

A-12 空き家管理・活用相談窓口整備事業			
事業主体	九州・住宅流通促進協議会		
対象地域	福岡県全域		
事業概要	福岡県全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、宅地建物取引業や管理代行サービス等の地域の民間事業者、弁護士等の専門家と連携して整備。		
成果計測指標	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	0	0	250
相談対応件数	0	0	250

1. 事業の背景と目的

対象地域である福岡県では、[その他の住宅]の空き家戸数が97,700戸と多く、活用意識の低い空き家等の多さが目立っている。一方、空き家等の所有者は、それらの対処方法について検討する術（相談相手）が乏しいのが現状であり、所有者に対して対処方法の選択肢（活用・管理・解体等）を知らせることと、自らの意思決定が可能になるようにすることが課題である。以上が本事業立ち上げの背景であり、空き家等所有者の活用・管理・解体処分などの対処方法の意思決定を助け、専門業者（宅建業者・管理事業者等）の紹介を行い、相談事例の収集と傾向把握による空き家等の適正管理に関する相談体制の構築が目的である。

2. 事業の内容

(1) 事業概要と手順

福岡県内に空き家等を持ちその処置に悩みを持つ遠方居住者を、主な相談対象者として、相談のメインの窓口となるコールセンターを、東京都港区に位置するハイアス・アンド・カンパニー（株）事務所内に設置。また、対面相談窓口を福岡市博多区内の九州・住宅流通促進協議会事務所に設置。コールセンター相談員及び対面相談窓口相談員は、相談者の要望に沿って売却、賃貸、管理、除却に関する専門業者の紹介や、税金、法律等の専門家の紹介、行政機関の紹介を行う。相談窓口の周知手段はホームページとする。相談体制の概要については図1に、事業フローは図2に示す。

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

空き家管理代行サービスの料金については、本協議会が「空き家管理等基盤強化推進事業」のビジネスの育成・普及部門の事業主体として実施した「福岡県空き家管理ビジネス適正化整備事業」で調査を行ったため、調査結果については共有し、相談マニュアルの作成に活かした。

①市町村の空き家相談窓口に係る調査

県内60市町村の空き家相談体制の実態把握を目的として、ホームページに公開されている情報をもとに、調査を行った。

②相談及び相談対応事例に係る調査

コールセンター相談員及び対面相談窓口相談員対用の相談トークマニュアル作成と、ホームページへの掲載を目的として、空き家に関する相談事例やよくある質問について、本協議会メンバーのうち管理代

図1 相談体制概要図

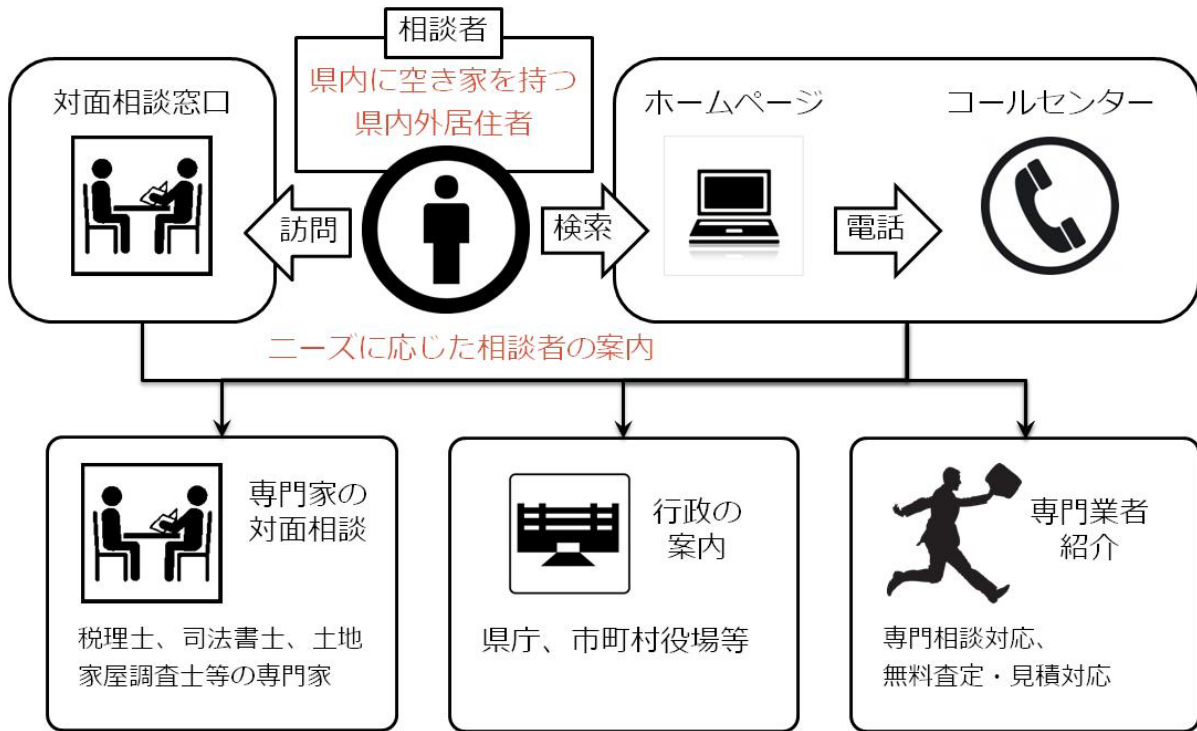
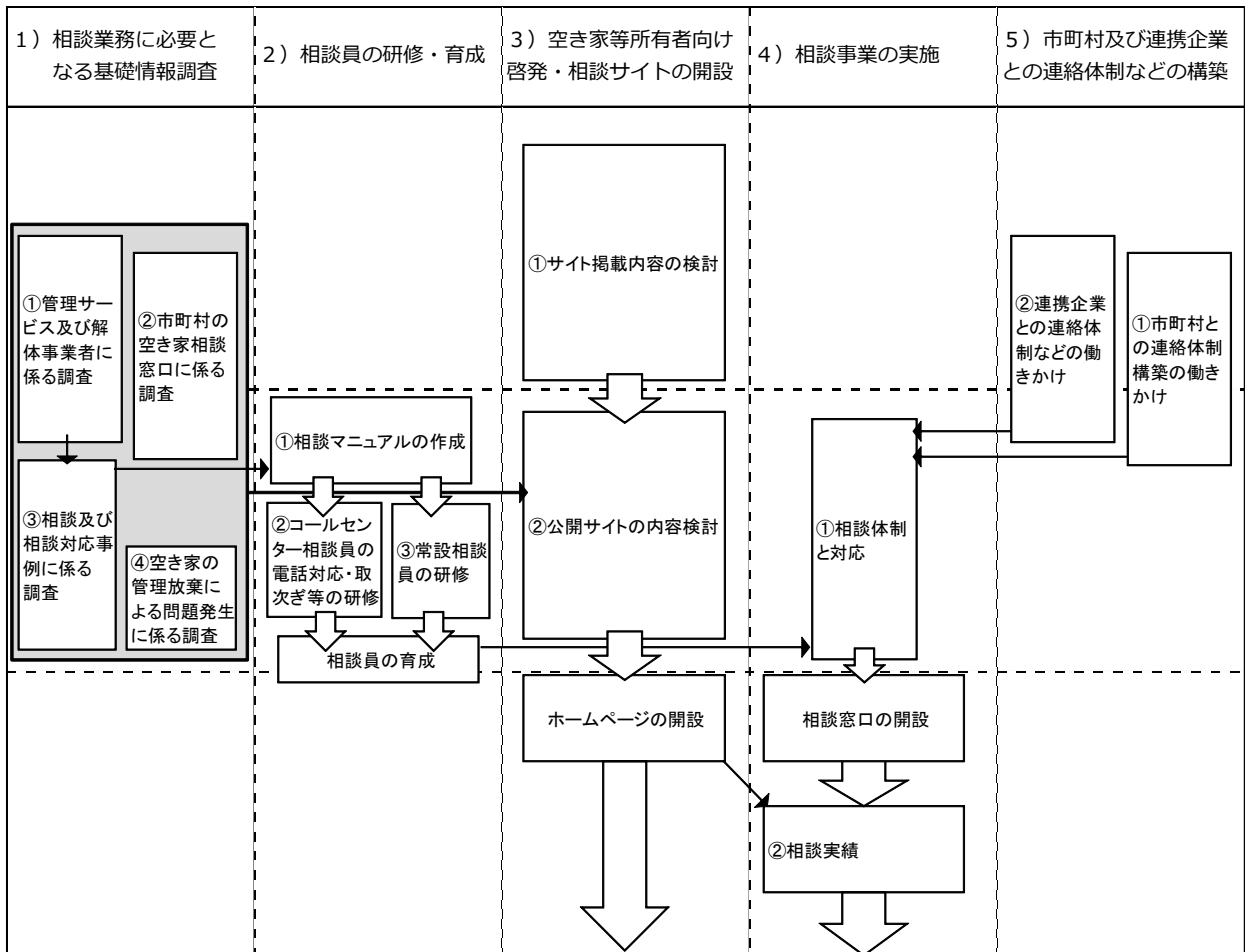


図2 事業フロー図



行サービスの実績のある民間事業者（三好不動産）と①で把握した空き家相談窓口等または空き家管理等条例を施行している 11 市町へのヒアリングを行い情報収集した。

③空き家の管理放棄による問題発生等に係る調査

ホームページへの掲載を主な目的として、空き家の管理放棄による問題事例を、空き家相談窓口等または空き家管理等条例を施行している 11 市町へのヒアリング、また、一般に公開されている調査報告書より情報収集した。

2) 相談員の研修・育成

①相談対応トークマニュアルの作成

コールセンター相談員及び対面相談窓口相談員の研修・育成と、コールセンター及び対面相談窓口運営を目的として、トークスクリプト（相談対応台本）とヒアリングシート、相談対応トークマニュアルを作成した。いずれの相談員も、相談者の要望に沿って売却、賃貸、管理、除却に関する相談を受けて、無料査定などのサービスを提供する専門業者の紹介や、税金、法律等の専門家の紹介、行政機関の紹介を行うこととなる。

②コールセンター相談員の電話対応・取次ぎ等の研修

コールセンター相談員 2 名に対して、2 度の研修を開催。相談員自身が本事業の理解を深める事を目的として、事業の背景や内容の説明を中心とした研修と、発声練習から電話対応の基礎、作成した相談対応トークマニュアルに基づいたトークスクリプトの読み込み、ロールプレイングなどコールスキルの養成研修を行った。

③対面相談窓口相談員の研修

コールセンター相談員の研修第 2 回目とあわせて対面相談窓口相談員 2 名に対して研修を行った。相談対応トークマニュアルに基づいたスクリプトの解説と読み込み、ロールプレイングなど相談対応スキルの養成を行った。

3) 空き家等所有者向け啓発・相談サイトの開設

①サイト掲載内容の検討

サイトに掲載する項目の検討は、空き家管理代行サービスを行っている民間事業者のサイト等を参考にして、本サイト業の目的を達するために提供すべき情報、つまり相談事例・Q&A・管理放棄による問題などの空き家等所有者等が必要とする基本情報を検討した。

②公開サイトの開設

空き家等所有者が自身の置かれている状況を理解し、対処方法について検討する際の参考資料となるよう、また、コールセンター相談窓口や対面相談窓口への相談誘引を行えるよう、空き家等の適正管理の一般化・普及・啓発を目的としてホームページを開設した。

4) 相談事業の実施

①コールセンターの開設

福岡県内に空き家等を持ち、その処置に悩みを持つ遠方居住者を主な相談対象者として、相談のメインの窓口となるコールセンターを、東京都港区に位置するハイアス・アンド・カンパニー事務所内に設置し

た。コールセンターでは、相談者の要望に沿って売却、賃貸、管理、除却に関する専門業者の紹介や、税金、法律等の専門家の紹介、行政機関の紹介を行う。コールセンター設置場所をハイアス・アンド・カンパニー（株）内に設置する理由は、同社が本協議会のメンバーであることと、同社に、一般の住宅取得者向けの問合せ対応や、住宅関連事業者との連携等のコールセンター業務の実績と運営ノウハウが有るからである。設置場所を東京の同社に選定したもう一つの理由は、空き家等所有者が東京都を含む遠方に在住している場合が高いので、東京等で空き家等消費者向けの勉強会を開催する場合など、効率的な運営が可能のためである。また、本協議会では来年度以降に都道府県の枠を超えての事業展開を見据えており、その場合の効率性も重視して、東京を拠点とすることが望ましいと判断した。

②対面相談窓口の設置

福岡市博多区に位置する本協議会事務所に、常設の対面相談窓口を設置した（開設日は平成 26 年 3 月 3 日）。相談窓口では、基本的にコールセンターと同質の対応を行う為、相談時のヒアリングシートはコールセンターと同じものを使用する。

表 1 福岡県内自治体の空き家対策概要
（網掛けはヒアリングを行った市町）

5) 市町村及び連携企業との連絡体制等の構築

①市町村との連絡体制構築の働きかけ

県内各地域で相談体制の整備を行っている企業・業界等団体、行政機関との連絡体制構築を目的として、空き家条例または空き家相談窓口バンクを設けている 11 市町村に対し、取り組み内容の現状把握や連携意向の確認などの面談を行った。

②連携企業との連絡体制構築等の働きかけ

本協議会メンバーの中で、空き家専門相談や無料査定・見積対応が可能なのは、管理代行サービスの実績がある（株）三好不動産 1 社と少なく、対応地域も限定されることから、相談体制構築のため連携事業者の開拓を行った。方法は、（株）三好不動産からの紹介や、本協議会が行っているこの他の取り組みを共に行っている会社への働き掛けによった。

（2）事業の内容

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

①市町村の空き家相談窓口に係る調査

ホームページに公開されている情報をもとに、福岡県内 60 自治体の相談窓口・空き家バンク・条例設置状況を調査した。その結果、空き家の活用相談窓口を開設している自治体は 8、住み替え相談窓口が 2、除却相談窓口が 3、空き家バンクを開設している自治体は 15 であることが分かった。詳しい調査結果は表 1 に示す。

複数の窓口を設けているのは豊前市、宗像市、筑後

市町村名	空き家相談窓口(活用)	空き家相談窓口(住み替え)	空き家相談窓口(除却)	空き家バンク
豊前市	●		●	●
宗像市	●		●	●
糸島市				●
築上町	●		●	●
岡垣町				●
うきは市	●			●
筑後市	●	●		●
柳川市	●	●		●
八女市				●
みやま市	●			●
香春町	●			●
若宮市				●
みやこ町				●
添田町				●
上毛町				●

市、柳川市、築上町の5市町で、担当部署が異なる場合もあり、例えば豊前市では活用の窓口は総合政策課、除却窓口は生活環境課となっていることが分かった。

②相談及び相談対応事例に係る調査

管理代行サービスの問合せ・相談事例や管理不全による近隣住民等の苦情相談事例を把握し、相談対応トークマニュアルやホームページに反映することを目的として、三好不動産と空き家相談窓口等または空き家管理等条例を施行している11市町へ、空き家相談及び相談対応事例等をヒアリングし、情報収集した。

i) 管理代行サービス提供事業者

三好不動産は、空き家管理サービス事業を展開していることから、主に空き家管理に対する相談内容について、また相談者の特徴、相談対応方法についてヒアリングを行った。問い合わせ相談件数は月に10件程とのこと。内容は、「老人福祉施設に入るから自宅が空き家になる」という空き家所有者本人からの相談や、「親を引き取り同居することになったことで、実家が空き家になる」という空き家所有者の娘からの相談、「相続した空き家が遠方にあるのでどうにかしたい」という相談等がよくあるという話を伺った。また、相談者である空き家の所有者は、近隣に迷惑をかけることを何よりも危惧していることや、プライベートなことなので初めから自らの状況を多くは語らない傾向があるということも分かった。対応方法としては、まずは現地調査から始めるとのことであった。

実際、三好不動産には『空き家を』活用したい、解体したいなどの相談を受けることは滅多にない、とのことであったが、社会的に空き家に対する認知度が上がれば、相談は増えるだろうとの意見をいただいた。一般物件の賃貸・売買、解体の対応は事業として行っているため、空き家の場合でも同様に対応できるとのことであった。

ii) 空き家等相談窓口・条例施行市町

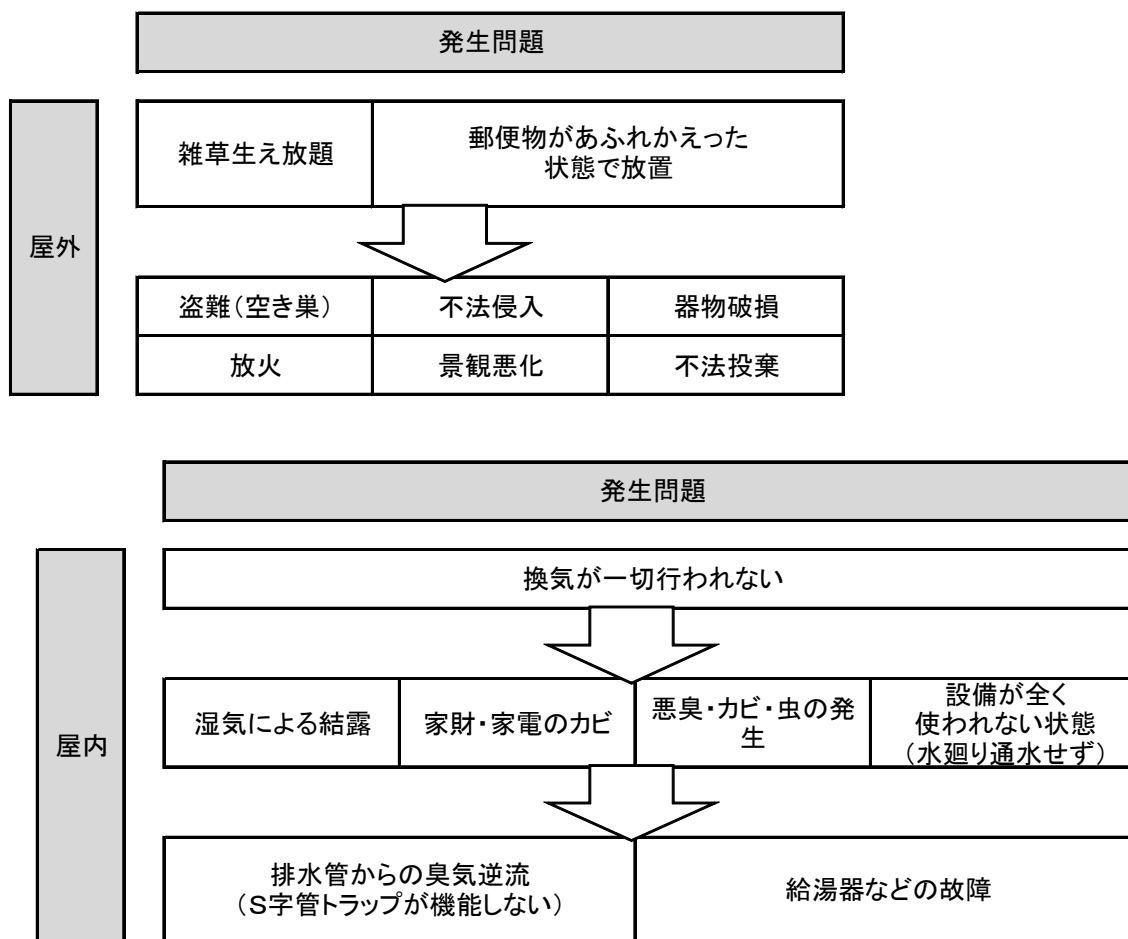
市町村へは、特に苦情対応が多いのではないかという仮説のもと、苦情内容や相談者の特徴、対応方法についてヒアリングを行った。ヒアリングから分かったことは、やはり主に近隣の空き家に対する苦情が寄せられているということであった。苦情の内容の例を挙げると、「外壁が壊れそう」「ゴミが投げ捨てられている」「雑草が生い茂っている」など多数あった。一方で、空き家所有者からの自発的な相談はほぼ無いという回答をもらった。ただ、苦情対応として市町村が空き家所有者へ改善命令などの文書を届けた場合、所有者からは「申し訳ないとは思っているが、どうしたらよいだろうか。」というような相談が来るともままあるとのことであった。しかし、そのような場合に、対応可能な民間事業者を紹介する事は、行政という立場としては難しいとのことで、出来たとしても宅建協会の紹介までに留まるということであった。

以上のことから、民間の空き家等関連事業者は、空き家の所有者（または親類）からの相談に対応し、市町村は、空き家の近隣住民からの相談対応をするというすみ分けが望ましいということも分かった。

③空き家の管理放棄による問題発生等に係る調査

空き家の管理放棄による問題発生事例を、空き家相談窓口等または空き家管理等条例を施行している11市町へのヒアリングと、一般に公開されている調査報告書より情報収集した。ヒアリングの結果として、寄せられる近隣住民の苦情内容から、管理されていない空き家の引き起こす問題について情報が集められたが、ホームページに掲載するに当たっては、サイト閲覧者が分かりやすいように内容を整理した。ポイントとしては、問題発生場所を屋外と屋内に分けたこと、かつ問題発生の原因とそれが引き起こす問題とに分けて、その流れが伝わるようにしたことである。まとめた内容については、表2に示す。

表2 空き家問題まとめ



2) 相談員の研修・育成

①相談対応トークマニュアルの作成

コールセンター相談員(2名)と対面相談窓口の相談員(2名)を対象とした研修や、実際の相談業務での活用を目的として、トークスクリプトとヒアリングシート、相談対応トークマニュアルを作成した。

i) 作成手順

トークスクリプト(相談対応台本):一連のトーク項目のみを記載)の作成

⇒トークスクリプトの内容を掘り下げて解説するという方法で相談対応トークマニュアルの作成

⇒相談対応時に必要なヒアリングシートの作成

ii) トークスクリプトの作成

トークスクリプトの枠組み構成の際は、ハイアス・アンド・カンパニー(株)が運営するコールセンターの持つノウハウを活かした。例えば、現在の状況や要望の聞き出し方などは、住宅取得者向けトークスクリプトを基本にアレンジした。そして空き家相談向けに、サービスの選択肢を提供する部分や、現地調査への流れを追加した。できるだけシンプルに回答が流れるように回答分岐を複雑にしないような工夫もしている。特徴としては、相談員とのやりとりでは、空き家に対しての要望が顕在化していない相談者に対しても、フォローするような内容としていることが挙げられる。1) ②の相談対応事例調査の結果から、ほとんどのケースにおいて、まずは現地確認を行うことが重要とのことであったので、必要な場合に限ってとなるが、連携する専門の事業者が確実に現地調査できるようなトークの流れとしている。

また、相談者の個人情報取得は、相談者がコールセンターから連携事業者への連絡を許可した場合のみ行うこととし、その情報量は最小限とした（相談者の名前・電話番号、空き家のある市町名のみ）。細かい状況に関しては、連携事業者が相談者に連絡した際に、必要情報として聞きとることでまかなう流れとした。トークスクリプトは図3に示す。

図3 トークスクリプト

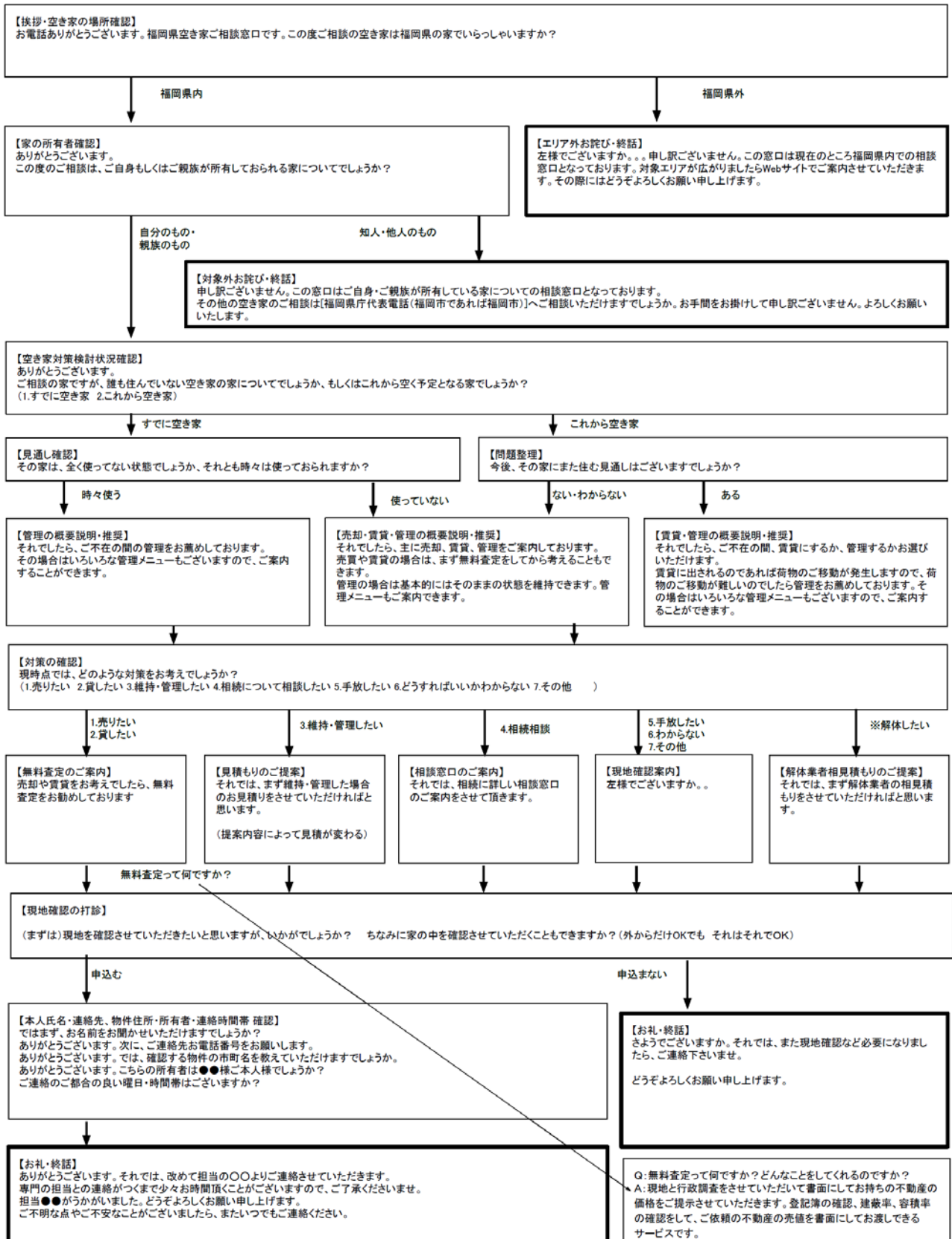
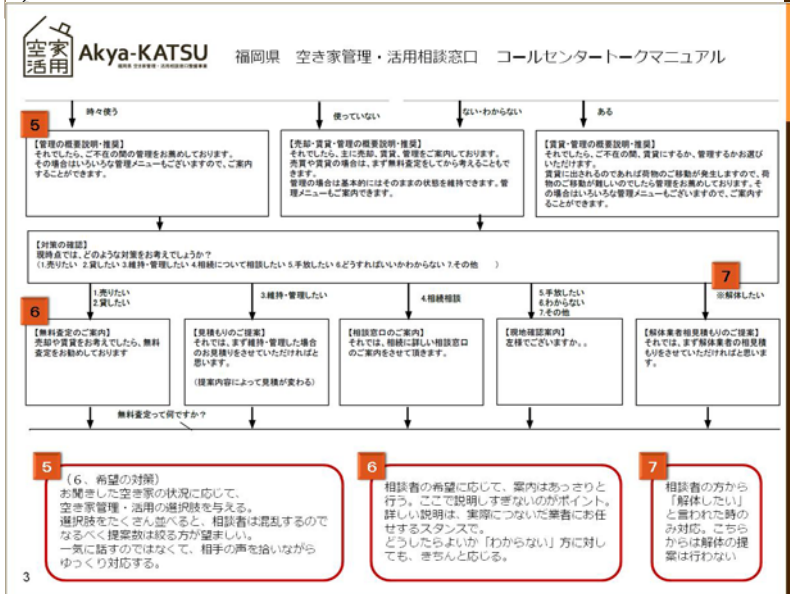
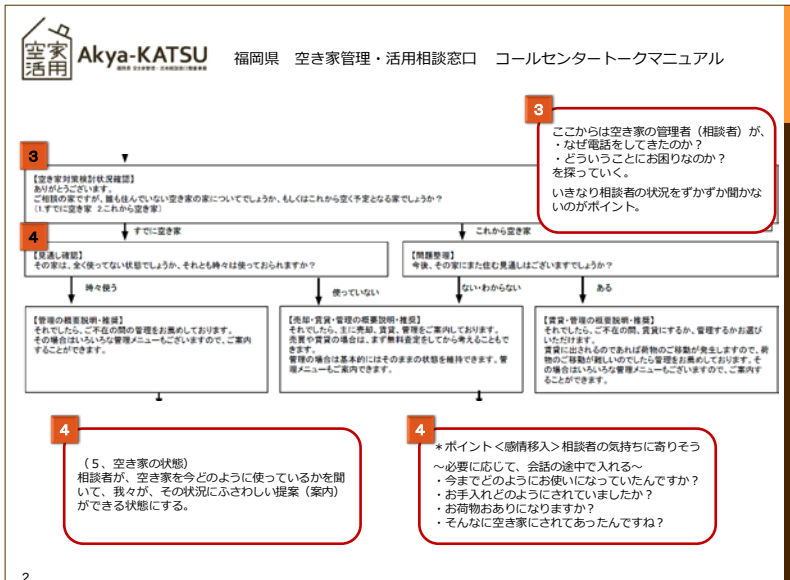
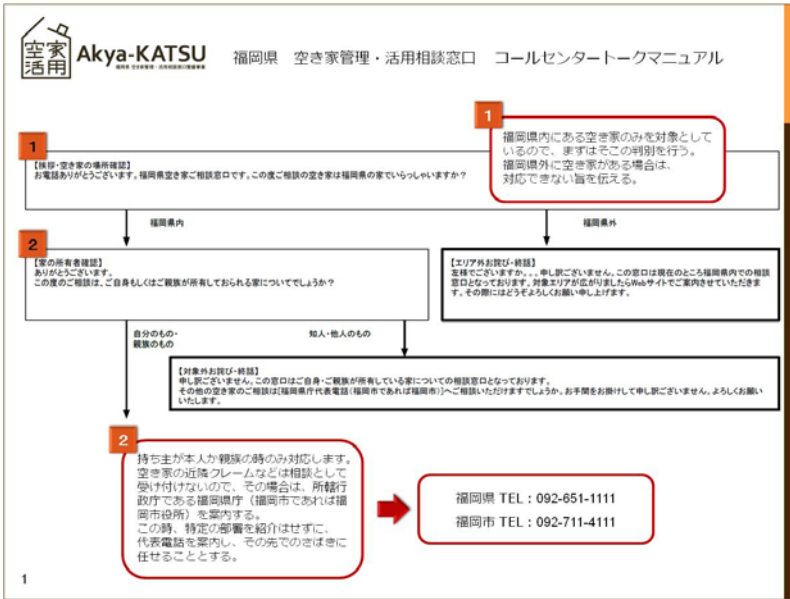


図4 相談対応トークマニュアル (例)



iii) トークマニュアルの内容

トークスクリプトをベースに、その内容を掘り下げて解説するという方法にて相談対応トークマニュアルを作成した。相談対応トークマニュアルには、単純にトーク項目だけを記したスクリプト内には書き切れない情報を入れ込んで、相談員のスムーズな対応を促すことを意図して作成した。基本的にはトークスクリプト内のそれぞれの応答に対して、個別の意図や注意すべきポイント、また応答時に必要な案内情報、聞き取るべき情報を整理して追記している。マニュアルに記載した相談時のポイントは、相談者に感情移入すること、そして相談者の気持ちに寄りそう事などである。

作成したトークスクリプト、ヒアリングシート及び、マニュアルについては別途添付するが、マニュアルの一部を例として図4に示す。

②コールセンター相談員の電話対応・取次ぎ等の研修

営業接客対応経験者2名を対象として、2月21日と27日の2回に亘って研修を行った。主に相談員自身が本事業の理解を深める事を目的として、事業の背景や内容の説明、発声練習から電話対応の基礎、作成した相談対応トークマニュアルに基づいたトークスクリプトの読み込み、ロールプレイングなどオペレータースキルの養成を行った。講師は、ハイアス・アンド・カンパニー（株）の本事業担当者である。



写真 1 常設相談員研修風景

③対面相談窓口相談員の研修

コールセンター相談員の研修第2回目とあわせて対面相談窓口相談員の研修を行った(2月27日)。内容は、作成した相談対応トークマニュアルに基づいたトークスクリプトの解説と読み込み、ロールプレイングなど相談対応スキルの養成を行った。ロールプレイングでは、管理代行サービス事業者や市町村の相談事例をもとに、相談者と受け手双方の対応方法を練習した。参加者同士で評価をし合い、内容を還元した。

3) 空き家等所有者向け啓発・相談サイトの開設

①サイト掲載内容の検討

サイトに掲載する項目の検討は、空き家管理代行サービスを行っている民間事業者のサイト等を参考にして、本サイト業の目的を達するために提供すべき情報、つまり相談事例・Q&A・管理放棄による問題などの空き家等所有者等が必要とする基本情報を検討した。情報を大量に載せることによって伝達すべき大切な情報が見えにくくならないよう、情報は出来るだけ絞った。

また、ホームページ開設に際して、一般消費者向けのサイト名として、事業内容が分かりやすく表現されかつ親しみのもてる呼称として、『Akyu-KATSU (あきゃかつ)』という名前を設定した。

②公開サイトの開設

空き家等所有者が自身の置かれている状況を理解し、対処方法について検討する際の参考資料となるよう、また、コールセンター相談窓口や対面相談窓口への相談誘引を行えるよう、空き家等の適正管理の一般化・普及・啓発を目的としてホームページを開設した。URLは<http://akyakatsu.com/>。開設日は平成26年3月3日。ホームページの主な掲載項目は以下のとおり。

- ①ホーム：サービスメニューの紹介
- ②事業概要
- ③相談窓口紹介
- ④相談事例
- ⑤空き家問題
- ⑥FAQ

上記項目のそれぞれの目的と内容については、以降の表・図に示す。

表3 ホームページ掲載内容まとめ

①ホーム：サービスメニューの紹介(図5)	
掲載目的	サイトの全容を把握できるページとすること
内容	本事業が行おうとしていることを分かりやすく示した。具体的には、所有している空き家をどうすれば良いのかわからないという状態や、税金や相続に対する不安等に対して、相談を受けるということを、イラストと文章にて表現した。

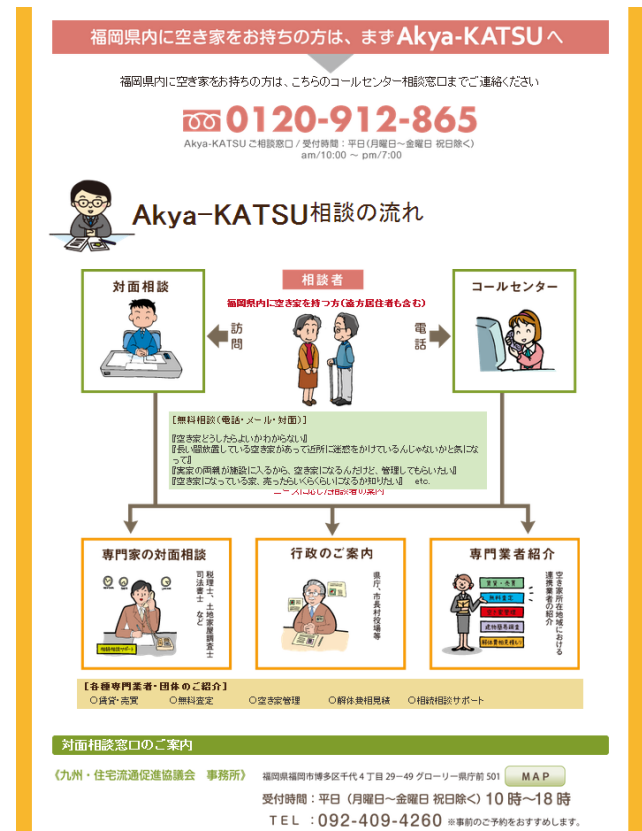
②事業概要	
掲載目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ閲覧者に対して本事業の主旨をご理解いただくこと。 ・なぜこのような事業を行うかという目的や意義をご理解いただくこと。 ・本事業主体である九州・住宅流通促進協議会の取り組みについても認知していただくこと。
内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・「平成25年度空き家管理等基盤強化推進事業」の概要を説明。詳細について知りたい人のために、国土交通省のサイトURLも掲載。 ・国全体の空き家状況（戸数や割合）と福岡県の状況説明と、空き家等所有者の抱える問題を言及し、本相談窓口事業の特徴を掲載した。 ・本協議会の取り組み概要とサイトURLを掲載。

③相談窓口紹介(図6)	
掲載目的	このホームページの大きな目的であるコールセンター相談窓口と対面相談窓口への誘引を行うこと。
内 容	相談の流れを簡単に理解いただくために、イラストを盛り込んだフロー図を使って表現した。また、コールセンター対応時間内への電話連絡が難しい方等の為に、【お問い合わせフォーム】も設けた。問い合わせ者に対しては、希望される時間帯にコールセンターから電話連絡を行う。このフォームは、その際にスムーズなコミュニケーションを行うことが目的であるので、必要記載事項は、コールセンター対応時に収集すべき最低限の項目（相談者の名前・電話番号、空き家のある市町名のみ）であり、言いかえるとそれ以上の情報は収集しないことが特徴である。このように、可能な範囲で、ということにはなるが、時間外の対応も行う。

図5 Akya-katsu ホームページ TOP画面



図6 ホームページ 相談窓口紹介画面



⑤空き家問題(図8)	
掲載目的	一般の住宅所有者向けに、空き家等の適正管理の一般化・普及・啓発すること。
内 容	空き家を放置する事によって起きうる問題を示すに当たり、問題発生箇所を屋外・屋内に分け、それぞれに発生する恐れのある現象を挙げて、その結果として引き起こされる問題を、イラストを用いて分かりやすく表現した。また、空き家等所有者がしかるべき専門家や、本事業相談窓口にご相談をし、問題を未然に防げるよう、相談の必要性の訴求と相談窓口案内の記述も併せて行った。

図8 Akya-katsu ホームページ 空き家問題画面



⑥FAQ (図9)	
掲載目的	相談及び相談対応事例に係る調査をもとに情報を整理し、ホームページ閲覧者が、相談窓口へ連絡をする前にも簡単な疑問点を解消できるようになること。
内 容	本事業の協力事業者からのヒアリングをもとに、Q&Aの事例を8つ掲載した。基本的には、相談窓口への相談へ流れるような回答としているが、相談者が予め状況を把握したり、予測したりできるような内容としている。

図9 Akya-katsu ホームページ FAQ よくある質問！

Q1 実家にある空き家をどうにかしなければならぬと思っているが、具体的にどうすれば分からなくて困っているのですが。

A1 空き家の所在地が福岡県内でしたら、まずは空き家相談窓口のコールセンターまでご連絡ください。状況をお聞きして、選択肢のご提供等アドバイスをさせていただきます。

Q2 空き家を売りたい・貸したいのですが、どうすればよろしいですか？

A2 専門業者による無料査定のご案内をいたします。

Q3 空き家を解体したいのですが、どうすればよろしいですか？

A3 解体業者の相見積もりのご案内をいたしますので、コールセンターまでご連絡ください。

Q4 空き家があるが、相続するかどうか、税金のことなど専門家に相談したいのですが

A4 専門家による相談窓口をご紹介しますので、コールセンターまでご連絡ください。

Q5 空き家管理の効果って何なのでしょう？

A5 長期間家を空けていると、畳が湿気を含んで膨張したり、壁紙にカビが発生したり、木材が腐食したりして、住居の老朽化を進行させてしまい、独特のこもった臭いの原因となります。またポストに郵便物が溜まった状態だと留守であることが分かり、空き巣などの心配も出てきます。定期的に、巡回メンテナンスを行うことでこれらの不安を解消することができます。

Q6 専門業者による空き家管理サービスでは、具体的にはどのような事をしてもらえるのでしょうか？

A6 基本サービスの一例として「通気・換気」、「通水」、「雨漏りの確認」、「室内の簡単な掃き掃除」、「庭木の確認」、「外観確認」を行います。別途有料となるオプションサービスとしては、「お庭の草取り・剪定」、「ハウスクリーニング」、「シロアリ駆除」などがあります。地域によって担当の専門業者も異なり管理サービスメニューにも多少の差異もございますので、お気軽にご相談ください。

Q7 専門業者による空き家管理サービスは、どのような方が利用されるのでしょうか？

A7 手術や入院、長期のリハビリ、転勤などで留守にするケースや、相続で取得したけれども遠方にある、もしくは遺産分割がスムーズにいかない等の理由で一時的にそのままの状態でも管理が必要だという方にご利用いただくケースが多いです。

Q8 空き家管理サービスをお願いする際は、家具などは全て出さないといけませんか？

A8 長期入院の方や、転勤で引越先に家財道具を持ち込みされない方については、そのままの状態でも留守にして頂けます。ただし「貴重品」、「生鮮食品」、「ゴミ」などは置き残ししないでください。特に冷蔵・冷凍庫の中は空にして頂くようお願いいたします。

4) 相談事業の実施

①コールセンターの開設

福岡県内に空き家等を持ち、その処置に悩みを持つ遠方居住者を主な相談対象者として、相談のメインの窓口となるコールセンターを、東京都港区に位置するハイアス・アンド・カンパニー事務所内に設置した（開設日は平成 26 年 3 月 3 日）。出来るだけ多くの相談者からの連絡を受けられるよう、電話番号はフリーダイヤルとし、相談者が電話をかけやすい体制とした（電話番号は 0120-912-865）。受付時間は、平日の午前 10 時～午後 7 時としている。オペレーターの人数は、常時 1 名とし、相談コール数に応じて 2 名体制も取れるような体制を作った。コールセンターの告知手段はホームページとした。



写真 2 コールセンター

②対面相談窓口の設置

福岡市博多区に位置する本協議会事務所に、常設の対面相談窓口を設置した（開設日は平成 26 年 3 月 3 日）。

受付時間は、平日の午前 10 時～午後 6 時としている。相談員の人数は、常時 1 名とし、訪問者数に応じて 2 名体制も取れるような体制とした。相談窓口では、基本的にコールセンターと同質の対応を行う為、相談対応用のヒアリングシートもコールセンターと同じものを使用する。コールセンターと同様、対面相談窓口の告知手段はホームページとした。



写真 3 対面相談窓口入口



写真 4 卓上のぼり（相談窓口）

来訪者に相談窓口を認知しやすいように、協議会事務所入口に窓口表示を行うとともに、事務所内の対応窓口に卓上のぼり（W90mm×H270mm）を設置した。

②相談実績

コールセンターの告知手段は、現状ホームページによるものだけと少なく、またホームページ開設後の日数が経過していないこともあり、現時点での受電はなく、相談実績としての対応件数はゼロ件である。

5) 市町村及び連携企業との連絡体制等の構築

①市町村との連絡体制構築の働きかけ

県内各地域で相談体制の整備を行っている企業・業界等団体、行政機関との連絡体制構築を目的として、空き家等相談窓口または空き家条例を施行済みの11市町を対象に、空き家の所有者から管理や活用の相談があった場合に本事業を紹介していただけるかどうかの打診や、チラシやパンフレットを作成した場合に設置いただけるかどうかの確認などを行った。

結果、本事業との連携をすでに前向きに考えるとの回答を得られた自治体は6つ。他の自治体での実績をみてから取り組みを検討したいという自治体が3つ。意思が不明なところ、あまり前向きではない自治体があわせて2つであった。協力・連携体制に前向きな自治体からは、保有する空き家バンクへの紹介を含めた相互連携、賃貸・売買などの活用に関しては、空き家バンク活用を優先とし、管理・解体に関しては、本事業との連携を築く等の要望があった。2市町に限っては、連携体制構築のためには協定書の締結が必要という共通認識も得られた。

②連携企業との連絡体制構築等の働きかけ

本協議会メンバーの中で、空き家専門相談や無料査定・見積対応が可能なのは、管理代行サービスの実績のある(株)三好不動産1社と少なく、対応地域も限定されることから、相談体制構築のため連携事業者の開拓を行った。方法は、(株)三好不動産からの紹介や、本協議会が行っているこの他の取り組みを共に行っている会社への働き掛けによった。福岡県内の地域別にそれぞれ事業者が対応を担当することとなる。解体事業者に関しては、宅建業者を対応窓口とし、そこからいくつかの解体事業者を紹介するという流れが一般の空き家等所有者には分かりやすく、敷居も低いことが調査を通して分かったので、そのような対応をとることとした。

現時点での連携事業者リストは表4に示す。専門相談があった場合、当面の間、表記の3事業者を専門業者として取り継ぎ、専門業者には専門相談や無料査定・見積の対応をとっていただく。本年度の期間では、専門業者には立ち上げ期のノウハウ構築にご協力をいただくこととなり、専門業者にとってはビジネスとしてのうまみよりも協力の負担の方が大きい状態となるので、数多くの事業者との連携体制を築くには至らず、3社という少数にとどまった。

専門家として挙げている福岡相続サポートセンターは、相続・税金の専門家窓口として対応いただくこととなった。

表4 事業者リスト

	エリア	福岡市近辺	北九州近辺	筑後エリア
専門業者	賃貸・売買	(株)三好不動産	(有)エステートプロモーション北九州	(株)コモハラ不動産
	解体	(株)三好不動産	(有)エステートプロモーション北九州	(株)コモハラ不動産
	管理	(株)三好不動産	(有)エステートプロモーション北九州	
専門家	相続・税金相談	福岡相続サポートセンター		

2. 事後評価

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

①市町村の空き家相談窓口に係る調査

ホームページ情報やヒアリングを通じて、福岡県内 60 市町村の空き家相談窓口開設状況、空き家バンク開設、空き家関連条例制定状況の概要について網羅的に把握する事ができたことには、一定の成果を挙げられたと言える。

②相談及び相談対応事例に係る調査

管理代行サービス事業者や 11 市町へヒアリングによって収集した相談事例等は、相談対応トークマニュアルの作成に役立てることができたのでその目的は達成できたといえる。2 つ目の目的である相談事例のホームページ掲載については、現在、3 事例のみなので十分な数とは言えず、目的も十分に達成したとは言えない。より多くの事例掲載ができなかった理由は、地方自治体や事業者へのヒアリング量の不足である。一方、よくある質問に関しては、現在 8 つの Q&A として掲載しており、今後増やして行く余地はあるものの、初期立ち上げ段階としては不足ない数と内容であると言える。

③空き家の管理放棄による問題発生等に係る調査

上記と同様、条例施行市町へのヒアリングを通じて収集した苦情相談事例等は、ホームページ上に管理不全による問題としての的確にまとめることもできた。

2) 相談員の研修・育成

①相談マニュアルの作成

協議会メンバーのコールセンターの運営ノウハウ等を活用して、トークスクリプトと相談対応トークマニュアルを完成でき、相談対応トークマニュアルは完成した。研修にも活用したので一定の目的は達成したと言える。一方、窓口運営が軌道に乗っていないため、運営時の活用にまでは至っていないのが現状である。

②コールセンター相談員の電話対応・取次ぎ等の研修

相談対応トークマニュアルの活用と、既存のコールセンター対応ノウハウを利用して研修を行い、コールセンター相談員の育成をすることができた。

③対面相談窓口相談員の研修

コールセンター相談員用研修と同様に、相談対応トークマニュアルを活用した研修を行い、対面相談窓口の相談員を育成する事ができた。

3) 空き家等所有者向け啓発・相談サイトの開設

ホームページを開設したが、目的の一つである啓蒙に関してはその成果がまだ見えない状況である。二つ目の相談窓口の告知という目的に対しても、問い合わせの実績がないという点で十分な成果が挙げられているとは言えない状況である。本年度中の目標問い合わせ件数を 50 件、および相談対応件数 25 件を達成するには、実際にホームページを開設したタイミングは遅かったと言える。その理由は、サイト内容構築のための情報収集が遅れたことと、サイト制作者の工数確保、マネジメントを含めた連携が十分には上手く行かなかったこと、ホームページ以外のより効率的な周知手段を取る工夫が足りなかったことが考えられる。

4) 相談事業の実施

相談員の育成を行い、コールセンターと対面相談窓口を開設したが、現時点において、受電は未だ確認できていない。相談窓口への訪問相談者数はゼロである。これも、ホームページ公開タイミングが遅れた事やその他の告知活動が十分でなかったことが原因と考えられる。

5) 市町村及び連携企業との連絡体制等の構築

①市町村との連絡体制構築の働きかけ

福岡県内11の自治体と面談を行い本事業の説明と理解を求め、今後の連携についての働き掛けを行った。選択した11の自治体はいずれも空き家条例を制定しているか空き家バンク・相談窓口を開設しているので、一定の見解を得ることは出来た。一部の自治体からは協定締結の提案を受けるなど、より密接な関係を築く足掛かりを作ることができたことは1つの成果と言える。連携の要望は、空き家所有者から対応専門事業者の紹介を依頼された時などに、本事業を紹介するフローを作ることや、逆に本相談窓口への相談内容に、自治体でないと対応できない内容（例：近隣苦情）があった場合は、自治体を紹介するフローを作ることである。さらに、6つの自治体からは、連携に向けて前向きな回答を得られたことも地域のネットワーク作りの為の市町村との連携体制構築に向けて、成果があったと言える。

②連携企業との連絡体制構築等の働きかけ

空き家等関連事業者との面談を行い、事業の理解と協力を求め、空き家専門相談や無料査定・見積対応に乗っていただくための協定書を制定するなど、本事業との連携関係を結ぶ為の準備を行った。現在、県内の福岡市近辺、北九州市近辺、筑後エリアにおいては事業者リストを整える事ができており、福岡県内の自治体ベースで言うと約50%のエリアをカバーした状態である。連携を働きかけたものの、事業者が確定できず、100%の地域をカバーすることができなかつたので、十分な整備ができた状態とは言えない。十分な整備ができなかつた理由としては、本事業内の他業務を優先し、面談の準備が遅れたことと、そのような状況下において、例えば福岡県を介した働き掛けをするなどの、より効率的な動きを取る為の工夫に欠けていたことが挙げられる。

3. 今後の課題

① コールセンター相談員及び対面相談窓口相談員のスキルアップ

現時点では、相談対応トークマニュアルに基づいた研修による育成がなされただけであり、相談員としての経験が無い状態である。出来る限りの情報を集約して研修・育成は行ったが、現実的に応対件数が増えた時にも対応できる十分な能力が相談員に備わっているかどうかの保証はないのが現状である。したがって、受電開始後は特に、相談員の対応スキルに目を向け、都度改善と向上をはかる必要がある。

②空き家関連事業者リストの充実化

連携する空き家関連事業者の数は4事業者と少なく、福岡県内の全ての地域で万全な対応ができる状態とは言えないので、更なるリストの充実化が課題である。

③空き家等に係る相談事例と質疑事例の更なる収集

ホームページという媒体を通じて、空き家等所有者が自身の置かれている状況を理解し対処方法について検討することができるよう、参考となる情報を掲載している状況であるが、掲載されている情報量は、その目的達成のために十分な量とは言えない。具体的には、相談事例（現在3件）を増やすことと、良く

ある質問（Q&A）の内容を充実させていく必要がある。

④ 相談業務実施に向けた相談窓口事業の認知度向上

相談員の研修も終了し、コールセンターと対面相談窓口にて対応できる準備は出来た。コールの実績を増やす為にも、本事業の認知度向上が課題と言える。

⑤ 空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発活動の促進

現在は、一般の住宅所有者向け適正管理の一般化・普及・啓発活動として、ホームページ掲載のみとなっており、届けたい相手に十分に情報が行きわたる状況が整備されたとはいえない。したがって、より幅広い媒体を用いた積極的な活動が必要である。

⑥ 県内市町村との連携体制の構築

現在、これらの団体との連絡体制は構築されていない。特に福岡県内の市町村とは、今後実務的な連絡体制の構築が必要である。

4. 今後の展開

上記の課題を解決する動きを行いながら、福岡県内の空き家等を対象とした相談窓口運営をより活発に行い成果を挙げていきたい。具体的な行動項目は、下記とする。

① 相談員のスキルアップに向けたマニュアルの充実化と研修の充実

相談員の対応スキル向上の為に、コールセンターと対面相談窓口の2拠点での対応履歴情報を常に蓄積し、共有できる状態にして、その情報をもとに相談マニュアルの充実化や対応方法の見直しにつなげていくことが不可欠である。その為に、連携事業者からは、相談員より紹介した空き家等所有者への対応状況をきちんとフィードバックする仕組みを作り実行していきたい。相談マニュアル充実化や対応方法の見直しを行った際には、適宜研修を開催し相談員の対応スキル向上につなげる。

② 空き家関連事業者リストの充実化に向けた面談・告知活動

福岡県内の全ての地域で万全な対応ができるように、関連事業者を増やし、リストの充実化を図る。まずは、本事業に賛同いただき連携の意思をいただくことが必要であるので、面談の設定など、そのための活動を積極的に行う必要がある。現時点では本事業の告知媒体はホームページのみであるので、この活動のためにもホームページを活用することも視野に入れる必要があると言える。また、現在は各エリアに特定の一事業者のみがリストアップされている状態であるので、複数の事業者リストアップも見据える。

③ 空き家等に係る相談事例と質疑事例充実化の為に活動

ホームページに掲載の相談事例（現在3件）を増やすことと、良くある質問（Q&A）の内容を充実させていく為に、まずは情報の収集が不可欠である。実際の相談件数を増やして事例を集める活動に加えて、連携業者や自治体へのヒアリングを通じての情報収集にも努めたい。

④ 相談窓口の周知活動

相談実績を伸ばすことを目的として、相談窓口の認知度向上の為に活動に力を入れたい。福岡県が発刊する情報誌への告知掲載、公共施設でのポスター設置など広告活動を積極的に行う。また、ホームページ

のバナー設置依頼を積極的に行うこと、また SEO 対策をとるなどアクセス数を増やす活動も行う。

⑤ 空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発促進のための告知活動

一般の住宅所有者に向けて十分に情報が行きわたる状況を整備する為に、現在のホームページだけでなく、より幅広い媒体を用いた積極的な活動を行っていく。具体的には、上記④での活動とあわせて行っていく予定である。

⑥ 県内市町村との連携体制の構築に向けた面談活動と協定書の締結

福岡県内の地方自治体との実務的な連絡体制の構築をするために、自治体（全 60）面談活動を継続的に行っていく予定である。そしてお互いの意思が一致すれば連絡体制に関する協定書を結びたい。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 24 年 8 月		
代表者名	北里 厚		
連絡先担当者名	三好 琢		
連絡先	住所	〒812-0044	福岡市博多区千代 4 丁目 29-49-501
	電話	092-409-4260	
ホームページ	http://www.kyuren.com/		