

富山市空き家総合相談窓口運營業務成果水準書

1. 業務名称

富山市空き家総合相談窓口運營業務委託

2. 業務背景、委託趣旨及び目的

人口減少や少子高齢化、世帯構造の変化などを背景に空き家が増加している。空き家は適正に維持管理されないと、倒壊の危険や、周囲の景観及び住環境への悪影響、治安の悪化などの問題が生じる可能性があることから、管理不全になる前の段階における予防的な措置や空き家の解消に取り組んでいくことが重要である。

富山市において、日常的に使用しておらず今後の予定もない空き家の所有者の半数近くが「どうしたら良いか分からないから空き家を放置」しており、たとえ利活用の意向があっても「どこに相談してよいかわからない」という空き家所有者が存在している。

また、民間の不動産取引の現状から、相続や登記、隣地との境界不明瞭などの権利問題や、立地や建築年が古いなどといった条件により取引価格が低廉な空き家に関しては仲介手数料が低額となり、民間による自然流通が見込めないことも相まって、家屋の更新が進まず、空き家が増加する一因になっていると考えられる。

これらのことから、本業務委託は、市内に空き家を所有する市民等からの相談を受け付け、民間における流通が可能となるように課題を整理し解決に向けた伴走型の支援を行うとともに、リノベーションを施して価値を付加できる事業者との連携により売却先を模索するなどの空き家解消に向けた提案および支援を行うことで空き家の増加抑制を図り、もって、将来的な空き家対策にかかる行政コストの低減を図ることを目的とするものである。

なお、本業務委託では、民間事業者の創意工夫と積極的な空き家解消のための取組を促すために成果連動型民間委託契約方式（PFS：Pay For Success）を導入することとし、業務内容のうち「成果連動業務」を通じてあらかじめ定められた成果指標を達成した場合に、その成果に応じた報酬分を「固定業務」にかかる委託料に上乗せして支払うものとする。

3. 業務内容

受注者は、富山市内に所在する空き家を所有する者または所有することが見込まれる者およびその関係者（以下、「空き家所有者等」という。）を対象とし、固定業務として「相談受付業務」を、成果連動業務として「空き家解消支援業務」を実施するものとする。

（1）相談受付業務（固定業務）

①相談窓口の設置および空き家所有者等からの相談対応

受注者は、富山市内に空き家に関する総合的な相談を受け付ける窓口を自らの費用で設置すること。空き家所有者等からの相談には最低限、以下の対応をすること。なお、窓口の開設場所や営業時間、人員数や有資格者の配置、連係する専門家およびその役割、空き家所有

者等が相談しやすい環境づくりや窓口の利用促進に関しては、業務提案書により提案するものとし、受注者決定後に変更がある場合は、発注者との協議のうえ、決定するものとする。

【相談対応】

- ・相談窓口は、週5日以上（1日7時間30分以上）営業することとし、対応者として一人以上が常駐すること。
- ・空き家所有者等から相談があった場合には、必要に応じて現地調査や関係書類の取り寄せ等を行うことにより、当該空き家における課題を整理したうえで対応方針（相続や登記などの正常化、適正な管理、売却、解体、その他空き家化や管理不全を未然に防ぐために必要な対応）を検討し、相談をしてきた空き家所有者等（以下、「相談者」という。）に提示すること。なお、受け付けた相談毎に、相談者からのヒアリングや対応の内容、当該空き家の概要、対応方針とその進捗などをまとめた相談記録書（任意様式）を作成すること。
- ・相談者から同意を得た対応方針に沿って、課題が解決されるまで一貫して支援すること。受注者のみで解決できないと判断した課題に関しては、弁護士や司法書士、建築士、不動産事業者などの各専門家と連携した支援に切り替え、相談者に対し適切な相談先を提示し打ち合わせ等に同行するなど、課題解決まで終始コンサルティング又はフォローアップを行うこと。なお、士業への報酬など当事者が支払うべきものは、相談者（空き家所有者等）が負担するものとする。
- ・近隣の空き家に関する苦情については、発注者（居住政策課）に取次ぐこと。
- ・相談において売却を希望する空き家のうち、解決しなければならない課題がなくそのままでも民間による流通の可能性が高い空き家については、公益社団法人全日本不動産協会富山県本部または公益社団法人富山県宅地建物取引業協会へ照会すること。
- ・空き家所有者等が相談しやすくなる環境づくりや窓口の利用促進に意欲的に取り組むこと。なお、発注者は、相談窓口に関する情報を「広報とやま」に年2回掲載する予定としている。

②発注者との連携・協力

受注者は、発注者から求めがあった場合には、富山市空き家対策官民連絡会議や富山市空き家等対策推進協議会などに出席するなど、富山市の空き家対策に必要な協力をしなければならない。

③業務実施計画書の提出、相談の集計・報告、業務完了報告書の提出

（ア）業務実施計画書の提出

受注者は、次年度の業務を開始する2週間前までに、業務実施計画書を発注者に提出し承認を受けなければならない。

（イ）相談件数の集計および報告

受注者は、本業務で受け付けた相談について、概要を取りまとめて発注者に報告すること。報告の内容や方法、提出時期は発注者との協議のうえ決定する。

(ウ) 業務完了報告書の提出

受注者は、毎年度、業務の履行が完了したときは、直ちに発注者に対し業務完了報告書に相談記録書の写しを添えて提出し、履行状況の検査を受けなければならない。

(エ) その他

受注者は、発注者が履行の確認に必要と認める書類の提出や調査などに対し、協力しなければならない。

(2) 空き家解消支援業務（成果連動業務）

受注者は、「5. (2) ②成果連動業務における支払条件等」を参照し、成果連動業務を実施する趣旨や意図を十分に理解したうえで、以下のことに取り組むこと。なお、空き家解消支援業務における委託料は、成果指標の達成度に応じて、固定業務にかかる委託料に上乗せして支払うものとする。

①空き家解消に向けた提案や支援

受注者は、自社のノウハウや民間事業者間のネットワークを生かして、相談者に対し積極的に空き家の解消に向けた提案や支援を行うこと。その手法については、業務提案書により提案するものとし、受注者決定後に変更がある場合は、発注者との協議のうえ、決定するものとする。

なお、空き家の解体やリフォーム、リノベーションなど相談者に費用負担が発生する提案を行う場合には、いくつかの事業者から見積書を徴収するなど、複数の選択肢を提供するよう努めること。

また、相談者に対して行った空き家解消に向けた提案や支援の内容や結果については、当該空き家における相談記録書に引き続き記載すること。

②成果報告書の提出

受注者は、毎年度、発注者に対し、以下の項目について成果の報告を行うこと。報告書の様式や提出時期は発注者と協議のうえ決定する。発注者は、提出された報告書および添付書類を検査し、必要に応じて受注者に聞き取り調査を実施したうえで、成果指標の達成状況を評価する。

(ア) 流通課題解決件数

3. (1) の相談受付業務で対応した相談で課題を解決した空き家のうち、「富山市空き家情報バンク」への掲載に至った物件数を報告すること。（本業務で解決すべき課題がなく他団体へ照会したことで空き家バンクに掲載された件数は除く。）報告書には、挙証資料として「相談記録書の写し」を添付すること。

(イ) 流通・除却件数

3. (1) の相談受付業務で対応した空き家のうち、上記①に規定する空き家の解消に向けた提案や支援を行った結果、実際に売却や解体などに至って空き家状態が解消された物件数を報告すること。報告書には、挙証資料として「相談記録書の写し」のほか、空き家ではなくなったことを証する書類（売買契約書の写しや所有権移動後の登記事項証明書（登

記簿謄本)、解体した場合は閉鎖事項証明書、解体事業者が発行する解体を証する書類などを添付すること。

4. 業務履行期間

令和6年10月1日～令和9年9月30日

5. 委託料の支払い

委託料は、「相談受付業務」と「空き家解消支援業務」に分け、それぞれ次のとおり支払うものとする。

(1) 相談受付業務（固定業務）に対する委託料

①支払上限額（提案限度額）

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合 計
4,042,000 円	8,084,000 円	8,084,000 円	4,042,000 円	24,252,000 円

②固定業務における支払条件等

受注者は、3.(1)③(ウ)に規定する業務完了報告書を発注者に提出し、履行状況の検査に合格したときに、固定業務にかかる委託料の支払いを請求することができる。

発注者は、上記による請求書を受理した日から起算して30日以内に当該委託料を支払う。なお、消費税法および地方税法の改正等により消費税および地方消費税の額に変動が生じた場合は、委託料に相当額を加減して支払う。

(2) 空き家解消支援業務（成果連動業務）に対する委託料

①支払上限額

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	合 計
5,200,000 円	5,200,000 円	5,200,000 円	5,200,000 円	20,800,000 円

②成果連動業務における支払条件等

(ア) 目指す成果

空き家解消支援業務の実施により、空き家の増加抑制を図ることをもって、周辺へ悪影響を及ぼす可能性がある管理不全空家等や特定空家等の措置にかかる将来的な行政コストの低減を図るものである。

受注者には、成果の達成に向けて、民間事業者としてのノウハウや事業者間のネットワークなどを生かした業務の推進を期待するものである。

(イ) 成果指標および支払単価

以下の2つを成果指標と定め、年度ごとに達成状況を評価するものとする。

成果指標	(a) 流通課題解決件数	(b) 流通・除却件数
定義	本業務を通じて、不動産取引（流通）の支障となる相続、登記、残	本業務を通じて、不動産取引（流通）または除却（解体）などによ

	置物等にかかる課題を解決した空き家のうち、富山市空き家情報バンクに登録された件数	り空き家ではなくなった物件数
支払額	3 万円/件	新耐震基準の物件：15 万円/件 旧耐震基準の物件：25 万円/件

(ウ) 支払条件

受注者は、3.(2)②に規定する成果報告書を発注者に提出し、成果指標の達成状況について評価を受け成果として認められたときには、成果連動業務にかかる委託料の支払いを請求することができる。この際の委託料は、各成果指標の支払額にそれぞれ成果として認められた件数を乗じて得た額の合計額とし、その合計額が当該年度の支払上限額を超えた場合は、支払上限額を請求するものとする。

発注者は、上記による請求書を受理した日から起算して 30 日以内に当該委託料を支払う。なお、消費税法および地方税法の改正等により消費税および地方消費税の額に変動が生じた場合であっても、成果連動業務にかかる委託料は変更しない。

6. 留意事項

(1) 個人情報の保護

受注者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）および富山市情報セキュリティポリシーを遵守するものとし、個人情報保護の重要性を十分に認識したうえで、漏洩、滅失、棄損、改ざん、盗難等がないよう厳重な管理を徹底すること。また、本業務で得た個人情報を業務以外の目的で使用してはならない。

(2) 守秘義務

受注者は、業務遂行上知り得た秘密を漏してはならない。本業務が完了した後または契約が解除された後においても同様とする。

(3) 事故の報告

苦情・事故があった場合は速やかに市へ報告するとともに、発生後、5 日以内に書面にて顛末書を市に提出すること。

(4) その他

本事業の実施にあたり疑義が生じた場合については、発注者と別途協議のうえ、決定するものとする。