

業務名	市営住宅の管理・運営（一般修繕）			
業務概要	住居の維持・管理に係る業務のうち、修繕方法の検討、業者への発注等の業務を行なう。			
部	課	係		作成日
都市建設部	建築課	住宅係		平成28年4月1日
承認 課長	確認 係長	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁区分	関連法規・規定類等	記録
業務フロー		処理手順、方法(当該部門)				
市民	指定管理者	市				
設備故障等による修繕依頼	設備故障等発見	設備故障等による修繕依頼		課長	公営住宅法 鹿沼市市営住宅条例	修繕台帳等 写真
	現地確認 原因検討					管理システム
入居者負担						
	修繕方法検討					
	自力修繕					
業者は現場確認、修繕方法確認、見積り提出	業者に見積り依頼					
	30万円以上の修繕	その都度市へ相談報告	30万円以上の大規模修繕は市へ報告	課長	要項	修繕箇所、修繕内容、写真等
業者は終了後完了報告、修繕前後の写真提出、請求書提出	業者に修繕依頼	(月一回以上)市へ報告		課長	仕様書	業務報告書
	業者に支払い					

業務名	市営住宅の家賃算定			
業務概要	市営住宅の家賃算定にかかわる業務のうち、既に入居している入居者に対し、年に1回、収入申告書発送、収入申告書回収、家賃算定、家賃決定通知書発送の業務を行う。			
部	課	係		最新版発行日
都市建設部	建築課	住宅係		令和6年7月24日
承認 課長等	確認 係長等	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁区分	関連法規・規定類等	記録
業務フロー		市	処理手順、方法(当該部門)			
市民・市役所	指定管理者					
	収入申告書用紙及び付属書類の作成	書類内容確認	収入申告書や同意書等の郵送する書類と郵送先一覧をまとめ市へ報告する。	課長	鹿沼市市営住宅条例・規則 様式第7号	
入居者の回答・返送	収入申告書の郵送	収入申告書用紙及び付属書類の印刷	一部を除く住宅に郵送する。返信用封筒を同封する。			
	回収・書類確認		印鑑漏れ等の不備が無いか確認する。不備が見つかった場合、再び郵送し、修正させる。			エクセルにて回収状況、不備の有無などを入力しておき、確認しやすくしておく
	未回答者への催促書類作成	督促内容確認	期限内に回答が無かった入居者向けに催促書を作成し、対象者一覧と一緒に報告する。	課長		エクセルにて管理
	未回答者への催促の郵送	市営住宅住民記録一覧表の出力依頼	未回答の住宅全てに催告書を郵送する。			
	収入申告情報の入力及び家賃算定	課税台帳の作成とシステムへの入力	市で作成した課税台帳を基にシステムに値を入力、家賃算定を行う。	課長		管理システム
		家賃決定				
	家賃決定通知及び未申告者催告通知の郵送準備	通知書内容確認	年度末に次年度家賃の決定通知書を、未申告者には催告通知を郵送する。内容を市へ報告する。対象世帯に郵送を行う。	課長	様式第8号	
	通知書の郵送	通知書の印刷			様式第9号 様式第10号の1 様式第11号	
未申告者の収入申告書提出	収入申告書提出の随時受付		次年度になってから申告してくる入居者がいた場合、その都度受け、システムに反映させる。			管理システム

業務名	市営住宅の家賃徴収			
業務概要	市営住宅の家賃徴収にかかわる業務のうち、例月分・分納納付書発送、口座不能者納付書発送、窓口徴収、システム消しこみ、督促状発送の業務を行なう。			
部	課	係		最新版発行日
都市建設部	建築課	住宅係		令和6年7月24日
承認 課長等	確認 係長等	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁区分	関連法規・規定類等	記録
業務フロー			処理手順、方法(当該部門)			
市民	指定管理者	市				
		例月分の調定処理	月初めにシステムで当月分の調定処理を行う。			管理システム
	指定管理者の窓口 に支払い	例月分・分納納付 書発行及び郵送	毎月上旬に例月分に加えて分納誓約をしている者で納付書発送希望者に追加で納付書を発行する。			管理システム
指定銀行、各コミュニ ティセンターで支 払い	受領書を発行し、指定銀行 又は役所内の足利銀行 出張所で払込みする		預かったお金と納付書は直ぐに指定の場所に支払いに行く。			
		届いた家賃納入済 通知書を使い システムに消しこ みを行う。	家賃納入通知書にあるバーコードを読み込み。システムに消しこみを行う。			管理システム
	前月分の家賃未納 者に督促状を郵送 する	口座振替依頼 データの送受信を 行う	前月の家賃納付期限から20日以内に、未納者に督促状を郵送する。口座振替不能者に配慮し郵送すること。			
	口座振替不能者 に納付書を郵送す る	口座振替結果を システムに入力	口座振替不能者には支払う手立てが無いので、納付書を郵送する。			管理システム

業務名	各種申請書受付業務			
業務概要	市営住宅グループの維持管理業務のうち、各種申請書類の受付業務を行なう。			
部	課	係		最新版発行日
都市建設部	建築課	住宅係		令和6年7月24日
承認 課長等	確認 係長等	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁区分	様式等	記録
業務フロー			処理手順、方法(当該部門)			
市民等	当該部門	市				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">入居者等が各種申請書等を提出</div>			書類の確認 車庫証明発行願の場合その場で発行 駐車場使用申請の場合、その場で空きがあるか確認する	課長	様式第4号、様式第5号の1、様式第5号の3、様式第6号の1、様式第9号、様式第11号、様式第12号、様式第13号、様式第14号(※)、様式第16号の1、様式第17号の1	管理システム
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">受理</div>					
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">決定書等受理</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">通知発送</div>				第5号の2、様式第5号の3、様式第6号の2、様式第10号の1・2、様式第16号の2、様式第17号の2	個人管理台帳に保管
					※指定管理者が許可可能なものあり。	

業務名	市営住宅の管理・運営（苦情処理）			
業務概要	住居の維持・管理に係る業務のうち、入居者等の苦情処理業務を行なう。			
部	課	係		作成日
都市建設部	建築課	住宅係		平成28年7月18日
承認 課長等	確認 係長等	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁区分	様式等	記録
業務フロー			処理手順、方法(当該部門)			
市民	指定管理者	市				
入居者等から 苦情要望		入居者等から 苦情要望			公営住宅法 鹿沼市市営住宅条 例	苦情処理簿 管理システム
			一般修繕（別 紙）のとおり		公営住宅法 鹿沼市市営住宅条 例	苦情処理簿
			市へ報告（月に1 度以上）			苦情処理簿 管理システム 業務報告書

業務名 従業員用住宅・若年勤労者の入居				
業務概要 従業員用住宅・若年勤労者入居にかかわる業務のうち、申込書受理、書類審査、抽選、入居決定等の業務を行なう。				
部	課	係		最新版発行日
都市建設部	建築課	住宅係		令和6年7月24日
承認 課長等	確認 係長等	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順					決裁区分	様式等	記録
業務フロー			処理手順、方法(当該部門)				
市民	指定管理者	市					
	空き部屋の修繕 HP、事務所掲示等	広報誌及びHPに 募集部屋の掲載	空き部屋の修繕 空き部屋の報告 広く周知		課長		
申込み	受付		書類の内容チェック 抽選会の案内		課長	様式第1号	管理システム
	抽選会の開催	抽選結果確認	抽選の実施 落選者へ受付書類返還 当選者へ今後の手続き に関する説明		課長		
	希望者による部屋 の下見	当選者の暴力団 照会依頼	当選者で部屋の下見を 希望する場合は鍵を渡 し、当日中に返還させ る		課長		
追加書類提出	書類確認		当選者の追加提出資料 の確認・審査 結果の報告		課長	様式第3号	
		入居決定	当選者に説明会の案内 と敷金の納付書を郵送 する。		部長	様式第2号	
	入居決定通知書・ 入居説明会の案内及 び敷金納付書を郵送す る	入居決定通知書 入居許可書の発 行	決定通知書を市から受 け取り、説明会の案内 と敷金納付書と共に郵 送する。				
	入居説明会		・「入居のしおり」を もとに生活上のルール 説明 ・鍵渡しを行う。				
入居開始							

業務名	市営住宅の退去事務			
業務概要	市営住宅退去にかかわる業務のうち、返還届けの受付、退去検査、修繕料徴収の業務を行なう。			
部	課	係		最新版発行日
都市建設部	建築課	住宅係		令和6年7月24日
承認 課長等	確認 係長等	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁区分	様式等	記録
業務フロー			処理手順、方法(当該部門)			
市民	指定管理者	市				
入居者が返還届を提出	受付 退去検査日決定		書類の確認 退去の際注意点を説明 退去検査の日程調整	課長	様式第15号 敷金精算書	システム内メモ記入
	市に報告	敷金還付準備	入居者立ち会いの下部屋の確認と電気・ガス・水道が止まっているか確認。問題がある場合は後日再度退去検査を行う。 畳襖の交換は入居者負担であるため、交換されていない場合は修繕料を徴収する。		公営住宅条例・規則 鹿沼市市営住宅条例	退去検査調書
入居者は検査に立会う	退去検査	退去検査結果の確認	敷金は全額還付する。滞納がある場合は家賃に充当する。 新住所と連絡先、家賃等の滞納あるときは引き続き徴収業務を行う(滞納整理へ)			退去検査で問題があった場合はシステムにメモを残す
	畳襖の修繕料の徴収	敷金還付	鍵を必ず回収。 退去後、部屋の状況を記録する。写真も撮る			※ここでいう退去は実際に出て行った日とは異なる
退去						

業務名	市営住宅の入居前修繕業務			
業務概要	市営住宅入居にかかわる業務のうち、募集部屋の入居前修繕の業務を行なう。			
部	課	係		最新版発行日
都市建設部	建築課	住宅係		令和6年7月24日
承認 課長等	確認 係長等	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁区分	関連法規・規定類等	記録
業務フロー		市	処理手順、方法(当該部門)			
業者	指定管理者					
	募集部屋選定・決定	募集部屋決定	空き部屋の中から募集にかける部屋を選定する。		公営住宅法 鹿沼市市営住宅条例	
	募集部屋 現地確認		選定した部屋の設備状況や清掃状況等の確認を行う。			
	必要箇所の 修繕業者 選定	30万円 以上の 修繕	その都都市 へ相談・協 議	入居者への貸し出しに当たって、修繕する必要がある箇所について、修繕する。退去者からの原状回復費用による修繕も行う場合は、指定管理料での修繕費と区別する。		修繕記録簿
業者施工	完了報告					
	業者への支払い					



業務名	市営住宅の付帯設備管理			
業務概要	住居の維持・管理に係る業務のうち、敷地内付帯設備の維持及び管理の業務を行なう。			
部	課	係		最新版発行日
都市建設部	建築課	住宅係		令和6年7月24日
承認 課長等	確認 係長等	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁区分	関連法規・規定類等	記録
業務フロー			処理手順、方法(当該部門)			
市民	指定管理者	市				
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">定期的な当該箇所の巡回及び監視</div> <div style="text-align: center;">↓</div>		業務仕様書別紙8参照		公営住宅法 鹿沼市市営住宅条例	
設備故障等による修繕依頼	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">現地確認</div> <div style="text-align: center;">↓</div>					苦情処理簿
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">修繕方法の検討</div> <div style="text-align: center;">↓</div>					
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">自力修繕</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">業者に依頼</div>		30万円を超える場合は市に相談			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">業者施工・完了報告</div>		毎月市へ報告			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;">業者への支払い</div>					

業務名	市営住宅の保守管理業務			
業務概要	住居の維持・管理に係る業務のうち、設備の維持及び保守管理の業務を行なう。			
部	課	係		最新版発行日
都市建設部	建築課	住宅係		令和6年7月24日
承認 課長等	確認 係長等	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順		業務フロー	処理手順、方法(当該部門)	決裁区分	関連法規・規定類等	記録
市	指定管理者					
	施設保守管理に係る業務仕様書・設計書の作成		管理業務内容及び業務単価並びに人工を決定する。		業務仕様書別紙8参照	
	↓ 管理業者の選定		管理資格を持つ業者を選定する。		建築基準法	
	↓ 管理業者との契約					
業務計画の報告	← 管理業者との事前打ち合わせ		管理体制や施工内容が決定したら、業務開始前に市へ報告する。			管理施工計画書
	↓ 維持管理の実施					
定期的報告 状況確認	← 業務(一部)完了報告					業務日報及び報告書
	↓ 業者への支払					

業務名：市営住宅の一般的な入居に関する業務				
業務概要	市営住宅入居にかかわる業務のうち、募集部屋の選定、申込書受理、書類審査、抽選、入居決定等の業務を行なう。			
部	課	係	最新版発行日	
都市建設部	建築課	住宅係	令和6年7月24日	
承認課長	確認係長等	作成作成者	改訂内容	業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁区分	様式	記録
業務フロー			処理手順、方法(当該部門)			
市民	指定管理者	市				
	空き部屋から募集部屋の選定	広報誌及びHPに募集部屋の掲載	募集部屋選定と報告 選定部屋の修繕 抽選会場確保	課長	様式第1号(第2条関係)	
	事務所掲示、HP等広く周知		市の広報誌、ホームページ以外に指定管理者独自の周知も行う			
申込	受付	入居希望世帯の市税の納税確認	書類の内容チェック 抽選会の案内 ※優先入居希望者は優先入居申込書、単身入居希望者は自活状況申込書等の必要書類も提出する。		公営住宅条例・規則 鹿沼市市営住宅条例	受付簿 システムに申込者の情報入力
	抽選会の開催	抽選結果の報告	抽選の実施 落選者へ受付書類返還 当選者へ今後の手続きに関する説明	課長		抽選結果をシステムに入力
当選者の希望者による部屋の下見		当選者の暴力団照会回答(鹿沼警察署)	当選者で部屋の下見を希望する場合は鍵を渡し、当日中に返還させる			
追加書類提出	書類確認	連帯保証人の市税の納税確認	当選者の追加提出資料(当選者に渡す「今後の手続きについて」記載)の確認・審査結果の報告		鹿沼市市営住宅条例・規則 様式第3号(第4条関係)	システムに追加資料分かった連帯保証人の情報を入力する
	入居説明会の案内と敷金納付書の発送	入居者の決定 家賃決定	当選者に説明会の案内と敷金の納付書を郵送する。	部長	鹿沼市市営住宅条例・規則 様式第2号(第3条関係)	
	連帯保証人確認通知発送					
	入居説明会		市営住宅に住む上での決まりごとの説明や鍵渡しを行う。「入居のしおり」鍵を渡す		様式第3号(第4条関係)	関係書類は台帳に保管
入居開始						

業務名	緊急入居				
業務概要	災害により住宅が滅失又は半壊や避難命令により住める状態ではない場合、最大で1年間の入居が可能となる。				
部	課	係		作成日	
都市建設部	建築課	住宅係			
課長等	係長等	作成者			

作業・業務処理手順				決裁区分	関連法規・規定類	記録
業務フロー			処理手順、方法(当該部門)			
市民	指定管理者	市				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           災害により、家に住める状態にない方からの相談         </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           住宅の選定を市と協議         </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           審査及び住宅の選定を指定管理者と協議         </div>	・り災証明書取得者	公営住宅条例・規則 鹿沼市市営住宅条例		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           申込書提出            ・り災証明書、身分証明書のコピーを添付         </div>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           受理         </div>	書類の内容チェック			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           カギ渡し         </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           許可書         </div>				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           入居         </div>			・入居期間は3カ月以内(条件によっては最長1年) ・家賃駐車場使用料無償 その都度市に報告	内規		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           退去又は特定入居への切り替え         </div>						

業務名： 滞納整理				
業務概要	滞納者について適切な指導及び市への経過報告			
部	課	係		最新版発行日
都市建設部	建築課	住宅係		令和6年7月24日
承認 課長等	確認 係長等	作成 作成者		改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁 区分	様式	記録
業務フロー						
市民等	指定管理者	市	処理手順、方法(当該部門)			
	当月分滞納者の整理	コミセン・会計等確認し該当者報告	当月分未納の場合、翌月20日に督促状を発送する。			滞納者名簿作成
支払い	督促状発送					
	2か月分滞納者の整理	報告 ※システムメモ欄への入力も行う。	2か月分滞納がある場合は、電話や訪問指導を実施			滞納者名簿作成
支払い	電話催告及び訪問指導					
	3か月分以上滞納者の整理	報告 ※システムメモ欄への入力も行う。	3か月以上の滞納者で支払いに応じる			滞納者名簿作成
支払い	催告書の発送、連帯保証人への協力依頼					
一括払いができない滞納者		市へ相談			完納誓約書及び分納誓約書	分納誓約書の締結
支払い	督促処理を行う	分納誓約				
支払う意思が無い悪質滞納者の整理		報告後法的措置	民事執行表			

業務名： 駐車場の管理				
業務概要		駐車場に関する苦情要望を未然に防ぐために監視を行う。		
部	課		係	最新版発行日
都市建設部	建築課		住宅係	令和6年7月24日
承認 課長等	確認 係長等		作成 作成者	改訂内容 業務名の改訂

作業・業務処理手順				決裁区分	様式	記録
業務フロー			処理手順、方法(当該部門)			
市民等	当該部門	市				
	見回りによる適正管理					
入居者、自治会からの相談	発見					苦情処理簿への入力
	不審車両 ライン等修正					苦情処理簿への入力
	陸運局等に照会し所有者確認		必要に応じて、指定管理者からの依頼に基づき、市で公用照会等の調査を実施でき			
	所有者有 所有者無		裁判所への手続き	所有者無の場合は、市に相談し裁判所への手続きを進める。		
	撤去指導 自費撤去		保管期間終了	撤去処理		苦情処理簿 業務報告書

業務名	公募の例外（特定入居）			
業務概要	公共事業の実施に伴う住宅の除却等があった場合、公募を行わずに入居ができる。			
部	課	係	作成日	
都市建設部	建築課	住宅係	令和6年6月28日	
課長等	係長等	作成者		

作業・業務処理手順				決裁区分	様式等	記録
業務フロー			処理手順、方法(当該部門)			
市民	指定管理者	市				
公募の例外に関する問い合わせ		特定入居に該当するか確認 住宅の希望等を確認	・市条例第5条に該当する者が対象 ・市営住宅入居資格		公営住宅条例・規則 鹿沼市市営住宅条例	
	住宅の選定					
申込書提出	受理		書類の内容チェック ・受理後は一般入居と同じ手続き		公営住宅条例・規則 鹿沼市市営住宅条例	
	所得、納税等、入居資格の確認	入居者決定の決裁	決裁後			
入居請書提出	受理		書類の内容チェック		様式第3号	
		連帯保証人としての保証能力の審査			鹿沼市市営住宅条例・規則	
	入居決定通知書の送付	入居許可				管理システム
入居				部長		

業務名	環境整備業務（放置自動車）			
業務概要	入居者からの苦情、要望への対応。			
部	課	係	作成日	
都市建設部	建築課	住宅係		
承認（課長等）	確認（係長等）	作成（作成者）		

作業・業務処理手順		決裁区分	関連法規・規定類	記録
業務フロー				
市民・住宅係	指定管理者			
入居者、自治会からの放置自動車に関する相談			公営住宅条例・規則 鹿沼市市営住宅条例	苦情処理簿
市へ報告			鹿沼市交通安全対策条例第8条（放置自転車の手続き）	
		所有者確認		
裁判所への手続き		所有者無の場合は、市に相談し裁判所への手続きを進める。	民事訴訟法・民法	
		市に相談し、撤去処理		苦情処理簿



業務名	環境整備業務（放置自転車）			
業務概要	入居者からの苦情、要望への対応。			
部	課	係	作成日	
都市建設部	建築課	住宅係		
承認（課長等）	確認（係長等）	作成（作成者）		

作業・業務処理手順		業務フロー	処理手順、方法(当該部門)	決裁区分	関連法規・規定類	記録
市民・住宅係	指定管理者					
入居者、自治会からの放置自転車に関する相談					公営住宅条例・規則 鹿沼市市営住宅条例	苦情処理簿
		市へ報告	必要に応じて、指定管理者からの依頼に基づき、市で公用照会等の調査を実施できず			
						苦情処理簿