

宮崎市営住宅新町・追手団地
P F I 方式建替事業

要求水準書

《入居者移転支援業務編》

2020（令和2）年12月25日

（2021（令和3）年3月18日修正）

宮崎市

－ 目次 －

第1 総則.....	1
1 本書の位置づけ.....	1
第2 業務実施にあたっての基本的事項.....	1
1 業務の範囲.....	1
2 要求水準書の変更.....	1
2-1 要求水準書の変更の手続き.....	1
2-2 要求水準の変更に伴う契約変更.....	1
3 業務の進め方.....	1
3-1 入居者移転支援業務計画書の作成及び提出.....	1
3-2 業務の実施に関する留意事項.....	2
3-3 業務報告.....	2
3-4 セルフモニタリング.....	2
4 業務の流れ.....	3
5 業務対象期間及び業務対象.....	4
5-1 業務対象.....	4
5-2 業務対象期間.....	4
5-3 業務の範囲.....	4
6 移転に係るリスク分担等.....	5
6-1 リスクの分担.....	5
7 仮移転支援業務の内容.....	6
7-1 業務の概要.....	6
7-2 仮移転説明会の実施.....	7
7-3 移転先の調整.....	7
7-4 移転料の算定・支払い.....	8
7-5 入退去手続の支援.....	8
7-6 仮移転支援窓口の設置.....	8
8 本移転支援業務の内容.....	9
8-1 業務の概要.....	9
8-2 本移転説明会の実施.....	10
8-3 移転先の調整.....	10
8-4 移転料の算定・支払い.....	11
8-5 入退去手続の支援.....	11
8-6 本移転支援窓口の設置.....	11
9 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... 12	
10 会計実地検査の支援.....	12
11 業務報告.....	12
12 移転業務に対する留意事項.....	12

第1 総則

1 本書の位置づけ

本要求水準書は、市が実施する「宮崎市営住宅新町・追手団地PFI方式建替事業」（以下「本事業」という。）について、事業を実施する事業者グループ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。

2 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、既存市営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。

第2 業務実施にあたっての基本的事項

1 業務の範囲

本事業において事業者グループが実施する業務の範囲は、次のとおりとする。

- ア 仮移転支援業務
- イ 本移転支援業務
- ウ 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
- エ 会計実地検査の支援
- オ 業務報告

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。下記に、要求水準書の変更に係る手続きを示すとともに、これに伴う事業者グループの対応を規定する。

2-1 要求水準書の変更の手続き

市は、事業期間中に下記の事由により要求水準書の変更を行うことができ、変更の手続きについては、特定事業契約書で定めるものとする。

- ア 法令の変更等により業務内容を変更する必要性が生じたとき。
- イ 災害、事故等により特別な業務を行う必要性が生じたとき。
- ウ その他、業務内容の変更が特に必要と認められるとき。

2-2 要求水準の変更に伴う契約変更

市と事業者グループは、要求水準書の変更に伴い、事業者グループが行うべき業務内容が変更された場合は、必要に応じ、要求水準書とともに、本事業に関わる対価等、特定事業契約書の変更を行うものとする。詳細については、特定事業契約書で定める。

3 業務の進め方

3-1 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。

3-2 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。

3-2-1 使用書類の確認

- ア 業務実施前に、入居者移転の様式（市様式）の記載内容及び事業者グループ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。

3-2-2 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 入居者からの業務範囲外の要望、質問、苦情等を受けた場合は、市に速やかに報告すること。
- ウ 家賃滞納者等については、移転に関する説明を行った後、市の指示に従うこと。

3-2-3 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、事業者グループ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。

3-2-4 個人情報保護

- ア 事業者グループは、本業務の履行にあたって個人情報を取り扱うときは、「個人情報の保護に関する法律」及び「宮崎市個人情報保護条例」を遵守し、入居者の個人情報の保護に万全を期すものとする。

3-2-5 入居者の意向への対応

- ア 事業者グループは、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。

3-3 業務報告

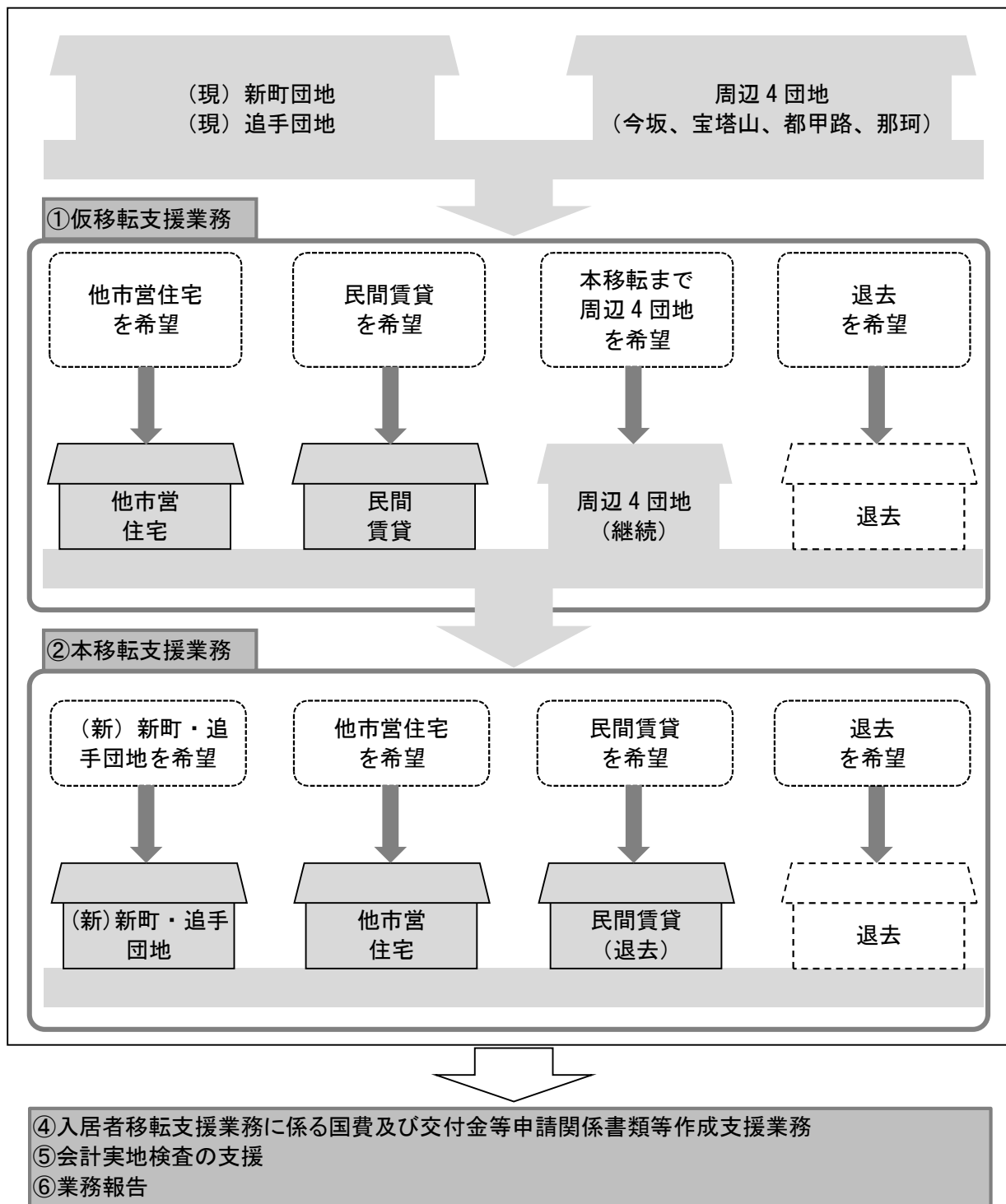
- ア 事業者グループは、業務計画書に基づき業務を行い、業務の終了後に業務報告書を作成し、市に提出すること。

3-4 セルフモニタリング

事業者グループは、業務計画書に基づき、業務が実施されているか、セルフモニタリング計画案を作成し、その計画に基づきセルフモニタリングを実施し、市に報告すること。

4 業務の流れ

■入居者移転支援業務の流れ



5 業務対象期間及び業務対象

5-1 業務対象

対象戸数は、以下の通りである。

名称	住所	階数	入居戸数 /管理戸数	
新町団地	佐土原町上田島 1400 番地 1 ほか	1 階	7 戸/34 戸	
追手団地	佐土原町上田島 1380 番地 3 ほか	1 階	9 戸/21 戸	
周辺 4 団地	宝塔山団地	佐土原町上田島 1500 番地	1 階	24 戸/50 戸
	今坂団地	佐土原町上田島 1205 番地ほか	1 階	35 戸/46 戸
	都甲路団地	佐土原町下田島 5036 番地ほか	1 階	9 戸/20 戸
	那珂団地	佐土原町東上那珂 16280 番地 1	1 階	1 戸/5 戸
合計			85 戸/176 戸	

※上記の移転戸数は、令和 2 年 8 月 1 日現在の予定数であり、本業務実施時点で移転戸数が変動する可能性がある。

5-2 業務対象期間

5-2-1 (新)新町・追手団地への移転支援業務

ア (新)新町・追手団地の整備業務開始日から令和 7 年 9 月末日までとすること。

5-3 業務の範囲

本事業において事業者グループが実施する業務の範囲は、次のとおりとする。

5-3-1 仮移転支援業務

- ア 仮移転説明会の実施
- イ 移転先の調整
- ウ 移転料の算定・支払い
- エ 入退去手続の支援
- オ 仮移転支援窓口の設置

5-3-2 本移転支援業務の内容

- ア 本移転説明会の実施
- イ 移転先の調整
- ウ 移転料の算定・支払い
- エ 入退去手続の支援
- オ 本移転支援窓口の設置

5-3-3 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の作成に関し、交付対象額及び交付額の算定根拠に係る各種資料等の作成など、市の支援を行うこと。

5-3-4 会計実地検査の支援

ア 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や現地確認および会計検査院への説明の補助等を行う。(各支払い以降概ね 5 年以内)

5-3-5 業務報告

- ア 市は、本業務期間中、事業者グループによる業務の実施状況について、要求水準書、特定事業契約書、事業提案書等に定められた水準を満たしているか否かの確認を適宜行う。
- イ 事業者グループは、業務計画書に基づき、モニタリング結果の報告を行うこと。また、仮移転支援業務、本移転支援業務及び退去・住替支援業務の各々の業務の終了後に業務報告書を作成し、市に提出すること。

6 移転に係るリスク分担等

6-1 リスクの分担

6-1-1 移転者の責に帰すべき事由

- ア 事業者グループが要求水準書に従って行った対応にもかかわらず、移転者の責に帰すべき事由で移転期間内に移転が完了しない場合、事業者グループは、本業務を3か月間は延長して行い、市も移転の支援を行う。

移転者の責に帰すべき事由とは以下の事由をいう。

- a. 移転者の入院又は移転が出来ない程の病気等の状態にあること
- b. 移転者の失踪
- c. その他、移転者が合理的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と認められる場合

6-1-2 市が負担する事業遅延リスク

- ア 移転期間内に、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住戸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。
- イ 移転期間内に、不可抗力、法令変更の事由により住戸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。

6-1-3 事業者グループが負担する事業遅延リスク

移転期間内に、事業者グループの移転者への対応不備等、事業者グループの事由により住戸が決定しない場合の事業遅延リスクは、事業者グループが負うものとする。

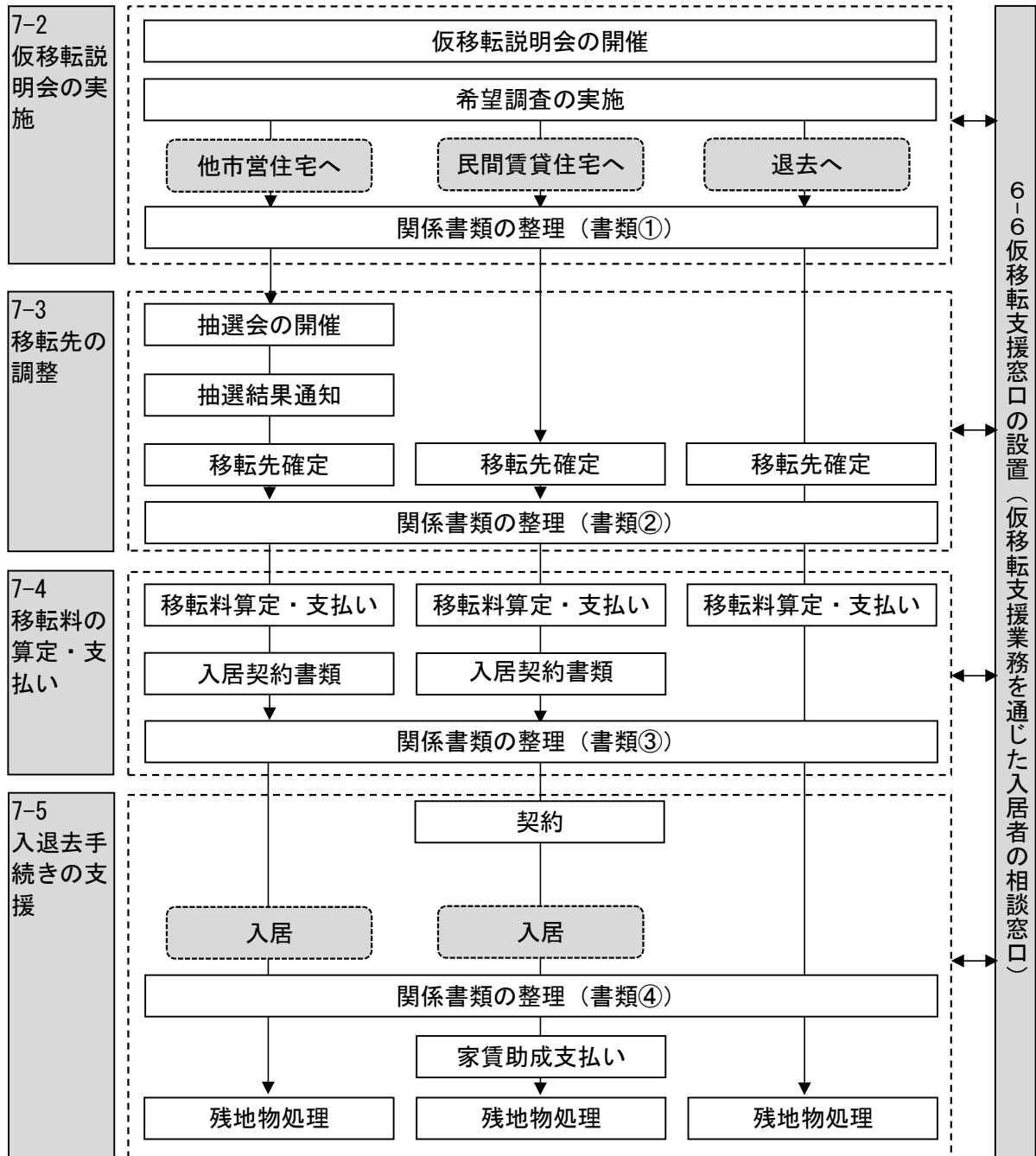
6-1-4 市と事業者グループが負担する事業遅延リスク

移転期間内に、上記 6-1-1 から 6-1-3 以外の事由で移転先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、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、市と事業者グループの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、事業者グループは市にこれまでの協議状況と遅延の状況について報告し、市と事業者グループはその事由について対応を協議するものとする。

7 仮移転支援業務の内容

7-1 業務の概要

- ア 仮移転者の仮移転完了日までを対象とする。なお、(現)新町・追手団地の解体工事を開始する前までに移転を完了すること。
- イ (現)新町・追手団地の入居者を対象とする。
- ウ 仮移転支援は以下の流れで実施する。



7-2 仮移転説明会の実施

7-2-1 仮移転説明会の開催

- ア 仮移転開始日の約3か月以上前に、既存市営住宅の仮移転者に対し、本事業の全体計画、仮移転までの手続及び仮移転スケジュール等を説明するための仮移転説明会を行う。併せて、仮移転先への入居説明も行うこと。
- イ 会場については、事業者グループにおいて確保、準備すること。また、開催日及び会場は市と協議すること。
- ウ 仮移転説明会は、複数日を設定する等、仮移転者が参加しやすいように配慮すること。
- エ 仮移転者と初めて顔を合わせる機会となることを考慮し、あいさつや本事業の全体計画の説明も含んだ内容とすること。
- オ 仮移転説明会開催の3週間前までに開催案内及び説明会の資料を作成し、2週間前までには既存市営住宅の仮移転対象者に配付する。説明会に来場しない仮移転対象者がいた場合は、別途資料の配付や説明等適切な対応をとること。
 - a. 仮移転説明会開催案内の作成及び事前配付
 - b. 仮移転説明資料の作成及び配付
 - c. 仮移転説明会で配布する書類及び手続の説明

7-2-2 希望調査の実施

- ア 仮移転対象者に対し、(新)新町追手団地への入居意思の有無、仮移転のための仮住居の希望先の有無、他の市営住宅への住替え、退去の希望調査を実施すること。
- イ 仮移転説明会時に希望調査の書式を配布し、後日回収する。それをもとに「仮移転者名簿」を作成し、市に提出すること。合わせて関係書類(書類①)を整理し市に提出すること。
- ウ なお、仮移転先については、民間賃貸住宅よりも他市営住宅への移転を可能な限り優先すること。

7-3 移転先の調整

- ア 仮移転者名簿をもとに、仮移転対象者の希望にそった移転先を調整すること。
- イ 他市営住宅を希望する仮移転対象者には、可能な限り希望する市営住宅の空き住戸を紹介すること。希望者が重複する場合には、事前に抽選会を開催することを通知し、抽選にて決定すること。
- ウ 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。
- エ 抽選会に来場しない仮移転対象者がいた場合は、その対応について市と協議し、対処すること。
- オ 抽選会の会場は、事業者グループで確保すること。また、抽選会の開催日及び会場を市と調整すること。
- カ 抽選会の開催後、抽選結果を速やかに市に報告するとともに、仮移転対象者へ通知すること。
- キ 民間賃貸住宅を希望する仮移転対象者に対しては、移転先のあつせんを行い、移転先を確定すること。
- ク 関係書類(書類②)を整理し市へ提出すること。

7-4 移転料の算定・支払い

- ア 事業者グループは、移転先の確定後、移転料の算定を行うとともに、関係書類（書類③）を整理し、市へ提出すること。
- イ 市は、事業者グループより提出された移転料の算定結果を確認し、移転料の額を確定し、事業者グループへ通知する。
- ウ 事業者グループは、移転する仮移転対象者に対して、イで確定した移転料を支払うこと。その際、事業者グループが支払ったことを市が確認できるようにしておくこと。
- エ 事業者グループが立て替えた移転料は、別途、市が事業者グループに支払うこととする。支払いの時期については市と協議の上決定する。

7-5 入退去手続の支援

- ア 移転を開始する前に、仮移転対象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。調整結果については、適時、市に報告すること。
- イ 民間賃貸住宅へ仮移転する仮移転対象者に対して、契約にあたって必要な支援を行うとともに、契約書の写しを市に提出すること。
- ウ 他市営住宅へ転居する仮移転対象者へ移転後の市営住宅の鍵を渡すこと。移転完了後、移転前の市営住宅の鍵を仮移転対象者より受け取ること。
- エ 仮移転対象者の退去後、空き住戸の検査を行い、仮移転対象者が処分すべき物品等を残置している場合は、その状況を仮移転対象者に通知し、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、仮移転対象者が設置した増築部分についても同様に撤去・処分するように指導すること。
また、民間賃貸住宅へ退去する対象者には、住宅敷金の返還について説明すること。
- オ 移転後、関係書類（書類④）を整理し、市へ提出すること。
- カ 家賃助成の費用は、適正な退去が確認できた後、請求書に基づき市が別途、速やかに仮移転対象者に支払う。
- キ 移転を拒む仮移転対象者には、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。
- ク 事業者グループは、移転前の鍵を市に返却すること。

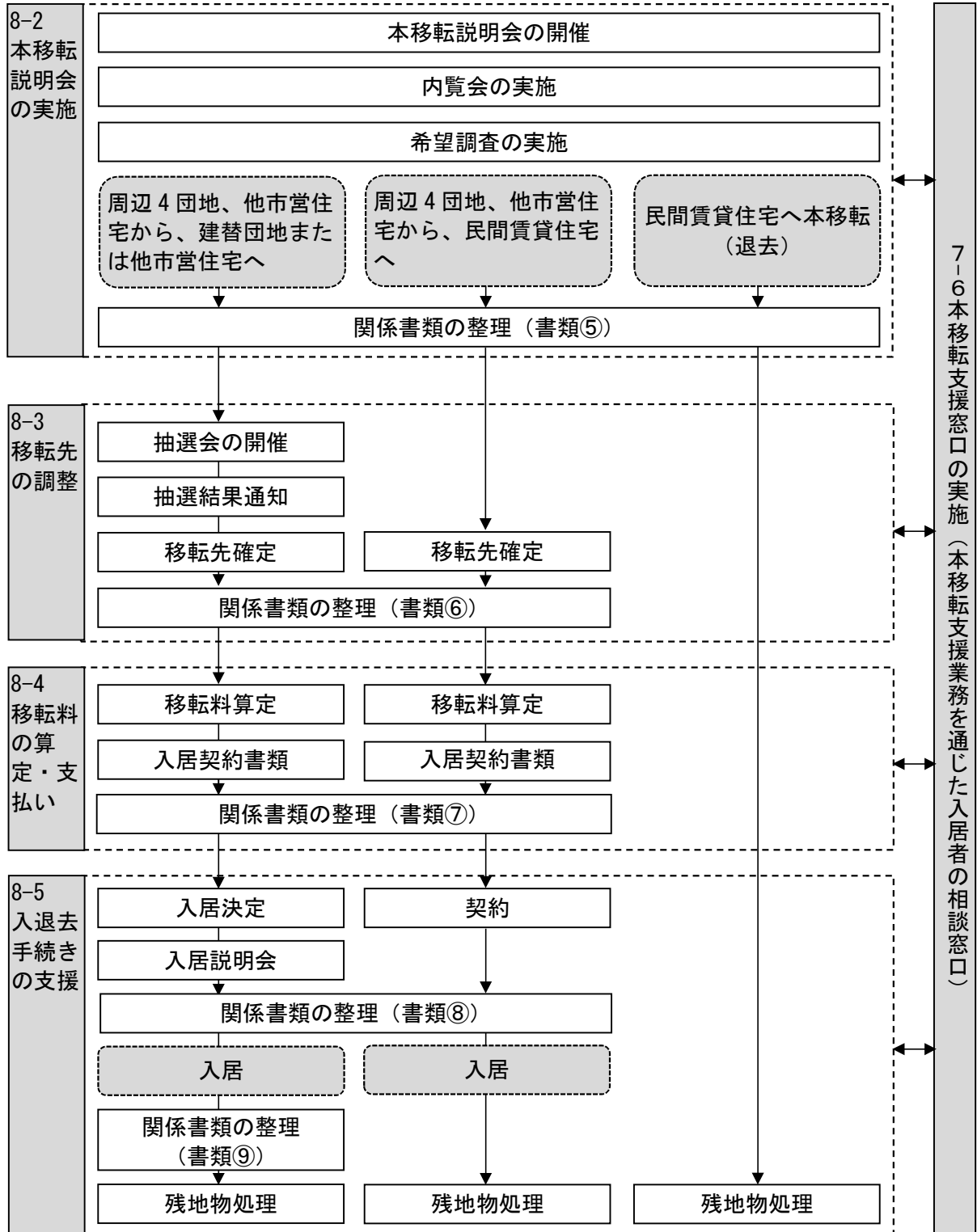
7-6 仮移転支援窓口の設置

- ア 事業者グループは、仮移転対象者が移転について相談ができるよう、仮移転支援窓口を仮移転説明会開催案内後に速やかに開設し、仮移転対象者からの相談、質問の対応及び仮移転にかかる事務処理を行う。必要に応じて、土・日・祝日及び夜間の対応を行うこと。
- イ 仮移転支援窓口として現地窓口を開設する場合、既存市営住宅内の空き住戸の活用を可能とし、仮移転対象者が相談しやすい環境を確保すること。なお、施設の利用費（光熱水費等）については事業者グループの負担とする。

8 本移転支援業務の内容

8-1 業務の概要

- ア 本移転者の本移転完了日までを対象とする。なお、移転完了日は令和7年6月末までとする。
- イ 仮移転対象者および周辺4団地の入居者を対象とする。
- ウ 本移転支援は以下の流れで実施する。



8-2 本移転説明会の実施

8-2-1 本移転説明会の開催

- ア 本移転開始日の約3か月以上前に、本移転対象者に対し、本事業の全体計画、本移転までの手続及び本移転スケジュール等を説明するための本移転説明会を行う。
- ア 会場については、事業者グループにおいて確保、準備すること。また、開催日は市に報告すること。
- イ 本移転説明会は、複数日を設定する等、本移転対象者が参加しやすいように配慮すること。
- ウ 本移転説明会開催の3週間前までに開催案内及び説明会の資料を作成し、2週間前までには本移転対象者に配付する。説明会に来場しない本移転対象者がいた場合は、別途資料の配付や説明等適切な対応をとること。
 - a. 本移転説明会開催案内の作成及び事前配付
 - b. 本移転説明資料の作成及び配付
 - c. 本移転説明会で配布する書類及び手続の説明

8-2-2 内覧会の実施

- ア 本移転対象者に対して、内覧会を開催すること。内覧会の開催にあたっては全てのタイプの住戸を確認できるようにすること。

8-2-3 希望調査の実施

- ア 既存市営住宅の入居者及び仮移転した本移転対象者に対し、(新)新町追手団地への入居意思の有無、他の市営住宅への住替え、退去等の希望調査を実施すること
- イ 本移転説明会時に希望調査の書式を配布し、後日回収する。それをもとに「本移転者名簿」を作成し、市に提出すること。合わせて関係書類(書類⑤)を整理し市に提出すること。

8-3 移転先の調整

- ア 本移転者名簿をもとに、可能な限り希望する市営住宅の空き住戸を紹介すること。希望者が重複する場合には、事前に抽選会を開催することを通知し、抽選にて決定すること。
- イ (新)新町追手団地を希望する本移転対象者に対して、事前に開催日等を通知し、抽選会を開催すること。
- ウ 他市営住宅を希望する本移転対象者には、可能な限り希望する市営住宅の空き住戸を紹介すること。希望者が重複する場合には、事前に抽選会を開催することを通知し、抽選にて決定すること。
- 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 抽選会に来場しない本移転対象者がいた場合は、その対応について市と協議し、対処すること。
- カ 抽選会の会場は、事業者グループで確保すること。また、抽選会の開催日を市と調整すること。
- キ 抽選会の開催後、抽選結果を速やかに市に報告するとともに、本移転対象者へ通知すること。
- ク 関係書類(書類⑥)を整理し市へ提出すること。

8-4 移転料の算定・支払い

- ア 移転先の確定後、移転料の算定を行うとともに、関係書類（書類⑦）を整理し、市へ提出すること。
- イ 市は、事業者グループより提出された移転料の算定結果を確認し、移転料の額を確定し、事業者グループへ通知する。
- ウ 事業者グループは、移転する入居者に対して、イで確定した移転料を支払うこと。その際、事業者グループが支払ったことを市が確認できるようにしておくこと。
- エ 事業者グループが立て替えた移転料は、別途、市が事業者グループに支払うこととする。支払いの時期については市と協議の上決定する。

8-5 入退去手続の支援

- ア 移転を開始する前に、本移転対象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。調整結果については、適時、市に報告すること。
- イ 本事業対象者で市営住宅への入居希望者に対して、市営住宅入居説明会を開催すること。市営住宅入居説明会の方法、日時等については市と協議すること。また、関係書類（書類⑧）を整理し市へ提出すること。
- ウ 入居決定者へ移転後の市営住宅の鍵を渡すこと。移転完了後、移転前の市営住宅の鍵を入居決定者より受け取ること。
- エ 本移転対象者の退去後、空き住戸の検査を行い、本移転対象者が処分すべき物品等を残置している場合は、その状況を本移転対象者に通知し、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、本移転対象者が設置した増築部分についても同様に撤去・処分するように指導すること。
また、住宅敷金の返還について説明すること。
- オ 移転後、関係書類（書類⑨）を整理し、市へ提出すること。
- カ 適正な退去が確認できた後、請求書に基づき市が別途、速やかに移転者に支払う。
- キ 移転を拒む本移転対象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本移転対象者については、市と協議を行い適切な対応をすること。
- ク 事業者グループは、移転前の鍵を市に返却すること。

8-6 本移転支援窓口の設置

- ア 事業者グループは、本移転対象者が移転について相談ができるよう、本移転支援窓口を本移転説明会開催案内後に速やかに開設し、本移転対象者からの相談、質問の対応及び本移転にかかる事務処理を行う。必要に応じて、土・日・祝日及び夜間の対応を行うことと。
- イ 本移転支援窓口として現地窓口を開設する場合、既存市営住宅内の空住戸の活用を可とするが、本移転者が相談しやすい環境を確保すること。なお、施設の利用費（光熱水費等）については事業者グループの負担とする。

9 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、市と適時、協議を行い市の指示に基づいて実施すること。

10 会計実地検査の支援

- ア 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や現地確認および会計検査院への説明の補助等を行う。(各支払い以降概ね5年以内)

11 業務報告

- ア 仮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 本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。
- ウ 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。
- エ 抽選結果を速やかに市に報告すること。
- オ 週1回以上、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 移転可能日から令和7年6月末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、適時、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3部提出すること。

12 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グループ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、事業者グループは、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、令和2年8月1日現在の予定数であり、市は、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。
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、市と事業者グループの各自が負担するものとする。
- 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、親族等と個別に対応し、書類①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。
- 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、関係機関との連携を図ること。