

A-2 空き家管理等相談体制構築事業			
事業主体	神奈川県居住支援協議会		
対象地域	神奈川県内		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・神奈川県全体を対象とした空き家管理等の相談体制を、県及び協議会参加9市、宅地建物取引業協会、建設業協会、司法書士会等と連携して整備。 ・広域相談窓口1箇所（協議会）と地域相談窓口3箇所（2市町、1公社・NPO）を設置し、全県での相談に対応。 		
相談体制件数の目標	空き家所有者本人及びその家族等からの相談件数	空き家利用希望者からの相談件数	合計
平成25年度の実績	6件	0件	6件
本事業期間内の成果 (H27年2月27日時点)	17件	3件	20件

1. 事業の背景と目的

神奈川県では、空き家総数が43万戸と全国で3番目に多く、高齢者の増加率も全国第2位となり、急激な高齢化と空き家の増加が見込まれ、予防措置も含めた空き家対策が必要であることから、本協議会に空き家問題対策検討分科会を設置し、主要な専門分野をほぼ網羅している本協議会構成団体と司法書士会等の協力団体が連携して相談体制の構築を図り、平成26年3月に県内全域を対象とする広域相談窓口を開設したところである。

今年度は、さらに関係機関・団体との連携を一層強化するため、相談員の研鑽のための専門研修やワークショップ等を行うと共に、相談員の継続的な協力体制の確保のための「相談員登録制度」や「協力事業者のリスト化・登録制度」の構築を行い、相談内容に応じた適切且つ効率的できめ細かい対応を図る。

また、昨年度から準備を進めている地域相談窓口を3市町に開設し、地域の特性に応じた相談対応を開始することに加えて、相談体制基盤の整った他の市町村について順次相談窓口の開設準備の支援を行い、各地域毎のニーズに応じた地域に密着した相談体制のネットワークを拡大する。

このほか、当県における超高齢化の到来に伴う空き家の大量発生に備えて、空き家予備軍の所有者等に対し適正管理の普及・啓発を実施し、不適正管理による空き家問題の早期予防化を図る。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要

1) 相談業務に必要な基礎情報調査

①地域のサービス提供事業者等の実態把握に関する調査

相談者の専門的ニーズに的確に対応するため、構成団体及び協力団体等を対象に、管理・解体・流通・動産処分・権利調整・コンバージョン等対応可能な具体的事業やサービス項目の抽出と標準経費などの基本情報について、アンケート及びヒアリングにより情報収集を行った。

②空き家所有者等が管理に取り組む際の留意点の整理

協力事業者・NPO法人等のリスト化のための要件等の調査、不適正管理のリーガルリスク・トラブル対応事例等についても、関係団体等上記①と同様の方法で事例収集を行った。

③協力事業者の登録制度等の構築

相談者の要望に応じた多様な対応支援を行うために、「空き家相談協力事業者登録制度」を創設。

本協議会の空き家問題対策分科会※において、所定の業務実績など具体的な登録要件や登録手続、登録後の遵守規範等を盛り込んだ「空き家相談協力事業者登録実施要領」を策定し、本事業に理解と協力を得られる事業者を登録・リスト化した。

※空き家問題対策分科会：県関係部局 4 課、8 市町、住宅供給関連 3 団体、不動産関連 3 団体、居住支援関連 4 団体、権利調整・法曹関連 1 団地の計 23 団体（課）より構成

2) 相談員の研修・育成

①相談マニュアルの作成（昨年度作成した研修テキストの充実・改訂）

相談業務を行っている関係団体からの意見聴取等を踏まえて、電話又は面談による相談実務の対応方法（接遇、受け答え方法等）等を盛り込んだ相談員のための対応マニュアルを、昨年度作成した基礎研修テキストに追記・改訂する形で作成し、今年度開催した相談員研修やワークショップで活用した。

②新規相談員向けの基礎研修と基礎研修受講済相談員向けのスキルアップのためのワークショップの実施

地域相談窓口の開設時に補充される新規の相談員等に対して昨年度と同様に基礎研修を実施すると共に、基礎研修受講済の広域相談窓口、地域相談窓口 3 箇所の相談員を対象に、相談対応の実践的なスキルアップのためのワークショップを実施した。

3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

（空き家問題へのアプローチと対応ヒント集《Q & A集》の作成）

上記 1) ①の基礎情報調査、広域相談窓口における相談事例、構成員団体等へのヒアリング等を踏まえて、典型的な相談内容及び解決方法を分野別にとりまとめて、相談者があらかじめ自らの相談内容のポイントを整理（自己診断）できるような工夫を盛り込んだ Q & A 集を作成し、HP へのデータアップ及び関係団体等への冊子の送付・相談窓口での配布を行った。

4) 相談事業の実施

①広域相談窓口の設置

昨年度に引き続き、本協議会事務局（かながわ住まいまちづくり協会）の広域相談窓口において、一次相談の対応を実施した。また、管理、賃貸、売買、権利調整、除却等、専門的な助言が必要な場合は、二次相談に取り次ぎ、専門的なアドバイスも対応できるようにした。さらに、具体的な対応を希望する相談者には、1) —③で構築した協力事業者登録制度を活用して、きめ細かい対応を行っていく体制を整えた。

②地域相談窓口の開設支援

モデル地区 3 箇所（川崎市、小田原市、大磯町）で準備を進めている地域相談窓口を順次開設した。また、相談体制基盤の整った自治体（茅ヶ崎市）について、地域相談窓口の開設のための協力団体の紹介や相談対応ノウハウ、基本情報の提供等、相談窓口開設準備のための支援を行った。

③相談員登録制度の構築

今後の相談窓口の拡大と相談体制の充実強化を図るため、上記2)の研修により、新規相談員の確保と既存相談員のスキルアップを図った。さらに、質の高い相談が提供できるよう、1次相談及び2次相談(専門分野別)の相談員を対象に、研修受講や専門分野の実務経験等を要件とした「相談員登録制度」を構築した。

④空き家臨時相談会の開催

下記6)で行う適正管理等の普及啓発のための「空き家管理セミナー」の開催等に併せて、通常の相談業務とは別途、セミナー会場において「臨時相談会」を開催した。

⑤窓口の周知

HPでの周知だけでなく、上記④でのセミナー・相談会での周知のほか、既に自治体で実施している「市民相談」への周知のほか、空き家予備軍と言われる高齢者世帯に届くよう、市町村社会福祉協議会や県内地域包括支援センター等への配架、DM送付等により周知を行った。

5) 地域における空き家等の実態把握

①川崎市における居住者意識調査・分析

昨年度実施した県内3モデル地区(川崎市、小田原市、大磯町)のうち、川崎市においては、高齢者夫婦や高齢単身者が居住する将来空き家となる可能性の高い住宅が多く存在し、今後空き家利活用の相談需要が多く見込まれるという地域特性から、空き家化の予防に重点を置き、空き家増加による地区の住環境変化の意識や、今後の所有住宅の活用意向調査を実施し、集計・分析結果を、空き家相談窓口業務の基礎情報資料として活用するほか、県内にある同様の戸建住宅地において、空き家化の予防対策資料とした。

②小田原市、大磯町における空き家所有者の特定手法および空き家権利者調査

他のモデル地区である小田原市と大磯町においては、昨年度の空き家分布調査で特定した空き家に、地元自治体や司法書士会等の協力を得て、登記簿の閲覧等により、登記情報の有無や権利者等の実態把握や、権利者特定の難易度、真の権利者を特定するために必要なアプローチ方法や法的手続等を整理したうえで、空き家毎の権利者情報等のリストを作成し、もって、各地区の空き家相談窓口業務の基礎情報資料を作成した。

6) 空き家等の所有者以外も対象とした空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発

(空き家管理セミナーの実施)

当県における今後の超高齢化の到来等を起因とする空き家の大量発生に備えて、一人住まいの高齢者などの住宅所有者等を対象に、早期の適正管理の対応を普及・啓発するために、「空き家管理セミナー」を開催した。また、上記4)－④の「臨時相談会」も同時開催し、相談に対応した。

(2) 事業の手順

交付決定(6月2日)から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下のとおり進めた。

対象事業	細項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
1) 相談業務に必要な基礎情報調査	①地域のサービス提供事業者等の実態把握に係る調査									
	②空き家所有者等が管理に取り組む際の留意点の整理									
	③協力事業者の登録制度等の構築	事業者登録業網等の作成								
2) 相談員の研修・育成	①相談マニュアルの作成									
	②基礎研修(地域相談窓口向け)									
	③ワークショップの開催			空き家現地(ワークショップ事例)調査						
3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成	①空き家相談QA集(含診断シート)作成									
	②QA集の周知(HP公開等)									
4) 相談事務の実施	①広域相談窓口対応									
	②-1 地域相談窓口の開設(川崎)									
	②-2 地域相談窓口の開設(小田原)									
	②-3 地域相談窓口の開設(大磯)									
	②-4 広域・地域相談窓口連絡会の開催									
	②-5 地域相談窓口の拡大(開催準備支援)									
	③相談員の登録制度構築	要綱等の作成								
	④空き家臨時相談会(6)セミナーと同時開催)									
5) 地域における空き家等の実態把握										
6) 空き家の所有者以外も対象とした空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発	空き家管理セミナー(4)④を同時開催)									
HPIによる情報発信										
神奈川県居住支援協議会空き家問題対策分科会					分科会					

(3) 事業内容

1) 相談業務に必要な基礎情報調査

①地域のサービス提供事業者等の実態把握に関する調査

i) 概要

3) で作成する空き家等の所有者向けの情報提供資料作成のために、本協議会空き家問題対策分科会メンバーに調査票を配布し、空き家の適正管理・利活用に関連して、各メンバーの有する専門分野で対応し得る事業・サービス等について調査した。

ii) 調査項目

- ・ 空き家の適正管理に関連して、各分科会メンバーの有する専門分野で対応し得る事業やサービスはあるか？あれば、その標準的な費用、単価は？
- ・ 各分科会メンバーにこれまでに寄せられた空き家に関する相談はあるか？あった場合には、その対応方法。
- ・ 各分科会メンバーにこれまで寄せられた管理不全の空き家に関する苦情やトラブル事例。

iii) 調査結果

本協議会空き家問題対策分科会メンバーのみならず、③の協力事業者にもヒアリングを行い、以下の結果を取りまとめ、代表的な事例一部をQA集に反映した。

業務	サービス内容	標準単価
空き家・ 空き地の管 理巡回	・通風・換気 約30分程度の空気の入れ替え	鍵を預かり、住戸内外を確認 月1回100,000円程度 2か月に1回50,000円程度 4か月に1回 40,000円程度
	・通水 各蛇口の2～3分開放し、錆の付着防止等	
	・清掃 拭き掃除、はたき掛け、掃除機による集塵	
	・雨漏りチェック	
	・草や庭木の伸長状況のチェック	月1回の訪問で 3,000円～4,000円程 度
	・外壁の損傷チェック	
	・隣接地との相互越境物の確認	
	・ポスト内の整理	
	・近隣訪問 指定された近隣を訪問し、連絡事項を確認。	
	・災害（台風、豪雨等）後の巡回	
	・管理報告	
解体	木造	平均 35,000円程度/坪
	鉄骨造	平均 40,000円程度/坪
	R C造	平均 40,000円程度/坪
	追加料金発生の場合	・残置物を処分する場合 ・隣接道路が狭い場合や階段等重 機が入れない立地 ・地中障害物が出た場合

②空き家所有者等が管理に取り組む際の留意点の整理

i) 概要

①の調査内容に加えて、各メンバーの有する専門分野で対応し得る事業・サービス等について調査した。また、「空き家利活用方法の相談」、「所有者不明の空き家の対応の相談」の2つの具体的な想定事例を示し、各団体が提供可能な情報を調査した。

ii) 調査項目

2つの想定事例を挙げ、対応し得る事業・サービス、連携可能な事業者について調査を行った。

両親から相続した戸建住宅がある。売却するか、リフォームして賃貸にするか迷っている。アドバイスが欲しい。		
対応内容	対応の可否	関連する事業者
方針のアドバイス		
事業者の手配（リフォーム業者、不動産店、解体業者など）		
買主、借主との仲介		
空き家利活用を希望しているNPO等の紹介		
その他		

想定事例 2

近隣に所有者不明の空き家があるが、放置されており、環境衛生上困っている。どのように対応したらよいか。		
対応内容	対応の可否	関連する事業者
方針のアドバイス		
所有者調査		
所有者への情報提供（売却、除却、リフォーム→賃貸等）		
事業者の手配（リフォーム業者、不動産店、解体業者など）		
空き家利活用を希望しているNPO等の紹介		
その他		

iii) 調査結果と評価

各メンバーとも、これまで空き家等の利活用に特化した相談を受けていなかったこともあり、過去に受けた相談の情報は少なく、行政であれば、苦情内容によって担当部署へ回送する対応が多かった。また専門団体においても、加入する会員名簿の紹介等に留まっているのが現状である。

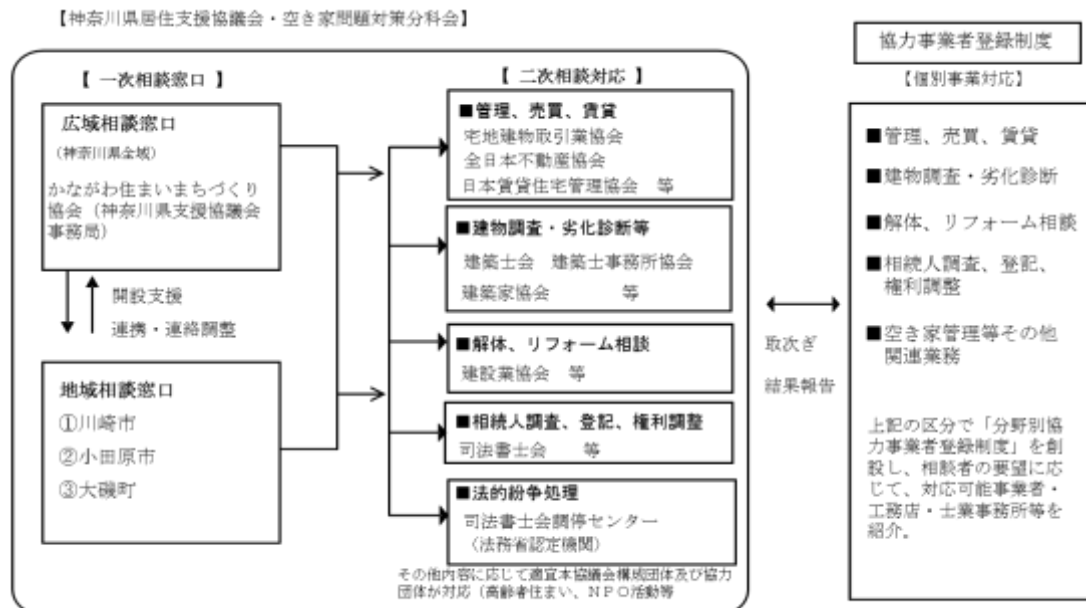
しかし、各メンバーからの有益な情報は、追加ヒアリングや③で登録いただいた協力事業者からの情報提供を盛り込み、3) 事業で作成したQ Aに反映した。

③協力事業者の登録制度等の構築

i) 概要

本協議会が実施する空き家相談事業において、相談者からの相談内容に即した個別対応事業等の情報を提供し、空き家の適正管理及び利活用等を促すとともに、空き家対策における民間活力の活性化を促進することを目的に、空き家対策に関連する各種事業を適正に実施する事業者を登録・リスト化し、信頼できる事業者の情報を相談者に提供する『協力事業者登録制度実施要綱』を整備し、相談者が事業者選定できる仕組みを構築した。

図 1 相談窓口と協力事業者登録制度の関係



ii) 登録分野

次の5つの分野に分け、登録事業者を募集した。

- ・管理・流通分野（管理、売買、賃貸 等関連事業）
- ・建物調査分野（建物調査、劣化・耐震診断・インスペクション 等関連事業）
- ・リフォーム分野（解体・リフォーム 等関連事業）
- ・権利調整分野（相続人調査、登記手続、権利調整 等関連事業）
- ・その他分野（上記④分野以外で空き家の管理・利活用に関連する事業）

iii) 登録要件

登録事業者は、以下の事項の全てに適合する事業者とした。

- ・個別対応事業の事業実績を有する事業者又は新規に当該事業を適正に実施出来る態勢にある事業者
- ・協議会の構成員である業界団体等に加入している事業者又は本制度の趣旨に賛同し、個別対応事業を通じた空き家対策の社会的貢献を目指す事業者
- ・神奈川県内に本店ないし支店を置く事業者又はこれ以外の事業者であって県内を事業エリアとして事業実績がある事業者
- ・事業を所管する法律・条令等の法令に違反し所管行政庁の処分を受け又は禁固刑以上の刑罰に処せられている場合、その終了日から2年を経過していない事業者ではないこと
- ・登録を抹消された日から2年を経過していない事業者ではないこと
- ・事業者が法人である場合、その代表及び役員が前述の2項目に掲げる要件に適合すること
- ・上記のほか、協議会が別に定める実施要領に定める事項に適合する事業者

iv) 登録申請方法

登録の申請をしようとする事業者は、「登録申請書（図2）」に必要事項を記載し、協議会が指定する「誓約書」に記名押印の上、協議会宛に提出してもらい、審査を経て登録となる。

図2 登録申請書

登録申請書 兼 登録事業者概要			
名称			登録分野(別添資料参照)
	所在地		
営業地域			
業務内容			
会社概要	電話番号	FAX番号	
	代表者	資本金	
	各種証券・免許・許可番号		設立年月日
	代表者(代表取締役等)		従業員数
	主な所属団体		
担当者概要	担当者名	E-mail	
		E-mail	
その他、特記事項			

vi) 登録事業者情報の公開

登録を受けた登録事業者については、神奈川県居住支援協議会ホームページで公開している。

(URL <http://www.machikyo.or.jp/kyojyushien/>)

図3 HP掲載内容 (トップページ ⇒ 一覧ページ ⇒ 各事業者の詳細ページ)



vii) 登録事業者の遵守事項等

登録時に提出する「誓約書」では、登録事業者は以下に掲げる事項について誓約することとし、遵守事項も定めた。

【行政処分、刑罰について】

- ・過去2年以上、事業を所管する法律・条令等の法令に違反し所管行政庁の処分を受けていないこと。又、過去2年以上、禁固刑以上の刑罰に処せられていないこと。

【暴力団排除に関すること】

- ・自己又は自己の法人その他の団体の役員等は、暴力団、暴力団員、暴力団に関係する者ではないこと。
- ・暴力団又は暴力団員を下請契約等の相手方にしないこと。
- ・下請契約等の相手方が暴力団等であることを知ったときは、当該下請契約等を解除すること
- ・暴力団等から不当な要求行為を受けた場合は、神奈川県居住支援協議会に報告し、警察に通報すること。

【順守事項について】

- ・登録事業者は、裏面登録名簿に記載の担当者を依頼者の窓口として、責任をもって対応させる。
- ・関係機関（相談窓口、行政、他職種事業者等）と連携をとりながら、業務を進める。
- ・依頼者が適切な選択と判断ができるように、常に正確な情報の提供に努める。
- ・見積りや契約等について誤解を生じさせないように正確で分かりやすい書面を交付するなど、適切な業務遂行に努める。
- ・依頼者からクレームやトラブル等があったときは、誠実に対応する。
- ・その他、関係法令を遵守し、モラルの保持に努める。
- ・常に知識・技術の向上に努める。
- ・神奈川県居住支援協議会や相談窓口等から必要な資料の請求があったときは、速やかに提出する。

viii) 現在の登録事業者数と活用状況

平成27年2月27日時点で、28社の登録を受付けているが、相談において事業者紹介相談や事業者が対応する具体的な相談はない。今後、HPや相談窓口の周知において、本事業を積極的にPRしていく。登録分野別の事業者内訳は以下のとおり（重複あり）。

- ・管理流通分野 9社
- ・建物調査分野 22社
- ・リフォーム分野 22社
- ・権利調整分野 5社
- ・その他の分野 9社（空き家の調査、空き家の見回り等）

各事業者とも、当協議会構成団体からの呼びかけや、HPにより情報を得て登録された。今後の空き家問題について、社会貢献やこれまでのノウハウを活用できる可能性から登録した事業者が多い。各登録事業者ともに、行政と民間が連携した本登録制度は、全国的にも初めての試みであり大きな期待を寄せている。この事業者のモチベーションを維持させるために、定期的に情報提供や情報交換の場が必要であると感じている。

2) 相談員の研修・育成

①相談マニュアルの作成

i) 概要

昨年度作成した「相談マニュアル（研修テキスト）」は、空き家問題の課題や各課題の対応に関する情報が掲載されており、相談員のバイブルとしては有益な内容だが、電話や面談による相談実務に関する情報が不足していた。二次相談窓口からは、相談対応しながら速やかに相談者へ情報提供できるような工夫を求められていた。そこで、昨年度掲載した情報に加え、電話や面談による相談実務の対応方法（時系列ごとの受け答え方法、相談対応フロー等）を盛り込み、より事務的な内容に特化した。なお、情報更新が容易にできるように、加除式とした。

相談員には、昨年度作成したものを「テキスト（読み物）」として、今回作成したものを「マニュアル」として分けて活用するよう案内。

ii) 内容（カラーA4横使い フラットファイルによる加除式 20ページ）

a) 目次

- 1 相談窓口の全体像
 - ・広域相談窓口の相談の流れ
 - ・広域相談窓口と地域相談窓口の連携
- 2 相談の受け方・進め方
 - ・相談を受ける前に（相談員の心得）
 - ・相談ヒアリングシート（対応シナリオ付き）
 - ・相談フローチャート
- 3 困った時の対応可能団体一覧
- 4 知っておくべき基本情報
（流通編、権利調整編、有効活用編）
- 5 資料
 - ・神奈川県居住支援協議会 登録事業者名簿
 - ・空き家等対策の推進に関する特別措置法（概要）

図4 相談マニュアル表紙



b) 内容 (抜粋)

図5 相談の受け方・進め方

2-1 相談を受ける前に～相談員の心得～
(過去の相談対応から学ぶ)

相談する方の多くは、電話しようかやめようか思い悩んだ結果、意を決して電話されるケースが多く、緊張し、相談内容の整理がつかないまま電話されることがあります。
「相談を受ける」姿勢ではなく、「話を聞く」姿勢で対応をお願いします。

○必ず「あいさつ」
「こんにちは」の一言で、相談者の気持ちがほぐれます。
○必要がない限り、「名前」「連絡先」は聞かない。
二次相談に繋げる等、聞かざるを得ない場合でも、相談の最後に、
○呼び方は組織名に
「あなたは・・・、」または「おたくは・・・」と呼ばれて怒る方もいます。
高齢の方の場合、人によっては、「おとうさん」「おかあさん」と呼ぶことで親近感を持ってもらえることもあります。声色をうかがい(?)ながら、どのように呼ばばいかに雰囲気に応じて対応することが必要です。
○聲、悩んでいることを伝える
「他の人も同じことで悩んでいる、あなただけではない」ことを伝え、安心させる。

1 心得(?)
①あせらない(結論を急がない、結果を求めない)
深慮とした相談の場合、話を聞いてもらって満足する相談者も多いです。勝利を目的としない機嫌の相談だからこそ、じっくり話を聞くことが「成果」と考えます。
②相談事例は、相談員のスキルアップ教材だと考えて、次の相談に活かす。
→気づかないうちに、相談対応の引き出し(ノウハウ)が増える結果になります。




図6 困った時の対応可能団体一覧

2 相談者のタイプ別対応

①誤解型 (何をどのように相談したら分からない方について)
相談員が話を聞きながら悩みを共有し、解決に導く。
・空き家はどこにありますか?
・その空き家は誰の所有ですか?
・どれくらい空いているのですか?
これらを聞き取るに、除々に、空き家に対する思いを話されたりします。
また、相談したいことが当然としている場合は、いくつか例示して引き出すと良いです(「売りたい?」「貸したい?」「そのまま持っておきたい?」)。
※誰も持っている共通の悩みとして例示することもテクニックだと思います。過去に、「先日は、空き家をそのまま持っておきたいという方の相談を受けました。その時はこんなアドバイスをしましたよ。」と例示すると、「実は・・・」と本音をお話することもありました。

②整理型 (自分の思いが強く、一方的に話を進める方について)
・とりあえず、最後まで聞く(否定しない、要点はメモをとる)。
・一つの答えだけを提示すると、自分の思いが強いだけに、相談結果に満足しないことが多いので、選択肢を多く提示すると良いです。そうすることで、相談者は冷静になることが多いです。
※誰も持っている共通の悩みとして例示することもテクニックだと思います。過去に、「先日は、空き家をそのまま持っておきたいという方の相談を受けました。その時はこんなアドバイスをしましたよ。」と例示すると、「実は・・・」と本音をお話することもありました。

3 最後(キメ)の一言
『まだ迷ったら電話してください(〇〇)』
この一言が、次の相談(リピート)や口コミにつながる・・・、と信じる。




表1 相談フローチャート

だれから?	想定される相談内容	回答内容	活用資料	二次相談対応可能団体	登録事業者の登録分野
所有者(居住・非居住とも)	所有している住まいを売却・賃貸、どのようにすればよいのか。 所有している住まいを売却するかどうかというならよいのか。 所有している住まいを賃貸するかどうかというならよいのか。	手順を説明(建物調査→費用対効果の検討→活用方法の決定)。その際、専門家と一緒に進めることを提案。 相談、相談人の了解を得ているか?売却する意思が決定しているか、専門員(不動産事業者)を案内。 借約の条件、貸せる状態が建物調査を踏まえて行うこと。具体的な相談先は、地元の不動産事業者(地域ニーズを熟知)。	d9~o11 d.15	建物調査 ⇒ 建築関係団体 費用対効果の検討、流通 ⇒ 不動産団体 活用方法の検討 ⇒ 不動産団体、NPO団体 相談手続きについて ⇒ 司法書士会 リフォームして売却 ⇒ 建築関係団体、不動産団体 売却手続きについて ⇒ 不動産団体 建物調査 ⇒ 建築関係団体 借主募集 ⇒ 不動産団体	②建物調査 ③リフォーム ①管理流通 ③リフォーム ①管理流通 ②その他 ①管理流通 ③リフォーム ①管理流通
近隣住民	所有者が適正に管理してくれない。 所有者が地域の問題であること認識して、個人名ではなく、町内会、自治会宛てで文書の送付などを提案。 所有者不明の空き家がある	自治会、町内会の懇話会として取り上げ、所有者に地域の問題であることを認識してもらう。個人名ではなく、町内会、自治会宛てで文書の送付などを提案。 「知っておくべき基本情報」を参照し、手帳や解決方法を解説。 空き家の売買、賃貸を依頼した不動産会社に任意で売却もお願いしては?他にどんな売却や賃貸事業者を案内	o12~o14	司法書士会 司法書士会	④権利調整 ④権利調整
その他	空き家所有者の次の住まい探し	空き家の売買、賃貸を依頼した不動産会社に任意で売却もお願いしては?他にどんな売却や賃貸事業者を案内		一般賃貸住宅 ⇒ 不動産団体	①管理流通
対応方法	相談者に対して、①資料、名簿の送付 ②問い合わせ対応の事業者が選ばれ、相談窓口(事務局)が事前検回し、を行う。				

表2 困った時の対応可能団体一覧

主な対応可能団体	建物調査・設計・リフォーム	権利調整	流通(売買、賃貸)	成年後見制度の活用
建築関係団体 主な対応可能団体 団体名 所在地 電話 UURL 概要 一般社団法人 神奈川県建築士会 横浜市中区太田町2-22 5階 045-201-1284 http://www.kanagawa-kenbushikai.com/ 建築士(個人)の団体 一般社団法人 神奈川県建築士事務所協会 横浜市中区不老町3-12 045-228-0755 http://www.j-kansai.or.jp/ 建築士事務所の団体 公益社団法人 日本建築家協会(JIA)神奈川県支部 横浜市中区高橋通4-43 045-663-2745 http://www.jia-kanagawa.org/kansaiwa/ 建築士(個人)の団体	不動産関係団体 主な対応可能団体 団体名 所在地 電話 UURL 概要 一般社団法人 神奈川県建設業協会 横浜市中区太田町2-22 3階 045-201-8451 http://www.shin-kan.or.jp/ 建設会社の団体 一般社団法人 JBN (JBN神奈川県) 大和市堀田5996-1 (青木工業社内) 046-264-8759 http://www.karakogai.com/ 中小工務店の団体	権利調整 主な対応可能団体 団体名 所在地 電話 UURL 概要 神奈川県司法書士会 空き家問題対応委員会 横浜市中区古沢町1 045-641-1372 http://www.shiho.or.jp/ 司法書士による空き家問題対応委員会	成年後見制度の活用 主な対応可能団体 団体名 電話 概要 横浜弁護士会 みまもりダイヤル 045-211-7720 弁護士による成年後見制度を含む15分の無料電話相談 神奈川県社会福祉士会 045-314-5500 社会福祉士による成年後見制度を含む無料相談窓口 公益社団法人 成年後見センター リーガルサポート神奈川県支部 045-663-9180 後見活動を行っている司法書士による無料相談窓口 東京地方理士会 成年後見支援センター 045-315-2070 後見活動を行っている弁護士による無料相談窓口	

②新規相談員研修と基礎研修受講済相談員向けのスキルアップのためのワークショップの実施

i) 新規相談員研修

地域相談窓口において、一次相談窓口を担う行政窓口や団体に対して、昨年度作成した「相談員テキスト」と上記「相談員マニュアル」を配布し、広域相談窓口におけるこれまでの相談内容や大砲方法について情報提供するとともに、広域・地域相談の連携を図った。

a) 開催日時及び会場・参加者数

- *川崎 平成27年1月16日(金) 10:00~12:00
川崎市役所 まちづくり局会議室 17名参加
- *小田原 平成27年1月23日(金) 14:00~16:00
小田原市役所 会議室 12名参加
- *大磯 平成27年1月29日(木) 13:00~15:00
大磯町役場 会議室 9名参加

b) 主な参加者

一次相談窓口を担う行政職員、公益法人等職員のほか、二次相談となる専門団体(不動産団体、司法書士会)の地域支部役員等

写真1 新規相談員向け研修会①



写真2 新規相談員向け研修会②



ii) スキルアップのためのワークショップ

昨年度に相談員研修を受講した相談員や分科会メンバー、更には前述1) - iii) の「空き家相談登録事業者」にも声をかけ、裾野の広い「空き家問題」に対して、多様な視点からアプローチを試みることにより、自らの思いを整理すると共に、新たな意見や視点に触れることで、「空き家問題」への思考を鍛えるとともに、困難な空き家相談を受けた際にも動じない視点を磨くことを目的に開催。

a) 開催日時及び会場

- ・開催日時 : 平成27年2月13日(金) 15:15～17:15
- ・会場 : 松村ビル 地下1階「マツ・ムラホール」

b) 参加者

30名(内訳:行政職員 7名、専門団体 4名、登録事業者 19名)

c) ワークショップの内容

参加者を職種等でバランスよくグループ分けをし、事務局から設定事例(演題)と基本論点を提示した。各グループが相談を受けたことを想定して、基本論点ごとに問題点を整理し、解決のアイデアを出し合ってもらった。

【想定した相談内容】

- ・土地、建物所有名義人Aさんは、25年前に亡夫より相続で所有権取得。その後、10年前にAさんは死去。土地・建物登記名義人はAさんのまま。(銀行の古い(休眠)抵当権設定)
- ・Aさんには子供がおらず、現在の所有者は不明。
- ・空き家は、木造2階建の共同住宅であり、1階の一部にAさん専用部分(玄関・居室)
- ・かつて共同住宅部分には、入居者B、Cがいたが、それぞれ、Aさんの死後も数年住み続けた後、現在までに死去。
- ・現在空き家は少しずつ老朽化しており屋根のTVアンテナが崩壊寸前。また、B、Cの荷物とゴミが大量にあり、Aさん宅は施錠されたまま。敷地内は樹木や雑草が繁茂し資材等が放置。
- ・近年、町内で放火事件が連続して発生し、空き家の向かい側の住宅の壁も放火され、近隣住民も不安に感じている。

【想定した土地・建物の情報】

- ・所在: 某市某町(古くからの密集市街地)
- ・建築年次: 昭和50年5月(築40年)

- ・用途地域：市街化区域 第一種住居地域 準防火地域
- ・容積率：200% 建ぺい率：60%
- ・接道：前面が市道（5m）に接道
- ・土地・住宅の面積：土地120㎡ ・ 建物の面積：1階 56㎡ ・ 2階 57㎡
- ・基準法適合性： 既存不適格（耐震性無し）
- ・土地価格（推定）：1,400万円

f) 基本論点

この論点に従いグループで議論してもらった。

- ・本件空き家の所有者（権利者）の特定方法について
 - ⇒近隣住民からの相談を受けて対応する場合を想定。複数の方法を組み合わせるなどして、権利者の確実性を期するために、どのような方法が考えられるか。
- ・本件空き家（土地）の利活用方法について
 - ⇒所有者が判明し、当該所有者から空き家（と土地）を使う見込みはないので何か良い活用法等はないかと相談を受けた場合を想定。相談者にどのような提案が考えられるか。また、その提案を実現するためにはどのような手順（又は課題克服）が必要か（資金面での課題は除く）。

写真3、4 ワークショップ グループワークの様子



iii) 参加者の声

【新規講習参加者】

- ・流通、仲介の基本的な知識が得られた。
- ・地域相談と広域相談、一次相談窓口と二次相談窓口で、合同意見交換会（研修会）等を定期的に開催してほしい。

【ワークショップ参加者】

- ・活発な意見交換ができた。まだ開催してほしい。（行政職員）
- ・このような機会は貴重。次回も期待したい。（登録事業者）
- ・このような機会があれば、他の自治体の取組なども知りたい。（行政職員）
- ・同じ地域の人とグループを作り、取り組んでいきたい。（登録事業者）
- ・空き家所有者の特定は難しい。（分科会メンバー）など

3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

①概要

上記1) ①および②で収集した情報やこれまで広域相談窓口で受けた相談・回答内容を踏まえ、典型的な相談内容及び解決方法などをQ & A方式に取りまとめ、更に、相談者が予め自らの相談内容のポイントを自己診断できる資料も盛り込み、相談者向けのツールを作成した。

相談窓口において配布するとともに、HPで広く公開した。

②目次 (Question 部分)

i) 空き家問題編

- ・ 空き家を所有していますが、住む見込みもなく、傷んでいくばかり。今後、何をどうすればよいか分からず困っています。
- ・ 空き家をそのまま放置すれば、どのような問題が発生しますか。自己所有物件なので誰も困らないのではないのでしょうか。
- ・ 貴重な財産であるはずの住宅が、なぜ、適正に管理されていない放置空き家になってしまうのですか。

ii) 空き家の適正管理編

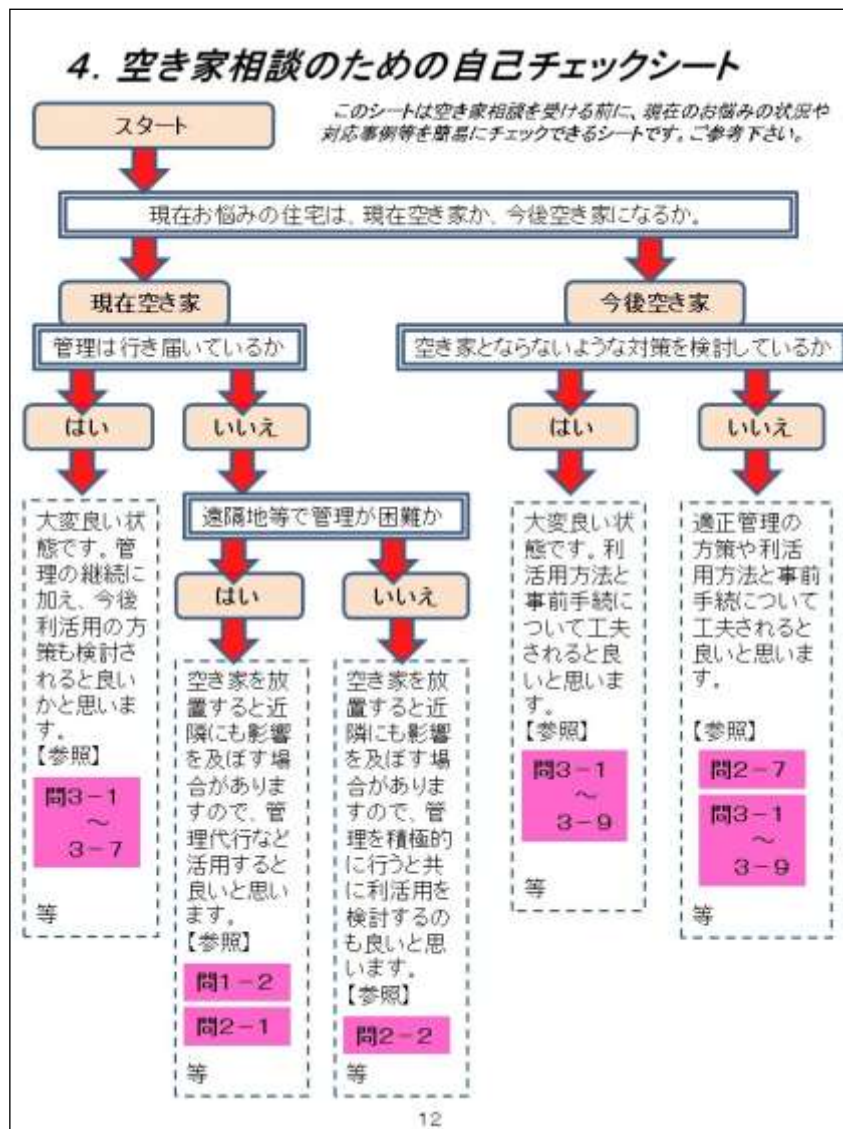
- ・ 遠方にある実家が空き家となっていますが、手入れのために通うことも出来ずに放置しています。どこかで管理代行してくれるところはありますか。
- ・ 空き家の管理を行う事業者等を紹介してもらえるのですか。
- ・ 空き家の中に不用な家財が大量にあり困っています。どうすればいいのでしょうか。
- ・ 空き家の中にねずみやアライグマが住み着いており、不衛生で困っています。どうすればいいのでしょうか。
- ・ 空き家に不審者が侵入していると隣接者から連絡をいただきました。どうすればいいのでしょうか。
- ・ 空き家と土地の登記名義人が亡祖父のままになっており、将来の処分等のことを考えると不安です。どうすればいいですか。
- ・ 父が認知症で老人ホームに入所したため、父名義の住宅が空き家になりました。父名義のまま処分してもいいのでしょうか。

iii) 空き家の利活用編

- ・ 親から古い空き家を相続しましたが、このまま使えるかどうか分かりません。どうすればいいですか。
- ・ 空き家を賃貸住宅として貸したいのですが、どうすればいいですか。
- ・ 空き家を地域の役に立てたいのですが、どのような方法が考えられますか。
- ・ 空き家を活用していただける地域ボランティア団体等をどのように探せばいいですか。

③空き家相談のための自己チェックシート

図7 自己チェックシート



4) 相談事業の実施

①広域相談窓口の設置

i) 相談体制

昨年度（平成26年3月7日）に開設した本協議会事務局（かながわ住まいまちづくり協会）の広域相談窓口において、引き続き一次相談の対応を行った。また、管理、賃貸、売買、権利調整、除却等、専門的な助言が必要な場合は、二次相談に取り次ぎ、スキルアップ研修等でノウハウを蓄積した専門相談員が専門的なアドバイスが行えるよう体制を強化した。さらに、具体的な対応を希望する相談者には、1)で構築した協力事業者登録制度を活用できるよう、窓口体制の充実を図った。

今年度の広域相談窓口における相談件数は18件あり、全て一次相談窓口で対応し、二次相談への回送相談は0件であった（詳細は相談内容別内訳表のとおり）。

図8 広域相談窓口フロー図

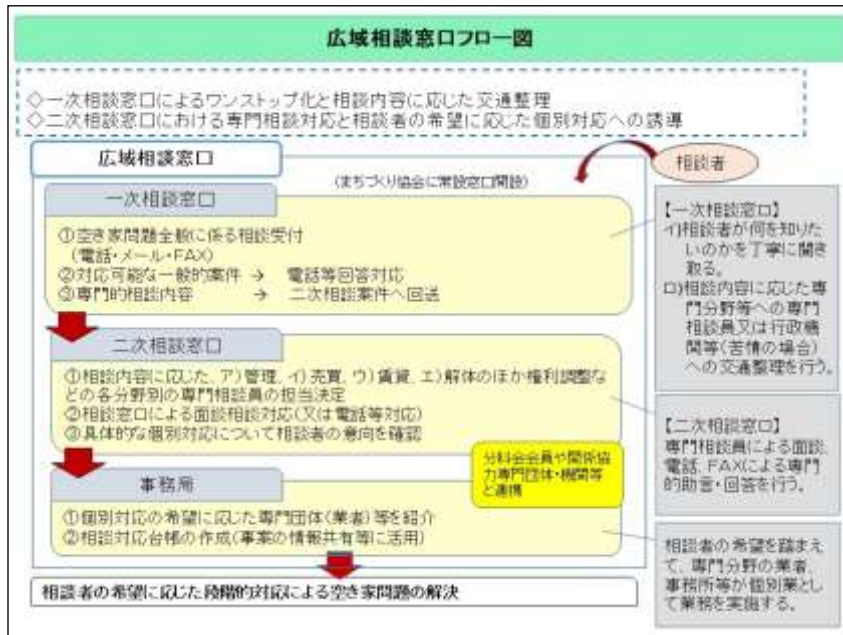


写真5 広域相談窓口写真①



写真6 広域相談窓口写真②



ii) 相談件数と相談時間

詳細は「表3 相談内容別内訳表」に示すが、相談窓口への相談件数は18件あった。

いずれも、全て一相談窓口で対応可能な相談内容であり、二次相談への回送件数は0件であった。また、1)③の「協力事業者登録制度」で登録した事業者への回送、紹介も0件だった。

相談者は、60歳代の住宅(空き家)所有者が多く、活用方法が未定な方が多かった。

二次相談への回送が無かったことは、活用方法が未定で「何をどうしてよいか分からない」といった相談が多く、二次相談へ回送する以前の活用するための方法や選択肢の提示、それぞれのメリット・デメリットの提示にとどまったことが原因と思われる。

相談は、まず相談者の話を聞き、聞きながら相談要旨を把握して説明や情報提供を行うという流れを取り、相談に要する時間は、平均30~40分程度であった。相談カードの作成も同程度要するため、全体の所要時間は、60分程度かかった。

表3 相談者及び相談内容別・相談方法別の相談件数

集計開始時期：平成26年1月9日 ()内の数字は平成25年度からの通算

		相談方法					計
		電話	メール	来訪	相談会	その他 ^{※4}	
空き家所有者本人	管理	2					2
	売買	2			(1)		2(3)
	賃貸	5					5
	解体			1			1
	上記以外 ^{※2}	(1)			2(6)		2(7)
	複合 ^{※3}	3					3
	小計	12		1	2		15(21)
所有者本人以外 ^{※1}	管理	1					1
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ^{※2}	1					1
	複合 ^{※3}						
	小計	3					3
空き家利用希望者	管理						
	売買	1					1
	賃貸	2					2
	解体						
	上記以外 ^{※2}						
	複合 ^{※3}						
	小計	3					3
合計	管理	3					3
	売買	3			(1)		3(4)
	賃貸	7					7
	解体			1			1
	上記以外 ^{※2}	1(2)			2(6)		3(8)
	複合 ^{※3}	3					3
	計	17(18)		1	2(7)		20(26)

※別に苦情相談が1件あったが、個人の問題として捉えるのではなく、地域全体の問題として、町内会や自治会に問題提起するようアドバイスし、納得してもらった。

iii) 主な相談内容と回答内容

活用事例 1	地域	性別	年齢	属性
	川崎市	女性	75歳	所有者
相談内容		回答内容		その後
娘宅の近く（都内）に転居予定。空いた現在の住まいを障害者の生活支援に活用してもらいたい。		川崎市住宅整備課を經由して、地域で活動しているNPO団体一覧表を取り寄せ、情報提供。		提供したリスト内の団体と交渉。成約。
活用事例 2	地域	性別	年齢	属性
	横浜市	女性	60歳代	所有者
相談内容		回答内容		その後
両親が住んでいた住宅の活用について。処分するか、リフォームして賃貸にするか。		地域ニーズや資産活用のプロである不動産店に相談すると良い。「ヒント集」と不動産団体を紹介。		
管理事例 1	地域	性別	年齢	属性
	横浜市	女性	60歳代	近隣住民
相談内容		回答内容		その後
知り合いが所有する空き家がある。定期的に通風や管理を不動産業者に依頼できるか？また、有志で定期的に管理させてもらえるのか？		管理業務委託契約に基づくため、所有者と管理を委託されている事業者とに趣旨を説明し、管理の一部を請け負えないか相談すると良い。		
管理事例 2	地域	性別	年齢	属性
	平塚市	女性	？	所有者の親族
相談内容		回答内容		その後
両親が施設に入所しているので、管理してもらえるサービスを知りたい（行政でやってもらえるのか？）。		自治会等に確認して実施可能か確認しては？有償になるが民間企業で留守宅管理のサービスがある。		
複合事例 1	地域	性別	年齢	属性
	横浜市	男性	70歳代	所有者
相談内容		回答内容		その後
高齢者住宅に転居を希望している。サ付住宅の情報を知りたい。また、転居後に空き家の管理する事業者はあるのか知りたい。		地域のサ付き住宅の情報を提供し、管理については、セキュリティ会社等も取り組み始めている。複数の事業者情報を案内。		

②地域相談窓口の開設

i) モデル地域による地域相談窓口の開設支援

地域相談窓口開設に向けて、昨年度から準備を進めてきたモデル地区3箇所（川崎市、小田原市、大磯町）においては、相談員研修や専門団体の各地域支部との顔合わせ会等を開催し、開設の支援を行った。いずれの自治体も、「空家等対策の推進に関する特別措置法（平成26年11月26日公布、平成27年2月26日一部施行）」の施行状況を見ながら、3月2日開設に向けて準備を進めている。

自治体	一次相談窓口	概要
川 崎	南部：(一財)川崎市まちづくり公社 北部：(NPO)かわさき住環境ネットワーク	既存の「住宅相談」「耐震相談」に“空き家利活用相談”も加え、空き家にしない方策も視野に入れて、総合的に対応していく。
小田原	都市政策課窓口	一元的な窓口を都市政策課に置き、二次相談を既存の市民相談等に在籍する専門団体へ回送する。
大 磯	都市計画課窓口	二次相談窓口は地域の専門団体支部や広域相談窓口の協力を得ながら対応していく。

ii) 新たな地域相談窓口候補地への支援

問題の裾野が広い空き家問題は、行政窓口の横断的な情報共有と綿密な連携が必要である。また、空き家相談は近隣の苦情相談の心配があること等から、各自治体とも、「空き家相談」の窓口となる部署が決まらないケースが多くある。その中で、空き家利活用に関する相談体制基盤の整った自治体に対し、地域相談窓口の開設のために必要な構成員団体や協力団体支部等への協力要請や相談対応ノウハウ、基本情報の提供を行った。

今年度は、協議会会員でもある茅ヶ崎市が前向きに空き家相談窓口の開設に動きだした事を受け、空き家相談窓口開設手法、窓口運営の相談を受け、広域相談窓口の相談対応事例や研修テキストによる情報提供を行った。

さらに、庁内で開催された、空き家問題に関係する部署の勉強会に講師を派遣し、空き家問題に対応するための連携の重要性等について、講義や意見交換を行った。

- a) 開催日時 : 平成27年2月18日(水) 14:00~16:00
- b) 会 場 : 茅ヶ崎市役所内 会議室
- c) 参加者及び人数 : 都市政策課(主催者)、市民相談窓口担当部署、福祉関係部署(生活支援、障害福祉、高齢福祉、子育て支援等)、建築関係部署、資産税部署、環境部署、消防署、市内の民生委員児童委員やケアマネジャー等 計20名
- d) 講 師 : 神奈川県司法書士会空き家問題対策委員会(協議会オブザーバー)
- e) テーマ : 空き家問題の現状と予防に向けて

写真7 講義風景①



写真8 意見交換、相談



③相談員登録制度の構築

今後の相談窓口の拡大と相談体制の充実強化を図るため、上記2)－②の研修により、新規相談員の確保と既存相談員のスキルアップを図るとともに、質の高い相談が提供できるよう、1次相談及び2次相談（専門分野別）の相談員を対象に、研修受講や専門分野の実務経験等を要件とした「相談員登録制度要綱」を策定し、相談窓口での活用を図った。

④空き家臨時相談会の開催

i) 目的

下記6) 空き家等の所有者以外も対象とした空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発事業で実施した「空き家対管理セミナー」終了後に、同会場で、セミナー参加者を対象に臨時相談会を開催した。セミナー講師が、司法書士だったこともあり、空き家にしないための工夫として成年後見制度の活用に関する質問、相談があった。

ii) 開催概要

- a) 開催日時 : 平成27年1月31日(土) セミナー終了後(11:30～12:00)
- b) 会場 : 鶴沼公民館(藤沢市)
- c) 相談員 : 神奈川県司法書士会空き家問題対策委員会

ii) 相談内容(2件)

- ・成年後見制度利用の具体的な手続きについて。
- ・親戚から遺言を預かっている。その取扱いについて知りたい。

写真9 相談風景



⑤窓口の周知

上記② ii) 茅ヶ崎市での勉強会、下記6) 空き家対策セミナー開催時に、広域相談窓口のチラシを参加者へ配布しただけでなく、地域の高齢者との関わりが大きく、生活相談に応じている「市町村社会福祉協議会」や「地域包括支援センター」(合計県内約330か所)に相談窓口のチラシを配布した。その結果、市社会福祉協議会職員から対応可能な相談について問い合わせを受ける等、徐々に認知されてきた実感がある。

行政窓口の相談から、空き家相談につながる内容については、本相談窓口へ回送されるケースが多かった。また、チラシを見て相談窓口を知った方も、行政窓口配架してあるチラシを見た方であるので、引き続き、行政の窓口(建築、福祉のみならず、市民相談や環境、防災部局にも拡大)に相談窓口の存在を周知していきたい。

表4 相談者が相談窓口等を知った方法

集計開始時期：平成26年4月1日

	相談者の内訳	具体的な方法								合計
		事業主体等のホームページ	窓口周知チラシ、パンフレット	都道府県・市町村の広報誌	都道府県・市町村窓口からの紹介	連携団体からの紹介	開催した空き家セミナー、勉強会等	新聞・雑誌・テレビ等のメディア情報	その他※1	
相談窓口	都道府県内在住者	1	5		10	1				18
	都道府県外在住者				1					1
	計	1	5		11	1				18
出前相談会等	都道府県内在住者						2			2
	都道府県外在住者									0
	計						2			2

5) 地域における空き家等の実態調査

昨年度実施したモデル地区（地域相談窓口開設地区：川崎、小田原、大磯）を地域特性に分け、空き家予備軍の多い川崎地区においては、空き家化予防に重点を置き、地区居住者に対して、空き家増加による環境変化の意識や、今後の所有住宅の活用意識を調査した。

また、小田原、大磯の2地区については、昨年度特定した空き家の登記簿の閲覧等により、登記情報の有無や権利者等の実態把握を行うと伴に、権利者特定の難易度、真の権利者を特定するために必要なアプローチ方法や法的手続等を整理し、空き家の権利者調査の専門的手法及びその類型モデルを作成した。

①川崎市における居住者調査・分析

i) 目的

昨年度の空き家分布調査から、川崎地域においては、現存する空き家に加えて、高齢者夫婦や高齢単身者が居住する将来空き家となる可能性の高い住宅が多く存在し、今後空き家利活用の相談需要が多く見込まれることが明らかになった。こうした地域特性から、空き家化の予防に重点を置き、川崎市と協同してモデル地区内の居住者に対し、空き家増加による地区の住環境変化の意識や、今後の所有住宅の活用意向調査を実施した。

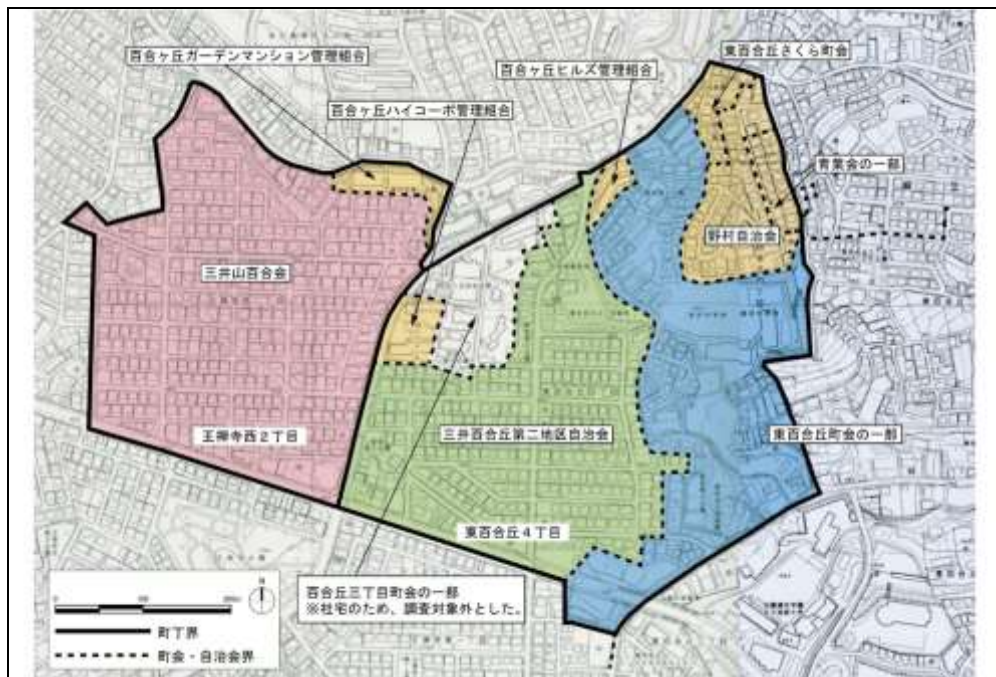
また、本調査結果を集計・分析した結果を、川崎地区の空き家相談窓口業務の基礎情報資料として活用するほか、県内にある同様の戸建住宅地において、空き家化の予防対策資料として活用を図っていく。

ii) 調査対象区域

昨年度に実施した調査対象の王禅寺エリア7町丁から、空き家への対応を検討するための地区として、人口減少・高齢化が進んでおり、空き家・空き地が外観上見受けられる東百合丘4丁目を、地域の課題を明らかにするために東百合丘4丁目と比較検討する対象として、隣接しており、まちづくりや建築に関するルール等に違いが見られる王禅寺西2丁目を調査対象として選定した。

調査実施にあたっては、三井山百合会、三井百合ヶ丘第二地区自治会、東百合丘町会の3町会・自治会の協力（配布・回収協力）を得ることとなった。さらに、調査対象区域に関連する6つの町会・自治会を調査対象に加えたことから、下図のように、王禅寺西2丁目、東百合丘4丁目の調査対象区域と、合計9町会・自治会の範囲は一致していない。

図9 調査対象区域図



iii) 調査方法

3町会、自治会への説明の後、町会・自治会役員を通じて配布、個別ポスティング

⇒ 町会、自治会役員を通じて回収し、個別ポスティングしたエリアについては郵送回収した。

iv) 配布・回収状況

町会・自治会	配布数	回収数	回収率
三井山百合会	369	195	52.8%
三井百合ヶ丘第二地区自治会	266	244	91.7%
東百合ヶ丘町会の一部	200	118	59.0%
その他	295	67	22.7%
合計	1,130	624	55.2%

v) アンケート内容

a) 回答者	<ul style="list-style-type: none"> ・町会、自治会 ・建物の利用方法（選択肢：住宅か事務所兼住宅か等） ・建物の形態（選択肢：戸建、共同住宅、長屋建て等）
b) 世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・性別、年齢、家族構成、家族年齢等
c) 住環境	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度と満足している点（選択肢：駅に近い、閑静、コミュニティが活発等） ・良好な住環境をつくるために重要だとおもうことは？
d) 現在の住まい（利用）の土地・建物	<ul style="list-style-type: none"> ・築年数 ・土地、建物の所有者 ・土地、建物の取得の経緯 ・所有時期
e) 近所の空き家	<ul style="list-style-type: none"> ・増えたと感じるか？ ・空き家について困り事、心配事はあるか？（選択肢：景観、治安の悪化、活気がなくなる等） ・必要な空き家対策（選択肢：定期的な手入れ、速やかなとりこわし、相談窓口の開設等）
f) 今後の住まい	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の住まいについて（選択肢：住み続けるつもり？転居も検討等） ・転居後の現在の住まいについて（選択肢：売却したい、賃貸したい等）
g) 相続税の税制改正	<ul style="list-style-type: none"> ・相続予定者の有無 ・相続予定者の居住地 ・相続後の建物利用見込み（選択肢：居住、他目的で利用、売却、賃貸、親族に住ませる等）

vi) 調査結果

a) アンケートから見た町会・自治会の特徴（概要）

会・自治会	住宅地の特徴	アンケートから見た 居住者・世帯等の特徴
三井山百合会	<ul style="list-style-type: none"> ○昭和 44～45 年にかけて開発された計画的住宅地である。昭和 51 年にはほぼ現在と同様の住宅地が形成された。 ○宅地規模は大きい。 ○すべて戸建住宅であり、築年数が長い。 ○ほぼ全域に「三井山百合会自主協定」がかかっている（H5.12 制定）。 	<ul style="list-style-type: none"> ○60 代以上が四分之三を占める。 ○夫婦のみが 3 割、子供と同居が 4 割と、家族居住が大半を占める。 ○居住開始から 30 年以上が 5 割超と、居住年数が長い。開発当初から住み続けている層と考えられる。 ○相続による取得が 2 割程度あり、居住年数のより長い人が相続を受けている傾向があり、当該土地・建物に 2 世代にわたり住み継いでいる層の存在がうかがえる。
三井百合ヶ丘第二地区自治会	<ul style="list-style-type: none"> ○北側の一部に緑地（斜面地）がある。 ○昭和 44 年に開発された計画的住宅地である。 ○宅地規模は大きい。 ○ほぼ戸建住宅で構成されている。 ○自治会内部にまちづくり委員会が組織されており、地区の協定を策定するための活動をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○60 代以上が 7 割を占め、80 代以上の割合が最も高い。 ○夫婦のみが 3 割、子供と同居が 4 割と、家族居住が大半を占める。 ○居住開始から 30 年以上が 5 割超と、居住年数が長い。開発当初から住み続けている層と考えられる。 ○相続による取得が 2 割程度あり、居住年数のより長い人が相続を受けている傾向があり、当該土地・建物に 2 世代にわたり住み継いでいる層の存在がうかがえる。
東百合丘町会	<ul style="list-style-type: none"> ○北側に向かって斜面となっている。 ○昭和 40 年代後半以降、数ヶ所で数～数十画地規模の宅地造成が行われているが、規模は小さく、点在している。 ○斜面地に住宅が立ち並び、規模の小さい宅地も見られる。 ○戸建住宅が多いものの、共同住宅（民間賃貸住宅等）も立地している。 ○建築やまちづくりに関するルールはない。 	<ul style="list-style-type: none"> ○40 代までが 4 割と比較的若い年代層が多い。 ○一人暮らしは少なく、子供と同居が 6 割である。世帯主年齢との関係から、子育て世帯の居住が多いことがうかがえる。 ○居住年数は様々であるが、0～9 年と比較的居住歴の浅い世帯が 3 割ある。 ○築年数が浅い物件が多く、新規住宅供給が多いことがうかがえる。

その他	<ul style="list-style-type: none"> ○野村自治会、青葉会、東百合丘さくら町会の大半のエリアは、昭和48年にまとまって宅地造成が行われた。 ○戸建住宅は3割、共同住宅は4割である。分譲マンション管理組合が3つある。 ○建築やまちづくりに関するルールはない。 	<ul style="list-style-type: none"> ○年齢層は多様である。 ○一人暮らし、夫婦のみの小規模世帯が多い。 ○居住年数は多様である。 ○築年数を40年以上とするものが半数近くあり、共同住宅の割合が比較的高い。
-----	---	---

b) 個別回答結果（抜粋）

近所の空き家の増減について	<ul style="list-style-type: none"> ・近所の空き家について全体で45.2%が「以前より増えた」としている。「以前と変わらずある」、「以前より減った」と合わせると68.7%が近所に空き家があることを認知している。 ・三井山百合会と三井百合ヶ丘第二自治会では8割程度が空き家について認知している。特に三井百合ヶ丘第二自治会では「以前より増えた」が65.9%となり、空き家の増加が強く認識されている。一方、東百合丘町会では4割超が空き家は「ない」としており、町会・自治会別に空き家の存在に関する認識の違いが確認できる結果となっている。
空き家についての困り事等	<ul style="list-style-type: none"> ・全体では、「不法侵入等の犯罪の増加」と「火災の発生を誘発」の2項目は4割程度の回答率がある。続いて「街に活気がなくなる」、「不法投棄等の誘発」の順に空き家についての困り事等として挙げられている。 ・三井山百合会と東百合丘町会においては、「不法侵入等の犯罪の増加」が第1位であるが、三井百合ヶ丘第二地区自治会では「火災の発生を誘発」への懸念のほうが高い結果となっている。
必要な空き家対策	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な空き家対策としては、「空き家所有者への相談窓口の開設」が最も多く47.6%、続く「空き家（庭）の管理代行サービス」も42.9%と他の対策を大きく上回っている。耐震化等の助成や地域での利用は1割前後に留まる。 ・どの町会・自治会も、対策の1位は相談窓口の開設を挙げている。三井山百合会は、相談窓口の開設も管理代行サービスも、回答率が高い。

vii) 評価

本調査の結果から、空き家相談窓口の開設希望が多いことが判明したため、近日中に川崎市に開設する地域相談窓口の周知と各地区の実情に応じて町内会や自治会とも連携した相談対応の必要性が確認できた。また、新興住宅地区でも既に世代交代（相続）が進行している地域であることから、当協議会の相談窓口の特徴でもある権利調整の専門対応の強化について、地域相談窓口においても踏襲し支援していきたい。

また、空き家化の予防策については、「地域の目」が抑止力の可能性を有しており、町内会・自治会における地域の見守りや相談窓口への繋ぎ役などの役割について期待できるため、相談窓口等を通じて今後も地域との連携を深めていきたい。

②小田原市、大磯町における権利者等調査

i) 目的

昨年度実施した空き家分布調査で特定した空き家を中心に、地元自治体・町内会や司法書士会等の協力を得て、主に登記簿情報からの権利者調査を行い、登記情報の有無や権利者等の実態把握や、権利者特定の難易度、真の権利者を特定するために必要なアプローチ方法や法的手続等を整理したうえで、空き家毎の権利者情報等のリストを作成し、もって、両地区の空き家相談窓口業務の基礎情報資料を作成した。

また、本事業を通じて、空き家の権利者調査の専門的手法及びその類型化等を試み、空き家の権利調査モデルとして整理して情報提供等することにより、県内市町村における空き家の権利調査の促進と円滑化を図ることを目的とした。

ii) 調査件数

地域	件数
小田原	21件
大磯	61件

iii) 本事業の調査の概要

小田原市及び大磯町の本調査地区における登記の整備状況については、国土調査が未実施であること等から、個別の建物の現在の住所と建物登記簿上の所在地や家屋番号の表記が一致せず、該当する建物登記の特定が困難なケースが多数あることが判明した。(これは国土調査未実施地区や地図混乱地などで全国的にもみられるケースである。)

このため、特定の空き家の建物登記がどれなのかを特定する作業に多くの手間と時間を要したことに特徴がある。そして、以下の調査作業を通して、本地区のようなケースにおける権利者調査の方法をモデル化しフローをとりまとめた。

a) 登記所における調査

昨年度の調査で特定した空き家等について、建物登記を特定・抽出するために、現在の住宅地図と登記所の公図を突合し、空き家の所在する土地について公図上の所在と地番を特定したうえで、当該地番に該当する建物登記を抽出した。しかし、同一地番で複数の建物登記が抽出される場合もあり、グーグルマップ等を活用して空き家の位置関係等から該当する建物登記の特定を行った。なお、本件調査については、事前に横浜地方法務局(本局)に協力要請を行い、現地の登記所が保管している旧簿冊である旧土地台帳や建物登記見出表を閲覧することができ、過去の地番と家屋番号を関連付ける登記関連情報を調査することにより、建物登記の特定の精度の向上が図られた。

b) 現地踏査

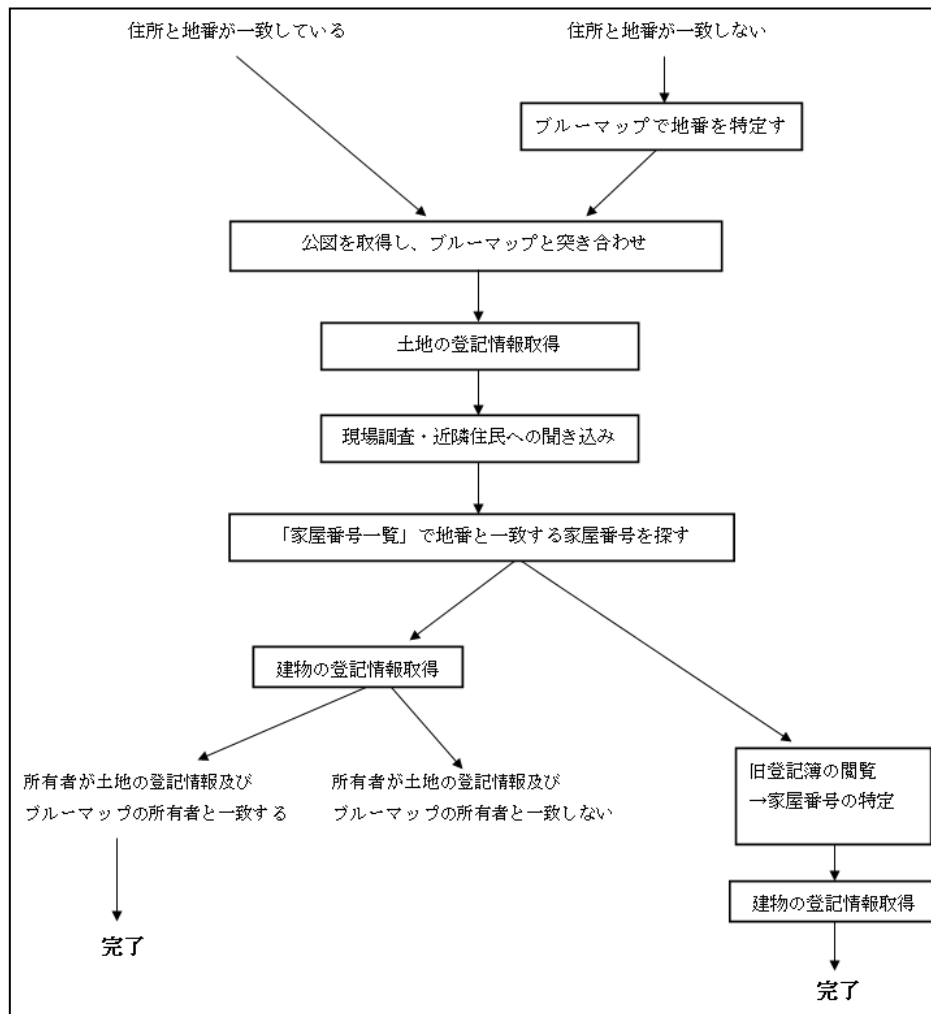
上記 a) の調査作業の後、現地調査を実施し、特定した建物登記に表示されている構造・規模等と空き家の状況との整合性について現状確認作業を行った。これに加えて、近隣住民に登記名義人の相続の有無や移転等に関する情報をヒアリングすることによって、補足的に登記名義人の真正性について情報収集した。

iv) とりまとめ

上記の調査手法をもって、個々の空き家の建物登記簿の特定・抽出作業等を行い個票にとりまとめると共に住宅地図、公図、登記簿謄本等の資料を添付して整理した。この成果は、小田原市及び大磯町に提供し、今後相談窓口での基本情報として活用する。

また、司法書士による上記のような調査方法をフロー図にして、本地区のような場合の権利者調査のモデルとして、今後、市町村等にも情報提供する。

図 10 権利者等調査フロー図



6) 空き家等の所有者以外も対象とした空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発
(空き家対管理セミナー及び臨時相談会の開催)

①目的

神奈川県における今後の超高齢化の到来等を起因とする空き家の大量発生に備えて、一人住まいの高齢者などの住宅所有者等を対象に、早期の適正管理の対応について普及・啓発するとともに、広域相談窓口の普及も行った。

また、セミナー終了後は、参加者を対象に臨時相談会を開催し、個別具体的な相談に対応した。

②開催概要

- i) 開催日時 : 平成27年1月31日(土) 10:00~12:00
- ii) 会場 : 鶴沼公民館(藤沢市)
- iii) 対象と参加人数 : 地元自治会及び近隣住民の皆様
- iv) テーマ : みんなで考えよう~増え続ける空き家問題~
- v) 講師 : 神奈川県司法書士会空き家問題対策委員会

③開催の様子

写真10 会場の様子



写真11 空き家問題について



④参加者の感想

- ・空き家問題は個人の問題ではなく、地域の資産価値にも影響することが分かり、非常に勉強になった。
- ・自治会で取り組む必要性を感じた。
- ・空き家にしないための成年後見制度の活用が、新たな発見だった。 など

3. 事後評価

(1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

新たな取り組みとして「協力事業者登録制度」を発足した。本協議会構成員や関連団体、HPによる周知により、多くの団体や企業から問い合わせをいただき、空き家問題に関するビジネスの可能性を感じた。結果として、「流通部門」だけでなく、「管理部門」や「リフォーム、建物調査部門」等、幅広く事業者を登録することができた。しかしながら、相談窓口において、協力事業者の紹介実績は無く、相談対応時にも本制度を周知しながら相談対応してきたい。

基礎情報調査については、協議会構成員や協力事業者からの情報収集のみならず、協力事業者からも情報を収集することができ、後述のQA集に反映することができた。ただし、空き家相談に対応している構成員も少なく、具体的な事例を徴収するのに苦労した。今後、地域相談窓口からも継続して事例収集に努めたい。

また、今年度は、構成員から具体的な空き家情報を提供いただき、実際の空き家調査と地域からのヒアリングが実現できたことは、QA集やワークショップ事例として研修会にも活用することができ、相談窓口にとっても収穫となった。

(2) 相談員の研修・育成

新規相談員の研修は、昨年度のテキストから相談対応手法などを追加し、受講者からは具体的な相談対応を事前に確認できるツールは貴重との意見をいただいた。また、相談員のスキルアップを目的に開催したワークショップでは、活発な意見交換が行われ、多くの参加者から、多職種連携の必要性と座学による研修ではない実践的な研修を継続して要望する声をいただいた。ワークショップのような参加者主体の研修は今後も継続して実施していきたい。

(3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

(1) の情報収集先が協議会構成員等、限られた窓口になったため、情報収集に苦勞した。しかし、今後は、協力事業者を通じて、実際のビジネスを通じた事例収集などが期待できるので、今年度作成した資料に、積極的に事例を追加していきたい。

(4) 相談事業の実施

広域相談窓口の開設から1年が経過し、相談件数は20件と、目標数値(50件)に届かなかった。相談者が窓口を知ったきっかけは、行政窓口からの紹介が多かったため、行政の住宅部局や福祉部局のみならず、市民相談担当部局にも周知を図る必要性を感じた。

また、今年度は、市町村社会福祉協議会や地域包括支援センターにチラシを送付し、窓口の周知を図った。その結果、当該機関から、相談窓口に関する問い合わせも数件受けた。

こうしたことから、相談窓口周知については、相談実績の蓄積と両輪で、行政窓口と一緒に、信頼を得ながら、地道に確実に普及していきたいと考えている。

地域相談窓口の開設は、「空家等対策の推進に関する特別措置法」成立・施行の状況を見ながら各窓口が開設準備を進めていた等の事情があり、窓口開設が当初予定の10月頃から大幅にずれ込んでしまった。いずれの窓口も3月に開設予定となっているが、広域と地域の情報共有と連携を図っていきたい。

また、茅ヶ崎市では窓口開設の動きが具体化し、本協議会として情報提供、支援することができ、今後の連携体制も構築できたことは大きな収穫であった。

(5) 地域における空き家等の実態把握

地域相談窓口開設の3地区において、それぞれの調査進捗が異なっていたことから、結果として、一律の調査ではなく、地域特性に合った、それぞれの課題に合わせた調査になった。

調査にあたっては、昨年度、新たに関係構築した神奈川県司法書士会と関係強化が図れたため、スムーズに進めることができた。

(6) 空き家等の所有者以外も対象とした空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発

行政窓口へ広域相談窓口の周知の波及効果として、藤沢市の景観まちづくり部局から、地域自治会での取り組み情報を提供いただき、高齢化が進む市内の自治会住民むけに「空き家管理セミナー」を開催することができた。当初、参加者は漠然と、報道等で話題になっている空き家問題の情報収集しようという意識のようであったが、講師(神奈川県司法書士会)から、空き家問題は個人の問題ではなく、空き家が増えると地域の価値も下げってしまうとの話題を提供したところ、自治会でも本気で対応しなければいけないという雰囲気が変わったことが印象的であった。参加者からも、自治会の問題として取り組みたい、空き家にしないために成年後見制度の活用も必要だと知った、との“目からウロコ”の情報を提供できたと感じている。

4. 今後の課題

(1) 相談窓口の周知方策の検討

広域相談窓口での対応件数が概ね月2件ペースに止まり、相談窓口の一層の周知が必要である。

上記2(4)でも記載したとおり、行政の市民相談窓口部局への周知では、継続的にチラシの送付や訪問活動により、地道に、相談窓口の存在を知ってもらうような行動をとることが必要である。

また、継続して、社会福祉協議会や地域包括支援センター、地元自治会を統括する部署への周知活動を強化していかなければならない。

地域相談窓口との連携についても、開設支援に止まらず、開設後のサポート体制も充実していきたい。

いずれにしても、県内市町村や地域相談窓口との“顔の見える関係”づくりをどのように構築していくかが課題と感じている。

(2) 協力事業者への情報提供方策の検討

今年度新たに発足した「協力事業者登録制度」は、多くの団体、企業から反響があり、関心の高さが伺えた。今後は、登録を促進するためのインセンティブを提供するための仕組みづくりが必要である。

また、協議会構成員の専門団体には、独自に会員紹介の仕組みを構築している団体もあり、その調整とルールづくりが必要である。

(3) 継続的な相談窓口運営体制の確保

本補助事業終了後も引き続き、広域・地域相談窓口の継続化のため、行政運営中心型の体制等を行政、関係団体と協議が必要である。

5. 今後の展開

広域相談窓口の存在を多方面へ周知することで、着実に相談件数を増やし、行政窓口や相談者からの信頼を構築し、行政運営型の体制が得られるような取組を推進していく。

また、今年度発足した「協力事業者登録制度」についても、登録事業者へ継続的に勉強会や情報提供を行うことにより、相談窓口との連帯感、連携関係を構築し、相談窓口の充実を図っていく。

さらに、空き家の大量発生に備えて、自治会や老人会等を対象に、空き家管理セミナーを開催し、空き家にしない対策についても強化していきたいと考えている。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成22年11月		
代表者名	会長 吉田 貞夫		
連絡先担当者名	入原 修一		
連絡先	住所	〒220-0011	横浜市中区太田町2-22 かながわ住まいまちづくり協会内
	電話	045-664-6896	
ホームページ	http://www.machikyo.or.jp/kyojyushien/		