

**町営久江住宅及び芹川住宅建替、
並びに町営住宅維持管理・運営等事業
要求水準書**

(案)

—入居者移転支援業務編—

令和2年9月2日

中能登町

目 次

I	総則	1
1	本要求水準書の位置づけ	1
2	要求水準書の変更	1
II	入居者移転支援業務に関する基本的事項	2
1	業務の目的	2
2	業務の範囲	2
3	業務の進め方	2
	(1)モニタリング	2
	(2)業務全般の実施に関する事項	3
	(3)入居者移転支援業務に係るリスク分担等	4
4	各種移転料の支払いについて	5
III	入居者移転支援業務	6
1	業務対象期間	6
2	業務内容及び関連書類	6
	(1)移転等説明会の実施	6
	(2)住戸等決定抽選会の実施	8
	(3)移転日の調整及び移転先住戸の鍵渡しの実施	10
	(4)移転確認等の実施	11
IV	住替手続支援業務	12
1	業務対象範囲	12
	(1)業務対象期間	12
	(2)業務対象者	12
2	目的	12
3	業務内容及び関連書類	12
	(1)住替手続の支援	12
V	国庫補助金申請関係書類等の作成支援業務	14
VI	会計実地検査の支援業務	15

I 総則

1 本要求水準書の位置づけ

「町営久江住宅及び芹川住宅建替、並びに町営住宅維持管理・運営等事業 要求水準書（案）－入居者移転支援業務編－」（以下「要求水準書」という。）は、中能登町（以下「町」という。）が実施する「町営久江住宅及び芹川住宅建替、並びに町営住宅維持管理・運営等事業」のうち入居者移転支援業務（以下「本業務」という。）について、「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」（平成 11 年法律第 117 号）に基づき本業務を実施する民間事業者（以下「事業者」という。）に対して町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

町は、本業務の事業期間中に、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、入札公告時に公表する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。

Ⅱ 入居者移転支援業務に関する基本的事項

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、老朽化した既存の町営久江住宅及び芹川住宅（以下、「既存住宅」という。）入居者の建替え町営住宅（以下、「建替住宅」という。）への移転の支援に係る業務、及び住替えに必要な手続きの支援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することを目的とする。

2 業務の範囲

事業者は、本業務として以下の業務を行うものとする。

ア 本業務

- ①移転等説明会の実施
- ②移転先住戸等決定抽選会の実施
- ③建替住宅への入居手続き等支援業務
- ④移転日の調整及び移転先住戸の鍵渡しの実施
- ⑤移転確認等の実施
- ⑥移転料の支払い等の手続支援

イ 住替手続支援業務

ウ 国庫補助金申請関係書類等の作成支援業務

エ 会計実地検査の支援業務

オ その他上記業務を実施する上で必要な関連業務

3 業務の進め方

(1)モニタリング

ア 本業務計画書の作成及び提出

事業者は、本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。）を提出し、建替事業工程表及び事業者が提案した業務実施体制等に適合していること及び要求水準等が反映されていること等の承諾を受けること。

町に提出後、内容を変更する場合及び町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、再度町に提出し、承諾を得ること。

イ 業務報告

事業者は、業務計画書に基づき、本業務の業務完了時に町に業務報告書を提出し、完了状況の確認を受けること。

その他必要に応じて又は町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)業務全般の実施に関する事項

ア 事業用地内の全入居者の移転に係る調整

事業者は、既存住宅の全入居者の移転に係る調整を行うものとする。

その中で、各種説明会を欠席した入居者や各種抽選会後も移転先が決定していない入居者がいる場合等、業務計画書に定める移転期間（以下、「移転期間」という。）内に移転が完了しないおそれがある場合は、戸別訪問等を通じて、当該入居者の意向や状況を把握した上で、本業務の内容等を丁寧に説明し、移転期間内の移転を促すとともに、速やかに町に報告する。

なお、全入居者の移転が円滑に行えるよう、本業務期間中は現地事務所を設置し、入居者が問合せ等をしやすい環境を確保するとともに、説明会の開催や問合せ窓口の設置等において夜間や休日対応等の必要な対策を講じる。（現地事務所は、既存住宅内の空き住戸の活用を可能とする。）

イ 関連書類の回収・確認等

事業者は、入居者が提出する関連書類について、入居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、入居者を直接訪問する等の対応を行い、不備のない書類を速やかに受け取ること。事業者が、入居者に対して関連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、料金受取人払又は切手添付の返信用封筒を用意する。

ウ 入居者の要望、苦情等への対応

業務の実施に関して入居者から要望、苦情等を受けることが予測される場合は複数人で対応するよう注意するものとし、実際に要望、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記録し町に報告する。業務範囲外の場合は、町に速やかに報告し、対応について協議する。

エ 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、速やかに町に連絡し、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町に報告する。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、遅滞なく町に報告する。

オ 個人情報の保護

事業者は、入居者の個人情報の保護に万全を期すものとする。なお、中能登町個人情報保護条例第2条の規定において個人情報とは、個人に関する情報であるものをいう。ただし、法人その他の団体に関して記録されている情報に含まれる当該法人その他の団体の役員に関する情報を除く。

カ 入居者のニーズの把握及び対応

入居者に対して、丁寧に各種手続きに関する説明を行う等、本業務の円滑な実施に向けて努力をしなければならない。また、事業者は、各入居者のニーズを適切に把握して対応を行う。移転及び住替えに伴い、自らによる引越手続きが困難な高齢者や障がい者等の、移転及び住替えに際し、そのニーズに合わせて諸手続きの支援を行う。

キ 良好なコミュニティの形成への配慮

建替期間中において、既存住宅における入居者のコミュニティに配慮するとともに、建替住宅

においても、高齢世帯や若年世帯などの多様な入居者のコミュニケーションが形成されるよう、環境づくりに配慮する。

(3)入居者移転支援業務に係るリスク分担等

ア 入居者の責に帰すべき事由

事業者が要求水準書に従い業務を遂行したにもかかわらず、入居者の責に帰すべき事由で、業務計画書に定める移転期間（以下、「移転期間」という。）内に移転が完了しない場合は、事業者は本業務を3か月間延長して行い、町も移転の支援を行う。なお、入居者の責に帰すべき事由とは以下の事由をいう。

- ・ 入居者が、移転が出来ない程の病気・障害にあること
- ・ 入居者の失踪
- ・ 入居者の入院
- ・ その他、入居者が合理的理由なく明渡しを拒否する等、入居者の都合により移転が困難な場合

イ 町が負担する事業遅延リスク

- ・ 移転期間内に町の指示、町の責めに帰すべき事由及び入居者の責に帰すべき事由により移転が完了しない場合
- ・ 移転期間内に、不可抗力、法令変更の事由により移転が完了しない場合

ウ 事業者が負担する事業遅延リスク

移転期間内に、事業者の入居者への対応不備等、事業者の事由により移転が完了しない場合

エ その他

移転期間内に、上記ア、イ、ウ以外の事由で移転が完了しない場合の事業の遅延に伴う人件費等の追加費用又は損害は、各自が負担するものとする。移転開始日になっても、移転日を決定しない入居者がいた場合等、移転期間内に移転を完了することが難しいと予測される場合には、事業者は町にそれまでの協議状況と遅延の状況について報告し、町と事業者はその事由について対応を協議するものとする。

4 各種移転料の支払いについて

町は移転料について、請求書受理後、30日以内に以下の金額を入居者に支払う予定である。

区分		金額
建替住宅への移転		事業者負担
退去	民間賃貸住宅その他の住宅（町営住宅又は石川県営住宅を除く。）に居住する場合	400,000 円
	入居者又は同居者の親族の住戸に同居する場合	300,000 円
	町営住宅又は石川県営住宅の入居者の公募により当該入居者及び同居者の入居が決定した場合	350,000 円
	介護保険法（平成9年法律第123号）第8条第24号に規定する介護保険施設若しくは老人福祉法（昭和38年法律第133号）第5条の3に規定する老人福祉施設に入所し、又は病院に入院するため、建替住宅に居住する必要がなくなった場合	300,000 円
	上記に掲げる事由以外の事由により、既存住宅に居住する必要がなくなった場合（死亡返還を除く）	300,000 円

Ⅲ 入居者移転支援業務

1 業務対象期間

本業務は、業務計画書に定める本業務の開始日から本業務終了日までとする。個々の業務の実施時期の目安は、以下のとおりであり、実施にあたっては、予め町と協議すること。

実施事項	実施時期の目安
移転等説明会	最初の移転開始日より5か月前まで
住戸タイプ等の希望確認	移転等説明会～開催後1週間程度まで
住戸等決定抽選会	移転等説明会より1か月経過後
移転申込書受理	移転先住戸等決定抽選会終了時に回収
町営住宅入居手続等提出書類綴の受理	移転先住戸等決定抽選会後～移転開始日まで
移転日の調整・鍵渡し	建替住宅の引渡日～移転開始日まで（町による入居手続期間のため、移転開始日は、町営住宅入居手続等提出書類受理後より2か月が経過している必要がある。）
移転確認等	鍵渡し～全移転者の移転完了まで
本業務完了	事業計画書に定める本業務終了日

2 業務内容及び関連書類

(1) 移転等説明会の実施

ア 業務内容

① 移転等説明会の開催

移転開始日の約5か月前に移転対象者に対し、以下に示す内容等を説明するための移転等説明会を行う。会場については、説明会の開催に適した場所を確保し、町と実施方法について事前に協議の上、開催する。

a 業務項目

- ・ 会場の確保及び設営
- ・ 移転等説明会開催案内の作成及び事前配付
- ・ 移転等説明会の説明資料（「住戸等決定抽選会について」等）作成及び事前配付移転等説明会の開催
- ・ 移転等説明会に来場しない入居者への対応
- ・ その他移転等説明会の実施にあたり必要な業務

b 説明内容

- ・ 移転のスケジュール（住替希望者がいる場合、住替えのスケジュールも含む）
- ・ 建替住宅について
- ・ 住戸等決定抽選会について（日程や抽選方法等）

- ・ 移転までの手続き（住替希望者がいる場合、住替え手続きも含む）

②移転先の住戸タイプ等の希望確認の実施

移転等説明会開催時から開催後 1 週間程度を期限として、移転対象者全員の最終の意向（移転・住替え・退去等）や移転先の住戸タイプ等について最終の希望確認（アンケート）を行う。

イ 関連書類

関連書類は以下のとおりである。

書類名称	対象者	配付時期	内容	手順
移転等説明会開催案内	移転対象者	移転等説明会開催の2週間以上前	移転等説明会の日時、場所等を記載した入居者向け案内書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移転等説明会について事前に町と協議を行った上で、開催の2週間以上前に配付する。
住戸等決定抽選会について	移転対象者	移転等説明会案内配付時	住戸等決定抽選会開催要領。（日時、場所、抽選方法、注意事項、問合せ先等）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料案を作成し、内容について町と協議した上で、移転等説明会案内配付時に同時に配付する。
抽選参加票	移転対象者	移転等説明会案内配付時	抽選に参加する際に、抽選の順番等を決定するための記入票。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移転等説明会案内配付時に同時に配付する。 ・ 住戸等決定抽選会時に参加者又は代理人が持参する。
委任状	移転対象者	移転等説明会案内配付時	抽選会に入居者本人が参加できず、代理人が参加する場合に必要な書類	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移転等説明会案内配付時に同時に配付する。 ・ 住戸等決定抽選会時に代理人が持参する。
希望確認調査票	移転対象者	移転等説明会案内配付時	移転対象者の最終の意向や移転先の住戸タイプ等について最終の希望確認を行うための調査票。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町と協議の上、作成し、移転等説明会案内配付時に同時に配付する。 ・ 移転等説明会終了後 1 週間程度を期限として回収する。 ・ 回収後、とりまとめを行い、速やかに町に提出する。

(2)住戸等決定抽選会の実施

ア 業務内容

①住戸等決定抽選会の開催

移転等説明会より概ね1か月経過後に移転対象者に対し、住戸等決定抽選会を開催し、事業者はそれらに係る業務を行う。抽選会の開催に適した会場を確保し、町と実施方法について事前に協議の上、開催する。住戸等決定抽選会后、移転先リスト等の結果報告を作成し、町に提出する。

建替住宅はバリアフリー対応のため、高齢者や障がい者に対して移転先の優先はしない。

なお、町では、住戸選択の順番を決定する抽選を行った上、別日にて住戸の選択を行う2段階方式での実施を想定している。

住戸等決定抽選会においては、住戸の抽選に加えて、建替住宅の駐車場の使用を希望する世帯に対して抽選を行う。その方法についても、移転対象者の希望を考慮し、抽選が円滑に進むように町と予め協議する。

②入居等申込の受付

移転先の住戸ならびに駐車場の決定を受け、事業者は速やかに住替対象者及び移転対象者に対して提出書類の配付及び受取りを行うこと。なお、住戸等決定抽選会後も移転が決定していない移転対象者がいた場合は、訪問等によりその事由を確認し、対応について町と協議した上で、対処すること。

イ 関連書類

関連書類は以下のとおりである。

①住戸等決定抽選会の実施

書類名称	対象者	配付時期	内容	手順
移転先住戸一覧	移転対象者	住戸等決定抽選会の2週間前まで	住戸等決定抽選会において提示する住戸の情報を記載した資料。	・ 住戸等決定抽選会の2週間前までに作成し、移転対象者に配付する。
世帯の人数及び家賃の区分について	移転対象者	移転先住戸一覧配付時	移転対象者の世帯人数及び家賃区分について示す書類。	・ 町が作成した資料を受け取り、移転対象者に配付する。

②入居申込の受付※住替者に関する書類は「IV住替手続支援業務」を参照

書類名称	対象者	配付時期	内容	手順
移転申込書	移転対象者	抽選会当日	移転対象者の正式な入居申込書に相当する書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移転先の住戸決定後、すぐに移転対象者に配付する。 ・ 移転対象者が記入した書類を、その場で受け取る。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、抽選会終了後、速やかに町に提出する。
移転承諾書	移転対象者	移転申込書受領後	移転対象者の移転期日、移転先、移転料や移転を適切に行うこと等について、移転対象者が承諾する書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移転申込書受領後すぐに移転対象者に配付する。 ・ 移転日の調整後、移転対象者が記入・押印した書類を速やかに回収する。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、速やかに町に提出する。
町営住宅入居手続等提出書類綴	移転対象者	移転申込書受領後	移転対象者の移転先の住戸への入居に必要な書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町より書類を受け取り、移転申込書受領後、配付する。 ・ 移転対象者が記入・押印した書類を鍵渡し日までに回収する。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、鍵渡し完了後速やかに指定管理者に提出する。
駐車場利用申請書	駐車場利用を希望する移転対象者	移転申込書受領後	駐車場の利用に必要な書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者が作成した書類を受け取り、駐車場利用希望者に配付する。 ・ 移転対象者が記入・押印した書類を鍵渡し日までに回収する。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、鍵渡し完了後速やかに指定管理者に提出する。

※駐車場の利用に関する手続きについては、書類、提出時期等に関し、変更が生じる可能性あり。

(3)移転日の調整及び移転先住戸の鍵渡しの実施

ア 業務内容

移転対象者に対して、以下の業務を行う。

①移転日の調整

移転対象者の移転が遅滞なくかつ円滑に実施されるように、移転開始前に事業者が移転対象者の移転日を確認し、必要に応じて調整を行う。なお、移転期間内に移転が完了しないおそれがある移転対象者がいる場合には、移転を促すとともにその事由を調査し、速やかに町に報告する。

なお、住棟毎に完成時期がずれる場合には、住棟の引渡し時期に応じて移転を行うことも可とする。

②移転承諾書の回収

移転日の確定後、移転日を記入した移転承諾書を移転対象者より速やかに回収し、内容を確認の上、速やかに町に提出する。

③移転先住戸の鍵渡し

事業者は、建替住宅の引渡し毎に、移転対象者に対し、適した場所を確保した上で、必要書類の配付・回収と移転先住戸の鍵渡しを行う。なお、住替先住戸の鍵渡しは、町又は指定管理者が実施する。

イ 関連書類

関連書類は以下のとおりである。

書類名称	対象者	配付時期	内容	手順
入居許可書 移	移転対象者	鍵渡し時	移転先の住戸への入居許可を証する書類。	・ 指定管理者が作成した書類を受け取り、鍵渡し時に移転対象者に配付する。
住宅返還届	移転対象者	鍵渡し時	移転に先立ち既存住宅の住戸を町に返還するため移転対象者が届け出る書類。	・ 鍵渡し時に移転対象者に配付する。 ・ 移転対象者が記入・押印した書類を、その場で回収する。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、速やかに指定管理者に提出する。
鍵受領書	移転対象者	鍵渡し時	鍵の受領を証する書類。	・ 鍵渡し時に移転対象者に配付する。 ・ 移転対象者が記入・押印した書類を、その場で回収する。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、鍵渡し完了後速やかに指定管理者に提出する。

書類名称	対象者	配付時期	内容	手順
敷金還付請求書	移転対象者	鍵渡し時	移転に際して敷金の還付がある場合に、その還付金を請求するための書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者が作成した書類を受け取り、鍵渡し時に該当者に配付する。 ・ 移転対象者が記入・押印した書類を、その場で回収する。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、鍵渡し完了後速やかに指定管理者に提出する。

(4)移転確認等の実施

ア 業務内容

移転期間中に、移転対象者の引越しの実施に係る進捗状況について、適宜町に報告を行う。なお、移転期間内に移転が完了しないおそれがある移転対象者がいる場合には、移転を促すとともにその事由を調査し、速やかに町に報告する。

イ 関連書類

関連書類は以下のとおりである。

書類名称	対象者	配付時期	内容	手順
移転完了届	移転者	鍵渡し時	移転の完了を証する書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鍵渡し時に配付する。 ・ 移転後に、移転者が記入・押印した書類を、移転完了後に移転者から回収し、内容を確認する。 ・ 残置物がないことの確認を行い、速やかに町に提出する。
移転料請求書	移転者	検査終了後	検査終了後に、移転者が町に移転料を請求する請求書。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検査終了後に配付する。 ・ 移転者が記入・押印した書類を、移転者から回収する。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、速やかに町に提出する。

IV 住替手続支援業務

1 業務対象範囲

(1)業務対象期間

本業務期間中、他の町営住宅への住替え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

既存住宅から建替住宅及び他の町営住宅（以下、「他町営住宅」という。）へ移転する者を対象とする。（住替えで移転した者は、本業務の建替住宅へは入居できない。）

2 目的

既存住宅に現在入居する者のうち、住替えを希望し、決定した者が、円滑に移転できるようにすることを目的とする。

3 業務内容及び関連書類

(1) 住替手続の支援

ア 業務内容

①住替抽選会の実施

住戸等決定抽選会において、住替抽選会を実施する。

②必要書類の配付・回収

1. 住替対象者に町営住宅入居手続等提出書類綴、住替承諾書等を配付し、住替前に受取りを行い町に提出する。なお、請求書及び移転完了届については、町が受取りを行う。
2. 住替対象者の移転が遅滞なくかつ円滑に実施されるように、事業者が住替対象者の引越日の確認等を必要に応じて行う。また、住替対象者の引越しの実施に係る進捗状況について、適宜町に報告を行う。なお、移転期日内に引越しが完了しないおそれがある住替対象者がいる場合には、移転を促すとともにその事由を調査し、速やかに町に報告する。
3. 住替えが完了した入居者（以下、「住替者」という。）の空き住戸（住替前の住戸）の検査を行い、当該住替者が処理すべき物品等を残置している場合は、町に連絡し、住替者にその状況と、当該残置物の処分の確認終了後に移転料が支払われることを通知する。
4. 上記検査で問題がないと確認できた場合は、町に報告する。
5. 住替先住戸の補修及び鍵渡しは町又は指定管理者が行う。

イ 関連書類

関連書類は以下のとおりである。（住替抽選会の関連書類については、住戸等決定抽選会の関連書類を参照）

書類名称	対象者	配付時期	内容	手順
住替申込書	住替対象者	抽選会当日	住替対象者の正式な入居申込書に相当する書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住替先決定後、すぐに住替対象者に配付する。 ・ 住替対象者が記入した書類を、その場で受け取る。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、抽選会終了後、速やかに町に提出する。
住替承諾書	住替対象者	住替申込書受領後	住替対象者の移転期日、移転先、移転料や住替えを適切に行うこと等について、住替対象者が承諾する書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住替申込書受領後すぐに住替対象者に配付する。 ・ 住替対象者が記入・押印した書類を回収する。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、町の指定する日までに町に提出する。
町営住宅入居手続等提出書類綴	住替対象者	住替申込書受領後	住替対象者の住替先住戸への入居に必要な書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 町より書類を受け取り、住替申込書受領後、配付する。 ・ 住替対象者が記入・押印した書類を鍵渡し日までに回収する。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、町の指定する日までに町に提出する。
誓約書	住替対象者	住替申込書受領後	事故住宅に起因する異議申立をしない旨の書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住替申込書と同時に配付する。 ・ 住替対象者が記入・押印した書類を回収する。 ・ 提出された書類の内容を確認の上、町の指定する日までに町に提出する。
移転完了届	住替対象者	鍵渡し時	住替えの完了を証する書類。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 鍵渡し時までに配付する。(回収は町が行う。)
移転料請求書	住替対象者	検査終了後	検査終了後に、住替者が町に移転料を請求する請求書。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検査終了後配付する。(回収は町が行う。)

V 国庫補助金申請関係書類等の作成支援業務

国庫補助金申請関係書類（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）及び国庫補助金の算定根拠に係る各種資料等の作成等、町の支援を行う。

VI 会計実地検査の支援業務

本業務は、国の会計実地検査の対象となることから、町が検査を受けるにあたり資料作成や会計検査院への説明の補助等を行う。