

# 米沢市市営住宅等の指定管理者の管理運営に関する仕様書

米沢市 建設部 建築住宅課

## 目次

1	管理運営の基本方針	1
2	施設の概要	1
3	指定管理者の管理に関する基本的な考え方	1
	(1) 市営住宅等の運営の基本	
	(2) 指定管理の期間	
	(3) 関係法令等の遵守	
	(4) 経費に関する事項	
	(5) 業務執行体制	
4	指定管理者が行う業務	5
	(1) 入居者管理	5
	(1)-1 入居者管理業務	
	(1)-2 窓口業務	
	(1)-3 入居、退去関係業務	
	(1)-4 家賃等（家賃、駐車場使用料）関係業務	
	(1)-5 その他の業務	
	(2) 施設管理	8
	(2)-1 点検業務	
	(2)-2 修繕業務	
	(2)-3 駐車場管理業務	
	(2)-4 その他の業務	
	(3) 市営住宅等の巡回業務	10
	(3)-1 巡回監視業務	
	(3)-2 巡回点検業務	
	(4) 市営住宅管理システム	11
5	環境への配慮	12
6	市と指定管理者とのリスク分担	12
7	事業実施報告書等の作成	12
8	業務実施の留意事項	13
9	業務の引継ぎ	14
10	個人情報の保護に関する事項	14
11	情報の公開に関する事項	14
12	その他	14

## 1 管理運営の基本方針

米沢市市営住宅及び共同施設等（以下、「市営住宅等」という）の管理運営は、次に掲げる方針に沿って行います。

- (1) 住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で住宅を提供する施設であることを念頭に置き、管理運営を行います。
- (2) 施設の管理運営上関係する法令等を遵守するとともに、米沢市の各種方針等を理解し、管理運営に反映させます。
- (3) 入居者のニーズに応えた効果的かつ計画的で効率的な管理運営を心がけ、サービスの質の向上を図ります。

## 2 施設の概要

詳細は別紙1「米沢市市営住宅等施設一覧表」の通りとなります。

ア 市営住宅	9団地	607戸
イ 駐車場		707区画（各集会所含む）

米沢市公営住宅長寿命化計画等に基づき、本指定期間中に一部の施設の用途廃止を行う可能性があります。用途廃止した施設は、指定管理業務の対象から外れます。

## 3 指定管理者の管理に関する基本的な考え方

### (1) 市営住宅等の運営の基本方針

市営住宅等は、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的として設置された公の施設であり、当該施設の運営を通じて次のことを目標とするものです。

- ア 健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、住宅困窮者に低廉な家賃で提供すること。
- イ 当該施設の運営を通じて住宅セーフティネットの形成を図ること。
- ウ 入居者及び外部の人からの問合せや各種申請等に対して丁寧かつ迅速・的確な対応をとることで、社会における安心感を提供すること。
- エ 市への進達・報告・協議等を迅速に行うことで、よりよい市政運営の一端を担うこと。

### (2) 指定管理の期間

令和7年4月1日から令和12年3月31日まで（5年間）

ただし、その間に一部施設の用途廃止があった場合、廃止した施設は管理対象から外れますので、業務内容や管理経費についてその都度見直しの協議を行います。

また、管理を継続することが適当でないとき、この期間内であってもその指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命じる場合があります。

### (3) 関係法令等の遵守、米沢市（以下、「市」という）の各種方針等への理解

指定管理者は、業務の遂行にあたり本仕様書のほか、関係法令等を遵守のうえ、市の各種方針等を理解の上、業務運営に反映させてください。

ア 地方自治法、公営住宅法、市営住宅条例並びに市営住宅条例施行規則等の内容を十分に理解するとともに、施設の管理運営上関係する法令等の規定に基づいた運営を行うものとします。

イ 市個人情報保護条例の規定に基づき、個人情報の保護を徹底するとともに、知り得た情報を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することのないよう適切な管理を徹底してください。また、指定管理者の指定の期間が満了し、若しくは指定を取り消され、又は従事者の職務を退いた後においても同様とします。なお、個人情報は、インターネット等を通じた悪意による不正アクセスやコンピュータウイルス等に対する十分な対策を必ず講じ、適切な管理をしてください。

ウ 市の各種方針（運営方針、環境方針等）や各種計画（地域防災計画等）を理解の上、業務運営に反映させていきます。

### (4) 経費に関する事項

ア 市が支払う経費は、原則的に1会計年度分ごとに支払うこととし、経費の額、支払時期等は、協定で定めます。

イ 施設の利用に係る家賃及び駐車場使用料は、市の収入となります。

ウ 会計年度終了後30日以内に事業の報告を行います。

エ 用途廃止等による業務内容の変更があった場合、経費の見直しについて、協議を行います。

### (5) 業務執行体制

ア 管理事務所の開設

指定管理者が業務を運営するに当たり、指定管理業務の管理事務所を開設してください。また、管理事務所は受付窓口の機能を有し、利用者にわかりやすく、複数組の対応を同時にでき、かつ高齢者及び、障がい者等に配慮したものにしてください。なお、事務所及び受付窓口は、指定管理業務との区別ができ、かつ、個人情報の適正な取り扱いを確保することができる体制が可能であるときは、指定管理者の社屋でも可とします。

イ 事務所の所在地等

管理事務所を設置する場所は、入居者及び市民の利便性を考慮し、市との連絡調整を図りながら、業務を効率的に遂行することができる距離に開設してください。

#### ウ 指定管理者の明示

指定管理者は、事務所の入口等で周囲からわかりやすい場所に市営住宅等を管理する指定管理者である旨を掲示してください。また、市営住宅等が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者としての連絡先を市営住宅等に表示するとともに、入居時のパンフレット等に明示してください。

#### エ 専用電話の設置

入居者や市民からの相談等の電話対応のため、入居者に周知した専用電話を設置してください。

#### オ 事務所の設置費用について

管理事務所の設置、電話、FAX等の設置、事務用品の費用は指定管理者の負担とします。なお、住宅管理システムの端末の回線は市のサーバーから専用回線で接続することになるため、接続工事や、住宅管理システムのメンテナンス等は市が負担します。ただし、月々の通信料は、指定管理者の負担とします。

#### カ 管理事務所の体制及び業務

管理事務所の体制は、適切な管理が可能な組織体制としてください。また、業務は、入居者等からの相談、入居退去等の管理及び、施設の保守点検等の管理業務を行うものとし、管理事務所には、夜間及び休日の機械警備を設置してください。

#### キ 窓口業務時間等

事務所の窓口業務時間等は、1日8時間45分週5日以上とします。窓口業務時間は、午前8時30分から午後5時15分までを基本とします。窓口業務時間の開始と終了時間は、変更できるものとし、市営住宅等の設置目的や指定管理者の責務、市民サービスの向上効果、業務内容等を考慮し、あわせて業務の効率性や費用対効果等を検討したうえで、下記のうちいずれか一つ以上を採用し提案してください。

- ・土曜日の窓口営業
- ・日曜日の窓口営業
- ・土曜日、日曜日の窓口営業
- ・基本とする窓口業務時間（8時間45分）の延長

#### ク 人員配置

- ① 円滑な管理運営業務を実施するために適正な職員を配置するとともに、入居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ものとし、この場合、管理運営責任者として、市営住宅等の業務全体の統括に専従する者を1名以上で配置してください。なお、指定管理業務を行う職員が指定管理業務以外の業務を行う場合は、個人情報保護の体制の確保と業務の分担等を考慮し、人員配置を提案してください。
- ② 窓口の円滑な対応を図るため、管理事務所に窓口対応できる者を常に1名以上配置してください。
- ③ 防火管理者を適正に配置し、防火対策に関し必要な業務を行ってください。

#### ケ 業務の再委託

- ① 業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に請け負わせることができません。
- ② 業務の一部を請け負わせる相手方は、本市に指名登録する業者としてください。ただし、その業務が特殊技術を要する等これにより難しい場合は、この限りではありません。
- ③ 業務の一部を請け負わせる場合は、必ず本市内に所在する業者に請け負わせてください。ただし、請け負わせる業者が本市内にないときは、この限りではありません。

#### コ 研修の実施

職員の資質の向上を図るため、計画的に研修を行い、市営住宅等の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めることとします。また、利用者に対する接遇の研修等についても随時実施してください。

#### サ 緊急対応

- ① 突発的に発生する設備の不具合や入居者の事故等に対応するため、24時間365日の連絡体制と処理体制を整備してください。
- ② 防災、防犯等の危機管理対策マニュアルを作成し、市へ提出するとともに、指定管理者職員への周知を図ってください。
- ③ 住宅ごとに緊急時の連絡先を掲示板等へ掲示してください。また、災害等の緊急時に対応できるよう居住者への周知を図ってください。
- ④ 米沢市地域防災計画では、震災等の大規模災害の発生時において、当該施設を指定避難地及び避難所としていませんが、施設を避難所等として使用する場合には、指定管理者は、施設管理者として、施設の安全性の確保や避難者の受入スペースの確保、避難所に配置される市職員と連携した運営等、地域防災計画に基づく活動に協力するものとします。
- ⑤ 市域で震度「4」以上を観測する地震が発生した場合は、至急、市営住宅等の被害の有無を市に報告してください。
- ⑥ 不審者や犯罪予告などの通報があった場合には、市と協議の上、見回りを行い、必要であれば住民へ注意喚起を行ってください。

#### シ 施設の使用

市の政策による使用である場合は、優先的に使用の許可をします。

#### ス 施設の検査

市の求めに応じ、施設、物品、帳簿等の現地検査に立会い、協力するものとします。

## 4 指定管理者が行う業務

指定管理者が行う業務区分は、別紙2「市営住宅等管理業務の実施区分」を参照したうえで、次に定めるとおり、適正に実施することとします。

## 入居者管理

### (1)-1 入居者管理業務

#### ア 通常管理

- ① 平常時の連絡先案内の提示及び各戸への通知
- ② 消防訓練等の推進

#### イ 緊急時の対応

地震、風水害、火災等に対応するため、危機管理対策マニュアルを作成したうえで、緊急時の連絡先を掲示板等にし、入居者に周知してください。

#### ウ 入居者への周知

指定管理者や市が行う修繕や工事等を行う場合は、各住棟の入居者に対し実施期間等を事前に周知してください。また、施設管理に伴い必要があるときは、注意喚起のための掲示してください。

#### エ 入居者等に対する調査、指導

- ① 不正入居者、無届長期不使用者や無断退去者の調査及び指導、単身死亡等による手続き及び残存物処分の指導を行うものとします。
- ② 市営住宅等の巡回等により、迷惑行為等を認知したときは、事実確認の調査を行い、必要な指導を行うとともに、経過等を記録してください。
- ③ 入居者間のトラブルに関する通報があったときは、事実確認の調査を行い、必要な指導を行うものとし、経過等を記録してください。
- ④ トラブル等を未然に防止するため、日常生活における生活ルールについて、必要に応じて指導を行うものとします。
- ⑤ 指導にあたっては必要に応じて市と協議をするほか、警察等の関係機関と連携をとりながら行うものとします。

### (1)-2 窓口業務

#### ア 要望、相談等の処理

入居者等から、窓口及び電話での要望、相談等を受けたときは、市へ報告を行い、協議のうえ的確な対応を行うものとします。

#### イ 修繕申込の処理

入居者から修繕の要望があったときは、指定管理職員自らが修繕箇所の調査を行うものとします。（(2)-2についても同）

要望内容に応じて適切な対応を行ってください。その際、修繕費の負担区分については、別紙8「入居者との修繕負担区分」を原則としますが、建物の建設年度や当該入居者の入居期間、入居時の修繕履歴等を総合的に判断したうえで決定し、必要な措置を行ってください。

#### ウ 申請書・届出書等の配布及び記入指導、受付

入居者等からの要望に応じて各種申請書・届出書等の様式を配布できるようにし、必要に応じて記入事項の指導を行うものとします。指定管理者は、提出された各種申請書・届出書等の記載内容の形式審査及び必要に応じて聴き取り調査や訪問調査後に受付を行い、調査の報告書を添えて（調査を行った場合のみ）市に送付してください。不足書類がある場合は催告するなど、書類の不備等に対して必要な措置を行うものとします。

### (1)-3 入居、退去関係業務

#### ア 入居者募集及び入居、退去等の手続きに関する業務

指定管理者は、入居の相談、問合せに対する対応、応募書類の配布、受付、入居説明会の準備及び実施のほか、入居者の募集に関する業務と引っ越し等による入居者の退去に関する業務について、関係法令、要綱等及び別紙3「市営住宅等管理業務説明書」及び別紙4「入居者管理業務フローチャート」に基づき行うものとします。

入居は、災害に遭われた方や用途廃止の転居等、公募によらない特定入居に関する業務も含まれます。

#### イ 業務内容

項目	業務内容
募集	① 市が定める募集計画に基づいた募集可能住宅の進達 ② 市が選定した募集住宅について、募集案内の作成 ③ 入居申込書の配布及び募集案内の説明
申込	① 入居申込書の受付 ② 抽選会の準備、補助
入居手続き	① 入居請書についての説明 ② 「入居契約のしおり」による説明指導 ③ 入居可能日決定通知書の送付 ④ 入居請書等の入居手続関係書類の受付、進達 ⑤ 鍵の引渡し ⑥ 住宅設備の取扱説明 ⑦ シルバーハウジング事業生活援助員との連携、情報共有（塩井町団地） ⑧ 管理台帳の整理等
退去手続き	① 明け渡し届等の受付、進達 ② 明け渡し検査日時の連絡 ③ 明け渡し検査を実施し、必要な場合は再修繕の指示及び再検査の実施 ④ 鍵の返還受領

特定入居手続き	① 特定入居に係る移転調整業務及び上記入居手続き・退去手続き ② 移転補償費支給対象者へ説明及び書類の受付、進達
各種手続き	① 各種申請等手続きの受付、進達 《対象となる申請等》 ア 減免、徴収猶予申請 イ 用途変更等承認申請書 ウ 市営住宅同居承認申請書 エ 市営住宅入居承継認定申請書 オ 市営住宅同居者異動届 カ 市営住宅一時不使用届 キ 連帯保証人変更申請

#### (1)-4 家賃等（家賃、駐車場使用料）関係業務

##### ア 家賃等に関する業務

指定管理者は、市営住宅家賃の納付書送付及び收受、並びに督促等の未納者への対応等の業務について、別紙3「市営住宅等管理業務説明書」及び別紙4「入居者管理業務フローチャート」に基づき業務を行ってください。

##### イ 業務内容

項目	業務内容
収入申告	① 収入申告書の作成、送付 ② 収入申告書の提出受付、進達 ③ 収入等認定通知書の発送
減免、徴収猶予等	① 家賃及び敷金の減免及び徴収猶予等の相談への対応 ② 家賃及び敷金の減免及び徴収猶予等の申請の受付、進達
家賃等の収納	① 納入通知書の作成、送付 ② 家賃等の現金収納 ③ 家賃等納入状況の把握、整理 ④ 口座振替への変更指導
滞納管理	① 滞納者への督促、未納金の現金収納 ② 滞納者の状況把握、整理 ③ 滞納者への納付指導等 ④ 連帯保証人への納付催告

## (1)-5 その他の業務

### ア 団地自治会の管理運営についての助言

自治会の管理運営について、自治会代表者へ助言を行うものとします。

### イ 防火管理者としての業務

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業務を行うものとします。業務開始後、速やかに防火管理者選任届と消防計画を策定し提出してください。

業務の内容は、別紙5「防火管理業務説明書」に基づき実施してください。

### ウ 高齢者世帯入居者等の見守り

70歳以上の高齢者のみで入居している世帯（単身入居世帯を含む）についての見守りを行うものとします。なお、回数や方法については、高齢者福祉サービスの向上効果や業務効率性等の検討したうえで指定管理者が提案してください。

### エ 入居者が鍵を紛失した場合、以下を除き一時的な開錠を行うこととします。

- ・業務時間外
- ・マスターキーがない団地

※鍵の開錠を行うことをしない場合、鍵の開錠を行うことが可能な市内の業者を複数案内するものとします。

### オ 立入検査等の立会い、市が現地調査、当該住宅への立入検査等を実施するときは、協力するものとします。

## (2) 施設管理

### (2)-1 点検業務

#### ア 保守点検に関する業務

指定管理者は、市営住宅等について、常時適正な状態に維持するために点検を行うものとします。

別紙1「米沢市市営住宅等施設一覧表」における各建物及び設備等を対象とし、業務内容については、別紙6の「保守点検業務説明書」に基づき行ってください。また、業務を行うにあたり、建物の劣化及び設備等における部材等の損耗状況を常時把握し、入居者に対する事故等を未然に防止するように努めてください。

#### イ 空き家住宅の点検・管理業務

修繕完了後の空き家住宅について、入居までの間の衛生環境等の点検及び維持管理を行うものとします。（特にカビ対策に留意してください。）

#### ウ 消防設備保守点検

別紙5「防火管理業務説明書」に基づき実施してください。

なお、塩井町団地の消防設備は保守点検箇所から除きますが、巡回中異常を察知したら、市へ報告してください。

## (2)-2 修繕業務

### ア 修繕に関する業務

#### a 共通の留意事項

市と指定管理者の実施区分は、別紙7「市営住宅等修繕の実施区分」によるものとし、緊急修繕及び一般修繕に関する指定管理者と入居者との負担区分は、原則として、別紙8「入居者との修繕負担区分」によるものとします。また、指定管理者は、以下の事項を遵守してください。

- ① 建設業法等の関係法令を遵守してください。
- ② 入居者等から修繕の依頼等があった場合は、丁寧かつ迅速な対応をしてください
- ③ 業務に必要な知識や経験を有する者を従事させてください。  
※各専門業種の業者を予め専任し、早期に対応可能な体制づくりを行ってください。
- ④ 適正かつ計画的、効率的な経費執行に努めてください。
- ⑤ 修繕費の負担額は、1件50万円以下とし、50万円超から130万円以下は、市と協議のもと行うものとします。

#### b 修繕の分類

分類	内容
空き家修繕	入居者が退去した住戸について、日常生活に支障のない程度まで復旧させる修繕
緊急修繕	主に電気、ガス、給排水設備等に関するもので、入居者の日常生活や安全確保の観点から緊急性の高い修繕
一般修繕	空き家修繕及び緊急修繕以外の通常の修繕

### イ 退去住宅の明け渡し検査に関する業務

補充入居者募集にあわせて、すみやかに空き家住戸の修繕を行うため、退去する際に入居者が行うことになっている原状回復や補修等が適正に行われているか検査します。業務内容については、退去者の立会いの下で室内の障子、襖、畳の状態、部屋のよごれ具合、家財道具の搬出もれ、増築物の撤去等の状況等进行检查するものとし、別紙9「修繕等業務説明書」に基づき業務を行うものとします。

## (2)-3 駐車場管理業務

駐車場の管理のため必要な業務を行うものとします。

### ア 使用申請書等の受理・確認及び取次ぎに関する業務

市営住宅駐車場使用申込書又は駐車場使用変更届等の提出を受けた場合は、当該提出書類の記載内容及び添付書類等を確認のうえで受理し、別紙10「駐車場等管理業務説明書」及び別紙4「入居者管理業務フローチャート」に基づいて処理を行うものとします。

#### イ 駐車場の維持管理業務

- ① 定期的に駐車場を巡回し、違法駐車（駐輪）又は不法投棄車両がないことを確認し、当該車両を発見した場合、関係機関又は自治会や入居者等と連携し、適正に処理をしてください。
- ② 未使用の区画は、違法駐車防止のための処置をし、使用を開始する場合には使用開始日までに使用が可能な状態にしてください。

### (2)-4 その他の業務

#### ア 備品

指定管理者は、別紙 1 1 「備品一覧表」の備品について、備品台帳等を備えて、常に良好な状態で保管するとともに、紛失等のないよう管理を徹底してください。

#### イ 毀損、破損箇所の把握及び危険防止措置

毀損、破損箇所を把握し、必要に応じて危険防止用措置を行うものとします。

#### ウ 敷地の無断使用

市営住宅等敷地内に無断で個人の所有する建築物等を設置使用している状況を発見したときは、無断使用者を調査し、撤去を指導してください。また、指導に従わない場合や、安全上等、他に影響があると判断できるときには、その状況を市に報告し、指示に従ってください。

#### エ 災害及び事故の状況調査

災害や事故が発生したときは、速やかに初期対応を実施し、調査、報告するとともに市の指示に従ってください。また、警察、消防等から要請があった場合は、現場検証に立ち会うものとします。

#### オ 立入検査等の立会い

市が現地調査、当該住宅への立入検査等を実施するときは、協力するものとします。

#### カ 積雪対策

積雪にともない危険が予測される場合は、随時、市に報告をしてください。

#### キ 不正入居者、無断退去の疑いのある住戸の状況調査

不適正な入居者や無断退去の疑いのある住戸に関する通報があったときは、居住確認調査を行うものとします。

### (3) 市営住宅等の巡回業務

#### (3)-1 巡回監視業務

市営住宅等の維持のため、年 4 回以上不定期に巡視を行い、巡視結果の記録及び必要な修繕を実施してください。

#### ア 環境整備

放置自転車、不法投棄物、迷惑行為等を発見した場合は状況調査を行ってください。また、市営住宅敷地内の草刈りを適時実施してください。

イ 空き家住宅の状況調査

空き家住宅の状況を把握し、不適正な使用や破損等の調査を行うものとします。

(3)-2 巡回点検業務

市営住宅等を最低年1回以上巡回し、随時危険箇所（例：ブロック塀の倒壊、手すりの落下の恐れがある箇所等）の修復、安全で快適な住環境の保持を目的として実施するものです。

別紙14 報告書様式集様式7に基づき点検してください。

a 主な点検対象

- ① 建物関係：屋根、外壁、ひさし、樋、軒天井、床、階段、廊下、ベランダ等
- ② 共同施設関係：駐車場、フェンス、擁壁、敷地内通路、排水路、遊具等

b 点検方法

目視や必要に応じてテストハンマー等により実施

(4) 市営住宅管理システム

ア 市営住宅管理システムの運用

市営住宅等の管理に当たっては、市が指定管理者に対して、市営住宅管理システム（パッケージソフト）及び端末機等の情報機器（端末機2台）を貸与します。また、指定管理者は、当該システムの運用に習熟し、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ものとします。また、当該システムの運用には、以下の点に特に留意し、情報管理に万全を期することとします。

- ① 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します。
- ② データ入力の外部委託は禁止します。
- ③ パスワードを適正に管理してください。
- ④ 端末機の外部への持ち出しは禁止します。
- ⑤ システムを操作する者は、最小限の人数とします。

イ 住宅管理に係る電算入力等業務

市が貸与する住宅管理システム端末により、データ入力をしてください。

a データの入力

- ・入居申込者のデータ入力
- ・入居者、退去者データ入力
- ・収入申告データの入力
- ・同居者異動、入居承継等データの入力
- ・支払方法データの入力
- ・修繕、保守点検データの入力
- ・その他必要なデータの入力

- b データの管理
  - ・入居者及び世帯情報の管理
  - ・家賃調定及び収納情報の管理
  - ・建物及び空き家情報の管理
  - ・その他必要な情報の管理

## 5 環境への配慮

ア 管理運営に当たっては、環境法規制等の順守とともに、米沢市環境方針に基づき、米沢市環境マネジメントシステム及び地球温暖化対策実行計画における取り組みに協力し、次に掲げる項目について配慮するものとします。

- ① 省エネルギー・省資源に関すること。
- ② 廃棄物の減量及びリサイクルの推進に関すること。
- ③ グリーン購入の推進に関すること。
- ④ その他、業務遂行に関しての、環境負荷の低減に関すること。

イ アに掲げる項目のほか、環境への配慮に係る取り組みについて疑義がある場合は、市と協議の上、決定するものとします。

## 6 市と指定管理者とのリスク分担

市と指定管理者とのリスク分担については、別紙12「リスク分担表」によるものとします。

## 7 事業実施報告書等の作成

ア 月次報告

業務の実施状況や収支状況等については、別紙13「報告書様式集」の様式による以下の報告書を当月定例報告会（月末）までに市に提出するものとします。

- ① 入居者管理業務実績報告書（別紙13 報告書様式集様式1）
- ② 修繕実績報告書（別紙13 報告書様式集様式2）
- ③ 巡回点検に関する報告書（別紙13 報告書様式集様式3）
- ④ 定期保守点検及び法定検査に関する報告書（別紙13 報告書様式集様式4）
- ⑤ 要望・相談等に関する報告書（別紙13 報告書様式集様式5）
- ⑥ その他、市が必要と認める事項を記載した資料

イ 年度報告

年度ごとの実績報告については、前年度の事業報告書、財産目録、貸借対照表及び損益計算書等を毎年度終了後の4月末日までに市に提出するものとします。

ウ 随時報告

下記の項目は、点検後速やかに報告書を提出するものとします。また、市が必要と認めるときは、随時報告を求めますので、市の指示する方法により報告する

ものとしします。

①巡回監視業務報告書 年4回以上（別紙13 報告書様式集様式3）

②巡回点検業務報告書 年1回以上（別紙13 報告書様式集様式7）

## 8 業務実施の留意事項

### ア 経理事務

指定管理者は、経理事務について、帳簿、会計証拠書類を備え、正確で適正な処理を行うものとしします。また、市の所有に属する物品等については、台帳等を備えてその管理を適正に行うものとしします。

### イ 公金管理

現金等は、紛失及び不正行為が起きないように適切に保管し、管理には細心の注意を払ってください。

### ウ 物品等の帰属等

指定期間中に管理経費により購入した物品等（消耗品を除く。）については、市に帰属してください。なお、当該物品等の購入及び廃棄については、市と協議するとともに、その異動について定期的に市に報告をしてください。

また、指定管理者は、市が貸与する物品等について、故意又は過失により破損又は滅失した場合は、自己の費用により修理又は調達するものとしします。

### エ 文書の管理

指定管理者は、管理運営上作成した関係書類等及び指定管理者として作成した関係書類等について、別紙3「市営住宅等管理業務説明書」に基づき適切な管理を行うものとしします。

### オ 連絡及び協議

指定管理者は、指定管理業務を実施するに当たっては、市の指示に従って処理するものとし、市への連絡及び協議を密接に行うこととしします。なお、指定管理者は、業務遂行に当たっては、事故、第三者による加害行為が発生したとき、あるいはこれらの事態を予見したときは、適切な処置を講ずるとともに、市に速やかに報告し、指示を仰いでください。

### カ 市民満足のための適切な接遇

指定管理者は、服装、言動等に十分注意し、第三者に不快の念を与えないようにしてください。

### キ 不適切な金品等の受領禁止

指定管理者は、業務遂行に当たっては、名目のいかんを問わず、入居者等から家賃等以外の不適切な金品を収受しないよう徹底してください。

### ク 損害賠償等

施設及び設備の管理運営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めを負います。

### ケ 市内雇用の創出

従業員については、米沢市民の雇用の確保に努めてください。

コ 指定管理業務以外の業務の取り扱い

指定管理者が、市営住宅等への入居に関する業務を実施するに当たり、当該業務を中断して、指定管理業務以外で取り扱う住宅を斡旋することを禁止します。

サ 指定期間の前に行う業務

指定管理者は、指定期間前において、次の業務を行うものとします。なお、当該業務に要する経費については、指定管理者の負担とします。

- ① 協定内容についての市との協議
- ② 配置する職員の確保、職員研修
- ③ 指定管理業務の実施に関して必要な各種規程の作成・整備
- ④ その他市営住宅等の管理運営に必要な業務の準備

## 9 業務の引継ぎ

ア 指定時の引継ぎ

米沢市議会の議決を経て指定管理者に指定されたときは、指定後速やかに市と業務の引継ぎ時期、内容等について調整を行い、確実に業務の引継ぎを行うものとします。なお、業務の引継ぎに要する費用は、指定管理者に指定された法人等の負担とします。

イ 指定期間終了時の業務引継ぎ

指定管理者は、指定期間終了時若しくは指定の取り消しを受けたときは、次期指定管理者が円滑かつ支障なく管理運営業務を遂行できるよう業務の引継ぎを行うものとします。なお、業務の引継ぎに際しては、円滑な引継ぎに協力するとともに、必要なデータ等を遅滞なく提供するものとします。

## 10 個人情報の保護に関する事項

別記「米沢市個人情報取扱特記事項」を遵守してください。

## 11 情報の公開に関する事項

施設の管理運営に係る情報について、市民等から情報の公開を求められたときは、市の情報公開制度に準じた取り扱いをします。

## 12 その他

指定管理者は、プロポーザル公募要領及びこの仕様書に規定するもののほか、指定管理者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と協議し決定してください。

## 別記

### 米沢市個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1条 指定管理者は、この協定による事務又は事業を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報保護委員会が定める個人情報の保護に関する法律についてのガイドラインを遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

#### (適正な管理)

第2条 指定管理者は、この協定による事務又は事業に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざん等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 指定管理者は、個人情報の取扱いに関する規程類を整備するとともに、この協定による事務又は事業に係る個人情報の管理責任者を選任しなければならない。

3 指定管理者は、個人情報を取り扱う場所及び保管する場所（以下「作業場所」という。）を定めるとともに、作業場所に係る入退室の規制、防災・防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 指定管理者は、この協定による事務又は事業に係る個人情報の取扱いに着手する前に前3項に定める管理責任体制、安全対策その他の安全管理措置について、書面により市に報告しなければならない。

5 指定管理者は、前項の規定により報告した事項に関し、市が理由を示して異議を申し出た場合には、当該異議に関する事項を変更しなければならない。

#### (秘密の保持)

第3条 指定管理者は、この協定による事務又は事業に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。指定管理が終了し、又は指定が取り消された後においても、同様とする。

#### (従事者の監督)

第4条 指定管理者は、この協定による事務又は事業の処理に従事している者（以下「従事者」という。）がこの協定による事務又は事業に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。指定管理が終了し、又は指定が取り消された後においても同様とする。

(委託目的外の利用及び第三者への提供の禁止)

第5条 指定管理者は、市の承諾があるときを除き、この協定による事務又は事業に関して知り得た個人情報の内容を当該事務又は事業を処理するため以外に利用し、又は第三者（指定管理者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。以下同じ。）に提供してはならない。

(複写等の禁止)

第6条 指定管理者は、市の承諾があるときを除き、この協定による事務又は事業を処理するために市から貸与された個人情報に記載された資料等を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止)

第7条 指定管理者は、この協定による事務又は事業を第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）をしてはならない。

- 2 指定管理者は、この協定による事務又は事業をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を市に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、指定管理者は、再委託先にこの協定に基づく一切の義務を遵守させるとともに、市に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 指定管理者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の継続及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 指定管理者は、再委託先に対してこの協定による事務又は事業を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、市の求めに応じて、管理・監督の状況を市に対して適宜報告しなければならない。
- 6 前5項の規定は、2以上の段階にわたる委託（以下「再々委託等」という。）について準用する。

(提供資料等の返還等)

第8条 指定管理者は、この協定による事務又は事業を処理するために市から提供され、又は作成した個人情報に記載された資料等を、指定管理の終了後直ちに市に返還しなければならない。ただし、市が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第9条 指定管理者は、この協定による事務又は事業を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者にこの協定に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 指定管理者は、市に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(報告)

第10条 市は、個人情報保護のために必要な限度において、指定管理期間中、指定管理者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について報告を求めることができる。

(監査及び検査)

第11条 市は、この協定に係る個人情報等の取扱いについて、この協定の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、指定管理者、再委託先又は再々委託等先に対して、監査又は検査を行うことができる。

2 市は、個人情報保護のために必要な限度において、指定管理期間中少なくとも1年に一度、情報の管理の状況及び管理業務の履行状況について、原則として作業場所において検査するものとする。

(事故発生時における報告)

第12条 指定管理者は、この協定に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに市に報告し、市の指示に従わなければならない。指定管理が終了し、又は指定が取り消された後においても、同様とする。

(研修実施報告書の提出)

第13条 指定管理者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項、個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び個人情報の漏えい等が生じた際に負う民事上の責任についての研修を実施し、研修実施報告書を市に提出しなければならない。

2 指定管理者は、個人情報を取り扱う事務を再委託する場合には、再委託先に対し、前項の研修を実施させ、同項の報告書を指定管理者に提出させなければならない。

3 前項の場合において、指定管理者は、再委託先から提出された研修実施報告書を市に提出しなければならない。

4 前3項の規定は、再々委託等先について準用する。

(協定の取り消し及び損害の賠償)

第14条 市は、次のいずれかに該当するときは、この協定を取り消し、又は指定管

理者に対して損害賠償の請求をすることができる。

(1) 本件事務を処理するために指定管理者が取り扱う個人情報について、指定管理者の責に帰すべき理由による個人情報の漏えい等があったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この協定による事務又は事業の目的を達成することができないと認められるとき。

2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、指定管理者が再委託又は再々委託等をした先において発生した場合であっても、当該指定管理者が負うものとする。





米沢市市営住宅等施設一覧表

R7.4.1現在(予定)

住宅名	住所	棟番号	建設年度 (完成年度)	住戸タイプ等	階数	戸当り 床面積 (㎡)	浴槽 ガス釜 有無	管理 戸数	延床面積 (㎡)	敷地面積 (㎡)	共用施設等			設備等						備考																				
											駐車場 (台)	遊具	集会所	し尿 処理	受水槽	高架 水槽	直結増圧式 給水ポンプ	消火器	避難 器具		連結 送水管	非常 照明																		
15 塩井町	塩井町塩野 地内	1号	H20(H21)	1LDK	5F	79.4	有	8	3706.48	14852.63	162	無	有	下水道	1基 25t 2槽	無	—	有	無	無 (消火栓各棟有)	有	シルバーハウジング																		
				2DK		79.3	有	12																																
				3DK		88.4	有	20																																
		2号	H23(H24)	1LDK (A)	5F	85.6	有	2	2907.51																											シルバーハウジング				
				1LDK (B)		84.3	有	6																														シルバーハウジング		
				2DK (A)		85.3	有	1																																
				2DK (B)		83.9	有	6																																
				3DK (D)		93.2	有	2																																
				3DK (B,C)		93.1	有	8																																
				3DK (A)		98.4	有	3																																
				3DK (E)		95.4	有	2																																
				3号		H25	1LDK (A)	5F														86.0	有	2	3640.08															シルバーハウジング
		1LDK (B)	84.3		有		6																														シルバーハウジング			
		2DK (A)	85.5		有		4																																	
		2DK (B)	84.9		有		3																																	
		2DK (C)	85.2		有		3																																	
		2DK (D)	86.3		有		1																																	
		3DK (A)	94.6		有		4																																	
		3DK (B)	93.6	有	15																																			
		小計																				108																		
		合計																				607	44042.72																	

(住戸内訳)

<一般住宅>	単身入居 可能住戸	578 戸	
※9団地	単身住戸	20 戸	単身住戸 (吾妻町4戸、雲雀ヶ丘16戸)
	障害者住戸	5 戸	障害者住戸 (相生町2戸、窪田1戸、林泉寺1戸、太田町1戸) ※車いすの出入OK
	政策空家	4 戸	政策空家(通町4戸)
	計	607 戸	
※棟数	(住宅)	46 棟	
		46 棟	

団地名	棟名称	構造	地上	建築年	築年数	建築面積	延床面積
吾妻町	集会所	W造	1階	1958年	61年	62.78 m <sup>2</sup>	62.78 m <sup>2</sup>
金池	物置(1号棟)	S造	1階	1996年	23年	17.28 m <sup>2</sup>	17.28 m <sup>2</sup>
	物置(2号棟)	S造	1階	1996年	23年	17.28 m <sup>2</sup>	17.28 m <sup>2</sup>
	物置(3号棟)	S造	1階	1996年	23年	17.28 m <sup>2</sup>	17.28 m <sup>2</sup>
	物置(4号棟)	S造	1階	1996年	23年	17.28 m <sup>2</sup>	17.28 m <sup>2</sup>
	物置(5号棟)	S造	1階	1996年	23年	34.56 m <sup>2</sup>	34.56 m <sup>2</sup>
	物置(6号棟)	RC造	1階	1996年	23年	32.40 m <sup>2</sup>	32.40 m <sup>2</sup>
	駐輪場(1号棟)	S造	1階	1996年	23年	24.90 m <sup>2</sup>	24.90 m <sup>2</sup>
	駐輪場(2号棟)	S造	1階	1996年	23年	20.40 m <sup>2</sup>	20.40 m <sup>2</sup>
	駐輪場(3号棟)	S造	1階	1996年	23年	24.90 m <sup>2</sup>	24.90 m <sup>2</sup>
	駐輪場(4号棟)	S造	1階	1996年	23年	20.40 m <sup>2</sup>	20.40 m <sup>2</sup>
	駐輪場(5号棟)	S造	1階	1996年	23年	40.80 m <sup>2</sup>	40.80 m <sup>2</sup>
	駐輪場(6号棟)	S造	1階	1996年	23年	37.80 m <sup>2</sup>	37.80 m <sup>2</sup>
	ガス集合庫	CB造	1階	1972年	47年	16.00 m <sup>2</sup>	16.00 m <sup>2</sup>
	集会所	W造	1階	1994年	25年	171.08 m <sup>2</sup>	149.54 m <sup>2</sup>
相生町	物置(1号棟)	S造	1階	2000年	19年	19.20 m <sup>2</sup>	19.20 m <sup>2</sup>
	物置(2号棟)	S造	1階	2000年	19年	19.20 m <sup>2</sup>	19.20 m <sup>2</sup>
	ガス集合庫	RC造	1階	1980年	39年	8.88 m <sup>2</sup>	8.88 m <sup>2</sup>
	駐輪場	S造	1階	2000年	19年	12.11 m <sup>2</sup>	12.11 m <sup>2</sup>
窪田	物置(A棟)	その他	1階	1981年	38年	105.60 m <sup>2</sup>	105.60 m <sup>2</sup>
	物置(B棟)	その他	1階	1982年	37年	52.80 m <sup>2</sup>	52.80 m <sup>2</sup>
	物置(C棟)	その他	1階	1986年	33年	52.80 m <sup>2</sup>	52.80 m <sup>2</sup>
	ゴミ集積所(A棟)	その他	1階	2014年	5年	3.00 m <sup>2</sup>	3.00 m <sup>2</sup>
	ゴミ集積所(B,C棟)	その他	1階	2014年	5年	3.00 m <sup>2</sup>	3.00 m <sup>2</sup>
	ゴミ集積所(D棟)	RC造	1階	1994年	25年	4.32 m <sup>2</sup>	4.32 m <sup>2</sup>
	ガス集合庫	RC造	1階	1996年	23年	31.50 m <sup>2</sup>	31.50 m <sup>2</sup>
	集会所	RC造	1階	1988年	31年	86.25 m <sup>2</sup>	70.05 m <sup>2</sup>
林泉寺	物置・自転車置場(1号)	RC造	1階	1992年	27年	30.80 m <sup>2</sup>	30.80 m <sup>2</sup>
	物置・自転車置場(2号)	RC造	1階	1992年	27年	30.80 m <sup>2</sup>	30.80 m <sup>2</sup>
	物置・自転車置場(3号)	RC造	1階	1991年	28年	30.80 m <sup>2</sup>	30.80 m <sup>2</sup>
	物置・自転車置場(4号)	RC造	1階	1993年	26年	30.80 m <sup>2</sup>	30.80 m <sup>2</sup>
	物置・自転車置場(5号)	RC造	1階	1993年	26年	30.80 m <sup>2</sup>	30.80 m <sup>2</sup>
	物置・自転車置場(6号)	RC造	1階	1990年	29年	30.80 m <sup>2</sup>	30.80 m <sup>2</sup>
	ゴミ集積所(1・4)	RC造	1階	1993年	26年	4.32 m <sup>2</sup>	4.32 m <sup>2</sup>
	ゴミ集積所(2・3)	RC造	1階	1992年	27年	4.32 m <sup>2</sup>	4.32 m <sup>2</sup>
	ゴミ集積所(5・6)	RC造	1階	1991年	28年	4.32 m <sup>2</sup>	4.32 m <sup>2</sup>
	ガス集合庫	RC造	1階	1990年	29年	21.84 m <sup>2</sup>	21.84 m <sup>2</sup>
	集会所	RC造	1階	1992年	27年	86.58 m <sup>2</sup>	79.83 m <sup>2</sup>
太田町	ゴミ集積所(1号棟)	RC造	1階	1996年	23年	4.50 m <sup>2</sup>	4.50 m <sup>2</sup>
	ゴミ集積所(5号棟)	RC造	1階	1999年	20年	4.50 m <sup>2</sup>	4.50 m <sup>2</sup>
	ゴミ集積所(8号棟)	RC造	1階	2001年	18年	4.50 m <sup>2</sup>	4.50 m <sup>2</sup>
	ガス集合庫	RC造	1階	1996年	23年	24.00 m <sup>2</sup>	24.00 m <sup>2</sup>
	集会所	W造	1階	2001年	18年	195.80 m <sup>2</sup>	151.20 m <sup>2</sup>
塩井町	ゴミ集積所(1号)	RC造	1階	2009年	16年	10.64 m <sup>2</sup>	10.64 m <sup>2</sup>
	ゴミ集積所(2号)	RC造	1階	2012年	7年	10.64 m <sup>2</sup>	10.64 m <sup>2</sup>
	ゴミ集積所(3号)	RC造	1階	2013年	6年	7.60 m <sup>2</sup>	7.60 m <sup>2</sup>
	集会所	W造	1階	2009年	10年	276.41 m <sup>2</sup>	191.22 m <sup>2</sup>

団地名	棟名称	構造	地上	建築年	築年数	受水槽能力
金池	受水槽	その他	1階	2005年	14年	1基 25t×2槽
相生町	受水槽	その他	1階	1980年	39年	1基 15t
窪田	受水槽(A棟)	その他	1階	1981年	38年	1基 15t
	受水槽(B棟)	その他	1階	1982年	37年	1基 8t
	受水槽(C棟)	その他	1階	1986年	33年	1基 8t
	受水槽(D棟)	その他	1階	1994年	25年	1基 10t
林泉寺	受水槽	その他	1階	1991年	28年	1基 30t
太田町	受水槽	その他	1階	1996年	23年	1基 25t×2槽

## 市営住宅内遊園地の遊具一覧

団地名（所在地）	遊園地面積（㎡）	設置遊具	個数	備考	設置年度
吾妻町 （北：吾妻町3番地内）	62.72	2人用ブランコ	1基	北団地	S 3 3
		2間低鉄棒	1基	北団地	
雲雀が丘 （通町三丁目地内）	133.98	二間低鉄棒	1基		H 2 1
窪田 （窪田町窪田100-35）	682.8	すべり台	1基		H 2 4
		二間低鉄棒	1基		
		ブランコ	1基		
林泉寺 （林泉寺1・2丁目地内）	172.9	複合遊具	1基		H 6
		砂場	1ヶ所		

## 市営住宅消火器リスト

別紙1

団地別	種別	形式(社名)	製造年	更新年度	本数
林泉寺住宅 3号棟東側	蓄圧粉末	消第29-7号(モリタ)	H31	R10	2
太田町住宅 1号棟	蓄圧粉末	消第29-7号(モリタ宮田)	H30	R9	9
太田町住宅 2・3号棟	蓄圧粉末	消第29-7号(モリタ宮田)	H31	R10	12
太田町住宅 4号棟	蓄圧粉末	消第29-7号(モリタ宮田)	R2	R11	6
太田町住宅 6号棟	蓄圧粉末	消第29-7号(モリタ宮田)	R2	R11	4
塩井町住宅 1号棟	蓄圧粉末	消第29-7号(モリタ)	H31	R10	25
塩井町集会所	粉末10型	〃	H31	R10	1
消火器				合計	59

区分	業務名				処理区分		管理システム 入力・出力		
	大項目	中項目	小項目	主な業務内容	市	指定管理者	市	指定管理者	
住宅管理 (入居管理)	入居の案内・相談に関する事	案内業務	入居申込案内	入居希望及び入居募集、制度等に関する照会に対する説明		○			
			入居者の募集に関する事	募集事務	募集案内書の作成	募集案内書のほか		○	
	入居募集計画の作成				○				
	募集時期の決定	入居可能な住戸空き状況により、毎月15日から申込期間の設定。 市との協議				○			
	定期・随時募集住宅の選定	市との協議。空家の状況確認 政策空家など募集除外住宅の確認				○			
	定期・随時募集住宅の決定	募集住宅の決定			○				
	募集住宅の修理・清掃の業者発注・仕上確認					○			
	広報・公告原稿作成					○			
	広報への掲載	広報・公告原稿依頼。掲示場告示			○				
	米沢市HPの掲載原稿作成					○			
	米沢市HPの掲載					○			
	情報提供	必要に応じ新聞等に記事掲載				○			
	入居申込履歴管理	個人入居申込状況の経歴把握及び管理（落選回数等）				○		○	
	入居者募集・入居申込受付	入居申込受付準備（住戸資料、受付台帳等の準備） 申込書受理確認含む。				○			
	抽選会	抽選会の準備	抽選会の準備	抽選会受付簿、抽選玉の準備		○			
			抽選会場の確保	庁舎内及び周辺に設定	○				
			公開抽選会の実施	当選（補欠）者、の選出	○				
			公開抽選会の実施	当選者・補欠者の決定	○				
			抽選結果の周知	抽選結果照会への回答、抽選結果一覧の作成、掲示		○			
			当選者への入居手続き説明			○			
	入居申込の受付及び入居資格の審査に関する事	入居手続（特定入居含む）	特定入居	市営住宅の住替えに関する申請受理		○			
			警察への照会（暴力団）	当選者、補欠者（同居若しくは予定含む）について照会 文書作成		○			
			警察への照会（暴力団）	当選者、補欠者（同居若しくは予定含む）について照会	○				
			入居収入資格の審査	入居資格の確認		○			
			入居資格要件の審査	ブラックリストの照会等（過去滞納処分等を受けた者）		○			
			住宅使用料・敷金の算定	収入分位の計算		○			
			敷金納付書の作成		○				
			入居決定	一般公募、随時募集及び特定入居（住替え含む）に係る 入居決定	○				
			入居決定通知書の作成・交付	入居予定者一覧管理も行う。		○		○	
			入居関係書類の準備・作成	請書、説明資料等		○			
			契約及び入居の説明	入居請書の提出、敷金の納入、鍵渡し時期、住宅設備等 の説明		○			
	入居管理情報の作成	電算入力		○		○			
	入居手続に関する事	入居許可（特定入居含む）	住宅使用料、敷金の決定		○				
			入居手続き（契約）	入居請書、敷金等、鍵の手配		○			
			入居可能日の決定	市との協議	○				
			家賃納入通知書の作成・交付			○		○	
			入居管理情報の修正	電算入力		○		○	
	同居又は名義人変更（入居承継）に関する事	同居承認	同居承認申請書の受理	内容確認含む		○			
			警察への照会（暴力団）	照会文書作成		○			
			警察への照会（暴力団）	照会	○				
			同居承認の決定		○				
			同居承認通知書の作成・交付			○		○	
		異動届	同居異動届出書の受理	同居異動届出書の承認	内容確認含む		○		
				同居異動届出書の承認		○			
				入居管理情報の修正	電算入力		○		○
		名義人変更申請（入居承継）	名義人変更申請書受理	名義人変更申請書受理	内容確認含む		○		
				警察への照会（暴力団）	照会文書作成		○		
警察への照会（暴力団）	照会			○					
名義人変更許可				○					
名義人変更許可書の作成・交付			○		○				
入居管理情報の修正	電算入力		○		○				
連帯保証人に関する事	連帯保証人変更届	連帯保証人変更届受理	内容確認含む		○				
		連帯保証人の面談及び審査			○				
		連帯保証人決定及び変更許可		○					
		連帯保証人変更許可書の作成・交付			○		○		
入居管理情報の修正	電算入力		○		○				
模様替に関する事	模様替許可申請	模様替許可申請書の受理	内容確認含む		○				
		模様替許可申請の承認		○					
		模様替承認書の作成・交付			○		○		
入居管理情報の修正	電算入力		○		○				
不在届けに関する事	届出処理	一時不使用届の受理	不在届出の受理、電算入力		○		○		
		一時不使用届の報告			○		○		
入居者に関する事	所得分位別入居者管理	所得状況の把握			○				
		緊急業務	安否確認	民生委員及び近隣住民等からの通報等により、警察と共に確認、対応、市への連絡、報告		○			
			災害・事故・事件初期対応	自然災害時の対応（防災計画）・火災等の対応・停電、ガス事故、断水・漏水等対応、事故対応、事件対応、市への連絡、報告		○			
災害・事故・事件対応	自然災害時の対応（防災計画）・火災等の対応・停電、ガス事故、断水・漏水等対応、事故対応、事件対応	○							

区分	業務名				処理区分		管理システム 入力・出力	
	大項目	中項目	小項目	主な業務内容	市	指定管理者	市	指定管理者
住宅管理 (家賃)	収入の申告に関する こと	収入申告	収入申告書の出力・送付・回収			○		○
			収入申告書の受理	申告内容の確認		○		
			収入認定			○		
			収入認定通知書の作成・交付			○		○
			意見申出書の受理	内容確認含む		○		
			意見申出に基づく更正の決定			○		
			意見申出に基づく更正通知書の 作成・交付			○		○
			入居管理情報の入力・修正	電算入力		○		○
		未申告者 に対する措置	催告書の作成・送付			○		
			文書又は電話・訪問等による再催告			○		
			官公庁への収入状況の請求 (閲覧含む)			○		
			家賃決定			○		
		収入認定	家賃決定通知書の作成			○		
			収入未申告者整理票の作成			○		○
			収入調査業務	入居者に対する収入調査		○	○	
	所得調査業務		官公庁等に対する入居者及び同居者に係る収入(所得)調査		○			
	収入更正処理業務		収入更正の申し立ての受付・審査・確認		○			
	家賃の徴収に 関すること	家賃算定	収入更正処理の決定	収入更正の申し立ての処分決定		○		
			家賃算定業務	入居者の毎年度家賃算定		○		
			家賃算定業務	入居者の毎年度家賃算定情報の電算入力		○	○	○
			家賃決定	入居者の毎年度家賃決定		○		
			家賃決定通知書(収入認定通知書)	家賃決定通知書の送付(再掲)		○		
			新築家賃	新築住宅の家賃算定		○		
			新築家賃	新築住宅の家賃算定情報の電算入力		○	○	○
			家賃調定	家賃の調定		○		
			納入通知	家賃納入通知書の作成・交付(口座振替用含む)		○		
			納付書発布	納付書(差替え含む)の出力・発送、再発行		○		
		収入 超過者	収入超過者認定			○		
			高額所得者認定			○		
			収入超過者対応	現況確認・調査		○	○	
			高額所得者対応	現況確認・調査		○	○	
			高額所得者対応	明渡請求		○		
	収納管理	窓口収納	所内領収・領収書の交付			○		
		窓口収納	銀行等への入金			○		
		訪問徴収	現金領収書の交付			○		
		支払方法変更	支払方法の変更による手続			○	○	
		口座振替(配布)	口座振替納付申込書の配付			○		
		口座振替(開始)	口座振替開始通知書の交付			○	○	
		口座振替(納入通知書送付)	口座振替不能通知書兼納付書の作成・交付			○		
		口座振替(廃止・変更)	口座振替廃止・変更届の配付			○		
		口座振替(依頼・停止)	口座振替依頼・停止			○		
		消込	消込		○			
	還付充当	還付・充当手続書類の作成・電算入力		○		○		
	還付充当	還付・充当の財務会計処理・電算消込		○		○		
	過誤納付	入居者管理情報(入居者管理台帳等)の修正		○		○		
	家賃等納付相談業務	家賃又は駐車場使用料の納付相談(減額・免除・猶予・分割納付など)			○			
	収納状況管理	日集計、月集計、入収金、分納対象者			○		○	
	収納状況管理	日集計、月集計、入収金		○		○	○	
	家賃の徴収に 関すること	家賃減免	減免・徴収猶予	家賃減免・徴収猶予申請書の受理(内容確認含む)		○		○
			家賃変更	申請月以降の家賃の変更調定		○		○
決定			家賃減免・徴収猶予の決定		○		○	
減免・猶予通知書作成・交付			家賃減免・徴収猶予決定通知書の作成		○		○	
減免取消業務			減免取消通知書の作成・交付		○		○	
減免取消決定			減免取消の決定		○		○	
入居者管理情報の修正			電算入力		○		○	
不能欠損		不納欠損	不納欠損の決定		○		○	
		入居者管理情報	入居者管理情報(入居者管理台帳等)の修正		○	○	○	
		報告	現金出納簿	現金出納簿の作成		○		
敷金の徴収に 関すること	敷金	収入状況報告	収納状況報告書の作成		○			
		調定	敷金の調定		○			
		敷金納付書作成			○			
		敷金納付書配布			○			
		敷金徴収			○			
	減免・徴収 猶予	敷金入金確認	確認後に鍵の交付		○		○	
		入居者管理情報の修正	電算入力		○		○	
		減免申請	敷金減免・徴収猶予申請書の受理(内容確認含む)		○		○	
		決定	敷金減免・徴収猶予の決定		○		○	
		決定通知	敷金減免・徴収猶予決定通知書の作成・交付		○		○	
滞納整理に 関すること	滞納	入居者管理情報の修正	電算入力		○		○	
		滞納者管理	滞納者一覧、管理表		○			
		訪問徴収	訪問徴収等の実施		○			
		現金収納	入居者からの現金収納・領収書交付		○			
		入金	銀行等への入金		○			
	一般措置	滞納者整理票整理	滞納者整理票の整理		○			
		督促	督促状リスト作成 督促状の印刷、決裁 督促状の発送		○		○	
		督促	電話・訪問等による納付督促		○		○	
		記録	滞納整理票の作成、処理経過の記録		○		○	
		催告	催告状リスト作成 催告状の印刷、決裁 催告状の送付		○		○	
来庁要請	来庁要請書		○		○			
納入指導・相談	電話・訪問等による納付指導・相談		○		○			
納入計画	滞納家賃の納入計画(誓約)書の受理		○		○			
確認業務	履行状況の確認		○		○			

区分	業務名				処理区分		管理システム 入力・出力		
	大項目	中項目	小項目	主な業務内容	市	指定管理者	市	指定管理者	
住宅管理 (法的措置)	家賃等の滞納に係る法的措置に関すること	法的措置	対象者選定準備	支払督促対象者の報告		○			
			対象者選定準備	小額訴訟対象者の報告		○			
			対象者選定準備	明渡請求対象者の報告		○			
			対象者選定	法的措置対象者の選定	○				
			最終催告	最終催告書の作成・送付	○				
			支払督促	対象者の精査・申立	○				
			小額訴訟	対象者の精査・訴訟提起	○				
			対象者確定	法的措置対象者の確定	○				
			明渡請求	明渡請求書の作成・送付	○				
			調停額の変更	既調定額の変更調定	○				
			即決和解		○				
			和解による法的措置解除に係る家賃調定		○				
			家賃等納入通知書の作成・交付					○	○
			訴訟事務 (資料作成、期日出頭、現地調査)		○				
			強制執行立会		○				
			損害金の調定		○				
損害金に係る納入通知書の作成・交付		○							
入居者管理情報 (入居者管理台帳等)の修正		○				○			
住宅管理 (退去)	明渡し時の検査等に関すること	退去届	退去届の受理	退去手続の説明及び検査日程の調整		○			
			退去検査の実施	事前検査・本検査の実施		○			
			入居者が負担する修繕の協議調整			○			
			検査調書等の作成			○			
			退去日以降の家賃の変更調定		○				
			日割り家賃納入通知書の作成・交付					○	
		入居者管理情報の修正	電算入力				○	○	
		退去住宅の修理・清掃・管理					○	○	
		敷金の還付	敷金還付調書の作成				○		
		敷金還付					○		
住宅管理 (その他)	入居者の保管義務等の指導に関すること	模様替え又は増築	申請書の受理	内容確認含む		○			
			現地調査			○			
			承認の決定			○			
			承認通知書の作成・交付			○			
			入居者管理情報の修正	電算入力				○	○
	入居者対応に関すること	集会所の管理運営	集会所の運営に関する自治会等への指導・調整			○			
			明渡し該当事由への改善指導	不正入居等		○			
			入居者の行う修繕の指導	入居者負担で行うべき修繕の指導・調整		○			
	その他管理	周知業務	回覧等の実施、文書配付	各種工事等の周知・注意喚起など		○			
	駐車場管理 (許可)	駐車場保管区画の使用許可に関すること	自動車保管場所使用	市営住宅駐車場使用申込書の受理	内容確認含む		○		
使用許可の決定						○			
使用許可書の作成・交付						○		○	
駐車場使用料納入通知書の作成・交付						○		○	
駐車場管理情報の修正				電算入力				○	○
変更			駐車場使用状況変更届の受理				○		
			駐車場使用状況変更の承認				○		
			駐車場使用状況変更の承認証等の作成・交付				○		○
使用取消			駐車場管理情報の修正	電算入力			○		○
			使用許可の取消しの決定				○		
自動車保管場所の使用承諾証明	車庫証明書の作成	駐車場保管場所の書類作成			○				
	車庫証明手数料の徴収・入金・交付	市役所 市民課より発行			○				
保管区画の返還に関すること	返還	駐車場使用返還届の受理				○			
		検査の実施				○			
		駐車場管理情報の修正	電算入力				○	○	
		返還日以降の使用料の変更調定				○			
		日割り駐車場使用料納入通知書の作成・送付					○	○	
駐車場管理 (使用料)	駐車場使用料の徴収に関すること	調定	駐車場使用料調定	駐車場使用料の調定	○				
			納入通知書作成・交付	駐車場使用料納入通知書の作成・交付(口座振替不納分含む)		○			
		収納管理	窓口収納	所内領収・領収書の交付				○	
			入金	銀行等への入金				○	
			訪問徴収	現金領収書の交付				○	
			口座振替	口座振替不能通知書兼納付書の作成・交付				○	○
			現金収納管理	現金出納簿の作成				○	
			消込					○	
			報告	収納状況報告書の作成				○	
		口座振替	開始	口座振替納付申込書の配付				○	
			廃止・変更	口座振替廃止・変更届の配付				○	
			納入通知書交付	駐車場使用料納入通知書(口座振替不納分)の交付				○	
		過誤納	還付・充当手続書類の作成・電算処理				○		○
			還付・充当の財務会計処理				○		○
		減免	駐車場管理情報の修正	電算入力				○	○
			減免申請書受理	内容確認含む				○	
			申請日以降の使用料の変更調定				○		
			減免決定				○		
駐車場減免決定通知書の作成・交付						○			
不納欠損	駐車場使用料納入通知書の作成・交付					○	○		
	駐車場管理情報の修正	電算入力				○	○		
	不納欠損の決定				○				
	駐車場管理台帳の修正					○	○		

区分	業務名				処理区分		管理システム 入力・出力		
	大項目	中項目	小項目	主な業務内容	市	指定管理者	市	指定管理者	
駐車場管理 (使用料)	駐車場料金滞納 整理に関するこ と	訪問徴収	訪問徴収	訪問徴収等の実施		○			
			現金収納	入居者からの現金収納・領収書交付		○			
			入金	銀行等への入金		○			
			滞納整理表管理	滞納者整理票の整理		○			
		一般的措置	督促	督促	督促状リスト作成		○		
				督促状の印刷、決裁		○			
				督促状の発送		○			
				電話・訪問等による納付督促		○			
				滞納整理票の作成、処理経過の記録		○			
				催告	催告状の送付		○		
				納入指導・相談	電話・訪問等による納付指導・相談		○		
				納入計画	市営住宅滞納駐車場使用料の納入計画(誓約)書の受理		○		
				納入管理	履行状況の確認		○		
				収納状況調書の作成			○		
駐車場等の点検 に関するこ と	駐車場の管 理	違法・迷惑駐車の点検、指導、調査等	現地調査・所有者特定、改善指導、報告		○				
		駐車場の返還請求		○					
		駐車場管理業務	使用割り当て・修繕などの維持管理		○				
施設維持管理	施設の維持管理 に関するこ と	住宅修繕受 付	小破修繕	入居者からの修繕依頼受付・修理手配・実施・報告・負担区分による実施者仕 分け		○		○	
			共用部・共同施設修繕			○			
			入居者負担で行うべき修繕の指導			○			
			確認業務	修繕依頼箇所の事前・事後確認		○			
			修繕発注依頼	修繕の発注、完了検査		○			
			計画営繕	計画に基づく大規模修繕		○			
		環境整備	草刈・樹木剪定	緑地、政策空家、空家、団地内公園、防風林等			○		
				除排雪	空家・政策空家・空駐車場		○		
				不法投棄物への対応	処分		○		
				巡視による状況把握・改善	不正使用、破損、公園遊具等		○		
		設備維持	各種点検(日常・法定点検、報告)、維持	給水設備、消防設備、児童遊園遊具、特殊建築物定期調査、受水槽清掃、簡 易水道水検査、林泉寺の池泥上げ業務等			○		
				入居者への連絡等			○		
				関連業者等への協力			○		
		防火管理	消防訓練	消防訓練	消防計画策定、訓練実施		○		
				共用部鍵の貸し出し	入退去、工事等に伴う共用部鍵の貸し出し		○		
				新築住宅管理	入居開始日までの新築住宅管理		○		
				空家管理業務	除雪、草刈、不法投棄、施錠、凍結防止等の対応		○		
建物等損害共済保険加入 損害賠償保険等の加入	指定管理者の責任に帰すべき事由に基づく損害に対する損害賠償保険等への 加入				○				
土地・建物管理 に関するこ と	建物	法令に基づく建物、土地に係る用途廃止 譲渡の承認申請・報告事務 市規則に 基づく財産の取得・処分			○				
		法改正に伴う業務	例規整備		○				
整備業務	土地・財産管理 業務	財産取得・処分			○				
		法整備			○				
		補助金・交付金	社会資本整備 交付金	交付金要望計画業務		○			
		補助金	家賃対策補助金 その他補助金事務	・家賃低廉化事業事務		○			
会計業務	会計処理に関す ること	家賃(住宅使用料)			○				
		駐車場使用料			○				
		敷金出納			○				
その他	その他	市が発注する工事費用請求等に対する支払い			○				
		指定管理者が発注する物品購入、工事費用請求等に対する支払い			○				
		調査事務	国、県からの調査・照会回答の協力			○			
		高齢者向け優良賃貸住宅関連事務	家賃対策補助、家賃減額補助、広報掲載依頼等			○			
		会計検査	会計検査対応協力			○			
		補助事業・移転調整等業務への協力	書類の收受等			○			
		視察対応	視察対応への協力			○			
市営住宅入居者選考委員会	会議資料作成及び会議内報告に係る協力			○					
市民からの苦情の受付	各種苦情の受付・記録・報告			○					
苦情の処理	各種苦情の対応、対応結果の記録、報告			○					

## 市営住宅等管理業務説明書

米沢市 建設部 建築住宅課

# 目次

1. 基本事項	1
(1) 管理事務所の体制	
(2) 管理事務所の業務	
(3) 管理事務所の人員配置	
(4) 業務時間及び窓口開設時間外への対応	
(5) 研修の実施	
(6) 文書管理	
(7) 個人情報保護	
(8) 情報公開	
2. 入居者管理	4
(1) 入居者管理業務	
(2) 巡回・監視業務	
(3) 窓口業務	
(4) 入居、退去関係業務	
(4)-1 入居者募集事務	
(4)-2 退去の手続	
(4)-3 各種手続き	
(5) 家賃等（家賃、駐車場使用料）関係業務	
(5)-1 収入申告等	
(5)-2 減免、徴収猶予の手続き	
(5)-3 家賃等の収納	
(5)-4 滞納管理	
(6) 入居者管理業務全般における留意事項	

この業務説明書は、市営住宅及び共同施設等（以下「市営住宅等」という。）の指定管理者を公募及び選定するにあたって、公募者に交付する「公募要領及び仕様書」と一体のものであり、米沢市（以下「市」という。）が指定管理者に要求する最低限の水準を示し、円滑な事務の実施に資することを目的とするものである。

そのため、当該水準を上回る水準が確保できる場合には、そのような提案を制限するものではない。

指定管理者は、これらを遵守し適切な管理運営を行うとともに、本説明書に記載のない事項は市と協議のうえ実施することとする。

## 1 基本事項

### (1) 管理事務所の体制

- ア 入居者及び市民の利便性を考慮した場所に、市営住宅等管理業務や市営住宅の入居希望者対応等の業務に関して、来訪による手続きや電話による問い合わせ等に対応する窓口を管理事務所として1か所開設すること。
- イ 管理事務所は、高齢者や障がい者等が出入りしやすい場所に開設すること。
- ウ 管理事務所には、来訪者に対応するカウンターを設置するとともに、プライバシーに配慮したうえで、入居者等の相談に対応するために仕切られた場所を少なくとも1か所設けること。
- エ 市営住宅等管理事務所であることが外部からわかるような表示を掲示すること。
- オ 管理事務所は、市との連絡調整及び入居者の証明書発行手続きを考慮し、その距離について検討を行い開設すること。
- カ 事務所及び受付窓口は、指定管理業務との区別ができ、かつ、個人情報 の適正な取扱いを確保することができる体制が可能であるときは、指定管理者の社屋でも可とする。

### (2) 管理事務所の業務

管理事務所では少なくとも以下の業務を行うものとする。

(別紙2「市営住宅等管理業務の実施区分」を参照)

- ア 住宅管理（入居管理）
- ・入居の案内・相談に関する事
  - ・入居者の募集に関する事
  - ・入居申込の受付及び入居資格の審査に関する事
  - ・入居手続に関する事
  - ・同居又は名義人変更（入居承継）に関する事
  - ・連帯保証人に関する事
  - ・模様替に関する事
  - ・不在届けに関する事
  - ・入居者に関する事
- イ 住宅管理（家賃）
- ・収入の申告に関する事
  - ・家賃の徴収に関する事
  - ・敷金の徴収に関する事
  - ・滞納整理に関する事
- ウ 住宅管理（法的措置）
- ・家賃等の滞納に係る法的措置に関する事
- エ 住宅管理（管理）
- ・明け渡し時の検査等に関する事
- オ 住宅管理（その他）
- ・入居者の保管義務等の指導に関する事
  - ・入居者対応に関する事

- カ 駐車場管理（許可）
  - ・ 駐車場保管区画の使用許可に関する事
  - ・ 保管区画の返還に関する事
- キ 駐車場管理（使用料）
  - ・ 駐車場使用料の徴収に関する事
  - ・ 駐車場料金滞納整理に関する事
  - ・ 駐車場等の点検に関する事
- ク 施設維持管理
  - ・ 施設の維持管理に関する事
  - ・ 土地・建物管理に関する事
- ケ 会計事務
  - ・ 会計処理に関する事

### (3) 管理事務所の人員配置

- ① 円滑な管理運営業務を実施するために適正な職員を配置するとともに、入居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。また、市内雇用の創出のため本市在住の者を雇用するよう努めること。
- ② 管理運営責任者として、市営住宅等の業務全体の統括に専従する者を1名以上常勤で配置すること。
- ③ 指定管理業務を行う職員が指定管理業務以外の業務を行う場合は、個人情報保護の体制の確保と業務の分担等を考慮した人員配置とすること。また、防火管理者を適正に配置し、防火対策に関し必要な業務を行うこと。

### (4) 業務時間及び窓口開設時間外への対応

#### ア 事務所開設時間

事務所の窓口業務時間等は、1日8時間45分週5日以上とする。窓口業務時間は、午前8時30分から午後5時15分までを基本とする。窓口業務時間の開始と終了時間は、変更できるものとし、市営住宅等の設置目的や指定管理者の責務、市民サービスの向上効果、業務内容等を考慮し、あわせて業務の効率性や費用対効果等を検討したうえで、下記のうちいずれか一つ以上を採用し提案とすることとする。

- ・ 土曜日の窓口営業
- ・ 日曜日の窓口営業
- ・ 土曜日、日曜日の窓口営業
- ・ 基本とする窓口業務（8時間45分）時間の延長

#### イ 窓口開設時間外への対応

- ① 業務時間以外の時間（休日・夜間）については、緊急連絡先を明らかにするとともに、入居者等から連絡が入った場合には、速やかに対応できるよう体制を確保すること。
- ② 災害時（地震・風水害・火災等）における対応マニュアルを市と協議の上作成し、市へ提出するとともに、指定管理者職員への周知を徹底すること。（市は、震度4以上の地震が発生した場合、施設の被害状況を県に報告しなければならない）

- ③ 突発的に発生する設備の不具合や入居者の事故等に対応するため、24時間365日の連絡体制と処理体制を整備すること。

## (5) 研修の実施

### ア 職員の接遇研修

指定管理者は、服装、言動等に十分注意し、第三者に不快の念を与えないよう、随時職員に対し接遇研修を行うこと。

### イ 公営住宅の管理知識

指定管理者は、入居者等に対して適切な応対ができるよう、指定管理業務に従事する全ての職員に対して、公営住宅法や米沢市市営住宅条例等の関係法令を習得させること。また、関係法令の熟練度を高めるため、関係法令についての研修を年1回以上実施し、法改正及び通達等にも的確に対応できる体制を整えること。

## (6) 文書管理

指定管理者が取扱った書類のうち、市が別途指示した書類は、指定管理者が責任を持って整理、保管すること。この場合において、当該書類の收受については次のことに留意すること。

### ア 文書の記録

入居者等から書類等を預かり又は届ける場合は、その取扱いの事実を記録しておく帳簿を整備し、責任者の確認を得ておくこと。

### イ 文書の收受

- a 入居者等から預かった書類等を返戻する場合は、予め本人に連絡を取った上で、原則、入居者宅で本人に直接手渡すこと。何らかの理由で本人が不在の場合、若しくは在室でも応対できない場合は、当該住宅の同居人のうち成人である者に手渡すこと。この場合において、入居者、同居人の別にかかわらず手渡したことを証明する受領証（様式は、指定管理者で定める。）を徴取しておくこと。
- b 市と指定管理者間で書類の受け渡しをする場合は、その取扱いの事実を記録しておく帳簿を整備し、責任者の確認を得ておくこと。

## (7) 個人情報の保護

- ① 「米沢市個人情報保護条例」及び「米沢市個人情報保護条例施行規則」に基づき、入居者等の個人情報の取扱いを適正に行い、その取扱いについては、市営住宅等管理業務に従事する職員等について周知徹底すること。
- ② 市営住宅等管理業務の実施に際しては、入居者等のプライバシーに十分配慮するとともに、業務上知り得た入居者に関する情報については、外部に漏らさないことを厳守すること。
- ③ 市営住宅等管理業務の実施に際して、個人情報の取扱いにより、個人の権利利益を侵害することがないように厳正に対処すること。
- ④ 市営住宅等管理業務に伴う帳票等で、個人情報に関するものについては、鍵のかかる書庫等に保管するなど、管理を厳重に行うこと。

## (8) 情報公開

文書の開示等情報公開については、米沢市情報公開条例の規定に準じて取扱うこと。

## 2 入居者管理

### (1) 入居者管理業務

ア 不正入居者、無届長期不使用者及び無断退去者の調査、指導

不正入居者、無届長期不使用者及び無断退去者の情報の提供があった場合には、事実確認の調査を行い、市へ報告を行うとともに、是正に必要な指導を行うこと。なお、対応が困難なケースには、当該処理方針を市と協議のうえ対応を行うこと。

イ 火災や事故等、単身死亡に係る処理

- ① 指定管理者は、火災や事故等が発生した場合の警察署及び消防署の対応について、市の補助を行うこと。
- ② 単身入居者が死亡した場合には、身元保証人等への連絡を行い、明渡しの手続きを行うこと。ただし、入居者に遺族がない場合、又は遺族がいる場合であってもやむを得ない事情により対処できない場合は、市と調整のうえ協議を行い対応すること。

ウ 迷惑行為の調査、指導

団地内の迷惑行為について、トラブル等が発生した場合は、当事者からの聞き取り調査及び近隣調査を実施したうえで、調整及び指導を行うこと。

エ 入居者間のトラブル等に係る処理

- ① トラブルの現状について、当事者からの聞き取り調査及び近隣調査を実施し、第三者として当事者間の調整を行うこと。
- ④ 必要に応じ、行政等の担当部署若しくは警察等の関係機関への調査及び協力依頼、又は、当事者同士で民事調停や民事訴訟による解決を図るよう説明すること。
- ③ 市営住宅等の敷地に関し、近隣等からの問い合わせ、苦情等の問題が生じた場合は、必要に応じて、又は市の指示により現地調査を行い、対応状況について市に報告すること。
- ④ トラブルを未然に防止するため、生活ルールについて必要に応じて指導すること。また、生活ルールに違反する現状が悪質、深刻であり、再三の注意・指導によっても是正されない場合は、市と調整のうえ対応を協議し法的措置の検討を行うこと。

### (2) 巡回・監視業務

市営住宅等の巡回については、下記の項目について監視を行い、維持管理に努めること。なお、不具合や問題があった場合には、巡視結果の記録及び必要な指導、修繕を行うものとする。

ア 環境整備（放置自転車、不法投棄物）

- ① 所有者の確認を行い、適切な処分をするよう指導すること。
- ② 所有者がない場合は、団地内の自治会に処分の指導をすること。

イ 空き家住宅の状況調査

- ① 空き家住宅は定期的に巡回、監視を行い、衛生上の問題（カビの発生等）が無いか確認を行うとともに、火災等の災害要因についても問題ないか確認を行うこと。

- ② 不審者が寝泊まりしている等の状況がないか確認を行うこと。

### (3) 窓口業務

#### ア 要望、相談等の処理

- ① 窓口対応にあたっては、丁寧で的確な対応を行い、来訪者のプライバシーに十分配慮するとともに、内容等については外部に漏れることがないよう管理を徹底すること。
- ② 入居者等から相談等を受けた場合には、必要に応じて現場調査を行い対応すること。

#### イ 修繕申込の処理

- ① 修繕の依頼があった際は、別紙8「入居者との修繕負担区分」により修繕の負担を確認し修繕を行うこと。
- ② 入居者負担分の修繕については、入居者が直接修繕工事会社に依頼すること。
- ③ 入居者からの依頼をスムーズに対応できるよう、適切な修繕工事の手配等の流れを作成し、市営住宅等管理業務に従事する職員等について周知徹底をすること。

#### ウ 申請書・届出書等の配付及び記入指導、受付

各種申請については、別紙4「入居者管理業務フローチャート 各種申請関係事務」を参照に行うこと。

### (4) 入居、退去関係業務

#### (4)-1 入居者募集事務

入居者募集事務の手続きを行う内容、時期等については、別紙4「入居者管理業務フローチャート 入居者募集事務」を参照に行うこと。

#### ア 募集

- ① 業務内容
  - ・募集可能住戸のリストアップ、募集内容の作成
  - ・募集案内及び申込書等の配布、入居相談への対応
- ② 業務実施上の留意事項
  - ・募集は、市が定める募集計画に基づく。
  - ・募集住宅は、指定管理者のリストアップをもとに、市が決定する。
  - ・募集案内及び申込書の配布の際、市営住宅の趣旨及び入居資格等について十分な説明を行い、理解を得ること。

#### イ 申込

##### ① 業務の内容

- a 申込書等の受付・確認
  - ・申込者一覧表の作成
  - ・申込者の申請書を市に進達し、承認を得る。
- b 抽選会の準備、補助
  - ・当選者及び補欠者の決定するための公開抽選の準備と補助
  - ・当選者に対する、資格審査に必要な書類の説明会開催

##### ② 業務実施上の留意事項

申込書等の受け付けの際は、入居資格の基本事項についての審査を行うこと。ただし、

当選後の資格審査で入居資格を満たさなかった場合には、入居申込について取り消される場合があることを説明すること。

#### ウ 入居手続き

##### ① 業務の内容

- a 資格審査書類の受領、確認、形式審査
- b 入居候補者を市に進達（進達を受け、市が入居者を決定）
- c 入居手続きの説明
  - ・入居決定通知書の交付  
（業者へ入居契約日前日を完成期限とする修繕の発注）
  - ・入居に必要な書類、敷金、連帯保証人等の内容説明
- d 入居書類（請書等）受付事務
  - ・入居候補者から提出された入居書類（請書等）の確認と形式審査
  - ・連帯保証人と面談し本人確認を行うとともに、連帯保証人の内容説明後承諾の可否の意思確認
  - ・住宅管理システムへの入居者情報入力
  - ・確認と形式審査済の入居書類（請書等）を市へ進達  
（市では、審査後決裁を行い、請書、連帯保証人承認書、敷金納付書、敷金預り書、敷金台帳を指定管理者へ渡す。）
- e 入居契約
  - ・敷金納付書を手渡し金融機関で納付依頼。領収書の確認後、敷金預り書の交付
  - ・入居者用請書の交付
  - ・連帯保証人承認書の郵送
  - ・市営住宅における規則等やマナーの説明
  - ・鍵の引き渡し
  - ・当月日割り分家賃の納付書の出力と手渡し
  - ・水道の契約と開栓、電気の契約やブレーカーの作動方法の説明（オール電化住宅については操作説明も行う。）

##### ② 業務実施上の留意事項

- a 入居説明事務
  - ・『入居契約のしおり』により入居時の注意事項や市営住宅等の使用上の注意、各種手続き、緊急時における応急措置や修繕申込み方法等を説明すること。
- b その他
  - ・入居候補者が入居辞退した場合は、補欠入居者に対し、上記の業務を行うこと。

#### (4)-2 退去の手続

退去関係事務の手続きを行う内容、時期等については、別紙4「入居者管理業務フローチャート 退去者関係事務」と別紙9「修繕等業務説明書」を参照に行うこと。

- ① 業務の内容
  - a 明け渡しの日時等の聞き取り、明け渡し検査の日程調整、修繕負担区分と日割り家賃の説明
  - b 書類の受領
    - ・市営住宅明渡届
    - ・市営住宅敷金払い戻し請求書
    - ・敷金預り証（又は敷金預り証再発行願い）
    - ・（死亡による退去の場合）市営住宅相続人代表者指定（変更）届出書
  - c bで受領した書類を市に進達
  - d 明け渡し検査の実施及び鍵の受領
    - ・入居者立会いによる明け渡し検査（1回目）を行い、入居者負担分修繕箇所を双方で確認を行うこと。
    - ・入居者負担分修繕を指定管理者が行う場合は、入居者から修繕費を徴収する。修繕の時期は、住戸の募集にあわせて修繕を行うこと。
    - ・自己手配にて修繕を行った場合は、再検査を実施すること。
    - ・検査不合格の際は、再修繕箇所を指示し、再々検査の日程調整を行うこと。
    - ・検査合格としたら、鍵（住宅・物置）を受領する。
  - e 鍵（住宅・物置等）の保管
  - f 住宅管理システムへの退去者情報入力
- ② 業務実施上の留意事項
  - ・明渡検査の日程調整

#### (4)-3 各種手続き

退去関係事務の手続きを行う内容、時期等については、別紙4「入居者管理業務フローチャート 各種申請関係事務」を参照に行うこと。

- ① 業務の内容
  - a 市営住宅用途変更承認申請書
 

【住宅内の設備の増設（電気容量変更、N C V加入等）】

    - ・申請書及び添付書類（必要に応じて工事図面等）の確認・受付
  - b 市営住宅同居承認申請書
 

【世帯外から、市営住宅に同居するための申請（同居できる者には制限あり）】

    - ・申請書及び添付書類（戸籍謄本・所得額証明書等）の確認・受付
  - c 市営住宅入居承継認定申請書
 

【入居者が死亡・転出した際に、同居者（原則として配偶者）に名義を引き継ぐための申請】

    - ・申請書及び添付書類の確認・受付
    - ・市の承継承認後の各種書類（入居請書等）についての説明、受付
  - d 市営住宅同居者異動届
 

【出産・転出・死亡等で世帯構成に変更があった場合の届出】

    - ・届出書及び添付書類（住民票等）の確認・受付

e 市営住宅長期不使用届

【15日以上住宅を留守にする場合の届出】

・記載事項（滞在先及び連絡先等）の確認、受付

f 身元保証人調書

【母子世帯、高齢者（60歳以上）のみ世帯、単身世帯の入居者が提出】

・記載事項（住所、氏名、入居者との関係、連絡先等）の確認、受付

② 業務実施上の留意事項

a 各申請には承認の要件があるため、現在の世帯構成や添付書類の有無を確認すること。

b 各申請書等を受領し、速やかに市へ送付すること。

カ その他の業務

① 業務の内容

a 国、県等からの照会回答、国庫補助金等申請、予算、決算等、関係法令、条例、規則等の改正等に伴う補助的な業務を行うこと。

b 市の指示があった場合、指定管理業務に関して指定管理者が蓄積しているデータ等の提供及びデータ等に基づく資料作成等の補助業務を行うこと。

c 各種通知書等の送付準備等について、市からの指示があった場合に補助的な作業を行うこと。

## (5) 家賃等（家賃、駐車場使用料）関係業務

### (5)-1 収入申告等

収入申告等事務の手続きを行う内容、時期等については、別紙4「入居者管理業務フローチャート 収入申告関係事務」を参照に行うこと。

ア 収入申告の発送、申告書受領

① 業務内容

・毎年度、6月上旬まで入居者管理台帳を整備し、収入申告必要者数を算出すること。

・入居者リスト（発送予定者）を市に報告すること。

・市から収入申告依頼書、各種証明書申請書を受領すること。

・収入申告書へ入居者データの差し込み印刷を行うこと。

・毎年度、7月上旬まで申告書、依頼文等を封入し、発送すること。

・毎年度、8月上旬を提出期限とし、入居者から収入申告書の受付を行うこと。

・未申告者に対し、催促を行うこと。

・毎年度、9月上旬を目安に、市へ収入申告書等を進達すること。

② 業務実施上の留意事項

・収入申告時には、所得状況、世帯状況等の個人情報を受受するため、取扱いに注意すること。

・書類の紛失等を防ぐ措置を必ず講じること。

・世帯員の変更があった場合には、手続きを依頼すること。

・収入状況、仕事の有無を確認すること。

- ・収入認定を暫定的に行い、下部空欄へ記入すること。
- ・各種控除（障害の有無、寡婦等）を確認すること。
- ・書類は、鍵のかかるキャビネット等での保管を行い厳重に管理すること。

#### イ 収入等認定通知書

##### ① 業務内容

- ・市からの家賃算定及び収入認定業務完了報告を受けた後、住宅管理システムのデータを抽出し、収入等認定通知書と収入超過者認定通知書の封入を行い発送すること。
- ・収入等認定通知書は、毎年度、1月中旬を目安に送付すること。
- ・入居者から算定家賃に対する不服申立や不明な点等がある場合には、市へ再認定依頼をするよう伝えること。
- ・収入申告書等の書類は市が受領し保管すること。

##### ② 業務実施上の留意事項

- ・書類は、鍵のかかるキャビネット等での保管を行い厳重に管理すること。

#### (5)-2 減免、徴収猶予の手続き

減免、徴収猶予の手続きを行う内容、時期等については、別紙4「入居者管理業務フローチャート 各種申請関係事務」を参照に行うこと。

##### ① 業務の内容

- ・入居者からの失職、退職等の相談に対して申請手続きの指導を行うこと。
- ・申請書、添付書類の受付と形式審査を行うこと。
- ・入居者の収入状況、職務状況等を聞き取り、調書をまとめること。
- ・減免、徴収猶予申請の伺いを作成し、市への進達を行うこと。
- ・減免、徴収猶予申請の決裁完了後、決定通知書を入居者へ発送すること。
- ・入居者からの申請書類を個別フォルダへ保存すること。

##### ② 業務実施上の留意事項

- ・減免、徴収猶予申請の申請内容についての的確な聞き取り調査を行い、添付書類を整備すること。

#### (5)-3 家賃等の収納

家賃等の収納の手続きを行う内容、時期等については、別紙4「入居者管理業務フローチャート 家賃・駐車場使用料収納関係事務No.1～2」を参照に行うこと。

##### ① 業務の内容

###### a 納付書支払い

- ・毎月10日頃に市の指定用紙に家賃等納付書を印刷し送付すること。
- ・分納誓約者のリストアップを行い、納付書を印刷し送付すること。
- ・懸案者の納付書は、市へ進達すること。

###### b 口座振替

- ・口座振替加入を勧奨すること。
- ・入居契約時に米沢市公金口座振替申込書配布、手続き指導を行うこと。

- ・市から伝送された口座振替申込書の内容を入居者管理システムに入力し、申込書を保管すること。
- ・新たに口座振替を開始した者又は振替口座を変更した者へ、口座振替開始通知書を送付すること。
- c 訪問徴収
  - ・訪問徴収の際は、市営住宅の指定管理者である身分を証明すること。
  - ・指定様式の領収書を発行すること。
  - ・受領した公金は、すみやかに指定金融機関へ入金すること。
- d 指定管理者事務所での支払い
  - ・入居者が指定管理者事務所にて家賃等を納付できるものとする。
  - ・住宅管理システムから納付書を印刷し、領収書を発行すること。
  - ・受領した公金は、すみやかに指定金融機関へ入金すること。
- ② 業務実施上の留意事項
  - ・口座振替利用者の二重納付を防止するため、市から指示のあった期間に関しては、徴収を行わないこと。
  - ・訪問徴収及び指定管理者事務所での徴収した家賃等は、原則、徴収日の入金とすること。ただし、指定金融機関が営業時間外の場合には、指定管理者で保管し、翌営業日に入金すること。

#### (5)-4 滞納管理

滞納管理の手続きを行う内容、時期等については、別紙4「入居者管理業務フローチャート 家賃等滞納管理」を参照に行うこと。

- ① 業務の内容
  - ・毎月10日頃、市の口座振替データ消し込み作業が完了後、滞納者リストを作成すること。
  - ・口座振替不納者と分納支払者に対して、納付書を送付すること。
  - ・前月分の未納者をリストアップし、督促状送付の伺いを市へ伝送すること。
  - ・市から督促状を受領し、毎月20日頃まで発送を行うこと。
  - ・毎月20日頃滞納者リストをもとに、今後の対応を市と協議すること。
  - ・滞納者へ納付指導を行うこと。（電話対応、臨戸訪問）
  - ・滞納者調書へ対応状況を記録しておくこと。
  - ・分納誓約書と納付計画書の受付を行い、市に報告し承認を得ること。
  - ・分納誓約不履行者等に対して、連帯保証人への連絡を行うこと。
  - ・高額滞納者や長期滞納者等のリストアップを行い、市と対応について協議すること。
- ② 業務実施上の留意事項
  - ・家賃等の収納率向上に向けた取り組みを行うこと。

## (6) 入居者管理業務全般における留意事項

### ア 市営住宅入居者等に関する情報の管理

- ① 入居者等に関する情報の管理は、住宅管理システムの利用等により適切なデータ管理を行うこと。
- ② 入居者等のデータを管理する端末機は、インターネット等の他のネットワークへの接続は厳禁とする。
- ③ データ入力の外部委託は禁止する。
- ④ 入居者等のデータを管理する端末機の外部への持ち出し、及び大容量記録媒体等によるデータの持ち出しは厳禁とする。
- ⑤ 出力した紙ベースの資料については、業務終了後速やかにシュレッダーにて細断を行い破棄すること。

### イ その他

指定管理者は、この説明書に記載するもののほか、業務の内容及び処理についての疑義が生じた場合は、市と協議し決定するものとする。

## 入居者管理業務フローチャート

米沢市 建設部 建築住宅課

## 入居者管理業務フローチャート 入居者募集事務

時期	入居者・申込者等	指定管理者	米沢市
60日前		空家状況の確認 ← ↓ 定期・随時募集住宅の選定 → ↓ 募集住宅の修理・清掃の業者 発注・仕上確認 ↓	・入居募集計画の作成 (年間スケジュール) 定期募集住宅の決定 (随時募集は年度当初のみ)
50日前		広報・公告原稿作成	広報への掲載及び公告
45日前		米沢市 HP の掲載原稿作成 →	米沢市 HP の掲載
30日前	《入居申込者》 ・入居相談・申込 → (5日間の実施)	市営住宅申込受付・受領 ↓ 申込者の形式審査 → ↓ 抽選会の準備 →	申込者の承認  抽選会場の確保 ↓
17日前		当選者への入居手続き説明 ← ↓ 抽選結果の周知、及び報告 →	公開抽選会の実施  抽選会結果報告書受理
	《当選者》 資格審査書類の提出 →	入居資格要件の形式審査 → 入居決定通知書の作成、進達	入居資格要件の審査及び決定 入居決定通知書の公印押印 ↓
10日前	請書、連帯保証人の選任 ← ↓ 請書、証明書の提出 → 駐車場使用申請書提出 ↓ <u>駐車場使用者募集事務フローへ</u>	入居決定通知書の発送 ← 入居決定者資料の受領 書類の確認、連帯保証人の面談 連帯保証人承認書の作成、進達 → 住宅管理システムへの入力 入退去異動簿の入力 日割り家賃の納付書発行 →	入居決定者資料の返却  請書・連帯保証人の承認  住宅管理システムの入力確認 敷金預り証・台帳の作成 敷金納付書の作成 敷金納付書、敷金預り証・台帳 請書、請書等の配付
入居日	入居可能日 ← 敷金納入 鍵、請書等の受領	入居住宅の最終確認 ← 敷金納付書、敷金預り証・台帳 請書、鍵、入居契約のしおり等配付、入居の説明 請書等の書類保管	

# 入居者管理業務フローチャート 駐車場使用者募集事務

時期	入居者・申込者等	指定管理者	米沢市
入居 契約時	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">新規入居者</div> 駐車場使用申込書の提出	使用資格の審査 決定通知書の作成、進達	駐車場使用の審査及び決定 駐車場使用決定通知書の公印
	使用料の納入	駐車場使用決定通知書の発送 駐車場使用申請資料の受領 住宅管理システムへの入力 入居退去異動簿の入力 日割り駐車場使用料の納付書 発行	↓ 駐車場使用申請資料の返却 ↓ 住宅管理システムの入力確認
	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">2台目駐車場使用者</div> 2台目駐車場の募集内容確認 ↓ 駐車場使用申込書の提出	2台目駐車場募集依頼 2台目駐車場募集を掲示 ↓ 使用資格の審査 (家賃等滞納の有無等) ↓ 抽選の実施 (多数応募の際) ↓ 決定通知書の作成、進達	募集許可 ↓ 駐車場使用の審査及び決定 駐車場使用決定通知書の公印
	駐車場使用決定通知書の受領 ↓ 使用料の納入	駐車場使用決定通知書の発送 駐車場使用申請資料の受領・保管 住宅管理システムへの入力 入退去異動簿の入力 ↓ 駐車場使用説明	↓ 駐車場使用申請資料の返却 ↓ 住宅管理システムの入力確認

# 入居者管理業務フローチャート 退去関係事務

別紙 4

時期 目安	入居者・申込者等	指定管理者	米沢市
随時	明渡の申出 → ↓ 明渡届書提出 → 敷金払い戻し請求書の提出 敷金預り証の提出 敷金預り証紛失者は、敷金預り 証再発行願を提出 (明渡検査まで荷物の搬出)	明渡等の聞取り、手続き説明  明渡届書受領・審査 (退去検査日の決定) 修繕負担区分の説明 住宅管理システム入力 敷金預り証、敷金払い戻し請求 書敷金預り証再発行願の進達	住宅管理システム入力確認 敷金預り証、敷金払い戻し請求 書の受領 ↓ 敷金還付決裁。最終月日割り家 賃及び、滞納家賃と敷金の相殺 ↓ 清算後、敷金の還付
随時	敷金の受領 ←  検査立会 ← ↓ 指定管理者に依頼する修繕費の 支払い → ↓ その他の修繕について 自己手配 or 指定管理の選択 ↓ 入居者修繕手配 → ↓ 修繕実施 ↓ 再検査依頼 →	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">明渡検査</span> 修繕箇所及び修繕費負担分指示 指定管理者工事分の修繕費請求  修繕費受領 ↓ 入居募集計画にあわせ修繕実施  指定管理者へ依頼、修繕費受領 ↓ 入居募集計画にあわせ修繕実施  再検査の実施 ↓ 退去者の資料保管 鍵の受領	

## 入居者管理業務フローチャート 収入申告関係事務

時期 目安	入居者・申込者等	指定管理者	米沢市
6月 月上旬		入居者管理台帳の整備 収入申告発送件数の報告 入居者リストの報告	収入申告依頼書の作成及び決裁 ↓ 収入申告依頼書・証明書申請書の配付（入居者数分） ↓
7月 月上旬	収入申告書提出依頼受領 ← 収入申告書の提出 →	申告書、依頼文等の封入、発送 ↓ 申告書受付・審査	収入申告書の印刷 (管理システムより印刷)
8月 月上旬		↓ 未申告者の催促 ↓	
9月 月上旬		収入申告書等の進達	→ 税情報、住宅管理システム入力 入居者収入認定 ↓
10月 月下旬	高額所得者退去準備 ←	高額所得者への明渡指導 ←	収入超過者・高額所得者の認定 ↓ 家賃算定 ↓
1月 月中旬	収入等認定通知書 ← ↓	収入等認定通知書送付 ← 収入超過者認定通知書の送付	収入等認定通知書印刷・収入認定決裁
2月 月下旬	不服申立 → 家賃減免依頼 → (失職・未申告者等)	減免認定受付 ↓ 申請書類①～	→ 認定の説明、再認定通知書の発行 ↓ 収入申告書の保管

入居者管理業務フローチャート 家賃・駐車場使用料収納関係事務No. 1

時期 目安	入居者・申込者等	指定管理者	米沢市
毎月 10日頃	納付書支払い	納付書(滞納家賃等の分納分、← 代理納付者分含む)の印刷	代理納付対象者のリスト送付
	納付書の受領 ←	(通常納付者)納付書送付	
		(代理納付者)納付書を市へ進達	代理納付者分の納付書処理
月末迄	指定金融機関にて納付		銀行から納入済通知書伝送 ↓ 住宅管理システムへ収納状況 入力(消し込み)
随時	口座振替利用		
	口座振替申込書の申請 (金融機関へ) ←	米沢市公金口座振替申込書配布	口座振替申込書受領
		口座振替データのシステム 入力、申込書の保管	口座振替申込書の伝送 ←
		↓	
指定 期間	口座振替開始通知書の受領 ←	口座振替開始通知書の送付	
翌月 5日頃		指定期間は、当月分の徴収を行 わない。	口座振替依頼書作成→会計課へ (住宅手当該当者確認)
	指定口座振替 →		銀行から口座振替データ伝送 ↓ 住宅管理システムへ収納状況 入力(消し込み)
		滞納者等のリストの精査 ←	↓ データ更新の連絡

## 入居者管理業務フローチャート 家賃・駐車場使用料収納関係事務No. 2

時期 目安	入居者・申込者等	指定管理者	米沢市
随時	<p><b>訪問徴収</b></p> <p>訪問徴収依頼 →</p> <p>家賃等の支払い ←</p> <p>領収書の受領 ←</p>	<p>日程調整</p> <p>↓</p> <p>入居者宅訪問</p> <p>領収書の発行</p> <p>↓</p> <p>滞納者等のリスト更新</p> <p>指定金融機関等へ徴収金の納入 (速やかに金融機関等に入金)</p> <p>滞納者等のリストの精査 ←</p>	<p>銀行から外勤徴収領収書伝送</p> <p>↓</p> <p>住宅管理システムへ収納状況 入力(消し込み)</p> <p>↓</p> <p>滞納者等のリストの精査 ←</p>
随時	<p><b>指定管理者事務所での支払い</b></p> <p>入居者事務所訪問 ←</p> <p>↓</p> <p>家賃等の支払い →</p> <p>領収書の受領 ←</p>	<p>納付書の発行、納入指導</p> <p>住宅管理システムから納付書の 発行</p> <p>↓</p> <p>家賃等の受領、領収書の発行</p> <p>滞納者等のリスト更新</p> <p>指定金融機関へ徴収金の納入 (原則、徴収日の入金。金融機関 の営業時間外の場合は、指定管 理者で保管し、翌営業日入金)</p> <p>滞納者等のリストの精査 ←</p>	<p>銀行から納入済通知書、伝送</p> <p>↓</p> <p>住宅管理システムへ収納状況 入力(消し込み)</p> <p>↓</p> <p>滞納者等のリストの精査 ←</p>

## 入居者管理業務フローチャート 家賃等滞納管理

時期 目安	入居者・申込者等	指定管理者	米沢市
毎月 10日頃	滞納整理関係 口座不能分納付書、分納分納付書送付受領	滞納者リスト作成 口座不能分納付書、分納分納付書送付 ↓	
毎月 20日頃		督促状の送付伺い書作成 ↓ 督促状の発送	督促状の決裁 滞納者情報の確認 督促状の印刷 ↓ 督促状の決裁完了、伝送
	督促状受領 ←		
		滞納者のリストから市と対応協議 ↓ 滞納整理の納入指導 ・電話対応 ・臨戸訪問（月1回）	指定管理者と協議し、滞納者の対応を決定
	入居者からの納入 ← ↓ 訪問徴収のフローへ 指定管理者事務所での支払いへ	一括等での弁済が出来ない場合 分納誓約書の受領、報告 ↓ 分納状況の確認	報告書の受理 ↓ 分納誓約の承認
	分納誓約書の提出 ← 連帯保証人への報告		
	入居者からの納入 ← ↓ 訪問徴収のフローへ 指定管理者事務所での支払いへ	分納誓約不履行者、連帯保証人への納入指導 ↓ 高額滞納者や長期不履行者の対応要請	要請書受理 ↓ 高額滞納者等の市役所来庁要請 ↓ 明渡請求
随時	市役所来庁 ←		

## 入居者管理業務フローチャート 各種申請関係事務

時期 目安	入居者・申込者等	指定管理者	米沢市
随時	<b>申請書類①</b> 申請書類 → ・減免、徴収猶予申請 申請書の提出 添付書類の提出	申請書の受領、形式審査 報告書（必要時） 入居者等の聞き取り調査 ↓ 申請伺い → 通知書の作成	申請の内容確認、決裁 通知書への公印 ↓ 住宅管理システム入力 異動簿への入力 ↓ 調定の減額等、通知書の交付
随時	通知書受理 ←  <b>申請書類②</b> 申請書類 → ・用途変更等承認申請書 ・市営住宅同居承認申請書 ・市営住宅入居承継認定申請書 ・市営住宅同居者異動届 ・市営住宅一時不使用届 ・身元保証人調書 申請書の提出 添付書類の提出	通知書の発送 ← 文書の保管  申請書の受領・形式審査 ↓ 入居者等の聞き取り調査 ↓ 申請伺い → 通知書の作成 住宅管理システム入力	申請の受理・決裁 通知書への公印 ↓ 住宅管理システム入力内容確認 異動簿への入力 ↓ 通知書の交付
	通知書受理 ←	通知書の発送 ←	
	通知書受理 ←	通知書の発送 ←	

## 防火管理業務説明書

## 防火管理業務説明書

### 1 防火管理

指定管理者は、消防法第 8 条第 1 項の規定に基づき、政令で定める資格を有する者を市営住宅の防火管理者に選任のうえ、置賜広域行政事務組合消防本部米沢消防署に届出をし、以下の業務を行わせるものとする。

- (1) 資格者の選任  
防火管理者の有資格者を選任すること。
- (2) 業務内容
  - (ア) 消防計画の作成及び提出
  - (イ) 避難訓練の計画及び実施
  - (ウ) 入居者の防火・消防意識の啓発等
  - (エ) 火災発生時の連絡体制の整備
  - (オ) その他防火管理者として必要な業務
- (3) 防火管理上必要な事項
  - (ア) 防火対象物の位置、構造及び設備状況
    - ・別紙 1 「米沢市市営住宅等施設一覧表」参照
  - (イ) 入居者数及び自治会等の運営状況
    - ・業務締結時に公表

### 2 消防設備保守点検（塩井町団地除く）

- (1) 対象物件  
別紙 1 「米沢市市営住宅等施設一覧」に示した消防設備とする。
- (2) 業務内容  
各住宅に設置されている消防設備の機能維持のために行う点検及び保守管理業務とする。  
総合点検実施時には専門技術員を派遣し、確実適切な方法により機器及び電気回路の点検を行い、必要な場合は機器の調整及び修理を行うこと。  
また、点検時には、必要な部品等の交換もあわせて行うこと。
- (3) 点検回数  
機器点検を 6 ヶ月ごとに年 2 回行うこと。（うち 1 回は総合点検とする。）

## 保守点検業務説明書

## 目次

I 共通事項 .....	1
1 費用の負担区分	
2 安全管理	
3 報告書の提出	
4 その他	
II 個別業務内容	
1 受水槽・高置水槽清掃点検及び水質検査.....	2
2 遊具点検.....	3
3 敷地内樹木維持管理.....	3
4 敷地内維持管理.....	4
5 建築物等の維持管理.....	5

## I 共通事項

### 1 費用の負担区分

- (1) 業務履行に要する消耗品及び機材等は、指定管理者の負担とする。
- (2) 故障の修理及び部品の交換等は、指定管理者の負担とする。
- (3) 上記以外については、市との協議によること。

### 2 安全管理

業務履行時には、事故防止に十分配慮し業務を行うこと。

### 3 報告書の提出

業務実績については、様式4「定期保守点検及び法定検査に関する報告書」により、当月定例報告会まで提出すること。なお、法定検査を実施した場合はその結果報告書（写）を添付すること。

### 4 その他

- (1) 業務を行うにあたり、従事者の資格が必要なものについては、関係法令等の規定に基づき適切な人員を配置するとともに、従事者に対しては、適切な業務実施に関する研修を実施すること。
- (2) 業務実施にあたり、必要に応じ、チラシ等の掲示により入居者に対して周知を行うこと。
- (3) 本説明書に記載のない事項については、市と協議すること。

## Ⅱ 個別業務内容

### 1 受水槽・高置水槽清掃点検及び水質検査

#### (1) 対象物件

別紙1「米沢市市営住宅等施設一覧」に示した受水槽及び高置水槽設備とする。

#### (2) 業務内容

設備の清掃及び点検並びに水質検査業務の詳細は以下のとおりとする。

(法定点検含む)

- ① 業務施行にあたり槽内作業者は、衣服・器具等において衛生上十分に考慮し、槽内汚染を防止すること。また、作業時において酸欠防止等の安全を図ること。
- ② 業務施行前は、所定の各部点検を実施すること。  
なお、各水槽はブロー排水によらず、清掃に用いる量だけに事前調整しブロー排水を最小に努めること。
- ③ 槽内の洗浄水及び沈殿物・浮遊物・付着物は、専用ポンプ等で完全に排出し関係法令に基づき処理すること。
- ④ 清掃終了後、塩素剤等を用いて2回以上消毒すること。
- ⑤ 槽内水張り終了24時間後、給水設備の受水槽、最管末（1階の蛇口）等から採水し、水道法第34条の2第2項の規定により検査（同法に規定する指定検査機関）し、結果書を提出すること。
- ⑥ 前項の結果において不適の場合は、再度清掃等の処置を講ずること。
- ⑦ この業務に必要な器具・薬品・消耗品・検査費用・清掃用水は、指定管理者の負担とする。
- ⑧ 槽内の清掃業務施行前と中間及び業務終了後の写真を、様式4「定期保守点検及び法定検査に関する報告書」と共に提出すること。

#### (3) 点検・検査回数

清掃点検と水質検査を年1回あわせて行うこと。

#### (4) その他

不具合状態にある箇所を修繕し、また予算処置が必要な場合は（2）⑧報告書と共に、市と協議を行い、不作動等の未然防止を図ること。

## 2 遊具点検

### (1) 対象物件

別紙1「米沢市市営住宅等施設一覧」に示した住宅敷地内の遊具とする。

### (2) 業務内容

市営住宅敷地内に設置されている遊具の機能を正常に維持するために以下の項目について点検等を行うものとする。

- ① 破損、耐久度、磨耗等の状態及び接続部分のゆるみやガタつき
- ② 部材の塗装の状態及び腐食
- ③ 可動部等へのグリスアップ

### (3) 点検回数

年1回行うこと。

## 3 敷地内樹木維持管理

### (1) 対象物件

全市営住宅敷地内に植栽されている樹木（中・高木に限る）とする。

### (2) 業務内容

市営住宅における快適な住環境を維持するため、敷地内の樹木を常に良好な状態に保持することを目的として、以下の項目について全住宅敷地の保全巡視を随時行い、市及び自治会等との協議の結果剪定及び整枝等の必要が認められる場合は、これを実施すること。

- ① 外灯照明の障害となっている樹木
- ② 隣接道路・歩道、敷地内道路で通行の障害となっている樹木
- ③ 隣接地に対して障害となっている樹木
- ④ 駐車場区画に対して障害となっている樹木
- ⑤ 病害虫が発生している樹木
- ⑥ 枯損木、倒木
- ⑦ 上記以外で樹木管理上必要とするもの

#### ア 樹木剪定・整枝及び枯損木処理

(ア) 樹木の仕立ては、原則として自然樹形の仕立てとする。

(イ) 枯損木処理は、枯れ木の地上部の伐採処理を行う。

イ 伐採

(ア) 伐採は、朽木、枯木で安全管理上、支障となる場合に市と協議のうえ、行うこととする。

(イ) 伐倒した樹木は枝払いし、玉切りした後に直ちに敷地外に搬出し処分すること。

(ウ) 伐採木の根株は、市営住宅入居者等がつかずいたりする危険のないように地際より処理すること。

(3) その他一般的事項

① 作業にあたり、樹木の高さにより高所作業車の使用を可とする。

② その他不明な点については、市と協議のうえ行うものとする。

#### 4 敷地内維持管理

(1) 対象物件

全市営住宅敷地内

(2) 業務内容

下の項目について全住宅敷地内の保全巡視を随時行い、以下の状況が発生していたら、適切に対処する。

① 不法投棄物等があった場合の撤去

調査し、入居者のものであることが判明した場合は、入居者への指導を行い、撤去させること。調査の結果、誰のものか不明な場合は、指定管理事務所で対応する。ただし、通常では想定できない程大きな物であった場合は、対応を市と協議する。

② 良好な環境と言えないほど草が伸びすぎている場合、草刈りを行う。

草刈りの範囲は9団地すべての敷地を対象とし、草の繁茂する時期を考慮し、最低でも年2回は行うものとする。

③ 林泉寺団地で必要な場合、水路の泥上げを行うものとする。

## 5 建築物等の維持管理

### (1) 対象物件

別紙1「米沢市市営住宅等施設一覧」に示した住宅敷地内における屋根、外壁、ひさし、樋、軒天井、床、階段、廊下、ベランダ等、共同施設関係：駐車場、フェンス、擁壁、敷地内通路、排水路とする。屋上やひさし上部のドレーンが落葉等で詰まる恐れがある場合は、清掃を行うこと。

### (2) 業務内容

建築物、建築設備及び防火設備の劣化状況の定期点検（建築基準法第12条第2項、第4項に準ずる点検）を行うものとする。

### (3) 点検回数及び報告

年1回以上不定期に点検を行うものとする。「巡回点検に関する報告書（別添報告書様式集様式7）」により、随時、市へ報告するものとする。

3年ごとには、有資格者が行う点検とし、建築基準法に定める様式により報告するものとする。

## 市営住宅等修繕の実施区分

## 市営住宅等修繕の実施区分

区分	項目	実施区分	
		市	指定管理者
建物	建替又は大規模修繕	○	
	空家修繕		○
	緊急修繕		○
	一般修繕		○
設備	新設	個別協議	
	緊急修繕		○
	一般修繕		○
上記以外の修繕		個別協議	

## 基本的な考え方

原則として、本来の効用持続年数を維持するために必要な修繕等（1件の見積額50万円以下）は、施設の維持管理に付随するものであるため指定管理者が実施します。50万円を超え130万円以下の工事は、市と協議し、行うものとします。なお、それ以外は市が実施するものとします。

上記によらず、指定管理者の瑕疵等により発生した修繕等については、指定管理者の責任において、すみやかに修繕等を行うものとします。また、市が政策上必要と判断した修繕は市で行うものとします。

※大規模修繕とは、あらかじめ市で長期的な計画を立てて実施する修繕をいいます。

※修繕において、部品の製造中止などにより修繕が困難な場合は、同等の機能を持つ新機器の設置をもって修繕とします。

区分	修繕内容	負担区分		備考
		指定	入居者	
建物本体	家屋の壁、基礎土台、柱、梁、桁、小屋組、敷居、鴨居	○		
	屋根、雨桶、ルーフトレン	○		防水、スレート葺替、雨桶取替えは計画修繕
	外部塗装、シーリング	○		計画修繕、外壁、窓枠、手摺り
	土台、根太、床板、床束石	○		
	階段、廊下、踊場、バルコニー、スロープ	○		
建具関係	外周り鋼製建具(枠共)	○		調整共、アルミ製を含む
	内部木製建具(アルミ製を含む)の取替	○		
	内部木製建具(アルミ製を含む)の補修		○	調整、蝶番・引戸等の取替を含む
	襖、障子の取替		○	
	襖、障子の張替		○	中棧の補修を含む
	建具の附属金物の取替		○	錠、戸締り金具、レール戸車、引手、鍵、その他付属金具
	錠前		○	退去時を除く。施工業者指定。
	網戸取替、補修、張替		○	
	ガラスの取替		○	パテ、ビート含む
	パテ、ビート(シーラント)の付直し	○		
内装関係	畳表取替え		○	
	畳床取替え		○	白蟻被害によるものを除く
	天井仕上材(ボード張)	○		
	壁の塗替、クロス貼り等、部分の破損の修理		○	退去修繕時を除く
	天井の塗替、クロスの貼り等		○	
	床仕上げ材の補修、クッションフロアの張替		○	
	断熱材の剝れ、張替	○		
結露等による壁、天井の汚れ補修		○		
給排水設備関係	各種水栓取替		○	
	給水管、排水管(埋設管共)、排水枘	○		
	給水管漏水修理	○		
	各種水栓のパッキンの取替		○	
	水道管の保温巻きの補修	○		
	メーター、バルブ、ボックス	○		
	凍結による水道管、メーターの破損修理		○	不凍栓のある住戸に限る。
凍結に伴う給水設備の解凍		○		
衛生設備関係	排水管の清掃、詰り		○	
	便器、手洗器、洗面器等の破損修理		○	入居3ヶ月以降によるもの
	便器、手洗器、洗面器等の取替	○		
	臭突、ベンチレーター等の修理	○		
	便槽及び蓋	○		
	通気管、汚水管、汚水枘	○		
	便所内部器の補修		○	ペーパーホルダー、タイル掛等
	シスタンク内外部器具の補修	○		ボールタップ等
	洗浄弁の補修		○	
	水洗便所のトラップの清掃、詰り		○	
便座、フタの破損修理		○	入居3ヶ月以降によるもの	

区分	修繕内容	負担区分		備考
		指定	入居者	
電気設備関係	配電盤、分電盤、ボックス、引込開閉器、ブレーカー	○		
	ヒューズ		○	
	電気配線、ジョイントボックス等	○		
	電線管、モール	○		
	コード及びキーソケットの取替		○	
	照明器具及び電球の取替		○	
	換気扇の清掃、修理		○	
	各戸テレビの接続端子の修理、取替		○	
	インターホン、ドアホンの破損修理		○	
	コンセント、スイッチ	○		
	レンジフード	○		
	IH調理器	○		
	蓄熱暖房機	○		
エコ給湯器、電気温水器	○			
テレビアンテナ設備	○		入居者で設置したものを除く	
ガス関係	ガスカランの取替	○		
	ガス用ホースの取替		○	
	湯沸器取付台の修理		○	
	バランス釜、給湯器(配管共)	○		
その他	洗濯機パンの破損修理		○	取替は、指定管理者負担
	浴槽の破損修理	○		
	各種目皿、トラップの取替		○	
	郵便受(集合郵便受含む)の修理		○	取替は、指定管理者負担
	各戸の庭の除草、消毒、かん水等(芝生含む)		○	
	各戸の屋根及び出入口、通路等の排除雪		○	
	各戸入口の側溝蓋の取替		○	
	各戸雨樋の清掃		○	
各戸の消毒、外虫の駆除		○	白蟻駆除は、指定管理者負担	
共同施設	外灯の電球、蛍光灯の取替		○	器具は、指定管理者負担
	遊園施設の塗装、器具部品の交換	○		
	砂場の砂補充	○		
	足洗場等共用水栓取替・パッキンの取替		○	
	給水施設(受水槽)	○		
	自転車置場	○		
	集会所			上記区分に準じる
	外部フェンス	○		
	駐車場、通路、道路	○		ライン含む
	浄化槽	○		法定点検含む
消防用設備	消火栓	○		
	火災報知器、受信盤	○		
	消火器取替、詰替	○		
	避難ハシゴ	○		
金物・造作	物干し金物	○		
	手摺、面格子	○		
	屋上ハッチ、タラップ、錠前	○		
	床下換気口、外部ガラリ、床下点検口	○		
	メーターボックス、パイプスペース	○		
	流し台、ガス台		○	取替は市負担
維持管理 (業務委託を 除く)	屋内・屋外排水管及び屋外溜樹の清掃		○	
	道路及び側溝の清掃		○	ただし、林泉寺の水路の泥上げ については、指定管理者負担区 分とします。
	敷地内、遊園地、緑地等の清掃、除草	○		
	ハチ、ケムシ等害虫の駆除		○	スズメバチ、アメシロは市対応
	駐車場の排除雪		○	
	樹木剪定	○		中・低木は入居者負担
浄化槽の清掃、		○	保守点検	

## 修繕等業務説明書

## 修繕等業務説明書

### 1 修繕の実施

- (1) 入居者より受付けた修繕のうち、入居者負担に該当しないと判断した場合、指定管理者が修繕を実施すること。修繕は、迅速かつ経済的に実施すると共に、大規模な修繕を実施することが必要な場合については、当該修繕箇所の応急措置等を市と協議のうえ対応すること。
- (2) 入居者の生活に重大な影響を与える恐れのある修繕については、休日及び夜間等を問わず、迅速に修繕（応急処置）を実施しなければならない。

### 2 空き家修繕

- (1) 明け渡し検査実施後、入居者募集の計画にあわせて、退去した住戸を日常生活に支障のない程度（原状回復レベル）まで復旧すること。なお、修繕は、次の入居契約日まで合理的かつ経済的に実施しなければならない。
- (2) 退去者負担により行う修繕は、次の①から⑤までの修繕とする。①の修繕は、指定管理者が行う修繕とし、退去者が指定管理者へ修繕費を支払うものとする。②から⑤の修繕は、退去者が自己手配するか指定管理者へ依頼するかを選択することができる。退去者が自己手配する場合は、再検査の実施をするものとし、再検査実施後に明け渡し検査合格通知書を発行する。（任意様式）
  - ① 畳の表替え（費用の半額を指定管理者負担とする。指定管理者修繕工事請負）
  - ② 襖、障子の張替え（退去者手配可）
  - ③ 居室1部屋の内壁及び天井の模様替え又は、専門業者による全室清掃のいずれか一方（各団地に応じて対応とする。退去者手配可）
  - ④ 入居者の責による破損、汚損等（退去者手配可）
  - ⑤ 長期入居により消耗したと思われる箇所（退去者手配可）

(3) 指定管理者負担により行う修繕は、次の①から⑤までの修繕とする。

- ① 玄関鍵の取替えは、団地ごとに市と協議すること。
- ② 退去者負担分以外の内壁及び天井の模様替え
- ③ 建具開閉の調整
- ④ 電気、ガス、水道などの点検（ガス点検は、ガス供給事業者にて実施）
- ⑤ その他、入居者の快適かつ安全な生活を確保するために必要な補修

### 3 空き家の維持管理

(1) 空き家の維持管理においては、下記の事に留意し、点検を行うこととする。

- ①カビ発生抑制
- ②火災の防止
- ③不法侵入者の侵入防止

## 駐車場等管理業務説明書

## 駐車場等管理業務説明書

このマニュアルは、米沢市市営住宅条例第39条から第44条の規定に基づき実施する駐車場使用許可等に関して、必要な事項を定めるものとする。

### 1. 駐車場使用申込み

#### (1) 基本事項

- ① 市営住宅における駐車場使用は、使用申込を行い、使用許可決定後に使用料（普通区画1,000円/月、軽区画800円/月、砕石敷駐車場700円/月）の金額を通知する。
- ② 団地世帯数以下の駐車場区画数の団地については、車を所有している世帯を優先し、来客用及び、2台目駐車場としての使用は認めないものとする。
- ③ 3か月以上の家賃滞納、その他条例違反の場合は、2台目駐車場を認めないものとする。
- ④ 駐車場は1戸につき1台分が割り当てられている団地について、1台目は来客用としての使用（車を所有していない場合）を認める。
- ⑤ 空き駐車場がある場合には2台目の使用を認める。この場合、希望者を募り多数の場合は抽選とする。なお、住戸ごとに指定している駐車場においては、本来の使用する入居者が、駐車場を使用する時には、すみやかに返還することを条件として貸し出すものとする。
- ⑥ 駐車場の入れ替えは認めない。

#### (2) 提出書類

使用申込みは、「市営住宅駐車場使用申込書」を提出してもらう。

### 2. 申込書受領後の事務処理

#### (1) 住宅管理システムへの入力及び納入通知書の作成

- ① 駐車場台帳（エクセルデータ）に使用者、使用開始日、車両情報、使用駐車場区画、使用条件等を入力し、「市営住宅駐車場使用許可書」を市へデータ送信する。
- ② 市の許可後、住宅管理システムの駐車場使用者管理画面より使用許可対象者を抽出し、使用者、使用開始日、車両情報、使用駐車場区画等を入力する。
- ③ 申請者に対して速やかに駐車場使用許可書、駐車区画を示した図面、留意事項及び納入通知書を送付する。なお、口座振替の申請者であれば納入通知書の印刷は不要である。

### 3. 駐車場使用状況の変更

#### (1) 提出書類

車の買い替えなど、既に交付している駐車場使用許可の内容に変更が生じた場合は、車両情報等の連絡をもらうこと。

#### (2) 住宅管理システムへの入力

住宅管理システムの駐車場使用者管理画面より変更対象者を抽出し、車両情報等を修正入力する。

### 4. 駐車場返還

#### (1) 提出書類

車の廃車などで駐車場を使用しなくなった場合は、「駐車場明渡届」に必要事項を記入提出してもらうこととする。

#### (2) 住宅管理システムへの入力

住宅管理システムの駐車場使用者管理画面より駐車場返還対象者を抽出し、返還日を入力し、市へ報告する。

### 5. 駐車場の管理

#### (1) 敷地の無断使用取締（無断駐車、放置車両）

- ① 無断駐車自動車等の登録ナンバーを確認するなど現地調査及び近隣調査を行う。登録ナンバーは、住宅管理システムから、市営住宅入居者の使用車両かを確認する。
- ③ 市営住宅入居者以外の車両の場合は、自治会長及び町内会長が警察に所有者の情報を確認する。
- ④ 所有者に対し、移動・撤去指導を行う。
- ⑤ 必要に応じ、自治会等へ無断駐車のは正について協力を要請する。
- ⑦ 放置車両については、現地調査及び近隣調査を実施し、移動・撤去指導を行うほか、必要な手続や措置をとる。
- ⑧ 必要に応じ禁止看板等を設置するほか、無断駐車ができないようにする車止柵等の設置を市と協議する。

## 備品一覽表

## 備品一覧表

物品名	数 量	摘 要
ノートパソコン	2 台	
レーザープリンター (A4 印刷用)	1 台	トナーは、指定管理者負担とする。
公営住宅管理システム	2 ライセンス	保守料は市予算に計上
入居者関係書類 (個別フォルダー)	1 式	請書、市営住宅使用許可書、駐車場使用許可書等在中
3 段式キャビネット	3 ケース	
収入申告書綴	1 式	
鍵	1 式 (鍵リスト含む)	各部屋用、各住宅管理用 (搭屋、ポンプ庫等)、附帯施設管理用 (集会場)
抽選機等	1 式	抽選機、玉 (200 発)
デスク等	1 式	
消火器	1 式	更新時期等は、消火器リストによる。

## リスク分担表

米沢市 建設部 建築住宅課

## リスク分担表（指定管理者制度）

種 類	内 容	負担者	
		市	指定 管理者
物価変動	人件費、物品費等物価変動に伴う経費の増加		○ ※1
金利変動	金利の変動に伴う経費の増加		○
法令等の変更	施設の管理運営に直接関係する制度改正等による経費の増加	○	
	上記以外の改正等による経費の増加		○
資金調達	資金調達ができなくなったことによる管理業務の中断等		○
運営費の膨張	市以外の要因による運営費の膨張		○
業務内容の変更	行政上の理由による業務内容の変更に伴う経費の増加	○	
	指定管理者の提案による業務内容の変更に伴う経費の増加		○
不可抗力	不可抗力（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、争乱、暴動その他市又は指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的又は人為的な現象）に伴う施設、設備等の復旧に係る経費の増加	○	
施設・設備の損傷による修繕等	指定管理者の故意又は過失による施設・設備の損傷に伴う修繕費用等		○
	施設・設備の設計又は構造上の原因による修繕費用等	○	
	上記以外の修繕費用等（経年劣化、第三者の行為で相手方が特定できないもの等）	※2	
第三者への賠償	市の施設・設備の瑕疵により損害を与えた場合	○	
	指定管理者の管理・運営において、故意又は過失により損害を与えた場合		○
火災保険	建物総合損害共済への加入	○	
事業終了時の費用	指定管理業務の期間を終了した場合における事業者の撤収費用		○
	指名の取消し又は業務停止により指定管理者及び市に生じた経費		○

※1 大幅な変動の場合は、指定管理料の補填又は返還について市で検討を行います。

※2 1件当たり50万円以下の修繕については、原則として指定管理者の負担とします。50万円を超え130万円以下の修繕は、市と協議のうえ、行うものとします。130万円を超える修繕については市が行うものとします。

**（注意事項）**

リスク分担表に定める事項で疑義がある場合又は定めのないリスクが生じた場合は、市と指定管理者が協議の上リスク分担を決定するものとします。

米沢市市営住宅等管理運営業務報告書様式集

- |      |                     |
|------|---------------------|
| 様式 1 | 入居者管理業務実績報告書        |
| 様式 2 | 修繕実績報告書             |
| 様式 3 | 巡回点検に関する報告書         |
| 様式 4 | 定期保守点検及び法定検査に関する報告書 |
| 様式 5 | 要望・相談等に関する報告書       |
| 様式 6 | 要望・相談等に関する報告書（個票）   |
| 様式 7 | 米沢市市営住宅施設点検結果一覧表    |

入居者管理業務実績報告書 (令和 年度 月分)

1 入居者募集

- ・募集団地数及び募集戸数 (令和 年 月分 別紙市営住宅入居公募のとおり)

2 入居申込 \_\_\_\_\_ 件

3 入退去手続き

- ・入居受付 \_\_\_\_\_ 件, 退去受付 \_\_\_\_\_ 件
- ・鍵の引渡し日及び返還受領日一覧 (様式1 (2-2) のとおり)

4 各種申請手続き

項目	電話相談	窓口相談	受付	備考
減免申請	件	件	件	
同居承認申請	件	件	件	
入居承継承認申請	件	件	件	
入居者世帯員異動届	件	件	件	
連帯保証人変更承認申請	件	件	件	
身元保証人変更申請	件	件	件	
用途変更等承認申請	件	件	件	
長期不使用届	件	件	件	
その他	件	件	件	

特記事項 (欄が不足する場合は適宜別添とすること)

様式1 (2-2)

鍵の引渡し日及び受領日一覧

No.	種別	月日	住宅名	住戸番号	備考
1	引渡・返還				
2	引渡・返還				
3	引渡・返還				
4	引渡・返還				
5	引渡・返還				
6	引渡・返還				
7	引渡・返還				
8	引渡・返還				
9	引渡・返還				
10	引渡・返還				
11	引渡・返還				
12	引渡・返還				
13	引渡・返還				
14	引渡・返還				
15	引渡・返還				
16	引渡・返還				
17	引渡・返還				
18	引渡・返還				
19	引渡・返還				
20	引渡・返還				
21	引渡・返還				
22	引渡・返還				
23	引渡・返還				
24	引渡・返還				
25	引渡・返還				
26	引渡・返還				
27	引渡・返還				
28	引渡・返還				
29	引渡・返還				
30	引渡・返還				

修繕実績報告書 (令和 年度 月分)

1 修繕工事

(1) 空家修繕

- ・ 件数 \_\_\_\_\_ 件
- ・ 執行額 \_\_\_\_\_ 円
- ・ 修繕内容

住宅名	住戸番号	住宅名	住戸番

(2) 緊急修繕

- ・ 件数 \_\_\_\_\_ 件
- ・ 執行額 \_\_\_\_\_ 円
- ・ 修繕内容 (様式2 (2-2) のとおり)

(3) 一般修繕

- ・ 件数 \_\_\_\_\_ 件
- ・ 執行額 \_\_\_\_\_ 円
- ・ 修繕内容

No.	住宅名	実施日	実施箇所及び状況

2 災害復旧及び安全対策工事等 (上記以外に実施したもの)

- ・ 件数 \_\_\_\_\_ 件
- ・ 執行額 \_\_\_\_\_ 円
- ・ 実施内容

No.	住宅名	実施日	実施箇所及び状況

※各項目において行数が不足する場合は適宜別添とすること。

様式 2 ( 2 - 2 )

緊急修繕内容

No.	住宅名	修繕日	修繕箇所及び状況
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

様式 3

巡回点検に関する報告書（令和 年度 月分）

No.	住宅名	点検日	点検者	点 検 結 果
1	吾妻町			
2	通町			
3	雲雀が丘			
4	金池			
5	相生町			
6	窪田			
7	林泉寺			
8	太田町			
9	塩井町			

特記事項

様式 4

定期保守点検及び法定検査に関する報告書（令和 年度 月分）

1 定期保守点検

点検の名称	対象住宅	点検結果・摘要

2 法定検査

点検の名称	対象住宅	点検結果・摘要

※各項目において行数が不足する場合は適宜別添とすること。

様式5 (2-1)

『入居者の募集及び入居，退去等の手続に関する業務』に関する  
 要望・相談等に関する報告書（令和 年度 月分）

（単位：件）

区分	受付 件数	申出の方法				申出者・相談者種別					対応の方法				
		窓口	電話	手紙	FAX ・メール	入居者	周辺 住民	一般 市民	不明	その他	受付 のみ	現地 調査	市への 進達	処理 困難	その他
要望															
苦情															
相談															
その他															
合計															

特記事項

様式5 (2-2)

『維持管理業務』に関する  
 要望・相談等に関する報告書 (令和 年度 月分)

(単位：件)

区分	受付 件数	申出の方法				申出者・相談者種別					対応の方法				
		窓口	電話	手紙	FAX ・メール	入居者	周辺 住民	一般 市民	不明	その他	受付 のみ	現地 調査	修繕等	処理 困難	その他
要望															
苦情															
相談															
その他															
合計															

特記事項

要望・相談等に関する報告書（個票）

区 分	<input type="checkbox"/> 要 望
	<input type="checkbox"/> 苦 情
	<input type="checkbox"/> 相 談
	<input type="checkbox"/> その他

受付年月日	令和 年 月 日 時 分	応対者	
申出の方法	<input type="checkbox"/> 窓口 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 手紙 <input type="checkbox"/> FAX・メール		
申出者・相談者 （匿名の場合は、氏名欄に性別を記入）	<input type="checkbox"/> 入居者 <input type="checkbox"/> 周辺住民 <input type="checkbox"/> 一般市民 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> その他 住 宅 名 氏 名 電話番号		
苦情等の内容			
対 応	<input type="checkbox"/> 受付のみ <input type="checkbox"/> 現地調査 <input type="checkbox"/> 市への進達 <input type="checkbox"/> 修繕等 <input type="checkbox"/> 処理困難 <input type="checkbox"/> その他		
意 見			
添 付 資 料			

当該調査 に関与し た調査者	氏名		調査結果			状況、対策等
	代表となる調査者		指摘 なし	要 正	既存 不適 格	
<b>1 敷地及び地盤</b>						
(1)	地盤	地盤沈下等による不陸、傾斜等の状況				
(2)	敷地	敷地内の排水の状況				
(3)	敷地内の通路	敷地内の通路の確保の状況				
(4)		有効幅員の確保の状況				
(5)		敷地内の通路の支障物の状況				
(6)	塀	組積造の塀又は補強コンクリートブロック造の塀等の耐震対策の状況				
(7)		組積造の塀又は補強コンクリートブロック造の塀等の劣化及び損傷の状況				
(8)	擁壁	擁壁の劣化及び損傷の状況				
(9)		擁壁の水抜きパイプの維持保全の状況				
<b>2 建築物の外部</b>						
(1)	基礎	基礎の沈下等の状況				
(2)		基礎の劣化及び損傷の状況				
(3)	土台（木造に限る。）	土台の沈下等の状況				
(4)		土台の劣化及び損傷の状況				
(5)	外壁	躯体等	外壁、軒裏及び外壁の開口部で延焼のおそれのある部分の防火対策の状況			
(6)			木造の外壁躯体の劣化及び損傷の状況			
(7)			組積造の外壁躯体の劣化及び損傷の状況			
(8)			補強コンクリートブロック造の外壁躯体の劣化及び損傷の状況			
(9)		外装仕上げ材等	鉄骨造の外壁躯体の劣化及び損傷の状況			
(10)			鉄筋コンクリート造及び鉄骨鉄筋コンクリート造の外壁躯体の劣化及び損傷の状況			
(11)			タイル、石貼り等（乾式工法によるものを除く。）、モルタル等の劣化及び損傷の状況			
(12)	外装仕上げ材等	乾式工法によるタイル、石貼り等の劣化及び損傷の状況				
(13)		金属系パネル（帳壁を含む。）の劣化及び損傷の状況				

番号	調査項目		対象の有無	調査結果			状況、対策等	担当調査者番号	
				指摘なし	要正	既存不適格			
(14)	外壁	外装仕上げ材等	コンクリート系パネル（帳壁を含む。）の劣化及び損傷の状況						
(15)		窓サッシ等	サッシ等の劣化及び損傷の状況						
(16)			はめ殺し窓のガラスの固定の状況						
(17)		外壁に緊結された広告板、空調室外機等	機器本体の劣化及び損傷の状況						
(18)		支持部分等の劣化及び損傷の状況							
<b>3 屋上及び屋根</b>									
(1)	屋上面		屋上面の劣化及び損傷の状況						
(2)	屋上周り（屋上面を除く。）	パラペットの立上り面の劣化及び損傷の状況							
(3)		笠木モルタル等の劣化及び損傷の状況							
(4)		金属笠木の劣化及び損傷の状況							
(5)		排水溝（ドレーンを含む。）の劣化及び損傷の状況							
(6)	屋根	屋根の防火対策の状況							
(7)		屋根の劣化及び損傷の状況							
(8)	機器及び工作物（冷却塔設備、広告塔等）	機器、工作物本体及び接合部の劣化及び損傷の状況							
(9)		支持部分等の劣化及び損傷の状況							
<b>4 建築物の内部</b>									
(1)	防火区画	令第112条第9項に規定する区画の状況							
(2)		令第112条第1項から第3項まで又は同条第5項から第8項までの各項に規定する区画の状況							
(3)		令第112条第12項又は第13項に規定する区画の状況							
(4)		防火区画の外周部	令第112条第10項に規定する外壁等及び同条第11項に規定する防火設備の処置の状況						
(5)			令第112条第10項に規定する外壁等及び同条第11項に規定する防火設備の劣化及び損傷の状況						
(6)	壁の室内に面する部分	躯体等	木造の壁の室内に面する部分の躯体の劣化及び損傷の状況						
(7)			組積造の壁の室内に面する部分の躯体の劣化及び損傷の状況						
(8)			補強コンクリートブロック造の壁の室内に面する部分の躯体の劣化及び損傷の状況						
(9)			鉄骨造の壁の室内に面する部分の躯体の劣化及び損傷の状況						
(10)			鉄筋コンクリート造及び鉄骨鉄筋コンクリート造の壁の室内に面する部分の躯体の劣化及び損傷の状況						

番号	調査項目	対象の有無	調査結果			状況、対策等	担当調査者番号	
			指摘なし	要是正	既存不適格			
(11)	壁の室内に面する部分	令第115条の2の2第1項第1号に掲げる基準に適合する準耐火構造の壁、耐火構造の壁又は準耐火構造の壁（防火区画を構成する壁等に限る。）	準耐火性能等の確保の状況					
(12)			部材の劣化及び損傷の状況					
(13)			鉄骨の耐火被覆の劣化及び損傷の状況					
(14)			給水管、配電管その他の管又は風道の区画貫通部の充填等の処理の状況					
(15)			令第114条に規定する界壁、間仕切壁及び隔壁	令第114条に規定する界壁、間仕切壁及び隔壁の状況				
(16)			令第129条各項に規定する建築物の壁の室内に面する部分	室内に面する部分の仕上げの維持保全の状況				
(17)	床	躯体等	木造の床躯体の劣化及び損傷の状況					
(18)			鉄骨造の床躯体の劣化及び損傷の状況					
(19)			鉄筋コンクリート造及び鉄骨鉄筋コンクリート造の床躯体の劣化及び損傷の状況					
(20)	床	令第115条の2の2第1項第1号に掲げる基準に適合する準耐火構造の床、耐火構造の床又は準耐火構造の床（防火区画を構成する床に限る。）	準耐火性能等の確保の状況					
(21)			部材の劣化及び損傷の状況					
(22)			給水管、配電管その他の管又は風道の区画貫通部の充填等の処理の状況					
(23)	天井	令第129条各項に規定する建築物の天井の室内に面する部分	室内に面する部分の仕上げの維持保全の状況					
(24)			室内に面する部分の仕上げの劣化及び損傷の状況					
(25)			概ね500平方メートル以上の空間を有する建築物	概ね500平方メートル以上の空間の天井における耐震対策の状況				
(26)	防火設備（防火戸、シャッターその他これらに類するものに限る。）	防火設備（防火戸、シャッターその他これらに類するものに限る。）	区画に対応した防火設備の設置の状況					
(27)			居室から地上へ通じる主たる廊下、階段その他の通路に設置された防火設備におけるくぐり戸の設置の状況					
(28)			昭和48年建設省告示第2563号第1第1号口に規定する基準への適合の状況					

番号	調査項目	対象の有無	調査結果			状況、対策等	担当調査者番号
			指摘なし	要是正	既存不適格		
(29)	防火設備（防火戸、シャッターその他これらに類するものに限る。）	常時閉鎖又は作動をした状態にあるもの以外の防火設備における煙又は熱を感知し自動的に閉鎖又は作動させる装置の設置の状況					
(30)		防火戸の開放方向					
(31)		本体と枠の劣化及び損傷の状況					
(32)		防火設備の閉鎖又は作動の状況					
(33)		閉鎖又は作動の障害となる物品の放置の状況					
(34)		常時閉鎖の防火戸の固定の状況					
(35)	照明器具、懸垂物等	照明器具、懸垂物等の落下防止対策の状況					
(36)		防火設備の閉鎖の障害となる照明器具、懸垂物等の状況					
(37)	居室の採光及び換気	採光のための開口部の面積の確保の状況					
(38)		採光の妨げとなる物品の放置の状況					
(39)		換気のための開口部の面積の確保の状況					
(40)		換気設備の設置の状況					
(41)		換気設備の作動の状況					
(42)		換気の妨げとなる物品の放置の状況					
(43)	石綿等を添加した建築材料	吹付け石綿及び吹付けロックウールでその含有する石綿の重量が当該建築材料の重量の0.1パーセントを超えるもの（以下「吹付け石綿等」という。）の使用の状況					
(44)		吹付け石綿等の劣化の状況					
(45)		除去又は囲い込み若しくは封じ込めによる飛散防止措置の実施の状況					
(46)		囲い込み又は封じ込めによる飛散防止措置の劣化及び損傷の状況					
<b>5 避難施設等</b>							
(1)	令第120条第2項に規定する通路	令第120条第2項に規定する通路の確保の状況					
(2)	廊下	幅員の確保の状況					
(3)		物品の放置の状況					
(4)	出入口	出入口の確保の状況					
(5)		物品の放置の状況					
(6)	屋上広場	屋上広場の確保の状況					
(7)	避難上有効なバルコニー	避難上有効なバルコニーの確保の状況					
(8)		手すり等の劣化及び損傷の状況					

番号	調査項目	対象の有無	調査結果			状況、対策等	担当調査者番号	
			指摘なし	要正	既存不適格			
(9)	避難上有効なバルコニー	物品の放置の状況						
(10)		避難器具の操作性の確保の状況						
(11)	階段	階段	直通階段の設置の状況					
(12)			幅員の確保の状況					
(13)			手すりの設置の状況					
(14)			物品の放置の状況					
(15)			階段各部の劣化及び損傷の状況					
(16)		屋内に設けられた避難階段	階段室の構造の確保の状況					
(17)		屋外に設けられた避難階段	屋内と階段との間の防火区画の確保の状況					
(18)			開放性の確保の状況					
(19)		特別避難階段	バルコニー又は付室の構造及び面積の確保の状況					
(20)			付室の排煙設備の設置の状況					
(21)			付室の排煙設備の作動の状況					
(22)			付室の外気に向かって開くことができる窓の状況					
(23)			物品の放置の状況					
(24)		排煙設備等	防煙壁	防煙区画の設置の状況				
(25)				防煙壁の劣化及び損傷の状況				
(26)	可動式防煙壁の作動の状況							
(27)	排煙設備		排煙設備の設置の状況					
(28)			排煙設備の作動の状況					
(29)			自然排煙口の維持保全の状況					
(30)	その他の設備等		非常用の進入口等	非常用の進入口等の設置の状況				
(31)				非常用の進入口等の維持保全の状況				
(32)			非常用エレベーター	乗降ロビーの構造及び面積の確保の状況				
(33)		乗降ロビーの排煙設備の設置の状況						
(34)		乗降ロビーの排煙設備の作動の状況						
(35)		乗降ロビーの付室の外気に向かって開くことができる窓の状況						
(36)		物品の放置の状況						
(37)		非常用エレベーターの作動の状況						
(38)		非常用の照明装置	非常用の照明装置の設置の状況					
(39)			非常用の照明装置の作動の状況					
(40)			照明の妨げとなる物品の放置の状況					

番号	調査項目		対象の有無	調査結果			状況、対策等	担当調査者番号
				指摘なし	要是正	既存不適格		
<b>6 その他</b>								
(1)	特殊な構造等	膜構造建築物の膜体、取付部材等	膜体及び取付部材の劣化及び損傷の状況					
(2)			膜張力及びケーブル張力の状況					
(3)		免震構造建築物の免震層及び免震装置	免震装置の劣化及び損傷の状況（免震装置が可視状態にある場合に限る。）					
(4)			上部構造の可動の状況					
(5)	避雷設備		避雷針、避雷導線等の劣化及び損傷の状況					
(6)	煙突	建築物に設ける煙突	煙突本体及び建築物との接合部の劣化及び損傷の状況					
(7)			付帯金物の劣化及び損傷の状況					
(8)		令第138条第1項第1号に掲げる煙突	煙突本体の劣化及び損傷の状況					
(9)			付帯金物の劣化及び損傷の状況					
<b>7 上記以外の調査項目</b>								
<b>特記事項</b>								
番号	調査項目	指摘の具体的内容等	改善策の具体的内容等	改善（予定）年月				