

参 考

新 宿 区 立 住 宅 等 管 理 業 務 委 託 仕 様 書

令 和 7 年 1 0 月

新 宿 区

都 市 計 画 部 住 宅 課

目次

第1章 総則	1
1 業務件名	1
2 委託期間	1
3 対象とする区立住宅等	1
4 委託概要	1
5 履行場所	1
6 支払方法	1
7 疑義に対する協議等	2
8 引継ぎ	2
9 受託者の負担の範囲	2
10 支給品等の管理	3
11 再委託	3
12 定例会	3
13 提出書類	3
14 非常時の対応	4
15 緊急時の対応	4
16 故障等の対応	5
17 非常時等における連絡体制の周知	5
18 遵守事項	5
19 自動車の使用	5
20 その他	5
第2章 新宿区立住宅対応窓口及びコールセンターの設置	7
1 新宿区立住宅対応窓口の設置	7
2 コールセンターの設置	7
第3章 区立住宅等の維持、修繕及び改良に関する業務	8
1 区立住宅等の維持管理業務	8
2 建物及び設備の保守点検等維持管理業務	10
3 防火・防災管理業務	10
4 日常巡回業務	10
5 環境整備に関する業務	10
6 機械警備（自動火災報知器受信盤等発報等）に関する業務	11
7 共同利用施設等の整備その他居住環境の整備に関する業務	11
第4章 入居者募集に関する業務	12
1 入居者募集に関する業務	12

2	募集受付等に関する業務	13
3	都営住宅の入居者募集案内配布等に関する業務	14
第5章	入居者決定に関する業務	15
1	入居資格審査に関する業務	15
2	使用予定者に関する業務	15
3	使用決定に関する業務	15
4	使用決定に関する業務改善	16
第6章	入居者管理等に関する業務	17
1	入居者等からの相談業務	17
2	管理業務実績報告に関する業務	17
3	不適正指導に関する業務	17
4	調査、データ集計に関する業務	18
5	入居者への広報に関する業務	18
6	住宅連絡員に関する業務	18
7	自治会等との調整業務	19
8	借上げ住宅の建物所有者との調整業務	19
9	区立住宅等の事故・事件等の対応業務	19
10	区立住宅等のり災に関する業務	19
11	鍵の管理に関する業務	20
12	各種許認可に関する業務	21
13	各種届に関する業務	22
14	住宅の返還に関する業務	23
第7章	住宅使用料及び共益費の決定等に関する業務	24
1	収入認定等に関する業務	24
2	高額所得者の明渡に関する業務	25
3	公的住宅のあっせん等に関する業務	25
4	住宅使用料の減免に関する業務	25
5	共益費に関する業務	26
第8章	住宅使用料等の収納等に関する業務	27
1	調定に関する業務	27
2	窓口収納に関する業務	27
3	納入通知書の作成等に関する業務	27
4	消しこみ処理に関する業務	27
5	口座振替に関する業務	27
6	収納状況等に関する報告	27
第9章	住宅使用料等の滞納整理に関する業務	28

1 入居者の滞納に関する業務	28
2 退去者の滞納に関する業務	28
3 法的措置等の補助に関する業務	29
第10章 その他	30
1 駐車場の使用に関する業務	30
2 コミュニティ形成支援イベントの実施	30
3 区立住宅募集案内冊子等作成・印刷業務	30

【別添資料】

101 区立住宅等一覧	
102 区立住宅等位置図	
103 什器備品、消耗品等の負担内訳	
301 新宿区公営住宅等長寿命化計画	
302 実施計画修繕一覧	
303 参考空家費用負担区分内訳	
304 昇降機・防犯カメラ定期点検保守及び遠隔監視委託特記仕様書	
305 消防用設備等定期点検保守委託特記仕様書	
306 簡易専用水道施設検査（法定検査）委託特記仕様書	
307 圧送式給水装置定期点検保守委託特記仕様書	
308 シルバーピア緊急通報システム定期点検保守委託仕様書	
309 防火設備定期点検業務委託特記仕様書	
310 避雷設備定期点検保守業務特記仕様書	
311 テレビ電波障害防除保守	
312 高圧水洗浄法による排水管清掃業務委託特記仕様書	
313 受水槽等清掃委託特記仕様書（飲料水用・中水道用）	
314 空調設備簡易点検特記仕様書	
315 自家用電気工作物保安管理業務特記仕様書	
316 高田馬場コーポラス清掃等業務委託特記仕様書	
317 弁天町コーポラス屋外自由通路等定期清掃業務委託特記仕様書	
318 防火・防災管理者選定住宅一覧	
401 区営住宅・都営住宅（地元割当）入居者募集案内等作成に関する仕様書	
402 区営住宅・都営住宅（地元割当）募集案内配布先一覧	
403 都営住宅入居者募集案内発送のための自動車雇い上げ仕様書	
404 都営住宅募集案内配布先一覧	

- 701 収入報告案内冊子等作成の仕様書
- 1001 その他印刷物等仕様書

第1章 総則

1 業務件名

新宿区立住宅等管理業務委託

2 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 対象とする区立住宅等

対象とする区営住宅、特定住宅、事業住宅及びこれらに設置した共同利用施設並びに母子支援施設（以下「区立住宅等」という。）の所在地及び名称は、別添101「区立住宅等一覧」及び別添102「区立住宅等配置図」のとおりとする。

なお、委託期間内において対象とする区立住宅等の管理戸数が増減することがある。

4 委託概要

委託概要は次のとおりとする。ただし、次の業務の中で住宅管理システムを使用する作業は、令和8年8月以降に行うものとする。また、母子支援施設は、新宿区立母子生活支援施設条例（平成6年条例第25号）第4条に規定する管理業務を除く。

- (1) 新宿区立住宅対応窓口の設置及びコールセンターの設置
- (2) 区立住宅等の維持、修繕及び改良に関する業務
- (3) 入居者募集に関する業務
- (4) 入居者決定に関する業務
- (5) 入居者管理等に関する業務
- (6) 住宅使用料及び共益費の決定等に関する業務
- (7) 住宅使用料等の収納等に関する業務
- (8) 住宅使用料等の滞納整理に関する業務
- (9) その他

5 履行場所

新宿区役所7階住宅課（新宿区歌舞伎町一丁目4番1号）、区立住宅等その他本業務を円滑に実施できる場所とし、業務の実施に先立ち、あらかじめ区と協議すること。

なお、新宿区役所7階住宅課で使用する什器備品は、原則として受託者の負担とする。

6 支払方法

- (1) 支払いは四半期ごとに行い、各期末に提出される業務実績報告書に基づき、履行状況を

確認のうえ支払う。ただし、第3章1(2) 一般修繕及び第3章1(3) 空家修繕については四半期ごとの概算払とする。

なお、年度途中において、業務の増加等により委託料に不足が生じるおそれのある場合は、その都度協議を行うものとする。

(2) 委託料の請求等

ア 受託者は、前項の入居管理業務及び施設管理等に係る委託料を年4回、受託者の指定する手続きにより区に請求するものとする。

イ 区は前項の規定により受託者から請求のあったときは、請求があった日から30日以内に、委託料を支払うものとする。

ウ 上記(1)ただし書きによる委託料の支払いについては、別途協議する。

(3) 委託業務の執行実績報告等

ア 本契約期間終了日に、年次管理報告書を作成し、委託料に係わる精算書を添えて区に提出するものとする。

イ 一般修繕及び空家修繕についての余剰金は、年度末に精算を行うものとする。

ウ 前項にて確定した精算金について、区は受託者の請求に基づき速やかに返納するものとする。ただし、精算金には利子を含まないものとする。

7 疑義に対する協議等

本仕様書に疑義がある場合、本仕様書に定めのない事項等については、協議により決定する。

8 引継ぎ

委託期間の満了又は契約解除等による終了までに、業務手順書、業務引継書及びその他必要な関係資料を作成し、委託者が指定する者への引継ぎを行うこと。ただし、継続して契約する場合はこの限りではない。

9 受託者の負担の範囲

(1) 関係法令に基づき官公署その他の関係機関への必要な届出手続き、検査手数料等に関する事項については、受託者の負担とする。ただし、区が関係機関への手続等を行う場合は、これに協力すること。

(2) 区の確認又は立会いを受けるに当たっては、その確認又は立会いに必要な資機材、労務等を提供し、これに直接要する費用は受託者の負担とする。

(3) 区より支給する予定の支給品等は、別添103(1)のとおりとし、これ以外の業務の実施に必要な什器備品、消耗品、材料、工具、交通費、通信費等は、受託者等の負担とする。また、受託者が開設するホームページ等の運用においてインターネット閲覧回線が必要な場合は、当該回線は受託者の責任において用意すること。受託者が持ち込むPCに係るインターネッ

ト回線についても、受託者が負担すること。なお、配線処理や壁穴工事等を要しないLET（Local Ethernet Terminal）等の簡易接続方式の使用を原則とするが、やむを得ず工事等が必要となる場合は、事前に協議のうえ対応する。

- (4) 業務の報告書等の用紙は、受託者等の負担とする。
- (5) 業務の性質上実施しなければならないもの及び軽微な事項で、契約図書に記載のない付随的業務は、受託者の負担において行う。

10 支給品等の管理

- (1) 区から支給された備品及び消耗品、貸与された資機材、提供された資料（区立住宅等の図面、過年度の点検結果報告書（電子データ含む。））等について、管理台帳を作成し、適時現在数量を確認のうえ、盗難、紛失、損傷等のないよう、適切に管理する。
- (2) 受託者は、区が配備した住宅管理システム用端末を使用する。
- (3) 委託期間の満了又は契約解除等により終了したときは、貸与された資機材、資料等を区に返還する。資機材等を滅失、毀損等したときは、受託者がその損害を賠償する。
- (4) 提供された資料、データ及び本業務の実施にあたり作成した資料等は、法令により保存を義務付けられているものを除き、一切破棄して、他へ流用することがないように、受託者は適切な措置を講じる。

11 再委託

- (1) 受託者は、本業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。
- (2) やむを得ず本業務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ区と協議し、承諾を得なければならない。この場合において、受託者は、再委託する第三者を適切に指導し、受託者の管理の下に業務を実施させなければならない。
- (3) 再委託の相手方は、停止措置期間中の者又は入札等除外措置を受けている者であってはならない。

12 定例会

区と受託者は、本業務を円滑に遂行するため、以下の定例会を開催する。定例会の内容は受託者が記録し、双方で保管する。なお、業務の詳細に係る分科会においては、直接の担当者も出席できるものとする。

- ・月次管理報告会（1/月）
- ・分科会（必要に応じて議事録を作成すること、また開催頻度は要相談とする）

13 提出書類

受託者は、以下の書類を提出する。なお、提出する書類の様式、体裁等は受託者の自由とす

る。ただし、図面を含む場合は、PDF、JWCAD、TIFF等のファイル形式で提出すること。

(1) 契約締結後、速やかに提出する書類

- ・業務責任者通知書
- ・業務担当者名簿
- ・業務計画書（工程表、実施実施体制（非常時を含む。）を含む。）
- ・緊急時連絡体制表

(2) 毎月初提出する書類

- ・作業計画書

(3) 毎月の業務完了後に提出する書類

- ・月次管理報告書（修繕状況、入退去者情報、滞納督促状況、入居者等からの苦情対応等）
※業務完了月の翌月15日までに区に提出するものとする。

(4) 必要な都度提出する書類

- ・各四半期業務実績報告書
- ・年次管理報告書
※当該年度終了後速やかに提出すること。
- ・計画修繕提案書、各種設備点検結果報告書
- ・消耗品費、光熱水費、修繕費、委託費等の実績額
- ・トラブル対応報告書、緊急対応報告書、都営移管住宅における風呂釜設置報告（発生都度、提出すること。）
- ・定例会議事録
- ・連絡書、協議書等、区に提出する必要がある書類

(5) その他、本業務を遂行する上で区が必要と認める書類

14 非常時の対応

- (1) 受託者は、地震、防風、豪雨その他の自然災害に加え、火災、停電などの非常時に迅速かつ適切に対応できるよう、あらかじめ区と協議し、非常時の指揮命令系統、連絡体制及び対応方法を定めておく。
- (2) 区立住宅等に被害を及ぼす可能性がある暴風、豪雨等に関する気象予報が発令された場合は、可能な範囲での予防保全を講じる。
- (3) 新宿区で震度5弱以上（気象庁発表）を計測した地震が発生した場合には、建物、設備等の確認を行い、その結果を区へ報告するとともに、必要な措置を講じる。

15 緊急時の対応

災害、事故等が発生したときは、人命の安全確保を優先し、適切な措置を講じるとともに区と連絡して二次災害の防止に努める。事後、速やかにその経緯を区に報告する。

16 故障等の対応

区立住宅等に、漏水、設備機器の故障等が発生したときは、直ちに技術員を派遣し、漏水等の原因を調査、報告するとともに、簡易な方法での応急措置等、適切な措置を講じる。

17 非常時等における連絡体制の周知

受託者は、区とあらかじめ協議し、非常時等の連絡体制及び対応方法を定めるとともに、入居者等へ周知すること。

18 遵守事項

- (1) 本業務の遂行にあたり、迅速かつ丁寧な対応を行うよう常に心がけるとともに、新宿区における障害を理由とする差別の解消を推進するための職員対応要領（平成 28 年新宿区訓令第 3 号）を踏まえて適切に対応すること。
- (2) 業務に関係のない書類の閲覧、複写等をしてはならない。
- (3) 火災、盗難、事故等の防止に十分努めること。
- (4) 区立住宅等の敷地、施設及び敷地周辺での喫煙は禁じる。
- (5) 新宿区環境マネジメント方針に基づき、区有施設における CO₂ 排出削減の取組を推進すること。
- (6) 感染症予防対策を講じること。

19 自動車の使用

- (1) 都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）に規定する、ディーゼル車規制に適合する自動車とすること。また、適合確認のため、自動車検査証、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められたときは、速やかに対応すること。
- (2) 作業用車両駐車場及び資材置場は、区又は建物所有者の指示に従うこと。施設内に駐車できないときは、近隣駐車場を利用すること。
- (3) 車両進入、機器搬出入等は、交通規制を遵守し、関係法令等に基づき必要な手続は、受託者の責任と負担において行うこと。
- (4) 車両進入、作業の実施等は、近隣住宅、施設利用者等の安全に十分配慮して実施すること。

20 その他

- (1) 受託者は、本業務の遂行にあたり、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）、公営住宅法（昭和 26 年法律第 193 号）、新宿区立住宅管理条例（平成 9 年条例第 25 号）、新宿区立住宅管理条例施行規則（平成 9 年規則第 61 号）、新宿区立住宅管理要綱（平成 9 年要綱第 1654 号）等の関係法令等を遵守すること。
- (2) 受託者は、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）、労働安全衛生法施行令（昭和 47 年

政令第318号)、労働安全衛生規則(昭和47年労働省令第32号)その他関係法令、条例等の定めるところにより、安全衛生管理に必要な措置を行い、労働災害発生防止に努める。

(3) 受託者は、本業務の遂行にあたり、次の事項を遵守すること。

ア 受託者であることがわかるよう、腕章又は名札等を着用するとともに、身分証明書等を携帯し、入居者等から請求があったときは、これを提示する。

イ 服装は華美に着飾らず、節度を保ち、入居者等に不快感を与えない対応マナーに留意すること。

ウ 作業等を実施するときは、掲示等により入居者等へ周知するとともに、必要に応じて立入防護柵を設ける等、入居者等の安全対策を講じること。また、作業に必要な場所以外に立ち入らないこと。

エ 区立住宅等に車両を駐停車するときは、受託者のものであることがわかるよう、表示等すること。

(4) 受託者は、区が事前に承諾した場合を除き、入居者等に対してサービス、物品等の販売、あつ旋等をしてはならない。

(5) 受託者は、本業務の遂行にあたり、必要に応じて、入居者、地域住民等への周知、説明、協力依頼、苦情処理等、適切に行わなければならない。

(6) 受託者に起因し、建物内外の施設、設備等に事故、損害等が発生した場合、受託者は速やかに適切な対応を行うと共に報告書を提出する。また、復旧に当たって、その復旧費用を含めた損害の賠償については、協議により決定するが、原則として受託者の負担とする。

(7) 受託者は、本業務の履行に当たり、創意工夫に努め、効率的な運営管理を行うと共に、各設備の維持・機能向上、効率化等について、委託者に提案すること。

第2章 新宿区立住宅対応窓口及びコールセンターの設置

1 新宿区立住宅対応窓口の設置

- (1) 新宿区の休日を定める条例（平成元年条例第1号）に規定する区の休日を除く日の8時30分から17時15分まで（以下「開庁時間」という。）について、第3章から第10章までに掲げる業務に関する新宿区立住宅対応窓口を、新宿区役所7階住宅課に設置する。
- (2) 受託者は、本業務を円滑に実施するために必要な知識、技能、資格及び実務経験を有する業務責任者1名を配置することとし、配置にあたり区に通知する。業務責任者が不在のときは、あらかじめ選任した者が代理として職務を遂行する。
- (3) 業務責任者が病気その他の理由により、長期にわたり職務の遂行が困難な場合、新たに業務責任者を選任し、(1)に準じて区へ通知する。
- (4) 受託者は、業務を適正に利用するために必要な知識、技能、資格等を有した業務担当者を配置する。

2 コールセンターの設置

- (1) 開庁時間外について、漏水、設備機器の故障等への修繕依頼、緊急に対応する必要がある事項等に関するコールセンターを設置する。
- (2) 開庁時間外にコールセンターに修繕依頼等があったときは、第3章に基づき適切に対応する。

第3章 区立住宅等の維持、修繕及び改良に関する業務

Ⅰ 区立住宅等の維持管理業務

(1) 計画修繕の実施に向けた支援

ア 別添30「新宿区公営住宅等長寿命化計画」、施設の維持管理、劣化状況等を踏まえて、次年度に実施する計画修繕の検討、予算要求に向けた資料作成等を行う。

- ・次年度の計画修繕（対象住宅及び修繕内容の検討、概算工事費の算定等）の選定
 - ・計画修繕提案書（修繕一覧、現地写真、優先順位や劣化度の評価、工事費等）の作成
- なお、計画修繕提案書は毎年6月15日までに区に提出する。ただし、期日までに提出が困難な場合には、区と協議することができる。

イ 区が別に行う計画修繕の実施にあたり、必要に応じて、入居者、自治会、併設施設の利用者等への周知、調整、問合せ対応等を行う。

また、受託者は、当該計画修繕の円滑な実施および関係者への影響を最小限に抑えるため、必要に応じて以下の業務を実施する。

- ① 入居者・施設利用者への昇降補助等の人的支援
- ② 周知・広報活動（掲示、案内文配布等）
- ③ その他、区が必要と認める業務

(2) 一般修繕

ア 入居者等から修繕要望があったときは、以下の業務を行う。

- ・現地調査等により、修繕の必要性を検討し、区へ報告する。区が建物所有者から借り上げている区立住宅等（以下「借上げ住宅」という。）については、原則として現地調査したうえで、建物所有者へ修繕を依頼する。
- ・区が修繕行為を指示したときは、安全性、耐久性、機能性、計画修繕との関連性等を考慮して施工する。

イ 上記アのほか、必要が生じたときは、区の指示により一般修繕を施工する。

ウ 開庁時間の内外に関わらず、漏水、設備機器の故障等、緊急に対応する必要がある修繕依頼等に迅速に対応できる体制を整備すること。

エ 開庁時間外に受け付けた借上げ住宅の緊急を要する修繕については、受託者において応急対応を行い、翌営業日までに区及び建物所有者へ報告すること。なお、この場合の修繕費用の負担区分は区とする。

オ 一般修繕の費用負担は、区が別に定める基準に基づき、区、借上げ住宅の建物所有者、入居者の費用負担の割合を検討する。なお、入居者の故意、過失による破損等は、入居者負担とする。また、入居者の費用負担があるときは、当該入居者へ説明、指導等を行う。

カ 所有型区立住宅における既存設備のうち、蛍光灯用照明器具については、入居者から修

繕依頼があった場合にLED化を実施する。

キ 一般修繕のうち、修繕内容が建物全体に及び、緊急かつ住宅設備の経年劣化に起因するものを経年劣化修繕とする。

(3) 空家修繕（空家の清掃、修繕を含む。）

ア 住宅の返還日から7営業日以内を目標に、区、退去者及び借上げ住宅の建物所有者の立会い調整と残置物の確認等を行う。立会い時に住宅の状況を確認し、原状回復にかかる空家修繕項目等の整理、修繕費用の負担区分の検討を行う。ただし、区の指示があったときはこの限りでない。

イ 空家修繕費用の負担区分は、条例等に加えて、東京都の「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」により判断する。ただし、退去者の故意、過失による破損等は、本人負担とする。また、借上げ住宅の空家修繕費用、原則として区と建物所有者で折半する。なお、負担区分の検討は、別添303「参考空家費用負担区分内訳」を標準様式とする。

ウ 修繕費用の負担区分の検討結果は、返還日から1か月以内に区に報告する。また、区の指示に基づき、建物所有者及び退去者に対して、負担金額を説明する。

エ 受託者は、原則として、区が空家修繕の実施を指示した日から60日以内を目標に、空家修繕をする。なお、空家修繕は、性能及び機能が使用上支障のない状態となるよう施工する。

オ 空家修繕の完了後、受託者による自主検査を行い、当該検査結果に写真を添えて区へ提出する。

カ 鍵を交換し、新規入居者が決定するまで保管する。また、新規入居者の入居前に、必要に応じて空家の状況を確認し、必要な措置を講じる。

ケ 特定住宅については、申込者の入居決定後、対象住戸にエアコン（1～2台）及び温水洗浄便座の設置を行うこと。ただし、既に設置されている住宅はこの限りでない。

ク 住宅の既存設備のうち、蛍光灯用照明器具についてはLED化を実施する。

(4) 緊急修繕

予期せぬ事故、劣化・損耗、災害等による損傷など緊急事態が発生した場合、受託者は、敷地、建物等の状況を調査し、適切な対応を講じること。

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、消防等の指示に従うとともに、入居者及び地域住民に被害が広がらないよう適切な応急処置をしたうえで、修繕内容等は、区の指示に従うこと。

イ 漏水、内装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、その緊急度や現地の状況等により、適切に対応すること。

ウ 漏水、内装腐食等により突発的に発生した修繕等の原因が、区立住宅等の老朽化等の場合は、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たうえで、原因等

を区に報告する。最終的な修繕等は、区の指示に従うこと。

2 建物及び設備の保守点検等維持管理業務

次に掲げる業務について、別添304から別添317までの特記仕様書に基づき、保守点検等を実施すること。なお、特記仕様書に定めのない事項は、東京都が定める「維持保全業務標準仕様書」（以下「標準仕様書」という。）の最新版の定めに準じて履行すること。

- (1) 昇降機・防犯カメラ定期点検保守及び遠隔監視業務
- (2) 消防用設備等定期点検保守業務
- (3) 簡易専用水道施設検査（法定検査）業務
- (4) 圧送式給水装置定期点検保守業務
- (5) シルバーピア緊急通報システム定期点検保守業務
- (6) 防火設備定期点検業務
- (7) 避雷設備定期点検保守業務
- (8) TV電波障害防除保守
- (9) 雑排水管清掃業務
- (10) 受水槽等清掃業務
- (11) 空調設備簡易点検
- (12) 自家用電気工作物保安管理業務
- (13) 高田馬場コーポラス清掃等業務
- (14) 弁天町コーポラス屋外自由通路等定期清掃業務

3 防火・防災管理業務

区立住宅等の防火・防災管理者を補佐し、別添318にある建物の防火・防災管理を行うこと。

- (1) 消防計画の変更案の作成、届出を行う。
- (2) 防火・防災管理者選任（解任）届出書の案の作成、届出を行うこと。
- (3) その他防火防災管理上必要な業務

4 日常巡回業務

区立住宅等の良好な住環境を維持するため、所有型区立住宅について月1回以上、定期的に巡回し、安全、衛生、維持管理状態等を確認し、区へ報告すること。

5 環境整備に関する業務

次に掲げる業務について、次に定める方法により環境整備を行うこと。定めのない事項は、標準仕様書の最新版の定めに準じて履行すること。

- (1) 中低木・高木植栽管理業務

ア 敷地内の中低木の剪定、施肥、虫害、植物病害を予防するための消毒、芝生の刈り込み、高木(樹木の高さ3 m以上)の剪定を実施し、区に報告すること。

イ 剪定期間は、3年に1回以上を目安にして、剪定作業計画案を作成し、区に提出すること。ただし、時期について、区より指示がある場合は、その指示によること。

ウ 枝がバルコニーや電線にかかる等障害になる場合は、剪定期間によらず、必要に応じて剪定を実施すること。

エ 近隣住民等からの要望により、緊急に剪定等が必要な場合は、区との協議の上、剪定等を行うこと。

(2) 外部排水設備等清掃業務

必要に応じて建物(共同利用施設等を含む。)の屋上、屋根、壁面、外構等の排水設備の清掃を実施すること。また、実施に際しては区と協議のうえ実施すること。

(3) 害虫駆除業務

害虫(チャドクカの幼虫、スズメバチ等危険な昆虫類)の発生を確認した場合は、直ちに状況等を調査し、駆除を行うこと。

6 機械警備(自動火災報知器受信盤等発報等)に関する業務

自動火災報知器受信盤、ポンプ設備警報盤等警備受信装置を設置している区立住宅等は、常時監視とし、異常発信があったときは現場へ急行し、必要な措置を行うこと。

7 共同利用施設等の整備その他居住環境の整備に関する業務

(1) 自転車置場、ごみ置き場、集会室等の入居者が共同で利用する共同利用施設について、適切な維持管理や整備等に関する業務を行うこと。

(2) 防犯・防火上の理由により、緊急に行う必要がある業務を行うこと。

(3) 区立住宅等の管理上、入居者及び地域住民のために必要がある業務を行うこと。

第4章 入居者募集に関する業務

Ⅰ 入居者募集に関する業務

(Ⅰ) 入居者の募集

次のとおり募集する。募集の時期、対象世帯数及び住戸等は、区が指示する。

- ・区営住宅は、年2回、定期募集する。
- ・特定住宅は、空家修繕完了後、都度、区と協議のうえ募集する。
- ・都営住宅は、都が指定する地元割当分（以下「都営住宅＜地元割当＞」という。）を区営住宅の募集時期と合わせて募集する。

(2) 募集案内、申込書等の作成（特定住宅を除く。）（別添401）

- ・区立住宅使用申込書、募集案内等の原稿作成、印刷
- ・周知用原稿、募集ポスター等の原稿作成、印刷
- ・ホームページ（オンライン申込サイトを含む。以下同じ。）の作成、開設

（参考）募集案内、申込書等の作成実績

募集内容	作成実績
区営住宅	・ 募集案内（約28ページ）：4,000部×2回 ・ 申込書（片面刷り1枚）：4,000部×2回 ・ 募集用封筒：4,000部×2回 ・ 募集ポスター：100枚×2回
都営住宅＜地元割当＞	・ 募集案内（約20ページ）：4,000部 ・ 申込書（片面刷り1枚）：4,000部 ・ 募集用封筒：4,000部×2回

※ 特定住宅は、ホームページ等による募集のため、募集案内等の作成を行っていない。

(3) 募集案内、募集ポスター等の送付（特定住宅を除く。）（別添402）

募集案内等を、住宅課、特別出張所（10ヶ所）、区立図書館（中央・四谷・鶴巻）、本庁舎1階区政情報センター、第一分庁舎1階案内カウンター、宿直室等に送付する。

不足が生じた場合は、必要な場所へ追加送付する。

(4) 特定住宅の募集案内の掲載

ホームページ及び住宅情報サイトを活用し、募集住戸の情報を掲載する。

(5) 募集案内等の配布、問合せ対応等

- ・ 募集案内等の配布、説明、問合せ対応等

- ・ 募集期間終了後、募集案内、申込書等の残部回収、配布数とりまとめ、区への報告（特定住宅を除く。募集案内等の残部は、一部を保存し、それ以外は廃棄すること。）

(6) 申込の受付

ア 区営住宅・都営住宅＜地元割当＞

- ・ 申込は、郵送及びホームページで受け付ける。
- ・ 記入漏れ等の軽微な誤り等があった場合、申請者に連絡し、受付期間内に訂正するよう助言する。
- ・ 受け付けた申込情報は住宅管理システムへ転記する。

イ 特定住宅

- ・ 申込は、窓口及びFAX等で受け付ける。
- ・ 電話等での問合せに対して、資格要件等を説明する。資格要件を満たしている、又はその見込みがある場合、開庁時間の中で内見対応を行う。

(7) その他

長期間空室となっている住戸がある場合、設備改善や募集方法等について区に提案し、必要に応じて適切な措置を講じる。

2 募集受付等に関する業務

(1) 申込書の審査

申込書について、区が別に定める規定に基づき、資格要件、重複申込の確認等の形式審査を行い、結果を区に報告する。資格要件を満たさない申込者に対して、無効のお知らせを送付する。

(2) 抽選の実施等（区営住宅、都営住宅＜地元割当＞に限る。）

資格要件を満たす申込者（以下「申込資格該当者」という。）の数が、募集世帯数を上回るときは、次に掲げる業務を行う。申込資格該当者数が、募集住戸に対する募集世帯数を超えないときは、入居資格審査対象者として決定する。

ア 抽選番号及び公開抽選会開催に係る通知の作成、発送

イ 公開抽選会の開催（司会、抽選、説明、運営等を含む。）

ウ 抽選による入居資格審査対象者及び補欠者の決定、当選順位の決定

エ 公開抽選会の結果の区への報告及び申込資格該当者への通知

オ 当選番号一覧表の作成、区指定場所及びホームページへの掲載

カ 公開抽選会の結果に基づき、当選者名簿の作成及び管理

キ 公開抽選会の結果に関する問合せへの対応

(3) 特定住宅の審査

特定住宅は、区が別に定める規定に基づき、窓口提出、FAX 等により住宅課へ申込書が提出されたものから、先着順で入居資格審査対象者とする。

3 都営住宅の入居者募集案内配布等に関する業務

都営住宅募集（年４回定期募集）は、次に掲げる業務を行う。（別添 403 及び 404）

(1) 募集案内等の送付

東京都住宅供給公社から届いた「募集案内等」を、区と日程等協議の上、住宅課及び区内 10ヶ所の出張所、3ヶ所の図書館（中央・四谷・鶴巻）、本庁舎1階区政情報センター、第一分庁舎1階案内カウンター、宿直室等に配送すること。なお、当該業務は、追加配布の必要が生じた場合も同様とする。

(2) 募集案内等の窓口配布等に関する業務

ア 募集案内等の配布、説明、問合せ対応等

イ 募集期間終了後、募集案内等の残部を回収し、配布数を取りまとめて区へ報告する。

（出先機関は残部数のみの報告とする。）

募集案内等は、保存分を確保して、保存分以外は廃棄する。

第5章 入居者決定に関する業務

1 入居資格審査に関する業務

入居資格審査対象者として決定した者を対象に、区が別に定める規定に基づき、次に掲げる業務を行うこと。

- (1) 申込書及び入居資格審査対象者の提出書類の審査を行い、当該審査結果を区に報告し承諾を得ること。なお、区の決定を得た、入居資格を満たしている入居資格審査対象者を「使用予定者」という。
- (2) 使用予定者及び入居資格を満たしていない入居資格審査対象者へ審査結果を通知する。

2 使用予定者に関する業務

入居資格の審査後、入居の意思を表明した使用予定者に対して、次に掲げる業務を行うこと。

- (1) 住宅の内見に関する業務（ただし、特定住宅においては、審査前に内見可）
※原則開庁時間に行うものとする。
- (2) 請け書、その他使用手続に必要な書類を送付すること。また、返送された使用手続に必要な書類の審査(保証手段として保証金を選択した場合の、保証金の額の提示及び支払い確認、保証手段として保証人を選択した場合の保証人への引き受け同意の確認、法人保証制度を使用する場合の保証会社との連絡業務を含む。)及び審査結果を区へ報告すること。
- (3) 使用手続に係る説明及び相談
- (4) 使用予定者の入居辞退に関する業務

3 使用決定に関する業務

- (1) 使用予定者決定の取消に関する業務

正当な理由なく利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に、次に掲げる業務を行う。

ア 使用予定者に対する適切な指導等

イ 決定の取消の要件に該当したことについての区への報告

ウ 区の決定の取消の指示に基づく、使用予定者決定取消に関する通知の発行、送付

エ 決定の取消に関する問い合わせ等の対応

- (2) 入居に関する業務

ア 手続完了報告に関する業務

使用手続に関する経過及び結果等について、区に報告する。

イ 使用許可の通知に関する業務

区の指示に基づく、使用許可予定者に関する住宅管理システム処理及び使用許可書の発

行、送付

③ 入居説明等に関する業務

使用許可書の交付を受けた住宅の使用者に対し、次に掲げる業務を行う。

ア 鍵の交付

イ 入居に関する注意事項の説明、「すまいのしおり」の配布

ウ 住宅関係者（オーナー、高齢者支援課、自治会長、住宅連絡員等）への入居の連絡等

4 使用決定に関する業務改善

住戸の空家期間を短縮するために、抽選から入居までに要する期間は以下のとおりとする。

ただし、使用予定者の辞退や必要書類提出の遅延等による場合を除く。

- (1) 当選結果発送から審査まで15日以下
- (2) 審査から使用予定者決定まで15日以下
- (3) 使用予定者決定から使用許可決定まで20日以下
- (4) 使用許可決定から入居まで20日以下

第6章 入居者管理等に関する業務

1 入居者等からの相談業務

(1) 修繕等に関する要望の受付

- ① 入居者等から修繕等に関する相談、要望等を受け付け、適切に対応する。
- ② 緊急事態発生時において、区の指導、指示又は入居者等からの通報に対応すること。

(2) 区立住宅等の全般に関する相談への対応

入居者等からの区立住宅等の全般に関する相談、苦情等に適切に対応する。なお、対応にあたっては、必要に応じて現場調査等を行い、受託者の意見を付したうえで、相談内容を区へ報告し、区の指示に従うこと。

受託者は、相談者のプライバシーに配慮し、外部に内容を漏してはならない。

(3) その他問合せ対応

区立住宅等及び都営住宅等の公的住宅に係る問合せに適切に対応すること。

2 管理業務実績報告に関する業務

毎月15日までに、前月分の住宅の入退去及び各種届出の件数等を月次管理報告書をもって区へ報告すること。

3 不適正指導に関する業務

入居者等が、是正指導が必要な行為、社会通念上不適正な行為等を行っている場合、これを是正するために必要な業務を行う。不適正行為は、主に次に掲げるものとし、区が別に定める規定に基づき適切に対応する。

(1) 不正入居

- ア 同居者が区長の許可なく使用者に成り代わって住宅に入居している場合
- イ 使用者同士が区長の許可なく住宅の交換を行っている場合

(2) 不正同居

入居者以外の者が区長の許可なく入居者の居室に同居している場合

(3) 無断退去

届出をせず、使用者又は同居者が退去した場合

(4) 長期不在

届出をせず、使用者又は同居者が長期にわたり住宅を不在にしている場合

(5) 単身死亡

入居者が事実上の単身居住者となった場合において、当該者がいなくなった場合

(6) 無許可営業

入居者等が、区長の許可なく、敷地、居室、共同利用施設等で、営業、事業等を行う場合

(7) 不正増改築

入居者が、区長の許可なく、居室の模様替え、居室に工作物を設置している場合、無断で住宅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、住宅の共同利用施設、敷地、共用部等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ている場合

(10) 要医療

入居者が、他の入居者、地域住民等に対して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) 違法駐車

入居者等が、区長の許可なく、駐車場を不正に利用し、又は敷地内に駐車している場合

(12) 条件等違反

ア 入居者が、条例、規則、要綱等に定める許可、承認等に係る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で、当該滞納金額を納付するにあたり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、住宅の使用にあたり、不法行為又は騒音、悪臭、害虫の発生等による他の入居者に対する迷惑行為を行い、区から、当該行為等の改善に係る指示、指導、命令等を受けた場合において、当該行為を改善について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

上記のほか、入居者等が不適切な行為等により、他の入居者、地域住民、区立住宅等に著しい損害を与える等、区立住宅等の維持管理上支障をきたしている場合

4 調査、データ集計に関する業務

区の指示に基づき、区立住宅等全般に関わる調査について、データ集計、分析等を行う。

5 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、住宅連絡員に送付又は受託者による配布を行う。

6 住宅連絡員に関する業務

受託者は、区立住宅等に配置される住宅連絡員に関して、次に掲げる業務を行う。また、受託者は、区立住宅等の管理にあたり、住宅連絡員と連絡調整を行うこと。

ア 住宅連絡員の募集・選考等

年1回、区立住宅の入居者から住宅連絡員を募集、選考し、住宅連絡員となった者に対して、事務内容を説明する。ただし、既に区が住宅連絡員を決定している場合はこの限りでは

ない。年度内に住宅連絡員の変更があったときは、その都度、募集、選考等を行う。

イ 住宅連絡員不在住宅への対応

住宅連絡員が配置されていない区立住宅では、区が別に定める規定に基づき住宅連絡員の行う事務について、受託者が行う。

ウ 住宅連絡員の謝礼及び法定調書に必要な書類を送付・回収の上、支出業務に必要な書類データ作成を行い、区の指定する日までに区へ提出する。

エ 住宅連絡員の名簿及び自治会に関する名簿の作成を行い、区に提出する。

オ 住宅連絡員に関する事務

- ① 月1回「暮らしのおしらせ」と配布対象者リストを作成し、住宅連絡員に送付し、対象者宛て配布してもらう。なお、年数回全戸配布とする。
- ② 住宅連絡員から月1回、集会室の利用状況について報告を受け、管理する。
- ③ 住宅連絡員の事務に関する問合せに対応する。

7 自治会等との調整業務

受託者は、区立住宅等の入居者が自発的に形成する自治会と、区立住宅等の管理上必要な事項について、適宜、協議、調整等を行う。

8 借上げ住宅の建物所有者との調整業務

受託者は、借上げ住宅の建物所有者に対して、建物維持管理、修繕等その他管理上必要な事項について、連絡、調整、協議等を行い、その結果を区へ報告する。

9 区立住宅等の事故・事件等の対応業務

区立住宅等において事件、事故等が発生した場合、次に掲げる業務を行う。警察、消防等から要請があったときは、現場検証に立ち会う等、適切な協力を行うこと。

ア 事件、事故等について、状況を把握し、速やかに区に報告する。

イ その後の経過、結果等について、速やかに区に報告する。

ウ その他区の指示に基づき適切に対応する。

10 区立住宅等のり災に関する業務

区立住宅等に火災が発生した場合、以下に掲げる業務を行う。受託者は、警察、消防等から要請があったとき、現場検証に立ち会う等、適切な協力及び状況把握を行うこと。

ア 現地調査

受託者が、区立住宅等の入居者、住宅連絡員、消防その他火災を発見した者から火災発生の連絡を受けたときは、現場の状況を確認し、次に掲げる事項を調査する。

受託者は、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とるとともに、状況を把握した時点で、速やかに区に報告し、区の指示に基づき必要な措置を講じること。

- ① 火災発生の原因
- ② 被災状況(死傷者の有無を含む。)
- ③ 被災入居者の一時収容の要否
- ④ その他現地の状況により必要な事項

イ 火災の報告

① 火災の報告

受託者は、火災発生日時、被災住宅名、被災住宅所在地、被災状況、その他受託者が必要と判断した事項について、速やかに区に報告する。

② 結果の報告等

受託者は、出火原因を区に報告するとともに、区の指示に基づき、出火元の入居者等に対し必要な措置を講じる。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受託者が行った対応等について報告書を作成し、区に提出する。

③ その他

受託者は、区から被災状況等の調査、報告等を求められた場合は、速やかに対応する。

ウ 消防署等への申告等

区立住宅等が火災により焼損した場合、所轄消防署長あてにり災申告書を提出するとともに、火災発生原因、出火箇所及び発生時刻、被災の程度等について照会対応を行う。

II 鍵の管理に関する業務

区立住宅等の居室及び付帯施設の鍵について、回収、保管、交付等、次に掲げる業務を行う。鍵の納品、廃棄、貸出、返却等について、履歴を管理台帳に記録し、鍵の所在を常に把握すること。鍵は執務室内で専用の保管ケース等に収納し、キャビネットを施錠し保管する。付帯施設の鍵は、区立住宅等に設置している鍵保管箱等、区が指定する箇所に適切に保管する。

区が指示する場合を除き、合鍵、マスターキー等は作製しない。

ア 鍵の回収、保管

受託者が、退去者から回収した鍵、住宅の使用許可取消等に伴い鍵交換を実施した鍵等について、適切に回収・保管する。

イ 鍵の貸出し

建物調査等のため、関係者から共同利用施設や空家の鍵の貸出しの申請があった場合、その内容を確認し、適正と判断されるときは、鍵を貸出、回収等を行う。

ウ 鍵の交付

区立住宅等使用許可書の交付を受けた者（新規入居者）に対して鍵を交付する。

エ 鍵の納品

新たに鍵が納品された場合、管理台帳に鍵番号を記録する。

カ 合鍵の作製、管理等

区営住宅及び事業住宅の新規入居者へ鍵を交付するときは、予備として1本を保管する。

予備（合鍵）は、区の指示に基づき、緊急時や安否確認のために使用する。

現に合鍵の預託について同意がない世帯に対しては、「合鍵の保管に関する実施要領」に基づき、区と協議のうえで新たに同意した住戸分について合鍵を作製、保管等を行う。

12 各種許認可に関する業務

条例、規則、区が別に定める規定等に基づき、各種届に関する業務を行う。

ア 住宅の変更（住宅の変更を希望するとき）

- ① 住宅変更に係る相談対応、説明等
- ② 申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく申請者への通知、住宅管理システム処理等

イ 住宅の交換（住宅の使用者同士が、住宅を相互に入れ替わろうとするとき）

- ① 住宅交換に係る相談対応、説明等
- ② 申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく使用許可・不許可書の発行、住宅管理システム処理等

ウ 長期不使用（住宅を1 月以上使用しないとき）

- ① 住宅を長期不在とする相談対応、指導等
- ② 申請書の受付、審査等
- ③ 届出内容等の区への報告、住宅管理システム処理等

エ 同居の許可（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とき、期限付同居を許可されている者の同居の許可を更新するとき）

- ① 同居申請に係る相談対応、説明等
- ② 申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく同居許可・不許可通知書の発行、住宅管理システム処理等

オ 使用権の承継（使用者が死亡又は転出した場合において、当該使用者と同居していた者が引き続き居住することを希望するとき）

- ① 使用の権利の承継に係る相談対応、説明等
- ② 申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく使用承継許可・不許可書の発行、住宅管理システム処理等

カ 特定住宅入居者の契約更新、再契約に関する手続

- ① 契約手続に係る必要書類の送付、説明等
- ② 申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告、住宅管理システム処理等

キ 住宅用途一部変更（使用者が住宅の一部を住宅以外の目的に使用しようとするとき）

- ① 住宅用途一部変更に係る相談対応、説明等
- ② 申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく用途一部変更許可・不許可通知書の発行、住宅管理システム処理等

ク 模様替等（住宅の模様替えその他住宅に工作物を加える行為をしようとするとき、区立住宅等の敷地内に工作物を設置しようとするとき）

- ① 模様替え、工作物設置に係る相談対応、説明等
- ② 申請書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく模様替・工作物設置許可・不許可書の発行、システム処理等
- ⑤ 承認した模様替等の完成後の確認及び区への報告

ケ 住宅設備改善事業

- ① 住宅設備改善事業に係る相談対応、説明等
- ② 申込書の受付、審査等
- ③ 申請内容及び審査結果の区への報告
- ④ 区の決定に基づく住宅設備改善事業実施決定通知書・非実施決定通知書の発行、住宅管理システム処理等
- ⑤ 決定した改善事業の業者手配及び区への報告

コ 行政財産の使用許可に関する補助

13 各種届に関する業務

条例、規則、区が別に定める規定等に基づき、各種届に関する業務を行う。

ア 連帯保証人

- ① 連帯保証人の変更
 - a 連帯保証人の変更に係る相談対応、説明等
 - b 連帯保証人変更届の受付
 - c 届出内容等の区への報告、住宅管理システム処理等
- ② 連帯保証人の住所又は氏名の変更
 - a 連帯保証人の住所又は氏名の変更に係る相談対応、説明等
 - b 届出内容等の区への報告、住宅管理システム処理等
- ③ 連帯保証人がいない方(敷金を選択した場合及び連帯保証人届出免除者を除く。)に対する請け書再提出
 - a 請け書の再提出依頼の通知、受付等
 - b 届出内容等の区への報告、住宅管理システム処理等

イ 入居の届出（住宅の使用開始日から15 日以内に提出しなければならない届出）

- ① 入居届提出に係る説明等
- ② 入居届の受付
- ③ 届出内容等の区への報告、住宅管理システム処理等

ウ 世帯員の変更（使用者又は同居者の変更）

- ① 使用者又は同居者に変更があったことの相談の受付、説明等
- ② 入居者異動届の受付
- ③ 届出内容等の区への報告、システム処理等

エ 使用者又は同居者の氏名変更

- ① 使用者に氏名の変更があったことの相談対応、説明等
- ② 入居者氏名変更届の受付
- ③ 届出内容等の区への報告、住宅管理システム処理等

14 住宅の返還に関する業務

使用者が、区に区立住宅等の使用の権利を返還し、当該住宅を退去する場合、次に掲げる業務を行うこと。

- (1) 退去に関する相談の受付、説明等
- (2) 住宅返還届の受付、審査、鍵の受領等
- (3) 届出内容及び審査結果の区への報告
- (4) 空家修繕の手続
- (5) 修繕費の請求およびシステム処理等に関する業務
- (6) 鍵の保管

第7章 住宅使用料及び共益費の決定等に関する業務

Ⅰ 収入認定等に関する業務

(1) 収入報告に関する業務

- ア 収入報告に係る案内文（以下「収入報告案内」という。）の作成（別添701）
- イ 収入報告書及び収入報告案内の使用者への発送
- ウ 収入報告書の受理等
- エ 収入報告書の点検
- オ 収入報告書に不備があった者に対する指導等
- カ 収入報告書未提出者に対する督促、指導等
- キ 収入報告書に関する問合せ対応

(2) 収入認定及び使用料算定に関する業務

- ア 使用料算定に使用する各種係数等の調査
- イ 収入報告書及び添付書類の審査
- ウ 収入認定に係る仮計算及び当該計算結果の区への報告
- エ 収入認定通知書及び使用料通知書の発送時に添付する説明書類等の作成
- オ 区の収入認定結果に基づき行う、収入認定及び使用料算定に係るシステム処理
- オ 収入認定通知書及び使用料通知書及び添付する説明書類等の発送
- カ 収入認定通知書及び使用料通知書に係る問い合わせへの対応

(3) 収入再認定に関する業務

【再認定を行う場合】

- ア 入居者等から、収入認定通知書及び使用料通知書について意見の申し出及び収入再認定申請書の提出があったとき
- イ 入居者等から、収入再認定申請書の提出があったとき
- ウ 使用承継の承認に伴い、収入の認定を改めて行う必要が生じたとき
- エ 世帯員の変更に伴い、収入の認定を改めて行う必要が生じたとき
- 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とき

【業務内容】

- ア 収入再認定に係る相談等に対応すること。
- イ 申請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こと。
- ウ 区の収入再認定結果に基づき行う、収入再認定に係るシステム処理に関すること。
- エ 収入再認定通知書及び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こと。
- オ 収入再認定通知書、使用料通知書及び添付する説明書類等の発送に関すること。
- カ 収入再認定通知書及び使用料通知書に係る問い合わせへの対応に関すること。

- (4) 収入超過者に関する業務
 - ア 収入超過者あての通知文の作成及び発送
 - イ 収入超過者の説明書類の作成
 - ウ 収入超過者に係る問合せへの対応
- (5) 高額所得者に関する業務
 - ア 高額所得者あての通知文の作成及び発送
 - イ 高額所得者の説明書類の作成
 - ウ 高額所得者台帳の作成及び区への報告
 - エ 高額所得者に係る問合せへの対応

2 高額所得者の明渡に関する業務

高額所得者に対し、次に掲げる業務を行うこと。

- (1) 高額所得者に対する明渡指導等
- (2) 明渡しに応じない高額所得者に対して訪問による事情聴取、指導等を行い、区へ報告すること。

3 公的住宅のあっせん等に関する業務

明渡対象者及び高額所得者に対し、次の住宅のあっせんに関する業務を行うこと。

- (1) 独立行政法人都市再生機構の保有する賃貸住宅
- (2) 東京都住宅供給公社の保有する賃貸住宅

4 住宅使用料の減免に関する業務

次に掲げる業務を行うこと。

- (1) 減免申請の案内文の作成、発送
- (2) 住宅使用料の減免に係る相談対応、説明
- (3) 申請書及び添付書類の審査
- (4) 減免認定に係る仮計算及び当該計算結果の区への報告
- (5) 区立住宅等使用料減免、徴収猶予承認、不承認通知の発送時に添付する説明書類等の作成、発送等
- (6) 区の減免認定結果に基づく減免認定に係る住宅管理システムの処理
- (7) 減免の認定結果に係る問合せ対応
- (8) 特別減免に関する業務

5 共益費に関する業務

区の指示に基づき、区が必要と認めるときに、共益費算出に係る業務を行うこと。ただし、当該業務に係る業務内容等については、指定期間中に共益費の算出が必要となる事由が発生した時点において、区と事業者受託者との別途協議により対応する。

第8章 住宅使用料等の収納等に関する業務

1 調定に関する業務

毎月、区が指示する日までに、住宅管理システムによる使用料等の出力に関する業務を行う。

2 窓口収納に関する業務

住宅課窓口における使用料等の収納に関する補助的な業務を行う。

3 納入通知書の作成等に関する業務

毎月、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(以下「納入通知書」という。)を住宅管理システムにより出力し、当該納入通知書の発送を行う。

4 消しこみ処理に関する業務

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、次に掲げる①、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こと。
- (2) 手入力処理により行う住宅管理システム内のデータの更新に関する業務を行うこと。

5 口座振替に関する業務

受託者は、区立住宅等使用料等の口座振替に関して、次に掲げる業務を行う。

- (1) 区が決定した当該月の調定内容について、区が定めた提出日時までに、住宅管理システムにより口座振替用データを作成し、区へ提出する。
- (2) 区が提供する金融機関による振替処理済の口座振替データを、住宅管理システムに取り込み、区へ報告する。
- (3) 入居者等から口座振替に係る相談があったときは、適切に対応する。
- (4) 入居者等から提出された「使用料等口座振替(自動払込)依頼書」に基づき、口座振替の開始、取消、変更等に係るシステム処理を行い、区へ報告する。

6 収納状況等に関する報告

受託者は、住宅使用料等の収納状況その他必要な事項について、毎月、区に報告すること。

第9章 住宅使用料等の滞納整理に関する業務

滞納の早期解消及び収納率の向上のため、新宿区債権管理マニュアル（新宿区総務部契約管財課）の最新版等に基づき、次の業務を行うこと。

1 入居者の滞納に関する業務

受託者は、現に区立住宅等に入居している滞納者に対して、滞納している使用料、共益費、修繕費（以下「滞納使用料等」という。）の額の縮減及び滞納発生の予防を図るために、次に掲げる業務を行う。

① 滞納者の把握等に関する業務

② 督促に関する業務

ア 納付書及び口座振替不能通知を作成し、対象者へ送付する。なお、送付日は口座振替データ消込日、納期限は発送日の1週間後とすること。

イ 滞納者一覧表を作成し、滞納者毎の対応方針を検討したうえで、納付書及び督促状を作成し、対象者へ送付すること。なお、毎月20日（20日が土日祝日の場合はその前日）とし、納期限は当該月末日（末日が土日祝日の場合は翌開庁日）とする。

③ 催告に関する業務

督促状発送後も未納の滞納者に対して、催告書等を作成し、送付すること。なお、送付日は毎月20日（20日が土日祝日の場合はその前日）とし、納期限は当該月末日（末日が土日祝日の場合は翌開庁日）とする。

④ 連帯保証人に対する保証債務履行に関する業務

滞納3か月以上で連帯保証人へ納付履行協力依頼書を送付する。滞納4か月以上で連帯保証人へ連帯保証債務履行要請書を送付する。

⑤ 滞納者指導

短期滞納1か月以上で文書及び電話、訪問による督促を実施する（毎月末）。分割納付に同意した者について、収納状況等の管理、納入通知書の作成及び送付を行う。

⑥ 上記②から⑤までに関して、実施日、収納状況及び滞納者等への説明状況を詳細に記録し、毎月区へ報告すること。

2 退去者の滞納に関する業務

受託者は、滞納使用料及び区立住宅使用料相当分等を納付することなく退去した滞納者（以下「退去滞納者」という。）に対して、滞納使用料等の額の縮減を図るため、次に掲げる業務を行う。

① 退去滞納者の把握等

② 退去滞納者への督促

- ③ 退去滞納者への催告
- ④ 連帯保証人に対する保証債務履行
- ⑤ 滞納者指導（文書・電話・訪問等）
- ⑥ 上記②から⑤までに関して、実施日、収納状況及び滞納者等への説明状況を詳細に記録し、毎月区へ報告すること。

3 法的措置等の補助に関する業務

受託者は、区が法的措置等を予定している滞納者に関して、次の業務を行うこと。

- ① 滞納額、滞納者及び連帯保証人への督促状況、滞納に係る説明状況等の情報提供
- ② 法的措置に必要な関係書類の作成
- ③ 法的措置の執行に伴う随行
- ④ 法的措置の執行に伴い住宅を閉鎖する際の補助錠による施錠

第10章 その他

1 駐車場の使用に関する業務

- (1) 駐車（保管）場所の使用申請、使用承認の取消等について、申請書類の収受、審査、承認通知書の送付等を行うこと。
- (2) 高田馬場コーポラスの駐車場について、新規入居者等に対して、一時利用方法を周知すること。
- (3) 高田馬場コーポラス駐車場の一時利用申請者に対し、定期的に変更する利用パスワードの周知など、利用者管理に係る業務を行う。

2 コミュニティ形成支援イベントの実施

入居者の高齢化と単身化の進行に伴い、住民同士の交流が希薄化し、日常的な見守り、災害時の共助等のコミュニティ機能が低下することを防ぐため、コミュニティ形成支援のイベントを実施すること。

3 区立住宅募集案内冊子等作成・印刷業務

次のものについて、校正等を行い、作成・印刷を行うこと。なお、校正等の後、区の承諾を得た上で作成すること。

- (1) 公募関係書類 別添40「区営住宅・都営住宅（地元割当）入居者募集案内等作成に関する仕様書」
- (2) 収入報告関係書類 別添70「収入報告案内冊子等の作成に関する仕様書」
- (3) その他印刷物等 別添100「その他印刷物作成に関する仕様書」