

令和元年度多世代交流型住宅ストック活用推進事業

○事業報告書

補助事業者	特定非営利活動法人 住環境デザイン協会				
対象地域	広島都市圏				
事業概要	広島都市圏において、中古住宅等を所有する個人および広島都市圏への移住を検討する個人を対象に、地域の関係主体（民間事業者・専門家・行政等）が連携して、個人住宅等の有効活用（売買、賃貸及び管理等）に関する相談を受ける体制の整備及び体制内の連携調整に関する取組みを行い、個人住宅等の所有者等に対して一元的に対応する事業に取り組みとともに、個人住宅の有効活用・流通に資する特色あるモデル的取組みを実施した。				
成果計測指標 （令和元年度）	対象地域内に所在する個人住宅等の所有者等からの相談件数	対象地域内への住替え及び移住等検討者等からの相談件数	地域内で事業を実施しようとする利活用検討者からの相談件数	その他	合計
相談対応件数	22件	6件	7件	3件	38件
（その他※）	セミナー会場 4件	セミナー会場 3件	セミナー会場 1件		8件

（その他※） 上記「相談対応件数」以外に、問い合わせ件数、相談会やセミナー等を行った場合はその件数及び概要について記入すること。（欄が足りないときは、適宜を広げて構いません。）

1. 事業の背景及び目的

（1）事業の背景

地方中枢都市広島は、世界最初の被爆地となり市街地は廃墟化、1950年頃には5万戸以上の住宅が不足していた。戦後の広島は被爆からの復興という側面もあり、他の地方都市とは異なる住宅建築や住居意識、生活様式が生まれていることが考えられる。

一方、太田川のデルタ上にある広島は、平地が同規模の他都市に比べて少ないという地形的な背景があった。したがって宅地を郊外の丘陵地に求めざるを得ない地域特性があり、1970年代より官・民デベロッパによって丘陵型住宅団地造成が推進され、画一的な土地に画一的な住宅が建てられるという傾向が現出した。

他方市街地では、1980年前後から民間分譲集合住宅（分譲マンション）の建設分譲が盛んとなり、1985年には分譲マンションの年間供給戸数が3千戸を超え、以降も増加ペースをたどり、地方都市としてはマンション居住比率の高い都市となった。

このような地域的特性がある中、郊外の住宅団地も市街地の分譲マンションも、建設入居から30年を超える住宅が年々増えており、どちらも入居者の高齢化が進行している実態がある。

こうした経過の帰結として近年、住宅団地の一戸建ても分譲マンションも空き家が増える傾向にあり、また市中心部の古い賃貸住宅の空き室も多く、広島市の空き家率は全国平均（13.5%）より高く14.1%となっている（2013年現在）。

以上のような現状から、住民のニーズとしては、郊外の住宅団地の高齢居住者は病院や商業施設などが近い市街地の分譲マンションへの住替えが、また住宅団地内ではマーケット、子育て支援施設やケア施設の拡充などがあり、また終の住処へのリフォーム・リノベーション需要、古い賃貸住宅の建て替え希望などがあると思われる。

さらに近年、首都圏から地方へ移住を希望する人が多くなり、瀬戸内の穏やかな風景・気候に憧れる人も増えている。

一方、住宅に関する相談センターは、各地に官民双方の窓口があるが、官のそれは（相談時間の）時間的制限や具体的内容の提案に限界があり、民のそれは、各職能団体の縦割りの相談体制であったり、あるいは特定業者との関係が深い例が見受けられ、必ずしもうまく機能していないのが実状のようで、現にこれまでの相談事業展開の中でその声が聞かれ、消費者の真の要望に応えられているかどうか疑問を呈する人も多い。

これら、空き家およびその利活用に係る諸課題の解決へ向けての態勢強化が求められている。

## (2) 事業の目的

市民の住宅に関するニーズは、幅広く多種多様にあると考えられるが、上記の現状と課題を踏まえ本事業では、それらのニーズの一次相談窓口として既設の「広島住まいの情報相談センター」の機能を強化すべく、広島県や広島市、近隣市町、当協会関連団体・企業および地区社会福祉協議会等との連携を図り課題の解決策を探る。

上述のように、各地各団体の相談センターは、ワンストップで対応できる体制になっておらず、消費者のニーズに必ずしも応えられていない状況があるが、本年度、当協会は本事業で、それらの弱点カバーし、相談者が気軽に訪れ納得のいく対応ができるセンターの実現を企図した。そのために相談員（助言者）のラインナップを充実させ、相談者の多様な相談に応えられるワンストップの相談窓口を目指した。

今年度はまた、モデル的な取組みとして、ワンストップで対応できる仕組み構築に資する事業および空き家利活用の事例の調査、空き家所有者（主として賃貸住宅）ヒアリング、空き家所有者（一般住宅）向けのセミナーを企画し課題解決への汎用性ある道筋の策定を目指した。

## 2. 相談体制整備等に係る事業（総合相談窓口の設置及び相談業務の実施）

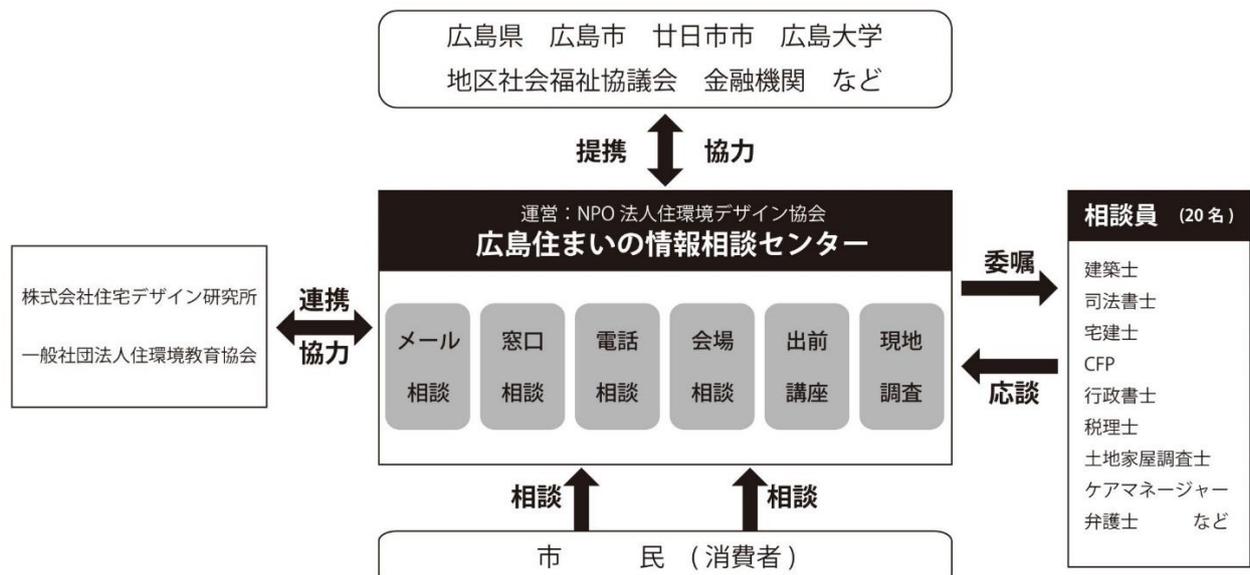
### (1) 事業の内容

#### 1) 事業の概要

当協会が設置・運営している「広島住まいの情報相談センター」および運営に協力している「毘沙門台住まいの情報相談センター」を基点に、住まいに係る消費者のさまざまな相談事項（売却、賃貸、住宅団地情報、インスペクション情報、相続・税金、リフォーム・リノベーション、資金相談等）に対応した。さらに住替え・移住希望に伴う中古住宅の取得または賃貸を希望する人にも同様に対応した。また、相談窓口は常設とし、相談員は各分野のスペシャリストを揃えた。

一方、広島県や広島市、廿日市市などの自治体や社会福祉協議会等とも連携を図りながら相談体制を充実させた。

#### 2) 事業の手順



## 啓発・広報の手段

1. ホームページ
2. リーフレット配布
3. 各種セミナー開催
4. パブリシティ
5. ひろしま暮らしサポートセンター（有楽町・東京交通会館 8F 広島県地域力創造課運営）での紹介
6. 広島市のホームページでの紹介

## 相談形式

1. 電話相談
2. メール相談
3. 対面相談（来所）
4. セミナー会場での相談会

## 相談員研修

1. 研修会開催
2. 相談員規約・相談マニュアル手交

## 相談員委嘱

1. 相談者対応

## 外部との連携・提携

1. エリア情報提供・共有
2. 相談員派遣
3. 物件情報提供
4. セミナー等への講師派遣・後援・協力

## 【相談手順】

### ①相談希望者からの問合せ・自治体からの照会

電話またはメールによる相談希望・問合せ

相談内容および希望日時を聞く ※この段階で完了する場合もある

### ②相談日時の決定

相談者の希望日時と相談員のスケジュール調整

### ③相談実施（第1次相談）

### ④第2次相談

第1次相談で解決・解消しない、あるいは現地調査・視察などの必要が生じた場合

### ⑤相談シート記入（相談員）

相談内容と回答を記入し、当協会へ提出

## 3) 事業内容

### ① 相談体制の整備

a.名称 広島住まいの情報相談センター

b.所在地 広島市中区大手町2丁目5番11号はるぜんビル6階

c.電話 082-241-5707

d.URL <http://www.h-sumai.net>

e.相談体制図 上記2)表示図の通り

### f.相談の受付内容

#### ・空き家に係る相談

空き家の有効活用や処理について多角的にアドバイス

#### ・住替え・移住の相談

「家を処分して都心で暮らしたい」「故郷へ帰りたい」「広島に住みたい」などに対応

#### ・賃貸化の相談

持ち家を貸し家にする場合の課題と対策を助言

#### ・田舎にある家や土地の相談

活用方法や税金対策のアドバイス

#### ・リフォーム・リノベーションの相談

より安全・快適に暮らすための住まいづくりの方法をアドバイス

#### ・耐震診断の相談

実際の診断の方法、経費などについて説明

#### ・リバースモーゲージに関する相談

老後の生活に不安の無い、土地を担保にした金融商品の仕組みを解説

#### ・相続・贈与・税金に関する相談

頭を悩ます難しい問題を専門家が分かりやすくアドバイス

・不動産売買の相談

売りたい・買いたいに伴う要点を適切にアドバイス

・コンバージョン（転用）に関する相談

自宅や空き家をカフェやシェアハウスなどに変える（転用）ノウハウの伝授

・古民家再生の相談

古い民家を甦らせる方法・活用策を指南

・住宅診断（インスペクション）の相談

診断の箇所・方法、経費などについて一級建築士が対応

・資金計画・住宅ローンの相談

借りる前に専門家に相談するのが賢い方法

・補助金制度などの相談

行政が設けている住宅に係る種々の補助金制度の紹介・活用方法

・新築や土地探し

相談者の志向や思いを汲み取りながら的確なアドバイスを実施

・その他、住まいや暮らしに係る相談

※なお当相談センターでは係争中（裁判中）の案件や業者とのトラブルは原則受けていない。この種の案件は相手方があることであり、相談センターでの対応には限界があると判断するためである。

g.相談窓口（相談風景）



h.相談員一覧（資料2-①）

i.相談手順 上記2）記述の通り

j.相談員研修会の開催

相談センターでの相談内容はプライバシーに係る内容が多くあるので相談員にはその対処が厳に求められる。

この点に関して当協会は、相談員が守るべき内容（相談員規約）と相談マニュアルを策定し運用しているが、今年度はその一部を改訂した（相談員規約 資料2-②）（相談マニュアル 資料2-③）。そして令和元年8月22日（木）、相談員研修会を開催、当日参加した相談員は9名であった。欠席者にはメールでもって説明した。

研修会では、前年度の相談実績・事例等に基づき、①相談員規約の説明、②相談マニュアルの解説、③相談プロセスの案内、④報告書の書き方指導などを行った。中でも、個人情報保護、相談内容の守秘義務等に力点を置き、相談員との取り組み姿勢の共有化を図った。各相談員とも実績のある方々なのでよく理解された。（研修会実施議事録 資料2-④）



研修会風景

#### k.相談料

広島住まいの情報相談センターでの相談は、国の補助事業の一環として実施しているので相談が複数回にわたっても無料とした。無料故の気軽さも感じとってもらっていると思われる。

今後相談センターは継続して運営して行く予定であるが、補助事業終了後の相談料については検討課題として後述する。

#### ② 行政・社会福祉協議会との連携、関与の方法

##### a.広島県地域政策局地域力創造課との連携

千代田区有楽町の東京交通会館 8 階に開設されている広島県運営の移住・定住相談窓口「ひろしま暮らしのサポートセンター」に於いて、来場者に当協会の「広島住まいの情報相談センター」リーフレットを設置・配布してもらっている。また、窓口を訪れた相談者に対し、当相談センターが提携先であることの紹介もなされた。

その結果、今年度は 5 件の相談が当センター窓口を通して寄せられた。内 1 件は、広島に所有している、相続した空き家の処置についてであった。他の 4 件は、広島で、居酒屋やケーキ屋、FC テイクアウト店（以上 3 件は広島市内立地希望）、カレー屋（宮島希望）を開店したいとの相談で、いずれも移住前提のものであった（当然自らの住まいも必要）。まだ実現には至っていないが、この種の相談は今後も増えてくると思われ、サポートセンターとの連携を強めて行く。（以上の内の 2 件を事例として後述）

##### b.広島市と協定書締結

広島市は、市内にある 169 の住宅団地の活性化を企図しているが、その活性化に当たり、情報収集や情報提供、相談員の派遣など相互に連携・協力する目的で「広島市の住宅団地の活性化に関する協定書」を平成 28 年 9 月 7 日付で交わし、今年度にも引き継がれた。（協定書 資料 2-⑤）初入居から 30 年以上を経た団地を多く抱える広島市は、その活性化が喫緊の課題であり、当協会もその趣旨に賛同し協力して行く。

##### c.広島市 HP に当相談センターの案内を常時掲載（資料 2-⑥）

今年度もこのサイトを見ての相談が 2 件確認された。

##### d.広島市の後援

今回の事業の中で開催した「空き家所有者向け利活用セミナー」および「空き家コンサルタント養成講習会」は広島市が後援として名を連ね、その結果、事業の公正・中立性が参加者に印象付けられた。また当協会もセミナーの質のレベル維持を心がけた。

広島市の後援承諾書 2 件 （資料 2-⑦）（資料 2-⑧）

セミナー案内チラシ（資料 2-⑨） 講習会案内チラシ（資料 2-⑩）

##### e.広島市の住宅関連 PR 資料配布

セミナー参加者に広島市の空き家対策への補助金制度などの資料を配布し、広報活動の一環として協力した。

##### f.当相談センターHP に広島広域都市圏 18 市町の空き家バンクをリンク

広島市が広島広域都市圏として設定している広島・山口両県の 18 市町の空き家バンクを当相談センターHP で紹介し、消費者がワンストップで情報収集が出来る利便性の向上を図った。

#### g. 廿日市市との連携

広島市の西に隣接する廿日市市との連携を進め、同市住宅政策課が設定している「空家等対策協力事業者情報提供制度」に情報提供者として参画している。そして、本事業では、同市内で空き家所有者向け活用セミナーを開催、同市が共催者として名を連ね、集客や会場設営等で協力いただいた。

廿日市市ホームページ（資料 2-⑪）

セミナー案内チラシ（資料 2-⑫）

#### h. 毘沙門台学区社会福祉協議会とのタイアップ

平成 26・27 年度の国土交通省補助事業であった「住宅団地型既存住宅流通促進モデル事業」遂行の中で、当協会と関係を深めた毘沙門台学区社会福祉協議会が、毘沙門台団地の中に設けた「ふれあいセンター絆」内に開設した“毘沙門台住まいの情報相談センター”と提携し、団地住民の住まいに係る相談に、必要に応じて当相談センターの相談員を派遣することとなった。高齢化が進む中、団地内に相談センターが常設（相談員として行政書士が常駐）されることは団地住民にとっては近くで気軽に相談に応じてもらえる利点があり、団地の価値向上にも繋がっている。本事業期間中に 7 件の相談が寄せられた。

### ③ 周知・広報

#### a. ホームページの制作・運用

ホームページは周知・広報の核をなすものであるため都度更新し、より訴求力のあるサイトに成長するよう努めた。サイトを見ての相談者は増えており、今後も刷新を進め、より効果のあるサイトを目指す。

URL：[www.h-sumai.net](http://www.h-sumai.net) （トップ画面 資料 2-⑬）

#### b. リーフレット

相談員の増員や受付内容の拡大に伴い、既製のリーフレットを一部修正し、各種セミナーやイベントで配布した。今後も適宜見直しを行い活用していく予定である。（資料 2-⑭）

## 4) 相談業務の実績

受けた相談数 46 件

《 代表事例 1 》

※東京・有楽町の「ひろしま暮らしのサポートセンター」からの対応依頼。本事業開始前に 1 回目の相談（電話）があり、その後も電話でのやり取り。

相談者 A・K さん（男性・埼玉県越谷市在住）

1 回目相談日時・・・平成 31 年 3 月 5 日（火）

相談内容

亡父から相続にて取得した物件（広島県廿日市市佐方）が空き家となっている。

遺産分割協議（兄弟 4 人）は途中で止まっている。

・兄弟 4 人の内、売却したい：2 人（相談者含） 売却反対：1 人 相続放棄：1 人  
兄弟の話し合いをすすめるのに価格を知っておきたい（売却が可能な物件かどうか）

回答（回答者：平川相談員（宅建士））

（現地確認後、3 月 8 日 18:00 に相談者に電話で回答）

- ・物件の売却可能（概算 1500 万円～2000 万円）
- ・相続登記（遺産分割協議）が完了してないと売却は不可能
- ・相続に関して兄弟間がまとまらない場合→弁護士相談員紹介
- ・相続に関して兄弟間がまとまる場合→司法書士相談員紹介

（以上の回答を受けての相談者の返答）まずは、兄弟間で話し合いをしてみる。

2 回目相談日時・・・令和元年 10 月 11 日（金）

相談内容

- ・相続人で話し合った結果、売却で決定

- ・相続登記は自分達で実施予定(司法書士へ依頼せず)

## 回 答

遺産分割協議書等の確認が必要なので税理士を紹介(当相談センター相談員)します。  
写しを送っていただきたい。

3 回目相談日時・・・令和元年 10 月 15 日 (火)

## 相談内容

空き家の処分について遺産分割協議がまとまった。税務の観点から所得税や贈与税の問題がないかの確認をしたい。

※遺産分割協議書写し来る

## 回 答 (回答者：手嶋相談員 (税理士))

- ・遺産分割協議書の内容は「換価分割」となっていました。したがって、相続人全員に所得税の申告義務があります。贈与税の申告義務はありません。
- ・換価分割で不動産を売却する場合には、代表相続人に登記し、売却換価後、諸費用を控除して相続分に応じて分けます。代表相続人が売却するため、代表相続人のみに申告義務がありそうですが、所得税の申告は相続人全員がそれぞれ行います。
- ・換価分割は相続人が遺産を公平に分けられる点がメリットです。デメリットは、現物財産が残らないこと、それぞれが譲渡所得の申告をするため所得金額によっては扶養親族を外れる、健康保険料などが多額になるなどです。
- ・同じように不動産売却後の金額を分ける場合に、「代償分割」を使うこともできます。「代償分割」は特定の相続人が遺産を現物のまま相続してかわりに他の相続人に現金を与える方法です。
- ・メリットは申告する人が一人で済むこと、健康保険料等に影響が出る人も一人で済みます。売却後の手取り金額を見積もり、代償財産の金額を決めることで「換価分割」と同様の効果が得られます。

4 回目相談日時・・・令和元年 10 月 18 日 (金)

## 相談内容

- ・相続登記が完了した。売却手続きに移りたい。

## 回 答

※相談者の承諾を得て相談員 (宅建士) が扱うこととなる。

以降営業活動するも、現地は、市街化調整区域・土砂災害警戒区域内のため、不動産業者との折衝難航

## 解 決

令和 2 年 2 月 3 日 (月) ・広島市内の買取再販業者と売買契約成立

## 考 察

このような、首都圏に住み、故郷 (各道府県) の空き家に悩んでいる人はあまた存在すると思われる。首都圏で、そのような人々の相談に応えられる態勢の確立が空き家問題の解決の糸口の一つと思われる。その際、故郷の実情に詳しい相談者が必要で、行政とのタイアップは必須である。

また今回の相談は、当相談センター所属の宅建士と税理士がリレーして相談に対応して解決が早まったが、成り行きによっては弁護士あるいは司法書士の出番が必要な相談内容でもあった。このような相談は極めて普通に存在するものと思われ、ワンストップで対応できる体制 (相談センター) でないと解決には時間が掛かる。

更に、それぞれの相談員は通常、自らの専門分野だけを回答することが多いと思われるが、その相談内容に (自らの専門分野でない) どのような課題が存在しているかを把握しているか否かで、解決への時間に大きな差が出ることは間違いなく、相談者のストレスにも大きな差が生じる。

当協会は今回の補助事業の中で、そのような相談員を養成するための講習会を開催し、

ワンストップ相談体制確立へ向けてモデルを提示した。（講習会の詳細は後述）

#### 《 代表事例 2 》

※本件も東京・有楽町の「ひろしま暮らしのサポートセンター」からの対応依頼。メール、電話、本人来所の対応

相談者 N・K さん（男性・東京都在住）

相談日時 令和元年 11 月 21 日（木）

相談方法 メール、電話、来広

相談対応 事務局 不動産仲介会社

#### 相談内容

東京で音楽関係の仕事をしているが、広島市あるいは近郊に移住しテイクアウトの海鮮丼屋さんを開業したい。同時に親子 4 人が住む借家も必要である。業者を紹介してほしい。

#### 回 答（結果）

メールや電話での折衝の後、仲介業者を紹介。年末に本人が現地見学に来広。広島や東広島の候補地、空き店舗を視察。その結果、東広島市内に候補が見つかった。

#### 考 察

首都圏在住で広島県に移住したいという人が増えている。これは、瀬戸内海という、世界的にも稀有な景観を身近にできるという一種心の癒しを求めている人が多くなったとの解釈があるが、最大の要因は、先に挙げた東京・有楽町の「ひろしま暮らしのサポートセンター」の長年にわたる地道な活動であると思われる。

移住に係るセミナーを毎月のように開催し（当協会も毎年講師を派遣している）、移住希望者に丁寧に対応している。このような訴求が実を結びつつあり、年配者ではなく、この相談者のように、30 代あるいは 40 代の希望者が増えてきた。当相談センターへもサポートセンターを通して他に 3 件の同様の相談があったが、今後も増えてくると予想される。

ただ、現実はなかなか相談者の希望通りにはいかないケースが多い。この N・K さんのように候補が早めに見つかることは稀で、特に店舗・借家の家賃が（相談者の予算と比して）想定以上に高いという現実がある。広島エリアは平地が少なく相対的に地価が高い。地方は物価が安く家賃も安価ではないかとの相談者の思いとのギャップが生じている。また、住居から海を臨む借家は多くはない。

しかし、移住希望者は今後も増えてくるとと思われるので、広島県と連携しながら今後も期待に応えられる相談センターとして態勢やネットワークを充実させたい。

#### 《 代表事例 3 》

相談者 Y・M さん（女性・広島市中区在住）

相談日時 令和元年 9 月 26 日（木）

相談場所 広島住まいの情報相談センター

相談員 一級建築士

#### 相談内容

現在広島市中区中島、光南、舟入、佐伯区五日市に鉄筋コンクリート造の築 40～50 年の賃貸マンションを保有しているが、建て替えるかリフォームするか、これらの建物があとどれくらいもつのが分からないのでどうしていいか分からない

#### 回 答

鉄筋コンクリート造の建物は、法定耐用年数は 47 年だが、50～60 年程度はもつ。しかし、建物条件やメンテナンス状況によって全く変わってくるので、実際は見てもないと分からない。コア抜きによる中性化試験や耐震診断によって数値的に表すことはできるが、まずは専門家（一級建築士）又はお付き合いのある建設会社に見てもらうのが良い。

#### 考 察

資金面で、建て替えという決断には至らないと思われる。しかし建物の老朽化が激しい場

合にはリフォームでも大きなコストがかかる。判断が難しい。

広島市の行政区 8 区の中で、空き家率が最も高いのは中心区である中区である。そしてその空き家の殆どは賃貸住宅とされている。

戦後 30 年間に建てられた賃貸住宅が老朽化し、設備も追いつかないことから空き室が多くなっており、人口減も相俟って今後も減ることはないと思われる。所有者も資金繰りが厳しい人が多いと言われ、スラム化の心配もある。

この賃貸住宅の空き家問題は全国的なものと思われ、その対策は喫緊の課題である。官・民の街づくりにおける協調による解決策の構築が急がれる。

#### 《 代表事例 4 》

相談者 N・M さん（男性・広島市東区在住）

相談日時 令和元年 12 月 3 日（火）

相談場所 広島住まいの情報相談センター

相談員 宅建士

相談内容

（坂の上にある）自宅を売却し、近くの平地の賃貸住宅に引っ越し終の住処にしたい。

回 答

- ・本当に資産を手放すのが良いか相続人と相談した方が良い。
- ・高齢（75 歳以上）になると、賃貸が難しくなる可能性がある。将来住み替えの賃貸のリスクも考える必要がある。
- ・既存住宅（マンション含む）の購入も検討したら良い。ただし自宅近くの平地の既存住宅は値段が高いので、探す範囲を少し広げた方が良い。
- ・まずは不動産業者に自宅の査定をしてもらい、今後を検討するのが良い。

考 察

（1）事業の背景欄で述べたように、広島市は平地が少ないので、住宅団地でなくとも相談者のように坂勝ちの場所に居を構えている住民は多い。しかし、若いうちは良いが、高齢となると上り下りが負担となり、住み替えを検討する人も出てくる。

このようなニーズにどのように応えていくか、今後の課題の一つと考えられ、この事業の主テーマである「多世代交流」の舞台としても捉えることができるので、その流れの創出も必要である。

また、年配者が新たに賃貸住宅入居を希望する例も増えてくることも想定され、何らかの施策が必要とも思われる。国を挙げた今後の取組みの課題と考える。

## （2）事後評価

本相談センターは、平成 26 年の設立以来 6 年目を迎えたが、その経緯・実績を踏まえ今年度は、相談センターの社会的在り方の考察を深め、法令順守徹底＝より高い中立性の確保、相談受付内容拡充、対応方法の見直し等を進めた結果、消費者が安心して訪れることのできるセンターへより成長したと評価している。このことは広島県や広島市、廿日市市など自治体との連携が深まり、その存在価値が認められたことからもうかがえる。

その行政との関係では、広島県とは、先述した東京・有楽町の「ひろしま暮らしのサポートセンター」（広島県地域力創造課運営）を通して連携が発展し、広島市とは過年度に引き続き相互提携が深められ、廿日市市とは新たな提携関係が結ばれた。

更に各種セミナーやイベントでの広報活動も進め、ホームページの充実とも相まって相談センターの存在を市民にアピールできた。

一方、相談件数は、目標の 30 件を上回る 46 件を数え、所期の目的は達成できた。相談内容は多岐に亘り、住まいに関する市民が抱えている悩み・課題の多さを再認識させられた。中でも（1）の 4）代表事例として挙げたように、空き家や相続に関する相談、移住・定住、古い賃貸住宅を抱える家主、住み替えなど現在の日本で全国どこでもありうる内容の相談が

目を引き、この問題が一個人の問題ではなく、地域や市町更には国全体の課題として解決へ向けた早急な対策の策定・施行が必要なことが鮮明となった。

また、相談員一人では対応できない相談が増えており、その対応策は普遍的課題と思われ、これについてはモデル事業で対策の一つを提示した。（後述）

### (3) 今後の課題

今年度の補助事業を遂行する中で浮かび上がった課題と対応策は以下の通りである。

#### 1) 相談料

相談料の要不要が相談数の多寡に直結するのは論を待たない。今後は（補助事業対象でない場合）、「1回目の相談は無料、2回目からは有料」を基本とし、相談者に事前に説明することが必要。

#### 2) 相談員報酬

補助事業の間は補助金の中から支払えるが、その後相談センターを継続して運営する場合もっとも考慮すべき課題のひとつである。

当協会としては、独自の収益事業から経費を捻出し、市民に信頼される相談センターとして機能できる方策を図る予定であるが、今後は減額も視野に入れる。

#### 3) 相談対応態勢

相談員一人では対応できない相談が増えてきた状況に応じ、複数の相談員に対応させる仕組みの構築が必要となってきた。しかし複数となると日程調整も容易ではなく、経費の面からも課題が残る。一方で相談者には、何度も足を運んでもらう事になりかねず、双方に負担が生ずる。このことは、ワンストップで基本的対応できる人材養成が必要であることの証左ともいえる。

#### 4) 相談内容

今年度に寄せられた相談の内容は概ね想定の範囲内ではあったが、これまでにない内容（首都圏からの各種相談、賃貸住宅所有者等）の相談もあり、これらは1専門分野だけでは対処できないものが殆どであった。上記3)で述べた如く新しい考え方が必要である。

#### 5) 相談件数の増加策

相談センターは相談件数を増やし、その蓄積データから次のステップへ上がる策を探ることが重要と考える。増加策の一つとして、住まいや暮らしに関して市民の関心が高いと思われる内容をテーマ（例えば耐震や相続、終活など）としたセミナーやイベントを開催し、個別相談会を設定することで相談者の増加が期待できる。そして、より身近さを感じてもらうには、その規模は定員30人くらい迄が適当と思われる。その際、アンケートを実施し、参加者の住まいに関する意識やニーズをきめこまかく探っていく。

また、地域の社会福祉協議会や金融機関との提携も重要と考える。先に上げたように当協会は、広島市郊外の昆沙門台学区社会福祉協議会と提携することにより、相談件数増加を図っている。

一方でまた、行政との連携は必須であり、特に空き家対応は行政とのタッグでなければ解決への道のりは遠い。

#### 6) 対象エリア

現在は広島都市圏を対象エリアとして開設しているが、エリアとしては適当と思われる。対面相談希望は立地に左右される度合いも大きいですが、当センターは広島市の都心部近くにあるのでその点は問題ない。一方、ホームページでの告知もあり、こちらはエリアを選ばない。前年度に続き今年度も県外からの相談があり、今後も対処していく必要がある。その中で、対面相談が必要な案件はその相談者の居住地の相談窓口を紹介するなどして利便性を図りたい。そのためには、類似の相談センターのネットワーク化も考えられる。

一方今年度は、モデル事業として空き家コンサルタント養成講座を開催し、自治体担当者の参加も多くあったが、その中で3市から今後の提携について打診があった。ただいずれも遠隔地であるので、現在の相談体制では対処できないため、それぞれの地に相談セン

ターを作ることを目指し、今後の課題として検討していく。

#### 7) 行政や各種団体、金融機関等との連携

先に挙げたように今年度は、広島県、広島市に加え廿日市市との提携もなった。今後も広島広域都市圏の他の市町とも引き続き提携を進めていく。住まいに関する相談は行政も対応しているが、ワンストップで対応できる体制ではなく、日時や時間にも制限がある現状では当相談センターのような組織との連携は重要であると思う。

また、地域の社会福祉協議会や民生委員団体、町内会も大なり小なり抱える問題は同じと思われる。その地域のことは彼らが最もよく把握しており、連携先としてアプローチすべきである。

一方金融機関は、独自のローンセンターを設け相談窓口として機能させているが、主としてローンの相談であり、それらに付随する建築や不動産流通については従とならざるを得ない。当相談センターのような機能を持った窓口と連携することにより、相談者の利便性は格段に上がると思われるが具体的には進んでいない。

#### 8) 広報活動

相談センターのメディア掲載広告などには費用面で限界があり、他の手段を取らざるを得ない。現代はインターネットの普及により、工夫次第で情報が市民にまで届く時代である。自社のホームページの更新を進め、注目度を上げたい。また先に挙げた小規模セミナー・イベントを通して知名度アップにつなげていく

### (4) 今後の展開

#### 1) 自律的に継続するための取組み

相談員の報酬や相談センターの維持管理費用が最大の課題であるが、NPO 法人としての収益活動の中から捻出することにより事業を継続させていく。事業継続は市民の信用信頼を高める大きな要素の一つであると認識している。

#### 2) 他の同様の地域への発展につながる取組み

##### ①首都圏における取組み

広島県との連携を強化し、故郷に空き家を抱える人や移住を検討している人たちの相談先として機能する。東京でのセミナー開催、県出先での相談対応を進める。この展開は広島県のみならず全国各道府県一様に適用できることと考える。

##### ②相談員のスキルアップ

先述のごとく、住まいに関する相談は 1 分野にとどまらず多方面からのアプローチが必要であり、相談員一人だけの対応では解決できない例が多くなってきた。そこで相談員に、自らの専門分野だけではなく、当該相談に他の分野のどのような課題が存在しているかを理解してもらう事により、解決への道筋を描くことができるようになってもらうことが必要と考え、各分野の専門家の講習を受けスキルアップしてもらうシステムを構築したい。汎用性が大いにある取組みと考える。

#### 3) 相談内容拡充

当センターは相談内容に関して想定されるものはカバーしていると考えているが、ただ解体・片付け分野への対応が遅れている。空き家相談では特に欠かせぬ分野と思うので対応を検討したい。

#### 4) 対象地域拡大

当センターに相談希望者が来所するのに遠いエリアに於いては、当該自治体と連携して、当協会がこれまで培ってきたノウハウの下、その地域に専門家集団を作り相談センターの開設を支援する。

### 3. モデル的取組みにかかる事業

#### (1) 事業の内容

##### 1) 事業の概要

##### ①空き家所有者ヒアリング

広島市中区およびその隣接区で中古賃貸住宅の空き家・空き室が多いことに鑑み、主として、これらの区に在住する賃貸住宅所有者にヒアリングを実施した。実施件数は 11 件

##### ②空き家の利活用事例調査

広島市近郊での事例を調査した。調査件数 3 件

##### ③空き家コンサルタント養成講習会

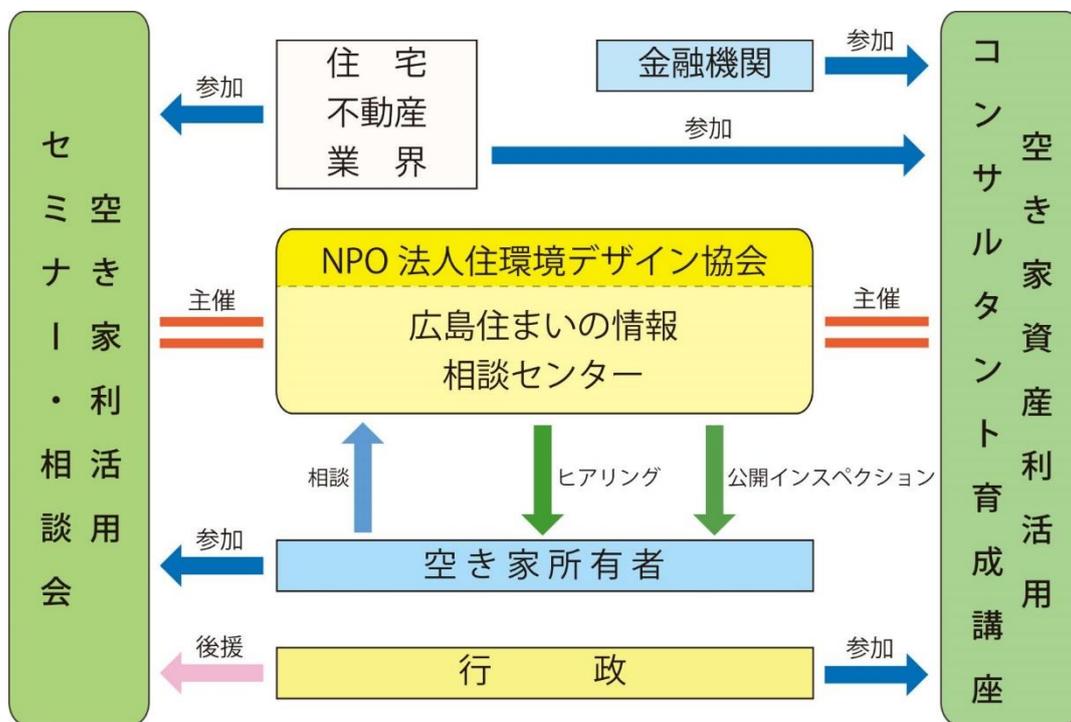
空き家相談にワンストップで対応できる人材の養成を目指し 2 日間にわたって開催。当初目標を大きく上回る数の参加者があり、今後の仕組み創出に弾みがついた。

##### ④空き家利活用セミナー開催

空き家所有者あるいは予備軍、住宅業界従事者を対象に、広島市と廿日市市で開催。特に廿日市市では、同市との共催であったので大きい成果が得られた。

#### 2) 事業のスキーム

《事業全体フロー図》



※上図のほか、空き家となった個人住宅等の利活用、リノベーション・コンバージョン事例調査あり

※図の内、公開インスペクションは実施せず。また、図にはないが、空き家利活用事例調査を実施

##### ①空き家所有者ヒアリング

賃貸住宅所有者（経営者）11人に対しヒアリングを実施した。対象者のヒアリング内容は別添資料の通りである。（資料 3-①）

今回の対象者は、全体に小規模経営の家主であった。関心はそれぞれであるが、経年劣化への対応（資金調達など）や相続への不安が感じられた。また、当協会が進めているDIY型賃貸借に関しては多くが、「興味がある」と返ってきた。

空き家・空き室に関しては、管理会社に任せている人が多かったせいか、予想したほどの深刻さは感じられなかった。

##### ②空き家の利活用事例調査

《事例 1》

所在地 東広島市黒瀬町

周辺環境 都市郊外農村

建 物 築約 80 年の古民家 母屋（2 階建）および納屋

利活用内容 母屋 1 階を改修しデイサービス施設として活用

経 緯

デイサービス施設の運営者である K.S 氏の義理の両親が住んでいた住宅で、数年間空き家のままであったが、2017 年後半、デイサービス施設として利用することに決定。1 年余にわたる市役所との折衝の末、ようやく許可が出、リノベーション後 2019 年 6 月より運営開始。「デイサービス 青春の家」と命名。

母屋は 2 階建であるが、利用しているのは 1 階のみ。全面改修し、大広間には、壁の一面に鏡を張り、リハビリ用器具や遊具として和太鼓が 6 面据えられていた。そして、当然のことだが、トイレや入浴設備も利用者が使いやすい仕様に改修されている。

また外回りには、ご両親が使われていた懐かしい農機具が数点設えられ、高齢利用者への配慮が伺えた。

経営的には厳しいものがあると思われるが、K.S 氏の地域貢献の思いがひしひしと伝わってくる施設と思えた。



外観



部屋

考 察

空き家を介護関連施設として利活用する事例は増えており、それは都会田舎を問わない動きである。東京では専門の会社もできて来ていると聞く。広島でも利活用の動きは各地で見受けられ、高齢化社会と相まって今後も増えて行くと思われる。

ただ介護施設として利活用するにはある程度の規模が必要で、今回の調査事例も、大きな空き家であったからできたという側面は否めない。

また介護施設は、K.S 氏も苦勞されたように、行政手続きが複雑（煩雑）な面があり、設備投資資金や運営コストの調達とも併せて今後の課題となるだろう。

《事例 2》

所在地 東広島市黒瀬町

周辺環境 都市郊外農村

建 物 築約 40 年の民家（平屋） 約 130 m<sup>2</sup>

利活用内容 民泊施設として活用

経 緯

施設経営者の E.S 氏が、父親から相続した築 40 年余の住宅を一部改修（トイレ、風呂など）し民泊施設（1 軒貸し切り）として 2019 年春から運営。ちなみに認可は広島県で第 1 号だったとか。

地方中都市郊外の、観光施設ゼロのエリアで、当初は集客に不安があったが、何もなかったところを逆手にとって心身の癒しを提供する宿泊施設としてアピール。田園風景はじめ自然そのものを訴求した結果、欧米オセアニアからの客が増え、また BBQ 施設の無料貸し出しもあり、大学サークルやクラス会の場所として利用が多くあるようになった。敷地内に野菜畑もあり、新鮮な食材も人気がある（無料提供・自炊）。特に清潔さには注力されており、そのレベルは SNS 内で評判となっている。



外観



部屋

### 考察

民泊は諸々規制が厳しい面があるが、経営者の情熱ひとつで成り立つ側面もあり、この事例はその典型と思えた。

民泊というといつ観光地近辺や利便性の高いエリアを想像するが、この施設は“ただの田舎”でも十分に成り立つことが証明されている例である。

空き家利活用に向けてもう少し規制が緩められたら、大手事業者も積極的に経営に乗り出すかもしれない。それは空き家増加の抑制へ向けた有力な手段となりうると思われる。

### 《事例3》

所在地 広島県安芸郡坂町（広島市郊外）

周辺環境 広島市ベッドタウン 高台

建物 築約45年 木造2階建て5DK 敷地約70坪

利活用内容 子供向けセラピー教室設置

### 経緯

坂町在住のN.Oさん（女性・45歳）が、子供向けセラピー教室開講の希望を抱き中古住宅を探していたところ、坂町の空き家バンクに適切な住宅が見つかり購入。傷みが激しかったので約1千万円かけて2年がかりで全面改修。工事は3期に分けて行われた。

1階が和室と事務所。廊下とトイレも新しくした。2階はプレイルームにするために、2部屋を1部屋に改造、全面板張りとした。

以前、当協会が実施したDIYリフォームセミナーに参加したOさんは、DIYリフォームも取り入れたいと、外構の一部はDIYで作成し、また塗装の一部も自ら作業した。

今後、子どもキッチンを設置する希望も持っており、改修は続く予定。



外観



1階和室



2階板張り

## 考 察

経緯を聴くと、施主の強い思いが反映された利活用と言える。彼女のお子さんに発達障害があり、教室への思いが膨らんでいたようだ。

空き家バンクは通常、このような都市近郊ではなかなか物件が出ないが、この案件ではその意味ではラッキーであった。（安芸郡坂町は、町を挙げて移住に注力していて、空き家の掘り起こしに熱心である背景もある）

空き家の利活用で、カフェ等飲食関係の希望は多いが、立地や人の動き等念入りな事前調査が必要と思われ、専門家のアドバイスが欠かせない。

この事例では、近年多くなっていると言われている障碍児のケアが目的であり、取り掛かりやすかった面もある。

### ③空き家コンサルタント養成講習会

空き家に係る相談は多岐の分野にまたがる内容が殆どで、一分野の専門家だけでは対応が難しい例が多い。しかし複数の専門家が同時に対応することは現実的には厳しい面がある。

そこで、空き家問題全般に亘って知見・知識を有し、寄せられた相談内容にどのような課題が横たわっているかを第一次対応相談員として相談者に示し、解決への道筋を的確にアドバイスできる人材が必要と考え、その人材の養成を目的として2日間に亘り開催した。

主催 NPO 法人住環境デザイン協会

協力 広島県 後援 広島市

日時 令和元年11月7日（木）・14日（木） 13時30分～17時

会場 広島商工会議所ビル

参加料 無料

参加数（定員30名） 1日目 47名 2日目 69名

対象 住宅・不動産関係、行政関係、金融・保険関係、弁護士、司法書士、税理士、行政書士、FPなど

カリキュラム / 講師

1日目：i 概論（県の現状・対策） / 広島県住宅課主査

ii 利活用（売買・賃貸・転用） / 宅地建物取引士

iii 診断・改修 / 一級建築士

2日目：iv 法務（相続・信託・後見人制度） / 弁護士

v 税務（相続税 空き家と税金/放置・売却・賃貸） / 税理士

修了証書 全課程履修者43名に授与

添付資料 案内チラシ（資料2—⑩） 配布資料（資料3—② 3—③ 3—④

3—⑤ 3—⑥） 修了証書（資料3—⑦） アンケート集計（資料3—⑧）

実施報告書（資料3—⑨）

### ④空き家利活用セミナー

空き家所有者（予備群を含む）に、賢い売買・利活用手法を具体的にアドバイスする内容。広島市と、隣接の廿日市市で開催。前者では広島市の後援、後者では廿日市市との共催による開催。

《広島会場》

日時 令和元年10月12日（土） 10時～12時

会場 住宅デザイン研究所 602教室

参加料 無料

参加数（定員20名） 14名

講師 岩田明之（宅建士・岩田不動産代表取締役）

プログラム

i 広島市の空き家の現状と対策

ii 知って得する空き家対策 ～賢い査定売買・賃貸利活用手法

iii 無料個別相談会

添付資料 案内チラシ（資料 2—⑨） 配布資料（資料 3—⑩ 3—⑪）  
アンケート集計（資料 3—⑫） 実施報告書（資料 3—⑬）

《廿日市会場》

日時 令和元年 10 月 26 日（土） 13 時 30 分～15 時 30 分

会場 山崎本社みんなのふれあいプラザ多目的ホール

参加料 無料

参加数（定員 50 名） 37 名

講師 岩田明之（宅建士・岩田不動産代表取締役

プログラム

i 廿日市市の空き家の現状と対策

ii 知って得する空き家対策 ～賢い査定売買・賃貸利活用手法

iii 無料個別相談会

添付資料 案内チラシ（資料 2—⑫） 配布資料（資料 3—⑭ 3—⑮）

アンケート集計（資料 3—⑯） 実施報告書（資料 3—⑰）

3) モデル的取組みの実績

「空き家コンサルタント養成講習会」は、空き家問題が全国的に深刻度を増す中、時宜を得た開催となった。

空き家に関する相談内容は同じものは殆んどなく、また含まれる課題が多方面に及ぶため、一人の相談員では対処できないケースが多い。実際、当協会の運営する相談センターのこれまでのデータを見てもその例は枚挙の暇がないといっても過言ではない。

全国にある相談センターは相当数に上ると思われるが、そのうち業界団体の窓口は宅建業協会や弁護士会、税理士会、司法書士会等々各団体が設けているが、それらは専門分野ごとの縦割り窓口であるため、相談者にとっては隔靴搔痒の感は否めず、満足度は必ずしも高くはないと思われる。（官のそれも、専門家ごとの相談日時設定が殆どであり変わりはない）

そこで当協会は、日常的に相談業務に当たっている人を対象に、空き家に関してそれぞれの分野にどのような課題が存在し、それらに対するアドバイス事例はどのようなものがあるかを学んでもらう講習会の開催を企画した。

例えば建築士は、建築に関してはプロだが、不動産業務については覚束なく、税務や法務に至っては一般市民と大して差はない人も多いと思われる。他の分野の専門家もそれぞれ似たり寄ったりである。

これら相談対応を日常的に行っている相談員に対し、空き家に関して、自らの専門分野以外にどのような課題・問題があるのか、対応事例にはどのような例があるのかを学ぶことで、ワンストップ一次対応が可能な存在となり、（他の専門家へのつなぎ方を含め）解決への道筋を的確にアドバイスできるようになると思われる。

講習会への反響は事務局の予想をはるかに超え、定員はすぐに埋まり、2 日目は広い会場に移さざるを得ない状態となった。（それも 3 人掛けで我慢いただいた）

アンケートにあるごとく受講生の評価は高く、継続開催への要望も多かった。そして受講した自治体の内 3 市から提携についての打診が来ている。

(2) 事後評価

①空き家所有者ヒアリング

空き家の 3 分の 2 を占める賃貸住宅所有者へのアプローチは、今後の活動や市場調査の観点からも折に触れて取り組むべきテーマと考える。また当協会が、今後取り組むべき大きなテーマの一つと位置付けている街づくりにも欠かせぬ作業と考える。その意味で、目標の 20 件には届かなかったが、ヒアリングできたことは次につながって行くと判断している。

## ②空き家の利活用事例調査

利活用事例調査では、内容の異なる3つの事例を調査できた。いずれの事業者も意欲的に取り組んでおり、また、質の高い空き家、風情ある空き家を、そのままイメージを壊さないよう配慮しており、デイサービスでは高齢者に違和感を与えぬ落ち着いた設えを提供し、民泊では日本の田舎暮らしの良さを失わぬ配慮に好感が持てた。

一方、空き家を購入し、DIY リフォームを含めた改修により教室を開いた事例は、汎用性の高い利活用モデルと評価できた。

## ③空き家コンサルタント養成講習会

この講習会は、これまでに例を見ない内容のものであったこともあり、(1)の3)で記したように大きな反響を呼び、所期の目的は十分に達成された。

## ④空き家利活用セミナー

空き家が年々増加する中、その所有者および予備群を対象を絞った今回のセミナーは、利活用や流通の方策を具体的に学んでいただく場として、また啓発の意味からも社会的意義が大きかったと考えている。

特に廿日市会場の開催で廿日市市が共催者として名を連ねたことは、市民に対し市の本気度をアピールする機会ともなったと評価できる。

またアンケートの実施により、空き家所有者や予備群の生の声を聴くことができ、今後の施策へ大いに参考になった。

## (3) 今後の課題

### ①空き家所有者ヒアリング

広島市の旧市内4区には、古い賃貸住宅で空き室の多い建物が多いと言われており、その所有者を継続的にヒアリングした後、各分野の相談員と連携し、利活用に結び付けられる事業の構築が必要と思われる。それは一朝一夕にはできないが、街づくりとも密接不可分であると考えられるので社会的にも意義がある。

### ②空き家の利活用事例調査

このような好事例の広報活動は、空き家所有者の意識改革を促すと思われ注力すべきである。またインバウンド需要は都会に限らないことが知られつつあるので、郊外の空き家の利活用に資する手段として専門家のアドバイスが求められる。

### ③空き家コンサルタント養成講習会

空き家コンサルタントの必要性は論を待たないと思われるので今後も開催したいが、最大のネックは経費捻出である。またコンテンツの拡充も課題となる。

### ④空き家利活用セミナー

空き家の利活用や増加抑制に向けてこのようなセミナーは、啓発の面も併せて最も有効な手段と考えられ、欠かすことはできないが、課題はこれも経費である。行政の予算振り分けが期待される。

## (4) 今後の展開

### ①空き家所有者ヒアリング

空き家所有者については、一般住宅あるいは賃貸住宅を問わず、利活用や流通を直接訴求できる対象であるので、次年度以降もセミナーや相談センターでの対応を通してヒアリングを進めたい。この取組みに地域差はないと考える。

### ②空き家の利活用事例調査

- ・事例を基にしたセミナーの開催。事業者を講師の一員として招く。
- ・セミナーと連動した形で現地見学会開催。
- ・この取組みも全国共通の課題と思われるので、ホームページ等で訴求する。

### ③空き家コンサルタント養成講習会

今回の事業の中で開催した講習会システムを再構築し、より高度な内容で次年度以降も開催してゆきたい。課題で挙げたように、経費が掛かることなので有料開催を前提に組み立てたい。

この事業は汎用性があり、社会的に有用な事業と思われるので、広島開催を通してノウハウを貯め全国へ普及させたい。また、相談窓口未整備の市町とのタイアップも有効である。

#### ④空き家利活用セミナー

これまで何回か同様のセミナーを開催してきたが、それらのデータを基に引き続き開催していく。課題は経費面であるが、この事業は社会的に意義あるものと思うので、③と同様、市町へ働きかけることで実現したい。またコンテンツとして、売買だけでなく、診断や改修、税務・法務、解体・片付けなどのテーマを分かりやすく解説することも目指し、他地域での展開のモデルとなるよう組み立てたい。

#### ○補助事業者の概要及び担当者名等

補助事業者名	特定非営利活動法人 住環境デザイン協会	
団体設立年月日	平成 14 年 1 月 13 日	
連絡先担当者名	山本 豊	
連絡先	住所	広島市中区大手町 2 - 5 - 1 1
	電話	0 8 2 - 2 4 1 - 5 7 0 7
電子メールアドレス	yamamoto@jdknet.co.jp	

表 1 相談者並びに相談内容及び相談方法別の相談件数

本補助事業にかかる相談業務の開始日：令和 元年 6月 24日

		相談方法					
		電話	電子メール	来訪	相談会	その他※3	計
対象地域内に所在する 個人住宅等の所有者	管理			2			2
	売買	2		2	1		5
	賃貸						
	解体						
	上記以外※1	7	1	8	2		18
	複合※2				1		1
	小計	9	1	12	4		26
対象地域内への入居住 替え及び移住等検討者	管理						
	売買			1	2		3
	賃貸	2		1			3
	解体						
	上記以外※1			1			1
	複合※2		1		1		2
	小計	2	1	3	3		9
地域内で事業を実施しよ うとする活用検討者	管理			1			1
	売買		1	1			2
	賃貸		1	1			2
	解体						
	上記以外※1			1	1		2
	複合※2		1				1
	小計		3	4	1		8
その他	管理						
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外※1	1	1	1			3
	複合※2						
	小計	1	1	1			3
合計	管理			3			3
	売買	3	1	4	3		11
	賃貸	2	1	2			5
	解体						
	上記以外※1	7	2	11	3		23
	複合※2		2		2		4
	小計	12	6	20	8		46

※1：相続や税相談など、個人住宅等の管理、売買、賃貸及び解体以外の相談

※2：個人住宅等の管理、売買、賃貸及び解体のみの相談ではなく、例えば将来の売買に関する相談とそれまでの管理に関する相談など、複数の項目にかかる相談。なお、複合に関する相談が多い場合は、その内容を事業報告書1(2)4)に記入すること。

※3：電話、電子メール、来訪及び相談会以外の相談方法（例えば、訪問相談など）

「その他」の相談が多い場合は、具体的な相談方法の内訳を次頁の表2に記入すること。

