

茨城県県営住宅の管理に関する業務仕様書

この仕様書は、茨城県県営住宅（共同施設を含む。以下「県営住宅」という。）に関する基本協定書に基づき指定管理者が行う管理業務の内容について、必要な事項を定めるものとする。

1 管理の基準

(1) 管理運営の基本方針

指定管理者が行う管理業務の実施にあたっては、管理運営の基本方針を踏まえ、次の観点から適正な管理を行うこと。

①管理運営の基本事項

県営住宅は、入居者の生活の場であることから、建物の維持管理を適切に行うとともに、勤務時間内の管理だけでなく、勤務時間外についても入居者からの緊急連絡等に対応できる体制を整備すること。

②入居者サービスの向上

県営住宅の適正な管理に努め、入居者や県民に対するサービスの向上に努めること。特に各種照会や苦情等には、迅速、的確に対応すること。

③家賃等の収納率向上

使用料（家賃及び駐車場使用料）、負担金及び損害賠償金の収納等については適切な入居者指導を進めるとともに、特に使用料については、滞納情報の的確な把握による迅速な対応により収納率の向上に努め、前年度収納率以上の収納の確保を図ること。

④個人情報の保護

個人情報は、個人情報の保護に関する法律に基づき適正に取り扱うこと。

⑤管理経費の縮減

事業計画書及び収支計画書を念頭に、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などにより、管理経費の節減に努めること。

(2) 法令等の遵守

県営住宅の管理にあたっては、本仕様書及び次に掲げる法令等のほか、関係法令等を遵守すること。なお、指定管理期間中に法令等の改正があった場合は、改正された内容に基づき管理を行うこと。

①地方自治法（昭和22年法律第67号）

②公営住宅法（昭和26年法律第193号）

③茨城県県営住宅条例（平成9年茨城県条例第54号）

④個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

⑤労働基準法（昭和22年法律第49号）、最低賃金法（昭和34年法律第137号）、労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）等の労働関係法

⑥建築基準法（昭和25年法律第201号）、消防法（昭和23年法律第186号）、電気事業法（昭和39年法律第170号）、水道法（昭和32年法律第177号）、浄化槽法（昭和58年法律第43号）等の施設設備の維持管理保全関係法令

⑦その他茨城県（以下「県」という。）が定める県営住宅の管理に関する各種要項及び要領等

(3) 管理事務所の設置

①管理事務所の設置

入居者及び県民への的確な対応並びに行政サービスの水準を確保するため、管理事務所の配置を考慮すること。

②管理事務所の体制及び業務

それぞれの管理事務所の体制は、入退去等の管理から修繕、保守点検等までの全ての管理業務の適切な実施が可能な組織体制とすること。

(4) 職員等の配置

職員等は、管理戸数や業務量を勘案し適正な配置を行うこと。なお、防火管理者有資格者を管理事務所ごとに各1名以上常勤させること。

(5) 業務時間

業務時間は、指定管理者の定めるところによるが、県の勤務時間（午前8時30分から午後5時15分まで）の間は、必ず職員が勤務していること。

ただし、入居者への緊急時対応として、夜間、休日等の体制を整備すること。

(6) 個人情報の保護

①個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律の規定に従うこと。また、指定管理者としても個人情報の保護に関する規程を整備すること。

②県営住宅の管理業務に係る情報の公開については、茨城県情報公開条例（平成12年茨城県条例第5号）に準じた規程を整備し、適正な公開に努めること。

③指定管理者は、県営住宅の管理を行うにあたり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしたり、自己の利益のために使用しないこと。指定管理期間が終了した後も同様とする。

(7) 苦情、審査請求等への対応

①苦情に対しては、県営住宅の管理に関する第一次的責任を有していることを自覚し、相手の主張をよく聴き、関係法令等に即して迅速、的確に対応すること。

②審査請求等に対しては、県が行った処分に対するものか、指定管理者の行った行為に対するものかの的確に判断し、前者の場合は速やかに県に進達し、後者の場合は責任を持って対応すること。

(8) 茨城県県営住宅総合管理オンラインシステムの運用

①県営住宅の管理にあたっては、電算システムの「茨城県県営住宅総合管理オンラインシステム（以下「住宅管理システム」という。）」を活用することとしているので、その運用に習熟し、各業務に係るデータの出入力及びデータ管理を適正に行うこと。

②住宅管理システム及び端末機等は県が貸与するので、以下の点に特に留意し情報管理に万全を期すること。

ア 端末機からインターネット等他のネットワークへの接続は禁止する。

イ データ入力的外部委託は禁止する。

ウ パスワードを適正に管理する。

エ 端末機的外部への持ち出しは禁止する。

オ データの外部流出を防止する。

- ③指定管理者の都合による管理事務所への端末機の移設及び回線工事に要する費用は、指定管理者が負担するものとする。

2 家賃等の収納業務の委託

地方自治法第243条の2第1項の規定に基づき、使用料等（家賃、駐車場使用料、負担金、金銭及び賠償金）の収納事務並びに手数料（県営住宅入居等証明書及び自動車保管場所使用承諾証明書の発行に係る証明手数料）の徴収事務（地方自治法第231条の3の規定による督促及び滞納処分を除く。）を指定管理者に委託する。

業務の実施にあたっては、茨城県手数料徴収条例（平成12年茨城県条例第9号）及び茨城県財務規則（平成5年茨城県規則第15号）等に従い、適正な処理を行うこと。

3 業務の範囲及び内容

各業務における県との役割分担については、別表「業務分担一覧表」を参照すること。

(1) 入居関係業務

①入居者募集、相談に関する業務

ア 各種相談への対応

- ・入居希望者等からの問い合わせ、相談に対応する。

イ 募集住戸の選定

- ・定期募集（年4回）及び随時募集を行うにあたり、募集可能な住戸を選定し、県へ報告する。

ウ 募集関係書類の作成、配布、広報

- ・県が決定した募集住戸について、募集案内書、募集団地一覧表及び入居申込関係書類を作成し、配布する（原稿は県と十分協議すること）。
- ・指定管理者ホームページ等を利用した広報を行う。
- ・県広報紙、市町村広報紙及び新聞広告等への掲載依頼は県で行う。

エ 入居申込書の受理、確認、申込受理通知書の発送

- ・入居希望者からの申込書を受理し、記載事項について確認するとともに、申込受理通知書を発送する。
- ・応募状況について県に報告する（団地別に住戸タイプごと）。
- ・応募者が募集戸数と同数又は募集戸数に満たない場合は、入居資格について確認を行い、入居予定者を決定し、その結果を申込書に添えて県に報告する。

②抽選に関する業務

応募者が募集戸数を上回った場合は、公開抽選を行う。

ア 抽選通知の作成・交付

- ・入居申込者に抽選番号を交付し、通知する。

イ 公開抽選の実施

- ・公開による抽選会を実施し、抽選結果通知書を発送する。

ウ 入居予定者の決定及び県への報告

- ・当選者の入居資格について確認を行い、入居予定者を決定し、その結果を申込書に

添えて県に報告する。

- ・入居資格の確認の結果、当選者が入居資格を満たさないときは、補欠者を順次繰り上げ当選者とする。
- ・補欠者は、募集団地の住戸タイプ別に選定する。

③入居手続に関する業務

ア 請書等関係書類及び敷金納入通知書の交付

- ・入居予定者に対し請書等関係書類及び敷金納入通知書を交付する。

イ 提出書類の確認等

- ・提出された請書及び関係書類について、記載事項等の確認を行う。
- ・敷金の納入について、確認を行う。
- ・確認の結果を請書等に添えて県に報告する。
- ・期限までに入居手続を行わない者がいた場合は、補欠者を順次繰り上げ当選者とする。

ウ 入居説明会の開催

- ・入居説明会を開催し、入居上の注意事項について説明する。
- ・入居決定通知書及び鍵の交付を行う。
- ・借上型県営住宅及び期限付き入居の場合は、退去すべき時期について説明等を行う。

エ 法人保証に関する各種事務

- ・法人保証制度を導入していることから、入居者等からの相談に応じ、保証法人を案内する。

オ 建替等による住替に係る各種業務

- ・既に入居中の者が、建替等により他の住宅への住替を行う場合は、説明会の開催補助、入居希望先の内覧、書類受付、入居決定通知書及び鍵の交付を行う。
- ・既に入居中の者が、自己都合により他の住宅への住替を行う場合は、県が定める要項及び要領に沿って対応する。

④県営住宅の一時使用に関する業務

ア 各種相談への対応

- ・被災や犯罪被害等により県営住宅の一時使用を希望する者からの問い合わせや相談に対応する。

イ 一時使用許可申請書類の確認及び報告

- ・提出された県営住宅一時使用許可申請書類について、確認の上、県に報告する。

ウ 一時使用許可通知書及び鍵の交付

- ・入居上の注意事項について説明し、一時使用許可通知書及び鍵の交付を行う。

エ 一時使用許可期間の延長手続きへの対応

- ・一時使用許可期間の延長を希望する者について、必要な調整を行う。

⑤その他入居に関する業務

ア その他入居に係る補助業務

- ・その他県が必要と認める入居に関する補助業務を行う。

イ 県が必要とする入居業務に係る資料の作成

- ・ 随時、県の求めに応じて入居業務に関する資料等を作成し、報告する。このため、日頃から入居業務に関する統計資料等を整理しておくこと。
- (2) 家賃等（家賃、敷金、金銭、損害賠償金）の収納等業務
- ①家賃の決定に関する業務
- ア 収入申告に係る様式等の作成・送付
- ・ 毎年6月頃に、収入申告書等の提出依頼を入居者に送付する。
- イ 収入申告書等の回収・確認
- ・ 入居者から収入申告書を回収し、記載事項について確認する。
 - ・ 個人番号（マイナンバー）の提供状況を把握し、必要に応じて個人番号届出書を徴収する。
 - ・ 収入申告書類、個人番号関係書類を保管する。
 - ・ 提出された収入申告書に基づき、次年度の家賃の予備算定を行う。
（収入申告書は、毎年9月までに住宅管理システムに入力する。）
 - ・ 未申告者に対しては、収入の状況について報告を求めるとともに、未申告者の状況に応じて適切な助言を行う。（督促）
- ウ 収入状況調査
- ・ 県からの指示に基づき、収入申告書未提出者を対象に関係市町村において収入状況等について閲覧・調査を行う。
 - ・ 調査結果について県に報告する。
- エ 収入認定・家賃決定
- ・ 県営住宅収入認定兼家賃決定通知書を入居者に交付する。
- オ 家賃の減免及び徴収猶予
- ・ 家賃の減免及び徴収猶予申請書を受理し、確認の上、県へ進達する。
 - ・ 家賃の減免及び徴収猶予の決定書を申請者に送付する。
 - ・ 毎年6月頃に、収入申告に併せて家賃減免の更新手続きの提出依頼を入居者に送付する。8月頃に、家賃減免の更新手続きを行う。
- ②家賃の収納に関する業務
- ア 家賃調定に係る資料作成
- イ 納入通知書の送付（再発行を含む。）
- ウ 納入の指導
- エ 家賃の現金収納
- オ 口座振替への変更指導
- カ 家賃納入状況の把握・整理
- キ 過誤納金の還付処理のための資料作成
- ク 生活保護者に係る代理納付による入居者の家賃収納対応
- ③滞納家賃の解消に関する業務
- ア 滞納者の状況把握、整理
- イ 滞納者への滞納家賃の納入指導、督促及び催告
- ウ 連帯保証人への完納指導依頼、納入催告等

- エ 滞納家賃の現金収納
- オ 現金収納した滞納家賃の指定金融機関への払込
- カ 法的措置対象者の選定、調書の作成及び県への上申
- キ 法的措置事務の補助
- ク 明渡しの強制執行時の補助
- ケ 不納欠損処分に係る資料作成
- コ 不納欠損に係る必要情報の住宅管理システムへの入力
- ④敷金に関する事務
 - ア 敷金調定資料の作成
 - イ 納入通知書等の作成及び送付
 - ウ 敷金納入の確認
 - エ 敷金に関する資料の作成
 - オ 敷金返還資料の作成
 - カ 敷金に関する申請等の受付、確認
- ⑤金銭及び損害賠償金の収納に関する事務
 - ア 納入通知書の送付
 - イ 滞納者及び連帯保証人への納入指導及び督促に係る補助
 - ウ 金銭及び損害賠償金の現金収納
 - エ 現金収納した金銭及び損害賠償金の指定金融機関への払込
 - オ 不納欠損処分に係る資料作成
 - カ 不納欠損に係る必要情報の住宅管理システムへの入力
- ⑥退去者滞納に関する業務
 - ア 家賃を滞納したまま退去した者の調査把握
 - イ 滞納者への滞納家賃等の納入指導、督促及び催告
 - ウ 連帯保証人への完納指導依頼、納入催告等
 - エ 滞納家賃等の現金収納
 - オ 現金収納した滞納家賃等の指定金融機関への払込
 - カ 支払い訴訟対象者の選定に係る補助資料の作成
 - キ 法的措置事務の補助
 - ク 不納欠損に係る補助資料の作成
 - ケ 不納欠損に係る必要情報の住宅管理システムへの入力
- ⑦収入超過者及び高額所得者に係る業務
 - ア 収入超過者及び高額所得者の把握、整理
 - イ 認定通知書の発送
 - ウ 収入超過者及び高額所得者への住宅明渡指導
 - エ 明渡請求対象者の選定、調書作成及び県への上申
- ⑧その他家賃等の収納に関する業務
 - ア その他家賃収納等に係る補助業務
 - イ 県が必要とする家賃収納等業務に係る資料の作成

ウ 現金収納した家賃等の指定金融機関等への払込

(3) 入居者の管理に関する業務

①各種申請届出に関する事務

ア 各種申請届出の受理及び確認

- ・入居者からの各種申請書を受理し、記載事項について確認後、県へ進達する。
- ・入居者からの各種届出を受理し、記載事項を確認後、必要な処理を行う。

イ 承認書等の交付

- ・申請に基づき県が承認（不承認）を行い、県が発行した承認書（不承認書）を入居者に交付する。

ウ 承認等の状況の整理

- ・適正な入居者管理を行うため、承認等の状況について整理する。

②入居者の管理義務に関する業務

ア 迷惑行為に関する調査及び指導

- ・日常的に団地内の迷惑行為（騒音、ペット飼育等）について調査し、迷惑行為があるときは指導を行う。
- ・指導にあたっては、必要に応じ県に報告するほか、関係機関と連携する。

イ 不正不法状態の調査把握及び退去指導

- ・入居者の不正入居、無届長期不使用や管理義務違反などの不正不法状態を迅速に把握し、県に報告するとともに、退去の指導を行う。

ウ その他入居者からの相談苦情への対応

- ・入居者からの相談苦情に対して、迅速に対応する。
- ・相談苦情への対応状況を整理し、県へ報告する。

③住宅の返還に関する業務

ア 入居者の退去相談

- ・退去時の退去者負担修繕について、退去予定者に説明、指示する。
- ・敷金の還付について説明する。
- ・事前に相談無く返還届が提出された場合は、返還届を受理した際に必ず説明、指示する。

イ 住宅返還届の受理

- ・住宅返還届を受理する。
- ・住宅管理システムに入力処理する。
- ・退去者負担修繕の検査等日時を退去予定者と調整する。

ウ 退去者負担修繕の指示

- ・退去予定者立会いのもと、退去者負担修繕内容を指示する。

エ 退去者負担修繕の履行確認

- ・退去予定者立会いのもと、退去者負担修繕の履行状況を確認する。
- ・退去者負担修繕の不履行者への督促を行う。

オ 無届退去者に対する調査

カ 鍵の回収及び保管

キ 建替等による退去に係る各種業務

・建替等による退去予定者がいる場合には必要な業務を行う。

④その他入居者の管理に関する業務

ア その他入居者の管理に係る補助業務

イ 県が必要とする入居者管理業務に係る資料の作成

ウ 県営住宅入居等証明書の交付、発行手数料の受領

(4) 駐車場の管理業務

①施設管理に関する業務

ア 駐車場施設の修繕、除草及び清掃

イ 迷惑駐車防止に係る各種対策（自治会及び入居者等への指導、関係機関との調整、苦情の処理）

ウ 放置車両の発見、状況調査及び通報

②駐車場契約に関する業務

ア 駐車場使用決定者の駐車区画番号選定

イ 駐車場使用関係書類の作成、配布

ウ 保証金納入通知書の作成、配布

エ 駐車場使用申込書の受理及び確認、保証金納入の確認並びに県への進達

オ 使用者決定通知書等の送付

カ 駐車場使用料減免申請書等の受理及び確認並びに県への進達

キ 減免決定通知書等の送付

ク 2台目以降の駐車場使用に係る抽選会の実施

ケ 変更届の受理及び確認

コ 自動車保管場所使用承諾書（車庫証明申請添付書類）の交付、発行手数料の受領

サ 自治会等に対する指導

③駐車場使用料収納に係る業務

ア 駐車場使用料決定に係る調査及び資料作成

イ 駐車場使用料及び保証金等調定に係る資料作成

ウ 駐車場使用料納入通知書の送付（再発行及び生活保護者に係る代理納付による入居者を含む。）

エ 納入の指導、口座振替への変更指導

オ 駐車場使用料（滞納分を含む。）の現金収納

カ 現金収納した駐車場使用料等の指定金融機関への払込

キ 収納済通知票及び日計表の集計並びに整理

ク 過誤納使用料及び保証金に係る返還及び充当等精算資料の作成

ケ 滞納者の調査、整理

コ 滞納者への納入指導、督促及び催告

サ 不納欠損処分に係る資料作成

シ 不納欠損に係る必要情報の住宅管理システムへの入力

ス 生活保護者に係る代理納付による入居者の納入通知書引き抜き

④駐車場解約に関する事務

ア 返還届の受理及び保証金の精算に係る資料作成

イ 許可取消通知書の送付

ウ 許可取消後の措置

エ 無届退去者に対する調査、報告

⑤その他駐車場の管理に関する業務

ア その他駐車場の管理に係る補助業務

イ 県が必要とする駐車場管理業務に係る資料の作成

(5) 保守点検業務

①保守点検等

ア エレベーターの保守点検（法定点検含む）

- ・エレベーターの保守点検を行うとともに、建築基準法第12条第4項の規定による定期点検を受け、点検結果を県に報告する。

イ 給排水設備保守点検

- ・給排水設備の保守点検を行う。

ウ 貯水槽清掃、水質検査（法定点検含む）

- ・専用水道について、水道法第34条で準用する同法第22条の規定による貯水槽の清掃及び消毒を行い、同法第34条で準用する同法第20条の規定による水質検査を受ける。
- ・簡易専用水道について、水道法第34条の2の規定による貯水槽の清掃及び消毒等を行い、同条の規定による水質検査を受ける。

エ 浄化槽設備保守点検（法定点検含む）

- ・浄化槽法第10条の規定による浄化槽の保守点検及び清掃を行い、第11条の規定による水質検査を受ける。

オ 消防設備保守点検（法定点検含む）

- ・消防法第17条の3の3の規定による消防用設備等の点検をする。

カ 遊具の保守管理

- ・安全な住環境を提供するため、団地内の遊具を定期的に点検し、異常箇所等の早期発見に努める。

キ 団地内樹木維持管理

- ・入居者では維持管理が困難な高木などの樹木の維持管理及び急傾斜地の除草などの敷地内の環境維持を行う。
- ・政策空家及び長期空家について、草刈り・樹木の剪定等を行う。

ク 団地内日常点検（建物、付帯施設設備及び敷地）

- ・住宅、付帯施設設備及び敷地について日常点検を行い、点検結果を半期ごとに県に報告する。
- ・政策空家及び長期空家について、施錠、ガラスの割れ、戸締まり等の点検を行う。

(6) 修繕業務

①住宅等（建設予定地及び用途廃止した土地を含む。）の維持管理に係る業務

ア 敷地の管理（境界現況確認、安全確認等）

- イ 住宅の管理（外壁、手摺等の安全確認）
- ウ 共同施設の管理（安全確認）
- エ 共用施設の管理（給水、汚水施設、エレベーター等の安全点検）
- オ 無届工作物の把握及び撤去指導
- カ 住宅等に対する苦情、相談への対応
- キ 事故、災害の調査及び処理（復旧修繕を含む。）

②住宅等の修繕に関する業務

ア 緊急修繕

- ・住宅等の毀損部の修繕及び被災住宅等の復旧を行う。

イ 空家修繕

- ・入居者の退去に伴う修繕を行う。
- ・県の指示に基づく、強制執行等退去者の残材処分等を行う。

ウ 計画修繕

- ・修繕サイクル計画の策定及び同計画に基づく修繕を行う。

(7) 防火管理業務

①防火管理者の指定

- ・消防法に定める資格を有する者を、防火管理者として指定する。
- ・防火管理者として指定した者を県に報告し、選任を受ける。

②防火管理業務

- ・防火管理者として選任された者は、消防法の規定に従い防火管理業務を実施する。
- ・消防計画を作成し、県の承認を受ける（変更の場合も同様とする。）。)

(8) 県営住宅建替、政策空家退去促進事業関連業務

①建替等計画の策定に関する現況調査

- ・建替等予定団地の入居者及び建物等に係る現況調査を行う。
- ・調査した結果をデータ整理し、県からの要請に応じ随時報告する。

②建替等事業に係る入居者説明会

ア 入居者説明会の開催

- ・県と調整し、日程及び会場を決定する。
- ・主任連絡員に入居者説明会の開催について説明を行う。
- ・入居者に入居者説明会の開催を通知し、出席を要請するとともに出欠の確認を行う。
- ・説明会開催の段取り（集会所借用、駐車場の確保）を行う。
- ・県の説明資料作成を補助する。
- ・説明会を開催し、県とともに建替等事業の概要、移転及び仮移転について説明を行う。
- ・移転先に係るアンケートを実施し、入居者の意向を把握する。

イ 周辺住民への説明

- ・建替等を行う団地の周辺住民に対しても必要な説明を実施する。

③移転先、仮移転先の確保及びあっせん

ア 移転先、仮移転先の確保

- ・移転先に係るアンケートに基づき県と協議し、必要な戸数の移転先及び仮移転先の候補を確保し、県に報告する。
- イ 移転先、仮移転先のあっせん
 - ・移転予定者の意向に基づき、あっせんする。
- ウ 住宅見学会、入居説明会の実施
 - ・他の県営住宅に移転を希望する移転予定者に対し、住宅見学会を実施する。
 - ・移転予定者に対し入居説明会を実施し、住み替えのスケジュールや必要書類について説明する。
 - ・対象者へそれぞれ住宅見学会、入居説明会の開催を通知し、出席を要請するとともに出欠の確認を行う。
 - ・見学会、説明会開催の段取り（集会所借用、駐車場の確保、説明資料の作成）を行う。
 - ・移転希望住戸を確認する。同一住戸に複数の移転希望者がいる場合は、抽選を実施し、入居予定者を決定する。
 - ・個別訪問や生活相談を含む入居住戸の相談対応を行う。
 - ・仮移転していた入居者に対しても同様に住宅見学会、入居説明会を実施する。
- ④移転者、仮移転者の移転に係る承諾
 - ・入居中の住戸からの移転について移転者の承諾を得る。
 - ・承諾書等必要書類の取りまとめを行い県へ送付する。
- ⑤移転者、仮移転者の決定
 - ア 必要書類の受理、確認
 - ・敷金納入通知書を作成し、入居者に送付する。
 - ・移転に必要な書類を受理し、確認後は、提出された書類を添えて、速やかに県に進達する。
 - イ 入居の決定
 - ・入居決定通知書を移転者に交付する。
 - ウ 鍵の交付
 - ・移転先の住戸の鍵を移転者に交付する。
 - エ その他
 - ・引っ越しの際の注意事項（ゴミ処理、電気、ガス、水道など）について説明する。
- ⑥移転の確認、移転料の支払
 - ・移転者から移転が完了した旨の報告を受けた際は、遅滞なく、住戸内の残置物の有無について確認し、記録として写真撮影する。
 - ・残置物がないときは、移転補償金請求書を受領し県へ送付するとともに、移転完了を確認した旨の報告書に写真を添えて、速やかに県に報告する。
 - ・移転者が移転補償金の前金払を希望する場合には、移転者に住宅返還契約書を2通作成させ、請求書とともに県へ送付する。
 - ・残置物があるときは、移転者にその旨を伝え、残置物を処分するよう指導する。
- ⑦民間賃貸住宅のあっせん及び借上げ

- ・民間賃貸住宅について、積極的に情報を収集し、入居者の希望に基づき民間賃貸住宅を紹介する。
- ・民間賃貸住宅を県営住宅として借り上げる場合には、各種連絡調整を行う。

⑧空家の管理に関する業務

- ア 空家（政策空家を含む）の管理
- イ 入居可能空家の把握
- ウ 空家に関する諸調査及び統計資料の作成

⑨個別相談、苦情対応

- ・移転に係る個別の相談に対応する。
- ・移転に係る苦情の対応を行う。
- ・必要に応じて移転に係る交渉を行うとともに、県の要請に応じて随時交渉状況の報告を行う。

⑩その他

- ・必要に応じ、県と協議しながら業務を行う。

(9) 住宅管理システム入力等業務

①データの入力

- ア 入居申込者のデータの入力
- イ 入居者、退去者データの入力
- ウ 収入申告データ、個人番号（マイナンバー）の入力
- エ 家賃減免データの入力
- オ 同居者異動、入居承継等データの入力
- カ 口座振替データの入力
- キ 保守点検、修繕データの入力
- ク 家賃等の精算（還付、充当等）に関するデータの入力
- ケ 駐車場情報、駐車場契約情報に関するデータの入力
- コ その他必要なデータの入力

②データの管理

- ア 入居者及び世帯情報の管理
- イ 家賃調定及び収納情報の管理
- ウ 建物及び空家情報の管理
- エ 個人番号（マイナンバー）の管理
- オ 家賃の精算情報（還付、充当等）の管理
- カ 駐車場情報、駐車場契約情報に関するデータの管理
- キ その他必要な情報の管理

(10) 滞納対策に関する業務

①県営住宅入居滞納者

- ア 入居滞納者リストに基づく指導対象者リストの作成、報告
 - ・県が指定した要件に該当する入居滞納者リストを作成し、県に報告する。
- イ 弁護士個別相談の支援

- ・県が示す催告対象者に対し、担当弁護士名による催告書を送付する。
 - ・弁護士個別相談に必要な債務者等の基本情報（氏名、生年月日、住所、電話番号、債権名、滞納額、これまでの納付交渉状況等）を作成し、担当弁護士と資料の調整を行う。
 - ・弁護士個別相談後、弁護士から提出される面談結果及び関係書類の取りまとめを行う。
- ウ 弁護士個別相談の結果に伴う事務手続
- ・弁護士個別相談終了後、債権別に対応状況を取りまとめの上、県に報告する。
 - ・住宅管理システムへの必要情報の登録を行う。
- エ 各種会議の開催補助
- ・徴収困難事案への対応方針を検討する各種会議（滞納対策会議、滞納事案検討会、進捗状況報告会）の開催を補助する。
- オ 県が指定する弁護士事務所との調整
- ・県が指定する弁護士事務所に回収を委託した債権について、債権回収のために必要な債務者等の基本情報の提供や、債務者が弁済を誤った場合の振替対応及び債務者への指導を行う。
 - ・入金があった債務者について、住宅管理システムへの必要情報の入力を行う。
 - ・県が指定する弁護士事務所に回収を委託した債権について、債務者の収納状況を確認するとともに、県に報告する。
- ②県営住宅退去滞納者
- ア 退去滞納者リストに基づく指導対象者リストの作成、報告
- ・県が指定した要件に該当する退去滞納者リストを作成し、県に報告する。
- イ 各種会議の開催補助
- ・徴収困難事案への対応方針を検討する各種会議（滞納対策会議、滞納事案検討会、進捗状況報告会）の開催を補助する。
- ウ 県が指定する弁護士事務所との調整
- ・県が指定する弁護士事務所に回収を委託した債権について、債権回収のために必要な債務者等の基本情報の提供や、債務者が弁済を誤った場合の振替対応及び債務者への指導を行う。
 - ・入金があった債務者について、住宅管理システムへの必要情報の入力を行う。
 - ・県が指定する弁護士事務所に回収を委託した債権について、債務者の収納状況を確認するとともに、県に報告する。
- ③損害賠償金（弁償金、退去者修繕金）
- ア 弁償金未納者リストの作成、報告
- ・県が指定した要件に該当する弁償金未納者リストを作成し、県に報告する。
- イ 弁償金未納者への督促、催告、収納
- ・弁償金未納者に対する督促及び連帯保証人への納入指導依頼を実施する。
 - ・督促に応じない未納者に対する催告を実施する。
 - ・弁償金の収納業務を実施する。

ウ 退去者修繕金未納者リストの作成、報告

- ・ 県が指定した要件に該当する退去者修繕金未納者リストを作成し、県に報告する。

エ 退去者修繕金未納者への督促、催告、収納

- ・ 退去者修繕金未納者に対する督促及び連帯保証人への納入指導依頼を実施する。
- ・ 督促に応じない未納者に対する催告を実施する。
- ・ 退去者修繕金の収納業務を実施する。

オ 県が指定する弁護士事務所との調整

- ・ 県が指定する弁護士事務所に回収を委託した債権について、債権回収のために必要な債務者等の基本情報の提供や、債務者が弁済を誤った場合の振替対応及び債務者への指導を行う。
- ・ 入金があった債務者について、住宅管理システムへの必要情報の入力を行う。
- ・ 県が指定する弁護士事務所に回収を委託した債権について、債務者の収納状況を確認するとともに、県に報告する。

(11) 特定建築物定期点検業務

①特定建築物定期点検

ア 建築基準法（昭和25年法律第201号）第12条第2項及び第4項の規定に基づき定期点検を行う。なお、外壁の全面打診調査については、県の実施計画を元に、毎年度県と協議の上、赤外線調査等により実施すること。

イ 定期点検の結果を県に報告する。

ウ 定期点検の結果に基づき修繕方針案を作成の上、県と協議を行い、計画修繕等の修繕業務に反映させる。なお、修繕業務への反映にあたっては、県の長寿命化工事の実施箇所や実施時期との調整を図ること。

(12) その他の業務

その他県営住宅の管理に関し、特に県が必要と認め指示した業務を行う。

別表

業務分担一覧表

区分	委託者（県）の業務	受託者（指定管理者）の業務
(1) 入居関係業務 ○入居者募集、相談	・公募計画の決定 ・募集広報（県広報誌、市町村広報誌、新聞広告等）	・各種相談への対応 ・募集住戸の選定 ・募集関係書類（募集案内書、募集団地一覧表、入居申込関係書類）の作成、配布 ・ホームページ等を利用した広報 ・入居申込書の受理、確認、申込受理通知書の発送
○抽選		・抽選通知（抽選番号）の作成、交付 ・公開抽選の実施、抽選結果通知書の発送 ・入居予定者の決定、県への報告
○入居手続	・入居者の決定 ・保証法人の承認	・請書等（敷金納入通知書も含む）の交付 ・提出書類の確認等（敷金納入確認も含む） ・入居説明会の開催（入居決定通知書及び鍵の交付） ・法人保証に関する各種事務 ・建替等による住替に係る各種業務
○一時使用	・一時使用者の決定	・各種相談への対応 ・一時使用許可申請書類の確認及び報告 ・一時使用許可通知書及び鍵の交付 ・一時使用許可期間の延長手続きへの対応
○その他		・その他入居に係る補助、資料の作成（入居決定に係る電算入力）
(2) 家賃等の収納等業務 ○家賃の決定（収入申告、収入超過者、高額所得者）	・収入超過者の認定 ・高額所得者の認定 ・認定変更の決定 ・高額所得者対策	・収入申告（報告）書用紙及び個人番号届出書の配布、回収及び確認 ・収入申告（報告）書及び個人番号（マイナンバー）の整理 ・収入状況調査 ・収入申告（報告）結果の電算入力

		・収入超過者及び高額所得者の把握及び整理 ・収入認定兼家賃決定通知書の送付 ・収入超過者認定通知書の送付 ・高額所得者認定通知書の送付 ・収入認定に対する異議の受付及び調査
○家賃の決定	・家賃の決定 ・家賃の改定 ・家賃の減免及び徴収猶予の決定	・家賃決定及び改定に係る資料の作成 ・家賃の減免及び徴収猶予申請書の受理、確認及び県への進達 ・家賃の減免及び徴収猶予の決定通知書の送付
○家賃の収納	・家賃の調定 ・納入通知書の作成 ・過誤納家賃の戻出	・家賃調定資料の作成 ・納入通知書等の送付 ・納入通知書等再発行の手続 ・現金収納及び指定金融機関への払込 ・現金収納に係る電算入力 ・口座振替に係る電算入力 ・収納済通知票及び日計表の集計並びに整理 ・過誤納家賃戻出資料の作成 ・収入未済額繰越資料の作成 ・歳入科目更正資料の作成 ・決算資料の作成
○滞納家賃の解消（入居者滞納、退去者滞納）	・滞納者に対する催告書の作成 ・滞納者に対する住宅明渡等の請求 ・住宅明渡請求等の訴訟 ・家賃の支払命令の申立 ・家賃の不納欠損処分	・督促（催告）状作成及び発送 ・家賃完納指導依頼書作成及び発送 ・滞納者及び連帯保証人の諸調査 ・滞納整理個票の作成 ・滞納者に対する納入指導、督促及び納入催告 ・連帯保証人に対する完納指導依頼、督促及び納入催告 ・納付誓約書の徴取 ・滞納家賃の収納及び払込 ・長期滞納者調書の作成 ・不納欠損処分に関する資料の作成 ・その他滞納に関する資料の作成
○敷金	・敷金の調定	・敷金調定資料の作成

	・ 敷金の収納 ・ 敷金の返還 ・ 減免、徴収猶予の決定	・ 納入通知書等の作成及び送付 ・ 敷金納入の確認 ・ 敷金に関する資料の作成 ・ 敷金返還資料の作成 ・ 敷金に関する申請等の受付、確認
○金銭及び損害賠償金	・ 調定 ・ 納入通知書の作成	・ 調定資料の作成 ・ 納入通知書等の送付 ・ 徴収台帳の作成及び整理 ・ 督促（催告）状の作成及び送付 ・ 収納及び払込 ・ 収入未済額繰越資料の作成 ・ 決算資料の作成
(3) 入居者の管理に関する業務 ○各種申請届出	・ 各種申請に対する承認等	・ 各種申請の受理、確認及び県への進達 ・ 承認書等の交付 ・ 承認等の状況の整理（電算入力） ・ 各種届出の受理及び確認 ・ 各種申請届出に関する指導
○入居者の管理義務	・ 不正入居者及び管理義務違反者等の対策	・ 迷惑行為に関する調査及び指導 ・ 不正入居者に対する指導 ・ 無届長期不使用者の調査 ・ 管理義務違反者の調査及び指導 ・ 入居者に関する苦情の調査及び処理
○住宅返還（退去）	・ 無断退去者の退去の認定	・ 退去相談への対応 ・ 住宅返還届の受理 ・ 退去者負担修繕の指示 ・ 退去者負担修繕の履行確認及び不履行者への督促（返還確認、検査） ・ 無届退去者に対する調査 ・ 鍵の回収及び保管 ・ 建替等による退去に係る各種業務 ・ 退去に係る電算入力
○その他		・ その他入居者に係る補助、資料の作成 ・ 県営住宅入居等証明書の交付、発行手数料の受領
(4) 駐車場の管理業務 ○施設管理	・ 駐車場整備計画及び方針の決定 ・ 駐車場の整備	・ 駐車場施設の現況把握 ・ 駐車場の修繕、除草及び清掃

	・迷惑駐車対策方針の決定 ・迷惑駐車に関する苦情の処理（重要な案件及び県宛ての苦情に係るもの） ・駐車場の放置車両対策 ・駐車場に関する苦情の処理（重要な案件に係るもの）	・迷惑駐車に関する自治会及び入居者等への指導 ・迷惑駐車に関する関係機関との調整 ・迷惑駐車に関する苦情の処理 ・駐車場の放置車両対策の実施（発見、調査、通報） ・駐車場に関する苦情の調査及び処理 ・駐車場情報の電算入力
○契約	・駐車場使用料の決定 ・駐車場使用料の改定 ・使用者決定 ・減免、徴収猶予の決定	・駐車場使用決定者の駐車区画番号選定 ・駐車場使用関係書類の作成、配布 ・保証金納入通知書の作成、配布 ・駐車場使用申込書の受理及び確認、保証金納入の確認並びに県への進達 ・駐車場使用料減免申請書等の受理及び確認並びに県への進達 ・使用者決定通知書、減免決定通知書等の送付 ・2台目以降の抽選会の実施 ・変更届の受理及び確認 ・自動車保管場所使用承諾書の交付、発行手数料の受領 ・自治会等に対する指導 ・契約情報の電算入力
○収納	・使用料及び保証金等の調定 ・納入通知書の作成 ・保証金の収納 ・過誤納使用料の戻出 ・保証金の返還 ・使用料の不納欠損処分	・使用料及び保証金等調定資料作成 ・納入通知書の送付（生活保護者に係る代理納付を含む） ・納入通知書再発行の手続 ・現金収納及び指定金融機関への払込 ・生活保護者に係る代理納付収納分の指定金融機関への払込 ・督促（催告）状の作成及び発送 ・収納済通知票及び日計表の集計並びに整理 ・過誤納使用料戻出及び保証金返還資料の作成 ・滞納者の調査、整理 ・滞納者に対する納入指導、督促及び

		催告 ・ 不納欠損処分に関する資料作成 ・ 現金収納に係る電算入力 ・ 口座振替に係る電算入力 ・ 収納未済額繰越資料の作成 ・ 調定更正資料の作成 ・ 決算資料の作成 ・ その他収納に係る資料の作成
○解約	・ 使用許可取消	・ 返還届の受理及び保証金の精算に係る資料作成 ・ 解約情報の電算入力 ・ 許可取消通知書の送付 ・ 許可取消後の措置 ・ 無届退去者に対する調査、報告
○その他		・ その他駐車場の管理に係る補助、資料の作成
(5) 保守点検業務		・ エレベーターの保守点検（法定点検含む） ・ 給排水設備保守点検 ・ 貯水槽清掃、水質検査（法定点検含む） ・ 浄化槽設備保守点検（法定点検含む） ・ 消防設備保守点検（法定点検含む） ・ 遊具の保守管理 ・ 団地内樹木維持管理 ・ 団地内日常点検
(6) 修繕業務 ○住宅等の維持管理	・ 敷地（財産）の管理 ・ 建物（財産）の管理 ・ 敷地及び建物の賃貸借 ・ 行政財産の使用許可 ・ 所在市町村交付金の算定 ・ 事故、災害の処理	・ 敷地の管理 ・ 住宅の管理（太陽光発電設備除く） ・ 共同施設の管理（太陽光発電設備除く） ・ 共用施設の管理（太陽光発電設備除く） ・ 無届工作物の把握及び撤去指導 ・ 住宅等に対する苦情、相談への対応 ・ 事故、災害の調査及び処理
○住宅等の修繕	・ 計画修繕の計画承認	・ 緊急修繕の実施 ・ 空家修繕の実施 ・ 計画修繕の計画策定及び実施 ・ 入居者の修繕要望の把握
(7) 防火管理業務	・ 防火管理者の選任	・ 防火管理者の指定

		・防火管理業務の実施 ・消防計画の作成
(8) 県営住宅建替、政策空家退去促進事業関連業務 ○建替等計画の策定に関する現況調査	・要綱の整備 ・測量調査、関連用地の買収等 ・基本計画の策定等（建設戸数、仮住戸、移転時期）	・現況調査
○建替等事業に係る入居者説明会	・説明会資料の作成 ・説明会の開催	・主任連絡員への説明 ・説明会開催に係る通知文の配布 ・対象者の出席要請、出欠の確認 ・説明会開催の段取り（集会所借用、駐車場の確保） ・説明会資料の作成補助 ・説明会の開催 ・移転先に係るアンケート調査 ・周辺住民への説明
○移転先、仮移転先の確保及びあっせん	・移転先住戸の決定	・移転先候補の確保 ・移転先のあっせん
○住宅見学会、入居説明会の実施	・見学会、説明会資料の作成	・見学会、説明会開催に係る通知文の配布 ・対象者の出席要請、出欠の確認 ・見学会、説明会開催の段取り（集会所借用、駐車場の確保、資料の作成） ・見学会、説明会の開催 ・入居希望住戸の確認 ・入居住戸の相談対応（戸別訪問、生活相談含む） ・入居予定者の決定（部屋決め、抽選会の実施）
○移転者、仮移転者の移転に係る承諾		・移転に係る承諾の取得 ・承諾書等必要書類のとりまとめ、県への送付
○移転者、仮移転者の決定	・移転先住戸の家賃、敷金の決定 ・入居者の決定	・敷金納入通知書の作成、送付 ・入居申込書類及び請書の受理、確認及び県への進達 ・入居決定通知書及び鍵の交付 ・入居決定に係る電算入力
○移転の確認、移転料の支払	・移転料の支払 ・移転料の補助申請	・住戸内の残置物の確認（写真撮影） ・残置物がない場合、移転補償金請求

		書（及び住宅返還契約書）の受領、 県への送付、報告 ・移転者への残置物処分指導
○民間賃貸住宅のあっせん及び借上げ	・借上げの決定	・情報収集 ・希望者への住宅の紹介 ・借り上げる際の各種連絡調整
○空家の管理	・政策空家の決定 ・空家対策の策定	・空家（政策空家を含む）の管理 ・入居可能空家の把握 ・空家に関する諸調査及び統計資料の作成
○個別相談、苦情対応		・個別相談、苦情対応 ・移転交渉の実施、交渉状況の報告
(9) 住宅管理システム入力等業務	・住宅管理システムの維持管理	・データの入力 ・データの管理
(10) 滞納対策に関する業務 ○県営住宅入居滞納者	・滞納対策会議の開催 ・滞納事案検討会の開催 ・進捗状況報告会の開催 ・法的措置の実施	・入居滞納者リストに基づく指導対象者リストの作成、報告 ・弁護士個別相談の支援 ・弁護士個別相談の結果に伴う事務手続 ・滞納対策会議の開催補助 ・滞納事案検討会の開催補助 ・進捗状況報告会の開催補助 ・県が指定する弁護士事務所との調整
○県営住宅退去滞納者	・滞納対策会議の開催 ・滞納事案検討会の開催 ・進捗状況報告会の開催 ・法的措置の実施	・退去滞納者リストに基づく指導対象者リストの作成、報告 ・滞納対策会議の開催補助 ・滞納事案検討会の開催補助 ・進捗状況報告会の開催補助 ・県が指定する弁護士事務所との調整
○損害賠償金（弁償金、退去者修繕金）	・滞納対策会議の開催 ・滞納事案検討会の開催 ・進捗状況報告会の開催 ・法的措置の実施	・未納者リストの作成、報告 ・未納者への督促及び催告並びに連帯保証人への納入指導依頼 ・収納及び払込 ・県が指定する弁護士事務所との調整
(11) 特定建築物定期点検業務	・計画修繕への反映	・特定建築物定期点検 ・特定建築設備等定期点検 ・点検結果の県への報告
(12) その他の業務	・条例、規則等の制定及び改廃	・条例、規則等の制定及び改廃に係る

○条例等改正		諸資料の作成
○公営住宅火災共済	・ 公営住宅火災共済の加入及び給付金等の請求	・ 火災等における罹災証明、被害届等の諸手続 ・ 火災等に係る復旧修繕等 ・ 給付金等請求に係る資料作成