

やまなし KAITEKI 住宅コンシェルジュ業務等委託仕様書

1 目的

県が行った「住環境に関する人口減少危機対策基礎調査^{※1}」の結果、居住形態が持ち家・一戸建て（新築・中古を問わず）であり、住環境の満足度が高い場合には、理想どおりの子どもの数を持っている割合が高い傾向が見られた。一方、住宅を選ぶ際には、住宅の広さや部屋数、収納スペースなどが重視されているものの、住宅取得後には今後重視したい事項（重視しておけばよかったと感じている事項）として住宅の断熱性・気密性、維持管理の容易性、防犯性、省エネルギー性、耐震性、家事負担を軽減する設備の導入など住宅の性能に関する事項が幅広く挙げられる結果となった。

県が行ったアンケート調査^{※2}においては、住まいを購入した人の半数が「住まい選びについて学んでおけばよかった」と感じており、4割近くは「調べる時間が不足」していたと思っているとの結果が得られている。

住宅費用は「人生の3大費用」とも呼ばれており、その高額な住宅購入費にも関わらず、十分な知識・情報等が得られないまま、購入に至るケースも多く、“住んでみて後悔”することも少なくないと考えられる。

こうした背景のもと、本業務は、山梨で持ち家取得を希望する者（主に子育て世帯等を対象者として想定）が、自らの世帯構成や経済状況、ライフスタイル等を踏まえ、住まいに関する基本的な知識・情報等をもとに満足度の高い理想の住まい選びが実現できるようサポートする無料相談業務（やまなし KAITEKI 住宅コンシェルジュ業務）を行うものである。

また、当該無料相談業務を通じて得た知見等をもとに、山梨で理想の住まいを取得するために必要な知識・情報等を整理し、将来、WEB サイト上でわかりやすく一元的に情報提供できるよう WEB サイトの構成やコンテンツ等の検討を行う業務（やまなし KAITEKI 住宅ポータルサイト構築検討業務）も併せて実施するものである。

※1_住環境に関する人口減少危機対策基礎調査：

https://www.pref.yamanashi.jp/ju-taisaku/juukankyoyu_jinkougenshou/juukankyoyu_jinkoukikichousa.html

※2_住生活リテラシー・プラットフォーム（「いま考える住まいのリテラシー」テキスト（試作品））

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk2_000065.html

2 業務内容

受託者は、次に掲げる（1）及び（2）の項目について、県と協議しながら、体制の構築を行い、業務を実施すること。また、本仕様書に記載のない事項についても、本事業の受託者として決定した際の企画提案書に記載した事項のうち県が指示するものについては実施すること。

（1）やまなし KAITEKI 住宅コンシェルジュ業務

【概要】

- 本県で住宅（持ち家）を取得しようとしている方を対象とした無料相談業務
- 相談対応は事前予約制による個別面談形式（1～2時間程度）を想定

- 業務を通じ、相談者の住まいに関する基礎的な知識やリテラシーを向上させ、相談者が理想の住まいを自ら選択（判断）できるようになることを目的とする

【留意事項】

- 本業務では公平性・中立性を重視しており、相談者に特定の企業及び特定の業界等を紹介し、または斡旋することを堅く禁止する
- 本業務で取得する個人情報は、予約時の連絡調整等に必要な情報に限るものとし、取得した個人情報は個々の相談対応の終了をもって都度適切に廃棄又は消去すること（やまなし KAITEKI 住宅コンシェルジュ業務等委託契約書「別記1：個人情報取扱特記事項」を併せて確認すること）

① 業務体制の構築

- 相談体制を確保すること
 - ・個別面談形式の相談対応日は、土日を含めた週5日以上とすること。
 - ・相談対応は対面を原則とするが、相談者の希望に応じてオンライン相談にも対応できるようにすること。
 - ・相談は、1件当たり60分以上の相談時間を確保するとともに、延べ100件以上を対応可能な件数として設定し、これをあらかじめ周知・公表すること。
 - ・同一相談者からの相談は最大2回までとすること。
 - ・必要に応じて、県が官民連携で取り組んでいる「やまなしライフプラン相談窓口・啓発事業所」と相談内容に応じた連携体制を構築すること。
- 個別面談形式の対面相談場所を確保すること
 - ・対面相談場所は新たに貸事務所等を確保することが望ましいが、公平性・中立性が確保される場合にあっては受託者の店舗・事務所等の一部を活用することも可能とする。ただし、受託者の店舗・事務所等の一部を活用する場合にあっては、間仕切り壁・パーテーション等で明確に仕切られた独立のスペースを確保するものとし、当該スペースが本業務のためのものであることを明示すること。
 - ・対面相談場所はプライバシーの確保に配慮されていること。
 - ・対面相談場所は相談者の利便性に留意して選定するとともに、無料の駐車場が備えられていること。（対面相談場所を複数確保する場合にあっては、最低1カ所に無料の駐車場が備えられていけばよいものとする。）
- 専用ホームページを開設すること
 - ・専用ホームページを公開するために必要なサーバを確保し、適切な保守管理を行うこと。
 - [サーバの基本仕様]
 - (ア) レンタルサーバを使用する場合には、レンタルサービスを提供する者が次の要件を満たしていること。

①レンタルサービス提供者においてセキュリティ対策等の利用規約が明確化されていること。

②サーバの設置場所は国内とし、セキュリティ対策の実施状況が確認できること。

③情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格の認証を取得していること、またはそれに準じた第三者機関による認証基準を満たすこと。

(イ) 確保したサーバについては、コンピュータウイルス対策及び部外者からサイトを改ざんされないよう情報セキュリティに必要な措置を講じること。

(ウ) アクセスログの記録・解析ができるようにすること。

(エ) SSL サーバ証明書を利用すること。SSL サーバ証明書の費用は委託業務の必要経費に含めるものとする。

(オ) システムの運用時間は 24 時間を前提とする。

(カ) 定期的にセキュリティ対策をアップデートすること。また、緊急性の高い脆弱性が発見された場合は即座に対応すること。

(キ) ドメインは本業務終了後 1 年程度引き続き所有すること。

(ク) サーバの契約・利用に係る初期経費やサーバ利用料等に係る費用は、受託者の負担とする。

・メインターゲットである子育て世帯を惹きつけ、県の事業であるという安心感も兼ね備えたデザインを採用すること。なお、当該デザインは、広報に用いるチラシや広告などと統一感のあるものとする。

・相談予約の受付案内のためのホームページであることに特化し、ランディングページのみで完結するようなシンプルでわかりやすいものであること。

・PC 及びスマートフォンの表示に対応すること。

・電話予約申し込み、ネット予約申し込みのいずれにも対応できる仕様とすること。なお、ネット予約申し込みにおいては、申し込みの受付確認を自動返信メール等にて実施できる仕様とすること。

・検索エンジンへの最適化（SEO 対策）を実施すること。

・事業の趣旨説明や相談の対象、プライバシーポリシーなどホームページに掲載することが必要な事項を提案し、掲載すること。

専用ホームページ（掲載内容例）

- 事業の趣旨説明
 - 相談の対象（相談で対応すること、できないこと）
 - 電話予約に関する情報（電話番号、対応時間など）
 - ネット予約フォーム
 - 対面相談場所のアクセス
 - プライバシーポリシー
- など

● 予約受付事務員を配置すること

・電話予約対応は、週 5 日以上（曜日等は問わない）とすること。

- 相談員を確保すること
 - ・本業務に係る全般的な知識を有する相談員（以下「コンシェルジュ相談員」という。）を確保すること。
 - ・必要に応じて、専門性の高い相談に対応するため、建築士や税理士、宅地建物取引士、ファイナンシャルプランナーなどの相談員（以下「専門家相談員」という。）を確保すること。
 - ・相談員名簿（相談員の氏名、所属、コンシェルジュ相談員と専門家相談員の別、資格、経歴等の概要を記載したもの）を作成し、県に提出すること。
 - ・コンシェルジュ相談員については、契約締結後、県が実施する研修を受講すること。

② 予約受付

- 予約受付事務マニュアルを作成し、県の承諾を得ること

予約受付事務マニュアル（項目例）
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 予約者に対する事前説明事項（相談の対象（相談で対応できること、できないこと）、個人情報の取り扱いなど） ➤ 想定される問い合わせへの対応方法（その場での電話相談を希望された場合、対象外の相談であった場合など） ➤ 個人情報の取り扱い など

- 必要に応じて予約時アンケートなど円滑な相談業務運営に資する工夫を提案し、実施すること

③ 相談対応

- 原則として、対面形式又はオンライン形式による個別面談形式にて対応すること
 - ・相談者の希望によって対面形式又はオンライン形式を選択可能とすること。
 - ・電話相談も可能とするが、相談者に対して可能な範囲で個別面談形式での実施を推奨すること。
- 相談員向けの相談対応マニュアルを作成し、県の承諾を得ること

相談対応マニュアル（項目例）
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 特定の企業及び特定の業界等の紹介・斡旋の禁止 ➤ 対象外の相談（賃貸住宅、業者の斡旋、住宅関係紛争等トラブル、見積書の確認など）への対応方法 ➤ 専門家相談員への引き継ぎ方法 ➤ 個人情報の取り扱い

など

・住宅関係紛争等トラブル関係については「住まいるダイヤル」を紹介するなどが考えられる。

→「住まいるダイヤル」：公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター
<https://www.chord.or.jp/>

・リフォームの見積書に関する相談については「住まいるダイヤル」を紹介するなどが考えられる。

→「住まいるダイヤル」：公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター
<https://www.chord.or.jp/reform/index.html>

● 相談者向け説明用資料を作成し、県の承諾を得ること

なお、当該資料は各相談員の説明を補助（マニュアル化）することを目的に作成するため、必ずしも相談者に提供できる水準を求めるものではありませんが、相談者に提供可能な概要版等を別に用意することが望ましい。

相談者向け説明用資料（項目例）

- 住宅取得までの流れ（情報収集、資金計画、家族間のコミュニケーション・合意形成、土地探し・物件探し、業者選び、基本プラン・見積、設計契約、詳細プラン、住宅ローン事前審査・本審査申し込み、請負契約、売買契約、建築確認、着工、工事の流れ・段階チェック、つなぎ融資、竣工・検査、引き渡し・入居、融資実行などの基本的な流れや住宅取得者が行う手続き等が把握できるもの）
- 「新築・中古」、「戸建て・マンション」、「注文・分譲」、「大手ハウスメーカー・中堅ビルダー・中小工務店・設計事務所」、「買取再販・リノベーション」などの比較情報（メリット・デメリットの整理とデメリットに対するソリューションの提示など）
- 「新築・中古」、「戸建て・マンション」、「注文・分譲」、「大手ハウスメーカー・中堅ビルダー・中小工務店・設計事務所」、「買取再販・リノベーション」などの選択をサポートする情報（客観的なデータ等の提示、土地探し・物件探し・業者選びの方法や注意したいポイント、コツなど）
- 住宅の性能に関する情報（住宅性能表示制度の10分野33項目の概要や目指すべき等級など）
- 住宅ローンに関する情報（金利の種類、返済方式、ローン形態など）
- 補助金に関する情報（国、県、市町村など）
- 税制優遇に関する情報
- 子育てしやすい住環境に関する情報
- 災害リスクに関する情報（ハザードマップなど）

など

※上記については、公平性・中立性が保たれた既往資料等をそのまま用いることもできます。

※相談者向け説明用資料は、受託者が作成するものに加え、公的機関等が作成・公開している既往資料等を用いることができます。その場合にあっても、**県の承諾を得ることが必要です**。（公平性・中立性が保たれた資料かどうかを判断します。なお、民間機関等が作成・公開している既往資料等であってもその利用について作成者等に承諾を得ており、公平性・中立性が保たれていれば用いることができます。）

(活用できる既往資料等の例)

・国土交通省：「いま考える住まいのリテラシー」テキスト（試作品）

→相談者向け説明用資料の全般の参考

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk2_000065.html

・一般社団法人住宅リフォーム推進協議会：「マンガでわかる住宅リフォームガイドブック」

→相談者向け説明用資料のリフォーム関係全般の参考

https://www.j-reform.com/publish/book_guidebook.html

・国土交通省：「令和5年度 住宅経済関連データ」

→「客観的なデータ等」の参考

https://www.mlit.go.jp/statistics/details/t-jutaku-2_tk_000002.html

・住宅金融支援機構：「フラット35利用者調査」・「住宅ローン利用者の実態調査」

→「客観的なデータ等」の参考

<https://www.jhf.go.jp/about/research/loan.html>

・県：「住環境に関する人口減少危機対策基礎調査」

→「客観的なデータ等」の参考

<https://www.pref.yamanashi.jp/ju-taisaku/juukankyoujinkougenshou/juukankyoujinkoukikichousa.html>

・県：「やまなし人口減少危機対策基礎調査結果（経済要因）」

→「客観的なデータ等」の参考

<https://www.pref.yamanashi.jp/jinko-taisaku/keizaiyouin-chosa.html>

・国土交通省及び一般社団法人住宅リフォーム推進協議会：「住宅リフォーム事業者団体登録制度」

→「業者選び」の参考

<https://www.j-reform.com/reform-dantai/kensaku.php>

・国土交通省：「令和6年度 支援事業一覧」

→「補助金に関する情報」、「税制優遇に関する情報」の参考

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/shienjigyo_r6.html

・県：「インスペクション（既存住宅状況調査）の調査費用に対する助成制度」

→「補助金に関する情報」の参考

https://www.pref.yamanashi.jp/kenchikujutaku/inspection/inspection_josei.html

・国土交通省：「各税制の概要」

→「税制優遇に関する情報」の参考

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_fr2_000011.html

・県：「やまなし KAITEKI 住宅指針 2025（案）」

→「住宅の性能に関する情報」、「子育てしやすい住環境に関する情報」の参考

<https://www.pref.yamanashi.jp/kenchikujutaku/kikaku/shisakukyougikai.html>

※県内市町村の補助制度については、別途県から資料提供します。

④ 相談記録の整備

- 相談記録は、相談日時、相談場所、相談者の属性、相談内容、対応内容、その他必要な情報を記録すること（事前に相談記録の様式を作成し、県の承諾を得ること）

⑤ アンケート調査の実施

- 相談者に対し、事業の評価（満足度、課題等）に係るアンケートを実施すること（事前にアンケート調査の様式を作成し、県の承諾を得ること）

⑥ 広報の実施

■本業務（相談窓口の存在）を周知する以下の広報を実施すること

<ねらい>

- ・メインターゲットは県内で住宅の取得を検討する子育て世帯
- ・住宅取得を検討する前に、まず相談してみようという強い動機付けを促すもの
- ・委託期間内の相談は延べ100件以上を目標とし、目標達成のために必要な事項については、県と協議の上、可能な範囲で随時実施すること（なお、目標を達成できない場合も、その責を受託者に負わせるものではない）

- チラシを作成し、配布すること
 - ・チラシはフルカラーとすること。
 - 紙媒体で両面印刷とする場合は、片面のみをフルカラーとすることも可。
 - ・子育て支援施設など効果的な配布先等を提案し、実施すること。
 - 配布方法は、紙媒体、電子媒体の別を問わない。
 - ・デザインは、専用ホームページと統一感のあるものとする。
- 子育て情報誌（紙媒体）への広告掲載を実施すること
 - ・効果的な掲載先等を提案し、実施すること。
 - ・委託期間中、最低1回以上実施すること。
 - ・掲載デザインは、専用ホームページと統一感のあるものとする。

- WEB 広告を実施すること
 - ・効果的な広告方法等を提案し、実施すること。
- リスティング広告（コンテンツ連動型又は検索連動型）、純広告などを想定。
- ・サムネイル画像等のデザインは、専用ホームページと統一感のあるものとする
- こと。

(2) やまなし KAITEKI 住宅ポータルサイト構築検討業務

【概要】

- 本県で住宅（持ち家）を取得しようとしている方を対象とした住まいに関する基礎知識や住宅取得に係るお役立ち情報を総合的に発信するポータルサイトを構築するための検討業務
- やまなし KAITEKI 住宅コンシェルジュ業務を通じて得た知見等をもとに、WEB サイトの構成やコンテンツ等の提案を行う業務
- WEB サイトの構成やコンテンツ等は、(1) ③における「相談者向け説明用資料」をもとに提案することを想定

① やまなし KAITEKI 住宅コンシェルジュ業務で得られた知見等の分析

- 相談実績をもとに「よくある相談」や「相談者に伝わりにくい難解な情報」、「課題」等を取りまとめること

② WEB サイトの構成の提案

- (1) ③における「相談者向け説明用資料」をもとに WEB サイトの構成を提案すること

③ WEB サイトのコンテンツの提案

- (1) ③における「相談者向け説明用資料」をもとに WEB サイトのコンテンツを提案すること

④ その他

- 本県で住宅（持ち家）を取得しようとしている方を対象とした住まいに関する基礎知識や住宅取得に係るお役立ち情報を総合的に発信するポータルサイトを構築するという趣旨を踏まえ、WEB サイト構築上の留意すべき事項や配慮すべき事項、その他各種提案を可能な範囲で行うこと

3 事業報告

(1) 定期報告

- 業務の実施状況について、定期的に県に報告すること（報告の頻度や内容等については、県と協議の上定めるものとする）

(2) 実績報告

- 委託事業完了後、速やかに委託業務完了報告書（任意様式）を提出すること。なお、報告内容は、相談実績報告書（任意様式）、アンケート調査結果報告書（任意様式）、広報実績報告書（任意様式）及びやまなし KAITEKI 住宅ポータルサイト構築検討結果報告書（任意様式）を含みその他は県と協議の上、決定するものとする
- 本業務で発生した資料及びデータ（相談員名簿、予約受付事務マニュアル、相談員向けの相談対応マニュアル、相談者向け説明用資料、相談記録、アンケート調査結果、広報資料など）を県が指定する方法により成果品として提出すること

4 一般事項

- (1) 委託業務に必要な資機材は、受託者が用意すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、県と協議し、その指示に従うこと。
- (3) 本業務遂行中に、第三者に与えた損害及び第三者により受けた損害については、すべて受託者の責任において処理、解決するものとする。
- (4) 受託者は、本業務遂行中に知り得た情報を県の許可無く、他に利用し、又は漏らしてはならない。
- (5) 本業務における成果については、全て県に帰属するものであり、県の承認を受けずに複製し、又は公表・貸与してはならない。