

前橋市営住宅広瀬団地建替事業

要求水準書

【広瀬第三・第六・第七・第二十団地】

〈入居者移転支援業務〉

令和6年10月

前 橋 市

目次

第1 総則.....	1
1 要求水準書の位置づけ	1
2 要求水準書の変更.....	1
第2 基本的事項.....	2
1 業務の目的.....	2
2 用語の定義.....	2
3 業務内容	2
4 本事業の実施に伴う入居者移転等の流れ及び概要.....	3
5 業務の進め方	9
第3 移転に関する事前業務	11
1 事前説明会の開催支援業務	11
2 移転に関する意向調査業務	11
第4 仮移転支援業務	13
1 業務の流れ.....	13
2 業務内容	14
3 仮移転支援業務についての留意事項.....	21
第5 本移転支援業務	23
1 業務の流れ.....	23
2 業務内容	24
3 本移転業務に係るリスク分担等.....	29
第6 住替移転支援業務.....	31
1 業務の流れ.....	31
2 業務内容	32
第7 退去者支援業務	37
1 業務の流れ.....	37
2 業務内容	38
第8 入居者に対する移転相談対応業務	41
第9 社会資本整備総合交付金申請関係書類等の作成の支援業務	42
第10 移転・退去に係るリスク分担について	42

[別途資料]

業務名	書式名	様式 No
第3 移転に関する事前業務		
2 移転に関する意向調査業務	移転意向調査確認書	-
	建替え後住宅入居希望申出書	-
第4 仮移転支援業務		
(1) 仮移転説明会の実施業務	仮移転説明資料	-
	仮移転先アンケート	-
(2) 仮移転先の調整業務	移転承諾書	1
	増築物件等除却承諾書	2
	家賃減額申請書	3
	その他市が指定する資料	-
(4) 仮住居等確保の状況把握業務	建替一時転出報告書	-
(5) 仮移転手続きの支援業務	敷金納付書	4
	請書及び記入例	5-1
		5-2
	市営住宅入居者世帯票及び記入例	6-1
		6-2
	誓約書及び記入例	7-1
		7-2
	収入申告書及び記入例	8-1
		8-2
	構築物設置許可申請書の説明書	9
	構築物設置許可申請書及び間取り図	10
	身元引受書及び記入例	11-1
		11-2
自活状況確認書	12	
口座振替依頼書	13	
市営住宅退去届	14	
玄関等鍵受領書・引越予定日確認書 修繕負担区分説明確認書	15	
(6) 仮移転料の支払支援業務	移転完了届	16
	移転料請求書及び記入例（仮移転者用）	17-1
		17-2
移転料前払申請書	18	

	移転料残額請求書及び記入例	17-1 17-2
第5 本移転支援業務		
(1) 入居説明会の実施業務	入居説明資料	-
	本移転先アンケート	-
(3) 本移転先の調整業務	市営住宅入居申込書	19
	市営住宅駐車場使用許可申請書	20
	市営住宅退去届	14
	移転承諾書	1
	増築物件等除却承諾書	2
	家賃減額申請書	3
	その他市が指定する資料	-
	(3) 本移転先の調整業務	住戸抽選会案内資料・通知
市営住宅使用許可書		21
(4) 本移転手続の支援業務	敷金納付書	4
	請書及び記入例	5-1
		5-2
	市営住宅入居者世帯票及び記入例	6-1
		6-2
	誓約書及び記入例	7-1
		7-2
	収入申告書及び記入例	8-1
		8-2
	構築物設置許可申請書の説明書	9
	構築物設置許可申請書及び間取り図	10
	身元引受書及び記入例	11-1
		11-2
	自活状況確認書	12
口座振替依頼書	13	
玄関等鍵受領書・引越予定日確認書 修繕負担区分説明確認書	15	
(5) 移転料の支払支援業務	移転完了届	16
	移転料請求書及び記入例（本移転者用）	17-1
		17-2
	移転料前払申請書	18
移転料残額請求書及び記入例	17-1	

		17-2
第6 住替移転支援業務		
(1) 住替えに関する 説明実施業務	住替移転説明資料	-
	市営住宅入居申込書	19
(2) 住替移転先の調 整業務	市営住宅駐車場使用許可申請書	20
	市営住宅退去届	14
	移転承諾書	1
	増築物件等除却承諾書	2
	市営住宅住替申請書	22
	家賃減額請書	3
	その他市が指定する資料	-
(2) 住替移転先の調 整業務	住戸抽選会案内資料・通知	-
	市営住宅使用許可書	21
(3) 住替移転手続の 支援業務	住替移転案内通知	-
	敷金納付書	4
	請書及び記入例	5-1
		5-2
	市営住宅入居者世帯票及び記入例	6-1
		6-2
	誓約書及び記入例	7-1
		7-2
	収入申告書及び記入例	8-1
		8-2
	構築物設置許可申請書の説明書	9
	構築物設置許可申請書及び間取り図	10
	身元引受書及び記入例	11-1
		11-2
自活状況確認書	12	
口座振替依頼書	13	
玄関等鍵受領書・引越予定日確認書 修繕負担区分説明確認書	15	
(4) 移転料の支払支 援業務	移転完了届	16
	移転料請求書及び記入例（住替移転者用）	17-1
		17-2
	移転料前払申請書	18
移転料残額請求書及び記入例	17-1	

		17-2
第7 退去者支援業務		
(1) 退去手続の支援業務	市営住宅退去届	14
	自動車駐車場返還届（前橋市用）	23
	口座振替依頼書	13
(2) 移転料の支払支援業務	移転完了届	16
	移転料請求書及び記入例（退去者用）	17-1
		17-2
	移転料前払申請書	18
移転料残額請求書及び記入例	17-1	
	17-2	

第1 総則

1 要求水準書の位置づけ

「前橋市営住宅広瀬団地建替事業要求水準書<入居者移転支援業務>」（以下「要求水準書」という。）は、前橋市（以下「市」という。）が実施する前橋市営住宅広瀬団地建替事業（以下「本事業」という。）のうち、入居者移転支援業務（以下「本業務」という。）について、PFI法に基づき本事業を実施するものとして選定された民間事業者（以下「事業者」という。）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。

(1) 要求水準書の変更の手続き

市は、事業期間中に次の事由により要求水準書の変更を行う。変更の手続きについては、事業契約書で定める。

- ア 法令の変更等により業務内容を変更する必要性が生じたとき。
- イ 災害、事故等により特別な業務を行う必要性が生じたとき。
- ウ その他、業務内容の変更が特に必要と認められるとき。

(2) 要求水準書の変更に伴う契約変更

市と事業者は、要求水準書<入居者移転支援業務>の変更に伴い、事業者が行うべき業務内容が変更されたときは、必要に応じ、要求水準書<市営住宅整備業務、用地活用業務>とともに、市営住宅整備に係る対価等、事業契約書の変更を行うものとする。詳細については、事業契約書で定める。

第2 基本的事項

1 業務の目的

本業務は、本要求水準書の範囲内で、既存住宅の入居者（以下「入居者」という。）の移転及び退去に係る支援を行い、本事業を円滑に推進することを目的とする。

2 用語の定義

用語	定義
入居者	現在、広瀬第三・第六・第七・第二十団地に入居している者をいう。
移転料	入居者の移転に伴い要する次の費用をいう。 ・仮移転料（仮移転者が仮移転するために必要な費用） ・本移転料（本移転者が本移転するために必要な費用） ・住替移転料（住替移転者が住替えするために必要な費用） ・退去移転料（退去者が退去するために必要な費用） なお、移転補償料は定額とし、前橋市営住宅建替事業実施要綱にて定める。
旧住宅	建替前の現在の広瀬第三・第六・第七・第二十団地をいう。
建替住宅	本事業によって新しく整備された住宅をいう。
仮住居	建替住宅の整備期間中に、旧住宅の入居者が一時的に居住する住戸をいう。
仮移転	旧住宅から仮住居への移転をいう。
仮移転者	仮移転する者をいう。
仮移転支援業務期間	仮移転開始から仮住居への入居完了までの期間をいう。
仮移転期間	仮住居に仮移転者が入居している期間をいう。
住替移転	旧住宅から建替住宅以外の市営住宅への移転をいう。
住替移転者	住替えする者をいう。
本移転	仮住居から建替住宅への移転をいう。
本移転者	本移転する者をいう。
退去	仮移転、住替え及び本移転以外をいう。
退去者	退去する者をいう。

3 業務内容

- (1) 入居者移転支援計画書等策定業務
- (2) 移転に関する事前業務
- (3) 仮移転支援業務
- (4) 本移転支援業務
- (5) 住替移転支援業務
- (6) 退去者支援業務
- (7) 入居者に対する移転相談対応業務
- (8) 社会資本整備総合交付金申請関係書類等の作成の支援業務
- (9) その他上記業務を実施する上で必要な関連業務

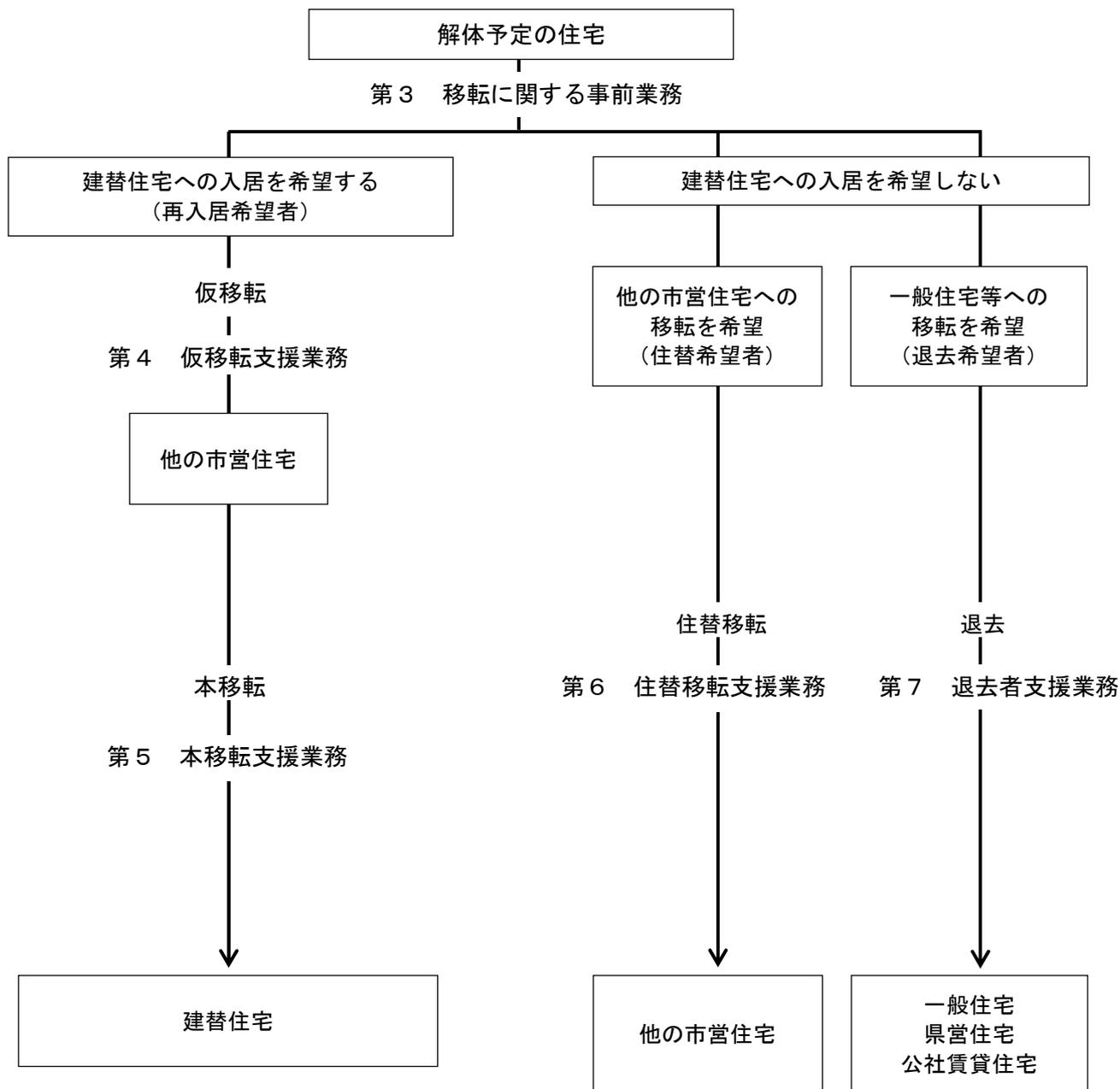
4 本事業の実施に伴う入居者移転等の流れ及び概要

本事業では、旧住宅の解体前に入居者の移転又は退去を完了させる必要があり、入居者の円滑な移転又は退去の実現が、本事業の円滑な推進のために重要である。そのため、入居者の個別の事情や立場に立った、無理なく効率的な移転計画の立案が求められる。

なお、入居者の移転先又は退去先については、入居者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。

また、本業務にかかる費用の算定にあたっては、入居者すべてが仮移転、本移転をするものとして計上しておくものとする。

(1) 業務全体フロー図



【その他】

第8 入居者に対する移転相談対応業務

第9 社会資本整備総合交付金申請関係書類等の作成の支援業務

第10 移転・退去に係るリスク分担について

(2) 仮移転の条件

仮移転先の住居は原則として、他の市営住宅（主に広瀬団地内）の旧住宅とする。広瀬団地の旧住宅の状況については「第4 仮移転支援業務/2/(3)/ウ」を参照すること。

(3) 住替移転の条件

住替移転先の市営住宅は広瀬団地内の旧住宅を想定しているが、入居者が広瀬団地以外の市営住宅を希望する場合には、空き状況を考慮し、別途調整するものとする。

(4) 退去の条件

退去先の住居は入居者自らが探すことを想定しているが、事業者による斡旋の提案を妨げるものではない。

(5) 現在の入居状況

広瀬団地の入居状況については、下表に示すとおり。令和6年9月時点の予定数であり、本業務実施時点で移転戸数が変動する可能性がある。なお、現在入居希望を停止しており、移転戸数の増加は想定していない。

団地名	棟名	竣工年度	階数	構造		戸数	入居戸数
広瀬第三団地	RA-66	41	4	RC	中耐	24	6
	RB-67	42	4	RC	中耐	24	10
広瀬第六団地	RE-69	44	4	RC	中耐	48	12
広瀬第七団地	RF-70	45	4	RC	中耐	24	12
	RG-70	45	4	RC	中耐	24	5
広瀬第二十団地	RC-68	43	4	RC	中耐	24	13
	RD-69	44	4	RC	中耐	24	6
計						192	64

		単身世帯	2人世帯	3人世帯	4人世帯	合計
世帯数		48	12	4	0	64
内訳	高齢世帯	43	12	4	0	59
	日本語での意思疎通が困難な世帯	0	0	0	0	0

(6) 移転先の修繕費用の負担について

移転に係る以下に示す修繕費用は、市が負担する。なお、仮住居が市営住宅でない場合の退去に係る修繕費用は、入居者が負担するものとする。

ア 仮移転及び住替移転の際に生じる、他の市営住宅の入居に必要な修繕

イ 本移転の際に生じる、他の市営住宅の退去に必要な修繕

(7) 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、詳細な内容、手続き及び留意事項は、本要求水準書の第3から第10に示す。

業務内容			
業務対象期間	業務対象者	業務概要	
第3 移転に関する事前業務			
仮移転支援業務 開始前	入居者	(1) 事前説明会の開催業務 ・ 事前説明会を開催する。 (2) 移転に関する意向調査業務 ・ 移転に関する意向調査業務対象入居者に対し、移転に関する意向調査を行う。	
第4 仮移転支援業務			
仮移転者が旧 住宅から仮住居 に移転するまで のそれぞれの期 間 (7)のみ仮移 転期間中)	仮移転者	(1) 仮移転説明会の実施業務 ・ 仮移転者に対し、仮移転に関して説明を行う。 (2) 仮移先の調整業務 ・ 仮移転者に対し、仮住居の希望確認を行う。 (3) 仮移転に関する個別対応業務 ・ 仮移転説明会の実施に加えて、書類の受領確認に関する支援を行う。 (4) 仮住居等確保の状況把握業務 ・ 仮移転者に対し、仮住居等確保の状況把握業務を行う。 (5) 仮移転手続きの支援業務 ・ 仮移転者に対し、仮入居手続きに関連する書類の説明・ 配付・受取等を行う。 ・ 仮移転者の仮移転日を調整する業務を行う。(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。) ・ 引越業者の斡旋を希望する仮移転者に対しては、高齢 者や障害者についても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等の優良な引越業者を斡 旋する。 ・ その他引越しにかかる手続き（電気・ガス・水道・電 話・インターネット等に関する手続き）について、手 続き方法等の情報提供・補助を行う。 (6) 仮移転料の支払支援業務 ・ 市が実施する仮移転料の支払いに関する支援を行う。 (7) 仮移転期間中の安否確認業務 ・ 仮移転期間中、仮移転者の安否状況の確認を行う。	

第5 本移転支援業務			
	建替住宅への本移転者が仮住居から建替住宅に移転するまでのそれぞれの期間	本移転者	<p>(1) 入居説明会の実施業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本移転者に対し、本移転に関して説明を行う。 <p>(2) 内覧会の実施業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 建替住宅の内覧会を実施する。 <p>(3) 本移転先の調整業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本移転先の調整を行う。 <p>(4) 本移転手続きの支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本移転者に対して書類を送付し提出させる。 ・ 引越業者の斡旋を希望する本移転者に対しては、高齢者や障害者についても市の定める移転料以下の料金で引越作業実施が可能となる等の優良な引越業者を斡旋する。 ・ その他引越しにかかる手続き（電気・ガス・水道・電話・インターネット等に関する手続き）について、手続き方法等の情報提供・補助を行う。 ・ 本移転、退去の完了確認を入居者立会のもと行う。 <p>(5) 移転料の支払支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市が実施する移転料の支払いに関する支援を行う。
第6 住替移転支援業務			
	入居者が住替移転先住居に移転し、旧住居の退去確認まで	住替移転者	<p>(1) 住替えに関する説明実施業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 住替移転者に対し、住替移転に関して個別に説明を行う。 ・ 住替移転者の入居申込書の受付を行う。 <p>(2) 住替移転先の調整業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 住替移転先の決定を行う。 <p>(3) 住替移転手続の調整業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 住替移転者に対して書類を送付し提出させる。 ・ 引越業者の斡旋を希望する住替移転者に対しては、高齢者や障害者についても市の定める移転料以下の料金で引越作業実施が可能となる等の優良な引越業者を斡旋する。 ・ その他引越しにかかる手続き（電気・ガス・水道・電話・インターネット等に関する手続き）について、手続き方法等の情報提供・補助を行う。 ・ 住替移転、退去の完了確認を入居者立会のもと行う。 <p>(4) 移転料の支払支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市が実施する移転料の支払いに関する支援を行う。

第7 退去者支援業務			
	入居者が一般住宅等へ移転し、旧住居の退去確認まで	退去者	<p>(1) 退去手続の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 退去者に対して書類を送付し提出させる。 ・ 引越業者の斡旋を希望する退去者に対しては、高齢者や障害者についても市の定める移転料以下の料金の引越作業実施が可能となる等の優良な引越業者を斡旋する。 ・ その他引越しにかかる手続き（電気・ガス・水道・電話・インターネット等に関する手続き）について、手続き方法等の情報提供・補助を行う。 ・ 退去の完了確認を入居者立会のもと行う。 <p>(2) 移転料の支払支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市が実施する移転料の支払いに関する支援を行う。
第8 入居者に対する移転相談対応業務			
	入居者移転支援業務期間中	入居者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市が指定する団地内の旧住宅を利用して、移転又は退去に関する対象入居者からの相談窓口を設置する。
第9 社会資本整備総合交付金申請関係書類等の作成の支援業務			
	入居者移転支援業務開始から終了時まで (ただし、部分払いを行う場合は、支払対象年度及び業務終了前にも支援必要)	市	<p>(1) 交付金・補助金等申請関係書類等の作成支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市が実施する社会資本整備総合交付金申請関係書類等（入居者移転計画の団地別調書（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、交付対象額及び交付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。 <p>(2) 会計実地検査の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会計検査等の場合は市の支援を行う。
第10 移転・退去に係るリスク分担について			
	本業務開始から終了まで	入居者 市 事業者	<p>(1) 入居者の責に帰すべき事由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者の責に帰すべき事由により事業計画の遂行に支障をきたすおそれがある場合は、事業者が実施してきた業務及び対応について市に説明したのち、その後の対応を協議するものとする。 <p>(2) 市の責に帰すべき事由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者への対応が十分に行われていないなど市の責に帰すべき事由により、移転又は退去が完了できなかった場合の事業遅延リスクは市が負うものとする。 <p>(3) 事業者の責に帰すべき事由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者への対応が十分に行われていないなど事業者の責に帰すべき事由により、移転又は退去が完了でき

			<p>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。</p> <p>(4) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> 上記(2)及び(3)に定める他、自然災害や事故など不可抗力その他の事由により移転又は退去が完了できなかった場合の事業遅延リスクは、事業契約に基づき、市と事業者が協議してその負担割合を決定する。
--	--	--	---

5 業務の進め方

(1) 入居者移転支援業務計画書の作成・提出

- ア 事業者は、業務実施にあたり入居者移転支援計画書（以下「移転支援計画書」という。）及びモニタリング実施計画書を作成し、市に提出して、その承認を得るものとする。
- イ 市に提出後、内容を変更する場合及び市により内容が不適切であると判断された場合は修正し、再度提出し承認を得るものとする。

(2) 業務の実施に関する留意事項

事業者は、移転支援計画書に基づき業務を実施する。なお、業務実施にあたり、次のことに対応する。

ア 入居者の要望や苦情等への対応

- (ア) 入居者の円滑な移転又は退去を行うにあたり、事業者は入居者からの本事業に関する相談や要望に応じる方法を検討し、提案すること。
- (イ) 事業者は、業務の実施に関して、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市に報告すること。
- (ウ) 特に、高齢者や障害者など、自力で移転又は退去することが困難な入居者に対しては、対応方法を工夫することが望まれる。また、日本語での意思疎通が困難な外国人等に対しては、多言語による資料作成や通訳の採用等を考えること。
- (エ) なお、受けた要望や苦情等の内容が業務範囲外の場合は、市に速やかに報告し対応について協議すること。特別の事情がある場合、対応について市から別途指示することがある。

イ 想定外の事態への対応

- (ア) 想定外の事態が発生した場合、あるいは発生が予測される場合には、事業者は速やかに市に連絡し、その指示により対応すること。
- (イ) 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こと。
- (ウ) 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こと。

ウ 個人情報保護

事業者は、業務の履行により直接的又は間接的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、契約期間満了後及び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入居者のニーズを適切に把握し、可能な限りニーズに合わせた対応を行うこと。仮移転、本移転、住替移転及び退去に伴い、自らによる引越手続きが困難な高齢者や障害者等に対しては、そのニーズに応じた諸手続きの支援を行うこと。

オ 入居者の状況把握

- (ア) 事業者は、本事業を円滑に進めるため、できる限り入居者の移転準備状況を逐次把握するよう努めること。
- (イ) 特に、突発的な入院等により入居者の移転が困難な状況が発生するなど、業務の遂行に支障を来すおそれがある場合は、市や公社と連携しながらその状況を積極的に把握すること。

(3) 業務報告

- ア 事業者は、業務遂行状況を報告するための定例会議（モニタリング会議）を設置する。定例会議の開催は、市営住宅整備業務及び用地活用業務と兼ねることができる。会議体の開催方法については、市と協議の上決定する。
- イ 事業者は、移転支援計画書に基づき、事業の実施及び実施に対するモニタリングの結果報告を行うこと。
- ウ 移転に関する事前業務、仮移転支援業務、本移転支援業務、住替移転支援業務及び退去者支援業務の各々の業務の終了後に業務報告書を作成し、市に提出すること。

第3 移転に関する事前業務

1 事前説明会の開催支援業務

(1) 対象

入居者全員

(2) 実施時期の目安

事業契約締結後に速やかに実施すること。

(3) 業務内容

入居者に対し、事業概要（建替計画、事業スケジュール等）を説明するための事前説明会を行うため、事業者は、市が行う事前説明会の補助として、以下の業務を行うこと。なお、本業務の内容は市と事業者がその実施方法について協議し実施すること。

ア 説明会の開催通知の配付（説明会開催の2週間前までに通知すること）

イ 説明会資料の作成、印刷及び配付

ウ 事業概要（建替計画、事業スケジュール等）の説明、質疑応答

エ 説明会の出席者名簿及び議事録の作成

オ 会場の設営支援

カ 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）を行うこと

2 移転に関する意向調査業務

(1) 対象

入居者全員

(2) 実施時期の目安

事業契約締結後に速やかに実施すること

(3) 業務内容

事業者は、入居者に対して、本移転、住替移転、退去のいずれかの意向確認を行うため、移転意向調査確認書を作成するとともに、事前説明会后2か月以内に、移転意向確認書及び建替後住宅入居希望申出書を全対象入居者に手渡しで配付する。配付時に移転意向についてヒアリングし、移転意向調査確認書の受取、建替住宅を希望する対象入居者から建替後住宅入居希望申出書の受取を行うこと。

意向調査の手順の概要は以下のとおりであるが、調査内容の詳細は市と事業者がその実施方法等も含めて協議する。

ア 市が示す意向調査内容を基に移転意向調査確認書、建替後住宅入居希望申出書を完成させる。

- イ 入居者を戸別訪問し、移転意向調査確認書、建替え後住宅入居希望申出書を手渡しする。説明・ヒアリングをしながら、入居者に移転意向調査確認書に記入してもらい、移転意向調査確認書及び建替住宅を希望する対象入居者から建替え後住宅入居希望申出書を回収する。
- ウ 回収した移転意向調査確認書等を整理し、市へ報告する。

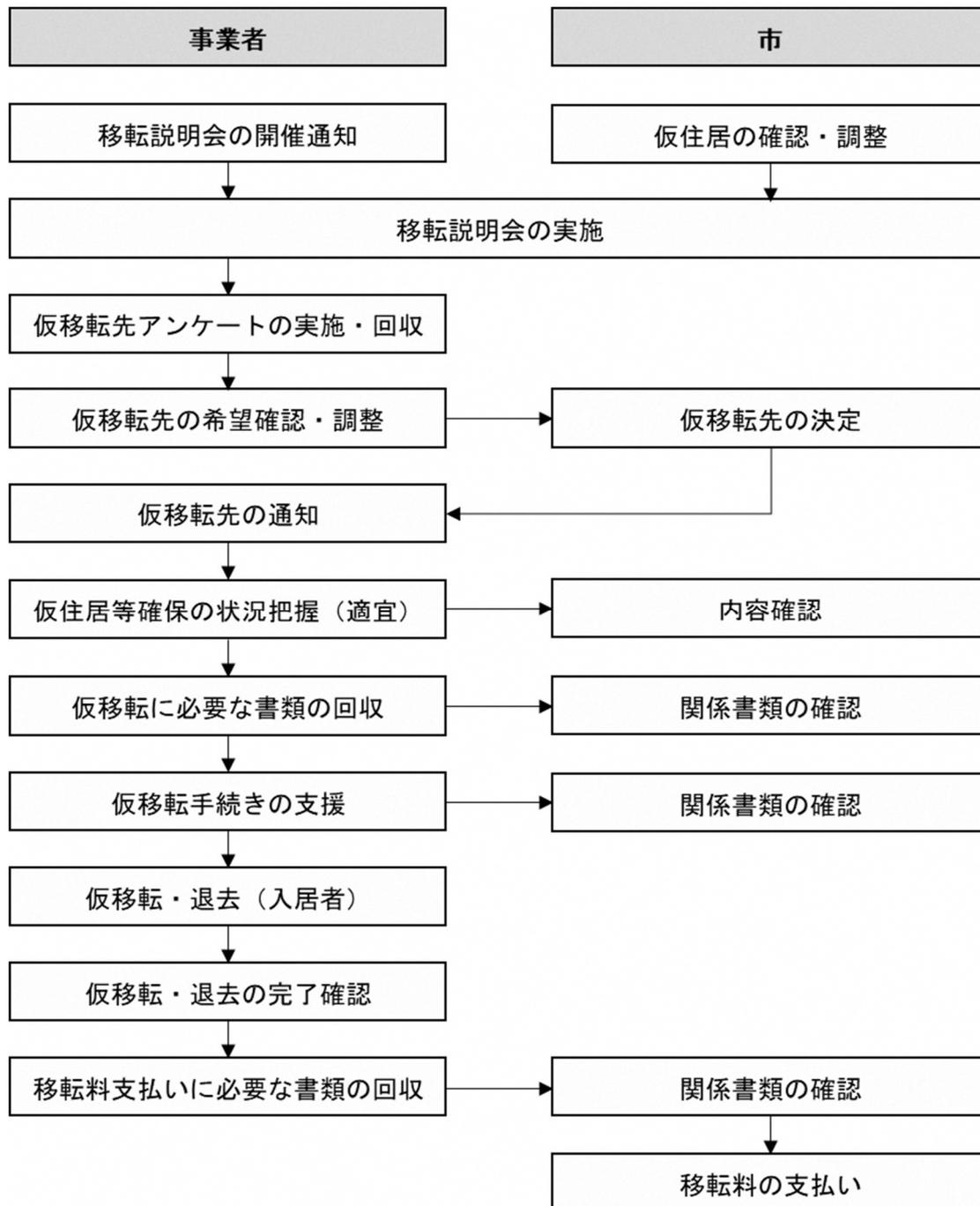
(4) 配布予定資料

移転に関する意向調査業務時に配布する資料は、以下の通りである。

資料名称	内容
移転意向調査確認書	移転意向、家族構成、移転対象人数等の入居者の移転に関する意向確認を行う書類。(市の定める条件を基に事業者が作成)
建替え後住宅入居希望申出書	本移転を希望する入居者が市に対して提出する申出書。(市の定める条件を基に事業者が作成)

第4 仮移転支援業務

1 業務の流れ



2 業務内容

(1) 仮移転説明会の実施業務

ア 対象

仮移転者全員

イ 実施時期の目安

事業契約締結後に速やかに実施すること。

ウ 業務内容

- (ア) 事業者は、仮移転者全員に対し、仮移転までのPFI事業として行うこと等、以下に示す内容等について事前説明を行うこと。なお、説明者や説明内容については、市と協議の上、決定する。また、事業者は説明会の開催に伴い、仮移転に必要な各種資料の配布を行うこと。
 - a 事業全体の計画
 - b 仮移転事務手続き
 - c 仮移転スケジュール
 - d 仮移転先アンケート調査
 - e 仮住居種類の説明
 - f 仮住居となる物件及び仮駐車場の説明等
- (イ) 仮移転可能な市営住宅は、事前に市が確認して事業者へ情報提供を行うこととし、その情報を踏まえて仮移転希望者の移転先を調整する。
- (ウ) 移転説明会の実施においては、開催日時を複数設定するなど、様々な入居者が参加しやすいように考慮すること。また、具体的な日程等については市と調整すること。
- (エ) 移転説明会の会場は、広瀬団地の集会場を基本とし、会場手配のための自治会との調整や会場設営は事業者が行うこと。
- (オ) 事業者は、移転説明会開催の1か月前までに、入居者に対して開催案内を配布し、周知すること。なお、周知方法等は市と協議の上、決定する。
- (カ) 事業者は、移転説明会の資料作成、印刷及び配布を行うとともに、出席者名簿及び議事録の作成を行い、市に提出すること。
- (キ) 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）を行うこと。

エ 配布予定資料

- (ア) 仮移転説明資料（市の定める条件を基に事業者が作成）
- (イ) 仮移転先アンケート（市の定める条件を基に事業者が作成）
- (ウ) 移転承諾書
- (エ) 増築物件等除却承諾書
- (オ) 家賃減額申請書
- (カ) その他市が指定する資料

(2) 仮移転先の調整業務

ア 対象

仮移転者全員

イ 実施時期の目安

仮移転説明会後に速やかに実施すること。また、移転可能日の2カ月前までに移転先を決定すること。

ウ 業務内容

(ア) 仮移転先アンケートの実施

- a アンケート調査を行い、仮住居及び建替住宅への入居の意向等を確認すること。アンケート調査の詳細及び回収時期は、市と協議の上、決定する。ただし、必要に応じて「第3/1及び2」の業務と兼ねることができる。
- b 仮移転が可能な他の市営住宅の旧住宅や空き駐車場等の状況は、事前に市から事業者に提示するものとする。
- c 仮移転先の希望は、第1希望から第3希望程度まで確認すること。
- d 身体に障害があるため低層階を希望するなど、仮移転先の調整に特別な配慮が必要な入居者の事情を把握し、市へ報告すること。
- e 期限までに回答がない入居者に対しては、事業者から回答の催促を行うこと。

(イ) 仮移転先の調整及び決定

- a 事業者はアンケートを回収の上、入居者の仮移転先を調整し、市へ報告を行うこと。市は、事業者が作成した調整結果をもとに、入居者の仮移転先を決定する。
- b 移転先の決定後、事業者は、市が作成した移転先決定通知書を入居者に発送すること。
- c 仮住居の希望が重複した場合は、抽選により決める等、その調整方法は事業者が移転支援計画書に記載し、事前に市の承認を受けること。
- d 仮住居が他の市営住宅である場合は、駐車場の移転先についても調整すること。
- e 仮移転可能日の2カ月前までに移転先を決定できない恐れが生じた場合は、速やかに市に報告し、その後の対応を協議すること。
- f 仮移転先の希望が重複した場合は、身体に不自由がある等の優先順位を定めて仮移転先を決める方法や、抽選などにより決める方法が考えられるが、調整・決定方法は移転支援計画書に記載し、事前に市の承認を受けること。
- g 仮入居可能日の1カ月前までに仮移転先を調整、決定できない恐れが生じた場合は、速やかに市に報告し、その後の対応を協議すること。

(ウ) 必要書類の回収

事業者は入居者に以下の必要書類を提出させ、記載内容を確認の上、市に提出すること。
また、必要に応じて、入居者の書類作成の支援を行うこと。

書類名	対象者
移転承諾書	入居者全員
増築物件等除却承諾書	移転に伴い不要となる、自らの負担で設置した旧住宅の物件（浴槽等）を所有する入居者
家賃減額申請書	減額を希望する仮移転者

(3) 仮移転に関する個別対応業務

ア 対象

仮移転者全員

イ 実施時期の目安

仮移転説明会後に速やかに実施すること。

ウ 業務内容

入居者には高齢単身者が多く、円滑な移転実施には支援が必要であるため、仮移転説明会の実施に加え、希望者に対し、個別でアンケート調査や書類作成の補助を実施する。

なお、現時点で確保できている市営住宅（広瀬団地近郊）は以下のとおりである。広瀬団地近郊以外の確保戸数に関しては、今後市にて調整する。但し、確保戸数については現時点での調整内容であり、今後変更となる可能性がある。

住宅名	参考戸数
市営住宅（広瀬団地近郊）	53戸
市営住宅（近郊以外）	今後市にて調整

(4) 仮住居等確保の状況把握業務

ア 対象

仮移転者全員

イ 実施時期の目安

仮移転説明会後に速やかに実施すること。

ウ 業務内容

- (ア) 上記「(1) 仮移転説明会の実施業務」で実施する仮移転に関する説明及び「(3) 仮移転に関する個別対応業務」で実施する個別対応の後、仮住居への入居日が決定し次第、建替一時転出報告書に仮住居の決定状況（仮住居決定仮移転者名、仮住居の使用開始年月日

(契約開始日は毎月1日を原則とする)、仮移転先の住所等を記載し、市に報告する。

- (イ) 仮移転に関する個別説明後、週に1回以上、仮住居（仮駐車場も含む）に係る賃貸借契約の締結者及び仮移転の完了者の報告を市に行う。
- (ウ) 仮住居等が仮移転支援業務期間内に決まらない可能性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。

エ 関連書類

仮住居等確保の状況把握業務に関連する書類は以下の通りである。

書類名称	内容
建替一時転出報告書	仮住居の決定状況（仮住居決定仮移転者名、仮移転先の住所等）の進捗状況に係る報告を市に行う書類。（市の定める条件をもとに事業者が作成。）

(5) 仮移転手続きの支援業務

ア 対象

仮移転者全員

イ 実施時期の目安

移転可能日の1か月前までに実施すること。

ウ 業務内容

(7) 仮移転手続きの支援

- a 事業者は、「第4/2/(2)/ウ/(ウ) 必要書類の回収」に記載する書類を提出した入居者に対して以下の書類を送付し、提出させること。事業者は必要に応じて入居者の書類作成の支援を行い、記載内容を確認の上、市に提出すること。

書類名	対象者
敷金納付書	仮移転者
請書及び記入例	仮移転者 (請書のみ提出させる。)
市営住宅入居者世帯票及び記入例	同上
誓約書及び記入例	同上
収入申告書及び記入例	次年度の収入申告書が提出されていない入居者。 対象者については市が確認する。 (収入申告書のみ提出させる。)
市営住宅構築物設置許可申請書の説明書	仮移転者で、移転先に新たな物件の設置を希望する入居者 (提出は不要。)
市営住宅構築物設置許可申請書及び間取り図	仮移転者で、移転先に新たな物件の設置を希望する入居者
入居者身元引受書及び記入例	単身の仮移転者

	(顔写真付きの官公庁発行書類の写し又は住民票の写しを添付する。)
自活状況確認書	単身の仮移転者
口座振替依頼書	家賃の口座振替を希望する仮移転者
市営住宅退去届	仮移転者
玄関等鍵受領書・引越予定日確認書 修繕負担区分説明確認書	仮移転者

- b 上記 a の書類のうち、構築物設置許可申請書及び間取り図、口座振替依頼書、市営住宅退去届以外については、移転先決定通知書の通知日の 10 日以内に提出させること。
- c 管理人宛てに新しく入居があることを連絡すること。なお、連絡にあたっては団地名及び部屋番号のみ伝え、仮移転者の名前や人数は伝えないこと（移転の決定後に仮移転者が挨拶に向かうことを想定している。）。

(イ) 仮移転日の調整支援

- a 事業者は、各入居者の仮移転日を把握し、適宜市に報告すること。
事業者は、「第 4 / 2 / (5) / ウ / (ア) / a」の書類を市へ提出した後、市から市営住宅入居許可書、仮移転先の鍵、管理人宛て通知及びその他入居書類を受け取り、仮移転者に説明の上、手渡すこと。
- b 市は、仮移転先の排水管清掃を実施する。
- c 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等の優良な引越業者を斡旋する。なお、高齢者や障害者等、引越に伴い移転者自身で引越手続きが困難な仮移転者に対して、仮移転者の意向に合わせて、諸手続きの支援を行うこと。
- d その他引越しにかかる手続き（電気・ガス・水道・電話・インターネット等に関する手続き）について、手続き方法等の情報提供・補助を行うこと。
- e 仮移転者の引越しに伴い、介護事業者・地域包括支援センター・市関係部署（福祉事務所等）など関係機関と連携の必要がある場合は、当該状況を市に報告・協議し、関係機関と連携しながら対応すること。
- f 仮移転者が、引越しを行う前に、仮移転先の内覧を希望した場合は、市等に速やかに連絡し、内覧の日程調整等を行い、内覧に同行すること。

(ウ) 移転・退去の完了確認

- a 事業者は、入居者立会のもと、旧住宅の残置物の有無等を確認すること。なお、残置物がある場合は、入居者に処分するよう指示し、再度確認すること。
- b 残置物の処分について、事業者が入居者に適切な指示をしたにもかかわらず、処分されない期間が長期にわたることにより本事業の遂行に支障を来すおそれがある場合には、市と協議の上、その後の対応を検討する。
- c 事業者は、仮移転先において入居者立会のもと、仮移転が完了したことを確認すること。

- d 事業者は、旧住宅からの退去及び上記 c の完了確認後、確認報告書（完了状況が分かる写真を含む。）を作成するとともに、入居者に移転完了届及び旧住宅の鍵を提出させ、確認報告書と併せて市に提出し報告すること。

(6) 仮移転料の支払支援業務

ア 対象

仮移転者全員

イ 実施時期の目安

仮移転完了の確認後、速やかに実施すること。

ウ 業務内容

- (ア) 事業者は、市が移転完了届を確認した後、入居者に移転料請求書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料請求書に基づき、入居者に移転料を支払う。
- (イ) 事業者は、入居者から移転料の前払いの申し出があった場合、入居者に移転料前払申請書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料前払申請書に基づき、入居者に移転料の2分の1までの額を支払う。
- (ウ) 事業者は、上記(イ)の前払手続きをした場合、市が移転完了届を確認した後、入居者から移転料残額請求書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料残額請求書に基づき、入居者に移転料の残額を支払う。
- (エ) 事業者は旧住宅の検査（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移転料が支払われることを通知する。入居者が指導に従わない場合は、事業者の負担で残置物を処分すること。
- (オ) 上記検査で問題がないと確認できたときは、市に報告するとともに、仮移転者が記入・押印した移転料請求書（仮移転者用）及び移転完了届を速やかに市に提出し、旧住宅の鍵を市等に返還する。

エ 関連書類

仮移転料の支払支援業務に関連する書類は以下の通りである。

書類名称	実施時期	内容	手順
移転完了届	仮移転完了後すぐ	仮移転が完了したことを市に届ける書類。	① 仮移転決定後、仮移転者に配付・説明する。 ② 仮移転後（引越しが完了。）、速やかに旧住宅の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ③ 検査で問題がないと確認できたら、仮移転者が記入・押印した当該書類と、旧住宅の鍵を受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料請求書及び記入例（仮移転者用）	仮移転完了後すぐ	仮移転終了後に、仮移転者が市に仮移転料を請求する請求書。	① 仮移転後（引越しが完了。）、速やかに旧住宅の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ② 検査で問題がないと確認できたら、当該書類を仮移転者に配付・説明する。 ③ 仮移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ④ 当該文書受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料前払申請書	仮移転完了前	仮移転者から移転料の前払いの申し出があった場合、市に提出する書類。	① 仮移転完了前に移転料の前払いを要望する仮移転者から記入・押印した当該書類を受け取る。 ② 当該書類の内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料残額請求書及び記入例	仮移転完了後すぐ	移転料前払申請書を提出した仮移転者が市に仮移転料の残額を請求する請求書。	① 仮移転後（引越しが完了。）、速やかに旧住宅の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ② 検査で問題がないと確認できたら、当該書類を仮移転者に配付・説明する。 ③ 仮移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ④ 当該文書受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。

(7) 仮移転期間中の安否確認業務

- ア 事業者は、仮移転期間中、仮移転者の不測の事態を未然に防ぐため、仮移転者の安否状況の確認を行い、月1回以上市に報告する。また、仮移転者からの相談等に親身に対応すること。
- イ 仮移転者からの相談等の対応において、仮移転者の転居等による異動を把握した場合は、市に報告し、市の指示に従うこと。
- ウ 事業者は、仮移転期間中、建替住宅等に係る資料等を適宜、仮移転者に送付する。

- エ 事業者は、仮移転期間中についても、市営住宅入居に必要な各種手続き（収入申告書の取りまとめ、家賃額のお知らせや家賃減免結果通知の送付等）についても、市とともに実施する。

3 仮移転支援業務についての留意事項

(1) 仮移転に係るリスク分担等

- ア 事業者が要求水準書に従って業務遂行を行った対応にもかかわらず、仮移転者の責に帰すべき事由で仮移転支援業務期間内に仮移転者の仮住居等が決定しない場合は、事業者は仮移転支援業務を3か月間延長して行い、市も仮住居・仮駐車場確保等に対する支援を行う。
- イ 仮移転者の責に帰すべき事由とは以下の事由をいう。
 - (ア) 移転が出来ない程度の病気・障害
 - (イ) 失踪
 - (ウ) 入院中
 - (エ) 仮移転者の責に起因する移転遅延
- ウ 仮移転支援業務期間内に、市の指示、市の責に帰すべき事由により仮住居が決定しない場合の事業遅延リスクは、市が負うものとする。
- エ 仮移転支援業務期間内に、事業者の仮移転者への対応不備等、事業者の事由により仮住居が決定しない場合の事業遅延リスクは、事業者が負うものとする。
- オ 仮移転支援業務期間内に、不可抗力、法令変更の事由により仮住居が決定しない場合の事業遅延リスクは、市及び事業者が負うものとする。詳細は事業契約書に定める。
- カ 仮移転支援業務期間内に、仮移転者の責に帰すべき事由により仮住居が決定しない場合の事業の遅延に伴う仮移転支援業務に伴う追加費用又は損害について、仮移転支援業務の実費に関する追加費用は市が負担し、それ以外の追加費用又は損害は、各自が負担するものとする。

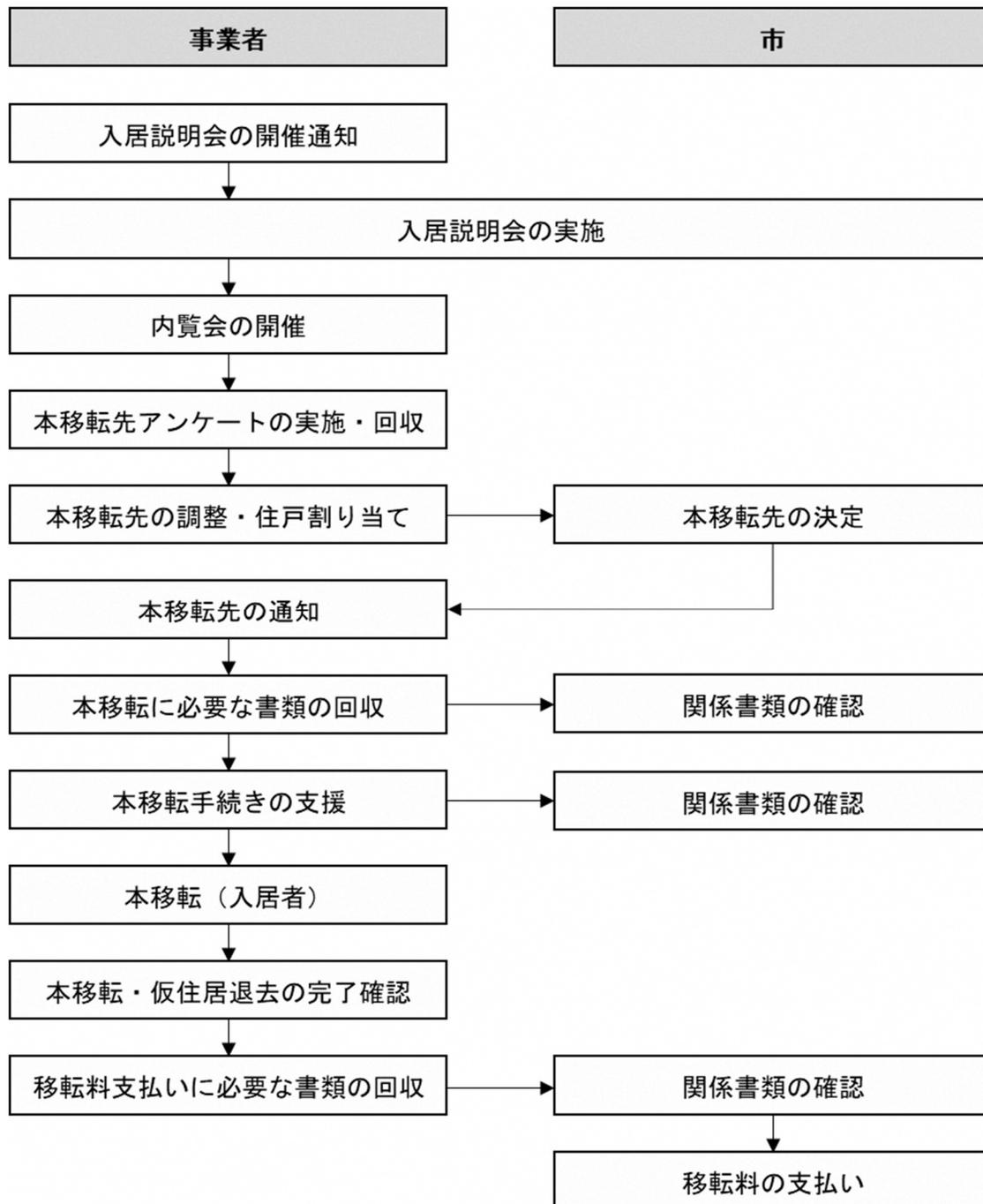
(2) その他の留意事項

- ア 仮移転支援業務の関連書類について、仮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、仮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こと。また、仮移転者から関連書類の記入方法等の問合せ等の対応をすること。
- イ 事業者が仮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。
- ウ 公営住宅法、市の市営住宅条例等その他、入居者移転支援業務に関連する諸法令を遵守すること。
- エ 仮移転開始後の無人住戸に対して、防犯上必要とされる空家閉鎖及び警備等を行うこと。
- オ 仮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。

- カ 団地内での定期的な手続き支援のための相談窓口の設置、対象入居者の引越しに伴うごみの処分支援、引越し日程の調整や引越業者の斡旋等、移転者の負担軽減に努めること。
- キ 仮移転時に不法投棄や残置したごみが発生した場合は、事業者の費用で撤去すること。

第5 本移転支援業務

1 業務の流れ



2 業務内容

(1) 入居説明会の実施業務

ア 対象

本移転者全員

イ 実施時期の日安

建替住宅の入居可能日の約3か月前までに実施すること。

ウ 業務内容

- (ア) 事業者は、本移転者に対し、以下の内容について事前説明を行うこと。なお、説明者や説明内容については、市と協議の上、決定する。
 - a 本移転事務手続き
 - b 本移転スケジュール
 - c 本移転先アンケート調査
 - d 建替え住宅種類等の説明
 - e 内覧会
- (イ) 入居説明会の実施においては、開催日時を複数設定するなど、様々な入居者が参加しやすいように考慮すること。また、具体的な日程等については市と調整すること。
- (ウ) 入居説明会の会場は、広瀬団地の集会場を基本とし、会場手配のための自治会との調整や会場設営は事業者が行うこと。
- (エ) 事業者は、入居説明会開催の1ヶ月前までに、本移転者に対して開催案内を配布し、周知すること。なお、周知方法等は市と協議の上、決定する。
- (オ) 事業者は、入居説明会の資料作成、印刷及び配布を行うとともに、出席者名簿及び議事録の作成を行い、市に提出すること。
- (カ) 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）を行うこと。

エ 配布予定資料

- (ア) 入居説明資料（市の定める条件を基に事業者が作成）
- (イ) 本移転先アンケート（市の定める条件を基に事業者が作成）
- (ウ) 市営住宅入居申込書
- (エ) 市営住宅駐車場使用許可申込書
- (オ) 市営住宅退去届
- (カ) 移転承諾書
- (キ) 増築物件等除却承諾書
- (ク) 家賃減額申請書
- (ケ) その他市が指定する資料

(2) 内覧会の実施業務

ア 対象

希望する本移転者

イ 実施時期の目安

本移転説明会后、市と調整の上、実施すること。

ウ 業務の内容

- (ア) 事業者は、建替住宅の内覧会を実施すること。内覧会の日程、対応方法については、事前に市と協議の上、実施すること。
- (イ) 内覧会は、家具等の配置に係る各所の寸法計測が可能なように、本移転者が希望する各住戸タイプ1戸以上にて実施することとし、十分な日程を確保すること。

(3) 本移転先の調整業務

ア 対象

本移転者

イ 実施時期の目安

入居説明会后、市と調整の上、実施すること。また、本移転可能日の2カ月前までに本移転先を決定すること。

ウ 業務の内容

(ア) 入居アンケートの実施

- a 市が行う住戸割り当てに先立ち、案内文等の作成及びアンケート調査を行い、本移転先に関する意向等を確認すること。アンケート調査の詳細及び回収時期は、市と協議の上、決定する。

書類名称	実施時期	内容
住戸抽選会案内資料・通知	建替住宅の本移転可能日の2ヶ月前	日時、場所、注意事項、問い合わせ先等が記載された住戸抽選会開催要領。(市の定める条件を基に事業者が作成)

- b 本移転先の希望は、第1希望から第3希望程度まで確認すること。
- c 身体に障害があるため低層階を希望するなど、本移転先の調整に特別な配慮が必要な入居者の事情を把握し、市へ報告すること。
- d 期限までに回答がない本移転者に対しては、事業者から回答の催促を行うこと。

(イ) 本移転先の調整及び決定

- a 事業者はアンケートを回収の上、入居者の本移転先を調整し、市へ報告を行うこと。市は、事業者が作成した調整結果をもとに、入居者の本移転先を決定する。
- b 本移転先の決定後、事業者は、市が作成した市営住宅使用許可書を本移転者に発送すること。
- c 本移転先の希望が重複した場合は、抽選により決める等、その調整方法は事業者が移転支援計画書に記載し、事前に市の承認を受けること。
- d 市の指示に従い、抽選会の開催において次の業務を行うこと。
 - ・ 抽選会に必要な書類の作成
 - ・ 抽選会会場の確保
 - ・ 抽選会の会場設置、当日の司会進行、記録
 - ・ 抽選会の結果をまとめ、市へ報告
- e 再入居希望者より、本移転をせず仮住居に住み続けたい旨の申し出があった場合には、速やかに市に報告し、その後の対応を協議すること。
- f 本移転可能日の2か月前までに移転先を決定できない恐れが生じた場合は、速やかに市に報告し、その後の対応を協議すること。

(ウ) 必要書類の回収

事業者は本移転者に以下の必要書類を提出させ、記載内容を確認の上、市に提出すること。また、必要に応じて、入居者の書類作成の支援を行うこと。

書類名	対象者
市営住宅入居申込書	本移転者全員
市営住宅駐車場使用許可申込書	駐車場の使用を希望する本移転者
市営住宅退去届	本移転者全員
移転承諾書	本移転者全員
増築物件等除却承諾書	本移転に伴い不要となる、自らの負担で設置した仮住居の物件（浴槽等）を所有する入居者
家賃減額申請書	減額を希望する本移転者

(4) 本移転手続の支援業務

ア 対象

本移転者全員

イ 実施時期の目安

移転可能日の1か月前までに実施すること

ウ 業務内容

(7) 移転手続きの支援

- a 事業者は、「第5/2/(3)/ウ/(ウ) 必要書類の回収」に記載する書類を提出した本移転者に対して以下の書類を送付し、提出させること。事業者は必要に応じて入居者の書類作成の支援を行い、記載内容を確認の上、市に提出すること。

書類名	対象者
敷金納付書	本移転者 (敷金の領収書を提出させる。)
請書及び記入例	本移転者 (請書のみ提出させる。)
市営住宅入居者世帯票及び記入例	同上
誓約書及び記入例	同上
収入申告書及び記入例	次年度の収入申告書が提出されていない入居者。 対象者については市が確認する。 (収入申告書のみ提出させる。)
構築物設置許可申請書の説明書	本移転者で、本移転先に新たな物件の設置を希望する入居者 (提出は不要。)
構築物設置許可申請書及び間取り図	本移転者で、移転先に新たな物件の設置を希望する入居者
身元引受書及び記入例	単身の本移転者 (顔写真付きの官公庁発行書類の写し又は住民票の写しを添付する。)
自活状況確認書	単身の本移転者
口座振替依頼書	家賃の口座振替を希望する本移転者
玄関等鍵受領書・引越予定日確認書 修繕負担区分説明確認書	本移転者

- b 上記 a の書類のうち、構築物設置許可申請書及び間取り図、口座振替依頼書以外については、移転先決定通知書の通知日の 10 日以内に提出させること。
- c 本移転の実施時期において、対象となる本移転者ごとに、市等が実施する入居説明に係る以下の業務支援を行う。
- ・ 入居説明前に、入居説明の開催案内の作成及び送付を行う。
 - ・ 市等が行う入居説明及び建替住宅の鍵渡し(市営住宅募集・市役所窓口にて実施。)について、本移転者と同席し、入居に関する事務手続きの補助を行う。

(イ) 本移転・退去日の調整

- a 事業者は、本移転者の入居日を把握し、適宜市に報告すること。
- b 事業者は、「第4/2/(4)/ウ/(ア)/a」の書類の市へ提出した後、市から市営住宅入居許可書、建替住宅の鍵、管理人宛て通知及びその他入居書類を受け取り、本移転者に説明の上、手渡すこと。
- c 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の引越作業実施が可能となる等の優良な引越業者を斡旋する。なお、高齢者や障害者等、引越に伴い自身で引越手続きが困難な本移転者に対して、本移転者の意向に合わせて、諸手続きの支援を行うこと。

- d その他引越しにかかる手続き（電気・ガス・水道・電話・インターネット等に関する手続き）について、手続き方法等の情報提供・補助を行うこと。
- e 本移転者の引越しに伴い、介護事業者・地域包括支援センター・市関係部署（福祉事務所等）など関係機関と連携の必要がある場合は、当該状況を市に報告・協議し、関係機関と連携しながら対応すること。
- f 本移転者が、引越しを行う前に、本移転先の内覧を希望した場合は、市等に速やかに連絡し、内覧の日程調整等を行い、内覧に同行すること。

(ウ) 本移転・退去の完了確認

- a 事業者は、入居者立会のもと、仮住居の残置物の有無等を確認すること。なお、残置物がある場合は、入居者に処分するよう指示し、再度確認すること。
- b 残置物の処分について、事業者が入居者に適切な指示をしたにもかかわらず、処分されない期間が長期にわたることにより本事業の遂行に支障を来すおそれがある場合には、市と協議の上、その後の対応を検討する。
- c 事業者は、入居先において入居者立会のもと、移転が完了したことを確認すること。
- d 事業者は、仮住居からの退去及び上記cの入居確認後、確認報告書（完了状況が分かる写真を含む。）を作成するとともに、入居者に移転完了届を提出させ、確認報告書及び仮住居の鍵と併せて市に報告すること。

(5) 移転料の支払支援業務

ア 対象

本移転者全員

イ 実施時期の目安

本移転完了の確認後、速やかに実施すること。

ウ 業務内容

- (ア) 事業者は、市が移転完了届を確認した後、本移転者に移転料請求書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料請求書に基づき、本移転者に移転料を支払う。
- (イ) 事業者は、本移転者から移転料の前払いの申し出があった場合、本移転者に移転料前払申請書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料前払申請書に基づき、本移転者に移転料の2分の1までの額を支払う。
- (ウ) 事業者は、上記(イ)の前払手続きをした場合、市が移転完了届を確認した後、本移転者から移転料残額請求書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料残額請求書に基づき、本移転者に移転料の残額を支払う。
- (エ) 事業者は仮住居の検査（私物の処分確認等をいう。以下同じ。）を行い、本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、本移転者にその状況と、当該残置物の処分の完了確認後に移転料が支払われることを通知するとともに、残置物の処分を指導する

こと。入居者が指導に従わない場合は、事業者の負担で残置物を処分すること。

- (ウ) 上記検査で問題がないと確認できたときは、市に報告するとともに、本移転者が記入・押印した移転料請求書（本移転者用）及び移転完了届を速やかに市に提出し、旧住宅の鍵を市等に返還する。

エ 関連書類

移転料の支払支援業務に関連する書類は以下の通りである。

書類名称	実施時期	内容	手順
移転完了届	本移転完了後すぐ	本移転が完了したことを市に届ける書類。	① 本移転決定後、本移転者に配付・説明する。 ② 速やかに仮住居の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ③ 検査で問題がないと確認できたら、本移転者が移転完了後に記入・押印した当該書類と、仮住居の鍵を受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料請求書及び記入例	本移転完了後すぐ	本移転終了後に、本移転者が市に本移転料を請求する請求書。	① 本移転後（引越しが完了。）、速やかに仮住居の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ② 検査で問題がないと確認できたら、当該書類を本移転者に配付・説明する。 ③ 本移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ④ 当該文書受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料前払申請書	本移転完了前	本移転者から移転料の前払いの申し出があった場合、市に提出する書類。	① 本移転完了前に移転料の前払いを要望する本移転者から記入・押印した当該書類を受け取る。 ② 当該書類の内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料残額請求書及び記入例	本移転完了後すぐ	移転料前払申請書を提出した本移転者が市に本移転料の残額を請求する請求書。	① 本移転後（引越しが完了。）、速やかに仮住居の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ② 検査で問題がないと確認できたら、当該書類を本移転者に配付・説明する。 ③ 本移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ④ 当該文書受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。

3 本移転業務に係るリスク分担等

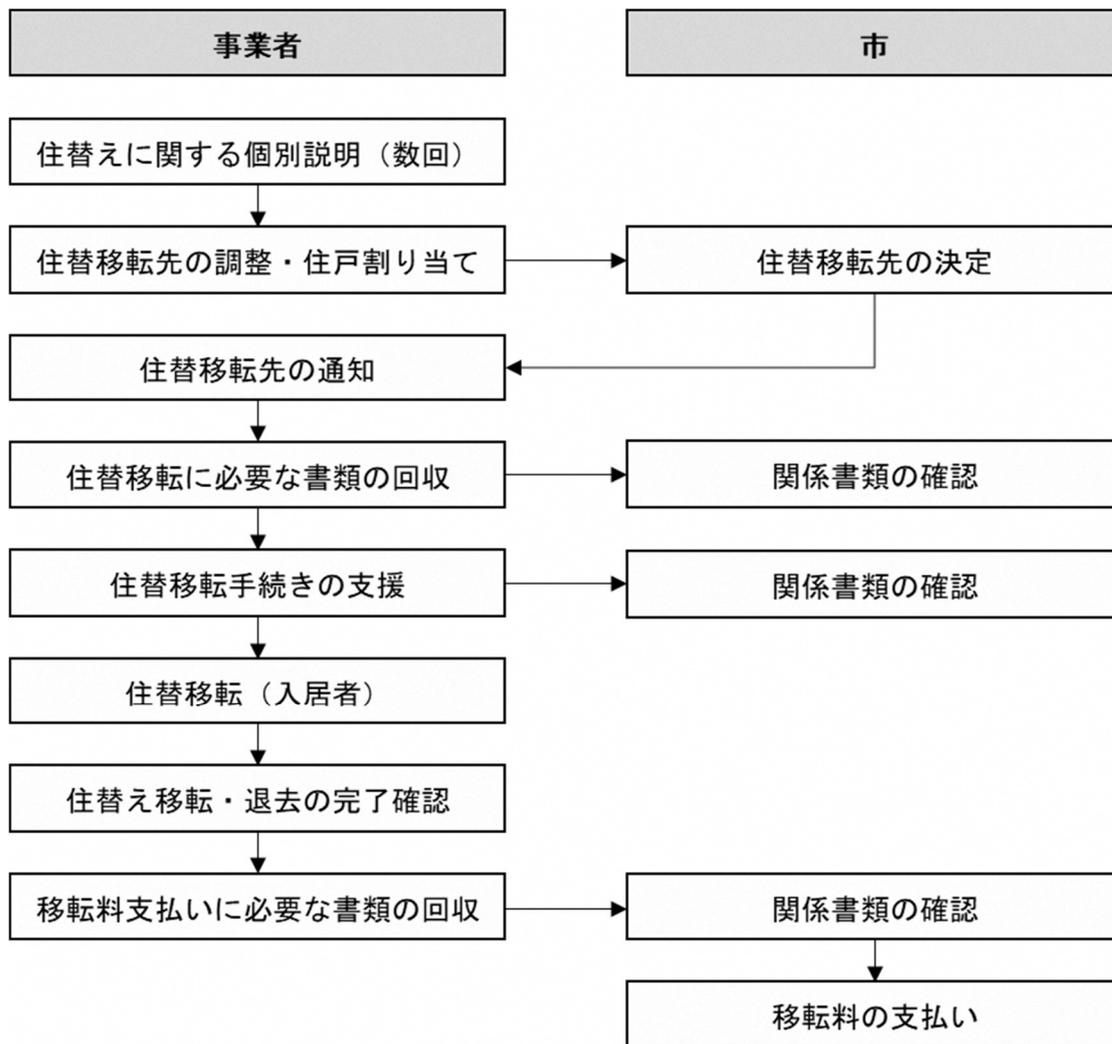
- (1) 事業者が、要求水準書に従って業務遂行を行った対応にもかかわらず、建替住戸への本移転者の帰責事由、市の帰責事由、不可抗力事由又は法令変更事由で本移転期間内に本移転が終了しない場合は、事業者は本移転支援業務を3か月間は延長して行い、市も本移転に対する支援業務を

行う。

- (2) 前項の場合の事業遅延リスクは、市が負うものとする。
- (3) 上記（１）により本移転支援業務を３か月間延長したにもかかわらず、同延長期間内に本移転支援業務が完了しない場合、事業者は当該未完了部分についての本移転支援業務履行義務を免れる。この場合にあっても事業者にかかる入居者移転支援業務費は減額されないものとする。
- (4) 前項の場合、その後の対応及び追加費用又は損害について、市と協議を行う。
- (5) 事業者の帰責事由により本移転期間内に本移転が終了しない場合の事業遅延リスクは、事業者が負うものとする。

第6 住替移転支援業務

1 業務の流れ



2 業務内容

(1) 住替えに関する説明実施業務

ア 対象

住替移転者全員（なお、住替移転した者は建替住宅へは入居できない。）

イ 実施時期の目安

住替住宅の住替移転可能日の約3か月から2か月前までに実施すること。

ウ 業務内容

(ア) 事業者は、住替え募集を実施（複数回）し、他の市営住宅へ住替移転が決まった者に対し、以下の内容について個別説明を行うこと。なお、説明者や説明内容については、市と協議の上、決定する。

- a 住替移転事務手続き
- b 住替移転スケジュール

エ 配布予定資料

- (ア) 住替移転説明資料（市の定める条件を基に事業者が作成）
- (イ) 市営住宅入居申込書
- (ウ) 市営住宅駐車場使用許可申込書
- (エ) 市営住宅退去届
- (オ) 移転承諾書
- (カ) 増築物件等除却承諾書
- (キ) 市営住宅住替申請書
- (ク) 家賃減額申請書
- (ケ) その他市が指定する資料

(2) 住替移転先の調整業務

ア 対象

住替移転者

イ 実施時期の目安

住替移転可能日の1か月前までに住替移転先を決定すること。

ウ 業務の内容

(ア) 住戸割り当て（駐車場含む）の実施

- a 市が行う住戸割り当てに先立ち、案内文等の事前送付が必要な書類を作成し、対象となる住替移転者へ送付を行うこと。

書類名称	実施時期	内容
住戸抽選会案内資料・通知	それぞれの住替移転可能日の1か月前	日時、場所、注意事項、問い合わせ先等が記載された住戸抽選会開催要領。(市の定める条件を基に事業者が作成)

(イ) 住替移転先の調整及び決定

- a 住替移転先の決定後、事業者は、市が作成した市営住宅使用許可書を住替移転者に発送すること。
- b 住替移転先の希望が重複した場合は、抽選により決める等、その調整方法は事業者が移転支援計画書に記載し、事前に市の承認を受けること。
- c 市の指示に従い、抽選会の開催において次の業務を行うこと。
 - ・ 抽選会に必要な書類の作成
 - ・ 抽選会会場の確保
 - ・ 抽選会の会場設置、当日の司会進行、記録
 - ・ 抽選会の結果をまとめ、市へ報告
- d 住替移転可能日の1か月前までに移転先を決定できない恐れが生じた場合は、速やかに市に報告し、その後の対応を協議すること。

(ウ) 必要書類の回収

事業者は住替移転者に以下の必要書類を提出させ、記載内容を確認の上、市に提出すること。また、必要に応じて、入居者の書類作成の支援を行うこと。

書類名	対象者
市営住宅入居申込書	住替移転者全員
市営住宅駐車場使用許可申込書	駐車場の使用を希望する住替移転者
市営住宅退去届	住替移転者全員
移転承諾書	住替移転者全員
増築物件等除却承諾書	住替移転に伴い不要となる、自らの負担で設置した仮住居の物件(浴槽等)を所有する入居者
市営住宅住替申請書	住替移転者全員
家賃減額申請書	家賃の減免を希望する住替移転者

(3) 住替移転手続の支援業務

ア 対象

住替移転者全員

イ 実施時期の目安

移転可能日の1か月前までに実施すること。

ウ 業務内容

(7) 移転手続きの支援

- a 事業者は、「第6/2/(2)/ウ/(ウ) 必要書類の回収」に記載する書類を提出した住替移転者に対して以下の書類を送付し、提出させること。事業者は必要に応じて入居者の書類作成の支援を行い、記載内容を確認の上、市に提出すること。

書類名	対象者
住替移転案内通知	住替移転者 (市の定める条件を基に事業者が作成。提出は不要。)
敷金納付書	住替移転者 (住替移転者から、敷金の領収書を提出させる。)
請書及び記入例	住替移転者 (請書のみ提出させる。)
市営住宅入居者世帯票及び記入例	同上
誓約書及び記入例	同上
収入申告書及び記入例	次年度の収入申告書が提出されていない入居者。 対象者については市が確認する。 (収入申告書のみ提出させる。)
構築物設置許可申請書の説明書	住替移転者で、移転先に新たな物件の設置を希望する入居者 (提出は不要。)
構築物設置許可申請書及び間取り図	住替移転者で、移転先に新たな物件の設置を希望する入居者
身元引受書及び記入例	単身の住替移転者 (顔写真付きの官公庁発行書類の写し又は住民票の写しを添付する。)
自活状況確認書	単身の住替移転者
口座振替依頼書	家賃の口座振替を希望する住替移転者
玄関等鍵受領書・引越予定日確認書 修繕負担区分説明確認書	住替移転者

- b 上記の住替移転案内通知は、住替移転者へ住替移転に係る手続き・必要書類等について案内する書類であり、住替移転決定後、住替移転者に配付・説明する。
- c 上記 a の書類のうち、構築物設置許可申請書及び間取り図、口座振替依頼書以外については、移転先決定通知書の通知日の 10 日以内に提出させること。
- d 本移転の実施時期において、対象となる本移転者ごとに、市等が実施する入居説明に係る以下の業務支援を行う。
- ・ 入居説明前に、入居説明の通知案内の作成及び送付を行う。
 - ・ 市等が行う入居説明及び住替住宅の鍵渡し(市営住宅募集・市役所窓口にて実施。)について、住替移転者と同席し、入居に関する事務手続きの補助を行う。

(4) 住替移転・退去日の調整

- a 事業者は、住替移転者の入居日を把握し、適宜市に報告すること。

- b 事業者は、「第6/2/(3)/ウ/(ア)/a」の書類を市へ提出した後、市から市営住宅入居許可書、住替住宅の鍵、管理人宛て通知及びその他入居書類を受け取り、住替移転者に説明の上、手渡すこと。
- c 引越業者の斡旋を希望する住替移転者に対しては、市の定める移転料以下の料金で引越作業実施が可能となる等の優良な引越業者を斡旋する。なお、高齢者や障害者等、引越に伴い自身で引越手続きが困難な住替移転者に対して、住替移転者の意向に合わせて、諸手続きの支援を行うこと。
- d その他引越しにかかる手続き（電気・ガス・水道・電話・インターネット等に関する手続き）について、手続き方法等の情報提供・補助を行うこと。
- e 住替移転者の引越しに伴い、介護事業者・地域包括支援センター・市関係部署（福祉事務所等）など関係機関と連携の必要がある場合は、当該状況を市に報告・協議し、関係機関と連携しながら対応すること。
- f 住替移転者が、引越しを行う前に、住替移転先の内覧を希望した場合は、市等に速やかに連絡し、内覧の日程調整等を行い、内覧に同行すること。
- g 事業者は旧住宅の検査（私物の処分確認等をいう。以下同じ。）を行い、住替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、住替移転者にその状況と、当該残置物の処分の完了確認後に移転料が支払われることを通知するとともに、残置物の処分を指導すること。入居者が指導に従わない場合は、事業者の負担で残置物を処分すること。
- h 上記検査で問題がないと確認できたときは、市に報告するとともに、住替移転者が記入・押印した移転料請求書（住替移転者用）及び移転完了届を速やかに市に提出し、旧住宅の鍵を市等に返還する。

(4) 移転料の支払支援業務

ア 対象

住替移転者全員

イ 実施時期の目安

住替移転完了の確認後、速やかに実施すること。

ウ 業務内容

- (ア) 事業者は、市が移転完了届を確認した後、住替移転者に移転料請求書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料請求書に基づき、住替移転者に移転料を支払う。
- (イ) 事業者は、住替移転者から移転料の前払いの申し出があった場合、住替移転者に移転料前払申請書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料前払申請書に基づき、住替移転者に移転料の2分の1までの額を支払う。
- (ウ) 事業者は、上記(イ)の前払手続きをした場合、市が移転完了届を確認した後、住替移転者

から移転料残額請求書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料残額請求書に基づき、住替移転者に移転料の残額を支払う。

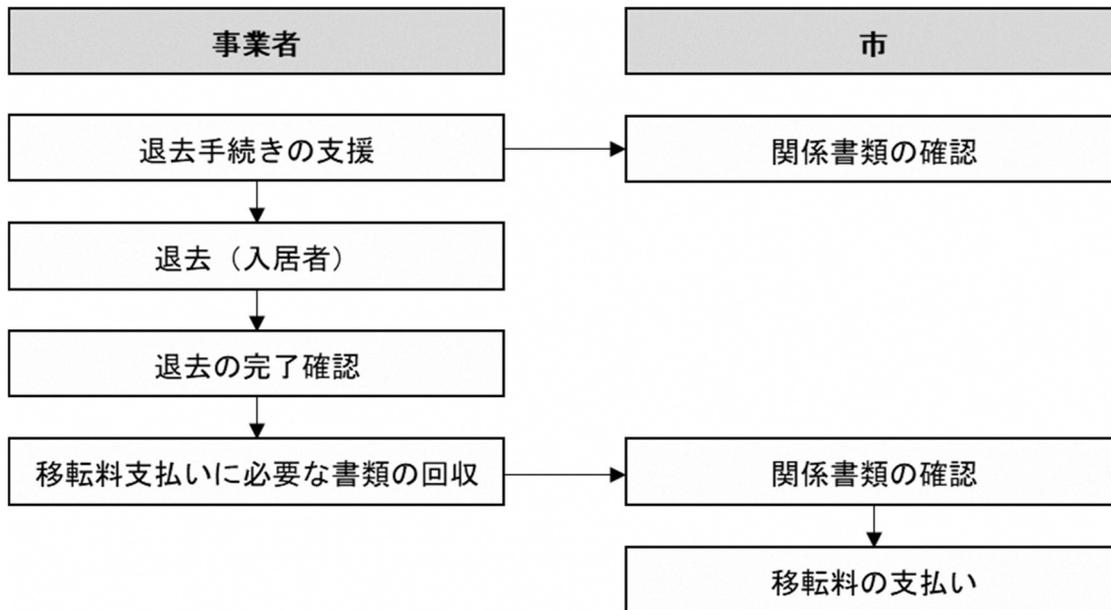
エ 関連書類

移転料の支払支援業務に関連する書類は以下の通りである。

書類名称	実施時期	内容	手順
移転完了届	住替移転完了後すぐ	住替移転が完了したことを市に届ける書類。	<ol style="list-style-type: none"> ① 住替移転決定後、住替移転者に配付・説明する。 ② 速やかに旧住宅の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ③ 住替移転者が移転完了後に記入・押印した当該書類と、旧住宅の鍵を受け取る。 ④ 検査で問題がないと確認できたら、住替移転者が移転完了後に記入・押印した当該書類と、旧住宅の鍵を受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料請求書及び記入例（住替移転者用）	住替移転完了後すぐ	住替移転終了後に、住替移転者が市に本移転料を請求する請求書。	<ol style="list-style-type: none"> ① 住替移転後（引越しが完了。）、速やかに旧住宅の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ② 検査で問題がないと確認できたら、当該書類を住替移転者に配付・説明する。 ③ 住替移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ④ 当該文書受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料前払申請書	住替移転完了前	住替移転者から移転料の前払いの申し出があった場合、市に提出する書類。	<ol style="list-style-type: none"> ① 住替移転完了前に移転料の前払いを要望する住替移転者から記入・押印した当該書類を受け取る。 ② 当該書類の内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料残額請求書及び記入例	住替移転完了後すぐ	移転料前払申請書を提出した住替移転者が市に住替移転料の残額を請求する請求書。	<ol style="list-style-type: none"> ① 住替移転後（引越しが完了。）、速やかに旧住宅の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ② 検査で問題がないと確認できたら、当該書類を住替移転者に配付・説明する。 ③ 住替移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ④ 当該文書受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。

第7 退去者支援業務

1 業務の流れ



2 業務内容

(1) 退去手続の支援業務

ア 対象

退去者全員

イ 実施時期の目安

退去日の1か月前までに実施すること。

ウ 業務内容

(7) 退去手続きの支援

- a 事業者は、退去者に対して以下の書類を送付し、提出させること。事業者は必要に応じて退去者の書類作成の支援を行い、記載内容を確認の上、市に提出すること。

書類名	対象者
市営住宅退去届	退去者
移転料前払申請書	
自動車駐車場返還届（前橋市用）	同上
自動車駐車場返還届（駐車場管理運営委員会用）	同上
口座振替申出書	退去者（敷金返金のため）

- b 上記 a の書類は、移転先決定通知書の通知日の10日以内に提出させること。

(1) 退去日の調整

- a 退去を開始する前に、退去者の引越が円滑に実施されるように、事業者が退去者の引越日の調整を行う。また、退去者の引越日の調整結果を、適宜市に報告を行う。
- b 退去完了後に、退去者の引越を実施した日について、適宜市に報告を行う。
- c 引越業者の斡旋を希望する退去者に対しては、市の定める移転料以下の料金で引越作業実施が可能となる等の優良な引越業者を斡旋する。なお、高齢者や障害者等、引越に伴い自身で引越手続きが困難な住替移転者に対して、住替移転者の意向に合わせて、諸手続きの支援を行うこと。
- d その他引越しにかかる手続き（電気・ガス・水道・電話・インターネット等に関する手続き）について、手続き方法等の情報提供・補助を行うこと。
- e 退去者の引越しに伴い、介護事業者・地域包括支援センター・市関係部署（福祉事務所等）など関係機関と連携の必要がある場合は、当該状況を市に報告・協議し、関係機関と連携しながら対応すること。
- f 事業者は旧住宅の検査（私物の処分確認等をいう。以下同じ。）を行い、退去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、退去者にその状況と、当該残置物の処分の完了確認後に移転料が支払われることを通知するとともに、残置物の処分を指導すること。入居者が指導に従わない場合は、事業者の負担で残置物を処分すること。

- g 上記検査で問題がないと確認できたときは、市に報告するとともに、退去者が記入・押印した移転料請求書（退去者用）及び移転完了届を速やかに市に提出し、旧住宅の鍵を市等に返還する。

(2) 移転料の支払支援業務

ア 対象

退去者全員

イ 実施時期の目安

退去完了の確認後、速やかに実施すること。

ウ 業務内容

- (ア) 事業者は、市が移転完了届を確認した後、退去者に移転料請求書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料請求書に基づき、退去者に移転料を支払う。
- (イ) 事業者は、退去者から移転料の前払いの申し出があった場合、退去者に移転料前払申請書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料前払申請書に基づき、退去者に移転料の2分の1までの額を支払う。
- (ウ) 事業者は、上記(イ)の前払手続きをした場合、市が移転完了届を確認した後、退去者から移転料残額請求書を提出させ、内容を確認の上、市へ提出すること。市は、移転料残額請求書に基づき、退去者に移転料の残額を支払う。

エ 関連書類

移転料の支払支援業務に関連する書類は以下の通りである。

書類名称	実施時期	内容	手順
移転完了届	退去完了後すぐ	退去が完了したことを市に届ける書類。	① 退去決定後、退去者に配付・説明する。 ② 退去者が移転完了後に記入・押印した当該書類と、旧住宅の鍵を受け取る。 ③ 当該書類と鍵を受取後、速やかに旧住宅の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ④ 検査で問題がないと確認できたら、当該書類の内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料請求書及び記入例（退去者用）	退去完了後すぐ	退去終了後に、退去者が市に本移転料を請求する請求書。	① 退去後（引越しが完了。）、速やかに旧住宅の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ② 検査で問題がないと確認できたら、当該書類を退去者に配付・説明する。 ③ 退去者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ④ 当該文書受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。

<p>移転料前払 申請書</p>	<p>退去 完了前</p>	<p>退去者から移転料の前払いの申し出があった場合、市に提出する書類。</p>	<p>① 退去完了前に移転料の前払いを要望する退去者から記入・押印した当該書類を受け取る。 ② 当該書類の内容確認の上、速やかに市に提出する。</p>
<p>移転料残額 請求書及び 記入例</p>	<p>退去完了 後すぐ</p>	<p>移転料前払申請書を提出した退去者が市に移転料の残額を請求する請求書。</p>	<p>① 退去後（引越しが完了。）、速やかに旧住宅の検査を行い、問題がないか確認を行う。 ② 検査で問題がないと確認できたら、当該書類を退去者に配付・説明する。 ③ 退去者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ④ 当該文書受取後、内容確認の上、速やかに市に提出する。</p>

第8 入居者に対する移転相談対応業務

事業者は、入居者が円滑に移転又は退去できるようにするため、入居者移転支援業務期間中、移転又は退去に関する入居者からの相談ができる専用の電話回線（以下「相談窓口」という。）を設置することとし、以下に示す内容に留意して業務を実施すること。

- (1) 市が行う事前説明会開始前に開設し、入居者に電話番号を周知すること。
- (2) 相談窓口の受付時間は、事業者の提案により設定すること。
- (3) 相談窓口での対象入居者とのやり取りについては記録を行い、翌日の17時までに市に報告すること。
- (4) 相談窓口に対して、入居者からの相談があった場合は迅速かつ誠実に対応すること。
- (5) 相談対応の中で入居者とのトラブルになった場合（トラブルに発展しそうな場合も含む。）は、事業者は市に速やかに連絡し、その指示により対応すること。
- (6) 業務に関係のない相談や、業務の遂行に支障をきたすような事態が生じた場合は、市に速やかに報告し、対応について協議すること。
- (7) 高齢者や障害者など、自力で移転又は退去することが困難な入居者に対しては、丁寧な対応に心がけるとともに、必要に応じて、引越業者の斡旋や、電気・ガス・水道などの契約手続きのサポート、引越しごみ処分のサポートを行うなどの工夫をすること。
- (8) 本団地の入居者には高齢者世帯が多いことから、専用の電話回線に加えて現地窓口を設置するなど、より円滑に移転又は退去できる優れた提案をすることができる。なお、団地内の旧住宅を利用して相談窓口を設置することを希望する場合は、協議の上で、市は事業者に対して無償で旧住宅を使用させることとする。

第9 社会資本整備総合交付金申請関係書類等の作成の支援業務

(1) 交付金・補助金等申請関係書類等の作成支援

市が実施する社会資本整備総合交付金申請関係書類等（入居者移転計画の団地別調書（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、交付対象額及び交付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。

(2) 会計実地検査の支援業務

会計検査等の際は、検査への立会、資料の作成等について、市の支援を行うこと。

第10 移転・退去に係るリスク分担について

本業務に係るリスク分担について、各業務に別途定める場合を除き、以下のとおりとする。

(1) 入居者の責に帰すべき事由

事業者が本要求水準書に基づき誠実に業務を行ったにもかかわらず、入居者の責に帰すべき事由により事業計画の遂行に支障をきたすおそれがある場合は、事業者がそれまでに実施した業務及び対応について市に説明したのち、その後の対応を協議するものとする。

なお、入居者の責に帰すべき事由とは、以下の事由をいう。

- ア 入居者が入院又は重度の病気などにより、移転又は退去ができない状態にあること
- イ 事業者が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 その他市がやむを得ない事情があると判断した場合

(2) 市の責に帰す事由

入居者への対応が十分に行われていないなど市の責に帰すべき事由により、移転又は退去が完了できなかった場合の事業遅延リスクは、市が負うものとする。

(3) 事業者の責に帰す事由

入居者への対応が十分に行われていないなど事業者の責に帰すべき事由により、移転又は退去が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。

(4) その他

上記（2）及び（3）に定める他、自然災害や事故など不可抗力その他の事由により移転又は退去が完了できなかった場合の事業遅延リスクは、事業契約に基づき、市と事業者が協議してその負担割合を決定する。