

# 世田谷区立高齢者借上げ集合住宅 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 高齢借上げ住宅及び共同施設等（高齢借上げ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 高齢借上げ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 住宅使用料等に関する業務 .....	1 2
5 住宅使用料等の収納等に関する業務 .....	1 3
6 滞納整理等に関する業務 .....	1 4

# 世田谷区立高齢者借上げ集合住宅標準業務仕様書

世田谷区立高齢者借上げ集合住宅（以下「高齢借上げ住宅」という。）に係る管理業務は、原則として、世田谷区立高齢者借上げ集合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 高齢借上げ住宅の新設、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高齢借上げ住宅に関する施策・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、世田谷区立高齢者借上げ集合住宅管理条例（平成2年条例第40号）は以下「条例」といい、世田谷区立高齢者借上げ集合住宅管理条例施行規則（平成2年規則第61号）は以下「規則」、世田谷区営住宅及び世田谷区立高齢者借上げ集合住宅における高齢単身入居者募集処理要綱（平成15年施行）は以下「要綱」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 高齢借上げ住宅及び共同施設等（高齢借上げ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」及び「区営借上げ住宅」を「高齢借上げ住宅」に読み替えて適用する。

ただし、第2の1－（2）は、適用外とする。

## 第3 高齢借上げ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

高齢借上げ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。

高齢借上げ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、高齢借上げ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～エの作成に関する業務を行うこと。

- ア 世田谷区立高齢者借上げ集合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取りまとめ、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

区の指示に基づき、次に掲げる①～③の業務を行うこと。

### ① 申請書の受理

ア 申込は、郵送またはオンラインで受け付ける

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こと。

## (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①～②の業務を行うこと。

### ① 抽選等に関する業務

高齢借上げ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、当該高齢者借上げ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

高齢借上げ住宅の使用の申込みをした方（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

(4) 高齢者単身向け住宅のポイント併用方式による事務

区の指示に基づき、次に掲げる①～③の業務を行うこと。

① 書面審査に関する業務

高齢借上げ住宅の公募にあたり、申請者の住宅困窮度を判定する場合において、区の指示に基づき、次に掲げる業務を行うこと。

ア 住宅状況申告書の審査に関する業務

イ 書面審査通過者に関する業務

書面審査通過者に対する通知及び説明に関する業務を行うこと。

ウ 書面審査非通過者、失格者に関する業務

書面審査非通過者、失格者に対する通知及び説明に関する業務を行うこと。

② 抽選等に関する業務

上記の項目は、(3) 公募資格審査等に関する業務の①抽選等に関する業務に準ずる。

③ 公募資格審査に関する業務

書類審査通過者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～ウに係る業務を行うこと。

ア 入居資格審査に関する業務

②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住宅調査を実施し、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。

## 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 斡旋住宅に関する通知及び説明に係る業務
- イ 住宅の使用予定者の区への報告
- ウ 住宅使用料の算定
- エ 使用料の区への報告
- 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、次に掲げる業務を行うこと。

##### 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

##### 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高齢者借上げ集合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

世田谷区立高齢者借上げ集合住宅使用申請書の交付を受けた住宅の利用者に対し、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 生活協力員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いての接遇に係わる業務等をいい、次に掲げる①～⑤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業務仕様書 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、高齢借上げ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高齢借上げ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。

## 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、区の指示に基づき、次に掲げる業務を行うこと。

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 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ついて、区の指示に基づき、次に掲げる業務を行うこと。

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 内容等の区への報告、システム処理等

### (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①～⑩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、出生により世田谷区立高齢者借上げ集合住宅使用申請書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 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。

#### ⑤ 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。

⑥ 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。

⑦ 共有地占用

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。

⑧ 動物飼育

入居者等が動物を飼育している場合をいう。

⑨ 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。

⑩ 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

⑪ その他の不適正

前①～⑩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高齢借上げ住宅に著しい損害を与える等、高齢借上げ住宅の維持管理上支障を来している場合をいう。

(4) 調査、データ集計に関する業務

区の指示に基づき、高齢借上げ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。

(5) 入居者への広報に関する業務

区の指示に基づき、広報紙（住まいる通信）を年3回程度作成するほか、掲示物又は配付物を作成し、生活協力員に送付、又は指定管理者による配布を行うこと。

(6) 生活協力員に関する業務

指定管理者は、区が別に定める規定に基づき、高齢借上げ住宅に配置される生活協力員（以下「協力員」という。）に関して、次に掲げる業務を行うこと。

指定管理者は、高齢借上げ住宅の管理業務を遂行するにあたり、十分に協力員と連絡調整をすること。

① 協力員の管理に関する業務

区の指示に基づき、次に掲げるア～オの業務を行うこと。

ア 居住者情報の把握（居住者安否確認表及び生活協力員業務日誌に記載の内容を含む）

イ 協力員からの問い合わせへの対応

ウ 勤務実績の証明作成

エ 談話室の使用申請の受付、審査

オ 研修会の開催補助

② 協力員の委嘱、解職に関する業務

区の指示に基づき、次に掲げるア～ウの業務を行うこと。

ア 区の決定に基づく委嘱状の発送

イ 世田谷区高齢者住宅生活協力員設置要綱に基づく解職要件が発生した場合、協力員との連絡調整及び区への報告

ウ 区の決定に基づく解職通知の発送

(7) 高齢借上げ住宅の事故・事件等の対応業務

高齢借上げ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。

(8) 高齢借上げ住宅のり災に関する業務

高齢借上げ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、高齢借上げ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、高齢借上げ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、高齢借上げ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、高齢借上げ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

高齢借上げ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

### (9) 鍵の管理に関する業務

高齢借上げ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、高齢借上げ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

高齢借上げ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

世田谷区立高齢者借上げ集合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、世田谷区立高齢者借上げ集合住宅使用承認書の交付を受けた者から世田谷区立高齢者借上げ集合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。

### (10) 借上げ住宅所有者との調整業務

指定管理者は、借上げ住宅所有者に対して建物維持、管理、及び修繕等に関する管理業務を遂行するために必要な事項について、連絡、調整、協議等を行うこと。その結果は、区へ報告すること。（住

宅所有者と区の修繕負担区分は別紙2参照)

(11) 各種承認に関する業務

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 住宅の変更に関する業務

使用者が、住宅の変更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～ウの業務を行うこと。

ア 住宅変更に係る相談の受付、説明、審査等

イ 相談内容及び審査結果の区への報告

ウ 区の決定に基づく区立高齢者借上げ集合住宅変更決定通知書の発行、システム処理等

② 入居延期に関する業務

使用者が、高齢借上げ住宅の使用の承認の日から15日以内に当該高齢借上げ住宅の使用が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 区立高齢者借上げ集合住宅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 区の決定に基づく区立高齢者借上げ集合住宅入居延期承認・不承認の通知、システム処理等

③ 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 区立高齢者借上げ集合住宅同居申請書の受付、審査等

ウ 申請内容及び審査結果の区への報告

エ 区の決定に基づく区立高齢者借上げ集合住宅同居承認・不承認書の発行、システム処理等

④ 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 区立高齢者借上げ集合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 区の決定に基づく区立高齢者借上げ集合住宅使用承継承認・不承認書の発行、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高齢借上げ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 区立高齢者借上げ集合住宅模様替等申請書の受付、審査等

ウ 申請内容及び審査結果の区への報告

エ 区の設定に基づく区立高齢者借上げ集合住宅模様替等承認・不承認書の発行、システム処理等

(12) 入居に関する業務

使用者が、住宅の使用を開始する際、区の指示に基づき、次に掲げる業務を行うこと。

ア 入居に係る説明等

イ 内容等の区への報告、システム処理等

(13) 住宅の返還に関する業務

使用者が、区に高齢借上げ住宅の使用の権利を返還し、当該住宅を退去する場合は、次に掲げる業務を行うこと。

① 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。

② 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。

- 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。(負担区分は別紙1参照)

(14) 高齢者住宅等の緊急対応に関する業務

ひとり暮らし等の高齢者住宅等に居住する高齢者・障害者の緊急時における通報連絡体制を整備し、緊急時における対応について、次に掲げる①～③までの業務を行うこと。

① 警報設備の設置業務

無線通報設備による警備ができるよう警報設備を設置する。

設置住宅は、別紙3「緊急通報対応住宅一覧」による。

② 緊急通報、ガス漏れ及び火災通報等の対応業務

ア 警備時間は、24時間とする。

イ 緊急通報の受信即応体制の整備

- a 対象者別の台帳等を常備し、対象者から緊急通報を受信したときは受信内容に応じて直ちに必要な処置が取れる体制を整備しておくこと。
- b 現場確認のために緊急要員が、現場に必要最小限の時間で到着できる体制の整備に努めること。

ウ 緊急通報受信時の対応

緊急通報を受信したときは、次のとおり対応すること。

- a 発信者宅に電話し安否を確認すること。

- b 安否確認ができたときは、区が別途業務委託した生活協力員(以下「生活協力員」という。)に「緊急通報の解除」を電話で依頼し、終了とする。
- c 安否確認ができないときは、生活協力員に立会い等の依頼を電話で行うとともに、緊急要員を出動させ、現場の確認を行い、直ちに必要な処置をとること。
- d aの確認により事態の発生が確認できた場合は、その内容に応じて直ちに必要な処置をとるとともに、緊急要員を出動させ、生活協力員に立会い等依頼の上、現場確認を行うこと。
- e 緊急要員による現場出動において、内鍵で施錠されており、開錠依頼を行っても入口が開錠されない場合は、緊急要員は、必要箇所を破壊し入室すること。この入室による破壊に起因する損害については、指定管理者の負担とする。

#### エ 消防署への通報

緊急通報受信時において消防署へ通報する場合は、次のとおり行うものとする。

- a 発信者宅への電話による確認の応答がない場合は、直ちに緊急要員を出動させると同時に、必要に応じて、消防署へその旨を通報すること。
- b 発信者宅への電話による確認により異常事態が確認され、かつ、その内容が救急車又は消防車の出動を要すると判断される状況の場合は、直ちに緊急要員を出動させると同時に、消防署へ出動を要請すること。
- c 救急車又は消防車の出動を要すると判断される状況とは、応答者より「救急車又は消防車を呼んでほしい」旨の依頼を受けたとき、又は、「苦しい、助けて、早く来てくれ」等救助を求める応答があったときを言う。

#### オ 緊急時以外の対応

緊急通報受信後の電話による確認で、単なる相談等を内容とするもので、明らかに緊急性が認められない場合は、生活協力員にその旨を連絡する。

#### カ 非常通報通信時における処置

非常通報装置により警報を確知したときは、警備員を速やかに急行させ、状況を確認すること。

#### キ 火災の防止

火災通報装置により警報を確知したときは、警備員を速やかに急行させるとともに、消防署への通報を行うこと。

#### ク 異常事態発生時における処置

異常事態が発生した時は、速やかに警備対象に急行し、異常の内容を確認するとともに事態の拡大防止にあたること。

#### ケ 警備設備の保守

警備設備が常に正常に作動するよう、機能維持のための保守を行うこと。また、入居者から警備設備の故障等の連絡があったときは、速やかに修理等の対応を行うこと。

### ③ 警備実施業務

#### ア 警備責任

警備責任は、警備対象における警報を受信した時点で始まり、警報装置を復旧させた時点で終了とする。

#### イ 警報機による警備

警備対象に設置した警報機は、専用回線または電話加入回線を利用して、指定管理者またはその委託先である警備会社等の警備拠点(以下「警備本部」という。)に接続する。設置された警報機は、非常通報及び建物火災の発生等の異常事態を感知し、これを警備本部に通報する機能をも

つものとする。

ウ 警備実施状況の報告

- a 異常の発見されなかった出勤を含め、すべての出勤、処理状況を記載した報告書を区の求めに応じて提出すること。
- b 異常が認められなかった警報機の発報が1日に2回以上あった場合は、その原因を調査し明らかにすること。

エ 警報装置の保守点検

指定管理者は、警備対象に設置した警報機の機能について、5年に1回を基準として保守点検を行うものとする。また、非常通報装置の電池交換については、定期点検に限らず、必要に応じて適宜実施するものとする。

オ 特別警備

やむを得ない理由により非常通報装置が使用できない場合は、巡回警備等により異常事態の有無を確認するとともに、速やかに修理等の必要な対応を行い、早急に復旧させるものとする。

#### 4 使用料等に関する業務

(1) 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①～③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 収入額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 収入額報告書の受理等に関する業務
- エ 収入額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 収入額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 収入額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 収入額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 収入額認定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 収入額認定通知書及び添付する説明書類等の発送
- カ 収入額認定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、収入額認定通知書について意見の申し出及び収入額更正申請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、収入額更正申請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 収入額更正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。
  - 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 収入額更正通知書又は収入額更正棄却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。
  - e 収入額更正通知書又は収入額更正棄却通知書及び添付する説明書類等の発送に関すること。
  - f 収入額更正通知書又は収入額更正棄却通知書に係る問い合わせへの対応に関すること。

## (2) 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①～⑭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 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 減免承認・不承認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 減免承認・不承認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。
- ⑨ 減免期間延長に係る相談及び説明に関する業務
- ⑩ 減免期間延長申請書及び添付書類の審査に関する業務
- ⑪ 減免期間延長承認・不承認書の発送時に添付する説明書類等の作成に関する業務
- ⑫ 区の減免機関延長認定結果に基づき行う、減免期間延長に係るシステム処理に関する業務
- ⑬ 減免期間延長承認・不承認書及び添付する説明書類等の発送に関する業務
- ⑭ 減免期間延長の認定結果に係る問い合わせへの対応に関する業務

## 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 システムによる区立高齢者借上げ集合住宅使用料等の内訳の出力に関する業務
- ② 当該月の区立高齢者借上げ集合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、区立高齢者借上げ集合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、現に高齢借上げ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①～⑤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 滞納者指導（電話、訪問、文書）（対象者に対し月1回以上）
- ⑤ 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、区立高齢者借上げ集合住宅使用料等を滞納したまま既に高齢借上げ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

～④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 滞納者指導（電話、訪問、文書）
- ④ 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

区立高齢者借上げ住宅管理協定 修繕等負担区分一覧

(別紙2-1)

住宅名	貸主が費用負担する修繕等		区が費用負担する修繕等
区立高齢者借上げ 世田谷住宅	(1)建物本体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・屋根の修繕及び塗装</li> <li>・外壁の修繕及び塗装</li> <li>・屋上防水</li> <li>・外階段部分の塗装修繕</li> <li>・基礎モルタル部分の破損修繕</li> <li>・貸主工事部分の諸設備及び建物躯体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区工事部分の階段部分の塗装修繕</li> <li>・区工事部分の鋼及びアルミ製建具及び柵の修繕</li> <li>・区工事部分の雨樋類の修繕</li> <li>・網戸の交換</li> <li>・区工事部分の雨漏り修繕</li> <li>・内装仕上材等の自然な汚損変色等による修繕</li> </ul>
	(2)内部設備		<ul style="list-style-type: none"> <li>・風呂場設備機器、給湯設備機器、厨房設備機器、洗面設備、換気設備、衛生設備及び各種警報機の修繕・取替及び部品交換</li> </ul>
	(3)給排水管等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給排水管及びガス配管の破損修繕</li> </ul>	
	(4)外 構	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸主工事部分の諸設備</li> <li>・貸主管理部分の清掃及び維持修繕</li> <li>・貸主設置による植栽ただし1階ダイルーム北西側の植栽を除く</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者住宅部分の区工事部分の設備</li> <li>・高齢者住宅部分の区が管理する部分の清掃及び維持修繕</li> <li>・高齢者住宅部分の区工事部分の敷地内通路の維持修繕</li> </ul>
	(5)外部設備		<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者住宅部分の給排水管、雨水管、污水管、受水槽、ポンプ類、消防設備類、テレビ共聴設備及び電気設備等の維持修繕</li> <li>・消火器その他備品の補充</li> </ul>
	(6)法定点検等		<ul style="list-style-type: none"> <li>・建築物定期点検、消防設備法定点検</li> </ul>
	(7)共用部分		<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者住宅部分の階段、廊下、エレベーターホール、玄関等の共用部分の床、壁、天井等の維持修繕</li> <li>・高齢者住宅部分の自転車置場、ゴミ置場等の維持修繕</li> </ul>
	(8)天災地変	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震及び風水害等による貸主工事箇所建物の破損修繕</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震及び風水害等による区工事箇所建物の破損修繕</li> </ul>
	(9)その他		<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記の他、良好な管理に必要な維持及び修繕</li> </ul>

住宅名	貸主が費用負担する修繕等		区が費用負担する修繕等
区立高齢者借上 太子堂住宅	(1)建物本体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・屋根の修繕及び塗装</li> <li>・外壁の修繕及び塗装</li> <li>・階段部分及び鉄部の塗装修繕</li> <li>・基礎モルタル部分の破損修繕</li> <li>・鋼及びアルミ製建具及び枠の修繕</li> <li>・雨樋類の修繕</li> <li>・網戸の交換</li> <li>・雨漏り修繕</li> <li>・内装仕上材等の自然な汚損変色等による修繕</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共用部分の電球の取替え</li> <li>・高齢者住宅の緊急通報システム（火災報知器を除く）の維持管理</li> <li>・高齢者住宅の台所用排水管清掃</li> <li>・じん芥等雑廃品処理</li> <li>・居住者への共用廊下、階段等の清掃指導</li> <li>・居住者への敷地内の除草、清掃及び植栽等の手入れ（清掃及び散水）指導</li> <li>・談話室内の机、椅子及びカーテン等の備品の破損修繕</li> <li>・高齢者住宅の消防設備の法定点検（自動火災報知・避難器具・消火器具・誘導灯・防火戸）</li> <li>・その他、区が共同生活に際し必要と認めるもの</li> <li><b>居住者・区負担区分によるもの</b></li> <li>・畳の裏返し及び表替え並びに畳床の修繕及び取替</li> <li>・内壁等のクロス張替え、塗替え及び穴空き等の補修</li> <li>・ガラス等の取替えならびに障子・襖及び網戸の張替え</li> <li>・付属家具の下駄箱、棚、手摺、タオル掛け等の修理</li> <li>・木製建具及びその付属金物の修理及び取替</li> <li>・鋼及びアルミ製建具の付属金物の修理及び取替え</li> <li>・給湯器システムのリモコンパネルの修理及び取替え</li> <li>・浴槽の付属物の修理及び取替え</li> <li>・湯水混合水栓、シャワー及びパッキン類の修理及び取替え</li> <li>・電気スイッチ等の修理及び取替え</li> <li>・台所流し、洗面器、浴室、便所及び洗濯機用排水管等の詰まりの除去</li> </ul>
	(2)内部設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・風呂場設備機器、給湯設備機器、厨房設備機器、洗面設備、換気設備、衛生設備及び各種警報機（区が設置するものを除く。）の修繕・取替及び部品交換</li> </ul>	
	(3)給排水管等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給排水管及びガス配管の破損修繕</li> </ul>	
	(4)外 構	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外柵及び門扉類の塗装及び破損修繕</li> <li>・石垣、土止めその他破損修繕</li> <li>・貸主管理部分の清掃及び維持修繕</li> <li>・敷地内通路の維持修繕</li> </ul>	
	(5)外部設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・給排水管、雨水管、汚水管、柵類、ポンプ類、消防設備類、昇降設備、テレビ共聴設備及び電気設備等（共用部分の電球を除く）の維持修繕</li> <li>・消火器その他備品の補充</li> </ul>	
	(6)法定点検等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建築物定期点検並びに昇降機の法定点検（機能点検及び維持修繕を含む）</li> </ul>	
	(7)共用部分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・階段、廊下、エレベーターホール、玄関等の共用部分の床、壁、天井等の維持修繕</li> <li>・駐車場、自転車置場、ゴミ置場等の維持修繕</li> </ul>	
	(8)天災地変	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震及び風水害等による建物の破損修繕</li> </ul>	
	(9)その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記の他、良好な管理に必要な維持及び修繕</li> </ul>	
	※ただし、(1)から(7)まで及び(9)の項目については、入居者の故意又は過失による破損を除く。なお、設置されていない設備は除く。		

区立高齢者借上げ住宅管理協定 修繕等負担区分一覧

(別紙2-3)

住宅名	貸主が費用負担する修繕等	区が費用負担する修繕等
区立高齢者借上 玉堤住宅	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気及びガスの供給については、入居者等及び区に過失のない限り、貸主が支障のないよう確保する。</li> <li>・給排水衛生設備については、入居者等及び区に過失のない限り、貸主が支障をきたさない状態にしておくものとする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・畳、襖、水洗便所、風呂、レンジフード等の軽微な修繕、補修</li> <li>・共用部分の電球の取替え</li> <li>・緊急通報システム（火災報知機器を除く）の維持管理</li> <li>・台所用排水管清掃</li> <li>・じん芥雑廃品処理</li> <li>・談話室内の机、椅子及びカーテン等の備品の破損修繕</li> </ul>

