

大豊町住宅再編整備事業

要求水準書（維持管理編）（案）

令和 7 年 6 月

大豊町

—目次—

第1	総則	1
1	要求水準書の位置付け	1
(1)	要求水準書について	1
(2)	要求水準書（維持管理編）について	1
2	事業の目的	1
第2	基本的事項	3
1	業務内容	3
(1)	施設整備業務	3
(2)	入居者移転支援業務	3
(3)	維持管理業務	3
2	事業用地に関する条件等	3
3	適用法令等	3
4	指定管理者の指定	4
5	要求水準書の変更	4
第3	事業に関する基本条件	5
1	維持管理の対象施設	5
2	維持管理に関する基本的な考え方	5
(1)	住宅の適切な維持管理	5
(2)	平等かつ適切なサービスの提供	5
(3)	住環境の維持保全	5
(4)	町職員の事務負担の軽減	5
(5)	地元企業の活用・地域経済の活性化	6
3	維持管理期間	6
4	業務の実施体制	6
(1)	実施場所	6
(2)	業務時間	7
(3)	実施体制	7
(4)	緊急対応体制	7
(5)	入出金管理口座の開設	8
(6)	家賃等の徴収等（徴収・収納事務）の委託	8
(7)	業務の再委託	9

5	住宅管理台帳の整備	9
(1)	賃貸借条件一覧表（レントロール）	9
(2)	入居者管理台帳	9
(3)	建物管理台帳	10
(4)	金銭出納帳	10
(5)	備品台帳	10
6	備品の管理	10
7	賠償責任保険の加入	10
(1)	町による保険の加入	10
(2)	P F I 事業者による保険の加入	11
8	業務計画等	11
(1)	維持管理業務仕様書の策定	11
(2)	年間業務計画書の提出	11
9	業務報告等	12
(1)	業務報告書（月次）の提出	12
(2)	業務報告書（年次）の提出	12
(3)	定例会議の実施	12
(4)	町による立入調査や資料等の提出要求への対応	12
10	モニタリングの実施	12
(1)	定期モニタリング	12
(2)	業務の見直し、改善指示	13
11	維持管理期間の前に行う業務	13
(1)	住宅管理センター等の準備	13
(2)	業務等に関する各種規程の作成、協議	13
(3)	業務等に関する書式の作成、協議	13
(4)	その他、維持管理業務の円滑な開始に必要な事項	14
12	その他の留意事項	14
(1)	入居者への対応	14
(2)	広報	14
(3)	公金の取り扱い	14
(4)	個人情報の保護	14
(5)	文書管理	15
(6)	業務の電子化	15
(7)	町からの問い合わせ等への対応	15
(8)	業務の実施に係る損害	15

(9) 要求水準書（維持管理編）に記載のない事項	16
(10) 要求水準書（維持管理編）の変更	16
第4 業務内容	17
1 入居者の募集並びに入退去の手続に関する業務	17
(1) 入居者の募集	17
(2) 入居決定の事務補助	18
(3) 特定入居	20
(4) 入居者の退去	21
2 入居者への指導及び連絡に関する業務	23
(1) 新築住宅に係る許認可、届出の処理	23
(2) 入居者の維持保管義務違反への措置等	25
(3) 火災・事故・自然災害等への対応	26
(4) 照会・苦情・要望の相談等への対応	28
(5) その他の管理業務	29
3 駐車場・倉庫の管理に関する業務	30
(1) 駐車場・倉庫に係る許認可、届出の処理	30
(2) その他の管理業務	32
4 家賃等の収納に関する業務	33
(1) 調定手続き	33
(2) 家賃等の収納	35
(3) 家賃等の滞納整理等	40
(4) 明渡請求等の支援	41
(5) 退去者の家賃等の滞納処理	41
5 新築住宅の維持修繕に関する業務	42
(1) 退去住宅修繕	42
(2) 緊急応急修繕の実施	44
(3) 修繕工事の実施状況報告	47
6 新築住宅の保守管理に関する業務	48
(1) 年度実施計画の策定・管理	48
(2) 保守管理の実施	49
(3) 保守管理の報告	50
7 維持管理期間終了時の引き継ぎに関する業務	51

第1 総則

1 要求水準書の位置付け

(1) 要求水準書について

要求水準書は、大豊町（以下「町」という。）が実施する「大豊町役場西敷地新住宅整備事業」（以下「本事業」という。）について、「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」（平成11年法律第117号。以下「PFI法」という。）に基づき本事業で選定された民間事業者（以下「PFI事業者」という。）が行う業務内容に関して、町が求めるサービスの内容及び質の満たすべき水準を示すものである。

また、要求水準書の内容は、提案評価及びPFI事業者の事業実施状況評価の基準として用いる。

なお、要求水準書に記載している内容は、最低限の業務水準を定めたものであり、この水準を満たす場合は、これ以上の提案を妨げるものではない。

(2) 要求水準書（維持管理編）について

要求水準書（維持管理編）は、本事業の対象となる業務のうち維持管理業務に係る事項をとりまとめたものであり、別添の要求水準書（施設整備編）及び要求水準書（移転支援編）と合わせて要求水準書を構成する。

2 事業の目的

大豊町は、急激な過疎化、超高齢化、少子化、若者流出といった、地域課題を抱えている。一方で、コロナ禍で地方移住ニーズが高まっていることから、町は、移住希望者への情報提供や受け入れ体制の整備など、移住・定住の推進に向けた取り組みを積極的に進めている。

大豊町への移住定住希望者からは、通勤の利便性の高さから大豊町の中心エリアである川口南地区への居住を希望する声が多い。しかし、当該地区における町営住宅の多くは、低所得者を対象とした公営住宅であり、単身者や一定の所得がある若者世帯を対象とした町営住宅はほとんど所在しない。

本事業は、定住促進により地域コミュニティの再編、維持を図ることを目的して、川口南地区近辺である津家地区に、単身者や一定の所得がある若者世帯を対象とした町営住宅を新設する。

また、町は、今後、本事業とは別途に、老朽化した町営住宅の改修、建替えを推進しており、これを円滑に実施することを目的に、本事業で新設する住宅の一部を、改修等の現入居者の仮移転先または住替え移転先としても活用する。

なお、新住宅の整備及び管理運営にあたっては、財政負担の軽減と町職員に対

する事務負担の増加を抑制することを目的として、施設の整備（設計・建設・工事監理）、入居者の移転支援及び維持管理を一体的に P F I 事業者に委ねる P F I 方式を導入する。

第2 基本的事項

1 業務内容

P F I 事業者が行う業務は、次のとおりとする。

また、業務の実施に先立って、提案に基づき、町営住宅整備業務、入居者移転支援業務及び維持管理業務についての業務全体の総合事業計画（全体工程計画、業務水準、業務実施体制、各業務の年度単位の事業費、資金計画等を明示）を策定する。

（1）施設整備業務

施設整備業務は、「要求水準書（町営住宅整備編）」による。

（2）入居者移転支援業務

入居者移転支援業務は、「要求水準書（入居者移転支援編）」による。

（3）維持管理業務

本事業により P F I 事業者が事業用地に整備する住宅について、公の施設としての性格を十分認識のうえ、維持管理期間を通じて適切に管理するものとし、次の業務を行う。

- ア 入居者の募集並びに入退去の手続に関する業務
- イ 入居者への指導及び連絡に関する業務
- ウ 駐車場・倉庫の管理に関する業務
- エ 家賃等の収納に関する業務
- オ 新築住宅の維持修繕に関する業務
- カ 新築住宅の保守管理に関する業務
- キ 維持管理期間終了時の引き継ぎに関する業務

2 事業用地に関する条件等

事業用地に関する条件等は、「要求水準書（施設整備編）」による。

3 適用法令等

本事業を実施するにあたり、P F I 法のほか、本事業を実施するために必要な関係法令、条例、規則、要綱等を遵守することとする。

本事業に関する主な関係法令等は「要求水準書（町営住宅整備編）」を参照すること。

4 指定管理者の指定

本事業の維持管理・運營業務の全部又は一部については、地方自治法244条の2第3項の規定に基づき、PFI事業者を指定管理者に指定する予定である。

5 要求水準書の変更

要求水準書の変更に関する条件等は、「要求水準書（施設整備編）」による。

第3 事業に関する基本条件

1 維持管理の対象施設

本事業の維持管理業務の対象となる施設は、本事業によりPFI事業者が事業用地に整備する住宅（以下「新築住宅」という）とする。

2 維持管理に関する基本的な考え方

PFI事業者は、新築住宅の公の施設としての性格を十分認識し、下記に掲げる項目を基本方針として、適切な維持管理を行うこと

（1）住宅の適切な維持管理

多様化する住民ニーズに効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図る。

業務にあたっては、安全で安心な居住生活の確保が可能となる施設の維持管理を行うとともに、効率的・経済的な管理業務の実施を実現することにより、経費の縮減が図られるものであることを求める。

（2）平等かつ適切なサービスの提供

町は、新築住宅を、地方自治法第244条第1項に定める、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設（これを公の施設とう）として位置付ける予定である。また、町は本事業の実施にあたり、PFI事業者を地方自治法第245条第1項に定めるPFI事業者として指定する予定である。

よって本業務の実施にあたっては、公の施設やPFI事業者に係る法令等に基づき、民間賃貸住宅にはない独自の制約があることを十分に理解して管理業務を実施し、町民に対して平等かつ適切なサービスの提供を行うことを求める。

（3）住環境の維持保全

入居者の安全で安心な居住生活を確保するため、住宅の構造・設備等の保守、修繕等を適切に行い、良好な住環境の維持保全に努めることを求める。

（4）町職員の事務負担の軽減

大豊町は、人口3,000人足らずの小規模自治体であり、町（役場）においては100人足らずの職員（年度会計任用職員を除く）で町政を担っている。本事業にPFI方式を導入するにあたっては、施設の整備から維持管理を通じて、従来方式であれば町職員が担う業務の多くをPFI事業者に移管し、本事業に係る町職員の事務負担を軽減することを重視している。

よって本業務の実施にあたっての町とPFI事業者の業務分担は、本法令等に基づきまたは公益性や効率性の観点から町が自ら実施することが必要である業務を除き、PFI事業者が担うことを方針とする。

また、PFI事業者と町は、事業期間を通じて、本方針のもと町職員の事務負担の軽減に資する業務改善を協議し、推進するものとする。

(5) 地元企業の活用・地域経済の活性化

業務の実施にあたっては、地域に根ざした協力業者の積極的な起用や、超在住者の雇用等により、地域経済の活性化に努めること。

3 維持管理期間

新築住宅等の完工確認後、維持管理期間終了までの約15年間とする。

新築住宅等の完工確認	予定日	令和9年4月1日
維持管理期間終了	予定日	令和24年3月31日

ただし、広報や入居者の募集等、第3の11に定めるもののほか一部の業務（以下「先行実施業務」という）を新築住宅等の完工確認日に先行して開始することを妨げない。その場合は、先行実施業務の内容と開始日について、町と協議して定めること。

なお、PFI事業者を指定管理者に指定するにあたっては、指定期間を維持管理期間と同一とする予定である。

4 業務の実施体制

(1) 実施場所

維持管業務の主たる実施場所（以下「住宅管理センター」という）を定め、町に報告すること。ただし、町の許可を得て、変更することができる。また、業務期間中、新築住宅の入居者及び入居の希望者が確認することが可能な方法により、住宅管理センターの住所及び連絡先を掲示すること。

業務の実施場所についての制限は、以下の通りとする。ただし、町とPFI事業者の協議のうえ、町が承諾する場合は変更できるものとする。

- ア 入居者及び入居の希望者への問い合わせを受け付けるため、住宅管理センターに電話窓口を設置すること。ただし、電話による一次受付は外部の事務所（コールセンター等）での対応も可とする。
- イ 入居者及び入居の希望者への対面での対応を行うため、住宅管理センター内に受付窓口を設置すること。ただし、住宅管理センターが大豊町外

に所在する場合は、あわせて、業務の担当者が必要に応じて新築住宅または大豊町役場で対応する体制をとること。なお、対面対応のため大豊町役場を使用する場合は、使用の都度、事前に町に承諾を得ること。

- ウ 入居者等がPFI事業者に提出する書類、町が貸与する書類、住宅管理台帳（第3の5に定めるもの）の保管は原則として住宅管理センターに限る。

（２）業務時間

主たる受付業務の実施時間は、大豊町の休日を定める条例（平成元年大豊町条例第34号）第1条第1項に規定する町の休日を除き、月曜日から金曜日までのそれぞれ午前8時30分から午後5時15分までとする。また、町とPFI事業者の協議のうえ、町が承諾する場合は変更できるものとする。

一部の業務については、町と協議の上、時間を延長することを妨げない。また、入居者等からの対応依頼等については、必要に応じて上記以外の時間であっても対応を実施すること。

（３）実施体制

業務の実施体制に係る要件は以下の通りとする。

- ア 維持管理業務の実施にあたっては、維持管理業務責任者を配置すること。
- イ 新築住宅の防火管理者を選任し、消防署への届出を行うこと。
- ウ 維持修繕及び保守管理業務が適切に遂行されるよう、必要な検査確認体制をとること。
- エ 業務時間中は、必ず電話による受付対応を行うとともに、必要に応じて対面による対応を行うことができる人員体制をとること。

（４）緊急対応体制

突発的に発生する設備等の不具合や入居者の事故等に対応するため、電話窓口（コールセンター等）を設けるなどして、夜間・休日の対応が可能な連絡体制の整備を行うこと。

火災・事故・事件など各種ケースに対応した緊急時（発災時を含む）の対応マニュアルを作成し、維持管理業務開始までに町に提出し、町の確認を受けること。マニュアルには、緊急対応体制の内容やその担当者等を含めるとともに、関係者へその内容を周知すること。マニュアルの変更が必要になった場合は、町と協議の上、マニュアルの加除等の整理を行うこと。なお、体制等の変更を行う場合は、町と協議し、その承諾を得ること

担当者の変更を伴う場合は、必要な能力、経験等を持つ者を配置すると共に、前後の担当者において十分な業務の引継ぎを行い、業務の遂行に支障を生じさせ

ないこと。

緊急時の連絡先の表示板を作成し適所に設置するとともに、不具合発生時や災害等の体制について入居者等へ広報し周知を図ること。

入居者等の生命に重大な影響を及ぼす恐れのある緊急的な事態が発生したとき、またはその恐れがあるときは、上記の緊急対応体制にもとづき、速やかに適切な初動対応をおこなうこと。

(5) 入出金管理口座の開設

P F I 事業者は、本事業に係る資金管理を行うため、P F I 事業者の名義による口座（以下「入出金管理口座」という）を開設する。遂行に必要な係る一切の入出金を管理する金融口座（以下「入出金管理口座」という）。本事業専用の口座であり、本事業に関わりのない資金等を扱わないものとする。

なお、入出金管理口座を開設する金融機関は、町とP F I 事業者が協議のうえ定めるものとする。

(6) 家賃等の徴収等（徴収・収納事務）の委託

町は、家賃等の調定、収納及び還付、口座振替の勧奨、未納及び滞納の督促の補助等に係る業務（以下「徴収・収納事務」という）をP F I 事業者に委託する。

収納及び還付の対象となる金員は下表の通りである。

【収納及び還付の対象となる金員】

収納の対象となる金員	・住宅の敷金、家賃、駐車場使用料、その他の使用料 ・共益費 ・緊急応急修繕費の入居者負担費用 ・住宅等の原状回復費用（費用弁償による場合に限る）
還付の対象となる金員	・敷金

P F I 事業者は、毎月の家賃等の調定（＝収入すべきことを決定する行為）を行い、その結果に基づき入居者に対し納入を通知する。入居者（納入義務者）は通知に基づき、家賃等を入出金管理口座に納入する。

P F I 事業者は、月に一度、徴収した家賃等の全額を計算書とともに、町の指定金融機関に納付する。あわせて、徴収事務に関する報告書を町に提出する。町はこの報告をもとに、一定期間（1ヶ月）の家賃等をまとめて調定する。

(7) 業務の再委託

P F I 事業者は、維持管理業務の全てを一括して維持管理企業を除く第三者に委託することはできない。ただし、部分的な業務（保守点検、警備等）は、町の事前の承諾を受け、専門の事業者に委託することができる。

また、維持管理企業による第三者への再々委託についても同様とする。

5 住宅管理台帳の整備

新築住宅の管理に必要な情報を、維持管理期間を通じて継続的に記録する住宅管理台帳を整備すること。

維持管理業務を行うにあたっては、金銭出納帳、備品台帳、その他本業務を実施するにあたり必要となる帳簿等を作成のうえ備え置くとともに、町から要求があったときは閲覧等に応じること。

本業務の実施にあたり、住宅管理台帳の記載内容が変更された場合は、速やかに住宅管理台帳を更新する。

また、町が、本業務の諸手続とは別途に、入居者との定期建物賃貸借契約の締結・変更、入居者への通知、新築住宅の修繕、その他住宅管理台帳の記載内容を変更すべき行為等を行った場合、町はその内容を速やかに P F I 事業者に書面で通知し、P F I 事業者は通知に基づき、住宅管理台帳を更新するものとする。

(1) 賃貸借条件一覧表（レントロール）

以下の内容を含むこと。

- ア 貸室・駐車場・倉庫の区画名・仕様（面積、間取り、等）
- イ 契約状況（契約有無、契約者（入居者のうち世帯主）、契約期間、等）
- ウ 賃料・共益費・保証金（募集中の区画は募集条件）

(2) 入居者管理台帳

以下の内容を含むこと。

- ア 契約者リスト（契約者（入居者のうち世帯主））
- イ 契約者別の同居人リスト（異動の記録を含む）
- ウ 契約者別の貸室の区画名、駐車場・倉庫の使用状況を含む
- エ 契約者別の家賃等の請求履歴・入金履歴・未収金残高
- オ 契約者別の契約書・使用許可等リスト（過去の失効分を含む）
- カ 契約者別の受理した申請・届出等リスト、町が交付した通知等リスト
- キ 契約者別の未収金の内容（支払期限、対象者、金額）

(3) 建物管理台帳

以下の内容を含むこと。

なお、建物台帳に記載する修繕工事履歴には、本事業とは別途に町が実施する工事を含むものとする。

- ア 保守点検履歴
- イ 修繕工事履歴（工事内容・発注額・施工者・費用負担者・工事の経緯）
※町実施分を含む（町からPFI事業者へ通知したものに限る）。
- ウ 不具合箇所リスト（対応未了の不具合について、不具合内容、不具合確認の経緯）

（４）金銭出納帳

以下の内容を含むこと。

- ア 入出金管理口座の入出金履歴
- イ 代理納付による入金履歴
※代理納付については「第４ ４（２）④理納付による収納」を参照

（５）備品台帳

以下の内容を含むこと。

- ア 備品リスト
- イ 消耗品リスト（在庫分）

6 備品の管理

PFI事業者または維持管理企業が、町が支払うサービス対価を充てて取得した備品は、備品台帳により管理し、その状況を明らかにしておくこと。ただし、維持管理企業が取得した備品については、本事業にて専用的に使用する目的で取得したものに限る。

PFI事業者または維持管理企業が、自己の責めに帰すべき事由により備品を滅失し、または毀損した場合は、自己の負担で現状に回復すること。

備品台帳により管理する備品は、維持管理期間の終了後、町または町が指定する者に引き継ぐこと。

7 賠償責任保険の加入

（１）町による保険の加入

町は、新築住宅等の施設の欠陥や管理の不備による事故、または施設での業務遂行中に生じた事故に起因して、他人の生命や身体を害したり他人の財物を滅失、破損または汚損した場合等、法律上の損害賠償責任を負った場合に被る損害

を補償する施設賠償責任保険（漏水担保特約、訴訟対応費用を含む）に加入する。

【施設賠償責任保険（予定）】

保険の範囲	限度額
身体障害	1名につき5千万円、1事故につき1億円
財物障害	1事故につき3千万円

（２）P F I 事業者による保険の加入

P F I 事業者は、指定期間中、その責に帰すべき事由により、町または第三者に対して損害を与えた場合に備え、次に掲げる保険に加入すること。また、P F I 事業者は加入している保険の保険証券の写しを町に提出すること。

【賠償責任保険】

保険の範囲	限度額
身体障害	1名につき5千万円、1事故につき1億円
財物障害	1事故につき3千万円

8 業務計画等

（１）維持管理業務仕様書の策定

町とP F I 事業者は、要求水準書（施設整備編）及びP F I 事業者が本事業への応募にあたり行った提案に基づき、維持管理業務の水準や業務フローについて協議し、維持管理業務開始の3ヶ月前までに維持管理業務仕様書を策定する。

なお、維持管理業務仕様書の策定にあたり、P F I 事業者は当該仕様書の素案を策定し、維持管理業務開始の6ヶ月前までに町に提出する。

（２）年間業務計画書の提出

P F I 事業者は、維持管理業務仕様書に基づき、維持管理業務に係る年間業務計画書を作成し、毎事業年度開始の1ヶ月前までに提出すること。

なお、年間業務計画書には、要求水準書（施設整備編）及びP F I 事業者が本事業への応募にあたり行った提案に基づき、P F I 事業者が具体的に実施する業務仕様を添付する。

9 業務報告等

(1) 業務報告書（月次）の提出

P F I 事業者は、毎月の業務の実施状況等（家賃、駐車場使用料、共益費等の徴収状況、各種修繕工事実施状況、苦情・トラブルの内容・対応状況等）を業務報告書（月次）にとりまとめ、翌月15日（土・日・祝日の場合は、その前日まで）までに町に提出すること。

(2) 業務報告書（年次）の提出

P F I 事業者は、毎事業年度終了後、維持管理業務に係る事業実績報告書（内容としては、管理業務の実施状況、収支状況等を予定しているが詳細は別途締結する協定で明記する。）を作成し、翌年度の4月末日（土・日・祝日の場合は、その前日まで）までに提出すること。

(3) 定例会議の実施

業務の履行状況の確認、目標に対する評価・分析、情報交換、P F I 事業者の意見、提案の協議等を目的として開催する。

維持管理期間の開始より6ヶ月間は、月に1回を開催する。それ以降については、町とP F I 事業者が協議して、開催スケジュールを定める。

(4) 町による立入調査や資料等の提出要求への対応

町は、P F I 事業者の業務の実施状況について、随時、立入調査を実施し、または資料等の提出や必要な説明を求めることができる。

P F I 事業者は町による立入調査を実施する場合は、調査に協力すること。また、町が資料等の提出を求めた場合は、誠実に対応すること。

10 モニタリングの実施

(1) 定期モニタリング

町は、以下の計画書や報告書等を用いて維持管理業務のモニタリングを実施し、P F I 事業者が維持管理業務を適切に遂行しているかを確認する。

- ア 年間業務計画書
- イ 業務報告書（月次）
- ウ 業務報告書（年次）
- エ その他の資料等（必要に応じて使用）

- ・ 定例会議の記録
- ・ 立入調査の記録
- ・ 住宅管理台帳

(2) 業務の見直し、改善指示

町は、確認の結果、必要があると認めるときは、業務内容について改善を求めることができ、P F I 事業者はこの指示に従わなければならない。

1 1 維持管理期間の前に行う業務

P F I 事業者として指定された日から管理開始の前日までの間に、維持管理業務を円滑に行うために必要な次の各項目を実施すること。

(1) 住宅管理センター等の準備

維持管理期間の開始日までに住宅管理センター及びその他本業務の必要な事務所を開設すること。ただし、先行実施業務（第3の6に定めるもの）を行う場合は、これらの準備を先行実施業務の開始日までに行うこと。

また、維持管理業務に従事する職員等を確保し、業務内容、個人情報保護等の研修等を実施すること。

(2) 業務等に関する各種規程の作成、協議

業務に必要となる各種規定を町に提案し、作成すること。P F I 事業者が作成した各種規程は、町が確認・承認の上、運用する。なお、維持管理期間中に協議のうえ規定を変更。追加することは可とする。

各種規定のうち、入居者への周知・指導が必要な事項を、入居者に配布する冊子（以下「住まいのしおり」という）にとりまとめること。住まいのしおりは、各種規定の更新・新設にあわせて、適宜更新すること。

【住まいのしおり記載事項（案）】

新築住宅の管理体制、相談・申請・その他連絡等の窓口、 入居時の手続き、家賃等の支払い、住宅の修理義務、 住宅修繕に要する負担区分表、禁止事項、許可・届出が必要な事項、 契約違反が認められた場合の措置、退去時の手続き、災害時の注意

(3) 業務等に関する書式の作成、協議

入居者及び入居予定者が町に提出す申請書、届出、誓約書等の書式について、町に提案し、作成すること。P F I 事業者が作成した書式は、町が確認・承認の

上、運用する。

町と入居者とが締結する定期建物賃貸借契約等の契約書式及び町が入居者や入居申請受付者に発行する通知書の書式は町が作成する。なお、P F I 事業者は雛形の提供等により、書式の作成を支援すること。

(4) その他、維持管理業務の円滑な開始に必要な事項

保守点検業務等に係る再委託業者を選定し、町に報告の上、維持管理期間開始日までに町の承諾を得ること。P F I 事業者の責任で、その他必要な準備を滞りなく行うこと。その他準備にあたり、町の協力が必要な場合は、町と協議すること。

1 2 その他の留意事項

(1) 入居者への対応

新築住宅の入居者及び入居の希望者等に対しては誠実な対応に努めること。

外国人の入居者等に対しては、必要に応じて母国語等により対応し、理解されるよう努めること。

(2) 広報

新築住宅等の利用促進のため、積極的な広報を行うこと。新築住宅等についてのホームページ（以下「事業用ホームページ」という）を作成及び管理運用すること。

なお、P F I 事業者が作成したホームページは、町のホームページからリンクする。

(3) 公金の取り扱い

徴収・収納事務の実施にあたっては、家賃等は公金であることを認識し、適正な実施に必要な体制を確保すること。

(4) 個人情報の保護

詳細かつ多数の個人情報を保有することとなるので、個人情報の保護に関する法律を遵守することはもとより、その保管・取り扱いについては万全の体制を整備すること。

(5) 文書管理

報告書・記録等の様式については、業務の効率性や継続的な記録の収集の観点から、町とPFI事業者で協議し、適切なものを作成すること。

作成しまたは取得した文書等は、ファイルに編綴し、適正に管理・保管すること。また、維持管理期間終了後、町もしくは町が指定する者に速やかに引き渡し、十分な事務引継ぎを行うこと。

町と入居者と締結する定期建物賃貸契約及び入居者又は入居希望者が町にから提出する申請書・届出・その他の書類の原本は、町が保管する。PFI事業者はこれらの書類を受領した場合は、速やかに町に引き渡す。PFI事業者が業務上、これらを閲覧する必要がある場合は、写しを作成することができ、閲覧の用が終了した後は、速やかに写しを破棄するものとする。

(6) 業務の電子化

各種申請のオンライン化や文書のデジタル化、住宅管理台帳のデータベース化等、可能な範囲で業務の電子化に努めること。

ただし、電子化にあたっては、適宜、必要に応じてExcel形式やPDF形式等、汎用的なファイル形式により出力できる等、留意すること。特に、維持管理業務の引継ぎ等において、異なるシステムへのデータの引渡しに支障が出ないように留意すること。

(7) 町からの問い合わせ等への対応

PFI事業者は所定の業務報告等（第3の9に定めるもの）のほか、町からの維持管理業務に関する問い合わせに対し、速やかに回答を行うほか、予算要求及び議会対応に関する資料並びに会計検査・監査対応に関する資料等の提供を行うこと。

(8) 業務の実施に係る損害

維持管理業務の実施にあたりPFI事業者が生じた損害は、町の責によるものを除き、PFI事業者の負担とする。

ただし、新築住宅の入居者の責めにより損害が生じた場合の損害の負担については、町とPFI事業者の協議により定めるものとする。

維持管理業務の実施にあたりPFI事業者が第三者に及ぼした損害は、PFI事業者の負担においてその賠償をするものとする。

(9) 要求水準書（維持管理編）に記載のない事項

P F I 事業者は、要求水準書（維持管理編）に記載のない事項のほか、P F I 事業者の業務の内容及び処理について疑義が生じた場合や、本仕様書に記載のない事項が生じた場合、町と協議し、対応すること。

(10) 要求水準書（維持管理編）の変更

要求水準書（維持管理編）は、維持管理期間を通じ、必要に応じて適宜変更するものとする。町及びP F I 事業者は、社会情勢の変化、町の政策の変更、維持管理業務の効率化、その他合理的理由がある場合は、適宜、相互に要求水準書（維持管理編）の変更を申し入れ、協議により合意にいたった場合は変更するものとする。

第4 業務内容

1 入居者の募集並びに入退去の手続に関する業務

(1) 入居者の募集

①募集の実施

- ・新築住宅の空家状況を常時把握し、町又は入居希望者からの問い合わせがある場合は速やかに回答すること。
- ・年間を通して、入居申込案内書を作成し、募集期間中は適宜配布すること。
- ・空家が生じた場合は、当該住宅の募集条件（入居資格、家賃等、連帯保証人の有無等）について、町と協議すること。
- ・募集条件の決定後、募集を実施すること（準備を含む）。また、募集チラシを作成し、町に提出すること。
- ・募集開始後、事業用ホームページに募集を掲載するとともに、募集に関する周知を行うこと

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	空家状況の把握、入居申込案内書の作成
2	○	○	住宅の募集条件についての町との協議
3	○		募集条件の決定
4		○	募集の準備、募集チラシの作成
5		○	募集の実施、事業用ホームページへの掲載等周知

②募集及び入居申込みの相談

- ・入居資格、申込方法等の入居問い合わせ（相談）に対し説明すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	問い合わせ・相談の受付、説明

③入居申込書の受付

- ・入居申込書の確認（重複申込の有無確認、記載内容に基づく入居資格の適合確認、等）を行い、不備があった場合はその訂正を求めること。所定の期間内に訂正がない場合、申込者に申込不受理を通知すること。
- ・記載内容に不備のないものは、先着順で申込を受付けること。ただし、同時に複数の申込みがあった場合は抽選等により順序を定めるものとする。
- ・不受理案件（過去の滞納や法令違反等該当者等）の可能性がある場合は、町に報告して、対応方法の協議を行うこと。町が不受理案件と判断した場合、申込者に申込不受理を通知すること。
- ・申込状況を適宜、町に報告すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	入居申込書の確認、申込内容の不備に関する申込者への対応、 申込状況の報告 ※所定の期間内に不備の訂正がない場合、申込者への申込不受理の通知
2		○	入居申込書の受付（受理） ※複数申込があった場合、抽選等による受付順序の決定
3	○	○	[不受理案件の可能性がある場合] 町への報告・協議
4		○	申込み状況の町への報告（適宜）

（２）入居決定の事務補助

①入居資格審査

- ・受付者への入居資格審査の通知（必要書類及び提出期限の案内）を行うこと。
- ・入居資格審査書類を受領し、内容確認を行い、不足書類があった場合は、提出を求めること。
- ・審査書類の内容について、入居資格の適合確認をすること。その後、審査書類を町に送付すること。なお、P F I 事業者は、所定の期間、審査書類の写しを保管する。
- ・受付者が指定期間内に入居資格審査書類（不足書類がないもの）を提出しなかった場合は、町に経営を報告すること（辞退を含む。）。なお、審査書類の未提出は審査の失格要件に該当する。
- ・町は、その内容を審査し、必要に応じて失格決定を行うものとする。失格決定後において、P F I 事業者は、受付者に失格を通知すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	受付者への入居資格審査の通知
2		○	入居資格審査書類の受領・確認、必要書類の不備に関する受付者への対応
3		○	審査書類の内容に応じた入居資格の適合確認、審査書類の町への送付
4		○	[一定期間に入居資格審査書類の提出がない場合] 経緯を町に報告

②入居承認

- ・町は、審査書類を審査し、承認又は失格の結果を P F I 事業者へに通知する。
- ・町が入居を承認した場合、入居承認書及び定期建物賃貸借契約書を作成し、P F I 事業者へに送付する。
- ・入居資格審査が終了し、適格と認められた受付者（以下「入居予定者」という）に、入居承認書、入居関係書類（定期建物賃貸借契約書、誓約書等）及び入居説明書等を送付すること。
- ・町は失格を決定した場合、通知書を作成し、P F I 事業者へに送付する。P F I 事業者は失格通知書を対象者に交付する。
- ・当選者が失格または辞退した場合は、補欠者に対し、順次、入居資格審査を行うこと。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1	○		入居の承認、入居承認書の作成、P F I 事業者への送付
2	○		定期建物賃貸借契約書の作成、P F I 事業者への送付
3		○	入居承認書・入居関係書類（定期建物賃貸借契約書、誓約書等）・入居説明書等の入居予定者への送付
4	○		[失格の場合] 入居資格審査失格の決定と通知書の作成
5		○	[同上] 入居資格審査失格の失格通知書の対象者への交付
6		○	[補欠者の審査を行う場合] 補欠者への入居資格審査の通知等 ※手順・業務分担は、「①入居資格審査」を準用

③新規入居に関する収納事務

- ・敷金及び入居月家賃等の納入通知書（請求書）書式を作成し、町へに送付すること。
- ・町は、敷金及び入居月家賃等の納入通知書を作成（発行）し、P F I 事業者へに送付する。
- ・敷金及び入居月家賃等の納入通知書を入居決定者に交付すること。
- ・町に代わり、敷金及び入居月家賃等を収納すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	敷金・入居月家賃等の請求書式の作成・町への送付
2	○		敷金・入居月家賃等の納入通知書の作成（発行）、P F I 事業者への送付
3		○	納入通知書の入居予定者への交付
4		○	敷金・入居月家賃等の収納

④入居説明及び住宅の引渡し

- ・敷金及び入居月家賃等を収納が完了している入居予定者に対して、対面によって鍵を引渡し、住宅の引き渡しを完了すること。また、引渡しにあたっては、「住まいのしおり」を用いて、入居者が遵守すべき事項等の説明を行うこと。
- ・入居決定者から提出のあった定期建物賃貸借契約書及び入居関係書類の内容確認と受付を行うこと。なお、不備があった場合はその訂正を求めること。
- ・定期建物賃貸借契約書及び入居関係書類を町に送付すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	入居者へ鍵の引渡し（住宅の引渡し）、「住まいのしおり」の説明
2		○	定期建物賃貸借契約書・入居関係書類の確認・回収、入居関係書類の不備に関する入居決定者への対応
3		○	定期建物賃貸借契約書及び入居関係書類の町への送付

⑤入居時点検に関する対応

- ・入居者説明会で入居時点検について説明すること。
- ・入居時点検による申し出があった場合には、実地調査等による確認後、問題の解決に向けて適切に対応すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	入居時点検の説明
2		○	〔入居時点検による申し出があった場合〕 実地調査等確認、問題の解決に向けた対応

（３）特定入居

町の政策として、募集を行わずに入居させることがある（以下「特定入居」という）。この場合、事務の遂行にあたっては、一般募集と異なる場合があるため、適宜、町と協議し、協力して進めること。

町が特定入居を承認したときは、PFI事業者は直ちに入居手続きを行うこと。

①入居住戸の申込

- ・特定入居先の住戸について、特定入居の希望者への内覧を実施すること。
- ・特定入居先の住戸について、申込を受付けること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	現地内覧会の開催
2		○	申込の受付

②入居決定の事務補助

- ・一般募集と同様の手順と業務分担で入居決定の事務を補助すること。ただし、町と協議の上、一部省略することがある。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1	△	△	※手順・業務分担は、「1（2）入居決定の事務補助」を準用

（4）入居者の退去

①退去手続等の指導

- ・新築住宅の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、退去関係書類（退去届等）の送付や、退去者が行うべき手続きその他について必要な指導を行うこと。
- ・退去後に当該入居者に連絡を取る必要が生ずることがあるため、退去後の連絡先（住所、電話番号等）について必ず確認すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	退去相談への対応、退去関係書類の送付、退去手続の指導
2		○	退去後の連絡先の確認

②退去届の受付、審査

- ・入居者から新築住宅の退去の届出があった場合、退去届及び添付書類の内容を確認し、受理すること。不備があった場合はその訂正を求め、必要な指導を行うこと。
- ・その後、退去関係書類を町に送付すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	退去関係書類の確認、書類の不備に関する退去者への対応、退去届の受理
2		○	退去関係書類の町への送付

③退去検査及び住宅の明渡し

- ・退去検査として、退去する入居者の立会のうえ、基準に基づき、故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗など入居者に負担させるべき部分及び入居者私物の撤去確認を行うとともに、原状回復を指導すること。
- ・退去する入居者から、各種誓約書等と鍵を受領し、住宅の明渡しを完了すること。
- ・退去する入居者が行うべき原状回復等に係る工事を、入居者が行わない場合は、当該入居者に費用弁償させること。その際の原状回復費用については、見積を作成し、町の承認を得ること。
- ・住宅の明渡しまでに、原状回復費用を収納する（原状回復費を敷金と精算する場合を除く）。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	退去検査の実施、原状回復の指導
2		○	誓約書等・鍵の受領（住宅の明渡し）
3		○	〔入居者が必要な原状回復を行わない場合〕 費用弁済の承認書の受領、原状回復費用の見積書の作成
4		○	原状回復費用の収納（原状回復費を敷金と精算する場合を除く）

④原状回復等の代行の実施

- ・前入居者が原状回復等を行わない場合、町が原状回復・残置物処分の代行の決定を行う。
- ・町の決定後、PFI事業者は原状回復・残置物処分の見積を作成し、町に提出する。
- ・町が指示する場合、PFI事業者は原状回復・残置物処分を実施すること。なお、原状回復・残置物処分により、PFI事業者に追加で発生する費用は町が負担する。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	○		[前入居者が原状回復等を行わない場合] 原状回復・残置物処分の代行の決定
2		○	原状回復・残置物処分を見積の作成、町への提出
3		○	[町が指示する場合] 原状回復・残置物処分の実施

⑤敷金の精算

- ・敷金の精算が必要な場合は、敷金の精算額の計算し、前入居者に通知するとともに、還付請求書類を前入居者に送付すること。
- ・前入居者から還付請求書を受領し、町に送付すること。町は還付請求書に基づき、還付額をPFI事業者の入出金管理口座に送金する。
- ・前入居者に精算後敷金を還付する。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	敷金の精算額の計算、前入居者への通知、還付請求書類の前入居者への送付
2		○	前入居者からの還付請求書を受領し、町への送付
3	○		還付額の入出金管理口座への送金
4		○	前入居者に精算後敷金の還付

2 入居者への指導及び連絡に関する業務

(1) 新築住宅に係る許認可、届出の処理

町は、新築住宅への入居中、入居者が町への申請・届出が必要な行為等を定める。これらの申請行為等について、PFI事業者は「第3 11 (2) 業務等に関する各種規程の作成、協議)」によりPFI業者により予め規定を設けるとともに、規定に基づき対応するものとする。

【入居者の申請行為等】

町への申請・町の承認を要するもの	ア 連帯保証人変更申請 イ 模様替承認申請 ウ 同居承認申請 エ 長期不使用承認申請 オ 入居承継承認申請
町への届出を要するもの	カ 氏名変更届・同居者異動届 キ 行政財産使用許可申請・町営住宅敷地使用承認申請

①申請行為等の相談、指導

- ・新築住宅に係る申請行為等について相談を受けた場合は、その内容について確認し、必要な指導を行うこと。
- ・規定がないものの、何らかの申請行為等が必要と考えられる場合は、手続きを町に確認の上、他の申請行為等に準じて対応するものとする。また、必要な場合は、町と協議のうえ、申請行為等に係る規定を変更する。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	申請等行為の相談への対応、関係書類の送付、手続の指導
2		○	[規定のない申請行為等への相談対応] 手続きを町に確認のうえ対応、（必要な場合）規定の変更

②申請・届出の受付

- ・新築住宅の許認可等に係る申請等があった場合、申請書等及び添付書類の内容確認を行うこと。なお、不備があった場合はその訂正を求め、必要な指導を行うこと。内容確認に当たっては、申請書の内容に応じて、申請者からの事情聴取及び実地調査など必要な調査確認をすること。
- ・その後、申請書等及び添付書類を町へ送付すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	申請書類の受付・確認、書類の不備に関する申請者への対応、（必要な場合）事情聴取・実地調査
2		○	申請書等及び添付書類の町への送付

③申請・届出の審査

- ・町は、申請書及び添付書類を審査し、承認又は失格の結果をPFI事業者に通知する。
- ・町の承認決定後において、各種承認通知書を作成し、PFI事業者に送付する。
- ・各種承認通知書を申請者に交付すること。
- ・申請の不許可・届出の不受理の場合は、審査結果の申請者への通知すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	○		申請への許可または届出の受理（審査）
2	○		申請の承認通知書の交付の作成 ※届出の場合は実施しない
3		○	承認通知書の申請者への送付
4		○	[申請の不許可・届出の不受理の場合] 審査結果の申請者への通知

（２）入居者の維持保管義務違反への措置等

入居者は、新築住宅の使用について適正な使用を行う義務（以下「維持保管義務」という）を有する。PFI事業者は、入居者の維持保管義務について常に注意を払い、実態把握に努めること。

町長の承認が必要なものについては、上記（１）に基づき事前に手続きを行わせるとともに、入居者等への指導及び町への適時報告など必要な措置を講ずること。

なお、当該維持保管義務違反に対しての新築住宅明渡請求及び損害賠償請求などの法的措置は町が行うものとし、町が法的措置の準備及び法的措置を行う場合、PFI事業者は現地での実態把握、指導など必要な対応を行うこと。

【維持保管義務の違反行為】

ア 毀損	入居者は、新築住宅を毀損させてはならない。
イ 無断転貸・不正入居	入居者は、町営住宅を他の者に貸し、またはその入居の権利を譲渡することはできない。また、町営住宅に正当な手続きを経ずに入居してはならない。
ウ 無断同居	入居者は、町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。
エ 無断増改築	入居者は、町長の承認なくして町営住宅を模様替または増改築をしてはならない。
オ 迷惑行為	入居者は、周辺の環境を害し、または他に迷惑を及ぼす行為をしてはならない。
カ 住宅不使用	入居者は、正当な事由なくして引き続き２０日以上町営住宅を不使用であってはならない。
キ 無断用途変更	入居者は、町長の承認なくして町営住宅の用途を変更してはならない。

①維持保管義務違反等の有無の調査報告

- ・条例等に違反する以下の行為についての情報を得た場合には、当該入居者等に対する事情聴取及び現地調査等を行い、実態把握すること。違反の事実を確認した場合は、町に報告すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	違反の調査・報告

②是正指導及び是正内容の確認、報告

- ・町は、入居者の維持保管義務違反については是正が必要であるとみなした場合、P F I 事業者に対し当該入居者への是正の指導を指示する。
- ・町の指示に基づき、当該入居者に対して是正指導すること。指導の結果、違反事項がどのように是正されたかについて、期限を定めて当該入居者に確認し、是正が行われるよう継続して指導すること。また、当該指導結果について、町に報告すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1	○		入居者への是正指導に関する P F I 事業者への指示
2		○	入居者への是正指導、結果の確認・報告

(3) 火災・事故・自然災害等への対応

①休業日・夜間等の緊急連絡への対応

- ・休業日、夜間における、入居者からの事故等の緊急連絡については、これを受付、とりうる緊急対応を進めるとともに、必要な場合は町への緊急報告を行うとともに、対応を協議すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	休業日・夜間における、入居者からの緊急連絡の受付、緊急対応、必要場合における町への緊急報告
2	○		P F I 事業者からの緊急連絡の受付、協議対応

②自然災害への事前対応

- ・台風、その他自然災害の以下に示す災害予報が発令された場合、新築住宅の被災に関する緊急連絡に速やかに対応する警戒態勢をとること。また、当該予報が解消された後、新築住宅の被災状況（有無含め）を適時に確認し、報告を行うこと。
- ・町は、自然災害等により新築住宅に被害発生のおそれがあるとみなす場合、P F I 事業者对新築住宅の点検・見回りを指示する。この場合、P F I 事業者は点検・見回りを実施し、実施結果を町へ適時報告すること。

【自然災害への事前対応を要する災害予報】

洪水危険度	吉野川水系を対象とした、氾濫警報（レベル３）・氾濫危険警報（レベル４）・氾濫特別警報（レベル５）
大雨危険度	大豊町を対象とした、大雨警報（レベル３）・大雨危険警報（レベル４）・大雨特別警報（レベル５）
土砂災害危険度	大豊町を対象とした、土砂災害警報（レベル３）・土砂災害危険警報（レベル４）・土砂災害特別警報（レベル５）

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	〔指定の災害予報が発令された場合〕 災害対応の警戒態勢、予報解消後の被災状況の確認・報告
2	○		〔自然災害等による被害発生のおそれがある場合〕 自然災害等による被害発生のおそれのある箇所の点検・見回りについてのPFI事業者への指示
3		○	〔同上〕 被害発生のおそれのある箇所の点検・見回りの実施、実施結果の町への報告

③火災・事故・自然災害への緊急・応急・復旧対応

- ・台風、地震その他自然災害及び火災により被害があったときは、入居者等の人的被害及び建物、敷地等の被害状況を確認し、適時町に報告すること。また必要に応じて警察署・消防署等への連絡・対応を速やかに行う。
- ・また、居住者の安全確保、被害拡大抑止のための緊急・応急対応等が必要な場合は対応すること。
- ・さらに、町が実施する災害被害の復旧対応に対して、資料作成支援、現場立合い、入居者・家族・連帯保証人との連絡調整、等の補助を行うこと。なお、緊急・応急・復旧対応により、PFI事業者に追加で発生する費用は町が負担する。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	被害状況の確認・報告、警察署・消防署等への連絡・対応
2		○	居住者の安全被害拡大抑止のための緊急・応急対応
3	○		災害被害の復旧対応（長期化した応急対応を含む）
4		○	〔町が災害被害の復旧対応を行う場合〕 町が実施する復旧対応に係る補助（資料作成支援、現場立合い、入居者・家族・連帯保証人との連絡調整、等）

④単身入居者の死亡への対応

- ・単身入居者の死亡等が発生した場合は、次により対応を行うこと。
 - ア 単身入居者の死亡等に対して、警察署及び消防署への対応
 - イ 遺族・連帯保証人に対する連絡、対応の依頼
 - ウ 町に対して、上記状況の適時報告
- ・遺族のない入居者が死亡した場合、または遺族がある場合であってもやむを得ない事情により対処できない場合、住戸の退去手続きに必要な書類の徴収や資料を作成し、町に送付すること。また、町が残置物処分を決定し、PFI事業者処分に指示した場合は、残置物の処分を行うこと。なお、残置物処分により、PFI事業者に追加で発生する費用は町が負担する。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	警察署・消防署への対応、遺族・連帯保証人への連絡等、町への状況報告
2		○	入居者の相続調査、戸籍等についての町への調査依頼 相続人に対する住宅返還等の対応依頼
3		○	[遺族による退去手続きが困難な場合] 退去手続き書類の徴収・資料作成、町への送付 ※その他退去手続きの手順・業務分担は「1.（4）入居者の退去」を準用
4	○		[同上] 残置物処分の決定
5		○	[町の指示があった場合] 残置物処分

（４）照会・苦情・要望の相談等への対応

新築住宅について、入居者及び周辺居住者並びに自治会等からの苦情、要望等については、下記のとおり対応を行うこと。

①苦情・要望・照会等の受付

- ・入居者及び周辺居住者並びに自治会等からの苦情、要望その他についての相談または意見が寄せられた場合は、相手方から事情をよく聴き、意向を把握すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	苦情・要望・相談・意見の受付

②P F I 事業者の業務範囲に関する苦情等への対応

- ・新築住宅に係る苦情、要望については、事実関係を調査し、対象者への指導及び関係機関との連携による対応を行うこと。
- ・苦情、要望等についての実態把握、指導及び対応などの状況について、適時町へ報告するとともに、月例業務報告書においても詳細な報告を行うこと。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	問題の解決に向けた対応、苦情・要望に関する事実関係の調査、対象者への指導、関係機関との連携
2		○	苦情・要望等の受付・対応状況の町への報告

③その他の苦情等への対応

- ・新築住宅に係る以外の苦情、要望については、受付状況を適時町へ報告すること。
- ・町が実施する苦情等への対応について、事実関係の調査、対応案の検討、資料作成の支援、現場立合い、等の補助を行うこと。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	苦情・要望等の受付状況の町への報告
2		○	[町が苦情等に対応する場合] 町が実施する苦情等への対応に係る補助（事実関係の調査、対応案の検討、資料作成の支援、現場立合い、等）

(5) その他の管理業務

その他、新築住宅について、以下の管理業務を行うこと。

①新規住宅のパトロール等

- ・新築住宅を良好な住環境で維持するため、新築住宅の建物、敷地、共同施設等のパトロールを月1回程度実施し、安全確認を行うこと。また、必要に応じて触手・打診による点検、入居者の意見の聞き取り等、必要な措置を行うこと。
- ・パトロールにより確認した内容について、月例業務報告書に記載するとともに、定例会議で報告すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	パトロールの実施、安全確認、（必要な場合）触手・打診による点検、（必要な場合）入居者の意見の聞き取り
2		○	パトロールで確認した内容について報告

②新築住宅の防火管理

- ・消防法に基づく防火対象物定期点検報告等の業務を行うこと。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
		○	防火対象物定期点検報告等

③文書の配布及び回収

- ・町の指示があった場合、町等が作成した入居者への配布文書等を配付すること。
- ・町の指示があった場合、配布文書の回収を行い、回収した文書を町へ送付すること。なお、配布文書の回収により、PFI事業者に追加で発生する費用は町が負担する。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
		○	[町の指示があった場合] 入居者への文書等（町等が作成のもの）の配付、文書の回収
		○	[同上] 回収文書の町への送付

3 駐車場・倉庫の管理に関する業務

駐車場の管理に関しては町が定める基準に基づき業務を行うこと。なお、駐車場の使用にあたっては駐車場使用料が発生し、倉庫の使用は無償とする。

（１）駐車場・倉庫に係る許認可、届出の処理

①使用の申請受付

- ・駐車場又は倉庫の使用許可の申請書等の提出があった場合は、申請書等の内容を確認し、不備があった場合はその訂正を求めること。
- ・駐車場又は倉庫の利用状況を確認のうえ、適正な駐車区画の割り当てを行うこと。
- ・以下の書類を作成し、町に送付すること。
 - ア 使用開始月使用料の納入通知書（請求書）書式（駐車場の場合に限る）
 - イ 駐車場使用承認書（案）書式又は倉庫使用承認書（案）書式

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	申請書類の確認、書類の不備に関する申請者への対応
2		○	駐車場・倉庫の利用状況の確認、駐車区画の割り当て
3		○	〔駐車場の場合〕使用開始月使用料の納入通知書（請求書）書式、駐車場使用承認書（案）書式又は倉庫使用承認書（案）書式、申請書等を町への送付

②使用の承認・新規使用に関する収納事務

- ・町は申請を審査し、使用承認を決定のうえ、駐車場使用承認書又は倉庫使用承認書と、使用開始月使用料の納入通知書（請求書）（駐車場の場合に限る）を作成し、PFI事業者へ送付する。
- ・駐車場使用承認書又は倉庫使用承認書、使用開始月使用料の納入通知書（請求書）（駐車場の場合に限る）を申請者に交付すること。
- ・駐車場の場合、町に代わり、使用開始月使用料を収納すること。
- ・その後、駐車場使用承認書を申請者に交付する。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	○		申請の審査、使用承認の決定、駐車場使用承認書又は倉庫使用承認書の作成、〔駐車場の場合〕使用開始月使用料の納入通知書の作成、PFI事業者への送付
2		○	納入通知書の申請者への交付
3		○	〔駐車場の場合〕使用開始月使用料の収納
4		○	駐車場使用承認書又は倉庫使用承認書を申請者への交付

②駐車場の使用許可内容等の変更

- ・PFI事業者は、駐車場の利用者から車種、車番、使用者等に関する変更申請書もしくは相互入替申請書の提出があった場合は、使用の申請・承認の際と同様の手順と業務分担で業務を実施すること。ただし、町と協議の上、一部省略することがある。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	△	△	※手順・業務分担は、「①使用の申請受付」及び「②使用の承認・新規使用に関する収納事務」、又は「（１）新築住宅に係る許認可、届出の処理」を準用

③自動車保管場所使用許可書の発行

- ・P F I 事業者は、自動車保管場所使用許可書発行の問い合わせ・相談があった場合は、町への申請手続きを案内すること。なお、申請手続きは「住まいのしおり」への掲載等により、予め入居者に周知するものとする。
- ・町は、自動車保管場所使用許可書発行の申請があった場合はこれを受付け、自動車保管場所使用許可書を作成し、申請者に交付する。
- ・町は、自動車保管場所使用許可書の発行後、その事実をP F I 事業者に通知する。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	問い合わせ・相談の受付、申請手続きの案内
2	○		自動車保管場所使用許可書発行の申請受付、自動車保管場所使用許可書の作成、申請者への交付
3	○		自動車保管場所使用許可書発行の事実のP F I 事業者への通知

④返還手続き

- ・利用者から駐車場又は倉庫の返還申請があった場合、駐車場又は倉庫の現地確認を行い、申請書等の内容を確認し、不備があった場合はその訂正を求めること。
- ・倉庫の返還にあたっては、入居者私物の撤去確認を行うとともに、原状回復を指導すること。
- ・届出を受理し、申請書等を町へ送付すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	届出書類の確認、書類の不備に関する申請者への対応、駐車場の現地確認
2		○	[倉庫の返還の場合] 入居者私物の撤去確認の実施、原状回復の指導
3		○	届出の受理、関係書類の町への送付

(2) その他の管理業務

①不正駐車車両等への対策

- ・不正駐車車両等を確認した場合は、車両の使用者または所有者に対して駐車場の適切な使用方法の指導を行うこと。
- ・放置車両を確認した場合は、町の指示に従い、警告書の貼付、所有者の確認等を行ったうえ、町に報告すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	不正駐車車両等の使用者の指導
2		○	放置車両への警告書の貼付、所有者の確認、町への報告

4 家賃等の収納に関する業務

町は、新築住宅の家賃等の収納をPFI事業者に委託する。PFI事業者は委託に基づき、新築住宅の家賃等の調停及び収納を行う。

(1) 調定手続き

①家賃・共益費等の調定（月次）

- ・毎月の家賃、駐車場使用料、その他の使用料、共益費の収納にあたっては、これに先立ち、賃貸借条件一覧表（レントロール）等に基づき、調定（＝収入すべきことを決定する行為）を行うこと。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	家賃・共益費等の月次の調定

②次年度共益費の算定（年次）

- ・共益費については、使用実績や支払額に基づき、又は、これらを見積もることにより、毎年度の開始日の1ヶ月前までに算定すること。
- ・算定結果については、町に送付し、承認を得ること。
- ・町が承認後、賃貸借条件一覧表（レントロール）を更新して調定するとともに、入居者に対して文書による通知を行うこと。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	共益費の算定、算定結果の町への送付
2	○		共益費の承認
3		○	賃貸借条件一覧表（レントロール）を更新して調定、入居者への文書による通知

③町の指示による調停額の変更（随時）

- ・町は必要に応じて、P F I 事業者に対し、調停額の変更を書面により指示する。
- ・町により調停額の変更の指示があった場合、賃貸借条件一覧表（レントロール）に変更内容を記録する。
- ・また、調定による結果（家賃等の請求・支払いの手順等）を入居者に通知すること。

【調停額の変更指示の例】

生活保護受給世帯が支払う家賃の代理納付	・生活保護受給世帯が支払う家賃等については、生活保護受給世帯に代わって福祉事務所が家主である町に代理納付する。 ・代理納付の内容に関する福祉事務所との調整は町が行う。 ・代理納付が開始する場合又は終了する場合、家賃等の支払いの調定の変更が必要となる。
---------------------	---

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1	○		[必要な場合] P F I 事業者に対する家賃等の調定の修正指示
2		○	[同上] 賃貸借条件一覧表（レントロール）への変更内容の記録
3		○	[同上] 調定結果（家賃等の請求・支払いの手順等）の入居者等への通知

④町が家賃等の調定を行う場合

- ・以下の場合は、家賃等の調定を町が行う。
- ・その他、町が家賃等の調定を行う場合の手順・業務分担及び住宅管理台帳の記録方法については、町と協議すること。

【町が家賃等の調定を行う場合】

新規入居の場合	・新規入居の場合における、敷金及び入居月家賃の調定は、新規入居者（調定の時点では入居予定者）との定期建物賃貸借契約の締結前に生じることから、町がこれを行う。 ・P F I 事業者は、町が作成する納入通知書を入居予定者に交付のうえ、収納する。
駐車場の新規使用の場合	・駐車場の新規使用の場合における、使用開始月使用料の調定は、入居者への使用承認通知書の交付する前に生じることから、町がこれを行う。 ・P F I 事業者は、町が作成する納入通知書を入居者に交付のうえ、収納する。
他の町営住宅からの仮移転者の場合	・他の町営住宅からの仮移転者からの敷金及び家賃等の調定、収納及び還付は、町が実施する。 ・賃貸借条件一覧表（レントロール）への変更内容の記録の方法については、町と協議するものとする。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1	○		[新規入居の場合] 敷金及び入居月家賃の調定、納入通知書の作成
2		○	[同上] 納入通知書の入居予定者への交付、収納
3	○		[駐車場の新規使用の場合] 使用開始使用料の調定、納入通知書の作成
4		○	[同上] 納入通知書の入居者への交付、収納
5	○		[他の町営住宅からの仮移転者の場合] 町が、敷金及び家賃等の納入通知書の作成、入居者への交付、収納を行う。

（２）家賃等の収納

入居者からの家賃等の収納は、入出金管理口座への口座振替を基本とする。ただし、町が納入通知書を発行する場合や、その他やむを得ない場合については、入居者による入出金管理口座への振込み等によるものとする。

なお、入出金管理口座への口座振替にあたり、金融機関に支払う振込手数料は町が負担する。また、手数料の負担方法は、町とP F I 事業者が協議して定める。

①口座振替による処理

ア 制度の加入促進及び加入手続き

- ・入居者に対し、家賃、駐車場使用料、その他の使用料、共益費の口座振替制度の加入促進を行い、口座振替依頼書を交付すること。
- ・入居者から口座振替依頼書を受領し、金融機関に対して口座振替加入手続きを行うこと。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	口座振替制度の加入促進、口座振替依頼書の交付
2		○	口座振替依頼書を受領、金融機関への口座振替の加入手続き

イ 口座振替による収納

- ・毎月、「4（1）①家賃・共益費等の調定（月次）」の調定後、家賃、駐車場使用料、その他の使用料、共益費の口座振替依頼データを作成し、金融機関へ提出すること。
- ・納入期限の到来後、速やかに納入状況を確認する。
- ・家賃等が口座振替不能となった入居者がいる場合、（4）口座振替不能に関する出力帳票を町に送付すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	口座振替依頼データの作成、金融機関への提出
2		○	納入状況の確認（納入期限の到来後）

②納入通知書による収納

ア 納入通知書払いの入居者への措置

- ・毎月、「4（1）①家賃・共益費等の調定（月次）」の調定後、家賃、駐車場使用料、その他の使用料、共益費の納入通知書を作成し、入居者に交付する。
- ・納入期限の到来後、速やかに納入状況を確認すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	納入通知書の作成、入居者への交付
2		○	納入状況の確認（納入期限の到来後）

イ 緊急応急修繕費の入居者負担費用の収納処理

- ・緊急応急修繕の費用のうち入居者負担に属する費用がある場合の当該費用の収納は、「５（２）⑤入居者負担費用の収納事務」の通り、処理すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	△	△	※「５（２）⑤入居者負担費用の収納事務」の通り

ウ 新規入居に関する収納処理

- ・新規入居に際しての敷金及び入居月家賃の収納は、「１（２）③新規入居に関する収納事務」の通り、処理すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	△	△	※「１（２）③新規入居に関する収納事務」の通り

エ 駐車場の新規使用に関する収納処理

- ・駐車場の新規使用に際しての使用開始月使用料の収納は、「１（２）③新規入居に関する収納事務」の通り、処理すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	△	△	※「３（１）②使用の承認・新規使用に関する収納事務」の通り

オ 退去に関する収納処理

- ・退去に際しての敷金の精算は「１（４）⑥敷金の精算」の通り、処理すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	△	△	※「１（４）⑥敷金の精算」の通り

③現金による収納

- ・対面により家賃、駐車場使用料、その他の使用料、共益費等を現金受領したときは、入居者に領収書を交付すること。
- ・受領した現金は、当日中、速やかに資金管理口座に入金すること。やむを得ない事情により翌日に入金する場合は、鍵付きの金庫で保管する等、盗難・紛失を防ぐための適切な措置をとること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	家賃等の現金受領、領収書の入居者への交付
2		○	資金管理口座への当日中速やかな入金 ※やむを得ない事情で翌日に入金する場合は盗難・紛失を防ぐための適切な措置をとる

④代理納付による収納

- ・生活保護受給世帯が支払う家賃等については、生活保護受給世帯に代わって福祉事務所が家主である町に代理納付する。
- ・町は、毎月、代理納付による家賃等の納入状況を確認し、PFI事業者に通知する。
- ・代理納付の納入状況をもとに、未納・過誤納金がなく、生活保護受給世帯から適切な収納となっているかを精査する。また、納入状況が不適切である場合は、町に報告し、対応を協議する。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	○		生活保護受給世帯の家賃等の代理納付
2	○		代理納付による家賃等の納入状況の確認、PFI事業者への通知（月次）
3		○	生活保護受給世帯からの納入状況の精査
4	○	○	〔納入状況が不適切である場合〕 町への報告、対応の協議

⑤過誤納金の処理

- ・調定額を超えて納付され、過誤納金が発生した場合には、処理方法（還付、次月度家賃等への充当等）の検討を行い、町へ報告すること。
- ・町の承認後、処理すると過誤納金通知書を入居者に送付すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	過誤納金の処理方法の検討、町への報告
2	○		処理方法の承認
3		○	過誤納金処理、過誤納金通知書の入居者への送付

⑥決算処理（徴収事務の報告）

ア．月次処理

- ・毎月10日までに、金銭出納帳、町からの代理収納の通知等を集計するとともに、賃貸借条件一覧表（レントロール）と突合すること。
- ・集計及び突合の結果を徴収事務報告書（月次）にとりまとめ、町に提出すること。
- ・賃貸借条件一覧表（レントロール）と金銭出納帳等との間で、収納額が整合しない場合には、原因を調査のうえ、町に報告し、対応を協議すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	金銭出納帳・代理収納通知等の集計賃貸借条件一覧表（レントロール）との突合
2		○	徴収事務報告書（月次）のとりまとめ、町への提出
3		○	〔収納額が整合しない場合〕 原因の調査、町への報告、対応の協議

イ．年次処理

- ・大豊町の会計年度は、毎年4月1日に開始し、翌年3月31日に終了する。町は、PFI事業者が提出した徴収事務報告書（月次）をもとに、決算処理を行う。
- ・PFI事業者は町で行う決算処理にあたり、町からの要請に基づき、住宅管理台帳の精査、資料作成、報告等の協力を行うこと。

【年次処理に関する協力の例】

決算見込みの作成支援	町は、3月31日以前において、次年度の予算作成等のため、当該年度の決算見込みを把握する必要があることがある。 PFI事業者は、町からの要請があった場合、年度内の収納の実績及び見込み値の推計及び集計し、町に報告すること。
出納整理の支援	町は会計年度の終了日の翌日（4月1日）以降、出納閉鎖（最長で5月31日まで）の間に生じた一定条件を満たす収納及び還付（例：未収家賃等の収納、過誤納金の還付）を、前会計年度のものとして処理することがある。 PFI事業者は、町からの要請があった場合、町の指示に基づき、一定条件を満たす収納及び還付を調査・集計し、町に報告すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	○		年次の決算処理
2		○	[町からの要請があった場合] 住宅管理台帳の精査、資料作成、報告等の協力

(3) 家賃等の滞納整理等

①家賃等未納者に対する対応

- ・家賃、駐車場使用料、その他の使用料、共益費の納付の期限において未納が確認された場合は、これを納付するよう指導すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	未納家賃等の確認、未納家賃等の納付の指導

②家賃等滞納者に対する対応

- ・家賃、駐車場使用料、その他の使用料、共益費の未納の状態が、納入期限から1ヶ月を超過する場合、または、過去に未納を繰り返し行った入居者による未納については、これを滞納と位置づけ、町へ報告し、対応を協議すること。
- ・滞納者に対しては、適宜、督促状等を送付するものとする。この場合、督促状等を作成、督促状等送付案を作成し、町に送付すること。
- ・町は、督促状の送付案を確認し、承認する。
- ・町による承認後、督促状等を滞納者へ送付し、滞納者への納付指導をすること。
- ・なお、家賃等の滞納整理の対応により、PFI事業者に追加で発生する費用は町が負担する。

【督促状等】

督促状、納付催告書、住宅明渡し予告書、住宅明渡し請求最終警告書、
納付依頼書（連帯保証人宛）、連帯保証債務履行請求書（連帯保証人宛）

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	滞納の町への報告、対応の協議
2		○	[督促状等を送付する場合] 督促状等の送付案の作成、町への送付
3	○		[同上] 督促状等の送付案の確認・承認
4		○	[同上] 督促状等の滞納者等への送付、滞納者への納付指導

(4) 明渡請求等の支援

- ・大豊町が住宅明渡し請求を決定した場合、明渡請求、明渡訴訟、住宅の強制執行等の法的措置は町が行う。
- ・PFI事業者は、町による明渡請求及び法的措置にあたり、町からの要請があった場合、住宅管理台帳の精査、書類作成、調査・立ち合い等の協力を行うこと。なお、明渡請求等の支援の対応により、PFI事業者に追加で発生する費用は町が負担する。

【明渡請求等に関する協力の例】

住宅管理台帳の精査（滞納状況の整理）、
住宅明渡し請求通知書（書式案）の作成、新築住宅への居住実態調査、
住宅明渡し・家賃相当損害金等の支払通知（書式案）の作成、
強制執行への立ち合い、執行後の住戸確認・鍵の受領

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1	○		明渡請求、明渡訴訟、住宅の強制執行等の法的措置
2		○	[町からの要請があった場合] 住宅管理台帳の精査、書類作成、調査・立ち合い等の協力

(5) 退去者の家賃等の滞納処理

- ・入居者の退去に際して未納家賃等の有無を確認し、未納・滞納がある場合は、これを納付するよう指導を行うこと。ただし、滞納があることをもって退去を妨げないものとする。
- ・滞納者が退去する場合は、退去後の居住先住所・連絡先について、退去者からの聞き取りを行い、町へ報告すること。
- ・住民票の異動後に、住民票の写しを提出するよう指導し、その後、受領すること。受領した住民票の写しを町に送付すること。
- ・退去済み滞納者に送付する納付催告書等の送付案を作成し、町に送付すること。

- ・納付催告書等の作成、退去済み滞納者への送付、その後の対応は町が行う。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	未納家賃等の確認、未納家賃等の納付の指導
2		○	退去後の連絡先の確認、町への報告
3		○	異動後の住民票の写しの提出の指導、写しの受領・町への送付
4		○	納付催告書等の送付案の作成、町への送付
5	○		納付催告書等の作成、退去者への送付

5 新築住宅の維持修繕に関する業務

P F I 事業者は、退去住宅修繕及び緊急応急修繕による新築住宅の維持修繕業務を実施する。

なお、大規模修繕や設備の更新は本事業の維持修繕業務に含まない。また、退去住宅修繕については、修繕内容の検討、工事調整、完了検査等を含むが、施工は含まないものとする。

(1) 退去住宅修繕

退去住宅修繕とは、空家となった住宅について、新たに入居する住宅として提供するために行う修繕のことをいう。

①退去住宅修繕の内容検討及び見積作成

- ・空家が生じた場合は、下記の退去修繕項目のうち、補修が必要な対象及び内容を検討し、結果を町に報告すること。あわせて修繕工事の見積書を作成すること。
- ・町は、P F I 事業者と協議し、修繕内容を決定する。P F I 事業者は、必要に応じて見積書を修正し、町に再提出する。

【退去修繕項目】

- ・障子及びふすまの張替並びに新設
- ・ガラスのはめ替え・網戸の張替え
- ・畳の表替または裏返し並びに取替え
- ・建具の修繕及び建具に附属する鍵等金物類の修繕並びに取替
- ・床板・巾木等の修繕並びに取替
- ・雨どいの修繕及び塗装
- ・壁の汚損・破損箇所の修繕・塗替、クロス張替え
- ・流し台等の修繕並びに取替
- ・照明器具、電球、スイッチ、コンセント、ソケット、換気扇、ヒューズ等の修繕及び取替
- ・ガス栓の修繕及び取替
- ・給水栓の修繕及び取替
- ・水洗便所・洗面台・洗濯機パン等の修繕及び取替
- ・給湯器の取替
- ・浴室の改修
- ・その他、前号各号に類する修繕等

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	退去修繕の補修対象・内容の検討、町への報告、見積書の作成・町への提出
2	○		修繕内容の決定（P F I 事業者と協議）
3		○	[必要な場合] 見積書の修正・町への再提出

②退去住宅修繕の支援

- ・当該の退去修繕の施工は、本事業には含まれない。また、退去修繕の施工をP F I 事業者以外の第三者に発注する場合がある。（P F I 事業者が発注する場合も、別途契約となる。）
- ・退去修繕の施工を行う業者が新規住宅で施工を実施するにあたり、日程の決定、現場管理等、必要な調整を行うこと。また、施工業者と協力して新築住宅の入居者への工事内容の説明を行うこと。
- ・工事が完了した際には、工事完了調書の作成と、建物管理台帳に修繕工事履歴を記録（修繕工事内容・発注額・施工者・費用負担者・修繕の経緯）のうえ、業務報告書（月次）に記載し町に報告すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	退去修繕に係る施工業者との調整（日程、現場管理等）、入居者への工事内容説明（施工業者と協力して実施）
2		○	完了検査、工事完了調書の作成、建物管理台帳（修繕工事履歴）への記録、業務報告書（月次）への記載

（２）緊急応急修繕の実施

緊急応急修繕とは、入居者の日常生活に支障をきたす箇所の補修を緊急的に行う修繕や、駐車場における車止め・グレーチングの破損、消えかけた区画線・文字の補修、軽微なアスファルト剥離等の修繕、退去修繕や大規模修繕、設備更新以外の局部的な修繕（外壁補修、防水補修等）、給水施設・ガス設備・電灯設備などの共用部分等の修繕のことをいう。

なお、PFI事業者が実施する緊急応急修繕の費用は実費精算のうえ町が負担する。費用の支払方法は、町とPFI事業者が協議のうえ、月毎に発生した額を一括して支払うものとする。

【緊急応急修繕項目（想定）】

分類	内容
外回り	バルコニー修理、ポスト修理、雨漏れ・防水修理、屋根等修理、階段その他修理、外壁修理、門扉等修理
衛生	トイレ修理、換気扇等修理、洗面台等修理、台所・流し台等修理、浴室・シャワー修理
設備	ガス設備・給湯設備修理、感知器・警報機修理、給水設備・給水管等修理、受水槽修理、消火・防災設備修理、照明関係修理、電気関係修理、排水設備・排水管等修理、非常用発電設備修理（*）エレベーター修理（*）、給水施設修理（*）
内装	建具関係修理、鍵等修理、畳修理、窓関係修理、内装（床・壁・天井等修理）
外構	駐車場修繕、外構関係修理、排水側溝・排水管等修理

※表中（*）の設備は、設置する場合のみ

①修繕依頼の受付

- ・入居者から新築住宅に係る修繕依頼があった場合、その受付と相談対応を行うこと。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	入居者からの修繕依頼の受付・相談対応

②修繕に関する実地調査等

- ・入居者からの修繕依頼があった場合、又は、町や近隣居住者からの不具合に関する連絡、P F I 事業者によるパトロール等により不具合を認識した場合、実地調査又はその他の手段により、修繕が必要かどうかの確認をすること。
- ・不具合が確認されたものの、緊急応急修繕の実施が翌月以降となるもの、又は修繕の緊急性が低く実施時期が未定のものについては、対応未了の不具合として、建物管理台帳の不具合箇所リストに記録（不具合内容、不具合確認の経緯）すること

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	修繕依頼等に伴う実地調査等の実施、修繕の要否の確認
2		○	[緊急応急修繕の実施が翌月以降、時期未定の場合] 建物管理台帳（不具合リスト）への記録

③住宅修繕の負担区分の決定

- ・「町営住宅修繕に要する負担区分表」（町とP F I 事業者が協議により定めるもの）に基づき、当該修繕工事が町負担であるもの、入居者負担に属するものの負担区分を決定すること。
- ・この決定に際しては、町負担に属する修繕工事であっても、その原因が入居者の責めに帰すべき場合は入居者の負担とすること。
- ・入居者が行うべき修繕に関する入居者への説明について入居者への説明を行い、入居者に対する修繕の指導、修繕の実施・入居者の費用負担の確認を行うこと。

【入居者の負担で修理または取替えるもの（例）】

	種 別	内 容
建 具	ふすま紙	張替え
	壁紙	張替え
	内壁破損	修繕
	カーテンレール	修繕又は取替え
畳	畳表	取替え又は裏返し
	縁	取替え
備 品 等	備品 〔 タオル掛け、ペーパーホルダー、 帽子掛け、カーテンランナー等 〕	取替え
給 排 水 設 備	蛇口のパッキン、コマ	取替え
	風呂場等のゴム栓、鎖	取替え 〔洗面器、掃除用流し等を含む〕
	台所流し等排水口のゴム蓋、目皿、 ごみ受け	取替え 〔浴室の目皿を含む〕
	換気扇	修繕
	便座・カバー	修繕又は取替え
	汚水・雑排水管	専有部の詰りの解消
厨 房 機 器	グリル皿及び焼網	取替え
電 気 設 備	LED電球、蛍光灯	取替え 〔点灯管等を含む〕
そ の 他	その他軽微な修繕	電池、網戸の網、 各種エアフィルター等の取替え

※経年劣化による損耗への対応は町負担、喫煙による汚損への対応は入居者負担とする。

※町営住宅修繕に要する負担区分表は、新築住宅の仕様に応じて別途定める。

【手順・業務分担】

	大豊町	P F I 事業者	業務内容
1		○	入居者または町の負担区分の決定
2		○	〔入居者が行うべき修繕の場合〕 入居者が行うべき修繕に関する入居者への説明、入居者に対する修繕の指導、修繕の実施・入居者の費用負担の確認

④緊急応急修繕の実施

- ・ P F I 事業者は、緊急応急修繕の工事の発注と監督を行うこと。また、可能な範囲で P F I 事業者が直営で修繕を行うことは妨げない。
- ・ 施工業者との間の工事日程・現場管理等、必要な調整を行うこと。また、施工業者と協力して新築住宅の入居者への工事内容の説明を行うこと。
- ・ 工事が完了した際には、工事完了調書の作成と、建物管理台帳に修繕工事履歴を記録（修繕工事内容・発注額・施工者・費用負担者・修繕の経緯）のうえ、業務報告書（月次）に記載し町に報告すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	緊急応急修繕の発注・監督 ※PFI事業者による直営修繕も可
2		○	緊急応急修繕に係る施工業者との調整（日程、現場管理等）、入居者への工事内容説明（施工業者と協力して実施）
2		○	完了検査、工事完了調書の作成、建物管理台帳（修繕工事履歴）への記録、業務報告書（月次）への記載

⑤入居者負担費用の収納事務

- ・緊急応急修繕の費用のうち、入居者負担に属する費用がある場合は、修繕工事の完了後速やかに入居者負担修繕費の納入通知書を作成し、入居者に交付すること。
- ・納入期限の到来後、速やかに納入状況を確認すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	納入通知書の作成、入居者への交付
2		○	納入状況の確認（納入期限の到来後）

（３）修繕工事の実施状況報告

①月次報告

- ・業務の遂行状況については、毎月町に建物管理台帳を提出すること。なお、執行状況が確認できるよう「工事完了調書」及び支払いを証明できるもの（領収書、振込証明書の写し等）を添付すること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	建物管理台帳の提出、工事完了調書等関係書類の町への提出

②年次報告

- ・年度末に建物管理台帳の分析を行い、修繕工事の傾向と課題を町へ報告するとともに、経費削減の提案を行うこと。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	建物管理台帳の分析、修繕工事の傾向・課題の町への報告、経費削減の提案

6 新築住宅の保守管理に関する業務

新築住宅が適正に維持されるよう必要な保守管理業務を行うものとする。保守管理業務とは、入居者等に対する事故等を未然に防止するための施設の点検業務と、施設を常時適正な状態に維持するための管理のことをいう。

保守管理業務には下記の事項を含むものとする。ただし、保守点検管理の事項及び内容は、新築住宅の建物及び工作物・外構等の内容に応じて、過不足なく定めるものとする。

【保守管理の事項・内容】

	保守管理の事項	備考
1	建築物等定期点検	
2	消防設備保守管理	
3	日常点検	
4	共用部清掃	
5	非常用発電設備保守点検	非常用発電設備を設置する場合に限る
6	給水施設保守管理	給水施設を設置する場合に限る
7	エレベーター保守管理	エレベーター保守管理を設置する場合に限る
8	遊具保守管理	遊具を設置する場合に限る
9	草刈及び樹木剪定	緑地・樹木を設置する場合に限る

(1) 年度実施計画の策定・管理

①年度実施計画の策定

- ・保守管理業務については、年度開始時に現地調査を実施し、年度実施計画を策定し、町の承認を得ること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	現地調査の実施、年度実施計画の策定
2	○		年度実施計画の承認

②年度実施計画の見直し

- ・何らかの理由で年度実施計画の見直しが必要になった場合、町の承認を得ること。

【手順・業務分担】

	大豊町	PFI事業者	業務内容
1		○	年度実施計画の見直し
2	○		年度実施計画見直しの承認

(2) 保守管理の実施

- ・年度実施計画に基づき、実施（設計、発注、監督、検査）すること。実施内容は、次の①～⑨のとおりとする。

【手順・業務分担】 ※①～⑨共通

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	保守管理の実施

①建築物等定期点検

- ・建築基準法第12条第2項、第4項の規定及び平成20年国土交通省告示第282号等の関係法令に基づく定期点検を、建築物は3年以内ごと、建設設備は1年以内ごとに実施し、町に点検結果を報告すること。
- ・国土交通省告示第282号及び「建築基準法施行規則の一部改正等の施行について（技術的助言）」（平成20年4月1日国土交通省住宅局建築指導課長）に基づく外壁全面打診点検については、維持管理期間において、対象施設の点検実施計画を作成し、計画に基づき建築物の外壁の全面打診等を行い、町に点検報告すること。なお、調査においては、原則的に全面打診調査によることとするが、それ以外の方法であっても、町と協議の上、法令等基準で全面打診調査と同等とされる手法によることも可能とする。

②消防設備保守管理

- ・防災設備等の適正な維持管理を行うとともに、次のことを実施すること。
 - ア 消防法第17条の3の3に規定する点検を行うこと。
 - イ 点検報告については、消防法第17条の3の3により定期的に消防署に報告すること。

③日常点検

- ・「公営住宅等日常点検マニュアル（平成28年8月国土交通省住宅局住宅総合整備課）」に則り、年1回日常点検を実施し、町に点検結果を報告すること。点検の結果、異常箇所を発見した場合、異常箇所の状態に応じて必要な措置を行うこと。

④共用部清掃

- ・新築住宅及び敷地内等（共用部に限る）の清潔及び美観の維持に努め、適切な清掃業務を実施すること。

⑤非常用発電設備保守点検（非常用発電設備を設置する場合に限る）

- ・非常用発電設備の適正な維持管理のため、消防法等に基づく非常用発電設備の保安点検・管理を実施すること。

⑥給水施設保守管理（給水施設を設置する場合に限る）

- ・給水施設（ポンプ、電動機、制御盤、受水槽、高架水槽等）の機能を十分に

発揮させ、衛生的環境を確保するため、次のことを実施すること。

- ア 水道法等関係法令の定めるところにより、施設に係る日常の保守点検及び管理を行うこと。
- イ 水道法等関係法令に基づき、受水槽及び高架水槽を清掃すること。また、年1回水質検査を行うこと。
- ウ 点検結果は記録し、町に報告するとともに保存すること。点検の結果、不具合が発見された場合は、修繕する等適切に対応すること。
- エ 緊急時には速やかに必要な技術者を派遣し、管理に万全を期すること。

⑦エレベーター保守管理（エレベーターを設置する場合に限る）

・日常管理と定期的な保守業務を建築基準法に基づき実施し、安全で快適な性能を維持するため、次のことを実施すること。

- ア 点検・手入れ保全（給油、調整、清掃等）を実施すること。
- イ リモート点検として、対象設備の運行状態の記録収集と運転機能の点検を実施するとともに、変調発生の場合は適切に対応すること。
- ウ 機器の損耗、劣化を予測し、予測に基づいて機器の構成部品の修理、取替を行うとともに、消耗部品（油脂類等）の供給を行うこと。
- エ 建築基準法に基づく定期検査を実施すること。
- オ 点検結果は記録し、町に報告するとともに保存すること。点検・検査の結果、不具合が発見された場合は、修繕する等適切に対処すること。
- カ 緊急時には、速やかに対応し管理に万全を期すること。

⑧遊具保守管理（遊具を設置する場合に限る）

・公園内に遊具を設置する場合は、定期的に点検し、異常箇所等を早期に発見し、安全な住環境を提供するため、次のことを実施すること。

- ア 目視やハンマー等の軽微な道具により、年1回の巡回点検を行うこと。
- イ 点検結果は、遊具点検シートに記録し、町に報告するとともに保存すること。点検の結果、不具合が発見された場合は、修繕する等適切に対処すること。

⑨草刈及び樹木剪定（緑地・樹木を設置する場合に限る）

・緑地や樹木及び空地の適正な維持管理を実施すること。また、風害等による新築住宅や敷地内の周辺道路への枯枝の散乱等についても、適切な措置を講じること。

（3）保守管理の報告

①保守管理状況の報告

・PFI事業者は、保守管理の傾向や課題について、月例業務報告書に記載し町に報告を行うとともに、必要に応じて経費削減対策の提案を行うこと。

【手順・業務分担】 ※①～⑨共通

	大豊町	PFI 事業者	業務内容
1		○	保守管理の傾向・課題の町への報告、経費削減対策の提案

7 維持管理期間終了時の引き継ぎに関する業務

維持管理期間の終了にあたっては、町又は町が次期の維持管理を行う事業者として指定する民間事業者（以下「次期事業者」という）に対し、円滑かつ支障なく管理運営業務を遂行できるよう、業務に必要なデータ等を遅滞なく提供し、本業務の引継ぎ等を行うこと。

なお、本業務を行うに当たり作成しまたは取得した文書等についても、町及び次期事業者へ引き継ぐこと。

また、町の指示により、次期の指定管理選定時及び決定された次期事業者の引き継ぎに係る新築住宅の視察について対応を行うこと。

以上