

事業名称	空き家対策コーディネーター
事業主体名	京都府行政書士会
連携先	京都市
対象地域	京都市
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・京都市空き家対策コーディネーター制度の新設 ・新設した制度はモデル事業期間終了後も継続（永続する制度を予定） ・2回の研修会を受講した行政書士からコーディネーターを選抜 ・各区（支所）に、当該管轄管内に事務所を置き土地勘のある担当者を配置 ・複数人の担当制で業務の質を担保
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・制度の新設及び運用開始 ・コーディネーター運用マニュアル『空き家対策基本書』の作成 ・啓発資料『空き家対策の説明書』の作成 ・事例集の作成
成果の公表先	<ul style="list-style-type: none"> ・冊子版は京都府行政書士会及び京都市役所にて配布 ・PDF版は京都府行政書士会ホームページ（http://www.kyoto-shoshi.jp/）で公表（ダウンロード可）

1. 事業の背景と目的

京都市では、まち再生・創造推進室が空き家に関する一元窓口として市民対応し、情報の集中的管理・総合的施策を実施するとともに、いわゆる「たらい回し」を行わないことで、市民満足度の高い行政サービスを提供している。また、空き家対策関連支援制度・施策を数多く実施している。

他方、空き家対策に対する市民ニーズの増加により、職員の疲弊軽減、業務の属人化防止、総合的な対応が可能な専門家育成が課題として顕在化しはじめた。

そこで、京都市の優れた制度を維持発展させ、かつ市民ニーズ増加の課題に対応すべく、市職員の業務を一部アウトソース化する空き家対策コーディネーター制度を実施するに至った。

全国で最も先進的な取組を行っている京都市の空き家対策を、将来に向けてさらに発展させる先進性、京都市の一元対応を損なわない形で京都市の内部制度として本事業を新設する独自性に特徴がある。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

[概要]

京都府行政書士会の会員行政書士で構成する空き家対策コーディネーターが、京都市職員が実施していた業務のうち、職権業務の事前対応（下記手順③及び④。以下「コーディネート業務」という。）を行う。

[手順]

- ① 京都市都市計画局まち再生・創造推進室の協力による空き家対策コーディネーター運用マニュアル『空き家対策基本書』を作成、配布。
- ② 『空き家対策基本書』をテキストとして研修会を2度実施し、志望者の中から能力、実績、事務所所在地等を考慮して24人のコーディネーターを選抜。また、対応事例蓄積後、コーディネーターとしての相談・コーディネート業務を相互に報告し、情報共有することにより能力向上を図る。

- ③ 市担当者と協議して決定した運用方針に則り、コーディネーターはコーディネート業務を実施。コーディネーターは空き家の現場確認及び相談者・通報者・近隣住民にヒアリングを実施して聞き取り及び相談対応。
- ④ コーディネーターは報告書を作成し、京都市都市計画局まち再生・創造推進室に対して、市の他部局や既存制度へのつなぎ、個別事情を踏まえた対応策を提案、協議。
- ⑤ 空き家問題の予防・啓発を目的とした啓発資料『空き家対策の説明書』を作成・配布。

表1 取組フロー図

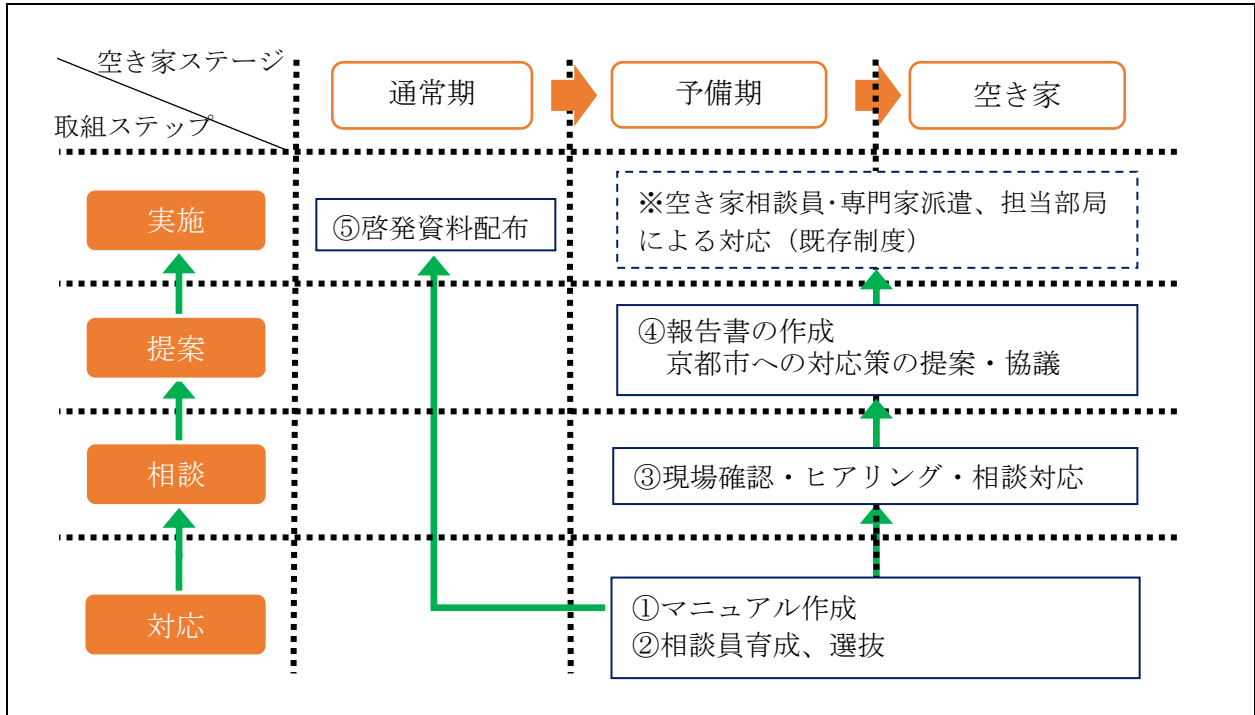


表2 役割分担表

取組内容	具体的な内容	担当者	業務内容
①マニュアル作成	空き家対策コーディネーター運用マニュアル『空き家対策基本書』の作成	本多智一	制度設計に関する協議及びマニュアルの執筆を担当。制度の趣旨・目的、運用の手順や連絡の方法、コーディネーター人選の基準や成果物及びそのひな形等、京都市都市計画局まち再生・推進室空き家対策担当職員と詳細に協議を行い、確認された内容をテキスト化。
		後藤明士	マニュアルの編集、校正、デザイン、データ作成を担当。
②相談員育成、選抜	相談業務・コーディネート業務の研修会を実施	(担当者下記)	相談マニュアルをテキストとし、研修参加者の中から、特に資質の高い者を選抜し京都市各区役所の担当者とするを目的に開催する。

		島田忠一	研修会参加者の取りまとめなど管理事務、人選を担当。	
		酒井進午	研修会参加者の取りまとめなど管理事務、人選を担当。	
		畑瀬修司	研修会運営、人選を担当。	
		井上玲子	研修会運営、人選を担当。	
		城戸誠之	研修会運営、人選を担当。	
	事例報告会の実施	(担当者下記)	対応事例蓄積後、コーディネーターとしての相談・コーディネート業務を相互に報告し、情報共有することを目的に開催する。	
		本多智一	事例報告会の運営を担当。	
		衣川道治	事例報告会参加者の取りまとめなど管理事務を担当。	
		島田忠一	事例報告会参加者の取りまとめなど管理事務を担当。	
		城戸誠之	事例報告会の運営を担当。	
		後藤明士	事例報告会の運営を担当。	
		事例集（個人情報に掲載されているため非公開）の作成	城戸誠之	相談実務上のポイントや事例報告会の内容を受けて、事例集を編纂。
	後藤明士		事例集の編集、校正、デザイン、データ作成を担当。	
	③現場確認・ヒアリング・相談対応	空き家の現場確認 相談者・通報者・近隣住民にヒアリングを実施しての聞き取り及び相談対応	(担当者下記)	下記④の担当者との複数担当者制によりコーディネート業務を担当。
			井上玲子	右京区管轄管内の案件を担当。
石川昌紀			西京区洛西支所管轄管内の案件を担当。	
井上和久			西京区管轄管内の案件を担当。	
山本貴史			西京区管轄管内の案件を担当。	
戸崎竜一			上京区管轄管内の案件を担当。	
橋元伸子			北区管轄管内の案件を担当。	
池垣真理子			左京区管轄管内の案件を担当。	
後藤明士			左京区管轄管内の案件を担当。	
田中慎一			東山区管轄管内の案件を担当。	
松本哲也			中京区管轄管内の案件を担当。	
山下和宏			下京区管轄管内の案件を担当。	
村上雄作			南区、伏見区管轄管内の案件を担当。	
上田充夫	山科区管轄管内の案件を担当。			

		小牧義宏	伏見区管轄管内の案件を担当。
		椎葉浩一郎	伏見区醍醐支所管轄管内の案件を担当。
		城戸誠之	伏見区深草支所管轄管内の案件を担当。
④京都市への報告・提案・協議	報告書の作成 京都市への対応策の提案・協議	(担当者下記)	上記③の担当者との複数担当者制によりコーディネート業務を担当。
		川村篤	報告書作成を担当。
		服部真和	報告書作成を担当。
		西博三	報告書作成を担当。
		酒井進午	報告書作成を担当。
		畑瀬修司	報告書作成を担当。
		中本幸佐	報告書作成を担当。
		本多智一	窓口、全体補佐、京都市への提案・協議を担当。
		衣川道治	コーディネート業務の全体管理を担当。
⑥啓発資料配布	啓発資料『空き家対策の説明書』の作成	本多智一	空き家問題の予防・啓発を目的とした市民向けの啓発資料を作成。
		後藤明士	啓発資料の編集、校正、デザイン、データ作成を担当。

表3 事業実施スケジュール表

ステップ	取組内容	具体的な内容 (小項目)	平成30年度						
			9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
対応	①マニュアル作成			—					
	②相談員育成、選抜	研修の実施			○	○			
		事例報告会の実施					○		
		事例集作成					—		
相談	③現場確認・ヒアリング・相談対応						—		
提案	④京都市への報告・提案・協議	報告書の作成					—		
		提案・協議						—	
実施	⑤啓発資料配布	啓発資料作成					—		

(2) 事業の取組詳細

①マニュアル作成

作成するマニュアルは、新設する京都市空き家対策コーディネーター制度の運用マニュアルとなるため、新たな行政制度の設計から運用に至る細部の決定が求められた。そこで、まず当会担当者が京都市都市計画局まち再生・創造推進室空き家対策担当職員と計7回の協議、40往復程度の電話やメールでの摺り合わせを行い、制度設計、運用、前提となる知識の程度、内容、運用における手順やひな形について綿密に協議を行った。当該担当者は、数年前から京都市内で多くの空き家対策業務を受任しており、京都市の空き家対策担当職員とも幾度にもわたり地域の現場で協働した経験があったため、京都市の制度や考え方をよく知り、理想とする空き家対策について京都市と方向性を共有していた。本件モデル事業の取組についても、アイデアレベルで意見交換を行っていたこともあって、短期間で新しい制度の立ち上げに至る細部の調整が可能となった。

マニュアルの文体や各記載項目の重要性と記載のメリハリ、マニュアルの想定対象のイメージがマニュアル全体を通して統一されるよう、テキスト案は全て当該担当者が1人で執筆、京都市都市計画局まち再生・創造推進室では現場担当職員から管理職に至るまで複数の視点でチェックを入れて誤記や運用における不安箇所を指摘するやり取りを繰り返した。当初テキスト案から完成稿までに20回以上のリテイクや修正が行われ、新制度の運用マニュアルとしてのみならず、空き家対策における考え方や地域住民、専門家の在り方等についても共通認識が深まり、これを言語化することで第三者への伝達を容易にした。

マニュアルのタイトルは『空き家対策基本書』とした。

②相談員育成、選抜

平成30年11月29日と12月20日に2度の研修を実施し、63名の候補者の中から24名の空き家対策コーディネーターを選抜し、16名の区(支所)担当コーディネーター、8名の支援担当コーディネーターを配置。支援担当のうち2名は本部担当に専任する構成とした。当初の予定では各区(支所)担当コーディネーターは区(支所)と同数の14名を予定していたが、京都市都市計画局まち再生・創造推進室より、空き家相談件数の区ごとの偏在の指摘があり、件数が他の区に比べて多くなると予想される区を2名体制とした。同様に、制度運用開始当初においては、報告書の質に担当者ごとの差異が出ることが予想される点、及び報告書作成者と提案者を同じコーディネーターが行う場合に、多くの案件で“自身の担当案件は対応優先度が高い”との提案がなされる点を懸念し、コーディネート業務全体を総括しクオリティコントロールを行う本部担当者を置き、京都市職員との窓口を本部担当者のみとすることで、報告書の質の平均化と提案における客観的な判断ができる体制とした。

京都市空き家対策コーディネーターは、現場出張型の業務対応となるため、京都市内の区役所(支所)ごとに当該管轄管内に事務所を置くコーディネーターを選抜し、それぞれの担当地域を持つ形で配置する必要が生じた。区(支所)ごとの担当者制は、コーディネート業務の迅速な対応を可能にするのみならず、土地勘があることによる地域のローカルルールや特色等、事後的な習得が困難なヒアリングや相談対応の前提をクリアする意味でも大きな効果がある。

各区(支所)1名を原則としたのは、空き家対策コーディネーター制度新設にあたってノウハウの散逸を防ぎ、経験を集中させることを目的とする。各区(支所)担当コーディネーターは当該区域内唯一の地区担当者として将来のスペシャリストとなることを求められていることから、『空き家対策基本書』をテキストとした研修会により、京都市空き家対策コーディネーター制度が前提とする理念との共鳴度や地元区(支所)への密着度も選抜における考慮対象

とした。

③現場確認・ヒアリング・相談対応

京都市都市計画局まち再生・創造推進室空き家対策担当からのコーディネート業務依頼は、週ごとにまとめて京都府行政書士会に送られる。依頼のあった日のうちに依頼案件の空き家所在地ごとに区(支所)担当コーディネーター、支援担当となるコーディネーターが決定される。

区(支所)担当者は、空き家の現場に赴き、空き家の建物及びその周辺の状況を客観的に調査し、必要に応じて写真を撮影する。この時点では、京都市の把握している情報は市民からの通報や相談の電話等のみであり、建物や庭・植栽等の状態、接道状況やその交通量、隣地の用途など客観的資料の収集が必要となる。

京都市においては国土交通省「特定空家等に対する措置に関し、その適切な実施を図るために必要な指針」(ガイドライン)とは別に京都特有の路地や長屋などを考慮して「京都市空き家等の活用、適正管理等に関する条例に係る管理不全状態の判定等に関する基準」が定められており、客観的情報はこの基準に沿って作成した様式を埋める形で実施する。

確認項目以外にも業務を行うにあたって詳細な注意点があり、コーディネーターはこの注意点を意識して現場確認に臨む。

図1 「コーディネーター業務の注意点」(『空き家対策基本書』p.78~79)



現場確認時は主観的判断を極力排除して客観的資料の収集を行うが、緊急性については例外的に、現場で直接確認を行ったコーディネーターの主観的判断に委ねられる。緊急性の有無は通行人等空き家や管理不全の存在を知らない第三者に対する侵害の蓋然性によって判断する。

現場確認と同時に、相談者・通報者・近隣住民にヒアリングを行い、相談に対応する。ヒアリングにおいては、通報者が懸念していることを含め、まずは京都市への連絡・通報時点からの状況の変化の有無や、その詳細について多くの情報を聞き出すことを意識して臨むことが求

められる。相談対応においても、通報者等はコーディネーターの発言の一切を「京都市の正式回答」であるかのように受け取るおそれがあるため、慎重になされなければならない。この発言の主体に対する理解は、一般に行政書士が自治体等から外部委託された相談員として対応する場合とは大きく異なる。判断、中でも権力性を有する判断は極力行わず、市民の不安解消を念頭に置きつつ一般論において相談対応を進めることが求められ、文字通り「コーディネーター」たる調整役としての対人スキルが要求される。

なお、通報者等が必ずしも昼間に在宅しているとは限らないが、現場確認は日中に行われなければならないため、訪問予定はまず写真撮影可能な時間帯を優先し、通報者等に面会ができなかった場合は一旦客観的資料の収集のみで終了するものとした。土日や夜間のみしかヒアリングが行えない場合は、別途の調整にてヒアリングを実施することとなる。通報者等不在時には、京都市都市計画局の各部署で用いている「京都市が訪問した旨の紙面」を投函し、市による対応が開始された旨を伝達することが安心につながる。

初回の現場確認日時と担当者、ヒアリングの実施の有無と対象、緊急性の判断は、報告書の提出に先立って「対応報告」として、依頼から1週間以内に京都市に提出される。

④京都市への報告・提案・協議

京都市からの依頼を受けて空き家対策コーディネーターが行う上記「③現場確認・ヒアリング・相談対応」と「④京都市への報告・提案・協議」は実質的には一連の流れとなるが、意図的に主となる担当者を変え、複数担当者での運用としている。

京都市への報告書は「調査票」「写真表」「写真撮影図」の3点セットとなる。いずれも元データは区（支所）担当コーディネーターが現場確認の際に収集するものであり、調査票の記載内容にはヒアリングにおける相談記録も含まれる。報告書作成は現場確認担当者とは別の支援担当コーディネーターが行うが、これは現場確認を行う区（支所）担当コーディネーターは客観的資料の収集を、報告書作成を行う支援担当コーディネーターは第三者的判断を行い、京都市へのその後の対応を提案する材料としての報告書作成を、それぞれ中心的課題として持ち役割を分担して業務を行うことを意図している。

報告書の作成における課題の中心事項である「その後の対応を提案する材料としての報告書」作成にあたっては、当初の市民からの通報等を受けての京都市からの依頼に対応している内容となっているか、ヒアリング・相談対応における市民の不安や問題意識について写真等の客観資料が揃っているか、その後の対応を判断する前提情報が過不足なく収集できているか、他の報告書との横の比較における優先度判断の材料となる体裁が整っているか、といった俯瞰的な視点が必要となる。総じて、区（支所）担当コーディネーターよりも知識・経験において高いレベルが求められるため、報告書作成を行う支援担当コーディネーターには、空き家対策業務の実務経験者を充てている。この点、管轄ごとの土地勘や相談等における対人スキルを重視する区（支所）担当コーディネーターとは重要視されるスキルが異なる。

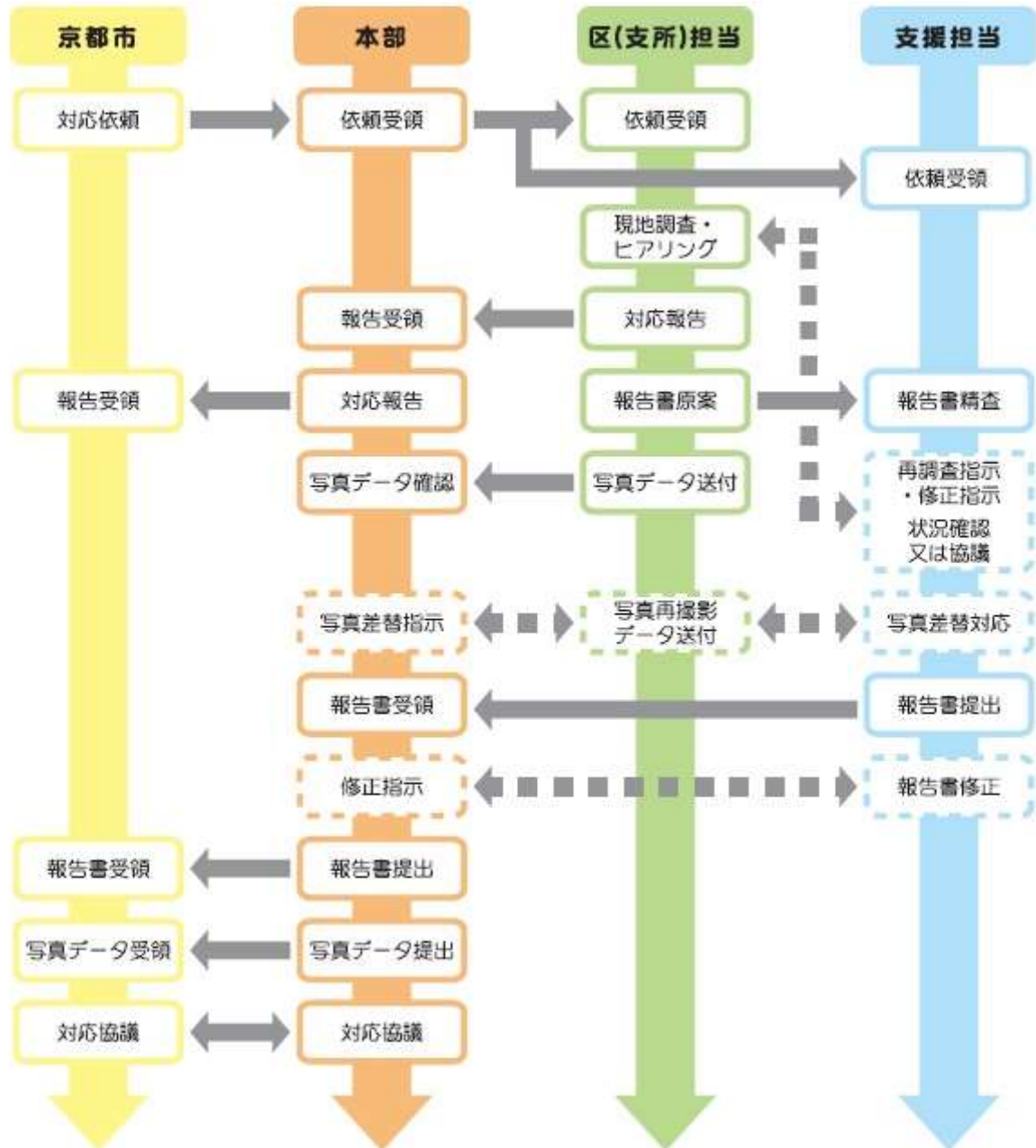
支援担当コーディネーターが報告書を作成するにあたって、客観的資料が不十分と判断した場合は、電話等で現場の状況について確認する、区（支所）担当コーディネーターに再度の現地確認を求める等により、都度のやり取りを行う。運用開始直後ということもあり、報告書作成には複数回のやり取りが必要となること大半であった。

報告書3点セットを京都市に提出するにあたって、最終的なクオリティコントロールは特定の担当者が1人で行う（「本部」と呼称している）。担当コーディネーターの個性やヒアリング時の通報者等の危機感・不安感等に起因する「報告書ごとの熱量の違い」を横並びで比較する。京都市職員が公平かつ迅速的確な職権判断を下すための材料とし、その後の対応に優先度をつ

けて提案・協議を行うためには、全ての報告書に共通のフィルターを通過していることが必要と考えたことによる。したがって、その後の対応に関する京都市都市計画局まち再生・創造推進室空き家対策担当への提案・協議は本部担当者が全案件分を担う。

モデル事業終了後の運用においても、当面は本部担当者によるクオリティコントロールを通じて、複数の報告書を取りまとめることになるが、将来的には複数人いる支援担当者の報告書作成クオリティや担当者ごとの個性・熱量が平準化されることで、本部担当者の役割は相当縮小されるものと想定している。

図2 典型的な業務のフロー（『空き家対策基本書』p.70 抜粋）



⑤啓発資料配布

啓発資料は、空き家問題の予防・啓発を目的とし、広く市民に配布するため、マニュアルの簡易版といった内容で読み手の視点を京都市民に置き再編集を掛けることを想定した。マニュアル『空き家対策基本書』の完成を受けての作成開始となったが、既にマニュアル作成に向けて綿密な摺り合わせを行っていたため、比較的短い期間内の数度の協議実施により完成に至

った。

京都市では、これまでも市民向けの空き家対策啓発資料を数多く作成していたが、これらとの差別化や空き家対策コーディネーター制度運用後の狙い、京都市の今後の空き家対策のプロセスの再構成が共有された。従前の資料の具体的な記載内容の確認と当該資料の狙い、実際の運用における使われ方を踏まえ、今回作成する啓発資料『空き家対策の説明書』のポイントや見せ方、当該啓発資料を見た市民のリアクション想定などを協議・検討した。空き家対策コーディネーター運用開始後の理想的な対応の流れや在り方、その後の空き家対策の更なる発展についても意見交換がなされた。

啓発資料のタイトルは『空き家対策の説明書』とし、デザイン上もマニュアル『空き家対策基本書』と共通点を持たせた。

(3) 成果

①マニュアル作成

空き家対策コーディネーター運用マニュアル『空き家対策基本書』（啓発編と分析・対応編からなる全86頁8章構成の冊子、A4サイズ）が完成。単にマニュアルとしてのみではなく、空き家対策に関する基礎知識、これまでの空き家対策の流れと課題、行政・地域・専門家の在り方を踏まえて、新制度として空き家対策コーディネーターを創設するに至った背景と考え方を盛り込んだ。全編にわたって京都市都市計画局まち再生・創造推進室の協力を得、記述のチェックが入っており、我が国の空き家対策の最先端地域の考え方と対策実務の現場での実践的ノウハウが反映されている。

これまで市販のものを含め空き家対策の解説本等は、行政の立場、民間の立場、いずれかからの立場のみから書かれており、『空き家対策基本書』のように相互に密接に意見交換を行って執筆されたものは少ない。また、法制度の枠組、理念から新制度における実践の具体的方策までを網羅的に扱ったものとしても意義が大きく、地域住民や専門家の在り方の詳細まで含めて法の理念や行政施策と有機的に関連させて掘り下げた記述は他にはない特徴となった。

原稿執筆担当者は、京都市の空き家対策モデル地区の地域住民として、地元の空き家対策・地域課題解決に行政書士の職能を活かして取り組み、培ったノウハウを外部専門家として京都市内の多くの地域に展開してきた経歴を有する。当該経緯において京都市とも多数の協働を重ね、京都市担当者信頼関係及び共通のノウハウを構築しており、本マニュアルの特徴は執筆担当者個人に蓄積されたスキルに由来する。

京都市空き家対策コーディネーター制度創設に向けてのマニュアル作成であるが、モデル事業における取組であるため、その後の展開を想定し、京都市以外の市町村における同様の取組においても基本資料となるよう、行政書士のみならず自治体職員や自治会長等の地域のリーダーも対象としている。また、行政書士をはじめとする士業等の専門家が不適切な形で空き家問題に関与することに警鐘を鳴らし、専門家の意識改革を促すと同時にそのような不適切な専門家からの地域が自衛できるような踏み込んだ記載も行った。

読み手としてプロ以外も想定していることを踏まえて文字の大きさ、デザイン等に工夫している。文字の大きさは地域住民に紙資料を多く配布してきた経験上、高齢者から「字が小さく読みにくい」とクレームが出ない12ポイントを標準に大きな文字で作成。構成も「1見開き1テーマ」で統一し、各見出しの内容は冊子の見開き（2ページ）にて完結するようまとめ、章ごとに色を変えて参照しやすいデザインとした。

配布は京都府行政書士会の他、京都市を通じて市役所・区役所をはじめとする市内の公共施設、市内の各地域にも配布される予定。

図3 『空き家対策基本書』表紙、裏表紙



図4 『空き家対策基本書』目次

目次

第一章 空き家対策の基礎知識 [啓発編] P. 5	第六章 専門家の在り方 [分析・対応編] P. 57
空き家問題の沿革 P. 6	あくまでも地域が主体 P. 58
空き家問題は何が「問題」か P. 8	専門家の役割は地域のリーダーの支援 P. 60
空き家問題の当事者 P. 10	専門家は地域の「毒」にもなり得る P. 62
空き家対策とは何か P. 12	空き家対策の専門家の必須条件 P. 64
第二章 空き家対策に関する法令 [啓発編] P. 15	第七章 空き家対策コーディネーターの役割 [分析・対応編] P. 67
空き家対策の推進に関する特別措置法 P. 16	空き家対策コーディネーターとは P. 68
空家法の関連規定 P. 18	コーディネート業務の流れ P. 70
京都市空き家等の活用、適正管理等に関する条例 P. 20	現地調査・ヒアリング P. 72
第三章 京都市の空き家対策 [啓発編] P. 23	分析とコーディネート P. 74
京都市が先進地域となった理由 P. 24	引継ぎと報告 P. 76
京都市空き家等対策計画 P. 26	コーディネート業務の注意点 P. 78
空き家所有者向けの施策 P. 28	第八章 京都市の支援制度・問合せ先 [分析・対応編] P. 81
地域住民向けの施策 P. 30	京都市の支援制度まとめ P. 82
密集市街地対策・能出造対策 P. 32	問合せ先等 P. 84
京町家保全、その他の施策 P. 34	
第四章 空き家対策実務上の課題 [分析・対応編] P. 37	
空き家問題は複合的課題 P. 38	
異なる専門性の集束 P. 40	
課題の本質を見取りがち P. 42	
課題対応と自律的対策の確立 P. 44	
第五章 地域コミュニティの在り方 [分析・対応編] P. 47	
空き家対策の主役は地域住民 P. 48	
地域コミュニティが担うべき役割 P. 50	
役割分担・協働の重要性 P. 52	
空き家対策は地域づくり P. 54	

図5 「空き家対策とは何か」(『空き家対策基本書』p.12~13)

空き家対策とは何か

着地点と方法

空き家対策とは空き家問題の解消を目指すものですが、空き家問題の本質は管理不全に起因する近所迷惑にあります。したがって、空き家対策の大部分は適正管理により近所迷惑状態の解消を目指すことになります。しかし、中には近所迷惑状態が適正管理によっても是正できないほどに空き家の状態が悪化している場合や、近隣住民が続いている問題が将来の被害への恐れや心理的不安のみである場合等もあります。概ね、近所迷惑状態の是正のプロセスは次のように整理することができます。

空き家対策=空き家問題の解消

方法

(原則) 適正管理

(例外) 建物除却等

着地点

近所迷惑状態の是正

適正管理が容易に行えればよいのですが、実際には簡単にいかない何らかの理由があって管理不全状態に陥っていることがほとんどです。大切なのは、是正すべき近所迷惑の内容と解決できない理由を明らかにし、当事者が正しく理解した上でその解消に向けた手続を遂行することにあります。

手段や解決までの時間は問題ごとに様々

大きな枠組みとして一定の方向性やパターンはありますが、適正管理のために採るべき手段は様々です。そのため、適正管理実現のために必要な時間や労力も様々です。それぞれの空き家問題が独自の課題を抱えていて、独自の手段を見出して解決に導く必要があると考えべきでしょう。

特に立地や地域コミュニティの考え方によって、同じ現象であっても問題意識が全く異なる場合がある点に注意が必要です。

結果のみでなく過程も重要

空き家問題や空き家そのものの発生前には、地域には普通の生活があったはずですが、ある家が空き家になり、管理不全に陥り、近所迷惑が生じて空き家問題となるには何らかの原因があります。その原因が隠れるまでには何らかの動きがあったかも知れませんが、問題は早い時点で地域ぐるみで対応すれば容易に解決できたり、事前に防止できることもできるでしょう。

空き家対策において、過程は結果と同じくらい重要です。適正など空き家所有者のみで近所迷惑状態が解消したとしても、地域コミュニティにとってその結果に至る過程が不透明であったり、全く関与がないまま結果のみが降って湧いたようなものであったりしたならば、法律的解決の道が大きく狭まります。

『平成25年住宅・土地統計調査』で公表された空き家率が13.5%で、その後も増加傾向にあることを考えれば、地域に存在する空き家が問題になっている1戸だけであることは稀です。他の空き家や今後発生する空き家が迷惑施設とならないよう、また近所迷惑やその恐れが生じた場合に、地域コミュニティ自身が当事者として何をすればよいのか、空き家問題の過程に関与することで理解し、法律的解決に向けたノウハウの構築を進めることが今後ますます重要なものとなります。

行政の立ち位置を正しく理解する

空き家対策においては、本来の「所有者と近隣の問題」から一歩進んで行政が積極的な役割を担う場面が多くなるとはいえ、行政は空き家問題を「解決してあげる立場」ではなく、当事者による空き家問題の解決を「支援する立場」です。空き家問題が近所迷惑の問題、すなわち住民の問題のため、公権力たる行政の介入は最小限でなければなりません。

他方、空き家の種類が結構してきても、個人が勝手にやることは許されません(民法第222条第1項)。個人が空き家を取り壊して除却するなどもってのほかです。

本来は行政も個人の所有物には干渉できないのですが、法律や条例に基づいて、近所迷惑となっている空き家に関しては最小限の介入として対応できることもあります。また、空き家問題に関連した相談や補助金、専門家の派遣などの行政サービスは、当事者のみでは対応困難な場面で大きな力となることでしょう。

図6 「京都市空き家等対策計画」(『空き家対策基本書』p.26~27)

京都市空き家等対策計画

京都ならではの空き家対策

京都市では、平成25年7月に「総合的な空き家対策の取組方針」を策定し、平成26年4月に空き家条例を施行、「空き家の発生予防」「活用・流通の促進」「適正な管理」「跡地の活用」といった総合的な空き家対策を推進してきました。平成27年8月の空家法の施行を受けての空き家条例改正、法に基づく空き家調査や指導等も始まりました。

このような状況の中、国が定める「空家等に関する施策を総合的かつ計画的に実施するための基本的な指針」(空家等対策計画に関する事項)を受け、それまでの空き家対策の検証結果及び「京都市空き家等対策協議会」での議論を踏まえ、より総合的・計画的に空き家対策を推進していくため平成29年3月に策定されたのが「京都市空き家等対策計画」です。

京都市空き家等対策計画は、基本指針のほか、「京都市基本構想」(平成13年12月策定)、「京都市基本計画」(平成12年12月策定)を上位計画として、空き家対策の方針・施策を示すもので、京都ならではの地域力・創意を活かした空き家対策の推進を掲げています。

京都市空き家等対策計画の基本理念

京都市空き家等対策計画には、4つの基本理念があります。

- 建築物は、まちを構成する重要な要素として、安心かつ安全な生活環境の確保及び地域の良好な景観の保全をはじめとする公共的価値の実現に大きな役割を担うことに着目、その利用及び管理が図られること。
- 空き家等は、地域コミュニティの有用な資源として、積極的な活用が図られること。
- 空き家等の活用等は、既存の建築物の保全、活用及び流通を促進する見地から推進されること。
- 空き家等の発生予防及び活用並びに跡地の活用は、地域コミュニティの活性化を図る観点から推進されること。

4つが総合的な内容となっており、地域コミュニティの活性化が京都市空き家等対策計画の中心であることが分かります。

各主体の役割

京都市空き家等対策計画では、関係する主体に以下のような役割を期待しています。

市民(地域)
 ・空き家に関する相談に協力
 ・空き家の発生予防に努める
 ・自治体主催の活動の中で空き家に関する取組を行う

大学・NPO等
 ・地域力の醸成に協力

空き家所有者
 ・空き家の活用に取り組む
 ・空き家を適正に管理する

事業者・専門家
 ・空き家所有者や地域力育成に協力
 ・空き家の活用・流通等の促進に努める

行政
 ・空き家等の活用・流通、適正な管理等を総合的に推進
 ・無断拆壊、特種使用、コンクリート撤去の取組
 ・流通が行う保険への支援
 ・法的範囲、事業性、民間団体等の参画・協力も推進

**京都ならではの
地域力を活かした取組を推進**

空き家の発生予防・活用・流通の促進、適正な管理、跡地の活用を推進

安心・安全な生活環境の確保

地域コミュニティの活性化

まちづくり活動の促進

良好な景観の保全

この役割を前提に「地域主体の空き家対策に取り組んでいる地域の全市展開」「市場に流通していない空き家の増加の抑制」「通報のあった管理不全空き家の解決」などに取り組むこととしています。

図7 「空き家問題は複合的課題」(『空き家対策基本書』p. 38~39)

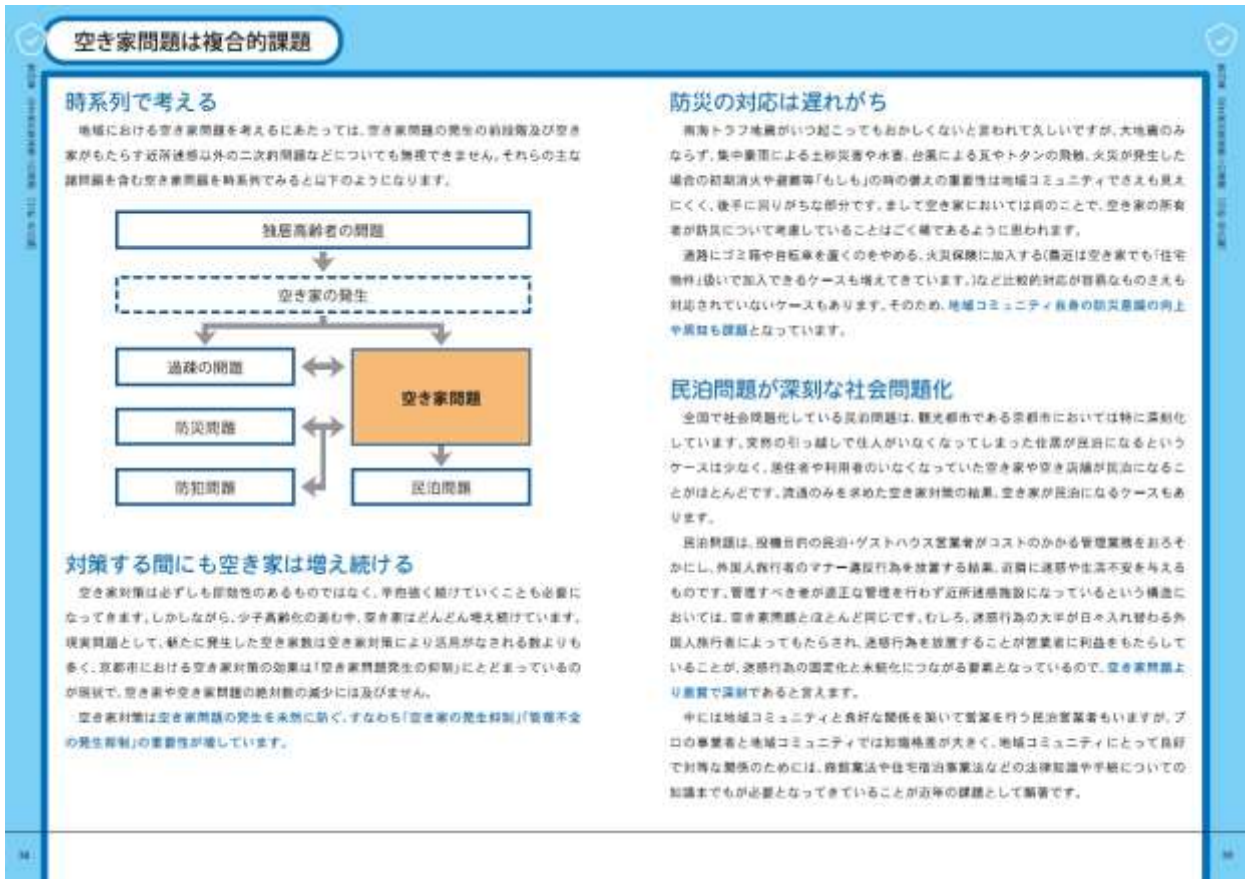


図8 「地域コミュニティが担うべき役割」(『空き家対策基本書』p. 50~51)

地域コミュニティが担うべき役割

地域コミュニティ自身の確立

自治連合会や町内会がなかったり、あってもほとんど機能していないといった地域もあります。空き家対策において地域コミュニティに求められる最低限の役割は「情報の収集」「情報の告知」「当事者としての意思決定」にあります。そこで、地域においてそれらの担い手となる自治会長や町内会長、自主防犯協会長や民生委員会長等、いわゆる地域のリーダー・世話強・顔役と呼ばれるような人たちと共に、行政との協力体制による臨時の地域コミュニティを結成しましょう。

調査した事実の整理

聞き取りにおいては「事実」と「想像や勘察」を明確に分けることに気をつけなければなりません。近隣住民は近所迷惑の当事者(被害者)ですから、客観的な事実と想像や勘察を混ぜこぜにして訴えかけてくることも少なくありません。聞き取りが注意深く情報を整理することが求められます。

また、近所迷惑が継続しているということは、空き家所有者や管理者が適正管理をしていなかったということでもあります。適正管理をしない主な理由は「管理の必要性を感じていない」と「管理が困難」であることがあります。

「管理の必要性を感じていない」というのは、近隣住民に迷惑をかけているという認識がない場合や、共有者全員が自分が管理する立場だと思っていない場合などがあります。たとえ所有者が遠方に住んでいたりと、所有者の体感が悪く管理が難しいといった理由がある場合でも、空き家管理会社等に管理を依頼することで問題を解決することができます。ですから、その場合の適正管理をしない理由としては、所有者が近所迷惑を知らないか軽く考えている等で「管理の必要性を感じていない」ということに改めてよそせうです。

「管理が困難」な場合は、金銭的な対価や権利関係でもめている、仏壇があって対応に困っているといった場合が挙げられます。

下準備としての事実調査

事実調査は、「空き家(建物・所有者)に関する調査」と「近所迷惑や被害」に関する調査に大別できます。

基本となるのは聞き込み・ヒアリングですが、アンケート形式や臨時町内会総会の開催、視察(まちなか)等によって実施するのもよいでしょう。不動産登記簿の取得や現場確認・写真撮影等も事実関係の把握に欠かせません。

一般的な確認事項としては以下のようなものがあります。近隣の方が所有者や管理者を知っている場合もありますので、全体としてこれらを確認したい旨を明示して意見を求めるようにしましょう。

対策チームの結成

地域コミュニティは、事実の調査と整理を基に全体像の把握と課題の分析を行い、空き家所有者に適正管理ができない「何らかの理由」や「空き家の迷惑原因」を解消するための人選と協力体制の構築を行うことになります。

人選と協力体制の構築においては、地域がどのような結末を望んでいるかを見極めなければなりません。地域コミュニティにとっては空き家所有者も地域の一端であることが過剰のため、権ね「既に生じた損害については当人同士で解決すること」、「今後のトラブル防止を目標とする」、「近隣関係に悪影響を及ぼさない」の3点を軸に、平和的・予防的な策とどこを採るようになるでしょう。もちろん、対策チームの人選と役割分担・協働も、全然的にそれらの結末に導くことを目指すものになります。

確認事項	確認方法
空き家所有者は誰か	登記簿を取得して所有者を確認
管理者がいるか	隣家の息子が月1回、訪問しに来る等
所有者・管理者の経歴	所有者・管理者は管理不交、近所迷惑を認識しているか
所有者・管理者の希望	所有者・管理者は今後どうしたいか(管理・活用等)
どんな迷惑が発生したか	誰がどんな迷惑を被ったか(事実として生じたこと)
どのような不安があるか	近隣住民が今後について抱える不安・心配
迷惑や不交の原因	互が割れている。傾斜が伸びている等
現場の状況	原因や迷惑に関する写真を撮影
これまでの経緯	町内会長まで手紙を入れたが反応がない等

図9 「あくまでも地域が主体」(『空き家対策基本書』p. 58～59)

あくまでも地域が主体

金閣寺を作ったのは誰？

子どものなぞなぞであれば、この問いに正解と答えれば「はずれー正解は大工さんでした！」などというやり取りが成り立つでしょうが、大人の会話としては除外です。大工は足利義満の招きを受けて、大工の職能の範囲内で義満の意思として専門性を発揮したに過ぎません。もし足利義満の相談相手として義満の意思決定に大きな影響力を持つ人物がいたとしても、金閣寺を作ったのが足利義満であるという結論が揺らぐことはないでしょう。

空き家対策についても同じことが言えます。空き家対策をするのは地域コミュニティであって、個別案件担当の専門家ではありません。金閣寺における大工と同じように、専門性を発揮することと全体としての行為主体は同一視できないのです。

立場	金閣寺	空き家対策
行為主体	足利義満	地域コミュニティ
行為主体の手足として専門性を発揮	大工	個別案件担当の専門家

地域と行政の協働で足りる

空き家対策では行政による地域コミュニティの支援が事実上不可欠ですが、行政の支援制度はコミュニティ自体の体制確立や全体像の把握、課題の分析等への総合的な支援もあれば、意識啓発のための出展講座、個別案件への支援等、数多く存在します。地域が抱える個別課題に対して、市役所をはじめ消防や警察など各部署が段階的専門的に対応するのが一般的で、地域コミュニティが行政の支援を100%活用することさえできれば、専門家による関与がなくても空き家対策は十分成果をあげることができると思われず。

一方、積載の荷重や建物の設計・経年など、行政サービスが存在しない課題に対しては個別案件対応の専門家の力が必要になり、空き家所有者からの依頼によりなされます。この時の地域コミュニティの役割は、所有者を含む必須住民にそれら個別案件対応の必要性を告知して対応を促すこととなりますので、地域コミュニティ自身が直接個別案件対応の専門家を雇うという場面は例外でしょう。

スーパー自治会長がいれば専門家はいらない

地域コミュニティの内部における体制確立や全体像の把握、課題の分析、意見集約や告知、方針の決定、対策チームの結成や行政との連絡調整、個別案件対応の指揮、その後の空き家発生抑制の主導に資するまで、地域のリーダーに求められる役割は広範囲かつ多岐にわたります。

これらすべてをこなす地域コミュニティのリーダー(以下「スーパー自治会長」といいます。)がいれば、行政との協働により空き家対策は的確に進行でき、専門家の出る幕はありません。

スーパー自治会長はどこにもいない

しかし残念なことに、純粋な意味でのスーパー自治会長はどこにもいません。なぜなら、スーパー自治会長に求められる役割は、とても特定の個人が一人でこなせるものではないからです。それならスーパー自治会長とは理想だけの存在なのでしょう。実はそうではありません。

実際に存在するスーパー自治会長と呼ぶにふさわしい地域のリーダーは、地域住民の意志や行政、専門家と上手く役割分担しながら意思決定のみを行っている「調整型」で「人を集めるのが上手い」タイプのリーダーです。正にカリスマ型で先頭を走るタイプのリーダーはスーパー自治会長からはやや遠いと言えます。

地域のリーダーに求められる広範囲かつ多岐にわたる役割すべてをこなすのではなく、**各自の課題にはチームで対応し、そのチームをまとめてあげて成果判断を下していくのがスーパー自治会長の在り方**と言えるでしょう。

図10 「コーディネート業務の流れ」(『空き家対策基本書』p. 70～71)

コーディネート業務の流れ

典型的な業務のフロー

コーディネート業務は、本部、区(支所)担当、支援担当による分業で行い、京都市からの対応依頼を受けて以下のような流れで進めます。

成果物は大きく3点

コーディネート業務の成果物は大きく分けて「対応報告」「報告書」「写真データ」の3点です。

成果物	概要
対応報告	対応自体の報告、緊急性の判断
報告書	実地の実態(内部は以下の4点) ・調査票 ・写真表 ・写真撮影図
写真データ	報告書の写真添付用の写真データ ・標準で撮影 ・700KB～1MB程度のデータサイズ ・ファイル名は写真表の番号と一致

コーディネート業務は2名体制+本部

京都市から依頼を受けた京都府行政士会本部は、区(支所)担当1名、支援担当1名に案件ごとの担当依頼を行います。それぞれの担当者が役割を分担して上記3つの成果物を作成することになります。

主として、区(支所)担当は現地調査による事実の確認・ヒアリング(相談対応)、支援担当は事実に基づき報告書の取りまとめを担当します。同時に、事実については区(支所)担当が、事実以外の報告内容については支援担当のコーディネーターが個々の依頼における業務責任者となります。

本部は業務の管理と京都市との京京対応を担当し、京都市に対する京都府行政士会としての業務責任者(一会の名での対応)となります。

成果物は対応依頼から2週間前京都市に提出

上記のフロー図にもあるように、成果物は作成者を含む2名以上の目を通って京都市に提出されます。支援担当コーディネーターが報告書を作成させるのに十分な事実が確認できない場合や写真が不明瞭である場合など、再調査や差替対応等の指示を行うこともあります。

業務期間は、発注の対応依頼から報告書提出まで通常2週間で行われます。

13

②相談員育成、選抜

コーディネーター選抜にあたり2度の研修会を実施した。1度目の研修会は平成30年11月29日に京都府行政書士会会員から空き家対策コーディネーターへの立候補者63名に対して実施した。京都市都市計画局まち再生・創造推進室より担当課長はじめ3名の職員が制度の趣旨や空き家対策コーディネーターに期待することについて説明し、また、『空き家対策基本書』をテキストに運用方法や前提となる基礎知識についての共有を行った。

立候補者の中から能力、経験、熱意、理念との共鳴度、事務所所在地等を総合的に考慮し、24名の京都市空き家対策コーディネーターを選抜し、京都市の確認を経て正式に担当者となった。24名は全員が区(支所)の担当を持つものとせず、空き家対策業務の経験が豊富な8名は、京都市への提案の基礎となる報告書の取りまとめを中心に区(支所)の担当者をサポートする支援担当者とし、区(支所)担当16名、支援8名構成とした。支援担当コーディネーターの中で京都市から特に信頼の厚い2名を本部担当者として管理業務に専念させ、クオリティコントロールを容易にする体制を敷いた。

2度目の研修会は、平成30年12月20日に業務の詳細な手順や遵守事項について周知徹底する目的で実施した。京都市職員が過去空き家の現場調査やヒアリング・相談等、コーディネート業務を行う際の注意点やクレームが発生したケース等、個別の留意事項を全体に共有するとともに、報告書や撮影すべき写真のデータ様式、受け渡し方法等の確認がなされた。

モデル事業期間のコーディネート業務完了後の平成31年2月20日に事例報告会を実施、各コーディネーターの問題意識や疑問点、モデル事業期間終了後の運用に向けた改善点、要望等に関する情報共有ならびに課題の洗い出しを行った。以後のコーディネート業務に特に参考となる事例を集めた『事例集』を作成したが、個人情報保護の観点から非公開とする。

図11 『事例集』表紙



③現場確認・ヒアリング・相談対応

モデル事業期間中では、京都市に寄せられた市民からの空き家相談 44 件につき、現場確認・ヒアリング・相談対応を行った。報告書の記載情報の取得と緊急性の判断が主目的となる。

現場確認は空き家所在地へ区（支所）担当コーディネーターが赴き、建物、道路、隣地等の状況について目視で確認し、「京都市空き家等の活用，適正管理等に関する条例に係る管理不全状態の判定等に関する基準」から作成した様式に従って確認項目について様式を埋める形でチェックした。様式の確認項目、及び事前に京都市への通報・相談内容に対応する形で写真を撮影。接道する道路幅など、計測項目についてはメジャー等を用いて計測を行った。

ヒアリングは 26 件につき実施した。現場確認時に通報者宅を訪問し、30 分～1 時間程度のヒアリングを行った。通報内容の確認と現状、空き家になってからの期間や管理者（親族等）の来訪頻度、通報者並びに近隣への被害状況等についての情報を聴取した。同時に相談対応を行ったが、事案の詳細が確認できていない状況での相談対応となるため、確定的な表現や京都市の職権的判断に関する言及を避けた一般的回答が中心となった。ヒアリングと相談対応は、通報者のみではなく、現場確認時にコーディネーターに声をかけてきた近隣住民、現場確認を見ていた近隣住民への声かけ等によっても行い、1 案件ごとに複数のヒアリングと相談対応を実施したケースも存在した。他方で、通報時に匿名を希望したり、対面でのヒアリングを拒否したりする通報者も全体の 3 分の 1 程度存在し、そのような案件については紙面にて現場確認を行った旨の投函のみとした。

ヒアリング・相談対応により、空き家に関する近隣の不安や被害状況がより明らかになることが多く、建物等の客観的状況のみからでは空き家問題の実態は把握しにくい。平素より相談対応を業とし地元で事務所を構える区（支所）担当コーディネーターの人的特性による信頼の獲得により、ヒアリングを通じて通報者宅から写真を撮影する許可を得たり、別の近隣住民を紹介してヒアリングを行ったり等、現地確認やヒアリングの質的向上に繋がった。

また、現場確認時には担当者が緊急性の判断を行った。現場を実際に確認したコーディネーターが主観的に、通行人など“当該物件が管理不全であると知らない第三者”に損害等が生じる蓋然性を判断する。管理不全の状態の他、車の通行状況や歩行者の量、駅やバス停との位置関係や通学路など、当該地域に関する情報や土地勘が判断の基礎となるため、区（支所）内に事務所を置くコーディネーターによる緊急性判断には、市職員が現場確認を行う場合の判断と同等以上の信頼性が担保されている。

表 4 現場確認件数等まとめ

項目	数	備考
現場確認件数	44 件	京都市からの依頼件数と同数
ヒアリング実施数	26 件	相談対応も同数
相談対応件数	26 件	ヒアリング実施と同数
写真撮影枚数	590 枚	報告書採用枚数のみ計数 不採用写真を含めると 1,200 枚程度

④京都市への報告・提案・協議

京都市への報告は「対応報告」「報告書提出」「写真データ提出」の 3 回に分けて行った。

対応報告は、現場確認に赴いた事実とヒアリング実施の有無、緊急性のみを先行して報告するもので、現場確認の直後に通報者等が京都市に連絡を入れた場合に備えた概要の報告となる。依頼から区（支所）担当コーディネーターが現場確認に赴き、対応報告を行うまでの期間は 1

週間を期限とし、依頼の1週間後ごとに複数回に分けての対応報告となった。対応報告の合計数は依頼と同数の44件である。

詳細な報告は報告書提出により行った。報告書は「調査票」「写真表」「写真撮影図」の3点セットにより構成され、依頼件数と同数の44件、紙面としての合計ページ数では224ページの報告書を作成した。京都市からの依頼に対する成果報告の主たる内容物となる。

調査票は、支援担当コーディネーターが作成した。現場確認において区(支所)担当コーディネーターが確認・聴取した物件の客観情報・ヒアリング結果・相談対応結果を引き継ぎ、俯瞰的第三者的視点に立脚してまとめた。調査票は提案書ではない点に留意し、本部担当者が提案・協議を行い、京都市が職権判断を行う材料として活用される材料となることを意識した構成となっている。

写真票は、現場確認において撮影された写真を一覧形式でまとめたもので、1ページの写真票に8枚の写真を縮小版で掲載し、撮影日と写真番号がそれぞれに付記されている。調査票における記述と対応させており、調査票における「玄関北側脇壁面に亀裂が見られる(写真5及び6)」などの記載を参照する形で利用する。

写真撮影図は、写真の撮影位置や撮影状況を周辺地図と対応させる形式で作成した。写真表何番の写真は地図上のどの位置からどの方向に向かって撮影されたか、コーディネーターが撮影したのか、近隣住民に撮影を依頼したものか、撮影場所が公道上でない場合、誰の許可を得て誰の私有地に立ち入ったのか、といった情報がまとめられている。

これらの3点セットを「報告書」として、依頼の2週間後ごとに複数回に分けて京都市に提出した。

写真データは、報告書(写真表)に掲載された写真の生データで、データ容量の大きなjpgデータとなる。もっとも、昨今はカメラの性能向上により過度に詳細かつデータ容量の大きな写真データとなることもあり、京都市における管理の基準に合わせて700KB~1MB程度、印刷基準で2L版程度の大きさになるよう統一した。京都市職員が写真票では詳細が確認しにくい場合、この写真データで詳細な状態を判断するため、一定の画像サイズの他、手ブレ等で不鮮明な画像となっていないかにつき、すべての写真データ1枚1枚を確認してから京都市に提出した。なお、提出は個別にCD-ROMでの手渡しにより行った。

提案・協議は、京都市都市計画局まち再生・創造推進室空き家対策担当職員が報告書を確認した後に実施し、提案と協議は同一機会に両者を明確に区別することなく行った。すなわち、報告書の内容はそれ自体が一定の提案の方向性を示すものとなっており、元より従前は空き家対策コーディネーターが作成した報告書と類似のものが「市職員からの報告」として挙がっていたため、報告書に基づくコーディネーターの明示的な提案を待つことなく市職員はその後の対応の検討が可能な状態となっている。加えて、すべての報告書のクオリティコントロールを行い、提案・協議を担う本部担当のコーディネーターは、従前から京都市と協働して空き家対策実務を経験してきたため一定の共通理解があり、実質的には京都市が空き家対策コーディネーターに依頼をしていない案件(従前からの継続案件を含む)における全体の優先度の確認のみを行えば足りる状況となっている。

そのため、実際に協議の主題となったのは、モデル事業期間終了後の制度運営に向けた修正点やコーディネーターからの質問事項、イレギュラー対応等への確認であった。

なお、コーディネート業務後の具体的な対応は京都市の職権判断であり、本事業の範疇に含まれないこと、行政内部の判断であり公開すべきでないことから、本事業報告では扱わないものとする。

表5 京都市への報告件数等まとめ

項目	数	備考
対応報告件数	44 件	京都市からの依頼件数と同数
報告書提出件数	44 件	京都市からの依頼件数と同数
報告書頁数	224 頁	調査票、写真表、写真撮影図の合計
写真データ提出件数	44 件	京都市からの依頼件数と同数
提出写真枚数	590 枚	報告書採用写真の生データを別途提出
提案・協議件数	44 件	報告件数と同数

⑤啓発資料配布

市民向けの空き家問題の予防・啓発を目的とした啓発資料『空き家対策の説明書』（片観音6ページ構成のリーフレット、A4サイズ）が完成。『空き家対策基本書』の簡易版として、より市民一般に向けたものとして、シンプルで分かりやすいものと意図した。

いわゆる空き家予備軍と呼ばれる独居高齢者や空き家の近隣におけるトラブル予防など、空き家問題として顕在化していない段階の当事者に対して、空き家問題との関連性を認知させ、早期の対応を促すことを目的としている。

デザイン上はリーフレットを開くとA4横3ページの大きさになるが、『空き家対策基本書』よりも大きな文字とイラストを用いて「よく読まなくても分かる」作りとし、公的な施設など地域住民が集まる場所において、ポスターのように掲示することも想定した。空き家問題を他人事と考える市民を空き家問題の当事者と認識させるため、リーフレットを開くと廃屋のような写真とキャッチコピーが強いインパクトを与える。

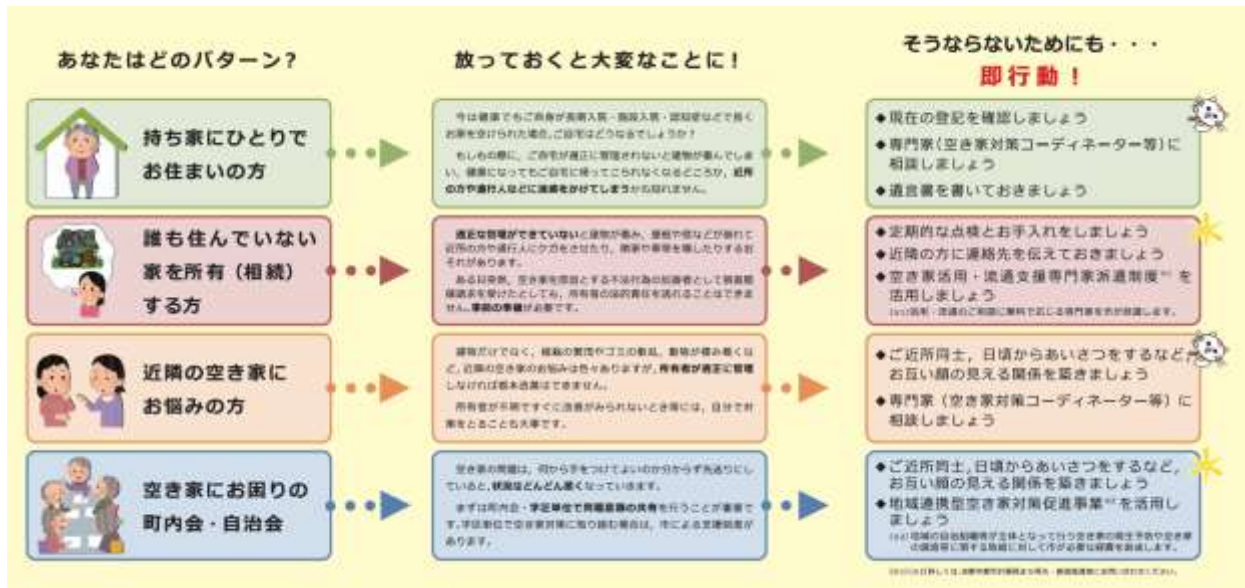
京都市では、都市計画局まち再生・創造推進室空き家対策担当が京都市内の空き家に関する一元窓口となっているが、『空き家対策の説明書』では、典型的に専門家業務となることが明らかなものについては、空き家対策コーディネーター（京都府行政書士会）への直接の連絡・相談も想定した記載となっている。

また、京都市で次年度作成する空き家対策に関する市民向け資料は、『空き家対策の説明書』の配布を前提に、内容上、デザイン上の一定の連続性を意識して作成されることとなった。

図12 『空き家対策の説明書』外面



図 13 『空き家対策の説明書』 内面



3. 評価と課題

①マニュアル作成

交付申請時に予定していた事業実施内容、成果は「2. 事業の内容」の(2)及び(3)の「①マニュアル作成」と同一。達成度は100%。

京都市の公的制度として京都市空き家対策コーディネーター制度が運用を開始、京都市の空き家対策の考え方や専門家の関わり方を反映した『空き家対策基本書』が完成。当初のページ構成想定からほぼ内容の変更なく完成に至った。

全国の空き家対策のトップランナーである京都市の空き家対策実務の在り方をテキストに落とし込んだことで、全国の市町村及び専門家にとっての基準を示す効果が期待される。

マニュアルは十分なものが完成したが、性質上発生する制度の改正や基礎データの更新等に伴う改訂作業をどのように行っていくかが課題。

配布は現在調整中であり、進捗は60%程度。本事業の正式終了を受けて一斉配布の予定。

②相談員育成

交付申請時に予定していた研修は100%実施。ただし、コーディネーターは区(支所)担当14名、支援担当6名の予定が、区(支所)担当16名、支援担当8名(支援担当のうち2名は本部担当)となった。達成度は90%程度

区(支所)担当員数の変更は京都市からの区(支所)ごとの案件数の偏在を指摘されたことによるもの、支援担当員数の変更は、新制度立ち上げにおける経験不足からくる個人差の標準化を目的とする。

京都市空き家対策コーディネーター制度を運用するにあたり適切な人員と員数を確保できたといえ、引き続き制度運用を継続する十分な効果があった。

制度や情報の更新をコーディネーターに適宜反映し共有するための勉強会や事例報告会の定期的な実施、PCスキルの向上などにより簡便な方法への最適化を図る必要があるため、新規コーディネーター育成に課題がある。

交付申請時に予定していた事例集作成は、予定通りのページ数での作成となったが、達成度は40%程度。

達成度が低い理由は、期間中に対応した全案件を掲載する予定が、以後のコーディネート業務に特に参考となる事例に絞っての掲載となったためである。事例を絞る必要が生じたのは、

予定以上に報告書のページ数が多いものとなったこと、写真表や写真撮影図との関係性が密接で調査票のみの掲載が困難であったこと、ヒアリングや相談内容が個人情報に深く踏み込んでおり、京都市との情報管理協定に沿った加工が必要となったことで作業工数が大きく予定を超えたことが主因となった。

今後もコーディネーターの育成上、事例の共有は必要であるが、本事例集への事例追加、更新については慎重に検討する必要がある。

③相談対応

交付申請時に予定していた相談対応のみならず、現場確認、ヒアリングの実施等の手続は概ね想定通りの質および対応速度を実現できた。区（支所）が地元の担当者を配置したこと、行政書士として普段から市民の相談対応に慣れていたことが要因と考えられる。また、対応速度は依頼のあった44件のすべてにおいて1週間以内の現場確認と対応報告が実現できた。達成度は85%。

今後の制度運用の継続、並びに発展において、当該区（支所）の行政書士が担当することに対する信頼性担保の効果があつた。

もっとも、ヒアリングが実施できなかつたケース、イレギュラー対応などにおける各コーディネーターの考え方や判断に個人差があり、一定の経験を積み重ねることが全市・全コーディネーターにおける平準化には不可欠と考えられる。また、本事業における相談対応は、空き家に対する市民の通報・相談が端緒となつており、啓発に対する相談対応は啓発資料を見た市民からの相談持ち掛けに期待しなければならない。このスキルの平準化及び啓発の場面における積極的な働きかけが今後の課題として残つた。

④市の部局、サービスへのつなぎ

交付申請時に予定していた市の部局、サービスへのつなぎは、空き家対策コーディネーター制度の事業範囲から外れた。達成度0%。

京都市の内部的な検討の結果、職権判断としての決定を先行することとなった。そのため、本項目は報告書に基づく提案の一内容として反映されるに留まり、市空き家対策担当職員の職権判断をもって、当該部局の名で市の他部局、サービスにつなぐ運用とした。コーディネート業務の運用上は、ステップを考えずに提案を検討できるため、報告書の作成において事案の全体最適化に向けた考慮が可能となった。

行政の判断手順の問題であるため制度運用上、今後も変更はないと考えられる。空き家対策コーディネーターが直接市民から相談を受けた場合においても同様に、まち再生・創造推進室空き家対策担当につなぐ手順とする。これにより明らかになった課題は存在しない。

⑤個別事情を踏まえた対応の提案

交付申請時に予定していたプロセスは、先行して④のつなぎを先行させるものであつた。しかしながら、④に職権判断を先行させることになり、個別事情を踏まえた対応の提案も報告書に基づく提案の一内容となった。達成度90%。

本事業においては、京都市との協働経験豊富な本部担当者が全案件の提案を担当したため、スムーズな提案となり、空き家対策コーディネーター制度として想定した提案レベルは十分実現できたものと考えられる。

もっとも、かかる運用は本部担当者個人のスキルに完全に依存するものであり、京都市と京都府行政書士会の共同事業としての制度運用を継続するにあたっては、特定個人への依存状態は早期に是正を図らなければならない。支援担当者間の報告書作成・提案の質の向上と平準化が課題となった。

⑥啓発資料配布

交付申請時に予定していたページ構成はA4中綴じ冊子8ページ構成であったが、A4片観音6ページ構成での作成となった。構成に変更はあったが達成度は100%。

A4中綴じ冊子8ページ構成はマニュアルの簡易版としての意味あいであったが、A4片観音6ページ構成とすることに積極的な意義（インパクトのある画像を効果的に見せる、矢印によるチャートの続きを見るために開かせる動きの誘導、ポスター的な利用）を見出したために変更したもので、市民への訴求効果がより高いものになったと考えられる。

京都市が次年度作成する市民向け空き家対策啓発資料は、本啓発資料を前提に作成される予定であることから、本啓発資料も随時改訂・増版の必要が生じると考えられ、かかる対応に対する体制が京都府行政書士会において未整備である点が課題となった。

配布は現在調整中であり、進捗は60%程度。本事業の正式終了を受けて一斉配布の予定。

4. 今後の展開

[京都市空き家対策コーディネーター制度の維持発展]

本事業は、京都市における空き家対策事業の標準的運用方法を変更する新制度の開始となった。京都府行政書士会では、京都市との協力体制のもと、京都市空き家対策コーディネーター制度を今後も継続して実施し、維持発展に努める。

維持においては、特定の担当者への依存度を減らし全体の能力底上げと平準化が中心課題となる。

発展においては、予防・啓発における取組が啓発資料の作成、配布のみにとどまった点を踏まえ、予防・啓発に関する展開を軸とする。中でも空き家の発生原因・行政書士の業務分野の両方との関連性の強い高齢者福祉の場面への空き家対策コーディネーターの役割拡充が望まれる。

[空き家対策コーディネーター制度の全国展開の支援]

京都市は全国の市町村が空き家対策施策の手本とする先進地域であり、空き家対策コーディネーター制度の運用開始のモデル事業としての意義は大きい。そこで、日本行政書士会連合会の名で「行政書士による空き家対策のガイドライン」を本事業に沿った内容で作成・公開し、全国各地での展開を推奨する予定である。全国の市町村と都道府県行政書士会の協力体制による本モデル事業の展開に際しては、京都府行政書士会からノウハウの提供や運用のコンサルティング、『空き家対策基本書』による研修会の実施等による支援を行う。

[在野の空き家対策専門家としての行政書士の一般化]

『空き家対策基本書』で求められる空き家対策の専門家像は、地域活動並びに地域のリーダーの支援であり、行政書士のスキルと親和性が高い。取組中、区（支所）担当コーディネーターのヒアリング・相談の場面において、地域に根ざした土地勘、通報者等から信頼を勝ち取る相談スキルが重要であった点も踏まえ、制度担当者としてのみならず在野の空き家対策専門家像も『空き家対策基本書』及び「行政書士による空き家対策のガイドライン」を基準に一般化を図る。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	昭和46年12月1日		
代表者名	堀井 泰史		
連絡先担当者名	事務局長 垣本 茂昭		
連絡先	住所	〒601-8034	京都市南区東九条南河辺町85番地3
	電話	075-692-2500	
ホームページ	http://www.kyoto-shoshi.jp/		