

本公郷改良アパート建替事業
要求水準書（案）
（入居者移転支援業務編）

平成29年12月22日

横須賀市

目 次

第 1 総則	1
1 要求水準書の位置付け	1
2 要求水準書の変更	1
3 遵守すべき法令及び条例等	1
第 2 基本的事項	2
1 業務の目的	2
2 業務の方針	2
3 対象業務	2
4 業務の進め方	3
5 業務概要	7
第 3 各業務の要求水準	10
1 移転計画・準備業務	10
2 移転支援窓口業務	12
3 仮移転支援業務	13
4 本移転支援業務	17
5 仮住居の補修業務	20
6 退去・住替手続き支援業務	21
7 入居者移転に係る交付金等申請関係書類の作成支援業務	22
8 関連書類	23
別添1 各移転料の支払いの考え方について	
別添2 入居者移転支援業務に係る書式リスト	
別添3 入居者意向調査結果	
別添4 修繕の考え方	
別添5 個人情報の取扱いに関する特記事項	
別添6 市営住宅の入居者の移転等に関する取扱要綱	

【用語の定義（要求水準書共通）】

本事業	本公郷改良アパート建替事業をいう。
市	横須賀市をいう。
事業対象地	本事業の対象とする用地をいう。
本業務	横須賀市営本公郷改良アパート建替事業のうち入居者移転支援業務をいう。
事業者	本業務を実施する民間事業者をいう。
既存住宅	既存の本公郷改良アパートをいう。
更新住宅	事業対象地に整備する建替え後の住宅をいう。
入居者	既存住宅の入居者をいう。
仮移転	既存住宅を建て替えるために、既存住宅の入居者が仮住居へ移転することをいう。
仮移転者	仮住居へ移転する者をいう。
仮住居	仮移転者が、仮移転の間生活する住居をいう。
仮駐車場	仮移転者が仮移転期間中に賃借した駐車場をいう。
仮移転契約締結等	仮住居として使用する仮住居の使用許可をいう。
仮移転日	個々の仮移転者が仮移転を行う日をいう。
仮移転開始日	仮移転者が仮移転可能となる最初の日をいう。
仮移転期間	仮移転開始日から対象となる仮移転者の仮住居への入居完了までの期間をいう。
仮移転終了期限	仮移転期間の最終日をいう。
本移転	更新住宅への移転をいう。
本移転開始日	本移転者が本移転可能となる最初の日をいう。
本移転者	既存住宅の入居者のうち、仮住居から更新住宅へ移転する入居者及び仮移転を経ずに更新住宅へ移転する者をいう。
本移転日	個々の本移転者が本移転を行う日をいう。
本移転期間	本移転開始日から対象となる本移転者の更新住宅への入居完了までの期間をいう。
本移転終了期限	本移転期間の最終日をいう。
退去	事業期間中に既存住宅又は仮住居から本移転することなく、民間賃貸住宅等に移転することをいう。
退去者	既存住宅の入居者のうち、事業期間中に既存住宅又は仮住居から退去する者をいう。
住替	既存住宅から本移転することなく、他の市営住宅に移転することをいう。
住替者	既存住宅の入居者のうち、事業期間中に既存住宅又は仮住居から他

	の市営住宅に住替えする者をいう。
入居者移転支援実費	事業者が事業期間中に支払う本業務に要する費用をいい、以下の項目をいう。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 仮移転料（仮移転者の移転に要する費用） ・ 本移転料（本移転者の移転に要する費用） ・ 退去移転料（退去者の移転に要する費用） ・ 振込手数料（仮移転料・本移転料・退去移転料・民間住宅移転支援金の振込手数料） ・ 民間賃貸住宅家賃補助 ・ 上記費用の調達に係る金利
移転支援業務費	仮移転説明会の開催、住戸抽選会の開催、入居説明会の開催、各種書類の取り次ぎ事務等を行う人件費等、業務を実施するにあたり要する費用のうち、入居者移転支援実費以外の費用をいう。
P F I 法	「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」をいう。
指定管理者	指定管理者：「横須賀市営住宅条例」に基づき、本公郷改良アパートの管理を行う予定の者をいう。

第1 総則

1 要求水準書の位置付け

本要求水準書は、市が実施する本事業の入居者移転支援業務について、PFI法に基づき、市と事業契約を締結し事業を実施する事業者に対して市が要求する性能の水準を示すものである。

2 要求水準書の変更

市は、本事業の事業期間中に、法令等の変更、災害の発生、その他特別の理由による業務内容の変更の必要性により、要求水準書の見直し及び変更を行うことがある。

要求水準書の変更に伴い、事業者が行う業務内容に変更が生じるときは、事業契約書の規定に従い所定の手続きを行うものとする。

3 遵守すべき法令及び条例等

本事業の実施にあたり、法令（条例等を含む。）を遵守すること。具体的な法令及び条例等は、要求水準書（更新住宅整備業務編）を参照すること。

第2 基本的事項

1 業務の目的

本公郷改良アパートの入居者の仮移転に係る業務及び更新住宅への本移転並びに退去及び住替に係る業務を行うことにより、入居者の移転が円滑に進むよう支援し、本事業を円滑に実施することを目的とする。

2 業務の方針

(1) 円滑な業務実施

事業期間内に入居者移転が完了するよう、移転者への対応及び移転に係る事務手続き、市への連絡・報告等を円滑に行うこと。

(2) 高齢者、障害者等への配慮

高齢者、障害者等に配慮し、余裕を持ったスケジュールや分かりやすい説明など丁寧な対応を行うこと。

(3) 個人情報の保護

入居者の個人情報を漏えいしないよう十分配慮し、個人情報の保護に万全を期すこと。

(4) 入居者の意向に沿った配慮

業務実施にあたり、入居者の意向を適切に把握し、可能な限り意向に合わせた対応を行うこと。

3 対象業務

事業者は、入居者移転支援業務として以下の業務を行うものとする。

- ① 移転計画、準備業務
- ② 移転支援窓口業務
- ③ 仮移転支援業務
- ④ 本移転支援業務
- ⑤ 仮住居の補修業務
- ⑥ 退去・住替手続支援業務
- ⑦ 入居者移転に係る交付金等申請関係書類の作成支援業務
- ⑧ その他、上記業務を実施する上で必要な関連業務

4 業務の進め方

(1) 各業務の事前・事後の報告及び確認

事業者は、業務実施の着手前に入居者移転支援業務計画書（以下「業務計画書」という。）を提出し、市が要求した入居者移転業務の全体工程計画や業務水準、業務実施体制等に適合していること及び要求水準等が反映されていること等の承諾を受けること。

事業者は、業務計画書に基づき、更新住宅の整備段階ごとに、各業務実施結果について業務報告書を作成し、市に報告を行う。なお、業務報告書は以下の各業務段階において提出すること。

ア 仮移転支援業務段階（退去・住替支援も含む）

- ・ 仮移転説明会開催後、移転協定書を締結し仮住居への入居日が決定し次第、建替仮移転報告書に仮住居の決定状況（仮住居決定仮移転者名等）を記載し、市に報告する。
- ・ 仮移転説明会開催後、週に1回以上、仮移転の完了者の報告を市に行う。
- ・ 仮住居が仮移転期間内に決まらないおそれがある仮移転者がいる場合には、決まらない事由を調査し、市に報告する。
- ・ 仮移転者の仮移転日の日時等の調整結果を、適宜、市に報告する。
- ・ 退去者・住替者（希望を含む）についても適宜上記に準じた対応を行う。

イ 本移転支援業務段階（退去・住替支援も含む）

- ・ 市営住宅入居請書の受付（受取状況）を速やかに市に報告する。
- ・ 住戸抽選会開催前に、市に開催内容（配付資料等の提示）の確認を行う。
- ・ 住戸抽選会実施後に、市に結果を報告する。
- ・ 入居説明会開催前に、市に開催内容（配付資料等の提示）の確認を行う。
- ・ 週1回以上、移転協定書等、各種書類の受取状況の報告を市に行う。
- ・ 本移転者の移転状況（移転完了者、移転日決定者、本移転者の引越の日時等）の調整結果を、週1回以上、市に報告する。
- ・ 本移転開始日から1か月半が経過しても、本移転日の見通しが立たない本移転者がいる場合には、終了しない事由を調査し、市に報告する。
- ・ 退去者・住替者（希望を含む）についても適宜上記に準じた対応を行う。

(2) 業務全般に関する基本的な考え方

事業者は、業務計画書に基づき業務を実施する。各業務に関し、次のことに留意し業務を実施すること。

ア 入居者の移転に係る事項

事業者は、事業対象地内の全入居者の移転に係る調整を行う。その中で、各種説明会に欠席した入居者や各種抽選会後も移転先が決定していない入居者がいる場合等、業務計画書に定める仮移転期間ならびに本移転期間（以下「移転期間」という。）内に移転が完了しないおそれがある場合は、個別訪問等を通じて、当該入居者の意向や状況を把握した上で、本事業の内容等を丁寧

に説明し、移転期間内の転居を促すとともに、速やかに市に報告する。なお、全入居者の移転が円滑に行えるよう、移転支援窓口を開設すること。説明会の開催や問合せ窓口の設置等においては、入居者が参加、問い合わせをしやすいよう夜間や休日対応等の必要な対策を講じる。

イ 入居者のニーズ把握及び対応

事業者は、入居者に対して丁寧に各種手続きに関する説明を行う等、入居者移転支援業務の円滑な実施に向けて努力しなければならない。また、事業者は、各入居者のニーズを適切に把握して対応を行う。仮移転、本移転、住替及び退去に伴い、自らによる引越し手続きが困難な高齢者や障害者等の仮移転者、本移転者、住替者及び退去者に対し、そのニーズに合わせて諸手続きの支援を行う。

ウ 入居者の要望、苦情等への対応

事業者は、業務の実施に関して入居者から要望、苦情等を受けた場合は、迅速かつ誠実に対応し、対応の結果を速やかに市に報告する。業務範囲外の要望、苦情等を受けた場合は、市に速やかに報告し、対応について協議する。

エ 想定外の事態への対応

想定外の事態が発生した場合、事業者は速やかに市に連絡し、その指示により対応する。

緊急を要する場合は事業者の判断で適切に対応し、対応の結果を直ちに市に報告する。その他、業務の遂行に支障をきたすような重大な事態が発生した場合は、遅滞なく市に報告する。

市は、想定外の事態について事業者による対応が困難と判断した場合は、事業者と協力し、市が対応する。

オ 個人情報保護

事業者は、本業務の履行にあたって個人情報を取り扱うときは、「個人情報の保護に関する法律」及び「横須賀市個人情報保護条例」並びに別添「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

(3) 入居者移転支援実費の請求

入居者移転支援実費については、年度ごとに実績に応じた額を市に請求することができる。以下に、市からの支払いを受けるための手続きを示す。なお、入居者移転支援実費に加え、入居者移転支援実費の調達にかかった金利も、事業者は請求できるものとする。

ア 入居者移転支援実費の証明資料の提出

事業者は、入居者移転支援実費の項目、金額、支払った相手方、支払日を明記した資料及びその証明書類を市に提出する。

対象となる 移転支援実費	書類の名称	発行者	請求時期・方法	備考
仮移転料 本移転料 退去移転料	移転料請求書 移転料振込明細書 又は移転料領収書	移転者 移転者の指定する 金融機関又は 移転者	原則各年度ごとの 実績払い	
家賃補填料 (民間賃貸住宅)	家賃振込明細書 又は家賃領収書	仮移転者	原則各年度ごとの 実績払い	
不可抗力・法令 変更等による工期 延長に伴う増加額			原則各年度ごとの 実績払い	手続き・書類については、市及び事業者により協議し決定。
振込手数料	振込先又は振込人、 振込額等を証するもの	金融機関	原則各年度ごとの 実績払い	上記の振込手数料

イ 入居者移転支援実費の請求手続き

事業者は、アに定める資料及びその証明書類を含め、収支報告として、市に報告を行う。

市は、収支報告を元に、必要な場合は契約変更手続きを行い、入居者移転支援実費の金額を確定する。なお、収支報告の確認と入居者移転支援実費の金額確定期間として、概ね2か月を予定している。

市は、確定した入居者移転支援実費を事業者に通知し、それを元に、各年度1回を上限として事業者は請求書の提出を行う。市は、請求書の提出を受けてから、30日以内に入居者移転支援実費を移転支援業務費と共に支払う。

(4) 移転に係るリスク分担等

ア 移転者の責に帰すべき事由

事業者が要求水準書に従い業務を遂行したにもかかわらず、移転者の責に帰すべき事由で、業務計画書に定める移転期間内に移転が完了しない場合の事業遅延リスクは市が負うものとする。その場合も事業者は移転支援業務を3か月間は延長して行い、市も移転の支援を行う。なお、移転者の責に帰すべき事由とは以下の事由をいう。

- ・ 移転者が、移転が出来ない程の病気等の状態にあること
- ・ 移転者の失踪
- ・ 移転者の入院
- ・ その他、移転者が合理的理由なく明渡しを拒否する等、移転者の都合により移転が困難な場合

イ 市が負担する事業遅延リスク

- ・ 市の指示、市の責めに帰すべき事由及び移転者の責に帰すべき事由により移転期間内に移

転が完了しない場合

- ・ 移転期間内に、不可抗力、法令変更の事由により移転が完了しない場合

ウ 事業者が負担する事業遅延リスク

- ・ 関係書類の紛失等、明らかに事業者の事由により移転期間内に移転が完了しない場合

エ その他の事由

上記ア、イ、ウ以外の事由で、移転期間内に移転が完了しない場合の事業の遅延に伴う人件費等の追加費用又は損害は、各自が負担するものとする。移転開始日になっても、移転日を決定しない入居者がいた場合等、移転期間内に移転を完了することが難しいと予測される場合には、事業者は市にこれまでの協議状況と遅延の状況について報告し、市と事業者はその事由について対応を協議するものとする。

(5) その他の留意事項

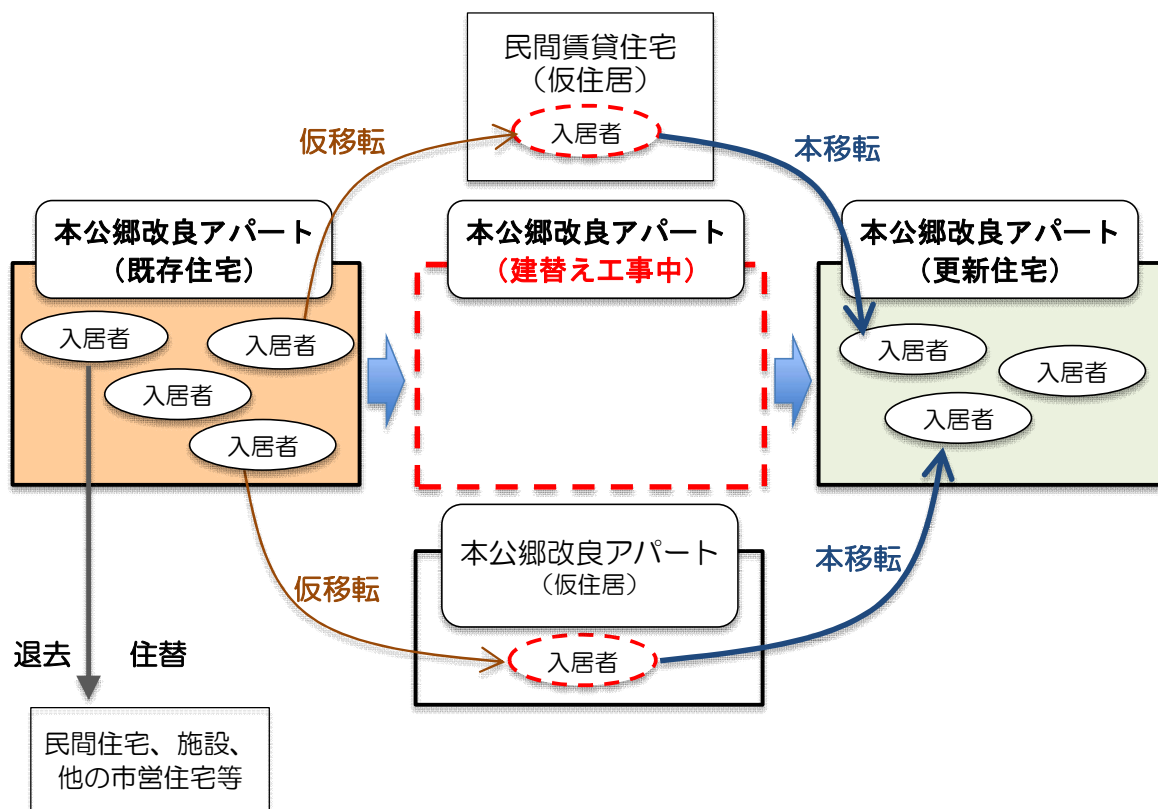
仮移転者、本移転者、退去者、住替者に関し、以下の事項に留意し業務にあたること。

- ・ 移転料の支払い等の手続業務の関連書類について、移転者からの提出が滞る、又は記入が間違っている等の不備があれば、市に報告の上、移転者を直接訪れる等の対応を行い、不備のない書類を速やかに受け取る。
- ・ 事業者が移転者に対して関係書類等を配付又は郵送し、返信が必要な書類がある場合は、事業者は料金受取人払又は切手貼付の返信用封筒を用意する。
- ・ 移転支援業務期間においては、定期的に巡回を行い、必要に応じて掲示板や柵を設け、ごみの不法投棄等の未然防止に努めること。
- ・ 移転時に事業用地内の不法投棄が発生した場合は、原則として事業者の費用で撤去すること。ただし、法令上特別な処理を必要とするものや処理に多額の費用を要するものについては、市と協議を行い、市が事前に了承したものに限り、市が合理的な費用を負担する。
- ・ 住戸内の残置ごみについては、移転後業務の要求水準に従い移転者に通知し、移転者に撤去を行わせること(浴槽、風呂釜、ガス給湯器は除く)。ただし、事業者が適切な手続きを経たにもかかわらず撤去されない期間が継続することにより、本事業の実施が困難になると見込まれる場合には、市と協議を行い、市が事前に了承したものに限り、市が合理的な費用を負担する。

5 業務概要

(1) 入居者移転の基本的な手順

本業務の実施に伴う入居者の移転フローは以下の通りである。



(2) 移転計画にあたっての条件

移転戸数及び移転先は、事業者の提案する更新住宅等整備業務の計画に基づき、事業者が提案するものとする。なお、以下に示す移転にあたっての留意点を踏まえ、計画すること。

【移転計画の留意点】

- ・ 住替、退去を希望される方が早期に移転できるよう配慮すること。なお、住替え希望者に斡旋できる市営住宅の空き住戸のリストは、市が、随時提供する。
- ・ 仮住居は、本公郷改良アパート内の空き住戸を優先的に使用するものとし、各工期において、空き住戸のうち5戸は使用不可となる可能性を考慮した予備戸数として仮住居対象外とする。空き住戸数は、下表に基づき提案すること。ただし、業務着手後は、最新の入居状況と空き住戸の状況を踏まえ、提案に基づき更なる効率化等を検討する。
- ・ 本公郷改良アパート内の空き住戸による仮住居の戸数が不足する場合は、民間賃貸住宅を仮住居とする。住戸規模は、原則、2DK (40~50㎡程度) とする。
- ・ 仮移転の期間は、3年を上限とする。
- ・ 本移転は、できるだけ従前入居していた区画に戻れるよう配慮する。

項目	A棟	B棟	C棟	D棟	計
構造	SRCラーメン構造11階建	RCラーメン構造7階建 (一部5階建)	SRCラーメン構造9階建	RCラーメン構造5階建	
建設年度	S45(1970) 築46年	S46(1971) 築45年	S47(1972) 築44年	S47(1972) 築44年	
入居数※	110世帯	70世帯	70世帯	10世帯	260世帯
管理戸数	140戸	88戸	90戸	12戸	330戸
住戸タイプ	2DK				
敷地面積	4,048.66㎡	2,942.76㎡	2,934.70㎡	669.38㎡	10,595.50㎡
延べ床面積	7,307.31㎡	4,488.28㎡	4,895.43㎡	562.20㎡	17,253.22㎡

※入居者数は平成29年10月1日現在

【更新住宅等の整備期限】

事業開始：H31年1月

1期整備完了期限（B棟）：H33年12月

2期整備完了期限（C棟）：H36年3月

3期整備完了期限（A棟）：H38年6月

4期整備（解体工事）完了期限（D棟）：H39年3月

※上記の期限は、各整備において、仮移転3ヵ月、解体6ヵ月、建設18ヵ月、本移転3ヵ月を想定しているが、事業者提案により前倒しすることを可とする。

(3) 業務概要

入居者移転支援業務の概要は以下の通りである。各業務の目的、内容、作成資料等は、本書の第3に示す。

業務	概要	
1. 移転計画・準備業務	対象期間	契約締結後速やかに
	業務対象	市
	対象業務	1) 仮移転に必要な住戸数の算定 2) 入居者説明会等の実施 3) 利用可能な既存住宅空住戸の調査等 4) 仮住居として使用する民間賃貸住宅の確保 5) 仮移転・本移転に係る建設企業とのスケジュール調整
2. 移転支援窓口業務	対象期間	事業契約締結日から本移転支援業務の終了まで
	業務対象	仮移転者、本移転者、退去者、住替者
	対象業務	1) 移転支援窓口の設置 2) 移転支援担当者の配置 3) 移転に係る窓口対応
3. 仮移転支援業務	対象期間	業務計画書に定める仮移転支援業務の開始日から仮移転業務終了期限の日まで
	業務対象	仮移転者
	対象業務	1) 仮移転者の状況把握 2) 仮移転等説明会の実施

業務	概要	
		3) 仮住居抽選会等の実施 4) 移転料の支払い等の手続き支援 5) 引越し支援等
4. 本移転支援業務	対象期間	業務計画書に定める本移転支援業務の開始日から本移転業務終了期限の日まで
	業務対象	本移転者
	対象業務	1) 本移転者の状況把握 2) 本移転意向確認 3) 住戸抽選会等の実施 4) 移転等説明会の実施 5) 移転料の支払い等の手続き 6) 引越し支援等
5. 仮住居の補修業務	対象期間	事業契約締結日から、必要な仮住居の補修が終了するまで
	業務対象	市、仮移転者、本移転者
	対象業務	仮住居の補修
6. 退去・住替手続き 支援業務	対象期間	随時
	業務対象	退去者、住替者
	対象業務	既存住宅又は仮住居からの退去、住替えに係る書類作成等支援
7. 入居者移転に係る 交付金等申請関係 書類の作成支援業 務	対象期間	本業務期間中
	業務対象	市
	対象業務	市が実施する交付金等申請における関係書類の作成支援

第3 各業務の要求水準

入居者移転支援業務における各業務水準を以下に示す。なお、作成資料については、特記なきものは事業者の任意様式にて作成する。

1 移転計画・準備業務

(1) 業務対象

対象期間	契約締結後速やかに
業務対象	市

(2) 業務の目的

本事業において、仮住居は既存住宅の空住戸を優先的に利用するが、既存住宅のみでは、利用可能な住戸数が限られている。

そのため、工事工区ごとに必要な仮住居数を確定し、不足する仮住居は民間賃貸住宅を確保する必要がある。

本業務は、既存住宅の空住戸を現地調査し、利用可能な戸数を把握するとともに、不足する仮住居を民間賃貸住宅を利用して確保し、円滑な仮移転を行うための計画・準備を行うことを目的とする。

(3) 業務内容

ア 仮移転に必要な住戸数の算定

最新の入居状況から建設工事工区別に必要となる仮住居（既存住宅及び民間賃貸住宅）の戸数を算定する。

算定にあたっては、市から最新の入居情報を入手して行うこと。また、算定結果は市の確認を得るものとする。

イ 入居者説明会等の実施

事業者は、本事業着手後速やかに、既存住宅の入居者を対象に、事業の概要並びに移転等のスケジュール、移転料、手続き等について理解を得ることを目的とし、説明会を実施し、仮移転、退去、住替の意向並びに仮移転先、住替先の希望を確認する。現時点の入居者意向については、別添3を参照すること。

また、説明会の欠席者については、別途資料の配布や説明等適切な対応をとること。

ウ 利用可能な既存住宅空住戸の調査等

既存住宅の空住戸を仮住居として利用するため、空住戸の現地調査を行い、軽微な修繕で入居可能となる住戸を選定し、その戸数を把握するとともに、修繕費用を算定する。

利用可能な空住戸の選定にあたっては、現地調査に基づき、修繕の度合いをランク付けした一覧表と概算工事費を作成し、市と協議のうえ利用可能な住戸を決定すること。

なお、既存住宅の状態や入居者の事由等により、既存住宅及び民間賃貸住宅による仮住居の対

応が難しい場合、市は、他の市営住宅を仮住居とすることも視野に、事業者に協力する。その場合の業務費に関しては、業務内容に応じ市と事業者の協議により必要な措置を行う。

エ 仮住居として使用する民間賃貸住宅の確保

事業者は、利用可能と判断された既存住宅の空住戸を活用してもなお不足する仮住居数を確定し、不足する戸数分の民間賃貸住宅を確保するものとする。

確保にあたっては、住所、間取り、占有面積、家賃・敷金等の住戸情報を一覧表にするとともに、位置図を作成して市に提出し確認を得るものとする。

また、民間賃貸住宅の所有者に対して、本公郷改良アパートの建替えに伴う仮移転者が入居することの了解を得ておくものとし、所有者の了解が得られない場合は、仮住居の対象からは除くものとする。

オ 仮移転・本移転に係る建設企業とのスケジュール調整

事業者は、更新住宅等整備業務を実施する建設企業と、仮移転・本移転時期の調整、確認及び仮移転・本移転のスケジュールの確定を行う。なお、建設業務進捗に応じスケジュール変更の必要が生じた場合は、速やかに市に報告し、協議のうえ対応すること。

2 移転支援窓口業務

(1) 業務対象

対象期間	事業契約締結日から本移転支援業務の終了まで
業務対象	仮移転者、本移転者、退去者、住替者

(2) 業務の目的

本業務は、仮移転者、本移転者、退去者及び住替者が円滑に移転先に移転できるよう、移転支援窓口を設置し、入居者からの相談、質問の受付及び移転に係る事務処理を行い、入居者を支援することを目的とする。

(3) 業務内容

ア 移転支援窓口の設置

事業者は、入居者が移転について相談ができるよう、移転支援窓口を事業契約締結後速やかに開設すること。

イ 移転支援担当者の配置

事業者は、移転支援の窓口業務が円滑に実施できるよう、担当者を少なくとも1名、移転支援窓口配置すること。

ウ 移転に係る窓口対応業務

事業者は、入居者からの相談、質問の受付及び移転に係る事務処理を実施すること。
必要に応じて、土、日、祝日及び夜間の対応を行うこと。

3 仮移転支援業務

(1) 業務対象

対象期間	業務計画書に定める仮移転支援業務の開始日から仮移転業務終了期限の日まで
業務対象	仮移転者

(2) 業務の目的

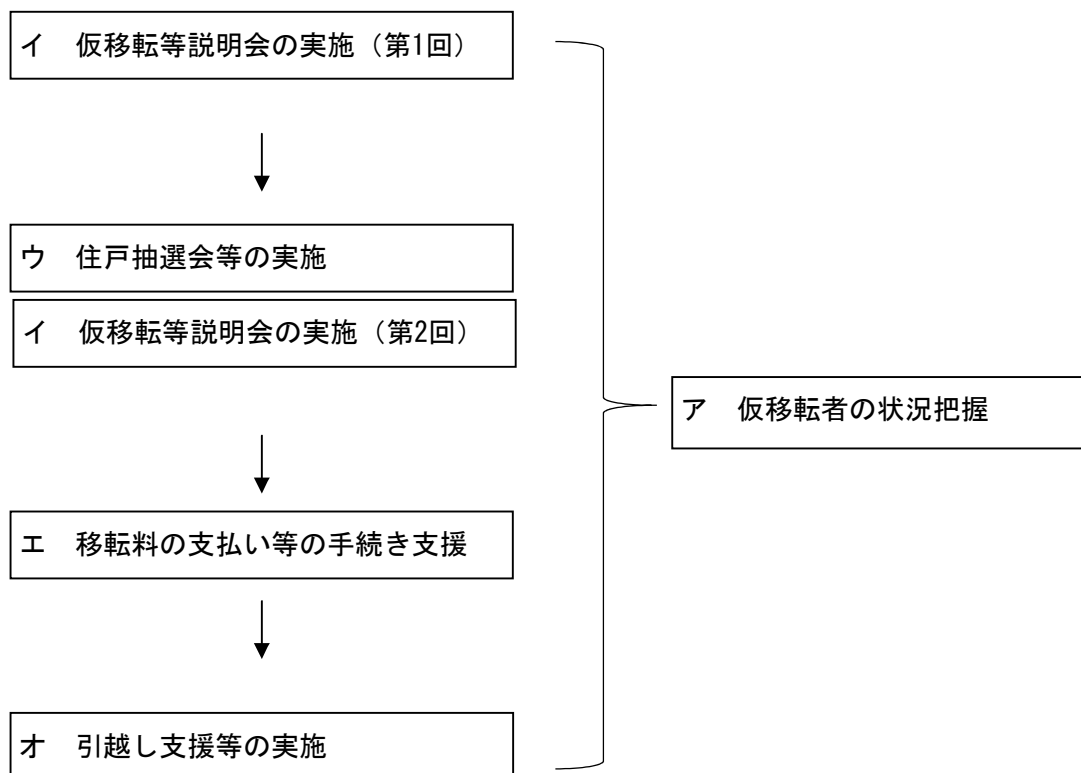
本業務は、仮移転者が円滑に仮住居に移転できるよう支援することを目的とする。

仮移転者の中には、高齢者、障害者等自力での仮移転先への移転が困難な方もいることから、事業者は、仮移転者個々のニーズを的確に把握し、親切丁寧な対応を行い、円滑な仮住居の確保に努める。併せて駐車場利用者については、現に使用している区画が使えない間の仮駐車場を確保すること。

(3) 業務内容

仮移転支援業務は、以下の業務フローを想定する(各整備工区ごと)。

なお、第2期整備以降は、仮移転をせず、直接本移転を希望される方の抽選を先だてに行い、当選しなかった方が仮移転抽選会に参加できるよう配慮すること。



ア 仮移転者の状況把握

事業者は、仮移転説明会開催後、週に1回以上、仮住居及び仮駐車場に係る確定状況及び仮移転の完了者の報告を市に行う。

仮住居が仮移転期間内に決まらないおそれがある仮移転者がいる場合には、決まらない事由を調査し、速やかに市に報告する。

イ 仮移転等説明会の実施

事業者は、第1回移転説明会として、仮移転開始日の約2か月前に、仮移転者に対し、仮移転までの手続き等の内容を説明するための仮移転説明会を行う。また、第2回移転説明会として、仮移転開始日の1か月前に、仮移転者に対し、引越時に必要な手続きや注意事項等に関する説明会を行う。

会場については、既存住宅の集会所又は近隣の公共施設を確保し開催する。

また、説明会の欠席者については、別途資料の配布や説明等適切な対応をとること。

説明の内容	<ul style="list-style-type: none">・ 仮移転事務手続き・ 移転スケジュール・ 抽選会について・ 事業者が市との事業契約に基づき、仮移転、本移転及び退去に関わる支援業務を行うこと
仮移転等説明会の実施内容 (第1回)	<ul style="list-style-type: none">・ 仮移転説明会開催案内の作成及び事前配付・ 仮移転説明資料の作成支援及び配付・ 仮移転に向けた各種資料の配布、記載方法、添付資料等の説明。・ 会場の確保及び設営・ 仮移転先住宅の鍵の引き渡し
仮移転等説明会の実施内容 (第2回)	<ul style="list-style-type: none">・ 仮移転説明会開催案内の作成及び事前配付・ 仮移転説明資料の作成支援及び配付・ 会場の確保及び設営・ 仮移転に向けた各種資料の提出、協定の締結、手続きの説明

ウ 仮住居抽選会等の実施

事業者は、第1回仮移転説明会開催後、仮移転開始の1か月以上前に、仮移転者に対して、住戸抽選会を開催する。会場については、既存住宅内の集会所又は近隣の公共施設を確保し開催する。

住戸抽選会の実施手順を以下に示す。

- ・ 住戸抽選会に先立ち、案内文の作成と抽選対象となる仮移転者への配付を第1回仮移転説明会時に行う。
- ・ 抽選会場は集まる人数に応じて、適宜確保する。

- ・ 抽選方法については、市と協議し実施すること。
- ・ 事業者は、住戸抽選会の結果を受けて、市が実施する入居者決定の支援として、住戸抽選会結果報告を作成し、市に報告する。

エ 移転料の支払い等の手続き支援

事業者は、仮移転者に対して、以下の業務を行う。

仮移転開始前	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者は仮移転者と移転期日、移転先、仮移転料の支払い等の各種条件を明記した協定書を締結する。 ・ 移転料請求書（移転料、その他）を受け取り、内容の確認を行った上で、仮移転料（移転料、その他）の前払いを行う。
仮移転後	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仮移転が完了した仮移転者から、移転完了届を仮移転前の住戸の鍵とともに受け取り、記載内容の確認を行う。 ・ 移転料請求書（移転雑費、就業不能保証費、電話移設料）及び移転完了届等の必要書類を、既存住宅の鍵とともに仮移転者から受け取り、内容の確認及び仮移転料支払い額の計算を行う。 ・ 空住戸は検査（私物の処分確認等をいう。以下同じ。）を行い、仮移転者が処分すべき物品等を残置している場合は市に連絡し、仮移転者にその状況と、当該残置物の処分の完了確認後に仮移転料（移転雑費、就業不能保証費、電話移設料）が支払われることを通知する。 ・ 上記検査で問題がないと確認できたときは、鍵を市に返還するとともに、仮移転者に対して仮移転料（移転雑費、就業不能保証費、電話移設料）の支払いを行う。 ・ 仮移転者に対する仮移転料の支払いは仮移転支援業務終了期限までに完了する。 ・ 民間賃貸住宅を仮住居とする仮移転者に対しては、市は家賃補填を行うため、事業者は、仮移転期間中の家賃補填相当額を仮移転者に毎月支払う。

オ 引越し支援等

仮移転者に対して、以下の業務を行う。

引越し業者の斡旋	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引越業者の斡旋を希望する仮移転者に対しては、市の定める仮移転料以下の料金で引越作業実施が可能となる優良な引越業者を斡旋する。ただし、自らの引越し作業が困難な入居者に対し、市と協議のうえ事業者が引越しサービスを提供することも可とする。
仮移転開始前	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仮移転を開始する前に、仮移転者の引越が円滑に実施されるように、事業者が仮移転者の引越日の調整を行う。また、仮移転者の引越日の調整結果を、適宜、市に報告を行う。

引越しに伴う手続きの支援	・ 高齢者や障害者等自身で引越手続きが困難な仮移転者に対して、引越し事業者とのスケジュール調整、費用交渉等の事前調整を支援する。また、仮移転者のニーズに合わせて、諸手続きの支援を行う。
--------------	--

4 本移転支援業務

(1) 業務対象

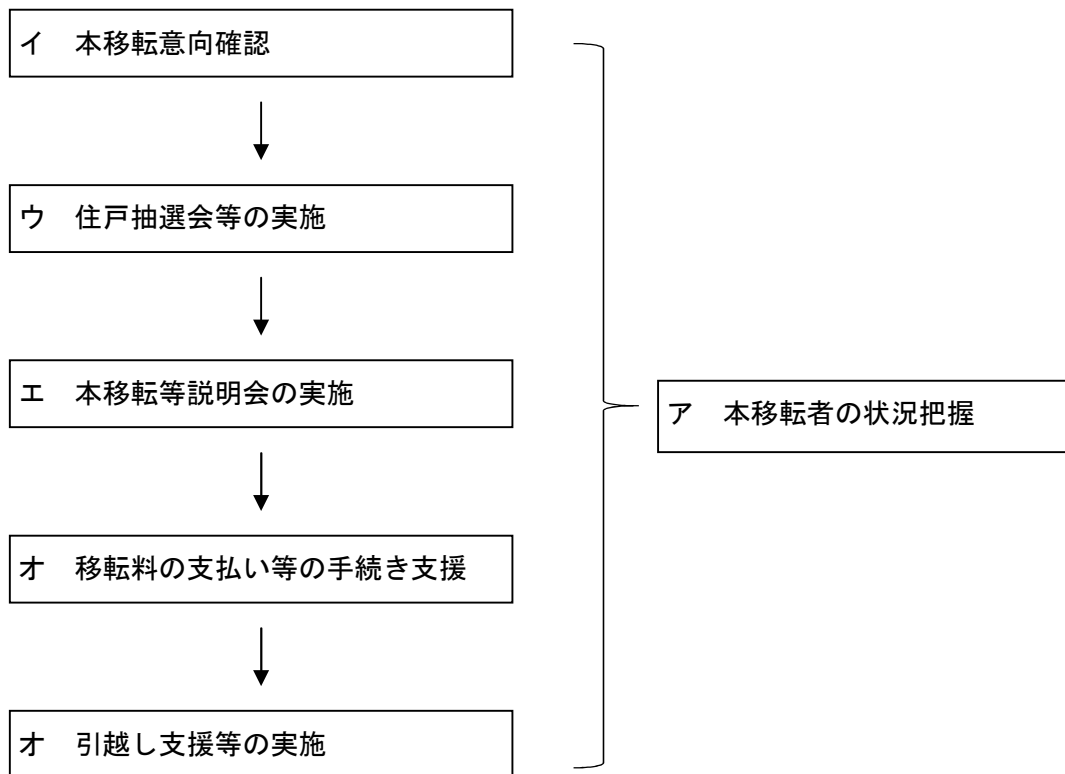
対象期間	業務計画書に定める本移転支援業務の開始後から本移転支援業務終了期限の日までとする。
業務対象	本移転者

(2) 業務の目的

本移転者が更新住宅へ、混乱なく速やかに入居することの支援を目的とする。本業務は各種手続きが多く手続き書類も多いことから、手続きが円滑に行われるよう、本移転者に対してわかりやすく説明し支援すること。

(3) 業務内容

本移転支援業務は、以下の業務フローを想定する。



ア 本移転者の状況把握

本移転説明会開催後、週に1回以上、本移転に係る確定状況及び本移転の完了者の報告を市に行う。本移転期間内に本移転できないおそれがある本移転者がいる場合には、その事由を調査し、速やかに市に報告する。

イ 本移転意向確認

事業者は、仮移転者に更新住宅への本移転の意向確認を行うため、本移転意向確認書を作成するとともに、仮移転者に対し、本移転開始日の約4か月前に、本移転意向確認書の配布を行う。また、住戸抽選会の実施までに、本移転意向確認書の受取を行う。

本移転意向確認書配付に関連する書類は以下とする。

ウ 住戸抽選会等の実施

更新住宅への本移転開始日の約3か月前に、住戸抽選会を開催し、事業者は住戸抽選会に係る業務を行う。住戸抽選会開催にあたっては、会場として既存住宅又は更新住宅内の集会所あるいは近隣の公共施設を確保し開催する。

住戸抽選会の実施においては、以下に従うこと。

- ・ 住戸抽選会に先立ち、案内文の作成と本移転者への配付及び特定入居の申込期間の通知を行う。
- ・ 住戸抽選会当日に入居に係る関連資料の配付及び受け取り並びに内容の確認等を行う。
- ・ 抽選は、1棟を一括して行う。会場は集まる人数に応じて、適宜、確保する。
- ・ 抽選方法については、市及び自治会と協議し実施すること。
- ・ 住戸抽選会の結果を受けて、市が実施する入居者決定業務の支援業務として、住戸抽選会結果報告を作成し、市に報告する。

エ 本移転等説明会の実施

本移転者に関して以下の業務を行う。

特定入居申込書の確認	<ul style="list-style-type: none">・ 住戸抽選会時等に本移転者から受け取った特定入居申込書について、内容を確認した後、特定入居決定通知書を配付する。・ 住戸抽選会時に、本移転者から受け取った改良住宅建替事業本移転料支払い契約書については、事業者は記名・捺印の上、本移転者に1部を渡す。・ 住戸抽選会時に本移転者から受け取った改良住宅返還届は、更新住宅等を記入し市へ引継ぐものとする。
入居説明会（鍵渡しを含む）の実施	<ul style="list-style-type: none">・ 入居説明会に係る業務を行う。会場として既存住宅又は更新住宅内の集会所あるいは近隣の公共施設を確保し説明会を開催する。・ 入居説明会開催前に、入居説明会開催案内の作成及び配付を行う。・ 入居説明資料の作成を行い、入居説明会時に資料の配付や、説明会会場の確保と設営等を行う。・ 入居説明会時に、各種書類の受取、入居に関する事務手続きの説明を行う。

	<ul style="list-style-type: none"> 入居説明会時に、移転完了届、入居時の住宅確認に関するお願い、移転料請求書（移転雑費、就業不能保証費、電話移設料）を配付する。
本移転者の退去及び本移転確認	<ul style="list-style-type: none"> 本移転料支払い契約締結後、本移転開始前に移転料請求書（移転料、その他）の受領後、内容を確認し、本移転料（移転料、その他）の前払いを行う。 移転料請求書（移転雑費、就業不能保証費、電話移設料）及び本移転が完了したことを証する書類（領収書等）並びに移転完了届については、鍵とともに本移転後に受け取り、内容の確認をする。 空住戸の検査を行い、本移転者が処理すべき物品等を残置している場合は、市に連絡し、本移転者にその状況を通知するとともに、処理を指示し撤去完了確認後に本移転料が支払われることを通知する。 上記検査で問題がないと確認できた場合は、市に報告するとともに、鍵を返還し、本移転者に対して本移転料（移転雑費、就業不能保証費、電話移設料）の支払いを行う。

オ 移転料の支払い等の手続き及び支払

本移転料支払い契約締結後から移転までの間に本移転料（移転料、その他）を本移転者の申請口座に支払う。また、本移転のために仮住居先からの適正な退去が確認できた場合は速やかに本移転料（移転雑費、就業不能保証費、電話移設料）を本移転者の申請口座に支払う。

なお、本移転者に対する本移転料の支払いは、本移転終了期限から1か月以内に完了すること。

カ 引越し支援等

本移転者に対して、以下の業務を行う。

引越し業者の斡旋	<ul style="list-style-type: none"> 引越業者の斡旋を希望する本移転者に対しては、市の定める本移転料以下の料金で引越作業実施が可能となる優良な引越業者を斡旋する。ただし、自らの引越し作業が困難な入居者に対し、市と協議のうえ事業者が引越しサービスを提供することも可とする。
本移転開始前	<ul style="list-style-type: none"> 本移転を開始する前に、本移転者の引越が円滑に実施されるように、事業者が本移転者の引越日の調整を行う。また、本移転者の引越日の調整結果を、適宜、市に報告を行う。
引越しに伴う手続きの支援	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者や障害者等自身で引越手続きが困難な本移転者に対して、引越し事業者とのスケジュール調整、費用交渉等の事前調整を支援する。また、本移転者のニーズに合わせて、諸手続きの支援を行う。

5 仮住居の補修業務

(1) 業務対象

対象期間	随時
業務対象	退去者、住替者

(2) 業務の目的

仮住居として利用する既存住宅の空き住戸及び、仮住居として利用した既存住宅の空住戸を再度仮住居として利用するにあたり必要な補修等を行う。

(3) 業務内容

事業者は、原則、仮移転者が仮移転をする1か月以上前に完了するように、既存住宅空住戸を補修し、仮住戸として使用できるようにする。補修工事を実施する際には、移転計画・準備業務において実施した調査結果に基づき、利用できる戸数を確認すること。修繕レベルの水準は別添4に基づき提案すること。

なお、既存住宅を仮住居として使用し、仮移転者が本移転後に当該住戸を再度仮住居として使用しないことが明確な場合は、補修・復旧は実施しない。

6 退去・住替手続き支援業務

(1) 業務対象

対象期間	随時
業務対象	退去者、住替者

(2) 業務の目的

既存住宅又は仮住居に入居する者で退去又は住替えを希望する者が、速やかに退去・住替できるようにすることを目的とする。

(3) 業務内容

事業者は以下の業務を行う。

業務名称	対象	内容
移転等説明会の実施	<ul style="list-style-type: none">・ 既存住宅または仮住居からの退去者・ 既存住宅からの住替者	<ul style="list-style-type: none">・ 「第3 各業務の要求水準-3 仮移転支援業務-イ 移転等説明会の実施」に準じる。(仮移転者の説明会での説明も可とする。)
移転料の支払い等の手続き支援	<ul style="list-style-type: none">・ 既存住宅または仮住居からの退去者・ 既存住宅からの住替者	<ul style="list-style-type: none">・ 「第3 各業務の要求水準-3 仮移転支援業務-エ 移転料の支払い等の手続き支援」に準じる。
引越し支援等	<ul style="list-style-type: none">・ 既存住宅または仮住居からの退去者・ 既存住宅からの住替者	<ul style="list-style-type: none">・ 「第3 各業務の要求水準-3 仮移転支援業務-オ 引越し支援等」に準じる。

7 入居者移転に係る交付金等申請関係書類の作成支援業務

(1) 業務対象

対象期間	本業務期間中
業務対象	市

(2) 業務内容

市が実施する交付金・補助金等申請関係書類（入居者移転計画の調書（移転の実施年数、転出後の移転先住宅の種類と期間、転入してくる件数等）、支払い根拠の積算等）の作成に関し、交付・補助対象額及び交付金・補助金の算定根拠に係る各種資料等の作成など、市の支援を行う。

8 関連書類

(1) 事業者が作成する資料等

事業者は、入居者移転支援業務において、以下の資料の作成、配布、受取等を行う。なお、入居者を対象に作成する資料については、事前に市の確認を得たうえ、最終版を市に提出すること。

資料名称	資料内容	配布（提出）対象	配布（提出）期日	回収等取扱
入居者説明会開催案内	入居説明会開催日時・場所を知らせる資料	入居者	入居者説明会開催前	回収しない
入居者説明会資料	事業概要、スケジュール、意向調査について等	入居者	入居者説明会当日	回収しない
入居者意向報告書	直近入居者意向の状況（入居者名、仮移転先の希望等）	市	入居者説明会後	
仮移転状況報告書	仮住居、仮駐車場の決定状況（仮移転者名、棟番号・部屋番号、仮移転料支払い額、支払日、引越時期等）の報告を市に行う書類	市	仮住居及び仮駐車場の確定及び仮住居への入居が完了次第	各整備段階ごとに最終報告を行う。
仮移転説明会開催案内	仮移転説明会開催日時・場所を知らせる資料	入居者	仮移転等説明会開催前	回収しない。
仮移転説明資料	仮移転に関する説明資料	入居者	第1回仮移転等説明会当日	回収しないが、仮移転期間中、入居者に保管させる。
仮移転住戸抽選会案内資料・通知	仮移転住戸抽選会開催要領（日時、場所、注意事項、問い合わせ先等）	入居者	第1回仮移転等説明会当日	回収しないが、仮移転住戸抽選会が終わるまで、入居者に保管させる。
仮移転住戸抽選会結果報告書	仮移転者の移転先住戸を市へ報告する書類	市	仮移転住戸抽選会後速やかに	－
移転協定書（仮移転用）	移転期日、移転先、明渡期日、移転料等の支払い等について、市と移転者の行う手続き等について定める協定書	仮移転者	第2回仮移転等説明会当日	仮住居の斡旋又は引越し手続き支援の実施までに記入・捺印した本資料を回収し、原本を市に提出する。事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
移転料請求書（移転料、その他）	仮移転契約締結等の後に、仮移転者が事業者に仮移転料（移転料、その他）を請求する請求書	仮移転者	第2回仮移転等説明会当日	仮移転（引越し実施）前に、記入・捺印をした本資料を回収し、預金通帳が名義人の口座であることを確認のうえ、す

資料名称	資料内容	配布（提出）対象	配布（提出）期日	回収等取扱
				みやかに仮移転料を仮移転者の口座に振り込む。事業者は本資料を本事業終了時まで保管する。
市営住宅返還届（市営住宅返還届に準ずる）	既存住宅の返還等について仮移転者が届け出る書類。	仮移転者	第2回仮移転等説明会当日	仮移転（引越し実施）後に、記入・捺印をした本資料を回収し、原本を市に提出する。事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
仮住居の使用申請書	仮移転者の仮住居への入居申請書類（誓約書並びに連帯保証人の届及び印鑑証明書等含む）	仮移転者	第2回仮移転等説明会当日	仮移転（引越し実施）前に、記入・捺印をした本資料を、仮移転者の仮移転後に回収し、原本を市に提出する。事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
家賃補填料請求書	仮移転が事業者に家賃補填料を請求する請求書	仮移転者	第2回仮移転等説明会当日	仮移転（引越し実施）前に、記入・捺印をした本資料を回収し、原本を市に提出する。事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
移転料請求書（移転雑費等）	仮移転終了後に、仮移転者が事業者に仮移転料（移転雑費、就業不能補償費、電話移設料）を請求する請求書	仮移転者	第2回仮移転等説明会当日	仮移転（引越し実施）後に、記入・捺印をした本資料を回収し、預金通帳が名義人の口座であること、仮住居に残置物がないことを確認のうえ、すみやかに仮移転料を仮移転者の口座に振り込む。事業者は本資料を本事業終了時まで保管する。
移転完了届	仮移転終了後に、仮移転が完了したことを事業者に届ける書類。	仮移転者	第2回仮移転等説明会当日	仮移転（引越し実施）後に、記入・捺印をした本資料を回収し、原本を市に提出する。事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
本移転状況報	建替住居の決定状況（本移転者	市	本移転に係る	各整備段階ごとに最

資料名称	資料内容	配布（提出）対象	配布（提出）期日	回収等取扱
告書	名、新旧棟番号・部屋番号、本移転料支払い額、支払日、引越時期等）及び駐車場の決定状況の報告を市に行う書類		入居先更新住宅の決定及び入居が完了次第	終報告を行う。
本移転意向確認書	本移転者の更新住宅への入居申込書類（本移転者の世帯構成、住戸の希望等を報告するもの）	本移転者	更新住宅への本移転開始日の約4か月前	本移転住戸抽選会前に、記入・捺印をした本資料を回収し、原本を市に提出する。事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
本移転住戸抽選会案内資料・通知	本移転住戸抽選会開催要領（日時、場所、注意事項、問い合わせ先等）	本移転者	本移転住戸抽選会の3週間前	回収しないが、住戸抽選会が終わるまで、仮移転者及び入居者に保管させる。
本移転住戸抽選会結果報告書	本移転者の移転先住戸を市へ報告する書類	市	本移転住戸抽選会後速やかに	－
特定入居決定通知書	本移転者が更新住宅へ本移転することができる期間を定め、通知する書類	本移転者	本移転住戸抽選会後速やかに	事業者は、市より特定入居申込書受取り後、本移転者へ通知する。
本移転説明会開催案内	本移転説明会開催要領（日時、場所、注意事項、問い合わせ先等）	本移転者	本移転等説明会3週間前	回収しない。
本移転説明会資料	入居に関する手続きの説明資料	本移転者	本移転等説明会当日	
更新住宅入居案内	本移転者へ、住宅所在地、入居決定部屋番号、入居開始日、家賃、共益費、敷金、等について案内する書類	本移転者	市の入居者決定後	事業者は、市より資料受取り後、本移転者に配布する。
仮住居返還届（市営住宅返還届に準ずる）	本移転前の仮住居を市に返還するための本移転者が届け出る書類	本移転者	本移転住戸抽選会当日	本移転住戸抽選会当日に、記入・捺印をした本資料を回収する。原本を市に提出し、事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
特定入居申込書（市営住宅入居申込書に準ずる）	本移転者が更新住宅へ本移転することを申し込む書類	本移転者	本移転住戸抽選会当日	本移転住戸抽選会後に、記入・捺印をした本資料を回収し、原本を市に提出する。事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
移転協定書（本移転用）	本移転契約締結等の時及び本移転終了後に、事業者が本移転料を本移転者に支払うことに関する	本移転者	本移転住戸抽選会当日	本移転住戸抽選会後に、記入・捺印をした本資料を2部回収

資料名称	資料内容	配布（提出）対象	配布（提出）期日	回収等取扱
	る契約書			する。事業者が記名・捺印した本資料原本の1部を市に、もう1部を本移転者に提出する。事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
市営住宅入居申請書	仮移転者の仮住居への入居申請書類(誓約書並びに連帯保証人の届及び印鑑証明書等含む)	本移転者	本移転等説明会当日から2週間以内	本移転の移転等説明会当日に、記入・捺印をした本資料を本人及び連帯保証人の印鑑証明とともに回収する。当日が難しい場合は、その2週間以内に回収する。原本を市に提出し、事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
移転料請求書（移転料、その他）	本移転者が事業者に本移転料（移転料、その他）を請求する請求書	本移転者	本移転住戸抽選会当日	本移転（引越し実施）前に、記入・捺印をした本資料を回収し、預金通帳が名義人の口座であることを確認のうえ、すみやかに仮移転料を仮移転者の口座に振り込む。事業者は本資料を本事業終了時まで保管する。
移転料請求書（移転雑費等）	本移転終了後に、本移転者が事業者に本移転料を請求する請求書	本移転者	本移転完了後	本移転（引越し実施）後に、記入・捺印をした本資料を回収し、預金通帳が名義人の口座であることを確認のうえ、すみやかに仮移転料を仮移転者の口座に振り込む。事業者は本資料を本事業終了時まで保管する。
移転完了届	本移転終了後に、本移転が完了したことを本移転者が報告を行う書類	本移転者	本移転完了後	本移転（引越し実施）後に、記入・捺印をした本資料を回収し、原本を市に提出する。事業者は本資料の複製を本事業終了時まで保管す

資料名称	資料内容	配布（提出）対象	配布（提出）期日	回収等取扱
				る。
市営住宅返還届	住宅の返還等を退去・住替者が届け出る書類。	退去者 住替者	移転等説明会当日	移転等説明会当日に、記入・捺印をした本資料を回収する。原本を市に提出し、事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
移転協定書 (退去者用) (住替者用)	退去移転契約締結等の時及び退去後に事業者が移転料を退去・住替者に支払うことに関する契約書。	退去者 住替者	移転等説明会当日	退去又は住替え（引越し実施）前に、記入・捺印をした本資料を2部回収する。事業者が記名・捺印した本資料原本の1部を市に、もう1部を本移転者に提出する。事業者は複製を本事業終了時まで保管する。
移転完了届	退去・住替後に、退去が完了したことを事業者に届ける書類。	退去者 住替者	退去・移転完了後	退去又は移転完了後に、記入・捺印をした本資料を回収し、原本を市に提出する。事業者は本資料の複製を本事業終了時まで保管する。
移転料請求書 (移転料、その他)	退去前・住替前に、退去・住替者が事業者に移転料（移転料、その他）を請求する請求書。	退去者 住替者	移転等説明会当日	退去又は移転（引越し実施）前に、記入・捺印をした本資料を回収し、預金通帳が名義人の口座であることを確認のうえ、すみやかに仮移転料を仮移転者の口座に振り込む。事業者は本資料を本事業終了時まで保管する。
移転料請求書 (移転雑費等)	退去・住替後に、退去者が事業者に移転料（移転雑費、就業不能保証費、電話移設料）を請求する請求書。	退去者 住替者	移転等説明会当日	退去又は移転（引越し実施）後に、記入・捺印をした本資料を回収し、預金通帳が名義人の口座であることを確認のうえ、すみやかに仮移転料を仮移転者の口座に振り込む。事業者は本資料を本事業

資料名称	資料内容	配布（提出）対象	配布（提出）期日	回収等取扱
				終了時まで保管する。
移転料請求書	退去者が事業者に民間住宅移転支援金を請求する書類で、当該支援金の振込口座を記入したものの。	退去者	移転等説明会当日	退去者が賃貸借契約締結までに支払いが可能か確認し、市と協議のうえ、記入・捺印した本資料を、賃貸借契約書の写し等の必要書類と合わせ回収する。事業者は市に本資料提出し、複製を本事業終了時まで保管する。

(2) 市が作成する資料等

市は以下の資料等を作成または入居者より収集する。事業者はこれらを受取り、必要な作業を行う。

資料名称	資料内容	配布（提出）対象	配布（提出）期日	回収等取扱
入居許可書類（市営住宅入居許可書等）	仮移転者（本移転者）へ、仮住居（本移転先）所在地、入居決定部屋番号、入居開始日、家賃、敷金、同居者、入居期間等の条件を付して入居を承認する書類。	仮移転者 本移転者	市が事業者から必要書類受領し、入居者決定をした後すみやかに	事業者は、本資料を市より受取り、仮移転者（本移転者）に配布する。