

沼津市営住宅今沢団地建替事業

要求水準書

【入居者移転支援業務編】

令和5年4月24日

沼 津 市

目次

(参考) 移転・退去について	1
第1 要求水準書の位置付け	2
第2 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) 既存住棟からの移転・退去支援業務	3
(3) 移転対象入居者からの相談対応業務	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3 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
(3) 仮移転について	6
第4 既存住棟からの移転・退去支援業務	7
1 業務の流れ	7
2 業務内容	8
(1) 事前説明会の開催業務（解体予定となる既存住棟全体の入居者を対象）	8
(2) 移転説明会の開催業務（工区毎の移転対象入居者を対象）	9
(3) 移転先の調整業務	10
(4) 移転契約手続きに関する説明会の開催業務	11
(5) 移転契約手続き等の支援業務	12
(6) 移転・退去完了現場確認業務	14
第5 移転対象入居者からの相談対応業務	15
第6 その他入居者移転支援業務に必要な関連業務	16

第7 入居者移転支援業務にあたっての留意事項	17
1 移転・退去に係るリスク分担について	17
2 移転対象入居者による不法投棄について	17

【閲覧資料1（移転）】 請書

【閲覧資料2（移転）】 市営住宅入居時誓約書

【閲覧資料3（移転）】 様式集

【閲覧資料4（移転）】 市営住宅の管理戸数及び空家戸数

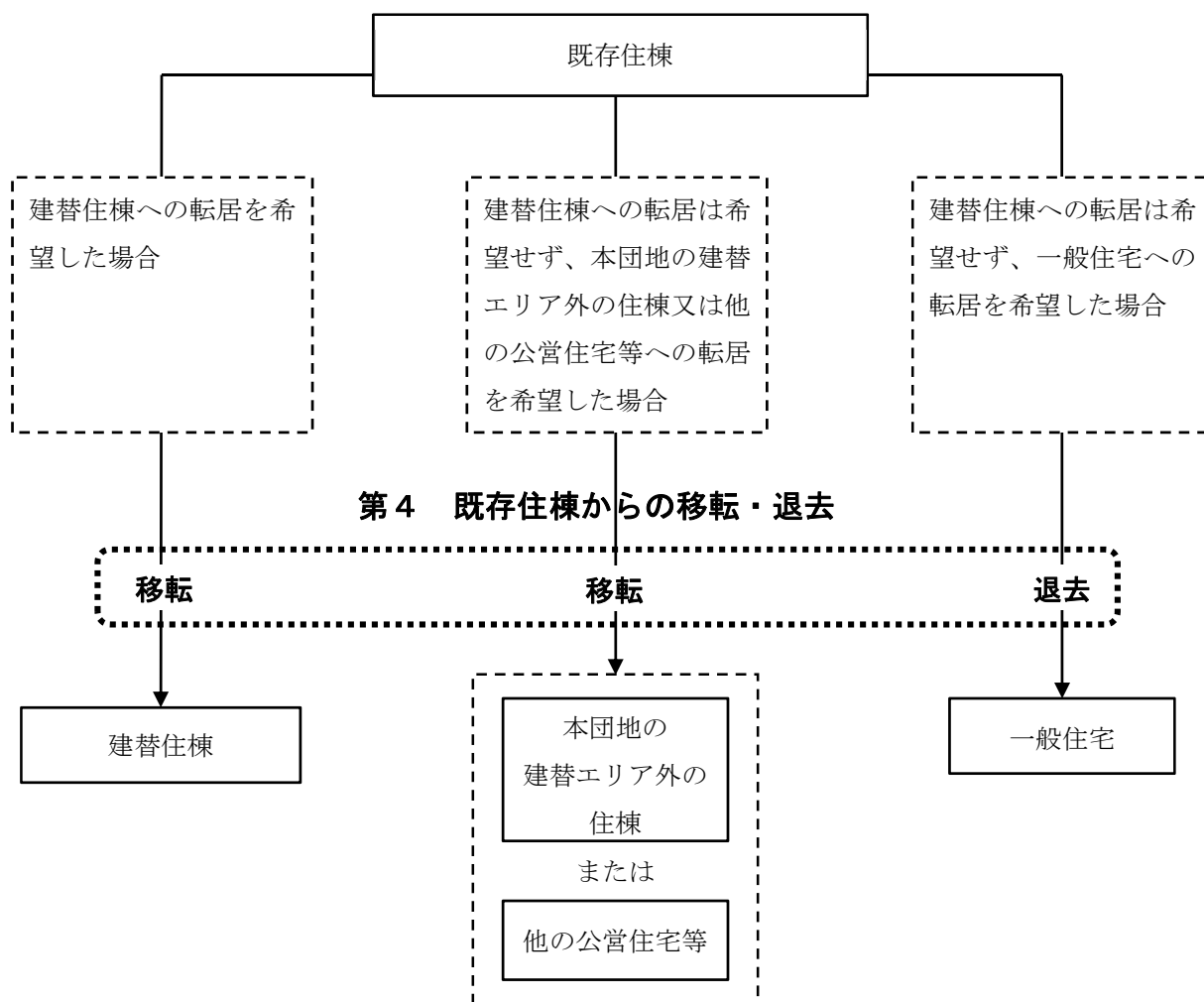
【閲覧資料5（移転）】 市営住宅今沢団地の事前アンケート調査結果

(参考) 移転・退去について

本事業において解体予定となる既存住棟の入居者の移転・退去の流れと、「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、第4で、既存住棟からの移転（建替住棟への移転、及び本団地の建替エリア外の住棟又は他の公営住宅等への転居）・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。

■既存住棟の入居者の移転・退去の流れ



第1 要求水準書の位置付け

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、本事業を実施するにあたり、市が行う入札公告において公表する入札説明書と一体のものである。

本要求水準書は、本事業において、入居者移転支援業務に関して市が要求する性能の水準を示すとともに、入札参加者の提案に対して具体的な指針を示すものである。

なお、建替整備業務及び維持管理業務の要求水準については、別途「要求水準書【建替整備業務及び維持管理業務編】」を参照すること。

第2 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、市に提案すること。

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3を参照すること。

(2) 既存住棟からの移転・退去支援業務

詳細は、第4を参照すること。

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

(3) 移転対象入居者からの相談対応業務

詳細は、第5を参照すること。

(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6を参照すること。

2 本要求水準書の変更

市は、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、市が定める要領を参考に業務を進めること。

具体的な法令等は、「要求水準書【建替整備業務及び維持管理業務編】」の第3「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、市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、事前に市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、市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、必要に応じて又は市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市に報告すること。

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、以降の対応について協議すること。

また、特別の事情がある場合、市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、事業者は速やかに市に報告し、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市に報告すること。

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、遅滞なく市に報告すること。

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、市と連携しながら、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。

なお、郵送に伴う費用は事業者の負担とする。

第3 移転計画の立案

1 移転計画の立案

事業者は、入札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、移転対象入居者の移転先又は退去先については、移転対象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（移転対象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

本団地の入居状況及び駐車場状況については、「要求水準書【建替整備業務及び維持管理業務編】」の【添付資料 11】に示す。

なお、最新の入居状況及び駐車場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

市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市が行うものとする（修繕期間の目安は戸数によって変動するが2～3ヵ月程度である）。

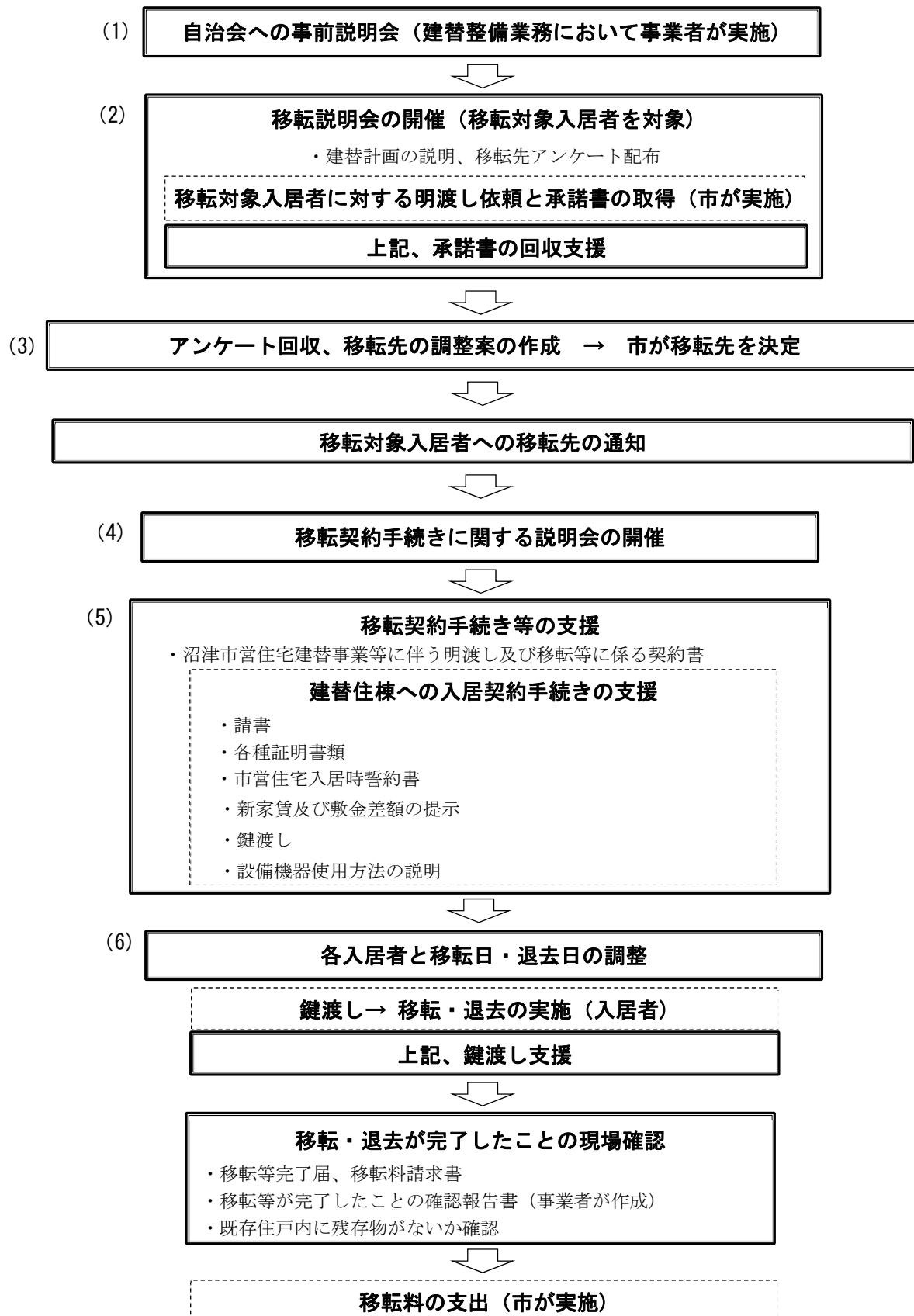
(3) 仮移転について

仮移転がないよう、移転計画を作成することを基本とする。

第4 既存住棟からの移転・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) 事前説明会の開催業務（解体予定となる既存住棟全体の入居者を対象）

※建替整備業務において事業者が実施

項目	実施時期の目安	業務内容
事前説明会の開催	本契約後速やかに	<ul style="list-style-type: none"> ・建替計画、スケジュール等の概要について、自治会に対して事前説明会を行う（解体予定となる既存住棟全体の入居者への周知方法は、自治会と協議し、決定する）。 ・自治会に対する説明会の開催通知を配布する（説明会開催の1ヶ月前までに通知することを基本とする）。 ・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、市へ提出する。 <p>※団地全体への周知用の資料を作成すること。</p> <p>※事業の全体概要や移転料の支払いについては市が説明する。</p> <p>※入居者に配慮し、本団地内の集会所又は今沢地区センターを会場とすることを基本とする（会場手配のための自治会等との調整及び会場設営は、事業者が行うこと）。</p> <p>※日本語が通じない外国人や当日欠席者への対応として、個別対応（多言語による資料作成や通訳、欠席者への追加説明等）も考えられる。</p>

(2) 移転説明会の開催業務（工区毎の移転対象入居者を対象）

項目	実施時期の目安	業務内容
移転説明会の開催	移転可能日の約6ヶ月前まで	<ul style="list-style-type: none"> ・建替計画、建替住棟への入居スケジュール、移転の契約手続き、移転先に関するアンケート調査の実施等について、移転対象入居者に対して説明を行う。 ・移転対象入居者に対する説明会の開催通知を配布する（説明会開催の1ヶ月前までに通知することを基本とする）。 ・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、市へ提出する。 <p>※事業の全体概要や移転料の支払いについては市が説明する。</p> <p>※移転対象入居者に対する明渡し依頼の承諾書の取得は市が行う（ただし、回収支援は事業者が行うこと）。</p> <p>※移転対象入居者に配慮し、本団地内の集会所又は今沢地区センターを会場とすることを基本とする（会場手配のための自治会等との調整及び会場設営は、事業者が行うこと）。</p> <p>※日本語が通じない外国人や当日欠席者への対応として、個別対応（多言語による資料作成や通訳の採用、欠席者への追加説明等）も考えられる。</p>

<移転等手続きに必要な書類>

- ・市営住宅明渡し依頼書
- ・市営住宅明渡し同意書

(3) 移転先の調整業務

項目	実施時期の目安	業務内容
移転先アンケート実施・回収	移転説明会后、速やかに実施	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者に対して、移転先又は退去先に関するアンケート調査を実施する。 ・入居者からアンケートを回収する。 ※アンケートの内容及び回収方法等は、事業者が検討し、事前に市と協議すること。 ※入居先・移転先の希望は、少なくとも第1希望から第3希望ぐらいまで聞くこと。 ※移転可能な公営住宅等の空き住戸は、市から事前に提示する。 ※移転先の調整に特別な配慮が必要な事情（身体に障がいがあるため低層階を希望、家賃が高くなる建替住棟へ入居は希望しない等）を把握すること。 ※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すること。 ※工事の支障となる駐車場の移転先も調整すること。
移転先の調整・決定	アンケート回収後、速やかに実施 (移転可能日の5ヶ月前までに移転先を決定)	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者から回答のあったアンケート結果を踏まえ、移転先の調整並びに公営住宅等の空き住戸への移転を希望した入居者の移転先を調整し、その調整結果を市に報告する。 ・事業者から報告された調整結果をもとに、市が移転先を決定する。 ※移転先の希望が重複した場合は、身体に障がいがある等の優先順位を定めて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・決定方法は業務計画書に記載し、事前に市の承諾を受けること。 ※駐車場の移転先も調整すること。 ※一般住宅への退去の場合の退去先は、入居者自らが探すことを想定しているが、事業者が斡旋する旨の提案を妨げるものではない。 ※左記の時期までに移転先を調整、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。
入居者への移転先の通知	移転先の決定後、速やかに実施	<ul style="list-style-type: none"> ・市による移転先（駐車場も含む）の決定後、入居者に対して決定した移転先を文書により通知する（市が作成した通知書を、事業者が送付する）。

(4) 移転契約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
移転契約手続きに関する説明会	移転先の決定後、速やかに実施	<ul style="list-style-type: none"> ・移転先及び退去先が決まった入居者に対して、移転契約手続きに関する説明を行う。 ・入居者に対する説明会の開催通知を配布する（説明会開催の1ヶ月前までに通知することを基本とする）。 ・説明会資料の作成、印刷及び配布を行う（入居手続きにかかる資料は除く）。 ・説明会の出席者名簿及び議事録の作成を行い、市へ提出する。 <p>※入居者に配慮し、本団地内の集会所又は今沢地区センターを会場とすることを基本とする（会場手配のための自治会等との調整及び会場設営は、事業者が行うこと）。</p> <p>※日本語が通じない外国人や当日欠席者への対応として、個別対応（多言語による資料作成や通訳の採用、欠席者への追加説明等）も考えられる。</p>

(5) 移転契約手続き等の支援業務

項目	実施時期の目安	業務内容
移転契約手続き等の支援	入居可能日の1ヶ月前まで	<ul style="list-style-type: none"> ・市と入居者が締結する移転・退去の契約について、入居者の移転等契約書類作成や市への提出の支援を行う。 ・内容の確認後、契約書類として満足している場合は、市へ提出する。 ・新家賃及び敷金差額の提示の説明を行う。 <p>※書類に不備や記載漏れ等がある場合は、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>※日本語が話せない外国人への対応としては、必要に応じて通訳を採用するなど工夫すること。</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> <p>※敷金差額について、別途納付が必要な場合は納付書を市が作成し、事業者が入居者に渡す。</p>
建替住棟への入居契約手続きの支援	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移転等契約書類提出後)	<ul style="list-style-type: none"> ・市と入居者が締結する入居契約について、入居者の契約書類作成や市への提出の支援を行う。 ・入居者に対して、市営住宅すまいのしおりの説明を行った後、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、市へ提出する。 ・入居者に対して、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。 <p>※書類に不備や記載漏れ等がある場合は、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>※日本語が話せない外国人への対応としては、必要に応じて通訳を採用するなど工夫すること。</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> <p>※入居に関する説明後に、入居者から当該内容について誓約したことを証する市営住宅入居時誓約書の提出を受けること。</p> <p>※入居者が鍵を受領した際に、それを証する受領証(様式任意)の提出を受けること。</p>

< 移転・退去契約書類 >

- ・ 沼津市営住宅建替事業等に伴う明渡し及び移転等に係る契約書

< 入居契約書類 >

- ・ 請書
- ・ 各種証明書類
- ・ 市営住宅入居時誓約書
- ・ 鍵受領証（任意様式）
- ・ 敷金納付書（差額が生じる場合のみ）

(6) 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
各入居者と移転・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移転日又は退去日を把握する。 ※把握方法は、事業者に委ねる。
移転・退去が完了したことの現場確認	各入居者が移転又は退去した日から遅滞なく	<ul style="list-style-type: none"> 既存住戸について、当該移転対象入居者の立会いのもと、移転又は退去が完了したことの現場確認を行う。 移転対象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、当該移転対象入居者に処分するよう事業者から指示すること。 移転又は退去が完了したことの確認後、既存住戸の鍵と移転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）。 移転又は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、市に提出すること。 ※残置物については、移転対象入居者が適切に処分すべきものであることを前提としており、処分されない場合、市は、当該移転対象入居者に対し移転料を支払わないことを想定している。 ※残置物の処分について、事業者が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、市と協議を行い、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>

- ・移転完了届
- ・移転料請求書
(市長が特に必要と認めるときは、移転・退去の完了前に前払いすることができる)
- ・住民票（退去は除く）
- ・既存住戸の鍵
- ・移転が完了したことの確認報告書（事業者が作成）

第5 移転対象入居者からの相談対応業務

移転対象入居者が円滑に移転又は退去できるようにするため、事業者は、移転又は退去に関する移転対象入居者からの相談窓口を設置すること（本団地の建替エリア内の空き住戸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空き住戸を使用させることとする）。

相談窓口に対して、移転対象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。

相談対応の中で移転対象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。

なお、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。

高齢者や障がい者など、自力で移転又は退去することが困難な移転対象入居者に対しては、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、引っ越しごみ処分のサポートを行うなどの工夫が考えられる。

また、日本語が話せない外国人の移転対象入居者に対しては、多言語による資料作成や通訳の採用などの工夫も考えられる。

本団地の入居者には高齢者世帯が多いことから、より円滑に移転又は退去できる優れた提案を事業者に対して求めることとする。

第6 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	市との協議により決める	・市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。
市への業務報告	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市に報告すること。
	業務終了時	・業務報告書（任意様式）を作成し、市に提出すること。

第7 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市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) その他市がやむを得ない事情があると判断した場合。
- ウ 市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、市が負うものとする。
- 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、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、市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、市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 本団地内において、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、市と協議を行い、市が事前に了承したものについては、市が合理的な費用を負担する。