

空き家相談窓口業務委託仕様書

1 業務の名称

空き家相談窓口業務

2 業務の目的

令和5年住宅・土地統計調査によると、和歌山県内の空き家数は約10万5千戸、そのうち、賃貸・売却などの利用目的のない空き家（賃貸・売却用及び二次的住宅を除く空き家）の数は約5万9千戸であり、今後、高齢化の進展や人口・世帯数の減少に伴い、さらなる増加が懸念されている。

このような状況の中、和歌山県では、平成28年に市町村、学識経験者、関係団体で「和歌山県空家等対策推進協議会」を構成し、市町村への技術的助言、専門知識の共有等を通じ、「空き家の適正管理」、「空き家の活用」、「空き家の除却」の3つの柱で空き家対策に取り組んでいる。

また、市町村では、空家等対策の推進に関する特別措置法（平成26年法律第127号）に基づく措置等の取組も進めているところである。

一方で、空き家の所有者やその関係者からの相談は、内容が専門的かつ多岐に渡り、さらに案件ごとに状況や条件が異なるため、「どこに相談すればよいのかわからない」という声が多く、相談を受ける市町村職員も幅広い内容への対応に苦慮している。

そこで、和歌山県では、空き家相談の総合窓口として、専門的な知識や経験を持つ「空き家相談窓口」を配置することにより、空き家所有者等からの相談に対し、相談内容に応じて、具体的な手法の提案や各種専門家等の紹介、空き家に関連する費用の試算の提案、所有者と活用希望者とのマッチングなどを行う体制を整備する。

これにより、空き家所有者や活用希望者等の相談の解決が図られ、空き家の発生抑制や流通・活用、除却等が促進されることを目的とする。

3 委託箇所

和歌山県全域

4 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

5 業務の内容

受託者は、空き家所有者等（和歌山県内に所在する空き家の所有者（空き家を所有することが見込まれる者及びその関係者を含む。）をいう。以下「所有者等」という。）を対象とし、以下の各業務を実施するものとする。

なお、業務実施に当たっては、委託者と連絡調整を行うとともに、業務に支障が出ないよう必要な人員を配置すること。

(1) 相談窓口の設置

受託者は、相談窓口（無料）を和歌山県内に設置し、相談員を配置する。

なお、設置に当たっては、本委託業務の相談窓口であることを見やすい場所に表示すること。

(2) 所有者等からの相談対応

ア 所有者等からの相談対応

所有者等からの以下に関連する相談に対応し、具体的な手法の提案を行うとともに、必要に応じて、専門家・協力事業者の紹介を行う。

(ア) 相続：権利の整理その他相続に関する事項等

(イ) 管理：管理方法、管理委託その他管理に関する事項等

(ウ) 賃貸：賃貸先、賃貸方法、リフォーム、解体その他賃貸に関する事項等

(エ) 売却：売却先、売却方法、リフォーム、解体その他売却に関する事項等

(オ) 解体：解体、家財整理に関する事項等

相談窓口における対応（電話相談やオンライン相談の対応を含む。）を行う。

なお、本委託業務の対象となった相談（市町村の担当窓口を案内したもの等を除く。以下同じ。）については、相談記録〔参考様式〕（電子データ）を作成すること。（以下（4）～（6）の業務において同じ。）

イ 所有者等の台帳の整備・管理

受託者は、アの相談において、所有者等の意向を確認し、一覧にした台帳（電子データ）を整備・管理する。

賃貸等の意向がある場合は、用途・目的、賃料、期間その他の条件等を把握し、これらの情報についても台帳に整備・管理する。

なお、所有者本人から情報提供についての同意が得られた場合は、当該台帳の情報（個人情報を除く。）を活用希望者等に提供できるものとする。

また、必要に応じて、県及び各市町村空き家バンクへの登録を促すこと。

(3) 各分野の専門家・協力事業者との連携・協力

受託者は、自らの責任において、以下の専門家・協力事業者との連携・協力体制を整え、具体的な手法や試算の提案、専門家・協力事業者の紹介などを行うこと。

(ア) 相続：弁護士、司法書士、行政書士、税理士等

(イ) 管理：不動産業者その他管理に関する事業者等

(ウ) 賃貸：不動産業者、建築士その他賃貸に関する事業者等

(エ) 売却：不動産業者、建築士、土地家屋調査士、不動産鑑定士その他売却に関する事業者等

(オ) 解体：解体工事業者、家財整理業者その他解体に関する事業者等

なお、専門家・協力事業者との連携・協力にあたっては、空き家所在地周辺の実情に精通した、和歌山県内に営業拠点を有する者を優先して選定するよう努める。

(4) 出張相談・専門家派遣

ア 相談員及び専門家の派遣

(2) アの相談において、所有者等から現地調査の要望があった場合は、必要に応じて、(1)の相談員や(3)の専門家(現地調査を実施するために必要な知見と実務経験を有し、かつ、次に掲げるいずれかの資格を有する者をいう。)を派遣する。

(ア) 不動産：宅地建物取引士、不動産鑑定士等

(イ) 建築：一級建築士、二級建築士等

(ウ) 法律：弁護士、司法書士、行政書士等

なお、派遣対象は、所有者等(以下「派遣対象者」という。)とし、派遣先は、和歌山県内、原則として、空き家所在地とする。

出張相談・専門家派遣に当たっては、次のとおり実施すること。

(a) 現地調査を行い、建物概要や周辺状況及び建物の状態を踏まえた所見などを記録し、所見書[参考様式](電子データ)を作成する。

なお、所見書には、周辺状況や建物の状態がわかる写真を添付すること。

(b) 同一の空き家につき2回を限度とする。

(c) 相談員及び専門家の派遣は、それぞれ2人を限度とする。

イ 派遣対象者への所見書の提供

受託者は、派遣対象者に対し、ア(a)の所見書を提供する。

(5) 所有者等への空き家に関連する費用の試算の提案

所有者等が空き家の相続、管理、賃貸、売却、解体を検討するために必要な費用及び収支見込みを試算し、提案を行う。

(試算の提案例)

- ・相続した場合の相続税、不動産取得税、固定資産税、維持費等
- ・管理する場合の維持管理費等
- ・賃貸する場合の賃貸収入、維持管理費、仲介手数料等諸経費、工事費等
(現状で賃貸する場合、リフォーム又は解体して賃貸する場合など)
- ・売却する場合の売却価格査定、仲介手数料等諸経費、工事費等
(現状で売却する場合、リフォーム又は解体して売却する場合など)
- ・解体する場合の工事費、家財整理に係る費用等

(6) 解決に向けたフォローアップ

受託者は、所有者等へ提案した具体的な手法や試算等について、その後の実施及び解決状況などを聞き取り等により確認し、必要に応じて、再度相談に応じるとともに、再提案を行うなど、フォローアップを行う。

(7) 相談窓口の周知・利用促進

ア 相談会及びセミナーの開催

受託者は、相談窓口の周知・利用促進を図るため、和歌山県内の各地域に出張し、個別相談会やセミナーを実施する。

委託者は、「和歌山県における空家等相談体制の整備・充実に関する協定書」締結団体及び市町村に対し、連携・協力を依頼する。

個別相談会、セミナーの実施や広報活動に当たっては、委託者及び市町村と調整を行うこと。なお、会場の使用料は委託者の負担とする。

イ 広報活動

受託者は、相談窓口（個別相談会を含む。）を周知するため、チラシ等の作成やホームページ開設などの広報活動を実施する。

委託者は、窓口等でのチラシ等の配布や和歌山県ホームページへの掲載などの方法により広報活動を実施する。

また、受託者は、相談者に対し、和歌山県が実施する空き家に関する施策の情報等を提供するなど、和歌山県の施策に協力すること。

6 委託者等との連携・協力

(1) 市町村との連携・協力

市町村との連携が必要な場合や、空き家の近隣住民からの相談など受託者が相談に対応することが困難な場合について、委託者は、必要に応じて、市町村に対し、受託者との連携・協力を依頼する。

また、委託者は、市町村に対し、市町村が相談対応や実態調査等により把握した所有者等に相談窓口を利用するよう案内することや、空き家所在地や所有者等の情報を提供する（所有者本人の同意がある場合に限る。）ことについて、協力を依頼する。

(2) 和歌山県との連携・協力

受託者は、和歌山県が実施する空き家に関する施策に協力・助言等を行う。

また、必要に応じて、和歌山県が実施する他施策の相談窓口（わかやま移住定住支援センター等）との連携・協力を図る。

(3) 和歌山県空家等対策推進協議会との連携・協力

受託者は、和歌山県空家等対策推進協議会構成員（委員、市町村、オブザーバーなどの関係団体及び和歌山県）との連携・協力を図るとともに、必要に応じて、同協議会構成員に対し、本委託業務の対象となった相談の事例紹介を行う。

また、同協議会の取組について、必要に応じて、専門的な知識や経験を活かし、協力・助言等を行うとともに、5（2）アの所有者等からの相談対応を行うこと。

7 事前準備

受託者は、契約締結後14日以内に、以下の電子データを提出する。

- ・業務責任者通知書（様式第1号）
- ・業務計画書（業務概要、業務方針※、業務フロー、広報活動・相談会に係る業務工程表、業務実施体制、緊急連絡体制等を明記する。）
※相談員の資質・能力の向上に資する取組方針等を含む。
- ・業務責任者・担当者リスト（様式第2号）
- ・相談員リスト（様式第3号）
- ・専門家・協力事業者リスト（様式第4号）
- ・専門家リスト（専門家派遣）（様式第5号）

8 進捗状況及び業務終了の報告

(1) 受託者は、本委託業務の対象となった相談件数（5（2）アの（ア）～（オ）ごとの内訳を含む。）等について、委託者と協議の上、委託者が指定する期日までに月次報告を行う。

(2) 受託者は、業務終了後速やかに、委託者に対し、委託業務完了通知書（様式第6号）を提出するとともに、以下の電子データを提出する。

なお、個人情報の取扱いには、十分留意すること。

ア 業務報告書

以下の内容を業務報告書としてまとめる。

なお、記載内容が極端に少ない場合や正確性を欠く場合などは、業務報告書として認められないことがあるため、留意すること。

- ・本委託業務の対象となった相談のうち、解決に至った事例の一覧
- ・具体的な手法や試算等を提案した事例の一覧
※提案内容が重複する事例は省略することができるものとする。
- ・提案による成果・課題等
※提案した後の空き家の状況について、相談者から聞き取り等により確認できた事例を評価・分析すること。
- ・広報活動報告
- ・個別相談会の実施報告

イ 相談記録及び所見書

5（2）アで作成した相談記録を提出する。

また、現地調査を実施した場合は、5（4）の所見書を提出すること。

ウ 5（2）イの台帳

所有者等の情報を一覧にした台帳を提出する。

9 委託業務に係る業務量

委託業務に係る業務量（概算）は、次のとおりとする。

5 (2)	具体的な手法の提案、専門家・協力事業者の紹介、台帳整理	250 件
5 (4)	相談員及び専門家の派遣	150 件
5 (5)	所有者等への空き家に関連する費用の試算の提案	25 件
5 (6)	解決に向けたフォローアップ（再調査、再提案）	100 件
5 (7)	相談会・セミナーの開催 （相談会・セミナー併設 10 回、相談会のみ 20 回、セミナーのみ 5 回）	10 回 20 回 5 回
5 (7)	広報活動（チラシ、HP 作成等）	一式

10 変更契約における金額の算出方法

10 の業務件数を実際の業務件数に置き換えた上で、発注時の業務価格算出方法に従い、変更後の業務価格（税抜）を算出する。

算出した変更後の業務価格（税抜）に、契約金額（税抜）を設計金額（税抜）で除した比率を乗じ、変更後の契約金額（税抜）を算出する。

$$\text{変更後の業務価格(税抜)} \times \frac{\text{契約金額(税抜)}}{\text{設計金額(税抜)}} = \text{変更後の契約金額(税抜)}$$

（千円未満切り捨て）

上記の金額に消費税相当額を加え、変更後の契約金額（税込）を算出する。

実際の業務件数への置き換えに当たっては、9 (2) アの業務報告書、イの相談記録及び所見所に基づいて計上すること。

なお、5 (2)、(5)～(6)の業務に係る件数は、同一の空き家に関連する相談対応を重複して計上しないものとする。

11 留意事項

(1) 第三者への委託

受託者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合はこの限りでない。

(2) 委託業務に関して知り得た秘密

受託者は、本委託業務に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は委託業務以外の目的に使用してはならない。

本委託業務終了後又は委託契約が解除された後においても同様とする。

(3) 個人情報の取扱い

受託者は、本委託業務を通じて取得した個人情報の適切な管理のために、必要な措置を講じるものとする。

本委託業務を通じて取り扱う個人情報については、県の保有する個人情報として、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等の関係法令に基づき、適正に取り扱うものとする。

(4) 委託者との連絡・調整

受託者は、委託契約書及び本仕様書に基づき、常に委託者と密接な連絡を取り、必要に応じて打合せを行うこと。また、打合せ記録を作成すること。

(5) 定めのない事項等

本仕様書に定めのない事項及び本仕様書に関し疑義が生じた場合は、遅滞なく委託者と受託者双方が協議して定めるものとする。