

尼崎市営住宅等 管理業務標準仕様書

令和7年7月

尼崎市 都市整備局
住 宅 部
住 宅 管 理 担 当

目 次

I 業務内容及び処理手順	4
1 入居者の公募に関する事	4
(1) 公募に関する事	4
(2) 入居に関する事	5
2 家賃等の収納に関する事	5
(1) 家賃算定に関する事	5
(2) 家賃の減免に関する事	6
(3) 高額所得者等への対策に関する事	7
(4) 家賃、共益費及び駐車場使用料の収納管理に関する事	7
(5) 滞納整理に関する事	8
(6) 法的措置関係事務に関する事	8
(7) 滞納整理に係る資料作成に関する事	8
(8) 債権管理推進計画に関する事	9
3 市営住宅等の維持管理に関する事	9
(1) 計画修繕に関する事	9
(2) 緊急修繕に関する事	9
(3) 空家修繕に関する事	10
(4) 維持修繕に関する事	10
(5) 維持保全に関する事	11
(6) シャワー設置事業に関する事	11
(7) その他の修繕・改修に関する事	11
(8) 保守管理等業務に関する事	12
(9) 業者選定及び発注等に関する事	13
(10) 新築住宅の引継ぎに関する事	13
4 その他市が指定する業務	13
(1) 退去手続に関する事	13
(2) 各種申請の受付等に関する事	14
(3) 入居者及び自治会等に関する事	14
(4) 防火管理事務に関する事	15
(5) 駐車場管理に関する事	15
(6) その他管理事務に関する事	16
(7) 市営住宅の建替事業等に関する事	16
(8) 潮江第2住宅の管理に関する事	17
(9) 外部委託に関する事	17

(10) 事故発生時の対応	1 7
(11) 空家の利活用に関すること	1 7
(12) 市の施策による目的外使用制度に協力すること	1 7
II 責任分担	1 8
III その他の事項	1 9
1 市営住宅管理センターに関すること	1 9
2 個人情報保護に関すること	1 9
3 住宅管理システムに関すること	1 9
4 パソコン処理に関すること	1 9
5 身分証明書の提示に関すること	2 0
6 備品等の貸与に関すること	2 0

I 業務内容及び処理手順

指定管理者は、次に掲げる市営住宅等管理業務を行うものとする。

1 入居者の公募に関すること

空家住戸入居者の公募については、年3回以上とする。

(1) 公募に関すること

定期募集については以下のア及びウを除き南部地域の指定管理者の業務とし、定期募集を除く住戸、市立尼崎稲葉荘団地、特定公共賃貸住宅及び店舗等の常時募集については当該対象住宅等を所管する指定管理者の業務とする。

ア 空家住戸の状況報告（店舗等含む）

- ・ 空家入居募集住戸の選定に必要となる、空家住戸状況（住宅の種類、間取り及び損耗の程度、入居に向けた修繕費用等）の報告書を作成し、市に報告する。

イ 入居申込案内書の作成

- ・ 市が決定した募集計画に基づき、市の承認を受けた入居申込案内書を作成し、本庁、サービスセンター及び市営住宅管理センターほか市が指定する場所に配付する。
- ・ 募集期間終了後、残余の入居申込案内書を回収する。

ウ 入居相談及び配付

- ・ 入居申込案内書を配付するとともに、入居希望者からの問い合わせに対応する。

エ 入居申込書の受付等

- ・ 入居申込は、郵送等により受け付ける。
- ・ 申込書類の不備について確認し、書類の不備がある場合、電話等で連絡する。
- ・ 入居申込資格（年齢、世帯員数及び申込住宅等）の適否について確認する。
- ・ 入居申込資格の確認後、受付番号について入居申込者に通知書を送付する。入居申込資格の要件を満たしていない者は、入居申込資格の不備とし、市で確認後、入居者の抽せん会までに失格通知を送付する。
- ・ 入居申込者のデータ（受付番号、氏名、生年月日、住所等）を作成し、住宅管理システムに入力する。また、入居申込者のデータを過去の滞納者等のデータと照合する。

オ 入居者の抽せん

- ・ 入居申込者が募集戸数を上回った場合は、公開抽せんする。
- ・ 抽せん結果について、全入居申込者に通知書を送付するとともに、仮当選者及び仮補欠当選者に資格審査を行う旨の通知書を送付する。

カ 仮当選者及び仮補欠当選者の資格審査及び報告等

- ・ 仮当選者及び仮補欠当選者に対して、事前審査（書類審査及び面接審査等）を行い、その結果を元に市営住宅入居者選考委員会資料を作成し、市に提出する。
- ・ 入居者選考委員会に事務局として出席し、説明を行うこと。

キ 入居決定の通知等

- ・ 市が入居者を決定後、入居決定者のデータを住宅管理システムへ入力する。

- ・ 対象住戸の空家修繕状況を確認した上で、入居決定者に対して入居決定通知書及び入居関係書類（入居者説明会開催通知、市営住宅使用証書、誓約書、敷金納付書及び口座振替依頼書等）を送付する。
- ・ 入居決定後に失格になった者に対しては、失格の通知書を送付する。

ク 定期募集を除く住戸及び中堅所得者向け住宅の空家住戸入居者並びに空き店舗の使用 者募集

- ・ 過去募集割れが発生している又は募集割れが見込まれる住戸等については、定期募集とは別に常時入居者を募集する。
- ・ 特定公共賃貸住宅及び尼崎市立尼崎稲葉荘団地の空家住戸については、常時入居者を募集する。
- ・ 空き店舗については常時使用者を募集する。

(2) 入居に関すること

ア 入居者説明会の開催等

- ・ 入居決定者に対して、入居指定日までに入居者説明会を開催する。
- ・ 入居者説明会の開催前に入居の意思を確認するため、入居決定者から市営住宅使用証書、誓約書及び口座振替依頼書等を提出させる。
- ・ 入居者説明会開催時に入居のしおり、修繕のしおりを配布し、入居後の留意事項を十分に説明する。
- ・ 家賃納付書（2か月分）を手渡しし、敷金の納付を確認した上で、鍵を交付する。
- ・ 入居指定日から15日以内に入居させるとともに、速やかに住民票を提出させる。住民票が提出されない場合は現地確認を行い、入居決定者に対して指導する。

イ あっせん入居

- ・ 入居決定後に入居辞退があった場合、又は募集割れ住戸が生じた場合は、市の指示に基づき順次入居あっせん希望者に通知し、入居をあっせんする。
- ・ 入居あっせん希望者に対して、事前審査（書類審査及び面接審査）を行い、その結果を市に報告する。
- ・ 市が入居者を決定後、入居決定者に対して入居決定通知書及び入居関係書類（市営住宅使用証書、誓約書、敷金納付書及び口座振替依頼書等）を送付するとともに、随時市営住宅管理センター等にて、アと同様に入居に係る手続きをする。

ウ 入居者データの入力

- ・ 上記ア、イによる入居決定者のデータを住宅管理システムへ入力する。

2 家賃等の収納に関すること

(1) 家賃算定に関すること

ア 収入申告書の手引きの作成

- ・ 入居者に配付する収入申告書の手引きを作成する。作成に当たっては、事前に市の

承認を受ける。

イ 収入申告書の配付

- ・ 毎年6月下旬に収入申告書を作成し、アの収入申告書の手引きとともに、全入居者に対し配布する。平成31年3月31日以前の入居者に対しては収入申告書の書式が異なるため、市へ確認をした後、次のウ〜カの処理を行うこと。

ウ 収入申告書の受付、未申告者への督促

- ・ 入居者から提出された収入申告書を受け付け、毎年8月末までに事前審査・家賃の仮算定を行い、住宅管理システムに入力する。
- ・ 事前審査の結果、提出された収入申告書に不備がある者に対して、不備を是正するように指導するとともに、提出期限までに収入申告書の提出がない者に対して電話や訪問により収入申告書の提出を督促する。
- ・ 身体状況等により収入申告書の提出が困難な者については、市と協議する。

エ 家賃決定通知書の送付

- ・ ウの事前審査及び市による本審査の結果に基づき、住宅管理システムに入力する。
- ・ 市が作成した家賃決定通知書を毎年12月に送付する。

オ 家賃に対する窓口対応等

- ・ 家賃決定通知書送付後に、入居者からの家賃の減額等について相談を受け付ける。

カ 収入基準の変動等に伴う家賃計算

- ・ 世帯員の増減、退職及び再就職等による収入の変動があった場合、市の基準に基づき、家賃を再計算（減免計算を含む）する。
- ・ 市の本審査終了後、承認を得て住宅管理システムに入力するとともに、当該入居者に再計算の結果を書面により通知し、納付書等を送付する。

(2) 家賃の減免に関すること

ア 減免申請書類の受付及び事前審査等（新規事務）

- ・ 入居者から家賃減免申請書を受け付け、事前審査を行う。
- ・ 市による本審査結果に基づき、住宅管理システムに入力するとともに、当該申請内容を書面により申請者に通知し、納付書等を送付する。

イ 減免申請書の送付（年度更新事務）

- ・ 既に家賃の減免を受けている入居者に対して、毎年12月に次年度分の家賃減免申請書を送付する。
- ・ 入居者から提出された家賃減免申請書を受け付け、事前審査を行う。
- ・ 事前審査の結果、提出された家賃減免申請書に不備がある者に対して、不備を是正するように指導するとともに、提出期限までに家賃減免申請書の提出がない者に対して、家賃減免申請書を提出するよう指導する。
- ・ 市による本審査結果に基づき、住宅管理システムに入力するとともに、当該申請に係る決定結果を書面により申請者に通知する。

(3) 高額所得者等への対策に関すること

市が認定（毎年１２月）した収入超過者及び高額所得者に対して、通知及び面談に必要な資料を作成・送付するとともに、高額所得者制度の説明及び事情聴取を行い（年４回）、住宅あっせん等の退去に向けた指導を行う。また、高額所得者のうち、面談等の結果を踏まえて明渡請求対象者を選定し、市の承認後、明渡請求の予告通知及び市が作成した明渡請求通知書を送付する。

(4) 家賃、共益費及び駐車場使用料の収納管理に関すること

ア 家賃納付書等の送付

- ・ 市が作成する家賃等の納付書及び納入通知書を、４月に入居者へ送付する。
- ・ 入居者の求めに応じて随時納付書を発行する。

イ 徴収業務による現金収納

- ・ 家賃、共益費及び駐車場使用料を滞納者等から徴収した場合は、納付書（領収証書）の使用状況と徴収金額が一致しているか確認した後に、現金出納日計簿に記入を行う（会計責任者により確認）。
- ・ 徴収金及び窓口収納については、速やかに市の指定口座に入金する。
- ・ 金融機関の営業時間外に徴収及び窓口収納した家賃等は、市の指定口座に払い込むまでの間、安全な方法により保管し、払い込みが可能になった時点で速やかに市の指定口座に払い込みをする。この場合において、保管に際して生じた利息は市に納入する。

ウ 口座振替制度の利用促進及び口座振替の事務処理

- ・ 新規入居者又は新たに駐車場の使用許可を与える者に対して、家賃又は駐車場使用料の口座振替手続きをする。
- ・ 家賃及び駐車場使用料を納付書により支払っている入居者に対して、口座振替制度の利用促進を図る。
- ・ 金融機関への口座振替請求に係る事務処理をする。
- ・ 口座振替の開始、変更及び廃止に伴う事務処理をする。
- ・ 口座振替の停止に伴う事務処理をする。

エ 金融機関との連絡及び調整事務

- ・ 必要に応じて、金融機関に市が準備した家賃又は駐車場使用料の口座振替納付依頼書及び口座振替廃止届を送付する。

オ 代理納付制度利用の促進等（家賃）

- ・ 生活保護受給世帯については、代理納付制度の利用を促進する。
- ・ 生活保護の開始・廃止、及び代理納付の開始・廃止に係る事務処理をする（住宅管理システムへの入力業務等を含む）。

カ 過誤納金の処理

- ・ 過誤納金が発生した場合、その内容（原因、対象者、金額等）を確認した後に、対象

者へ通知文書を送付し、過誤納金の処理方法について、還付、充当及び年度更正を対象者に確認する。

- ・ 充当及び年度更正については、充当及び年度更正の過誤納金の処理に係る事務処理を行い、市の決定を経て、対象者に充当通知書を送付する。
- ・ 還付事務については、対象者に還付請求書の用紙を送付し、対象者から還付請求書を受け付け、事前審査(会計管理者による確認を要する)の後、市の決定を経て、対象者に通知する。
- ・ 市の決定した処理内容に従って、住宅管理システムへ入力する。

キ 月例報告

- ・ 家賃、共益費及び駐車場使用料の毎月の収納額を、市に報告する。
- ・ 調定収納状況（滞納状況含む）、住宅管理システム処理結果、過誤納未処理額等の数値を月末時点で確定させ、市に報告する。
- ・ 徴収業務に係る進捗状況等を市に報告する。

ク 決算関係事務

- ・ 過年度については3月末時点、現年度については5月末時点で決算に係る詳細資料を速やかに作成し、市に報告する。

(5) 滞納整理に関すること

ア 家賃及び駐車場使用料の滞納整理

- ・ 滞納者（退去者を含む）に対して、尼崎市営住宅等滞納家賃等事務処理要綱及び尼崎市営住宅滞納整理マニュアルに基づき納付指導等を実施する。なお、収納率については、市と指定管理者が別途協議の上、各年度の目標値を定めるものとする。
- ・ 折衝した内容について、住宅管理システムに入力する（必要に応じて市と協議及び市に報告する）。

イ 共益費の滞納整理

- ・ 督促状を送付する。

(6) 法的措置関係事務に関すること

ア 滞納者との折衝記録の作成を行い、市に報告する。

イ 市の求めに応じて現地調査(電気・ガス・水道使用量の確認等)し、市に報告する。

ウ 訴えの提起及び訴訟に係る資料を作成する。

エ 強制執行に立ち会い、住宅返還に係る業務を行い市に報告する（住宅管理システムへの入力処理を含む）。

(7) 滞納整理に係る資料作成に関すること

ア 催告書等の送付事務完了を市に報告する。

イ 長期滞納者に係る進捗状況を市の指定する期間ごとに報告する。

ウ 調定収納状況、決算見込を市の指定する期限までに報告する。

エ 滞納者の分析を行い、重点的な取組と結果を市に報告する。

(8) 債権管理推進計画に関すること

第2次尼崎市債権管理推進計画に基づき、目標実現に向けた取組を行う。また、計画の見直しが必要になった場合は市と協議し、計画の見直しに努める。

3 市営住宅等の維持管理に関すること

安定的かつ効果的に業務を行うことができるよう組織体制を整備すること。

業務に関して相応の知識、経験及び資格を有する者を従事させるとともに、必要な人材を確保し、緊急時に速やかな対応を行うこと。また、修繕工事や保守管理等業務の適正な実施をはじめとした、関係法令に基づく的確な施設管理を行うこと。

(1) 計画修繕に関すること

市営住宅等の大規模な修繕工事（外壁改修工事、屋上防水改修工事、給水管改修工事、エレベーター改修工事等）については、建設時又は前回改修時から経過年数が長い順を基本に、市が作成した計画に基づき市が実施する。

ア 現地確認及び計画修繕に係る提案

指定管理者が実施する各種定期点検業務や日々の巡回業務、入居者からの通報、災害後の見回り等は公共施設保全マニュアルを参考に行うこと。また、建築物、工作物及び建築設備等に破損、又は危険な箇所を確認した場合は、その都度、市に報告するとともに、優先的に対応すべき大規模な不具合があれば市に修繕の提案をすること。

イ 入居者対応への協力

- ・自治会及び入居者への工事説明会に同席する。
- ・自治会及び入居者への連絡調整に協力する。
- ・工事に関連しない苦情等は、一般管理業務として入居者等への対応を行う。

(2) 緊急修繕に関すること

市営住宅等について、施設の不具合に関する市や入居者等からの連絡や通報に応じ、実用上支障のない状態に性能や機能を図るとともに、事故等を未然に防ぐ安全確保等のために実施する。

ア 通常時の対応

- ・入居者等から修繕についての問い合わせがあった場合は、市営住宅修繕受付票を作成するとともに、速やかに現況を調査し、市の定める尼崎市営住宅修繕負担区分に基づき、市、入居者のいずれの負担になるかを判断する。
- ・市負担の場合は、緊急修繕ガイドラインに記載された修繕を速やかに業者に発注し、復旧する。なお、この際施工前、施工中、施工後の立会いや現場確認を行う。
- ・緊急修繕ガイドラインに記載のない修繕は、事前に市と協議の上実施する。
- ・入居者負担の場合は、入居者に対してその旨を説明し、必要があれば修繕業者をあつせんするなど、管理上支障のないよう速やかな復旧に努める。
- ・負担区分の判断に迷う場合、修繕費用が1件100万円以上となる場合又は、施工

範囲、工法等について指定管理者で判断が難しい場合には、事前に市と協議する。

- ・ 修繕を確実に、迅速に実施するため、業務の効率化に努め、入居者等から苦情のないよう処理する。

イ 火災等緊急時の対応

- ・ 自治会等から火災の第一報を受けた時は、その内容（発生日時・被災場所など）を、速やかに市を含む関係者に報告する。
- ・ 市に報告後、速やかに現地調査（周辺を含めた被災の状況など）を行うほか、被災者の一時収容の必要性があれば自治会長と相談の上、集会所等を使用させ、その結果を市に報告する。
- ・ 火災保険請求に関する資料（発生原因、写真撮影及び被害見積など）を作成する。
- ・ 必要な応急措置（施錠、侵入及び漏水防止など）を行う。
- ・ 市営住宅に係る建物及び敷地内で事故等が発生した場合は、二次災害の防止に努めるとともに市に報告し、速やかに対応する。

ウ 災害時の対応

- ・ 災害時には、速やかに被害等の状況を把握するとともに、市を含む関係者に報告し、応急復旧等の対応に努める。

(3) 空家修繕に関すること

空家となった市営住宅等のうち、募集対象住戸（住替えや建替え、廃止に伴う移転先住戸を含む。）とするものについて、その性能、機能を実用上支障のない状態に回復させるための修繕を実施する。

- ・ 指定管理者が確認した空家の中から市が決定した空家を修繕する。
- ・ 公共住宅改修工事共通仕様書又は別途市が指示する仕様に基づき品質を確保する。
- ・ 新規入居者からの入居チェック表等により追加工事が生じた場合、新規入居者と協議の上修繕する。

(4) 維持修繕に関すること

市営住宅等について、施設の法定有効期限や保守管理業務等により把握した劣化状況に応じて、設備等の機能回復及び安全確保のために策定した計画に基づき修繕を実施する。

ア ポンプ等取替え

- ・ 上水道設備保守管理業務により把握した劣化状況に応じて、市と協議のうえ決定したポンプ等の取替えを行う。

イ 量水器取替え

- ・ 計量法に基づき、8年の有効期間満了に合わせて私設量水器の取替えを行う。

ウ 住戸幹線ブレーカー取替え

- ・ 住戸幹線ブレーカー取替計画表に基づき、住戸幹線ブレーカーの取替えを行う。

エ 消防設備修繕

- ・ 消防用設備等点検業務により把握した劣化状況に応じて、市と協議のうえ決定した

消防設備等の修繕を行う。また、消火器及び消防用ホース取替計画表に基づき、消火器及び消防用ホースの取替えを行う。さらに、設置後 10 年を経過した住宅用火災警報器については、計画を作成して取替を行う。

(5) 維持保全に関すること

市営住宅等の住環境について、適正な状態を維持するために必要な業務として、次に掲げるもののほか、維持管理上、必要な業務を行う。その業務の効率的執行に努め、入居者等から苦情のないよう処理すること。

- ・ 空地等の除草業務
- ・ 不法投棄物の処分
- ・ 敷地内の保全業務（負担区分が入居者となっているものを除く。）
- ・ 各種調査業務
- ・ 維持管理上必要な物品設置業務

(6) シャワー設置事業に関すること

市営住宅全体でシャワー設備の設置を進めるため、シャワー未設置住戸においては、空家修繕時にシャワー設備を設置する。また、風呂釜の不具合等により修繕ではなく設備の交換が必要と判断できる場合においても、シャワー付きの設備に交換する。（建替え、廃止対象住宅等は除く。）

(7) その他の修繕・改修に関すること

市営住宅等について、計画修繕・改修は原則として市が行うが、計画修繕・改修に該当するものであっても協議のうえ、指定管理者の業務とする場合がある。その場合、指定管理者で行う事業費については、別途協議のうえ支払う。

また、市が進める改修事業についても、上記と同様に取り扱う。

(8) 保守管理等業務に関すること

市営住宅等について、本来の性能や機能を維持することにより事故等を未然に防ぐことを目的として、関係法令及び保守管理点検業務等実施要領(別添)に基づき、清掃及び点検等の保守管理をする。保守管理業務一覧は、次表のとおり。

保守管理等業務名	業務内容	対象住宅
エレベーター設備保守管理 (メーカー仕様による) ※ 1	定期点検 (月 1 回) ※ 2	エレベーター設置住宅
自家用電気工作物保守管理	日常点検 (月 2 回) 定期点検 (年 1 回)	自家用電気工作物設置住宅
消防用設備等点検業務 ※ 3	機器点検 (年 2 回) 総合点検 (年 1 回) 〔 防火対象物点検 (年 1 回) 〕	全住宅 全住宅 〔 常光寺改良、小田北改良 〕
上水道設備保守管理業務	通常点検 (月 1 回) 精密点検 (年 4 回) 特別点検 (年 1 回)	上水道設置住宅
上水道設備保守管理業務 (タンクレス) ※ 1	通常点検 (月 1 回) 精密点検 (年 4 回)	上水道設置住宅 (タンクレス)
貯水槽清掃業務 (検査含む)	清掃・検査・水質検査 (年 1 回)	貯水槽設置住宅
排水管清掃業務	清掃 (2 年に 1 回)	全住宅
緊急通報システム 定期点検業務	保守点検 (年 1 回)	緊急通報システム設置住宅
樹木剪定等業務 害虫駆除・除草業務	剪定等他 (随時)	全住宅 (時友長ノ手住宅の飛地及び 市保有の南武駐車場含む)
共同溝保守点検業務	保守点検 (年 2 回)	共同溝対象住宅
遊具等点検業務	年 1 回	遊具等設置住宅
特殊建築物定期点検業務	建築物 (3 年に 1 回) R 1 0 年度実施 建築設備 (年 1 回)	全住宅

注 1 ※ 1 の業務については、設備設置業者と契約を行うものとする。

注 2 ※ 2 の業務については、サービスマン派遣の定期点検は毎月 1 回以上を基本とするが、遠隔点検装置が設置されている住宅については、これを 3 ケ月に 1 回以上とし、サービスマンが派遣されない月は定期点検を遠隔による機械点検にかえることができる。

注3 ※3について、3年に1回の連結送水管加圧試験の実施を含むものとする。

注4 南部地域の指定管理者が行う業務のうち、金楽寺住宅（独立行政法人都市再生機構からの個別借上げ住宅）については、対象業務から除くものとする。

(9) 業者選定及び発注等に関すること

ア 市内業者への発注

- ・ 市内業者で対応できない業務を除き、公正な競争のもと、尼崎市競争入札参加者名簿に登録されている市内業者に発注する。
- ・ 上記に係らず「(4)保守管理業務に関すること」の業務のうち、エレベーター設備、上水道設備（タンクレス）については設備設置業者に発注する。
- ・ 修繕工事については、業種（建築、電気設備、機械設備、ガス設備、畳襖及び鍵等建具）ごとに分離分割発注する。
- ・ 修繕工事については、特定の業者に偏りがないよう十分配慮し、業者を選定する。
- ・ 工事発注に際しては、公共住宅改修工事共通仕様書又は別途市が指示する仕様に基づき、品質の確保を図ること。また、入居者負担となる修繕に係る業者のあっせんは、各指定管理者間で協議し取扱の統一を図ること。

イ 監理及び完了検査

- ・ 工事又は業務委託期間中は、適宜現場立会いを行い、進捗状況と工事及び業務内容の確認に努め、随時、検査を行うほか、請負業者又は委託業者に対して必要な指示をする。
- ・ 工事が完成もしくは業務が完了したときは、請負業者又は委託業者に完成調書等を作成させ、現場立会いの上、完了検査をする。

ウ 月例報告

- ・ 修繕工事について、月例報告書を毎月末から概ね10営業日以内に市に提出する。
- ・ 完成及び支払いを証明できるもの（領収書、工事完成写真、検査立会い写真等）を毎月末から概ね10営業日以内に市に提出する。

(10) 新築住宅の引継ぎに関すること

ア 新築住宅引継ぎの立会い等

- ・ 新築住宅の引継ぎに立会うとともに、完成図面、共用部の鍵など施設管理上必要な書類等の引継ぎを受ける。

イ 瑕疵補修の処理

- ・ 入居者から瑕疵補修の申し出があった場合は、市に連絡する。

4 その他市が指定する業務

(1) 退去手続に関すること

- ・ 入居者の退去相談に対応するとともに、未納家賃を確認し、住宅返還届の受付及び事前審査を行う。未納家賃がある場合は、未納家賃の精算事務や退去後の納付誓約締結を

すること。

- ・ 退去時に立会い、破損状況及び残存物を確認し、入居者が原状回復すべき模様替え、増築及び工作物等が設置されている場合には、入居者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、鍵の返還を受ける。
- ・ 軽微な修繕及び入居者の責任により必要となった修繕に要する費用については、市の定める基準（市営住宅修繕費用決定書）に基づき、精算するための概算書を作成し、市に報告のうえ、市営住宅修繕費用決定通知書を送付する。
- ・ 敷金台帳を整理する。
- ・ 住宅の返還を市が確認した後、退去者について住宅管理システムに入力する

(2) 各種申請の受付等に関すること

- ・ 各種申請（入居の承継、同居者の異動、住替、用途併用、模様替え及び増築等）に関する相談に対応するとともに、関係書類の提出を受けて事前審査を行い、市の承認が必要なものは市の承認に基づき承認決定通知書を交付する。
- ・ 市が承認した用途併用等の各種申請については、適宜、工事完成後等に現地検査を行うほか、完成後の写真等を確認する。
- ・ 市の承認後、決定した処理内容について住宅管理システムに入力する。
- ・ 入居者からの模様替え等申請については、ガイドラインに基づいて受付等の事務処理を行うこと

(3) 入居者及び自治会等に関すること

ア 苦情及び相談等

- ・ 入居者、自治会及び周辺住民からの苦情、要望及び相談等に対して速やかに対応し、その内容を報告書等により市に報告する。
- ・ 苦情等の対応について、指定管理者単独での対応が困難な場合には、十分に市と協議の上で処理する。

イ 実態調査等

- ・ 長期不在届出書が未提出のまま入居者が異動したことを確認した場合等（不適正入居扱い）は、実態調査を行い、当該入居者に対して必要な手続きを指導する。
- ・ 転貸及び無断入居等の違法な入居に対しては、退去を指導する。退去に応じない場合は、速やかに市に報告する。
- ・ 住環境を良好な状態に維持するよう入居者に必要な指導をする。

ウ 自治会運営等

- ・ 自治会の結成及び運営を支援する。
- ・ 自治会がある住宅については自治会役員名簿を作成し、市に報告する。
- ・ 市の自治会支援活動（あまがさき住環境支援事業「REHUL」やその他市が進める事業等）を支援する。
- ・ 自治会の課題をはじめとした状況把握を行い、状況に応じて共益費等の徴収を支援

(指定管理者による徴収代行制度の活用等) する。

(4) 防火管理事務に関すること

- ・ 防火管理者（北部地域 2 人、南部地域 3 人）を配置する。
- ・ 防火管理者は、消防法等に基づき消防計画を作成し、市に提出する。
- ・ その他、消防関係法令に定められた防火管理業務を行う。
- ・ 消防法等に基づき、防火対象物点検資格者に防火上必要な業務を点検させ、その結果を市に報告する。また、点検の結果修理が必要な箇所が発見された場合は、修理の見積書を添えて市に報告をし、修繕計画を作成して速やかに復旧する。
- ・ 訓練の実施報告書を作成し、市に提出する

(5) 駐車場管理に関すること

ア 駐車場使用許可（新規）

- ・ 申請書等の受付、事前審査及び住宅自治会等と新規使用に係る連絡調整を行う。
- ・ 使用申請に際して、申請者の資格要件及び使用車両が別途定める規格に適合しているか審査する。
- ・ 審査結果について市の承認を得て、住宅管理システムに入力後、保証金納付書を作成し、申請者に交付するとともに、領収証書により保証金の納付を確認する。
- ・ 口座振替の手続を確認の上、使用許可書及び納付書を作成し、申請者に交付する。
- ・ 保証金台帳の整理に関する事務処理を行う。
- ・ 目的外使用を継続する者に対して申請書を送付し、受付及び審査を経て使用許可書を送付する。

イ 駐車場返還届出

- ・ 駐車場返還届の受付及び事前審査をする。未納駐車場使用料がある場合は、未納駐車場使用料の精算事務や返還後の納付誓約を締結すること。
- ・ 審査結果について市の承認を受けて、保証金還付請求書の受付、一次審査及び保証金台帳の整理を行うとともに、駐車場返還届及び保証金還付請求書を市に引き継ぐ。
- ・ 返還された駐車場について現況確認し、住宅自治会等への連絡及び不正駐車防止に係る指示及び調整をする。

ウ 駐車許可車両の変更

- ・ 使用許可車両の変更等に係る届出書について受付及び事前審査をし、市の承認を得た後、住宅管理システムに入力する。

エ 新規整備駐車場の使用許可

- ・ 新規に整備された駐車場の使用許可については、関係機関と調整の上対応する。

オ 使用許可者への指導と使用許可取消事務

- ・ 使用許可の取消理由に該当する者に対して是正指導する。
- ・ 使用許可取消対象者の状況報告書を作成し、市の承認により使用許可取消通知書（内容証明郵便）送付の事務をする。

- ・ 使用許可取消者を住宅管理システムに入力する。

カ 不正駐車対策

- ・ 無断駐車（不正駐車）等が行われていないか、適宜、現地調査を行い、住宅自治会等との連携により不正駐車対策を講じる。
- ・ 現地調査等の結果について市に報告する。

(6) その他管理事務に関すること

ア 公有財産の管理

- ・ 火災保険請求に関する資料を作成する。
- ・ 市が行政財産の使用許可を行うにあたり、市の指示に基づき、入居者及び住宅自治会等との調整を行う。
- ・ 放置自転車や不法占拠、その他法令に適合しない行為や設置物などについては、啓発等により未然防止を図るとともに、事案が生じた場合は、現地調査の上、その原因者等に速やかに指導し、単独での対応が困難な場合には、現地調査の上、市と協議して対応し、改善する。
- ・ 市営住宅等の敷地内の保全確保に努め、別途甲乙協議の上必要な対応を行う。また、PCB 廃棄物の適正な管理を行う。

イ 文書の保管

- ・ 各種申請書及び関係書類は、指定管理者において管理及び保管し、尼崎市公文書管理規程に基づいて保管文書台帳を作成の上、市の指示に従って適宜、引継ぎをする。

ウ 入居、家賃支払及び自動車保管場所の証明書の交付

- ・ 申請を受け付け、市の承認により手数料を徴収し、証明書を交付する。
- ・ 徴収した手数料は、速やかに市の指定口座に入金する。

エ 資料の作成

- ・ 予算、決算及び国・県への報告等に関して、市が要求する資料を作成する。
- ・ 入居者へアンケートを実施し、アンケート集計結果を作成する。

オ 公文書の公開

- ・ 指定管理者は、尼崎市情報公開条例において実施機関と定められていることから、公文書の公開の求めに対して対応する。
- ・ 市民等から指定管理者が行う市営住宅管理業務に関して公文書公開の請求があった場合、請求内容を市へ報告する。

カ 入居者に対する周知

- ・ 指定管理者の行う業務内容及び市営住宅管理センターの窓口等の案内について、日常業務の中で機会あるごとに入居者に対して周知を図る。
- ・ 入居のしおり及び修繕のしおりが改定された場合、全入居者へ確実に配布する。

(7) 市営住宅の建替事業等に関すること

- ・ 市営住宅の建替、廃止及び耐震改修事業等（以下「建替事業等」という。）に伴い、

市が行う入居者アンケートの配布及び回収並びに移転先決定手続（抽せん会の実施、内覧等）に関する事務について協力する。

- ・ 建替事業等に伴う入居者の移転について入退去手続（市が行う入居者への移転料の支給に係る請求の受付及び事前審査を含む。）、空家修繕及び駐車場使用許可手続等の必要な業務を住替に準じて行う。
- ・ 「尼崎市営住宅等の建替事業等に伴う公募停止住宅の共益費補助に関する要綱」に基づく事務の補助（自治会支援、形式的審査等）を行う。
- ・ 建替事業等の対象住宅について、上記4(3)ウ（住宅自治会運営等）によるほか、複数住宅の集約建替の場合においては住宅自治会の再編を支援する。

(8) 潮江第2住宅の管理に関すること

潮江第2住宅については、市営住宅、福祉会館、店舗等で建物が構成されており、その所有者が市（住宅管理担当、小田地域課）及び都市開発㈱の三者に分かれていることから共有部分の管理費用について、一定の負担割合に応じて分担する必要がある。そのため、南部地域の指定管理者については、市と協議の上、当該管理に関する業務を行うこと。

(9) 外部委託に関すること

指定管理者が実施すべき市営住宅等の管理の一部を外部に委託する場合は、市と再委託内容等を協議の上、事前に市の承認を受けること。再委託にあたっては、再委託先と業務委託契約を締結し、契約書写しを市に提出する。

(10) 事故発生時の対応

- ・ 住宅自治会等から市営住宅等の建物、敷地、団地内設備、駐車場、遊具等の汚損又は破損による事故の第一報を受けたときは、速やかに現地調査（周辺を含めた事故の状況など）を行い、その内容（事故発生日時、場所、被害者氏名、被害者住所、被害者の生年月日、事故の状況、事故措置の状況、相手方の申立内容等）を報告書に記載し、被害箇所が特定できる写真を添えて、速やかに市を含む関係者に報告する。
- ・ 相手方との連絡・調整を行う。
- ・ 必要な応急措置をする。
- ・ 二次災害の防止に努める。

(11) 空家の利活用に関すること

- ・ 市営住宅空家を利用した、先進的な他市の利活用事例の情報提供に協力する。
- ・ 市の施策（子育て若年世帯の入居促進など）を実施する場合は、市と協議し協力する。

(12) 市の施策による目的外使用制度に協力すること

災害による市営住宅等の一時使用など、市の進める目的外使用制度を実施する場合は、市と協議し協力する。

Ⅱ 責任分担

各項目における責任分担は次のとおりです。

区 分	内 容	負担者	
		尼崎市	指定管理者
物価の変動	物価変動による人件費、物件費等の経費の増加		○
金利の変動	金利変動による経費の増加		○
法令の変更	施設の管理運営に影響を及ぼす法令変更	○	
	指定管理者に影響を及ぼす法令変更		○
税制の変更	施設の管理運営に影響を及ぼす税制変更	○	
	上記以外の税制変更		○
支払いの遅延	指定管理者の責めに帰すことのできない理由により、市からの経費の支払遅延によって生じた事由	○	
	上記の場合以外		○
不可抗力	不可抗力（地震、暴風、豪雨、洪水、火災その他の市又は指定管理者のいずれの責めに帰すことのできない自然的又は人為な現象）による経費の増加及び事業履行不能	○	
書類の誤り	事業計画書等、指定管理者が提案した書類の内容の誤りによるもの		○
利用者及び第三者への賠償	指定管理者として注意義務を怠ったことにより損害を与えた場合		○
	上記以外の理由により損害が生じた場合	○	
事業終了時の費用	指定期間が満了した場合、又は指定期間内における指定の取消など事業を終了した場合における指定管理者の撤収費用及び引継に要する費用		○

Ⅲ その他の事項

1 市営住宅管理センターに関すること

- (1) 北部地域、南部地域に各一箇所、市が設置する市営住宅管理センターにおいて、市営住宅等の管理業務を行うものとする。

北部地域：塚口若松ビル2階 203号

尼崎市南塚口町2丁目12-18（床面積：約148㎡）

南部地域：JR立花駅前フェスタ立花北館4階

尼崎市七松町1丁目2-1（床面積：約180㎡）

- (2) 本業務の実施にあたっては、公平性を確保する必要があるとともに、空家住戸入居者募集など市域全体で一体的に実施すべき業務が含まれていることから、市と北部及び南部地域の指定管理者は、常に連絡及び調整を行い、業務に支障が生じないようにする。

2 個人情報保護に関すること

- (1) 個人情報の保護に関する法律に基づき、個人情報の適正な管理のため必要な措置を講じるとともに、管理業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。指定期間が満了し、若しくは指定を取り消された後においても、また同様とする。
- (2) 個人情報の漏えい等の行為に対しては、個人情報の保護に関する法律の規定に基づく罰則が適用されるほか、民事上の損害賠償を求める場合がある。
- (3) 指定期間中に本業務に関連して収受した個人情報については、指定の取消し又は期間満了した時点で全て市へ返還する。
- (4) 本業務の従事者に対して、事前及び定期的に、市営住宅等管理業務に係る個人情報の保護及び秘密の保護について研修を行うものとする。
- (5) 個人情報・データ取扱特記事項に基づく対応を行うものとする。

3 住宅管理システムに関すること

- (1) 市営住宅管理センター内に、市が貸与する端末機及びプリンターを設置する。
- (2) 端末機は、サーバーと専用回線で接続する（外部とのアクセスは不可能）。
- (3) 端末機は、記録媒体へデータを取り込むことができないよう、市がシステム上で保護（ロック）する。
- (4) 指定管理者が作成したシステム閲覧者登録リストをもとに、市は登録閲覧者にID（個人認証番号）を個別に交付するとともに、市においてID別に閲覧内容を管理する。
- (5) 窓口時間（午前8時45分～午後7時）は、利用可能であり、業務状況等によっては時間延長も可能。

4 パソコン処理に関すること

- (1) 住宅管理システムを補完するためのパソコン処理については、使用しようとする機器及

びシステムについて、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。

- (2) 業務の効率化を図るため、現在手作業で処理している業務を DX 化しようとする場合、市と協議し、市の承認を得た上でシステム開発を行うものとする。
- (3) 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など、個人情報漏えいしないよう徹底した管理を行うものとする。
 - ア パソコンにパスワードを設定する。
 - イ 個々のデータにパスワードを設定する。
 - ウ 勤務時間外は施錠できる場所にパソコンを保管する。
- (4) 個人データを扱うパソコンについては、外部との接続を一切行わせない。
- (5) バックアップファイルなど記録媒体に保存したデータは、個人情報保護管理者の管理のもと、紛失や盗難等がないよう徹底した管理を行い、外部への持ち出しを一切行わせない。
- (6) 住宅管理システムとそれを補完するためのパソコン処理は、市において一括しデータ管理することが望ましいことから、市と協議し、現行システムの改善等について検討する。
- (7) 指定期間の満了又は指定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システム（データを含む）、に関する一切の権利を、市に無償で譲渡する。

5 身分証明書の提示に関すること

業務時間中は、身分証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示しなければならない。

6 備品等の貸与に関すること

市より、次のとおり市営住宅管理業務に必要な備品等を貸与する。

- (1) 住宅管理システム（端末機及びプリンター）
- (2) 各住宅の完成図面等
- (3) 市営住宅管理業務に係る要綱及び要領等
- (4) 業務マニュアル
- (5) 鍵（住戸、共同施設及び市営住宅管理センター）

以 上