

東大阪市営上小阪東住宅 建替事業

要求水準書（案）

《入居者移転支援業務編》

平成 27 年 12 月 4 日

東 大 阪 市

－ 目次 －

第1 総則	1
第2 業務実施にあたっての基本的事項	1
1 事業目的	1
2 業務の進め方	1
3 業務の流れ	3
4 業務対象期間及び業務対象	4
5 移転支援業務の業務内容	4
6 移転日の調整等業務	10
7 希望者の移転作業業務	11
8 入居者移転支援業務に係る国費及び交付金等申請関係書類作成支援業務	11
9 会計実地検査の支援	11
10 業務報告	12
11 移転業務に対する留意事項	12

第1 総則

本要求水準書は、市が実施する「東大阪市営上小阪東住宅建替事業」（以下「本事業」という。）について、事業を実施する民間事業者（以下「事業者」という。）が行う業務内容のうち入居者移転支援業務に関して、市が求めるサービスの内容及び質の満たすべき水準を示すものである。

第2 業務実施にあたっての基本的事項

1 事業目的

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、（現）上小阪東住宅の入居者の移転に係る業務を行い、円滑に入居者の移転を実施することを目的とするものである。

2 業務の進め方

2-1 入居者移転支援業務計画書の作成及び提出

- ア 業務実施まで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、市に提出し、承諾を得ること。
- 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を行い、再度提出し、承諾を得ること。

2-2 業務の実施に関する留意事項

業務計画書に基づき業務を実施し、業務実施にあたっては、下記のことに対処すること。

2-2-1 使用書類の確認

- ア 業務実施前に、入居者移転の様式（別紙1～別紙22）の記載内容及び事業者が作成する書類については、事前に市へ確認を行い、必要に応じて修正すること。

2-2-2 入居者の要望、苦情等への対処

- ア 業務の実施に関して入居者の要望、質問、苦情等を受けた場合は、迅速かつ誠実に対処し、その結果を速やかに市に報告すること。
- イ 業務範囲外の入居者の要望、質問、苦情等を受けた場合は、市に速やかに報告し、対処について協議すること。
- ウ 家賃滞納者及び契約解除者については、市の指示に従い対処すること。

2-2-3 想定外の事態への対処

- ア 想定外の事態が発生した場合又は発生が予測される場合は、速やかに市に報告し、市の指示により対処すること。
- イ 緊急を要する場合は、事業者の判断で適切に対処し、対処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、直ちに市に報告すること。

2-2-4 個人情報保護

- ア 入居者の個人情報の保護に万全を期すこと。なお、個人情報とは、住所、氏名、年齢、職業、学歴、所得、口座番号、資格、家族構成、趣味等、個人に関する情報であって、特定の個人が識別され又は識別され得るものをいう。

- イ プライバシーマーク付与認定又はISO27001（ISMS）認証取得をしている企業が対応すること。いずれも取得していない場合は、個人情報保護処置（企業内での個人情報保護規定が策定されている等）がなされている企業が対応すること。

2-2-5 入居者の意向への対応

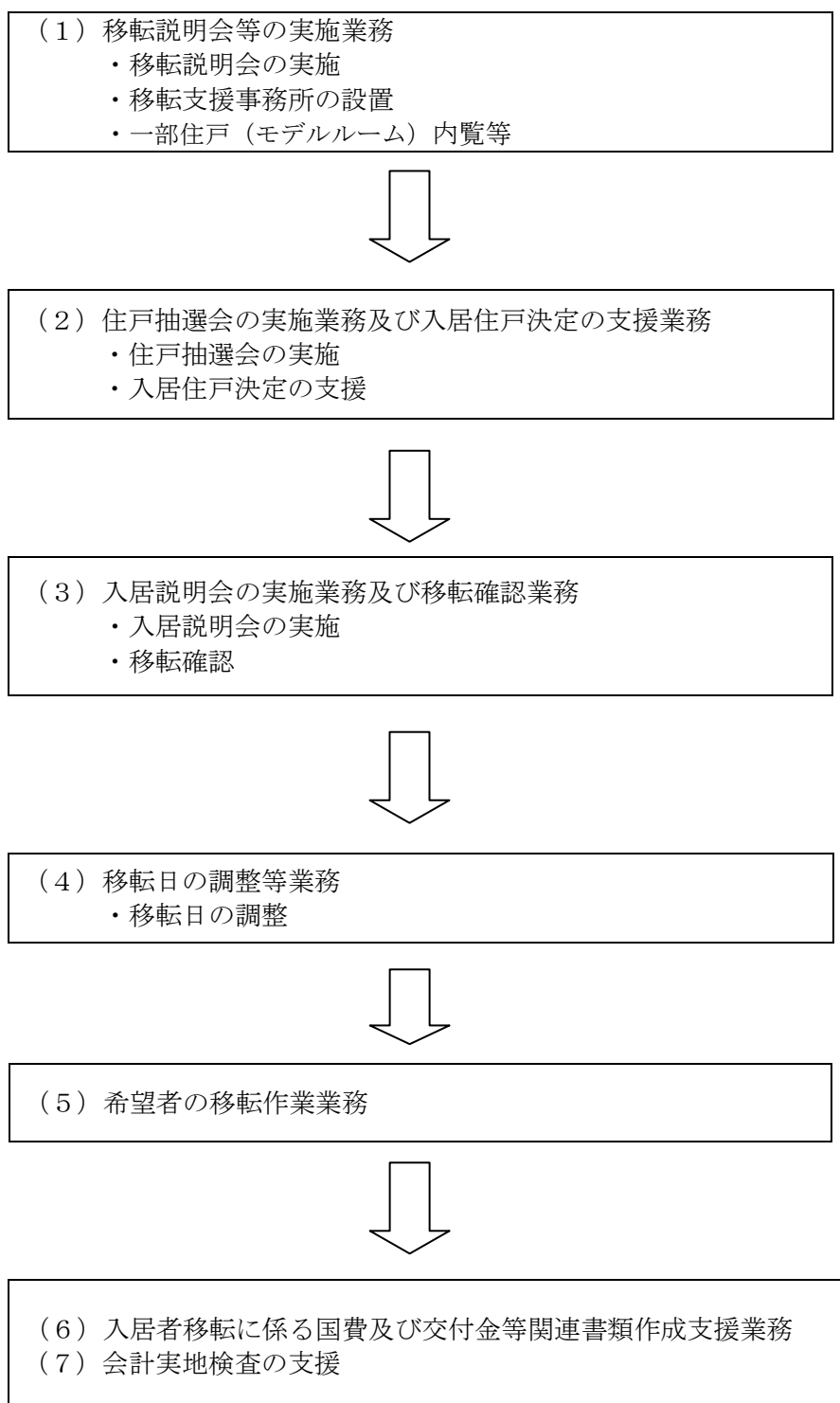
- ア 事業者は、各入居者の意向を適切に把握し、可能な限り意向に合わせた対応を行うこと。

2-3 業務報告

- ア 事業者は、業務計画書に基づき業務を行い、業務の終了後に業務報告書を作成し、市に提出すること。

3 業務の流れ

■(新)上小阪東住宅への移転支援業務



4 業務対象期間及び業務対象

4-1 業務対象

本業務の対象は、(現)上小阪東住宅の現入居戸数 227 戸である。

※上記の移転戸数は、平成 27 年 8 月 31 日現在の予定数であり、本業務実施時点で移転戸数に変動する可能性がある。

4-2 業務対象期間

4-2-1 (新)上小阪東住宅への移転支援業務

ア (新)上小阪東住宅の整備業務開始日から平成 31 年 12 月末日までとすること。

但し、事業者が要求水準書に従って業務遂行を行ったにもかかわらず、移転者の責に帰すべき事由(移転ができない程度の病気、障がい、入院、その他市がやむを得ないと認めた場合等)で移転期間内に移転者が移転できない場合、事業者は、移転支援業務を最高で3か月間延長して、速やかに行うこと。

5 移転支援業務

5-1 移転説明会の実施

(新)上小阪東住宅の整備業務終了時※(平成 31 年 10 月末予定)の8ヶ月以上前から、移転説明会の実施に係る下記の業務を行うこと。

ア 移転説明会に先立ち、移転説明会の関連書類Aを作成し、事前送付が必要な書類を移転者に送付または配布すること。

イ 移転説明会時に移転者が記入及び押印した市営住宅入居申込書(入居者移転 別紙1)の受取りを行い、市に提出すること。

ウ 移転説明会は、複数日を設定する等、移転者が参加しやすいように配慮すること。

エ 移転説明会会場は、市において準備する((現)上小阪東住宅の集会施設の利用を予定)ため、事前に具体的な日程等について市と調整すること。

オ 移転説明会に来場しない移転者がいた場合は、その対応について市と協議し、対処すること。

カ 移転説明会時に会場の設営、資料配付及び移転に係わる必要事項を説明すること。

キ 移転説明会時に必要書類の持参を忘れた移転者に対する対応方法を事前に検討し、移転説明会時に適切に対処すること。

※ 整備業務終了時は、市検討のスケジュールに基づいて平成 31 年 10 月末としているが、事業者の工夫により、整備の終了日が平成 31 年 10 月末以前となる場合は、整備終了日に基づくこと。

■関連書類A

書類	内容	手順
市営住宅入居申込書 (入居者移転 別紙1)	移転者の(新)東大阪市営上 小阪東住宅への入居申込書 類 移転者の世帯構成等を報告 するもの	①移転説明会資料と同時に送付す る。 ②移転説明会時に移転者が記入及び 押印した申込書を受け取る。 ③内容確認の上、入居者台帳を作成 し、申込書とともに速やかに市に 提出する。
移転説明会資料 ※事業者が様式を作成	移転説明会の日時、場所、 注意事項、問い合わせ先等 の資料 (新)上小阪東住宅の概要、 各住戸タイプ等の説明資料 移転のための各種手続き、 スケジュール等についての 説明資料	①移転説明会の3週間前に送付す る。

5-2 移転支援事務所設置

移転者が移転について相談ができるよう、市において準備する((現)上小阪東住宅の集会施設又は空き住戸の利用を予定)施設を利用して、移転支援事務所を開設し、入居者の利便性に配慮して移転の相談・諸手続きを行う。

なお、施設の利用費(光熱水費等)については事業者の負担とする。

5-3 一部住戸(モデルルーム)内覧等

(新)上小阪東住宅の整備業務終了時(平成31年10月末予定)の3か月以上前から、一部住戸(モデルルーム)の内覧に係る業務を行う。内覧する住戸については可能な限り多種の住戸を対象とすること。入居者から、スケジュール上モデルルームが見られないまたはモデルルームでは判断できないといった要望があれば、事業者の創意工夫で対応すること。

ア 各住戸の公開前に、関連書類Bの作成及び送付を行うこと。

イ 内覧会対応時は、必要数の担当者を常駐で配置すること。

ウ 内覧会は平日、休日を含め、複数日を設定する等、移転者が参加しやすいように配慮して行うこと。なお、必要に応じて共用部等の案内も行うこと。

エ 内覧者の理解を深めるために、説明資料の作成及び配付や、住戸での説明等を行うこと

オ 適宜、時間帯を分けて案内するなど、混乱を生じないようにすること。

カ 移転者の安全な通行・見学に配慮して、動線の確保及び住戸選定を行うこと。

キ 部屋割りアンケートは各日内覧会開催後1ヵ月後までに受け取ること。

■関連書類B

書類	内容	手順
モデルルーム内覧会通知	モデルルーム公開要領。 (日時、場所、注意事項、問い合わせ先等) (事業者が任意の様式で作成。)	①住戸公開の3週間前に送付する。
部屋割りアンケート	部屋割りアンケートについては希望の部屋を第3希望まで記載してもらう。 また、駐車場利用の有無も記載してもらう。 (事業者が任意の様式で作成。)	①部屋割りアンケートは各日内覧会開催後1ヵ月後までに受け取ること。

5-4 住戸抽選会の実施及び入居住戸決定の支援

(新)上小阪東住宅の整備業務終了時(平成31年10月末)の4か月以上前から、住戸抽選会(自動車用の駐車施設を含む。)の実施に係る下記の業務を行うこと。

- ア 住戸抽選会の前に関連書類Cの作成及び配布を行うこと。
- イ 住戸抽選会時に会場の設営を行い、資料配付及び抽選に係わる必要事項を説明すること。
- ウ 住戸抽選会時に必要書類の持参を忘れた移転者に対する対応方法を事前に検討し、住戸抽選会時に適切に対処すること。
- エ 抽選方法について、事前に市へ説明を行い、市の了解を得ること。
- オ 住戸抽選会会場は、市において準備する((現)上小阪東住宅の集会施設の利用を予定。)ため、会場に集まる人数等を勘案し、事前に具体的な日程等について市と調整すること。
- カ 住戸抽選会に来場しない移転者がいた場合は、その対応について市と協議し、対処すること(なお、整備業務終了時以後に内覧会等を実施して入居したいと申し出る移転者に対しても、適切に対処すること。)
- キ 住戸抽選会終了後に、速やかに市へ住戸抽選会の結果報告を書面(事業者が様式を作成)にて行うこととともに、関連書類Dの作成及び送付を行うこと。

■関連書類C

書類	内容	手順
住戸抽選会資料 ※事業者が様式を作成	住戸抽選会の日時、場所、注意事項、問い合わせ先等の資料 住戸抽選のための各種手続き、スケジュール等についての説明資料	①住戸抽選会の3週間前に送付する。

■関連書類D

書類	内容	手順
抽選結果通知 ※事業者が様式を作成	住戸抽選会の抽選結果	①住戸抽選会後の市への報告後に速やかに送付する。

5-5 入居説明会の実施及び移転確認

上記関連書類Dの送付後速やかに、入居説明会及び移転確認業務の実施に係る下記の業務を行うこと。

ア 入居説明会に先立ち、入居説明会の関連書類E及び関係書類Fを作成し、事前送付が必要な書類を移転者に送付すること。

なお、入居者移転支援業務の実施段階において、(新)上小阪東住宅以外の住宅（民間住宅等）への移転者については、個別に対応し、関連書類F（市営住宅返還届、誓約書及び敷金の充当同意書のみ）を作成し、移転者に送付すること。また、移転支援業務の業務内容に示す手順に準じて退去に関わる業務（残置物の処分確認及び退去手続き等）を適切に行うこと。この場合は、市は移転補償費を支払わない。

また、(新)上小阪東住宅以外の住宅（民間住宅等）への移転者について、市と協議して市が移転補償費を支払うと決定した場合には、個別に対応し、関連書類F（市営住宅明渡し及び本移転に関する契約書・入居完了届、入居誓約書、家賃敷金減免徴収猶予申請書・誓約書を除く。）及び関連書類Gを作成し、移転者に送付し、適切に対応すること。

イ 入居説明会時に会場の設営を行い、資料配布及び書類に係わる必要事項を説明すること（希望者には、家賃敷金減免徴収猶予申請書を配付する。）。

ウ 入居説明会は、複数日を設定する等、移転者が参加しやすいように配慮すること。

エ 入居説明会会場は、市において準備する（(現)上小阪東住宅の集会施設の利用を予定）ため、事前に具体的な日程等について市と調整すること。

オ 入居説明会に来場しない移転者がいた場合は、その対応について市と協議し、対処すること。

カ 入居説明会時に必要書類の持参を忘れた移転者に対する対応方法を事前に検討し、入居説明会時に適切に対処すること。

キ 関連書類E及び関係書類Fについては、各日入居説明会終了後1ヵ月後までに受け取り、市に提出すること。

■関連書類E

書類	内容	手順
入居説明会資料 ※事業者が様式を作成	入居説明会の日時、場所、注意事項、問い合わせ先等の資料	①入居説明会の3週間前に送付する。

請書 (入居者移転 別紙2)	移転者の入居に関する書類	①入居説明会資料と同時に送付する。 ②各日入居説明会時終了後1ヵ月後までに、移転者及び保証人が記入及び押印した請書及び添付書類を受け取る。 ③内容確認の上、請書を速やかに市に提出する。
保証人選任猶予承認誓約書 (入居者移転 別紙3)	保証人を選任することができなかった移転者が、選任の猶予を申請する書類	①どうしても保証人が選任できないと相談があった場合に、適宜送付する。 ②移転者が記入及び押印し、請書と同時に受け取る。 ③内容確認の上、申請書を速やかに市に提出する。
市営住宅緊急連絡先 (入居者移転 別紙4)	移転者が、緊急連絡先を報告する書類	①入居説明会資料と同時に送付する。 ②入居説明会時に、移転者が記入及び押印した書類を請書と同時に受け取る。 ③内容確認の上、書類を速やかに市に提出する。
市営住宅駐車場使用許可申請書 (入居者移転 別紙5)	駐車場使用希望者が、自動車検査証、運転免許証の写しを付して使用許可申請する書類	①入居説明会資料と同時に送付する。 ②入居説明会時に、移転者が記入及び押印した申請書を請書と同時に受け取る。 ③内容確認の上、申請書を速やかに市に提出する。
住まいのしおり (市作成)	入居するにあたって、必要な事項を記載している	①入居説明会資料と同時に送付する。

■関連書類F

書類	内容	手順
市営住宅返還届 (入居者移転 別紙6)	移転終了後に、市営住宅を返還することについて移転者が届け出る書類	①入居説明会時に配付する。 ②移転終了後に、移転者が記入及び押印した返還届を請書と同時に受け取る。 ③内容確認の上、返還届を速やかに市に提出する。
移転補償費請求書 (移転料) (入居者移転 別紙7)	移転開始前に移転者が市に移転料(動産移転料)を請求する書類	①入居説明会時に配付する。 ②移転者が記入及び押印した請求書を請書と同時に受け取る。 ③内容確認の上、移転料支払契約書の印鑑と照合する。 ④内容確認の上、請求書を速やかに市に提出する。

移転補償費請求書 (移転雑費) (入居者移転 別紙 8)	移転終了後に、移転者が市に移転料(移転雑費)を請求する請求書	①入居説明会時に配付する。 ②移転終了後に、移転者が記入及び押印した請求書を受け取る。 ③内容確認の上、移転料支払契約書の印鑑と照合する。 ④内容確認の上、請求書を速やかに市に提出する。
口座振替依頼書 (入居者移転 別紙 9)	移転者が移転開始前に市から移転料を受け取るための支払口座の通知を行う書類	①入居説明会にて配布する。 ②移転者が記入及び押印した書類を受け取る。 ③内容確認の上、契約書の印鑑と照合する。 ④内容確認の上、依頼書を速やかに市に提出する。
明渡し同意書 (入居者移転 別紙 10)	既存住宅の明渡しを承諾する書類	①入居説明会にて配布する。 ②移転者が記入及び押印した書類を受け取る。 ③内容確認の上、同意書の印鑑と照合する。 ④内容確認の上、同意書を速やかに市に提出する。
市営住宅明渡し及び本移転に関する契約書 (入居者移転 別紙 11)	移転期日、移転住戸、移転料について移転者との契約を行う書類	①入居説明会にて2部配布する。 ②移転者が記入及び押印した契約書を受け取る。 ③内容確認の上、市の押印を受け、移転者へ1部渡す。
誓約書及び敷金の充当同意書 (入居者移転 別紙 12)	既存住宅の返還に関する書類	①入居説明会にて配布する。 ②移転者が記入及び押印した書類を受け取る。 ③内容確認の上、誓約書及び同意書の印鑑と照合する。 ④内容確認の上、誓約書及び同意書を速やかに市に提出する。
入居完了届 (入居者移転 別紙 13)	移転完了を届け出る書類	①入居説明会にて配布する。 ②移転者が記入及び押印した書類を受け取る。 ③内容確認の上、完了届の印鑑と照合する。 ④内容確認の上、完了届を速やかに市に提出する。
入居誓約書 (入居者移転 別紙 14)	移転した住戸を適正に使用すること等を誓約する書類	①入居説明会にて配布する。 ②移転者が記入及び押印した書類を受け取る。 ③内容確認の上、誓約書の印鑑と照合する。 ④内容確認の上、誓約書を速やかに市に提出する。

家賃敷金減免徴収猶予申請書・誓約書 (入居者移転 別紙 15)	家賃の減額を希望する世帯が提出する書類 (申出があった場合のみ)	①移転者より家賃の減額を希望する旨連絡があった場合に配布する。 ②移転者が記入及び押印した申請書及び誓約書を受け取る。 ③内容確認の上、申請書及び誓約書を速やかに市に提出する。
------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

■関連書類G

書類	内容	手順
建替住宅等入居辞退届 (入居者移転 別紙 16)	建替住宅以外の住宅へ転居する者が建替住宅への入居辞退を届け出る書類	①建替住宅以外の住宅へ転居する旨意向を把握した場合、個別説明・配布する。 ②移転者が記入及び押印した辞退届を受け取る。 ③内容確認の上、辞退届を速やかに市に提出する。
市営住宅の明渡しに関する契約書 (入居者移転 別紙 17)	移転期日、移転料について建替住宅以外の住宅へ転居する者との契約を行う書類	①建替住宅以外の住宅へ転居する旨意向を把握した場合、個別説明・配布する。 ②移転者が記入及び押印した契約書を受け取る。 ③内容確認の上、契約書を速やかに市に提出する。
移転完了届 (入居者移転 別紙 18)	建替住宅以外の住宅へ転居する者が移転完了を届け出る書類	①建替住宅以外の住宅へ転居する旨意向を把握した場合、個別説明・配布する。 ②移転者が記入及び押印した完了届を受け取る。 ③内容確認の上、完了届を速やかに市に提出する。

6 移転日の調整等業務

- ア 前記関連書類E、関係書類F及び関連書類Gについて移転者より受け取った後は、移転費請求書に基づき市が別途、速やかに移転者に支払う。移転を開始する前に、移転者の移転が円滑に実施されるよう、移転日及び鍵渡し日を調整すること。
- イ 移転者の移転日及び鍵渡し日の調整結果を、適宜市に報告すること。
- ウ 移転後に、移転者の移転実施日について、適宜市に報告すること。
- エ 鍵渡し時に、市が作成する関連書類Hを渡すこと。
- オ 移転前に内覧会を希望する移転者がいる場合は臨機応変に対応すること
- カ 移転後に移転前の市営住宅の鍵を受け取り、内容を確認し、市に提出すること。
- キ 移転者の退去後の空き住戸の検査を行い、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、移転者にその状況及び家電リサイクル品等も含めた残置物は必ず処分するように指導すること。なお、残置物が処分されない場合は、住宅敷金が返還されないことを説明すること。
- ク 適正な退去が確認できた場合は、市に適宜報告すること。

- ケ 適正な退去が確認できた場合は、速やかに移転料の移転雑費分を移転者の申請口座に支払うための準備を行い市に適宜報告後、移転費請求書に基づき市が別途、速やかに移転者に支払う。
- コ 移転を拒む移転者が発生した場合は、複数回の移転説得を行うこと。複数回の説得にもかかわらず、移転に係る対応を拒む入居者については、市と協議を行い適切な対処をすること。

■関連書類H

書類	内容	手順
市営住宅入居承認書 (入居者移転 別紙 19)	移転住戸の入居を承認する書類	①市が作成した書類を受け取る。 ②受け取った承認書を(新)上小阪東住宅の鍵とあわせて移転者に配布する。
収入額認定通知書 (入居者移転 別紙 20)	移転住戸での収入額を認定する書類	①市が作成した書類を受け取る。 ②受け取った通知書を(新)上小阪東住宅の鍵とあわせて移転者に配布する。
市営住宅駐車場使用許可書 (入居者移転 別紙 21)	駐車場使用許可申請者に、駐車場の区画番号、使用可能日、使用料等を付して使用を許可する書類	①市が作成した書類を受け取る。 ②受け取った許可書を(新)上小阪東住宅の鍵とあわせて移転者に配布する。
家賃減免決定通知書 (入居者移転 別紙 22)	家賃減額を決定する書類 (家賃敷金減免徴収猶予申請書・誓約書の申出があった場合のみ)	①市が作成した書類を受け取る。 ②受け取った通知書を(新)上小阪東住宅の鍵とあわせて移転者に配布する。

7 希望者の移転作業業務

- ア 引越業者の斡旋を希望する移転者に対しては、市の定める移転料以下の料金で、移転者の負担にて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又は事業者に移転作業を依頼することを希望する移転者に対し、移転者の負担で移転作業を実施すること。
- イ 引越に伴い移転者自身で引越手続きが困難な移転者に対して、移転者の意向に合わせて、諸手続きの支援を行うこと。

8 入居者移転支援業務に係る国費及び交付金等申請関係書類等作成支援業務

- ア 市が実施する国費及び交付金等申請関係書類等の作成に関し、交付対象額及び補助金の算定根拠に係る各種資料等の作成等を行うこと。
- イ 補助金交付申請に必要な資料の作成については、市と適宜協議を行い、市の指示に基づいて実施すること。

9 会計実地検査の支援

- ア 第1回目の支払いを行った翌年度から最終年度の2年後までの間、国の会計実地検査の対象となることから、市が受験するにあたり資料作成や現地確認について会計検査院への説明の補助等を行う。

10 業務報告

- ア 移転説明会開催前に、開催内容（配付資料等の提示）を市に報告すること。
- イ 住戸抽選会開催前に、開催内容（配付資料等の提示）を市に報告すること。
- ウ 住戸抽選結果を速やかに市に報告すること。
- エ 入居説明会開催前に、開催内容（配付資料等の提示）を市に報告すること。
- オ 週1回以上、移転承諾書及び市営住宅建替事業移転料支払契約書等の各種書類の受取状況を市に報告すること。
- カ 週1回以上、移転者の移転状況（移転完了者、移転日決定者等）を市に報告すること。
- キ 移転可能日から平成31年12月末日までに移転が終了しない可能性がある移転者がいる場合は、終了しない事由を調査し、市に報告すること。
- ク 移転日の調整等の業務において、移転の日時等の調整結果を、適宜市に報告すること。
- ケ その他、市が要求する業務報告については、速やかに報告すること。
- コ 上記に示す報告は、それぞれ報告書として書面として提出すること。また、業務終了時は、提出済みの報告書を束ねた業務完了報告書を5部提出すること。

11 移転業務に対する留意事項

- ア 業務対象期間までに、移転者の責に帰すべき事由により又は事業者の責に帰すべき事由によらず移転期間内に移転支援業務が完了しなかった場合には、事業者は、当該未完了部分について移転支援業務履行義務を免れるものとする。
- イ 上記の場合において、入居者移転支援費は変更しないものとする。ただし、この場合は、その事由が判明した時点で速やかに市に報告し、対処について協議すること。
- ウ 「4-1 業務対象」に示す移転予定住戸数は、平成27年8月31日現在の予定数であり、入居者移転支援業務の実施段階において移転者数が変動した場合も、入居者移転支援費は、変更しないものとする。
- エ 入居者移転支援業務の実施段階において、単身移転者が死去した場合は(新)上小阪東住宅に移転することはできないが、親族等と個別に対応し、関連書類F(市営住宅返還届、誓約書及び敷金の充当同意書のみ)を作成し、送付すること。また、移転支援業務の業務内容に示す手順に準じて退去に関わる業務（残置物の処分確認及び退去手続き等）を適切に行うこと。また、この場合は、移転補償費を親族等に支払わない。
- オ 移転支援業務にて移転者が使用する印鑑については、各々同一であることを照合及び確認すること。
- カ 明渡し訴訟を想定して、交渉過程等を記録しておくこと。
- キ 事業内容および関連書類等については今後、一部内容の変更もあるので、随時市と内容について協議すること。
- ク 事業全般にわたり、地域、関係機関、ボランティア等との連携を図ること。