

事業名称	全国空き家相談ネットワーク構築事業
事業主体名	一般社団法人全国不動産コンサルティング協会
連携先	各県の不動産コンサルティング協会および全国の都道府県・市区町村など
対象地域	全国
事業の特徴	・都市部の相談窓口体制の充実と地方の空き家問題解決支援団体とのネットワーク構築 ・都市部等遠隔地の空き家所有者向けに地方部にある空き家相談窓口や支援団体の活動内容等の情報を見える化
成果	・広域空き家相談対応マニュアルの作成、遠隔地空き家相談員研修 ・地域相談窓口・体制の確認と状況の把握 ・相談会の開催、電話相談「全国空き家相談ホットライン」の開設、遠隔地相談モデル事業、空き家相談ツナグくんの実施 ・全国の空き家対策情報（のろしシステム）ホームページの開設
成果の公表先	事業者ホームページ(http://www.jreca.jp/)に公表

1. 事業の背景と目的

本事業者は、平成 25 年度、平成 26 年度の国土交通省補助事業「空き家管理等基盤強化推進事業」を実施して以降、公認 不動産コンサルティングマスターの立場から様々な空き家問題に取り組んでいる。近年、地方行政等から空き家に関するセミナーや相談会への講師・相談員の派遣や、地域の空き家対策への支援を要請されることも多く、全国の各地区協会がそれらに対応している。

しかし、空き家対策において地域の空き家所有者等への意識啓発が重要であるのは言うまでもないが、地方にある空き家の所有者（相続人）が都市部等の遠隔地に居住することも多く見受けられることから、空き家所有者に対する都道府県を越えた広域的な空き家対策情報の提供や相談体制の整備が課題となっている。

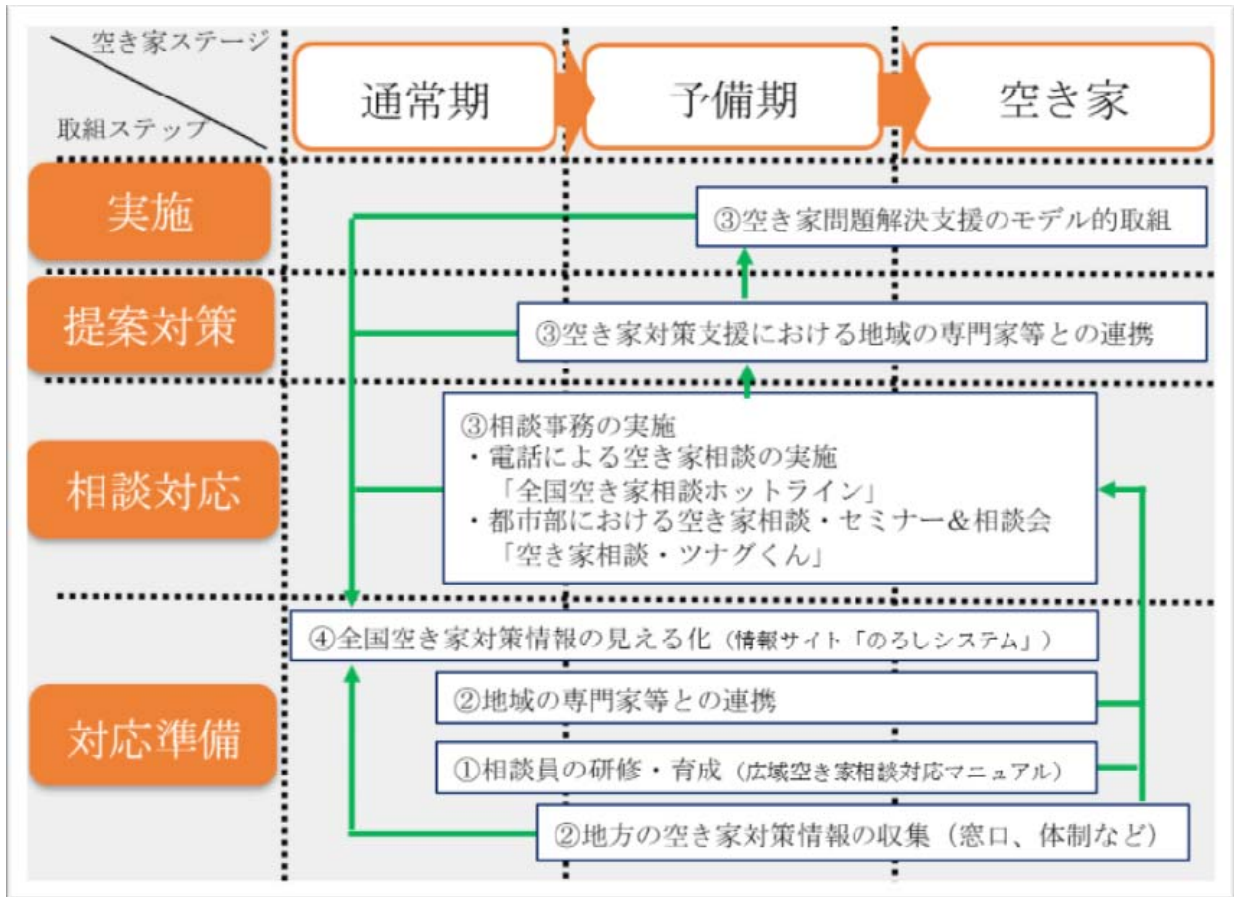
そこで、本事業では、都市部の空き家相談対応窓口と既存の地域の空き家対策が連携した「全国空き家相談対応ネットワークの構築」に取り組むための「空き家相談窓口ネットワーク」を構築してモデル事業を実施すると共に、地域の空き家対策情報を収集・整理して空き家の遠隔地に居住する空き家所有者に提供する「全国空き家対策情報の見える化（のろしシステム）」を行うことなどにより、広域的な空き家対策体制の拡充に寄与することを目的とする。

2. 事業の内容

（１）事業の概要と手順

交付決定（令和元年 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。

図ー１ 取組みフロー図



表ー１ 役割分担表

【役割分担表】		
具体的な取組内容	担当組織(担当者別)の業務内容	担当組織(担当者)
【地方の空き家対策情報】 空き家の遠隔地に居住する所有者に対する相談に必要な地域の空き家対策情報等を、ネット調査、アンケート（書面郵送）調査、ヒアリング調査等により収集し、整理する。	・ネット調査の実施 ・アンケート、ヒアリング調査項目の策定 ・アンケート、ヒアリング調査先の選定 ・アンケート、ヒアリング調査の実施 ・その他情報の収集 ・情報の取りまとめ、精査	地方の不動産コンサルティング協会及び公認不動産コンサルティングマスター 空き家対策 PT（井勢リーダー他・備考欄参照、以下同）
【広域連携空き家相談員向け研修資料】 面談対応・電話対応を想定し、かつ広域情報を盛り込んだ、広域連携空き家相談員向けの研修テキストを作成する。	・研修資料（投影用資料を含む）の基礎資料を作成 ・収集した地方の空き家対策情報の研修資料への落とし込み	大阪府不動産コンサルティング協会空き家対策 PT

【広域連携空き家相談員研修】 広域連携空き家相談員向け研修を実施する。	・企画 ・開催準備（広報、募集等） ・運営	空き家対策 PT
【専門家等との連携①（情報収集）】 地域の空き家対策情報等の収集と更新等のため、地公体空き家担当者や地域で空き家対策を実施する団体等との連携を図る。	・情報の収集 ・定期的なやりとり	地方の不動産コンサルティング協会及び公認不動産コンサルティングマスター 空き家対策 PT
【専門家等との連携①（空き家対策支援）】 空き家相談窓口と空き家対策支援団体等との連携を図る。	・相談窓口や相談員への情報提供 ・連携のためのサポート ・広域連携空き家対策モデル事業の実施	地方の不動産コンサルティング協会及び公認不動産コンサルティングマスター 空き家対策 PT
【電話相談】 「全国空き家相談ホットライン」を運営・実施	・企画 ・開設準備（広報、募集等） ・運営（受付、相談対応、相談対応管理等）	受付・大阪事務センター 相談対応・空き家対策 PT
【面談による相談対応】 都市部における予約制の空き家相談（電話相談の補完）	・運営（相談員の手配と相談対応、相談対応管理等）	大阪府不動産コンサルティング協会 地方の不動産コンサルティング協会 空き家対策 PT
【セミナー】 地方の空き家対策を支援するための出張セミナー&相談会を都市部で開催する。	・企画（効果的な開催手法等の検討） ・開催準備（広報、募集等） ・運営（セミナー&相談会の開催）	大阪府不動産コンサルティング協会 地方の不動産コンサルティング協会 空き家対策 PT
【相談会】 地方の空き家対策を支援するための相談会を都市部で開催する。	・企画（効果的な開催手法等の検討） ・開催準備（広報、募集等） ・運営（相談会の開催）	大阪府不動産コンサルティング協会 地方の不動産コンサルティング協会 空き家対策 PT
【取りまとめと公表】 情報を整理し、公表資料を作成する。	・情報等の取りまとめ、整理（取捨選択） ・公表資料の作成 ・ホームページ掲載準備、掲載	空き家対策 PT
【意見交換、情報提供等】 広域の空家対策が実施可能な団体等との交流	・意見交換 ・情報提供等	空き家対策 PT 役員等

備考）空き家対策プロジェクトチーム（空き家対策 PT）について

井勢敦史をリーダーとし、本事業にかかわる会員で組織する。
井勢敦史（大阪府）のほか、地方地区のある青森県、新潟県、東京都、岐阜県、京都府、香川県等の会員やその他都府県の会員で組織する。
また、本事業担当役員は、専務理事の米田淳とする。

表－２ 事業実施スケジュール表

取組内容	具体的な取組内容	令和元年度									
		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
① 相談員の 研修・育成	A-1)地方の空き家対策情報の収集(第1ステップ) ネット情報調査(9月まで集中実施、10月以降随時 実施)										
	A-2)地方の空き家対策情報の収集(第2ステップ) アンケートによる調査(調査項目の検討と実施)										
	A-3)地方の空き家対策情報の収集(第3ステップ) ヒアリング調査(ヒアリング項目の検討と実施)										
	A-4)地方の空き家対策情報のとりまとめ										
	B)広域連携空き家相談員研修資料の作成 本年度:パイロット版、来年度普及版										
	C)広域連携空き家相談員研修の実施										
② 地域の専門家 等との連携体制 の構築	A)情報収集における連携(⇄地公体・空き家対策 実施団体等)										
	B)空き家対策支援における連携										
③ 相談事務 の実施	A)電話による空き家相談の実施										
	B)都市部における空き家相談の面談対応										
	C)都市部でのセミナー＆相談会(大阪)										
	D)都市部での相談会(東京)										
	E)広域空き家問題解決のためのモデル的取組										
④ 実施した取組の 取りまとめ・公表	A)取りまとめ、整理(取捨選択)										
	B)「(仮称)広域連携空き家相談対応手引書(パイロ ット版)」の作成と公表										
	C)「(仮称)広域空き家相談対応手引書(普及版)」 の作成の準備										
	D)全国空き家対策情報の見える化準備と公表(令 和2年2月を目途にホームページを公開、以降メン テナンス予定)										
⑤ その他の取組	意見交換、情報提供等(随時)										

(2) 事業の取組詳細

1) 遠隔地空き家相談員の育成

①広域空き家相談対応マニュアル作成のための検討

9/24、10/8、10/25、11/13、12/12、1/6、2/4に開催された実務者会議の中で、計7回、広域の空き家相談に対応するために必要な項目やその対応方法等の検討を行った。

②遠隔地空き家相談員研修会の実施

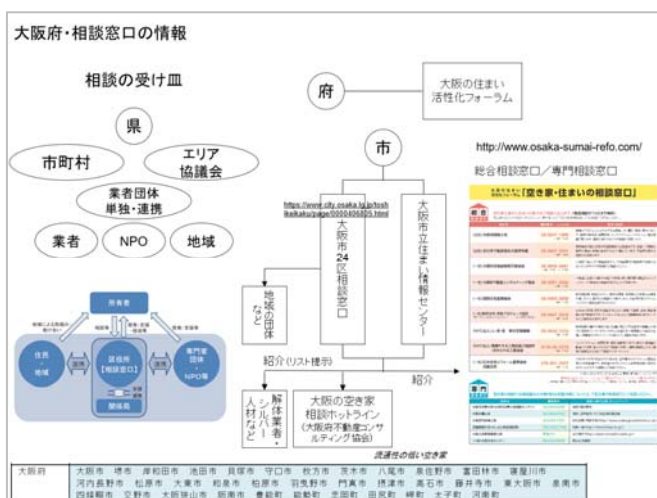
令和2年1月11日、令和2年1月15日に遠隔地空き家相談員研修会を実施した。

2) 地域の相談窓口・相談体制等に関する調査（ネット調査、アンケート調査、現地調査）および専門家等との連携に関する調査

①地域の相談窓口・相談体制および専門家等との連携に関するネット調査を実施

各都道府県および市町村の空き家相談窓口の体制や専門家等との連携状況などを、インターネット情報により調査し、整理した。

図－２ 相談窓口体制の整理



②地域の相談窓口・相談体制および専門家等との連携に関するアンケート調査を実施

各都道府県および市町村の空き家相談窓口の体制や専門家等との連携状況など、青森県、新潟県、岐阜県、近畿圏以西の 770 自治体の空き家相談窓口担当部署へアンケート調査を行った。

図-3 アンケート

「全国空き家相談ネットワーク構築事業」の概要

1) 事業の背景と目的

空き家対策においては、空き家所有者等への意識啓発が重要です。しかし、地方にある空き家の所有者や相談人が都市部等の遠隔地に居住することが多く見受けられますので、空き家所有者等に対する都道府県を越えた広域的な空き家対策情報の提供や相談体制の整備が課題になります。

この事業では、都市部の空き家相談窓口と既存の地方の空き家相談窓口が連携した「空き家相談窓口ネットワーク」を構築すると共に、地方の空き家対策情報を収集・整理して空き家の遠隔地に居住する空き家所有者に提供する「全国の空き家対策情報の見える化（仮称：のろしシステム）」ホームページの開設を行うことなどにより、広域的な空き家対策体制の拡充に寄与することを目的としています。

2) 私たちの取組

次の3つの事業に取り組んでいます。

① 空き家相談窓口ネットワークの構築

都市部と地方の空き家相談窓口が連携した空き家相談窓口のネットワークを構築します。また、11月中旬に電話相談窓口「全国空き家相談ホットライン」を開設し、「空き家相談窓口ネットワーク」を活用した相談対応をスタートします。

東京：03-6826-1170
大阪：06-4708-6778

② 空き家対策情報の見える化（仮称：のろしシステム）

都市部等遠隔地の空き家所有者向けに地方にある空き家相談窓口や支援団体の活動内容等の情報が見える化（ホームページで公開）します。

③ 都市部での相談会

遠隔地に空き家を所有する方を対象に、東京（令和2年1月15日）と大阪（令和2年1月11日）で相談会を開催します。

各都道府県・市町村
空き家相談窓口担当課 御中

一般社団法人 全国不動産コンサルティング協会
会長 林 直浩

空き家相談窓口における実態に関するアンケート調査の実施について（依頼）

時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、「空き家対策の推進に関する特別措置法」が平成27年5月26日に全面施行され、各自治体におかれましては様々な対策を講じられていることと存じます。

このような中、国土交通省の令和元年度補助事業「空き家対策の担い手強化・連携モデル事業」におきまして、当協会は、「全国空き家相談ネットワーク構築事業（別紙概要書をご参照下さい）」に取り組み、都市部と地方の空き家相談窓口ネットワークを構築するための基礎情報を得るため、都道府県および市町村の空き家相談窓口調査を実施しています。

ご多用のところ誠に恐縮に存じますが、本調査の趣旨をご理解いただき、何卒ご協力くださるようお願い申し上げます。

ご回答頂いた自治体のご担当者様には、アンケート調査の結果を後日お知らせいたします。

記

1. 調査内容
空き家相談窓口の実態

2. アンケートの回答期限
同封の返信用封筒（切手不要）にてご返送ください。（ファックスによる送付可）
令和元年11月30日（土）までの投函（送付）をお願いします。

3. アンケート調査票の返送先および問い合わせ先
一般社団法人 全国不動産コンサルティング協会 大阪事務センター 担当 井勢
住 所 〒541-0052 大阪市中央区安土町一丁目4番11号 エンパイヤビル3階
FAX 050-3737-8899
TEL 06-6210-3746 または 03-6826-1170
E-mail akiba@nreca.jp

空き家相談窓口ネットワークのイメージ図

空き家対策情報の見える化（仮称：のろしシステム）のイメージ図

一般社団法人全国不動産コンサルティング協会

以上

空家相談の状況について、下記の質問にご回答ください。

《空家相談の窓口の対応について》

問1 空家の相談窓口を担当者が配置していますか？ (○は1つだけ)

- 専任担当者を設置している
- 専任担当者は設置していないが、他業務と兼任で担当している (担当者を決めている)
- 担当者は設置していない (担当者を決めている) が、設置を検討している
- 担当者は設置しておらず (担当者を決めておらず)、今後も設置を検討する予定はない
- その他→具体的に: _____

問2 空家の相談に関する手引き書/マニュアル類は整備されていますか？ (○は1つだけ)

- 整備してある→具体的な書類名: _____
- 現在は整備していないが、整備を検討している
- 現在は整備しておらず、今後も整備を検討する予定はない
- その他→具体的に: _____

《空家相談の外部との連携について》

問3 空家相談で関連団体や外部事業者の連携体制は整っていますか？ (○は1つだけ)

- 連携体制は整っている→具体的な連携先: _____
- 連携体制は整っていないが、連携体制の整備を検討している
- 連携体制は整っており、今後も連携体制の整備を検討する予定はない
- その他→具体的に: _____

問4 空家相談で関連団体や外部事業者と連携した実績はありますか？ (○は1つだけ)

- 実績あり→連携件数 約 _____ 件
- 実績なし

問5 問4で「実績あり」と回答した場合、関連団体や外部事業者の対応はどのように評価していますか？ (○は1つだけ)

- すべての連携先に満足している
- 概ね満足しているが、一部の連携先に満足していない (連携先により差がある)
- 満足な結果が得られず、連携するのが不安である
- その他→具体的に: _____

《広域相談について》

問6 当協会では、地方の空き家を所有する都市部居住者に対する相談会「広域地区合同相談会」を令和2年1月11日(土)に大阪・天神橋筋六丁目、同年1月15日(水)に東京・表参道で開催する予定です。

このように、都市部で貴地公団に所在する空き家の相談ができることに関して、どのように考えられますか？ (該当するものすべてに○)

- 都市部の所有者に紹介しても良い
- 詳しい情報が知りたい
- 何とも言えない
- その他→具体的に: _____

問7 ご回答いただいた方についてお答えください。

貴自治体名	
貴部署名	
ご担当者名	
ご連絡先	電話 _____ FAX _____ E-mail アドレス: _____

※ご回答頂いた回答書について、不明な点等があった場合はご質問させて頂きたく存じますので、ご回答者自身について、上記の項目のご記入をお願いいたします。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

③地域の相談窓口・相談体制および専門家等との連携に関する現地調査を実施

アンケート調査を行った各都道府県や市町村および外部の連携先などへ、空き家相談窓口の体制や専門家等との連携状況など、直接現地へ訪問しヒアリング調査を行った。

表－３ 訪問先一覧

日付	訪問先		担当者
10月23日	岐阜県	都市建築部 住宅課 空家対策推進室	米田
10月23日	岐阜県	都市建築部 住宅課 空家対策推進係 NPO 法人岐阜空き家相続共生ネット	米田
11月6日	香川県	土木部 住宅課 住生活企画グループ	米田
11月6日	香川県	NPO法人 香川県不動産コンサルティング協会 NPO法人 香川県空き家等対策協会	米田
11月11日	徳島県	県土整備部 住宅課 空家対策担当	米田
11月25日	和歌山県	県土整備部 都市住宅局 建築住宅課	井勢
12月2日	福岡県	太宰府市役所 都市整備部 都市計画課	井勢
12月3日	佐賀県	株式会社住まいのかたち	井勢
12月3日	新潟県	燕市 都市計画課 空き家等対策推進室	小田嶋
12月3日	新潟県	胎内市	小田嶋
12月3日	新潟県	関川村	小田嶋
12月10日	長崎県	土木部 住宅課	橋本
12月11日	長崎県	佐世保市 都市整備部 都市政策課 都市計画係	橋本
12月16日	大分県	NPO法人 空き家サポートおおいた	井勢
12月18日	広島県	土木建築局 住宅課 住宅指導グループ	太田
12月18日	広島県	福山市 土木建築局 住宅課	太田
12月23日	宮崎県	県土整備部 建築住宅課 住宅企画担当	井勢
12月23日	鳥取県	ヤマタホールディングス株式会社	西村
12月24日	島根県	出雲市 都市建設部 建築住宅課 空き家対策室	西村
12月24日	島根県	NPO 法人出雲空き家相談センター	西村
12月25日	熊本県	土木部建築住宅局 住宅課	西村
1月8日	愛媛県	西予市 建設部 建設課	西村
1月8日	愛媛県	宇和島市 建設部 建築住宅課	西村
1月9日	愛媛県	松山市 土地整備部 住宅課	西村
1月9日	愛媛県	新居浜市 建設部 建築指導課	西村
1月28日	岡山県	土木部都市局住宅課 土木部都市局建築指導課	米田
2月14日	高知県	高知市 住宅政策課	西村
2月14日	高知県	宿毛市 環境課	西村
2月14日	高知県	四万十市 まちづくり課 計画係	西村
2月14日	鹿児島県	土木部建築課住宅政策室 住宅企画係	米田

3) 相談実務の実施

①全国空き家相談ホットラインの開設

セミナーや相談会などに参加しない方や参加できない方、どこに相談していいのかわからずにお悩みの方の空き家相談へのアプローチを容易にするために、電話相談窓口「全国空き家相談ホットライン」を開設した。

ホットラインの相談者からチラシの内容について、「相談内容の欄に、『片付け』や『遺品・仏壇の扱い』など、賃貸や売買以外のものがあり、相談しやすかった。」「書かれている相談内容が、自分が抱えている問題とピッタリ一致したので電話した。」などの声が寄せられた。

図ー4 ホットラインのチラシ



②都市部での相談会の実施

i) 広域地区合同相談会(東京)の実施

首都圏に居住し地方に空き家を所有する方を対象にした広域連携空き家相談会を、東京・表参道で2回実施した。

①第1回広域地区合同相談会

実施日時：令和元年8月28日(水)

13時00分～16時00分

実施場所：表参道・新潟館ネスパス3階

(東京都渋谷区神宮前4丁目11-7)

主 催：新潟県

青森県不動産コンサルティング協会

(一社)東京都不動産コンサルティング協会

NPO法人新潟県不動産コンサルティング協会

(一社)全国空き家相談士協会新潟支部

(一社)全国不動産コンサルティング協会

対象地域：【空き家・空地の所在】新潟県、青森県

【相談者の居住地】首都圏(東京都、

神奈川県、埼玉県、千葉県等)

相 談 料：無料

案内方法：SNS で発信

新潟県にチラシを持参

県が各市町村にチラシを配布

図ー5 相談会チラシ



⑥第2回広域地区合同相談会

実施日時：令和2年1月15日（水）

13時00分～16時00分

実施場所：表参道・新潟館ネスパス3階

（東京都渋谷区神宮前4丁目11-7）

主催：（一社）全国不動産コンサルティング協会

共催：新潟県

後援：青森県、岐阜県、香川県、徳島県

対象地域：【空き家・空地の所在】新潟県や青森県、岐阜県、香川県、徳島県のほか、全国で空き家や空き地などをお持ちの方

【相談者の居住地】首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県など）

相談料：無料

案内方法：・SNS、ホームページで発信

・チラシ配布（3,900部）

- ・共催（新潟県）、後援（青森県、岐阜県、香川県、徳島県）各窓口
- ・都道府県会館東京事務所（共催県、後援県と近畿以西の各府県）
- ・東京交通会館内ふるさと回帰支援センター窓口
- ・近畿以西の各府県市町村（11月実施の自治体向けアンケートにおいて、広域連携相談会の詳しい情報を希望された187自治体）
- ・その他会員、関係者、関連事業者など
- ・都道府県記者クラブ（都道府県会館内）へプレスリリースを投函
- ・大阪府庁記者会（大阪府庁内）へプレスリリースを投函

図ー6 相談会チラシ



ii) セミナー&広域空き家相談会（大阪）の実施

大阪市に居住する方向けに、空き家セミナーと広域連携空き家相談会を実施した。

実施日時：令和2年1月11日（土）

13時30分～16時00分

実施場所：大阪市立住まい情報センター 3階ホール

主催：（一社）大阪府不動産コンサルティング協会
と大阪市立住まい情報センターとのタイアップ事業にて開催

※大阪府不動産コンサルティング協会に実施を依頼

対象地域：【空き家・空地の所在】

全国で空き家や空き地などをお持ちの方
【相談者の居住地】大阪市とその近郊
（市外居住者の来場、相談可）

相談料：無料

図ー7 セミナー・相談会チラシ



③広域空き家問題解決のためのモデル的取組

「全国空き家相談ホットライン」や広域連携空き家相談会等における遠隔地の空き家相談に対して、空き家相談窓口と空き家所在地の連携事業者等が連携を図り、広域連携空き家対策モデル事業を実施した。

図－８ モデル事業の概略

A) フルサポート ～空き家所在地の連携事業者等と協力して問題解決～



B) パーシャルサポート

～空き家所在地の連携事業者等へ引き継ぎ～



C) 紹介 ～連携事業者を紹介～



4) 全国の空き家対策情報の見える化（のろしシステム）

空き家の遠隔地に居住する空き家所有者に、空き家所在地の自治体における空き家相談窓口の連絡先、空き家バンクの有無、連携先などの情報を提供するため、「全国空き家相談窓口情報（のろしシステム）」を含む「全国空き家ホットライン」ホームページ（<http://akiyahotline.jp/>）のパイロット版を作成した。

図－９ ホームページのトップ画面

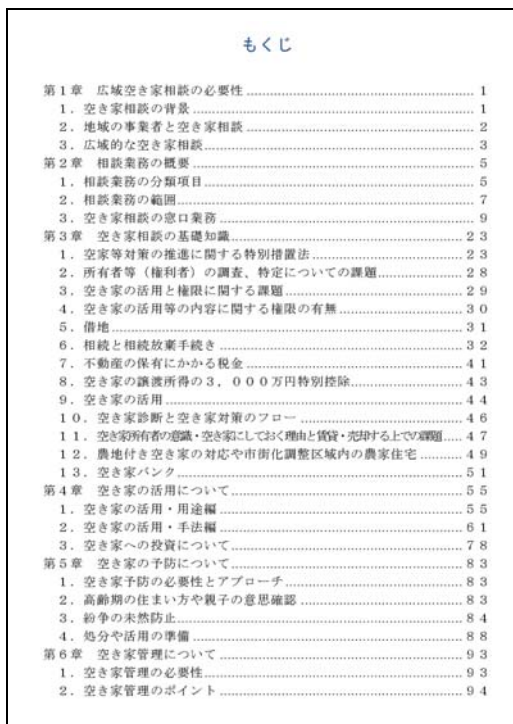


(3) 成果

1) 広域空き家相談対応マニュアルの作成、遠隔地空き家相談員研修

空き家相談も多様で、特に都市部と地方部では内容も異なり、例えば、農地付き空き家のような場合、地域の実情に応じて下限面積も設定され、都市部の相談員がすべてを把握するには限度がある。そこで、主に都市部在住の相談員が、地方の空き家相談に対応することを想定した「広域空き家相談対応マニュアル」のパイロット版を作成した。

図－１０ 広域空き家相談対応マニュアル

	
--	---

2) 地域相談窓口・体制の確認と状況の把握

遠隔地の空き家所有者等が空き家所在地の相談窓口を探す前提で、「①インターネットによる調査」を行い、次に、各自治体の相談窓口の体制や専門家等との連携状況を確認するため「②アンケート調査」を行い、遠隔地から調査した情報と現状を照合するため「③現地でのヒアリング調査」の３段階で調査を行った。

①の調査から、インターネットでは相談窓口が見当たらない、またはわかりにくい地域も見られ、遠隔地に住む相談者が相談窓口を探そうとしてもそこで断念するケースも考えられる。

②のアンケート調査では、770 の自治体のうち、約 6 割の回答があり、アンケートに記載している「全国空き家相談ホットライン」や「広域連携空き家相談会」について、別途問い合わせのあった自治体も多く、自治体間による空き家相談等に対する意識の高さも知ることができた。また、アンケートの集計結果により、窓口のマニュアルの整備や外部との連携体制などは、地域間の差はほとんどなかったが、政令指定都市、中核市、市、町、村と自治体の規模が大きいほど、整備されている傾向がみられた。これらの結果から、空き家相談窓口の体制整備も一律に考えるのではなく、自治体の規模に合わせたサポートが必要であると考えられる。

図ー１１ アンケート分析結果

◆ 実施方法：配布(郵送)、回収(郵送、FAX、ネット)

◆ 実施期間：2019年11月12日配布～2019年12月16日締め切り

◆ 配布数：N=770

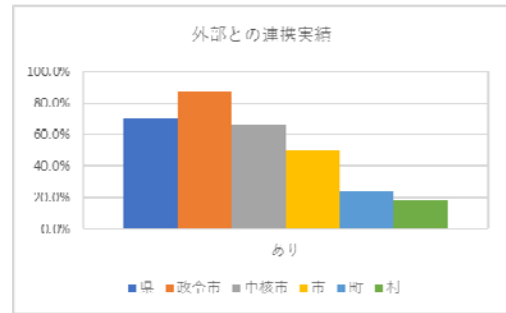
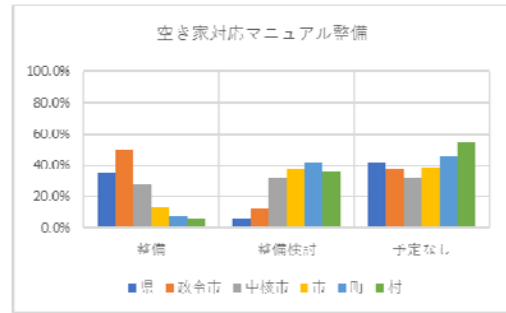
◎府県：25、政令都市：10、中核市：31、市：321、町：325、村：58
 ◎青森県：41、新潟県：31、岐阜県：43、滋賀県：20、京都府：27、
 大阪府：44、兵庫県：42、奈良県：40、和歌山県：31、鳥取県：20、
 島根県：20、岡山県：28、広島県：24、山口県：20、徳島県：25、
 香川県：18、愛媛県：21、高知県：35、福岡県：61、佐賀県：21、
 長崎県：22、熊本県：46、大分県：19、宮崎県：27、鹿児島県：44

◆ 回答自治体数：N=461・回答数：N=463

◎府県：17、政令都市：8、中核市：22、市：216、町：165、村：33
 ◎青森県：22、新潟県：22、岐阜県：36、滋賀県：13、京都府：19、
 大阪府：36、兵庫県：32、奈良県：18、和歌山県：14、鳥取県：9、
 島根県：16、岡山県：16、広島県：13、山口県：14、徳島県：13、
 香川県：12、愛媛県：14、高知県：14、福岡県：29、佐賀県：12、
 長崎県：15、熊本県：22、大分県：10、宮崎県：14、鹿児島県：26

◆ 回収率：59.9%

◎府県：68.0%、政令都市：80.0%、中核市：71.0%、市：67.3%、町：50.8%、村：56.9%
 ◎青森県：53.7%、新潟県：71.0%、岐阜県：83.7%、滋賀県：65.0%、京都府：70.4%、
 大阪府：81.8%、兵庫県：76.2%、奈良県：45.0%、和歌山県：45.2%、鳥取県：45.0%、
 島根県：80.0%、岡山県：57.1%、広島県：54.2%、山口県：70.0%、徳島県：52.0%、
 香川県：66.7%、愛媛県：66.7%、高知県：40.0%、福岡県：47.5%、佐賀県：57.1%、
 長崎県：68.2%、熊本県：47.8%、大分県：52.6%、宮崎県：51.9%、鹿児島県：59.1%



③の現地でのヒアリング調査において、県や市町村などの種類や規模、また地域性においても課題や悩みが多種多様で、空き家相談窓口の体制整備においては、個々の状況に応じたサポートが必要なことはこの調査からもよく感じられた。また、ヒアリング調査を申し込んでも「お話できるほどの空き家対策はできていない」と断られることも多く、実際に相談体制等が整備されているところでも、担当者の熱意など、マンパワーに頼っている面もいくつか見られた。これらのことから、それぞれの地域や規模に合わせた空き家相談窓口の体制整備の仕組化が求められる。

3) 相談会の開催、電話相談「全国空き家相談ホットライン」の開設、遠隔地相談モデル事業、空き家相談ツナグくんの実施

①全国空き家相談ホットラインの開設

1月、2月で12件の相談が寄せられた。このうち、広域連携空き家相談会には都合で参加できないことから、ホットラインに相談してこられた方が4名あった。他には「他の市町村の紹介」が7名、「当会のホームページを見て」が1名で、「全国空き家相談ホットライン」は効果的に利用された。

このほか、自治体からの問い合わせも多く寄せられた。「当該自治体に居住しているが遠隔地に空き家を所有している相談者」や「遠隔地に居住しているが当該自治体へ相談するために足を運べない相談者」に対して、各自治体が対応に苦慮している現実があることが顕在化した。これらのことから、市町村や都道府県を越えた遠隔地の空き家相談に「全国空き家相談ホットライン」が有効であることが実証できた。

②都市部での相談会の実施

i) 広域地区合同相談会(東京)の実施

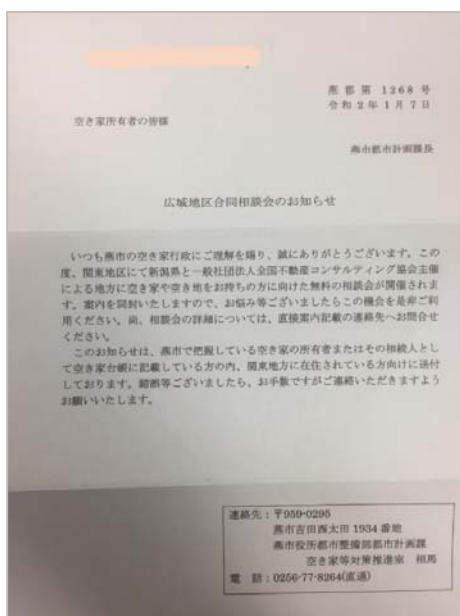
東京の表参道において、広域連携空き家相談会を2回実施したが、1回目は新潟県と青森県に空き家を所有している方を対象に、2回目は新潟県や青森県、岐阜県、香川県、徳島県のほか、全国で空き家や空き地などを所有している方と対象を拡大した。

【案内方法】

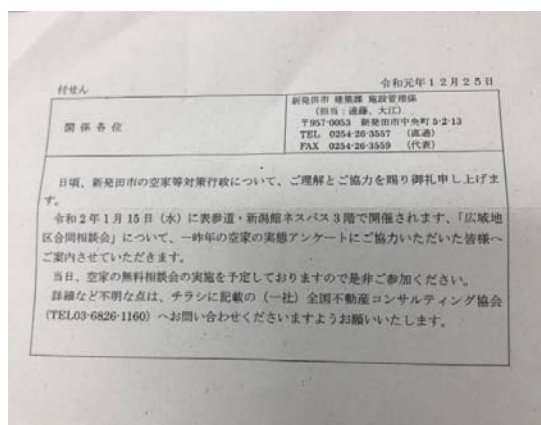
1 回目は、SNS と新潟県への案内だけで当日 6 組の来場があった。内訳は、青森県に空き家を所有している方 1 組と新潟県阿賀野市に空き家を所有している方 5 組。後日、阿賀野市へ確認したところ、新潟県から相談会の案内を受け、空き家所有者のリストから首都圏（東京、千葉、横浜、山梨など）に居住している所有者等 6 7 名に対して、直接相談会の案内を送付したとのこと。

2 回目は、SNS に加えて、アンケート調査にて協力的な回答を頂戴した自治体や各都道府県の東京事務所、記者クラブへのプレスリリースなども行い、計 3, 9 0 0 部のチラシを配布した。結果、1 3 組が来場したが、内訳は前回同様、新潟県に空き家を所有している方が 1 1 組（燕市 7 組、新発田市 2 組、阿賀野市 2 組）。3 市に確認したところ、前回の相談会で阿賀野市において効果があったため、その旨を新潟県から県内の全市町村へ通達をし、それを受けて、燕市は、空き家調査時に把握した関東在住の空き家所有者 6 0 数人に、新発田市でも、平成 2 9 年の空き家に関するアンケートに対して、前向きな回答（例えば「相談会を開催してほしい」など）をした東京在住の空き家所有者等 3 5 人に、阿賀野市でも前回と同様の所有者等に、それぞれ広域相談会のチラシを直接送付していた。

写真－１ 燕市からの送付状



写真－２ 新発田市からの送付状



当日の相談者からも「新聞や広報誌などに相談会の告知が載っていても見落としがちだが、自分宛に郵便が届いたことがとてもありがたかった」「燕市でも相談会を開催していることは知っていたが、東京から足を運ぶのは大変なので、東京で相談会があるということを直接連絡頂けたことが嬉しかった」との意見もあり、自治体から直接所有者等へのアプローチが相談希望者の来場に非常に効果的だと感じられた。今後、各都道府県を通じて、各市町村に今回と同様の取り組みを促すことで、相談会への参加効果を見込める可能性が高いと考える。

表－４ 相談会参加者と空き家所在地

広域地区合同相談会 (東京)	合計	内訳			
		燕市	新発田市	阿賀野市	新潟県以外
相談組数	19 組	7 組	2 組	7 組	3 組

【相談内容】

相談内容では、「処分したい」という相談がもっとも多かった。特に、後の世代に残さないように、自分の代で処分したいとの相談が多かった。

表－５ 相談内容（複数にわたる相談あり） ※（ ）内は空き家を借りて活用したい相談の数

わからない	将来の対策	管理	活用	処分	解体	権利	その他
1 組	0 組	0 組	2 組 (1 組)	15 組	3 組	1 組	2 組

写真－３ 相談会の様子



【相談対応】

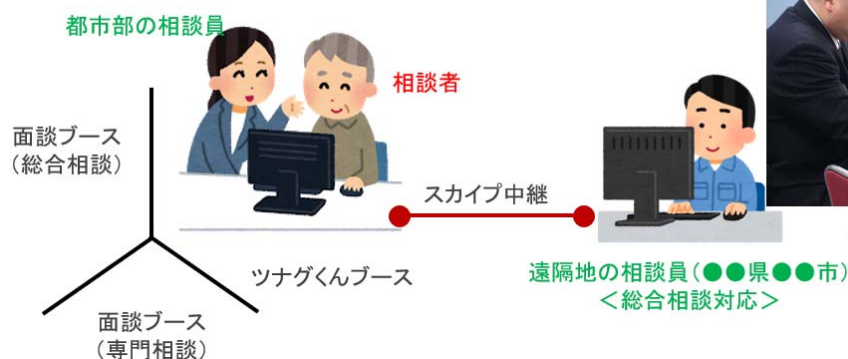
相談内容は地方特有のものも多く、例えば、農地付き住宅の的確なアドバイスや、青森県の空き家相談では、相談員が登録方法を熟知していたため、その場で空家バンクへの登録を行うなど、その地域のことを理解している相談員が相談を受けることが効果的であることを再認識した。

１回目の相談会で、都市部の相談員が相談を受ける場合、その地方特有の知識や情報を事前に把握しておくか、その手前で地方の相談員に引き継ぐ仕組みを構築する必要を感じ、２回目の相談会において、スカイプを活用して相談会場と地方の相談員をつないだ相談対応（「空き家相談ツナグくん」）を実施した。

図－１２ 「空き家相談ツナグくん」

写真－４ 相談会の様子

都市部の相談会場での「空き家相談ツナグくん」活用のイメージ



「空き家相談ツナグくん」
相談対応の様子2020.1.15

相談者の横で都市部の相談員もサポートし、相談者からも「地域のことをよく知っている方にも聞いてもらえてよかった」と高評価だった。当初心配された、画像や音声の乱れもなく、都市部の相談会に、毎回地方から相談員が移動すると開催経費も膨らむため、今後の広域相談会において、「空き家相談ツナグくん」を活用する場面が増えると予想される。

ii) セミナー&広域空き家相談会（大阪）の実施

大阪市の住まい情報センターにおいて、セミナー&広域連携空き家相談会実施したが、これは大阪府不動産コンサルティング協会と住まい情報センターのタイアップ事業を活用させてもらったため、集客は住まい情報センターが行い、当日 92 名のセミナー来場者があり、相談者は 18 組であった。

表－6 相談会参加者と空き家所在地

広域相談会（大阪）	合計	内訳		
		大阪市	大阪府内	その他
相談組数	18 組	0 組	5 組	13 組

表－7 相談内容（複数にわたる相談あり）

わからない	将来の対策	管理	活用	処分	解体	権利	その他
3 組	2 組	0 組	2 組	9 組	3 組	6 組	6 組

写真－5 セミナー・相談会の様子



③広域空き家問題解決のためのモデル的取組

モデル的取り組みについては、今年度 7 件取り組んだが、それぞれにおいて関わり方が異なった。広域で空き家問題を解決に導く場合、まず相談内容を整理し、所有者居住地の相談窓口でできることと空き家所在地でないとできないことを仕分けすることが重要となる。

その上で、所有者居住地の相談窓口のサポート内容として

- ・相談内容の仕分け・整理と助言
- ・所有者居住地の相談窓口でできる調査の実施
- ・共有や相続登記未了などの権利整理支援
- ・空き家所在地の相談窓口の紹介（バトンタッチ）
- ・空き家所在地の事業者と連携した問題解決支援
- ・空き家予防に関する助言や支援

などが考えられる。

4) 全国の空き家対策情報（のろしシステム）ホームページの開設

空き家の遠隔地に居住する空き家所有者が、空き家所在地の自治体等に相談をしたい時に必要だと思われる、空き家相談窓口の連絡先、空き家バンクの有無、連携先などの情報を提供するため、「全国空き家相談窓口情報（のろしシステム）」を含む「全国空き家ホットライン」ホームページ（<http://akiyahotline.jp/>）のパイロット版を作成した。

図－１３ ホームページの空き家相談窓口情報の画面

The screenshot shows the homepage of the 'All Japan Empty House Hotline' (全国空き家ホットライン). The header is yellow with the site name and a menu icon. Below the header, 'Aomori City' (青森市) is selected. The main content area is divided into three sections: 'Consultation Window' (窓口) with 'City Planning Department Housing and Community Development Section' (都市整備部住宅まちづくり課) and contact info (TEL 017-734-2385); 'Empty House Bank' (空き家バンク) with 'Aomori City Empty House/Empty Land Bank' (青森市空き家・空き地バンク); and 'Partnership' (連携先) with 'Aomori Prefecture Housing Support Association' (青森県居住支援協議会).

全国空き家ホットライン	
青森市	
窓口	都市整備部住宅まちづくり課 総合 TEL 017-734-2385
空き家バンク	青森市空き家・空き地バンク
連携先	青森県居住支援協議会

3. 評価と課題

1) 遠隔地空き家相談員の育成

広域空き家相談対応マニュアル（パイロット版）の作成および遠隔地空き家相談員研修会は、予定どおり行うことができた。相談員のレベルアップと均一化のためにも、さらなる知識、情報、経験の蓄積を行い、農地や山林を含む空き家など、地方ならではの空き家問題の対策手法等もブラッシュアップし、次年度にはこれらを反映したマニュアル（普及版）を作成、公表することで、より効果的な広域空き家相談対応につながることを期待できる。

2) 地域の相談窓口・相談体制等に関する調査（ネット調査、アンケート調査、現地調査）および専門家等との連携に関する調査

地域の相談窓口・体制の確認と状況の把握等に関して、調査についてはおおむね予定どおり行うことができた。今年度は、西日本の地方における空き家相談対応を中心に情報を収集したことから、調査が未着手となっている約半数の自治体の調査も来年度早々に行い、収集した地方の空き家対策情報の精度や相談品質の把握に努め、並行して連携できる団体等を増やすことで、広域で空き家問題を解決に導く体制をより強化することが期待できる。

3) 相談実務の実施

電話相談「全国空き家相談ホットライン」をはじめ、相談窓口の開設や相談実務の充実など、遠隔地の相談を受ける体制づくりやそのノウハウの蓄積等に関しては、予定どおり行うことができた。また、ビデオ通話「空き家相談ツナグくん」を利用した相談エリアの拡大と都市部相談員の拡充などにより、来年度以降のコストパフォーマンスに優れサステナブルな広域相談体制の構築の目途が立った。

相談会の案内においては、広報活動の充実や自治体や県人会などに対する効果的なアプローチを模索する必要があり、それらの取組によって、広域連携の相談実務をより効果的なものとすることが期待できる。

4) 国の空き家対策情報の見える化（のろしシステム）

空き家の遠隔地に居住する空き家所有者が、空き家所在地の自治体等に相談をしたい時に必要だと思われる、空き家相談窓口の連絡先、空き家バンクの有無、連携先などの情報を提供するため、「全国空き家相談窓口情報（のろしシステム）」を含む「全国空き家ホットライン」ホームページ（<http://akiyahotline.jp/>）のパイロット版を構築することができた。当初、先述した地域の相談窓口・相談体制等に関する調査（ネット調査、アンケート調査、現地調査）および専門家等との連携に関する調査に着手した地域からその情報を公表する予定であったが、調査した地域において空き家相談窓口や連携専門家団体等が整備されていない市町村も多く存在することから、調査に着手していない市町村を整備されていない市町村に誤解されてしまう可能性があり、公表を延期し、遅くとも次年度全自治体の調査を完了した後に公表することとした。

4. 今後の展開

空き家対策において、遠隔地にある空き家の問題解決は大きな課題である。各地域ではそれぞれ相談会や空き家対策を進めているものの、都道府県や市町村を越えての空き家対策については、各自治体がその対応に苦慮していることが顕在化した。

全国どこにいても相談ができる体制づくりとそれを解決に導くためのネットワーク（連携体制）の構築およびスキルアップに努めるとともに、全国各自治体における相談窓口・体制の状況が見える化することにより、遠隔地に居住する空き家所有者等への情報提供を充実させる。また、同じ地方でも中心市街地とは異なる性質を持つ田舎の空き家対策を明確に区分し、その研究や実証調査を進めることによって、より効果的な空き家対策情報を地方に提供する。さらに、広域連携空き家相談を持続可能なものにするための手法や体制を引き続き検討する。

これらの取組により、地方の空き家対策の拡充に寄与することが可能となると考える。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期		平成 2 1 年 7 月	
代表者名		会長 林 直清	
連絡先担当者名		井勢 敦史	
連絡先	住所	〒066-00003	東京都杉並区高円寺南 2-19-5 大幸ビル 2 階
	電話	03-6812-1160	
ホームページ		http://www.jreca.jp/	