

事業名称	ファーストコンタクト強化事業
事業主体名	特定非営利活動法人 岐阜空き家・相続共生ネット
連携先	羽島市他岐阜県市町村 岐阜県
対象地域	岐阜県羽島市
事業の特徴	民間相談員（空き家相談士）が行政窓口に入り、担当職員とともに行政内部の仕組みや情報収集に取り組み、担当者の総合相談への関与や理解を深め、所有者を待たせないスピード感を持ち、相談窓口の構築により専門家の負担軽減、早期解決の道筋を作ることができ、所有者への安心感、担当者のモチベーションの向上に効果がある。
成果	・ファーストコンタクト問診票 ・総合相談フォローシート ・総合相談事例集 ・行政版空き家相談士ちゃんぺら（冊子版）
成果の公表先	NPO 法人岐阜空き家・相続共生ネットホームページ（pdf 版） http://gifu-akiya.net/government/

1. 事業の背景と目的

当 NPO 法人は、岐阜県羽島市と平成 28 年 9 月に「空き家対策に関する協定」を締結し、行政の窓口での相談業務や「空き家セミナー」を開催し住民への啓発など、羽島市と協力し事業展開を行ってきた。協定事業では相談案件引継ぎ連携項目を記載し、羽島市への空き家に関する相談時に、本人同意を得て市で受け取った情報を NPO 法人に引き継ぐ体制を整備した。平成 29 年度先駆的空き家対策モデル事業では、羽島市と空き家処理を進める利点や放置による欠点などを「見える化」するための「空き家総合相談問診票」を作成し空き家相談の「入り口」強化をしてきた。また、岐阜県では空家等対策の推進に関する特別措置法(以下「空家法」とする)が公布後、翌年 2 月に業界団体と連携して岐阜県空家等総合相談窓口(岐阜県住宅供給公社内)を設置して、市町村の窓口相談業務支援や県民からの空き家相談体制を整備し週 2 回(予約制)の相談会や各市町村への出張相談会を開催してきた。平成 30 年住宅・土地統計調査によれば、前回調査(25 年調査)より 6 千戸の増加、空き家率では 0.4 ポイント増加して 15.6%(全国 15 位)となり、順位も上がっている結果を踏まえ、各市町村窓口が抱えている問題を明らかにするために、今回事業では NPO(空き家相談士)相談員が羽島市空き家窓口に入り、行政担当者と共に内部から解決策を探る取り組みをした。従来の羽島市空き家相談窓口での「ファーストコンタクト」のほとんどは、行政担当者が担っているが「空き家相談等総合相談問診票」を使ったヒアリング実施時に、行政担当者が見識が浅く、何故その情報が必要なのか、理解や知識の不足により重要情報(出口対策に必要な専門家に繋ぐ情報等)が聞き出せないこともあり、行政担当者の能力の向上を図らなければならない事がわかってきた。また、相談者の多くは高齢者や遠方の所有者には必要な専門家との接点も少なく、頼りとなる行政窓口への信頼は今後も変わらないと思われる。従来の行政空き家相談体制は最初から不動産や建築の専門家が相談窓口に立ち、出口対策を検討していたが、総合的見地から仕分けや調査を適確に行い、各分野の専門家にスピード感を持って繋ぐ体制がなく、相談は民間任せになっていた。そのため、行政担当者の総合相談への関与が薄く、総合相談知識(関係法令、人や物に関する専門知識)を取得する機会もなく、人事異動などの組織的制約や、内部組織の活用、外部団体との協力などの総合相談体制の整備が進んでいない現状がある。

今回事業では、空き家所有者が一番相談したい行政窓口において、NPO 相談員と行政職員が 2 人でバディ(仲間・相棒)を組み所有者からの相談を総合的に聞き取り、行政と連携することで正確

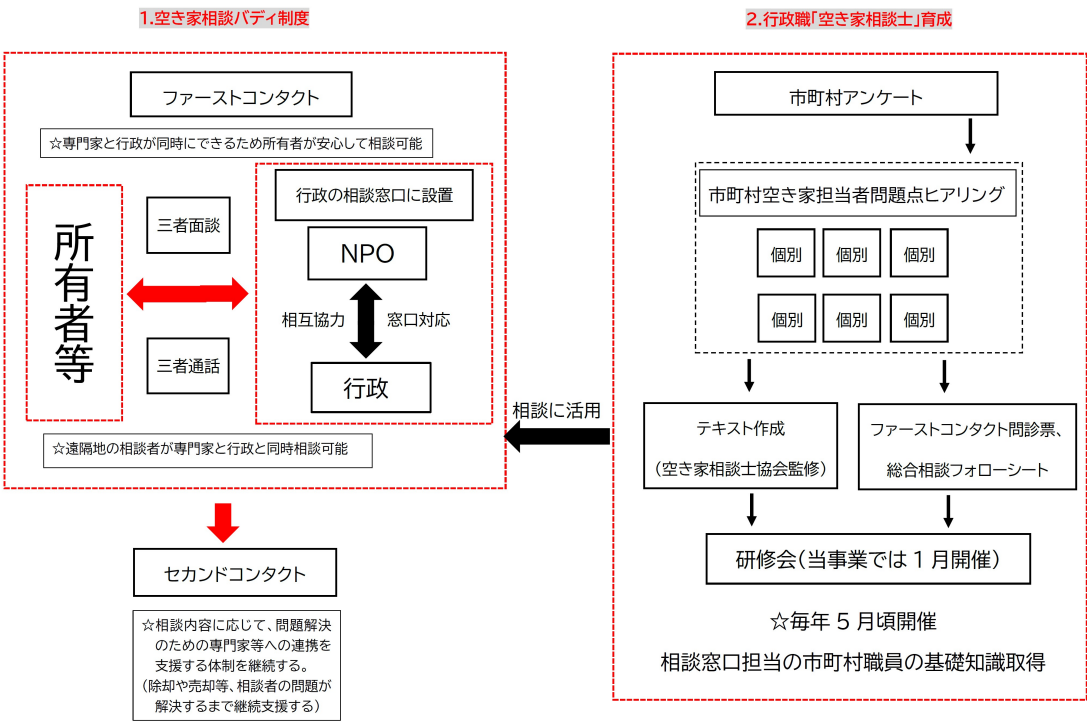
な行政情報を取得し、行政担当者が不足している空き家総合知識を NPO 相談員がカバーしながら、相談者へ早期に方向性を示し、的確な専門家へ繋ぐことができる体制を整える。三者（相談者・行政職員・NPO 相談員）面談方式にくわえて遠方の所有者に対応できる電話による三者通話方式を取り入れ、県内多数の市町村への普及を図る。岐阜県全市町村に対する窓口体制アンケート、市町村空き家担当者個別ヒアリングの実施、「行政版空き家相談士ちゃんぺら」を利用した行政担当者研修会・検討会を行い、行政空き家窓口担当者の能力の向上や早期解決のための体制づくりに努めた。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

交付決定（8 月 5 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。

事業項目	細項目	令和元年度									
		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
空き家相談 パディ事業	1-A 相談窓口組織編制										
	1-A 相談窓口運営										
	1-A ファーストコンタクト問診票作成検討会議										
	1-B 三者通話相談体制整備										
	1-C 総合相談フォローシート作成検討会議										
	1-D 専門家による総合相談フォロー会議										
	1-E 事例集作成										
行政版空き家 相談士育成事業	2-A アンケート実施、担当者ヒアリング										
	2-B 研修会資料作成								次年度研修会準備		
	2-B 行政職空き家相談士研修会										
	2-C 行政版「空き家相談士」サブテキスト作成										
	2-D 行政職「空き家相談士」明記に関する協議										



事業開始後、行政窓口におけるファーストコンタクトの強化体制を実施するために、羽島市役所生活交通安全課（空き家相談窓口）と窓口運営のための協議を開始し、9月上旬から相談員を配置、ファーストコンタクト問診票や総合相談フォローシート作成の検討会議を実施するとともに、岐阜県全市町村担当者にアンケートを行った。ファーストコンタクトを実施できる体制の整備と実施できる人材（担い手）の育成を並行して進めた。

(2) 事業の取組詳細

① 空き家相談バディ事業

①ーA 相談窓口組織編制、相談窓口運営、ファーストコンタクト問診票作成検討会議

従来の相談体制（図1）では、行政にきた空き家相談に関して、職員がどのような専門家に繋がれば良いか判断できず、各種専門家に相談してもらうよう行先（専門家等）を案内するだけになりその後、どのように話が進んでいるのか結果確認ができないという問題があった。

また、行政に対して相続手続きや登記の方法などの専門的な相談、空き家の解体業者などの紹介、司法書士や不動産業者などの専門家や専門業者紹介を求める相談者が多く、行政では答えられない内容も多いという問題も発生していた。

そこで、当 NPO 法人の空き家相談士（以下、NPO 相談員とする）を羽島市の空き家総合相談窓口 に配置し、行政職員と一緒に空き家の相談を行う「空き家相談バディ制度」（図2）を実施した。平日の10時から15時まで、羽島市役所生活交通安全課の窓口 に NPO 相談員を配置し、窓口へ空き家相談者に来られた場合に3者相談を中心に、空き家通報への対処処理を行った。

従来の相談体制では担当者が直接相談を受けることなく専門相談員に依頼、内容に応じて専門士や専門家に繋ぐ形であったが、今事業では行政担当が相談業務に関与し、自らも相談解決に係ることによりスキルアップを図ることができる体制を整備した。

図1 従来の相談体制

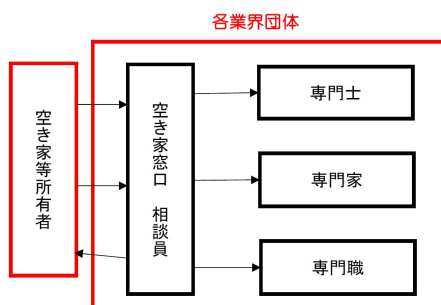


図2 空き家相談バディ制度

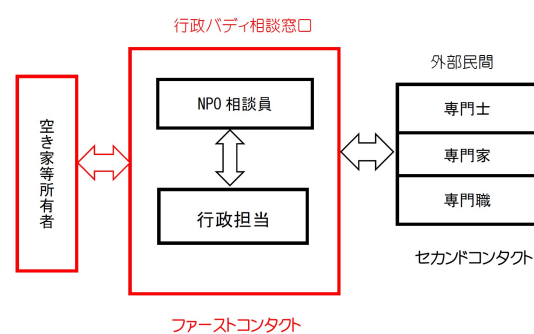


写真1 NPO 相談員（左奥）窓口体制の様子



写真2 3者電話による相談業務



行政担当者は数年で異動があるため、空き家の相談に慣れ始めたころに担当者が代わってしまい、相談業務の質が上まらないという問題があった。空き家の相談においては、相談者とのファーストコンタクトにおける信頼関係構築が大変重要であるため、担当者が変わった直後でも正確な相談業務を行えるよう経験の浅い担当者でも、初回時からすぐに使える問診票の必要性を感じたため、「ファーストコンタクト問診票」を作成した。

図 3 ファーストコンタクト問診票

■ファーストコンタクト問診票

受付日付	受付番号	受付担当者
令和 2 年 月 日		

1 相談者	
氏 名	
住所	
連絡先	<自宅> <携帯>

2 相談者と空き家所有者の関係	
☐ 本人 ☐ 相続人 ☐ 親族 ☐ 共有者 ☐ 地主 ☐ その他 ()	

3 空き家の名義人 住所 氏名	
建 物	
土 地	☐ 同上

4 空き家の明細	
所在・番地	羽島市
構造	☐ 木造 ☐ 鉄骨造 ☐ RC 造 ☐ その他 ()
階数	☐ 平家建 ☐ 2 階建 ☐ 3 階建 ☐ () 階建
床面積	1 階 m ² ・ 2 階 m ² ・ 3 階 m ² 延床 m ²
土地の所在・地番	
土地の面積	m ² 地 目 ☐ 宅地 ☐ 農地 ☐ その他 ()
道路状況	☐ 公道 (道路幅 4 m 以上 未満 m) ☐ 私道 ☐ 位置指定道路 ☐ 法第 4 2 条第 2 項道路 ☐ 不明 ☐ 無道路地

5 空き家の状況	
空き家になった理由	☐ 転居 ☐ 施設入居 ☐ 入院 ☐ 所有者死亡 ☐ その他 ()
空き家の年数等	年 年 年 S □ H □ 年 月
室内の状況	家財等 ☐ 無 ☐ 有 ☐ 有 ☐ 有 ☐ 家財 ☐ 家電 ☐ 仏壇 ☐ 書籍 ☐ その他 ()
建物等の状況	☐ 損傷無し ☐ 一部損傷 ☐ 雨漏り ☐ シロアリ ☐ 樹木繁茂 ☐ 全体的に損傷 ☐ わからない ☐ その他 ()
ライフライン	☐ 上下水 ☐ 電気 ☐ ガス ☐ 浄化槽 ☐ NIT (有り) ☐ 停止 ■ 廃止 ×
空き家管理状況	☐ 定期 (年・月 回) ☐ 不定期 (年 回) ☐ 管理していない
苦情の有無	☐ 無 ☐ 有 () 隣地 ☐ 自治会 内容: ()

6 相続関係図

7 相談内容	
相談内容	具体的内容
☐ 予防	
☐ 整理、片付	
☐ 解体	
☐ 売却、賃貸	
☐ 相続	
☐ 後見	
☐ その他	

相談内容の課題	専門家名・専門職種 (士・業種)
①	

8 調査項目		
調査事項	収集情報	担当課
不動産登記事項	☐ 土地 ☐ 建物 ☐ 公園 ☐ 測量図 ☐ 建物図面	法務局
固定資産税関係	☐ 納税義務者証明書 ☐ 通知証明書 ☐ 課税証明書 ☐ 名寄せ	
道路関係	☐ 公道確認 ☐ 私道 ☐ 道路幅 ☐ 水路幅 ☐ 建基法道路確認	
地域調査	☐ 市街化区域 ☐ 調整区域 ☐ 用途地域 ☐ 計画道路 ☐ 建物制限	
農地法手続き	☐ 農地転用手続 ☐ 経営農地筆別票	
農用地区域調査	☐ 農業振興地域 ☐ 青地 ☐ 白地	
上下水道	☐ 名義変更手続き ☐ 廃止手続き	
	☐	

平成 29 年度先駆的空き家対策事業で作成した「空き家等総合相談問診表」では相談者の詳細情報項目を、担当者が理解できていない状態のまま、チェックリスト方式で聞き出す様式を改め、聞き出す情報はシンプルかつ最低限にとどめ、相談者との会話を重視し、その中で相談の具体的な内容を掘みながら、担当者が自ら相談内容の課題を確認していく方式に変更した。調査項目としてリストアップした内部担当課で調査できるものや、課題から見える専門家や専門職への引継ぎを意識した問診票を作成した。行政内で調査可能な固定資産情報、道路調査、地域調査、農地・農用地調査、ライフライン調査など、どの担当課で情報収集出来るのか、なぜこの情報が必要であるかを理解しながら NP0 相談員と共に確認を行い、各担当課を巡回した。

①ーB 三者通話相談体制整備

遠方に在住であったり、身体的な問題があったりして、直接面談することが難しい空き家所有者へ対応するため、NP0 相談員と行政職員と相談者が 3 者電話で同時に会話ができる「空き家相談ホットライン」を開設した。

事業実施した羽島市にて、バディ制度の時間に合わせて電話相談を受け付けする体制を整備した。この 3 者電話はスマートフォンにて、最大 10 名まで参加ができるグループ通話機能を利用したもので、相続人が多数いる場合など、複数の相談者にも同時に話をする事ができる。

市町村側は専用回線の準備は必要がなく、行政の固定電話に 3 者電話をつなぐことが可能であるため、市町村としても追加の費用や準備が必要ないというメリットがある。

①ーC 総合相談フォローシート作成検討会議

空き家問題は、除却や売却などの最終的な解決に至るまで、さまざまな専門家の協力が不可欠であり、行政としても継続的な相談に対応できるよう、セカンドコンタクト以降の進捗管理ができるような、総合相談フォローシートを作成することとした。フォローシートは行政担当者から専門家への引継ぎシートとしての活用や、専門家からの進捗状況の管理が分かりやすく一枚でできるよう作成した。

図 4 総合相談フォローシート

■空き家相談 フォローシート

1. 相談者（受付番号）		管理 NO
氏 名		
住 所		
連絡先		
2 調査完了項目		
不動産登記情報	☐ 土地登記事項証明書 ☐ 建物登記事項証明書 ☐ 公園 ☐ 測量図 ☐ 建物図面 ☐ 閉鎖登記簿謄本	
固定資産税情報	☐ 納税義務者証明書 ☐ 評価通知書 ☐ 課税証明書 ☐ 名寄せ	
道路関係情報	☐ 私道 ☐ 公道の確認 ☐ 道路幅 ☐ 水路幅 ☐ 建築基準法の道路確認	
地域調査	☐ 市街化区域 ☐ 調整区域 ☐ 用途地域 ☐ 計画道路計画事業 ☐ 建物制限地域	
農地法手続き、 農業区域調査	☐ 農地転用手続 ☐ 経営農地筆別票 ☐ 農業振興地域 ☐ 青地 ☐ 白地	
上下水道情報	☐ 上下水道整備状況確認 ☐ 名義変更手続き ☐ 廃止手続き ☐	
3 対応内容		自治体の担当課を記入
対応日付		対応担当者
令和 年 月 日		
相談内容	具体的内容	
☐ 資料収集 ☐ 見積依頼 ☐ 関係者接触 ☐ 専門家相談 ☐ 本人相談 ☐ 進捗報告 ☐ その他		
4 相談回答、指示事項等		
①		

■空き家相談の用語解説と調査事項

●不動産登記情報 空き家の状況を正確に把握する為、公示されている情報を収集する。

土地登記事項証明書	土地の所在 地番、地目（用途）、面積、所有者の変遷履歴、担保差押等が表示されている。
建物登記事項証明書	建物の所在、家屋番号、種類（用途）、構造、面積 築年月日、所有者の変遷履歴、担保、差押等が表示されている。

※空き家相談結果と登記情報により、正確な所在、面積、建築年を把握する事ができるとともに、所有者の正確な状況も確認できる。例えば、相続登記が必要となる場合がある。

公園	土地の位置、形状、道路状況の確認できる地図で、市町村の税務課にも備えている。住宅地と公園で、位置の特定、道路幅が、推定され、現地調査には、不可欠である。
測量図	道路の買収等で、土地を分筆した場合に、備えられる。土地の正確な形が掲載されている。正確な間口、奥行きが記載されているものもある。売却する場合、境界確認が必要となるため、測量図があると新たに測量をする事なく売却する事ができる場合がある。
建物図面	所有者の申請により、登記した建物について、備え付けられている。土地の敷地と建物の関係が明らかになる。
閉鎖登記簿 謄本	登記簿のコンピュータ化等により閉鎖された登記簿の写し。現在の登記事項証明書に記載されていない古い登記事項調査の為、取得する。

●固定資産税情報等

納税義務者証明書 （登録事項証明書）	未登記建物の状況、所有者の住所、氏名の確認に利用する。（委任状要、有料）
評価通知書	相続登記等登記の登録免許税の計算に使用、法務局に提出用（委任状要、無料）
課税証明書 （公課金証明書）	固定資産税額を確認する為に利用。市町村によっては、評価額等も記載されている。（委任状要、有料）
名寄せ	空き家所有者の全部の不動産資産が掲載されている為、固定資産税が課税されていない不動産まで確認できる。（委任状要、有料）
道路関係情報	私道、公道の確認及び道路、水路の幅員確認。市町村の道路管理課等で道路台帳にて、私道、公道の確認及び公道の場合、台帳で道路、水路幅員を確認する。私道の場合、登記事項証明書を取得し、所有者を確認する。共有の場合、共有者全員の住所氏名が確認できる。市町村の建築指導課、都市計画課等で、建築基準法上の道路幅員の有無及び根拠の法律を確認する。
地域調査	利活用する場合の行政手続き（建築確認、建築許可、開発許可等）、今後利用可能な用途、面積を検討するために必要。
農地法手続き・ 農業区域調査	空き家の敷地が、登記地目が農地の場合、農地転用申請の有無の確認をする必要がある。又、空き家と周辺の農地を一体で利活用を検討する場合、経営農地筆別票（委任状要）を取得し、農地の小作権の有無等を確認するとともに地域調査により移住希望者が取得可能か検討する必要がある。
上下水道情報	今後利活用する場合、上下水道の整備状況の確認、建物解体後の下水道の廃止を検討する為、調査が必要となる。

専門用語の知識に乏しい行政職員が多いことから、相談業務における専門用語の解説をフォローシートに添付することで、初心者の行政職員だけでも相談業務、継続支援が出来る体制を構築した。

フォローシートで確認した調査資料（2 調査完了項目）を確認の上、相談の具体的内容を再度確認（再記入欄：3 対応内容）相談回答・指示事項等欄を設けた。この総合相談フォローシートは専門士業へ引き継ぎ書に代わるものとして作成をした。

①ーD 専門家による総合相談フォロー会議

検討会議と並行してフォロー専門家（司法書士、行政書士、宅地建物取引士、建築士）を招聘して総合相談フォロー会議を開催した。また、行政担当者、NP0 相談員を交え、行政の空き家相談窓口に求められる機能について下記の 2 点について議論した。

i 行政の「空き家相談」とは何か？

行政窓口では空家法の施行により特定空家等の適切な指導、特定空家等を除く空き家に対する適正管理・利活用・除却対応や通報物件に対する苦情受付の他、空き家にさせないための予防相談なども考えられる。

ii 空き家対策担当者に求められる「空き家相談」とは何か？

何をしたいのかわからない所有者等や高齢者に対する総合的な相談（入口相談）を専門家（専門士・専門職）に繋いでいく体制（出口相談へのアプローチ）や、行政が示している「空家等対策計画」に沿った、空き家相談範囲を明確にした対応が求められている。

入口相談を担当する相談員と出口相談を担当する相談員を「空き家相談士」と「専門士業（専門士等）」と区分して、相談対応の違いなどを従来の相談体制を振り返り改めて整理を行った。なぜ入口相談を設けたのかの疑問に答えがあるとすれば、空き家の大半が「その他の空き家」に区分され、所有者はそれにより何かビジネスとして利用することなど、流通させることへの意識がないまま保有をしている。会議では、まずこの意識を変えることが解決への第 1 歩ではないかと分析した。

図 5 総合相談と専門相談の違い

	相談員	対応
総合相談（入口相談）	空き家相談士 （行政・民間）	相談者の幅広い悩みを聞き、方向性を探る。 ⇒ 選択肢の提供、専門家への道筋をつける
専門相談（出口相談）	専門士業	相談者の専門的な解決を業務として行う。

総合相談と専門相談の違いを検討する中で、専門士業が持つ長所（利点）が従来の相談体制では、活かしきれていないのではないかと意見がフォロー専門家よりありました。紹介という形で相談者が来所されるが、何を依頼するか明確でない状況がある。問題の整理ができておらず、専門外の依頼をされる相談者がおられることもあり、たらい回しが起きていることもある。

図 6 空き家相談士と専門士業

	長所	短所
空き家相談士 （民間認定資格）	・ 空き家の幅広い知識を持っている ・ 専門士の業務に精通していて、空き家相談者と専門士とのコーディネイト役を担うことができる ・ 相談者目線で話を聞ける ・ フットワークが良い	・ 空き家相談士としての立ち位置がない ・ 空き家相談士（民間）のビジネスモデルが確立していない ・ 空き家相談士の能力にばらつきがある。
専門士業 （専門家）	・ 専門分野での正確な仕事が期待できる ・ 相談者の信頼感が得やすい ・ 専門家をコーディネイトできれば大きな力になる ・ 個々に高い能力を持った専門家が多い	・ スピード感到欠ける ・ 空き家問題への関心がない人が多い ・ 多くが個人事業主 日々に業務に追われていて、忙しい ・ 法律による士業の規制があり、融通性に欠ける ・ 連携が不得意

以上を整理したうえで総合相談員（入口相談）の役割は、相談者への空き家に対する情報提供、相談内容をしっかり聞き取り、正確な情報収集、問題・課題の整理と共に選択肢の提供を行い、総合的な判断をし、相談者の方向性を確かめ、専門士業（専門家）に何を依頼していくのかを明確にすることである。

①－E 事例集作成

②－Cにて同時に実施。

②行政版空き家相談士育成事業

前段でも述べたが、入れ替わりの激しい市町村空き家担当職員に対して、短期間で相談基礎能力を向上させ、相談者とのファーストコンタクト時における相談の質を高めることが必要である。

②－A アンケート実施・担当者ヒアリング

まず、岐阜県内の空き家相談窓口担当者に相談業務で抱えている問題についてアンケート及びヒアリングを実施した。（9月上旬・11月実施）県内全市町村に対し郵送にて空き家相談窓口の有無、相談窓口対応人数、窓口担当者平均在籍年数、市民からの月相談件数、外部団体との連携、対応窓口に必要なことについてアンケートを実施し回答を得た。

本調査の回答率は岐阜県の協力を得たこともあり、85%であった。

図 7 空き家相談窓口の有無

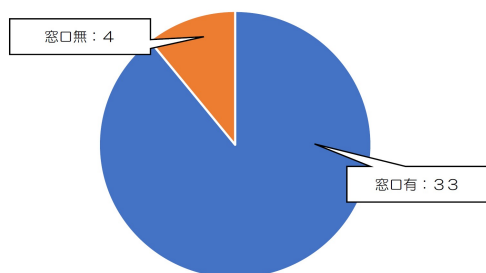
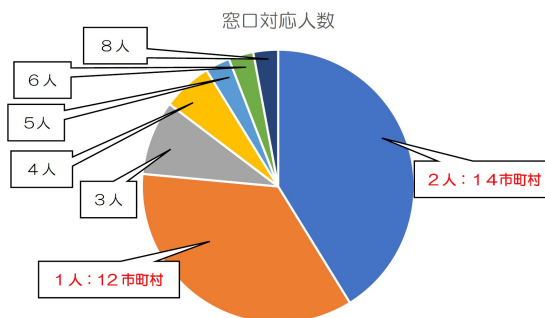


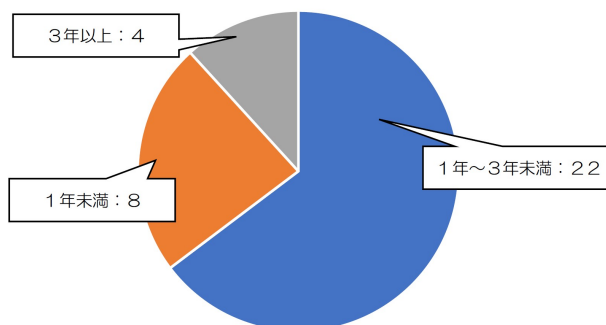
図 8 空き家相談窓口対応人数



多くの市町村で空き家相談窓口を開設しているものの、全体の8割近くの市町村で担当者1人、もしくは2人で空き家相談業務を行っていることが分かった。（上図7，8）

窓口を開設しているが、相談を受ける体制は多く市町村でできていない。岐阜県では岐阜県空家等総合相談窓口を開設（大垣市）しており、そちらを紹介している。

図 9 窓口担当者平均在籍年数



また、多くの空き家相談窓口担当者は3年以内に異動してしまうという事が分かった。1人の担当者も多く、前任者への相談も出来ないことから、その場での対応ができない場合があるという声も聞こえてきた。知識等の蓄積がなく何をしてよいのかわからない担当者もあった。

図 10 市民からの相談件数（月間平均）

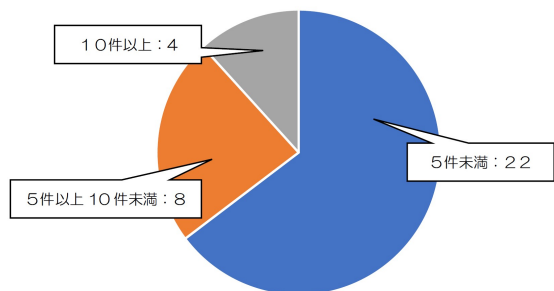
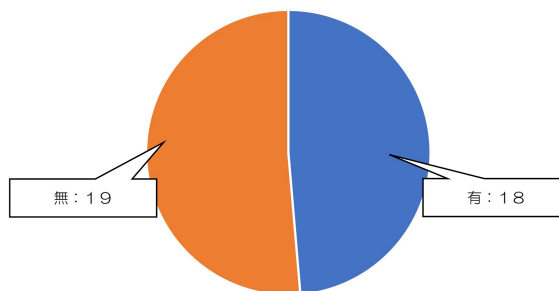
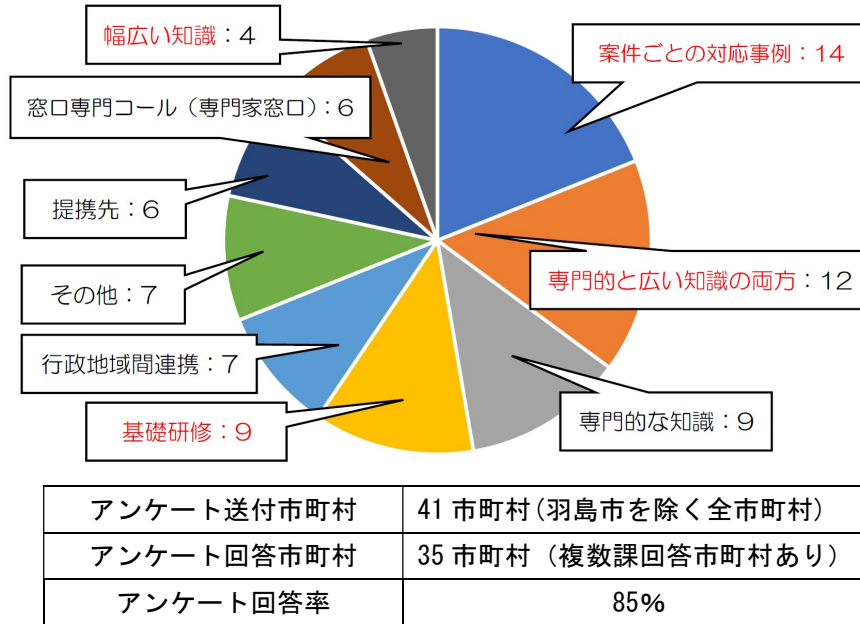


図 11 外部団体との連携



住民からの相談件数は各市町村で一定程度ある一方、担当者の数が少ないため、苦情対応で指導文書を送る程度しか対応できないという意見が多かった。専門家との外部連携も約半数の市町村であったことから、担当者は誰にも頼ることができず、対応に苦慮しているという現状が見えてきた。そのため、担当者が空き家相談にあまり関与していない実態があり、問題解決の経験値が低いことが分かった。ビジネスとして空き家を扱う不動産業者や関連団体との連携に否定的な市町村や地域に関連業種がない地域も存在している。

図 12 窓口対応に必要なこと



アンケートでは深く見えてこない悩みや課題について、聞き取りを行うため県内市町村(5市、3町)の空き家担当者へのヒアリングを実施した。(11月上旬)

◇担当者から聞き取りができた主な意見

- ・相談があった事例に対する回答例のようなものが欲しい。(①窓口対応)
- ・相談の流れフローチャートがあればよい。(①窓口対応)
- ・苦情対応に苦慮している。(①窓口対応)
- ・所有者に文書を出しても反応がない。連絡がつかない。(①窓口対応)
- ・庁内内部組織からどのような情報がもらえば良いのか理解できていない。(②行政内部対応)
- ・兼務で人不足や上層部の理解不足がある。(②行政内部対応)
- ・各種専門家の仕事がどのようなものか理解できていない。(③外部協力者対応)
- ・民間事業者との情報連携・共有のあり方に苦慮している。(③外部協力者対応)
- ・専門的な知識に加え幅広い基礎知識を求めている。(④担当者個々の問題)
- ・他市町村との情報交流をしたい。(④担当者個々の問題)

といったものがあり、そのような悩みを解決していくことが必要で、それに向けた研修会、サブテキスト(ハンドブック)の作成を進めることとした。

写真3 市町村担当者ヒアリングの様子(岐阜県垂井町)



②ーB 行政空き家相談士研修会・研修会資料作成

図 13 令和元年度 国土交通省 空き家対策の担い手強化・連携モデル事業

研修会・事例発表会 進行表

令和 2 年 1 月 22 日 開催

岐阜県水産会館大会議室

10 時	開会挨拶	NPO 法人岐阜空き家・相続共生ネット 理事長 名和泰典
	来賓紹介	・ 国土交通省中部地方整備局建政部住宅整備課 住宅ストック活用係長 木下和彦様 ・ 岐阜県都市建築部住宅課空き家対策推進室長 佐々木康二様 ・ 岐阜県住宅供給公社 常務理事 加藤仁様 ・ 一般社団法人全国空き家相談士協会 久保明彦様
10 時	空き家相談 研修会	①(一社)大阪府不動産コンサルティング協会 会長 米田淳氏 「ファーストコンタクト時の空き家相談」
11 時	研修会	②岐阜県空家等総合相談員・空き家相談士 名和泰典 「(行政版空き家相談士)サブテキストについて」
12 時	お昼休憩	
13 時	グループ別討議 検討事項発表会	進行 : 岐阜県空家等総合相談員 高橋邦一 ※グループに分かれ、ワークショップを行う。
14 時 45 分	羽島市空き家バ ディ相談 対応事例パネル ディスカッショ ン	◇コーディネーター 岐阜県空家等総合相談員・空き家相談士 高橋邦一 ◇パネラー ・ 岐阜県空家等総合相談員・空き家相談士 林直道 ・ NPO 法人岐阜空き家・相続共生ネット 藤井聖司 ・ NPO 法人岐阜空き家・相続共生ネット 飯田敏春 ・ 羽島市生活交通安全課 清水孝明
15 時 35 分	今後の課題分析	①今、困っていることを再分析 ②現在の内部体制・外部協力体制 などを振り返る ③研修会後帰ったらすぐやることを考える
15 時 50 分	講評	・ 岐阜県都市建築部住宅課 空き家対策室長 佐々木康二様 ・ 国土交通省中部地方整備局建政部住宅整備課 住宅ストック活用係長 木下和彦様
16 時 5 分	閉会挨拶	NPO 法人岐阜空き家・相続共生ネット 理事 高橋邦一
16 時 10 分	閉会・解散	
16 時 10 分～	市町村担当者 懇談会	任意参加(国土交通省、相談員を交えて)にて意見交換会

各市町村行政職員(28 市町村 34 名)、国土交通省中部地方整備局建政部住宅整備課、岐阜県都市建築部住宅課 空き家対策室、岐阜県住宅供給公社、全国空き家相談士協会の参加を得て研修会を 2 コマ、相談事例ワークショップ、空き家バディ相談対応事例パネルディスカッションを開催し、来賓(国土交通省・岐阜県)からの講評を受けた。

ワークショップでは参加者を 6 グループに分け、空き家相談の事例を 2 例検討し、各グループの考えをまとめ、発表を行った。それぞれのグループで担当者同士が意見交換を行い、お互いの

考えを理解しつつ、見識を深めることができた。バディ相談事例パネルディスカッションでは、事業を実施した NPO 相談員と羽島市の空き家担当者がバディ相談事例の発表を行い、事業の利点や今後の展開について話をした。

今回の研修会では空き家対策を窓口で行っている担当職員（管理職除く）を対象に行い、研修を通して見えてきた、空き家対策の現場での課題や今後の取組について検討、分析を行った。

写真 4 空き家相談研修会の様子



写真 5 相談事例検討ワークショップ



写真 6 パネルディスカッション



②ーC 行政版「空き家相談士」サブテキスト（ハンドブック）作成

アンケートやヒアリングの中で見えてきた行政職員の求めるサブテキスト（ハンドブック）として、内部、外部組織の連携、相談業務のフローチャート、相談に対する回答、事例集が必要とされており、かつ、シンプルで見やすいものが欲しいという意見が多かったことから、「行政版空き家相談士ちゃんぺら」（※岐阜県の方言で教科書ガイドのこと。ぺらっとめくるとちゃんと載っていることから）を作成した。この中では、外部組織、内部組織の支援体制をまとめたもの（図 14）、区分別総合相談事例（図 17）、対応策専門用語の解説、国土交通省提供資料・空家法と用語解説・空き家対策関連法（抄）（空家法関連法）、別添空き家相談・資料図（法体系・条例他関連法令、空き家の管理、空き家の区分、空家法概要図、特定空家等に対する措置や苦情・通報・利活用のフローチャート図（図 15、図 16）、都市計画区域と地域・地区、日本の国土の区分と都市計画・空き家分布、建築基準法概要、建築基準法の建築物の分類、建築物の分類と建築確認申請との関係、道と道路、接道要件、土地・建物の登記事項証明書、公図、親族系統図、法定相続人、不動産の価格、固定資産課税明細書、相続放棄関連図、空き家と農地法、行政窓口提出書類）などを記載した。（索引付きで 103 ページ冊子）

今回の事業で内部組織を活用した取り組みが、NPO 相談員と共に行われた。羽島市では当初内部組織に庁内プロジェクトチームを組織していたが、空き家の問題解決に必要な情報は実務担当者レベルの連携でよく、内部組織の協力を得る事で正確な情報が早く入手できることがわかってきた。図 14 では組織連携図としたが、フォロー会議では外部連携の難しさについて、検討会議では専門家より「連携相手にもメリットが無いと連携が完結しないのではないか」という意見が出された。連携とは両者が同じ立場に立てる事が必要で、異業種が交わる事の難しさや専門家の士気について議論を重ねた結果、連携相手に空家法や対策についての理解を求め、協力をお願いする形をイメージして枝豆のさやのような形の図となった。(図 14)

また、空き家の利活用についてもどのように進めていくのかを分かりやすく表記したフローチャートを作成した。(図 16)

[illegible][illegible]

図 17 空き家区分別総合相談事例（一部抜粋）

流通・活用⑤	認知症の親が所有する空き家を売却したい
関連法	民法 7・11・15 条
内部組織	高齢福祉
外部組織	弁護士・司法書士
対処方法	成年後見制度を利用するには家庭裁判所に当事者（本人）の診断書を付け申立てをする。家庭裁判所にて書類審査・本人調査をへて補助・保佐・後見の決定がされる。居住用資産の売却には裁判所の許可が必要である。

成年後見制度	老化等により判断能力が衰えた本人に代わって、財産管理をするなど、日常の取引の代理を行うための制度が法定後見制度で、本人の残存能力を裁判所が判断し、成年後見人、補佐人、補助人のいずれかを選任する。（民 7、11、15） 未成年者に対しても一定の場合（民法 838 条）には未成年後見人をたてる場合もある。
--------	---

流通・活用⑥	相続した空き家を解体売却・リフォーム売却したい
関連法	被相続人の居住用財産に係る譲渡所得の特別控除の特例
内部組織	空き家
外部組織	税理士・宅地建物取引士
対処方法	相続した空き家の売却で利益が出た場合、一定の条件を満たしていれば「相続空き家の譲渡所得 3000 万円特別控除」が適用され税金が安くなります。この制度を利用するには適用要件をクリアする必要があります。※国税庁の HP を参照

流通・活用⑦	農地付き空き家の売買
関連法	農地法・建築基準法・土地改良法・宅地建物取引業法
内部組織	空き家・農業委員会
外部組織	行政書士・司法書士・宅地建物取引士
対処方法	内部組織の部局にて事前に「別段の面積」の設定確認をし、農業委員会への提出、審査を受ける。認可申請が下りれば「農地付き空き家」として売買可能。

別段の面積	空き家バンクの取組を通じて「農地付き空き家」の提供を行い、移住希望者を呼び込んでいる自治体が増えています。農地の権利取得には農業委員会の許可が必要ですが、そういった自治体では、許可要件のうち下限面積要件について、新規就農を促進する観点から、空き家に付随する農地に「別段の面積」を設定する取組が行われています。
-------	--

通常の空き家相談は区分（予防・適正管理・流通活用・管理不全）がいくつも複雑に重なった相談が通例である。4つの区分ごとに相談内容を分類し、シンプルに 42 事例を整理した。一枠の構成は区分①、相談事例、相談に係る関連法、関連する内部組織・外部組織、対処方法を簡潔に記載した。対処方法の太字には用語解説をつけわかりやすくまとめた。実務の相談対応では相談内容を整理し課題を見つけ、事例をあてはめて対応する。関連法はちゃんぺら「空家法関連法（抄）」にまとめた。

②－D 行政職「空き家相談士」明記に関する協議

「空き家相談士」の登録商標をもつ（一社）空き家相談士協会と行政版「空き家相談士」について協議した。「当協会としても行政職の受講実績があり今後研究課題としたい」との返答あり。

(3) 成果

1) 空き家相談バディ事業による成果事例

今回の空き家相談バディ事業による相談事例の成果を紹介する。

①相続に関する相談

相続した空き家の処分についてバディ相談を行った。空き家の売却に向けて、まだ相続登記の手続きを行っていないため、NPO 相談員から専門家につないでいくよう話をした。

その際、NPO 相談員より相続税の申告を行っているかどうか確認したところ、まだ行っていないことが判明し、期限まで1週間しかなかったため、至急専門家を紹介し、手続きを進めた。

税申告などについては、行政の空き家担当者では専門外であるため、問題に気付きにくく、バディにより、相談者が抱えている可能性のある問題を解決に導くことが出来た。

②危険な空き家に対する緊急対応

行政に対して空き家の苦情が来た場合、職員が現地確認を行っているが、一般行政職の職員では現場で建物の危険性などを判断できず、専門家による診断が必要となる。専門家とバディを組んで一緒に現地確認を行うことで、建物の危険性を指摘し、緊急措置の必要性などをアドバイスすることによって、行政の初動がスピーディーになる。

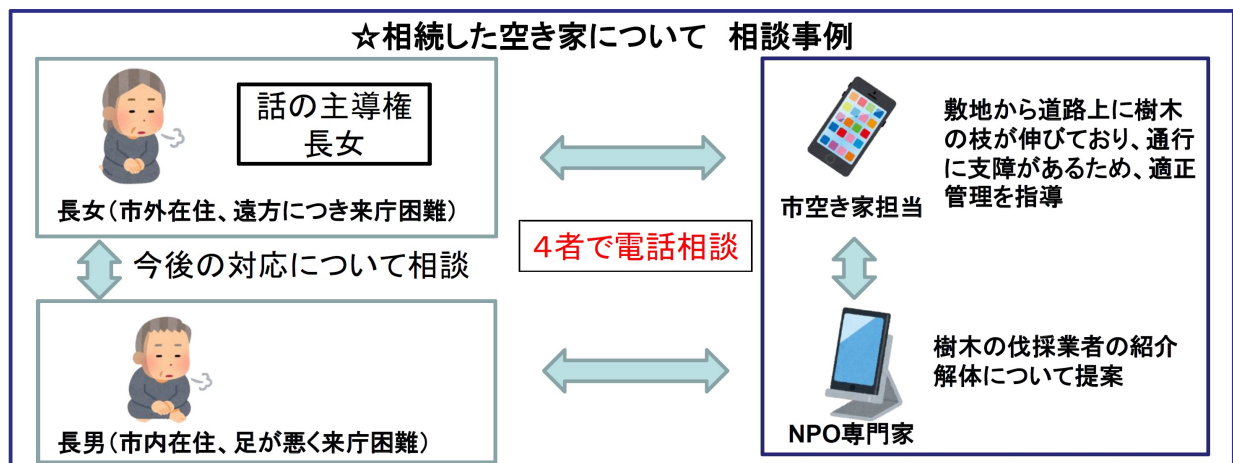
当事業を行った羽島市では危険な空き家に対して緊急措置を行えるよう条例を制定しているため、実際に専門家がアドバイスしながら対処した。

写真 7 危険な空き家に対する緊急措置の様子



③4者（複数相談者）での電話による相談

図 18 4者での電話による相談事例



市外に在住で来庁困難な長女と、足が悪く来庁が困難な長男が相続した空き家の処分について相談。行政としては敷地から道路上に樹木の枝が伸びていたため、通行の支障となることから、適正な管理の指導が必要であった。

本来、行政としては主たる相続人へ連絡し、家族間で相談してもらったうえで対応を進めるため、家族同士が不仲であったりすると一向に話が進まない場合があるが、今回のケースでは4者での電話を活用することで、相続人すべてに同時に話をすると、情報の共有を図ることが可能となり、その後の対応策をすぐに検討することができた。

また、NPO相談員もその会話に入ることで、具体的に樹木の伐採の方法や今後の空き家解体についての方向性を提示することができた。最終的には樹木の伐採業者の見積を早急に取り、対応を進めることになった。行政職員が間に入ることで、NPO相談員への信頼感が向上し、こちらの提案に対してもスムーズに話を進められる点が大きいと感じた。

2) 行政版空き家相談士育成事業

今回の事業における研修会において、各市町村の職員が改めて相談体制のあり方、問題解決までの流れを再確認し、今後の業務の効率化について考えることができた。

また、グループワークで相談事例を検討することで問題解決の方法を理解でき、また、他市町村の職員の様々な考え方を学ぶことや担当者交流ができた。

3. 評価と課題

(1) 空き家相談バディ事業

1) バディ相談事業の評価と課題

空き家相談バディ事業を行う中で、相談者の大半からは行政と専門家が一緒に話を聞いてもらえる「安心感」と、その場で解決策や方向性がわかる「スピード感」が良かったという声が聞こえた。

行政職員の能力向上という点については、バディとして専門家の情報収集に同行することで、税、都市計画、道路、農地等の各分野で空き家問題解決に必要な情報が何か、どのような連携、説明が必要なのかを流れて理解することができ、空き家担当者として相談者に説明が必要な項目を理解することができた。行政内には空き家に関する正確な基礎情報があることはわかっていたが、担当者が情報を活かし切れておらず、空き家担当者として知ることができる情報を開示してもらうよう正確に各部署に説明し、総合相談や専門相談に有効に利用していくことが重要である。

2) 3者通話の評価と課題

3者電話を活用することで、複数人による相談をスムーズに行えるという点は非常によい。NPOとしても相談員が相談のある市町村に出向かなくても、電話で相談に乗ることができる点で移動経費や移動時間なども掛からず費用対効果も高い。

しかしながら、当事業ではNPOを主体に3者電話の運用を周知したが、実際の相談電話は行政に入ることが多く、民間主体の相談電話にはあまりかかってこないという事が分かった。

また、複数人で話をするのに会話の混線や、今誰が話しているのかわかりづらいため、話すタイミングを考えなければならないという課題もみえてきた。今後、3者通話で話をするときのルールや記録の仕方についてのマニュアル等の整備が必要である。

特に大きな課題として、遠隔地の空き家所有者に対して3者電話相談を実施していることの周知をどのようにしていけばよいのか今後検討していく必要がある。

(2) 行政版空き家相談士育成事業

1) アンケートやヒアリング、研修会から見てきた問題と今後の課題

①窓口対応について

i 空き家相談に対応できない

相談の受付体制はあるが、専門的な相談経験がないため、岐阜県の総合相談窓口へ紹介している。小規模な市町村では、そもそも相談がない、相談件数が少ないなどの声が担当者から寄せられている。固定資産税の納税通知書にチラシを同封、空き家対策啓発セミナーの開催、地域懇談会などを活用した所有者や空き家予備軍の掘り起こしを行わないと、空き家の放置防止や予防対策はできないと思われる。今回事業の研修会の内容や「行政版空き家相談士ちゃんぺら」など活用してもらい、各市町村担当者が空き家所有者とのファーストコンタクト時に、ある程度関与できる体制の整備が急務である。

ii 苦情や通報対応

近隣住民や自治会長等からの苦情や通報に、何処まで行政が踏み込むのかという問題があり、空き家の草木繁茂・適正管理に対する対応について、個別の対応状況については個人情報のため、地域への開示ができない。また、民事での解決が必要な案件に行政が関与する境目がわからないなどの課題が出てきた。基本的な事例(統一パターン)を作成して、苦情や通報対応にあたる事も必要である。今回の研修会では苦情対応などの研修は出来なかったが、今後の研修会などで自治会対応や行政の関与についても意見交換や関与事例について話し合う機会が必要であると感じている。

iii 所有者の無関心、無責任に対する対応

所有者に適正管理の依頼文書を出しても対応してもらえず、連絡もつかない。所有者が高齢のため文書の理解ができなかったり、特に遠方の方との連絡やコンタクトが取りづらかったりするなど遠隔地の空き家所有者への対応が求められている。一方的な文書通知では所有者は動かないことがわかってきた。所有者に何ができるかを提案することがコンタクトの第一歩である。

iv 個別案件対応

市場価値や資産価値のない物件、再建築不可、相続トラブル、相続放棄、片付け、借地案件、個人情報開示などの個別案件については、「行政版空き家相談士ちゃんぺら」にて事例集を作成した。

今後、利用した行政職員の声を反映しながら、必要に応じて随時修正や加筆を加えていく。

② 行政内部対応

今回の行政担当者アンケートでは、行政内部において各課との協力体制が取れていないという意見が非常に多かった。空き家担当者がそもそも庁内における組織体系や、担当部署が理解できていないという声も上がった。市町村によっては、空き家の担当窓口がはっきりしておらず、とりあえず担当を決めている市町村もある。苦情・特定空家等の担当部署と移住施策の一環としての空き家の利活用(空き家バンク)、雑草・ゴミ処理などの部署が分かれている。空き家の問題解決のためには複数の部署にわたった協力が不可欠であるため、税務調査、相続人調査、特定空家等の認定、建築指導など、今後情報共有できる環境づくりや担当者レベルの協力体制が求められる。内部対応に民間が口をはさむことは控えたいが、今回のバディ相談制度ではNPO相談員の知識や対応を担当者が体験して確認できた事、それにより相談に関与できて結果が表れたことが成果である。

③ 外部協力者対応

今回の事業では行政と協定を締結したNPOが外部対応をしており、問題なく話が進んだが、今後の課題として民間事業者との情報連携や情報共有のあり方、専門家(専門士・専門業者)の協力

体制が求められる。今回の事業ではフォロー専門家から指摘を受けた総合相談からの繋ぎ方については、ファーストコンタクト問診票とフォローシートをセットで利用し、行政担当者による正確な調査情報収集に加え、相談者の課題について整理できれば、精度も上がりスピード感を持った対応や正確な専門家への引継ぎに期待できるのではないかという意見が出された。

④担当者個々の問題

総合的な知識・経験不足、人材不足や上層部が空き家対策の必要性に対する理解不足により、担当者が孤立している問題が起きている市町村もある。定期的な実務担当研修会や他市町村、特に近隣市町村との情報交換が必要であり、人材不足問題の解消には、いかに効率よく市町村規模に見合った空き家の「入口対策」＝「総合相談体制」を構築できるかが問われている。

4. 今後の展開

今回見えてきた課題の中で、最初は行政に空き家の相談が入ることが多いという点から、まず行政に来られた相談者に対して、3者電話にてNPO相談員と行政担当者がどこにいても、一度に連絡できる体制で相談を実施できれば、どの市町村でも相談事業実施が可能である。

専門家との協力体制が構築できない小規模な地方の市町村における、総合相談体制の構築、遠隔地の空き家所有者に対する相談体制の強化を図るため、3者電話の事例検証、ブラッシュアップ、遠隔電話相談のPRを県内各市町村と連携しながら実施していく。

短期間での市町村空き家担当者のレベルアップを図るため、新任担当者を対象とした「行政版空き家相談士ちゃんぺら」を使用し、5月の新年度行政空き家担当職員研修会&意見交換会を実施する。また、半年程度期間が経って担当者が空き家の問題を理解し始めた時期に2度目の意見交換会を行い、そこで問題となった事例や課題を「ちゃんぺら」に反映し、より行政職員が使いやすいものを作り上げていく。「ちゃんぺら」は行政職員だけではなく行政窓口で相談にあたる民間総合相談員にも活用したい。

空き家対策の入口である総合相談の必要性や重要性を行政窓口が認識すると同時に、それをサポートする民間空き家相談士（総合相談員）の育成も必要である。空き家相談士の資格を取得しながらその資格を活かしきれない相談士の立ち位置の確立や行政とのマッチングもNPO（中間組織）の役割である。行政向け研修会や意見交換会に民間空き家相談士の参加を促し、接点の場を作るとともに、空き家対策（空き家問題）は社会の問題であることの認識を民間人（専門家等関連団体）が共有できる活動を進めたい。

■事業主体概要・担当者、			
設立時期		平成 27 年 5 月	
代表者名		理事長 名和泰典	
連絡先担当者名		長谷川泉名	
連絡先	住所	〒500-8857	岐阜県岐阜市坂井町 1-24
	電話	058-253-5255	
ホームページ		http://gifu-akiya.net	