

鎌倉市営住宅集約化事業 要求水準書 （入居者移転支援業務）

1 本書の位置づけ

本要求水準書は、市の本事業を実施する事業者が行う業務のうち、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水準を示すものです。なお、市営住宅整備業務の要求水準については、要求水準書（市営住宅整備業務）を参照してください。

2 業務実施に当たっての基本的事項

(1) 業務の範囲

笛田住宅、深沢住宅、梶原住宅、梶原東住宅、岡本住宅の入居者の移転及び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、本事業を円滑に実施することを目的とします。

(2) 入居者移転支援業務の内容

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します。

- ア 移転説明会の実施
- イ 移転支援事務所の設置
- ウ 住戸抽選会及び入居住戸決定の支援
- エ 入居説明会の実施
- オ 移転日の調整等
- カ 移転者の引越し支援
- キ 明渡しの支援
- ク 移転補償の請求支援
- ケ 入居者移転に係る交付金等申請書類の作成支援
- コ その他上記業務を実施する上で必要な関連

(3) 業務対象期間及び業務対象

ア 業務対象

(ア) 第1期事業

第1期事業の対象は、笛田住宅の入居者 51 世帯の第1期建替住宅への移転を支援することとします。

(イ) 第2期事業

第2期事業では、深沢住宅、梶原住宅、梶原東住宅、岡本住宅の入居者のうち計 290 世帯の第2期建替住宅への移転を支援することとします。

イ 業務対象期間

入居者移転支援業務の業務対象期間は、以下のとおりです。

なお、事業者が本要求水準書に従って業務遂行をしたにもかかわらず、移転者の責とすべき事由（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事由等）で業務対象期間内に移転者が移転できない場合、その事由が判明した時点で速やかに市に報告し、対処について協議してください。

(ア) 第1期事業

第1期事業における入居者移転支援業務は、第1期建替住宅への移転開始日前の

約 9 か月前から移転開始後の約 4 か月後（移転期間約 3 か月を含む）までの概ね 13 か月とします。

なお、事業者の提案により上記期間を短縮することも可能とします。

(イ) 第 2 期事業

第 2 期事業における入居者移転支援業務は、第 2 期建替住宅への移転開始日前の約 9 か月前から移転開始後の約 6 か月後（移転期間約 5 か月を含む）までの概ね 15 か月とします。

なお、事業者の提案により上記期間を短縮することも可能とします。

(4) 要求水準書の変更

本市は、事業期間中に本要求水準書を変更することがあります。次のとおり本要求水準書の変更に係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します。

ア 本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本要求水準書の変更を行うことができます。変更の手続きについては、特定事業契約書で定めます。

- (ア) 法令の改正等により業務内容を変更する必要があるとき。
- (イ) 災害、事故、疫病等により特別な業務を行う必要があるとき。
- (ウ) その他、業務内容の変更が特に必要と認められるとき。

イ 本要求水準の変更に伴う契約変更

本市と事業者は、本要求水準書の変更に伴い、事業者が行うべき業務内容が変更された場合は、必要に応じ、本要求水準書とともに、本事業に関わる対価等の特定事業契約書の変更を行うものとします。なお、詳細については、特定事業契約書で定めます。

(5) 業務計画書及び業務報告書の作成

- ア 事業者は、業務着手までに「業務計画書」を提出し、市の承諾を得てください。
- イ 業務計画書の提出後、事業者が内容を変更する場合、又は市により内容が不適切であると判断され事業者が修正する場合は、再度提出し、市の承諾を得てください。
- ウ 事業者は、業務計画書に基づき業務を行い、業務の終了後に市に対して業務報告書を提出してください。

(6) 移転に係るリスク分担等

ア 移転者の責に帰すべき事由

事業者が本要求水準に従い業務を遂行したにもかかわらず、移転者の責に帰すべき事由で、業務計画書に定める移転期間内で移転が完了しない場合の事業遅延リスクは市が負うものとします。なお、移転者の責に帰すべき事由とは以下の事由をいいます。

- (ア) 移転者が、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事由に当たる場合。
- (イ) 移転者の失踪
- (ウ) その他、移転者が合理的な理由なく明渡しを拒否する等、移転者の都合により移転が困難な場合。

イ 市が負担する事業遅延リスク

- (ア) 市の指示、市の責めに帰すべき事由及び移転者の責に帰すべき事由により業務対

象期間内に移転が完了しない場合。

(イ) 業務対象期間内に、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

関係書類紛失等明らかに事業者の事由により業務対象期間内に移転が完了しない場合。

3 入居者移転支援業務の要求水準

入居者移転支援業務における要求水準を以下に示します。なお、本要求水準は最低限の水準を示したものであり、当該水準を上回る提案を制限するものではありません。

(1) 移転説明会の実施

第1期建替住宅等の市への引き渡し日の約9か月前、第2期建替住宅の市への引き渡し日の約9か月前を目途に、移転説明会の実施に係る下記の業務を開始してください。なお、事業者の提案により、業務期間の短縮も可能とします。

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、「移転説明会開催案内」(A1)は、移転説明会の3週間前までに移転対象の入居者に送付または配布してください。

■関連書類A（移転説明会に関するもの）

No	資料名称	資料内容	配布(提出)先	配布(提出)期日	回収手順
A1	移転説明会開催案内※	説明会開催日時・場所	入居者	移転説明会3週間前	回収不要
A2	移転説明会資料※	スケジュール、意向確認調査	入居者	移転説明会当日	回収不要
A3	入居者意向調査票※	入居者の意向(移転、退去、退去時期)把握	入居者	同上	事業者指定の期日までに事業者が回収する
A4	建替住宅再入居申出書	移転者の更新住宅への入居申込書類(入居希望住戸、世帯構成)	入居者	同上	抽選会前までに署名捺印された本申出書を事業者が回収し、原本を市に提出

※事業者の任意形式にて作成してください。

イ 移転対象となる入居者のリストは、市がそれぞれの業務開始時に提供します。リストの提供以降、退去等の届出が入居者から直接市に出された場合、市は当該情報を事業者に随時提供します。

ウ 第1期建替住宅及び第2期建替住宅の引き渡し日のそれぞれ6か月前までに、移転説明会を実施してください。

エ 移転説明会は、複数日・時間を設定する等、入居者が参加しやすいよう配慮してください。

オ 移転説明会の会場は市において準備するため、事前に移転説明会の具体的な日程等について市と協議してください。会場は、笛田住宅、深沢住宅、梶原東住宅、岡本住宅の集会施設等の利用を予定しています。

カ 移転説明会にて、移転説明会開催案内を除く関連書類Aを入居者に配布し、移転に必要な手続を説明してください。

キ 移転説明会に来場しない入居者には、別途資料の配布や説明等により適切に対応してください。

ク 入居者説明会の2週間後以降の期日を定めて入居者意向調査票を回収し、調査の結果を取りまとめ、関連書類「入居意向報告書」(B)として、速やかに市に報告してください。

■関連書類B (入居意向報告書)

No	資料名称	資料内容	配布(提出)先	配布(提出)期日	回収手順
B	入居意向報告書※	入居者の移転・退去の意向	市	抽選会の2週間後以降	回収不要

※事業者の任意形式にて作成してください。

ケ 入居者意向調査票提出期限までに移転するか退去するか決めかねている入居者がいた場合、その対応について市と協議し、対処してください。

コ 「入居者意向調査票」(A3)に基づき、移転者、退去者を把握し、退去者には退去に関する関係書類Cを送付または配布してください。

■関連書類C (退去に関するもの)

No	資料名称	資料内容	配布(提出)先	配布(提出)期日	回収手順
C1	退去説明資料※	退去手続、提出書類、注意事項	退去者	退去の意向を確認次第速やかに	回収不要
C2	市営住宅明渡届出書	届出者、移転者、明渡年月日、移転先住所等	退去者	同上	届出書を事業者が設定した期日までに回収し、原本を市に提出する。
C3	市営住宅敷金還付請求書	敷金の還付請求	退去者	同上	署名捺印した請求書を事業者が設定した期日までに回収し、原本を市に提出する。

※事業者の任意形式にて作成してください。

サ 退去に関する関連書類Cの「市営住宅明渡届出書」(C2)及び「市営住宅敷金還付請求書」(C3)を退去者から回収し、とりまとめの上、市に提出してください。退去者からの回収期日は、市への明渡届書送付が明渡しの15日前までである点を考慮し、事業者が設定してください。

シ 移転者・退去者が処分すべき物品等(家電リサイクル品を含む)を残置しないよう、適宜指導してください。なお、残置物が処分されない場合は、明渡が完了せず、引き続き家賃債務が発生し、敷金が還付されないことを説明してください。

(2) 移転支援事務所の設置

- ア 移転者が相談できるよう、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・手続を行ってください。
- イ 移転事務所には少なくとも1名の専任担当者を配置し、必要に応じて、土日祝日及び夜間の対応を行ってください。
- ウ 上記アに関し、市において準備する施設を利用することができます。市において準備する施設は、空き住戸の利用を予定しています。当該施設の利用に伴う光熱費等の費用については事業者の負担とします。
- エ 事業者の発意により入居者の利便のため、モデルルーム等を設置し、内覧会等を実施することができます。その場合、必要な許認可を得た上、内覧会の通知を移転者に配布する等周知に努め、動線の確保など安全に配慮し、実施してください。

(3) 住戸抽選会及び入居住戸決定の支援

第1期建替住宅及び第2期建替住宅の住戸抽選会（駐車場を含む。）を実施できるよう、次の業務を行ってください。

- ア 抽選方法について、事前に市への説明を行い、市の了解を得てください。抽選となった住居の入居希望者が抽選会を欠席する場合でも、公平かつ透明性のある抽選の実施が確保できる抽選方法としてください。
- イ 住戸抽選会に先立ち、住戸抽選会の関連書類D（住戸抽選会開催案内）を作成し、抽選会の3週間前までに移転者に送付または配布してください。

■関連書類D

No	資料名称	資料内容	配布(提出)先	配布(提出)期日	回収手順
D	住戸抽選会開催案内※	抽選方法、抽選会開催日時・場所	移転者	抽選会の3週間前	回収不要

※事業者の任意形式にて作成してください。

- ウ 住戸抽選会会場は、市において準備するため、会場に集まる人数等を勘案し、事前に住戸抽選会の具体的な日程等について市と調整してください。
- エ 住戸抽選会を第1期建替住宅及び第2期建替住宅の引き渡し日のそれぞれ3か月前までに実施してください。
- オ 住戸抽選会終了後に、速やかに関連書類E（住戸抽選結果報告書）を作成の上、市へ住戸抽選会の結果報告を行ってください。

■関連書類E（住戸抽選結果を通知するもの）

No	資料名称	資料内容	配布(提出)先	配布(提出)期日	回収手順
E	住戸抽選結果報告書※	住戸抽選の結果	市	抽選会実施後	回収不要

※事業者の任意形式にて作成してください。

- カ 市は上記オの報告を受領後、関連書類F（建替住宅再入居決定通知書）を作成し、移転者に直送します。市は、同通知の内容を事業者にも共有します。

■関連書類F（移転者に再入居の決定を通知するもの）

No	資料名称	資料内容	配布(提出)先	配布(提出)期日	回収手順
F	建替住宅再入居決定通知書	再入居を許可する住宅の名称番号、再入居可能日	移転者	抽選会実施後	回収不要

(4) 再入居説明会の実施

市の「建替住宅再入居決定通知書」(F)の発送後、速やかに、再入居説明会が実施できるよう再入居説明会の実施にかかる次の業務を行ってください。

ア 再入居説明会に先立ち、再入居説明会に関する関連書類Gを作成し、「再入居説明会開催通知」(G1)及び資料(G2)を説明会の3週間前までに移転者に送付または配布してください。

イ 再入居説明会会場は、市において準備するため、会場の収容人数等を勘案し、事前に再入居説明会の具体的な日程等について市と調整してください。その際、再入居説明会は、複数日を設定する等、移転者が参加しやすいように配慮してください。

■関連書類G（再入居説明会に関するもの）

No	資料名称	資料内容	配布(提出)先	配布(提出)期日	回収手順
G1	再入居説明会開催案内※	再入居説明会の開催日時・場所	移転者	再入居説明会の3週間前	回収不要
G2	再入居説明会資料※	退去手続、提出書類、注意事項	移転者	再入居説明会当日	入居者に保管してもらい適宜参照してもらう。
G3	市営住宅入居請書	連帯保証人名等、印鑑証明等必要書類を添えて提出	移転者	再入居説明会当日	署名捺印された請書を連帯保証人の住民票の写し、連帯保証人の課税証明書、入居者及び連帯保証人の印鑑証明とともに、再入居説明会から2週間以内に回収し、原本を市に提出する。
G4	市営住宅駐車場使用申込書	駐車場の使用申込	移転者	再入居説明会当日	申込書を再入居説明会から2週間以内に回収し、原本を市に提出する。
G5	市営住宅明渡し届出書	届出者、移転者、明渡年月日、移転先住所	移転者	再入居説明会当日	届出書を再入居説明会から2週間以内に回収し、原本を市に提出する。

					る。
G6	移転日連絡票 ※	移転希望日	移転者	再入居説明会当日	再入居説明会に配布された雛形に移転者が移転希望日、引越し希望日を記入する。署名捺印のされた連絡票を再入居説明会から2週間以内に回収する。
G7	市営住宅移転 補償請求書	移転前後の住宅、 移転年月日	移転者	再入居説明会当日	移転後に署名捺印された請求書が提出された場合、原本を市に提出する。

※事業者の任意形式にて作成してください。

ウ 移転者から申し出があった場合、関係書類Hを配布の上、家賃等の減免申請手續について説明してください。事業者が指定した期日までに「市営住宅家賃減免等申請書」(H1) 及び「市営住宅駐車場使用料減免等申請書」(H2) の提出があった場合、他の書類と併せて取りまとめの上、市に提出してください。

■ 関連書類H（減免等申請に関するもの）

No	資料名称	資料内容	配布(提出)先	配布(提出)期日	回収手順
H1	市営住宅家賃減免等申請書	家賃の減免申請	移転者	再入居説明会以降 移転者の求めに応じて	申請書を事業者は指定の期日までに回収する。
H2	市営住宅駐車場使用料減免等申請書	駐車場使用料の減免申請	移転者	再入居説明会以降 移転者の求めに応じて	申請書を事業者は指定の期日までに回収する。

エ 再入居説明会に来場しない移転者がいた場合、別途資料の配布や説明等適切な対応をとってください。

オ 移転者が必要書類を期日までに提出しない場合、その他本要求水準書で想定しない要望が移転者から寄せられた場合、対応について市と協議の上対処してください。

(5) 移転日の調整等

ア 「市営住宅明渡届出書」(G5) 及び「移転日連絡票」(G6) をもとに各移転者・退去者毎の明渡日、移転日を確認し、特定の日時に明渡・移転が集中した場合、移転が円滑に実施されるよう移転者・退去者と調整を行い、調整結果を移転者・退去者と市双方に連絡してください。

- イ 通常、移転日、鍵受渡日、引越日、明渡検査日は同一日ですが、休日の場合、明渡検査は翌業務日となります。その場合、市は明渡検査の立会を移転者・退去者には求めません。明渡日は移転日の前日となります。

(6) 移転者の引越し支援

- ア 引越業者の斡旋を希望する移転者に対しては、優良な引越業者を斡旋してください。
- イ 移転に伴い自身で転居に伴う諸手続を行うことが困難な移転者に対して、本人の意向に合わせて、諸手続の支援を行ってください。
- ウ 退去者には引越し支援を行う必要はありません。

(7) 明渡し・移転の支援

- ア 移転者に対して、更新住宅の鍵を引き渡してください。ただし複数ある鍵のうち1個は市が保管するため、市に提供してください。
- イ 移転者が申請し市が認めた事項に関する市作成の関連書類Ⅰを市から受け取り、該当の移転者に手交してください。
- ウ 移転者が明渡検査に立ち会わない場合、市に代わり明渡した住宅の鍵を回収し、明渡検査までに市に返却してください。
- エ 退去者が明け渡した住宅の鍵を預かり市に返却するよう求めた場合、市に代わり明渡した住宅の鍵を回収し、市に返却してください。
- オ 明渡・移転状況を取りまとめ、市に報告してください。

■関連書類Ⅰ（移転者が申請し市が認めた事項に関するもの）

No	資料名称	資料内容	配布（提出）先	配布（提出）期日	回収手順
I1	市営住宅家賃減免等決定通知書	家賃の減免等	移転者	移転時	回収不要
I2	市営住宅駐車場使用許可書	駐車場の使用許可	移転者	移転時	回収不要
I3	市営住宅駐車場使用料減免等決定通知書	駐車場使用料の減免等	移転者	移転時	回収不要

(8) 移転補償の請求支援

- 移転者から提出のあった「市営住宅移転補償請求書」（G7）を受け取り、市に提出してください。

(9) 入居者移転支援業務に係る交付金等申請書類の作成支援業務

- 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ってください。
- 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してください。

(10) 業務の報告

- ア 移転説明会開催前に、説明内容（配付資料等）を市に報告してください。

- イ 入居者意向調査の結果を市に報告してください（入居者意向調査報告の提出）。
- ウ 住戸抽選会開催前に、抽選方法や説明内容（配付資料等の提示）を市に報告し、抽選方法については市の承諾を得てください。
- エ 住戸抽選結果を速やかに市に報告してください（住戸抽選結果書の提出）。
- オ 再入居説明会開催前に、開催内容（配付資料等）を市に報告してください。
- カ 移転日の調整が終わった段階で、移転者・退去者の移転日等を市に報告してください。
- キ 移転者の明渡・移転状況を市に報告してください
- ク その他、市が要求する業務報告については、速やかに報告してください。
- ケ 業務終了時に、提出済みの報告書を束ねた業務完了報告書を2部提出してください。

(11) 入居者移転支援業務に関する留意事項

ア 円滑な業務実施

事業期間中に入居者の移転または退去が完了するよう、移転者・退去者への対応、移転・退去に係る事務手続、市への連絡・報告等を円滑に実施してください。

イ 入居者への配慮

入居者の事業に配慮し、余裕を持ったスケジュールやわかりやすい説明など丁寧な対応を行ってください。

ウ 個人情報保護

- (ア) 入居者の個人情報保護に万全を期してください。
- (イ) 個人情報の取り扱いは、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してください。

エ 入居者の意向に沿った対応

- (ア) 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ってください。
- (イ) 業務の実施に関して入居者の要望、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してください。

オ その他

- (ア) 移転予定住戸数は、令和3年（2021年）4月1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は、移転者数に応じて入居者移転支援費を変更するものとします。
- (イ) 業務範囲外の入居者の要望、苦情等を受けた場合は、市に速やかに報告し、対処を市に依頼してください。
- (ウ) 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建替住宅に移転することはできないため、親族等の相続人に退去に関する関連書類C（退去説明資料、市営住宅明渡届出書、市営住宅敷金還付請求書）を送付し、適宜回収し市に提出してください。また、他の移転者や退去者と同様に残置物の処分は相続人の責任にて適切に行うよう指導してください。
- (エ) 明渡訴訟を想定して、交渉過程等を記録してください。
- (オ) 事業の遂行に関し、適宜、地域や関係機関等との連携を図ってください。