

令和8年度空き家相談窓口運營業務委託仕様書

空き家相談窓口運營業務委託に係る仕様は、次のとおりとする。

なお、発注者は知事、受託者は空き家相談窓口運營業務委託を受託した者とする。

1 空き家相談窓口の設置

受託者は、受託者の事務所内に空き家相談に対応する窓口を設置する。

また、空き家に係る相談を受け付ける電話及びメールアドレスを用意する（既存の電話及びメールアドレスがある場合はそれを活用することでも可）。

2 委託業務の内容

空き家相談窓口運營業務の内容は、次のとおりとする。

(1) 相談対応

窓口を設置し、対面・電話・メール等により相談を受け付け、岩手県空家等対策連絡会議の構成員が設置する相談窓口（以下「専門家相談窓口」）に取り次ぐ。

また、取り次ぎの方法は、専門家相談窓口相談内容を伝達し、対応可能な相談内容かを確認の上行うものとし、実際の相談については相談者と専門家相談窓口が個別に調整の上行う。相談先が複数に渡る場合は、各相談項目に対応する相談窓口を教示する。

その他、専門家相談窓口に取り次ぐことを要しない軽微な相談に応じる。

なお、相談対応経費は、相談件数に応じて精算するものとする。当初契約時は、専門家相談窓口への取り次ぎ業務として15回、軽微な相談業務として58回を見込む。

(2) 窓口の周知

窓口の設置やその内容について周知を行う。

(3) 相談内容及び解決率等の追跡調査

専門家相談窓口に取り次いだ相談内容の傾向について把握すると共に、相談者又は相談窓口若しくは両方に対しアンケート調査を行い、問題の解決状況や解決方法及び事業者の収益の状況について把握する。

3 その他

その他、委託業務に関し必要な事項は、発注者と受託者が協議の上定めるものとする。