

豊中市営西谷住宅建替事業

要求水準書（案）

（入居者移転支援業務編）

令和5年（2023年）5月31日

豊中市

目 次

第 1 総則	1
1 本書の位置付け.....	1
2 要求水準書の変更.....	1
(1) 要求水準書の変更の手続き.....	1
(2) 要求水準書の変更に伴う契約変更.....	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.....	3
4 業務の進め方.....	3
(1) 入居者移転支援業務計画書・自主モニタリング計画書の作成・提出.....	3
(2) 業務の実施に関する留意事項.....	3
(3) 業務報告.....	4
5 業務概要.....	5
(1) 業務全体フロー図.....	5
(2) 業務概要.....	7
(3) 既存住宅における入居状況.....	9
第 3 移転に関する事前業務	10
1 事前説明会の開催業務.....	10
2 移転に関する意向調査業務.....	10
第 4 仮移転支援業務	11
1 業務対象範囲.....	11
2 業務目的.....	11
3 業務実施フロー.....	11
4 業務内容.....	13
(1) 仮移転に関する個別説明実施業務.....	13
(2) 仮移転に関する希望確認業務.....	13
(3) 仮住居等決定の支援業務.....	13
(4) 仮住居等確保の状況把握業務.....	14
(5) 仮移転手続き支援業務.....	14
(6) 仮移転日調整等業務.....	16
(7) 仮移転料の支払い等支援業務.....	16
(8) 仮移転期間中の安否確認業務.....	17
5 仮移転支援業務についての留意事項.....	17
(1) 仮移転に係るリスク分担等.....	17
(2) その他の留意事項.....	18

第5 本移転支援業務	19
1 業務対象範囲	19
2 目的.....	19
3 業務実施フロー.....	19
4 業務内容.....	20
(1) 本移転に関する説明実施業務	20
(2) 住戸割り当て（駐車場含む）の実施及び入居者決定支援業務.....	20
(3) 入居手続き支援業務	21
(4) 本移転日調整等業務	22
(5) 本移転料の支払い等支援業務	23
5 本移転業務に対する留意事項	24
(1) 第1工区の本移転に係るリスク分担等.....	24
(2) 第2工区の本移転に係るリスク分担等.....	24
第6 住替移転支援業務	25
1 業務対象範囲	25
2 目的.....	25
3 業務内容.....	25
(1) 住替えに関する説明実施業務	25
(2) 住戸割り当て（駐車場含む）の実施及び入居者決定支援業務.....	26
(3) 入居手続き支援業務（他の市営住宅への住替移転支援業務）.....	26
(4) 住替移転日調整等業務	28
(5) 移転料の支払い等の手続支援業務	28
第7 退去者支援業務	30
1 業務対象範囲	30
2 目的.....	30
3 業務内容.....	30
(1) 退去に係る支援業務	30
第8 入居者に対する移転相談対応業務	32
1 移転支援窓口の設置.....	32
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	33
第10 会計実地検査の支援業務	34

第 1 総則

1 本書の位置付け

本要求水準書は、豊中市（以下「市」という。）が実施する「豊中市営西谷住宅建替事業」（以下「本事業」という。）の入居者移転支援業務（以下「業務」という。）について、市が選定事業者（以下「事業者」という。）に対して要求する業務内容を示したものである。

2 要求水準書の変更

市は、事業期間中に要求水準書を変更することがある。以下に、要求水準書の変更にかかる手続きを示すとともに、これに伴う事業者の対応を規定する。

(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。

- ・ 法令の変更等により業務内容を変更する必要があるとき。
- ・ 災害、事故等により特別な業務を行う必要があるとき。
- ・ 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編）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・用地活用編）とともに、市営住宅等整備に係る対価等、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

本要求水準書の範囲内で可能な限り入居者の希望に沿うように、西谷住宅の仮移転に係る業務、本移転に係る業務、住替移転に係る業務、退去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、本事業が円滑に実施されること等を目的とする。

2 用語の定義

用語	定義
入居者移転支援業務費	入居者移転支援業務を実施するための人件費等、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。
既存住宅	建替前の市営西谷住宅をいう。
建替住宅	本事業において建替える住宅をいう。
対象入居者	本事業において移転の対象となる入居者をいう。
第1工区建替住宅	第1工区に位置する整備後の市営西谷住宅をいう。
第2工区建替住宅	第2工区に位置する整備後の市営西谷住宅をいう。
仮移転	対象入居者が、既存住宅から仮住居に一時的に移転することをいう。
仮住居	対象入居者が、建替住宅に移転するまでの期間に一時的に入居する市営住宅をいい、以下の種類がある。 ・他の市営住宅 ・既存住宅（8～10棟）の空き家（以下「他の西谷住宅」という。）
仮移転者	仮住居へ仮移転する対象入居者をいう。
第1工区仮移転者	仮住居へ仮移転する既存住宅（5棟）の対象入居者をいう。
第2工区仮移転者	仮住居へ仮移転する既存住宅（6～7棟）の対象入居者をいう。
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	対象入居者が仮移転又は本移転せずに他の市営住宅へ移転することをいう。
住替移転者	対象入居者のうち住替移転をする移転者をいう。
本移転	対象入居者が、既存住宅又は仮住居から建替住宅へ移転することをいう。
本移転者	対象入居者のうち、既存住宅又は仮住居から建替住宅へ移転をする移転者をいう。
退去者	対象入居者のうち、民間住宅（府営住宅、UR等を含む）へ移転するために、既存住宅及び仮住居から退去する移転者をいう。

3 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。

- ア 入居者移転対象業務計画書等策定業務
- イ 移転に関する事前業務
- ウ 仮移転支援業務
- エ 本移転支援業務
- オ 住替移転支援業務
- カ 退去者支援業務
- キ 入居者に対する移転相談対応業務
- ク 社会資本整備総合交付金申請関係書類等の作成支援業務
- ケ 会計実地検査の支援業務
- コ 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) 入居者移転支援業務計画書・自主モニタリング計画書の作成・提出

事業者は、業務実施にあたり入居者移転支援業務計画書（以下「業務計画書」という。）及び自主モニタリング計画書を作成し、市に提出して、その承認を得るものとする。また、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。

なお、対象入居者の移転先又は退去先については、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（移転意向調査等）の結果を踏まえ、必要に応じて業務計画書の修正等を行うこと。

(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。

なお、業務実施にあたり、次のことに対応すること。

① 対象入居者の要望、苦情等への対応

事業者は、業務の実施に関して、対象入居者から要望、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。なお、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。なお、契約解除者等については、市の指示に従い対応する。

② 想定外の事態への対応

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。

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。

③ 個人情報保護

事業者は、個人の情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び関連法令等を遵守し、対象入居者の個人情報の保護に万全を期すものとする。

④ 対象入居者のニーズ把握

事業者は、対象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。仮移転、本移転、住替移転、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。

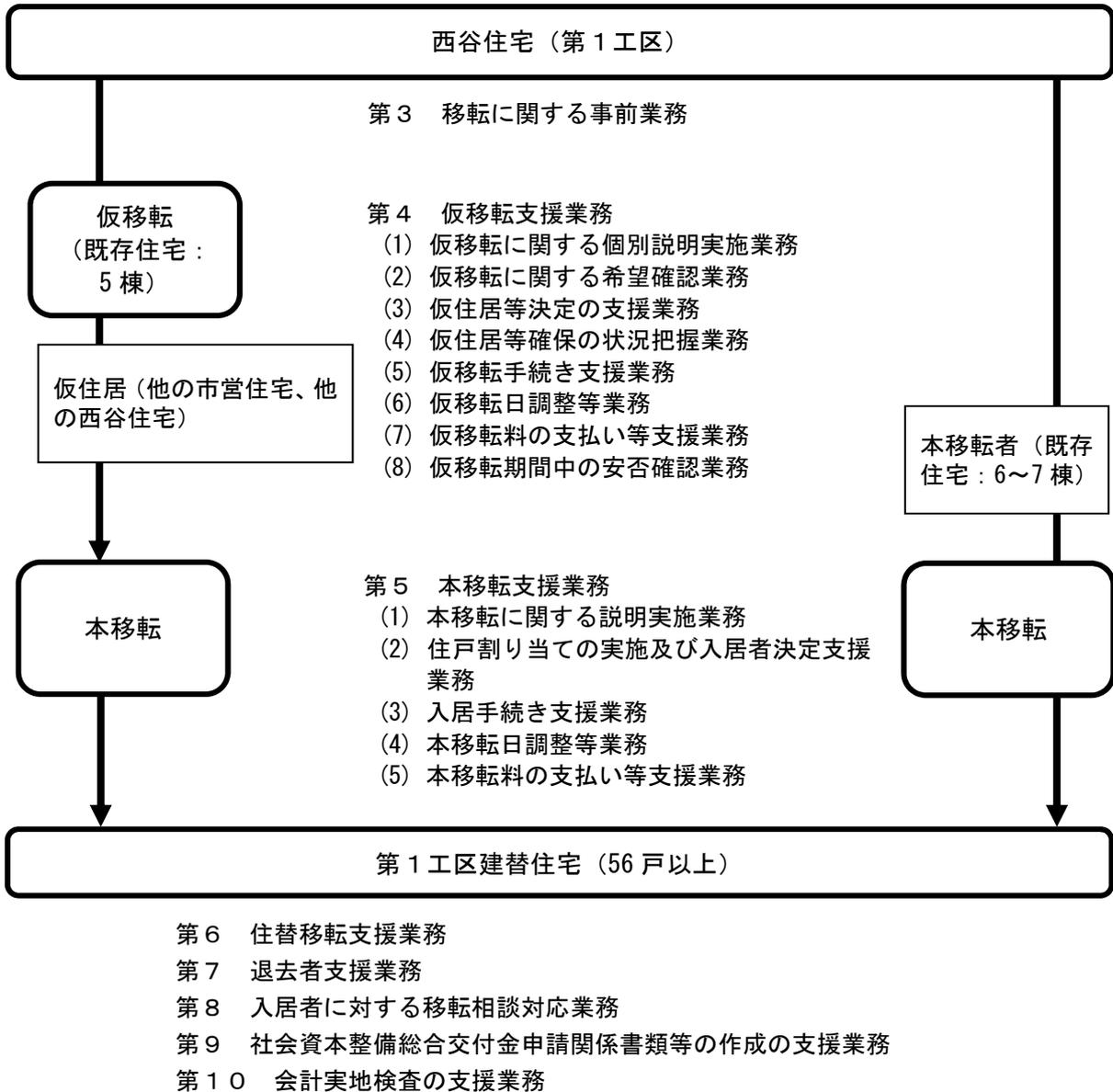
(3) 業務報告

事業者は、業務計画書及び自主モニタリング計画書に基づき、事業の実施及び自主モニタリング結果の報告を行う。

また、移転に関する事前業務、対象入居者に対する移転相談対応業務、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。

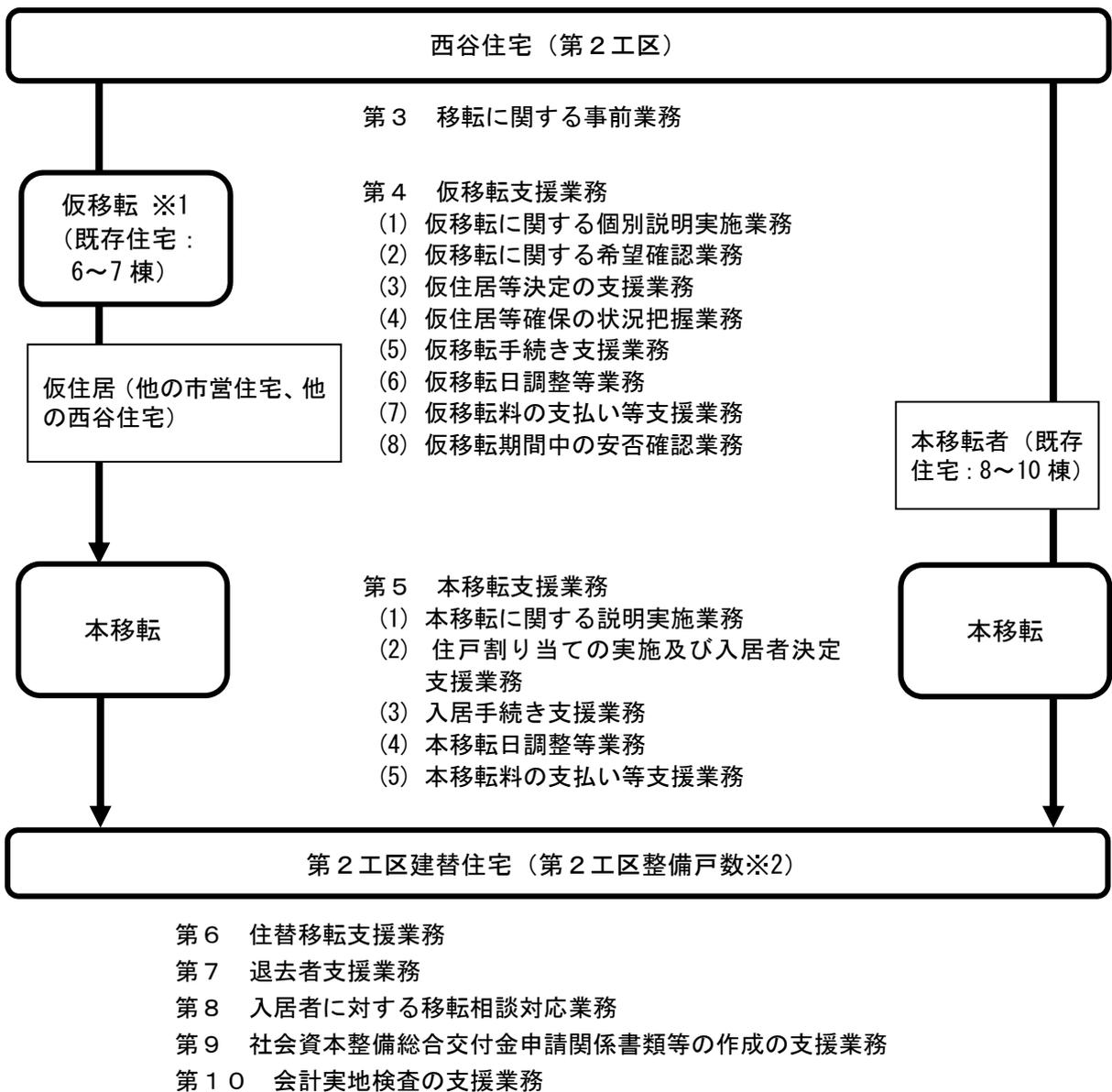
5 業務概要

(1) 業務全体フロー図



※ 各ブロックの項目の数字は以後各業務の表題の段落番号に対応している。（P. 6も同様。）

※ 5棟の仮移転者は必ず第1工区建替住宅に本移転させること。



※1 第1工区で既存住宅（6~7棟）の対象入居者の一部が本移転できない場合

※2 総戸数（150戸以上）から第1工区で整備される戸数を除いた戸数であり、応募者の提案による。

(2) 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9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	対象入居者	(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 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		
第1工区仮移転者及び第2工区仮移転者が既存住宅から仮住居に移転するまでのそれぞれの期間 (8)のみ仮移転期間中)	仮移転者	(1) 仮移転に関する個別説明実施業務 仮移転者に対し、仮移転に関して個別に説明を行う。 (2) 仮移転に関する希望確認業務 仮移転者に対し、仮住居の希望確認を行う。 (3) 仮住居等決定の支援業務 市が実施する仮住居等の決定、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。 ・仮移転者に対し、市又は指定管理者(以下「市等」という。)が実施する仮入居説明の開催支援を行う。 (6) 仮移転日調整等業務 ・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。 (7) 仮移転料の支払い等支援業務 市が実施する仮移転料の支払いに関する支援を行う。 (8) 仮移転中の安否確認業務 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		
<p>第1工区建替住宅への本移転者及び第2工区建替住宅への本移転者が既存住宅又は仮住居から建替住宅に移転するまでのそれぞれの期間</p>	<p>本移転者</p>	<p>(1) 本移転に関する説明実施業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本移転者に対し、本移転に関して個別に説明を行う。 ・本移転者の入居申込書の受付を行う。 <p>(2) 住戸割り当て（駐車場含む）の実施及び入居者決定支援業務</p> <p>本移転者が入居する建替住宅の住戸を決定するために市が行う住戸割り当ての実施及び入居者決定業務の支援を行う。</p> <p>(3) 入居手続き支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本移転者に対し、入居に関連する書類の説明・配付・受取等を行う。 ・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業務支援を行う。 <p>(4) 本移転日調整等業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本移転者の本移転日を調整する業務を行う。（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。） ・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本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。 <p>(5) 本移転料の支払い等支援業務</p> <p>市が実施する本移転料の支払いに関する支援を行う。</p>
第6 住替移転支援業務		
<p>対象入居者が住替移転先住居に移転し、既存住宅又は仮住居の退去確認まで</p>	<p>住替移転者</p>	<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) 住戸割り当て（駐車場含む）の実施及び入居者決定支援業務</p> <p>住替移転者が入居する住替移転先の住戸を決定するために市が行う住戸割り当ての実施及び対象入居者決定業務の支援を行う。</p> <p>(3) 入居手続き支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住替移転者に対し、入居に関連する書類の説明・配付・受取等を行う。 ・対象となる住替移転者ごとに、市等が実施する入居説明に係る業務支援を行う。

		<p>(4) 住替移転日調整等業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住替移転者の本移転日を調整及び希望者に対して引越業者を斡旋する業務を行う。 ・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。 <p>(5) 移転料の支払い等の手続き支援業務</p> <p>市が実施する移転料の支払いに関する支援を行う。</p>
第7 退去者支援業務		
退去が決まった者がいた場合に随時実施。	退去者	<p>(1) 退去に係る支援業務</p> <p>既存住宅及び仮住居から退去する退去者に対し、退去手続き及び退去完了後の移転料の支払いを行う。</p>
第8 対象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	対象入居者	<p>(1) 移転支援窓口の設置</p> <p>市が指定する団地内の空き住戸を利用して、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。</p>
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終了時（ただし、部分払いを行う場合は、支払対象年度にも支援必要）	市	<p>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>
第10 会計実地検査の支援業務		
受検対象となった時	市	<p>必要な資料作成や会計検査院への説明の補助等</p>

(3) 既存住宅における入居状況

令和5年3月時点における入居状況は次表のとおりである。

棟	1人世帯	2人世帯	3人以上世帯	空家	合計
5棟	9	7	0	16	32
6棟	7	10	2	13	32
7棟	10	9	1	12	32
8棟	13	12	0	15	40
9棟	12	12	6	10	40
10棟	9	16	2	13	40
合計	60	66	11	79	216

第3 移転に関する事前業務

1 事前説明会の開催業務

対象入居者に対し、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。

- ・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）
- ・説明会資料の作成、印刷及び配付
- ・事業概要（建替計画、事業スケジュール等）の説明、質疑応答
- ・説明会の出席者名簿及び議事録の作成
- ・会場の設営支援

2 移転に関する意向調査業務

① 業務内容

事業者は、対象入居者に対して、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え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え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を完成させる。
- イ 対象入居者を戸別訪問し、移転意向調査確認書を手渡しする。説明・ヒアリングをしながら、対象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。

② 関連書類

移転に関する意向調査業務に関連する書類は以下の通りである。

書類名称	内容
移転意向調査確認書	移転意向、家族構成、移転対象人数等の対象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	本移転を希望する対象入居者が市に対して提出する申出書。

第4 仮移転支援業務

1 業務対象範囲

① 業務対象期間

第1工区仮移転者が既存住宅から仮住居に移転するまで、及び、第2工区仮移転者が既存住宅から仮住居への移転を完了するまでを対象とする。

なお、各工区における仮移転支援業務期間は、仮住居への入居可能日（以下「仮入居可能日」という。）の3か月前から仮入居可能日の4か月後までとする。

② 業務対象者

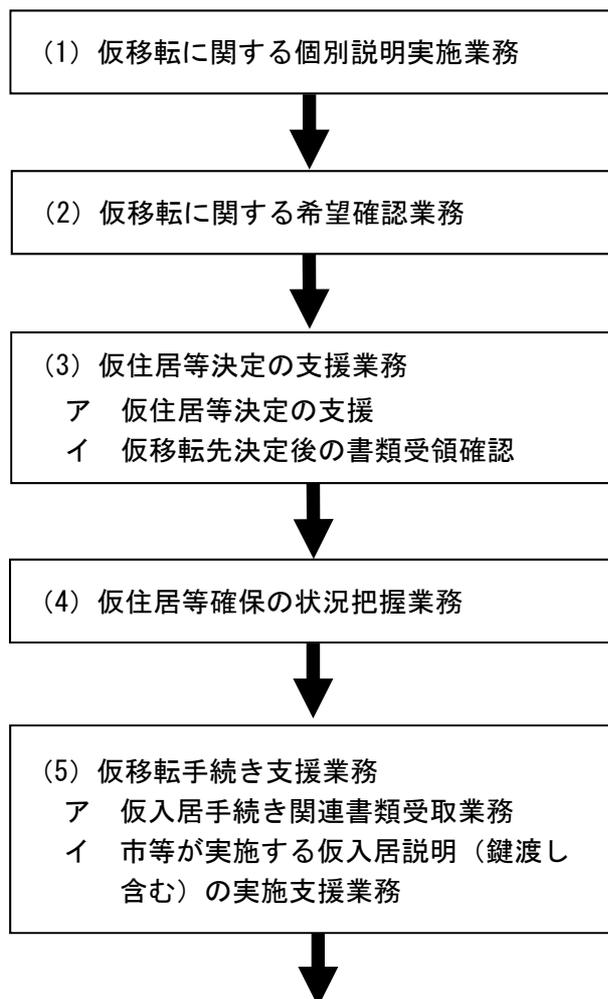
仮移転者を対象とする。

2 業務目的

本業務は、仮移転者が円滑に仮移転先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、スムーズな仮移転先の確保に努めること。

3 業務実施フロー



(6) 仮移転日調整等業務
ア 仮移転開始前業務
イ 仮移転後業務



(7) 仮移転料の支払い等支援業務

(仮移転期間中) (8) 仮移転期間中の安否確認業務

※ 各ブロックの項目の数字は「4 業務内容」の表題の段落番号に対応している。

4 業務内容

(1) 仮移転に関する個別説明実施業務

① 業務内容

仮入居可能日の3か月前から2か月前までに、仮移転者に対し、仮移転までの手続きをPFI事業として行うこと等、以下に示す内容を個別に説明すること。

- ・ 仮移転事務手続き
- ・ 移転スケジュール
- ・ 仮住居種類の説明
- ・ 事業者が市との事業契約に基づき、仮移転、住替移転、本移転及び退去に関わる支援業務を行うこと
- ・ 仮住居となる物件及び仮駐車場の説明等

これに伴い、事業者は、下記業務を行う。

- ・ 仮移転に必要な各種資料の配付

② 関連書類

仮移転に関する個別説明実施に関連する書類は以下の通りである。

書類名称	内容
仮移転説明資料	仮移転者への説明資料。(市の定める条件を基に事業者が作成)
仮移転承諾書	仮移転者が、仮移転の承諾とともに、移転期日の確約を行う承諾書。
本移転決定辞退届	仮移転者が、住替移転、又は市営住宅から退去する場合に提出する書類。

(2) 仮移転に関する希望確認業務

① 業務内容

仮移転に関する個別説明実施時に、仮移転者に対して希望する仮移転先の確認を行う。

なお、現時点で確保できている他の西谷住宅及び他の市営住宅は以下のとおりである。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	確保戸数
他の市営住宅	20戸
他の西谷住宅	5戸

② 関連書類

関連書類は特になし。

(3) 仮住居等決定の支援業務

① 業務内容

ア 仮住居等決定の支援

事業者は、仮移転に関する個別説明実施業務の1週間経過後から仮入居可能日までに、市が別

途行う仮住居の補修が完了するように十分な補修期間を確保した上で、移転意向調査及び仮移転に関する希望確認において把握された結果をふまえて仮移転先を調整し、その調整結果を市に報告すること。当該報告結果に基づき、市が仮移転先を決定する。

なお、仮移転先の調整にあたっては、以下の内容に留意して実施すること。

- ア) 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・決定方法は業務計画書に記載し、事前に市の承認を受けること。
- イ) 仮入居可能日の1か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。

イ 仮移転先決定後の書類受領確認

仮移転先決定後に、事業者は、市から仮住居指定通知書及び仮移転期間通知書が送付されたか、仮移転者に確認する。

② 関連書類

関連書類は特になし。

(4) 仮住居等確保の状況把握業務

① 業務内容

- ア) (1)で実施する仮移転に関する個別説明後、仮住居への入居日が決定次第、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。

② 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) 仮移転手続き支援業務

① 業務内容

ア 仮入居手続き関連書類受取業務

次表アの実施時期において、入居手続きに関連する書類（下記関連書類）の配付・説明、受け取りを行い、内容の確認を行った上で、速やかに市に提出する。

イ 市等が実施する仮入居説明（鍵渡し含む）の実施支援業務

次表イの実施時期において、対象となる仮移転者ごとに、市等が実施する仮入居説明に係る業務支援を行う。

- ア) 仮入居説明前に、仮入居説明の開催案内の作成及び送付を行う。
- イ) 市等が行う仮入居説明及び仮住居の鍵渡し（市営住宅募集・管理センター窓口にて実施。）について、仮移転者と同席し、仮入居に関する事務手続きの補助を行う。

② 関連書類

仮入居説明の実施業務に関連する書類は以下の通りである。

ア 仮入居説明前に配付する書類

書類名称	実施時期	内容	手順
仮移転承諾書	個別説明終了後	仮移転者が、仮移転の承諾とともに、移転期日の確約を行う承諾書。	① 仮移転個別入居説明で配付・説明する。 ② 仮移転者が記入・押印した書類を、仮移転者から受け取る。 ③ 内容確認の上、速やかに市に提出する。
市営住宅立退移転契約書（仮移転者用）	仮移転決定後から仮入居説明の2週間前まで	市が、仮移転料を、仮移転前や仮移転終了後に仮移転者に支払うことに関する契約書。	① 仮移転決定後、仮移転者に配付・説明する。 ② 仮移転者に契約手続き（記入・押印）を依頼する。 ③ 内容確認の上、速やかに市に提出する。
市営住宅仮住居使用等賃貸借契約書	仮移転決定後から仮入居説明の1か月前まで	他の西谷住宅又は他の市営住宅へ仮移転する場合に使用する契約書。	① 仮移転決定後、仮移転者に配付・説明する。 ② 仮移転者に契約手続き（記入・押印）を依頼する。 ③ 内容確認の上、速やかに市に提出する。
市営住宅仮住居使用等賃貸借契約書（駐車場含む）	仮移転決定後から仮入居説明の1か月前まで	他の西谷住宅又は他の市営住宅へ仮移転する場合に使用する契約書。（仮駐車場契約を含む）	① 仮移転決定後、仮移転者に配付・説明する。 ② 仮移転者に契約手続き（記入・押印）を依頼する。 ③ 内容確認の上、速やかに市に提出する。
移転料前払い請求書（仮移転者用）	仮移転決定後から仮入居説明の1か月前まで	仮移転者が市に移転料の一部について前払いを請求する書類。	① 仮移転決定後、仮移転者に配付・説明する。 ② 仮移転前に、仮移転者が記入・押印した書類を、仮移転者から受け取る。 ③ 内容確認の上、速やかに市に提出する。
市営住宅使用証書（仮移転者用）	仮移転決定後から仮入居説明の2週間前まで	仮移転者が、入居承認された仮住居の使用に際し、公営住宅法等の規定遵守の誓約及び保証人の資格申告に関する書類	① 仮移転決定後、仮移転者に配付・説明する。 ② 仮移転者及びその連帯保証人が記入・押印した書類を、連帯保証人を証明する書類とともに、仮移転者から受け取る。 ③ 事業者は内容確認の上、速やかに市に提出する。
住宅返還届	仮移転決定後から仮入居説明の1週間前まで	仮移転前の市営住宅を市に返還するための仮移転者が届け出る書類。	① 仮移転決定後、仮移転者に配付・説明する。 ② 仮移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。

イ 仮入居説明時に配付する書類

書類名称	実施時期	内容
仮入居説明資料	仮入居説明 2 週間前	仮移転者への仮住居先に関する入居説明資料。 (市の定める条件を基に事業者が作成)

(6) 仮移転日調整等業務

① 業務内容

仮移転者に対して、以下の業務を行う。

ア 仮移転開始前業務

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。

イ 仮移転後業務

仮移転後に、仮移転者の引越実施日について、適宜市に報告を行う。

ア) 引越業者斡旋業務

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。

イ) その他引越しにかかる手続きの支援業務

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。

ウ) 関係機関との連携

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。

エ) 内覧の同行等

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。

② 関連書類

関連書類は特になし。

(7) 仮移転料の支払い等支援業務

① 業務内容

仮移転が完了した仮移転者に対して、以下の業務を行う。なお、仮移転料の支払いは、仮移転者から移転料請求書（仮移転者用）を受理した後、30 日以内に市が行う。

ア) 移転料請求書（仮移転者用）及び退去完了届を、既存住宅の鍵とともに仮移転後に仮移転者から受取、内容の確認を行う。

イ) 空き住戸は検査（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移転料が支払われることを通知する。

- 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、仮移転者が記入・押印した移転料請求書（仮移転者用）及び退去完了届を速やかに市に提出し、既存住宅の鍵を市等に返還する。

② 関連書類

仮移転料の支払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
移転料請求書（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。）、速やか既存住宅の検査を行い、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。
退去完了届	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 仮移転者が移転完了後に記入・押印した当該書類と、既存住宅の鍵を受け取る。 ③ 当該書類と鍵を受取後、速やか既存住宅の検査を行い、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。

(8) 仮移転期間中の安否確認業務

① 業務内容

- 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。

5 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業務を行う。
- イ) 仮移転者の責に帰すべき事由とは以下の事由をいう。
- ・ 移転が出来ない程度の病気・障害

- ・ 失踪
 - ・ 入院中
 - ・ 仮移転者の責め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、市の責めに帰すべき事由及び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、市が負うものとする。
- カ) 仮移転支援業務期間内に、上記ウ)、エ)、オ) 以外の事由で仮住居が決定しない場合の事業の遅延に伴う追加費用又は損害は、入居者移転支援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。以下、本移転者、住替移転者及び退去者の場合も同様の扱いとする。
- 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。以下、本移転者、住替移転者及び退去者の場合も同様の扱いとする。
- 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 業務対象範囲

① 業務対象期間

業務対象期間は、業務計画書に定める本移転可能日の約3か月前から本移転可能日の4か月後までとする。

なお、1月は、本移転可能日として設定しないものとする。

② 業務対象者

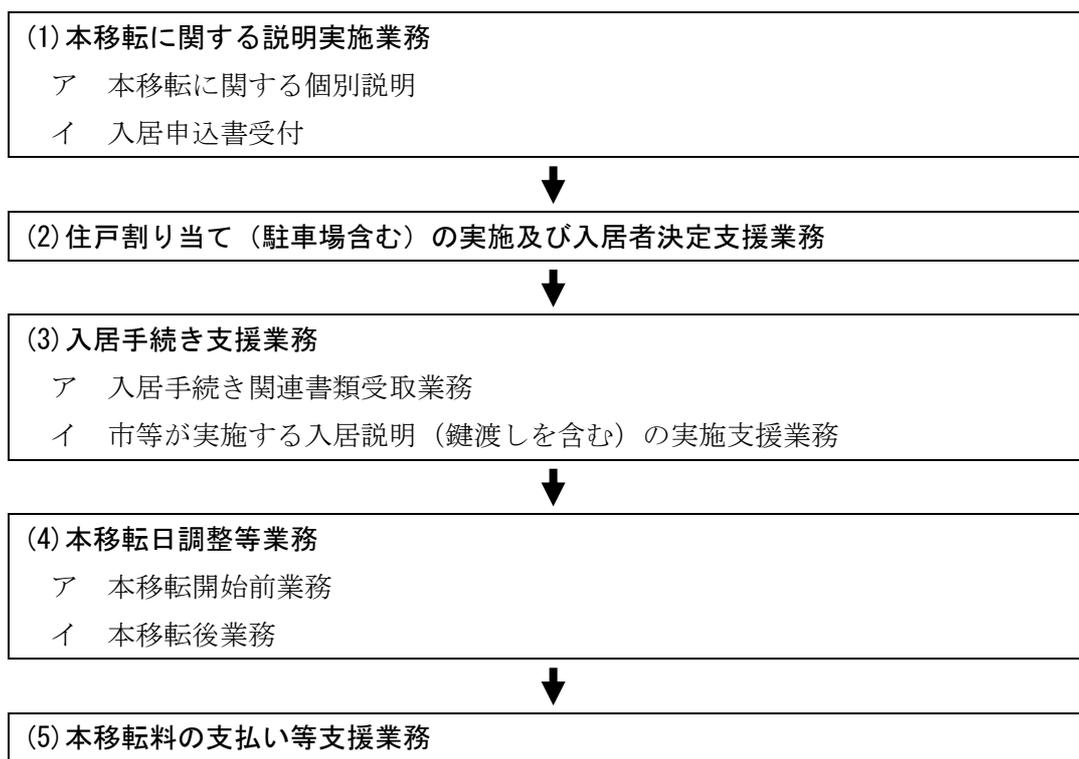
本移転者を対象とする。

2 目的

本移転者が、手続きに従い、建替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、また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、本移転者にわかりやすく説明すること。

3 業務実施フロー



※各ブロックの項目の数字は「4 業務内容」の表題の段落番号に対応している。

4 業務内容

(1) 本移転に関する説明実施業務

① 業務内容

ア 本移転に関する個別説明

第1工区建替住宅、第2工区建替住宅それぞれの本移転可能日の3か月前から2か月前までに、本移転者に対し、以下に示す内容を個別に説明すること。

- ・本移転事務手続き
- ・移転スケジュール
- ・建替住宅種類の説明

イ 入居申込書受付

第1工区建替住宅、第2工区建替住宅それぞれの本移転可能日の2か月前から1か月前までに、市営住宅入居申込書（本移転者用）の配付・説明・受取業務を行う。

② 関連書類

本移転に関する説明実施業務に関連する書類は以下の通りである。

ア 本移転に関する個別説明

書類名称	実施時期	内容
本移転説明資料	第1工区建替住宅、第2工区建替住宅それぞれの本移転可能日の3か月前から2か月前まで	本移転者への説明資料。(市の定める条件を基に事業者が作成)

イ 入居申込書受付

書類名称	実施時期	内容	手順
豊中市営住宅入居申込書（本移転者用）	第1工区建替住宅、第2工区建替住宅それぞれの申込受付期間内	本移転者の建替住宅への入居申込書類。本移転者の世帯構成等を報告するもの。	① 本移転者に配付・説明する。 ② 本移転者が記入した書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、本申込書を速やかに市に提出する。

(2) 住戸割り当て（駐車場合む）の実施及び入居者決定支援業務

① 業務内容

第1工区建替住宅、第2工区建替住宅それぞれの本移転可能日の3週間前に、住戸割り当ての実施に係る業務を行う。

- 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、対象となる本移転者へ送付を行うこと。
- 市の指示に従い、抽選会につ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

② 関連書類

住戸割り当ての実施及び入居者決定業務支援業務に関連する書類は以下の通りである。各資料の手続き方法については、(3)以降に示す。

書類名称	実施時期	内容
住戸抽選会案内資料・通知	第1工区建替住宅、第2工区建替住宅それぞれの本移転可能日の約3週間前	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)

(3) 入居手続き支援業務

① 業務内容

ア 入居手続き関連書類受取業務

次表アの実施時期において、入居手続きに関連する書類(下記関連書類)の配付・説明、受け取りを行い、内容の確認を行った上で、速やかに市に提出する。

イ 市等が実施する入居説明(鍵渡しを含む)の実施支援業務

次表イ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業務支援を行う。

ア) 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。

イ) 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・管理センター窓口にて実施。)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。

② 関連書類

入居手続き及び本移転料の支払い業務に関連する書類は以下の通りである。

ア 入居手続き関連書類受取業務

書類名称	実施時期	内容	手順
市営住宅使用証書	本移転決定後から入居説明の2週間前まで	本移転者が、入居承認された居室の使用に際し、公営住宅法等の規定遵守の誓約及び保証人の資格申告に関する書類	① 本移転決定後、本移転者に配付・説明する。 ② 本移転者及び連帯保証人が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。
市営住宅立退移転契約書(本移転者用)	本移転決定後から入居説明の1か月前まで	市が、本移転料を、本移転前及び本移転終了後に本移転者に支払うことに関する契約書。	① 本移転決定後、本移転者に配付・説明する。 ② 本移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。
駐車場関連書類	本移転決定後から入居説明	駐車場の使用申込に関する書類一式	① 本移転決定後、本移転者に配付・説明する。 ② 本移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。

	の2週間前まで		③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。
家賃減免申込書	本移転決定後から入居説明の2週間前まで	建替住宅の家賃減免を申し込む書類。	① 本移転決定後、本移転者に配付・説明する。 ② 本移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。
入居誓約書	本移転決定後から入居説明の2週間前まで	建替住宅への入居にあたっての法令遵守等の誓約書。	① 本移転決定後、本移転者に配付・説明する。 ② 本移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。
移転料前払い請求書	本移転決定後から入居説明の1か月まで	本移転者が、市に本移転料の一部について前払いを請求する書類。	① 本移転決定後、本移転者に配付・説明する。 ② 本移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。
住宅返還届	本移転決定後から入居説明の1週間前まで	移転前の市営住宅を市に返還するための本移転者が届け出る書類。	① 本移転決定後、本移転者に配付・説明する。 ② 本移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。

イ 市等が行う入居説明の実施支援業務

書類名称	実施時期	内容
入居説明案内資料	入居説明2週間前	日時、場所、注意事項、問い合わせ先等を記載した入居説明開催要領。 (市の定める条件を基に事業者が作成)

(4) 本移転日調整等業務

① 業務内容

本移転者に対して、以下の業務を行う。

ア 本移転開始前業務

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。

イ 本移転後業務

本移転完了後に、本移転者の引越を実施した日について、適宜市に報告を行う。

ア) 引越業者斡旋業務

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。

イ) その他引越しにかかる手続きの支援業務

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。

ウ) 関係機関との連携

関係機関との連携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。

エ) 内覧の同行等

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。

② 関連書類

関連書類は特になし。

(5) 本移転料の支払い等支援業務

① 業務内容

本移転が完了した本移転者に対して、以下の業務を行う。なお、本移転料の支払いは、本移転者から移転料請求書を受理した後、30日以内に市が行う。

- ア) 本移転者から、移転料請求書及び退去完了届を既存住宅又は仮住居の鍵とともに受け取り、記載内容の確認を行う。
- イ) 既存住宅又は仮住居の空き住戸は検査を行い、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。
- 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及び退去完了届を速やかに市に提出し、既存住宅又は仮住居の鍵を指定管理者に返還する。

② 関連書類

本移転料の支払い等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
移転料請求書	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）、速やか既存住宅の検査を行い、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。
退去完了届	本移転完了後すぐ	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 本移転者が移転完了後に記入・押印した当該書類と、既存住宅の鍵を受け取る。 ③ 当該書類と鍵を受取後、速やか既存住宅の検査を行い、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。

5 本移転業務に対する留意事項

(1) 第1工区の本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、第1工区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第1工区の本移転期間内に本移転が終了しない場合は、事業者は第1工区の本移転支援業務を3か月間は延長して行い、市も第1工区の本移転に対する支援業務を行う。
- イ) アの場合の事業遅延リスクは、市が負うものとする。
- ウ) 前項により第1工区の本移転支援業務を3か月間延長したにもかかわらず、同延長期間内に第1工区の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第1工区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の第1工区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。
- エ) 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。
- オ) 事業者の帰責事由により第1工区の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。

(2) 第2工区の本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、第2工区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第2工区の本移転期間内に本移転が終了しない場合は、事業者は第2工区の本移転支援業務を3か月間延長して行い、市も第2工区の本移転に対する支援業務を行う。
- イ) アの場合の事業遅延リスクは、市が負うものとする。
- ウ) 前項により第2工区の本移転支援業務を3か月間延長したにもかかわらず、同延長期間内に第2工区の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第2工区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の第2工区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。
- エ) 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。
- オ) 事業者の帰責事由により第2工区の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 業務対象範囲

① 業務対象期間

入居者移転支援業務期間中（期間中、年3回程度住替え募集を実施予定。）、住替え募集を実施し、実施した結果、他の市営住宅への住替移転が決まった者に随時行うものとする。

② 業務対象者

住替移転者を対象とする。（住替移転した者は、建替住宅へは入居できない。）

2 目的

既存住宅及び仮住居に現在入居する者のうち、他の市営住宅への住替移転を希望し、決定した者が、速やかに移転できるようにすることを目的とする。

3 業務内容

(1) 住替えに関する説明実施業務

① 業務内容

ア 住替えに関する個別説明

住替え募集を入居者移転支援業務期間中年3回程度予定しており、それぞれの住替移転可能日の3か月前から2か月前までに、住替移転者に対し、以下に示す内容を個別に説明すること。

- ・住替移転事務手続き
- ・移転スケジュール

イ 入居申込書受付

それぞれの住替募集申込受付期間内に、市営住宅入居申込書の配付・説明・受取業務を行う。

② 関連書類

住替移転に関する説明実施業務に関連する書類は以下の通りである。

ア 住替移転に関する個別説明

書類名称	実施時期	内容
住替移転説明資料	それぞれの住替移転可能日の3か月前から2か月前まで	住替移転者への説明資料。(市の定める条件を基に事業者が作成)

イ 入居申込書受付

書類名称	実施時期	内容	手順
豊中市営住宅入居申込書	住替え募集申込受付期間内	住替移転者の他の市営住宅への入居申込書類。住替移転者の世帯構成等を報告するもの。	① 住替移転者に配付・説明する。 ② 住替移転者が記入した当該申込書を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。

(2) 住戸割り当て（駐車場合む）の実施及び入居者決定支援業務

① 業務内容

それぞれの住替移転可能日の1か月前に、住戸割り当ての実施に係る業務を行う。

- ア) 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。
- イ) 市の指示に従い、抽選会について次の業務を行うこと。
 - (ア) 抽選会に必要な書類の作成
 - (イ) 抽選会会場の確保
 - (ウ) 抽選会の会場設置、当日の司会進行、記録
 - (エ) 抽選会の結果をまとめ、市へ報告

② 関連書類

住戸割り当ての実施及び入居者決定業務支援業務に関連する書類は以下の通りである。各資料の手続き方法については、(3)以降に示す。

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)

(3) 入居手続き支援業務（他の市営住宅への住替移転支援業務）

① 業務内容

住替移転者に対して、以下の業務を行う。なお、住替移転支援業務については、基本的に「第5 本移転料支援業務」に準ずるものとする。

ア 入居手続き関連書類受取業務

次表アの実施時期において、入居手続きに関連する書類（下記関連書類）の配付・説明、受け取りを行い、内容の確認を行った上で、速やかに市に提出する。

イ 市等が実施する入居説明（鍵渡しを含む）の実施支援業務

住替移転可能日の約1週間前までに、市等が実施する住替移転者に対する入居説明に係る業務支援を行う。

- ア) 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。
- イ) 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・管理センター窓口にて実施。）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。

② 関連書類

入居手続き及び本移転料の支払い業務に関連する書類は以下の通りである。

ア 入居手続き関連書類受取業務

書類名称	実施時期	内容	手順
住替移転案内通知	住替移転決定後	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	① 住替移転決定後、住替移転者に配付・説明する。

		(市の定める条件を基に事業者が作成)	
市営住宅使用証書	住替移転決定後から入居説明の2週間前まで	住替移転者が、入居承認された居室の使用に際し、公営住宅法等の規定遵守の誓約及び保証人の資格申告に関する書類	① 住替移転決定後、住替移転者に配付・説明する。 ② 住替移転者及び連帯保証人が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 事業者は提出された当該書類の内容確認の上、速やかに市に提出する。
市営住宅立退移転契約書(住替移転者用)	住替移転決定後から入居説明の1か月前まで	市が、本移転料を、住替移転前及び本移転終了後に住替移転者に支払うことに関する契約書。	① 住替移転決定後、住替移転者に配付・説明する。 ② 住替移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 事業者は提出された当該書類の内容確認の上、速やかに市に提出する。
駐車場関連書類	住替移転決定後から入居説明の2週間前まで	駐車場の使用申込に関する書類一式	① 住替移転決定後、住替移転者に配付・説明する。 ② 住替移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 事業者は提出された当該書類の内容確認の上、速やかに市に提出する。
家賃減免申込書	住替移転決定後から入居説明の2週間前まで	移転先住宅の家賃減免を申し込む書類。	① 住替移転決定後、住替移転者に配付・説明する。 ② 住替移転者が記入・押印した当該書類を、移転前に受け取る。 ③ 事業者は提出された当該書類の内容確認の上、速やかに市に提出する。
入居誓約書	住替移転決定後から入居説明の2週間前まで	住替移転先の住宅への入居にあたっての法令遵守等の誓約書。	① 住替移転決定後、住替移転者に配付・説明する。 ② 住替移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。
移転料前払い請求書	住替移転決定後から入居説明の1か月前まで	住替移転者が、市に本移転料の一部について前払いを請求する書類。	① 住替移転決定後、住替移転者に配付・説明する。 ② 住替移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。
住宅返還届	住替移転決定後から入居説明の1週間前まで	移転前の市営住宅を市に返還するための住替移転者が届け出る書類。	① 住替移転決定後、住替移転者に配付・説明する。 ② 住替移転者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。

イ 市等が行う入居説明の実施支援業務

書類名称	実施時期	内容
住替移転先住宅入居案内通知	関連書類受領後	住替移転者へ住替移転先住宅への入居説明(鍵渡し含む)について案内する書類 (市の定める条件を基に事業者が作成)

(4) 住替移転日調整等業務

住替移転者に対して、以下の業務を行う。

ア 住替移転開始前業務

住替移転を開始する前に、住替移転者の引越が円滑に実施されるように、事業者が住替移転者の引越日の調整を行う。また、住替移転者の引越日の調整結果を、適宜市に報告を行う。

イ 住替移転後業務

住替移転完了後に、住替移転者の引越を実施した日について、適宜市に報告を行う。

ア) 引越業者斡旋業務

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。

イ) その他引越しにかかる手続きの支援業務

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。

ウ) 関係機関との連携

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。

エ) 内覧の同行等

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。

(5) 移転料の支払い等の手続支援業務

住替移転が完了した住替移転者に対して、以下の業務を行う。なお、移転料の支払いは、住替移転者から移転料請求書を受理した後、30日以内に市が行う。

ア) 移転料請求書及び退去完了届を、既存住宅又は仮住居の鍵とともに住替移転後に住替移転者から受取、内容の確認を行い、速やかに市に提出する。

イ) 空き住戸は検査を行い、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処分することを伝え、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。

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、住替移転者が記入・押印した移転料請求書及び本移転完了届を速やかに市に提出し、既存住宅又は仮住居の鍵を市等に返還する。

書類名称	実施時期	内容	手順
移転料請求書	住替移転完了後すぐ	住替移転者が、市に移転料を請求する請求書。	<ul style="list-style-type: none"> ① 住替移転後（引越しが完了。）、速やか既存住宅の検査を行い、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。
退去完了届	住替移転完了後すぐ	移転が完了したことを市に届ける書類。	<ul 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 住替移転者が移転完了後に記入・押印した当該書類と、従前住宅の鍵を受け取る。 ③ 当該書類と鍵を受取後、速やか従前住戸の検査を行い、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。

第7 退去者支援業務

1 業務対象範囲

① 業務対象期間

入居者移転支援業務期間中、退去が決まった者がいた場合に随時行うものとする。

② 業務対象者

退去者を対象とする。

2 目的

既存住宅及び仮住居に入居する者のうち、市営住宅から退去を希望する者が、速やかに退去できるようにすることを目的とする。

3 業務内容

(1) 退去に係る支援業務

① 業務内容

市営住宅からの退去者に対して、以下の業務を行う。

ア 退去説明業務

次表の実施時期において、入居手続きに関連する書類（下記関連書類）の配付、受け取りを行い、内容の確認を行った上で、速やかに市に提出する。

書類名称	実施時期	内容	手順
市営住宅立退移転契約書 (退去者用)	退去の申出後から退去日の2週間前まで	市が、移転料を退去完了後に退去者に支払うことに関する契約書。	① 退去の申出後、退去者に配付・説明する。 ② 退去者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。
移転料前払い請求書	退去の申出後すぐ	退去者が、市に移転料の一部について前払いを請求する書類。	① 退去の申出後、退去者に配付・説明する。 ② 退去者が記入・押印した当該書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。
住宅返還届	退去の申出後から退去日の1週間前まで	退去する市営住宅を市に返還するための退去者が届ける書類。	① 退去の申出後、退去者に配付・説明する。 ② 退去者が記入・押印した書類を受け取る。 ③ 内容確認の上、当該書類を速やかに市に提出する。

イ 退去日調整等業務

退去者に対して、以下の業務を行う。

ア) 退去開始前業務

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。

イ) 退去後業務

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。

(ア) 引越業者斡旋業務

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、引越に伴い移転者自身で引越手続きが困難な退去者に対して退去者の意向に合わせて、諸手続きの支援を行うこと。

(イ) その他引越しにかかる手続きの支援業務

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。

(ウ) 関係機関との連携

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。

ウ 退去に係る支援業務

退去が完了した退去者に対して、以下の業務を行う。なお、移転料の支払いは、退去者から移転料請求書を受理した後、30日以内に市が行う。

- ア) 移転料請求書及び退去完了届を、既存住宅又は仮住居の鍵とともに退去後に退去者から受取、内容の確認を行い、速やかに市に提出する。
- イ) 退去後の空き住戸について、検査（退去者が処分すべき残置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残置物がある場合は市に連絡し、併せて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説明する。
- 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、退去者が記入・押印した移転料請求書及び退去完了届を速やかに市に提出し、既存住宅又は仮住居の鍵を指定管理者に返還する。

書類名称	実施時期	内容	手順
移転料請求書	退去完了後 すぐ	退去者が市に移転料を請求する請求書。	① 退去後（引越しが完了。）、速やか既存住宅の検査を行い、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。
退去完了届	退去完了後 すぐ	移転（退去）が完了したことを市に届け出る書類。	① 退去の申出後、退去者に配付・説明する。 ② 退去者が退去完了後に記入・押印した当該書類と、従前住宅の鍵を受け取る。 ③ 当該書類と鍵を受取後、速やか従前住戸の検査を行い、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。

第8 入居者に対する移転相談対応業務

1 移転支援窓口の設置

事業者は、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、入居者移転支援業務期間中、移転又は退去に関する対象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。

- ア 市が行う事前説明会開始前に開設し、対象入居者に電話番号を周知すること。
- イ 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。
- ウ 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。
- エ 相談窓口に対して、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。
- オ 相談対応の中で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。
- カ 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。
- キ 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、引越しごみ処分のサポートを行うなどの工夫をすること。
- ク 本団地の対象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。

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

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。

第 10 会計実地検査の支援業務

入居者移転支援業務に係る対価の第 1 回目の支払いを行った年度から入居者移転支援業務が完了した年度の 5 年後までの間、国の会計実地検査の対象となることから、市が受検するにあたり資料作成及び現地確認の際に会計検査院への説明の補助等を行う。