

大阪市営住宅管理業務 業務仕様書

令和 7 年 4 月
大阪市都市整備局

本業務仕様書（別添含む）は、市営住宅（ごみ置き場、自転車駐輪場、電気・ガス・給水・排水その他住宅本来の機能を保持するために必要な附帯施設を含む）、共同施設（集会所、児童遊園、広場及び緑地、駐車場等）及び附属施設（店舗・作業所等）（以下「市営住宅等」という。）について、指定管理者が行う業務の内容、履行方法及びその水準に関し必要な事項を定めるものとする。なお、本書に記載の業務は別添の業務説明書に沿って実施すること。

目 次

1	入居者の募集に関する業務	P. 1
2	入退去等の手続に関する業務	P. 4
3	居住の上での各種手続及び入居者への指導、連絡等に関する業務	P. 6
4	家賃・駐車場使用料等の収納に関する業務	P. 12
5	施設管理に関する業務	P. 15
6	敷地管理に関する業務	P. 21
7	1～6に付随する業務及びその他関連して市営住宅等の管理に必要とされる業務	P. 22

※本業務仕様書における担当部署等の記載について
下記のとおり省略して記載する。

- ・住宅部 管理課 管理G・・・管理G
- ・住宅部 管理課 滞納整理G・・・滞納整理G
- ・住宅部 管理課 入居契約G・・・入居契約G
- ・住宅部 管理課 家賃収納G・・・家賃収納G
- ・住宅部 保全整備課・・・保全整備課
- ・住宅部 建設課 建替改善G・・・建替改善G
- ・住宅部 建設課 建設設計G・・・建設設計G
- ・住宅部 建設課 工事G・・・工事G
- ・住宅部 建設課 設備G・・・設備G
- ・住宅部 建設課 団地再生G・・・団地再生G
- ・住宅部 建設課 建設設計G、建替改善G、工事G、設備G・・・建設課
- ・市街地整備部 住環境整備課 密集市街地整備G・・・密集市街地整備G
- ・市街地整備部 住環境整備課 住宅地区改良G・・・住宅地区改良G
- ・管理センターに配属されている大阪市職員・・・センター市職員
- ・生野南部事務所、密集市街地整備G、住宅地区改良G、淡路・三国東土地区画整理事務所・・・まちづくり事業担当部署
- ・こども青少年局こども家庭課、福祉局高齢福祉課・障がい福祉課・・・福祉目的募集実施部署

※本業務仕様書において、A地区、B地区及びC地区の各指定管理者の業務において特に異なる部分を、各地区別に分けて記載しています。特に地区別の指定がない業務については、全地区の指定管理者に共通する業務となります。

1 入居者の募集に関する業務

大阪市では、次に示す「市営住宅入居者募集のメニューとスケジュール」(例)のとおり、市営住宅の入居者募集を行っている。

大阪市が市営住宅の入居者募集業務を行う際に、「大阪市営住宅入居者選考等実施要綱」に基づき、ホームページ等に掲載を行うことをはじめ複数の方法により広報するとともに、入居希望者等からの相談・問合せに対応すること。

また、大阪市(入居契約G)と連携して、入居者決定に至る「申込みのしおり」・「入居申込書」・「ポスター」(以下「申込みのしおり等」という。)の作成・配布等、募集の受付・審査にかかる業務を行うこと。

市営住宅入居者募集のメニューとスケジュール(例)					
大阪市では、住宅に困窮されている方々を対象に、市営住宅の募集を次の要領で行っています。詳しくは、募集時に配布します『申込みのしおり』をご覧ください。					
募集月	住宅種別	募集対象者	申込書配布・受付期間	申込書配布場所	申込方法
4・9月 11回落選 実績保有者 向け募集	【低所得者向け】 ・公営 ・改良	・11回以上の落選実績保有者 (定期募集及び親子近居等募集 (平成28年以降実施分)の公営・ 改良住宅の落選分に限る)	配布:例年4月中旬～4月下旬 窓口受付:例年4月中旬～4月下旬 (区役所・出張所・各サービスカウンターでの窓口受付はありません。)	住まい情報センター 4階…住情報プラザ 5階…住宅募集センター 各住宅管理センター 各サービスカウンター	窓口のみ (住まい情報センター 3階ホール)
			配布:例年9月中旬～9月下旬 窓口受付:例年9月中旬～9月下旬 (区役所・出張所・各サービスカウンターでの窓口受付はありません。)		
5月 福祉目的 募集	【低所得者向け】 ・公営 ・改良	・ひとり親世帯 ・高齢者世帯 ・障がい者世帯等	配布:例年5月上旬～5月中旬 郵送受付:例年5月上旬～5月中旬 消印有効 窓口受付:例年5月上旬～5月中旬	各区保健福祉センター のみ	1郵送 (住宅募集センター) 2窓口 (各区保健福祉センター) ※1か2どちらかの方法
7・2月 定期 募集	【低所得者向け】 ・公営 ・改良 【中堅所得者向け】 ・すまいりんぐ (子育て応援型) ・特別賃貸 ・再開発	・新婚世帯・婚約者 ・子育て世帯 ・単身者 【中堅所得者向け】 ・すまいりんぐ (子育て応援型) ・特別賃貸 ・再開発	配布:例年7月上旬～7月中旬 郵送受付:例年7月上旬～7月中旬 消印有効 インターネット受付:例年7月上旬～7月中旬 窓口受付(※):例年7月中旬 ※住情報プラザ・各住宅管理センターでの窓口受付となっています。ただし、(火)は住情報プラザ休館。 (区役所・出張所・各サービスカウンターでの窓口受付はありません。)	住まい情報センター 4階…住情報プラザ 5階…住宅募集センター 各住宅管理センター 区役所・区役所出張所 各サービスカウンター	1郵送 (住宅募集センター) 2インターネット (指定管理者HP (最下部参照)) 3窓口 (住情報プラザ・ 各住宅管理センター) ※1～3いずれかの方法
			配布:例年2月上旬～2月中旬 郵送受付:例年2月上旬～2月中旬 消印有効 インターネット受付:例年2月上旬～2月中旬 窓口受付(※):例年2月中旬 ※住情報プラザ・各住宅管理センターでの窓口受付となっています。ただし、(火)は住情報プラザ休館。 (区役所・出張所・各サービスカウンターでの窓口受付はありません。)		
11月 親子近居等 募集	【低所得者向け】 ・公営 ・改良	・親子セット ・子世帯 ・親世帯(単身者可) ・子育て世帯 ・単身者 ・一般世帯	配布:例年11月上旬～11月中旬 郵送受付:例年11月上旬～11月中旬 消印有効 インターネット受付:例年11月上旬～11月中旬 (窓口受付はありません。)	住まい情報センター 4階…住情報プラザ 5階…住宅募集センター 各住宅管理センター 区役所・区役所出張所 各サービスカウンター	1郵送 (住宅募集センター) 2インターネット (指定管理者HP (最下部参照)) ※1か2どちらかの方法
随時 募集	【低所得者向け】 ・公営 ・改良	一部単身者可	配布:随時 ＜先着順受付＞窓口またはインターネットにて受付中 ※住戸追加時(年3回)の申込受付は先着順ではありません。(各回の受付日は下記のとおり) 【住戸追加】※住戸追加時の申込方法、受付場所は右欄と異なるため、各回リーフレットでご確認ください。 ・例年4月 ※リーフレット配布予定日:例年3月下旬 申込受付日:例年4月上旬 ・例年8月 ※リーフレット配布予定日:例年8月中旬 申込受付日:例年8月下旬 ・例年12月 ※リーフレット配布予定日:例年11月下旬 申込受付日:例年12月上旬	住まい情報センター 4階…住情報プラザ 5階…住宅募集センター 各住宅管理センター 各サービスカウンター	1窓口 (住宅募集センター) 2インターネット (指定管理者HP (最下部参照)) ※1か2どちらかの方法
	【中堅所得者向け】 ・すまいりんぐ (子育て応援型) ・すまいりんぐ ・特定賃貸 ・再開発	一部単身者不可	配布:随時 ＜先着順受付＞窓口またはインターネットにて受付中 ※住戸追加時(年3回)の申込受付は先着順ではありません。(各回の受付日は下記のとおり) 【住戸追加】※住戸追加時の申込方法、受付場所は右欄と異なるため、各回リーフレットでご確認ください。 ・例年7月 ※リーフレット配布予定日:例年6月下旬 申込受付日:例年7月上旬 ・例年11月 ※リーフレット配布予定日:例年10月下旬 申込受付日:例年11月上旬 ・例年2月 ※リーフレット配布予定日:例年1月下旬 申込受付日:例年2月上旬		
注) 募集月・住宅種別・募集対象者については、住宅事情等により、変更となることがありますので、募集時に配布します『申込みのしおり』でご確認ください。					
インターネット受付 申込み先ホームページ 大阪市営住宅指定管理者ホームページ内(URL:https://)					


sample

(1) 市営住宅の入居者の募集をはじめとした入居者選考の実施準備に関する業務

① 市営住宅の入居者募集に関する相談受付

② 市営住宅の入居者募集

上記に記した各募集の実施に際し、大阪市(入居契約G)が提示する住宅の入居可否調査を行うこと。

次のアからクに記す募集等にかかる業務を行うこと。

次のア及びイについては、大阪市(入居契約G)が提示する店舗・店舗付住宅の募集に必要な設備概要等の資料を作成すること。

指定管理開始以降に実施する次のア、イ及びオの募集の申込み受付について、電子申請(Web)受付を可能とすること(必要なシステム環境等の仕組みについては、「大阪市行政手続きオンライン化推進計画」(URL: <https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000320729.html>)を参考のうえ、セキュリティ対策を考慮したものとし、指定管理者【A地区】の負担において整備すること)。なお、現行

システムについては、現行の指定管理者の保有システムであり、指定管理者【A地区】は継続活用できないことに留意すること。

＜電子申請(Web)受付の概要について＞

- ・ア、イ及びオの募集の申込みをWeb上で受け付けることができること。
- ・申込希望者がWeb画面上の申込み受付フォームで入力した申込み情報(従来からの入居申込書の記載内容に相当する情報)を電子情報として受け付け、指定管理期間を通じて保存・管理すること。
- ・電子申請(Web)受付による申込み情報について、大阪市(入居契約G)から照会があったときは提供すること。
- ・ア及びイの募集については、申込者に対し、電子メールにより、申込み受付時における受付内容の返信、抽選番号の通知及び抽選結果の通知を行うこと。オの募集については、申込者に対し、電子メールにより、申込み受付時における受付内容の返信を行うこと。

③ 市営住宅の入居資格審査

申込書類の確認・資格審査・不足書類の請求を行うこと。

ア 定期募集

【A地区のみ】

- ・「申込みのしおり等」の作成・納品
- ・申込みの受付(郵送・電子申請(Web))
- ・受付期間終了後に「入居申込書」が届いた場合等の無効・失格等通知の送付
- ・抽選番号の附番及び抽選番号の通知
- ・応募状況表の作成・報告・配架
- ・抽選会の開催(準備・撤収を含む。)
- ・当選番号簿の作成・報告・配架
- ・抽選結果の通知
- ・「入居申込書」コピーの納品
- ・入居予定者情報のシステム登録
- ・申込書類の確認・資格審査・不足書類の請求
- ・入居申込者への文書発送、問合せ対応内容のシステム登録
- ・審査未来庁者の報告
- ・入居補欠者に対する連絡(ただし、入居補欠者を定める区分に限る。)
- ・審査終了分及び不足書類追加請求分の資格審査書類の引継ぎ及び送付票の作成・添付

【全地区】

- ・申込みの受付(窓口(ただし、A地区の募集センターについては、募集センターまたは住情報プラザにて行う。なお、募集センターではなく住情報プラザに受付窓口を設置する場合は、住情報プラザ指定管理者と必要な協議を実施すること。))
- ・「申込みのしおり等」の配架・配布・受付(窓口)・回収・処分
- ・店舗、店舗付住宅の募集における現地見学会の立ち会い

イ 親子近居住宅募集

【A地区のみ】

- ・「申込みのしおり等」の作成・納品
- ・申込みの受付(郵送・電子申請(Web))
- ・受付期間終了後に「入居申込書」が届いた場合等の無効・失格等通知の送付
- ・抽選番号の附番及び抽選番号の通知
- ・応募状況表の作成・報告・配架
- ・抽選会の開催(準備・撤収を含む。)
- ・当選番号簿の作成・報告・配架
- ・抽選結果の通知
- ・「入居申込書」コピーの納品
- ・入居予定者情報のシステム登録
- ・申込書類の確認・資格審査・不足書類の請求
- ・入居申込者への文書発送、問合せ対応内容のシステム登録
- ・審査未来庁者の報告
- ・審査終了分及び不足書類追加請求分の資格審査書類の引継ぎ及び送付票の作成・添付

【全地区】

- ・「申込みのしおり等」の配架・配布・回収・処分
- ・店舗、店舗付住宅の募集における現地見学会の立ち会い

ウ 福祉目的募集

【A地区のみ】

- ・申込みの受付(郵送)
- ・受付期間終了後に「入居申込書」が届いた場合等の無効・失格等通知の送付
- ・「入居申込書」の引継ぎ
- ・入居予定者情報のシステム登録
- ・申込書類の確認・資格審査・不足書類の請求
- ・入居申込者への文書発送、問合せ対応内容のシステム登録
- ・審査未来庁者の報告
- ・審査終了分及び不足書類追加請求分の資格審査書類の引継ぎ及び送付票の作成・添付

エ 11回落選実績保有者向け募集

【A地区のみ】

- ・「申込みのしおり等」の作成・納品
- ・申込みの受付(窓口)
- ・抽選番号カードの交付
- ・応募状況表の作成・報告・配架
- ・抽選会の開催(準備・撤収を含む。)
- ・当選番号簿の作成・報告・配架・配布
- ・抽選結果の通知
- ・住戸選定会の開催(準備・撤収を含む。)
- ・申込書類の確認・資格審査・不足書類の請求
- ・入居予定者情報のシステム登録
- ・入居申込者への文書発送、問合せ対応内容のシステム登録
- ・審査未来庁者の報告
- ・入居補欠者に対する連絡(ただし、入居補欠者を定める区分に限る。)
- ・審査終了分及び不足書類追加請求分の資格審査書類の引継ぎ及び送付票の作成・添付

【全地区】

- ・「申込みのしおり等」の配架・配布・回収・処分

オ 公営住宅・改良住宅の随時募集、特別賃貸住宅等中堅層向け住宅の随時募集

【A地区のみ】

- ・「申込みのしおり等」「申込み受付のご案内」「再受付のご案内」及び「随時募集(先着順受付)のご案内」(以下「随時募集申込のしおり等」という。)の作成・納品及び申込み受付(窓口・電子申請(Web))の実施
- ・各募集年3回の募集住戸追加時の抽選会、住戸選定会の開催(準備・撤収を含む)
- ・入居予定者情報のシステム登録
- ・申込書類の確認・資格審査・不足書類の請求
- ・入居申込者への文書発送、問い合わせ対応内容のシステム入力
- ・審査終了分及び不足書類請求分の資格審査書類の引継ぎ及び送付票の作成・添付

【全地区】

- ・「随時募集申込のしおり等」の配架・配布

カ 大阪市が決定する優先入居・特定入居及び目的外使用許可に伴う一時入居の相談受付・案内 《事例》

- 海外引揚者世帯、DV被害者世帯、犯罪被害者世帯等…優先入居
- 火災罹災者…特定入居
- 地震・台風などの自然災害罹災者…目的外使用許可

キ 大阪市営住宅入替承認実施要綱に定める特定入居

- ・入居者から入替に係る書類請求や相談、問い合わせ等があった場合は、「大阪市営住宅入替承認実施要綱」に基づき「大阪市営住宅入替承認申請書」の交付、受付、確認、審査を行うこと。
- ・上記にかかる書類請求や相談、問い合わせ等の対応は電話・窓口のみならず、Webを活用し入居者等の利便性向上に資すること。
- ・なお、適宜、住宅管理システムへの入力作業があるため留意すること。

ク 物置の募集

【A・B地区のみ】

- ・大阪市(センター市職員及び入居契約G)の指示に従い募集計画を策定し募集すること。
- ・募集にあたっては自治会等と調整すること。

(2) 市民への入居者募集情報の周知

(3) 入居者募集情報にかかる統計資料等の作成【A地区のみ】

2 入退去等の手続に関する業務

(1) 市営住宅等の使用承認業務

① 市営住宅の使用承認にかかる業務

次のア・イそれぞれのパターンにおいて、適切に業務を実施すること。
入居関係書類については適正に保管すること。

ア 住宅管理センターで業務を行う場合

イ 大阪市(入居契約G)で契約業務を行う場合

② 住戸にかかる目的外使用許可関係業務

大阪市が市営住宅の空き住戸について目的外使用を許可した者に対して、当該住戸の鍵の交付を行い、住戸使用や共益活動にかかる留意事項を説明すること。

目的外使用許可の具体的な事例としては、地域防犯活動拠点地としての活用、グループホームなどの社会福祉事業への活用、コミュニティ活性化事業における特定非営利活動法人等の使用、小規模保育事業への活用、震災等被災者やウクライナ避難民の受け入れとしての活用などがある。

③ 附帯駐車場の使用承認にかかる業務

入居者及び入居予定者への附帯駐車場(以下「駐車場」という。)の使用承認にかかる以下の業務を実施すること。

ア 市営住宅附帯駐車場の申込に関する相談

入居者等から、駐車場の使用について相談があれば的確に対応し、必要な説明を行うこと。

イ 申請書等の交付、受付、審査

申込みがあった場合は、条例及び規則、「大阪市営住宅附帯駐車場管理要綱」等に基づき、申込み資格があることを確認の上、「市営住宅附帯駐車場使用申込兼誓約書(以下「駐車場申込書」という。)」を交付し、「駐車場申込書」の提出があれば受理し、審査を行うこと。

審査が完了し、駐車場の使用を認める場合は、「大阪市営住宅附帯駐車場使用承認申請書(以下「駐車場使用承認申請書」という。)」を交付し、「駐車場使用承認申請書」の提出があれば受理し、審査を行うこと。

審査後は、大阪市(センター市職員)に「駐車場使用承認申請書」を進達し、承認または不承認の決裁を受けたうえで、「承認書」または「不承認通知書」を交付し、駐車場使用にかかる留意事項を説明すること。

ウ 区画表示プレートの設置

承認した区画には区画表示用プレート等を設置すること。

エ 保管自動車異動通報書の作成及び届出

駐車場の承認後は、「保管自動車異動通報書」を所轄警察署に提出すること。

④ 駐車場にかかる目的外使用許可関係業務

大阪市が実施する駐車場の目的外使用許可にかかる以下の業務を実施すること。

ア 時間貸し等駐車場事業に関する業務

時間貸し等駐車場事業は、駐車場の空き区画を有効活用するために、複数の駐車場の空き区画を集約し、時間貸し(コインパーキング、カーシェアリング)や月極め貸しなどの駐車場事業を行う事業者(以下「事業者」という。)に大阪市が指定する用途(時間貸し・月極め貸し事業)での使用を許可するものであり、当該事業を円滑に進めていくために、事業者、地域、区画移動対象者などとの調整(交渉、説明、使用事業者説明の立会い等)及び苦情対応等を行うこと。また、大阪市が行う使用事業者

募集や国への目的外使用許可申請に関する補助業務等を実施すること。

イ 地域防犯活動（青色防犯パトロール車が駐車している区画）に関する業務

事業者、地域、区画移動対象者などとの調整（交渉、説明）及び苦情対応等を行うこと。また、大阪市が行う国への目的外使用許可申請に関する補助業務等を実施すること。

ウ 介護等を行う親族・介護事業者、近隣住民、府公社住宅入居者のうち歌島第2駐車場使用者（A地区のみ）、グループホームを運営する社会福祉法人等、コミュニティ活性化事業における特定非営利活動法人等、小規模保育事業者等、震災等被災者やウクライナ避難民の受け入れに伴う駐車場活用への月極駐車場に関する業務

入居者の介護等を行う親族・介護事業者など入居者等にかかる書類請求や相談、問い合わせ等の対応は電話・窓口のみならず、Webを活用し入居者等の利便性向上に資すること。

駐車場使用者に対する行政財産目的外使用許可の補助業務や行政財産目的外使用許可による駐車場使用者の契約管理業務（通常契約による使用者に準ずる）等を実施すること。

⑤ 駐車場の集約にかかる業務

駐車場の空き区画の有効活用などを進めるために、駐車場の空き区画の集約を行うこと。

(2) 建替事業等【全地区】及びまちづくり事業【A・B地区のみ】に伴う使用承認業務

建替事業、全面的改善、EV単独設置、耐震改修等（以下「建替事業等」という。）や生野区南部地区整備事業、密集市街地整備事業、住宅地区改良事業（長橋住宅地区及び旭住宅地区）又は土地区画整理事業（以下「まちづくり事業」という。）に伴う入居者の決定や使用の承認に際し、大阪市（建替改善G、建設設計 G、まちづくり事業担当部署）の指示に基づき、当該住戸の鍵や入居時に必要な各種申請書等（減免申請書、自治会長及び連絡員にお知らせする文書等）を用意すること。（耐震改修については、令和8年度中に事業完了予定）

新築住宅等において鍵を交付する場合、入居決定者より「入居時補修点検調書」を回収すること。

駐車場の使用承認については「2(1)③附帯駐車場の使用承認にかかる業務」に準じて業務を行うこと。

(3) 市営住宅の退去業務

入居者等が当該市営住宅及び附属施設（店舗・作業所等）を退去する場合は、「大阪市営住宅返還実施要綱」の規定に基づき、市営住宅等の退去にかかる申出の受付から退去完了の確認までの次に掲げる業務を実施すること。

下記の市営住宅返還届にかかる書類請求や相談、問い合わせ等の対応は電話・窓口のみならず、Webを活用し入居者等の利便性向上に資すること。

なお、適宜、住宅管理システムへの入力作業があるため留意すること。

① 退去にかかる手続

② 原状回復にかかる退去前立会検査

③ 市営住宅返還届の受理と鍵の受領

④ 原状回復にかかる退去後検査

⑤ 通常の手続きによらない住宅返還

⑥ 入居者の単身死亡等における住宅返還手続

入居者が単身死亡等により住宅返還手続きが困難な場合において、相続人が判明しているにもかかわらず「住宅返還届」が受理できない場合は法的措置として、大阪市（滞納整理G）に引き継ぐこと。件数は次の件数を上限とすることを目標とするが、

やむを得ず、上限を超えることが見込まれる場合は、大阪市（滞納整理G）と事前に協議すること。

【引継ぎ上限件数】

	【A地区】	【B地区】	【C地区】
件数（1年間あたり）	6件	4件	3件

⑦ 敷金還付業務

(4) 駐車場の返還業務

駐車場使用者等が当該駐車場を返還する場合は「大阪市営住宅附帯駐車場管理要綱」に基づき、また「大阪市営住宅返還実施要綱」も参照のうえ、駐車場の返還の申出の受付から返還完了の確認までの次に掲げる業務を実施すること。

なお、適宜、住宅管理システムへの入力作業があるため留意すること。

- ① 返還にかかる手続
- ② 「市営住宅附帯駐車場返還届」の受理及び返還
- ③ 通常の手続きによらない駐車場返還
- ④ 保証金等還付事務

(5) 建替事業等の対象者である入居者の退去業務

各々の建替対象団地で建替説明会が終了した住宅の入居者(以下「建替事業等の対象者」という。)が退去する場合は、「2(3)市営住宅の退去業務」に準じて、下記①②のそれぞれの場合において、当該退去に関する次に掲げる業務を行うこと。建替事業等の対象者のリストは、大阪市(建替改善G)から提供する。

なお、適宜、住宅管理システムへの入力作業があるため留意すること。

- ① 大阪市(建替改善G)が斡旋する住宅への入居に伴う退去の場合
 - ア 退去にかかる手続
 - イ 移転完了届の受理と鍵の受領
 - ウ その他
- ② 大阪市(建替改善G)が斡旋する住宅に入居しない退去の場合
 - ア 退去にかかる手続
 - イ 原状回復にかかる退去前立会検査
(撤去を必要とする残置物の種類が一般の退去とは異なるため留意が必要)
 - ウ 市営住宅返還届の受理と鍵の受領
 - エ 原状回復にかかる退去後検査
 - オ その他

3 居住の上での各種手続及び入居者への指導、連絡等に関する業務

(1) 市営住宅の居住等に係る各種承認申請等に係る業務

①申請及び届出の相談・指導、申請書等の交付・受付・審査等

市営住宅の入居者等は、公営住宅法、住宅地区改良法等の法令、条例及び規則、要綱、取り扱い基準等に基づき、次の、ア(ア)～(ク)のとおり、申請書を提出する必要があるため、申請に係る相談対応を行うとともに、各種承認申請の交付、受理、審査を行い、大阪市(センター市職員)に進達し、承認または不承認の決裁を受けたうえで、承認または不承認通知書を交付すること。

市営住宅の入居者等は、公営住宅法、住宅地区改良法等の法令、条例及び規則、要綱、取り扱い基準等に基づき、イ(ア)～(ケ)までの届出を行う必要があるため、届出等にかかる書類請求や相談、問い合わせ等の対応を行うとともに、各種届出書の交付、受付を行うこと。

市営住宅の入居者等の、ウ(ア)～(オ)までの家賃・駐車場使用料に関する問い合わせ対応を行うこと。
ア～ウの申請及び届出等にかかる書類請求や相談、問い合わせ等の対応は電話・窓口・郵送のみならず、Webを活用し入居者等の利便性向上に資すること。

なお、震災被災者等の目的外使用による入居者からの住宅相談や併用許可手続等については、大阪市(入居契約G)の指示に従い、補助業務を行うこと。なお、適宜、住宅管理システムへの入力作業があるため留意すること。

ア 入居者等から申請書を提出させ承認書または不承認通知書を交付するもの

- (ア) 名義変更承認申請
大阪市営住宅条例第 18 条、大阪市営住宅条例施行規則第 11 条、
大阪市営住宅名義変更実施要綱に基づくもの
- (イ) 同居承認申請
大阪市営住宅条例第 17 条、大阪市営住宅条例施行規則第 10 条、
大阪市営住宅同居承認等実施要綱に基づくもの
- (ウ) 併用承認申請
身体障がい者によるあん摩マッサージ・指圧・はりきゅう施術のための
併用承認基準に基づくもの
- (エ) 工作物設置等承認申請（模様替を含む）
大阪市営住宅工作物設置等事務取扱要領及び大阪市営住宅に附属する
店舗等の模様替事務取扱要領に基づくもの
- (オ) 屋上使用承認申請
大阪市営住宅屋上使用承認取扱要綱に基づくもの
- (カ) 附属施設名義変更申請
大阪市営住宅条例第 18 条、大阪市営住宅条例施行規則第 11 条、
大阪市営住宅名義変更実施要綱に基づくもの
- (キ) 附属施設業種変更申請
大阪市営住宅附属施設管理要領に基づくもの
- (ク) 共用部等照明器具LED化承認申請
大阪市営住宅共用部照明器具LED化承認取扱要綱に基づくもの

イ 入居者等からの届出を受けて受理するもの

- (ア) 緊急連絡先〔変更〕届
大阪市営住宅緊急連絡先に関する事務取扱要綱に基づくもの
- (イ) 同居者異動届
大阪市営住宅条例第 17 条に基づくもの
- (ウ) 改姓届
大阪市営住宅条例第 18 条の 2 に基づくもの
- (エ) 一時不在届
「一時不在等の取り扱いについて」に基づくもの
- (オ) 身体障がい者補助犬使用届
身体障がい者補助犬使用届出事務取扱要領に基づくもの
- (カ) 家族従業員届出書
大阪市営住宅附属施設管理要綱に基づくもの
- (キ) 家族従業員異動届
大阪市営住宅附属施設管理要綱に基づくもの
- (ク) 保証人廃止届
大阪市営住宅緊急連絡先に関する事務取扱要綱に基づくもの
- (ケ) 市営住宅団地内での自主緑化活動にかかる栽培箇所設置届
市営住宅団地内での自主緑化活動のための市営住宅緑地利用規程に基づくもの

ウ 入居者等からの問い合わせを受けて対応するもの

- (ア) 預金口座振替
口座振替等収納事務取扱要綱 に基づくもの
- (イ) 成年後見人等の申請
成年後見制度利用者にかかる事務処理要領 に基づくもの
- (ウ) 収入申告及び家賃減額申請
大阪市営住宅条例第 23 条、収入認定等に関する事務取扱要領、
特別賃貸住宅家賃減額実施要綱・要領 に基づくもの
- (エ) 応能減額申請(収入変動に伴う家賃減額申請)及び家賃減免申請
大阪市営住宅条例第 27 条、収入認定等に関する事務取扱要領、
特別賃貸住宅家賃減額実施要綱・要領、家賃減免制度実施要綱・要領
に基づくもの
- (オ) 市営住宅明渡相談書
高額所得者と認定された者のリストに基づくもの

②各種申請書等のマニュアル作成業務

ア 名義変更マニュアルの作成

イ 同居承認マニュアルの作成

(2) 駐車場に係る各種承認申請等業務

①申請及び届出の相談・指導、申請書等の交付、受付・審査等

駐車場の使用者は、条例及び規則、要綱等に基づき、次の申請書を提出する必要があるため、申請に係る相談対応を行うとともに、各種承認申請書の交付、受付、審査を行い大阪市(センター市職員)の承認を得たのち承認または不承認通知書を交付すること。

駐車場の使用者は、条例及び規則、要綱等に基づき、次の届出を行う必要があるため、各種届出書の交付、受付を行うこととともに、届出に係る相談対応等を行うこと。

ア、イの申請及び届出等にかかる書類請求や相談、問い合わせ等の対応は電話・窓口・郵送のみならず、Webを活用し入居者の利便性向上に資すること。

名義変更・区画入替の承認または車両変更の届出を受理した場合は保管自動車異動通報書をシステムで作成し、所轄警察署へ提出すること。

申請(届出)した内容に応じて、承認(届出)した区画には、区画表示用プレート等を設置すること。

ア 使用者から申請書を提出させ承認または不承認通知書を交付するもの

- (ア) 市営住宅附帯駐車場名義変更申請書
大阪市営住宅附帯駐車場管理要綱に基づくもの
- (イ) 市営住宅附帯駐車場使用申込書兼誓約書(入替)
大阪市営住宅附帯駐車場新規契約に準ずるもの
- (ウ) 市営住宅附帯駐車場使用料減免(更新)申請書

イ 入居者からの届出を受けて受理するもの

- (ア) 市営住宅附帯駐車場使用者・使用料引落口座名義人改姓・改名届
大阪市営住宅条例第 53 条の 7、大阪市営住宅附帯駐車場管理要綱に準ずるもの
- (イ) 市営住宅附帯駐車場使用者住所変更届
大阪市営住宅条例第 53 条の 7、大阪市営住宅附帯駐車場管理要綱に準ずるもの
- (ウ) 市営住宅附帯駐車場自動車(変更)届
大阪市営住宅条例第 53 条の 7、大阪市営住宅附帯駐車場管理要綱に基づくもの

ウ 入替同意書による区画入替

②各種申請書のマニュアル作成業務

ア 名義変更マニュアルの作成

イ 区画入替マニュアルの作成

(3) 入居者の保管義務等違反に係る業務

市営住宅等の使用にあたって適正な使用を行う義務等(以下「保管義務等」という。)が条例等により課せられているため、入居者の保管義務の遵守状況等について常に注意を払い、実態把握すること。

次に掲載する入居者の保管義務等に違反する行為の情報を得た場合には、事情聴取及び現地調査を行い、当該入居者等に必要な指導を行い保管義務等違反の解消を行うこと。

悪質な違反者に対し、住宅の明け渡しを求める等の法的措置手続きについては、大阪市(滞納整理 G)が行うため、大阪市(滞納整理 G・保全整備課・センター市職員)から指示があれば、法的措置に向けた証拠収集等について実施し、法的措置後は大阪市(滞納整理 G・保全整備課)の指示に従い、証書の作成・収集等を行うこと。

なお、実態把握の状況、保管義務等違反の有無、是正指導、指導内容、その他近隣情報等を含めてシステム入力作業があるため留意すること。

① 保管義務等違反の有無の調査・確認・是正指導・報告

入居者の保管義務等に違反する行為について情報を得た場合には、速やかに、当該入居者等に対する事情聴取及び現地調査を行い、実態を把握すること。

保管義務等違反の事実を確認した場合は、当該入居者に対して直ちに是正するよう指導すること。

指導後においても、期限を定めて当該入居者に確認・追加指導をするなど、是正状況の追跡調査を行い、当該指導結果について大阪市(センター市職員)に報告を行うこと。

是正が行われない場合は、大阪市(センター市職員)の指示に従い、保管義務等違反の解消に向け

対処すること。

再三の指導に関わらず是正されない場合は、大阪市(センター市職員)に報告を行い、条例等に基づき大阪市(センター市職員・管理G・滞納整理G・保全整備課)の指示に従い、所定の手続きを行うこと。

また、法的措置手続きに備えるために、保管義務等違反ごとに、現地での実態把握や指導状況等について報告書を作成し、法的措置後は大阪市(管理G・滞納整理G・保全整備課)の指示に従い証書の作成・収集等を行うこと。

ア 迷惑行為

入居者は、周辺の環境を害し、又は他に迷惑を及ぼす行為をしてはならない。
大阪市営住宅条例第 32 条第 1 項第 4 号、大阪市営住宅迷惑行為措置要綱に基づくもの

イ 故意毀損

入居者は、故意に市営住宅又は共同施設を毀損させてはならない。
大阪市営住宅条例第 31 条に基づくもの

ウ 用途変更

入居者は市営住宅の用途を変更してはならない。
大阪市営住宅条例第 32 条第 1 項第 2 号に基づくもの

エ 無断模様替え

入居者は、市長の承認なくして市営住宅の模様替又は増改築をしてはならない。
大阪市営住宅条例第 32 条第 1 項第 3 号に基づくもの

オ 住宅不使用

入居者は正当な事由なくして引続き 15 日以上市営住宅を不使用であってはならない。
大阪市営住宅条例第 46 条第 1 項第 4 号、不正使用に関する措置マニュアル、
大阪市営住宅返還実施要綱に基づくもの

カ 転貸・譲渡

入居者は市営住宅を他の者に貸し、またその入居者の権利を譲渡してはならない。
大阪市営住宅条例第 32 条第 1 項第 1 号、不正使用に関する措置マニュアル、
大阪市営住宅返還実施要綱に基づくもの

キ 無断同居

入居者は、市長の承認なくして入居の際に同居した親族以外の者を同居させてはならない。
大阪市営住宅条例第 17 条、大阪市営住宅条例第 46 条第 1 項第 6 号、
不正使用に関する措置マニュアル、大阪市営住宅返還実施要綱に基づくもの

ク 不法占有

名義人の死亡等の後に地位承継できない同居者が居住し続けるなど、違法に占有してはならない。
民法による所有権侵害、不正使用に関する措置マニュアル、大阪市営住宅返還実施要綱に基づくもの

② 法的措置対象者への対応

法的措置対象者が住宅管理センターに相談等に訪問した時は、大阪市(滞納整理G・センター市職員)の指示に従い対処すること。

③ 不正使用に関する措置マニュアル及び大阪市営住宅返還実施要綱に基づく手続き

(4) 休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備

休日・夜間に発生する緊急を要する補修工事や事件・事故等に対応する体制を整備し、その連絡先を入居者及び関係部署に周知を行い、入居者等からの補修依頼や事件・事故等の受付を行うこと。

① 補修工事实施体制の構築

② 入居者等への連絡先の周知及び受付業務

(5) 事故・事件等の対応

事故・事件等により市営住宅や入居者等に被害が生じたときは、必要な緊急措置をとるとともに、収束するまでの間は関係部署、連絡員及び自治会役員等との連絡調整を行い、入居者の安全を確保すること。

※報道機関等への対応が求められる場合には、大阪市(保全整備課・センター市職員)の指示により速やかに必要な情報の収集・資料の作成等を行うこと。

① 事故・事件等の処理

市営住宅において事故・事件等が発生した場合は、「大阪市営住宅における事故等対応マニュアル」に準じて、情報収集・現場確認等の情報を業務責任者又は仕様書「6(1)②求める資質」に示す資質を持つ代理者から 大阪市(保全整備課・センター市職員)への報告・入居者への対応・第三者(被害者)への対応等必要な措置を迅速かつ適切に行うこと。

ア 報告業務

イ 事故・事件等(盗難を含む。)の処理(貸付停止するなど本市が復旧不要と認めるもの以外は本復旧までを行い、その経費は参考価格・提案価格に含む。)

② 自然災害(台風・地震等)による被害の処理等

自然災害に伴う市営住宅等への被害が発生した場合や市営住宅等が関係したと考えられる第三者への損害が発生した場合は、大阪市(保全整備課・センター市職員)へ報告するとともに、協議を適時、的確に行い、下記に掲げる処理をはじめ必要な対応を迅速かつ適切に行うこと。

ア 応急措置等

イ 報告業務

ウ 市営住宅等の被害の処理(災害救助法の適用又は激甚災害に対処するための特別の財政援助等に関する法律に基づく激甚災害の指定を受けた自然災害(台風・地震等)による被害その他これらに相当する甚大な被害の本復旧工事費については、参考価格・提案価格に含まない。)

③ 市営住宅等が関係したと考えられる第三者(被害者)への損害への対応

①②を原因として、市営住宅等が関係したと考えられる第三者(被害者)への損害が発生した場合は、大阪市(保全整備課・センター市職員)からの指示を受けて次の業務を行うこと。

ア 被害者等への対応(本市施設の不具合による場合は、生活の継続に必要な必需品の調達や移転等の応急対応を含む。)

④ 災害等による市営住宅等の閉鎖等業務

災害等により、市営住宅等で閉鎖等を行う必要がある場合は、大阪市(保全整備課・センター市職員)からの指示を受けて次の業務を行うこと。

ア 閉鎖等業務

イ 閉鎖市営住宅等の維持管理業務

(6) その他

① 市営住宅等の苦情処理等

次の項目について、市営住宅等の入居者、周辺居住者及び自治会等からの苦情、要望等並びに警察からの暴力団員に関する通報があった場合は適切に処理すること。

入居者の安否確認にかかる通報があった場合は適切に対応すること。

なお、経緯の記事入力を含め、適宜、システムへの入力作業があるため留意すること。

ア 苦情、要望等の相談、実態調査及び解消に向けた指導等

市営住宅に係る苦情、要望等にかかる相談又は意見が寄せられた場合は、相手方の立場を理解し問題の解決に向けた対応を行い、特に相談者のプライバシーの順守には留意すること。

なお、要望等については関係法令や市の定める基準等に基づき処理すること。

イ 苦情、要望等の処理報告

ウ 警察等からの暴力団員に関する通報に基づく指導及び処理報告

暴力団員が市営住宅に入居または駐車場を使用しているとの通報を受けた場合は、退去又は駐車場を返還させるよう指導を行うとともに、随時必要な報告を大阪市(センター市職員)に行うこと。

エ 現地説明又は現場検証の立会い等

オ 入居者の安否確認

② 市営住宅連絡員

市営住宅管理業務を効率的かつ適正に処理するために連絡員を配置する。

市営住宅連絡員を委嘱できない住宅については、委嘱するまでの間、指定管理者が連絡員業務にあたること。

なお、適宜、システムへの入力作業があるため留意すること。

ア 連絡員は、管理業務を適正に行う上での役割を担っているため、連絡員に業務内容の説明を行う。

《連絡員の業務内容》

- ・周知文書等の配付及び掲示に関する業務
- ・緊急時の関係先への通報に関する業務
- ・その他住宅管理上必要な業務が生じたときの対応に関する業務

イ 連絡員の任命及び解任

ウ 連絡員に対する報酬支払い

エ 個人情報提供にかかる同意

オ 事務処理要領の作成

③ 巡回管理（関連業務：6(1)～(3)）

旧大阪府営住宅及びモデル実施対象住宅について、各住宅内に設ける現地窓口（連絡箱の設置を含む）へ業務要員を派遣し、各種申請に係る相談・取次ぎ等の業務を実施すること。

なお、巡回管理を実施する旧大阪府営住宅の巡回の頻度、巡回管理員数の配置等は、大阪市が定める次の基準により実施し、モデル実施対象住宅は、大阪市が指定する住宅において実施すること。また、各種申請書類等の収集などは、個人情報保護の観点から漏洩事故の無いよう留意すること。

なお、適宜、システムへの入力作業があるため留意すること。

管理戸数	巡回管理員数	巡回周期	現地窓口開設時間
100戸未満	1人	2週1回	0.5日（午前または午後） 午前：10:00～12:00 午後：13:30～15:30 または14:00～16:00
100～300戸未満	1人	週1回	
300～500戸未満	2人	週1回	
500～1,000戸未満	2人	週2回	
1,000戸以上	2人	週3回	

④ 市営住宅の防火管理

消防法上求められる市営住宅等の防火管理者については、各センターの業務責任者をあて、消防計画に関わる必要な届出書の作成、消火、通報及び避難訓練、防火対象物定期点検報告業務等のほかグループホーム等の目的外使用許可住戸について、防火管理に関する対応を行うこと。

ア 連絡責任者の設置

イ 共同防火管理

ウ 市営住宅が含まれる複合施設のうち防火対象物定期点検報告制度の適用対象となる住宅の取扱い（消防法第8条の2の2）

エ 統括防火管理者の選任

オ 南海トラフ地震防災対策規程の作成及び届出

カ 防火管理に関する大阪市への報告

キ 避難訓練の実施等

⑤ 自治会等との調整

自治会活動について、共益費未納等の苦情、要望、その他の相談業務について懇切丁寧に聞き取り、内容を十分に把握したうえで問題解決にあたること。

また、住まい方のルールにかかる啓発活動等について、必要な連絡調整を行うこと。

建替事業に伴う新住宅及び仮移転住宅への移転時に、自治会結成及びその後の自治会活動に必要な連絡調整を大阪市（建替改善担当）と協力して行うこと。

⑥ 集会所・レクリエーション広場の運営に関する調整

「集会所管理規程」及び「レクリエーション広場管理規程」に基づき、違反行為があった場合の指導やその他連絡調整を行うこと。

各種施設の運営委員会が定めた運営要綱及び役員名簿が「市営住宅集会所管理規程」及び「市営住宅レクリエーション広場管理規程」に即したものとなっていない場合や最新のものが提出されていない場合には必要な指示を行うなど運用の適正化に向けた指導を行うこと。

⑦ 空家や附帯施設の鍵の管理

⑧ 入居者等への文書の配布及び回収

本市が行うアンケート実施や文書配布などについて依頼があった場合は、即した対応を行うこと。

⑨ 各種証明書の発行

入居者から使用承認状況証明書等の各種証明書の発行依頼があった場合は、システム等により証明書を作成し発行すること。

発行時には、個人情報保護の観点から必ず複数人で内容を確認し、大阪市（センター市職員）の審査を経たうえで、大阪市手数料条例に基づいた手数料を収納すること。

手数料は大阪市の公金であるため慎重に取り扱うこと。

ア 使用承認状況証明書及び退去証明書等

イ 自動車保管場所使用承諾証明書

⑩ 貸付停止住宅等における空家戸数相当分の電気料金負担事務に係る業務

共用施設の電気料金について、空家戸数が当該住宅の管理戸数の15%を超える住宅に対して「貸付停止住宅等管理要綱」に基づき、大阪市（センター市職員）の指示を受け、自治会との調整及び空家戸数分の電気料金等の支払いに必要な書類の收受、作成並びに支払額の計算を行うこと。

4 家賃・駐車場使用料の収納に関する業務

各種帳票類の印刷・発送については7(1)を参照のこと。

下記(1)、(3)～(6)に係る申請書等にかかる書類請求や相談、問い合わせ等の対応は電話・窓口・郵送のみならず、Webを活用し入居者の利便性向上に資すること。対象とする申請書等は3(1)①ウを参照のこと。

(1) 家賃・駐車場使用料収納業務

家賃・駐車場使用料（以下「家賃使用料等」という。）の収納は、「大阪市営住宅使用料収納整理事務取扱要綱」「大阪市営住宅使用料口座振替収納事務取扱要綱」「大阪市営住宅附帯駐車場使用料口座振替（自動払込）収納事務取扱要綱」の規定に基づき口座振替等に関する業務の管理・保管・入力・啓発、家賃使用料等の現金を含む収納事務等の業務を実施すること。

① 口座振替

ア 口座振替開始・停止等にかかるシステム入力

イ 口座振替保留手続

ウ 口座振替制度への加入促進

② 収納管理・整理業務

ア 家賃使用料等の現金収受

家賃使用料等は大阪市の公金であるため、慎重に取り扱うこと。
損害金は収納せず大阪市(センター市職員)に引き継ぐこと。

イ その他

(2) 滞納整理業務

入居者等が家賃使用料等を滞納した場合の対応として、「滞納整理事務処理マニュアル」に基づき次に示す業務を行うこと。

法的措置の対象となった家賃使用料等を滞納した者については、毎月大阪市(滞納整理G)の指示する日までに報告し、対象者から納付相談等があった場合は、「滞納整理事務処理マニュアル」に基づき大阪市(滞納整理G)の指示に従うこと。

滞納がある入居者等から、家賃使用料等の持参または送金があった場合は収納すること。家賃使用料等は大阪市の公金であるため、慎重に取り扱うこと。

家賃使用料等を滞納した者の入金案内及び納付相談記録等は必ずシステムに記録すること。

催告書の送付件数及び大阪市(滞納整理G)に引き継ぐ件数は、別途、設定する指標を下回ること。

大阪市(滞納整理G)と連携して、大阪市の各年度の目標収納率の達成に努めること。

① 滞納に係る通知文書の送付(未納のお知らせ、催告書については7(1)参照のこと)

ア 家賃に係る通知文書の送付

イ 行政財産目的外使用許可による駐車場使用料に係る通知文書の送付

② 電話・訪問等による納付勧奨

③ 納付相談

④ 法的措置対象者の大阪市(滞納整理G)への引継

⑤ 法的措置に関する補助業務

ア 使用承認取消

イ 明渡訴訟等

ウ 強制執行

(3) 家賃決定のための収入認定補助業務

収入認定に基づき家賃を決定する住宅について、「収入申告及び家賃減額申請書(以下「収入申告書等」という。)」の受付・審査などの業務を行うこと。(オンライン申告についても同様とする。)

入居者から家賃制度や家賃額に関する書類請求や相談、問い合わせ等があれば、丁寧に対応すること。

書類請求や相談、問い合わせ等の対応は電話・窓口のみならず、Webを活用し入居者の利便性向上に資すること。

制度の趣旨や内容を十分に理解したうえで、相手方の理解を得られるよう説明すること。

家賃決定を行った後、入居者から収入認定内容等について更正等の申出があった場合は、内容の確認・審査を行いその内容をシステムに入力すること。

収入認定に関する業務が適正かつ統一的な取扱いとなる必要があるため、大阪市(家賃収納G)と協議して、収入申告書発送前まで(具体的なスケジュールは協定締結時等に別途協議)に、収入申告のチェック方法等収入申告等事務処理マニュアル(以下「収入申告等マニュアル」という。)を更正し、大阪市(家賃収納G)の承認を得た上で、担当職員に対し収入申告等マニュアルに従い業務を進めることを徹底すること。また、収入申告等マニュアルを変更するときも同様に取扱うこと。

同居者異動届兼出生による同居承認申請についてシステムに入力すること。

緊急連絡先に訂正がある場合は修正内容をシステムに入力すること。

収入超過者については、自発的な住宅明渡しを促すため、指定する日に中堅所得者層向け市営住宅や公的賃貸住宅の案内を送付すること。

① 収入申告書等の発送関連業務

- ② 収入申告書等の受付・審査・収入認定業務
ア 郵送・窓口での受付

イ 大阪市行政オンラインシステムを通したオンラインによる受付

- ③ 収入申告書等の提出勧奨業務
④ 収入認定及び家賃決定補助業務
⑤ 収入申告等マニュアルの作成

(4) 家賃変更（収入更正）等補助業務

家賃決定の基準日以降、収入のある入居者の異動、退職等により収入が減少し、家賃決定時の収入区分での家賃負担が困難な場合は、「収入認定等に関する事務取扱要領」に基づき収入変動に伴う家賃の減額申請（以下「応能減額申請」という。）の受付・審査などの補助業務を行うこと。

入居者が失職、病気等の事由により生活が困難な状況になるなど入居後に支払い能力が失われた場合は、「大阪市営住宅家賃減免処理要領」「家賃収納担当事務連絡集」に基づき家賃減免申請の受付・審査などの補助業務を行うこと。

入居者からの応能減額制度・家賃減免制度・家賃額に関する書類請求や相談、問い合わせ等に対応すること。制度の趣旨や内容を十分に理解したうえで、相手方の理解を得られるよう説明すること。

書類請求や相談、問い合わせ等の対応は電話・窓口のみならず、Web を活用し入居者の利便性向上に資すること。

応能減額申請・家賃減免申請に関する業務が適正かつ統一的な取扱いとなる必要があるため、大阪市（家賃収納G）と協議し、年度当初の大阪市が指定する日までに、「応能減額申請チェック方法等事務処理マニュアル（以下「応能減額マニュアル」という。）」及び「家賃減免申請チェック方法等事務処理マニュアル（以下「家賃減免マニュアル」という。）」を作成し、大阪市（家賃収納G）の承認を得た上で、担当職員に対し「応能減額マニュアル及び家賃減免マニュアルに従い業務を進めることを徹底すること。

また、応能減額マニュアル及び家賃減免マニュアルを変更するときも同様に取扱うこと。

- ① 応能減額申請の受付・審査等
② 家賃減免申請の受付・審査等
③ 市営住宅家賃減免（更新）申請書発送等関連業務
④ 応能減額マニュアルの作成
⑤ 家賃減免マニュアルの作成

(5) 駐車場使用料の減免決定補助業務

駐車場使用者又は当該使用者の同居者が、身体障がい者1級から4級、精神障がい者1級から2級、療育手帳A又はB1の手帳を所持している場合等は、「市営住宅附帯駐車場使用料減免処理マニュアル」に基づき使用料減免申請の受付・審査などの補助業務を行うこと。

駐車場使用者からの駐車場使用料減免制度に関する書類請求や相談、問い合わせ等に対応すること。制度の趣旨や内容を十分に理解したうえで、相手方の理解を得られるよう説明すること。

書類請求や相談、問い合わせ等の対応は電話・窓口のみならず、Web を活用し入居者の利便性向上に資すること。

- ① 使用料減免申請の受付・審査等
② 市営住宅附帯駐車場使用料減免（更新）申請書の発送関連業務

(6) 高額所得者明渡請求等補助業務

大阪市（入居契約G）から送付される高額所得者と認定された者のリストに基づき「市営住宅明渡相談書」の提出を求めるとともに、明渡し指導・相談を行うこと。

高額所得者への指導・相談は原則面談にて行う。面談が困難な場合は電話・訪問等による指導・相談を行う。その内容についてシステムに入力すること。

特別な事情の申出等の対応は電話・窓口のみならず、Web を活用し入居者の利便性向上に資すること。

明渡し指導の際には中堅所得者層向け市営住宅や公的賃貸住宅の募集状況を情報提供するなど自主的な明渡しを促進すること。

① 高額認定者に対する指導・相談

② 明渡し請求に関する補助業務

5 施設管理に関する業務

本業務は本仕様書及び(別添)業務仕様書に準じて業務を行うこと。

(1) 施設の補修・整備に関する業務

① 経常補修業務

市営住宅、併存施設(管理対象外の併存施設を除く)等の建築物、その附帯設備(電気配線、電話配線、テレビ共聴設備、自動火災報知設備、給排水設備、ガス設備、昇降機設備、電波障害対策施設等)、共同施設及び屋外工作物(団地内道路、通路、掲示板、緑地、側溝、雨水貯留施設、排水管、フェンス・堀、防犯灯、その他の工作物等)について、正常な状態の維持に必要な補修及びそれに必要な光熱水費等の支払いを行うこと。

入居者等の日常生活に支障をきたす不具合のうち、大阪市に修繕義務があるもの(原則として、大阪市営住宅補修工事实施要綱 別表 入居者修繕負担区分 以外のもの)について個別に判断し補修すること。

補修工事实施に当たっては、対象箇所の現状等を十分に調査し写真等により記録すること。完成後は当該工事等の完成検査を行い写真等で記録し、補修内容等は、住宅管理システムに入力すること。

ア 自治会・入居者等からの補修依頼等の受付業務

イ 補修工事(大阪市に修繕義務があるもの)

(ア) 補修工事の実施方法及び工法

(イ) 補修工事の内容等

(ウ) 自治会等からの要望に基づく昇降機設備の軽微な設定変更

ウ 児童遊園等設置遊具補修等業務

エ 屋外工作物等整備工事

(ア) 諸犯罪の発生防止のための防犯灯設置

(イ) 陥没等の修復、並びに外構周り及び車止めの補修、市営住宅の通路及び団地内道路の通行者や入居者の安全を確保するための車止め等の設置

(ウ) 市営住宅敷地内に大阪市が植樹した樹木等の剪定及び廃棄物の処分

(エ) 市営住宅敷地のうち、当該団地の日常的な維持管理を、住宅管理センターが自治会に代わって管理を行う箇所(センター管理敷地)における剪定並びに除草作業及び廃棄物の処分

(オ) ハチの巣撤去及び害虫(アメリカシロヒトリ、イラガ、チャドクガ等の毛虫、シロアリ)駆除

ただし、その他の害虫の対策については、自治会・入居者からの相談、支援等を行う。また市営住宅等管理施設が原因となる害虫に関する近隣苦情対応

(カ) 量水器等の計量機器にかかる計量法に基づく取替等

(キ) 入居者以外の第三者へ支障が出ている通路や隣地境界付近の植栽帯等の緊急的な除草等

オ 市の計画改修等の実施に伴う支障物撤去・移設業務等

カ 前入居者による原状回復や不用品処分の不履行があった場合の対応業務

キ 貸付停止住宅における空家等の点検及び補修

ク 計画改修未施工住戸の計画改修業務

ケ 駐車場関係業務

コ 排水管改修関係業務

サ 新築・改修工事等の瑕疵対応業務

シ 電気・ガス・水道等の事業者等との調整

- (ア) 市営住宅敷地外で各種事業者が実施する工事等で市営住宅に影響がある場合の各事業者との調整及び自治会への周知方法の指導等
- (イ) 補修工事等に伴って、申請等が必要な場合の補助業務
- (ウ) 防犯カメラ管理規定に基づくデータの提供

ス 管理対象外の施設が併存する建物の維持管理業務

セ 施工上安全性に問題のあるエアコン等の撤去及び住民説明

ソ 自家用発電機の全更新及び製造業者による精密点検・制御機器の更新【B地区のみ】

② 空家補修業務

空家(店舗付住宅、店舗、作業場及び物置を含む。)の状況を把握し、大阪市(入居契約G、建替改善G、建設設計G、まちづくり事業担当部署)から指示する空家について、補修すること。

ア 空家の状況把握業務

イ 補修工事

③ 浴室改善業務

浴室はあるが大阪市設置による浴槽がない住戸について、大阪市(入居契約G、建設設計G、設備G、保全整備課)からの指示により、浴槽等を設置するとともに、入居者が所有権放棄書を提出して残置した浴槽等がある場合は、当該浴槽等を撤去すること。

ア 浴槽等設置工事

イ 会計検査対応等の関係業務

ウ 浴槽等設置工事関係書類の保管業務

エ 入居者設置浴槽等撤去工事(リサイクル業者選定及び連絡業務含む)

④ 住宅用火災警報器更新・増設業務

住宅用火災警報器が設置されている全住戸(貸付停止住戸を除く)を対象とし、指定期間中に住宅用火災警報器の更新及び増設等を行う。

ア 住宅用火災警報器設置住戸把握業務

イ 台所及び全居室に住宅用火災警報器の更新及び増設

⑤ 大阪市指示による補修等業務(参考価格・提案価格に含まない業務)

大阪市指示による補修等業務を実施するとともに、大阪市の求めに応じ、業務の執行状況等を報告すること。

ア 保全整備課指示業務

- (ア) 集会所整備工事
- (イ) 既存市営住宅における新たな駐車場整備工事
- (ウ) 自走式及び機械式駐車場の平面式化工事等
- (エ) 消火器設置
- (オ) 昇降機かご内設備改修工事
- (カ) リフォーム改修工事
- (キ) ケア付き住宅緊急通報設備一式の撤去補修工事
- (ク) 連絡員室付住宅の連絡員室封鎖に伴う補修工事
- (ケ) 市営住宅道路の全面的な改修工事
- (コ) その他大阪市指示による改修工事等

イ 建設課（建替改善 G）指示業務

（ア）防犯対策関連工事等

「大阪市都市整備局防犯カメラ設置等にかかる取り扱いマニュアル」に従い業務を進めること。

（イ）その他大阪市指示による建替事業等に伴う関連業務

ウ 建設課（団地再生 G）指示業務

市営住宅建替余剰地等補修等業務

（ア）ネットフェンス等設置等業務

（イ）防犯灯等修繕業務

（ウ）樹木伐採等業務

（エ）害虫駆除業務

（オ）アスファルト舗装補修等業務

（カ）不法投棄物対応業務

（キ）その他大阪市指示による補修業務等

エ まちづくり事業担当部署指示業務

まちづくり事業地区内にある共同施設（団地内通路）の損壊等による緊急時の補修業務

（ア）損壊等による緊急時の補修業務

（イ）その他大阪市指示によるまちづくり事業等に伴う関連業務

⑥ 建替事業等に伴う業務

建替事業の進捗に伴い空家となる住宅（木造の住宅・店舗・作業場・物置等を含む）・集会所・駐車場等の共同施設（当該敷地を含む）について、大阪市が次の市営住宅等の建設を開始するまで、またはリノベーション住宅の仮入居開始に伴う閉鎖解除までの間、大阪市（建設課）の指示する住宅について、次の業務を実施し、適切な維持管理を行うこと。また、閉鎖解除の際は共用部分の除草、清掃、補修等を終えて自治会等が維持管理可能な状態とすること。

ア 移転期間中の不法投棄対策業務

イ 建替（新築）住宅等引継業務（新築未入居空室の封水確認含む）

（ア）自治会等に自治会が支払う共用部等の電気代等の説明

（イ）自治会等に指定管理者の業務並びに連絡方法等の説明

ウ 敷地建物閉鎖・閉鎖解除等業務

（ア）空家となる敷地建物の閉鎖業務

（イ）閉鎖解除業務（地域リノベーション住宅（仮移転用住宅）を含む）

エ 閉鎖敷地建物の維持管理業務

（ア）防犯対策

（イ）不法投棄物撤去処分

（ウ）樹木剪定、除草

（エ）清掃業務（管理地が起因で発生する敷地周辺の清掃を含む）

（オ）台風シーズン前点検

（カ）維持管理に支障となる破損箇所（自然災害が起因であるものを含む。）の補修

（キ）電気・水道等メーターの検針など各種事業者が敷地内に立入る際の立会い又は、鍵の貸与

（ク）建物および屋外照明の点灯について

（ケ）巡回点検

（コ）住戸内残置物処分業務

（サ）その他（敷地管理に関する業務に準ずるもの）

オ 閉鎖住棟・共同施設の撤去後敷地の維持管理業務

（ア）防犯対策業務

（イ）不法投棄物処分業務（除草含む）

カ 用途廃止に伴う情報の登録

⑦ まちづくり事業に伴う業務

大阪市（まちづくり担当部署）の指示する住宅（まちづくり事業）について、次の業務を行うこと。

ア 空家閉鎖等業務

イ 経常補修

ウ 未使用階層閉鎖の解除作業及び同作業に伴うエレベーター等設備の使用設定変更

⑧ ケア付住宅（福祉局高齢福祉課）における緊急通報設備の維持管理業務（空室は不要）

ア 緊急通報設備点検業務

イ 緊急通報設備補修業務（参考価格・提案価格に含まない業務）

ウ ガス漏れ感知器更新業務

エ 入居者退去時の機器等返納業務

※ケア付住宅とは、高齢者、障がい者が地域社会の中で自立して安全かつ快適な生活を営むことができるよう、その在宅生活を支援するため、安全や利便に配慮した設備・設計を行うとともに、福祉サービスが適切に受けられるように配慮された住宅である。ケア付住宅には生活援助員を配置または派遣し、入居者に対して生活相談、安否の確認、一時的な家事援助などのサービスを提供する。また、緊急時には、入居者から緊急通報センターへ通報が可能な緊急通報システムを備え、受信後は生活援助員による対応等が行われる。

(2) 施設の保守点検に関する業務

① 保守点検業務

市営住宅敷地内に存する施設全般について、常時適正な状態に機能を維持するため以下の保守点検を行うこと。

ア 受水槽・高置水槽清掃業務

イ 簡易専用水道定期検査業務

ウ 給排水共用施設保守点検業務

エ 雨水貯留槽付帯設備点検業務【A・B地区のみ】

オ 塵芥貯留排出装置保守点検業務【A・B地区のみ】

カ 機械式駐車場保守点検業務

キ ロボットゲート保守点検業務

ク 消防用設備等点検業務（住棟、集会所、ポンプ室、電気室、駐車場）

ケ 昇降機設備保守点検業務

コ 自家用電気工作物等保守点検業務

サ 自家発電設備保守点検業務【B地区のみ】

シ 警報等監視業務

ス 市営堂ヶ芝住宅（11号館）防災センター警備業務【B地区のみ】

セ 電波障害対策施設保守管理業務

② 建築物点検等業務

市営住宅等を良好な住環境で維持するため、建築基準法第12条に基づく定期点検及び安全点検により、全ての住棟の点検を実施すること。また遊具についても点検を実施すること。

ア 建築物定期点検・安全点検業務

イ 遊具点検業務

③ 市営住宅等日常点検等業務

ア 点検業務

イ 補修業務等

④ 緊急点検業務

ア 緊急点検等

イ 補修業務等

(3) 新築住宅等引継業務

① 新築住宅等引継業務

ア 連絡・調整業務

イ 住宅管理システム入力業務

ウ 引継書類等受領業務

エ 警報システム構築等業務

オ 工事瑕疵補修受付業務

カ 管理図面等作成業務

(4) 施設管理にかかるデータ等更新業務

① 住宅管理システム入力業務

ア 補修工事発注情報登録（経常補修・空家補修・共同施設補修等）

イ 外壁点検結果登録

ウ 保守点検情報登録

エ 住棟（設備情報含む）・消火器設置・電波障害施設・遊具撤去・防犯灯設置情報等登録

② 住宅管理システム入力データ確認等業務

ア データ確認業務

イ データ修正業務

③ 団地要覧更新等業務

ア 図面情報（付近見取図、配置図、住戸平面図、住戸割図）修正業務

イ 帳票出力業務

ウ 団地要覧作成業務

④ 樹木管理図面更新等業務

ア 図面情報（樹木配置図、樹木リスト）修正業務

(5) 社会資本整備総合交付金等を活用した計画改修業務

(再委託事業者への委託費は、参考価格・提案価格に含まない)【A地区のみ】

各業務の内容は「(別添) 業務仕様書 3 計画改修に関する業務」による。

① 計画改修実施業務

ア 実施団地選定補助業務

イ 計画改修にかかる入居者・各住宅管理センター等との調整業務(同意確認等)

ウ 設計・積算・工事予定金額算定及び設計意図伝達業務
(工事予定金額については大阪市が決定する。)

エ 設計・工事監理業務に係る総合的企画調整、業務遂行管理、施工方法の決定、技術的判断及び本市との調整業務

オ 設計・工事監理業務における再委託業者の成果物確認、品質管理、指導調整等業務

カ 工事発注補助業務

キ 工事監理業務
(設計変更時の数量算定、変更図面作成及び工事受注者との協議を含む)

ク 国への補助申請や会計検査対応等の関係業務

ケ 計画改修関係書類の保管管理業務

コ 住宅管理システム入力(計画補修情報・計画補修未実施住戸情報)

② 計画改修設計・工事監理入札契約関係業務

ア 設計積算業務の再委託業者の選定、契約事務、支払い等業務
(入札又はプロポーザル方式等による。)
(令和6年度国土交通省告示第8号に基づく都市整備局基準で積算すること。)

イ 工事監理業務の再委託業者の選定、契約事務、支払い等業務
(入札又はプロポーザル方式等による。)
(令和6年度国土交通省告示第8号に基づく都市整備局基準で積算すること。)

(6) 計画改修補助業務

ア 計画改修対象住棟等の選定に関する補助業務

イ 計画改修工事補助業務

(7) 各種事業者等の市営住宅等の利用に関する業務

各種事業者等による電気・ガス等のライフラインの設置やインターネット利用のための光ケーブル導入、大阪市公募による自動販売機の設置など、入居者以外の者が市営住宅等を使用する場合には、大阪市から行政財産目的外使用許可(使用承認)を受ける必要がある。使用許可(使用承認)の可否は、大阪市で行うため、それに伴う補助業務を実施すること。

ア 新規申請等における確認書発行業務

イ 既許可(承認)物件における補助業務

ウ 申請に基づく工事に伴う補助業務

6 敷地管理に関する業務

(1) 市営住宅敷地についての適切な管理に関する業務

市営住宅敷地（市営住宅用地と位置づけされている道路・通路等を含む）について、良好な住環境を維持し適切な管理を実現するために月1回以上巡回・点検により、安全、衛生及び維持管理状態の確認を行い、不適正な使用や異常等を確認した場合は、関係者に対して事情聴取及び適正化指導を実施すること。巡回記録については、毎月10日に大阪市（保全整備課）に報告すること。

① 敷地巡回点検業務

ア 巡回点検業務

イ 応急措置等

ウ 苦情、要望等の相談、実態調査及び解消に向けた指導等

② 適正化指導業務等

ア 個人的、排他的な野菜等の栽培のための敷地使用の適正化指導

イ 市営住宅敷地内等（認定道路除く）の不正駐車、不正使用（行政財産の使用許可条件に違反する使用も含む）、不占物品等、適切な管理を行う上で支障となるものの適正化指導

ウ 無断設置の物置、倉庫、自転車置き場（屋根付き）、カーポートなどの適正化指導

エ 不法投棄への対応

オ 落書き（建物、工作物、遊具等）の対応

カ 住宅管理に関係のない看板（針金等含む）の適正化指導（認定道路は除く）

キ その他共通事項

(2) 駐車場適正使用に関する業務

市営住宅敷地内の駐車場（目的外使用にかかる区画を含む。）について、「大阪市営住宅附帯駐車場の巡視および不正駐車・不占物品等確認時の対応について」（以下「巡回マニュアル」という。）に基づき、月1回以上の巡回・点検・大阪市（管理G）への報告及びトラブルへの対応を行うなど、指定管理者の責任において適正使用に関する業務を実施すること。

① 巡回点検業務

② 現地適正利用に関する業務

③ 適正化指導業務

④ 法的措置に関する補助業務

⑤ 大阪市が別に管理者（コインパーキング等の事業者等）を定めた駐車場に関する業務

⑥ 目的外使用として青色防犯パトロール車が駐車している区画に関する業務

(3) 大阪市営住宅敷地内における所有者不明猫適正管理推進事業（住宅敷地ねこ活動）に関する業務

市営住宅敷地内（建物内を除き、市営住宅用地と位置づけされている道路・通路等を含む。）において、「大阪市営住宅敷地内における所有者不明猫適正管理推進事業（住宅敷地ねこ活動）モデル実施に関するルール」に基づく各種手続きに関する業務や、本モデル事業に関する入居者や団体からの問合せ等への対応を行うこと。

なお、本項目は、モデル実施から本格実施に移行した場合も準用する。

① 入居者や活動団体等からの本モデル事業に対する問合せへの対応を行う。

- ② 活動開始の手続き
- ③ 活動実施後の対応

7 1～6に付随する業務及びその他関連して市営住宅等の管理に必要とされる業務

(1) 家賃・駐車場使用料等の収納に関する各種帳票作成及び送付【A地区のみ】

- ・印刷帳票一覧に記載の家賃使用料等各種帳票を作成し、送付すること。(制度改正等による各種帳票の変更対応含む)
- ・送付にあたっては特に個人情報が含まれている帳票であることから複数人による宛先の確認など慎重に取扱うこと。
- ・印刷物の在庫については、適正に保管・管理を行い、常に在庫数を把握するとともに、印刷物発注スケジュールの管理を行うこと。
- ・大阪市(家賃収納G)の指示があったときは指定された日時に必要な部数を大阪市(家賃収納G)が指定する場所に納品すること。
- ・令和8年4月に発送する各種帳票については、印字テスト等があるため、事前準備を行うこと。また、指定管理期間の最終年度は、翌年度分の印刷業務を終了し次期指定管理者と印字印刷について引継ぎを行うこと。

(2) 住宅だよりの作成及び送付【A地区のみ】

大阪市が作成する原稿により年2回住宅だよりを作成し、市営住宅の連絡員等に住宅だよりを送付すること。

(3) 住まいのしおりの作成【A地区のみ】

大阪市(管理G)が作成する住まいのしおりの原稿により年に1回、印刷・製本等し、大阪市(管理G)、A地区、B地区及びC地区の指定管理者に送付すること。

また、大阪市(管理G)からの指示により住まいのしおりを1年に1回程度外国語に翻訳し、外国語版の住まいのしおりを作成し、大阪市(管理G)、A地区、B地区及びC地区の指定管理者に納品する業務を実施すること。

(4) 住宅管理センター等（仕様書に定める倉庫等を含む）の維持管理等

業務履行場所について適切に運営を行うとともに、建物、敷地及び設備について適切に維持管理すること。

(5) 自然災害等による避難者受入れ業務（参考価格・提案価格に含まない業務）

台風や地震等による自然災害罹災者等の受け入れにあたって、大阪市からの指示に基づき、物品調達を含む対応を行うこと。

(6) Web を活用した入居者等の利便性向上に資すること

各種申請及び届出等の Web を活用した受付一覧に記載の市営住宅及び市営住宅附帯駐車場に係る書類請求や相談、問い合わせ等の対応について Web を活用した受付を可能とすること。受付後の対応については電話、窓口で受付した場合と同様に取扱うこと。