

## 府中市空き地・空き家ワンストップ相談窓口運営業務委託仕様書

### 1 件 名

府中市空き地・空き家ワンストップ相談窓口運営業務委託

### 2 履行場所

府中市全域

### 3 履行期間

令和8年8月10日から令和9年3月31日まで

ただし、相談窓口の運営期間は令和8年10月1日から令和9年3月31日までとし、令和8年8月10日から同年9月30日までの期間は、相談窓口の運営開始に向けた事前準備期間とする。

※ 履行状況を勘案し、2回を限度に契約を1年間更新する場合あり

### 4 事業目的

本市では、適正に管理されていない空き地・空き家が周辺環境に悪影響を及ぼすことを防止するとともに、空き地・空き家の有効活用を促進するため、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。以下「法」という。）及び第3次府中市空家等対策計画に基づき、各種施策を展開しているところである。

一方、空き地・空き家の所有者等が抱える課題は、相続、管理、利活用、売却、解体など多岐にわたり、専門的な知識を必要とする場合が多い。

このため、空き地・空き家の所有者等への支援や空き地・空き家の周辺住民からの当該空き地・空き家に関する相談等に対応するため、空き地・空き家になる前の事前準備から活用・除却まで対応できる包括的な相談支援体制を確立することを目的とする。

### 5 業務内容

空き地・空き家に関する相談を受け付け、ワンストップで助言や提案のみならず、最終的な解決までの伴走型支援を行うことができる相談窓口を設置し、

相談員を配置した上で、次の業務を実施する。

(1) 相談窓口の設置・運営

電話及びオンライン（電子メール、Web会議ツール等）を活用した相談窓口を設置し、無料で相談を受け付ける。

ア 相談は、原則として週5日以上（祝日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日までをいう。以下同じ。）がある週にあっては、5日から当該祝日及び年末年始を除いた日以上とする。）、かつ、1日7時間以上受け付けるものとし、交代制等により受付時間中は常時相談を受け付けられる体制を確保すること。

イ 電話による相談受付を行うに当たっては、府中市専用ダイヤルを準備の上、固定電話及び携帯電話からの利用を可能とすること。

ウ オンラインによる相談受付を行うに当たっては、ホームページ中に問合せフォームを設けるものとする。

(2) 相談対応業務

ア 所有者等からの相談

次の相談に対し、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・協力事業者等の紹介を行う。（なお、本委託業務として受け付けた相談については、相談記録（電子データ）を作成し、適切に管理すること。）

① 相続	権利の整理その他相続に関する事項等
② 管理・活用	管理方法、管理委託その他管理や利活用に関する事項等
③ 賃貸	賃貸先、賃貸方法、リフォームその他賃貸に関する事項等
④ 売却	売却方法、リフォーム、解体その他売却に関する事項等
⑤ 解体	解体、家財整理その他解体に関する事項等

イ 適正に管理されていない空き地・空き家の近隣住民等からの相談

相談者からの相談を受け付け、該当の空き地・空き家の所在地及び現況のほか、所有者や従前の住人等といった相談者が知る情報について聞き取り、これらを市に報告する。

(3) 専門家・協力事業者との連携・協力

自らの責任において、次の相談に対して専門家・協力事業者との連携・協力体制を整え、具体的な手法、利活用等に関する収支・費用の概算の提案、

専門家・協力事業者の紹介等を行うものとする。

なお、専門家・協力事業者との連携・協力に当たっては、空き地・空き家所在地周辺の実情に精通した本市内に営業拠点を有する者又は本市が空き家に関する事業の実施について協定を締結している団体を優先して選定するよう努めること。

① 相続	弁護士、司法書士、行政書士、税理士等
② 管理・活用	不動産業者、建築士その他管理や利活用に関する事業者等
③ 賃貸	不動産業者その他賃貸に関する事業者等
④ 売却	不動産業者、建築士、土地家屋調査士その他売買に関する事業者等
⑤ 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

(4) 解決に向けたフィードバック

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

(5) 出張相談会

本市内各地域に出張し、年数回の対面による出張相談会を実施する。

なお、実施時期や場所等の詳細は、市と協議の上、決定するものとする。

(6) 広報活動

リーフレットの作成、ホームページの開設等による相談窓口の周知を図ること。

## 6 事前準備

本業務の円滑な開始に向け、受託者は契約締結日から相談窓口の運営開始日までの間に、次に掲げる事前準備を行うものとする。

(1) 受託者は、契約の締結後14日以内に、次の資料を提出すること。

ア 業務責任者通知書

イ 業務計画書（業務概要、業務方針（相談員の資質・能力の向上に資する取組方針等を含む。）、業務フロー、広報活動に係る業務工程表、業務実施体制、緊急連絡体制等を明記すること。）

ウ 業務責任者及び担当者リスト

エ 相談員リスト（実務経験を3年以上有する者を配置すること。）

- (2) 受託者は、市と日程、場所等を調整の上、協力事業者候補等を対象とした事業説明会を開催すること。

なお、専門家・協力事業者間で成立した際の手数料を専門家・協力事業者から徴収する場合は、費用のルールをあらかじめ明示すること。

## 7 打合せ及び記録

受託者は、市と常に密接な連絡を取り、必要に応じて、業務方針や業務内容に関する打合せを行う。受託者は、打合せ終了後速やかに、打合せ記録を作成し、市に提出する。

## 8 報告

- (1) 本委託業務において受け付けた相談の件数及び出張相談会の実施結果に係る月次報告書並びに5(2)アで作成した相談記録を、翌月15日までに市に提出する。

- (2) 年度の終了後速やかに、次の内容をまとめた業務報告書（電子データ）を市に提出する。

ア 本委託業務の対象となった相談のうち、解決に至った事例一覧

イ 具体的な手法や概算等を提案した事例一覧

ウ 提案による成果、課題等

エ 広報活動に関する報告

オ 出張相談会の実施に関する報告

## 9 引継ぎ

履行期間の満了に伴い本委託業務を終了する場合、又はその他の理由により本委託業務を終了する必要がある場合には、利用者の利益を損なわないよう必要な措置を講じ、次の受託事業者等へ円滑に引き継ぐよう努めること。

## 10 留意事項

- (1) 本委託業務を通じて取得した個人情報の取扱いについては、個人情報保護

法（平成15年法律第57号）及び本市の条例、規則等を遵守し、適切な管理のために必要な措置を講じること。

- (2) 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、あらかじめ市の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (3) 本委託業務に関して知り得た秘密を他に漏らし、又は本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。
- (4) 本委託業務の履行に当たり、受託者の責めに帰すべき事由により市に損害が生じた場合又は相談者その他の第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- (5) 本委託業務に係る契約書及び本仕様書に基づき、常に市と密接な連絡を取り、その指示に従うこと。
- (6) 本委託業務に係る契約により作成される成果物及びその他の著作権等の取扱いについては、市に無償で譲渡するものとする。ただし、個別に協議した場合はこの限りではない。

なお、作成した成果物の二次利用に当たって、必要となる権利関係の調整等は、受託者の負担において行うものとする。

- (7) 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、遅滞なく市と受託者が協議の上で決定するものとする。