

別紙 1

沖縄県営住宅等管理業務仕様書
(管 理 編)

令和 6 年 8 月

沖縄県土木建築部住宅課

管理業務仕様書

大項目	指定管理業務	資料の有無		資料ページ
中項目	1 県営住宅の入居の手続に関する業務	指示書	フロー図	指示書及びフロー図
小項目	(1)入居者の募集に関すること	○	○	P. 5～P. 6
	ア 空住戸の調査、募集住戸の県との協議等	○	○	
	イ 「入居者募集のしおり(付属の申込書等含む)」の作成及び配布(市町村、関係機関等含む)	○	○	
	ウ 募集広告(新聞、ホームページ及び掲示板等)	○	○	
	エ 入居相談(入居希望者からの募集方法、入居資格等の問い合わせ対応)	○	○	
	(2)入居者の選定手続き及び入居手続きに関すること	○	○	P. 7～P. 9
	ア 入居申込書の受付、審査及び抽選番号の交付	○	○	
	イ 入居申込受付簿の整理及び応募状況の報告	○	○	
	ウ 公開抽選の実施	○	○	
	エ 空家待ち順位名簿の作成(県へ承認伺)及び空家待ち順位決定通知	○	○	
	オ 空家待ち順位者の入居資格本審査(必要に応じて関係機関等に照会)	○	○	
	カ 県営住宅入居決定通知書の作成、送付及び歳入歳出外現金払込通知書(敷金関係)の交付	○	○	
	キ 入居手続書類の配布	○	○	
	ク 入居者説明会の実施	○	○	
	ケ 入居契約書類一式の審査、入居に係る契約及び敷金の払込の確認	○	○	
	コ 入居申込・契約関係書類の整理・保存、県営住宅管理システムへの情報登録及び県への入居状況の報告	○	○	
	(3)入居手配に関すること	○	—	P. 10
	ア 入居前の点検	○	—	
	イ ごみ収集業務の関係市町村への手配	○	—	
	ウ 鍵の整理保管及び入居者分の鍵の引渡し	○	—	
エ 入居立会及び確認	○	—		
中項目	2 入居者の指導及び連絡に関する業務	指示書	フロー図	業務指示書及び業務フロー図
小項目	(1)団地自治会に関すること	○	○	P. 11～P. 15
	ア 団地自治会の組織化、育成、指導(共益費、環境整備等)	○	○	
	イ 団地自治会への入退去情報の提供(共益費等関係)	○	○	
	ウ 団地自治会からの各種相談・要望等に対する対応及び県への報告	○	○	
	エ 団地自治会との情報交換会の開催	○	—	
	オ 自治会と連携した団地運営及び各種連絡事務	○	—	
	カ 自治会に係る行政財産使用許可申請に関すること	○	○	
	(a)行政財産使用許可申請の受理及び仮審査	○	○	
	(b)行政財産使用許可書の交付、納付書の送付	○	○	
	(2)住宅管理業務を行う者の選定及び指導業務に関すること	○	○	P. 16～P. 17
	ア 管理人の選定等に係る事務及び管理人への指導業務	○	○	
	イ 管理人手当の支払い	○	○	
	ウ 県営住宅の入居又は明渡しの確認に関する指導業務	○	—	
	エ 入居者からの各種申請書・報告書類等に係る指導業務	○	—	
	オ 防火ポスター、チラシ等の配布に関する指導業務	○	○	
	(3)入居者に係る各種申請等手続き事務に関すること	○	○	P. 18～P. 20
	ア 住替え関係	○	○	
	(a)公営住宅変更申出書又は公営住宅交換申出書の受理、審査、進達等	○	○	
	(b)県営住宅入居決定通知書の作成及び交付	○	○	
	(c)住替条件(退去修繕費納付等)の遵守指導(分割納付含む)及び履行確認	○	○	
	イ 入居者の名義変更関係	○	○	
	(a)県営住宅入居者名義変更申請書の受理、審査、進達等	○	○	
	(b)県営住宅名義変更承認通知書の作成及び交付	○	○	
	ウ 同居の承認関係	○	○	
	(a)県営住宅同居承認申請書の受理、審査、進達等	○	○	
	(b)県営住宅同居承認通知書の作成及び交付	○	○	
	(c)県営住宅同居者異動届の受理・確認	○	○	
	エ 諸届関係	○	○	
	(a)緊急連絡人変更届の受理・確認等	○	○	
	(b)県営住宅用途併用承認申請書の受理及び証明書の確認	○	○	
(c)県営住宅一時不使用届の受理・確認	○	○		
オ 家賃、入居又は退去の証明書の発行	—	—		
(a)家賃等証明申請書の受理及び確認	—	—		
(b)家賃、入居又は退去の証明書の発行	—	—		
カ 各種申請等書類の整理・保存及び県営住宅管理システムへの情報登録	○	○		

管理業務仕様書

大項目	指定管理業務	資料の有無		資料ページ
中項目	2 入居者の指導及び連絡に関する業務	指示書	フロー図	業務指示書及び業務フロー図
小項目	(4) 県営住宅の模様替え又は増築の申請手続き事務に関すること	○	-	P. 21
	ア 県営住宅模様替(増築)承認申請書の受理及び仮審査	-	-	
	イ 県営住宅模様替(増築)承認通知書の交付	-	-	
	(5) 家賃の決定に関すること	○	○	P. 22～P. 24
	ア 収入申告書の作成及び配布	○	○	
	イ 収入申告書の受理及び審査	○	○	
	ウ 収入未申告者への催促	○	○	
	エ 収入調査の実施	○	○	
	オ 家賃決定通知書の作成及び交付	○	○	
	(6) 収入申告義務の緩和に関すること	○	○	P. 25～P. 26
	ア 収入申告義務緩和制度の周知及び相談受付	○	○	
	イ 収入申告義務緩和制度対象とみられる世帯への臨戸訪問及び報告	○	○	
	ウ 収入申告義務緩和制度に係る申請書の審査及び交付	○	○	
	(7) 家賃の更正決定に関すること	○	○	P. 27～P. 28
	ア 意見申出書の受理、仮審査及び収入認定更正(却下)通知書の送付	○	○	
	イ 収入再認定申請書の受理、仮審査及び収入再認定(却下)通知書の交付	○	○	
	(8) 家賃又は敷金の減免関係	○	○	P. 29～P. 30
	ア 家賃等減免制度の周知及び相談受付	○	○	
	イ 家賃等減免(徴収猶予)申請書の受理、仮審査及び家賃等減免(徴収猶予)決定(不決定)通知書の交付	○	○	
	ウ 減免事由の消滅若しくは取消し	○	○	
	(9) 収入超過者及び高額所得者に関すること	○	○	P. 31～P. 32
	ア 収入超過者名簿の作成及び報告	○	○	
	イ 収入超過者認定通知書等の送付	○	○	
	ウ 高額所得者認定通知書等の作成及び送付	○	○	
	エ 県営住宅の明渡計画書の受理及び仮審査	○	○	
	オ 明渡期限延長承認申請書の受理及び仮審査	○	○	
	カ 収入超過者及び高額所得者に対する住宅のあっせん	○	○	
	(10) 退去事務等に関すること	○	○	P. 33～P. 34
	ア 明渡し届の受理	○	○	
	イ 明渡しの確認及び退去時修繕費入居者負担分の査定・収納確認	○	○	
	ウ 無断退去者の調査及び県営住宅無断退去認定調書等の書類の作成・報告	○	-	
	エ 無断退去と認定された住宅への立入検査及び検査調書等の作成	○	-	
	オ 残存物品の措置(親族又は連帯保証人への引き渡し、保管等)及び退去修繕	○	-	
	カ 空家の点検及び空家の状況報告	○	-	
	キ 電気、ガス、水道料金の状況確認及び電気事業者等への連絡	○	-	
	ク 敷金の退去者債務への充当及び還付等精算処理	○	○	
	ケ 退去時修繕費入居者負担分未払者の徴収・督促・精算処理	○	○	
	(11) 建替事業に係る移転等に関すること	○	○	P. 35～P. 36
	ア 建替説明会等の開催	○	○	
	イ 対象となる入居者の移転意向調査の実施、仮入居・戻り入居等の状況整理及び県への報告・協議	○	○	
	ウ 対象入居者からの住宅移転承諾書、住宅移転契約書、移転請求書、移転完了届及びその他移転に係る関係書類の受理・確認(不備等があれば入居者への照会・差替業務含む)等	○	○	
	エ 入居・退去手続き(1(2)及び2(3)等を準用)	○	○	
	オ その他本項に関する全般業務	○	○	
	(12) 県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の徴収に関すること	○	○	P. 37～P. 40
	ア 県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の調定	○	○	
	イ 県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の収納	○	○	
	ウ 県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の県への払込	○	○	
エ 領収済通知書等の整理保管、日計表の整理、月計表の作成及び報告	○	○		
オ 県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の過誤納による還付、充当	○	○		

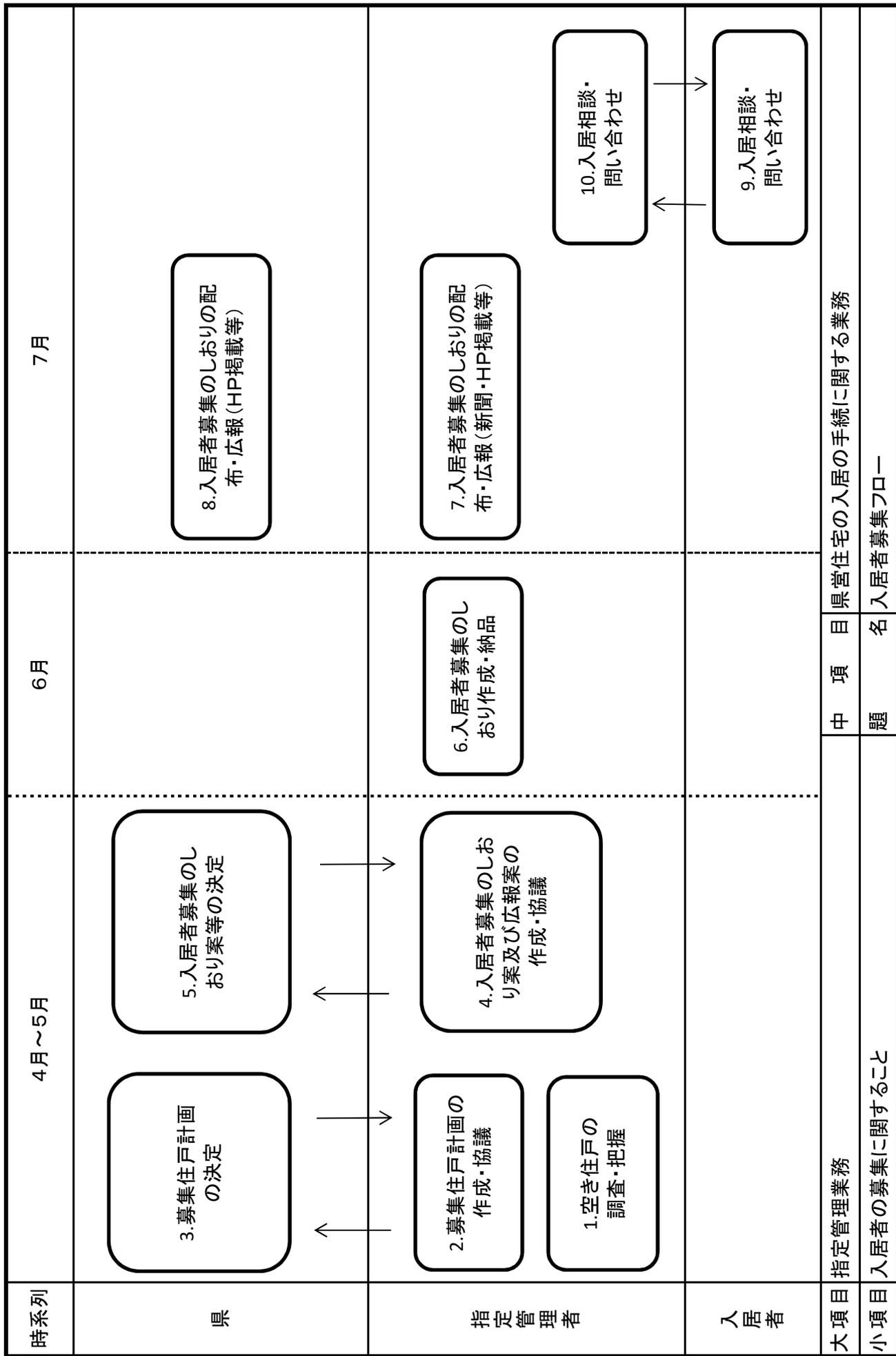
管理業務仕様書

大項目	指定管理業務	資料の有無		資料ページ
		指示書	フロー図	
中項目	2 入居者の指導及び連絡に関する業務			業務指示書及び業務フロー図
	(13)県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の滞納対策に関すること	○	○	P. 41～P. 44
	ア 納期限までに納入しなかった入居者に対する「督促状」の発送	○	○	
	イ 家賃滞納3ヶ月以上10万円以上の入居者に対する「催告書Ⅰ」の発送	○	○	
	ウ 家賃滞納6ヶ月以上になった者に対する「催告書Ⅱ」の発送	○	○	
	エ 退去滞納者あての催告書の発送	○	○	
	オ 連帯保証人あて滞納通知書の発送	○	○	
	カ 連帯保証人あて履行協力依頼書の発送	○	○	
	キ 連帯保証人あて債務履行請求書の発送	○	○	
	ク 家賃滞納者に対する呼び出し催告	○	○	
	ケ 家賃滞納者への納付誓約書提出	○	○	
	コ 納付誓約履行進捗確認	○	○	
	サ 納付誓約不履行者に対する電話又は履行催告書の発送	○	○	
	シ 督促状等に基づく、家賃等徴収嘱託員による納付案内又は集金	○	○	
	ス 家賃督促月間の計画策定及び実施	○	—	
	セ 長期家賃滞納者名簿の作成	○	○	
	ソ 長期家賃滞納者の実地調査と納入指導	○	○	
	タ 生活保護世帯の代理納付案内業務	○	○	
	チ 県営住宅駐車場使用料の督促、催促、納入指導等	○	—	
	ツ 債権の管理	○	—	
	(14)法的措置関連業務対応及び基礎資料作成業務に関すること	○	○	P. 45～P. 46
	(15)退去滞納者の徴収業務に関すること	○	○	P. 47
	(16)県が実施する家賃滞納対策専門相談員との連携に関すること	—	—	—
	(17)不法占有者等の情報収集、実態調査、報告及び明渡指導等に関すること	○	○	P. 48～P. 49
	(18)県営住宅の管理に係る情報の県営住宅管理システム等への入力に関すること	—	—	—
小項目	(19)決算報告等に関すること	○	—	P. 50
	ア 指定管理業務月報、事業計画書、収支予算書及びその他報告書の作成・提出	○	—	
	イ 予算要求資料の作成、決算報告及び財務諸表等の提出	○	—	
	ウ その他県が要求する資料作成及び提出	○	—	
	(20)県営住宅駐車場の管理業務に関すること	○	○	P. 51～P. 64
	ア 県営住宅駐車場使用申込及び受理審査	○	○	
	イ 県営住宅駐車場使用決定及び使用決定書の送付	○	○	
	ウ 駐車場使用変更申請書の受理審査、決定及び決定書の送付(車両変更用)	○	○	
	エ 駐車場使用変更申請書の受理審査、決定及び決定書の送付(場所変更用)	○	○	
	オ 駐車場使用変更申請書の受理申請、決定及び決定書の送付(使用名義人変更用)	○	○	
	カ 駐車場使用決定の取消、明渡請求書の作成及び交付	○	○	
	キ 県営住宅駐車場明渡届の受理	○	—	
	ク 自動車保管場所使用承諾証明書の発行申請受理、審査	○	○	
	ケ 自動車保管場所使用承諾証明書の送付	○	○	
	コ 県営住宅駐車場使用に係る使用区画の決定	○	○	
	サ 団地敷地内の定期巡回、違法・迷惑駐車の状態報告	○	—	
	シ 盤石等の設置による団地敷地内の違法・迷惑駐車を排除するための業務	○	—	
	ス 放置車両の所有者照会に関すること	○	—	
	セ その他駐車場管理に必要と認められる業務	○	—	
	(21)入居者等への周知公報に関すること	○	○	P. 65～P. 73
	ア 各種手続きや制度に関するチラシ等の作成及び配布	○	○	
	イ 指定管理者のホームページを活用した各種手続きや制度等の周知	○	—	
	ウ 指定管理者窓口での各種手続きや制度等の案内	○	—	
	エ ICT等の活用による入居者関係手続きの利便性向上	○	—	
	(22)入居者からの相談・要望等の処理に関すること	○	○	P. 74～P. 75
	ア 各種相談・要望・苦情(迷惑行為等)の受付	○	○	
	イ 調査、検討、改善措置等	○	○	
	ウ 処理記録簿の作成、報告	○	○	

管理業務仕様書

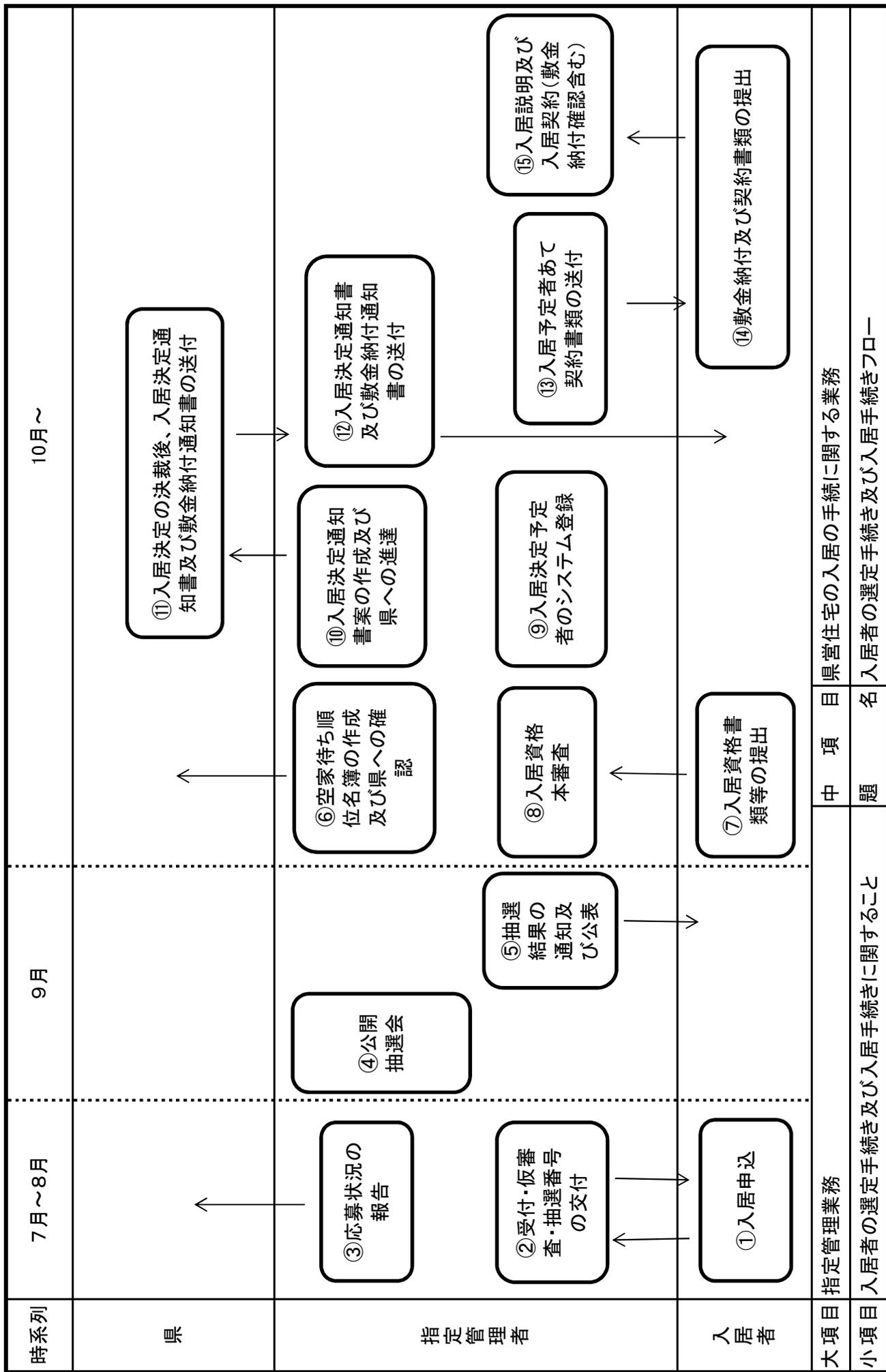
大項目	指定管理業務	資料の有無		資料ページ
中項目	2 入居者の指導及び連絡に関する業務	指示書	フロー図	業務指示書及び 業務フロー図
小項目	(23)県営住宅防火管理要領に基づく防火管理業務に関すること	-	○	P. 76
	ア 消防法等に基づく各種届け出等の実施	-	○	
	イ 消防計画に基づく消防訓練の実施	-	○	
中項目	3 その他知事が必要と認める業務	指示書	フロー図	業務指示書及び 業務フロー図
小項目	(1)県営住宅の賠償責任保険業務に関すること	○	-	P. 77
	ア 賠償責任保険会社の選定及び加入	○	-	
	イ 保険契約上の権利行使及び義務の履行	○	-	
	ウ 県への報告	○	-	
小項目	(2)入居者アンケート調査の実施に関すること	○	-	P. 78
	ア 定期的(最低年1回)に全入居者を対象としたアンケート調査の実施及び県への報告(実施時期・内容・方法は県と要協議)	○	-	
	(3)その他知事が必要と認める業務	-	-	-

大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
県営住宅の入居の継続に関する業務	入居者の募集に関すること	<p>○入居者の募集概要 県営住宅の入居にあたっては、募集団地、入居資格、申込方法その他必要な事項を公示し、公募により行う(条例第4条、条例11条関係)</p> <p>ア 空き住戸の調査、募集住戸の県との協議等 ①団地ごとの空家状況及び過去数年の入居実績等を基に募集住戸(見込み)計画を作成する。 ②募集住戸(見込み)は県と協議(入居実績を十分に考慮する)のうえ、決定する。</p> <p>イ 「入居者募集のしおり(付属の申込書等含む)」の作成及び配布(市町村、関係機関等含む) ①当該しおりが広く行き渡るよう、又入居希望者が入手しやすいよう、団地が所在する市町村役場、県土木事務所及び福祉機関等に配布する。</p> <p>ウ 募集広告(新聞、ホームページ及び掲示板等) ①入居の公募にあたっては、新聞、ラジオ、テレビ、ホームページ及び掲示等を通じてより多くの方々に周知が図られるよう徹底する。</p> <p>エ 入居相談(入居希望者からの募集方法、入居資格等の問い合わせ対応) ①電話及び窓口において問い合わせ等に対応する。</p>



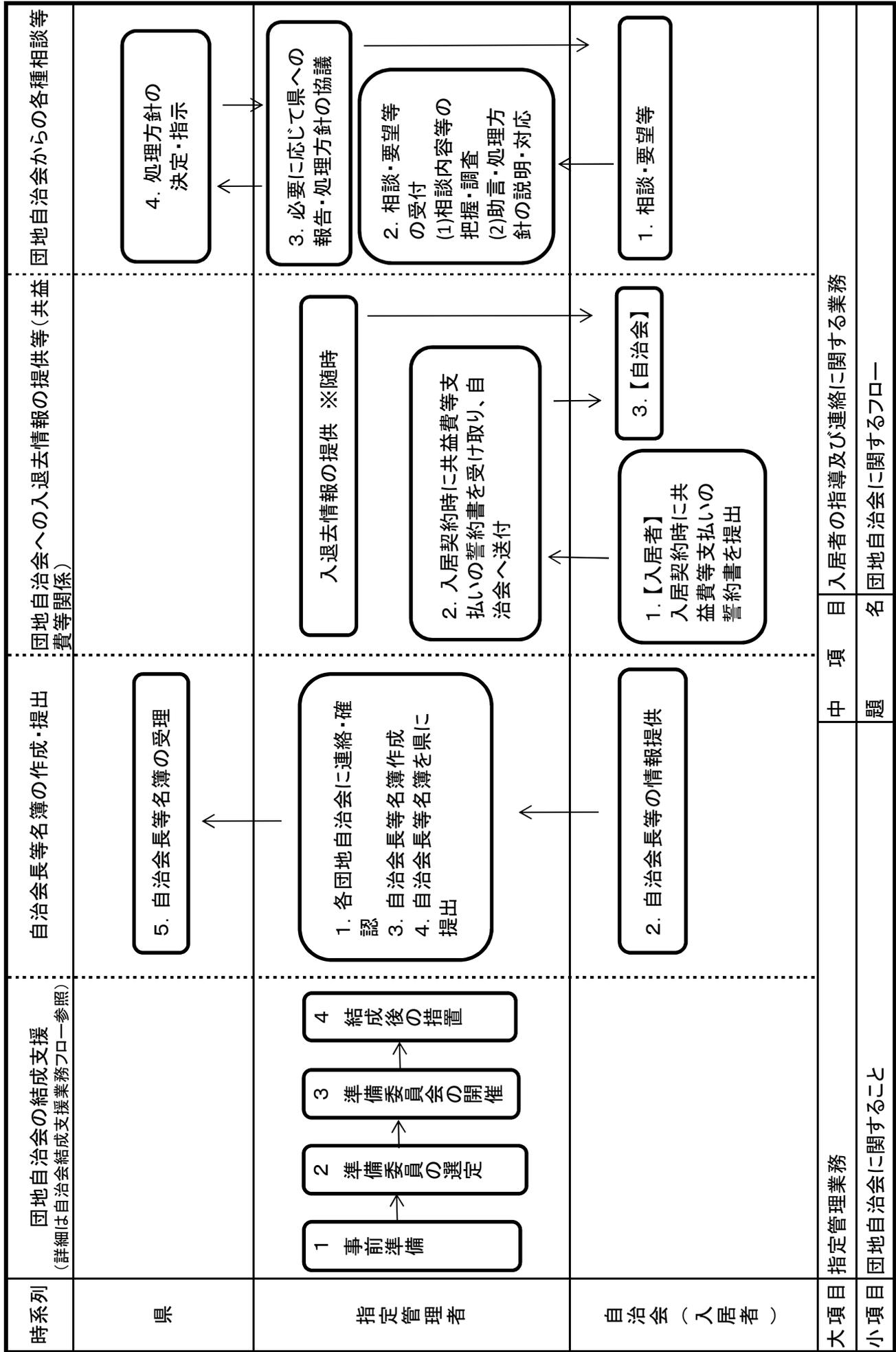
大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
県営住宅の入居の手続きに関する業務	入居者の選定・入居手続き及び入居手続きに関すること	<p>○入居者の選定・入居手続きの概要 資格要件を審査のうえ、公開抽選によって入居順位を決め、順次入居者を決定する。（条例第6条、8条、9条、11条、12条関係）</p> <p>ア 入居申込書の受付、審査及び抽選番号の交付 ①入居申込書及び必要書類の確認、資格要件の仮審査のうえ抽選番号を交付する。</p> <p>イ 入居申込受付簿の整理及び応募状況の報告 ①団地ごとに「子育て優遇世帯」、「その他優遇世帯」、「一般世帯」に区分のうえ受付簿を整理し、応募状況を県に報告する。</p> <p>ウ 公開抽選の実施 ①管理区域ごとに抽選会場を指定し、抽選会を実施する。 ②抽選は公平・中立を図るため、立会人を選出し、公開にて抽選する。 ③抽選結果は、会場内に掲示するとともに、速やかにホームページにて公開する。</p> <p>エ 空家待ち順位名簿の作成（県へ承認伺）及び空家待ち順位決定通知</p> <p>オ 空家待ち順位者の入居資格本審査（必要に応じて関係機関等に照会）</p> <p>カ 県営住宅入居決定通知書の作成、送付及び歳入歳出外現金払込通知書（敷金関係）の交付 ①毎月、入居決定通知書（第5号様式）をシステムにて出力（作成）し、関係資料を添えて、県に進達する。 その際、入居者リストのデータも送付すること。 ②県において入居決定の決裁が得られた後、指定管理者から入居決定者に対して入居決定通知書及び敷金に係る歳入歳出外現金払込通知書を送付する。</p> <p>キ 入居手続き書類の配布</p> <p>ク 入居者説明会の実施 ①入居契約に伴う提出書類の説明、入居にあたっての注意事項、「入居のしおり」の内容等を事前に説明する。</p> <p>ケ 入居契約書類一式の審査、入居に係る契約及び敷金の払込の確認 ①印鑑登録証明書、所得課税証明書、請書（緊急連絡人関係）等の受理及び審査 ②入居にあたっての注意事項等の説明及び契約 ③敷金が払込されことの確認（領収書）</p>

コ 入居申込・契約関係書類の整理・保存、県営住宅管理システムへの情報登録及び県への入居状況の報告

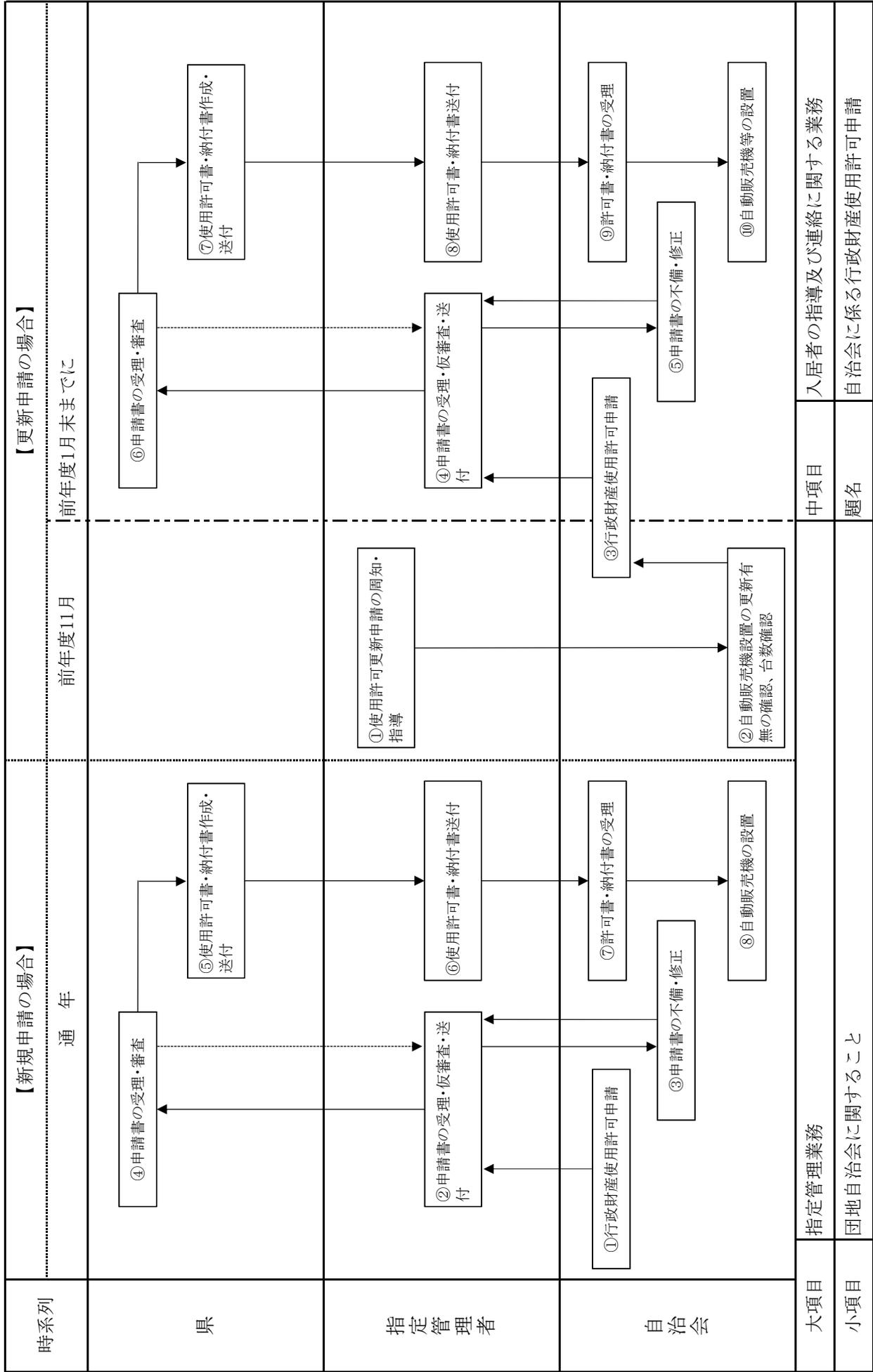


大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
<p>県営住宅の入居の手続に関する業務</p>	<p>入居手配に関すること</p>	<p>○入居手配の概要 迅速な入居及びトラブル防止の観点からも、入居者及び関係業者との連携を密にするとともに、入居前の事前点検及び現場立会確認の徹底を図り、円滑に入居手配を進める。</p> <p>ア 入居前の点検</p> <p>イ ごみ収集業務の関係市町村への手配</p> <p>ウ 鍵の整理保管及び入居者分の鍵の引渡し</p> <p>エ 入居立会及び確認</p>

大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	団地自治会と	<p>ア 団地自治会の組織化、育成、指導（共益費、環境整備）</p> <p>①団地自治会の結成支援</p> <p>②団地自治会名簿の作成・提出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度、各団地自治会と自治会長等を確認し、自治会名簿一覧を県に提出する。 ・名簿は各団地自治会で共有し、団地間の情報交換や連携の推進を図る。 <p>③入居契約時に共益費等の趣旨説明を行い、入居者から自治会あての誓約書（共益費等の支払いを誠実に履行する旨の誓約）をとることとし、誓約後は自治会あてに誓約書を送付する。</p> <p>イ 団地自治会への入退去情報の提供（共益費等関係）</p> <p>①新規入居者若しくは世帯の増加等があった際には、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）に規定のある個人情報提供に抵触しない範囲で、自治会に対して入退去日及び世帯人数等の情報提供を行い、自治会が新規入居者などに活動内容を速やかに周知が行えるよう、また共益費納入の意義について理解が進むよう支援する。</p> <p>ウ 団地自治会からの各種相談、要望等に対する対応及び県への報告</p> <p>①相談等の受付（電話・来所）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団地自治会から相談等を受付した場合は、内容を把握し、必要に応じて相談者に対して助言・処理方針の説明・対応を行う。 ②県への報告・協議 ・団地自治会からの相談内容等は、必要に応じて県に報告又は処理方針を協議する。 <p>エ 団地自治会との情報交換会の開催</p> <p>①市町村区域ごとに、指定管理者と自治会間で定期的（年1回以上）に情報交換会を開催する。</p> <p>オ 自治会との連携した団地運営及び各種連絡事務</p> <p>カ 自治会に係る行政財産使用許可申請に関すること</p> <p>(a) 行政財産使用許可申請の受理及び仮審査 (新規申請の場合)</p> <p>①行政財産使用許可申請書（新規）を受理する。</p> <p>②提出のあった申請書の内容に不備がないか仮審査する。</p> <p>③申請書の内容に不備があれば、当該自治会に追加資料の提出や内容の修正を指導する。</p> <p>④内容が適切な新規の申請書については、随時県へ送付する。 (更新申請の場合)</p>



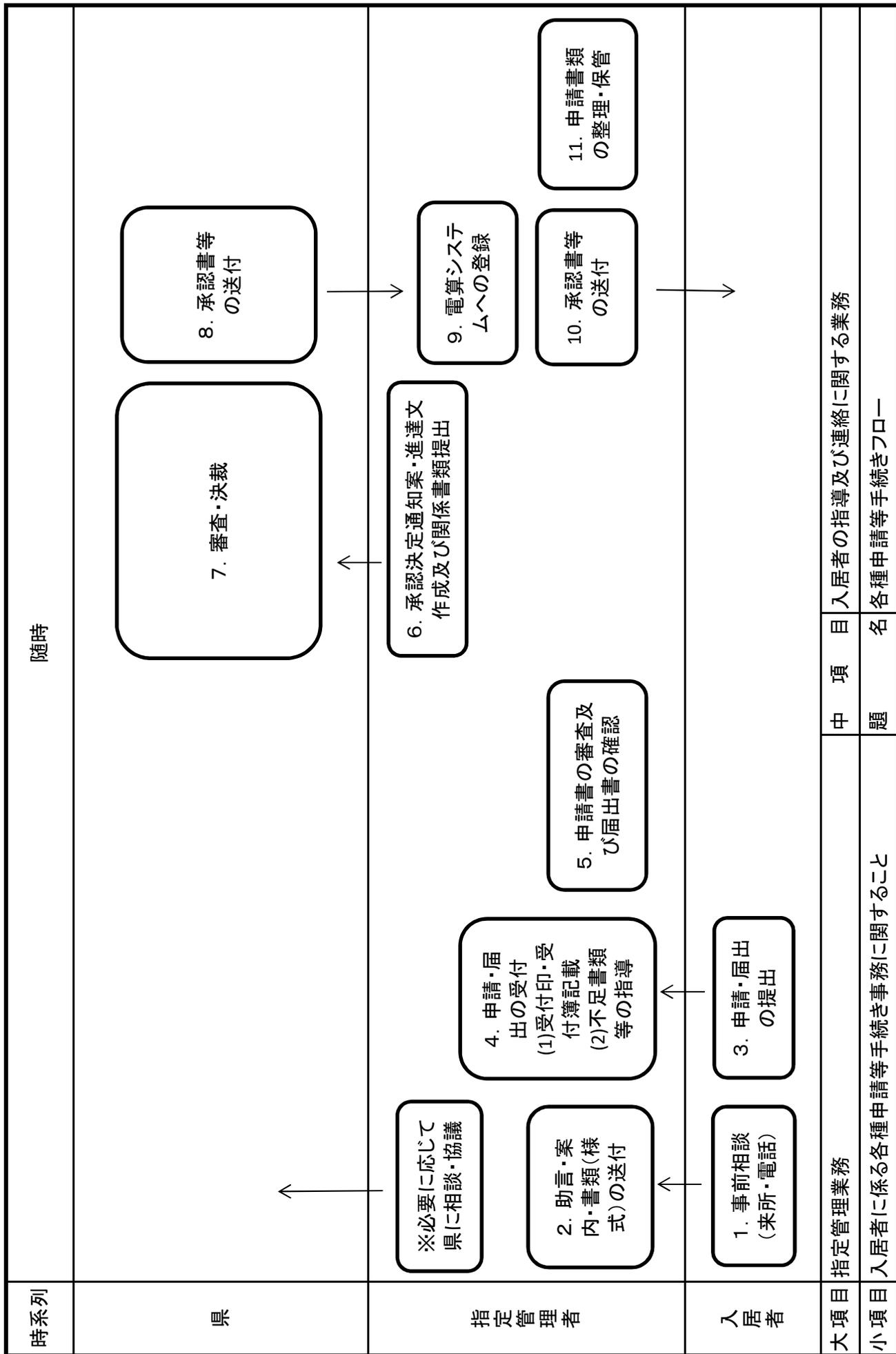
時系列	自治会長等名簿の作成・提出	入居説明会	引越し後	自治会結成後
県				
指定管理者	<p>1. 事前準備</p> <p>(1)入居者名簿作成 (2)会則案等作成</p>	<p>2. 準備委員の選定</p> <p>(1)自治会結成の趣旨説明 (2)自治会費・共益費の説明 (3)準備委員立候補者・推薦 (4)準備委員日程調整</p>	<p>3. 準備委員会の開催</p> <p>(1)役員の決定 (2)会則・共益費・自治会費案の配布及び説明 (3)集会所及び共用部分の取扱説明等</p>	<p>4. 結成後の措置</p> <p>(1)公共料金請求及び名義変更手続き等 (2)結成に関する問い合わせ対応 (3)その他、自治会結成に伴う連絡・調整等</p>
新入居者・自治会				
大項目	指定管理業務	中項目	入居者の指導及び連絡に関する業務	
小項目	団地自治会に関すること	題名	団地自治会結成業務フロー	



大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	住宅管理業務の選出及び指導業務に関すること	<p>ア 管理人の選定等に係る事務及び管理人への指導業務</p> <p>① 県営住宅が適切に管理が行えるよう住宅管理人として適当と認められる者の選定・審査・契約・解任に関する業務を行う。</p> <p>② 管理人が適切に管理を行えるよう指導監督など必要な措置をとる。</p> <p>イ 管理人手当の支払い</p> <p>① 管理人に対して手当を支給する。</p> <p>ウ 県営住宅の入居又は明渡しの確認に関する指導業務</p> <p>① 入居に際して管理人と連携し現場確認を行う。</p> <p>② 明渡しに際して管理人と連携し現場確認を行う。</p> <p>エ 入居者からの各種申請書・報告書等に係る指導業務</p> <p>① 入居者から提出される各種申請書等について、必要に応じて管理人と連携し必要に応じて管理人に取次ぎをさせる。</p> <p>オ 防火ポスター、チラシ等の配布に関する指導業務</p> <p>① 入居者が安全・安心に生活できるよう、必要に応じて管理人と連携し周知用ポスター等の配布を行う。</p>

時系列	住宅管理人の選定等に係る業務	各種申請書・報告書等の取次ぎ	防火ポスター・チラシ等の配布
県			
指定管理者	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> 2. 住宅管理人の選定等に係る事務 (1)選定・審査・契約・解任 (2)指導監督 3. 管理人手当の支払い </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> 各種申請書・報告書等の取次ぎ </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> ポスター・チラシ等の配布 </div>
入居者	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> 1. 住宅管理人 </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> 住宅管理人 入居者 </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> 住宅管理人 入居者 </div>
大項目	指定管理業務	中項目	入居者の指導及び連絡に関する業務
小項目	住宅管理業務を行う者の選定及び指導業務に関すること	題名	住宅管理業務を行う者の選定等フロー

大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	入居者に係る各種申請等手続きに関すること	<p>○入居者からの各種申請・届出の受付及び内容審査を行い県に提出する。(条例第5条関係)</p> <p>(1)種別 入居者からの各種申請・届出の種別は主に以下のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公営住宅変更申出書(第3号様式) ・公営住宅交換申出書(第4号様式) ・緊急連絡人変更届(第8号様式の2) ・県営住宅同居承認申請書(第9号様式) ・県営住宅同居者異動届(第12号様式) ・県営住宅入居者名義変更申請書(第13号様式) ・県営住宅一時不使用届(第31号様式) ・県営住宅明渡届(第37号様式) <p>(2)事前相談 入居者からの申請書等についての相談があった場合は、県営住宅管理システムにて現在の登録状況を確認し、必要に応じて説明・指導等を行う。</p> <p>(3)記入様式の送付 入居者から記入様式の送付依頼があった場合は、入居者あて申請書及び関係書類を送付する。</p> <p>(4)受付業務 申請書等を受付したときは、直ちに受付印を押し、受付簿に記入する。</p> <p>(5)審査 公営住宅法、公営住宅法施行令、公営住宅法施行規則、県営住宅法施行規則、県営住宅の設置及び管理に関する条例、県営住宅の設置及び管理に関する条例施行規則、要綱、要領等に基づき、審査を行う。</p> <p>(6)書類不備等の指導 申請書等を審査した結果、書類の不備・不足等がある場合は、申請者に連絡するとともに、書類を申請者に郵送で返却する場合は、その理由、返却日、再提出日等を明記し、補正後の書類を受理した場合は、受付簿収受年月日を再記入する。</p> <p>(7)電算登録 県営住宅管理システムにより電算入力(仮入力)を行う。</p>



大項目		指定管理業務
中項目	入居者の指導及び連絡に関する業務	業務内容
小項目	県営住宅の模様替え又は増築の申請手続きに関すること	
		<p>○業務概要</p> <p>指定管理者は、模様替等事務取扱要領に基づき業務を行うものとする。</p> <p>ア 県営住宅模様替（増築）承認申請の受付及び仮審査</p> <p>イ 県営住宅模様替（増築）承認通知書の交付</p>

大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	家賃の決定に関すること	<p>○家賃決定業務概要</p> <p>収入申告通知を作成し、書類を収入申告対象世帯あてに送付する。入居者からの前年分（1月1日から12月31日まで）の収入申告を受付し、情報を端末に入力する。収入未申告である入居者に対しては、催促を行い提出を促す。それでも申告のない入居者については、収入調査を実施し、高額所得者や収入超過者の認定を行う。最終的に当該世帯の収入に応じた応能応益家賃を決定し、家賃決定通知書により決定家賃を通知する。（関係法令等：条例第15、16、36条、規則第13、14条）</p> <p>ア 収入申告通知の作成及び送付</p> <p>①収入申告書（規則第15号様式）等の収入申告に必要な書類を封入し、収入申告の流れを記載した収入申告通知（任意様式）を毎年作成する。 ※収入申告通知は、手続きの流れや必要書類について、図なども活用して、入居者がわかりやすいよう作成することを心がけるものとする。</p> <p>②作成後の収入申告通知を県へ送付し、記載内容等について協議する。 ※印刷業者との調整期間等も考慮して充分な協議期間を持てるようにする。</p> <p>③内容が確定した収入申告通知を収入申告対象世帯へ送付する。</p> <p>イ 収入申告書の受理及び審査</p> <p>①アにおいて送付した通知に基づいて、各世帯から提出のあった収入申告書を受理及び集約する。 ②提出のあった収入申告書の内容に不備が無いか審査する。 ③申請書の内容に不備があれば、当該入居者に追加書類の提出や内容の修正を指導する。 ④内容が適切である申請書については、随時世帯状況を県営住宅管理システムへ入力する。</p> <p>ウ 収入未申告者への催促</p> <p>①イにおいて収入申告書の提出が無かった収入未申告者については、収入申告書提出の催促をハガキやチラシ等を用いて複数回行う。 ②収入調査前及び毎年度末時点における収入未申告者の状況と今後の取り組み予定を県に報告する。</p> <p>エ 収入調査の実施</p> <p>①収入調査実施決定時までに収入申告がなかった入居者がいる場合は、収入調査のスケジュール、収入調査対象市町村の問合せ先・担当者リスト及び収入調査対象者リストを作成し、県へ送付する。 ※市町村の担当者へは事前に連絡を行い、収入調査の趣旨を説明し、充分に理解を得るものとする。市町村によっては、郵送等による対応を希望する場合もあるので、県へ協議して対応方針を決定する。</p>

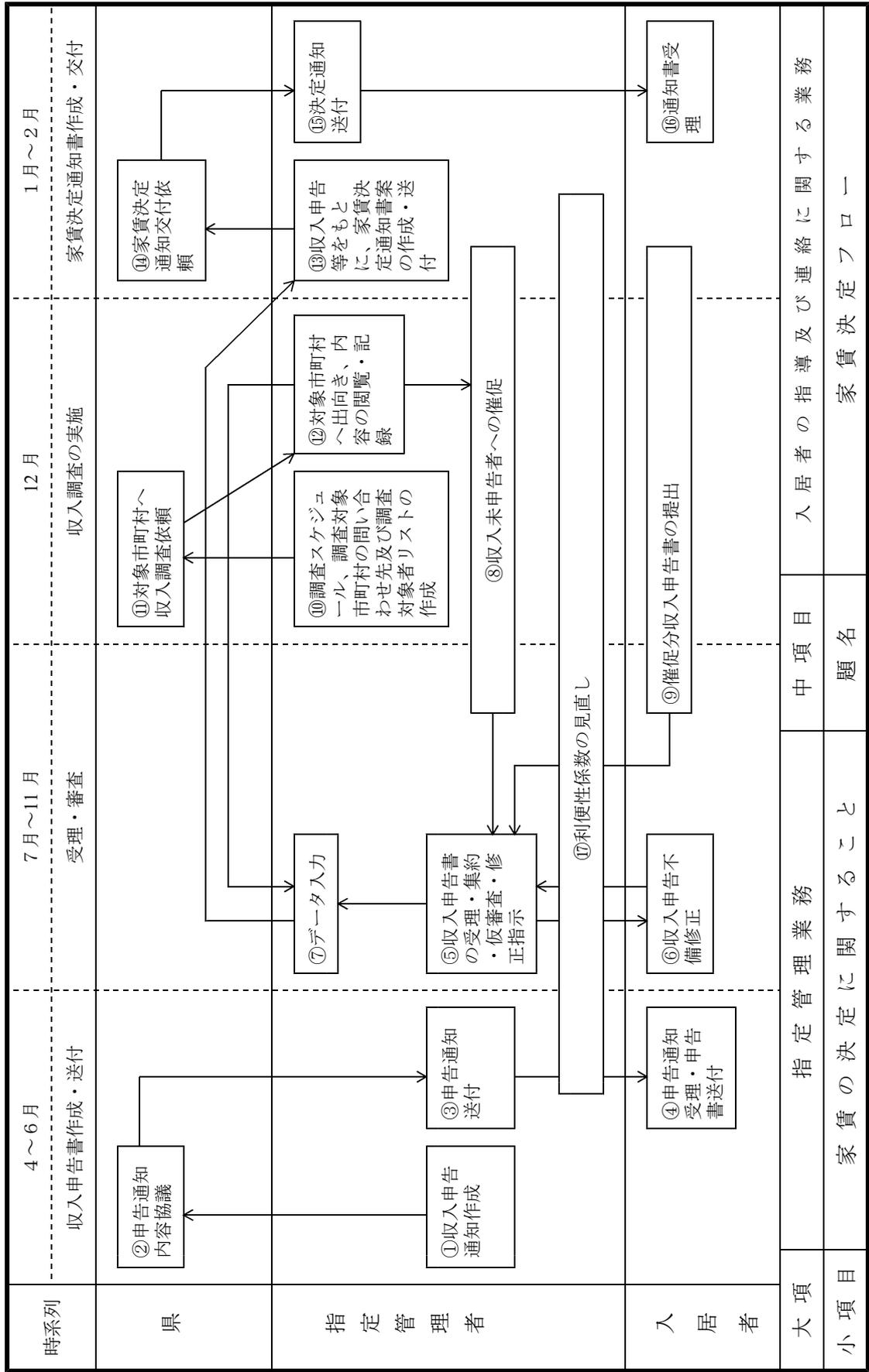
②収入調査対象市町村へ身分証を持参のうえ出向き、事前にその内容を閲覧・記録する。
③収入調査の結果、収入が著しく低額であり、収入未申告である世帯については、臨戸訪問により提出を促す。

オ 家賃決定通知書等の作成及び送付

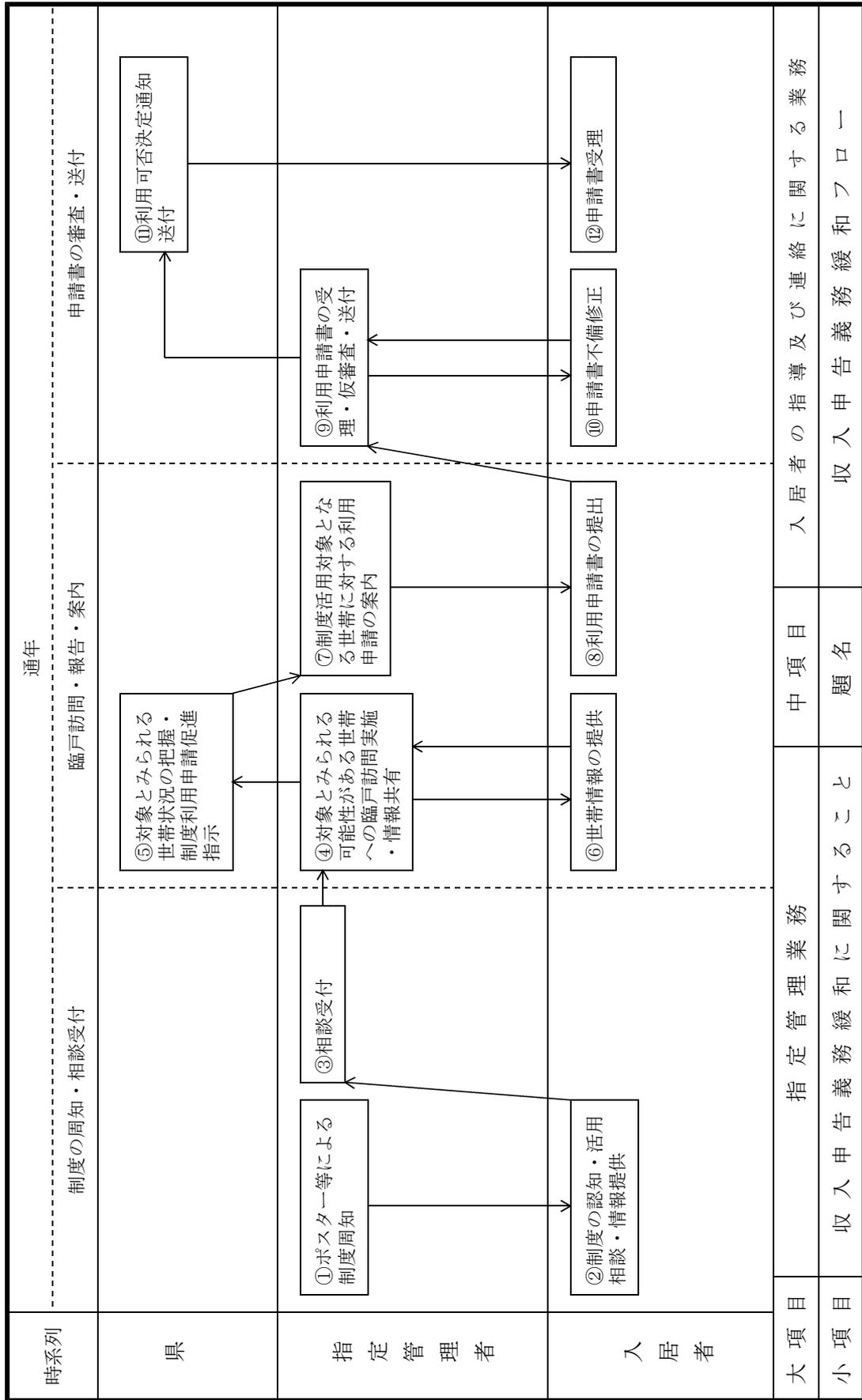
①収入申告があった世帯については、申告により把握した収入状況をもとに決定した家賃について、家賃決定通知書（第 25 号様式）に加え、収入超過者については収入認定及び収入超過者認定通知書（規則第 17 号様式）、高額所得者については収入認定及び高額所得者認定通知書（規則第 18 号様式）、それ以外の者については収入認定通知書（第 16 号様式）を作成し、県へ送付決定の伺いをたてる。

②収入申告がなかった世帯については、家賃決定通知書（第 25 号様式）を作成し、県へ送付の伺いをたてる。
※なお、①及び②の伺いは同時に行うものとする。

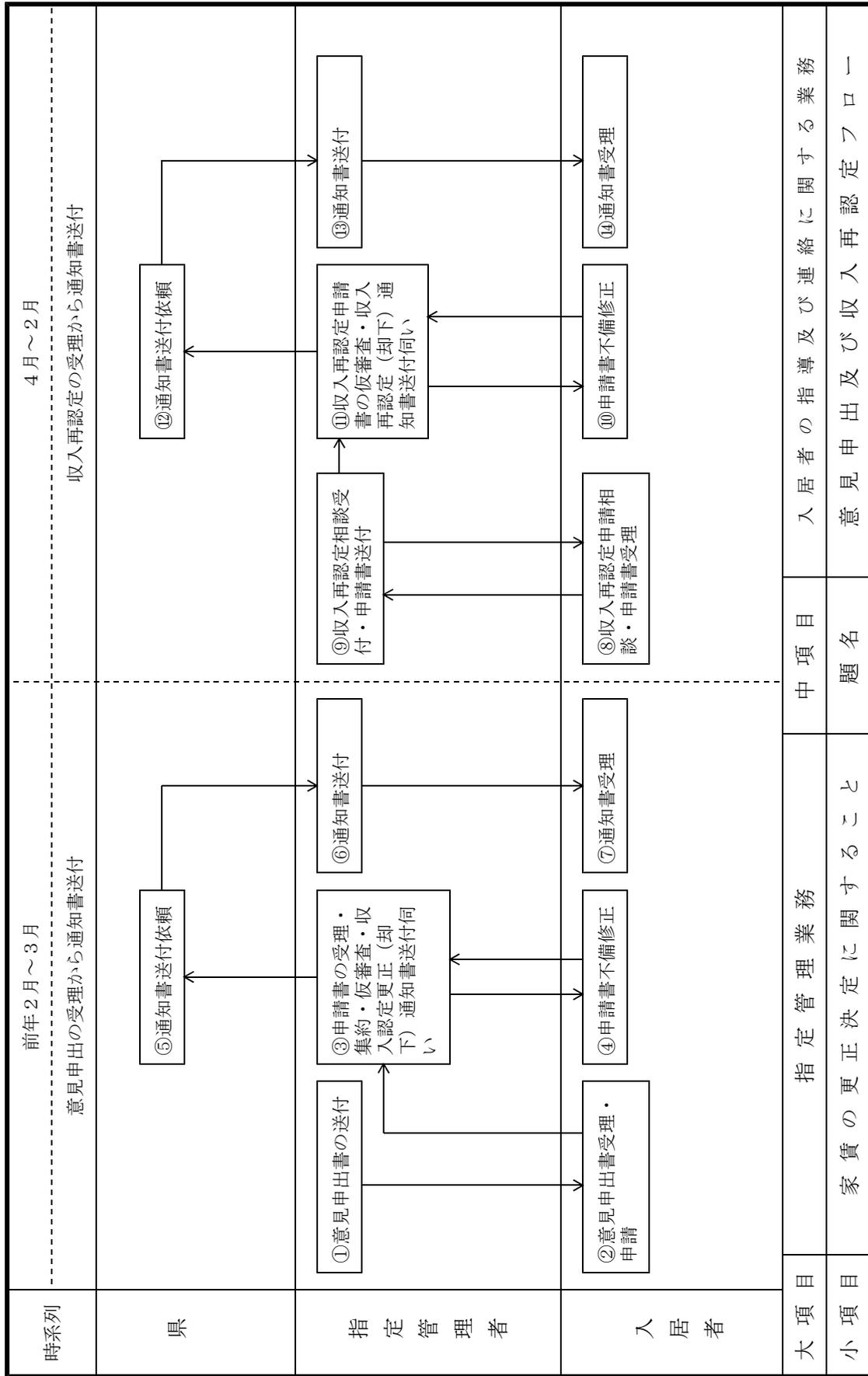
③県からの書類送付依頼をもとに各世帯へ必要書類を送付する。



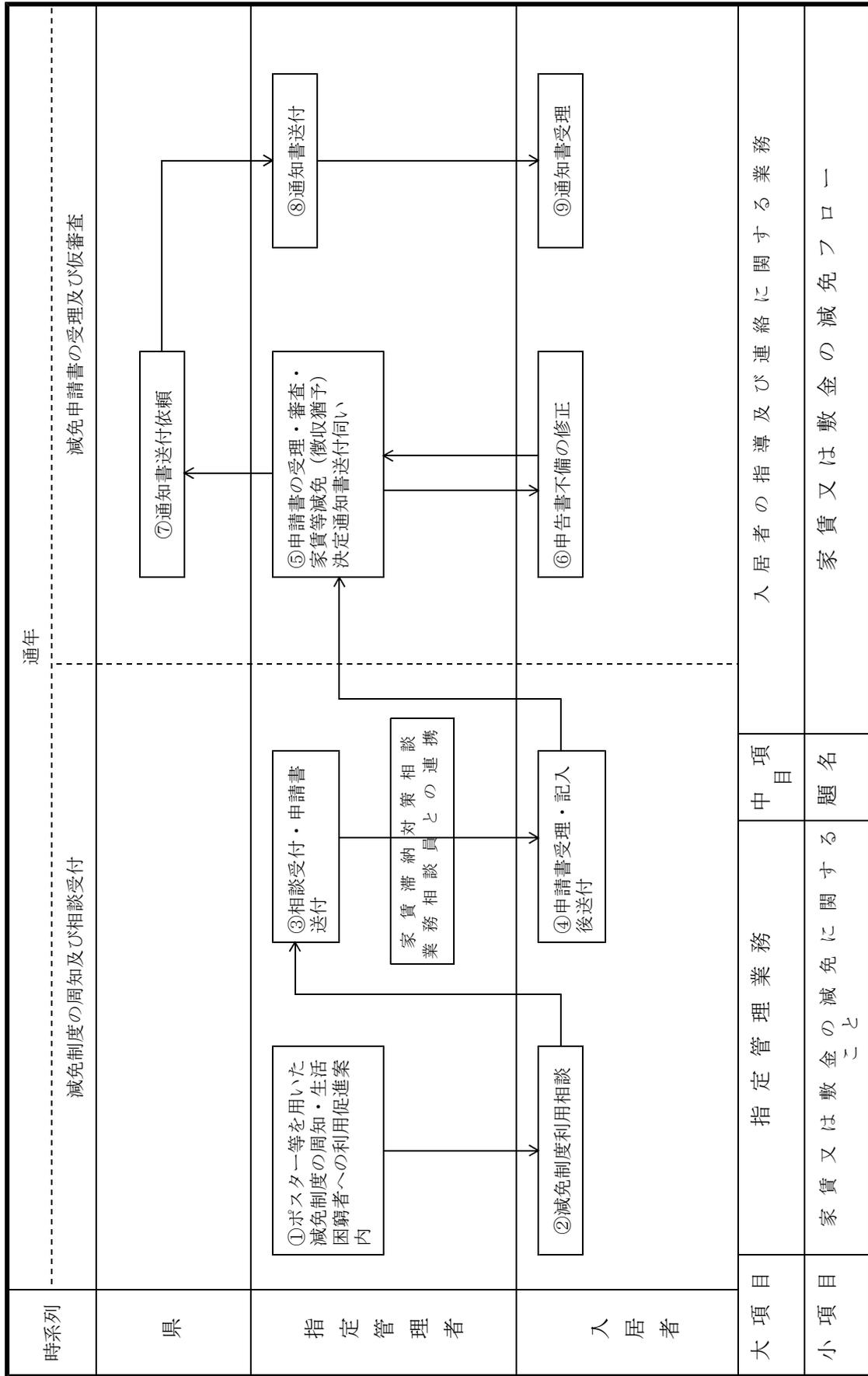
大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	収入申告義務の緩和に関すること	<p>○収入申告義務の緩和概要 県営住宅入居者のうち、認知症、知的障害及び精神障害等により収入申告が困難である者については、課税台帳の閲覧等により把握した収入状況をもって家賃決定を行うことができる。（関係法令等：条例第16条）</p> <p>ア 収入申告義務緩和制度の周知及び相談受付 ①ポスター等により全入居者に広く制度の周知を図る。 ②制度利用及び対象者情報に関する相談があった場合には、相談を受付し、対象世帯が収入困難であるのか実態把握を行う。</p> <p>イ 制度対象とみられる世帯への臨戸訪問、情報共有及び案内 ①対象となる可能性があり、かつ、実態把握ができていない世帯については臨戸訪問により実態把握を行う。 ②対象となる可能性がある世帯の実態把握できた場合は、速やかに詳細を県へ報告し、対象である可能性が高いか協議する。 ③協議の結果、対象である可能性が高い世帯については、利用申請案内を行う。</p> <p>ウ 制度利用に係る申請書の仮審査及び送付 ①対象者から制度の利用申請書の提出があった場合には、内容を仮審査する。 ②申請書の内容に不備があった場合には、適切な内容となるよう修正を促す。 ③自力で利用申請が難しい場合には、申請できるよう補助を行う。 ④内容が適切であることが確認できたら利用申請書を県へ送付する。</p>



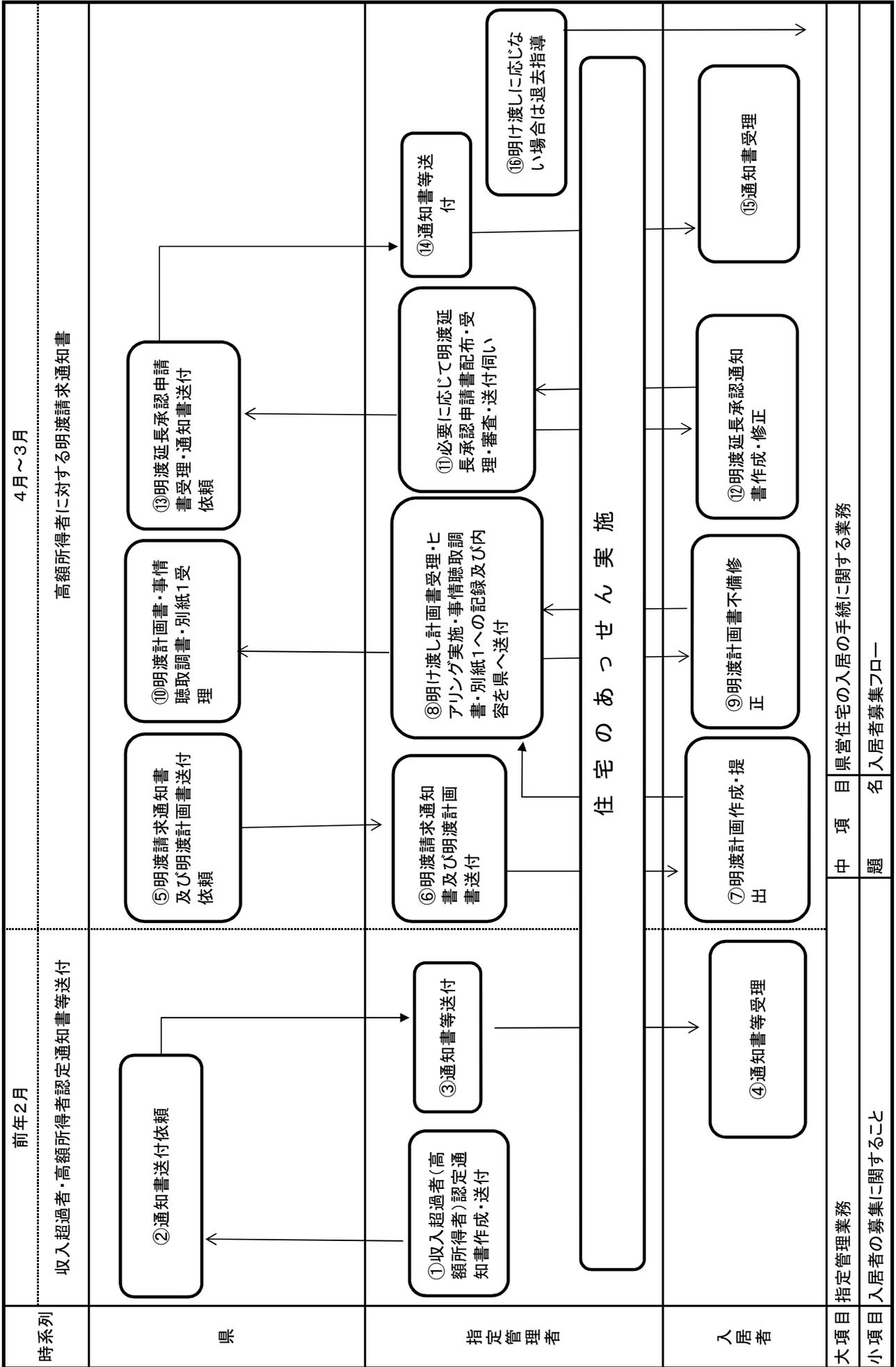
大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	家賃の更正に関すること	<p>○家賃更正決定業務概要 家賃決定通知に関する意見申出があった場合、若しくは、入居者から年度途中に収入の 見直し事由発生の申出があった場合には、それらの申出内容の審査を行い、家賃の更正決定の是非を県との間 で決定する。（関係法令等：条例第15条、施行規則第13条）</p> <p>ア 意見申出書（規則第19号様式）の受理、仮審査及び収入認定（収入再認定）更正決定（却下）通知書（規 則第20号、21号様式）の交付 ①全入居者あてに家賃決定通知書等と併せて意見申出書の送付を行う。 ②入居者から提出のあった意見申出書を受理し、内容が適切であり、意見申出が可能であるのか仮審査する。 ③内容に不備があった場合には、修正を指導し、意見申出が行えないと見込まれる場合はその旨を入居者へ 伝える。 ④内容が適切であれば、収入認定更正（却下）通知書送付の伺いをを県にたてる。 ⑤県から送付依頼のあった収入認定更正（却下）通知書を該当世帯に送付する。</p> <p>イ 収入再認定申請書（規則第22号様式）の受理、仮審査及び収入再認定通知書（規則第23号様式）又は収 入再認定却下通知書（規則第24号様式）の送付 ①年度途中に収入状況等が変化した入居者から相談があった場合には受付し、収入再認定の必要があると思 われる場合には、収入再認定申請書を送付する。 ②入居者から提出のあった申請書を受理し、内容が適切であるか仮審査する。 ③申請書の内容に不備があった場合には、修正を指導する。 ④内容が適切であれば、収入再認定（却下）通知書送付の伺いをを県にたてる。 ⑤県から送付依頼のあった収入再認定（却下）通知書を該当世帯に送付する。</p>



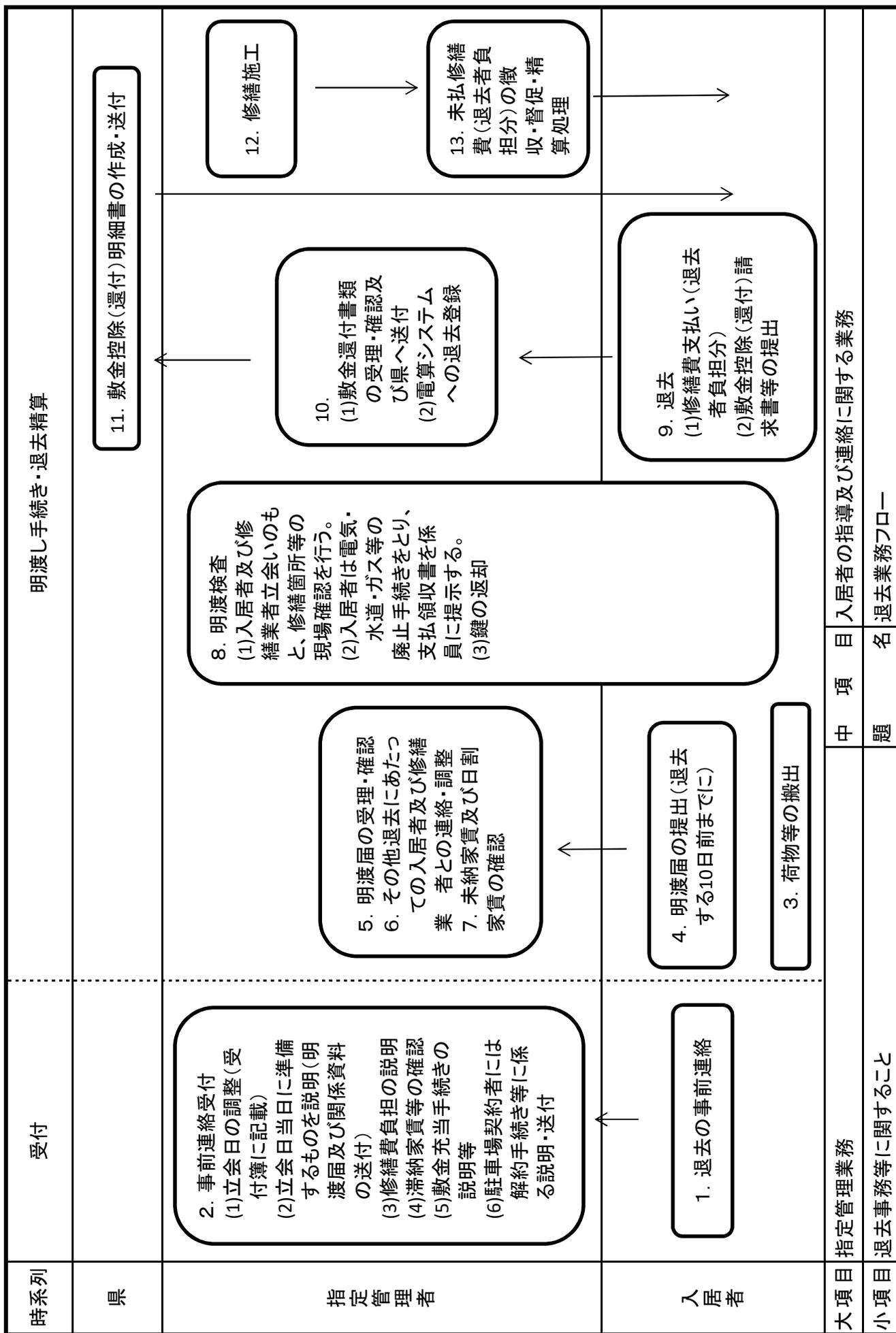
大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	家賃又は敷金の減免関係	<p>○家賃又は敷金の減免業務概要 県営住宅入居者について、アにより家賃又は敷金の減免相談を受付し、制度の利用対象となる入居者に申請を促し、イにより申請が適切か審査し、減免決定通知書を送付するほか、アによる減免制度の周知も広く行う。（関係法令等：条例第17条、規則第15条、県営住宅家賃の減免及び徴収猶予実施要綱）</p> <p>ア 家賃等減免制度の周知及び相談受付 ①県営住宅入居決定者への制度説明や、ポスター等による全世帯あての家賃等減免制度の周知のほか、毎年度収入申告書にチラシを封入して、全世帯へ送付する。 ②減免相談があった場合は相談を受付け、減免制度の適用が必要であると思われる入居者のほか、減免以外の相談で窓口を訪れた生活困窮者で、減免適用の必要があると思われる者についても減免制度利用を積極的に促し、家賃等減免申請書（規則第26号様式）又は家賃等徴収猶予申請書（規則第27号様式）を送付する。 ③県営住宅家賃滞納対策相談業務相談員とも緊密に連携を図り、該当可能性のある世帯へ家賃等減免制度の利用を促す。</p> <p>イ 家賃等減免（徴収猶予）申請書の受理、仮審査及び決定通知書の交付 ①入居者から提出のあった申請書を受理し、内容が適切であるか仮審査する。 ②内容に不備がある場合は、不備の修正を指導する。 ③内容に不備が無く適切である場合は、家賃等減免（徴収猶予）決定通知書（規則第28号様式）又は、家賃減免不決定通知書（要綱第1号様式）送付の伺いを県にたてる。 ③県から送付のあった通知書を該当世帯に送付する。</p> <p>ウ 減免事由の消滅若しくは取消し ①入居者から減免事由の消滅について相談があった場合は、家賃減免（徴収猶予）事由消滅届出書（要綱第2号様式）を送付しする。 ②入居者から提出のあった家賃減免（徴収猶予）事由消滅届出書の内容を仮審査しする。 ③内容に不備がある場合は、不備の修正を指導する。 ④内容に不備が無く適切である場合は、取消決定通知書（要綱第3号様式）送付決定の伺いをたてる。 ⑤県から送付のあった取消決定通知書を受領した場合は、速やかに事実確認を行う。 ⑥入居者からの申請によらず減免事由の消滅が発覚した場合には、速やかに事実確認を行う。 ⑦事由の消滅が認められる場合には当該入居者に家賃減免（徴収猶予）事由消滅届出書を速やかに提出するよう指導する。</p>



大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
<p>入居者の指導及び連絡に関する業務</p>	<p>収入超過者及び高額所得者に関すること</p>	<p>○収入超過者及び高額所得者概要 県営住宅入居者のうち、3年以上引き続き入居し、収入月額が入居基準額を超えた者は収入超過者として認定し、5年以上引き続き入居し、収入月額が2年間連続で31万3千円を超えた者は高額所得者として認定し、その旨を通知し、県と連携して明渡し指導を行っていく。収入超過者には県営住宅明渡しの努力義務があり、高額所得者には明渡し義務がある。(関係法令等：条例第29条、施行規則第13条、収入超過者及び高額所得者に関する県営住宅明渡請求等事務処理要領)</p> <p>ア 収入認定及び収入超過者(高額所得者)認定通知書等(規則第17、18号様式)の作成及び送付 ①収入申告に基づき、収入超過者及び高額所得者として認定された者については、認定通知書を作成し、県へ交付依頼の伺いをたてる。 ②県から交付依頼のあった通知書を入居者あてに交付する。収入超過者で収入超過年数が2年以上の収入超過者については、収入超過者の明渡し努力義務について(要領第1号様式)を送付し、収入月額が31万3千円を超える者については、高額所得通知(要領第2号様式)を併せて送付する。高額所得者については、高額所得者制度について(要領第3号様式)に適當である期間を記入したものを併せて送付する。</p> <p>イ 収入超過者及び高額所得者に対する県営住宅明渡業務 ①県から送付依頼のあった高額所得者の明渡請求通知書(要領第4号様式)及び県営住宅明渡等計画書(要領第5号様式)を高額所得者へ送付し、提出された明渡等計画書を受理し、不備が無いかチェックする。 ②明渡等計画書の内容に不備があった場合は、修正を指導する。 ③明渡等計画書の内容について高額所得者にヒアリングを行い、明渡指導を行う。また、この時、ヒアリング内容については県から提供のあった事情聴取調査及び別紙1に記入して記録する。 ④記入した事情聴取調査及び別紙1については、県へ送付し今後の対応について協議する。 ⑤高額所得者から県営住宅明渡期限延長申請書(要領第6号様式)の提出があった場合は、申請書を受理し、内容に不備が無いか収審査する。 ⑥内容に不備があった場合は、修正後に再度提出するよう指導する。 ⑦内容に不備が無かった場合は、県へ明渡期限延長承認通知書送付の伺いをたてる。 ⑧県から送付依頼のあった承認通知書を当該世帯へ送付する。 ⑨収入超過者及び高額所得者のうち住宅あつせん者の申出があった者及び住宅あつせんの必要があると思われる者については、住宅のあつせんを行う。 ⑩高額所得者が住戸の明渡しを確実に実施するためのヒアリングや進捗管理を行う。</p>



大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	退去事務等に関すること	<p>ア 明渡し届けの受理 ①明渡しにあたっては、退去する10日前までに必ず入居者から県営住宅明渡届を提出させる。</p> <p>イ 明渡しの確認及び退去時修繕費入居者負担分の査定・収納確認 ①退去者と明渡し立会日を調整し、立会日の流れ及び退去者負担による修繕費等の事前説明を行う。 ②立会日当日は、退去者立会いのもと、家賃、電気料金、水道料金及びガス料金の納入状況の確認、模様替え等の有無を調査し、原状回復について、適切な指導を行う。 ③退去者、修繕施工業者も立会いのもと、入居者が負担すべき修繕内容の確認を行う。 ④退去時修繕費入居者負担分（敷金充当後）の額決定及び退去者による支払・収納の確認を行う。</p> <p>ウ 無断退去者の調査及び県営住宅無断退去認定調査等の書類の作成・報告 ①必要な手続きを経ないで県営住宅を立ち退いた者（以下「無断退去者」）については、「県営住宅の無断退去者に係る明渡し事務処理要綱」等に基づき、県と連携のうえ、迅速かつ適切に処理すること。 ②住宅管理人や入居者等からの通報、家賃徴収員からの報告、郵便物の返送状況及び滞留状況等により、入居者が無断退去したと推測される場合は、必要な事項を調査のうえ、県営住宅無断退去認定調査等の作成し、県へ報告する。</p> <p>エ 無断退去と認定された住宅への立入検査及び検査調査等の作成 ①現に居住していないことを示す客観的な事実が確認された場合は、県管理条例に基づき第三者等の立会いのうえ立入検査を行う。 ②立入検査の結果は、検査調査等を作成する。</p> <p>オ 残存物品の措置（親族又は緊急連絡人等への引き渡し）及び退去修繕 ①残存物品については、次のいずれかの措置をとる。 ・親族、又は連帯保証人へ引き取りさせる。 ・所定の法的措置が完了するまでの期間、仮保管場所へ保管する。 ②明渡し措置がとられたあとは、退去修繕を行う。</p> <p>カ キ 空家の点検及び空家の状況報告 電気、ガス、水道料金の状況確認及び電気事業者等への連絡</p> <p>ク 敷金の退去者債務への充当及び還付等精算処理 ①住宅が明け渡されたときは、敷金還付請求書を基に速やかに敷金の精算処理を行うこと。 ②未納家賃、退去時修繕費入居者負担分、損害賠償金が発生するときは、振替手続きを行うこと。 ③敷金還付明細表を作成し、敷金還付請求書、家賃台帳、県営住宅明渡届と一緒に県へ進達する。 ケ 退去時修繕費入居者負担分未払者の徴収・督促・精算処理</p>



大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	建替事業に係る移転等に関する業務	<p>○ 建替事業に係る移転等の業務概要 県営住宅の建替事業の実施に伴い、建替対象団地の入居者を対象に説明会や仮住居の提供等が必要であり、「県営住宅建替事業実施要綱」に基づき、次の建替事業関連業務を行うものとする。各項目の実施にあたっては、県と十分に調整・協議すること。 (公営住宅法 39・40・41 条、県条例 38 条及び要綱全般関係)</p> <p>ア 建替説明会等の準備・運営に関すること ①建替対象団地の入居者に対し、県の指示・協力のもと建替事業の概要説明、移転・仮移転等の準備・運営を行う(仮入居していた入居者に対し、建替後の住宅に再入居する場合の説明会についても同様に扱う)。 ②対象となる入居者に対し建替説明会等の案内、会場の確保及びそれぞれに付随する費用を負担する。 ③入居者からの問い合わせ等への対応業務</p> <p>イ 対象となる入居者の移転意向調査の実施、仮入居・戻り入居等の状況整理及び県への報告・協議に関すること。 ①移転意向調査などを実施し、入居者の意向を把握及び転居先等の調整を行う。 ②転居先等状況表を作成・報告のうえ、転居先等について県と協議する。 ③仮移転・戻り入居に係る部屋割り抽選会については、県と協議した部屋割り方法に基づき、指定管理者にて実施する。</p> <p>ウ 対象入居者からの住宅移転承諾書、住宅移転契約書、移転料請求書、移転完了届及びその他の他移転に係る関係書類の受理・確認(不備等があれば入居者への照会・差替業務含む)等 ①住宅移転承諾書等の受理及び確認を行う。 ②提出書類の内容に不備・不足等がある場合は、入居者に照会・補正依頼を行い、補正後の提出書類を県に送付する。 ※移転料の支出は県にて行う。</p> <p>エ 入居・退去手続きに関すること(1(2)、1(3)及び2(3)等を準用)</p> <p>オ その他本項に関する全般業務</p>

時系列	説明会事前準備	説明会当日	抽選会事前準備	抽選会当日	入居先の決定等	
県	<p>↑ ↓</p> <p>協議・報告・提出</p> <p>1. 移転説明会の開催に向けた事前調整 (1)開催時期 (2)会場の手配 (3)開催通知 (4)説明会資料作成 (5)移転対象世帯名簿の作成 (6)移転先団地リスト及び部屋割案の作成 (7)移転承諾書・移転意思確認票 (8)その他、移転説明会に係る関係資料 ※その他説明会の実施にあたっては、事前に県と十分に協議すること。</p>	<p>2. 移転説明会当日(会場設置・進行管理・会場撤去等) ※説明員については、県及び指定管理者にて対応</p>	<p>↑ ↓</p> <p>協議・報告・提出</p> <p>4. 移転意思確認票等のとまりまとめ、精査、集計(転居先等状況表の作成)及び県への報告・協議 ※抽選会(部屋割り)までに移転・住替・退去、移転希望先、世帯状況等を精査し、移転先の割り当て等を整理する。 5. 移転者との転居先の調整</p>	<p>↑ ↓</p> <p>協議・報告・提出</p> <p>5. 抽選会の開催に向けた事前調整 (1)開催時期 (2)会場の手配 (3)開催通知 (4)抽選会資料作成 (5)移転対象世帯名簿の作成 (6)部屋割方法(戸数・タイプ等を踏まえ、移転団地の状況に応じて部屋割り方法を県と協議のうえ決定する) (7)抽選整理票・部屋割表等の作成 (8)移転契約書・移転請求書・債権者登録申請書等 (9)その他、抽選会に係る関係資料 ※その他抽選会の実施にあたっては、事前に県と十分に協議すること</p>	<p>6. 抽選会当日(会場設置・進行管理・会場撤去等) ※実施については、指定管理者にて対応</p>	<p>9. 移転料支出</p> <p>8. 移転契約書等の送付(補正後の書類)</p> <p>7. 移転契約書、移転請求書、債権者登録申請書及び移転完了届の確認(不備・不足等があれば移転者に連絡のうえ補正させる)</p>
指定管理者						
入居者			<p>3. 移転承諾書・希望意思確認票等の提出</p>			
大項目	指定管理業務		中 項 目	入居者の指導及び連絡に関する業務		
小項目	建替事業に係る移転等に関すること		題 名	建替事業に係る移転等業務フロー		

大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の徴収業務	<p>○県営住宅等使用料の収納事務の概要 指定管理者は、地方自治法第243条の2に基づき県との間で徴収事務委託契約を交わし、下記業務を行うものとする。</p> <p>ア 県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の調定 ①月の初めに当月分を調定する。 ②過年度分については、年度の初めに前々年度分までの未収金確定額を、出納整理期間後に前年度分の未収金確定額を調定すること。また、債権回収会社へ債権が移行した場合は、その確定後に調定の変更を行うこと。 ③調定については、沖縄県財務規則に定める調定元帳（様式第104号）により行う。</p> <p>イ 県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の収納 ①県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の納入通知書を作成し入居者へ送付する。 ②県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料を現金領収し、委託収納領収書を発行する。 ③県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の口座振替収納については、口座振替依頼書（変更取消届）を入居者へ送付し、手続きを取ること。また、口座振替事務に係る入居者や金融機関からの問い合わせに対応すること。 ④県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の納入の確認ができたら、県営住宅管理システムへ入力する。</p> <p>ウ 収納した県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の県への払込 下記期限までに現金払込書（様式第20号）により指定（代理）金融機関等に払い込むこと。 (1)当該月の10日までに収納した金額・・・当月の20日 (2)当該月の11日から末日までの間に収納した金額・・・翌月の金融機関の5営業日の間 (3)過年度分について、3月に収納した金額・・・同月末よりおおむね5営業日の間 (4)出納整理期間内に収納した旧年度分のうち、5月に収納した金額・・・同月末 なお、払込期限日が土曜日、日曜日又は休日等のため払い込むべき指定（代理）金融機関が休業の場合、(1)及び(2)についてはその日後直近の営業日まで、(3)及び(4)についてはその日前直近の営業日まで払い込むこと。 また、(3)及び(4)については、下記通知内容に留意すること。</p>

【現年度分及び過年度分の家賃等に関する出納整理期間の取扱いについて】（平成30年3月27日付住宅課長通知）

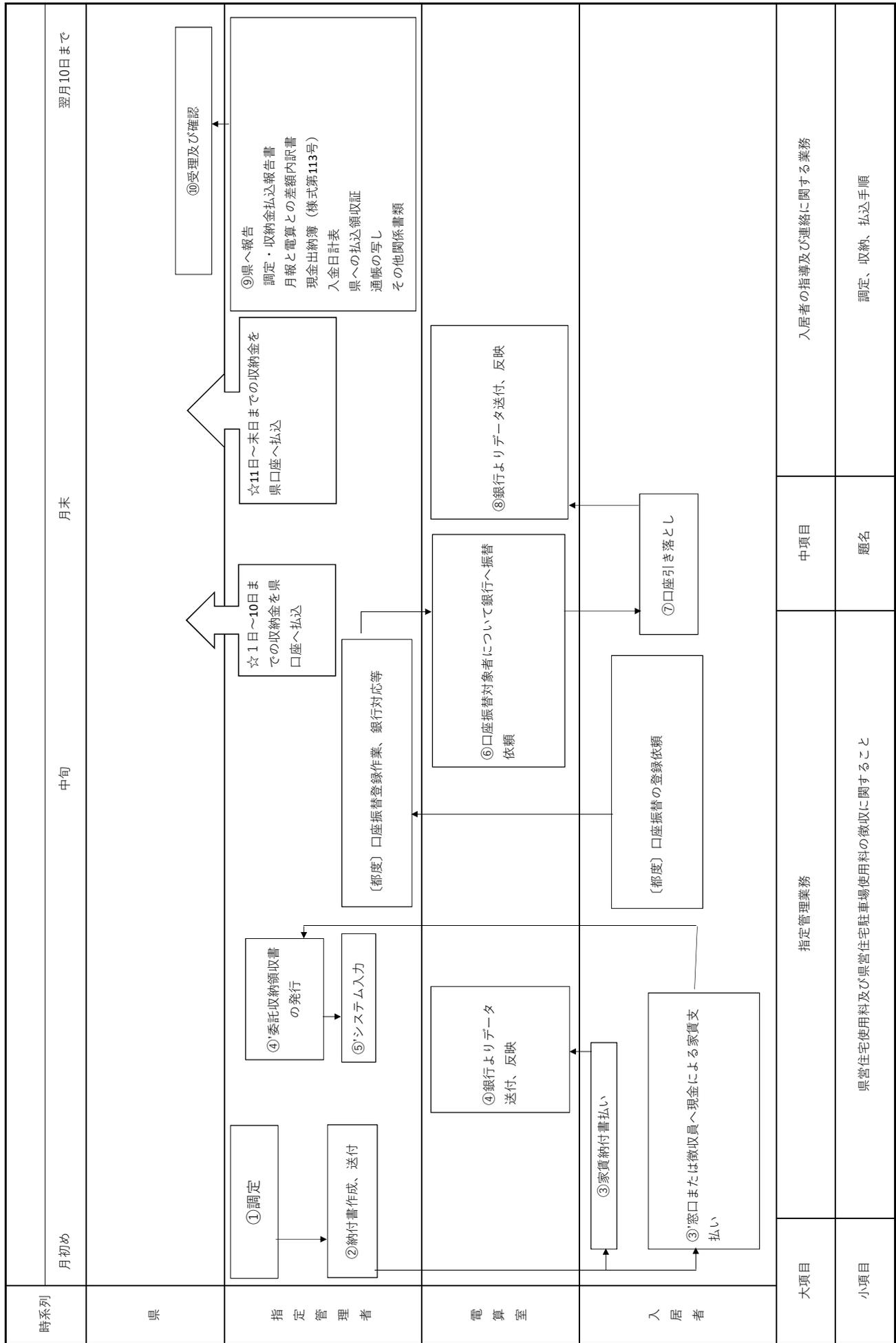
- 1 出納整理期間に指定管理者が収納した旧年度分の歳入のうち、県の指定金融機関への払込期限日により営業日前までに入居者から指定管理者の口座に入金があったものを旧年度の歳入とし、ウの(4)により払い込むこと。
- 2 過年度分の歳入のうち、3月31日までに入居者から指定管理者の口座に入金があったものを旧年度の歳入とし、ウの(3)により払い込むこと。

エ 領収済通知書等の整理保管、日計表の整理、月計表の作成及び報告

- ① 領収済通知書等の証拠書類を整理し保管する。
- ② 収納した家賃について下記報告書を作成し、関係書類を添付のうえ、当該月分を翌月の10日までに沖縄県土木建築部長へ報告する。（様式第26号）
 - (1) 調定・収納金払込報告書
 - (2) 月報と電算との差額内訳書
 - (3) 現金出納簿（様式第113号）
 - (4) 入金日計表
 - (5) 払込領収書
 - (6) 通帳の写し
 - (7) 調定元帳の写し（当該月分が分かる箇所）
 - (8) その他関係書類
- ③ 上記経理文書等は、5年間保管すること。

オ 県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の過誤納による還付、充当

- ① 過誤納を発見した場合は、別添フロー図をもとに速やかに対応すること。



時系列	充当処理	還付処理
	<p>通年</p>	<p>通年</p>
<p>県</p>	<p>④月報により処理状況把握</p>	<p>④過誤納金還付処理、過誤納金還付通知書を指定管理者へ送付</p>
<p>指定管理者</p>	<p>①過誤納発見、入居者へ連絡</p> <p>②充当処理の申出</p> <p>③システムで充当処理月報により県へ報告</p>	<p>①過誤納発見、入居者へ連絡</p> <p>②還付の申出 口座振替申出書記入</p> <p>③口座振替申出書、過誤納者一覧表、過誤納説明書、収納資料を添付し県へ報告</p> <p>④過誤納金還付通知書を指定管理者へ送付</p> <p>⑤システムへ入力</p> <p>⑥過誤納金還付通知書を入居者へ送付</p>
<p>入居者</p>	<p>②充当処理の申出</p>	<p>⑦還付金及び過誤納金還付明細書受取</p>
<p>大項目</p>	<p>指定管理業務</p>	<p>入居者の指導及び連絡に関する業務</p>
<p>小項目</p>	<p>県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の徴収に関すること</p>	<p>過誤納による還付、充当</p>

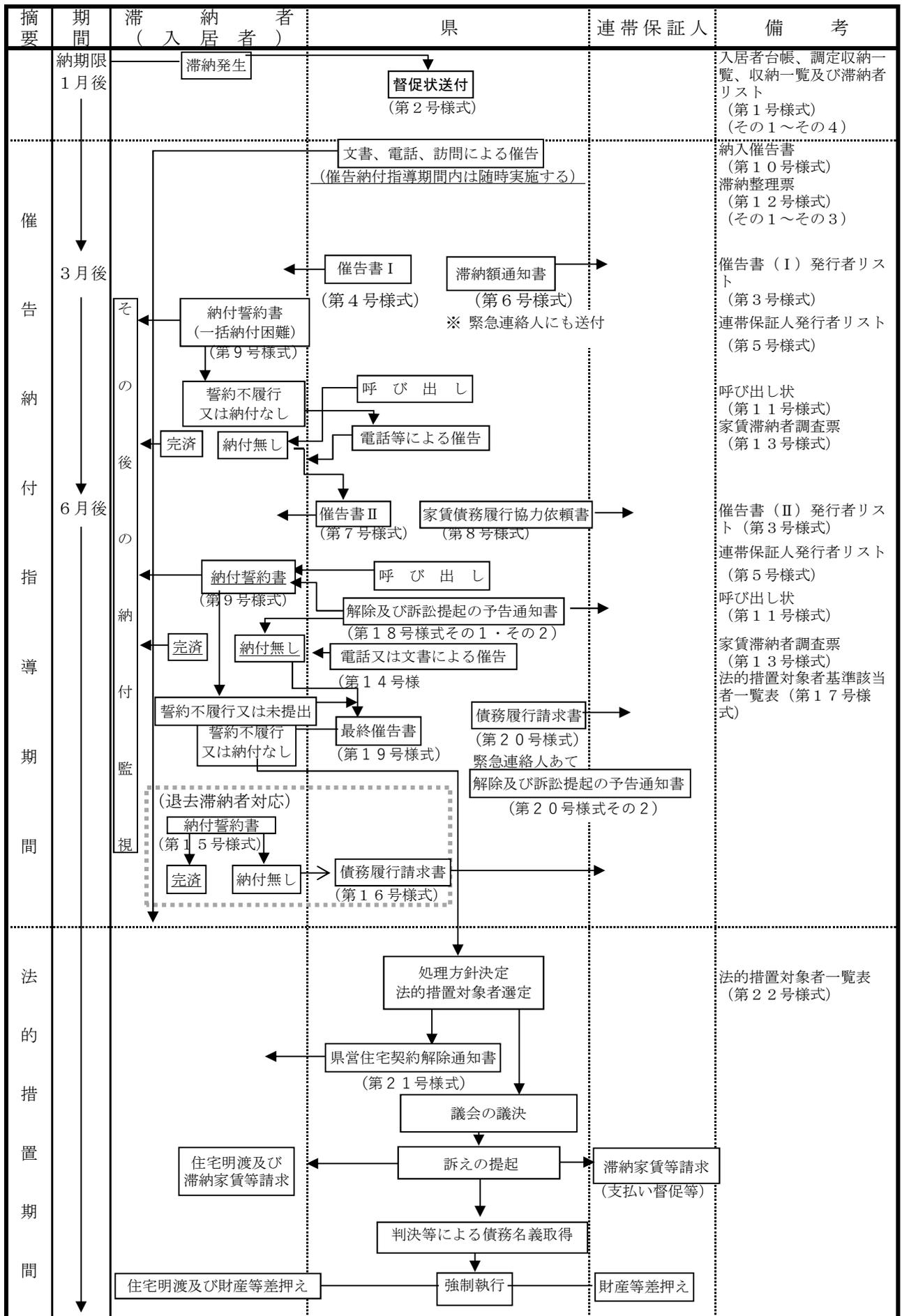
指定管理業務	
大項目	業務内容
入居者及び関係する業務の指し導連絡業務	<p>○ 県営住宅家賃及び県営住宅駐車場使用料の滞納に関すること ア 県営住宅家賃等に係る滞納事務に係る業務（条例第18条、42条、財規第50条関係） ア 県営住宅家賃等に納入しなかつた入居者に対する「督促状」の発送 イ 県営住宅家賃等滞納3ヶ月以上10万円以上の入居者に対する「催告書Ⅰ」の発送 ウ 県営住宅家賃等滞納6ヶ月以上になつた者に対する「催告書Ⅱ」の発送 エ 滞納者あての催告書の発送 オ 連帯保証人・緊急連絡人あて滞納額通知書の発送 カ 連帯保証人あて履行協力依頼書の発送 キ 退去滞納者に対する電話又は文書による催告、又は納付誓約をしたにも関わらず、なお未納額を納付しない場合には、その連帯保証人に連帯保証人履行請求書の発送 ク 家賃滞納者に対する呼び出し催告 ① 県営住宅入居者台帳、調定収納一覧、及び収納一覧の状況を確認する。</p>
中項目	小項目
	<p>県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の滞納に関すること</p>

- ②滞納者が電話又は呼び出し状に応じて来社した場合、必要に応じて県営住宅家賃滞納者調査票によりその実態を聴取する。
- ケ 家賃滞納者への納付誓約書提出
3ヶ月以上の滞納者で一括納付が困難であると認められる者については、納付誓約書の提出を求める。
- コ 納付誓約による納付履行を求め、履行状況を監視する。
- サ 納付誓約不履行者に対する電話又は履行催告書の発送
滞納者が履行を怠った場合は、電話又は納付誓約の履行催告書による納付履行を求める。
- シ 督促状等に基づく、家賃等徴収嘱託員による納付案内又は集金
①県営住宅入居者台帳、帳簿、調定納付一覧及び回収の一覧の状況を確認する。
②県営住宅訪問し、滞納者又は滞納者の状況を把握し、関係人から請求があった場合、訪問結果を提示する。
③訪問の際には、滞納者が不在の場合又は呼び出し状を戸口に投かんする。
④訪問の結果、滞納者は滞納整理者が呼び出しに応じて来社した場合、必要に応じて県営住宅家賃滞納者調査票による滞納者の実態を聴取する。
- ス 家賃督促月間の計画策定及び実施
家賃納付意識を喚起するため、家賃督促月間計画を策定し、集中的に広報、徴収取組強化を行う。
- セ 長期家賃滞納者名簿の作成
家賃滞納6ヶ月以上の滞納者リストを作成する。
- ソ 長期家賃滞納者の実地調査と納入指導
長期滞納者に対して事情聴取、納付指導、納付誓約徴収等により滞納家賃の解消を図る。
- タ 生活保護世帯の代理納付促進業務
生活保護実施機関と連携・協力して、原則代理納付とする取り組みを行う。
- チ 県営住宅駐車場使用料の滞納対策業務
県営住宅家賃滞納整理事務に係る取組及び様式を準用し、県営住宅駐車場使用料滞納整理事務の取組を行う。管理
ツ 債権状況を把握、分析し、その縮減に向けた効果的な取組を研究、実施する。

時系列	(前月)中旬	下旬	(当月)上旬~下旬
県			
福祉事務所	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">②代理納付対象者リスト更新・送付</div>		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">⑤請求書等受理</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">⑥支出</div>
指定管理者	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">①作成依頼</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">③リスト確認</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">④請求書等作成・送付</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">⑦受入</div>
大項目	指定管理業務	中項目	入居者の指導及び連絡に関する業務
小項目	県営住宅使用料及び県営住宅駐車場使用料の滞納対策に関すること	名目	代理納付事務フロー

滞納整理事務処理、フローチャート

沖縄県土木建築部住宅課

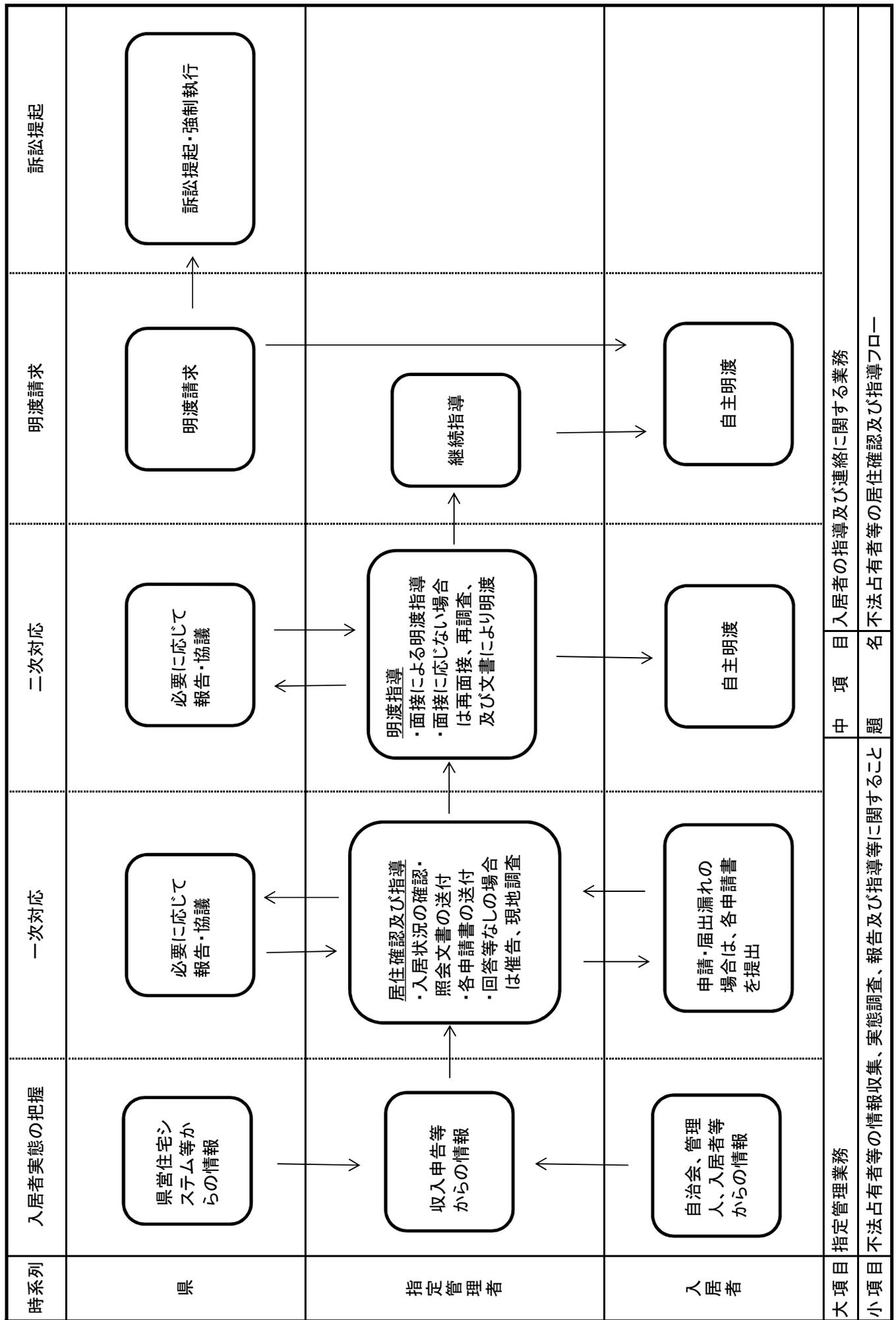


大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者及び連絡業務に関する業務	措置関連業務及び法的措置作成業務	<p>○法的措置関連業務対応及び基礎資料作成等補助業務に関すること 県営住宅家賃滞納者に係る法的措置対象者選定補助業務（条例 42 条関係）</p> <p>ア 法的措置対象選定基準に該当する事情聴取対象者リスト作成 ①法的措置対象選定基準(1)家賃滞納6ヶ月以上又は20万円以上(3ヶ月未満の者を除く。)、(2)議会議決を受けたことがある者(家賃滞納3ヶ月未満の者を除く。)に該当する者及び連帯保証人のリストを入居者管理端末システムエンジニアに依頼する。 ②システムエンジニアから提供のあったデータから、納付誓約履行中の者を除き県に送付する。</p> <p>イ 県呼出の事情聴取対応 県呼びだしの事情聴取対象者に対する事情聴取、納付誓約徴収、県営住宅家賃滞納者調査票作成（聴取対応者）、家賃等受領対応を行う。</p> <p>ウ 事情聴取欠席者への対応 事情聴取欠席者へ家賃等催促、事情聴取、納付指導を行う。</p> <p>エ 最終催告書送付対象者リスト案の作成 最終催告書送付対象者（事情聴取対象者中、納付（連帯保証人納付を含む）者、納付誓約履行経過観察中の者、特別な事情がある者を除く）県に送付する。</p> <p>オ 最終催告書受領書取得又は貼り付け対応 県送付の最終催告書（内容証明及び配達証明）が郵便局から返送があった場合に、当該住戸を訪問し、受領書の取得又は貼り付け（不在時）及び写真撮影（撮影は、部屋番号と配達物が写るよう撮影）を行う。</p> <p>カ 法的措置選定委員会資料作成 ①法的措置選定委員会資料として、最終催告書送付後も納付及び納付誓約がない者の個票（滞納額、滞納開始から最終催告納期限までの納付状況、指定管理者との接触状況、福祉連携対応等）を作成する。 ②法的措置選定委員会でご個票について説明</p>

時系列	●(5月)△(8月) □(11月)☆(1月)	●(3・4月)△(6・7月) □(9・10月)☆(11・12月)	●(6月議会(12~2月)△9月議会(4~5月)) □12月議会(7・8月)☆2月議会(9・10月)
取組内容	法的措置選定委員会関連	最終催告書関連	事情聴取関連
県			
指定管理者			
入居者			
大項目	指定管理業務	入居者の指導及び連絡に関する業務	
小項目	法的措置関連業務対応及び基礎資料作成業務に関すること	題名	法的措置対象者選定業務フロー

大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居導及び指連する業務に関する業務	退去滞納者の徴収業務に関する業務のこと	<p>○退去滞納者の徴収業務に関する業務のこと 県営住宅家賃等退去滞納者に係る滞納整理業務（地方自治法第231条の3関係）</p> <p>ア 家賃等滞納者に係る退去時手続き ①退去手続き時に敷金を滞納家賃へ全て充当すること。 ②退去手続き時に滞納家賃等の一括納付又は分納誓約を確実に実施すること。</p> <p>イ 退去滞納者の住所確認 退去手続き時に報告のあった退去先住所をシステムへを確実に実施。（無断退去又は住所異動している場合は県に住所調査を依頼）</p> <p>ウ 退去滞納者への督促 ①納付誓約徴収者に対しては、納付計画に従って指定管理者窓口納付又は徴収員対応により（分納誓約がない者については、滞納全額を請求）納付を催促し、納付誓約不履行時は、電話又は催告書を送付する。 ②納付誓約のない者からの分納相談があれば、納付誓約書を徴し、納付を促す。</p> <p>エ 連帯保証人に対する債務履行請求書の送付 納付誓約不履行又は催告書に対する反応がない場合には、連帯保証人に対して債務履行請求書を送付する。</p>

大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	不法占有者の情報収集、実態調査、報告し指導すること 不法占有者の情報収集が図れるよう、住宅管理人、団地自治会等との連携を密に行い、報告・連絡体制の構築を図るとともに、不法占有者等の情報を把握した場合は、県に報告する。 ②不法占有者等の実態調査（名義人、団地自治会、近隣入居者等への聞き取り）を行い、経緯・状況等を記録する。 ③不法占有者等が判明した場合は、名義人に対し住宅の明渡し指導等を行う。 ④名義人ではない者（名変不可等）が不法占有している場合は、早急に占有者の特定（氏名・名義人との続柄等）を行い、県へ報告すること。	



大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者及び関係者の連絡業務に 関係する	決算報告等 に関するこ と	<p>ア 指定管理業務月報、事業計画書、収支予算書及びその他の報告書の作成・提出 ① 指定管理業務に係る各種報告書及びその他の関係資料の作成・提出する。</p> <p>イ 予算要求資料の作成、決算報告及び財務諸表等の提出 ① 指定管理業務に係る予算・決算に係る資料及び指定管理者の財務状況等資料を提出する。</p> <p>ウ その他県が要求する資料作成及び提出 ① 上記以外に、県の要求に応じて指定管理業務に係る報告書・関係資料を作成・提出する。</p>

大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	県営住宅駐車場の管理業務に関すること	<p>1 県営住宅駐車場使用申込及び受理審査 (1) 駐車場使用申込 県営住宅駐車場は、原則として1住戸車両1台として整備している。入居者又は同居者から使用申込がある場合は、次のアの書類を確認し、イ及びウの条件に該当するか審査する。 ただし、住戸一つにつき車両1台分の駐車区画しかかないため、条件を満たしていたとしても原則として使用申込は1住戸1台までとする。</p> <p>ア 使用申込に必要な書類 (ア) 県営住宅駐車場使用申込書（規則第42号様式） (イ) 駐車場の使用者の運転免許証の写し (ウ) 自動車検査証の写し ※申込の時点で自動車検査証の提出が難しい者は、購入予定であることが確認できる書類（販売証明書等）及び車両の長さ等が確認できる書類を提出させ、確認する。 (エ) 障害者専用区画に申し込みがある場合は、駐車場の使用者の身体障害者手帳又は療育手帳 (オ) その他審査にあたり必要な書類</p> <p>イ 駐車場を使用できる者の条件（条例第60条） (ア) 県営住宅の入居者又は同居者であること。 (イ) 入居者又は同居者が自ら使用するため駐車場を必要としていること。 (ウ) 条例第42条第1項第1号から第6号までのいずれの場合にも該当しない者であること。</p> <p>ウ 駐車場に駐車可能な車両の条件 原則として駐車可能な車両は、次の(ア)から(エ)の条件を満たすものとする。 (ア) 長さ 500cm以下 (イ) 幅 190cm以下 (ウ) 高さ 220cm以下 (エ) 重量 2,200kg以下 ただし、長さや幅等の条件は「県営住宅設計業務マニュアル」記載の標準的な駐車区画のサイズを基にしており、標準よりも大きな駐車区画や駐車区画前面の通路幅が大きい等の理由により、他の駐車区画や通行への影響が少ない場合は、他の入居者等からの苦情があった際は使用許可を取り</p>

消すことを条件とし、駐車場の使用を決定することができる。

- (2) 駐車場使用申込（2台目）
車両を所有していないなどの理由により駐車場を使用しない入居者がいる場合、駐車場に空き区画が生じる。
このような場合は、駐車場の使用者を募集し、公平な方法による選考のうえ、2台目の駐車区画として使用させることができる。
ただし、2台目の使用決定を行う際は、駐車場を使用していない入居者等が駐車場を使用する場合に当該駐車場を明け渡すことを条件に付すこととする。
なお、申請書類やその他条件については、「(1) 駐車場使用申込」と同様とする。
 - (3) 駐車場使用申込（敷地が狭小な一部の団地）
敷地が狭小な一部の団地については、1住戸車両1台として整備できない場合がある。このような団地については、駐車区画に空きが出た際に駐車場の使用者を募集し、公平な方法による選考で駐車場の使用者を決定する。
ただし、駐車場の使用者の募集にあたっては、駐車場を使用していない住戸の入居者等を優先することとする。
なお、申請書類やその他条件については、「(1) 駐車場使用申込」と同様とする。
- 2 県営住宅駐車場使用決定書案の作成、県への進達及び使用決定書の送付
「1 県営住宅駐車場使用申込及び受理審査」における審査の結果、条件を満たしている者について、**県営住宅駐車場の使用決定書案及び進達文を作成し県へ提出する。**
県の決裁後は、県営住宅電算システム（以下、システムという。）に駐車場の使用者として、車両等の登録を行う。
システムに使用者として登録後、システムから使用決定書（規則第43号様式）の出力が可能となるので、出力した使用決定書を駐車場の使用者者に送付する。
- 3 駐車場使用変更申請書の受理審査、進達及び決定書の送付（車両変更用）
(1) 受理審査
すでに駐車場の使用決定を受けている者から駐車する車両の変更の申請がある場合、次のアの書類を確認し、イの条件に該当するか審査する。
ア 申請書類
(ア) 駐車場使用変更申請書（車両変更用）（規則第44号様式）
(イ) 自動車検査証の写し

※申込の時点で自動車検査証の提出が難しい者は、購入予定であることが確認できる書類（販

売証明書等) 及び車両の長さ等が確認できる書類を提出させ、確認する。

- (ウ) 旧自動車のおん末書
- (エ) 駐車場使用許可書

イ 使用決定の条件

- (ア) 「1(1)ウ 駐車場に駐車可能な車両の条件」に該当する車両であること。
- (イ) 使用決定を受けている車両を県営住宅敷地内に駐車する可能性が無いこと。
- (ウ) 使用決定をすでに受けていること

(2) **決定書案の作成、県への進達及び決定書の送付**
「(1) 受理審査」における審査の結果、条件を満たしている者について、**県営住宅駐車場の使用決定書案及び進達文を作成し、県へ提出する。**

県の決裁後は、システムに駐車場使用者として車両等の登録を行う。
システムに使用者として登録後、システムから使用決定書(規則第43号様式)の出力が可能となるので、出力した使用決定書を駐車場の使用者に送付する。

4 **駐車場使用変更申請書の受理審査、進達及び決定書の送付(場所変更用)**

(1) 受理審査

県営住宅駐車場は、車イス住戸用の区画を除き、住戸から駐車区画への移動距離が同じ程度になるよう各住戸に対する駐車区画の場所を決定しているため、原則として場所変更を認めない。
ただし、例外的に場所変更を認める場合があるため、アの書類を確認し、イの条件に該当するか審査する。

ア 申請書類

- (ア) 駐車場使用変更申請書(場所変更用)(規則第45号様式)
- (イ) 駐車場使用許可書
- (ウ) 変更の理由を具体的に証明できる書類

イ 使用決定の条件

- (ア) 身体上の理由等により移動距離を少なくする必要があること。
※例えば、車イス住戸の入居者ではないが車イスを利用しているなど
- (イ) すでに駐車場の使用決定を受けていること。
- (ウ) 空き駐車区画への変更を希望していること。
- (エ) 当該区画に本来割り当てられている入居者が、駐車場の使用を希望した場合、駐車場の明渡しを行うこと。

(2) **決定書案の作成、県への進達及び決定書の送付**
「3(2) 決定書案の作成、県への進達及び決定書の送付」と同様に実施する。

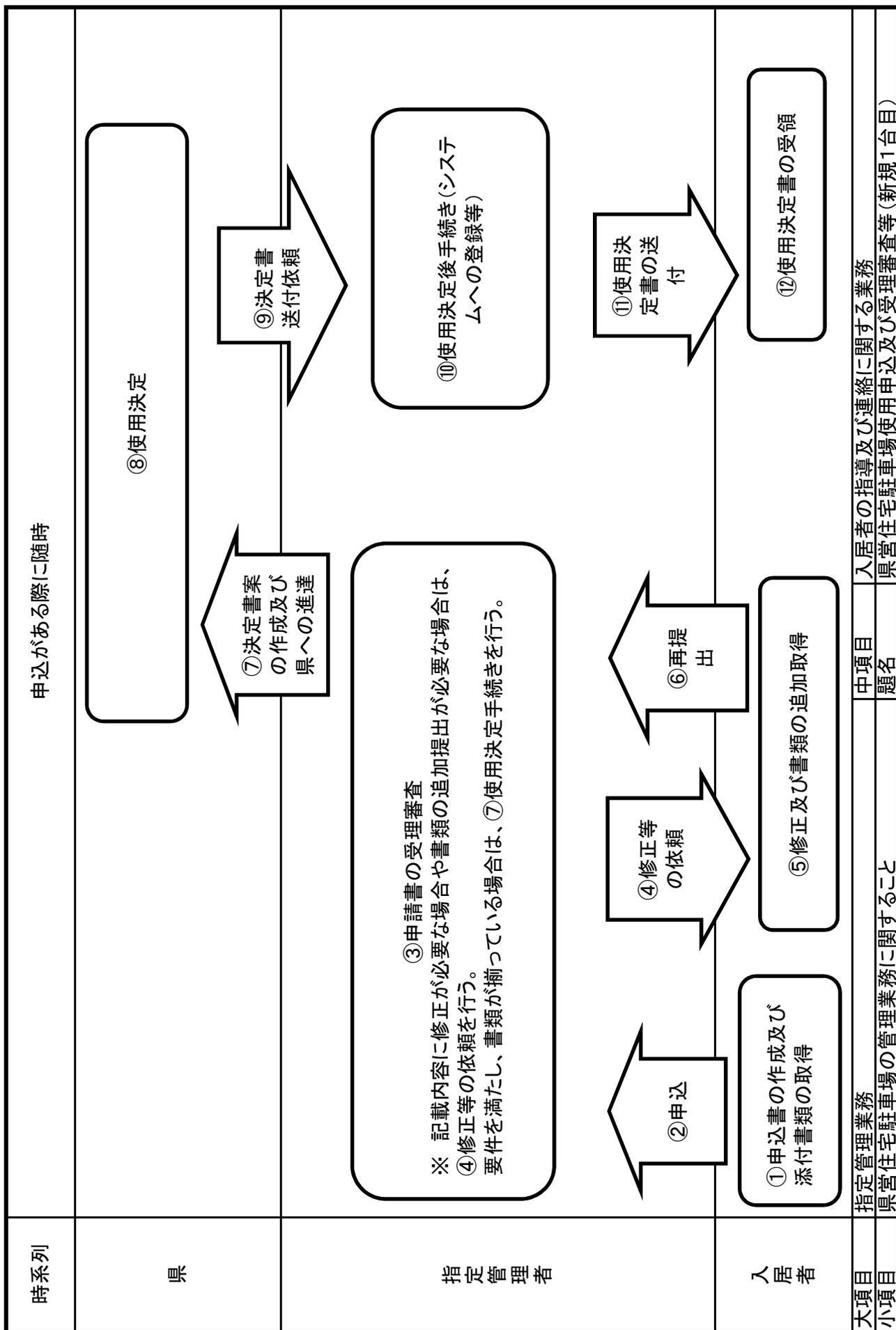
- 5 **駐車場使用変更申請書の受理審査、進達及び決定書の送付**（使用名義人変更用）
- (1) 受理審査
 すでに駐車場の使用決定を受けている者の駐車区画を別の者が使用する申請がある場合、次のアの書類を確認し、イの条件に該当するか審査する。
- ア 申請書類
- (ア) 駐車場使用変更申請書（使用名義人変更用）（規則第46号様式）
 - (イ) 変更の理由が分かる書類
 - (ウ) 新旧使用者の続柄が確認できる住民票等の書類
 - (エ) 新使用者の免許証の写し
 - (オ) 自動車検査証の写し
 - (カ) 旧使用者の駐車場使用許可書
- イ 使用決定の条件
- (ア) 県営住宅の入居者又は同居者であること。
 - (イ) 入居者又は同居者が自ら使用するため駐車場を必要としていること。
 - (ウ) 条例第42条第1項第1号から第6号までのいずれの場合にも該当しない者であること。
 - (エ) 旧使用者と同居している者であること。
 - (オ) 旧使用者がすでに駐車場の使用決定を受けている者であること。
- (2) 決定書案の作成、県への進達及び決定書の送付
 「(1) 受理審査」における審査の結果、条件を満たしている者について、**県営住宅駐車場の使用決定書案及び進達文を作成し、県へ提出する。**
 県の決裁後は、システムに駐車場の使用者として車両等の登録を行い、旧使用者を削除する。
 システムに使用者として登録後、システムから使用決定書（規則第43号様式）の出力が可能となるので、出力した使用決定書を駐車場の使用者に送付する。
- 6 駐車場使用決定の取消の報告、明渡請求書の作成及び交付
- (1) 駐車場使用決定の取消の報告
 すでに駐車場の使用決定を受けている使用者が、次のアからカのいずれかに該当する場合は、口頭又は文書等で是正を促すこととする。
- 是正されない場合は、駐車場の使用決定を取り消しを県へ報告する。
- 県の決裁後は、使用決定を取り消した者の情報をシステムに登録する。
- ア 不正の行為により使用決定を受けたとき。
- イ 駐車場使用料を3月以上滞納したとき。
- ウ 正当な理由によらないで15日以上駐車場を使用しないとき。

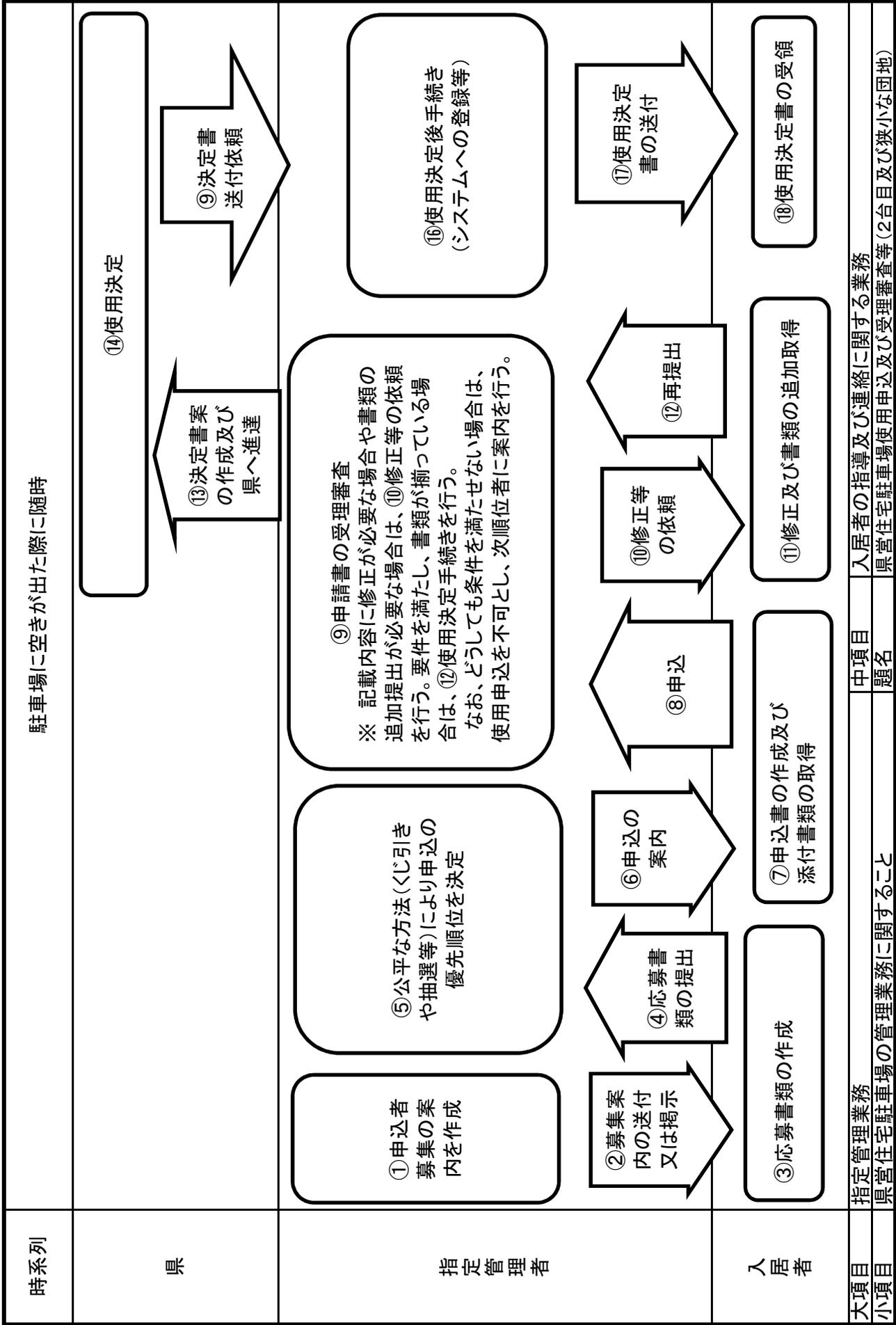
<p>エ 駐車場又はその附帯する設備を故意に毀損したとき。 オ 条例第 60 条に規定する駐車場の使用者の資格を失ったとき。 カ その他駐車場の管理上必要があると認められるとき。</p>	<p>(2) 明渡請求書の作成及び交付 駐車場の使用決定を取消した者など使用決定がされずに駐車場を使用している者に対し、明渡請求書を作成し送付するとともに、明け渡し<small>の請求</small>を行う。</p> <p>7 県営住宅駐車場明渡届の受理 (1) 明渡の指導 県営住宅駐車場の使用者から駐車場を明け渡す旨の申し出がある場合は、ア及びイの書類を明け渡しをしようとする 10 日前までに提出するよう指導することとする。 ア 県営住宅駐車場明渡届 (規則第 47 号様式) イ 次の(ア)及び(イ)の添付書類 (ア) アの様式に記載している書類 (イ) 車庫証明を取得している場合は車庫の抹消証明書 ウ 駐車場使用決定書</p> <p>(2) 明渡手続き 県営住宅駐車場明渡届の提出があり、必要な書類が揃っている場合は、明渡日を認定し、駐車場の明渡日等の情報をシステムに登録する。</p> <p>8 自動車保管場所使用承諾証明書の発行申請受理、審査 県営住宅駐車場の使用者が、駐車する車両の車庫証明を取得する際、警察署に自動車保管場所使用承諾証明書を提出する必要がある。 このため、使用者が自動車保管場所使用承諾証明書を必要としているとの申出がある場合、次の(1)の書類を確認し、(2)の条件に該当するか審査する。 (1) 申請書類 ア 自動車保管場所使用承諾証明申請書 イ 自動車検査証の写し ※申込の時点で自動車検査証の提出が難しい者は、購入予定であることが確認できる書類 (販売証明書等) 及び車両の長さ等が確認できる書類を提出させ、審査する。</p> <p>(2) 承諾の条件 ア 県営住宅駐車場の使用決定を得ていること。</p>
---	--

<p>イ 駐車場使用料の滞納がないこと。 ウ 県営住宅使用料の滞納がないこと。</p>	
<p>9 自動車保管場所使用承諾証明書の送付 8において審査した結果、承諾の条件を満たす場合は、自動車保管場所使用承諾証明書を発行し、申請者に送付する。</p>	
<p>10 県営住宅駐車場使用に係る使用区画の決定 (1) 駐車区画の指定 県営住宅は、原則として住戸一つにつき駐車区画一つの基準で駐車場を整備している。 また、沖縄県においては、あらかじめ各住戸の入居者等が車両を駐車できる区画を指定している。 このため、団地の建替等により、新たに駐車区画を割り振る必要が生じた場合は、次の基準により、駐車区画を指定することとする。 ア 車イス専用住戸の入居者に係る駐車スペースは身障者用の駐車区画を割り振ることとする。 イ 駐車場使用者の住戸から駐車区画までの移動距離がなるべく同じになるよう配慮し、駐車区画を割り振ることとする。</p>	
<p>(2) 駐車区画の報告 各住戸に対する駐車区画を割り振った場合は、速やかに県に報告し、確認を受けることとする。</p>	
<p>11 団地敷地内の定期巡回、違法・迷惑駐車の現状報告 各団地を定期的に巡回し、駐車場や団地内通路の利用状況の確認（駐車場の転貸等）を行うとともに、違法・迷惑駐車をを行っている者を発見した場合は、口頭で注意を行うこととする。口頭による注意が難しい場合は、次の12の対応を行うこととする。 また、指定管理者による対応が難しい事例が発生した場合は、速やかに違法・迷惑駐車の現状と指定管理者で対応できない理由を報告することとする。 なお、違法・迷惑駐車とは、原則として駐車場等の使用決定を受けず（使用決定を取り消されたものを含む）に団地敷地内に車両を駐車していることとする。ただし、建物の維持修繕や入居者の状況確認等管理上必要がある場合を除くこととする。</p>	
<p>12 盤石等の設置による団地敷地内の違法・迷惑駐車を排除するための業務 駐車場及び団地内通路等の団地敷地内での違法・迷惑駐車を排除するため、次のとおり車両使用者への連絡や盤石の設置等を行うこととする。 (1) 警告文の掲示・送付 違法・迷惑駐車をを行っている車両の使用者に対し、車両を移動させるよう警告文を掲示・送付する。</p>	

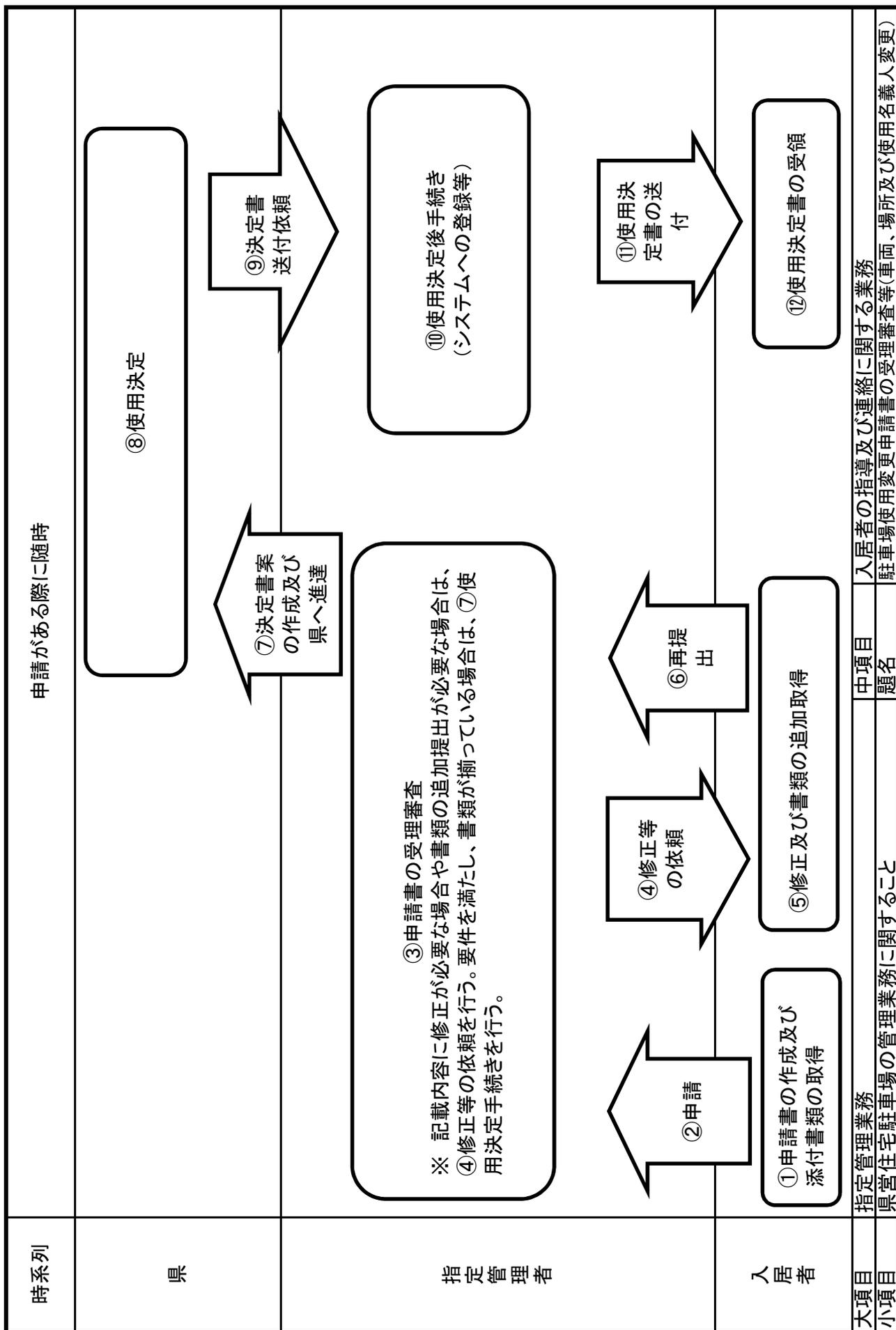
<p>警告文を掲示する際は、車両への貼り付けではなく、車両のワイパーに挟むなど車両に対し損害を与えないよう留意すること。</p> <p>また、車両のナンバー等から車両の使用者が県営住宅の入居者又は同居者であることが判明した場合は、当該使用者の住戸郵便受けにも警告文を投函することとする。</p>	<p>(2) 盤石等の設置</p> <p>団地敷地内において、頻繁に違法・迷惑駐車が行われる箇所については、盤石又はポール等の設置等により、違法・迷惑駐車の対策を行うこととする。</p> <p>また、盤石等の設置を行う箇所は、駐車場の使用決定を取り消された者が、取り消される前の駐車区画に引き続き駐車する場合も含まれることに留意すること。</p> <p>なお、盤石等の設置にあたっては、車両の通行の妨げにならないよう留意し設置することとする。</p> <p>13 放置車両の所有者照会に関すること</p> <p>団地敷地内に車両が放置されており（違法・迷惑駐車含む）、所有者が不明な場合は、道路運送車両法第22条に基づき、当該車両の登録事項等証明書を取得すること。</p> <p>取得した登録事項等証明書に記載のある所有者に連絡し、車両の移動を促すこと。</p> <p>なお、登録事項等証明書の取得にあたっては、当該車両のナンバープレート記載の情報、車台番号下7桁及び手数料が必要となるので、留意すること。</p> <p>14 その他駐車場管理に必要と認められる業務</p> <p>(1) 案内等の実施</p> <p>駐車場使用者を募集する際や違法・迷惑駐車への注意喚起など必要に応じて、各住戸や団地自治会等に案内や通知を行うこと。</p> <p>(2) 状況の把握</p> <p>常に駐車場や団地内通路の現状や利用状況を把握するよう努め、必要に応じて現場の確認や入居者等への聞き取りを行い、県が報告を求めるときには対応できるようにすること。</p> <p>(3) 使用決定等の状況報告</p> <p>ア 使用決定及び取消の報告 各年度4半期毎に使用決定及び取消の状況を報告すること。</p> <p>イ 駐車区画の指定状況の報告 各団地の駐車区画を把握し、県が求めた場合は、各駐車区画を現在使用している使用者の部屋番号が分かる図面を提出すること。</p>
---	---

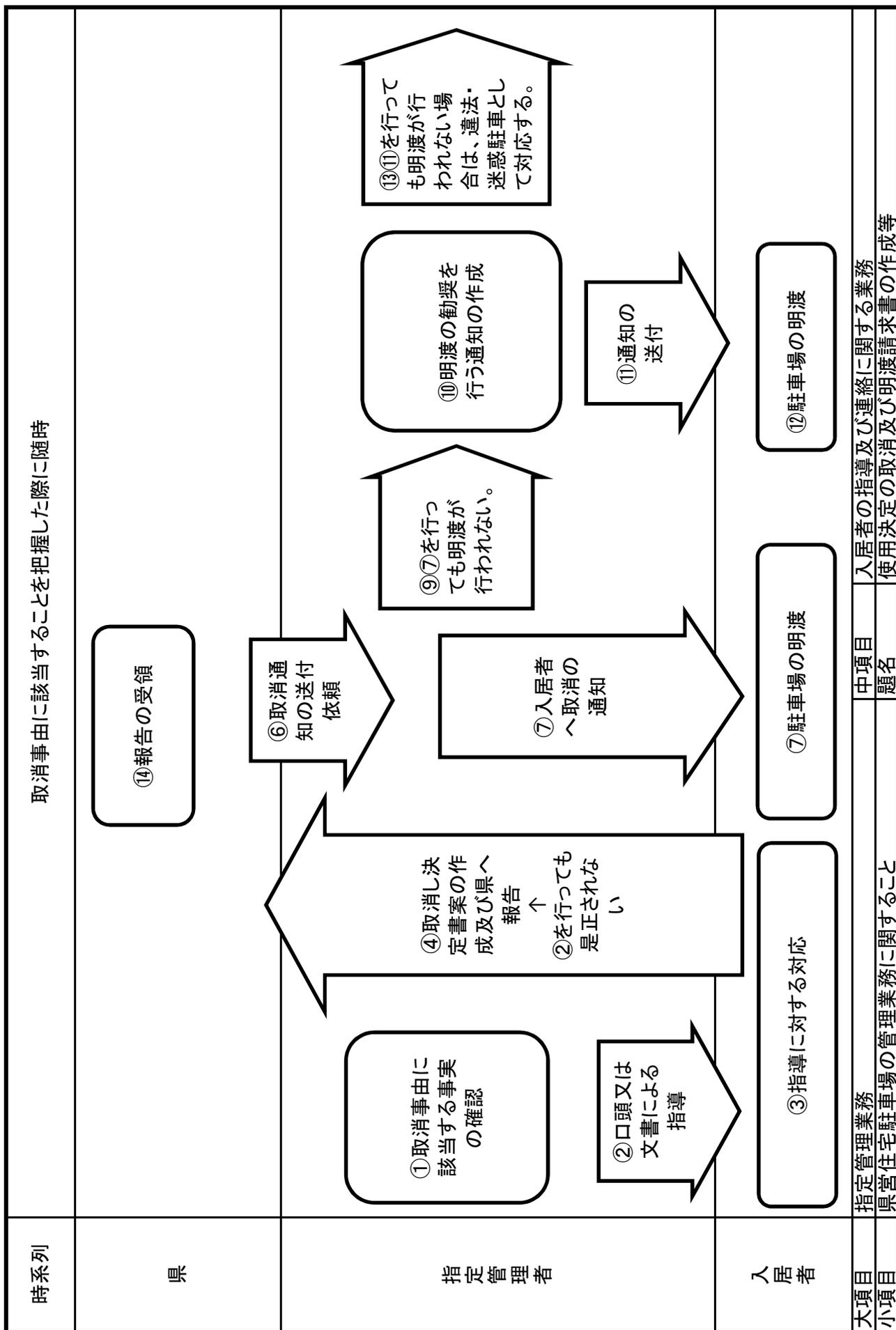
	<p>(4) 近隣駐車場の料金の把握 県が指示した場合は、団地近隣の駐車場の使用料を調査し、県に報告すること。</p> <p>(5) 苦情等への対応及び指導 駐車場等団地敷地内における苦情や違反行為等が発生した場合、現場の調査を行い、違反行為を行った者等に対し、口頭又は文書等により指導を行うこと。 特に悪質かつ指導を行っても改善がみられない者については、県に報告し、対応を協議すること</p> <p>(6) その他 その他県から指示のある駐車場管理に必要と認められる事項について、報告や入居者等への指導などの対応を行うこと。</p>
--	---



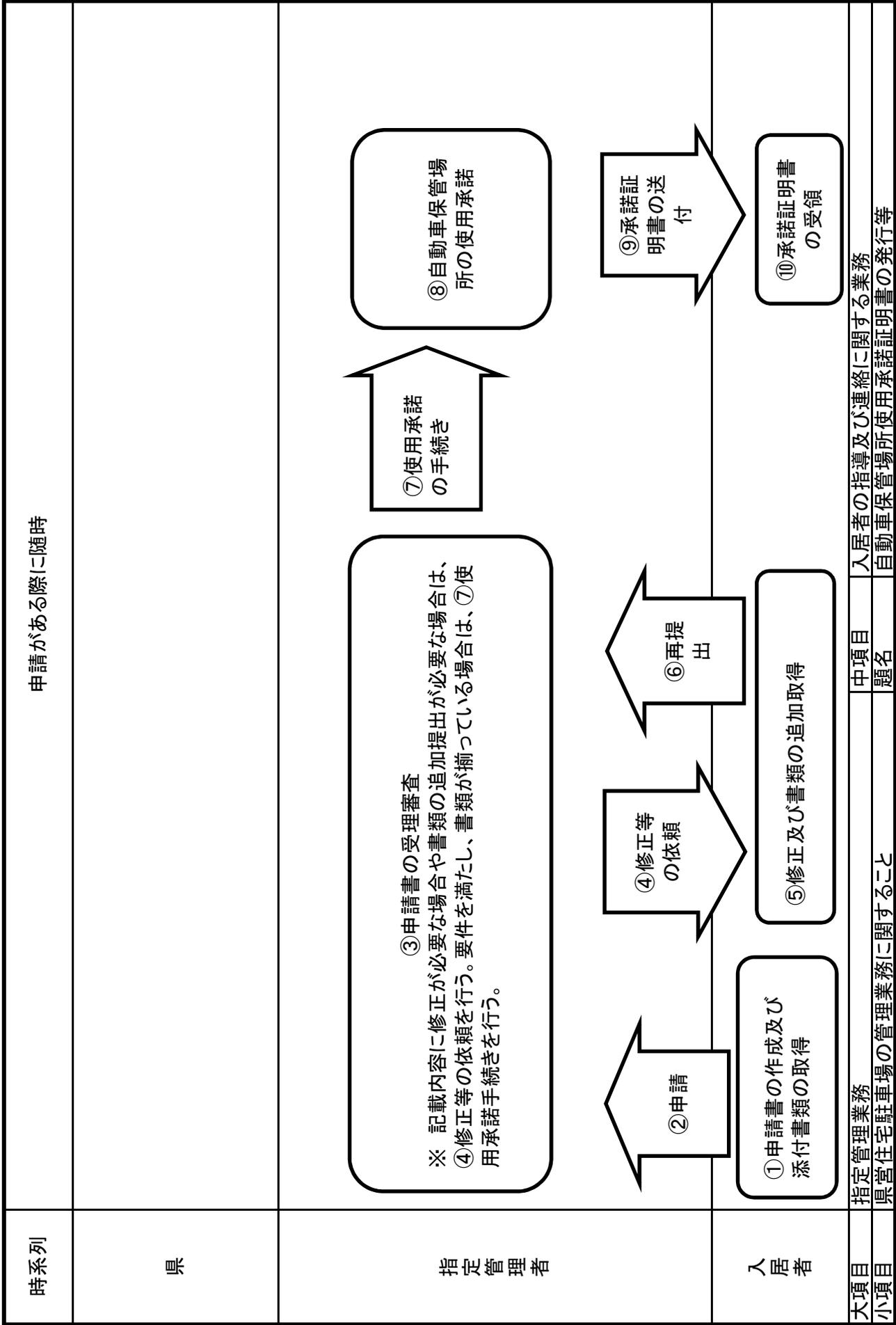


大項目	指定管理業務	中項目	入居者の指導及び連絡に関する業務
小項目	県営住宅駐車場の管理業務に関すること	題名	県営住宅駐車場使用申込及び受理審査等(2台目及び狭小な団地)

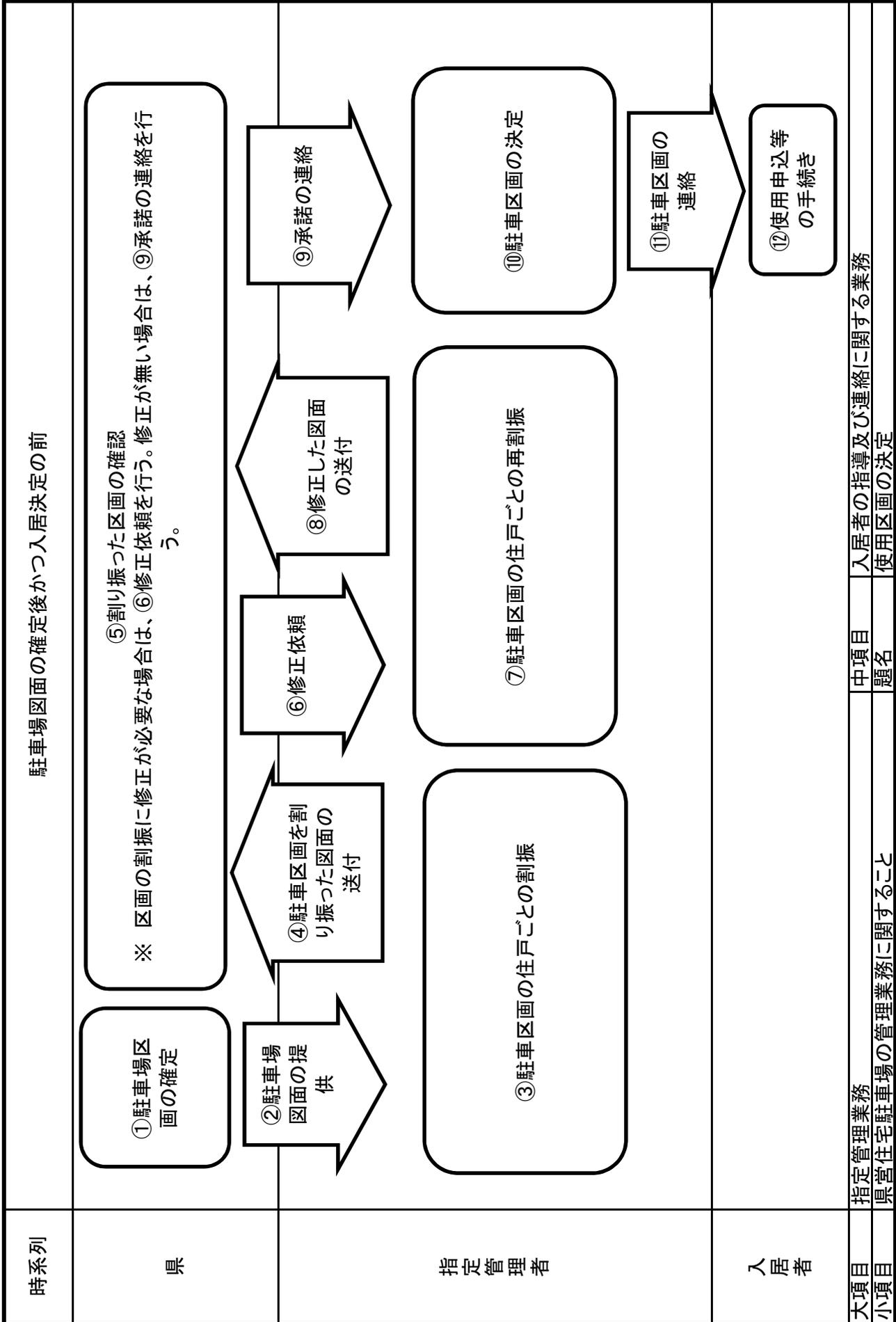




大項目	指定管理業務	中項目	入居者の指導及び連絡に関する業務
小項目	県営住宅駐車場の管理業務に関すること	題名	使用決定の取消及び明渡請求書の作成等



大項目	指定管理業務	中項目	入居者の指導及び連絡に関する業務
小項目	県営住宅駐車場の管理業務に関すること	題名	自動車保管場所使用承諾証明書の発行等



時系列

県

指定管理者

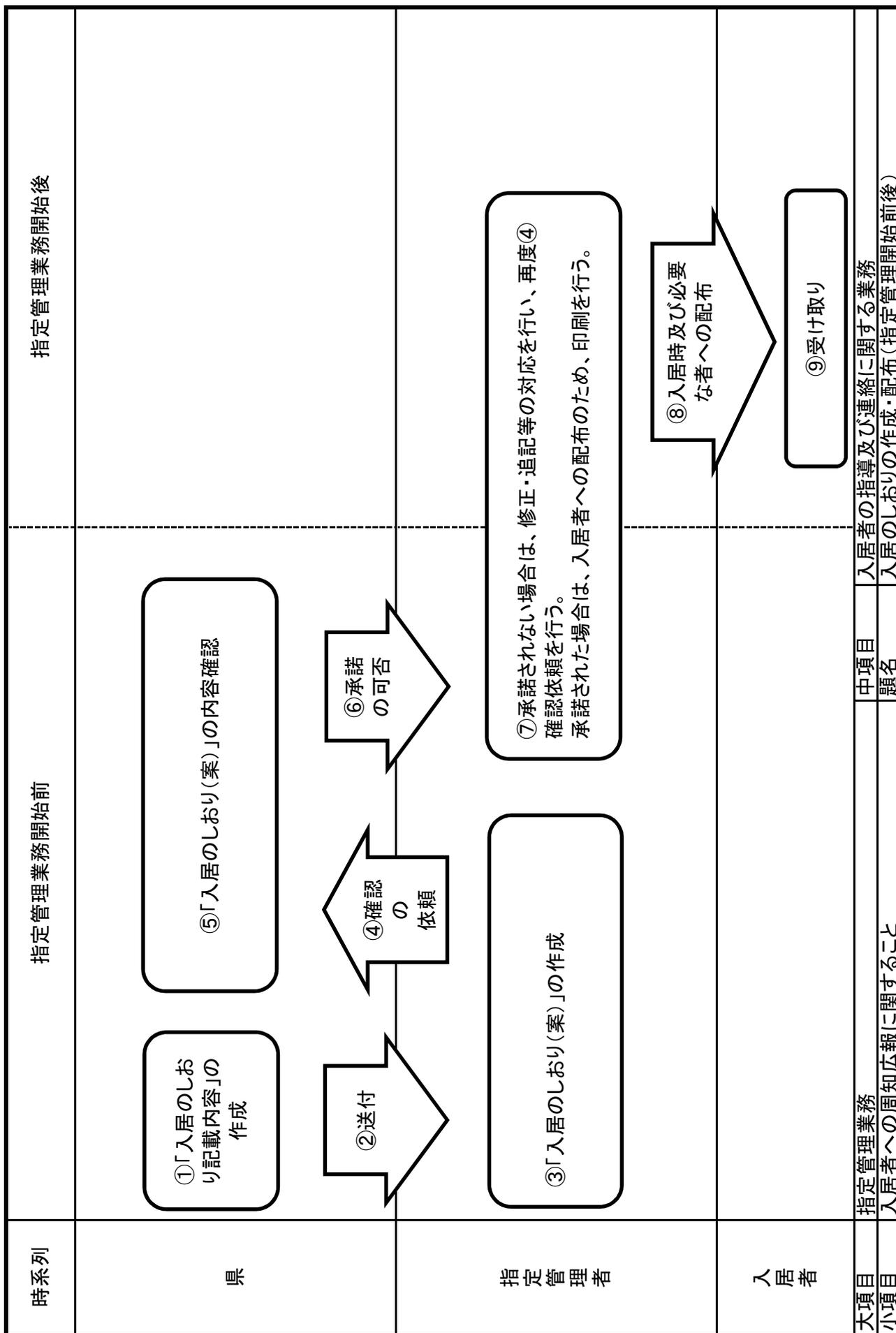
入居者

大項目	指定管理業務	中項目	入居者の指導及び連絡に関する業務
小項目	県営住宅駐車場の管理業務に関すること	題名	使用区画の決定

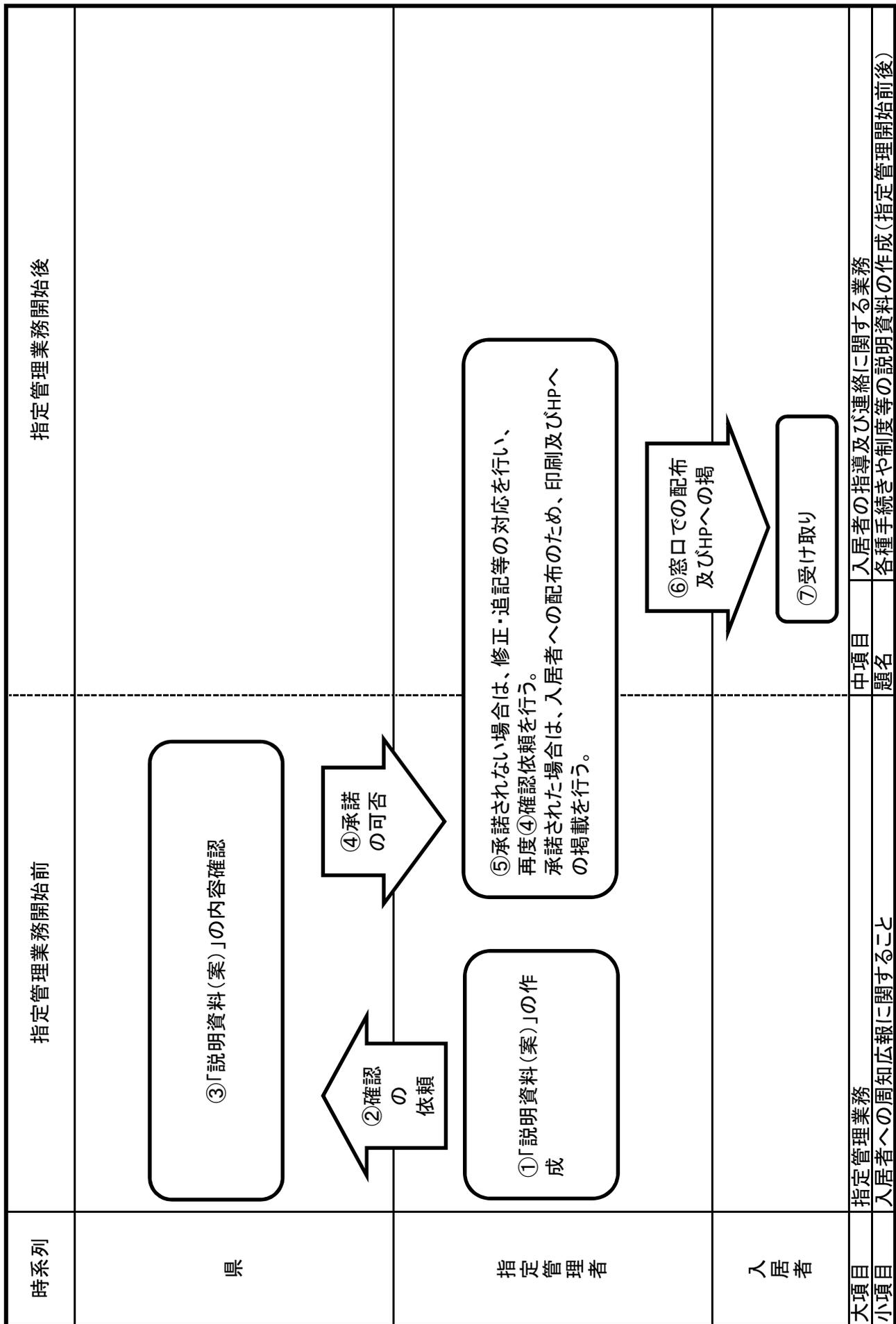
大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	入居者等への周知広報に関すること	<p>本業務は、沖縄県営住宅管理に関する啓発広報実施方針に基づき、県営住宅の入居者等に対して公営住宅制度への理解を深めるとともに、公営住宅における遵守事項や禁止事項の周知を図るなど、県営住宅の適切な管理に資することを目的に実施することとする。</p> <p>1 各種手続きや制度に関するチラシ等の作成及び配布</p> <p>(1) 入居のしおりの作成・配布 県が作成する「入居のしおり記載内容」を基に入居のしおりを作成し、入居時及び入居者の必要に応じて配布する。 なお、基準の変更等内容に大きな変更がある場合は、全住戸に新たな入居のしおりを配布する。</p> <p>(2) 各種手続きや制度等の説明資料の作成 関係法令、要領及び入居のしおり等を基に次に記載する説明資料を作成し、県の承諾を得たうえで、窓口やホームページで配布を行うこと。 また、説明資料には、手続き等の概要、手続きが必要になる要件、手続き等が必要な理由、提出書類、手続き等を行う流れ及び手続き等を行わない場合に生じるデメリット等を記載すること。</p> <p>ア 収入申告 イ 収入再認定及び家賃減免制度 ウ 家賃の滞納 エ 収入超過者及び高額所得者 オ 次の(ア)から(カ)の入居中に必要な手続き</p> <p>(ア) 同居者の変更 (イ) 名義人の変更 (ウ) 氏名・勤務先・緊急連絡人の変更 (エ) 一時不在承認申請 (カ) 模様替</p> <p>カ 禁止事項 キ 共同施設利用の注意事項</p>

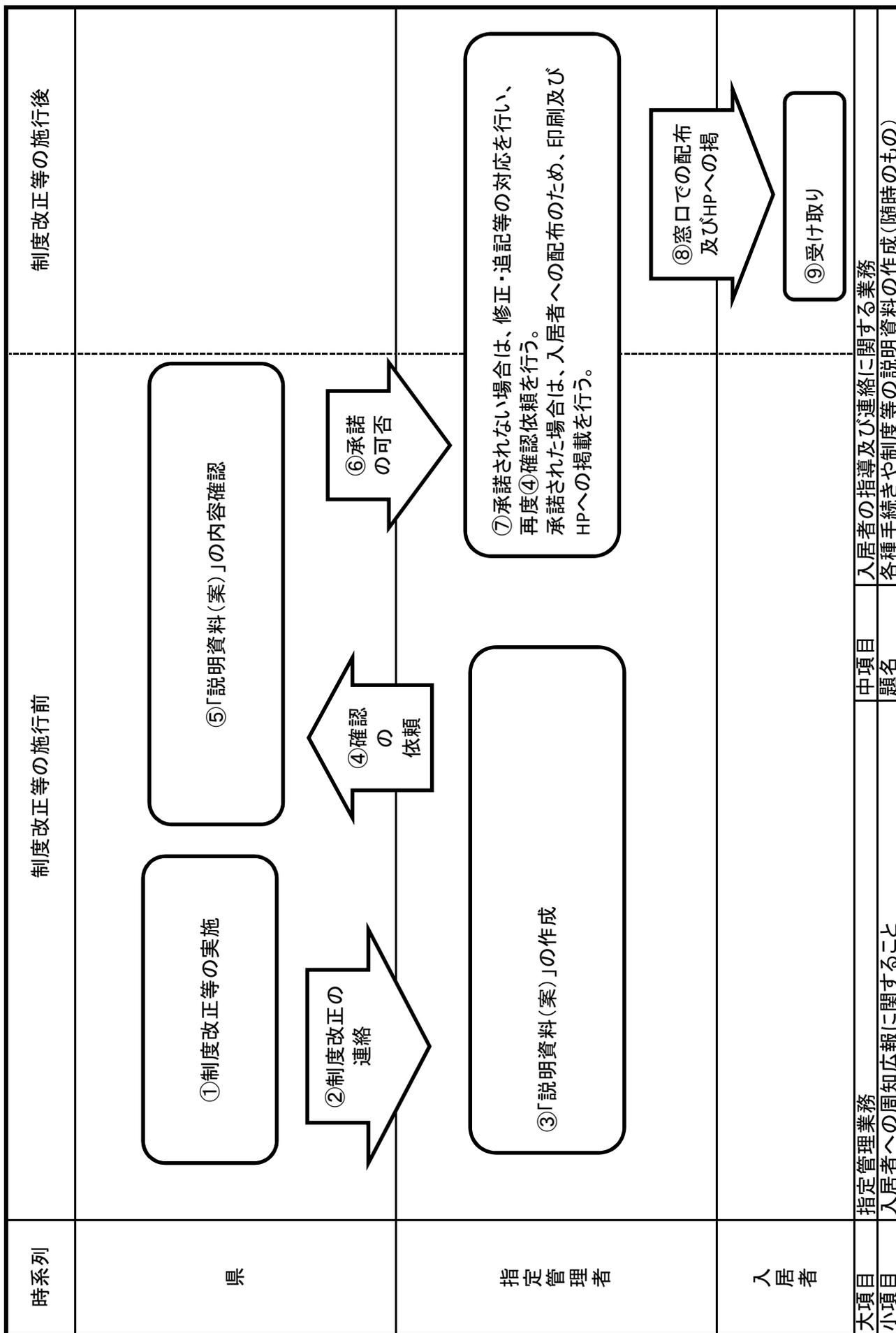
<p>ク 迷惑行為の禁止（特にペット飼育） ケ その他必要となる資料（修繕の負担区分の説明等）</p>	<p>(3) 定期刊行物による周知 定期刊行物を年4回以上発行し、地区内の住戸に配布することとし、配布したものを住宅課にも送付する。 また、定期刊行物の内容は、次の項目を参考に記載するとともに、発行する時期に応じた注意事項や団地コミュニティの形成に寄与する事項を必要に応じて追加する。 なお、発行時期、発行回数及び詳細な内容等は、各年度ごとに住宅課と協議のうえ決定する。</p> <p>5月 (2)オに記載のある入居中に必要な手続き 7月 収入申告 9月 収入再認定及び家賃減免制度 11月 家賃の滞納及び禁止事項 1月 共同施設利用の注意事項及び迷惑行為の禁止 3月 収入再認定、収入超過者及び高額所得者</p> <p>(4) ポスター及びチラシ等の作成 次に記載するポスター等を作成し、県の承諾を得たうえで、各団地の共用部分の見やすい場所（掲示板やエレベーターホール等）に掲示する。 ア 緊急連絡先（指定管理者、電気、ガス、水道及び修繕業者の連絡先） イ 専門相談窓口のお知らせ ウ 家賃減免の案内 エ その他周知の必要があるもの</p> <p>2 指定管理者のホームページを活用した各種手続きや制度等の周知 原則として入居のしおりに掲載する内容をホームページに掲載すること。 また、次の資料のデータ（PDF又はワード等）を掲載すること。</p> <p>(1) 入居のしおり (2) 県営住宅修繕費負担区分 (3) 駐車場のしおり (4) 沖縄県営住宅の設置及び管理に関する条例施行規則及び関係要領等に規定する入居者が申請等を行う際に提出する各様式 (5) 1で作成する各種手続き等に関する説明資料 (6) 緊急連絡先（指定管理者、電気、ガス、水道及び修繕業者等の連絡先） (7) 県から指示があるもの</p>
--	--

	<p>3 指定管理者窓口での各種手続きや制度等の案内 窓口に入居者や同居者が訪れる際に指定管理者の職員は、世帯人員の増減等を確認し、必要な手 続きを案内する。 また、窓口での案内における各種手続きや制度等の説明にあたっては、1 で作成した入居のしお り及び説明資料等を活用し、指定管理者職員が行う案内の平準化を図ることとする。</p> <p>4 I C T の活用による入居者関係の手続きの利便性向上 他県指定管理者との意見交換・情報収集に努め、本県指定管理での活用等について検討を行う。</p>
--	---

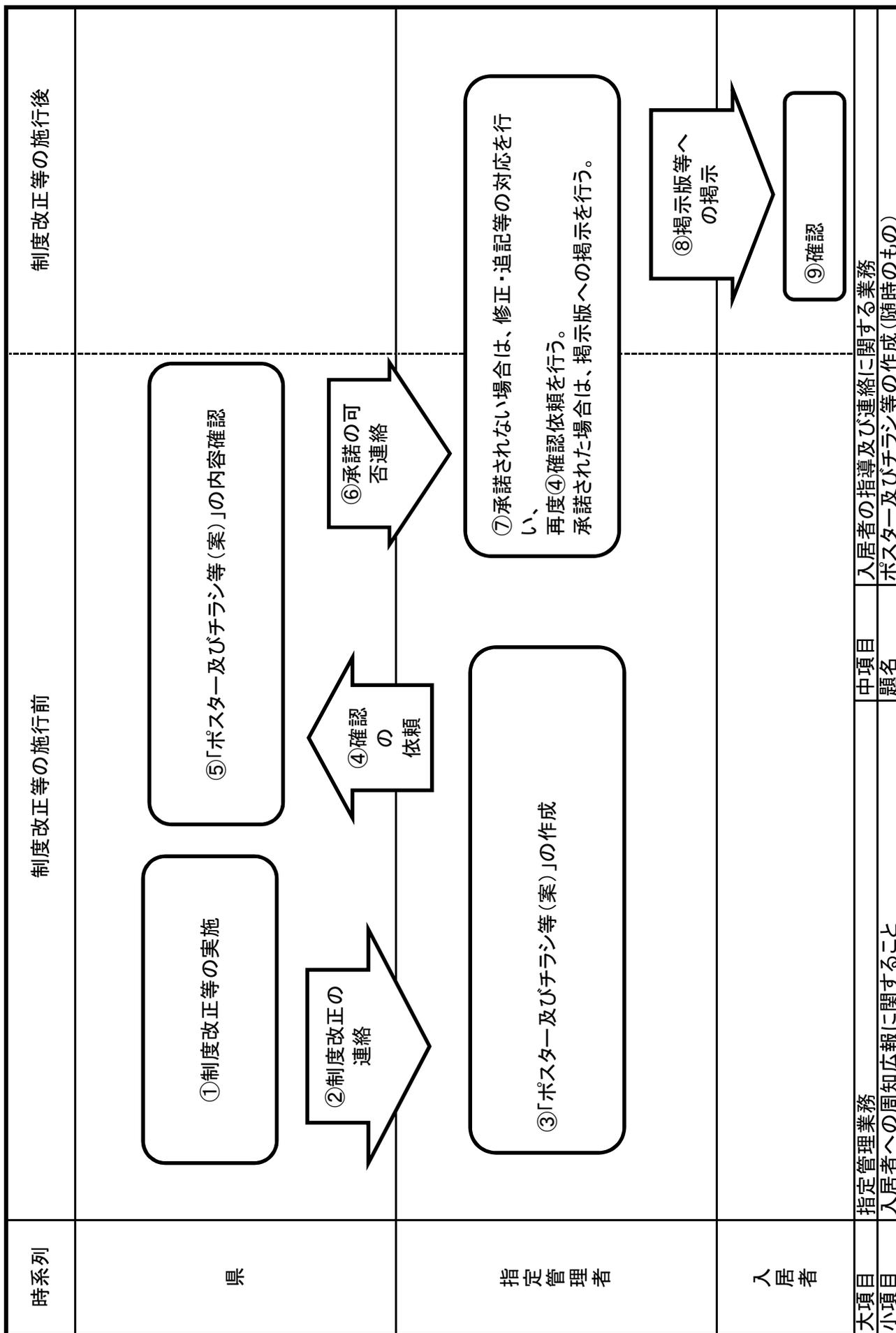


時系列	通年(必要に応じて随時)	
県		
指定管理者	<p>⑦承諾されない場合は、修正・追記等の対応を行い、再度④確認依頼を行う。 承諾された場合は、入居者への配布のため、印刷を行う。</p>	
入居者	<p>⑧入居時及び必要な者への配布</p> <p>⑨受け取り</p>	
大項目	指定管理業務	中項目 入居者の指導及び連絡に関する業務
小項目	入居者への周知広報に関すること	小項目 入居のしおりの作成・配布(随時のもの)

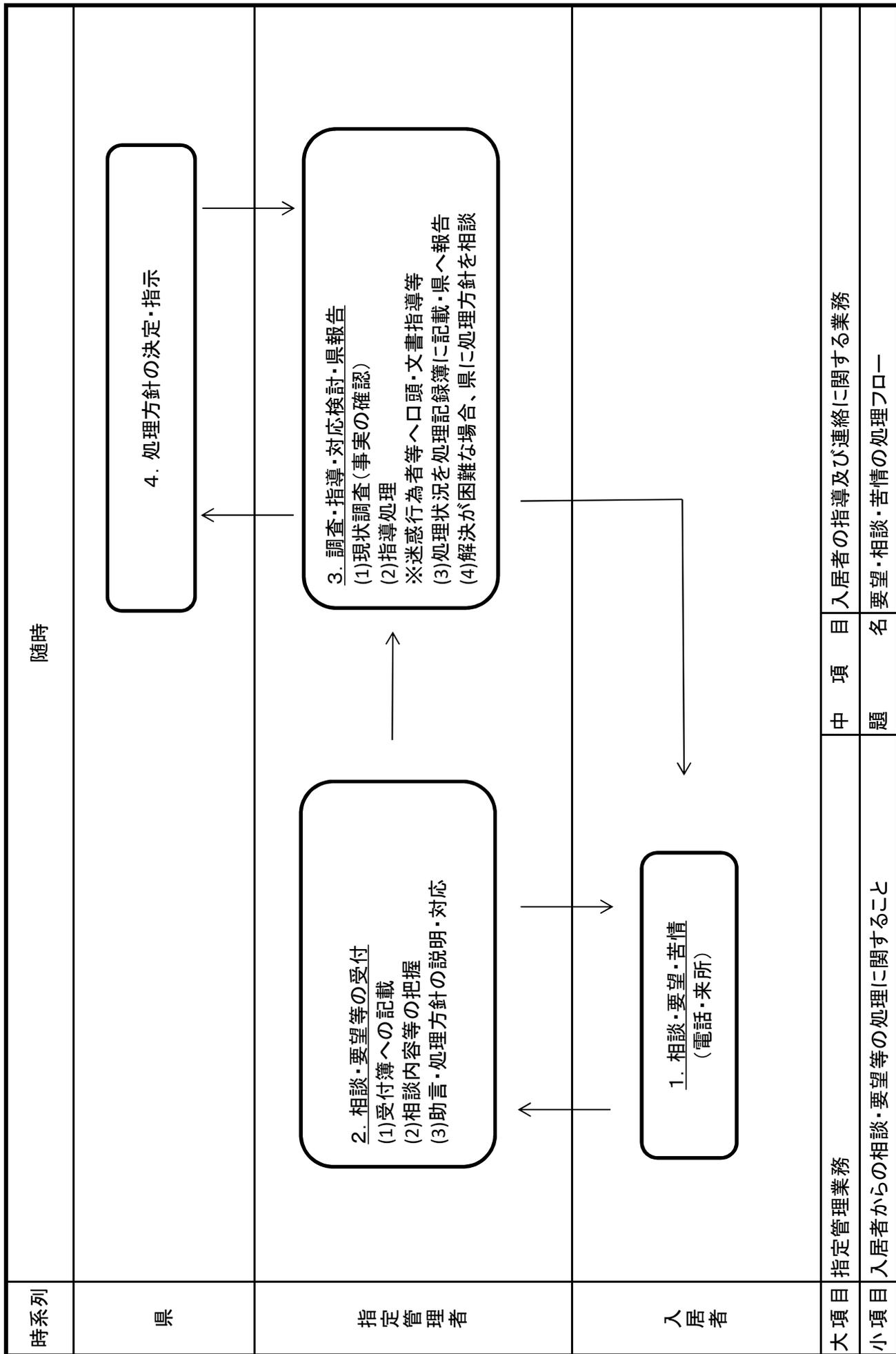




時系列	指定管理業務開始前	指定管理業務開始後
県	<p>③「ポスター及びチラシ(案)」の内容確認</p>	
指定管理者	<p>②確認の依頼</p> <p>①「ポスター及びチラシ(案)」の作成</p>	<p>④承諾の可否連絡</p> <p>⑤承諾されない場合は、修正・追記等の対応を行い、再度④確認依頼を行う。承諾された場合は、掲示版等への掲示を行う。</p>
入居者		<p>⑥掲示版等への掲示</p> <p>⑦確認</p>
大項目	指定管理業務 入居者への周知広報に関すること	中項目
小項目		入居者の指導及び連絡に関する業務 ポスター及びチラシ等の作成(指定管理開始前後)



大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
入居者の指導及び連絡に関する業務	入居者からの相談・要望等の処理に関すること	<p>ア 各種相談・要望・苦情（迷惑行為等）の受付 ① 入居者から相談等を受付した場合は、内容に応じて相談者に対して助言・処理方針の説明・対応を行う。</p> <p>イ 調査、検討、改善措置等 受付した内容について、自治会等他の入居者からも確認が必要な場合は、聴取・調査・現場確認等必要な対応を行う。 また、必要に応じて県へ報告・協議等を行う。</p> <p>ウ 処理記録簿の作成、報告</p>



業務	防火管理者の選任 消防計画書の作成	自衛消防組織の育成 消防訓練の実施	消防用設備等定期点検 立入検査（実施後の手順については要領第10条）
県	<p>⑥確認</p>	<p>④確認</p>	<p>③報告受理</p>
指定管理者	<p>⑤防火管理者、消防計画書提出状況、県営住宅自衛消防隊設置状況一覧表提出</p> <p>③届出の提出</p> <p>①防火管理者選任（解任）</p>	<p>③消防訓練の実施状況報告</p> <p>訓練マニュアルの作成・配布 訓練への立会・指導 パンフレット・DVD等による住民への周知</p>	<p>①定期点検の実施 (消防法第17条の3)</p> <p>②立入検査の対応</p>
防火管理者 (指定管理者職員)	<p>②任命</p> <p>③消防計画書の作成</p>	<p>①自衛消防隊の設置・育成・指導 消防計画書に基づく消防訓練の実施</p>	<p>日常点検の実施</p> <p>③立会</p>
入居者	<p>④届出の受理、 消防計画書の受理</p>	<p>【県営住宅自衛消防隊】</p> <p>②防火管理者による消防訓練の実施（基本全団地） 日常の防火管理対策</p> <p>協力</p>	<p>②定期点検結果報告 (消防法施行規則第31条の6第3項)</p> <p>①立入検査の実施 (消防法第4条)</p>
消防署			
大項目	指定管理業務		入居者の指導及び連絡に関する業務
小項目	県営住宅防火管理業務に関すること		県営住宅防火管理要領に基づく防火管理業務
	中項目		
	題名		

大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
その他知事が 必要と認める 業務	住宅の 賠償責任に 関する 業務	<p>○賠償責任保険業務概要 (1)指定管理者は、次の2)に定める物件について、入居者若しくは第三者に損害を与えた場合に備え、施設賠償責任保険に加入するものとする。 (2)保険契約の対象は、管理地区内の県が所有する県営住宅の住居棟、屋根付き駐車場、昇降機及びこれに付帯して建設、造作された県営住宅敷地内施設のすべてとする。また、保険契約期間中に新規で建設される県営住宅等についてもすべて対象とすること。 (3)保険契約者及び被保険者は、指定管理者とする。</p> <p>ア 賠償責任保険会社の選定及び加入 ①保険会社の選定にあたっては、公平性を確保するため、原則として入札により決定すること。ただし、地方自治法施行令第167条の2に合致する場合はこの限りでない。 ②予定価格の作成にあたっては、市場価格等を参考にすること。 ③保険契約の補償内容については下記の内容を満たすものとする。 対人賠償：1名につき10,000千円以上 1事故につき10,000千円以上 対物賠償：1事故につき10,000千円以上 免責金額0千円 加入特約：漏水補償</p> <p>イ 保険契約上の権利行使及び義務の履行 ①事故が発生した場合、速やかに保険会社と調整を行うこと。 ②損害を与えた入居者若しくは第三者への対応等を行うこと。 ③その他、必要な事務処理及び対応等を行うこと。</p> <p>ウ 県への報告 ①指定管理者は、下記資料を添付のうえ、毎年度当該業務実績を報告すること。 保険契約内容及び契約金額を示す書類、保険契約に基づく補償にかかるとの書類、発生した損害事故に関する対応等の状況書類</p>

大項目		指定管理業務
中項目	小項目	業務内容
その他知事が 必要と認める 業務	入居者アンケート調査の実施に関すること	<p>ア 入居者の意見・要望を把握するため、定期的（最低年1回）に全入居者に対してアンケート調査を実施し、その結果を県に報告すること（実施時期・内容・方法は県と要協議）</p> <p>① 「沖縄県の公の施設の指定管理者制度に関する運用方針」に基づきモニタリングについて、入居者に対してアンケート調査を実施する。</p> <p>② 実施にあたっては、アンケート項目・内容等について県と協議し、決定するものとする。</p> <p>③ アンケートの回収率が向上するように、実施時期・回答方法等について検討・改善を図るものとする。</p>