

世田谷区立ファミリー住宅 標準業務仕様書

令和8年4月

世 田 谷 区
都市整備政策部住宅課

目 次

第1	世田谷区営住宅等窓口センターの設置及び緊急事態発生時の対応等	1
第2	ファミリー住宅及び共同施設等（ファミリー住宅に附属するもの）の保全、 修繕及び改良に関する業務	1
第3	ファミリー住宅及び共同施設の適正な使用の確保に関する業務	
1	入居者募集に関する業務	1
2	入居者決定に関する業務	3
3	入居者管理等に関する業務	4
4	住宅使用料及び共益費の決定等に関する業務	1 1
5	住宅使用料等の収納等に関する業務	1 4
6	滞納整理等に関する業務	1 5

世田谷区立ファミリー住宅標準業務仕様書

世田谷区立ファミリー住宅（以下「ファミリー住宅」という。）に係る管理業務は、原則として、世田谷区立ファミリー住宅標準業務仕様書（以下「仕様書」という。）に基づき実施しなければならない。

ただし、区が指定期間内において、次に掲げる1～4のいずれかに該当する理由により、仕様書の全部又は一部を変更した方がよいと認める場合は、区と指定管理者の別途協議により仕様書の全部又は一部を変更することができる。

- 1 ファミリー住宅の新設、増設又は廃止等により、管理する施設の変動がある場合
- 2 事故、災害又は施設の老朽化等により、仕様書の仕様では対応できない事態が生じた場合
- 3 法令等の改正又は区のファミリー住宅に関する施策・方針等に変動がある場合
- 4 区と指定管理者の協議により、仕様書の全部又は一部を変更した方が、管理業務をより適切かつ効率的に行えると認めた場合

また、仕様書に定めのない事項については、区と指定管理者の別途協議により対応するものとする。

なお、仕様書において、世田谷区立特定公共賃貸住宅及び世田谷区立ファミリー住宅条例（平成6年条例第49号）は以下「条例」といい、世田谷区立特定公共賃貸住宅及び世田谷区立ファミリー住宅条例施行規則（平成7年規則第1号）は以下「規則」という。

第1 世田谷区営住宅等窓口センターの設置及び緊急事態発生時の対応等

第2 ファミリー住宅及び共同施設等（ファミリー住宅に附属するもの）の保全、修繕及び改良に関する業務

※ 上記の項目は、世田谷区営住宅標準業務仕様書の第1及び第2を準用し、仕様書中「区営住宅」を「ファミリー住宅」に読み替えて適用する。

第3 ファミリー住宅及び共同施設の適正な使用の確保に関する業務

1 入居者募集に関する業務

(1) 入居者募集業務

ファミリー住宅の公募について、次に掲げる①～③に係る業務を行うこと。

ファミリー住宅に係る公募の時期は、毎年6月と11月の2回を予定している。

① 申請書及び募集案内（申込のしおり）の作成に関する業務

区が、ファミリー住宅の募集の概要を確定した後に、区の指示に基づき、次に掲げるア～エ作成に関する業務を行うこと。

- ア ファミリー住宅使用申請書等及び募集案内の作成
- イ 公募を周知するための「世田谷区報」の原稿作成、区設掲示板用募集ポスターの作成
- ウ 指定管理者ホームページに掲げる原稿作成
- エ 区営住宅オンライン申込ページの作成

② 募集案内、募集ポスター等の送付に関する業務

作成した「募集案内等」を、住宅課及び区内41ヶ所（出張所等）に送付すること。

なお、当該業務は、追加配付の必要が生じた場合も同様とし、この場合においては、追加配付の必要が生じた配付先への送付を含む。

③ 募集案内等の窓口配布等に関する業務

次に掲げるア～エに係る業務を行うこと。

ア センター及び区役所住宅課窓口において、募集案内等を配布、説明すること。

イ 区役所住宅課窓口において、募集期間中の開庁時間内に1名以上配置し、募集案内等を配布、説明すること。

ウ センターの窓口及び電話における公募に係る問い合わせ等に対応すること。

エ 募集期間終了後に行う、次に掲げるa、bに係る業務

a 申請書及び募集案内の配布数をとりまとめ、区に報告すること。

b 申請書及び募集案内の保存する分を確保し、保存分以外を廃棄すること。

(2) 申請書の受付に関する業務

① 申請書の受理

ア 申込は、全て郵送またはオンラインで受け付けること。

イ 申請区分ごとに受付順に受付年月日と抽選番号を付すこと。

ウ 重複点検を確認すること。

② 申請書の点検

申請書に記入漏れ等の軽微な誤り等があった場合、申請をした者に対し、受付期間内に連絡し、訂正するよう助言すること。

③ 申込区分ごとに申込件数を集計する。

(3) 公募資格審査等に関する業務

区の指示に基づき、次に掲げる業務を行うこと。

① 抽選等に関する業務

ファミリー住宅の公募にあたり、申込者数が使用を許可すべき住宅の戸数を超える場合において、区の指示に基づき、次に掲げるア～クに係る業務を行うこと。

ア 公開抽選会場の確保

イ 抽選番号及び公開抽選会開催に係る通知の発送

ウ 公開抽選会の運営

エ 入居資格審査対象者及び補欠者の抽選

オ 公開抽選会の結果の区への報告

カ 公開抽選会の結果一覧表の作成及び、結果一覧表の住宅課、センター、指定管理業者ホームページへの掲載

キ 公開抽選会の結果の申込者への通知

ク 公開抽選会の結果に関しての申込者等からの問い合わせの対応ただし、申込者数が、当該ファミリー住宅の戸数を超えないときは、当該申込者を入居資格審査対象者として決定する。

② 公募資格審査に関する業務

ファミリー住宅の使用の申込みをした者（以下「使用申請者」という。）の資格要件について、区が別に定める規定に基づき、次に掲げるア～エに係る業務を行うこと。

ア 入居資格審査に関する業務

①の「抽選等に関する業務」により、入居資格審査対象者として決定した者を対象に、面接による申請書及び添付書類の審査並びに当該審査結果を区に報告すること。

なお、当該審査結果の報告により区の決定を得た、住宅の使用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。

イ 有資格者に関する業務

使用予定者に対する通知及び説明に関する業務を行うこと。

ウ 非資格者に関する業務

前記アの規定により行う審査結果により、区の承諾を得た住宅の使用資格を満たしていない使用申込者に対する通知及び説明に関する業務を行うこと。

エ 入居辞退者の区への報告

2 入居者決定に関する業務

(1) 使用予定者に関する業務

資格要件の審査後、入居の意思を表明した使用予定者に対して、次に掲げるア～カの業務を行うこと。

ア 住宅の使用予定者の区への報告

イ 住宅使用料及び保証金の額の算定

ウ 使用料及び保証金の額の区への報告及び保証金納付書の区への発行依頼

エ 保証金納付に関する催告

オ 使用手続に必要な書類の送付

カ 使用手続に係る説明等

(2) 使用承認に関する業務

区の指示に基づき、次に掲げる①～④に係る業務を行うこと。

① 子育て型住戸へ入居予定の使用予定者に対する業務

子育て型住戸へ入居予定の使用予定者に対して次に掲げる業務を行うこと。

ア 定期使用に関する相談の受付、説明等

イ 世田谷区立ファミリー住宅定期使用承認に関する説明書の発行及び説明

ウ 世田谷区立ファミリー住宅定期使用承認に関する承諾書の発行

エ 区の決定に関する申請者への通知

② 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、次に掲げるア～エに関する業務を行うこと。

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

エ 決定の取消に関する問い合わせ等の対応

③ 連帯保証人に関する業務

入居に係る連帯保証人について、次に掲げるア～オに係る業務を行うこと。

ア 請書に係る相談、説明等

イ 請書の受付、記載内容の確認等

ウ 請書の提出が困難（条件を満たさない者を含む）な使用予定者については、誓約書を提出させること。

エ 請書の区への報告、システム処理等

オ 機関保証制度に関わる相談、受付等

④ 入居に関する業務

ア 手続完了報告に関する業務

使用手続きに関する経過及び結果等について、区に報告すること。

イ 使用承認の通知に関する業務

区が住宅の使用の許可をする場合に、区の指示に基づくシステム処理及び世田谷区立ファミリー住宅使用承認書の発行に関する業務を行うこと。

ウ 入居説明等に関する業務

世田谷区立ファミリー住宅使用承認書の交付を受けた住宅の使用者に対し、今後住宅において生活するために必要な説明等に関する、次の a～d に係る業務を行うこと。

a 当該住宅の鍵の交付

b 入居に関する注意事項の説明等

c 住宅連絡員又は自治会長等への入居の連絡等

d 「瑕疵点検確認申告書」を交付、受理

3 入居者管理等に関する業務

(1) 入居者等からの相談業務

入居者等の日常生活全般における接遇に係わる業務等をいい、次に掲げる①～③の業務を行うこと。

① 修繕等の要望受付業務

ア センターの窓口及び電話において、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こと。

イ 緊急事態発生時において、指定管理者の連絡先に入った、区の指導、指示又は入居者等からの通報に対応すること。

※ 緊急事態発生時の対応等については、「世田谷区営住宅標準仕様書 第12 緊急事態発生対応等」を参照すること。

② 相談受付業務

センターの窓口及び電話において、入居者等からの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。）に対応する業務を行うこと。

指定管理者は、相談者のプライバシーに十分配慮し、相談等の内容は外部に漏らさないことを厳守しなければならない。

また、相談等に応じて必要があると判断した場合は、現場調査等を行い、指定管理者としての意見を添付のうえ当該相談等を区へ報告し、区の指示に従い、ファミリー住宅の管理の適正化を図ること。

③ 各種問い合わせに係る案内業務

センターの窓口及び電話でのファミリー住宅その他都営住宅等の公的住宅に係る問い合わせに対応すること。

(2) 管理業務実績報告に関する業務

毎月20日までに、住宅の入退去及び各種届出の件数等を区へ報告すること。

(3) 不適正指導に関する業務

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

不適正行為の内容は、次に掲げる①～⑬のとおりとし、指定管理者はこれらの業務について、区が別に定める規定に基づき対応すること。

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をいう。

なお、不正同居には、出生により使用者・世帯員変更届を提出せずに同居している場合を含む。

③ 無断退去

区長に届出なく、使用者又は同居者が無断で退去した場合をいう。

④ 長期不在

区長に届出なく、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をいう。

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をいう。

⑥ 無許可営業

入居者等が、区長の許可なく、居室又は共同施設並びに共用部等住宅の敷地内において、営業又は事業を行うことをいう。

⑦ 不正増改築

入居者が、区長の許可なく、居室の様態替え又は居室に工作物を設置している場合及び無断で住宅を増築又は改築をしている場合をいう。

⑧ 共用地占用

入居者等が、区長の許可なく、住宅の共同施設又は共用部等住宅の敷地内を占用していることをいう。

⑨ 動物飼育

入居者等が動物を飼育している場合をいう。

⑩ 要医療

入居者が、他の入居者及び地域住民に対して多大な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をいう。

⑪ 違法駐車

入居者等が、区長の許可なく住宅駐車場を不正に利用している場合又は区長の承諾なく住宅の敷地内に駐車している場合をいう。

⑫ 条件等違反

次に掲げるア～ウのいずれかに該当する場合をいう。

ア 入居者が、条例又は規則若しくは要綱等に定める許可及び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において、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

対する多大な迷惑行為（以下「不法行為等」という。）を行い、区長から、当該不法行為等の改善に係る指示又は指導若しくは命令を受けた場合において、当該不法行為等を改善することを誓約するために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

前①～⑫までに掲げる各号の場合のほか、入居者等が不法行為等により、他の入居者及び地域住民並びにファミリー住宅に著しい損害を与える等、ファミリー住宅の維持管理上支障を来たしている場合をいう。

（４）明渡し請求に関する業務

条例第４６条第１項に規定する事項が確認できた場合は次に掲げる業務を行うこと。

ア 該当事項の報告及び審査

イ 世田谷区立ファミリー住宅明渡し請求書の発行及び該当者への送付

ウ 世田谷区立ファミリー住宅明渡し期間延長申請書の受付及び審査

エ 世田谷区立ファミリー住宅明渡し期間延長承認・不承認通知書の発行及び送付

オ 明渡しに関する問合せ及び相談

（５）調査、データ集計に関する業務

区の指示に基づき、ファミリー住宅等全般に関わる調査について、データ集計、分析等を行うこと。

（６）ファミリー住宅の事故・事件等の対応業務

ファミリー住宅において事故又は事件等が発生した場合に、次に掲げる①～③の業務を行うこと。

① 事故又は事件等について、調査、状況の把握を行い、速やかに区に報告すること。

② 前記①における報告後の経過、結果等について、速やかに区に報告すること。

③ 当該事故又は事件等に係る区の指示に基づき対応すること。

また、指定管理者は、この場合において警察・消防等の関係部署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。

（７）ファミリー住宅のり災に関する業務

ファミリー住宅に火災が発生した場合に、以下に掲げる①～③の業務を行うこと。

また、指定管理者は、この場合も警察・消防等の関係部署から要請があったときは、現場検証に立ち会う等、適切な協力及び状況把握を行うこと。

① 現地調査業務

指定管理者が、ファミリー住宅の入居者又は連絡員若しくは消防署又はその他火災を発見した者から火災発生の連絡を受けた場合において、火災現場の状況を確認し、次に掲げるア～エの事項を調査すること。

ア 火災発生の原因

イ 被災状況（死傷者の有無を含む）

ウ 被災入居者の一時収容の要否

エ その他、指定管理者が現地の状況を確認して必要であると判断した事項

なお、指定管理者は、当該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、発生した火災が大規模である場合及び当該火災により重篤なけが人や死者が出ている場合は、状況を把握した時点で、速やかに区に電話で報告し、区の指示に基づき必要な措置をとらなければならない。

② 火災報告業務

指定管理者が、ファミリー住宅に火災が発生した場合において行う区への報告をいい、当該報告の

種類は、以下に掲げるア～エとする。

なお、ファミリー住宅に火災が発生した時間が区の執務時間外の場合は、次に掲げるア及びイに係る報告は、住宅課長または担当係長あてに、電話により報告すること。

ア 火災速報

指定管理者が、ファミリー住宅に火災が発生した事実を知った時点で、その第1報として区に行う報告をいい、次に掲げるa～eの事項について、電子メールまたは電話により区に報告すること。

- a 火災発生日時
- b 被災住宅名
- c 被災住宅所在地
- d 被災状況
- e その他指定管理者が必要と判断した事項

イ 現地速報

指定管理者が、現地調査の結果について、第2報として行う区への報告をいい、電子メールまたは電話により区に報告すること。

なお、当該現地速報は、現地の状況を写真及び画像に収め、電子メールにより区に報告すること。

ウ 結果報告等

指定管理者は、出火原因を認定し区に報告するとともに、区の指示に基づいて、出火元の入居者に対し必要な措置をとること。

また、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指定管理者が行った対応等について報告書を作成し、区に提出すること。

エ 追加報告

指定管理者は、区から被災状況等について調査・報告を求められた場合は、速やかに区に報告すること。

③ 消防署等への申告・照会業務

ファミリー住宅が火災により焼損した場合において、必要に応じて所轄消防署長あてに災申告書を提出するとともに、次のア～エについて照会する業務を行うこと。

- ア 火災発生原因
- イ 失火者又は放火者
- ウ 出火箇所及び発生時刻
- エ 被災の程度

(8) 鍵の管理に関する業務

ファミリー住宅の居室及び付帯施設の鍵について、回収、保管、交付等に係る、次に掲げる①～③の業務を行うこと。

また、付帯施設の鍵は、ファミリー住宅に設置されている鍵保管箱等、区が指定する箇所に適切に保管すること。

① 鍵の回収・保管に関する業務

指定管理者が、退去者から住宅返還日に回収した鍵、又は住宅の使用承認取消等に伴い鍵交換を実施した鍵について、適切に回収・保管すること。

② 鍵の貸出しに関する業務

ファミリー住宅の建物調査等のため、入居者以外の者から、共同施設の鍵の貸出しの申請があった場合、その内容を確認し、適正と判断される場合には、鍵を貸出し、回収する業務を行うこと。

③ 鍵の交付に関する業務

世田谷区立ファミリー住宅使用承認書の交付を受けた者（新規入居者）に対し、当該承認住宅の鍵の交付に係る業務を行うこと。

指定管理者は、世田谷区立ファミリー住宅使用承認書の交付を受けた者から世田谷区立ファミリー住宅使用承認書の提示を受けた場合に、鍵の交付を行うこと。

（9）自治会等との調整業務

指定管理者は、ファミリー住宅の入居者が自発的に形成する組織（以下「自治会」という。）、町会、消防署、警察署などと、ファミリー住宅の管理業務を遂行するために必要な事項について、協議、調整等を行うこと。

（10）各種承認に関する業務

次に掲げる①～⑥について、条例及び規則並びに区が別に定める規定に基づき、各種承認に関する業務を行うこと。

なお、当該業務に係る各種承認または決定は、区が行う。

① 入居延期に関する業務

使用者が、区長が指定した入居日から15日以内に当該ファミリー住宅の使用を開始できないときに必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次に掲げるア～エの業務を行うこと。

ア 使用開始延期に係る相談の受付、説明等

イ 入居延期申請書の受付、審査等

ウ 申請内容及び審査結果の区への報告

エ 区の決定に基づく入居延期承認・不承認通知書の通知、システム処理等

② 同居の承認に関する業務

使用者が、住宅の使用承認時に承認された同居者以外の方を、新たに同居させようとする場合に必要申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次に掲げるア～エの業務を行うこと。

ア 同居申請に係る相談の受付、説明等

イ 世田谷区立ファミリー住宅同居承認申請書の受付、審査等

ウ 申請内容及び審査結果の区への報告

エ 区の決定に基づく世田谷区立ファミリー住宅同居承認・不承認通知書の発行、システム処理等

③ 使用の権利の承継の申請に関する業務

使用者が死亡し、又は転出した場合において、その死亡時又は転出時に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に必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次に掲げるア～エの業務を行うこと。

ア 使用の権利の承継に係る相談の受付、説明等

イ 世田谷区立ファミリー住宅使用権承継申請書の受付、審査等

ウ 申請内容及び審査結果の区への報告

エ 区の決定に基づく世田谷区立ファミリー住宅使用権承継承認・不承認通知書の発行、システム処理等

④ 住宅用途一部変更に関する業務

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場合（以下「住宅用途一部変更」という。）に必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次に掲げるア～エの業務を行うこと。

- ア 住宅用途一部変更に係る相談の受付、説明等
- イ 世田谷区立ファミリー住宅用途一部変更承認申請書の受付、審査等
- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づく世田谷区立ファミリー住宅用途一部変更承認・不承認通知書の発行、システム処理等

⑤ 模様替え・工作物設置に関する業務

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又はファミリー住宅の敷地内に工作物を設置しようとするときに必要な申請に関する事務等について、区の指示に基づき、次に掲げるア～エの業務を行うこと。

- ア 模様替え・工作物設置に係る相談の受付、説明等
- イ 世田谷区立ファミリー住宅模様替・工作物設置申請書の受付、審査等
- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づく世田谷区立ファミリー住宅模様替・工作物設置承認・不承認書の発行、システム処理等

⑥ 行政財産の使用許可に関する補助業務

(1) 各種届に関する業務

次に掲げる①～⑤について、条例及び規則並びに区が別に定める規定に基づき、各種届に関する業務を行うこと。

① 連帯保証人に関する業務

使用者が、住宅の使用承認時に選定した連帯保証人に関する、次に掲げるア～ウに係る業務を行うこと。

- ア 連帯保証人の変更に関すること。
 - 使用者が、住宅の使用承認時に選定した連帯保証人を変更しようとするときに必要な事務等について、区の指示に基づき、次に掲げる a～c の業務を行うこと。

- a 連帯保証人の変更に係る相談の受付、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、システム処理等

イ 連帯保証人の住所又は氏名の変更に関すること。

連帯保証人の住所又は氏名が変更となったときに必要な事務等について、区の指示に基づき、次に掲げる a 及び b の業務を行う。

- a 連帯保証人の住所又は氏名の変更に係る相談の受付、説明等
- b 届出内容等の区への報告、システム処理等

ウ 機関保証制度導入に伴う保証会社との連絡に関すること。

- a 家賃の変更
- b 滞納の情報共有
- c 届出内容等の区への報告、システム処理等
- d その他関係する業務

エ 連帯保証人がいない者（連帯保証人届出免除者を除く）に対する請書再提出に関すること。

- a 請書の再提出依頼の通知及び受付等
- b 届出内容等の区への報告、システム処理等

② 入居の届出に関する業務

使用者が、住宅の使用開始の日から30日以内に提出しなければならない届出について、区の指示に基づき、次に掲げるア～ウの業務を行うこと。

- ア 入居届提出に係る説明等
- イ 入居届の受付
- ウ 届出内容等の区への報告、システム処理等

③ 長期不在に関する業務

使用者が、住宅を1月以上使用しない場合に提出しなければならない届出について、区の指示に基づき、次に掲げるア～ウの業務を行うこと。

- ア 住宅を長期不在とする相談の受付、指導等
- イ 世田谷区立ファミリー住宅長期不在届の受付
- ウ 届出内容等の区への報告、システム処理等

④ 世帯員の変更に関する業務

使用者又は同居者に変更があった場合に提出しなければならない届出について、区の指示に基づき、次に掲げるア～ウの業務を行うこと。

- ア 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
- イ 使用者・世帯員変更届の受付
- ウ 届出内容等の区への報告、システム処理等

⑤ 使用者の氏名変更に関する業務

使用者が氏名を変更した場合に提出しなければならない届出について、区の指示に基づき、次に掲げるア～ウの業務を行うこと。

- ア 使用者に氏名の変更があったことの相談の受付、説明等
- イ 使用者・世帯員変更届の受付
- ウ 届出内容等の区への報告、システム処理等

(12) 住宅の返還に関する業務

使用者が、区にファミリー住宅の使用の権利を返還し、当該住宅を退去する場合は、次に掲げる①～⑤の業務を行うこと。

① 子育て型住戸に入居するものに対する業務

- ア 12ヶ月前までに定期使用承認期間満了の事前通知の発行及び説明
- イ 6ヶ月前までに定期使用承認期間満了通知書の発行
- ウ 通知書の送付及び問合せ

② 退去に関する相談の受付、説明等

- ア 退去について相談があった場合は、その内容について確認し、入居者が行うべき手続その他必要な調整・指導を行うこと。
- イ 入居者が死亡している場合、退去の手続について、入居者の相続人に退去手続等を指導すること。
- ウ 名義人等が住宅を返還しないまま長期不在となっている場合は、住宅返還に向けた指導を行うこと。

③ 住宅返還届の受付、審査、鍵の受領、空き室修繕の手続等

- ア 住宅返還届を受付、審査を行うこと。
- イ 届出内容及び審査結果を区に報告すること。
- ウ 単身入居者が死亡した場合の残置物については、区の指示に基づき、次に掲げる業務を行うこと。

と。

- a 入居者の相続人との連絡、調整
- b 残置物の保管
- c 残置物の処理

エ 住宅の返還に立会うこと。その際は、使用者から鍵の引渡しを受けるとともに、損害査定基準に基づき、使用者が負担すべき修繕箇所について説明を行うこと。

- a 使用者から預かっている保証金の額を超えるとき
- b 未納となっていた住宅使用料等を保証金から充当したため、負担金額が保証金からまかなえなくなったとき

④ 保証金精算補助事務

空き室修繕に要した費用、当該費用の負担区分等について区に報告するとともに、「口座振替登録依頼書」の交付、受領など保証金精算の補助事務を行うこと。

⑤ 鍵の保管、システム処理等

(13) ファミリー住宅に付帯する駐車場及び駐輪場に関する業務

① 駐車場の使用手続きに関する業務

入居者に対して、区の指示に基づき、次に掲げるア～カの業務を行うこと。なお、車いす使用者等用駐車場についても同様の手続きとする。

- ア 駐車場の使用に係る相談の受付、説明等
- イ ファミリー住宅駐車場使用申請書の受付、審査等
- ウ 申請内容及び審査結果の区への報告
- エ 区の決定に基づくファミリー住宅駐車場使用承認書の通知、システム処理等
- オ 使用承認取消及び是正指導
- カ その他、駐車場に関する各種申請に関すること。

② 駐輪場の管理

駐輪場が設置されている住宅については、駐輪場の適切な管理を行うこと。また、必要に応じて1世帯あたりの駐輪台数の制限、使用区画の割当等を行うこと。

4 住宅使用料及び共益費の決定等に関する業務

(1) 算出基礎の調査等に関する業務

住宅を新設又は増設し、若しくは毎年度、住宅収入認定を実施する場合において、次に掲げる①～③の業務を行うこと。

- ① 路線価の調査
- ② 固定資産税評価額相当額の算出
- ③ その他法令に基づき算出しなければならない係数、数値等の調査及び算出等

(2) 算出等の結果報告に関する業務

前記(1)に係る調査及び算出等の結果を区に報告し、区の承諾を得るために必要な業務を行うこと。

(3) 住宅使用料の算出等に関する業務

前記(2)の報告に係る区の承諾を得た場合において、次に掲げる①～⑥の業務を行うこと。

- ① 住宅使用料の算出
- ② 近傍同種家賃の算出

- ③ 前記①・②による算出結果を区に報告し、区の承諾を得るために必要な業務
- ④ 前記③により区の承諾を得た算出結果を、当該住宅の住宅使用料及び近傍同種家賃として設定するためにシステム処理に関する業務
- ⑤ 住宅管理台帳作成に関する業務
- ⑥ 住宅使用料に係る法令等の改正が実施された場合において、当該改正内容及び区の指示に基づき、次に掲げるア～ウの業務

- ア 住宅使用料及び近傍同種家賃の仮算出
- イ データ、統計等の作成
- ウ 検証等

(4) 収入認定等に関する業務

住宅の収入認定を行うために、法令及び区の指示に基づき、次に掲げる①～⑤の業務を行うこと。

① 収入報告に関する業務

区の指示に基づき、次に掲げるア～キの業務を行うこと。

- ア 収入報告に係る案内文（以下「収入報告案内」という。）の作成に関する業務
- イ 収入報告書及び収入報告案内の使用者への発送に関する業務
- ウ 収入報告書の受理等に関する業務
- エ 収入報告書の点検に関する業務
- オ 前記エの点検の結果、収入報告に不備があったものに対し行う指導等に関する業務
- カ 収入報告書未提出者に対して行う、督促及び指導等に関する業務
- キ 収入報告書に係る問い合わせへの対応に関する業務

② 収入認定に関する業務

区の指示に基づき、次に掲げるア～カの業務を行うこと。

- ア 収入報告書及び添付書類の審査
- イ 収入認定に係る仮計算及び当該計算結果の区への報告
- ウ 収入認定通知書兼使用料通知書の発送時に添付する説明書類等の作成
- エ 区の収入認定結果に基づき行う、収入認定に係るシステム処理
- オ 収入認定通知書兼使用料通知書及び添付する説明書類等の発送
- カ 収入認定通知書兼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

次に掲げるア～オの場合において、区の指示に基づき、次に掲げる a～f の業務を行うこと。

- ア 使用者から、収入認定通知書兼使用料通知書について意見の申し出及び収入再認定請求書の提出があった場合
- イ 前記ア以外の事由により、使用者から、収入再認定請求書の提出があった場合
- 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場合
- エ 同居の承認または同居人の退去に伴い、収入の認定を改めて行う必要が生じた場合
- 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場合
 - a 収入再認定に係る相談等に対応すること。
 - b 収入再認定請求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。
 - c 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。
 - d 収入再認定通知書兼使用料通知書（再認定用）の発送時に添付する説明書類等の作成に関すること。

- e 収入再認定通知書兼使用料通知書（再認定用）及び添付する説明書類等の発送に関する事。
- f 収入再認定通知書兼使用料通知書（再認定用）に係る問い合わせへの対応に関する事。

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に関する事。
- イ 収入超過者に係る問い合わせへの対応に関する事。

⑤ 高額所得者に関する業務

- ア 高額所得者の説明書類の作成に関する事。
- イ 高額所得者台帳の作成に関する事。
- ウ 高額所得者認定通知書兼住宅使用料通知書及び添付する高額所得者の説明書類の発送に関する事。
- エ 使用者から、高額所得者認定通知書兼住宅使用料通知書について、意見の申し出及び収入再認定請求書の提出があった場合における必要な措置に関する事。

※ 当該業務は、原則として、前記③「収入再認定に関する業務」のa～fの規定を準用する。

- オ 高額所得者に係る問い合わせへの対応に関する事。

(5) 高額所得者の明渡に関する業務

① 高額所得者に対する明渡指導等に関する業務

② 明渡しに応じない高額所得者に対して行う、当該住宅への訪問による事情聴取及び指導等及び区への報告に関する業務

(6) 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、区の指示に基づき、次の①～③の住宅のあっせんに関する業務を行うこと。

- ① 世田谷区立特定公共賃貸住宅
- ② 東京都住宅供給公社の保有する賃貸住宅
- ③ 独立行政法人都市再生機構の保有する賃貸住宅

(7) 住宅使用料の減免に関する業務

区の指示に基づき、主に次に掲げる①～⑧の業務を行うこと。

- ① 減免申請の案内文の作成、発送に関する業務
- ② 住宅使用料の減免に係る相談及び説明に関する業務
- ③ 世田谷区立ファミリー住宅使用料・保証金減免申請書及び添付書類の審査に関する業務
- 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に関する業務
- ⑤ 世田谷区立ファミリー住宅使用料減免・免除承認・不承認通知書の発送時に添付する説明書類等の作成に関する業務
- ⑥ 区の減免認定結果に基づき行う、減免認定に係るシステム処理に関する業務
- ⑦ 世田谷区立ファミリー住宅使用料減免・免除承認・不承認通知書及び添付する説明書類等の発送に関する業務
- ⑧ 減免の認定結果に係る問い合わせへの対応に関する業務

※ 減免申請の認定結果により減免を認定しない場合においては、当該申請内容をもって収入報告とみなし、収入認定又は収入再認定に関する業務を行うこと。

(8) 徴収猶予に関する業務

区の指示に基づき、主に次に掲げる業務を行うこと。

- ① 世田谷区立ファミリー住宅使用料・保証金徴収猶予申請書の受付、審査

- ② 届出内容等の区への報告、システム処理等
- ③ 世田谷区立ファミリー住宅使用料・保証金徴収猶予承認・不承認通知書及び添付する説明書類等の発送

(9) 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、区と指定管理者との別途協議により対応する。

5 住宅使用料等の収納等に関する業務

次に掲げる(1)～(7)の業務(以下「収納等に関する業務」といい、これらに付帯する業務を含む。)を行うこと。

指定管理者は、収納等に関する業務のうち、区の行政処分にあたる業務及び住宅使用料、共益費及び保証金の徴収に関する業務を行うことはできないものとし、当該各業務については区の補助的な業務を行うものとする。

(1) 調定に関する業務

毎月指示する日までに、次に掲げる①～③の業務を行うこと。

- ① システムによるファミリー住宅使用料等の内訳の出力に関する業務
- ② 当該月のファミリー住宅使用料等に係る区の会計年度、歳入科目、納入者、納入件数及び金額等に係る調査等に関する業務
- ③ 前記①、②の業務実施結果等について、区へ報告する義務

(2) 口座振替用データの作成に関する業務

区が決定した当該月の調定内容について、次の①～③の業務を行うこと。

- ① 調定内容に係るシステム処理
- ② 口座振替用データの作成に関する業務
- ③ 区及び区の指定金融機関(以下「指定金融機関等」という。)が定めた提出日時までに行う、口座振替用データ提出に関する業務

(3) 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。)の作成等に関する業務

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、納入通知書をシステムにより出力し、当該納入通知書の発送を行う。

(4) 口座振替用データ処理に関する業務

前記(2)により提出した口座振替用データを指定金融機関等が口座振替処理し、当該処理結果に係るデータを区に返却した場合に当該データ内容の取り込み等、システム内のデータの更新に関する業務を行うこと。

(5) 消しこみ処理に関する業務

手入力処理により行うシステム内のデータの更新に関する業務を行うこと。

(6) 口座振替に関する業務

指定管理者は、ファミリー住宅使用料等の口座振替に関して、次の①～③の業務を行うものとする。

- ① 口座振替に係る相談等に対応する業務
- ② 入居者等より提出される「使用料等口座振替(自動払込)依頼書」に基づき行う、口座振替の開始、取消、変更等に係るシステム処理に関する業務

③ 口座振替に係るデータの作成又は削除、金融機関とのデータ交換業務の補助に関する業務

(7) 調査等に関する業務

指定管理者は、次に掲げる①～③の事項について、区に報告すること。

- ① 住宅使用料等の収納状況
- ② 住宅使用料等の滞納状況
- ③ その他区と指定管理者との別途協議により必要であると認める事項

6 滞納整理等に関する業務

「住宅使用料等滞納整理事務処理要綱」に準じて、次に掲げる(1)～(3)の業務を行うこと。

(1) 入居者の滞納に関する業務

指定管理者は、現にファミリー住宅に入居している滞納者に対して、滞納している住宅使用料等(以下「滞納使用料等」という。)の額の縮減又は滞納発生の予防を図るために、次に掲げる①～⑥に係る業務を行うこと。

- ① 滞納者の把握等に関する業務
- ② 督促に関する業務
- ③ 催告に関する業務
- ④ 連帯保証人に対する保証債務履行に関する業務(月1回以上)
- ⑤ 滞納者指導(電話、訪問、文書)(対象者に対し月1回以上)
- ⑥ 説明状況を詳細に記録すること。

(2) 退去者の滞納に関する業務

指定管理者は、ファミリー住宅使用料等を滞納したまま既にファミリー住宅を退去した滞納者(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①～⑤に係る業務を行うこと。

- ① 退去滞納者の把握等に関する業務
- ② 退去滞納者への催告に関する業務
- ③ 連帯保証人に対する保証債務履行に関する業務
- ④ 滞納者指導(電話、訪問、文書)
- ⑤ 説明状況を詳細に記録すること。

(3) 法的措置等の補助に関する業務

指定管理者は、区が法的措置等を予定している滞納者に対して、次に掲げる①～④の業務を行うこと。

- ① 滞納額、名義人及び連帯保証人への対応状況、滞納に係る説明状況等の情報整理
- ② 法的措置に必要な各種関係書類の作成支援
- 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

