管理者は、申込区分ごとの有効受付件数を再度確認の上、有効受付者には抽選番号を発行の上通知するものとする。

(エ) 抽選会場の準備、公開抽選会の実施

指定管理者は、公開抽選会の実施要領案を作成後、市へ提出し、市の確認を受けた上、実施要領に基づき、申込区分ごとに抽選を実施する。また、実施にあたり、運営及び会場設定、設営、撤去は指定管理者が行う。

(オ) 当選者、補欠当選者及び落選者の名簿の作成及び通知書の発送

指定管理者は、公開抽選会の結果に基づき、申込区分ごとの当選者、補欠当選者及び落選者の名簿を作成したうえで、当選者等に抽選結果を速やかに通知すること。

(カ) 特定入居（住宅替え）の受付等業務

特定入居のうち、入居者に対して行う特定入居（住宅替え）については、指定管理者において受け付けること。

また、電話、窓口等で、申込資格等の申込みに関する問合せに対応すること。

(2) 入居業務

ア 入居資格審査

(ア) 指定管理者は、「入居資格審査の案内」など資格審査に必要な案内及び様式は、市の指導の下に作成の上、報告すること。

(イ) 総合募集、随時募集及び特定入居に係る申込者及び当選者（以下「当選者等」という。）の情報把握を行うこと。

(ウ) 総合募集、随時募集の当選者等に、入居資格審査を通知し、「入居資格審査の案内」などを送付するとともに当選者等からの問合せに対応すること。

また、随時募集、特定入居の当選者等に対しても、必要な入居資格審査の説明を行うこと。

(エ) 当選者等から提出のあった必要書類の確認・審査を行い、不備があった場合は、当選者等に追加提出等を求めるなど必要な指導を行うこと。確認・審査にあたっては、募集の種類、応募区分また提出書類の内容等に応じて、面談など必要な調査確認と説明を実施すること。

また、過去において又は現在市営住宅に入居している当選者等については、指定管理者において、現に家賃の未納がなく、かつ門真市営住宅条例施行規則（以下「規則」という。）で定める不正な使用（無断退去等）をしたことがないかシステムにより確認を行うこと。市が行う警察照会に必要な事項については、市の指示のもと対応すること。指定管理者において確認・審査を行った後、必要書類を市が指定する方法で、市あてに審査依頼すること。市は、審査依頼を受けて、入居資格審査及び警察照会等の必要な手続きを行う。

(オ) 当選者等が指定期間内に入居資格審査を受けなかった場合等は、経緯を市に報告すること。市は、その内容を審査し失格等の決定を行うものとする。

また、失格等の決定後、指定管理者は失格等の通知を当選者等に行うこと。

- (カ) 当選者等が失格又は辞退し、補欠者がある場合には補欠者に対し、入居資格審査の通知を行うとともに「入居資格審査の案内」などを送付し、順次、入居資格審査を行うこと。
- (キ) 市で審査を行い、入居資格審査が合格となった当選者（入居予定者）等をシステムへ入力し、入居予定住戸をあつせんし、入居承認書及び必要書類を市の指示する日までに提出すること。
- (ク) 入居者に対して行う特定入居（住宅替え）については、市の審査の合否決定後に「特定入居（住宅替え）登録台帳」に受付順に登録すること。その後、入居することができる空家が生じた場合は、入居予定住戸を決定したうえで、入居承認書及び必要書類を市の指示する日までに提出すること。
- (ケ) 市は、指定管理者から提出された必要書類についてその内容を審査（警察照会を含む。）し、入居決定を行うものとする。

イ 入居説明（定期及び随時）の実施

- (ア) 指定管理者は、「住まいのしおり」を市の指導の下に作成の上、報告すること。
また、その他入居説明に必要な資料を指定管理者において作成すること。
- (イ) 指定管理者は、入居決定をした者に入居開始日等を通知し、入居開始日までに「住まいのしおり」などで入居に際しての注意事項等の説明を行うこと。
なお、外国籍の者に対しては、日本語でコミュニケーションが取れるかを把握した上でその者の状況に応じ、外国語で作成した入居説明資料などを用いて入居に際しての注意事項等を説明するなど対応を行うこと。
- (ウ) 入居決定をした者に入居手続きについて説明すること。また、敷金等を納付しないときは入居決定が取消しになる旨を説明すること。

ウ 入居手続（定期又は随時）

- (ア) 指定管理者は、入居手続きに必要な案内及び誓約書など必要な様式を市の指導の下に作成の上、報告すること。
- (イ) 入居決定をした者から提出のあった入居関係書類の確認・審査を行うこと。
不備があった場合は、入居決定をした者に対してその訂正を求めること。
- (ウ) 入居説明時に入居月の家賃及び敷金の納入通知書を入居決定者に交付し、定められた期限（鍵交付前）までに納入させること。
- (エ) 家賃及び敷金の納入並びに請書及び誓約書等の提出の確認後、鍵の交付等の業務を行うこと。
なお、家賃等については、原則、指定金融機関の口座振替により納入するよう説明すること。
- (オ) リース浴槽対象の住宅については、リース浴槽制度について説明し、入居者がリース契約を締結した場合は、その情報を一覧表等にまとめ、指定管理者で契約状況を把握しておくこと。
- (カ) 風呂設備の再利用対象住戸については、浴槽・風呂釜の再利用制度について

説明し、書面により手続きを行なうこと。

- (キ) 入居届の提出等入居後の手続きについて説明すること。提出された入居届等の確認を行うこと。

また、緊急連絡先等必要事項の記入がない場合は、記入するよう指導すること。なお、提出された入居届と住民票等の内容をシステムへ入力すること。

- (ク) 入居決定・入居説明等、入居の業務を速やかに行うこと。

また、入居決定した者が早期に入居するよう指導するとともに、入居届等の提出がない場合は速やかに提出するよう指導すること。

- (ケ) 入居手続完了後、入居関係書類（請書、誓約書等）及び入居申込書等入居資格審査書類並びに入居後提出のあった入居届・住民票などを名寄せし、市の指定する方法でファイルにまとめて保管すること。（ただし、指定期間最終年については、市の指示の下に引継ぎを行うこと。）

また、入居関係書類については、住宅別に入居日順でファイリングし、整理された状態にしておくこと。

エ その他（火災等に伴う一時使用）

指定管理者は、火災等により市営住宅の一時使用を希望する市民から相談があった場合は、市と協議を行い、市の指示により、希望者から住宅目的外使用申請書等必要書類一式の提出を受けること。受け取った当該書類は市へ提出し、市の使用許可手続きを経たうえで住宅の一時使用を認めるものとする。指定管理者は、一時使用にあたり入居条件、入居期間等を希望者に説明するとともに、入居期間が過ぎた場合は、当該住宅を明け渡すように指導をすること。

(3) 入居者からの各種申込み・届出に関する業務

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

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きその他について必要な指導を行うこと。

イ 申請書類等の受付、審査

指定管理者は、入居者から提出のあった各種申請書等の受付をするとともに、内容について審査を行い、記載内容、不足書類等の不備について速やかに補正を求めるなど、必要な指導を行うこと。また、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こと。審査の結果、申請の基準を満たすものについては、システムに入力後、市に各種申請書等を提出し、市の承認後、指定管理者は入居者に承認書等の書類を送付または手交すること。

なお、必要に応じてシステムへの入力、台帳整理を行うこと。

※申請書類等の受付、審査に係る主な事務は以下のとおりである。

- (ア) 地位承継承認に係る事務
- (イ) 同居承認に係る事務
- (ウ) 模様替え承認に係る事務
- (エ) 同居者異動等に係る事務
- (オ) 一時不在承認等に係る事務
- (カ) 緊急連絡先の変更等に係る事務

(4) 入居者の遵守義務違反に関する業務

指定管理者は、入居者の遵守義務違反について常に注意を払い、実態の把握に努め、市の承認が必要なものについては、「(3) 入居者からの各種申込み・届出に関する補助業務」に基づき必要な手続きを入居者に求めるとともに、入居者への指導及び市への報告など必要な措置を講じるものとする。また、実態に即して、住宅管理システムへの修正入力及び台帳整理を行うこと。

なお、当該遵守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等の法的措置は、市が行うものとし、指定管理者は法的措置を行うための現地での実態把握、指導状況の報告等必要な対応及び報告書の提出などの補助を行うこと。

ア 遵守義務違反の報告

指定管理者は、入居者の遵守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を行い、その事実を確認したうえで、市に報告をすること。

- ①故意に市営住宅を滅失し、又は棄損したとき
- ②市営住宅を他の者に貸し、又はその入居の権利を譲渡したとき
- ③市営住宅の用途を変更したとき
- ④市の承認を得ずに市営住宅を模様替えし、又は増築したとき
- ⑤市の承認を得ずに入居の際に同居した親族以外の者を同居させたとき
- ⑥失火等の過失により市営住宅に著しい損害を生じさせたとき
- ⑦迷惑行為又は共同の利益に著しく反する行為をし、その是正のための指示に従わなかったとき
- ⑧他に住宅を取得する等したとき
- ⑨他に生活の本拠を移したとき
- ⑩正当な事由なく 30 日以上市営住宅を使用しないとき
- ⑪入居者又は同居者が暴力団員であることが判明したとき

イ 是正指導及び是正内容の確認、報告

指定管理者は、アの遵守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指導をすること。

指定管理者は、遵守義務違反内容と指導の内容について遅滞なく市に報告をするとともに、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、是正されていない場合は是正が行われるように継続して指導すること。

また、当該指導及び是正の結果については、確認後速やかに市に報告をすること。

ウ 保証人等への協力要請

指定管理者は、遵守義務の是正にあたり、当該入居者の保証人等に対しても協力を求め、連携のもとに是正に向けた指導を行うこと。

(5) 住宅返還に関する業務

入居者が当該市営住宅を退去する場合は、規則の規定に基づき、退去を行う 30 日前までに市長にその旨の届出を行い、検査を受けなければならないことから、下記のとおり指定管理者は当該退去に関する事務及び検査業務を行うこと。

ア 退去手続き等の指導

- (ア) 指定管理者は、市営住宅の退去について相談があった場合は、その内容について確認し、退去手続等(住宅返還届、未納家賃の入金、原状回復、鍵の返還等)の必要な指導を行うこと。
- (イ) 指定管理者は、住宅返還手続が行われなまま空家状態となっている住宅がないか、住宅の確認などを通じて状況把握を行うこと。
- (ウ) (イ)で空家状態の住宅と把握した場合は、指定管理者は、退去した入居者に対し、退去手続等(住宅返還届、未納家賃の入金、原状回復、鍵の返還等)を指導すること。
- (エ) (イ)の空家状態の住宅で、残置物がある場合は、指定管理者は、退去した入居者に対し、残置物を当該住宅から撤去するよう指導すること。
- (オ) 入居者が死亡している場合、指定管理者は、住宅の退去手続について、入居者の相続人に退去手続等(住宅返還届、未納家賃の入金、原状回復、鍵の返還等)を指導すること。
- (カ) 相続人の存在が把握できない場合、指定管理者は市にその旨を報告し、相続人調査の結果に基づく市からの指示により、入居者の相続人に退去手続等(住宅返還届、未納家賃の入金、原状回復、鍵の返還等)を指導すること。
- (キ) 単身入居者が死亡し、未返還となっている住宅(以下「単身死亡住宅」という。)の発生状況及び単身死亡住宅における(オ)、(カ)の退去指導等の状況について、リストを作成の上、市に毎月10日までに報告すること。

イ 住宅返還届の受付、審査

入居者から住宅返還届、還付請求書、退去時補修依頼書及び添付書類を受け付けた場合、指定管理者は、これらの書類を審査し、適正と認められる場合は、その内容をシステムへ入力すること。なお、これらの書類に不備があった場合は、入居者に対してその補正を求める等必要な指導を行うこと。

ウ 未納家賃の確認及び入金案内、連絡先確認

入居者の退去に際して、未納家賃の有無を確認し、未納家賃がある場合は、入金案内等を行うこと。

また、退去後の連絡先を必ず確認すること。

エ 退去時検査

退去時検査は、退去前及び退去時の2回実施すること。

ただし、退去時に通常の使用に係る損耗について補修費を請求しない既存住宅については、退去時の1回とする。

①移管住宅の退去時検査

○ 退去時検査（1回目）

退去する入居者の立会の上、故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗など入居者に負担させるべき部分及び入居者私物の撤去確認を行うとともに、原状回復を指導すること。

なお、退去する入居者が行うべき原状回復等に係る工事を入居者が行わない場合は、当該入居者に費用弁償させることとし、その場合、生活保護の受給の有無等を確認した上、入居者負担の負担割合を定める補修費徴収区分を記載した「市営住宅退去による修繕見積書」の「承認書」の欄に、たたみの表替え、障子及びふすまの張り替えに係る費用を含む上記原状回復費用を負担する旨の承諾印及び署名を取ること。

退去者が設置した風呂設備について、再利用可能なものは、浴槽・風呂釜の再利用制度について説明を行い、同意が得られた場合は、書面により手続きを行うこと。（機器点検についても実施すること。）

○ 退去時検査（2回目）

鍵の返還を受けた後、住宅内の残置物の有無や退去者負担の修繕実施状況等を確認し、追加修繕等の要否について再チェックを行い、原状回復費用を決定すること。なお、原状回復費用を変更する場合には、再度、退去者と連絡を取り「市営住宅退去による修繕見積書」の承諾印及び署名を再度徴すること。

② 既存住宅の退去時検査

退去する入居者の立会の上、故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗など入居者に負担させるべき部分及び入居者私物の撤去確認を行うとともに、原状回復を指導すること。

オ 鍵の返還

入居者が住宅を退去するときは、指定管理者は、退去する入居者に鍵（3本）の返還を求めること。入居者から鍵の返還があった段階で、すみやかに退去日のシステム入力を行うこと。

カ 家賃・敷金・原状回復費用の精算、還付

退去時検査終了後（移管住宅については、2回目検査終了後）、家賃、敷金及び原状回復費用の精算を行い、その結果をシステムに入力すること。

システム入力後は、速やかに住宅返還届、還付請求書、退去時補修依頼書及び添付書類を市に提出すること。なお、家賃、敷金の還付が必要な場合は、市は、その内容を審査し還付決定を行い、退去者へ還付金を支払う。

また、還付金を補修費に充当することに同意した退去者については、市は、指定

管理者の請求に基づき還付金を原状回復費用の一部として指定管理者に支払う。

キ 退去精算書類の送付及び未納家賃の請求及び督促

精算後、市が作成した「退去精算明細について(送付)」を退去者に対し送付するとともに、原状回復費用が不足する場合は、退去者に対し不足分を請求するものとする。

また、家賃の滞納額がある退去者については、市が作成した「退去精算後の家賃不足分について(通知)」と納入通知書を併せて退去者に送付すること。

なお、退去時の原状回復費用に係る債権は、指定管理者に帰属する。

ク 鳩よけネットの設置

長期間、入居予定のない空き部屋については、鳩の糞害による近隣への衛生悪化とならないよう、必要に応じてベランダに鳩よけネットの設置を行うこと。

3 家賃等の収納に関する業務

指定管理者は、収入未申告者・滞納者等の入居者に対し、電話等による納付勧奨を行うこと。また、指定管理者が行った業務の経過等については、必ずシステムに入力すること。

なお、本業務には市営住宅のほか、新橋2期住宅にて本市が管理する改良店舗(1店舗)の収納業務についても実施すること。

(指定管理者は、下記の(1)～(3)の業務について実施するものとする。)

(1) 調定手続き

ア 市が家賃等(家賃、共益費及び損害賠償金)の調定を行うために、毎月10日までに必要な出力帳票を市に提出すること。また、市による調定終了後、指定管理者はシステムによる更新作業を行うこと。

イ 収入再認定、減免決定等が生じた場合には、その内容をシステムへ入力し、家賃の調定変更に必要な出力帳票を市に提出すること。

ウ 空家募集時における入居月の家賃及び敷金の調定を市が行うために、所得内容等をシステムへ入力し、必要な出力帳票を市に提出すること。

(2) 家賃等の収納事務

ア 口座振替

(ア) 入居者に対し、家賃及び共益費の口座振替の利用促進を行うこと。

(イ) 口座振替の開始又は振込先口座の変更、廃止があった場合は、「口座振替(自動払込)納入依頼書」に基づき、システム入力を行う。また、口座振替の利用を開始する入居者に対して、口座振替納入案内書を送付すること。

(ウ) 資金不足等により当該月の口座振替ができなかった入居者については、翌月15日前後に市から提供する対象者リストに基づき、お知らせ文書及び納入通知書を送付すること。

イ 納入通知書、納付書の配付

(ア) 口座振替を利用していない入居者には、市からの発送依頼に基づき、毎年4月に家賃及び共益費の納入通知書を送付すること。

また、減免や収入申告等により家賃が変更された入居者及び口座振替を停止した入居者等には、別途納入通知書を送付すること。別送先が設定されている入居者については別送先に送付すること。

- (イ) 納入通知書を紛失した入居者に対しては、システムから出力した納付書を交付すること。
- (ウ) 納入通知書を紛失した契約解除者に対しては、市が定める手順に従い、必要に応じてシステムから出力した納付書を交付すること。

ウ 現金による収納

- (ア) 現金の取扱いに関する事務取扱責任者を設けること。
- (イ) 窓口などで家賃等を現金受領したときは、所定の領収書を交付し、現金出納簿等に領収控及び出納した金額を整理のうえ、その内容をシステムへ入力すること。
- (ウ) 収納した家賃等は、翌営業日までに市の指定する金融機関へシステムから出力した払込書で払い込むこと。
- (エ) 年に1回、指定管理者は家賃等の現金の取扱いについて市の検査を受けること。

エ 収納確認事務

指定管理者は、市から家賃等に関する領収済通知書を受け取ったのち、住宅管理システム等を用いて収納金の消込、更正及びチェックを行い、収納消込一覧表を作成すること。

なお、領収済通知書及び収納消込一覧表については、ファイルへ保管すること。

オ 過誤納金処理の業務補助

指定管理者は、家賃等の支払いについて、入居者等からの問合せなどにより過誤納を把握した場合は、その内容（原因、対象者、金額など）について市へ連絡すること。市は、入居者等の意向を確認のうえ、還付又は充当の処理を行うものとし、指定管理者は、当該入居者への通知等の業務補助をすること。

(3) 家賃等の滞納整理

ア 滞納整理に関する業務については、市の示す滞納整理フロー等に基づき実施すること。

イ 滞納者への納付勧奨

滞納者に対し、市が示す（督促状・招致状・警告書・催告書等）リストに基づき、電話等により、全件納付勧奨を行うとともにシステムの交渉経過欄に対応結果を入力すること。なお、納付勧奨等に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

ウ 滞納者との納付調整

滞納者について、世帯の収入状況を把握し、支出状況を聞き取り、滞納月、滞納額を踏まえた納付調整を行うこと。納付調整を行うにあたって、一括納付が困難であれば、市と調整の上、滞納者から分割納付誓約書を提出させること。滞納者との納付調整記録及び分割納付誓約書を市に提出し、分割納付が決定した滞納者については、毎月適切に納付が行われているか確認し、納付がない場合は速やかに分割納付者に納付勧奨を行うこと。内容については、住宅管理システムに経過を記録すること。

エ 滞納家賃等の収納

滞納者、退去滞納者並びにこれらの保証人等から滞納家賃及び滞納共益費の持参又は送金があった場合は、指定管理者において収納するとともに、住宅管理システムの交渉経過欄に送金・収納記録を入力すること。

オ 法的措置に関する補助業務

(ア) 明渡請求等訴訟

明渡請求等訴訟の対象者から、滞納家賃等の支払いに関して相談があった場合には、市が定める手順に従い、適切に対応した後、市に報告し指示に従うこと。明渡請求等訴訟の対象者から、滞納家賃等の持参・送金や、住宅返還届等の提出があった場合には、直ちに市に報告し、市の指示に従うこと。

(イ) 強制執行

強制執行対象者から、滞納家賃等の支払に関して相談があった場合には、市が定める手順に従い、適切に対応した後、市に報告し指示に従うこと。強制執行の対象者から、滞納家賃等の持参・送金や、住宅返還届の提出があった場合には、直ちに市に報告し、市の指示に従うこと。強制執行後、交換した鍵を市から受領した後、速やかに住宅の状況を確認し、不用物の廃棄処分等必要な措置を講じること。

(4) 入居者の収入額認定等の補助業務

ア 入居者の収入申告書の回収及び審査

(ア) 翌年度家賃を市が決定するため、市が作成した収入申告書に収入申告に係るお知らせ文書を同封し、返信用封筒(料金受取人払)とともに、7月末日までに入居者へ配付すること。なお、収入申告書及びこれに係るお知らせ文書について、指定管理者は市と調整を行ったうえで印刷し、入居者に送付すること。

収入申告に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

また、収入申告制度をよく理解できない又は処理の困難な入居者に対して、収入申告の支援を行い、未申告の解消を図ること。認知症である者等の収入申告義務の免除については、市が定める手順に従い、適切な対応を行うこと。

(イ) 収入申告書及びマイナンバー情報を含む添付書類の審査を行い、不備があった場合はその補正を求め、必要な指導を行うこと。

(ウ) 指定管理者は、審査を終えた収入申告書及びマイナンバー情報を含む添付書類の内容をシステムへ入力するとともに、入力後その内容を申告内容と照合すること。

なお、処理件数の関係上、市が一括して入力を行う場合においても、同様に入力済みの内容と申告内容との照合を行い、入力誤りがあれば修正入力を行うこと。

また、収入認定等通知書等の送付後に入居者が行う収入認定に対する意見申出についても上記と同様に取扱うこと。

(エ) 市が指示する収入未申告者へ督促通知を送付した上で、全入居者の収入申告書を10月末頃までを目途に回収すること。

イ 収入申告書の市への提出及び収入認定及び家賃通知

- (ア) 入力照合を終えた収入申告書及び添付書類は、市が指定する送付文書、一覧表を添付のうえ、市に提出すること。
- (イ) 市は、提出を受けた収入申告書及び添付書類を審査し、これらを指定管理者に返送する。
- (ウ) 指定管理者は、市において収入認定（収入超過者認定、高額所得者の認定を含む）及び家賃額決定を行った後、市がシステムから出力した収入認定等通知書に併せお知らせ文書を作成し入居者へ送付すること。なお、収入認定及び家賃決定に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。
また、市が意見申出に対する収入の再認定及び家賃額の変更等を行った場合は、指定管理者は市がシステムから出力した再認定に係る通知書を入居者へ送付すること。

ウ 実態調査

提出された収入申告書について、市が必要と認める場合は、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こと。

(5) 家賃減額（収入再認定）等補助業務

入居者から入居者の異動に係る届及び申請があり、それによって家賃減額（収入再認定）が生じる場合は、家賃減額申請書を提出するよう指導すること。家賃減額申請があった場合は、申請書及び添付書類の審査を行い、システムへ入力すること。申請書類等に不備があった場合、指定管理者は、入居者にその補正を求めるとともに、審査した結果をシステムへ入力し、市の決定事務を補助すること。

審査を終了した申請書及び添付書類は、処理月の5日前までに市に提出すること。受け付けた申請書を市に提出する際に、市が指定する送付文書、一覧表を添付し、送付すること。

市は、送付を受けた申請書類及び添付書類について、その内容を審査し、家賃額変更決定を行う。家賃額変更決定後は、指定管理者は変更通知書等を入居者へ送付すること。

(6) 家賃の減免決定補助業務（移管住宅のみ）

家賃減免制度については、移管住宅のみを対象としており、既存住宅は対象外となるため、その点に留意の上、窓口業務の対応を行うこと。

ア 入居者から家賃の減免申請があった場合は、申請書及び添付書類の審査を行い、算定シートへ入力すること。なお、書類等に不備があった場合は、入居者に対してその補正を求めること。

審査を終了した申請書及び添付書類は、処理月の5日前後までに市に提出するものとし、受け付けた提出する際には一覧表を添付し送付すること。

市は、送付を受けた申請書及び添付書類について、その内容を審査し減免決定（却下等を含む。）を行う。

指定管理者は、市の決裁手続き完了後、決定通知書等（納付書が必要な場合は納付書も送付すること。）を入居者へ送付すること。別送先が設定されている場合は、別送先に送付すること。

イ 減免更新のために、市が作成した減免期間終了通知を期間終了日の2か月前に入居者へ送付すること。

ウ 入居者から減免の取消申請があった場合には、申請書及び添付書類を審査し、受け付けた申請書及び添付書類を市に提出すること（一覧表も添付すること）。

指定管理者は、市の減免取消決定後、取消通知書等（納付書が必要な場合は納付書も送付すること。）を入居者へ送付すること。

なお、別送先が設定されている場合は、別送先に送付すること。

エ 減免制度の入居者用のしおりを市が示した文例に従い作成すること。

オ 減免後の家賃額等の減免制度に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

(7) 敷金の徴収猶予決定補助業務（移管住宅のみ）

敷金の徴収猶予については、大阪府営住宅には徴収猶予制度があるため、移管時に適用を受けていた者に限って猶予期間の延長等の対応を実施する。

ア 入居者から敷金の徴収猶予申請があった場合は、申請書及び添付書類の審査を行い、システムへ入力すること。なお、不備があった場合はその補正を求めること。審査を終了した申請書及び添付書類は、処理月の5日までに市に提出すること。受け付けた申請書を市に提出する際は、市が指定する送付文書、一覧表を添付すること。

市は、送付を受けた申請書及び添付書類について、その内容を審査し徴収猶予決定（不承認決定を含む。）を行う。指定管理者は、徴収猶予決定後、市が作成した決定通知書を入居者へ送付すること。

イ 指定管理者は、市が作成した徴収猶予期間終了通知を満了日の2か月前に送付すること。

ウ 入居者から徴収猶予の取消申請があった場合には、申請書及び添付書類を審査し、システムへ入力すること。受け付けた申請書及び添付書類を市に提出する際には、市が指定する送付文書、一覧表を添付し、市に送付すること。

指定管理者は、市における徴収猶予取消決定後、市が出力した取消通知書及び敷金納付書を入居者へ送付すること。

エ 徴収猶予後の敷金や猶予期間等に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

(8) 高額所得者明渡請求等補助業務（参考価格及び提案価格に含まない業務（毎年別途協議））

ア 市が明渡請求を行った入居者に対し、電話等により明渡請求期限内の明け渡し等を指導すること。

イ 市が明渡請求を行った入居者から問合せがあった場合についても上記アと同様の指導を行うこと。

ウ 明渡請求期限を経過しても住宅を明け渡さないものには、明け渡しの指導を行うこと。

(9) 家賃証明書発行業務

入居者からの請求に対し、市所定の基準に照らし適否を審査し、システムから家賃証明書を発行すること。

証明書の交付に際して徴収する費用は市の収入とするが、指定管理者は、請求者から交付費用を現金で受領し、所定の領収書を交付すること。受領した現金については、現金出納簿等に領収控及び出納を行なった金額を整理すること。また、受領した現金及び請求者からの申請書類については、連絡便で来庁する際に持参し、市職員が発行する納付書により入金を行うこと。

4 市営住宅の管理に係る業務

(1) 苦情、通報及び相談業務

ア 事実関係の把握

指定管理者は、入居者等からの電話及び来所による苦情、通報、相談があった場合は、その内容を詳しく聞き取り、早急に事実関係を把握すること。

イ 対応記録

指定管理者は、入居者等から苦情、通報、相談があった場合は内容をシステム上に記録するとともに、市と情報を共有すること。

ウ 指導、報告、連絡

指定管理者は、アで把握した事実関係に基づき、必要があれば原因者に対して指導をすること。処理件数、処理概要については、別に定める月次報告書、事業報告書にて市へ報告をすること。

エ 他の業務への準用

指定管理者は、他の業務において苦情、通報、相談があった場合は、上記ア～ウを準用する。

(2) 入居者の見守り・安否確認等

ア 見守り・安否確認の実施

指定管理者は、高齢単身世帯等の孤独死を防止するため、見守りや安否確認など必要な措置を講ずること。また、安否確認に必要な入居者の親族等の緊急連絡先の把握に努めること。

指定管理者は、入居者の親族、近隣等から入居者の安否を心配する相談があった場合は、現地調査を実施し、慎重に対応すること。調査の結果、住宅内を確認する必要があるときは、警察官及び親族立ち合いのもと確認を行うこと。ただし親族が遠距離、高齢等の理由で立ち合いができない場合は、この限りでない。

室内への立ち入りは、警察官や救急隊員に依頼し、警察官等から要請がない限り原則として室内に立ち入らない。

なお、緊急で室内に立ち入る場合は、事前又は事後に市へ報告すること。

イ 孤独死の場合の親族への対応等

指定管理者は、入居者の安否確認の結果、入居者の死亡を確認した場合は、速やかに市へ報告するとともに、親族または保証人等へ連絡するなど市と連携しながら必要な措置を講ずること。

(3) その他の管理業務

その他の市営住宅管理業務として、以下の業務を行うこと。

ア 休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備

突発的に発生する修繕工事や入居者の事故等に対応するため、休日・夜間の連絡・処理体制を整備すること。

イ 火災等に係る処理

火災、事故等に対して、警察署及び消防署への対応を行うほか、適切に対応すること。

(ア) 消防署への火災損害届、罹災証明願の提出

指定管理者は、火災発生事後に消防署へ火災損害届及び罹災証明願を提出すること。

(イ) 市への事故発生報告書の提出

指定管理者は、発生した火災事故に関する事故発生報告書を作成し、市へ提出すること。

なお、事故発生報告書には、罹災証明書、火災損害届の写し、住宅位置図、火元部屋の見取り図、水損部屋の見取り図、部屋ごとの損害概算額及び被害状況写真をそれぞれ添付すること。

(ウ) 住宅の原形復旧指示及び返還指導等

指定管理者は、放火等の悪質原因者に対して、毀損した住宅を原形に服するように指示し、保管義務違反者として住宅の明け渡しを指導すること。

また、原形復旧や損害金の決定については、市と協議をすること。

ウ 単身死亡住宅に係る処理

単身入居者が死亡した場合、警察への連絡、死亡届の提出とともに、親族や保証人、緊急連絡先等に住宅返還手続きを取るよう連絡すること。「単身死亡住宅の明け渡し対応マニュアル」に基づき必要な業務を行うこと。適切な住宅返還手続きがされず未返還状態となった住宅については、市の指示に基づき、残置物（家財等）の確認等のほか、分別・廃棄・移動・保管等を適切に実施すること。

エ 「危機管理対応マニュアル」の整備及び緊急・応急修繕等の実施

地震や風水害等による被害の発生に備え、指定管理者において、「危機管理対応マニュアル」を必ず整備し、次の対応を行うこと。（なお、同マニュアルについては、市と協議のうえ整備すること。）

台風、地震その他自然災害により被害があったとき、又は発生のおそれがある場合は、団地敷地、建物等の被害状況の確認をし、その状況を市に報告するとともに、応急に修繕等が必要な場合は対応すること。

また、時間外においても、体制を整えておくこと（例：門真市内で震度5弱の場合、管理センター施設所管職員半数召集、震度6弱以上の場合、管理センター全職員召集など）。

火事により市営住宅が被災した場合には、市に報告するとともに、鎮火後は必要に応じて応急修繕を行うこと。火事により被害を受けた火元以外の入居者については、迅速に仮住宅のあっせん等、必要な措置を講じること。

(ア) 緊急連絡体制等の整備

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。）緊急事態に備え、24時間365日迅速に対応できるよう事前に緊急連絡体制及び安全管理マニュアル等を整備し、最新のものを市に提出すること。

(イ) 平常時の対応

- (1) 指定管理者は、市営住宅において想定される災害等に備え、情報の収集や必要な技術や知識の習得に努めること。
- (2) 指定管理者は、法令等の規定により定められた点検を実施するほか、定期的に点検・清掃・巡回保守等を行うことにより災害等による被害の拡大を未然に防止すること。
- (3) 指定管理者は、地域、管理人及び自治会等に対して、緊急時に連絡が取れる体制を整備すること。

また、指定管理者は、自治会等関係者等から消防訓練の実施についての相談があった場合は、日時、場所及び訓練内容について消防署等と協議や、訓練の実施に伴う計画書の提出や入居者等への通知について、自治会などと連携して対応すること。

(ウ) 発災時の対応

- (1) 災害等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、必要な措置を行った上で、速やかに市に報告すること。
- (2) 門真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。
- (3) 指定管理者は、現地の被害状況により応急処置、再発及び二次的被害防止に努め、入居者の安全を確保すること。

(エ) その他

指定管理者は修繕が必要な箇所について、保険料等の請求に必要な資料（発生時期、現況写真、修繕見積等）を作成すること。また、指定管理者は、火災により被害を受け、修繕を行わないと住むことができない入居者について、修繕完了までの仮住居について相談を受けること。

なお、仮住居の事務手続きについては市と協議するものとする。

オ 市営住宅の苦情処理等に関する業務

市営住宅について、入居者、周辺居住者及び自治会等からの苦情、要望等並びに警察からの暴力団員に関する通報については、下記のとおり処理を行うこと。

(ア) 苦情、要望等の相談、指導及び実態調査

市営住宅に係る苦情、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対応（入居者指導・周知・啓発等）を行うこと。

また、この苦情、要望に対して事実関係を調査し、対象者への指導及び関係機関との連携による対処を行うこと。なお、外国人入居者に対し必要がある場合、母国語による指導文書の作成や、通訳を伴う指導等、関係者に理解されるよう努めること。

(イ) 苦情、要望等の処理報告

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こと。

(ウ) 警察からの暴力団員に関する通報に基づく指導及び処理報告

警察から暴力団員が市営住宅を使用している、との連絡があった場合は、使用を止めさせるよう指導等を行うとともに、随時必要な報告を市に行うこと。

カ 団地内巡視

(ア) 巡回管理業務

各種申請書類の交付や相談又は取次ぎ、退去査定等を行うため、住宅、集会所内や近隣に執務場所を確保したうえで、定期的に巡回管理員を派遣して業務に当たらせるなどのサービスを実施すること。なお、巡回スケジュールは、原則これまでのものを踏襲することとするが、必要に応じ市と協議のうえで変更すること。

巡回管理員は住宅内に設ける現地窓口へ定期的に巡回し、その現地窓口にて入居者からの届出書・申請書及び相談等を取り次ぐこと。

なお、巡回管理員が執務室として集会所や近隣施設の一部を使用する場合は、自治会等又は施設管理者に対して負担金（使用料）等を支払うこと。

(イ) パトロールの実施

市営住宅の良好な住環境を維持するとともに事故を未然に防止するため、各団地のパトロールを定期的実施し、目視・触手・打診により住宅及び共同施設の安全・衛生及び維持管理状態の確認を行い、共用部に避難の妨げとなる物がないかを確認し、必要に応じ、修繕等速やかな対応をすること。

なお、パトロールの対象には、指定管理者の管理開始時に現に存する空家、管理開始後発生する空家を含む。

(ウ) 入居者の意見聴取等

前記のパトロールの実施の際は、必要に応じて、入居者の意見聴取及び管理指導に努めること。

(エ) 迷惑駐車車両等の撤去指導

市営住宅敷地内における駐車資格を有しない者による駐車(以下「迷惑駐車」という。)及び放置された車両等の有無を確認するとともに、該当車両を確認した場合は、市に報告を行い、市の指示のもと、撤去指導を行うこと。(「6 駐車場の管理運営に関する業務」の(5)駐車場の巡回及び迷惑駐車対策等に関する業務」参照)

(オ) 駐車場施設における迷惑駐車車両の確認と撤去指導

日常の団地巡回業務の中で迷惑駐車車両の確認を行うこと。迷惑駐車車両を確認した場合については、必要に応じて現地調査や使用者の確認を行うこと。使用者が判明しない場合については、ナンバープレート等の情報をもとに照会を行い、盗難届が出されている場合は、警察を通じて引き取り依頼を出すなどの対応を行うこと。

また、放置車両に関する対応について市に報告を行うとともに、市の指示のもと、撤去指導を行うこと。(「6 駐車場の管理運営に関する業務」参照)

(カ) 敷地内放置ごみ処理業務(一部業務は既存住宅のみ)

本業務のうち、イの(2)、(3)及び(4)の項目については、既存住宅のみの対応とし、移管住宅については対象外とする。

ア 苦情の受付

指定管理者は、入居者等から住宅敷地内にごみ等が放置されているとの連絡があった場合は、現地調査を行い、放置ごみの内容を確認するとともに自治会などの協力を得て放置した者を調査すること。

イ 放置ごみの処置

(1) 生活ごみ等の処理

指定管理者は、生活ごみ等が住宅敷地内に放置された場合は、悪臭等の原因になるので早急に処理すること。

(2) 家具類及び機械器具等の処理

指定管理者は、家具類及び機械器具等が住宅敷地内に放置されている場合は、市に確認の上、一定期間、当該放置物に注意文書を掲示したうえで処理すること。

(3) 産業廃棄物等の処理

指定管理者は、産業廃棄物等が住宅敷地内に放置されている場合は、一定期間、当該放置物に注意文書を掲示したうえで産業廃棄物処理許可業者を通じて処理すること。

(4) 家電リサイクル4品目及びパソコンの処理

指定管理者は、家電リサイクル4品目及びパソコンが住宅敷地内に放置されている場合は、一定期間、当該放置物に注意文書を掲示したうえで家電リサイクル法等に基づき処理を行うこと。

(キ) 迷惑行為に対する指導

市営住宅敷地内でペットの飼育、騒音、不法耕作物等が確認された場合は、

「門真市営住宅迷惑行為措置要綱」に基づき、中止・撤去指導を行うなど適切な対応を行うこと。

(ク) 違反ポスター、落書きに対する指導

共同施設等に掲示された選挙ポスター及び政治活動用ポスター、落書きが確認された場合は、撤去指導等を行うなど適切な対応を行うこと。

(ケ) 自治会等との意見交換等

自治会等から申出があったときには、住宅内の諸課題等について幅広く協議・意見交換を行う場を設けること。

キ 防火管理に関する業務

(ア) 団地ごとに防火管理者を選任し、消防署への届出を行うこと。

(イ) 消防法に基づく防火対象物定期点検報告等の業務を行うこと。

(ウ) 目的外使用許可住戸（グループホーム等）について、統括防火管理者として防火管理に関する対応を行うこと。

【統括防火管理者及び防火管理者の役割】

- ・ 建物全体の消防計画の作成
- ・ 廊下、階段、避難口等の共用部分の防火管理
- ・ 建物全体の避訓練等の実施など
- ・ 消防用設備等の点検・整備
- ・ 収容人員の管理

ク 共益費について

(ア) 共益費には、入居者が自治会に支払う費用と市に支払う費用があり、その内容は団地により異なる。入居者が市に支払う共益費については、市が発出する共益費の決定通知、変更通知を入居者に配付し市が徴収することとしているが、共益費の決定通知等の送付及び支払いについては指定管理者において行うこと。

また、指定管理者の切り替え等による共益費等の支払先等の変更についても対応すること。

(イ) 共益費に係る光熱水費、維持管理費等の契約、支払を行うこと。

(ウ) 共益費に係る支払データを市の指導の下に作成し、市に毎月提出すること。

ケ 外灯等管理業務

指定管理者は、敷地内の外灯、住宅棟等の共用部照明、非常灯等の球切れは速やかに取り替えを行い、故障等についても必要に応じて修繕等を行うこと。

また、共用部の照明交換費用については、共益費として市が入居者から徴収する対象となるため、住宅ごとに交換実績及び費用等についてとりまとめをしておくこと。

なお、階段室灯など自治会が共用部の電気代を負担している住宅（四宮・三ツ島・北島・下馬伏・北岸和田）については、本業務の対象外とするが、自治会及び市から依頼があった場合は、対応について協議すること。

コ 集会所の維持管理業務（既存住宅のみ）

指定管理者は、市営住宅に付随する集会所について、利用者が安心して使えるように集会所の維持管理に努めること。

サ 文書の配布及び回収

市から依頼する入居者への各種文書等の配布及び必要に応じた回収を行うこと。

シ 証明発行事務

ス 「市営住宅だより」等入居者への広報物の作成・配布

入居者向け広報物である「市営住宅だより」を市の指導の下に年2回程度、作成・配布すること。

5 施設管理に関する業務

市営住宅敷地内に存する施設全般について、管理上必要な維持修繕を以下の各項に基づき、指定管理者の責任において適正に実施しなければならない。

(1) 施設の維持修繕に関する業務

市営住宅敷地内に存する施設全般について、以下により維持修繕を行うこと。

ア 緊急修繕（空家修繕以外のもの）

建築物、屋外工作物（通路、公園、広場、遊具、掲示板、緑地、塀、側溝、雨水貯留施設、排水管、外灯、その他の工作物）、設備インフラ（電気、電話、テレビ共聴設備、給水設備、ガス設備、昇降機、電波障害対策施設等）における、入居者の日常生活に支障をきたす不具合を個別に修繕することをいい、以下により実施する。

(ア) 自治会・入居者等から修繕依頼等があった場合、その修繕が市の負担によるべきか、入居者の負担によるべきかを「門真市営住宅修繕・維持管理負担区分表」に基づき判定し、市の負担によるべき場合は、「公共住宅改修工事共通仕様書」、「門真市営住宅管理業務説明書(施設管理編)」及び「空家修繕基準」等（以下「共通仕様書等」という。）に基づき修繕すること。

なお、入居者の負担によるべき場合はその理由を説明し、入居者の負担で行わせること。

(イ) 緊急修繕の実施及び工法は、「健康で文化的な生活を営むに足る住宅」という公営住宅法の目的に適う修繕を行うとともに、最小の経費で最大の効果が上がる方法をもって指定管理者の責任において実施すること。

(ウ) (ア)にかかわらず、事故発生を未然に防止するため、日頃から団地内巡視など巡回による不具合の発見に努め、発見した場合は早急に「共通仕様書等」により修繕すること。

イ 空家修繕（定期・随時募集入居、住宅替入居に伴うもの等）

指定管理者の管理開始時に現に存する空家及び管理開始後発生する空家を修繕することを原則とし、次の(ア)～(オ)により実施する。

また、募集要項において、設定している『空家修繕年間実施戸数』に満たない場合は、別途協議する。

(ア) 修繕にあたっては「共通仕様書等」及び「MAIハウス改造実施基準」等

を標準に、入居者が不快感なく使用できるよう、最適な方法をもって実施すること。

(イ) 本仕様書「2-(5)-エ 退去時検査(1回目)」に示す補修費徴収区分で、入居者が行うべき原状回復にかかる費用の徴収を免除した住戸については、入居者負担を免除した範囲も含めて指定管理者の負担にて修繕すること。

(ウ) 空家修繕時の計画修繕未施工住戸に係る計画修繕業務(参考価格及び提案価格に含まない業務(毎年度別途協議))

過去に実施した計画修繕工事において、入居者の意向により実施できていない計画修繕及び管理開始後に同様の事情で実施できていない計画修繕について、空家修繕時に行うこと。

(エ) 本来、前入居者の模様替え箇所の原状復旧や家財道具等の不用品処分は、退去時に前入居者の負担で行われるべきであるが、無断退去等で前入居者が行方不明の場合や強制執行による住宅の明渡しの場合等は履行されない場合があるため、空家修繕時に指定管理者の負担にて行うこと。

(オ) 今後、入居を予定しない空家及び単身死亡により長期間空家(未返還)となっているものについても、管理する団地の居住者の安全、衛生を保持するために必要な点検および修繕等を行うこと。

ウ 建替事業等に伴う空家閉鎖等業務(参考価格及び提案価格に含まない業務(毎年度別途協議))

建替事業等に伴い募集停止、空家となった住宅(簡易耐火、木造含む)について、市が撤去を実施するまでの間の侵入、無断使用を防ぐために、階段室、扉、窓等の閉鎖及び敷地内の除草清掃等や、建替事業等を実施する団地において、除草清掃や工作物の設置等を、市からの指示により、予算の範囲内で実施すること。

エ 改良店舗の修繕業務(参考価格及び提案価格に含まない業務(毎年度別途協議))

新橋2期市営住宅において本市が管理する改良店舗(1店舗)について、店舗入居者からの修繕依頼等があった場合、その修繕が市の負担によるべきか、入居者の負担によるべきかを確認のうえ、市の負担によるべき場合は指定管理者において修繕すること。

オ 特定入居にかかる修繕業務(参考価格及び提案価格に含まない業務(毎年度別途協議))

門真市営住宅条例第4条2(1)から(6)、(8)に規定する入居がある場合、指定管理者において修繕すること。

カ 修繕の引継ぎ

令和8年3月31日までに前指定管理者等が既に修繕した空家についても、追加で補修(瑕疵補修は除く)等を実施する必要がある場合は、指定管理者が行うこと。

また、自治会等からの修繕依頼で未実施又は一部実施となっている修繕についても、指定管理者で行うこと。建築物、屋外工作物に指定管理者の名称がある場合、名称を変更すること。

キ その他

業務に必要な技術関連資料については、市より別途提供する。

(2) 施設の保守点検に関する業務

市営住宅敷地内に存する施設全般について、入居者等への事故防止や日常生活に支障をきたす事のないよう、常時適正な状態に機能を維持するため以下の保守点検を行うとともに、市で開催する保守点検に係る検討会議、委員会等へ参画するほか、点検実施の状況及び不具合等への対応について報告を行うこと。

なお、各業務の内容は、別添「門真市営住宅管理業務説明書【施設管理編】」による。

ア 保守点検項目

- (ア) 受水槽・給水塔清掃業務
- (イ) 専用水道点検業務（水質検査含む）
- (ウ) 給水設備（加圧ポンプ）保守点検業務
- (エ) 給水設備（増圧ポンプ）保守点検業務
- (オ) 消防用設備点検業務
- (カ) 自家用電気工作物等保守点検業務
- (キ) 昇降機保守点検業務
- (ク) 緊急時連絡業務
- (ケ) 電波障害対策施設保守点検業務
- (コ) 緑地保全業務
- (サ) 定期点検・安全点検業務

(3) 周辺地域への電波障害対策施設の管理

電波障害の対策範囲内の居住者等については、「取扱基準」により適切に対応し、その他の苦情、問合せについては、その状況を把握した上で適切に対応すること。

また、対策施設に関する費用についても、指定管理者で負担すること。

(4) 施設管理にかかるデータ整理業務

ア 日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し、毎年度市に報告すること。

イ 団地の建替等により建築物が新築された場合、または、建築物の撤去等により、団地内施設の形状が変わった場合は、住宅一覧を新たに作成もしくは従来図の修正を行い、適宜市に提出すること。

(5) 既存住宅の緑地保全業務について

既存住宅については、敷地内の樹木剪定及び除草等については、指定管理者が管理する対象となっている。そのため、下記の業務について実施すること。

なお、移管住宅については、指定管理業務仕様書【施設管理編】の記載内容に基づき本業務を実施すること。

ア 樹木・植栽の維持管理

指定管理者は、樹木剪定等業務に基づき、敷地内の樹木、植栽の維持管理を行う。
また必要に応じて樹木除草区域図を作成し整理を行うこと。

イ 除草業務

指定管理者は、樹木除草区域図等に基づいて、除草業務を行うこと。
なお、実施にあたっては入居者等で除草を実施している状況と調整すること。

ウ 防虫・消毒にかかる薬剤散布

※ 樹木剪定や除草は、年に計3回以上実施すること。防虫・消毒にかかる薬剤散布
年1回以上実施すること。いずれも、適切な時期に実施すること。

(6) 検討会議、委員会等への参画

施設の維持管理業務の改善等を目的として開催する検討会議、委員会等へ出席し、会議に必要な資料等を提供すること。

6 駐車場の管理運営に関する業務

市営住宅の駐車場施設（車路を含む、以下同じ）について、下記の業務を指定管理者の責任において適切に行うこと。

(1) 駐車場の利用承認等事務

ア 入居者（入居予定者を含む、以下同じ）への案内及び申込の受付

指定管理者は、入居者からの申出等に基づき、駐車場の利用案内及び駐車場利用申込書の受付を行うこと。

イ 利用申込者の適合審査及び利用承認書の交付等

指定管理者は、市所定の基準により適否を審査し適合すると認められた者については、住宅管理システムに入力のうえ、提出書類とともに市へ報告すること。また、市が利用承認を行った者に対して駐車場利用承認書を交付すること。また、区画表示用プレートがある区画については取り付け等を行うこと。

ウ 保証金の徴収補助

利用申込者に対して保証金の納付書を交付し納付の確認を行うこと。

エ 区画の変更等事務

利用者から利用区画の変更等の申出があった場合、これを受け付け、市所定の基準により適否を審査し、変更手続きを行うこと。

オ 解約等の受付及び処理

解約の申出があった場合、これを受け付け、駐車場返還届を確認し、住宅管理システムに入力の上、市へ報告すること。

また、退去済み入居者の駐車場契約等についても適宜確認し、解約の申出等必要な手続きを行うこと。

カ 使用料免除申請の受付及び適合審査、免除承認書の交付（移管住宅のみ）

駐車場使用料免除の申請があった場合、市所定の基準に照らし適否を審査し市へ報告すること。また、市が承認を行った者に対して駐車場使用料免除承認通知書を交付す

ること。

キ 利用承認の取消し等に関する事務

解約又は解除等により市が利用承認の取消しを行った者、また免除適用除外事項に該当する等により市が使用料免除の取消しを行った者に対して、必要な書類を交付すること。

ク 利用状況の管理

ア～キの手続きや、市の業務に伴う駐車区画の使用停止等に関するシステム入力を速やかに行い、駐車場の利用状況を常時把握し、市からの問合せに速やかに回答すること。また、市が必要に応じて問い合わせる時点において、駐車場区画の現状を調査し、提出すること。

(2) 駐車場使用料の収納

ア 口座振替

(ア) 口座振替の開始又は振込先口座の変更があった場合、指定管理者は「口座振替（自動払込）納入依頼書」に基づき、システムに入力を行うこと。入力後、当該駐車場利用者に市が作成した口座振替納入案内書を送付すること。

(イ) 市からの発送依頼に基づき、指定管理者は、毎年4月に口座振替により駐車場使用料を納入している駐車場利用者へ口座振替納入案内書兼納入済通知書を配付すること。

イ 納入通知書、納付書の送付

(ア) 口座振替を停止した駐車場利用者には、納入通知書を送付すること。(イ) 納付書を紛失した駐車場利用者に対しては、システムから出力した納付書を交付すること。

ウ 現金による収納

(ア) 訪問や窓口で駐車場使用料を現金受領したときは所定の領収書を交付し、現金出納簿等に領収控及び出納を行なった金額を整理のうえ、その内容をシステムに入力すること。

(イ) 収納した駐車場使用料を翌営業日までに市の指定する金融機関へシステムから出力した払込書で払い込むこと。

(ウ) 年に1回、指定管理者は駐車場使用料等の取扱いについて、市の検査を受けること。

(3) 駐車場使用料の滞納整理

駐車場使用料の滞納整理に関する業務については、市の示す滞納整理フロー等に基づき実施すること。

ア 駐車場使用料滞納者への納付勧奨等

駐車場使用料に滞納があった利用者に対し、市が示す（督促状・催告書等）リストに基づき、電話、文書等により全件納付勧奨を行うとともに、システムの交渉経過欄に記録を入力すること。

なお、納付勧奨等に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

イ 滞納駐車場使用料の収納

利用者等から滞納駐車場使用料の持参又は送金があった場合は、収納するとともに、システムの交渉経過欄に送金・収納記録を入力すること。

ウ 駐車場使用料滞納者の利用停止措置

利用承認していた区画を閉鎖するとともに、これに関するシステムに入力を行うこと。

(4) 保管場所使用承諾証明書の交付に関する業務

市が利用承認を行った者からの請求に対し、市所定の基準に照らし適否を審査し、保管場所使用承諾証明書（自動車の保管場所の確保等に関する法律に規定する書面）を交付すること。

証明書の交付に際して徴収する費用は市の収入とするが、指定管理者は、請求者から交付費用を現金で受領し、所定の領収書を交付すること。受領した現金については、現金出納簿等に領収控及び出納を行なった金額を整理すること。また、受領した現金及び請求者からの申請書類については、連絡便で来庁する際に持参し、市職員が発行する納付書により入金を行うこと。

(5) 駐車場の巡回及び迷惑駐車対策等に関する業務

ア 駐車場の巡回等業務

駐車場の巡回等現地管理業務について、以下の（ア）～（エ）に留意して、指定管理者又は指定管理者が本業務を委託する事業者（当該住宅の自治会も可とする。）との委託契約により実施すること。

なお、自治会をはじめとする受託者（予定者を含む。）に対しては、問い合わせへの対応並びに契約及び業務履行の際の相談・調整を十分に行い、滞りなく業務を遂行するよう努めること。

（ア）円滑に業務が進むよう、自治会等と十分な協議を行うとともに、当該業務の履行について、受託者の指導を適正に行うこと。

（イ）当該業務の受託者の選定する場合は、市の指示に基づき、年度当初から当該業務の受託者が業務を開始できるよう前年度内までに行うこと。

（ウ）受託者との契約内容の変更が必要な場合は、変更契約を行うこと。（変更手続きに関する費用は指定管理者の負担とする。）

（エ）寿及び本町市営住宅については、現在、現指定管理者において駐車場の管理業務を実施しているため、指定管理者が委託契約により管理する場合は、年度当初から当該業務の受託者が業務を開始できるよう前年度内までに行うこと。

（オ）その他、入札により実施する業務内容は変更となる場合がある。

【業務内容】

○駐車場施設の巡回業務

- ・ 昼間・夜間の巡回・点検（迷惑駐車記録及び当該車両への注意勧告文書の添付等を含む）
- ・ 迷惑駐車や駐車区画の不適正使用などの記録及び当該車両への注意勧告文書の添付
- ・ 迷惑駐車に対する緊急対応・駐車場施設の修繕必要箇所や障害物等の有無の確認
- ・ その他駐車場施設の秩序維持に関して必要な措置

○ 駐車場施設の清掃業務

- ・ 駐車場施設の清掃・駐車場施設内の排水溝の清掃・その他駐車場施設を清潔に保つための必要な措置

○ 駐車場施設の除草業務

- ・ 駐車場施設の除草
- ・ その他駐車場施設を清潔に保つための必要な措置

ただし、受託者決定後に委託契約が解除された場合は、当該業務を指定管理者が行うものとする。

イ 迷惑駐車対策等業務

- (ア) 駐車場の利用者に対して、駐車場の適切な使用方法について指導を行うこと。
- (イ) 駐車場施設及びその周辺の環境美化に努めること。また、利用者に対し、その啓発を行うこと。
- (ウ) 迷惑駐車及び駐車区画の不適正使用に対しては、以下の対応を行うこと。
 - ① 警告書の貼り付け等による所有者への警告及び市への状況報告
 - ② 所有者の確認及びブロック設置等解消に関する必要な措置及び市への状況報告
 - ③ 放置車両の撤去業務（参考価格及び提案価格に含まない業務（毎年別途協議））
 - ④ 苦情・問合せ対応
- (エ) その他、駐車場施設の秩序維持に関して必要な措置を能動的に行うこと。

(6) 駐車場施設の維持修繕業務（毎年別途協議）

駐車場施設の状況を確認し、必要に応じて駐車場施設の修繕を行うこと。なお、実施にあたっては、自治会と十分に協議を行うこと。なお、当該費用の負担については、市と指定管理者の間で別途協議するものとする。

(7) 駐車場管理図面（団地内通路を含む）の作成若しくは修正に関する業務

ア 既存駐車場の図面修正等

従来図の修正を行い、毎年7月末時点及び市が必要に応じて指示する時点における駐車場管理図面を作成し、市に提出すること。修正にあたっては以下の内容が図面に記載されていることを確認し、未記載の場合には追記すること。

また、改修等により駐車場施設の形状が変わった場合は、駐車場管理図を新たに作

成または従来図の修正を行い、適宜市に提出すること。

- コインパーキング、カーシェアリング、予約駐車場サービス、外部貸し等の一般開放区画の位置と区画数
- 住宅に複数の自治会がある場合、自治会が管轄する範囲
- 駐車場施設の巡回業務の対象となる団地内通路

(8) 駐車場の集約業務

駐車場の不正使用の防止及び市の実施する空区画の有効活用事業実施等のため、随時、既契約者も含めて駐車場の空き区画の集約を行うこと。

(9) 空き区画の有効活用に関すること

ア コインパーキング、カーシェアリング、予約駐車場サービス、外部貸し等の空区画の有効活用事業に付随する業務

市の指示に基づき、事業者と連携しながら自治会及び入居者に対して事業内容及び運営にかかる説明を行うこと。また、事業に関する自治会等の要望等を把握して、事業者とともに苦情・問合せ対応及び駐車場施設の秩序維持に関して必要な措置を行い、適宜市に報告すること。

イ 入居者の駐車場利用の推進

市所定の基準を満たす住宅において1住戸での2台目以降の利用や入居者の生活支援を目的とする利用等を積極的に推進すること。なお、推進にあたっては、自治会等との協議を行うこと。

7 用地の良好な維持・管理に関する業務

市営住宅用地について、以下の各項に基づき、適正に維持管理すること。

(1) 適切な用地管理等に関する業務

ア 市営住宅用地について、巡回等を行うこと。

イ 不法投棄（家電・廃材等）、不法占拠（占有）及び不法耕作等が発生しないよう適切に管理を行うこと。

ウ 不法投棄、不法占拠及び不法耕作が発生した場合は、速やかに市に報告するとともに、適切な措置をとること。

エ 用地管理に伴い、関係官署等との協議の補助を行うこと。

オ 自動販売機の設置について、市の指示に基づき、自治会及び入居者に対して事業内容及び運営に係る説明を行うこと。また設置に関する自治会等の要望を把握するとともに、事業者と連携して苦情・問合せ対応を行い、適宜市に報告すること。

(2) 各種申請手続きに係る補助業務

ア 土地境界協議に係る相談、協議、現地調査、立会、申請受付を行うこと。

イ 土地使用許可（行政財産）に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行うこと。

ウ 通行承諾、工事施行承諾等に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行うこと。

(3) 各種許可書等の交付に係る業務

市は、各種申請書等について、その内容を審査し、許可決定等を行う（土地境界協議書については市から申請者に交付）。指定管理者は、許可決定等後において、市から提供する申請書及び添付書類等の写しを保管し、管理に支障がないよう対応すること。

(4) 処分予定地の維持修繕等業務

ア 指定管理者は、売却が完了するまでの間、処分予定地（付随するフェンス等の工作物及び処分予定地内に存する用途廃止された建物を含む）における維持管理業務を行うこと。なお、業務内容は本仕様書４－（３）「その他の管理業務」のうち、イ、エ、オ、カ、キの業務とする。

イ 処分予定地の通路の補修、防犯灯の玉切れ、除草・清掃、仮囲いの設置等が必要な場合及び不法投棄・不法耕作等が発見された場合は、市に報告し速やかに市の指示どおり対処すること。

ウ 用途廃止された建物について、防犯・防災上の改善等が必要な場合は、市に報告し速やかに市の指示どおり対処すること。

8 その他の業務

(1) 自治会等への支援

指定管理者は、敷地内やごみ置場の清掃活動など入居者が行う自治活動の支援を行うとともに、必要に応じて、地域行事や会議等に参画すること。

(2) 広報・宣伝に関する業務

ア 市営住宅にかかる周知・啓発活動

指定管理者は、市営住宅の保守管理に必要な周知活動や啓発活動に伴う通知文書等を必要に応じて適宜作成し、配付すること。

イ 市の依頼による文書の配付等

指定管理者は、市の依頼により文書を住宅内の掲示板に掲示または各戸に配付すること。

ウ その他の文書の配布

指定管理者は、上記ア、イの他、必要に応じて入居者への周知活動として、市の承諾を得たうえで、文書等を作成し配付することができる。

(3) 各種資料作成業務等

指定管理者は、本業務に関して、市より依頼された資料の作成、検査の立会い等を行わなければならない。具体的な資料は以下のとおりである。

ア 予算決算事務に関すること

イ 照会回答事務に関すること

※団地カルテ、公営・改良住宅等の管理状況基礎調査及び優先募集状況等の調査、

改良住宅等管理データベースなどの作成補助等

- ウ 調査統計事務に関すること
- エ 会計検査、市監査事務、外部包括監査事務に関すること
- オ 入居者及び関係団体との協議に関すること
- カ 訴訟事務に関すること
- キ その他本業務に関すること

(4) 事業計画書等の作成

指定管理者は、毎年度、次年度の年次事業計画書を次年度の開始1カ月前までに市へ提出し、市の承認を得ること。なお、次年度の市の予算編成に必要な資料等については、市からの求めに応じて、予算編成時期に間に合うように提出すること。

(5) 府営住宅等に関すること

指定管理者は、大阪府営住宅、大阪府住宅供給公社住宅、UR賃貸住宅の申込書等を窓口置き、市民の相談に応じること。また、この申込書等を市の出先機関に配付すること。

(6) 市の施策への協力について

指定管理者は、市の施策について、出来る限りの協力をすること。

(7) その他の事項

業務遂行に必要な資料のうち、次のものについては市から無償で貸与する。

- ア 各住宅の図面等
- イ 市営住宅管理業務にかかる要綱及び要領等
- ウ 業務マニュアル