

伊勢市営住宅等管理マニュアル（令和9年度版）

このマニュアルは、指定管理者が伊勢市営住宅等管理業務仕様書（以下「仕様書」という。）に基づく管理業務を行うにあたり、具体的な作業手順・運用・要領等をまとめたものである。

指定管理者は、仕様書及び本マニュアルに記載の内容を遵守し適切な管理運営を行うとともに、本マニュアルに記載のない事項は市と協議のうえ実施すること。

1. 指定管理者の行う業務は、原則として、以下の（１）から（７）に係る業務とする。
 - （１）入居者管理に係る業務
 - （２）入居者募集及び入居に係る業務（定期・随時）
 - （３）家賃・駐車場使用料・証明手数料・合併浄化槽維持管理負担金（以下、「家賃等」という。）の管理に係る業務
 - （４）修繕及び保守管理等に係る業務
 - （５）市営住宅等管理人に係る業務
 - （６）駐車場に係る業務
 - （７）その他の業務
2. 市営住宅等の管理に関する書類のうち住宅政策課長が別途指示した書類は、指定管理者が責任を持って整理・保管しなければならない。書類の取扱については、次のことに留意すること。
 - （１）書類の保管にあたっては、盗難・紛失等により個人情報流出することがないように、鍵付きの書庫に保管するなど、適正な管理を行うこと。
 - （２）使用後の書類は確実に保管場所に戻し、机の上等に放置することがないように注意すること。
 - （３）管理業務を行う上で、入居者との交渉等のため書類を管理事務所外に持ち出す必要が生じた場合は、記録のうえ、盗難・紛失等の防止策を講じること。
 - （４）書類の複製は必要最小限とし、不要となった書類については、シュレッダー等により適正に処分すること。
3. 書類の收受については次のことに留意すること。
 - （１）入居者等から申請書等を預かった場合及び入居者等に承認書等を届けた場合は、その取扱いの事実を記録する帳簿を整備し、責任者の確認を得ること。

また、入居者に承認書等を届ける場合及び入居者等から預かった申請書等を返戻する場合は、次のことに留意すること。

 - ① 入居者宅で直接入居者に手渡すときは、原則として予め本人と連絡を取り、本人確認したうえで直接手渡すこと。

何らかの理由で本人が不在の場合、もしくは在室でも対応できない場合は、当該住宅の同居者が成人であることを確認のうえ、手渡すこと。この場合において、入居者・同居者の別にかかわらず、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。
 - ② 入居者等に郵送（郵便・宅配便の選択は指定管理者が行う。）する場合は、普通郵便であっ

ても発送の事実を記録する帳簿を整備し、発送の記録を残すこと。

- (2) 住宅政策課と指定管理者の間で書類及び電子データの受渡しをする場合は、その取扱いの事実を記録する帳簿を整備し、責任者の確認を得ておくこと。

また、個人情報を含む書類及び電子データの受渡しにあたっては、盗難・紛失等により個人情報流出することがないように、十分に注意すること。

4. 「公営住宅管理システム（通称：PowerAssistant）」の取扱いについては、次のことに留意すること。

- (1) 業務を進める中でデータを入力する必要があるものは、确实かつ速やかに入力すること。
- (2) 公営住宅管理システムには個人情報に関するデータが保存されているので、来客者等から容易に操作画面を覗かれることがないように配置すること。
- (3) 市のサーバーと管理事務所に設置する端末との接続は、専用回線のみとの接続とし、他の回線との接続を行わないこと。
- (4) 市が貸与する端末は、セキュリティワイヤーで固定するなど、盗難対策を厳重に行うこと。
- (5) 帳票の印刷は必要最小限とし、不要となった帳票については、シュレッダー等により適正に処分すること。
- (6) 原則としてデータの出力は禁止とする。資料作成等のためにデータの出力が必要となった場合は、市の承認を得た上で出力し、管理事務所以外に持ち出さないこと。また、不要となったデータは適正な方法で直ちに消去すること。
- (7) 端末を操作する職員は必要最小限に留めるとともに、端末の不正使用等により個人情報が流出することがないように必要な対策を講じること。また、市が発行するID及びパスワードは厳重に管理すること。
- (8) システムには住宅政策課の許可を得ることなく外部記憶装置をつながないこと。
- (9) 仮にウイルス感染した場合（疑われる場合も含む）、専用回線から切り離し、状況を速やかに住宅政策課に報告し、その指示に従わなければならない。

5. 情報が漏れた場合（疑われる場合も含む）、情報の内容、数量、発生状況等を速やかに住宅政策課に報告し、その指示に従わなければならない。

【指定管理者が行う業務と内容一覧】

1. 入居者管理に係る業務

- (1) 各種届出・申請書等の受理及び市への送達、承認書等の交付
- (2) 不適正入居者・不正入居者・無断退去者等の情報収集及び是正指導
- (3) 入居者等からの要望・相談・クレーム等への対応
- (4) 消防法（昭和23年7月24日法律第186号）第8条に定める防火管理
- (5) 安全啓発及び必要な情報の伝達
- (6) 入居者に対する生活指導
- (7) 火災・天災・事故の処理
- (8) 単身高齢者の見守り及び安否確認
- (9) 単身死亡の処理

(10) ペットの飼育禁止の啓発及び指導

(11) その他入居者管理に係る業務

2. 入居者募集及び入居に係る業務

(1) 入居者募集の実施

(2) 募集案内の配布

(3) 入居申込書の受付及び窓口審査

(4) 入居資格の審査

(5) 入居者の抽選

(6) 入居手続

(7) 住替え申請による入居手続の事務補助

(8) 耐震不適格住宅からの移転交渉

(9) 火災等に伴う緊急入居（目的外使用許可）の手続の事務補助

(10) 賃貸契約の更新書類の受付

(11) 公募の例外（特定入居）業務の事務補助

3. 家賃等の管理に係る業務

(1) 収入申告書の取りまとめ

(2) 収入認定及び家賃決定の事務補助

(3) 家賃納入通知書の発送

(4) 口座振替制度の加入促進及び啓発

(5) 家賃等の収納事務

(6) 家賃等の過誤納金（入居者が誤って納めすぎた金員）の取りまとめ及び市への送達

(7) 家賃（敷金・駐車場使用料）減免（徴収猶予）申請の受付

(8) 家賃等の滞納者に対する督促及び家賃徴収

(9) 法的措置（明渡訴訟等）の事務補助

(10) 退去滞納者等についての各種情報収集に関する業務

(11) その他、市の指示に基づく家賃等の管理に関する業務

4. 修繕及び保守管理等に係る業務

(1) 施設維持管理計画の策定

(2) 空家補修工事

(3) 一般修繕工事

(4) 環境美化等維持改善

(5) 市営住宅等の敷地内に放置された廃棄物の処理（入居中の住戸を除く）

(6) 団地内公園の維持管理

(7) 集会所及び集会室の維持管理

(8) 浄化槽の管理

- (9) 受水槽・高架水槽の管理・清掃
- (10) エレベーターの保守点検
- (11) 緊急通報設備の点検
- (12) 電気温水器の点検
- (13) 消防設備の点検及び消火器の設置・定期交換
- (14) テレビ共聴設備の維持管理
- (15) その他の修繕及び保守管理業務
- (16) 市が行う大規模修繕の補助

5. 市営住宅等管理人に係る業務

- (1) 管理人からの相談対応
- (2) 管理人の選考指導
- (3) 管理人に対する業務説明
- (4) 管理人報酬の支払い

6. 駐車場に係る業務

- (1) 駐車場の管理
- (2) 自動車保管場所使用承諾証明の交付
- (3) 路上駐車、無断駐車、放置自動車の解消

7. その他の業務

- (1) 鍵の管理
- (2) 各種文書等の配布と回収
- (3) 休日及び夜間緊急修繕対応
- (4) 災害発生時の緊急修繕対応
- (5) セーフティーネットの確立協力
- (6) 福祉部局との連携及び良好なコミュニティ形成
- (7) その他、市営住宅等の管理に必要な業務

1. 入居者管理に係る業務

入居者が市営住宅等団地（以下「団地」という。）内において快適で安全な共同生活を送ることができるよう管理するとともに、秩序を乱す迷惑行為者に必要な指導を行い、団地内の秩序の維持を図る。

(1) 各種届出・申請書等の受理及び市への送達、承認書等の交付

下記に掲げる「市営住宅等の入居者が必要に応じて提出しなければならない書類」の受付、書類の審査、市への送達、公営住宅管理システムへの入力及び承認書等の交付を行うこと。

① 市営住宅等の入居者が必要に応じて提出しなければならない書類

（以下「申請書等」という。）

- ア 入居承継承認申請書
- イ 住替え承認申請書
- ウ 同居承認申請書
- エ 同居者異動届
- オ 緊急連絡先届出書
- カ 家賃（敷金・駐車場使用料）減免（徴収猶予）申請書
- キ 一時不在承認申請書
- ク 模様替（増築）承認申請書
- ケ 住宅返還届
- コ 入居者収入申告書
- サ 駐車場使用許可申請書
- シ 駐車場返還届
- ス 車両等変更届
- セ 自動車保管場所使用承諾証明願

※申請書等の様式は、別添「伊勢市営住宅等管理関係諸規定集」を参照。

② 入居者から申請書等の提出があった場合は、次のとおり処理すること。

- ア 申請書等を提出させようとするときは、入居者からの聞き取り等により承認等の要件に該当するかを確認するとともに、申請書等の作成を指導すること。
- イ 申請書等を受理するときは、記入内容及び添付書類を点検のうえ、承認基準に該当するかを審査すること。
 - i) 記入内容及び添付書類に不備がなく、承認基準に該当するものについて受理し、別途指示する資料を添えて住宅政策課長へ送達すること。
 - ii) 記入内容及び添付書類に不備があるものは、期限を定めて訂正させること。
 - iii) 承認基準に該当しないものは、受理しないこと。

※ 申請書等の承認基準は、別添「伊勢市営住宅等管理関係諸規程集」により確認すること。

- ウ 申請に対して市長の承認が得られた場合は、市が発行する承認書等を申請者に交付するとともに、必要な手続をさせること。

エ 申請書等は、市の事務処理後、決裁書類を添えて指定管理者に返送するので、指定管理者において保管すること。

オ 申請書等の提出があったときは、適宜公営住宅管理システムへの入力を行うこと。公営住宅管理システムへの入力については、「公営住宅管理システム操作マニュアル」により迅速且つ的確に入力すること。

※「公営住宅管理システム操作マニュアル」は、協定締結後に交付する。

③ 申請書等その他入居者が指定管理者に提出する書類は、その提出方法が様々であることに留意すること。

【提出方法の例示】

ア 入居者又は代理人が持参して指定管理者に提出

イ 管理人を経由して指定管理者に提出

ウ 郵送により指定管理者に提出

エ 市（住宅政策課のほか、他部局及び総合支所等）を経由して指定管理者に提出

（２）不適正入居者・不正入居者・無断退去者の情報収集及び是正指導

不適正入居者・不正入居者・無断退去者の情報を入手したときは、事実確認のうえ是正指導を行うとともに、住宅政策課長に報告すること。

（３）入居者等からの要望・相談・クレーム等への対応

入居者及び周辺住民並びに自治会等からの各種要望・相談・クレーム等への対応と処理を行うこと。

① 市営住宅等の共用部分の改善や管理全般に関する要望は、団地内の意見を調整のうえ、管理人又は自治会長等から書面で提出させ、指定管理者で受付を行った後、住宅政策課長へ報告すること。なお、入居者及び周辺住民から要望があった場合は、管理人又は自治会長に報告し、必要に応じて団地内の意見を調整させること。このとき、管理人又は自治会長から要請があった場合は、回覧やアンケートの作成に協力すること。

② 個別の相談及びクレームについては、指定管理者において事実確認及び処理を行い、処理結果を公営住宅管理システムに入力すること。また、必要に応じて住宅政策課長へ報告すること。

（４）消防法（昭和23年7月24日法律第186号）第8条に定める防火管理

① 入居者数が50人以上の団地について、指定管理者において防火管理者を選任し、消防計画（大規模地震対策特別措置法第8条及び東南海・南海地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法第8条に基づく地震対策を含む。）を作成するとともに、消防署及び住宅政策課長へ報告すること。

② 消防計画に基づき、消防訓練及び防災訓練を実施すること。なお、消防訓練は1年に1回以上実施すること。

③ 消火器・避難ハッチ・ベランダ仕切板・火災警報器・防火水槽等の使用方法及び緊急時の対

応等について、入居者に助言及び指導を行うこと。

- ④ その他、入居者に対して、消防法の規定に基づく必要な指示及び防災教育、防火管理組織（自衛消防隊）の組織化の支援・指導・助言を行うこと。

（５）安全啓発及び必要な情報の伝達

- ① 入居者に対して、防災・事故防止に関する啓發文書の配布等の注意喚起を行うこと。なお、入居者への注意喚起は、防災週間や火災予防週間、公営住宅における事件・事故等が発生したときなど、適時に行うこと。
- ② 入居者の生活に影響する制度改正・料金改定等の情報を入手したときは、必要に応じて入居者に周知すること。
- ③ 市が実施する工事等の通知について、市からの指示に基づき入居者へ回覧・配布等を行うこと。

（６）入居者に対する生活指導

入居者に対する相談業務を円滑に行うことができる体制を整えること。また、夜勤等による生活習慣の違いに起因する他の入居者からの苦情（夜中に騒ぐ、ゴミ出しのルールを守らない等）があった場合は、生活秩序等を乱す入居者に対して指導を行うこと。

（７）火災・天災・事故等の処理

- ① 火災・天災・事故・事件（以下「火災等」という。）発生の情報を入手したときは、管理人等に連絡及び照会し火災等の概要を把握するとともに、必要に応じて現地に職員を派遣し、被害状況を住宅政策課長に報告すること。
- ② 火災等により市営住宅等及び附帯施設に損害が発生した場合は、市が加入する火災保険の請求手続に必要な資料等（損害状況の写真、見積書等）を住宅政策課長に提供すること。
- ③ 火災等により市営住宅等及び附帯施設に損害が発生した場合の原因者との示談交渉については、住宅政策課において行う。
- ④ 必要に応じて入居者等の避難誘導、二次災害の発生を防止するための緊急措置工事、被災者への仮住居の提供等の現場対応を行い、措置状況を住宅政策課長へ報告すること。ただし、消防・警察等の職務権限によるものについては、その指揮に従うこと。
- ⑤ 台風等によって市営住宅等に浸水等の被害が生じた場合は、床下消毒等衛生上の防疫処置等を行うこと。
- ⑥ 入居者の故意又は重大な過失により市営住宅等に重大な損害を与えた場合の過失者への市営住宅等の明渡し請求及び損害賠償請求は、市において行うこと。
- ⑦ 指定管理者が市営住宅等の管理業務を行うにあたり、指定期間を対象とした施設賠償責任保険に加入すること。なお、補償項目及び保険金の支払額は次のとおりとする。身体 1 億円以上、財物 1 千万円以上
- ⑧ 指定管理者が行う市営住宅等管理業務により発生した事故に伴う損害賠償については、指定管理者が加入する施設損害賠償責任保険等により賠償を行うこと。このとき、被害者との

示談交渉は指定管理者で行い、示談内容を住宅政策課長へ報告すること。

(8) 単身高齢者の見守り及び安否確認

- ① 単身高齢者（65歳以上）の見守りのため、月1回以上、訪問・電話又は電気・ガス・水道メーターの使用状況の確認等の方法により、入居状況を把握すること。
- ② 入居状況が不自然な場合は、管理人又は近隣入居者等から聞き取り調査を実施し、入居状況の把握に努めること。
- ③ 入居者の安否確認が必要と判断された場合は、管理人・連帯保証人・民生委員等に協力を求め、立入調査を行い、調査結果を住宅政策課長へ報告すること。
- ④ 立入調査の結果、事故等を発見した場合は、警察・消防等の関係機関へ通報するとともに、住宅政策課長へ報告すること。また、必要な措置を講じるとともに、緊急連絡先等へ状況を報告すること。
- ⑤ 入居者の不測の事態に備えるため親族等の緊急連絡先を把握するよう努めること。
- ⑥ 単身高齢者以外の入居者についても、入居状況が不自然な場合は②～④により安否確認及び緊急措置を行うこと。

(9) 単身死亡の処理

- ① 単身死亡に伴う家具等の処分は、第一には相続権者が行うこととするが、やむを得ない事情により相続権者が処理できない場合は、これらの関係者から残置物の処分に関する承諾書（費用負担及び敷金の精算についても含めておくこと。ケースによっては、弁護士の相談も考えること。）を徴取し、残置物の処分を行うこと。
- ② 遺体の処理及び残置物の処分が完了するまでの間は、悪臭・害虫等が発生しないように適宜防除処置を施すとともに、発生した場合は速やかに駆除を行うこと。

(10) ペットの飼育禁止の啓発及び指導

- ① ペットを飼育している入居者がいる場合は、期間を定めてペットを処分するよう指導すること。
- ② 野良猫等に餌付けをしている入居者がいる場合は、直ちに餌付けを止めるよう指導すること。
- ③ 盲導犬・介助犬等が必要な入居者がいる場合は、登録証等を提示させ、住宅政策課長の指示を受けて必要な手続をさせること。

(11) その他入居者管理に係る業務

- ① 市が強制執行等を行った場合は、住宅政策課長の指示により住宅内の残置物の記録・運搬・保管・処分及び鍵の取替え等の補助業務を行うこと。
- ② 市営住宅等の敷地内における不法投棄物及び放置車両等の調査・指導・処分を行うこと。
- ③ 入院等による長期不在者の実態の把握及び必要となる手続（一時不在承認申請、明渡し手続等）の指導を行うこと。
- ④ その他、入居者の管理（公営住宅管理システムへの入力、入居者ファイルの保管、市からの

問い合わせ及び閲覧対応等)に関する業務を行うこと。

2. 入居者募集及び入居に係る業務

公営住宅法、伊勢市営住宅管理条例等関係する法令・例規等の規定に基づき、入居者の募集・選定・入居手続を行う。

(1) 入居者募集の実施

- ① 市営住宅等への入居者募集は公募によることとし、募集及び住宅の種類に応じて下記のとおり実施すること。

ア 市営住宅の空家入居者募集

1年度2回(6月及び11月を予定)の定期入居者募集を行うこと。定期入居者募集で募集戸数に満たなかった場合、随時募集を行うこと。

また、指定管理者において空家補修工事等の募集準備作業が可能な場合は、随時募集の募集期間等について、住宅政策課長と別途協議のうえ定めること。

イ 小集落改良住宅の空家入居者募集

別途住宅政策課長と協議のうえ、募集期間等を定めること。

- ② 入居者を募集する住戸は、空家の中から住宅政策課長と協議して決定すること。なお、入居者を募集する住戸の選定にあたっては、老朽化等の理由で入居者募集を行わない住戸(政策空家)があることに注意すること。

- ③ 入居者募集を実施しようとする月の2ヶ月前までに次の書類を住宅政策課長に提出し、承認を受けること。

ア 募集しようとする市営住宅等の一覧

イ 市広報、市ホームページ及び文字放送に掲載する記事の原稿

ウ 市営住宅等入居者募集案内(以下「募集案内」という。)

※市広報、市ホームページ及び文字放送への掲載は住宅政策課において行うが、「ア 募集しようとする市営住宅等の一覧」及び「ウ 募集案内」については、指定管理者において印刷・配布を行うこと。また、指定管理者のホームページなど、上記以外の方法を併用して市民へ周知するよう努めること。

(2) 募集案内の配布

- ① 申込受付の期間は、土・日曜日及び祝日を除く10日間以上とする。
- ② 募集案内は、指定管理者の管理事務所で配布する。
- ③ 申込受付は、指定管理者の管理事務所で行うこと。
- ④ 指定管理者は入居希望者に対して、募集案内に基づき募集住戸・申込資格・申込方法・入居手続について説明を行うとともに、入居希望者等からの問合せ及び相談に応じること。
- ⑤ 募集期間外であっても、入居希望者等からの問合せに応じること。
- ⑥ 三重県営住宅の入居者募集にあたりポスター等が配布されるので、県営住宅の入居者募集期間中は管理事務所内にポスター等を掲示し、年4回の県営住宅募集案内を行うこと。

(3) 入居申込書の受付及び窓口審査

- ① 入居希望者から提出された入居申込書及び添付書類の点検並びに申込資格の確認を行い、記入内容及び添付書類に不備がなく、申込資格を満たす者について受付をすること。このとき、公営住宅管理システムへ必要な情報を入力し、受付整理表を交付するとともに、抽選会の日時及び会場等についての説明を行うこと。
- ② 入居申込書の記載内容及び添付書類に不備がある場合は、受付期間内に訂正させること。また、受付期間内に訂正が為されない場合は受理できない旨を説明すること。
- ③ 申込資格を満たさない者及び虚偽・不正による申込みを行おうとする者は、受付を行わないこと。また、受付終了後に申込資格を満たさないこと又は虚偽・不正による申込みが行われたことが判明した場合は、これらの事実が判明した時点で失格とし、該当者に通知すること。

【同意書に関する留意事項】

- ◇ 市営住宅等の入居申込書には、同意書を添付させている。本同意書は申込者及び同居予定者が暴力団員及びその関係者等（以下暴力団員等）であるかの警察への照会や入居手続に必要な収入・資産状況等の個人情報等を市職員が閲覧するために必要となることから、署名欄にはそれぞれ本人が署名しなければならないこと（代筆は認められない。）及び印鑑（認印でも可）の押印を行うことなどの説明をすること。

【暴力団排除に関する留意事項】

- ◇ 暴力団員等は市営住宅等に入居することはできない。申込受付後に、申込者及び同居予定者全員（16歳未満の者は除く。）について、暴力団員等であるかどうかを住宅政策課から警察に照会し、申込者又は同居予定者が暴力団員等であることが判明した場合は失格となることを、募集案内配布時及び申込書受付時に申込希望者に対して説明を行うこと。

(4) 入居資格の審査

- ① 受付期間終了後、次の資料を住宅政策課長へ提出すること。
 - ア 申込者の一覧表及び集計表
 - イ 警察照会用の申込者名簿
- ② 申込者又は同居予定者が暴力団員等であることが判明した場合は、当該申込者に対して失格の通知をすること。失格の通知にあたっては、市及び警察と連携し、不当要求行為等に対しては毅然とした対応をすること。
- ③ 受付期間終了後、入居者選考委員会を開催するので、事務局として指定管理者の職員が出席し、受付状況等の説明を行うとともに、委員からの質問等に対応すること。
- ④ 入居者選考委員会で不適格であると認められた申込者に対しては、失格の通知をすること。
- ⑤ 申込者数が募集戸数以内の団地への申込者のうち、入居者選考委員会で適格となった者に対しては、警察への照会終了後に当選の通知をすること。このとき、申込者の抽選会への出席は不要であるが、抽選会終了後に開催する入居手続に関する説明会には必ず出席するよう申し添え、説明会に遅刻又は欠席の場合は入居決定を取消すことを説明すること。

(5) 入居者の抽選

- ① 入居者選考委員会終了後、公開による抽選会を開催すること。
- ② 抽選会の会場及び時間は指定管理者が指定し、会場使用料その他抽選会の運営に必要な費用は指定管理者が負担すること。
※抽選会の運営に必要な費用は、指定管理料の積算に含めることができる。
- ③ 抽選会の日時及び会場は、受付整理表の交付時に申込者に通知すること。このとき、遅刻又は欠席の場合は、辞退の扱いとなることを説明すること。
- ④ 抽選方法は公平な抽選方法とし、抽選会の運営はあらかじめ住宅政策課長の承認を得たうえで指定管理者が行うこと。
- ⑤ 優先入居枠がある場合には、これに対応できる抽選方法で行うこと。
- ⑥ 当選者及び補欠者に対して、当選又は補欠となった旨を通知すること。
- ⑦ 抽選会終了後、住宅政策課長へ抽選結果を報告し、市が発行する入居決定通知書を当選者に交付すること。

【当選者及び補欠者に関する留意事項】

- ◇ 当選者及び補欠者は当該入居者募集に対してのみ有効であり、その権利は次回以降の入居者募集には引き継ぐことはできない。
- ◇ 当選者が入居を辞退した場合及び期日までに契約できなかった場合は、契約期限より1年が経過するまで入居申込みをすることができない。申込受付時及び当選通知時にはこの旨を説明すること。
- ◇ 補欠者は、当選者が入居を辞退した場合に入居の権利を得るものである。補欠者の数は、団地ごとに募集する戸数を勘案して決定し、複数の補欠者を設定する場合には順位を付すこと。

(6) 入居手続

- ① 入居手続に関する説明会
 - ア 抽選により当選者となった者に対して、入居手続に関する説明会を開催すること。
 - イ 説明会の日時及び会場は指定管理者が指定し、会場使用料その他説明会の運営に必要な費用は指定管理者が負担すること。
※説明会の運営に必要な費用は、指定管理料の積算に含めることができる。
 - ウ 説明会の運営は、あらかじめ住宅政策課長の承認を得たうえで指定管理者が行うこと。
 - エ 説明会では、賃貸契約書その他入居手続に必要な書類を交付し、次の事項について説明を行うこと。
 - ・ 賃貸契約書及び添付書類の作成、契約期限
 - ・ 敷金の納付と鍵の貸与
 - ・ 家賃、駐車場使用料及び共益費の納付
 - ・ 家賃の口座振替利用の促進
 - ・ 入居者の保管義務等
 - ・ その他、市営住宅等への入居にあたって必要な事項

② 入居手続

ア 入居決定者には、入居決定日から10日以内（以下「契約期限」という。）に次の書類を提出させ、記入内容及び添付書類を点検すること。

- ・市営住宅等賃貸契約書
- ・緊急連絡先届出書
- ・添付書類（住民票、印鑑証明書、所得証明書）
- ・ペットを飼わないことの誓約書
- ・その他、申込書受付時に提出を指示した書類

イ 申込受付時に条件付で申込みを受理した者（離婚協議中、不動産の売却手続中など）については、必要な書類を提出させて申込資格を確認すること。契約期限までに申込資格を満たすことができなかつた者は失格とし、入居決定取消しの通知をすること。

ウ 記入内容及び添付書類に不備がないものについてこれを受理し、住宅政策課長へ送達すること。記載内容及び添付書類に不備があるものについては、契約期限までに訂正させること。

エ 契約期限までに、市の発行する納入通知書により敷金を納付させること。なお、生活保護受給者については、契約期限までに敷金が支給されるよう、あらかじめ生活支援課と調整すること。

オ 賃貸契約書等の提出及び敷金の納付が完了した者に対して、入居のしおりに基づき入居者の保管義務等を説明し、鍵を貸与すること。

カ 市営住宅等への入居にあたり必要となる電気・ガス・水道等の開栓等の手続及びその費用は、入居者の負担とする。

キ 家賃の納付方法は口座振替を原則とし、口座振替依頼書を金融機関窓口へ提出させること。やむを得ない事情により納入通知書で納付させる場合は、当該年度末までの納入通知書を発行すること。

ク 必要に応じて、模様替（増築）承認申請書、駐車場使用許可申請書等の書類を提出させること。

ケ 契約期限までに賃貸契約及び敷金の納付ができない場合は、入居辞退の扱いとすること。

【賃貸契約書に関する留意事項】

◇ 当市では、市営住宅等の市と入居者との間で賃貸契約を締結している。この書類の点検事項は、入居者が記入すべき欄に記入・押印しているかを確認すること。また、印鑑証明書の印と契約書等へ押された印に相違がないか、住民票・所得証明書等の添付書類についても確認すること。

③ 入居許可書の交付及び書類の保管

ア 賃貸契約書に市長印を押印して指定管理者に返送するので、1部を入居者に交付し、1部を指定管理者において保管すること。あわせて、市が発行する入居許可書を入居者に交付すること。

イ 入居申込書、賃貸契約書及び添付書類、その他提出させた書類については、団地及び部屋番号別に整理し、ファイル作成のうえ保管すること。書類の保管にあたっては、盗難・紛失・

個人情報^の流失がないよう鍵付きの書庫等に保管すること。

ウ 賃貸契約締結後、緊急連絡先の情報等を公営住宅管理システムに入力すること。

(7) 住替え申請による入居手続

市営住宅等への入居は「住宅に困窮していることが明らかなこと」を入居の条件としており、現在市営住宅や県営住宅等へ入居している者はこの条件に該当しないため、市営住宅等への入居申込をすることができない。しかし、病気、身体障がい、世帯員の増減等の理由から同一市営住宅内での入居階層の変更（例えば4階から1階へ）や他の市営住宅等への住み替えを希望する場合があります、特例としてこれを認めている。入居者から住み替え希望があった場合は、次により処理すること。

- ① 面談・電話等により住み替えの基準を満たしているか確認すること。ただし、収入超過者・高額所得者・家賃滞納者・入居者保管義務に違反している者は住み替えが認められないので注意すること。
- ② 基準を満たしていると認められる場合は、住替え申請書を提出させること。また、住替え申請書には、住替え理由を証明する書類（障がい者手帳の写し、医師の診断書等）を添付させること。
- ③ 申請書の記載内容及び添付書類を点検し、不備がないものについてこれを受理し、住宅政策課長へ送達すること。不備がある場合は、期限を定めて訂正させること。
- ④ 市が発行する住替え承認書を申請者に交付すること。なお、承認期間は申請のあった年度末までとなるため、申請者が希望する住み替え先が承認期間内に見つからなかった場合は、再度②により申請をさせること。
- ⑤ 住み替え先は入居者募集計画等を勘案して空家の中から選定すること。
- ⑥ 住み替え先が決定した場合は、現在入居している住宅の返還手続及び住替え先の住宅への入居手続をさせること。なお、名義人が従前と変更がない場合でも、賃貸契約書及び印鑑証明書等の添付書類を提出させること。

【住替えに関する留意事項】

- ◇ 住替え先は、原則として同一団地内の空家とする。ただし、同一団地内に入居条件に適合する空家がない場合は、他の市営住宅への住替えをさせることができる。
- ◇ 市営住宅から改良住宅への住替え及び改良住宅から市営住宅への住替えは認められない。
- ◇ 住替えに係る費用（引越し費用、各種手続に係る費用等）については、すべて入居者の負担とする。また、現在居住している住宅の原状復旧についても入居者負担において実施させること。
- ◇ 市営住宅から高齢者世話付き住宅への住替えにあたっては、申請書を提出させる前に年齢・収入基準等の入居条件に該当するかを確認すること。

(8) 耐震不適格住宅からの移転

木造及びコンクリートブロック造の市営住宅については、耐震基準を満たしていないことから、他の市営住宅等への入居者の移転を進めているところである。移転交渉及び移転手続につ

いては、次により実施すること。

- ① 対象となる団地の入居者に対し、訪問・電話等により移転目的の説明及び移転希望先の聞き取りを行うこと。移転に同意が得られない場合でも、建物の危険性等を説明し、同意が得られるよう繰り返し交渉すること。なお、収入超過者・高額所得者・滞納者に対しては、次のことに留意すること。
 - ア 収入超過者には、市営住宅等の明渡し努力義務があるため、民間の賃貸住宅等への移転を含めて交渉し、必要に応じて民間賃貸住宅の斡旋を行うこと。
 - イ 高額所得者には、市営住宅等の明渡し義務があるため、市営住宅からの退去を求め、必要に応じて民間賃貸住宅の斡旋を行うこと。
 - ウ 家賃滞納者には、市が移転を承認しない場合がある。移転交渉とあわせて納付指導を行うこと。
- ② 移転先が市営住宅等の場合は、入居者募集計画等を勘案して空家の中から選定すること。
- ③ 移転先が決定した場合は移転同意書を提出させ、記載内容を点検のうえ、不備がないものについてこれを受理し、住宅政策課長へ送達すること。不備がある場合は、期限を定めて訂正させること。
- ④ 移転先が決定した者について、現在入居している住宅の返還手続及び移転先の住宅への入居手続（民間住宅等へ移転する場合は、返還手続のみ）をさせること。なお、名義人が従前と変更がない場合でも、賃貸契約書及び印鑑証明書等の必要書類を提出させること。
- ⑤ 移転者には移転費用の補償を行っているので、移転の完了を確認後、請求書を提出させ、記載内容を確認のうえ、住宅政策課長へ送達すること。

(9) 火災等に伴う緊急入居（目的外使用許可）の手続

市営住宅等への入居は公募によることを原則としているが、火災及び災害により住居を喪失した者に対しては、例外的に期限付で緊急入居（目的外使用）を許可している。緊急入居の手続は、次により実施すること。

- ① 緊急入居の希望があった場合は、本人等からの聞き取り等により、緊急入居の要件を満たしているかを確認し、住宅政策課長の承認を受けること。また、緊急入居の条件等（入居期限、費用負担等）を説明すること。
- ② 住宅政策課長の承認を得た場合は、次の書類を提出させ、記入内容及び添付書類を点検のうえ、住宅政策課長へ送達すること。
 - ア 行政財産目的外使用許可申請書
 - イ 罹災証明書（後日提出可）
- ③ 緊急入居させる市営住宅等は、入居者募集計画等を勘案して空き家の中から選定すること。また、常に数戸確保すること。
- ④ 入居先の市営住宅等が決定したら、申請者に鍵を貸与すること。
- ⑤ 電気・ガス・水道等の開栓手続等及びその費用については、申請者の負担とする。なお、日用品等については、生活支援課・社会福祉協議会、危機管理課等から支給される場合があるので、確認を行い、必要な手続をさせること。

- ⑥ 市が発行する目的外使用許可書を申請者に交付し、許可条件等の説明を行うこと。
- ⑦ 許可期間は3ヶ月以内とし、許可期間満了の1ヶ月前までに退去の可否を確認すること。
 - ア 許可期間満了までに退去する場合は、住宅の返還手続をさせること。
 - イ 許可期間満了までに退去できない場合で、特に必要があると認められる場合は期間延長の申請をすることができるので、延長理由等の聞き取りを行ったうえで住宅政策課長と協議すること。

(10) 賃貸契約の更新

市営住宅等の賃貸契約期間を5年に設定しているため、入居より5年ごとに、次により賃貸契約の更新業務を行うこと。なお、契約更新にあたっては、敷金の差額の返還及び徴収は行わないこと。

- ① 各年度当初に賃貸契約期間の満了年度を公営住宅管理システム及び契約書で確認し、対象者を抽出のうえ、住宅政策課長へ報告すること。
- ② 契約更新対象者に対して、契約更新が必要な旨の通知を行い、相当な期間を定めて契約更新に必要な書類を作成させること。
- ③ 提出された書類の点検を行い、記入内容及び添付書類に不備がないものについて受理し、住宅政策課長へ送達すること。不備があるものについては、期間を定めて訂正させること。

(11) 公募の例外（特定入居）業務

災害による住宅の滅失、都市計画事業・土地区画整理事業等に伴う住宅の除却等により市営住宅への入居を希望する場合は、公募の例外により市営住宅へ特定入居させることができる。特定入居の手続は、次により実施すること。

- ① 特定入居希望者との交渉は住宅政策課において行う。
- ② 住宅政策課長より特定入居希望者がある旨の連絡を受けたときは、申請者の希望及び入居者募集計画等を勘案して空き家の中から特定入居させる住宅を選定すること。また、必要に応じて入居予定住戸の案内等に協力すること。
- ③ 入居手続は、「(6) 入居手続 ②入居手続」に準じて行うこと。なお、契約期限は住宅政策課長が別途指示する。

3. 家賃等の管理に係る業務

家賃等にかかる会計事務補助を行うとともに、市と協力して家賃等滞納者の納入指導を行うこと。

(1) 収入申告書の取りまとめ

市営住宅等の家賃は、前年度の入居世帯全員の所得に応じて翌年度の家賃を算定している。このため、入居者には毎年度、収入申告の義務が課されているので、次のとおり収入申告書の取りまとめを行うこと。なお、収入申告書には個人情報が含まれるため、本人の同意を得た場合を除き、内容を確認しないこと。

- ① 6月30日現在の入居者に収入申告書を配布し、記名・押印のうえ提出させること。提出期限は7月31日とし、未提出者に対しては催促を行うこと。
- ② 未提出者については、提出があり次第、住宅政策課長へ送達すること。
- ③ 7月1日以降に入居した者の取扱いについては、住宅政策課長の指示によること。
- ④ 同居者の異動がある場合は、あわせて同居者異動届又は同居承認申請書を提出させること。

【収入申告にあたっての留意事項】

- ◇ 収入申告書は、所得情報の調査同意書を兼ねている。収入申告書が未提出の場合は所得調査ができず、家賃の減額が受けられないため近傍同種家賃（市営住宅等の最高家賃）が賦課されることとなるの。

（2）収入認定及び家賃決定の事務補助

- ① （1）で提出された収入申告書により、住宅政策課において入居者の所得情報を調査し、収入認定通知書、収入超過者認定通知書及び高額所得者認定通知書を発行するので、入居者に交付すること。また、入居者からの問い合わせに対応すること。
- ② 市が発行する家賃決定通知書を入居者へ交付すること。また、入居者からの問い合わせに対応すること。

（3）収入更正申出の受付

収入認定及び家賃決定は、前年度の所得データに基づき計算しているが、離職や世帯員の増減等により所得額に変動があったとして収入認定通知後に入居者から相談があった場合は、住宅政策課長と協議のうえ、収入更正の手続をさせること。なお、年度途中での収入更正及び家賃額の変更は行わないので注意すること。

- ① 収入更正申出書及び必要な書類（勤務先の給与支給証明、ハローワークの離職票等）を提出させ、記入内容及び添付書類の点検を行うこと。
- ② 記入内容等に不備がない場合はこれを受理し、住宅政策課長へ送達すること。記入内容等に不備がある場合は、期間を定めて訂正させること。
- ③ 市が発行する収入更正認定書を入居者へ交付すること。

（4）家賃納入通知書の発送

- ① 毎年度4月1日付けで当該年度分（4月分～翌年3月分）の家賃納入通知書を発行するので、入居者に郵送すること。なお、口座振替利用者及び生活保護の代理納付を行っている者に対しては、家賃額及び納付期限が印字された表紙のみを郵送すること。
- ② 入居者から納入通知書の再発行依頼があった場合は、随時公営住宅管理システムから出力し、交付すること。その際、旧納付書の廃棄を指導し、過誤納の出ないように注意すること。

（5）口座振替制度の加入促進及び啓発

- ① 既入居者及び入居者募集等による入居決定者に対し、家賃の口座振替制度の加入促進を行い、新規加入者には口座振替依頼書を金融機関窓口へ提出させること。

- ② 口座振替依頼書の提出時期によっては、初回の口座振替ができないことがあるので、この場合は納入通知書により納付させること。
- ③ 口座振替制度を利用している入居者のうち、3ヶ月以上連続して振替不能であった者及び年間6回以上振替不能であった者については、口座振替を停止し、納入通知書による納付に切り替えるとともに、この旨通知すること。
- ④ 滞納家賃の分割納付を行っている者については、滞納分は口座振替を利用することができないので、留意すること。

(6) 家賃等の収納事務

- ① 家賃については、公営住宅管理システムで発行した納入通知書又は口座振替により、毎月末日（土・日曜日の場合は次の月曜日）までに納付させること。ただし、12月については、納期限が26日（土・日曜日の場合は次の月曜日）となるので注意すること。
- ② 駐車場使用料及び合併浄化槽維持管理負担金については、市が発行する納入通知書により、管理人単位で取りまとめた額を翌月末日（土・日曜日の場合は次の月曜日）までに納付させること。（一部の団地では、個人単位で納付書を発行し、個人で納めている団地あり）
- ③ 毎月末日時点の入居者数を基に、団地ごとの駐車場使用料及び合併浄化槽維持管理負担金の計算書を作成し、翌月10日までに電子媒体で住宅政策課長へ提出すること。

【共益費に関する留意事項】

- ◇ 市営住宅等の共益費のうち、合併処理浄化槽入居者負担金（宮中横団地を除く。）は市が入居者に請求しているが、その他の共益費（単独浄化槽の点検・清掃費、共用部分の電気・水道料金、電球等の消耗品費、自治会費など）は、各団地の管理人又は自治会が入居者に請求している。共益費に滞納が発生した場合、団地全体に影響を及ぼすことがあるので、共益費の滞納者には納付指導を徹底すること。

【リバーサイドせせらぎに関する事項】

- ◇ 家賃リバーサイドせせらぎについては、共用部分の電気使用料及び各戸の上下水道料金を市において集金しているので、次のとおり取扱うこと。
 - ア 共用部分の電気使用料は、入居者に請求している。指定管理者においては、必要に応じ事務補助にあたること。
 - イ 水道料金は団地で1契約になっているため、市において請求月に子メーターで使用量を確認し、伊勢市料金課から請求があり次第、各戸の請求額を計算している。指定管理者においては、必要に応じ事務補助にあたること。

【納付方法に関する留意事項】

- ◇ 家賃の納付方法は、口座振替又は納付書払いとする（生活保護受給者については、生活保護費からの天引き（代理納付）が可能である。）。
- ◇ 平成24年4月1日より、家賃・駐車場使用料についてはコンビニエンスストアでの納付書払いを開始した。
- ◇ 合併浄化槽維持管理負担金については、令和8年4月1日からコンビニエンスストアでの納付書払いを開始した。

【家賃等の収納データに関する留意事項】

- ◇ 口座振替利用者の収納データについては、納期限後 1 週間程度で各金融機関から住宅政策課へ納入される。このため、公営住宅管理システムへの収納データの反映には 1 週間程度を要することから、月初めの口座振替利用者の納付状況の確認には注意すること。
- ◇ コンビニエンスストアで納付した場合は公営住宅システムへの反映に 2 週間程度を要するが、納付翌々日程度には速報が送られるため、確認は可能である。

(7) 家賃等の過誤納金（入居者が誤って納めすぎた金員）の取りまとめ

- ① 家賃等の過誤納金が発生していないか確認を行い、過誤納金が発生している場合は、住宅政策課長へ報告すること。
- ② 家賃の滞納がある場合は、過誤納金を滞納家賃に充当することや、滞納がない場合は、翌月分等への充当することの確認を市において行うが、指定管理者においては、必要に応じ事務補助にあたること。

(8) 家賃（敷金・駐車場使用料）減免（徴収猶予）申請の受付

- ① 入居者より「家賃（敷金・駐車場使用料）減免（徴収猶予）申請書」が提出された場合は、添付書類の確認及び記入内容の点検を行い、記入内容等に不備がない場合は、これを受理し、速やかに住宅政策課長へ送達すること。記入内容等に不備がある場合は、期間を定めて訂正させること。
- ② 市が承認した場合は、承認書を発行するので、指定管理者は申請者にこれを交付すること。

(9) 家賃等の滞納者に対する督促及び家賃徴収

- ① 納期限までに家賃の納付がなかった場合は、翌月 20 日までに市が発行する督促状を郵送すること。なお、口座振替利用者については、口座振替の再振替は行わないので、留意すること。
- ② 家賃等を滞納している入居者に対し納付指導を行うこと。また、住宅政策課長から特定の滞納者について指示があった場合は、市担当職員と連携して納付指導を行うこと。
- ③ 家賃を 3 ヶ月以上滞納している入居者（分割納付中の者を除く。）に対しては、分納誓約書の作成の事務補助を行うこと。
- ④ その他、滞納者への催告書等の送付及び徴収に関する事務の補助を行うこと。

(10) 法的措置（明渡訴訟等）の事務補助

家賃滞納者への明渡訴訟等法的措置を講じる必要が生じた場合は、事務処理、書類送付、法に基づく金銭の徴収、明渡勧告等に関して、市が行う事務の補助を行うこと。

(11) 退去滞納者等についての各種情報収集に関する業務

退去滞納者等に関する情報を収集するとともに、住宅政策課長へ情報を提供すること。また、住宅政策課長からの指示に基づき、滞納家賃の請求等の事務補助を行うこと。

(12) その他、市の指示に基づく家賃等の管理に関する業務

- ① 個別の滞納者又は市営住宅等全体の納付状況等に関する照会をする場合があるので、必要な資料等を作成し、住宅政策課長へ提出すること。
- ② 団地で集金している共益費等（共用電気料金、自治会費等）に関する相談があった場合は、必要な指導・助言を行うこと。また、滞納者が発生した場合は、管理人等と協力して対象者の指導を行うこと。

【団地で徴収している共益費等の例示】

- ア 共用部分の光熱水費及び電球等の消耗品代（集会所を含む。）
- イ 所属する自治会の自治会費等
- ウ 団地で管理している浄化槽の維持管理及び清掃代金

4. 修繕及び保守管理等に係る業務

団地を安全で快適な状態に保つための維持修繕・保守管理業務を行うことにより、入居者に安全で快適な生活の場を提供するものとし、指定期間を通じて当該業務を行うために、建築技術者を1名以上配置しなければならない。

【工事等の発注にあたっての注意事項】

- ◇ 指定管理者において実施又は発注することができる修繕工事及び補修工事は、工事の見積（設計）金額が200万円（税込み）以下のものとし、200万円（税込み）を超える工事は、市において予算の確保ができた場合に実施する。ただし、入居者の生活及び安全に重大な支障をきたすおそれがある場合は、住宅政策課長の承認を得た上で、指定管理者において実施することができる。
- ◇ 工事等の実施にあたっては、その内容・規模・数量等が適正なものとなるよう監督するとともに、不要な分離発注はせず、効率化に努めること。

(1) 施設維持管理計画の策定

- ① 団地を安全で快適な状態に保つため、随時施設の点検を行うこと。
- ② 毎年度当初において、その年度に実施する施設維持管理計画を策定し、4月30日までに住宅政策課長へ提出すること。

(2) 空家補修工事

団地の空家が発生したときは、入居者募集及び耐震移転・住替え・緊急入居、特定入居に備えて補修工事を行うこと。

【空家補修工事の対象箇所】

修繕対象箇所は、次の各号に掲げるもののうち、補修が必要と判断されるものについて実施すること。

- ア 障子及びふすまの取替及び張替
- イ ガラスのはめ替

- ウ 畳の取替、表替え及び裏返し
- エ 建具の修繕及び建具に附属する鍵等金物類の修繕及び取替
- オ めれ縁、床板等の部分的な修繕
- カ 雨どいの部分的な修繕及び塗替
- キ 壁の汚損箇所の塗替及び張替
- ク 便所の臭気抜きの修繕及び取替
- ケ 便所のくみ取り口の修繕及び蓋の取替
- コ 流し、調理台、コンロ台、戸棚、物入、押入の棚板、郵便箱等の取替及び部分的な修繕
- サ 電球、反射がさ、スイッチ、コンセント、ソケット、ローセットの下のコード、換気扇、ヒューズ等の修繕及び取替
- シ ガス栓の修繕及び取替
- ス 給水栓の修繕及び取替
- セ 給水栓のパッキン類及び水洗便所、洗浄装置のパッキン類、ハンドル鎖等の修繕及び取替
- ソ 庭付き住宅の宅地内の草刈り、溜樹及び側溝等の清掃及び蓋の取替
- タ 生け垣、柵、塀等の修繕及び物干しの取替
- チ その他、前各号に類する修繕等
- ツ 便槽に汚物がある場合は、その汲取り処理
- テ 前入居者の模様替え箇所の原状復旧及び残置物の処分

【空家補修工事の留意事項】

「ツ」及び「テ」は、原則、従前入居者が行うべき事であるが、無断退去等で行方不明である場合や強制執行による住宅の明渡し等により、入居者がその義務を果たすことができない場合は、指定管理者が代わって行い、その費用を負担すること。

【入居者募集に関する留意事項】

入居者募集を行う住戸は、募集開始日までに補修工事を完了すること。なお、入居予定日までの期間が長く、畳・襖等が変色するおそれがあるときは、入居予定日に合わせてこれらの修繕を行うこと。

(3) 一般修繕工事

- ① 入居者から修繕の依頼があった場合は、「市営住宅等の修繕に関する経費負担区分表」により、負担区分を判断し実施すること。
- ② 一般修繕工事の実施方法及び工法は、最小の経費で最大の効果が上がる方法により指定管理者の裁量と責任において実施すること。
- ③ 市営住宅等の敷地内に設置する外灯及び中層・高層住宅の廊下・階段灯については、入居者から修繕の依頼がない場合でも、機能が確保されるよう適時維持修繕を行うこと。
- ④ その他の共用部分の修繕を行うこと。共用部分の修繕は、管理人からの修繕依頼のほか、定期巡回や訪問時に指定管理者が発見した損傷箇所、施設・設備の点検等により点検業者から報告があった部分についても実施すること。

(4) 環境美化等維持改善

市営住宅等の共用部分及び敷地部分に関する環境美化、景観等の住環境を維持・改善するため、次に掲げる業務を行うこと。

- ① 団地内の空地及び法面等の除草、植栽、樹木の剪定（草木内に棲息する毛虫・蜂等の害虫駆除を含む。）及び伐採、側溝清掃等は、原則として各団地の自治会活動等により行うこととしているが、団地内の実情（高齢者・障がい者等の社会弱者が入居者の大半を占める場合等）に応じて指定管理者がこれを適宜（除草年2回程度）行うこと。

また、急斜面等の危険地（月見ヶ丘団地）の場合は、指定管理者がこれを行うこと。

- ② 低層住宅空家の庭の除草等は、指定管理者が行うこと。
- ③ 定期巡回や入居者訪問時等に市営住宅等の敷地及び住棟における不具合箇所（外壁の剥がれ、漏水、ヒビ割れ等）の発見に努め、事故の未然防止を図るとともに、必要に応じて修繕等を行うこと。
- ④ 入居者に対して、庭の除草及び放置物の撤去等の環境美化指導を行うこと。

(5) 団地の敷地内に放置された廃棄物の処理

団地の敷地内に放置されている一般廃棄物及び産業廃棄物の処分を行うこと。

- ① 投棄者が入居者の場合は、当該入居者に処分させること。
- ② 投棄者が不明の場合は、指定管理者においてこれを処分すること。

(6) 団地内公園の維持管理

団地内公園に関する環境美化、景観等の住環境を維持・改善するため、次に掲げる業務を行うこと。

- ① 団地内公園及び法面等の除草、植栽、樹木の剪定（草木内に棲息する毛虫・蜂等の害虫駆除を含む。）及び伐採、側溝清掃等は、原則として各団地の自治会活動等により行うこととしているが、団地内の実情（高齢者・障がい者等の社会弱者が入居者の大半を占める場合等）に応じて指定管理者がこれを適宜（除草年2回、剪定等年4回程度）行うこと。また、急斜面等の危険地（二俣団地の公園）の場合は、指定管理者がこれを行うこと。
- ② 定期巡回や入居者訪問時等に団地内公園（遊具は無いが、ベンチ等はある。）における不具合箇所の発見に努め、事故の未然防止を図るとともに、必要に応じて修繕等を行うこと。
- ③ 入居者に対して、団地内公園の除草及び放置物の撤去等の環境美化指導を行うこと。

(7) 集会所及び集会室の維持管理

集会所及び集会室については、それぞれの管理者と通常から連絡を密にするとともに修繕の依頼があった場合は、「市営住宅等の修繕に関する経費負担区分表」により、負担区分を判断し実施すること。

(8) 浄化槽の管理

次の①～⑥の方法・頻度等を参考として、浄化槽法の規定に基づき維持管理及び清掃を実施

すること。

- ① 清掃は、年1回以上実施すること。
- ② 保守点検は、浄化槽の種類及び規模に応じた回数を実施すること。
- ③ 水質汚濁防止法第14条第1項及び第2項の対象施設については、各浄化槽施設に応じた回数の水質検査を実施すること。
- ④ 法定検査を年1回受検すること。
- ⑤ 水質汚濁防止法の特定施設における水質把握を行うこと。
- ⑥ 上記②～④の業務により不良箇所を発見した場合は、適宜修繕等を行うこと。

【浄化槽管理に関する留意事項】

合併処理浄化槽（宮中横団地を除く。）については、指定管理開始後は指定管理者において維持管理及び清掃の契約をし、契約額を住宅政策課長に報告すること。

（9）受水槽・高架水槽の管理・清掃

受水槽及び高架水槽の管理・清掃については、水道法の規定に基づき下記の方法で実施すること。

- ① 水道法に規定する簡易専用水道の扱いとし、同法施行規則に基づく定期点検を実施すること。
- ② 点検清掃方法は、建築物における衛生的環境の確保に関する法律等の規定に準じて実施すること。
- ③ 給水（揚水）ポンプ（モーター及びポンプユニット）の保守点検を年1回実施すること。
- ④ 受水槽の有効容量が10m³以上の施設については、法定検査（年1回）を受検すること。
- ⑤ 上記①～④の業務により不良箇所を発見した場合は、適宜修繕等を行うこと。

（10）エレベーターの保守点検

建築基準法及び関係法令の規定に基づき、エレベーターの保守点検を実施すること。なお、エレベーター保守点検業務の発注先は、近年、エレベーターに関する事故が多発していることに鑑み、メーカー系の保守点検業者とすること。

（11）緊急通報設備の点検

リバーサイドせせらぎ設置の緊急通報設備については仕様書別表7-1の項目全てについて、年1回以上の点検を行い、住宅政策課長へ報告し、適宜修繕等を行うこと。他の市営住宅の緊急通報設備については定期巡回時等に適宜点検を行い、異常が認められた場合は修繕すること。

（12）電気温水器の点検

リバーサイドせせらぎ各戸設置の電気温水器について、下記の項目全てについて、年1回以上の点検を行い、住宅政策課長へ報告し、適宜修繕等を行うこと。

- ① 固定部・・・固定金具及び固定ボルトの緩み、変形、腐食等の有無
- ② 外観の状況・・・外筒の汚れ、詰まり等の有無

- ・腐食、さび等の有無
- ・内筒の湯垢の付着の有無
- ③ 発熱体 絶縁抵抗を測定し、その良否
 - ・電気配線回路の点検
- ④ 温度調節器 給水温度が規定の許容範囲内にあること
- ⑤ 加熱防止機 自動的に遮断する装置を設けている場合はその作動の良否
- ⑥ 配管 水漏れの有無
 - ・変形、腐食、損傷等の有無
- ⑦ 弁・付属品 水道用減圧弁及び逃し弁の作動の良否
 - ・ストレーナー、オートベンド
 - ・タイマー類の作動の良否

(13) 消防設備の点検及び消火器の設置・定期交換

消防法の規定に基づき、消防設備の点検を行うこと。

- ① 消防設備の点検は年2回実施し、点検結果を住宅政策課長へ報告すること。また、3年ごとに「消防設備等点検報告書」を作成し、消防署長に提出すること。(次回は令和9年)
- ② 点検により不良箇所を発見した場合は、適宜修繕等を行うこと。
- ③ 消防設備の使用方法等について、必要に応じて入居者への指導を行うこと。
- ④ 消火器の設置は、住棟ごとに消防署の指導に従った本数を設置すること。
- ⑤ 消火器の規格・本数・設置年度・設置場所について、「消火器管理台帳」に整理し、①の点検結果及び耐用年数を勘案して計画的に交換を行うこと。
- ⑥ 毎年度8月末までに翌年度の消火器の設置及び交換の見込み本数を住宅政策課長へ報告すること。また、毎年度3月末までに当該年度の設置及び交換した本数の実績を住宅政策課長へ報告すること。
- ⑦ 当該年度に設置及び交換する消火器の本数は、原則、前年度8月末までに住宅政策課長へ報告した当該年度分の本数を上限とする。

(14) テレビ共聴設備の維持管理

テレビ共聴設備設置の団地について、受信に必要な機能の維持管理を行うこと。なお、共聴設備を設置していない団地については、各入居者において受信設備を導入しているので留意のこと。

(15) その他の修繕及び保守管理業務

(1) から (14) 以外の修繕及び保守管理にあたっては、事前に住宅政策課長と協議のうえ業務を実施すること。

(16) 市が行う大規模修繕の補助

市が計画的に行う大規模修繕の実施に際しては、円滑な実施に向け必要な補助を行うこと。

5. 団地管理人に係る業務

団地運営の仲介的役割をしている管理人の相談等の対応を行うことにより、円滑な団地の管理運営を図ること。

(1) 管理人からの相談対応

管理人から各種相談があったときは、その対応を行うこと。なお、市の判断が必要な場合は、住宅政策課長と協議すること。

(2) 管理人の選考指導

- ① 伊勢市営住宅管理条例第52条に基づく管理人の選考のための指導をすること。
- ② 年度途中において管理人の変更があった場合は、その都度速やかに住宅政策課長へ報告すること。

(3) 管理人に対する業務説明

管理人が選考されたときは、その業務内容について伊勢市営住宅管理人要綱及び管理人の手引きに基づき説明すること。なお、団地独自の業務もあるため、実情に即した対応を行うこと。

(4) 管理人報酬の支払い

管理人には、毎年、管理戸数に応じた報酬を支払っているため、翌年度の4月に報酬を支払うこと。なお、中村団地の管理人については、半年交代のため、10月にも半年分の報酬を支払う必要がある。

6. 駐車場に係る業務

市営住宅等に設置されている駐車場について、入居者に適正な利用を行わせ円滑な駐車場管理を行う。

(1) 駐車場の管理

- ① 入居者より駐車場使用許可申請書が提出されたときは、記入内容及び添付書類を確認のうえ、市が指定する資料を添えて住宅政策課長へ送達すること。また、市が発行する使用許可書を申請者に交付すること。
- ② 入居者より専用空地（庭）を駐車場として使用する旨の申出があった場合は市営住宅模様替（増築）承認申請書を提出させ、記入内容及び添付書類を確認のうえ、市が指定する資料を添えて住宅政策課長へ送達すること。また、市が発行する承認書を申請者に交付すること。
- ③ 駐車場の使用を許可した入居者から、駐車場返還届の提出があったときは、記入内容を確認のうえ、住宅政策課長へ送達すること。

(2) 自動車保管場所使用承諾証明の交付

- ① 駐車場の使用許可を受けている入居者より自動車保管場所使用承諾証明願の提出があった場合は、使用許可及び駐車場使用料の支払状況、記入内容を確認のうえ、公営住宅管理システムにデータ入力し、市が指定する資料を添えて住宅政策課長へ送達すること。また、市が発行する証明書を申請者に交付するとともに、市が発行する納付書により証明手数料を納付させること。
- ② 住宅政策課においても自動車保管場所使用承諾証明を交付することができる。交付を急ぐ場合は、住宅政策課での手続きを案内こと。

(3) 路上駐車、無断駐車、放置自動車の解消

- ① 路上駐車、無断駐車等の迷惑駐車 of 解消に努めること。
- ② 団地内の放置車両については、貼り紙等による一定期間の注意喚起後、警察への盗難車両照会、運輸局での持ち主の照会し、放置車両の解消に努めること。
- ③ 駐車場整備に係る入居者等との調整及び協議に際して、市への協力を行うこと。
- ④ 家賃滞納者には、駐車場使用許可及び自動車保管場所使用承諾証明書の発行を行わない。家賃滞納者から申請等があった場合には、納付指導を行うこと。

7. その他の業務

市営住宅の管理に係る業務は、前掲の1から6までの内容以外にも様々な事案が発生するため適切に対応し、入居者の安全で快適な生活の場を確保する。

(1) 鍵の管理

入居中の予備鍵及び空家住戸の鍵を厳重に保管し、入居者が住宅の鍵を紛失した時など必要と認められる場合は、入居者に貸し出すこと。なお、鍵の貸出しは原則として名義人及び同居者に限ること。また、運転免許証等の書類により本人確認を行うこと。

(2) 各種文書等の配布と回収

市から依頼する入居者への各種文書等の配付及び回収を行うこと。

(3) 休日及び夜間緊急修繕等対応

- ① 入居者との休日及び夜間緊急連絡体制を整え、昼夜を問わず入居者の不安の解消及び緊急修繕等の必要な対応を行うこと。
- ② 緊急時に備え、市及び関係機関との緊急連絡体制の構築を行い、火災、事故、事件など各種ケースに対応したマニュアルを作成し、迅速に適切な対応をとること。

(4) 災害発生時の緊急修繕対応

警報発令時に備えて、市と指定管理者の間での連絡方法を確立しておくこと。(待機者の氏名、待機場所、連絡方法等を市に提出すること。)

災害等の緊急事態が発生した場合、速やかに適切な応急措置を行うとともに、市及び関係者

に対し緊急事態が発生した旨通報し、応急措置の実施状況を報告すること。

(5) セーフティーネットの確立協力

市営住宅等を定期的に見廻り、入居者等の安全の確保を行うこと。なお、不良箇所を発見したときは速やかに修繕を行うこと。

また、不良箇所で人命等の危険に繋がると判断される場合は、直ちに住宅政策課長へ報告するとともに修繕を行うこと。

(6) 良好なコミュニティ形成及び福祉部局との連携

高齢や障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しあいながら入居者間の共生、共助の関係を育む契機となるよう、管理にあたっては次の内容に配慮すること。

- ① 市営住宅等を見廻るとともに、必要に応じて入居者に声掛けするなど、日常的なコミュニティ形成の契機となるよう努めること。
- ② 入居者が容易に意見及び要望が行えるよう連絡箱等を設置し、入居者の安心を確保すると。
- ③ 高齢者や障害のある方などから何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、負担になり過ぎない範囲で、社会的障壁を取り除くために必要で合理的な配慮を行うこと。
- ④ 市営住宅等は福祉的な視点での管理が重要となることから、市の福祉部局などによる取組や協力要請に対応する体制を確保すること。
- ⑤ リバーサイドせせらぎには生活援助員が配置されているので、連絡を密にして情報共有に努めること。

(7) その他、市営住宅等の管理に必要な業務

- ① 市及び各種行政機関との連絡調整を行うこと。
- ② 施設整備等の際に入居者、団地自治会及び周辺自治会との調整を行うこと。
- ③ 市営住宅等の敷地内に放置してある車両、電気製品等の物品について、適切な処理を行うこと。
- ④ 定期的に報告が必要な次の書類について、速やかに提出すること。

ア その都度報告が必要な書類

管理上の特殊事例（変死情報、火災又は被災情報、重大なクレーム又はトラブル、逮捕拘留など入居者が長期に不在となるケース等）については、このマニュアルに記載がないものであっても事象が発生した都度、住宅政策課長へ報告すること。

イ 毎月1回報告が必要な書類（業務進捗報告書）

報告翌月の10日までに提出すること。

（提出日が土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たるときは、その前日又は前々日）

また、当該報告書を提出するときには添付書類として次の書類を付けること。

- ・精算項目に係るものは、支払証拠書類の写し

- ・修繕工事の実施に係るものは、工事箇所の実施前及び実施後の工事写真（黒板等のボードに、日付及び工事名を記入し、工事内容が判るように表示すること。）
 - ・保守点検の実施に係るものは、当該期間中に係る点検簿の写し
- ウ 毎年1回又は年度末に報告が必要な書類
- a 管理業務実施計画書
前年度3月20日まで。初年度についても前年度3月20日までに提出すること。
 - b 市営住宅等管理実績報告書
毎年度5月31日までに提出すること。
 - c 施設維持管理計画書、施設維持管理台帳（写し）
毎年度8月末までに翌年度事業計画に係る分を提出すること。
- ⑤ 市と指定管理者間での書類の收受に係る帳簿の備付けと記録を行うこと。
- ⑥ 入居者と指定管理者での書類の收受にかかる帳簿の備付けと記録を行うこと。

伊勢市営住宅等管理業務リスク分担表

指定期間内における主なリスクについては、以下の負担区分を前提とし、これ以外のリスクに関する対応については、協議により定める。

段階	リスクが生ずる原因		リスク負担	
	種類	内容	市	指定管理者
共通	法令上の変更	指定管理者が行う管理運営業務に及ぼす法令等の変更	協議事項	
	第三者賠償	本業務における公害、生活環境阻害等		○
	物価	指定後のインフレ・デフレ	○	○
	金利	金利変動		○
	資金調達	必要な資金確保		○
申請段階	申請コスト	申請費用の負担		○
	資金調達	必要な資金確保		○
運営段階	需用変動	当初の需用見込みと異なる状況		○
	施設等損傷	市以外の要因による施設・機器等の損傷		○
		上記以外による運営費の膨張		○
	債務不履行	市の協定内容の不履行	○	
		指定管理者の業務及び協定内容の不履行		○
	性能リスク	仕様で求めたサービスの不適合		○
	損害賠償(1) 【公金】	指定管理者の故意または重大な過失による損害 指定管理者の職員の不誠実行為による損害 出納過誤によって生じた損害 帳簿・帳票等によって確認ができない損害		○
		市の故意または重大な過失による損害 火災・爆発による損害 盗難、強盗、ひったくりによる損害 台風・洪水による損害 集金者等の集金した公金が詐欺にあった場合の損害	○	
	損害賠償(2) 【その他】	施設管理上の瑕疵による事故及びこれに伴う利用者への損害		○
		施設、機器の不備による事故及びこれに伴う利用者への損害	原因者のリスク。その他の場合は協議事項。	
	運営リスク	施設、機器の不備や火災等の事故による使用制限等に 伴う運営リスク	原因者のリスク。その他の場合は協議事項。	
		施設管理上の瑕疵による使用制限等に 伴う運営リスク		○
	自然災害	建物・設備の復旧困難な損傷	○	
機器・什器・その他の備品の損傷			所有者のリスク。	

・その他、疑義が生じた場合は、双方が協議して決める。

市営住宅等の修繕に関する経費負担区分

市営住宅等の修繕について、指定管理者及び入居者の負担区分を下記のとおり定める。

- ・ 通常の使用に伴い消耗又は汚損した構造上重要でない部分及び入居者の自ら設置した私設部分の修繕は、入居者負担とする。
- ・ 住宅の外壁・基礎・柱・屋根・給排水施設等住宅の主要構造部分の破損については指定管理者の負担とする。(ただし、破損の原因が入居者の故意又は過失その他保管義務を怠ったものである場合を除く。)

具体的には以下の区分表に基づく。

1. 建築一般

(1) 屋内部分

修 繕 内 容	負 担 区 分		備 考
	指定管理者	入 居 者	
1 主要構造部分（壁・柱・床・屋根・階段等）の修繕及び白蟻駆除	●		
2 畳の表替え及び裏返し		●	
3 畳の取替（畳床の使用に耐えられない場合）	●		
4 床・壁及び天井の仕上げ（塗装・壁紙張替等）の手入れ（シミ・カビ等の除去）及び修繕		●	
5 流し・調理台・コンロ台・洗面化粧台・戸棚・物入・押入・押入の棚板・下駄箱・郵便箱等の修繕		●	入 替 え は 市
6 障子・襖及び網戸の張替		●	
7 破損ガラスの入替		●	
8 建具金物（戸車・レール・丁番・引き手金物類等）の取替		●	
9 箱錠・シリンダー錠等の取替	●		
10 金属製建具・木製建具の開閉調整		●	
11 木製建具（襖・障子・室内扉等）の修繕		●	
12 木製建具（外部建具）の修繕及び取替	●		軽 微 な も の は 入 居 者
13 金属製建具（スチール・アルミ製建具）の修繕及び取替	●		
14 市が設置したカーテンレールの修繕及び取替		●	
15 私設部分等の修繕及び取替		●	
16 私設部分と住宅（公設）部との取り合い部分の修繕及び取替		●	

(2) 屋外部分及び屋外附帯部分

修繕内容	負担区分		備考
	指定管理者	入居者	
1 雨樋の掃除及び詰まり清掃		●	
2 雨樋の修繕及び取替	●		
3 屋根の雨漏り及び壁面の漏水修繕	●		
4 ベランダ等の手摺等の塗装（部分補修）		●	軽微なもの
5 ベランダ等の手摺の塗装（全部塗装）	●		
6 ベランダ等の手摺及び窓手摺の修繕	●		
7 物干し金物の修繕	●		
8 ベランダ間仕切り板（戸境板）の修繕	●		
9 ベランダ床漏水の修繕	●		
10 庭付き住宅の敷地内の生け垣の刈り込み及び外柵の修繕		●	
11 庇の修繕	●		
12 物置（市が設置した物）の修繕	●		
13 害虫及び害獣の駆除		●	
14 私設の部分の修繕及び取替		●	
15 私設部分と住宅（公設）部との取り合い部分の修繕及び取替		●	

2. 設備一般

(1) 電気設備

修繕内容	負担区分		備考
	指定管理者	入居者	
1 室内照明器具、電球・蛍光管・グロー管の取替、チャイム・スイッチ・コンセント・テレビアンテナ端子の修理交換、備付け灯具の修理		●	
2 入居者の都合による契約容量増の改造費		●	
3 市が設置した照明器具・テレビアンテナ・テレビ共同視聴システム・玄関チャイム等の修繕及び取替	●		
4 市が設置した配電盤・分電盤等の修繕及び取替	●		
5 市が設置した換気扇・天井扇・レンジフード等の修繕及び取替	●		
6 市が設置した火災警報機の修繕及び定期取替	●		

7 電気配線・配管の修繕	●		
8 私設の電気配線及び電気器具等（冷暖房器具等及び増築等に伴う配線等の取付け）の修繕		●	私設のアンテナを含む

(2) ガス設備

修繕内容	負担区分		備考
	指定管理者	入居者	
1 市が設置したガスコック・ガス配管等の修繕	●		
2 市が設置した風呂釜・浴槽・給湯器の修繕及び取替	●		
3 ガス漏れ警報機の修繕及び定期取替	●		
4 私設のガス配管・ガス器具等（コンロ・風呂釜・浴槽・給湯器・瞬間湯沸器等）の修繕		●	

(3) 給排水衛生設備（屋内）

修繕内容	負担区分		備考
	指定管理者	入居者	
1 各種水栓類及び水洗便所の洗浄装置類の修繕及び取替え（パッキン類を含む）		●	
2 給排水管の修繕及び取替	●		
3 洗面器・手洗器・浴槽・流し・洗濯用防水パン・便所・ベランダ部排水等の排水詰まり清掃		●	
4 洗面器・手洗器・浴槽・流し・洗濯用防水パン・便所・ベランダ部排水等の排水金具の修繕及び取替	●		市が設置したもの
5 洗面器・手洗器・浴槽・流し・洗濯用防水パン・便所・ベランダ部排水等の排水トラップの取替	●		市が設置したもの
6 便器・便槽（臭突を含む）の修繕及び取替	●		
7 市が設置した浴槽本体部の修繕及び取替	●		市が設置したもの
8 ゴム栓類（ゴムパッキン類）の取替		●	
9 便所内のロータンの器具金物及びタンク内のパッキン類の修繕及び取替		●	
10 私設の給排水衛生設備等の修繕		●	

(4) 給排水衛生設備（屋外）

修繕内容	負担区分		備考
	指定管理者	入居者	
1 庭付き住宅の宅地内の溜桝・インバート桝・側溝等の蓋の取替		●	共用部は市
2 庭付き住宅の敷地内の各種排水管の詰まり清掃（溜桝の清掃も含む）		●	共用部は市
3 給排水管の修繕（溜桝・インバート桝を含む）	●		
4 臭突部ベンチレーターの取替	●		市が設置したもの
5 便槽の蓋の修繕及び取替	●		
6 各種弁類・止水栓の修繕及び取替	●		
7 私設の給排水衛生設備等の修繕		●	

3. その他共同施設及び共用部分

修繕内容	負担区分		備考
	指定管理者	入居者	
1 受水槽・高架水槽・揚水ポンプ・給水管・量水器・防火水槽・浄化槽等の修繕	●		
2 共用部の水栓の修繕		●	共益費にて
3 共用部の廊下灯・階段灯・外灯の電球等の取替		●	共益費にて
4 消防用設備の修繕	●		
5 道路・側溝等の修繕	●		
6 共用階段・廊下の修繕	●		
7 団地内公園・広場・集会所・ポンプ室等の修繕	●		
8 共用部の樹木等の刈り込み及び害虫駆除		●	