

# 宇都宮市市営住宅等管理運営業務仕様書

宇 都 宮 市

# 宇都宮市市営住宅等管理運營業務仕様書 目次

- 1 趣 旨
- 2 対象施設の概要
- 3 指定期間
- 4 業務の実施体制
- 5 指定管理業務開始前の準備
- 6 業務の適正な実施に関する事項
- 7 業務内容
- 8 事業報告
- 9 業務終了の際の手続き
- 10 立入検査等の実施
- 11 協議，意見交換の実施等

## 宇都宮市市営住宅等管理運営業務仕様書

宇都宮市市営住宅等（以下「本施設」という。）に関し、指定管理者が行う業務の内容及び範囲等は、この業務仕様書（以下「本仕様書」という。）による。

### 1 趣旨

本仕様書は、宇都宮市（以下「市」という。）が本施設について、指定管理者が行う業務の内容、実施方法及びその水準に関する必要な事項を定め、円滑な事務の実施に資することを目的とする。

なお、募集要項や本仕様書に定めのない業務については、市と指定管理者との別途協議により対応するものとする。

### 2 対象施設の概要

指定管理者が管理運営を行う本施設は、**別紙1**「管理対象施設一覧」のとおりであり、団地の敷地内にある住棟並びに駐車場、集会所、高齢者生活相談所、児童遊園等の共同施設とする。

管理戸数は、令和7年1月1日現在の数値（3,543戸）であり、今後、老朽住棟の除却や民間賃貸住宅の活用等により変動することがある。この場合、指定管理料の増額または減額は行わない。

### 3 指定期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日までの5年間

### 4 業務の実施体制

#### (1) 管理業務の実施場所（以下「事務所」という。）

指定管理者は、入居者等からの相談・申請・届出等に対応するため、入居者等の利便性が確保できる市庁舎周辺に事務所を設置すること。

事務所の賃借料、維持管理費、事務費、備品購入費、光熱水費等は指定管理料の中に含む。

業務において使用する車両及び車両の保管場所については、指定管理者が確保する。

#### (2) 名称等の明示

指定管理者は、事務所の入り口等で、周囲からわかりやすい場所に、事務所の名称及び本施設を管理する指定管理者である旨の看板を掲示すること。

ただし、事務所の名称は、市と協議の上決定すること。

#### (3) 住宅管理システムの運用

##### ① 貸与等

指定管理者は、本施設を管理するため、市が貸与する住宅管理システム及び端末機器等

を事務所に設置して使用すること。住宅管理システム及び端末機器等は、無償貸与するが、回線接続費用については、指定管理料に含む。なお、回線は、外部からのアクセスが不可能な専用回線とする。

## ② 設置台数

端末機や周辺機器の設置台数は、市と協議して決める。

## ③ 業務内容

システムを使用する業務は以下のとおりとし、消耗品等のシステム運用上の維持費の一切は、指定管理料に含む。

- ・ 入退去情報、所得情報、口座情報、世帯異動情報、修繕内容、メモ、住宅使用料・駐車場使用料の調定、徴収情報などの出入力処理
- ・ 指定管理者はシステムの使用に限らず、市から貸与のあった機器の管理及び運用については、住宅管理システム操作マニュアルに従い適正な使用を行う。

## ④ 関連機器

指定管理者が持ち込むシステム機器等のセキュリティ及び配備方法については、市と協議の上、承諾を得たものに限る。

## ⑤ 禁止事項

システムの使用に際しては、宇都宮市個人情報保護条例及び宇都宮市情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、市が使用を承認した機器以外の機器を使用して本施設の管理を行うことを固く禁止する。

## (4) 事務所の窓口開設時間及び休業日

### ① 開設時間

月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで

### ② 休業日

- ・ 土曜日及び日曜日
- ・ 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ・ 12月29日から翌年1月3日までの日

ただし、提案により、開設時間を延長し、または休業日を少なくすることを可能とする。

## (5) 管理体制の確保

- ・ 事務所には、本施設の管理運営に必要な人員を配置するものとし、センター長などの統括責任者（所長）を1名配置すること。
- ・ 窓口開設時間中は、電話や来訪での相談など市民の対応に支障がないよう、必ず職員が常駐すること。
- ・ 配置する職員の勤務形態は、労働基準法その他の労働関係法令を遵守し、本施設の管理運営及び窓口における市民サービスの確保に支障がないようにすること。
- ・ 窓口開設時間外においても、建物、施設若しくは設備の修繕、災害及び事故などの緊急事態などが発生した場合に対応するため、コールセンターを設置するなど、24時間

365日対応が可能な体制を確保すること。

- ・ 市が貸与する住宅管理システムへの出入力，又は同システムからこれらの情報を取得するため，指定管理者の職員等は，一定のICTスキルを有するものであること。
- ・ 指定管理者は，指定管理業務に従事する職員に対して，本施設の管理運営上必要となる知識・技能・資格を習得させるとともに，資質の向上を図るために必要な研修（より丁寧な言葉遣いや相手に寄り添ったホスピタリティあふれる接遇マナーの徹底に向けた接遇研修や人権研修を含む。）を行うこと。また，研修実施に際しては，市に計画書及び報告書を提出すること。
- ・ 指定管理者は，福祉的な配慮が必要な方々の特性を十分に踏まえ，これに配慮した対応を徹底すること。
- ・ 防火管理者を選任し，消防計画に基づいた管理体制を確保すること。

#### (6) 災害及び事故などの緊急事態の対応

- ・ 指定管理者は，大規模災害に備えた緊急対応マニュアルを作成し，人員配置や職員の対応方法，入居者の一時避難場所や緊急連絡先等について具体的に記載すること。
- ・ 宇都宮市災害対策本部が設置されたときは，迅速かつ的確な対応を行うため，市と協力して緊急事態に対応すること。

また，台風等の暴風雨が予想される場合には，危険個所の点検及び入居者への事前周知等を行うとともに，特に，日常点検において倒木などにより周辺に影響を及ぼすおそれのある敷地内の樹木に関しては，倒木や枝の落下等による事故防止のため，事前の点検を確実に実施すること。

- ・ 地震や台風，大雨等の発生後は，被害状況について情報収集を行い，市からの求めに応じて，速やかに報告すること。
- ・ 事件・事故，火災の緊急事態が発生した場合，指定管理者は入居者及び近隣住民の安全確保と本施設等の損傷を最小限にするため，臨機の措置をとった上で，速やかに市に報告すること。

### 5 指定管理業務開始前の準備

指定管理者は，管理開始までに指定管理業務の円滑な開始のための準備を実施すること。

指定管理業務開始前の準備として実施する主な事項は以下のとおりとし，このために必要となった経費はすべて指定管理者の負担とする。

- (1) 協定書，事業計画に係る市との協議
- (2) 指定管理業務に必要な事務所，車両，備品等の準備
- (3) 住宅政策課職員からの業務の引き継ぎ（約3か月間）
- (4) 配置する職員の確保及び業務内容，接遇教育や個人情報保護等の職員研修
- (5) 施設の保守点検管理業務，修繕業務等の契約準備
- (6) パンフレット，ホームページ及び掲示物等の作成

(7) その他、指定管理業務の円滑な開始に必要な事項

## 6 業務の適正な実施に関する事項

### (1) 業務の第三者への委託

指定管理者は、管理運営業務の全部を第三者に委託又は請け負わせてはならない。

ただし、**別紙2**「管理業務委託一覧」に記載している業務の一部について、あらかじめ市に書面で届け出て、承認を得た場合は、第三者に委託又は請け負わせることができる。

なお、指定管理者が第三者へ委託する場合、原則として業者の指定等はしないが、昇降機保守点検業務、遠隔指示装置維持管理業務、ガス給湯器点検業務を除く業務については、市内事業者の活用に配慮するものとする。

また、「宇都宮市入札参加停止等措置要領」に基づく入札参加停止の措置を受けた者又は、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」に規定する暴力団員及び暴力団の関係者と認められる者を受託者又は請負人としてはならない。

なお、第三者に業務を委託又は請け負わせた場合は、当該業務先との委託契約書等の写しを市に提出すること。

### (2) 法令等の遵守

本施設の管理運営にあたっては、本仕様書のほか、業務遂行上必要な法令等を遵守すること。

- ・ 地方自治法及び同法施行令
- ・ 公営住宅法及び同法施行令
- ・ 住宅地区改良法及び同法施行令
- ・ 宇都宮市市営住宅条例及び同条例施行規則
- ・ 個人情報保護に関する法律
- ・ 宇都宮市個人情報保護条例
- ・ 労働基準法、労働安全衛生法及びその他の労働関係法令
- ・ その他関係法令・要綱・要領・通知等

### (3) 個人情報の保護

① 本施設の管理運営業務については、入居者の収入情報や家族構成など重要な個人情報を取り扱うことから、指定管理者は、「個人情報の保護に関する法律」及び「宇都宮市個人情報保護法施行条例」を遵守することはもとより、その保管・取り扱いについては万全の態勢を整備すること。また、業務に関して知り得た個人情報を他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

② 指定管理者は、第三者に業務を委託した場合において、受託業者に個人情報を引き渡したときは、当該個人情報の返還、廃棄等の時期を明確にすること。

また、業務完了後も受託事業者に個人情報を保管させる必要があるときは、その方法及び保管期間を明確にすること。

③ 指定管理者は、第三者が事務所の業務スペース内に立ち入りできない措置を講じること。

#### (4) 情報公開

文書の開示等情報公開については、宇都宮市情報公開条例の規定に準じて取り扱うこと。

#### (5) 占用許可及び行政財産使用許可

占用許可及び行政財産使用許可は市が行い、これに伴う使用料等は市の歳入とする。

#### (6) 選挙時の対応について

公職選挙法に基づく投票所に指定されている施設（指定された施設）は、宇都宮市選挙管理委員会が行う投票所の開設に協力すること。

#### (7) 記録の作成と保存

管理運営・経理状況の記録及び維持管理業務等の記録は常に整理し、市からの報告請求等には速やかに対応すること。記録は、指定期間中の全ての記録について指定期間終了後から5年間保存するため、指定期間終了後には市へ引継ぐものとする。

この場合において、施設や設備等で図面があるものは、必ず図面に記録を残すこと。

#### (8) 市への協力

指定管理者は、本施設の管理運営業務の実施にあたり、市から以下に定める業務の依頼があったときには、協力すること。

ア 予算決算事務に関すること

イ 照会回答事務に関すること

ウ 調査統計事務に関すること

エ 市監査事務、指定管理者監査事務及び包括外部監査事務に関すること

オ その他本管理運営業務の検査の立会いなどに関すること

## 7 業務内容

指定管理者が行う市営住宅の入居者管理、施設管理に関する主な業務及び処理手順は次のとおりとする。

なお、記載内容については、市営住宅の業務改善等の観点から指定期間中に必要に応じて変更する場合がある。

### (1) 市営住宅の入居者募集業務（毎月）

入居承認（入居許可）については、市が行うが、毎月行う入居者募集業務については、指定管理者が行うこと。

#### ① 募集計画案の作成

- ・ 指定管理者は、市営住宅の入居者募集住宅の選定にあたり、募集計画案を作成し、市の承認を得た上で、入居者募集を実施すること。募集住宅は、これまでのニーズを踏まえて、毎月20戸程度、確保すること。
- ・ 市が各種計画に基づき、政策空家に決定した住宅は、入居者募集住宅から除くこと。

## ② 入居者募集

募集住宅の公表は、次の表の区分により行う。

| 公表の実施者 | 公表の方法                                    |
|--------|--|
| 市長     | 広報紙（広報うつのみや）                             |
| 指定管理者  | 指定管理者のホームページ<br>事務所、各地区市民センター及び各出張所でのチラシ |

### ア チラシの作成・配布

- ・ 指定管理者は、入居者を募集するに当たり、募集月の1か月前までに、募集可能な住宅を選定し、募集計画案及び募集のチラシ（案内書、申込書等）の案を作成し、市に提出するものとする。
- ・ 募集のチラシ等については、市の確認後に印刷を行い、各地区市民センター等の市有施設に配付するチラシは、市の指定する期日までに、市の運送により該当施設あて送付すること。

### イ ホームページへの掲載

指定管理者は、チラシでの募集住宅の公表と併せ、市の確認を受けた上で、指定管理者のホームページ（外観・内観・間取り・近隣状況等を掲載すること）において公表すること。また、ホームページにおいて、入居希望者や入居者からの問い合わせが受けられるようにすること。

## ③ 入居申込みの受付・審査

- ・ 指定管理者は、入居希望者に対し、窓口・電話対応及び申込方法について案内を行うこと。窓口には募集住宅の間取り図、部屋写真を用意し、入居申込みをしようとする市民に閲覧をさせること。
- ・ 受付業務は、指定管理者の事務所窓口で行うこと。
- ・ 指定管理者は、入居希望者等が、家賃債務保証会社による機関保証を希望したときは、保証会社と連携しながら、必要に応じ手続き等に係る支援を行うこと。
- ・ 指定管理者は、申込書、添付書類その他必要書類を審査し、記載上の不備等の問題がなく、申込み要件を満たしていれば、申込書等を受理するとともに、再申込書（同年度内の入居申込みであれば提出書類の省略が可能）を発行すること。（ただし、3月は発行しない。）
- ・ 提出された申込書の受付後、申込状況リストを作成すること。
- ・ 高齢者専用住宅申込者については、申込期間終了後に、高齢福祉課職員同席の上、面接を行い、入居の可否を判定する必要があることから、事前に住宅政策課と面接の日程を調整しておくこと。高齢者専用住宅申込者には、後日面接があることを伝え、面接日程を記載した受付票を交付すること。

なお、高齢者専用住宅申込者の面接は、市または指定管理者が手配した会場で行うこと。

- ・ 申込期間終了後は、速やかに、申込み状況、受付結果及び入居申込者一覧表を市へ送付すること。
- ・ 指定管理者は、入居申込時に提出された市営住宅入居申込書等の書類一式を5年間保存するようにしておくこと。

#### ④ 抽選会の運営

- ・ 指定管理者は、入居申込期間終了後、募集住宅ごとの受付件数を最終確認の上、配布資料等の作成や抽選会に必要な備品の準備などを行うこと。
- ・ 指定管理者は、市または指定管理者が手配した会場にて、抽選会を行うこと。
- ・ 指定管理者は、抽選会において、申込状況及び優先措置の説明、抽選者の選出、抽選方法、今後のスケジュール（入居説明会、次回の募集等）を周知すること。
- ・ 抽選方法は、「抽選機」を用いた方法とし、抽選は指定管理者が行うこと。

#### ⑤ 申込者への対応

- ・ 指定管理者は、当選者一覧表を作成すること。
- ・ 指定管理者は、上記抽選結果を踏まえ、定期募集抽選結果及び申込者リストを作成し、市に提出するとともに、当選及び落選の通知を各入居申込者へ通知すること。  
なお、当選者宛の通知には、入居説明会についての日程等を記載すること。
- ・ 抽選会終了後、当選世帯の中で満15歳以上の男性に該当する世帯員については、リストを作成し、市に送付し、市の承認後、宇都宮中央警察署へ暴力団員であるか否かを照会すること。

#### ⑥ 入居説明会の開催

- ・ 抽選会終了後、市及び指定管理者は、概ね次の順序で入居のための手続きを行うこと。
- ・ 市は、指定管理者から提出された資料を審査し、入居の許可又は不許可を決定し、その旨を指定管理者に連絡すること。
- ・ 指定管理者は、市の手配した会場にて入居説明会を開催すること。
- ・ 口座振替受付端末（ペイジー）は、説明会当日の朝、市から借用し、説明会終了後、速やかに市へ返却すること。
- ・ 指定管理者は、入居説明会において、請書等関係書類の提出や「入居のしおり」に記載されている諸注意事項などについて、入居予定者に遺漏のないよう必要な説明を行うこと。

#### ⑦ 入居までの事務手続

- ・ 指定管理者は、説明会から約1週間後までに、入居者から当該入居者と連帯保証人の連署する請書及び添付書類を提出させ、書類審査後、不備がなければ、市へ書類一式を送付すること。
- ・ 市は、請書及び添付書類を審査し、入居承認後、指定管理者に書類一式を送付する。
- ・ 指定管理者は、市の入居承認後、入居者へ鍵を渡すこととし、速やかに入居者情報を住宅管理システムに入力すること。

## ⑧ 公募以外の方法による入居

市営住宅への入居は、原則として公募の方法によるが、次に掲げる場合は、公募によらない入居者の決定を行うため、指定管理者は、当該決定に係る手続きを行うこと。

### ア 特定入居

#### i 対象者（根拠：公営住宅法第22条）

都市計画事業、土地区画整理事業等の公共事業により住宅が除却される者

#### ii 入居の手続き

指定管理者は、公共事業の実施に伴い、事業主体から住宅の移転が必要となる者の市営住宅入居申込みの依頼を受けた場合は、入居者から必要書類の提出を受け、提供する住戸を選定し、市の承認後、入居者への案内及び説明を行うこと。

### イ 罹災等に伴う一時使用（行政財産の目的外使用）

#### i 対象者（根拠：地方自治法第238条の4第7項、罹災者の市営住宅への入居措置に関する取扱要領）

災害により居住していた住宅が滅失、または使用不能となり、住宅に困窮することとなった者

#### ii 罹災部屋の整備及び入居の手続き

- ・ 指定管理者は常に罹災部屋として提供できる住戸を常時30戸以上確保する。
- ・ 指定管理者は、火災等の被災者が限定される災害の場合は、被災者からの申出を受け、行政財産使用許可申請書等提出書類の確認等を行い、その結果を市に連絡すること。
- ・ 指定管理者は、市の許可決定後、入居者へ鍵を貸し出すこと。
- ・ 大規模災害の場合は、市が市営住宅への入居が必要な者の数を把握し、受付業務等を行うため、指定管理者は、貸出可能な住戸の鍵を市に提出すること。

#### iii 入居期間等

6か月以内（延長により最大で1年間）は、無償で提供する。ただし、6か月を超えて入居する場合には、世帯収入に応じた住宅使用料を徴収

#### iv 提出書類

- ・ 申請書
- ・ 住民票
- ・ 罹災証明書
- ・ 誓約書

### V 特定入居への切り替え

（根拠：罹災者の市営住宅への入居措置に関する取扱要領第8条）

目的外使用の許可を受けた者のうち、宇都宮市市営住宅条例第4条の入居者資格を有する者が市営住宅への入居を希望した場合は、公募によらず、特定入居させることができるため、入居手続きの案内を行い、書類一式を市へ送付すること。

## (2) 市営住宅の退去手続き業務

### ① 退去立会調査

- ・ 退去立会調査は、毎週火曜日・木曜日に実施し、原則、週2回行うこと。
- ・ 指定管理者は、事前に退去立会調査日における住宅ごとの立会時間を調整しておき、調査日の前日に入居者から受ける電話連絡において、立会時間等を伝えること。
- ・ 指定管理者は、1回目の立会調査において、退去者による畳・襖の修繕義務、修繕方法について説明するとともに、入居中に自ら設置した設備の撤去、使用状況に応じ必要となる追加修繕箇所について説明すること。また、入居者が行う原状回復措置、家財等の撤去及び模様替箇所の復旧等について、入居者に対し必要な指導を行うこと。
- ・ 指定管理者は、2回目の立会調査において、畳・襖の修繕についての完了検査後、または退去者が修繕費用を納入済であることの確認後、市営住宅返還届、鍵の返還を受ける。
- ・ 家賃の口座振替を設定していない入居者等について、日割りの使用料が発生した場合、後日納付書を送付し、収納を確認する。（※駐車場使用料は日割り計算しない）
- ・ 退去手続き完了後、退去日、使用料等について、住宅管理システムに入力すること。

### ② 住宅返還に伴う部屋の修繕

入居者が、住宅の一部（畳・襖以外）について、入居中に何らかの原因で破損及び紛失した場合、修繕に係る費用は、入居者の負担とすること。

### ③ 単身死亡世帯等への対応

- ・ 指定管理者は単身入居者が死亡した場合は、連帯保証人・親族等の調査・連絡を行い、退去手続き等について指導を行うこと。
- ・ 入居者が無断で退去していることが判明した場合、指定管理者は、連帯保証人・親族等の調査・連絡を行い、退去手続き等について指導を行うこと。
- ・ 単身死亡世帯等への対応において、住宅返還に至らない場合は、調査結果等について、市に報告するとともに、対応について協議を行うこと。

## (3) 入居者からの各種申請・届出への対応

指定管理者は、各種の届出・申請について、記入漏れや添付書類の不備等の審査及び処理を行うこと。

### ① 世帯異動届

住宅名義人以外の入居者が出生・死亡・転出した場合に届出するもの

- ・ 添付書類は不要
- ・ 指定管理者は一次的な審査後、申請書等を受理し、市に申請書を送付すること。
- ・ 市は、申請書等の内容確認後、異動承認を行い、指定管理者へ送付する。
- ・ 指定管理者は、異動内容を住宅管理システムに入力するとともに、家賃決定通知書を住宅管理システムから出力し、名義人に郵送すること。

## ② 長期不在届

入居者が2週間以上市営住宅を離れる場合に提出するもの

- ・ 添付書類は不要
- ・ 指定管理者は、異動内容を住宅管理システムに入力し、市に送付すること。

## ③ 車庫証明事務

- ・ 入居者が車両買替えや新たに車両購入した等により「保管場所使用承諾証明書」を必要とする場合は、指定管理者は「保管場所使用承諾証明書」を発行すること。
- ・ 保管場所使用承諾証明書における使用期間は、申請日から1年間とし、指定管理者の印を押印の上、証明書を発行すること。
- ・ 瑞穂野及び宝木市営住宅については、駐車場を自治会管理としているため、申請書類として自治会代表者が署名・捺印した「自動車保管場所使用確認書」及び「保管場所の所在図・配置図」を併せて提出させること。
- ・ 使用料等に滞納があるときは、当該滞納分の使用料等が納付されるまでは、「保管場所使用承諾証明書」を発行しないこと。
- ・ 買替え等により車両が変更となった場合には、「市営住宅専用駐車場使用内容変更届出書」を記入させ、車検証の写しを提出させた後、速やかに車両情報を住宅管理システムに登録すること。
- ・ 指定管理者は、入居者が新たに車を購入する場合の「保管場所使用承諾証明書」の発行については、当該車の所有が入居者のものとなること分かる書類を提出させること。

## ④ 同居承認申請

新たに同居させようとする親族がいる場合に入居者がその旨を申請するもの

- ・ 提出書類は、申請書のほか、名義人との続柄が分かる書類（戸籍謄本・住民票（本籍続柄記載のもの）、収入が分かる書類（課税証明書等））とする。
- ・ 指定管理者は一次的な審査後、同居承認の条件を満たしている場合は、申請書を受理し、市に申請書を送付すること。
- ・ 指定管理者は、市の承認後、市から書類の送付を受け、異動内容を住宅管理システムに入力するとともに、家賃決定通知書を住宅管理システムから出力し、入居者へ郵送すること。

## ⑤ 入居承継承認申請

名義人の死亡・離婚等により、名義人の変更を申請するもの

- ・ 承認申請者の同居期間が1年未満の場合は該当しない。ただし、入居者の当初入居時からの同居親族を除く。
- ・ 先に世帯全員の住民票（本籍・続柄が記載されたもの）と離婚の場合は世帯全員の戸籍謄本、死亡の場合は旧名義人の住民票除票を提出させ、家賃の算定を行い、極度額が記載された請書を作成すること。
- ・ その他の提出書類は、申請書のほか、請書（新名義人及び現連帯保証人の署名）、誓約

書（動物を飼育しない・暴力団員ではない）、連帯保証人の印鑑証明書、連帯保証人の収入証明書（自営業、年金生活者の場合は課税証明書を添付）とする。

- ・ 指定管理者は一次的な審査後、承継承認の条件を満たしている場合は、申請書等を受理し、異動内容を住宅管理システムに入力するとともに家賃決定通知書を住宅管理システムから出力し、市に送付すること。
- ・ 指定管理者は、市の承認後、市から書類の送付を受け、住宅管理システムから出力した家賃決定通知書と請書の写しを入居者へ送付し、連帯保証人へ連帯保証人設定通知を郵送すること。

#### ⑥ 連帯保証人変更申請

名義人が連帯保証人の変更を希望した場合、又は連帯保証人が死亡等によりその義務を果たせなくなった場合等に申請するもの

- ・ 提出書類は請書（名義人及び連帯保証人の署名・押印）、連帯保証人の印鑑証明書及び連帯保証人の収入証明書（自営業、年金生活者の場合は課税証明書を添付）とする。
- ・ 指定管理者は内容確認後、要件を満たしている場合は、申請書等を受理し、住宅管理システムに入力し、市に送付すること。
- ・ 指定管理者は、市の承認後、市から書類の送付を受け、請書の写しを名義人に送付するとともに、連帯保証人に対し、連帯保証人設置通知を郵送すること。

#### ⑦ 収入区分認定に対する意見申出

入居世帯の退職等による収入減少により、使用料の変更を求める場合に申請するもの

- ・ 提出書類は、申請書のほか、収入を証明する書類（退職証明書等）とする
- ・ 指定管理者は一次的な審査後、収入条件を満たしている場合は、申請書等を受理し、住宅管理システムに入力するとともに家賃決定通知書を住宅管理システムから出力し、市に送付すること。
- ・ 指定管理者は、市の承認後、市から書類の送付を受け、住宅管理システムから出力した家賃決定通知書を入居者へ郵送すること。

#### ⑧ 増築（模様替え）申請

退去時に原状回復することを条件として、入居者が本来の市営住宅に備えられていない設備（手すり等）を設置する場合に申請するもの

- ・ 提出書類は、申請書のほか、増築箇所の仕様内容等が分かる図面及び増築箇所を示す写真を添付させること。
- ・ 指定管理者は一次的な審査後、条件を満たしている場合は、申請書等を受理し、市に申請書を送付すること。
- ・ 指定管理者は、市の承認後、市から書類の送付を受け、申請内容を住宅管理システムに入力するとともに、模様替え決定通知書を名義人あて郵送すること。

#### ⑨ 住替え申請

入居者が身体機能の低下や高齢等の理由により、上層階の住戸から1・2階の低層階の

住戸又は身体障がい者向け住宅への住替えを設置する場合に申請するもの

- ・ 提出書類は、申請書のほか、申請者本人と同居人で収入のある方全員の課税証明書、世帯全員の住民票（本籍、続柄記載のもの）、医師の診断書、身体障がい者向け住宅への住替えの場合は、障がい者手帳の写しを添付する。
- ・ 指定管理者は一次的な審査後、条件を満たしている場合は、申請書等を受理し、市に申請書を送付すること。
- ・ 指定管理者は、市の承認後、市営住宅住替承認通知書を名義人あて郵送すること。
- ・ 指定管理者は、同団地において住替え先住戸を選定し、住替えを実施し、住替え内容を住宅管理システムに入力する。

#### ⑩ 使用料減免申請

- ・ 失職その他の事情による収入減少の理由により、入居者からの住宅使用料の減免申立があった場合に申請するもの
- ・ 提出書類は、申請書のほか、全ての世帯員の所得額が分かるもの（課税証明書、確定申告書の写し、手当等が振り込まれている通帳の写し、年金の振り込み通知書等）、医療費領収書を添付する。
- ・ 指定管理者は、入居者の家賃決定時、減免適用になる可能性の高い世帯を抽出し、この内、これまでに未申請であった者に対し、減免申請ができるよう説明案内をすること。
- ・ 指定管理者は一次的な審査後、条件を満たしている場合は、申請書等を受理し、市に申請書を送付すること。
- ・ 市は、申請書等の内容確認後、減免決定等を行い、申請書を指定管理者に送付する。
- ・ 指定管理者は、申請書等の送付を受けた後、減免内容を住宅管理システムに入力するとともに、決定通知書（非該当者には非該当通知書）を名義人に送付すること。
- ・ 受領に際しては、事情聴取、調査を十分に行い、厳正な受付をすること。

#### (4) 入居者等への居住指導、相談等に関する業務

##### ① 入居者等の不正入居、無断増改築等に対する措置

- ・ 入居者の不正入居及び無断増改築を発見した場合、必要な調査を行い、状況の把握及び指導の経緯等を住宅管理システムに記録すること。
- ・ 是正するにあたっては、電話及び訪問するなどして、入居者を指導すること。
- ・ 入居者が指導に応じない場合は、必要に応じて身元引受人等に是正を依頼する等、措置の完了まで指定管理者の責務において実施すること。

##### ② 入居者等からの苦情等の処理業務

指定管理者は、入居者等から苦情によりペット飼育、騒音、悪臭、ごみ投棄等の迷惑行為の情報を受けた場合は、「宇都宮市市営住宅迷惑行為措置要領」に基づき、指導等を行うこと。【指導を行う迷惑行為】

- ・ 犬、猫、鳥類等のペットを飼育すること。（一時預かりも含む。）
- ・ 不正駐車（50cc以上（2輪原付）のバイク駐輪も含む。）

- ・ 廊下や踊り場、階段などの共用部分における私物やごみ等の放置
- ・ 騒音や粗暴な言動により他の入居者へ精神的苦痛を与えること  
など

#### ア 事実調査

事実調査は、通報者に配慮しながら、近隣入居者、市営住宅管理人、自治会役員等に聞き取りを行うほか、写真や書類により記録するとともに、住宅管理システムにメモを入力する。

#### イ 是正指導

事実調査の結果をもとに、原因者に対し是正指導し、必要に応じて「誓約書」、「迷惑行為是正指示書」を送付すること。

#### ウ 許可取消及び明渡請求訴訟

- ・ 「迷惑行為是正指示書」の期限が過ぎても、原因者が迷惑行為を止めない場合、指定管理者は、「迷惑行為是正命令書（案）」を作成し、市に送付する。
- ・ 市は、是正内容等の確認後、決定等を行い、命令書を指定管理者に送付する。
- ・ 指定管理者は、命令書の送付を受けた後、住宅管理システムにメモを入力するとともに、命令書を名義人あて送付すること。
- ・ 「迷惑行為是正命令書」の期限が過ぎても、原因者が迷惑行為を止めない場合、市は、入居の許可を取消しや明渡請求訴訟について検討する。

### ③ 自治会等への運営支援業務

- ・ 指定管理者は、市営住宅内での生活上の決め事や入居者間のトラブル等、自治会等からの管理上の相談等についても、助言、指導、仲裁等、積極的に対応すること。
- ・ 指定管理者は、共益費の未収金について、自治会等から相談があった場合、電話や訪問、文書等による督促などの支援を行い、未収金の解消に努めること。
- ・ 指定管理者は、自治会等による共益費徴収が困難な団地の中で、市が指定管理者による徴収代行を認めた団地については、入居者の了解のもと、口座振替による共益費の徴収支援を実施すること。（指定期間5年間において、計3団地程度）※詳細は市と協議の上、決定する。

なお、実施に際し、入居者に求める費用負担は、口座振替手数料のみとすること。

- ・ 指定管理者は、自治会や入居者等から、共用部等において、電球交換などの軽微な作業依頼があった場合、適切に対応すること。

### ④ 入居者の安否確認に関する業務

- ・ 指定管理者は、市営住宅の入居者について、近隣の入居者、民生委員、ライフライン関係（水道・電気・ガス）の検針員、新聞配達員などから、「様子がおかしい」、「しばらく姿を見かけない」などの情報提供があった場合は、関係者（連帯保証人、身元引受人、地域包括支援センター、生活福祉課（生活保護世帯）など）に聞き取りを行う。それでも安否が確認できない場合は、市に報告の上、警察署に通報し、安否確認を依頼するこ

と。

- ・ 指定管理者は、警察に連絡後、入居情報及び該当住戸のマスターキーを持参し、現場で、安否確認に立ち会うこと。
- ・ 入居者が室内で死亡していた場合、指定管理者が、警察の行う検死や搬送に立ち会い、鍵の所在を確認すること。

#### ⑤ 不正駐車及び放置車両に関する業務

指定管理者は、市営住宅敷地内に不正駐車及び放置車両が発生しないよう日常的に適正な管理を行うとともに、発生した場合には、必要に応じて警察等にナンバー照会等を行い、所有者を確認の上、指導を行うこと。

#### ⑥ 生活環境に関する業務

- ・ 指定管理者は、「入居のしおり」を用いて、共同生活を行う上で注意すべき事項、退去時に必要となる修繕などについて入居者に適切に説明し、指導を行うこと。
- ・ 指定期間開始前から継続している相談・苦情については、住宅管理システムのメモ情報等から対応経緯等を把握し、指定管理者としての責任をもって問題の解決、処理を行うこと。
- ・ 指定管理者は、必要に応じて、注意喚起や指導のための文書を作成し、配布、掲示等により入居者に周知・啓発等を行うこと。それでも改善が見られなかった場合は、誓約書等を提出してもらい、定期的に訪問・指導すること。
- ・ 指定管理者は、入居者等へ実施した指導等について、受付日、受付内容、処理経過、処理方法等の経緯などを住宅管理システムのメモに入力し、記録するとともに、月末に出力し、定期的に市に報告すること。

### (5) 収入超過者及び高額所得者に関する業務

#### ① 収入超過者への指導に関する業務

指定管理者は、市営住宅に引き続き3年以上入居し、宇都宮市市営住宅条例で定める収入基準を超える収入超過者に対し、住宅の明渡指導（通知や面接等）を行うこと。

#### ② 高額所得者への指導に関する業務

- ・ 翌年度の住宅使用料決定に併せて翌年度の高額所得者が決定するので、住宅使用料決定通知書と同時に高額所得者決定通知書を送付すること。
- ・ 指定管理者は、市営住宅に引き続き5年以上入居し、最近2年間引き続き公営住宅施行令で定める収入基準を超える高額所得者に対し、住宅の明渡指導（面談等）及び他の公的賃貸住宅等のあっせん（情報提供）を行い、指導経過を市に報告すること。

### (6) 市営住宅管理人に関する業務

#### ① 市営住宅管理人の配置

- ・ 指定管理者は、市営住宅の維持管理等を円滑に行うため、市営住宅管理人（以下「管理人」という。）を配置することができる。
- ・ 管理人は、市営住宅の入居者から選出し、管理人が不在となる住棟については、指定

管理者がこの業務を行うこと。

## ② 管理人の役割

- ・ 管理人の役割については、市と協議の上、決定すること。

## ③ 選任と報酬

- ・ 管理人の選任及び報酬等必要な事項については、指定管理者が一定の基準を設け、市と協議の上、決定すること。
- ・ 管理人を選任した際は、入居者及び市へ周知すること。
- ・ 管理人への報酬の支払いについては、時期を定めて適正に支払いを行うこと。

## (7) 駐車場管理業務

### ① 駐車場使用申し込み・返還・各種申請

- ・ 指定管理者は、使用申込書等の受付・審査後、市に報告し、市の決定後、利用許可書を入居者へ送付すること。
- ・ 2台目の利用許可は、駐車場契約をしていない部屋の区画や当面募集することがない部屋の区画を選定すること。
- ・ 2台目駐車場として駐車場区画が使用されている住宅について入居募集を行う場合は、既に2台目駐車場として使用している入居者と調整し、当該住宅の入居者の使用を優先すること。
- ・ その他、各種申請（買い替え等による車両の変更・駐車区画の変更）内容については、住宅管理システムへ入力すること。

### ② 自治会管理駐車場

宝木・瑞穂野市営住宅駐車場は、自治会が管理を行っているため、指定管理者は利用許可の受付・審査を行わないが、車庫証明については、他の住宅と同様に処理を行うこと。

### ③ 業務上の留意事項

- ・ 入居者が車を所持していない場合でも、デイサービス利用により、週に複数回送迎があり、駐車場が必要になるときは、来客用として駐車場を契約するよう案内すること。
- ・ 下栗市営住宅は、軽自動車専用の区画があるため、駐車場案内時に注意すること。
- ・ 今泉C市営住宅は、住戸数に対し駐車場の区画が足りないことから、入居者募集の案内時に周知すること。

## (8) 本施設の施設管理業務

### ① 小規模修繕に関する業務

- ・ 指定管理者は、苦情・要望の受付に24時間対応することができるよう、窓口開設時間外に受けた電話を、担当者の連絡先に転送する仕組みを構築するなど必要な措置を講ずること。
- ・ 指定管理者は、**別紙3**「修繕費用負担区分」に基づき、指定管理者が負担すべき修繕を速やかに実施すること。
- ・ 指定管理者は、入居者等が負担すべき修繕（修繕等の発生原因は入居者等の故意また

は過失によるものを含む。)については、入居者等にその旨を説明し、速やかに修繕業者へ修繕を依頼すること。

- ・ 「修繕負担区分一覧表等」で定める内容に疑義がある場合や定めのない事例が生じた場合は、市と指定管理者が協議のうえ決定すること。
- ・ 1件あたりの修繕費が130万円(税込)以下の小規模修繕については、緊急性に応じ優先順位を設け、指定管理者の判断により、予算の範囲内で計画的に実施すること。
- ・ 指定管理者は、修繕受付日、受付内容、処理経過、処理方法等の経緯などを速やかに住宅管理システムへ入力するとともに、月末に出力し、定期的に市へ報告すること。
- ・ 市営住宅の共用部分において、故意の悪戯や損壊の被害を発見又は通報があった場合、指定管理者は速やかに警察へ被害届を提出するとともに市へ報告すること。修繕については、市や自治会等と調整の上、緊急性等を考慮し、修繕時期や方法を決定すること。
- ・ 指定管理者は、修繕業務等を委託する場合は、市内事業者を積極的に活用すること。
- ・ 修繕に当たっては、既存の施設の現状の仕様や性能を変更させず、部品等を交換する場合は、既存の物と同等品を取り付けること。
- ・ 指定管理者は、必要に応じて他の入居者及び自治会等に修繕の内容及び時期を周知すること。

## ② 空家修繕

- ・ 指定管理者は、毎月20戸程度の公募ができるよう、計画的に空家修繕(畳、襖、天井、壁紙、電気・水道設備等)を実施すること。
- ・ 畳表の張替え及び襖の張替えに係る費用は、年度初めに市の承認の下、年間の統一単価を定めること。
- ・ 修繕箇所及び内容については、**別紙4**「空家修繕マニュアル」に基づき、当該市営住宅の築年数や室内の状況、安全性、耐久性及び機能性等を考慮の上、修繕を行うこと。
- ・ **別紙4**「空家修繕マニュアル」に基づき、浴槽及びバランス釜のない住戸については、必要に応じて浴室の防水を施した上で設置し、網戸、カーテンレール及び房掛けのない住戸については、設置すること。
- ・ 指定管理者は、空家修繕において、契約期間内に15戸以上(年間3戸以上)事前に市の承認を得た上で、洋室化(フローリング化)工事を行うこと。
- ・ 指定管理者は、修繕業務等を委託する場合は、市内事業者を積極的に活用すること。
- ・ 指定管理者は、必要に応じて他の入居者及び自治会等に修繕の内容及び時期を周知すること。
- ・ 指定管理者は、実施した修繕の情報を速やかに住宅管理システムに入力し、情報の共有化に努めること。
- ・ 畳・襖の修繕について、退去者が業者委託を選択した場合、指定管理者は、退去者から修繕費を徴収し、空家修繕実施時に合わせて業者に発注・支払を行うなど、修繕費の入出金管理を適正に行い、毎月市に報告すること。また、空家修繕を実施しないことで

生じた余剰金については、市と協議の上、指定期間内に住戸改善の実施等により清算すること。

## (9) 施設、設備等の保守・清掃管理業務

### ① 施設の保守・清掃管理業務

- ・ 指定管理者は、**別紙2**「管理業務委託一覧」の業務について、関係法令等を遵守した上で実施すること。
- ・ 指定管理者は、施設保守管理業務を委託する場合は、市内事業者を積極的に活用すること。
- ・ 指定管理者は、下記市営住宅に設置してある雨水貯留槽について、出水期には事前に貯留槽内の水を排出して雨水の流出を抑制すること。また、貯留槽の機能を十分に発揮させるため雨どいとの接続部や本体内外部の定期的な点検・清掃を行うこと。  
※雨水貯留槽設置市営住宅：末広、関原、山王、和尚塚、東原、上原、細谷
- ・ 指定管理者は、特定外来生物等の発生など緊急調査を要する場合には、市からの指示に基づき、目視等による現場調査を実施し、その結果を報告すること。
- ・ 指定管理者は、市営住宅敷地内の児童遊園に設置されている遊具等の適正な保守点検及び法定点検を行うこと。点検の結果、不具合等を発見した場合、使用禁止とし、安全確保を図った上で、市と協議の上、修繕等の措置を講じること。
- ・ 定期点検の結果等については、速やかに報告書を作成し、原則、作業月の翌日に市へ提出する「実績報告書」で報告すること。
- ・ 検査、点検、保守等の実施に際して、法令等に定めがある場合には有資格者に従事させ、それ以外の場合でも、相当の知識及び経験を有するものに従事させること。
- ・ 指定管理者は、消防設備保守点検業務を委託する場合、防火管理者（消防法第8条第1項）が在籍していること又は配置できる事業者へ委託すること。
- ・ 住戸内の火災警報器が令和8年度に使用期限を迎えることから、指定管理者は、計画的に更新作業を行うこと。
- ・ 指定管理者は、市が実施する建築基準法第12条点検による不具合等について、改善時期等を市に報告の上、安全管理上、必要な事項等について、計画的に指導や修繕等を実施すること。

### ② 防火管理業務

指定管理者は、消防法第8条による防火管理者を選任し、以下の防火管理業務を行うこと。

- ・ 消防計画の作成
- ・ 消防計画に基づく消火、通報及び避難訓練の実施
- ・ 消防の用に供する設備、消防用水または消火活動上必要な施設の点検整備
- ・ 避難または防火上必要な構造及び設備の維持管理
- ・ その他防火管理上必要な業務

なお、防火管理者を選任し、または解任した場合は、遅滞なく所轄消防署長に届けるとともに市へ報告すること。

### ③ ガスの供給

L Pガスについては、現在、市と協定を締結している供給事業者から供給を受けること。

### ④ 樹木の剪定、伐採、草刈り等

- ・ 指定管理者は、市や自治会等の要請に応じ、市営住宅敷地内の樹木の剪定、草刈り等を適切に実施すること。また、入居者の負担にて実施すべき場所においては、必要な指導を行うこと。
- ・ 指定管理者は、樹木について、入居者による自主管理が困難な中高木樹木の剪定、伐採等を行うこと。（剪定は原則として、強剪定とし、効率的に実施すること。）

## (10) 使用料（住宅使用料及び専用駐車場使用料）算定業務

市営住宅の使用料は、毎年度収入によって変更されるため、市及び指定管理者は、毎年度以下の業務を行うこと。

### ① 受付案内の周知

- ・ 指定管理者は、事務所にて収入申告の受付を行うほか、市が手配した会場（宝木出張所、瑞穂野及び雀宮地区市民センター）においても、受付日を設け、申告受付を実施すること。
- ・ 上記会場における受付の実施にあたっては、市の窓口担当者会議（出張所、各地区市民センターの窓口担当職員の会議）において、収入申告書の受付業務についての周知及び収入申告書の提出があった場合の対応等について依頼すること。

### ② 収入申告書及び添付書類の作成

- ・ 指定管理者は、収入申告書提出依頼書、収入申告書及びその記載例のほか、周知した文書等を作成し、市の確認を受けた上で、収入申告書等の印刷を行うこと。
- ・ 訴訟対象者、罹災入居者、死亡者（単身入居者のみ）、退去者、当年2月1日以降の入居者に対しては、収入申告書を送付しないこと。
- ・ 指定管理者は、収入申告書等の封入作業を行い、入居者あて郵送すること。

### ③ 収入申告書等の受領及び内容確認

- ・ 指定管理者は、入居者から返送された申告書等を受領し、記入漏れ及び添付書類の不足等を確認すること。
- ・ 不備があった場合は、その旨指導を行うこと。
- ・ 申告書等は個人情報に記載されているため、適切に書類管理及び保管をすること。
- ・ 提出期限を経過した場合は、随時、提出の指導を行うこと。

### ④ 未提出者への督促書類の作成

- ・ 提出期限を過ぎて提出がない場合、未提出者が書類を紛失した可能性を考慮し、指定管理者は、未提出者あて督促書類のほか、収入申告書及び記載例等を同封して郵送すること。

#### ⑤ 所得額の確認及び使用料の算出

- ・ 指定管理者は、市が課税情報として保有する所得額と入居者から提出があった収入を証する書類を突合せ、全入居者の所得額の確認を行うこと。
- ・ 退職または転職等により、課税情報と収入を証明する書類情報に相違があった場合、退職者が新たに就職していないときは、所得額を0とし、転職者は転職後の収入を基に所得額を算出すること。
- ・ 住宅管理システムには市が課税情報として保有する所得額が入力されているため、退職や転職をした入居者については、新たに算出した所得額を住宅管理システムへ入力し直すこと。
- ・ 指定管理者は、入居者の所得額算出後、住宅管理システムへ同居扶養等、諸控除の入力を行うこと。
- ・ 指定管理者は、入力情報の確認終了後、前年度分位と比較を行い、特に分位が大きく変更された入居者については、その理由を把握しておくこと。
- ・ 市による住宅使用料決定後、指定管理者は、家賃決定通知書を出し、訴訟対象者、罹災入居者、死亡者（単身入居者のみ）、退去者の分を除き、入居者あて送付すること。
- ・ 未申告の場合は、公営住宅法に基づき、近傍同種の住宅の家賃を課すこと。

#### ⑥ 通知書の郵送

指定管理者は、家賃決定通知書を対象者あて郵送すること。

#### ⑦ 意見申出期間の設置

通知書送付から20日間、意見申出期間として入居者が住宅使用料の再算定を申し出る期間を設けること。

#### ⑧ その他（収入超過者、高額認定者、無権原占有者等）

指定管理者は、収入申告書より抽出した収入超過者、高額所得者、無権原占有者宛ての通知書、催告書等を作成の上、市へ送付し、市の承認後、通知書等を収入超過者等に郵送すること。

### (11) 使用料（住宅使用料及び駐車場使用料）収納業務

#### ① 市営住宅使用料及び駐車場使用料の調定の手続き

- ・ 指定管理者は、収入更正、減免決定等が生じた場合には、その内容をシステムへ入力し、住宅使用料及び駐車場使用料の調定変更に必要な帳票等を保管すること。
- ・ 市営住宅使用料及び駐車場使用料の調定は市が行うため、指定管理者は、毎月5日までに保管した帳票等を市へ提出すること。

#### ② 納付書作成業務

- ・ 指定管理者は、毎年度初めに納付書払いの世帯（生活保護世帯の代理納付を除く。）あて納付書を郵送すること。
- ・ 納付書の作成件数が多い場合は、事業者へ委託することができる。
- ・ 年度の途中で入居した入居者及び住宅使用料等に変更のあった入居者及び代理納付が

停止又は廃止になった入居者に対しては、原則として、口座振替による納付とするが、振替手続き等に期間を要し、振替ができない場合には、納付書を出力し、発送すること。

- ・ 入居者より紛失等による再発行の依頼を受けた場合は、収入状況を確認の上、再度住宅管理システムより出力し、発送すること。

### ③ 事務所等での収納

- ・ 指定管理者は、入居者から事務所等で使用料納付を依頼された場合は、使用料を受領し、領収証を入居者に交付すること。
- ・ 指定管理者は、入居者から受領した使用料を、速やかに本市の指定金融機関等で納付すること。この場合、指定管理者は、納入済通知書（納付書半券）を複写するとともに、納入済通知書（納付書半券）及び収入済通知書を指定金融機関等の窓口へ提出すること。
- ・ 指定管理者は、指定金融機関等が発行した領収証及び納入済通知書の写しを併せて市に提出すること。

### ④ 口座振替業務

- ・ 指定管理者は、口座振替の開始、変更及び廃止に伴う住宅管理システムの入力等を行うこと。
- ・ 指定管理者は、入居者に対して、積極的に文書又は口頭にて口座振替の勧奨を行うこと。また、市営住宅の新規入居者については、原則、口座振替とすること。

### ⑤ 代理納付事務

指定管理者は、毎月1回、市から生活保護受給世帯及び中国残留邦人世帯の代理納付者リストを受領して住宅使用料の消込を行うこと。

### ⑥ 過誤納金の処理

- ・ 指定管理者は、使用料の支払について、過誤納があった場合及び滞納がある場合は、原則充当すること。滞納がない場合は、入居者の意思を確認し、還付又は充当の処理（案）を作成し、市の決定後、当該入居者へ通知すること。
- ・ 還付処理は、市が行うため、指定管理者は、処理内容を確認し、住宅管理システムへの入力を行うこと。

## (12) 滞納整理業務

### ① 督促状の作成補助及び送付（毎月）

- ・ 指定管理者は、月初めに、前月使用料等の口座振替ができなかった滞納者を特定し、督促状等を出し、封詰め作業を行うとともに、滞納者一覧表を市に提出する。市の決裁後、滞納者に督促状等を発送すること。
- ・ 指定管理者は、督促状を送付する際は、発送日及び納付状況の確認に留意しながら行うこと。

### ② 納付相談及び納付勧奨等

- ・ 指定管理者は、滞納者に対して、電話や訪問等による納付相談（収入申告・減免手続・口座振替の案内等を含む。）及び納付勧奨を行うこと。

- ・ 電話や訪問等で入居者と連絡がつかない場合や送付した督促状が返戻された場合は、必要に応じて連帯保証人や身元引受人に連絡するとともに、必要に応じて市に連絡し、市の指示に従って対処すること。

### ③ 分納誓約書に関する業務等の補助

- ・ 指定管理者は、滞納者から滞納使用料の一括納付が困難である等の相談があった場合は、滞納者の生活状況等を聞き取り、分納計画を提案し、滞納者から分納誓約書の提出を求めること。
- ・ 指定管理者は、滞納者の滞納使用料の納付状況を管理するとともに、滞納者が履行を怠った場合には、当該滞納者及び連帯保証人に対し催告及び納付指導を行うこと。

### ④ 滞納家賃等の受領

- ・ 指定管理者は、滞納者から滞納家賃等の納付があった場合、それを受領し、領収書を発行する。

### ⑤ 催告書等の作成・送付

- ・ 指定管理者は、滞納者一覧表から催告者の絞り込みを行い、催告書及び保証人あて文書を作成し、送付すること。
- ・ 指定管理者は、定時催告書を、督促状送付後、滞納を解消しない滞納月数1か月以上の者に送付すること。送付時期は、奇数月とする。
- ・ 指定管理者は、市と協議の上、悪質な滞納者に対し、特別催告書や法的措置予告書等を適宜送付すること。
- ・ 指定管理者から滞納者へ送付した書類については、全て送付記録を住宅管理システムに入力すること。

### ⑥ 明渡訴訟に関する業務の補助

- ・ 指定管理者は、滞納状況の改善が見られない滞納者については、市と協議の上、市の指示に基づいて、明渡訴訟の対象者を選定すること。
- ・ 選定後は、明渡訴訟の対象者に関する経過記録を整理し、市に提出するものとする。
- ・ 指定管理者は、明渡訴訟対象者から滞納家賃等の支払いに関して相談があった場合や滞納家賃等の持参・納付があった場合は、直ちに市へ報告し、市の指示に従って対処すること。

### ⑦ 経過記録の作成

指定管理者は、上記②～⑤の経過について、明け渡し請求訴訟の証拠書類に資するため、住宅管理システムに入力した対応などの経過記録を基に、市の求めに応じて記録文書を提出すること。

### ⑧ 退去滞納者に対する催告及び納付指導に関する補助

- ・ 指定管理者は、退去手続きを完了した滞納者に対し、引き続き納付指導を行うこと。
- ・ 滞納者が履行を怠った場合には、当該滞納者及び連帯保証人に対し催告及び納付指導を行うこと。

- ・ 一括納付が困難な退去滞納者に対しては、上記③により分納誓約書の提出を求めること。

### (13) 入居者のサービス向上に資する自主事業（提案）

#### ① 高齢者世帯などへの支援

- ・ 団地内の巡回や見守りなどの福祉的サービスや買い物支援など、高齢者世帯などへの生活支援につながる積極的な提案を求める。
- ・ 実施にあたっては、管理人と連携して行うことができる。

#### ② 入居者のコミュニティ交流促進のための取組

- ・ コミュニティ活動の参加促進策や子育て世帯など多様な世代の入居誘導策などのコミュニティの活性化につながる積極的な提案を求める。
- ・ 実施にあたっては、管理人と連携して行うことができる。

### (14) その他市営住宅等の管理運営に関する業務

#### ① 宝木及び瑞穂野市営住宅団地再生事業に係る支援業務

現在、市では、老朽化が著しい市営住宅の団地再生事業として、耐用年数を経過した2階建住棟（宝木市営住宅17～28号棟・50～59号棟，瑞穂野市営住宅20～30号棟）の除却に向け、順次取り組んでいるところであり、指定管理者は、市の要請に応じて、以下の業務について、適切に実施すること。

##### ア 除却予定住棟の入居者移転事業

- ・ 移転先住戸の空家修繕（30戸程度）  
※詳細は市と協議の上，決定する。
- ・ 移転先住戸の入居手続き（請書等書類のとりまとめ，住宅管理システムへの入力など）
- ・ 残置物及び増築部分（下屋）の撤去
- ・ 入居者からの問い合わせ対応  
など

##### イ 老朽住棟除却後の暫定的土地利用に係る管理

- ・ 自治会との連絡調整
- ・ 暫定利用地の適正管理（草刈りなど）  
など

## 8 事業報告

### (1) 管理運営計画書の提出及び事業報告

#### ① 年間事業計画書

指定管理者は、毎年3月に市と協議し、翌年度の「年間事業計画書」を作成し、市に提出すること。なお、事業計画には、当該年度に実施したモニタリングの自己評価及び宇都宮市指定管理者選定委員会の意見等を反映させること。

## ② 定期状況報告

指定管理者は、毎月10日までに前月の業務の実施状況（下記の項目）を市に報告すること。

- ・ 管理業務の実施状況報告書
- ・ 使用料（住宅使用料，駐車場使用料）の収入実績報告書
- ・ 苦情・相談対応
- ・ 定期点検等の実施
- ・ 小規模修繕・空家修繕の件数及び内容

※ 発生日，施行日，修繕内容，金額，施工業者等の修繕状況を記入

- ・ 委託業務の実績報告書

## ③ 随時状況報告

- ・ 緊急対応状況（安否確認，警察・消防からの照会等）
- ・ 苦情・相談対応（入居者等の迷惑行為等）

## ④ 収支状況報告

施設の管理運営上，必要となる消耗品費，印刷製本費，委託業務に伴う経費の出納管理及び帳簿の作成を適正に行い，毎月10日までに前月の収支状況を市に報告すること。

## (2) モニタリングの実施

### ① 入居者アンケートの実施

指定管理者は，入居者満足度及び入居者ニーズを把握することを目的に調査を行い，調査結果，分析結果及び改善策等について報告書を作成し，提出すること。なお，実施時期，実施方法及び実施内容等については，市と協議するものとする。

## 9 業務終了の際の手続き

### (1) 募集要項等の作成の協力

次期指定管理者の募集要項等の作成にあたり，市の要請に応じて，事業実績の取りまとめや，備品台帳の作成など必要な業務を行うこと。

### (2) 次期指定管理者への引継ぎ

次期指定管理者に業務引継ぎを行うため，管理する文書の整理，業務引継書の作成などを行うこと。通常，指定期間最終年度の1月から次期指定管理者の引継ぎが行われるため，円滑な業務遂行ができるよう，十分な引継ぎ期間の確保に努めること。

### (3) 事務所の原状回復，文書の引渡し等

指定管理者は，持ち込んだ物品の撤去など，事務所の原状回復を行うとともに，文書や備品等の引渡しを行うこと。

### (4) その他必要な業務

次期指定管理者（候補を含む）の視察の受け入れや，業務委託の打ち合わせ等，必要な業務を行うこと。

## 10 立入検査等の実施

市は、指定管理者の業務の実施状況について、随時、立入検査できるものとする。

また、市は、指定管理者に対して、業務内容についての改善を求めることができ、指定管理者は、この指示に従うものとする。

## 11 協議、意見交換の実施等

- ・ 管理運営の向上を図るため、指定管理者は定期的に市と協議又は意見交換を行うものとする。
- ・ この仕様書に定めのない事項並びに指定管理者が業務の内容及び処理について疑義が生じた場合は、市と指定管理者が誠意を持って協議し決定するものとする。