

「京都市市営住宅ストック総合活用指針」住替え事業に係る
移転支援業務委託仕様書

令和8年2月
京都市都市計画局住宅室住宅管理課

第1章 業務概要等

1 業務の名称

「京都市市営住宅ストック総合活用指針」住替え事業に係る移転支援業務

2 業務の概要

(1) 業務の背景・目的

本業務は、「京都市市営住宅ストック総合活用指針」に基づき、住替え実施団地の入居者に耐震性が確保され、かつ、浴室が設置された住戸へ住み替えていただき、入居者の安心・安全な住環境を確保することを目的とした事業である。

(2) 業務の方針

本業務は、移転者が移転期日までに住替え先へ移転するための支援等を行うものである。
また、本業務を実施するに当たっては、個々の移転者との信頼関係の構築が重要となるため、世帯の状況の理解及び良好な関係を築くために尽力し、円滑で速やかな移転支援を進めることが必要である。

3 委託業務の履行期間

契約の日から令和9年3月31日まで

4 委託料の支払条件

委託料は、受託者からの請求に基づき、四半期ごと支払う。

- (1) 第1四半期から第3四半期までの支払いは概算払いとし、支払いにあたっては、請求があった後に行う。
- (2) 第4四半期の支払いは精算払いとし、支払いにあたっては、請求並びに精算書及び精算対象となる費用の明細（以下「精算書等」という。）の提出があった後に行う。
なお、精算対象の項目は、**別紙**の項番10「所有者不明の敷地及び建物内の投棄物の確認及び処分業者の手配等」及び項番12「住棟封鎖」である。
- (3) 本業務が完了したときは、業務を完了した日から30日以内に精算書等を提出し、本市の確認を受けなければならない。
- (4) 前項の確認により、過払金があった場合は、返納すること。

5 実施団地

「京都市市営住宅ストック総合活用指針」に基づく住替え実施団地のうち、本委託業務において、以下に記載する3団地

- ・ 石田東市営住宅 1～9棟（伏見区・入居世帯約60世帯）
- ・ 石田西市営住宅 1～9棟（伏見区・入居世帯約100世帯）
- ・ 勧修寺北市営住宅1～4棟（山科区・入居世帯約70世帯）

なお、移転対象世帯は市営住宅への移転に約50世帯、市営住宅以外の住宅への移転に25世帯の約75世帯を見込んでいる。

第2章 業務の内容

1 業務内容

業務内容の詳細は、別紙のとおり（6 ページ以降）。

2 業務体制

- (1) 統括責任者を必ず1名配置し、常に本市と連絡できる体制を取ること。
- (2) 統括責任者は、この契約の履行に関し、業務に常勤し、進捗管理を行うこと。
- (3) 統括責任者は、業務の履行に先立ち、本市と協議を行い、本業務の内容を十分に理解すること。
- (4) 本市からの指示は、原則として統括責任者へ行う。また、本市への報告についても、統括責任者が行うこと。
- (5) 移転者が記入する書類は、種類が非常に多いため、訪問時には、説明するだけでなく、移転者から要望があれば、個人情報等に十分に留意のうえ、代筆などの支援を行うこと。
- (6) 専用電話を設置するなどし、移転者からの問い合わせ等に対応すること。
なお、電話に出られなかった場合は、速やかに折り返しの連絡を行うこと。
(対応時間帯については、本市と協議のうえ決定する。)

3 業務の実施に関する留意事項

業務実施に当たっては、次のことに留意すること。

- (1) 個人情報保護
個人情報の保護に万全を期すこと。
なお、個人に関する情報とは、住所、氏名、年齢、職業、学歴、所得、資格、家族構成など、特定の個人が識別され、又は識別され得るものが個人情報となる。
- (2) 法令の遵守
「個人情報の保護に関する法律」、「京都市個人情報保護条例」及び「京都市市営住宅条例」その他諸法令を遵守すること。
- (3) 業務スケジュールの作成及び進捗管理
本仕様書及び本市との協議に基づき、事業スケジュールを作成し、進捗の管理を行うこと。
また、進捗管理を行うなかで、作成したスケジュールに変更の必要が生じる場合は、速やかに本市と協議を行うこと。
- (4) 要望、苦情、質問等への対応
業務の実施に当たって移転者からの要望、苦情、質問等を受けた場合は、迅速かつ誠実に対応し、その結果を速やかに市に報告すること。
要望等の具体例としては、引越しに伴う各種手続きが想定される（引越しの手順、不要物の処分方法、その他住所変更に伴う手続き等）。
なお、業務範囲外の場合は、速やかに本市に報告し、対応について協議すること。
- (5) 想定外の事態への対応
想定外の事態が発生した場合は、速やかに本市に連絡のうえ指示に基づき対応し、対応後は、遅滞なく本市に報告すること。
なお、緊急の場合は受託者の判断で適切に対応し、対応の結果を直ちに本市に報告すること。
また、業務内容に疑義がある場合は、必要な事項や業務条件等について本市に確認すること。

4 業務の報告等

業務の履行に当たっては、本市の求めに応じ、各業務の進捗状況等を書面等により報告し、本市に説明すること。（提出書面等の様式は、別途指示する。）

なお、受託者が本市に報告する主な内容は、以下のとおり。

- (1) 各業務の進捗状況の報告（業務期間内の各週末にとりまとめ、翌週月曜日に報告すること）
 - ア 住替え先への移転者名簿の作成
 - イ 住替え先への移転状況（引越業者名及び引越日）
 - ウ 入居者からの要望、質問等及び対応内容
 - エ 移転料（付加移転料）算定のために実施する住戸内確認の結果（写真必須）
 - オ 移転者が記載した各種資料の回収状況
 - カ 上記のほか、本市が必要と認める報告
- (2) 業務報告書の提出
 - ア 最終的な移転状況
 - イ 精算払い項目の費用内訳一覧
 - ウ 移転完了写真（元住戸が空になった写真）
 - エ 上記のほか、本市が必要と認める報告書

5 完了検査

- (1) 検査日時及び場所は、受託者からの業務報告書提出後に本市が決定する。
- (2) 受託者は、検査日時までに、あらかじめ成果物、その他検査に必要な資料を準備し、本市に提出しなければならない。
- (3) 本市は、受託者立会いのうえ、次に掲げる検査を行う。
 - ア 成果物の検査（写真及び業務報告書等により検査を行う。）
 - イ 業務履行状況の検査（打合せ記録等により検査を行う。）
 - ウ 上記のほか、本市が必要と認める検査
- (4) 受託者は、検査に合格しなかった場合は、直ちに是正措置を講ずること。
なお、是正措置の期限及び是正完了の検査については、本市の指示に従うこと。

6 その他

- (1) 受託者（協力事務所を含め、本業務に従事した全てのものを含む。）は、本業務を通して知り得た情報を、第三者へ漏洩してはならない。また、本業務委託契約が終了した後についても同様とする。
- (2) 訪問が必要な業務の際は、入居者及び移転者の予定を考慮し、夜間及び休日の場合でも対応すること。
- (3) 移転相談窓口の拠点等として住替え実施団地の空き住戸の使用を希望する場合は、本市と協議を行うこと。
- (4) 本業務終了後、報告書に誤りがある場合は、直ちに訂正すること。
- (5) 本業務の再委託は禁止する。ただし、業務の一部の再委託について、本市が認めた場合は、この限りではない。
- (6) 本市の指示で作成した配布物等は、事前に本市の確認及び了承を得ること。
- (7) 入居者及び移転者から提出された書類については、記載内容に不備等がないかを確認のうえ、本市へ提出すること。
- (8) 本業務に従事する者は、名目や理由の如何を問わず、入居者、移転者及びそれらの親族か

ら金品を受領してはならない。

- (9) 本業務終了後、本市から貸与された資料については、全て返却すること。
- (10) 本業務終了後、当該業務に関し、紙、電子機器、記憶媒体、クラウド等に保存されている個人情報を含むデータを全て削除すること。
- (11) その他、疑義のあることについては、本市と協議を行うこと。

＜参考＞用語の定義

- (1) 入居者：市営住宅の入居者
- (2) 移転者：「市営住宅入居者のうち、京都市市営住宅ストック総合活用指針に基づく、住替え事業により、元住戸から住替え先に移転する者」をいう。
- (3) 残置物等：「対象となる住棟の敷地内、住戸内及び共用部並びに住戸に付随して設置されている倉庫内等に存置した処分が必要なもの」等をいう。
- (4) 移転料：移転に必要な経費として移転者に支払う「本市が定める移転に要する費用」をいう。
- (5) 移転協力金：「移転に伴い、移転者に支払う協力金」をいう。
- (6) 移転期日：住替え先へ移転しなければならない期限日で「本市が定める日」をいう。

「京都市市営住宅ストック総合活用指針」住替え事業に係る移転支援業務委託

本業務は、移転者に対する丁寧な移転に係る説明、必要書類の配布・回収、相談窓口の開設、内覧会及び抽選会等の移転者を決定する手続に加え、移転決定後の移転料及び移転協力金の支払い手続き、退去確認・残置物指導、所有者不明の投棄物処理等の業務に対する支援業務であり、主な想定業務は以下の1～12のとおりとする。

なお、本仕様書には、業務内容の予定を記載しており、未確定部分の一部の業務内容は、詳細が確定次第、その都度本市と協議すること。

また、配布資料については、対象世帯分の用意を受託者が行う。

1 住替え事業の募集案内等の配布・回収、移転相談対応業務

本市の指定する団地の入居者(230世帯)に対し、住替えに係るスケジュール、募集方法、内覧会の実施等を記載した案内及び住戸希望申込書を対象世帯分用意し、配布・回収する業務である。

配布資料に関する相談に対して、本市との協議のうえ、移転相談窓口の開設等により対応すること。

なお、電話による相談窓口は、本市が定めた時間帯(延べ40日間程度、1日8時間程度)に設けること。

また、入居者から訪問での説明を求められた場合は、訪問により説明すること。

書類名称	様式	内容	手順
募集案内等	本市作成	<p><市住外移転> 市営住宅以外の住宅等への移転に関する書類 ※下記業務2、5、6、7、9に該当</p> <p><市住内移転> 住替えの募集対象や住替え先に関する書類(住戸希望申込書や内覧会の案内含む。) ※下記業務3～9に該当</p>	<p>【配布】 戸別訪問で募集内容を説明し、配布する。 ただし、入居者が不在時は日を改めて再度訪問し、それでも不在の場合、玄関扉へポストイングを行う。</p> <p>【相談対応】 移転相談窓口及び電話窓口の開設や訪問により配布資料の内容等について対応を行う。</p> <p>【回収】(住戸希望申込書のみ) 入居者が記載した住戸希望申込書の回収(回収の手法として、返信用封筒を用いる場合は、封筒及び切手は受託者が用意すること。) 回収時に住戸希望先を選択できていない世帯に対しては意向を伺う。</p>

2 移転者(市住外移転)への支援

聞取り調査の実施

「移転支援業務委託仕様書」内の「第1章 業務概要等」の「5 実施団地」において、本市市営住宅以外の住宅、施設等への住替えの申出があった入居者に対し、移転先、移転予定日、緊急連絡先等を聴取し、速やかに下記「6 移転者に対する必要書類の配布、記入説明及び回収」を行う。

3 移転者（市住内移転）への住戸内覧支援

内覧会の開催

「移転支援業務委託仕様書」内の「第1章 業務概要等」の「5 実施団地」において、石田東市営住宅・石田西市営住宅の入居者に1回（予定）、勸修寺北市営住宅の入居者に1回（予定）、本市が指定する複数の市営住宅の住戸内覧会を6日間開催する。

なお、内覧会の開催日に参加できない入居者に対しては、土日祝に予備日（4日間）を設け、予備日で一斉に対応する。

また、本市と協議のうえ、内覧会を開催せず、事業目的の達成が可能であると判断できる場合等は、変更することがある。

<主な業務内容>

- ・内覧会の受付（石田東・西市営住宅1回×3日）（勸修寺北市営住宅1回×3日）
- ・内覧会の立会い（石田東・西市営住宅1回×3日）（勸修寺北市営住宅1回×3日）
- ・内覧会出席者等の取りまとめ、本市への報告
（石田東・西市営住宅1回×3日）（勸修寺北市営住宅1回×3日）
- ・上記項目について予備日の対応（4日）

4 住戸抽選会の開催支援

希望住戸が重複した場合、抽選により移転者を決定することとなるが、この移転者決定に係る抽選会の開催に係る支援業務である。

なお、住戸抽選会は、石田東市営住宅・石田西市営住宅の入居者に1回、勸修寺北市営住宅の入居者に1回の開催を想定している。

また、上記選定会で応募が無かった住戸は、随時募集を行うことを予定している。

<主な業務内容>

- ・住戸抽選会場の確保、設営
- ・住戸抽選対象世帯への電話連絡等
- ・住戸抽選会での立会い
- ・住戸抽選会結果の取りまとめ、本市への報告
- ・随時募集への応募者の電話受付及び取りまとめ、本市への報告（随時）

5 移転に関する相談対応及び指導業務

令和8年4月1日～令和9年3月31日の間において、移転者（約75世帯）からの引っ越し等に関する相談に対応するため、電話対応（230件想定）及び訪問対応（150件想定）を行うこと。

<主な業務内容>

- ・移転者の引っ越しに伴う「行政機関への手続き」、「電気・ガス・水道・電話・インターネット等の契約及び住所変更手続き」、「郵便の転送手続き」、「ごみの処分」等に関する説明及び相談対応（移転者への配布書類に係る各種対応を含む。）
- ※ 資源物とごみの分け方・出し方については、本市のルールに基づき処理するように指導し、ごみを団地内に滞留させないよう指導すること
- ・廊下、駐輪場など共用部にある所有物の確認
- ・住替え先（対象の市営住宅に限る）の設備や機器についての質問への回答
- ・移転者から、書類等の記入方法に対する問合せへの対応
- ・移転者から要望、苦情等を受けた場合、迅速かつ誠実に対応のうえ、対応結果を本市へ報告

6 移転者に対する必要書類の配布、記入説明及び回収

各戸訪問により、移転者（約75世帯）に対して、移転の流れ、移転料及び移転協力金、それらの支払方法、移転に必要な申込書類を配布し、内容等を説明するとともに、記入方法の説明を行い、書類の回収を行うこと。

(1) 市営住宅への移転（入居申込書関係書類）

書類名称	様式	内容	手順
市営住宅 入居申込書	様式1	移転に伴う入居申込書類で、移転者の世帯構成等を確認する書類 (様式1:京都市住宅供給公社理事長宛、様式2:京都市長宛)	①移転者に訪問により配布 ②移転者が記入した書類を回収し、記載内容を確認のうえ、速やかに本市に提出 ③申込書に記載された世帯情報が、本市が把握するものと異なる場合は、必要な手続き等について、本市からの指示に従う。
移転申請書	様式2		
緊急連絡先 届出書	様式3	市営住宅への入居に際し必要な緊急連絡先に関する書類	①移転者に、様式1、2とともに配布 ②移転者が緊急連絡者に関する書類を記入 ③記載内容に、未記載の項目等がないことを確認のうえ、速やかに本市に提出
市営住宅 入居誓約書 (2枚)	様式4	市営住宅への入居に当たって、法令等を遵守する旨を誓約する書類	①移転者に、様式1、2とともに配布 ②移転者が記入した誓約書を回収(本市保管分1枚・移転者保管分1枚) ③記載内容を確認のうえ、本市保管分1枚を、速やかに本市に提出
市営住宅 明渡届	様式5	元住戸を明け渡す書類	①移転者に、様式1、2とともに配布 ②移転者が記入した書類を回収 ③記載内容に未記載の項目等がないことを確認のうえ、速やかに本市に提出

※ 書類の不備を確認した場合、本市と協議のうえ、必要な手続を行うこと。

※ 明渡届の備考欄には、引っ越し後の緊急連絡先(本人以外の住所・氏名・電話番号等)を記入することを説明する。

(2) 市営住宅以外への移転（移転申請関係書類）

書類名称	様式	内容	手順
移転申請書	様式2	市営住宅以外の住宅への移転を確認する書類 (京都市長宛)	①移転者に訪問により配布 ②移転者が記入した書類を回収し、記載内容を確認のうえ、速やかに本市に提出
市営住宅 明渡届	様式5	元住戸を明け渡す書類	①移転者に、様式2とともに配布 ②移転者が記入した書類を回収 ③記載内容に未記載の項目等がないことを確認のうえ、速やかに本市に提出

※ 書類の不備を確認した場合、本市と協議のうえ、必要な手続を行うこと。

※ 明渡届の備考欄には、引っ越し後の緊急連絡先(本人以外の住所・氏名・電話番号等)を記入することを説明する。

7 移転料の算定及び引っ越し費用の見積り

移転者の住戸を訪問し、電話、エアコン等の設置状況を調査し、付加移転料の算定を行うこと。

また、移転者（約75世帯）から引っ越し業者及び廃棄物処理業者のあっせん要望があった場合、業者を紹介する。その際、家財道具の処分方法等の相談に応じ、移転者の意向に沿った引っ越し方法を提案すること。

※ 移転者のニーズに合った引っ越し方法の見積りを提示すること（例：安価な引っ越し方法による見積り、移転者に負担のない引っ越し方法による見積り等）。

<主な業務内容>

<ul style="list-style-type: none"> ・移転者の元住戸を訪問し、電話、エアコン等の設置状況を調査して写真を本市にデータで報告 ・移転に関する契約書の配布、記入方法の説明、回収 ・移転料及び協力金に係る請求書の配布、記入方法の説明 ・移転者から引っ越し業者のあっせん要望があった場合の対応（要望があれば、複数業者の提示） ・住替え実施団地及び住替え先団地への引っ越し車両経路と駐車区画の明示 ・移転者へ渡す駐車区画使用証の作成・配布 ・引っ越し日時の希望確認及び団地ごとの引っ越しスケジュールの作成 ・移転者が独自に依頼する引っ越し業者とのスケジュール及び引っ越し方法の調整 ・廃棄物処理業者（本市の一般廃棄物収集運搬許可業者であること）の紹介及び連絡調整 <p>※廃棄物処理業者に対し、引っ越しから生じる廃棄物は団地内に滞留させないよう指導すること</p>

<移転契約関係書類>

書類名称	様式	内容	手順
移転に関する契約書 (2枚)	様式6	住替え先への移転の契約書	①移転者に移転料、付加移転料等を説明 ②移転者が記入・押印した書類を受け取り、書類の内容を確認し、本市に提出
補償金請求書	様式7	移転料及び協力金を請求する書類	移転者が記入した書類を受け取り、書類の内容を確認し、本市に提出

8 鍵渡し、入居届等の提出支援業務

各戸訪問により、移転者に住替え先の鍵を渡し、受領書を回収し、本市に提出すること。

健康状態等の理由で入居届の提出が困難な世帯に対して、付添い等により提出を支援すること。

<鍵渡し時に配布する書類>

書類名称	様式	内容	手順
市営住宅鍵受領書	様式8	鍵を渡したことを確認する書類	移転者が鍵渡し時に記入し、受託者が回収後、本市に提出
入居届		住替え先団地に提出する書類	鍵渡し時に移転者へ配布し、引っ越し前までに記載された提出先まで提出するよう告知
市営住宅入居承認通知書		住替え先への入居を承認する書類	鍵渡し時に移転者へ配布し、個人で保管するよう告知。また、移転者へ配布前にコピーを取り、本市に提出。
市営住宅家賃減免申込書		現在、減免を受けている方が移転先も継続して減免を受けるために必要な書類	鍵渡し時に移転者へ配布し、記入してもらい回収し、本市へ提出
住まいのしおり等		市営住宅のルール等について説明する書類	鍵渡し時に移転者へ配布

※ 別途本市が指定する書類（自治会資料、同意書等）についても、移転者へ配布・回収すること。

9 退去確認、残置物指導、住民票回収業務及び退去指導

移転者（約75世帯）の引っ越し後に元住戸を訪問し、残置物等がある場合は、移転者に対し、処分の指導を行う。

また、残置物がないことを確認後、検査調書を作成及び移転完了届と元住戸の鍵等を受け取ること。

引っ越し日を過ぎてはなお、元住戸からの退去が遅れている移転者に対しては、退去日を約束させ、退去作業に立会いのうえ、鍵を回収すること。

<主な業務内容>

- ・ 移転者の引っ越し後、元住戸の残置物確認
- ・ 元住戸の施錠など
 - 施錠できない箇所については、本市へ報告し、針金等で施錠すること
 - 火災報知器の取外し（電池の取外しを含む）
 - 玄関ポスト及び郵便ポストを粘着テープで塞ぐこと
 - ドアジョイナー等（例：ドアジョイナー40+ABUS 符号錠付*）を受託者が購入し、玄関扉へ設置
 - ※ ドアジョイナーの規格は、あくまで例示であり、現地の状況を確認のうえ設置すること
- ・ 残置物がある場合の移転者に対する残置物処理の指導

<移転完了時に配布する書類>

書類名称	様式	内容	手順
移転完了届	様式9	移転が完了したことを確認する書類	移転者が移転完了時に記入し、受託者が回収後、本市に提出
敷金還付書類		<u>市営住宅以外の移転の方のみ</u> 必要となる書類	移転完了届の記入時に請求書（2枚）及び還付金振込先届出書に記入してもらい回収し、本市に提出

10 所有者不明の投棄物の確認及び処分業者の手配等

第1章5に規定する実施団地に、所有者不明の投棄物がある場合、当該投棄物の写真撮影を行うとともに、本市に報告し、指示に従うこと。

<主な業務内容>

- ・ 所有者不明の投棄物の団地内及び周辺の見回り（10回程度）
 - ※ 投棄物があれば、所有者に処分させるようビラの掲示を行う。
 - ※ 投棄物の量が増加する場合、監視体制を整え、行為者へ指導する。
 - ※ 放置自転車及び放置バイク等についても、適切な方法で処分を行う。
- ・ 所有者不明の投棄物の処分業者の手配及び処分費の支払
 - ※ 受託者において、数量50m³（産業廃棄物50m³）で見積り、単価を明示すること。なお、この項目については実績に基づく精算対象とする。

11 住替え先住戸の不具合の確認

住替え先住戸（対象の市営住宅に限る）に不具合があった場合は、移転者と一緒に不具合箇所を確認し、写真を撮影した後、本市に報告する。

なお、当該箇所の補修等に係る判断は本市が行うため、確認のみに留めること。

<主な業務内容>

- ・ 移転者からの住替え先住戸整備に関する不具合等の問い合わせ、苦情等に対する訪問による不具合確認
- ・ 不具合是正に係る工事関係部署への連絡調整（緊急の場合のみ）

12 住棟閉鎖

閉鎖を予定する住棟（約2棟を想定）について、本市の指示に従い第三者が住棟及び住戸内に侵入できないように閉鎖を行う。ただし、管理上、住棟への立ち入りを要するため、施錠できる出入口を設けること。

※ 閉鎖する時期や閉鎖する箇所については、本市と協議のうえ決定すること。

※ 閉鎖に必要な資材等は受託者が購入すること。

<主な業務内容>

- ・ 移転完了前に閉鎖予定箇所（棟の出入口及び各階への出入口、1階部分等）の確認及び写真撮影、それに基づいた閉鎖図案作成
 - ・ 閉鎖に関するお知らせビラの作成、近隣住民への配布・閉鎖箇所等への掲示
 - ・ 閉鎖住棟の1階の全ての住戸のベランダ開口部に、内側から全面板張りを行う。
 - ・ 第三者が住棟内に侵入できないよう、住棟入口等に板張りで封鎖する。
 - ・ 住棟周囲の敷地をガードフェンス（例：幅2,000mm×高さ1,800mm）等で囲む。
 - ・ 敷地及び1階階段部分等に出入口を作成し、南京錠等で施錠する。
- ※ 受託者において、住棟閉鎖を2棟で見積り、単価を明示すること。なお、この項目については実績に基づく精算対象とする。