

事業名称	ライフステージ対応型空き家相談体制整備事業
事業主体名	かごしま空き家対策連携協議会
連携先	鹿児島県、鹿児島県下市町村（43）、法律・建築・不動産等の関係団体（17）
対象地域	鹿児島県
事業の特徴	人口・世帯数の減少傾向を背景に今後、さらに加速的に空き家の増加が見込まれており、対症療法的な従来の空き家相談対応だけでは限界があると考えられることから、空き家発生の未然防止に資するため、所有者のライフステージに応じた暮らし方・住まい方（ライフプラン）の提案と、相続等の相談対応を一体的に処理できる体制整備を目的に、そのツール作成とプラットフォーム構築及び空き家セミナー（相談会）の積み重ねにより、相談体制の充実を図り、市町村への水平展開や居住支援団体との連携を図ります。
成果	ライフステージ対応型空き家相談体制構築の手引き（「ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール」、「終活」を見据えた相談プラットフォーム（モデル）」）
成果の公表先	かごしま空き家対策連携協議会 事務局（公益財団法人鹿児島県住宅・建築総合センター）のホームページ（ https://kjc.or.jp/ ）で公表（PDF版をダウンロード可）

1. 事業の背景と目的

かごしま空き家対策連携協議会（以下、「協議会」という。）は、国、県、市町村及び関係専門家団体等が一体となり、空き家等の適正管理や利活用の促進等の総合的な観点から空き家対策を進めていくことを目的に平成28年に設立された団体です。

協議会では、これまで市町村の窓口を一次相談窓口とし、相談内容に応じて専門相談窓口へつなぐ相談連携体制の構築や、国の「先駆的空き家対策モデル事業」を活用し、特定空家の判断基準や空き家の所有者の特定方策等を取りまとめた「空き家対策実務者のための手引書」の作成したほか、県外から招いた空き家対策の実務者による先進事例の研修会や専門家の講演と相談会で構成される空き家セミナーの開催などを行ってきました。これにより、空き家の適正管理の必要性が認識され、利活用も図られるなど一定の成果が挙がっています。

平成31年4月に公表された平成30年住宅・土地統計調査の結果によると、鹿児島県の空き家率は18.9%で全国6位、その他空き家率は11.9%で全国2位となっており、前回（平成25年）の調査と比べ、空き家率で1.9ポイント（19,100戸）、その他空き家率で0.9ポイント（9,200戸）とそれぞれ増加しています。

協議会では、これまで会員の行政機関と関係専門家団体等が連携して空き家相談に対応してきましたが、人口・世帯数の減少傾向を背景に今後、さらに加速的に空き家の増加が見込まれることから、対症療法的な従来の空き家相談対応だけでは限界があると考えられます。

空き家発生のプロセスを鑑みると、問題の解決のためには、所有者のこれからの暮らし方・住まい方などのライフプランや資産管理などに密接に関連していることや、相続後のことを予め決めておくことなどが重要になってきます。

このようなことから、空き家発生の未然防止に資するため、所有者のライフステージに応じた暮らし方・住まい方（ライフプラン）の提案と、相続等の相談対応を一体的に処理できる体制整備を目的に、そのツール作成とプラットフォーム構築及び空き家相談会による検証の積み重ねにより、相談体制を充実させ、市町村への水平展開や居住支援団体との連携を図ります。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

表1：事業実施工程表

事業項目	具体的な取組内容	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
地域の専門家等との連携体制の構築	ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール作成	■							
	「終活」を見据えた相談プラットフォームの構築			■					
相談事務の実施	空き家相談会の開催						■		
	相談体制の正式運用							■	
実施した取組の取りまとめ・公表	市町村等への水平展開							■	■
	居住支援団体との連携							■	■
	成果報告会での公表							■	

① ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール作成

住宅所有者のライフステージによって将来を見据えた暮らし方・住まい方（ライフプラン）及び今後の相続への準備は異なることから、ライフステージに対応したライフプラン提案と相談窓口情報を提供するシステム（ツール）を作成しました。

② 「終活」を見据えた相談プラットフォームの構築

「ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール」の礎となる空き家関連相談プラットフォームを構築しました。構成員は従来の不動産・建築・法律・税等の空き家相談に関する専門家に加え、保険・金融等のファイナンシャル、葬儀などの多分野にわたるものとししました。

なお、「ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール作成」、「終活」を見据えた相談プラットフォームの構築」とともに、専門家団体等のメンバーで構成されるワーキンググループを協議会内に設置して作業を進めました。

③ 空き家相談会の開催

「ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール」と「終活」を見据えた相談プラットフォームの実効性を検証するため、空き家相談会を開催しました。

④ 相談体制の正式運用

空き家相談会によるトライアルアンドエラーにより作成した「ライフステージ対応型空き家相談体制構築の手引き」を活用し、協議会において相談体制を運用しています。

⑤ 市町村等への水平展開

「ライフステージ対応型空き家相談体制構築の手引き」を県下市町村及び関係団体等へ配布し、地域版のライフステージ対応型空き家相談体制の構築を図ります。

⑥ 居住支援団体との連携

県下の居住支援団体と連携し、空き家の「セーフティネット住宅」としての活用提案体制整備を検討します。

⑦ 成果報告会での公表

令和2年2月17日に開催された「令和元年度 空き家対策の担い手強化・連携モデル事業」において、協議会の成果を発表し、他団体との意見交換を行いました。



写真1：成果報告会

(2) 事業の取組詳細

① ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール作成

ア ライフステージに応じた問題・課題

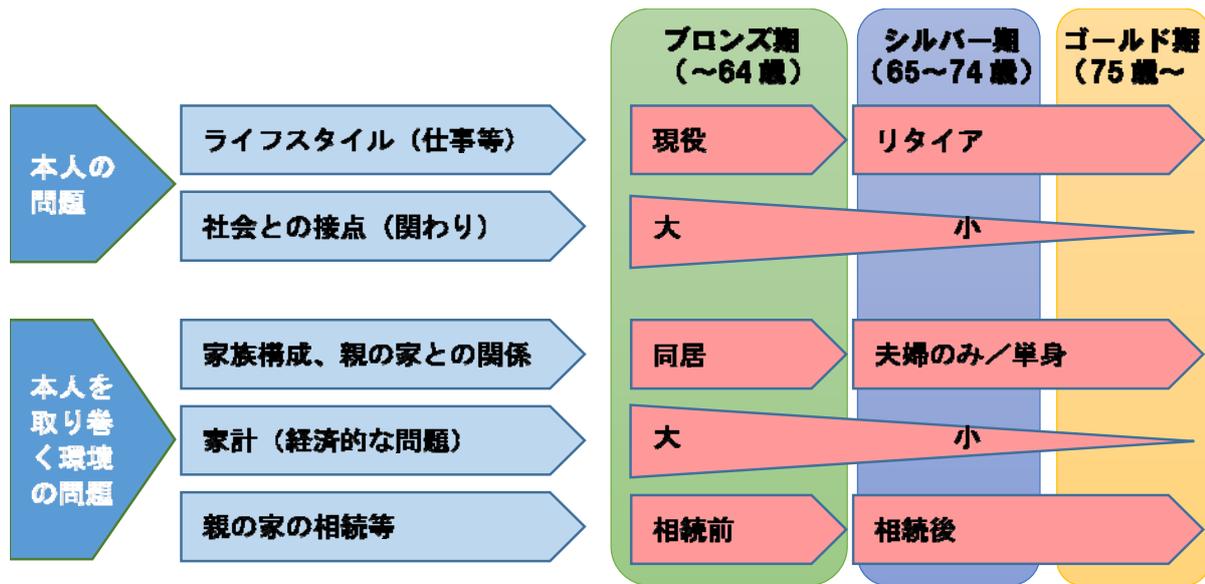
空き家発生の未然防止のためには、所有者の住み替えや死亡後のことを考えた事前の準備や事後の対応についての意識や関心を高めることが必要であることから、ライフステージの各段階における問題・課題を整理しました。

表2：ライフステージと住まいの終活を考え出す時期

	年齢	世帯構成	住まい方など	ライフスタイル	住まいの「終活」
向老期 / 高齡期	50歳ぐ らいから	親子世帯	・子どもとの同居	・定年への準備期 (ライフプラン を考え出す)	・子どもが独立し将来の 住まい方を考え出す 時期
	65歳ぐ らいから	高齡の夫 婦のみ世 帯	・子どもの独立 ・配偶者の入院や 施設への入所 ・高齡者向けの住 まいへ住み替え ・移住	・仕事からリタイ アし年金生活へ ・具体的なライフ プランを検討 ・終活の検討	・空き家発生のおそれが 高まる ・子どもが親の家をどう するか(相続等の発 生)を考え出す時期
	75歳ぐ らいから	高齡の単 身世帯	・本人の入院や施 設への入所 ・配偶者の死亡 ・単身での生活が 困難化 ・移住	・75歳以上者にな ると、健康・介 護の問題が大き くなり、生前整 理を検討	・自分が無くなったあと の住まいをどうする かを考える次期 ・相続や生前整理を準備

既存住宅の空き家化

ライフステージ	ブロンズ期	シルバー期	ゴールド期
おおよその年齢	定年まで(65歳まで)	前期高齡者 65歳~74歳	後期高齡者 75歳以上



①ブロンズ期：定年まで又は65歳まで

- ・ 職業があり社会や家族のために働き、家計を支えることが生活の中心となっている。
- ・ 自分の親の介護の問題が現実味を帯び、また実家をどうするのかといった問題に直面する。
- ・ どちらかという親の家の対策が相談の中心になり、親の家の管理、処分、活用が相談の中心となる。したがって、相談者は空き家所有者の子ども世代などとなる。
- ・ 親が健康面で不安があるものの居住している場合は、呼び寄せを含めた同居・近居などの住まい方や、親の家の管理や処分(売却・賃貸)、建替やリフォームなどの相談もある。

②シルバー期(前期高齢者：リタイア以降～：65歳～74歳)

- ・ 本人や配偶者は比較的健康的で、フルタイムの職業からリタイアして収入が限られる。多少の収入のある仕事をもっているか、ボランティア活動などにより地域や社会との接点はある。
- ・ 親の介護などの問題に直面し、経済面の負担が大きくなっている場合もある。
- ・ 自身の住まいの問題と親の家の問題を重複して抱えていることが少なくないと考えられる。
- ・ 子ども世帯は、親の家とは別に生活の基盤を確立している場合が一般的なため、親の家も空き家となってから築年数がたっている場合もある。その場合は、処分(売却)などの相談が中心となる。

③ゴールド期(後期高齢者：75歳以上)

- ・ 自分自身に健康問題が生じ、住み替えを含めた今後の住まい方の選択を迫られる。
- ・ 親の家が空き家となって時間が経過している例もあり、その場合は解体や相続をするか否かといった相談が多くなる。

図1：住まいの終活に向けたライフステージ別の課題

イ ライフステージに対応した相談対応マニュアルの検討

空き家の問題を対症療法的に考えるのではなく、相談者やその親との関係における理想的な住まい方のイメージ、住まいの「終活」対策のイメージを聞き出し、それを具体化することが重要であることから、相談者が気付いていない点をあぶり出していくための相談受付シート（チェックリスト）を整理するとともに、相談受付と対応等の対応のフローを検討しました。

		整理番号		
住まいの「終活」相談会 受付シート				
あなたの氏名		年齢	（ 歳）	
		性別	男性・女性	
連絡先(住所)		電話番号		
		メールアドレス	@	
相談する住宅	住宅の所在地	<input type="checkbox"/> 市内（ ） <input type="checkbox"/> 市外（ ）		
	築年	<input type="checkbox"/> 昭和 55 年以前（旧耐震） <input type="checkbox"/> 昭和 56 年以降（新耐震）		
	建物の構造	<input type="checkbox"/> 木造戸建 <input type="checkbox"/> 非木造戸建 <input type="checkbox"/> 長屋 <input type="checkbox"/> 共同住宅（アパート）		
	所有権	土地	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> なし（借地）	建物 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> なし（賃貸）
あなた自身の状況		<input type="checkbox"/> ひとり暮らし <input type="checkbox"/> 夫婦のみ <input type="checkbox"/> 子どもと同居 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
親の家との関係（当てはまるもの一つにチェックしてください）				
親の家との関係		<input type="checkbox"/> 親の家を相続した <input type="checkbox"/> 親の家を相続する予定 <input type="checkbox"/> 親の家は相続しない <input type="checkbox"/> 親の家は無い <input type="checkbox"/> 親の家とは関係ない <input type="checkbox"/> その他（ ）		
相談したい内容（当てはまるものすべてにチェックしてください）				
相談したいのは？		<input type="checkbox"/> あなたの親のこと <input type="checkbox"/> 自分自身のこと <input type="checkbox"/> 兄弟・親族のこと <input type="checkbox"/> その他（ ）		
財産相続に関すること	相続する前	<input type="checkbox"/> 不動産の相続対策 <input type="checkbox"/> 金融資産をどう整理 <input type="checkbox"/> 成年後見人・遺言 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
	相続した後	<input type="checkbox"/> 相続財産の分割など <input type="checkbox"/> 相続税対策など <input type="checkbox"/> 相続登記 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
住宅の利活用に関すること	売却・賃貸	<input type="checkbox"/> 家を売りたい <input type="checkbox"/> 家を貸したい <input type="checkbox"/> 家を地域で活用 <input type="checkbox"/> 相談先 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
	住み続ける	<input type="checkbox"/> 建替えたい <input type="checkbox"/> リフォームしたい <input type="checkbox"/> 空き家の管理・活用 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
	解体する	<input type="checkbox"/> 解体費用の日安 <input type="checkbox"/> 利用できる補助制度 <input type="checkbox"/> 家財整理 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
終活・生前整理・老後生活に関すること	生前整理	<input type="checkbox"/> 家財道具の整理 <input type="checkbox"/> お墓・仏壇の整理 <input type="checkbox"/> 葬儀 <input type="checkbox"/> 寄付による整理 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
	老後生活	<input type="checkbox"/> 生活資金の整理 <input type="checkbox"/> 終の棲家（老人ホーム等）の準備 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
補助金に関すること		<input type="checkbox"/> 売却・賃貸 <input type="checkbox"/> 建替え・リフォーム <input type="checkbox"/> 解体 <input type="checkbox"/> その他 （ ）		
具体的な相談内容（ご記入ください）				

図 2：相談受付シート

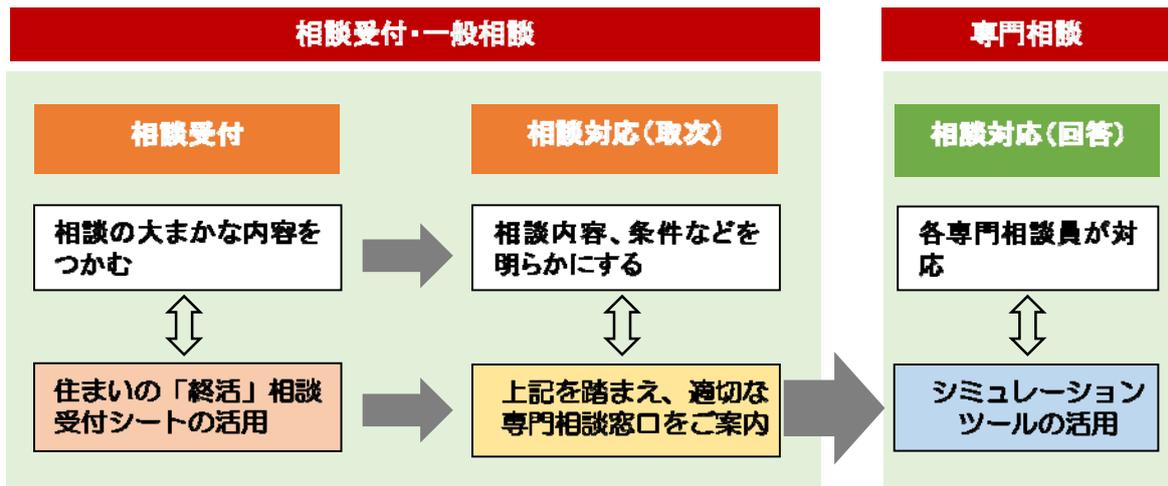


図3：相談受付体制

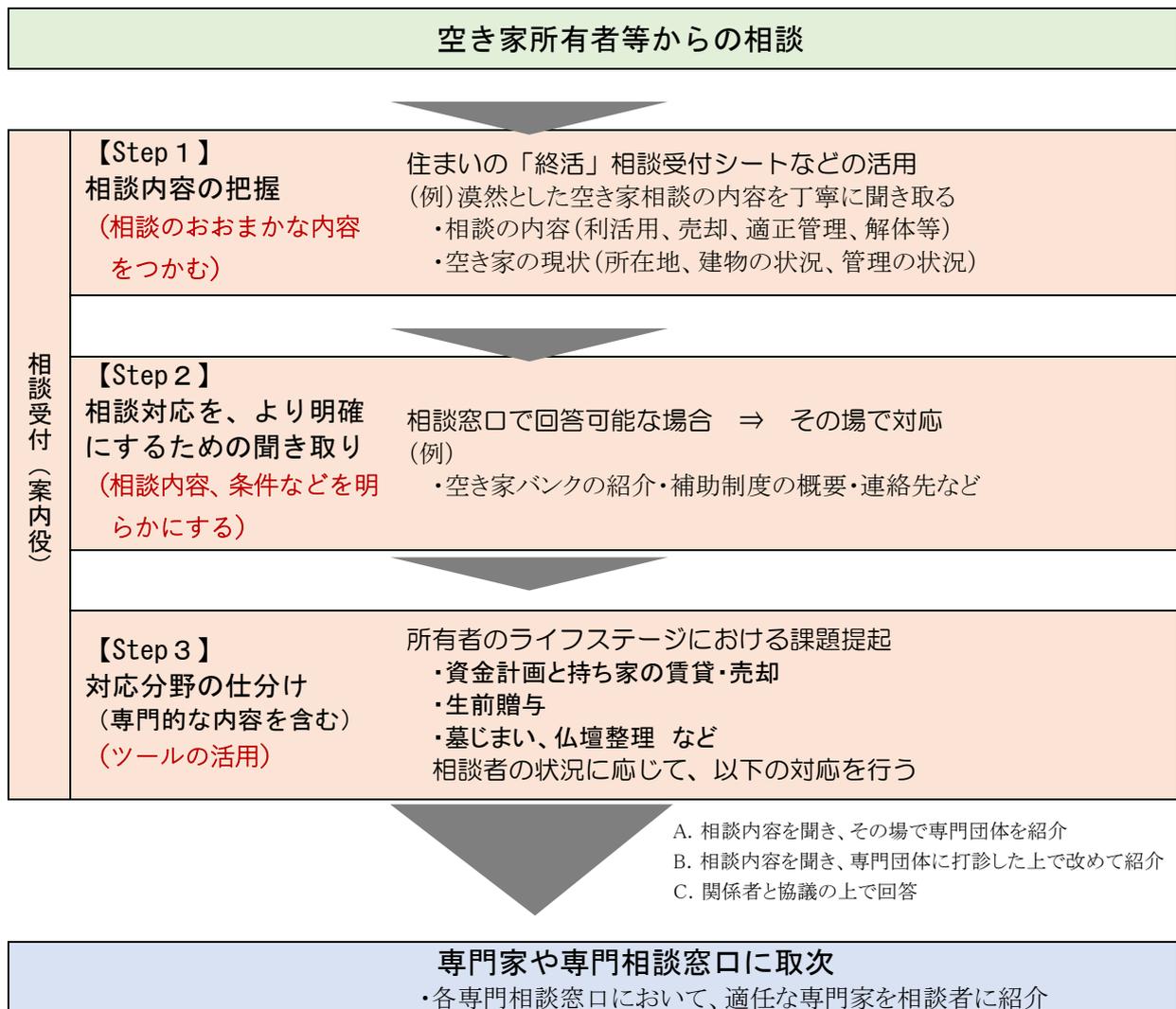


図4：相談対応等のフロー

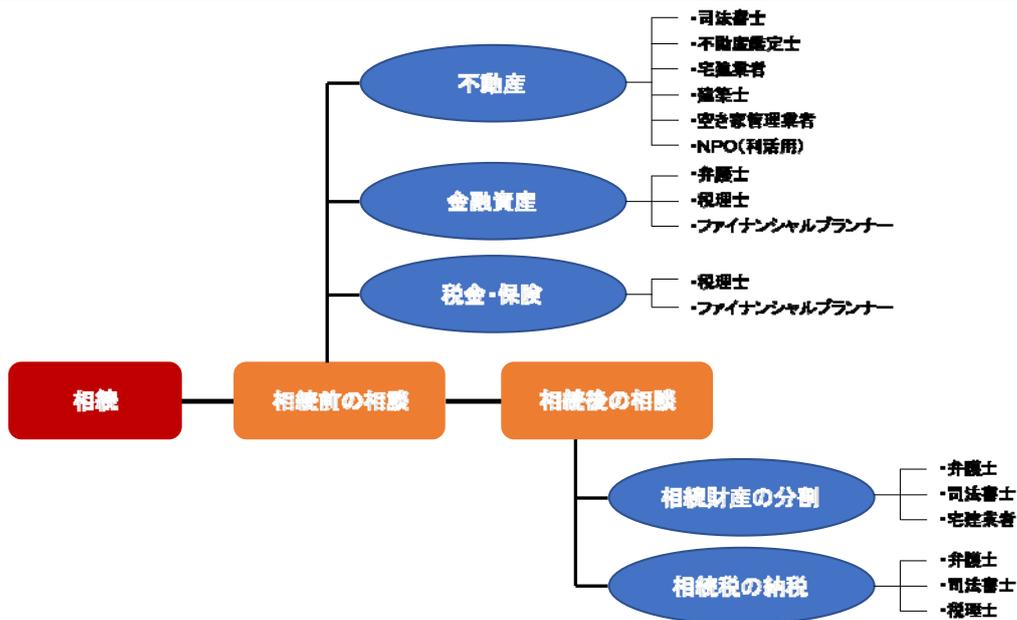
② 「終活」を見据えた相談プラットフォームの構築

ライフステージの各場面における相談項目をあぶりだし、これに対応した専門家や事業者等で構成されるプラットフォームを構築しました。

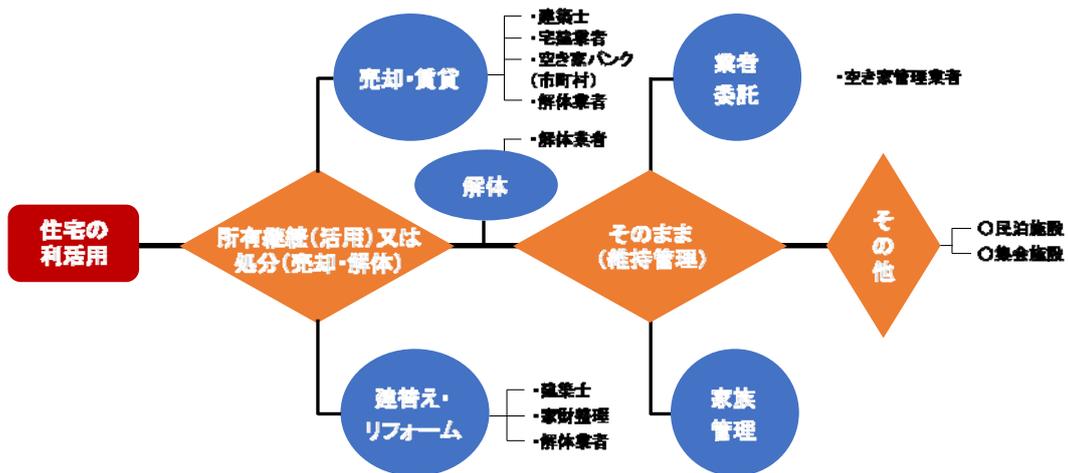
表 3：相談項目と相談対応を担う専門家等

区分	相談項目		専門家・事業者・その他
A. 財産相続に関すること			
相続前	1. 不動産	空き家に関するトラブル等法律全般 相続人調査、境界確定や測量調査	弁護士、司法書士、土地家 屋調査士 等
	2. 金融資産	金融資産等の整理 遺言・遺産分割協議	税理士、ファイナンシャルプ ランナー、弁護士 等
	3. 税金・保険	売却・賃貸にかかる税金 保有にかかる税金(固定資産税等)	税理士 等
相続後	4. 相続財産の 分割	共有財産、相続放棄、成年後見・任意後見・家族 信託、それ以外の相続に関するトラブル	弁護士、司法書士、行政書 士 等
	5. 相続税の納 税	相続等登記(転用、戸籍、相続手続)、相続不動 産の確定、相続税の納税	司法書士、行政書士、不動 産鑑定士、税理士 等
B. 住宅の利活用に関すること			
所有継続 または処 分	6. 建替・リフォ ーム	法規制、住宅の耐震性の確認、用途の変更、住 宅の再築・移築等の再生、リフォームトラブル、瑕 疵保険	宅建士、建築士 等
	7. 売却・賃貸	不動産取引(仲介)、不動産査定・適正価格賃 料、居住支援、住宅借上、空き家バンク、既存住 宅状況調査(インスペクション)、しろあり対策	宅建士(不動産業者)、不 動産鑑定士、建築士 等
	8. 解体	解体のルール、解体費用、滅失登記	解体業者、司法書士 等
住宅管理	9. 家族管理	家族等による住宅の維持管理(適正な管理方法、 小修理、除草、剪定など)	家財整理業者 等
	10. 業者管理	空き家管理代行サービス	空き家管理業者 等
C. 終活・生前整理・生活設計に関すること			
生前整理	11. 家財道具の 整理	片付けの方法、片付けのルール 片付けの費用	自治体 等
	12. お墓・仏壇 の整理	墓じまい、納骨・遺骨・仏壇	産廃業者、遺品整理士 等
	13. 寄付・無償 譲渡	寄付の方法	お寺、住職 等
老後生活	14. 生活資金の 整理	生活資金の整理方法	ファイナンシャルプランナー 等
	15. 終の棲家の 準備	終の棲家の種類	宅建士(不動産業者)、フ ィナンシャルプランナー 等
D. 補助制度等に関すること			
	16. 補助制度等	補助制度、融資制度、補助要件(建替・リフォーム・ 解体)	自治体

A. 財産相続に関すること



B. 住宅の利活用に関すること



C. 終活(生前整理・老後生活)に関すること

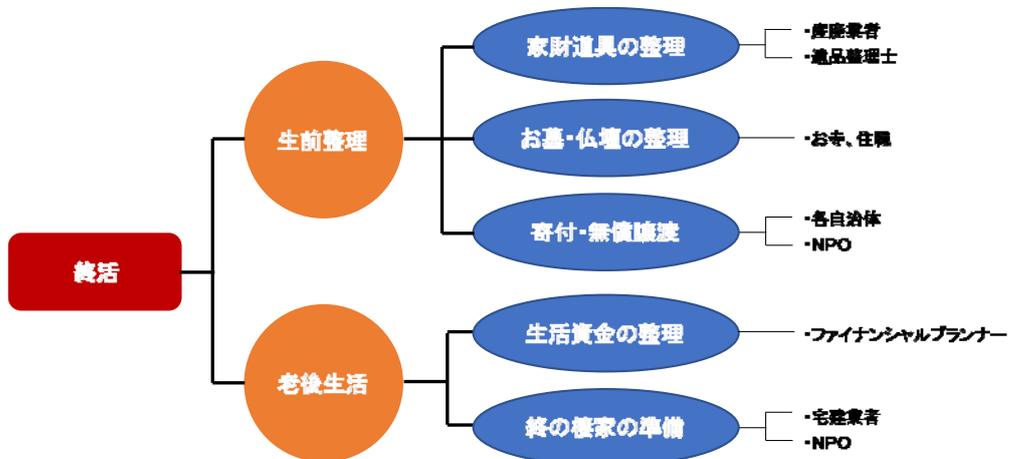


図5：相談項目と専門家等の相関関係

③ 空き家相談会の開催

「ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール」と「終活」を見据えた相談プラットフォームの実効性を検証するため、鹿児島県霧島市において空き家相談会を開催しました。

検証の結果、プラットフォームの構成メンバーについては、過不足なく機能した一方、スムーズな相談対応や相談者の満足度は、相談の内容や相談者の状況をヒアリングし、ライフステージに応じた検討すべき課題を提起する受付窓口（案内役）のスキルに左右されたことから、受付窓口（案内役）の養成がポイントであることが再認識されました。



図 6：開催案内チラシ



写真 2：受付状況



写真 3：相談状況

(3) 成果

空き家の発生を未然に防止するため、特に住宅の所有者等のライフステージに応じた暮らし方・住まい方（ライフプラン）の提案と相続等の相談対応を一体的に処理できる体制整備を目的に、ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール作成と終活を見据えた相談プラットフォームの構築の考え方や手順等を掲載した「ライフステージ対応型空き家相談体制構築の手引き」を作成しました。

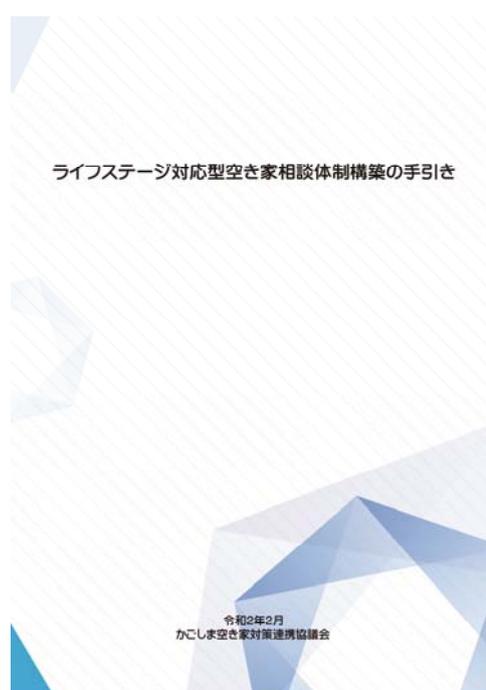


図 7：ライフステージ対応型空き家相談体制構築の手引き（表紙）

はじめに	1
I ライフプラン対応型相談対応指針	
1. ライフプランに応じた問題・課題	3
(1) ライフステージと住まいの「終活」	3
(2) ライフプランの重要性	5
2. 相談者の状態（現況）に応じた相談対応の方向	7
3. 相談受付シートに基づく窓口紹介方法	8
II ライフプラン対応型（住まいの終活）相談対応マニュアル	
1. 相談窓口ごとの対応範囲	10
(1) 相談業務の範囲	10
(2) ライフステージにおいて想定されるイベントと住まいの終活に向けた相談内容	12
(3) 相談の仕分けと取次の方法	13
(4) 仕分けと取次における留意点	14
2. 相談窓口一覧	18
3. 相談対応（体制整備）の方法	21
(1) 空き家相談の方法	21
(2) 相談体制	22
（参考）ライフステージ対応型空き家相談会の事例	24

図 8：ライフステージ対応型空き家相談体制構築の手引き（目次）

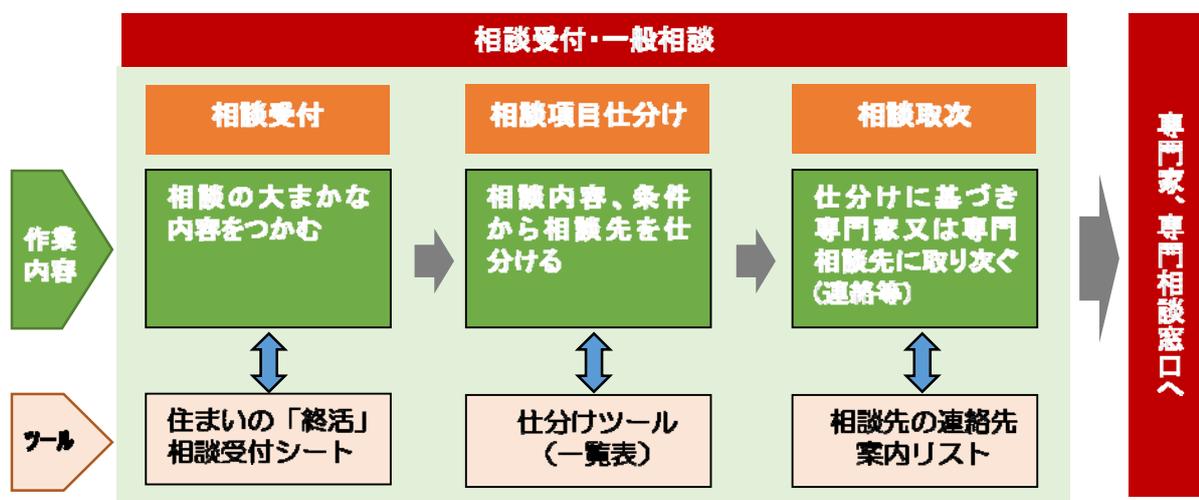


図 9：ライフステージ対応型の空き家相談体制

表4：相談対応の留意点

	項目	留意点
相談受付・窓口	相談受付	<ul style="list-style-type: none"> 事前の相談の予約がある場合は、相談の概要をあらかじめ聞いておけば、相談会においてスムーズな相談対応につなげることができます。 ただし、間違った情報や誤った理解、状況の変化なども考えられます。そのため、「相談受付シート」等を用いて改めて内容を確認することが大切です。 相談者のライフステージがどの段階にあって、家族関係やライフプランの状況をイメージできるよう、聞き取ることが大切です。その上で、それぞれのライフステージで想定される空き家の問題や課題を提示し、より詳しく相談内容を聞き取って適切な相談先につなぐことが重要です。
	専門家・専門窓口への取次	<ul style="list-style-type: none"> 相手が高齢者の場合は年齢や身体的条件により、聞き取りが難しくかったり、繰り返しの話になったりすることがありますが、一通り聞き終えるようにします。 たとえ一方的な非難、悪口、愚痴など感情的になっていたとしても、相談内容を聞き取ることが大切です。 相談者の気持ちと悩みを理解することは必要ですが、思い込みを避け、冷静に対話します。同情は必ずしも解決につながりません。
専門相談（相談ブース）	相談内容のとりまとめ	<ul style="list-style-type: none"> 相談者から聞き取った内容で分からなかったことは、うやむやにせず確認します。 「それはこういうことですね」などと要点を整理して内容を聞き出し、ポイントをまとめるようにします。
	アドバイスなど	<ul style="list-style-type: none"> 一通り話を聞いた後で、相談者が気づいていない分析や事実を指摘し、把握した範囲で必要な情報を伝えます。 相談内容が複数になる場合は、混乱しないように各々の相談を整理していくことが大切です。 相談者を説き伏せるのではなく、あくまでもアドバイスという形をとるようにします。 相談の場で対処できず、詳細調査をすることが望ましいと判断した場合は、相談者にその旨を伝え、他の専門家との連携や専門ブースへの取次・案内を検討します。 相談者が解決に向けた判断をした場合でも、複数の問題が絡み合うなど一朝一夕に解決できるとは限らないことから、必要に応じて段階的な判断が必要になることも説明します。
	記録	<ul style="list-style-type: none"> 相談の概要、アドバイスの概要を「相談受付シート」のメモ欄に記録します。
相談会後のフォローアップ	継続的な相談に向けて	<ul style="list-style-type: none"> 相談者が判断に迷う場合や段階的な行動が必要になる場合は、次回の相談に向けての検討課題の提示や行動について助言します。 継続して相談を受けることとなった場合、専門相談先を紹介する場合は、専門相談先に報告し、調整します。

3. 評価と課題

① ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール

空き家相談会においてトライアルアンドエラーを行うことで、空き家相談の実態に即したツールとして取りまとめることが出来ました。

一方、スムーズな相談対応や相談者の満足度は、相談の内容や相談者の状況をヒアリングし、ライフステージに応じた検討すべき課題を提起する受付窓口（案内役）のスキルに左右されました。

② 「終活」を見据えた相談プラットフォーム

空き家相談会における検証の結果、プラットフォームの構成メンバーは過不足なく機能しました。今後、地域への水平展開を予定していますが、地域間で専門家等の存在にバラツキがあることから、同様の体制を地域で整備できるようサポートする体制をつくる必要があります。

4. 今後の展開

本事業の成果を取りまとめた「ライフステージ対応型空き家相談体制構築の手引き」を県下市町村及び関係団体等へ配布し、地域版のライフステージ対応型空き家相談体制の構築を図ります。

このため、まずは地域での相談の窓口の担い手となり得る市町村担当者のスキルアップを図るための養成講習を行います。同時に、各地域でプラットフォームを構築することが出来るように関係する専門家団体とサポート体制を構築します。

また、住宅の活用策の選択肢の一つとして「セーフティネット住宅」を提案できる体制を整備するため、県下の居住支援団体と連携を図ります。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成28年8月		
代表者名	会長 松尾 浩一		
連絡先担当者名	新福 剛		
連絡先	住所	〒892-0838	鹿児島市新屋敷町16番228号 公益財団法人鹿児島県住宅・建築総合センター 内
	電話	099-224-4543	
ホームページ	https://kjc.or.jp/		