

高知市営住宅及び共同施設 各業務内容説明書

趣旨

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

目次

1	入居に関する業務	2～4
2	住宅返還に関する業務	4～5
3	住宅使用料等の決定に関する業務	5～6
4	住宅使用料等の収納に関する業務	6
5	滞納整理及び法的措置に関する業務	7～8
6	各種手続き・入居者対応業務	8～9
7	修繕に関する業務	9～12
8	一般管理業務	12～15
9	駐車場に関する業務	15
10	建替事業又は用途廃止に関する業務	15～16
11	高知市営住宅管理システム入力業務	16
12	自治会支援業務	16
13	共益費に関する業務	17
14	入居者等へのサービスの提供	17～18
15	業務分担について	18

令和6年

都市建設部 住宅政策課

1 入居に関する業務

1 基本事項

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

2 業務内容

(1) 入居者募集に関する業務

ア 空き家情報の整理し、募集住宅の選定及び決定に必要な資料を作成すること。

イ 募集住宅について、市と協議し決定すること。

ウ 新聞広告等で募集住宅について広報を行い、広く周知すること。

エ 申込案内書の作成及び配布

募集内容及び配布方法等について市と協議の上、申込案内書を作成するとともに、総合案内、情報公開・市民相談センター、各窓口センター、各市民会館、人権同和・男女共同参画課及び住宅政策課に配布し、市民への募集を周知すること。

オ 申込受付及び予備審査（市営住宅①のみ）

募集の受付は、郵送または市が指定する会場（借料は市負担）において対面方式で行うこと。

市営住宅①の募集受付においては、申込者の現状及び応募理由等について厳密に聞き取り調査し、記入内容及び提出書類の不備がないか、また申込資格と適合しているか等について予備審査を行い、不足書類や書類の不適合があった場合には、その旨を応募者に伝え対応すること。

カ 市営住宅②の募集受付補助を行うこと。

キ 申込者名簿の作成及び市への提出（市営住宅①のみ）

申込者名簿を作成し、必要な書類を添えて、受付後概ね10日以内を目途に市へ提出すること。

ク 資格審査結果、抽選案内、抽選結果等の発送（市営住宅①のみ）

市の資格審査結果に従い、抽選番号及び抽選会の日時等の案内を発送すること。

抽選結果については、市と協議の上、速やかに結果通知書を発送し、指定管理者が

開設する高知市営住宅管理センターホームページに掲載し周知すること。

市営住宅②の入居者選考については、市が実施する実態調査の結果等に基づき、別途開催する選考委員会で決定するが、この選考結果について、結果通知書を発送し周知すること。

ケ 抽選会の運営（市営住宅①のみ）

市が主催する公開による抽選会の運営を行うこと。

コ 落選者への随時募集

市営住宅①②共に応募が1件もなかった住宅については、落選者を対象に期間を定めて（選考結果通知書発送の翌日から1週間程度）随時募集を行うこと。

なお、内定後の処理は定期募集と同様とする。

市営住宅①に当選した者の書類審査を行い、提出書類等に不足がある場合は提出させ、入居の資格を満たさない者に対しては当選取消の連絡等を行うこと。

サ 各種統計資料データの作成

シ その他必要と認めること

(2) 入居手続に関する業務

ア 入居説明資料の作成

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

イ 入居者説明会の開催

入居者の決定後、市が指定する会場（借料は市負担）において、入居に関する説明会を開催すること。

ウ 必要書類の確認

次の書類の提出を確認し、記載内容の不備がないか審査すること。

(7) 緊急連絡人届出書（原則1名、緊急連絡人の署名があるもの）

(イ) 敷金が納付されていることが確認できるもの

(ウ) 請書及び誓約書

(エ) その他必要書類

エ 配布書類

入居説明資料、異動確認書、入居可能日通知書等配布し、入居に関する各種手続について説明すること。

オ 鍵の引渡し

ウの必要書類が不備なく提出され、かつ、説明会へ参加した者に対して、説明会の最後に手渡すこと。

なお、スペア鍵は住宅政策課では保管しておらず、鍵については入居者責任とすること。

カ 入居の完了確認

新規入居者の住民票異動については、市営住宅管理システムで市営住宅への転居が

- 完了した旨を確認すること。
- キ 入居する団地の自治会長や世話役へ、新規入居があった旨を文書で連絡すること。
- ク 紙台帳へ新規入居者を記入し、紙台帳の管理をすること。
- ケ その他必要と認めること。
- (3) 入居直前の住宅に関する業務
- ア 入居直前に鍵交換を行うこと
- イ 退去時に私物の撤去がなされていない等で原状回復が実施されていない物件について、空家補修工事前に原状回復を行うこと。
- ウ 退去時に畳表替え及び襖貼替えが実施されていない物件について、入居前に表替え及び貼替えを行うこと。
- エ 入居直前に住宅を確認し、必要があれば清掃、草引き等行うこと。

2 住宅返還に関する業務

1 基本事項

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

2 業務内容

- (1) 住宅返還届出書を受理し、必要書類を作成添付して市へ提出すること。
- (2) 原状回復
届出人等から住宅の原状回復状況を聴取し、入居者が負担すべき畳の表替え、襖の張替え及び私有物の撤去等原状回復に係る修繕について説明を行うこと。
撤去し原形に復することが困難な場合は、市に報告し指示を受けること。
- (3) 未納使用料及び敷金
還付充当及び納付書発行について説明を行うこと。
- (4) 立会い検査
日程を届出人等と調整し、現地では入居者負担分の修繕が完了しているか検査を行うこと。
- (5) 鍵を回収すること

3 不正退去（長期不在等）対応補助業務

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

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

3 住宅使用料等の決定に関する業務

1 基本事項

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

2 住宅使用料（家賃）決定補助の業務内容

- (1) 収入申告書の作成、発送、回収を行うこと。
 - ア 使用料算定基準日が10月1日であることから、収入申告書等の作成、発送及び提出督促等の実施にあたっては、内容及び実施方法等について市と十分に協議すること。
 - イ 収入申告関係書類を発送し回収すること。
- (2) 予備審査

提出された書類の予備審査として、回収した収入申告書等の記入内容の不備の有無等を審査すること。予備審査後は、収入申告書の入力とデータの整理及び速やかに市に提出すること。
- (3) 未提出または不足書類

収入申告書未提出または不足書類等については、(1)アに注意し、提出督促や必要事項の連絡を行うこと。回収しだい予備審査を実施し、速やかに市に提出すること。
- (4) その他家賃決定にかかる必要な調査を行うこと。
- (5) 収入認定通知、収入超過者認定通知書、高額所得者認定通知の発送を行うこと。
- (6) 収入超過者及び高額所得者
 - ア 収入超過者には明渡努力義務が、また、高額所得者には明渡義務があるため、対象者について現状調査等対応を補助し、把握した情報、履歴、案内内容について、市に報告すること。
 - イ 高額所得者については、疾病、災害及び退職などによる収入の減少、その他入居者の責によらない事情により明渡しを延長できる場合があるため、的確な状況把握に努めること。
- (4) 家賃決定通知の発送
- (5) 家賃更正、収入再認定申請等への対応補助

家賃更正、収入の再認定等について問合せに対応すると共に、必要書類の受理や確認を行い速やかに市に報告すること。

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

3 駐車場使用料決定補助の業務内容

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

4 住宅使用料等の収納に関する業務

1 基本事項

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

2 業務内容

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

5 滞納整理及び法的措置に関する業務

1 基本事項

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

2 入居中の者に対する滞納整理業務

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

3 法的措置：調停に関する補助業務

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

4 法的措置：訴訟に関する補助業務

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

5 法的措置：建物明渡強制執行に関する補助業務

- (1) 対象者について、対象者名簿を作成し、市に提出すること。

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

6 退去者に対する滞納整理業務

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

6 各種手続き・入居者対応業務

1 基本事項

入居者等からの申請等に対する許認可の最終決定は市が行うため，指定管理者はその補助業務として，入居者等からの要望，苦情及び相談等への対応業務等を行うこと。

2 各種申請，届出等に関する業務

- (1) 各種申請，届出の説明
入居者等から各種申請（減免，模様替，承継，同居，車庫証明書等）の相談を受けたときは，各種申請条件，届出書類，添付書類及び記入方法を説明する。
- (2) 予備審査及び市へ提出
記入内容の不備の有無，提出書類等が揃っているか，基本的な資格と適合しているか及び必要に応じて現場確認等の予備審査を行い，不足書類や資格の不適合があった場合には，その旨を申請者に伝えること。予備審査が終了し受理となれば市への提出を行うこと。
- (3) 決定通知書等の発送
申請に対する市の決定後，決定通知書等を発送すること。
- (4) 各種申請及び決定や証明に関する問い合わせについて対応すること。
- (5) その他必要と認めること。

3 要望，苦情，相談等対応業務

- (1) 入居者等から，市営住宅等について，要望，苦情及び相談等を受けた場合には，速やかに回答，指導などの対応をし，必要に応じて市へ報告すること。
なお，処理困難なものや入居者に共通する事案は，意見や詳細な資料を付けて市へ

報告し、市の処理方針に従い対応すること。

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

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

なお、指導に従わない場合には、市と協議して対応について指示を受けること。

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

(5) その他必要と認めること。

7 修繕に関する業務

1 基本事項

市営住宅等を維持保全し、入居者等に安心、安全な住環境を提供していくために必要な緊急修繕、一般修繕、空家補修及び新規入居対応修繕を指定管理の業務とする。

2 修繕等業務の区分

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

緊急修繕	<p>① 入居者等の安全の確保と財産の保護を図るため、又は修繕しなければ入居者生活に支障をきたすため、緊急に実施する必要がある修繕（修繕の程度は部品交換等を原則とし、長期的に管理できる程度とする。ただし、安全性の確保を最優先として経年劣化やメーカー等の部品供給が停止となったものについては新規取替えとする。）</p> <p>（例） 給排水設備・電気設備・ガス設備修繕（特に、水漏れ修理、雨漏りの修繕、避難設備等修繕）、災害による応急修繕 等</p> <p>② 空家を緊急に修繕する必要があるもの</p> <p>（例） 災害対応による緊急入居のための住戸修繕 等</p>
一般修繕	<p>① 緊急修繕及び大規模（計画）修繕を除く、経年による部位・部材の劣化や性能の低下、法令の規定に対応するために実施する修繕や点検に基づく修繕</p>

	② し尿汲み取り清掃等応急措置など (例) 市営住宅付属公園等遊具点検, 市営住宅建築設備等定期点検等の点検業務等で指摘のあった部分の修繕
空家補修	緊急修繕②を除く, 新規入居(災害等での目的外使用含む)に係る機能回復等
新規入居対応修繕	入居日より 30 日以内に判明した施設の機能回復に関する修繕
大規模(計画)修繕	建物の長寿命化のための修繕または経年による部位・部材の劣化や性能の低下, 法令の義務規程に対応するために計画的に行う修繕で大規模なものとして高知市公営住宅等長寿命化計画に登載しているもの。 (例) 外壁改修, 屋根の防水改修 等

3 業務実施上の留意事項

(1) 修繕への対応

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

また, 大規模(計画)修繕にあたっては, 入居者等との調整を行うこと。

イ 指定管理者が行う修繕(緊急修繕及び一般修繕)は, 1件130万円(消費税及び地方消費税を含む)以下のものとする。

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

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

(2) 修繕に係る負担区分

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

ただし, 地区集会所及び公民館については, 別途指示するものとする。

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

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

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

オ 一般修繕で, 計画的に実施する必要があるものについては, 翌年度の修繕計画を9月末までに市に提出し協議を行うこと。(定期点検, 巡回等で気が付いた点があった場合は, その時点で報告すること。)

カ 市では、政策的に募集を停止（建替えや用途廃止のため）し、空き家としている住戸や移転用住宅として確保している住宅もあり、今後の用途や退去後の空家期間等により修繕内容が異なる場合があるので空家補修の実施にあたってはあらかじめ市と協議すること。

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

(3) 空家補修の対応

ア 空家調査

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

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

なお、補修内容の標準的な考え方は「補修事項標準」のとおり。

イ 空家調査発注

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

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

ウ 空家補修業務

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

また、受注者に対しても仕様書を遵守するよう指導すること。

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

補修金額は、一発注単位で130万円（消費税及び地方消費税を含む）以下とする。

なお、増額変更が必要となった場合は、当初予定額の30%以内を限度とする。

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

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

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

これらによりがたい場合は、市と協議の上、決定するものとする。

エ 履行確認

空家補修期間中の監理体制及び補修完了後の検査体制をそれぞれ確保すること。

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

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

オ 処理簿の整理

見積り合わせ、業務発注、検収及び入居後の対応状況などを整理し保管すること。

8 一般管理業務

1 基本事項

市営住宅等の安全等を確保し、適切な住環境を維持していくために必要な管理業務を指定管理者の業務とする。

2 団地巡回業務

(1) 日常の巡回，巡回結果に従った対応等

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

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

ア 環境整備，防火管理

イ 毀損箇所の把握，無断増築や不適正使用

ウ 災害及び事故の状況調査

エ 無断退去や転貸の疑いのある住戸の発見，状況の調査

オ 放置自動車，不法投棄等の発見及び状況調査

カ その他，安心，安全な住環境確保のために必要な内容

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

(3) 新築住宅等の引継ぎの立会及び瑕疵補修の報告

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

(5) その他必要と認めること。

3 防火管理，災害対応業務

(1) 防火管理者の選任及びそれに要する各種手続等

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

(2) 消防法に基づき防火管理者が実施する業務等

- ア 業務開始後、速やかに防火管理者の選任届けと消防計画を策定して提出すること。
- イ 消防計画に基づく防火訓練については、団地自治会住民に協力をもとめ実施すること。

(3) 消火器の交換等

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

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

(4) 緊急対応に関する業務等

災害時（地震、風水害、火災等）に速やかに対応できる体制を整備し、対応マニュアルを作成の上、市に提出すること。

(5) その他必要と認めること。

4 樹木の剪定、伐採、植樹、草刈り等

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

また、入居者の負担にて実施すべき場所においては、必要な指導を行うこと。

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

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

ア 信号機、交通標識の確認の妨げになる樹木

イ 交通や通行（特に通学路）の妨げになる樹木

ウ 防犯灯、受水槽など設備の管理上の妨げになる樹木

エ 著しく日照を阻害している樹木

オ その他安全、衛生などを確保する上で、剪定、伐採の必要のある樹木

- (3) 剪定は原則として、強剪定とし、効率的に実施すること。
- (4) 市は街の緑化を進めていることから伐採については慎重に行うこと（自生を除く）。
- (5) 低木の剪定及び除草は原則入居者負担となるため、随時必要な指導を行うこと。また、草や枝の処理等可能な限り入居者が実施する補助を行うこと。

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

- (6) 空家については、低木及び除草についても指定管理者が行うこと。

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

- ア 潮江西の丸改良住宅の法面（8月の高知市花火大会直近が望ましい）
- イ 長浜馬場の西市営住宅（2階建て）空家の草刈（入居者が植栽を植えている場所があるので確認の上、梅雨明け以降8月中旬までが望ましい）
- ウ 市営住宅等解体跡地等の市が所管する敷地のうち必要と認める箇所
- エ 六泉寺町市営住宅，三里十津南市営住宅，小高坂三城ヶ森改良住宅，新本町東市営住宅，大原北改良住宅の受水槽周辺
- オ 横浜市営住宅（剪定も含む）ほか市が共益費を直接徴収している団地のうち必要がある場所
- カ その他，安全管理，衛生等を確保する上で草刈の必要がある場所
- キ 小高坂イベント広場
- ク 刈り取った草・木等は適切に処理すること。

5 病虫害の駆除等

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

6 共用部分における電球等の管理業務

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

7 鍵の保管

集会所，住宅共用部分，空家等の鍵を管理保管すること。

8 照会・回答等の資料作成

市営住宅管理システムを活用し，各種データ資料を作成すること。

例：65歳以上の単身世帯の抽出

9 文書発送

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

10 設備保守点検等

「高知市営住宅及び共同施設 設備保守点検等業務説明書」のとおり

11 その他必要と認めること。

9 駐車場に関する業務

1 有料駐車場

(1) 各種受付（新規・返還・買い替え等による車両の変更・駐車区画の変更）

ア 各種申請等受付については、入居者に申請条件、届け出書類、添付書類及び記入方法を説明し、受理するとともに、記入内容の不備の有無、提出書類等が揃っているか及び基本的な資格と適合しているか等の予備審査を行い、不適合があった場合はその旨を申請者に伝えること。

イ 車庫証明は、自治会が管理している団地については、承諾書を取ってもらい、アと同様に基本的な資格を有する者について承諾すること。

ウ 空き区画の利用方法（来客用として利用する等）や駐車台数（1世帯1台、あるいは2台許可等）は、各自治会によりルールが異なるので留意すること。

(2) 決定通知書等の発送

(3) 車庫証明

(4) 自治会との連携

(5) 苦情対応（違法駐車等）

違法駐車等の対応について、自治会等で対応できない場合は、市と協議のうえ警告書の添付等必要な対応をとること。

2 無料駐車場

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

10 建替事業又は用途廃止に関する業務

1 建替え住宅に関する業務

- (1) 入居者説明会の開催
- (2) 仮住宅，移転入居住宅の情報の提供
- (3) 戻り入居に関する補助事務
- (4) 入居者の移転に関するサポート
- (5) その他必要と認めること。

2 用途廃止に関する移転業務

- (1) 入居者の移転に関する説明会，個別相談の実施
- (2) 移転先住宅確保に関する調査
- (3) 入居者の移転に関するサポート
- (4) その他必要と認めること。

11 高知市営住宅管理システム入力業務

1 以下の内容を高知市営住宅管理システムへデータ入力を行うこと。

- (1) 滞納者及び迷惑行為その他入居者との対応履歴
- (2) 修繕履歴等
- (3) 入居者等の電話番号

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

- (4) 収入申告書の受理
- (5) その他必要と認めること。

12 自治会支援業務

1 基本事項

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

13 共益費に関する業務

1 基本事項

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

2 共益費算定補助業務

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

14 入居者等へのサービスの提供

1 現場出張サービス

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

2 サービスの向上

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

3 地域コミュニティへの協力

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

4 高齢者等への対応

市営住宅では、高齢単身世帯や高齢世帯が増加していることなどから、民生委員や地域支援センターと連携をとりながら、高齢者の生活実態の把握に努めると共に、団地を巡回し、生活状況を把握すること。

なお、単身高齢者訪問は年2回、その内、就労者は年1回行うこと。

また、75歳以上の高齢世帯への訪問を行い、声かけ、緊急連絡先調査、相談受付等を実施し、報告書を提出すること。

5 その他

できる限り、新たなサービス提供や独自のサービスの提供の提案を行うこと。

15 業務分担について

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