

| | |
|-------------|--|
| 事業名称 | コンサルティング手法を活用した大阪都市圏衛星都市の空き家対策総合支援事業 |
| 事業主体名 | 一般社団法人 大阪府不動産コンサルティング協会 |
| 連携先 | 大阪府、大阪の住まい活性化フォーラム、堺市、八尾市、四條畷市、枚方市、貝塚市、豊能町他 |
| 対象地域 | 大阪府と同府に隣接する市町村 |
| 事業概要 | ・大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした空き家総合相談体制の拡充 ・市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施 |
| 事業の特徴 | 空き家相談を「広域の空き家相談」と「地域の空き家相談」に区分し、コンサルティング手法を活用しながら問題解決支援を実践することで空き家問題の解決に寄与する |
| 成果 | ・「コンサルティング手法を活用した空き家相談・問題解決に関する研修会」資料 ・広域空き家相談窓口の運営にかかるランニングコストとその資金確保に関する検討結果報告 ・衛星都市における空き家相談体制の構築と空き家に関する意識啓発のための手引 |
| 成果の公表方法 | ホームページで公表 (http://akiya.osaka.jp/) |
| 今後の課題 | ・広域空き家相談窓口の安定的継続 ・地域特性を考慮した空き家対策の実施と問題解決事例の蓄積 |

1. 事業の背景と目的

本事業者は、これまで空き家の担い手連携モデル事業により大阪市の空き家相談体制の整備等に携わり、現在も継続して実施している。この事業では、電話相談「空き家相談ホットライン」や地域の力による空き家予防「空き家相談取り次ぎネットワーク」など相談の入口の拡充から、コンサルティング手法を駆使し専門職者等と連携した出口戦略の実践を行いながら、大都市部における空き家対策の総合的な問題解決の検証や研究に携わってきた。一方、大阪府下においては、大阪の住まい活性化フォーラムの空き家総合相談窓口の一つとして活動するなかで、より地域に根差した空き家相談と問題解決の必要性を感じるようになった。

空き家問題を解決するためには、空き家の所有者や利用希望者等が空き家を利用したり除却したりするための障害を除去することが大切になる。この障害の除去には、普遍的な課題解決手法だけでなく、地域、物件、権利等によって左右される特性を考慮した手法が要求される。そこで本事業では、空き家相談を大阪府と府に隣接する大阪都市圏の衛星都市とする「広域空き家相談」と各衛星都市内の「地域の空き家相談」に区分し、それぞれの空き家相談体制を拡充し問題解決支援を実践して空き家問題の解決に寄与する。さらに、これまで大阪府で培ってきた空き家相談の実績を基に、連携する複数の対象地域（市町村）での実践を通じて、相談対応の転用できる部分と地域特性によってカスタマイズが必要な部分とを見極めて探求することにより、全国の同種の地域における空き家対策に有益な手法等を提供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3年7月12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 取組みフロー図

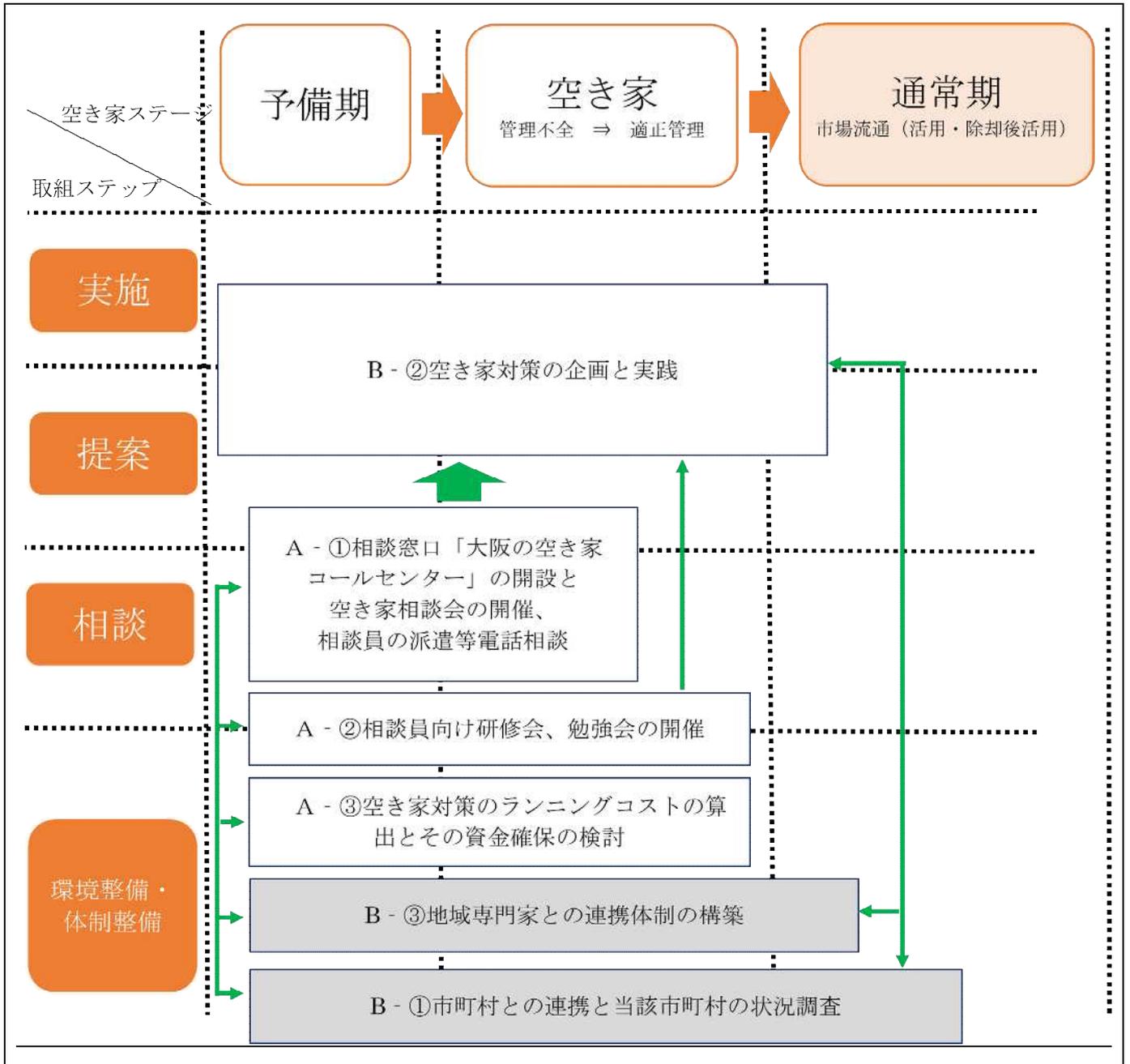


表-1 役割分担表

| 取組内容 | 具体的な内容（小項目） | 担当者（組織名） | 業務内容 |
|--|---|-----------------------------------|---|
| A) 大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした、空き家総合相談体制の拡充 | ①相談窓口「大阪の空き家コールセンター」の開設と空き家相談会の開催と相談員の派遣等 | 空き家利活用 PT、広域交流部会、大阪の住まい活性化フォーラム | コールセンター開設準備（手法等の検討） |
| | | 未定（検討結果による。確定するまでは、空き家利活用 PT） | コールセンターの運営 |
| | | 空き家利活用 PT、広域交流部会、大阪の住まい活性化フォーラム | 空き家相談会の開催と相談員の派遣等 |
| | | 空き家利活用 PT | 遠隔地に居住する空き家所有者への相談体制拡充の検討とモデル的取組の実施 |
| | ②相談員向け研修会、勉強会の開催 | 空き家利活用 PT | 研修会資料の作成（準備） |
| | | 空き家利活用 PT、広域交流部会、大阪の住まい活性化フォーラム | 開催要領等の決定 |
| | | 空き家利活用 PT、事務局 | 研修会、勉強会の開催 |
| | ③空き家対策のランニングコストの算出とその資金確保の検討 | 空き家利活用 PT、財政部会 | ランニングコストにかかる情報の収集とコストカットの検討 |
| | | 空き家利活用 PT、大阪の住まい活性化フォーラム | 事業連携、資金調達の検討 |
| | B) 市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施 | ①市町村との連携と当該市町村の状況調査 | 空き家利活用 PT、広域交流部会、大阪府、大阪の住まい活性化フォーラム、連携市町村（堺市、八尾市、四條畷市、枚方市、貝塚市、豊能町他） |
| 空き家利活用 PT、当該地域の会員 | | | 市町村の状況調査 |
| ②空き家対策の企画と実践 | | 空き家利活用 PT、当該地域の会員 | 空き家対策事業の企画提案 |
| | | 空き家利活用 PT、当該地域の会員、連携市町村担当課 | 市町村と連携した空き家対策の実践 |
| ③地域専門家との連携体制の構築 | | 空き家利活用 PT、大阪の住まい活性化フォーラム、連携市町村担当課 | 連携先との連絡調整 |
| ④とりまとめと公表 | | 空き家利活用 PT、広報部会、財政部会 | 事業の取りまとめ、成果物・報告書の作成、広報 |

(2) 事業の取組詳細

1) 大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした空き家総合相談体制の拡充

①相談窓口「大阪の空き家コールセンター」の開設と空き家相談会の開催と相談員の派遣等

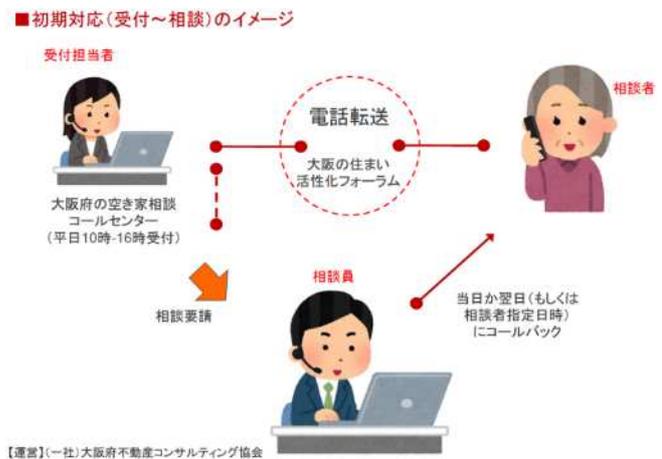
i) 相談窓口「大阪の空き家コールセンター」の開設

- 令和3年10月に、広域空き家相談窓口「大阪の空き家コールセンター」を開設した。

図-2 コールセンターのチラシ



図-3 コールセンターのイメージ



- 「大阪の空き家コールセンター」は、相談から解決支援までワンストップで対応することを目的に開設した。

図-4 コールセンターの趣旨・目的



- 「大阪の空き家コールセンター」の広報について
 - ・大阪府や府内各自治体の HP、Facebook、Twitter などに掲載
 - ・各自治体の施設に配架
 - ・情報プラザ（府内 10 か所）に配架
 - ・府内のローソン直営店 85 店舗に配架
 - など

●「大阪の空き家コールセンター」についてのアンケートを実施

令和4年1月に、府内各自治体に対して、コールセンターの活用状況や活用に向けた課題についてのアンケートを実施した。

ii) 空き家相談会の開催と相談員の派遣等

主に各市町村と大阪の住まい活性化フォーラムの連携によるセミナー&相談会へ、講師および相談員を派遣した。

iii) 遠隔地に居住する空き家所有者への相談体制拡充の検討とモデル的取組の実施

●首都圏に居住する空き家所有者向けの相談会を実施

実施日時：令和4年1月22日（土） 13：30～16：30

実施場所：移住交流情報ガーデン（東京都中央区京橋1丁目1-6 越前屋ビル1F）

共 催：（一社）大阪府不動産コンサルティング協会

：（一社）全国不動産コンサルティング協会

後 援：大阪府、新潟県、大分県、京都市

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

【相談者の所在地】

首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県など）

相談料：無料

写真-1 相談会の様子



図-5 相談会のチラシ



②相談員向け研修会、勉強会の開催

令和2年11月18日に空き家相談員研修会を実施した。

③空き家対策のランニングコストの算出とその資金確保の検討

「広域空き家相談窓口」を安定的かつ継続的に運営するため、「大阪の空き家コールセンター」を運営するためにかかるランニングコストとその資金確保に関する検討を行なった。

2) 市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施

今年度は、府内6市町を対象に、各市町における地域特性を踏まえ、空き家対策状況や課題などを調査・分析し、実情を考慮した空き家対策の企画と実践を行った。

①地域住民による空き家調査（豊能町）

豊能町では、地元のNPO法人が町と連携して空き家対策に取り組んでいるが、空き家所有者からの相談（接点）が少ないことが悩みだった。そこで、地域住民自らが目視で空き家調査を行い、自治会等を通じて所有者（把握できていない場合は登記事項証明書から所有者を辿り）へ直接アプローチをすることで、地域の自主性を育むとともに空き家の掘り起こしを企画した。

②空き家購入希望者向けのアプローチ（枚方市）

枚方市では、令和2年度より「枚方市若者世代空き家活用補助制度」を設けていることもあり、空き家購入希望者へのアプローチを通じて、空き家の解消を試みた。

単なる補助制度の案内ではなく、空き家を購入してリフォームもしくは取り壊して新築する場合のメリットや注意点などを周知するために、令和3年12月15日にオンラインセミナーを開催した。

セミナーの広報活動には、市のHPへの掲載や市の施設にチラシを配架するだけでなく、市内の住宅展示場や保育園、工務店などにチラシを配布するなどの工夫も行った。

図-6 補助制度のチラシ



図-7 セミナーのチラシ



写真-2 セミナーの様子

③自治体と民間における連携のあり方についての検討（八尾市）

八尾市の空き家担当者が自ら相談対応や解決支援に積極的に取り組んでおり、仕事量の増大と担当者が交替したときの引継ぎが悩みだった。

そこで、実際の相談案件を基に、具体的な問題解決手法を提示しながら、自治体と民間事業者との連携体制構築（役割分担）の検討を行った。

写真-3 検討会の様子



④寺内町の空き家活用におけるサポート（貝塚市）

歴史的建築物も多い旧貝塚寺内町地域に焦点を当て、令和3年12月12日に（一社）貝塚寺内町保存活用事業団主催の「空き家活用セミナー」において、歴史的な建物を活用する意味・メリットや空き家・空き店舗の効果的な活用事例等の情報を提供した。

写真-4 セミナーの様子



図-8 セミナーのチラシ



⑤近隣の空き家に対する問題解決手法の研究（堺市）

堺市は広域に渡り人口も多いため、市内各地域によっても特色がある。まずは、堺市全域を対象とした、電話相談室を設置するとともにセミナー&相談会を実施。加えて、地域を限定した相談会も実施しながら、今年度は、近隣の空き家対応について、民間事業者ができて問題解決手法の研究を行った。

i) 「堺・泉北の住まいと空き家の電話相談室」の設置

令和3年11月に「堺・泉北の住まいと空き家の電話相談室」を設置した。

広報については、市のHPや広報誌への掲載および各区役所にチラシを配架するだけでなく、タウン誌（週1回68,000部発行）にも広告を掲載した。

図-9 電話相談室のチラシ



図-10 電話相談室と相談会の広告

ii) 「堺・泉北の住まいと空き家の相談会」の開催

令和3年12月12日に、堺市の中でも高齢化率が一番高い南区を対象とし、多くの方に利用いただけるように、13時半～21時と時間の幅を設けて相談会を開催した。

広報については、電話相談室と同様に、タウン誌（週1回68,000部発行）にも広告を掲載した。

図-11 相談会のチラシ



写真-5 相談会の様子

iii) セミナー&相談会の開催

堺市主催（大阪の住まい活性化フォーラムとの連携）のセミナー&相談会が、令和3年11月6日に開催され、講師と相談員を派遣した。

写真-6 セミナーの様子



iv) 近隣の空き家に対する問題解決手法の研究

住まいと空き家の電話相談室やセミナー&相談会および地域を限定した相談会など、さまざまな窓口を設け、具体的な案件に対して問題解決支援を実施しながら、近隣の空き家対応について民間事業者ができて問題解決手法の研究を行った。

⑥総合的な相談体制の構築（四條畷市）

四條畷市では、令和3年3月に「四條畷市における空き家等利活用等普及啓発・相談事業の実施に関する協定」を締結しており、協定に基づき、空き家相談専用ダイヤルの設置や継続的な相談会、意識啓発セミナーなどの開催に加え、個々の空き家問題解決支援を実施しすることにより、入口から出口までの包括的な空き家対策のサポートを実践した。

写真-7 協定式の様子



i) 空き家相談専用ダイヤルの設置

空き家相談に関する専用ダイヤルを設置し、平日の10時～16時まで対応した。

図-12 専用ダイヤルのHP掲載ページ

専門家に直接相談できるようになりました！

「空き家を活用する方法は？」「処分するにはどうしたらいいの？」など、空き家等を所有している方の悩みは多いと思います。

そういった方の悩みを解決するための専用相談ダイヤルを開設しました。

072-874-5525（平日10時から16時まで対応）

電話番号：はなし ここにごへ（話、ここにGo）

ii) 定期的な空き家無料相談会の開催

毎月第一金曜日の13時～17時に、予約制で空き家の無料相談会を開催した。

図-13 相談会のチラシ



写真-8 相談会の様子

iii) セミナー&相談会の開催

令和3年11月22日に、市役所内において、セミナー&相談会を開催した。

写真-9 セミナー&相談会の様子



iv) 空き家問題解決支援

空き家相談専用ダイヤルや定期的な空き家無料相談会の他、意識啓発のためのセミナーをセットにした相談会など、でき得る限りの相談窓口を設け、これらの具体的な案件に対して、問題解決支援まで実施しながら、入口から出口までのフルサポートを実践した。

表-3 アンケート結果

| 予押し 配架場所 | コールセンター | |
|-----------------------|---|---|
| | 活用状況 | 活用に向けた課題 |
| 本庁及び各区役所窓口 | 毎月市で主催する住宅相談会（空き家含む）で対応できない（定員に達した、急ぎで相談したい、等）方に対して、窓口、電話でコールセンターを紹介している。 | 予押しに相談無料と記載があるが、時間制限、相談内容等によって費用発生するため、事前に把握してればより案内しやすいと考える。 |
| 窓口 | 窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。 | |
| 窓口 | 窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。 | |
| 窓口 | 電話にて空き家の管理方法等に関する問い合わせがあったときは、コールセンターの番号を紹介した。 | 民間の団体であるため、市民の方へどのような団体がやっているコールセンターなのか説明しづらい。 |
| 窓口 | | コールセンターがあることを把握していなかったこともあるが、基本的には明記が開設している「住まいの相談窓口」を紹介しているため、コールセンターを紹介するタイミングがありません。 |
| 窓口 | 窓口に来られた方へコールセンターの周知をひらけた。 | |
| 窓口 | 窓口にて予押しを配架した。 | 市に空家所有者から相談がある場合は、査定、修繕、解体等の業者の探し方等が多く、総合的な窓口より個別の団体等を案内するため、不動産団体を案内しづらい。 |
| 窓口 | 住宅課窓口で配架し、相談に来庁した所有者等に配布した。 | |
| 窓口 | 予押しを窓口に掲載しています。 （前通記）市HPへ掲載 | |
| 窓口 | 所有者宛の助言書に予押しを同封した。助言書5通に予押しを同封し、そのうち1名の所有者より、コールセンターに相談があった。 | コールセンターをきっかけに解決した事例の情報提供があれば、活用しやすい。コールセンターがどのような空家問題を取り扱うことができるのを知りたい。 |
| 窓口 | コールセンターの活用が求められる空家に関する相談がなかったため、活用していない。 | |
| パンフレットキック | コールセンターを活用する案件があった。 | |
| 窓口 | コールセンターについては申し訳ありませんが活用していません。 | コールセンターについては申し訳ありませんが活用していません。職員で直接対応しておりますので、活用する機会がありません。 |
| 窓口 | 窓口へ相談に来られた所有者へ予押しをお渡しした。 空家所有者へ送付する通知文に同封した。（10通程度） | |
| 窓口 | 窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した | コールセンターを紹介する案件が限られるため活用しきれていない |
| パンフレットキック | 現状活用事例はございません。 | |
| 生活環境課及び魅力創造室 カウンター | 特に市民へ相談案内することはないが、来庁者の目につきやすい場所には予押しを配架し、周知を行った。 | |
| 都市計画課窓口 | コールセンターをご案内する空家に関する相談がない | |
| 窓口 | 建物の所有者より建物の管理や処分等の相談があった場合に相談先の一つとしてコールセンターを案内した。 | |
| 本庁主催セミナー受講者 に配布 | （前通記）市HPへ掲載 | |
| パンフレットキック | 窓口へ相談に来られた方へ電話で空家の相談を受けた際、コールセンターを市員へ案内した。 | |
| フロア配架台 | 活用していない | 民間事業者がやっているコールセンターを案内しづらい |
| 窓口 | 窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。 | |
| パンフレットキック | 市から空家所有者に対して送付する、空家の適正管理を促す文書の中にコールセンターについての予押しを同封している。 | |
| 窓口 | 窓口で配架しているのみで、案内等は行っていない。 | |
| 窓口 | 窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。 電話で相談された方へコールセンターを紹介した。 | |
| パンフレットキック | 窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。 空家の指図書等に同封して送付をした。 | 予押しを送付した人等に意見を伺っていないため分からない。 |
| 窓口 | 現状空家についての相談がないのでまだ案内は出来ておりませんが、しかし管理等について相談があった場合は積極的に予押しの活用をしていこうと考えております。 | |
| 窓口 | 空家所有者に対し、現状アンケート調査の際に同封した。（送付数：111通） | |
| 窓口 | ・窓口へ相談に来られた方、電話で相談があった方へコールセンターを紹介した ・空家の適正管理指図書に予押しを同封し送付した ・町で解決できない課題を抱えた所有者等をコールセンターへ案内し、コンサルティング協会と連携して解決に向けて取り組んだ | ・この協会はどのような団体なのか？町が説明するまで半信半疑の方が多かった。 |
| 窓口 | 空家家の所有者で、債主を求めている人に、空家バンクとあわせてコールセンターの相談先を案内した。 | 連絡網、空家家の処分方法よりも、空家家を探している人問い合わせの方が多い。 |
| カウンター | 通報があった際に送付する適正管理の依頼に、コールセンターの予押しを同封。 | |
| 窓口 | 電話での相談があった際にはコールセンターを紹介した。 | |
| カウンター | 窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した | |
| 窓口 | 世帯別建設課の窓口にて配架しており、内容について現時点で策への相談はありません。 | |
| 未対応 | なし | 予押し同封例であれば、大阪府宅地建物取引業協会泉州支部と連携し行っている「無料相談会」にて対応しており、さらなる案内した方が、市職員も把握できる。 |
| 窓口 | 本市では、協定を結んだ不動産団体等と空家相談の受け皿を構築しており、活用する機会があった。 | |
| 窓口 | 市で解決できない課題のある空家をご所有の方に予押しをお渡しした。 | コールセンターに案内した結果、本当に電話し、課題が解決できたかどうか分からない。 |
| 窓口 | 事例なし。 | |
| 窓口 | 現時点で活用した事例はありません。 | 大阪弁護士会、大阪司法書士会などで無料相談できるため、使い分けが難しい。 |
| 窓口配架用棚 | | |
| パンフレットキック | 特になし（空家家に関して住民等より相談がなかったため活用できていない。） | |
| 配架棚 | 対応できないような相談がなかったため、案内等はしていません。 | |

ii) 空き家相談会の開催と相談員の派遣等

大阪府内9市町において、延べ15回のセミナー&相談会へ講師および相談員の派遣を行い、意識啓発と相談対応に貢献した。

iii) 遠隔地に居住する空き家所有者への相談体制拡充の検討とモデル的取組の実施

●首都圏に居住する空き家所有者向けの相談会を実施

相談の形態と空き家所在地

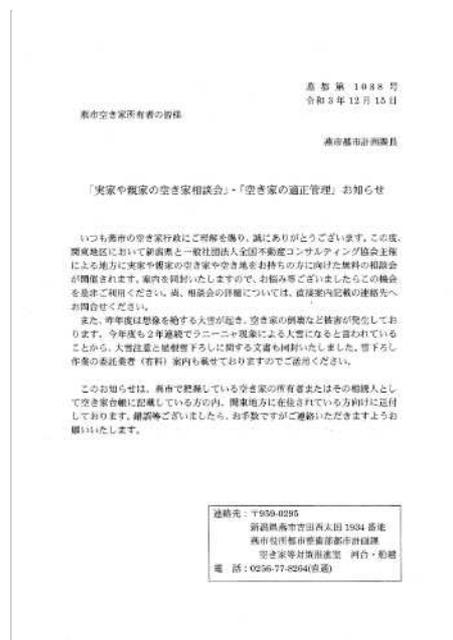
表-4 相談会の結果

| | 合計 | 大阪府 | 新潟県 | 大分県 |
|----------|----|-----|-----|-----|
| 予約者数 | 7組 | 1組 | 5組 | 1組 |
| 来場者数 | 5組 | 1組 | 4組 | |
| WEB相談へ変更 | 1組 | | | 1組 |
| 電話相談へ変更 | 1組 | | 1組 | |

【案内方法】

- ▶ 大阪府、新潟県、大分県では、府県のご担当者が各市町村のご担当者へ相談会の案内を促し、これら府県内の各市町村や京都市のご担当者が首都圏の所有者等へのチラシを送付して相談会を案内した結果、計7組の申込みがあった。新潟県燕市では、市内の空き家所有者のうち、首都圏在住の92名に右の案内文と相談会のチラシを同封し12月15日に郵送ところ、3組の申込みがあった。
- ▶ 大阪府では、相談会開催後に全43市町村にアンケート調査を実施したところ、「首都圏在住の空き家所有者を把握していない」「市町村から首都圏在住の空き家所有者に対する文書送付のタイミングと、本相談会の開催のタイミングが合わなかったので、相談会への連絡は行わなかった」などの回答もあり、多くの自治体で、チラシを府内の市町村の施設等に配架するにとどまったケースが多かった。
- ▶ その中でも、大阪府枚方市では、首都圏在住の空き家所有者約30名に対して本相談会のDMを送付したところ、相談会への申し込みはなかったが、数名の所有者から「売却の段取りを進めている」など、進捗について直接市へ連絡があった。
- ▶ これまで全国不動産コンサルティング協会主催で行なった計4回の相談会と今回の相談会を通じて、相談会への参加を促すには、各市町村から直接所有者等へアプローチを行うことが効果的だと考えられる。また、枚方市のように、相談会の申し込みには至らなくとも、空き家の進捗を確認できる機会の創出につながる効果も期待できる。

図-15 燕市が送付した案内文



【相談対応】

- ▶ 新型コロナウイルス（オミクロン株）感染拡大の中での相談会開催となり、感染症対策を万全にして臨んだが、直前に予約キャンセルの申し込みが2組あった。が、電話やWEB相談の選択肢があることをお伝えしたところ、相談（電話相談1組、WEB相談1組）を受けることが可能となった。WEB相談については、相談者の都合に合わせて、大分県の相談員が、後日大分からWEB（Zoom）で相談対応を行なった。
- ▶ 会場では、新潟県とWEB（Zoom）でつなぎ、会場の相談員が主となり相談を受け、新潟県の相談員が補助的な役割を行なうことで、よりきめ細やかな相談対応が可能となった。
- ▶ これまで蓄積した相談対応のスキルやさまざまなツールにより、ワンストップでの相談対応は十分に可能であることはもとより、よりきめ細やかな対応には、空き家所在地に精通する信頼できる連携団体の存在が不可欠である。

【開催費用】

- ▶ 大阪や新潟から相談員が参加したため、事業費に占める交通費等の割合が大きく、費用対効果は必ずしも高くない結果となった。継続して開催するためには、WEBを多用したり、空き家所在地だけでなく、相談会開催地に信頼できる連携団体を増やすなどの工夫が必要である。

- 「移住交流情報ガーデン」での開催は、大阪府のご協力で会場費が無料であった。今後、継続して開催するためにも、自治体との連携により、安価で利便性の良い、分かりやすい場所で開催することが望ましい。

【その他】

- 大阪府が実施したアンケート調査においては、「首都圏だけでなく、あらゆる地域で同様の相談会等があれば活用しやすい」「開催日が複数あると案内しやすい」などの意見があった。
- そのためには、遠隔地にある空き家等の相談会を、できれば各地で継続して開催するような仕組みをつくるとともに、各市町村のご担当者との協力体制を構築し、地域の枠を越えて空き家問題を解決する意識の浸透が今後の課題である。

②相談員向け研修会、勉強会の開催

自治体の担当者を含め、計 27 名が参加し、コンサルティング手法を活用した空き家問題解決事例等の情報を共有したのち、活発な意見交換が行われた。「他市の空き家対策の事例を具体的に聞くことができよかった」などの声が多く聞かれた。

写真-10 研修会の様子



図-16 研修会資料の表紙



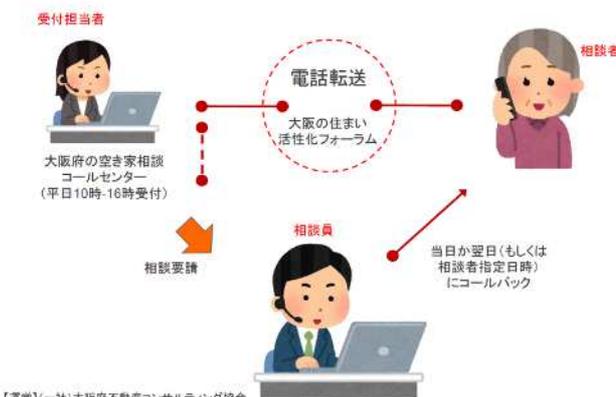
③空き家対策のランニングコストの算出とその資金確保の検討

「広域空き家相談窓口」を安定的かつ継続的に運営するためには、相談員への研修や勉強会等に加え、府民や府外の空き家所有者等への周知、各地での相談会の開催などの工夫も欠かせないが、ここでは前提として「大阪の空き家コールセンター」を運営するためにかかるランニングコストとその資金確保に関する検討を行なった。

また、「コールセンター」を単独で設置すれば、そのためだけの人件費や家賃、備品代や電話代などかかることになり、予想される相談件数や労力などを鑑みると、既存の団体等が単独または持ち回りなどで運営することを想定するのが現実的であると考え、今年度は当協会が暫定的に相談窓口を担当し、電話を転送で事務局が受け付け、相談員へ連絡し、コールバックするスキームにより、ランニングコスト等を算定した。

図-17 コールセンターのイメージ

■初期対応(受付～相談)のイメージ



【運営】(一社)大阪府不動産コンサルティング協会

■初期対応の具体的な流れ

- 受付担当者
 - ①電話対応
 - ②内容の整理
 - ③メールの作成
 - ④相談員へメール
- 相談員
 - ①相談者へ連絡
 - ②調査(①と前後する場合あり)
 - ③分析

コールセンターを開設してから3カ月余りの稼働で、多くのデータは収集できておらず、おおよその計算ではあるが、年間約150万円程度の運営費用がかかると想定した。

資金確保の検討については、前提として、「大阪の空き家コールセンター」を、大阪の住まい活性化フォーラムの中で運営するか、フォーラムとは別に運営するかで議論となった。フォーラムの事業として継続するためには、フォーラム内での手続きが必要となるが、まだ実績も少なく、議論するためのデータも揃っていないため、今年度は正式にフォーラム内においては議論を行っていない。そこで、令和4年度に具体的な検討と調整を行うことができるように、多角的に検討を行なった結果、下記のような意見が出た。

④大阪の住まい活性化フォーラムの中で運営する場合

①フォーラムの予算で運営する

現在、フォーラムは所属団体の会費で運営されているため、予算の中で承認されれば運営は可能となるが、年間約150万円を支出することは簡単ではないことと、多くの団体のコンセンサスが必要となることが課題である。

②大阪府の予算で運営する

大阪の住まい活性化フォーラムは、大阪府が設立し、住宅まちづくり部居住企画課が事務局を担っており、大阪府の予算で運営することも一案ではあるが、府の予算が単年度であることを考慮すると、継続的な運営には課題が残る。

⑤大阪の住まい活性化フォーラムとは別に運営する

①希望する団体が単独で運営する

希望する団体が運営を行なえば、当面の資金確保についてはクリアできるが、継続性、安定性など、チェック機能をどのようにするかなども含めて課題が残る。

②複数の団体が会費等で運営費をまかなう

例えば、フォーラムの総合相談窓口を開設している複数の団体が持ち回り等で運営を担い、各団体からの会費等で運営費をまかなう。現在すでに各々窓口を開設しており、それとは別にワンストップ相談窓口を設けることは技術的には難しくないと思われるが、スキルの差や窓口業務への熱意の差などがある場合、団体間の調整等の課題が残る。

③収益により運営費をまかなう

運営団体が、コールセンターの運営による収益により運営費をまかなう。例えば、不動産の媒介報酬やコンサルティング報酬、建築報酬等が想定できる。コールセンターを自走するには、ある意味最も健全で理想的ではあるが、誘因行為の懸念やチェック機能をどのようにするかなども含めて検討事項も多い。

④スポンサーにより運営費をまかなう

公益団体などに運営費を負担してもらい、公益事業としてコールセンターを継続する。実際に公益団体等に打診はしていないが、資金力のある公益団体も多く、社会的メリットも大きく公益性のある事業であるため、有力な案であるといえる。

2) 市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施

①地域住民による空き家調査（豊能町）

町の空き家担当者、地元のNPO法人、自治会長等と協議を重ね、まずはできるところから始めようと、約2,000世帯の自治会において、地域住民自らが目視で空き家調査を行うこととし、その前に知識を深めようとセミナーも企画、令和4年1月8日にセミナー、1月9日と10日で空き家調査を行う予定だったが、新型コロナウイルスの感染拡大のため、延期となった。

図-18 セミナーのチラシ 図-19 空き家の調査票



②空き家購入希望者向けのアプローチ（枚方市）

オンラインセミナーの参加者は、平日の夜ということもあり6名に留まったが、補助制度の申請件数は、令和2年度に事前協議25件（交付申請19件 補助実績1件）、令和3年度（令和4年2月1日時点）には、事前協議33件（交付申請27件 補助実績12件）と確実に伸びている。単に補助金があるからと考えるのではなく、これだけの潜在ニーズの掘り起こしに成功したと捉えて、事例集も完成し、今後さらなる掘り起こしを図る。

図-20 事例集の表紙 図-21 セミナーのチラシ



また、空き家を不動産投資の対象と捉え、不動産投資家や空き家所有者等に周知することを目的として、住まいの不動産投資オンラインセミナーも企画している。空き家を活用する側にアプローチすることで、空き家の解消を図る取り組みは続く。

③自治体と民間における連携のあり方についての検討（八尾市）

セミナー&相談会における相談や市へ直接相談があった案件について、市と内容を共有し、具体的に対応策の検討および提案を行った。これにより、市としての選択肢が増え、空き家対策が進み、民間事業者との役割分担の道筋が見え、市の担当者の負担が減るイメージはついた。

ただ、事例となる案件がまだ少なく、今年度は、具体的な検討までは進まなかったが、今後案件が増えるに従い、事例をもとにした連携体制構築（役割分担）の検討を行い、空き家対策の促進と自治体の負担軽減を実現できる見通しがついた。

写真-11 セミナーの様子



④寺内町の空き家活用におけるサポート（貝塚市）

他の地域での活用事例などを紹介し、参加者からは「とても参考になった」との声が多く聞かれた。歴史的な建物の活用においても、他の空き家対策の手法や事例が有効であることも確信できた。と同時に、歴史的な建物を活用する意味やメリットなどについても、改めて考えるいい機会となった。

⑤近隣の空き家に対する問題解決手法の研究（堺市）

i) 「堺・泉北の住まいと空き家の電話相談室」の設置

令和4年1月末現在で計6件、月に平均2件程度の相談があった。設置してからまだ日は浅いが、近隣の空き家相談もあり、問題解決に向けて継続している案件もある。

ii) 「堺・泉北の住まいと空き家の相談会」の開催

計4組の相談があった。周知について、地域のタウン誌への掲載などを試みたが、思ったほど相談件数が伸びず、周知方法については課題が残る。しかし、以前自治体へ相談したが、解決せずにそのまま数年間進展していない近隣の空き家相談もあり、現在問題解決に向けて継続して取り組んでいる。

iii) セミナー&相談会の開催

セミナーの参加者は10名程度、個別相談会は1組の相談があった。市が主催の相談会の場合、相談会終了後、相談者が相談を継続したい場合、相談者が再度相談員の団体等へ連絡する仕組みとなっており、誘因行為等の防止という観点では有益ではあるが、相談者が相談会で話を聞くことで満足し、行動に移さないケースも見受けられる。

iv) 近隣の空き家に対する問題解決手法の研究

現在のところ2件、近隣の空き家問題解決支援を実施しているが、近隣の空き家所有者を特定してからのアプローチとなり、必然と時間がかかるため、今年度内では結論は出ないが、継続して進めていく予定である。

自治体が市民から受ける空き家の相談は、ほとんどが近隣の空き家についての相談であることを鑑みると、近隣の空き家対応について民間事業者ができ得る問題解決手法の研究は、自治体からのニーズも高いと考えられる。

⑥総合的な相談体制の構築（四條畷市）

i) 空き家相談専用ダイヤルの設置

令和4年1月末現在で計5件、月に平均1件程度の相談があった。周知においては、市のHPに掲載しているだけなので、他にも工夫する余地はあると考えられる。

ii) 定期的な空き家無料相談会の開催

計9組の相談があった。昨年度までは、相談会を開催しても毎回ほぼ相談者がゼロであったことを鑑みると、毎月第一金曜日に定期開催した効果は高いと考えられる。今後は、曜日や時間を変えて開催することも検討したい。

iii) セミナー&相談会の開催

セミナー&相談会においては、令和3年8月12日と令和3年11月22日の2回開催を企画したが、新型コロナウイルスの感染拡大のため、8月は中止となり、11月22日のみの開催となった。セミナーの参加者は15名、個別相談会は5組の相談があった。

iv) 空き家問題解決支援

四條畷市の場合、空き家相談専用ダイヤルや定期的な空き家無料相談会の他、セミナー&相談会の開催など、でき得る限りの窓口を設け、さらに市の空き家担当者の協力もあり、空き家問題解決支援まで進むケースが多かった。

空き家問題の解決には、自治体と民間事業者が情報を共有し、役割分担を行いながら進めることが、経験上、重要であると考えているが、四條畷市の場合、これらが上手く機能しているのも、協定の締結によるところが大きいと感じられる。

3. 評価と課題

1) 大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした、空き家総合相談体制の拡充

相談窓口「大阪の空き家コールセンター」においては、おおむね予定どおり開設することができた。空き家相談会においても、新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止を余儀なくされたケースもあったが、おおむね開催することができている。

遠隔地に居住する空き家所有者への相談体制拡充のモデル的取組である、首都圏における空き家相談会においては、周知に課題が残ったが、他県の事例を得ることができた。

「広域空き家相談窓口」の継続に欠かせない相談員の研修体制についても、当協会が継続して行っている研修会を大阪の住まい活性化フォーラムや各自治体に対象を広げ、相談対応事例や問題解決事例を共有することができた。

空き家対策のランニングコストの算出とその資金確保の検討においては、コールセンターを開設して3カ月余りというデータの少ない中ではあるが、多角的に検討を行なうことができた。

「広域空き家相談窓口」を安定して継続するために、大阪の住まい活性化フォーラム等との調整およびスキルアップに関する研修体制の整備等が今後の課題となる。

2) 市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施

今年度は、府内6市町を対象に、各市町における地域特性を踏まえ、空き家対策状況や課題などを調査・分析し、実情を考慮した空き家対策の企画と実践を行なったが、実質的な実践期間も短く、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、思うように取り組みが進まなかったケースもあるが、おおむね傾向は掴むことができた。

また、「地域特性」を画一的なものさしで測るのではなく、人、物、風土、規模、歴史など多角的に捉え、さらに、各自治体の状況や要望に沿った取り組みを行なうことができた。

今年度中にも、6市町以外に支援の要請があり、他市町村からの本取り組みへの期待と今後の可能性を感じることもできた。と同時に、来年度以降、6市町への継続的な支援に加え、要請のあった他市への支援の拡充に対して、どこまで対応できるかも課題となる。さらに、それぞれの地域で活動する団体や専門家との連携の強化も課題となる。

4. 今後の展開

「広域空き家相談窓口」においては、令和5年度以降の自走を目指して、継続して問題解決支援を実践し、実績を積み重ねながら、具体的な検討と調整を行い、さらには研修体制の充実、相談窓口の拡充や周知等にも力を入れながら、継続的かつ安定的な「広域空き家相談窓口」の確立に取り組む。

地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業においては、今年度連携を行なった6市町の継続的な支援に加え、すでに要請のある他市への支援の拡充と各地域の専門家等との連携体制の構築に取り組む。

さらに、相談対応事例や問題解決事例など、蓄積されたノウハウ等を、府内の全市町村で共有できる仕組みを構築するとともに、全国の自治体や空き家対策に取り組む団体等に対しても、要請があれば有益なノウハウ等の積極的な提供にも寄与したい。

| ■事業主体概要・担当者名 | | | |
|--------------|--|--------------|---------------------------|
| 設立時期 | 1994年1月 | | |
| 代表者名 | 代表理事 米田 淳 | | |
| 連絡先担当者名 | 井勢 敦史 | | |
| 連絡先 | 住所 | 〒541-0052 | 大阪府中央区安土町1-4-11 エンパイヤビル3階 |
| | 電話 | 06-6261-3340 | |
| ホームページ | http://oreca.jp/ 空き家問題対策総合サイト http://akiya.osaka.jp/ | | |