

## 東区、安佐北区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理業務

1 乙は、市営住宅等は入居者の生活基盤であり、当該業務を行うにあたり、この業務が市営住宅等入居者等の平等利用の確保を図るものであることを認識して、公正かつ適切に業務を行わなければならない。

2 業務の範囲は、収納事務を除く、次の各号に掲げるものとし、甲が別に定める規定等に基づき行う。

(1) 東区、安佐北区及び安芸区にある市営住宅、市営店舗及び市営住宅等附設駐車場の入居者等の管理に関すること。

(2) 東区、安佐北区及び安芸区にある市営住宅等の入居者等の管理に対する法的措置の準備及び法的措置の補助業務に関すること。

(3) その他前各号に附帯する事務に関すること。

3 業務の場所等及び配置人員

乙は、入居者等の募集及び前項の管理業務の遂行のため、市民及び入居者等へ対応するための窓口（以下「管理者窓口」という。）を次のとおり設置し、適正な人員を確保・配置し、運営するものとする。

(1) 管理者窓口の設置

① 設置場所 東区役所、安佐北区役所及び安芸区役所内の甲が指定する場所

② 開設時間 午前8時30分から午後5時15分まで

なお、東区役所においては、交代で休憩を取るなどの方法で、午後0時から午後1時までの時間など休憩時間も受付できる体制をとること。

また、安佐北区役所及び安芸区役所においては、配置職員が休暇を取る場合等は、指定管理者本部職員等により代替要員を手配し、指定管理業務を遂行できる職員を、必ず1名配置すること。

③ 管理者窓口の休日等 土、日、祝日、1月2日～1月3日、8月6日及び12月29日～31日

④ 管理者窓口の配置人員 5名以上（東区役所3名、安佐北区役所1名、安芸区役所1名）

なお、東区役所に1名業務責任者等を選任すること。

業務の履行に係る甲との協議等は、この業務責任者等が行うものとする。

また、繁忙期（公募、収入申告、家賃減免等）に市民を長時間待たせることの無いよう、適正な人員を確保・配置すること。なお、各区の業務状況に応じ、区役所間で配置人員を調整する場合は、各区建築課に申し出たうえで、協議すること。

※ 駐車場供用開始が予定される令和7年度の4か月間に限り、東区役所に補助員（6時間/日勤務者）を1名増員して、配置する。

⑤ 管理者窓口の費用の負担区分

ア 市営住宅総合管理システムの維持管理等に係る経費は、甲の負担とする。

イ 電話使用料、電気料、上下水道料及びコピー機使用料は、甲の負担とする。

ウ 甲名義で発送する郵便の切手代、郵送料は、甲の負担とする。

エ 電話機、机、イス、間仕切り収納庫等は、甲より貸与する。

オ 上記各号に掲げるもの以外の、消耗品、制服等管理者窓口を運営していくのに必要な費用は、乙の負担とする。

⑥ 管理者窓口設置の留意事項

ア 管理者窓口には、指定管理者名及び受託業務内容が分かるものを表示すること。

イ 管理者窓口への人員配置は、常時5名以上の職員が常勤する形態を保持すること。

ウ 管理者窓口に配置された職員は、乙の指定する名札等を着用すること。

エ 管理者窓口に配置された職員の更衣室等については、甲の職員と同等とする。

#### 4 業務内容

##### (1) 入居等の手続きに関する業務

###### ① 入居許可に関する業務

###### ア 市営住宅

⑦ 住宅使用料の算定及び敷金の算定

① 入居手続き書類の入居候補者への送付、手渡し

A 請書

B その他入居手続きに必要な書類

⑦ 提出された請書及び入居手続きに必要な書類の審査

⑨ 入居許可伺いの入出力、調製及び敷金納付書の作成、甲への送付

⑨ (甲による、審査、敷金の受領及び決定)

⑨ 市営住宅の入居にあたっての注意事項、保管義務等、「住まいのしおり」などによる説明等

⑨ 入居許可書及び納付書の交付及び鍵渡し

※ ( ) は甲が行う事務。

###### イ 市営店舗

⑦ 店舗使用料の確認、算定等及び敷金の算定

① 使用手続き書類の入居候補者への送付、手渡し

A 請書

B その他使用手続きに必要な書類

⑦ 提出された請書及び使用手続きに必要な書類の審査

⑨ 使用許可伺いの入出力、調製及び敷金納付書の作成、甲への送付

⑨ (甲による、審査、敷金の受領及び決定)

⑨ 市営店舗の使用にあたっての注意事項、保管義務等、「住まいのしおり」などによる説明等

⑨ 使用許可書及び納付書の交付、鍵渡し

※ ( ) は甲が行う事務

###### ウ 市営住宅等附設駐車場

⑦ 駐車場の公募に関する業務（募集方法・時期の決定、住宅への掲示、抽選、落選（待機）者への説明、会場設営等）

① 使用者の受付、駐車場使用料の確認

⑦ 使用手続き書類の入居候補者への送付、手渡し

A 請書

B その他使用手続きに必要な書類

⑦ 提出された請書、自動車検査証等及び使用手続きに必要な書類の審査

⑨ 使用許可伺いの入出力、調製、甲への送付

⑨ (甲による、審査及び決定)

⑨ 附設駐車場使用にあたっての注意事項、保管義務等の説明等

⑨ 附設駐車場使用許可書及び納付書の交付、バリケード等の撤去、地元駐車場管理組合等への情報提供、連絡調整等

⑨ 広島市市営住宅敷地内自動車保管場所において必要な手続きについては、市営住宅等附設駐車場の手続きに準じて業務を行う。

※ ( ) は甲が行う事務

② 入居候補者決定の取り消しに関する業務

- ア 入居候補者に対する適切な説明
- イ 決定の取り消し要件に該当したことについて甲への報告
- ウ 入居候補者決定取り消し通知書の作成・調製→(審査・決定) →入居候補者への送付
- エ 決定の取り消しに関する問い合わせ等の対応

※ ( ) は甲が行う事務。

③ 入居候補者の住宅立会

入居候補者の住宅の立会、設備の調整

ただし、障害者向け住宅及び車いす常用者向け住宅に限る。

(2) 入居者等の管理、保管義務に関する業務

① 入居者等の管理、保管義務

なお、市営店舗及び市営住宅等附設駐車場の管理、保管業務は、本号に準じて業務を行うこと。

ア 入居者等からの相談等に関する業務

⑦ 修繕等の要望受付業務

- A 管理者窓口及び電話での、入居者等から一般修繕に係る要望を受け付け、これに適切に対応する。
  - a 管理者窓口及び電話において、受付（入居者等が、直接甲に対応を求める場合を除く。）
  - b 乙の応急措置、修繕部門への連絡・指示
  - c 乙の応急措置、修繕部門が現地調査し、甲の定める修繕負担区分により対応
  - d 乙の現地調査の結果、入居者負担の場合は、甲の定める修繕負担区分を説明し、乙が入居者等で対応するよう指導
  - e dの場合において、入居者等が納得しない場合は、甲への報告
- B 管理者窓口及び電話での、緊急事態の通報に対しては、これに適切に対応する。

緊急事態の発生時の対応については、4 (2) エに掲げる「市営住宅等の事故・事件等の対応業務」を参照すること。

① 相談、苦情受付業務

入居者等からの市営住宅等全般に係わる各業務の相談、苦情及び一般修繕以外の要望（以下「相談等」という）に対応する。（収納事務を除く。）

また、乙は、相談者のプライバシーに十分配慮し、相談内容等については、甲以外の第三者に漏らしてはならない。

- A 受付（入居者等が、直接甲に対応を求める場合を除く。）
- B 必要に応じ現地調査、市営住宅等訪問折衝等、適正に対応
- C Bの場合において、入居者等が納得しない場合は、乙の意見を付して甲に報告
- D 甲の指示があれば、適正に対応

⑦ 各種問い合わせに係る案内業務

入居者等からの市営住宅等全般にかかわる問い合わせに対応する。

市営住宅使用料等収納事務については、甲の職員を案内する。

イ 入居者等の不適正使用に対する指導業務

入居者等が、法令上是正指導が必要な不適正な行為及び社会通念上不適正な行為を行っている状況等に対して、当該不適正行為を是正するために必要な業務を行う。

不適正使用に対する是正指導の対象は、次に掲げるもの又は甲が不適正使用に対する是正指導が必要と認めたものとし、乙は、これらに対する不適正使用是正指導業務について、甲が別に定める規定に基づき行うこと。

⑦ 不正入居

次に掲げるA～Cの場合、次に掲げるa～eの業務を行う。

- A 入居者以外の者（同居者を含む）が、甲の許可なく入居者になり代わって市営住宅等に入居している場合
- B 甲の許可なく入居者が相互に市営住宅等の交換を行っている場合
- C 入居者又は同居者が暴力団員である場合
  - a 不正入居の疑い（市民からの通報等の受付又は甲からの指示の受付）
  - b システム調査、（暴力団照会準備 Cに限る）、現地調査、近隣調査
  - c 呼出し又は当該市営住宅等訪問及び面談、手続き指導、立ち退き指導等
  - d 調査結果、面談・指導結果の記録
  - e 甲への報告

⑧ 不正同居

入居者及び同居者以外の者（婚姻や出生による新たな世帯員を含む）が、甲の承認等なく入居者の居室に同居している場合

- A 不正同居の疑い（市民からの通報等の受付又は甲からの指示の受付）
- B システム調査、現地調査、近隣調査
- C 呼出し又は当該市営住宅等訪問及び面談、手続き指導、立ち退き指導等
- D 調査結果、面談・指導結果の記録
- E 甲への報告

⑨ 無断退去

甲に届け出なく、入居者及び同居者が無断で退去した場合

- A 無断退去の疑い（市民からの通報等の受付又は甲からの指示の受付）
- B 現地実態調査（保証人及び親族への確認、システム調査、現地調査、近隣調査等）
- C 無断退去実態調査票作成
- D 貼り紙（告知文）の実施
- E 甲への報告、甲からの指示に基づき立ち入り検査の実施
- F 使用許可取消の貼り紙の実施、放置家財リストの作成、鍵の取り替え
- G 放置家財の処分

⑩ 長期不在

甲に届け出なく、世帯員全員が市営住宅等に引き続き15日以上居住しない場合

⑪ 承継承認資格者不在

入居者が死亡又は転出により住宅に居住しなくなった場合に、同居人が「広島市市営住宅等条例施行規則第18条」に該当せず、入居承継の承認を受ける者が存在しない場合

- A 承継承認資格者不在の疑い（市民からの通報等の受付又は甲からの指示の受付）
- B システム調査、現地調査、近隣調査
- C 呼出し又は当該市営住宅等訪問及び面談、手続き指導、入居者が死亡又は転出した日の属する月の月末の日から6ヶ月以内の立ち退き指導等
- D 調査結果、面談・指導結果の記録

E 甲への報告

F 経過観察及び適宜指導、甲への報告

④ 無許可営業

入居者等が、甲の許可なく市営住宅等において、営業又は事業を行っている場合

A 不適正使用の疑い（市民からの通報等の受付又は甲からの指示の受付）

B システム調査、現地調査、近隣調査

C 呼出し又は当該市営住宅等訪問及び面談、手続き指導、是正指導等

D 調査結果、面談・指導結果の記録、甲への報告

⑤ 不正増改築

入居者等が、甲の許可なく市営住宅等において、工作物を設置又は増築・改築をしている場合

※ 当該業務は、原則として、前記④「無許可営業」のA～D の規定を準用

⑥ 共同施設、共用空地等占用

入居者等が、甲の許可なく市営住宅等において、共同施設、共用空地等を占用している場合

※ 当該業務は、原則として、前記④「無許可営業」のA～D の規定を準用

⑦ 動物飼育

入居者等が動物を飼育し、市営住宅等の維持管理に支障をきたしている場合又は他の入居者等に多大な迷惑をかけている場合

※ 当該業務は、原則として、前記④「無許可営業」のA～D の規定を準用

⑧ 不法駐車

入居者等が、甲の許可なく市営住宅等の敷地内に駐車している場合

A 入居者等からの不法駐車の通報等の受付又は甲からの指示の受付

B 現地調査、近隣調査、システム調査等

C 車の所有者・訪問者に該当する市営住宅等訪問及び面談、是正指導等

E 所有者不明の場合は警告文書をワイパーにはさむ

D 陸運局への所有者照会結果に基づき、所有者と折衝

F 調査結果、面談・指導結果の記録、甲への報告

※ 地元への市営住宅附設駐車場等管理業務委託分を除く

⑨ 上記以外の迷惑行為

入居者等が、市営住宅等の使用にあたり、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して多大な迷惑行為を行った場合

※ 当該業務は、原則として、前記④「無許可営業」のA～D の規定を準用

⑩ 上記以外の不法行為等

入居者等が不法行為等により、他の入居者等及び市営住宅等に著しい損害を与える等、市営住宅等の維持管理上支障をきたしている場合

※ 当該業務は、原則として、前記④「無許可営業」のA～D の規定を準用

ウ 防火管理に関する業務

消防法（昭和23年法律第186号）ほか関係する法令等（以下「消防法等」という。）に基づき、甲の指示に従い市営住宅等の防火管理のため、次に掲げる業務を行う。

⑪ 防火管理者に関する業務

防火管理者の資格を有する乙又は乙が乙の職員のうちから指定する防火管理者の資格を有する者が、次に掲げる業務を行う。

- A 消防法等の規定に基づき消防計画を作成し、甲に報告する業務
  - B 消防法等に定められた防火管理者の業務
- ① 防火対象物定期点検報告制度に関する業務
- 消防法等の規定に基づき、必要に応じて防火対象物定期点検資格者に防火上必要な業務を点検させ、その結果を消防署に報告すること。
- エ 市営住宅等の事故・事件等の対応業務
- 市営住宅等において事故又は事件等が発生した場合は、次に掲げる業務を行う。
- この場合において警察・消防等の関係部署から現場検証の立ち会等の要請があったときは、適正な協力を行うこと。
- ⑦ 事故又は事件等について、調査、状況把握を行い、速やかに甲に報告する業務
  - ① 報告後の経過、結果等について、速やかに甲に報告する業務
  - ⑨ 事故又は事件等に係る甲の指示に対応する業務
- オ 市営住宅等の火災等に関する業務
- 市営住宅等に火災等が発生した場合は、次に掲げる業務を行う。
- この場合において警察・消防等の関係部署から現場検証の立ち会等の要請があったときは、適正な協力を行うこと。
- ⑦ 現地調査業務
- 乙は、火災等の発生の通報を受けた場合は、現場の状況を確認したうえ、次に掲げる事項を調査すること。
- なお、乙は、当該火災等に係る被害や損害が拡大しないように必要な処置をとること。
- また、大規模又は重大な火災が発生した場合は、速やかに状況を把握し、甲に電話で連絡し、甲の指示に基づき必要な措置をとること。
- A 火災等発生日時
  - B 被災状況（死傷者の有無を含む）
  - C 被災入居者の一時収容の要否
  - D その他、乙が現地の状況を確認して必要と判断した事項
- ① 火災等報告業務
- 乙は、市営住宅等に火災等が発生した時は甲へ、次に掲げる報告を行うものとする。
- なお、火災等の発生した時間が、甲の執務時間外の場合においては、次に掲げるA及びBに係る報告は、あらかじめ甲の指定する連絡先に電話で報告したうえ、直近の執務時間において再度連絡することとする。
- A 火災等速報
  - B 現地速報
  - C 結果報告等
  - D 追加報告
- ④ 被災者の一時収容業務
- 乙は、甲の指示に基づき、被災市営住宅等入居者の一時収容に必要な業務を行う。
- ⑤ 被災者の一時使用住宅の提供業務
- 乙は、甲の指示に基づき、被災市営住宅等入居者が一時的に他の住宅を使用するために必要な業務を行う。
- ⑥ 消防署等への申告・照会業務

所轄消防署長あてに罹災申告書を提出し、火災原因等を照会する。

- ⑦ 被災住宅の処理業務
- ⑧ 被災者の一時使用住宅の返還業務

カ 鍵の管理に関する業務

乙は、甲が指示する場合を除き、市営住宅の等の合鍵、マスターキー等は作製しないこと。

- ⑦ 鍵の回収・保管に関する業務（回収は再掲）
- ① 鍵の貸し出しに関する業務
- ⑧ 鍵の交付に関する業務（再掲）

キ 同居承認に関する業務

乙は、入居者が、許可されている同居者以外の者を新たに同居させようとするときに必要な、申請等に関する次の業務を行う。

- ⑦ 同居申請に係る相談の受付、説明等
- ① 同居承認申請書の受付、システム仮入出力、審査、暴力団照会に関する準備、調製、甲への送付
- ⑧ 甲の決定に基づき、同居承認書・不承認書の発行及び入居者への送付、システム入力等

ク 入居承継承認に関する業務

乙は、入居者が死亡し、又は市営住宅を立ち退いた場合において、その死亡時又は退去時に当該入居者と同居していた者が、当該市営住宅に引き続き居住しようとするときに必要な、申請等に関する次の業務を行う。

- ⑦ 権利の承継に係る相談の受付、説明等
- ① 入居承継承認申請書、請書の受付、システム仮入出力、差額敷金の納付書作成
- ⑧ 審査、調製、甲への送付
- ⑨ 甲の決定に基づき、入居承継承認書・不承認書の入居者への送付、システム入力等

ケ 工作物等設置承認に関する業務

乙は、入居者が、市営住宅の一部を住宅以外の用途に併用する、模様替えし又は増築する及び工作物を設置する行為をしようとするときに必要な、申請等に関する次の業務を行う。

- ⑦ 工作物等設置承認に係る相談の受付、説明等
- ① 工作物等設置承認申請書の受付、システム仮入出力、審査、調製、甲への送付
- ⑧ 甲の決定に基づき、工作物等設置承認書・不承認書の入居者への送付、システム入力等

コ 特定入居（住宅変更・住宅交換）に関する業務

乙は、入居者が、住宅変更又は住宅交換をしようとするときに必要な、申請等に関する次の業務を行う。

- ⑦ 住宅変更・住宅交換に係る相談の受付、説明等
- ① 申請・取下げ等の受付、住宅変更受付簿への記載、待機（登録）者の管理
- ⑧ 住宅の選定、優先順位者の選定、住宅の斡旋に必要な資料の作成、甲への送付
- ⑨ 甲の決定に基づき、入居手続き、システム入力等

サ 連帯保証人及び緊急連絡人に関する業務

乙は、連帯保証人及び緊急連絡人について、次に掲げる業務を行う。

- ⑦ 連帯保証人及び緊急連絡人の変更に関する業務

- A 連帯保証人及び緊急連絡人の変更に係る相談の受付、説明等
- B 連帯保証人変更申請書及び緊急連絡人変更申請書の受付、システム仮入出力、審査、調製、

甲への送付

C 甲の決定に基づき、変更手続き、システム入力等

① 連帯保証人及び緊急連絡人の住所又は氏名の変更に関する業務

A 連帯保証人及び緊急連絡人の住所又は氏名の変更に係る相談の受付、説明等

B 連帯保証人変更届及び緊急連絡人変更届の受付、システム仮入出力、審査、調製

C 甲への報告、システム入力等

シ 届出事項に関する業務

乙は、入居者から、次に掲げる届け出があった場合は、確認のうえ、受付し、甲へ報告するとともに入力業務を行う。

⑦ 長期不在届（世帯員全員が、引き続き 15 日以上居住しない場合に限る。）

① 世帯員の異動届（婚姻、養子縁組、出生、死亡、転出、長期入院等により異動が生じたときに限る。）

なお、婚姻及び養子縁組等の場合は、暴力団照会に関する準備を含みます。

④ 入居者及び同居者の氏名変更届

ス 住宅の返還に関する業務

乙は、入居者が、市営住宅を返還し、当該住宅を退去するときに必要な、次の業務を行う。

⑦ 通常の場合

A 市営住宅等の返還に関する相談の受付、説明等

B 返還届の確認及び受付、立入検査日時の調整、決定

C 市営住宅の返還に伴う立入検査の実施、検査完了（再掲）

D 鍵の受領

E 甲への報告、システム入力等

① 入居者及び入居者の親族等が、返還に伴う、立会、修繕、残置物の撤去を拒否した場合

A 必要に応じ、市営住宅等の返還に関する再度の説明及び再立会等

B 甲に交渉内容等を報告

C 甲の指示により、再度折衝または放棄書の徵取、鍵の受領

D 甲に報告、システム入力等

セ 住宅管理人に関する業務

乙は、市営住宅等管理業務を実施するに当たり、当該市営住宅等の市営住宅等管理人と連絡調整を図りながら、業務を行っていくこと。

ソ 自治会等との調整業務

乙は、当該市営住宅等の入居者が自発的に形成する組織（「自治会等」という。）と、市営住宅等の管理業務を遂行するために必要な事項について、協議、調整を行うこと。

タ その他入居者等の管理に関する業務

② 家賃等の管理に関する業務

ア 収入認定等に関する業務

入居者の収入認定を行うため、次に掲げる業務を、甲が別に定める規定等に基づき行う。

⑦ 収入申告に関する業務（申告書の提出に係る、督促業務を含む）

全市域市営住宅の郵送及び電子申請分の収入申告書を、東区役所指定管理者窓口で集約受付する。集約受付事務は、中部地区指定管理者及び西部地区指定管理者と協力して行うものとする。

A 送付事務の一括バッチ処理後の異動等に対応する調整

- B 収入申告に係る問い合わせ、相談の受付、説明等
- C 収入申告書の受理及び確認
- D 前記Cの確認の結果、収入申告書に不備があったものへの修正指導等
- E 受け取られず返送された申告書等について、返送された収入申告通知書の市営住宅等のドアの郵便受けへの直接投函

① 収入認定に関する業務

- A 収入申告書及び添付書類の審査
- B 生活保護又は中国残留邦人等に対する支援給付受給者の確認依頼に関する書類の調整、甲への報告
- C 市民税リストと照合し、一致していない場合は入居者から収入状況について再度報告を求める。
- D 収入認定に係るシステム仮入力
- E 甲に報告
- F 収入認定の一括バッチ処理後の、収入認定通知書の発行及び送付

② 収入再認定に関する業務

次に掲げるA～Eの場合、次に掲げるa～eの業務を行う。

- A 入居者から、収入認定通知書について意見の申出及び収入再認定申請があった場合
- B 前記以外の事由により、入居者から、収入再認定申請があった場合
- C 入居承継の承認に伴い、収入の認定を改めて行う必要が生じた場合
- D 同居の承認に伴い、収入の認定を改めて行う必要が生じた場合
- E 世帯員の異動、退職等、甲が、収入の認定を改めて行う必要があると認める場合
  - a 収入申告に係る問い合わせ、相談の受付、説明等
  - b 収入再認定申請書及び添付書類の受理及び確認
  - c 収入再認定申請書及び添付書類の審査、システム仮入出力並びに当該審査結果の甲への報告
  - d 収入再認定通知書及び使用料決定通知書又は収入再認定不承認通知書に添付する説明書類の作成、発送
  - e 収入再認定通知書及び使用料決定通知書又は収入再認定不承認通知書に係る問い合わせ、苦情への対応等

③ 収入超過者に関する業務

- A 収入認定通知書（収入超過者用）に係る問い合わせ、相談の受付、説明等
- B 裁量階層申告書の受付、審査、システムへの仮入出力、甲に報告

※ 当該業務は、原則として、前記②「収入再認定に関する業務」のb～eの規定を準用

- C その他収入超過者に対する指導等

④ 高額所得者に関する業務

- A 入居者より、収入認定通知書（高額所得者用）についての問い合わせ、相談の受付、説明等
- B 入居者より、収入認定通知書（高額所得者用）について意見の申出及び収入再認定申請があった場合の受付、審査、システムへの仮入出力、甲に報告

※ 当該業務は、原則として、前記②「収入再認定に関する業務」のb～eの規定を準用

⑤ 入居者実態調査に関する業務

次に掲げるA～Bの場合、次に掲げるa～bの業務を行う。

A 入居者台帳に記載されているもの以外の居住が疑われる場合

B 甲が、不正使用者の特定を行う必要があると認められる場合

a 対象住宅への訪問等の調査及び当該調査結果の甲への報告に関する業務

b 不正使用者への指導等に関する業務

イ 家賃の減免・徴収猶予に関する業務

市営住宅等の使用料又は敷金の減額、免除、又は徴収猶予に関して、次に掲げる業務を、甲が別に定める規定等に基づき行う。

⑦ 住宅使用料の減免に関する業務

住宅使用料の減免について、甲が別に定める基準に基づき、次に掲げる業務を行う。

A 住宅使用料の減免に係る問い合わせ、相談の対応、説明等

B 家賃減免申請書及び添付書類の受理及び審査等

C 減免の認定に係る仮計算、システムへの仮入出力、甲への報告等

D 甲が行う減免認定の結果に基づく、書類の調製、甲への報告

E 家賃減免承認、不承認承認書及び説明書類の送付

F 承認、不承認結果に係る問い合わせ、苦情対応

① 住宅使用料の認定減免に関する業務

② 住宅使用料の徴収猶予に関する事務

⑤ 店舗使用料の減免に関する業務

⑥ 店舗使用料の徴収猶予に関する事務

⑦ 附設駐車場使用料の減免に関する業務

A 附設駐車場使用料の減免に係る問い合わせ、相談の対応、説明等

B 駐車場使用料減免申請書及び添付書類の受理及び審査等

C 減免の認定に係る仮計算、システムへの仮入出力、書類の調製、甲への報告等

D 甲が行う減免認定の結果に基づき駐車場使用料減免承認、不承認承認書及び説明書類の送付

E 承認、不承認結果に係る問い合わせ、苦情対応

⑧ 附設駐車場使用料の徴収猶予に関する事務

⑨ 敷金の減免に関する業務

⑩ 敷金の徴収猶予に関する事務

ウ その他家賃等の管理に関する業務

③ 住宅の明渡しに関する業務

ア 高額所得者の明渡しに関する業務

⑦ 高額所得者の明渡し指導等に関する業務

A 呼び出し、面談の実施（高額所得者の明渡し制度の説明、明渡し期限等の説明等）

B 公的住宅のあつ旋等の相談、説明を行う

a 広島市営特賃住宅

b 独立行政法人都市再生機構の保有する賃貸住宅等

C 指導状況、結果の甲への報告

① 明渡しに応じない高額所得者に対する業務

A 当該住宅への訪問による事情聴取及び指導

B 当該高額所得者から明渡し期限延長申請書が提出された場合の内容の審査及び甲への報告

C 指導状況、結果の甲への報告

## D 明渡しに応じない高額所得者に対する記録の管理

イ その他の理由による明渡しに関する業務（滞納を理由の場合を除く。）

### ④ その他の管理

ア 各種証明に関する業務

乙は、入居者が、各種証明を取得しようとするときに必要な、申請等に関する次の業務を行う。

⑦ 各種証明に係る相談の受付、説明等

① 証明申請書及び添付書類の受理及び審査等

⑥ システムへの仮入出力、書類の調製、甲への報告等

⑤ 甲の決定に基づき、システム入力等（証明手数料の収納事務を除く。）

イ 東区、安佐北区及び安芸区にある市営住宅等の管理に関する文書の配布

甲と協議のうえ、掲示物又は配布物を作成し、これを掲示又は配布する。

ウ 業務の実施方法に関する入居者等からの要望、意見、苦情などへの対応

エ 業務の実施に伴う入居者等への保管義務に関する指導

オ 業務の実施に伴い入手した管理上必要な情報の連絡

カ 備品の管理

⑦ 指定管理者は、広島市の所有に属する物品について「広島市物品管理規則」をはじめ、関係法令に基づき適正に管理すること。

① 広島市の備品を施設の運営に支障を来さないよう管理し、破損、不具合等が発生した場合は、速やかに修繕などの措置を行うこと。

※ 備品とは、比較的長期にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、

原則として取得価格が5万円以上の物品をいう。

5 乙は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、あらかじめ書面により甲の承諾を得た場合は、この限りでない。

(1) 乙は、業務の全部又は一部を第三者に委任し、若しくは請け負わせてはならない。ただし、業務の執行にあたり、直接処理することが困難な場合又は外注処理が効果的な場合等甲の認める業務については、この限りでない。

(2) 前項に規定するもののほか、乙は、業務の一部を次のいずれかに掲げる者に直接、委任し、又は請け負わせてはならない。

① 本市競争入札参加資格の取消しを受けた者で、本市競争入札に参加することができない期間を経過しないもの

② 広島市競争入札参加資格者指名停止措置要綱により指名停止の措置を受けた者で、指名停止の期間が経過しないもの

(3) 乙は、前項各号に掲げる者以外の者に業務の一部を委任し、又は請け負わせた場合においては、当該一部の業務の全部又は一部を、同項各号に掲げる者に再委任し、又は再下請負させてはならない。

(4) 乙は、受任者又は下請負人を定めたときは、直ちに当該者の商号又は名称その他必要な事項を甲に通知するとともに、第3項各号のいずれかに該当する者がいないことの確認を受けなければならない。

6 乙は、業務を履行するに当たっては、広島市市営住宅等条例、労働関係諸法その他関係法規を遵守するとともに、法令上のすべての責任を負うものとする。

7 甲は、必要があると認めたときは、乙に業務に関する資料若しくは報告書を提出させ、又は乙の業務の実施状況を調査し、若しくは検査することができる。

(1) 甲は、前項の検査等により、必要があると認めたときは、乙に対し、必要な措置を採ることを求めるこ

ができる。

8 甲は、業務の執行に必要な備品、関係書類及び図面等については、乙に貸付等しなければならない。

(1) 乙は、前項の規定により貸与等された備品等については、善良なる管理者の注意をもって使用するものとする。

9 乙は、各月末日までに完了した業務について、翌月 10 日までに甲に報告するものとする。ただし、3 月分は 3 月 31 日までに報告するものとする。

10 乙は、業務を実施する際、次に掲げる事態が発生した場合は、直ちに甲に報告しなければならない。

(1) 事故が発生し、又はそのおそれがある場合

(2) 施設及び物品の全部又は一部が滅失、損傷又は亡失した場合

(3) その他業務の履行に支障を及ぼす事態が発生し、又はそのおそれがある場合

11 乙は、その責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えたときは、乙の負担において、その損害を賠償しなければならない。

(1) 前項第 2 号の滅失、損傷又は亡失が乙の責めに帰すべき事由により生じたときは、乙はこれを原状に復し、又はその損害を賠償しなければならない。

12 この仕様書に疑義があるとき、又は定めのない事項については、甲・乙が協議して定めるものとする。

## 《 参 考 》

### 【入居に関する相談件数】

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
東区	2,420	1,789	1,697
安芸区	420	426	413

### 【家賃等の管理に関する業務】

受付件数		令和3年度	令和4年度	令和5年度
東区	収入申告	3,502	2,123	1,942
	収入再認定申請	46	81	71
	認定減免申請	19	12	25
	家賃減免申請	882	1,057	933
	駐車場使用料減免申請	69	62	67
安芸区	収入申告	68	121	128
	収入再認定申請	7	3	6
	認定減免申請	4	0	0
	家賃減免申請	69	60	63
	駐車場使用料減免申請	13	6	7

※電話相談含む

### 【入居者等の管理、保管に関する業務】

受付件数		令和3年度	令和4年度	令和5年度
東区	同居承認申請	6	7	8
	入居承認申請	34	25	37
	異動届	53	52	58
	工作物等設置申請	31	44	37
安芸区	同居承認申請	3	1	2
	入居承認申請	3	2	0
	異動届	8	11	5
	工作物等設置申請	1	2	1

※ 安佐北区役所窓口件数は、これまで指定管理者窓口を設けていないため集計していません。

安芸区役所窓口と同程度の件数を見込むようにしてください。