

<b>事業名称</b>	<b>遠隔地に向けての「オンライン空き家塾」推進事業</b>
<b>事業主体名</b>	特定非営利活動法人 岐阜空き家・相続共生ネット
<b>連携先</b>	岐阜県 および同県内市町村、秋田県および同県内市町村
<b>対象地域</b>	全国
<b>事業概要</b>	遠隔地に向けての発信コンテンツを利用し所有者の意識向上を図る取組
<b>事業の特徴</b>	遠隔地を意識したオンラインによる相談会や研修会に取り組み外部協力者と効率の高い取組を目指した。
<b>成果</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「オンライン空き家塾」の動画配信</li> <li>・3者通話(複数通話)のマニュアル及び事例</li> <li>・行政版「空き家相談士ちゃんべら」改訂版</li> </ul>
<b>成果の公表方法</b>	NPO 法人岐阜空き家・相続共生ネットホームページ (pdf 版) <a href="http://gifu-akiya.net/government/">http://gifu-akiya.net/government/</a> YouTube 配信 (オンライン空き家塾)

## 1. 事業の背景と目的

専門家との協力体制が構築できない小規模の市町村においては、初期対応相談において情報提供(対策や助言)の提示に苦慮している実情がある。当 NPO は、平成 30 年より行政空き家総合窓口へ総合相談員(空き家相談士)を派遣し空き家所有者の悩みや心配事などの相談対応をしてきた。その中で「空き家塾」を設立し NPO 所属の各種専門家が相談者の出口対策の一端を担ってきた。昨年度は、岐阜県羽島市と連携して「ファーストコンタクト強化事業」に取り組み、行政が単独で行ってきた空き家相談窓口へ NPO 相談員(空き家相談士)を派遣した。行政職員と NPO 相談員がバディを組んで、相談者との 3 者(相談者・行政・相談員)相談を中心に、空き家相談(苦情も含む)への対応と処理を共に行った。この事業では行政職員が NPO 相談員と共に、自らも相談に参加することによるスキルアップを図り、庁内他部署や外部との連携を効率よく実行できる窓口体制を整備した。

この取り組みを岐阜県内市町村担当者に認知してもらうために、担当者へのアンケート、ヒアリングを実施し、昨年度「行政職員向け空き家相談士研修会」を開催した。多くの行政窓口で抱える空き家総合相談や苦情、通報対応が人材や経験不足により停滞していることがわかった。また、遠隔地に居住し無関心、無責任な空き家所有者に対するアプローチや対処に大変苦慮している姿も浮かんでおり、ファーストコンタクトの強化に加え従来行ってきた集客による空き家啓発セミナーの開催や相談者を前に相対での相談は周知範囲に限られ、その上、コロナ禍においては開催が難しいと考えた。

本事業では、YouTube にて「オンライン空き家塾」を開設し、当法人ウェブサイト上での宣伝だけでなく、行政公式ウェブサイトのバナー広告を利用し、情報を配信することで、遠隔地の空き家所有者へ空き家を放置することの問題意識を定着させることを目的に事業を実施した。

Zoom 等のツールを活用し、複数の専門家が参加することを想定した行政空き家担当職員向け研修会を開催し、職員の相談対応レベルアップや総合相談員との相談連携、専門家との効率よい事業連携を学び人材不足の解消を図った。

3者通話では、相談者が NPO 相談員と行政担当者と同時に相談が実施でき、遠方の市町村においても相談事業が実施できるようになった。遠方市町村の担当者との通話や遠隔地の空き家所有者に対する相談体制の強化や効率の良いネットワーク相談体制を図るため、3者通話の事例検証、ブラッシュアップを行った。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要と手順

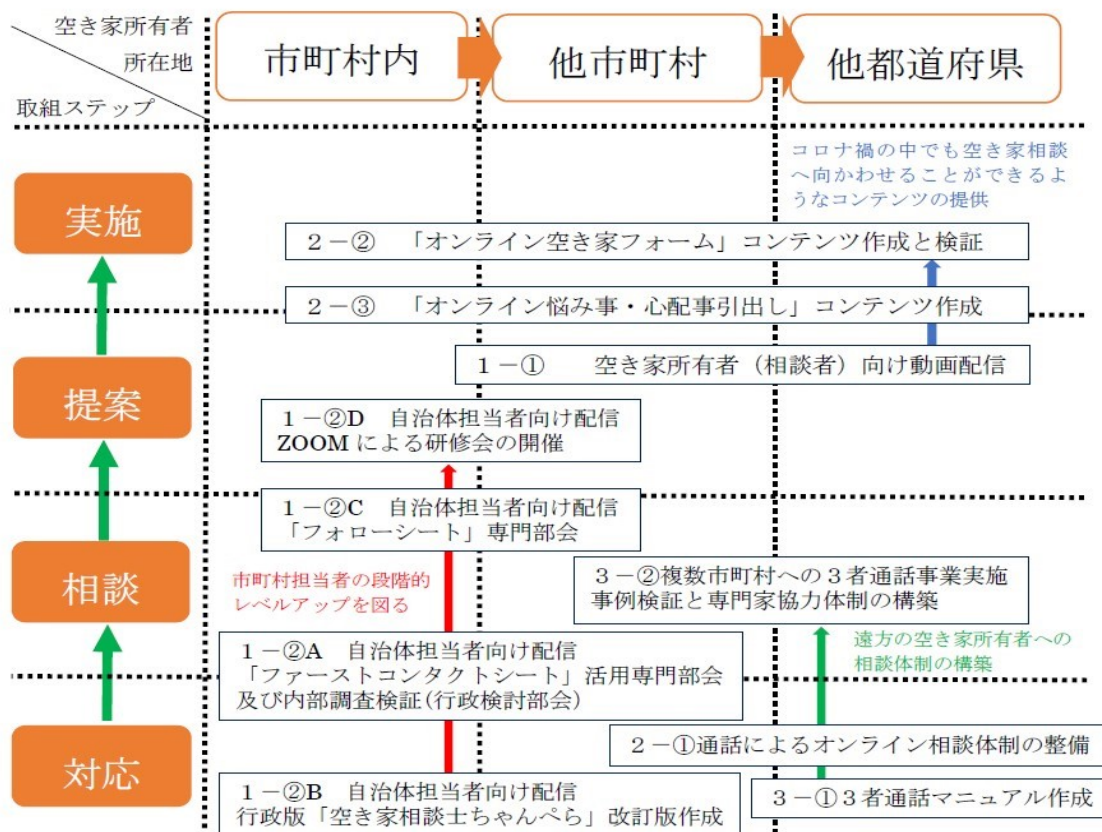
交付決定（7月31日）から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下のように進めた。

図1 事業実施工程

#### ■応募事業の補助の期間内の事業実施工程【共通】

事業項目	具体的な取組内容	令和2年度								
		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
⑤	1-① 空き家所有者(相談者)向け動画配信		動画撮影			Youtube配信開始				
①②	1-②A 自治体担当者向け配信 「ファーストコンタクトシート」活用専門部会及び 内部調査検証(行政検討部会)		行政検討部会	■	■	■	■	■	■	
①②	1-②B 自治体担当者向け配信 行政版「空き家相談士ちゃんぺら」改訂版作成		行政担当職員聞き取り			改訂版作成編集				
②	1-②C 自治体担当者向け配信「フォローシート」専門部会		行政検討部会	■	■	■	■	■		
①②	1-②D 自治体担当者向け配信 ZOOMによる研修会の開催				研修会内容検討		研修会	■		
①②③	2-① 通話によるオンライン相談体制の整備				3者電話専門家対応方法検討					
①⑤	2-② 「オンライン空き家フォーム」コンテンツ作成と検証		フォーム内容検討			新フォーム運用開始				
①⑤	2-③ 「オンライン悩み事・心配事引出し」コンテンツ作成		動画撮影			Youtube配信開始				
③	3-① 3者通話マニュアル作成				3者電話問題点検討、市町村担当者聞き取り					
②	3-② 複数市町村への3者通話事業実施、 事例検証と専門家協力体制の構築		市町村バナー設置			市町村にて受付開始				
④	実施した取組の取りまとめ・公表									まとめ作製

図2 事業取組展開



事業の取組は 1-①②ABCD オンライン空き家塾の構築(コンテンツ部会)2-①②③ 遠隔地の空き家所有者相談体制構築 3-①②(専門・行政検討部会) 3者通話事例検証とブラッシュアップ(行政検討・専門部会)などの三つの取組に対して、オンライン空き家塾の周知を図るバナーの設置、オンライン空き家塾「専門家動画」の撮影・編集作業を行うコンテンツ部会、前年度からの窓口対応のスキルアップを図るべく総合相談への対応(ファーストコンタクト問診票活用)実態調査や検証、また市町村研修会に向けてのアンケート作成・収集、遠隔地所有者への対応などを協議する専門部会と行政窓口実態の情報交換に加え相談者等への周知や3者通話相談会の実施などを行う行政空き家担当職員が中心となった行政検討部会を設置し事業を行った。

## (2) 事業の取組詳細

### 1) 遠方の空き家所有者(相談者)向け事業

#### (オンライン空き家塾の構築)

##### 1. 事業概要

従来行ってきた、集客による空き家啓発セミナーの開催や相談者を前に相対での相談を行うのは、コロナ禍においては開催が難しいため、YouTubeにてNPO法人のチャンネルを開設、「オンライン空き家塾」をコンテンツとして作成し、行政公式ウェブサイトのバナー広告を利用し、情報を配信することで、遠隔地の空き家所有者へ空き家を放置することの問題意識を定着させ、空き家について考え相談する意識を向上させた。

写真1 YouTube「オンライン空き家塾」



写真2 動画撮影現場



##### 2. 事業の特徴

通常、研修会においては1名ないしは2名の講師が講演を行うことが多く、1度の研修会で学べることはそれほど多くない。しかし、オンライン空き家塾においては、さまざまな分野の専門家の話を聞くことが出来る。また、約15分のミニセミナーのため、時間のある時に見ることが出来、自分が興味のある話題のみ視聴することも可能なため、通常のセミナーより多くの方に見てもらえる可能性が高い。特に、遠方に居住している所有者にも空き家問題の啓発をするツールとしては効果が高い。

##### 3. 配信内容

- 知らないで損をする！？空き家のイロハ(宅地建物取引士)
- ちょっと待て、その売り方では損をする 前後編(一級建築士)
- 成年後見制度の基礎 前後編(行政書士)
- 空き家と相続(行政書士)



解体が絡む空き家の売買について（公認不動産コンサルティングマスター）  
終活は必要なの？人生100年”もしもの備え”は他人事でしょうか(特定行政書士)  
相続で戸籍謄本の束を何度も出す必要はない！法定相続情報証明制度とは？(司法書士)  
空き家の解体工事の見積書って、どうなってるの？(解体業)  
遺品整理でお困りの方へ！一般廃棄物の処分方法とは？(遺品整理士)

## 2) 市町村空き家担当者向け事業

### (市町村担当者オンライン研修会)

#### 1. 事業概要

オンラインを使った市町村研修会を実施（Zoom使用）し、昨年度事業の課題解決に向けての専門家招聘による対談やコロナ禍での「遠隔地の所有者対策」オンライン化を進めていく一つのツールの模索や今後の広域市町村連携を見据えた「遠隔地に向けての発信・相談会」を事業化するための研修会を実施した。

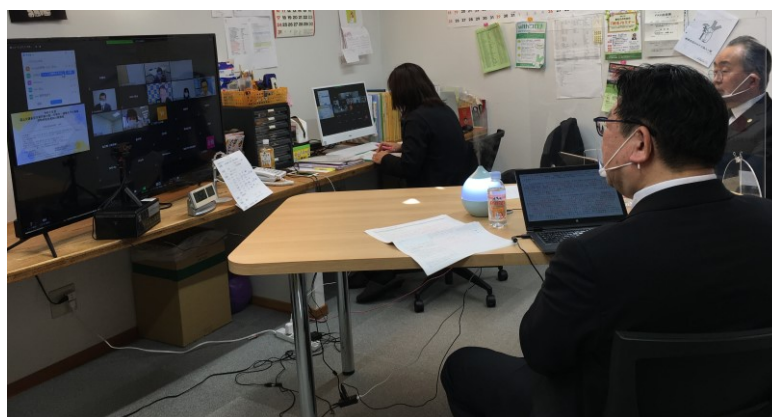
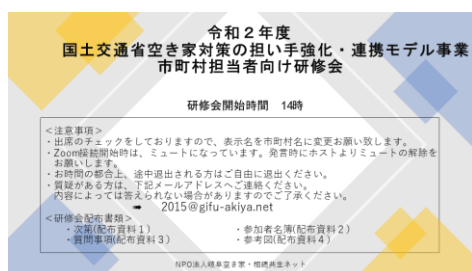
#### 2. 研修内容

- ①昨年度事業からの継続案件や今年度新たに行政検討部会で発言があった市町村が抱える課題について、主に「行政の関与と専門家の連携について」を（一社）大阪府不動産コンサルティング協会会長・米田淳氏と（特非）岐阜空き家・相続共生ネット・名和泰典が対談形式で意見交換を行った。
- ②岐阜県・秋田県全市町村への事前アンケート（空き家対策課題：空き家相談を中心）に当NPO専門家が分野別にアドバイスをする形式で行った。

○参加専門家：弁護士、司法書士、行政書士、建築士、宅建士（岐阜県空家等総合相談員含む）

写真4 対談風景

写真3 市町村向け研修会



### 3. 対談発言趣旨

空家法が施行され5年が経過、空き家という放置建築を巡る住民同士の近隣トラブルに地域の外部不経済対策(空家等対策)として行政が関与することになった。関与には的確な調査や裏づけ、適正なルールも必要。法に基づき今できる範囲(予算内)で、知恵をしばって対策をしていくことが大切であることや、相談者等が「行政に何を求めているのか？」がポイントである。信頼度の厚い行政と空き家問題に真摯に取り組むNPOや民間とが協力し、相談体制を整備していくことが重要である。また、苦情や通報対応では基本的に行政が口出し(関与)すべきでないことには踏み込む必要はあまりない。行政内で関与の線引きを決めておくことや地域や自治会などをサポートする仕組みを考えてはどうか。「空き家相談取次ぎネットワーク(行政から専門家)」などの提案があった。無関

心や無責任な所有者への対応ではお願いベースで意識を変えてもらうことは難しい。その対策として相談しやすい、なんでも聞ける総合相談や遠隔地からのオンライン相談体制など「相談チャンネルを増やす」ことも考えてみてはどうか。「やる気」「資金」「手間暇」ひとつでも欠けると、「やらない」言い訳が出て来る。「言い訳をさせない」選択肢を見つけてやり提示することも大切である。「お願い」+「出口対策」で対応することが求められる。行政窓口が苦慮している複雑な個別案件対応では「事例集」から何を学ぶかが大切である。空き家相談は人（権利・意識等）物（不動産）金（財産・資金・補助等）の相談であり、対応は一律ではない。事例からの応用（問題の仕分け・ほぐし）や時間軸（出口戦略）が存在することをしておくことが必要である。総合相談体制の構築（「何を」「誰に」）は必要不可欠である。それには行政内部での上席理解者、他部署の専門協力者を確保し、内部連携が素早く出来る体制を自らが出向いて構築する努力が必要。また、行政職員には、外部組織と連携した「セミナーや相談会」を開催しただけで、問題解決に繋げようとする意識が欠けるケースがある。問題解決、出口戦略を意識し外部組織と役割分担しながら相談の効果を高め、効率よく対応をしていく必要があるなどの意見があった。

#### 4. NPO 専門家によるアドバイス

協力市町村へのアンケート回収率(回答あり)は岐阜県 79%、秋田県 32%。回答があった市町村について Zoom による研修が受講可能との回答が岐阜県 94%、秋田県 88%であった。アンケートについては、i 空き家相談業務について専門家に聞いてみたいこと、ii 過去事例や対応中事例での困り事、iii その他、空き家対策の関与や専門家連携について聞いてみたいことの3項目について自由回答とした。回答市町村から 42 件の質問が寄せられ、研修会にて各専門家がアドバイスを行った。残りは Q&A 集を作成して改訂版「行政版空き家相談士ちゃんぺら(※岐阜弁で教科書ガイドのこと)」に掲載をした。質問内容や、専門家のアドバイスを下記に一部掲載をした。空き家隣地からの通報による相隣関係の対処方法(弁護士)や一般流通では処理できない不動産の扱い(宅地建物取引士)について質問があった。また、行政が空き家対策においてどこまで関与すべきか、また、専門家の関与について(空き家相談士)など一部を表記した。

図3 市町村アンケート結果

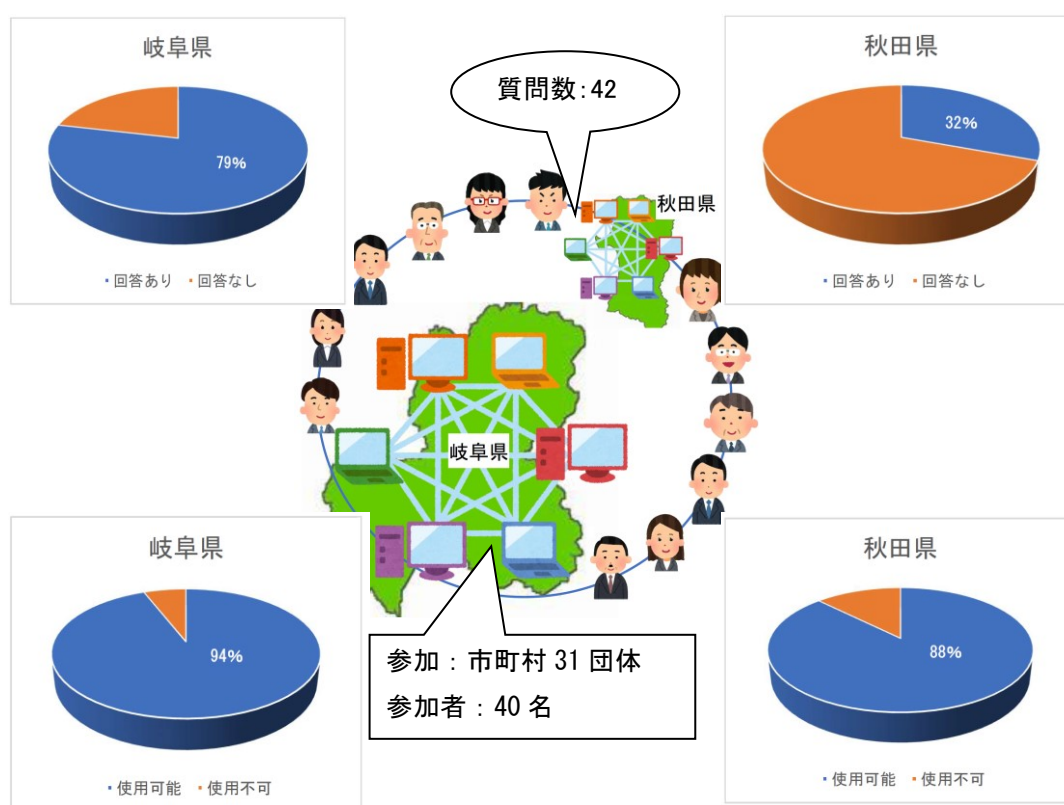
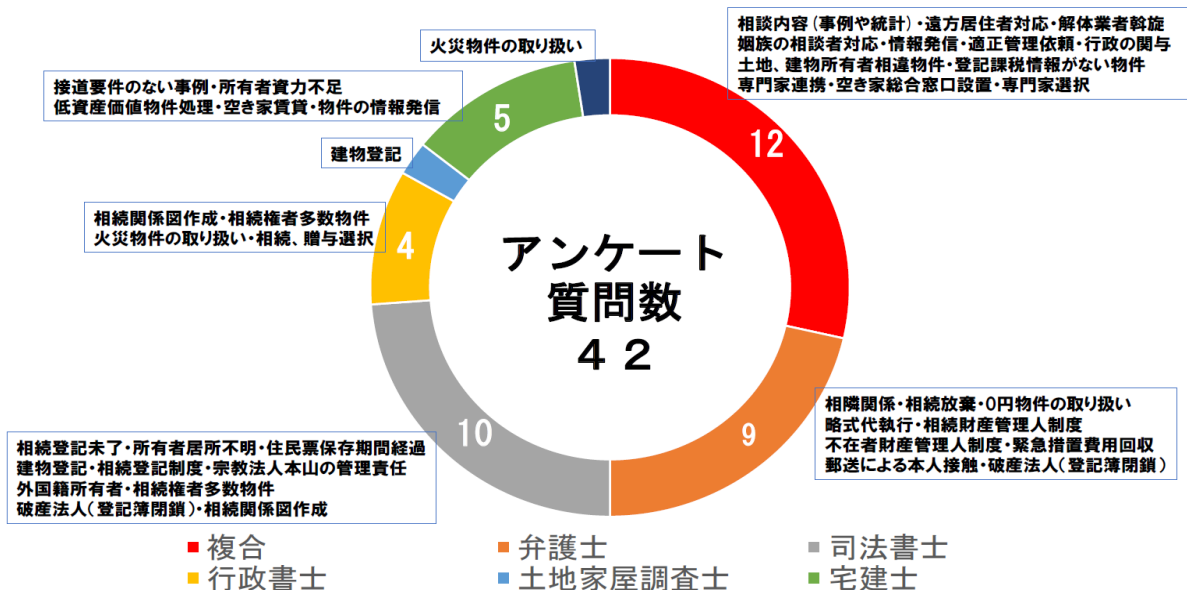


表 1 質問内容とアドバイス

市町村質問内容	専門家アドバイス
1-1 隣地からの空き家所有者との連絡を取りたい等、相隣関係にかかわる相談について。	隣地同士の連絡を取ることの支援はすべきではないが、空家法 12 条に基づき、空家等の適正な管理を促進の為の空家等の所有者に対して情報提供や助言などの必要な援助をすることは求められる。空家等の適正管理以外の相隣関係に関する相談には法律相談など専門家への相談を勧めるべきであり、見解を述べることは控えるべきである。(弁護士)
1-2 空き家や除却後の敷地について、不動産業者に相談しても買い手がつかず困っているとの相談。	空き家専門 NPO や空き家問題に取り組んでいる不動産業者に相談する。売却するためのいろいろなアイデア コンサルティング能力 を持っている場合がある。市町村の空き家バンクの活用、隣地への売却や共同売却、収益物件価格での売却など価値基準の見直しを検討する。(宅建士)
1-3 行政がどこまで空き家対策 そして関与すべきかまた、専門家の関与について。	各市町村が 統一した関与はないと考えている。空き家の数や置かれた環境、行政の担当者数、組織形態(予算規模)などの違いなど考慮しながらどこまで関与すべきか、関与しないのかを行政自ら判断する基準作り必要。協議会委員や外部専門家と協議し線引きをしてみる。問題を整理・仕分け(専門事案)して適切な専門家につなげるシステム作りが必要。(空き家相談士)

質問内容は一専門家の領域を超えた総合的な内容も多く見られ、対応専門家別に整理をした。複数の専門家に意見を求めた事例や総合的な質問を複合(12問:26%)とした。以下弁護士(9問:21%)、司法書士(10問:24%)、行政書士(4問:10%)、土地家屋調査士(1問)、宅地建物取引士(5問:12%)、建築士(1問)にアドバイスをいただき整理した。グラフでは質問いただいた内容の Keyword(仕分け)を拾い出し傾向が分かるよう表記した。

図 4 アンケート質問内容



3) 3者通話(複数通話)の事例検証とブラッシュアップ

昨年度からの継続事業として対象窓口(市町村)を広げて3者通話に対応した。行政検討部会では昨年作成し使用したファーストコンタクト問診票を、行政担当者が効率よく扱いやすい形に改訂し、問診票に3者通話で得た情報やアドバイスを総合相談員が書き足す(追加)形でペーパー枚数を減らした。昨年は専門家へのフォローシートを別紙で作成し引継ぎしていたがこれを廃止し、ファーストコンタクト問診票にフォローシートの内容を含ませて、簡略化し専門家につなぐことにした。

○昨年の流れ(2種類のシートを使って問診、相談、専門家へつなぐ)

ファーストコンタクト問診票(行政作成) ➡ フォローシート(相談員作成) ➡ 専門家

○今年度改訂(シートを簡略化し、追記形式に変更)

改訂版ファーストコンタクト問診票(行政が作成、相談員が追記) ➡ 専門家

行政担当者が問診票として相談者から内容を聞き取ることを重点にした。空き家の状態について相談員が相談会で聞き取る流れを作った。行政関与についてもチェックリスト式に項目をつくり関与を判断する材料となるよう見える化し、相談内容と課題もリンクさせ明記した。改訂版ファーストコンタクト問診票は所有者向けの総合相談内容確認書としても活用できるようにした。

表2 ファーストコンタクト問診票(改訂版)

6 相続関係図

7 <相談記録>  
相談内容 (相談会: 令和〇年〇月〇日 〇時 相談者: A、B、C)

相談内容	具体的内容
<input type="checkbox"/> 予防	①〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
<input type="checkbox"/> 整理、片付	②〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
<input type="checkbox"/> 解体	③〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
<input type="checkbox"/> 売却、賃貸	
<input type="checkbox"/> 相続	
<input type="checkbox"/> 後見	
<input type="checkbox"/> その他	

相談内容の課題	専門家名・専門職種(土・業種)
①〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇	①司法書士
②〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇	②解体業者
③〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇	③不動産業者(宅建士)
④〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇	

9 添付(調査書類)

◇土地調査(登記簿)

岐阜県〇〇郡〇〇町〇〇	宅地	〇〇〇〇㎡	所有者: 〇〇 〇〇
	宅地	㎡	所有者:
	宅地	㎡	所有者:
	宅地	㎡	所有者:

◇建物調査(登記簿)

〇〇番〇	原宅	木造瓦2階	1階	〇〇〇㎡	2階	〇〇㎡	所有者: 〇〇 〇〇
							㎡ 所有者:
							㎡ 所有者:

◇地図(公園)

◇住宅地図

◇上空現地写真

◇空き家写真

〇〇〇〇様  
〇〇〇〇様

**総合相談会内容確認書**  
(報告書)

相談者	
行政担当者	
相談員	

令和〇〇年〇〇月〇〇日  
NPO 法人岐阜空き家・相続共生ネット

■ファーストコンタクト問診票➡相談記録➡相談者(相談結果報告)

受付日付	受付番号	受付担当者	関与
令和〇年〇月〇日	〇〇1	〇〇町〇〇課 〇〇	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 12条 <input type="checkbox"/> 14条

<相談問診>

1 相談者 A

氏名 〇〇 〇〇 (ひらがな)  
住所 〇〇県〇〇市〇〇町〇〇  
連絡先 <自宅>〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 <携帯>〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

相談者 B

氏名 〇〇 〇〇 (ひらがな)  
住所 〇〇県〇〇市〇〇町〇〇  
連絡先 <自宅>〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 <携帯>〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

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

3 空き家の名称、住所、氏名  
建物 岐阜県〇〇郡〇〇町〇〇 〇〇 〇〇 (ひらがな)  
土地 開上

4 空き家の明細

所在・番地	岐阜県〇〇郡〇〇町〇〇
構造	<input type="checkbox"/> 木造 <input type="checkbox"/> 鉄骨造 <input type="checkbox"/> RC造 <input type="checkbox"/> その他
階数	<input type="checkbox"/> 平家建 <input type="checkbox"/> 2階建 <input type="checkbox"/> 3階建 (2階建ての小屋有)階建
床面積	1階〇〇㎡・2階〇〇㎡・3階 ㎡ 延床: 〇〇㎡ 付属: ㎡
土地の所在・地番	岐阜県〇〇郡〇〇町〇〇
土地の面積	〇〇〇.〇㎡ 地目 <input type="checkbox"/> 宅地 <input type="checkbox"/> 農地 <input type="checkbox"/> その他( )
道路状況	<input type="checkbox"/> 公道(道路幅 4m以上 未満 m) <input type="checkbox"/> 私道 <input type="checkbox"/> 位置指定道路 <input type="checkbox"/> 法第42条第2項道路 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 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 〇年〇ヵ月 築年 昭和〇〇年

室内の状況 家財等 無 有り  
家電 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 上水 下水 電気 ガス 浄化槽 NIT

空き家管理状況 定期(年・月 回) 不定期(年 回) 管理していない

営繕の有無 無 有り(□隣地 □自治会 内容: )



連携各市町村にむけて「どこでも同時通話！！（3者（複数）通話で空き家相談）」チラシを作成し配布した。3者（複数）通話（同時に7人まで参加が可能）のイメージを見える化し相談のながれ、注意事項、聞き取り内容など記載した。

表3 3者通話配布チラシ

**<相談の流れ>**

1. 市役所(協力事業者)の空き家相談窓口へお電話にて申込みください。
2. 簡単な内容の聞き取り(下記聞き取り内容)と、日程調整をさせていただきます。また、固定資産税納税通知書(相談物件所在地を確認するため)をご準備ください。お手元がない場合はその旨をお伝えください。
3. NPO総合相談員と日程調整の上、相談実施日および時間をご連絡いたします。その際、当日かかってくる電話番号(NPO総合相談員の携帯番号)をお伝えします。
4. 予定時間になりましたら、電話に出られるようご準備をお願いします。その他の三者通話に参加される方は、順番に電話が入りますのでお待ちください。

**<注意事項等>**

- 予定時間には必ず電話に出てくださいようお願いいたします。
- ご家族などと一緒に会話に参加されたい場合は最大7名まで参加できますので、予約の際にその旨をお伝えください。ただし、複数人になると会話が複雑で、だれが話しているかわからなくなってしまう可能性がありますので、あらかじめ代表で相談事項を伝える方をお伝えください。
- ご家族間でのめも事の仲裁に入るための相談ではありませんので、ご配慮ください。
- 後日、改めて相談がある場合、再度相談日を設定しますのでご予約をお願いします。
- 三者通話の終了に折り返しお電話いただいても原則こちらからお電話させていただくことはありません。

**<聞き取り内容>**

①お名前・ご連絡先(相談者)	②簡単な相談の概要
③希望日時	④その他三者通話参加者のお名前・ご連絡先
⑤空き家所在地(固定資産税納税通知書記載の住所)	

**<問い合わせ先>**

<b>(協力窓口)</b>	<b>(事業者)</b>
<input type="radio"/> 市役所 都市開発課 〒500-0000 <input type="radio"/> 市△△000番地1 TEL 058-300-2222 E-mail tttt@city.yyyy.lg.jp	NPO法人岐阜空き家-相談共生ネット 〒500-8857 岐阜市坂井町丁24番地 TEL 058-253-6256 URL <a href="https://gifu-akiya.net/">https://gifu-akiya.net/</a> 担当 名和 長谷川

令和2年度 国土交通省「空き家対策の取組強化・連携モデル事業」

複数での通話が可能だが、通話が混乱しないようにあらかじめ相談者が複数の場合は主に話す方を決めてもらいお話を伺うことなどの「3者通話マニュアル」を作成して相談会に当たった。相談風景写真のとおり、画面に相談者の氏名と空き家情報を表示して混乱のないように臨んだ。相談者の内訳は県外8名、県内7名、居住地からの距離では100kmを超える方が10名、それ以下が5名となった。

表4 3者通話マニュアル

	NPO(ホスト・相談員)	行政(記録)	相談者
1	NPO⇒市町担当者へ電話	電話を受ける	
2	NPO⇒相談者へ電話⇒複数通話開始	保留	電話を受ける
3	「それでは複数通話での空き家相談を始めます。始めに電話参加者を確認いたします。私はNPO法人岐阜空き家-相談共生ネットの空き家相談員〇〇と申します。続いて〇〇市の空き家担当者〇〇さん、相談者〇〇さんと紹介をします。」	事前に問診によりファーストコンタクト問診票を作成しておき三者通話を伝えておく。	
4		「本日複数通話を一緒に担当します〇〇市〇〇課の〇〇と申します。よろしくお願いいたします。」	
5	「相談者の方、よろしくお願いたします。」		
6		三者以上の場合は相談者に声をかけ、誰がどの声を確認する。	「相談者の〇〇です。よろしくお願いたします。」
7	「それでは相談に入ります。事前に〇〇市町の担当者が問診でうかがっております。〇〇についての相談を受けますがよろしいでしょうか？」	問診票を読みながら確認する。	
8	受け答えする：会話は〇〇さんと氏名で呼ぶことにする。途中、区切りの良いところで相談者に確認の返事「よろしいですか？」を求める。		相談内容について確認し、話をしてもらい「わかりました」
9	「市町担当者の方へ聞きたいことはありますか？」		
10		受け答えする	質問があれば話してもらい
11	「その他聞きたいことはありませんか？」		質問があれば話してもらい
12	「それでは相談はこれで終わりさせていただきます。本日の相談結果については、整理して後日NPOより郵送いたします。ありがとうございます。」	「ありがとうございます。」	「ありがとうございます。」

作成したファーストコンタクト問診票を報告書として送付。専門家に記録書として利用

本日いただいた個人情報はNPO内相談員で共有させていただき確認を取る

表5 相談員・行政・相談者位置関係

ホスト(相談員)	行政	相談者(住所地)	NPO(岐阜市)からの距離	空き家所在地
NPO(岐阜市)	S市(岐阜県)	A(伊勢市)	167 km	S市(岐阜県)
NPO(岐阜市)	T市(岐阜県)	A(千代市)	430 km	T市(岐阜県)
		B(千代市)	455 km	
		C(大垣市)	18 km	
NPO(岐阜市)	T市(岐阜県)	A(高山市)	135 km	T市(岐阜県)
NPO(岐阜市)	M市(岐阜県)	A(瑞穂市)	6 km	M市(岐阜県)
NPO(岐阜市)	M市(岐阜県)	A(東京都)	392 km	M市(岐阜県)
NPO(岐阜市)	G市(岐阜県)	A(東京都)	380 km	G市(岐阜県)
NPO(岐阜市)	H市(岐阜県)	A(相模原市)	358 km	H市(岐阜県)
NPO(岐阜市)	N市(岐阜県)	A(中津川)	104 km	N市(岐阜県)
NPO(岐阜市)	Y市(岐阜県)	A(岐阜市)	3 km	Y市(岐阜県)
NPO(岐阜市)	K市(岐阜県)	A(海津市)	33 km	Y市(三重県)
		B(岐阜市)	2 km	
NPO(岐阜市)	K市(岐阜県)	A(藤沢市)	357 km	K市(岐阜県)
		B(東京都)	385 km	





(3) 成果

1) 遠方の空き家所有者(相談者)向け事業

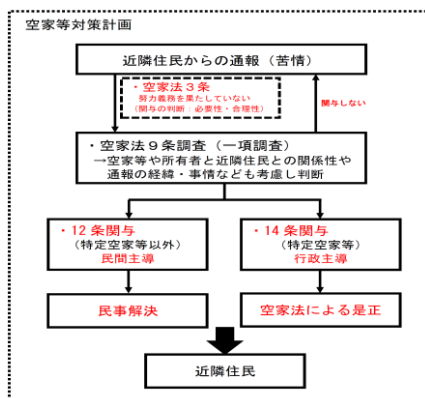
YouTubeにて動画配信を行うことで、遠方の空き家所有者に対して、空き家を放置することの問題意識啓発や、空き家の利活用、処分等を行うためのアドバイスを行うことができた。多様なコンテンツに分けて細かく配信することができた。様々な分野の専門家のコンテンツが一度に何度も見られるということはいままでの啓発セミナーにはないメリットである。また、短時間のセミナーのため、ちょっと暇な時間があれば見ることができ、一度見た動画を忘れた頃に見返すことが出来る、聞き逃してしまったところを巻き戻せる、ゆっくり見たいグラフ等を一時停止して見るなど、相対でのセミナーでは出来ないことが自由にできる点もオンライン特有のメリットであると言える。

2) 市町村空き家担当者向け事業

昨年度事業の課題から空き家相談や苦情・通報、遠隔地に居住している所有者へ問題解決、出口戦略を意識し外部組織と役割分担しながら相談効果、相談効率を高める必要がある中、行政検討部会では行政がどこまで関与すべきかが議論となった。研修会对談(有識者意見)の中でも苦情や通報対応では行政が専門家分野には踏み込む必要はないのではとの意見があった。関与すべきでないラインはどこにあるのが行政検討部会で専門家と話し合いが持たれた。市町村の規模により空き家数や置かれている状況、それに係る人員(予算)など様々な条件下で一律の基準づくりが出来るのかといった意見もあった。行政の窓口対応では関与の基準やマニュアルがあればいいとの意見もあり、空家法の目的である「保護」「保全」「促進」に観点から事例に基づき判断するよう求めた。それに従って専門部会では苦情通報から行政窓口のように関与していくのかを「関与しない」「12条関与」「14条関与」に分類して関与の根拠、方法、関与する者、判断について議論した。フロー図・関与目的・事例・方法・判断について下記に記した。

表6 行政関与フロー・判断基準

	関与しない	12条関与	14条関与
根拠	<ul style="list-style-type: none"> <li>法2・3・6・12・13条</li> <li>空き家条例など</li> <li>憲法29条</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法3・6・9・12・13条</li> <li>空き家条例</li> <li>民法697条</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法6・9・14条・民717条</li> <li>建築基準法・道路法等</li> <li>行政大執行法2条</li> </ul>
方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>空き家対策情報提供</li> <li>空き家バンクへの登録</li> <li>所有者に専門家が対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法2・7条対応</li> <li>地域自治会連携・サポート</li> <li>案件問題点の整理・出口対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法7・9・12・14条対応</li> <li>案件出口対応</li> <li>補助制度活用</li> </ul>
関与者	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門家や民間事業者:宅建士 建築士・弁護士・司法書士 等専門業者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政窓口</li> <li>不動産コンサル(専門家)</li> <li>業界団体・空き家NPO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政窓口</li> <li>民間連携(除却)</li> <li>民間連携専門家(関連法)</li> </ul>
判断	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政側の対応(関与基準)</li> <li>空き家相談窓口にて仕分け</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政側の対応(関与基準)</li> <li>空き家総合相談にて仕分け</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内空き家対策チーム</li> <li>法7条協議会が判定答申</li> </ul>



	空家法(目的)	空家等の事例	無	12条	14条	調査等
保護	地域住民の生命・身体・財産が守られているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物等の倒壊のおそれ</li> <li>外壁・看板の脱落・飛散</li> <li>擁壁の老朽化(流水・ひび割れ)</li> </ul>	◎	○/△	●	現地
保全	地域住民の生活環境が守られているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>ゴミ等の放置、不法投棄</li> <li>景観ルール不適合</li> <li>通学路、主要道</li> <li>立木の繁茂、飛散、越境</li> <li>治安の悪化(不施錠・火災)</li> </ul>	◎	○/△	●	現地内部
促進	空家等活用が出来ている	<ul style="list-style-type: none"> <li>建築基準</li> <li>権利関係</li> <li>流通化</li> </ul>	○	○/△	●	現地内部相談

※ ◎:守られている/出来ている ○:守られる可能性有/出来る可能性有 △:守られる可能性低/出来る可能性低 ●:守られていない/出来ていない  
 ・現地:現地9条1項調査 ・内部:行政等組織 ・相談:総合相談

苦情・通報対応は行政の仕事と民間では考えているがその先には「空き家」が存在をしている。「空き家」解消に向け民間に任せ「関与しない」のか「関与をする」見守り型関与「12条関与」積極型関与「14条関与」に分類をして外部専門家とどのように連携（「何」に対して）を持つのかについて議論を深めた。日本の専門家（士業）制度は縦割りでできており各専門家（士業）が出来る業務内容が決まっている。行政側では「誰に」「何を」をお願いすることが整理できず、所有者に向けて方向性の情報提供を確実にすることが必ずしもできていないのが現状であることもわかった。

前段にも記載したが、通常の研修会においては、専門家が1名か2名しか参加していないことが多く、その場で質問をされても専門外の内容については答えられないことが多い。今回のオンライン研修会では弁護士以下複数の専門家（各事務所から参加）が一堂に会し行政側の質問に対して「誰が」「何を」を「総合相談」での仕分けについて学ぶことが出来たという点について各市町村担当者から好評をいただいている。

研修会における市町村からの質問では複数の専門家や総合的な見地が必要な複合案件が約30%を占めた。行政検討会議では各専門家について、何が出来る（「誰が」「何を」）のかを明確に示して欲しいなどの要望もあり専門家別の業務（空き家問題関連）を整理した。詳細は「行政版空き家相談士ちゃんぺら」改訂版に収録をした。

表7 行政版「空き家相談士ちゃんぺら」改訂版

**行政版  
空き家相談士ちゃんぺら（改訂版）**

国土交通省 令和2年度 空き家対策の担い手強化・連携モデル事業  
一進路地に向けての「オンライン空き家塾」推進事業

令和3年2月

特定非営利活動法人  
岐阜空き家・相続共生ネット

■専門家業務（空き家関連）一覧

専門家の業務一覧	弁護士	司法書士	行政書士	土地家屋 調査士	花嫁士	建築士
空き家に関する訴訟・法律相談	◎	●				
相続財産管理人等の申立の代理	◎					
相続財産管理人等候補者	○	○				
不在者財産管理人候補者	○	○				
受遺人選任等の申立の書類作成	○	○	○			
遺産分割協議書作成	○	○	○			
相続登記の申請書作成・手続代理	△	○				
遺産分割協議書作成	○	○				
建物典権登記、建物滅失登記						○
土地の分売専断登記						○
建物の売買、売買の仲介						○
不動産の譲渡（空き家の売買・賃貸）	△	△	△	△	○	△
建物状況調査（インスペクション）						◎
業務に付随する相続人調査	△	△	△	△		

◎：唯一士業が行う業務 ○：複数の士業が行う業務 △：業務は出来るがその専門ではない  
 ●：出来ない業務（委託依頼） ●：法務大臣の認定を受けた司法書士については、簡易裁判所における  
 簡易140万円以下の訴訟等の代理及びこれらに関する相談ができる

専門家	業務内容
弁護士	裁判所での訴訟対応の専門家、相続関係、相続財産管理人、行政執行勤務
司法書士	主に法務局における手続系の専門家、不動産の登記に関する登記
行政書士	行政機関に提出する書類作成（届出・申請・許認可、登記）
土地家屋調査士	土地測量、確定に基づく分筆登記、建物調査、建物表題登記業務
宅地建物取引士	不動産の譲渡・借付貸定、売買・賃貸の仲介、買取販売などを行う業務
建築士	建物状況調査（インスペクション）、建築物の設計・管理業務
不動産鑑定士	不動産価格の鑑定業務、公中・相続税路線価、固定資産税路線価算定
花嫁士	籍外転、相続税、不動産の譲渡税等の申告書作成及び申請代理業務

■空き家相談基本対応編（解決）

1. 事例説明（概要）

両親が世んでいた実家の住宅が空き家となった。近くに住む長男が相続したが、両親・兄弟・姉妹の生活用品等の物置・倉庫としていた。最初は、法律などで行き来していたが、最近実家が空らなくなり、放置状態にあった。その後、行政より屋根瓦が落ちて道路に落ちている、壁も壊れていると連絡を受け、駆け付け対応した。先々が心配となり取り壊す決心をした。今後どうすればいいか知りたいたい。⇒放置された空き家の通報や苦情は今強めに増えているものと思われる。民間と連携した簡単な対応（関与）が求められる。

2. 事例説明図

3. 相談事例の課題整理（問題の仕分け「何々」）

①解体工事の発注依頼  
⇒近年解体工事業者は高騰しており適切な業者選定や見積り依頼は重要である。

②家財の片付け・整理  
⇒空き家には元住人が残した、大量の家財が山積みしています。片付け（遺品整理）は手間に時間を取られ整理が進まないこともあり、どこかで適切なアドバイス（リサイクル処理など）など解体工事完了するまで（又は解体後の売却）の対応も必要です。相談から決定までフォロー出来る仕組み作りも構築も今後の課題です。

③適正な管理の継続と支援（過半数上に乗っ取り空き家）  
⇒解体工事業者の高額な発注が出来ない、そのまま空き家の放置が始まり、危険度が増す事が考えられます。補助金などあらゆる手段を使い支援（関与）することが必要です。

3) 市町村アンケートQ&A

5. 空き家の所有者からどのような内容の相談が寄せられるのか、事例や統計等を教えてください

6. 当市が行政から窓口相談業務を委託事業として、令和元年から昨年12月までに受け付けた相談内容をグラフ化したものです。384件相談の内、青の賃貸売却に関する相談が約31%を占めているの割合に関するもの22%、グレー売却に関するものが12%以下で資金金庫、家財整理、税金、認知症、空席、その他となっています。グラフには色分け項目ごとに問題になるキーワードを挙げてみました。例えば賃貸売却では「売れない、売却価格、売りたい方法、業者選定」などが上がっています。このキーワードが専門家についていく仕分け項目になります。

7. 地方に居住する空き家所有者とのアプローチ方法。

8. 令和2年度 廃業率の概要を整理してください  
 誰が誰に何をいつに ①アプローチ ②相談 ③出口戦略 ④専任事業家ネットワーク  
 経費面では中下行政 ①「ア」②「ア」③「ア」④「ア」⑤「ア」⑥「ア」⑦「ア」⑧「ア」⑨「ア」⑩「ア」⑪「ア」⑫「ア」⑬「ア」⑭「ア」⑮「ア」⑯「ア」⑰「ア」⑱「ア」⑲「ア」⑳「ア」㉑「ア」㉒「ア」㉓「ア」㉔「ア」㉕「ア」㉖「ア」㉗「ア」㉘「ア」㉙「ア」㉚「ア」㉛「ア」㉜「ア」㉝「ア」㉞「ア」㉟「ア」㊱「ア」㊲「ア」㊳「ア」㊴「ア」㊵「ア」㊶「ア」㊷「ア」㊸「ア」㊹「ア」㊺「ア」㊻「ア」㊼「ア」㊽「ア」㊾「ア」㊿「ア」

ちゃんぺらについては、各市町村担当者から研修会の際にもらった質問に対する Q&A 集や事例集を追加した。また、要望のあった各専門家の空き家に関する業務内容の一覧や、基本的な空き家に関する相談方法について掲載し、より行政担当者が求めている現場でも使いやすい冊子を作成した。

### 3) 3者通話(複数通話)の事例検証とブラッシュアップ

民間主体では困難であった行政の窓口を広げ遠隔地に向けての周知を図り、所有者とのコンタクトを取ることが出来た。行政担当者にとっては総合相談のスキルを積みレベルアップや意識の向上につながった。ファーストコンタクト問診票を一部改良し、担当者の負担軽減や三者相談に参加することで専門家の相談対応方法や空き家処分の方向性が見えることにより、行政としての関与の仕方や専門家との連携ポイントについて周知が出来た。また、コロナ禍で兄弟姉妹との疎通もできない、空き家の管理も出来ない状態で困っているなどの相談もあり、遠隔地の相談者(岐阜市 NPO 事務所からの距離が 100Km を超える)が約 7 割を占めており一定の成果があることが分かった。

## 3. 評価と課題

### (1) 遠方の空き家所有者(相談者)向け事業

オンライン空き家塾については、通常のセミナーの参加数よりも多くの方に動画を視聴してもらえたため、その点では効果があった。

しかしながら、動画配信を行っていることについての情報発信方法に難があり、市町村におけるバナーからの来訪者数も思ったより伸びず、全体の再生数は期待したほどではなかった。また、動画の再生数について、動画によってかなりの差があった。今後は視聴者から興味のあるコンテンツ内容の分析や、市町村担当者向け動画、リクエストなどにも答えていけるような検討をする。

今回はさまざまな表現、バリエーションの動画を用意したが、動画の表現方法についての研究があまりできなかったため、今後は再生数が伸びている YouTuber などからより人を引き付けやすいサムネイルの作り方、演出の方法などを研究の上、よりよいコンテンツを作成していく。

### (2) 市町村空き家担当者向け事業

昨年度の課題を含め複合相談対応、苦情・通報対応、遠隔地居住・無関心・無責任所有者対応、行政の関与の線引き、専門家との効率的な連携など、多くの質問を行政からいただき、空き家対策に孤軍奮闘している行政担当者へオンライン研修会が出来た。専門家の業務「何を」を学んでいたことや「誰に」を、仕分けるための総合相談の在り方、苦情・通報から始まる「関与」の仕方や「判断」の方法又「誰と」関与する「誰に」お願いするなど、専門家との役割分担について示すことが出来た。県内遠方の市町村担当者も参加しやすくなり、昨年より参加市町村が増加した。

また、遠隔他県からの参加者があるなどオンライン研修会の展開がより一層広がりをみせた。質問については一部事業取組詳細で表示したが、Q&A 集を作成し「行政版空き家相談士ちゃんぺら」改訂版に追記した。一方で遠隔地居住・無関心・無責任所有者対応の成果が上がったわけではない。

研修会では相談者等が「行政に何を求めているのか？」無関心や無責任な所有者への対応ではお願いベースで意識を変えてもらうことは難しいなどの有識者から対談発言のとおり、所有者が求めているものを発信(与える)していく対策が必要であるということも課題の一つである。その反面、近隣住民を利用すること。見方を変えると隣や地域を巻き込むこと。地域は行政に「やれ」と強くものを言うことが多いが、民間事業者にはこの力関係をうまく利用する仕掛けが必要である。行政が我々に個人情報を提供できないが、利害関係者等であれば、民間でも所有者調査をすることが可能であるように、そこからアプローチすることも出来る。行政が所有者等に対し繰り返しお願いす



る事、出向くこと、次のステップ(出口対策)を考えることに加えて、民間を利用することも連携の一つの方法(課題)になる。行政参加者からは継続的な専門家を交えた広域での ZOOM 研修会実施や定期の意見交換や個別案件検討の場が欲しいなどの意見があった。

### (3) 3者通話(複数通話)の事例検証とブラッシュアップの評価と課題

昨年度事業では複数の相談者が離れていても相談が出来ることや、相談員の移動経費・時間短縮が見込まれ行政にも費用対効果があった一方で、民間を主体(相談受付)とした単独開催や複数通話での会話混乱、三者通話の遠隔地への周知や他市町村への広がりなどの課題があがった。今年度事業では行政の費用対効果に加え、担当者レベルの向上を図るため、ファーストコンタクト問診票を改訂し、相談者からの想いや取り組み姿勢などメンタル面での聞き取りに重点を置くシートに改良し、そのまま同じシートを相談員が加筆し、専門家へのフォローシートの代用とし簡略化、相談スピードの向上を図った。また、通話マニュアルを作成し会話の混線を防ぐ対策をとった。コロナ禍で相対での相談会が自粛要請により開催が懸念される中、行政公式ウェブサイトバナー広告を利用して、3者電話相談の情報を配信することで周知を図った。当初計画していた相談件数に届かずウェブサイトからの集客も予想より少なかったが、連携市町村の中には過去の相談履歴を掘り起こし3者電話相談に持ちこんだ事例や、借地上の建物所有者が不在などの困難事例ケースにも対応したものもあった。また、相談者の大多数が100Kmを超える遠隔地居住所有者であったことが、希望の持てる成果であった。一部の効果の期待できる市町村バナーは継続しコンテンツの数の拡大など見据えながら集客の見込みを増やしたい。

## 4. 今後の展開

今年度構築した「オンライン空き家塾」では、今後、地域・福祉関係者や金融関連とも繋がりを模索して、多種多様な専門家からの発信を増やし、所有者に繋げる選択肢を広げるように展開を図る。オンライン空き家塾に登場する専門家からは協力金を徴収し構築サイト運営に充てるなどの対策をし、周知の見直しや継続維持を図る。今年度実施した3者通話(複数通話)は引き続き小規模市町村への拡大に加えネット環境の急速な普及により、遠隔地からでも面談、資料を提示したりしながら相談が行える環境が整ってきたことなどを考慮した一般向け Zoom 相談会の実施を検討する。所有者側には総合相談に参加するインセンティブとして総合相談(報告書作成)とセットにした総合相談基礎調査(登記簿・現地調査・関連費用の算出)の無料化提案などの対策を行政と連携して進めていく。単独では処理が困難な案件(狭小地・未接道地・所有者不明地等)は隣地を含めた地域包括対策を検討し、状況変化を定期的に確認し、通知する情報提供システム「空き家長期包括管理ケア」制度をNPO内で立ち上げ運用を図りたい。行政に対する初任者(新規異動担当者)向け研修会(Zoom 研修会)を定期化し、岐阜県から他県へも広げていきたい。

■事業主体概要・担当者名			
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	<a href="http://gifu-akiya.net">http://gifu-akiya.net</a>		