

A-11 東北の空き家の管理・活用による持続可能な地域づくり事業			
事業主体	一般社団法人日米不動産協力機構		
対象地域	宮城県		
事業概要	宮城県全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、県及び市町村、リノベーション住宅推進協議会、日本長期住宅メンテナンス有限責任事業組合、移住・住みかえ支援機、司法書士会等と連携して整備。現地相談窓口1ヶ所(仙台)、首都圏等の在住者向け相談窓口1ヶ所(東京)を設置し、全県の相談に対応。		
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26年度の実績	—	—	—
本事業期間内の成果 (H27年2月27日時点)	4件	0件	4件

1. 事業の背景と目的

空き家の活用や管理不全空き家の予防による地域の活性化を図るために物件の適正管理・有効活用方策を検討・推進するための相談体制を構築し、当該エリアの住民の新たな居住地、住み替えの拡大につながる仕組みづくりを自治体・専門家・関係事業者と連携をしながら構築することを目的とする。

2. 事業の内容

(1) 事業概要

取組項目	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者の実態把握に係る調査 県内の管理代行サービス事業者や解体業者のサービス内容、料金等についてウェブ調査を実施し一覧化した。
	②市町村の担当課、窓口、支援制度に係る調査 県下36市町村への空き家関連のアンケート調査用紙を配布し回答頂いた。また宮城県、大崎市、仙台市、石巻市、白石市、登米市を直接訪れ空き家への取組み状況、今後の取組み予定などをヒアリングした。
2) 相談員の研修・育成	①相談員向け相談マニュアルの作成 相談体制、相談窓口の対応を強化すべく、基礎情報調査結果等を踏まえて、常設の現地相談窓口及び電話相談窓口担当者向けの相談マニュアルを作成した。
	②相談員の研修 相談マニュアルを使用して、常設相談窓口の相談員と電話補足窓口の相談員を対象として相談業務の流れや対応方法、相談の取次ぎ方法、基礎情報調査結果を踏まえ研修を実施した。

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	①空き家管理・活用・解体に係るQ&Aの作成	管理、活用（売買、賃貸）、解体、その他（税制相談等）の6項目別によくある質問を想定しQ&A（相談内容と対応方法）を作成した。
	②空き家の適正管理のためのチェックシートの作成	空き家特有の項目（屋外の状態、床下の状態、屋内の状態等）を中心に、宅建業協会、リノベーション住宅推進協議会会員、管理代行サービスを実施している事業者等へのヒアリング調査を実施するとともに、ウェブ調査をもとに作成した。
	③空き家に係る各種情報提供ホームページの開設・相談窓口の周知	専用ホームページを立ち上げ、相談窓口や空き家の活用可能性診断モデル事業の周知、空き家問題、相談の流れ、相談事例、Q&A等を掲載した。
4) 相談事務の実施	①常設の現地相談窓口の設置（宮城県仙台市）	宮城県在住者向けの具体的・専門的な相談対応として、当機構の東北支所に常設相談窓口を設置し、訪問、電話、メール相談に対応した。相談窓口への取り次ぎ方法は、相談員が専門相談窓口に連絡して、その結果を専門相談窓口より相談者に直接伝えることとした。
	②現地相談窓口を補完する電話等の相談窓口の設置（東京）	首都圏等に在住で宮城県に空き家を所有している方々や常設相談窓口には訪問できない方をサポートするため、当機構にて電話及び面談相談に対応した。
	③相談窓口の周知	窓口周知のためのチラシを作成し、各市区町村の窓口、土木事務所、図書館などの公的機関を中心に配布するとともに、仙台市中心のフリーペーパー等の活用などにより周知した。
	④空き家の相談内容のデータベース構築	空き家について相談を受けた内容について相談窓口担当者がデータ登録を行い、各連携事業者がこれら閲覧・共有・さらに書き込みができるようにした。
5) 空き家の診断・調査体制の整備	空き家の劣化状況・活用可能性等の診断モデル事業の実施	相談事業を通じて相談者から空き家の劣化状況や活用可能性、活用の際のリフォーム費用等についての診断要望があった場合に、モデル事業として当該空き家が活用可能な物件であるか否かの調査をリノベーション住宅推進協議会の東北エリアの会員を通じて無料診断を行うこととした。
6) 空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発	県民向け空き家の適正管理・有効活用セミナーの開催	宮城県における空き家の問題点、統計、国や県の方針、有効活用方法について一般県民・自治体に認知・理解してもらうためのチラシを作成の上、ゲストスピーカーを招きセミナーを開催した。

(2) 事業の手順

交付決定（7月28日）から事業終了までの間の内容と手順を以下のように進めた（表1）。

表1 事業の内容と手順

提出日	平成26年 7 月 28 日	登録NO	A-11	事業主体名	一般社団法人日米不動産協力機構					
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の実態把握に係る調査									
	2) 市町村の担当課、窓口、支援制度に係る調査									
② 相談員の研修・育成	1) 相談員向け相談マニュアルの作成									
	2) 相談員の研修(12月実施)							●		
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) 空き家管理・活用・解体に係るQ&Aの作成									
	2) 空き家の適正管理のためのチェックシートの作成									
	3) 空き家に係る各種情報提供ホームページの開設・相談窓口の周知									
④ 相談事務の実施	1) 常設の現地相談窓口の設置(宮城県仙台市)			設置・準備					業務の開始	
	2) 現地相談窓口を補完する電話等の相談窓口の設置(東京)			設置・準備					業務の開始	
	3) 相談窓口の周知					パンフレット作成				
	4) 空き家の相談内容のデータベース構築									
⑤ 空き家の診断・調査体制の整備	空き家の劣化状況・活用可能性等の診断モデル事業の実施									
⑥ 空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発	県民向け空き家の適正管理・有効活用セミナーの開催(2月実施)							パンフレット作成		●

(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の実態把握に係る調査

県内の管理代行サービス事業者や解体業者のサービス内容、料金、空き家関連の相談やトラブル事例等について、宅建業協会や全国解体業者振興センター等へのヒアリング調査を実施するとともに Web 調査で補足した。

i) 管理代行サービス会社

Web 調査で把握した約 12 社のうち、サービス内容や費用がホームページ上に明記されている 3 社を対象にヒアリングを実施した。「基本サービスとその内容」・「報告の方法」・「サービス別月額代金」・「オプションサービス」・「その他サービス」・「特徴的な対応」・「関連業務」についてヒアリング調査を行った。ヒアリング結果（表2）については以下の通り。

管理代行サービスを専門で営んでいる会社はなく、不動産業、建物管理業のサービスの一環で実施していた。管理代行サービスが専門で成立するのは難しいのが現状である。サービス内容については通風喚起、郵便ポストの確認、簡易清掃、報告と各社で大きな違いは見受けられなかった。金額についても内容・工数が増えれば料金が増額するケースが一般的である。

管理代行にかかる保証制度については、まだ具体的に運用している会社はないとの回答であった。

表2 管理代行サービス事業者のサービス内容

事業者	A社	B社	C社
所在地(営業エリア)	仙台市(宮城県)	仙台市(宮城県・山形県)	仙台市(仙台市)
基本サービス	屋内外管理代行サービス	トータルプラン	空き家パトロール
内容	通風換気、通水、簡易清掃、郵便ポストの整理、建物チェック、敷地内チェック、庭木剪定、軽微ゴミ拾い、クモの巣取り、近隣挨拶連絡受付	定期巡回管理、玄関周辺簡易清掃、写真撮影、郵便物の確認、定期報告書、室内管理、通電水抜き、ゴミの搬出、庭木剪定	屋外目視、報告書提出、連絡代行
報告	月1回メール、FAX、郵便を選択し報告(写真付)	月1回メールまたは郵送にて報告(写真付)	報告書(写真付)
料金月額	月1回 6,500円(戸建屋内外) 4,500円(戸建屋内) 4,000円(マンション)	5,000円(月1回巡回管理 屋外管理) 8,000円(月2回巡回管理 屋内外管理)	3,000円~(戸建屋外管理)
・月	6,500円	8,000円	3,000円~
オプションサービス	草刈・除草・落ち葉除去、庭木・生垣の剪定、害虫駆除、ハウスクリーニング、不用品処分		庭木剪定、通気・換気、通水、郵便物整理、室内チェック、緊急時チェック
その他サービス	スポット代行サービス 消防設備点検・排水管洗浄作業 立会代行 1回3,000円		
特徴的な対応	年契約割引 隔月作業代行 選択プランあり		
関連業務	不動産仲介 リフォーム	任意売却 不動産売買仲介	

ii) 解体業者

事前にWeb調査を行い、サービス内容や費用がホームページ上に明記されている3社を対象にヒアリングを実施した。「対象エリア」・「坪単価」・「価格」・「解体の流れ」・「オプションサービス」についてヒアリングを行った。ヒアリング結果(表3)については以下の通り。注意が必要なのは下記料金すべて建物、敷地に残置物がない場合となり、残置物がある場合はさらに料金が加算される。作業期間は一般的に2週間を要する。またトラブルの原因としては、騒音、振動、作業車の駐車の問題などがあった。事前に近隣住民への説明をするなどの対応が必要である。

表3 解体業者のサービス内容

事業者	A社	B社	C社
対象エリア	宮城県全域	宮城県全域	宮城県全域
坪単価	木造住宅解体 23,000円 鉄筋住宅解体 27,000円 RC住宅解体 27,000円	木造解体 30,000円 鉄骨造解体 35,000円 RC解体 50,000円	不明
価格	20坪 56万円 30坪 78万円 40坪 100万円	不明	20坪 56万円 30坪 82.5万円 40坪 108万円
解体流れ	着工 分別解体 マニフェスト発行 解体工事確認 現地確認 証明書発行 引き渡し	着工 産業廃棄物搬出 地中障害物確認 整地 完了 証明書発行 引き渡し	着工 分別解体 マニフェスト発行 解体工事確認 現地確認 証明書発行 引き渡し
オプション	プチ解体 樹木撤去 車庫物置解体 太陽熱パネル解体		

② 市町村の担当課、窓口、支援制度に係る調査

宮城県の各自治体の空き家への取組等を把握すべく、また相談員向け基礎情報の収集のため宮城県住宅課の協力のもとで、県下35市町村へのアンケート調査と、大崎市、仙台市、石巻市、登米市、白石市や宮城県を含む計6自治体へのヒアリングや電話確認により、空き家バンク、老朽危険空き家、適正管理等の条例などの空き家関連の各担当部署・窓口、改修費や解体費、荷物の片付け等の支援制度、空き家関連の相談やトラブル事例等を把握した。

i) 空き家対策の状況と関連支援制度

「相談窓口」と「支援・補助制度」については、表4のように設置・実施している市町村数が少なく、「相談窓口」にいたっては、35市町村のうち、仙台市、塩竈市、加美町の3市町しかなかった。

また、空き家関連相談窓口の設置について「準備中」または「予定ありの市町村」も、多賀城市、七ヶ宿町の2市町しかなかった。これは震災復興の優先が影響していると考えられる。

また「実態把握調査」に関しては実施中、実施済み自治体が7市町、今後実施予定が4市町と合わせても全体の約30%に留まっているのが現状である。

表4 市区町村の空き家対策の状況と関連支援制度等の一覧

平成26年4月1日現在

	空き家適正管理に関する条例	実態把握調査	空き家データベース構築	協議会等の設置	流動化させる取組み ex. 空き家バンク	空き家バンクサイト	空き家バンク物件数	改修支援	除却支援	耐震診断補助	リフォーム補助	相談窓口設置	備考
1. 仙台市	○	○	○	○	○	×	—	×	×	○	×	○	
2. 石巻市	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
3. 塩竈市	△	●	○	×	※	×	—	※	※	○	×	○	苦情等は専用窓口ではなく市民相談窓口で対応
4. 気仙沼市	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
5. 白石市	×	×	×	×	○	○	—	×	×	○	○	×	
6. 名取市	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
7. 角田市	×	●	○	×	○	○	1	×	×	○	×	×	
8. 多賀城市	△	△	△	△	×	×	—	×	×	○	×	△	
9. 岩沼市	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
10. 登米市	△	●	×	×	○	○	13	×	×	○	×	×	
11. 栗原市	※	△	×	×	○	○	6	○	×	○	○	×	
12. 東松島市	○	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
13. 大崎市	×	×	×	×	○	×	—	×	×	○	×	×	
14. 蔵王町	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
15. 七ヶ宿町	×	×	×	×	△	×	—	×	×	○	×	△	
16. 大河原町	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
17. 村田町	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
18. 柴田町	△	△	×	※	※	×	—	※	※	○	×	※	苦情通報等があれば現地確認、所有者と面談等を行う
19. 川崎町	×	×	×	×	○	○	5	×	×	○	×	×	
20. 丸森町	△	△	△	×	△	×	—	×	×	○	○	×	
21. 亘理町	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
22. 山元町	×	×	×	×	×	○	1	×	×	○	×	×	
23. 松島町	×	×	×	×	○	○	0	×	×	○	×	×	
24. 七ヶ浜町	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
25. 利府町	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	○	×	
26. 大和町	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
27. 大郷町	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
28. 富谷町	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
29. 大衡村	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
30. 色麻町	○	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
31. 加美町	△	●	×	×	○	○	13	×	×	○	×	○	
32. 涌谷町	×	●	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	
33. 美里町	○	●	△	×	△	×	—	×	×	○	×	×	
34. 女川町	×	×	×	×	●	×	—	×	×	○	×	×	空き家バンク事業は震災後実施していない
35. 南三陸町	×	×	×	×	×	×	—	×	×	○	×	×	

【凡例】 ●: 取組み終了 ○: 取組み中 △: 準備中or予定あり ×: 取組み無し、予定も無し ※未定

ii) 行政窓口寄せられる苦情等の内容

市町村アンケートの結果、行政に寄せられる苦情相談としては「雑草繁茂」が共通して多かった。そのほか「老朽化による危険家屋及び隣接地や接道に対しての倒壊の危険の発生」・「環境悪化、衛生上の苦情（害虫の発生源やゴミの不法投棄）」・「不特定者の侵入による犯罪や火災の危険等防犯面での不安」なども多かった。

また、「環境上の問題から相談が持ち込まれることがあるが、対応する条例もなく、また個人の財産でもあることから対応しかねている」等の意見もあった。

2) 相談員の研修・育成

① 相談員向け相談マニュアルの作成

常設の現地相談窓口及び電話等相談窓口担当者向けの共通相談マニュアルを作成した（図1）。今回対応する相談員については建築士や不動産関係者がいること、また電話等相談窓口担当者については宮城県の基情情報が不足していることを考慮して、各市町村向けアンケート結果、ヒアリング結果、各種統計、調査結果をとりまとめ宮城県にける基礎情報として記載した。その上で具体的な業務に関しては、相談員の経験等を考慮して「相談対応の流れ」・「トークスクリプト」・「トーク上のポイント」（図2）を記載した。

また事前に作成した「相談員向け空き家相談票」（図3）を記載した。建物調査時に使用する「空き家調査チェックシート」、物件登録のための「空き家登録シート」を記載した。また相談内容がある程度類型化していくことを予測してヒアリング・Web調査により、相談員がスムーズに対応できるように「Q&A」、「空き家相談事例」も記載した。

図1 相談員向け相談マニュアル目次

相談員向け相談マニュアル	
もくじ	
1. 事業の目的【3】	
2. 東日本大震災における宮城県の被害状況【3】	
〔1〕 宮城県復興住宅計画の概要	3
3. 宮城県自治体ヒアリング実施報告【8】	
〔1〕 ヒアリング結果	9
4. アンケート結果【11】	
〔1〕 宮城県市町村アンケート調査結果について	11
〔2〕 地域のサービス提供事業者の実態把握に係る調査	15
5. 相談業務【16】	
〔1〕 相談対応の流れ	16
〔2〕 各市区町村における空き家等対策に関する取組み状況調査	19
〔3〕 トークスクリプト（必要情報として聞き取るためのトークの流れ）	20
〔4〕 トーク上のポイント	22
〔5〕 相談員向け空き家相談票	25
〔6〕 空き家調査チェックシート	27
〔7〕 空き家登録シート	28
〔8〕 相談内容別集計表	29
〔9〕 空き家の管理・活用による持続可能な地域づくり事業Q & A	30
〔10〕 空き家相談事例	33
6. 市町村・事業者連携先一覧【35】	
〔1〕 市町村担当部署一覧	35
〔2〕 提携事業者一覧	36

図2 トーク上のポイント

〔5〕相談員向け空き家相談票

空 家 相 談 票

ご相談日：平成 年 月 日

相談者	<input type="checkbox"/> 空き家の家主（物件所有者） <input type="checkbox"/> 消費者（買いたい、借りたい）		
氏名		生年月日	年 月 日
住所			
相談のきっかけ	<input type="checkbox"/> チラシ <input type="checkbox"/> ウェブ <input type="checkbox"/> 新聞 <input type="checkbox"/> 知人から <input type="checkbox"/> その他（ ）		
希望連絡方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> メール		
電話	Email		
折返し連絡日時	午前:10:00～12:00	午後①:12:00～15:00	午後②:15:00～17:00
	希望日： 月 日		
代理人の場合	（相談者との関係）		

相談内容	
相談内容	<input type="checkbox"/> 管理 <input type="checkbox"/> 解体 <input type="checkbox"/> 売買 <input type="checkbox"/> 賃貸 <input type="checkbox"/> その他（ ）
相談対応社（機構役員）のアドバイス内容：	
その他特記事項：	

空き家情報・状況	
空き家の住所	
空き家年数	<input type="checkbox"/> 昭・平 年 月 日から <input type="checkbox"/> 居住中 <input type="checkbox"/> その他（ ）
構造	<input type="checkbox"/> 木造 <input type="checkbox"/> RC <input type="checkbox"/> 鉄骨造（軽量・重量）
戸建タイプ	<input type="checkbox"/> 1階建て <input type="checkbox"/> 2階建て <input type="checkbox"/> 3階建て
広さ	<input type="checkbox"/> ～30坪 <input type="checkbox"/> 30坪～40坪 <input type="checkbox"/> 40坪～50坪 <input type="checkbox"/> 50坪～
リフォームの要否	<input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 必要ない <input type="checkbox"/> 分からない
情報公開について	<input type="checkbox"/> 公開して良い <input type="checkbox"/> 公開してほしくない
現場の状況	<input type="checkbox"/> 公開して良い <input type="checkbox"/> 公開してほしくない
その他特記事項：	

図3 相談員向け空き家相談票

〔4〕トーク上のポイント

- 【挨拶・空き家の場所確認】
宮城県内にある空き家のみを対象としているので、まずはその判別を行う。宮城県外に空き家がある場合は対応できない旨を伝える。
- 【家の所有者確認】
持ち主が本人か親族のみ対応します。空き家の近隣クレームなどは相談として受け付けないので、その場合は、所轄行政庁である宮城県庁又はお住まいの自治体（仙台市であれば仙台市役所）を案内する。この時、特定の部署は紹介はせず、代表番号を案内し、その先での判断に任せることとする。
- 【空き家対策検討状況確認】
ここからは空き家の管理者（相談者）が、
・なぜ電話してきたのか？
・どうということにお困りなのか？
を探っていく。いきなり相談者の状況をきかずか聞かないのがポイント。
- 【見直し確認】
相談者が空き家を今のように使っているかを聞いて、その状況にふさわしい提案（案内）ができる状態にする。
ポイントとしては、相談者の気持ちに寄り添うこと。必要に応じて以下のトークを会話に入れる。
・今までどのようにお使いになっていたんですか？
・お手入れはどのようにされていきましたか？
・お荷物はおありになりますか？
・そんなに空き家にされてあったんですね？
- 【希望の対策】
お聞きした空き家の状況に応じて、空き家管理・活用の選択肢を与える。
選択肢をたくさん並べると、相談者は混乱するので、なるべく提案数は絞る方が望ましい。
一気に話すのではなく、相手の声を拾いながらゆっくりと対応する。
- 【対策の確認】
相談者希望に応じて、案内はあっさり行う。ここで説明しすぎないのがポイント。
詳しい説明は、実際につないだ業者にお任せするスタンスで。
どうしたらいいかわからない方に対しても、きちんと応ずる。

② 相談員の研修（常設の現地相談窓口）

常設の現地相談窓口相談員4名を対象に現地相談窓口にて研修を行った。

相談員向け相談マニュアルを使い、基礎情報の共有、トークスクリプトについては流れの解説・読み込み、ロールプレイングを行った。研修を通して、無料査定 of 具体的な説明方法、管理方法の詳細内容など現場に合わない箇所の質問・指摘を受けたことから、研修後に相談マニュアルの文言の修正、資料の追加記載をして、より現場に沿ったものに改訂し再度配布した。

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

① 空き家管理・活用・解体に係るQ&Aの作成

相談業務に必要な基礎情報調査をもとに、所有者から問い合わせが多いだろうと予測される質問を想定し管理、活用（売買、賃貸）、解体、その他（税制相談等）の6項目別にして相談員が所有者に対してスムーズに回答できるよう10事例（Q相談内容とA対応方法）を作成した。

② 空き家の適正管理のためのチェックシートの作成

空き家の診断の際に、空き家特有のリスク（火災・害虫被害・苦情・不法投棄・盗難等）はもとより、売買・管理のための物件調査は欠かせない。そこで物件の屋外、基礎である床下、屋内をチェックシートによりその状態を調査し、宅建業協会、リノベーション住宅推進協議会会員、管理代行サービスや解体業を実施している事業者等へのヒアリング調査を実施するとともに、ウェブ調査をもとに作成した。本シートを「空き家の劣化状況・活用可能性等の診断モデル事業」（無料診断）の際の現場診断に使用する。

③ 空き家に係る各種情報提供ホームページの開設・相談窓口の周知

常設の現地相談窓口及び電話等相談窓口の周知または誘引、相談窓口や空き家の劣化状況・活用可能性等の診断モデル事業の周知、適正管理の一般化・普及・啓発を目的として、ホームページを開設した。空き家問題とは何か、相談の流れ、相談事例、Q&A、各市区町村の取組みなどを掲載した（図4～図7）。[ホームページ <http://miyagi-akiya.com>]

図4 ホームページトップページ



図5 ホームページの相談の流れ



図6 ホームページ 空き家問題



図7 ホームページ各市区町村の取組み



4) 相談事務の実施

① 常設の現地相談窓口の設置（宮城県仙台市）

宮城県在住者向けの具体的・専門的な相談対応として、当機構の東北支所に常設相談窓口（仙台市）を設置し、10時～17時（平日・月曜日～金曜日／祝日を除く）の間の訪問、電話、メール相談につき現地相談員計4名で対応した。（写真1）

専門相談先として「管理・活用相談」は、リノベーション住宅推進協議会会員で、同協議会の東北地方のリノベーション・リフォームの消費者相談窓口となっている株式会社アート&マテリアル、株式会社インファクト、株式会社エコラ、「移住・住み替え相談」は、一般社団法人移住・住みかえ支援機構(JTI)、「建物診断相談」は、住宅の保守点検サービス、劣化防止工事の提案・提供を組合員等を通じて全国ネットで実施している日本長期住宅メンテナンス有限責任事業組合・株式会社ハウスガード(日本長期住宅メンテナンス有限責任事業組合・東北組合員)、また株式会社東北建築センター、「法律・登記・相続・成年後見相談」については宮城県司法書士会を専門の取次先とした(図8)。

専門相談窓口への取り次ぎ方法は、相談員が専門相談窓口連絡して、その結果を専門家が相談者に直接伝えることとした。

② 現地相談窓口を補完する電話等の相談窓口の設置(東京)

首都圏等に在住で宮城県に空き家を所有している方々や、常設相談窓口へ訪問できない方をサポートするため、当機構にてメール・電話及び面談相談に対応した。また常駐相談員1名が営業時間内対応した。(写真2)

写真1 常設の現地相談窓口(仙台市)



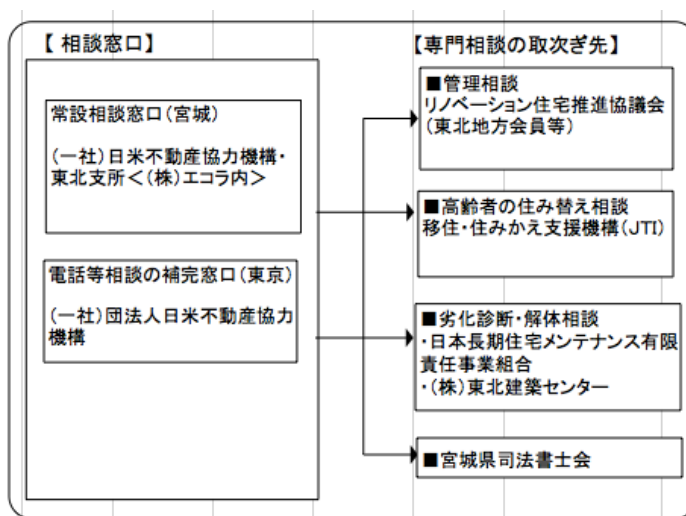
写真2 面談相談室(仙台市)(東京)



写真3 現地相談窓口を補完する相談窓口(東京)



図8 相談窓口体制



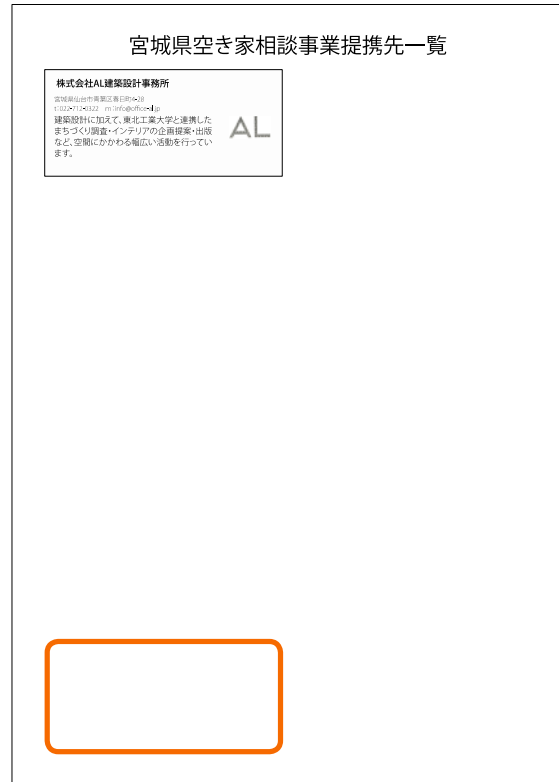
③ 相談窓口の周知

空き家相談が無料であること、相談窓口の設置場所・連絡先、連携事業者の一覧などを記載した、窓口周知のための図9、図10のようなチラシを作成し、宮城県庁、全市区町村、各土木事務所、図書館、大学などの公共施設などに配布した（2700部）。また河北新報読者への折り込みで仙台圏の67万世帯に44万部発行のフリーペーパーも活用した。

図9 周知用チラシ（表）



図10 周知用チラシ（裏）



④ 空き家の相談内容のデータベース構築

空き家について相談を受けた内容についてデータ登録を行う。これらの集積した情報を相談員へフィードバックし、また同じ内容の相談を類型化して、相談対応を標準化していく。

相談員全員と専門相談の取次先となる担当者が相談履歴を専用ページで閲覧できるシステムを構築した。相談員はIDとパスワードを打ち込みアクセスでき、相談内容を共有化できる。入力方法等を記載した専用マニュアルを作成した。

- i) 相談窓口担当者が相談を受けた時点で「空き家相談票」をもとに相談者情報（氏名、住所、連絡先等）（図11）、空き家情報（所在、建物の古さ、居住の有無、構造、戸建タイプ、現場の状況等）（図12）、相談内容（売買、賃貸、管理、解体、相続等）を登録する。写真や資料があればそれらも登録する。その際に相談者から個人情報の取扱いにつき承諾を得ることに注意が必要である。
- ii) 専門相談窓口担当者を選定の上、専門相談担当者は登録内容を確認のうえ、相談者へ連絡し相談対応する。担当者は対応した内容を相談内容として入力（フィードバック）する（図13）。
- iii) 事務局のほうでこれら相談内容をデータベース化し各相談の種類ごとに類型化していく。これらを相談担当者が閲覧出来る環境として、相談対応を標準化していく。

図 1 1 相談者情報入力画面

空き家相談票 [管理リストへ戻る](#) 試運転でログイン中 ログアウトする

No 1 相談者 (SAMPLE)宮城 健太郎 空き家所在地 宮城県仙台市青葉区青葉1234567 相談受付日: 2014-12-16

相談者 空き家情報 相談内容 画像・資料 Map

相談者の情報

相談受付日 2014/12/16

相談者 空き家の家主 (物件所有者) 所有者の代理人 第三者(近隣住民など)
 消費者(買いたい・借りたい) 業者 行政機関 未回答

氏名 (SAMPLE)宮城 健太郎 ふりがな みやぎ けんたろう 性別 男性 女性 年齢(歳) 25

相談のきっかけ チラシ Web 新聞 知人から 行政機関から その他 未回答
 その他、きっかけがあればこちらにご記入下さい。

希望連絡方法 電話 メール 電話 123-456-7890 携帯電話 111-222-3333 メール miyagi@akiya.jp

折返し連絡日時 午前 (9時~12時) 午後前半 (12時~15時) 午後後半 (15時~17時以降)
 いつでもOK(水曜日休み)

相談者との関係 親族

* 個人情報の利用目的を通知し、当該個人情報の取扱いについて承諾する旨の意思表示を確認した

図 1 2 空き家情報入力画面

空き家の情報

空き家の住所 宮城県仙台市青葉区青葉1234567 [GoogleMapで確認](#) 緯度経度:

建物の古さ 築年数 10年 年 建築年 1995 年
 祖母の代より

居住の有無 居住中 空き家-開始年/月: 2012/03 不明
 居住者が介護施設入居のため空き家化

構造 木造 RC 鉄骨造(軽量・重量) その他 未回答/わからない

戸建タイプ 平屋 2階建て 集合住宅 その他(土地のみなど) 未回答/わからない
 増改築部分あり

空き家の大きさ 建物面積(坪) 33 敷地面積(坪) 120

リフォーム要否 リフォーム要 リフォーム不要 解体撤去要 未回答/わからない

情報公開について 公開して良い 公開不可

現場の状況 雑草繁茂・景観悪化

その他特記事項 近隣住民よりの苦情あり

建物診断(依頼) 診断しない/未定 | 建物診断希望 診断手配中 | 診断完了 建物診断日 2014/12/24
 診断期間中に早急に予定

図 1 3 相談内容登録画面

相談内容

相談タイトル 相談のタイトルを記載ください(例:「初回相談」) 相談日時 2015-04-07 12:38:37.0

相談内容 管理 解体 売買 賃貸 苦情 その他 未回答/不明
 ご相談内容を記載ください

アドバイス内容 相談対応社(機関役員)のアドバイス内容

今後の対応 未定 対応を希望する

⑤ 相談実績

i) 相談結果

相談件数は4件あり、相談方法の内訳は電話相談が4件となっている。相談者は建物所有者2名、親族2名であった。いずれも仙台市在住だったが、物件は仙台市外の物件が多く、4件とも売却を希望。仙台市外から親元を離れ仙台市へ転入し、その後、転入前に住んでいた建物が現在空き家になっているというケースもあった(表5・表6)

表5 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12月16日

		相談方法					計
		電話	メール	来訪	相談会	その他 ^{※1}	
空き家所有者本人	管理						
	売買	1					1
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ^{※2}						
	複合 ^{※3}						
	小計	1					1
所有者本人以外 ^{※1}	管理						
	売買	3					3
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ^{※2}						
	複合 ^{※3}						
	小計	3					3
空き家利用希望者	管理						
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ^{※2}						
	複合 ^{※3}						
	小計						
合計	管理						
	売買	4					4
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ^{※2}						
	複合 ^{※3}						
	計	4					4

表6 相談者が相談窓口を知った方法

集計開始時期：平成26年12月16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		4							4
	都道府県外在住者									
	計		4							4

ii) 相談事例

■相談事例1（売却希望）

相談の上、売却、現地確認等の判断を行いたい。建物所有者と、土地管理者が異なる物件のため、売却しようにもどうしたらよいか分からないので教えてほしい。売却を念頭に、以前に不動産会社に相談したことがあるが、家屋が広すぎると言われた。電気、水道、ガス止めている。建物も全く使っていない。

【対応】

宮城県司法書士会を通じて、担当司法書士が対応。相談者が司法書士事務所を訪れ、公的書面から権利関係を確認して今後の手続きを司法書士が説明した。

■相談事例2（売却希望）

相談の上、売却等の判断を行いたい。現地確認の際の費用についてからご相談をお願いしたい。まだ、お母様（元所有者）の49日が終わる前なので、診断日は2月末のなるべく遅い方がよい。荷物がまだあるので、すぐに売却等は不可。

【対応】

リノベーション住宅推進協議会会員にて対応。相談者と電話で必要事項を確認のうえ、相談者同伴で現地を確認した。建物の老朽化が著しく進んでおり解体の提案をした。

5) 空き家の診断・調査体制の整備

空き家の劣化状況・活用可能性等の診断モデル事業の実施

相談事業を通じて相談者から空き家の劣化状況や活用可能性、活用の際のリフォーム費用等についての診断要望があった場合にリノベーション住宅推進協議会会員等を通じて無料診断を行い、当該空き家が活用可能な物件であるか否かを調査するとともに、リフォーム・解体等の概算費用の算出も行う体制を整備した。

調査を効率的に実施するために、Web 調査等をもとに「空き家調査チェックシート」（表7）を作成した。

それ以上の専門家調査が必要とされた場合は市町村を通じて、各地域の耐震診断有資格者・建物診断有資格者に依頼、売却・賃貸の場合は宮城県全日・宅建協会へ依頼対応する。またこれらの結果をレポートにまとめホームページにも反映していく。

今回、相談件数が少なかったこともあり、相談から診断に至る案件は発生しなかった。

表7 空き家チェックシート

〔1〕 屋外の状態		
調査項目	診断対象	主な劣化のチェック
1. 基礎	躯体	<input type="checkbox"/> コンクリートの著しい劣化 <input type="checkbox"/> 鉄筋の露出 <input type="checkbox"/> さびの有無
	基礎表面	<input type="checkbox"/> 著しいひび割れ <input type="checkbox"/> 著しい欠損 <input type="checkbox"/> 著しい浮き <input type="checkbox"/> 著しいはがれ
2. 外装仕上げ等	外装材表面	<input type="checkbox"/> 著しいひび割れ <input type="checkbox"/> 著しい欠損 <input type="checkbox"/> 著しい浮き <input type="checkbox"/> 著しいはがれ・腐食
	シーリング	<input type="checkbox"/> 破断 <input type="checkbox"/> 接着破壊
3. 屋根	屋根の状態	<input type="checkbox"/> 著しい変形 <input type="checkbox"/> 著しい欠損 <input type="checkbox"/> 著しいずれ <input type="checkbox"/> 著しいはがれ <input type="checkbox"/> 著しい腐食
4. パレコ 二一	床	<input type="checkbox"/> 著しい沈み <input type="checkbox"/> 欠損 <input type="checkbox"/> 腐食等 <input type="checkbox"/> 断水層のひび割れ・破断
	支持部材等	<input type="checkbox"/> 支持部品のひび割れ等 <input type="checkbox"/> 手すり等の著しいぐらつき <input type="checkbox"/> 手すり等の腐食
5. 雨樋	—	<input type="checkbox"/> 樋の破損 <input type="checkbox"/> 支持金物の不具合
〔2〕 床下の状態		
調査項目	診断対象	主な劣化のチェック
1. 土台・ 床組み	部材	<input type="checkbox"/> 著しいひび割れ <input type="checkbox"/> 著しい欠損 <input type="checkbox"/> 著しい蟻害・腐朽等
	接合部	<input type="checkbox"/> 著しいひび割れ <input type="checkbox"/> 緩み・はずれ等 <input type="checkbox"/> 著しい腐食
	束	<input type="checkbox"/> 浮き <input type="checkbox"/> ずれ <input type="checkbox"/> 固定不良
2. 基礎 床下面	躯体	<input type="checkbox"/> コンクリートの著しい劣化 <input type="checkbox"/> 鉄筋の露出 <input type="checkbox"/> さびの有無
	基礎表面	<input type="checkbox"/> 著しいひび割れ <input type="checkbox"/> 著しい欠損
	床下面	<input type="checkbox"/> 著しいひび割れ <input type="checkbox"/> 著しい欠損 等
〔3〕 屋内の状態		
調査項目	診断対象	主な劣化のチェック
1. 土台・ 床組み	部材	<input type="checkbox"/> 漏水等の跡 <input type="checkbox"/> 著しいひび割れ <input type="checkbox"/> 著しい欠損 <input type="checkbox"/> 著しい蟻害・腐朽等
	仕上材表面	<input type="checkbox"/> 漏水等の跡 <input type="checkbox"/> 著しいひび割れ <input type="checkbox"/> 著しい欠損 <input type="checkbox"/> 著しいはがれ・腐食・浮き
	傾斜	<input type="checkbox"/> 壁又は柱の 6/1000 以上の勾配の傾斜
	屋内建具	<input type="checkbox"/> 建具周囲の隙間 <input type="checkbox"/> 著しい開閉不良
2. 床	仕上材表面	<input type="checkbox"/> 著しい沈み <input type="checkbox"/> 著しいひび割れ <input type="checkbox"/> 著しい欠損 <input type="checkbox"/> はがれ
	傾斜	<input type="checkbox"/> 6/1000 以上の勾配の傾斜
3. 天井	仕上材表面	<input type="checkbox"/> 漏水等の跡 <input type="checkbox"/> 著しいひび割れ <input type="checkbox"/> 著しい欠損 <input type="checkbox"/> 著しいはがれ・腐食
4. 階段	—	<input type="checkbox"/> 構造体の著しい腐食等 <input type="checkbox"/> 路面の著しい沈み <input type="checkbox"/> 路面の著しい欠損 <input type="checkbox"/> 手すり等の腐食等 <input type="checkbox"/> 手すり等の著しいぐらつき
〔4〕 屋内の状態		
調査項目	診断対象	主な劣化のチェック
1. 給水 設備	—	<input type="checkbox"/> 給水量の不足 <input type="checkbox"/> 水質不良 <input type="checkbox"/> 漏水 <input type="checkbox"/> 給水管の著しい腐食等
2. 給湯 設備	—	<input type="checkbox"/> 給湯量の不足 <input type="checkbox"/> 水質不良 <input type="checkbox"/> 漏水 <input type="checkbox"/> 給水管の著しい腐食等
3. 排水 設備	—	<input type="checkbox"/> 排水不良 <input type="checkbox"/> 漏水 <input type="checkbox"/> 排水管の著しい腐食等 <input type="checkbox"/> 最終枦の著しい堆積物 <input type="checkbox"/> 浄化槽の著しい損傷・腐食等
4. 換気 設備	—	<input type="checkbox"/> 作動不良・異音の発生 <input type="checkbox"/> ダクト等の脱落・腐食

6) 空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発

① 県民向け空き家の適正管理・有効活用セミナーの開催（写真3）

平成27年2月26日仙台市で主に一般県民・自治体を対象としてセミナーを実施した。国・宮城県・地元事業者・有識者をゲストスピーカーとして迎え、セミナー前半はそれぞれの視点から空き家問題について講演してもらい、後半は講演者を中心にパネルディスカッションを実施した。各々の立場から発言頂き、その後一般県民・自治体との間で質疑応答を行った。ちょうどセミナー当日が「空家等対策の推進に関する特別措置法案」施行日となり、自治体から実際今後どのように取り組んでいくべきかなどの質問も受けた。またセミナー終了後にアンケート調査を行い、空き家問題に問題意識があるかとの質問に「非常にある…41%」・「ある…59%」・「ない…0%」と空き家問題への関心の高さを示す結果となった。事業を通じて空き家問題は自治体からの協力、理解が非常に重要になることをあらためて認識した。

基礎情報調査の一環として実施した自治体向けアンケートから、空き家問題への理解・認識が十

とは言えなかった。問題が深刻化した場合に直接的に安全面・防犯面・税収面等の各方面において大きな影響を受けると予想される「自治体」が今後空き家問題に対して取組みを官民また自治体内でも横断的に促進させる必要があることをあらためて認識した。

セミナー当日は28市区町村からの参加があり、参加者内訳は自治体職員31名、一般県民42名（総計73名）であった。

図14 セミナー周知チラシ

空き家管理等基盤強化推進事業（国土交通省補助事業）

増え続ける 空き家

～ 続く人口減少 ～

2015年2月26日木 13:00 ~ 15:00

●会場：TKP仙台カンファレンスセンター ●対象：自治体・一般 ●参加費：無料

セミナー概要

今年度一般社団法人日米不動産協力機構は宮城県を対象として国土交通省補助事業における「空き家管理等基盤強化推進事業」を実施した。

今後「空き家」問題はマスコミでも全国的に取り上げられ、複合的に起こりうる危機的状況が予測されるなか、未だ正確な情報というものが自治体を含め十分に伝わっていない状況である。問題が深刻化した場合、直接的に安全面・防犯面・税収面等の各方面で大きな影響を受けると予想される「自治体」を一次的な対象として、統計情報の提供、民間の取組みの紹介、意見交換を行い今後の「空き家」問題に対する取組みを横断的に検討していく。

講演内容 ※内容は変更する場合があります。

1. 政府における空き家問題対策と不動産市場活性化策
国土交通省 土地・建設産業局 不動産市場整備課 不動産投資市場整備室 室長 小林正典
2. 宮城県の住宅の復興状況について
宮城県 土木部 住宅課
3. 統計資料から見る宮城県の住宅、空き家の状況について
独立行政法人建築研究所 住宅・都市研究グループ研究員 内海謙也
4. 一般社団法人リノベーション住宅推進協議会：「空き家」とリノベーション
一般社団法人リノベーション住宅推進協議会 東北部会 理事 百田好徳

申込方法
下記専用URLよりお申込みください。
※定員に達した時点で締め切ります。
あらかじめご了承ください。
<http://jareco.org/service/event.cfm>

お問い合わせ先
一般社団法人 日米不動産協力機構 事務局
お電話でのお問い合わせ（受け付け時間 9:00~18:00）
03-5843-8372
メールでのお問い合わせ
admininfo@jareco.org

写真3 セミナー風景



3. 事後評価

(1) 相談業務に必要な基礎情報調査

管理代行サービス事業者調査につき、基礎資料は揃ったが内容が不足している。具体的には全国展開している管理代行サービス事業者と比べ、県内で展開している事業者はヒアリングを実施した3社については保険等含めサービス条件が未だ整備されていない。今後ヒアリング等対象を増やし保険等のサービスにつき確認のうえ、今後これら情報を含めそれぞれの地域ごとでリスト化する必要がある。

またリスト化した場合の紹介方法の統一も必要である。また沿岸地域～県央地域と県西部では同じ宮城県内でも、復興状況が異なるので管理代行サービスに関しては比較的被害の少ない県西部での需要が高まることが予想される。

また管理サービスの担い手が現在の管理代行サービス事業者では限界があるので、地域性を考慮してシルバー人材センターの参加を誘導したい。

解体業者についても紹介する場合に特定の業者ではなく宮城県解体工事業協同組合などの中立的な団体との連携や相談者に選択してもらうなど、相談者が安心して依頼出来る仕組みを組み立てる必要がある。

県下35の自治体にアンケートを実施したが十分な結果が得られなかった。フォーマットを作成してインターネット経由で実施をしたので効率はよかったが、回答の内容が不十分であった。自治体に事前に空き家に対する情報をもっと提供し理解を得る努力が必要であった。

各自治体へ雑草繁茂などの苦情を伝える場合の、連絡先を一覧化して相談者がスムーズに連絡できる仕組みを整備する。

(2) 相談員の研修・育成

相談員向け相談マニュアルを作成したが、実際に運用してみると相談者の状況は多岐に渡りトークスクリプトでは対応が難しかった。基礎情報の改訂、上記業者リスト、自治体への取次ぎ方法などをさらに記載し、より相談者の要望にあう、またそれがスムーズに機能することを主眼において随時改訂していく必要がある。また対応者によって対応が変わることがないように整合性・統一を図りたい。

(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

ホームページに関して、これまでの情報にさらに必要な情報を掲載して充実を図りたい。現在のものでは情報が十分であるとはいえない。所有者が閲覧した時に必要十分な情報提供する必要がある。例えば中立的機関の掲載を通じて所有者が事業者を選択出来るような仕組み・情報提供も考えられる。作成したQ&Aもさらに充実させること図りたい。

(4) 相談事務の実施

対応した相談につき利用者から直接の反応が確認できていない。アフターフォロー含め、利用者の意見をもっと詳細に確認出来るようにする。

相談件数については目標より大幅に低かった。開始時期が遅かったことはあるが、周知が不十分だった。公共機関以外の場所や方法を検討し、もちろん広範囲なマスコミを利用することも考えられるが、地域性の高い町内会・市町村広報なども視野に入れて検討していくことが効果的である。

情報共有といった視点からシステムを通じて相談窓口と専門事業者を連携出来たことは評価できる。今後さらにシステムの充実、利用者からの要望も反映させ整備していき効率的な運用を目指す。

(5) 空き家の診断・調査体制の整備

今回空き家の劣化状況・活用可能性等の診断モデル事業は実施に至らなかった。今後実施に至った場合に、利用者にとって十分な処方箋が作成出来るように、チェックシートの活用以外のさらなるオプションを増やし、最終的に解決に繋がる診断の入り口としての機能を充実させていく。

(6) 空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発

開催の周知から短期間にも関わらず、多くの参加者があった。また自治体の出席率が高かったことも注目したい。宮城県の空き家の現状や施策、統計情報、利活用と広範囲な話題提供であったが、今後は利活用、実際の成功しているモデル事業紹介等に重点を置いたセミナーも効果的であると考えている。準備から開催まで短期間であったことを考えると、早い準備を実施出来ていればさらに充実したセミナーができたことは今後の改善点である。

4. 今後の課題

相談されるという視点から、県民から信頼の厚い自治体との連携が必要になる。宮城県内35市町村さらには宮城県との連携を確立する必要がある。自治体の果たせる役割、専門事業者の果たせる役割があり、それぞれが明確に分業して対応していく必要がある。実際自治体は治安や防災、景観などの面で苦情や問い合わせがあり、早急に対応が求められていた。なかには自治体が直接対応しているケースも見受けられた。自治体と各専門事業者との連携が早急に求められる。これらの連携をいかに作り、機能させるかが最大の課題である。

同時に自治体の課題と空き家の所有者の悩み等、またそれに対応する専門事業者間の情報をそれぞれ共有化し、ネットワーク化を「見える化」していくことが必要である。

また業務を通じて収集できる宮城県内の空き家の実情ならびに、自治体・専門事業者の連携による相談体制を構築することにより、宮城県民に対し適切な情報提供が提供可能となり、また同時に適正管理の必要性を啓発することが可能となるので今後これらの活動を継続していくことが必要である。

5. 今後の展開

(1) 宮城県内35市町村、宮城県、各専門事業者（協会団体等）とのさらなる連携の確立

自治体は相談窓口として重要な窓口となる。これら自治体と具体的に相談を解決する専門事業者との連携が必要になる。専門事業者についても個社ではなく各分野の協会などの中立的第3者機関を通じて連携していく。不動産、建築、法律・税制など各方面とのさらなる連携を確立する。

(2) システム上で相談内容等の共有化、相談内容の類型化

システム上を通じて提携者内で情報共有化を図る。具体的には相談内容、物件情報、相談者情報を提携者内で共有化し、対応の効率化を目指す。またそれら情報を蓄積し相談内容を類型化して各当事者へフィードバックすることで相談対応の標準化を目指していく。

(3) 相談員向け相談マニュアルの拡充

現在ある相談員向け相談マニュアルにつき、基礎情報のアップデート、相談事例の拡充、事業者リスト一覧の作成など不足している部分につき拡充していく。

(4) 不動産関連団体との提携

不動産の流通（売却・賃貸等）という観点から不動産関連団体との連携が必須となる。また自治体で運営している「空き家バンク」についても不動産関連団体との連携があることで活性化を図る。

また空き家問題は地域によって異なるので、これらの特殊性に対しては自治体と協力しながら慎重な対応していくことが必要であろう。

各自治体と民間とが空き家相談のネットワーク化と持続可能な運営システムまでを構築するためには、「オール宮城で空き家対策問題」を取り上げ、県・市町村・民間が共通のベクトルをもって対応し、この仕組みを全国モデルとしたい。

自治体と一般対象の空き家対策セミナーでは、空き家対策のそれぞれの「オール宮城」の役割が明確に浮き彫りされてきたことがセミナーで確認された

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	2013年		
代表者名	中川雅之		
連絡先担当者名	武藤信寛		
連絡先	住所	〒101-0061	東京都千代田区三崎町1-3-2
	電話	03-6843-8372	
ホームページ	http://jareco.org/		