

## 「奈良市空き家総合窓口業務委託」企画提案仕様書

### 1. 企画提案を求める業務の名称

奈良市空き家総合窓口業務委託（以下、「本委託業務」という。）

### 2. 企画提案を求める業務の趣旨・目的

近年、全国的に空き家が年々増加し、大きな社会問題となっており、奈良市（以下、「発注者」という。）が令和6年度に実施した三回目の空き家等実態調査では、空き家等の数が3,332戸で、令和元年度の調査の3,298戸から34戸の微増という結果になった。

今後、人口の減少が続く中において、空き家は急速に増加することが予測されており、空き家の発生抑制、適正管理、利活用の促進に対する施策の推進が求められている。

空き家所有者は高齢者や不動産等の専門的知識を有していない者も多く、そういった方々に寄り添い、杓子定規な対応ではなく、より丁寧で専門的な対応が一つの窓口で受けられることが求められる。

本業務では、これまで本市が行ってきた空き家関連業務のアウトソーシングをさらに進め、空き家に関する専門知識と適切な資格を有する事業者が連携して、「空き家に関するワンストップ窓口」を設置することにより、空き家所有者等の支援体制を強化し、より積極的な空き家対策を講じることを主な目的として、公募型プロポーザルを採用し広く提案を求めようとするものである。

なお、この企画提案仕様書は、現在実施している業務を継続するために必要と発注者が考える項目、及び、企画提案を求める内容等を取りまとめたものである。

### 3. 業務委託の期間

令和7年7月1日から令和10年6月30日までとする。

### 4. 企画提案を求める業務

提案者は、本委託業務の趣旨を理解し目的を達成するために有効かつ必要と思われる施策や業務の効率化、改善等について広く企画提案を行うこと、また、以下の③及び④に掲げる業務に関しては、令和7年6月30日までの委託先である特定非営利活動法人空き家コンシェルジュ（以下、「旧委託先」と言う。）から業務を引き継ぎ、利用者に混乱等が生じないように、切れ目なく適切に業務を継続する必要があることに留意すること。

なお、事業の実施及び提案に当っては、地域の自治会組織や、専門知識と資格を有する事業者等との協力体制の構築についても十分留意すること。

## ① 常設空き家総合相談窓口の開設及びその運営

電話・面談及び電子メール等により、地域住民などから寄せられる市内の空き家に関する相談や苦情、空き家所有者や活用希望者から寄せられる空き家バンクや空き家の利活用（賃貸・売買）・解体・荷物整理やリフォーム等の空き家に関する相談を気軽に行うことができる「空き家に関するワンストップ窓口」の開設を念頭に、以下の項目に留意した提案。

- (ア) 市内の空き家の所有者及び管理者、市外の空き家を所有又は管理する市民、市内の空き家の周辺住民などから寄せられる空き家に関する相談や苦情等に対応すること。
- (イ) 市内の空き家において、現場の調査や確認、現地での説明等が必要と判断された場合は、必要に応じて相談者等と調整し現地対応を実施すること。
- (ウ) 専門団体など（例：宅地建物取引業団体、司法書士会、建築士会、土地家屋調査士会、解体事業者団体、公益社団法人奈良市シルバー人材センターなど）との連携を図り、相談などの受付から問題の解決までをワンストップで対応できる総合的な窓口を構築し、その運営を行うこと。

## ② 空き家対策に関する広報等の実施

空き家の所有者や関係者に適切な管理や活用を促すための情報提供を目的とし、空き家バンクの活用、賃貸、売買、リノベーション、空き家を放置した場合のデメリットや、適切な管理のメリット等を分かりやすく伝える効果的な広報等について以下の項目に留意した提案。

- (ア) 「空き家」をテーマとするセミナー及び相談会の開催。
- (イ) 「空き家」をテーマとする出張セミナー・出張相談会への講師派遣。
- (ウ) 空き家の発生予防や、適正管理、相談方法の周知、空き家バンク等の制度の紹介など、本市の空き家対策とし必要かつ有効と思われる広報の実施。

## ③ 「奈良市空き家・町家バンク」Webサイトの管理運営及び保守

「奈良市空き家・町家バンク」（以下、「空き家バンク」という。）のWebサイトについて、旧委託先から引き継ぎを受け、以下の項目を含め、空き家バンクのWebサイトの運営が切れ目なく適切に継続できる体制を整え、円滑に管理すること。

- (ア) Web サイト「奈良市空き家・奈良町町家バンク」（URL：<https://naracity-akiyabank.com/>）の管理運営・保守業務を実施し、適切な情報の管理と運営を行うこと。
  - ・ Web サイトの運用等に必要となるサーバー等の機材一式については提案者の負担において確保し、各機器については、必要以外のサービスの停止、最新のセキュリティパッチの適用などのセキュリティ対策を施し、運用等に中断

が発生しないよう機器のセットアップを行い、適切な移行を実施すること。

- CMS (Contents Management System) は Wordpress を利用すること。
  - Web サイトを多く露出するため SEO (Search Engine Optimization) の対策を最大限行うこと。
  - アクセスログを取得し、ログの照会及び解析が可能であること。
  - Web ユーザビリティ、Web アクセシビリティの確保・向上に十分配慮し、誰もが見やすく使いやすいこと。
  - ホームページの更新 (物件情報の更新) は発注者においても容易に行えるものとする。
  - 適切な監視・障害対応、点検・保守、不正アクセス防止及び改ざん防止策、WAF 等の十分なセキュリティ対策を行い、ホームページの安定稼動に努めること。
  - システム運用において想定される不具合に対応可能な体制を確保し、不具合が発生した場合は、原因の特定と解消を速やかに実施すること。
  - 不具合が発生した場合を想定し、速やかに発注者へ報告できる連絡体制を予め構築し、発生した場合は速報すること。また、不具合の原因及び対応内容を記載した詳細な書面を、発生日の翌営業日から 1 週間以内に発注者に提出し承認を得ること。
  - Web アプリケーションなどが正常に動作することを、事前に検証した上で OS 及びサーバソフトウェア、ミドルウェアなどのバージョンアップ、修正プログラムの適用を行い、脆弱性の解消に努めること。
  - サーバ OS を含むシステム全般において、脆弱性が発見される等、システムの改修の必要性が生じた場合は、可能な限り迅速に対応すること。なお、改修の費用等は提案者の負担とする。
  - 万が一、システムへの不正なアクセス、内容の改変、情報の漏えいなどの重大なインシデントの発生が疑われる場合は、速やかに発注者へ報告するとともに、更なる被害の拡大を防止するための最善の措置を速やかに実行できる体制を整え、必要に応じて提案者の判断により実施するものとする。
  - 定期的なシステム及びデータのバックアップを行い、万が一システム障害やデータの消失が発生した場合であっても、被害を最小限に留め、速やかな復旧が可能な体制を確保し提供すること。
- (イ) 必要に応じて Web プログラミング・Web デザインの見直し (ページレイアウト、サイト構成の変更、コンテンツの追加等を含む) を実施すること。
- 法改正や運用の変更等により、コンテンツの修正、変更、追加等が必要となった場合は、速やかに対応すること。
  - 動画コンテンツ及び SNS コンテンツの積極的な活用を実施すること。

- ・ コンテンツの修正、変更、追加等に必要となる費用は提案者が負担するものとし、内容及び実施時期等については発注者と協議の上決定すること。
- (ウ)旧委託先から SNS のアカウントの引き継ぎを受け、必要な情報発信が出来るようにすること。ただし、SNS 事業者の規約などによりアカウントの引継ぎに支障がある場合などは、速やかに発注者と協議すること。
- (エ)インターネット上の脅威に対処するため、提案者が Web サイト等に対して実施する対策については、別紙「ウェブサイト等のセキュリティ対策に関する特記仕様書」に定める事項についても遵守すること。
- (オ)契約期間が満了し、構築・運営・管理する Web サイト「奈良市空き家・奈良町町家バンク」の引継ぎが必要となった場合は、運営等を引き継ぐ事業者が支障なく運営・管理を継続できるよう、責任を持って対応にあたること。また、サーバー及びドメインの移管手続きやシステム及びデータの移行・移管を実施するとともに、移行に係る費用等を負担すること。

#### ④ 空き家バンクへの物件登録及び利用者登録

- (ア)空き家バンクの物件登録及び利用者登録の一連の事務を行うこと。
- (イ)空き家バンクの物件登録申込みがあった場合は、その物件の所有者又は管理者と日程を調整の上家屋の調査を実施し、登録可能な物件と判断された場合は、配置図、間取り図等の必要な図面の作成を行い、並行して発注者が行う人定などの審査後、速やかにホームページを更新し、物件の登録を行うと共に申請者に対して通知すること。
- (ウ)空き家バンクに物件を登録した所有者若しくは管理者が「全国版空き家・空き地バンク」への掲載も併せて希望した場合は、全国版空き家・空き地バンクへも当該物件情報の掲載を行うこと。
- (エ)所有者等からの届出等により物件の登録を抹消する場合は、発注者へ連絡し、その指示に基づき、速やかにホームページを更新すること。
- (オ)空き家バンクの利用者登録申込みがあった場合は、人定等に必要な情報を、指定の方法で発注者に送信し審査を経た後に、申込者に対して登録の可否を通知すること。
- (カ)空き家バンクへ登録した物件の所有者及び管理者とバンクの利用登録者双方のマッチングを図り、求めに応じて、登録物件の内覧の調整及び実施、「奈良市空き家・町家バンク活用住宅支援補助金」利用案内、申請手続き等の支援（補助実施前・実施後の現場確認等を含む。）などを行うこと。
- (キ)物件登録及び利用者登録の登録期限が近づいた登録者に対し、更新の意向確認を行い必要な手続きを促すと共に、再登録の申込が提出された場合は、必要な手続きを行うこと。

(ク) 空き家バンクに登録される物件については、登録作業と並行して自治会費や地域の決まり事など、必要と考えられる調査を実施し、資料として整理し、利用希望者が入居の際に地域との調整等をスムーズに行えるようサポートすること。

#### ⑤ 空き家バンク（この項目において町家バンクを除く）の活性化に関する取り組み

空き家バンクの活性化を図ることを目的とし、以下の項目に留意した提案。

- (ア) 空き家バンクへの登録物件の増加に繋がる方策の積極的な実施。
- (イ) 登録物件の所有者等に対する定期的な物件状況の確認や、利活用等に関して進展が見られない場合等、登録後のフォローアップの実施。
- (ウ) 建物の改修や荷物の整理等、掲載物件の状況に変化があった場合における掲載内容の更新。
- (エ) 利用登録者に向けた、新規登録物件を含む掲載内容の更新情報の提供。
- (オ) 空き家バンクへの登録から利活用につながった事例紹介等、空き家バンク対象地域の住民に対して理解を深めてもらうために適切と思われる施策の実施。
- (カ) 空き家バンクへの運営における問題点や改善点の抽出、その解決や改善についての対応。

#### ⑥ 市担当者の業務支援

空き家に関する発注者からの相談など、専門的立場からの助言や、発注者の業務支援に関しての以下の項目に留意した提案。

- (ア) 「空き家に関するワンストップ窓口」を念頭に、専門的な見地から空き家問題に対応可能な、業務支援体制の構築。
- (イ) 市の要請に応じて、空家等の外観調査が実施可能な体制の整備。
- (ウ) 「奈良市空家等対策推進協議会」への参加及び議事録の作成等の支援。

#### ⑦ 空き家の適正管理や利活用等の推進に関する取り組み

空き家の適正管理や利活用等、空き家の発生抑止から問題解決までに必要かつ有効と思われる事業を提案し実施すること。

なお、下に掲げる項目については必ず提案の内容に含めること。

- ・ 「空き家に関するワンストップ窓口」の設置・運営（再掲）
- ・ 地域密着型の空き家活用政策の実施
- ・ 現場の調査、適正管理の指導及び相談、利活用に関する助言（再掲）
- ・ そのほか、奈良市の空き家政策全般（例：D Xの推進やA Iの活用、空き家の発生抑制や利活用、適正管理を促す事業等）

※提案を受ける内容は、審査委員会で評価基準を検討する過程で変更する場合がある。

## 5. 成果品

年度毎に、下記の成果品の納品を求める予定である。

### ①成果品一覧

NO.	内 容	数 量
1	事業成果報告書（実施事業の内容を具体的に記載すること。また、今後の事業に反映するため、事業項目毎に成功点や改善すべき点を分析し、記載すること）	・電子データ一式 ・紙媒体 2部
2	事業実施に当たり作成した広告物及びそのデータ	・広告物一式 ・電子データ一式
3	「奈良市空き家・奈良町町家バンク」ホームページデータ	・電子データ一式
4	ホームページ更新のために収集したデータ	・電子データ一式

### ②成果品の納入について

成果品の納入に当たっては、下記の事項を想定している。

(ア)電子データ（CD-R若しくはDVD）を、本市が指定する日までに本市に引き渡すこと。

(イ)本委託業務の実施に当たって生じた著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む）はすべて本市に帰属すること。

### ③納品場所

奈良市 都市整備部 住宅課 へ納品すること。

※成果品は、提案の内容等により変更する場合がある。

## 6. 再委託の禁止

提案者は、業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は、請け負わせてはならないことに留意し提案すること。ただし、業務の一部を第三者に委託し、又は、請け負わせることについて、合理的かつやむを得ない事情があり、あらかじめ書面にて発注者から承認を受けた場合は、この限りでないことを申し添える。

## 7. 通則

提案者は、本委託業務を実施するに当たっては、本委託業務の趣旨を十分理解し、発注者と詳細に協議を行い、発注者の承認を受けて業務を実施しなければならないことに留意して提案すること。

提案の内容については、上記の趣旨を理解し実施可能な範囲で提案を行うこと。

## 8. その他提案者が留意すべき事項等

(ア)本委託業務を実施するに当たって会議（打ち合わせを含む）を行った場合は議事

- 録を作成し、終了後延滞なく発注者に提出し承認を得なければならないこと。
- (イ) 本委託業務を実施するに当たって知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のため若しくは不当な目的に使用してはならないこと。提案に際しても同様とし、辞退等の後についても同様とすること。
  - (ウ) 本業務の実施に当たって、第三者が権利を有する著作物を使用する場合は、使用に必要な費用を負担し、使用許諾契約に関する手続きを完了させること。この場合において、手続きの内容について事前に発注者の承諾を得ること。
  - (エ) 提案の内容に特殊技術やノウハウ等に関する秘匿すべき情報等が含まれている場合は、提案書等の該当箇所にその旨とその根拠を明示すること。
  - (オ) 提案者は提案内容の全てに責任を負い、その内容等が原因で発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。）等は、提案者において解決すること。
  - (カ) 本業務の履行においては個人情報を取り扱うことから、別記「奈良市個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

## 9. 仕様書の見直し

提案者は、本委託業務の契約に際して、提案内容の反映などに伴い仕様書の見直しを前提としていることに留意すること。

また、年度毎に、本委託業務の事業項目について成果及び効果の評価を行い、発注者が必要と判断した場合は、受託者と協議のうえ、翌年度の契約において仕様書の見直しを行う予定であることに留意すること。

## 10. 委託業務の内容の変更等

発注者は、委託契約締結後の事情により必要がある場合には、委託業務の内容を変更し、又は委託業務の処理を一時中止する場合があることに留意すること。

## 11. その他

企画提案の提出方法などについては「奈良市空き家総合窓口業務委託に係る公募型プロポーザル募集要項」に基づき手続きを行うこと。