

| | |
|---------------|--|
| 事業名称 | 福祉分野と連携した太宰府における空家対策の施策構築事業 |
| 事業主体名 | 太宰府市空家予防推進協議会 |
| 連携先 | 太宰府市役所 |
| 対象地域 | 福岡県太宰府市 |
| 事業の特徴 | <ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーや民生委員といった福祉分野の関係者並びに自治会等との連携を見据えた上で、意向把握を行い、空家の未然予防に取り組む ・空家となった住まいの見守りや管理を所有者はもちろんのこと地域ぐるみで対応していけるような空家予防の担い手（今後の住まい方を考える人）の育成を進める |
| 成果 | <ul style="list-style-type: none"> ・住まいを空家にしないための意識啓発となるようなカリキュラムやセミナープログラムのメニュー作成 ・福祉関係者、各コミュニティ等との座談会の結果をまとめた対話集の作成 ・空家相談窓口の対応マニュアルの作成 |
| 成果の公表先 | くらしの相談窓口をはじめ、各公共施設等にて成果物を配布予定 |

1. 事業の背景と目的

(背景)

太宰府市が平成28年度に実施した空家実態調査から、712件の空家が市内に点在していることが判明した。一方で、高齢者のみの世帯が4,664世帯おり、独居世帯は4,601世帯となっていることから、市内には、空家となる可能性の高い住まい(=空家予備群)が多く存在している状況にあり、今後も空家が増える可能性が高い。

空家が発生する条件としては、高齢の住まいの所有者が施設に入る場合や亡くなった場合、または引き取り手や相続等の整理ができていない場合等、条件は多岐にわたると考えられる。

そのような状況の中で、特に高齢者とその家族と接点の深いケアマネジャーや民生委員と連携して空家対策に取り組むことで、空家になる前の段階から対策を行うことができ、空家の未然予防につながると考えられる。

現在、太宰府市内の空家等に対して相談できる窓口が存在していない中で、「相続や終活等、住まいに関することをどこに相談して良いのかわからない」といった住民の声や、高齢者との接点の多い民生委員やケアマネジャー等から、「今後の暮らし方・住まいの扱い方に関することやそれらに対する相談に対してどのように対応していいかわからない」といった声が上がっている。

平成29年度に太宰府市が、自宅所有者を対象に実施した太宰府市での今後の住まいについてのアンケートでは、「空家対策・予防として、必要だと思う取組」について「空家に関する相談窓口を設ける(56.3%)」が最も高く、次いで「空家に関する情報(活用・管理・処分等)提供を積極的にを行う(47.5%)」となっており、窓口等に対するニーズが高まっている状況にある。

(目的と実施概要)

今回の事業を通じて、市内全体を対象に、公的機関(行政)の認定を受けた空家に対する相談窓口を市役所内に設置し、空家対策に向けた取り組みを実施する。住民の方に安心(信頼)して本音で話してもらえる環境を構築する。

相談窓口は、協議会が運営を担い、地域ぐるみで体制を構築する。事務局で既に取り組んでいる素地を活かして、民生委員やケアマネジャー等といった福祉の専門家を対象に座談会や勉強会・セミナー等を実施し、「空家予防の担い手」となってもらえるような支援を行う。

また、空家を含めた住まいの所有者やその近隣の方を対象に、空家予防に向けた意識啓発や住まいに関する相談対応を行うため、自治会単位でのセミナーや相談会等を実施し、空家「予防」の啓発や住まいに関するアドバイスを行う。

太宰府市の住民が豊かに暮らすことを目的に、住まいの状況を勘案し、人生に寄り添い、ライフステージに応じた支援を行う。さらに継続できる相談窓口の運営や体制づくりを行う。

今後のビジョンとして、協議会を核に、空家予防の担い手を育て、その輪を広げて、地域一人ひとりが今後の住まいに関心を持ち、みんなで地域を見守るような体制の構築を目指す。

また、住まいに関する困りごとが発生した場合には、協議会が専門家を派遣し、効果的なアドバイスができる環境づくりを目指す。

2. 事業の内容

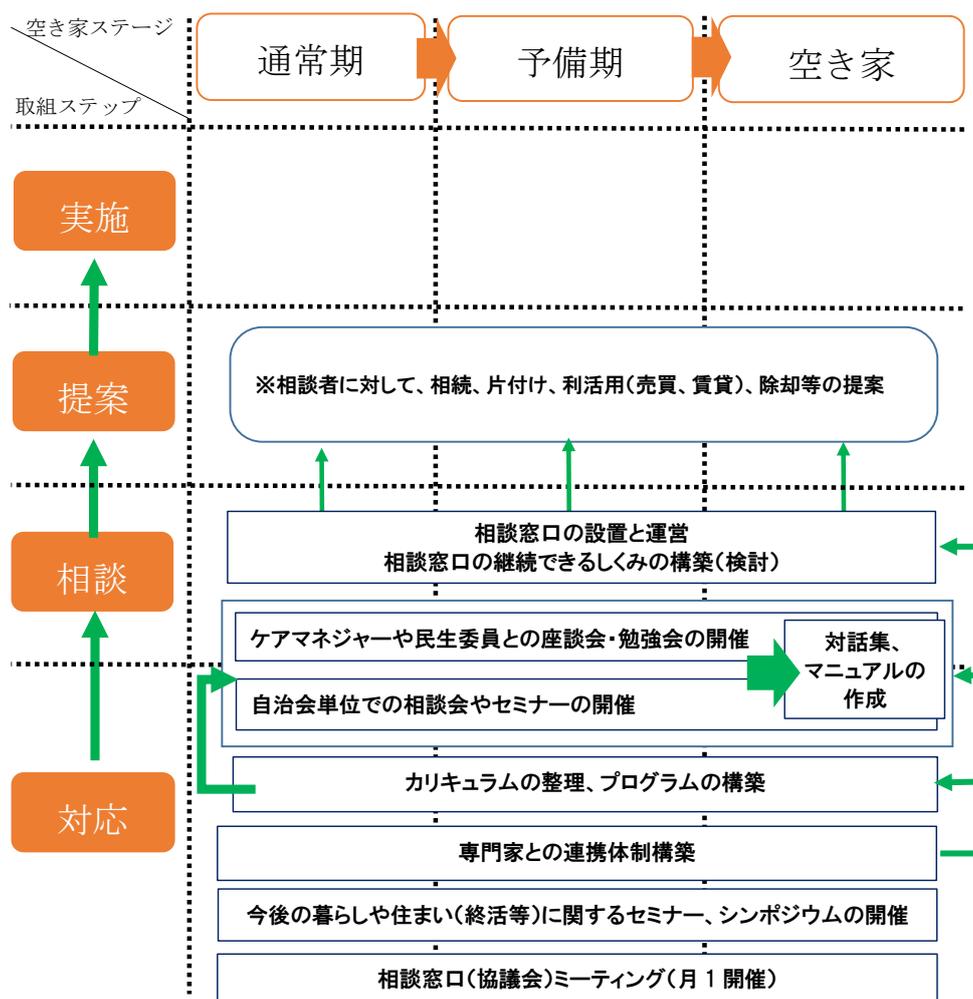
(1) 事業の概要と手順

各事業のフロー及びスケジュール等を以下に示す。

表1 事業実施工程表

| 事業項目 | 具体的な内容 | | | | | | | | | |
|------|-----------------------------------|----|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|
| | | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | |
| ① | ケアマネジャーや民生委員との座談会、勉強会の開催 | | | | | — | — | — | — | — |
| ① | 自治会単位での相談会やセミナーの開催 | — | — | — | — | — | — | — | — | --- |
| ① | 今後の暮らしや住まい(終活等)に関するセミナー兼シンポジウムを開催 | | ★ | | | ★ | | 取 | --- | --- |
| ② | カリキュラムの整理、プログラムの構築 | — | — | — | — | — | — | ま | --- | --- |
| ② | 専門家との連携体制構築 | — | — | — | — | — | — | と | --- | --- |
| ③ | 相談窓口の設置と運営 | | — | — | — | — | — | め | --- | --- |
| ③ | 相談窓口の継続できるしくみの構築(検討) | — | — | — | — | — | — | --- | --- | --- |
| ④ | 対話集の作成、マニュアルの作成 | | | | — | — | — | --- | --- | --- |
| ④ | 相談窓口(協議会)ミーティング(月1開催) | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ○ | ○ |

図1 フロー図



(2) 事業の取組詳細

① 相談員や専門家の研修・育成

(自治会に向けた空家予防の意識啓発となる勉強会の実施)

- ・今後の住まい方(終活)について事前に考えてもらうための意識啓発や住まいに関する困りごと等を把握するため、32の自治会を対象に、計20回勉強会等を実施した。(※集客が見込めなかった自治会もあった)
- ・11月、12月に渡って、市の協力のもと、校区自治協議会(代表者が集まる会合)に対して、協議会の活動趣旨等を説明した。
- ・勉強会を実施していく中で、「自分たちの地区で講演会を実施してほしい」といった声があり、太宰府小校区福祉会にて、「人の終活、家の終活」をテーマに200人規模の講演会を実施した。
- ・各会場、満足度も高い結果となった。

表2 実施概要

| 日付 | 場所 | 人数 | 実施内容 |
|--------|-------------------|-----|-------------------------------------|
| 8月21日 | 大佐野 共同利用施設 | 0 | — |
| 8月29日 | 長浦台 共同利用施設 | 0 | — |
| 8月31日 | 向佐野 共同利用施設 | 0 | — |
| 9月 | | | 空家窓口を設置、運営スタート |
| 9月11日 | 水城 共同利用施設 | 0 | — |
| 9月21日 | 都府楼 共同利用施設 | 0 | — |
| 9月26日 | 長浦台 共同利用施設 | 1 | 無料相談会。片付けのコツについて説明 |
| 10月16日 | 都府楼 共同利用施設 | 0 | — |
| 10月26日 | 青葉台 共同利用施設 | 1 | 無料相談会。片付けのコツについて説明 |
| 10月31日 | 国分 共同利用施設 | 1 | 無料相談会。片付けのコツについて説明 |
| 11月 | | | ・自治会長に対し、市と連携して協議会と相談窓口についての趣旨説明を実施 |
| 11月2日 | 向佐野 共同利用施設 | 2 | 無料相談会、片付けのコツについて説明 |
| 11月16日 | 国分 共同利用施設 | 6 | 無料相談会、片付けのコツについて説明 |
| 11月20日 | 大佐野 共同利用施設 | 1 | 片づけについて相談され、アドバイス等実施 |
| 11月27日 | 向佐野 共同利用施設 | 26 | 片付けのコツについて説明 講演会の依頼を受ける |
| 12月 | | | ・35校区の自治会長に対し、協議会として、再度趣旨説明を実施 |
| 12月14日 | 向佐野 共同利用施設 | 0 | — |
| 12月18日 | 青葉台 共同利用施設 | 0 | — |
| 12月18日 | 太宰府小校区福祉会 太宰府館 | 212 | 勉強会参加者の依頼で実施 人の終活、家の終活をテーマに講演 |
| 12月21日 | 向佐野 共同利用施設 | 0 | — |
| 1月29日 | 星ヶ丘 公民館 | 50 | 役員会に参加。趣旨説明のみ実施 |
| 2月12日 | 東が丘 公民館 | 25 | 人の終活、家の終活に関するセミナー実施 |
| 2月20日 | 大佐野台 公民館 | 31 | 人の終活、家の終活に関するセミナーの実施 |



写真1 会場の様子(2/12)



写真2 会場の様子(2/20)

太宰府小校区福祉会の講演会

(主な意見)

- ・空家対策が身近な問題としてとらえていたのので、お正月には帰省する子供たちと話すことにします。
- ・「捨てる」を実践したい。
- ・とても勉強になりました。 など

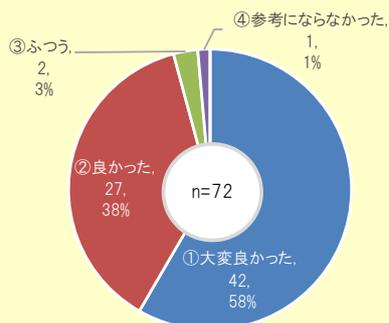


写真3 会場の様子

講演の満足度

(空家予防に担い手セミナーの開催)

- ・当初は福祉関係者を対象に空家予防の担い手セミナー(研修)を実施する予定であったが、ヒアリング等の結果から、空家の担い手になることが難しい状況にあることが分かってきた中で、自治会におけるニーズが高いことから、自治会の方も含めた研修会として実施した。
- ・研修会では、「相談者に対するアドバイスの実践につながる」「住まいを空家にしない手段・方法を知ることができる」「職場や現場、住まいにおいて、すぐに使える片づけ術が身につく」といった効果を見込み、プログラムを設定した。
- ・全3回の内容は以下のとおりである。総じて、満足度が高い状況であった。



写真4 会場の様子1



写真5 会場の様子2

表3 セミナー概略とアンケート結果

| | 日付 | 実施場所 | 人数 | 研修テーマ・講師 | |
|---------|---------------------------------------|-------------|---------------------------------------|---|------------------------------|
| 1 | 1月21日 | イエノコトモデルハウス | 11 | 私の終活 エンディングノートの役割と知識 講師：日本葬祭アカデミー教務研究室 二村祐輔氏 | |
| 2 | 1月28日 | いきいき情報センター | 24 | 家の終活～片づけ～ 親子塾 講師：イエノコト株式会社 淀川洋子、石田ひろみ | |
| 3 | 2月4日 | いきいき情報センター | 16 | 家の終活 空家のもつリスク 講師：株式会社ホームブレイン 井勢敦史氏 | |
| 第1回 満足度 | | 第2回 満足度 | | 第3回 満足度 | |
| | | | | | |
| ● | お墓のことをもっと家族と話し合う必要が考えようと思いました。【70代女性】 | ● | 片づけることが楽しい暮らしに結びついていく事に気づきました。【60代女性】 | ● | 空家の管理対策がいかに重要か分かりました。【60代男性】 |

図2 福祉関係者に対するアンケート

(福祉関係者に対するヒアリング、アンケートの実施)

- ・ケアマネジャーや社会福祉協議会等の福祉関係者に対して、日ごろ接する方から受けた相談の内容や欲しいサービス等を含めた意向をアンケートとヒアリング調査で把握した。
- ・ヒアリングでは、福祉関係者のおける役割についてお聞きするとともに、今までに受けた住まいに関する相談事項をお聞きした。「住まいに関する相談があっても、業務の関係で細やかな対応が難しい」、「空家の管理について対応が進むと良い」といった意見もあった。
- ・アンケート結果については以下のとおりである。

住まいに関する相談状況把握アンケート

本庁が空家対策推進協議会を、住まいに関する相談の窓口として、増やしながら、高齢者の方向と進めが早いなどの意見を踏まえております。今後の施策に反映させてまいります。お問い合わせは、アンケートの回答よりご連絡いたします。

【質問1】 調査者のみなさんについてお知らせください。

性別) 1. 男性 2. 女性
 年齢) 1. 20代 2. 30代 3. 40代 4. 50代
 5. 60代 6. 70歳以上

【質問2】 今までに受ける高齢者の方から住まいに関する相談を受けたことがありますか。
 1. ある () (質問2へ) 2. ない () (質問2へ)

【質問3】 その相談はどのような内容でしたか。(記入できる範囲で記載をお願いします。)

【質問4】 相談者の情報を記入できる範囲でお知らせください。(年齢、家族構成、家賃の状況など)

【質問5】 受ける高齢者の方から「住まいに関する相談を解決するにあたって、こんなサービスや施策があれば助かると思う」とお聞きしたことがありますか。

【質問6】 空家対策推進協議会に対して相談してみたい事項があれば記入ください。

※少人数、本庁が空家対策推進協議会の社内アンケートシステムを開発する前に、ご連絡させて頂きたいので参加希望の方は記入をお願いします。

【お名前】 _____
 【電話番号】 _____
 【住所】 _____

ご協力ありがとうございます。 大塚市空家対策推進協議会

表4 アンケート概要と結果(一部抜粋)

| | |
|--------------|--|
| 対象者 | 地域包括支援センター（ケアマネジャー等） |
| 実施期間 | 2018年12月～2019年1月 |
| 配布数・回収率 | 配布数 30枚、回収数 15枚、回収率 50% |
| アンケート内容 | |
| 設問 | 主な回答 |
| ■接する方からの相談内容 | <ul style="list-style-type: none"> ●転居・施設入所 <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者住宅への転居希望 ・単独生活で先々を心配して施設を探したいとの相談 ・両親を心配された家族より、施設等の入所相談が多くなってきている ●今後の住まい・土地の方向性について（管理） <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者夫婦世帯で、二人でサービス付き高齢者住宅への入居されることとなり、<u>家の処分をどうするか検討している</u>ということがあった ・自宅を売却しないと老人ホームには入れない。<u>固定資産税を払い続けている遠方の土地がある</u>（建物付き） ・施設に入居したいと思うが一人暮らしなので空き家にするのが心配 |
| ■主な相談者 | <ul style="list-style-type: none"> ・70歳以上の独居、親族が遠方にいる方が中心（家族と同居していても、就労のため、独居状態となる場合が多い） |
| ■希望するサービス | <ul style="list-style-type: none"> ●相談窓口による支援 <ul style="list-style-type: none"> ・土地売却 ・空き家を管理してくれる業者の紹介 ・転居後の空き家や現在居住している住まいの処分方法等の相談支援 ・納税や相続、片付け、名義変更など必要手続きをとって流れが分かるような提案や対応ができるサービス ●出張調査・相談 <ul style="list-style-type: none"> ・自宅まで出張しての調査や相談業務があれば助かる ・できれば年に1回1件1件個別訪問して高齢者の住まいの悩みを聞く機会を作って欲しい |

（『人の終活・家の終活』セミナーの開催）

- ・人の終活・家の終活をテーマにセミナーを開催した。
- ・参加者は71名あった。
- ・会場からの質問や意見に関しては、「空家を地域のために使いたいと思っている人がどれくらいいるのか知りたい」、「空家を活用して、高齢者サロンを作りたいと考えている」、「家族信託について詳しく知りたい」、「空家を持っている。思い出がいっぱいあり、荷物もいっぱいある（使えるものもある）何から、手を付ければ良いのかアドバイスがほしい」などがあった。



写真6 会場の様子1



写真7 会場の様子2

表5 『人の終活・家の終活』セミナー概要

| 日付 | 場所 | プログラム | パネリスト |
|-------|--------|---|--|
| 9月22日 | 飛梅アリーナ | 1. 「人の終活・家の終活」 2. 「太宰府市の空き家対策」 3. 「空き家に関するシンポジウム」 質疑応答 4. 個別無料相談会 | ●太宰府市 都市整備都市計画課 松田勝美 ●株式会社ホームブレイン 井勢敦史 ●イエノコト株式会社 淀川洋子 |

（『考えよう！家のこと』シンポジウムの開催）

- ・「考えよう家のこと」をテーマにセミナーを開催した。
- ・参加者は17名あった。
- ・当日のアンケート結果から、「予防として何をするのが効果的か、壊すだけが解決ではない。作り直したり、リフォームして親族が帰ってくる家、場づくりとして活用、様々な活用方法を様々な角度から見るのが大事だと感じた」、「回数を重ねるごとに、テーマがあったらまとまったお話が聞けていいかもしれない」「太宰府市の空き家の件数に驚いた」といった意見やその他聞いてみたい講演テーマについては、「親子塾」、「空家の活用事例」などの意見があった。



写真8 会場の様子1



写真9 会場の様子2

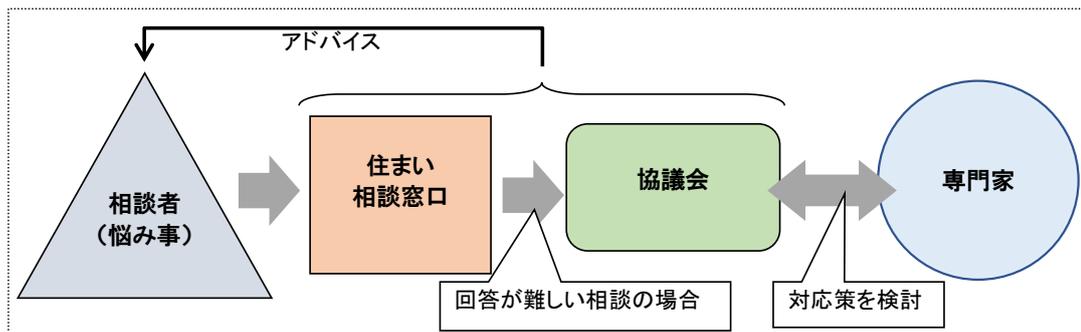
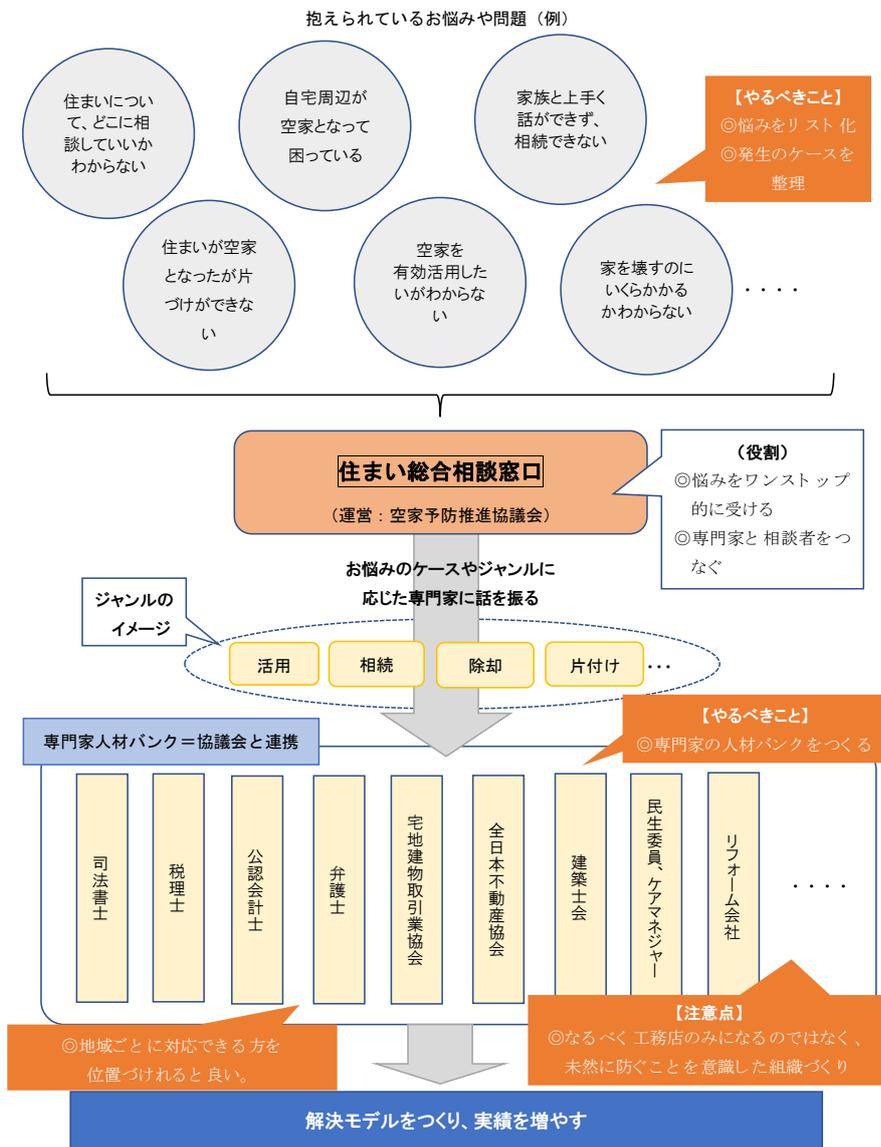
表6 『考えよう！家のこと』シンポジウムの概要

| 日付 | 場所 | プログラム | パネリスト |
|-------|-------------|---|--|
| 12月9日 | プラム・カルコア太宰府 | 1. 早めに知ろう！空家になるリスク 2. 学ぼう！空家の利活用 3. 「考えよう！家のこと」 住まいに関するご相談事例 4. 個別無料相談会 | ●太宰府市 都市整備都市計画課 松田勝美 ●株式会社ホームブレイン 井勢敦史 ●イエノコト株式会社 淀川洋子 |

② 地域の専門家等との連携体制の構築

- ・カリキュラムやプログラムメニューの作成に合わせて、協議会としての専門分野を広げる意味合いから、住まいの状況・段階・分野に応じて助言できる専門家を位置付け、連携体制を検討した。
- ・相談窓口と協議会並びに専門家との連携や関係性を整理、検討を行った。

図3 空家相談窓口と協議会等との関係イメージ



③ 相談事務の実施

(運営概要)

- ・太宰府市役所都市計画課内に「くらしの相談窓口」を設置し、協議会で運営を行った。
- ・9月に設置し、それ以後、毎週3日(月、水、金の9時から17時まで)常駐し、その他の日は電話転送で対応した。(相談案件は15件程度あった)
- ・基本的には窓口で相談を受け、相談内容に応じて現地に赴き、調査を行い、対応策を検討して、相談者にアドバイスをを行った。

(相談内容)

- ・主な相談内容については、以下の通りである。なお、個人情報に関する事項は掲載していない。

表7 相談内容概要

| 日付 | 関係 | | 相談内容、対応など | ケース |
|--------|------|-----|--|--|
| 9月11日 | 所有者 | 寮 | ・現在所有している「寮」がH31年3月末で空き室になるため、まるごと借りてもらえる先を探してほしいという相談 | 所有する物件の活用(賃貸)のケース |
| 9月11日 | 所有者 | 住居 | ・空家になって半年になる。 ・住まいを賃貸する方向で検討したいとの相談。(ただし、家屋には大量の荷物があ) | 所有する物件の活用(賃貸)のケース(片づけが必要) |
| 9月28日 | 所有者 | 学生寮 | ・学生寮を営んでいたが、空室となり、学生寮の契約を打ち切ることにした。新たな借り先を探してほしい。 | 所有する物件の活用(賃貸)のケース |
| 10月15日 | 所有者 | 住居 | ・主人が亡くなり、子どもいない。 ・今後相続を姪にしたいがどうしたらいいのか、わからない。 | 相続に関して知りたいケース |
| 10月26日 | 近隣住民 | 住居 | ・草木の繁茂などから、物件に対して、何とかしてほしいとの相談。 ⇒市の方で、所有者に対して、文章を送っていたがなしのつづてであった。 ⇒窓口の立ち上げと並行して、市と窓口で所有者に会いに行くが留守。 ・所有者から市に連絡があり、事情を説明し、理解を得る。 ⇒最終的に所有者の方で、売却を希望され、売却が成立。 | 売却したケース ※立地条件がよかったことが早期解決につながった要因。” |
| 11月12日 | 所有者 | 住居 | ・自分(所有者)が施設に入居するため、実家が空き家になる。どうすればいいかわからない。子どもたちは遠方(大野城)に住んでいる。 ・住まいの方向性について相談したい。 | 所有者が施設に入居する関係から住まいの方向性について検討したいケース |
| 12月9日 | 所有者 | 住居 | ・自分は施設に入って、余生を過ごしたいと思っているが費用捻出のため、住まいを賃貸として、施設入所などの資金に企てたい、住まいの方向性について相談したい。 | 所有する物件の活用(賃貸)のケース |

④ 実施した取組の取りまとめ・公表

- ・毎月、協議会の関係者が集まり、進捗確認等を行うミーティングを実施した。(計8回)
- ・実施概要は以下の通りである。

※(3) 成果内容と重複する事項は、この項目では記載しない。

表8 ミーティング概要

| 回数・日付 | 次第 | 概略 |
|--------------|---|--|
| 第1回 8月9日 | 1. 申請事項の確認と実施内容の整理 (ケアマネジャーや民生委員との座談会、勉強会の開催について、自治会単位での相談会やセミナーの開催について、シンポジウムについて、相談窓口について) 2. 今後のスケジュール (ミーティング(月1開催)について) 3. その他 (自治会に対するアプローチについて、今後の展開) | ・初回のミーティング ・申請時に取り組み事項の確認、整理し、具体的な動き方について検討を実施 |
| 第2回 9月3日 | 1. 実施内容の整理、具体策の検討 (周知に関する取り組み、ケアマネジャーや民生委員に対する取り組み、自治会に対する取り組み、セミナーとシンポジウムについて、カリキュラムの整理、プログラムの構築、相談窓口の設置と運営、継続できるしくみ) 2. 今後のスケジュール | ・相談窓口の立ち上げに関する事項を中心に、再度、申請事項の具体化に向けて検討を実施 |
| 第3回 9月19日 | 1. 進捗状況報告(8月分) 2. セミナー(9/22)について 3. シンポジウム(12/9)の内容について 4. 空家相談窓口のしくみ、体制(協議会による運営等)について 5. 今後のスケジュールについて | ・相談窓口の対応策について検討を実施 ・協議会と専門家等との体制に関する意見交換 ・シンポジウムに向けたスケジュール等の調整 |
| 第4回 10月1日 | 1. 進捗状況報告(9月分) 2. セミナー(9/22)の振り返り 3. シンポジウム(12/9)の内容について 4. 今後の展開について 5. 今後のスケジュールについて | ・セミナーの集客状況や質問のあった事項を確認し、今後の対応策などを検討 |
| 第5回 11月5日 | 1. 進捗状況報告(10月分) 2. ケアマネジャーや民生委員への座談会、研修会について 3. 協議会の運営やしくみ、体制について 4. 中間報告について 5. マニュアルのまとめ方について 6. 今後のスケジュールについて | ・研修会の内容の精査 ・成果品の取りまとめ方について意見交換 ・協議会に入ってもらえそうな団体に対するアプローチの状況確認 |
| 第6回 12月3日 | 1. 進捗状況報告(11月分) 2. シンポジウムについて 3. 今後の体制について 4. 事業のとりまとめについて 5. 今後のスケジュールの確認 | ・シンポジウムの最終調整を実施 ・来年以降の取り組み内容とスケジュール確認 |
| 第7回 1月7日 | 1. 進捗状況報告(12月分) 2. 事業のとりまとめについて 3. 次年度の展開と今後の体制について 4. 今後のスケジュールの確認 | ・成果報告会に向けての発表内容を整理 ・空家予防セミナーの実施内容の確認・整理 |
| 第8回 2月4日 | 1. 進捗状況報告(1月分) 2. 事業のとりまとめについて 3. 次年度の展開について 4. 今後のスケジュールの確認 | ・次年度に向けての展開の検討を実施 ・3月以降のスケジュールの調整を実施 |

- ・ミーティング後に、太宰府市空家予防推進協議会の参加者を対象に勉強会を実施した。
- ・実施概要は以下の通りである。

表9 勉強会概要

| 日付 | 概略 | 講師 |
|-------|---|--|
| 11月5日 | ・12/9実施のシンポジウム開催を見据えて、「空家管理の具体的な取り組み方」をテーマにした勉強会を協議会参加者に実践。(所有者と空家管理業務の委託の流れ、管理作業手順の流れ、空家管理のメリットなど) | ●株式会社 ホームブレイン 井勢敦史氏 |
| 12月3日 | ・関西圏(特に大阪)における福祉分野(ケアマネジャーなど)の取り組み事例等について説明と太宰府市で活かせる事項などについて、アドバイスを実施。 | ●株式会社 ホームブレイン 井勢敦史氏 |
| | ・ケアマネジャーの役割や業務内容等について説明 ・接する方からの相談事項について説明 ・ケアマネジャーの現場や近況について説明 ・協議会が考える福祉分野の方々へ期待すること(空家の担い手など)に対する意見交換 | ●社会福祉法人 悠生会 大野城市 東地区 地域包括支援センター 看護支援専門員 北原 美貴氏 ※協議会メンバー とつながりがある 方を招聘した |
| 1月7日 | ・講師が担う空家予防に担い手セミナー(家の終活 空家のもつリスク)の内容を協議会参加者に対して、実践(空家の法的情報・遺言の重要性・相続法・認知症法的対策など) | ●株式会社 ホームブレイン 井勢敦史氏 |

(3) 成果

① 空家予防等に向けたカリキュラムやセミナープログラムのメニュー作成

現時点で協議会として、住まいを空家にしないための意識啓発が図れるカリキュラムやセミナーのメニュー(例:エンディングノートの作成方法、家の片づけ、親子塾等)を整理したものである。

住まいの所有者や関係者に対して、「今後の住まい方」について早い段階から考えてもらうきっかけ(意識啓発)となるものとしてとりまとめた。カリキュラムに関しては、今後の人材面でのつながりなどを踏まえて、適宜更新することを想定している。

図4 カリキュラムリスト

空き家予防の担い手育成セミナー カリキュラムリスト

住まいを空家にしないために、また住まいの方向性を検討するために以下のカリキュラムについて講座等を実施します。

| 人の終活 | 家の終活 ～片づけ～ | 家の終活 ～空き家のリスク～ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-------------------|--------------------|---|--------------------|---|--------------------|---|--------------|--|---|------|------|--------------------------|---|--------------------------|--|----------------------|--|---|------|------|-----------------|--|----------------|---|-----------------------------|--|--------------------|--|-------------------------|--|
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #f4a460;">メニュー</th> <th style="background-color: #f4a460;">実施内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 エンディングノートとは何か</td> <td>●「万が一のとき」のために大切な人へのメッセージ ●誰のために書き残し、誰に死を託すのか ●誰もが余生を真剣に考える時代へ</td> </tr> <tr> <td>2 エンディングノートの書き方</td> <td>●遺言・後見人制度について ●一般的な葬儀の流れ ●自分らしいお葬式へのステップ ●必要書類一覧について</td> </tr> <tr> <td>3 お葬式の現状変化を理解する</td> <td>●「お葬式はいらない」のか ●家族葬・直葬について ●最小限必要な今どきのお葬式の値段 ●都市型「納骨堂」の人気 ●「遺品整理」と「生前整理への」提言</td> </tr> <tr> <td>4 日本人の死生観</td> <td>●自宅では死ねない時代、多様化する死の概念 ●一人暮らしの私が死んだらどうなる</td> </tr> </tbody> </table> | メニュー | 実施内容 | 1 エンディングノートとは何か | ●「万が一のとき」のために大切な人へのメッセージ ●誰のために書き残し、誰に死を託すのか ●誰もが余生を真剣に考える時代へ | 2 エンディングノートの書き方 | ●遺言・後見人制度について ●一般的な葬儀の流れ ●自分らしいお葬式へのステップ ●必要書類一覧について | 3 お葬式の現状変化を理解する | ●「お葬式はいらない」のか ●家族葬・直葬について ●最小限必要な今どきのお葬式の値段 ●都市型「納骨堂」の人気 ●「遺品整理」と「生前整理への」提言 | 4 日本人の死生観 | ●自宅では死ねない時代、多様化する死の概念 ●一人暮らしの私が死んだらどうなる | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #f4c400;">メニュー</th> <th style="background-color: #f4c400;">実施内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 「片づける」とは どういうことか</td> <td>●片づけには人生の基礎がある ●片づけの3原則「定位置」「定量」「捨てる」 ●片づけの考え方 10か条 ①とりあえず取っておくは禁句 ②「断る」はため「や」決める ③「いつか」なんてこない ④他人の「とってまわり」は私のじゃま ⑤「整理」を作らない ⑥持っているものはどんなふう使う ⑦収納法、整理法で解決しようとする ⑧「これは捨てられるので」を覚えてみる ⑨「しまった」と恐れない ⑩完璧を目指さない プラス1「もったいない」を判別しない</td> </tr> <tr> <td>2 頭を良くする 片づけトレーニング</td> <td>●①分ける②見分ける③まとめる④選び取る⑤覚える トレーニング10パターン (生活力) 判断力・自立性・アレンジ力 (人間関係力) 自発性・自立性・社会性・洞察力・コミュニケーション力 (生きる力) 思考力・整理力・行動力・プロセス力・段取り力</td> </tr> <tr> <td>3 片づける なんでもできる</td> <td>●終活に向けて親の言い分・子どもの言い分 10分間の親(80代)子(50代)のやり取り再現 ●子どもからは言えない「家のこと」 ●親子のコミュニケーションのすすめ</td> </tr> </tbody> </table> | メニュー | 実施内容 | 1 「片づける」とは どういうことか | ●片づけには人生の基礎がある ●片づけの3原則「定位置」「定量」「捨てる」 ●片づけの考え方 10か条 ①とりあえず取っておくは禁句 ②「断る」はため「や」決める ③「いつか」なんてこない ④他人の「とってまわり」は私のじゃま ⑤「整理」を作らない ⑥持っているものはどんなふう使う ⑦収納法、整理法で解決しようとする ⑧「これは捨てられるので」を覚えてみる ⑨「しまった」と恐れない ⑩完璧を目指さない プラス1「もったいない」を判別しない | 2 頭を良くする 片づけトレーニング | ●①分ける②見分ける③まとめる④選び取る⑤覚える トレーニング10パターン (生活力) 判断力・自立性・アレンジ力 (人間関係力) 自発性・自立性・社会性・洞察力・コミュニケーション力 (生きる力) 思考力・整理力・行動力・プロセス力・段取り力 | 3 片づける なんでもできる | ●終活に向けて親の言い分・子どもの言い分 10分間の親(80代)子(50代)のやり取り再現 ●子どもからは言えない「家のこと」 ●親子のコミュニケーションのすすめ | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #90c090;">メニュー</th> <th style="background-color: #90c090;">実施内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 空き家の現状について</td> <td>●全国/太宰府市の戸建て・新築・空き家の数の現状と展望 ●空き家になる原因 (① 所有者死亡 ②所有者の入院・施設入所など) ●空き家活用の先進事例 ●なぜ空き家が問題なのか(景観の問題、放火、治安、倒壊など) ●所有者の工作物責任の賠償 ●世帯主及び周辺地域への悪影響について ●地域のブランド価値の低下・資産価値の低下について</td> </tr> <tr> <td>2 空き家のもつリスク</td> <td>●立ち入り調査～指導・勧告～行政代執行 までの流れ ●財政支援措置/規制局量 ●全国市町村の空家等対策計画について</td> </tr> <tr> <td>3 特定空き家について 空家対策特別措置法</td> <td>●民法改正について ●柔軟かつ円滑な資産承継対策 ●所有者と空家管理業務の委託の流れ ●管理作業手順の流れ ●空家管理のメリット</td> </tr> <tr> <td>4 民事信託(家族信託)の活用</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5 空家管理の具体的な 取り組み方</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | メニュー | 実施内容 | 1 空き家の現状について | ●全国/太宰府市の戸建て・新築・空き家の数の現状と展望 ●空き家になる原因 (① 所有者死亡 ②所有者の入院・施設入所など) ●空き家活用の先進事例 ●なぜ空き家が問題なのか(景観の問題、放火、治安、倒壊など) ●所有者の工作物責任の賠償 ●世帯主及び周辺地域への悪影響について ●地域のブランド価値の低下・資産価値の低下について | 2 空き家のもつリスク | ●立ち入り調査～指導・勧告～行政代執行 までの流れ ●財政支援措置/規制局量 ●全国市町村の空家等対策計画について | 3 特定空き家について 空家対策特別措置法 | ●民法改正について ●柔軟かつ円滑な資産承継対策 ●所有者と空家管理業務の委託の流れ ●管理作業手順の流れ ●空家管理のメリット | 4 民事信託(家族信託)の活用 | | 5 空家管理の具体的な 取り組み方 | |
| メニュー | 実施内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 エンディングノートとは何か | ●「万が一のとき」のために大切な人へのメッセージ ●誰のために書き残し、誰に死を託すのか ●誰もが余生を真剣に考える時代へ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 エンディングノートの書き方 | ●遺言・後見人制度について ●一般的な葬儀の流れ ●自分らしいお葬式へのステップ ●必要書類一覧について | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 お葬式の現状変化を理解する | ●「お葬式はいらない」のか ●家族葬・直葬について ●最小限必要な今どきのお葬式の値段 ●都市型「納骨堂」の人気 ●「遺品整理」と「生前整理への」提言 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 日本人の死生観 | ●自宅では死ねない時代、多様化する死の概念 ●一人暮らしの私が死んだらどうなる | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| メニュー | 実施内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 「片づける」とは どういうことか | ●片づけには人生の基礎がある ●片づけの3原則「定位置」「定量」「捨てる」 ●片づけの考え方 10か条 ①とりあえず取っておくは禁句 ②「断る」はため「や」決める ③「いつか」なんてこない ④他人の「とってまわり」は私のじゃま ⑤「整理」を作らない ⑥持っているものはどんなふう使う ⑦収納法、整理法で解決しようとする ⑧「これは捨てられるので」を覚えてみる ⑨「しまった」と恐れない ⑩完璧を目指さない プラス1「もったいない」を判別しない | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 頭を良くする 片づけトレーニング | ●①分ける②見分ける③まとめる④選び取る⑤覚える トレーニング10パターン (生活力) 判断力・自立性・アレンジ力 (人間関係力) 自発性・自立性・社会性・洞察力・コミュニケーション力 (生きる力) 思考力・整理力・行動力・プロセス力・段取り力 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 片づける なんでもできる | ●終活に向けて親の言い分・子どもの言い分 10分間の親(80代)子(50代)のやり取り再現 ●子どもからは言えない「家のこと」 ●親子のコミュニケーションのすすめ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| メニュー | 実施内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 空き家の現状について | ●全国/太宰府市の戸建て・新築・空き家の数の現状と展望 ●空き家になる原因 (① 所有者死亡 ②所有者の入院・施設入所など) ●空き家活用の先進事例 ●なぜ空き家が問題なのか(景観の問題、放火、治安、倒壊など) ●所有者の工作物責任の賠償 ●世帯主及び周辺地域への悪影響について ●地域のブランド価値の低下・資産価値の低下について | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 空き家のもつリスク | ●立ち入り調査～指導・勧告～行政代執行 までの流れ ●財政支援措置/規制局量 ●全国市町村の空家等対策計画について | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 特定空き家について 空家対策特別措置法 | ●民法改正について ●柔軟かつ円滑な資産承継対策 ●所有者と空家管理業務の委託の流れ ●管理作業手順の流れ ●空家管理のメリット | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 民事信託(家族信託)の活用 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 空家管理の具体的な 取り組み方 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

事務局 太宰府市空家予防推進協議会
連絡先: 〒818-0104 福岡県太宰府市逢古賀5丁目2-3
電話番号: 092-929-2525

② 福祉関係者等との座談会の結果をまとめた対話集の作成

今回の事業を通じて実施した座談会や勉強会、セミナー等に参加頂いた方や、福祉関係者の住まいに関する悩み事をケースごとに整理した資料である。住まいに対する悩みを抱えている人が対話集を見ることで、今後の住まい方について検討する際のきっかけやヒントとなるものを目指し作成した。この対話集は適宜見直しを行い、相談内容等に応じて反映し、更新していくものとしている。

図5 対話集



目次

| | |
|---------------|---|
| 1. 対話集の趣旨等 | 1 |
| 1-1. 背景 | 1 |
| 1-2. 本書の目的、役割 | 1 |
| 2. 相談内容について | 2 |
| ケース1 | 2 |
| ケース2 | 3 |
| ケース3 | 4 |
| ケース4 | 5 |
| 3. まとめ | 6 |
| 3-1. ケースのまとめ | 6 |
| 3-2. 今後に向けて | 6 |

1. 対話集の趣旨等

1-1. 背景

(1) 協議会立ち上げの経緯
少子高齢化の進展に伴い、太宰府市でも空家の数が増えています。全国的に空家への対応は、空家流通を促進するために、「空家バンク」を設置することが1つの手法とされていますが、空家問題に対する根本的解決には至らず、空家が放置されてしまう現状があります。
そのような状況を踏まえて、住まいが空家になる前の段階から、将来的な住まいの方向性や使い方を考えてもらうことが重要だという考えから、『太宰府市空家予防推進協議会』を立ち上げました。
太宰府市の住民の皆様が豊かに暮らすことを目的に、空家もめだた住まいの状況を調査し、太宰府市と連携しながら、人生に寄り添い、ライフステージに応じた支援や、空家予防の担い手育成、住宅（空家）相談窓口の設置・運営を行っています。
地域一人ひとりが今後の住まいに関心を持ち、地域ぐるみでお互いを見守り、空家の発生を未然に防ぐ（予防する）ための仕組みづくりを目指しています。

(2) 協議会の主な実施内容 ※年ごとに更新予定
① 太宰府市役所内に「くらし相談窓口」を設置し対応します。
② 困っている方に寄り添い、丁寧に相談内容をお伺いして、協議会の選定した各専門家が対応することで、最適な解決方法を提案します。
③ 共同利用施設・公民館の出張セミナーを毎月3回程度開催し、啓発と相談に協議会の専門家が対応します。
④ 福祉に配慮されている方の現場での相談に対応します。
⑤ 家族間の問題（特に相続問題等）について、くらしの相談窓口にご連絡いただくことで協議会の専門家が対応します。

1-2. 本書の目的、役割

本書は、協議会が運営している住まいに関するセミナーや勉強会、くらしの相談窓口において、寄せられたお悩みや相談事項（アンケート結果等も含めて）を基に、それらをケース別に整理した資料になります。
ケースの内容をご覧いただき、自分たちの住まいにあてはめながら、これからの住まい方や住まいの方向性を考えていただくと嬉しいです。
対話集が空家予防の意識啓発に寄与することを願っています。
※この対話集は適宜見直しを行い、相談内容に応じて更新し、内容を充実させていきます。

2. 相談内容について

ケース1. 遠方に親族があり、住まいを手放す、あるいは管理できない場合

お悩み・相談



- 施設に入ろうかと考えているのだけど・・・
- 子供たちもよその家で暮らしているから、今の家をどうしたらいいか・・・（空き家になるのが心配）

- 両親が亡くなって、住まいが空家状態になってるけど、ちよくちよく帰ることができないんだよね・・・（管理が難しい）
- 苦情も来ているみたいだし・・・どうしよう。



住まいの状況

（問題点）

- 所有者の家族が遠くにおり、所有者自身が住まいを離れると空家になる
- 所有者が他都市におり、放置した住まいが近隣住民に影響を与えている

（主な傾向）

- 住まいの段階： 住んでいる / 住まいを離れる（空家になる直前） / 空家になった後
- 家族の状況： 一人暮らし
- 住まいの方向性： 予防 / 賃貸 / 売買 / 管理 / 除却

対応の例（あくまで一例です。）

- 将来的な住まい方について、家族・親族と話し合いの場を持つ
- 管理業者に管理を依頼し、住まいの老朽化を防ぐ
- 窓口等に相談し、専門家からアドバイスをもらう

など

ケース2. 所有する物件を活用（賃貸、売買等）する場合

お悩み・相談

● 改修費用はないんだけど、うちのアパート（住まい）を再利用したり、別の用途として何とか使ってもらえないかな？

● 施設に入るための費用の足しにしたいから、誰かに住まいを賃貸したいのだけど、良い方法はないかしら？

住まいの状況

(問題点)

- 対象物件の市場価値がわからない。
- 住まいの賃貸、売買の手法を知らない、わからない。

(主な傾向)

● 住まいの段階：住んでいる / 住まいを離れる（空家になる直前） / 空家になった後

● 家族の状況：全般

● 住まいの方向性：予防（住まいの資産価値を知る）
→その後 賃貸 / 売買 / 管理 / 除却

対応の例（あくまで一例です。）

- ・ 住まいの価値を知り、評価する
- ・ インスペクション等の実施
- ・ 窓口等に相談し、専門家からアドバイスをもらう など
- ・ 窓口等に相談し、専門家からアドバイスをもらう など

※インスペクション：住宅業界では住宅の設計・施工詳しい専門家が、住宅の劣化状況、欠陥の有無などを診断する

3

ケース3. 住まいの片付けについてわからない場合

お悩み・相談

● 今後のことも考えて、家の中を片付けようと思っているんだけど、荷物がたくさんあって、どこから手を付けていいものか、わからないよね・・・

● 家を相続したのだけど、家の中にすごい荷物があって、困っているんだよね・・・

● 捨てるにしても、どこから手を付けていいんだろうか・・・

住まいの状況

(問題点)

- 住まいの片付けについてのやり方がわからない

(主な傾向)

● 住まいの段階：住んでいる / 住まいを離れる（空家になる直前） / 空家になった後

● 家族の状況：全般

● 住まいの方向性：予防（住まいの片付け） / 賃貸 / 売買 / 管理 / 除却

対応の例（あくまで一例です。）

- ・ 片づけに関する相談会やセミナー等への参加
- ・ 片付けについて学ぶ講座を受ける
- ・ 窓口等に相談し、専門家からアドバイスをもらう など

4

ケース4. 相続についてわからない場合

お悩み・相談

● 相続って言葉はよく聞くけど、どういうことなのかよくわからないから、知りたいな。

● 相続以外にも住まいに関していろいろんな制度があるよね。そういうことについても気軽に知れる機会があると良いのだけど・・・

住まいの状況

(問題点)

- 住まいに関する制度（特に相続）に関して詳しくない

(主な傾向)

● 住まいの段階：住んでいる / 住まいを離れる（空家になる直前） / 空家になった後

● 家族の状況：全般

● 住まいの方向性：予防（相続） / 賃貸 / 売買 / 管理 / 除却

対応の例

- ・ 相続などの相談会やセミナー等への参加
- ・ 相続等について学ぶ講座を受ける
- ・ 窓口等に相談し、専門家からアドバイスをもらう など

5

3. まとめ

3-1. ケースのまとめ

現時点で協議会が運営するセミナーや勉強会、くらしの相談窓口で寄せられている住まいに関するお悩みや相談事項を整理すると、前ページに示すようなケースが多い傾向にあります。また、福祉関係者（主にケアマネジャー）へのヒアリング等の結果から、福祉関係者が接する方々の多くはケース1について悩まれている傾向にあります。住まいが長い間利用されなくなった＝空家になった状態や空家になる直前に相談される傾向にあるため、早い段階からこれからの住まいの方向性や使い方を家族や親族などと話し合える機会をつくっていくことが重要です。

3-2. 今後に向けて

現状では、住まいが「空家になった後」、「空家になる直前」に相談される方が多い傾向にあります。協議会としては、住まいを空家にしないための予防策として様々な取り組みを実施していきたいと考えています。ケース3、4で記載しましたが、「片付け」や「相続」に関する事項に興味を持たれる方が増えてきている状況にあるため、早い段階から、これからの住まいについて考えてもらえるような意識喚起を行っていきます。また、本書に記載したケースは今年度事業を通じて、お聞きした内容になります。そのため、次年度以降も継続的にお話を聞きながら、受けた相談内容を整理し、相談者が悩まれている状況を明確化するとともに、それらに対処策として、皆様にお伝えしていきます。

6

③ 空家相談窓口の対応マニュアルの作成

上記の①、②の内容を踏まえながら、現時点におけるくらしの相談窓口の対応フローや対応手法などを整理した資料である。このマニュアルは適宜見直しを行い、窓口で受けた相談事項や対応内容を反映し、充実させるものとする。

図 6 作成したマニュアル



目 次

| | |
|------------------------|---|
| 1. 目的・役割について | 1 |
| 1-1. 運営主体、くらしの相談窓口について | 1 |
| 1-2. マニュアルの位置づけ | 1 |
| 1-3. くらしの相談窓口の役割 | 2 |
| 1-4. くらしの相談にあたっての留意事項 | 2 |
| 2. 住まい相談に対する対応手順 | 3 |
| 2-1. 実施フロー | 3 |
| 2-2. 対応内容及び留意事項 | 4 |

1. 目的・役割について

1-1. 運営主体、くらしの相談窓口について

(1) 協議会立ち上げの経緯
 少子高齢化の進展に伴い、太宰府市でも空家の数が増えています。全国的に空家への対応は、空家流通を促進するために、「空家バンク」を設置することが1つの手法とされていますが、空家問題に対する根本的解決には至らず、空家が放置されてしまう現状があります。そのような状況を踏まえて、住まいが空家になる前の段階から、将来的な住まいの方向性や使い方を考えてもらうことが重要だという考えから、『太宰府市空家予防推進協議会』を立ち上げました。
 太宰府市の住民の皆様が豊かに暮らすことを目的に、空家も含めた住まいの状況を調査し、太宰府市と連携しながら、人生に寄り添い、ライフステージに応じた支援や、空家予防の正しい手育成、住宅（空家）相談窓口の設置・運営を行っています。
 地域一人ひとりが今後の住まいに関心を持ち、地域ぐるみでお互いを見守り、空家の発生を未然に防ぐ（予防する）ための仕組みづくりを目指しています。

(2) くらしの相談窓口について
 近年、長らく利用されなくなった住まい＝空家等に関する諸問題が注目されてきている中で、市民の皆様から住まいに関するお悩みや相談などが市の方へも寄せられており、「住まいに関する相談をどこにすればよいかわからない」といった声が上がっていることから、それらの受け皿となる「くらしの相談窓口」を立ち上げることとなりました。

(3) 協議会の主な実施内容 ※年度ごとに更新予定
 ① 太宰府市役所内に「くらし相談窓口」を設置し対応します。
 ② 困っている方に寄り添い、丁寧に相談内容をお伺いして、協議会の選定した各専門家が対応することで、最適な解決方法を提案します。
 ③ 共同利用施設・公民館の出張セミナーを毎月3回程度開催し、啓発と相談に協議会の専門家が対応します。
 ④ 福祉に従事されている方の現場での相談に対応します。
 ⑤ 家族間の問題（特に相続問題等）について、くらしの相談窓口にご連絡いただくことで協議会の専門家が対応します。

1-2. マニュアルの位置づけ

「くらしの相談窓口 対応マニュアル」は、市民の皆様から住まいに関してのお悩みや相談を受けた際に、窓口での対応方法や流れを記載したものです。
 本書をHP等に掲載することにより、窓口を市民の方へ広く周知し、住まい全般に関する悩みや相談事項がある場合に、気軽に窓口へアプローチしていただきたいと思います。
 このマニュアルは適宜見直しを行い、窓口で受けた相談事項や対応内容を反映し、充実させていきます。

1

1-3. くらしの相談窓口の役割

- ・相談者の悩みやニーズをしっかりと把握し、寄り添いながら解決方法の選定を示します。
- ・相談内容や悩みなどの内容をストックし、ケースごとに整理するなど、情報の一元化を図ります。

【対応パターン例】

- ・窓口での対応で解決
- ・窓口で相談内容を把握し、協議会で調整・対応し、その結果をお伝えする
- ・相談内容に応じて専門家を派遣
- ・相談内容に応じた専門家や団体を紹介
- ・専門家による相談会を開催 など

1-4. くらしの相談にあたっての留意事項

(1) 良い聞き手となり、寄り添いながら、積極的に相談内容を理解するように努める
 くらしの相談窓口は、住まい（空家含む）の所有者、管理者、売り主、貸主、買い手、借り主、近隣住民等、多様な主体から問い合わせがあることが想定されます。相談者がどのような立場で相談をしてきているのかを確認することが必要です。
 また、住まいの相談内容も様々な分野で、多岐に渡るが考えられます。住まいについて、とどころに困って何を求めているか等を確認することも必要です。これらを把握した上で、相談者の事情に合わせた対応に努めます。

(2) 相談者に寄り添う態度を行う支援を心がける
 相談内容に対して複数の対応が考えられる場合に方向性を決めつけず、考え方の選択肢を提案し、相談者自身で考えてもらうように心がけます。

(3) プライバシーを遵守する
 相談者から必要以上に個人情報を開き出さず、相談対応に必要な情報の把握のみに留めます。個人情報を提供してもらった場合にはその情報の取り扱いに細心の注意を払います。

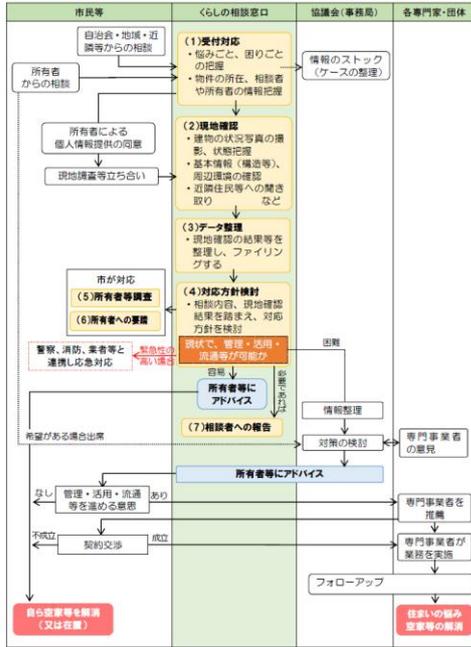
(4) 専門的な相談内容の対応に気を付ける
 相談内容が高度な内容を伴う場合は、その場での回答が難しいため、相談者の同意のもと、協議会（事務局）で内容を検討し、対応を進めていきます。
 また、資格をもつ人しか行っていない業務（税理士業務、宅地建物取引業務等）は行わないようにします。

※ 係争等の事案やトラブルについての相談対応は致しません。

2

2. 住まい相談に対する対応手順

2-1. 実施フロー



3

2-2. 対応内容及び留意事項

対応内容及び留意事項については以下の通りです。

(1) 受付対応（相談を受け付ける）

| 実施項目 | 内容 |
|-------|--|
| ①相談対応 | <ul style="list-style-type: none"> 「くらし相談受付票」にしたがって必要事項を聞き取り、記録する。 【相談者から聞き取る事項 例】 ★相談内容 ★物件の所在地（住宅地図等を用いて特定） ★相談者の情報（氏名、住所、連絡先） ★物件の所有者の情報（氏名、住所、連絡先） ★その他^{※1} ★・・・確認必須事項 ※1 上記以外に、特記すべき事項を記録 |
| ②報告 | <ul style="list-style-type: none"> ★大塚市役所（都市計画課）へ、「くらし相談受付票」と「物件の所在地（住宅地図等）」を共有する。 |

※参考 くらし相談受付票

Form fields include: 氏名、住所、TEL (昼間・夜間), 相談内容, and a section for recording the consultation details.

4

(2) 現地確認

現地確認の際は、下記のポイントに注意して、実施します。

- ✓ 2名以上で実施
- ✓ 身分証明書を持参
- ✓ 調査員の物章、名札などを付け、調査していることをしっかり示す
- ✓ 個人情報等の取り扱いについて、十分注意する

| 実施項目 | 内容 |
|-----------------------|--|
| ①使用者等の確認 | <ul style="list-style-type: none"> 当該物件に居住されているか、または使用されていないかについて、以下のポイントを確認。 ✓ 玄関又は入口等社会通念上認められる範囲で立ちまわし、インターホン等で建物内部に使用者等がいるか確認。 ✓ 使用者等がない場合は、空家として相談があった旨を説明し、即時に現地確認を終える。 ⇒この場合、現地確認表の記録及び写真の撮影は行わない。なお、受付票は放棄せず、ファイリングし、ストックする。 |
| ②物件の確認 | <ul style="list-style-type: none"> 「現地確認票」に、外観目視により確認できる事項を記録。 ※「建物の危険性」及び「衛生面」、「景観面」、「生活環境」についての確認は以下のらに個別に明記。 適宜写真撮影を実施。写真は、物件の全景及び各方向（可能な限り）、また損傷等の特筆すべき箇所について撮影。 |
| ③周辺環境の確認 | <ul style="list-style-type: none"> 物件周辺の施設（学校や幼稚園など）や道路、鉄道、環状（住宅密集、通行者や車の多さ）の状況等周辺の状況について確認し、「現地確認票」に記録。 |
| ④物件の状況について聞き取り | <ul style="list-style-type: none"> 自治会役員等から物件の状況について聞き取り、「現地確認票」に記録。 自治会役員等から聞き取りを行う場合、最終限下記については聞き取りを行う。 ✓ 管理にきている様子はあるか、その頻度ほどの程度か ✓ 困っていることはないか |
| ⑤管理等不良物件の判断指標となる項目の確認 | <ul style="list-style-type: none"> 「現地確認票」のうち、「建物の危険性」及び「衛生面」、「景観面」、「生活環境」、「管理状況」、「周辺環境」については、下記の事項の確認を行い、該当する項目をチェック。 建物の危険性 <ul style="list-style-type: none"> ・ 建物が既に倒壊している、半壊状態になっているなど、台風や冬の積雪などで倒壊する危険性が高い ・ 屋根や壁などの部材が敷地内に散乱している形跡がある、もしくは部材が割がれており、強風で飛散する可能性が高い ・ 基礎、屋根、壁などが、沈下・腐朽・破壊などにより変形（傾斜、歪みなど）している ・ 屋根、壁などの損傷や割がれが著しく、建物の内部が見えるような貫通する穴が空いている |

5

| ⑤管理等不良物件の判断指標となる項目の確認 | 衛生面 |
|-----------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 下水道設備の破損や、汚水、放置されたごみなどによる悪臭が発生している ・ ごみの放置や不法投棄などがされている |
| | 景観面 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 屋根や壁への汚れや落書きなどが著しい ・ 立木や雑草などの植物が建物や道路を覆うほど繁茂している |
| | 生活環境 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 立木の枝や、根、雑草などが道路や隣地などにみ出し、人や車の通行の支障となっている ・ 動物や害虫等が住みついていて ・ 屋根からの落雪が通行人や通行車両に対する危険となっている、または隣地に落ちている ・ 門扉が施錠されていない、または戸や窓が破損等により不審者が容易に侵入できる状態である |
| | その他 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 上記に当てはまる項目がないが、周辺環境に悪影響を及ぼしている状態である ・ 悪影響を及ぼしている状態について、具体的な内容を記入。 |
| | 管理状況 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 適正に管理されている状態 ・ 管理をしている形跡はあるが、不十分である状態 ・ 管理がされた形跡がない状態 |
| | 周辺環境 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ 保育園施設、学校の人などの集まる公共施設がそばにある ・ 通学路に面している ・ 通行者（歩行者、自転車など）や車が多く行き来している ・ 2面に以上建物がある ・ 鉄道がそばを通っている ・ 幹線道路（国道や県道、主要市道）がそばを通っている |

(3) データ整理

データ整理は、下記のポイントに注意して、実施します。

| 実施項目 | 内容 |
|---------|--|
| ①データ作成 | <ul style="list-style-type: none"> くらし相談受付票及び現地確認票を、共通の様式（EXCELの一覧表/GIS）にデータ入力する |
| ②写真台帳作成 | <ul style="list-style-type: none"> 調査写真を整理し、下記のとおり写真台帳を作成する。 ✓ 撮影年月日 ✓ どこの部分撮影したのか（例：方角、損傷部分など） |
| ③ファイリング | <ul style="list-style-type: none"> 「くらし相談受付票」、「現地確認票」、「写真台帳」、「物件位置図」等を共通のファイルに整理し、まとめる。 |

6

(4) 対応方針の検討

現地確認の結果を踏まえて、以下の内容に基づき、対応方針を決定します。

| 条件 | 現地確認要素 | | | | 対応 |
|---------------------------|--------|-----|-----|-------------|----------------------------|
| | 建物の危険性 | 衛生面 | 景観面 | 生活環境 その他 | |
| ①右記の確認項目が1つでも該当する場合 | ● | ● | ● | ● | (5) 所有者等調査 (6) 所有者等への要請 |
| ②「その他」に当てはまる場合 | | | | ● | (7) 相談者への報告により対応 |
| ③①又は②に該当しない、かつ即座に対応が不要な場合 | | | | | データとして情報を保管し、以後の経過を注視 |

※緊急性が高い場合は、市へ連絡・報告し対応していただく。

(5) 所有者等調査 (市が対応)

市が中心となって、物件の所有者又は納税義務者の氏名、住所、連絡先について調査を行います。

調査にあたっては、個人情報の所管課等と連携し、建物の登記情報、固定資産税台帳、住民基本台帳、住民票などの情報を収集します。

(6) 所有者等への要請 (市が対応)

市が中心となって、所有者等に対して、必要に応じて、口頭又は文書等で適正な管理について要請します。

※トラブルを避けるため、相談者（親族等でない場合）に関する個人情報は伝えない。

(7) 相談者への報告

相談者へ必要に応じて、対応状況などについて報告を行います。

くらしの相談窓口

所在地：太宰府市役所 2階 都市計画課内

TEL：092-925-6782

平日 9：00～16：30（土日祝日・年末年始を除く）

評価と課題

(1) 相談員や専門家の研修・育成

福祉関係者(ケアマネジャーや民生委員)に対して、アンケートやヒアリングを通じて意向把握していく中で、接する方から住まいの相談を受けた際に、「相談に乗りたいところではあるが、業務が手一杯であり、対応が難しい」といった意見もあり、住まいに対する相談対応までは担うことが難しいことがわかった。

一方で、太宰府市の自治会は32あり、コミュニティのつながりも異なることから、市の協力のもと、校区自治協議会(代表者が集まる会合)等において、協議会の活動趣旨や理念等を伝えた。

自治協議会から、趣旨を伝えてもらった上で、各自治会に対してアプローチ(ニーズ把握)したことで、一定の理念共有を図った上で個々に対して行動ができたため、地域におけるニーズ等を効果的にくみ取ることに繋がった。

また、地域側からも「勉強会を開催してほしい」といった声もあり、太宰府小校区福祉部会において、212人を集客する講演会(『人の終活・家の終活』)の実施にも繋がった。

今後も住まいに関する相談等のニーズはあると考えられるため、ニーズに応じたカリキュラム等を整理し、継続した活動につなげていく必要がある。

(2) 地域の専門家等との連携体制の構築

協議会の体制づくりに関しては、様々な団体にアプローチし、理念共有等を行った。これにより、新たに連携可能な組織も出てきているため、引き続き、活動の強化を図るとともに活動に対する賛同会員を募るなど、体制強化に努める必要がある。

また、協議会においても取り組みの得意、不得意な分野があるため、改めて互いの特性を整理し、役割分担等を行い、より効率的に、相談者の悩みに対応できる体制づくりを進めていく。

(3) 相談事務の実施

くらしの相談窓口を設置したことにより、合計15件相談があった。空家は現状で市内に700件以上分布しており、今後相談に対するニーズも増加することが予想される。そのため、窓口を設置したことに対する周知(情報発信やPR)を行うことが必要である。

また、住まいに関する相談内容は多岐にわたると予想されるため、様々な状況に対して、明確かつ迅速に助言が行える体制づくりを行い、窓口として対応できる事項を増やし、窓口が対応できる事項をわかりやすく解説した資料(パンフレット)の作成も検討する。

4. 今後の展開

ケアマネジャーや民生委員が接する高齢の方の住まいに関する相談は、住まいが空家になる(住まなくなる)直前であることが多いため、今後は別の切り口として、デイサービス等を含めた事業所に対して、意向調査や動向等を把握する取り組みの実施を検討する。

自治会に対しては、住まいに関する相談等のニーズが見込めることから、継続したアプローチを行い、空家予防や啓発活動に取り組む。

また、協議会や相談窓口においては、対応できる分野・領域を広げていくことを視野に入れ、体制強化を図る。相続等の相談会を既に実施している団体もあることから、連携した講演会やセミナーの実施なども検討する。

さらに、取り組みの情報発信を行うための基盤(HP 等)づくりを行うとともに、空家を活用したい人(需要者)や住まいを活かしてほしい人(供給者)の意向を「事前」にストックできるしくみを検討するとともに、互いにマッチングするような取り組みにつなげていく。

人材育成においては、主婦等を対象に女性が活躍する視点で、住まいの見守りや管理等を行えるしくみを検討する。

様々な人材(特に大学や学生等も含む)が関われる場づくりとして、所有者の同意のもと、自由にDIYできるモデルハウスを造り、太宰府らしい空家活用の事例をつくとともに、そこを拠点にした取り組みを検討する。

| ■事業主体概要・担当者名 | | | |
|--------------|---|--------------|------------------|
| 設立時期 | 平成30年6月22日 | | |
| 代表者名 | 淀川 洋子 | | |
| 連絡先担当者名 | 片山 順一 | | |
| 連絡先 | 住所 | 〒818-0104 | 福岡県太宰府市通古賀5丁目2-3 |
| | 電話 | 092-929-2525 | |
| ホームページ | http:// ienokoto. jp/ | | |