

A-6 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											
対象地域	大阪府全体											
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府全域を対象とした空き家の相談体制を、府及び 20 市、NPO 法人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、建築士会、全日本不動産協会等のフォーラム会員による官民が連携して整備。</li> <li>・相談窓口 10 箇所(会員の業界団体事務所等)を設置し、府民からの相談に対応</li> </ul>											
相談体制件数の目標	<table border="1"> <thead> <tr> <th>空き家所有者本人及びその家族等からの相談件数</th> <th>空き家利用希望者からの相談件数</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成 25 年度の実績</td> <td>8 件</td> <td>0 件</td> <td>8 件</td> </tr> <tr> <td>本事業期間内の成果 (H27 年 2 月 27 日時点)</td> <td>6 4 件</td> <td>8 件</td> <td>7 2 件</td> </tr> </tbody> </table>	空き家所有者本人及びその家族等からの相談件数	空き家利用希望者からの相談件数	合計	平成 25 年度の実績	8 件	0 件	8 件	本事業期間内の成果 (H27 年 2 月 27 日時点)	6 4 件	8 件	7 2 件
空き家所有者本人及びその家族等からの相談件数	空き家利用希望者からの相談件数	合計										
平成 25 年度の実績	8 件	0 件	8 件									
本事業期間内の成果 (H27 年 2 月 27 日時点)	6 4 件	8 件	7 2 件									
平成 25 年度の実績	8 件	0 件	8 件									
本事業期間内の成果 (H27 年 2 月 27 日時点)	6 4 件	8 件	7 2 件									

## 1. 事業の背景と目的

大阪府では住宅総 459 万戸の内、現在、空き家が約 68 万戸(空き家率 14.8%)で、特に賃貸用空き家の比率が高いのが特徴である。今後、人口・世帯が減少し、さらに空き家が増加することが懸念され、大阪の活力や地域コミュニティ・安全性が低下することが見込まれる。そこで、空き家の利活用の促進を図り、大阪のまちの安全と活力向上を図り、空き家等利活用を促進するためには、相談体制の整備が急務である。

については、大阪府内の空き家を適正管理、活用し、中古住宅市場の活性化で、安心安全、活力あるまちづくりに向けて「大阪の住まい活性化フォーラム(以下、「フォーラム」という)」の会員団体による府民等からの空き家等の相談窓口を設置する。相談事業としては、府民からの様々な相談を受ける「窓口団体」と、相談窓口寄せられた相談に応じて専門分野で協力する「サポーター団体」を指定し、本事業を実施する。窓口団体とサポーター団体は、住宅を取り巻くまちづくり、設計、施工、不動産、権利関係等々に団体が参集したもので、大阪の活性化に寄与する。

また、本事業を円滑に運営するにあたり、フォーラムに、窓口団体、サポーター団体等で構成する「住まいの相談・評価部会」を設置し、相互の情報交換・連絡調整等を行うとともに、府民等からの相談内容に応じてインスペクターの紹介等を行うなど、空き家の適正管理から賃貸、売却、除却等の利活用までをトータルでサポートする相談体制整備を検討・実施する。

なお、この活動は、平成 25 年度、26 年度でプラットフォームを整備し、平成 27 年度以降も、フォーラムにおいて継続して推進していくものである。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要

#### 1) 相談業務に必要な基礎調査

管理・相談実績のある(株)住宅相談センターなどに、トラブル事例の有無や対応、管理・相談業務の実際と運営、契約書、料金体系、課題等の基礎調査を実施した。

#### 2) 相談員の研修・育成

##### ①空き家相談マニュアル・相談ツールの改訂

相談窓口団体における相談員向けに「空き家相談マニュアル」及び「相談ツール（空き家相談受付票、空き家相談チェックコード、空き家相談ロードマップ等）」を5回の検討会を重ねて作成。本編と情報提供等資料編に分けて作成した。

## ②市町村向け相談マニュアル検討・作成

市町村空き家担当部局向けに、空き家に関する基礎情報や、空き家対策の事例等を取りまとめた「空き家対策ガイドライン（暫定版）」を作成した。

## ③相談員研修会の実施

相談員研修会を2回開催。1回目は座学、2回目は空き家相談の実際を体験するために相談受付票を活用した相談模擬デモと、受講者による相談体験によるロールプレイングを実施した。

## 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

### ①空き家適正管理・利活用普及啓発パンフレットの作成

空き家になった時に空き家期間を短くなるように、又 放置空き家、管理不全空き家にしないために、空き家所有者だけでなく空き家予備軍向けに住宅の維持管理の意識啓発を行うとともに、今回設置した相談窓口を紹介する「住宅をお持ちのみなさまへ・空き家相談窓口ご案内」リーフレットを作成した。

### ②空き家所有者向け空き家適正管理・利活用の手引書の改訂

空き家所有者向けに、平成25年度に作成した「住まいのお手入れ」の改訂し、空き家を適正管理・活用・除却に導く手引書として「空き家ガイドブック」を作成した。  
これにより、放置空き家、管理不全空き家にせず、賃貸・売却・除却を促進し、安心、安全なまちづくりを啓発する。

## 4) 相談事業の実施

### ①窓口団体による相談対応

相談窓口団体は平成25年度の3団体でスタート。相談員研修会を経て、相談員による相談窓口を10団体で設置し、専門分野で協力するサポーター団体5団体を登録した。  
相談窓口団体の内訳は、まちづくり・設計系1 建築・リフォーム系5 不動産系4 と多様である。

### ②相談事業の周知

「住宅をお持ちのみなさまへ&空き家相談窓口ご案内」リーフレットとともに、「空き家相談窓口一覧」とあわせて、各市町村窓口等に配架、フォーラムHPに掲載した。

## 5) 消費者・事業者向けセミナー等の開催

### ①消費者向けセミナー・相談会の開催

消費者向けセミナー・相談会を門真市、八尾市、豊中市にて、3回開催した。

### ②事業者セミナーの開催

事業者向けセミナーを新大阪、阿倍野、本町にて、3回開催した。

## (2) 事業の手順

事業は表1の順序により進めた。

対象事業	細項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	
① 相談業務に必要となる基礎情報調査	1) 空き家関連サービス・事業者の追加調査(主に空き家管理代行サービスに関し)		—————								
	1) 空き家相談マニュアル・相談ツールの改訂		—————								
② 相談員の研修・育成	2) 市町村職員向けマニュアルの検討・作成							—————			
	3) 相談員研修会の実施(2回程度)				●					●	
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	1) 空き家所有者向け手引書等の改訂					—————		デザイン等		印刷・配布	
	2) 空き家の適正管理・利活用普及啓発パンフレットの作成							デザイン等		印刷・配布	
④ 相談事業の実施	1) 窓口団体による相談対応	—————						(6/16総会以降に窓口団体(8団体)での対応), (1/30窓口団体(10団体)での対応)			
	2) 相談事業の周知	—————						(6/16総会以降、フォーラム・HPやチラシ告知)			
⑤ 消費者・事業者向けセミナー等の開催	1) 消費者向けセミナー・相談会の開催(3回程度)						●		●	●	
	2) 事業者向けセミナーの開催(3回程度)					●	●		●		

## (3) 事業内容

### 1) 相談業務に必要となる基礎調査

基礎調査は、相談業務運営に伴うトラブルや課題、管理業務の実情や相談業務のネットワーク化、活動、事業の持続可能性等を中心に実績のある株式会社住宅相談センターなどに実施。基本サービスの内容や費用等は相談マニュアルに情報として記載した。

又、苦情相談等の取次ぎなどについて、フォーラムの相談窓口と市町村の連携を図るための基礎調査として、市町村の問い合わせ先等を調査し、一覧表にしたものを相談マニュアルに記載し、空き家相談マニュアル、ツール、冊子、消費者・事業者セミナー等に反映した。

### 2) 相談員の研修・育成

#### ① 空き家相談マニュアル・相談ツールの改訂

相談マニュアルは、昨年度のもの、1冊の中に混在して掲載していたが、今年年度は下記のように改訂した。

- ・本編と資料編に分冊して作成。
- ・本編は、相談員に必要な基本情報。
- ・資料編は、相談マップや建築的視点からのフローチャート、関係法令、用途地域、道路、不動産管理役務提供契約書(例)、用語集等改訂に伴い内容の充実と新規追加を掲載。
- ・広域の空き家相談に対応できるように、全国の情報を掲載。

以下、主な改定ポイントについて図表と併せて示す。

図1 マニュアル 目次

空き家相談員マニュアル 目次	
1、はじめに	1
2、空き家相談の基礎知識	2
(1) 空き家の定義	3
(2) 大阪府、大阪市の空き家の内訳：戸数と割合	3
(3) 空き家の課題と課題解決：管理・活用・除却等	3
(4) 空き家の管理、活用の支援制度・事業	4
3、空き家相談の実態	6
(1) 空き家・留守宅 相談にあたり	6
(2) 相談者の属性と注意点	6
(3) 相談チャート	7
(4) 空き家相談の特徴 相談内容	8
(5) 空き家相談の流れ	8
(6) 自治体&地域の力	12
(7) 広域的ネットワーク	12
4、空き家の利用、活用の実態	14
(1) 空き家の建築的観点から まちづくり 設計に関して	14
(2) 空き家適正管理 現状と注意点	16
(3) 消費者が空き家の活用に安心する仕組み (インセンベーション、シロアリ、いそかるて、保険、税金、その他 近隣との関係)	21
(4) 空き家の賃貸、売却について	34
(5) 空き家と道路	42
(6) 空き家とリフォーム工事等	43
(7) その他の活用 空き家、土地を寄付したい	48
(8) 除却について	49
(9) その他の空き家活用への情報	51
5、空き家・土地と権利関係	53
(1) 所有者について特に気を付けて聞いておくべきこと	53
(2) 権利関係	55
(3) 隣地境界	56
6、契約 及び 契約書	59
7、相談窓口について	60
(1) 大阪の住まい活性化フォーラム 相談窓口団体 サポート団体 一覧	60
(2) 各種支援リストの作成	60
(3) その他の相談窓口	60

資料編

図2 資料編 目次

資料編 目次	
1、空き家等対策の推進に関する特別措置法	1
2、空き家の有効活用に関連する支援制度	3
3、大阪府の耐震、リフォーム等の取り組み	5
4、大阪府における空き家に関する施策と空き家条例等	6
5、大阪府各自治体の空き家等に関する条例の一覧表	7
6、空き家相談受付票	8
7、空き家相談ツール	
(1) 空き家相談チェックリスト	9
(2) 空き家相談ロードマップA 空き家管理等の内容に関する権限の有無	12
(3) 空き家相談ロードマップB	13
(4) 建築的視点からの空き家相談員用フローチャート	14
8、建築基準法 及び 関係法令	16
9、都市計画法 用途地域 土地等に関する各種法令一覧	17
10、空き家と道路	21
11、空き家 建物チェックリスト&報告書(簡易版)	23
12、大阪府の土地総合計画H1P	24
13、ガス、水道、電気の調査	24
14、公園 地積図等の事例	25
15、大阪府の空き家の現状・課題、今後の対策の方向性(抜粋)	28
17、大阪府自治体の空き家相談窓口一覧	29
18、大阪府 住宅関係全般に係る相談窓口一覧表(抜粋)	33
19、空き家用語集(抜粋 順不同)	37
20、空き家相談事例 Q&A	39
21、空き家 適正管理、活用(売却・賃貸)、除却(解体)ガイドブック	48
22、参考資料：不動産管理役務提供契約書(例)	50

- ・「空き家相談チェックコード」は相談時に効率的に使えるように、右欄にマニュアル本編と資料編の番号を記載した。
- ・空き家相談受付票は、連携及び、集計時の効率的に出来るように改訂を行った。

表2 空き家相談受付票

空き家(留守宅)相談 受付票 20 年 月 日 曜日

相談者お名前:	男・女	年齢:	相談員名:
空き家所有者との関係: 本人 親族 隣家 その他( )			
相談者住所: 〒	TEL	FAX	
メールアドレス:			
相談窓口は: <input type="checkbox"/> フォーラムHP <input type="checkbox"/> 窓口周知チラシ <input type="checkbox"/> 市町村の広報誌 <input type="checkbox"/> どらで知り <input type="checkbox"/> 市町村窓口の紹介 <input type="checkbox"/> 連携団体からの紹介 <input type="checkbox"/> 空き家セミナー等 <input type="checkbox"/> 新聞・雑誌・テレビ等 <input type="checkbox"/> その他( )			
相談空き家所在地:	最寄駅:		
相談空き家所有者名:	様 <input type="checkbox"/> 不明		
所有者TEL等:			
建物形態	階数	敷地面積	床面積
戸建住宅	二階、三階建	㎡	㎡
長屋建て	平屋	㎡	㎡
集合住宅	別荘	㎡	㎡
<input type="checkbox"/> 在来軸組、2×4、RC、SRC、高構造スチール、ログハウス。			
<b>お困りごと&amp;相談内容</b> 空き家所有者様の <input type="checkbox"/> 権利管理を希望 <input type="checkbox"/> 売却希望 <input type="checkbox"/> 賃貸希望 <input type="checkbox"/> 除却 今後の予定 <input type="checkbox"/> その他( )		<b>留守宅空き家状況等</b> <input type="checkbox"/> 空き家になって <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 14 <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 19 <input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 21 <input type="checkbox"/> 22 <input type="checkbox"/> 23 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/> 26 <input type="checkbox"/> 27 <input type="checkbox"/> 28 <input type="checkbox"/> 29 <input type="checkbox"/> 30 <input type="checkbox"/> 31 <input type="checkbox"/> 32 <input type="checkbox"/> 33 <input type="checkbox"/> 34 <input type="checkbox"/> 35 <input type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/> 37 <input type="checkbox"/> 38 <input type="checkbox"/> 39 <input type="checkbox"/> 40 <input type="checkbox"/> 41 <input type="checkbox"/> 42 <input type="checkbox"/> 43 <input type="checkbox"/> 44 <input type="checkbox"/> 45 <input type="checkbox"/> 46 <input type="checkbox"/> 47 <input type="checkbox"/> 48 <input type="checkbox"/> 49 <input type="checkbox"/> 50 <input type="checkbox"/> 51 <input type="checkbox"/> 52 <input type="checkbox"/> 53 <input type="checkbox"/> 54 <input type="checkbox"/> 55 <input type="checkbox"/> 56 <input type="checkbox"/> 57 <input type="checkbox"/> 58 <input type="checkbox"/> 59 <input type="checkbox"/> 60 <input type="checkbox"/> 61 <input type="checkbox"/> 62 <input type="checkbox"/> 63 <input type="checkbox"/> 64 <input type="checkbox"/> 65 <input type="checkbox"/> 66 <input type="checkbox"/> 67 <input type="checkbox"/> 68 <input type="checkbox"/> 69 <input type="checkbox"/> 70 <input type="checkbox"/> 71 <input type="checkbox"/> 72 <input type="checkbox"/> 73 <input type="checkbox"/> 74 <input type="checkbox"/> 75 <input type="checkbox"/> 76 <input type="checkbox"/> 77 <input type="checkbox"/> 78 <input type="checkbox"/> 79 <input type="checkbox"/> 80 <input type="checkbox"/> 81 <input type="checkbox"/> 82 <input type="checkbox"/> 83 <input type="checkbox"/> 84 <input type="checkbox"/> 85 <input type="checkbox"/> 86 <input type="checkbox"/> 87 <input type="checkbox"/> 88 <input type="checkbox"/> 89 <input type="checkbox"/> 90 <input type="checkbox"/> 91 <input type="checkbox"/> 92 <input type="checkbox"/> 93 <input type="checkbox"/> 94 <input type="checkbox"/> 95 <input type="checkbox"/> 96 <input type="checkbox"/> 97 <input type="checkbox"/> 98 <input type="checkbox"/> 99 <input type="checkbox"/> 100	
相談分類	A	B	C
連携、サポート団体 案内・紹介 1) <input type="checkbox"/> 留守宅空き家(不動産)コンサルタント <input type="checkbox"/> 建築士 <input type="checkbox"/> インスペクター <input type="checkbox"/> 不動産鑑定士 <input type="checkbox"/> 留守宅空き家管理事業者<売買・仲介> <input type="checkbox"/> リフォーム事業者 <input type="checkbox"/> 土地家屋調査士等 <input type="checkbox"/> 司法書士 <input type="checkbox"/> 弁護士 <input type="checkbox"/> 税理士 <input type="checkbox"/> 清掃業者 <input type="checkbox"/> トランクルーム事業者 <input type="checkbox"/> 除去(解体)事業者 <input type="checkbox"/> その他( ) 2) 紹介事業団体、事業者名: _____			
紹介団体へ報告:			

\*本票書の無効転用・転載を禁じます。 文責：大阪の住まい活性化フォーラム

表3 空き家相談チェックリスト

空き家相談 チェック 一覧表			
大項目	中項目	項目	項目番号ガイド マニュアル 資料編
相談者	相談者	所有者 本人	3 6
		所有者親族	
		所有者関係者	
相談項目	活用	利用希望者: 個人・事業者	4
		行政機関等	
		後見人等	
空き家の状況	管理	第三者	7
		居住地	
		都道府県 市区 町 海外	
		相談受付票	
		管理	
		掃除、整理	
		売却	
		賃貸	
		賃借	
		除却	
寄付			
登記等権利			
複合			
空き家の状況	所在地番	所在住居表示	3 7
		形態	
		戸建 長屋建て マンション	
		所在地番	
		市内 都道府県	
		所有者形態	
		土地・・・個人・法人 単有・共有・不明・借地権	
		建物・・・個人・法人 単有・共有・不明・借地権	
		成年被後見人	
		認知認定 介護認定	
都市計画区域 → 内・外			
用途地域			
その他法規制			
空き家の状況	敷地	敷地面積	4-(4)
		庭部分面積	
		樹木の状況	
		法面(擁壁等の状況)	
		電気 都市ガス、プロパン	
		水道	
		種類(登記・現況)	
		構造	
		延べ面積・間取り	
		現況用途	
増改築・リフォーム歴			
既存不適格・違法建築物			
空き家の状況	建物	前面道路種類	4 10
		認定幅員・現況幅員	
		接道距離	
空き家の状況	接道	前面道路の所有関係	4-(5)

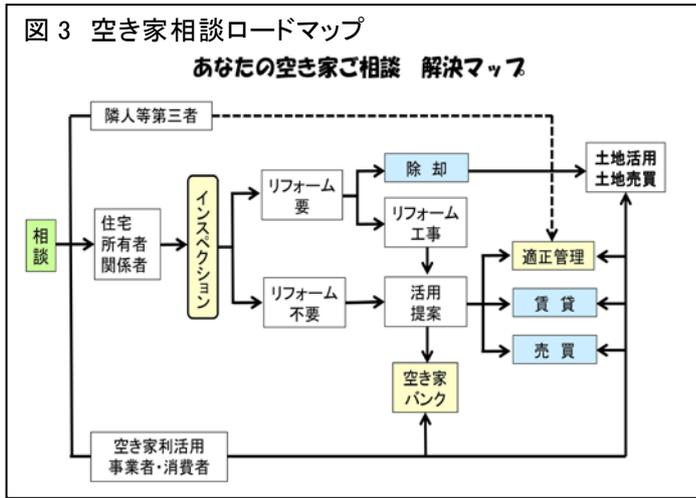


図3、所有者相談のスタートに「インスペクション、リフォーム」を位置づけ、安心安全な空き家の活用を視野に入れた解決マップに改訂した。

図4、空き家の3つの課題「権利、老朽度、荷物」に着目し、解決の終着点を「適正管理、売却・賃貸、除却」としたロードマップに改訂した。

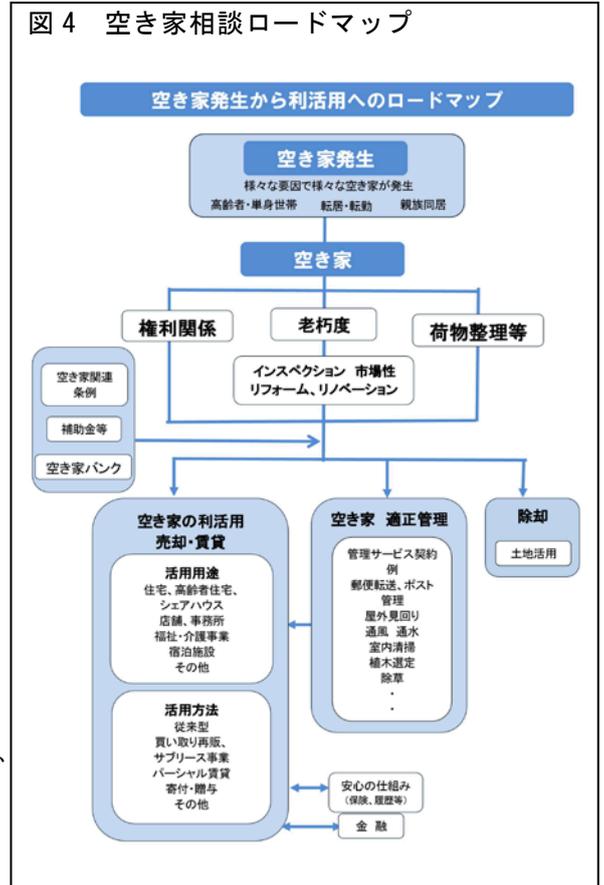


図5 建築的視点からの空き家相談員用フローチャート

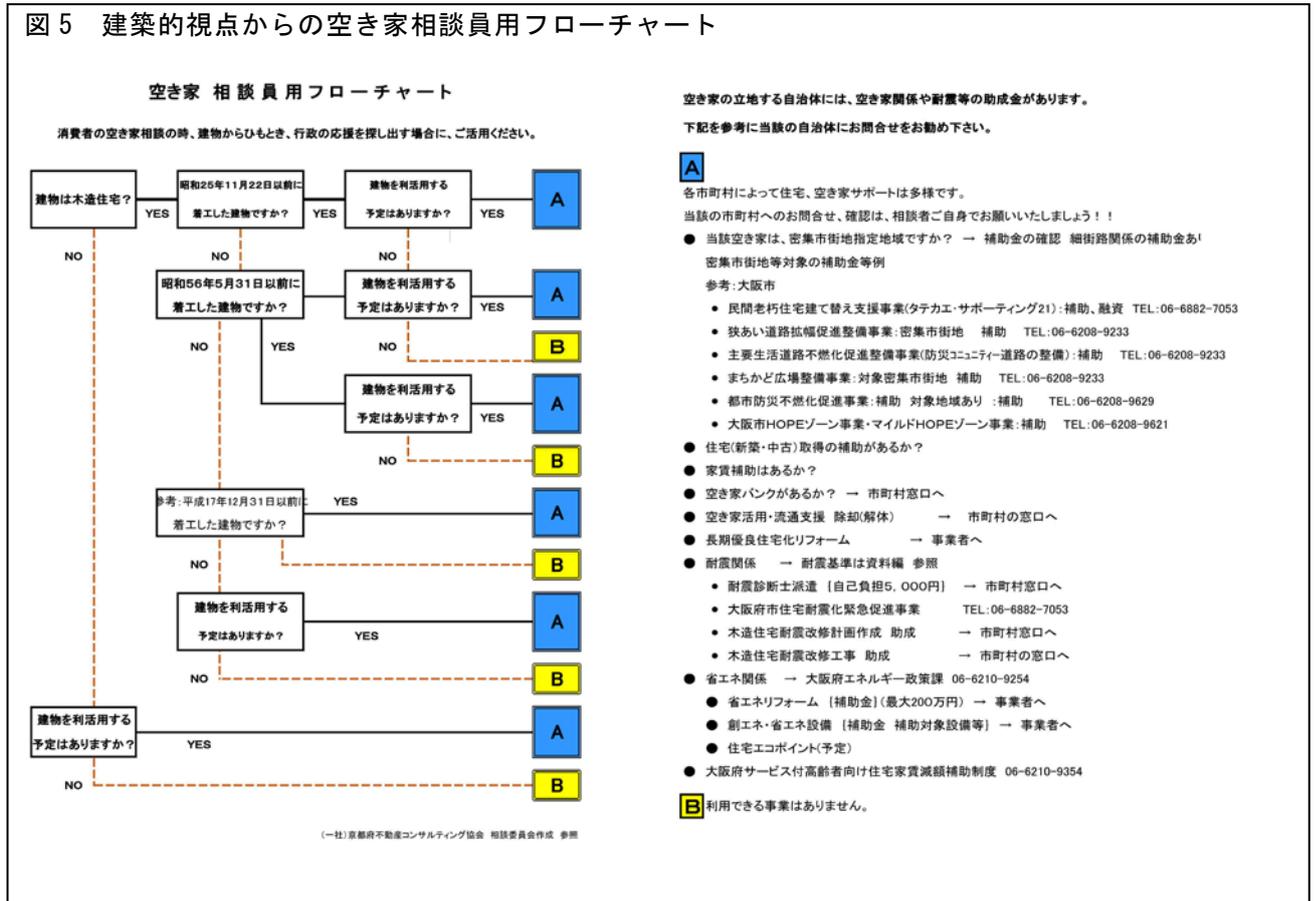


図5、建築的観点のフローチャートは、築年数に対応した相談手順と関連する助成制度をガイドしたものを作成した。

## ②市町村向け相談マニュアル「空き家対策ガイドライン（暫定版）」の検討・作成

空き家問題への取り組みは、住民に身近な市町村において担うところが大きい。市町村担当職員がフォーラムの窓口団体やサポーター団体に相談を取次ぐ際や、直接、府民（住民）が担当部署に来られた場合の基礎資料として、「空き家の現状・課題」、「空き家対策の基本的な考え方」、「空き家対策事例の紹介」などからなる空き家対策ガイドラインを作成した。併せて、フォーラム相談窓口寄せられた苦情相談の取次ぎ先となる担当窓口（暫定）を整理した。

## ③相談員研修会の実施

フォーラム窓口団体及びサポーター団体の相談員を対象に、フォーラムの相談業務の内容、相談技術のスキルアップ等を目的に研修会を実施した。

昨年度は講義による研修のみであったが、今年度については、1回目は、相談員の基本的なカリキュラムとして相談員の基本姿勢、相談の流れ、トラブル防止、コンプライアンスの講義を実施。2回目は、フォーラムの相談員においても公的機関の相談員と同等の位置づけであるため、大阪市住まい情報センターで年間約6,000件の相談に対応している相談担当者による公的相談の実情・対応方法等の講演を実施。その後、受講生参加型の空き家相談デモンストレーション、体験型ロールプレイングを実施。

ロールプレイングは、相談内容の概要は同じものとして以下の流れで実施した。

- 1) 6～8名を1グループにし、一人をファシリテーターとした
- 2) ファシリテーター二人による、相談デモを実施
- 3) グループ内で、二人一組になり相談（体験型ロールプレイング）を行い、相談は15分で交代して実施
- 4) 上記相談中に質問やアドバイスを必要な場合は、ファシリテーターがアドバイスする
- 5) 90分終了後、各テーブルのファシリテーターから、質問に対してのアドバイスや相談（体験型ロールプレイング）を実施しての感想や課題を発表
- 6) 最後に講師が総評を発表した

i) 日時：平成26年9月5日（金） 13:30～16:45

ii) 会場：エルおおさか 南103（大阪府中央区北浜東3-14）

iii) 参加人数：52名（11団体）

iv) プログラム

・大阪府における空き家の現状と「大阪の住まい活性化 空き家相談・評価推進事業」について  
大阪府住宅まちづくり部居住企画課

・空き家相談の基礎情報、空き家の管理・活用の現状と課題  
NPO法人住宅長期保証支援センター

・空き家の管理・活用の実例、空き家の管理・活用の現状と展望、課題  
（一社）大阪府不動産コンサルティング協会

・空き家の課題解決に向けて、権利関係  
大阪司法書士会空き家問題対策検討委員会

v) 参加者の質問、意見

・空き家本来の問題解決を頭において考えないといけないと思った。

・空き家活用についての実態、法的整備、国、自治体の取り組みが進んでいるのを感じた。改めて、深く学ぶ必要を感じた。

・今後、具体的な空き家相談の実例、実務的な事例のセミナーをお願いしたい。

- i) 日時：平成 27 年 1 月 22 日（木） 13：30 ～ 17：00
- ii) 会場：エルおおさか 南 734 （大阪市中央区北浜東 3-14）
- iii) 参加人数：43 名（11 団体）
- iv) プログラム

- ・大阪の住まい活性化フォーラムと相談員に期待すること  
大阪府住宅まちづくり部居住企画課
- ・空き家相談の実際 現状と課題 ～『住まいの相談』の役割と意義と留意点～  
大阪市立住まい情報センター
- ・大阪の住まい活性化フォーラム空き家相談の実際 NPO 法人住宅長期保証支援センター
- ・空き家相談 ロールプレイング  
ロールプレイングの進め方、相談デモンストレーション、参加者による相談体験
- ・講評とまとめ、質疑応答

V) 参加者の質問、意見

- ・実際に体験してみて勉強になった。自分の弱いところがよく分かった。
- ・相談内容の聞き取りは難しいと感じた。勉強会を多く開催しスキル交換をしたい。
- ・トラブル防止のためにはフォーラムでの取り決めやルールの整備が必要と感じた。
- ・専門分野外の内容についての研修も必要と思った。

写真 1 研修会風景



写真 2 デモンストレーション



写真 3 ロールプレイング



写真 4 参加者の発表



### 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

#### ① 空き家所有者向け空き家適正管理・利活用の手引書の改訂

住まいの維持保全のポイントを簡潔に表示した「住まいのお手入れ」や住宅が空き家になった際の対処方法などを分かりやすく解説した「空き家ガイドブック」を、セミナー受講生や相談者及び大阪府住宅リフォームマイスター制度推進協議会主催のセミナーでも配布。



#### ② 空き家適正管理・利活用普及啓発パンフレットの作成

住宅の適正管理の啓発と、放置空き家管理不全空き家防止目的に、「住宅をお持ちのみなさまへ&空き家相談窓口ご案内」リーフレットを1万部印刷し、各市町村窓口のほかに、消費者センター、相談窓口団体、相談員所属会社等 様々な箇所に配架するなど、府民へ周知啓発。



#### 4) 相談事業の実施

##### ①相談窓口での相談対応

当初相談窓口団体3団体でスタートしたが、最終 窓口団体は10団体、サポーター団体は5団体となり、計15団体で相談対応。相談情報の集約等は、空き家相談受付表(表2)により、個人名等の個人情報を除いた項目で情報を共有する。

フォーラムの相談は、電話による相談を基本とし、相談にあたっては、相談者が空き家の適正管理、利活用、除却といった様々な選択肢の中から、現状を踏まえて適切に進めるために、相談者に寄り添って実施するとともに、フォーラムの相談窓口には、様々な相談に対応できる相談窓口団体(10団体)、専門の相談にも対応するサポーター団体(5団体)とでネットワークを持ち、適切に対応できる団体に繋げるようにしている。

また、消費者からの相談を他の相談窓口やサポーター団体に繋ぐにあたっては、個人情報保護と相談者の主体性を考え、相談者には「連携先の団体名とその代表相談担当員の名前、電話番号、費用がどこから発生するか」等を伝え、連携先の団体には改めてご自身から相談内容を話してもらうこととしている。

連携先の団体に対しては、電話又はメールで「相談者の姓、相談内容の概略」等を伝え、電話があった場合の対応を適切に行っていただくよう伝えることとしている。

相談窓口が10ヶ所、サポーター団体が5ヶ所あり、それを効率よく連携させる方法等の統一したルール現時点ではがないため、各団体において個々に相談解決、連携を進めている。

なお、特に身の上相談など無制限な相談とならないための工夫として、「15分まで無料」と相談時間の目安を周知チラシに掲載している。

図9 相談体制図

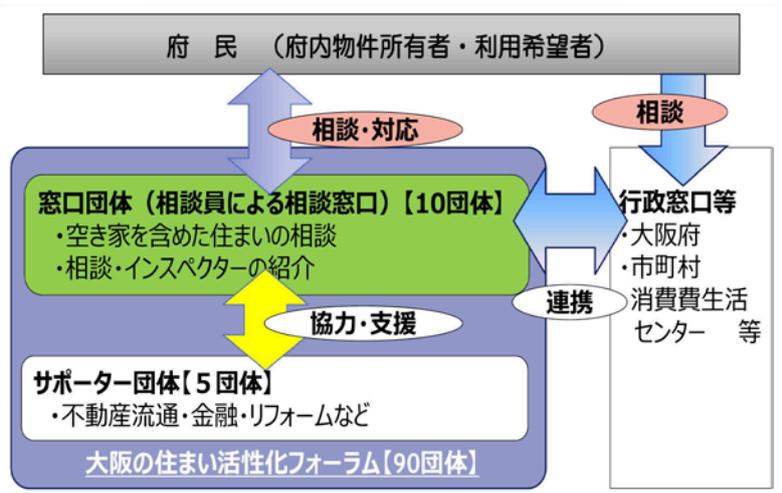


写真5 相談員写真



図10 ホームページ告知



## ②相談会の開催

消費者向けセミナーを門真市、八尾市、豊中市の3市との共催により開催し、セミナーと併せて空き家相談会を3回開催した。

### <門真市相談会の開催>

相談会は、大阪の住まい活性化フォーラムの不動産系3、建築系1、司法書士1の計5名で対応した。相談の3件は、二人一組と一人に対応。相談内容は、空き家に関する相談は1件(表9参照)であったが、他の2組は、「空き家になった時、問題になると思う床下の不具合と、不動産チラシに掲載別件を店舗で利用したいので、消防法や建築基準法のことを知りたい」であった。

写真6 相談風景



### <八尾市相談会の開催>

相談会は、大阪の住まい活性化フォーラム2名、大阪府宅地建物取引業協会東大阪八尾支部4名計6名で対応。相談は5件、全部空き家に関する相談であり、売却希望は3件であった。主な概要は、表10、11のとおり。

写真7 相談風景



### <豊中市相談会の開催>

相談会は、申し込み1組に大阪の住まい活性化フォーラム1名が対応した。相談内容は80歳の父親が居住中の長屋建ての真ん中の住宅の耐震診断、シロアリ被害の相談であった。しかし、この相談者は、自分が育った家でもあるので、父親が施設に入るなり、死亡後は、大阪市内から転居する予定であると話した。

## ③相談窓口の周知

相談事業の周知は、フォーラムのHP、相談窓口団体とサポーター団体あわせて15団体のHP等で周知。

又、「住宅をお持ちのみなさまへ&空き家相談窓口ご案内リーフレットを各相談窓口で配布するとともに、相談会やセミナーで配布した。

図11 リーフレット「住宅をお持ちのみなさまへ」  
& 空き家相談窓口ご案内

## 住宅をお持ちのみなさまへ

空き家をそのまま放置しておく...

安全性の低下

近所迷惑

防犯性の低下

衛生の悪化

地味ゴキブリの害

景観の悪化

大阪府内では空き家数が年々増加しており、平成20年住宅・土地統計調査(速報値)においては、新築戸建完成率14.9%と低下しています。空き家の増加は、まちの活性化、居住性の低下や犯罪発生率の上昇の懸念を生じるとともに、地域コミュニティの崩壊を招くことから、社会問題となる恐れがあります。

こうなる前にご相談ください!

**空き家相談窓口のご案内**

**大阪府** ・ 大阪の住まい活性化フォーラム

大阪府建設部 国土政策課 相談センター

〒590-0854 大阪府東淀川区東中津 1-1-1

TEL: 06-6644-1111

FAX: 06-6644-1112

受付時間: 午前9時～午後5時(土曜・日曜・祝祭日を除く)

**大阪の住まい活性化フォーラム**

**「空き家相談窓口」について**

● 空き家を含めた様々なご相談に応じます

● インスペクション(既存住宅瑕疵調査) 実行インスペクターをご案内します

相談窓口	大阪府建設部 国土政策課 相談センター	電話番号
分限社団法人 大阪府建築士会	06-6644-1111	06-6644-1106
一般社団法人 関西住宅産業協会	06-6644-1111	06-6313-0211
分限社団法人 全日本不動産協会大阪府本部	06-6644-1111	06-6644-0241
NPO法人 住宅熟練支援センター	06-6644-1111	06-6644-8356
NPO法人 住宅熟練支援センター	06-6644-1111	06-6366-3682
NPO法人 法人・個人 安全支援機構	06-6644-1111	06-6456-1010
NPO法人 住環境改善工務店連合会	06-6644-1111	0120-46-6478
一般社団法人 日本住居リフォーム産業協会滋賀支部	06-6644-1111	06-6748-9142
一般社団法人 関西建築業協会	06-6644-1111	06-6644-9355
一般社団法人 大阪府不動産コンサルティング協会	06-6644-1111	06-6441-0881

**大阪の住まい活性化フォーラム**

**について**

大阪府建設部 国土政策課 相談センターの協賛により、大阪府内各地に相談窓口を設置しています。

※ 相談窓口の設置状況は、大阪府建設部 国土政策課 相談センターのホームページで確認できます。

※ 相談窓口の設置状況は、大阪府建設部 国土政策課 相談センターのホームページで確認できます。

※ 相談窓口の設置状況は、大阪府建設部 国土政策課 相談センターのホームページで確認できます。

#### ④相談実績

電話相談は総数 72 件 内市町村窓口より 13 件、HP を見ては 25 件の相談を受け付けた。  
相談会で 11 件の相談を受け付けた。相談者は開催市内在住者 9 名、開催市外在住者 2 名である。

表 4 相談者及び相談内容別・相談方法別の相談件数

集計開始時期：平成 26 年 4 月 1 日

		相談方法					計
		電 話	メー ル	来 訪	相談会	その他 <sup>*1</sup>	
空き家所有者本人	管 理	6					6
	売 買	6			3		9
	賃 貸	5					5
	解 体	4					4
	上記以外 <sup>*2</sup>	4			1		5
	複 合 <sup>*3</sup>	7			2		9
	小 計	32			6		38
所有者本人以外 <sup>*1</sup>	管 理	2			1		3
	売 買	3			1		4
	賃 貸	2					2
	解 体	6					6
	上記以外 <sup>*2</sup>	7					7
	複 合 <sup>*3</sup>	2			2		4
	小 計	22			4		26
空き家利用希望者	管 理						
	売 買	7					7
	賃 貸						
	解 体						
	上記以外 <sup>*2</sup>						
	複 合 <sup>*3</sup>				1		1
小 計	7			1		8	
合 計	管 理	8			1		9
	売 買	16			4		20
	賃 貸	7					7
	解 体	10					10
	上記以外 <sup>*2</sup>	11			1		12
	複 合 <sup>*3</sup>	9			5		14
	計	61			11		72

表 5 相談会での相談状況

相談者	性別	男性：6 女性：5
	年齢	50代：2名 60代：6名 70代：3名
	居住地	開催市内：9名 開催市外（府内）：2名
	所有者	本人：6名 本人以外（親族）：4名 利用希望者：1名
空き家	建物属性	一戸建：5 長屋建：5 集合住宅：1
	住所	開催市内：9 市外（府内）：2
相談内容		売買：4 管理：1 利活用：1 複合：5

相談者は、空き家所有者本人が約半分強、本人以外は親族である。年齢層は 60 代以上が大  
半を占め、高齢者の所有する、または親族で持っている住宅についての相談となる。

空き家の建物属性では長屋建が約半数を占め、大阪の地域性が伺える。

相談内容は複合相談が多く、その他売買（売却）、管理、利活用など多岐にわたり、空き家  
特有の相談傾向が伺える。

●相談窓口（電話相談）における相談対応事例（参考）

表 6 長屋建てに関する相談事例

相談者	70 歳代
空き家所在地	大阪府某市内
住所（居住地）	大阪府某市内
主な相談内容	<p>長屋空き家（大阪の空き家相談で特徴的なもの）</p> <p>密集市街地の築 70 年の 3 軒長屋建て住宅の真ん中の住宅 土地が約 8 坪二階建て。土地も建物も 1 昨年亡くなった夫の名義です。もう 2 年売りに出しているが売れない。貸しても良いと思っているが、なかなか借り手も見つからない。不動産事業者は、何もしてくれない。</p> <p>荷物は置いたままだが、決まったらすぐに整理します。</p>
相談時の対応	<p>まずは 両隣に声をかけてみては如何でしょうか。</p> <p>そして、荷物の整理は早急にしてください。賃貸、売却目的で見に来る方の印象が少しでもよくなります。</p> <p>隣の区で長屋を店舗等にする活動をしている建築士がいます。</p> <p>HP もありますので、ご覧になってください。月 1、2 回見学会なども開催されていますので、電話番号を伝えますので、一度訪ねてみてください。</p> <p>荷物を放置しておく、ネズミなどの小動物の被害に遭い、建物が必要以上に悪くなります。（相談時間 20 分間）</p> <p>* 後日見学会に参加。</p>

表 7 除却に関する相談事例

相談者	50 歳代
空き家所在地	大阪府某市内
住所（居住地）	大阪府某市内
主な相談内容	<p>築年数不明だが 60 年以上の建物で土地は約 40 坪の前面道路に面した一戸建てです。空き家になって 10 年近くたち、解体も含めて活用方法を提案して欲しい。但し、借り入れは全く考えていない。</p>
相談時の対応	<p>① 場所柄等を考え「コインパーキング、自転車パーキング、トランクルーム、改修して賃貸、除却後賃貸住宅を新築」をお話しした。家族と相談し改めて電話が来る予定になったので、提案内容についての助成金や除却見積もり等を準備する旨伝え、電話相談を一旦終了した。（相談時間 25 分間）</p> <p>② 10 日ほど後に再度電話がかかり、調べて置いたことを伝え、再度家族で検討することになった。（相談時間 15 分間） フォーラムの相談は終了した。</p> <p>* 後日、団体内の不動産事業者の相談として以下の対応をした。</p> <p>現地再調査後、すべての「活用提案書に収支計画書、助成金資料、解体前後の固定資産税産出表を添付して」提出、説明。解体費用も含め固定資産税増額分以上に収入の確保が決め手になり、コインパーキング案に決定した。</p>

●相談会における相談対応事例（参考）

表 8 空き家の売却等に関する相談事例

相談者	60 歳代
対応者	大阪の住まい活性化フォーラム 住まいの相談・評価部会 2 名
空き家所在地	大阪府某市内
住所（居住地）	大阪府某市内
主な相談内容	倉庫として利用していた親名義の空き家処分について。相続人として親族がいるが音信不通。売却、除却も含めた活用等について相談。
相談時の対応	いずれにしても公図、謄本等を準備し、再度、相談と伝達。

表 9 複合（利用、除却）の相談事例

相談者	50 歳代
対応者	大阪の住まい活性化フォーラム 住まいの相談・評価部会 1 名
空き家所在地	大阪府某市内
住所（居住地）	大阪府某市内
主な相談内容	荷物整理及び土地活用について。土地の名義は施設に入っている親である。業者から「コインパーキングにしては？」との働きかけがある。
相談時の対応	荷物整理の方法をアドバイス。解体業者紹介の問合せに、市から「大阪府住宅リフォームマイスター団体」へ問合せよう回答。 土地活用について、現状のままでは事業主は親になる為、土地の名義を「相続時精算課税制度」を使って事業を行う相談者への名義変更とする旨の情報提供を行う。あわせて、親に問題の無い内に対策を立てることをアドバイスした。 コインパーキング事業者からの働きかけについては、経営判断に必要な見積り、事業計画書等の情報を業者から文書で取る事をアドバイス。

表 10 空き家活用等に関する相談事例

相談者	60 歳代
対応者	大阪の住まい活性化フォーラム 住まいの相談・評価部会 2 名
空き家所在地	大阪府某市内
住所（居住地）	大阪府某市内
主な相談内容	約 20 年前に購入した木造戸建て（2 階建）住宅が空き家となる。雨漏り、モルタルの剥がれがある。また、洗面所が狭い為、リフォームしたいが、知っている業者がない。
相談時の対応	リフォームを進める場合、建物の事前診断や調査の必要性、事業者には相見積りを取る事、また、リフォームだけでなく、売却、賃貸に出す方法についてもアドバイスし、選択肢を示した。

## 5) 消費者・事業者向けセミナー等の開催

### ①消費者向けセミナー・相談会の開催

門真市、八尾市、豊中市の3市との共催により、セミナーを開催した。

#### <門真市>

i) タイトル：住まいのお手入れ・リフォームと空き家（留守宅）の利活用で、  
暮らしエンジョイ！！

i) 日時：平成26年11月8日（土）  
セミナー14：00～16：15  
個別相談会16：15～16：45

ii) 会場：門真市立文化会館  
(大阪府門真市中町2-3)

iii) 参加人数・相談者数：16名・3組

iv) プログラム

- ・大阪府における空き家の現状について
  - ・・・大阪府住宅まちづくり部居住企画課
- ・リフォーム等による住まいのお手入れ～空き家の管理と活用の基本～
  - ・・・NPO法人住宅長期保証支援センター
- ・安心・安全な空き家（留守宅）とは？～空き家を危険家屋にしないために～  
空き家の管理と活用のポイント・・・・・・・・・・（一社）大阪府不動産コンサルティング協会  
次世代に先送りしない権利関係のポイント・・・大阪司法書士会空き家問題対策検討委員会
- ・門真市の木造住宅耐震に関する補助制度について・・・門真市まちづくり部建築指導課

写真8 セミナー風景



#### <八尾市>

i) タイトル：住まいのお手入れ・リフォームと空き家（留守宅）の利活用で、  
暮らしエンジョイ！！

i) 日時：平成27年1月17日（土）  
セミナー13：50～16：15  
個別相談会16：15～16：45

ii) 会場：八尾市文化会館プリズムホール研修室  
(大阪府八尾市光町2-40)

iii) 参加人数・相談者数：33名・5組

iv) プログラム

- ・八尾市空き家条例等、空き家に対する取組の紹介
  - ・・・・・・・・八尾市建築都市部審査指導課
- ・八尾市耐震補助制度の紹介・・・・・・・・八尾市建築都市部審査指導課
- ・空き家の管理と活用の基本・・・・・・・・NPO法人住宅再生推進機構
- ・安心・安全な空き家（留守宅）とは？～空き家を危険家屋にしないために～  
空き家の管理と活用のポイント・・・・・・・・（一社）大阪府不動産コンサルティング協会  
次世代に先送りしない権利関係のポイント・・・大阪司法書士会空き家問題対策検討委員会

写真9 セミナー風景



### <豊中市>

- i) タイトル：住まいの維持管理出来ていますか？  
～日頃からのお手入れで、家の価値もまちの魅力もアップ～
- i) 日時：平成 27 年 2 月 7 日（土）  
セミナー 13：30 ～ 15：45  
個別相談会 15：50 ～ 16：50
- ii) 会場：とよなか男女共同参画推進センター すてっぷ 視聴覚室  
（大阪府豊中市玉井町 1-1-1-50）
- iii) 参加人数・相談者数：23 名・1 組
- iv) プログラム
- ・豊中市 管理不全空き家に関する取組の紹介
  - ・豊中市都市計画推進室まちづくり総務室
  - ・不動産の相続などの問題点と相続対策
  - ・大阪司法書士会空き家問題対策検討委員会
  - ・安心・安全な空き家（留守宅）の利活用
- ～住まいの長寿命化に向けて 空き家を危険家屋にしないために～
- ・NPO 法人住宅長期保証支援センター
- V) 質疑応答

市民との対話を重視したいとの豊中市の意向により、質疑応答時間を充実させた結果、9つの質疑に対して、講師、豊中市、大阪府で対応した。内容は、空き家の荷物整理から、耐震診断費用、リフォーム業者の選び方、登記の確認、ゴミ屋敷、公正証書遺言の保存期間、後見人について、相続の認知等の時効について。

## ②事業者セミナーの開催

新築住宅の設計・施工、販売、流通等を担う事業者においても今後建て替えも含めて空き家の利活用促進に関する問い合わせ等が高まることが考えられる。

事業者の顧客のなかにも空き家の所有者やその家族など関係者から相談される機会も多いことから、そうした機会を通じて相談窓口の周知や登録相談員の担い手の拡大、適正管理や利活用に関する基礎知識の習得を目的に事業者セミナーを、新大阪、阿倍野、本町の3会場で開催した。

参加事業者は、不動産事業者が一番多かったが、工務店・リフォーム事業者、建築士事務所、シロアリ事業者、司法書士と多様であった。活用事例は、大阪で具体的に空き家活用をされている建築士や不動産事業者の例を発表し、具体的で良かったとの感想が多くあった。又除却についての質問や担当講師との名刺交換が多くあり、印象であった。

### <新大阪会場>

- i) タイトル：空き家管理・活用 事業者セミナー
- i) 日時：平成 26 年 10 月 8 日（水）13：30 ～ 16：45
- ii) 会場：大阪市立青少年センター 講義室 505（大阪市東淀川区東中島 1-13-13）
- iii) 参加人数：43 名（11 団体）
- iv) プログラム
- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| ・大阪府における空き家の現状について | 大阪府住宅まちづくり部居住企画課     |
| ・空き家の管理・活用の現状と課題   | NPO 法人住宅長期保証支援センター   |
| ・空き家の管理・活用の具体的事例   |                      |
| ・空き家の賃貸・売買事例       | （一社）大阪府不動産コンサルティング協会 |
| ・老朽長屋の再生からの活用事例    | 公益社団法人大阪府建築士会        |
| ・除却からの活用事例         | NPO 法人住宅再生推進機構       |
| ・空き家の権利関係について      | 大阪司法書士会空き家問題対策検討委員会  |
- V) 参加者の質問、意見
- ・様々な分野がバランスよく入ったセミナーだった。
  - ・空き家の背景だけでなく、実際、事業としてどの位収益があがるのか事例が聞きたい。

### <阿倍野会場>

i) タイトル：空き家管理・活用 事業者セミナー

i) 日時：平成 26 年 11 月 21 日（金） 13：30 ～ 16：45

ii) 会場：阿倍野市民学習センター 第 1 研修室（大阪市阿倍野区阿倍野筋 3-10-1-300）

iii) 参加人数：36 名（8 団体）

iv) プログラム

- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| ・大阪府における空き家の現状について | 大阪府住宅まちづくり部居住企画課     |
| ・空き家の管理・活用の現状と課題   | （一社）大阪府不動産コンサルティング協会 |
| ・空き家の権利関係について      | 大阪司法書士会空き家問題対策検討委員会  |
| ・空き家の管理・活用の具体的事例   |                      |
| ・空き家の賃貸・売買事例       | （一社）大阪府宅地建物取引業協会     |
| ・老朽長屋の再生からの活用事例    | （公社）大阪府建築士会          |
| ・除却からの活用事例         | NPO 法人住宅再生推進機構       |

V) 参加者の質問、意見

- ・良い話を聞けて、参考になりました。

### <本町会場>

i) タイトル：空き家管理・活用 事業者セミナー

i) 日時：平成 27 年 1 月 28 日（水） 13：30 ～ 16：45

ii) 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 4-5-20）

iii) 参加人数：35 名（10 団体）

iv) プログラム

- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| ・大阪府における空き家の現状について | 大阪府住宅まちづくり部居住企画課     |
| ・空き家の管理・活用の現状と課題   | （一社）大阪府不動産コンサルティング協会 |
| ・空き家の権利関係について      | 大阪司法書士会空き家問題対策検討委員会  |
| ・空き家の管理・活用の具体的事例   |                      |
| ・空き家の賃貸・売買事例       | （公社）全日本不動産協会大阪府本部    |
| ・老朽長屋の再生からの活用事例    | （公社）大阪府建築士会          |
| ・除却からの活用事例         | NPO 法人住宅再生推進機構       |

V) 参加者の質問、意見

- ・住宅から住宅以外の例（住宅から店舗、介護施設、シェアハウス等）が、もっと欲しかった。
- ・具体的事例等を含めた多様なテーマでのセミナー開催を希望する。

写真 10 セミナー風景（新大阪会場）



写真 11 セミナー風景（阿倍野会場）



写真 12 セミナー風景（本町会場）



### 3. 事業の評価

#### (1) 相談業務に必要となる基礎調査

- ・相談業務運営に伴うトラブルや課題、管理業務の実情や相談業務のネットワーク化、活動、事業の持続可能性等の基礎調査では、管理業務の実態や相談業務のネットワーク化、相談数増加の策、活動の持続可能等について多くのヒントや参考情報が入手できた。
- ・これら基礎調査で得た情報、資料等については、空き家相談マニュアル、ツール、冊子、空き家相談員研修、消費者・事業者セミナー等に反映した。

#### (2) 相談員の研修・育成

##### 1) 空き家相談マニュアル・相談ツールの改訂

- ・相談マニュアルは昨年度のものを大幅に改訂して、より充実した内容のものが出来た。
- ・本編(相談員に必要な基本情報)と資料編(チェックリストや相談マップ、基本資料、用語集)に分冊することにより、相談員から普段の相談業務での使い勝手と、知識として情報が効率よく調べることができると好評を得た。
- ・「空き家相談チェックコード」の参照項目にマニュアル本編と資料編の目次番号を入れることにより、相談員から使いやすいと評価されている。

##### 2) 市町村向け相談マニュアル検討・作成

- ・市町村において担うところが大きい空き家問題については、空家対策特措法の施行に先立ち、事前に市町村において空き家対策を検討することができるよう暫定版として策定するもので、市町村と府の役割分担を示すとともに、府内の市町村が地域の実情に応じた空き家対策を進めるにあたり、市町村の選択実施が可能となるよう必要と考えられる施策について幅広くとりまとめた。
- ・また、増加する市民等からの相談を解決、解消するに必要な市町村担当者用の相談マニュアルとして、フォーラムの相談窓口等との連携や、市町村担当の連絡先等を掲載した。
- ・なお、本ガイドラインは今後、空家対策特措法に基づく国の指針などを踏まえつつ、適宜見直しを行なうこととしている。

##### 3) 相談員研修会の実施

- ・相談員研修会は、基本講習会と体験型ロールプレイングを実施し好評であった。
- ・多くの相談員は所属団体の専門分野の相談員として活動していたが、空き家相談員研修で他分野の基本知識と管理、活用事例を学び、二回目の研修のロールプレイングを通して他の専門分野の相談員対応を直に聞くことで、多くの学びを得た。
- ・この2段階の研修会を通じて各相談員は「フォーラムの空き家相談員」の位置づけや心構えを、体験を通して理解できた。
- ・特にロールプレイング研修の大阪市住まい情報センター朝田相談員による基調講演は、公的立場での経験、豊かな相談事例から多くのアドバイスを得た。
- ・相談員になって間もない方には、ロールプレイングに参加、体験することで、経験豊富な相談員と、経験の浅い相談員の相談対応をそれぞれが体験し、お互いに今後の相談員として、又団体の相談員リーダーとして情報を得た。

- ・ロールプレイングは、相談員の専門分野によって相談者への対応アプローチが異なることも学び、自身の対応を客観的に見る機会となり、等参加者全員が大きな成果を持ち帰る事が出来、再度の開催希望が多く出た。

### (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

- ・過去の活動や人口・世帯の動きに照らし、今後急速に増加する空き家対策を、居住中からの啓発に視点を置き、第一段階として啓発パンフレット、第二段階として管理、活用の手引書とすることで、空き家事情、市場に対応できた。
- ・これにより、空き家予備軍となるほとんどの府民対象に情報が発信出来る。

#### 1) 空き家適正管理・利活用普及啓発パンフレットの作成

- ・住宅の所有者に居住中から空き家になったときのことを考えていただくことの重要性を認識頂くとともに、空き家になった際には、適正な管理、売却や賃貸、除却するなど空き家として放置されず、適切な活用が進むよう住宅所有者に向けた啓発を行うツールとして有効なものできた。
- ・フォーラム相談窓口、市町村窓口、消費者センター、各種セミナーやイベント会場、自治会活動等で配布した。

#### 2) 空き家所有者向け空き家適正管理・利活用の手引書の改訂

- ・昨年作成の「住まいのお手入れ」を、今年度は「改訂版住まいのお手入れ」と、「空き家管理・活用 ガイドブック」の2冊に分冊した。
- ・「空き家管理・活用ガイドブック」は、空き家の適正管理、活用（賃貸・売却・除却）の実際を案内する空き家適正管理セミナー、住宅リフォームセミナー 空き家個別相談会 既存住宅流通促進事業等で開催されるセミナーの受講生や空き家相談者に配布。

### (4) 相談事業の実施

#### 1) 窓口団体による相談対応

- ・相談窓口団体3団体でスタートしたが、窓口団体10団体、サポーター団体5団体で相談対応。相談情報の集約等は、個人名等の個人情報を除いた項目で情報を共有。
- ・各団体で従来対応の住宅相談との仕分けに当初苦労したが、フォーラムの相談票を活用する等して「フォーラムの相談」としての対応が出来た。
- ・権利関係や紛争、不動産系の複雑な相談についても連携することで対応ができた。
- ・空き家活用は、民間事業者による活発な事例が多く蓄積されてきたので、今後これらを相談員情報として共有し、空き家相談活用につなげる。

#### 2) 相談事業の周知

- ・相談実績は、総数65件 内市町村窓口より13件、HPを見ては12件の相談を受け付けたが、市町村との連携は本格的には至らなかった。
- ・また、相談窓口団体間の連携等について調整期間を要したため、大阪府や市町村の広報誌への掲載ができなかった。本来は府民（住民）にとって最も身近で安心できる自治体からの情報提供が効果として大きいものとする。

- ・平成27年度は、特措法の施行と、市町村の空き家相談ガイドラインの実質的な活用、空き家適正管理・利活用普及啓発パンフレットの活用により、今後は相談事業の連携を進め、府民(住民)への周知を一気に広げる。
- ・来年度は、大阪府・市町村と連携し啓発パンフレットや、活用ガイドブックの活用を一層推進し、さらに、大阪府・市町村広報誌やフォーラムHPでの周知を進め、相談窓口団体として活動を広げていく。

表 11 相談者が相談窓口を知った方法

集計開始時期：平成26年4月1日

	相談者の内訳	具体的な方法								合計
		事業主体等のホームページ	窓口周知チラシ、パンフレット	都道府県・市町村の広報誌	都道府県・市町村窓口からの紹介	連携団体からの紹介	開催した空き家セミナー、勉強会等	新聞・雑誌・テレビ等のメディア情報	その他 <sup>※1</sup>	
相談窓口	都道府県内在住者	18	13		10	4				45
	都道府県外在住者	7	5		3	1				16
	計	25	18		13	5				61
出前相談会等	都道府県内在住者						11			11
	都道府県外在住者									
	計						11			11

## (5) 消費者・事業者向けセミナー等の開催

### 1) 消費者向けセミナー・相談会の開催【参加者数・相談者数】

- ・門真市(11/8)【16名・3組】、八尾市(1/17)【33名・7組】、豊中市【23名・1組】
- ・昨年度の1回開催に比べて、今年度は3回開催することが出来たため、時間的なこと以外の特措法のインパクト、各行政の取り組みの前進、マスコミの報道による府民(消費者)の認知度の向上が見られた。
- ・府民(消費者)の関心度は、情報提供量に比例することを認識し、来年度は相談事業の周知を促進するツールとしてセミナー開催を実施していく。
- ・一方、告知方法で参加者数、相談件数に差が出て、来年度以降のヒントになった。

### 2) 事業者セミナーの開催【参加者数】

- ・新大阪(10/8)【43名】 阿倍野(11/21)【36名】、本町(1/28)【35名】
- ・各会場とも、具体的な事例を中心としたセミナー内容としたので、参加者は満足度が高く、好評であった。
- ・空き家事業は、各団体相談員が従来の事業範囲で行っている業務の延長線で対応出来ない高度な提案やスキルを必要とするものが多くあり、これには各相談員のスキルアップと、異業種連携が欠かせない。この両方ともセミナーを通じて提供が出来た。

- ・大阪府の空き家状況は、密集市街地から限界集落に近いものまで多様であり、どの空き家にも対応できる相談員の育成が必要であり、研修も来年度以降も必要と痛感している。

#### 4. 今後の課題

##### (1) 今後の相談窓口の運用（相談窓口同士の連携、運営費用等）

- ・様々な団体に関わるフォーラムであり、当初想定の5団体から10団体となり、今後も増えていくことが想定される。
- ・また、団体内での相談員の交代も予定される為、今後の運用にあたっては窓口団体・相談員同士の連携やその運営等のルール等の検討が必要である。また、各団体間で解決にいたった場合の状況や具体的な事業として事業者が実施しにいたったケースなどの事例の報告ルール（報告形式、報告時期等）を決めることも必要である。
- ・特に相談件数の増加に伴い、相談員の質、スキルの向上と、トラブル、苦情への対応研修が必要である。

##### (2) 相談窓口運用にかかる費用

- ・相談窓口での電話対応や面談などの費用は、基本、各相談窓口団体が対応するが、フォーラム活動全体に必要な共通の費用（例えば、相談結果の集約や分析、相互調整などの事務局機能の費用や周知費用、マニュアル等の改定費用など）は、フォーラム会員からの会費収入の中で対応する。
- ・現在でも、フォーラム事業は中古住宅の流通、リフォーム市場活性化に向けた魅力化の事業としてのコンクール実施や消費者向けシンポジウムの開催など多岐にわたり、来年度の事業計画も一定見込まれている中、新たな経費支出を伴う相談事業の継続実施については費用面での課題が残る。
- ・今後の相談事業の拡大、拡充に伴う費用負担については、相談事業運営体制のなかで検討し、解決を図る。

##### (3) 空き家所有者への意識啓発・相談活動のPR

- ・空き家所有者への意識啓発のために、フォーラムと市町村、府民との連携した仕組みやモデルをつくる。
- ・フォーラムの相談活動を、府民、業界関係者、自治体関係者等に過去2年以上にPRするため今回作成したリーフレット以外にも 空き家の管理、活用の活動や活用事例など様々な情報を多くの広報媒体を活用して、情報発信していく。
- ・紙媒体とIT(HP、ブログ、Facebook等)による情報発信を使い分け、コストパフォーマンスを上げる。

##### (4) インспекターの紹介

- ・当フォーラムの活動の一つが、相談窓口団体において、団体会員のインспекターを府民(消費者)に紹介、活用し、安全で安心な中古住を推進する仕組みである。
- ・インспекターの全国統一的な資格や技術マニュアルが無く、団体、個人によって差異があり、今後は、既存住宅性能表示制度の評価員、瑕疵保険機関の検査員、長期優良住宅化リフォームのインспекター等の各検査員・インспекターのスキルを摺り合わせ、「大阪の空き家のインспекター」としての質の向上を図るとともに、団体間連携の検討を推進する。

## (5) トラブル対応

- ・トラブルに対応する基本は「トラブルを発生させない。軽微なうちに解決、拡大させない」の3原則で臨み対応する。
- ・フォーラムと言う公的機関の相談、団体間の連携で生じる誤解や期待がトラブルに発展しないように相談者が納得するまで説明を行い、「フォーラムで対応できること」、「各団体相談で出来ること」、「事業者として対応できること」を明確にすることを共通認識とした。
- ・トラブル対応は、各相談窓口団体の空き家相談窓口の常駐相談員が担当する。

## 5. 今後の展開

- ・大阪の住まい活性化フォーラム「住まいの相談・評価部会」において、窓口団体、サポーター団体の連携や、相談員同士の連携、相談員の養成やスキルアップのための研修を継続して実施していく予定である。
- ・また、連携や研修実施にあたっては部会に所属する窓口団体・サポーター団体のうち、事業主体となる団体等を選出し、例えば連携のために必要な相談事例の収集、分析の実施、連携に必要なツール、体制整備表などの作成や相談員研修の研修メニュー作成、会場、講師選定など、今後とも継続した事業実施のために必要な体制整備も進める。
- ・空き家の管理、活用を推進するベースとなるフォーラムの空き家相談活動については、業界関係者、市町村とも連携し、空き家所有者等へ周知し、実効性を上げていく。
- ・そのために、平成26年度事業に実施した消費者向けセミナー、空き家相談会等を市町村と連携して開催し、地域の中で具体的に困っている空き家の問題の掘り起こしや、管理不全となる空き家発生防止のための個別相談に応じるなど、草の根活動も検討、推進していく。
- ・地域の空き家問題解決を担う地元不動産事業者、建築士、工務店等の関連事業者に対しセミナーや研修等を通じて空き家問題の解消、解決の情報提供等を推進していく。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成24年12月16日		
代表者名	会長 近藤 良一		
連絡先担当者名	大阪府住宅まちづくり部居住企画課住宅施策推進グループ 生駒		
連絡先	住所	〒559-8555	大阪府大阪市南港北1-14-16
	電話	06-6210-9707	
ホームページ	<a href="http://osaka-sumai-refo.com/">http:// osaka-sumai-refo.com/</a>		