

県営住宅等の維持管理
及び運営等に関する
標準業務仕様書

令和8年1月
神奈川県県土整備局
住宅営繕事務所

目 次

I 総則

1 趣旨	1
2 施設の概要	1
3 業務実施に当たっての一般的な留意事項	1
4 個人情報の保護等	2
5 業務の実施体制	2
6 大規模災害時等における対応	4
7 実施状況の報告	4
8 指定期間の前に行う業務	5
9 その他事業への協力	5
10 協議	5
11 情報システムの利用	6

II 業務内容

1－1 県営住宅等の維持管理等に関する業務

(1) 維持修繕業務	7
ア 共通事項	7
イ 緊急修繕	8
ウ 計画修繕	8
エ 健康団地関連工事等	9
オ 空家修繕	9
カ 団地整備	9
キ 特定修繕	10
ク 建替修繕	10
ケ 駐車場維持修繕	11
コ 県有地管理業務	11
サ 施設調査	11
(2) 共益施設管理業務	11
ア 維持管理	11
イ 維持修繕	12
ウ 遊具点検	12
(3) 法定点検	12
(4) 一時提供住戸整備業務	12

1－2 国の交付金等を受けて行う維持修繕業務

(1) 業務の概要	13
(2) 業務の内容	14
(3) 本業務に関する費用	17

(4) 談合その他不正行為による解除	18
(5) 入札適正監視委員会の設置	19
(6) 指定管理者の責務	19
(7) 環境への配慮	19
(8) 要綱・社内基準等の提出	19
2 県営住宅等の利用の促進に関する業務	
(1) 入居者募集関連業務	20
(2) 部屋の明渡し業務	20
(3) 仮移転先住戸・本移転先住戸の鍵渡し業務	20
3 その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務	
(1) 入居管理業務	22
ア 共通事項	22
イ 団地自治会の運営支援等	22
ウ 要望・苦情・相談の処理等	22
エ 許認可に係る補助業務	23
オ 家賃関連補助業務	24
カ 駐車場使用者管理業務	25
キ 共用部分代行管理業務	26
ク 入居者指導	27
ケ 単身高齢者等見守り業務	28
コ その他	29
(2) 健康団地業務	29
(3) 新築・増改築住宅及び新設駐車場の引継ぎ並びにかし補修	29
ア 新築・増改築住宅の引継ぎ	29
イ 新設駐車場の引継ぎ	30
ウ かし補修	30
(4) 団地内貸付店舗等管理業務	30
(5) 団地巡回指導・空き住戸管理業務	30
(6) 防火管理者業務	30
別表 業務基準等一覧表	32
[参考事項] 指定管理業務以外の業務	
○入居者募集業務	35
○滞納整理業務	35

I 総則

1 趣旨

県営住宅等について、指定管理者が行う業務の内容、履行方法及びその水準については、本標準業務仕様書で必要な事項を定める。

県営住宅等の管理業務の実施に当たっては、神奈川県県営住宅条例（平成9年神奈川県条例第36号。以下「県営住宅条例」という。）及び同施行規則（平成10年神奈川県規則第4号。以下「県営住宅条例施行規則」という。）並びに関係法令、その他行政機関が定めた計画、指針、要綱、通知等を遵守し、善良な管理者の注意をもって、誠実かつ公正に履行しなければならない。

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ない。

2 施設の概要

管理の対象とする施設は、県営住宅条例第2条に定める県営住宅、共同施設及び地区施設（以下「県営住宅等」という。）である。

なお、指定期間内における団地の建替事業、除却の実施などにより管理対象の団地数、管理戸数が増減することがあり、指定期間内に新たに整備される県営住宅等も管理の対象となる。

3 業務の実施に当たっての一般的な留意事項

指定管理業務の実施に当たっては、別表に定める業務基準等によるほか、次の各項目に留意して円滑に実施する。

- (1) 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。
- (2) 指定管理業務を行うに当たって作成し又は取得した文書等は、ファイルに編綴し、適正に管理・保管する。また、指定期間終了後、次期指定管理者に速やかに引き継ぐ。
- (3) 日頃から県営住宅等の巡回に努め、良好な施設の維持管理の確保と住まい方のルールの周知徹底を行い、安全で良好な住環境の維持を図る。
- (4) 団地自治会とは、機会を捉えて話し合い、良好な連携協力関係の構築に努め、入居者が互いに支え合い、だれもが安心して暮らせる居住環境の維持を図る。
- (5) ホームページを開設し、入居者に対してサービスセンターの設置場所、業務内容等の積極的な情報提供を行う。また、維持修繕工事等の入札に関する情報提供を行う。
- (6) 県からの指定管理業務に関する問合せに対し、速やかに回答を行うほか、県の予算要求、議会、監査、会計検査等への対応に関する資料等の提供を行う。
- (7) 管理運営に係る各種規程、要綱、業務マニュアル等を作成する場合は、県と協議を行った上で作成し、成果物を県に提出する。
- (8) 国の通知や入居者の安全に関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、県は緊急の点検、調査、措置を行うよう指示があるので、

指示に従って、緊急の点検、調査、措置、報告等を行う。

- (9) 空家期間の短縮化や効率的な空家修繕を実施し、住宅資産を有効に活用する。
- (10) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第8条の規定により、差別解消に向けた合理的配慮を提供する。

4 個人情報の保護等

県営住宅等の管理業務においては、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うことから、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守することはもとより、その保管・取扱いについては、万全の体制を整備するとともに、指定管理業務の実施に際して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

(1) 情報公開

神奈川県情報公開条例（平成12年神奈川県条例第26号）に基づき、管理している文書の公開に努める。また、文書の公開を行うに当たっては、別途情報の公開に関する規程等を定め、この規程等により行う。

(2) 個人情報の取扱い

個人情報の保護に関する法律の規定に従い、個人の権利利益の保護に努めなければならない。また、指定管理業務の実施に際して知り得た個人情報の漏洩・滅失及びき損などの事故の防止その他の個人情報の適正な管理のために、別途個人情報の取扱いに関する規程等を定め、公表する。

なお、個人情報の漏えい等の行為には、個人情報の保護に関する法律に基づく罰則が適用される場合がある。

(3) 情報システムの管理

情報システム等を用いて、個人情報等の管理業務上重要な情報を取り扱う場合は、第三者の専門機関による当該情報システム等の安全性の確認を受ける等、情報漏えい等の事故防止を確実に行うこととする。

(4) 守秘義務

施設の管理を行うに当たり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしてはならない。また、業務の一部を第三者に委託した場合には、第三者が管理業務を行うに当たり業務上知り得た内容をほかの第三者に漏らさないよう必要な措置を講じることとする。なお、指定期間が終了した後若しくは指定の取消しを受けた後も同様とする。

5 業務の実施体制

(1) 実施体制

本仕様書、募集要項等に記載された業務を迅速かつ的確に対応できる体制とする。

ア 入居者等への対応窓口となるサービスセンターを概ね管理戸数5,000戸に1か所以上の割合で、設置する。

- イ サービスセンター1か所当たり8人以上（休日・夜間等の担当職員を除く。）の常勤の職員を配置する。ただし、サービスセンターを複数設置する場合には、県と協議の上、サービスセンター間で人数を調整することができる。
- ウ サービスセンターには管理責任者を必ず配置する。また、サービスセンターを2か所以上設置する場合には総括責任者を置く。
- エ サービスセンターには、入居者からの問合せ等に十分対応できるよう開設時間中は原則として常時3名以上の職員が在席するとともに、急な現地調査や緊急措置等の実施にも迅速かつ的確に対応できる適切な人員配置を図る。
- オ サービスセンターで解決することができなかつた入居者等からの要望・苦情・相談に対応するため、本部等にカスタマー担当（兼務可）を常時1名以上配置し、入居者等からの要望・苦情・相談を統括する。
- カ サービスセンターの開設時間外における緊急事態（災害、事故のほか緊急修繕依頼を含む。）にも、24時間、365日迅速かつ的確に対応できる体制とする。
- キ 地震等大規模災害時に備え、災害発生後、速やかに管轄団地すべてを現地調査し、24時間以内に被災状況の報告等が可能となるような体制を構築する。
- ク 1級建築士による各種修繕の設計、監理及び検査並びに保守管理業務の検査確認等を実施する体制とする。

(2) サービスセンターの設置

- ア サービスセンターは、管理する県営住宅等が所在する市町内で、入居者の利便性に十分配慮した場所に設置する。
- イ 高齢者や身体障害を持つ入居者等の来所を考慮して、バリアフリーが配慮された建物内に設置する。
- ウ 入居者が各種申請や相談時にプライバシーの確保が十分図れるよう、適切な受付・応接等スペースを確保する。
- エ 入居者からの問合せ等の対応に支障をきたさないよう適切な電話回線を確保する。
- オ 来所者の利便性を考慮して、適切な台数分の駐車スペースを確保する。
- カ 前指定管理者から引き継いだ書類、図面等及び指定期間内に取得した書類、図面等を保管する書庫等をサービスセンター内等、適切な場所に設置する。

(3) サービスセンターの開設時間

開設時間は、最低限、以下のとおりとする。

- ア 午前8時30分から午後0時、午後1時から午後5時15分まで
ただし、土・日曜日、休日（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）で定める休日）及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は除く。
- イ なお、上記開設時間以外でも緊急時の連絡先として、入居者からの連絡等を24時間、365日受け付けるコールセンターを設置する。

(4) サービスセンターの主な役割

サービスセンターでは、県営住宅の入居者等に公正公平かつ安全安心な居住環境を提供するため、主に次のサービスを行う。

ア 平日昼間

- (ア) 生活環境に関する苦情・要望等への対応
 - 入居者、近隣住民及び団地自治会からの苦情・要望等への対応
- (イ) 県民・入居者等への情報提供
 - 入居者募集、入居資格、家賃制度、共益費、「県営住宅の修繕等費用負担区分についての取扱基準（以下「修繕等費用負担区分」という。）」等
- (ウ) 入居者からの相談及び手続の受付・処理等
 - 同居・承継・明渡し、自治会運営、駐車場使用、家賃減免等
- (エ) 施設維持管理・修繕等の受付・措置
 - 入居者、近隣住民及び団地自治会からの施設等の維持管理・修繕要望への対応

イ 平日夜間、土・日曜日、休日及び年末年始

- (ア) 入居者等からの連絡により、必要な施設・設備の修繕等を行う。
- (イ) 台風等の災害時において、緊急連絡体制を確保し、入居者の安全を図る。

ウ その他

- (ア) 入居者及び近隣住民に対してサービスセンターの業務内容の周知を行う。
- (イ) 県営住宅の入居者募集事業者、滞納家賃収納事業者等との緊密な連携を図り、入居者のサービス向上に努める。
- (ウ) 団地自治会等の運営に必要な情報を提供する。

6 大規模災害時等における対応

大規模災害時や緊急時においては、職員自身の身の安全を確保した上で、「台風通過時等における県営住宅の安全確認に関する取扱い」、「大規模災害時における指定管理者実施要領」、「事故住宅の取扱基準」等により、入居者や施設の安全確保に努め、状況の調査及び報告を次のとおり行う。

また、「県営住宅等に係る地震等の災害応急活動に関する協定」に基づき出動した施工業者等に必要な指示を行う。

(1) 入居者・施設の安全確保

入居者の避難誘導や施設の危険箇所の応急的な安全対策等を行い、安全確保に努める。

(2) 状況の調査及び報告

速やかに状況を調査し、各団地の被害状況を逐次県に報告する。

(3) 応急・復旧対策の実施

県の指示に従って、施設の応急・復旧対策を行う。

7 実施状況の報告

- (1) 毎月1回、県との定例会に出席するとともに、県の求めに応じ、以下のようない月例業務報告書のほか、補足説明資料等を適宜作成し、指定管理業務の実施状況について報告する。

- ア 毎月1回、業務の実施状況（各種修繕工事実施状況、入退去、許認可届出状況、苦情・要望の状況等）を「月例業務報告書」で報告する。
 - イ 每年度1回、県営住宅等の管理業務のサービス向上を図ることを目的に、管理する全団地自治会及び入居者（抽出）を対象に利用者満足度調査を行い、その結果を報告する。
- (2) 県が業務の実施について、立入検査を実施する、又は必要な説明を求めた場合には、対応しなければならない。
- (3) 県が実施状況を確認した結果、業務内容について改善を求めた場合は、指示に従わなければならない。なお、指示に従わない場合には、県は指定の取消しを行うことがある。

8 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、県と仮協定を締結した後、管理開始の前日まで、指定管理業務を円滑に行うために必要な次の事項を実施する。このために必要な職員の派遣及び研修に係る経費をはじめすべての経費は、指定管理者の負担とする。

- (1) 基本協定項目についての県との協議
- (2) 配置する職員等の確保及び業務内容、人権、個人情報等の職員研修
- (3) 業務等に関する各種規程の作成及び協議
- (4) 前指定管理者からの業務引継ぎ
- (5) 年度契約が必要な施設保守点検業務等の契約の準備
- (6) 指定管理者名、サービスセンターの場所及び連絡先を明示したパンフレット等を業務開始早々に管轄の団地自治会及び入居者に配布する準備
- (7) 各団地内に指定管理者名及び連絡先を記載した表示板を業務開始早々に掲示する準備
- (8) その他、指定管理業務の円滑な開始に必要な事項

9 その他事業への協力

県では、現在、「神奈川県県営住宅 健康団地推進計画」に基づき、県営住宅の建替えを推進している。

また、災害等が発災した場合においては、通常の入居者募集とは別に、被災者等、一時的に入居を許可する者（以下「一時入居者」という。）への住戸の提供も行っている。

指定管理業務の実施に当たっては、これらの事業との連携・調整を十分に図るとともに、積極的に協力すること。

10 協議

本仕様書に規定するもののほか、指定管理業務の内容及び処理について疑義が生じた場合には、県と協議を行う。

11 情報システムの利用

「県営住宅管理システム運営要領」の規定を遵守し、適切な利用に努める。

II 業務内容

1—1 県営住宅等の維持管理等に関する業務

指定管理の対象施設を良好かつ安全に維持管理するため、これらを定期的に巡回し、目視あるいは手の届く範囲での部分打診等により維持管理状態の確認を行い、必要に応じて、以下の該当する業務の留意事項等に則り、管理者の責任において適正かつ迅速に対応・措置する。

(1) 維持修繕業務

ア 共通事項

維持修繕業務の実施に当たっては、次のとおり行う。

- (ア) 各修繕とも、依頼受付から方法の検討、見積り、発注及び代金支払（工事の場合は執行から監理、検査を含む。）まで一切を行う。

なお、これらに要する経費の執行状況については、毎月、県に報告を行う。

- (イ) 国の交付金等を受けて行う維持修繕業務は、本共通事項によるほか、「1－2 国の交付金等を受けて行う維持修繕業務」により行う。

- (ウ) 県の負担において行う維持修繕業務は、別に定める修繕等費用負担区分により行う。

ただし、県が負担すべきものであっても入居者の責に帰する修繕については、入居者の負担とする。また、これにより難いと認められるものについては、県と協議する。

- (エ) 修繕工事等の執行においては、予算の効率的な執行に努める。

- (オ) 修繕工事等の業者選定に当たっては、県内中小企業者の受注機会の確保・拡大を図るよう努めるとともに、「県営住宅等に係る地震等の災害応急活動に関する協定」に基づき自動出動する業者等、災害発生時に的確な対応を図っている業者を工事の内容に応じて選定するよう努める。また、実施に際しては、相当の知識及び経験を有する者を従事させる。

- (カ) 年度当初に、工事執行に際し使用する単価表を作成し、県に提出する。

- (キ) 修繕工事等の実施に当たっては、対象箇所の現状等を十分調査する。

- (ク) 修繕工事等が完成したときは、当該工事等の完成検査をするため検査員を任命し、厳密に検査を行う。

- (ケ) 修繕工事等の実施によって住宅等の財産に増減を生じたものについては、完成報告書に関係図書を添えて県に提出する。

- (コ) 別に指定する日までに、次年度の予算計上予定団地等を対象に現況等についての資料を作成し、県に提出するとともに、現地調査（県同行）を行い、次年度予定箇所等の確認や優先順位等の検討を行う。

- (サ) 工事等の費用が400万円を超えるものについては、原則、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条から同167条の17の規定に準じて、条件付き一般競争入札により受注者を決定する。

- (シ) 入札の実施に当たっては、(サ)によるほか、「1－2 国の交付金等を受けて行う維持修繕業務」で指定管理者が定める「入札執行及び見積合せに関する

る要綱・社内基準等」に準じて業者選定を行う。

- (ス) 工事等の費用が50万円以上400万円以下のものについては、原則、3者以上の見積書を取得した上で受注者を決定する。
- (セ) 緊急の案件により、(サ)及び(ス)の規定による入札等が実施できない場合又は工事の性質上一者のみの見積りにより業者を決定する必要がある場合は、事前に県と協議する。
- (ソ) 修繕工事等の記録を県営住宅管理システムへデータ入力する。

イ 緊急修繕

雨漏り修理や床板腐食修理など、日常生活を確保するために緊急に実施することが必要な修繕であり、入居者の通報等に基づき、予算の範囲内で指定管理者の判断で実施する。

また、入居者からの通報に24時間、365日迅速に対応できるようにする。

なお、修繕の実施に当たっては以下のことに留意する。

- (ア) 受付内容を修繕等費用負担区分に基づき負担区分を判定し、入居者の負担によるべき場合はその理由を入居者に説明し、入居者の負担で行わせること。
- (イ) 県負担による場合は、必要に応じ現地の状況を確認し、緊急性を含め、工事の要否・対処方法を判断する。
- (ウ) 緊急修繕の実施及び工法の決定に当たっては、「県営住宅修繕工事実施標準年数表」を参考とし、建物・設備の現況や今後の改修計画も十分考慮し、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責任において実施する。
- (エ) 災害等に係る修繕については、事前に県と協議する。

ウ 計画修繕

県有財産の適切な維持管理を図るとともに主に建物の長寿命化を目的とした修繕計画に基づき、毎年度予算の範囲内で、県の指示により実施する以下の修繕工事である。

各年度の修繕計画（対象住宅及び修繕内容）については、「ア 共通事項」の(コ)により指定管理者から提出された資料等を基に、県が年度当初までに具体的な実施内容及び予算額（県費工事、国費工事の別を含めて）を決定し提示する。なお、家賃収入の状況により、執行を一部抑制する必要が生じた場合は、県が指定管理者と協議を行って、予算額の変更を行う。

修繕工事の実施に当たっては、入居中の住宅であることを十分認識し、入居者等の安全対策については十分配慮し、団地自治会・入居者等への説明及び苦情処理も適切に対応する。

(ア) 計画修繕工事の内容

- a 屋上防水、住宅鉄部・配管等の塗装等、建物・設備の保持、劣化防止工事
- b 漏水防止、漏電防止、外壁補修、ガス漏れ防止等、生活上の障害、事故防止工事

- c 電気幹線工事、太陽光発電設備設置工事、流し台等取替え工事、集合郵便箱取替え工事等、生活向上等対策
- d 建具等改修工事、給水塔維持補修工事、共益設備改修工事等、居住環境対策
- e 階段室の手摺り設置、階段のノンスリップ設置等、高齢者対策工事
- f その他、修繕工事計画による工事等

エ 健康団地関連工事等

県営住宅をだれもが健康で安心して住み続けられる健康団地づくりの取組として、毎年度予算の範囲内で県の指示により、実施する以下の修繕工事等である。

なお、工事の実施に当たっては、入居中の住宅であることを十分認識した上で、入居者等の安全対策については十分配慮し、団地自治会・入居者等への説明及び苦情処理も適切に対応する。

(ア) 空き住戸の確認

健康団地関連工事の対象となる住戸の確認作業を行い、県に住戸の状況を報告する。

(イ) 健康団地関連工事の内容

県の指示により、子育て世帯向け住戸や大学生入居事業等に係る内装改修などを行う。

オ 空家修繕

募集計画等に基づき、新たに入居決定又は入居予定となった空家住宅を対象に行う修繕工事等であり、県からの指示により毎年度予算の範囲内で、以下により実施する。なお、入居予定のない空家についても、管理する団地の入居者の安全、衛生を保持するために必要な点検等を行うこと。

(ア) 工事の実施に当たっては、事前に県から指示された住宅を調査し、工事内容を確定後実施する。ただし、工事費が50万円を超えるものについては、速やかに県と協議する。

(イ) 工事着手後に、工事内容や工事費に大きな変更が生じる事態が発覚した場合には、その理由とともに変更内容及び工事費について、速やかに県と協議する。

(ウ) 退去修繕（退去時に前入居者の負担で行われるべき工事等が履行されない場合の修繕）等も空家修繕時に併せて実施する。

カ 団地整備

団地や関連施設の巡回・調査（「3(4)団地巡回指導・空き住戸管理業務」参照）の結果や入居者・団地自治会等からの要望等に基づき、毎年度予算の範囲内で実施する次の整備工事等である。

県費で行う主な整備工事は、入居者・団地自治会等の負担すべき消耗品の交換等を除き、次のとおり

(ア) 路面整備工事

生活上支障のある路面の補修、平板ブロックの不陸補正の工事

(イ) 公園整備事業

団地敷地内の、公園、プレイロットにおける遊具・ベンチ等の補修

(ウ) 集会所及び自転車置場整備工事

損傷の著しいものの改修、鉄部の塗装

(エ) 外柵整備工事

破損外柵の補修、取替え

(オ) 樹木剪定整備工事

原則として、高木について実施する。なお、低中木については、入居者の負担としているが、剪定作業に危険が認められるなど特段の事情がある場合は、剪定対象とすることができます。

(カ) 法面整備工事

草刈りについては入居者の負担としているため、原則として、外柵の外側や傾斜地等について実施する。なお、その他の区域においても作業に危険が認められるなど特段の事情がある場合は、整備対象とすることができます。

(キ) その他

スズメバチの巣等危険物の撤去、外灯改修工事、老朽工作物等除却工事、崖崩れ等対策、電波障害対策施設等

キ 特定修繕

県営住宅等の管理上必要とされる工事又は法令等の規定に基づき施工しなければならない工事であり、入居者からの申請により「障害者等に対する住宅等設備改良事業実施要領」に基づき判断し、毎年度予算の範囲内で次の工事を実施する。

(ア) 手摺りの取付け

(イ) 段差の解消

(ウ) 給水栓をレバー式に交換

(エ) その他障害者等の安全、又は日常生活を容易にするため県が必要と認めるもの

ク 建替修繕

建替事業に伴う入居者の移転等に必要な仮移転先住戸又は住替え用住宅の修繕及び既存住宅の除却工事等であり、県からの指示により、毎年度予算の範囲内で「建替等修繕業務処理基準」に基づき、以下のとおり実施する。

(ア) 工事の実施に当たっては、県の担当者と一緒に事前に現場調査を行い、工事箇所及び工事内容を決定する。

(イ) 工事箇所及び内容等決定後は、速やかに見積書を県に提出する。

(ウ) 県からの施工依頼に基づき工事を実施し、施工後速やかに県担当者立ち合いのもと施工確認を行う。

(エ) 工事の実施に当たり必要な入居者への説明や指導等については、県と十分な連携を図り実施する。

ケ 駐車場維持修繕

駐車場の維持管理及び経年劣化した部分の補修工事であり、毎年度予算の範囲内で実施する。

駐車場維持修繕の工事内容は、次のとおり

- (ア) 駐車場の路面整備工事
- (イ) 標識、外柵等の補修工事
- (ウ) 違法駐車車両の撤去指導、空き区画の封鎖等
- (エ) 外灯等の維持管理
- (オ) その他草刈り等の維持管理

コ 県有地管理業務

県営団地内にある空地、法地、植栽、移管予定の公園、道路等の県有地及びそれらに付随する施設について、常に良好な状態に保つため、団地や関連施設の巡回・調査（「3(4) 団地巡回指導・空き住戸管理業務」参照）の結果や住民等の要望を踏まえ県と協議した上で、毎年度の予算の範囲内で県の指示に基づき、草刈り、給排水管修繕及び擁壁修繕工事等適切な措置を行う。

サ 施設調査

緊急性のある事案や施設の状況把握のため、県の指示により調査する。

<調査例>

- ・ 建物崩落調査
- ・ 既存設備の敷設状況調査
- ・ 漏水対応調査

(2) 共益施設管理業務

ア 維持管理

断水や停電等の事故等により、入居者の日常生活に支障をきたすことのないように、次の共益施設等（参考資料4及び5「県営住宅共益施設一覧表」のとおり）について、保守点検、維持管理業務を行う。

また、検査、点検、修繕等の実施に際しては、相当の知識及び経験を有する者を従事させるとともに関係法令等を遵守し、その結果については、定期的に県に報告する。

なお、詳細については、参考資料18「県営住宅共益施設管理点検表」及び業務マニュアルを参照の上、行う。

また、毎年度、別に定めるところにより、次年度の維持管理の検討を行い、県と調整の上、資料等を提出する。

- (ア) 汚水処理施設保守点検
- (イ) 昇降機等保守点検（注1）
- (ウ) 消防用設備保守点検
- (エ) 専用水道保守点検
- (オ) 簡易専用水道保守点検
- (カ) 水槽施設清掃

- (イ) 紙排水施設保守点検
- (カ) 净化槽検査
- (ケ) 遊水池等維持管理
- (コ) 公園等電気・水道料金支払い
- (サ) 電波障害対策等施設の維持管理
- (シ) 緊急通報システム保守点検
- (ス) 自動非常通報装置保守点検
- (セ) 異常通報装置保守点検（注2）
- (ソ) 自家用電気工作物保守点検
- (タ) 太陽光設備点検

（注1）上記(イ)の昇降機等保守点検はメーカーのフルメンテナンスの実施が望ましいが、メーカーによってはその体制が取れていない場合もあるのでその場合はフルメンテナンスに準ずるメンテナンスを行う。

（注2）上記(セ)の異常通報装置の運用については、この他各団地の受水槽の満・減水、高架水槽の満・減水、漏電遮断機の作動など、遠隔地の警報に対応できる体制を自ら整え、専門業者に連絡を取るなど適切に対応する。

イ 維持修繕

共益施設の維持管理に当たり、消耗品等の購入や修繕は毎年度予算の範囲内で自らの判断で行う。これ以外の備品の購入及び50万円以上の工事等の実施に当たっては、「1(1)維持修繕業務 ア 共通事項」により、実施すること。

ウ 遊具点検

「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」（国土交通省）により、対象団地内の遊具の安全管理を行い、毎年度、その結果を県に報告する。

(3) 法定点検

「県営住宅定期点検業務実施要領」、「建築基準法第12条第2項及び第4項」、「平成20年国土交通省告示第282号」、「消費生活用製品安全法に基づく長期使用製品安全点検制度」及び「県有施設アスベスト管理台帳取扱要領」等により、法令の対象となる施設等を法の定めるところにより行う点検を行う。

なお、建築物は3年以内ごと、建築設備（ただし、エレベーターは、「1(2)ア(イ)昇降機等保守点検」による。）は1年以内ごとに実施し、その結果を県に報告する。

(4) 一時提供住戸整備業務

災害等が発生した場合においては、県の指示により、一時入居者への提供住戸に照明器具や空調設備などの物品の備付けを行う。

1－2 国の交付金等を受けて行う維持修繕業務

(1) 業務の概要

ア 指定管理者は、国の交付金等を受けて行う計画修繕、健康団地関連工事、特定修繕及び団地整備に関し、次の業務を行う。なお、業務の実施に当たっては、別に示す参考資料14の「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務フロー」を参考にすること。

(ア) 計画修繕に関する業務

- a 現地調査・設計・積算業務
- b 団地自治会及び居住者調整業務
- c 工事等執行業務
 - (a) 施工業者選定・契約業務
 - (b) 施工業者への工事等代金の支払い業務
- d 工事監理業務
- e 工事検査業務

(イ) 健康団地関連工事等に関する業務

- a 現地調査・設計・積算業務
- b 団地自治会及び居住者調整業務
- c 工事等執行業務
 - (a) 施工業者選定・契約業務
 - (b) 施工業者への工事等代金の支払い業務
- d 工事監理業務
- e 工事検査業務

(ウ) 特定修繕に関する業務

- a 現地調査・設計・積算業務
- b 団地自治会及び居住者調整業務
- c 工事等執行業務
 - (a) 施工業者選定・契約業務
 - (b) 施工業者への工事等代金の支払い業務
- d 工事監理業務
- e 工事検査業務

(エ) 団地整備に関する業務

- a 現地調査・設計・積算業務
- b 団地自治会及び居住者調整業務
- c 工事等執行業務
 - (a) 施工業者選定・契約業務
 - (b) 施工業者への工事等代金の支払い業務
- d 工事監理業務
- e 工事検査業務

(オ) 瑕疵保証工事に関する業務

(カ) (ア)から(オ)の業務に係る報告及び完了報告書作成等並びに県から国への申請に必要な図書の作成などの支援等の関連業務

イ 業務実施における基本的考え方

- (ア) 指定管理者は、その業務を、一括して他人に委託してはならない。
- (イ) 指定管理者は、本業務の実施に当たって、入札及び契約の適正化が図られるよう、次のことに配慮しなければならない。
 - a 入札及び契約において、透明性並びに競争の公平性が確保されること。
 - b 談合、その他の不正行為の排除が徹底されること。
 - c 上記a及びb等により、施工業者としての適格性を有しない建設業者を排除することにより、適正な施工が確保されること。
- (ウ) 指定管理者は、本業務の実施に調査及び設計の品質が本業務における工事の品質確保を図る上で重要な役割を果たすものであることに鑑み、本業務における工事に関する調査及び設計の品質を確保するようにしなければならない。
- (エ) 県は指定管理者に対し必要に応じて業務内容の執行について確認することができるものとする。

ウ 工事などの種類

本業務における工事種別は概ね次のようになる。

- (ア) 外壁改修工事・屋上防水工事・外部鉄部（手摺アルミ化）改修工事
- (イ) 航空機騒音防止工事・火災報知器設置工事
- (ウ) スロープ設置工事・外灯新設工事
- (エ) その他

(2) 業務の内容

ア 現地調査・設計・積算業務

指定管理者は、調査・設計・積算に当たって、工事の目的や内容を事前に県と協議し、参考資料15「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務 適用基準等一覧」に沿って適切に行う。

なお、指定管理者は、現地調査・設計・積算に当たって、より専門的な知識等を必要とする場合には、県と協議の上、その一部を専門業者に委託できるものとする。

(ア) 現地調査・設計・積算業務

指定管理者は、設計に当たり現地調査及び工事に付随する調査業務を行い、県と協議した後、基本設計又は実施設計（詳細設計）を行い、現地調査結果とあわせて当該設計図書等のうち、設計内訳書、数量調書、図面（国庫補助関係図書の案内図、配置図を含む。）、拾い図、チェックシートを提出する。

設計単価は、県が公表する単価、（一財）経済調査会発行の「積算資料」及び「建築施工単価」並びに（財）建設物価調査会発行の「建設物価」及び「建築コスト情報」により設定する。これらに記載のないものについては、見積りなどの実勢価格等に対応して設定する。

労務単価は、公共工事設計労務単価を基本にし、労務歩掛は修繕工事等に適した基準を採用する。

なお、参考資料 15「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務 適用基準等一覧」に記載のないもので、指定管理者側で基準があるものについては、県と協議し使用の可否を決める。

(イ) 現地調査・設計・積算業務の期間

県が指定管理者に依頼する現地調査・設計・積算業務について、それぞれの業務における報告期限は、別途指示する。

イ 団地自治会及び居住者調整業務

指定管理者は、工事の実施に当たり、必要に応じ団地自治会及び居住者への周知広報や承諾等の業務を行う。

ウ 工事等執行業務

県が指示する工事等について、指定管理者の名義で次の業務を行う。

(ア) 施工業者の選定

a 入札・見積合せの実施

指定管理者は、県が指示する工事等を執行する場合は、原則として、地方自治法施行令第 167 条から同 167 条の 17 の規定に準じて条件付き一般競争入札により施工業者の選定を行うものとする。

ただし、設計金額が 400 万円以下の案件については複数の者より見積書を徴する「競争見積方式による随意契約」によることができ、また、県が特別の事情があると認めた場合及び設計又は見積り金額が 50 万円未満の案件については、単数の者より見積書を徴する特命随意契約（以下、「一者随意契約」という。）によることができる。

指定管理者は、参考資料 15「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務 適用基準等一覧」及び参考資料 16「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務 条件付き一般競争入札執行のガイドライン」に沿った入札執行及び見積合せに関する要綱・社内基準等を定めたうえ、施工業者を選定するものとする。

b 条件付き一般競争入札にかかる落札候補者及び落札者

(a) 指定管理者は、条件付き一般競争入札の実施に当たっては最低制限価格を設けるものとする。

(b) 指定管理者は、最低制限価格以上で最低価格を提示した者を落札候補者とする。

(c) 指定管理者は、落札候補者に、事後審査のため、a に定めるところにより、必要な書類を提出させる。

c 県内企業の受注機会の確保

指定管理者は、工事入札・見積合せに際して、県内企業に発注することを原則とする。

また、指定管理者は工事発注に際して、一契約単位を 2 億円未満として

設計することとし、分離分割発注を原則とする。

(イ) 契約

- a 指定管理者は、「神奈川県公共工事標準請負契約約款」に準拠した標準契約約款を定める。この標準契約約款には、談合が発覚した場合の対応に関する事項を明記するものとする。
- b 指定管理者は、a の標準契約約款により落札者と契約を行うものとする。

(ウ) 施工業者への工事等代金の支払い

- a 指定管理者は、施工業者に対し、工事代金を支払う。
- b 指定管理者が施工業者に対して支払う工事代金については、完成引渡しをもって行う精算払を原則とし、「政府契約の支払遅延防止等に関する法律」を準用し、指定管理者が給付の完了の確認又は検査を終了した後、施工業者から適当な支払請求を受けた日から工事代金については 40 日、その他については 30 日以内に、遅延なく支払うものとする。

エ 工事監理業務

(ア) 監督者の選任

指定管理者は、監督員を定め、監督業務に従事させる。

(イ) 工事監理業務

指定管理者は、「神奈川県公共工事標準請負契約約款」に定める工事の監理業務に係る事項に関する要綱・社内基準等を定め、その要綱・社内基準等及び参考資料 15 「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務 適用基準等一覧」に基づき、工程管理、品質管理、指示、立会を行うとともに、県、近隣住民及び関係する官公庁との調整を行い、契約の適正な履行を確保する。

指定管理者は、工事請負者に必要な工事施工図の作成、官公庁手続きを行わせるとともに、工程管理、品質管理に必要な書類の作成、工事写真の撮影を行わせ、報告書として提出させるものとする。

(ウ) 検査の立会い

(ア) に定める監督者は、才に定める検査に立会うものとする。

オ 工事検査業務

(ア) 工事検査業務

指定管理者は、「神奈川県公共工事標準請負契約約款」に定める工事の検査に係る事項に関する要綱・社内基準等を定め、その要綱・社内基準等及び参考資料 15 「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務 適用基準等一覧」に基づき、不良・不正工事の防止・品質確保の観点から、検査対象となる工事と同等以上の工事を設計できる者の中から検査員を指名し、設計図書に定めるところにより、中間技術検査、出来形検査及び完成検査を実施する。

(イ) 検査結果通知

指定管理者は、行った検査結果について、施工業者に通知するものとする。

カ 瑕疵担保に関する業務

指定管理者は、瑕疵担保に関する業務（瑕疵保証に関する事務を含む。）を行

う。指定期間終了後にあっても、瑕疵担保に関する事務は善良なる管理者の注意をもって対応しなければならない。

キ 業務実施報告

指定管理者は、工事等の契約執行状況を、県が別に定める様式により、当該月の翌月 10 日までに県に提出するものとする。ただし、3 月分にあっては、3 月 15 日までに提出しなければならない。

ク 工事関係書類の提出

- (ア) 指定管理者は、施工業者の工事完成後すみやかに、施工状況がわかる資料（主要な工事施工数量・施工写真）をとりまとめ、報告書を作成し、県が別に指定する日までに報告書を県に提出する。
- (イ) 指定管理者は、完成検査合格後、施工業者から、建物、設備及びその他図面等を引き継ぎ、参考資料 35 「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務 完成図書添付書類一覧」に定める書類を網羅した完成図書を県に提出する。

ケ 文書の管理・保存

指定管理者は、設計図書、完成図書、会計・工事請負契約・支払いに係る帳票、その他報告書を、当該年度の終了後 5 年間保存するものとする。

なお、文書の保存・管理については、指定管理者は神奈川県行政文書管理規程及び同運用通知に基づいて、別途、文書の管理に関する規程等を定め、業務の実施に伴い作成し、又は受領する文書等を適正に管理・保存することとする。

また、指定期間終了後もしくは指定の取消しを受けた場合には、県の指示に従い引き渡すこととする。

(3) 本業務に関する費用

県は、指定管理者に対し、本業務に関する費用として、次のとおり支払う。

ア 工事費

- (ア) 工事費は、施工業者に対して支払う工事代金とする。
- (イ) 工事費については、県が予め想定工事金額（以下「指示額」という。）を定め、指定管理者に指示する。
- (ウ) 指示額の総額及び箇所は、別に定める範囲内とする。
- (エ) 計画修繕工事、健康団地関連工事、特定修繕工事及び団地整備工事について、各工事の指示額と工事契約額との間に残額が生じた場合及び各工事について指示を中止した場合には、その残額又は指示を中止した額は、原則精算することとする。
- (オ) 追加の修繕等工事を発注する場合には、別途協議するものとする。

イ 人件費・事務費

人件費・事務費は、次の業務にかかる費用とする。（各業務内容は「(2) 業務の内容」参照）

- (ア) 現地調査・設計・積算業務
- (イ) 団地自治会及び居住者調整業務
- (ウ) 工事等執行業務

- a 施工業者選定・契約業務
 - b 施工業者への工事等代金の支払い業務
- (イ) 工事監理業務
 - (オ) 工事検査業務
 - (カ) その他本業務に要する費用

(4) 談合その他不正行為による解除

ア 指定管理者から発注される工事（以下「発注工事」という。）において、指定管理者の責により次の各号のいずれかに該当するときは、県は指定管理者に対して指定の取消し又は管理業務の停止をすることができる。

（ア）工事施工者が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号。以下「独占禁止法」という。）第 3 条の規定に違反したことにより、公正取引委員会が工事施工者に対して行う同法第 7 条第 1 項又は第 2 項の規定による命令（これらの命令がされなかつた場合にあっては、同法第 7 条の 2 第 1 項の規定による命令）が確定したとき。

（イ）工事施工者を構成事業者とする事業者団体が独占禁止法第 8 条第 1 項第 1 号の規定に違反したことにより、公正取引委員会が当該事業者団体に対して行う同法第 8 条の 2 第 1 項の規定による命令若しくは同法第 2 項において準用する同法第 7 条第 2 項の規定による命令（これらの命令がされなかつた場合にあっては、同法第 8 条の 3 において準用する同法第 7 条の 2 第 1 項の規定による命令（乙に対してされたものに限る。））が確定したとき。

（ウ）工事施工者（工事施工者が法人の場合にあっては、その役員又は使用人を含む。）に関して刑法（明治 40 年法律第 45 号）第 96 条の 6 若しくは同法第 198 条又は独占禁止法第 89 条第 1 項若しくは第 95 条第 1 項第 1 号の規定による刑が確定したとき。

（エ）発注工事における入札・見積合せを行うに当たり、指定管理者の系列企業の参加を禁止することとする。

イ 発注工事における入札談合に関する情報があった場合には、可能な限り当該情報の確認を行うとともに、速やかに県に報告し、指示を受けること。

ウ 県は、前項の規定により指定の取消し又は管理業務の停止をしたときは、指定管理者に損害が生じてもその責を負わないものとする。

エ 指定管理者は、アのいずれかに該当するときは、県が指定の取消し又は管理業務の停止をするか否かを問わずに、賠償金として、国の交付金等を受けて行う維持修繕業務の総額の 100 分の 15 に相当する額を県の指定する期間内に支払わなければならない。この指定期間終了後においても同様とする。ただし、県が特に必要と認める場合は、この限りでない。

オ 前項の規定は、県に生じた実際の損害額が同項に規定する賠償金の額を超える場合においては、県がその超過分につき賠償を請求することを妨げるものではない。

(5) 入札適正監視委員会の設置

ア 工事の透明性、公平性、競争性の向上を目的とした入札・調達制度のため、県（公共住宅課、住宅営繕事務所）、会計士・弁護士等の学識経験者及び指定管理者を構成員とした入札適正監視委員会を設置し、入札制度や入札結果についての協議・検討を行うこととする。

イ 指定管理者は、アによる入札適正監視委員会の設置に当たっては、参考資料17「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務 入札適正監視委員会設置要綱」によるものとする。

(6) 指定管理者の責務

指定管理者は、本業務の公正な執行に留意し、公共工事に対する社会的信頼を失墜することのないように努めるものとする。

(7) 環境への配慮

指定管理者は、業務を行うに当たっては、「県土整備局公共工事グリーン調達基準」に従い、環境への配慮に留意すること。

(8) 要綱・社内基準等の提出

本仕様書において指定管理者が定めることとしている次の要綱・社内基準等については、別に定める日までに、県に提出するものとする。

ア 入札執行及び見積合せに関する要綱・社内基準等

イ 標準契約約款

ウ 工事の設計業務に係る事項に関する要項・社内基準等

エ 工事の監理業務に係る事項に関する要綱・社内基準等

オ 工事の検査に係る事項に関する要綱・社内基準等

2 県営住宅等の利用の促進に関する業務

(1) 入居者募集関連業務

入居者募集業務（指定管理業務外の業務）に関連する以下の補助業務について、県が別に委託する入居者募集事業者と十分に連携して行う。

ア 空家確認

入居者募集の募集計画策定の基礎資料として、募集に先立ち入居者募集事業者から依頼される空家の現況確認を行い、県に報告するとともに、空家情報について県からの問合せがあれば速やかに回答する。

イ 鍵の引渡し

- (ア) 県の指示により、入居対象住戸の鍵を入居者募集事業者に引き渡す。ただし、一時入居者への鍵の引渡しに当たっては、サービスセンターにおいて一時入居者に直接引き渡すことができる。
- (イ) 次の事項について、入居者等からの問合せに対し、回答を行う。
 - a 県営住宅等の使用上の注意や故障時における応急措置、修繕申込みの方法に関すること。
 - b 入退去時の注意事項に関すること。
 - c 申請書及び届出書の提出に関すること。

(2) 部屋の明渡し業務

入居者等から県営住宅を明け渡す旨の通知を受けたときは、「県営住宅入居者の明渡し時修繕事務処理要領」、「県営住宅の修繕費用負担区分についての取扱基準」及び「解雇等により住居等から退去を余儀なくされた住居確保困難者に対する県営住宅の期限付き使用に関する要綱」に基づき、退去予定者及び指定管理者にて現状確認の立会いを行い、「住宅を明渡すときの注意事項」を配付して、次により処理する。

- ア 家賃、水道料金、電気料金及びガス料金の滞納並びに県営住宅の増築・模様替えの有無について調査し、適切に指導を行う。
- イ 当該県営住宅を調査して、入居者が負担すべき修繕の範囲を確定し、修繕の指示を行う。
- ウ 退去者が明渡し修繕を拒否した場合又は明渡し修繕を実施しない場合は、「県営住宅入居者の明渡し時修繕事務処理要領」に基づき、口頭又は文書指導を行う。
- エ ア、イ及びウについて、その結果を県に報告する。

(3) 仮移転先住戸・本移転先住戸の鍵渡し業務

建替事業に伴い、県が行う仮移転及び本移転業務に協力し、仮移転先住戸及び本移転先住戸の鍵渡し会に立ち会う。鍵渡し会には対象住戸の鍵を持参の上、入居者に引き渡す。また、次の事項について入居者に説明する。

- ア 移転に係る各種手続（水道、電気、ガス等）の問合せ先
- イ 移転先住戸の設備に係る使用方法及び注意事項

- ウ 移転先住戸の住まい方のルール
- エ その他県が指示する事項

3 その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務

日頃から県営住宅等を巡回し、住まい方のルールの周知徹底を図るとともに団地自治会等を通じて各団地の問題点等の把握に努め、以下の業務を通じて良好な居住環境の確保を図る。

(1) 入居管理業務

ア 共通事項

入居管理業務の処理は、次のとおり行う。

- (ア) 防火管理者として、各団地の消火器等の適切な管理や安全な避難経路の確保等に努める。
- (イ) 日頃から共有部分への物の放置や子供たちの危険箇所への立入りを防止するなど、災害、事故等の予防に努め、その発生に際しては速やかに状況を調査し、県に報告する。
- (ウ) 入居者から要望・苦情・相談を受けたときは、速やかに処理するとともに、その内容を必要に応じて県に報告する。ただし、処理困難なものは、意見を付した上で報告し、県から処理方針の指示を受ける。
- (エ) 入居者から申請書及び届出書について相談を受けた場合は、記載方法等について指導し、提出された後は、不備等を確認し、その結果を付して県に送付する。
- (オ) 県営住宅の入居者情報を常に整備する。
- (カ) 県が管理事務遂行のために入居者・団地自治会等への周知を必要とするときは、関係文書の掲示や配布など周知について協力する。
- (キ) 入居管理業務において、入居者から收受した申告書類等については、年に1回、県が指定する時期に、県が指定する場所へ運搬を行う。

イ 団地自治会の運営支援等

(ア) 団地自治会の結成支援

新築等による団地自治会の結成について、自治会準備委員会の運営、自治会会則の作成等の事前準備、自治会費・共益費の分担額の提示、「県営住宅集会所使用要綱」による集会所運営等、団地自治会の結成支援を行う。

(イ) 団地自治会等の運営支援

団地自治会及び集会所等の運営（共益費の徴収含む。）について、団地自治会への助言、団地自治会が行う入居者対応の補助等を行う。

(ウ) 優良活動団地の推薦

県が実施する優良活動団地認定証交付事業について、「神奈川県営団地優良活動団地認定証交付要綱」に基づき、対象団地の調査を行い、その結果を推薦書に取りまとめ県に報告する。

ウ 要望・苦情・相談の処理等

要望・苦情・相談の処理等は、次のとおり行う。

(ア) 要望・苦情・相談の処理

入居者等から要望・苦情・相談を受けたときは、「入居者等指導業務事務

取扱要領」に基づき、速やかに現地確認等を行い処理する。

ただし、下記「b 指導処理（二次対応）」によってもなお処理困難なものは、意見を付した上で報告し、県から処理方針の指示を受ける。

a 指導処理（一次対応）

生活騒音・迷惑行為・ペットの飼育等の要望・苦情・相談の状況により事実確認等を行い、事実の確認ができたときは、原因者等への口頭又は文書指導を行い、処理経過を記録する。

b 指導処理（二次対応）

一次対応によっても解決が図られないときは、カスタマー担当が案件を引き継ぎ、原因者等への口頭又は文書指導を行い、処理経過を記録する。

c 県への相談・報告

一次及び二次対応によっても解決が図られないときは県に相談・報告し、処理方針の指導を受ける。なお、県の指導を受ける場合にあっても、入居者等に対し、県に直接連絡するように指示はしない。

d 県からの処理引継

入居者等から、県へ直接寄せられた要望・苦情・相談は、指定管理者が引き継ぎ、処理結果を県へ報告する。

(イ) 外国籍入居者を対象とする「住まい方説明会」等の実施

外国籍入居者を対象とした住まい方のルール等についての「住まい方説明会」等を適宜実施する。

(ウ) 手話通訳者及び外国語通訳者の派遣

「住まい方説明会」等において、必要に応じてろう者や外国籍入居者を対象に通訳者を派遣する。

エ 許認可に係る補助業務

県営住宅は、民間賃貸住宅とは異なり、公営住宅法等により入居者等の権利関係等が規定されているため、以下の許認可に係る補助業務を次のとおり行う。

なお、主な許認可業務の年間処理件数については、「指定管理業務年間実績報告書」を参照すること。

(ア) 主な許認可の内容

県営住宅入居世帯異動届

県営住宅不使用届（別送付先登録）

県営住宅明渡届

緊急連絡先登録届

県営住宅入居者連帯保証人廃止届

県営住宅同居承認

県営住宅入居承継承認

県営住宅模様替え（増築）承認

自動車保管場所使用承認

県営住宅移転承認

県営住宅相互入替承認

(イ) 主な補助業務処理手順

申請書及び届出書に関する事前相談、書類送付、受付、審査、不足書類等の指導、県営住宅管理システムへの登録及び承認書の送付を行う。

a 事前相談

入居者から、申請書等について相談があった場合は、県営住宅管理システムにて現在の登録状況を確認し、必要に応じて、説明、手続書類の送付等を行う。

b 審査等

県営住宅条例、県営住宅条例施行規則、要綱、事務処理基準等に基づき審査を行い、書類不備等については、申請者に連絡するなど必要な指導を行う。

c 県営住宅管理システムへの登録等

申請書類に応じて県営住宅管理システムに登録を行い、県への進達を行うとともに、県による決裁後は、県営住宅の入居者情報を常に整備し、書類等を適切に保管する。

オ 家賃関連補助業務

家賃関連補助業務の処理は、次のとおり行う。

(ア) 家賃収納に係る業務

a 家賃の口座振替手続

入居者からの申出により、口座振替納付依頼書・停止届を送付する。また、口座振替に係る入居者等からの問合せに対応する。

b 家賃納付相談への対応及び家賃滞納整理業務との連携

滞納家賃の整理事務について県が別に委託する事業者との十分な連携の下に、入居者からの家賃支払いに関する問合せや、県が滞納者に行う督促等に対する問合せ等に適切に対応する。

(イ) 個人番号届出書の案内通知及び届出書作成支援

四半期ごとに、新規入居者及び同居、出生等により世帯員に異動があった入居者に対し、収入申告に係る個人番号届出の案内通知を送付する。また、記載方法等についての問合せに対応する。

なお、届出書の提出先は県とし、その後の審査、照合及び登録事務についても県が行う。

(ウ) 収入申告受付業務

入居者からの問合せへの対応や、入居者から提出された世帯全員の収入申告書の記載内容の点検及び添付書類の確認・審査を行うとともに、収入申告書等報告内容のデータ入力・修正、収入申告書等の整理保管を行う。

また、申告書類に不備がある者については、補正を指導するとともに、申告書未提出者に対しては申告指導を行う。

(エ) 収入認定・家賃決定業務

県が行う収入認定（収入超過者、高額所得者認定を含む。）及び家賃決定通知に係る入居者からの問合せに対応する。また、異議申立等に基づく収入認定更正（変更）申立書の受付、記載内容の点検及び添付書類の確認・審査を行う。

(オ) 収入認定の更正（変更）業務

入居者から提出される収入認定の更正（変更）申立書の受付並びに記載内容及び添付書類の確認・審査を行う。

更正（変更事由）：退職・転職・休職、出生・同居人の転出、同居、承継等

(カ) 家賃減免申請審査（新規・継続）

「県営住宅家賃の減免及び徴収猶予要綱」の規定により、入居者からの家賃減免に関する相談に対応するとともに、入居者から提出された家賃減免及び徴収猶予申請書の受付・審査業務を行う。また、通知書の発送後、入居者からの問合せ等に対応する。

(キ) その他家賃関係の問合せ対応

入居者から家賃決定通知書や納入通知書等の発送スケジュールについての問合せがあった場合に回答する。

力 駐車場使用者管理業務

駐車場使用者管理業務については、「県営住宅駐車場の設置及び管理に関する要綱」、「県営住宅駐車場の設置及び管理に関する要綱第17条の2の取扱要領」、「神奈川県県営住宅条例施行規則第42条第2項のただし書きの取扱要領」、「県営住宅条例第58条第2項に係る県営住宅駐車場の使用等に関する要綱」、「駐車場使用料滞納整理事務処理基本方針」、「県営住宅駐車場使用料の設定に関する要綱」、「県営住宅駐車場使用料等の減免及び徴収猶予要綱」及び「県営住宅条例施行規則第43条第1項各号の適用基準」の規定により、駐車場管理業務を次のとおり行う。

(ア) 駐車場使用の手続

- a 案内業務を行う。
- b 申込受付を行うとともに、併せて問合せ対応を行う。
- c 使用決定のための書類審査を行う。
- d 使用決定者に対し、自動車保管場所使用承諾証明書を発行する。
- e 空き区画がない場合は台帳による予備登録管理を行う。
- f 新規使用者を県営住宅管理システムに登録する。

(イ) 明渡し手続

駐車場使用者から駐車場を明け渡す旨の申出があった場合は、明渡届を受理し、県営住宅管理システムに登録する。

(ウ) 使用料徴収の手続

- a 使用者口座の情報管理を行う。
- b 使用者に対し、納入通知書を発行する。

(エ) 滞納対策補助業務（滞納者督促）

滞納者に対して、県からの指示により督促状を発送する。

(オ) 使用料減免審査

- a 駐車場使用者からの申請を受けて、使用料及び保証金の減免について予備審査を行い、適用基準を満たす場合には、資格審査票に関係書類を添付して毎月末日までに県に報告する。
- b 減免継続者に対して、継続の手続の案内をするとともに、使用料減免の予備審査を行い、適用基準を満たす場合には、資格審査表に関係書類を添付して県に報告する。

(カ) 新設駐車場区画の抽選会

建替事業に伴い新設された駐車場の使用を希望する入居者に対して、使用区画を決めるための抽選会を行う。

(キ) その他

- a 使用料の価格を決定する検討資料に供するため、近傍使用料調査として、原則5者以上の近傍の民間駐車場使用料の実態調査（新設時、既設は3年に1度実施、次回は令和10年度）を行い、報告書を県に提出する。
- b 駐車場内の迷惑駐車防止指導及び苦情処理を行うとともに、必要に応じて県に報告する。
- c 使用決定取消者の区画に対して、駐車場を封鎖する等の処置をする。

キ 共用部分代行管理業務

入居者が実施している共用部分の清掃や草刈りなどについて、指定管理者が代行する制度の周知等を行い、希望する団地において、「共用部分代行管理業務作業仕様書」により、次のとおり行う。

(ア) 周知・相談対応

共用部分代行管理制度について、団地自治会に周知し、相談に対応するとともに、必要に応じて説明会を開催する。

(イ) 団地自治会との調整等

希望する団地自治会から、仮算定を受け付け、代行管理を行う範囲や実施頻度等を調整し、管理費用の見積りを行い、仮算定結果通知書を団地自治会に送付する。

(ウ) 申請受付

団地自治会から本申請を受け付け、内容を確認して、受理し、県に提出する。

(エ) 共用部分代行管理の実施

県による確認を受けた仕様書に基づき、共用部分の代行管理を実施する。

(オ) 実績報告

- a 毎月1回、共用部分の管理内容及び共用部分管理費について、別途定める県指定の様式で、実績を県へ報告する。
- b 県が指定管理者へ示す県徴収共益費の請求額の実績とあわせて、共用部分管理内容及び共用部分管理費の執行について、別途定める県指定の様式

で、年度終了後30日以内に実績を団地自治会へ報告する。

ク 入居者指導

入居者指導については、次のとおり行う。

(ア) 高額所得者・収入超過者に対する明渡し面接指導

「高額所得者明渡請求事務処理要綱」により、県が指導文書を送付し、面接への出席を求めた高額所得者・収入超過者に対し、必要な会場を確保の上、県営住宅の明渡し等の面接指導を行う。面接の内容は県営住宅管理システムに入力した上で、面接調書に記録を残し、県に報告する。

(イ) 不正入居者等の居住確認及び指導

不正入居者、同居未承認者、県営住宅を他の者に転貸し又はその入居の権利を他の者に譲渡した者に対し、県が行う明渡し請求に関連して、「不正入居者等明渡請求事務処理要綱」により、必要な指導を行う。

a 入居実態の把握

入居完了届や文書返戻情報等により、不正入居者等の入居実態を把握する。

b 居住確認及び指導（一次対応）

aにより把握した不正入居者等に対し、文書送付等により居住状況を確認の上、必要な手続の指導及び現地確認を行う。

c 明渡し指導（二次対応）

一次対応により居住確認及び指導を行った者のうち、不正入居等と確認された者については、面接による明渡し指導を行う。

d 県への報告

居住確認及び指導結果については、四半期ごとに県に実績を報告し、指導を受ける。

(ウ) 不適正居住者の居住確認及び指導

入居承継の承認を得ずに居住している不適正居住者に対し、県が行う明渡し請求に関連して、「不適正居住者明渡請求事務処理要綱」により、必要な指導を行う。

a 入居実態の把握

入居完了届や文書返戻情報等により、不適正居住者の入居実態を把握する。

b 居住確認及び指導

aにより把握した不適正居住者に対し、文書送付等により居住状況を確認の上、必要な手続の指導及び現地確認を行う。

(エ) 居住者不在住宅業務

居住者が不在であると疑われるときは「居住者不在住宅に係る明渡等事務処理要綱」により、債務者等に対して明渡し指導や現地調査を行うとともに、必要に応じて県に住民登録の状況等の調査を依頼する。

また、家財等の処分承諾書の取得又は居住者不在確認書を作成し、県に提

出する。

a 情報提供

居住者不在情報を把握した場合、速やかに県に情報提供を行う。

b 明渡し指導等

明渡し指導を行い、必要に応じて承諾書を取得する。

なお、明渡しに応じない場合は居住者不在確認書を作成し、県に提出する。

c 残財の保管

県の指示により、残財を保管する。

(オ) 強制執行等補助業務

県が行う建物明渡し等請求訴訟、建物明渡しの強制執行に係る補助業務を行う。

a 断行前

家財の保管場所の確保、運搬車両等の敷地内配置の確認

b 断行時

取外し物品に係る情報提供、占有解除完了の確認

c 断行後

引取り時の物品の引渡し、残財の売却時の立会い

ケ 単身高齢者等見守り業務

単身高齢者等見守り業務については、次のとおり行う。

(ア) 対象世帯への周知・希望調査

対象世帯に対して、毎年度、単身高齢者等見守り業務について周知し、希望調査を実施する。なお、少なくとも単身高齢者世帯（75歳以上）を対象世帯とすることとし、指定管理者が選定時に提案した対象世帯を原則として、県と協議の上、実施する。

(イ) 見守り等の実施

希望した対象世帯に対し、見守り等を実施する。なお、実施頻度については、少なくとも月1回以上実施することとし、指定管理者が選定時に提案した頻度や方法を原則として、県と協議の上、実施する。

(ウ) 事業計画書の提出

毎年度、県が指定する日までに、次年度の単身高齢者等見守りの実施に係る事業計画書を県に提出し、調整を行い次年度の事業計画を決定する。事業計画の決定後、事業の追加や取りやめ等の変更をする場合は、事前に県と協議を行うこととする。

(エ) 実績報告

毎月1回、単身高齢者等見守り業務の実施状況等について、実績を県へ報告する。

(オ) その他

入居者負担が必要な場合の徴収事務など、指定管理者が選定時に提案した

内容により、必要な事務を実施する。

コ その他

生活騒音・迷惑行為・ペットの飼育・敷地内での無許可耕作物（野菜・果物等）の栽培・敷地内の迷惑駐車等について、入居者・近隣住民から情報提供を受けた場合又は指定管理者が巡回・調査時等に発見した場合は、中止・撤去指導を行うなど適切な対応を行う。

(2) 健康団地業務

入居者の高齢化により、コミュニティ活動が停滞していることから、健康づくり、コミュニティづくりなどの健康団地業務について、次のとおり行う。

アについては、各サービスセンターが管理する全ての団地で行うこととする。

エ及びオについては、アで把握した団地のニーズ等に応じて、各サービスセンターが管理する全ての団地で行い、また継続するよう努めることとする。ただし、入居者が著しく少ない等の事情により実施が困難な団地については、県と協議の上、対象外とすることができる。

ア 団地のニーズや状況の把握

団地自治会に対し、ヒアリング等を行い、団地のニーズや状況を把握する。

イ 取組メニューの拡充

団地のニーズ等を踏まえ、企業や大学等への働きかけや、まちづくりコンサルタントなどの活用により、取組メニューを拡充する。

ウ 取組のマッチング

県と調整の上、団地と取組メニューのマッチングを行う。

エ 取組の実施

取組を実施する。なお、団地自治会との日程等の調整や入居者への周知、当日の会場設営や受付などの運営も行う。

オ 効果の測定

取組を行う前後に、参加者に対して、県が別途指示する方法で、効果の測定を行う。

カ 事業計画書の提出

毎年度、県が指定する日までに、次年度の健康団地業務の事業計画書を県に提出し、調整を行い次年度の事業計画を決定する。事業計画の決定後、事業の追加や取りやめ等の変更をする場合は、事前に県と協議を行うこととする。

キ 実績報告

毎月1回、健康団地業務の実施状況等について、実績を県へ報告する。

ク その他

指定管理者が選定時に提案した内容により必要な事務を実施するほか、県が行う健康団地の取組にも協力する。

(3) 新築・増改築住宅及び新設駐車場の引継ぎ並びにかし補修

新築・増改築住宅及び駐車場の引継ぎは、「県営住宅団地引継実施要領」により、次のとおり行う。

ア 新築・増改築住宅の引継ぎ

新築・増改築住宅の引継ぎに立ち会う。また、入居までの間、防犯、防災及び安全衛生管理のため、適宜、見廻り巡回を行うとともに、室内環境を良好に保つため、必要に応じて各住戸内の空気の入換え等を行う。

イ 新設駐車場の引継ぎ

新設駐車場の引継ぎに立ち会う。

ウ かし補修

新築・増改築住宅及び新設駐車場のかし補修に係る点検に立ち会う。また、入居者から、かし補修の申出等があった場合は、「県営住宅『かし補修』要領」により処理する。

(4) 団地内貸付店舗等管理業務

団地内貸付店舗等（参考資料7「県営団地貸付店舗一覧」のとおり）の管理業務について、次のとおり行う。

ア 空き店舗の鍵の保管

イ 店舗貸付要望者に対し、「県営団地内における店舗等利便施設取扱要領」により、貸付までの手続の事前説明を行い、県に報告する。

ウ 店舗貸付要望者の下見に立ち会い、内部を案内する。

エ 出店に際して、シャッターなど共用部分の補修を行う。

オ 消防査察や法定点検等の実施に立ち会う。また、指導指摘事項がある場合は、店舗貸付者に改善するよう指導する。

(5) 団地巡回指導・空き住戸管理業務

「神奈川県県営住宅団地パトロール実施要綱」等により、巡回・調査し、結果を県に報告するとともに、県が隨時実施する団地パトロール時にも同行し、写真撮影や記録等を行い、県の指示及び指摘について適宜対応する。

また、空き住戸は、年に2回以上巡回を行い、換気を行うとともに、住戸内の状況を把握する。

さらに、指定期間中に少なくとも1回は、戸別の見回りを実施し、「3(1)ウ 要望・苦情・相談の処理等」、「3(1)ク 入居者指導」に該当する事案や次の事項を発見したときは、適切な指導及び措置をした上で、速やかに県に報告する。

ア 対象施設が、き損又は破損するおそれがあるとき。

イ 空き住戸の汚損又はかびの発生を確認したとき。

ウ 入居者が無断で増築又は模様替えをしているとき。

エ 団地内の敷地を無断で使用しているとき（看板・ポスター等の設置）。

オ 県有給水管から無許可で支管分岐しているとき。

カ 県有排水溝（管）に無許可で排水溝（管）を接続しているとき。

キ 迷惑駐車及び放置車両があるとき。

ク 火災報知機の電池切れその他県営住宅等の管理上支障があるとき。

(6) 防火管理者業務

防火管理者の資格を有する者を配置し、消防法に基づく防火管理者としての業

務を行う。

ア 防火管理者選任（解任）届出書を作成し、管轄の消防署に提出する。

イ 対象団地の全体にわたる消防用設備等の点検及び整備、避難設備等の維持管理、自衛消防組織との連絡等を中心とした消防計画書を作成し、管轄の消防署に提出する。

ウ 消防署の立入り検査の立会い及び消防署への連絡を行う。その際、改善指導があった場合は、必要な措置を講じるとともに、必要に応じて県に報告する。

エ 大規模団地の自衛消防組織の訓練実施の指導や各団地自治会に対して、出火防止対策等の指導を行う。

別表 業務基準等一覧表

「○」…主な要綱等 「・」…付隨的基準等

基 準 等 名 称	備 考
県営住宅の維持管理及び運営等に関する標準業務仕様書	標準仕様書の記載箇所
I 総則	
5 業務の実施体制	P4 - ア (イ)
○県営住宅の修繕等費用負担区分についての取扱基準	
6 大規模災害時等における対応	P4
○台風通過時等における県営住宅の安全確認に関する取扱い	P4
○大規模災害時における指定管理者実施要領	P4
○事故住宅の取扱基準	P4
11 情報システムの利用	
○県営住宅管理システム運営要領	P6
II 業務内容	
1 - 1 県営住宅等の維持管理等に関する業務	
(1) 「維持修繕業務」関係	
○県営住宅修繕工事実施標準年数表	P8 - イ (ウ)
○計画修繕における鉄部塗装工事の対象について	
○火災における失火者の取扱いについて	
○障害者等に対する住宅等設備改良事業実施要領	P10 - キ
○建替等修繕業務処理基準	P10 - ク
○給水埋設管 漏水対応調査／試掘調査仕様書	
(2) 「共益施設管理業務」関係	
○神奈川県県営住宅団地用汚水処理場取扱要綱	
・神奈川県県営住宅団地用汚水処理場等の維持管理費算定基準	
○端切れ地等の行政財産を県営団地以外の自治会等に目的外の使用を許可する取扱基準（内規）	
○PHS基地局等の設置のために県営住宅を使用させる場合の取扱いについて	
(3) 「法定点検」関係	
○県営住宅定期点検業務実施要領	P12 - (3)
2 県営住宅等の利用の促進に関する業務	
(1) 「入居者募集関連業務」関係	
○連帯保証人に関する事務処理基準	
○神奈川県県営住宅入居者緊急連絡先登録等取扱要領	
(2) 「部屋の明渡し業務」関係	
○県営住宅入居者の明渡し時修繕事務処理要領	P20 - (2)
・「県営住宅入居者の明渡し時修繕事務処理要領」の取り扱いについて	
○解雇等により住居等から退去を余儀なくされた住居確保困難者に対する県営住宅の期限付き使用に関する要綱	P20 - (2)

基 準 等 名 称	備 考
3 その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務 (1) 「入居管理業務」関係 <input type="radio"/> 県営住宅立入検査実施要綱 <input type="radio"/> 県営住宅集会所使用要綱 • 県営（神奈川）団地集会所使用規則（モデル規則） <input type="radio"/> 神奈川県営団地優良活動団地認定証交付要綱 <input type="radio"/> 入居者等指導業務事務取扱要領 <input type="radio"/> 県営住宅へのケーブルテレビの接続に関する取扱要領 <input type="radio"/> 県営団地におけるインターネット用光ファイバー通信装置の設置に関する取扱要領 <input type="radio"/> 県営住宅における自動車保管場所（身体障害者向住宅及び専用庭）に関する要綱 <input type="radio"/> 同居の承認に関する要綱 • 「同居親族」の取扱いに関する運用基準 • 同居承認に係る「特別な事情」の取り扱いについて • 同居承認に係る「特別な事情」の取り扱いについてにおける住宅營繕事務所長が適当と認めた過去の事例 <input type="radio"/> 入居の承継の承認に関する要綱 <input type="radio"/> 住宅移転及び入れ替えの承認に関する要綱 • 住宅の移転に関する承認基準 • 在宅看護等に係る機器等を使用する県営住宅入居者の移転及び入れ替えの取扱いについて <input type="radio"/> 住宅管理システムにおける「別送付先」登録に係る取扱いについて <input type="radio"/> 県営住宅模様替・増築の承認基準 <input type="radio"/> 県営住宅家賃の減免及び徴収猶予要綱 <input type="radio"/> 家賃の決定及び収入認定等に関する要綱 <input type="radio"/> 県営住宅駐車場の設置及び管理に関する要綱 <input type="radio"/> 県営住宅駐車場の設置及び管理に関する要綱第17条の2の取扱要領 <input type="radio"/> 神奈川県営住宅条例施行規則第42条第2項のただし書きの取扱要領 <input type="radio"/> 県営住宅条例第58条第2項に係る県営住宅駐車場の使用等に関する要綱 • 駐車場使用料滞納整理事務処理基本方針	P22 - イ (ア) P22 - イ (ウ)
	P25 - オ (カ)
	P25 - カ

基 準 等 名 称	備 考
○県営住宅駐車場使用料の設定に関する要綱	P25 - カ
○県営住宅駐車場使用料等の減免及び徴収猶予要綱 ・県営住宅条例施行規則第43条第1項各号の適用基準	P25 - カ
○共用部分代行管理業務作業仕様書	P26 - キ
○高額所得者明渡請求事務処理要綱	P27 - ク (ア)
○不正入居者等明渡請求事務処理要綱	P27 - ク (イ)
○不適正居住者明渡請求事務処理要綱	P27 - ク (ウ)
○居住者不在住宅に係る明渡等事務処理要綱	
○県営住宅における災害一時使用の承認に関する要綱	
○県営住宅団地内での盲導犬・聴導犬・介助犬使用の承認基準	
○犬猫等を飼育する迷惑行為に対する飼育者の取り扱いについて ・犬猫等飼育禁止に係る指導手順及び指導文書様式について	
○返戻文書の処理について	
(3) 「新築・増改築住宅及び新設駐車場の引継ぎ並びにかし補修」関係 ○県営住宅団地引継実施要領 ・県営住宅団地引継実施要領細則 ・県営住宅団地引継確認手引書	P29 - (3)
○県営住宅「かし補修」要領	P30 - (3) ウ
(4) 「団地内貸付店舗等管理業務」関係 ○県営団地内における店舗等利便施設取扱要領	P30 - (4) イ
(5) 「団地巡回指導・空き住戸管理業務」関係 ○神奈川県県営住宅団地パトロール実施要綱	P30 - (5)

※ その他「業務マニュアル」に従い業務を行うものとする。

〔参考事項〕指定管理業務以外の業務

○ 入居者募集業務

① 募集計画

新築住宅・空家住宅の入居者を募集するため、定期募集（年2回）と常時募集を行う。

ア 定期募集の時期：5月、11月

イ 常時募集の時期：通年（4月、10月に対象住戸を更新する。）

② 申込受付・問合せ対応

入居申込書の受付は郵送でのみ受付とする。また、申込希望者からの問合せ対応をするため、定期募集の申込受付期間中、地域ごとに相談コーナーを開設する。

③ 一次審査

申込資格の判断をするため、入居希望者から郵送された入居申込書を審査する。

また、一次審査不合格者からの不服申立てがあった場合は、その処理を行う。

④ 抽選会

定期募集の一次審査合格者に対し抽選番号通知を発送し、原則、公開による抽選会を開催する。また、抽選結果の発表及び抽選対象の一次審査合格者に対し、抽選結果通知の発送を行う。

⑤ 二次審査

当選者の入居資格を判断するため、会場を確保し、当選者が提出する必要書類を審査する。

⑥ 特定目的住宅選考

特定目的住宅への入居者選考をするため、一次審査合格者に対し、調査票の発送・受付・審査を行い、取りまとめの上、県に報告する。

⑦ 住戸割当

審査合格者の当選順位に従い住戸を割り当てる。

⑧ 入居手続

入居予定者からの請書を受理し、入居決定通知書及び住戸の鍵を引き渡すため、会場を確保し、個別に請書・必要書類の審査を行う。

なお、入居手続に際しては、入居時の説明・敷金等の納入確認のほか、住まいのマニュアル等により、住まい方のルール等の説明を併せて行う。

⑨ その他

ア 毎月、入居予定者・入居辞退者の一覧表を作成し、各団地自治会役員へ送付する。

イ 入居予定者から入居完了届を受理し、添付されている住民票で入居予定者が入居を完了しているか確認する。

○ 滞納整理業務

① 家賃を滞納している入居者及び退去者に対して、県が直接又は委託して、訪問、電話等による納入指導を行う。