

事業名称	空き家相談人材育成・相談体制整備事業
事業主体名	神奈川県居住支援協議会
連携先	会員（神奈川県、全自治体、不動産団体、社会福祉協議会、司法書士会等）、空き家相談協力事業者、かながわFP生活相談センター等
対象地域	神奈川県全域
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・多岐にわたる空き家相談にワンストップで対応できるテキストを作成。 ・テキストを使った自治体職員向けの研修では、関連する他部署の職員も参加し、相談テーマ別に意見交換も実施。 ・研修を受けた職員が地域の相談会に相談員として参加し、研修の成果を発揮。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体職員向け空き家相談テキストの作成 ・テキストを活用した自治体職員向け研修会の実施 (・研修会を受けた自治体職員が、相談員として空き家相談会を実施)
成果の公表先	神奈川県居住支援協議会のホームページで公表（ダウンロード可） (http://www.machikyo.or.jp/kyojyushien/)

1. 事業の背景と目的

神奈川県居住支援協議会では、国補助事業を活用して、平成26年3月に『空き家利活用相談窓口』を、広域窓口として事務局に1か所、地域相談窓口として3自治体に開設した。また、同年11月の「空家等の推進に関する特別措置法」施行後は、各自治体で空き家問題に対応する部署が設置され、空き家対策の窓口は増えている。

しかし、空き家問題は、利活用の課題のみならず、防災・防犯、景観、地域活性化等の様々な課題が重なるため、多様な視点での解決が必要となり、相談に対応する人材のスキルアップが不可欠であると同時に切り口が多様な空き家の課題に対し、取りこぼしを防ぐための対策も必要であった。

そこで、当協議会では、様々な切り口で寄せられる空き家問題の相談に対応すべく、空き家相談の一元化と汎用化を図るとともに、空き家担当者の「空き家」問題に関する知識の向上を図ることで、各地域における空き家の利活用等につなげることを目的に、各自治体職員を対象にした、人材育成及びその活用に関する事業を実施した。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

①【取組フロー】



②【役割分担表】

事業概要	取組内容	具体的な内容	担当	業務内容
① 相談員の育成・研修	i) 人材育成のためのテキスト作成	ア) 自治体からの相談事例の情報収集	協議会会員自治体 (県内全33自治体)	全自治体で実施している空き家に関する相談事例とその対応手法を収集。
		イ) テキスト作成会議	・相模原市	空き家関連の相談事例を集約し、関連する制度や繋ぎ先を明記するだけでなく、庁内フローや相談対応シートなど、窓口で活用できる資料も盛り込み、空き家対策部署以外でも活用できるテキストを作成した。
			・平塚市	
			・茅ヶ崎市	
			・厚木市	
			・南足柄市	
			・鎌倉市	
			・大磯町	
			・二宮町	
			・中井町	
			・県宅建協会	
			・全日本不動産協会	
			・県司法書士会	
	・県行政書士会			
	ウ) 専門団体等の対応窓口情報の収集	協議会会員団体 (25団体)	協議会会員や協力事業者等の繋ぎ先と対応可能な相談内容と対応手法を収集し、テキストに反映した。	
ii) テキストを活用した人材育成研修		・横浜プランナーズネットワーク	上記で作成したテキストを活用し、自治体職員を対象に県内3地域に分けて講座を開催。	
	・かながわFP生活相談センター			
	・県司法書士会			
	・横浜市まちづくりセンター			
② 相談事業		・藤沢市	<ul style="list-style-type: none"> ・地域において、空き家相談会を開催し、テキストを活用した相談対応を実践。 ・相談会で出た新たな相談についても、テキストに追加できるものは反映していく。 	
		・鎌倉市		
		・かながわFP生活相談センター		
		・県宅建協会		
		・全日本不動産協会		
		・県行政書士会		

③【事業スケジュール表】

事業概要	取組内容	具体的な内容(小項目)	平成30年度							
			8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①相談員の育成・研修	(i) 人材育成のためのテキスト作成	ア)自治体からの相談事例の情報収集	■	■						
		イ)テキスト作成会議			●	●		●		
		ウ)専門団体等の対応窓口情報の収集				-----				
	(ii) テキストを活用した人材育成研修の開催							●	●●	
②相談事業の実施	市町村での相談会の開催								●●	
	テキスト掲載内容の追加・精査								●	
(公開・活用)	市町村に配布、HPで公開								●	

(2) 事業の取組詳細

①相談員の育成・研修

(i) 人材育成のためのテキスト作成

(ア) 自治体から相談事例の情報収集

協議会会員の自治体（県内全自治体33か所）の空き家相談担当部署へ調査票を送付。日頃対応している空き家相談において、テキスト作成に情報提供可能な相談内容と対応手法を「予防」、「利活用」、「適正管理」、「除却」と種別に分けて収集し、テキスト作成に活用した。同時に、今後の事業（テキスト作成会議への参加、人材育成研修、相談事業の開催）への協力可否についても調査を実施した。33自治体のうち、28自治体から回答。

(イ) テキスト作成会議

自治体等における空き家関連の相談事例を集約し、相談事例に関連する制度や繋ぎ先を取りまとめ、空き家対策部署の職員のみならず、それ以外の職員が読んでも「どの問題」を「どこに繋ぐか」等、課題の取りこぼしを防ぐ工夫をするとともに、相談を受ける際の「記録票」に関する参考様式についても掲載した。

作成会議のメンバーの選定は、上記（ア）の調査に、作成会議への参加可否も調査し、参加いただける自治体担当者をメンバーとし、その他の専門団体においては、事務局から関連する団体へ直接依頼。また、当協議会で運営している「空き家相談協力事業者」にも事務局から直接、協力を依頼した。

表1 作成会議メンバー一覧

分類	団体名	所属
相談事例の対応	相模原市（建築・住まい政策課）	協議会会員
	平塚市（まちづくり政策課）	協議会会員
	茅ヶ崎市（都市政策課）	協議会会員
	厚木市（住宅課）	協議会会員
	南足柄市（都市計画課）	協議会会員
	鎌倉市（住宅課）	協議会会員
	大磯町（都市計画課）	協議会会員
	二宮町（都市整備課）	協議会会員
	中井町（まち整備課）	協議会会員

次頁へつづく

前ページからつづき

分類	団体名	所属
利活用・流通	(公社) 神奈川県宅地建物取引業協会	協議会会員
	(公社) 全日本不動産協会神奈川県本部	協議会会員
	(NPO) 横浜市まちづくりセンター	協議会会員
権利調整	神奈川県司法書士会	協議会会員
	神奈川県行政書士会	協議会会員
	神奈川県土地家屋調査士会	協議会会員
	神奈川県社会福祉協議会	協議会会員
空き家管理・予防	(NPO) 日本地主家主協会	空き家相談協力事業者
	総合警備保障(株)	空き家相談協力事業者
	(NPO) 神奈川空き家管理組合	空き家相談協力事業者
	(一社) 家財整理相談窓口	空き家相談協力事業者
	(一社) かながわFP生活相談センター	資産運用の専門団体
除却	(有) ダイタク	空き家相談協力事業者

*テキスト作成会議の概要

- ・第1回 日時 平成30年10月31日(水) 14:00～
会場 神奈川県建設会館 311会議室
内容 ・テキスト完成イメージの共有
・テキストへ掲載する相談事例の検討 等
- ・第2回 日時 平成30年11月20日(火) 14:00～
会場 松村ビル マツ・ムラホール
内容 ・テキストへ掲載する内容
及び相談事例の検討 等
- ・第3回 日時 平成31年1月21日(月) 14:00～
会場 松村ビル マツ・ムラホール
内容 ・テキスト掲載内容の確認等

(ウ) 協議会会員団体からの対応窓口情報の収集

協議会団体会員にも各団体の活動内容や空き家問題に対応可能な相談窓口や支援内容、対応可能な場合の料金の有無等を調査し、テキスト作成の基礎資料を整えた。25団体のうち、12団体から回答。

(ii) テキストを活用した人材育成講座の開催(3地域:横浜会場、藤沢会場、厚木会場)

作成したテキストを活用し、協議会会員である司法書士会など専門家団体が講師となり、自治体職員を対象に講座を開催。講義だけでなく、「予防」「利活用」「苦情対応」をテーマにグループ討議も盛り込み、多岐に渡る空き家問題に対応できる人材育成を図った。

- *第1回(厚木会場) 日時 : 平成31年1月30日(水) 13:30～
会場 : 厚木商工会議所 101会議室
参加者 : 7市町9名
- *第2回(横浜会場) 日時 : 平成31年2月4日(月) 13:30～
会場 : 松村ビル マツ・ムラホール
参加者 : 6市町9名

*第3回（藤沢会場） 日 時：平成31年2月5日（火） 13:30～
 会 場：藤沢商工会館 多目的ホール2
 参加者：7市町9名

延べ、18市町27名の参加

*カリキュラム（全会場共通）

時間	テーマ	講師（説明者）
13:30～	テキスト全体構成および活用方法	事務局
13:40～	テキストの相談内容から①	横浜プランナーズネットワーク
14:10～	テキストの相談内容から②	かながわFP生活相談センター
14:50～	テキストの相談内容から③	神奈川県司法書士会
15:40～	グループ討議	趣旨説明 事務局
15:45～		テーマ別 グループ討議 ・FP生活相談センター ・司法書士会 ・横浜プランナーズネットワーク ・横浜まちづくりセンター
16:20～		グループ発表
16:30～		講評

②相談事業の実施（2地域：藤沢会場、鎌倉会場）

上記①（ii）の講座を受講した職員の実践研修として、住民を対象に、空き家予防をテーマとして、人生の「終活」と絡めた講座と相談会を2会場で開催。人材育成講座を受講した自治体の空き家担当職員が講座及び相談に対応することで、人材活用とテキスト内容の検証を行うとともに、地域に対する空き家問題の普及活動を行った。

（i）広報

地域情報紙「タウンニュース」（朝日、読売、毎日新聞の朝刊に折込配布）に掲載したほか、開催自治体からも関連部署へ周知していただき、参加者を募った。

図3 タウンニュース藤沢版（平成31年2月15日発行号）



図4 タウンニュース記事（開催日、会場以外は共通の記事）

**セミナー 知っておきたい
終活のポイント
&相談会**

2月20日(水)

会 場：湘南NDビル8階
定 員：30人
申込み締切：2月19日(火)
13:30～13:45
空き家の状況、対策
13:45～14:45
知っておきたい終活のポイント
15:00～16:30 個別相談会

※予約制です。相談内容を明記（様式自由）の上、電話またはFAXで申込みを

神奈川県居住支援協議会（入原）
（事務局：かながわ住まいまちづくり協会）

☎045・664・6896
FAX 045・664・9359

参加無料 知っておきたい！終活のポイント

2月20日(水) 湘南NDビル

神奈川県居住支援協議会では、高齢者などの住宅確保要配慮者の住まいに関する情報提供などを行っている。

同協議会では、2月20日（水）に「知っておきたい！終活のポイント」と題したセミナーを開催する。講師を招き、終活のポイントが解説される。終活を考えている方、お住まいの住宅の今後について、

セミナーでは、市内の空き家の状況や対策に関する説明のあと、ファイナンシャルプランナーを講師に招き、終活のポイントを解説される。終活を考えている方、お住まいの住宅の今後について、

また、講師、神奈川県行政書士会や、不動産関係団体らによる個別相談会を開催。終活を始めようと思っっている方は、この機会に一度参加してみ

沼市沢109の①。定員30人、要申込み、参加無料。

セミナーでは、市内の空き家の状況や対策に関する説明のあと、ファイナンシャルプランナーを講師に招き、終活のポイントを解説される。終活を考えている方、お住まいの住宅の今後について、

また、講師、神奈川県行政書士会や、不動産関係団体らによる個別相談会を開催。終活を始めようと思っっている方は、この機会に一度参加してみ

(ii) 相談会の概要

- *藤沢会場 日時：平成31年2月20日(水) 14:00～
会場：湘南NDビル 8-1会議室
参加者：4名
- *鎌倉会場 日時：平成31年2月22日(金) 14:00～
会場：鎌倉商工会議所 102会議室
参加者：5名

*カリキュラム(2会場共通)

時間	テーマ	講師(説明者)
13:30～	開催自治体の空き家の状況、対策	開催自治体担当
14:45～	知っておきたい!終活のポイント	かながわFP生活相談センター
15:00 ～16:30(90)	個別相談会	【相談員】 <ul style="list-style-type: none"> ・かながわFP生活相談センター ・神奈川県行政書士会 ・不動産関係団体 ・開催地の自治体職員

(3) 成果

①相談員の研修・育成

(i) 人材育成のためのテキスト作成

テキストを実際に活用する形で最初に相談を受ける立場の行政職員と行政職員が受けた相談をバックアップする専門団体、事業者間において、会議を通じて活発に意見が交わされたこともあり、実態に則したテキストを作成することができた。

このように、官民、多職種が連携を図り、一つのテーマに取り組むことは、居住支援協議会の強みであった。また、テキストの内容については、自治体、団体会員から収集した情報を活用し、「誰から」の「どのような相談か」という整理から、以下の分類に分け、そのうち、12の代表的な相談事例をテキストに掲載した。



写真1 テキスト作成会議風景

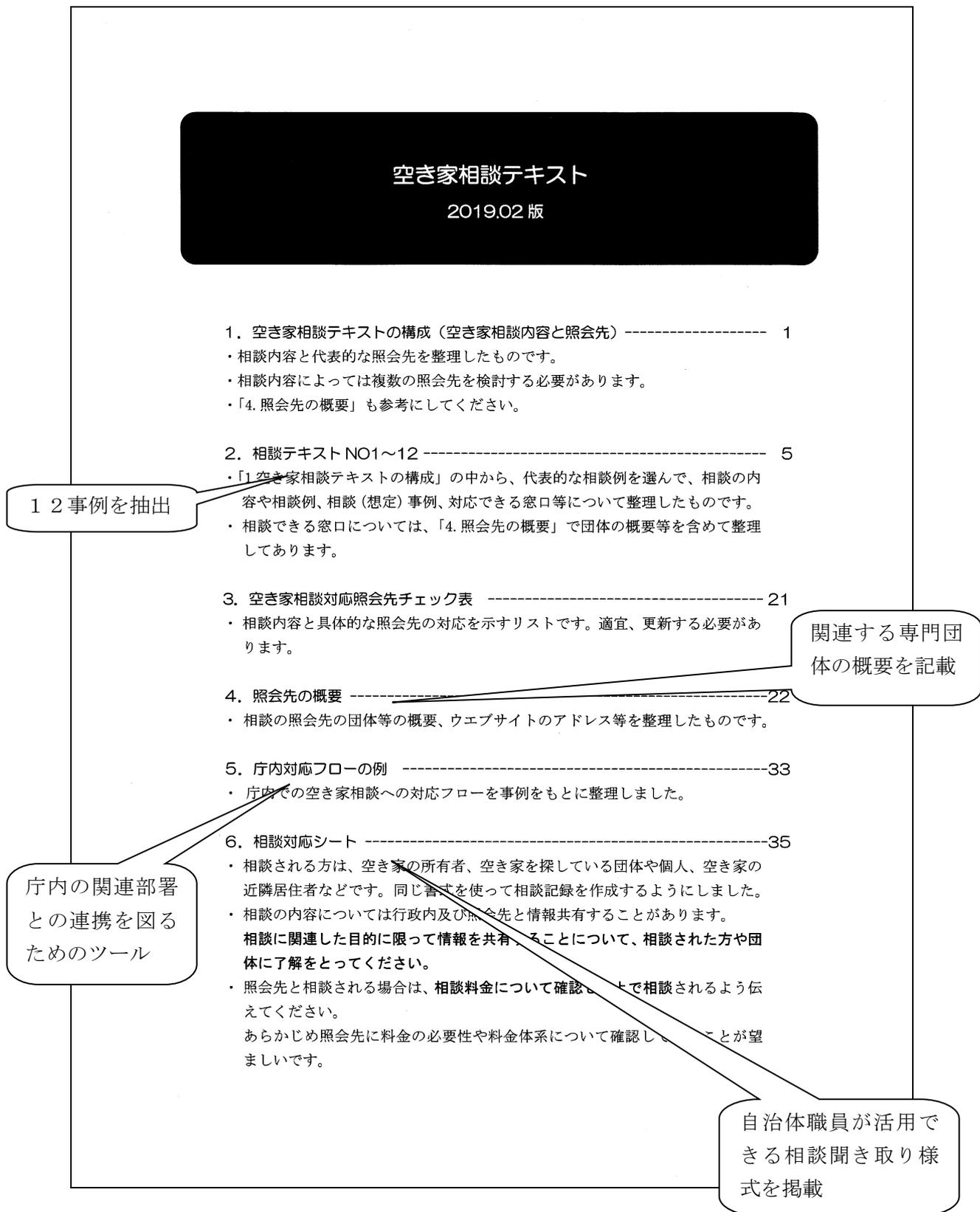
表2 掲載項目

誰からの相談か	どんな相談か	大分類	小分類(★はテキストに掲載)
居住者、所有者、親族から	空き家化の予防	相続	★相続全般
			税金
			遺産分割協議
			権利関係の調査、整理、紛争
			登記
		土地の境界	
		税金	相続税
都市計画税、固定資産税			

次頁へつづく

誰からの相談か	どんな相談か	大分類	小分類（★はテキストに掲載）
		ライフプラン	★ライフプラン全般
			遺言、エンディングノート
			生前整理
			資産活用、資金計画
			成年後見
		中古住宅・土地としての売却、賃貸	現況調査、評価
			不動産評価
			不動産取引
			土地の境界
			権利関係の調査、整理、紛争
			所有者の特定
			建築基準法上の問題
	リフォーム、建替え	★リフォーム	
		建替え	
		耐震診断、耐震改修	
	家財整理、処分	★家財整理、処分	
		庭木の処分	
	空き家の利活用、処分	空き家の相談	★空き家の処分、活用の進め方
		空き家の維持管理	★維持・管理
			見回り（警備）
解体、除却		★解体・除却	
活用		★地域貢献活動に活用	
		★住宅以外への活用（収益目的）	
リフォーム・建て替え（再掲）		★リフォーム	
		建替え	
	耐震診断、耐震改修		
家財等の整理・処分（再掲）	★家財整理、処分		
	庭木の処分		
近隣住民から	不安、苦情、トラブル	草木の繁茂	★草木の繁茂
		害虫、害獣	★害虫・害獣
		荒廃	★不審者・放火の心配
		危険	★倒壊の危険、災害時の不安
		管理責任者	★管理責任者の把握
		その他	その他の苦情
地域の活動団体から	場所探し	活動場所	★空き家を探す
			空き室を探す
その他	移住	移住	移住先を探している
	住まい探し	住まい探し	転居先を探している

図5 テキスト抜粋
・構成（表紙兼目次）



・相談テキスト内容

2.相談テキスト

相談テキスト 1

相談依頼者の分類 居住者・所有者・親族から

相談内容の種類 1 空き家の予防

相談内容の大分類 1-1 相続

相談内容の小分類 1.相続全般

相談の背景等

空き家が発生する理由として「相続」が最も多くなっています。家を相続したかどうか、空き家を活用または処分する際に何を付けたいか、誰に相談すれば良いかなど相談を受ける場合があります。

事例等

●空き家を相続したが、どうすればよいかわからない。相続全般について相談したい。

対応できる窓口等

相続に関連した相談も内容によって、弁護士、司法書士、行政書士、土地家屋調査士、税理士、ファイナンシャルプランナーなどそれぞれに対応可能な分野が違っています。相談の内容を確認して、誰に相談するのが良いかを判断する必要があります。

>市民相談窓口等
各自治体にある市民相談窓口等で相談ののってもらえる場合があります。このような窓口で、誰に相談するのが良いか検討する方法もあります。

*司法書士、行政書士、土地家屋調査士、ファイナンシャルプランナーなどの専門的な窓口の概要については、「照会先の概要」をご覧ください。

>成年後見制度について
空き家の所有者が高齢化し財産相続や活用の判断ができなくなる場合があります。このような状況に対応するため「成年後見制度」があります。

>成年後見制度とは（神奈川県サイトのURL）
<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f6879/g2132.html>
>成年後見制度の質問や相談窓口（神奈川県サイトのURL）
<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f6879/g2136.html>

>かながわ成年後見推進センター
神奈川県弁護士会、神奈川県福祉士会、(公社)リーガルサポート(司法書士の団体)が受任している専門職として相談対応しているかながわ成年後見推進センターのサイトへ

*照会先の団体の概要については「照会先の概要」を参照してください

*行政の担当窓口等は以下の通りです

*相談内容と照会先の相談・対応可能な内容との対応関係は「3.空き家相談対応照会先チェック表」参照

「誰から」の「どのような相談か」が記載されている

相談の背景や対応の必要性などを記載

相談事例

対応できる窓口の概要とURLを記載

・相談対応照会先チェック表

3.空き家相談対応照会先チェック表

凡例 ○対応 △部分

相談分野	照会先(行政機関)	照会先(民間)										その他専門機関		
		神奈川県庁	神奈川県建設業協会	神奈川県建設業協会 建築士会	神奈川県建設業協会 建築士会 建築士会									
1-1 相続	1 相続全般													
	2 税金													
	3 遺産分割協議													
	4 相続関係の調査・整理・紛争													
1-2 税金	1 相続税													
	2 贈与税													
1-3 ライフプラン	1 ライフプラン全般													
	2 遺言・エンディングノート													
	3 資産管理													
	4 資産活用・資産計画													
1-4 中古住宅・士族化への対応	1 中古住宅(インスペクション)													
	2 不動産取引													
	3 不動産取引													
	4 土地の確保													
1-5 リフォーム	1 リフォーム													
	2 修繕													
	3 修繕													
	4 修繕													
2-1 空き家の相談	1 空き家の処分・活用・譲渡													
	2 相続													
	3 相続													
	4 活用													
2-2 空き家の管理	1 管理・修繕													
	2 管理													
	3 管理													
	4 管理													
2-3 空き家の活用	1 地域貢献型活動に活用													
	2 住宅以外への活用(収益目的)													
	3 単木の確保													
	4 管理													
2-4 空き家の売却	1 売却													
	2 売却													
	3 売却													
	4 売却													
2-5 空き家の売却	1 管理責任者(土地建物所有者)の把握													
	2 管理責任者(土地建物所有者)の把握													
	3 管理責任者(土地建物所有者)の把握													
	4 管理責任者(土地建物所有者)の把握													
2-6 その他	1 その他													
	2 その他													
	3 その他													
	4 その他													
2-7 その他	1 その他													
	2 その他													
	3 その他													
	4 その他													

協議会会員をはじめ、関連団体がどの相談に対応可能か、一覧表にして表示

・照会先の概要

分野ごとに照会先を個別に掲載

4. 紹介先の概要

1-1 相続

●司法書士(会)

- ・司法書士とは(主な業務):
 - ①登記又は供託手続の代理
 - ②(地方)法務局に提出する書類の作成
 - ③(地方)法務局長に対する登記、供託の審査請求手続の代理
 - ④裁判所または検察庁に提出する書類の作成、(地方)法務局に対する専任特定手続書類の作成
 - ⑤上記①～④に関する相談
 - ⑥法務大臣の認定を受けた司法書士については、簡易裁判所における訴訟140万円以下の訴訟、民事調停、仲裁事件、裁判外和解等の代理及びこれらに関する相談
 - ⑦対象土地の価格が500万円以下の遺界特許の代理及びこれに関する相談
 - ⑧家庭裁判所から選任される成年後見人、不在者財産管理人、破産管財人などの業務
- *日本司法書士会連合会のサイトによる
- ・空き家問題への取り組み
 - 日本司法書士会連合会では、空き家問題に関連して「空き家・所有者不明土地問題等対策部」を設置している。その業務内容は、以下の通りである。
 - 1) 空き家問題への対応
 - 2) 所有者不明土地問題への対応
 - 3) 相続登記未了問題への対応
 - 4) 前各項に関連する事項
 - *日本司法書士会連合会サイトによる
- 空き家に関する相談の費用は、各支部の事務所により異なります。
 - *日本司法書士会連合会
 - <http://www.shiho-shoshi.or.jp>
 - *日本司法書士会連合会空き家・所有者不明土地問題等対策部
 - <http://www.shiho-shoshi.or.jp/activity/kiikan/39811/>
 - *神奈川県司法書士会
 - <https://shiho-kanagawa.sakura.ne.jp>
 - *神奈川県司法書士会支部情報
 - <https://shiho-kanagawa.sakura.ne.jp/about/branch>

●ファイナンシャルプランナーの協会

ファイナンシャルプランナーについて

ファイナンシャルプランナー (FP) とは、一人ひとりの将来の夢や目標に対して、お金の面で様々な悩みをサポートし、その解決策をアドバイスする専門家です。個人や家族のライフプラン (人生設計) に基づく将来の収支の見直しを立ててアドバイスを行い、その実行をサポートします。そのため、FPはお金の面から家計の改善を図る「家計のホームドクター®」とも呼ばれています。

一般社団法人かわFP生活相談センター (KFSC) は、NPO法人 日本ファイナンシャルプランナーズ協会に所属する神奈川県内の経験豊かなFPによって組織された団体です。守備範囲は資金運用、相続、不動産、住宅ローン、保険、年金など広い分野にわたり、多くの行政機関や企業、公共団体、大学などの提携により、セミナーを実施し個別相談を受けております。

- *日本FP協会
 - <https://www.jafp.or.jp>
- *一般社団法人かわFP生活相談センター (KFSC)
 - TEL: 045-594-5592 MAIL: KFSC.jchitai@googlegroups.com
 - <https://kanagawafpsoudan.jindo.com>

●税理士(会)

- ・税理士の業務は:

・庁内対応フロー図

5 庁内対応フローの例

- ・市町村の内部での対応の例を示しています。
- ・市町村によって空き家相談への庁内のフローに違いがあります。
- ・空き家を地域の課題として捉え、まちづくり担当が参加する場合もあります。

例1 住まいの相談窓口対応フロー(庁内対応のフロー)

- ・住まい全般の「相談窓口」での対応内容を3つのタイプに分けています。
- ・空き家に買することや相談のタイプになっています。
- ・さらに、相談内容に応じて、庁内の対応部署につなぐ仕組みになっています。
- ・相談内容によっては外部の専門家や事業者の団体とも協定を結んで対応しています。

相談のタイプ	相談の内容	庁内対応部署
居住に関すること	市営住宅に住みたい	建築課
	福祉の支援がある場所に住みたい	高齢介護福祉課
	住宅改修費用の助成を受けたい(高齢者や障害者のみ対応)	高齢介護福祉課 障害福祉課
相続に関すること	相続全般の相談をしたい	市民相談課
	相続税について知りたい	市民相談課
空き家に関すること	空き家を活用したい	都市政策課 空き家活用等マッチング制度
	空き家の草木で困っている	環境保全課
	空き家が悩んでいる	建築指導課
	空き家に不審者がいたり、放火がありそう	消防本部予防課
	空き家に虫や動物が棲みついていて	保健所衛生課
	空き家を維持管理したい	シルバー人材センター

*茅ヶ崎市の「住まいの相談窓口」での対応フローのうち庁内での対応を示しています。

先進的に取り組んでいる自治体が活用している庁内フローを参考資料として掲載

・相談対応シート

6. 相談対応シート

6. 相談対応シート

[1] 相談受付記録
①受付日 年 月 日 () ②対応者(部署・氏名)

[2] 相談者
①氏名 _____
②住所 _____
③連絡先 _____

☐相談情報を関係機関で共有してよいこと了解を取りました。

[3] 相談対象住宅 (☐あり ☐なし) [4] 対象住宅と相談者との関係
・所在地 _____ ☐所有者本人 ☐所有者の親族
・面積・構造・建築時期・・・・ ☐管理を頼まれている ☐近隣住民
・地域地区・協定・・・・ ☐活動団体 ☐その他

[5] 相談の種類

[居住者・所有者・親族から]	[近隣住民から]	[地域の住民等活動団体から]	[その他]
1 空き家の予防 <input type="checkbox"/> 1-1 相続 <input type="checkbox"/> 1-2 税金 <input type="checkbox"/> 1-3 ライフプラン <input type="checkbox"/> 1-4 中古住宅・土地としての売却・賃貸 <input type="checkbox"/> 1-5 リフォーム・建替 <input type="checkbox"/> 1-6 家財等の整理・処分 2 空き家の利活用・処分 <input type="checkbox"/> 2-1 空き家の相談 <input type="checkbox"/> 2-2 空き家の維持管理 <input type="checkbox"/> 2-3 解体・売却 <input type="checkbox"/> 2-4 活用 <再稼> <input type="checkbox"/> 1-4 中古住宅・土地としての売却・賃貸 <input type="checkbox"/> 1-5 リフォーム・建替 <input type="checkbox"/> 1-6 家財等の整理・処分 ⇒記録項目 [6] [7] ⇒後日記入 [8] [9]	3 不安・苦情・トラブル <input type="checkbox"/> 3-1 草木の繁茂 <input type="checkbox"/> 3-2 害虫・害獣 <input type="checkbox"/> 3-3 荒廃(不審者・放火の心配) <input type="checkbox"/> 3-4 危険(倒壊・災害時の危険) <input type="checkbox"/> 3-5 管理責任者(土地建物の所有者)の把握 <input type="checkbox"/> 3-6 その他 ⇒記録項目 [6] [7] ⇒後日記入 [8] [9]	4 場所探し <input type="checkbox"/> 4-1 活動場所 ⇒記録項目 [6] [7] ⇒後日記入 [8]	5 その他 <input type="checkbox"/> 5-1 移住 <input type="checkbox"/> 5-2 住まい探し全般 ⇒記録項目 [6] [7] ⇒後日記入 [8]

[6] 相談内容

空き家相談対象外の相談 ⇒別途市民相談等を照会
 ・戸建て空き家以外(集合住宅、オフィスビル、店舗、工場・倉庫等)の相談
 ・市外(他自治体)に所在する空き家の相談
 ・生活相談全般

自治体職員が相談対応する際のシート。聞き取りの流れでまとめられるよう工夫した

6. 相談対応シート

[7] 関係先
・庁内担当部署(例 消防・防災・保健・衛生・環境保全・土木・建設指導・都市政策)

・民間団体等専門機関(明細)

[8] 対応経過・現地調査

年月日	対応者	対応記録

担当(窓口)が代わっても、情報共有ができるよう経緯を記載する記録欄を作成

(ii) テキストを活用した人材育成講座の開催(3地域: 横浜会場、藤沢会場、厚木会場)

(i) で作成したテキストを基に、自治体職員を対象に、テキストの活用方法から掲載された事例の対応手法について、研修を実施。33自治体中18市町が参加。講師は、テキスト作成会議に参加した専門団体から相談事例に対応して3名に依頼。各講師の経験等を踏まえ、対応手法を講義。

さらに、参加者相互によるグループ討議を開催。グループ討議は「予防」、「利活用」、「苦情対応」の3つのテーマに分けて、講師をはじめ専門団体がアドバイザーとなり、空き家の担当部署のほか、福祉課、地域振興課など他部署からの参加もあり、活発にグループ討議が行われた。活発な意見交換が行われた。

参加者からは、他の自治体の対応方法や他部署、専門団体との連携方法等の意見交換ができたことに意義を感じたとの感想があった。

また、専門団体から派遣された講師からも、自治体職員が対応している相談の実態につ



写真2 人材育成講座風景(藤沢会場)

いて理解が深まったとの感想があり、このような機会の重要性を認識した。



写真3 グループワーク風景(厚木会場)



写真4 グループワーク風景(横浜会場)

②相談事業の実施

2地域で延べ9名の参加、相談件数は5件となった。

相談を受けた参加者からは、今後の方針（道筋）が明確になった、漠然としていた悩みが整理できた、との感想いただき、多職種による相談対応の意義を認識した。

表3 主な相談と対応内容（抜粋）

相談内容	対応者	対応内容
住宅以外に資産が無く、年金のみ。生活設計のために自宅の活用（リバースモーゲージ）を検討している。	宅地建物取引士	リバースモーゲージは自宅を担保に生活費を借りる制度。自宅の他に、連帯保証人を求められることがあるので、子供とよく相談したほうが良い。資産を残すことで、子供に負担をかけることもある。
隣家が空き家。所有者が死亡し、草木の繁茂がひどく、建物やブロック塀の老朽化も激しい。相談者の建物にも損傷を与えかねない状態。管理責任を担う相続人がいない様子。最近是不審者も出入りしているようで、どのように対応して良いか。	自治体職員 行政書士 宅地建物取引士	相続人か縁故者の有無を再確認する必要あり。併せて、裁判所に相続財産管理人の存否も確認。これらがいる場合といない場合の対応方法についてアドバイスした。 不審者については、直ちに警察へ通報し、巡回等の対応を依頼するよう教示した。
息子と同居することになり、現在の住まいを売却するか賃貸するか迷っている。それぞれのメリット、デメリット、かかる税金を知りたい。	ファイナンシャルプランナー	移住・住み替え機構の「マイホーム借り上げ制度」を紹介。売却、賃貸それぞれのメリットとデメリット、かかる税金の種類を説明した（家賃収入には所得税、売却には譲渡所得税等）。 長男と同居する場合は、「使用貸借契約」を締結するようアドバイスした。



写真5 自治体職員説明



写真6 ファイナンシャルプランナー講義



写真7 相談風景(藤沢会場)



写真8 行政職員、専門家による
相談風景(鎌倉会場)

3. 評価と課題

①相談員の研修・育成

作成したテキストについては、実際に相談対応を行う自治体職員と専門団体との共同作業により、実践的なテキストを作成することができたが、テキスト作成スケジュールが当初想定したものより、時間を費やしてしまったこと及び内容についても、QAやコラムを充実し、読み物としても活用できるテキストに仕上げられればベストだったと考えている。

研修については、担当部署のみならず生活保護担当など福祉や防災関係の部署を交えたグループ討議等、充実した内容だったと考えている。しかし、市議会が開催されているなど时期的な制約もあり、全ての自治体担当者の参加が実現できなかったこと、空き家予防と密接に関連する各市町村内の自治会を所管する部署担当者の参加が少なかったことから、今回の研修に関して不参加となった自治体、部署に対して、空き家問題を「我が事」と認識してもらう仕掛けが必要だと認識。

②相談事業の実施

参加者からは、講演、相談会ともに内容については好評を得ており、特にエンディングノートや資産活用等、高齢者が関心を持っている「終活」をテーマに掲げ、参加者へ空き家予防への関心を高められたことは良かったと考えている。個別相談においても、自治体職員と専門家と一緒に相談に応じる機会を作り、お互い“顔の見える関係”を構築する最初の機会は提供できたのではないかと感じている。

課題としては、テキスト作成に予定より時間を費やしてしまったため、当該事業を行うための準備期間及び広報期間が短くなってしまい、当初3地域で予定していたが、1地域では周知期

間が短かったため、地域の理解が得られず、2地域に縮小せざるを得なかったこと。また、集客に際しても、広報期間があまり取れず、周知が開催ギリギリとなってしまったことが反省点である。

4. 今後の展開

自治体職員は人事異動等があるため、空き家担当職員に対する育成事業については毎年行うことが必要である。今後は、定期的の実施している県主催の自治体担当職員向けの会議等において、本テキストを活用しての講座を開催するなど、継続性を図っていきたい。

また、自治体の庁内においても、講座を受講した空き家担当者が中心となり、空き家問題に係る部署の職員に対し、庁内連絡会等において、本テキストを活用した講座を開催することで、空き家対策について連携を図り、問題の取りこぼしを防ぐ取組に役立てられることが期待できる。さらに、自治体職員が定期的に各地域住民向けの相談会を開催できれば、相談窓口、相談者（住民）双方で空き家に対する意識が向上し、建設的な取り組みが実現できるのではないかと考える。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成22年11月		
代表者名	神奈川県居住支援協議会 会長 庄司 博之		
連絡先担当者名	事務局 入原 修一		
連絡先	住所	〒231-0011	横浜市中区太田町2-22 神奈川県建設会館4階 (公社) 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/		