

# 令和6年度住まいコンシェルジュ事業業務委託仕様書（案）

## 1 趣旨

本仕様書は、福島県が受託者に委託する令和6年度住まいコンシェルジュ事業に係る業務を円滑かつ効率的に行うために必要な事項を記載したものであり、受託者は、本仕様書に従い業務を遂行するものとする。

## 2 業務の目的

本業務は、本県への移住を検討する方を対象に、物件情報の他、建築関係団体の紹介や相談者のニーズに応じた物件情報に関連する暮らし情報等を提供する住まいコンシェルジュによる相談窓口を設置することで、円滑な住まい情報等の把握や、移住後のミスマッチを防ぎ、本県への移住・定住等を促進することを目的とする。

## 3 委託業務の概要

- (1) 円滑な相談窓口の運用、周知
- (2) 相談件数の報告、相談対応者のフォローアップ、相談傾向の分析等

## 4 委託業務の内容

### (1) 円滑な相談窓口の運用、周知

#### ① 不動産業者、建築関係団体等の相談先情報の情報収集及びリスト化

- ・不動産業者（県内に事業所を置く法人格を有する事業者等）、建築関係団体等の相談先情報の情報収集を行うとともに、それらを纏めるフォーマット作成及びリスト化を行い、随時情報を更新すること。
  - ・円滑な相談対応をするために連携する県内不動産業者（予定含む）や情報収集先の想定及び収集の手法を提案すること。
- なお、リストの活用にあたっては、県の移住相談窓口等でも活用できるよう必要情報やビジュアル等を工夫すること。

#### ※リストの想定

不動産業者（新築、中古）、空き家情報（民間業者、市町村）、各種相談窓口（補助制度紹介、リフォーム会社、家財整理業者）等

#### ② 業務フロー及び対応記録票等の作成、周知

- ・業務フロー及び対応記録票など、運用に必要なツールを整備すること。
- ・業務実施にあたっては、効果的な運用とするため、県移住相談窓口（NPO 法人ふるさと回帰支援センター「ふくしまぐらし相談センター」、各地方振興局「福島県移住コーディネーター」、県東京事務所「福島県移住推進員」等）や市町村等と連携すること。
- ・相談窓口の認知度向上に係る告知・広報の手段を提示すること。

#### ※広報の想定

WEB 広告（広告単価と効果を明示すること）、県内エリアの紹介や相談者の声に関するコラム、県内不動産事業者等を対象とした説明会の開催 等

#### ③ 相談窓口の運用及び相談の対応

- ・上記②を踏まえ、移住相談者からの住まい情報に関する相談に応じること。
- ・相談窓口は、原則オンラインでの面談又は、電子メール（Web サイトの申込フォームにより送信されるものを含む。）によるものとする。
- ・以下コンテンツを含むサイトを管理運営すること。なお、情報更新については随時対応すること。

また、サイトからの申込による対応の他、県移住相談窓口からの仲介による相談

についても速やかに対応すること。

コンテンツ：申込フォーム、物件情報、協力事業者、補助制度等

既存サイト：<https://fukushima-sumai.net/>

- ・上記の他、多数の相談があった場合等には相談会形式での相談も可とする。
- ・相談者に対して、ふくしまぐらし相談センターへの相談実績の有無を確認し、相談者の希望に応じてふくしまぐらし相談センターと連携して相談対応を行うこと。
- ・相談窓口開設日時（想定）  
月曜日を除く毎日（ただし祝日及び12月29日から1月3日は除く。）の午前9時から午後5時までとする。
- ・やむを得ない事情により臨時休業を行う場合は、休業日の概ね1カ月前までに県と協議し、了承を得たうえで行うものとし、あらかじめWeb等で告知すること。

## (2) 相談件数の報告、相談対応者のフォローアップ、相談傾向の分析等

- ・相談者から聞き取った情報を記録するとともに、個人情報の提供についての同意を得た上で、県に情報提供を行うこと（月1回程度）。  
なお、移住（成約含む）に繋がった案件は随時情報提供すること。
- ・相談後も必要に応じて相談者のフォローアップや、相談先（紹介先）へ対応状況を確認すること。
- ・原則、四半期ごとに相談傾向を分析し、県に報告すること。

## 5 実施体制・業務主任等

- (1) 受託者は、本委託業務を迅速かつ円滑に履行するための実施体制を整えること。
- (2) 受託者は、本委託業務全体に関して主として指揮・監督を行う業務主任者を定め予め県に通知のうえ、県との協議や打合せ等に出席させるものとする。

## 6 実績報告書の提出

受託者は、本業務履行期限までに、4(2)にのほかに、県が必要と認める資料を提出すること。

## 7 その他の留意事項

- (1) 相談にあたっては、その相談に係る料金（訪問に要した費用も含む。）について相談者に請求しないこと。
- (2) 県から業務改善を指摘された場合は、必要な措置をとり、指定された期日までにその改善対策の報告をしなければならない。
- (3) 業務の実施に伴い第三者に及ぼした損害について、当該第三者に対して損害の賠償を行わなければならないときは、受注者がその賠償額を負担すること。
- (4) 本仕様に定めのない事項及び当該事業遂行中に疑義が生じた場合を含め、業務の遂行にあたっては県と綿密な連絡、報告、協議を行い、県より指示等があれば遵守すること。