

利府町営住宅建替事業

要求水準書

【入居者移転支援業務編】

令和6年6月21日

利 府 町

目次

(参考) 移転・退去について	1
本要求水準書の位置付け	2
第1 業務実施にあたっての基本的事項	3
1 業務内容	3
(1) 移転計画の立案	3
(2) 第1工区における移転・退去支援業務	3
(3) 第2工区における移転・退去支援業務	3
(4) その他入居者移転支援業務に必要な関連業務	3
2 本要求水準書の変更	4
3 遵守すべき法令等	4
4 業務の進め方	4
(1) モニタリング	4
(2) 業務の実施に関する留意事項	4
第2 移転計画の立案	6
1 移転計画の立案	6
2 移転計画の作成に関する条件	6
(1) 入居状況等について	6
(2) 移転先の修繕費用の負担について	6
第3 第1工区における移転・退去支援業務	7
1 業務の流れ	7
2 業務内容	8
(1) 仮移転契約・退去手続き等の支援業務	8
(2) 移転完了現場確認業務	9
第4 第2工区における移転・退去支援業務	10
1 業務の流れ	10
2 業務内容	11
(1) 本移転説明会の開催業務	11
(2) 本移転先の調整業務	11
(3) 本移転・退去手続きに関する説明会の開催業務	12
(4) 本移転・退去手続き等の支援業務	13
(5) 本移転・退去完了現場確認業務	14

第5	その他入居者移転支援業務に必要な関連業務	15
第6	入居者移転支援業務にあたっての留意事項	16
1	移転・退去に係るリスク分担について	16
2	移転対象入居者による不法投棄について	16

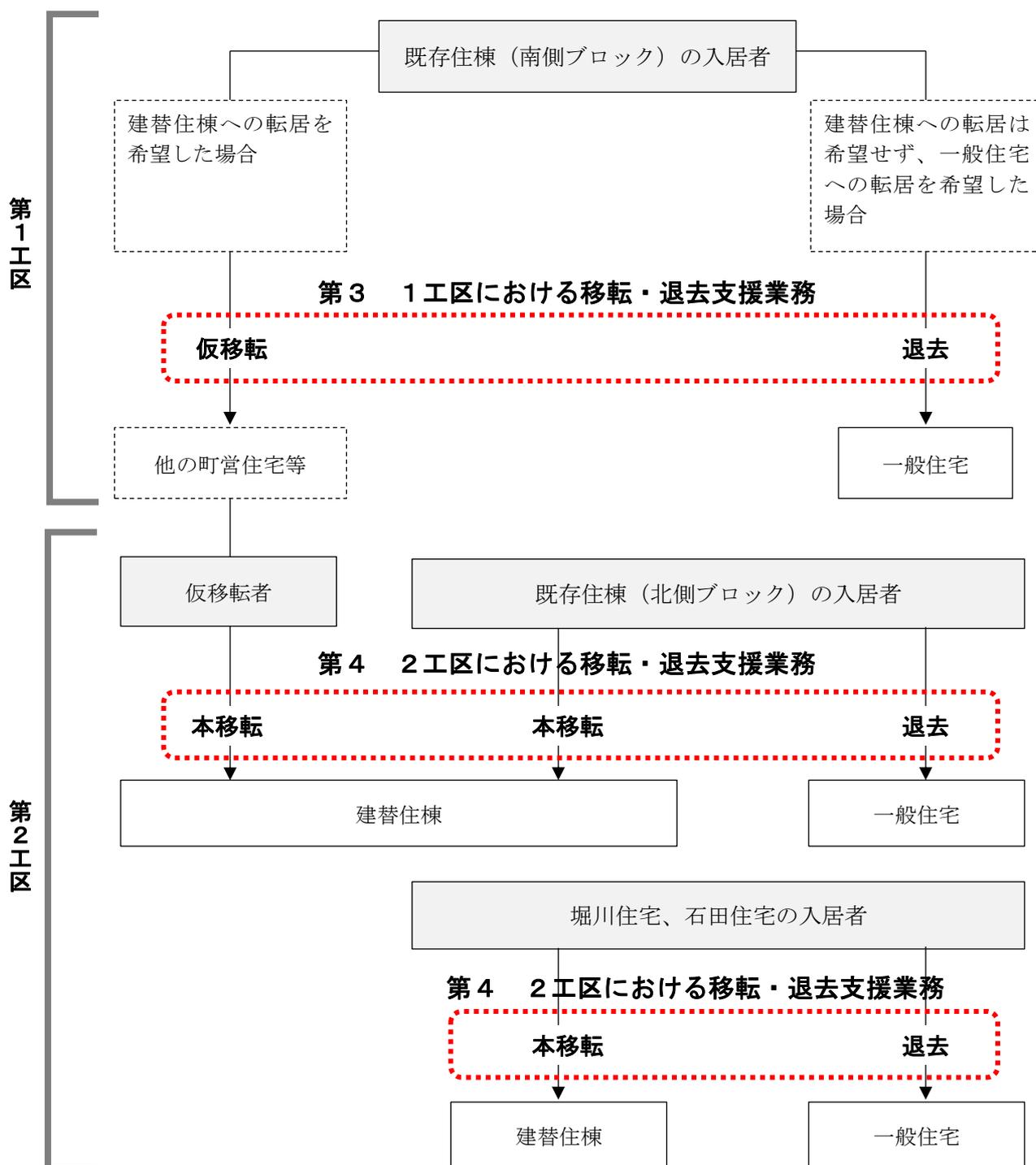
※ 本要求水準書に示す添付書類については、要求水準書【建替整備業務編】に付帯して公表する添付資料を参照すること。

(参考) 移転・退去について

本事業において3住宅の入居者の移転・退去の流れと、「仮移転」、「本移転」、「退去」の用語の使い分けは、下図に示すとおりである。

本書では、3住宅の入居者の仮移転・本移転（建替住棟への移転）・退去（一般住宅への転居）について、事業者が実施する支援業務及び要求水準を記載している。

■ 3住宅の入居者の移転・退去の流れ



本要求水準書の位置付け

利府町営住宅建替事業 要求水準書【入居者移転支援業務編】（以下「本要求水準書」という。）は、本事業において、入居者移転支援業務に関して町が要求する性能の水準を示すとともに、応募者の提案に対して具体的な指針を示すものである。

なお、建替整備業務の要求水準については、別途「利府町営住宅建替事業 要求水準書【建替整備業務編】」を参照すること。

利府町営住宅建替事業 要求水準書

【入居者移転支援業務編】

第1 業務実施にあたっての基本的事項

入居者移転支援業務は、本要求水準書の範囲内で、移転対象入居者の移転及び退去に係る業務の支援を行い、本事業を円滑に推進することを目的とする。

1 業務内容

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) 移転計画の立案

円滑な移転又は退去を進めるため、移転対象入居者の立場に立った「無理がなく効率的な」移転計画を立案し、町に提案すること。

なお、移転計画の立案にあたっては、建替整備業務における工区設定等と連動した内容とすること。

詳細は、第2を参照すること。

(2) 第1工区における移転・退去支援業務

詳細は、第3を参照すること。

- ア 仮移転契約・退去手続き等の支援業務
- イ 仮移転・退去完了現場確認業務

(3) 第2工区における移転・退去支援業務

詳細は、第4を参照すること。

- ア 本移転説明会の開催業務
- イ 本移転先の調整業務
- ウ 本移転・退去手続きに関する説明会の開催業務
- エ 本移転・退去手続き等の支援業務
- オ 本移転・退去完了現場確認業務

(4) その他入居者移転支援業務に必要な関連業務

詳細は、第5を参照すること。

2 本要求水準書の変更

町は、入居者移転支援業務の事業期間中に、法令等の変更、災害の発生又はその他特別の理由により、業務内容を見直す必要があると判断した場合は、本要求水準書の変更を行うことがある。

この変更に伴い、事業者が行う業務内容に変更が生じるときは、特定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 遵守すべき法令等

入居者移転支援業務の実施にあたり、関連法令等を遵守するとともに、町が定める要領等を参考に業務を進めること。

具体的な法令等は、利府町営住宅建替事業 要求水準書【建替整備業務編】の第2「2 関係法令及び参考基準等」を参照すること。

4 業務の進め方

(1) モニタリング

ア 事業者は、契約後速やかに、入居者移転支援業務計画書（以下「業務計画書」という。）を作成し、本要求水準書で定めている業務内容について、業務期間内に適切に実施するための体制や方法等の詳細を定め、町の承諾を受けること。

なお、業務計画書の内容に変更が生じる場合についても、事前に町の承諾を受けること。

イ 事業者は、工区毎に入居者移転支援業務の完了報告を行い、町の確認を受けること。

また、全ての工区が完了した場合は、業務全体の完了報告もあわせて行うこと。

ウ その他、必要に応じて又は町が必要とするときには、適宜、業務の進捗について報告・説明を行うこと。

(2) 業務の実施に関する留意事項

事業者は、業務計画書に基づき業務を実施すること。

なお、業務実施にあたり、次のことに対応すること。

ア 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、移転対象入居者から要望や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町に報告すること。

なお、を受けた要望や苦情等の内容が業務範囲外の場合は、町に速やかに報告し、以降の対応について協議すること。

また、入居者の要望・事情により現状では想定できない事態が発生した場合、町から別途指示することがあるので、その場合は指示に従い対応すること（別途追加清算することは想定していない）。

イ 想定外の事態への対応

想定外の事態が発生した場合、事業者は速やかに町に報告し、その指示により対応すること。

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町に報告すること。

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、遅滞なく町に報告すること。

ウ 個人情報の保護

事業者は、業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を、第三者に漏らしてはならない。

また、契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

エ 入居者のニーズ把握

事業者は、移転又は退去に関する移転対象入居者のさまざまなニーズの把握に努め、可能な範囲での対応を行うこと。

特に高齢者、障がい者等の入居者に対しては、十分な配慮を行い、適切な対応を行うこと。

また、移転説明会等において移転対象入居者が建替住棟への入居イメージが想定できる工夫を行うこと。

オ 入居者の状況把握

事業者は、本事業を円滑に進めるため、できる限り、移転対象入居者の移転準備状況を逐次把握するよう努めること。

特に、事業の進行を妨げる可能性のある移転対象入居者（病気等により移転ができない可能性がある場合等）がいることが発覚した場合は、町と連携しながら、その状況を積極的に把握すること。

カ 入居者による書類の提出

事業者は、入居者が提出する書類について、提出の遅延、記入の漏れや誤り等の不備があった場合には、直接訪問する等の対応を行い、速やかに是正を図ること。

また、事業者が、入居者に郵送による書類の提出を求める場合には、料金受取人払とするか又は切手貼付の返信用封筒を用意して行うものとする。

第2 移転計画の立案

1 移転計画の立案

事業者は、応募手続において提出した提案書に基づき、建替整備業務と入居者移転支援業務の各業務が連動した計画とし、移転対象入居者の立場に立った、無理がなく効率的な移転計画を立案すること。

なお、第1工区における仮移転対象入居者の仮移転先については、令和6年度中に、町にて調整を行うことから、必要に応じて移転計画の修正等を行うこと。

第2工区における本移転・退去については、移転対象入居者（仮移転者を含む）の意向を可能な限り考慮する必要があることから、事業者が行う移転先の調整（入居者へのアンケート調査等）の結果を踏まえ、必要に応じて移転計画の修正等を行うこと。

2 移転計画の作成に関する条件

（1）入居状況等について

3住宅の入居状況については、利府町営住宅建替事業 要求水準書【建替整備業務編】の【添付資料14】に示す。なお、最新の入居状況については業務着手の際にあらためて提供する。

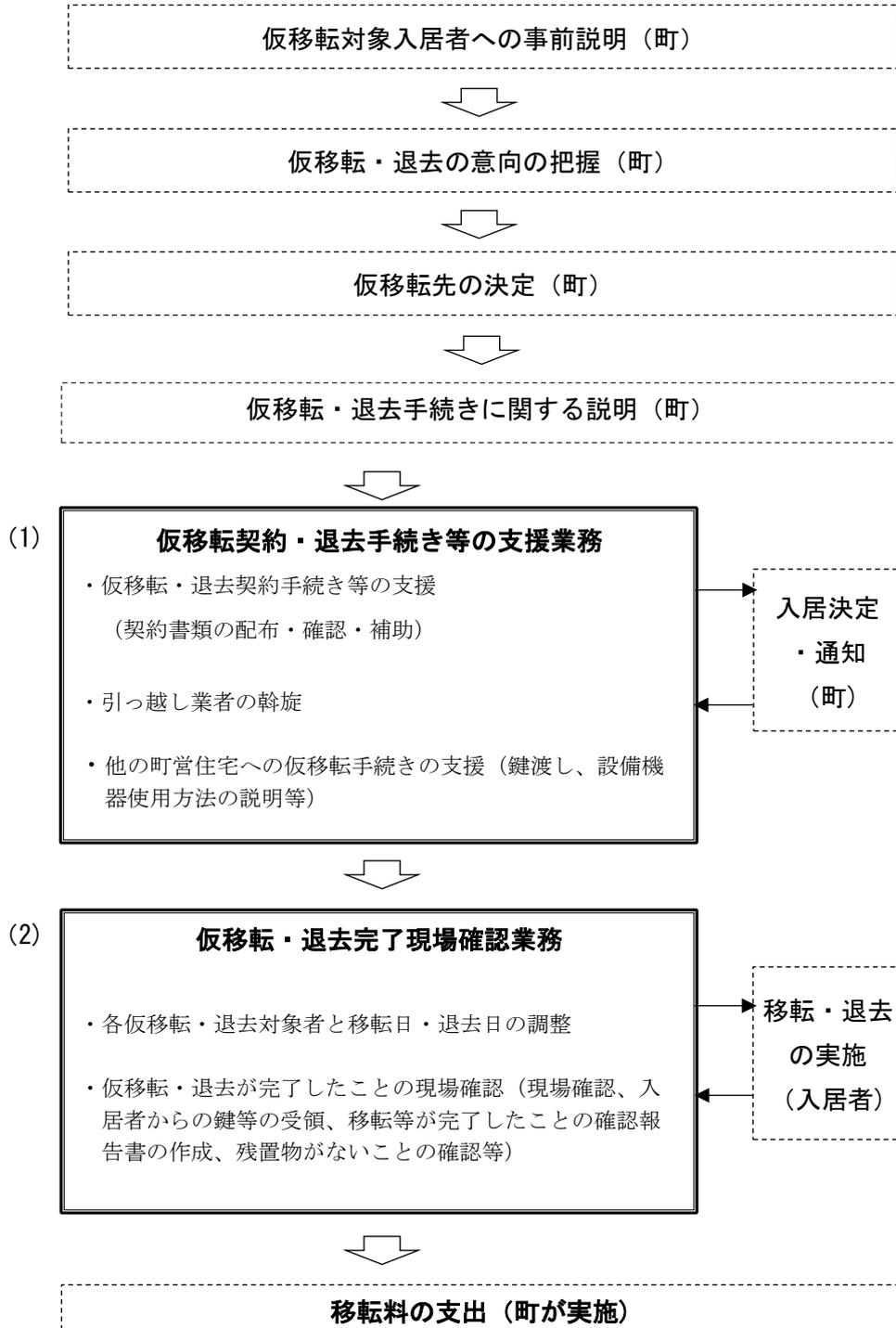
（2）移転先の修繕費用の負担について

他の町営住宅の空き住戸を移転先として使用する場合、入居に必要な修繕は町が行うものとする（修繕期間の目安は戸数によって変動するが2～3か月程度である）。

第3 第1工区における仮移転・退去支援業務

1 業務の流れ

 事業者の業務範囲



2 業務内容

既存住棟からの移転・退去に関する支援業務は以下のとおりとする。

(1) 仮移転契約・退去手続き等の支援業務

項目	実施時期の目安	業務内容
仮移転・退去契約手続き等の支援	移転可能日の 1か月前まで	<ul style="list-style-type: none"> ・町と仮移転・退去対象入居者が締結する移転・退去等の契約について、仮移転・退去対象入居者の契約書類作成の支援を行う。 ・仮移転・退去対象入居者から契約書類を受領し、内容を確認する。 ・内容の確認後、契約書類として満足している場合は、町へ提出する。 <p>※移転者から当該内容について誓約したことを証する町営住宅入居請書の提出を受けること。</p> <p>※書類に不備や記載漏れ等がある場合は、当該仮移転・退去対象入居者に修正するよう事業者から指示すること。</p> <p>※高齢者等に対しては、契約書類の記入の仕方などを丁寧に説明するなどの配慮が求められる。</p>
引っ越し業者の斡旋	必要に応じて、 適宜	<ul style="list-style-type: none"> ・仮移転対象入居者に対し、必要に応じて、引っ越し業者の斡旋を行う。 ・円滑な移転・退去に繋がるよう案内の時期等を配慮すること。 ・高齢者が多いことから、個別訪問等の丁寧な対応により、自力で移転又は退去することが困難な移転対象入居者を把握するとともに、円滑に移転・退去が進むよう、ニーズに応じたサポートに努めること。
他の町営住宅への移転手続きの支援	契約書類提出後	<ul style="list-style-type: none"> ・他の町営住宅への移転者に対して、仮移転先の住戸の鍵渡し、設備機器使用方法等の説明を行う。

<契約書類>

- ・移転承諾書【添付資料 15】
- ・町営住宅入居請書【添付資料 16】
- ・各種証明書類

(2) 仮移転・退去完了現場確認業務

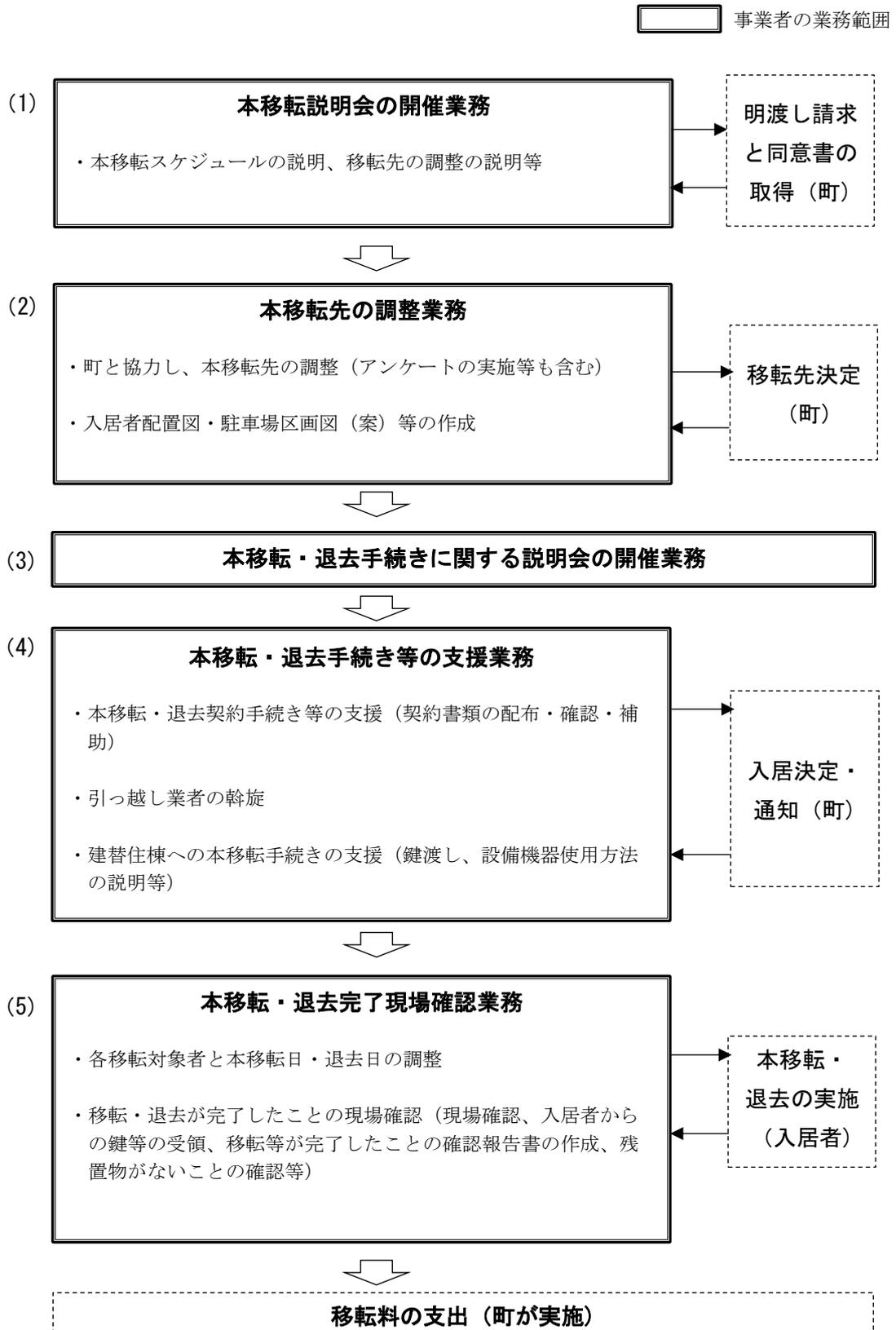
項目	実施時期の目安	業務内容
仮移転・退去対象入居者と移転日・退去日の調整	移転可能日の前日まで	<ul style="list-style-type: none"> 仮移転・退去対象入居者の移転日・退去日を把握する。 ※把握方法は、事業者に委ねる。
仮移転・退去が完了したことの現場確認	仮移転・退去対象入居者が本移転・退去した日から遅滞なく	<ul style="list-style-type: none"> 明渡す住戸について、入居者の立会いのもと、移転・退去が完了したことの現場確認を行う。 入居者による残置物がないかどうかの確認を行う。残置物があった場合は、当該入居者に処分するよう事業者から指示すること。 仮移転・退去が完了したことの確認後、明渡す住戸の鍵と仮移転・退去完了時に必要な書類について入居者から受領する（住民票は移転先の住所となっていることを確認すること）。 仮移転・退去が完了したことの確認報告書（完了状況が分かる写真を含む。）を作成し、受領した鍵と必要書類と共に、町に提出すること。 ※残置物の処分について、事業者が当該移転対象入居者に対して適切な指示をしたにもかかわらず、処分されない期間が継続することにより、本事業の遂行に影響が出る恐れがある場合には、町と協議を行い、その後の対応を検討すること。

< 移転完了時に必要な書類等 >

- ・町営住宅・駐車場明渡届書【添付資料 19】
- ・町営住宅入居(同居)届【添付資料 20】
- ・町営住宅鍵借用書【添付資料 21】
- ・請求書（任意様式）
- ・住民票（退去は除く）
- ・明渡す住戸の鍵
- ・移転・退去が完了したことの確認報告書（事業者が作成）

第4 第2工区における移転・退去支援業務

1 業務の流れ



2 業務内容

既存住棟からの移転・退去に関する支援業務は以下のとおりとする。

(1) 本移転説明会の開催業務

項目	実施時期の目安	業務内容
本移転説明会の開催	本移転可能日の約6か月前まで	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建替住棟への本移転スケジュール、本移転・退去の契約手続き、移転先の調整等について、移転対象入居者（第1工区の仮移転者を含む）に対して説明を行う。 ・ 説明会資料の作成、印刷及び配布を行う。 ・ 説明会の出席者名簿及び議事録の作成を行い、町へ提出する。 <p>※移転対象入居者（仮移転者に限る）に対する明渡し請求と同意書の取得は町が行う。</p> <p>※移転対象入居者に配慮し、団地ごとに行うものとする。会場の手配は町、会場設営は事業者が行うこと。</p> <p>※当日欠席者への対応として、個別対応（欠席者への追加説明等）も考えられる。</p>

(2) 本移転先の調整業務

項目	実施時期の目安	業務内容
本移転先の調整	アンケート回収後、速やかに実施 (本移転可能日の5か月前までに移転先を決定)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町の定める本移転先の選定要領に基づき、移転先の調整を行う（必要に応じてアンケートを実施することもある）。 ・ 町と協力して選定要領に基づき、移転先の調整を行った後は、調整後の入居者配置図・駐車場区画図（案）等を作成し、町に提出する。 <p>※アンケートを実施する場合は、その内容等について、町から指示を受けること。</p> <p>※移転先の調整に特別な配慮が必要な事情（高齢等により低層階を希望、家賃が高くなる建替住棟への入居は希望しない等）を把握すること。</p> <p>※駐車場の利用に関して把握すること。</p>

<移転先決定後に必要な書類>

- ・ 移転承諾書【添付資料15】

(3) 本移転・退去手続きに関する説明会の開催業務

項目	実施時期の目安	業務内容
本移転・退去 手続きに関する 説明会	本移転先の決定 後、速やかに実 施	<ul style="list-style-type: none">・町による本移転先の決定後、本移転・退去手続きに関する説明を行う。・説明会資料の作成、印刷及び配布を行う。・説明会の出席者名簿及び議事録の作成を行い、町へ提出する。 <p>※移転対象入居者に配慮し、団地ごとに行うものとする。会場の手配は町、会場設営は事業者が行うこと。</p> <p>※当日欠席者への対応として、個別対応（追加説明等）も考えられる。</p>

(4) 本移転・退去手続き等の支援業務

項目	実施時期の目安	業務内容
本移転・退去契約手続き等の支援	本移転可能日の1か月前まで	<ul style="list-style-type: none"> ・町と移転対象入居者が締結する本移転・退去等の契約について、移転対象入居者の契約書類作成の支援を行う。 ・移転対象入居者から契約書類を受領し、内容を確認する。 ・内容の確認後、契約書類として満足している場合は、町へ提出する。 <p>※移転者から当該内容について誓約したことを証する町営住宅入居請書の提出を受けること。</p> <p>※書類に不備や記載漏れ等がある場合は、当該移転対象入居者に修正するよう事業者から指示すること。</p> <p>※高齢者等に対しては、契約書類の記入の仕方などを丁寧に説明するなどの配慮が求められる。</p>
引っ越し業者の斡旋	必要に応じて、適宜	<ul style="list-style-type: none"> ・移転対象入居者に対し、必要に応じて、引っ越し業者の斡旋を行う。 ・円滑な移転・退去に繋がるよう案内の時期等を配慮すること。 ・3住宅は高齢者も多いことから、個別訪問等の丁寧な対応により、自力で移転又は退去することが困難な移転対象入居者を把握するとともに、円滑に移転・退去が進むよう、ニーズに応じたサポートに努めること。
建替住棟への本移転手続きの支援	敷金の納付が確認された後、速やかに実施 (敷金の納付が不要な場合は契約書類提出後)	<ul style="list-style-type: none"> ・本移転者に対して、建替住棟の新住戸の鍵渡し、設備機器使用方法等の説明を行う。

<契約書類>

- ・町営住宅入居請書【添付資料 16】
- ・住宅明渡者（退去者）が負担すべき修繕費用（原状回復費用）の負担区分表及び費用負担に係る説明合意書【添付資料 17】
- ・各種証明書類

<入居手続き書類>

- ・敷金・保証金還付請求書【添付資料 18】

(5) 本移転・退去完了現場確認業務

項目	実施時期の目安	業務内容
移転対象入居者と本移転日・退去日の調整	移転可能日の前日まで	<ul style="list-style-type: none"> 各移転対象入居者の本移転日・退去日を把握する。 ※把握方法は、事業者に委ねる。
本移転・退去が完了したことの現場確認	移転対象入居者が本移転・退去した日から遅滞なく	<ul style="list-style-type: none"> 明渡す住戸について、入居者の立会いのもと、本移転・退去が完了したことの現場確認を行う。 入居者による残置物がないかどうかの確認を行う。残置物があった場合は、当該入居者に処分するよう事業者から指示すること。 本移転・退去が完了したことの確認後、明渡す住戸の鍵と本移転・退去完了時に必要な書類について入居者から受領する（住民票は移転先の住所となっていることを確認すること）。 本移転・退去が完了したことの確認報告書（完了状況が分かる写真を含む。）を作成し、受領した鍵と必要書類と共に、町に提出すること。 ※残置物の処分について、事業者が当該移転対象入居者に対して適切な指示をしたにもかかわらず、処分されない期間が継続することにより、本事業の遂行に影響が出る恐れがある場合には、町と協議を行い、その後の対応を検討すること。

< 移転完了時に必要な書類等 >

- ・町営住宅・駐車場明渡届書【添付資料 19】
- ・町営住宅入居(同居)届【添付資料 20】
- ・町営住宅鍵借用書【添付資料 21】
- ・請求書（任意様式）
- ・住民票（退去は除く）
- ・明渡す住戸の鍵
- ・本移転・退去が完了したことの確認報告書（事業者が作成）

第5 その他入居者移転支援業務に必要な関連業務

その他、業務を実施する上で必要な関連業務は、以下のとおりである。

■その他、業務を実施する上で必要な関連業務

項目	実施時期の目安	業務内容
国交付金等の申請関係書類の作成支援	町との協議により決める	・町が移転対象入居者に対して移転又は退去の完了時に支出する移転料に、国費を充当するため、国交付金の申請手続きに必要な書類（交付対象額及び交付金の算定根拠が分かる資料等）の作成支援を行う。
町への業務報告	業務中随時	・移転又は退去後遅滞なく、移転又は退去の進捗状況について町に報告すること。
	業務終了時	・業務報告書（任意様式）を作成し、町に提出すること。

第6 入居者移転支援業務にあたっての留意事項

1 移転・退去に係るリスク分担について

- ア 事業者が本要求水準書に従い、誠実に対応を行ったにもかかわらず、移転対象入居者の責に帰すべき事由により、事業計画どおりに移転・退去が完了しない場合は、事業者がそれまでに取った対応状況を説明し、その後の対応について町と協議を行うものとする。
- イ 移転対象入居者の責に帰すべき事由とは以下の事由をいう。
 - (ア) 移転対象入居者が入院又は重度の病気などにより、移転・退去ができない状態にあること。
 - (イ) 事業者が移転対象入居者との連絡を繰り返し試みたにもかかわらず、連絡が取れなかった場合。
 - (ウ) その他町がやむを得ない事情があると判断した場合。
- ウ 町の責めに帰すべき事由又は移転対象入居者の責に帰すべき事由により移転期間内に移転・退去を完了できなかった場合の事業遅延リスクは、町が負うものとする。
- エ 事業者の責めに帰すべき事由（移転対象入居者への対応が不十分又は不誠実だった場合）により移転期間内に移転・退去を完了できなかった場合の事業遅延リスクは、事業者が負うものとする。
- オ 上記ウ及びエに定める他、不可抗力の事由（自然災害や事故、法令変更等）により移転期間内に移転・退去を完了できなかった場合の事業遅延リスクは、特定事業契約書に基づき、町と事業者が協議してその負担割合を決定する。
- カ 上記ウ～オ以外の事由で移転期間内に移転・退去を完了できなかった場合の事業遅延リスクは、特定事業契約書に基づき、町と事業者が協議してその負担割合を決定する。

2 移転対象入居者による不法投棄について

- ア 移転期間中、事業者は本団地内を定期的に巡回し、必要に応じて掲示板や柵を設けるなどして、移転対象入居者による引っ越しごみ等の不法投棄の未然防止に努めること。
- イ 3住宅内において、移転対象入居者による引っ越しごみ等の不法投棄がなされた可能性が判明した場合は、事業者の費用負担により撤去及び処分することを基本とする。

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、町と協議を行い、町が事前に了承したものについては、町が合理的な費用を負担する。