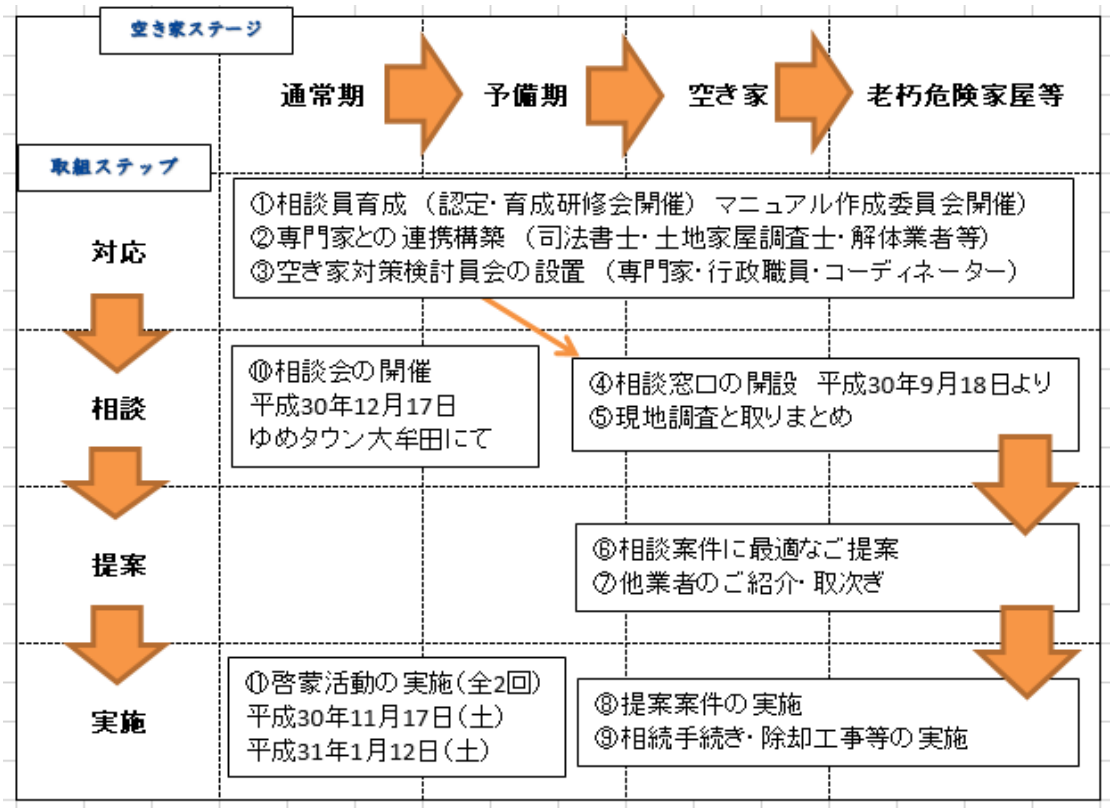
事　業　名　称	空き家相談窓口設置及び空き家コーディネーター育成事業
事業主体名	ありあけ不動産ネット協同組合
連　　携　　先	福岡県大牟田市　大牟田市居住支援協議会
対　象　地　域	福岡県大牟田市
事業の特徴	● 各種専門家と連携した相談窓口の設置 ● 相談員として「空き家コーディネーター」の認定・研修 ● 相続や建物解体など多岐にわたる相談に対応・アフターフォローの充実 ● 行政や各種専門家と連携した空き家対策検討委員会の設置 ● 空き家対策の周知や啓蒙活動の実施
成　　果	① 大牟田市との協定書の締結 ② 相談窓口の開設・運営 ③ 空き家対策検討委員会の設置（月１回程度開催） ④ 広報物の作成（パンフレット・チラシ・ポスター・ホームページ） ⑤ 空き家コーディネーターの認定・研修　相談窓口マニュアルの作成 ⑥ セミナーの実施（全２回） ⑦ 相談会の実施（市内ショッピングセンター内　全１回）） ⑧ 大牟田市居住支援協議会との連携
成果の公表先	当組合ホームページ http://ariakefudousannet.com/

１．事業の背景と目的

多岐にわたる空き家対策の課題を解決し、その流通を促進するために、多様な専門家で組織したで問題解決に導く手続きやサポートができる体制を構築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



【役割分担表】

取組内容	具体的な内容（小項目）	担当者（組織名）	業務内容
① 相談員育成	相談員研修（全４回）	専務理事	研修会を開催し、空き家コーディネーターの認定、その資質向上を図る
	マニュアルの作成	マニュアル作成委員会	相談窓口での各相談員の対応の均一化のためのマニュアル作成
② 専門家との連携構築	専門家との協議	ありあけ不動産ネット協同組合	空き家対策に必要と思われる専門家との連携構築
③ 空き家対策検討委員会の設置	専門家・市職員との協議	理事役員	より複雑な案件に対して、各種専門家と行政職員を交えた問題解決策の模索
④ 相談窓口の開設	相談案件の聞き取り	各空き家コーディネーター	相談者の相談対応。課題の抽出
	専門家との連絡・調整	各空き家コーディネーター	相談者の空き家に対する課題解決に必要な専門家との連絡・調整。
⑤ 現地調査等取りまとめ	現地調査 相談者の希望に応じて、担当のコーディネーターが相談案件ごとに対応	各空き家コーディネーター	相談者の希望に従い、現地の調査。道路やインフラ設備等の調査。行政への聞き込み
	相談者希望見積もり	各空き家コーディネーター	相談者の希望に従い必要な業者見積の取得
	必要書類取得	各空き家コーディネーター	必要に応じて登記簿や公図等の取得。税証明書等の取得
⑥ 相談案件に最適なご提案	ご提案内容の提示	各空き家コーディネーター	相談者の意向に沿った空き家対策の提案とその説明
	各見積もり提示	各空き家コーディネーター	各種見積もりの取得と提示
⑦ 他業者への案内	他業者の紹介	各空き家コーディネーター	空き家対策に必要な業者の紹介・取り次ぎ 相続案件⇒司法書士 解体相談⇒解体業者　など
⑧ 提案案件の実施	提案案件の実施	相談者	相談者の意向に沿う空き家対策の提案
⑨ 相続手続き・除却工事等の実施アフターフォロー	相続手続き等	司法書士等	具体的な相続手続きに関する説明
	建物所除却工事等の実施	解体業者等	解体除却工事等の実施とその確認
	その他必要な手続きの実施	各業者	各手続きの実施とその確認

⑩ 相談会の実施	ショッピングセンターでの相談会	ありあけ不動産ネット協同組合	相談会の実施
⑪ 啓蒙活動の実施	ホームページ作成	総務・広報部	当組合の取り組みや解決事例、建物除却の補助金に関しての情報提供や、セミナー開催の告知を実施。
	パンフレット作成	総務・広報部	当組合の取り組みや空き家対策への啓蒙を行う
	セミナーの実施	ありあけ不動産ネット協同組合	市民に対し、早期の空き家対策の啓蒙を行い空き家予防に努める

【事業実施スケジュール表】

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	3月
対応	①相談員育成	相談員研修	24日		29日			23日	18日・21日	
		相談マニュアルの作成				21日	27日	15日・29日	8日	
	②専門家との連携構築	専門家との協議				→	→	→	→	
	③空き家対策検討委員会の設置	専門家・市職員との協議			3日	1日	6日	17日	7日	
相談	④相談窓口の開設	相談案件の聞き取り		9月18日～	→	→	→	→	→	
		専門家との連絡・調整		→	→	→	→	→	→	
	⑤現地調査等取りまとめ	現地調査		→	→	→	→	→	→	
		相談者希望見積もり		→	→	→	→	→	→	
		必要書類取得		→	→	→	→	→	→	
提案	⑥相談案件に最適なご提案	ご提案内容の提示		→	→	→	→	→	→	
		各見積もり提示		→	→	→	→	→	→	
	⑦他業者への案内	他業者の紹介		→	→	→	→	→	→	
実施	⑧提案案件の実施	提案案件の実施		→	→	→	→	→	→	
	⑨相続手続き・除却工事等の実施	相続手続き等		→	→	→	→	→	→	
		建物除却工事等の実施		→	→	→	→	→	→	
		その他必要な手続きの実施		→	→	→	→	→	→	
	⑩相談会の実施	ショッピングセンターでの相談会					11日			
	⑪啓蒙活動の実施	ホームページの作成		→	→	→	→	→	→	
		パンフレット作成		→	→	→	→	→	→	
		セミナーの実施				17日		12日		

（２）事業の取組詳細

①相談員育成

●空き家コーディネーターの認定　育成研修会の開催（全４回）

空き家対策の専門家としてコーディネーターを認定するとともにその資質の向上を図る

平成 30 年 8 月 24 日　空き家コーディネーターの認定・研修・窓口業務の説明

平成 30 年 10 月 29 日　空き家コーディネーターの認定・窓口の対応の協議

平成 31 年 1 月 23 日　空き家コーディネーターの認定・窓口運営の課題と解決策の協議

平成 31 年 2 月 18 日　空き家コーディネーターの研修・成果報告会の研修

●マニュアル作成

相談窓口での各相談員の対応の均一化のためのマニュアル作成

マニュアル作成委員会を設置し、相談対応の手順やその後のアフターフォローについて、フローチャート形式でまとめ、空き家コーディネーターの対応の均一化と相談案件の解決策を模索する際の一助となる様、マニュアルを作成

平成 30 年 11 月 21 日　よくある相談事例のワークショップ　相談案件のカテゴライズ
平成 30 年 12 月 27 日　ワークショップを踏まえてのフローチャートの作成
平成 31 年 1 月 15 日　フローチャートの作成の協議
平成 31 年 1 月 29 日　フローチャートの作成の協議
平成 31 年 2 月 8 日　マニュアル案の完成。理事会への提出

②専門家との連携構築

空き家対策に必要であると思われる専門家や行政職員及び関連企業と連携を構築し、相談のアフターフォローや解決に導くための連携を構築する

空き家の相続⇒司法書士事務所と連携
空き家の境界トラブル・土地の所在不明等⇒土地家屋調査士と連携
空き家の解体⇒解体業者や建設業者と連携
空き家の残置物処分⇒産廃・引っ越し業者と連携
空き家補助金に関して・地域住民からの苦情⇒行政と連携
空き家の売却・賃貸などの流通⇒不動産業者と連携
空き家の福祉的活用⇒居住支援協議会と連携

③空き家対策検討委員会の設置

より複雑な案件に対して、各種専門家と行政職員を交えた問題解決策の模索。実際の複雑な事例を専門家（主に士業）と行政職員とで協議し解決策を模索。非常に解決の難しい案件を協議することで、流通困難物件などの共通する課題が見えてきており、今後の対策の検討や行政運営への提言などを行う。

平成 30 年 10 月 3 日　11 月 1 日　12 月 6 日　平成 31 年 1 月 17 日　2 月 7 日　（全 5 回）

④相談窓口の開設

平成 30 年 9 月 4 日**『大牟田市における空き地及び空き家等の相談窓口並びにコーディネーター設置に関する協定』を当組合と大牟田市との間で**調印式を行った。

それに基づき平成 30 年 9 月 18 日、市内中心部に『空き家空き地相談窓口』を開設し、平日の 9 時～17 時まで常時空き家相談ができる窓口を運営している。また窓口には 10 時～15 時で 2 名体制で空き家コーディネーターを配置し、空き家に悩む方々の相談に対応している。

当組合の取り組みの特徴としては、相談者ごとに 1 名の空き家コーディネーターを担当として就かせることで、相談窓口に来られた後のアフターフォローを充実させている。そうすることで、相続手続きの段取りや見積もり、解体業者への相見積の取得や解体補助金の助言、土地境界トラブルに対しての専門業者との調整などを行うことができ、特に高齢の相談者や遠方にお住いの所有者の方に喜ばれている。

⑤現地調査と取りまとめ

相談者の意向に沿った提案をするための希望者には現地調査を行い、空き家の状態や環境、道路と敷地の接道状況などを調査。それに基づき相談者の意向と流通環境に沿った提案する。大牟田市は、土地の価格が安く、空き家を解体して売却しても建物解体代金のほうが高くつき、所有者の費用的な問題からなかなか解体が進まないことも多い。中古物件としてまだ使えそうな物件は、利活用や投資物件としての売却を薦めるなど、現地調査を行うことで可能となる提案もある。また、相続が終わっていないケースや、そもそもどの場所の不動産を相続したのかもわかってお

られないケースなどもある。固定資産税の納付書や登記簿や公図などの情報を基にそれらを調査・取りまとめを行い、相続人となるべき人にお伝えしていく。

⑥相談案件に最適なご提案

相談窓口に来られた後の取り組み（アフターフォロー）として、⑤の現地調査や取りまとめによって、わかった課題点（相続が終わっていない、土地の境界が分からない、不動産の場所が分からない、流通困難物件である、等）を相談者に伝え、その意向に基づいて解決策を提案していく。

⑦他業者の紹介・取り次ぎ

相談者のお悩みを解決するために必要な専門家との取り次ぎを行う。具体的には建物解体費用の見積もり取得や、司法書士の紹介と相続登記の見積もり取得、その他必要な専門家の紹介など、②で構築した専門家と連携して課題の解決にあたる。また、各種手続き完了後も、次はその空き家の流通や利活用を目指して不動産業者と連携してアフターフォローにあたる。

⑧提案案件の実施

担当の空き家コーディネーターの提案や、空き家対策検討委員会の提案などを基に、実際に空き家の売却や解体、利活用などを所有者の意向に基づいて実行するために助言を行っていく。

⑨相続手続き・除却工事等の実施

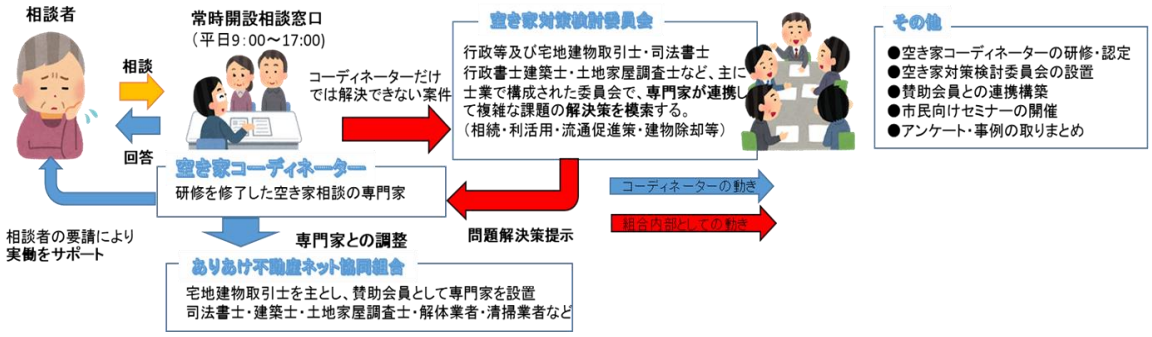
相続が済んでいない案件に関しては、司法書士ととおしてまずは相続手続きを進めていく。また、現地調査によって建物解体をしたほうが良いと判断した案件に対しては、建物の解体の見積もりやスケジュール調整、また、解体の補助金の活用などの相談にも対応し、スムーズに相続や建物除却が進むための手伝いをする。

⑩相談会の開催

大牟田市内中心部にある大型ショッピングセンターにて、相談会を実施した。あえてショッピングセンターの特売日に開催することにより、相談窓口設置の周知を図るとともに、未だ実家が空き家問題化していないような空き家予備軍の方にも対策を啓蒙する観点から、ショッピングセンターの通りがかりの人にチラシを配るなど、空き家の予防や事前対策の必要性を説いた

⑪啓蒙活動の実施

市民に対し、早期の空き家対策の啓蒙を行うことで、空き家予防の一助となる様にセミナーを開催した。新しい法律や制度の説明などを行うことで、より早い段階から、当事者意識を持ってもらい空き家対策の一助となるセミナーを開催した。



（３）成果

①大牟田市と協定締結　平成 30 年 9 月 4 日　大牟田市役所にて市長と当組合理事長にて調印
地元の新聞にも取り上げられた。（写真 1、２）

写真１（協定書締結式）

写真２（地元新聞）

②『空き家空き地相談窓口』開設　（写真３、４）

平成 30 年 9 月 18 日（火）空き家空き地相談窓口オープン

平日 9：00～17：00（個別相談 10：00～15：00）

開設より相談件数　延べ 152 件の相談　（1 月末時点）

宅地建物取引士をはじめ、司法書士、土地家屋調査士など多様な専門家への相談が無料で行える。また、行政とも連携することで、解体の補助金と実際の解体見積もりなどをセットで相談できるため、スピード感をもって対応できる

写真３

写真４

③空き家対策検討委員会の設置　　複雑な相談案件に関して専門家や行政職員も交えて検討、及び、窓口の運営に関しての協議（月一回程度開催）（写真５、６）

写真５

写真６

④広報物の作成（パンフレット・チラシ・ポスター・ホームページ・Facebook ページ）

空き家空き地相談窓口の開設の周知と利用の促進を図るため、ポスターやホームページ、パンフレットを作成した。（写真７、８、９）ポスターは行政と連携し、市内各公民館に掲示していただき、パンフレットも市役所内の建築住宅課や廃棄物対策課（空き地担当部署）、資産税課に設置していただいた。さらに居住支援協議会と連携を構築したことにより、居住支援協議会の事務局でもある社会福祉協議会にもパンフレットを置いていただき、福祉的なお悩みをお持ちの方々へもアプローチしている。相談窓口のホームページでは、当組合の取り組みやセミナーなどの告知（写真１１）を行っている。

写真７（ポスター）

写真８（ホームページ）

写真９
（A4 ３つ折りパンフレット表紙面）

写真１０
（パンフレット内容面）

写真１１（セミナー告知チラシ）

⑤空き家コーディネーターの認定・研修（写真１２）相談窓口マニュアルの作成（写真１３）
空き家コーディネーターとしての知識の向上と対応の均一化を目的として認定・研修会を開催し、またマニュアルを整備して各コーディネーターに対応や回答の違いが無いように注意するとともに、スピード感をもって対応できるようにした。

写真１２（研修会）

写真１３（マニュアル作成）

⑥セミナーの開催　全２回

第１回　日時：平成 30 年 11 月 17 日（土）14：00～　場所：えるる
「遺言のすすめ」　講師：司法書士　山本勝也氏　（写真１４）

第２回　日時：平成 31 年 1 月 12 日（土）1　4：00～　場所：えるる
「終活セミナー」　講師：司法書士　成富祐太氏　（写真１５）

相続対策として遺言の書き方や、近く施工される改正民法、法務局における遺言書の保管制度の概要など、空き家対策や空き家予防の観点から、市民にも分かりやすいセミナーを開催した。

写真１４（第１回セミナー風景）

写真１５（第２回セミナー風景）

⑦相談会の実施　　平成 30 年 12 月 11 日（火）10 時～15 時　ゆめタウン大牟田　相談者 7 組
空き家窓口設置の周知と、早期の空き家対策の啓蒙の一環として相談会を実施。通りがかりのお客様にも積極的に話しかけ早期対策の重要性を説いた。（写真 16，17）

写真１６

写真１７

⑧大牟田市居住支援協議会との連携　空き家利活用に関して相互に窓口を紹介する体制を構築

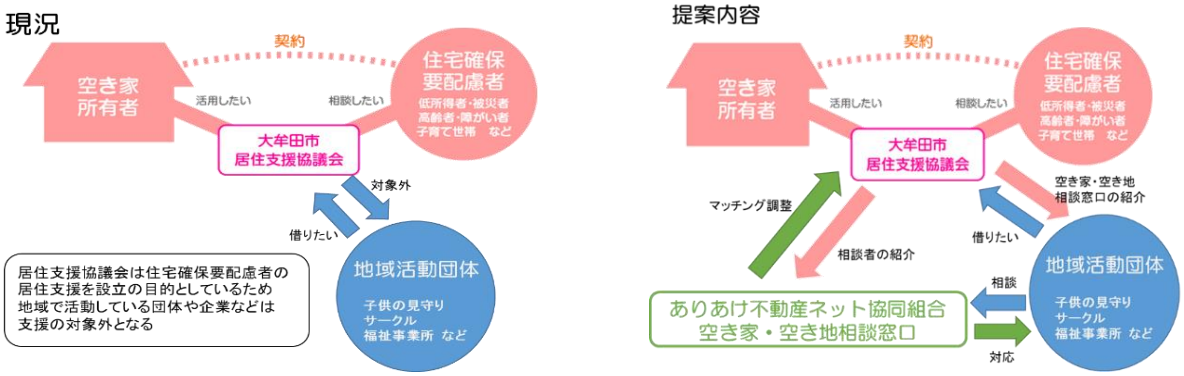


図１（大牟田市居住支援協議会との連携体制イメージ図）

大牟田市居住支援協議会に寄せられる空き家所有者の相談のうち、居住支援要配慮者向けではない利活用の場合（福祉事業所や学習塾として利活用したいなど）、協議会設立の趣旨の対象外のため相談が受けられなかった。
そこで、当窓口と協議会が連携して相互の窓口を紹介し合うことで空き家の利活用を促進

３．評価と課題

評価　●行政と協定を結んだ相談窓口という点では、非常に市民の安心につながっている。
●去年一年間に市役所へ寄せられていた空き家の相談件数は 107 件であったが、窓口開設後約 4 ヵ月半で当相談窓口への相談件数のべ 152 件、うち解決案件は 32.77%に上る。またアンケートでのコーディネーターの対応や回答の満足度は 96.8%に上る。（1 月末時点）
●コーディネーターの担当制を敷くことで、再来所の際もスムーズに担当者が対応できアフターフォローの充実を図るとともに、相談者の安心の一助となっている。
相談者は、空き家対策を実行するにあたり、どの順番やスケジュールで実行していったらよいか分かっておられない方が多く、相談に来られた後も専門家によりアフターフォローのおかげで、実際の問題解決までたどり着けている
●空き家対策検討委員会の設置により行政や各専門家の意見を基に課題の解決策を模策できると同時に、将来的に社会問題化しそうな事案も把握できる。

課題　●各空き家コーディネーターの経験や知識に未だバラツキがあり、コーディネーターの知識と経験の更なる向上を図ることが必要。

●空き家対策検討委員会で専門家が知識を集約しても、有効な解決策上がらないことも多い。今後、全国の先進的な取り組み等から、新たな手法を学ぶ必要がある。

●市の広報紙や地元の新聞各紙では窓口開設の記事を取り上げてもらったが、未だ市民隅々まで周知されているとはいえず、パンフレットやポスター、ホームページでの告知だけでは、不十分のようだ。

４．今後の展開

- 継続して相談窓口の運営を行い、行政と連携して窓口設置やセミナー開設の周知徹底を図る。
- 行政（資産税課）と連携して、市外にお住いの不動産所有者へ固定資産税納税通知と共に窓口開設のパンフレットを同封し、空き家（実家など）の相談先として空き家相談窓口を周知する。
- 空き家コーディネーターの研修を通して、空き家対策の担い手としての研鑽に努める。また、全国の先進事例を研修し、実際に取り組めるものは積極的に取り組んでいく。
- 市内各地域のまちづくり連絡協議会等と連携し、地域の公民館や民生員との連携強化を図る。
- セミナー等を通して、空き家の発生予防や空き家となる前の早期対策などの啓蒙活動を行う。
- 他団体主催の相続セミナーや終活イベント等に積極的に協力し、空き家対策への貢献をしていく。
- 今後も継続した広報活動が必要。行政と協定を結んで開設しているという点は、非常に相談者の安心につながっている様なので、今後も行政と連携しながら、市民が気軽に相談できる窓口を目指していく。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期		平成 16 年 6 月	
代表者名		理事長　川添健一	
連絡先担当者名		専務理事　平湯聡	
連絡先	住所	〒836-0041	福岡県大牟田市新栄町 16-10-１F
	電話	0944-55-3585	
ホームページ		http://ariakefudousannet.com/	