

豊中市空き家相談窓口運営業務 業務内容説明書

1. 目 的

空き家の所有者への支援等、空き家に関する相談に対応するため、豊中市空家等対策計画に掲げる「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。

2. 業務内容

(1) 空き家相談窓口（ワンストップ窓口）の設置及び運営業務

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を行うことができる相談窓口を設置し、相談員を配置する。

① 相談者及び空き家の要件

- ・対象とする相談者は、空き家の所有者、管理者、相続予定者、後見人等とし、空き家の所在地が豊中市内であるか、又は相談者本人が豊中市民であることを原則とする。
- ・対象とする空き家は、空家等対策の推進に関する特別措置法第2条第1項に規定される「空家等」であること及び空家等になりそうなもの並びに一部居住実態のある長屋の空き家及び空き室になりそうなもの。

②相談内容

実施団体は、相談者の立場に立って、以下に関連する相談業務等を行うこと。

- ・相続：権利の整理、登記その他相続に関する事項等
- ・売却：売却先、売却方法、売却に関わるリフォーム、除却等
- ・賃貸：賃貸先、賃貸方法、賃貸に関わるリフォーム、除却、有効活用、土地活用等
- ・管理：管理方法、樹木剪定、遺品整理、ごみ処理、火災保険等

③相談実施体制

- ・相談者からの空き家の維持管理・利活用等に関する相談を受け付け、助言や提案を総合的に行うことができる相談員を配置し、運営に適正な人員を配置すること。

- ・電話での相談の受付については専用回線を必ず用いること。(他の自治体等の空き家コールセンターと兼ねることは可とする。)
- ・電話は、1週間のうち5日以上、1日あたり6時間以上、相談受付を行うこと。(ただし、休日及び年末年始を除く)。また、夏季休暇等の特別な休暇がある場合は、その期間における受付方法を別途明示し、事前に市の承認を受けること。
- ・専用ホームページの開設を行うこと。開設の際には、空き家の相談窓口とわかるようにすること。(市のリンク先から直接、つながるように考えています。)
- ・相談内容に応じて、市の助成制度の案内を行うこと。

④各分野の専門家・協力事業者等との連携

実施団体は、自らの責任において専門家、協力事業者との連携・協力体制を組み、相談者に提案を行うこと。

⑤相談者への助言・提案

実施団体は、相談窓口で受けた相談内容を踏まえ、必要な助言を行うこと。また、空き家等の維持管理・利活用等に対して、具体的な手法の提示や実現に向けた提案を行うこと。

(2) 空き家施策の広報・啓発業務

実施団体は、空き家施策についての広報・啓発活動に努めること。

- ・相談窓口に関するリーフレットの作成及び市民、関係団体等への配布
- ・空き家の諸問題、利活用・適正管理等に関するセミナーなどの開催
- ・空き家の所有者を対象とした相談会の実施

なお、市は、次の方法等によって相談窓口に係る広報活動を行う。

- ① 市の広報紙および市公式ホームページへの掲載
- ② 市の窓口や市が実施する空き家セミナー等における相談窓口に関するリーフレット等の配布
- ③ 空き家の所有者への相談窓口の紹介

(3) 豊中市空き家対策計画に基づいた空き家施策の提案について

- ・豊中市の地域性に応じた効果的な施策
- ・空き家の利活用に効果的な仕組み など

(4) 本業務の実施状況等の報告

実施団体は、本業務の進捗状況及び成果（空き家の活用事例等）について、市が指定した期日までに報告すること。また、業務の円滑な遂行を図るため、適宜、市職員と連絡を取るとともに、市職員が経過報告を求めた場合には、速やかに報告すること。

(5) 履行評価の実施

- ・協定期間中においては、毎年度、履行評価を実施すること。

3. 費用の負担

本業務で実施団体が負担する物品等本業務の実施に必要な費用（窓口開設費用やスタッフの人件費、リーフレットの紙代・印刷費用など）は、全て実施団体の負担とする。ただし、相談者からの依頼による各種調査（耐震診断・建物状況調査など）や手続き等に必要な費用については、相談者の負担とすることは可能とする。

4. 個人情報の保護

実施団体は、本業務を実施するに当たっての個人情報の取扱いについては、別記「個人情報の保護及び管理に関する特記事項」を厳守すること。

5. 協定期間終了後の対応について

- ① 実施団体は協定期間終了後も、業務の報告内容に関し、市からのヒアリングに対して協力すること。
- ② 相談窓口業務で知り得た個人情報については、協定期間終了後も取り扱いに留意すること

6. その他

- (1) 実施団体は、業務の遂行に関しては、各法令等を遵守すること。
- (2) 実施団体の責任に起因して発生した損害については、実施団体の責任で賠償すること。
- (3) 事故発生等の緊急を要する事態が発生した場合は、ただちに市職員まで報告すること。

- (4) 実施団体は、本業務上必要な関係書類を常に整備し、市職員から提出が求められた場合は速やかに提出すること。
- (5) 本業務のために作製した成果物の著作権は、本協定締結前に実施団体が既に保有するものを除いて、すべて市に帰属するものとし、その権利は実施団体から市に無償で譲渡されるものとする。
- (6) 実施団体は、基本的人権について正しい認識をもって業務を遂行すること。