

A-11 大阪の住まい活性化空き家相談・評価推進事業																	
事業主体	大阪の住まい活性化フォーラム 住まいの相談・評価部会設立準備会																
対象地域	大阪府全域																
事業概要	大阪府全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、府及び住宅長期保証支援センター、関西住宅産業協会、関西建築業協議会等と連携して整備。																
成果計測指標	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>現況値 (事業着手時点)</th> <th>完了時点 (H26年3月14日時点)</th> <th>今後の目標値 (H27年度末)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>問い合わせ件数 (件)</td> <td>0</td> <td>8</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>相談対応件数 (件)</td> <td>0</td> <td>8(8)</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>相談窓口設置件数</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>		現況値 (事業着手時点)	完了時点 (H26年3月14日時点)	今後の目標値 (H27年度末)	問い合わせ件数 (件)	0	8	100	相談対応件数 (件)	0	8(8)	50	相談窓口設置件数	1	3	7
	現況値 (事業着手時点)	完了時点 (H26年3月14日時点)	今後の目標値 (H27年度末)														
問い合わせ件数 (件)	0	8	100														
相談対応件数 (件)	0	8(8)	50														
相談窓口設置件数	1	3	7														

※ () 内は、事業期間内の空き家所有者からの相談対応件数

1. 事業の背景と目的

大阪府では住宅総数 435 万戸の内、空き家が 62.5 万戸（空家率 14.4%）で、内訳は、賃貸用とその他空き家（長期にわたり不在等）が多くなっている。また、府独自の民間住宅の空家実態調査によると（H22）、戸建ての空き家で、今後売却・賃貸を考えている所有者の割合は全体の 45.5%、売却・賃貸できない原因は「建物や設備が古い・痛んでいる」が一番多く、リフォーム等による空家活用の仕組みが必要である。一方、売却・賃貸しない所有者の割合は 21%で、その原因は「自己用の物置・倉庫」「資産として維持」「利用方法が決まっていない」等となっており、地域の防犯性の向上とストックの有効活用の観点から、空き家を市場にのせる取組みも必要である。

こうしたことから、大阪の空き家を適性に管理、活用し、中古住宅市場の活性化を図り、安全で快適な住まいと大阪のまちの安全と活力の向上を図ることを目的に本事業を実施する。

なお、本事業は、大阪府で平成 15 年度から実施している、NPO 団体等との連携による「住まいの評価・管理アドバイザー制度」（新築時からリフォームや増改築を含む長期の維持管理までの専門的な助言やアドバイザーの派遣などを行う）を、空き家の相談にも活用できるように体制整備するもの。平成 25 年度は、本制度の登録団体である NPO 法人を中心に、これまでの相談対応のノウハウ・実績や体制を活かして、機能拡充により空き家相談体制をモデル的に整備し、さらに、平成 26 年度からは「大阪の住まい活性化フォーラム」に部会を正式に発足させ、空き家を含めた本制度をフォーラムの制度として実施し、フォーラムHP等を通じて府民等にPRを図っていく。

2. 事業の内容

(1) 事業概要と手順

1) 事業の概要

①相談員の研修・育成

i) 相談マニュアルの作成

これまでの住宅相談の対応実績資料や近年の空き家を取りまく住宅相談の資料や空き家特有の動き、問題点、課題等、相談事例等を記載した相談員マニュアルを作成した。

ii) 空き家相談員研修の実施

空き家相談員の研修を2月6日に、テキストはi)の空き家相談マニュアル速報版から抜粋して実施した。

②相談業務に必要となる基礎情報調査

i) 空き家関連事業者及びサービス内容の把握

管理（管理代行サービス）・売買（買取再販）・賃貸（サブリース）・住み替え（JTI、空き家バンク）に係るサービス概要・事業者概要について、インターネットによる情報収集やヒアリングによる調査を実施し、概況をまとめた。

ii) 空き家所有者等の実態把握

空き家所有者に対して、空き家になった理由と空き家の状態で所有している理由や、住み替えの実態や意向等を、大阪府の行政に関係するインターネットを活用したアンケート制度：おおさかQネットで調査した。

iii) 他府県における空き家相談等の取組実態の把握

空き家相談体制を構築するに当たり、空き家相談に先駆的に取り組み、実績を持つ団体、法人に空き家相談活動をヒアリング調査した。

③空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

消費者、空き家所有者向けに、空き家管理、利用の啓発目的と、空き家の相談に多くみられる空き家管理、活用の意識の低い相談者を想定して、空き家相談を効果的に実施するために次の「見える化」ツールを作成した。

- ①空き家適正管理・利活用 啓発冊子「住まいのお手入れ」
- ②空き家所有者向け「空き家の適正管理&点検ポイント」
- ③空き家相談者向け「あなたの空き家ご相談は？」
- ④大阪の空き家管理・活用 相談質問 100

④相談事業の実施

空き家相談体制を整備し、空き家相談を実施した。

併せて、空き家相談の普及を目的に、多様な機会を活用して空き家管理の情報を発信した。

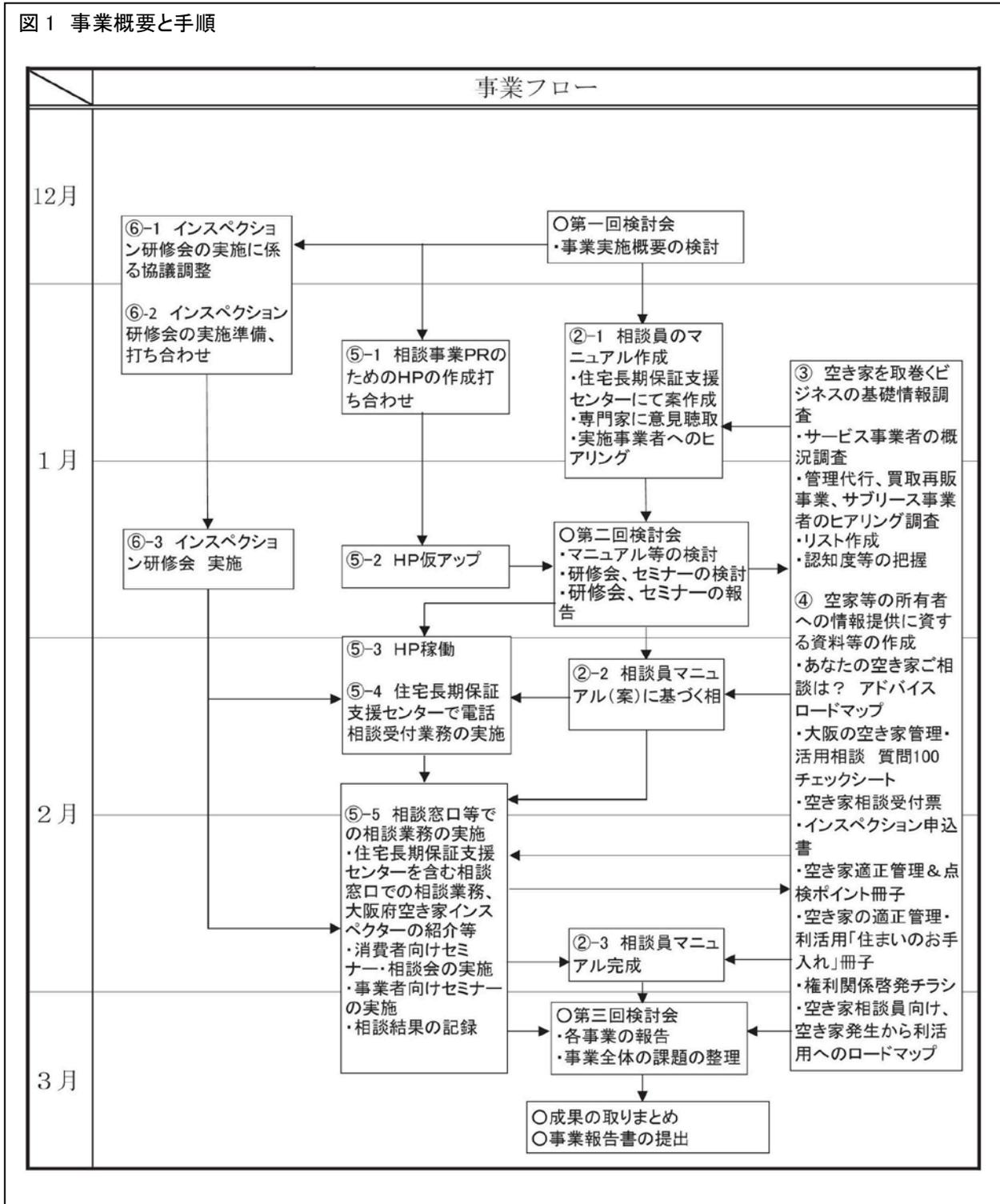
⑤相談を通じて必要とされる空き家等の診断、調査体制の整備

空き家活用に必要な空き家インスペクションを実施する「インスペクター」の研修を実施した。

2) 事業の手順

事業は図1の手順により進めた。

図1 事業概要と手順



(2) 事業の内容

① 相談員の研修・育成

i) 空き家相談マニュアルの作成

- ・これまでの新築、リフォーム、売買等の住宅相談の対応資料や空き家関連の資料、課題、問題点等を整理し、検討会等で検討を行いマニュアルを作成した。
- ・空き家の定義、空き家の現状、国や地方自治体の動き、条例、支援制度等の紹介は、相談員としての共有認識に必要な内容として取り上げた。
空き家相談の実際、適正管理メニュー、利活用の方法等、相談事業のコンプライアンス、対応のポイント、注意点は、空き家相談員が実際に必要な内容であり、特に空き家相談を効果的に行うには相談者の相談内容を「見える化」することが効果的と考え、マップや質問 100 を作成した。
又、相談の具体的事例の Q&A を紹介することで、空き家相談マニュアルの理解を進めた。
- ・相談員は、建築士や不動産関係者、建築関係者などそれぞれの得意分野でそれぞれ相談を担当していたが、今回の空き家相談は複合相談も多く存在することから相談を「見える化」し、複合相談に対応できるようにマニュアルに入れるとともに参考資料とを作成した。

図 2 空き家相談マニュアル 目次

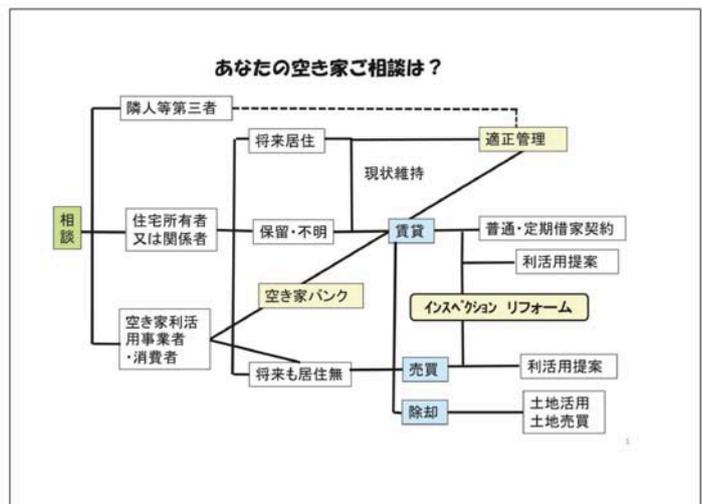
1、大阪の住まい活性化空き家相談・評価推進事業の基本
(1) 事業の目的、理念
(2) 相談事業のコンプライアンス
(3) 活動の基本
(4) 空き家相談員について
2、空き家・相談基礎知識
(1) 空き家の定義と現状
(2) 大阪府の空き家の現状と課題
3、空き家の適正管理と活用
(1) 国・自治体の空き家関連支援制度と動向等
(2) 大阪府の空き家関連の取り組み
(3) 除却費
(4) 空き家と税金
(5) 空き家活用情報
4、空き家の適正管理と利活用促進に向けて
(1) 空き家管理サービス事業の現状と課題
(2) 空き家管理サービス事業の現状と今後
(3) 空き家の活用の現状と展望
5、空き家相談の実際
(1) 空き家問題の解消へ課題と解決
(2) 空き家相談の流れ
6、知っておきたい空き家管理相談関連知識
(1) 空き家権利関係：登記&隣地境界
(2) 隣接地土地境界との明確化は、土地取引を円滑に行うために必須
(3) 資料 建築関係
7、空き家相談事例集
8、参考資料
(1) 空き家バンク
(2) 各種支援リスト
(3) 空き家相談関連団体&業者リスト
参考文献

図 3 空き家相談マニュアル(抜粋)
空き家相談の流れ

1) 空き家相談受付

空き家相談は、空き家の住宅所有者(又はその代理人等)と、隣家など空き家の所有者等ではない第三者との2ルートが想定される。第三者の場合は、ゴミや樹木等に関する「苦情」が一般的で、その一回の相談で終了するものと想定されるが、相談員は解決の実施機関ではないことを明言すること。以下は空き家所有者及びその代理人(関係者)のものについて流れを記載します。

- ① 適正管理、活用マップに沿ってアドバイスと情報提供
- ② 専門家による解決が必要な場合は、専門家の案内、紹介
- ③ 専門家に、「〇〇市の*様様が空き家の〇〇の件で」お電話が入る旨連絡
- ④ 専門家は、*様からの電話によって、どのサポートをするか決定
- ⑤ 専門家による実務サポートを実施
- ⑥ 専門家は実務サポート終了したことを、事務局に報告
報告は、履歴 Web にアップ。
- ⑦ 事務局は、相談受付票に⑤⑥を記録する。



ii) 空き家相談員研修

事業構成3団体と事業支援3団体の相談員及びサポーターを対象に空き家相談員の連携に必要な情報と、情報共有のために2月6日実施し、空き家の相談に横断的に対応できる体制を構築した。

目的は、事業構成団体、連携団体の情報共有と相談員のスキルアップにより、空き家相談を効果的にを行い、大阪の空き家適正管理と活用の推進により、大阪の街の活性化を図る。

①日 時：平成26年2月6日（木） 13:30～16:45

②会 場： エルおおさか 研修室3（大阪市中央区北浜東3-14）

③参加人数： 合計25名

④プログラム

- ・大阪空き家管理 委託事業の解説と説明 大阪府住宅まちづくり部居住企画課
- ・空き家適正管理の現状と課題 NPO法人住宅長期保証支援センター 空き家部会
- ・空き家相談の実際 相談ツールと利活用参考資料について
NPO法人住宅長期保証支援センター 空き家部会
- ・空き家の権利、登記 司法書士
- ・空き家の権利 土地境界について 土地家屋調査士
- ・構成、連携団体の相談活動の発表 各団体相談責任者

⑤参加者の質問、意見

- ・相談員として相談事例の具体的Q&Aが数多く欲しい。今後、事例をストックしていく事が大切。
- ・密集市街地の空き家や値打ちがある空き家等、実際の空き家の写真があるとイメージしやすい。
- ・遺言書作成や登記など各手続きにかかる期間や費用などが、参考情報としてであると良い。
- ・空き家活用の「転用」で、住宅以外の転用への課題や解決方法事例があると良い。

写真1 研修会風景



写真2 団体代表による発表



写真3 団体代表による発表



② 相談業務に必要な基礎調査

空き家の管理、売買、賃貸、住み替えに係るサービス概要・事業者概要について、インターネットによる情報収集やヒアリングによる調査を実施し、概況をまとめた。なお、住み替えについては、国・自治体等の代表的な施策として、JTIによる住み替え支援制度と府下の市町（河内長野市・豊能町）で実施されている空き家バンク制度について、既往資料やインターネット等により概況を把握した。

i) 空き家関連事業者及びサービス内容の把握

管理（管理代行サービス）・売買（買取再販）・賃貸（サブリース）・住み替（JTI、空き家バンク）に係るサービス概要・事業者概要の実態を把握する目的で、インターネットによる情報収集やヒアリングによる調査を実施し、概況をまとめた。

特に「空き家管理代行」については、そのサービス内容や価格等についてリスト化した（表1、2参照）。

その上で、各ビジネスについて、特に取組んでいると思われる事業者を複数ピックアップし、ヒアリング調査により各ビジネスの実態や府内の市場動向等が把握出来た。

ヒアリング調査は、管理代行サービス事業者2社、買取再販3社、サブリースはグループヒアリング（19社）により実施し、調査により把握した各ビジネスの概況を以下にまとめる。

i) -1 管理（管理代行サービス）

- ・インターネット検索によると、府内で空き家管理代行を行う事業者は、全20事業者確認できた。不動産業者を主とする事業者が最も多く9事業者あり、大半が在阪事業者である。次いで、警備業を主とする事業者が3事業者みられ、いずれも全国展開の事業者である。
- ・サービス内容については、不動産業を主とする事業者は、外回りの確認等の室外業務だけでなく、通風・通水、清掃等の室内業務も含めて対象とする者が多いことがわかった。警備業を主とする事業者は、外回りの確認や郵便物等の確認等の室外業務を中心とするサービスが多く、自社のホームセキュリティサービスのオプションとしてのみサービスを実施している社もあった。
- ・ヒアリングは、不動産業者を主とする事業者、警備業を主とする全国展開の事業者より各1社を対象とした。ヒアリングによると、事業実績はまだ少なく、空き家所有者への直接的な働きかけ（営業）の難しさが認識されており、今後の空き家増加に伴うマーケットの拡大に向けて、空き家所有者への啓発が課題といえる。

i) -2 売買（買取再販）

- ・仲介事業者を中心に広く取組みが行われている。
- ・平成以前の戸建住宅や狭小な戸建住宅、3階建住宅は、瑕疵や違法建築の恐れ等から取り扱いが困難と判断される場合もある。将来的に、質の良い住宅が中古物件として出てくるようになれば、マーケットはよくなるとの意見もあった。
- ・再販に伴うリフォームの内容は、内装・水回りが基本とのこと。ヒアリング調査した事業者ではインスペクションは行われていない。

i) -3 賃貸（サブリース）

- ・個人所有の戸建住宅のサブリースは、瑕疵や違反建築の恐れ等からリスクが大きい、特に古い物件の場合、修繕費用が高く家賃収入等で回収できない、特に庭や植木がある場合、維持管理費用が高く家賃収入等で回収できない、といった点で事業性の面で対象とはなりにくいという声が多い。実績はマンションに比べて少ないとのこと。
- ・住宅以外（グループホーム等）での活用の可能性は考えられるとの意見もあった。

表 1 事業者概要、サービス内容・価格等一覧

中心 的な事業	事業者概要					サービスの内容、価格等									
	事業者名	サービス名	事業概要	事業者所在地 (本社)	資本金	サービスメニュー	室内業務		室外業務		代行業務		サービス価格	サービス対象エリア	
							通風 確認・点検	清掃・片付け	不 要品 処分	郵便物等の 確認	清掃・片付け	指定の 近隣訪問			修理 手配
不動産業	A 社	留守宅管理 (リロケーション)	不動産売買・賃貸仲介事業、 不動産買取事業、不動産コン サルティング事業 信託受益権販売事業、不動 産管理業、不動産リフォーム 事業	大阪府豊中市	2,000万円	通風・通水、清掃、雨漏り 確認、庭木・外観確認、郵 便物確認、等	○	○	○	○				見積もり	大阪府(北摂・阪神間 など)
	B 社	空家管理	不動産取引 空き家管理業務	和歌山県和歌山市	330万円	各部屋の換気 換気扇の試運転 水運の通水・水漏れ 庭木・雑草のチェック 室内の簡易な清掃 雨漏りのチェック 外壁クラック等チェック 郵便物の整理	○	○		○	○		戸建て8,000円～ マンション6,000円 ～	和歌山市、岩出市 紀の川市、かつらぎ町 橿本市、海南市 有田市 岬町、阪南市 泉南市、泉佐野市	
	C 社	空家・留守宅 の管理・巡回 サービス	空家・留守宅管理・巡回業 売買取手 賃貸仲介業 リフォーム業 不動産コンサルティング業	兵庫県尼崎市	-	通風・換気 通水 建物チェック ポスト整理 有事の巡回 報告書の送信	○			○			戸建て7,000円～ マンション6,000円 ～	大阪府・兵庫県全域	
	D 社	空家定期巡 回保守管理 サービス	不動産の売買・賃貸・仲介・管 理業務 各種建築・設計・施工業務 家電品・電気機器の販売・据 付・取付工事業務 所帯関連する一切の業務	大阪府高石市	100万円	通風・換気 簡易清掃 通水 庭木・雑草のチェック 雨漏りのチェック 外清・外装のチェック 有事後のチェック その他	○	○		○			戸建て7,350円～ マンション5,250円 ～ (月1回～)	大阪府南部(大和川以 南)・大阪市の一部	
	E 社	留守宅管理 サービス	不動産仲介 不動産管理 不動産調査 不動産エスクロー 建築プロデュース リフォーム ファイナンシャルプランニング	大阪府豊中市	-	定期巡回 簡易清掃 換気 通水 郵便物の転送 建物・庭木等の目視点検 巡回報告書の提出	○	○		○	○		戸建て10,500円～ マンション8,400円 ～	池田市、箕面市、豊中 市 吹田市、摂津市、茨木 市 高槻市、大阪市内全 域 枚方市、門真市 寝屋川市、交野市等	
	F 社	空家・空室・ 留守宅巡回 サービス	不動産業、不動産関連業	東京都新宿区	4億円	簡易清掃 通風・通水 ポスト整理 雨漏り確認 庭木確認 建物確認	○	○		○			戸建て10,500円～ マンション8,400円 ～	全国	
	G 社	空き家の管 理サービス	不動産管理 不動産調査 不動産コンサルティング チーム・コンサルティング	兵庫県川辺郡	-	建物の敷地、建物の外 観、建物の内部の目視調 査 電気、ガス、水道、風呂な ど住宅設備の使用確認 通風、換気、雨漏り水漏 れの確認 ポイント撮影 当該不動産に関わる、各 種相談応答等	○	○		○			120,000円～/年 (月1回)	大阪府、兵庫県、京 都府、奈良県、滋賀 県、和歌山県、三重 県、福井県・敦賀地区	
	H 社	空き家巡回 管理サービ ス	不動産の売買、賃貸借 不動産の仲介、管理	大阪府寝屋川市	9,750万円	通風・換気 通水 雨漏りのチェック 周辺環境のチェック 清掃 庭木のチェック 外部のチェック 有事後の巡回	○	○		○			4,000円～(月1回 の巡回)	北河内地域	
	I 社	空き家 外廻 り管理	建築工事業 不動産の売買・仲介 賃貸及び管理	大阪府大阪市	1,000万円	通風・換気、通水、清掃 庭木チェック 雨漏り 外部メンテナンスチェック 権利関係 郵便物整理・転送 近隣訪問 有事の巡回 進捗報告業務	○	○		○	○		見積もり	-	
警備業	J 社	るすたくサー ビス	法人向けサービス 個人向けサービス 常駐警備 警備輸送 総合管理・防災他	東京都港区	186億円	投函物の整理 宅外からの見回り (オプション) 通風・通水、ホームセキュリティ	△			○	○		4,200円～(月1回)	全国	
	K 社	留守宅ガード +留守宅管 理サービス (オプション)	常駐警備・施設警備 機械警備 オンラインセキュリ ティ 輸送警備・現金、貴重品等の 警備・運送ならびに輸送業務 機器販売及び工事・監視カメラ ・画像監視システム 情報サービス	東京都新宿区	29億2,400 万円	ホームセキュリティ (オプション) 室内の換気、植栽の水や り・通水、清掃・郵便物の 取り込み 不定時巡回サービス	△	△	△	△	△		6,000円(1回1時間 以内) (サービス利用毎 にスタッフの交通 費900円) 不定時巡回サービ スは5,250円(1回 30分以内)	全国	
	L 社	セコムホーム サービス「あ んしんサポ ート」	セキュリティ事業 防災事業 メディカル事業 保険事業 地理情報サービス事業 情報系事業 国際事業 不動産事業	東京都渋谷区	663億円	ポスト投函物の回収 家の見回り				○	○		各3,150円(1回・1 時間まで)	全国	

表2 事業者概要、サービス内容・価格等一覧

中心的な事業	事業者概要					サービスの内容、価格等												
	事業者名	サービス名	事業概要	事業者所在地(本社)	資本金	サービスメニュー	室内業務			室外業務			代行業			サービス価格	サービス対象エリア	
							通風・換気	清掃・片付け	不要品処分	郵便物の確認	清掃・片付け	指定の近隣訪問	修理手配	大家業				
リノベーション業	M社	空家管理システム	リノベーション業務 賃貸・売買仲介業務 リフォーム業務 建物管理業務	大阪府大阪市	1億円	通風・換気 植木の水やり 空家管理報告書 通水 軽微な清掃	○	○					○	○			見積もり	大阪府、兵庫県、奈良県、京都府、滋賀県、和歌山県
	N社	空家管理サービス	留守宅管理サービスの提供 赴任手配アウトソーシング サービスの提供 外国人駐在員受入れアウト ソーシングサービスの提供 海外赴任規程アドバイザー リーサービスの提供 海外物件手配サービスの提供	東京都新宿区	7,500万円	近隣情報の確認 通気・換気(60分) 雨漏りの確認 清掃 メンテナンス確認 通水 庭木の確認	○	○	○	○							戸建て11,000円～、 マンション10,000円～ (月1回～)	全国
造園業	O社	空き地、空家管理	剪定、植替え、伐採 芝の手入れ、雑草抜き、害虫 駆除 換気・消毒、施肥、 ウッドデッキ、エクステリア	大阪府柏原市	-	庭木の剪定、刈込み、草 刈り ゴミや石などの廃棄 防草対策・砂利敷き									○		見積もり	大阪・奈良
	P社	空き地、空家管理	庭のメンテナンス・管理・各作 業 鉢花アレンジ、花壇等ガーデ ニングプロデュース 庭飾(枕木アート・クリスマスイル ミネーション等) 庭木の販売 庭の施工・リフォーム	名古屋本社:愛知県 名古屋市 東京本社:東京都港 区	-	庭木の剪定、刈込み、草 刈り ゴミや石などの廃棄 防草対策・砂利敷き									○		見積もり	全国 (大阪府、茨木市中 心)
清掃業	Q社	留守宅ケアサービス	家事代行サービス ハウスクリーニングサービス ペットケアサービス	東京都中央区	9,000万円	空気の入替え 通水・排水確認 室内埃とり(掃除機がけ など)	○		○								6,000円(月1回～ 1.5時間) 別途交通費:858 円(税別)/回	東京都、神奈川県、千 葉県、埼玉県、静岡 県、岐阜県、愛知県、 大阪府、京都府、兵庫 県、奈良県
便利業	R社	空き家の見 回り管理	代理出席・出席代行、空き家 見回り・管理 並び、場所取り、買物代行 家具の組み立て、家具移動・ 模様替え 草刈り・草抜き、庭木・植木の 剪定、庭木・植木の伐採 等	大阪府堺市	-	ポストの管理 空き家の見回り 部屋の空気の入替え 旅行中、庭の草花への水 やり		○					○	○			基本料金 1,000円 + 作業費 + 交通 費	大阪、和歌山、奈良、京 都、兵庫、滋賀、三重
高齢者の 生活支援	S社	留守宅の点 検	訪問美容サロン 高齢者の生活支援サービス 介護施設・高齢者施設向け 「食料配達」サービス 介護施設・高齢者施設の給食 業務委託事業 介護施設様へ出張イベント食 の企画 医療用ウィッグ、かつら・お しゃれウィッグかつらの出張専 門サロン 訪問介護事業	東京都狛江市	-	家の見回り(施設確認) ポスト投函物の回収 通風 各室の掃除機かけ 各室床面の拭き掃除 水回り(キッチン・トイレ・ 洗面台・浴室)の水拭き 外回りの点検及び清掃 (戸建のみ)	○	○	○	○	○	○					12,600円/月	大阪府、兵庫県、京 都府、奈良県、和歌山 県、東京都、神奈川 県、埼玉県、千葉県、 茨城県、栃木県、群馬 県、静岡県、岐阜県、 愛知県
合同会社 (行政書 士・不動 産業等)	T社	留守宅・空家 管理サービ ス	①留守宅・空家の見回り管 理 ・留守宅・空家の賃貸管理 ・空家のワンストップサービス ②高齢者向け住宅、老人ホ ームの企画立案・設立申請及び 運営管理 ③障害者施設の企画立案・設 立申請および運営管理	大阪府大阪市	200万円	月一の定期訪問 室内外の点検及び空気 の入替え・通水 修理箇所のチェックと修 理費用の見積もり 郵便物のチェックと転送 (実費+500円) 家の内外の掃き掃除 火災保険への加入手続 き代行(未加入の場合)	○	○	○	○	○	○					・委託契約申込 金:6,000円 ・利用料金 戸建て9,000円～ マンション8,000円 ～	-

i) -4 住み替え①（市町村の空き家バンクの開設状況と登録状況等の把握）

- ・府内では、河内長野市と豊能町で開設。登録件数は、河内長野市で3件、豊能町で0件。
- ・前述の市町での課題分析はできていない。
- ・全国的な制度運営上の課題としては、登録数が少ない、物件情報の更新が十分に行えていない、人員不足による問合せ・相談への迅速な対応ができないという意見が多い。

i) -5 住み替え②（マイホーム借上げ制度活用による住み替え実績）

- ・府内における実績として、制度問い合わせ件数が328件。問い合わせが実際の制度利用（募集開始）につながる割合は5.2%で、全国平均（3.2%）に比べて高い。
- ・実際に入居者が決定したのは、累計14件で、募集開始件数の8割強。
- ・制度を利用する際に必要な協賛事業者は、府内で14事業者（平成26年2月時点）
- ・制度の課題については、利用者（所有者）にとっては、耐震改修工事などの費用負担、事業者にとっては、協賛事業者となるための協賛金の負担や手続き書類の増加といった手間があげられる。

ii) 空き家所有者等の実態把握

空き家保有の理由や課題、行政への期待等の空き家所有者の意向等を把握して、空き家相談や空き家セミナーで的確に対応し、空き家の活性化につなげることを目的として、大阪府が平成26年1月に実施した空き家所有者・住み替え意向者を対象としたアンケート調査結果を整理・分析した。

【調査の概要】

- ・実施期間：平成26年1月22日（水）～28日（水）7日間
- ・実施方法：インターネットアンケート（おおさかQネット）
- ・回答者数「空き家利活用」に関するアンケート：1,790名／2,620名（回答率68.3%）
「住み替え意向」に関するアンケート：1,771名／2,620名（回答率67.6%）

ii) -1 空き家所有者の実態・意向

- ・空き家所有者は、「高齢」「高年収」の層で多く見られ、「親からの相続」による空き家が半数。
- ・自身が住んでいる住宅以外に所有している者（空き家等の所有者）を対象に、「空き家」と「居住者あり住宅」で比較すると、「築年数が古い」ほど、「延べ床面積が大きい」ほど、「駅から“徒歩5～10分”を境に、そのエリアよりも駅近、あるいは駅から遠くなる」ほど、「空き家」の割合が高い傾向である。
- ・空き家管理代行サービスの関心は高いとは言えず、特に委託費用の面で懸念が見られる。事業者やサービス内容等の情報不足・知識不足への懸念も見られる。興味がある人の57%は、委託金額5,000円未満なら委託したいという回答。（なお、大阪府内における空き家管理代行サービスは、大半が5,000円以上（5,000円未満は20社中4社のみ））
- ・空き家所有者のうち、売却・譲渡、賃貸等の募集を「特に何もしていない」が101件（84%）。そのうち半数が今後も「したくない・できない」。「貸したくない・できない」理由は、賃貸業務のわずらわしさが多く、「売りたい・できない」理由は、将来利用意向があることや、一時的なわずらわしが多い。
- ・空き家等の所有者の空き家活用の心配事としては、手続き等の手間やリフォームの必要性に対する懸念が見られる。「空き家」より「居住者あり住宅」の方が手続き等の手間を中心として全体的に懸念割合が高い。
- ・行政に期待する支援サービスとして、「空き家」所有者の期待が高いのは「相談窓口の設置」「空き家利活用マニュアル」「改修費用に対する補助」。

ii) -2 住み替え意向者の実態・意向

- ・住み替え意向者のうち、中古住宅購入意向者（「中古のみ希望」＋「新築希望だが良い物件があれば中古でもいい」）は半数弱（46%）。年収 400～800 万円未満の層が中古住宅の主要購入層と考えられる。
- ・中古住宅の購入にあたって、住宅性能や瑕疵の有無に不安を感じている人が多い。中古のみ希望者に比べ、中古でもいい希望者はその傾向が強く、全体的に不安を感じている割合が高い。
- ・インスペクションや瑕疵保険、住宅履歴情報といった関連制度を知っている人の方が、性能や瑕疵への不安が低い傾向が見られる。
- ・行政に期待する支援サービスとして、戸建て住宅希望者は、融資、補助金等の経済的支援が最も多く、物件情報の提供が続く。マンション・アパート希望者は、物件情報の提供が最も多く、融資、補助金等の経済的支援が続く。

ii) -3 空き家所有者（供給側）・住み替え意向者（需要側）の認識の差

- ・空き家所有者は、住宅を売却するにはリフォームが必要という認識であり、それが空き家を売却する際の懸念事項ともなっているが、住み替え意向者（中古住宅購入意向者）のなかには、殆ど修繕されていない住宅をリフォームを前提として購入するニーズも一定ある。
- ・インスペクションや保険、住宅履歴情報等は、住み替え意向者（中古住宅購入意向者）に比べ空き家所有者の認知度、関心度が低い。

表 3 空き家所有者、住み替え意向者（中古住宅購入意向者）の売買時のリフォーム意向

	費用負担	売買価格	空き家所有者 (N=68)	住み替え意向者 (中古住宅購入意向者、N=253)	
リノベ済み住宅	売主	高い	貸主・売主が費用負担して大規模な改修を行う 6%	周辺の中古住宅より高い価格設定であるが、売主が費用負担して、住宅全体のリノベーションがなされた住宅 19%	
修繕済み住宅	売主	↑ ↓	貸主・売主が費用負担して、修繕等のある程度行う 41%	売主が費用負担して、修繕等を行い、周辺の中古住宅と同水準の価格設定である中古住宅 52%	
修繕されていない低価格住宅	買主		低い	貸主・売主は殆ど修繕を行わない 53%	売主が売却前の修繕を殆ど行わず、周辺の中古住宅より低い価格設定である中古住宅 29%

表 4 関連制度の認知度、関心度

	制度の認知度		制度の関心度	
	空き家所有者	住み替え意向者 (中古住宅購入意向)	空き家所有者	住み替え意向者 (中古住宅購入意向)
インスペクション	27%	45%	28%	92%
中古住宅瑕疵保険	18%	37%	24%	86%
住宅履歴情報の蓄積	19%	40%	32%	91%

③空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

空き家所有者へ適正管理と活用促進に向けての判断を助け、効果的な相談を実施するには課題や解決の見える化が必要と「見える化ツール」を作成した。

このツールを活用することで相談者の悩みや課題等が見える化し、相談者とのコミュニケーションがスムーズに行え、的確にアドバイスや提案が出来ると考えている。

i) 住まい・空き家の適正管理に必要な維持管理啓発資料の作成

戸建住宅の住まいの管理意識の低さが「空き家の管理の低さ」につながっていることから、家・住まいは手入れが必要、管理が当然と啓発する具体的なものとして下記を作成した。

- 1) 空き家適正管理・利活用 啓発冊子「住まいのお手入れ」 作成
- 2) 空き家所有者向け「空き家の適正管理&点検ポイント」 作成

図4 住まいのお手入れ表紙



図5 住まいのお手入れ 点検チェックリスト

点検項目	項目	点検内容	チェック	メモ
外観	屋根	瓦のズレ、剥け、破損等がないか		
	外壁	壁の剥がれ、ひび割れ、シミの発生等がないか		
	窓	窓枠の腐食、外壁のヒビ、シールの劣化等がないか		
	雨どい	雨水の溜まり、詰まり、破損等がないか		
内部	床	床の腐敗、シミ、カビ等がないか		
	壁紙	壁紙の剥がれ、シミ、カビ等がないか		
設備	水道	水道管の漏水、詰まり等がないか		
	電気	電気配線の確認、ブレーカーの動作確認等		
その他	防犯	防犯カメラの設置状況確認		
	その他	その他		

図6 住まいのお手入れ ロードマップと連携

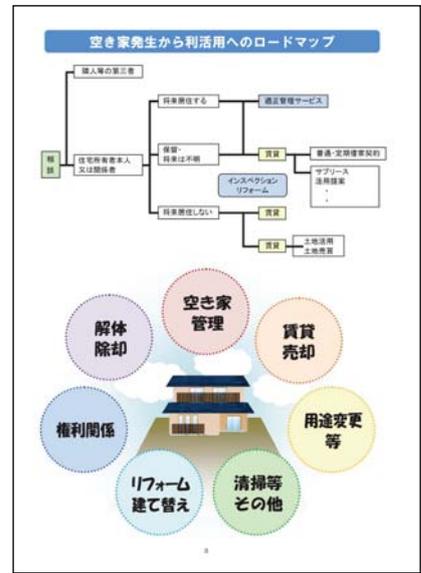


図7 空き家の適正管理 & 点検ポイント表紙



図8 建物点検チェックポイント

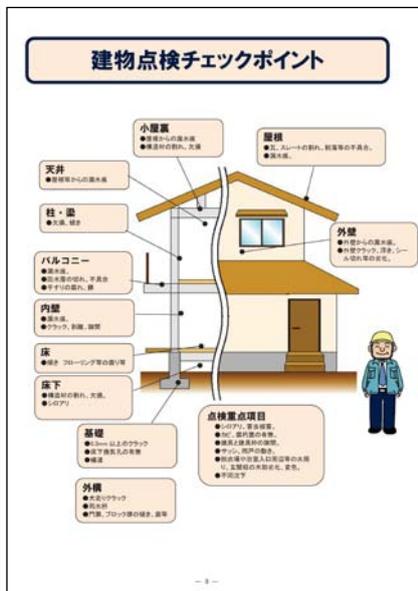


図9 不具合事例写真



ii) 空き家相談者向けチャート、空き家管理・活用に関する質問 100 等の作成

空き家所有者、相談者に特徴的な「空き家をどうしたら良いのか？ 時機の到来(多分死去)したら相続人がなんとかするだろう」等という解決の先送りの方々に対して、住宅は個人財産としての位置づけだけでなく地域社会を構成する建物(住宅)としての認識、気づきを促し、管理や活用を促進する目的で下記を作成した。

- 1) 空き家相談者向け「あなたの空き家ご相談は？」
- 2) 大阪の空き家管理・活用 相談質問 100

図 10 あなたの空き家ご相談は？ (相談者向けチャート)

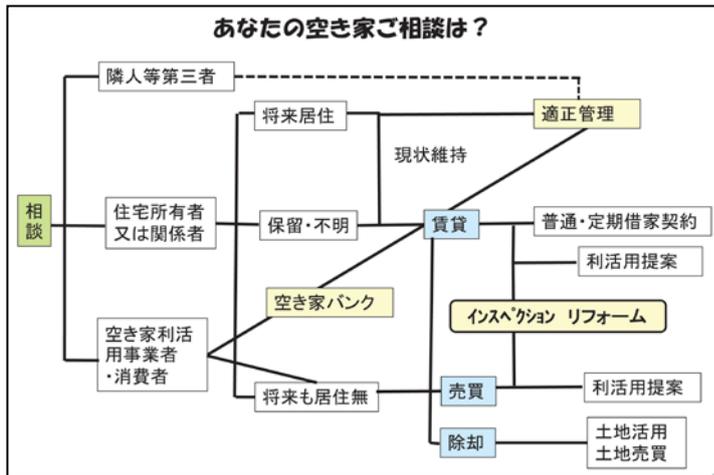


表 5 大阪の空き家管理・活用 相談質問 100

0	0	大項目	項目	確認	備考
1	1	相談者	空き家所有者 本人		
	2		空き家所有者 親族 又は関係者		
	3		空き家利用希望者		
	4		第三者		
	5	居住地	市 区 都道府県 海外		
2	1	相談項目	管理		
	2		売買		
	3		賃貸		
	4		除却		
	5		複合		
	6		登記等権利		
	7		税金		相続税金
	8		その他		
	9		その他		不安有、予定無
3	1	空き家の状況	形態 戸建 長屋建て マンション		
	2	所在地	市内 都道府県		
	3	空き家期間	～1年以上		
	4		～10年以内		
	5		10年以上		
	6	管理状況	清掃等で住める状態		
	7		リフォームすれば住める		
	8		住めない		
	9	地域と空き家	敷地に空き缶やゴミが投げ入れられていませんか？		
	10		ポストからチラシなどがはみ出たり、落ちていませんか？		
	11		雨木で交通の妨げや落ち葉で公道等に大気の心配がしていませんか？		
	12		空き家の樹木の枝や落ち葉等で公道等に近所の迷惑になっていませんか？		
	13		空き家は、地域の景観や防犯、防災に影響していませんか？		
	14	解消予定時期	1.2年以内		
	15		当分空き家		→ 管理、活用へ
	16		次世代で解決希望		
	17		空き家を所有されている理由(訳)は何でしょうか？		
	18	権利関係	土地、建物は登記		
	19		空き家の所有者は登記簿と同一人		
	20		隣地境界 確定している？		
	21	接道	敷地は道路に2m以上接道している		
	22	インフラ	電気		
	23		水道		
	24		都市ガス・プロパン		
	25	家財	家財 無		
	26		一部家財有		
	27	その他	いえるか(住宅履歴情報)		
	28		火災保険		
	29		その他		
4	1	建築的観点	建築年は		
	2		1950年(昭和50年)建築基準法適用建築物		
	3		完了検査済証あり		
	4		旧耐震(1981年5月以前)		
	5		旧耐震物件を新耐震に改修済		
	6		住宅金融公庫、支援機構の融資住宅		
	7		建築基準法等に適合している？		
5	8		定期点検を受けていた		
	9		定期点検の報告書。いえるか(の有無)		
	10		都市計画区域は		
	11		その他		
	1	管理	管理者 自己管理		
	2		親族等		
	3		業者		
	4		未定		
	5		予算		負担しようとする金額
	6		希望管理項目	役務(見守)	
	7			業務(請負)	
	8		その他		
	1	売買	土地の広さ		
	2		建物のについて		
	3		インスペクションは		
	4				
	5		仲介契約	専属専任媒介 or 専属媒介 or 一般媒介	
6			空き家バンクに登録は？		
7			住み替え支援機構の制度は？		
8			売買瑕疵保険		
9			契約 重要事項説明		
10		その他			
1	賃貸	一戸契約			
2		パーソナル貸し(部分貸)			
3		従来通りの一般賃貸借契約 希望			
4		定期賃貸借契約 可能			
5		定期賃貸借契約期間 年			
6		設備機器	キッチン トイレ、浴室		
7			給湯機器		
8			住宅以外の用途も可能		
9			リフォーム工事		
10			リフォーム工事契約書		
11			リフォーム瑕疵保険		
12		転用希望	今の都市計画区域は何ですか		
13			転用は何を計画でしょうか？(店舗、診療所、福祉介護関係)		
14			法的にはクリアーできていますか？		
15		金融仕組	証券化		
16			信託		
17		その他			
1	除却	密集市街地ですか			
2		補助金は			
3		除却後の空き家活用計画			
1	その他の活用	空き家やその土地を寄付したい			
2		空き家の文化的価値を知りたい → ヘリテージ			
3		その他			
1	まちの取組	条例等	空き家所在の自治体に、関連条例があるか		
2			空き家所在の地域に、支援協議会等があるか		
3			上記の団体の支援を受けるか？		
4			空き家解消、利活用に国等の補助が使えるか		
5		その他			

*本書種の無断転用・転載を禁じます。

文責: 住宅長期保証支援センター

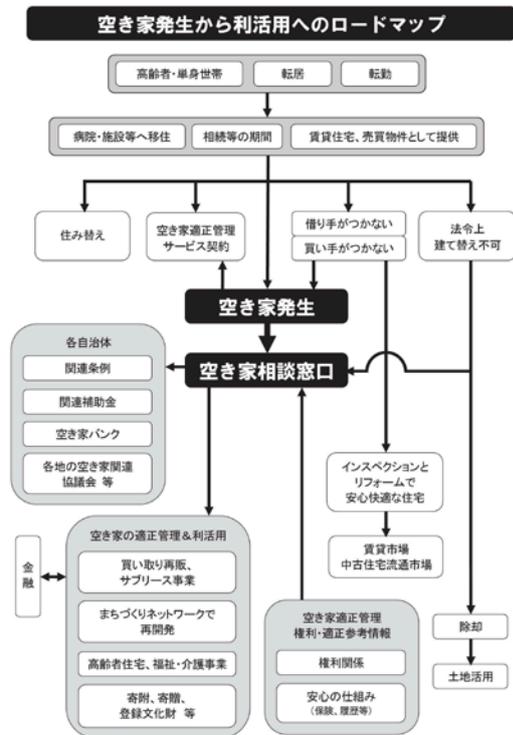
*本書種の無断転用・転載を禁じます。

文責: 住宅長期保証支援センター

iii) 空き家相談の選択肢を見える化したロードマップ作成

面談による消費者の空き家相談は、新築やリフォーム相談に比べて的を絞ってアドバイスや提案するまでに非常に時間を要する。そこで、相談員、相談者ともに選択肢を見える化したロードマップを作成した。

図 11 空き家発生から利活用へのロードマップ



iv) 登記、相続等、権利に関わる啓発チラシを作成

空き家解消、活用に欠かせない特徴的な権利関係の啓発の為、「空き家の権利関係」チラシを作成。

図 12 空き家の権利関係チラシ

v) ホームページの作成

空き家所有者向け情報提供ツールのひとつとして、大阪の住まい活性化フォーラム 住まいの相談・評価部会設立準備会 事務局の NPO 法人住宅長期保証支援センターHP上に空き家専用ページを開設。空き家相談窓口の設置、空き家相談会やセミナーの開催、空き家相談 Q&A、大阪府空き家インスペクター等、情報提供と周知を行った。

図 13 空き家HP 事業体制



図 14 空き家HP 事業概要

国土交通省補助事業
大阪の住まい活性化 空き家相談・評価推進事業

事業概要: 空き家調査会, 空き家サポート部会, 空き家各種セミナー・相談会等, 空き家相談 Q&A

事業概要

- 団体名**
大阪の住まい活性化フォーラム 住まいの相談・評価部会 設立準備会
- 事業の目的**
大阪の空き家を適切に管理、活用し、中古住宅市場の活性化を図り、安全で快適な住まいと大阪のまちの安全と活力の向上を図る。
- 事業内容**
 1. 地域における空き家等の実態の把握
 2. 相談員の研修・育成
 3. 相談業務に必要な各種研修講座、空き家関連事業者リスト、売買・賃貸等
 4. 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成
 5. 相談業務の実施 ※常設の相談窓口の設置含む
 6. 相談を通じて必要とされる空き家等の調査、調査体制の整備
 7. 空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発
 8. 他地域で種別制の整備を行っている自治体との連絡体制等の構築
- 活動の紹介**
 - 12/26 第1回相談会
 - 1/24 木造戸建住宅インスペクション研修会
 - 1/30 第2回相談会
 - 2/8 空き家相談研修会
 - 2/22 住まいの専門家「空き家の有効活用セミナー」暮らしエンジェル！！
 - 2/26 空き家管理セミナーにも、空き家活用に向けて
 - 3/7 第3回相談会

図 15 空き家HP Q&A

国土交通省補助事業
大阪の住まい活性化 空き家相談・評価推進事業

事業概要: 空き家調査会, 空き家サポート部会, 空き家各種セミナー・相談会等, 空き家相談 Q&A

空き家相談 Q&A

Q 1
貝塚市の自宅は空き家として、隣の子供の家のマンションに住み5年たりました。先月主人が亡くなり、もはや誰もいないので自宅売却したいと考えています。建物も主人が建てたもので、土地は主人が主人の父から譲り受けたものです。子供も仕事で忙しいので自宅の売却に出す準備も含めて教えて下さい。

A
まず第一に、ご主人名義の土地・建物を相続人名義で相続登記しましょう。法定相続人は妻と子ですので、その全員の前で相続人名義登記を完了して下さい。相続登記により名義人になった方は、当然、売却時の売主として売買代金を受け取ります。(売却後、名義人以外の方に全てを分配することはありません) 売買代金は誰がいくら受け取るのか、相続時に考えたいことが良いかと思います。所有権名義人が登記されれば、不動産仲介業者さんに売却の依頼ができます。ただ、0円程度空室にまわっているだけであれば、耐震性を含めた建物の検査・点検、敷地の境界確認、ハウスクリーニングやクロス剥がし替え、畳替えなど、買主の立場に立った準備を怠るのも悪いでしょう。特に安全で安心できる物件の成り立ちや買主の購買意欲も考えたいです。その値、購入時や売却時の相場、町会規約、工事の契約、見積りの点検結果、設備品や家具品、床材などの見積書、図面書が揃いましたら、そう考えておられると良いと思います。(回答者: NPO法人住宅長期保証支援センター 空き家相談担当司法書士)

Q 2
隣家の空き家で、所有権は誰かという話でございせん。それによって、売却が滞って、どうにも売却が入らないうちで火事になったら心配になります。救済方法。

A
仕方ないが仕方ないのみ、確約に関する保証書があるか、この保証書が管理を促すために管理をせよという表示がなされているかという点があります。市による情報提供や勧告や命令も出来るようになっています。自治会やまちづくり協議会などで一度市にお話しいしてはいかがでしょうか？

図 16 空き家HP 大阪府空き家インスペクター

国土交通省補助事業
大阪の住まい活性化 空き家相談・評価推進事業

事業概要: 空き家調査会, 空き家サポート部会, 空き家各種セミナー・相談会等, 空き家相談 Q&A

空き家サポート部会 大阪府空き家インスペクター

- 所属/NPO法人住宅長期保証支援センター 株式会社 3FDカリエイティブサポート**
 - 〒550-0005 大阪市西区南町1-4-1 オリックス南町ビル10階
 - ※登録エリア/大阪府全域
 - ※資格/一級建築士、一級建築師技師事務所 藤井 隆 建築コーディネーター 2級、住宅インスペクター、住まいアсессサ
 - TEL/06-6531-3326
 - FAX/06-6531-3322
 - URL: <http://www.3fd.jp/>
 - e-mail: shirakuni@3fd.jp
- 所属/NPO法人住宅長期保証支援センター 株式会社 住まい工房 業**
 - 〒590-0157 大阪府南東区高野1-358-1
 - ※登録エリア/大阪府全域
 - ※資格/二級建築士、住宅インスペクター、住まいアセッサー
 - TEL/072-274-7757
 - FAX/072-273-0700
 - URL: <http://www.sk-shiyou.co.jp/>
 - e-mail: info@sk-shiyou.co.jp
- 所属/(公社)大阪府建築士会 株式会社 空間デザイン**
 - 〒564-0062 吹田市豊津町3-29-2-406
 - ※登録エリア/大阪府全域
 - ※資格/一級建築士
 - TEL/06-6192-8751
 - FAX/06-6192-8752
 - URL: <http://sd-ars.jp>
 - e-mail: h.abe@sd-ars.jp
- 所属/(公社)大阪府建築士会 設計室 TANAKA**
 - 〒573-0018 大阪府府中市山手1-21-34
 - ※登録エリア/大阪府全域
 - ※資格/一級建築士
 - TEL/072-858-1748
 - FAX/072-858-1748
- 所属/(公社)大阪府建築士会 設計室**
 - 〒533-0033 大阪市東区土芝第1-17-8-2やむビル5F
 - ※登録エリア/大阪府内 大阪府庁舎
 - TEL/06-6306-5216
 - FAX/06-6306-5220
 - URL: <http://base-jp.com/>
- 所属/(公社)大阪府建築士会 設計室**
 - 〒573-0018 大阪府府中市山手1-21-34
 - ※登録エリア/大阪府全域
 - ※資格/一級建築士
 - TEL/072-858-1748
 - FAX/072-858-1748

⑤ 相談事業の実施

空き家相談事業は、空き家相談研修後各連携団体で体制を整え、HPに告知し、相談体制をスタートさせ、以下のように実施した。

i) 常設相談窓口の設置（3箇所）と相談対応

・相談窓口は、NPO 法人住宅長期保証支援センター、（一社）関西住宅産業協会、（一社）関西建設業協議会の3箇所とし、今年度は担当エリアを決めず、3団体が府下全域での相談に対応した。

各団体の相談対応内容は以下のとおり。

①NPO 法人住宅長期保証支援センターは、会員の業種が多様であるため、管理・売買・賃貸・解体・インスペクションに対応。常時空き家相談を受け付け、対応するだけでなく、今年度は試行的に空き家相談窓口の告知と推進を目的として空き家相談を土曜日3回実施。

②（一社）関西住宅産業協会は不動産事業がメインであるが、構成員は建設業許可を持つ会員も多く、相談のなかで管理・売買・賃貸・解体・インスペクションに対応

③（一社）関西建設業協議会は工務店会員が中心の為、管理・解体・インスペクションに対応。

・なお、支援団体は主に以下の役割を担当した。

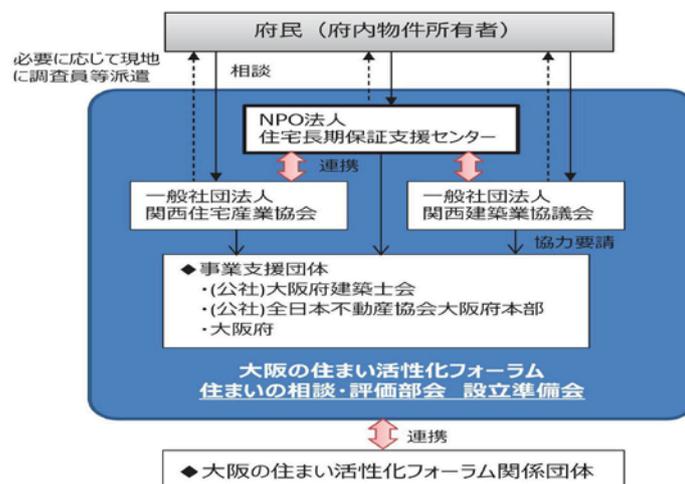
①（公社）大阪府建築士会は、相談とインスペクション（耐震診断含む）を担当。

②（公社）全日本不動産協会大阪本部は、売買、賃貸相談の他にも、管理、解体、インスペクションを受けられる体制を整え、相談を受け付けている。

表 6 相談窓口と役割

	団体名	相談	管理	売買	賃貸	解体	インスペクション
窓口団体	NPO 法人住宅長期保証支援センター TEL : 06-6941-8336	●	●	●	●	●	●
	（一社）関西住宅産業協会 TEL : 06-6313-0321	●	●	●	●	●	●
	（一社）関西建設業協議会 TEL : 06-6941-2525	●	●			●	●
支援団体	（公社）大阪府建築士会 TEL : 06-6947-1961	●					●
	（公社）全日本不動産協会大阪府本部 TEL : 06-6947-0341	●	●	●	●	●	●

図 17 相談体制図



ii) 主な空き家相談内容

連携団体の事務所内で面談、電話、メールの空き家相談体制を整え、電話とメール相談に対応した。相談実績は電話相談が3件、メール相談が1件、相談会での相談が3件の計8件で、相談者の内訳は空き家所有者本人が7件（管理1、売買1、その他1、複合4）、所有者本人以外が1件（賃貸）であった。（表9 空き家相談実績一覧参照）

表7 管理に関する相談事例

相談者	40歳代 男性
空き家所在地	東北地方
住所（居住地）	大阪府内
主な相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 故郷で一人暮らしをしていた母親が亡くなった。相続したが、遺言で、先祖代々守ってきた家なのでできれば売らずに家を残しておいて欲しい、と親から言われていたし、老後に自分が住むかもわからないので、まだ売却したくない。 ・ 他人に貸すと返してもらえない不安があるので貸したくない。故郷は東北で、仕事も忙しく年に1回も行けない。どうしたらよいか？
相談時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空き家管理代行サービスの存在と空き家所在地のサービス事業者の調べ方等を情報提供した。 ・ 賃貸に不安を持たれているので、定期借家契約の情報を提供した。

表8 除却に関する相談事例

相談者	40歳代 男性
空き家所在地	兵庫県内
住所（居住地）	大阪府内
主な相談内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 妹が夫を亡くして、その夫所有の住宅(昔貸していたが修理費用がかさむので今は空き家)が朽ちかかっている。 ・ 解体しないといけないのだが、解体費用は高いと聞いている。解体費用はどの程度か。 ・ また、天井裏に石綿を吹き付けていると聞いており、解体時のアスベストの処理方法はどうしたらいいのか。
相談時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 解体費用は前面道路がトラックの横付け可能か否かなど、条件によって費用が異なる等を含めて情報提供した。 ・ アスベストに関しては、飛散防止の処置や処分も府外の最終処分場に持ち込んだりする場合の事前協議手続き等で費用が異なる等を情報提供した。 ・ また、当該自治体に解体費用の助成金制度の有無について確認するよう話した。

表 9 空き家相談実績一覧

大阪住まい活性化フォーラム 空き家相談 実績一覧							
		相談方法					
		電話	メール	来訪	相談会	その他	計
空き家所有者本人	1	管理	1				1
	2	売買	1				1
	3	賃貸					
	4	解体					
	5	上記以外				1	1
	6	複合	1	1		2	4
		小計	3	1		3	7
所有者本人以外*1	1	管理					
	2	売買					
	3	賃貸	1				1
	4	解体					
	5	上記以外					
	6	複合					
		小計	1				1
空き家利用希望者	1	管理					
	2	売買					
	3	賃貸					
	4	解体					
	5	上記以外					
	6	複合					
		小計					
合計	1	管理	1				1
	2	売買	1				1
	3	賃貸	1				1
	4	解体					
	5	上記以外				1	1
	6	複合	1	1		2	4
		合計	4	1		3	8

iii) 消費者向けセミナー及び相談会その開催 【河内長野市共催】

空き家バンクを開設している河内長野市との共催によるセミナーを2月22日に開催し、セミナーと空き家相談会を実施した。

iii) -1 住まいのお手入れ・空き家の有効活用セミナー

ア タイトル：住まいのお手入れ・空き家の有効活用セミナー暮らしエンジョイ！！

イ 日時：平成26年2月22日（土）セミナー13：30～16：00 個別相談会16：00～16：50

ウ 会場：河内長野市役所 別館2階（大阪府河内長野市原町一丁目1番1号）

エ 参加者：18名

オ プログラム

- ・住まい（空き家）の現状と課題 河内長野市 都市建設部まちづくり推進室
- ・空き家の管理と解消及び活用に向けて～次世代に先送りしない不動産登記等 司法書士
隣地境界等 土地家屋調査士
- ・住まいのお手入れ・空き家の有効活用について NPO法人住宅長期保証支援センター空き家部会
- ・河内長野市の住宅施策に関する補助制度等について 河内長野市 都市建設部まちづくり推進室

iii) -2 相談会の開催

相談会は、河内長野市、司法書士、土地家屋調査士、木造建築士、大阪府リフォームマイスター相談員、NPO法人住宅長期保証支援センター空き家部会の計6名で対応し、当日の相談は3件、空き家に関する相談は2件だった。

相談者や相談の概要は、表15、16のとおり。

表10 相談会の相談概要

相談者	70歳代 ご夫婦
対応者	NPO法人住宅長期保証支援センター空き家部会、土地家屋調査士
空き家所在地	大阪市内
住所（居住地）	河内長野市
主な相談内容	自宅は河内長野市、築50年の大阪市内に所有の長屋建が空き家に。以前は賃貸人がいたが、ここ8年ほど空き家になっている。一昨年から売って欲しいと数社から郵便や電話が入るが、不動産業者が信用できない。どうしたら良いのか決心がつかないが、夫婦とも70台に入り、やはり考えなくてはと思って、河内長野市が主催と知り、今回参加した。
相談時の対応	空き家のロードマップで説明、継続情報提供

表11 相談会の相談概要

相談者	60歳代 女性
対応者	河内長野市、司法書士、大阪府リフォームマイスター相談員
空き家所在地	河内長野市
住所（居住地）	河内長野市
主な相談内容	賃貸に出していた家が1年ほど前から空き家に。二世帯住宅にも出来る広さがり、いつでも貸せるようにリフォームしているが、駐車場が無いので借り手が見つからない。この春に借手がないなら売却を考えているが、主人もいなく相談する人が居ない。
相談時の対応	河内長野市の空き家バンクに登録、引き続き情報提供。

写真4 セミナー風景



写真5 相談風景



iii) -3 空き家事業者向けセミナー

空き家管理を多様な機会を活用して情報発信し、空き家相談の受け皿の一つとして空き家所有者との接点がきわめて近い事業者セミナーを開催した。

ア) タイトル：空き家管理活用相談事業に向けて

イ) 日 時：平成26年2月26日（水） 13：30～16：30

ウ) 会 場：住宅金融支援機構近畿支店 すまい・るホール（大阪市中央区南本町4丁目5番20号）

エ) 参加者：33名

オ) プログラム

- ・ 空き家の現状と課題
- ・ 空き家の相談体制と相談対応等
- ・ 空き家管理前におさえておきたい権利・登記関係等
- ・ 〃 隣地境界等
- ・ 連携団体相談事業 情報交換

大阪府 住宅まちづくり部居住企画課
NPO 法人住宅長期保証支援センター
空き家部会

司法書士
土地家屋調査士
4団体空き家相談関係者

カ) 参加者のコメント

- ・ 多くの他社事例、サービスメニュー価格内容の情報が欲しい。
- ・ トラブル処理、対応のアドバイスが欲しい。
- ・ 地域活性化協議会との連携で空き家管理を想定しているが、どのような相談連携スキームがあるか。
- ・ 老朽賃貸マンション等の建物再生事業のビジネスを考えているが、借家人の住まいの相談の受け皿が欲しい。
- ・ 低所得高齢者住宅事業と空き家相談に参入したい。

写真6 会場風景



(6) 空き家等の診断・調査体制の整備（住宅インスペクション実体験研修の開催）

- ・空き家インスペクターの体制は、大阪市、堺市、東大阪市ではNPO 法人住宅長期保証支援センターでは整備していたが、今回自治体で空き家バンクを持つ河内長野市と豊能町を中心に大阪府全域を対象にしたインスペクターを育成することを目的として、建築士有資格者を対象に、インスペクションの講習と実体験研修を行った。なお、インスペクターの告知は当フォーラムのHPで告知した。

1) 日 時：平成 26 年 1 月 24 日（金）13：00 ～ 17：00

会 場：座 学：花博記念公園ハウジングガーデン センターハウス 2 階

現 場：K 邸 大阪市鶴見区浜 1994 年建築、混構造 3 階建(延床 96.29 m²)

参加者：22 名（全員 建築士）

2) カリキュラム

- | | |
|--|-------------|
| ① インスペクションポイントと現場の作図、計測機器類の使い方等 | 一級建築士、二級建築士 |
| ② 空き家にてインスペクション実体験 | 〃 〃 |
| ※調査診断記録に間取り、不具合や劣化を記載
講師による解説と質疑応答を実施 | |
| ③ 「既存住宅インスペクションガイドライン」の説明 | 一級建築士 |
| ④ インスペクション実体験 確認 | 一級建築士、二級建築士 |
| ⑤ 質疑応答 | |
| ※インスペクションの定義、費用等の質疑応答があった。 | |

写真 7 座学風景



写真 8 空き家会場



写真 9 空き家インスペクション風景



3. 事後評価

(1) 相談員の研修・育成

- ・相談員研修等を通じて関係者全体が空き家をとりにく現状・課題を認識し、相談事業内容や各々の役割を理解することができ、目標どおり 3 箇所の相談窓口を設置し相談体制を構築することができた。
- ・本事業の実施を通じ、大阪司法書士会など関係団体との新たな連携をスタートすることができた。
- ・相談マニュアルについては、検討会、研修会、セミナー等の検証を通じて一定作成することができたが、管理サービスや空き家の活用の具体的情報、トラブル事例などの点については十分に盛り込むことができなかった。

(2) 相談業務に必要となる基礎情報調査

- ・空き家をとりにく関連ビジネス等の概況については調査により把握することができた。しかし、特に空き家管理代行事業者については、ヒアリング調査した事業者の事業実績が少なく、相談者へのサービスについての詳細な情報提供にあたっては十分とはいえない。

- ・アンケート調査によると、空き家所有者の管理サービスへの関心は低く、コストの負担への懸念や、サービスや事業者に関する情報不足への懸念もみられ、周知啓発が必要であり、負担を感じない効果的な周知啓発について検討が必要である。

(3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

- ・空き家等所有者への情報提供に資する資料については、初版資料としては写真やイラスト等を使い消費者に分かりやすく、親しみやすいものができたと考えているが、消費者への配布は一部にとどまり、また、実際の相談にはほとんど活用できなかった。今後、活用を通じて、相談者や相談員の意見からより良いものへ更新していく。

(4) 相談事業の実施

- ・問い合わせ件数は、目標値 20 件に対して実績は 8 件と、目標には及ばなかったが、相談対応件数は、目標値 5 件に対し、実績は問い合わせ件数と同様の 8 件であった。インスペクションの相談・依頼はなかった。相談実績がそれほど伸びなかったのは、相談窓口自体の周知や、消費者セミナー開催の周知が不十分であったと考えられる。
 - ・1 市のみであるが消費者向けセミナーの開催により、府民に空き家の適正管理や活用の意義、管理ビジネス等について啓発することができ、相談窓口があることも知ってもらえた。
- また、1 市とはいえ、限られた時間の中で共催することができ、当該市との継続的な連携や、他の市町村との連携方策を考える上でのきっかけとすることができた。

(5) 空き家等の診断・調査体制の整備

- ・今年度実施の研修会において、国交省「既存住宅インスペクション・ガイドライン」の活用等により、インスペクションにあたっての留意事項や報告書のポイント等は周知することができた。
- ・インスペクターを派遣できる体制が整ったが、相談案件で派遣までは至らなかった。
- ・診断・調査体制については、住宅長期保証支援センターの実体験研修のノウハウの活用により、研修は予定どおり実施でき、22 名が受講・インスペクターとして登録し、診断・調査の体制を一定構築することができた。この経験により、研修に参加した他の団体においても今後の研修実施のノウハウの習得につながったといえる。しかし、診断等のルールについては時間的に余裕がなく検討がほとんどできなかった。

4. 今後の課題

(1) 相談員の研修・育成

1) 空き家相談マニュアル

- ・今年度作成した空き家相談マニュアルは、特に空き家管理事業や空き家活用の成功事例が不十分であり、これらの点について検討し、継続的に見直していく必要がある。
- 各地で実施されている空き家関連活動、事業の情報を収集し、活用の事例と空き家事業のトラブル事例の充実を図り、追記の予定。空き家相談事例はその内容により分類して追記する。特に複合相談については、記載の工夫、相談の成果につなげるためにビジネス実施団体や事業者との連携事例の記載も必要と考える。
- ・また、このマニュアルを元に、市町村の職員向けの空き家相談マニュアルについても、その必要性や内容について検討し、市町村との連携を具体化していく。

- ・ 共通ルール、標準的な規約や契約等のひな形が掲載できなかったので、今後関係団体に協議検討し、次年度に追記の予定である。

2) 相談員研修

- ・ 相談員研修、事業者研修で一定レベルの研修は出来たが、コンプライアンス等も含めて、相談員、事業者ともにスキルアップ研修が必要である。
- ・ 相談員研修は、定期講習会やスキルアップ講習会、コミュニケーション講習会の継続実施が必要である。
- ・ 先駆的に取り組んでいる事業者の具体的事例発表や相談員によるロールプレイも効果的であり、取り入れたい。

(2) 相談業務に必要となる基礎情報調査

- ・ 府内の空き家管理事業者の概況は把握できたが、ヒアリングができたのは2社のみであるため、相談者へより具体的に事業者やサービス内容、留意点について情報提供するためには、さらなる調査等により、サービスの実態（コスト、課題認識、契約方法、トラブルの有無等）について把握する必要がある。また、調査を通じて、府民の認知度の向上やビジネス普及のために必要な方策について検討する必要がある。
- ・ 他府県の空き家事業者、空き家活動団体との情報交換が3件できたが、相談の質を上げるためにも情報収集と連携に向けての活動が効果があると考ええる。

(3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

- ・ 空き家の建物としての活用の具体的事例の紹介とともに、家は自己財産としてのほかに地域の景観やまちの構成建物としての意識啓発の内容をブラッシュアップして充実する。
- ・ 消費者が信頼を置く地元市町との連携の実施をすすめる。

(4) 相談事業の実施

- ・ 空き家所有者に如何に情報提供するアプローチを探りたい。
- ・ また、今後空き家となる「空き家予備軍」への空き家管理の啓発とともに空き家適正管理、活用への啓発促進が必要である。
- ・ 事業者の空き家への取組にも大きな温度差があり、この温度差の解消を事業者間情報交換やセミナー等で図り、空き家市場を活発にしたい。
- ・ 空き家の管理、利活用ともネットワークが事業の成功のカギとなるので、信頼するネットワークを構築することである。
- ・ 特に高齢者施設、旅行業等の異業種とのネットワークを事業者セミナーや相談会を通じて構築することが、空き家管理と利活用のキーのひとつになると考える。
- ・ 相談者の「空き家」が開催地に無い場合の情報提供や対応の準備が必要。
- ・ 空き家所有者の参加の企画と告知の消費者セミナーは、今回市の広報紙に掲載後、実質19日の広報期間で参加者数が18人と伸びず、短期間の告知では地域への波及効果は高いといえないため、周知や波及効果を高めるには、市町村との連携方策を検討するとともに、告知期間を考慮し、市との協議は開催日より3~4ヶ月の準備期間が必要である。
- ・ 空き家の相談、管理、活用の促進は、啓発ツール、セミナーのテーマ、内容等も含めて、相談活動を通じて実施した活動を検証し、消費者の納得度を高めるようブラッシュアップが必要である。

(5) 空き家等の診断、調査体制の整備

- ・標準的な報告書や契約、消費者対応の留意事項、費用について、必要性も含め共通ルールの検討をすることができなかつたため、次年度に検討する必要がある。
- ・インスペクション自体の認知度が低く、引いては利用低いため、消費者のインスペクション利用に向けてその意義や内容等について情報提供の告知内容や方法が課題であり、消費者視点に立つ更なる工夫による普及啓発を図る必要がある。

5. 今後の展開

平成 25 年度の空き家相談は、大阪の住まい活性化フォーラム住まいの相談・評価部会設立準備会であり、構成団体にそれぞれ相談窓口を設置したが、平成 26 年度は、大阪の住まい活性化フォーラム住まいの相談・評価部会が正式に発足し、空き家相談活動が本格化する。このことにより、空き家相談数が増加するため、連携先となる参加団体を増やす。

併せて、空き家相談に欠かせない自治体との連携を進めるために、大阪の住まい活性化フォーラムの特別会員である自治体の空き家相談員マニュアルの整備を図り、連携を強化して、空き家相談業務を実施することにより、空き家等の活用の促進や関連ビジネスの認知度の向上につながるよう、事業計画をたてる必要がある。

また、相談業務の PR 等を通じて空き家の適正管理や活用について府民等の意識をより高めていくために、市町村との連携方策についても検討する。

(1) 相談員の研修・育成

- ・空き家相談の増加に対応するため、空き家相談員を新規に研修する。尚、相談員は、大阪の住まい活性化フォーラム住まいの相談・評価部会の連携参加団体所属の建築士、宅建主任者、インテリアコーディネータ、福祉住環境コーディネーター、司法書士、土地家屋調査士等々が対象である。
- ・相談員の更新講習会は、相談マニュアルをブラッシュアップした内容と、相談員コンプライアンス講習会を実施する予定。
- ・相談マニュアルはブラッシュアップするとともに、行政担当者向けのものを作成予定。

(2) 相談業務に必要となる基礎情報調査

- ・相談者へのより具体的な事業者やサービス内容、留意点等の情報提供のため、また、府民の認知度の向上、ビジネス普及の必要な方策検討のために、府内外の空き家事業者、空き家活動団体へさらなる調査やヒアリング等を実施し、サービスの実態（コスト、課題認識、契約方法、トラブルの有無等）等についての情報収集等を行う。

(3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

- ・増加していく空き家適正管理、利用事業社リストの充実を図る。
 - ・空き家相談に多く見られる相談者の居住地と空き家の存在地が他府県に離れている例も多く、他府県に居住して、空き家が大阪府内にある案件の相談や、大阪府内の空き家の活用に他府県の空き家活用品にも情報発信が必要とであるため、空き家相談の情報発信に工夫や資料が必要である。
- 又、空き家相談や活用は、事例に学ぶことも多くあり、先進地域の情報収集して参考資料とする。

(4) 相談事業の実施

- ・空き家相談窓口は、大阪の住まい活性化フォーラム住まいの相談・評価部会の連携団体にそれぞれ設置して対応する。
- ・常時連携団体は、空き家相談員が対応し、時に相談案件に必要な専門家を案内紹介する。
- ・多くの専門家による空き家相談会を5月の消費者月間、10月の住月間等に開催予定。
- ・連携団体による相談事例の勉強会、情報交換会を実施し、相談員のスキルアップ、情報の共有化を図る。
- ・HPによる相談事例の情報発信を充実。

(5) 空き家等の診断、調査体制の整備

- ・空き家を購入する消費者が、空き家に持つ不安や不信を解消するためにインスペクション(調査診断)を行う。インスペクションにより、消費者に分かりにくい部位、例えば、雨漏りやシロアリ被害、基礎、水回り等の不具合や劣化などを「見える化」することでインスペクションの有効性を啓発し、消費者は安心して空き家の購入や賃貸を図る。
- ・又インスペクションにより、空き家購入後のリフォーム工事の計画や予算の概要が掴める。
- ・インスペクターの実務研修を実施するとともに、インスペクションの共通ルール、報告書等の共通フォーマットを構築する。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 25 年		
代表者名	東樋口 護		
連絡先担当者名	鈴木 素子		
連絡先	住所	〒540-0012	大阪府中央区谷町 1-7-4 MF天満橋ビル 5階
	電話	06-6941-8336	
ホームページ	http://www.hws.or.jp		