大阪府営住宅業務仕様書

令和元年**11**月**28**日

大阪府住宅まちづくり部

目　次

Ⅰ　全般的事項・・1
１　趣旨・・・1
２　施設の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
３　業務の実施体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
(1) 管理事務所設置場所・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
(2) 業務時間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
(3) 実施体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
(4) 府営住宅管理システム・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
４　個人情報及び特定個人情報の保護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
５　実施状況の確認・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
６　指定期間の前に行う業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
７　業務の実施にあたっての留意事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
８　協議・・3

Ⅱ　業務内容・・3
１　入居者の公募並びに入居及び退去の手続に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・3
(1) 募集業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
(2) 入居業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
(3) 入居者の退去・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
２　入居者等への指導及び連絡に関する業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
(1) 府営住宅の使用に係る承認等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
(2) 入居者の維持保管義務違反 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
(3) その他の管理業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
３　家賃等の収納に関する業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15
(1) 調定手続き ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15
(2) 家賃等の収納事務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
(3) 家賃等の滞納整理 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
(4) 入居者の収入額認定等の補助業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17
(5) 家賃変更（収入更正）等補助業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18
(6) 家賃の減免決定補助業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18
(7) 敷金の徴収猶予決定補助業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18
(8) 高額所得者明渡請求等補助業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19
４　施設管理に関する業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19
(1) 施設の維持修繕に関する業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19
(2) 施設の保守点検に関する業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
(3) 周辺地域への電波障害対策施設の管理 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
(4) 新築住宅等引継ぎ業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
(5) 施設管理にかかるデータ整理業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
(6) 検討会議、委員会等への参画 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
５　バリアフリー化事業の実施に関する業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
(1) 業務内容 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22

(2) 対象事業 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
(3) 業務にあたっての留意事項 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
(4) 事業実績の整理、報告 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
(5) 検討会議、委員会等への参画 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
６　駐車場の管理運営に関する業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
(1) 駐車場の利用承認等事務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
(2) 駐車場使用料の収納 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
(3) 駐車場使用料の滞納整理 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
(4) 保管場所使用承諾証明書の交付に関する業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・25
(5) 駐車場の巡回及び迷惑駐車対策等に関する業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・25
(6) 駐車場施設の維持修繕業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・26
(7) 駐車場管理図面(団地内通路を含む)の作成若しくは修正に関する業務 ・・・・26
(8) 駐車場の集約業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・26
(9) 空き区画の有効活用に関すること ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・26
(10) 駐車場使用料改定に関すること・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
７　用地の良好な維持・管理に関する業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
(1) 適切な用地管理等に関する業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
(2) 各種申請手続きに係る補助業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
(3) 各種許可書等の交付に係る業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
(4) 処分予定地の維持修繕等業務 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
８　その他事業への協力 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
９　特公賃の管理運営 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
(1) 全般事項 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
(2) 特公賃の入居率の向上のためのPR・ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
10　公社併存住宅の管理運営 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
11　特別設計住宅（シルバーハウジング）における維持管理 ・・・・・・・・・・・・28
12　官公署等からの照会に対する回答 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29

Ⅰ　全般的事項

１　趣旨

本業務仕様書は、府営住宅等【公営住宅及び特定公共賃貸住宅（地域特別賃貸住宅を含む。以下「特公賃」という。）をいい、共同施設を含む。以下同じ。】について指定管理者が行う管理運営業務の内容、履行方法及びその水準に関し必要な事項を定めるものとする。

なお、本業務仕様書に記載している内容は、最低限の管理運営業務水準を定めたものであり、この水準を満たす場合には、これ以上の提案を妨げるものではない。

令和２年４月１日に民法の一部を改正する法律（平成29年法律第44号）が施行されることに伴い、「Ⅱ業務内容」の「２入居者等への指導及び連絡に関する業務」「３家賃等の収納に関する業務」の保証人等に関する業務の一部が変更になる可能性があります。

２　施設の概要

管理の対象となる施設は、大阪府営住宅指定管理者募集要項【Ｃ地区（東大阪市地区　※大東朋来地区除く）】（以下「募集要項」という。）に示した地区の府営住宅等である。

なお、指定期間内における団地の建替事業、除却、借上公営住宅の実施、府営住宅の市町への移管などにより管理対象の団地数、管理戸数などが増減することがある。また、指定期間内に新たに整備される府営住宅等も管理の対象となる。

※大阪府（以下「府」という。）では、府営住宅の市町への移管を進めています。

３　業務の実施体制

(1)　管理事務所設置場所

管理事務所設置場所については、入居者の利便性等を考慮の上、原則各指定管理者が管理する地区内とし、指定管理者の負担により確保すること。

なお、入居者の利便性等を考慮した結果、管理事務所を地区外に設置する場合は分室を地区内に設置することを条件とし、応募申請時に設置場所及び事務所が複数になることに伴う個人情報の取扱い等具体的な提案をしてください。

(2)　業務時間

ア　平日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日以外の日）は必ず業務を実施すること。

また、週40時間以上は必ず業務を実施すること。

イ　業務時間中は、管理事務所に職員が常駐すること。また、入居者からの問合わせ等に充分対応できる職員配置をすること。

(3)　実施体制

ア　指定管理業務の実施にあたっては、管理責任者を配置すること。

イ　業務時間外における緊急事態（緊急修繕依頼を含む。）への対応は、緊急時連絡業務により、24時間、365日可能な実施体制をとること。

ウ　緊急事態への応急処置、緊急修繕については、迅速に対応できる実施体制を構築すること。

エ　１級又は２級建築士、１級又は２級建築施工管理技士及び設備に関する知識を有する者による維持修繕及び保守管理業務の検査確認及び計画修繕等の補助業務を実施する体制をとること。

オ　指定管理者は、大阪府住宅まちづくり部住宅経営室との間に定期的（週1回以上）な連絡便を設け、必要な文書逓送業務を行うこと。その際、個人情報の取扱いには十分注意し、個人情報の漏洩及び文書等の紛失といった事が生じないよう万全の体制をとること。

(4)　**府営住宅管理システム**

ア　府営住宅の入居者管理業務等は府営住宅管理システム（以下「システム」という。）を利用して事務処理を行うこと。

　なお、端末及び回線については府で調達するが、その他プリンター及び管理事務所内のネットワークの敷設、システムに必要な消耗品については、指定管理者の負担とする。

イ　システムにおいて住戸及び入居者情報を管理しており、システムの入力及び出力作業は管理運営業務で重要な部分を占めるだけでなく、個人情報保護の観点からもシステム管理を厳格に行う必要があることから、システムを運用する者は最小限の人数とし、運用する者を事前に府に報告すること。

ウ　システム以外に電算システムが必要になる場合は、指定管理者において用意すること。

エ　指定管理者の業務処理の過誤に伴う対応により、データ修正の処理等が発生した場合は、これに伴う実費等を指定管理者において負担すること。

４　個人情報及び特定個人情報の保護

府営住宅等の管理運営業務においては、入居者の所得情報や家族構成など重要な個人情報を取り扱っており、マイナンバーを含む特定個人情報の利用も行っていることから、指定管理者においても、個人情報の保護に関する法律及び大阪府個人情報保護条例を遵守することはもとより、個人情報及び特定個人情報の保管・取り扱いについては万全の体制を整備するとともに、指定管理業務に関し知り得たそれらの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。

また、管理業務を実施するにあたっては、府作成の「大阪府からの受託業務に係る個人情報の適正管理のポイント」を遵守すること。

５　実施状況の確認

○　定期的（月1回）に業務の実施状況（各種修繕工事実施状況、応募、資格審査、入退去、許認可届出状況、苦情トラブルの状況等）を「月間業務報告書」で報告すること。

○　府は、指定管理者の業務の実施状況について、随時、立入検査を実施し、場合によっては、必要な説明を指定管理者に求めることがあるので留意すること。（抽出検査を含む。）

○　府は、確認の結果、必要があると認めるときは、業務内容について改善を指示することがあり、指定管理者はこの指示に従わなければならない。（指示に従わない場合には府は指定の取消しを行うことがある。）

６　指定期間の前に行う業務

指定管理候補者として選定された後、管理開始の前日まで、管理運営業務を円滑に行うために必要な下記の事項を実施すること。このために必要な職員の派遣及び研修等は指定管理者の負担により実施すること。

○　管理センターの場所確保
○　配置する職員等の確保及び業務内容、人権、個人情報保護等の職員研修
○　業務等に関する各種規程の作成、協議
○　府等からの業務引継ぎ
○　年度契約の必要な施設保守点検業務等の契約の準備
○　各種許可及び届出の名義等変更手続きの準備
○　システムの利用に関する準備（研修への参加、管理事務所内のネットワークの構築等）
○　その他、指定管理業務の円滑な開始に必要な事項

7　業務の実施にあたっての留意事項

業務の実施にあたっては、次の各項目に留意して円滑な運営を行うことはもちろんのこと、入居者等に対しては誠実な対応に努めること。

○　公の施設であることを念頭において、公平かつ適正な運営を行うこと。
○　管理運営業務に関し作成し又は取得した文書等は、事務能率の向上に役立つよう常に正確かつ迅速に取り扱い、ファイルに編綴するなど適正に管理・保管しなければならない。
　当該文書の保存期間等については、大阪府行政文書管理規則の規定に準じるものとする。
　府から特段の指示があるとき及び指定管理運営業務が終了したとき、あるいは再び指定管理者として業務を行わない場合は、府又は府の指定する者に対し、必要な文書を引き継がなければならない。
○　府からの指定管理運営業務に関する問合せに対し、速やかに回答を行うほか、予算要求及び議会対応に関する資料並びに会計検査実地検査・監査対応に関する資料等の提供を行うこと。
○　指定管理者が管理運営に係る各種規程、要綱等を作成する場合は、府と協議を行うこと。
○　入居者の安全に関係する重大な事故等が発生、又は発生のおそれがある場合には、緊急の点検、調査、措置を行うよう指示することがあるので、指示に従って、措置、報告等を行うこと。

8　協議

指定管理者は、本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には、府と協議を行うこと。

Ⅱ　業務内容

※　現在の主な業務内容を前提に記載しています。府営住宅の業務改善等の観点から、令和２年度以降に変更する場合があります。

1　入居者の公募並びに入居及び退去の手続に関する業務

(1)　募集業務

ア　募集業務

(ｱ)　府営住宅の空家状況を常時把握し、府からの問合せに対して速やかに回答すること。また、府からの指示の下、空家募集等に係るデータをシステム入力すること。

※府営住宅の募集は、

・年６回（４月、６月、８月、１０月、１２月、２月）の総合募集（シルバーハウジング・車いす常用者世帯向け住宅及び事故住宅を含む。）

・総合募集の応募割れに伴う随時募集
・通年の随時募集
・期限付入居期間満了に伴う特別募集（年２回、６月、１２月）の実施のほか、応募割れに伴う随時募集及びその後の随時募集
・特公賃空家特別募集

を現在行っているが、このほかにも、優先入居、特定入居、目的外使用許可による入居がある。

(ｲ) 総合募集月の２～３か月程度前に、指定管理者において、前回までの募集における登録者（入居予定者）の状況や特定入居登録者等のあっせん予定住戸等の空家確保の状況を精査した後に、府が示す空家一覧表を基に、募集可否の回答一覧表（現在、空家になっている全ての住戸状況リスト、以下「可否リスト」という。）を作成すること。

可否リストについては、募集要項において、対象地区ごとに設定した『入居に伴う空家修繕年間想定戸数』が達成されるよう検討のうえ作成すること。

これをもとに府で統一して作成する応募区分（一般、福祉、新婚・子育て、期限付、親子近居、シルバーハウジング、車いす常用者）ごとに募集戸数を配分し、「総合募集の案内・申込書・申込専用封筒」を作成すること。

「総合募集の案内」作成にあたっては、府の指示の下、原稿の作成、校正を行うこと。

府で統一して作成する期限付入居期間満了に伴う特別募集の募集案内を、府の指示の下、原稿の作成、校正を行うこと。

(ｳ) 総合募集の申込受付は、郵送及び電子申請（Ｗｅｂ）で行うこと。

郵送による申込書は、府で一括して受付し指定管理者に配付する。

なお、電子申請については、セキュリティ対策を考慮した電子申請（例えば、ホームページから申請受付フォームをダウンロードし暗号化を図った方法で申請するなど）を受け付ける仕組みを構築すること。

指定管理者は、申込者に対して、申込受付後、抽選番号の通知を行うこと。

総合募集の申込受付にあたって、応募区分等に誤りがないかなど申込書の内容から分かる範囲で確認を行い、必要な場合は申込者に対して問合せ等を行うこと。

総合募集の応募割れに伴う随時募集の申込受付は指定管理者において行い、受付後も空家がある場合は、通年で随時募集を行い、申込みを受け付けること。

(ｴ) 期限付入居期間満了に伴う特別募集の申込受付については、郵送で行うこととし、府で一括して受付し指定管理者に配付するが、同募集の応募割れに伴う随時募集の申込受付は指定管理者において行い、受付後も空家がある場合は、随時募集を行い、申込みを受け付けること。

指定管理者は、期限付入居期間満了に伴う特別募集の申込者に対して、申込受付後、抽選番号の通知を行うこと。また、申込受付にあたっては、申込書の内容から分かる範囲で確認を行い、必要な場合は申込者に対して問合せ等を行うこと。

(ｵ) 電話、窓口等で、総合募集及び応募割れに伴う随時募集及び通年の随時募集及び期限付入居期間満了に伴う特別募集（同募集の応募割れに伴う随時募集及びその後の随時募集を含む。）の申込資格等の各種募集に関する問合せに対応すること。

(ｶ) 優先入居のうち、独立行政法人都市再生機構（以下「機構」という。）、大阪府住宅供給公社（以下「公社」という。）及び特公賃の収入減少者向け公営住宅入居者募集、並びに公社・機構住宅の建替事業に伴う公営住宅入居者募集については、それぞれの事業主体が募集

受付・抽選を行うこととなっているが、特公賃の場合は、指定管理者がこれを行うこと。

その他の海外引揚者世帯向け募集等の優先入居の募集については、それぞれの優先入居実施主体が募集受付を行い、指定管理者は府からの選定依頼に基づき抽選を実施し、抽選結果を府に報告すること。

なお、指定管理者は府が示す空家一覧表の住宅が活用可能住戸であるか報告すること。

(ｷ) 特公賃空家特別募集については、通年の随時募集とし、窓口で随時受け付けること。また、インターネットで仮予約申込みを受け付けること。この場合、その後において窓口で本受付を行うこと。電話、窓口等で、申込資格等の募集に関する問合せに対応すること。

(ｸ) 特定入居（(ｹ)の特定入居（住宅替え）を除く。）については、府が受付を行うが、指定管理者は府の照会に対して活用可能住戸を報告すること。

(ｹ) 特定入居のうち、入居者に対して行う特定入居（住宅替え）については、指定管理者において受け付けること。

また、電話、窓口等で、申込資格等の申込みに関する問合せに対応すること。

(ｺ) 指定管理者は、総合募集の応募割れに伴う随時募集(通年の随時募集を含む。）及び期限付入居期間満了に伴う特別募集に係る応募割れに伴う随時募集（その後の随時募集を含む。）、特定入居（住宅替え）などの申込みに係る様式については、府の指示により作成の上、報告すること。

(ｻ) 目的外使用許可による入居（社会福祉法人等によるグループホームの入居、火災・暴風雨等被災者の一時入居、配偶者等からの暴力被害者の一時入居、犯罪被害者等の一時入居等）については、府が受け付け、必要書類を確認・審査、決定を行うこと。

イ　府民への周知

総合募集、応募割れに伴う随時募集及び通年の随時募集、並びに特公賃空家募集等の情報並びに所管する府営住宅の間取りや住戸の情報などをホームページに掲載するとともに、府民からの問合せに対応すること。また、「総合募集の案内」、「期限付入居期間満了に伴う特別募集の募集案内」及び「特公賃の入居申込みのご案内」等を指定管理者においても配布すること。

ウ　当選者の決定等

(ｱ) 総合募集について、募集戸数より応募者が多い場合は、公開抽選により、当選者、補欠者を決定すること。総合募集の抽選日については、府が指定する日に行うこと。

抽選終了後、抽選結果等を府が指定する様式（府が指定するデータ形式）に基づき速やかに府へ報告すること。

応募割れに伴う随時募集については公開抽選により、受付順位を決定すること。

また、期限付入居期間満了に伴う特別募集について、募集戸数より応募者が多い場合は、公開抽選により、当選者、補欠者を決定すること。抽選日については、府が指定する日に行うこと。

抽選会終了後、抽選結果等を府が指定する様式（府が指定するデータ形式）に基づき速やかに府へ報告すること。

また同募集の応募割れに伴う随時募集については公開抽選により、受付順位を決定すること。

(ｲ) 抽選後、申込者に対し抽選結果を送付すること。

(ｳ) 総合募集の抽選結果等をホームページに掲載するとともに各指定管理者管理事務所に掲示すること。

エ　各種募集に係る資料作成等

応募受付状況及び重複申込者に係るチェックリスト、募集に関する統計資料等、各種募集に係る資料について、府の指示により府が指定する様式（データ形式）により作成の上、報告すること。

(2) **入居業務**

ア　入居資格審査

(ｱ)　指定管理者は、「入居資格審査の案内」など資格審査に必要な案内及び様式は、府の指導の下に作成の上、報告すること。

(ｲ)　総合募集、応募割れに伴う随時募集及び通年の随時募集、期限付入居期間満了に伴う特別募集、同募集の応募割れに伴う随時募集及びその後の随時募集、優先入居、特定入居及び特公賃空家募集に係る申込者及び当選者（以下「当選者等」という。）の情報把握を行うこと。

(ｳ)　総合募集、応募割れに伴う随時募集、期限付入居期間満了に伴う特別募集及び同募集の応募割れに伴う随時募集の当選者等に、入居資格審査を通知し、「入居資格審査の案内」などを送付するとともに当選者等からの問合せに対応すること。

また、随時募集、期限付入居期間満了に伴う随時募集、優先入居、特定入居及び特公賃空家募集の当選者等に対しても、必要な入居資格審査の説明を行うこと。

(ｴ)　当選者等から提出のあった必要書類の確認・審査を行い、不備があった場合は、当選者等に追加提出等を求めるなど必要な指導を行うこと。

なお、確認・審査にあたっては、募集の種類、応募区分また提出書類の内容等に応じて、面談など必要な調査確認と説明を実施すること。

また、過去において又は現在府営住宅に入居している当選者等については、指定管理者において、現に家賃の未納がなく、かつ大阪府営住宅条例施行規則（以下「規則」という。）で定める不正な使用**(**無断退去等**)**をしたことがないかシステムにより確認を行うこと。ただし、地区を越えた確認が必要な場合には、府に確認を依頼の上、審査を実施すること。府が行う警察照会に必要な事項について、府の指示の下、府あて照会すること。

指定管理者において確認・審査を行った後、一件書類を府が指定する方法で、府あて審査依頼すること。

(ｵ)　当選者等が指定期間内に入居資格審査を受けなかった場合等は、経緯を府に報告すること。

府は、その内容を審査し失格等の決定を行うものとする。また、失格等の決定後、指定管理者は失格等の通知を当選者等に行うこと。

(ｶ)　当選者等が失格又は辞退し、補欠者がある場合には補欠者に対し、入居資格審査の通知を行うとともに「入居資格審査の案内」などを送付し、順次、入居資格審査を行うこと。

(ｷ)　府で審査を行い、入居資格審査が合格となった当選者（入居予定者）等をシステムへ入力し、入居予定住戸をあっせんし、入居承認書及び必要書類を府の指示する日までに提出すること。

(ｸ)　入居者に対して行う特定入居（住宅替え）については、府の審査の合否決定後に「特定入居（住宅替え）登録台帳」に受付順に登録（有効期間は１年、更新する場合は再度同様の手続きが必要であるため入居者に案内すること。）すること。その後、入居可能空家が生じた場合は、入居予定住戸を決定したうえで、入居承認書及び必要書類を府の指示する日までに提出すること。

(ｹ)　府は、指定管理者から提出された必要書類についてその内容を審査**(**警察照会を含む。**)**し、入居決定を行うものとする。

イ　入居説明（定期及び随時）の実施

(ｱ)　「府営住宅住まいのしおり」を府の指導の下に作成の上、報告すること。また、その他入居説明に必要な資料を指定管理者において作成すること。

(ｲ)　入居決定をした者に入居開始日等を通知し、入居開始日までに「府営住宅住まいのしおり」などで入居に際しての注意事項等の説明を行うこと。

なお、外国籍の者に対しては、日本語でコミュニケーションが取れるかを把握した上でその者の状況に応じ、外国語で作成した入居説明資料などを用いて入居に際しての注意事項等を説明するなど対応を行うこと。

(ｳ)　入居決定をした者に入居手続きについて説明すること。また、敷金等を納付しないときは入居決定が取消しになる旨を説明すること。

ウ　入居手続（定期又は随時）

(ｱ)　指定管理者は、入居手続きに必要な案内及び誓約書など必要な様式を府の指導の下に作成の上、報告すること。

(ｲ)　入居決定をした者から提出のあった入居関係書類の確認・審査を行うこと。なお、不備があった場合は、入居決定をした者に対してその訂正を求めること。

(ｳ)　入居説明時に入居月の家賃及び敷金の納入通知書を入居決定者に交付し、定められた期限（鍵交付前）までに納入させること。

(ｴ)　家賃及び敷金の納入並びに請書、保証人資格申告書及び誓約書等の提出の確認後、鍵の交付等の業務を行うこと。

なお、家賃等は、指定金融機関の口座振替により納入するよう説明すること。

(ｵ)　リース浴槽対象の住宅については、リース浴槽制度について説明し、入居者がリース契約を締結した場合は、必要な情報をシステムへ入力すること。

(ｶ)　風呂設備の再利用対象住戸については、浴槽・風呂釜の再利用制度について説明し、書面により手続きを行なうこと。

(ｷ)　入居説明の際、高齢者（60 歳以上）のみの世帯には緊急医療カプセル（救急医療情報カード 1 枚及び記入例 1 枚、シール 1 枚、マグネットステッカー1 枚、入れ物容器 1 個）を配布すること。

(ｸ)　入居届の提出等入居後の手続きについて説明すること。提出された入居届等の確認を行うこと。また、緊急連絡先等必要事項の記入がない場合は、記入するよう指導すること。

なお、提出された入居届と住民票等(新たに整備される府営住宅等への入居を含む)の内容をシステムへ入力すること。

(ｹ)　入居決定・入居説明等、入居の業務を速やかに行うこと。

また、入居決定した者が早期に入居するよう指導するとともに、入居届等の提出がない場合は速やかの提出するよう指導すること。

(ｺ)　入居手続完了後(新たに整備される府営住宅等への入居を含む）、入居関係書類（請書及び保証人資格申告書、誓約書等）及び入居申込書等入居資格審査書類並びに入居後提出のあった入居届・住民票などを名寄せし、府の指定する方法でファイルにまとめて前年分を一年間保管すること。（ただし、委託期間最終年のファイルについては、一年間保管することなく府の指示の下に引継ぎを行うこと。）また、入居関係書類のうち府の指定するものを府が指定する時期までに、電子情報（ＰＤＦ化）としてシステムに登録し、登録完了確認をすること。

府がシステムの確認を行った結果、修正の必要がある場合は、府の指示の下、修正を行う

こと。また、保管期間終了後、府と引継ぎ時期を調整の上、引継ぎを行うこと。

(3) 入居者の退去

入居者が当該府営住宅を退去する場合は、規則の規定に基づき、退去を行う３０日前までに知事にその旨の届出を行い、検査を受けなければならないことから、下記のとおり指定管理者は当該退去に関する事務及び検査業務を行うこと。

ア　退去手続等の指導

(ｱ)　指定管理者は、府営住宅の退去について相談があった場合は、その内容について確認し、退去手続等(住宅返還届、未納家賃の入金、原状回復、鍵の返還等)の必要な指導を行うこと。

(ｲ)　指定管理者は、住宅返還手続きが行われないまま空家状態となっている住宅がないか、住宅の確認などを通じて状況把握を行うこと。

(ｳ)　(ｲ)で空家状態の住宅と把握した場合は、指定管理者は、退去した入居者に対し、退去手続等(住宅返還届、未納家賃の入金、原状回復、鍵の返還等)を指導すること。

(ｴ)　(ｲ)の空家状態の住宅で、残置物がある場合は、指定管理者は、退去した入居者に対し、残置物を当該住宅から撤去するよう指導すること。

(ｵ)　入居者が死亡している場合、指定管理者は、住宅の退去手続きについて、入居者の相続人に退去手続等(住宅返還届、未納家賃の入金、原状回復、鍵の返還等)を指導すること。

(ｶ)　相続人の存在が把握できない場合は、指定管理者は、府にその旨を報告し、相続人調査の結果に基づく府からの指示により、入居者の相続人に退去手続等(住宅返還届、未納家賃の入金、原状回復、鍵の返還等)を指導すること。

(ｷ)　単身入居者が死亡し、未返還となっている住宅（以下「単身死亡住宅」という。）の発生状況及び単身死亡住宅における(ｵ)、(ｶ)の退去指導等の状況について、リストを作成の上、府に毎月１０日までに報告すること。

(ｸ)　指定管理者は、空家状態となっている住宅に係る退去指導の進捗状況について、リストを作成の上、府に毎月１０日までに報告すること。

イ　住宅返還届の受付、審査

入居者から住宅返還届、還付請求書、退去時補修依頼書及び添付書類を受け付けた場合、指定管理者は、これらの書類を審査し、適正と認められる場合は、その内容をシステムへ入力すること。なお、これらの書類に不備があった場合は、入居者に対してその補正を求める等必要な指導を行うこと。

ウ　未納家賃の確認及び入金案内、連絡先確認

入居者の退去に際して、未納家賃の有無を確認し、未納家賃がある場合は、入金案内等を行うこと。

また、退去後の連絡先を必ず確認すること。

エ　退去時検査（第１回）

「大阪府営住宅退去時査定事業実施基準」に基づき、退去時検査として、退去する入居者の立会の上、故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗など入居者に負担させるべき部分及び入居者私物の撤去確認を行うとともに、原状回復を指導すること。

なお、退去する入居者が行うべき原状回復等に係る工事を入居者が行わない場合は、当該入居者に費用弁償させることとし、その場合、生活保護の受給の有無を確認した上、入居者負担の負担割合を定める補修費徴収区分を記載した「府営住宅退去による修繕見積書」の「承認書」

の欄に、たたみの表替え、障子及びふすまの張り替えに係る費用を含む上記原状回復費用を負担する旨の承諾印及び署名を取ること。

退去者が設置した風呂設備について、再利用可能なものは、浴槽・風呂釜の再利用制度について説明を行い、同意が得られた場合は、書面により手続きを行うこと。（機器点検を実施）

オ　鍵の返還

入居者が住宅を退去するときは、指定管理者は、退去する入居者に鍵（３本）の返還を求めること。入居者から鍵の返還があった段階で、すみやかに退去日のシステム入力を行うこと。

カ　退去時検査（第２回）

鍵の返還を受けた後、住宅内の残置物の有無や退去者負担の修繕実施状況等を確認し、追加修繕等の要否について再チェックを行い、原状回復費用を決定すること。

なお、原状回復費用を変更する場合には、再度、退去者と連絡を取り「府営住宅退去による修繕見積書」の承諾印及び署名を再度徴すること。

キ　家賃・敷金・原状回復費用の精算、還付

退去時検査（２回目）終了後、家賃、敷金及び原状回復費用の精算を行い、その結果をシステムに入力すること。

システム入力後は、速やかに住宅返還届、還付請求書、退去時補修依頼書及び添付書類を府に提出すること。

なお、家賃、敷金の還付が必要な場合は、府は、その内容を審査し還付決定を行い、退去者へ還付金を支払う。

また、還付金を補修費に充当することに同意した退去者については、府は、指定管理者の請求に基づき還付金を原状回復費用の一部として指定管理者に支払う。

ク　退去精算書類の送付及び未納家賃の請求及び督促精算後、府が作成した「退去精算明細について(送付)」を退去者に対し送付するとともに、原状回復費用が不足する場合は、退去者に対し不足分を請求するものとする。

また、家賃の滞納額がある退去者については、府が作成した「退去精算後の家賃不足分について（通知）」と納入通知書を併せて退去者に送付すること。

なお、退去時の原状回復費用に係る債権は、指定管理者に帰属する。

２　入居者等への指導及び連絡に関する業務

(1)　府営住宅の使用に係る承認等

府営住宅は、民間賃貸住宅と異なり公営住宅法等により、使用にあたって申請が必要とされる行為などに関する規定が設けられているので、その申請に対する承認等については公営住宅法、同法施行令、同法施行規則、大阪府営住宅条例（以下「条例」という。）及び規則、取扱基準等に基づき以下のとおり行う。

ア　申請行為の相談、指導

府営住宅に係る申請行為について相談を受けた場合は、その内容について確認し、必要な指導を行うこと。また、指導を行った場合は、その旨システムに入力すること。

イ　申請書等の受付、審査、提出

入居者等から次の(ｱ)～(ｼ)までの府営住宅の使用に係る申請があった場合、申請書及び添付書類の審査を行い、不備があった場合はその補正を求め、必要な指導を行うこと。

審査にあたっては、申請書の内容に応じて、入居者等からの事情聴取及び実地調査など必要な

調査確認をすること。

審査を終了した(ｱ)～(ｽ)（(ｺ)を除く）の申請書及び添付書類は、府に提出すること。

なお、審査を終了した申請書を府に提出する際に、府が指定する送付文書、一覧表を添付し、データを送付すること。

(ｱ)　保証人変更等承認申請書

府営住宅の入居にあたっては、保証人１名を必要とする。死亡その他の理由により、保証人を変更する必要が生じた場合は、入居者は保証人変更等承認申請書を提出しなければならない。

保証人の変更の必要が生じた場合は、保証人の変更手続きを行うよう指導すること。

また、入居者が保証人を立てることを猶予された場合は、速やかに保証人を立てるよう指導すること。

なお、保証人の住所、氏名、勤務先、勤務場所に変更があった場合、「保証人住所氏名等変更届」を提出させること。

(ｲ)　同居承認申請書

府営住宅の入居者が、入居の際に同居した親族以外の者を同居させようとするときは、条例等の規定に基づき知事の承認を得なければならない。

入居者が新たに親族の同居を求める場合は、規則に基づき知事の承認（警察照会を含む。）を得る必要があるため、申請希望者には同居承認申請書及び添付書類を提出するよう指導すること。

なお、同居承認に際して、収入変動を伴い承認できない場合があるので留意すること。

(ｳ)　一時不在承認申請書

入居者は、府営住宅を生活の本拠地として使用しなければならない。

入居者が正当な事由により引き続き１か月以上府営住宅を使用しない場合は、条例の規定に基づき知事の承認を得る必要があるため、一時不在承認申請書及び添付書類を提出するよう指導すること。

なお、一時不在承認について、承認期間を超えて不在となるような場合又は申請時点で既に承認期間を超えて不在であるような場合は、退去等の指導も併せて行うこと。

(ｴ)　地位承継承認申請書

府営住宅の入居者が死亡又は退去した場合に、同居人が引き続き当該住宅に居住するためには、条例等の規定に基づき知事の承認を得なければならない。

地位承継の承認を受けるには規則に基づき知事の承認（警察照会を含む。）を得る必要があるため、申請希望者には地位承継承認申請書及び添付書類を提出するよう指導すること。

地位承継資格は、同居している配偶者や高齢者世帯、障がい者世帯等に限られる。地位承継不可者については、所定の手続きにより自主退去の指導を行うこと。なお、地位承継に際して、収入変動を伴い承認できない場合があるので、留意すること。

地位承継承認申請書に添付されている請書･誓約書を住宅･棟･室ごとに冊子にし、前年分を保管すること。

また、地位承継承認申請書に添付されている書類のうち府の指定する書類を府の指定する時期までに、電子情報化（ＰＤＦ化）してシステム登録し、登録完了確認をすること。

(ｵ)　異動届・氏名変更届

入居者の勤務先の異動、同居者の転出・死亡による退去、出産による同居等の異動及び

入居者・同居者の氏名変更が生じた場合は、その旨知事に届出の必要がある。

同居者の異動等がある場合は入居者に手続きを行うよう指導すること。

なお、同居者の異動に際して、収入変動を伴い承認できない場合があるので、留意すること。

(ｶ) 併用承認申請書

府営住宅の入居者又は同居者が身体障がい者であってあん摩マッサージ指圧師、はり師又はきゅう師の免許を受けている場合、府営住宅をあん摩、はり、きゅう等の施術所として住宅と併用する場合、申請し知事の承認を得る必要がある。

申請者には所定の手続きを行うよう指導すること。

(ｷ) 特定入居（住宅替え）願

府営住宅の入居者は、法定された事由に該当する場合、公募せず入居決定できる。

特定入居（住宅替え）を希望する者がある場合は、必要に応じて府と協議の上所定の手続きを行うよう指導すること。

(ｸ) 模様替（増築）承認申請書

入居者は、府営住宅を模様替又は増築してはならない。ただし、原状回復が容易である場合においては、条例の規定に基づき知事の承認を得たときは行うことができる。

入居者が府営住宅の模様替又は増改築を行おうとする場合、手続きを行うよう指導すること。特に、手続きには一定の時間を要するため、時間的余裕をもって行うよう指導するとともに、工事内容について施設保全課担当者と調整するなど、適切に対応すること。

なお、知事の承認を得て府営住宅を模様替又は増改築を入居者が実施する場合は、当該工事が適正に行われるように入居者を指導監督すること。

また、工事が完了した後は、工事終了届の提出を受けた上で検査確認し、瑕疵あるときは入居者に補正を指導すること。

(ｹ) 工作物設置届

府営住宅自治会等（以下「自治会等」という。）が防犯活動の取組みとして、府営住宅に防犯カメラ等を設置することができる。

「大阪府営住宅への防犯カメラ設置に伴う個人情報の取扱いに関する指針」に基づき、自治会等へ指導・助言を行いつつ、所定の手続きを行うよう指導すること。

(ｺ) ペット飼育及び花の栽培に関する届等

動物の適正飼育及び花の栽培を希望する団地の自治会等から届出があれば、内容を確認の上、受理すること。なお、身体障がい者補助犬は府が定める取扱いに従い適切に対応すること。

(ｻ) 緊急連絡先の変更の届出等

入居届により届け出た緊急連絡先に変更等がある場合は届け出るよう指導すること。また、定期的に緊急連絡先の変更の届出等について入居者に周知すること。なお、届出があった場合は、その内容をシステムに入力すること。

(ｼ) 府営住宅における選挙運動等にかかる承認申請

市区町村選挙管理委員会が集会所を投票所として使用する場合、入居者（候補者又は候補者の推せん届出者、同居者を含む）がその居住する府営住宅を選挙事務所として使用する場合などは、申請書及び添付書類を受け付け府に送付すること。

(ｽ) 使用許可申請

グループホーム設置やインターネット利用のための光ケーブル導入など、入居者以外の者から住宅等の使用について相談、申請があった場合は、指導、助言及び現場確認を行うなど適切に対応すること。

ウ　承認通知書等の交付

府は、申請書及び添付書類について、その内容を審査し承認決定を行う。

府の承認決定後、指定管理者はシステムへの入力を行い、承認通知書を入居者に交付すること。

また、使用許可については、府は、申請書及び添付書類について、その内容を審査し、許可決定を行うので、指定管理者は府の指示に基づきシステムへの入力のうえ、許可決定後において、指定管理者は許可書を申請者に交付し、申請書及び添付書類を保管すること。

エ　グループホーム等の目的外使用許可における入居説明等

グループホーム等（府営住宅の空室活用等を含む。）の住戸選定、使用許可書の発行及び使用料の調定（収入すべきことを決定する行為）は府で行うが、その他の業務（住戸選定時の照会に対する活用可能か否かの確認及び回答、下見対応、許可書・鍵の交付、退去に関する業務等）は指定管理者が行うこと。

(2)　入居者の維持保管義務違反

入居者は、条例等により府営住宅等について適正な使用を行う義務を有する。したがって、入居者の維持保管義務について常に注意を払い、実態把握に努めること。知事の承認が必要なものについては、上記（１）に基づき事前に手続きを行わせるとともに、入居者等への指導及び府への報告など必要な措置を講ずること。

なお、当該維持保管義務違反に対しての府営住宅明渡請求及び損害賠償請求などの法的措置は、府が行うものとし、指定管理者は府が法的措置を行えるよう現地での実態把握、指導その他報告書を作成し、法的措置後は府の指示に従うこと。

ア　維持保管義務違反の有無の調査報告

入居者の維持保管義務に違反する以下の行為について情報を得た場合には、当該入居者等に対する事情聴取及び現地調査等を行い、実態把握すること。

(ｱ)　故意毀損

入居者は、故意に府営住宅等を毀損させてはならない。

(ｲ)　転貸の禁止

入居者は、府営住宅を他の者に貸し、又はその入居の権利を譲渡することはできない。

(ｳ)　同居の禁止

入居者は、知事の承認なくして入居の際に同居した親族以外の者を同居させてはならない。

(ｴ)　不法占有

入居者の死亡等の後に地位承継できない同居者が居住し続けるなど、違法に占有してはならない。

(ｵ)　無断模様替え

入居者は、知事の承認なくして府営住宅を模様替又は増改築をしてはならない。

(ｶ)　迷惑行為

入居者は、入居者の共同の利益に著しく反する行為をしてはならない。

(ｷ)　住宅不使用

入居者は、正当な事由なくして引き続き１ヶ月以上府営住宅を不使用であってはならな

い。

(ｸ) その他

入居者は、府営住宅の用途を変更してはならない。

イ　是正指導及び是正内容の確認、報告

上記アの維持保管義務違反の事実を確認した場合は、当該入居者に対して是正指導すること。指導の結果、違反事項がどのように是正されたかについて、期限を定めて当該入居者に確認し、是正が行われるよう継続して指導すること。

また、当該指導結果について府に報告すること。

(3)　その他の管理業務

その他の府営住宅管理業務として、以下の業務を行うこと。

ア　休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備

突発的に発生する修繕工事や入居者の事故等に対応するため、休日・夜間の連絡・処理体制を整備すること。

イ　火災等に係る処理

火災、事故等に対して、警察署及び消防署への対応を行うほか、「災害・事故等対応マニュアル（府営住宅 指定管理者用）施設管理編」に基づき、適切に対応すること。

ウ　単身死亡住宅に係る処理

単身入居者が死亡した場合、警察への連絡、死亡届の提出とともに、親族や保証人、緊急連絡先等に住宅返還手続きを取るよう連絡すること。

「単身死亡住宅の明渡し対応マニュアル」に基づき必要な業務を行うこと。適切な住宅返還手続きがされず未返還状態となった住宅については、府の指示に基づき、残置物（家財等）の確認等のほか、分別・廃棄・移動・保管等を適切に実施すること。

エ　「危機管理対応マニュアル」の整備及び緊急・応急修繕等の実施

地震や風水害等による被害の発生に備え、指定管理者において、「危機管理対応マニュアル」を必ず整備し、次の対応を行うこと。（なお、同マニュアルについては、府の「公の施設の指定管理者制度に係る運用マニュアル」及び「災害・事故等対応マニュアル（府営住宅 指定管理者用）施設管理編」を参考に府と協議のうえ整備すること。）

台風、地震その他自然災害により被害があったとき、又は発生の恐れがある場合は、「災害・事故等対応マニュアル（府営住宅 指定管理者用）施設管理編」に基づき団地敷地、建物等の被害状況の確認をし、その状況を府に報告するとともに、応急に修繕等が必要な場合は対応すること。また、時間外においても、体制を整えておくこと。（現指定管理者の例　大阪震度**5**弱の場合、管理センター施設課職員半数召集、大阪震度**6**弱の場合、管理センター全職員召集）

火事により府営住宅が被災した場合には、「災害・事故等対応マニュアル（府営住宅 指定管理者用）施設管理編」に基づき府に報告するとともに、鎮火後は必要に応じて応急修繕を行うこと。

火事により被害を受けた火元以外の入居者については、迅速に仮住宅のあっせん等、必要な措置を講じること。

オ　府営住宅の苦情処理等に関する業務

府営住宅について、入居者、周辺居住者及び自治会等からの苦情、要望等並びに警察からの暴力団員に関する通報については、下記のとおり処理を行うこと。

(ｱ) 苦情、要望等の相談、指導及び実態調査

府営住宅に係る苦情、要望その他についての相談又は意見が寄せられた場合は、相手方の立場を理解し問題の解決に向けた対応（入居者指導・周知・啓発等）を行うこと。

また、この苦情、要望に対して事実関係を調査し、対象者への指導及び関係機関との連携による対処を行うこと。なお、外国人入居者に対し必要がある場合、母国語による指導文書の作成や、通訳を伴う指導等、関係者に理解されるよう努めること。

(ｲ) 苦情、要望等の処理報告

苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処などの状況に応じて、随時必要な報告を府に行うこと。

(ｳ) 警察からの暴力団員に関する通報に基づく指導及び処理報告

警察から暴力団員が府営住宅を使用している、との連絡があった場合は、使用を止めさせるよう指導等を行うとともに、随時必要な報告を府に行うこと。

カ　団地内巡視

(ｱ) 各種申請書類の交付や相談又は取次ぎ、退去査定等を行うため、住宅、集会所内や近隣に執務場所を確保したうえで、定期的に巡回管理員を派遣して業務に当たらせるなどのサービスを実施すること。なお、巡回スケジュールは、これまでのものを踏襲すること。

また、所定の基準に基づき特定の入居者をネットワーク員として指定管理者から入居者への書類配付、防火管理者の補助等の業務(個人情報に関するものを除く。)に当たらせるか、直接、指定管理者職員等に業務に当たらせること。

なお、巡回管理員は住宅内に設ける現地窓口へ定期的に巡回し、その現地窓口にて入居者からの届出書･申請書及び住まい方相談等を取り次ぐこと。なお、巡回管理員が執務室として集会所や近隣施設の一部を使用する場合は、自治会等又は施設管理者に対して負担金（使用料）等を支払うこと。

(ｲ) パトロールの実施

府営住宅等の良好な住環境を維持するとともに事故を未然に防止するため、各団地のパトロールを定期的に実施し、目視・触手・打診により住宅及び共同施設の安全・衛生及び維持管理状態の確認を行い、共用部に避難の妨げとなる物がないかを確認し、必要に応じ、修繕等速やかな対応をすること。なお、パトロールの対象には、指定管理者の管理開始時に現に存する空家、管理開始後発生する空家や新築後引継ぎを受けた後の入居前の空家を含む。

(ｳ) 入居者の意見聴取等

前記のパトロールの実施の際は、必要に応じて、入居者の意見聴取及び管理指導に努めること。

(ｴ) 迷惑駐車車両等の撤去指導

府営住宅敷地内における駐車資格を有しない者による駐車（以下「迷惑駐車」という。）及び放置された車両等の有無を確認するとともに、該当車両を確認した場合は、府に報告を行い、府の指示のもと、撤去指導を行うこと。（「６　駐車場の管理運営に関する業務」の（５）駐車場の巡回及び迷惑駐車対策等に関する業務」参照）

(ｵ) 駐車場施設における迷惑駐車車両の確認と撤去指導

日常の団地巡回業務の中で迷惑駐車車両の確認を行うこと。迷惑駐車車両を確認した場合については、府に報告を行い、府の指示のもと、撤去指導を行うこと。　（「６　駐車場の管理運営に関する業務」参照）

(ｶ) 迷惑行為に対する指導

府営住宅敷地内でペットの飼育、騒音、不法耕作物等が確認された場合は、「大阪府営住

宅迷惑行為対応マニュアル」に基づき、中止・撤去指導を行うなど適切な対応を行うこと。

(ｷ) 違反ポスターに対する指導

共同施設等に掲示された選挙ポスター及び政治活動用ポスターが確認された場合は、撤去指導を行うなど適切な対応を行うこと。

(ｸ) 自治会等との意見交換等

自治会等から申出があったときには、住宅内の諸課題等について幅広く協議・意見交換を行う場を設けること。

キ 府営住宅の防火管理

(ｱ) 団地ごとに防火管理者を選任し、消防署への届出を行うこと。

(ｲ) 消防法に基づく防火対象物定期点検報告等の業務を行うこと。

(ｳ) 目的外使用許可住戸（グループホーム等）について、統括防火管理者として防火管理に関する対応を行うこと。

【統括防火管理者及び防火管理者の役割】

・建物全体の消防計画の作成
・廊下、階段、避難口等の共用部分の防火管理
・建物全体の避難訓練等の実施など
・消防用設備等の点検・整備
・収容人員の管理

ク 共益費について

(ｱ) 共益費には、入居者が自治会に支払う費用と府に支払う費用があり、その内容は団地により異なる。入居者が府に支払う共益費については、共益費の決定通知、変更通知を入居者に配付し徴収すること。また、共益費の支払先等の変更に対応すること。

(ｲ) 共益費に係る光熱水費、維持管理費等の契約、支払を行うこと。

(ｳ) 共益費に係る支払データを府の指導の下に作成し、府に毎月提出すること。

(ｴ) 建替え等による新築住宅引継ぎ時に必要な光熱水費、通信費等の支払い業務を引き継ぐこと。

ケ 文書の配布及び回収

府から依頼する入居者への各種文書等の配布及び必要に応じた回収を行うこと。

コ 証明発行事務

入居者から依頼があった場合に、家賃、居住等に係る証明書の発行を行うこと。

サ 「ふれあいだより」等入居者への広報物の作成・配布

入居者向け広報物である「ふれあいだより」を府の指導の下に年4回作成・配布すること。

３ 家賃等の収納に関する業務

指定管理者は、収入未申告者・口座振替未利用者・滞納者等の入居者に対し、電話や訪問等による納付指導を行うこと。また、不在の場合、各種内容別の「お知らせ」を作成しドアポスト（ドアポストがない場合、集合ポスト）の中に投函すること。指定管理者が行った業務については、必ずシステムに入力すること。

(1) 調定手続き

ア 府が家賃等（家賃、共益費及び損害賠償金）の調定を行うために、毎月１０日までに必要な出力帳票を府に提出すること。また、府による調定終了後、指定管理者はシステムによる更新作業を行うこと。

イ　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、家賃の調定変更に必要な出力帳票を府に提出すること。

ウ　空家募集時における入居月の家賃及び敷金の調定を府が行うために、所得内容等をシステムへ入力し、必要な出力帳票を府に提出すること。

(2)　家賃等の収納事務

ア　口座振替

(ｱ)　入居者に対し、家賃及び共益費の口座振替の利用促進を行うこと。

(ｲ)　口座振替の開始又は振込先口座の変更、廃止があった場合は、「口座振替（自動払込）納入依頼書」に基づき、システム入力を行う。また、口座振替の利用を開始する入居者に対して、口座振替納入案内書を送付すること。

イ　納入通知書、納付書の配付

(ｱ)　口座振替をしていない入居者には、府からの発送依頼に基づき、家賃及び共益費の納入通知書を送付すること。（４月と１０月に６か月分の納入通知書を送付）

また、家賃が変更された入居者、口座振替を停止した入居者には、納入通知書を送付すること。

(ｲ)　納入通知書を紛失した入居者に対しては、システムから出力した納付書を交付すること。

(ｳ)　納入通知書を紛失した契約解除者に対しては、府が定める手順に従い、必要に応じてシステムから出力した納付書を交付すること。

ウ　現金による収納

(ｱ)　現金の取扱に関する事務取扱責任者を設けること。

(ｲ)　訪問や窓口で家賃等を現金受領したときは所定の領収書を交付し、現金出納簿等に領収控及び出納を行った金額を整理のうえ、その内容をシステムへ入力すること。

(ｳ)　収納した家賃等を翌営業日までに府の指定する金融機関へシステムから出力した払込書で払込むこと。

(Ｉ)　年に１回、指定管理者は家賃等の現金の取扱いについて府の検査を受けること。

(3)　家賃等の滞納整理

（注）滞納整理に関する業務については、令和２年４月以降の見直しについて検討中です。

ア　滞納整理に関する業務については、府の示す滞納整理フロー等に基づき実施すること。

イ　滞納者への入金案内

滞納者に対し、府が示す（督促状・保証人通知・警告書・飛び滞納者、催告書等）リストに基づき、電話、文書、訪問等により、全件入金案内を行うとともにシステムの交渉経過欄に記録を入力すること。

入金案内等に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

ウ　滞納家賃等の収納

滞納者、退去滞納者並びにこれらの保証人等から滞納家賃及び滞納共益費の持参又は送金があった場合は、収納するとともに、システムの交渉経過欄に送金・収納記録を入力すること。

なお、損害賠償金については、納付書による納付を指導すること。

エ　法的措置に関する補助業務

(ｱ)　明渡請求等訴訟

明渡請求等訴訟の対象者から、滞納家賃等の支払いに関して相談があった場合には、府が定める手順に従い、適切に対応した後、府に報告し指示に従うこと。

明渡請求等訴訟の対象者から、滞納家賃等の持参・送金や、住宅返還届等の提出があった場合には、直ちに府に報告し、府の指示に従うこと。

(ｲ) 強制執行

強制執行対象者から、滞納家賃等の支払に関して相談があった場合には、府が定める手順に従い、適切に対応した後、府に報告し指示に従うこと。

強制執行の対象者から、滞納家賃等の持参・送金や、住宅返還届の提出があった場合には、直ちに府に報告し、府の指示に従うこと。

強制執行後、交換した鍵を府から受領した後、速やかに住宅の状況を確認し、不用物の廃棄処分等必要な措置を講じること。

(4) 入居者の収入額認定等の補助業務

ア 入居者の収入申告書の回収及び審査

(ｱ) 翌年度家賃を府が決定するために、府の作成した収入申告書に収入申告に係るお知らせ文書を同封し、返信用封筒（料金受取人払）とともに、６月に入居者へ配付すること。なお、収入申告に係るお知らせ文書は、各指定管理者が、府から示す文例に基づき作成すること。

収入申告に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

さらに、収入申告制度をよく理解できない、又は、処理の困難な入居者に対して、収入申告の支援を行い、未申告の解消を図ること。認知症である者等の収入申告義務の免除について、府が定める手順に従い、適切な対応を行うこと。

(ｲ) 収入申告書及びマイナンバー情報を含む添付書類の審査を行い、不備があった場合はその補正を求め、必要な指導を行うこと。

(ｳ) 審査を終えた収入申告書及びマイナンバー情報を含む添付書類の内容をシステムへ入力するとともに、入力後その内容を申告内容と照合すること。

なお、処理件数の関係上府が一括して入力を行う場合においても、同様に入力済みの内容と申告内容との照合を行い、入力誤りがあれば修正入力を行うこと。

また、収入認定兼家賃通知書、収入超過者認定兼家賃通知書、高額所得者認定兼家賃額決定通知書の送付後に入居者が行う収入認定に対する意見申出についても上記と同様に取扱うこと。

(ｴ) 毎年８月に、府が指示する収入未申告者へ督促通知を送付した上で、１０月１日までに全入居者の収入申告書を回収すること。

イ 収入申告書の府への提出及び収入認定及び家賃通知

(ｱ) 入力の照合を終えた収入申告書及び添付書類は、府が指定する送付文書、一覧表を添付のうえ、府に提出すること。

(ｲ) 府は、提出を受けた収入申告書及び添付書類を審査し、これらを指定管理者に返送する。

(ｳ) 府において収入認定（収入超過者認定、高額所得者の認定を含む）及び家賃額決定を行った後は、指定管理者は府がシステムから出力した収入認定及び家賃額決定通知書に併せお知らせ文書を作成し入居者へ送付する。

なお、収入認定及び家賃決定に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

府において意見申出に対する収入認定の更正及び家賃額の変更等を行った場合は、指定管理者は府がシステムから出力した更正に係る通知書を入居者へ送付すること。

(5) 家賃変更（収入更正）等補助業務

入居者から入居関係の異動に係る届及び申請があり、家賃額変更（収入更正）が生じる場合は、収入更正申請書を提出するよう指導する。

収入更正申請があった場合は、申請書及び添付書類の審査を行い、システムへ入力すること。なお、不備があった場合はその補正を求めること。

府が家賃の変更決定を行うので、審査した結果をシステムへ入力すること。

審査を終了した申請書及び添付書類は、処理月の５日前までに府に提出すること。受け付けた申請書を府に提出する際に、府が指定する送付文書、一覧表を添付し、送付すること。

府は、送付を受けた申請書類及び添付書類について、その内容を審査し、家賃額変更決定を行う。

家賃額変更決定後は、指定管理者は府が作成した変更通知書を入居者へ送付すること。

(6) 家賃の減免決定補助業務

ア　入居者から家賃の減免申請があった場合は、申請書及び添付書類の審査を行い、システムへ入力すること。なお、不備があった場合は入居者に対してその補正を求めること。

審査を終了した申請書及び添付書類は、処理月の５日前後までに府に提出すること。受け付けた申請書を府に提出する際に、府が指定する送付文書、一覧表を添付し送付すること。

府は、送付を受けた申請書及び添付書類について、その内容を審査し減免決定（不承認決定を含む。）を行う。

減免決定後において、指定管理者は府が作成した決定通知書を入居者へ送付すること。

イ　減免更新のために、府が作成した減免期間終了通知を期間終了日の２か月前に入居者へ送付すること。

ウ　入居者から減免の取消申請があった場合には、申請書及び添付書類を審査し、システムへ入力すること。

受け付けた申請書及び添付書類を府に提出する際に、府が指定する送付文書、一覧表を添付し、府に送付すること。

府における減免取消決定後において、指定管理者は、府が出力した取消通知書を入居者へ送付すること。

エ　減免制度の入居者用のしおりを府が示した文例に従い作成すること。

オ　減免後の家賃額等の減免制度に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

(7) 敷金の徴収猶予決定補助業務

ア　敷金の徴収猶予申請があった場合は、申請書及び添付書類の審査を行い、システムへ入力すること。なお、不備があった場合はその補正を求めること。

審査を終了した申請書及び添付書類は、処理月の５日前後までに府に提出すること。受け付けた申請書を府に提出する際に、府が指定する送付文書、一覧表を添付し送付すること。

府は、送付を受けた申請書及び添付書類について、その内容を審査し徴収猶予決定（不承認決定を含む。）を行う。

徴収猶予決定後、指定管理者は府が作成した決定通知書を入居者へ送付すること。

イ　徴収猶予更新のために、府が作成した徴収猶予期間終了通知を満了日の２か月前に送付すること。

ウ　入居者から徴収猶予の取消申請があった場合には、申請書及び添付書類を審査し、システム

へ入力すること。

受け付けた申請書及び添付書類を府に提出する際に、府が指定する送付文書、一覧表を添付し、府に送付すること。

府における徴収猶予取消決定後において、指定管理者は、府が出力した取消通知書及び敷金納付書を入居者へ送付すること。

エ　徴収猶予後の敷金や猶予期間等に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

(8)　**高額所得者明渡請求等補助業務（参考価格及び提案価格に含まない業務（毎年別途協議））**

ア　府が明渡請求を行った入居者に対し、電話、訪問により明渡請求期限内の明渡等を指導すること。

イ　府が明渡請求を行った入居者から問合せがあった場合についても(ｱ)と同様の指導を行うこと。

ウ　明渡請求期限を経過しても住宅を明け渡さないものには、明渡の指導を行うこと。

４　施設管理に関する業務

府営住宅敷地内に存する施設全般について、管理上必要な維持修繕を以下の各項に基づき、指定管理者の責任において適正に実施しなければならない。

(1)　施設の維持修繕に関する業務

府営住宅敷地内に存する施設全般について、以下により維持修繕を行うこと。

ア　緊急修繕（空家修繕以外のもの）

建築物、屋外工作物（通路、公園、広場、遊具、掲示板、緑地、塀、側溝、雨水貯留施設、排水管、その他の工作物）、設備インフラ（電気、電話、テレビ共聴設備、給水設備、ガス設備、浄化槽、昇降機、電波障害対策施設、太陽光発電設備等）における、入居者の日常生活に支障をきたす不具合を個別に修繕することをいい、以下により実施する。

(ｱ)　自治会・入居者等から修繕依頼等があった場合、その修繕が府の負担によるべきか、入居者の負担によるべきかを「府営住宅修繕・維持管理負担区分表」に基づき判定し、府の負担によるべき場合は、「公共住宅改修工事共通仕様書」、「大阪府営住宅管理業務説明書(施設管理・バリアフリー化事業編)」及び「一般（緊急・空家）修繕実施基準」等(以下、「共通仕様書等」という。)に基づき修繕すること。

なお、入居者の負担によるべき場合はその理由を説明し、入居者の負担で行わせること。

(ｲ)　緊急修繕の実施及び工法は、「健康で文化的な生活を営むに足りる住宅」という公営住宅法の目的に適う修繕を行うとともに、最小の経費で最大の効果が上がる方法をもって指定管理者の責任において実施すること。

(ｳ)　(ｱ)にかかわらず、事故発生を未然に防止するため、日頃から団地内巡視など巡回による不具合の発見に努め、発見した場合は早急に「共通仕様書等」により修繕すること。

イ　空家修繕（入居に伴うもの等）

指定管理者の管理開始時に現に存する空家及び管理開始後発生する空家を修繕することを原則とし、次の(ｱ)～(ｵ)により実施する。

また、募集要項において、対象地区ごとに設定した『入居に伴う空家修繕年間想定戸数』を達成すること。

(ｱ)　修繕にあたっては「共通仕様書等」及び「ＭＡＩハウス改造実施基準」等を標準に、入居

者が不快感なく使用できるよう、最適な方法をもって実施すること。

(ｲ) 本仕様書Ⅱ－１－(3)－エ　退去時検査（第１回）に示す補修費徴収区分で、入居者が行うべき原状回復にかかる費用の徴収を免除した住戸については、入居者負担を免除した範囲も含めて指定管理者の負担にて修繕すること。

(ｳ) 空家修繕時の計画修繕未施工住戸に係る計画修繕業務（参考価格及び提案価格に含まない業務（毎年度別途協議））

過去に実施した計画修繕工事において、入居者の意向により実施できていない計画修繕及び管理開始後に同様の事情で実施できていない計画修繕について、空家修繕時に行うこと。

(ｴ) 本来、前入居者の模様替え箇所の原状復旧や家財道具等の不用品処分は、退去時に前入居者の負担で行われるべきであるが、無断退去等で前入居者が行方不明の場合や強制執行による住宅の明渡しの場合等は履行されない場合があるため、空家修繕時に指定管理者の負担にて行うこと。

(ｵ) 今後、入居を予定しない空家及び単身死亡により長期間空家（未返還）となっているものについても、管理する団地の居住者の安全、衛生を保持するために必要な点検および修繕等を行うこと。

(ｶ) 東日本大震災被災者向け府営住宅に設置済網戸・エアコンの撤去業務、及び大阪北部を震源とする地震および台風 21 号の被災者受け入れ住戸の設置済風呂・網戸の撤去等業務（参考価格及び提案価格に含まない業務（毎年度別途協議））

東日本大震災被災者に一時使用許可している府営住宅について、網戸及びエアコンを撤去すること。また、大阪北部を震源とする地震および台風 21 号の被災者に一時使用許可している府営住宅について、風呂及び網戸を撤去すること。当該経費については、募集要項「４．募集に関しての基本条件」(4)管理運営費①イ事業費《参考価格・提案価格に含まれない事業費》に記載のとおり、別途事業費を措置する。

ウ　建替事業等に伴う空家閉鎖等業務（参考価格及び提案価格に含まない業務（毎年度別途協議））

建替事業等に伴い募集停止、空家となった住宅（簡易耐火、木造含む）について、府が撤去を実施するまでの間の侵入、無断使用を防ぐために、階段室、扉、窓等の閉鎖及び敷地内の除草清掃等や、建替事業等を実施する団地において、除草清掃や工作物の設置等を、府からの指示により、予算の範囲内で実施すること。

エ　建替事業等に伴う空家修繕業務（参考価格及び提案価格に含まない業務（毎年度別途協議））

管理開始時に現に存する空家及び管理開始後発生する空家で、建替事業等に伴う移転のために使用することとなった住戸において行う修繕のことで、府からの指示により、予算の範囲内で以下により実施すること。

(ｱ) 修繕にあたっては「共通仕様書等」を標準とするとともに浴槽・風呂釜の設置を行うものとし、最適方法をもって実施すること。

(ｲ) 本来、前入居者の模様替え箇所の原状復旧や家財道具等の不用品処分は、退去時に前入居者の負担で行われるべきであるが、建替え予定に伴い以後の使用を想定せず、履行されない場合があるため、空家修繕時に行うこと。

オ　修繕の引継ぎ

令和２年 3 月 31 日までに前指定管理者が既に修繕した空家についても追加補修（瑕疵補修は除く）は、指定管理者が行うこと。

自治会等からの修繕依頼で未実施又は一部実施となっている修繕についても、指定管理者で行うこと。建築物、屋外工作物に指定管理者の名称がある場合、名称を変更すること。

カ　災害時の被災者支援に伴う空家修繕等業務**（参考価格及び提案価格に含まない業務(別途協議））**

被災者向けに府営住宅を提供する等、入居に必要な住戸内の修繕等を府からの指示により、予算の範囲内で実施すること。

キ　その他

業務に必要な技術関連資料については府より別途提供する。

(2)　施設の保守点検に関する業務

府営住宅敷地内に存する施設全般について、入居者等への事故防止や日常生活に支障をきたす事のないよう、常時適正な状態に機能を維持するため以下の保守点検を行い、**(6)** 検討会議、委員会等への参画のア　大阪府営住宅施設保全業務調整会議（月１回）において、点検実施の状況及び不具合等への対応について報告を行うこと。

なお、各業務の内容は、別添「大阪府営住宅管理業務説明書**(**施設管理・バリアフリー化事業編**)**」による。

ア　保守点検項目

(ｱ) 受水槽・給水塔清掃業務
(ｲ) 専用水道点検業務（水質検査含む）
(ｳ) 簡易専用水道点検業務（水質検査含む）
(ｴ) 給水設備（揚水ポンプ）保守点検業務
(ｵ) 給水設備（加圧ポンプ）保守点検業務
(ｶ) 給水設備（増圧ポンプ）保守点検業務
(ｷ) 雨水貯留槽付帯設備点検業務
(ｸ) 消防用設備点検業務
(ｹ) 自家用電気工作物等保守点検業務
(ｺ) 自家用発電機保守点検業務
(ｻ) 昇降機保守点検業務
(ｼ) ゴミドラム保守点検業務
(ｽ) 緊急時連絡業務
(ｾ) 電波障害対策施設保守点検業務
(ｿ) 環境共生設備保守点検業務
(ﾀ) 緑地保全業務
(ﾁ) 定期点検業務・安全点検業務
(ﾂ) 駐車場内ロボットゲート保守点検業務
(ﾃ) 機械式立体駐車装置保守点検業務
(ﾄ) 防災センター業務
(ﾅ) 中央監視装置保守点検業務
(ﾆ) ガス設備保守点検業務
(ﾇ) 航空障害灯保守点検業務

(3)　周辺地域への電波障害対策施設の管理

電波障害の対策範囲内の居住者等については、「大阪府営住宅電波障害対策施設取扱基準」により適切に対応し、その他の苦情、問合せについては、その状況を把握した上で適切に対応すること。

(4)　新築住宅等引継ぎ業務

施設管理に必要な建替団地、新規団地等の引継ぎ業務を行うこと。

ア　引継検査及び現場引継にかかる、管理上必要な事項を調整するための会議への出席

イ　引継検査立会い（経営開始上必要な現地確認）

ウ　現場引継

(ｱ) 引継調書及び引継図書目録の項目のうち、鍵類、備品及び完成図書等の受領

(ｲ) 上記受領物品等のうち、必要なものの自治会への引継ぎ及び説明

エ　入居当初の補修申請及びかし担保期間中のかし補修依頼の受領・集約及び府への提出

オ　エレベーター自動通報装置等の電話加入権譲渡承認請求手続き

カ　施設管理に必要な引継ぎデータの整理及びデータベース等の更新

(5)　施設管理にかかるデータ整理業務

ア　日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し、毎年度府に報告すること。

イ　団地の建替等により建築物が新築された場合、または、建築物の撤去等により、団地内施設の形状が変わった場合は、住宅一覧を新たに作成もしくは従来図の修正を行い、適宜府に提出すること。

(6)　検討会議、委員会等への参画

施設の維持管理業務の改善等を目的として開催する検討会議、委員会等へ出席し、会議に必要な資料等を提供すること。

なお、現在予定している主な検討会議、検討委員会は次のとおり。

ア　大阪府営住宅施設保全業務調整会議（月１回）

イ　大阪府営住宅合併浄化槽水質調査検討会及び技術部会（年３回）

５　バリアフリー化事業の実施に関する業務（参考価格及び提案価格に含まない業務(毎年別途協議)）

(1)　業務内容

入居者の高齢化に対応するため、既存府営住宅のバリアフリー化を推進（「大阪府営住宅ストック総合活用計画（平成 28 年 12 月）」において各事業、目標量を位置付け）することを目的に行う次の各事業（自治会等への調整から工事完成まで）に関する業務。

(2)　対象事業

ア　住戸内バリアフリー化事業

イ　車いす常用者世帯向け改善事業

ウ　団地内バリアフリー化事業

※　各事業の業務内容は、「管理業務説明書」を参照。

(3)　業務にあたっての留意事項

ア　自治会等への調整は指定管理者で行い、必要に応じ府も同席する。

イ　各事業の業務範囲は、実施設計業務・工事発注業務・工事監理業務（変更も含む）・検査業務とし、業務の実施にかかる自治会・入居者への説明及び苦情処理の対応を含む。

なお、住戸内バリアフリー化事業は、在宅工事に関しては、改善要望の案内パンフレットを入居者に配布し、要望住戸をとりまとめること。

ウ　各年度の対象住宅、実施内容、計画数量、事業予算額は、毎年度当初までに府が提示し、指

定管理者と契約する。なお、事業予算額は、工事費、実施設計委託料及び工事監理委託料の合計額からなり、当該年度の工事が完了した時点で府の確認を受け、工事の設計、施工及び工事監理業務にかかる契約額の合計を以って精算する。

エ　指定管理者は、現場調査及び実施設計を行い、「公共建築工事積算基準　（一）建築コスト管理システム研究所発行」等により当該工事の価格を適正に積算すること。なお、実施設計の内容及び工事価格については、各々府の確認を受けること。

オ　大阪府財務規則等の府の会計基準に準ずる方法で入札を実施し、工事業者を選定すること。

カ　工事の設計、施工及び工事監理業務を契約する場合は、府に入札参加登録をしている者で、かつ府より指名停止の措置を受けていない者とする。

キ　工事は、当該工事内容に必要な資格又は知識及び入居者との調整などの経験を持った者に工事監理をさせ、工事完了時には指定管理者自らが検査を行い、目的どおり工事が実施されていることを確認する。

ク　各事業は、国費（社会資本整備総合交付金等）の交付を受けて行う工事のため、府が会計検査等を受検する際には、当該工事にかかる関係資料（設計図書、入札などに際して設定する予定価格の算出根拠、工事の実施状況、その他府が指示する資料）の提供、その説明などの府の補助を行うこと。なお、この補助については工事完了年度から起算し、最低 **5** 年間はその責務を負うものとし、関係書類についても保存すること。

ケ　各事業における必要な市町村や官公署等との事前協議、府及び国費予算の執行に関連する必要な資料の作成を行うものとする。

コ　各事業の実施に必要な技術関連資料については、府より別途提供する。

サ　その他として、適宜府が指示する事項については、その都度協議のうえ実施する。

(4)　事業実績の整理、報告

各事業の実績をデータベース化し、毎年度、府に報告すること。

(5)　検討会議、委員会等への参画

事業推進を目的として開催する検討会議、委員会等へ出席し、会議に必要な資料等を提供すること。

６　駐車場の管理運営に関する業務

府営住宅の駐車場施設（車路を含む、以下同じ）について、下記の業務を指定管理者の責任において適切に行うこと。

(1)　駐車場の利用承認等事務

ア　入居者（入居予定者を含む、以下同じ）への案内及び申込の受付

入居者からの申出等に基づき、駐車場の利用案内及び駐車場利用申込書の受付を行うこと。

イ　利用申込者の適合審査及び利用承認書の交付等

府所定の基準により適否を審査し府へ報告すること。また、府が利用承認を行った者に対して駐車場利用承認書を交付するとともに、区画表示用プレートを取り付け等すること。

ウ　保証金の徴収補助

利用申込者に対して保証金の納付書を交付し納付の確認を行うこと。

エ　区画の変更等事務

利用区画の変更等の申出があった場合、これを受け付け、府所定の基準により適否を審査し、

変更手続きを行うこと。

オ　解約等の受付及び処理

解約の申出があった場合、これを受け付け、駐車場返還届を確認の上、府へ報告すること。

退去済み入居者の駐車場契約等について適宜確認し、解約の申出等必要な手続きを行うこと。

カ　使用料免除申請の受付及び適合審査、免除承認書の交付

駐車場使用料免除の申請があった場合、府所定の基準に照らし適否を審査し府へ報告すること。また、府が承認を行った者に対して駐車場使用料免除承認通知書を交付すること。

キ　利用承認の取消し等に関する事務

解約又は解除等により府が利用承認の取消しを行った者、また免除適用除外事項に該当する等により府が使用料免除の取消しを行った者に対して、必要な書類を交付すること。

ク　利用状況の管理

ア～キの手続きや、府の業務に伴う駐車区画の使用停止等に関するシステム入力を速やかに行い、駐車場の利用状況を常時把握し、府からの問合せに速やかに回答すること。また、府が必要に応じて問い合わせる時点において、駐車場区画の現状を調査し、提出すること。

(2)　駐車場使用料の収納

ア　口座振替

(ｱ)　駐車場使用料の収納は原則として口座振替(自動引落し)としている。

(ｲ)　口座振替の開始又は振込先口座の変更があった場合は、「口座振替（自動払込）納入依頼書」に基づき、システム入力を行う。入力後、当該駐車場利用者に府が作成した口座振替納入案内書を送付すること。

(ｳ)　府からの発送依頼に基づき、指定管理者は口座振替により駐車場使用料を納入している駐車場利用者へ口座振替納入案内書兼納入済通知書を配付すること（４月と１０月）。

イ　納入通知書、納付書の送付

(ｱ)　口座振替を停止した駐車場利用者には、納入通知書を送付すること。

(ｲ)　納付書を紛失した駐車場利用者に対しては、システムから出力した納付書を交付すること。

ウ　現金による収納

(ｱ)　訪問や窓口で駐車場使用料を現金受領したときは所定の領収書を交付し、現金出納簿等に領収控及び出納を行なった金額を整理のうえ、その内容をシステムへ入力すること。

(ｲ)　収納した駐車場使用料を翌営業日までに府の指定する金融機関へシステムから出力した払込書で払い込むこと。

(ｳ)　年に１回、指定管理者は駐車場使用料等の取扱について、府の検査を受けること。

(3)　駐車場使用料の滞納整理

ア　駐車場使用料の滞納整理に関する業務については、府の示す滞納整理フロー等に基づき実施すること。

イ　駐車場使用料滞納者への入金案内等

駐車場使用料に滞納があった利用者に対し、府が示す（督促状・催告書等）リストに基づき、電話、文書、訪問等により全件入金案内を行うとともに、システムの交渉経過欄に記録を入力すること。

入金案内等に関する問合せ・苦情等については、指定管理者において対応すること。

ウ　滞納駐車場使用料の収納

利用者等から滞納駐車場使用料の持参又は送金があった場合は、収納するとともに、シス

テムの交渉経過欄に送金・収納記録を入力すること。

エ　駐車場使用料滞納者の利用停止措置

利用承認していた区画を閉鎖するとともに、これに関するシステム入力を行うこと。

(4)　保管場所使用承諾証明書の交付に関する業務

府が利用承認を行った者からの請求に対し、府所定の基準に照らし適否を審査し、保管場所使用承諾証明書(自動車の保管場所の確保等に関する法律に規定する書面)を交付すること。なお、この証明書の交付に際して費用を徴収する場合は、その費用を指定管理者の収入とすることを認める。

ただし、徴収する費用は実費相当額とし、その低減に努めること。

なお、当該実費相当額は、他府県事例等も勘案し、**1,000** 円／区画（消費税及び地方消費税を含む）を上限とすること。

(5)　駐車場の巡回及び迷惑駐車対策等に関する業務

ア　駐車場の巡回等業務（参考価格及び提案価格に含まない業務(毎年別途協議））

駐車場の巡回等現地管理業務について、以下の(ｱ)～(ｴ)に留意して、次の業務を入札により選定された受託者との委託契約により実施すること。

なお、自治会をはじめとする受託者（予定者を含む）に対しては、入札の際の問い合わせへの対応並びに、契約および業務履行の際の相談・調整を十分に行い、滞りなく業務を遂行するよう努めること。

(ｱ)　円滑に業務が進むよう、自治会等と十分な協議を行うとともに、当該業務の履行について、受託者の指導を適正に行うこと。

(ｲ)　当該業務の受託者の選定は、府の指示に基づき、年度当初から当該業務の受託者が業務を開始できるよう前年度内までに行うこと。

（※令和 **2** 年度業務については、令和元年度に入札実施予定）

(ｳ)　受託者との契約内容の変更が必要な場合は、変更契約を行うこと。（変更手続きに関する費用は指定管理者の負担とする）

（※令和 **2** 年度業務の委託契約は、委託者を前指定管理者として令和元年度に締結する予定のため、委託者の変更手続きが必要となる）

(ｴ)　その他、入札により実施する業務内容は変更となる場合がある。

【入札により実施する業務内容】

○駐車場施設の巡回業務

・昼間・夜間の巡回･点検（迷惑駐車の記録及び当該車両への注意勧告文書の添付等を含む）

・迷惑駐車や駐車区画の不適正使用の記録及び当該車両への注意勧告文書の添付

・迷惑駐車に対する緊急対応

・駐車場施設の修繕必要箇所や障害物等の有無の確認

・その他駐車場施設の秩序維持に関して必要な措置

○駐車場施設の清掃業務

・駐車場施設の清掃

・駐車場施設内の排水溝の清掃

・その他駐車場施設を清潔に保つための必要な措置

○駐車場施設の除草業務

・駐車場施設の除草

・その他駐車場施設を清潔に保つための必要な措置

ただし、入札不調の場合及び受託者決定後に委託契約が解除された場合は、当該業務を指定管理者が行うものとする。

また、指定管理者の責に帰さない事由により入札の執行が困難または執行すべきでないと認められるときは、府と協議を行い、入札の保留・延期または中止等の措置を講じること。

なお、当該業務の受託者等への委託金は、別途府から措置する。（募集要項参照）

イ　迷惑駐車対策等業務

(ｱ)　駐車場の利用者に対して、駐車場の適切な使用方法について指導を行うこと。

(ｲ)　駐車場施設及びその周辺の環境美化に努めること。また、利用者に対し、その啓発を行うこと。

(ｳ)　迷惑駐車及び駐車区画の不適正使用に対しては、以下の対応を行うこと。

①　警告書の貼り付け等による所有者への警告及び府への状況報告

②　所有者の確認及びブロック設置等解消に関する必要な措置及び府への状況報告

③　放置車両の撤去業務**(**参考価格及び提案価格に含まない業務**(**毎年別途協議**))**

④　苦情・問合せ対応

(I)　その他、駐車場施設の秩序維持に関して必要な措置を能動的に行うこと。

(6)　駐車場施設の維持修繕業務（参考価格及び提案価格に含まない業務（毎年別途協議））

駐車場施設の状況を確認し、必要に応じて駐車場施設の修繕を行うこと。なお、実施に当たっては、自治会と十分に協議を行うこと。また、当該費用は別途府から指定管理者に措置するので、この範囲内で実施すること。

(7)　駐車場管理図面（団地内通路を含む）の作成若しくは修正に関する業務

ア　既存駐車場の図面修正等

従来図の修正を行い、毎年 **7** 月末時点並びに府が必要に応じて指示する時点における駐車場管理図面を作成し、府に提出すること。修正にあたっては以下の内容が図面に記載されていることを確認し、未記載の場合には追記すること。

○コインパーキング、カーシェアリング、予約駐車場サービス、外部貸し等の一般開放区画の位置と区画数

○住宅に複数の自治会がある場合、自治会が管轄する範囲

〇駐車場施設の巡回業務の対象となる団地内通路

イ　新設駐車場等の図面作成

団地の建替え等により駐車場施設が新設された場合、または改修等により駐車場施設の形状が変わった場合は、駐車場管理図を新たに作成または従来図の修正を行い、適宜府に提出すること。

(8)　駐車場の集約業務

駐車場の不正使用の防止及び府の実施する空区画の有効活用事業実施等のため、随時既契約者も含めて駐車場の空き区画の集約を行うこと。

(9)　空き区画の有効活用に関すること

ア　コインパーキング、カーシェアリング、予約駐車場サービス、外部貸し等の空区画の有効活用事業に付随する業務

府の指示に基づき、事業者と連携しながら自治会及び入居者に対して事業内容及び運営にかかる説明を行うこと。また、事業に関する自治会等の要望等を把握して、事業者とともに苦情・問合せ対応及び駐車場施設の秩序維持に関して必要な措置を行い、適宜府に報告すること。

イ　入居者の駐車場利用の推進

府所定の基準を満たす住宅において1住戸での２台目以降の利用や入居者の生活支援を目的とする利用等を積極的に推進すること。なお、推進にあたっては、自治会等との協議を行うこと。

(10)　駐車場使用料改定に関すること

ア　近傍同種駐車場の料金水準調査

原則毎年度、府の指示に基づき団地毎に周辺地域の民間及び公的賃貸住宅の月極駐車場料金等を調査のうえ、府へ報告すること。

イ　使用料改定に付随する業務

府が使用料の改定を行った場合、府の指示に基づき、自治会及び入居者に対して駐車場使用料改定にかかる説明を行うこと。また、苦情・問合せ対応を行い、適宜府に報告すること。

7　用地の良好な維持・管理に関する業務

府営住宅用地について、以下の各項に基づき、適正に維持管理すること。

(1)　適切な用地管理等に関する業務

ア　府営住宅用地について、巡回等を行うこと。

イ　不法投棄（家電・廃材等）、不法占拠(占有)及び不法耕作等が発生しないよう適切に管理を行うこと。

ウ　不法投棄、不法占拠及び不法耕作が発生した場合は、速やかに府に報告するとともに、適切な措置をとること。

エ　用地管理に伴い、市町及び関係官署との協議の補助を行うこと。

オ　自動販売機の設置について、府の指示に基づき、自治会及び入居者に対して事業内容及び運営に係る説明を行うこと。また設置に関する自治会等の要望を把握するとともに、事業者と連携して苦情・問合せ対応を行い、適宜府に報告すること。

(2)　各種申請手続きに係る補助業務

ア　土地境界協議に係る相談、協議、現地調査、立会、申請受付を行うこと。

イ　土地使用許可（行政財産）に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行うこと。

ウ　土地貸付（普通財産）に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行うこと。

エ　通行承諾、工事施行承諾等に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行うこと。

(3)　各種許可書等の交付に係る業務

府は、各種申請書等について、その内容を審査し、許可決定等を行う。

許可決定等後において、指定管理者は許可書等を申請者に交付し（土地境界協議書については府から申請者に交付）、申請書等及び添付書類を保管すること。

(4)　処分予定地の維持修繕等業務

ア　売却が完了するまでの間、処分予定地(付随するフェンス等の工作物及び処分予定地内に存する用途廃止された建物を含む)における維持管理業務を行うこと。なお、業務内容は本仕様書Ⅱ

－２－(3)　その他の管理業務のうち、イ、エ、オ、カ、キの業務とする。

イ　処分予定地の通路の補修、防犯灯の玉切れ、除草・清掃、仮囲いの設置等が必要な場合及び不法投棄・不法耕作等が発見された場合は、府に報告し速やかに府の指示通り対処すること。

ウ　用途廃止された建物について、防犯・防災上の改善等が必要な場合は、府に報告し速やかに府の指示通り対処すること。

エ　イ、ウの業務は参考価格及び提案価格に含まない業務（毎年別途協議）とする。

８　その他事業への協力

府営住宅では、市町への移管、計画修繕、下水道放流切替業務、住戸内バリアフリー化事業、車いす常用者世帯向け改善事業、団地内バリアフリー化事業、建替事業、中層エレベータ設置事業、耐震改修事業、集約事業等を行っている。これら事業の実施にあたって、入居者への適切な案内等、事業への協力を行うこと。

９　特公賃の管理運営（Ａ地区、Ｂ地区）

(1)　全般事項

特公賃は、入居者募集、家賃決定等について、公営住宅とは異なる取扱となっているので、これに留意の上、管理運営を行うこと。

(2)　特公賃の入居率の向上のためのＰＲ

特公賃の空家解消のために新聞折込チラシ広告等を行うとともに、必要に応じ、入居者募集ポスター作成その他のＰＲ活動を実施し、入居率向上に努めること。

10　公社併存住宅の管理運営（Ｃ地区、Ｄ地区）

同一棟に府営住宅と公社の住宅を混在して建設、運営している住宅で、共用部分の管理については、府と公社の協定書に基づき実施すること。

（公募地域内に存する公社併存住宅）　　平成31年3月31日現在

市町村	住宅名	棟数	全体戸数	府営	公社	備考
東大阪市	東大阪鴻池住宅	12棟	419戸	389戸	30戸	Ｃ地区
大東市	ペア大東朋来住宅	5棟	146戸	76戸	70戸	Ｄ地区

11　特別設計住宅（シルバーハウジング）における維持管理

市町村との運営に関する協定により維持管理を実施すること。

※シルバーハウジングとは、高齢者の一人暮らしや夫婦世帯などが安心して快適な生活ができるように、住宅の設備・仕様に配慮し、万一の緊急時には生活援助員による対応がある等の福祉サービスを受けられる、公営の高齢者世話付住宅。府と府内市町村の共同事業で行っており、府が住戸を建設、入居者のあっせんを行い、市町村が生活援助員を派遣して、入居者の方に生活相談等のサービスを行っているため、当該市町村との運営に関する協定により維持管理を実施すること。

（公募地域内に存する特別設計住宅）　　平成**31**年**3**月**31**日現在

市町村	住宅名	戸数	棟番号
門真市	門真御堂住宅	２０戸	３棟
枚方市	枚方交北住宅	３０戸	１棟
大東市	大東末広住宅	２４戸	４棟

12　官公署等からの照会に対する回答

府営住宅入居者等に関する官公署等からの照会文書については、個人情報保護法及び大阪府個人情報保護条例の規定に留意し、指定管理者が回答すること。