

事業名称	●市町村空き家担当初任者向け定期継続支援事業
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	岐阜県及び同県内市町村
対象地域	岐阜県内全域
事業概要	市町村空き家担当初任者の異動直後の不安を少しでも取り除き、人材や経験不足を補うため、専門家として研修やフォローアップを行い、早期の業務着手に寄与できるよう継続した支援を実施する。
事業の特徴	会場実施の研修だと遠方の市町村が参加しづらいため、コロナ禍への対策の必要性もあることから、オンラインによる研修会を実施。随時使用可能なメールフォームなど担当者の困りごとに随時対応できるようにしたうえで、効率の高い取組を目指した。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村空き家担当初任者向けオンライン研修会の実施 ・市町村フォローアップメールフォームの作成 ・「行政版空き家相談士ちゃんぺら」Q&A集、相談事例集作成
成果の公表方法	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/
今後の課題	事業費用の確保について、行政として費用の支払いがしやすいように、年間パッケージ化等、行政サイドと意見交換をしつつ、国費に頼らない形式での事業継続をしていきたい。

1. 事業の背景と目的

当 NPO 法人は、令和元年度、令和 2 年度と 2 年連続で「空き家対策の担い手強化・連携モデル事業」（以下、「担い手事業」という。）に採択され、空き家所有者の心配事への相談対応をしてきた。その中で各種専門家が相談者の出口の方向性を示し、空き家対策の一端を担ってきた。

令和元年度は「ファーストコンタクト強化事業」に取り組んだ。行政が単独で行ってきた空き家相談窓口にも NPO の専門家を派遣し、行政職員と NPO の相談員がバディを組んで、相談者との 3 者相談を中心に、空き家相談(苦情)への対応と処理を共に行った。

令和 2 年度は「遠隔地のためのオンライン空き家塾推進事業」に取り組み、YouTube にて各専門家がミニセミナーを配信し、所有者への空き家を放置することに対する問題意識の醸成や、空き家の処分、利活用方法、各種手続きのレクチャーを行った。

上記事業に併せて、両年ともに「行政職員向け空き家相談士研修会」を開催した。担当者からのアンケートや NPO 相談員が参加した相談会・研修会などの経験から、多くの行政窓口で空き家相談や苦情、通報対応が人材や経験不足により、対応に苦慮していることがわかった。

空き家対策には市町村と専門家が連携することが非常に重要であることは周知の事実であるが、この 2 年事業を実施する中で、各市町村空き家担当者が抱える最大の問題は「職員の異動による知識のリセット」であることが浮き彫りになってきた。「どの専門家(誰)に何を相談していいかわからない」ために専門家への相談自体ができていないのである。

「担い手事業」の中で行政版「空き家相談士ちゃんぺら」(担当者向けガイドブック)を作成したが、担当者へのアンケートの中で異動したばかりで日常業務を覚えるのが精いっぱいガイドブックや参考書を読み込む暇がなく、そもそも基礎知識がないため専門用語も内容もよく理解できないという意見が聞こえてきた。

そこで、岐阜県内で活動する NPO として、市町村担当初任者(以下担当者という)に対する継続

支援が必要であるということが課題として上がった。担当者が変わる年数は市町村ごとに違うが、すべての担当者に異動がないということは考えにくい。専門家との継続した連携を図るためにも、担当者のレベルを常に一定水準維持できるように、指導や連携を行っていくこととした。

また、空き家に関する今後の民法や不動産登記法等の改正点を弁護士などの専門家が分かりやすく解説し、改正後の法律にも対応できるようにすることも重要であるため、より実務に実用的な研修内容を盛り込むこととした。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

令和3年5月26日に当事業に先行して自主事業として第1回市町村担当初任者向けオンライン研修会を開催。岐阜県内市町村にこの事業への賛同を得た上で事業応募。交付決定から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下(図1)のように進めた。

図1 事業実施工程

取組内容	具体的な内容(小項目)	令和3年度									
		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
①市町村空き家担当初任者向けオンライン研修会の実施	研修会の開催・運営		○	○	○	○	○	○	○		
	県内市町村への案内		○	○	○	○	○	○	○		
	研修会講演等、研修会資料作成										
②市町村フォローアップメールフォームの作成	メールフォーム等作成										
	メールフォーム質問対応質問回答作成										
③「行政版空き家相談士ちゃんぺら」Q&A集、相談事例集作成	作成作業										

事業の取り組みについては、①市町村空き家担当初任者向けオンライン研修会の実施、②市町村フォローアップメールフォームの作成、③「行政版空き家相談士ちゃんぺら」Q&A集、相談事例集作成の3つを軸に、担当者からの要望や意見を可能な限り吸い上げることを意識しながら実施することとした。

(2) 事業の取組詳細

① 市町村空き家担当初任者向けオンライン研修会の実施

1. 事業概要

8月以降毎月1回ずつオンライン(Zoom)にて担当者向けの研修会(写真1)を実施した。弁護士、司法書士、行政書士、宅地建物取引士、建築士などの専門家からの一方的な講義だけではなく、担当者が実務で困っていることに対して直接回答するQ&A企画や、担当者同士のオンライングループワーク(Zoomのブレイクアウトルームを使用)なども実施し、担当者がより興味を持って参加できるような内容で構成した。担当者が業務の合間に参加をしていただくことも考慮し、毎回の研修会は約1時間程度で終わるよう内容を吟味したうえで、多くの参加者が参加できるよう工夫した。

アンケート(図2、3)等を適宜実施し、担当者が必要としている情報や、疑問に思っていることをできる限り吸い上げ、研修会の中でアンケート結果の分析や、個別事例に対する解説等も行った。研修会の時間内で解説しきれなかった事項については、後述する「行政版空き家相談士ちゃんぺら」Q&A集・相談事例集に掲載し、各市町村に配布し手元に置いていただくことで実務に活用できるようにした。

図2 市町村アンケート様式

(別紙)

◆令和3年度 国土交通省「住宅市場を活用した空き家対策モデル事業」アンケート
特定非営利活動法人 岐阜空き家・相続共生ネット

空き家に関する苦情案件について

市町村名	
担当部署名	
役職・回答者名	
連絡先電話番号	
メールアドレス	

※回答者が複数の場合には複写してそれぞれ回答願います。

問1 空き家に関する苦情等について、受けたことがある、もしくは過去の記録が残っているものを教えてください。また、その中で特に担当者として困っているケースや特に多いものについて教えてください。

※選択肢にないものがある場合は適宜列を追加し、記述してください。

経験あり	多いもの	困るもの	苦情内容
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	瓦、外壁等が落下している(しそう)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	トタン等が風で飛散しそう
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	樹木等の越境(公道の通行に支障)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	樹木等の越境(民地同士のトラブル)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	樹木等の越境(電線への接触)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	雑草が繁茂している
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	落ち葉が飛んでくる
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	火災が起こる可能性がある
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	地震・台風の際の危険である、もしくは不安である
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ごみが不法投棄されている
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ごみが不法投棄される可能性がある(実際にはされていない)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ごみ屋敷等で悪臭が発生している
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	野良動物や害獣が住み着いている
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ハチの巣ができていく
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	雑草や樹木から虫が飛んでくる
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	景観が悪化する
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	不審者が出入りしたり、住み着いている
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	中高生がタバコを吸うなどのたまり場になっている
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	雪が落下して通行の妨げになっている
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	水道が漏水している
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	空き家が欲しいので、空き家の所有者が知りたい
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

問2 今までに対応した苦情で、対応に困った(困っている)ケースについて具体的な事例があれば教えてください。

図3 市町村アンケート集計結果例

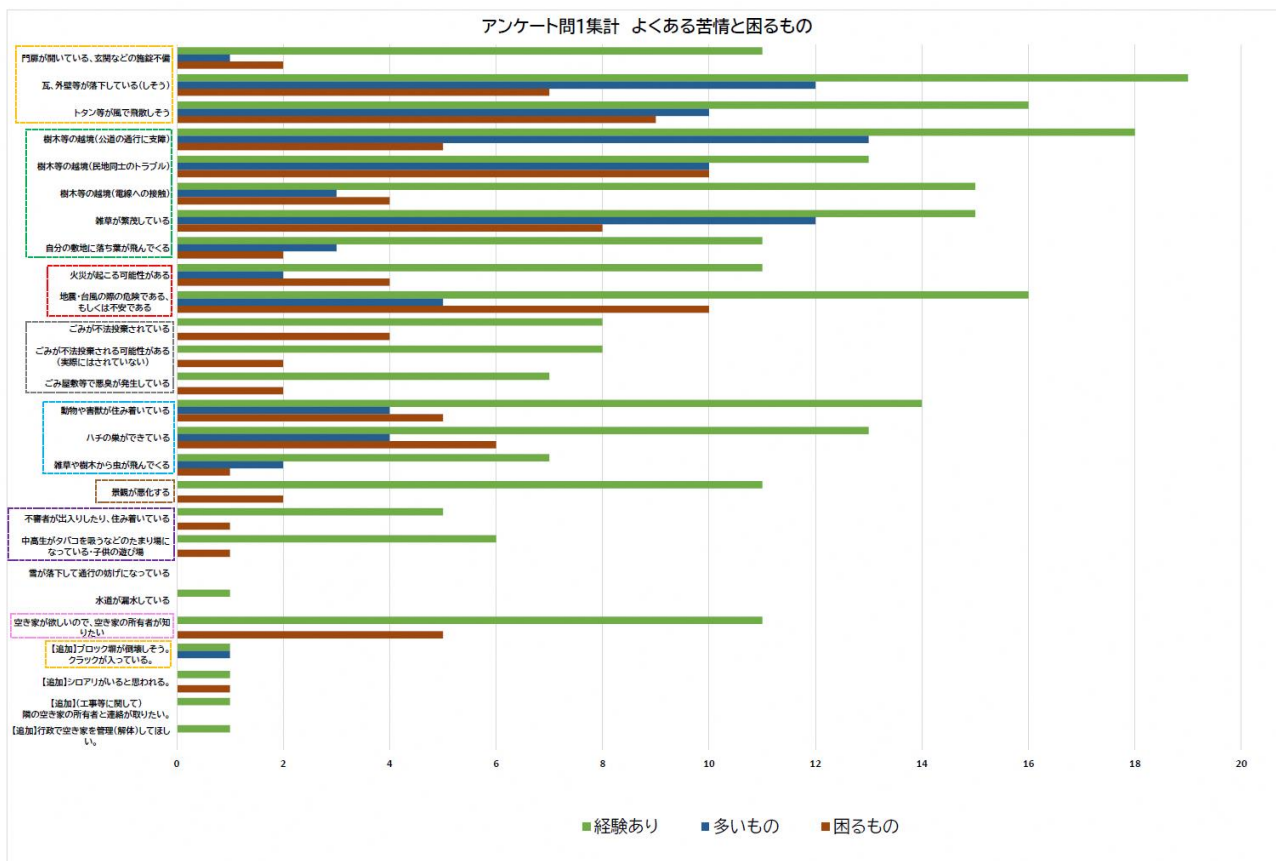


写真1 市町村空き家担当初任者向けオンライン研修会の様子



写真2 Zoomのブレイクアウトルームを活用したグループワーク



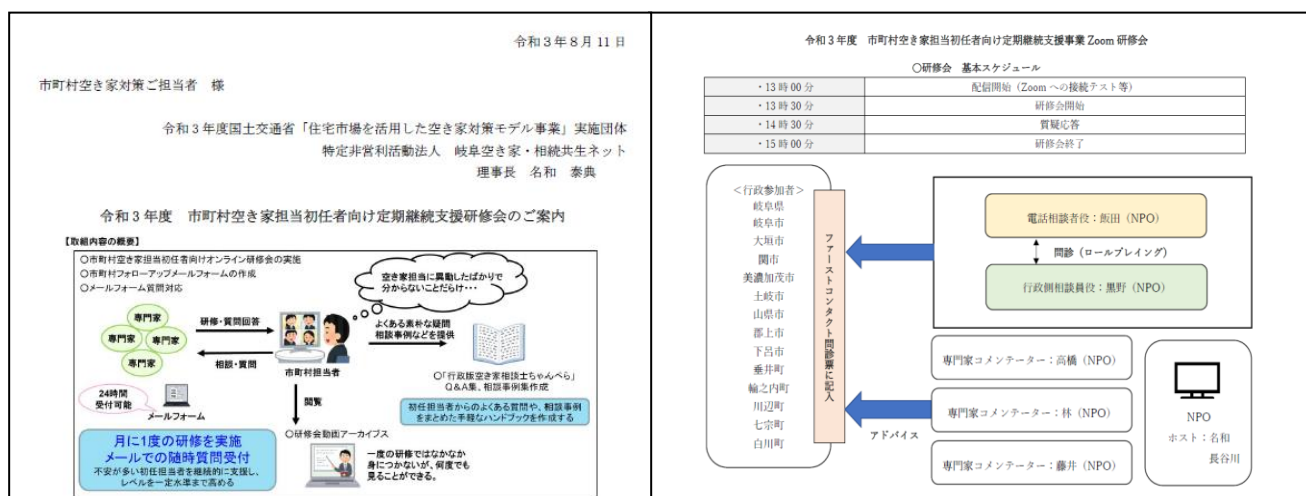
2. 研修会内容

表1 研修会開催内容

実施日	研修内容	NPO 専門家
8月30日	「ファーストコンタクト」対応 デモンストレーション	建築士、宅地建物取引士 行政書士
9月27日	「相談に関わる専門家によるパネルディスカッション」と前回のまとめ (FCシート)	建築士、宅地建物取引士 行政書士
10月25日	事例研究「借地上の空き家の処理」 (講師：弁護士・NPO 理事：竹中)	弁護士、建築士、 宅地建物取引士、行政書士
11月29日	「空き家所有者等、相続人調査の問題点について」 (講師：司法書士・NPO 会員：佳山)	司法書士、建築士、 宅地建物取引士、行政書士
12月20日	「苦情・通報対応について」よくある苦情とその対応についてのQ&A	建築士、宅地建物取引士 行政書士
1月24日	「苦情・通報対応について」事例研究オンライングループワーク	建築士、宅地建物取引士 行政書士
2月14日	総括研修	建築士、宅地建物取引士 行政書士

※各回ともに岐阜県空家等総合相談員3名が参加

図4 研修会案内



研修会の初回でまず空き家相談対応の基本的なやり方を NPO で作成したファーストコンタクトシートをベースに相談者役、担当者役に分かれてデモンストレーションを行い、シートの書き方や注意点を解説した。

担当者に意見を聞くと、業務上発生した疑問点のうち一番気軽に聞けないのは弁護士や司法書士に対してであるという声が多いため、研修会内で弁護士、司法書士が担当者からの質問に答える回を設けて、事前アンケートを実施したうえで、各専門家が回答した。

Zoom のブレイクアウトルームを活用したオンライングループワークについては、初めての試みであったため、市町村を 3 チームに分けその中に数名ずつ NPO の専門家を配置し、原則傍観に徹する形にはするものの、答えが出ず議論がストップしてしまった際にアドバイスが出来るような体制でスムーズに実施できるよう工夫した。

②市町村フォローアップメールフォームの作成

1. 事業概要

相談業務や苦情対応を行う中で、空き家の問題というのはケースバイケースであることが多く、その場で答えを出すことができず困っている担当者が多い。リアルタイムで抱えている問題に対してできるだけ早く総合相談(相談対応・専門家連携・緊急対応)支援していくことが必要と考えた。

担当者からの質問を随時受け付ける行政専用メールフォームを用意し、各専門家が分野ごとに回答できる体制を確立した。フォーム自体は自由記載欄に書きやすいものとし、担当者が普段から疑問に思っていることも含め、気になったときにすぐに利用できる形とした。

写真3 市町村フォローアップメールフォーム

The image shows two parts of the website. The left part is the main page for '行政の方向け' (For Administration), featuring a navigation menu and a section titled '行政の方向け' with a sub-section '担当者向けメールフォーム' (Email Form for Staff). The right part is a detailed view of the 'お問い合わせフォーム' (Contact Form), which includes fields for name, address, email, and phone number, and a section for '相談項目' (Consultation Item) with checkboxes for various issues like '予約' (Reservation), '整理・片付け' (Organization/Cleaning), '解体' (Demolition), '売却・賃貸' (Sale/Rental), '相続' (Inheritance), '後見' (Guardianship), and 'その他' (Others). There is also a large text area for 'お問合せ内容' (Inquiry Content).

2. 運用について

事業開始後、フォームの形式について市町村から意見を聞きつつ、9月頃から本格運用を開始し、事業期間中に計13件の利用があった。(アンケート回答や軽微な質問などを除く)

優良な質問やよくある質問に関しては随時研修会の中で解説し、他市町村の担当者にも共有し、知識を深めてもらった。個別の相談事例等についても、研修会の中で対応方法等を解説し、同じようなケースで困っている担当者の参考になるよう、または今後起こりうるケースとして覚えておくべき内容として共有を図った。

③「行政版空き家相談士ちゃんぺら」Q&A集、相談事例集作成

1. 事業概要

令和元年度担い手事業にて作成し、令和2年度同事業にて改定した「行政版空き家相談士ちゃんぺら」(図5)について、より実務に生かせるよう改定作業を行った。

昨年までの内容については、一部市町村からの意見を聞きつつ作成をしているものの、専門家として担当者が理解しておいてほしい基礎知識やよくある事例など、どちらかというと専門家サイドからの指南書的なものとして仕上がっていた。

実際に各担当者からも実務で利用しているという声を多くいただいているが、それでもまだまだ

担当者の知りたい内容をカバーしきれていないわけではなかったため、今回の事業の中で出てきた担当者からのリアルタイムの質問や通常業務の中で抱える問題、困難事例などを収集し、Q&A集、相談事例集を追加し、令和3年度版を作成することとした。

図5 令和3年度改訂 「行政版空き家相談士ちゃんぺら」

行政版
空き家相談士ちゃんぺら

国土交通省 令和3年度住宅市場を活用した空き家対策モデル事業
—市町村空き家担当初任者向け定期継続支援事業—

令和4年2月

特定非営利活動法人
岐阜空き家・相続共生ネット

目次

1. 窓口相談支援体制編 2
- 1) 内部組織 4
資料：ファーストコンタクト問診票(改訂版)
総合相談会内容確認書(報告書)
- 2) 外部組織 9
資料：空き家相談の用語解説と調査事項
専門家業務(空き家関連)一覧
2. 空き家相談対応編
- 1) 空き家相談基本対応編 12
- 2) 総合相談事例 18
- 3) 市町村アンケートQ&A 32
3. 空家等関連法編
- 1) 国土交通省提供資料 48
- 2) 空家等対策の推進に関する特別措置法・用語解説 49
- 3) 空き家対策関連法(条文名) 63
4. 別添 空き家相談・資料編 65

■日本の法体系・条例と他法令	
■空き家の管理	■空き家の区分
■空家等対策の推進に関する特別措置法・概要図	
■行政関与判断基準	■空き家総合窓口対応(行政)
■特定空家等に対する措置・苦情・通報・利活用(フローチャート図)	
■都市計画区域(地域・地区、日本の国土の区分・空き家分布)	
■建築基準法(概要図・建築物の分類・工事種別・確認申請)	
■道と道路	■建築接道要件
■土地・建物の登記事項証明書・公図	■建物調査
■親族系統図	■法定相続人
■相続放棄関連図	■不動産の価格のめやす
	■行政窓口提出書類

■ファーストコンタクト問診票

受付日時 令和3年8月30日	受付番号 I	受付担当 風野	窓口 <input type="checkbox"/> 1号 <input type="checkbox"/> 2号 <input type="checkbox"/> 4号
-------------------	-----------	------------	---

<相談内容>

1. 相談者A

氏名 相談者(とうだんしん)	住所 〒111-0000 東京都千代田区千代田
連絡先 TEL: 03-XXXX-XXXX FAX: 03-XXXX-XXXX	性別 男
相談理由 空き家対策について	住居 賃貸

2. 空き家と空き家所有者の関係

3. 空き家の名称、住所、氏名

4. 空き家の詳細

所在地 〒111-0000 東京都千代田区千代田	用途 住居
面積 敷地面積: 100㎡ 建築面積: 50㎡ 延床面積: 100㎡	築年 1980年

5. 空き家の状況

6. 相続関係

※この欄(1, 2, 6)とこの欄(3, 4, 5)をしっかりと分けて読解することをお勧めします。

※この欄(1, 2, 6)とこの欄(3, 4, 5)をしっかりと分けて読解することをお勧めします。

<相談記録>

7. 相談内容(相談会 令和3年8月30日 15時 相談員: 風野)

相談内容	具体的な内容
1. 目的	専門家の意見を参考にしつつ、特に相談を受けていないが、売却には家業の整理が必要。売却には必須とされる。
2. 相談理由	売却は目的ではないが、売却によって現金を確保したい。売却については、2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000

8. 相談内容の課題

9. 調査項目

調査事項	収集情報	担当課
不動産登記事項	<input type="checkbox"/> 土地 <input type="checkbox"/> 建物 <input type="checkbox"/> 公設 <input type="checkbox"/> 測量 <input type="checkbox"/> 建物地籍 <input type="checkbox"/> 法務局	
固定資産税関係	<input type="checkbox"/> 納税履歴 <input type="checkbox"/> 通知書 <input type="checkbox"/> 評価額 <input type="checkbox"/> 市町村 <input type="checkbox"/> 税務課	
道路関係	<input type="checkbox"/> 公設 <input type="checkbox"/> 私設 <input type="checkbox"/> 道路 <input type="checkbox"/> 測量 <input type="checkbox"/> 測量課	
地籍関係	<input type="checkbox"/> 地籍図 <input type="checkbox"/> 測量課	
農地法手続	<input type="checkbox"/> 農地法 <input type="checkbox"/> 農地課	
農用地区域調査	<input type="checkbox"/> 農用地区域 <input type="checkbox"/> 農地課	
上下水道	<input type="checkbox"/> 下水道 <input type="checkbox"/> 上下水道課	

10. 添付(請求書類)

土地調査(登記簿)	宅地	㎡	所有権
	宅地	㎡	所有権
	宅地	㎡	所有権

土地と建物の所有権が相違(地物)していても、地籍図が一致している場合は、地籍図が優先する。

この欄でどのような情報収集が済んだのか、どのような能力が認められるのかを丹々で説明する。

土地調査(登記簿)

建物調査(登記簿)	1階	㎡	2階	㎡	所有権
	1階 <td>㎡</td> <td>2階</td> <td>㎡</td> <td>所有権</td>	㎡	2階	㎡	所有権
	1階 <td>㎡</td> <td>2階</td> <td>㎡</td> <td>所有権</td>	㎡	2階	㎡	所有権

建物登記簿上上の建物が存在しているかどうかを確認する必要があります。

2. 改訂した箇所

各市町村からのアンケートにおける疑問、質問をジャンルごとに分別し、同じような質問については各専門家間で相談し、要点をまとめたうえでQ&A集(図5)を作成、ポイントとなるキーワードを強調し、用語解説等も盛り込むことで新任担当者でも分かりやすい構成とした。過去のちゃんぺらで作成した解説等も参照できるように、質問の参考になる該当ページについても併せて記載しておいた。

専門家間でも法律的にグレーゾーンのため明確に回答できない質問等も存在したものの、できる限り過去の市町村取組事例における対応例や成功例等を記載することで、少しでも参考にもらえるように記載しておいた。

図5 担当者からのアンケートをベースにしたQ&A集

3) 市町村アンケートQ&A	
Q	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いただきたい
A	<p>当NPO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月までに受けた相談内容をグラフ化したものです。394件相談の内、賃の賃貸・売却に関する相談が約31%、オレンジの解体に関するもの22%、グレーの登記に関するものが12%以下空き家全般、家財処理、税金、認知症、活用、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示してみました。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ないでいく仕分け項目になります。</p>
Q	先達事例等がよく目にするが、弊市では実現が難しい、失敗事例やどうにもできない事例、苦勞したこと等の情報があれば留意することが出来るのでご教授願いたい。
A	<p>・田舎の村落内の宅地250坪と老朽建物(20坪・60坪)2棟が隣家に倒れ掛かる状態で、周辺樹木繁茂し、進入路・歩道もなく、他人地を通る状態であった。負の物件を引受ける近隣者もなく、太陽光業者に検討させたが日影悪く不可に終わり、所有者に隣家に寄りかかる20坪の現地引継ししかないかと伝えた。</p> <p>・物件共有者5名、市街化調整区域内土地(一部農地)約300坪、老朽建物4棟を有する引受け業者に土地代=解体費条件で了解を得た、しかし、意に反し、買手が付いたことで手許金を要求して没となる。相談の共有は空き家解決の足かせとなっている例が多いので注意が必要である。</p>
Q	自治体で、空き家に関する苦情を受けた場合どこまで踏み入れるべきなのか
A	<p>・工場、製材所などの場合は、どのように通知をするか効果的なのか</p> <p>1. 空き家に対する苦情は列挙項目、現地確認して、所有者と現況写真確認し、修復対応か、樹木刈込か、悪臭原因撤去か、悪臭加減を理解してもらい、その対応の具体者(専門家)を紹介する。(総合相談⇒専門相談)</p> <p>2. 地域住民からの苦情や通報を法律に照らして行政がどのような「関与」をしていくべきか、苦情の原因は何か?適用法律は何か?関与の方法:①関与しない②12条関与(特定空家等以外)③14条関与(特定空家等)を参考に対処してください。(ちゃんぺらOOP参照)</p>
Q	どこまで行政が空き家対策として関与すべきか迷っている。空き家削減対策(問題のない空き家も含む)に取り組むと、市民に適正な管理啓発をしていくに当たり、取り組みに比例して苦情や対策費も膨れ、民業も圧迫することに繋がりが無いと考えられる。逆に、自身の対策のみでは、苦情は減るが、空き家候補は増え、将来的には空き家が増える可能性があると考えられる。行政は、どの程度空き家対策をするべきと思われるかご教授願いたい。
A	<p>・苦情や相談が多岐にわたり、市だけでは対応(予算関係も含めて)が困難になってきています。個別案件につき、空き家相談の専門家の方に聞いて頂き、国や県に関与してもらえようシステム等はないでしょうか。</p> <p>行政と民間の役割分担が大切だと思います。「行政にしかできないこと」や「行政が関わることによって高い効果が発揮できること」から対応していく。苦情を受けるのは行政でしかできません。一方、助言や指導ができるのも行政です。その次に助言や命令が控えています。言い方が正しいかわかりませんが、行政は武器を持っておられるようなもので、指導の対象になっている空き家所有者とは利益相反の関係にならざるを得ません。だからこそ、個別案件に関して言えば、ホワイトナイトではありませんが、所有者等をサポートする第三者が介在することによって、問題解決が促進されると考えています。行政ならではの制約もあるでしょう。例えば、問題解決のサポートは、金額の多寡は別にして「業」でもありますから、行政が「業」と関わりを持ち誘導することには問題が生じないとは限りません。リスクを考えると行動も慎重にならざるを得ません。「総合相談」⇒「専門家」や「専門事業者」への流れと上手く連携し、利用されることが大切です。</p>
Q	遠方に居住する空き家所有者とのアプローチ方法は。
A	<p>令和2年度当事業の概要を参照してください</p> <p>遠方居住者への対応:①アプローチ ②相談 ③出口戦略 を考え事業をスタート</p> <p>概要図では中央下行政 1-①パナー—広告掲載 1-①行政 HP パナーからの導入し情報の発信をします。中央の上では1-① 空き家所有者向け動画配信を行うため NPOのホームページ上に「オンライン空き家塾」を設けました。</p> <p>遠隔地の所有者さんと相談をする体制…3者同時通話体制を整え相談を開始しました。複数の通話が可能で、行政担当者も相談の中に入ってもらい遠方の各地居住に居住する所有者さんと相談員が複数で会話できる相談体制も整えました。コロナ禍の中、非接触による相談体制や、200Mによる研修会も事業の一つです。</p> <p>遠隔地の空き家相談というのは、岐阜にいる私が、東京都に住む方が岐阜県に所有する空き家の相談を受けることができるのか、ということがポイントになります。不動産業者さんは家を売ることができます。建築業者はリフォームや増改築、新築ができます。解体業者は建物を</p>

(3) 成果

今回の研修会について参加していただいた市町村からは、空き家対応の実務において本研修会での内容が役に立ったという声や、リアルタイムの相談や苦情対応において発生した疑問・質問にすぐ答えてもらったことで、業務が停滞することなく適切な方法で解決に導けたという声をいただいた。

また、オンライングループワークについても、コロナ禍で他市町村の担当者同士が研修会等で直接顔を合わせる機会が減少している中、交流できる機会があるということは、困ったときお互いに情報共有、相談等がしやすい環境づくりにも寄与しており、グループワークだけでなく担当者と専門家の座談会のようなものもぜひ企画してほしいとの要望もあった。遠方の市町村からもオンライン形式での研修は参加がしやすく、今後もこのような形式での研修会を継続してほしいという声をいただいている。

メールフォームについても、いつでも気軽に利用できる点がいよいのと、電話での相談だと伝えづらいニュアンスや情報についてもわかりやすく記載できるため、今後も継続利用していきたいという意見が利用者からは上がっている。

「行政版空き家相談士ちゃんぺら」については、岐阜県が県内市町村担当者向けのアンケートを実施した際に、よく利用している参考書の項目に多くの市町村が記載されていたようなので、過去2年に作成したものを利用していただいている現状が成果であると感じるとともに、実際に利用をした方から直接声を吸い上げ改訂した今回のちゃんぺらは過去3年の集大成として、とりあえず一段落したものではないかと考えている。

3. 評価と課題

(1) 市町村空き家担当初任者向けオンライン研修会の実施

オンラインによる研修のため、昨年までは会場に来るのが難しく参加しにくかった遠方の市町村も参加していただけた。42市町村中25市町村の参加に加えて岐阜県の担当者にも参加、協力していただけたことについては、昨年までの事業で積み上げたものが定着してきた成果だと捉えている。

しかしながら、参加していただける市町村が若干固定化され始めており、一度も当研修会に参加いただけない市町村に対しては、今後どうPRをしていくべきか検討が必要である。私たち以外の専門家等との連携により空き家対策がうまくいっている市町村についてはご参加いただけても問題はないと思うが、正直なところ空き家対策に対する市町村ごとの温度差があることは専門家としても感じるところがある。私たちのような民間NPOが市町村の施策や方針に対して過度な介入をするのも難しい部分もあるため、取り組みが進んでいなきような市町村に対しては、早期の空き家対策の重要性と専門家との連携の必要性を市町村向けセミナー等で説きながら、新規の市町村参加につなげていきたい。

(2) 市町村フォローアップメールフォームの作成

メールフォームについて、多くの市町村から質問や相談があったが、簡単な質問についてはすぐに回答を送付し、個別案件など回答に時間がかかる相談についてはNPOの専門家同士で協議したうえで、対応案などを提示した。メールフォームは自由記述で書ける簡単なものにしたため、担当者が不勉強だといわれそうで、専門家には基本的すぎて聞きづらい質問も多く寄せられ、担当者がちょっとした疑問にぶつかり実務が進んでいない現状が見えてきた。担当者は1~3年で異動することが多いため、新任担当者が気軽に質問しやすいメールフォームは大変重要であると考えている。

運用上の問題として、担当者がどこまで個人情報を出して相談してよいか分らず、質問の意図が分かりづらかったり、場所的な問題の場合、地図がないために問題点が分からなかったりすることがあったため、個別のケースに関しては、NPOが守秘義務を順守することを明記したうえで、個別の情報入力可能なメールフォームを今後用意する必要があると思われる。

(3) 「行政版空き家相談士ちゃんぺら」Q&A集、相談事例集作成

令和元年度に作成し、令和2年度に改定した「行政版空き家相談士ちゃんぺら」については、昨年度当NPO専門家間で協議し、新任担当者に必要な知識としてQ&A集を追加作成したところである。今年度は継続して研修会を実施する中で、各担当者が普段疑問に思っていることを研修会でのアンケートや、メールフォームでの質問等からとりまとめ、より実務に有用なQ&A集や相談事例集などを作成することができた。

今後も、適宜改定も実施していきたいとは思っているが、この3年は事業の成果品として各市町村に配布を行ってきたものの、今後自主事業化した際の専門家の執筆校正費や印刷費、配布費用の捻出方法等は大きな課題である。

(4) 総評

事業を実施する中で、担当者は常に悩み続けており、行政は専門家に対して気軽に相談できないということは、全国的な課題であると考えている。一般の空き家所有者に対する専門家の無料相談というのは全国的に増えてきているように感じているものの、行政サイドの疑問・質問に対応してくれる専門家ないしは業界団体についてはあまり見かけることがない。専門家についても誰しもが空き家対応について詳しいわけではないため、各市町村の顧問弁護士等に相談しても明確な回答が

返ってこないことがあるようで、そこはやはり私たちのような空き家相談・空き家対応を最前線で実施してきた専門家集団だからこそ、行政の困りごとにお答えできるのだと自負した上で、今後も行政に対して積極的に関わっていかねばならないと思っている。

空き家問題は地域ごとに考える問題ではなく、全国的な取り組みが必要であると考えている。しかしながら、市町村ごとのレベル差がまだまだあるため、まずは同じ水準・同じ土俵の上で各市町村担当者が話をできるレベルまで引き上げ、国に対して制度改革の提言等を上げられるようにならないと、空き家対策はなかなか進まない。

加えて、私たちのように空き家対策に取り組もうとしている NPO や業界団体が全国にも多くあるはずである。ぜひ、そのような方々には各地域で我々のような市町村支援を行ってほしいと思う。私たち専門家自体もこのような研修を実施する中で改めて制度や事例を振り返ることでレベルアップができていると感じている。各種専門家同士が連携することの重要性を認識し、業界間の垣根を超えた事業展開を実施していくことは極めて重要なことであると思う。

担当者へのオンライン研修会等の継続支援についてはモデルの確立ができたのだが、NPO もボランティア団体ではないため、今後事業継続をしていくためには県や市町村からの費用徴収の方法の検討が必要である。初任者研修に限ると、異動のなかった市町村は研修会には参加が不要となってしまう可能性がある。初任者に限らず担当者に有用なコンテンツの提供を継続する方法や逆にベテラン担当者に対する研修会の実施、担当者同士の交流ができるようなグループワークや座談会の開催など、各市町村の担当者が一人で悩むことがないような体制づくりに寄与していきたいと考える。

4. 今後の展開

令和元年度から令和3年度までモデル事業に採択していただき、各市町村支援を行ってきたが、モデルの確立についてはとりあえず一段落したものと考えている。研修会等の事業そのものについては来年度も継続して実施していきたい。新年度に入って担当者が異動しある程度落ち着いた5月、6月ごろを目途に市町村空き家担当初任者向けオンライン研修会を開始し、その後は要望のあった座談会等の企画も検討し、担当者の要望を可能な限り吸い上げつつ、定期的を開催していく予定である。

オンラインという形式での研修会実施は、岐阜県内だけでなく全国の市町村を対象に配信が可能であるため、当 NPO と過去に交流のある県外市町村への参加の打診や、新たな地域への参入も視野に入れつつ、広域展開も検討していきたいと思う。また、県外で新たに NPO を立ち上げたいと考えている方々に対するノウハウの提供支援等も事業として実施していきたい。

事業費用の確保については、行政として費用の支払いがしやすいように、研修費としての年間パッケージ化や NPO の事業に対する会費など、どういう形での支払い方法がよいのか、金額もどの程度で設定するのが適正なのかを行政サイドと意見交換をしつつ、国費に頼らない形式での事業継続をしていきたい。

■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	http://gifu-akiya.net		