

高知市営住宅及び共同施設 各業務内容説明書

趣旨

この「高知市営住宅及び共同施設 各業務内容説明書」は、高知市営住宅条例（平成9年条例第32号。以下「条例」という。）及び高知市営住宅条例施行規則（平成9年規則第86号），仕様書に定めるもののほか，指定管理者が行う業務の範囲及び内容に関する基準について定めることを目的とする。

目次

高知市営住宅及び共同施設の主な業務	2
1 新規入居に関する業務	3～7
募集入居	
募集外入居	
緊急入居	
2 入居者管理に関する業務	7～12
各種手続き	
住宅返還	
家賃決定補助	
収納	
滞納整理	
問題行為への対応	
その他管理	
3 自治会支援に関する業務	13
自治会支援	
共益費	
4 入居者等へのサービスの提供	14
高齢者訪問	
その他	
5 建物管理に関する業務	15～20
修繕	
一般管理	
保守点検	
6 政策業務補助	21
駐車場整備	
住宅建替・廃止	
7 業務分担について	21

令和7年

都市建設部 住宅政策課

高知市営住宅及び共同施設の主な業務



- 入居の決定、家賃の決定及び使用料の徴収については、地方自治法または公営住宅法により市が行うため、これに関する業務を以下説明のとおり指定管理者の業務として行うこと。

1 新規入居に関する業務

募集入居

1 基本事項

- (1) 市の入居者募集計画を基に募集を行うこと。
- (2) 一般向け住宅（以下、「市営住宅①」という。）及び地域改善向け住宅（以下、「市営住宅②」という。）の入居者募集を行う。（年間の定期募集件数は 90 件程度）
- (3) 市営住宅②は人権同和・男女共同参画課及び各市民会館が受付を行うが、問合せについては市の対応補助を行う。
- (4) 定期募集は年 3 回で、毎年 6 月・10 月・1 月に実施するものとする。
- (5) 受付期間は約 2 週間とし、入居日は原則として 6 月募集は 9 月 1 日、10 月募集は 1 月 1 日、1 月募集は 4 月 1 日とする。
- (6) 定期募集をしたが応募がなかった住宅のうち市が指定した住宅については、年間を通して随時募集を実施するものとする。

2 業務内容

(1) 入居者募集に関する業務

- ア 空き家情報の整理をし、募集住宅の選定に必要な資料を市に提出すること。
- イ 募集住宅の選定後は速やかに部屋情報を確認し、募集住宅一覧表を作成すること。
- ウ 高知市営住宅管理センターのホームページや民間広報を活用し、市の承認後、募集住宅について市民に周知すること。
- エ 募集要項の作成、印刷及び配布

募集内容について市の承認後、募集要項を作成し、配布日時及び配布数に余裕をもって印刷すること。

配布先については、市民案内、情報公開市民相談センター、各窓口センター、各市民会館、人権同和・男女共同参画課、高知市営住宅管理センターに配布すること。

オ 市営住宅①

(ア) 受付、資格審査、書類審査

募集の受付は郵送または窓口で行い、電話や窓口への問合せについても対応すること。受付時においては、申込者の現状及び応募理由等について書面や窓口にて確認し、記入内容及び提出書類の不備がないか十分に確認すること。また申込資格が適合しているかについて審査を行い、申込内容に不適合があった場合、または提出書類に不備がある場合には、その旨を応募者に伝え迅速に対応すること。

- (イ) 申込期間終了後、概ね 10 日以内に申込者名簿を作成し市へ提出すること。申込書類は厳重に保管すること。

(ウ) 抽選会の案内

申込者に対して、資格審査及び書類審査の結果、抽選会に関する案内文書を市の承認後発送すること。

(エ) 抽選会の運営

市が主催する公開による抽選会の運営を行うこと。

抽選会に必要な機材や書類の準備、会場設営を事前に行うこと。

- (オ) 抽選会終了後は、速やかに抽選結果を市へ報告すると同時に掲示資料を作成し、庁舎内への貼り出し及び高知市営住宅管理センターホームページに掲載すること。
- (カ) 当選、補欠当選、落選等抽選や審査結果に関する通知書を作成し、市の承認後速やかに発送すること。当選者に対して必要な提出書類の案内を同時に行うこと。
- (キ) 当選した者が提出した書類の審査を行い、提出書類に不足がある場合は提出させ、入居の資格を満たさない者に対しては当選取消の連絡を行うこと。
- (ク) 資格審査の結果、市が入居者の決定後、入居決定通知書の作成発送を行う。
- (ケ) 落選者の再応募受付

応募が1件もなかった住宅については、落選者を対象に、抽選結果通知書発送の翌日から1週間程度の期間を設け再度募集を行うこと。

なお再応募の結果、内定が決定した場合の業務は、抽選後に当選した者と同様に書類審査を行い、その後の入居手続きについても同様に行う。

カ 市営住宅②

- (ア) 受付は人権同和・男女共同参画課や各市民会館が行うが、それまでの電話や窓口への問合せに対し、申込受付場所の案内を行うこと。または市へ引き継ぐこと。
- (イ) 入居者の選考については、市が実施する実態調査の結果に基づき選考委員会で決定するため、申込者に対して選考結果通知、落選者の再応募受付、書類審査、資格審査、入居決定通知作成発送については市が行うが、これに対する問合せについては、内容の聞き取りを行い市へ引き継ぐこと。

(2) 入居手续に関する業務

ア 入居説明資料の作成

入居中のルール、高知市営住宅及び共同施設（以下「市営住宅等」という。）の使用上の注意、維持管理、故障時における応急措置や修繕申込方法、原状回復や有料駐車場の利用その他各種手続き等の必要事項を記載し、入居者説明資料を作成すること。

イ 入居者説明会の開催

入居者の決定後、市が指定する会場（借料は市負担）において、入居に関する説明会を開催すること。説明会で必要な機材や書類の準備、会場設営を事前に行うこと。

ウ 必要書類の確認

入居決定した者から次の書類が提出されたことを確認し、不備がないか審査すること。

- (ア) 緊急連絡人届出書（原則1名、緊急連絡人の署名があるもの）
- (イ) 敷金が納付されていることが確認できるもの
- (ウ) 請書及び誓約書
- (エ) その他必要書類

エ 配布書類、説明

入居説明資料，異動確認書，入居可能日通知書等配布し，入居に関する各種手続や入居後の注意事項について説明すること。

オ 鍵の引渡し

鍵については，ウの必要書類が不備なく提出されたことが確認でき，説明会へ参加した者に対してのみ，説明会の最後に手渡すこと。

なお，スペア鍵については市の保管はない為，入居者が責任を持って保管することを説明すること。

カ 入居の完了確認

新規入居者の住民票異動については，市営住宅管理システムで市営住宅への転居が完了した旨を確認すること。

キ 入居する団地の自治会長や世話役へ，新規入居があった旨を文書で連絡すること。

ク 入居者台帳へ新規入居者を記入し，台帳の管理をすること。

ケ その他必要と認めること。

(3) 入居直前の住宅に関する業務

ア 入居直前に鍵交換を行うこと

イ 退去時に私物の撤去がなされていない等で原状回復が実施されていない物件について，空家補修工事前に原状回復を行うこと。

ウ 退去時に畳表替え及び襖貼替えが実施されていない物件について，入居前に表替え及び貼替えを行うこと。

エ 入居直前に住宅を確認し，必要があれば清掃，草引き等行うこと。

(4) その他

ア 各種統計資料データの作成。

イ 必要と認めること。

募集外入居

1 基本事項

法令に明記されている理由がある場合のみの入居制度であり，基本的に受付から入居の決定までは市が行うが，住替えについては住宅管理センターが受付から書類審査まで行い，入居の決定は市が行う。入居決定後の手続きについては以下のとおり行うこと。

なお，住替えには市営住宅再編事業に伴うものも含まれ，基本的な業務は市が行うが，市の事務補助を行うこと。

2 業務内容

(1) 住替えの受付，資格審査，書類審査

高知市営住宅入居替え取扱要綱に基づき受付し，資格審査及び書類審査について市と協議を行うこと。

(2) 住宅の選定

候補住宅について定期募集に影響のない住宅を選定し、市と協議の上決定する。

(3) 入居手続に関する業務

ア 入居決定後、入居時に必要な書類の提出を説明する。

イ 住替えの場合、返還手続きも同時に行う。

ウ 入居時に必要な書類の確認

次の書類が提出されたことを確認し、不備がないか審査すること。

(ア) 緊急連絡人届出書（原則 1 名、緊急連絡人の署名があるもの）

(イ) 敷金が納付されていることが確認できるもの

(ウ) 請書及び誓約書

(エ) その他必要書類

エ 配布書類、説明

入居説明資料、異動確認書、入居可能日通知書等配布し、入居に関する各種手続や入居後の注意事項について説明すること。

オ 鍵の引渡し

鍵については、ウの必要書類が不備なく提出されたことが確認でき、入居の説明が終了した場合に手渡すこと。

なお、スペア鍵については市の保管はない為、入居者が責任を持って保管することを説明すること。

カ 入居の完了確認

入居者の住民票異動については、市営住宅管理システムで市営住宅への転居が完了した旨を確認すること。

キ 入居する団地の自治会長や世話役へ、新規入居があった旨を文書で連絡すること。

ク 入居者台帳へ新規入居者を記入し、台帳の管理をすること。

ケ その他必要と認めること。

(4) 入居直前の住宅に関する業務

ア 入居直前に鍵交換を行うこと

イ 退去時に私物の撤去がなされていない等で原状回復が実施されていない物件について、空家補修工事前に原状回復を行うこと。

ウ 退去時に畳表替え及び襖貼替えが実施されていない物件について、入居前に表替え及び貼替えを行うこと。（住替えについては例外有）

エ 入居直前に住宅を確認し、必要があれば清掃、草引き等行うこと。

緊急入居

1 基本事項

高知市営住宅等の目的外使用に関する要領に基づく期間限定の緊急的な入居制度であり、基本的に受付から入居の決定までは市が行うが、入居決定後の手続きについては以下のとおり行うこと。

2 業務内容

(1) 入居手続に関する業務

- ア 入居する団地の自治会長や世話役へ、期間限定の入居があった旨を連絡すること。
- イ 入居者台帳へ新規入居者を記入し、台帳の管理をすること。
- ウ その他必要と認めること。

(2) 入居直前の住宅に関する業務

- ア 入居直前に鍵交換を行うこと。
- イ その他必要と認めること。

2 入居者管理に関する業務

各種手続き

1 基本事項

世帯員の退去届、氏名変更等の各届出、同居、承継、駐車場の使用、減免、模様替え、証明等に関する各申請（住宅返還届は「住宅返還」の項目に記載）について受付審査を行い、市の承認決定後通知を行う。

2 業務内容

(1)各種届出、申請（駐車場以外）

ア 受付及び問合せ

入居者等から相談または問合せを受けたときは、現状を聞き取り、手続きの条件や提出書類について説明を行う。

イ 予備審査、市への提出

各種届出があったときは、届出内容の誤りあれば訂正を求め、提出書類の不備があればその旨説明する。

各種申請があったときは、資格と適合しているか、または必要に応じて現場確認等の予備審査を行い、不足書類や資格の不適合があった場合にはその旨を申請者に説明すること。予備審査が終了し受理となれば市への提出を行うこと。

ウ 市の承認決定後、決定通知書等を発送すること。

エ 決定後の問合せについても対応すること。

(2) 有料駐車場

- ア 駐車場の使用申込, 返還, 車両の変更, 駐車区画の変更等について受付を行う。
- イ 受付については, 入居者に申請条件, 届出書類, 添付書類及び記入方法を説明し, 受理するとともに, 記入内容の不備の有無, 提出書類等が揃っているか, また基本的な資格と適合しているか等の予備審査を行い, 不適合があった場合はその旨申請者に伝えること。
- ウ 車庫証明については, 自治会が証明した承諾書を提出してもらい(自治会が駐車場を管理している団地の場合のみ) アと同様に基本的な資格を有する者について承諾すること。
- エ 市の承認後, 決定通知書等の発送すること。

(3) 無料駐車場

自治会等入居者間の話し合いにより, 団地内の空きスペースを駐車場として適宜利用することは認めており, 管理について市は直接行っていないが, 車庫証明については, 有料駐車場と同様の処理を行うこと。

(4) 駐車場の許可時に注意すること

来客用として利用する等の空き区画の利用方法や, 駐車台数(基本1世帯1台のところが多いが, 2台許可している団地もある)は, 各自治会によりルールが異なるので留意すること。

住宅返還

1 基本事項

- (1) 増築, 工作物設置及びその他の模様替等を実施している場合は, 入居者に対し, 入居者の責任において撤去し原形に復するよう指示すること。
- (2) 届出人等に対し, 入居者が負担すべき畳の表替え, 襖の張替え及び私有物の撤去等原状回復に係る修繕等を指示すること。
- (3) 敷金は原則名義人に対し還付するが, 未納使用料または(1)(2)においてやむを得ない事情と判断された場合は, 市と協議の上, 未納使用料または損害賠償金に充当を行うこと。
- (4) (1)(2)の原状回復完了について, 立会検査を行うこと。

2 業務内容

- (1) 住宅返還届出書を受理し, 必要書類を作成添付して市へ提出すること。
- (2) 原状回復

届出人等から住宅の原状回復状況を聴取し, 入居者が負担すべき畳の表替え, 襖の張替え及び私有物の撤去等原状回復に係る修繕について説明を行うこと。

撤去し原形に復することが困難な場合は, 市に報告し指示を受けること。

- (3) 未納使用料及び敷金
還付充当及び納付書発行について説明を行うこと。
- (4) 立会い検査
日程を届出人等と調整し、現地では入居者負担分の修繕が完了しているか検査を行うこと。
- (5) 鍵を回収すること

家賃決定補助

1 基本事項

- (1) 住宅使用料等の決定は市が行うため、その補助業務を行うこと。
- (2) 収入申告書を毎年発送すること。

2 住宅使用料（家賃）決定補助の業務内容

- (1) 収入申告書の作成，発送，回収を行うこと。
 - ア 使用料算定基準日が10月1日であることから，収入申告書等の作成，発送及び提出督促等の実施にあたっては，内容及び実施方法等について市と十分に協議すること。
 - イ 収入申告関係書類を発送し回収すること。
- (2) 予備審査
提出された書類の予備審査として，回収した収入申告書等の記入内容の不備の有無等を審査すること。予備審査後は，収入申告書の入力とデータの整理及び速やかに市に提出すること。
- (3) 未提出または不足書類
収入申告書未提出または不足書類等については，(1)アに注意し，提出督促や必要事項の連絡を行うこと。回収しだい予備審査を実施し，速やかに市に提出すること。
- (4) その他家賃決定にかかる必要な調査を行うこと。
- (5) 収入認定通知，収入超過者認定通知書，高額所得者認定通知の発送を行うこと。
- (6) 収入超過者及び高額所得者
 - ア 収入超過者には明渡努力義務が，また，高額所得者には明渡義務があるため，対象者について現状調査等対応を補助し，把握した情報，履歴，案内内容について，市に報告すること。
 - イ 高額所得者については，疾病，災害及び退職などによる収入の減少，その他入居者の責によらない事情により明渡しを延長できる場合があるため，的確な状況把握に努めること。
- (7) 家賃決定通知の発送
- (8) 家賃更正，収入再認定申請等への対応補助
家賃更正，収入の再認定等について問合せに対応すると共に，必要書類の受理や確認を行い速やかに市に報告すること。

- (9) 収入申告、各種通知及び家賃等に対する照会、問合せ先への対応補助
家賃の算定にあたり市が税務調査を行うので、税申告のない入居者への申告の指導を行い、市の指示により、調査不能者の状況把握・調査を行うこと。
- (10) その他必要と認めること。

収納

1 基本事項

住宅使用料等は市の収入とするが、その収納業務の一部については指定管理者の業務とする。

2 業務内容

- (1) 口座振替対象者へ住宅使用料等の口座振替予定通知書の発送（毎年4月）
- (2) 住宅使用料等現金納付者へ当初納付書の発送（毎年4月）
- (3) (4)の督促状送付前に、口座振替結果が判明した時点で、口座振替不能者に口座振替不能通知書（納付書同封）を発送（毎月10日までに）
- (4) 毎月20日必着となるように前月分住宅使用料等未納者への督促状の発送
- (5) 口座振替手続きの説明及び口座振替の勧奨（随時）
指定管理者においては口座振替をできる限り勧奨し、入居者から住宅使用料等の口座振替の依頼、異動、停止の届出を受けたときは、その手続や記入方法等を説明の上必要な手続を行うこと。
- (6) 納付書の再発行依頼への対応（随時）
入居者から住宅使用料等の納付書の再発行の依頼を受けたときは、速やかに納付書を発行すること。
- (7) 滞納者に対して訪問催告（随時）
- (8) 過誤納金の還付充当に関すること。
過誤納金の還付に要する書類の作成等を実施するとともに、過納分を未納月分等に充当した場合には、通知書の発送等により入居者へ連絡すること。
- (9) 金融機関からの延滞金などの問合せ対応
- (10) その他必要と認めること。

滞納整理

1 基本事項

滞納整理に当たっては、相手方の収支状況について聞取りを行い、必要に応じて他の相談可能な機関の窓口を紹介するなど、相手方に寄り添った対応により、自主的な納付に繋がるよう留意すること。

2 入居中の者に対する滞納整理業務

- (1) 滞納者の実態を把握すること。
- (2) 少なくとも2か月以上の滞納がある場合には、文書、訪問、電話による納付勧奨、相手方に応じた納付手段（自動送金サービスやATM送金等）を提示し、納付指導をすること。
- (3) 早期に滞納が解消できない者については、収支バランスなど滞納理由を確認し、状況に応じた支払計画書を提出させ、市の承認を受けること。
- (4) 滞納使用料等が3か月となった滞納者については市と協議し、滞納者には「最終催告書及び住宅明渡し予告書」を保証人には「保証債務履行請求書」を発送すること。
- (5) 生活困窮者自立支援制度、生活保護、債務整理等の他法他施策を積極的に活用すること。
- (6) その他必要と認めること。

3 法的措置：調停に関する補助業務

- (1) 対象者について、対象者名簿を作成し、市に提出すること。
- (2) 調停に関する必要な書類を作成し、市に提出すること。
- (3) 調停を成立させたのち、調停条項の履行状況を管理すること。
- (4) 調停条項の不履行に対して、文書、電話、訪問による納付指導を行うこと。
- (5) その他必要と認めること。

4 法的措置：訴訟に関する補助業務

- (1) 対象者について、対象者名簿を作成し、市に提出すること。
- (2) 建物明渡等訴訟に関する必要な書類を作成し、市に提出すること。
- (3) 訴訟に係る調査報告書を作成すること。
- (4) 訴訟で和解になった者について、判決の履行状況を管理すること。
- (5) 判決の不履行者に対して、文書、電話、訪問による納付勧奨及び納付指導を行うこと。
- (6) その他必要と認めること。

5 法的措置：建物明渡強制執行に関する補助業務

- (1) 対象者について、対象者名簿を作成し、市に提出すること。
- (2) 入居承認取消に係る内容証明郵便送達の資料を作成し、市に提出すること。
- (3) 強制執行に関する必要な資料を作成し、市に提出すること。
- (4) その他必要と認めること。

6 退去者に対する滞納整理業務

- (1) 滞納者の実態を把握すること。
- (2) 退去滞納者に対して、催告書を退去後又は移転後速やかに発送すること。
- (3) 退去滞納者に対して、文書、電話、訪問による納付勧奨及び納付指導を行うこと。
- (4) 早期に滞納が解消できない者については、収支バランスなど滞納理由を確認し、状況に応じた支払計画書を提出させること。
- (5) その他必要と認めること。

問題行為への対応

1 基本事項

入居者等からの要望、苦情及び相談等への対応業務等を行うこと。

2 要望、苦情及び相談等対応業務

- (1) 入居者等から市営住宅等についての要望、苦情及び相談等を受けた場合には、速やかに回答、指導などの対応をし、必要に応じて市へ報告すること。

なお、処理困難なものや入居者に共通する事案は、意見や詳細な資料を付けて市へ報告し、市の処理方針に従い対応すること。

- (2) 夜間、休日等に緊急対応が行えるよう、連絡、処理体制を整備することとし、特に、団地内における入居者等の事故等についてはその状況を直ちに市に報告するとともに、適切な対応を行うこと。

- (3) 市営住宅では、「不正入居」「他の入居者への迷惑行為」「動物の飼育」等を禁止しているため、当該行為その他法令等に違反する行為を発見した場合には、当該入居者に対して指導を行うとともに、指導事項について市に報告すること。

なお、指導に従わない場合には、市と協議して対応について指示を受けること。

- (4) 消防点検等において、避難はしごの降下に支障があると思われる状態を発見した場合には、指導を行うこと。

- (5) その他必要と認めること。

3 不正退去（長期不在等）対応補助業務

入居者が長期間住宅を使用していない等の不在を確認した場合には、居住実態、事実関係等必要事項を調査し、経過を市に報告すること。

資料の作成や市が実施する当該住宅への立入検査等必要な事について協力すること。

4 違法駐車について

違法駐車等の対応について、自治会と連携して対応を行うが、自治会で対応できない場合は、市と協議の上、警告書を貼るなどして必要な対応をとること。

その他管理

1 住宅管理システム入力業務

以下の内容を高知市営住宅管理システムへデータ入力を行うこと。

- (1) 滞納者及び迷惑行為その他入居者との対応履歴

- (2) 修繕履歴

- (3) 入居者、同居人及び保証人等の連絡先

電話番号の入力及び修正は、修繕時や収入申告書提出時などの機会をとらえ、随時に速やかに入力、修正を行うこと。

- (4) 収入申告書の受理状況

- (5) その他必要と認めること

3 自治会支援に関する業務

自治会支援

1 基本事項

- (1) 団地自治会の自治会活動について可能な限り支援すること。
令和7年4月1日現在で設置されている自治会等は、「自治会等一覧表」のとおり。
- (2) 自治会の発足または解散、共益費の直接徴収について相談があった場合は、必要事項について説明を行い、相談に応じることや助言を行うこと。
- (3) 新規に団地自治会が発足または解散した際は、速やかに市に報告すること。
- (4) 自治会報償金の支払に関する補助業務を行うこと。
- (5) 団地自治会の組織化、育成を進めること。
- (6) 団地自治会長の変更時には届けを受付けるとともに速やかに市に報告すること。
- (7) 管理人・世話役を支援するとともに、市が行う管理人報償金支払の補助をすること。

共益費

1 基本事項

- (1) 共益費を市が直接徴収している団地につき、共益費納付書の発送等必要な補助業務を行うこと。
- (2) 自治会等から共益費の直接徴収について相談があった場合は、必要事項について説明を行い、相談に応じることや助言を行うこと。
- (3) 予算算定の観点から、直接徴収する費目の追加または終了がある場合は、市に事前に相談を行い、8月末までに必要書類を揃えて市に報告すること。

2 共益費算定補助業務

- (1) 電気及び水道料金の支払実績について一覧表を作成すること。
- (2) 清掃除草等の役務、電球交換、その他必要費目の実績の一覧を提出すること。
- (3) 鏡梅ノ木市営住宅、土佐山桑尾敷ケナロ地域活性化住宅の井戸水検針を補助すること。
- (4) 新規に共益費を算定する団地に対して必要書類提出の説明催促をすること。
- (5) 共益費決定通知書の発送に関すること。
- (6) 共益費の問合せに対応すること。
- (7) その他必要と認めること。

4 入居者等へのサービスの提供

高齢者訪問

1 高齢者等への対応

市営住宅では、高齢単身世帯や高齢世帯が増加していることなどから、住宅返還時の対応に苦慮している。このため、単身高齢者及び75歳以上の高齢世帯には、年1回以上電話や訪問等により緊急連絡先調査を行い、緊急時の対応に備えること。

また、訪問等により相談を受けた場合は、団地を巡回することや、民生委員や地域包括支援センターまたは市の所管課との連携により高齢者の生活実態の把握に努めるとともに、対応可能な担当部署へ引き継ぐこと。

高齢者訪問や相談受付の実施については、報告書を提出すること。

その他

1 現場出張サービス

入居者への説明、要望等及び修繕に対する対応等は原則、入居者などの自宅などの現場に出向いて確認した上で対応することを原則とする。

2 サービスの向上

管理運営に自治会及び入居者等の意見を反映するシステムを構築し、常にサービスの向上に努めること。

3 地域コミュニティへの協力

市営住宅も地域コミュニティの一員であり、管理するものとして、地域の町内活動などの相談があれば真摯に対応すること。

4 その他

できる限り、新たなサービス提供や独自のサービスの提供の提案を行うこと。

5 建物管理に関する業務

修繕

1 基本事項

市営住宅等を維持保全し、入居者等に安心、安全な住環境を提供していくために必要な緊急修繕、一般修繕、空家補修及び新規入居対応修繕を行うこと。

2 修繕等業務の区分

修繕等業務は、実施の緊急性及び内容等により、次のとおり区分し、必要に応じて発注を行うこと。

緊急修繕

① 入居者等の安全確保と財産の保護を図るため、または修繕しなければ入居者生活に支障をきたすため、緊急に実施する必要がある修繕

※ 修繕の程度は部品交換等を原則とし、長期的に管理できる程度とする。

※ ただし、安全性の確保を最優先として経年劣化やメーカー等の部品供給が停止となったものについては新規取替えとする。

【例】給排水設備、電気設備、ガス設備修繕、水漏れ修理、雨漏りの修繕、避難設備等の修繕、災害・火災等による応急修繕、その他

② 空家を緊急に修繕する必要があるもの

【例】災害対応による緊急入居のための住戸修繕、その他

一般修繕

① 「緊急修繕」及び「大規模（計画）修繕」を除く、経年による部位・部材の劣化や性能の低下、法令の規定に対応するために実施する修繕や点検に基づく修繕

② 計画的な設備等の更新 【例】照明LED化、電気温水器

③ し尿汲み取り清掃等応急措置等

【例】児童遊園遊具点検、保守点検業務等で指摘のあった部分の修繕

空家補修

新規入居（募集外入居、緊急入居を含む）に係る住戸の機能回復等

※ 緊急修繕②を除く

新規入居対応修繕

入居日より30日以内に判明した施設の機能回復に関する修繕

大規模（計画）修繕

建物の長寿命化のための修繕、または経年による部位・部材の劣化や性能の低下、法令の義務規程に対応するために計画的に行う修繕で、大規模なものとして高知市公営住宅等長寿命化計画に登載しているもの。

【例】外壁改修、屋根の防水改修、その他

3 業務実施上の留意事項

(1) 修繕への対応

ア 大規模（計画）修繕は、市が計画的に実施するので、計画立案や実施のために必要な調査等を市の指示に従い実施すること。

また、大規模（計画）修繕にあたっては、入居者等との調整を行うこと。

イ 指定管理者が行う修繕（緊急修繕及び一般修繕）は、1件200万円（消費税及び地方消費税を含む）以下のものとする。

ウ 緊急修繕については、24時間、365日の対応が可能な体制を整備することとし、緊急度に応じて、概ね1時間から1日以内において現地で対応を行うこと。

また、災害による応急修繕は、対応状況の確認ができる写真等の資料と見積りを添えて、速やかに市に提出すること。

(2) 修繕に係る負担区分

ア 市と入居者の修繕等の負担区分は、条例第24条及び第25条に規定しているとおりとする。詳細は「維持・修繕負担区分表」のとおり。

ただし、地区集会所及び公民館については、別途指示するものとする。

イ 「維持・修繕負担区分表」に定めのない事例が生じた場合には市と指定管理者が協議の上、決定する。

ウ 「維持・修繕負担区分表」に定める修繕等負担区分は原則として、入居中における負担区分とする。

エ 修繕が入居者負担部分である場合は、入居者にその旨を説明し、修繕の負担区分等の指導をすることとするが、緊急性がある場合等は必要に応じて現地にて応急処置等を行うこと。

オ 一般修繕で、計画的に実施する必要があるものについては、翌年度の修繕計画を8月末までに市に提出し協議を行うこと。

定期点検、巡回等で気が付いた点があった場合は、その時点で報告すること。

カ 緊急修繕及び一般修繕を実施する場合は、見積査収、発注及び検収等その後の対応がどのように行われたのか確認できる処理簿を作成して保管すること。

(3) 空家補修の対応

ア 空家調査

新規募集を前提とした空家補修を実施するための調査であるため、できる限り写真撮影し、外部及び各室の全容が確認できるものを記録として残すこととし、特に補修箇所については重点的に写真撮影をすること。

また、図面への書き込みや音声録音など、事後確認ができる方法を工夫し、空家補修に活用できる調書を作成すること。

なお、補修内容の標準的な考え方は「補修事項標準」のとおり。

イ 空家補修計画

5月末までに、その年度に実施する空家補修の計画を作成し、市に提出すること。

なお、市では、建替えや用途廃止のため、政策的に募集を停止し、空き家としている住

宅もあるため、計画の作成時は注意すること。また、住替用住戸の空家補修においては、施工時期や修繕内容について市と協議すること。

ウ 空家調査発注

空家調査を外部委託する場合は、高知市入札参加有資格者名簿に登録されている市内業者から２者以上選定し、見積書を徴し安価な業者を選定するなど適切な方法により決定すること。

なお、指名停止期間中の業者は、契約の相手方とはしないこととし、下請負業者についても同様とする。

エ 空家補修業務

補修業務の実施にあたっては、「空家補修標準仕様書（以下、「仕様書」という。）を遵守すること。

また、受注者に対しても仕様書を遵守するよう指導すること。

空家補修の発注の際は以下の点に留意し、補修金額及び選定業者は事前に市に報告すること。

補修金額は、原則、一発注単位で 200 万円（消費税及び地方消費税を含む）以下とし、増額変更が必要となった場合は、当初予定額の 30%以内を限度とする。ただし、一発注単位で 200 万円を超えるものについて、市の承認を受けた場合はこの限りではない。

選定する補修業者は、特定の業者に偏ることが無いよう、高知市入札参加有資格者名簿及び高知市物件等入札参加資格者に登録されている市内業者から複数選定するものとする。

また、一発注単位の業者選定を２者以上とし、見積書を徴し安価な業者を選定するなど適切な方法により契約すること。

なお、指名停止期間中の業者は、契約の相手方とはしないこととし、下請負業者についても同様とする。

これらによりがたい場合は、市と協議の上、決定するものとする。

オ 履行確認

空家補修期間中の監理体制及び補修完了後の検査体制をそれぞれ確保すること。

検査実施後は、入居説明会前までに受注者からの提出物を添えて、市に検収報告すること。

また、入居後の確認のため、受注者からの提出物を住戸ごとに整理し保管すること。

カ 処理簿の整理

見積り合わせ、業務発注、検収及び入居後の対応状況などを整理し保管すること。

一般管理

1 基本事項

市営住宅等の安全等を確保し、適切な住環境を維持していくために必要な管理業務を行うこと。

2 団地巡回業務

(1) 日常の巡回，巡回結果に従った対応等

市営住宅等及び周辺環境の維持のため、定期的に巡回し、主に次のような内容について確認すること。

また、巡回の結果、新規入居に必要な空家清掃，随時必要な修繕，指導等の適切な措置を速やかに行うこと。

ア 環境整備，防火管理

イ 毀損箇所の把握，無断増築や不適正使用

ウ 災害及び事故の状況調査

エ 無断退去や転貸の疑いのある住戸の発見，状況の調査

オ 放置自動車，不法投棄等の発見及び状況調査

カ その他，安心，安全な住環境確保のために必要な内容

(2) 事故の事例等があった場合には速やかに市に報告するとともに，市の指示に従い，緊急点検を実施し，その他必要な対応をすること。

(3) 新築住宅等の引継ぎの立会及び瑕疵補修の報告

(4) 空家，住宅を解体した跡地等も定期的に巡視し，樹木剪定，草刈りの実施，柵の管理及び不法投棄の確認等を実施し，適切な措置，指導を行うこと。

(5) その他必要と認めること。

3 防火管理，災害対応業務

(1) 防火管理者の選任及びそれに要する各種手続等

防火管理者の資格を有するものを配置し，消防法に基づく防火管理者としての業務を行うこと。

(2) 消防法に基づき防火管理者が実施する業務等

ア 業務開始後，速やかに防火管理者の選任届けと消防計画を策定して提出すること。

イ 消防計画に基づく防火訓練については団地自治会住民に協力をもとめ実施すること。

(3) 消火器の交換等

消防点検において，各消火器の年数を確認し，使用期限まで1年未満のものは順次交換すること。

また，点検時破損など不具合の危険があるものについては使用期限に限らず交換することとし，自治会が共用部に設置している消火器についても点検を行い，不具合などがある場合は適切に指導を行うこと。

(4) 緊急対応に関する業務等

災害時（地震，風水害，火災等）に速やかに対応できる体制を整備し，対応マニュアル

を作成の上、市に提出すること。

(5) その他必要と認めること。

4 樹木の剪定、伐採、植樹、草刈り等

(1) 自治会等の要望又は現地確認の状況等から判断し、市営住宅敷地内の樹木の剪定、草刈り等を適切に実施すること。

また、入居者の負担にて実施すべき場所においては、必要な指導を行うこと。

(2) 樹木については、中高木樹木(およそ高さ3メートル以上)の剪定、伐採、伐採後の植樹等を指定管理者が行うこと。

なお、実施にあたっては、自治会(自治会のない場合は入居者)、市と協議の上、樹種による成長速度、剪定の実施速度、実施の頻度を勘案し、次のことに配慮して順位を決めて実施することとし、特に桜については、翌年花が咲くように留意すること。

ア 信号機、交通標識の確認の妨げになる樹木

イ 交通や通行(特に通学路)の妨げになる樹木

ウ 防犯灯、受水槽など設備の管理上の妨げになる樹木

エ 著しく日照を阻害している樹木

オ その他安全、衛生などを確保する上で、剪定、伐採の必要のある樹木

(3) 剪定は原則として、強剪定とし、効率的に実施すること。

(4) 市は街の緑化を進めていることから伐採については慎重に行うこと(自生を除く)。

(5) 低木の剪定及び除草は原則入居者負担となるため、随時必要な指導を行うこと。また、草や枝の処理等可能な限り入居者が実施する補助を行うこと。

ただし、安全、衛生を保つ上で、低木の剪定や草刈りが必要不可欠であり、緊急を要する場合は、指定管理者が行うこと。

(6) 空家については、低木及び除草についても指定管理者が行うこと。

(7) 草刈については下記の箇所については、現地の状況等から判断し、指定管理者の負担において少なくとも年1回、必要であれば複数回実施すること。(市が共益費を直接徴収している団地については、入居者との調整が必要)

ア 潮江西の丸改良住宅の法面(8月の高知市花火大会直近が望ましい)

イ 長浜馬場の西市営住宅(2階建て)空家の草刈(入居者が植栽を植えている場所があるので確認の上、梅雨明け以降8月中旬までが望ましい)

ウ 市営住宅等解体跡地等の市が所管する敷地のうち必要と認める箇所(樹木の剪定・伐採含む)

エ 六泉寺町市営住宅、三里十津南市営住宅、小高坂三城ヶ森改良住宅、新本町東市営住宅、大原北改良住宅の受水槽周辺

オ 横浜市営住宅(剪定も含む)ほか市が共益費を直接徴収している団地のうち必要がある場所

カ その他、安全管理、衛生等を確保する上で草刈の必要がある場所

キ 小高坂イベント広場

ク 刈り取った草・木等は適切に処理すること。

5 病虫害の駆除等

- (1) 共用部分に発生した人体に害のある害虫については、入居者などから連絡を受けた場合には駆除を実施するなど迅速かつ適切に処理すること。
- (2) ベランダを含む住戸部分は入居者負担のため、適切な助言・指導を行うこと。
- (3) 駆除作業時は周囲の安全を確保のうえ行うこと。
また、消毒噴霧などにより消毒液が拡散することが予想される場合は、事前に自治会に周知するなど、入居者の生活に配慮すること。
- (4) 害虫の死骸の撤去などは迅速かつ適切に行うこと。
- (5) 人体に害のない青虫などの駆除については、入居者（共用部分は自治会）負担であるため、駆除の必要性を確認した場合は、適切な助言・指導を行うこと。

6 共用部分における電球等の管理業務

- (1) 共用部分における球切れ等の交換については、自治会がある団地については、原則、自治会において行うが、交換等の協力要請があった場合は助言や可能な範囲で協力すること。
- (2) 市において共益費を徴収している団地について、敷地内（共用部分等）に設置している外灯の器具等の交換が必要となった場合には指定管理者が交換等を行うこと。

7 鍵の保管

集会所、住宅共用部分、空家等の鍵を管理保管すること。管理人が不在で市民会館が管理できない地区集会所についても管理保管すること。

また、住宅共用部分及び保守管理に必要な箇所についてもキープラン等で管理を行うこと。

8 照会・回答等の資料作成

市営住宅管理システムを活用し、各種データ資料を作成すること。

例：65歳以上の単身世帯の抽出

9 文書発送

発送物の封筒は市と指定管理者との連名で指定管理者が作成し、市からの発送とするため、その郵送料は市の負担とするが、封緘作業や送付数の確認を行うこと。

10 その他必要と認めること。

保守点検

1 設備保守点検等

「高知市営住宅及び共同施設 設備保守点検等業務説明書」のとおり

2 注意事項

- (1) 各報告書ごとに点検結果一覧表を作成し添付すること。
- (2) 点検時に発見した不具合については、早急に改善するよう努めること。
- (3) 外壁等点検時に発見した、屋根、軒裏等の落下する危険の恐れのある箇所は、早急に改善すること。
- (4) 各年度末には全点検結果及び修繕履歴を基に、次年度以降の修繕計画を提案すること。

6 政策業務補助

駐車場整備

1 駐車場使用料決定補助の業務内容

- (1) 近隣駐車場調査
- (2) 駐車場使用料の決定に関する通知の発送
- (3) 駐車場の使用料改定等がある場合は、必要な調査の補助を行うこと。
- (4) その他必要と認めること。

住宅建替・廃止

1 建替え住宅に関する業務

- (1) 入居者説明会の補助
- (2) 仮住宅、移転入居住宅の情報の提供
- (3) 戻り入居に関する補助事務
- (4) 入居者の移転に関する支援
- (5) 他の市営住宅への住替えに係る事務補助及び空家補修
- (6) 団地内仮移転に係る空家補修
- (7) 残置物の処分
- (8) その他必要と認めること。

2 用途廃止に関する移転業務

- (1) 入居者の移転に関する説明会、個別相談の補助
- (2) 他の市営住宅への住替えに係る事務補助及び空家補修
- (3) 入居者の移転に関する支援
- (4) 残置物の処分
- (5) その他必要と認めること。

7 業務分担について

- 1 市と指定管理者の業務分担については、「高知市営住宅等業務分担表」のとおり