

東大阪市営住宅管理業務仕様書

東大阪市建築部住宅改良室

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等	1
（3）業務実施体制	1
（4）業務時間	1
（5）緊急時の対応	1
（6）指定管理者事務所の所在地	1
（7）業務の実施に当たっての留意事項	1
2 入居者に係る業務	4
（1）市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務	4
（2）収納業務	10
（3）滞納整理業務	12
（4）収入超過者及び高額所得者の対応業務	13
（5）入居者からの各種申込み・届出に関する業務	13
（6）入居者等の保管義務違反	14
（7）期限付き入居者の対応業務	15
3 住宅管理業務	15
（1）苦情、通報及び相談業務	15
（2）主な苦情処理業務	15
（3）一般修繕業務	16
（4）災害及び事故等の危機管理対応業務	17
（5）火災発生事後の処理業務	18
（6）空家修繕業務	18
（7）敷地内看板設置業務	19
（8）その他住宅管理業務	19
（9）鳥類等の対策業務	19
（10）管理敷地内放置ゴミ処理業務	19
（11）管理敷地内放置車両処理業務（自動車・50ccを超える単車）	20
（12）管理敷地内放置車両処理業務（自転車・50cc以下の単車）	20
（13）自動火災報知設備等の管理処理業務	21
（14）外灯及び共用部廊下灯の球取り替え及び器具修理・交換業務	21
（15）屋上保守点検業務	21
（16）公園施設保守点検業務	22
（17）敷地内草刈業務	22
（18）ポンプ室等保守点検業務	22
（19）受水槽・高架水槽清掃検査業務	22
（20）エレベーター保守点検業務	22
（21）消防用設備等保守点検業務	22
（22）自家用電気工作物保安管理業務	22
（23）植木管理業務（樹木剪定・害虫駆除・敷地内電線にかかる街路樹の枝払い等業務）	22
（24）空調設備保守点検業務	22
（25）テレビ受信緊急調査	22
（26）灌水設備管理業務	22
（27）せせらぎ用薬注設備等保守点検業務	22
（28）ろ過設備等管理業務	22
（29）太陽光発電設備調整業務	22

(30)	防犯カメラ設置・維持管理業務	22
(31)	量水器の取り替え業務	22
(32)	消火器及び住宅用火災警報器の取り替え業務	22
(33)	屋外・屋内縦管雑排水管清掃業務	22
(34)	市営住宅定期点検業務年次計画	22
(35)	ゴミドラム管理業務	22
(36)	雨水貯留槽付帯設備管理業務	22
(37)	木造住宅等解体業務	22
(38)	巡回警備業務	22
(39)	自動ドア保守点検業務	22
(40)	ロボットゲート保守点検業務	22
(41)	空家及び敷地管理業務	22
(42)	鍵の保管	22
(43)	新鍵交換業務	22
(44)	防火管理者選任届け業務	23
(45)	消防計画書作成業務	23
(46)	消防訓練に関する業務	23
(47)	模様替申請処理業務	23
(48)	警察への被害届け	24
(49)	管理人等との連絡調整業務	24
(50)	管理人委嘱業務	24
(51)	住宅の返還に関する業務	24
(52)	勤務時間外・休日緊急対処業務	25
4	駐車場管理業務	25
(1)	苦情、通報及び相談業務	25
(2)	使用許可処理業務	26
(3)	自動車保管場所使用承諾証明書発行業務	26
(4)	名義変更処理業務	26
(5)	車両等の変更届処理業務	27
(6)	相互交換・区画変更等処理業務	27
(7)	滞納整理業務	27
(8)	使用許可取消処理業務	27
(9)	管理人等への連絡業務	27
(10)	その他業務	27
5	その他業務	28
(1)	管理システムに関する業務	28
(2)	広報・宣伝に関する業務	28
(3)	施設賠償責任保険への加入について	29
(4)	行政財産使用許可等	30
(5)	府営住宅等対応	30
(6)	シルバーハウジング対応	30
(7)	その他市営住宅等の管理に関する書類等の管理業務	30
(8)	その他受託管理に係る一般事務	30
(9)	自動体外式除細動器（AED）の設置	30
(10)	その他の市営住宅管理業務	30
6	リスク分担	30
7	業務分担	30

8 指定管理者制度に関する事項	31
（１）事業計画書の提出	31
（２）管理状況の確認調査及び評価	31
（３）年度協定への反映	31
（４）経営状況の確認	31
（５）利用者アンケート調査	31
（６）指定の取消し等	31
（７）施設において発生した事故への対応	31
（８）引継ぎの協力	32
（９）地域との協力	32
9 その他の事項	32
（１）従事者の名札着用、身分証明書携行等に関する事	32
（２）前項までに記載していない備品等の貸与に関する事	32
（３）過重労働防止に関する事	32

1 全般的事項

(1) 趣旨

指定管理者が行う市営住宅及び共同施設（以下「市営住宅等」という。）の管理業務の内容及び管理方法等は、募集要項及びこの仕様書による。

(2) 指定管理者を公募する市営住宅等

指定管理者を公募する市営住宅等の所在地及び名称は、別紙「東大阪市営住宅一覧表」のとおり。（以下、北蛇草住宅及び荒本住宅を「大規模2団地」、それ以外の住宅を「大規模2団地以外」という。）また、共同施設とは、駐車場、児童遊園、集会所、広場及び緑地、通路等、入居者の共同の福祉のために必要な施設として住宅敷地内の市が管理する一切の施設とする。なお、指定期間内における団地の建替事業、除却などの実施等により指定管理の対象となる市営住宅等が増減することがある。

(3) 業務実施体制

ア 業務を遂行するために必要な職員を確保し、業務の処理に適した執行体制を確立し、組織における指揮命令系統を明確にし、業務の適正を確保するため、業務遂行処理過程でのチェックを行う。

イ 公営住宅法、住宅地区改良法、地方自治法、市営住宅条例等の各種関係法令の規定を承知し、適正な管理を行う。

(4) 業務時間

業務時間は午前9時から午後5時30分までとし、土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日・12月29日から翌年1月3日までは休みとする。ただし、災害や漏水等の緊急対応については、24時間365日連絡可能な体制をとる。

(5) 緊急時の対応

ア 勤務時間内であるかを問わず、入居者の生活に重大な影響を及ぼす緊急的な事態に迅速かつ的確に対応する。

イ 発生事象を速やかに探知し、危険等を回避するため、的確な安全対策を行う。

ウ 発生事象及び実施した対策を速やかに市へ報告する。

エ 入居者に対し、緊急時の連絡先を周知する。

(6) 指定管理者事務所の所在地

業務を行う指定管理者事務所を設置すること。また、管理体制の向上や、入居者の手続きや電話問合せ・相談等の対応により、入居者サービスの向上のため出張所を設置すること。設置場所については現行の指定管理者事務所及び出張所（以下「事務所」という。）を使用することを原則とするが、運営上の理由などによりやむを得ず別の場所に事務所を設置する場合は、市民及び入居者の利便性を確保するため、東大阪市内で市営住宅に隣接している場所、又は鉄道の駅に近い交通至便な場所を指定管理者が提案し、市と協議の上設置すること。なお、事務所の設置における賃料、導入費用、維持管理費、設置費用などの全ての費用を管理委託料で負担する。

(7) 業務の実施に当たっての留意事項

ア 市営住宅等の適正な管理に努め、入居者や市民に対するサービスの向上に努め、各種照会や苦情等には、迅速、的確、丁寧に対応する。

イ 効率的、効果的な管理を進めるとともに、各種情報機器の活用や職員の効率的な配置等による業務の実施等により、管理経費の節減に努める。

ウ 事業計画書及び収支予算書を念頭に、適正かつ効率的な管理を行う。

エ 市営住宅等の管理にあたっては、本仕様書のほか、次に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (ア) 東大阪市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例（同施行規則）
- (イ) 東大阪市営住宅条例（同施行規則）
- (ウ) 地方自治法（同施行令・同施行規則）
- (エ) 公営住宅法（同施行令・同施行規則）
- (オ) 住宅地区改良法（同施行令・同施行規則）
- (カ) 個人情報の保護に関する法律
- (キ) 東大阪市個人情報の保護に関する法律施行条例（同規則）
- (ク) 東大阪市人権尊重のまちづくり条例
- (ケ) 東大阪市男女共同参画推進条例
- (コ) 東大阪市暴力団排除条例（同施行規則）
- (サ) 東大阪市指定管理者制度の運用における暴力団排除措置要綱
- (シ) 労働基準法、労働契約法、最低賃金法、労働安全衛生法、消防法、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、次世代育成支援対策推進法、女性の職場生活における活躍の推進に関する法律、障害者雇用促進法その他関連する法規・通知・要綱等

オ 市及び指定管理者の間で締結する協定及び個人情報の取扱いに関する特記仕様書を遵守する。

カ 指定管理者が業務の全部を一括して又は、総合的企画、業務遂行管理、業務手法の決定、技術的判断等を第三者に委託はできないが、一般修繕業務や空家修繕業務、ポンプ室等保守点検業務など別紙仕様書に記載がある保守点検業務などの一部業務については市に書面で承認を得た上で委託することは可能である。また、コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、印刷等簡易なものは軽微な業務とし、承認を要せずに再委託できる。再委託する場合は、東大阪市内業者の活用に努めること。再委託の範囲について、疑義が生じた場合は市と指定管理者で協議する。

キ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に従い、適正に個人情報及び特定個人情報（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25年法律第27号）第2条第1項に規定する特定個人情報。）（以下「個人情報等」という）を取扱わなければならない。

ク 指定管理者は、市営住宅等の管理を行うに当たり、業務上知り得た情報を指定期間にかかわらず、第三者への漏洩及び自己の利益のための使用を行ってはならない。

ケ 市営住宅等の管理業務に係る情報の公開については、東大阪市情報公開条例に準じた規程を整備し、適正な公開に努めなければならない。

コ 入居者の届出書、入居者台帳等その他の個人情報等に関する書類は適切に管理する。

サ 市営住宅管理システム（以下「管理システム」という。）を市が指定管理者に無償貸与し、法改正等により管理システムが変更となる場合等に要するシステム改修費用は市が負担する。ただし、端末4台・プリンター4台（内1台はSP8400同等品【210×114.3mmの納付書にバーコードの印字ができるもの】）・消込用バーコードリーダー2個・市本庁舎サーバーと事務所の端末をネットワークで結ぶ専用線及び端末へのウイルス対策ソフト・クリップボード等のテキスト

コピー、CD-ROM及びUSB等への書き出しを使用不能にできるソフト等個人情報等を保護するために、必要となるものの設置・導入費用及び維持管理、改修、通信費等の費用については、管理委託料で負担する。(ソフトのバージョンアップ費用含む)

なお、ソフトのインストールについては、市の制御により指定管理者では行えないので、必要な設定作業については市又は管理システム導入業者（株式会社DACS）等と協議し指定管理者の費用負担で実施する。各種ネットワーク構築作業についても同様とする。

また、ソフトのライセンスについては管理委託料に含むものとし、指定管理期間が終了するときに市に帰属するものとする。

シ 個人情報等を保護するために次に掲げる事項を遵守するとともに、必要な費用については管理委託料で負担する。

(ア) 機器の盗難防止対策を実施する。

(イ) 上記『サ』の設置場所及び個人情報等保管場所については、事務所内に作業室（個室）を設け、その作業室内に設置する。また、作業室内の機器熱等を考慮し、作業環境を整えること。

作業室への入退室を管理・制御するため、本市「個人情報保護審議会」での指摘を含む、下記機能を備えた入退室管理システムを設置・導入する。

- ・いつ、誰が、作業室に入退室したのか、記録（ログ）を保存できる。
- ・入退室者が特定できる顔写真を撮影・記録できる。
- ・アンチパスバック機能を備えている。
- ・停電時、火災報知器作動時は室内の人員が避難できるよう、開錠ができる。
- ・サーバーや通信回線等に障害が起きても開錠ができる。

設備の更新が必要となった場合には市と協議を行い、更新に係る費用については管理委託料で負担する。

入退室管理システム導入にあたり、サーバーの設置が必要な場合は市本庁舎内又は指定管理者事務所に鍵付のキャビネットに収納し設置する。

入退室管理システム一式の設置・導入にかかる必要な設定作業については市又は管理システム導入業者（株式会社DACS）と協議し管理委託料で負担し実施する。各種ネットワーク構築作業についても同様とする。

(ウ) 個人情報等の保管については施錠できるキャビネット等を用いて厳重に保管する。

(エ) 保有する必要がなくなった個人情報等を確実に速やかに裁断して廃棄するため、シュレッダーを作業室に1台以上、事務所に1台以上設置する。また、個人情報保護管理責任者が個人情報等を含む文書の廃棄及び管理が適切にされているか、退庁時にチェックし確認簿に記録し、その写しを月次事業報告書に添付する。

(オ) 紙媒体の個人情報等を事務所外に持ち出すときは作業従事者2名以上かつ施錠された鞆に収納して車で運搬する。

(カ) 個人情報保護管理責任者を選任する。

(キ) 作業従事者台帳を作成する（個人情報保護管理責任者を含む）。作業従事者に変更が生じた場合は速やかに変更届を提出する。

(ク) 年間作業計画書を作成する。

- (ケ) 作業報告書（日報）を作成する。
- (コ) 情報資産の複製を禁止（管理システムから出力したものを複製しない。）する。
- (サ) パーテーション等を設置して関係者以外は受付及び相談スペース以外へ立ち入りができないように制限する。
- (シ) 受付及び相談スペースに間仕切り等を設置して来所者本人以外の個人情報等が見えないようにする。
- (ス) 事務所内における会話の中で個人情報等を周囲に漏らさない。
- (セ) 作業従事者は離席する際の端末ロック、退社する際の電源の確実な切断を徹底する。
- (ソ) 作業従事者の卓上に個人情報等を含む書類を放置せず、作業が完了すれば速やかに施錠できるキャビネット等に収納する。
- (タ) 私物のPCや外部記録媒体、デジタルカメラ等の作業室等への持込みを制限する。
- (チ) 事務所内の撮影を原則禁止する。
- (ツ) 外部記録媒体の利用を原則禁止する。
- (テ) 許可していないソフトウェアの導入を禁止する。
- (ト) 許可していない機器の接続を禁止する。
- (ナ) 事務所内の見やすい箇所に火気使用を禁止する旨を掲示する。
- (ニ) 事務所の施錠・無人時（時間外等）におけるセキュリティを確保する（進入警戒システム等を含む）。

ス 市は、上記『シ』の各項目について遵守されているか確認するために、不定期検査及び年1回の監査又は第三者機関による検査及び監査を実施する。

セ 賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律に基づき、業務管理者を選任し、各事務所内に配置する。

ソ 消防法に基づく防火管理者となることができるものを各事務所内に配置する。

タ 指定管理者は、市及び地域が主催する催しがあるときは積極的に協力する。また、指定管理の対象となる区域内及びこれに関連する施設等の工事についても協力体制を取る。

本仕様書に定める事項の解釈について疑義が生じたとき、又は基本協定に定めのない事項については、市及び指定管理者協議の上、これを定める。

指定管理者は、指定期間が満了するとき（継続して指定管理者に指定されたときを除く。）又は指定が取り消されたときは、速やかに原状回復して、施設、設備、備品、管理に必要なデータ等を市に引き渡すとともに、市及び新たな指定管理者と十分な事務引継を行う。ただし、原状回復について市の承認を得たときはこの限りではない。

本仕様書は、現在の主な業務内容を前提に記載しているため、市営住宅の業務改善等の観点から、令和9年度以降で変更する場合がある。

2 入居者に係る業務

(1) 市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務

【大規模2団地】

ア 公募における入居業務

指定管理者は市と協議の上で、年2回（令和7年度は9月と2月に2回実施）以上で次の業

務を行う。

(ア) 募集準備

指定管理者は、入居案内を作成し、常時事務所に備え付けるとともに、英語、中国語、韓国語・朝鮮語、ベトナム語等に翻訳し、説明・配布に努める。

また、指定管理者は、入居者を募集するに当たり、市から指定された住宅の募集計画案及び募集のしおり（案内書、申込書等）の印刷案、市ホームページ、指定管理者のホームページでの掲載文案を作成し、市に提出する。

なお、詳細条件については市と協議を行なうものとする。

募集のしおり等については市の確認後に指定部数（令和7年度は各回1, 200部）の印刷を行い、市の指定する期日までに本庁舎等の市が指定する場所に配布する。

(イ) 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市民に対する窓口・電話対応及び申込書の記入について説明を行うとともに、提出された申込書の受け付け及び受付簿を作成し、申込書の審査・入居申込資格（収入基準、年齢、世帯員数及び希望住宅等）の適否及び重複申込の点検を行う。

受付は郵送受付としているため、申込書を窓口を持参された場合は、申込締切日までの消印にて再度郵送するように指導する。

申込書の審査後に不備や申込要件に該当しない者、申込みに必要な書類について 確認し、書類に不備がある場合は電話等で連絡し再提出を求め返送し、再受付を行って有効受付者を確定させた上で、申込状況及び受付結果（受付簿と返送した申込書の写しを含む。）を添えて入居申込書を市に提出する。

今後、電子申請（WEB）による入居申込を実施する際には、市と協議のうえ対応すること。

(ウ) 募集用紙等の回収

指定管理者は、募集期間終了後に残余の募集用紙等を各配布場所より回収し、処分する。

(エ) 入居説明会（手続きについて）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きのほか、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。

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等の事前準備を行う。説明資料については、説明会実施前に市の承認を得る。

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。

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。

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。

b 敷金納入通知書の交付

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

c 住宅入居上の注意事項説明

指定管理者は、入居予定者に市営住宅の使用に関する注意事項についての説明を行い、入居者が円滑な使用を行うようあらかじめ指導を行う。

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。

(オ) 入居手続

指定管理者は、次の事務手続を行う。

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、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。

b 敷金納入の確認

指定管理者は、入居予定者が納入する敷金について、領収証書等によりその事実を確認する。※指定管理者において、敷金を保管及び運用はできない。

c 家賃支払い方法の確認

市営住宅の使用料・共益費等の納入方法は、口座振替・コンビニ収納によるもの、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。

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。

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）による方法は、別紙「納入通知書による払込み及び代理納付（生活保護受給者）の流れ」参照。

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。

(カ) 入居説明会（鍵渡しについて）の実施

指定管理者は、入居予定者を対象として鍵渡し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。

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等の事前準備を行う。

説明資料については、説明会実施前に市の承認を得る。

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。

指定管理者は、鍵と市から送付された入居承認書・収入額認定通知書を交付する。

(キ) 管理システム入力について

指定管理者は、管理システムに必要な情報を入力し、適切に運用する

イ 特定入居（建替）における入居業務（仮移転含む）

指定管理者は、市からの依頼があれば、入居手続の補助を行う。

(ア) 建替入居説明会の実施補助

指定管理者は、市からの依頼があれば、市が実施する建替入居説明会において、必要な手続きその他住宅の設備及び使用に関する説明を行い、また、入居者に対して移転先希望調査等を行う。民間住宅を仮移転先とする場合は、市と協議の上、必要に応じて入居者の希望に

沿う住戸をあっせんできるよう、不動産業者等との交渉を補助する。また、市が行う移転契約の締結の補助を行う。

その他の手続きは「ア 公募における入居業務（エ）～（キ）」に同じ。

（イ）返還届の受理

鍵の交付、返還届の受理については、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入居者に交付する。また、建替前の住宅の返還届を受理する。

【大規模2団地以外】

ア 公募における入居業務

指定管理者は市と協議の上で、年1回（令和7年度は11月に1回実施）以上で次の業務を行う。

（ア）募集準備

指定管理者は、入居案内を作成し、常時事務所に備え付けるとともに、英語、中国語、韓国語・朝鮮語、ベトナム語等に翻訳し、説明・配布に努める。

また、指定管理者は、入居者を募集するに当たり、市から指定された住宅の募集計画案及び募集のしおり（案内書、申込書等）の印刷案、市ホームページ、指定管理者のホームページでの掲載文案を作成し、市に提出する。

また、入居申込件数を増やすために、市と協議の上でさまざまな周知を行う。

募集戸数は年間で40戸程度とする。詳細条件は市と協議する。

募集のしおり等については市の確認後に指定部数（令和7年度は4,000部）の印刷を行い、市の指定する期日までに市本庁舎等の市が指定する場所に配布する。

（イ）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市民に対する窓口・電話対応及び申込書の記入について説明を行うとともに、提出された申込書の受付け及び受付簿を作成し、申込書の審査・入居申込資格（収入基準、年齢、世帯員数及び希望住宅等）の適否及び重複申込の点検を行う。

受付は郵送受付としているため、申込書を窓口を持参された場合は、申込締切日までの消印にて再度郵送するように指導する。

申込書の審査後に不備や申込要件に該当しない者、申込みに必要な書類について確認し、書類に不備がある場合は電話等で連絡し再提出を求め返送し、再受付を行って有効受付者を確定させた上で、申込状況及び受付結果（受付簿と返送した申込書の写しを含む。）を添えて入居申込書を市に提出する。

今後、電子申請（WEB）による入居申込を実施する際には、市と協議のうえ対応すること。

（ウ）募集用紙等の回収

指定管理者は、募集期間終了後に残余の募集用紙等を各配布場所より回収し、処分する。

（エ）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、市営住宅入居申込受付票を作成し、送付する。

（オ）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。

(カ) 抽選会場の準備・公開抽選会の実施

指定管理者は、抽選を実施し、運営及び会場設定、設営、撤去を行う。

(キ) 仮当選者及び落選者名簿の作成、整理

指定管理者は、仮当選者名簿を作成し、整理保存しなければならない。

(ク) 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、市の指示に従い抽選結果通知書案を作成し、仮当選者名簿を添えて速やかに市に提出する。市から抽選結果通知書の交付があれば、管理システムに仮当選者の入力を行うとともに、仮当選者に当該書類を送付する。

(ケ) 入居資格審査

指定管理者は、市から抽選結果通知書の交付があれば、仮当選者に当該書類を送付する。

指定管理者は、仮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。

入居資格審査時に取得した個人情報等について適切に保管する。

指定管理者は、仮当選者の申込書で記載した住所等に基づいて居住実態を現地にて確認する。

審査終了後、指定管理者は、調査復命書案及び当選者名簿を作成の上、速やかに市に提出する（入居資格を満たすことができなかった者も同様）。

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

(コ) 入居決定通知書の送付

市は指定管理者から送付された書類に基づいて入居決定を行う。また、指定管理者は市から入居決定通知書の交付があれば、当該書類を仮当選者に送付する。

(サ) 補欠当選者の取り扱い

補欠当選者を採る場合は、補欠通知を送付する。審査後に仮当選者が失格及び辞退した場合には、「ア 公募における入居業務（ク）～（コ）」に同じ手続きをする。募集住戸にすべて入居者が確定した後は、補欠失効通知を送付する。

(シ) 入居説明会（手続きについて）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きのほか、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。

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等の事前準備を行う。説明資料については、説明会実施前に市の承認を得る。

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。

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。

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。

b 敷金納入通知書の交付

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

c 住宅入居上の注意事項説明

指定管理者は、入居予定者に市営住宅の使用に関する注意事項についての説明を行い、入居者が円滑な使用を行うようあらかじめ指導を行う。

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。

(ス) 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、管理人、L S A（生活援助員）、ガス給湯器や電気温水器のリース業者等と事前に十分な協議を行う。

(セ) 入居手続

指定管理者は、次の事務手続を行う。

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、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。

b 敷金納入の確認

指定管理者は、入居予定者が納入する敷金について、領収証書等によりその事実を確認する。※指定管理者において、敷金を保管及び運用はできない。

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・コンビニ収納によるもの、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。

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。

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）による方法は、別紙「納入通知書による払込み及び代理納付（生活保護受給者）の流れ」参照。

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。

また、共益費については、地元で徴収・運営を行う。

(ソ) 入居説明会（鍵渡しについて）の実施

指定管理者は、入居予定者を対象として鍵渡し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。

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等の事前準備を行う。説明資料については、説明会実施前に市の承認を得る。

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。

指定管理者は、鍵と市から送付された入居承認書・収入額認定通知書を交付する。

(タ) 管理システム入力について

指定管理者は、管理システムに必要な情報を入力し、適切に運用する。

イ 特定入居（住宅替）における入居業務

(ア) 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等の確認及び審査を行った上で、市に提出し、住宅替登録者台帳を作成する。

(イ) 希望住宅のあっせん連絡

指定管理者は、市が指定する住宅に空家が発生すれば、あっせんの連絡をする。本人の意向確認の後、当該住宅の全入居者の同意をとる。

以後の手続きは「ア 公募における入居業務（シ）～（ソ）」に同じ。

ウ 特定入居（激甚災害等）における入居業務

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付し、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った上で、市に提出する。

以後の手続きは「ア 公募における入居業務（コ）、（シ）～（ソ）」に同じ。

エ 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又は市の指示による場合、一時使用手続関係書類の受理、審査をし、市への報告を行う。相談者の状況に応じて条件を満たしていれば、市の承認は事後でも可とする。

指定管理者は入居条件、入居期間等を希望者に説明する。入居期間が過ぎた場合は、当住宅を明け渡すよう指導する。

以下、【大規模2団地・大規模2団地以外】共通

(2) 収納業務

ア 収入認定

(ア) 次年度の家賃決定のため、収入申告書及び説明資料等を作成し、配付する時期を市と協議の上で管理人及び入居者に配付する。

(イ) 収入申告書を提出しない入居者に対し提出を促し、9月末までにすべて回収できるよう努める。

(ウ) 収入申告書の記載内容を市が提供する課税台帳及び住基台帳に基づき審査する。

(エ) 収入申告書に基づき法令等に従って適切に収入を認定及び再認定する。

(オ) 収入申告書の提出により取得した個人情報等について適切に保管する。

イ 家賃決定補助業務

(ア) 認定した収入等の情報を管理システムに入力して家賃算定を行い、収入及び家賃額を市へ報告する。

(イ) 市の承認後、入居者に対し、収入超過者認定通知書・高額所得者認定通知書・家賃決定通知書・収入額認定通知書を2月上旬までに送付する。

(ウ) 入居者から収入認定等意見申出書が提出された場合は、審査及び家賃算定を行い、市へ提出する。

(エ) 入居者に対し、収入再認定及びこれに基づく家賃決定通知書を速やかに送付する。

(オ) 入居者から家賃減免の申込みがあった場合は、審査及び家賃算定を行い、市へ提出する。

(カ) 市の承認後、入居者に対し家賃減免決定通知書を送付する。

ウ 家賃の収納等に関する補助業務

(ア) 家賃調定・収納管理

a 4月

4月当初、指定管理者は、現年度の調定を集計・確認し、調定一覧、調定異動一覧等当初調定に係る資料を作成し、市に提出する。

b 5月～2月

指定管理者は前月中に行った調定異動と収納の集計と点検を行う。

点検後、住宅使用料調定一覧表、月別集計表、月計表、日計表等、調定異動と収納集計に係る資料を作成し、市に提出する。

c 翌年3月

市が指定する日までに、指定管理者は当年度中に行った調定異動と収納の集計と点検を行う。

点検後、住宅使用料調定一覧表、月別集計表、月計表、日計表、使用料収納状況（現年分、過年分）等、調定異動と収納集計に係る資料を作成し、市に提出する。

また、滞納繰越分の調定収納の点検、確認を行った上で、滞納繰越に係る資料を作成し、市に提出する。

当年度中に行った減免に係る資料を作成し、市に提出する。

d 翌年度5月

市が指定する日までに、指定管理者は前年度中に行った調定異動と収納の集計と点検を行う。

点検後、住宅使用料調定一覧表、月別集計表、月計表、日計表、使用料収納状況（現年分のみ）等、調定異動と収納集計に係る資料を作成し、市に提出する。

また、滞納繰越分の調定収納の点検、確認を行った上で、滞納繰越に係る資料を作成し、市に提出する。

(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、管理人又は入居者（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。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。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。

(ウ) 納付書収納

指定管理者は、毎朝9時30分を目処に出納室（市役所本庁舎1階）で使用料に関する領収済通知書を受領して、バーコードリーダーでの収納データ消込とそのチェックを行い整理、保管する。

(エ) 口座振替収納

a 口座振替制度の説明等

指定管理者は、口座振替依頼書等を作成し市の承認を受ける。承認後の口座振替依頼書は随時入居者に送付する。また、入居者から口座振替に関する相談があれば、必要に応じて口座振替制度の説明を行う。

なお、口座振替の開始、変更及び廃止に伴う管理システム入力や通知書等の送付等の事務処理も行う（廃止に関しては納付書等の発行、送付等必要な対応をする）。

b 口座振替データの作成と金融機関への事務連絡

指定管理者は、口座振替データを作成し、翌営業日までに当該データを市に提出する。また、必要に応じて、規定の期間中に口座振替引落処理の停止を依頼する。

c 口座振替データの消込みと口座振替不能通知書等の作成、送付

指定管理者は、振替結果データの消込を行い、振替不能に関する出力帳票を市に送付し、市による確認後、口座振替不能者に対し口座振替不能通知書等と該当分の納付書等を送付する。

(オ) 窓口収納

指定管理者は、入居者から事務所において家賃等を受領すれば、領収証書を入居者へ発行する。即日又は次営業日に指定金融機関への払込みと収納データの消込を行う。現金は事務所内の金庫等にて保管する。

(カ) 代理納付収納

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。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。

(キ) 過誤納金の処理

過誤納金の内容（原因、対象者、金額等）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、決定内容に従って管理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、審査の上で市に提出する。

(ク) コンビニ収納について

コンビニ収納の収納データを反映して消し込みを行う。

(3) 滞納整理業務

ア 市の指示に従い、滞納整理業務を行う。

イ 家賃等の滞納について、入居者からの相談を受ける。

ウ 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。

エ 督促状、催告書の送付

指定管理者は、市が確認した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。

オ 滞納家賃の受領

指定管理者は、入居者から滞納家賃の納入があればそれを受領する。

カ 滞納家賃等の収納

指定管理者は、市の指示に従って、滞納者に対し、必要に応じ夜間・休日を含めた電話や各

戸訪問等による納付相談等（収入申告・口座振替の案内等も含む）及び納付勧奨を実施する。

訪問先にて家賃受領の際には、領収証書を発行する。不在時は「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。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、折衝の都度、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恐れがある場合、調査等を行う。

キ 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。

ク 法的措置手続き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き候補者を選定し、滞納者への経過を整理し、市へ報告する。

ケ 滞納者への経過の作成、送付

指定管理者は、滞納者への上記の経過を記録し、市に送付する。

コ 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には、市に連絡し、市の指示に従って対処する。また、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、市の指示に従って対処する。なお、明渡しの強制執行に際しては、市に同行してその補助を行う。

サ 市の指示により、滞納者に関する資料を作成し提出する。

シ 駐車場使用料の滞納者に対する督促書の送付及び使用許可取消しに伴う単管バリケード等の設置について、市及び関係機関と連携して対処する。

(4) 収入超過者及び高額所得者の対応業務

ア 収入超過者

市営住宅に引き続き3年以上入居し、条例で定める収入基準を超える収入超過者には、通知文書の作成、送付等を行い、指導するとともに、特定優良賃貸住宅等の斡旋（情報提供）を行い、市に報告する。

イ 高額所得者

市が指示する者を除き、市営住宅に引き続き5年以上入居し、最近2年間引き続き条例で定める収入基準を超える高額所得者には、通知文書の作成、送付等を行い、指導するとともに、住宅の明渡し指導（面談等）及び特定優良賃貸住宅等の斡旋（情報提供）を行い、市に報告する。

(5) 入居者からの各種申込み・届出に関する業務

法令、条例、規則、要綱、取扱基準等に従って行い、必要な指導を行う。また、必要に応じて管理システム入力、台帳整理を行う。

ア 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きその他について必要な指導を行う。

(イ) 申請書等の受付、審査

- a 継続入居承認事務
- b 同居承認事務
- c 家賃・入居証明事務
- d 市営住宅住替登録事務
- e 家賃減免事務
- f 収入・収入超過者・高額所得者認定事務
- g 収入額認定更正事務
- h 模様替承認事務
- i 目的外利用承認事務

指定管理者は、入居者から申請があった場合、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。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。

イ 届出の受付

入居者からの届出について、次の届出書等の受付、審査を行い、市に報告する。

(ア) 同居者異動届

(6) 入居者等の保管義務違反

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、実態把握に努めるために管理システム入力・台帳整理を行う。市の承認が必要なものについては、上記に基づき事前に必要な手続き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等必要な措置を講じる。

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等の法的措置は、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、指導状況等必要な対応を行う。

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し、市に報告する。

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 無断同居

入居者は市の承認なく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。

(エ) 無断模様替・増改築

入居者は、市の承認なくして市営住宅等を模様替し、又は増築してはならない。

(オ) 迷惑行為

入居者は、周辺の環境を乱し、又は他に迷惑を及ぼす行為をしてはならない。

(カ) 住宅不使用

入居者は、正当な事由なくして引き続き15日以上市営住宅を不使用であってはならない。

(キ) その他

入居者は、市の承認なくして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。

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。

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。

(7) 期限付き入居者の対応業務

10年間（子の年齢が18歳以下のときは18歳に達する日以後の最初の3月31日まで）を限度とする期限付き入居者が期間満了の最低1年前から、円滑な明渡しが行えるように事前指導するとともに、必要に応じて住宅の明渡し指導（面談等）及び特定優良賃貸住宅等の斡旋（情報提供）を行い、市に報告する。

3 住宅管理業務

(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。

イ 対応記録

指定管理者は、入居者等からの苦情、通報、相談があった場合は、必ず対応記録を取る。

ウ 親切、丁寧な対応

指定管理者は、入居者等からの苦情、通報、相談に対応する場合は、親切、丁寧な対応を心がける。

エ 指導、報告、連絡

指定管理者は、入居者等からの苦情、通報に基づき当該情報の事実確認を行い、必要があれば原因者に対し注意指導をする

処理件数・処理概要については、別に定める様式で月例報告書、事業報告書で市へ報告する。

オ 他の業務への準用

指定管理者は、すべての業務において苦情、通報及び相談があった場合は、上記に列記したことを準用する。

(2) 主な苦情処理業務

ア ペットの飼育等に関する苦情処理

指定管理者は、入居者等からペットの飼育、騒音、声、悪臭等により迷惑を受けているとの苦情があった場合は、その内容を詳しく聞き取り、原因者に対し、ペットの飼育等は禁止事項であることを注意し、迷惑行為を是正するよう指導する。

また、「注意のチラシ」の掲示板への掲示、回覧、又は全戸配布する等適切な方法を併せて対

応する。

イ 団地敷地内への不法駐車に関する苦情処理

指定管理者は、入居者等からの苦情等があった場合は適切に処理する。

ウ 入居者の安否確認

指定管理者は、高齢単身世帯の安否確認について対応ができるよう、入居者親族等緊急連絡先の把握等に努めておく。

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。調査の結果、住宅内を確認する必要がある場合は、警察官及び親族立会いのもと確認する。室内への立入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入らない。親族が遠距離、高齢等の理由で立会いができないときは、管理人等に立会いを依頼する。

上記のような緊急時の開錠等に対する費用及び復旧費用は指定管理者負担で行う。

エ 孤独死の場合の遺族への通報等

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、市に報告するとともに親族、管理人等へ連絡し必要な措置を講ずる。また、臭気等近隣に迷惑がかからないように清掃等を行う。

オ 水漏れの対応

指定管理者は、漏水が発生した場合、漏水の原因を解明し、原因者に被害補償等の対応をとるように指導する。施設管理が原因の場合は指定管理者が対応する。

カ 入居者相互間に生ずるトラブル等への対応

(ア) 入居者相互間で生じたトラブルで、当事者の一方から解決の申出があった場合は、両当事者から事情聴取し、トラブル解決に向けた適切な指導を行う。

(イ) 入居者相互間のトラブルであっても、迷惑行為に相当するものと認める場合については、事実調査、是正指導等を行う。それでも改善されない場合等で、訴訟手続きが必要と判断した場合は、市に報告する。

キ 上記以外の苦情等の対応

指定管理者は、入居者、近隣の住民からの苦情についても適切に対応し、是正するように適切な処置を講ずる。

(3) 一般修繕業務

一般修繕業務とは、市営住宅等の住棟建物及び付属建物や付属設備、屋外施設（道路施設・安全施設）等に経常的に生じた劣化・損耗による損傷を予算の範囲内で復旧するものである。（1件当たり200万円以下の小規模なもの。）

ア 修繕要望の受付

(ア) 指定管理者は、入居者及び市等から修繕について依頼や苦情があった場合には、速やかに現状を調査し、別紙仕様書「修繕・維持管理費用負担区分」に基づき、費用負担について説明する。

(イ) 指定管理者（市）費用負担の場合は、速やかに修繕工事を発注し、復旧する。

(ウ) 入居者費用負担（自己負担）の場合は、入居者にその旨を説明し、必要とあれば修繕業者の紹介をする等、管理上支障の無いよう速やかな復旧に努める。入居者の自己負担額は、別紙仕様書「住宅修繕リスト（自己負担表）」による。また、表にない項目及び作業費及び出張

費等の費用負担割合については、市営住宅という性質上、低額所得者が多数おられる状況であるので、市と協議する。

(エ) 修繕内容及び範囲について疑義があった場合は市と協議する。

(オ) 受けた修繕内容、修繕業者名、依頼日等必要事項を管理システムに入力する。

(カ) 指定管理者は、市から修繕費用等の残額の照会があった場合は、市に報告する。

イ 設計、施工管理

指定管理者は設計図書を作成し、指定管理者の中から監督員と検査員を定め、適切な施工管理に努める。設計図書等の修繕工事の情報は、適切に保管し、随時、市と共有するとともに、指定管理期間が満了したときは、次の指定管理者及び市に情報の引き継ぎをする。

ウ 管理台帳入力

指定管理者は、修繕要望の受付時及び完成確認検査後速やかに市の指定する管理システムに修繕工事内容を入力する。

(4) 災害及び事故等の危機管理対応業務

ア 緊急連絡体制の整備

指定管理者は、災害及び事故等の発生に迅速に24時間対応できるよう緊急連絡体制及びそのマニュアルを整備し、最新の状態のものを市に提出する。

イ 平常時の対応

指定管理者は、市営住宅等において想定される災害及び事故等に備え、情報の収集や必要な技術や知識の習得に努める。

ウ 予備対策

指定管理者は、法令等の規定により定められた点検・清掃等を実施するほか、定期的に点検・清掃・巡回保守等を行うことにより災害及び事故等による被害の拡大を未然に防止する。

指定管理者は、台風、大雨が予想される場合は、事前にパトロールを実施し、被害が生じないようにし、事後には被害が発生していないかパトロールにて確認し、被害箇所があれば早急に復旧に努める。

エ 訓練の実施

指定管理者は、上記アで作成したマニュアルに基づき、災害（地震及び火災）発生時の指定管理者が行う活動について年1回実施し、その訓練結果を市に報告する。

オ 初期対応

(ア) 指定管理者は、災害及び事故等が発生したとき、又はその兆候があるときは、現場対応職員と事務所対応職員を指示する。現場対応職員は、現場へ駆けつけ、事務所対応職員は、現場対応職員からの連絡及び関係機関等への事務に備えておく。現場対応職員は、現地に到着後すぐに入居者を棟の外へ避難させ、その後、被害状況、ケガ人、緊急車両の台数等の第一報を事務所対応の職員に連絡する。事務所対応職員は、必要に応じて入居者の親族、管理人等、及び市へ連絡する。また、必要に応じ、災害及び事故等が拡大、又は発生することのないよう応急措置をとる。

(イ) 指定管理者は、現地の被害状況により応急処置、再発及び二次被害防止に努め、入居者の安全を確保する。

(ウ) 現場対応職員は、消防及び警察の現場検証が済み次第、被害状況が分かる写真を撮影する。

(エ) 原因者以外の被害者への対応は速やかに行う。

(オ) 被害状況の確認により入居者に修繕費用負担区分の説明をする。

(カ) 修繕内容や範囲について疑義があった場合は市と協議する。

(キ) 保険請求に掛かる場合は、資料（発生原因・現況写真・修繕見積等）を作成する。

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めない住宅の入居者（出火原因元は除く。）に対して修繕完了時までの仮住居について相談を受ける。仮住居の事務手続きについては、市へ相談する。

カ 設計、施工管理

初期対応後の復旧については、市と協議による。

キ 管理台帳入力

指定管理者は、完成確認検査後速やかに市の指定する管理システムに工事内容を入力する。

(5) 火災発生事後の処理業務

ア 消防署への火災損害届け、り災証明願提出

指定管理者は、火災発生事後に消防署へ火災損害届け及びり災証明願を提出する。

イ 市への事故発生報告書作成

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、市へ報告する。

なお、事故発生報告書には、り災証明書、火災損害届けの写し、住宅位置図、火元部屋の見取図、水損部屋の見取図、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。

ウ 住宅の原形復旧指示及び返還指導等

指定管理者は、火災発生の原因者に対して、毀損した住宅を原形に復すよう指示し、保管義務違反者として住宅の明渡しを指導する。

また、原形復旧や損害金の決定については、必ず市と協議する。

(6) 空家修繕業務

空家修繕業務とは市営住宅等の返還や市の指示に伴う空家住戸等の清掃及び修繕業務、玄関鍵取替業務を予算の範囲内で行うものである。

（1件当たり200万円以下の小規模なもの）

ア 年間実施計画案の作成

（ア）募集計画による鍵渡し期限までに、空家住戸等の清掃及び修繕業務を行う。

（イ）公募に限らず特定入居及び一時使用に伴う空家清掃及び修繕業務が必要となる場合があるので考慮しておく。

＜過去の対応実績＞ 年間2、3件

イ 現地調査

（ア）業務内容の詳細については、別紙5.「空家修繕業務工事対応表」を参照する。

（イ）指定管理者は、原則として現地にて清掃・修繕内容や範囲を確認する。

（ウ）清掃・補修内容や範囲について、調査表にて市に報告し、承認を得る。

ウ 設計、施工管理

別紙6.「住宅保全業務における設計、施工管理要領」7.「空家修繕業務工事標準仕様書」によるほか、次による。

（ア）工事内容や範囲、汚れの具合に合わせて算定する。

（イ）指定管理者は、原則として清掃業務を優先して行うものとし、必要に応じて修繕業務を行う。

(ウ) 施工に先立ち、騒音、振動、工事期間、作業時間、工事車両の駐車場所等を管理人に説明し、上記内容と連絡先を記載した、「工事お知らせ」を階段掲示板、エレベーターホール掲示板に貼り出し、作業完了後、速やかに撤去する。

(エ) 工事完了後は市に各戸状況を報告する。

(オ) 管理台帳入力

指定管理者は、完成確認検査後速やかに市の指定する管理システムに工事内容を入力する。

(7) 敷地内看板設置業務

ア 苦情受付

指定管理者は、入居者等から注意看板設置に関する要望等があった場合は、現地調査の上で、必要に応じて設置する。ただし、立て看板は、強風等が原因で事故につながる危険性もあるので慎重に判断する。

イ 看板設置

指定管理者は、看板設置を行うときは、原則、管理人等に立会いをお願いする。

ウ ラミネート等での簡易看板の作成

緊急を要する場合、一時的に設置を要する場合等は、ラミネート等で簡易看板を作成する。

エ 看板様式

指定管理者で新たに設置した看板については、市営住宅管理部署名、指定管理者名、指定管理者の電話番号を入れる。なお、既存看板についても対応する。

<過去の対応実績>

ラミネート等での簡易看板の作成 年間150件程度

立て看板設置等 年間30件程度

(8) その他住宅管理業務

災害その他緊急を要する場合、速やかに市と指定管理者は協議を行い市営住宅の修繕を行う。

(9) 鳥類等の対策業務

ア 苦情受付

指定管理者は、入居者等から近隣部屋からの鳩糞等による被害を受けているとの苦情等があった場合は、現地調査の上で、原因者に対し迷惑行為を是正するよう指導する。

イ 空部屋の場合

指定管理者は、鳩糞等による被害の原因が空部屋にあったときは、当該部屋のベランダを清掃するとともに必要に応じて、ベランダに鳩が入ってこないようネットを張る等の措置をする。また、犬猫などの糞害や死骸や害虫についても、近隣住民や市からの通報があれば、適切に処理を行なうこと。

<過去の対応実績>

ネット設置 年間5件程度

(10) 管理敷地内放置ゴミ処理業務

ア 苦情受付

指定管理者は、入居者等から住宅敷地内に放置ゴミがあるとの苦情等があった場合は、事前に現地調査を行い、放置ゴミの内容を確認する。

イ 放置ゴミ等の処理

(ア) 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ある場合は、一定期間、当該放置物に注意文書（捨てた方は、至急回収してください等。）を掲示した上で処理する。

（イ）生活ゴミ等の処理

指定管理者は、生活ゴミが住宅敷地内にある場合は、悪臭、ゴキブリ等の発生につながる前に早急に処理する。なお、住民の方に協力いただく清掃の清掃用具等及び害虫処理等に伴う薬剤は、指定管理者で用意し、その費用は管理委託料で負担する。

（ウ）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ある場合は、家具類及び機械器具等の処理同様一定期間、当該放置物に注意文書（捨てた方は、至急回収してください等。）を掲示した上で産業廃棄物処理許可業者を通じて処理する。

（エ）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、入居者等から住宅敷地内に放置家電4品目及びパソコンがあるとの苦情等があった場合は、現地調査を行い、一定期間、当該放置物に注意文書（捨てた方は、至急回収してください等。）を掲示した上で撤去した放置家電4品目及びパソコンについて、家電リサイクル法又は資源有効利用促進法に基づき適正に処理する。

（１１）管理敷地内放置車両処理業務（自動車・５０ｃｃを超える単車）

ア 苦情受付

指定管理者は、入居者等から住宅敷地内に放置車両、不正駐車があるとの苦情等があった場合は、現地調査を行い、放置車両並びに不正駐車 of 自動車登録番号（ナンバー）、車種を確認する。

イ 所有者への注意及び指導

指定管理者は、自動車登録番号から所有者及び使用者を管理システムにて調査し、所有者又は使用者に書面若しくは口頭で注意指導する。

地元からの要望がある場合は、巡回等を行い不正駐車 of 車両に警告ビラを張付ける。

ウ 所有者又は使用者が不明な車両及び注意指導したにもかかわらず放置している車両

指定管理者は、所有者又は使用者が不明な車両については、市と協議し、プレート番号、エンジン形式、製造番号等により東大阪市長から所管警察署に照会する。回答には2週間程度を要する。回答後、掲示した日を含め2週間を移動期限とした警告文をフロントガラスに掲示する。なお、所有者又は使用者が不明な車両については、事前に警察に盗難届が提出されていないかを確認し、盗難届が提出されていた場合は、警察を通じて被害者に回収してもらう。

エ 放置普通自動車及び放置軽自動車の処理

指定管理者は、放置車両を解体処分する場合は、解体業許可業者を通じて処理するとし、解体後に発行される廃棄証明書を保管する。

（１２）管理敷地内放置車両処理業務（自転車・５０ｃｃ以下の単車）

ア 指定管理者は、放置自転車・単車が団地敷地内にある場合は、警察へ盗難届が提出されていないかを確認する。盗難届が提出されていた場合は、警察を通じて被害者に回収してもらう。盗難車でない場合、市と協議の上、放置自転車・単車に警告札を付け、期間を決め撤去の告知を行う。その後、一箇所に集め処分する旨の告知を2週間程度行う。

イ 市の自転車集積場への運搬又は売却等の処分を行う。移動時には自転車は2、3台ずつ、単車は1台ずつ写真撮影をしておく。

- ウ 上記の業務は管理人、自治会等と協議の上進める。
- (13) 自動火災報知設備等の管理処理業務
- ア 自動火災報知設備等システムの設定及び解除
- 指定管理者は、団地毎のシステムマニュアル（説明書）を熟読し緊急時に備える。
- イ 作動原因調査、報告
- 指定管理者は、システムが作動した場合や住民からの通報があった場合は、すぐ現場に駆けつけるとともに作動原因を調査し、後日、市に報告する。
- ウ 救急通報及び連絡先調査
- 指定管理者は、作動原因が住宅内で人が倒れている等の緊急事態によるものであった場合は、すぐに救急等に通報し、入居者の親族、管理人等の連絡先を調査し連絡する。
- エ 異常なしの場合
- 異常が無ければ、復旧する。
- <過去の対応実績>
- 年間7件程度
- (14) 外灯及び共用部廊下灯の球取り替え及び器具修理・交換業務
- 市営住宅の外灯及び共用部廊下灯の球取り換え及び器具修理・交換は指定管理者により行う。
- <過去の対応実績>
- 年間280件程度
- (15) 屋上保守点検業務
- 市営住宅等の住宅棟、付属棟施設の屋上防水・屋根仕上げ材・屋上排水口（ドレン）・雨水会所を毎年梅雨時期までに点検、清掃を行い、必要に応じて補修工事を行う（勾配屋根の軒樋の清掃は対象外）。
- ア 点検・清掃時期
- 指定管理者は、梅雨時期までに屋上防水、屋根仕上げ材の点検、及び屋上排水口（ドレン）、雨水会所の清掃を行う。
- イ 点検・清掃範囲
- (ア) 屋上防水層・屋根仕上げ材（カラーベスト・シングル）点検。（劣化状況、浮き、ハガレ、漏水）
- (イ) 屋上排水口（ドレン）点検・清掃
- 砂・ゴミ・落下物等の清掃、雑草抜き（防水層内に根が入り込んだ状況の場合は、草抜きをせず専門業者に草抜きと防水層の補修を依頼する。）
- (ウ) 雨水会所点検・清掃
- 第1会所（樋が直接つながれている会所）内の亀裂、木の根、泥あげ
- ウ 補修工事
- 屋上保守点検業務で確認された、軽微な補修は一般修繕工事として行い、大規模な修繕工事の必要があると判断された場合は、市に補修範囲、補修方法（工法）を提案、報告する。なお、現に漏水が発生し入居者への影響があり、軽微な補修では対応できない場合は、市と協議を行い大規模な修繕を行う事とする。
- エ 点検報告
- 指定管理者は、点検業務完了後速やかに市へ報告する。

以下（１７）～（４０）は別紙仕様書のとおり

- （１６）公園施設保守点検業務
- （１７）敷地内草刈業務
- （１８）ポンプ室等保守点検業務
- （１９）受水槽・高架水槽清掃検査業務
- （２０）エレベーター保守点検業務
- （２１）消防用設備等保守点検業務
- （２２）自家用電気工作物保安管理業務
- （２３）植木管理業務（樹木剪定・害虫駆除・敷地内電線にかかる街路樹の枝払い等業務）
- （２４）空調設備保守点検業務
- （２５）テレビ受信緊急調査
- （２６）灌水設備管理業務
- （２７）せせらぎ用薬注設備等保守点検業務
- （２８）ろ過設備等管理業務
- （２９）太陽光発電設備調整業務
- （３０）防犯カメラ設置・維持管理業務
- （３１）量水器の取り替え業務
- （３２）消火器及び住宅用火災警報器の取り替え業務
- （３３）屋外・屋内縦管雑排水管清掃業務
- （３４）市営住宅定期点検業務年次計画
- （３５）ゴミドラム管理業務
- （３６）雨水貯留槽付帯設備管理業務
- （３７）木造住宅等解体業務
- （３８）巡回警備業務
- （３９）自動ドア保守点検業務
- （４０）ロボットゲート保守点検業務
- （４１）空家及び敷地管理業務

ア 空家及び敷地の定期的パトロール

指定管理者は、空家及び敷地が不正に使用されていないかを定期的にパトロールし、不正に使用していることが判明した場合は、使用者に対し、直ちに原形に復するよう指導する。なお、使用者が不明な場合は、公示等を行った後、一定期間が経過した時点で撤去処分する。

イ 空家の樹木伐採

指定管理者は、近隣住民から樹木伐採の要請等あれば、適切な対応をとる。

<過去の対応実績>

年間２件程度

（４２）鍵の保管

指定管理者は、空家及び受水槽、電気室、共用部等の鍵を保管する。鍵の保管は事務所内の金庫等により行う。集会所については地域の各種団体と協力して鍵の保管を行なう。関係機関等から鍵の借用について依頼があった場合は、適宜対応する。

（４３）新鍵交換業務

ア 旧鍵の交換

（ア）指定管理者は、返還があった住宅の鍵を空家改修時に新鍵へ交換する。

（イ）強制執行による返還住宅については、執行当日に現場で直接新鍵に交換する場合があるので、市と協力して業務を行う。

（ウ）上記以外に緊急に鍵の交換が必要な場合、市と協議して業務を行う。

（エ）新鍵は、ピッキング防止に対応した防犯性の高い仕様とする。

イ 新鍵の保管

指定管理者は、交換した新鍵については、次の公募等による鍵渡しまで厳重に保管する。

(44) 防火管理者選任届け業務

ア 防火管理者の選任

指定管理者は、市営住宅の防火管理者を選任（原則として、指定管理者職員の中から選任する）し、市営住宅所在地の所轄消防署へ届け出をする。委嘱期間は原則2年間。

イ 防火管理者の変更

指定管理者は、市営住宅の防火管理者を変更したときは、防火管理者の選任時同様に所轄消防署に防火管理者の変更の届け出をする。

ウ 管理施設の変更

指定管理者は、市営住宅の管理施設に変更があったときは、所轄消防署にその旨の届け出をする。

エ 管理部署の変更

指定管理者は、市営住宅の管理部署が変更になったときは、所轄消防署にその旨の届け出をする。

(45) 消防計画書作成業務

ア 消防計画書の作成

指定管理者は、市営住宅の消防計画書を作成し、所轄消防署へ届け出をする。

イ 防火管理者の変更

指定管理者は、市営住宅の防火管理者を変更したときは、所轄消防署へ消防計画書の変更の届け出をする。

ウ 管理施設の変更

指定管理者は、市営住宅の管理施設に変更があったときは、所轄消防署へ消防計画書の変更の届け出をする。

エ 管理部署の変更

指定管理者は、市営住宅の管理部署が変更になったときは、所轄消防署に消防計画書の変更の届け出をする。

(46) 消防訓練に関する業務

ア 団地関係者及び消防署と協議

指定管理者は、管理人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する。

イ 消防訓練実施計画書の提出

指定管理者は、消防訓練の詳細について決定したときは、消防訓練実施計画書を消防署へ提出する。

ウ 消防訓練

指定管理者は、消防訓練当日、消防自動車等の駐車場所確保、住宅施設の開錠等を対応する。

エ 消防訓練開催の居住者への通知

指定管理者は、消防訓練を行う住宅の入居者に対して、あらかじめ消防訓練を知らせる文書を作成し、配布及び掲示板に掲示する。

(47) 模様替申請処理業務

ア 模様替申請の受理及び審査

指定管理者は、入居者から市営住宅模様替申請書が申請された場合、受付処理を行う。

審査基準：軽微なもの（手すり設置等）を可とする。躯体の状況を変更するもの（和式便器から洋式便器に変更等）は不可とする。

イ 市へ送付

指定管理者は、前記に基づき受付処理した申請書を市へ送付する。

ウ 申請者への通知

指定管理者は、市から届いた市営住宅模様替承認書を申請者へ通知する。

(48) 警察への被害届け

ア 被害届けの提出

指定管理者は、管理物件に人為的な被害が生じたときは、市と協議の上で警察に被害届けを提出する。被害届け受理番号を確認し、速やかに市へ連絡する。

イ 被害箇所の補修

指定管理者は、被害箇所の補修を行う。

ウ 告訴について

指定管理者は、告訴が必要な場合は、速やかに市へ連絡する。

エ 警察への協力

指定管理者は、警察から捜査協力を求められた場合、これに協力する。

また、市営住宅敷地内に市が設置する防犯カメラの情報提供を求められたときは、データの抜き取り等の際、立ち合いをする。

(49) 管理人等との連絡調整業務

ア 連絡調整業務

指定管理者は、次の業務について市営住宅の管理人等と連絡調整を行う。

(ア) 共用部分、共同施設の管理

イ 入居者からの要望取りまとめ依頼

(ア) 入居者への周知事項徹底依頼等

ウ 管理人等の運営の助言

指定管理者は、管理人・自治会等よりの要望、相談等については適切に対応する。

エ 共同施設の管理運営の助言及び指導

指定管理者は、集会所、駐車場等共同施設の管理について、助言及び指導を求められた場合は、適切に対応する。

オ 管理人等の勧誘

指定管理者は、管理人が選定されていない住宅では、市との協議により管理人が選定できるよう既存入居者に対し勧誘する。

(50) 管理人委嘱業務

指定管理者は、市との協議により管理人の報償費支給にかかわる事務の補助をする。

(51) 住宅の返還に関する業務

ア 通常の返還手続き

名義人から住宅の返還の申し出があった場合、次の処理を行う。

(ア) 退去相談への対応。

(イ) 退去の申し出があった名義人に対し「住宅返還届」、「誓約書」を渡す。

- (ウ) 退去時において名義人と立会い、住宅の破損状況、残材の状況、電気・ガス・水道電話の停止状況等の確認を行う。名義人が原状回復すべき模様替え、工作物等が設置されている場合、又は名義人が処分すべき残材が放置されている場合には、名義人の負担において原状回復及び撤去等をさせ、これを確認した後に鍵の返還を受け付け、「住宅返還届」、「誓約書」の提出を受ける。「住宅返還届」、「誓約書」については、市へ送付する。名義人死亡により代表相続人が退去手続きを行う場合は、上記に加え、名義人と代表相続人の関係性のわかる全部事項証明書の提出を求める。
- (エ) 事情により、残材等を名義人が処分できない場合は、廃棄物処理業者や家電リサイクル業者等に連絡し、全て撤去・処分を行う。
- (オ) 未納家賃を確認し、未納家賃等あれば、敷金より充当を行う。
- (カ) 家賃、敷金等還付がある場合は、名義人から口座振替依頼書の提出を受け、市へ送付する。
- (キ) 退去者が原状回復及び撤去等に応じない場合は、敷金の充当を行う。
- (ク) 鳩糞による近隣への迷惑が生じないように、必要に応じてベランダに鳩ネットを張る等の対処を行う。
- (ケ) 全ての業務が完了したときには市に報告を行う。
- (コ) 返還を受けた住宅について、市の指定する管理システムへ返還日等必要事項を入力する。
- イ 名義人が単身死亡した住宅の返還手続き
 - 単身入居の名義人が死亡した場合、次の処理を行う。
 - (ア) 市と協議し、市により調査された相続人等に連絡し、名義人の代理として返還を依頼する。
 - (イ) 返還手続きについては上記の返還手続きに準ずる。
- (52) 勤務時間外・休日緊急対処業務
 - 勤務時間外、休日における緊急時の補修体制及び連絡体制を取り、入居者に不便をかけないように、サービスに努めると共に、事故を未然に防止する。
 - 指定管理者は応急処置後の処理は適正に処置し、台帳に記入する。月例報告書にて苦情件数、対応内容を市へ報告する。対応の流れは別紙のとおり。
 - ア 給水設備に伴う配管等の故障対応（断水・漏水・詰まり）
 - イ 電気設備に伴う停電等の故障対応
 - ウ テレビ共同受信設備の故障対応
 - エ その他緊急と思われるものの応急措置

4 駐車場管理業務

(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、使用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。

イ 対応記録

指定管理者は、使用者等からの苦情、通報、相談があった場合は、必ず対応記録を取る。

ウ 親切、丁寧な対応

指定管理者は、使用者等からの苦情、通報、相談があった場合は、親切、丁寧な対応を心が

ける。

エ 指導、報告、連絡

指定管理者は、使用者等からの苦情、通報に基づき当該情報の事実確認を行い、必要があれば原因者に対し注意指導する。

(2) 使用許可処理業務

ア 使用許可の基準

(ア) 現に家賃及び駐車場使用料の滞納がないこと。

(イ) 自家用であって、現に所有している自動車の自動車検査証の所有者欄（割賦販売の場合にあっては使用者欄）に記載されている名義が当該住宅の入居者又は同居者であること。

(ウ) 身体障害者用駐車場の使用については、使用者又は同居者が現に身体に障害を持ち、車椅子を利用している等、自動車の乗降に支障があるとき。

(エ) 台数は、1住戸につき1台とする。ただし、駐車場に空きがある場合は1住戸2台を限度として、市と協議の上使用を認めることができる。

(オ) 上記（ア）から（エ）以外に市が使用を認めるもの。

イ 使用申込者の資格についての留意点

申請者が生活保護の被保護者の場合は、市と協議すること。

ウ 資格審査

条件を確認後、駐車場使用許可申請書に必要事項を記入の上、自動車検査証の写しを添えて提出させ資格審査を行う。

エ 使用許可

書類を整理し、指定管理者内で決裁後、市へ使用許可送付を行う。市から送付された許可書を使用者に送付し、駐車場使用者の名簿を管理する。

オ リモコン保証金

ロボットゲート用リモコン機器に係る保証金を保管する。

カ 一時使用

指定管理者は、市の工事等により空き駐車場の一時使用の要請があったとき又は契約車両の空き駐車場への移動の要請があったときは、これに対応する。

(3) 自動車保管場所使用承諾証明書発行業務

ア 申請受付

(ア) 自動車保管場所使用承諾証明交付申請書の必要事項の記入内容に誤りがないか確認する。

(イ) 市に申請書を送付する。市から証明書が発行されたら渡す。

(ウ) 駐車場の全体図及び各駐車場の配置図を渡す。

ウ 車両の変更

(ア) 申請の理由が車の変更である場合、見積書等から車のサイズが駐車場に合うか確認する。不適合の場合、申請者に使用許可できないことを伝える。

(イ) 車のサイズが駐車場に適合することを確認し、車種車両番号等変更届を渡す。

(ウ) 証明書発行後1ヶ月以内に自動車検査済証の写しの提出がない場合は、使用許可を取り消すことを伝える。

(4) 名義変更処理業務

ア 承継使用

使用者と同居している者で、要綱に掲げる資格を有するものは、使用者の地位を承継することができる。

イ 名義変更申請

承継使用を受けようとする者は、自動車検査証を添付し駐車場使用許可申請書を提出しなければならない。

ウ 使用許可

(ア) 書類を整理し、指定管理者内で決裁後、市へ使用許可送付を行う。

(イ) 市から送付された許可書を使用者に送付する。

(5) 車両等の変更届処理業務

使用者が駐車場に駐車する自動車を変更しようとするときは、自動車検査証を添付し駐車場車種変更届を提出しなければならない。指定管理者はこれを受付し、管理システムに入力する。

(6) 相互交換・区画変更等処理業務

使用者が駐車場の相互交換を希望するときは、使用者双方の合意の上で申請しなければならない。手続きは駐車場使用許可申請に準ずる。

(7) 滞納整理業務

駐車場使用料の滞納整理については、「2 入居者に係る業務(3) 滞納整理業務」に準ずる。

(8) 使用許可取消処理業務

ア 使用許可の取消

使用者が自動車を譲渡又は廃止したとき、使用料を3ヶ月以上滞納したとき、運行不能な自動車を3ヶ月以上継続して駐車させているとき、又は以下の禁止行為をした場合、市と協議の上、使用許可を取り消す。

(ア) 駐車場を他の者に貸し、又はその使用の権利を他の者に譲渡すること。

(イ) 駐車場を駐車以外の用途に使用すること。

(ウ) 駐車場の現状を変更し、又はこれに工作物を設置すること。

(エ) 駐車場に危険物、その他自動車の駐車に支障となる物品を持ち込むこと。

(オ) 住宅内及び駐車場で悪臭騒音等、居住環境上、支障となる行為をすること。

(カ) 他の自動車の駐車の妨げとなる行為、及び駐車場の管理上支障となる行為をすること。

(キ) 駐車場で、洗車や車の整備をすること。

(ク) 許可なく3ヶ月以上駐車場を使用しないこと。

イ 駐車場の返還

使用者が駐車場を返還しようとするときは、自動車駐車場返還届を提出させる。

ウ 市への報告

指定管理者内で決裁後、管理システムに入力する。

(9) 管理人等への連絡業務

駐車場区画の使用者に変更があった場合又は返還された場合、管理人等に連絡しなければならない。

(10) その他業務

ア 不正駐車の防止等、駐車場管理運営上必要があるときは、空き区画にバリカーやバリケードを設置する。

イ 駐車場出入口付近等の不正駐車防止等のためバリケードを設置する必要があるときは、市と協議してこれを行う。

5 その他業務

(1) 管理システムに関する業務

市営住宅等の管理は、一部の業務を除き、管理システムを使用して行う。

なお、この管理システムの使用にあたり、市が使用を承認していない機器及び管理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ずる。

ア 入力処理

指定管理者は、市から受託を受けた業務について、必要なデータ入力に関し管理システムにより適切な処理を行う。

イ 事務所内に、端末機及びプリンターを設置する。

(ア) 端末機はホストと市が指定する専用回線で接続する（外部とのアクセスは不可能）。

(イ) 端末機から記録媒体にデータを取り込むことができなくし、プリントスクリーン機能もできなくするとともに、管理システム上で保護（ロック）するために、制御ソフトのインストールをおこない外部媒体への情報の書き出しをできなくする。

(ウ) 指定管理者が作成した作業従事者台帳をもとに、市は作業従事者にＩＤ（個人認証番号）及びパスワードを個別に交付するとともに、アクセスログを用いてＩＤ別に管理システムの利用年月日、処理対象及び処理内容等を管理する。

ウ 市営住宅等の管理に使用する機器等について

(ア) 機器等を増設、更新する場合は、あらかじめ市の承認を得なければならない。それ以外の機器等を利用して本業務を行うことはできない。

(イ) 業務の効率化を図るため、現在の手作業部分をＯＡ化しようとする場合、市と協議して市の承認を得た上でソフト開発を行う。

(ウ) パソコンによる処理にあたっては、次に示す対策を講じる等、個人情報等が漏洩しないよう徹底した管理を行う。

a 勤務時間外は施錠できる場所にパソコンを保管、ワイヤーによる固定等を行う。

b 市は業務に不必要なデータ領域へのアクセスを制御し、作業従事者の役割分担に応じた閲覧範囲を設定する。

c 端末に市が推奨するウイルス対策ソフトを導入する。

d 不要ソフトの削除・インストール、ハードディスクへのデータ保存、プリントスクリーン機能等を禁止する。

(エ) 個人データを扱うパソコンについては、外部との接続を禁じる。

(オ) 管理システムとそれを補完するためのパソコン処理は、市で一括してデータ管理をすることが望ましいことから、市と協議し、現行管理システムの改善等について検討する。

(カ) 指定管理者は、指定管理期間の満了又は指定の取消しにより本業務が終了したときは、本業務に関連して作成したコンピュータソフト（データ、ライセンスを含む）に関する一切の権利を、市に無償で譲渡する。

(キ) 住民等への郵便については、後納郵便等で指定管理者の負担で行う。

(2) 広報・宣伝に関する業務

ア 入居者への周知啓発活動として年１回以上「住宅だより(仮称)」を全入居者対象に発行・配

布する。

イ 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。

ウ 市の依頼により、配布物（国からの通知文等）を配布する。

エ 市の依頼により、団地内掲示板へ掲示物を掲示する。

（３）施設賠償責任保険への加入について

市が、公益社団法人全国市有物件災害共済会の建物総合損害共済及び全国市長会市民総合賠償補償保険に加入し、その保険料の費用負担をする。ただし、保険給付事項に該当する事由が発生した場合において原因が指定管理者に起因する場合は、修繕費と保険給付分の差額を指定管理者に求める場合があるので指定管理者が別途保険に加入することを妨げるものではない。また、施設及び設備の管理に起因する損害又は傷害に対する賠償は、指定管理者がその責を負うので、別途傷害保険等に加入しリスク対策を万全に行うこと。

（建物総合損害保険）

概要：火災、天災、破壊行為等により、建物に生じた損害について、原状回復に要する修繕費用を補填する保険。

対象事故種別及び支払い範囲（下図のとおり）

事故種別	支払割合	免責金額	大規模災害の支払限度額		
			1回の事故の支払限度額	同一年度内の限度額の有無	
火災	100/100	無し	無し	無し	
落雷			無し		
破裂・爆発			2億円		
物体の落下		損害額 5万円未満	無し		
車両の衝突					
騒じょう					
破壊行為					
風災・水災・雪災	50/100		2億円	有り	
土砂崩れ					

（全国市長会市民総合賠償補償保険）

公営住宅、官舎等の住宅施設（居住することを目的に建てられた建物部分に限る）は保険対象外。公営住宅内の広場等の公共施設や居住目的以外の独立した建物に起因する市の賠償責任は対象。

契約類型 5型②D型（死亡保障保険金1口）

契約内容 ・賠償責任保険支払い限度額

身体賠償：1名につき1億円、1事故につき10億円

財物賠償：1事故につき2,000万円

免責金額（自己負担額）：なし

・死亡補償保険金：100万円

・後遺障害保証保険金：死亡補償保険金の4～100%

・入院補償保険金：入院日数に応じ1～15万円

・通院補償保険金：通院日数に応じ5千円～6万円

※ただし通院日数1～5日は5千円

指定管理者は「全国市長会市民総合賠償補償保険」の被保険者とみなされる。したがって、この範囲であれば別の施設賠償責任保険に加入する必要はない。ただし、自主事業、再委託先は対

象外なので、同等以上の保険の付保を指定管理者に求める。

指定管理業務に起因する事故等は補償の対象になるが、指定管理者自らの責任で行う自主事業については対象外である。自主事業を行う場合は、自主事業の実施について全国市長会市民総合賠償補償保険相当の補償が得られる保険に加入する必要がある。

(4) 行政財産使用許可等

電柱、支線やインターネット利用のための光ケーブル導入等、入居者以外の者から住宅等の使用についての相談、申請があった場合、指導、助言並びに現場確認を行い、市に報告し、市の決裁後、行政財産使用許可申請等を行わせる。

(5) 府営住宅等対応

大阪府営住宅、大阪府住宅供給公社及びUR（都市再生機構）等の申込書等を窓口置き、市民の相談に応じる。また、この申込書等を市の出先機関に配布する。

指定管理者は、大阪府営住宅の入居案内を常時事務所窓口において配布する。その際には、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語等に翻訳し、配布・説明に努める。

(6) シルバーハウジング対応

LSA（生活援助員）が配置されている住宅（現時点では、稲田鷺島住宅のシルバーハウジング20戸）については、施設面での対応について適宜連絡調整等に努める。市高齢介護課との連携を行う。

(7) その他市営住宅等の管理に関する書類等の管理業務

指定管理者は、市が貸与、又は指定管理者が独自に作成した本業務にかかわる図面、台帳、書類等を、適正に保管し管理する。既存の紙データは出来る限り管理システムに入力する。

(8) その他受託管理に係る一般事務

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。）等を行う。

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

ウ 調査統計事務に関すること

エ 会計検査、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

オ その他本管理運営業務の検査等に関すること

(9) 自動体外式除細動器（AED）の設置

指定管理者は、指定管理期間を対象として、自動体外式除細動器（AED）を設置するとともに、使用に支障が生じないように交換等維持管理する。設置場所については、市と協議して決定する。また、自動体外式除細動器（AED）を設置した市営住宅の入居者に、救命講習等の実施により使用方法を周知する。令和8年4月1日時点で7市営住宅、計7台設置している。

(10) その他の市営住宅管理業務

別紙仕様書の通り

6 リスク分担

各項目における責任分担は次のとおりとする。

（別紙参照）

7 業務分担

各項目における責任分担は次のとおりとする。

(別紙参照)

8 指定管理者制度に関する事項

(1) 事業計画書の提出

指定管理者は、毎年度ごとに次年度の年次事業計画書を前年の8月末までに市に提出し、市の確認を受けたときは、速やかに指定管理者事務所内でその内容を公開若しくは縦覧に供しなければならない。ただし、指定管理者の秘密のほか、市が公開すべきでないとするものについては、この限りでない。

(2) 管理状況の確認調査及び評価

市は、入居状況、使用状況、管理運営状況、使用料等の収入状況、自主事業の状況、全体の収支状況をはじめ、協定に従い適正かつ確実な管理が実施されているかどうか、安定的継続的に管理業務の提供が可能な状態にあるかどうか等について随時及び定期的に確認調査を行うとともに年度終了後の事後評価を実施する。

指定管理者は、あらかじめ市と取り決めた内容で、毎月 monthly 月次報告書（定例的な件数、個人情報取扱いに関する特記仕様書等）、年度終了後に事業報告書を提出し、事業報告書については市の確認を受けたときは、速やかに指定管理者事務所内でその内容を公開若しくは縦覧に供しなければならない。ただし、指定管理者の秘密のほか、市が公開すべきでないとするものについては、この限りでない。また、確認調査及び事後評価にも協力する。

なお、評価結果については、市が別に定める様式によりホームページ等で公表する。

(3) 年度協定への反映

前項の確認調査及び事後評価によって、空家補修の標準工事費をはじめとして本仕様を是正する必要があると認められる場合は、当該調査及び評価年度の翌年度の年度協定から変更を行う。

(4) 経営状況の確認

経営の健全性を確認する必要がある場合、必要に応じて指定管理者が会社法、特定非営利活動促進法及び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市に提出する。

(5) 利用者アンケート調査

指定管理者は、市民及び入居者の意見及び要望を把握するため、適宜若しくは市が必要と認める場合はその指示に従い、アンケート調査を実施する。

また、その調査結果について分析及び評価を行い、その内容を施設内に掲示するとともに、市にその結果を報告する。

(6) 指定の取消し等

指定管理者による事業の履行が確実でないと認められるとき、履行した内容が本市の求める水準を著しく下回ったとき又は著しく社会的信用を失う等により指定管理者としてふさわしくないと認められるときは、指定管理者の指定を停止、取消し又は管理委託料の減額を行う。この場合は、指定管理者の損害に対し市は賠償を行わない。

また、取消しに伴う東大阪市の損害について、指定管理者に損害賠償を請求することがある。

(7) 施設において発生した事故への対応

指定管理者の責めに帰すべき事由により、本市又は第三者に損害を与えた場合には、指定管理者がその損害を賠償することになる。

施設において事故が発生した場合に備えて、指定管理者はあらかじめ事故対応マニュアルを定

めるとともに、事故発生時には直ちにその旨を本市に報告する。

(8) 引継ぎの協力

指定管理期間終了又は指定取消しにより、次期指定管理者に業務を引継ぐ場合は、円滑な引継ぎに協力するとともに必要なデータ等について提供する。

(9) 地域との協力

指定管理者は地域住民や地域団体等と協力しながら業務を行うこと。また、地域の会議等にも参加及び協力すること。

9 その他の事項

(1) 従事者の名札着用、身分証明書携行等に関すること

ア 公の施設の管理者として相応な服装を着用するとともに、適切な名札を着用する。

イ 身分証明書を携帯し、関係者から請求があったときは、これを提示する。

(2) 前項までに記載していない備品等の貸与に関すること

業務遂行に必要な備品等のうち、次のものについては市から無償で貸与する。

ア 各住宅の完成図面等

イ 市営住宅管理業務に係る要綱及び要領等

ウ 業務マニュアル

(3) 過重労働防止に関すること

ア 指定管理者は、月次事業報告書に従事者の出勤表を添付する。

イ 過重労働が判明した場合は、市は指定管理者に対して本社から人的応援や人員増を求める。

<問い合わせ先>

〒577-8521

東大阪市荒本北一丁目1番1号

東大阪市建築部住宅改良室（市役所15階）

電話 06-4309-3233（直通）

FAX 06-4309-3834

メール jyukai@city.higashiosaka.lg.jp