

事業名称	松江市における空き家対策推進研究プロジェクト
事業主体名	一般財団法人 島根県建築住宅センター
連携先	松江市における空き家対策推進研究プロジェクト（(公社)全日本不動産協会島根県本部、松江宅建センター、中国税理士会島根県支部連合会、島根県司法書士会、島根県土地家屋調査士会、島根県弁護士会、(一社)島根県建築士会松江支部、松江住まいづくり協会、(一社)島根県産業廃棄物協会、(福)松江市社会福祉協議会、松江市（歴史まちづくり部建築指導課）、島根県土木建築部建築住宅課（オブザーバー）、株式会社市浦ハウジング&プランニング福岡支店）
対象地域	島根県松江市
事業の特徴	空き家及び近い空き家になる可能性のある住宅の所有者、管理者又は相続予定者等が抱える多様な問題・課題に適切に対応するため、次の取り組みを一連のプロジェクトとして総合的に展開する。 P J 1 / 相談窓口と相談員の連携体制づくり、 P J 2 / 空き家相談の担い手づくり P J 3 / 空き家相談の場・機会づくり
成果	① 空き家相談窓口連携体制の構築（周知パンフレット） ② 空き家相談業務支援ツールの作成（意思決定支援ソフト、ガイドブック） ③ 空き家相談員の登録・研修制度の整備
成果の公表先	事業主体HPで公表 <a href="http://www.shimane-bhc.or.jp/">http:// www.shimane-bhc.or.jp/</a>

## 1. 事業の背景と目的

人口減少・高齢化等に伴い空き家（特に利用目的のない空き家）が増加する中で、空き家所有者等の多様な問題・課題に適切に対応するため、松江市をモデルとして、関係機関が連携した空き家相談体制の整備、空き家相談員の確保と育成及び多様な空き家相談事業の実施に関する取り組みを一連のプロジェクトとして総合的に展開する。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要と手順

#### ① 事業の概要

本プロジェクトは右図に示す3つのプロジェクト（以下PJと称する）の取り組みを実施する。

具体的な内容は、「(2) 事業の取組詳細」による。

#### 図1 プロジェクトの構成

### 1)PJ1／地域の専門家との連携体制の構築

#### ① 空き家相談ネットワークの検討

総合相談窓口と専門相談窓口等の連携、総合相談窓口内の相談連携

#### ② インターネットを活用した相談支援システムの整備

H30はシステム開発方針の検討

### 2)PJ2／空き家談員育成・支援

#### ① 空き家相談業務支援ツールの作成

空き家所有者等意思決定支援ソフト、空き家相談員支援ガイドブック

#### ② 空き家相談員の育成

空き家相談員登録制度・空き家相談員スキルアップ研修制度の実施

### 3)PJ3／多様な空き家相談事業の実施

#### ① 既存相談窓口での相談対応の強化

空き家相談窓口の周知(チラシ配布)、空き家総合相談機能の強化

#### ② 多様な相談・啓発機会の提供

ネットを活用した多様な相談機会の提供、空き家相談イベントの開催

## ② 検討体制

下表の検討体制を構築し、検討を行った。

表1 松江市における空き家対策推進研究プロジェクト検討会委員名簿

団体名	役職	氏名	備考
(公社)全日本不動産協会島根県本部	理事	板持 孝敏	
松江宅建センター	常務理事	加藤 慎也	
中国税理士会島根県支部連合会	会員(税理士)	板持 郁夫	
島根県司法書士会	空き家問題対策チーム員	常住 郁衣	
島根県土地家屋調査士会	監事	森脇 照美	
島根県弁護士会	会員(弁護士)	小西 豊	
(一社)島根県建築士会松江支部	支部長	金森 愛典	
松江住まいづくり協会	理事	深田 真二	
(一社)島根県産業廃棄物協会	解体部会事務局長	野々村 学	
(株)松江市社会福祉協議会	総務課長	安藤 只祥	
松江市(歴史まちづくり部建築指導課)	課長補佐	高見 保志	
	主幹	青山 昭雄	
(株)市浦ハウジング&プランニング福岡支店	支店長	村田 浩之	副理事長
(一財)島根県建築住宅センター	理事長	吉田 恭之	理事長

写真1 第1回検討会



写真2 第4回検討会



### オブザーバー

団体名	役職	氏名	備考
島根県土木部建築住宅課	住宅企画グループリーダー	山本 肇	

### 事務局

団体名	役職	氏名	備考
(一財)島根県建築住宅センター	総務課長	神移 由起子	
(株)市浦ハウジング&プランニング福岡支店	計画設計室プロジェクトリーダー	高橋 和広	
ピーシーエッグ(株)	取締役	二之宮 祐樹	

## ③ 実施スケジュール

検討会は計4回開催した。また、平成31年2月22日に「空き家相談員研修会」を実施した。

表2 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							平成31年度			
			8月	9月	10月	11月	12月	1	2	3	4月~		
地域の専門家との連携体制の構築	①空き家相談ネットワークの検討	・住宅総合相談窓口、関係団体窓口との連携のあり方検討			■	■	■	■					
		・空き家総合相談員、空き家相談員との連携のあり方検討			■	■	■	■					
空き家相談員育成・支援	②インターネットを活用した相談システムの整備	・住宅相談支援システム開発方針検討			■	■	■						
		・空き家所有者等意思決定支援ソフトの開発			■	■	■	■					
	⑤空き家相談業務支援ツールの作成	・空き家相談員支援ガイドブックの作成			■	■	■	■					
②空き家相談員の育成		・登録制度				■	■	■	■	■	■	■	
	・研修の実施							■	■	■	■		
多様な空き家相談事業の実施	①既存窓口での相談対応の強化	・空き家相談窓口の周知							■	■	■	■	
		・空き家問題に関する総合相談機能の強化								■	■	■	■
	②多様な相談機会の提供	・インターネットを活用した多様な相談機会の提供								■	■	■	■
		・空き家相談・啓発イベントの開催									■	■	■
③インターネットを活用した相談システムの整備(再掲)	・既存の相談体制と連携した松江市モデルの検討								■	■	■	■	
成果のとりまとめ・公表	・報告書の作成、インターネット上での成果の公表								■	■	■	■	
検討会の開催	検討会(第1回10/31、第2回11/29、第3回12/27、第4回2/6)			●	●	●			●				

#### ④ 作業の役割分担

検討会に提示する検討資料は、右表に示す役割分担により実施した。

また、空き家相談員支援ガイドブックの作成にあたっては、その記載内容について、弁護士、税理士などの各専門家委員や松江市のチェックや内容・表現等の精査を行った。

表3 作業の役割分担

取組内容	具体的な内容 (小項目)	担当者 (組織名)	業務内容
地域の専門家との連携体制の構築	①空き家相談ネットワークの検討	市浦ハウジング&プランニング福岡支店 島根県建築住宅センター	・住宅総合相談窓口、空き家専門相談窓口、団体相談窓口との連携のあり方検討 ・空き家総合相談員、空き家相談員との連携のあり方検討 ・既存の相談体制と連携した松江市モデルの検討
	②インターネットを活用した相談システムの整備	市浦ハウジング&プランニング福岡支店 島根県建築住宅センター	・住宅相談支援システム開発方針検討
空き家相談員育成・支援	⑤空き家相談業務支援ツールの作成	市浦ハウジング&プランニング福岡支店 島根県建築住宅センター	・「空き家所有者等意思決定支援ソフト」の開発 ・「空き家相談員意思決定支援ガイドブック」の作成
	②空き家相談員の育成	島根県建築住宅センター	・空き家相談員登録制度の検討 ・空き家相談員登録研修会の開催
多様な空き家相談事業の実施	①既存窓口での相談対応の強化	島根県建築住宅センター	・空き家総合相談窓口の周知 ・空き家問題に関する総合相談機能の強化
	②多様な相談機会の提供	島根県建築住宅センター	・インターネットを活用した多様な相談機会の提供 ・空き家相談・啓発イベントの開催
プロジェクトのとりまとめ・公表		島根県建築住宅センター 市浦ハウジング&プランニング福岡支店	・報告書のとりまとめ ・インターネット上での成果の公表

## (2) 事業の取組詳細

### 1) P J 1 / 地域の専門家との連携体制の構築

#### ■ **ねらい**：相談窓口と相談員の連携体制づくり

多様な空き家問題の解決を促進するため、松江市をモデルに、あらゆる相談をワンストップで受け付ける総合相談窓口と各分野の専門家・相談窓口等が連携して適切に相談対応に当たる相談ネットワークを構築する。

#### ① 空き家相談ネットワークの検討（H30年度）

##### ①-1 空き家総合相談窓口、関係団体窓口との連携のあり方検討（H30年度）

空き家問題に関するワンストップの相談受付、空き家対策に関するアドバイス及び専門相談員・団体相談窓口への取り次ぎ等の業務を行う“空き家総合相談窓口”を整備し、各分野の専門的相談に対応する“団体相談窓口”との適切な連携のあり方を検討する。

#### a. 住宅総合相談窓口の整備

空き家を何とかしたいがどうしたらよいか分からない、どこにどんな相談をしてよいか分からないという相談者等に対して、空き家問題解決の方向性や具体化に向けた手順等に関する助言・提案ができる総合相談窓口の整備が求められている。

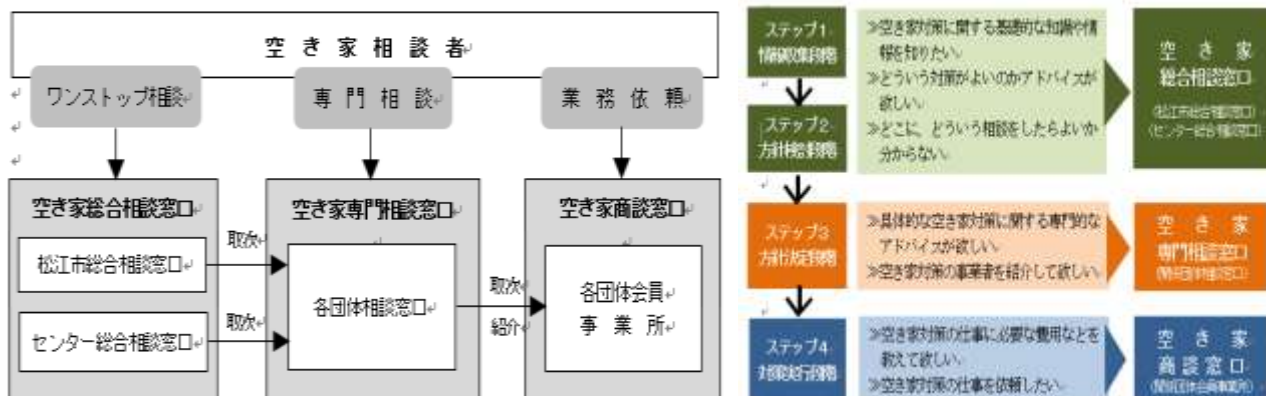
この総合相談窓口は、地域の空き家行政の主体であり住民が安心して相談できる市町村に置くことが適切であることから、松江市住宅総合相談窓口を整備するとともに、相談ルートの複数化による相互補完性を確保する観点から、県下全域を対象に公益事業として幅広い相談業務を行う住宅センター住宅総合相談窓口を整備する。

#### b. 団体相談窓口との連携

各関係団体に設置されている「団体相談窓口」は、直接的な相談受付のほか、総合相談窓口からの取次により、建物及び土地の売買・賃貸、建物の改修・リフォーム及び解体、古民家活用及び税金・相続・登記などの専門分野に関する事項、事業者選定、契約及びトラブル解決等の相談対応を行う「空き家専門相談窓口」として位置づける。

また、空き家相談業務の成果として、所有者等による空き家対策が着実に実行されるよう、各関係団体の会員事業所を「空き家商談窓口」として位置づけて、空き家ビジネスの育成強化を図る。

図2 空き家相談ネットワーク概念図



## ①-2 空き家総合相談員、空き家相談員との連携のあり方の検討（H30年度）

### a. 空き家総合相談員

空き家総合相談窓口の窓口担当者を“空き家総合相談員”とし、あらゆる空き家相談をワンストップで受け付け、空き家問題解決の方向性や具体化に向けた手順・相談先等に関するアドバイスをを行う。相談内容の一部に専門的な内容を含む場合は、決してたらい回しにしないよう“空き家専門相談員”に照会して回答を求めた後、相談内容全般に関する総合的アドバイスをを行う。ただし、受け付けた相談内容のすべてが専門的内容である場合又は総合相談窓口で回答できない内容（事業者選定、商談・契約及びトラブル解決等）を含む場合には、断った上で“団体相談窓口”に取り次いで対応を依頼する。

### b. 空き家専門相談員

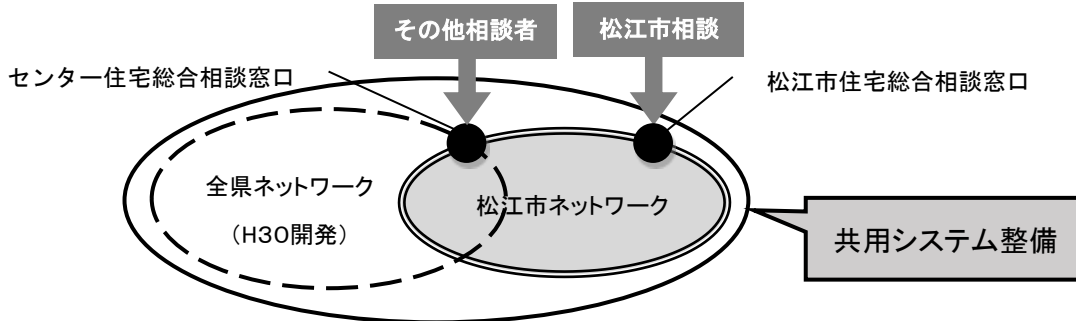
空き家総合相談窓口には、専門的内容に関して“空き家総合相談員”を補助する“空き家専門相談員”を配置する。空き家専門相談員は、原則として照会された事項について総合相談窓口で回答するが、必要に応じて相談者に直接回答する。

## ② インターネットを活用した相談支援システムの整備（H30～31年度）

### ②-1 住宅相談支援システム開発方針検討（H30年度）

空き家総合相談員と空き家専門相談員の連携の円滑化・迅速化及び相談の受付・取次・記録・情報共有等の相談業務の合理化を進めるとともに、相談イベント会場や相談窓口での直接的連携の他メール、テレビ電話等を活用した消費者への相談対応の多様化を図るため、インターネットを活用した住宅相談支援システムのあり方（住宅センター開発システムとの共用化）について検討する。

図3 インターネットを活用した相談支援システムの整備



なお、H31年度は、以下の住宅相談支援システム開発、試行及び運用を行う。

### a. システム概要

- Web技術を用いたクラウドサービスとして構築（端末に専用ソフトの導入不要）

### b. システム機能

- 相談員向け機能～相談員管理機能（IDとパスワードで認証）
- “ ” ～相談記録管理（受付と回答を登録、閲覧可能）
- “ ” ～相談員間連携機能（取次の依頼・回答受取・回答）
- “ ” ～相談員掲示板（相談記録及び関連情報の共有）
- 情報共有機能 ～相談事例登録（個人情報削除した事例の自由閲覧）
- “ ” ～統計情報表示（登録データの集計・表示、CSVファイル出力）
- 相談者向け機能～相談事例検索（事例登録をカテゴリ別に表示）
- “ ” ～インターネット相談（相談依頼、受付番号により閲覧可能）
- “ ” ～相談予約（面談・TV相談の予約・予覚状況表示）

## 2) PJ2/空き家相談員育成・支援

### ■ **ねらい：空き家相談の担い手づくり**

総合相談窓口及び関係団体相談窓口において、多様な空き家問題に対して適切な助言・提案を行うことができる相談員を育成・支援するため、相談対応をサポートする業務ツールを整備するとともに、基礎知識の習得と相談スキルの向上を継続的に研修する仕組みを検討する。

#### ① 空き家相談業務支援ツールの作成（H30年度）

##### ①-1 空き家所有者等意思決定支援ソフトの開発

どうしてよいか分からない空き家所有者等に対して、空き家相談員が空き家対策に関する意思決定を支援するため、空き家所有者等が希望する複数の選択肢の有効性について比較検討できるシミュレーションソフトを開発する。

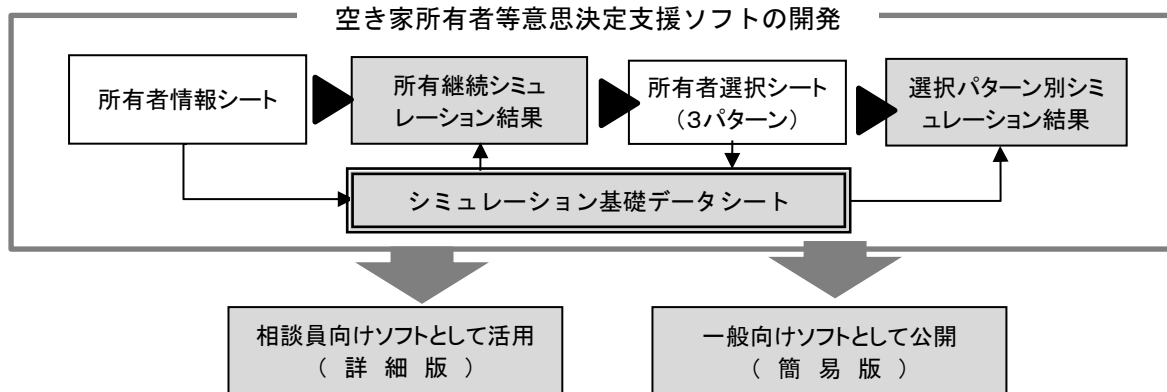
##### a. ソフトの概要

2種類の入力シート（「所有者情報シート」、「所有者選択シート」）、2種類のシミュレーション結果（「所有継続シミュレーション結果〔適正管理、放置〕」、「希望パターン別シミュレーション結果」）及び試算用データで構成する「シミュレーション基礎データシート」を用いて、所有者が希望する3パターンについて今後25年間のコスト、リスク及び実現可能性についての比較検討を行うことができるものである。

##### b. ソフトの活用

当該システムは、相談員が相談者へのヒアリングを通じて入力しシミュレーション結果を空き家所有者等の意識啓発及び意思決定に活用するが、一般に広く利用されることにより空き家対策に関する社会的関心を高めるため、操作が容易な簡易版を財団ホームページ上で公開する。

図4 空き家所有者等意思決定支援ソフトの開発



##### ①-2 空き家相談員支援ガイドブックの作成

多様な相談をワンストップで受け付ける空き家総合相談窓口を担当する相談員を支援するため、相談者のライフプランに応じた総合的なアドバイスや専門相談員への的確な取次などの窓口業務に必要な知識・情報を1冊に集約したガイドブックを作成する。

##### a. 空き家相談の窓口対応と連携方法

多様な相談窓口及び専門家が連携する空き家相談ネットワークの仕組み、並びに空き家総合相談窓口における受付と相談対応の方法及び専門相談員への取次方法について解説する。

##### b. 空き家所有者等意思決定支援ソフト説明書

空き家相談員が“空き家所有者等意思決定支援ソフト（相談員向け）”を有効に活用して、空き家所有者等の意思決定をサポートできるよう、ソフト利用の条件、方法及びシミュレーション結果に基づくアドバイスの方法等に関する説明書を作成する。

### c. 空き家相談の基礎知識とQ & A

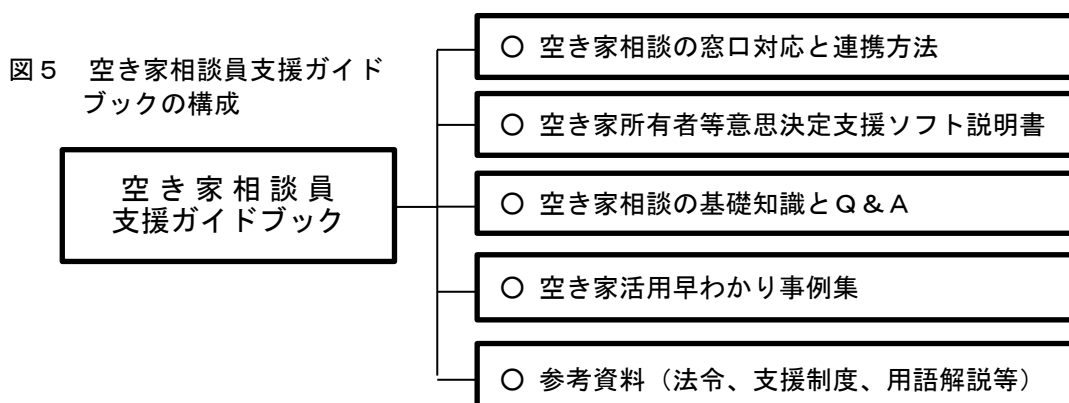
空き家総合相談窓口を担当する相談員が、空き家対策に関する各分野の基礎知識を習得し、何をどうすればいいのか、誰に何を相談すればいいのかな等のガイダンスができるよう、相談内容別に基礎知識及び想定問答を分かりやすく整理した“空き家相談Q & A”を作成する。

### d. 空き家活用早分かり事例集

空き家活用に関する多様な事例紹介を通じて、空き家所有者等の資産活用意欲を高めるため、国及び県内の成功事例を収集し、利用目的及び整備手法等に分かりやすく整理した“空き家活用早分かり事例集”を作成する。

### e. 参考資料

空き家対策の推進に関する特別措置法及び関係法令、空き家対策に関する各種支援制度、用語解説及び空き家に関する統計資料等を掲載する。



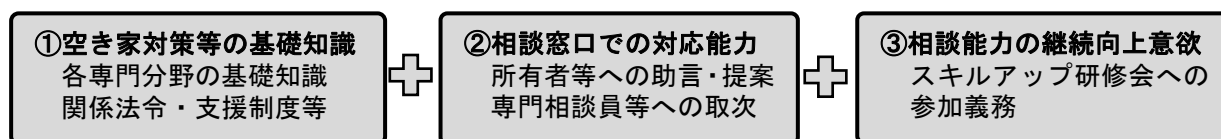
## ② 空き家相談員の育成（H30～31年度）

### ②-1 空き家相談員登録制度の創設（H30年度）

多様な空き家相談に的確に対応できる空き家相談員を計画的に育成し、空き家所有者等に安心して相談してもらえることができるよう、“空き家相談員登録制度”を創設する。

空き家相談員の要件は、空き家対策等に関する基礎知識、窓口での相談対応能力及び相談能力の継続向上意欲を有することとし、登録研修修了者を登録しホームページで公開する。

### 図6 空き家相談員の登録要件



### ②-2 空き家相談員研修の実施（H30～31年度）

空き家相談員を登録し継続的に育成するため、行政機関及び関係団体の協力により、毎年度定期的に“空き家相談員登録研修会”及び“空き家相談員スキルアップ研修会”を開催する。

#### a. 空き家相談員登録研修会の開催

空き家相談員支援ガイドブックをテキストとし、空き家相談員の新規登録及び登録更新（5年更新）のための研修会を開催する。

#### b. 空き家相談員スキルアップ研修会の開催

空き家相談員の継続的な相談能力の向上を図るため、他県の先進的相談事例の紹介、身近な相談事例・問題解決事例の報告及び意見交換を主題とした相談員参加型のスキルアップ研修を県内各地域で開催する。

### 3) P J 3 / 多様な空き家相談事業の実施

#### ■ **ねらい；空き家相談の場・機会づくり**

空き家問題の解決に向け、空き家所有者等による方針決定及び具体的取組み、並びに地域住民による連携した取組みを促進するため、既存相談窓口での相談対応の強化を図るとともに多様な相談・啓発機会を提供する。

#### ① 既存相談窓口での相談対応の強化（H30～31年度）

##### ①-1 空き家相談窓口等の周知

空き家所有者等及び地域住民による相談窓口の円滑かつ適切な利用促進を図るため、広報誌や情報メディア等を積極的に活用して、松江市内に設置された相談窓口へのアクセス情報を発信するとともに、窓口相互の役割分担及び連携体制についてチラシを作成し、広く周知する。

##### a. 空き家相談窓口アクセス情報の発信

空き家所有者等に対して何を何処にどう相談すればいいのかを分かりやすく伝えるため、相談窓口の所在、相談内容及び相談の受付時間・方法等のアクセスに必要な情報・表現を統一化し、広報誌、チラシ、メール、ホームページ等を利用して広く周知する。平成30年度はチラシを作成・配布する。

##### b. 空き家相談ネットワーク体制の周知

空き家所有者等が空き家相談の仕組みを理解した上で適切な相談窓口を選択することができるよう、多様な相談を一元的に受け付ける“総合相談窓口”と各分野の専門的な相談を受け付ける“団体相談窓口”とで構成する松江市内の相談ネットワーク体制について広報誌、チラシ、メール、ホームページ等を利用して広く周知する。平成30年度はチラシを作成・配布する。

##### ①-2 空き家問題に関する総合相談機能の強化

総合相談窓口に総合相談員を配置し、相談者からの多様な相談を一元的に受け付け、専門相談員及び各団体相談窓口と連携して適切な助言・提案を行うとともに、空き家対策に関する相談者の不安解消と主体的取組みを支援するため相談後のフォローアップ体制を整備する。

##### a. 意識啓発と意思決定支援の強化

総合相談窓口では、空き家対策について無関心な所有者やどう取り組んでよいか分からない所有者等を主な対象とし、空き家問題に関する具体的な取組みへの糸口を掴むことができるよう、空き家所有者等意思決定支援ソフト等を活用しての適切な助言・提案を行う。

また、周辺に悪影響を及ぼしている住宅の特定空き家化の防止及び高齢者のみの世帯など近い将来空き家になる可能性のある住宅の空き家化の未然防止を図るため、所有者及び相続予定者等に対して相談対応を通じた啓発を行う。

##### 《総合相談窓口における主な相談指導事項》

空き家対策方針が固まらない所有者等への意思決定支援

老朽危険住宅（特定空き家を含む）所有者等への適正管理・除却指導

高齢者単独世帯及び空き家相続予定者への空き家発生予防指導

##### b. 相談者へのフォローアップ体制の整備

空き家所有者等の空き家問題に関する方針決定及び取組みの進捗に応じたきめ細かい支援を行うため、相談結果・相談履歴等を記録した空き家相談台帳を作成し、台帳に搭載された相談者に対する関連情報の提供やヒアリング等を通じて相談後のフォローアップを行う。

#### ② 多様な相談機会の提供（H31年度～）

##### ②-1 インターネットを活用した多様な相談機会の提供

仕事、身体機能又は交通手段等の関係で相談窓口を利用できない空き家所有者等に相談機会を



提供するため、相談窓口の業務時間内における面談や電話による相談以外に、空き家相談支援システムを活用しパソコンやスマートフォンからのメール相談やテレビ電話相談などの時間や場所に制約されない多様な相談対応を実施する。

#### a. メール相談の実施

時間的制約により空き家総合相談窓口で相談できない方には、メールによる相談の受付及び回答を行うとともに、これに合わせてメール会員登録を促進し空き家問題解決に関する様々な知識やイベント開催等の情報提供を行う。

メール相談は、転送機能を活用することにより相談の取次及び回答など相談員間の連携の円滑化・迅速化等が図られるため、相談員の業務負担の軽減にも大きなメリットがある。

#### b. テレビ電話相談の実施

事情により相談窓口に出向けないが相談員から直接アドバイスを受けたい方には、事前予約をした上で指定時間にテレビ電話相談を実施する。

テレビ電話では相談者と複数の相談員によるテレビ会議も可能であることから、多様な問題を抱える相談者に一度にアドバイスする必要がある場合には極めて有効な手段となる。

### ②-2 空き家相談・啓発イベントの開催

空き家所有者等に対する相談機会のさらなる拡充及び一般消費者の空き家問題への関心を高め地域社会における空き家問題解決を促進するため、多様な相談・啓発イベントを開催する。

#### a. 空き家セミナー&相談会の開催

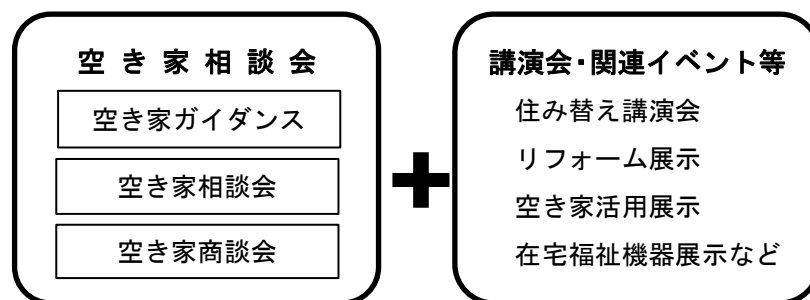
常設相談窓口における受動的な相談対応ばかりでなく、様々な課題をテーマとしたセミナーと相談会を組み合わせたイベントを開催する。外出が困難になる高齢者を対象とし地区公民館等で開催する出前式相談会や盆・正月に帰省する相続予定者を対象とした実家問題相談会など多様なイベント開催に取り組む。

#### b. 総合的空き家イベントの開催

空き家所有者等の空き家問題に関する意識レベルや解決プロセスの段階に応じた多様な相談ニーズに対応するため、基礎知識の習得や意思決定の支援を必要とする者を対象とした“空き家ガイダンス”、意思決定後の専門的アドバイスを必要とする者を対象とした“空き家相談会”及び事業者を選定し事業着手を希望する者を対象とし、併せて空き家ビジネスの育成を目的とする“空き家商談会”を同時に開催する総合相談イベントを開催する。

集客効果の高いイベントとするためには、誰でも気軽に立ち寄り楽しみながら情報入手・学習ができる場として恒例行事化し地域社会に広く認知され必要があることから、講演会や関連情報・商品の展示・販売等を組み合わせた総合的空き家イベントのあり方を検討する。

図7 空き家相談会と講演会関連イベントの開催



### ③ インターネットを活用した相談システムの整備（再掲）

#### ③-1 既存の相談体制と連携した松江市モデルの検討

・ P5の「3）インターネットを活用した相談システムの整備」参照。

### (3) 成果

平成 30 年度の成果としては、今後の空き家相談ネットワークのあり方を検討し、その構築に向けた取組みを進めるため「空き家相談窓口案内チラシ」を作成する他、空き家相談窓口を担当する相談員等を支援するため、空き家対策のシミュレーションが可能な「空き家所有者等意思決定支援ソフト」の作成及び空き家所有者等の相談者のライフプランに応じた総合的なアドバイスや専門相談員への的確な取次などの窓口業務に必要な知識・情報を 1 冊に集約した「空き家相談員支援ガイドブック」を作成した。

また、空き家相談員を継続的に育成するための「しまね空き家相談員登録制度」及び「空き家相談員の研修制度」のあり方を検討した。

#### ① 空き家相談窓口案内チラシの作成

～ “P J 1 / 地域の専門家との連携体制構築”、 “P J 3 / 多様な空き家相談事業の実施” 関連

空き家の所有者に対して、空き家問題に関する意識啓発を図るとともに、総合相談窓口、専門相談窓口及び商談窓口の連携体制、並びにそれぞれの窓口の役割分担及びアクセス方法等を周知するためのチラシを作成した。来年度以降、松江市及び関係団体のホームページへの掲載及び窓口配布により、一般に情報提供することとしている。

図8 空き家相談窓口の案内チラシ(抜粋)

### 空き家相談窓口のご案内

松江市内で 空き家をお持ちの方、管理されている方  
親の実家を相続される予定の方

空き家や実家をどうしたらいいか、お困りではありませんか？  
また、空き家を管理せず、そのまま放置していませんか？

空き家のままにしておく、大切な資産の無駄使いになります。  
空き家が適切に管理されないと、雑草や樹木が繁茂し隣家に  
迷惑を掛けたり、著しく劣化が進むと周囲に危険を及ぼす  
恐れがあります。

また、無人の家庭が地域で増加すると、防犯面に関して住民の  
心理的不安が広がり、担い手の減少に伴い地域活動などにも深刻な影響が生じます。  
このような空き家問題は、地域社会のためにも、できるだけ早く解決することが大切です。

この度、皆様方の空き家や実家に関する様々な困りごとの解決を支援するため、松江市と  
関係団体等が連携して多様なニーズに対応できる相談窓口を整備しました。  
どうか、お気軽にご利用、お問い合わせください。

空き家相談窓口には、問題解決プロセスの段階に応じて、3つの  
窓口があります。相談内容に適した窓口を選んでください。

**ステップ1**  
情報収集段階

＞空き家対策に関する基礎的な知識や情  
報を知りたい  
＞どういった対策がよいのかアドバイスが  
欲しい

**空き家  
総合相談窓口**  
(松江市総合相談窓口)  
(センター総合相談窓口)

↓

**ステップ2**  
方針検討段階

＞どこに、どのような相談をしたらよいの  
か分からない

**空き家  
総合相談窓口**  
(松江市総合相談窓口)  
(センター総合相談窓口)

↓

**ステップ3**  
方針決定段階

＞具体的な空き家対策に関する専門的な  
アドバイスが欲しい  
＞空き家対策の事業者を紹介して欲しい

**空き家  
専門相談窓口**  
(関係団体相談窓口)

↓

**ステップ4**  
対策実行段階

＞空き家対策の仕事に必要な費用などを  
教えて欲しい  
＞空き家対策の仕事を依頼したい

**空き家  
商談窓口**  
(関係団体会員事業所)

各相談窓口の連絡先、アクセス方法及び相談日程は、裏面の空き家相談窓口  
一覧表をご覧ください。

松江市建築指導課 / (一財) 島根県建築住宅センター

関係団体	相談員	相談内容	連絡先
松江市総合相談窓口	松江市総合相談窓口	空き家に関する基礎的な知識や情報を知りたい、どういった対策がよいのかアドバイスが欲しい	松江市総合相談窓口 TEL: 0852-22-4200 FAX: 0852-22-4201
関係団体	関係団体	具体的な空き家対策に関する専門的なアドバイスが欲しい、空き家対策の事業者を紹介して欲しい	関係団体 TEL: 0852-22-4200 FAX: 0852-22-4201
関係団体	関係団体	空き家対策の仕事に必要な費用などを教えて欲しい、空き家対策の仕事を依頼したい	関係団体 TEL: 0852-22-4200 FAX: 0852-22-4201

## ② 空き家相談業務支援ツールの作成

～ “P J 2 / 空き家相談員育成・支援” 関連

### a. 空き家所有者等意思決定支援ソフトの開発

空き家をどうしてよいか分からない空き家所有等の意思決定を支援するため、空き家対策について、希望する複数の空き家対策の選択肢の有効性を比較検討できるシミュレーションソフト※を開発した。

※ マイクロソフト社のエクセルを利用（状況等に応じて変更することもできるよう配慮）

意思決定支援ソフトは、標準版（空き家相談員が使用）と簡易版（一般に公開）で構成し、それぞれの役割は、図9に示すとおりである。また、標準版は、入力シート、結果シート、基礎データ・計算シートから構成した。（図10）

図9 意思決定支援ソフトの標準版、簡易版の位置づけ

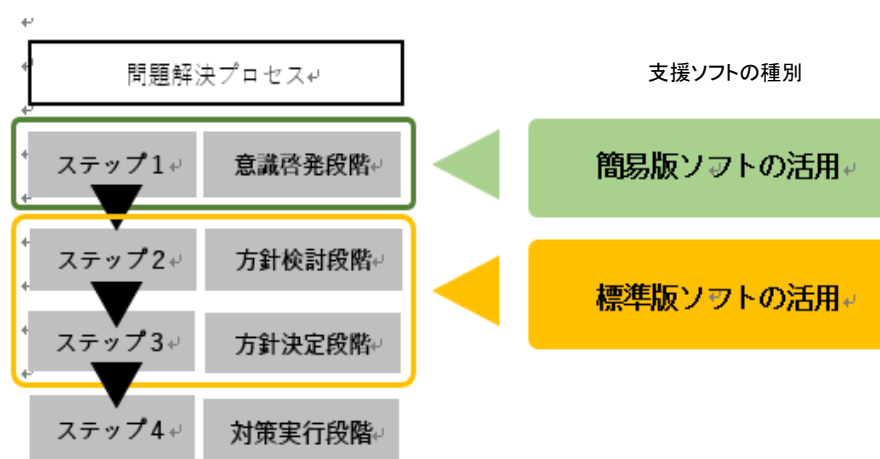
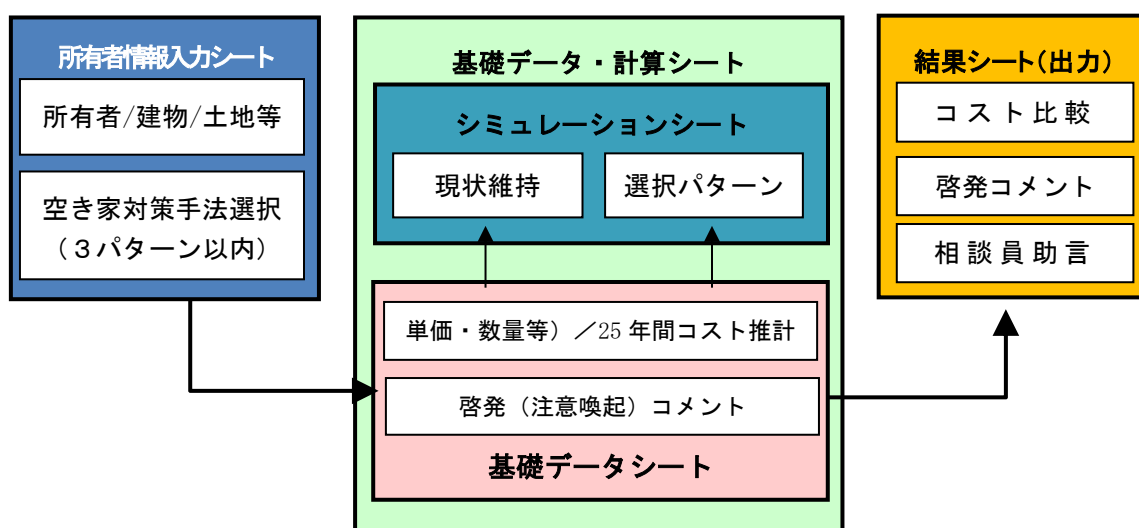


図10 標準版の構成



### ■ 空き家所有者等意思決定支援ソフト(シートの抜粋)

現在の空き家を25年間持ち続けた場合と、解体、売却、改修して賃貸などの計9パターンから選択してシミュレーションが可能とした。なお、必要に応じて単価等は変更可能である。

図 11 空き家対策の選択パターン

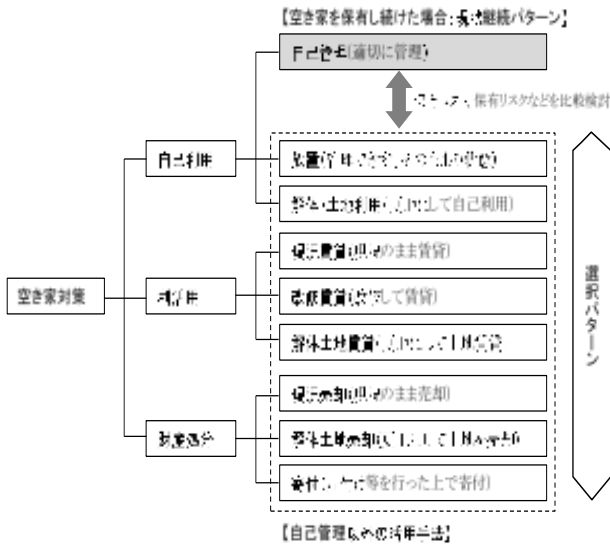


図 12 所有者等情報入力シート

所有者情報

住所	市区町村	建物種別	建物用途	フルタイム/パート
物件の所在地	居住区域	登記簿番号	固定資産税区分	自己所有/賃貸
所有形態	63歳	固定資産税区分		

②敷地・建物情報

敷地面積 (㎡)	敷地の所有関係	駐車台数	構造・階数	基礎面積 (㎡)	建築時期	状況	土地の評価額 (千円)
200	自己所有	1台	木造2階	100	55年以前	部分的に改修が必要	30

③周辺環境

都市計画	用途地域	用途制限	都市計画	指定区域	その他	小学校	前妻連携員との関係	隣地との関係

④所有資産

0-10年	10-15年	15-20年	20-25年	25-30年
0	1	1	1	0

⑤管理費

12ヶ月	27ヶ月
------	------

⑥結果シート

パターン	0-5年	6-10年	11-15年	16-20年	21-25年	総コスト (25年間の継続保有コスト)	特定リスク	建物金/リスク	実現可能性 (契約/処分)
相対年齢	66歳	73歳	78歳	83歳	88歳				
管理費						25年間の年平均保有コスト			
所有関係									
現状継続 (今の空き家を自己管理し続ける場合)	A 自己管理	A 自己管理	A 自己管理	A 自己管理	H 解体土地売却	-1,047千円 -122千円		I 非部が変化し改修を要する必要がある	I 市場での流通の可能性あり
希望1	A 自己管理	A 自己管理	E 改修賃貸	E2 改修賃貸(総額)	E2 改修賃貸(額)	-4,700千円 -190千円			
希望2	A 自己管理	H 解体土地売却				1,149千円 128千円			
希望3	A 自己管理	A 自己管理	G 現況売却			2,298千円 92千円			

注: 本結果は、ある想定のもとにシミュレーションしたもので、結果は日なり実態とは異なる場合があります。

⑦結果シート (続き)

⑧結果シート (続き)

⑨結果シート (続き)

⑩結果シート (続き)

⑪結果シート (続き)

⑫結果シート (続き)

⑬結果シート (続き)

⑭結果シート (続き)

⑮結果シート (続き)

⑯結果シート (続き)

⑰結果シート (続き)

⑱結果シート (続き)

⑲結果シート (続き)

⑳結果シート (続き)

㉑結果シート (続き)

㉒結果シート (続き)

㉓結果シート (続き)

㉔結果シート (続き)

㉕結果シート (続き)

㉖結果シート (続き)

㉗結果シート (続き)

㉘結果シート (続き)

㉙結果シート (続き)

㉚結果シート (続き)

㉛結果シート (続き)

㉜結果シート (続き)

㉝結果シート (続き)

㉞結果シート (続き)

㉟結果シート (続き)

㊱結果シート (続き)

㊲結果シート (続き)

㊳結果シート (続き)

㊴結果シート (続き)

㊵結果シート (続き)

㊶結果シート (続き)

㊷結果シート (続き)

㊸結果シート (続き)

㊹結果シート (続き)

㊺結果シート (続き)

㊻結果シート (続き)

㊼結果シート (続き)

㊽結果シート (続き)

㊾結果シート (続き)

㊿結果シート (続き)

図 13 計算シート

項目	初期投資	管理費	売却代金	総コスト	回収期間
金額	...	...	...	...	...

※収入(元)の増減コスト(千円)目でのグラフ

⑭第4章の目次

図 14 結果シート

⑬結果シート (続き)

⑭結果シート (続き)

⑮結果シート (続き)

⑯結果シート (続き)

⑰結果シート (続き)

⑱結果シート (続き)

⑲結果シート (続き)

⑳結果シート (続き)

㉑結果シート (続き)

㉒結果シート (続き)

㉓結果シート (続き)

㉔結果シート (続き)

㉕結果シート (続き)

㉖結果シート (続き)

㉗結果シート (続き)

㉘結果シート (続き)

㉙結果シート (続き)

㉚結果シート (続き)

㉛結果シート (続き)

㉜結果シート (続き)

㉝結果シート (続き)

㉞結果シート (続き)

㉟結果シート (続き)

㊱結果シート (続き)

㊲結果シート (続き)

㊳結果シート (続き)

㊴結果シート (続き)

㊵結果シート (続き)

㊶結果シート (続き)

㊷結果シート (続き)

㊸結果シート (続き)

㊹結果シート (続き)

㊺結果シート (続き)

㊻結果シート (続き)

㊼結果シート (続き)

㊽結果シート (続き)

㊾結果シート (続き)

㊿結果シート (続き)

注) 実施にあたり、ソフトの内容の一部変更する場合がある。

## b 空き家相談員支援ガイドブックの作成

窓口相談業務に必要な知識・情報を1冊に集約したものである。目次を以下に示す。

図 15 空き家相談員支援ガイドブックの目次

### 第4章 空き家相談の基礎知識とQ&A

#### 目次

<b>(1) 財産相続に関する相談</b>		<b>(7) 売買に関する相談</b>		
Q1. 親が亡くなり住んでいた家が空き家となったことから、相続について考える必要に迫られています。どのようなことに気を付ける必要がありますか?	Q1. 親から相続した空き家を売る予定ですが、どうしたらよいでしょうか? また、売買価格はどのように決めたらよいでしょうか?	Q2. 空き家を売却したいが、売れないかもしれません。買い手を見つける方法がありますか?	Q2. 空き家を売却したいが、売れないかもしれません。買い手を見つける方法がありますか?	
Q2. 相続放棄すれば、空き家の管理はしなくて済みますか?	Q3. 不動産業者に賃貸の仲介を頼みたいのですが、仲介手数料はいくらですか? また、どこか紹介していただけませんか?	Q3. 不動産業者に賃貸の仲介を頼みたいのですが、仲介手数料はいくらですか? また、どこか紹介していただけませんか?	Q3. 不動産業者に賃貸の仲介を頼みたいのですが、仲介手数料はいくらですか? また、どこか紹介していただけませんか?	
Q3. 実家はどのようなタイミングで相続するのがよいでしょうか?	Q4. 空き家を購入してリフォームする際に、気を付けることは何ですか?	Q4. 空き家を購入してリフォームする際に、気を付けることは何ですか?	Q4. 空き家を購入してリフォームする際に、気を付けることは何ですか?	
Q4. 空き家などの遺産相続は誰に相続すればよいでしょうか?	Q5. 空き家を購入する際に、隠れた不具合がないか不安です。安心して暮らせる環境について教えて下さい。	Q5. 空き家を購入する際に、隠れた不具合がないか不安です。安心して暮らせる環境について教えて下さい。	Q5. 空き家を購入する際に、隠れた不具合がないか不安です。安心して暮らせる環境について教えて下さい。	
Q5. 空き家を共同で所有しています。管理や処分で気を付けるべきことを教えてください。				
Q6. 親に認知症の症状があり、施設への入所も考えています。実家の相続などで、今から考えておくべきことはありますか?	<b>(8) 賃貸に関する相談</b>			
Q7. 父の死亡より空き家になった実家を処分したいが、相続人のうち、弟が行方不明のため、遺産分割協議ができず困っています。どうすればよいでしょうか?	Q1. 空き家を賃貸したいのですが、どうしていいかわかりません。	Q1. 空き家を賃貸したいのですが、どうしていいかわかりません。	Q1. 空き家を賃貸したいのですが、どうしていいかわかりません。	
Q8. 相続財産(共有)の遺産分割協議がまとまらない場合はどうすればよいでしょうか?	Q2. 空き家を貸し出す場合に、どのような点に注意すればよいでしょうか?	Q2. 空き家を貸し出す場合に、どのような点に注意すればよいでしょうか?	Q2. 空き家を貸し出す場合に、どのような点に注意すればよいでしょうか?	
	Q3. 不動産業者に賃貸の仲介を頼みたいのですが、仲介手数料はいくらになりますか? また、どこか紹介していただけませんか?	Q3. 不動産業者に賃貸の仲介を頼みたいのですが、仲介手数料はいくらになりますか? また、どこか紹介していただけませんか?	Q3. 不動産業者に賃貸の仲介を頼みたいのですが、仲介手数料はいくらになりますか? また、どこか紹介していただけませんか?	
<b>(2) 空き家の維持管理に関する相談</b>		Q4. 空き家は、改修しないと賃貸することができませんか?	Q4. 空き家は、改修しないと賃貸することができませんか?	
Q1. 空き家を維持管理したいと何が問題になりますか?	Q5. 空き家の借り手がなかなか見つかりません。どこか借りていただける場所はありますか?	Q5. 空き家の借り手がなかなか見つかりません。どこか借りていただける場所はありますか?	Q5. 空き家の借り手がなかなか見つかりません。どこか借りていただける場所はありますか?	
Q2. 空き家のトラブルの総務責任はどうなりますか?	Q6. 空き家を借りていますが、自分たちで改修しても元通りにすれば問題はありますか?	Q6. 空き家を借りていますが、自分たちで改修しても元通りにすれば問題はありますか?	Q6. 空き家を借りていますが、自分たちで改修しても元通りにすれば問題はありますか?	
Q3. 空き家を適切に維持管理するには、どうすればよいでしょうか?				
Q4. 遠方に住んでいて十分な管理ができません。何かよい方法はありますか?	<b>(9) 解体に関する相談</b>			
Q5. 空き家の管理代行サービスは、どのようなサービスを行っているのでしょうか?	Q1. 空き家を解体するか迷っています。どのようなことに注意すればよいでしょうか?	Q1. 空き家を解体するか迷っています。どのようなことに注意すればよいでしょうか?	Q1. 空き家を解体するか迷っています。どのようなことに注意すればよいでしょうか?	
Q6. 最近「インスパクション」という言葉を聞きますが、どのような意味でしょうか?	Q2. 解体業者を選ぶ際に注意すべきポイントは何ですか?	Q2. 解体業者を選ぶ際に注意すべきポイントは何ですか?	Q2. 解体業者を選ぶ際に注意すべきポイントは何ですか?	
	Q3. 空き家の解体費用は、いくらくらい必要でしょうか? また、解体工事で注意すべき点は何ですか?	Q3. 空き家の解体費用は、いくらくらい必要でしょうか? また、解体工事で注意すべき点は何ですか?	Q3. 空き家の解体費用は、いくらくらい必要でしょうか? また、解体工事で注意すべき点は何ですか?	
<b>(3) 税金に関する相談</b>		Q4. 空き家を壊したいのですが、解体費用の負担割合などはありますか?	Q4. 空き家を壊したいのですが、解体費用の負担割合などはありますか?	
Q1. 家をそのまま持ち続けている場合にかかる税金には何がありますか?	Q5. 空き家を解体して更地にすると、固定資産税はどのように変わりますか?	Q5. 空き家を解体して更地にすると、固定資産税はどのように変わりますか?	Q5. 空き家を解体して更地にすると、固定資産税はどのように変わりますか?	
Q2. 空き家の売却税を考えた場合は、どんな費用がかかりますか?	Q6. 延焼防止の空き家を解体できますか?	Q6. 延焼防止の空き家を解体できますか?	Q6. 延焼防止の空き家を解体できますか?	
<b>(4) 家の片付けに関する相談</b>		<b>(10) 寄付に関する相談</b>		
Q1. 実家の片付けを考えていますが、どんな点に注意が必要ですか?	Q1. 家が空き家になっていますが、相続する気はなく、できれば地域の方々に利用してもらいたいと思っています。寄付したいのですが、どこに相談すればよいでしょうか?	Q1. 家が空き家になっていますが、相続する気はなく、できれば地域の方々に利用してもらいたいと思っています。寄付したいのですが、どこに相談すればよいでしょうか?	Q1. 家が空き家になっていますが、相続する気はなく、できれば地域の方々に利用してもらいたいと思っています。寄付したいのですが、どこに相談すればよいでしょうか?	
Q2. 空き家を相続しましたが、遺品などの処理はどうすればよいでしょうか?	Q2. 行政が空き家の寄付を受け付ける条件としては、どのようなことがありますか?	Q2. 行政が空き家の寄付を受け付ける条件としては、どのようなことがありますか?	Q2. 行政が空き家の寄付を受け付ける条件としては、どのようなことがありますか?	
Q3. 親の家の家財を処分する際にどんなルールがありますか?				
Q4. 親の家(空き家)にある仏壇の処分はどのようにすればよいでしょうか?	<b>(11) 苦情・要望等に関する相談</b>			
Q5. 家財の処分を業者に頼むとすれば、どれくらい費用がかかりますか?	Q1. 隣の空き家が壊れてきて、とても不安です。どう対応したらよいでしょうか?	Q1. 隣の空き家が壊れてきて、とても不安です。どう対応したらよいでしょうか?	Q1. 隣の空き家が壊れてきて、とても不安です。どう対応したらよいでしょうか?	
<b>(5) 境界確定・登記に関する相談</b>		Q2. 近所にある危険な空き家を何とかしてほしいのですが、今の所有者の所在がなかなか分かりません。どうしたらよいでしょうか?	Q2. 近所にある危険な空き家を何とかしてほしいのですが、今の所有者の所在がなかなか分かりません。どうしたらよいでしょうか?	
Q1. 実家が遠方で、空き家を相続したいが、将来住む予定もないので売却を検討したい。しかし、隣接地や道路との境界線が曖昧になっているようです。どうすればよいでしょうか?	Q3. 隣家の騒音が悩んでいます。所有者の方は遠方なので書く対応してもらえないので、自分でやることはできますか?	Q3. 隣家の騒音が悩んでいます。所有者の方は遠方なので書く対応してもらえないので、自分でやることはできますか?	Q3. 隣家の騒音が悩んでいます。所有者の方は遠方なので書く対応してもらえないので、自分でやることはできますか?	
Q2. 裏道を通過していますが、遠方に住んでいるので登記はそのままにしています。放っておくと、どんな問題がありますか?	Q4. 地域に危険な空き家を行政の権限・費用で解体してもらえないでしょうか?	Q4. 地域に危険な空き家を行政の権限・費用で解体してもらえないでしょうか?	Q4. 地域に危険な空き家を行政の権限・費用で解体してもらえないでしょうか?	
	Q5. 危険な空き家を行政の権限・費用で解体してもらえないでしょうか?	Q5. 危険な空き家を行政の権限・費用で解体してもらえないでしょうか?	Q5. 危険な空き家を行政の権限・費用で解体してもらえないでしょうか?	
<b>(6) 改修・リフォームに関する相談</b>				
Q1. 空き家が古くなり耐震性に不安があります。どうしたらよいでしょうか?				
Q2. 老朽化した空き家を改修したいのですが、まず何から始めるべきでしょうか?				
Q3. 空き家のリフォームを考えると、一般的にどういった改修をすべきですか? また、費用はどれくらいかかりますか?				
Q4. 空き家のリフォームを考えていますが、どのようなことを考える必要がありますか?				
Q5. 空き家改修工事で問題が生じた場合の施工業者とのトラブルに備えるため、何かよい方法はありますか?				

図 16 第4章の目次

<b>空き家相談員支援ガイドブック目次</b>		
はじめに	目次	67
(1) 本ガイドブックの目的	(1) 財産相続に関する相談	70
(2) ガイドブックの使い方	(2) 空き家の維持管理に関する相談	78
(3) 空き家相談の基礎知識	(3) 税金に関する相談	84
	(4) 家の片付けに関する相談	86
	(5) 境界確定・登記に関する相談	91
	(6) 改修・リフォームに関する相談	93
	(7) 売買に関する相談	96
	(8) 賃貸に関する相談	102
	(9) 解体に関する相談	109
	(10) 寄付に関する相談	115
	(11) 苦情・要望等に関する相談	117
<b>第1章 空き家相談の窓口対応と連携方法</b>	<b>第5章 空き家活用しやすさ向上施策</b>	123
1. 松江地域における空き家相談体制	1. 空き家の売却時の検討にあたっての留意点	123
(1) 目的	(1) 空き家の売却方法	123
(2) 概要	(2) 空き家の売却方法の検討の留意点	123
(3) 各相談窓口の業務内容	(3) 空き家の売却方法の弊害に備えておきたい情報	125
(4) 各相談窓口の役割分担	2. 空き家の売却しやすさ向上施策	126
2. 多様な相談方法と相談ルートの構築を目指した相談体制	(1) 利用者のメニューと質問	126
(1) 多様な相談方法の提供	(2) 空き家の売却時の手法	129
(2) ニーズに応じた相談内容への対応	(3) 国の補助事業の検討	132
(3) 革新的な相談体制		
(4) 相談員の連携方法		
3. 総合相談窓口における相談対応の流れ		
(1) 相談受付～ワンストップ相談窓口としての相談内容整理		
(2) 相談対応～空き家相談員支援ガイドブックの活用		
(3) 専門相談員への取次と連携		
(4) 相談記録～統一記録簿式による記録		
(5) 情報管理～プライバシーポリシー		
<b>第2章 空き家相談員の支援体制</b>		
1. 空き家相談にあたっての心構え		
2. 相談対応・情報提供の手順		
3. 相談にあたっての留意点		
4. 空き家相談シート		
5. 案内の相談対応窓口一覧		
(1) 一般相談窓口		
(2) 専門相談窓口		
(3) 管理代行業者リスト		
<b>第3章 空き家所有者等意思決定支援ソフトの概要</b>		
1. ソフト開発の背景		
(1) 空き家の実態と空き家活用施策の進捗		
(2) 空き家相談と所有者意思決定支援の必要性		
2. ソフト開発の方針		
(1) ソフトの機能と開発目的		
(2) 標準版ソフトの基本機能等		
(3) 拡張版ソフトの基本機能等		
(4) ソフトの活用方針		
3. ソフトの取り扱い方法		
(1) ソフトでの検討内容		
(2) ソフトのインストール		
(3) 操作方法		
(4) シートの概要と操作方法の解説		
(5) 開発版		
	<b>参考文献</b>	頁-1
	1. 空き家特任法、同ガイドライン	頁-2
	(1) 空き家特任法の概要	頁-3
	(2) 特定空家等に対する施策に関する適切な実施を促すために必要な検討(ガイドライン)	頁-4
	(3) 空き家所有管理の促進に向けたガイドライン	頁-5
	2. 高松市における空き家を生かした魅力あるまちづくり及びまちなか居住促進の推進に関する条例	頁-6
	3. 松江市空き家再生推進事業補助金制度	頁-7
	4. 中木未遊住取得等支援事業補助金交付制度	頁-8
	5. 松江市空き家情報登録制度「空き家バンク」	頁-9
	6. まなほ長寿・子育て安心住宅リフォーム助成事業	頁-10



### ③ 空き家相談員の登録・研修制度の整備

#### a. しまね空き家相談員登録制度の検討

空き家相談員の登録要件や制度の仕組みを検討し、実施要綱（案）を作成した。

図 21 しまね空き家相談員登録制度の概要

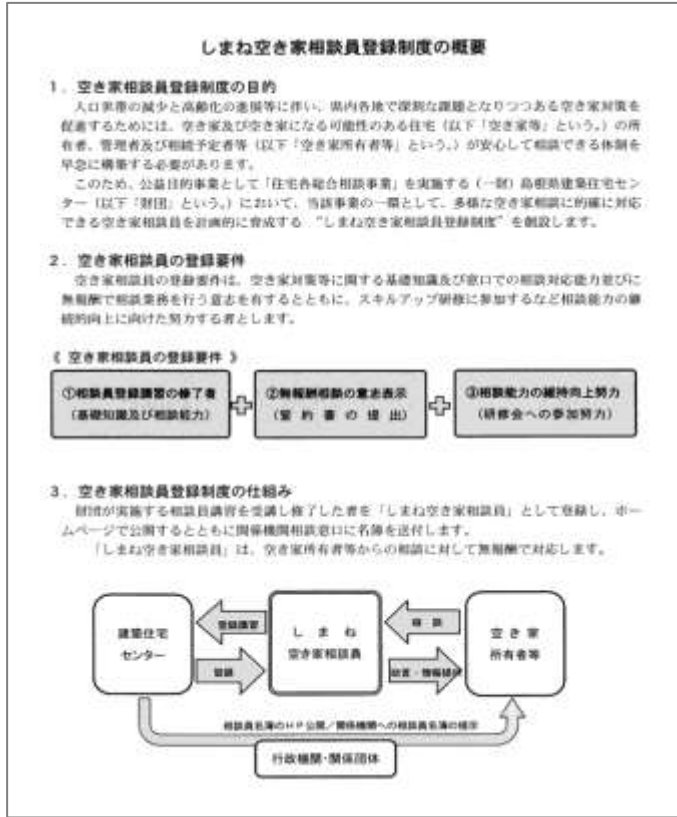


図 22 しまね空き家相談員登録制度実施要綱

しまね空き家相談員登録制度実施要綱	
<p>【目的】</p> <p>第1条 この要綱は、県内各地の空き家（特定空き家を含む）及び対応困難な空き家になる可能性のある住宅（以下「空き家等」という。）の所有者、管理者及び相続予定者等（以下「空き家所有者等」という。）が抱える多様な空き家問題の解決と空き家対策の推進を図るため、一部相談員を高齢者建築住宅センター（以下「野田」という。）が実施する、県民からの空き家対策に関する相談に無報酬で対応する相談員の登録制度に関する必要な事項を定めることにより、県民の豊かな生活の実現に資することを目的とする。</p> <p>【登録】</p> <p>第2条 野田理事長（以下、「理事長」という。）は、次の各号（第1号及び第2号の順）による要綱の定めによる場合に要綱に準じて登録することができる。</p> <p>（1）野田が実施する「しまね空き家相談員登録講習」を受講し、修了した者であること。</p> <p>（2）無報酬で空き家相談業務を行う意思があること。</p> <p>（3）理事長が規定する講習（以下、「指定講習」という。）を受講するなどにより、空き家相談員として必要な知識や技術力の維持、向上に継続して努めていること。</p> <p>（4）前項の登録の有効期間は、5年とする。</p> <p>（5）前項の有効期間の満了後引き続き登録を希望しようとする者は、更新の登録を受けることができる。</p> <p>（6）前項の場合において、更新の登録がなされたときは、その登録の有効期間は、更新の登録の有効期間の満了の日から起算するものとする。</p> <p>【登録申請】</p> <p>第3条 高第1項の登録（何れも第1項の登録の登録を含む。以下同じ。）を受けようとする者は、次に掲げる書類等を理事長に提出するものとする。</p> <p>（1）登録申請書（別記様式第1号）</p> <p>（2）誓約書（別記様式第2号）</p> <p>（3）写真 1枚（提出前3か月以内に撮影した正面、上半身、無帽、無眼鏡であり、縦向き、サイズ：横2センチメートル×縦3センチメートル）</p> <p>（4）理事長は、前項の書類等を提出した者が、高第1項各号に掲げる要件を満たすと認められる場合は空き家相談員として登録し、しまね空き家相談員名簿（別記様式第3号、以下「相談員名簿」という。）を作成するものとする。</p> <p>（5）理事長は、前項の登録をしないときは、その理由を付して、その旨を申請者に通知するものとする。</p> <p>【登録取消】</p> <p>第4条 理事長は、前条第1項の登録を行った者を空き家相談員名簿（別記様式第3号）に登録し、野田のホームページ等で公開するものとする。</p> <p>（1）理事長は、前項の規定に基づき、登録員及び高第1項各号に掲げる者に空き家相談員名簿を送付するものとする。</p>	<p>【更新の届出】</p> <p>第5条 空き家相談員は、第3条第1項の規定による登録申請書の記載事項に変更があったときは、すみやかに別記様式第3号により理事長に届け出なければならない。</p> <p>【登録の抹消】</p> <p>第6条 理事長は、空き家相談員が次の各号のいずれかに該当するときは、第3条第1項の登録を抹消するものとする。</p> <p>（1）抹消の申し出があったとき</p> <p>（2）登録の有効期間満了の際、登録の更新がなかったとき</p> <p>（3）登録要件を満たさなくなったとき</p> <p>（4）本要綱の規定を著しく失墜させる行為を行ったとき</p> <p>（5）第3条第3項の規定は、前項の規定により登録を抹消した場合について準用する。</p> <p>【空き家相談員の役割】</p> <p>第7条 空き家相談員は、次に掲げる事項を遵守して業務にあたるものとする。</p> <p>（1）県民からの空き家等に関する相談に応じて、誠心かつ誠実に対応を行うこと。</p> <p>（2）相談者に対して報酬を請求しないこと。なお、報酬としての実務の実施にあわせて、当該業務以外の業務を行う場合においてその業務が有償となるときは、相談者に書面を交付してその旨を事前に説明すること。</p> <p>（3）県に空き家相談員証を携帯し、相談者から提示を求められた場合は、これに応じて示ること。</p> <p>（4）空き家相談員の業務を通じて知り得た個人情報、野田の個人情報保護要綱に基づき取扱うこと。</p> <p>（5）基礎知識及び高第1項各号に掲げる者の住所の住所に関する事項に限り、県民への情報提供に努めること。</p> <p>【その他必要な事項】</p> <p>第8条 この要綱のほか、この制度の実施に際して必要な事項は、理事長が別に定める。</p> <p>附 則 この要綱は、平成31年1月1日から施行する。</p>

## b. 研修の実施

空き家相談員を登録し継続的に育成するため、行政機関及び関係団体の協力により、毎年度定期的に“空き家相談員登録講習会”及び“空き家相談員スキルアップ研修会”を開催する。

平成30年度は、平成31年2月22日に「すままちプラザ3階 セミナールーム」において、「空き家相談員研修会」を開催した。

写真3 空き家相談員研修会



図23 空き家相談員スキルアップ研修制度の概要





### **3. 評価と課題**

本プロジェクトにより、既存の相談ネットワークを活用しながら、松江市内居住の空き家所有者のみならず、遠隔地に居住する子どもなどの「親の空き家対策」など、多様な相談に対応できる相談ルートと、相談員の育成及び業務支援の基盤がある程度整ったと考えている。また、空き家所有者の空き家対策の意思決定を支援する仕組みとツールが用意できた。これらの成果をもとに、次の具体的な取り組みの展開を見据えた場合、以下の成果と課題が挙げられる。

#### **① 相談窓口の役割分担の明確と窓口間連携の円滑化**

相談窓口の役割分担が明確となり、相談窓口間の連携の円滑化が図られた。  
今後、相談支援システムを開発し、相談員間の連携の円滑化を図る必要がある。

#### **② 相談員の登録と相談業務のスキルアップ**

相談員の登録を拡大するとともに、相談員の相談業務に対するスキルアップ研修の定着・充実を図る必要がある。

#### **③ 相談ルートの多様化と相談機会の一層の拡充**

相談ルートの多様化と住民の身近な相談会開催など、相談機会の一層の拡充が必要である。

### **4. 今後の展開**

このプロジェクトは2カ年事業として提案したものであり、来年度事業が採択となれば、今回の成果をもとに、相談支援システムの開発とメール・TV電話相談及び空き家相談事業を実施するとともに、空き家相談員の研修や、相談者へのフォローアップ体制の整備、空き家セミナー・相談会の開催、総合的空き家イベントを開催することなどを計画している。(次ページ 表4参照)

表4 松江市における空き家対策推進研究プロジェクト検討状況

事業内容		H30	H31
PJ1/ 地域の専門家等との連携体制の構築に関する取組み	(1) 空き家相談ネットワークの検討		
	空き家総合相談窓口の整備と連携	①空き家総合相談窓口の整備 ②空き家専門相談窓口との連携	
	空き家総合相談員と専門相談員との連携	①空き家総合相談員の配置 ②空き家専門相談員の配置	
	(2) インターネットを活用した相談支援システムの整備		
	住宅相談支援システム開発方針の検討	住宅相談支援システム開発方針の検討	
	住宅相談支援システム開発、試行及び運用		住宅相談支援システム開発、試行及び運用
PJ2/ 空き家相談員育成・支援に関する取組み	(1) 空き家相談業務支援ツールの作成		
	空き家所有者等意思決定支援ソフトの開発	空き家所有者等意思決定支援ソフトの開発	
	空き家相談員支援ガイドブックの作成	空き家相談員支援ガイドブックの作成	
	(2) 空き家相談員の育成		
	空き家相談員登録制度の創設	空き家相談員登録制度の創設	
	空き家相談員研修会の開催	①空き家相談員登録研修会の開催	①空き家相談員登録研修会の開催 ②空き家相談員スキルアップ研修会の開催
PJ3/ 空き家相談事業の実施に関する取組み	(1) 既存相談窓口での相談対応の強化		
	空き家相談窓口等の周知	①空き家相談窓口アクセス情報の発信 ②空き家相談ネットワーク体制の周知	
	空き家総合相談機能の強化	①意識啓発と意思決定支援の強化	①意識啓発と意思決定支援の強化 ②相談者へのフォローアップ体制の整備
	(2) 多様な相談・啓発機会の提供		
	インターネットを活用した多様な相談機会の提供(再掲)	既存の相談体制と連携した松江市モデルの検討	①メール相談の実施 ②テレビ電話相談の実施
	空き家啓発・相談イベントの開催		①空き家セミナー・相談会の開催 ②総合的空き家イベントの開催

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 28 年 7 月		
代表者名	(一財)島根県建築住宅センター 理事長 吉田恭之		
連絡先担当者名	(一財)島根県建築住宅センター 総務課長 神移由起子		
連絡先	住所	〒690-0842	島根県松江市東本町二丁目 60 番地
	電話	0852-26-4577	
ホームページ	<a href="http://www.shimane-bhc.or.jp/">http:// www.shimane-bhc.or.jp/</a>		