

事業名称	空き家コーディネーターの育成とニーズに適したワンストップの相談体制構築事業
事業主体名	熊本市
連携先	熊本県弁護士会、熊本県司法書士会、熊本県行政書士会、 (一社) 熊本県建築士事務所協会、熊本県土地家屋調査士会熊本支部、 (公社) 全国賃貸住宅経営者協会連合会熊本県支部、 (公社) 熊本県不動産鑑定士協会 (熊本市空家等対策協議会参加団体)
対象地域	熊本県熊本市
事業の特徴	空き家対策の担い手となる様々な専門家団体と連携した空き家相談窓口の開設及び連携体制の構築
成果	・空き家相談窓口の実施 ・空き家セミナーの開催 ・空き家パンフレットの作成 ・空き家相談に関するデータ蓄積
成果の公表先	熊本市ホームページ http://www.city.kumamoto.jp/

1. 事業の背景と目的

熊本市は、総務省の平成25年住宅・土地統計調査において、空き家率が14.1%と全国に比べて高かったため、空家等対策の推進に関する特別措置法制定前の2014年(平成26年)に「熊本市老朽家屋等の適正管理に関する条例」を施行し、空家等の適正な管理を促し啓発するとともに、管理不全な空家等に対し助言や指導を実施し、改善を促してきた。また、2015年(平成27年)3月には、「熊本市住生活基本計画」を策定し、その中で空き家対策の考え方を整理した「空き家対策方針」を定めた。さらに、今後、ますます増加していく空家等対策として「空き家対策方針」をベースに、空家等に対する基本方針や今後の方向性を定め、総合的かつ計画的に対策を推進し、「安全・安心な魅力ある住環境の実現」を目指して新たに「熊本市空家等対策計画」を策定中である。

このように本市は空き家対策を加速させているところだが、空き家に関する多様な相談に対応できる人材育成、多様な専門家等との連携による相談体制が構築されていない。

そのため、多様な専門家及び民間事業者等との相談体制の構築、空き家等の相談に対応できる人材の育成、相談対応マニュアルやパンフレットの作成等、空き家相談員の育成及び連携体制の構築に取り組むこととした。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

事業の概要と手順は以下のとおり。

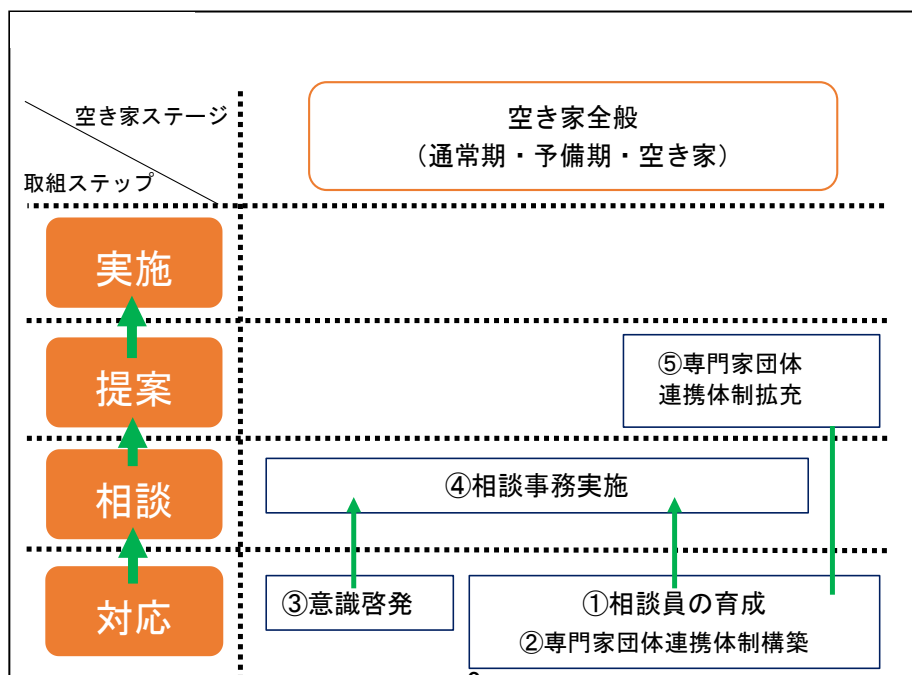
表1 実施スケジュール

ステップ	取組内容	具体的な内容(小項目)	平成30年度												
			6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
対応準備	①相談員の育成	相談窓口(相談体制)の運用方針を定めた 空き家相談窓口業務対応マニュアル・Q&Aの作成													
		相談員の研修・育成					●						●		
	②専門家団体連携体制構築	空き家対策研究会の開催 (相談体制、空き家相談窓口業務対応マニュアル等に関する研究会)													
③意識啓発		空き家に関するパンフレット作成													
		相談体制整備について広報 相談窓口開設、セミナー開催について広告掲載													
相談受付	④相談事務実施	相談窓口の開設													
		相談内容の解決・データ蓄積作業 相談者向けセミナー開催(アンケート実施含む)													
連携拡充	⑤専門家団体連携体制拡充	専門家団体との連携体制拡充													

表2 各取組の業務役割分担表

取組内容	具体的な内容 (小項目)	担当者(組織名)	業務内容
相談員の育成	相談窓口(相談体制)の運用方針を定めた空き家相談窓口業務対応マニュアル・Q&Aの作成	熊本市 空き家対策研究会	相談窓口での対応に関するマニュアル及びQ&Aを作成する
	相談員の研修・育成	熊本市	研修会開催を呼び掛けて啓発し、空き家に関する幅広い知識を得る研修会及び報告会を開催
専門家団体連携体制構築	空き家対策研究会の開催(相談体制、空き家相談窓口業務対応マニュアル等に関する研究会)	熊本市 空き家対策研究会	相談体制の運用方針の決定、相談窓口の運用、相談員の確保及び相談内容の解決策について協議・検討を行う
意識啓発	空き家に関するパンフレット作成	熊本市	相談窓口等で配布する市民向け啓発用パンフレットの作成
	相談体制整備について広報	熊本市	相談体制構築についての普及、市民への啓発を目的とした報道機関への広報活動
	相談窓口開設、セミナー開催について広告掲載	熊本市	市民への意識啓発を目的としたセミナー等の集客を目的とした広報活動
相談事務実施	相談窓口の開設	熊本市 空き家対策研究会	空き家対策研究会に参加する団体から相談員を出してもらい、市内各区に相談窓口を開設
	相談内容の解決・データ蓄積作業	熊本市 空き家対策研究会	相談内容の解決方法、そこに至るまでに掛かった時間等について取りまとめる
	相談者向けセミナー開催(アンケート実施含む)	熊本市	市民への意識啓発を目的としたセミナーを開催
専門家団体連携体制拡充	専門家団体との連携体制拡充	熊本市	相談窓口での案内先充実及びパンフレットへの窓口掲載を行うため、空き家対策研究会に参加していない団体へ今後の連携を呼びかける

図1 取組フロー図



(2) 事業の取組詳細

①相談員の育成

1) 空き家相談窓口業務対応マニュアルの作成

空き家所有者等からの相談業務を円滑に進めるため、また相談対応方法の統一化や相談対応のスキルアップを図るため、相談員向けに今回の相談窓口で使用する「空き家相談窓口業務対応マニュアル」を作成した。

マニュアルは、「相談員の資質向上」及び「連携体制の構築」に重点を置いて作成した。

このため、マニュアルには「相談員の役割」、「相談業務時の留意事項」、「相談業務の流れ」、「相談票の記載取扱」等を記載した。特に「相談業務の流れ」においては、窓口での解決が困難な場合における連携先への相談者の取次ぎ対応について詳細に記載した。

なお、マニュアルは、空き家対策研究会（「②専門家連携体制構築」にて後述）にて協議・検討を重ねて作成した。

2) 空き家相談窓口業務 Q&A の作成

相談窓口において、適切な相談業務を実施するためには、相談者からの相談事項に対して適確な対応及び助言を行っていくことが求められる。そのため、様々な分野の相談を想定し、連携先からなる「空き家対策研究会」で検討を重ねて「空き家相談窓口業務 Q&A」を作成した。

Q&A は、過去に相談窓口を行った経験のある団体で作成されたものを参考に、本市の事例・対応に即した内容とした。なお、Q&A も空き家対策研究会にて協議・検討を重ねた。

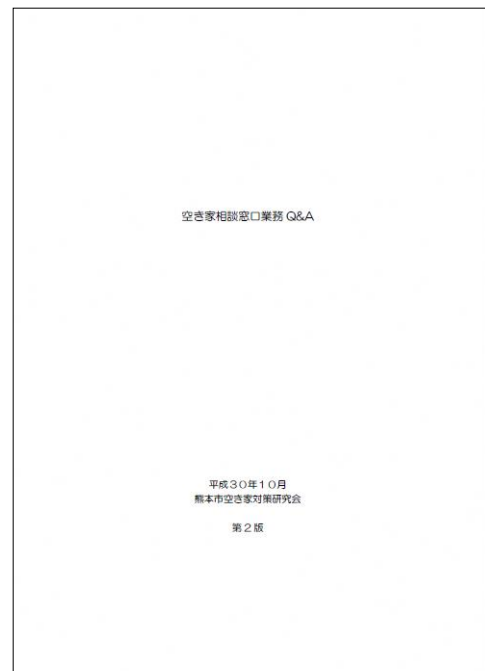
写真1 マニュアル検討会議



図2 空き家相談窓口業務対応マニュアル(表紙)



図3 Q&A (表紙)



3) 相談員の研修・育成

空き家相談窓口を開催するにあたり、相談窓口を担う相談員の対応方法を統一するため研修会（平成30年10月29日）を行った。

研修会は、先進自治体講演会と相談窓口業務研修の2部構成とした。先進自治体講演会では、ワンストップの空き家相談窓口を開設している宗像市及び住マイむなかたの職員を講師に迎えて、空き家相談窓口のノウハウについて講演頂いた。相談窓口業務研修は、空き家相談窓口業務対応マニュアルをもとに行った。

また、事業終了後は、空き家相談窓口報告会を開催した。報告会（平成31年2月20日）では、相談窓口実績及び相談業務を担った相談員を対象としたアンケートの集計結果について報告した。

さらに、今後の相談窓口のあり方等について相談員から意見聴取を行った。

写真2 研修会の様子



写真3 報告会の様子



② 専門家団体連携体制構築

1) 空き家対策研究会の開催（相談体制、空き家相談窓口業務対応マニュアル等に関する研究会）

本事業に取り組むにあたり、実現の可能性及び持続可能性を高めるために、「熊本市空家等対策協議会」に委員として参加する専門家及び民間事業者等の所属する団体へ「空き家対策研究会」への参加を呼びかけた。その結果、7団体（表3参照）に参加いただくこととなった。研究会では相談体制の運用方針、相談窓口の運用、相談員の確保及び相談内容の解決策等について協議を行った。

表3 空き家対策研究会構成員

	委員等	所属等
1	弁護士(法務)	熊本県弁護士会
2	司法書士(法務)	熊本県司法書士会
3	行政書士(法務)	熊本県行政書士会
4	土地家屋調査士(不動産)	熊本県土地家屋調査士会熊本支部
5	宅地建物取引士(不動産)	(公社)全国賃貸住宅経営者協会連合会熊本県支部
6	不動産鑑定士(不動産)	(公社)熊本県不動産鑑定士協会
7	建築士(建築)	(一社)熊本県建築士事務所協会
8	市職員	都市建設局都市政策部建築指導課老朽家屋対策室

③意識啓発

1) 空き家に関するパンフレット作成

空き家の所有者等が抱えている困りごとに対応する情報提供パンフレットを作成。パンフレットは、「空き家の管理」「空き家化の予防」「空き家の活用」について見開きで分かりやすく掲載した。

裏表紙には空き家倒壊事故による損害賠償額試算例を掲載し、空き家の所有者等の管理意識を高める内容とした。また、相談内容に応じて、対応できる相談窓口を案内できるような様々な団体の相談窓口を掲載した。掲載内容は、問い合わせ内容、団体名、連絡先、受付日時とした。

パンフレットの構成は、イラストなどを使い注目をひき、分かりやすいものとした。また、高齢者等が手にとることも想定し、色、文字体などユニバーサルデザインに配慮したつくりとした。

なお、パンフレットも、空き家対策研究会にて協議・検討を重ねて作成した。

表4 空き家パンフレットの構成

規格	<ul style="list-style-type: none"> ・A3 2つ折り（仕上がりA4） ・4ページ（見開き） ・フルカラー
印刷部数	3,000部
タイトル	この空き家どうしよう？「空き家のあれこれ～あなたの大切な資産を活かすために～」
掲載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家をそのままにしておくと発生する様々な問題（建物の劣化、防災面・防犯面のリスク、地域への影響）について ・空き家を財産として受け継いでいくために必要な管理のポイントについて ・空き家化予防のポイント（登記の重要性、相続対策）について ・空き家活用のポイント（所有者自身での活用、賃貸、売却、解体）について ・空き家倒壊事故による損害賠償額試算例 ・相談窓口一覧

表5 相談窓口案内先一覧

団体名	問い合わせ内容
熊本地方務局	登記に関すること
熊本県行政書士会	相続人調査に関すること
熊本県司法書士会	相続・登記・成年後見に関すること
熊本県弁護士会	法律相談に関すること
(一社)熊本県宅地建物取引業協会	不動産取引に関すること
(公社)熊本県賃貸住宅経営者協会	不動産の売買・賃貸に関すること
(一社)熊本県建築士事務所協会	耐震診断、リフォーム(改築・模様替え)に関すること
(一社)熊本県優良住宅協会 熊本県住宅リフォーム協会	リフォーム(改築・模様替え)に関すること
(公社)熊本県不動産鑑定士協会	不動産の価格・利用に関すること
熊本県土地家屋調査士会	土地の境界に関すること
(一社)熊本県解体工事業協会	解体に関すること
熊本市 建築指導課 老朽家屋対策室	近隣の空き家に関すること
熊本市 建築政策課	住宅セーフティネットに関すること
熊本市 建築政策課 建築物安全推進室	戸建木造住宅の耐震化に関すること

2) 相談体制整備について広報

本事業についてテレビをはじめ、各種マスコミに取り上げていただき、市民への意識啓発を行う為に、報道資料の配布(投げ込み)等の働きかけを行った。

写真4 研究会における報道取材の様様



3) 相談窓口開設、セミナー開催について広告掲載

相談窓口及び相談者向けセミナー開催に関する広報は、市の媒体のみならず、テレビ、ラジオ、情報紙(フリーペーパー)等の多くの媒体を利用して広く周知を図った。

表6 相談窓口及び相談者向けセミナーの広報手段

	広報手段
1	市政だより
2	情報紙(フリーペーパー)
3	市ホームページ
4	報道資料投げ込み(※テレビ局、新聞社、ラジオ局)
5	市政広報ラジオ
6	熊本市公式facebook
7	熊本市公式Twitter
8	熊本市公式LINE(一部のエリアに限る)
9	公民館だより(一部の公民館に限る)
10	防災無線(一部のエリアに限る)

④相談事務実施

1) 相談窓口の開設

11月、12月、1月の3ヵ月間、空き家相談窓口を開設し、専門家等が空き家所有者等の相談に応じた。相談窓口体制の概要は以下のとおり。

●空き家相談窓口業務における市と相談員の役割

[市]

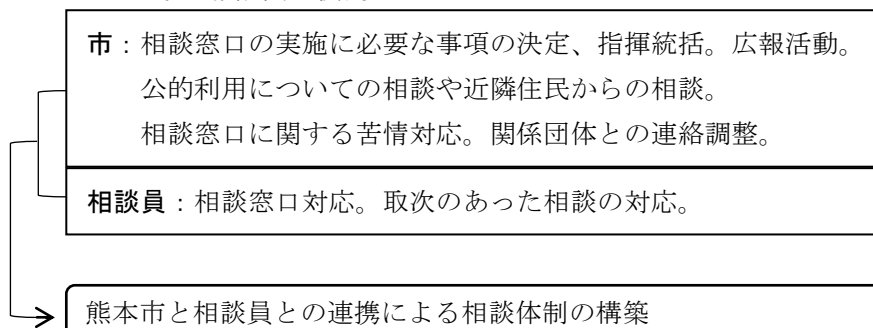
- ・相談窓口の実施に必要な事項の決定、指揮統括。
- ・市政だより、市ホームページ、情報紙等を活用した空き家相談窓口の広報
- ・空き家の公的利用についての相談や近隣住民からの相談など、相談員が相談対応することが困難な場合についての対応
- ・相談窓口に関する苦情対応

- ・関係団体との連絡調整

[相談員]

- ・相談窓口対応
- ・市を介して取次のあった相談の対応(窓口での解決が困難な相談は、市を介して各分野の専門団体(以下、「関係団体」という。)に取次ぎ、対応することとした)

図4 市と相談員の役割



●相談時間、受付形式、設置場所、相談体制

相談時間：午後1時30分～午後4時30分（1件あたりの目安は約30分）

受付形式：来所にて受付。予約不要。

設置場所：市役所及び各区役所並びに市施設（14か所）。

相談体制：相談窓口にて面談により空き家相談に応じ、情報提供、助言を行った。当日の面談による相談のみでは情報提供、助言が困難な場合は、市を介して各専門家の関係団体に取り次ぎ、相談に対応した。

●相談対象者

今回の空き家相談窓口業務では、相談対象者の条件を設けなかった。門戸を広げることで、多岐にわたる空き家相談を受け付け、ノウハウを習得し、連携体制の構築に結び付けられるよう実施した。

●空き家相談に伴う費用負担

空き家に関する相談は、原則無料で行うものとした。戸籍、公図、登記事項証明書、地積測量図など物件調査における必要書類取得は、相談者自身に行っていただいた。

●相談員の基準

空き家相談窓口業務は、空き家対策という社会的使命とコンプライアンスを伴う業務であることから、専門的知識と技能、相談対応の経験が必要である。このため、相談員は、以下のいずれかの基準を満たしていることを推奨した。

※相談員の基準(以下のいずれかに該当すること)

- ・法律相談に関する実務経験があること
- ・相続、権利関係、登記に関する実務経験があること
- ・建築行為に関する実務経験があること
- ・不動産取引、管理、活用に関する実務経験があること
- ・境界調査、確定、登記に関する実務経験があること

●各分野の専門家等との連携・協力

空き家相談窓口業務は、多様な専門家との連携・協力体制を組み、ワンストップで具体的な手法の提案を行うこととした。原則として、相談窓口は、相談者1組に対して専門家2人(相続等の法律に詳しい専門家1名、不動産等の建物・土地に詳しい専門家1名)での対応を原則とした。

●相談者に対する空き家の予防・管理・活用等に関する提案

相談員には、相談者が空き家の予防・管理・活用等に必要な費用について無料相談の対応範囲内で目安としての費用の提示や、参考事例の紹介を行うよう依頼した。

●相談対応の記録

空き家相談窓口で対応した内容は、空き家相談票に記録することとした。空き家相談票は、相談者1組に対して専門家2人1組で1枚作成した。

2) 相談内容の解決・データ蓄積作業

相談窓口では、相談者情報、建物情報、相談情報、対応結果等を空き家相談票に記録した。空き家相談票に記録した内容はデータ化し、空き家問題の実情を捉えた相談体制の構築に結び付けることとした。

また、相談窓口を担った相談員を対象に空き家相談窓口に関するアンケートを実施し、相談員のニーズも加味した連携体制の構築について検討することとした。

3) 相談者向けセミナー開催（アンケート実施含む）

市民の空き家問題に対する意識を高めるために、空き家発生の予防、利活用等についてのセミナーを開催した。セミナーは、多くの市民に関心をもって参加してもらえるように、テーマを空き家に絞らず、終活やライフプランニングの内容と絡めて実施した。

また、セミナーは、講師による講演だけでなく、参加者が実際に様々な専門家に相談できる時間を設けた。

⑤専門家団体連携体制拡充

連携団体として参加していない団体に対しても、相談窓口での案内先充実及びパンフレットへの窓口掲載を行うために協力を呼びかけた。

(3) 成果

①相談員の育成

1) 空き家相談窓口業務対応マニュアルの作成

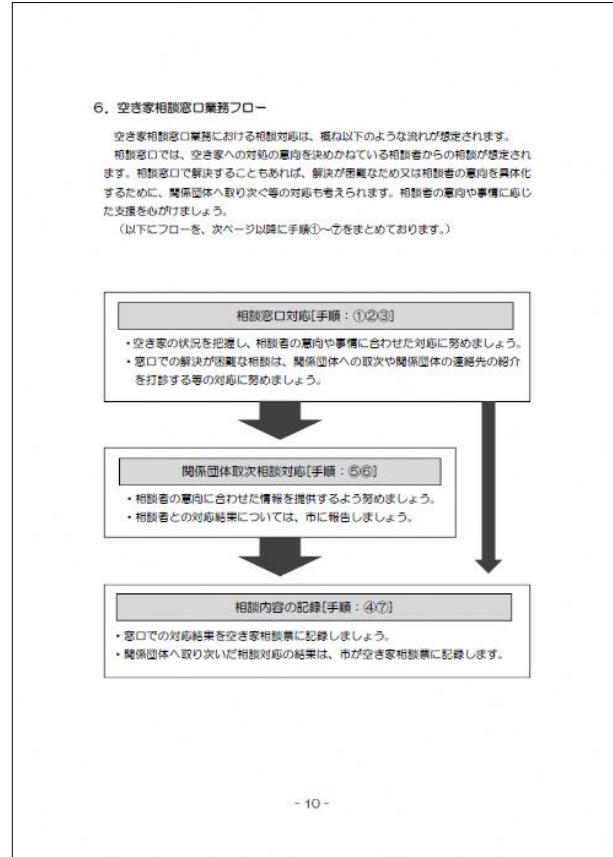
各専門家と連携した相談事業による空き家対策を推進するための参考資料として、相談員を対象とした事前研修会にて空き家相談窓口業務対応マニュアルを配布した。これにより、今回の相談事務において「相談員の資質向上」及び「連携体制の構築」を図ることができた。

図5 空き家相談窓口業務対応マニュアル(抜粋)

目次

1. 空き家対策の担い手強化・連携モデル事業について
2. 空き家相談窓口業務について
3. 空き家相談窓口業務における市と担い手の役割
4. 空き家相談窓口業務にあたっての留意事項
5. 空き家相談窓口体制の構築(相談窓口の設置)
6. 空き家相談窓口業務フロー

- 2 -



[整理番号:]
[新規 ・ 再来]

空き家相談票

受付情報	受付年月日	平成 年 月 日	受付時間	AM・PM 時 分	
	対応団体名		対応者名		
相談者情報 (相談者が記入)	相談者氏名		相談者連絡先		
	相談者住所		年齢	歳代	
	相談者の種別	所有者(本人 家族 親族 法人 団体) その他()			
	相談窓口を知った方法	<input type="checkbox"/> HP <input type="checkbox"/> 市政だより <input type="checkbox"/> 情報誌 <input type="checkbox"/> テレビ <input type="checkbox"/> ラジオ <input type="checkbox"/> セミナー <input type="checkbox"/> 連携団体からの紹介 <input type="checkbox"/> 知人の紹介 <input type="checkbox"/> その他()			
	相談タイプ	<input type="checkbox"/> 売買 <input type="checkbox"/> 賃貸 <input type="checkbox"/> 解体 <input type="checkbox"/> リフォーム・修繕 <input type="checkbox"/> 適正管理 <input type="checkbox"/> 相続 <input type="checkbox"/> 税金 <input type="checkbox"/> 登記 <input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> 新築診断 <input type="checkbox"/> その他()			
建物情報	住所				
	現況	<input type="checkbox"/> 居住中 <input type="checkbox"/> 空き家 <input type="checkbox"/> 空き家になった時期	平成 年 月 日		
	状態	<input type="checkbox"/> 現状のままで居住可 <input type="checkbox"/> 補修しなければ住めない <input type="checkbox"/> 補修しても住めない			
	空家になった理由	<input type="checkbox"/> 相続 <input type="checkbox"/> 購入 <input type="checkbox"/> 転本地震 <input type="checkbox"/> その他()			
	建物の種別(用途)	<input type="checkbox"/> 戸建 <input type="checkbox"/> 共同 <input type="checkbox"/> 農圃 <input type="checkbox"/> 店舗 <input type="checkbox"/> その他()	築年数	約 年	
構造		土地面積	m ² 坪	建築面積	m ² 坪
増改築の有無	<input type="checkbox"/> 増築 <input type="checkbox"/> 改築(年 月 日)	道路	製 m(公道・私道)		
相談情報	相談内容				
	助言・提案				
<small>【個人情報等の取扱の留意】 私は、相談受付票に記載された相談の内容(個人情報含む)を専門・協力業者へ情報提供することについて同意します。 平成 年 月 日 氏名</small>					

[整理番号:]

対応結果	<input type="checkbox"/> 窓口にて相談終了(取り次ぎ無しを含む)			
	<input type="checkbox"/> 関係団体へ取り次ぎ			
	照会先団体名		照会日	月 日
	照会内容①			
	回答者名		回答日	月 日
	照会先団体名		照会日	月 日
	照会内容②			
	回答者名		回答日	月 日
	照会先団体名		照会日	月 日
	照会内容③			
	回答者名		回答日	月 日
	備考			

2) 空き家相談窓口業務 Q&A の作成

Q&A は、相談員に配布した。これにより、相談者からの相談事項に対して適切に対応及び助言を行うことができた。この Q&A は、有意な相談事業を行うために必要不可欠であると捉えており、今後とも相談対応の積み上げにより内容を充実させていく。

図 6 空き家相談窓口業務 Q&A (抜粋)

<p style="text-align: center;">目 次</p> <p>【1】受付について</p> <p>Q1-1 相談者が匿名希望の場合はどう対応するのか</p> <p>Q1-2 空き家の近隣住民等からの相談にはどう対応するのか</p> <p>Q1-3 空き家に関するトラブルの内容に対して見解を求められたらどう対応するのか</p> <p>Q1-4 相談内容が複雑で多岐に渡る場合はどう対応するのか</p> <p>Q1-5 どこまで無料で相談対応するのか</p> <p>Q1-6 筆者を紹介して欲しいと頼まれた場合はどう対応するのか</p> <p>Q1-7 市との空き家に関するトラブルについて相談があった場合はどう対応するのか</p> <p>Q1-8 現在、対応中の相談者の利害関係人が相談に来た場合はどう対応するのか</p> <p>Q1-9 再来者の情報を共有することはできるか</p> <p>Q1-10 午後 4 時半過ぎても相談者がいる場合は何時まで対応するのか</p> <p>Q1-11 他会議とのやりとり（空き状況などの）はできるのか</p> <p>【2】空き家問題全般</p> <p>Q2-1 空き家とはどのような建物のことか</p> <p>Q2-2 店舗や倉庫、工場などの建物も空き家等に含まれるのか</p> <p>Q2-3 空き家は何が問題なのか</p> <p>Q2-4 空き家をどうしようとする所有者の勝手ではないのか</p> <p>Q2-5 適正に管理されていない空き家に対して市からなにか指導があるのか</p> <p>Q2-6 空き家はどのように解体し、解体しないといけないのか</p> <p>Q2-7 空き家への補助制度は全市どこでも同じなのか、熊本市で受けられる補助制度にはどんなものがあるのか</p> <p>Q2-8 危険な老朽空き家を行政で取り壊してもらえないのか</p> <p>Q2-9 空き家バンク制度のある市町村（熊本県内）について</p> <p>Q2-10 空き家を市に寄付できるのか</p> <p>【3】空き家になる前に</p> <p>Q3-1 所有者が認知症になったら建物の処分はできないのか</p> <p>Q3-2 所有者が施設に入所して建物が空き家になり手が代わりに管理している。建物の処分も適切な方法はありますか</p> <p>Q3-3 成年後見制度について知りたい。手続きは誰に頼めるか、また、成年後見人になれるのはどんな人か？</p> <p>【4】空き家の相続</p> <p>Q4-1 相続登記は必ずしないといけないのか</p>	<p>Q4-2 相続登記は誰でもできるのか、専門の資格が必要か。</p> <p>Q4-3 相続登記の手続きを依頼したい。誰に頼めばよいのか</p> <p>Q4-4 亡き父名義の建物を存命の子をとばして孫に相続登記できるのか</p> <p>Q4-5 相続人間で遺産分割協議がまとまるまでは、自分の持分はようになるのか</p> <p>Q4-6 相続人間で遺産分割協議がまとまらない。どうしたらいいか。手続きは誰に頼めるのか</p> <p>Q4-7 遺産分割調停にはどのくらい費用がかかるのか</p> <p>Q4-8 空き家の相続を放棄したいけれど、どうすればいいのか</p> <p>Q4-9 空き家を相続放棄したら、管理義務はなくなるのか</p> <p>【5】空き家の利用</p> <p>Q5-1 空き家を相続したけれど利用する予定がない。どうすればいいのか</p> <p>Q5-2 空き家に家具などがたくさんあるけれど、そのまま貸し出すことはできるのか</p> <p>Q5-3 自分で維持管理するのは難しいけれど貸すのは喜びがたい。無償または低額で提供する地域のために活用して欲しい</p> <p>Q5-4 リフォームするにはどのくらい費用がかかるのか</p> <p>Q5-5 リフォームの進め方について、相談できる窓口はあるのか</p> <p>Q5-6 空き家を民泊に活用することはできるのか</p> <p>【6】空き家の賃貸</p> <p>Q6-1 老朽化した空き家を貸し出すにはどうすればいいか</p> <p>Q6-2 リフォームして貸し出したけれど、投資はとれるのか</p> <p>Q6-3 空き家を貸し出しても、契約期間が満了したら確実に明け渡してもらえないのか</p> <p>Q6-4 賃貸の進め方について、相談できる窓口はあるのか</p> <p>【7】空き家の売却・処分</p> <p>Q7-1 空き家はどのくらいの価格で売れるのか</p> <p>Q7-2 亡くなった親名義のままでも売却できるのか</p> <p>Q7-3 空き家が共有でも売却できるのか</p> <p>Q7-4 空き家を解体しない土地は売買できないのか</p> <p>Q7-5 借地権と借地上の建物を売却することはできるのか</p> <p>【8】空き家の管理</p> <p>Q8-1 空き家はどのように維持管理すればいいのか</p> <p>Q8-2 空き家管理サービスを行っている事業者はないのか</p>
<p>【9】空き家の解体</p> <p>Q9-1 空き家の解体にはどのくらい費用がかかるのか</p> <p>Q9-2 空き家を解体する費用がないけれど、どうすればいいか</p> <p>Q9-3 解体の進め方について、相談できる窓口はあるのか</p> <p>【10】空き家と税金</p> <p>Q10-1 空き家を解体したら土地の税金が変わるのか</p> <p>Q10-2 空き家の譲渡所得の特別控除について知りたい</p> <p>【11】その他</p> <p>Q11-1 土地を貸していたが、建物所有者が死亡して相続人も全員相続放棄をした。管理または解体して欲しいがどうしたらいいか</p> <p>Q11-2 亡くなった親が住んでいた家を処分したいが、建物登記がされていない。勝手に処分してもいいか</p>	<p>相談対応の Q&A</p> <p>過去に相談窓口を行った経験のある団体で作成された Q&A 集を参考にしています。</p> <p>（1）受付について</p> <p>Q1-1 相談者が匿名希望の場合はどう対応するのか</p> <p>A1-1 匿名でも相談を受けてください。申請書には「匿名希望」と記入してください。なお、匿名の場合は連絡が取れないため、当日、問題が解決しなかった場合の翌日への相談取次ぎができないことを御説明してください。匿名希望でなければ、原則、相談者名を記入してもらってください。</p> <p>Q1-2 空き家の近隣住民等からの相談にはどう対応するのか</p> <p>A1-2 空き家の近隣住民等からの相談は市で対応します。ご相談があった際は、「熊本市老朽家屋対策室」を案内するチラシを配布してください。【参考】空き家の近隣住民等からの相談に対して市では以下の流れで対応を行います。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 現地調査 2) 適正管理を求めると判断した場合は、戸籍・住民票から所有者調査を行い適正管理を求めると通知を発送 3) 半年から 1 年経過毎にフォローアップの現地調査 <p>Q1-3 空き家に関するトラブルの内容に対して見解を求められたらどう対応するのか</p> <p>A1-3 個人の見解を伝えるとトラブルになる危険があります。窓口では法律等に即しての回答のみを行ってください。</p> <p>Q1-4 相談内容が複雑で多岐に渡る場合はどう対応するのか</p> <p>A1-4 自身の専門分野について回答してください。専門分野が異なる回答ができない場合は、後日、回答ができる関係団体（または市）から相談者へ連絡をします。なお、他日または他会議に相談内容を専門とする団体が対応している場合は、その日程のご案内を行ってください。</p> <p>Q1-5 どこまで無料で相談対応するのか</p> <p>A1-5 市が今回の事業で設置している窓口での相談のみ無料です。市が設置している相談窓口以外の場所での相談を希望されたり、仕事として依頼される場合は、無料相談の対象外ですので、費用がかかることを説明してください。相談に必要ということで戸籍や登記を取得する場合は相談者負担です。窓口を担当する方が取得する必要はありません。</p>

3) 相談員の研修・育成

事業開始前に研修会を開催することで、多くの相談員に空き家の現状・課題を理解し、問題解決に必要な知識を習得してもらい、意識を高めていただいた。これにより、「空き家の全般的な相談に対して、その内容に応じた適確な対応ができる高度な人材の育成」を図ることができた。

また、事業終了時に開催した報告会では、相談員に対して相談内容の集計結果について報告することで、相談者のニーズを把握してもらった。また、相談員を対象に行ったアンケート結果についても報告することで、相談員の士気向上につなげた。

②専門家団体連携体制構築

1) 空き家対策研究会の開催(相談体制、空き家相談窓口業務対応マニュアル等に関する研究会)

空き家対策研究会は6回開催した。連携団体と協議を重ねたことで、今回の相談事務において連携先と相談体制を構築することができた。

表7 空き家対策研究会実施内容

開催日程	議題
第1回 平成30年9月5日	(1) 市民相談窓口体制の検討について (2) 専門家研修会の検討について (3) 空き家に関するパンフレットの検討について
第2回 平成30年9月28日	(1) 相談窓口体制について (2) 空き家相談窓口業務対応マニュアル・調査票・パンフレットについて (3) 担い手向け研修会について
第3回 平成30年10月11日	(1) 相談窓口体制について (2) 空き家相談窓口業務対応マニュアルについて (3) 担い手向け研修会について
第4回 平成30年12月3日	(1) 第1回空き家相談窓口について(報告) (2) 個別相談事項の取り次ぎ先等について(検討) (3) 空き家相談窓口の改善点について (4) 第3回空き家相談窓口の開催場所について
第5回 平成31年1月10日	(1) 第2回空き家相談窓口について(報告) (2) 個別相談事項の取り次ぎ先等について(検討) (3) 熊本市空き家相談窓口に対するアンケートについて
第6回 平成31年2月1日	(1) 第3回空き家相談窓口について(報告) (2) 多様な専門家等との連携体制のあり方について(検討)

③意識啓発

1) 空き家に関するパンフレット作成

作成したパンフレットは、相談窓口をはじめ、市の施設、連携先、法務局、県主催のセミナー等にて配布した。これにより、空き家の所有者がその活かし方及び管理方法を正しく認識して問題意識を持つとともに、各専門家団体の空き家相談窓口の周知について、一定の効果を得ることができた。また、各種相談窓口を掲載することで、どの業種の団体がどのような相談業務を担えるのか把握することが可能となり、連携先への相談者の取次ぎなどが可能となった。

図7 空き家パンフレット

空き家の管理をお願いします。

空き家は所有者や管理者の責任において、適切に管理していただくものです。「空家等対策の推進に関する特別措置法」では、所有者や管理者は周辺的生活環境に影響を及ぼさないよう、適切な管理に努めなければならないと定められています。空き家の倒壊により、通行人がけがをした場合、所有者や管理者は損害賠償などの管理責任を負うことがあります。

損害賠償を請求される場合があります

倒壊や火災で、隣接家が全壊・死亡事故が起こった場合
損害賠償額：約2億円
※夫婦、子供の計3人が死亡

外壁材等の落下により、道路歩行者の死亡事故が起こった場合
損害賠償額：約6千万円
※子供1人が死亡

【参考】日本住宅総合センターによる損害賠償額の試算の例

この空き家 どうしよう？

空き家のあれこれ

～あなたの大切な資産を活かすために～

本市では、「空家等対策の推進に関する特別措置法」及び「熊本市老朽家屋等の適正管理に関する条例」に基づき、空き家の予防をはじめ、適正管理や活用に関する取組を進めています。
このパンフレットは、「空き家の管理」「空き家化の予防」「空き家の活用」について分かりやすく掲載しています。

各種ご相談窓口

<ul style="list-style-type: none"> ● 登記に関すること ● 熊本地方法務局 TEL.096-364-2145 8:30～17:15 月～金(祝日除く) ● 相続人調査に関すること ● 熊本県行政書士会 TEL.096-365-7300 9:00～17:00 月～金(祝日除く) ● 相続・登記・成年後見に関すること ● 熊本県司法書士会 TEL.096-364-2859 8:45～17:15 月～金(祝日除く) ● 法律相談に関すること ● 熊本県弁護士会 法律相談センター TEL.096-375-0209 9:00～17:00 月～金(祝日除く) ● 不動産取引に関すること ● (一社)熊本県宅地建物取引業協会 TEL.096-213-1189 13:00～16:00 月・木(要予約) ● 不動産の売買・賃貸に関すること ● (公社)熊本県賃貸住宅経営者協会 TEL.096-375-5581 9:00～17:00 月～金(祝日除く) ● 賃貸保証、リフォーム(改修・修繕等)に関すること ● (一社)熊本県建築士事務所協会 TEL.096-333-2433 9:00～17:00 月～金(祝日除く) 	<ul style="list-style-type: none"> ● リフォーム(改修・修繕等)に関すること ● (一社)熊本県賃貸住宅協会 熊本県住宅リフォーム協会 TEL.096-288-7414 9:00～16:00 月～金(祝日除く) ● 不動産の賃貸に関すること ● (公社)熊本県不動産鑑定士協会 TEL.096-385-5020 10:00～16:00 月～金(祝日除く) ● 土壌の汚染に関すること ● (一社)熊本県建築士事務所協会 TEL.096-372-5033 9:00～16:00 月～金(祝日除く) ● 修繕に関すること ● (一社)熊本県建築工事業協会 TEL.096-375-4577 9:00～17:00 月～金(祝日除く) ● 近隣の空き家に関すること ● 熊本市 建築指導課 老朽家屋対策室 TEL.096-338-3439 8:30～17:15 月～金(祝日除く) ● 住宅セーフティネットに関すること ● 熊本市 建築指導課 TEL.096-338-3439 8:30～17:15 月～金(祝日除く) ● 戸建賃貸住宅の加築化に関すること ● 熊本市 建築指導課 建築物安全推進室 TEL.096-338-3449 8:30～17:15 月～金(祝日除く)
---	---

熊本市役所 建築指導課老朽家屋対策室
〒860-8601 熊本市中央区学芸町1番1号

図8 空き家パンフレット

空き家をそのままとしておくとうなるの？

空き家を適切に管理せずに放置すると、建物の劣化が進み、防災圏や防犯圏、衛生面の懸念が発生する恐れがあります。

リスク① 建物が劣化します

- 雨漏れ
- 雨樋の破損
- 小動物や害虫の侵入による害
- 動物の死体・糞尿による臭気
- 湿気や白蟻による土台・柱の腐食
- 床の腐敗

- 瓦のずれや破れ(破損)
- 外壁の汚れや破損
- 窓ガラスの割れ
- 玄関ドアの破損
- 屋根や屋根の腐食
- 基礎のひび割れ

リスク② 防災圏・防犯圏のリスクが高まります

- ・強風等による屋根や外壁材等の落下・飛散のおそれ
- ・老朽化による倒壊のおそれ
- ・放火等による火災のおそれ
- ・不審者の侵入や不法滞在のおそれ
- ・ごみの放置や投棄のおそれ

リスク③ 地域にも影響が...

- ・防災性、防犯性の低下
- ・景観への悪影響
- ・空き家の増加の誘発
- ・地域の資産価値の低下

空き家をそのままにしておくとう々な問題が起こります

空き家化予防のポイント

住人がいなくなった時にスムーズに引き継いでいくために、住んでいるときから権利関係の確認や現状に合わせた登記の変更、相続などの対策を早めに行いましょう。

- STEP 1 現在の登記を確認しましょう**
相続登記がされず、前所有者の名義のままのことがあります。登記が現在の所有者になっているかを確認し、現状と異なる場合は将来のトラブルを防ぐために、必要な登記手続きを済ませておきましょう。
※登記は費用がかかります
- STEP 2 生前に相続対策について話し合いましょう**
残された家族が相続で悩んだり争いごとにならないよう、相続の懸念に対して生前の対策をとっておきましょう。生前の相続対策としては、親族間で話し合う場をもち、遺言書の作成や生前贈与などの方法を検討することがあります。遺言書の作成や生前贈与などには守らなければならないルールや必要な手続きがありますので、司法書士等の専門家に相談しましょう。
※遺言は費用がかかります
- STEP 3 専門家に相談しましょう**
相続に関しては、名義変更・税・相続人間での争いなど様々な問題があります。それぞれの悩みに合わせて弁護士、司法書士、税理士等、専門家に相談しましょう。
※登記は費用がかかります

建物を誰にどう引き継ぐか決めておきましょう

空き家管理のポイント

建物の価値を保つために、日頃から定期的な状態を確認し、不良箇所を発見した場合は、お近くの大手工務店に依頼しましょう。
※登記は費用がかかります

- 室内・室外の腐敗の清掃
- 屋根・軒裏・雨樋の点検
- 設備機器(エアコン等)の点検
- 床・土台・基礎の状態確認(割れ、腐敗など)

ワンポイントアドバイス

- もしもの火災や盗難にそなえ保険の加入もおすすめです。
- 近隣や地域の方に連絡先を伝えておく、異動があった場合などの連絡や対応もとりやすくなります。
- 遠方に住んでいたり、高齢であるなど、ご自身の管理が難しい場合は、民間の管理代行サービスを利用するのも1つの方法です。

【管理代行サービスの例】

- 郵便受けの整理
- 建物のチェック
- ごみの確認
- 簡易清掃 等

近所へのご挨拶も行いましょう

空き家を財産として受け継いでいくために定期的に管理しましょう

空き家活用のポイント

人が住まなくなった家は、早く老朽化し価値が低下します。空き家を建物として利用できる間に早めに活用しましょう。

- 1 所有者自身で活用する場合**
取り壊しや改修工事の必要性等の検討が必要な場合があります。そのような相談は、建築士や工務店にするのが良いでしょう。また、住まい(建物)の前向きに関する補助制度等を利用するのも良いでしょう。
※登記は費用がかかります
- 2 賃貸に出す場合**
不動産業者に仲介を依頼するのが一般的です。まずは、色んな不動産業者に相談しましょう。また、どのような用途(主に住居用または事業用)で買すのかも検討しましょう。
※登記は費用がかかります
- 3 売却する場合**
売却し、次の所有者に活用してもらうというも活用方法のひとつです。まずは、色んな不動産業者に相談をおきましょう。
※登記は費用がかかります
- 4 解体する場合**
空き家を解体して土地を活かす方法もあります。跡地を駐車場に利用したり、貸地としたり、土地活用の可能性は場所によって様々です。解体業者や建築士等に相談をおきましょう。
※登記は費用がかかります

いろいろな活かし方があります

2) 相談体制整備について広報

報道機関への広報活動の結果、以下の媒体で取り上げて頂き、市民への意識啓発を図ることができた。

表 8 報道媒体と報道内容

媒体	報道内容
テレビ(地方局)	熊本市における空き家相談体制構築に向けた取り組みとして空き家対策研究会を報道。
新聞(地方紙)	「空き家の悩み 解決支援」と題して、空き家相談窓口についての記事掲載。

図 9 新聞記事掲載内容



平成31年1月8日 熊本日日新聞

3) 相談窓口開設、セミナー開催について広告掲載

相談窓口開設、相談者向けセミナー開催についての広報活動は、市の媒体のみならず、テレビ、ラジオ、情報紙（フリーペーパー）等の多くの媒体を利用して広く周知を図ったことで、市外からの相談者およびセミナー参加者を募ることができた。

④相談事務実施

1) 相談窓口の開設

平成30年11月20日から空き家相談業務を開始した。相談員が相談者からヒアリングを行い、適確なアドバイスを行った。窓口での助言が困難であった案件は、連携団体に取り次ぎ、相談業務を行った。

写真 5 相談窓口の様子(本庁舎1階ロビー)



2) 相談内容の解決・データ蓄積作業

空き家相談窓口業務で収集したデータ（空き家相談票および相談員向けアンケートの集計結果）は以下のとおり。

● 空き家相談票の集計結果（一部掲載）

表 9 相談受付件数

回	相談件数					
	中央区	東区	西区	南区	北区	計
第1回 (11月開催)	8	16	11	0	2	37
第2回 (12月開催)	24	4	10	5	3	46
第3回 (1月開催)	25	12	10	6	4	57
計	57	32	31	11	9	140
件数/日	1.50	1.14	1.24	0.69	0.47	1.11

表 10 相談者の種別

本人	家族	親族	未記入	計
66	36	24	14	140

図 10 相談者の年代

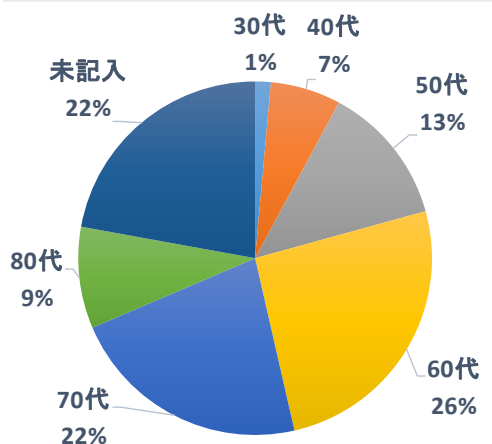


図 11 相談窓口を知った方法

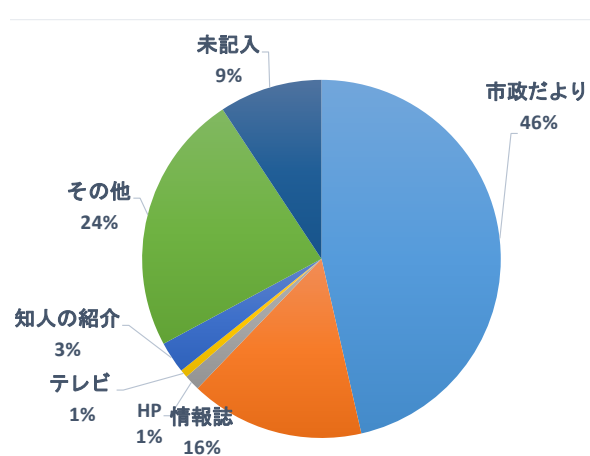


図 12 空き家になった時

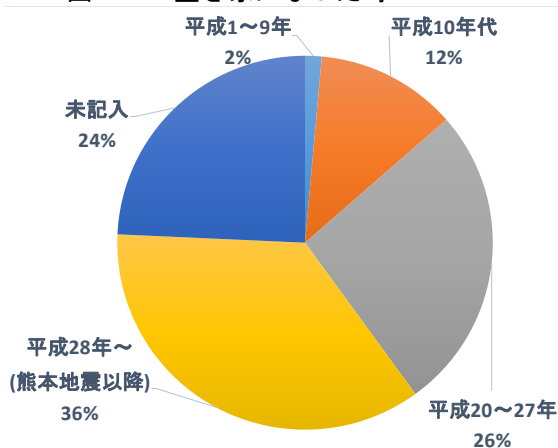


図 13 空き家になった理由

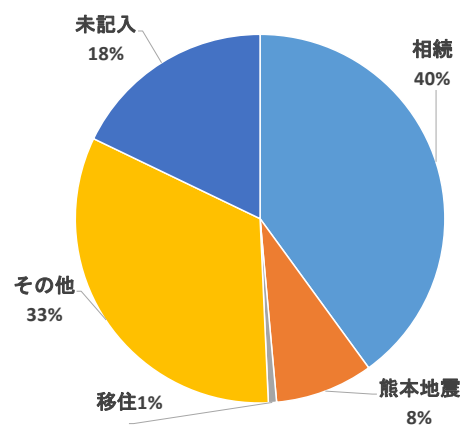


図14 相談内容

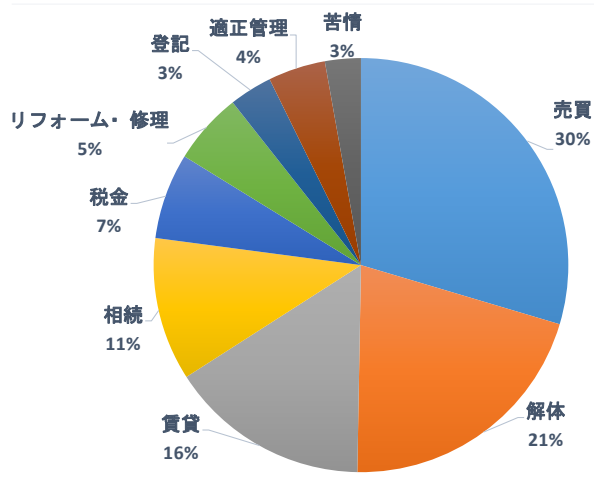


図15 建物の種類

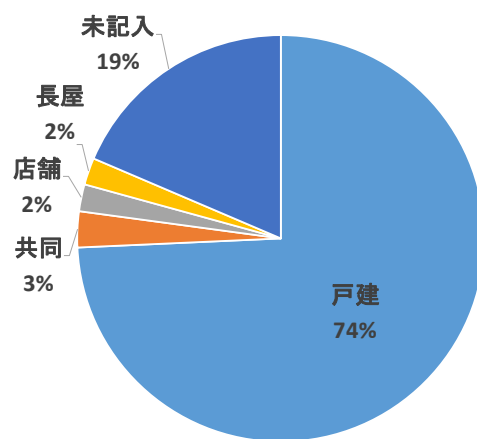


図16 建物の状態

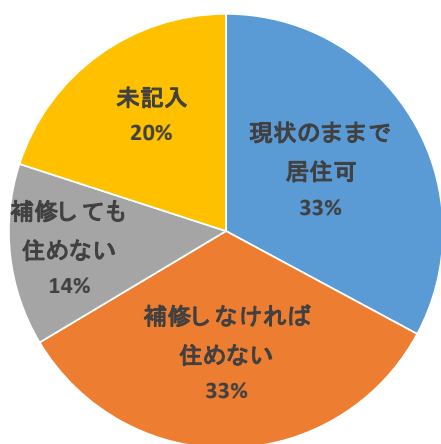
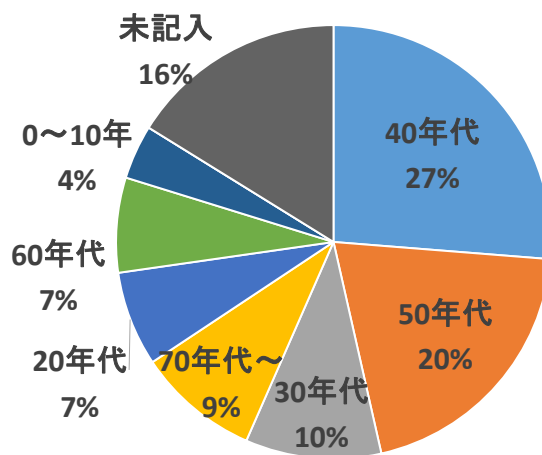


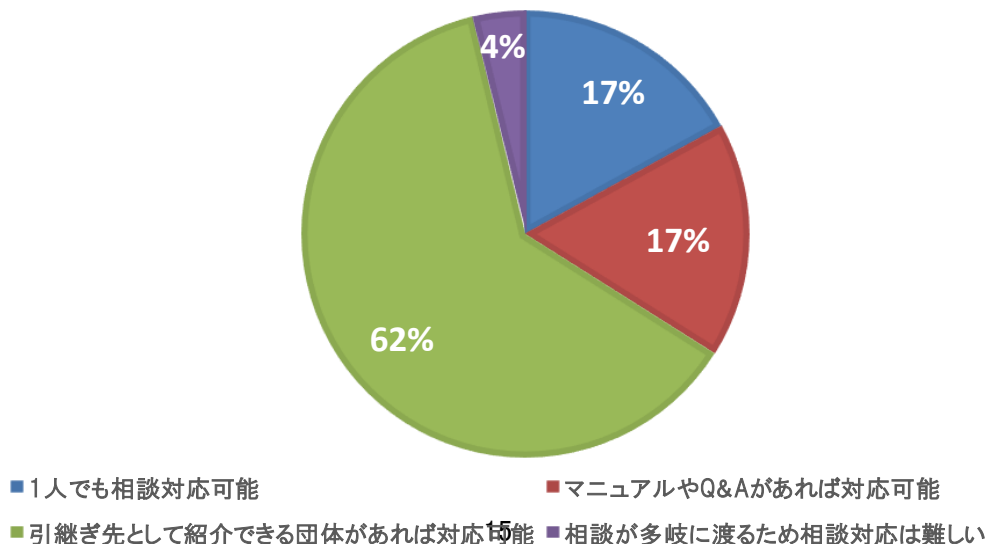
図17 築年数（木造）



●相談員向けアンケートの集計結果（一部掲載）

問) 相談窓口を経験してみて、各団体等で開催される相談会等において空き家の相談があった場合、対応は可能と感じられましたか？

図18 相談員向けアンケート回答結果



3) 相談者向けセミナー開催（アンケート実施含む）

■第1回市民向けセミナー（10月27日開催）

テーマ：空き家・終活セミナー

「Happy New Start～新たな出発をお祝いします～」

講師：一般社団法人 スタディライフ熊本 代表理事 古川寛子氏

内容：大切な家屋を空き家にしない方法について、終活を交えて紹介。参加者からは「とても分かりやすかった」との意見・感想が多数あった。

参加者：25名

写真6 第1回市民向けセミナー風景



■第2回市民向けセミナー（12月8日開催）

テーマ：空き家とライフスタイルセミナー

「家と私 新たな人生のスタートについて」

講師：一般社団法人 スタディライフ熊本 代表理事 古川寛子氏 他10名

内容：大切な家屋に関する相続・利活用（リノベーション等）・資産運用（ファイナンシャルプラン）・終活（生前整理等）について、様々な専門家から分かりやすく紹介。講師による講演を行った後は、参加者に様々な分野の展示ブースを巡っていただき、専門家と直接やりとりをしていただくことで有益な情報を得てもらった。

参加者：47名

写真7 第2回市民向けセミナー風景（講演）



写真8 第2回市民向けセミナー風景（展示ブース）



⑤ 専門家団体連携体制拡充

当初の連携先に加えて「熊本地方務局」「(一社) 熊本県宅地建物取引業協会」「(一社) 熊本県優良住宅協会 熊本県住宅リフォーム協会」「(一社) 熊本県解体工事業協会」に協力を呼びかけ、連携体制を拡充した。

図 19 空き家パンフレット裏表紙の各種ご相談窓口

各種ご相談窓口

<p>④ 登記に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熊本地方務局 TEL.096-364-2145 8:30~17:15 月~金(祝日除く) <p>⑥ 相続人調査に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熊本県行政書士会 TEL.096-385-7300 9:00~17:00 月~金(祝日除く) <p>⑦ 相続・登記・成年後見に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熊本県司法書士会 TEL.096-364-2889 8:45~17:15 月~金(祝日除く) <p>⑧ 法律相談に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熊本県弁護士会 法律相談センター TEL.096-325-0009 9:00~17:00 月~金(祝日除く) <p>⑨ 不動産取引に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● (一社) 熊本県宅地建物取引業協会 TEL.096-213-1355 13:00~16:00 月・木(要予約) <p>⑩ 不動産の売買・賃貸に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● (公社) 熊本県賃貸住宅経営者協会 TEL.096-322-5581 9:00~17:00 月~金(祝日除く) <p>⑪ 耐震診断、リフォーム(改築・模様替え)に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● (一社) 熊本県建築士事務所協会 TEL.096-371-2433 9:00~17:00 月~金(祝日除く) 	<p>⑫ リフォーム(改築・模様替え)に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● (一社) 熊本県優良住宅協会 熊本県住宅リフォーム協会 TEL.096-288-7414 9:00~16:00 月~金(祝日除く) <p>⑬ 不動産の価格・利用に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● (公社) 熊本県不動産鑑定士協会 TEL.096-385-5020 10:00~16:00 月~金(祝日除く) <p>⑭ 土地の境界に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熊本県土地家屋調査士会 TEL.096-372-5031 9:00~16:00 月~金(祝日除く) <p>⑮ 解体に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● (一社) 熊本県解体工事業協会 TEL.096-375-4577 9:00~17:00 月~金(祝日除く) <p>⑯ 近隣の空き家に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熊本市 建築指導課 老朽家屋対策室 TEL.096-328-2514 8:30~17:15 月~金(祝日除く) <p>⑰ 住宅セーフティネットに関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熊本市 建築政策課 TEL.096-328-2438 8:30~17:15 月~金(祝日除く) <p>⑱ 戸建木造住宅の耐震化に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熊本市 建築政策課 建築物安全推進室 TEL.096-328-2449 8:30~17:15 月~金(祝日除く)
---	---

熊本市役所 建築指導課老朽家屋対策室
T860-8601 熊本市中央区字取本町1番1号

3. 評価と課題

① 相談員の育成

空き家相談窓口業務対応マニュアル及び Q&A の作成については、空き家対策研究会にて連携先と協議・検討を重ねて作成した。今後も、研究会を定期的に開催し、相談員の意見・要望を十分に反映したものに改定していく必要がある。

相談員を対象に研修会及び報告会を開催したことで、相談員の育成及び資質向上を図ることができた。今後も相談員の専門知識・技能の向上と、連携体制の更なる強化、そして相談者のニーズに即した相談サービスが提供できるような取り組みを継続する必要がある。

② 専門家連携体制構築

空き家対策研究会にて連携団体と協議を重ねたことで、今回の相談事務において、多様な専門家のノウハウを活かした相談体制を構築することができた。今後も相談者及び専門家双方にとってより最適で持続可能な相談体制の構築について協議を積み重ねたい。

③ 意識啓発

市民向けパンフレットを作成し、様々な施設及び催事にて配布したことで、空き家の活かし方や相談窓口の周知について、一定の効果をj得ることができた。今後も、様々な施設及び催事で配布することにより、多くの人に空き家に関する意識啓発を図っていきたい。

また、相談窓口開設、相談者向けセミナーについては、様々な媒体を用いて広報活動を行うことで、広く周知を図ることができた。今後も様々な媒体を用いて、空き家に関する意識啓発に関する広報活動を行いたい。

④相談事務実施

空き家相談窓口を開設したことで、多様な悩みを抱える相談者に対して、適確な助言を行うことができた。また、相談窓口を多数開設することで、多くの専門家に実際に相談窓口を経験してもらい、空き家に対する意識を高め、また、どのような相談が多いのか学んでいただくこともできた。

相談者向けセミナーは、テーマを空き家に絞らず、終活やライフプランニングの内容と絡めて実施することで、多くの方に参加いただいた。

空き家の所有者の中には、高齢で相談窓口やセミナーにお越しいただけない方や、現時点では関心がない方もいる。このような方に対して、いかにして働きかけを行っていくかは今後の課題である。

⑤専門家連携体制拡充

相談窓口での案内先及びパンフレットへの窓口掲載を行うため、空き家対策研究会に参加していない団体へ協力を呼びかけた結果、連携体制を拡充することができた。しかし、今回の連携だけでは対応に苦慮する相談内容もあった。今後、さらに連携体制を拡充することが課題である。

4. 今後の展開

①空き家相談窓口業務対応マニュアルの更新

相談員を対象にアンケートを行った結果、「空き家相談は、引継ぎ先として紹介できる団体があれば対応可能」との意見が多かった。この結果を踏まえて、今後は各団体で受付けた空き家相談も各団体間で取次ぎが出来るように空き家相談窓口業務対応マニュアルを更新したい。

②空き家相談会の開催

空き家相談会については、今後も定期的実施していきたい。エリアによっては、空き家の数や特徴にもばらつきがあるため、地域の特性に応じた相談会を実施する必要があると思われる。

③連携体制の維持と拡充

本事業を通して各種団体との連携体制を構築することができた。今後も相談会および研究会を継続するなどして、連携体制を維持・強化したい。

相談窓口では税に関する相談等、今回の連携先だけでは相談対応に苦慮する案件もあった。今後は税理士をはじめ、遺品整理業者など各方面との更なる連携体制の拡充を行い、相談者が利用しやすい体制を構築したい。

④空き家の所有者への情報提供

今回、相談を受けた中で取次ぎを不要とした相談者に対しても、相談後のアフターフォローとして追跡調査を行い、その後の進捗状況の確認を行いたいと考えている。

また、今年度実施した空家等実態調査の結果をもとに、空き家所有者へパンフレットの配布及び相談会等の空き家に関する情報提供を行っていききたい。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	—		
代表者名	熊本市長 大西 一史		
連絡先担当者名	熊本市都市建設局都市政策部建築指導課老朽家屋対策室 白石、福松		
連絡先	住所	〒860-8601	熊本市中央区手取本町1番1号
	電話	096-328-2514	
ホームページ	http://www.city.kumamoto.jp/		