

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3年1月
神奈川県住宅営繕事務所

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 個人情報保護等	2
5 業務の実施体制	2
6 緊急時調査・報告業務	4
7 実施状況の確認	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	5

II 業務内容

1 県営住宅等の維持管理に関する業務	6
(1) 維持修繕業務	6
ア 共通事項	6
イ 緊急修繕	6
ウ 計画修繕	7
エ 健康団地関連工事	8
オ 空家修繕	8
カ 団地整備	8
キ 特定修繕	9
ク 建替修繕	10
ケ 駐車場維持修繕	10
(2) 県有地管理業務	10
(3) 共益施設管理業務	11
ア 維持管理	11
イ 維持修繕	11
ウ 遊具点検	12
(4) 法定点検	12
(5) 新築・増改築住宅及び駐車場の引継ぎ並びにかし補修	12
ア 新築及び増改築住宅の引継ぎ	12
イ 新設駐車場の引継ぎ	12
ウ かし補修	12
2 県営住宅等の利用の促進に関する業務	13
(1) 入居者募集関連業務	13
(2) 部屋の明渡し業務	13

3	その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務	14
(1)	入居管理業務	14
ア	共通事項	14
イ	団地自治会の結成支援等	14
ウ	要望・苦情・相談の処理	14
エ	許認可に係る補助業務	15
オ	家賃関連補助業務	16
カ	駐車場使用者管理業務	17
キ	入居者指導	18
ク	その他	20
(2)	団地内貸付店舗等管理業務	20
(3)	団地巡回指導業務・空き住戸管理業務	20
(4)	防火管理者業務	21
別表	業務基準等一覧表	22
[参考事項]	指定管理業務以外の業務	25
○	入居者募集業務	25
○	滞納整理業務	25

I 総則

1 趣旨

本標準業務仕様書は、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関し必要な事項を定めるものとする。

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及び同施行規則(平成10年神奈川県規則第4号)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るものではない。

2 施設の概要

管理の対象とする施設は、募集要項に示した地区の県営住宅等の団地敷地、住宅及び共益施設等の施設全般である。

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及び共益施設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居住ルールの周知徹底を進め、安全で良好な住環境の維持を図る。
- (4) 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、誰もが安心して暮らせる居住環境の維持を図る。
- (5) 指定管理業務の実施に当たっては、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及び業務内容等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い合わせに対し、速やかに回答を行うほか、県の予算要求、議会、監査及び会計検査等への対応に関する資料等の提供を行う。
- (7) 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、県と協議を行う。
- (8) 国の通知や入居者の安全に係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をすることがあるので、指示に従って、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。

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、指定管理者は、「個人情報の保護に関する法律」及び「神奈川県個人情報保護条例」を遵守することはもとより、その保管・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

指定管理者は、神奈川県情報公開条例に基づき、管理している文書の公開に努めることとする。また、文書の公開を行うにあたっては、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こととする。

(2) 個人情報の取扱い

個人情報の保護に関する法律及び神奈川県個人情報保護条例の規定に従い、個人の権利利益を侵すことのないよう最大限努めることとする。また、指定管理業務の実施に関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、指定管理者は別途個人情報の取扱いに関する規程等を定め、公表することとする。

(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することとする。

(4) 守秘義務

指定管理者は、施設の管理を行うにあたり、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もしくは指定の取り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

本仕様書及び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 本業務には、概ね管理戸数 5,000 戸当たり 8 人以上（国の交付金等を受けて行う工事及び休日・夜間等の連絡要員を除く。）の常勤の職員を配置する。

イ 入居者等への対応窓口となるサービスセンター（以下「サービスセンター」という。）を概ね管理戸数 5,000 戸に 1 箇所以上の割合で、設置する。

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 箇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必ず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っ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）を常時必ず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 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処できる体制とする。
- キ 地震等大規模災害時に備え、災害発生後2日以内に管轄団地全てを現地調査し、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。
- ケ その他、本仕様書及び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。

（2）サービスセンターの設置

- ア サービスセンターは、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日受け付ける窓口を設置する。

（4）サービスセンターの主な役割

サービスセンターでは、県営住宅等の入居者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) 生活環境に関するトラブル等への対応
 - 入居者及び近隣住民、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
 - 入居者募集や入居資格、入居申込書の記載方法、家賃制度、共益費・入居者負担等
- (ウ) 入居者からの相談、手続きの受付・処理等
 - 同居・承継・明渡し等の手続き、自治会運営、駐車場使用申込、家賃納付、家賃減免等
- (エ) 施設維持管理・修繕等の受付・措置
 - 入居者や近隣住民、自治会からの施設等の維持管理・修繕要望への対応
- イ 平日の夜間・休日・祝日・年末年始
 - (ア) 入居者等からの連絡により、必要な施設・設備の修繕等の対応
 - (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 入居者への周知と県・他委託事業者との連携
 - (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) 県営住宅運営業務の委託を受けた入居者募集事業者、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。

6 緊急時調査・報告業務

「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」等に基づき、災害及び事故の状況の調査及び報告を次により行う。

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) 災害及び事故の状況の調査及び報告
 - 災害、事故等の発生に際しては、速やかに状況を調査し、県に報告する。
- (2) 応急・復旧対策の実施
 - 県の指示に従って、入居者等及び団地施設の応急・復旧対策を行う。

7 実施状況の確認

- (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、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「月例業務報告書」で報告する。
 - イ 毎年 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) 県は、指定管理者の業務の実施について、随時、立ち入り検査を実施し、又は必要な説明を求めることがあるので留意する。(上記抽出調査含む。)
- (3) 県は、実施状況の確認の結果、必要があると認められるときは、業務内容について改善を求め、指定管理者はこの指示に従わなければならない。また、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全ての経費は、指定管理者の負担により実施する。

- (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、協議
- (4) 前指定管理者からの業務引継ぎ
- (5) 年度契約の必要な施設保守点検業務等の契約の準備
- (6) 業務開始早々に、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管轄の自治会及び入居者に対して配布し、各団地内にも指定管理者名及び連絡先を記載した表示板を掲示できるよう準備をする。
- (7) 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、「神奈川県健康団地推進計画」に基づき、県営住宅の建替を計画的に進めている。

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、県営住宅の使用を一時的に許可する者(以下、「一時入居者」という。)の入居も状況に応じて行っている。

指定管理業務の実施に当たっては、これらの業務との連携・調整を十分に図るとともに、これらの業務への協力を積極的に行うこと。

10 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ものとする。

Ⅱ 業務内容

1 県営住宅等の維持管理に関する業務

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、発注、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) 県の負担において行う住宅等の維持修繕は、別に定める「県営住宅の修繕等費用負担区分についての取扱基準」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。

(ウ) 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。

(エ) 修繕工事の業者選定にあたっては、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。

(オ) 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。

(カ) 修繕の実施に当たっては、対象箇所の現状等を十分調査する。

(キ) 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。

(ク) 修繕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。

(ケ) 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。

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。

緊急修繕を行うときは、その修繕の要否、緊急の度合及び県の負担に属するものかどうかを調査し、県の負担において行う必要があると認められ、それが日常生活に支障があるときは、速やかに行う。

また、入居者からの通報に24時間、365日迅速に対処できるようにする。

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「県営住宅の修繕等費用負担区分についての取扱基準」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) 工事等の費用が50万円を超えるものについては、事前に県と協議する。
- (オ) 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（ケ）により指定管理者が作成し、提出した資料等を基に、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。家賃収入の状況により、執行を一部抑制する必要がある場合は、指定管理者と協議を行って、予算額の変更を行う。

なお、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、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) 空家修繕以外の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、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

(イ) 上記のうち、国の交付金等を受けて行う計画修繕の実施に当たっての留意事項

国の交付金等を受けて行う計画修繕実施に当たっては、「ア 共通事項」によるほか、「国の交付金等を受けて行う維持修繕業務仕様書」による。

エ 健康団地関連工事

県営住宅を高齢者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みとして、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、入居者等の安全対策については十分配慮し、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) 健康団地関連工事の内容

- a 空き施設の屋上防水、外壁、鉄部等の改修等
- b 空き住戸の段差解消や手すり設置等のバリアフリー化、内装改修等
- c 子育て世帯向け住戸への間取り変更に伴う、内装改修等

(イ) 上記のうち、国の交付金等を受けて行う健康団地関連工事の実施にあたっての留意事項は、「ウ 計画修繕」の(イ)と同様とする。

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、管理する団地の居住者の安全、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）等も空家修繕時に合わせて実施する。

カ 団地整備

団地や関連施設の巡回・調査（「3（3）団地巡回指導・空き住戸管理業務」参照）の結果や入居者、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。

(ア) 県費で行う整備工事等

県費で行う主な整備工事は、自治会等入居者の負担すべき消耗品の交換等を除き、次のとおりであり、留意事項については「イ 緊急修繕」の(エ)(オ)を参照。

- a 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
- b 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
- c 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
- d 外柵整備工事
破損外柵の補修、取り替え
- e 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る。
- f 法面整備工事
草刈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る。
- g 移管整備等工事
老朽施設の除却、道路、公園等の移管に伴う小規模な工事・測量等
- h 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

(イ) 国の交付金等を受けて行う整備工事

国の交付金等を受けて行う主な整備工事は、次のとおりであり留意事項については、「ウ 計画修繕」(イ)を参照。

- a スロープ設置工事
- b 外灯新設工事

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、毎年度予算の範囲内で次のとおり実施する。

(ア) 県費で行う工事

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、実施する次の工事であり、留意事項については「イ 緊急修繕」の(エ)を参照。

- a 手摺りの取付け
- b 段差の解消
- c 給水栓をレバー式に交換
- d その他障害者等の安全または日常生活を容易にするため県が必要と認めるもの

(イ) 国の交付金等を受けて行う工事

法令等の規定に基づき、県の指示により実施する工事であり、工事実施に当たっての留意事項は、「ウ 計画修繕」(イ)を参照。

<工事例>

- ・ 航空機騒音防止工事
- ・ 火災報知機設置工事

ク 建替修繕

建替え事業に伴う入居者の移転等に必要な仮移転先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、以下により実施する。

- (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、次のとおりであり、留意事項については「イ 緊急修繕」の(エ)(オ)を参照。

- (ア) 駐車場の路面整備工事
- (イ) 標識、外柵等の補修工事
- (ウ) 違法駐車車両の排除
- (エ) 外灯等の維持管理
- (オ) その他草刈等の維持管理

(2) 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維持管理業務である。

団地や関連施設の巡回・調査(「3(3) 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。

(3) 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 5-1～-4「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。

また、毎年、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
- (キ) 給排水施設保守点検
- (ク) 浄化槽検査
- (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

（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指定管理者が自ら整え、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指定管理者自らの判断で行う。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、その管理方法、施工箇所及び工事費について、事前に県と協議を行い実施する。

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）に基づき、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。

(4) 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、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基づき、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。

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、「Ⅱ-1-(3)-ア-(イ)昇降機等保守点検業務」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。

(5) 新築・増改築住宅及び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」に基づき、次のとおり行う。

ア 新築及び増改築住宅の引継ぎ

新築及び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、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、必要に応じて各室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

新築住宅及び新設駐車場のかし補修にかかる点検に立ち会う。また、入居者からかし補修の申し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。

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（指定管理業務以外の業務）に関連する以下の補助業務。

ア 空き家確認

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業務受託者から依頼される空き家の現況確認を行い、県に報告するとともに、空き家情報について県からの問い合わせがあれば速やかに回答する。

イ 空き家募集計画の作成

入居者募集の募集計画策定の基礎資料として、県の指示により、アで確認した空き家状況を元に管轄する地域の空き家募集計画案を作成し、県に報告する。

ウ 鍵の引き渡し

(ア) 県の指示により、入居対象住戸の鍵を募集事業者に渡す。ただし、一時入居者への鍵の引き渡しにあたっては、各サービスセンターにおいて一時入居者に直接渡すことができる。

(イ) 次の事項について、入居者等からの問い合わせに対し、回答を行う。

- a 県営住宅及びその附帯施設の使用上の注意と故障時における応急措置、修繕申し込みの方法に関すること。
- b 入退居時の注意事項に関すること。
- c 申請書、届出書の提出に関すること。

エ その他

入居者募集関連業務については、県が別に委託する入居募集業務受託者と十分な連携を行う。

(2) 部屋の明渡し業務

入居者等から県営住宅を明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ち会いを行い、又、「住宅を明渡すときの注意事項」を配布して、次により処理する。

ア 家賃、水道料、ガス料金及び電気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、入居者が負担すべき修繕の範囲を確定し、施工の指導を行う。

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」の取り扱いに基づき、口頭又は文書指導を行い、その結果を県に報告する。

エ ア及びイについて、その結果を確認し、県に報告する。

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、居住者ルールの周知徹底を図るとともに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

一般管理業務の処理は、次により行う。

- (ア) 日頃から防火管理者として、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達の危険箇所への立ち入りを防止するなど災害、事故の予防指導に努め、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、速やかに指導処理をするとともに、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、県より処理方針の指示を受ける。
- (エ) 入居者から提出された申請書、届出書を回収し、又は受付けたときは記載方法について指導し、必要に応じて調査し、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及び自治会等に周知させるべき事項があるときは、これを適切に周知させるほか関係文書の配布についても県に協力する。

イ 団地自治会の結成支援等

(ア) 団地自治会の結成及び運営支援

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、自治会の結成支援を行う。

また、自治会結成後は、自治会及び集会所の運営方法に対する助言などを行う。

(イ) 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

要望・苦情・相談の処理は次のとおり行う。

(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指導処理する。

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、県より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・長期不在者等の苦情、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、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、指定管理者カスタマー担当が案件を引継ぎ、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、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は、入居者等に対し、直接、県の機関に連絡する旨の指示は行わないこと。

d 県からの処理引継

入居者等から、県へ直接寄せられた苦情、相談等は、指定管理者が引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」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、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が細かく規定されているので、公営住宅法や県営住宅条例等に基づき、以下の許認可にかか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。

(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

緊急連絡先の届

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

- a 申請書、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、電算登録、承認書の送付を行う。
- b 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、説明指導及び手続書類の送付等を行う。
- c 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手続を行う。
- d 電算登録等
申請書類に応じて必要な電算登録を行い、県への進達を行うとともに、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（家賃決定等は県の業務であるため、補助業務として現金領収等補助業務を行う。）

家賃関連補助業務は次のとおり行う。

(ア) 家賃の現金領収事務

入居者等より送付された現金書留による家賃、入居者等が持参する家賃（滞納家賃も含む）を「県営住宅家賃の収納事務委託要綱」「現金領収事務取扱要領」「神奈川県財務規則」により収納（領収）する。

(イ) 家賃の保管事務

収納した家賃を県に納付するまでは、神奈川県財務規則等の定めるところにより、金融機関への預金その他確実な方法によって、これを保管する。

(ウ) 家賃の納付事務

収納した家賃は、県指定の納付書により直接県へ納付、又は専用口座に入金し、県が指定する期日までに指定の納付書により県へ納付する。

(エ) その他家賃収納にかかる業務

a 家賃の口座振替手続

入居者からの申し出により、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や金融機関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もとに、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。

c 計算書各種報告書の作成業務

収納した家賃について、「現金領収事務取扱要領」により報告書を作成し、取りまとめの上、県に報告する。

d 帳簿への記帳業務

現金出納について、「現金領収事務取扱要領」により現金出納帳へ記帳する。

e 領収書等証拠書類保管事務

現金領収書等の証拠書類を整理し、保管する。

(オ) 証明書の発行業務

入居、家賃等の証明を入居者の申請により発行する。また、証明書の発行実績を、「県営住宅家賃の収納事務委託要綱」により県に報告する。

(カ) 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、申告書類が不備な者については、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。

(キ) 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。

(ク) 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

(ケ) 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や異議申立てに対応する。

カ 駐車場使用者管理業務

「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収納事務委託要綱」、「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) 駐車場使用の手続き

a 案内業務を行う。

- b 申込受付を行うとともに、合わ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 空き区画が無い場合の台帳による予備登録管理を行う。
- f 新規使用者を電算に登録する。

(イ) 明渡し手続き

駐車場使用者から駐車場を明渡し旨の申し出があった場合は、明渡し届の受理及び電算登録を行う。

(ウ) 使用料徴収の手続き

- a 使用者口座の情報管理を行う。
- b 現金受領する際は、領収書を発行し、現金出納簿に記帳する等の入金処理を行う。
- c 使用者に対し、納入通知書を発行する。
- d 料金徴収結果を県へ報告する。
- e 収入状況の管理を行う。

(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（注）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、継続の手続き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。

（注）使用料減免：身体障害者（歩行困難者）その他同等の事由が認められる場合（免除、50%・20%減免）

(カ) その他

- a 近傍使用料調査（新設時、既設は3年に1度実施、次回は令和4年度）使用料
の価格を決定する検討資料に供するため、複数の民間駐車場の使用料の実態調査を行い、報告書を県に提出する。
- b 駐車場内の迷惑駐車防止指導、苦情処理を行うとともに、必要に応じて県に報告する。
- c 使用決定取消者に対して、駐車場を封鎖する等の処置をする。

キ 入居者指導

入居者指導は次のとおり行う。

(ア) 高額所得者・収入超過者に対する明渡し面接指導

「高額所得者明渡し請求事務処理要綱」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。面接の内容は県システムに入力した上で、面接調書に記録を残し、県へ報告する。

(イ) 不正入居者等の居住確認及び指導

不正入居者等に対する県営住宅の明渡し請求に関する処理について、「不正入居者等明渡し請求事務処理要綱」に基づき必要な指導を行う。

a 不正入居者等

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。

b 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の把握を行う。

c 居住確認及び指導（一次対応）

bにより把握され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、必要な手続きの指導及び現地確認を行う。

d 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。

e 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

不適正居住者に対する県営住宅の明渡し請求に関する処理について、「不適正居住者明渡し請求事務処理要綱」に基づき必要な指導を行う。

a 不適正居住者

承継未承認者

b 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の把握を行う。

c 居住確認及び指導

bにより把握され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、必要な手続きの指導及び現地確認を行う。

(エ) 居住者不在住宅業務

県営住宅の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し等事務処理要綱」により債務者等に対して明渡し指導、現地調査を行うとともに、必要に応じて住宅営繕事務所長に住民登録の状況等の調査を依頼する。

指定管理者は、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、所長に提出する

a 情報提供

居住者不在情報を把握した場合、速やかに県へ情報提供を行う。

b 明渡指導等

明渡指導を行い、必要に応じて承諾書を取得する。

なお、明渡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

取り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き渡し、残財の売却時の立会い

ク その他

ペットの飼育、騒音、長期不在者、敷地内での無許可耕作物、及び敷地内の迷惑駐車等を居住者・近隣住民からの情報提供を受けた場合、又は団地や関連施設等の巡回・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こと。

(2) 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）の管理業務を行う。

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」に基づき、貸付までの手続きの事前説明を行い、県に伝達する。

ウ 店舗貸付要望者に対し、現場の下見に立ち会い、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 消防査察など、法定点検等の実施に際しては立ち会う。また、指導指摘事項があるときは、出店者に改善するよう指導する。

(3) 団地巡回指導・空き住戸管理業務

指定管理の対象施設については、「神奈川県県営住宅団地パトロール実施要綱」等に基づき毎年度巡回・調査し、結果を県に報告するとともに、県が随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、指摘について適宜対応する。

また、指定管理の対象住宅については、指定管理期間中に最低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」、「キ 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) 空室内の汚損、かびの発生を確認したとき。

(ウ) 県営住宅の入居者が無断で増築又は模様替えをしているとき。

(エ) 県営住宅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県営住宅の入居者以外の者が支管分岐しているとき。

(カ) 県有排水溝（管）に県営住宅の入居者以外の者が無許可で排水溝（管）を接続しているとき。

(キ) 迷惑駐車、放置車両

(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。

(4) 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及び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) 消防署の立ち入り検査立ち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

「○」…主要要綱等 「・」…付随的基準等

基準等名称	備考
<p>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</p>	<p>標準仕様書の記載箇所</p>
<p>II 業務内容</p>	
<p>1 県営住宅等の維持管理等に関する業務</p>	
<p>(1) 「維持修繕業務」関係</p>	
<p>○県営住宅の修繕等費用負担区分についての取扱基準</p>	<p>P6 - ア (イ)</p>
<p>○県営住宅修繕工事実施標準年数表</p>	<p>P7 - イ (ウ)</p>
<p>○火災における失火者の取扱いについて</p>	
<p>○障害者等に対する住宅等設備改良事業実施要領</p>	<p>P9 - キ (ア)</p>
<p>○建替等修繕業務処理基準</p>	<p>P10 - ク</p>
<p>(2) 「共益施設管理業務」関係</p>	
<p>○神奈川県県営住宅団地用污水处理場取扱要綱</p>	
<p>・神奈川県県営住宅団地用污水处理場等の維持管理費算定基準</p>	
<p>○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)</p>	
<p>○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</p>	
<p>(3) 「新築・増改築住宅及び駐車場の引継ぎ並びにかし補修」関係</p>	
<p>○県営住宅団地引継実施要領</p>	<p>P12 - (5)</p>
<p>・県営住宅団地引継実施要領細則</p>	
<p>・県営住宅団地引継確認手引書</p>	
<p>○県営住宅「かし補修」要領</p>	<p>P12 - (5) ウ</p>
<p>(4) 「法定点検」関係</p>	
<p>○県営住宅定期点検業務実施要領</p>	<p>P12 - (4)</p>
<p>2 県営住宅等の利用の促進に関する業務</p>	
<p>(1) 「入居者募集関連業務」関係</p>	
<p>○連帯保証人に関する事務処理基準</p>	
<p>○神奈川県県営住宅入居者緊急連絡先登録等取扱要領</p>	
<p>(2) 「部屋の明渡し業務」関係</p>	
<p>○県営住宅入居者の明渡し時修繕事務処理要領</p>	<p>P13 - (2)</p>
<p>・「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</p>	

基準等名称	備考
<p>3 その他県営住宅等の円滑な利用の確保に関する業務</p> <p>(1) 「入居管理業務」関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ○県営住宅立入検査実施要綱 ○県営住宅集会所使用要綱 <ul style="list-style-type: none"> ・県営（神奈川）団地集会所使用規則（モデル規則） ○神奈川県営団地優良活動団地認定証交付要綱 ○入居者等指導業務事務取扱要領 ○県営住宅へのケーブルテレビの接続に関する取扱要領 ○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 ○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 ○同居の承認に関する要綱 <ul style="list-style-type: none"> ・「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」における住宅営繕事務所長が適当と認めた過去の事例 ○入居の承継の承認に関する要綱 ○住宅移転及び入れ替えの承認に関する要綱 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ○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 ○県営住宅模様替・増築の承認基準 ○県営住宅家賃の収納事務委託要綱 <ul style="list-style-type: none"> ・現金領収事務取扱要領 ○県営住宅家賃の減免及び徴収猶予要綱 ○家賃の決定及び収入認定等に関する要綱 ○県営住宅駐車場の設置及び管理に関する要綱 ○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 <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場使用料滞納整理事務処理基本方針 	<p>P14 - イ (ア)</p> <p>P14 - イ (イ)</p> <p>P14 - ウ (ア)</p> <p>P16 - オ (ア)</p> <p>P16 - オ (ア)</p> <p>P17 - オ (ケ)</p> <p>P17 - カ</p>

基準等名称	備考
○県営住宅駐車場使用料の収納事務委託要綱	P17 - カ
○県営住宅駐車場使用料の設定に関する要綱	P17 - カ
○県営住宅駐車場使用料等の減免及び徴収猶予要綱	P17 - カ
・県営住宅条例施行規則第 43 条第 1 項各号の適用基準	P17 - カ
○高額所得者明渡請求事務処理要綱	P18 - キ (ア)
○不正入居者等明渡請求事務処理要綱	P19 - キ (イ)
○不適正居住者明渡請求事務処理要綱	P19 - キ (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	
○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	P13 - (2)
○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	
○県営住宅管理システム運営要領	
(2) 「団地内貸付店舗等管理」 関係	
○県営団地内における店舗等利便施設取扱要領	P20 - (2) イ
(3) 「連絡・報告業務」 関係	
○神奈川県県営住宅団地パトロール実施要綱	P20 - (3)
○台風通過時等における県営住宅・依頼工事等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業務実施要領	
○事故住宅の取扱基準	P4 - 6

○ 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・あき家住宅の入居を募集するため、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（10月に対象住戸を追加する）

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し立てがあった場合は、その処理を行う。

④ 抽選会

各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 入居手続き

入居予定者からの請書の受理及び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、入居手続きに際しては、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居住中の共同生活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 入居者より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、訪問又は電話等による納入指導を行うとともに、現金領収等を行う。