

県営住宅原団地建替整備事業

要求水準書

《入居者移転支援業務編》

令和4年6月17日

静岡県

目次

(参考) 移転・退去について.....	1
第1章 業務実施にあたっての基本的事項.....	1
1 業務内容.....	1
(1) 移転計画の立案.....	1
(2) 既存住棟からの移転・退去支援業務.....	1
(3) 建替住棟への本移転支援業務.....	1
(4) 入居者からの相談対応業務.....	1
(5) その他業務を実施する上で必要な関連業務.....	2
2 本要求水準書の変更.....	2
3 遵守すべき法令及び条例等.....	2
4 業務の進め方.....	2
(1) モニタリング.....	2
(2) 業務の実施に関する留意事項.....	2
第2章 移転計画の立案.....	4
1 無理がなく効率的な移転計画の立案.....	4
2 移転計画の作成に関する条件.....	4
(1) 移転先の条件.....	4
(2) 入居状況について.....	4
(3) 移転先の修繕費用の負担について.....	4
第3章 既存住棟からの移転・退去支援業務.....	5
1 業務の流れ.....	5
2 業務内容.....	6
(1) 事前説明会の開催業務(団地全体の入居者を対象).....	6
(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).....	6
(3) 移転先の調整業務.....	7
(4) 移転契約手続きに関する説明会の開催業務.....	8
(5) 移転等契約手続きの支援業務.....	8
(6) 移転・退去完了現場確認業務.....	9
(7) 仮住居借上げ費補償金請求手続きの支援業務(仮住居へ仮移転した場合のみ).....	9
第4章 建替住棟への本移転支援業務.....	10
1 業務の流れ.....	10

2	業務内容.....	11
(1)	入居説明会の開催業務.....	11
(2)	入居先の調整業務.....	11
(3)	入居手続きに関する説明会の開催業務.....	12
(4)	本移転契約手続きの支援業務.....	12
(5)	本移転完了現場確認業務.....	14
第5章	入居者からの相談対応業務.....	15
第6章	その他業務を実施する上で必要な関連業務.....	16
第7章	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

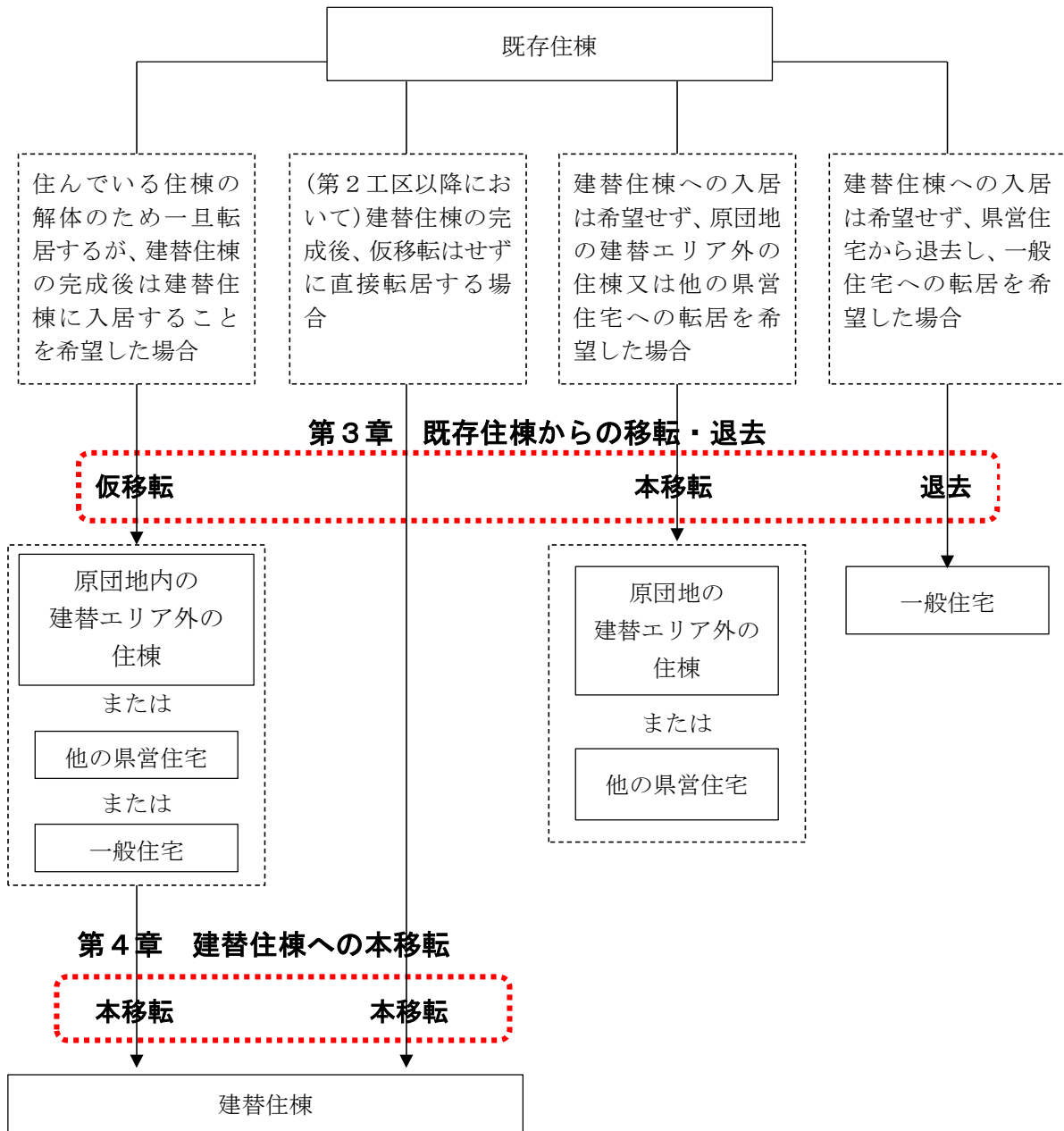
- 【閲覧資料1】 県営住宅建替事業等に伴う移転等事務取扱要領
- 【閲覧資料2】 同上様式集
- 【閲覧資料3】 沼津土木事務所管内の県営住宅の空家状況
- 【閲覧資料4】 県営住宅原団地の空家状況
- 【閲覧資料5】 県営住宅原団地の事前アンケート調査結果

(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、「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、第3章で、既存住棟からの仮移転・本移転（本団地の建替エリア外の住棟又は他の県営住宅への本移転）・退去（一般住宅への転居）について、第4章で、建替住棟への本移転（仮移転先からの本移転、又は既存住棟からの本移転）について、それぞれ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



本要求水準書の位置付け

県営住宅原団地建替整備事業要求水準書《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県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、建替整備業務及び余剰地活用業務の要求水準については、別途「県営住宅原団地建替整備事業 要求水準書《建替整備業務、余剰地活用業務編》」を参照すること。

県営住宅原団地建替整備事業要求水準書

《入居者移転支援業務編》

第1章 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、県に提案すること。なお、移転計画の策定にあたっては、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章を参照すること。

(2) 既存住棟からの移転・退去支援業務

詳細は、第3章を参照すること。

- 1) 移転説明会の開催業務
- 2) 移転先の調整業務
- 3) 移転契約手続きに関する説明会の開催業務
- 4) 移転契約手続きの支援業務
- 5) 移転・退去完了現場確認業務
- 6) 仮住居借上げ費補償金請求手続きの支援業務

(3) 建替住棟への本移転支援業務

詳細は、第4章を参照すること。

- 1) 入居説明会の開催業務
- 2) 入居先の調整業務
- 3) 入居手続きに関する説明会の開催業務
- 4) 本移転契約手続きの支援業務
- 5) 本移転完了現場確認業務

(4) 入居者からの相談対応業務

詳細は、第5章を参照すること。

(5) その他業務を実施する上で必要な関連業務

詳細は、第6章を参照すること。

2 本要求水準書の変更

県は、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 遵守すべき法令及び条例等

入居者移転支援業務の実施にあたり、関連法令を遵守するとともに、県が定める県営住宅建替事業等に伴う移転等事務取扱要領を参考に業務を進めること。

具体的な法令及び条例等は、県営住宅原団地建替整備事業 要求水準書《建替整備業務、余剰地活用業務編》の第2章「2 事業に必要と想定される根拠法令等」を参照すること。

4 業務の進め方

(1) モニタリング

- 1) 事業者は、入居者移転支援業務の着手前に、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、県の承諾を受けること。
- 2) 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、県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。

(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。

1) 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県に報告すること。

なお、受けた要望や苦情等の内容が業務範囲外の場合は、県に速やかに報告し、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、県から別途指示があるので、その場合は指示に従い対応すること。

2) 想定外の事態への対応

想定外の事態が発生した場合、事業者は速やかに県に報告し、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県に報告すること。

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、遅滞なく県に報告すること。

3) 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。

4) 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。

5) 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、県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。

第2章 移転計画の立案

1 無理がなく効率的な移転計画の立案

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業務が連動した、全体計画を作成すること。

本事業では、既存住棟の解体の前に移転対象入居者の移転又は退去を完了させておく必要があり、移転対象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となる。そのためには、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の立案が求められる。

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) 移転先の条件

移転対象入居者の負担軽減を考慮し、移転先は、本団地内の空き住戸とするが、建替エリアと街区が異なるH～N号棟の空き住戸への移転を優先とする。

また、一般住宅への仮移転については、移転期間中、県は当該移転対象入居者に対して家賃の補償金(仮住居借上げ費補償金)を支払うこととなり、県営住宅への仮移転と比べて県の費用負担が大きくなるため、可能な限り一般住宅への仮移転は少なくなるよう配慮すること。

(2) 入居状況について

本団地の入居状況については、県営住宅原団地建替整備事業 要求水準書《建替整備業務、余剰地活用業務編》の【添付資料13】に示す。

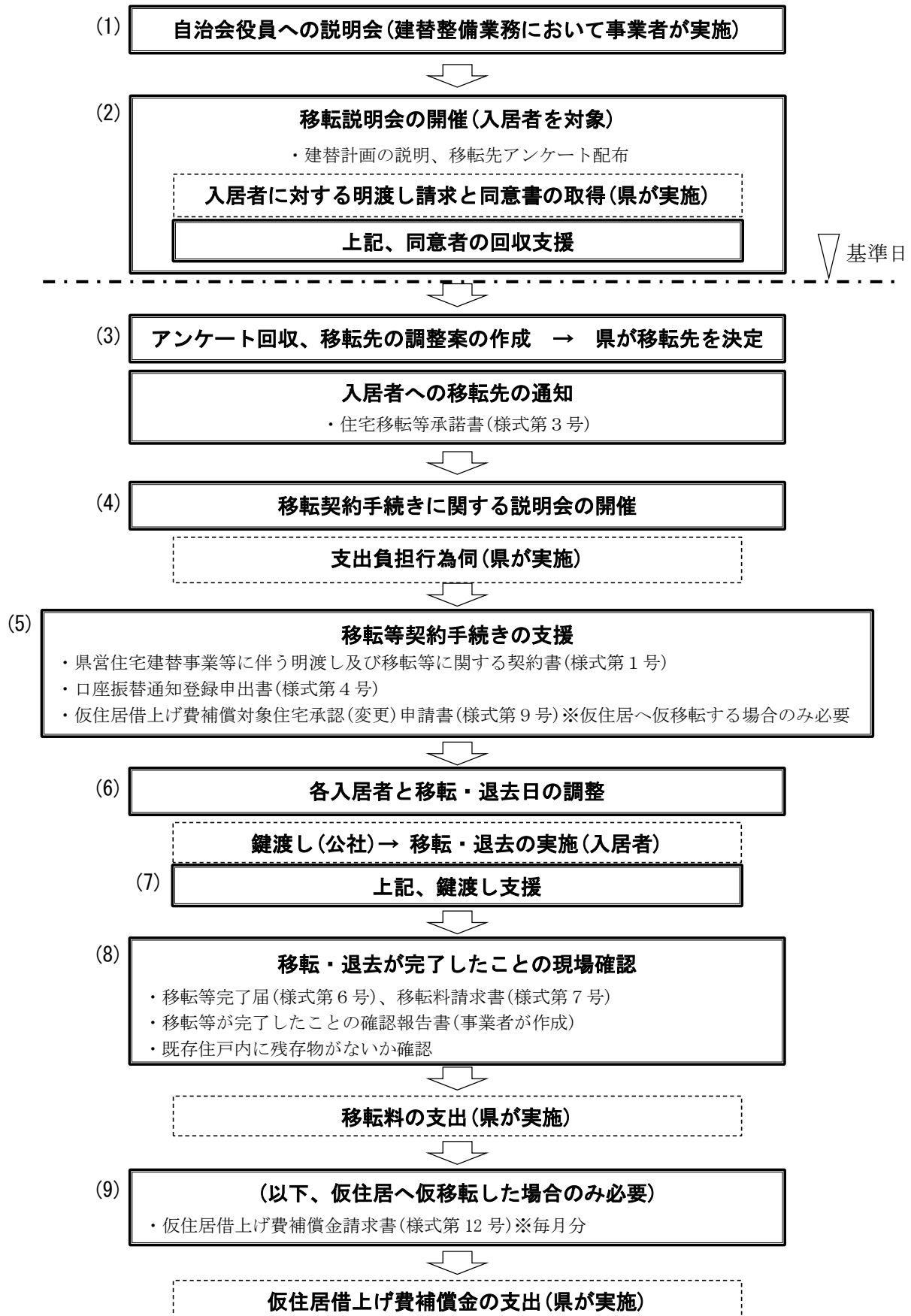
(3) 移転先の修繕費用の負担について

県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県が行うものとする。なお、一般住宅に移転又は一般住宅を退去する場合の一般住宅の修繕について県は負担しない。

第3章 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(団地全体の入居者を対象)

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(団地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(原則として説明会開催の1ヶ月前までに通知すること)。 ・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、県へ提出する。 <p>※団地全体への周知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県が説明する。</p> <p>※入居者に配慮し、原則として、本団地内の集会所を会場とすること(会場手配のための自治会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、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、入居者に対して説明を行う。 ・入居者に対する説明会の開催通知を配布する(原則として説明会開催の1ヶ月前までに通知すること)。 ・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、県へ提出する。 <p>※事業の全体概要や移転料の支払いについては県が説明する。</p> <p>※入居者に対する明け渡し請求と同意書の取得は県が行う(ただし、回収支援は事業者が行うこと)。</p> <p>※入居者に配慮し、原則として、本団地内の集会所を会場とすること(会場手配のための自治会との調整及び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)が求められる。</p>

(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、事前に県と協議すること。 ※移転可能な県営住宅の空き住戸は、県から事前に提示する。 ※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。 ※移転先の調整に特別な配慮が必要な事情(身体に障害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2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、県営住宅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、その調整結果を県に報告する。 ・事業者から報告された調整結果をもとに、県が移転先を決定する。 ※移転先の希望が重複した場合は、身体に障害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、事前に県の承認を受けること。 ※県営住宅の空き住戸に移転する場合は、駐車場の移転先も調整すること。 ※一般住宅への移転先又は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、速やかに県に報告し、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	<ul style="list-style-type: none"> ・県による入居者(駐車場も含む)移転先の決定後、入居者に対して決定した移転先を文書により通知する(県が作成した通知書を、事業者が送付する)。 ・移転先決定の通知後、入居者から住宅移転等承諾書(様式第3号)を提出させ、受理した承諾書を県に提出する。

<移転先決定後に必要な書類> ・住宅移転等承諾書(様式第3号)

(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(原則として説明会開催の1ヶ月前までに通知すること)。 ・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、県へ提出する。 <p>※入居者に配慮し、原則として、本団地内の集会所を会場とすること(会場手配のための自治会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) 移転等契約手続きの支援業務

項目	実施時期の目安	業務内容
移転等契約手続きの支援	入居可能日の1ヶ月前まで	<ul style="list-style-type: none"> ・県と入居者が締結する移転等の契約について、入居者の契約書類作成や県への提出の支援を行う。 ・事業者は、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、県へ提出する。 <p>※事業者は、県が行う支出負担行為何用の契約書案を作成し、事前に県に提出すること(契約日は支出負担行為何の決裁後となるので注意すること)。</p> <p>※書類に不備や記載漏れ等がある場合は、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>

<契約書類>

- ・県営住宅建替事業等に伴う明渡し及び移転等に関する契約書(様式第1号)
- ・口座振替通知登録申出書(様式第4号)
- ・仮住居借上げ費補償対象住宅承認(変更)申請書(様式第9号)※仮住居へ仮移転する場合のみ必要

(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、事業者が考える方法でよい。
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"> 原則として、明け渡す住戸で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。 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、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、明け渡す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。 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、県に提出すること。 ※残置物については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、県は入居者に対し移転料を支払わない。 ※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、県と協議を行い、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>

- ・移転等完了届(様式第6号)
- ・移転料請求書(様式第7号)
- ・明け渡す住戸の鍵

(7) 仮住居借上げ費補償金請求手続きの支援業務(仮住居へ仮移転した場合のみ)

項目	実施時期の目安	業務内容
仮住居借上げ費補償金請求手続きの支援	仮移転の期間中、毎月末	<ul style="list-style-type: none"> 仮住居へ仮移転した入居者からの請求に対して、県が仮住居借上げ費補償金を支払うための手続きの支援を行う。 毎月の月末までに、入居者から必要な書類を受領し、内容を確認の上で、県に速やかに提出する。

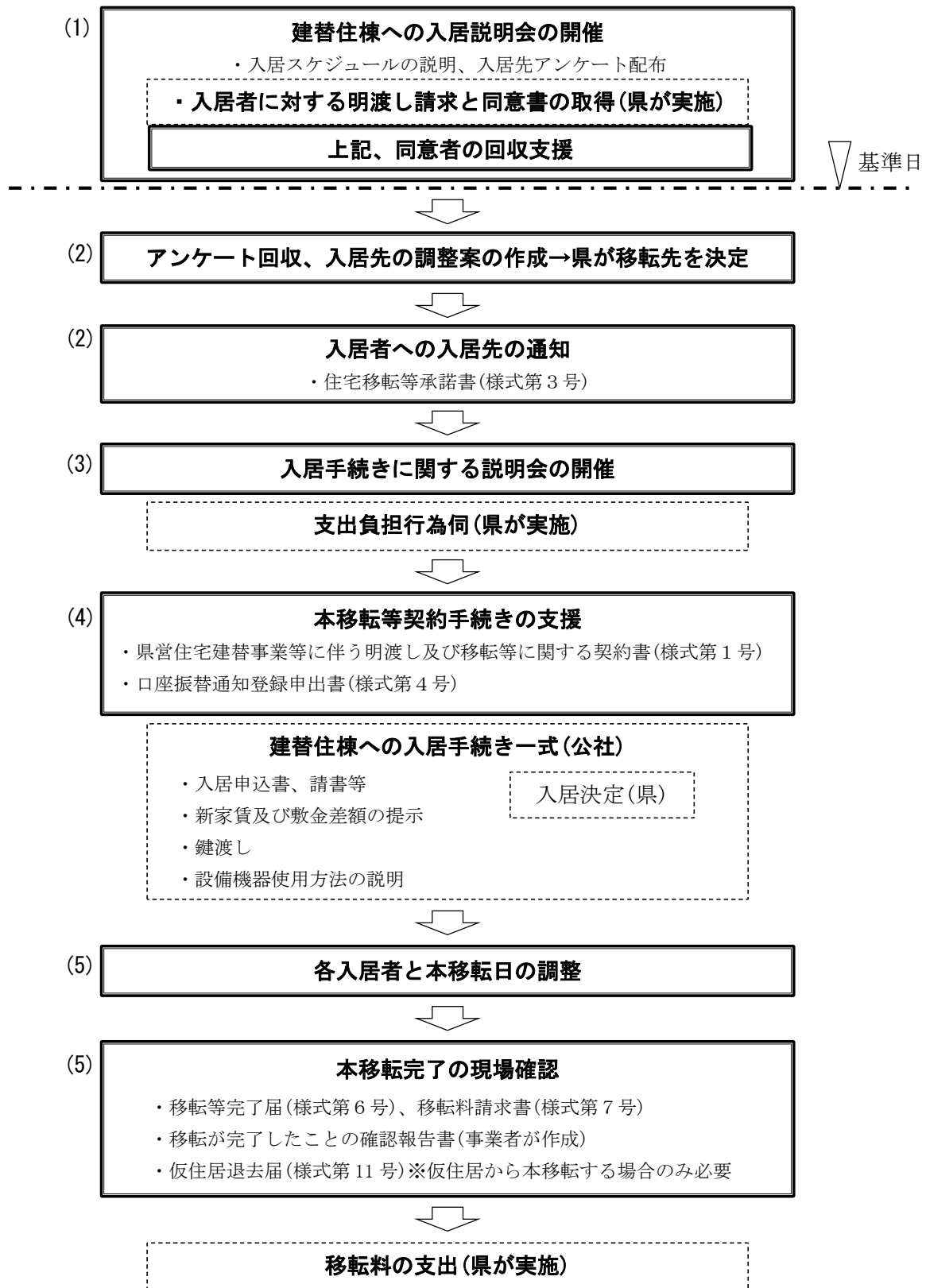
<仮住居借上げ費補償金請求手続きに必要な書類>

- ・仮住居借上げ費補償金請求書(様式第12号)
- ・一般住宅の家賃の納付済書又は家主の居住証明書

第4章 建替住棟への本移転支援業務

1 業務の流れ

事業者の業務範囲



2 業務内容

建替住棟への本移転に関する支援業務は以下のとおりとする。

(1) 入居説明会の開催業務

項目	実施時期の目安	業務内容
入居説明会の開催	入居可能日の約6ヶ月前まで	<p>建替住棟への入居スケジュール、本移転の契約手続き、入居先アンケート調査の実施等について、入居者に対して説明を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者に対する説明会の開催通知を配布する(原則として説明会開催の1ヶ月前までに通知すること)。 ・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、県へ提出する。 <p>※入居手続き及び移転料については県又は公社が説明する。</p> <p>※入居者(県営住宅に仮移転している入居者に限る。)に対する明渡し請求と同意書の取得は県が行う(ただし、回収支援は事業者が行うこと)。</p> <p>※入居者に配慮し、原則として、本団地内の集会所を会場とすること(会場手配のための自治会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>

(2) 入居先の調整業務

項目	実施時期の目安	業務内容
入居先アンケート実施・回収	入居説明会后、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回答を回収する。 <p>※アンケートの内容及び回収方法等は、事業者が検討し、事前に県と協議すること。</p> <p>※入居先の希望は、少なくとも第1希望から第3希望ぐらいまで聞くこと。</p> <p>※入居先の調整に特別な配慮が必要な事情(身体に障害がある等)を把握すること。</p> <p>※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すること。</p>

項目	実施時期の目安	業務内容
入居先の調整・決定	アンケート回収後、速やかに実施 (入居可能日の5ヶ月前までに入居先を決定)	<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、入居先を調整し、その調整結果を県に報告する。 ・事業者から報告された調整結果をもとに、県が入居先を決定する。 <p>※入居先の希望が重複した場合は、身体に障害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、事前に県の承認を受けること。</p> <p>※駐車場の移転先も調整すること。</p> <p>※左記の時期までに入居先を調整、決定できない恐れが生じた場合は、速やかに県に報告し、その後の対応を協議すること。</p>
入居者への入居先の通知	入居先の決定後、速やかに	<ul style="list-style-type: none"> ・県による入居先の決定後、入居者に対して決定した入居先を文書により通知する(県が作成した通知書を、事業者が送付する)。 ・入居先決定の通知後、入居者から住宅移転等承諾書(様式第3号)を受領し、受理した承諾書を県に提出する。

<移転先決定後に必要な書類>

- ・住宅移転等承諾書(様式第3号)

(3) 入居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
入居手続きに関する説明会	入居先の決定後、速やかに実施	<ul style="list-style-type: none"> ・入居手続きに関する説明会を開催する。 ・本移転に関する契約手続きの説明を行う。 ・入居者に対する説明会の開催通知を配布する(原則として説明会開催の1ヶ月前までに通知すること)。 ・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、県へ提出する。 <p>※入居者に配慮し、原則として、本団地内の集会所を会場とすること(会場手配のための自治会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>

(4) 本移転契約手続きの支援業務

項目	実施時期の目安	業務内容
本移転契約手続きの支援	入居可能日の1ヶ月前まで	<ul style="list-style-type: none">・県と入居者が締結する移転契約について、入居者の書類作成や県への提出の支援を行う。・事業者は、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、県へ提出する。 <p>※事業者は、県が行う支出負担行為用の契約書案を作成し、事前に県に提出すること(契約日は支出負担行為何の決裁後となるので注意すること)。</p> <p>※書類に不備や記載漏れ等がある場合は、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、必要に応じて公社の通訳と連携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個別に丁寧に説明するなどの配慮が求められる。</p> <p>※公社が別途行う入居手続きと連携して実施すること。</p>

<契約書類>

- ・県営住宅建替事業等に伴う明渡し及び移転等に関する契約書(様式第1号)
- ・口座振替通知登録申出書(様式第4号)

(5) 本移転完了現場確認業務

項目	実施時期の目安	業務内容
各入居者と本移転日の調整	入居可能日の1週間前まで	<ul style="list-style-type: none"> 各入居者の入居日を把握する。 ※把握方法は、事業者が考える方法でよい。
本移転完了の現場確認	各入居者が本移転した日から遅滞なく	<ul style="list-style-type: none"> 明け渡し住戸で入居者の立会いのもと、本移転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、入居者に処分するよう事業者から指示すること。 本移転が完了したことの確認後、明け渡し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。 移転等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、県に提出する。 ※残置物については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、県は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、県と協議を行い、その後の対応を検討すること。 ※明渡し住戸に、入居者の過失による汚損・破損箇所がある場合、県はその修繕費用を入居者に請求する可能性があることから、該当すると思われる箇所がある場合は写真を撮り、県に報告すること。

<移転完了時に必要な書類等>

- ・移転等完了届(様式第6号)
- ・移転料請求書(様式第7号)
- ・移転が完了したことの確認報告書(事業者が作成)
- ・仮住居退去届(様式第11号)※仮住居から本移転する場合のみ必要

第5章 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以外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、県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、事業者は県に速やかに連絡し、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、県に速やかに報告し、対応について協議すること。

高齢者や障害者など、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や外国人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章 その他業務を実施する上で必要な関連業務

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	県との協議により決める	・県が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。
県への業務報告	業務中随時	・移転又は退去の進捗状況について県に報告すること。
	業務終了時	・業務報告書を作成し、県に提出すること。

第7章 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

- 1) 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県と協議を行うものとする。
- 2) 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。
 - ① 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。
 - ② 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。
 - ③ その他県がやむを得ない事情があると判断した場合。
- 3) 県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、県が負うものとする。
- 4) 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。
- 5) 上記3)及び4)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、県と事業者が協議してその負担割合を決定する。
- 6) 上記3)～5)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、県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

- 1) 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。
- 2) 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、原則として事業者の費用負担により撤去及び処分する。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、県と協議を行い、県が事前に了承したものについては、県が合理的な費用を負担する。