

A-17 兵庫の空き家管理・活用に関する相談事業			
事業主体	兵庫既存住宅活性協議会		
対象地域	兵庫県全域		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・兵庫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、宅建業協会、全日本不動産協会、建築士事務所協会等と連携して整備。 ・広域相談窓口1箇所（協議会）で全県の相談に対応。 		
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25年度の実績	0件	0件	0件
本事業期間内の成果 (H27年2月27日時点)	29件	2件	31件

1. 事業の背景と目的

兵庫県においては、平成25年時点で約35万6千戸の空き家が存在し、その数は年々増加しており、今後もその傾向は続くものとする。これらの空き家は、都市部、地方部を問わず発生しており、その実態調査を行っている市町もあるが、全県的にはその所在地の把握はできていない。空き家の増加は、中古ストックとしての有効活用が図られないばかりか、適正管理されない空き家の放置により住環境への悪化等の問題も懸念されている。

現在、兵庫県において、空き家の適正管理・除却と利活用（中古住宅の流通促進・空き家活用）の両面から取組がなされている中、今後、空き家の管理、活用、解体の相談に応じることで、空き家の有効活用や適正管理、解体等を通じた住環境の維持、改善のさらなる進展をはかる必要がある。

そんななか、中古住宅流通の活性化を目指す取組みおこなっている兵庫既存住宅活性協議会は、建築・不動産の多岐にわたる専門的な相談を受け付けることができるため、兵庫既存住宅活性協議会が主体となって、総合相談窓口を設置することにいった。

当協議会は、公的な団体によって構成され、現在活動しており、兵庫県と密接な連携を行いながら、消費者に安心感をもってもらえる相談体制を構築することが問題なく行える。また、当協議会のネットワークをいかして、兵庫宅建、全日兵庫等、県内全域で実施している不動産の相談窓口と連携することにより、県内の幅広いエリアでの相談が可能となる。

こういった取組を通じて、空き家相談窓口を開設することにより、適切な中古住宅ストックの有効活用を図り、適正管理されない放置された空き家による住環境の悪化による問題発生を抑制することを目指す。

当協議会の構成団体は以下のとおり。

- （一社）兵庫県宅地建物取引業協会：宅建業者の団体（兵庫県内約4700社）
- （公社）全日本不動産協会兵庫県本部：宅建業者の団体（兵庫県内約980社）
- （一社）兵庫県建築士事務所協会：建築士事務所の団体（兵庫県内約435事業所）
- （公社）兵庫県不動産鑑定士協会：不動産鑑定士の団体（兵庫県内約160社）

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) 地域の管理代行サービス、解体事業者の実態把握調査

- ・ 県宅建業協会と全日本不動産協会を通じて県内の管理代行サービス事業者を抽出・整理するとともに、サービス実績の多い事業者を対象にヒアリング調査を行い、サービスの概要、料金、事業者リストを作成する。
- ・ 改修・解体については、兵庫県登録の住宅改修業者等を対象にアンケート調査を行い、解体費の目安や重機等を保有する事業者リストを作成する。

2) 市町の空き家担当窓口・支援制度に係る調査

- ・ 県の協力を得ながら市町へアンケート調査を行い、市町の空き家関連担当部署及び空き家の活用、解体等の各種支援制度のリストを作成する。

3) 空き家の管理・活用・解体の際のトラブル事例等に係る調査

- ・ 市町や不動産団体へのアンケートやヒアリング調査を実施し、空き家の管理、活用、解体に関するよくある相談やトラブル事例を収集するとともに、トラブル防止のための留意点等を整理する。

②相談員の研修・育成

1) 常設及び地域相談会の「相談員向け相談マニュアル」の作成

- ・ ①の基礎情報調査結果をもとに、相談員向けのマニュアルを作成する。

2) 常設相談窓口及び地域相談会の相談員向けの研修会の開催

- ・ 作成したマニュアルをもとに、従事予定の常設及び地域相談会の相談員を招集し、研修会を開催し、相談対応の経験が不足している管理や解体、相続等のスキルアップを図るなど実際の相談業務に必要な業務内容、必要な知識を身に付けていただく。
- ・ 研修会は、住宅相談などの相談対応経験豊富な相談員を講師として招いて、実施する。

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) 空き家所有者向けパンフレットの作成

- ・ ①の基礎情報調査結果を踏まえ、各相談窓口や県及び市町において周知するため、管理、活用、解体の相談項目別のよくある質問や、トラブル事例等、その他所有者への情報提供として必要なものを記載した「空き家所有者向けパンフレット」を作成する。

④相談事業の実施

1) 常設相談窓口の設置

- ・ 兵庫既存住宅活性協議会事務局に常設相談窓口を設置し、窓口における面談相談や電話・メールでの相談、地域相談会からの相談対応協議、専門機関や市町等への取次ぎ、地域相談会を含めた相談結果の集約・分析と窓口への反映を行う。
- ・ また、設置する窓口には、空き家等の相談窓口の案内表示や看板を設置するなどして来訪相談者にわかりやすい表示とする。

2) 地域相談会の開催

- ・ 常設相談窓口以外にも県内で開催できる相談窓口として地域相談会を開催することにより、常設相談窓口への来所が困難な相談者にも面談相談等の対応を図る。県宅建業協会本部・支

部及び全日本不動産協会支部、建築士事務所協会、不動産鑑定士協会等の構成団体の協力において地域相談会を開催する。ワンストップで解決できない専門的な内容等の相談については、適宜常設相談窓口と協議をしながら相談対応する。

3) 相談窓口の周知

- ・常設及び地域相談会設置の情報を市町や各団体等を通じて周知することにより、相談需要を掘り起こす。
- ・県と連携しながら各市町の窓口や施設等において「空き家所有者向けパンフレット」を配布していただくとともに、必要に応じて、市町から空き家所有者等への周知、啓蒙等の広報の依頼に出向くなどして周知を図る。

⑤空き家相談者向け劣化・不具合等の調査・診断事業の実施

- ・空き家の管理や活用に関する相談を受けた際に、所有者等の意向に応じて、建築士事務所協会の建築士による対象空き家のインスペクションを実施し、その診断結果を示すとともに必要に応じて空き家活用にかかる改修計画や概算必要経費等の提案を行うことが重要と想定されるため、そのための調査を行う。

(2) 事業の手順

交付決定（9月17日）から事業終了までの間の事業の内容と手順を以下のように進めた。

表1 事業スケジュール

対象事業	細項目	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)地域の管理代行サービス、解体事業者の実態把握調査	12月12日の事業説明会で調査結果を提示					
	2)市町の空き家担当窓口・支援制度に係る調査	12月12日の事業説明会で調査結果を提示、意見を聞いた上で修正、1月26日の相談員研修会で結果を配布。					
	3)空き家の管理・活用・解体の際のトラブル事例等に係る調査	マニュアルとりまとめに、調査結果を反映させ、1月26日の相談員研修会に活用した。					
② 相談員の研修・育成	1)常設及び地域相談窓口の「相談員向け相談マニュアル」の作成	基礎情報をもとにマニュアルを作成。1月26日に配布。					
	2)常設及び地域相談窓口の相談員向けの研修会の開催	12月12日に各団体・市町に事業説明会、1月26日に相談員研修会を実施した。					
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)空き家所有者向けパンフレットの作成	2月2日からの県下一斉スタートにむけてパンフレットを作成した。					
④ 相談事業	1)常設相談窓口の設置	11月25日よりプレスタート。2月2日より県下一斉スタートして相談窓口を開設した。					
	2)地域相談会の開催	2月に各団体と連携してひょうご地域の空き家相談会を実施した。					
	3)相談窓口の周知	県内41市町にパンフレットを配布し、また各団体からも告知をしてもらった。					
⑤その他相談体制の整備効果を高めるために必要と思われる事業	⑤空き家相談者向け劣化・不具合等の調査・診断事業の実施	相談案件より、建物調査物件を選定し、空き家建物調査の実施、検討を行った。					

(3) 事業内容

① 相談業務に必要となる基礎情報調査

基礎情報調査は、兵庫県と連携しながら調査内容を検討しすすめた。

1) 管理代行サービス事業者

管理代行サービス事業者の調査については、室内、室外、その他の代行サービスの内訳別のサービス提供の有無や料金の目安、利用状況（利用者数の推移、利用者の傾向、空き家活用の意向）、トラブルや解決事例などに関するアンケートを作成し、兵庫宅建協会、全日協会兵庫本部加盟の宅建業者に、FAX 送付により情報収集を図った。

なお、アンケートの配布数は 5,231 社※で、回収数は 67 社。別途、空き家の管理・活用・解体の際のトラブルや解決事例についてもヒアリングで把握した。

※アンケート対象 兵庫宅建：4,290 社、全日兵庫：941 社

【アンケート結果】

- ・ 空き家管理代行サービスを提供している事業所の多くは不動産業（44.4%）であり、空き家管理代行が主な業種であるという事業所は 8 件あった。
- ・ 利用が多いサービスは、屋内業務では「不用品処分」「清掃片付け」など、屋外業務では「剪定・草刈り」、代行業では「修理手配」となった。
- ・ サービスの利用件数は、「1～4 件(29.9%)」が最も多く、件数の傾向としては、増加傾向・横ばいと回答が全体の 82%とニーズの高まりをうかがわせた。
- ・ サービスの利用者の住所は、「空き家と異なる都道府県(37.3%)」が最も多くなっており、遠方に住む利用者のニーズが高くなっている。
- ・ 利用者の年齢は、「60～70 歳代(58.2%)」が最も多く、利用者の高齢化が空き家管理のニーズにつながっていると思われる。

アンケートの結果、空き家管理サービス事業者の登録希望は 59 社であり、地域別に連絡先、提供サービスの内容等を一覧表に整理し、相談マニュアルの資料編に掲載した。

なお、アンケートでの利用料金の目安として、1 回あたり 3,000 円前後、月額では月 1 回訪問で 3,000 円～9,000 円前後となっていたが、こういった内容については、随時更新やサービス内容の理解不足によりトラブルになる可能性があるため、まずは、総合相談窓口での詳細情報の保管として、リスト記載の内容は実施業務の有無に絞った。

相談者への紹介方法については、総合相談窓口において詳細情報を口頭で相談者に開示しつつ紹介を行うこととし、万が一のトラブルが発生した場合は、それぞれ、宅建協会、全日兵庫の業界団体と相談しながら対応することを想定している。

表 1 空き家管理サービス事業者のリスト（一部抜粋）

NO	地域	市町名	事業所名	住所 〒	住所	連絡先 電話	連絡先 FAX	屋内業務(○:実施業務)				屋外業務(○:実施業務)				代行業(○:実施業務)	
								通風・換気	確認・点検	清掃・片付け	不要品処分	確認・点検	郵便物等の確認	清掃・片付け	剪定・草刈り	指定の近隣への訪問	修理手配
1		神戸市	株:	〒652-0	神戸市灘区	078-0	078-0	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2		神戸市	有限会社	〒651-0	神戸市西区 富士見ヶ丘	078-0	078-0	○	○		○	○					
3		神戸市	LL	〒652-0	神戸市兵庫区	078-0	078-0	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

2) 解体事業者

解体事業者の調査については、兵庫県と協議の上、一定の技術が確保された業者を紹介するため、調査対象は「住宅改修登録事業者※」に限定することとした。

兵庫県及び兵庫住まいサポートセンターの協力のもと、全登録事業者をFAXにてアンケートを配布した。回収は61社であった。

アンケートの主な項目は、主な業種、解体事業サービスの内容・料金の目安、解体工事の実施状況、トラブルや解決の事例、事業者リスト掲載の基礎情報である。

別途、電話ヒアリングで空き家の解体の際のトラブル事例等を把握した。

図1 住宅改修事業者登録制度パンフレット



※住宅改修登録事業者

兵庫県では、悪質な住宅改修による被害が多発していることから、営業所ごとに契約主任者と技術主任者を選定するなど一定の要件を満たす住宅改修業を営む者を登録し、住宅改修工事の請負の実績その他の情報を県民に公開することにより、県民の皆様が安心して住宅改修業者を選定できる環境を整備することを目的として「住宅改修業者登録制度」を創設。平成26年10月現在登録事業者数は380社。

【アンケート結果】

- ・解体事業の住宅構造は、「木造(98, 4%)」が最も多く、鉄骨、鉄筋コンクリート造に対応できる業者も比較的多かった。
- ・料金の目安としては、木造や鉄骨造では3~5万円未満/坪、鉄筋コンクリート造では5万円以上/坪が多くなっていった。
- ・年間実施件数は、「1~9件(67.2%)」が最も多かった。

結果として、解体事業者として、59社の登録希望があり、地域別に整理し、相談マニュアルの資料編に掲載した。

アンケートにより利用料金や実績などを収集はしているが、更新や工事費における諸経費や個別見積りの金額での違いなどによりトラブルになる可能性があるため、管理代行サービス事業者と同様、まずは、総合相談窓口での詳細情報の保管として、リスト記載の内容は、事業者情報と対応している解体工事の種類に絞った。

具体的な紹介方法については、総合相談窓口において、必要に応じて、詳細情報を口頭で相談者に開示しつつ紹介を行うこととした。また、希望するエリアの業者リストのみを依頼される相談者については、リストをFAXないしは郵送で送付し、「空き家の総合相談窓口の紹介です。」と告げていただいていたように依頼した。万が一のトラブルが発生した場合は、兵庫県の住宅改修登録事業者の要件に照らし合わせながら兵庫県と相談しつつ対応することを想定している。

表2 解体事業者のリスト（一部抜粋）

4 空き家解体事業者リスト(兵庫既存住宅活性化協議会調べ、H26.11現在)

兵庫県住宅改修事業者登録制度における登録事業者380社を対象としたアンケート調査に基づき、このリストを作成しています。(平成26年(2014年)11月、兵庫既存住宅活性化協議会調べ。)

NO	地域	市町名	事業所名	〒	住所	連絡先 電話	連絡先 FAX	対応している解体工事(○:工事を実施)		
								木造	鉄骨造	鉄筋コンクリート造
1		神戸市	(株) 務店	〒652	神戸市長田区山	078-631-	078-631-	○		
2		神戸市	株式会社 工務店	657-	神戸市灘区	078-861-	078-861-	○	○	○
3		神戸市	(株) 組	〒658-	神戸市東灘区	078-821-	078-857-	○	○	○

3) 市町村の空き家担当窓口・支援制度

市町の空き家担当窓口・支援制度に係る調査は、兵庫県の協力によりアンケートの内容を検討し、作成した。アンケートの配布に際しては、県内41市町には、兵庫県住宅政策課よりFAX、メールで通知して頂いた結果、県内29市12町の全市町から回答があった。

アンケートの調査内容は、①空き家対策に係る事業・制度、②空き家関連の相談件数、③相談事例、④相談に対する解決策や解決のポイントとし、あわせて当協議会からの空き家相談（特に苦情相談等）の取次ぎ窓口となる部署を取り決めていただくように依頼した。

平成26年11月10日までを期限としてアンケートを回収し、兵庫県内の29市12町のすべてよりアンケートを回収することができた。

【アンケートの結果】

- ・ 空き家の条例・要綱は、概ね6割弱の自治体が制定・運用している。
- ・ 解体は、概ね3割の自治体が補助・支援を行っている。
- ・ 改修・活用は、概ね2割の自治体が補助・支援メニューをもっていたる。
- ・ 情報発信は、概ね6割の自治体が空き家バンク他総合相談などの情報発信を行っている。
- ・ 実態把握については、概ね6割の自治体が調査等をおこなっている。
- ・ 住民等から寄せられる相談は、「管理不全空き家による景観、防災・防犯、衛生面等の問題に関する相談」が突出しており、管理不全の課題が顕在化している。
- ・ また、補助支援の相談、除却に関する相談、空き家利用・流通に関する相談もあり、補助支援や改修や売却・賃貸などの空き家に対するニーズがうかがわれる。

表3 アンケート調査結果（空き家の相談事例）

	件数	構成比
合計	41	100.0%
1 管理不全な空き家に起因する景観、防災・防犯・衛生面等の問題に関する相談	34	82.9%
2 空き家の不動産流通に関する相談(売却・賃貸など)	12	29.3%
3 空き家の活用に関する相談(店舗や福祉施設など他用途への転用など)	6	14.6%
4 空き家の物件情報に関する相談(1ターン者などから空き家利用に関する相談など)	14	34.1%
5 空き家の改修に関する相談	6	14.6%
6 空き家の除却に関する相談	13	31.7%
7 空き家の管理に関する相談(遠方に住む所有者、相続人等から管理に関する相談など)	11	26.8%
8 空き家対策にかかる補助支援制度に関する相談	14	34.1%
9 その他	2	4.9%

表4のとおり、県内の29市12町全ての支援制度と制度担当部署(協議会との連携先部署も明示)のリストを作成し、相談マニュアルの資料編に掲載した。

具体的な紹介方法については、総合相談窓口や地域相談会における相談員によって、対象の市町における施策の質問が来た際に、そのリストに記載された情報を提供できるようにし、また、電話番号等も知らせることによって、相談者が適当な市町の部門に直接問合せをしやすいようにしている。

表5 市町における空き家施策一覧のリスト（一部抜粋）

	事業・制度の有無					事業・制度の内容		連絡先
	① 関連 空き家 対策 要綱	② 補助 空き家 支援 メニュー に 対 する	③ 活用 空き家 の 改修・ メン テ ン ス	④ パ ン ク 制 度 ・ 相 談 窓 口 な ど	⑥ そ の 他	事業・制度の名称	事業・制度の開始年度	
1 神戸市	●					○神戸市建築物の安全性の確保等に関する条例 ○老朽危険家屋対策に係る技術的援助等実施要綱	平成25年7月	○住宅都市局建築指導部安全対策課
		●				○専門家派遣制度 ○解体除却補助制度 ○土地建物寄附受け制度	平成25年7月	○住宅都市局建築指導部安全対策課
			●			○耐震診断 ○耐震改修設計補助 ○耐震改修工事費等補助	(診断)平成13年度～ (設計・工事)平成17年度～	○住宅都市局総務部耐震化促進室
			●			○一般社団法人移住・住みかえ支援機構(JTI)「マイホーム借上げ制度」の住みかえ相談会の開催	平成24年度～	◎住宅都市局住宅部住宅政策課 ○神戸市すまいとまちの安心支援センター「すまいるネット」
					●	○神戸市すまいとまちの安心支援センター「すまいるネット」 (住まいに関する総合窓口) ・相談(一般相談、専門相談) ・現地アドバイス ・選定支援システム紹介等	平成12年度～	○住宅都市局住宅部住宅政策課 ○神戸市すまいとまちの安心支援センター「すまいるネット」
2 姫路市		●				姫路市老朽危険空き家対策 補助金交付事業(自治会対応)	平成23年度	◎建築指導課
3 尼崎市	●					(仮称)尼崎市老朽危険空き家等の適正管理に関する条例	平成27年10月1日施行 に向け現在進めている。	○未定
								◎総務局防災安全部生活安全課
4 明石市								◎未定
5 西宮市	●					空き家の適正管理に関する条例(仮名)検討中	未定	◎環境衛生課
6 洲本市	●					洲本市空き家等の適正管理に関する条例	H25.7.1 施行	◎都市整備部 都市計画課
		●				(仮称) 洲本市危険空き家除却支援事業	H26年度中予定	◎都市整備部 都市計画課
				●		洲本市空き家バンク設置要綱	H24.10.1 施行	○企画情報部 企画課

②相談員の研修・育成

1) 相談員向け「空き家相談マニュアル」の作成

基礎情報調査で得た情報を整理し、総合相談窓口に従事する相談員、また、地域相談会で対応する相談員向けの相談マニュアルを作成した。

初版については、平成25年度の空き家管理等基盤整備事業の事業主体が作成したマニュアル等を参考に、相談体制の仕組みづくりを念頭におきながら、構成団体の連携内容を明示できるように作成した。その後、構成団体のメンバーと県内市町を対象とした「事業説明会」での説明・協議やマニュアル案作成段階での確認・意見集約を経て、マニュアルを完成させた。

【相談マニュアルの作成経緯】

- ・11月下旬～12月上旬：相談マニュアルの初版作成
- ・平成26年12月12日：事業説明会の実施 14時00分～15時30分
※参加者：各団体 14名、 県内市町 37名
- ・12月中旬～下旬：相談マニュアルの第2版作成
- ・平成27年1月上旬：各団体、各市町への第2版送付と意見の集約
- ・1月中旬～26日：「空き家相談マニュアル」の第3版作成

相談マニュアルを取りまとめるに際して、各市町の役割や各団体の役割、地域相談会や総合相談の構成などを検討し、総合相談窓口の役割、地域相談会における相談員の役割を以下のように取り決めた。

表6 総合相談窓口及び地域相談会の相談員の役割

相談	相談員	場所	役割
総合相談	空き家総合相談窓口の相談員	協議会事務局	<ul style="list-style-type: none"> ○相談者の要望や抱えている問題、背景を把握した上で、総合的な対応として専門事業者に取り次ぎます。各地域相談会等における相談についても、取次を受けます。 ○相談に的確にアドバイスができるように、また、専門事業者へ取り次いだ後の相談者への対応を適切に行うために、空き家建物調査の実施を提案します。 ○専門事業者へ取り次いだ後も相談者が空き家の活用や処分について決断するまで、客観的な視点で相談できるパートナーとして相談者に寄り添って対応します。 ○相談者の希望が明確で、相談者自らが専門事業者に依頼する場合は、相談者の求めに応じ業界団体や事業者のリストを提示します。 ○相談者に対して、取次先の各専門事業者の評価を求めることにより、よりよい相談対応につなげていきます。
地域相談会	協議会構成団体から推薦された相談員	各地域	<ul style="list-style-type: none"> ○空き家相談会などにおいて、県民からの相談に対応します。現地調査は行わず一般的な回答に留めます。 ○相談内容を把握して、すべての相談に対し、空き家相談シートを作成します。 ○必要に応じて、シートを介して空き家総合相談窓口（協議会事務局）に引き継ぎます。 ○相談者の希望が明確で、相談者自らが専門事業者に依頼する場合は、相談者の求めに応じ業界団体や事業者のリストを提示することで、ワンストップでの回答に努めます。

【マニュアルの構成と主な内容】

作成した相談員研修会に利用するための相談マニュアルは、全39ページで構成されており、相談マニュアルの意義や当協議会や空き家相談事業の概要、相談員の心構えや空き家相談対応の流れ、空き家総合相談窓口で提供可能な情報を記載した。

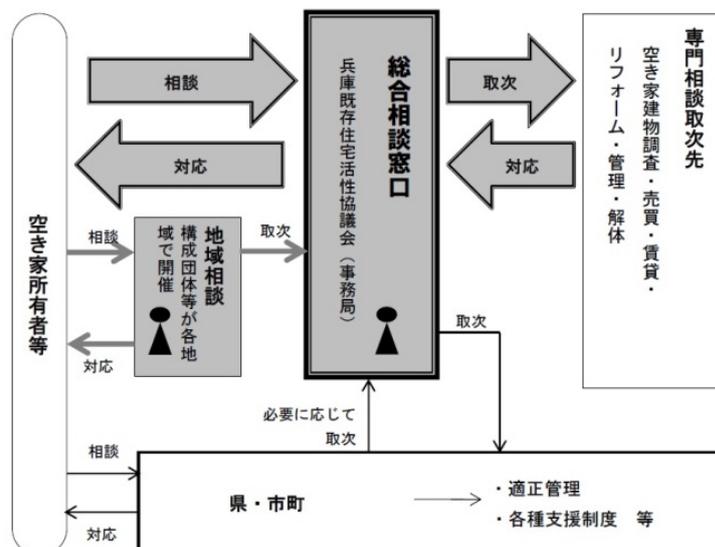
さらに、県や市町との連携についても、当相談マニュアルを市町の担当者が利用することも想定しつつ、記載した。

最後に、空き家相談事例をQ&A形式でさまざまな対象者を想定して記載し、基礎情報調査によって作成した必要な資料については、別途とりまとめた。

【空き家相談マニュアルの目次】

- I はじめに…………… 1
- II 兵庫既存住宅活性協議会の概要…………… 3
- III 空き家相談事業の概要…………… 6
- IV 相談員の心構え…………… 12
- v 空き家相談対応の流れ…………… 13
- VI 提供可能な情報…………… 20
- VII 県・市町との連携…………… 27
- VIII Q&A
 - 全般的なこと…………… 28
 - 空き家を現状のまま維持したい人、解体したい人…………… 30
 - 空き家を貸したい人、売りたい人…………… 32
 - 空き家を借りたい人、買いたい人…………… 34
 - 空き家のことで迷惑を被っている人など…………… 36
- 資料 連絡先一覧
 - 兵庫既存住宅活性協議会 構成団体一覧…………… (別紙)
 - 市町における空き家施策一覧…………… (別紙)
 - 空き家管理代行事業者リスト…………… (別紙)
 - 住宅課遺体事業者リスト…………… (別紙)

図2 空き家相談対応の流れ



相談員は、空き家相談シートにヒアリングした内容を記載して記録を残すこととした。約1時間程度でのヒアリング後、相談の結果、対応が完了したのか、それとも、今後相談対応を行っていくのかをはっきりとわかるような相談シートとした。

当初の相談の際に、空き家建物調査の必要性についても確認することとした。対面相談において、記載された個人情報に連携先に伝達されることから、そういった内容について、相談者からサインをもらい、了承をえることができるような書式とした。

また、提供可能な情報においては、建物調査、売買・賃貸、リフォーム、管理、解体についてなどのそれぞれの項目において、相談員が提供するべき情報を整理し、その情報についての費用に係る事項等を記載した。また相談者が事業者とトラブルが起こったときなどについても、トラブルへの対象法として相談員が適切な対応が行えるように記載した。

また、地域相談会においても、相談シートを利用し、相談内容、今後の紹介等の必要な対応が、総合相談窓口で把握できるような仕組みとした。

図3 相談対応に応じた対応の流れ

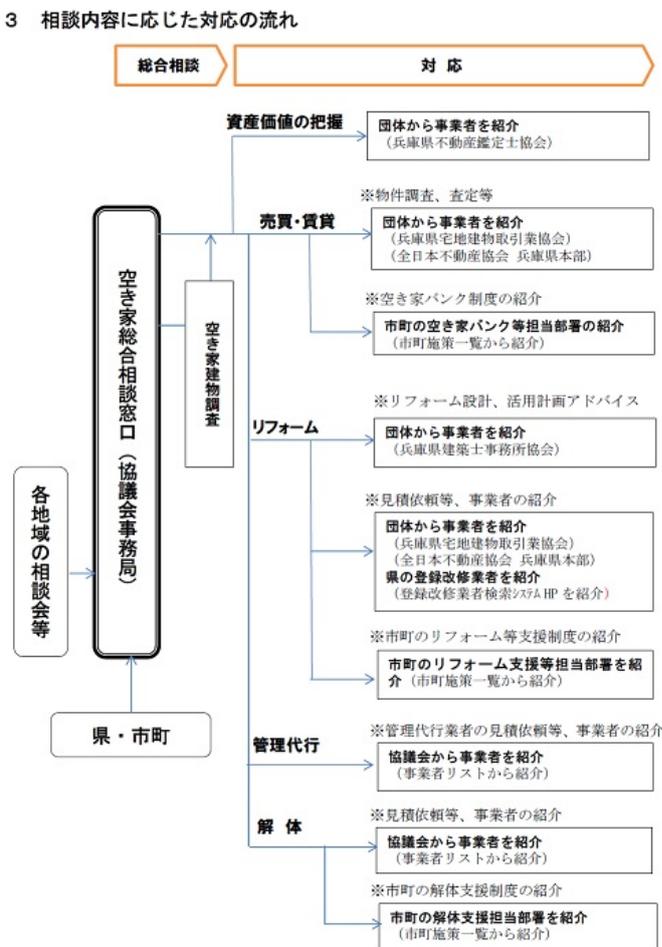


図4 空き家相談シート

空き家相談シート (総合相談窓口用) 総合相談窓口

相談年月日	年 月 日 ()	相談時間	午前・午後 時 分～ 時 分
相談員氏名		所属団体	
相談場所			
相談者	氏名	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
	生年月日	T・S・H 年 月 日	年齢 才
	住所	連絡先 TEL ()	
窓口等を知ったきっかけ	<input type="checkbox"/> ホームページ <input type="checkbox"/> チラシ・パンフ <input type="checkbox"/> 県・市町村の広報誌 <input type="checkbox"/> 県・市町村の紹介 <input type="checkbox"/> 空き家バンク・勉強会 <input type="checkbox"/> 新聞等/TV <input type="checkbox"/> その他 ()		
相談方法	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> EMAIL <input type="checkbox"/> その他 ()		
相談機会	<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 再来 <input type="checkbox"/> 3回以上 (回目)		
建物の所在地	兵庫県		
建物所有者	<input type="checkbox"/> 相談者本人 <input type="checkbox"/> 所有者名: 相談者との関係:		
物件概要	用途	<input type="checkbox"/> 住宅 (<input type="checkbox"/> 戸建 <input type="checkbox"/> 共同) 階数 地下 地上 延床面積 m ²	
	構造	<input type="checkbox"/> 木造 <input type="checkbox"/> 鉄骨造 <input type="checkbox"/> RC造 <input type="checkbox"/> その他 ()	
	建築年	M・T・S・H 年 月 日	土地面積 m ²
※面積の場合は、太特内を相談者に記入してもらってください。			
当初相談分類	<input type="checkbox"/> 売却したい <input type="checkbox"/> 貸したい <input type="checkbox"/> 管理 <input type="checkbox"/> 解体 <input type="checkbox"/> 預金 <input type="checkbox"/> その他 (買いたい、借りたい等)		
相談・聞き取り内容			
総合相談窓口での回答内容・対応結果			
相談結果 <input type="checkbox"/> 継続して相談対応を行う。 <input type="checkbox"/> 相談対応は完了しました。			
今後の対応	相談者への連絡方法 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> EMAIL (@) <input type="checkbox"/> 空き家建物調査 <input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> 希望しない <input type="checkbox"/> すでに実施済 次のステップ		
※空き家相談シートは個人情報を含んでおり、空き家相談に係る情報共有以外の目的には利用しません。※相談された方はシート控えを受け取ってください。		■情報共有承認欄 総合相談窓口などへの引き継ぎのために、この空き家相談シートの情報を空き家相談事業者関係者間で共有することを認めます。相談者のお名前	

図5 提供可能な情報（空き家の管理の例）

4 空き家の管理

(1) 事業者について

- 空き家の管理責任は所有者にあることを伝える必要があります。自ら管理できない場合には管理代行サービスの説明や事業者の紹介を行います。
- 協議会では兵庫県内で空き家の管理代行サービスを提供している事業者を紹介しています。提供可能なサービス内容が限定されている場合がありますので、確認が必要です。
- 空き家管理代行として、室内業務、室外業務、代行業のサービスが提供されています。利用が多いサービスは、屋内業務では「不要品処分」「清掃・片付け」など、屋外業務では「剪定・草刈り」、代行業では「修理手配」となっています。

※巻末の資料「空き家管理代行事業者リスト」を参照してください

(2) 費用等

- 管理代行サービスの料金は様々で、事業者により幅があります。通常は、基本サービスに掛かる基本料金の他、巡回回数や室内点検などのサービスの追加により、料金が掛かります。基本料金は3,000～5,000円程度ですが、サービス内容と料金を確認する必要があります。
- 事業者には必要としているサービス内容を伝えて見積書を作成してもらい、内容を十分に確認してから決定するように勧めてください。

(3) トラブルへの対処法

- 相談者が事業者とトラブルになりそうな時、トラブルが起きてしまった時は、協議会にお問合せください。その他、「兵庫県立健康生活科学研究所 生活科学総合センター(TEL:078-303-0999)」や各地域の消費生活センターでも、費者と事業者間のトラブルなど消費生活に関する苦情や相談を受付、問題解決のお手伝いをしてくれます。

図6 提供可能な情報（空き家の解体の例）

5 空き家の解体

(1) 事業者について

空き家の解体を請け負う事業者の一例として、兵庫県の住宅改修業者登録制度により登録された改修業者のうち、解体業を行っている業者が「空き家等住宅解体工事事業者リスト」に登録されています。協議会では、登録事業者の中から、相談者の希望、条件等に応じて、見積作成、工事対応が可能な事業者を複数社紹介します。

歴史的に価値のある古民家や町家などの建築物の場合には、解体する判断だけでなく、県や市町で行っている歴史的建築物の改修助成を紹介します。

※巻末の資料「住宅解体事業者リスト」を参照してください

(2) 費用等について

- 空き家の解体に掛かる費用は、住宅の構造や築年数、敷地条件等に応じて様々です。複数社に見積書の作成を依頼した上で、比較検討することを勧めてください。目安としては、30,000円/坪ぐらいとなっています。
- 解体する住宅の中に残留物(居住者が置いていった生活家電など)があり、その処理も一緒に依頼すると、費用は高くなっていきます。解体事業者が処理する場合は、混合廃棄物の扱いとなり、割高となります。

(3) トラブルへの対処法

- 相談者が事業者とトラブルになりそうな時、トラブルが起きてしまった時は、協議会にお問合せください。その他、「兵庫県立健康生活科学研究所 生活科学総合センター(TEL:078-303-0999)」や各地域の消費生活センターでも、消費者と事業者間のトラブルなど消費生活に関する苦情や相談を受付、問題解決のお手伝いをしてくれます。

表7 空き家相談の事例（Q & A） ※Q部分のみ抜粋

■全般的なことについて

- Q 1 空き家とはどんな家のことか？
- Q 2 空き家に関する相談窓口はどこか？
- Q 3 空き家バンクとはどのようなものか？
- Q 4 県内で空き家バンクを運営している自治体はどこに聞けばわかるか？
- Q 5 空き家を活用する場合と取り壊した場合に固定資産税は変わるか？
- Q 6 空き家を処分するにあたり、歴史的価値があるか確認したい。

■空き家を現状のまま維持したい人、解体したい人

- Q 1 空き家を解体したいが資金がない。どこに相談すればよいか？
- Q 2 空き家の解体費用は、いくらぐらいか？
- Q 3 今の空き家が古くなっており、構造的に大丈夫か不安だ。どこに相談すればよいか？
- Q 4 空き家の維持管理が大変で業者にまかせたいと思う。近年、空き家管理ビジネスがあると聞くが、どのような内容で行っているのか？
- Q 5 建物を管理する人がいない場合はどうなるのか？
- Q 6 空き家の所有者が認知症なのだが、空き家の処分を身内でできるか？

■空き家を貸したい人、売りたい人

- Q 1 空き家を活用したい。どこに相談したらよいか？
- Q 2 建物に家財が残っているが、そのまま貸すことは可能か？
- Q 3 改修しないと貸したり売ったりできないか？
- Q 4 住宅の改修費用は貸主、借主のどちらが負担するのか？
- Q 5 いくらで売れるのか見当がつかないが、どこに相談すればよいか？
- Q 6 空き家を売却したいがなかなか買手がつかない。どうすれば買手が見つかるか？
- Q 7 数年前まで居住していた別荘の管理が大変なので、売却するか賃貸したい。どのようなことを考えればよいか？
- Q 8 空き家を譲渡した場合の譲渡所得は、どのように扱われるか？
- Q 9 空き家を寄付したいという相談があるが、どこに相談すればよいか？

■空き家を借りたい人、買いたい人

- Q 1 良質な中古住宅を購入したいのだが、住宅診断のサービスがあるか？
- Q 2 空き家に住みかえる上でどんなことを検討すればよいか？
- Q 3 物件をどのように探せばよいか？
- Q 4 空き家情報はどこで見られるか？
- Q 5 空き物件を紹介してほしいのだが？
- Q 6 固定資産税は借主が納付してくれるのか？
- Q 7 不動産業者への仲介手数料は発生するのか？
- Q 8 空き家を随時案内してもらうことは可能か？

※上記以外に「空き家のことで迷惑を被っている人など」に関するQ & Aを3つ提示

2) 相談員研修会の実施

相談員研修会は、相談マニュアル、所有者向けパンフレットの作成後、それを活用して、以下のとおり実施した。

日時：平成27年1月26日(月) 14時00分～16時00分

場所：兵庫県不動産会館 7階

内容：参加者 相談員研修者 各団体44名、県・市町38名

- 1、挨拶 協議会会長、兵庫県住宅政策課長
- 2、ひょうごの空き家管理・活用に関する相談事業について
 - (1) 事業の進め方について
 - (2) 相談マニュアルについて
- 3、他県の事業事例紹介
奈良県における空き家総合相談窓口事業について
特定非営利活動法人空き家コンシェルジュ 代表者 有江 正太 様
- 4、質疑応答

各団体の構成員と県内各市町向けの相談員研修会を開催し、常設及び地域相談会の相談員向け「空き家相談マニュアル」の説明と、奈良県で相談事業を実施している先進的取組み団体の相談員の講演・質疑応答等を実施した。

当日の参加者からは、以下のような具体的な相談の場面を想定した質問があり、今後、事例をおこなっていくにあたり、マニュアルに組み込んでいく必要があると感じた。

- ・実際の空き家相談については、一時間程度で終わらなかった場合はどうすればいいのか。
- ・相談者に対する話の仕方として、質問の事例があるが、そのような形でいかないのではないか

写真2 相談員研修会の様子



③ 空き家所有者への情報提供に資する資料等の作成

所有者向けパンフレットは、空き家の所有者に対して、空き家の適正管理等の対応を促す啓発と総合相談窓口で対応する事項を広報することを目的として、以下の構成のパンフレットを作成した。

- 表面・・・空き家所有者への対応喚起、総合相談窓口の告知・電話番号等連絡先の表示
- 中面・・・空き家相談時の対応内容の明示
- 裏面・・・空き家の活用事例の提示と実施団体の説明

図5 空き家の総合相談窓口 所有者向けパンフレット（表紙・裏紙）

ひょうご 空き家の総合相談窓口

兵庫既存住宅活性協議会



空き家のままだと、
リスクが増える。

利用する目的のない空き家を放置しておくと、老朽化が進み、景観をそねたり、倒壊や火災などの発生につながるほか、地域の治安の悪化を招きます。近隣の住人にも悪影響をおよぼす空き家は、しっかり管理し、たいせつな資産を有効に活用してください。

相談無料 ☎ **078-974-1737**

FAX:078-974-0874 E-mail:info@hyokikyoo.jp

(兵庫既存住宅活性協議会 / 受付時間: 日祝除く 9:00 - 17:00)

平成26年度空き家管理等基盤強化推進事業（国土交通省補助事業）

空き家の活用事例




戸建てリフォーム事例
ライフステージに沿ったリビングの拡充プラン。合わせて家の顔である玄関を改修した。




宿泊施設として改修した事例
福山市地域の北部に位置し、全12戸のうち7戸が空き家となっていた既存集落。うち3戸をリノベーションして宿泊施設としてオープンした。

兵庫既存住宅活性協議会とは

平成24年度国土交通省の「中古不動産流通市場の活性化に関する事業者連携による新たなビジネスモデル」に採択され、中古住宅の流通にたずさる関係団体が連携し、安全で良質な中古住宅の提供をめざす団体です。当協議会は各分野の専門家が連携する団体として「兵庫の空き家管理・活用に関する相談事業」を実施し、増え続ける空き家の問題に対し、兵庫県・各市町とも連携しながら、空き家の活用や適正管理もしくは解体に至るまで様々な相談に対応できる総合相談窓口を開設しました。

お問い合わせ（兵庫既存住宅活性協議会 事務局）

〒651-2113 神戸市西区伊川谷町有瀬1456-3 コペノビル3F
TEL: 078-974-1737 FAX: 078-974-0874
E-mail: info@hyokikyoo.jp http://www.hyokikyoo.jp

構成団体

- 一般社団法人兵庫県宅地建物取引業協会
〒650-0012神戸市中央区北長狭3丁目3番26号兵庫7不動産ビル
- 公益社団法人全日本不動産協会 兵庫県本部
〒650-0048神戸市中央区中山手通4丁目22番4号全日本兵庫会館2F
- 一般社団法人兵庫県建築士事務所協会
〒650-0012神戸市中央区北長狭3丁目3番18号兵庫県会館2F
- 公益社団法人兵庫県不動産鑑定士協会
〒650-0011神戸市中央区下山手通3-12-1 アリスプラザ807

オブザーバー

- 兵庫県
- 兵庫県住宅リフォーム推進協議会
- 公益財団法人兵庫県住宅情報センター
- ひょうご住まいサポートセンター

図6 空き家の総合相談窓口 所有者向けパンフレット（中面）

ひょうご 空き家の総合相談窓口

皆さまの空き家に関するさまざまなお悩みに対し適切な解決方法をコーディネートいたします。
(窓口へのご相談は無料です。)



売買・賃貸

兵庫県下の宅地建物取引業者で「一般社団法人兵庫県宅地建物取引業協会」「公益社団法人全日本不動産協会兵庫県本部」に加盟する事業者の中から、教社を厳選してご紹介。空き家の売買価格の査定や、買取のご提案、その他、空き家の不動産としての有効活用方法をご提案いたします。



リフォーム

満足のいく、納得していただけるリフォームをめざして、複数の事業者のプランと工事の見積金額をよく比較して、信頼できる事業者をお選びください。提案された見積書の見方がわからない場合は、総合相談窓口でアドバイスいたします。「一般社団法人兵庫建築士事務所協会」に所属する建築士のご紹介もいたします。



管理代行サービス

物件の管理ができない場合は、管理代行サービスや空家管理事業者のご紹介を行います。室内の清掃・庭木の刈り込み、修理、巡回管理など、実際の管理内容や提供できるサービスは事業者ごとに異なりますので、総合相談窓口で、皆さまのニーズにあわせて適切な事業者をコーディネートいたします。



建物の解体・活用

兵庫県の「住宅改修事業者登録制度」に登録している事業者のうち、解体工事を行っている事業者の中から、ご希望や条件に応じて解体工事を請け負う事業者を複数ご紹介。歴史的に価値の高い古民家、町家などが活用可能な場合は県や市町の改修助成制度などをご案内いたします。

兵庫県内の空き家のご相談は
電話・メール・FAXで
お気軽にお問合せください。

相談無料 ☎ **078-974-1737**

FAX:078-974-0874 E-mail:info@hyokikyoo.jp

(兵庫既存住宅活性協議会 / 受付時間: 日祝除く 9:00 - 17:00)

当協議会では…

よりよい判断をするために「空き家建物調査」を実施します。

調査

住宅の痛み具合や欠陥の有無を、目視でチェック。メンテナンスが必要な箇所や施工時期、おおその費用などをアドバイスする住宅診断専門の建築士が、建物の構造や床下、雨漏りについてなど60項目以上におよぶ調査を実施して、報告書をお渡しいたします。

納得

プロの建物調査の結果を基にして、空き家の管理・除去や活用を検討することが可能です。専門業者からもよりの確かな提案を受けられるようになります。

※建物調査については、別途費用が必要です。



相談のながれ

```

    graph LR
      A[相談者] -- 相談 --> B[空き家の総合相談窓口]
      B -- コーディネート --> C[専門相談取次先  
売買・賃貸  
リフォーム  
解体  
管理  
空き家建物調査]
      C -- 情報提供 --> D[空き家の総合相談窓口]
      D -- 解決までサポート --> E[相談者]
    
```

地域相談会

兵庫県内各地域での相談会を随時開催します。詳しくは「空き家の総合相談窓口」へお問い合わせください。

価値の鑑定・相続相談

税法改正により相続税対策に取り組む方への税務相談や、相続発生時の各手続の方法、不動産の評価等の算出ができる、相談者の立場に立った土壌の先生をご紹介します。

14

表8 パンフレットの配布先

配布先	内 容
相談員研修会	・研修会参加者（各団体、市町担当者）に配布の上、内容を説明 ・ホームページ等での告知を依頼し、4団体に告知済み
市町	・県内の全市町に計5,000部を発送し、各市町に100部、市民・町民が手に取るとれる場所に設置いただくよう依頼
福祉、地域施設	・県内の高齢者施設や地域の福祉センターなど550か所に相談窓口開設のお知らせとパンフレットを発送し、相談窓口の利用告知とともに関係する空き家所有者にお渡ししてもらうよう依頼

④ 相談事業の実施

1) 総合相談窓口の設置

常設の相談窓口は、プレオープンとして1月25日に兵庫既存住宅活性協議会事務所において開設し、各団体からの紹介相談を受け付けた。2月2日の本格スタートまでに2件の相談を受け、相談員マニュアルの作成や、相談シートの項目などの精査に活用した。

常設相談窓口の体制は専属相談員2名で対応し、電話相談、面談相談、FAX、メールでの相談に、原則、月曜日～土曜日の9時～17時まで対応した。

相談対応の基本的な手順は、まずは、相談者の話をきいて、問題点の把握を行った。電話相談が殆どであったが、概ね1件あたり15分～20分間、相談者の話を聞いて、どういった回答がほしいのかを把握して、その後、総合相談窓口で対応できる範囲を説明するとともに、相談者の希望に応じて、総合相談窓口が、どの程度関与して、専門相談先と連携するかと取り決めることとした。

2) 地域相談会の開催

協議会構成4団体が主催する形で、2月に県内10か所で相談会を開催した。

なお、各団体のインターネット上での告知だけというのもあり、相談実施は1件と少なかった。ただし、総合相談の場所が1か所のため、面談相談を希望する方にとっては、交通の便が良い各団体の施設を利用させていただき地域相談会を実施することは有効であった。

- ・(一社) 兵庫県宅地建物取引業協会 : 4回開催
- ・(公社) 全日本不動産協会兵庫県本部 : 2回開催
- ・(一社) 兵庫県建築士事務所協会 : 1回開催
- ・(公社) 兵庫県不動産鑑定士協会 : 3回開催

3) 窓口の周知

②のパンフレットを各団体や市町に配布した以外に、総合相談窓口を開設した協議会事務所の外壁で周知するとともに、神戸新聞の朝刊（1月27日朝刊）とABCテレビにおける正午前のABCニュース（2月2日）にて、総合相談窓口の開設を取り上げられた結果、20件以上の問い合わせがあり、メディアの告知効果が非常に高かった。ただ、ABCニュースの放映エリアが広いとため、兵庫県内に限らず他県の所有者による他県の空き家物件の問い合わせも数多くあった。

相談者が窓口を知った方法としては、神戸新聞、ABCニュースを見て窓口に電話相談した県内在住者が一番多かった。（17名）次いで、市町に総合相談窓口の告知を行っていたことから、市町の空き家関連窓口の方に紹介してもらって、総合相談窓口に直接お問合せをいただいたものがあった。（8名）

写真3 外部看板の様子



写真4 内部 サインの様子



写真5 ABCニュースの様子



写真6 総合相談窓口のブース



表9 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11月25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	4		11		21
	都道府県外在住者				3			6		9
	計	1			8	4		17		30
相談会	都道府県内在住者							1		1
	都道府県外在住者									
	計							1		1

4) 相談実績

相談は、空き家所有者に限らず、空き家所有者の相続人などからもあり、所有者本人が10件に対して、本人の親族関係からの相談は19件あった。

なお、特に空き家活用希望者向けの相談窓口告知はしていなかったが、空き家の利用を行いたいという方も2件あった。

相談内容は、売買（13件）および解体（8件）が多い。売買と解体は、複合的な要素があるが、できるかぎり、どちらが意向として強いかを勘案して仕分けを行った。売買するにあたり、解体が必要かどうか、という相談も多かった。

売買においては、接道がない土地、坂道の上で車が入らない土地など、売却しようにも、建物を壊す費用もでてこないような土地の所有者の相談が多かった。不動産会社に過去相談したが、売れないといわれ、できれば寄付できないか、や、市町村において解体費を補助する仕組みがないのかという市町村のバックアップ体制を問合せされる方もいた。あわせて、空き家の特措法の情報により、固定資産税がいつからあがるのかと、法的な今後の見通しを問合せされる方もいた。

解体業者などの紹介をどうしても市町ではできないケースがあり、そういった場合の多くが、各市町の紹介によって、総合相談窓口にお問い合わせされるケースも数多くあった。

管理については、空き家管理サービスの相談というよりも、リフォームして使えるのかどうかという質問が多かった。どうしても今すぐ売れないので、賃貸した方がいいのか、どうしようもないので、管理をお願いするべきなのかというような相談が多かった。

表 10 相談事例

1	相談者	50歳代男性（相続予定者）	物件所在地	県内A市	住所	県内B市
	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ○築50年の両親の家 ○1年前に母親がなくなり、今は空き家 ○家が古いので解体しないと売れないのでは？ ○全面道路が狭いため解体できるかも不明。 ○A市内の不動産業者も、解体業者もしらないのでどうすればいいのか。 				
	相談対応	地域の解体業者のリストを送付して、今後必要であれば不動産業者を紹介する旨を伝えた				
2	相談者	60歳代女性（相続予定者）	物件所在地	県内C市	住所	県内C市
	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ○亡くなった父親名義。 ○相続登記はまだされていない。 ○母親と福祉施設に移住した。 ○もう利用するつもりはない。 ○ただ、母親が生存しているので売却するつもりはない。 ○きれいには使っているが、傷んでいる部分もある。 ○どのようにしたらいいのか。貸したりもできるのか。 				
	相談対応	貸すことができるのかを建物調査を行い、どの程度リフォーム費用が必要か算出してはどうかと話をし、建物調査を行った。				
3	相談者	80歳代男性（本人）	物件所在地	県内C市	住所	県内C市
	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ○築40年を超える家。 ○長年誰も住んでいない。 ○今は別の住宅に住んでいる。 ○売りたいが坂の上で、車も通れないため、以前、不動産屋に売れないと言われた。 ○子どもも不要なので処分したいがどうしたらいいのか。 ○役所に寄付できるのか。 				
	相談対応	寄付のような制度はない。今後、空き家に対する市町による施策が活用できるようなことがあれば利用すればどうか、と回答した。				

相談者	60歳代男性（本人）	物件所在地	県内D市	住所	県外
相談内容	○築約40年の鉄骨造の住居兼店舗が空き家になっている。 ○以前は母がすんでいたが亡くなった。 ○建物にアスベストがあると思うので対応できる業者を探している。 ○D市役所に問合せすると、総合相談窓口にて問合せてくださいといわれ電話した。				
相談対応	アスベストの解体について注意すべきことをお伝えし、地域の解体業者のリストをFAXした。				

表 10 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11月25日

		相談方法					
		電話	メール	来訪	相談会	その他 ^{※4}	計
空き家所有者本人	管理	3					3
	売買	6		3			9
	賃貸	1					1
	解体	5					5
	上記以外 ^{※2}						
	複合 ^{※3}	1					1
	小計	16		3			19
所有者本人以外 ^{※1}	管理	2					2
	売買	3					3
	賃貸						
	解体	3					3
	上記以外 ^{※2}			1			1
	複合 ^{※3}	1					1
	小計	9		1			10
空き家利用者希望者	管理						
	売買				1		1
	賃貸	1					1
	解体						
	上記以外 ^{※2}						
	複合 ^{※3}						
	小計	1			1		2
合計	管理	5					5
	売買	9		3	1		13
	賃貸	2					2
	解体	8					8
	上記以外 ^{※2}			1			1
	複合 ^{※3}	2					2
	計	26		4	1		31

尚、近隣住民等の相談は、別途7件あった。

⑤ 空き家相談者向け劣化・不具合等の調査診断事業の実施

常設窓口で受けた相談に対して、どうしても現地を見なければ何とも言えない場合も多い。その場合、建物調査を提案し、希望される場合は、現地訪問のうえ、建築士による建物調査を実施し、その効果の検証を検討した。

検査員は、既存住宅現況検査員の資格をもち、住宅診断専門の建築士とした。

既存住宅瑕疵保険の現況検査ができる検査道具を持参の上、訪問することとした。

(コンベックス、レーザレベル、クラックスケール、ライト、打診棒、脚立などを持参)

建物に関する情報がまったくない中での訪問となり、現地で、立ち合いのもとに相談者の相談内容の解決に努めた。

建物調査の依頼は6件あり、1回あたりの平均診断時間は、1時間程度であった。

基本的には既存住宅現況検査の検査に準じる内容について調査を行ったが、相談内容の解決が主となるので、すべてにおいて現況検査レベルの項目まで検査をする必要がないものも多かった。

利用者は、当初、具体的に傷んでいるところがあることや建物が傾いているかどうかなど、不透明な不安をお持ちであったことから、建築士に見てほしいという動機で建物調査を依頼された。

利用後については、実際に一緒に建物の傾きなどをレーザレベルなどで確認することで、使える、使えないなどを納得されることも多かった。総じて、建築士による検査が必要な場合においては、利用者は大きなメリットを感じているようであったが、建物を確認して、まったく今後の利用の可能性がないものについては、調査の必要性がそう高いものではなかった。どの程度の検査が必要とされるのかは、事前に把握し、検査内容をケースバイケースで変更する仕組みを検討する必要があるのではないかと感じた。

図7 空き家建物調査 総合所見 (記入例)

事例1：検査依頼内容：リフォームして利用できるか、解体費用がどの程度かかるか見てほしい。

対象建物	木造住宅2F建(瓦葺き) 延床130㎡程度 築45年程度
総合所見	外部 外壁まわりにクラック等は散見される。 内部 一部床等にひずみがあるが、構造上において大きな問題はない。 その他 前面道路が狭いため、解体、工事等するにも費用がかかる。
建物調査後	住宅は古いがリフォームすれば利用できると協議した。ただ、相談者の意向としては、リフォームして活用することより売却の意向が強いため、売却金額の算定をすることになった。

事例2：リフォームして利用できるか、先に解体して売すべきか見てほしい。

対象建物	木造住宅2F建(瓦葺き) 延床85㎡程度 築40年程度
総合所見	外部 外壁にクラック多数あり。地盤は道路面より2m程度高く擁壁にクラックあり。 内部 南東方向に10/1000程度の傾きが、柱、壁にあり。また、床にひずみが多数あり。
建物調査後	建物の状態を再確認して、自主活用を断念して、売却の意向をあらためて固めた。

3. 事後評価

①相談業務に必要となる基礎情報調査

市町との連携をはかり、県内の市町すべての担当窓口や各種支援制度を把握することができた。

②相談事業の実施

当初、空き家所有者本人及びその家族等からの相談件数を100件、利用希望者からの相談件数は10件を想定していた。これは、11月下旬からの県下一斉スタートを想定しており、3カ月間の結果を見通していたが、実際は2月のスタートとなったため、期間が2カ月短縮された。その結果として、所有者本人等からの相談は29件、利用希望者からの相談が2件と事前評価を下回った。

また、複数の地域相談窓口を設置する予定であったが、構成団体との協議の結果、相談員の配置や、相談者に対するフォローの組織的体制が確立できず、地域相談窓口は現状設置せず、構成団体による地域相談会の実施となった。

また、市町との連携における相談窓口の設置も検討したが、事業説明会等による協議をへて、それぞれの市町において空き家相談に対する対応状況がことなることから、現状においては取り決めることができず連携することにいった。

ただ、市町から相談者をつないでいただき、具体的な解決につなげる体制は確立することも可能となったことは、相談者にとって身近で相談できる窓口として効果的であった。

③空き家相談者向け劣化・不具合等の調査・診断事業の実施

空き家の劣化診断については、建物の状況や相談者の要望がそれほど把握できないまま訪問することが多かったため、実施する建物調査の内容に大きく差異が生じることとなった。建築士が現地で調査することにおいて相談者の信頼はあつという認識があるので、状況に応じた調査方法の分類が必要であると感じた。

4. 今後の課題

①解体事業者のリストの精査

県内の一部の市町村より、当該市町村内に登録業者がない場合の対応など問合せをいただいているので、この後のリストの見直し、拡充・精査が必要である。また、解体業者の紹介はリストを提示にて終わることがおおく、どのようなやりとりをされてのか、結果を各事業者から報告いただくような仕組み、また、相談者がどのような感想をもったかを入手する仕組みが必要である。

②総合相談員の育成・各地での相談会の開催

専門業者の紹介や取次、相談後、フォローができる相談員については構成団体と連携しながら継続して協議をしていく必要がある。事例を蓄積することにより、よくある相談事例やその対応方法などを事前に把握し、相談員への情報提供ができるような仕組みをつくっていき、さらなる研修などの育成と、できる限り相談者・相談対象物件の対象地域に近いでの相談会の開催を実施していくことが課題である

③建物調査の評価

建物調査の実施については相談者による需要はあり、一定の効果があるが、その調査方法については検討の余地がある。県内全域に同様の相談体制をはかるためには、調査内容の精査、調査員の育成、調査マニュアルの作成検討をする必要がある。

④相談窓口の広報手段

相談件数を伸ばすための広報手段は今後検討する必要がある。パンフレットについては、窓口周知のチラシという性格のものだけでなく、空き家の適正管理の必要性やよくある質問を掲載するなどして、所有者向けの基礎情報提供する必要がある。また、各市町との連携により、市町への広報誌の掲載や地域包括支援センター等の高齢者やその家族がよく使う施設へのチラシ設置、県人会や東京等の出先機関へのチラシ配布、ホームページの充実、メディアを使った相談窓口の告知など、周知方法の多様化を考えていく必要がある。

⑤空き家の借り手、買い手に対する対応

空き家の所有者向けの対応が中心であるが、借り、買い希望者からの問い合わせもある。空き家バンクをもっていない市町もあり、宅建業者が取り扱いにくい、簡単に売却相談につながらない物件や金額の非常に低い物件の情報提供、また、戸建の賃貸を希望される場合の借り手と貸し手を結びつけるための情報提供をおこなうプラットフォームをつくる必要がある。

5. 今後の展開

①市町との連携による相談窓口等の周知と相談会の開催

各市町との連携窓口との協議を重ねて、様々な形の連携を具体的に進めていく。具体的には、市町と連携して地域の相談会を開催して空き家問題のほりおこしをはかります。

市町の今後の空き家に対する施策を聞きながら、どのような連携ができるのかを相談して相談会だけでなく連携を検討する。相談窓口のPRに関しては特に市町と連携して行っていく。

②空き家建物調査の実施内容の検討と実施

空き家の利活用を促すための必要な建物調査内容を引き続き検討を重ねて取りまとめていく。それを建築士事務所協会と連携して兵庫県内にて低額で円滑に調査活動が実施できるように仕組みづくりをすすめる。

③空き家の具体的な解決手法の拡充

利活用の方法に苦慮する空き家について、どのように対応していけばよいのかを検討する。たとえば、空き家バンクの設置による空き家利用検討者を集めたり、その要望にあった仕組みを検討するなど活用方法の提案を検討する。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成24年7月		
代表者名	会長 山端 和幸		
連絡先担当者名	事務局 谷 弘一		
連絡先	住所	〒651-2113	神戸市西区伊川谷町有瀬1456-3コペリノビル3F
	電話	078-974-1737	
ホームページ	http://www.hyokikyo.jp/		