平生町移住コーディネーター業務仕様書

1 業務名

平生町移住コーディネーター業務

2 業務目的

本業務は、専任移住コーディネーターを配置し、移住希望者に対する一元的かつ継続的な相談対応、現地案内、住まいに関する情報提供、移住体験住宅の利用調整及び施設管理業務、新たな移住体験住宅の開設準備、地域及び関係機関との連携並びに情報発信を一体的に実施することにより、平生町への移住の促進及び移住後の定着を図ることを目的とする。

3 契約期間等

- 契約期間は、契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。
- 契約締結日から令和 8 年 11 月 30 日までを準備期間とする。
- 業務実施期間は、令和 8 年 12 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。
- 準備期間中は、従事者の確保、内部の役割分担、連絡体制、鍵の受領・管理体制、個人情報管理体制及び業務手順の確認その他業務開始に必要な内部準備を行う。
- 準備期間中は、原則として対外的な通常業務又は成果物の作成を求めない。

4 業務実施場所及び対応時間

- 業務実施場所は、平生町内、受託者の事業所その他町が認める場所とする。
- 対面相談の場所は、町と受託者が協議して定める。
- 通常の相談対応日及び対応時間帯は、企画提案を踏まえ業務計画書に定める。
- 平生町役場窓口に来庁した移住相談者から空き家バンク登録物件の見学希望があり、町が当日中の対応を必要と判断した場合は、受託者は原則として当日中に相談対応及び現地案内を行う。
- 本項は、受託者又は専任移住コーディネーターに契約期間中、24 時間毎日の待機又は役場への常駐を義務付けるものではない。

5 業務実施体制

- 業務実施期間中、本業務の主たる担当者として専任移住コーディネーターを 1 人以上配置する。

- 専任移住コーディネーターは、一元的な相談窓口を担い、町から相談者の引継ぎを随時受け、町との継続的かつ迅速な連絡調整を行う。
- 通常の引継ぎは原則として翌開庁日までに受領確認又は初回連絡を行う。ただし、町が当日中の対応を必要と判断した案件は即日対応を優先する。
- 専任移住コーディネーターが直ちに応答できない場合でも、連絡を受け付け、速やかに折り返し又は代替対応できる体制を確保する。
- 法人の場合は業務責任者を配置する。業務の適切な履行に支障がない場合は専任移住コーディネーターを兼ねることができる。

6 業務内容

(1) 移住相談業務

- 対面、電話、電子メール、オンラインその他町が認める方法による相談対応
- 町から引き継いだ相談者への連絡及び継続的な相談対応
- 希望時期、世帯構成、住居、就業、子育てその他の希望条件及び課題の把握
- 生活環境、行政サービス等の情報提供
- 必要に応じた町内の現地案内
- 関係部署及び関係機関への取次ぎ
- 相談記録の作成、進捗管理及び移住後のフォロー

(2) 既存の移住体験住宅運営業務

- 問い合わせ、予約受付及び利用調整
- 利用前後の清掃、換気、設備点検及び受入準備
- 鍵の受渡し及び管理
- 備品及び消耗品の管理
- 利用期間中の問い合わせ対応
- 事故、設備不良、破損、苦情等の初動対応及び町への報告
- 利用実績及びアンケートを踏まえた改善提案

(3) 新たな移住体験住宅開設準備業務

- 想定利用者及びニーズの整理
- 既存住宅の利用実績及びアンケート結果の分析
- 候補物件の立地、間取り、設備、周辺環境等の整理
- 予約、鍵、清掃、点検、利用者対応等の運営方法案の作成
- 家具、家電、備品等の構成案及び利用ルール案の作成
- 開設までの工程案及び概算経費の整理

(4) 空き家バンク運営支援業務

- 空き家バンク制度及び利用手続の説明
- 利用希望者の住宅ニーズの把握
- 町が公開又は提供を認めた登録物件情報の案内
- 物件見学の日程調整及び必要に応じた現地案内
- 利用者の意見、相談傾向等の整理及び町への改善提案

ア 登録物件の鍵の管理

町は、空き家バンク登録物件のうち、所有者の同意を得て町が指定する物件の鍵を受託者に預託し、受託者はこれを一括して管理するものとする。

- 受託者は、物件ごとに鍵の管理番号、受領日、保管場所、使用・貸出し及び返却の日時その他町が必要と認める事項を鍵管理台帳に記録すること。
- 鍵は、物件を特定できる情報と容易に結び付かない方法により、施錠可能な保管設備で保管し、紛失、盗難、無断使用及び無断複製を防止すること。
- 鍵は、本業務における物件確認、現地案内その他町が認める目的に限り使用すること。
- 町又は所有者の承諾なく、鍵を第三者に貸与し、又は複製してはならないこと。
- 鍵の紛失、盗難その他の事故が発生し、又はそのおそれがある場合は、直ちに町へ報告し、その指示に従うこと。
- 契約終了時又は町が返却を求めたときは、鍵及び鍵管理台帳を町又は町が指定する者へ確実に引き渡すこと。

イ 即日物件見学への対応

平生町役場窓口に来庁した移住相談者から、受託者が鍵を管理する空き家バンク登録物件について当日の見学希望があり、町が当日中の対応を必要と判断した場合は、受託者は、原則として当日中に現地案内を行うものとする。

ただし、所有者から事前に示された見学条件、物件の状況、災害その他やむを得ない事情により当日の案内ができない場合は、この限りでない。この場合、受託者は相談者及び町にその旨を説明し、可能な限り速やかに代替日時を調整するものとする。

ウ 宅地建物取引業務との区分

売買価格、賃料、修繕負担その他の取引条件の交渉、重要事項説明、契約書の作成、契約締結の代理その他宅地建物取引業法に規定する媒介又は代理に該当する業務は、本委託業務に含まない。受託者が宅地建物取引業者である場合に別途媒介等を受任するときは、

本委託業務と担当、記録、契約、経費及び報告を明確に区分し、利用者に他の宅地建物取引業者を選択する機会を確保すること。

(5) 地域及び関係機関との連携業務

- 集落支援員との情報共有及び役割分担
- 地域住民、自治会及び関係団体との関係づくり
- 不動産、就業、子育て、教育、医療及び福祉等の関係機関との連携
- 移住希望者又は移住者と地域との橋渡し及び移住後の相談対応

(6) 情報発信業務

- 町の生活環境、仕事、子育て、教育、交通及び地域活動等の情報発信
- 移住体験住宅及び空き家バンクに関する情報発信
- 町ホームページ、SNS 等に掲載する文章、写真、動画等の作成又は作成支援
- 発信実績及び閲覧状況等の把握並びに改善提案

7 業務計画書

受託者は、業務実施期間の開始後、町が指定する期限までに、業務実施方針、実施体制、通常対応日及び時間帯、相談窓口、町との連絡・引継方法、不在時対応、即日物件見学対応方法、鍵管理方法、業務スケジュール、個人情報管理、緊急対応及び情報発信計画等を記載した業務計画書を提出し、町の承認を受けるものとする。

8 打合せ及び報告

- 町との定例打合せを原則として月 1 回以上実施する。
- 各月の業務実績を原則として翌月 10 日までに町へ報告する。
- 月次報告には、新規・延べ相談件数、町からの引継件数、初回対応状況、現地案内件数、即日物件見学の要請件数及び対応状況、鍵管理状況、移住体験住宅、空き家バンク支援、地域連携、情報発信等の実績を含める。

9 業務管理指標

- 新規相談者数及び延べ相談件数
- 町からの引継件数及び初回対応までの状況
- 現地案内件数並びに即日物件見学の要請件数及び対応状況
- 鍵の預託物件数及び鍵管理上の事故等の状況

- 移住体験住宅の利用状況
- 空き家バンク物件の案物件見学件数
- 情報発信実績
- 相談から現地訪問、住宅検討及び移住に至る進捗状況

10 成果品

- 業務実績報告書
- 移住相談実績及び対応状況の集計
- 移住体験住宅の利用・管理実績及び改善提案
- 新たな移住体験住宅の開設準備に関する調査・提案書
- 空き家バンク運営支援実績、即日物件見学対応実績及び改善提案
- 鍵管理台帳
- 地域及び関係機関との連携実績
- 情報発信実績及び効果の整理

11 委託料及び費用負担

委託料には、専任移住コーディネーターの配置費、人件費、町内交通費、通信費、印刷費、消耗品費、鍵の通常の管理に要する費用、保険料、一般管理費その他企画提案書及び見積内訳書に含まれる費用を含むものとする。建物・設備の修繕、町所有の家具・家電等の購入又は更新その他町が負担すると定める費用を除く。

12 個人情報及び秘密情報の取扱い

受託者は、本業務で知り得た個人情報及び秘密情報を本業務の目的以外に利用し、又は第三者へ提供してはならない。漏えい、滅失、毀損又は不正利用を防止するため必要な措置を講じ、契約終了時は町の指示に従い返却又は復元できない方法で廃棄するものとする。

13 法令等の遵守

受託者は、個人情報の保護に関する法律、宅地建物取引業法、著作権法その他の関係法令、条例、規則及び町の関係規程を遵守するものとする。

14 再委託

受託者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。本業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ町の承認を得るものとする。専任移住コーディネーターが担う相談窓

口、町からの相談者の引継ぎ、即日物件見学への対応及び登録物件の鍵の一括管理は、原則として再委託してはならない。

15 事故等への対応

事故、苦情、個人情報漏えい、鍵の紛失・盗難、施設の重大な不具合その他緊急性のある事案が発生した場合は、必要な初動対応を行い、直ちに町へ報告し、その指示に従うものとする。

16 企画提案内容の取扱い

企画提案書に記載された内容は、契約協議を経て本業務の実施条件となることがある。正当な理由なく、企画提案書、配置届及び業務計画書に記載した実施体制又はサービス水準を低下させてはならない。

17 業務終了時の引継ぎ

契約終了又は解除に際し、継続相談案件、移住体験住宅、空き家バンク利用者への対応状況、預託を受けた鍵及び鍵管理台帳、情報発信データその他業務継続に必要な記録・資料・データを町又は町が指定する者へ引き継ぐものとする。

18 協議

本仕様書に定めのない事項又は解釈に疑義が生じた事項については、町と受託者が協議して決定するものとする。