

大 田 区 民 住 宅 標 準 業 務 仕 様 書

令 和 8 年 6 月

大田区

まちづくり推進部建築調整課

目 次

第 1	大田区住宅管理センターの設置及び緊急事態発生時の対応等	1
1	大田区住宅管理センターの設置	1
2	緊急事態発生時の対応等	2
第 2	区民住宅及び駐車場並びに共同施設の保全、修繕及び改良に関する業務	3
1	区民住宅の維持管理業務	3
2	維持管理業務に係る留意事項	6
第 3	区民住宅及び共同施設の適正な使用の確保に関する業務	7
1	入居者募集に関する業務	7
2	入居者決定に関する業務	9
3	入居者管理等に関する業務	10
4	住宅使用料及び共益費の決定等に関する業務	18
5	住宅使用料等の徴収に関する業務	19
6	滞納整理等に関する業務	20
第 4	駐車場の使用に関する業務	21
1	使用者募集に関する業務	21
2	使用手続に関する業務	21
3	使用者管理に関する業務	22
4	駐車場等の管理に関する業務	22

別表 1 「大田区民住宅管理業務一覧」

別表 2 「大田区民住宅計画修繕予定項目一覧」(令和 7 ～ 9 年)

大田区民住宅標準業務仕様書

区民住宅(建設型)に係る管理業務は、原則として、大田区民住宅標準業務仕様書(以下「仕様書」といいます。)に基づき実施していただきます。ただし、区が指定期間内において、次に掲げる1～4のいずれかに該当する理由により、仕様書の全部又は一部を変更した方がよいと認める場合は、区と指定管理者の別途協議により仕様書の全部又は一部を変更することがあります。

- 1 区民住宅の新設、増設又は廃止等により管理する施設の変動がある場合
- 2 事故、災害又は施設の老朽化等により、仕様書の仕様では対応できない事態が生じた場合
- 3 法令等の改正又は区の区民住宅に関する施策・方針等に変動がある場合
- 4 区と指定管理者の協議により、仕様書の全部又は一部を変更した方が、管理業務をより適正かつ効率的に行えると認めた場合

また、仕様書に定めのない事項については、区と指定管理者の別途協議により対応するものとします。

なお、仕様書において、大田区民住宅条例(平成8年条例第21号)は以下「条例」といい、大田区民住宅条例施行規則(平成8年規則第66号)は以下「規則」といいます。

第1 大田区住宅管理センターの設置及び緊急事態発生時の対応等

1 大田区住宅管理センターの設置

指定管理者は、区民住宅の管理業務遂行のため、入居者等へ対応するための窓口である大田区住宅管理センター(以下「センター」といいます。)を次の(1)～(7)のとおり設置し、適正な人員を確保・配置するものとします。

(1) センターの設置場所

大田区内で公共交通機関によるアクセスに優れた場所に設置すること。

(2) センターの開設時間

大田区役所の窓口開設時間(午前8時30分から午後5時まで。ただし、業務時間は午後5時15分まで。)と同じとし、昼休み時間は設けません。

(3) センターの休日等

原則として、大田区役所の閉庁日(以下「休日等」といいます。)とします。

(4) センターの主な業務

- ア 募集案内
- イ 相談対応
- ウ 申請・届出の受付・審査

- エ 修繕対応
- オ 鍵の管理
- カ 確認書（証明書）の発行
- (5) センターのレイアウト
 - ア 高齢者、障がい者が出入りしやすい配置にすること。
 - イ 着席型カウンターを設置し、プライバシーを確保した仕切りスペースを確保すること。
 - ウ 住宅システム4台を設置できる事務スペースを確保すること。
- (6) センターの配置人員
 - (4)の業務に対応するための職員を配置し、窓口要員としては2名以上の職員が対応できる体制を 保持するものとします。また防火管理者等、必要な有資格者を配置するものとします。
- (7) センター設置に係る留意事項
 - センターに配置する職員は、原則として、指定管理者の指定する制服等を着用するものとします。

2 緊急事態発生時の対応等

指定管理者は、区民住宅において、事故、地震・火事等の災害及び漏水、床板腐食等により突発的に発生する緊急を要する修繕等が生じた場合（以下「緊急事態」といいます。）には、安全確認を図りつつ速やかにこれに対応し、緊急事態による被害や損害等が広がらないようにするため、次に掲げる（１）～（３）のとおり必要な措置を講じ、常に緊急事態に備えなければなりません。

(1) 緊急事態発生時における機動性の確保

指定管理者は、次のア、イのとおり、緊急事態において必要な修繕等を速やかに対応できる体制を確保しなければなりません。

ア 1日24時間年中無休で対応できる体制の確保

遠隔監視を含み、1日24時間年中無休で対応できる体制を確保してください。

イ 緊急事態に対応するために必要な人員及び資機材等の確保

① 必要な防護具・通信手段・避難経路等を事前に整備し、職員が安全に活動できる環境を確保してください。

② 緊急対応にあたる時は職員の生命・身体の安全を最優先とし、安全を確保してください。

(2) 緊急事態発生時における連絡網の整備

指定管理者は、センターの開設時間以外の時間及び休日等において、緊急事態発生時に速やかに対応できる連絡網を、次に掲げる①～③のとおり整備し、区に提出しなければなりません。連絡網に係る詳細は区と指定管理者の別途協議により定めるものとします。

ア 区が指定管理者に直接指揮又は指示できる連絡網

- イ 入居者等が指定管理者に直接通報できる連絡網
指定管理者が入居者等に周知するものとします。
- ウ 指定管理者の組織において適切かつ迅速な対応等が可能となる連絡網

(3) 緊急事態発生時に対応するためのマニュアル作成等

指定管理者は、緊急事態発生時に速やかに、かつ適切な対応等をするために、緊急事態発生時に対するマニュアルを作成し、区の承諾を得るものとします。

また、当該マニュアルについて、その職員等に周知徹底させるものとします。

第2 区民住宅及び駐車場並びに共同施設の保全、修繕及び改良に関する業務

1 区民住宅の維持管理業務

指定管理者が行う「区民住宅及び駐車場並びに共同施設の保全、修繕及び改良に関する業務」及び「使用者の共同の利便となる施設の整備その他居住環境の整備に関する業務」とは、次に掲げる(1)～(4)の業務をいい、以下「維持管理業務」といいます。

維持管理業務の範囲については、別表1「大田区民住宅管理業務一覧」を参照してください。

(1) 計画修繕業務

計画修繕業務とは、区民住宅の適正な維持管理及び長寿命化又は入居者の生活上の支障及び事故の防止、並びに生活向上等を図ることを目的とした工事をいいます。

計画修繕業務は、「大田区営住宅等長寿命化計画」に基づき計画される工事、毎年度ごとに、住宅の建設経過年数及び施設、設備の設置経過年数を算出基礎とした老朽度、並びに入居者の要望等を基本に、区が区の予算の範囲内においてその施工項目(別表2「計画修繕の概要」参照)を決定します。

なお、計画修繕工事については、工事の質を確保しつつ計画修繕工事全般の費用の適正化に努めなければなりません。

(2) 小規模修繕業務

次に掲げるア～ウの業務を行います。

指定管理者は、区と指定管理者が締結する年度協定で定める小規模修繕に係る予算の範囲内で、これらの業務を適正かつ効率的に施工しなければなりません。なお小規模修繕業務については、区内事業者の活用とともに、工事費用の適正化に努めなければなりません。

ア 一般修繕業務

入居者の日常生活維持を目的とし経常的に発生する小規模な修繕工事をいい、次に掲げる①、②に分別されます。

① 入居者からの修繕要望による一般修繕

入居者からの修繕要望を受け付け、施工します。

この場合において、指定管理者は、次に掲げる a ～ c について留意して施工するものとします。

- a 現状等を調査し、当該施工の必要性を確認すること。
- b 前記 a により施工が必要であると判断した場合において、安全性、耐久性、機能性、計画修繕との関連等について考慮したうえで施工すること。
- c 区が別に定める基準に基づき、当該施工に係る費用が、入居者又は区のいずれの負担で行うものかを的確に判断し、入居者に当該負担が生じる場合は、入居者に適切な説明や指導を行うこと。

② 区の指示による一般修繕

計画修繕又は施設管理及び保全並びに環境整備業務の遂行等により必要が生じた場合に施工します。

イ 空き家修繕業務

空き家が発生した場合において、使用者の当該住宅返還後に行う補修工事をいい、指定管理者は、次の①～⑦に係る業務を含めて施工します。なお補修工事内容は、過度にならないよう注意しなければなりません。

① 使用者及び区又は建物所有者の負担区分の査定

指定管理者は、区が別に定める空き家修繕の基準及び国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に基づき、空き家修繕項目等の確認及び空き家修繕施工に係る費用の負担区分の査定を使用者、建物所有者（又は管理会社）立会いのもとで行います。

② 負担区分の査定結果の報告等

指定管理者は、前記アにより行った空き家修繕項目等の確認及び空き家修繕施工に係る費用の負担区分の査定の結果を、空き家修繕施工前に区及び建物所有者に報告します。

また、当該査定の結果による負担金額等について、使用者から文書により承諾を得るものとします。

③ 空き家修繕の実施

指定管理者は、区から負担区分の査定結果の了承を得た後に、区が別に定める空き家修繕の基準及び国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に基づき空き家修繕を施工し、当該工事の監理を行います。なお、空き家修繕は負担金額等について使用者の承諾を得た日からおおむね1か月以内に完了することとします。

④ 空き家修繕の竣工検査

指定管理者は、空き家修繕施工終了後に竣工検査を行い、当該検査結果を区に報告します。

⑤ 保証金精算補助事務

指定管理者は、空き家修繕工事に要した費用、当該費用の負担区分等について区に報告するとともに、「支払金口座振替依頼書」の交付、

受領など保証金精算の補助事務を行います。

⑥ 鍵の交換及び保管

指定管理者は、空き家修繕時に当該住宅の鍵を交換し、保管します。

⑦ 空き家管理

次の入居者が決まるまで部屋の換気や畳・クロスの日焼け防止、排水トラップへの注水、集合郵便受け箱等の閉鎖などの管理を行います。

ウ 緊急事態発生対応等

指定管理者は、緊急事態が発生した場合は、現状等を調査し、次に掲げる①～③のとおり、適切な対応等を行います。

① 事故、災害等に伴い緊急を要する修繕等が発生した場合は、警察・消防等関係官公署の指示に従うとともに、入居者及び地域住民へ被害が広がらないよう適切な応急処置をし、最終的な修繕の内容等については区の指示を得ること。

② 漏水、床板腐食等により突発的に緊急を要する修繕等が発生した場合は、その緊急の度合いによって、現地の状況を確認のうえ、適切な対応をすること。

③ 漏水、床板腐食等により突発的に発生した修繕等の原因が、区民住宅の老朽化等抜本的なことである場合は、入居者及び地域住民へ被害が広がらないよう適切な応急処置をし、その原因を区に報告するとともに、最終的な修繕等については区の指示を得ること。

(3) 施設管理及び保全並びに環境整備業務

施設管理及び保全並びに環境整備業務は、別に定める「**大田区営住宅等設備保守点検業務仕様書**」の基準に基づき、次に掲げるア～ウのとおり実施します。

ア 施設管理及び保全業務

区民住宅の施設内外を巡回し、施設、設備等の保守・点検及び補修等の保全管理を行います。

当該施設、設備等の保守・点検の結果について定期的に区に報告しなければなりません。

イ 環境整備業務

区民住宅の敷地内にある中高木等の剪定、枝払い及び害虫駆除を行います。

ウ 清掃業務

建設型区民住宅のうちプラムハイツ北糀谷を除く2団地について、清掃業務を行います。

① 日常清掃

- | | |
|------------------------------|-----|
| a 共用部分（玄関ロビー・廊下・階段） | 週2回 |
| b 外回り（玄関ポーチ・外部通路・駐車場・自転車置場等） | 週2回 |
| c エレベーターかご内 | 週2回 |
| d 手すり、金属部分の清拭 | 週2回 |

e	栽内のごみ屑の除去、水撒き	週 2 回
f	ごみ置場・ごみ処理	週 3 回
g	除草	随 時
h	屋上ドレーン・屋外側溝の清掃	随 時

② その他、区が特に必要と認めた場合

(4) 使用者の共同の利便となる施設の整備その他居住環境の整備に関する業務

区民住宅の環境向上を図ることを目的とした、次に掲げるア～エに係る業務を行います。

ア 自転車置場、集会室（入居者又は地域の町会が自主管理。）等の使用者の共同の利便となる施設について、適切な維持管理や整備等に関して必要と認める業務

イ 区が、防犯・防火上等の理由により、緊急に行う必要があると認める業務

ウ 区が、区民住宅の管理上、入居者及び地域住民のために必要と認める業務

エ 台風、豪雨、降雪、地震等による災害により発生した被害に対して、区が、早急に復旧する必要があると認める業務

2 維持管理業務に係る留意事項

(1) 図面等の管理・保管

指定管理者は、区から引き継いだ維持管理業務に関する図面、台帳、文書、電子データ等（以下「維持管理データ」といいます。）について、次のア～ウのとおり適切な対応をしなければなりません。

ア 維持管理データは、常に良好な状態で管理、保管すること（図面はセンターの他、プラムハイツ北糍谷地下倉庫でも保管することができます。）。

イ 維持管理業務の実施に伴い維持管理データに変更が生じた場合は、適切に当該データを作成又は更新し、区に報告すること。

ウ 指定管理期間終了時は、速やかに維持管理データを区又は区の指定する者に引継ぐこと。

(2) 入居者等への対応

指定管理者は、維持管理業務を実施するにあたり、入居者及び地域住民に対し、必要に応じて、次に掲げるア～ウのとおり適切な対応をしなければなりません。

ア 維持管理業務の周知、説明、協力依頼等

イ 維持管理業務に係る苦情処理等

ウ 維持管理業務に伴い、高齢者及び障がい者並びに肢体不自由者等に対し行わなければならない措置が生じた場合の対応等

(3) 物品等の販売・あっせん等の禁止

指定管理者は、維持管理業務を実施するにあたり、区が事前に許可した場合を除き、入居者に対し物品等を販売又はあっせんしてはなりません。

(4) 身分証明書の携帯及び提示等

指定管理者は、その職員等が維持管理業務を実施するにあたり区民住宅の敷地内を出入するときは、当該職員等に、次に掲げるア～ウの事項を遵守させなければなりません。

ア 当該職員等に、指定管理者であることを証明できる身分証明書等を携帯させ、入居者等から提示の請求があった場合は、速やかにこれを提示すること。

イ 当該職員等に、腕章等により、入居者等が一見して指定管理者であることが判断できる措置を講じること。

ウ 当該職員等が区民住宅に車両を乗り入れる場合は、当該車両が指定管理者のものであることを、入居者等が一見して判断できる措置を講じること。

(5) 維持管理業務に要する経費の取扱い

指定管理者は、維持管理業務について、区と指定管理者の年度協定により定めた予算の範囲内で行わなければなりません。指定管理者の責により維持管理業務に係る予算の範囲を超えた場合は、区は一切補てんしません。当該業務に要する経費は、当該会計年度終了後に精算していただきます。ただし、指定管理者の責によらないで、あらかじめ当該予算額を超える可能性が生じたことが判明した場合は、区と指定管理者の別途協議により対応するものとします。

(6) 維持管理業務に関する決算報告

該会計年度終了後、全ての維持管理業務に関する費用を集計した決算報告書を作成していただきます。指定管理者は、区の求めに応じ、契約関係書類を提示できるようにしてください。

なお、契約書は、建設業法等関係法令を遵守して作成し、各業務の金額がわかるように内訳を添付してください。

第3 区民住宅及び共同施設の適正な使用の確保に関する業務

1 入居者募集に関する業務

(1) 入居者募集業務

区民住宅の公募について、次に掲げるア～ウに係る業務を行います。

ア 申込書及び申込のしおり（募集案内）の作成に関する業務

区が、区民住宅の募集の概要を確定した後に、区の仕様及び指示に基づき、次に掲げる①、②の作成に関する業務を行います。

① 区民住宅使用申込書及び申込のしおり（以下「申込みのしおり等」という。）の作成

② 公募を周知するための区設掲示板用募集ポスター（以下「募集ポスター」という。）の作成

イ 募集ポスターの配付に関する業務

作成した募集ポスターを、建築調整課住宅政策担当及び区内 18 特別出張所に配付します。

ウ 申込みの受付に関する業務

次に掲げる①～③に係る業務を行います。

① センター窓口及び電話での公募に係る問い合わせ等に対応

② センター窓口での申込みの受付

③ 申込人数、世帯全員の所得等による申込資格の確認

(2) 公募資格審査等に関する業務

区民住宅の使用の申込みをした方(以下「使用申込者」といいます。)の資格要件について、区が別に定める規定に基づき、次に掲げるア、イに係る業務を行います。

ア 予備審査に関する業務

使用申込者全員を対象に、住宅使用申込書に係る資格要件及び入力データにより重複申込の確認等に関する審査をし、当該審査結果を区に報告します。

なお、当該審査結果の報告により区の承諾を得た、住宅の使用資格を満たしている使用申込者を「使用資格該当者」といいます。

イ 入居資格審査に関する業務

後述する「抽せん等に関する業務」により、「入居資格審査対象者」として決定した者を対象に、面接による申込書及び添付書類の審査並びに当該審査結果を区に報告します。

なお、当該審査結果の報告により区の承諾を得た、住宅の使用資格を満たしている入居資格審査対象者を「使用予定者」といいます。

入居資格審査対象者に審査結果を通知します。

ウ 資格者に関する業務

使用資格該当者及び使用予定者に対する通知及び説明に関する業務を行います。

エ 非資格者に関する業務

前記ア、イの規定により行う審査結果により、住宅の使用資格を満たしていない使用申込者に対する通知及び説明に関する業務を行います。その際、区の承諾を得ること。

(3) 抽せん等に関する業務

区民住宅の公募にあたり、使用資格該当者の数が使用を許可すべき住宅の戸数を超える場合において、次に掲げるア～カに係る業務を行います。

ア 抽せん番号及び公開抽せん会開催に係る通知を発送します。

- イ 公開抽せん会を運営します。
- ウ 入居資格審査対象者及び補欠者を抽せんします。
- エ 公開抽せん会の結果を区に報告します。
- オ 公開抽せん会の結果を使用資格該当者へ通知します。
- カ 公開抽せん会の結果に関して使用資格該当者等からの問い合わせに対応します。

(4) 東京都施行型都民住宅入居者募集に係る募集案内業務

東京都施行型都民住宅入居者募集に係る募集案内について、次に掲げるア、イに係る業務を行います。

ア 先着順募集の案内の配付に関する業務

東京都住宅供給公社から届いた「東京都施行型都民住宅のご案内」を建築調整課住宅政策担当に配付します。

なお、当該業務は、追加配付の必要が生じた場合も同様とし、この場合においては、追加配付の必要が生じた配付先への配付を含みます。

イ 募集案内等の窓口配布等に関する業務

次に掲げる①～③に係る業務を行います。

- ① センターにおいて募集案内等を配布、説明すること。
- ② センターの窓口及び電話における公募に係る問い合わせ等に対応すること。
- ③ 募集案内配布期間終了後に行う、次に掲げる a、b に係る業務
 - a 申込書及び募集案内の配布数を取りまとめ、区に報告すること。
 - b 申込書及び募集案内の保存する分を確保し、保存分以外を廃棄すること。

2 入居者決定に関する業務

(1) 使用手続に関する業務

使用予定者について、次に掲げるア、イに係る業務を行います。

ア 住宅下見立会に関する業務

使用予定者に対し、あっせんが決定した住宅の下見立会に関する業務を行います。

イ 使用手続に関する業務

住宅下見の結果、入居の意思を表明した使用予定者に対して、次に掲げる①～④の業務を行います。

- ① 当該使用予定者に係る所得金額の算定
算定した額を区に報告し、承諾を得てください。
- ② 使用手続に必要な書類の送付
- ③ 提出された使用手続に必要な書類の審査（法人保証制度を使用する場合の保証会社との連絡業務を含む。）及び審査結果の区への報告
- ④ 使用手続に係る説明等

(2) 使用許可に関する業務

次に掲げるア～ウに係る業務を行います。

ア 使用予定者決定の取消に関する業務

正当な理由なく使用手続を行わない等、使用予定者決定の取消の要件に該当した場合に、次に掲げるア～エに関する業務を行います。

- ① 使用予定者に対する適切な指導等
- ② 決定の取消の要件に該当したことについての区への報告
- ③ 区の決定の取消の指示に基づく、使用予定者決定取消に関する通知の発行
- ④ 決定の取消に関する問い合わせ等の対応

イ 保証金納付に関する業務

使用に係る保証金について、次に掲げる①～④に係る業務を行います。

- ① 保証金額の通知
- ② 保証金納付の確認
- ③ 保証金納付の説明等
- ④ 保証金に関するシステム処理

ウ 入居に関する業務

保証金を納めた使用予定者について、次に掲げる①～③に係る業務を行います。

- ① 手続完了報告に関する業務
使用手続きに関する経過等について、区に報告します。
- ② 使用許可の通知に関する業務
区が住宅の使用の許可をする場合に、システム処理及び住宅使用許可書の発行に関する業務を行います。
- ③ 入居説明等に関する業務
住宅使用許可書の交付を受けた住宅の利用者に対し、今後住宅において生活するために必要な説明等に関する、次の a～c に係る業務を行います。
 - a 当該住宅の鍵の交付
 - b 入居に関する注意事項の説明等
 - c 住宅連絡員又は自治会長等への入居の連絡等

3 入居者管理等に関する業務

(1) 入居者等からの相談業務

入居者等の日常生活全般においての相談に係わる業務等をいい、その内容は次に掲げるア～ウのとおりです。

ア 修繕等の要望受付業務

- ① センターの窓口及び電話において、入居者等から一般修繕に係る要望を受け付け、これに適切に対応すること。

※ 指定管理者が入居者からの修繕等の要望を受け付けた場合の対

応方法等については、区と指定管理者の別途協議により定める方法に基づき行います。

- ② 緊急事態発生時において、指定管理者の連絡先に入った区の指導、指示又は入居者等からの通報に対応すること。

※ 急事態発生時の対応等については、6 ページの「緊急事態発生応等」を参照してください。

イ 相談受付業務

センターの窓口及び電話において、入居者等からの住宅等全般に係わる各業務の相談、苦情及び一般修繕以外の要望（以下「相談等」といいます。）に対応する業務を行います。

指定管理者は、相談者のプライバシーに十分配慮し、相談等の内容は外部に漏らさないことを厳守しなければなりません。

また、相談等に応じて必要があると判断した場合は、現場調査等を行い、指定管理者としての意見を添付のうえ当該相談等を区へ文書で報告し、区の指示に従い、区民住宅の管理の適正化を図ります。

ウ 各種問い合わせに係る案内業務

センターの窓口及び電話での区民住宅の問い合わせに対応すること。

(2) 不適正指導に関する業務

入居者等が、法令上是正指導が必要な不適正な行為を行っている状況及び社会通念上不適正な行為を行っている状況等について、当該不適正行為を是正するために必要な業務を行います。

不適正指導に関する業務の内容は、次に掲げるア～サのとおりとし、指定管理者はこれらの業務について、区が別に定める規程に基づき対応します。

ア 不正入居

使用者以外の者が区長の許可なく使用者に成り代わって住宅に入居している場合をいいます。

イ 不正同居

入居者以外の者が区長の許可なく入居者の居室に同居している場合をいいます。

なお、不正同居には、出生により住宅使用者・同居者変更届を提出せずに同居している場合を含みます。

ウ 無断退去

区長に届出なく、使用者又は同居者が無断で退去した場合をいいます。

エ 長期不在

区長に届出なく、使用者又は同居者が、長期にわたり住宅を不在にしている場合をいいます。

オ 無許可営業

入居者等が、区長の許可なく、居室又は共同施設並びに共用部等住宅

の敷地内において、営業を行うことをいいます。

カ 不正増改築

入居者等が、区長の許可なく、居室の模様替え又は居室に工作物を設置している場合及び無断で住宅を増築又は改築をしている場合をいいます。

キ 共用地占用

入居者等が、区長の許可なく、住宅の共同施設又は共用部等住宅の敷地内を占用していることをいいます。

ク 動物飼育

入居者等が盲導犬等の区長が許可した動物以外の動物を飼育している場合をいいます。

ケ 不法駐車

入居者等が、区長の許可なく住宅駐車場を不正に使用している場合又は区長の承諾なく住宅の敷地内に駐車している場合をいいます。

コ 条件等違反

次に掲げる①～③のいずれかに該当する場合をいいます。

① 入居者が、条例又は規則若しくは要綱等に定める許可及び承認等に係る条件に違反した場合

② 入居者が、住宅使用料等を滞納している場合において、当該滞納金額を納付するにあたり提出した分割納入計画誓約書に基づく納入が、不履行となった場合

③ 入居者が、住宅の使用にあたり、不法行為又は騒音、悪臭、害虫の発生等による他の入居者に対する多大な迷惑行為(以下「不法行為等」といいます。)を行い、区長から、当該不法行為等の改善に係る指示又は指導若しくは命令を受けた場合において、当該不法行為等を改善することを誓約するために提出した誓約書の誓約事項に違反した場合

サ その他の不適正

前ア～コに掲げる各号の場合のほか、入居者等が不法行為等により、他の入居者及び地域住民並びに区民住宅に著しい損害を与える等、区民住宅の維持管理上支障を来している場合をいいます。

(3) 入居者への広報に関する業務

区の指示に基づき、広報誌「プラムハイツ通信(A4版4ページ程度)」を年4回程度作成するほか、掲示物又は配付物を作成し、住宅連絡員に送付します。

(4) 連絡員に関する業務

指定管理者は、区が別に定める規程に基づき、各区民住宅に配置される住宅連絡員(以下「連絡員」といいます。)に関して、次に掲げるア～ウの業務を行います。

指定管理者は、区民住宅の管理業務を遂行するにあたり、十分に連絡員と連絡調整を行います。

ア 連絡員の決定に関する業務

区民住宅の入居者から連絡員選任に関する業務を行います。

指定管理者は、入居者が組織する団体に連絡員の推薦を依頼し、推薦を受けた者について速やかに区に報告してください。区は同報告に基づいて、連絡員の選任の決定をします。また、指定管理者が、連絡員の仕事について説明します。イ 連絡員不在住宅に関する業務

連絡員の配置されていない区民住宅について、区が別に定める規程に基づく連絡員の行う事務を指定管理者自ら行います。

ウ 連絡員の仕事の周知に関する業務

年に 1 回、連絡員に対して連絡員の仕事について周知徹底します。

(5) 防火管理に関する業務

消防法（昭和 23 年法律第 186 号）ほか関係する法令等（以下「消防法等」といいます。）に基づき、区民住宅の防火管理のために、次に掲げるア、イの業務を行います。

ア 防火管理者に関する業務

指定管理者の職員のうち、防火管理者の資格を有する者が、次に掲げる①～④の業務を行います。

- ① 防火管理者選任・解任届出を作成し、区への報告及び消防署への届出を行うこと。
- ② 消防法等の規程に基づき消防計画、訓練計画を作成し、区に報告し消防署へ提出すること。
- ③ 消防署の立入検査実施の際の立会い、質問等に対応すること。改善指導等を受けた場合に、必要な措置を講じるとともに、区へ報告すること。
- ④ 複合施設の場合、共同防火管理協議会に参加し、共同防火に関する業務を行うこと。

イ 防火対象物定期点検報告制度に関する業務

消防法等の規程に基づき、必要に応じて防火対象物定期点検資格者に防火上必要な業務を点検させ、その結果を区及び消防署に報告します。

(6) 区民住宅の事故・事件等の対応業務

区民住宅において事故又は事件等が発生した場合に、次に掲げるア～ウの業務を行います。

ア 事故又は事件等について、住民の安全を確保したうえで応急措置を行い、状況の把握後、速やかに区に報告します。

イ 前記アにおける報告後の経過、結果等について、速やかに区に報告します。

ウ 当該事故又は事件等に係る区の指示に基づき対応します。

また、指定管理者は、この場合において警察・消防等の関係部署から要請があったときは、現場検証に立ち会う等、適切な協力を行います。

(7) 区民住宅のり災に関する業務

区民住宅に火災が発生した場合に、次に掲げるア～ウの業務を行います。

また、指定管理者は、警察・消防等の関係部署から要請があったときは、現場検証に立ち会う等、適切な協力を行います。

ア 現地調査業務

指定管理者が、区民住宅の火災発生連絡を受けた場合において、火災現場の状況を確認し、次に掲げる①～④の事項を調査します。

- ① 火災発生の原因
- ② 被災状況（死傷者の有無を含む）
- ③ 被災入居者の一時収容の要否
- ④ その他、指定管理者が現地の状況を確認して必要であると判断した事項

なお、指定管理者は、当該火災による被害や損害等が広がらないように必要な措置をとるとともに、発生した火災が大規模である場合及び当該火災により重篤なけが人や死者が出ている場合は、状況を把握した時点で、速やかに区に電話で報告し、区の指示に基づき必要な措置をとらなければなりません。

イ 火災報告業務

指定管理者が、区民住宅に火災が発生した場合において行う区への報告をいい、当該報告の種類は、以下に掲げる①～④となります。

なお、区民住宅に火災が発生した時間が区の執務時間外の場合は、次に掲げる①、②に係る報告は、住宅政策担当課長あてに電話により行います。

① 火災速報

指定管理者が、区民住宅に火災が発生した事実を知った時点で、その第1報として区に行う報告をいい、次に掲げるa～eの事項について、電子メール及び電話により行います。

- a 火災発生日時
- b 被災住宅名
- c 被災住宅所在地
- d 被災状況
- e その他指定管理者が必要と判断した事項

② 現地速報

指定管理者が、現地調査の結果について、第2報として行う区への報告をいい、電子メール及び電話により行います。

なお、電子メールには、現地の状況を撮影した写真を添付します。

③ 結果報告等

指定管理者は、出火原因を認定し区に報告するとともに、区の指示に基づいて、出火元の入居者に対し必要な措置をとります。

また、火災発生日の翌日から起算して 10 日以内に、当該火災に係る被害等の結果及び指定管理者が行った対応等について報告書を作成し、区に提出します。

④ 追加報告

指定管理者は、区から被災状況等について調査・報告を求められた場合は、速やかに区に報告します。

ウ 消防署等への申告・照会業務

区民住宅が火災により焼損した場合において、所轄消防署長あてにり災申告書を提出するとともに、次の①～④について照会する業務を行います。

① 火災発生原因

② 失火者又は放火者

③ 出火箇所及び発生時刻

④ 被災の程度

(8) 鍵の管理に関する業務

区民住宅の居室及び付帯施設の鍵について、回収、保管、交付等に係る、次に掲げるア～ウの業務を行います。

指定管理者が保管する居室玄関の鍵は、居室 1 錠につき 3 本とします。指定管理者が鍵を交付する場合はすべて交付し、合鍵、マスターキー等は作製しません。

また、付帯施設の鍵は、区民住宅に設置されている鍵保管箱等、区が指定する箇所に適切に保管します。

ア 鍵の回収・保管に関する業務

指定管理者が、退去者から住宅返還日に回収した鍵、又は住宅の使用許可取消等に伴い鍵交換を実施した鍵について、適切に回収・保管します。

イ 鍵の貸出しに関する業務

区民住宅の建物調査等のため、区が指示した場合に、区の指定した者に対して住宅及び共同施設の鍵の貸出し及び回収に係る業務を行います。

ウ 鍵の交付に関する業務住宅使用許可書の交付を受けた者(新規入居者)に対し、当該許可住宅の鍵の交付に係る業務を行います。

指定管理者は、住宅使用許可書の交付を受けた者から住宅使用許可書の提示を受けた場合に、鍵の交付を行います。

(9) 自治会等との調整業務

指定管理者は、自治会、地域利用集会室運営委員会、町会、借上型区民住宅建物所有者、消防署、警察署などと、区民住宅の管理業務を遂行するために必要な事項（区が直接施工する工事等に関するを含む。）について、協議、調整等を行います。

(10) 各種許認可に関する業務

次に掲げるア～カについて、条例及び規則並びに区が別に定める規程

に基づき、各種許認可に関する業務を行います。

なお、当該業務に係る各種許認可は、区が行います。

ア 同居の許可に関する業務

使用者が、住宅の使用許可時に許可された同居者以外の方を、新たに同居させようとする場合に必要な申請に関する事務等について、次に掲げる①～④の業務を行います。

- ① 同居申請に係る相談の受付、説明等
- ② 住宅同居許可申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく住宅同居許可・不許可書の発行、システム処理等

イ 使用の承継に関する業務

使用者が死亡し、又は退去した場合において、その死亡時又は退去時に当該使用者と同居していた者が引き続き居住することを希望するときに必要な申請に関する事務等について、次に掲げる①～④の業務を行います。

- ① 使用の承継に係る相談の受付、説明等
- ② 住宅使用承継許可申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく住宅使用承継許可・不許可書の発行、システム処理等

ウ 模様替え・工作物設置に関する業務

住宅の模様替えその他住宅に工作物を加える行為をしようとするとき又は区民住宅の敷地内に工作物を設置しようとするときに必要な申請に関する事務等について、次に掲げる①～④の業務を行います。

- ① 模様替え・工作物設置に係る相談の受付、説明等
- ② 住宅模様替え・工作物設置許可申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく住宅模様替え・工作物設置許可・不許可書の発行、システム処理等

エ 住宅用途一部変更に関する業務

使用者が住宅の一部を住宅以外の目的に使用しようとする場合（以下「住宅用途一部変更」といいます。）に必要な申請に関する事務等について、次に掲げる①～④の業務を行います。

- ① 住宅用途一部変更に係る相談の受付、説明等
- ② 住宅用途一部変更許可申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく住宅用途一部変更許可・不許可書の発行、システム処理等

オ 使用開始延期に関する業務

使用者が、区民住宅の使用の許可の日から 15 日以内に当該区民住宅の使用が開始できないときに必要な申請に関する事務等について、次に掲げる①～④の業務を行います。

- ① 使用開始延期に係る相談の受付、説明等
- ② 住宅使用開始延期承認申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく当該決定事項の通知、システム処理等

カ 共用敷地等における工作物設置に関する業務

自治会等が、工作物を設置又は撤去しようとするときに必要な事務等について、次に掲げる①～⑥の業務を行います。

- ① 共用敷地等への工作物設置又は撤去に係る相談の受付、説明等
- ② 住宅敷地内工作物設置許可申請書の受付、審査等
- ③ 住宅共用敷地に設置した工作物の撤去届の受付
- ④ 申請書の内容及び審査結果の区への報告
- ⑤ 区の決定に基づく住宅敷地内工作物設置許可・不許可書の発行
- ⑥ 区の決定に基づく住宅共用敷地工作物の撤去に係る指導等

(11) 各種届に関する業務

次に掲げるア～キについて、条例及び規則並びに区が別に定める規程に基づき、各種届に関する業務を行います。

ア 連帯保証人に関する業務

使用者が、住宅の使用許可時等に選定した連帯保証人に関する、次に掲げる①～③に係る業務を行います。

- ① 連帯保証人の変更に関すること。

使用者が、住宅の使用許可時等に選定した連帯保証人を変更しようとするときに必要な事務等について、次に掲げる a ～ c の業務を行います。

- a 連帯保証人の変更に係る相談の受付、説明等
- b 連帯保証人変更届の受付
- c 届出内容等の区への報告、システム処理等

- ② 連帯保証人の住所又は氏名の変更に關すること。

連帯保証人の住所又は氏名が変更となったときに必要な事務等について、次に掲げる a ～ c の業務を行います。

- a 連帯保証人の住所又は氏名の変更に係る相談の受付、説明等
- b 連帯保証人氏名・住所変更届の受付
- c 届出内容等の区への報告、システム処理等

- ③ 法人保証制度を利用する場合

次に掲げる a ～ c の業務を行います。

- a 法人保証制度に関する相談の受付、説明等
- b 法人保証制度申込書の受付・保証会社との連絡等
- c 届出内容等の区への報告、システム処理等

イ 入居の届出に関する業務

使用者が、住宅の使用開始の日から 30 日以内に提出しなければならない届出について、次に掲げる①～③の業務を行います。

- ① 住宅入居届提出に係る説明等
- ② 住宅入居届の受付
- ③ 届出内容等の区への報告、システム処理等

ウ 一時不在に関する業務

使用者が、住宅を 1 月以上使用しない場合に提出しなければならない届出について、次に掲げる①～③の業務を行います。

- ① 住宅を一時不在とする相談の受付、指導等
- ② 住宅一時不在許可申請書の受付
- ③ 届出内容等の区への報告、システム処理等

エ 世帯員の変更に係る業務

使用者又は同居者に変更があった場合に提出しなければならない届出について、次に掲げる①～③の業務を行います。

- ① 使用者又は同居者に変更があったことの相談の受付、説明等
- ② 住宅使用者・同居者変更届の受付
- ③ 届出内容等の区への報告、システム処理等

オ 使用者及び同居者の氏名変更に関する業務

使用者及び同居者が氏名を変更した場合に提出しなければならない届出について、次に掲げる①～③の業務を行います。

- ① 使用者及び同居者に氏名の変更があったことの相談の受付、説明等
- ② 住宅使用者・同居者氏名変更届の受付
- ③ 届出内容等の区への報告、システム処理等

カ 住宅の返還に関する業務

使用者が、区に区民住宅の使用の権利を返還し、当該住宅を退去する場合の届出について、次に掲げる①～⑤の業務を行います。

- ① 退去に関する相談の受付、説明等
- ② 住宅返還届の受付、審査、鍵の受領等
- ③ 届出内容及び審査結果の区への報告
- ④ 空き家修繕の手続
- ⑤ 鍵の保管、システム処理等

4 住宅使用料及び共益費の決定等に関する業務

(1) 住宅使用料の算出等に関する業務

規則及び区の指示に基づき、次に掲げるア～オの業務を行います。

ア 規則に規定された算出方法による使用者負担額の算出

イ 必要に応じて、不動産鑑定による住宅使用料及び近傍同種家賃の評価

ウ 評価結果の区への報告

エ 区と建物所有者との住宅使用料の話し合いの補助

オ 前記ア～エにより区の承諾を得た算出結果を、当該住宅の住宅使用料及び近傍同種家賃として設定するためのシステム処理に関する業務

(2) 入居者実態調査に関する業務

次に掲げるア、イの場合において、区の指示に基づき、次に掲げる①、②に係る業務を行います。

ア 申請書等に記載してある世帯の構成員と、住宅情報参照システム等で確認した世帯の構成員が異なる場合

イ 区が、不法占拠の特定を行う必要があると認める場合

① 対象住宅への訪問等の調査及び当該調査結果の区への報告に関すること。

② 不正使用者への指導等に関すること。

(3) 共益費に関する業務

次に掲げるア、イの業務を行います。

ア 共益費の算出に関する業務

各年度の共益費の収支及び居住者から共益費の使い方について意見等があり、共益費の見直しを検討する場合において、区が共益費の改正が必要と認めるときに、共益費算出に係る業務を行います。ただし、当該業務は、区と指定管理者との別途協議により対応します。

イ 共益費の収支報告に関する業務

各年度終了後、6月上旬までに区及び建設型区民住宅の自治会に共益費の収支報告を行ってください。借上型区民住宅の自治会に対しては、自治会からの要請に基づき、共益費の収支報告を行ってください。

5 住宅使用料等の徴収に関する業務

次に掲げる(1)～(3)の業務(以下「徴収に関する業務」といい、これらに付帯する業務を含むものとする。)を行います。

指定管理者は、徴収に関する業務のうち、区の行政処分にあたる業務及び住宅使用料、共益費及び保証金(以下「住宅使用料等」という。)の収納に関する業務を行うことはできないものとし、当該各業務については区の補助的な業務を行うものとします。

(1) 住宅使用料等納入通知書(以下「納入通知書」という。)の作成等に関する業務

住宅使用料等の納入方法が口座振替以外の使用者に対し、納入通知書をシステムにより出力し、当該納入通知書の発送を行います。

(2) 口座振替に関する業務

指定管理者は住宅使用料等の口座振替に関して、次のア～ウの業務を行うものとします。

ア 口座振替に係る相談等に対応する業務

イ 入居者等より提出される「収納金口座振替(自動払込)依頼書」に基づ

き行う、口座振替の開始、取消、変更等に係るシステム処理に関する業務

ウ 口座振替に係るデータの作成又は削除、金融機関とのデータ交換業務の補助に関する業務

(3) 調査に関する業務

指定管理者は、区と指定管理者との別途協議により必要であると認める事項について調査し、区に報告します。

6 滞納整理等に関する業務

「住宅使用料等滞納整理事務処理要綱」に基づき、次に掲げる(1)～(4)の業務を行います。

(1) 入居者の滞納に関する業務

指定管理者は、現に区民住宅に入居している滞納者に対して、滞納している住宅使用料等(以下「滞納使用料等」といいます。)の額の縮減又は滞納発生の予防を図るために、次に掲げるア～オに係る業務を行います。

ア 滞納者の把握等に関する業務

イ 督促に関する業務

ウ 催告に関する業務

エ 連帯保証人に対する保証債務履行に関する業務

オ 滞納者指導(電話、訪問、文書)、納付計画の相談
指導状況等を詳細に記録します。

(2) 退去者の滞納に関する業務

指定管理者は、住宅使用料等を滞納したまま既に区民住宅を退去した滞納者(以下「退去滞納者」といいます。)に対して、滞納使用料等の額の縮減を図るため、次に掲げるア～オに係る業務を行います。

ア 退去滞納者の把握等に関する業務

イ 退去滞納者への督促に関する業務

ウ 退去滞納者への催告に関する業務

エ 連帯保証人に対する保証債務履行に関する業務

オ 滞納者指導(電話、訪問、文書)、納付計画の相談
指導状況等を詳細に記録します。

(3) 区の委任弁護士による法的措置等の補助に関する業務

指定管理者は、区の委任弁護士による法的措置等を予定している滞納者に対して、次に掲げるア～エに係る業務を行います。

ア 滞納額、名義人及び連帯保証人への督促状況、滞納に係る説明状況等の情報提供

イ 法的措置に必要な各種関係書類の作成

ウ 法的措置の執行に伴う随行

エ 法的措置の執行に伴い住宅を閉鎖する際の補助錠による施錠

- (4) 住宅使用料等の督促に係る業務
現年度住宅使用料等の毎月の滞納を減らすため、督促を行います。

第4 駐車場の使用に関する業務

1 使用者募集に関する業務

区民住宅の駐車場の使用申込者に対して、住宅駐車場使用申込書及び添付書類に関する審査をし、当該審査結果を区に報告します。

なお、当該審査結果により区の承諾を得た、駐車場の使用資格を満たしている使用申込者を「使用予定者」といいます。

2 使用手続に関する業務

使用予定者について、次に掲げる(1)～(4)に係る業務を行います。

(1) 使用手続に関する業務

駐車場の使用の意思を表明した使用予定者に対して、次に掲げるア、イの業務を行います。

ア 当該使用予定者に係る保証金額の算定

算定した額を区に報告し、その承諾を得るものとします。

イ 使用手続に係る説明等

(2) 保証金納付に関する業務

駐車場の使用に係る保証金について、次に掲げるア～エに係る業務を行います。

ア 保証金額の通知に関する業務

イ 保証金納付の確認に関する業務

ウ 保証金納付の説明等に関する業務

エ 保証金に関するシステム処理

(3) 使用許可に関する業務

次に掲げるア～エの業務を行います。

ア 手続完了報告に関する業務

使用手続に関する経過等について、区に報告します。

イ 使用許可の通知に関する業務

区が駐車場の使用を許可する場合に、区の指示に基づくシステム処理及び駐車場使用許可書を発行します。

ウ 使用説明等に関する業務

駐車場使用許可書の交付を受けた駐車場の使用者に対し、今後駐車場を使用するにあたり必要な説明等を行います。

エ 駐車場使用状況に関する報告業務

駐車場の使用状況、使用予定者、使用辞退者等について、区に報告します。

(4) 保証金精算に関する業務

駐車場の使用に係る保証金について、次に掲げるア～ウに係る業務を行います。

- ア 解約手続きに関する業務
- イ 保証金精算の通知に関する業務
- ウ 保証金精算の確認に関する業務

3 使用者管理に関する業務

次に掲げる（１）～（３）について、条例及び規則に基づき、許認可及び届出等に関する業務を行います。

なお、当該業務に係る許認可の決定は、区が行うものとします。

（１） 使用更新に関する業務

３年間の使用期間が経過してその後も継続して使用しようとする場合に、次に掲げるア～エの業務を行います。

- ア 使用更新に関する相談
- イ 使用更新手続の受付、審査等
- ウ 届出内容及び審査結果の区への報告
- エ システム処理等

（２） 駐車場の返還に関する業務

使用者が、区に駐車場の使用の権利を返還し、当該駐車場区画を明け渡す場合の届出について、次に掲げるア～オの業務を行います。

- ア 返還に関する相談の受付、説明等
- イ 住宅駐車場返還届の受付、審査
- ウ 届出内容及び審査結果の区への報告
- エ 当該駐車場の検査等及び区画の閉鎖の手続
- オ システム処理等

（３） 不法行為是正等に関する業務

使用者又は同居者が、不法駐車及び条例等に違反する行為（以下「不法行為」といいます。）を行った場合等において、区の指示に基づき、次に掲げるア～カの業務を行います。

- ア 保管自動車等の撤去に関する業務
- イ 撤去した保管自動車等の保管に関する業務
- ウ 使用者に対する不法行為是正指導に関する業務
- エ 使用者に対する使用許可取り消しに係る通告に関する業務
- オ 使用者以外の住宅入居者に対する不法行為の是正勧告に関する業務
- カ 前記エ及びオによる通告又は勧告をした場合における区への報告に関する業務

4 駐車場等の管理に関する業務

駐車場等の適切な維持管理等に関する、次に掲げる（１）～（４）の業務を行います。

（１） 駐車場使用料の算出に関する業務

次に掲げるア、イの業務を行います。

ア 賃料調査に関する業務

定期公募等を行う又は区が使用料を変更しようとする場合において、駐車場が設置された住宅の近傍の民間駐車場の賃料調査に関する業務を行います。

イ 算出額の報告に関する業務

次に掲げる①～③の業務を行います。

- ① 前記アによる調査の結果を基本として、住宅に設置された駐車場の大きさ、種類等により適正な使用料相当額を算出する業務
- ② 前記アにより算出した使用料相当額を区に報告し、使用料として区の承諾を得るために必要な業務
- ③ 前記イにより区の承諾を得た使用料相当額を、当該駐車場の使用料として設定することに関する業務（システム処理を含みます。）

駐車場の使用料の決定は、区が行います。

(2) 駐車場使用の証明に関する業務

次に掲げるア、イの業務を行います。

ア 承諾証明書等の発行に関する業務

使用者が、駐車場使用に係る承諾証明書等の発行を希望する場合において、これを発行するために必要な業務を行います。

イ 駐車票の交付に関する業務

駐車場使用許可書の交付を受けた使用者に対し、駐車場の使用者であることを証する駐車票を交付するために必要な業務を行います。

(3) 駐車場施設の管理に関する業務

駐車場及びこれに附帯する施設等について、次に掲げるア、イの業務を行います。

ア 適切な維持管理及び修繕等に関する業務

イ 使用者のサービス向上及び効率的な使用を図るために必要な業務

(4) 駐輪場の管理に関する業務

駐輪場について、次に掲げるア、イの業務を行います。

ア 適切な維持管理及び修繕等に関する業務

イ 使用者のサービス向上及び効率的な使用を図るために必要な業務