

<b>事業名称</b>	<b>NPO法人空き家コンシェルジュにおける空き家相談員育成事業</b>
<b>事業主体名</b>	特定非営利活動法人空き家コンシェルジュ
<b>連携先</b>	奈良県桜井市、大阪府貝塚市、岩手県釜石市、株式会社LIFULL
<b>対象地域</b>	奈良県桜井市、大阪府貝塚市、岩手県釜石市
<b>事業の特徴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①既存相談窓口での対応実績（年1300件）を基に相談員育成に必要なスキルノウハウの分析を実施</li> <li>②既存相談員に専門団体・専門家との連携に必要な知識・情報を10回にわたり講習会を実施（相談員のスキルアップ）</li> <li>③既存相談窓口を運営している経験を基に、講習会で実施した情報や、育成に関する様々な情報を集約し「空き家相談員育成マニュアル」を作成</li> <li>④空き家相談窓口の未整備モデル地域を3か所選定し、地域性によって専門家連携の仕組み作りに関する検討や、空き家相談員育成に関する検討を実施</li> </ul>
<b>成果</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①空き家相談窓口相談員のスキル向上</li> <li>②既存相談窓口の相談内容を分析し相談員に必要な情報を集約した「空き家の相談員育成マニュアル」の作成</li> <li>③空き家相談体制の状況が異なる未整備地域（3モデル地域）での組織構築イメージと今後の方向性を明確化</li> </ul>
<b>成果の公表先</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①「空き家の相談員育成マニュアル」冊子作成・当法人ホームページでの公開</li> <li>②空き家相談案件の個人情報特定されない範囲内の事例データを当法人ホームページで公開</li> </ul> <p>アドレス <a href="http://akiyaconcierge.com/">http://akiyaconcierge.com/</a></p>

## 1. 事業の背景と目的

奈良県全域を中心に平成25年より相談窓口を開設し、平成30年現在奈良県橿原市（本部）・奈良県曾爾村・山添村・吉野町・徳島県美馬市の5事務所で空き家所有者・利活用希望者・地域をつなぐ空き家相談窓口を開設している。空き家に関する相談を年間約1300件受けるようになっており、今後相談件数はますます増加傾向にある。奈良県においては広域相談体制で相談窓口を実施しているものの、今後常設相談窓口を必要としている地域もあり、他府県自治体から空き家相談窓口運営に関する問合せも増加している。当法人が積み上げてきた空き家相談員（担い手）育成が必要とされていることを痛感しており、広域且つワンストップ、地域性を反映させた相談員の育成・相談体制の構築が必要と考える。また、空き家相談窓口に寄せられる相談内容は多岐にわたり、高い専門性を必要とする相談や、専門家に取次ぐ際に一定の専門知識知識を相談員が身につけておかなければ相談システムが円滑に機能しないことを感じている。その上で相談体制を3つの地域パターンに分けて相談体制の実施に向けた検討をしていくことを目的に本事業を実施する。

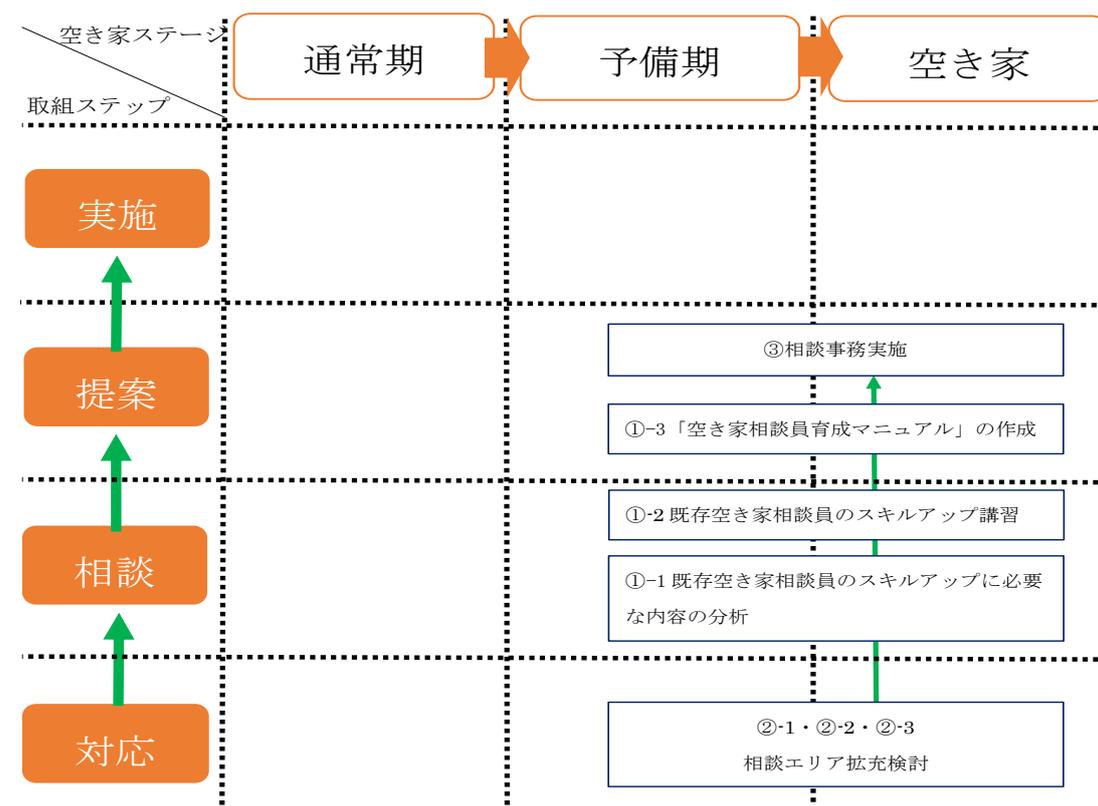
## 2. 事業の内容

### （1）事業の概要と手順

相談業務は複雑な内容や様々な専門家の対応が必要な案件が多く、相談窓口における対応をワンストップで実施するには空家相談員の更なるスキルアップが求められている。相談窓口寄せられる様々な相談を分析し、空き家相談員が身につけておくべき知識や情報を整理、専門家を講師とした研修を既存相談員に対して実施する（法律・税務・不動産・建築・福祉等）ことで、既存相談員のスキルアップを図るとともに、これらの実施状況を取りまとめ「空き家の

相談員育成マニュアル」を作成し、相談体制が未整備の地域でも人材育成が実施できるように取りまとめる。また、当法人がこれまで実施してきたNPO版空き家プラットフォームのノウハウや、昨年度先駆的空き家対策モデル事業で実施した「NPO・行政連携型の空き家プラットフォーム」を発展させ、相談窓口（常設窓口）を新設希望している地域への導入検討や、現在相談窓口が整備されていない地域の地域課題や専門家との連携システムの形を自治体・地域と導入に向けた検討を実施した。

図1 【フロー図】



## 1) 相談員や専門家の研修・育成

### ①既存空き家相談員のスキルアップに必要な内容の分析

空き家相談窓口を実施している中で、日々寄せられる相談内容や、専門団体・専門家に取次をしていく上で、空き家相談員が身に付けておくべき知識や情報などを整理し、既存空き家相談員スキルアップ講習のカリキュラムの検討を行った。

### ②既存空き家相談員のスキルアップ講習

当法人、既存空き家相談員を対象に計10回、法律・登記・不動産・建築・保険・その他の専門知識に分け、専門家を講師に招き講習会を実施した。

### ③「空き家相談員育成マニュアル」の作成

空き家所有者や利活用の際に空家相談員が身に付けておくべき知識や情報を整理し、専門家を講師とした研修を既存相談員に対して実施した内容を整理し実施状況を取りまめ、「空き家相談員育成マニュアル」として作成し、相談体制が未整備の地域でも人材育成が実施できるようにマニュアル作成を進めた。

## 2) 地域の専門家等との連携体制の構築

当法人がこれまで実施してきたNPO版空き家プラットフォームのノウハウや、昨年度先駆

的空き家対策モデル事業で実施した「NPO・行政連携型の空き家プラットフォーム」を発展させ、相談窓口（常設窓口）を新設希望している地域への導入検討や、現在相談窓口が整備されていない地域の地域課題や専門家との連携システムの構築を自治体・地域と導入に向けた検討を実施する。また、奈良県内の相談窓口の整備を図るとともに、遠隔地域での相談窓口や専門家等との連携体制の構築を検討する。①奈良県桜井市②大阪府貝塚市③岩手県釜石市の3市町村で相談内容を検討した。

①新規に常設相談窓口設置を検討する地域の相談体制の検討会

奈良県 桜井市

②近郊地域で常設窓口を設置せず既存相談窓口が対応を実施する地域の相談体制の検討会

大阪府 貝塚市

③遠隔地で常設相談窓口設置のサポートを実施する地域の相談体制の検討会

岩手県釜石市

### 3) 相談事務の実施

相談事務の実施（相談内容の情報収集作業も実施）

### 4) 実施した取組の取りまとめ・公表

本事業で実施した取組の取りまとめを、当法人ホームページ等で公表する。

表1 事業の手順

交付決定（8月6日）から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下のように進めた。

【進捗状況表】									
ステップ	取組内容	具体的な内容	平成30年度						
			8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
相談対応	①相談員や専門家の研修・育成	①-1 既存空き家相談員のスキルアップに必要な内容の分析	■						
		①-2 既存空き家相談員のスキルアップ講習				●	●	●	
		①-3 「空き家相談員育成マニュアル」の作成				■			
対応準備	②地域の専門家等との連携体制の構築	②-1 新規に常設相談窓口設置を検討する地域の相談体制の検討会 2回開催					●	●	
		②-2 近郊地域で常設窓口を設置せず既存相談窓口が対応を実施する地域の相談体制の検討会 2回開催			●			●	
		②-3 遠隔地で相談窓口を立ち上げる地域団体等のサポート実施地域の相談体制の検討会 3回開催		●		●	●		
提案 対策	③相談事務の実施	相談事務の実施(相談内容の情報収集作業)	■						
	④実施した取組の取りまとめ・公表	実施した取組の取りまとめ・公表						■	

(2) 事業の取組詳細

1) 相談員や専門家の研修・育成

①既存空き家相談員のスキルアップに必要な内容の分析

表2 空き家相談内容の分析（空き家所有者）

調査対象期間 平成30年8月6日～平成31年2月15日 対象相談 585件

空き家所有者相談分析	件数	
相談内容不明確（まず話を聞いて欲しい）	30	5.1%
空き家バンクに関する	91	15.6%
不動産流通（売買・賃貸）に関する相談 <b>*表2にて詳細</b>	148	25.3%
建築に関する相談 <b>*表3にて詳細</b>	40	6.8%
管理に関する相談 <b>*表4にて詳細</b>	26	4.4%
空き家にまつわる法律に関する相談	47	8.0%
相続・税金に関する相談	23	3.9%
不動産登記に関する相談	16	2.7%
相隣・近隣問題に関する相談	12	2.1%
不動産の権利関係に関する相談	13	2.2%
解体に関する相談	35	6.0%
空き家所有者の経済的な問題に関する相談	6	1.0%
空き家所有者の身体的な問題に関する相談	11	1.9%
不動産の寄付等に関する相談	10	1.7%
市町村の補助制度に関する相談	13	2.2%
荷物整理・家財整理に関する相談	36	6.2%
農地・山林に関する相談	28	4.8%
期間合計件数	585件	

表3 不動産流通（売買・賃貸）に関する相談の分析（空き家所有者）

不動産流通（売買・賃貸）に関する相談	件数	
流通困難な要因に関する相談 （不動産業者に媒介依頼したが長期間売れないなど）	80	54.0%
売買価格や賃貸価格（条件設定）に関する相談	45	30.4%
不動産事業者紹介に関する相談	14	9.5%
改修工事に関する相談	9	6.1%
合計件数	148件	

表4 建築に関する相談の分析（空き家所有者）

建築に関する相談	件数	
建物や設備に関する相談	15	37.5%
接道や立地・建築法規に関する相談	14	35.0%
安全性・耐震性に関する相談	10	25.0%
不動産の評価等に関する相談	1	2.5%
合計件数	40件	

表5 管理に関する相談の分析（空き家所有者）

管理に関する相談	件数	
草木繁茂・伐採等に関する相談	13	50.0%
巡回管理に関する相談	13	50.0%
巡回管理事業者紹介に関する相談	0	0%
合計件数	26件	

表6 空き家相談内容の分析（空き家利用希望者）

調査対象期間 平成30年8月6日～平成31年2月15日 対象相談 676件

空き家所有者相談分析	件数	
空き家バンク制度・物件情報に関する相談	251	37.1%
市町村補助金等に関する相談	11	1.6%
移住・定住に関する相談	55	8.1%
期間限定貸出住宅（お試し賃貸など）に関する相談	12	1.8%
地域の仕事に関する相談	33	4.9%
地域の学校に関する相談	10	1.5%
子育て環境に関する相談	11	1.6%
自然環境に関する相談	30	4.4%
近隣情報や地域ローカルルールに関する相談	25	3.7%
ペット飼育可否の相談	55	8.1%
建物・建築・改修工事に関する相談	9	1.3%
売買・賃貸に関する相談	168	24.9%
農地の取得に関する相談	6	0.9%
期間合計件数	676件	

平成30年8月5日～平成31年2月15日において、相談窓口での空き家所有者、空き家利用希望者の相談内容詳細をデータ収集し、分析を実施した。

空き家所有者が窓口で相談内容として、法律・不動産・税務・登記など幅広い専門的な知識が必要な相談が寄せられる。この内容を分析し既存相談員に不足している知識や情報を補うため、研修プログラムを作成した。主に不動産分野に関しては実務や不動産事業者が動きやすくするための知識や情報、法律に関しては利活用する際の法的な知識や成年後見制度や法テラスの知識、建築に関しては都市計画やインスペクションなど幅広い知識が必要と考えた。また、現場改修の際の際に見ておくべきポイントなどの講習も必要であり、管理などでも必要になってくる火災保険や、市町村の取り組み状況や情報で必要になる空家等対策の推進に関する特別措置法についても知識が必要になると判断した。

## ②既存空き家相談員のスキルアップ講習

表7 既存相談員の研修カリキュラム

平成30年11月17日～平成31年1月17日で10回の講習を実施した。

開催日	担当講師	受講内容	受講相談員
11/17	宅地建物取引士①	不動産・現地調査に関する基礎知識（物件調査の流れ、宅建事業者としての売買契約の流れ）	5名
11/17	司法書士	不動産登記に関する基礎知識（空き家の登記の基礎からよくある相談の対応について）	5名
11/30	弁護士①	法律に関する基礎知識（家賃滞納、残置物処分、空き家相続、空き家予防、法テラス、成年後見制度）	4名
12/18	建築士	建築に関する基礎知識（都市計画法、下水、用途変更、耐震、地勢、インスペクション、既存不適格建築物）	8名
12/18	弁護士②	法律に関する基礎知識（家賃滞納、残置物処分、空き家相続、空き家予防、法テラス、成年後見制度）	8名
12/18	工事施工事業者	現場改修・工事に関する基礎知識（和室・洋室リフォーム、雨漏りと白アリ、建築知識、DIYの可不可）	6名
1/10	総合保険代理店	火災保険補償内容の概要（火災保険の基本補償、費用保険・地震保険、特約、免責事項、新価実損払い・時価比例払い）	6名
1/10	建築コンサル会社	空家等対策の推進に関する特別措置法と自治体による空家等対策の概要（空家等対策の推進に関する特別措置法の概要、関連指針と市町村の取り組み・実施体制）	6名
1/17	宅地建物取引士②	住宅ローンに関する基礎知識（金利の仕組み、ローンの種類）	6名
1/17	宅地建物取引士③	宅建業法に関する基礎知識	6名

写真1 宅地建物取引士①講習



写真2 司法書士講習



写真3 弁護士講習



写真4 建築士講習



写真5 建築施工事業者講習



写真6 弁護士②講習



写真7 火災保険等 講習



写真8 特措法関連 講習



写真9 宅地建物取引士②・③講習



③「空き家相談員育成マニュアル」の作成



目次

第1章 総則 ..... 1

1-1. 空き家の現状 ..... 1

1-2. 空き家相談窓口とは ..... 2

1-3. 空き家相談事例 ..... 3

1-4. 空き家相談内容の分析 ..... 4

第2章 空き家相談員の育成 ..... 6

2-1. 空き家相談員の基本的な業務 ..... 6

2-2. 空き家相談員に必要な基礎知識 ..... 6

2-3. 不動産取引に関する基礎知識 ..... 7

2-4. 建築に関する基礎知識 ..... 26

2-5. 不動産登記に関する基礎知識 ..... 40

2-6. 空き家にかかわる法律に関する基礎知識 ..... 43

2-7. 空き家の管理に関する特別措置法 ..... 60

2-8. 現場点検・工事・現地調査に関する基礎知識 ..... 73

2-9. 空き家管理に関する基礎知識 ..... 77

2-10. 火災保険の基礎知識 ..... 79

第3章 空き家相談窓口の運営等に関して ..... 86

3-1. 空き家の創り直しに関する知識 ..... 86

3-2. 空き家相談窓口の運営（NPO法人の事例） ..... 87

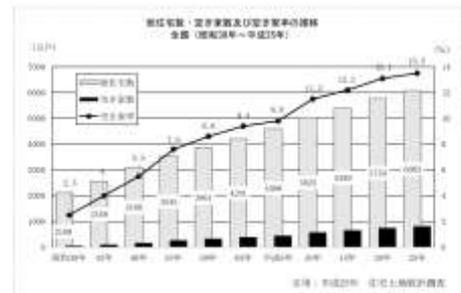
3-3. 空き家バンクの運営 ..... 88

3-4. 空き家に関連する専門団体等との連携 ..... 89

第1章 総則

1-1. 空き家の現状

近年全国的に空き家の増加が社会問題となっている。平成27年4月26日に「特定空き家の排除に関する特別措置法（以下「空き家特措法」という。）」が公布された。特定空き家（空き家特措法第2条第2項に定義）への取扱いが法的に可能となった。適切な管理が行われないまま放置されている空き家の多くは、定住型が中心。空家率の増加、景観の悪化など多岐にわたる問題の一因となっている。その結果、地域活性化の妨げ等に懸念を抱いているものがあり、早急化対策が求められている。



- ・総世帯数は令和2年10月1日現在、3年前より比べ、200万戸（1.7%）増加
- ・空き家数は令和2年10月1日現在、3年前より比べ、49万戸（18.5%）増加
- ・空き家率（総世帯数に対する割合）は、11.9%より15.4%に上昇し、過去最高
- ・新規増加分の約半数は約10万戸、新規増加分を除く空き家率は15.4%



## 2) 地域の専門家等との連携体制の構築

### ①新規に常設相談窓口設置を検討する地域の相談体制の検討会

奈良県 桜井市

写真10 第1回 平成30年12月17日



写真11 第2回 平成31年1月11日

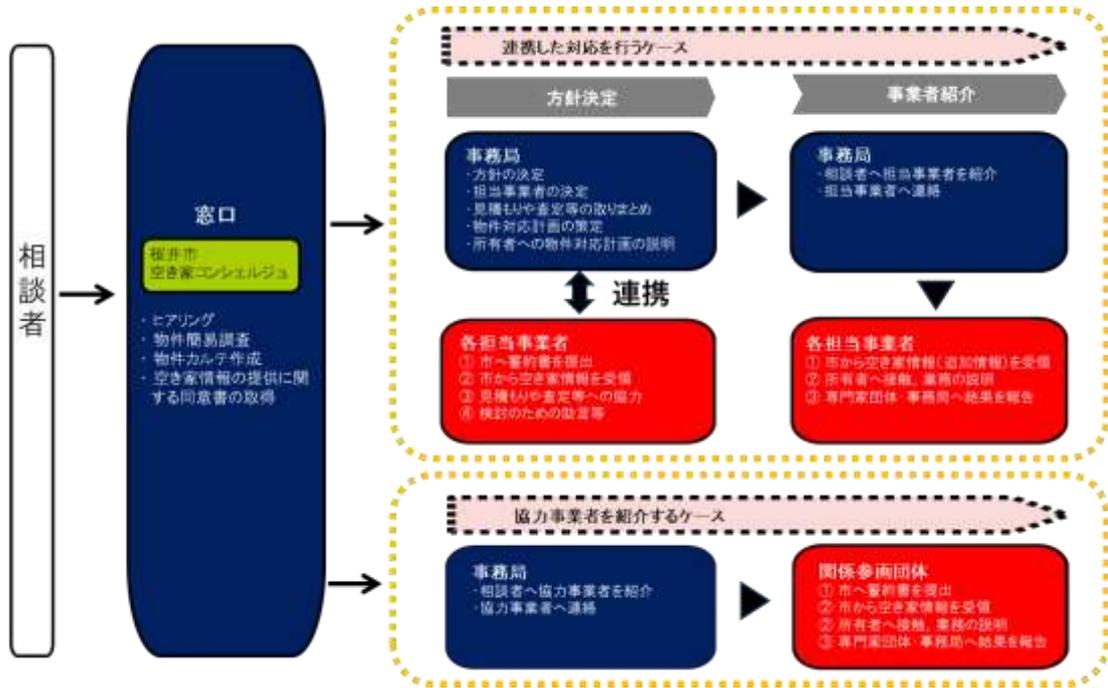


新規相談窓口を常設設置と専門団体との連携構築システムの運用までの検討を実施  
 専門家団体との連携に関しては平成29年先駆的空き家対策モデル事業にて取り組んだ

表8 桜井市における専門団体との連携内容の検討

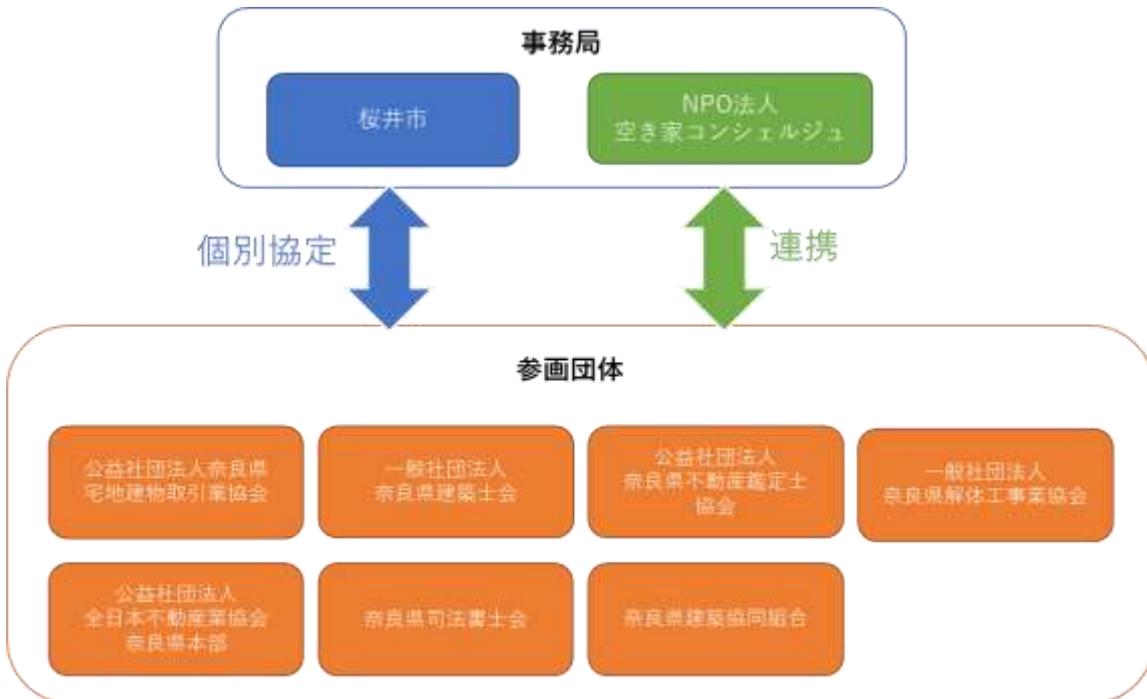
参画予定団体	連携内容（検討事項）
公益社団法人 宅地建物取引業協会	空き家の賃貸、売買契約等に関する所有者への支援・情報提供利活用に関するアドバイス等
公益社団法人 全日本不動産業協会 奈良県本部	
奈良県司法書士会	空き家の登記に関する支援、相続人調査、後見人設置等に関する所有者への支援と情報提供
奈良県建築士会	空き家の耐震改修、リフォーム、リノベーション、インスペクション等に関する所有者への情報提供
奈良県不動産鑑定士協会	不動産売買・賃料などの取引に関する鑑定・資産価値を見極めるための資産評価・空き家所有地の有効活用法についてのアドバイス・情報提供
奈良県建築協同組合	空き家の改修等に関する空き家所有者への見積・施工・アドバイス・情報支援
奈良県解体工事業協会	空き家の解体に関する所有者への支援と情報提供
奈良県弁護士会・奈良県行政書士会・奈良県土地家屋調査士会 金融機関・シルバー人材センターは今後の流れで参画要請することとなった。	

図2 桜井市ワンストップ窓口の相談からの流れ



常設相談窓口が専門家団体とのつなぎ役として、事務局的作用を果たすことが望ましいといった意見がでた。また、今後は広域でこのような仕組みができることが望ましいとの意見も出た。連携に関しては先行事例を基に進めていきたいとの意見も出た。

図3 桜井市ワンストップ窓口事務局と参画団体



専門団体と連携を図るうえで、事務局に常駐する空き家相談員がトリアージを実施し、専門団体や専門家にどのような情報を提供する必要があるのか、どのような資料を作成すべきなのかを検討し、専門家が動きやすく、本業に繋がる前さばきを行えるかが重要である。

②近郊地域で常設窓口を設置せず既存相談窓口が対応を実施する地域の相談体制の検討会  
大阪府 貝塚市

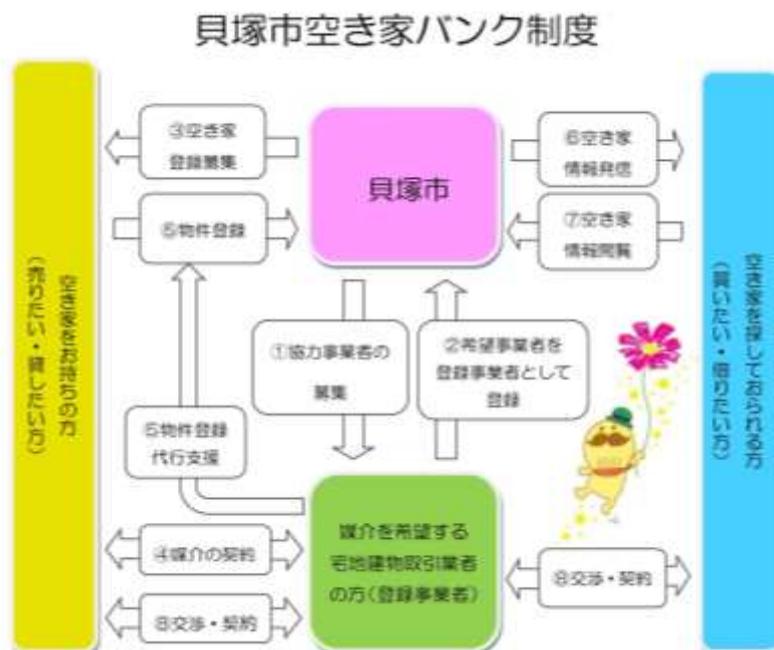
写真1 2 第1回検討会 平成30年10月30日 写真1 3 第2回検討会 平成31年1月22日



表9 貝塚市における専門団体との連携内容の検討

実施日	専門家団体・専門家・地域団体	検討内容
10/30	公益社団法人 大阪府宅地建物取引業協会	貝塚市における不動産流通の現状と貝塚市空き家バンクとの連携内容の確認 今後の連携に関する検討
	公益社団法人 全日本不動産業協会大阪本部	
1/22	大阪府土地家屋調査士会	貝塚市・近郊地域における協会としての空き家の取り組みや今後の連携について 空き家相談の実情のヒアリングを実施
	大阪府建築士会	

図4 貝塚市空き家バンク制度



<p>◆空き家バンク制度の流れ</p> <p>①市が空き家バンクに協力できる宅建業者を募集。</p> <p>②市は条件にあった宅建業者と協定書を交わし登録事業者として登録する。</p> <p>③市が市内に空き家を持ち活用のある意思のある方（所有者等）に登録の募集をする。</p> <p>④所有者等が登録事業者と媒介（仲介）の契約を結ぶ。</p> <p>⑤所有者等が市に空き家の登録を申請する。登録事業者は登録の代行等の支援を行う。</p> <p>⑥市は登録された空き家の情報をホームページ等に掲載し、空き家を探している方（利用希望者）に情報発信する。</p> <p>⑦利用希望者は、空き家の情報をホームページ等で閲覧する。</p> <p>⑧利用希望者は、希望の物件があればその担当の登録事業者に連絡をとり交渉し、契約に至る。成約したとき、登録事業者は市にその旨報告する。</p> <p>※ただし、所有者等と利用希望者及び登録事業者間の交渉や契約等に関して、市は一切関与しません。なお、媒介（仲介）に際しては、媒介（仲介）手数料が発生します。</p>
--

表 1 0 貝塚市既存専門家団体連携制度を再検討

現状・問題点・課題	検討案
不動産事業者との連携の詳細について	宅地建物取引業協会・全日本不動産業協会との協定を基に、流通促進するだけの物件ではなく、流通困難な物件も取り扱えるように検討した。
空き家バンク運営について	空き家バンク制度の登録要件の変更を検討、空き家バンクに登録された物件を専門家団体と連携・協力して解決する仕組みを検討した。
専門団体の連携は不動産分野のみ	不動産関連団体だけではなく、土地家屋調査士会・建築士会など対専門団体も必要である。 専門家団体との連携に関するプラットフォームの検討も必要。
地域団体やNPO法人など空き家対策専門などの組織との連携	市町村職員は専門的な知識がない状態であるため、専門相談員との連携が重要である。ただ、地域団体が現段階ではその担い手とはならない為、専門相談員を他のエリアで活動している組織とシェアすることを検討する。

専門団体と連携を図るうえで、事務局に常駐する空き家相談員がトリアージを実施し、専門団体や専門家にどのような情報を提供する必要があるので、どのような資料を作成すべきなのかを検討し、専門家が動きやすく、本業に繋がる前さばきを行えるかが重要である。

③遠隔地で常設相談窓口設置のサポートを実施する地域の相談体制の検討会  
岩手県釜石市

写真14 第1回個別検討会



写真15 第1回個別検討会



写真16 第2回個別検討会



写真17 第2回個別検討会



写真18 第2回個別検討会



写真19 第3回個別検討会



写真20 第3回個別検討会



写真21 釜石市との協議 平成31年1月15日・16日



まずは、地域の問題課題を確認し民間事業者や専門士業がどの程度分布しているかの調査を行った。市としては専門性がある団体と協力して空き家バンク・空家対策を推進していきたいが人材不足が問題となっている。担い手の育成が急務であり担い手が活動する基盤をどのように構築するかを検討した。

表 1 1 個別検討会での意見

実施日	専門家団体・専門家・地域団体	検討内容
第 1 回 個別検討会 9/25・26	岩手県宅地建物取引業協会 宅建士	不動産の流通は震災後に比べると一旦落ち着いている状況。市の空き家バンクにも協力しているがつなぎ役がいないので仕事に繋がってはいない。
第 1 回 個別検討会 9/25・26	岩手県行政書士会 行政書士	市内に士業が少なく、限られた士業が仕事を行っている。また、専門団体との連携であれば広域での活動が望ましい。
第 2 回 個別検討会 11/12・13	岩手県司法書士会 司法書士	市内に士業が少なく、限られた士業が仕事を行っている。また、専門団体との連携であれば広域での活動が望ましい。空き家の相談もたまに来ることがある。
第 2 回 個別検討会 11/12・13	岩手県釜石市在住 建築士	街を再生させるための協力は十分できていると考えている。地域の工業者が復興などに従事しているため、空家対策だけで動くことは難しいのでは。
第 2 回 個別検討会 11/12・13	釜石市内建設事業者	協力することは可能だが、町として復興事業が終了してしまうと仕事が極端に少なくなり、職人を抱えることもままならなくなる可能性が高い。
第 3 回 個別検討会 1/15・16	釜石市シルバー人材センター	シルバー人材センターとして、空き家管理に関して依頼もある。また草刈りなどの作業依頼もあるものの、シルバーの人材不足が否めない。
第 3 回 個別検討会 1/15・16	釜石市自治会代表	釜石市内でも地域格差が大きい。復興住宅が閉鎖になりそこを出た方が住む家として空き家の活用は大賛成。地域の方が空き家のお世話をするよりも、専門の他地域の方が入り込んだ方がスムーズにいくのではないかと。

表 1 2 釜石市の現状把握

現状・問題点・課題	検討案
空き家相談や空き家バンクを運営している。	市職員だけで運営している。専門知識やノウハウな戸を求めているが地域専門家との連携が少ない。
専門家との連携について	専門団体との連携は不動産事業者団体とはとれているがその他専門団体とは明確な連携はない。 プラットフォームの検討も必要。
地域に空き家相談窓口機能を持たせられるような民間団体や地域団体の調査	地域に空き家相談窓口や担い手育成していくような団体・NPO 法人等がない状態。 地域おこし協力隊や専門団体との連携が有効と考え検討を開始。
不動産・建築・法務・その他専門士業の状況	専門家が釜石市内に事務所を置いている件数が少ないことが調査で分かった。広域地域での専門家連携も検討する必要があることが分かった。



専門家や専門団体との連携構築には、地域の専門家や専門団体の状況をきっちり把握し、特性をよく理解し、市町村の問題に合わせた組織の構築や、相談窓口である市町村担当者や地域団体など（相談窓口運営主体）の職員が必要な研修や、フォローアップ体制が実施できる状況でなければ円滑に運営できないと考える。

### 3) 相談事務の実施

相談事務の実施（相談内容の情報収集作業も実施）

### 4) 実施した取組の取りまとめ・公表

事業終了後、実施した取り組みの取りまとめを当法人ホームページにて公表する。

## (3) 成果

### 1) 相談員や専門家の研修・育成

#### ①既存空き家相談員のスキルアップに必要な内容の分析

空き家相談窓口を実施している中で、日々寄せられる相談内容や、専門団体・専門家に取次をしていく上で、空き家相談員として身に着けるべき知識などが明確になった。

#### ②既存空き家相談員のスキルアップ講習

専門家の講習を検討する中で既存相談員の知識の向上につながることはもとより、専門家に対しても、空き家相談でどのような能力やノウハウ・知識が求められているかを知っていただくことが出来、今後の問題解決に対する大きな一歩となった。

#### ③「空き家相談員育成マニュアル」の作成

「空き家相談員育成マニュアル」として作成する中、新規相談員のイメージをしながら進めた。専門的な知識などがない担い手が相談員を務めることを想定し、基本的な内容や専門性の高い内容まで幅広い情報の集約ができた。

### 2) 地域の専門家等との連携体制の構築

専門団体との連携構築に関しては、これまでの検討や他地域での運営実績などを基に、地域性を把握し、地域の専門事業やなどの状況や組織を確認する事で、おおよその地域で連携は可能になることが分かり大きな成果となった。

### 3) 相談事務の実施

相談事務の実施（相談内容の情報収集作業）を行う中で、専門家に繋ぐための基礎知識や専門的な内容の理解を既存職員に対して実施することが出来、既存職員のスキルアップに実践の場を利用しながら実施できたことは大きな成果となった。

### 3. 評価と課題

#### 1) 評価

##### ①既存空き家相談員のスキルアップに必要な内容の分析

スキルアップ講習を窓口に寄せられる相談内容を基に分析できたことは、既存相談窓口に寄せられる相談内容を見直すことに繋がったと考える。また、空き家等の担い手を今後育成するなかで、育成に必要なカリキュラムなどに何を組み込むべきかを検討するいい機会となった。

##### ②既存空き家相談員のスキルアップ講習

専門資格を身に着けることはできないが、相談員として求められている最低限度の知識と相談内容の仕分けができる専門知識を身に着けることが出来たと考える。

##### ③「空き家相談員育成マニュアル」の作成

窓口体制が確立されていない地域で窓口業務などの研修や専門家への取次方法等、様々な相談員

##### ④地域の専門家等との連携体制の構築

地域ごとに相談窓口を運営する上で、地域専門家団体の組織や空き家相談内容の状況など大きく異なることが感覚ではなく、検討会を通して明確に理解でき地域性や地域団体特有の事情を事前調査した上で専門家団体との連携を構築することが出来、空き家相談窓口と専門家団体との連携は、市長婚単位だけにとどまらず広域での組織も検討することが重要であると解った。

##### ⑤相談事務の実施

相談事務を実施する上で、相談員の知識やノウハウだけではなく、空き家相談に関連する相談の内容も含むことから、広範囲な知識・ノウハウを身に着ける必要があり専門家に取次するにしてもそれぞれの専門分野の基礎部分は理解していないと、事業者に取り次いでも流通にうまく流れていかないことがよく解った。

#### 2) 課題

##### ①既存空き家相談員のスキルアップに必要な内容の分析

一度講習を実施すれば相談員として窓口対応ができるのではないため、レベルに合わせ、継続した研修や講習を実施する必要がある。

##### ②既存空き家相談員のスキルアップ講習

座学だけではなく、現場研修や接客対応研修を実施する必要があると考える。また、本事業ではすでに相談対応を実施している相談員に対する研修であったが、まったくそのような業務についていない人材の育成をしていく際のカリキュラムに関しては最高の必要があると考える。

##### ③「空き家相談員育成マニュアル」の作成

今後はマニュアルを活用して空き家の担い手育成に直接的につなげる活動を実施していく必要があり、奈良県だけではなく全国にその動きを広げる必要があると考える。

##### ④地域の専門家等との連携体制の構築

専門家が地域によって少なかったり、既存の取り決めが過去から続いているために組織との連携がとりにくい部分があるなど阻害要因もあった事や、市町村をまたいで広域化することの予想以上の難しさを感じた。市町村をまたいだ相談体制や専門家との連携が今後の課題と考える。

##### ⑤相談事務の実施

窓口を開設する事で相談件数が増加することは間違いない状況ではあるが、自立した相談窓口を運営することは容易なことではない為、相談員（担い手）の育成だけではなく窓口運営や

継続に関する検討も進めていく必要がある。

#### 4. 今後の展開

空き家相談員が身に着けるべき知識や情報は多岐にわたり、専門分野も広範囲に及ぶため担い手を育成するためには、育成のためのサポート体制と、専門的なプログラムを基に定期的な研修やフォローアップが重要であることが分かった。担い手のいない地域では専門事業者が兼務する形でその役割を担っていることも多いが、空き家専門相談員を育成する事で専門家の方々も動きやすくなり、本来の事業につなげられる仕組み作りが可能となる。より継続的な相談窓口の運営の為には専門の空き家相談員育成が重要であることを痛感した。

今後の展開として、空き家相談に対応できる担い手の創出を目的に、人材育成プログラムの展開と相談窓口や相談員がいない地域への普及、専門団体や専門家との連携を地域性を考慮した連携システムの構築やサポートを実施し、全国に広がる取り組みとして行きたい。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 25 年 5 月 14 日		
代表者名	有江 正太		
連絡先担当者名	有江 正太		
連絡先	住所	〒634-0061	奈良県橿原市小房町 9-32
	電話	0744-35-6211	
ホームページ	<a href="http://www.akiyaconcierge.com/">http://www.akiyaconcierge.com/</a>		