

下関駅周辺地区市営住宅等
建替事業（1期）

要求水準書

<入居者等移転支援業務編>

令和6年(2024年)4月15日

下関市

目 次

第1 総則	1
1 要求水準書の位置づけ	1
2 要求水準書の変更	1
3 遵守すべき法令及び条例等	1
第2 基本的事項	2
1 業務の目的	2
2 本業務の対象	2
3 業務内容	2
4 入居者移転の基本的な手順	3
5 業務の進め方	3
5-1 入居者等移転支援業務計画書の作成及び提出	3
5-2 業務の実施に関する留意事項	3
5-3 業務報告	5
6 業務概要	6
7 移転に係るリスク分担等	8
7-1 移転対象者の責に帰すべき事由	8
7-2 市が負担する事業遅延リスク	9
7-3 事業者グループが負担する事業遅延リスク	9
7-4 市と事業者が負担する事業遅延リスク	9
第3 入居者の移転支援業務	10
1 業務対象範囲	10
1-1 業務対象期間	10
1-2 業務対象者	10
2 業務の目的	10
3 業務実施フロー	10
4 業務内容	11
4-1 住戸移転者の移転手続支援業務	11
4-2 第1回移転説明会の実施業務	12
4-3 希望住戸等の把握業務	13
4-4 更新住宅の住戸抽選会等実施業務	14
4-5 第2回移転説明会の実施業務	15
4-6 移転日の調整及び更新住宅の鍵渡しの実施業務	16
4-7 引越支援等業務	17
4-8 移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務	18
5 モニタリング	21

第4 入居者の退去・住替支援業務	22
1 業務対象範囲	22
1-1 業務対象期間	22
1-2 業務対象者	22
2 業務の目的	22
3 業務内容	22
3-1 退去者・住替者の移転手続支援業務	22
3-2 移転説明会の実施業務	22
3-3 希望退去・住替先住戸の把握業務	22
3-4 移転日の調整の実施業務	22
3-5 住替先の鍵渡し実施業務（住替者が対象）	22
3-6 引越支援等業務	22
3-7 退去・住替の確認及び退去・住替に伴う補償金の支払手続支援業務	22
4 モニタリング	22
第5 店舗移転及び退去等支援業務	23
1 業務対象範囲	23
1-1 業務対象期間	23
1-2 業務対象者	23
2 業務の目的	23
3 業務実施フロー	23
4 業務内容	24
4-1 店舗移転者の移転手続支援業務	24
4-2 店舗棟移転説明会の実施業務	25
4-3 希望店舗区画等の把握業務	26
4-4 店舗棟の区画抽選会等実施業務	27
4-5 移転日の調整及び店舗の鍵渡しの実施業務	28
4-6 引越支援等業務	29
4-7 移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務	30
5 モニタリング	32
第6 店舗使用者の退去支援業務	33
1 業務対象範囲	33
1-1 業務対象期間	33
1-2 業務対象者	33
2 業務の目的	33
3 業務内容	33
3-1 退去者の移転手続支援業務	33
3-2 店舗の移転説明会の実施業務	33
3-3 希望退去の把握業務	33
3-4 移転日の調整の実施業務	33
3-5 引越支援等業務	33
3-6 退去の確認及び退去に伴う補償金の支払手続支援業務	33
4 モニタリング	33

第7 入居者等意向確認業務	34
第8 社会資本整備総合交付金等申請関係書類の作成支援業務	34
第9 会計実地検査の支援業務	34
第10 業務報告	34
1 報告義務	34
1-1 入居者の移転支援業務時	34
1-2 入居者の退去・住替支援業務時	35
1-3 店舗使用者の移転支援業務時	35
1-4 店舗使用者の退去支援業務時	35
第11 その他本業務を実施する上で必要な関連業務	36
別紙1 店舗数等一覧	37
別紙2 個人情報取扱特記事項	38

【用語の定義】

本事業	下関駅周辺地区市営住宅等建替事業（1期）をいう。
市	下関市をいう。
本事業用地	本事業を実施する下関市竹崎町3-3-1の用地をいう。
PFI法	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）をいう。
事業者グループ	本事業を実施するために選定された応募グループをいう。
旧住宅	本事業用地に現存する市営住宅（市営竹崎改良住宅（3）棟及び（4）棟並びに附帯施設）、屋外トイレをいう。
附帯施設	自転車置場、ごみ置場、給水施設、排水施設、電気施設、ガス施設、消火施設及びその他団地を構成する施設をいう。
共同施設	集会所、緑地及び通路並びに駐車場をいう。
移転対象者	本事業において移転支援の対象となる市営竹崎改良住宅（3）棟及び（4）棟の仮移転者並びに（1）棟店舗使用者、（2）棟入居者・店舗使用者、長門改良住宅等の入居者をいう。
入居者等	移転対象者における、入居者及び店舗使用者をいう。
入居者	移転対象者のうち、住戸の入居者をいう。
店舗使用者	移転対象者のうち、店舗の使用者をいう。
更新住宅	本事業用地に整備する建替後の住宅をいう。
店舗棟	本事業用地に更新住宅とあわせて整備する建替後の店舗をいう
更新住宅等	更新住宅並びに店舗棟及び共同施設・附帯施設をいう。
建替事業	更新住宅等の整備に関連する事業をいう。
モニタリング	事業期間にわたり、事業者グループが提供する公共サービスの水準を事業者グループが自ら又は市が監視することをいう。
移転者	移転対象者のうち、更新住宅及び店舗棟への移転を希望する者をいう。
住戸移転者	移転対象者のうち、更新住宅への移転を希望する者をいう。
店舗移転者	移転対象者のうち、店舗棟への移転を希望する者をいう。
住替	入居者が更新住宅に移転することなく、他の市営住宅に移転することをいう。
退去	移転対象者が、更新住宅、店舗棟に移転することなく、退去することをいう。

転借

店舗使用者が更新住宅ではなく、他の店舗へ移転することをいう。

第1 総則

1 要求水準書の位置づけ

要求水準書は、市が実施する本事業の入居者等移転支援業務（以下「本業務」という。）について、市と特定事業契約を締結し事業を実施する事業者グループに対して市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

市は、本事業の事業期間中に、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、事業者グループ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を行うものとする。

3 遵守すべき法令及び条例等

本事業の実施に当たり、遵守すべき法令（施行令及び施行規則等を含む。）及び条例等は、要求水準書〈更新住宅等整備関連業務編〉の「第1 3 遵守すべき法令及び条例等」を遵守すること。このほか、本事業に関連する法令等を遵守すること。また、関係法令が改正されている場合は、最新の内容を遵守すること。

第2 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、入居者等の更新住宅及び店舗棟への移転並びに退去及び住替に係る業務を行うことにより、入居者等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する。

2 本業務の対象

本業務は、市営竹崎改良住宅（3）棟及び（4）棟の仮移転者並びに（1）棟店舗使用者、（2）棟入居者・店舗使用者、長門改良住宅の入居者等を対象とする

なお、現時点での店舗数等については、「別紙1 店舗数数等一覧」を参照すること。

3 業務内容

事業者グループは、次に示す業務を行うものとする。

(1) 入居者の移転支援業務

- a. 住戸移転者の移転手続支援業務
- b. 第1回移転説明会の実施業務
- c. 希望住戸等の把握業務
- d. 更新住宅の抽選会等実施業務
- e. 第2回移転説明会の実施業務
- f. 移転日の調整及び更新住宅の鍵渡しの実施業務
- g. 引越支援等業務
- h. 移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務

(2) 入居者の退去・住替支援業務

(3) 店舗使用者の移転支援業務

- a. 店舗移転者の移転手続支援業務
- b. 店舗棟移転説明会の実施業務
- c. 希望店舗区画等の把握業務
- d. 店舗棟の区画抽選会等実施業務
- e. 移転日の調整及び店舗の鍵渡しの実施業務
- f. 引越支援等業務
- g. 移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務

(4) 店舗使用者の退去支援業務

(5) 入居者等意向確認業務

(6) 社会資本整備総合交付金等申請関係書類の作成支援業務

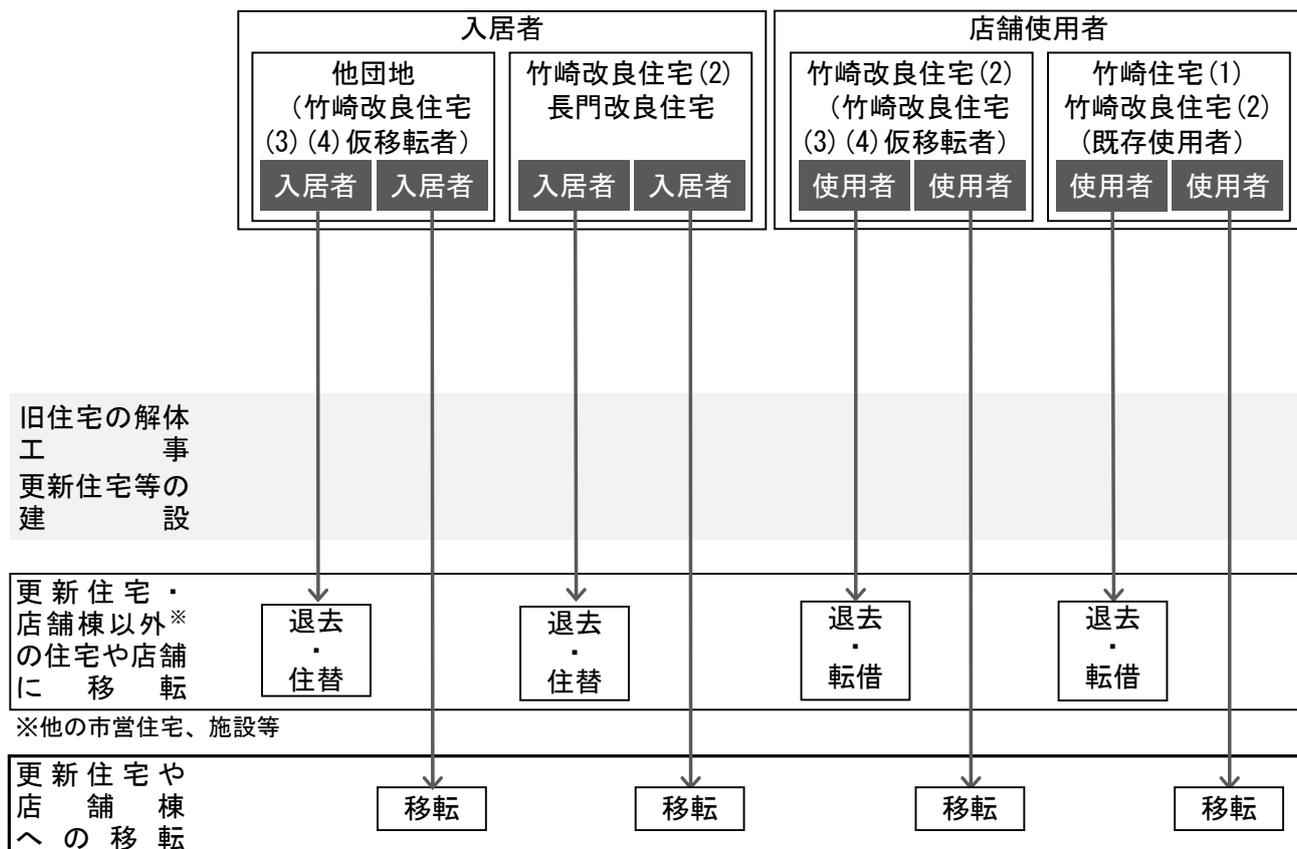
(7) 会計実地検査の支援業務

(8) 業務報告

(9) その他本業務を実施する上で必要な関連業務

4 入居者移転の基本的な手順

本業務の実施に伴う入居者等の移転手順は、次に示すとおりである。



5 業務の進め方

5-1 入居者等移転支援業務計画書の作成及び提出

- (ア) 事業者グループは、業務実施の着手前に入居者等移転支援業務計画書（以下「業務計画書」という。）を市に提出し、市が要求した本業務の全体工程計画や要求水準、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。
- (イ) 事業者グループは、業務計画書を市に提出後、業務計画書の内容を事業者グループが変更する場合及び市によりその内容が不適切であると判断された場合は修正を行い、再度市に提出し、承諾を得ること。

5-2 業務の実施に関する留意事項

事業者グループは、業務計画書に基づき業務を実施すること。なお、業務実施に当たり、次のことに対応すること。

5-2-1 使用書類の確認

業務実施前に、入居者等の移転に係る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。

5-2-2 入居者等の移転に関する事項

- (ア) 事業者グループは移転対象者における住戸、店舗の移転に係る調整を行う。その中で、各種説明会に欠席した入居者等や抽選会後も移転先が決定していない入居者等がいる場合等、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、当該入居者等の意向や状況を把握した上で、本事業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、速やかに進捗状況等を市に報告する。
- (イ) 事業者グループは、説明会の開催や移転支援窓口の設置等においては、入居者等が参加、問合せをしやすいよう夜間や休日対応等の必要な対策を講じる。また、移転支援窓口は、周辺の市営住宅において、空住戸がある場合、空住戸の活用を可とするが入居者等が相談しやすい場所と環境を確保することとし、市と協議の上、移転支援窓口の場所を決定するものとする。なお、移転開始日になっても、移転日を決定しない入居者等がいた場合等、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入居者等の対応を協議するものとする。

5-2-3 関連書類の回収・確認等

- (ア) 事業者グループは、入居者等が提出する関連書類について、入居者等からの提出が滞る、又は記入が間違っている等の不備があれば、入居者等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。
- (イ) 事業者グループが入居者等に対して関連書類等を配付、又は郵送した場合において、返信が必要な書類がある場合は、料金受取人払での手続又は切手添付の返信用封筒を用意して行う。なお、これによらない方法とする場合は市と協議の上、対応を決定すること。

5-2-4 入居者等の要望、苦情等への対応

事業者グループは、業務の実施に関して入居者等から要望、苦情等を受けた場合は、迅速かつ誠実に対応し、解決を図ること。解決に至らない場合は、市と協議の上、市とともに対応にあたること。なお、苦情又は要望等の内容や解決の有無にかかわらず、その内容及び結果を速やかに市に報告すること。業務範囲外の場合は、市に速やかに報告し、対応について協議すること。また、入居者等のうち、明け渡し請求を行っている者等については、市の指示に従い対応を協議すること。

5-2-5 想定外の事態への対応

- (ア) 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事業者グループは速やかに市に連絡し、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グループの判断で適切に対応し、対応の結果を直ちに市に報告すること。
- (イ) 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、遅滞なく市に報告すること。

5-2-6 個人情報保護

事業者グループは、本業務の履行に当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（平成15年法律第57号）」及び「下関市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第35号）」並びに、「別紙2 個人情報取扱特記事項」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。

5-2-7 入居者等のニーズ把握

- (ア) 事業者グループは、入居者等に対して各種手続等について丁寧に説明を行うなど、入居者等移転の円滑な実施に向けて努力をしなければならない。また、各入居者等のニーズを適切に把握して対応を行う。
- (イ) 移転に伴い、自らによる引越手続が困難な高齢者や障害者等に対しては、そのニーズに応じた諸手続の支援を行う。
- (ウ) その他、引越日程の調整や引越業者の斡旋等、入居者等の負担軽減に努める。

5-2-8 その他の留意事項

- (ア) 本業務の期間中においては、定期的に巡回を行い、必要に応じて掲示板や柵を設け、不審者の侵入やごみの不法投棄等の未然防止に努める。
- (イ) 事業期間中、建替事業範囲内に不法投棄が発生した場合は、原則として事業者グループの費用で撤去する。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、市と協議を行い、市が事前に了承したものに限り、市が合理的な費用を負担する。
- (ウ) 更新住宅へ移転する前の住戸及び店舗において、残置物がある場合は、移転者等に通知し、移転者等に撤去を行わせること。なお、空住戸内に残置可能なものは風呂設備、給湯器、換気扇及び手すりその他の工作物等のみとする。
- (エ) 事業者グループが適切な手続を経たにもかかわらず撤去されない期間が継続することにより、入居者等移転支援業務の実施が困難になると見込まれる場合には、市と協議を行い、市が事前に了承したものに限り、市が合理的な費用を負担する。
- (オ) 退去及び住替・転借を行う者についても移転期間内に退去・住替・転借ができるようにすること。

5-3 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、業務計画書及びモニタリング基本計画に基づき、モニタリング結果の報告を行うこと。また、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 業務概要

本業務の概要は、次に示すとおりである。

(ア) 各業務の目的、詳細な内容、手続及び留意事項は、本要求水準書の第3から第9に示す。

(イ) 現時点での店舗数等については、「別紙1 店舗数等一覧」を参照すること。

表 業務概要

業務	業務対象期間	業務対象	業務概要
第3 入居者の移転支援業務	移転開始日の約4か月前から、業務計画書で定める移転終了期限の1か月後まで	住戸移転者	<p>(1)住戸移転者の移転手続支援業務 移転支援窓口を設置し、移転者名簿を作成の上、移転手続の支援を行う。</p> <p>(2)第1回移転説明会の実施業務 第1回移転説明会の開催を行う。</p> <p>(3)希望住戸等の把握業務 住戸移転者の希望住戸等について把握する。</p> <p>(4)更新住宅の住戸抽選会等実施業務 住戸移転者が入居する更新住宅の住戸を決定するための住戸抽選会の開催及び入居者決定業務の支援を行う。</p> <p>(5)第2回移転説明会の実施業務 第2回移転説明会の開催を行う。</p> <p>(6)移転日の調整及び更新住宅の鍵渡しの実施業務 移転開始前後に、引越日の調整・実施報告等を行う。更新住宅の鍵渡しを行う。</p> <p>(7)引越支援等業務 住戸移転者の引越について、引越業者斡旋等を行う。</p> <p>(8)移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務 移転前の住戸の残置物等の有無、移転の確認を行う。また、市が住戸移転者に移転に伴う補償金を支払うための手続支援を行う（支払は市が実施）。</p>
第4 住替支援業務	本業務期間中、入居者において退去・住替が決まった者がいた場合に随時行う。	退去者 住替者 (住戸)	<p>入居者のうち退去・住替を行う者に対し、退去・住替支援及び退去・住替に伴う補償金の支払手続の支援を行う（支払は市が実施）。支援業務内容は、入居者の移転支援業務に準じる。</p>

業務	業務対象 期間	業務 対象	業務概要
第5 店舗使用者の移転支援業務	移転開始日の約4か月以上前*から、業務計画書で定める移転終了期限の1か月後まで	店舗 移転者	<p>(1) 店舗移転者の移転手続支援業務 移転支援窓口を設置し、移転者名簿を作成の上、移転手続の支援を行う。支援業務内容は入居者の移転支援業務に準じる。</p> <p>(2) 店舗棟入居説明会の実施業務 店舗棟入居説明会の開催を行う。</p> <p>(3) 希望店舗等の把握業務 店舗移転者の希望区画等について把握する。</p> <p>(4) 店舗棟の区画抽選会等実施業務 店舗移転者が入居する店舗棟の店舗区画を決定するための区画抽選会の開催及び使用者決定業務の支援を行う。</p> <p>(5) 移転日の調整及び店舗の鍵渡しの実施業務 移転開始前後に、引越日の調整・実施報告等を行う。 店舗の鍵渡しを行う。</p> <p>(6) 引越支援等業務 店舗移転者の引越について、引越業者斡旋等を行う。</p> <p>(8) 移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務 移転前の店舗の残置物の有無等、移転の確認を行う。また、市が店舗移転者に移転に伴う補償金を支払うための手続支援を行う（支払は市が実施）。</p>
退去・住替支援業務 第6 店舗使用者の	本業務期間中店舗使用者において退去が決まった者がいた場合に随時行う。	退去者 (店舗)	店舗使用者のうち退去を行う者に対し、退去支援及び退去に伴う補償金の支払手続の支援を行う（支払は市が実施）。支援業務内容は、店舗使用者の移転支援業務に準じる。
意向確認業務 第7 入居者等	本業務期間中	移転 対象者	入居者等の意向確認のため、必要に応じアンケートや戸別訪問等を行う。

業務	業務対象 期間	業務 対象	業務概要
関係書類 第8 交付金等申請 の作成支援業務	本業務期間中	市	市が実施する社会資本整備総合交付金等申請における関係書類の作成に関し、交付対象額及び交付金の算定根拠に係る各種資料等の作成など、市への支援を行う。
第9 の 支援業務 会計 実地 検査	本業務期間中	市	本業務は、国の会計検査実地検査の対象となることから、市が検査を受けるに当たり資料作成等の補助等を行う。
第10 業務 報告	本業務期間中	市	入居者等の移転支援業務時（入居者等意向確認業務を含む）及び入居者等の退去・住替支援業務時に、適宜報告を行う。
第11 その他	本業務期間中	市 移転 対象者	第3から第10までの業務を実施する上で、必要となる業務について、市と事業者グループの協議の上、実施する。

※鍵渡し後に店舗使用者が行う店舗の内装工事等に要する期間を考慮した上で、実施時期を設定すること。

7 移転に係るリスク分担等

7-1 移転対象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、移転対象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は、市が移転支援業務を行うものとする。
- (イ) 移転対象者の責に帰すべき事由とは以下の事由をいう。
- a. 移転対象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. 移転対象者の失踪
 - c. その他、移転対象者が合理的理由なく明渡しを拒否する等、移転対象者の都合により移転が困難と認められる場合

7-2 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対象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や区画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。

7-3 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対象者への対応不備等、事業者グループの事由により住戸や区画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。

7-4 市と事業者が負担する事業遅延リスク

移転期間内に、第2 7 7-1 から7-3 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は、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移転対象者がいた場合、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入居者等について対応を協議するものとする。

第3 入居者の移転支援業務

1 業務対象範囲

1-1 業務対象期間

移転支援業務は、業務計画書に定める移転支援業務の開始後から移転支援業務終了期限までの約7か月とする。このうち移転支援業務の開始日から移転開始日までが約4か月、移転期間が2か月であり、移転終了期限の1か月後を移転支援業務終了期限とする。

1-2 業務対象者

入居者のうち退去者又は住替者を除いた者を対象とする。
また、更新住宅の入居率向上を見据え、移転促進に努めること。

2 業務の目的

住戸移転者が、更新住宅へ混乱なく速やかに入居するための支援を目的とする。移転に際しては手続書類も多いことから、手続が円滑に行われるよう、住戸移転者に対してわかりやすく説明し支援すること。

3 業務実施フロー



※ 各ブロックの項目の数字は「4 業務内容」の表題の段落番号に対応している。

4 業務内容

4-1 住戸移転者の移転手続支援業務

4-1-1 業務内容

(1) 移転支援窓口の設置業務

- (ア) 事業者グループは、住戸移転者が移転について相談ができるよう、移転支援窓口を第1回移転説明会開催案内の事前配付時まで速やかに開設し、住戸移転者からの相談、質問の対応及び移転に係る事務処理を行う。必要に応じて、土・日・祝日及び夜間の対応を行うこととし、移転支援の窓口業務が円滑に実施できるよう、担当者を少なくとも1名専任で移転支援窓口配置することとする。
- (イ) 移転支援窓口は、周辺の市営住宅において、空住戸がある場合、空住戸の活用を可とするが、入居者等が相談しやすい場所と環境を確保することとし、市と協議の上、移転支援窓口の場所を決定すること。

(2) 移転希望申出書配付

更新住宅への移転開始日の約4か月前に、移転希望申出書の配付業務を行う。なお、配付に当たっては本書類の取り扱い等を記載した別途資料をあわせて配付するなど、混乱を生じないように配慮すること。

(3) 移転者名簿の作成

住戸移転者の氏名・年齢・現住戸番号・移転予定日等を整理した、移転者名簿を作成し、市に提出する。

(4) 移転状況把握業務

- (ア) 移転開始日後、週に1回以上、移転の完了者の報告を市に行う。
- (イ) 更新住宅への移転が移転期間内に決まらないおそれがある移転者がいる場合には、その事由を調査し、速やかに市に報告する。

4-1-2 関連書類

表 移転状況把握業務に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
移転希望申出書 [市様式]	移転者 市	更新住宅への移転開始日の約4か月前	移転者に対し世帯構成、階数、住戸タイプの希望等を聞くもの。	①移転者に配付する。 ②移転者が記入した書類を第1回移転説明会時に受け取る。 ③内容確認の上、本確認書を速やかに市に提出する。
移転報告書 [事業者グループが任意の様式で作成]	事業者グループ 市	移転支援業務期間中	更新住宅の決定状況（移転者名簿、部屋番号、引越時期等）の報告を市に行う書類	更新住宅への入居が決定次第報告を行う。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する

4-2 第1回移転説明会の実施業務

4-2-1 業務内容

(1) 第1回移転説明会の開催

- (ア) 更新住宅への移転開始日の約3か月前に、住戸移転者に対し、移転希望申出書の受取、移転までの手続及び移転スケジュール等を説明するための第1回移転説明会を行う。会場については、市と協議の上、近隣の集会所等、入居者が参加しやすい施設等を確保すること。
- (イ) 移転説明会は市も出席するものとし、住戸移転者からの問い合わせや要望事項等に対する回答、対応等について支援する。
- (ウ) 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週間前までには配付する。説明会に来場しない住戸移転者がいた場合は、別途資料の配付や説明等適切な対応をとること。
- (エ) 第1回移転説明会の開催に係る主な業務の内容は以下のとおりである。
 - a. 第1回移転説明会開催案内の作成及び配付
 - b. 第1回移転説明資料の作成・配付・説明
 - c. 第1回移転説明会で配付する書類及び手続の説明
 - d. 住戸抽選会案内の作成及び配付
 - e. 会場の確保及び設営

(2) 関連書類の受領

- (ア) 住戸移転者からの関連書類の受領に当たっては、事業者グループの受付体制を整えるとともに、移転者が提出しやすい方法とすること。
- (イ) 関連書類について住戸移転者から問い合わせがあった場合、随時対応を行うこと。

4-2-2 関連書類

表 第1回移転説明会開催前に配付する書類

書類名称	内容	手順
第1回移転説明会開催案内 [事業者グループが任意の様式で作成]	第1回移転説明会の開催日時・場所を知らせる資料	住戸移転者に事前配付する。

表 第1回移転説明会時に配付する書類

書類名称	内容	資料種類
第1回移転説明資料 [事業者グループが任意の様式で作成]	移転に関する説明資料（移転スケジュール、住戸等の決定方法、住戸等への移転手続等）	説明
住戸抽選会案内資料・通知 [事業者グループが任意の様式で作成]	住戸抽選会開催要領（日時、場所、注意事項、問い合わせ先等）	説明

書類名称	内容	資料種類
入居関係書類		
下関市営住宅入居申込書 [規則様式第1号の2]	市営住宅の入居の申込みをしようとする者が提出する書類	手続
口座振替依頼書 [市様式]	口座振替を希望する者が銀行に届け出る書類	手続
市営住宅に関する重要事項説明書 [市様式]	市営住宅への居住・使用に関する重要事項を記載した書類	説明
ペットに関する誓約書 [市様式]	ペットの飼育の禁止に関わる誓約書	手続
収入申告書 [規則様式第16号]	世帯員全員の総所得等を申告する書類	手続
市営住宅家賃減免等申請書 [規則様式第20号]	家賃の減免又は徴収の猶予を受けようとする者が提出する書類	手続
市営住宅駐車場使用申込書 [駐車場管理要綱様式第1号]	市営住宅の駐車場を使用したい者が提出する書類	手続

※規則様式第〇号：「下関市営住宅の設置等に関する条例施行規則」に規定の様式

4-3 希望住戸等の把握業務

4-3-1 業務内容

(1) 希望住戸等の把握

- (ア) 第1回移転説明会時に移転者から移転希望申出書を回収し、申請の内容に基づき住戸等の決定を行う。また、移転希望申出書の取り扱いについては、移転説明会において十分に説明を行い、混乱が生じないように配慮する。なお、抽選対象者を少なくするため、移転希望申出書を基に可能な限り希望住戸の調整を行う。
- (イ) 希望者が複数いる住戸については、抽選とするため、抽選対象者を確定する。
- (ウ) 住戸抽選会の2週間前までに、抽選対象者には抽選決定通知書、住戸抽選会の説明資料及び抽選会欠席届兼委任状を送付する。
- (エ) 各種書類提出後、入居者の意向に変化があった場合は、市に相談するとともに、可能な範囲で対応すること。

4-3-2 関連書類

表 希望住戸等の把握業務に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
抽選決定通知書 [事業者グループが任意の様式で作成]	住戸移転者のうち抽選対象者	住戸抽選会の2週間前まで	抽選対象となった旨を記載した書類	訪問又は郵送により通知する。
住戸抽選会説明資料 [事業者グループが任意の様式で作成]	住戸移転者のうち抽選対象者	住戸抽選会の2週間前まで	抽選の実施方法等について記載した資料	抽選決定通知書に合わせて、訪問又は郵送により配付する。
抽選会欠席届兼委任状 [事業者グループが任意の様式で作成]	住戸移転者のうち抽選対象者	住戸抽選会の2週間前まで	抽選対象者の欠席者について、代理人もしくは事業者グループに一任する旨を確認する書類。抽選会時又は抽選会までに欠席者が記入した書類を回収	訪問又は郵送により回収する。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する

4-4 更新住宅の住戸抽選会等実施業務

4-4-1 業務内容

(1) 住戸抽選会の開催

- (ア) 更新住宅への移転開始日の約2か月前に、更新住宅の抽選対象者に対して、住戸抽選会を開催し、事業者グループは住戸抽選会に係る業務を行う。会場については、市と協議の上、近隣の集会所等、入居者が参加しやすい施設等を確保すること。
- (イ) 住戸抽選会は市も出席するものとし、抽選対象者からの問い合わせや要望事項等に対する回答、対応等について支援する。
- (ウ) 住戸抽選会の開催に係る主な業務の内容は以下のとおりである。
 - a. 住戸抽選会に先立ち、案内文の作成と住戸移転者への配付を第1回移転説明会時に実施する
 - b. 抽選は、各住戸タイプ別に時間帯を設定して行う
 - c. 欠席者及び遅刻者については、抽選会終了後残りの住戸から住戸を選択させ、抽選会を行い決定する
 - d. 抽選方法は、市と協議し実施する
 - e. 会場の確保及び設営を行う

(2) 入居者決定支援

住戸抽選会の結果を受けて、住戸抽選会結果報告を作成し、市に報告する。

4-4-2 関連書類

表 更新住宅の住戸抽選会等実施業務に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
住戸抽選会案内資料・通知 [事業者グループが任意の様式で作成]	住戸移転者	第1回移転説明会	住戸抽選会開催要領（日時、場所、注意事項、問い合わせ先等）	第1回移転説明会時に住戸移転者に配付する。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する

表 入居者決定支援業務に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
住戸抽選会結果報告書 [事業者グループが任意の様式で作成]	住戸移転者 市	住戸抽選会	住戸移転者の移転先住戸を市へ報告する書類	住戸抽選会終了後に速やかに市へ報告する。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する

4-5 第2回移転説明会の実施業務

4-5-1 業務内容

(1) 第2回移転説明会の開催業務

- (ア) 更新住宅への移転開始日の1か月前に、住戸移転者に対し、引越時に必要な手続や注意事項等に関する説明会を行う。会場については、市と協議の上、近隣の集会所等、入居者が参加しやすい施設等を確保すること。
- (イ) 第2回移転説明会は市も出席するものとし、住戸移転者からの問い合わせや要望事項等に対する回答、対応等について支援する。
- (ウ) 住戸抽選会開催の1週間前までに開催案内及び説明会の資料を作成し、全ての住戸移転者に対して、住戸抽選会時での配布や郵送、訪問等にて資料を配布すること。説明会に来場しない住戸移転者がいた場合は、別途資料の配付や説明等適切な対応をとること。
- (エ) 第2回移転説明会の開催に係る主な業務の内容は以下のとおりである。
 - a. 第2回移転説明会に先立ち、案内文の作成と住戸移転者への配付を住戸抽選会実施時期に行う
 - b. 第2回移転説明資料の作成・配付・説明
 - c. 会場の確保及び設営
 - d. 移転に向けた各種書類の提出の手続の説明等

(2) 関連書類の受領

- (ア) 住戸移転者からの関連書類の受領に当たっては、事業者グループの受付体制を整えたとともに、移転者が提出しやすい方法とすること。
- (イ) 関連書類について住戸移転者から問い合わせがあった場合、随時対応を行うこと。

表 第2回移転説明会開催前に配付する書類

書類名称	内容	手順
第2回移転説明会開催案内 [事業者グループが任意の様式で作成]	第2回入居者移転説明会開催日時・場所を知らせる資料	住戸抽選会時での配布や郵送、訪問等により住戸移転者に配布する。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する

表 第2回移転説明会時に配付する書類

書類名称	内容	資料種類
第2回移転説明資料 [事業者グループが任意の様式で作成]	移転に関する説明資料（移転に向けた各種手続等）	説明
更新住宅入居者決定通知書 [市様式]	更新住宅に入居できる入居者を決定した旨を記載した書類	説明
入居手続のご案内 [市様式]	住戸が確定した住戸移転者に入居手続を案内する書類	説明
入居者のしおり [市様式]	市営住宅への入居に当たり使用上の注意事項等を記載したもの	説明
入居関係書類		
請書 [規則様式第8号]	入居に際し、条例、規則及びその他市からの指示を守る旨、入居決定者が実印を押印して提出する書類	手続
補償関係書類		
住宅移転補償契約書 [要綱様式第2号]	移転期日及び市が補償金を移転者に支払うことを定めた契約書	手続
移転完了届 [要綱様式第3号]	移転を完了したことを届け出る書類	手続
請求書 [市様式]	補償金に関する請求書	手続
委任状 [市様式]	代理人が鍵を受け取る場合に提出する書類	手続
退去関係書類		
市営住宅明渡し届 [規則様式第31号]	住戸移転者が市営住宅を明け渡すときに届け出る書類	手続
確約書（家財処分に関するもの） [市様式]	退去後に残っている家財の処分に関する確約書	手続
退去検査について [市様式]	退去検査の留意事項等について記載した書類	説明

※要綱様式第〇号：「下関市営住宅建替事業に関する事務取扱要綱」に規定の様式

4-6 移転日の調整及び更新住宅の鍵渡しの実施業務

4-6-1 業務内容

住戸移転者に対して、次に示す業務を行う。

(1) 移転前の引越日の調整

- (ア) 移転を開始する前に、住戸移転者の引越が円滑に実施されるように、住戸移転者の引越日の調整を行う。また、住戸移転者の引越日の調整結果を適宜、市に報告する。
- (イ) 移転期間内に移転が完了しないおそれのある住戸移転者がいる場合には、移転を促すとともにその事由を確認し、速やかに市に報告する。

(2) 更新住宅の鍵渡し

提出書類の確認が完了した住戸移転者に対し、市営住宅入居許可書を交付し、住戸移転者の本人確認ができる書類等を確認の上、鍵渡しを行う。また、鍵受領書を受領すること。

(3) 移転後の進捗状況報告

移転後に、住戸移転者の引越の実施に係る進捗状況について、適宜、市に報告を行う。

4-6-2 関連書類

表 移転日の調整及び更新住宅の鍵渡しの実施業務に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
移転日調整等報告書 [事業者グループが任意の様式で作成]	事業者グループ 市	移転日調整期間中に適宜	住戸移転者の移転日を取りまとめた書類	取りまとめ次第報告を行う。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する

表 更新住宅の鍵渡し時に配付する書類

書類名称	内容	資料種類
鍵受領書 [市様式]	市から更新住宅の鍵を受領したことを証する書類	手続

4-7 引越支援等業務

4-7-1 業務内容

住戸移転者に対して、次に示す業務を行う。

(1) 引越業者の斡旋

引越業者の斡旋を希望する住戸移転者に対しては、市の定める補償金以下の料金の引越作業が実施できる優良な引越業者を斡旋する。

(2) 引越に伴う手続の支援

引越に伴い高齢者や障害者等自身で引越手続が困難な住戸移転者に対して、住戸移転者のニーズに合わせて、諸手続の支援を行う。

4-8 移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務

4-8-1 業務内容

住戸移転者に対して、次に示す業務を行う。

(1) 移転の確認

移転が完了した住戸移転者に、移転完了届等の書類の記入を依頼し、記載内容の確認を行う。

(2) 移転に伴う補償金の支払手続支援

移転前の住戸について問題がないと市が退去検査において確認したときは、住戸移転者に請求書の記入を依頼し、住戸移転者が記入した請求書を回収し、記載内容を確認の上速やかに市に提出する。なお、住戸移転者に対する補償金の支払は市が行う。

(3) 関連書類の受領

- (ア) 住戸移転者からの関連書類の受領に当たっては、事業者グループの受付体制を整えるとともに、住戸移転者が提出しやすい方法とすること。
- (イ) 関連書類について住戸移転者から問い合わせがあった場合、随時対応を行うこと。

4-8-2 関連書類

表 移転開始前に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	手順
退去関係書類			
市営住宅明渡し届 [規則様式第 31 号]	住戸移転者	第 2 回移転説明会終了後	①第 2 回移転説明会で配付する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
確約書（家財処分に関するもの） [市様式]	住戸移転者	第 2 回移転説明会終了後	①第 2 回移転説明会で配付する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
退去検査について [市様式]	住戸移転者	第 2 回移転説明会終了後	①第 2 回移転説明会で配付する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
入居関係書類			
更新住宅入居者決定通知書	市	移転希望申出書受領後	事業者グループは市から書類を受け取り、住戸移転者に送付する。
下関市営住宅入居申込書 [規則様式第 1 号の 2]	住戸移転者	第 1 回移転説明会終了後	①第 1 回移転説明会で配付する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
市営住宅入居決定通知書 [規則様式第 6 号]	市	下関市営住宅入居申込書受領後	事業者グループは市から書類を受け取り、住戸移転者に送付する。

書類名称	対象者	実施時期	手順
請書 [規則様式第 8 号]	住戸移転者	第 2 回移転説明会終了後	①第 2 回移転説明会で配付する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
市営住宅入居許可書 [規則様式第 10 号]	市	下関市営住宅入居申込書受領後	事業者グループは市から書類を受け取り、住戸移転者に送付する。
市営住宅に関する重要事項説明書 [市様式]	住戸移転者	第 1 回移転説明会終了後	①第 1 回移転説明会で配付する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
口座振替依頼書 [市様式]	住戸移転者	第 1 回移転説明会終了後	第 1 回移転説明会で配付する。
ペットに関する誓約書 [市様式]	住戸移転者	第 1 回移転説明会終了後	①第 1 回移転説明会で配付する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
収入申告書 [規則様式第 16 号]	住戸移転者	第 1 回移転説明会終了後	①第 1 回移転説明会で配付する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
市営住宅家賃減免等申請書 [規則様式第 20 号]	住戸移転者のうち、希望する者	第 1 回移転説明会終了後	①第 1 回移転説明会で配付する。 ②希望者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
市営住宅家賃減免等決定通知書 [規則様式第 21 号]	市	市営住宅家賃減免等申請書受領後	事業者グループは市から書類を受け取り、住戸移転者に送付する。
家賃減額決定通知書 [要綱様式第 13 号]	市	市営住宅家賃減免等申請書受領後	事業者グループは市から書類を受け取り、住戸移転者に送付する。
市営住宅駐車場使用申込書 [駐車場管理要綱様式第 1 号]	住戸移転者のうち、希望する者	第 1 回移転説明会終了後	①第 1 回移転説明会で配付する。 ②入居希望者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
市営住宅駐車場使用決定書 [駐車場管理要綱様式第 2 号]	市	市営住宅駐車場使用申込書受領後	事業者グループは市から書類を受け取り、住戸移転者に送付する。
その他提出書類関連（次表参照）	住戸移転者	必要な時期	①住戸移転者に提出を依頼し受け取る。 ②書類のとりまとめを行い、市に提出する。
補償関係書類			
住宅移転補償契約書 [要綱様式第 2 号]	住戸移転者 市	第 2 回移転説明会終了後	①第 2 回移転説明会で配付する。 ②住戸移転者に記入・押印を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。 ④市が契約を行う。 ⑤住戸移転者に押印済み契約書を返付する。

書類名称	対象者	実施時期	手順
鍵受領書 [市様式]	住戸移転者	鍵渡し時	①建替え住宅の鍵渡し時に配付する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
委任状 [市様式]	住戸移転者	鍵渡し時	①第2回移転説明会で配布する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類の取りまとめを行い、市に提出する。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する

※規則様式第〇号：「下関市営住宅の設置等に関する条例施行規則」に規定の様式

※要綱様式第〇号：「下関市営住宅建替事業に関する事務取扱要綱」に規定の様式

表 その他提出書類関連

書類名称	内容	資料種類
その他提出 書類関連	ア 所得課税証明書	手続
	イ 給与源泉徴収票	
	ウ 年金源泉徴収票	
	エ 給与支払証明書	
	オ 確定申告の控え	
	カ 収支明細書	
	キ 退職証明書	
	ク 無職申立書	
	ケ 住民票の写し	
	コ 登録原票記載事項証明書	
	サ 戸籍全部事項証明書	
	シ 無資産証明書	
	ス 固定資産課税台帳(名寄帳)の写し	
セ 障害者の証明		
ソ 生活保護の証明		
タ 児童扶養手当証書の写し		
チ 印鑑登録証明書		
ツ 市県民税に滞納が無い証明		
テ 保証人の印鑑証明及び所得証明 等		

表 移転後に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
補償関係書類				
移転完了届 [要綱様式第3号]	住戸移転者	移転後	対象者が住居の移転を完了したことを届け出る書類	①第2回移転説明会で配付する。 ②移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
請求書 [市様式]	住戸移転者	移転後	補償金に関する請求書	①第2回移転説明会で配付する。 ②移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。 ④市は速やかに補償金を移転者の振込口座に振り込む。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する。

※要綱様式第〇号：「下関市営住宅建替事業に関する事務取扱要綱」に規定の様式

5 モニタリング

モニタリング基本計画に規定する「第2 1-7 入居者等移転支援時」に基づき実施する。

第4 入居者の退去・住替支援業務

1 業務対象範囲

1-1 業務対象期間

事業期間中、入居者のうち、退去又は住替が決まった者がいた場合に随時行うものとする。

1-2 業務対象者

入居者のうち、退去者又は住替者を対象とする。

2 業務の目的

事業期間中、入居者のうち、これらの住居から退去又は住替を希望する者が、速やかに退去又は住替できるようにすることを目的とする。

3 業務内容

事業者グループは次に示す業務を行う。

3-1 退去者・住替者の移転手続支援業務

「第3 4 4-1 住戸移転者の移転手続支援業務」に準じる。

3-2 移転説明会の実施業務

「第3 4 4-2 第1回移転説明会の実施業務」及び「第3 4 4-5 第2回移転説明会の実施業務」に準じる。(各移転説明会での説明も可とする。)

3-3 希望退去・住替先住戸の把握業務

「第3 4 4-3 希望住戸等の把握業務」に準じる。

3-4 移転日の調整の実施業務

「第3 4 4-6 4-6-1 (1)移転前の引越日の調整」に準じる。

3-5 住替先の鍵渡し実施業務(住替者が対象)

「第3 4 4-6 4-6-1 (2)更新住宅の鍵渡し」に準じる。

3-6 引越支援等業務

「第3 4 4-7 引越支援等業務」に準じる。

3-7 退去・住替の確認及び退去・住替に伴う補償金の支払手続支援業務

「第3 4 4-8 移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務」に準じる。

4 モニタリング

モニタリング基本計画に規定する「第2 1-7 入居者等移転支援時」に基づき実施する。

第5 店舗移転及び退去等支援業務

1 業務対象範囲

1-1 業務対象期間

移転支援業務は、業務計画書に定める移転支援業務の開始後から移転支援業務終了期限までの約7か月とする。このうち移転支援業務の開始日から移転開始日までが約4か月、移転期間が2か月であり、移転終了期限の1か月後を移転支援業務終了期限とする。

1-2 業務対象者

店舗使用者のうち退去者を除いた者を対象とする。

2 業務の目的

店舗移転者が、店舗棟へ混乱なく速やかに移転するための支援を目的とする。移転に際しては手続書類も多いことから、手続が円滑に行われるよう、店舗移転者に対してわかりやすく説明し支援すること。

3 業務実施フロー

4-1 店舗移転者の移転手続支援業務

- (1) 移転支援窓口の設置
- (2) 移転希望申出書配付
- (3) 移転者名簿の作成
- (4) 移転状況把握業務



4-2 店舗棟移転説明会の実施業務

- (1) 店舗棟移転説明会の開催
- (2) 関連書類の受領



4-3 希望店舗区画等の把握業務

- (1) 希望店舗区画等の把握



4-4 店舗棟の区画抽選会等実施業務

- (1) 区画抽選会の開催
- (2) 使用者決定支援



4-5 移転日の調整及び店舗の鍵渡しの実施業務

- (1) 店舗棟入居手続き支援及び移転前の引越日の調整
- (2) 店舗の鍵渡し
- (3) 移転後の進捗状況報告



4-6 引越支援等業務

- (1) 引越業者の斡旋
- (2) 引越に伴う手続の支援



4-7 移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務

- (1) 移転の確認
- (2) 移転に伴う補償金の支払手続支援
- (3) 関連書類の受領

※ 各ブロックの項目の数字は「4 業務内容」の表題の段落番号に対応している。

4 業務内容

4-1 店舗移転者の移転手続支援業務

4-1-1 業務内容

(1) 移転支援窓口の設置業務

「第3 4 4-1 (1) 移転支援窓口の設置業務」に準じる（住戸移転者の窓口と兼ねることも可とする）。

(2) 移転希望申出書配付

店舗への移転開始日の約4か月前までに、移転希望申出書の配付業務を行う。ただし、鍵渡し後に店舗使用者が行う店舗の内装工事等に要する期間を考慮した上で、実施時期を設定すること。なお、配付に当たっては本書類の取り扱い等を記載した別途資料をあわせて配付するなど、混乱を生じないように配慮すること。

(3) 移転者名簿の作成

店舗移転者の氏名・年齢・現住戸番号・移転予定日等を整理した、移転者名簿を作成し、市に提出する。

(4) 移転状況把握業務

(ア) 移転開始日後、週に1回以上、移転の完了者の報告を市に行う。

(イ) 店舗棟への移転が移転期間内に決まらないおそれがある移転者がいる場合には、その事由を調査し、速やかに市に報告する。

4-1-2 関連書類

表 移転状況把握業務に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
移転希望申出書 [市様式]	店舗移転者 市	店舗棟への移転開始日の約4か月前	店舗移転者に対し、入居区画の希望を把握するための書類。	①店舗移転者に配付する。 ②店舗移転者が記入した書類を第1回移転説明会時に受け取る。 ③内容確認の上、本確認書を速やかに市に提出する。
店舗棟区画リスト [事業者グループが任意の様式で作成]	店舗移転者	店舗棟への移転開始日の約4か月前	店舗棟の区画ごとの仕様（面積・設備・間取り等）の説明資料	移転希望申出書とあわせて配布する。
移転報告書 [事業者グループが任意の様式で作成]	事業者グループ 市	移転支援業務期間中	店舗棟の区画決定状況（移転者名簿、区画、引越時期等）の報告を市に行う書類	店舗棟への入居が決定次第報告を行う。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する。

4-2 店舗棟移転説明会の実施業務

4-2-1 業務内容

(1) 店舗棟移転説明会の開催

- (ア) 店舗棟への移転開始日の約3か月前に、店舗移転者に対し、移転希望申出書の受取、移転までの手続及び移転スケジュール等を説明するための移転説明会を行う。会場については、市と協議の上、近隣の集会所等、店舗移転者が参加しやすい施設等を確保すること。
- (イ) 移転説明会は市も出席するものとし、住戸移転者からの問い合わせや要望事項等に対する回答、対応等について支援する。
- (ウ) 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週間前までには配付する。説明会に来場しない店舗移転者がいた場合は、別途資料の配付や説明等適切な対応をとること。
- (エ) 店舗棟移転説明会の開催に係る主な業務の内容は以下のとおりである。
 - a. 店舗棟移転説明会開催案内の作成及び配付
 - b. 店舗棟移転説明会説明資料の作成・配付・説明
 - c. 店舗棟移転説明会で配付する書類及び手続の説明
 - d. 区画抽選会案内の作成及び配付
 - e. 会場の確保及び設営

(2) 関連書類の受領

- (ア) 店舗移転者からの関連書類の受領に当たっては、事業者グループの受付体制を整えるとともに、店舗移転者が提出しやすい方法とすること。
- (イ) 関連書類について店舗移転者から問い合わせがあった場合、随時対応を行うこと。

4-2-2 関連書類

表 第1回移転説明会開催前に配付する書類

書類名称	内容	手順
店舗棟移転説明会開催案内 [事業者グループが任意の様式で作成]	店舗棟移転説明会の開催日時・場所を知らせる資料	店舗移転者に事前配付する。

表 第1回移転説明会時に配付する書類

書類名称	内容	資料種類
店舗棟移転説明資料 [事業者グループが任意の様式で作成]	移転に関する説明資料（移転スケジュール、店舗等の決定方法、店舗等への移転手続、内装工事含む利用の注意等）	説明
区画抽選会案内資料・通知 [事業者グループが任意の様式で作成]	区画抽選会開催要領（日時、場所、注意事項、問い合わせ先等）	説明

書類名称	内容	資料種類
入居関係書類		
店舗入居申込書 [市様式]	店舗棟への入居の申込みをしようとする者が提出する書類	手続

4-3 希望店舗区画等の把握業務

4-3-1 業務内容

(1) 希望店舗区画等の把握

- (ア) 店舗棟移転説明会時に店舗移転者から移転希望申出書を回収し、申請の内容に基づき入居区画等の決定を行う。また、移転希望申出書の取り扱いについては、移転説明会において十分に説明を行い、混乱が生じないように配慮する。なお、抽選対象者を少なくするため、移転希望申出書を基に可能な限り希望区画の調整を行う。
- (イ) 希望者が複数いる区画については、抽選とするため、抽選対象者を確定する。
- (ウ) 区画抽選会の2週間前までに、抽選対象者には抽選決定通知書、区画抽選会の説明資料及び抽選会欠席届兼委任状を送付する。
- (エ) 各種書類提出後、店舗移転者の意向に変化があった場合は、市に相談するとともに、可能な範囲で対応すること。

4-3-2 関連書類

表 希望店舗区画等の把握業務に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
店舗移転者決定通知書	市	店舗棟移転希望申出書受領後	店舗棟を利用できる店舗使用者を決定した旨を記載した書類	事業者グループは市から書類を受け取り、移転者に送付する。
手続のご案内 [市様式]	店舗移転者	店舗入居確定時	店舗が確定した店舗移転者に利用手続を案内する書類	訪問又は郵送により通知する。
請書 [市様式]	店舗移転者	店舗入居確定時	入居に際し、条例、規則及びその他市からの指示を守る旨、入居決定者が実印を押印して提出する書類	訪問又は郵送により通知する。
抽選決定通知書 [事業者グループが任意の様式で作成]	店舗移転者のうち抽選対象者	区画抽選会の2週間前まで	抽選対象となった旨を記載した書類	訪問又は郵送により通知する。
区画抽選会説明資料 [事業者グループが任意の様式で作成]	店舗移転者のうち抽選対象者	区画抽選会の2週間前まで	抽選の実施方法等について記載した資料	抽選決定通知書に合わせ、訪問又は郵送により配付する。
抽選会欠席届兼委任状 [事業者グループが任意の様式で作成]	店舗移転者のうち抽選対象者	区画抽選会の2週間前まで	抽選対象者の欠席者について、代理人もしくは事業者グループに一任する旨を確認する書類。抽選会時又は抽選会までに欠席者が記入した書類を回収	訪問又は郵送により回収する。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する

4-4 店舗棟の区画抽選会等実施業務

4-4-1 業務内容

(1) 区画抽選会の開催

- (ア) 店舗棟への移転開始日の約2か月前に、店舗棟の抽選対象者に対して、区画抽選会を開催し、事業者グループは区画抽選会に係る業務を行う。会場については、会場については、市と協議の上、近隣の集会所等、抽選対象者が参加しやすい施設等を確保すること。
- (イ) 区画抽選会は市も出席するものとし、住戸移転者からの問い合わせや要望事項等に対する回答、対応等について支援する。
- (ウ) 区画抽選会の開催に係る主な業務の内容は以下のとおりである。
 - a. 区画抽選会に先立ち、案内文の作成と店舗移転者への配付を店舗棟移転説明会時に実施する
 - b. 欠席者及び遅刻者については、抽選会終了後残りの区画から区画を選択させ、抽選会を行い決定する
 - c. 抽選方法は、市と協議し実施する
 - d. 会場の確保及び設営を行う

(2) 店舗移転者決定支援

区画抽選会の結果を受けて、区画抽選会結果報告を作成し、市に報告する。

4-4-2 関連書類

表 店舗棟の区画抽選会等実施業務に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
区画抽選会案内資料・通知 [事業者グループが任意の様式で作成]	店舗移転者	店舗棟移転説明会	区画抽選会開催要領（日時、場所、注意事項、問い合わせ先等）	店舗棟移転説明会時に移転者に配付する。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する。

表 入居者決定支援業務に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
区画抽選会結果報告書 [事業者グループが任意の様式で作成]	店舗移転者 市	区画抽選会	店舗移転者の移転先区画を市へ報告する書類	区画抽選会終了後に速やかに市へ報告する。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する。

4-5 移転日の調整及び店舗の鍵渡しの実施業務

4-5-1 業務内容

店舗移転者に対して、次に示す業務を行う。

(1) 店舗棟入居手続き支援及び移転前の引越日の調整

- (ア) 店舗移転者より店舗棟移転手続き関係の書類を速やかに回収し、内容を確認の上、速やかに市に提出する。
- (イ) 移転を開始する前に、移転者の引越が円滑に実施されるように、店舗移転者の引越日の調整を行う。また、移転者の引越日の調整結果を、適宜、市に報告する。
- (ウ) 移転期間内に移転が完了しないおそれのある移転者がいる場合には、移転を促すとともにその事由を確認し、速やかに市に報告する。

(2) 店舗の鍵渡し

店舗棟への移転手続き完了後、店舗使用許可書を交付し、店舗移転者の本人確認ができる書類等を確認の上、鍵渡しを行う。また、鍵受領書を受領するとともに、店舗内の設備機器等の説明を行う。

(3) 移転後の進捗状況報告

移転後に、移転者の引越の実施に係る進捗状況について、適宜、市に報告を行う。

4-5-2 関連書類

表 店舗棟移転手続きに関連する書類

書類名称	内容	資料種類
移転説明資料 [事業者グループが任意の様式で作成]	移転に関する説明資料（移転に向けた各種手続等）	説明
店舗使用者のしおり [市様式]	店舗棟への入居に当たり使用上の注意事項等を記載したもの	説明
店舗棟入居者決定通知書 [市様式]	更新住宅に入居できる入居者を決定した旨を記載した書類	説明
入居関係資料		
請書 [市様式]	入居に際し、条例、規則及びその他市からの指示を守る旨、入居決定者が実印を押印して提出する書類	手続
補償関係書類		
店舗移転補償契約書 [市様式]	移転期日及び市が補償金を移転者に支払うことを定めた契約書	手続
移転完了届 [市様式]	移転を完了したことを届け出る書類	手続
請求書 [市様式]	補償金に関する請求書	手続

書類名称	内容	資料種類
委任状 [市様式]	代理人が鍵を受け取る場合に提出する書類	手続
退去関係書類		
店舗明渡し届 [市様式]	店舗移転者が店舗を明け渡すときに届け出る書類	手続
確約書（残置物処分に関するもの） [市様式]	退去後に残っている家財の処分に関する確約書	手続
退去検査について [市様式]	退去検査の留意事項等について記載した書類	説明

※要綱様式第〇号：「下関市営住宅建替事業に関する事務取扱要綱」に規定の様式

表 移転日の調整及び店舗の鍵渡しの実施業務に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
移転日調整等報告書 [事業者グループが任意の様式で作成]	事業者グループ 市	移転日調整期間中に適宜	店舗移転者の移転日を取りまとめた書類	取りまとめ次第報告を行う。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する

表 店舗の鍵渡し時に配付する書類

書類名称	内容	資料種類
鍵受領書 [市様式]	市から店舗の鍵を受領したことを証する書類	手続

4-6 引越支援等業務

店舗移転者に対して、次に示す業務を行う。

(1) 引越業者の斡旋

引越業者の斡旋を希望する店舗移転者に対しては、市の定める補償金以下の料金で引越作業が実施できる優良な引越業者を斡旋する。

(2) 引越に伴う手続の支援

引越に伴い高齢者や障害者等自身で引越手続が困難な店舗移転者に対して、店舗移転者のニーズに合わせて、諸手続の支援を行う。

4-7 移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務

4-7-1 業務内容

店舗移転者に対して、次に示す業務を行う。

(1) 移転の確認

移転が完了した店舗移転者に、移転完了届等の書類の記入を依頼し、記載内容の確認を行う。

(2) 移転に伴う補償金の支払手続支援

移転前の店舗について問題がないと市が退去検査において確認したときは、店舗移転者に請求書の記入を依頼し、店舗移転者が記入した請求書を回収、記載内容を確認の上速やかに市に提出する。なお、店舗移転者に対する補償金の支払は市が行う。

(3) 関連書類の受領

- (ア) 移転者からの関連書類の受領に当たっては、事業者グループの受付体制を整えるとともに、店舗移転者が提出しやすい方法とすること。
- (イ) 関連書類について店舗移転者から問い合わせがあった場合、随時対応を行うこと。

4-7-2 関連書類

表 移転開始前に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	手順
退去関係書類			
店舗明渡し届 [市様式]	店舗移転者	店舗区画決定後	①店舗区画決定後に配付する。 ②店舗移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
確約書（残置物処分に関するもの） [市様式]	店舗移転者	店舗区画決定後	①店舗区画決定後に配付する。 ②店舗移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
退去検査について [市様式]	店舗移転者	店舗区画決定後	①店舗区画決定後に配付する。 ②店舗移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
入居関係書類			
店舗移転者決定通知書 [市様式]	市	店舗棟移転希望申出書受領後	事業者グループは市から書類を受け取り、店舗移転者に送付する。
店舗入居申込書 [市様式]	店舗移転者	店舗棟移転説明会終了後	①店舗棟移転説明会で配布する。 ②店舗移転者に記入を依頼し、受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
店舗入居決定通知書 [市様式]	市	店舗入居申込書受領後	事業者グループは市から書類を受け取り、店舗移転者に送付する。

書類名称	対象者	実施時期	手順
請書 [市様式]	店舗移転者	店舗入居確定時	①店舗入居確定時に配布する。 ②住戸移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
店舗使用許可書 [市様式]	市	店舗入居申込書受領後	事業者グループは市から書類を受け取り、店舗移転者に送付する。
その他提出書類関係（次表参照）	店舗移転者	必要な時期	①店舗移転者に提出を依頼し受け取る。 ②書類のとりまとめを行い、市に提出する。
補償関係書類			
店舗移転補償契約書 [市様式]	店舗移転者 市	店舗区画決定後	①店舗区画決定後に配付する。 ②店舗移転者に記入・押印を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。 ④市が契約を行う。 ⑤店舗移転者に押印済み契約書を返付する。
鍵受領書 [市様式]	店舗移転者	鍵渡し時	①店舗区画決定後に配付する。 ②店舗移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
委任状 [市様式]	店舗移転者	鍵渡し時	①店舗区画決定後に配付する。 ②店舗移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類の取りまとめを行い、市に提出する。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する。

表 その他提出書類関連

書類名称	内容	資料種類
その他提出書類関連	ア 所得課税証明書	手続
	イ 給与源泉徴収票	
	ウ 年金源泉徴収票	
	エ 給与支払証明書	
	オ 確定申告の控え	
	カ 収支明細書	
	キ 退職証明書	
	ク 無職申立書	
	ケ 住民票の写し	
	コ 登録原票記載事項証明書	
	サ 戸籍全部事項証明書	
	シ 無資産証明書	
	ス 固定資産課税台帳(名寄帳)の写し	
	セ 障害者の証明	
ソ 生活保護の証明		
タ 児童扶養手当証書の写し		
チ 印鑑登録証明書(入居者及び連帯保証人)		
ツ 市県民税に滞納が無い証明(入居者及び連帯保証人)		
テ 保証人の印鑑証明及び所得証明 等		

表 移転後に関連する書類

書類名称	対象者	実施時期	内容	手順
補償関係書類				
移転完了届 [市様式]	店舗移転者	移転後	対象者が店舗の移転を完了したことを届け出る書類	①店舗区画決定後に配付する。 ②移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。
請求書 [市様式]	店舗移転者	移転後	補償金に関する請求書	①店舗区画決定後に配付する。 ②移転者に記入を依頼し受け取る。 ③書類のとりまとめを行い、市に提出する。 ④市は速やかに補償金を移転者の振込口座に振り込む。

※手順欄において、特に指定が無い場合は、事業者グループが実施する。

5 モニタリング

モニタリング基本計画に規定する「第2 1-7 入居者等移転支援時」に基づき実施する。

第6 店舗使用者の退去支援業務

1 業務対象範囲

1-1 業務対象期間

事業期間中、店舗使用者のうち、退去が決まった者がいた場合に随時行うものとする。

1-2 業務対象者

店舗使用者のうち、退去者を対象とする

2 業務の目的

事業期間中、店舗使用者のうち、これらの店舗から退去を希望する者が、速やかに退去できるようにすることを目的とする。

3 業務内容

事業者グループは次に示す業務を行う。

3-1 退去者の移転手続支援業務

「第3 4 4-1 移転者の移転手続支援業務」に準じる。(住戸移転者の窓口と兼ねることも可とする)。

3-2 店舗の移転説明会の実施業務

「第5 4 4-2 店舗棟移転説明会の実施業務」に準じる。(店舗棟移転説明会での説明も可とする。)

3-3 希望退去の把握業務

「第5 4 4-3 希望店舗区画等の把握業務」に準じる。

3-4 移転日の調整の実施業務

「第5 4 4-5 4-5-1 (1) 店舗棟入居手続き支援及び移転前の引越日の調整 イ及びウ」に準じる。

3-5 引越支援等業務

「第5 4 4-6 引越支援等業務」に準じる。

3-6 退去の確認及び退去に伴う補償金の支払手続支援業務

「第5 4 4-7 移転の確認及び移転に伴う補償金の支払手続支援業務」に準じる。

4 モニタリング

モニタリング基本計画に規定する「第2 1-7 入居者等移転支援時」に基づき実施する。

第7 入居者等意向確認業務

移転対象者に対し、入居者等の意向確認のため、必要に応じ、アンケートや戸別訪問等を行う。

第8 社会資本整備総合交付金等申請関係書類の作成支援業務

市が実施する交付金等申請関係書の作成に関し、交付対象額及び交付金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。

第9 会計実地検査の支援業務

本事業は、国の会計実地検査の対象となることから、市が検査を受けるに当たり資料作成等の補助等を行う。

第10 業務報告

1 報告義務

各業務遂行中及び各業務が終了した後、業務報告書を作成し、市に提出すること。なお、本業務期間中は、次に示す時期及び月に1回、定期的に業務報告を行うこととする。

1-1 入居者の移転支援業務時

- (ア) 移転意向申出書の受付状況を整理した、移転意向確認書を速やかに市に報告する（任意様式）。
- (イ) 第1・2回移転説明会及び住戸抽選会開催前に、市に開催内容（配付資料等の提示）の確認を行う。
- (ウ) 入居者の意向確認のため、アンケートや戸別訪問等を行った場合はその結果を市に報告する（任意様式）
- (エ) 住戸抽選会実施後、「住戸抽選会結果報告書」にて、市に報告する。
- (オ) 第2回移転説明会開催後、更新住宅への入居日が決定し次第、「移転報告書」にて、更新住宅の決定状況（更新住宅決定移転者名等）を市に報告する。
- (カ) 週に1回以上、移転に係る各種書類の受取状況及び移転状況の報告を市に行う（任意様式）。
- (キ) 移転開始日から1か月半が経過しても、移転日の見通しが立たない移転対象者がいる場合には、終了しない事由を調査し、市に報告する。
- (ク) 移転対象者の移転日の日時等の調整結果を、「移転日調整等報告書」にて、市に報告する。
- (ケ) 業務の実施に関して入居者から要望、苦情等を受けた場合は、迅速かつ誠実に対応し、解決を図ること。解決に至らない場合は、市と協議の上、市とともに対応にあたること。なお、苦情又は要望等の内容や解決の有無にかかわらず、その内容及び結果を速やかに市に報告すること。業務範囲外の場合は、市に速やかに報告し、対応について協議すること（報告については、いずれも任意様式）。

1-2 入居者の退去・住替支援業務時

退去・住替移転の各種書類の受取状況及び退去・住替移転状況を適宜、市に報告する（任意様式）。

1-3 店舗使用者の移転支援業務時

- (ア) 移転意向申出書の受付状況を整理した、移転意向確認書を速やかに市に報告する（任意様式）。
- (イ) 店舗棟移転説明会及び区画抽選会開催前に、市に開催内容（配付資料等の提示）の確認を行う。
- (ウ) 店舗使用者の意向確認のため、アンケートや戸別訪問等を行った場合はその結果を市に報告する（任意様式）
- (エ) 区画抽選会実施後、「区画抽選会結果報告書」にて、市に報告する。
- (オ) 店舗棟への入居日が決定し次第、「移転報告書」にて、店舗区画の決定状況（店舗棟決定移転者名等）を市に報告する。
- (カ) 週に1回以上、移転に係る各種書類の受取状況及び移転状況の報告を市に行う（任意様式）。
- (キ) 移転開始日から1か月半が経過しても、移転日の見通しが立たない店舗移転者がいる場合には、終了しない事由を調査し、市に報告する。
- (ク) 店舗移転者の移転日の日時等の調整結果を、「移転日調整等報告書」にて、市に報告する。
- (ケ) 業務の実施に関して店舗使用者から要望、苦情等を受けた場合は、迅速かつ誠実に対応し、解決を図ること。解決に至らない場合は、市と協議の上、市とともに対応にあたること。なお、苦情又は要望等の内容や解決の有無にかかわらず、その内容及び結果を速やかに市に報告すること。業務範囲外の場合は、市に速やかに報告し、対応について協議すること（報告については、いずれも任意様式）。

1-4 店舗使用者の退去支援業務時

退去の各種書類の受取状況及び退去状況を適宜、市に報告する（任意様式）。

第 1 1 その他本業務を実施する上で必要な関連業務

第 1～10 までの業務を実施する上で、必要となる業務について、市と事業者グループの協議の上、実施する。

別紙1 店舗数等一覧

店舗	管理店舗数	使用店舗数 ^{※3}	店舗棟への移転を希望している店舗数 ^{※3}
竹崎住宅(1)	15 店舗	5 店舗	3 戸
竹崎改良住宅(2)	48 店舗	6 店舗 ^{※1}	4 戸
竹崎改良住宅(3)	68 店舗	2 店舗 ^{※2}	2 戸
竹崎改良住宅(4)	50 店舗	2 店舗 ^{※2}	1 戸
合計	181 店舗	15 店舗	10 戸

※1 竹崎改良住宅(3)及び(4)からの仮移転者は使用店舗数に含まない。

※2 店舗使用者は竹崎改良住宅(2)に仮移転済

※3 令和5年4月1日時点の使用店舗数。

※3 令和5年4月1日に、上記表の店舗使用者を対象として、移転意向を確認するための調査を実施した結果。ただし、今後、店舗使用者の意向が変わる可能性があることに留意すること。

別紙2 個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1 事業者グループ（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務の実施に当たっては個人の権利利益を害することのないよう、個人情報の取扱いを適正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報をみだりに他に漏らしてはならない。この契約による業務が終了し、又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(収集の制限)

第3 乙は、この契約による業務を行うために個人情報を収集するときは、業務を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な方法により行わなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第4 乙は、下関市（以下「甲」という。）の指示又は承認があるときを除き、この契約による業務に関して知り得た個人情報を契約の目的以外のために利用し、又は第三者に提供してはならない。

(適正管理)

第5 乙は、この契約による業務に関して知り得た個人情報の漏えい、滅失、き損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(複写又は複製の禁止)

第6 乙は、甲の承認があるときを除き、この契約による業務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等の複写、複製、又はこれらに類する行為をしてはならない。

(再委託の禁止)

第7 乙は、この契約による業務を行うための個人情報の処理は、自ら行うものとし、甲の承認があるときを除き、第三者にその取扱いを委託又はこれに類する行為をしてはならない。

(資料等の返還等)

第8 乙は、この契約による業務を処理するために甲から引き渡され、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録されている資料等は、業務完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

(事故発生時における報告)

第9 乙は、この特記事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。