

文 京 区 営 住 宅 等 業 務 要 求 水 準 書

令和 8 年 7 月

文京区福祉部福祉政策課

本水準書について

区営住宅等※に係る指定管理業務の範囲は、次に掲げる(1)～(3)である。

- (1) 区営住宅等の維持、修繕及び改良に関する業務
- (2) 区営住宅等の適正な使用の確保に関する業務
- (3) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認める業務

※ 本水準書中の住宅に係る名称は、以下のとおり定義する。

- 区営住宅等 ・ ・ ・ 文京区営住宅、文京区シルバーピア及び文京区障害者住宅
- 区営住宅 ・ ・ ・ ・ 文京区営住宅
- シルバーピア ・ ・ 文京区シルバーピア
- 障害者住宅 ・ ・ ・ 文京区障害者住宅

これらの業務は、原則として、文京区営住宅等業務要求水準書（以下「水準書」という。）に基づき実施する。

ただし、区が指定期間内において、次に掲げる1～4のいずれかに該当する理由により、水準書の全部又は一部を変更した方がよいと認める場合は、区と指定管理者の協議により、水準書の全部又は一部を変更する場合がある。

また、水準書に定めのない事項は、区と指定管理者の協議により対応する。

- 1 区営住宅等の新設、増設又は廃止等により、管理する施設の変更がある場合
- 2 事故、災害又は施設の老朽化等により、水準書の仕様では対応できない事態が生じた場合
- 3 区営住宅等に関わる法令等の改正又は区の区営住宅等に関する施策や方針等に変更がある場合
- 4 区及び指定管理者の協議により、水準書の全部又は一部を変更した方が、業務をより適正かつ効率的に行うことができると認めた場合

なお、区民に対して法令遵守の姿勢を明確に示すとともに、別に定める「文京区営住宅等指定管理者募集要項」第2章「管理・運営業務」1「法令等の遵守」に規定する法令等を遵守すること。

目 次

第 1 管理者窓口の設置及び緊急事態発生時の対応等について	1
1 管理者窓口の設置	1
(1) 管理者窓口の設置場所	1
(2) 管理者窓口の設置時間	1
(3) 管理者窓口の休日等	1
(4) 管理者窓口の配置人員	1
(5) 管理者窓口設置に係る留意事項	1
2 緊急事態発生時の対応等	2
(1) 緊急事態発生時における機動性の確保	2
(2) 緊急事態発生時における連絡網の整備	2
(3) 緊急事態発生時に対応するためのマニュアルの作成等	2
第 2 区営住宅等の維持、修繕及び改良に関する業務について	3
1 区営住宅等の維持管理業務	3
(1) 計画修繕業務（区が指定するもの）	3
(2) 次期指定管理期間における修繕計画策定業務	3
(3) 小規模修繕業務	4
(4) 施設管理・保全、環境整備業務	6
(5) 使用者の共同の利便となる施設の整備その他住環境の整備に関する業務	7
2 維持管理業務に係る留意事項	8
(1) 図面等の管理・保管	8
(2) 入居者等への対応等	8
(3) 物品等の販売・あっせん等の禁止	8
(4) 身分証明書の携帯及び提示等	8
(5) 予算額の厳守等	9
(6) 区内事業者の活用	9
第 3 区営住宅等の適正な使用の確保に関する業務について	10
1 入居者募集に関する補助業務	10
(1) 入居者募集業務	10
(2) 公募資格審査等に関する業務	12
2 入居者決定に関する補助業務	14
(1) 使用手続に関する業務	14
(2) 使用許可に関する業務	15
(3) 住宅使用状況に関する報告業務	17

3 入居者管理等に関する補助業務	18
(1) 入居者等からの相談等に関する業務	18
(2) 不適正指導に関する業務	18
(3) 入居者への広報に関する業務	21
(4) 連絡員に関する業務（区営住宅 本駒込二丁目アパート、関口二丁目アパートのみ）	21
(5) 自治会等との調整業務（区営住宅 白山四丁目アパートのみ）	21
(6) 生活援助員に関する業務（シルバーピア及び障害者住宅のみ）	21
(7) 集会所等に関する業務（区営住宅 白山四丁目アパート、シルバーピアのみ）	21
(8) 防火管理に関する業務	22
(9) 区営住宅等の事故・事件等の対応業務	22
(10) 区営住宅等の罹災（火災）に関する業務	22
(11) 鍵の管理に関する業務	25
(12) 各種許認可に関する業務	26
(13) 各種届に関する業務	28
4 住宅使用料及び共益費の決定等に関する補助業務	32
(1) 住宅使用料の算出基礎の調査等に関する業務	32
(2) 住宅使用料の算出基礎の調査等の結果報告に関する業務	32
(3) 住宅使用料の算出等に関する業務	32
(4) 収入認定等に関する業務	32
(5) 公的住宅のあっせん等に関する業務	35
(6) 入居者実態調査に関する業務	35
(7) 使用料等の減免・徴収猶予に関する業務	35
(8) 共益費に関する業務	36
5 住宅使用料等の収納等に関する補助業務	38
(1) 調定に関する業務	38
(2) 口座振替用データの作成に関する業務	38
(3) 住宅使用料等納入通知書兼領収書の作成等に関する業務	38
(4) 収納データに関する業務	38
(5) 消込処理に関する業務	38
(6) 口座振替に関する業務	39
(7) 調査等に関する業務	39
6 滞納整理等に関する補助業務	40
(1) 入居者滞納に関する業務	40
(2) 退去者滞納に関する業務	40
7 住宅の明渡しに関する補助業務	41
(1) 高額所得者の明渡しに関する業務	41

(2) その他の理由による明渡しに関する業務	41
8 高齢者世帯の見回り等に関する業務	42
(1) 対象世帯	42
(2) 業務内容	42

第 1 管理者窓口の設置及び緊急事態発生時の対応等について

1 管理者窓口の設置

指定管理者は、区営住宅等の管理業務を遂行するため、入居者等に対応するための窓口（以下「管理者窓口」という。）を次の(1)～(5)のとおり設置し、適正な人員を確保・配置する。

(1) 管理者窓口の設置場所

文京区役所内の区が指定する場所

ただし、区営住宅等の管理業務の遂行に支障がないと区が認める場合は、文京区役所外でも設置場所を提案することができる。

(2) 管理者窓口の設置時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

(3) 管理者窓口の休日等

原則として、文京区役所の閉庁日（以下「休日等」という。）とする。

(4) 管理者窓口の配置人員

4 名以上の職員（別途委託業務あり）

(5) 管理者窓口設置に係る留意事項

- ① 管理者窓口への人員配置は、常時 4 名以上の職員が常勤する形態を保持する。
ただし、職員の年次有給休暇の取得その他やむを得ない事由により、一時的に 4 名の配置が困難となる場合は、各月において、その月の稼働日数に 0.9 を乗じて得た日数（1 未満の端数は切り捨てる。）以上の日に 4 名以上を配置することを条件として、これを下回る日に限り、3 名の配置とすることができる。この場合においても、設置時間を通じて、3 名を下回ってはならない。また、休憩時間を含め、管理者窓口の設置時間中は、窓口対応ができる体制を整備する。
- ② 管理者窓口配置する職員は、指定管理者の指定する名札等を着用する。
- ③ 管理者窓口へ配置された職員の休憩場所等は、区職員と同等とする。

2 緊急事態発生時の対応等

指定管理者は、区営住宅等又は近隣の住宅において発生した、事故、災害、漏水及び床板腐食等により、区営住宅等に突発的に発生した緊急を要する修繕等が生じた場合（以下「緊急事態」という。）は、速やかに対応し、緊急事態による被害や損害等が広がらないようにするため、次の(1)～(3)の措置を講じ、常に緊急事態に備える。また、緊急事態発生時、区と連携して入居者等の安否確認に努めるものとする。

(1) 緊急事態発生時における機動性の確保

指定管理者は、次の①及び②のとおり、緊急事態に必要な修繕等を速やかに対応できる体制を確保する。

- ① 1日24時間年中無休で対応できる体制の確保
- ② 緊急事態に対応するために必要な人員及び資機材等の確保

(2) 緊急事態発生時における連絡網の整備

指定管理者は、管理者窓口の設置時間以外の時間及び休日等に緊急事態が発生した場合に、速やかに対応できる連絡網を、次の①～③のとおり整備する。

なお、連絡網に係る詳細は、区と指定管理者の協議により定め、入居者等が指定管理者に直接通報できる連絡網は、指定管理者が入居者等に周知する。

- ① 区が指定管理者に直接連絡を取ることができる連絡網
- ② 入居者等が指定管理者に直接通報できる連絡網
- ③ 指定管理者の組織において、迅速かつ適切な対応等ができる連絡網

(3) 緊急事態発生時に対応するためのマニュアルの作成等

指定管理者は、緊急事態発生時に迅速かつ適切に対応等するため、緊急事態発生時におけるマニュアルを作成し、区の承諾を得る。

また、当該マニュアルを、管理者窓口に配置する職員及び緊急時対応に当たる職員に周知徹底させる。

第2 区営住宅等の維持、修繕及び改良に関する業務について

1 区営住宅等の維持管理業務

指定管理者は、「区営住宅等の維持、修繕及び改良に関する業務」及び「使用者の共同の利便となる施設の整備その他住環境の整備に関する業務」（以下「維持管理業務」という。）として、次の(1)～(5)の業務を行う。

(1) 計画修繕業務（区が指定するもの）

計画修繕業務とは、区営住宅等の適切な維持管理及び長寿命化、又は入居者の生活上の支障及び事故の防止、並びに生活向上等を図ることを目的とした工事の施工及び施工に当たり必要な業務をいう。

計画修繕業務は、毎年度、区営住宅等の建設経過年数及び施設、設備の設置経過年数を算出基礎とした老朽度、並びに入居者の要望等を基に、区が区の予算の範囲内で施工項目を決定する。

当該施工項目の決定に基づき、区と指定管理者が締結する年度協定において、当該年度に指定管理者が施工する計画修繕の内容を定め、別途協議により、当該施工に係る詳細を定める。

計画修繕の主な内容は、次の①～⑤のとおりである。また、本指定管理期間内の計画修繕の予定施工項目は、別表「文京区営住宅等計画修繕予定項目一覧」を参照。

- ① 消火器交換
- ② 給排水管抜管調査
- ③ 給排水管更新
- ④ エアコン
- ⑤ 流し台・フードファン・コンロ

なお、計画修繕業務の実施に当たり、1件30万円を超える修繕工事の施工は、区の見積競争に準じて、経費の節減を図ること。

(2) 次期指定管理期間における修繕計画策定業務

次期指定管理期間（5か年を予定）における区営住宅等の修繕計画を策定して、区に報告する。策定及び報告時期は、令和13年3月末日とする。

(3) 小規模修繕業務

小規模修繕とは、次の①～③の業務をいう。

指定管理者は、区と指定管理者が締結する年度協定で定める小規模修繕に係る予算の範囲内で、これらの業務を適正かつ効率的に施工する。

① 一般修繕業務

入居者の日常生活維持を目的とした経常的に発生する小規模な修繕工事又は備品の修理交換等をいい、次のア又はイに分別される。

ア 入居者からの修繕要望による一般修繕

指定管理者は、入居者から修繕要望を受け付けた場合は、次の a ～ c に留意して施工する。

- a 現状等を調査し、当該施工の必要性を確認する。
- b 前記 a により施工が必要であると判断した場合は、安全性、耐久性、機能性及び計画修繕との関連等を考慮した上で施工する。
- c 区が別に定める一般修繕の基準に基づき、当該施工に係る費用を使用者又は区のいずれの負担で行うものかの確に判断し、使用者に当該負担が生じる場合は、使用者に適正な説明を行う。

イ 区の指示による一般修繕

計画修繕又は施設管理・保全、環境整備業務の遂行等により一般修繕の必要が生じた場合、区の指示により施工する。

② 空き家修繕

空き家が発生した場合に、使用者の当該住宅返還後に行う補修工事をいい、指定管理者は、次のア～カの業務を含めて施工する。

ア 使用者及び区の負担区分の査定

指定管理者は、区が別に定める空き家修繕の基準に基づき、空き家修繕項目等の確認及び空き家修繕施工に係る費用の負担区分の査定を行う。

イ 負担区分の査定結果の報告等

指定管理者は、前記アにより行った空き家修繕項目等の確認及び空き家修繕

施工に係る費用の負担区分の査定の結果を、空き家修繕施工前に、区に報告する。

また、査定結果は、区の指示に基づき、使用者から文書により承諾を得る。

ウ 空き家修繕の実施

指定管理者は、区に負担区分の査定結果を報告し、区の下承を得た後、区が別に定める空き家修繕の基準に基づく空き家修繕を施工し、当該工事の監理を行う。

エ 空き家修繕の竣工検査

指定管理者は、空き家修繕完了後に竣工検査を行い、検査結果を区に報告する。

オ 保証金清算補助業務

指定管理者は、空き家修繕に要した費用、当該費用の負担区分等を区に報告するとともに、区が行う保証金清算業務の補助事務を行う。

カ 鍵の交換及び保管

指定管理者は、空き家修繕の竣工検査終了後、区営住宅の鍵を交換し、当該空き家に新規入居者が決定するまで保管する。

※ 第3-2-(2)-③入居に関する業務、第3-3-(1)鍵の管理に関する業務 参照

③ 緊急事態発生対応等

指定管理者は、緊急事態が発生した場合、区の指導、指示又は入居者等の指定管理者への通報に基づき現状等を調査し、次のア～ウのとおり、適切な対応等を行う。

ア 事故、災害等に伴い緊急を要する修繕等が発生した場合、警察や消防等関係部署の指示に従うとともに、速やかに現地の状況を確認し、区に報告する。また、入居者及び地域住民へ被害が広がらないよう適切な応急処置をし、最終的な修繕の内容等について区の指示を受ける。

イ 漏水、床板腐食等により突発的に緊急を要する修繕等が発生した場合、その緊急の度合いによって、現地の状況を確認の上、適切な対応をする。

ウ 漏水、床板腐食等により突発的に発生した修繕等の原因が、区営住宅等の老

朽化等抜本的なことである場合、入居者及び地域住民へ被害が広がらないよう適切な応急処置をし、その原因を区に報告するとともに、最終的な修繕等について、区の指示を受ける。

(4) 施設管理・保全、環境整備業務

① 施設管理・保全業務

施設管理・保全業務とは、区営住宅等の施設、設備等の保守・点検及び補修等をいう。

指定管理者は、区と指定管理者が締結する年度協定で定める施設管理・保全業務に係る予算の範囲内で当該業務を施行するとともに、当該施設、設備等の保守・点検の結果を定期的に区に報告する。

なお、施設管理・保全業務は、別に定める「文京区営住宅等設備保守点検等業務説明書」の基準に基づき施行する。

② 環境整備業務

環境整備業務とは、区営住宅等の敷地内にある中高木等の剪定、枝払い及び害虫駆除等及び建物清掃等をいう。

指定管理者は、区と指定管理者が締結する年度協定で定める環境整備業務に係る予算の範囲内で、当該業務を施行する。

なお、環境整備業務は、別に定める「文京区営住宅等設備保守点検等業務説明書」の基準に基づき施行する。

③ ワーデン室パソコン等設備管理業務（シルバーピア及び障害者住宅のみ）

指定管理者は、各シルバーピア及び障害者住宅のワーデン室に、生活援助員が業務で使用するパソコン（インターネットに接続され、電子メールを使用できる状態のもの）及びプリンターを設置し、適切な維持管理を行う。業務において取り扱う個人情報の保護に配慮し、パソコンには適切なセキュリティ対策（ウイルス対策ソフトの導入等）を講じること。

指定管理者は、区と指定管理者が締結する年度協定で定める本業務に係る予算の範囲内で、当該業務を施行する。

なお、機器の設置・保守費用、通信回線利用料、及び消耗品費等は当該予算に含めるものとする。

(5) 使用者の共同の利便となる施設の整備その他住環境の整備に関する業務

使用者の共同の利便となる施設の整備その他住環境の整備に関する業務（以下「その他修繕業務」という。）とは、区営住宅等を取巻く環境の変化に基づき実施する、主として区営住宅等の環境向上を図ることを目的とした、次の①～③の業務をいう。

その他修繕業務は、区と指定管理者が締結する年度協定で定めるその他修繕に係る予算の範囲内で、区が施行項目等を決定する。指定管理者は、区の指示に従い、当該業務を施行する。

- ① 区が、防犯・防火上等の理由により、緊急に行う必要があると認める業務
- ② 区が、区営住宅等の管理上、入居者及び地域住民のために必要と認める業務
- ③ 台風、豪雨、降雪、地震等による災害[※]により発生した被害に対して、区が、早急に復旧する必要があると認める業務

※ 火災時の対応は、第3-3-(10)区営住宅等の罹災（火災）に関する業務 参照

2 維持管理業務に係る留意事項

(1) 図面等の管理・保管

指定管理者は、区から引き継いだ維持管理業務に関する図面、台帳、文書及び電子データ等（以下「維持管理データ」という。）について、次の①～③のとおり適切な対応をする。

- ① 維持管理データは、常に良好な状態で管理及び保管する。
- ② 維持管理業務の施行に伴い維持管理データに変更が生じた場合、区の指示に基づき適切に当該データを作成又は更新し、区に報告する。
- ③ 指定管理期間終了時は、速やかに維持管理データを区又は区が指定する者に引き継ぐ。

(2) 入居者等への対応等

指定管理者は、維持管理業務を施行するに当たり、入居者及び地域住民に対して、必要に応じて、次の①～③のとおり適切な対応を行う。

- ① 維持管理業務の施行の周知、説明及び協力依頼等
- ② 維持管理業務の施行に係る苦情処理等
- ③ 維持管理業務の施行に伴い、高齢者及び障害者並びに肢体不自由者等に対して行わなければならない措置が生じた場合の対応等

(3) 物品等の販売・あっせん等の禁止

指定管理者は、維持管理業務を施行するに当たり、区が事前に許可した場合を除き、入居者に対して物品等を販売又はあっせんしてはならない。

(4) 身分証明書の携帯及び提示等

指定管理者は、その職員等が維持管理業務を施行するに当たり、区営住宅等の敷地内を出入りするときは、当該職員等に、次の①～③を遵守させる。

- ① 当該職員等に、区が交付する**住宅検査員証**及び指定管理者であることを証明できる身分証明書等を携帯させ、入居者等から提示の請求があった場合は、速やかに提示する。
- ② 当該職員等に、腕章等入居者等が一見して指定管理者であると判断できる措置を講じる。
- ③ 当該職員等が区営住宅等に車両を乗り入れる場合、当該車両が指定管理者のも

のであると入居者等が一見して判断できる措置を講じる。

(5) 予算額の厳守等

指定管理者は、維持管理業務について、区と指定管理者の年度協定により定めた予算の範囲内で行う。

指定管理者の責により維持管理業務に係る予算の範囲を超えた場合、区は一切補てんしない。ただし、指定管理者の責によらない理由により、当該予算額を超える可能性が生じたことが判明した場合は、区と指定管理者の協議により対応する。

(6) 区内事業者の活用

区営住宅等の維持管理業務の実施に当たっては、可能な限り、区内事業者を活用するように努める。

第3 区営住宅等の適正な使用の確保に関する業務について

指定管理者は「区営住宅等の適正な使用の確保に関する業務」として、次の1～8の業務（これに附帯する業務を含む。）を行う。

これらの業務は、公正かつ適切に行うこと。

また、これらの業務を正確かつ迅速に処理するため、区が指定する住宅管理システム（現行：株式会社オブティマ 住宅統合管理システム）を使用すること。

※ 本項中の各種申請書、届出書等は、表記の書式名称を別添の**各種手続様式名称読替表**により読み替えた書式を使用する。

※ 本項中の「空き家の発生」とは、区営住宅等の従前使用者から返還届が提出された後、区が当該住戸について新たな使用者の入居のため、あっせんを行うと決定した時点をいう。

※ 使用申込書、募集案内、各種台帳・名簿、文京区住宅使用料等口座振替（自動払込）依頼書、住宅使用料等納入通知書兼領収書、各種封筒、その他区民に対する各種案内文・通知文・説明書類等の作成に係る経費は、管理料に含む。

※ 使用申込書、募集案内、各種台帳・名簿、文京区住宅使用料等口座振替（自動払込）依頼書、住宅使用料等納入通知書兼領収書、各種封筒、その他区民に対する各種案内文・通知文・説明書類等は、その内容について区の承諾を得ること。

1 入居者募集に関する補助業務

指定管理者は、入居者募集に関する補助業務として、区の指示に基づき、次の(1)及び(2)の業務を行う。

これらの業務を行う場合は、全ての区民に対して、公平かつ適切な対応をすること。

(1) 入居者募集業務

区営住宅等の入居者の公募は、次の①により決定した上で、②～④の業務を行う。

① 公募の決定

区営住宅等の公募の決定は、次のア及びイによる。各住宅の公募世帯数は、区の指示による。

ア 区営住宅・障害者住宅

原則として、空き家が発生する都度、公募する。ただし、空き家の発生が直近の公募における当選者名簿の有効期間内*であり、かつ当該名簿掲載者に空き家のあつせんを受けていない者がいる場合は、そのうちの名簿上位者に当該空き家をあつせんし、公募は行わない。

※第3-1-(2)-②「抽選等に関する業務」参照

イ シルバーピア

原則として、年に1回公募する。

※第3-1-(2)-③「選考等に関する業務」参照

② 使用申込書及び募集案内の作成に関する業務

区が、区営住宅等に係る募集の概要を確定した後に、区が定める仕様に基づき、次のア～ウを作成する。

ア 区営住宅等の使用申込書等及び募集案内

※ 以下「募集案内等」といい、区営住宅で700部、シルバーピアで800部、障害者住宅で400部を作成する予定である。

イ 区報「ぶんきょう」に公募を周知するための掲載原稿

ウ 区ホームページに公募を周知するための次のa及びbの掲載原稿

a 公募開始時期等事前案内に関する原稿

b 具体的公募内容の周知に関する原稿

③ 募集案内等の仕分・梱包に関する業務

②で作成した「募集案内等」を、区が指示する配付先ごとに仕分及び梱包し、文京区役所内にある文書交換室へ搬入する。

なお、当該業務は、追加配付の必要が生じた場合を含む。

④ 募集案内等の窓口配布等に関する業務

募集案内等の窓口配布等に関する業務として、次のア～ウの業務を行う。

ア 管理者窓口における募集案内等の配布及び公募に関する問合せ等への対応業務

イ 募集期間終了後に行う、次のa～cの業務

1 入居者募集に関する補助業務

- a 文書交換便により返却された申込書及び募集案内の残部数の確認業務
 - b 申込書及び募集案内の配布数を取りまとめ、区に報告する業務
 - c 申込書及び募集案内の保存する分を確保し、保存分以外を廃棄する業務
- ウ 電話における公募に係る問合せ等への対応業務

(2) 公募資格審査等に関する業務

区の指示に基づき、次の①～③の業務を行う。

① 公募資格審査に関する業務

区営住宅等の使用の申込みをした者（以下「使用申込者」という。）の資格要件について、区が別に定める規定に基づき、次のア及びイの業務を行う。

ア 申込書審査に関する業務

使用申込者全員を対象に、区営住宅等の**使用申込書**に係る資格要件及び重複申込の確認等に関する審査をし、当該審査結果を区に報告する。

当該審査結果の報告により区の承諾を得た、区営住宅等の使用資格を満たしている使用申込者を「使用資格該当者」という。

イ 使用資格該当者等に関する業務

前記アの審査により使用資格該当者となった者及びそれ以外の者に対して、通知、説明及びそれらに関する業務を行う。

② 抽選等に関する業務

上記①により決定した使用資格該当者の中から、区営住宅・障害者住宅の公募における当選者及びその順位の決定に関する、次のア～クの業務を行う。

- ア 公開抽選会場の確保に関する業務
- イ 抽選番号及び公開抽選会開催に係る通知等に関する業務
- ウ 公開抽選会運営に関する業務
- エ 抽選により当選者及びその順位を決定する業務

※ 抽選結果の1位から公募世帯数分（使用資格該当者数が公募世帯数に満たない場合は、使用資格該当者数分）の順位までを当選者とする。

- オ 公開抽選会の結果の区への報告に関する業務

- カ 公開抽選会の結果の使用資格該当者への通知等に関する業務
- キ 公開抽選会の結果に係る使用資格該当者等からの問合せに対応する業務
- ク 公開抽選会の結果に基づく当選者名簿の作成及び管理に関する業務

※ 当選者名簿の有効期間は、抽選の日から1年とする。

③ 選考等に関する業務

上記①により決定した使用資格該当者の中から、シルバーピアの公募における入居あっせん順位の決定に関する、次のア～オの業務を行う。

- ア 別途定める選考事務取扱要領により、使用資格該当者の住宅困窮度に関するポイントを認定し、あっせん順位を決定する事務
- イ アの結果に係る使用資格該当者への通知等に関する業務
- ウ アの結果に係る区への報告に関する業務
- エ イの通知に係る使用資格該当者等からの問合せに対応する業務
- オ アの結果に係る使用資格該当者の名簿の作成及び管理に関する事務

※ あっせん順位の有効期間は、通知の日から1年とする。

2 入居者決定に関する補助業務

指定管理者は、入居者決定に関する補助業務として、区の指示に基づき、次の(1)～(3)の業務を行う。

当該業務を行う場合は、全ての使用予定者に対して、公平かつ適切な対応をすること。

(1) 使用手続に関する業務

区営住宅等の使用手続きについて、区の指示に基づき、次の①～⑤の業務を行う。

① あっせん住宅決定に関する業務

使用予定者に対するあっせん住宅の決定に関して、各住宅により、次のア及びイの業務を行う。

※ 事故住宅をあっせんする場合は、別途区が定める事故住宅のあっせんに関する取扱基準による。

ア 区営住宅・障害者住宅

- a 抽選日において既に発生している空き家は、発生日順に、当選者名簿の上位者へのあっせん住宅に決定する。
- b 抽選日以後に発生した空き家は、その発生日において有効な当選者名簿の上位者（既にあっせんを受けた者を除く）へのあっせん住宅に決定する。
- c a 及び b の決定に基づき、あっせん住宅決定の通知文（使用予定者通知書）を作成し、区の承諾を得た上で、当該当選者に送付する。
- d c の通知文に関する当該当選者からの問合せに対応する。

イ シルバーピア

- a 空き家が発生する都度、当該空家をその発生日において有効な使用資格該当者の上位者（既にあっせんを受けた者を除く）へのあっせん住宅に決定する。
- b a の決定後は、ア c 及び d と同様に取扱う。

② 入居資格審査に関する業務

①によりあっせん住宅を決定した使用予定者（以下「あっせん決定者」とい

2 入居者決定に関する補助業務

う。) に対する入居資格審査として、次のア～ウの業務を行う。

ア あっせん決定者から当該審査に必要な書類の提出を受け、別途区が定める基準に基づき、入居資格審査を行う。審査の結果は、区に報告し、承諾を得る。

イ 上記アの審査の結果、入居資格を満たしている場合は、当該あっせん決定者に対して、入居資格を有する旨の通知を、区の承諾を得て送付する。

ウ 上記アの審査の結果、入居資格を満たしていない場合（審査に必要な書類の提出が無い場合を含む。）は、その理由を付したあっせん決定を取り消す通知文を作成し、区の承諾を得た上で、当該あっせん決定者に送付する。また、当該あっせん決定者には、名簿の有効期間中、住宅のあっせんは行わない。

③ 住宅下見立会に関する業務

入居資格審査により資格を有すると通知された使用予定者が、あっせんが決定した住宅の下見を希望した場合は、これに立ち会う。

④ 使用手続に関する業務

入居資格審査により資格を有すると認定された使用予定者に対し、次のア～エの業務を行う。

ア 当該使用予定者に係る住宅使用料及び保証金の額の算定

※ 算定した額を区に報告し、承諾を得ること。

イ 請書、その他使用手続に必要な書類の送付に関する業務

ウ 返送された請書及び使用手続に必要な書類の審査、及び審査結果の区への報告に関する業務

エ 使用手続に係る説明等

⑤ 入居辞退者に関する業務

住宅を下見した結果又はその他の事由（当該あっせん住宅が事故住宅である場合を除く。）により、入居辞退の意思を表明した使用予定者に対しては、辞退届の提出を求める。当該届を受理した後、当該入居辞退者には、同人が掲載された名簿の有効期間中、住宅のあっせんは行わない。

※ 事故住宅に対する入居辞退は、別途区が定める事故住宅のあっせんに関する取扱基準による。

(2) 使用許可に関する業務

区の指示に基づき、次の①～③の業務を行う。

① 使用予定者決定の取消に関する業務

正当な理由なく使用手続を行わない等、使用予定者決定の取消の要件に該当した場合は、次のア～エの業務を行う。

- ア 使用予定者に対する適正な説明等
- イ 決定の取消の要件に該当したことに関する区への報告
- ウ 区の決定の取消の指示に基づく、**使用予定者決定取消通知書**の発行及び使用者への送付
- エ 決定の取消に関する問合せ等の対応

② 保証金納付に関する業務

区営住宅等の使用に係る保証金について、次のア～エの業務を行う。

- ア 保証金額の通知に関する業務
- イ 保証金の納付書の発行に関する業務
- ウ 保証金納付の確認に関する業務
- エ 保証金納付の説明等に関する業務

③ 入居に関する業務

ア 手続完了報告に関する業務

使用手続きに関する経過等を、区に報告する。

イ 使用許可の通知に関する業務

区が区営住宅等の使用の許可をする場合に、区の指示に基づき、**使用許可書**の発行に関する業務を行う。

ウ 入居説明等に関する業務

使用許可書の交付を受けた区営住宅等の使用者が、今後区営住宅等において生活するために必要な事項に関する、次のa～dの業務を行う。

- a 使用者への当該住宅の鍵の交付
- b 使用者への住まいのしおりの交付及び入居に関する注意事項の説明等
- c 区営住宅連絡員又は自治会長等への連絡等（区営住宅のみ）

- d 生活援助員への連絡等（シルバーピア、障害者住宅のみ）

(3) 住宅使用状況に関する報告業務

毎月5日までに、区営住宅等の入退居及び空き家件数の状況、入居予定者、入居辞退者等を、区に報告する。

3 入居者管理等に関する補助業務

指定管理者は、入居者管理等に関する補助業務として、区の指示に基づき、次の(1)～(3)の業務を行う。

当該業務を行う場合は、全ての入居者等に対して、公平かつ適切な対応をすること。

(1) 入居者等からの相談等に関する業務

入居者等の要望、相談、問合せ等に関する、次の①～③の業務を行う。

① 修繕等の要望受付業務

ア 管理者窓口及び電話において、入居者等の一般修繕に係る要望を受け付け、区と指定管理者の協議により定める方法に基づき、適切に対応する。

イ 緊急事態発生時において、指定管理者への連絡先（区と指定管理者の協議により定める）に入った、区の指導、指示又は入居者等の通報による修繕要望を受け付け、適切に対応する。

※ 緊急事態発生時の対応等は、第1－2「緊急事態発生時の対応等」を参照

② 相談受付業務

管理者窓口及び電話において、入居者等の区営住宅等全般に係る各業務の相談、苦情及び一般修繕以外の要望（以下「相談等」という。）に対応する。

指定管理者は、相談者のプライバシーに十分配慮し、相談内容等を区以外の第三者に漏らしてはならない。

また、必要があると判断した場合は、現場調査等を行い、指定管理者の意見を添付の上で当該相談等を区へ報告し、区の指示に従い、区営住宅等の管理の適正化を図る。

③ 各種問い合わせに係る案内業務

管理者窓口及び電話において、区営住宅等、その他の都営住宅等の公的住宅及び高齢者や障害者の入居を拒まない住宅に係る問合せに対応する。

(2) 不適正指導に関する業務

入居者等が、法令上是正指導が必要な不適正な行為を行っている状況、及び社会通念上不適正な行為を行っている状況等において、当該不適正行為を是正する

ために必要な業務を行う。

不適正指導の対象となるものは、次の①～⑬及び区が不適正指導を必要と認めたものとし、指定管理者は、これらに対する不適正指導業務を、区が別に定める規定に基づいて行う。

① 不正入居

- ア 使用者以外の者（同居者を含む。）が、区長の許可なく、使用者に成り代って区営住宅等に入居している場合
- イ 使用者同士が、区長の許可なく、区営住宅等を交換している場合
- ウ 使用者又は同居者が暴力団員である場合

② 不正同居

入居者以外の者（婚姻や出生による新たな世帯員を含む。）が、区長の許可なく、使用者の居室に同居している場合

③ 無断退去

区長に届け出ることなく、使用者又は同居者が無断で退去した場合

④ 長期不在

区長に届け出ることなく、使用者又は同居者が、1か月以上にわたり区営住宅等を不在にしている場合

⑤ 承継資格者不在

使用者が死亡又は退去により住宅に居住しなくなった場合に、同居人が、区営住宅にあつては「文京区営住宅条例施行規則」第19条第2項又は3項に該当せず、障害者住宅にあつては「文京区障害者住宅条例施行規則」第21条第2項又は3項に該当せず、区営住宅等の使用承継の許可を受けることができる者が存在しない場合

⑥ 無許可営業

入居者等が、区長の許可なく、居室又は共同施設並びに共用部等区営住宅等の敷地内で営業又は事業を行っている場合

⑦ 不正増改築

入居者が、区長の許可なく、居室の模様替え又は居室に工作物を設置している場合及び区営住宅等を増築又は改築をしている場合

⑧ 共用地占用

入居者等が、区長の許可なく、区営住宅等の共同施設又は共用部等区営住宅等の敷地内を占用している場合

⑨ 動物飼育

入居者等が動物を飼育し、区営住宅等の維持管理に支障を来している場合及び他の入居者に多大な迷惑をかけている場合

⑩ 要医療

入居者が、他の入居者及び区営住宅等地域住民に対して、多大な迷惑行為を行っており、かつ、当該入居者に医療行為が必要であると思われる場合

⑪ 不法駐車

入居者等が、区長の許可なく、区営住宅等の敷地内に駐車している場合

⑫ 条件等違反

次のア～ウのいずれかに該当する場合

ア 入居者が、条例、規則又は要綱等に定める許可及び承認等において、区が付加した条件に違反した場合

イ 入居者が、住宅使用料等を滞納している場合において、当該滞納金額を納付するに当たって提出した債務承認及び分納誓約書に基づく納入が不履行となった場合

ウ 入居者が、区営住宅等の使用に当たり、不法行為又は騒音、悪臭、害虫の発生など他の入居者に対する多大な迷惑行為（以下「不法行為等」という。）を行い、区長から、当該不法行為等の改善に係る指示又は指導若しくは命令を受けた場合において、当該不法行為等を改善することを誓約するために提出した誓約書の誓約事項に違反した場合

⑬ その他の不適正

前①～⑫の各号のほか、入居者等が、不法行為等により他の入居者及び区営住

3 入居者管理等に関する補助業務

宅等の地域住民並びに区営住宅等に著しい損害を与えるなど、区営住宅等の維持管理上支障を来している場合

(3) 入居者への広報に関する業務

区の指示に基づき、掲示物又は配付物を作成して、掲示又は配付する。

(4) 連絡員に関する業務（区営住宅 本駒込二丁目アパート、関口二丁目アパートのみ）

該当する区営住宅に配置される区営住宅連絡員（以下「連絡員」という。）に関して、次の①～②の業務を行う。

指定管理者は、該当する区営住宅の管理業務を遂行するに当たり、連絡員と連絡調整する。

① 連絡員の決定に関する業務

連絡員は、区営住宅の入居者から募集及び選考する。

指定管理者は、当該募集により選考した連絡員を速やかに区に報告し、区は報告に基づいて選考された入居者を連絡員に決定する。

② 連絡員不在時に関する業務

連絡員が未決定により不在の区営住宅は、区が別に定める規定に基づく連絡員の行う事務を、指定管理者が行う。

(5) 自治会等との調整業務（区営住宅 白山四丁目アパートのみ）

指定管理者は、該当する区営住宅の入居者が自発的に形成する組織（以下「自治会等」という。）と、区営住宅の管理業務を遂行するために必要な事項について、協議、調整等を行う。

(6) 生活援助員に関する業務（シルバーピア及び障害者住宅のみ）

文京区シルバーピア条例及び文京区シルバーピア条例施行規則に基づき区が配置した生活援助員と連携を図りながら、事業を運営する。

(7) 集会所等に関する業務（区営住宅 白山四丁目アパート、シルバーピアのみ）

集会所等は、福利厚生、文化教養等の諸行事に使用するための公共的な施設であり、営利を目的とした会合、宗教団体の会合、選挙演説会等の使用は認めない。白山四丁目アパートにある集会所は自治会と連携しながら、シルバーピアにある集会所は生活援助員と連携しながら管理する。

(8) 防火管理に関する業務

消防法（昭和23年法律第186号）ほか関係する法令等（以下「消防法等」という。）に基づき、区の指示に従い、区営住宅等の防火管理のため、次の①及び②の業務を行う。

なお、シルバーピアおおつか、シルバーピア向丘、シルバーピア根津及び障害者住宅（シルバーピア根津と同一施設として防火管理を行う。）は、指定管理対象外施設との合築であるため、本業務に当たっては、当該合築施設の防火管理者と共同防火管理に関する協議及び調整を行うこと。

① 防火管理者に関する業務

防火管理者の資格を有する指定管理者又は指定管理者の職員のうちから指定する防火管理者の資格を有する者が、次のア及びイの業務を行う。

- ア 消防法等の規定に基づき消防計画を作成し、区に報告する業務
- イ 消防法等に定められた防火管理者の業務

② 防火対象物定期点検報告制度に関する業務

消防法等の規定に基づき、必要に応じて防火対象物定期点検資格者に防火上必要な業務を点検させ、その結果を消防署に報告する。

(9) 区営住宅等の事故・事件等の対応業務

区営住宅等で事故又は事件等が発生した場合、次の①～③の業務を行う。

その際、警察や消防等関係部署から要請があったときは、現場検証に立ち会う等、適正な協力を行う。

- ① 事故又は事件等に関する調査、状況の把握を行い、速やかに区に報告する業務
- ② 前記①の報告後の経過や結果等を速やかに区に報告する業務
- ③ 当該事故又は事件等に係る区の指示に対応する業務

(10) 区営住宅等の罹災（火災）に関する業務

区営住宅等に火災が発生した場合、次の①～⑦の業務を行う。

その際、警察や消防等関係部署から要請があったときは、現場検証に立ち会う等、適正な協力を行う。

① 現地調査業務

指定管理者は、区営住宅等の入居者、連絡員、自治会、生活援助員若しくは消防署又はその他火災を発見した者から、火災発生の連絡を受けた場合、火災現場の状況を確認した上で、次のア～エの事項を調査する。

なお、指定管理者は、当該火災による被害や損害等が広がらないように必要な措置を講ずるとともに、発生した火災が大規模である場合及び当該火災により重篤なけが人や死者が出ている場合は、状況を把握した時点で、速やかに区に電話で報告し、区の指示に基づき必要な措置を講ずる。

ア 火災発生の原因

イ 被災状況（死傷者の有無を含む。）

ウ 被災入居者の一時収容の要否

エ その他、指定管理者が現地の状況を確認して必要であると判断した事項

② 火災報告業務

指定管理者は、区営住宅等に火災が発生した場合、次のア～エを区に報告する。

なお、火災発生時間が第1－1－（2）以外の場合、次のア及びイの報告は、区営住宅等の所管課長又は別途指定する連絡先に電話で報告し、直近の執務時間に再度所定の方法で区に連絡する。

ア 火災速報

指定管理者は、区営住宅等に火災が発生した事実を知った時点で、第1報として、次のa～eをFAX又は電子メール及び電話で区に報告する。

a 火災発生日時

b 被災住宅名

c 被災住宅所在地

d 被災状況

e その他指定管理者が必要と判断した事項

イ 現地速報

指定管理者は、現地調査の結果を、第2報として、FAX又は電子メール及び電話で区に報告する。

なお、当該現地速報は、現地の状況を写真及び画像に収め、電子メールで区に報告する。

ウ 結果報告等

指定管理者は、出火原因を特定し、区に報告するとともに、区の指示に基づき、出火元の入居者に対して必要な措置を講ずる。

また、火災発生日の翌日から起算して10日以内に、当該火災に係る被害等の結果及び指定管理者が行った対応等に関する報告書を作成し、区に提出する。

エ 追加報告

指定管理者は、区から被災状況等の調査及び報告を求められた場合は、速やかに区に報告する。

③ 被災者の一時収容業務

指定管理者は、現地調査により、被災住宅入居者の一時収容が必要であると判断した場合は、区の指示に基づき、被災住宅入居者の一時収容に必要な業務を行う。

なお、一時収容は、類焼、冠水又は第三者による放火等で、自己に責任がない事由により住宅を使用できなくなった場合に、当該住宅の復旧工事が完了するまでの間行うものとする。

④ 被災者の一時使用住宅の提供業務

指定管理者は、次のア又はイの場合は、区の指示に基づき、被災入居者が一時的に他の住宅を使用するために必要な業務を行う。

なお、指定管理者は、自己が管理する集合住宅の中に当該被災者が一時使用できる住宅がある場合は、区と指定管理者の協議により提供する。

ア 類焼及び冠水による被災住宅の補修が長期にわたる場合

イ 火災による被害が甚大で、被災住宅の復旧が困難である場合

⑤ 消防署等への申告・照会業務

3 入居者管理等に関する補助業務

指定管理者は、区営住宅等が火災により焼損した場合、所轄消防署長宛に罹災申告書を提出するとともに、次のア～エを照会する。

- ア 火災発生原因
- イ 失火者又は放火者
- ウ 出火箇所及び発生時刻
- エ 被災の程度

⑥ 被災者の一時使用住宅の返還業務

指定管理者は、被災した住宅の補修等が完了した時点で、区の指示に基づき、被災入居者が一時使用していた住宅の返還に関する業務を行う。

⑦ 被災住宅の処理業務

指定管理者は、区の指示に基づき、被災した区営住宅等の復旧等に係る業務を行う。

(1) 鍵の管理に関する業務

区営住宅等の居室及び付帯施設の鍵の回収、保管及び交付等に係る次の①～③の業務を行う。

区が指示する場合を除き、区営住宅等の居室及び付帯施設の合鍵、マスターキー等は作製しない。また、居室及び付帯施設の鍵は、区営住宅等に設置されている鍵保管箱等、区が指定する場所に適切に保管する。

① 鍵の回収・保管に関する業務

指定管理者は、退去者から住宅返還日に回収した鍵、又は住宅の使用許可取消等に伴い鍵交換を実施した鍵は、適正に回収・保管する。

② 鍵の貸出に関する業務

区営住宅等の調査等のために区が指示した場合、区の指定した者に対して、住宅及び共同施設の鍵の貸出及び回収に係る業務を行う。

③ 鍵の交付に関する業務

指定管理者は、住宅使用許可書の交付を受けた者（新規入居者）から住宅使用許可書の提示を受けた場合、当該許可住宅の鍵の交付を行う。

※ 区営住宅新規入居者は鍵3本、シルバーピア及び障害者住宅新規入居者は鍵2本を交付する。

(12) 各種許認可に関する業務

条例及び規則並びに区が別に定める規定に基づき、次の①～⑨の業務を行う。
なお、当該各種許認可は、区が行う。

① 同居の許可に関する業務（区営住宅、障害者住宅（世帯用）のみ）

使用者が、区営住宅の使用許可時に許可された同居者以外の者を新たに同居させようとする場合に必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次のア～エの業務を行う。

- ア 同居申請に係る相談の受付及び説明等
- イ 同居申請書の受付及び審査等
- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づく同居許可・不許可書の発行及び使用者への送付

② 使用の承継に関する業務（区営住宅、障害者住宅（世帯用）のみ）

使用者が死亡し、又は退去した場合に、その死亡時又は退去時に当該使用者と同居していた者が引き続き居住すること（以下「使用の承継」という。）を当該同居者が希望するときに必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次のア～エの業務を行う。

- ア 使用の承継に係る相談の受付及び説明等
- イ 使用承継申請書の受付及び審査等
- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づく使用承継許可・不許可書の発行及び使用者への送付

③ 模様替え・工作物設置に関する業務

使用者が、区営住宅等の模様替えその他区営住宅等に工作物を加える行為をしようとするとき、又は区営住宅等の敷地内に工作物を設置しようとするときに必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次のア～エの業務を行う。

- ア 模様替え・工作物設置に係る相談の受付及び説明等
- イ 模様替え・工作物設置申請書の受付及び審査等

- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づく **模様替え・工作物設置許可・不許可書**の発行及び使用者への送付

④ 住宅用途一部変更に関する業務（区営住宅のみ）

使用者が区営住宅の一部を住宅以外の目的に使用しようとする場合（以下「住宅用途一部変更」という。）に必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次のア～エの業務を行う。

- ア 住宅用途一部変更に係る相談の受付及び説明等
- イ **区営住宅用途一部変更申請書**の受付及び審査等
- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づく **区営住宅用途一部変更許可・不許可書**の発行及び使用者への送付

⑤ 住宅の交換に関する業務（区営住宅のみ）

区営住宅の使用者同士が、区営住宅を相互に入替わろうとするときに必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次のア～エの業務を行う。

- ア 住宅の交換に係る相談の受付及び説明等
- イ **区営住宅交換申請書**の受付及び審査等
- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づく **区営住宅交換許可・不許可書**の発行及び使用者への送付

⑥ 住宅の変更に関する業務（区営住宅のみ）

使用者が、区営住宅の変更を希望するときに必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次のア～エの業務を行う。

- ア 住宅変更に係る相談の受付及び説明等
- イ **区営住宅変更申請書**の受付及び審査等
- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づく **区営住宅使用許可書**の発行及び使用者への送付

⑦ 使用開始延期に関する業務

使用者が、区営住宅等の使用の許可の日から15日以内に当該区営住宅等の使用が開始できないときに必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、

次のア～エの業務を行う。

- ア 使用開始延期に係る相談の受付及び説明等
- イ 住宅使用開始延期申請書の受付及び審査等
- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づく住宅使用開始延期許可・不許可書の発行及び使用者への送付

⑧ 共用敷地等における工作物設置に関する業務（区営住宅のみ）

自治会等が、区営住宅の共用敷地等に工作物を設置又は撤去しようとするときに必要な事務等について、区の指示に基づき、次のア～カの業務を行う。

- ア 共用敷地等への工作物設置又は撤去に係る相談の受付及び説明等
- イ 区営住宅共用敷地内工作物設置申請書の受付及び審査等
- ウ 区営住宅共用敷地内工作物撤去届の受付
- エ 申請内容及び審査結果の区への報告
- オ 区の決定に基づく区営住宅共用敷地内工作物設置許可・不許可書の発行及び使用者への送付
- カ 区の決定に基づく区営住宅共用敷地における工作物の撤去に係る説明等

⑨ 世帯用住宅の継続使用及び住宅変更に関する業務（シルバーピア及び障害者住宅の世帯用住宅使用者のみ）

世帯用住宅を使用する世帯が単身となった場合に、単身用住宅への変更を希望するとき又は当該世帯用住宅の継続使用を希望するときに必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次のア～エの業務を行う。

- ア 住宅変更又は住宅継続使用に係る相談の受付及び説明等
- イ 住宅変更申請書又は住宅継続使用申請書の受付及び審査等
- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づく住宅変更許可・不許可書又は住宅継続使用許可・不許可書の発行及び使用者への送付

(13) 各種届に関する業務

条例及び規則並びに区が別に定める規定に基づき、次の①～⑦の各種届に関する業務を行う。

① 連帯保証人に関する業務

使用者が区営住宅等の使用許可時に選定した連帯保証人に関して、次のア及びイの業務を行う。

ア 連帯保証人の変更に関する業務

使用者が、連帯保証人を連絡先に変更しようとするときに必要な事務等について、区の指示に基づき、次のa～cの業務を行う。

- a 連帯保証人の変更に係る相談の受付及び説明等
- b **連絡先変更届**の受付
- c 届出内容等の区への報告

イ 連帯保証人の住所又は氏名の変更に関する業務

連帯保証人の住所又は氏名が変更となったときに必要な事務等について、区の指示に基づき、次のa～cの業務を行う。

- a 連帯保証人の住所又は氏名の変更に係る相談の受付及び説明等
- b **連絡先変更届**の受付
- c 届出内容等の区への報告

② 連絡先に関する業務

使用者が区営住宅等の使用許可時に選定した連絡先に関して、次のア及びイの業務を行う。

ア 連絡先の変更に関する業務

使用者が、連絡先を変更しようとするときに必要な事務等について、区の指示に基づき、次のa～cの業務を行う。

- a 連絡先の変更に係る相談の受付及び説明等
- b **連絡先変更届**の受付
- c 届出内容等の区への報告

イ 連絡先の住所、氏名又は続柄の変更に関する業務

連絡先の住所、氏名又は続柄が変更となったときに必要な事務等について、区の指示に基づき、次のa～cの業務を行う。

- a 連絡先の住所、氏名又は続柄の変更に係る相談の受付及び説明等

3 入居者管理等に関する補助業務

- b 連絡先変更届の受付
- c 届出内容等の区への報告

③ 入居の届出に関する業務

使用者が、区営住宅等を使用するに当たり提出しなければならない届出について、区の指示に基づき、次のア～ウの業務を行う。

- ア 入居の届出に係る説明等
- イ 入居届の受付
- ウ 届出内容等の区への報告

④ 長期不在に関する業務

使用者が、区営住宅等を1か月以上使用しない場合に提出しなければならない届出について、区の指示に基づき、次のア～ウの業務を行う。

- ア 区営住宅等を長期不在とする相談の受付及び説明等
- イ 長期不在届の受付
- ウ 届出内容等の区への報告

⑤ 世帯員の変更に関する業務（区営住宅及び障害者住宅の世帯用住宅使用者のみ）

使用者又は同居者に変更があった場合に提出しなければならない届出について、区の指示に基づき、次のア～ウの業務を行う。

- ア 使用者又は同居者に変更があったことの相談の受付及び説明等
- イ 世帯員変更届の受付
- ウ 届出内容等の区への報告

※ 世帯員の変更に伴い、収入認定、使用承継、住宅変更、住宅の返還その他の手続が必要となる場合があるので、**世帯員変更届**が提出された場合は、速やかに区に報告し、以後の対応に関する指示を受けること。

⑥ 使用者又は同居者の氏名変更に関する業務

使用者又は同居者が氏名を変更した場合に提出しなければならない届出について、区の指示に基づき、次のア～ウの業務を行う。

- ア 使用者又は同居者に氏名の変更があったことの相談の受付及び説明等

イ 使用者氏名変更届の受付

ウ 届出内容等の区への報告

⑦ 住宅の返還に関する業務

使用者が、区に区営住宅等の使用の権利を返還し、当該住宅を退去する場合の届出について、区の指示に基づき、次のア～オの業務を行う。

ア 退去に関する相談の受付及び説明等

イ 返還届の受付、審査及び鍵の受領等

ウ 届出内容及び審査結果の区への報告

エ 空き家修繕の手続

オ 鍵の保管

4 住宅使用料及び共益費の決定等に関する補助業務

指定管理者は、住宅使用料及び共益費の決定等に関する補助業務として、法令及び区の指示に基づき、次の(1)～(8)の業務を行う。

(1) 住宅使用料の算出基礎の調査等に関する業務

区営住宅等を新設又は増設し、若しくは毎年度、収入認定を実施する場合において、住宅使用料の算出のため、次の①～④の業務を行う。

- ① 路線価の調査
- ② 固定資産税評価額の調査
- ③ 固定資産税評価額相当額の算出
- ④ その他法令に基づき算出しなければならない係数、数値等の調査及び算出等

(2) 住宅使用料の算出基礎の調査等の結果報告に関する業務

前記(1)に係る調査及び算出等の結果を区に報告し、区の承諾を得る。

(3) 住宅使用料の算出等に関する業務

前記(2)の報告に係る区の承諾を得た場合において、次の①～⑥の業務を行う。

- ① 住宅使用料の算出
- ② 近傍同種家賃の算出
- ③ 前記①及び②による算出結果を区に報告し、区の承諾を得るために必要な業務
- ④ 前記③により区の承諾を得た算出結果を、当該区営住宅等の住宅使用料及び近傍同種家賃として設定するために必要なシステム処理に関する業務
- ⑤ 区営住宅等管理台帳作成に関する業務
- ⑥ 住宅使用料に係る法令等の改正が実施された場合に、当該改正内容及び区の指示に基づき行う、次のア～ウの業務

ア 住宅使用料及び近傍同種家賃の仮算出

イ データ、統計等の作成

ウ 検証等

(4) 収入認定等に関する業務

区営住宅等の収入認定を行うために、法令及び区の指示に基づき、次の①～⑤の業務を行う。

① 収入申告に関する業務

区の指示に基づき、次のア～キの業務を行う。

- ア 収入申告に係る案内文（以下「収入申告案内」という。）の作成に関する業務
- イ 収入申告書及び収入申告案内の使用者への発送に関する業務
- ウ 収入申告書の受理等に関する業務
- エ 収入申告書の点検に関する業務
- オ 前記エの点検の結果、収入申告に不備があった者に対して行う指導等に関する業務
- カ 収入申告書未提出者に対して行う、督促及び指導等に関する業務
- キ 収入申告書に係る問合せへの対応に関する業務

② 収入認定に関する業務

区の指示に基づき、次のア～オの業務を行う。

- ア 収入申告書及び添付書類の審査に関する業務
- イ 収入認定に係る仮計算及び当該計算結果の区への報告に関する業務
- ウ 収入認定通知書兼使用料通知書の発送時に添付する説明書類等の作成に関する業務
- エ 収入認定通知書兼使用料通知書及び添付する説明書類等の発送に関する業務
- オ 収入認定通知書兼使用料通知書に係る問合せへの対応に関する業務

③ 収入再認定に関する業務

次のア～オの場合に、区の指示に基づき、次のa～eの業務を行う。

- ア 使用者から、収入認定通知書兼使用料通知書について意見の申出及び収入再認定請求書の提出があった場合
- イ 前記ア以外の事由により、使用者から収入再認定請求書の提出があった場合
- ウ 使用承継の許可に伴い、収入の認定を改めて行う必要が生じた場合
- エ 同居の許可に伴い、収入の認定を改めて行う必要が生じた場合
- オ その他、区が収入の認定を改めて行う必要があると認める場合
 - a 収入再認定に係る相談等に対応する業務
 - b 収入再認定請求書及び添付書類の審査並びに当該審査結果の区への報告に関する業務
 - c 収入認定通知書兼使用料通知書（再認定用）又は収入再認定請求却下通知書

の発送時に添付する説明書類等の作成に関する業務

- d 収入認定通知書兼使用料通知書（再認定用）又は収入再認定請求却下通知書、及びそれに添付する説明書類等の発送に関する業務
- e 収入認定通知書兼使用料通知書（再認定用）又は収入再認定請求却下通知書に係る問合せへの対応に関する業務

④ 収入超過者に関する業務

区の指示に基づき、次のア～キの業務を行う。

- ア 収入超過者認定通知書兼使用料通知書の作成及び発送に関する業務
- イ 収入超過者から前記アの収入超過者認定通知書兼使用料通知書に対する意見の申出及び収入再認定請求書の提出があった場合における必要な措置に関する業務
- ※ 当該業務は、原則として、前記③「収入再認定に関する業務」のa～eの規定を準用する。
- ウ 明渡しの対象となる収入超過者（以下「明渡し対象者」という。）の調査及び調査結果の区への報告に関する業務
- エ 明渡し対象者宛の通知文の作成及び発送に関する業務
- オ 明渡し対象者に対する明渡し努力義務の説明及び明渡しに係る指導等に関する業務
- カ 収入超過者証明書の発行及び使用者への送付に関する業務
- キ 収入超過者に係る問合せへの対応に関する業務

⑤ 高額所得者に関する業務

区の指示に基づき、次のア～カの業務を行う。

- ア 高額所得者の説明書類の作成に関する業務
- イ 高額所得者台帳の作成に関する業務
- ウ 高額所得者認定通知書兼使用料通知書及び添付する高額所得者の説明書類の発送に関する業務
- エ 使用者から高額所得者認定通知書兼使用料通知書に対する意見の申出及び収入再認定請求書の提出があった場合における必要な措置に関する業務
- ※ 当該業務は、原則として、前記③「収入再認定に関する業務」のa～eの規定を準用する。
- オ 高額所得者証明書の発行及び使用者への送付に関する業務

カ 高額所得者に係る問合せへの対応に関する業務

(5) 公的住宅のあっせん等に関する業務

明渡し対象者及び高額所得者に対して、区の指示に基づき、次の①及び②の住宅のあっせんに関する業務を行う。

- ① 東京都住宅供給公社が保有する賃貸住宅
- ② 独立行政法人都市再生機構が保有する賃貸住宅

(6) 入居者実態調査に関する業務

次の①及び②の場合に、区の指示に基づき、次のア及びイの業務を行う。

- ① 収入申告書に記載されている世帯の構成員と、提出された住民票の写しに記載されている世帯の構成員が異なる場合
- ② 区が不法占拠の特定を行う必要があると認める場合

- ア 対象住宅への訪問等の調査及び当該調査結果の区への報告に関する業務
- イ 不正使用者への指導等に関する業務

(7) 使用料等の減免・徴収猶予に関する業務

区営住宅等の使用料又は保証金における減額、免除又は徴収猶予に関して、区の指示に基づき、次の①～⑤の業務を行う。

① 住宅使用料の減免に関する業務

住宅使用料の減額について、区が別途定める基準に基づき、次のア～ケの業務を行う。

- ア 住宅使用料の減免に係る相談対応及び説明に関する業務
- イ 新たに減免を受けようとする使用者に対する案内文の作成に関する業務
- ウ 既に減免を受けている使用者に対する減免期間満了の案内文の作成に関する業務
- エ 住宅使用料減額・免除申請書及び案内文（又は減免期間満了の案内文）の送付に関する業務
- オ 住宅使用料減額・免除申請書及び添付書類の受理及び審査に関する業務
- カ 減免の認定に係る仮計算及び当該計算結果の区への報告に関する業務
- キ 区が行う減免認定の結果の申請者への説明書類等の作成に関する業務
- ク 住宅使用料減額・免除承認・不承認書及び説明書類の送付に関する業務

ケ 承認結果に係る問合せへの対応に関する業務等

※ 減免申請の認定結果により減免を不承認とする場合は、当該申請内容をもって収入申告とみなし、収入認定又は収入再認定に関する業務を行うことがある。

② 住宅使用料の徴収猶予に関する業務

住宅使用料の徴収猶予について、区が別途定める基準に基づき、上記①住宅使用料の減免に関する業務ア～ケ（ウを除く）に準じて行う。その際、**住宅使用料減額・免除申請書は住宅使用料徴収猶予申請書に、住宅使用料減額・免除承認・不承認書は住宅使用料徴収猶予承認・不承認書に読み替える。**

③ 保証金の減免に関する業務

保証金の減免について、区が別途定める基準に基づき、上記①住宅使用料の減免に関する業務ア～ケ（ウを除く）に準じて行う。

その際、**住宅使用料減額・免除申請書は保証金減額・免除申請書に、住宅使用料減額・免除承認・不承認書は保証金減額・免除承認・不承認書に読み替える。**

④ 保証金の徴収猶予に関する業務

保証金の徴収猶予について、区が別途定める基準に基づき、上記②住宅使用料の徴収猶予に関する業務に準じて行う。

その際、**住宅使用料徴収猶予申請書は保証金徴収猶予申請書に、住宅使用料徴収猶予承認・不承認書は保証金徴収猶予承認・不承認書に読み替える。**

⑤ 建替事業等に伴う使用料減額に関する業務（区営住宅のみ）

区営住宅の建替事業等に伴う使用料減額は、区の指示による。

その際、減額対象の利用者に対する通知は、**建替等減額通知書**により行う。

(8) 共益費に関する業務

区の指示に基づき、次の①及び②の業務を行う。

① 共益費の免除に関する業務

次のア又はイの場合に、共益費を免除するため、区の指示に基づき、前述(4)「収入認定等に関する業務」の②及び③の規定を準用して行う。

ア 収入申告書の提出で、添付書類として生活保護受給証明書を提出した場合

イ 使用者から新たに**収入再認定請求書**及び生活保護受給証明書の提出があった場合

② 共益費の算出に関する業務

共益費の算出に関する業務は、区営住宅等に関する施策の策定又は法令等の改正、若しくは区営住宅等を新設又は増設することが決定した時点において、区が共益費の改正が必要と認める場合に行うものであり、その業務内容等は、区と指定管理者の協議により決定する。

5 住宅使用料等の収納等に関する補助業務

指定管理者は、「住宅使用料等の収納に関する補助業務」として、次の(1)～(7)の業務（以下「収納等に関する補助業務」といい、これに附帯する業務を含む。）を行う。

(1) 調定に関する業務

毎月、区が指示する日までに、次の①～③の業務を行う。

- ① 住宅使用料等の内訳の作成に関する業務
- ② 当該月の住宅使用料等に係る区の会計年度、歳入科目、納入者、納入件数及び金額等に係る調査等に関する業務
- ③ 前記①及び②の業務実施結果等の区への報告に関する業務

(2) 口座振替用データの作成に関する業務

区が決定した当該月の調定内容について、次の①及び②の業務を行う。

- ① 口座振替用データの作成に関する業務
- ② 区及び区の指定金融機関（以下「指定金融機関等」という。）が定めた提出日時までに行う口座振替用データ提出に関する業務

(3) 住宅使用料等納入通知書兼領収書の作成等に関する業務

住宅使用料等の納入方法が口座振替以外の使用者に対して、住宅使用料等納入通知書兼領収書を作成し、発送する。

(4) 収納データに関する業務

前記(2)により提出した口座振替用データを指定金融機関等が口座振替処理し、当該処理結果に係るデータを区に返却した場合に、当該データ内容の取込等データの更新に関する業務を行う。

(5) 消込処理に関する業務

区の会計管理室で処理した収納金通知書・納入済通知書について、原則として毎日、次の①及び②の業務を行う。

- ① 区の会計管理室で処理した収納金通知書・納入済通知書の照合に関する業務
- ② 手入力処理により行うデータの更新(消込処理)に関する業務

(6) 口座振替に関する業務

住宅使用料等の口座振替に関して、次の①～③の業務を行う。

- ① 口座振替に係る相談等に対応する業務
- ② 入居者等より提出される「文京区住宅使用料等口座振替（自動払込）依頼書」に基づき行う口座振替の開始、取消、変更等に係る業務
- ③ 口座振替に係るデータの作成又は削除、金融機関とのデータ交換業務の補助に関する業務

(7) 調査等に関する業務

次の①～③の事項に関する調査等を行い、区に報告等する。

- ① 住宅使用料等の収納状況
- ② 住宅使用料等の滞納状況
- ③ その他区と指定管理者との協議により必要であると認める事項

6 滞納整理等に関する補助業務

指定管理者は、「滞納整理等に関する補助業務」として、文京区営住宅等使用料等滞納整理事務処理要領（平成20年区長決定）に基づき、区が行う滞納整理業務の補助的な業務を行う。

(1) 入居者滞納に関する業務

現に区営住宅等に入居している滞納者に対して、滞納している住宅使用料等（以下「滞納使用料等」という。）の額の縮減又は滞納の発生を予防するため、次の①～④の業務を行う。

- ① 滞納者の把握等に関する業務
- ② 督促に関する業務
- ③ 催告に関する業務
- ④ 連帯保証人に対する保証債務履行に関する業務

(2) 退去者滞納に関する業務

区営住宅等使用料等を滞納したまま既に区営住宅等を退去した滞納者（以下「退去滞納者」という。）に対して、滞納使用料等の額を縮減するため、次の①及び②の業務を行う。

- ① 退去滞納者の把握等に関する業務
- ② 退去滞納者への催告に関する業務

7 住宅の明渡しに関する補助業務

(1) 高額所得者の明渡しに関する業務

区の指示に基づき、次の①～⑤の業務を行う。

① 高額所得者に対する明渡し指導等に関する業務

- ア 呼出指導に関する業務
- イ 住宅明渡し相談書等の提出指導に関する業務
- ウ 明渡し期限の設定に関する業務等

② 高額所得者に対する明渡し請求に関する業務

区が、高額所得者に対して明渡し請求を行うと決定した場合、**明渡し請求書**を作成し、区の承諾を受け、当該高額所得者に送付する。

③ 明渡しに応じない高額所得者に対する業務

- ア 当該住宅への訪問による事情聴取及び指導等に関する業務
- イ 当該高額所得者から**明渡し期限延長申請書**が提出された場合、内容の審査及び区への報告に関する業務
- ウ 上記イの場合、区の決定に基づく**明渡し期限延長承認・不承認通知書**又は**明渡し請求取消通知書**の作成及び送付に関する業務

④ 明渡し期限後の措置に関する業務

明渡し期限を過ぎても明渡さない高額所得者への対応は、区の指示による。

⑤ 高額所得者の明渡し請求に関する記録管理

高額所得者への明渡し請求に関する記録の管理は、区の指示による。

(2) その他の理由による明渡しに関する業務

区が、高額所得者以外の理由により住宅使用者に対して明渡しの請求を行うことを決定した場合、区の指示に基づき、次の①及び②の業務を行う。

- ① 区の決定に基づく**使用許可取消通知・明渡し請求書**の作成及び送付に関する業務
- ② その他、区の指示に基づく明渡しに関する業務

8 高齢者世帯の見回り等に関する業務

指定管理者は、「高齢者世帯の見回り等に関する業務」として、次の(1)を対象に行う(2)の業務及びこれに附帯する業務を、区の指示により適宜行う。

(1) 対象世帯

高齢者世帯の見回り等に関する業務の対象となる世帯（以下「高齢者世帯」という。）は、区営住宅等使用者又は同居者の構成が、次の①又は②のいずれかに該当する場合をいう。

- ① 使用者が65歳以上で、かつ単身者世帯の場合
- ② 世帯員の構成が65歳以上のみで、かつ当該世帯同居者のいずれかが、次のア～エのいずれかに該当する世帯の場合

ア 身体障害者手帳 1 級又は 2 級の交付を受けている者がいる世帯

イ 愛の手帳 1 度の交付を受けている者がいる世帯

ウ 精神障害者保健福祉手帳 1 級の交付を受けている者がいる世帯

エ その他、要介護又は要支援の認定を受けている者がいる等、心身の不自由により日常生活に支障を来す恐れがある者がいると区が認める世帯

(2) 業務内容

指定管理者は、高齢者世帯に対して、次の①～③の業務を行う。

- ① 収入申告書提出に係る説明等に関する業務
- ② 各種申請、届出等に係る説明等に関する業務
- ③ 高齢者世帯に対して、区と指定管理者の協議により定める目的及び回数の訪問等に関する業務

※ 訪問時の異変は、速やかに区に報告する。