

市営住宅の管理に関する 標準業務仕様書

(改良住宅・その他住宅)

平成 31 年 3 月
北九州市建築都市局住宅部

目次

I 募集及び入居関連業務

1 募集及び入居関連業務	1
2 特定入居関連業務	4
3 一時使用関連業務	4

II 入居者管理関連業務

1 入居中関連業務	5
2 苦情・要望・相談の受付及び指導処理関連業務	6
3 退居関連業務	6
4 ふれあい巡回業務	7
5 「市営住宅だより」関連業務	7
6 「市営住宅住まいのしおり」関連業務	8
7 収入申告業務	8
8 管理人業務	9
9 マイナンバー関連業務	9
10 その他業務	10

III 駐車場管理、迷惑駐車対策及び放置自動車対策関連業務

1 駐車場等関連業務対象施設	11
2 駐車場管理関連業務	11
3 迷惑駐車対策業務	12
4 放置自動車対策関連業務	13
5 駐車場整備業務	13

IV 施設管理関連業務

【共通事項】	15
1 修繕工事関連業務	15
2 浴槽設置関連業務	16
3 維持保全関連業務	16
4 通報体制の整備	17

V 住宅等使用料徴収・納付指導関連業務

1 使用料徴収関連業務	18
2 使用料納付指導関連業務	18
3 使用料の減免・徴収猶予	18

VI その他

1 印刷物の作成・発送業務	20
2 連絡調整業務	20
3 システム入力業務	20
4 市営住宅の管理に係る調査・資料作成等業務	20
5 研修	20
6 業務マニュアルの作成・更新	20
7 文書等の保管	20
8 備品の管理	20
9 アンケート	20

I 募集及び入居関連業務

1 募集及び入居関連業務

(1) 定期募集に関する業務

定期的に募集を行う。募集回数は年6回以上とする。

ア 募集期間の設定

市と協議の上、募集期間を設定し、適当な方法で周知する。

イ 募集住戸の抽出及び募集区分の設定

適宜、発生した空家の状況を把握し、募集期間に募集可能な空家の抽出及び募集区分を設定し、決定後、市に報告する。

- ・ 募集住戸の抽出にあたっては、空家期間が長期にわたることのない様に、効率的な活用を行う。
- ・ 募集区分の設定にあたっては、全体のバランスに留意する。
- ・ 特に困窮者募集の対象住戸については、以前の募集状況等を勘案し、市と協議の上、適当な戸数を設定する。

ウ 入居申込関係書類の作成

「北九州市営住宅入居者募集案内書（以下「募集案内書」という）」・「北九州市営住宅申込資格案内書（以下「資格案内書」という）」・「北九州市営住宅入居申込書（以下「入居申込書」という）」等の入居関係書類を作成する。

作成にあたっては、事前に作成スケジュールを市に提出し、「募集案内書」・「資格案内書」については、複数回の校正及び市の確認の機会を設ける。

特に「募集案内書」中の募集住戸・部屋情報については、適宜、確認・調査を行い、正確を期す。

エ 募集に関する広報資料の作成

「市政だより」の原稿・ホームページ等の作成を行い、市民に周知する。

- ・ 「市政だより」の作成スケジュールについては、市に確認を行い、必要な時期に確実に掲載されるように留意する。
- ・ ホームページの情報を、随時、更新する。

オ 「募集案内書」等の配布

「募集案内書」・「資格案内書」等を入居申込者に配布する。

- ・ 前回の配布状況を勘案し、必要部数を決定する。
- ・ 遅くとも、募集期間の3日前までに、必要部数を各所に納品する。
- ・ 市民への配布時期に留意し、不公平な取扱いにならないように注意する。
- ・ 募集期間中の配布数を市に報告する。

カ 入居申込に関する説明等

入居資格や募集内容等に関する問い合わせに対応する。

- ・ 対応に際しては、市民とトラブルにならないように注意すること。万が一、市民とトラブルが発生した場合は、直ちに市に報告しなければならない。

キ 入居申込の受付

受付は、本部及び各区役所に設置した窓口にて行う。加えて、郵送及び電子申請での受付に対応できるよう体制を整える。

また、定期募集期間中の小倉北区・八幡西区役所内の窓口においては、混雑緩和及びサービス向上等のため、支援員を配置する。

- ・ 「入居申込書」の記載事項を確認し、入居資格や申込要件に留意しながら、受付を行う。

ク 「入居申込書」のとりまとめ

「入居申込書」を募集区分ごとにとりまとめ、内容の確認を行う。

- ・ 募集期間中の申込件数を、随時、市に報告すること。募集住戸別の応募状況については、受付日の翌日までに市へ報告する。
- ・ 市の求めに応じて、申込状況等を報告する。

ケ 一般募集区分におけるあっせん

募集期間終了後、速やかに応募結果を集約し、以下の事務を行う。

(ア) 応募結果の一覧表の作成

市の指示する一覧表を作成し、市に提出する。

(イ) 抽選番号の通知

応募結果の集約後、遅滞なく、応募者に対し、抽選番号の通知を行う。

(ウ) 抽選会の実施

- ・ 抽選会の日時・場所については、事前に、市と協議の上、決定する。
- ・ 抽選会の実施について、必要な職員を配置し、市民の問合せに対応できるよう留意する。
- ・ 抽選会の実施後、速やかに抽選結果を集約し、市に報告する。

(エ) 抽選結果通知の発送

抽選結果の集約後、遅滞なく、応募者に対し、抽選結果の通知を行う。

コ 住宅困窮者区分におけるあっせん

基本的には、上記「ケ 一般募集区分におけるあっせん」と同様の事務を行う。住宅困窮者区分におけるあっせん独自の事務は以下のとおり。

(ア) 選考の実施

市が定めた困窮採点基準に基づき、選考を実施する。

(イ) 選考結果通知の発送

選考結果の集約後、一般募集の抽選結果通知の発送にあわせて、応募者に対し、選考結果の通知を行う。

サ あっせん説明会

市が指示する一部の住宅については、あっせん説明会を実施する。

(ア) 説明会の開催通知

該当者に対し、説明会の開催を通知し、日程を調整する。

(イ) 説明会の実施

説明会の内容について、必要に応じて、事前に市と協議する。

(2) 先着順受付募集に関する業務

定期募集で入居申込者がいなかった住戸については、先着順で募集を行う。

ア 募集住宅の抽出

イ 募集に関する広報資料の作成

募集住戸の一覧表及びホームページ等の作成を行う。

- ・ ホームページの情報を、随時、更新する。

ウ 入居申込に関する説明等

入居資格や募集内容等に関する問い合わせに対応する。

エ 入居申込の受付

オ 申込状況の集約・報告

随時、申込状況を確認し、募集住戸一覧表を更新するとともに、市に報告する。

(3) 常時募集に関する業務

ア 常時募集団地の選定

以前の申込状況等を勘案し、市と協議の上、募集団地を選定する。

イ 募集に関する広報資料の作成

募集団地の一覧表及びホームページ等の作成を行う。

- ・ ホームページの情報を、随時、更新する。

ウ 入居申込に関する説明等

入居資格や募集内容等に関する問い合わせに対応する。

エ 入居申込の受付

オ 常時募集受付台帳の整備

月次報告を市の指示する期日までに提出する。

- ・ 対象団地の発生空家について、適宜、確認し、遅滞なくあっせんするよう留意する。

(4) 入居手続に関する業務

ア 入居資格関係書類の受付

イ 入居者資格の審査

入居資格関係書類を審査し、市の決定を得る。

- ・ 書類審査については、慎重かつ厳密に行う。

ウ 結果通知

審査結果を入居申込者に通知する。

- ・ 入居意思の確認の際には、入居予定の住戸の下見を行わせる。

エ 連帯保証人に関する説明及び受付

オ 「請書」(契約書)の受領

- ・ 「請書」は、適切に保存し、すぐに確認できるように整理する。

カ 入居保証金の収納

キ 入居者への説明、鍵渡し等

保証金の納入確認後、使用許可書及び鍵等を渡し、入居の際の説明等を行う。

2 特定入居関連業務

(1) 特定入居に関する業務（住替えをのぞく）

- ア 入居申込の受付
- イ 入居者資格の審査
- ウ 連帯保証人に関する説明及び受付
- エ 「請書」（契約書）の受領
- オ 入居保証金の収納
- カ 入居者への説明、鍵渡し等

保証金の納入確認後、使用許可書及び鍵等を渡し、入居の際の説明等を行う。

(2) 住替え等に関する業務

- ア 住替え台帳の登録
 - ・ 市営住宅システムへ登録する。
- イ 住替えのあっせん
 - 住替え台帳を基に、順次あっせんを行う。
 - ・ 待機期間が長期になることのないように留意する。
- ウ 入居申込の受付
- エ 入居者資格の審査
 - 入居者資格関係書類を審査し、市の決定を得る。
- オ 連帯保証人に関する説明及び受付
- カ 請書（契約書）の受領
- キ 入居保証金の収納
- ク 入居者への説明、鍵渡し等

保証金の納入確認後、使用許可書及び鍵等を渡し、入居の際の説明等を行う。

3 一時使用関連業務

(1) 一時入居に関する業務

- ア 住戸の選定
- イ 入居申込の受付
- ウ 入居者への説明、鍵渡し等

(2) 退去に関する業務

- ア 明渡届の受付
- イ 退去手続き、鍵の受領等、又は特定入居手続の説明及び受付

II 入居者管理関連業務

1 入居中関連業務

(1) 各種申請に関する業務

ア 各種申請の受付

相談、不足書類の指導、受付を行う。

- ・ 市営住宅模様替等承認申請書
- ・ 承諾書（住宅改修・介護保険関係）
- ・ 市営住宅同居承認申請書
- ・ 市営住宅入居承継承認申請書
- ・ 市営住宅許容電流（アンペア）変更承認申請書
- ・ 手摺設置申請書
- ・ 市営住宅変更・入替申込書
- ・ 収入認定更正・再認定申請書
- ・ 住宅使用料（保証金）減免・徴収猶予申請書
- ・ その他の申請書

イ 申請等の確認

入居者からの申請等を確認し、市の承認を得る。

ウ 結果の通知

承認後、結果を通知する。

(2) 各種届出に関する業務

ア 各種届出の受付

相談、不足書類の指導、受付を行う。

- ・ 連帯保証人住所・氏名変更届
- ・ 世帯員異動届
- ・ 市営住宅一時不使用届
- ・ 収入申告書
- ・ その他の届出

イ 各種届出の取りまとめ

入居者からの届出等を取りまとめる。

ウ 証明書等の交付

(3) 火災・事故等の処理及び報告に関する業務

突発的に発生する火災・事故等に備えて、休日・夜間の連絡・処理体制を整備し、24時間・365日、迅速に状況の把握、対応、市への報告及び関係機関等への連絡を行う。

特に、火災の発生時は、直ちに市に報告するとともに、内容が詳細に分かった時点で再度詳細な報告を行う。

また、事故、破損及び損害賠償等に係る対応（被害届の提出を含む）を行う。

(4) 不正入居の対応に関する業務

不正入居の指導業務

無断で入居したり、名義人が死亡又は退去したにもかかわらず、適正な名義変更がなされていない場合や長期不在の場合には事実確認を行い、同居申請、承継手続、退去等の指導を行う。

- ・ 不正入居の状況については、随時、調査を行い、把握に努める。

2 苦情・要望・相談の受付及び指導処理関連業務

動物の飼育、騒音、ゴミの不法投棄、団地敷地内の草刈、その他迷惑行為等の苦情・要望・相談の受付と、それに伴う指導及び問題解決に努める。

- ・ 苦情・要望については、適宜、処理票を作成し、経過を記録していく。
- ・ 市の求めに応じて、上記処理票を提出する。
- ・ 相談件数と内容の一覧表を作成し、月次報告を毎月市の指示する期日までに市へ提出する。
- ・ 迷惑行為等の禁止行為について、住民に注意喚起するためのチラシの印刷と住戸への配布を行う。

3 退去関連業務

(1) 退去手続に関する業務

- ア 明渡届の受付
- イ 退去手続に関する説明、鍵の受領等
- ウ 入居保証金の払出し
- エ 住宅使用料の精算、分割納入手続等申請受付

(2) 退去跡修繕費の収納

- ア 納付書の発行
退去予定者が住宅を退去する場合に納付書を発行する。
- イ 減免等申請の受付
退去者の申請に基づき、減免及び納入期限延期及び分割納入手続等の申請を受け付ける。
- ウ 未納者等への督促
退去者が退去跡修繕費を納入しない場合は、督促状の送付、催告状の送付を行う。又、所在不明の場合は連帯保証人に督促状の送付を行う。

(3) 無断退去に関する業務

- ア 無断退去の事実確認
住民票・現地調査・保証人等への連絡により事実を確認する。無断退去の状況については、随時、調査を行い、把握に努める。
- イ 退去手続の指導
本人、連帯保証人等へ退去手続の指導をする。

(4) 退去住宅の残存物に関する業務

- ア 残存物の引取指導
残存物の引取について、退去者に連絡・指導を行う。
- イ 増改築・室内改造・模様替えに対する指導
増改築・室内改造・模様替え箇所の原形復旧不履行があった場合、退去者に

連絡・指導を行う。

ウ 単身死亡等明渡し未手続き住宅の親族調査、明渡し手続きを行う。

4 ふれあい巡回業務

(1) 対象者（市営住宅に居住する65歳以上の一人暮らしの高齢者）の安否確認等

ア 安否確認

対象者宅を定期的に訪問し、安否の確認を行う。

イ 相談・助言等

対象者が抱える悩みや相談等に適切に助言又は相談先を紹介する。

ウ 連絡先の把握等

緊急時に備え、連絡先の把握や管理人との連携、心身の状況等の把握を行う。

(2) 管理人補完業務

ア 市営住宅監理員への報告

入居者等からの通報により次のことを知り得たときは市営住宅監理員に報告する。

- ・ 住宅及び共同施設等の破損
- ・ 不正使用
- ・ 不正増築、模様替え
- ・ 団地内で発生した災害

イ その他管理上必要な事項

(3) 各区ふれあい巡回員連絡調整業務

ア 調査票の取りまとめ

調査票により各区のふれあい巡回員の業務実績を取りまとめる。

イ ふれあい巡回員会議

定期的にふれあい巡回員会議を開催し、連絡調整を行う。

(4) 月例実績報告書等の作成

ふれあい巡回業務の実績について、月例実績報告書等を作成する。

5 「市営住宅だより」関連業務

(1) 「市営住宅だより」作成業務

注意事項や年末年始の緊急連絡先を入居者に周知するため、市と協議の上、作成する。

- ・ 作成については、年1回とする。ただし、臨時に作成する必要がある場合は、この限りでない。

(2) 「市営住宅だより」配布事務

「市営住宅だより」を入居者及び管理人に配布する。

6 「市営住宅住まいのしおり」関連業務

(1) 「市営住宅住まいのしおり」作成業務

市営住宅入居中の注意事項や修繕区分、緊急連絡先を入居者に周知するため、市と協議の上、作成する。

(2) 「市営住宅住まいのしおり」配布事務

「市営住宅住まいのしおり」を入居者に配布する。

- ・ 特に注意すべき事項について、必要に応じて、内容の説明を行う。

7 収入申告業務

- (1) 収入申告事務関係書式印刷
- (2) 収入申告書一式袋詰及び送付
- (3) 収入申告書回収及び開封
- (4) 収入申告書形式審査

収入申告書の形式について審査を行い、受理件数、未申告件数を定期的に市に報告する。

- (5) 収入申告書ファイリング

収入申告書を区・団地・棟・号にファイリングする。

- (6) 収入申告書督促

収入申告書未提出世帯に電話、郵便等で督促をする。

- (7) 収入申告書内容審査

- (8) 収入申告書内容登録業務

収入申告書の内容について、住宅管理システム等に登録を行う。

- (9) 収入認定通知書発送

収入申告書の審査の結果、市が認定した収入を通知する。

- (10) 収入申告修正

収入認定通知書発送後に入居者からの申立により修正する。

- (11) 市営住宅使用料決定通知書発送

市の決定した新年度家賃を通知する。

- (12) 所得マスタ修正

収入の変更があれば、その都度例月入力する。

8 管理人（住戸及び集会所）業務

- (1) 管理人に関する登録業務

ア 管理人の就任承諾書等の受付

管理人就任・変更・辞任（死亡による辞任含む）等の必要書類を確認後、受付する。なお、管理人が死亡の場合は、相続人がいれば辞退届を代理で記入させるとともに、死亡日までの管理人手当の振込先として相続人等の口座を指定する管理人事項変更届けを提出させる。

イ 管理人就任、変更、辞任等の登録

管理人の就任承諾書等の内容について、住宅管理システム等に登録を行い、その後、必要書類を市に引き継ぐ。

ウ 業務内容の説明

管理人の業務内容の説明を行う。また、入居者に対して、管理人就任の周知を行うための掲示用チラシを、管理人へ配布する。

- (2) 管理人に関する住民からの相談対応業務

管理人の就任、変更、辞任等に関する相談と、管理人に対する苦情相談等の対

応を行う。

(3) 管理人募集の広報事務

管理人が不在の住棟等に対し、募集の広報を行う。

9 マイナンバー関連業務

(1) マイナンバー収集にかかる業務

ア 提供された個人番号と本人確認資料の確認を行う。

イ 「個人番号の利用同意書兼個人番号の確認に係る依頼書」を受領する。

(2) マイナンバー利用同意書の内容審査及び業務登録

マイナンバー利用同意書について、内容を確認し、住宅管理システムに登録を行う。

(3) 「個人番号の利用同意書兼個人番号の確認に係る依頼書」の保管業務

請求とともに保管を行う。

(4) マイナンバー利用辞退の申し出があった場合の対応業務

マイナンバー利用辞退の申し出があった際には、申出書を徴し、住宅管理システムに削除登録を行う。

(5) マイナンバー利用促進の広報業務

新規入居者・既入居者に対し、マイナンバー利用の広報を行う。

10 その他業務

(1) 防火管理関連業務

防火管理者の資格を有する者を配置し、消防法に基づく防火管理者としての業務を行う。

(2) 各区連絡調整業務

ア 連絡調整会議の実施

少なくとも月に一回以上、連絡調整会議を行い、各区間の情報共有を図る。

イ 各区間の情報共有

制度の運用の変更・トラブル事例等、必要な情報については、各区間で情報共有を行い、各区の取扱いに不公平が生じない運営に努める。

(3) 大規模災害時の対応

ア 総合相談窓口への職員派遣

市内で自然災害が発生した場合に、必要に応じて設置される総合相談窓口へ職員を派遣する。

イ 総合相談窓口での業務内容

(ア) り災して住宅困窮者となった者の相談を受け付ける。

(イ) 「I-3 一時使用関連業務」と同様の業務を行う。

Ⅲ 駐車場管理、迷惑駐車対策及び放置自動車対策関連業務

1 駐車場等関連業務対象施設

駐車場管理、迷惑駐車対策及び放置自動車対策等に係る業務の対象施設は、団地敷地内及び未利用地とする。

なお、駐車場は、年度途中に開設された駐車場等を含む全ての駐車場を対象とする。

2 駐車場管理関連業務

(1) 新規契約に関する業務

ア 新規・増設駐車場の利用者決定のための抽選会及び既存駐車場の待機者へのあっせん

イ 駐車場（一時）使用申込書の受付

ウ 新規契約分の取りまとめ

各区で受付けた駐車場（一時）使用申込書を取りまとめ、市の決定を得る。

エ 使用許可書の発送

使用許可書を新規契約者に送付する。

オ 保証金の収納

カ 駐車区画の開放

契約のあった駐車場区画について、使用許可日の前日までにポールを撤去し、開放する。ただし、契約と同時に車庫証明を発行する場合は使用許可日の翌営業日にポールを撤去し、開放する。

(2) 各種申請に関する業務

ア 各種申請の受付

相談、不足書類の指導、受付を行う。

- ・ 保管場所使用承諾証明書
- ・ 駐車施設使用承継申請書
- ・ 区画変更申請書
- ・ その他申請書

イ 申請等の確認

使用者からの申請等を確認し、市の許可決定を受ける。

ウ 結果通知

市の許可決定を得た後、結果を通知する。

(3) 各種届出に関する業務

ア 各種届出の受付

相談、不足書類の指導、受付を行う。

- ・ 届出事項変更届
- ・ 氏名変更届
- ・ 住居変更届
- ・ その他届出

イ 各種届出の取りまとめ

- ウ 証明書等の交付
- (4) 解約に関する業務
 - ア 駐車施設明渡届の受付
 - イ 保証金の払出し
 - ウ 駐車場使用料の精算
 - エ 駐車施設明渡届のとりまとめ
 - オ 駐車場区画の閉鎖
 - 解約のあった駐車場区画について、ポールを設置し閉鎖する。
- (5) 使用料収納に関する業務
 - ア 入金状況の取りまとめ
 - 駐車場使用料の入金データを取りまとめ、収納状況を把握する。
 - イ 口座振替依頼書の受付
 - 金融機関からの口座振替依頼書に基づきシステム登録を行う。
 - ウ 駐車場使用料納付書の発行に関する業務
 - 納付書の紛失等で窓口に来る契約者に対して納付書を発行する。
- (6) 使用料滞納整理業務
 - ア 納付指導
 - 滞納が判明した場合には、速やかに電話・文書・訪問等により、使用料徴収・納付指導を行う。また、督促状、催告状の送付を行う。
 - イ 契約解除
 - 滞納が3ヶ月以上に及ぶ契約者の駐車場区画については、市と協議の上、契約解除通知を送付後、閉鎖する。
- (7) 軽微な工事に関する業務
 - 駐車場に関わる軽微な工事（白線引き等）を実施する。
- (8) 照会対応
 - 駐車場の使用や管理に関する問い合わせに対応する。
- 3 迷惑駐車対策業務
 - (1) 状況の確認及び指導
 - 迷惑駐車の状態を確認し、警告書を貼付するなどして注意を行う。
 - (2) 警察等への照会による所有者調査
 - 車両所有者を調査し、注意を行う。
 - (3) 工作物等設置業務
 - 迷惑駐車対策として、工作物（ポール等）設置、駐車場の増設等を行う。
- 4 放置自動車対策関連業務
 - (1) 所有者調査等に関する業務
 - ア 放置自動車の確認
 - 放置自動車の確認と共に警告書を貼付する。
 - イ 警察・陸運局等への照会による所有者調査
 - (2) 撤去等に関する業務

ア 撤去指導

所有者が判明した場合、撤去指導をする。

イ 撤去予告書の貼付

所有者不明及び所有者行方不明の場合、市と協議の上で廃物と認定されれば、撤去予告書を貼付する。

ウ 撤去・処分

5 駐車場整備業務

(1) 駐車場整備調査

駐車場の整備について、市と協議の上調査を行い、実施計画を作成する。

(2) 駐車場整備工事

ア 整備工事の実施

市と協議の上、駐車場整備等（駐輪場等の工作物の移設、撤去、新設等を含む）の設計、工事を行う。

イ 仕様書及び単価表等の作成

年度毎に工事に関する仕様書・単価表を作成し、市と協議の上承認を得る。

ウ 設計積算・工事監理・検査・報告

適切な工事費の算定を行い、工事の執行並びに必要とされる関係機関との調整や申請手続き等について監理し、完了を確認の上、市に報告する。

エ 書類・写真等の保管

工事に伴う書類、写真等の保管を行う。

オ 工事履歴の作成

工事の履歴をデータとして保存し、施設を維持・管理する上で有効活用出来るように整備する。

カ 修繕報告書の作成

市の指定する様式により報告書を作成する。

IV 施設管理関連業務

【共通事項】各工事等について、以下に留意の上、実施する。

ア 仕様書及び単価表等の作成

年度毎に修繕工事に関する仕様書・単価表を作成し、市と協議の上承認を得る。

イ 設計積算・工事監理・検査・報告

適切な工事費の算定を行い、工事の執行並びに必要とされる関係機関との調整や申請手続き等について監理し、完了を確認の上、必要に応じて市に報告する。

ウ 書類・写真等の保管

工事に伴う書類、写真等の保管を行う。

エ 工事履歴の作成

工事の履歴をデータとして保存し、施設を維持・管理する上で有効活用出来るように整備する。

オ 報告書の作成

市の指定する様式により報告書を作成する。

1 修繕工事関連業務

(1) 計画・緊急修繕工事

ア 修繕工事の実施

(ア) 計画修繕工事

施設や設備の計画的な改修を図るもので、市と協議の上、協定期間内の実施計画と当該年度の年間実施計画を作成し工事を行う。

(イ) 緊急・一般修繕工事

a 修繕工事

施設や設備の原形復旧を図るもので、入居者に修繕内容及び負担区分を周知した上で工事を行う。

b 機能向上工事

施設や設備の機能の向上（住宅改造、手摺設置、警報機移設等）を図るもので、市と協議した上で工事を行う。

(2) 退去住宅の調査等に関する業務

退去住宅の調査・確認

住宅の現地調査を行い、残存物、増改築・室内改造の有無、電気・水道・ガスの閉栓、修理箇所等を確認する。

(3) 退去跡修繕工事に関する業務

退去跡修繕工事の実施

募集や特定入居等を予定している住宅について修繕を行う。

2 浴槽設置関連業務

(1) 浴槽設置工事の実施

ア 退去跡修繕工事における浴槽の設置

退去跡修繕工事を行う際、市が浴槽を設置していない住戸に浴槽設置工事を行う。

- イ 入居者の申請による浴槽の取替
 - ・ 申請の受付、審査
 - ・ 市で定めた基準による工事の決定
 - ・ 既設の浴槽の撤去及び設置工事

3 維持保全関連業務

(1) 維持保全に関する業務

市営住宅内における施設及び未利用地の維持・保全のため、次の業務について、負担区分に従い実施し、入居者負担区分については入居者へ説明及び指導を行う。

- ア 樹木の剪定・伐採、草刈
- イ 排水管清掃
- ウ 市営住宅に係る地上デジタル放送対策、水道直圧化等の仕様変更業務
- エ 電波障害地区における維持管理
- オ 電波障害地区における地上デジタル放送対策業務（CATV切替に伴う共聴アンテナ施設、自営柱、ケーブル等の撤去を含む）
- カ その他維持保全に必要な業務

(2) 保守点検に関する業務

市営住宅内における施設の維持・予防保全のため、次の設備について、定期的に点検・整備・清掃を行う。

- ア エレベーター定期点検及び保守業務
- イ ポンプ設備点検業務
- ウ 消防用設備等点検業務
- エ 貯水槽等清掃業務
- オ 簡易水道設備水質検査業務

(3) 関係部署への報告

法令に基づき消防署等への報告を行う。

4 通報体制の整備

(1) 夜間・休日緊急対応

突発的に発生する緊急修繕依頼に備えて、夜間・休日の連絡・処理体制を整備し、24時間・365日、迅速に現場対応及び情報収集を行い、市に報告する。

(2) 機械警備の実施

管理人不在等により機械警備が必要なエレベーター及び消防設備の機械警備を行う。

(3) 防災・災害復旧対応

防災体制を整備し、緊急時に備えるとともに市及び関係機関と協力して災害復旧に努める。

V 住宅等使用料徴収・納付指導関連業務

1 使用料徴収関連業務

(1) 使用料徴収業務

ア 使用料徴収窓口業務

イ 住宅使用料納付書の発行に関する業務

ウ 口座振替関連業務

(ア) 口座振替納付申込書（兼異動届）の受付

金融機関からの口座振替納付申込書（兼異動届）に基づきシステム登録を行う。

(イ) 照会対応

金融機関・入居者からの問い合わせに対応する。

2 使用料納付指導関連業務

(1) 住宅使用料納付書の発行

(2) 滞納者に対する督促状（前月分滞納者）及び催告状（滞納期間が3ヶ月を超える滞納者、連帯保証人）の送付。居所不明者に係る住所等の調査を行う。

(3) 短期滞納者に対する納付指導

短期滞納者で滞納期間が3ヶ月以上の者に対する納付指導

(4) 法的措置対象者の納付指導

ア 滞納整理記録の作成

滞納月数が3ヶ月になった時点で、滞納整理記録を作成し、督促状等の発送日、滞納月数、滞納金額、滞納者や連帯保証人との交渉記録、納付計画等を記録する。

イ 法的措置対象者の滞納整理記録の移管

納付計画が履行されない場合は、入居状況を確認し、連帯保証人に連絡を取った後、条件付契約解除予告を送付後、法的措置対象者として市に滞納整理記録簿を移管する。

ウ 法的措置者の滞納整理記録の移管

法的措置者で滞納が2ヶ月以上になった場合は電話で納付予定時期の確認を行い、その後納付計画が履行されない場合は、契約解除予告を通知した後、市に移管する。

3 使用料の減免・徴収猶予

(1) 住宅使用料の減免・徴収猶予の申請の受付及び審査を行い、市の承認を得る。

(2) 減免・徴収猶予の申請の承認通知又は却下通知を送付する。

(3) 減免・徴収猶予の更正業務

(4) 減免・徴収猶予の入力業務

(5) 減免・徴収猶予の制度に関する相談業務

VI その他

1 印刷物の作成・発送業務

業務に関して必要となる通知・案内・納付書等の印刷物の印刷・袋詰・発送・保管・引抜き等を行う。

2 連絡調整業務

(1) 業務に関して市と連絡・調整を行う。

(2) 入居者等からの要望や苦情に対する公社内での連絡・調整について密に行う。特に公社内の複数部署にまたがる案件については適切に対応する。

3 システム入力業務

市営住宅管理システムへの入力業務を行う。また、市営住宅管理システム以外のシステムを使用する場合、市の求めに応じてデータを提出する。

4 市営住宅の管理に係る調査・資料作成等業務

市の求めに応じて調査、資料作成、報告を行う。また、交付金、会計検査等の国に係る申請等の資料作成及びこれらに係る補助業務を行う。

5 研修

職員に対して、必要な研修を行う。

6 業務マニュアルの作成・更新

業務マニュアルを作成、更新する。

7 文書等の保管

適正に保管・処分する。

8 備品の管理

備品を適正に管理する。

- ・ 備品の分類範囲は市が示したものとする。
- ・ 市営住宅管理システム以外のシステムはシステム台帳を作成し管理する。期間終了時の処理は備品に準じる。
- ・ システムを新設する場合は市の承認を得る。

9 アンケート

市と協議の上、アンケートを実施する。