

名古屋市宮東芳野荘整備事業

要求水準書

【入居者移転支援業務編】

令和6年4月24日

名古屋市

目次

第1	総則	1
1	入居者移転支援業務実施にあたっての基本的な考え方	1
2	入居者移転支援業務における業務計画書等の作成・報告	1
第2	仮移転支援業務	2
1	仮移転説明会の補助業務	2
2	仮移転申込受付・抽選業務及び入居者決定事務の補助業務	2
3	仮移転手続補助業務	3
4	駐車場申込受付補助業務	3
5	仮移転対象世帯に対する入居説明会の実施業務	4
6	仮移転対象世帯への鍵渡し業務	5
7	駐車場契約補助業務	5
8	仮移転完了確認業務	5
第3	希望本移転支援業務	6
1	仮移転支援業務と並行して行う希望本移転支援業務	6
2	希望本移転の随時申込受付	6
第4	戻り移転支援業務	7
1	入居予定者を対象とした内覧会の開催業務	7
2	住宅設備仕様選択方式による車いす利用者専用住宅の募集	7
3	戻り移転申込受付・抽選業務及び入居者決定事務の補助業務	8
4	戻り移転手続補助業務	9
5	駐車場申込受付補助業務	9
6	戻り移転対象世帯に対する入居説明会の実施業務	10
7	戻り移転対象世帯への鍵渡し業務	10
8	駐車場契約補助業務	11
9	戻り移転完了確認業務	11
第5	入居者に対する移転相談対応業務	13
1	相談ダイヤルの開設	13
2	相談室の開設（※必須ではなく、提案に委ねる）	13
3	引越し業者、片付け業者の紹介	13
4	民間賃貸住宅のあっせん	13
第6	国庫補助金申請関係書類等の作成支援業務	14
第7	会計実地検査等の支援	14

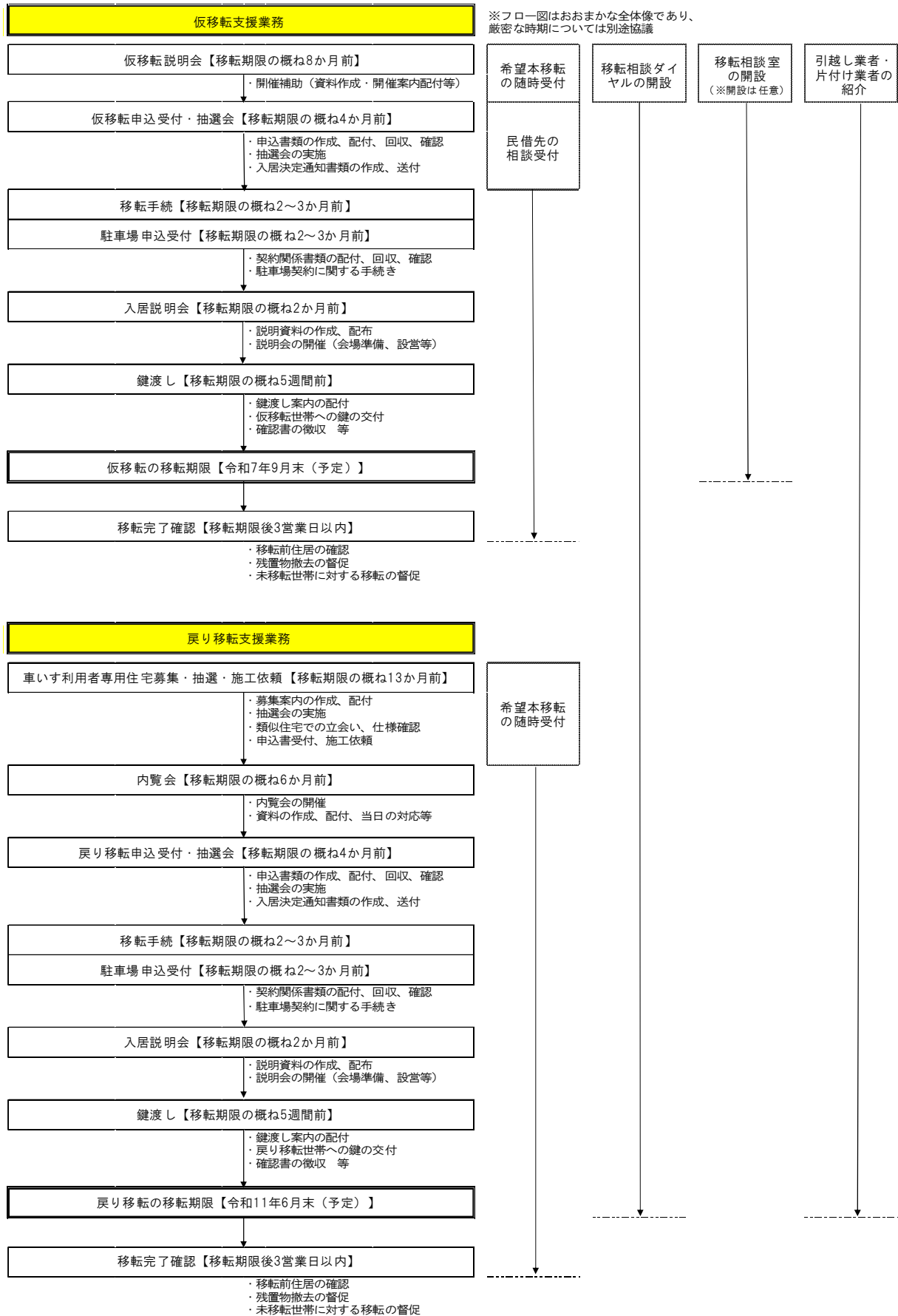
※ 用語の定義は入札説明書に準ずるものとする。

別紙等

別紙：入居者移転支援業務様式集

参考資料：情報の保護及び管理のための特記仕様書（業務委託用）

【業務フロー】



第1 総則

1 入居者移転支援業務実施にあたっての基本的な考え方

PFI事業者は、本事業のうち、市営東芳野荘の入居者が新築住宅への移転を円滑に行うことができるよう以下の業務を行う。

入居者移転支援業務の実施にあたっては、対象入居者に、高齢者、障害者、児童などがあることを踏まえ、入居者の移転が円滑に進むよう、適宜入居者への助言、支援又は援助を行うほか、個別の状況に応じて適切な配慮をするとともに、原則として都度、市と協議し、移転が円滑に進むよう協力する。

また、本業務によって知り得た取得情報等については、参考資料「情報の保護及び管理のための特記仕様書（業務委託用）」に準拠し、漏えい、滅失又は改ざんの防止その他取得情報の適正な管理を行う。

業務対象は既存住宅の入居者の仮移転、希望本移転及び戻り移転に係る支援業務であり、業務実施にあたっての前提条件は次表のとおりである。

既存住宅の入居者	39世帯（令和6年4月1日時点）
仮移転の移転期限	令和7年9月末（予定）
戻り移転の移転期限	令和11年6月末（予定）

2 入居者移転支援業務における業務計画書等の作成・報告

ア PFI事業者は、業務実施にあたり業務計画書を作成するとともに、セルフモニタリングを実施することを前提にセルフモニタリング計画書及び要求水準書等確認計画書を作成し、市の確認を受ける。

イ 業務計画書には、各種業務の要求水準と解体撤去工事及び新築工事の進捗を基にスケジュールを設定するとともに、業務の主担当者の氏名、所属及び連絡先など必要な事項並びに各種説明会での人員配置等を記載するなど、業務が円滑に行うことができるよう計画を作成する。

ウ 要求水準書等確認計画書については、複数の分野の業務をPFI事業者としてどのように進捗確認を行うのかがわかるよう計画を作成する。

エ 業務計画書及び要求水準書等確認計画書の提出については、仮移転説明会の補助業務における開催案内配付の1か月前に市の確認が受けられるよう、余裕を持ったスケジュール管理を行う。

オ PFI事業者は、業務の履行状況について「要求水準等確認計画書」に従って確認を行い、その結果をとりまとめた「要求水準等確認報告書」を市に提出し、確認を受ける。なお、市が求める場合には、セルフモニタリングの状況又は結果を適宜報告する。

第2 仮移転支援業務

1 仮移転説明会の補助業務

- ア 本業務は、特定事業契約の締結後速やかに市と協議して時期を定め、実施する。
- イ 仮移転説明会の主催は市であり、実施日も市が定め、仮移転説明会の会場も市が確保する。想定の実施時期は、仮移転の移転期限の概ね8か月前である。
- ウ PFI事業者は、仮移転説明会実施の1か月前を目安に仮移転対象世帯へ説明会の開催案内を作成し、配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等で対応する場合は別途市と協議する。
- エ PFI事業者は、市と協議のうえ、仮移転説明会で必要となる資料を必要数作成する。
- オ PFI事業者は、仮移転説明会の開催準備（機材等の準備・設置を含む。詳細は市と協議する。）、運営補助及び議事録の作成を行う。

2 仮移転申込受付・抽選業務及び入居者決定事務の補助業務

- ア 本業務は、市と協議して定めた時期（仮移転の移転期限の概ね4か月前）までに行う。
- イ PFI事業者は、市と協議のうえ、仮移転申込に必要な書類（別紙1-1）を作成して仮移転対象世帯に配付する。配付書類については、配付時点で様式の変更がありうるため、最新版であることを確認のうえ配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等で対応する場合は別途市と協議する。
- ウ PFI事業者は、市と協議のうえ、イの仮移転申込書類回収の会場を確保する。仮移転申込書類の受付準備、申込書類回収等については、市と協議のうえ、実施する。また、仮移転申込書類回収時に、抽選会の案内を配付する。なお、現時点では会場は既存住宅の集会所を想定しているため、費用負担は生じない想定であるが、集会所の使用に支障がある場合は、PFI事業者が、自らの費用負担により会場を確保する。また、必要に応じて自治会と調整を行う。
- エ PFI事業者は、回収した申込書類について、記入漏れ及び不備がないか確認し、整理する。記入漏れについては、ウの申込書類回収日から原則3営業日以内（土日祝を除く。）に対象世帯に接触を図り、補記してもらうよう努める。申込書類未提出者については、速やかに市に報告するとともに、未提出の世帯にウの申込書類回収日から原則3営業日以内（土日祝を除く。）に接触を図り、回収するよう努める。申込書類に基づき、集計を実施し、市に報告する。
- オ PFI事業者は、イからエの申込の結果に基づき、抽選の必要のない申込者に対し、入居者名及び決定した住宅を記載した住宅決定通知用書類を作成し、配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等で対応する場合は別途市と協議する。
- カ PFI事業者は、イからエの申込の結果に基づき、申込のあった仮移転対象世帯（抽選の必要のない申込者を除く。）の居室が決定するまで、居室決定のための抽選会を実施する。PFI事業者は、市と協議のうえ、抽選会の会場を確保する。なお、現時点では会場は既存住宅の

集会所を想定しているため、費用負担は生じない想定であるが、集会所の使用に支障がある場合は、PFI 事業者が、自らの費用負担により会場を確保する。また、必要に応じて自治会と調整を行う。抽選は、対象者の納得が得られる公平・公正な手法を用いることとし、抽選会の準備、手順については市と協議のうえ、実施する。また、抽選結果を集計し市に報告する。

キ PFI 事業者は、カの抽選会の会場において、入居者名及び決定した住宅を記載した住宅決定通知用書類を仮移転対象世帯（抽選の必要のない申込者を除く。）に手交する。

ク PFI 事業者は、移転申込書の回収状況、不備記載の整理状況及び抽選結果など業務の状況を適宜市に報告する。

3 仮移転手続補助業務

ア 本業務は、市と協議して定めた時期（仮移転の移転期限の概ね2～3か月前）までに行う。

イ PFI 事業者は、市が作成した、仮移転に際して必要となる契約書類（別紙2～13（駐車場候補図面を含む。））を回収まで十分な期間を設けて仮移転対象世帯へ配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等に対応する場合は別途市と協議する。配付書類については、配付時点で様式の変更がありうるため、最新版であることを確認のうえ配付する。

ウ PFI 事業者は、市と協議のうえ、イの契約書類回収の会場を確保し、会場準備、設営、来場者受付等を実施する。なお、現時点では会場は既存住宅の集会所を想定しているため、費用負担は生じない想定であるが、集会所の使用に支障がある場合は、PFI 事業者が、自らの費用負担により会場を確保する。また、必要に応じて自治会と調整を行う。

エ PFI 事業者は、仮移転に際して必要となる契約書類のうち不足する書類の受領等、市の契約書類回収の補助業務を行う。

オ PFI 事業者は、市から押印済みの入居契約書を受領し、6 オの鍵渡し時に仮移転対象世帯へ手交する。

カ PFI 事業者は、業務の状況を適宜、市に報告する。

4 駐車場申込受付補助業務

ア 本業務は、市と協議して定めた時期（仮移転の移転期限の概ね2～3か月前）までに行う。

イ PFI 事業者は、仮移転申込書類回収の際に、仮移転先の住宅における駐車場の希望の有無を確認し、駐車場希望世帯がある場合は、市に報告する。

ウ PFI 事業者は、市が行う駐車場申込に必要な書類（別紙16～19）の回収業務の補助を適切に行う。

エ PFI 事業者は、ウの申込の結果に基づき、申込のあった駐車場希望世帯の駐車場が決定するまで、駐車場号数決定のための抽選会を実施する。抽選は、3 ウの契約書類回収後に当

該会場にて実施し、対象者の納得が得られる公平・公正な手法を用いることとし、抽選の手順については市と協議のうえ、実施する。

オ PFI 事業者は、エの抽選会の会場において、駐車場号数等を記載した駐車場号数決定通知を駐車場希望世帯に手交する。

カ PFI 事業者は、駐車場の抽選結果、駐車場申込書の回収状況、不備記載の整理状況及び抽選結果など業務の状況を市に報告する。

キ PFI 事業者は、駐車場を新規で申込み仮移転対象世帯に、市から受領した駐車場敷金納入通知書を6 オの鍵渡し日の2週間前までに配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等に対応する場合は別途市と協議する。

5 仮移転対象世帯に対する入居説明会の実施業務

ア 本業務は、市と協議して定めた時期（仮移転の移転期限の概ね2か月前）までに行う。

イ PFI 事業者は、仮移転対象世帯に対し、少なくとも以下の事項を説明するための説明資料を仮移転先に対応して作成、配付し、説明会を開催する。なお、「市営住宅・定住促進住宅使用のしおり」（A4版40ページ程度）については市で必要部数を用意するので、説明会開催時に併せて配付する。

- ・ 仮移転先の住所の表示
- ・ 仮移転先の住居の鍵渡し方法（日程、会場を含む。）
- ・ 仮移転期限
- ・ 前住居の鍵の返却方法
- ・ 仮移転先の管轄管理事務所
- ・ 移転料の支払い
- ・ 引越しに係る各種手続き（住民票、年金等、一般的に住所異動する際に必要となる手続きや電気・ガス・水道・電話等の停止・開始等）
- ・ 初期不良についての問合せ先
- ・ 引越しごみの排出及び移転先のごみ収集についてのルール
- ・ 仮移転先住宅の家賃納付について、口座振替の勧奨
- ・ 消費者トラブルについての注意喚起及び相談窓口の案内

ウ PFI 事業者は、市と協議のうえ、説明会の会場を確保し、会場準備、設営等を実施する。なお、現時点では会場は既存住宅の集会所を想定しているため、費用負担は生じない想定であるが、集会所の使用に支障がある場合は、PFI 事業者が、自らの費用負担により会場を確保する。また、必要に応じて自治会と調整を行う。ただし、対象世帯が少数でPFI 事業者が対応可能な場合は、個別説明することをもって説明会の開催に替えることができる。また、会場の規模、対象世帯数により、必要に応じて時間を分けて複数回実施する。説明会の開催内容は市との協議により決定することとする。

エ PFI 事業者は、説明会に欠席した世帯に対しても、当該説明資料及び「市営住宅・定住促進住宅使用のしおり」を確実に配付する。また、説明会後の問合せ対応を第5 1に示す相談ダイヤルにて行う。

6 仮移転対象世帯への鍵渡し業務

- ア 本業務は、市と協議して定めた時期（仮移転の移転期限の概ね5週間前）までに行う。
- イ PFI 事業者は、鍵渡し案内を作成し、5の入居説明会時に仮移転対象世帯へ配付する。
- ウ PFI 事業者は、市と協議のうえ、鍵渡しに必要となる資料を作成する。
- エ PFI 事業者は、仮移転先の住居の不具合の確認を行った上で、不具合があった場合は市に報告する。
- オ PFI 事業者は、実際の管理を担う管理代行者から仮移転対象世帯分の仮移転先の住居の鍵を受け取り、市と協議して定めた鍵渡し日に仮移転対象世帯へすべて交付する（スペアキーなどをPFI事業者及び市の手元に残さない。）。
- カ PFI 事業者は、市と協議のうえ、鍵渡しの会場を確保し、会場準備、設営等を実施する。なお、現時点では会場は既存住宅の集会所を想定しているため、費用負担は生じない想定であるが、集会所の使用に支障がある場合は、PFI事業者が、自らの費用負担により会場を確保する。また、必要に応じて自治会と調整を行う。
- キ 交付に際しては仮移転対象世帯の入居者（又はその代理人）の本人確認を確実にを行い、ウの資料の配付、説明を行うとともに、確認書（別紙21）を徴収する。配付書類については、配付時点で様式の変更がありうるため、最新版であることを確認のうえ配付する。
- ク 徴収した確認書は、速やかに市へ提出する。
- ケ 鍵渡しの期日に受け取りに来ない仮移転対象世帯があった場合、PFI事業者は、仮移転先の市営住宅の管理事務所へ該当の鍵を返却し、対象世帯へ鍵を引き取りに行くよう促す案内を可及的速やかに配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等で対応する場合は別途市と協議する。

7 駐車場契約補助業務

- ア PFI 事業者は、駐車場の申込のあった仮移転対象世帯の契約書（別紙20）2部を6オの鍵渡し日までに市から受け取る。
- イ PFI 事業者は、鍵渡し日に駐車場の契約手続の補助を行い、契約書1部を仮移転対象世帯に交付し、残り1部を市に提出する。
- ウ 駐車場を新規で申し込んだ仮移転対象世帯とイの契約を行う際には、駐車場敷金が納入済であることを領収書にて確認する。
- エ 駐車場敷金の納付が確認できない場合は、鍵渡し日での駐車場の契約を実施せず、速やかに駐車場敷金を納めるよう未納者に申し伝える。また、その旨を速やかに市に報告する。

8 仮移転完了確認業務

- ア PFI 事業者は、鍵が返却された前住居が移転完了の状態となっていることを仮移転の移転期限後3営業日以内（土日祝を除く。）に確認する。「移転完了」とは、風呂桶、風呂釜、換気扇、網戸、給湯器、瞬間湯沸かし器、ウォッシュレットの他、吊戸棚など通常家に存する固定物以外の移動可能なものが全て撤去されている状況とする。なお、住居専用部分、バル

- コニー、廊下及びその他共用部分で残材が確認された場合、PFI 事業者は、所有者に対して撤去の監督をするとともに、相談に乗り、必要に応じて助言を行い、経緯を記録する。
- イ PFI 事業者は、アの確認を行う際に、当該住戸の廊下にある水道の元栓閉め、住居内にある配電ブレーカーによる電気の遮断並びに集合ポスト及びドアポストのガムテープ等による封鎖を実施する。
- ウ PFI 事業者は、移転期限を過ぎても仮移転しない世帯に対し、速やかに移転を督促する。
- エ 死亡退去等の住居に関する本業務は、市が対応するため業務対象外とする。
- オ 撤去の監督をしてもなお残材が撤去されない場合又は移転の督促をしてもなお移転をしない場合、仮移転の移転期限後 20 日を過ぎた後は、市が引き継ぐため、PFI 事業者は、当該居住者への督促の経緯を市に報告する。
- カ PFI 事業者は、前住居の移転完了を確認した場合など業務の状況を、写真等を用いるなどして記録し、適宜市に報告する。

第 3 希望本移転支援業務

1 仮移転支援業務と並行して行う希望本移転支援業務

- ア PFI 事業者は、第 2 2 から 8 に準じて、希望本移転の申込受付、抽選業務、契約書類の配付・回収、駐車場申込受付、入居説明資料の作成・配付、鍵渡し及びそれに伴う資料の作成、処理、移転完了確認等の業務を実施する。配付書類については、配付時点で様式の変更がありうるため、最新版であることを確認のうえ、配付する。
- イ 本業務は、原則として第 2 に示す仮移転支援業務と並行して行う。

2 希望本移転の随時申込受付

- ア PFI 事業者は、特定事業契約の締結後、随時、入居者から希望本移転の申込を受け付け、入居者が希望する住宅に空家があるか市に確認を行う。
- イ 入居者が希望する住宅への移転が可能であることが確定した場合、第 2 3 から 8 に準じて契約書類等の配付・回収、駐車場申込受付、入居説明資料の作成・配付、鍵渡し及びそれに伴う資料の作成、処理、移転完了確認等の業務を実施する。配付書類については、配付時点で様式の変更がありうるため、最新版であることを確認のうえ配付する。

第4 戻り移転支援業務

1 入居予定者を対象とした内覧会の開催業務

- ア PFI 事業者は、実施日（日曜日実施を原則とし、やむを得ない場合は土曜日実施を可とする。）を事前に市と協議して、戻り移転の移転期限の概ね6か月前に、戻り移転対象者に対し内覧会を実施する。
- イ PFI 事業者は、別日（1日）又は同日の別の時間帯において、次期建替対象団地の移転対象者に対しても内覧会を実施する。なお、次期建替対象団地の移転対象者に対する内覧会の案内の配付等は市が行う。
- ウ PFI 事業者は、市と協議のうえ、内覧会の開催案内を作成し、実施日の1か月前を目安に戻り移転対象世帯へ配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等に対応する場合は別途市と協議する。
- エ PFI 事業者は、内覧会用住戸を要求水準書【市営住宅等整備業務及び用地活用業務（付帯事業）編】第4 1（1）に示すタイプ別（車いす利用者専用住宅を除く。）に各1戸用意する。
- オ PFI 事業者は、市と協議のうえ、内覧会用の資料を作成する。
- カ PFI 事業者は、内覧会の開催準備（機材等の準備・設置を含む。）、内覧会会場全体の管理及び来場者対応（入居資格など入居者の個人情報に関わる質疑は市が受けるため除く。）を行う。人員配置は、市と協議のうえ行うものとするが、全体管理等2名、エに示すタイプ別に各1名及び施工業者3名（建築・電気・設備各1名）の体制を予定する。
- キ PFI 事業者は、内覧会の実施結果（来場世帯数、質疑応答内容等）など業務の状況を市に報告する。

2 住宅設備仕様選択方式による車いす利用者専用住宅の募集

- ア 本業務は、市と協議して定めた時期（戻り移転の移転期限の概ね13か月前）までに、施工期間を十分に考慮したうえで行う。
- イ PFI 事業者は、住宅設備仕様選択方式による車いす利用者専用住宅の募集案内を作成して対象世帯に配付し、申込を受け付ける。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等に対応する場合は別途市と協議する。
- ウ PFI 事業者は、イの申込の結果に基づき、居室決定のための抽選会の案内を作成し、配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等に対応する場合は別途市と協議する。
- エ PFI 事業者は、自らの費用負担により、ウの抽選会の会場を確保し、抽選会を実施する。会場については市と協議を行い、適切な場所を設定する。抽選は、対象者の納得が得られる公平・公正な手法を用いることとし、抽選の手順については市と協議のうえ、実施する。また、抽選結果を集計し市に報告する。

エ PFI 事業者は、申込のあった対象者と市が指定する類似の市営住宅で、施工業者とともに立会いを行い、仕様を確認、確定する。なお、適切な類似住宅の空家がない場合は、市と協議のうえ対応することとする。

オ PFI 事業者は、申込者から正式な申込書等を受け付け、住宅設備仕様選択方式による車いす利用者専用住宅の施工依頼を行う。

3 戻り移転申込受付・抽選業務及び入居者決定事務の補助業務

ア 本業務は、市と協議して定めた時期（戻り移転の移転期限の概ね 4 か月前）までに行う。

イ PFI 事業者は、市と協議のうえ、新築住宅への移転申込に必要な書類（別紙 1-2）を作成して戻り移転対象世帯に配付する。配付書類については、配付時点で様式の変更がありうるため、最新版であることを確認のうえ配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等に対応する場合は別途市と協議する。

ウ PFI 事業者は、自らの費用負担により、イの移転申込書類回収の会場を確保する。会場については市と協議を行い、適切な場所を設定する。移転申込書類の受付準備、申込書類回収等については、市と協議のうえ、実施する。また、移転申込書類回収時に、抽選会の案内を配付する。

エ PFI 事業者は、回収した申込書類について、記入漏れ及び不備がないか確認し、整理する。記入漏れについては、ウの申込書類回収日から原則 3 営業日以内（土日祝を除く。）に対象世帯に接触を図り、補記してもらうよう努める。申込書類未提出者については、速やかに市に報告するとともに、未提出の世帯にウの申込書類回収日から原則 3 営業日以内（土日祝を除く。）に接触を図り、回収するよう努める。申込書類に基づき、集計を実施し、市に報告する。

オ PFI 事業者は、イからエの申込の結果に基づき、抽選の必要のない申込者に対し、入居者名及び決定した住宅を記載した住宅決定通知用書類を作成し、配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等に対応する場合は別途市と協議する。

カ PFI 事業者は、イからエの申込の結果に基づき、申込のあった戻り移転対象世帯（抽選の必要のない申込者を除く。）の居室が決定するまで、居室決定のための抽選会を実施する。PFI 事業者は、自らの費用負担により、抽選会の会場を確保する。会場については市と協議を行い、適切な場所を設定する。抽選は、対象者の納得が得られる公平・公正な手法を用いることとし、抽選の手順については市と協議のうえ、実施する。また、抽選結果を集計し市に報告する。

キ PFI 事業者は、カの抽選会の会場において、入居者名及び決定した住宅を記載した住宅決定通知用書類を戻り移転対象世帯（抽選の必要のない申込者を除く。）に手交する。

ク PFI 事業者は、移転申込書の回収状況、不備記載の整理状況及び抽選結果など業務の状況を適宜市に報告する。

4 戻り移転手続補助業務

- ア 本業務は、市と協議して定めた時期（戻り移転の移転期限の概ね2～3か月前）までに行う。
- イ PFI事業者は、市が作成した、戻り移転に際して必要となる契約書類（別紙2～13）を十分な期間を設けて戻り移転対象世帯へ配付する。配付書類については、配付時点で様式の変更がありうるため、最新版であることを確認のうえ配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等に対応する場合は別途市と協議する。
- ウ PFI事業者は、市と協議のうえ、イの契約書類回収の会場を自らの費用負担により確保し、会場準備、設営、来場者受付等を実施する。
- エ PFI事業者は、戻り移転に際して必要となる契約書類のうち不足する書類の受領等、市の契約書類回収の補助業務を行う。
- オ PFI事業者は、市から押印済みの入居契約書を受領し、7 エの鍵渡し時に戻り移転対象世帯へ手交する。
- カ PFI事業者は、業務の状況を適宜、市に報告する。

5 駐車場申込受付補助業務

- ア 本業務は、市と協議して定めた時期（戻り移転の移転期限の2～3か月前）までに行う。
- イ PFI事業者は、戻り移転申込書類回収の際に、新築住宅における駐車場の希望の有無を確認し、駐車場希望世帯がある場合は、市に報告する。
- ウ PFI事業者は、市が行う駐車場申込に必要な書類（別紙14～19）の回収業務の補助を適切に行う。駐車場申込に必要な書類の回収を4 ウの契約書類の回収とあわせて実施することができない場合は、PFI事業者は、市と協議のうえ、自らの費用負担により、駐車場の申込に必要な書類回収の会場を確保する。
- エ PFI事業者は、ウの申込の結果に基づき、申込のあった駐車場希望世帯の駐車場が決定するまで、駐車場号数決定のための抽選会を実施する。抽選は、4 ウの契約書類回収後に当該会場にて実施し、対象者の納得が得られる公平・公正な手法を用いることとし、抽選の手順については市と協議のうえ、実施する。
- オ PFI事業者は、エの抽選会の会場において、駐車場号数等を記載した駐車場号数決定通知を駐車場希望世帯に手交する。
- カ PFI事業者は、駐車場の抽選結果、駐車場申込書の回収状況、不備記載の整理状況及び抽選結果など業務の状況を市に報告する。
- キ PFI事業者は、駐車場を新規で申込み戻り移転対象世帯に、市から受領した駐車場敷金納入通知書を7 エの鍵渡し日の2週間前までに配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等に対応する場合は別途市と協議する。

6 戻り移転対象世帯に対する入居説明会の実施業務

ア 本業務は、市と協議して定めた時期（戻り移転の移転期限の概ね2か月前）までに行う。

イ PFI 事業者は、戻り移転対象世帯に対し、少なくとも以下の事項を説明するための説明資料を作成、配付し、説明会を開催する。なお、「市営住宅・定住促進住宅使用のしおり」（A4版40ページ程度）については市で必要部数を用意するので、説明会開催時に併せて配付する。

- ・ 戻り移転先の住所の表示
- ・ 戻り移転先住居の鍵渡し方法（日程、会場を含む。）
- ・ 戻り移転期限
- ・ 前住居の鍵の返却方法
- ・ 戻り移転先の管轄管理事務所
- ・ 移転料の支払い
- ・ 引越しに係る各種手続き（住民票、年金等、一般的に住所異動する際に必要となる手続きや電気・ガス・水道・電話等の停止・開始等）
- ・ 初期不良についての問合せ先
- ・ 引越しごみの排出及び移転先のごみ収集についてのルール
- ・ 戻り移転先住宅の家賃納付について、口座振替の勧奨
- ・ 消費者トラブルについての注意喚起及び相談窓口の案内

ウ PFI 事業者は、市と協議のうえ、説明会の会場を自らの費用負担により確保し、会場準備、設営等を実施する。会場の選定にあたっては、対象者が参加しやすい距離となるよう配慮する。なお、やむを得ず遠くなる場合は送迎手段を設けるなど工夫する。ただし、対象世帯が少数でPFI事業者が対応可能な場合は、個別説明することをもって説明会の開催に替えることができる。また、会場の規模、対象世帯数により、必要に応じて時間を分けて複数回実施する。説明会の開催内容は市との協議により決定することとする。

エ PFI 事業者は、説明会に欠席した世帯に対しても、当該説明資料及び「市営住宅・定住促進住宅使用のしおり」を確実に配付する。また、説明会後の問合せ対応を第5-1に示す相談ダイヤルにて行う。

7 戻り移転対象世帯への鍵渡し業務

ア 本業務は、市と協議して定めた時期（戻り移転の移転期限の概ね5週間前）までに行う。

イ PFI 事業者は、鍵渡し案内を作成し、6の入居説明会時に戻り移転対象世帯へ配付する。

ウ PFI 事業者は、市と協議のうえ、鍵渡しに必要となる資料を作成する。

エ PFI 事業者は、実際の管理を担う管理代行者から戻り移転対象世帯分の移転先の住居の鍵を受け取り、鍵渡し日（新築住宅等の引渡しの翌開庁日を想定）に戻り移転対象世帯へすべて交付する（スペアキーなどをPFI事業者及び市の手元に残さない。）。

オ PFI 事業者は、市と協議のうえ、鍵渡しの会場を確保し、会場準備、設営等を実施する。

なお、現時点では会場は新築住宅の集会所を想定しているため、費用負担は生じない想定で

あるが、集会所の使用に支障がある場合は、PFI 事業者が、自らの費用負担により会場を確保する。また、必要に応じて自治会と調整を行う。

カ 交付に際しては戻り移転対象世帯の入居者（又はその代理人）の本人確認を確実にを行い、ウの資料の配付、説明を行うとともに、確認書（別紙 2 1）を徴収する。配付書類については、配付時点で様式の変更がありうるため、最新版であることを確認のうえ配付する。

キ 徴収した確認書は、速やかに市へ提出する。

ク 鍵渡しの日日に受け取りに来ない戻り移転対象世帯があった場合、PFI 事業者は、山口団地管理事務所（名古屋市東区山口町 5-9）へ該当の鍵を返却し、対象世帯へ鍵を引き取りに行くよう促す案内を可及的速やかに配付する。配付方法は、原則として玄関ポストへの投函とし、郵送等に対応する場合は別途市と協議する。

8 駐車場契約補助業務

ア PFI 事業者は、駐車場の申込のあった戻り移転対象世帯の契約書（別紙 2 0）2 部を 7 エの鍵渡し日までに市から受け取る。

イ PFI 事業者は、鍵渡し日に駐車場の契約手続の補助を行い、契約書 1 部を戻り移転対象世帯に交付し、残り 1 部を市に提出する。

ウ 駐車場を新規で申込んだ戻り移転対象世帯とイの契約を行う際には、駐車場敷金が納入済であることを領収書にて確認する。

エ 駐車場敷金の納付が確認できない場合は、鍵渡し日での駐車場の契約を実施せず、速やかに駐車場敷金を納めるよう未納者に申し伝える。また、その旨を速やかに市に報告する。

9 戻り移転完了確認業務

ア PFI 事業者は、鍵が返却された前住居が移転完了の状態となっていることを戻り移転の移転期限後 3 営業日以内（土日祝を除く。）に確認する。「移転完了」とは、風呂桶、風呂釜、換気扇、網戸、瞬間湯沸かし器、ウォッシュレットの他、吊戸棚など通常家に存する固定物以外の移動可能なものが全て撤去されている状況とする。なお、住居専用部分、バルコニー、廊下及びその他共用部分で残材が確認された場合、PFI 事業者は、所有者に対して撤去の監督をするとともに、相談に乗り、必要に応じて助言を行い、経緯を記録する。

イ PFI 事業者は、アの確認を行う際に、当該住戸の廊下にある水道の元栓閉め、住居内にある配電ブレーカーによる電気の遮断並びに集合ポスト及びドアポストのガムテープ等による封鎖を実施する。

ウ PFI 事業者は、移転期限を過ぎても戻り移転しない世帯に対し、速やかに移転を督促する。

エ 死亡退去等の住居に関する本業務は、市が対応するため業務対象外とする。

オ 撤去の監督をしてもなお残材が撤去されない場合又は移転の督促をしてもなお移転をしない場合、戻り移転の移転期限後 20 日を過ぎた後は、市が引き継ぐため、PFI 事業者は、当該居住者への督促の経緯を市に報告する。

カ PFI 事業者は、前住居の移転完了を確認した場合など業務の状況を、写真等を用いるなどして記録し、適宜市に報告する。

第5 入居者に対する移転相談対応業務

1 相談ダイヤルの開設

- ア PFI 事業者は、対象入居者からの移転に関する相談や諸手続きの説明を行うための専用の電話回線（以下「相談ダイヤル」という。）を仮移転説明会開催後（仮移転の移転期限の概ね8か月前を想定）に開設し、仮移転説明会開催時に移転対象世帯に電話番号を周知する。相談ダイヤルは、戻り移転の移転期限まで開設する。
- イ 相談ダイヤルの受付時間は、平日（月～金）は午前10時～午後6時を基本とするが、任意の曜日1つを受付時間外としてもよい。また、毎週、土日のいずれかの午前10時～午後6時も受付時間とする。なお、祝日、盆・正月期間（詳細な期間は別途市と協議する。）は受付時間外としてもよい。
- ウ 入居者トラブル防止のため、相談ダイヤルは、移転支援企業と直接的な雇用関係にある2名前後の特定の職員が、戻り移転の移転期限まで責任をもって対応することが望ましい。
- エ PFI 事業者は、相談ダイヤルでの入居者とのやり取りについて記録し、翌営業日（土日祝を除く。）の午後5時までに市に報告する。
- オ 市は、報告内容についてPFI事業者に対して詳しい説明を求めることができる。

2 相談室の開設（※必須ではなく、提案に委ねる）

- ア PFI 事業者は、仮移転説明会後から仮移転完了までの間、概ね月2回程度、東芳野荘の空家に待機し、対象入居者の相談を受け付けるための相談室を開設することが望ましい。開設する場合は、開設日及び開設場所を仮移転説明会開催時に入居者に周知するとともに、相談室は、仮移転の移転期限まで開設する。
- イ 相談室の受付時間は、相談ダイヤルと同程度（午前10時～午後6時）とする。
- ウ 相談室の使用料（家賃）は無料とするが、相談室開設に伴う改修費用、修理費用、管理・運営に伴うライフライン（電気・水道・電話等）の使用料は、PFI事業者の負担とする。
- エ PFI 事業者は、相談室での入居者とのやり取りについて記録し、翌営業日（土日祝を除く。）の午後5時までに市に報告する。
- オ 市は、報告内容についてPFI事業者に対して詳しい説明を求めることができる。

3 引越し業者、片付け業者の紹介

- ア PFI 事業者は、入居者から相談があった際には、必ず複数業者を提示する。

4 民間賃貸住宅のあっせん

- ア 本事業の仮移転対象世帯に必要な仮住居は、近隣の市営住宅において十分な数を確保する予定であるが、仮移転対象世帯の事情により、やむを得ず民間賃貸住宅のあっせんが必要と

- なった場合には、PFI 事業者は、希望条件（物件の所在地、間取り、家賃等）を聞き取り、市の認定のうえ、条件に合致する民間賃貸住宅をあっせんする。
- イ 民間賃貸住宅の家賃等にかかる補償の事務については、市が実施する。

第6 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等）及び国庫補助金の算定根拠（移転支援実費の積算等）に係る各種資料の作成等、市の支援を行う。

第7 会計実地検査等の支援

本事業は国の会計実地検査、市の監査の対象となることから、入居者移転支援業務の完了後も、資料作成や現地確認について会計検査院又は監査事務局への説明の補助等を行う。