

事業名称	空き家ワンストップ相談窓口構築事業
事業主体名	八王子市
連携先	(公社)東京都宅地建物取引業協会八王子支部 (公社)全日本不動産協会東京都本部多摩南支部 (株)ジェクトワン
対象地域	東京都八王子市
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き家ワンストップ相談窓口の開設</li> <li>・周知啓発用刊行物の作成</li> <li>・空き家対策出張セミナー&amp;相談会の実施</li> <li>・空き家マッチング支援事業の体制整備</li> </ul>
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内の戸建住宅居住者及び空き家所有者を対象とした、住まいの活用方法等に対する悩みを無料で相談できる窓口の開設。</li> <li>・空き家ワンストップ相談窓口の事務局として、市内に所在する不動産団体と事業協定を締結。</li> <li>・弁護士や行政書士等の各種専門家の意見を踏まえた、空き家問題や空き家ワンストップ相談窓口を周知啓発するための刊行物の作成。</li> <li>・今後空き家の更なる増加が見込まれる市内の戸建住宅団地において、空き家対策出張セミナー&amp;相談会を実施。</li> <li>・空き家の利活用方法の一つとして、「空き家マッチング支援事業」の体制整備。</li> </ul>
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き家ワンストップ相談窓口「住まいの活用相談所（略称：住まカツ）」の設置</li> <li>・周知啓発用刊行物の発行</li> <li>・空き家対策出張セミナー&amp;相談会の実施</li> <li>・空き家マッチング支援事業の実施</li> </ul>
成果の公表方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・八王子市の公式ホームページにて公表 (<a href="https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/life/003/001/akiya/p031286.html">https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/life/003/001/akiya/p031286.html</a>)</li> </ul>
今後の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住まいの活用相談所をより利用しやすい制度とするため、相談体制の定期的な見直しや、相談内容に応じた利用者のニーズを分析する必要がある。</li> <li>・空き家問題に対する意識を効果的に市民に広く醸成するため、効果的な周知活動を継続して実施する必要がある。</li> </ul>

## 1. 事業の背景と目的

都内で屈指の面積と人口を誇る八王子市は、産業の発展とともに多くの人でにぎわってきた中心市街地、ベッドタウンとして計画的に開発されたニュータウン、豊かな自然に囲まれた周辺部など様々な地域の特性を持つ。

一方、空き家件数については、少子高齢化や核家族化の進行に伴い、戸建住宅団地を中心に年々増加傾向である。

令和3年度（2021年度）に戸建住宅団地内の居住者及び空き家所有者を対象に、住まいの継承意向等に係るアンケート調査を実施した「八王子市空き家等総合実態調査」では、戸建住宅所有者の空き家問題に対する関心の低いこと及び空き家所有者が、相続前に「専門家に相談しておけば良かった」と後悔していることを把握した。

このような背景のもと、本市が設置する弁護士や司法書士等の各種専門家で構成される「八王子市空き



表2 役割分担表

取組内容	具体的な内容 (小項目)	担当者 (組織)	業務内容
① 空き家ワンストップ相談窓口の開設	空き家ワンストップ相談窓口の体制整備	八王子市、東京都宅地建物取引業協会八王子支部、全日本不動産協会東京都本部多摩南支部	本事業の開設にあたり、相談の流れや必要な様式等を整備する。 本事業の事務局となる東京都宅地建物取引業協会八王子支部及び全日本不動産協会東京都本部多摩南支部と事業協定を締結し、運営を依頼する。
	空き家等対策懇談会の開催	八王子市	本市の空き家等施策について、各専門家団体が集まり、それぞれの見地から意見を伺う懇談会の運営・開催を行い、相談窓口の体制や実施状況について意見を求める。
② 周知啓発用刊行物の作成	相談窓口周知用チラシの作成	八王子市	建物所有者が自宅や実家のこれからについて考え、本事業の利用や、利活用に向けた具体的な行動を促すことを目的とした啓発用刊行物等を作成する。
	空き家問題周知用リーフレットの作成	八王子市	
	住まいの活用ノート の作成	八王子市	
	周知啓発短編動画の 作成	八王子市	
③ 空き家対策出張セミナー&相談会の実施	空き家対策出張セミナー&相談会の実施	八王子市、(株)ジェクトワン	高齢化が進行する戸建住宅団地を対象として、出張セミナー相談会を実施し、空き家問題等について周知し、本事業の利用を促進する。
④ 空き家マッチング支援事業の体制整備	空き家マッチング支援事業の体制整備・運営	八王子市	地域活動の場を必要とする活動団体等と、地域貢献として空き家の提供を考えている所有者等を結び付けるための制度を構築・運営する。

## (2) 事業の取組詳細

### ① 空き家ワンストップ相談窓口の開設

令和4年(2022年)10月の空き家ワンストップ相談窓口開設に向け、以下のア及びイの取組みを実施した。

#### ア 空き家ワンストップ相談窓口の体制整備

自宅や実家の活用方法に関する相談先として、市内の不動産団体を事務局とした空き家ワンストップ相談窓口を開設することとし、相談対象者の選定や相談の流れといった体制及び窓口の利用状況や相談状況等を捉えるために必要な様式等を整備した。

なお、不動産団体と連携する上で、市と不動産団体間での事務分担や個人情報の取り扱い等を整理する必要があったため、事業協定を締結することとした。

#### イ 八王子市空き家等対策懇談会の開催

本市が実施する空き家等の対策について、弁護士や司法書士、税理士等の各分野の専門家が集まり、それぞれの知見から意見を伺う「八王子市空き家等対策懇談会」を設置している。

本事業の実施に伴い、懇談会の参加者から相談窓口の体制及び周知啓発用刊行物の内容への意見を求めた。

## ② 周知啓発用刊行物の作成

戸建住宅所有者の空き家問題に対する関心が低いことを背景として、空き家ワンストップ相談窓口をはじめとする本市の実施する空き家対策の周知や、自宅や実家の活用方法等について学ぶことができる以下のア～エの刊行物を作成することとした。

- ア 相談窓口周知用チラシ
- イ 空き家問題周知用リーフレット
- ウ 住まいの活用ノート
- エ 周知啓発用短編動画

## ③ 空き家対策出張セミナー&相談会の実施

空き家の増加が懸念される市内3か所の戸建住宅団地において、空き家問題の現状や空き家ワンストップ相談窓口をはじめとする本市が実施する空き家関連施策の周知を目的として、(株)ジェクトワン(東京都の空き家ワンストップ相談窓口の事業者)共催のもと、空き家対策出張セミナー&相談会を実施した。

また、セミナーの参加者から空き家問題に対する意見を伺い、「住まいの活用ノート」の内容に反映させることとした。

## ④ 空き家マッチング支援事業の体制整備

近年、地域活動を行っている団体から、活動の場として空き家を探している旨の問合せ及び空き家所有者から、思い入れがあって今は家を売却することができないけれども、地域のために空き家を提供したいといった趣旨の問合せが増加している。こうした状況を受け、地域活動の場を必要としている団体等(利用希望者)と、地域のために空き家の提供を検討している所有者等(空き家所有者)をデータベースに登録した上でマッチング(結び付け)支援する「空き家マッチング支援事業」を実施することとし、利用の流れや必要な様式等の体制整備を実施した。

## (3) 成果

### ① 空き家ワンストップ相談窓口の開設

空き家ワンストップ相談窓口の名称を、市民に親しみを持ってもらえるよう「住まいの活用相談所(略称:住まカツ)」とし、予定どおり令和4年(2022年)10月に開設することができた。

#### ア 相談窓口の体制整備

「八王子市空き家等対策懇談会」や連携する不動産団体の意見を踏まえつつ、空き家ワンストップ相談窓口の体制や様式について、以下のとおり整備した。

なお、相談対象者については、空き家所有者のほか、市内の戸建住宅所有者も対象とすることで、将来空き家となる可能性の高い住宅所有者も利用できる窓口とした。

- 名 称 : 住まいの活用相談所(略称:住まカツ)
- 開 設 日 : 令和4年(2022年)10月1日
- 事 務 局 : (公社)東京都宅地建物取引業協会 八王子支部  
(公社)全日本不動産協会 東京都本部 多摩南支部
- 相 談 員 : 各協会に所属する宅地建物取引士(法律や税といった問題には、相談員と繋がりのある各種専門家と連携し対応する。)

対 象 : 市内に物件を所有する、空き家の所有者（相続予定者含む）又は住まいの継承にお悩みの方

相談に伴う費用 : 無料（ただし、相談者からの依頼により発生する契約等の費用については、相談者の負担とする。）

- 窓口利用の流れ :
- (ア) 相談者が住まいの活用相談所の事務局に連絡する。
  - (イ) 事務局が相談内容を事前受付票（図3）に沿って聴取、対応する相談員を選定する。
  - (ウ) 相談員が電話・来店・出張等により、相談に応じる。
  - (エ) 相談終了後、相談員が相談記録票（図4）を作成し、事務局に提出する。
  - (オ) 事務局がとりまとめた月間事業報告書（図5）を月初めに市へ提出する。

相談内容の例 :

- ・将来、自宅の引継ぎが心配（子どもたちなどに迷惑をかけたくない）
- ・実家を相続したけれども、何か有効な活用方法はないか
- ・長期入院などで不在になったとき、家をどうやって管理したらいいか

※近隣の管理不全空き家に関する相談等は、引き続き市で対応する。

図2 住まいの活用相談所の利用イメージ

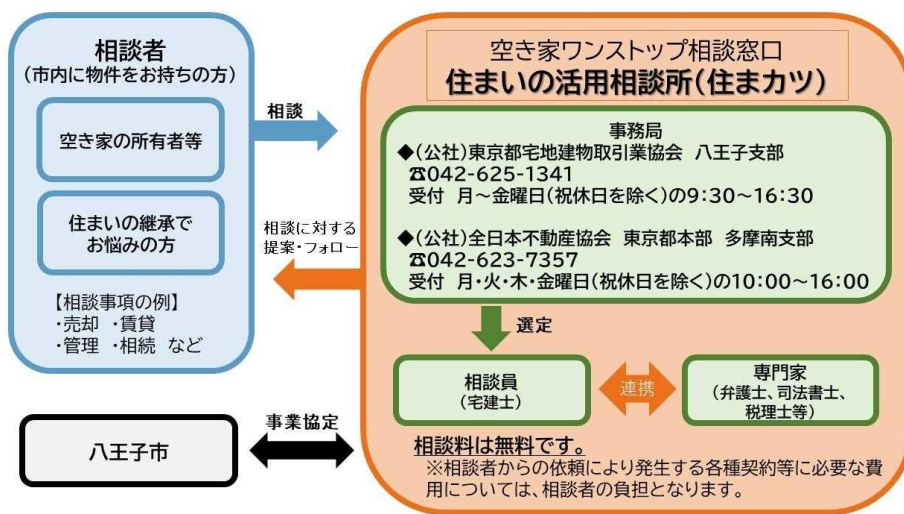


図3 事前受付票

「住まいの活用相談所(住まカツ)」 事前受付票	
受付番号	年月日
相談者氏名	〒 市 区 町 丁目 番 号
相談内容	□ 売却 □ 賃貸 □ 管理 □ 相続 □ その他
相談日時	年月日 時 分 ~ 時 分
相談員氏名	〒 市 区 町 丁目 番 号
相談場所	□ 自宅 □ 相談所 □ その他
相談内容	□ 相談 (利用等・情報等) □ 相談 (売却・賃貸・管理) □ その他
相談内容	□ 売却 □ 賃貸 □ 管理 □ 相続 □ その他
相談内容	□ 売却 □ 賃貸 □ 管理 □ 相続 □ その他
相談内容	□ 売却 □ 賃貸 □ 管理 □ 相続 □ その他

図4 相談記録票

「住まいの活用相談所(住まカツ)」 相談記録票	
受付番号	相談員番号
相談者氏名	相談員氏名
相談日時	相談場所
相談内容	相談内容
相談内容	相談内容
相談内容	相談内容
相談内容	相談内容
相談内容	相談内容

図5 月間事業報告書

「住まいの活用相談所(住まカツ)」 月間事業報告書	
報告作成日	報告月 令和 年 月 日
報告者	報告者氏名
相談件数	相談件数
相談内容	相談内容
相談内容	相談内容
相談内容	相談内容

表3 相談の流れ

	相談者		事務局		相談担当者		市
①	事前予約	→	受付 「事前受付票（様式1）」 の作成	→			問合せ内容が管理不全空き 家関係であれば、住宅政策 課で対応
②			相談担当者の選定	→	「事前受付票（様式1）」 の確認		
③	相談日時・場所の決定	←			相談日時・場所の調整		
④		→			相談実施 「事前受付票（様式1）」 の詳細情報の作成 「相談記録票（様式2）」 の作成 ※2回目以降の相談がある 場合は、次回相談日等予約		
⑤			「事前受付票（様式1）」 「相談記録票（様式2）」 の受領・保管	←	相談内容解決後、 「事前受付票（様式1）」 「相談記録票（様式2）」 の提出		
⑥			毎月初旬に 「事前受付票（様式1）」 「相談記録票（様式2）」 「月間事業報告書（様式 3）」を提出	→			「事前受付票（様式1）」 「相談記録票（様式2）」 「月間事業報告書（様式 3）」を受領

また、住まいの活用相談所の開設にあたり、市の公式ホームページにて相談所に関するページを掲載の上、市の公式 SNS（Twitter, facebook, LINE）及び市の広報等で周知を実施した。

その結果、令和5年（2023年）1月末時点で7件の相談があり、このうち6件が解決済みとなった（表4）。解決の内訳としては、住まいの活用方法の助言のほか、現在相談中の案件には、空き家の売買に関する専属契約を締結した事例もあった（表5）。

（参考）住まいの活用相談所ホームページ：

<https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/life/003/001/akiya/p031286.html>

表4 各月の相談件数

（※「解決」については、新規数ではなく各月時点での件数）

	自宅等（居住中）		空き家	
	新規相談	解決	新規相談	解決
10月	1	1	4	1
11月	0	0	1	3
12月	0	0	1	1
1月	0	0	0	0

表5 解決の内訳

自宅等	売買	賃貸	管理委託	助言のみ	その他
件数	0	0	0	1	0

空き家	売買	賃貸	管理委託	助言のみ	その他
件数	0	0	0	5	0

イ 八王子市空き家等対策懇談会の開催

八王子市空き家等対策懇談会について、以下のとおり開催し、住まいの活用相談所の体制や、周知啓発用刊行物の内容について参加者からの意見を伺い、本事業の向上につなげた。

■第1回八王子市空き家等対策懇談会

開催日：令和4年（2022年）7月19日開催

- 主な内容：・住まいの活用相談所の業務内容等の体制について  
・住まいの活用相談所で連携する専門家団体について

■第2回八王子市空き家等対策懇談会

開催日：令和4年（2022年）11月10日開催

- 主な内容：・住まいの活用相談所の実施状況について  
・周知啓発用刊行物の内容確認等について

② 周知啓発用刊行物の作成

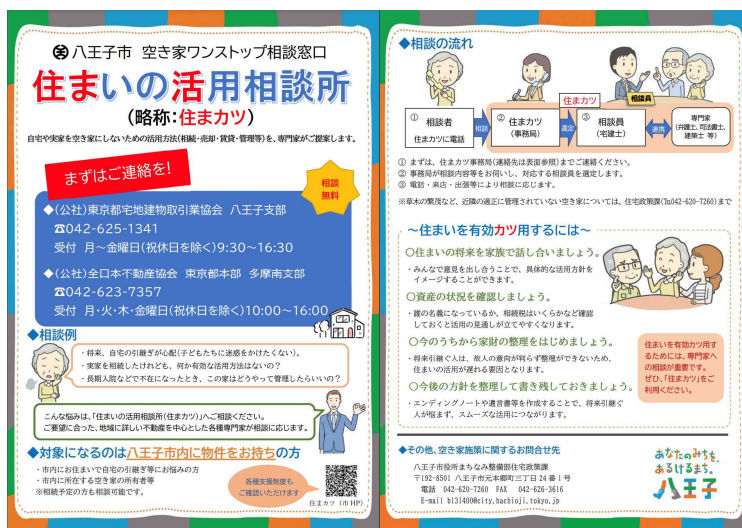
住まいの活用相談所の制度周知及び空き家問題を広く市民に啓発するため、「空き家」という表現は極力避け、自宅や実家を「住まい」と表現するなど、戸建住宅の所有者が手に取ってもらえるよう工夫を行った。

ア 相談窓口周知用チラシ（図6）

住まいの活用相談所を市民へ周知するためのチラシ（A4版・両面刷り）

主な配架先としては、高齢者と接する機会の多い地域包括や社会福祉協議会、民生委員等のほか、市内にある「おくやみコーナー」（市内在住者が亡くなった際、遺族への死亡後の手続きや相談等を行う窓口）において戸建住宅所有者が亡くなった際に、遺族に対しチラシを配布している。

図6 住まいの活用相談所周知用チラシ



イ 空き家問題周知用リーフレット（図7）

空き家問題について周知し、住まいの活用相談所の利用を促す三つ折りリーフレット「大切な住まいのために、今だからできること」（2月現在作成中）（A4版・両面刷り）

配架先としては、相談窓口周知用チラシ同様、高齢者と接する機会の多い所管等に配架予定。

図7 空き家周知用リーフレット（仮）



ウ 住まいの活用ノート（図8）

住まいを空き家にしないための活用方法を周知啓発するノート「住まいの活用ノート～住まいのこれからについて考える～」（A4版・32ページ）

本ノートの利用を通じて、住まいを空き家にしないための活用方法や引継ぎ方法についての考えをまとめることができるよう、4つのステップに分けた構成とした（図9）。また、書き込みを行う上で必要なアドバイスを「住まカツからのアドバイス」として随所に掲載した（図10）。

今後は空き家対策セミナーやワークショップ等で使用予定。

図8 住まいの活用ノート（表紙）



図9 4つのステップ

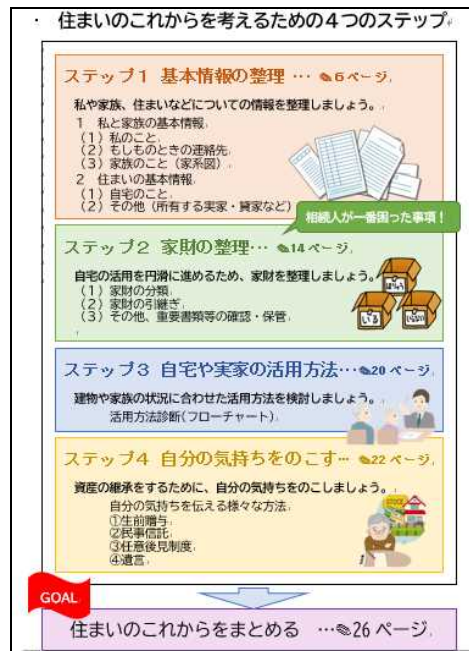




図 10 住まカツからのアドバイス（一例）

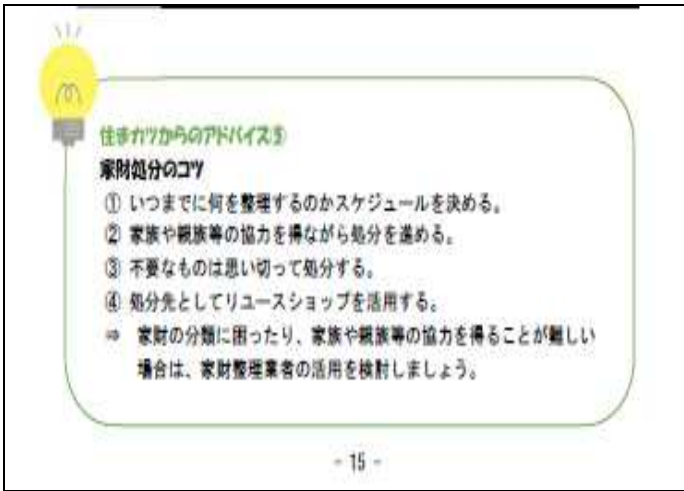


図 11 住まいのこれからをまとめる

**GOAL** 住まいのこれからをまとめる

自宅を、誰がどうするか、まとめましょう。

【記入日 年 月 日】

◆自宅の活用方法と時期

	元気なうち	判断能力が低下したとき（施設入所時）	相続発生時
誰が	<input type="checkbox"/> 私	<input type="checkbox"/> 子ども	<input type="checkbox"/> 子ども
	<input type="checkbox"/> ( )	<input type="checkbox"/> ( )	<input type="checkbox"/> ( )
	<input type="checkbox"/> 配偶者	<input type="checkbox"/> 配偶者	<input type="checkbox"/> 配偶者
	<input type="checkbox"/> ( )	<input type="checkbox"/> ( )	<input type="checkbox"/> ( )
	<input type="checkbox"/> その他親族	<input type="checkbox"/> その他親族	<input type="checkbox"/> その他親族
どのように	<input type="checkbox"/> 管理	<input type="checkbox"/> 管理	<input type="checkbox"/> 管理
	<input type="checkbox"/> リフォーム	<input type="checkbox"/> リフォーム	<input type="checkbox"/> リフォーム
	<input type="checkbox"/> 建替え	<input type="checkbox"/> 建替え	<input type="checkbox"/> 建替え
	<input type="checkbox"/> 売却	<input type="checkbox"/> 売却	<input type="checkbox"/> 売却
	<input type="checkbox"/> 解体して土地を 利用	<input type="checkbox"/> 解体して土地を 利用	<input type="checkbox"/> 解体して土地を 利用
気持を する方法	<input type="checkbox"/> 生前贈与をする		
	<input type="checkbox"/> 民事信託を行う		
	<input type="checkbox"/> 任意後見を行う		
遺言書をおこなす			

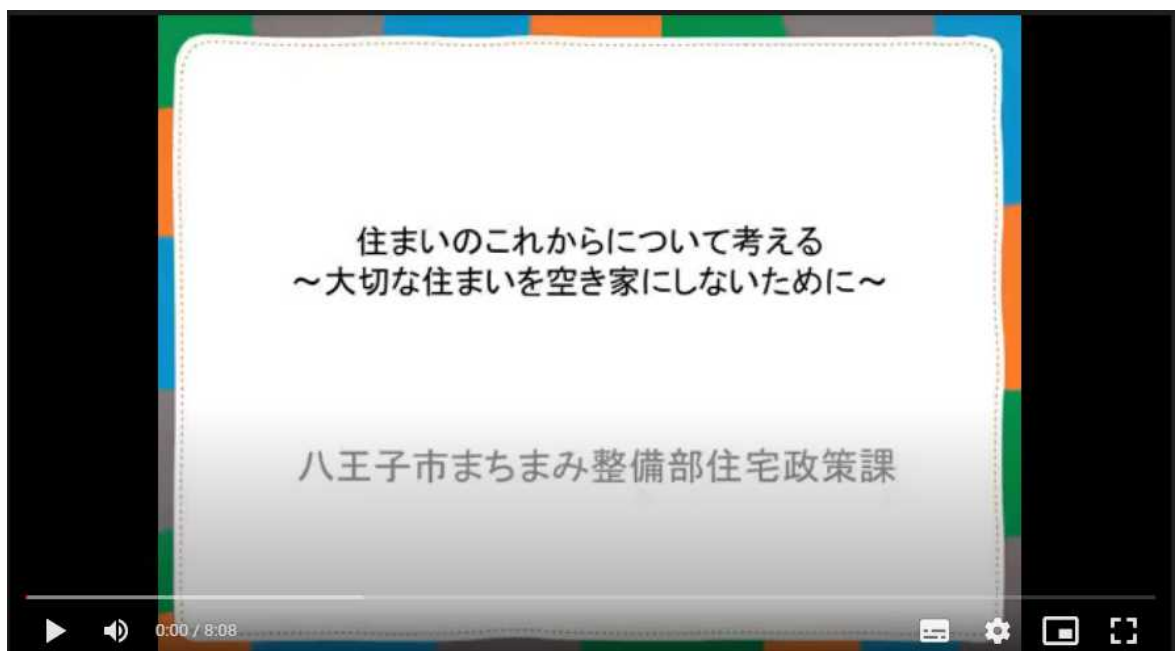
エ 周知啓発用短編動画（図 12）

空き家問題や住まいの活用ノートの作成をフォローするための短編動画「住まいのこれからについて考える～大切な住まいを空き家にしないために～」（5～10分×5本）

動画の冒頭は、65歳の戸建住宅所有者と独立した息子夫婦の対話から、空き家問題について基礎的な知識を取得することができ、後半は住まいの活用ノートの作成上の注意点や紙面の都合で掲載することのできなかったアドバイス等を行う構成としている。

今後、本市公式 YouTube アカウントで公開のほか、空き家対策セミナーやワークショップにて活用予定。

図 12 周知啓発用短編動画



### ③ 空き家対策出張セミナー&相談会の実施

空き家の増加が懸念される戸建住宅団地の町会・自治会協力のもと、以下のとおり空き家対策出張セミナー&相談会を実施した。

#### ●空き家対策出張セミナー&相談会の内容

- 第一部：「八王子市の空き家対策について」（八王子市より、15分）
- 第二部：「自宅のこれからを考え整えよう」（（株）ジェクトワンより、45分）
- 第三部：質疑応答・意見交換 30分

#### ■第1回空き家対策出張セミナー&相談会

- 開催日時：令和4年（2022年）11月21日
- 参加者数：23名

#### ■第2回空き家対策出張セミナー&相談会（八王子市単独開催）

- 開催日時：令和4年（2022年）11月29日
- 参加者数：5名

#### ■第3回空き家対策出張セミナー&相談会

- 開催日時：令和4年（2022年）12月5日
- 参加者数：5名

#### ■参加者からの主な意見

- ・高齢だが元気のため、空き家対策を始めるにはまだ早いと思っている。
- ・家財の整理を始めたいが、具体的に何から手を付けたらいいかわからない。
- ・子どもは独立して離れているところに居住しているため、自宅を引継ぐ意向がないことを聞いている。何か有効な活用方法があれば知りたい。

写真1 空き家対策出張セミナー&相談会の様子



④ 空き家マッチング支援制度の体制整備

空き家マッチング支援事業の実施に伴い、実施要領や申請様式等について以下のとおり体制整備し、令和5年（2023年）2月1日に施行した。また、利用希望者及び空き家所有者の登録開始に向け、市内の全所管に対して関わりのある活動団体等の掘り起こしを実施し、令和5年（2023年）3月より順次空き家所有者とのマッチング支援を開始する予定。

施行日：令和5年2月1日

対象者：利用希望者・空き家所有者

対象物件：有償又は無償で賃借できる市内の空き家

マッチング方法：利用希望者は提供空き家データベースを、空き家所有者は利用希望者データベースを確認し、交渉したい相手方の連絡先（メールアドレス）を市に問合せ、当事者間で調整する。

図 13 八王子市空き家マッチング支援事業の利用イメージ

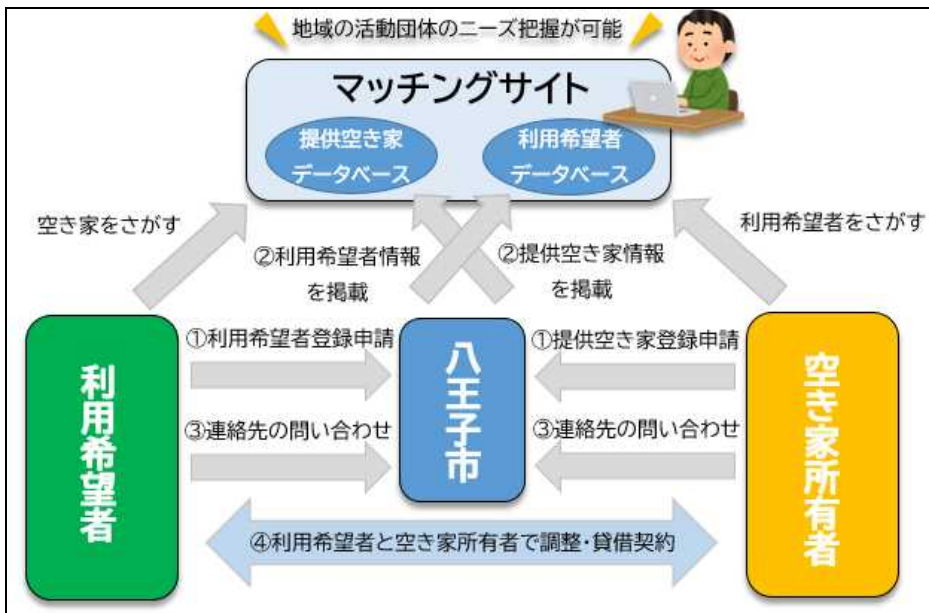


図 14 各種様式（一部）

表6 八王子市空き家マッチング支援事業の流れ

	利用希望者	八王子市	空き家所有者
①	提供空き家データベースで情報をチェック		利用希望者データベースで情報をチェック
②	市に登録申請（やりたいこと・希望する空き家の条件等を記入）		市に登録申請（住所（町名まで公開）・希望する利用条件等を記入）
③	申請内容を各種データベースに登録し、マッチングサイトに情報を掲載 市は円滑な事業実施を支援するため、「八王子市空き家マッチング支援事業の利用にあたって」を利用希望者へ配布		
④	交渉したい空き家所有者の連絡先を市に問い合わせる	連絡先を回答	交渉したい利用希望者の連絡先を市に問い合わせる
⑤	空き家所有者と契約を結ぶ（マッチング成立）		利用希望者と契約を結ぶ（マッチング成立）
⑥	活動開始		
⑦	定期的に市に活動を報告	報告を受け、空き家活用事例として周知	

### 3. 評価と課題

#### ① 空き家ワンストップ総合相談窓口の開設

##### <評価>

- ・連携する不動産団体と事業協定を締結することで、事務分担が明確となり、住まいの活用相談所の開設以降も大きな滞りなく事業の実施できている。また、市民としても、安心して不動産事業者に対し相談することができるようになった。
- ・住まいの活用相談所の開設により、これまで市では行うことのできなかつた個別具体的な活用方法の提案をできるようになった。また、周知啓発の出口として案内する場を創出することができた。

##### <課題>

- ・利用者数が当初の想定より伸びなかった。このため、住まいの活用相談所のより効果的な周知をしていく必要がある。
- ・適宜相談の内容等を分析しながら、必要に応じて体制の見直しを行い、相談窓口としての機能強化を図る必要がある。

## ② 周知啓発用刊行物について

### <評価>

- ・多くの市民に周知啓発を図れるよう、紙媒体だけではなく、動画を利用するなど様々な手法の刊行物を作成することができた。
- ・八王子市空き家等対策懇談会に出席する各種専門家だけではなく、空き家対策出張セミナー&相談会に出席した一般市民からの意見を踏まえた刊行物を作成することができた。

### <課題>

- ・令和5年（2023年）2月中に住まいの活用ノートを活用した空き家対策セミナーを実施予定であったが、各種刊行物の作成が想定より遅れたことにより実施することができなかった。来年度以降、住まいの活用ノートを啓発していく過程で状況に応じた内容の変更を検討していく必要がある。

## ③ 空き家対策出張セミナー&相談会

### <評価>

- ・空き家の増加が懸念される住宅団地の中に入った上でセミナーを実施したことにより、本市の空き家対策への取組を周知だけでなく、地域の空き家問題の実情や住民からの声を汲み取ることができた。
- ・今回出張セミナー&相談会を実施した町会・自治会からは、来年度以降もセミナーを実施してほしいとの要望が出ている。

### <課題>

- ・多いところでは20名以上の参加者を集客することができたが、全体的に参加者数は少なく、空き家が増加する住宅団地であっても空き家問題に対する意識の低さを実感した。空き家問題に対する意識を醸成するため、引き続き効果的な周知啓発を実施する必要がある。

## ④ 空き家マッチング支援事業の体制整備

### <評価>

- ・空き家を所有しているが、売却先が見つからない又は思い入れがあって直ぐに手放すことができない所有者に対して、利活用方法の選択肢を増やすことができたと同時に住まいの活用相談所の提案力の強化につなげることができた。

### <課題>

- ・利用希望者及び空き家所有者の登録及びマッチング支援を令和5年（2023年）3月より実施していく予定であるが、利用状況に合わせた体制を適宜見直していく必要がある。

## 4. 今後の展開

- ・住まいの活用相談所をより利用しやすい制度とするために、相談内容から利用者のニーズを分析し、必要に応じて連携する専門家団体を拡充するといった定期的な制度の見直しを実施していく。
- ・空き家問題に関する意識を効果的に市民に醸成するためには、周知啓発のターゲットを的確に選定し、継続的な周知活動をしていくことが必要である。このため、固定資産税納税通知書に住まいの活用相談所の案内文書を同封することや、市内に存在する空き家の状況に応じたDMを所有者に対し発送する事業を来年度に実施する。

■事業主体概要・担当者名		
設立時期	—	
代表者名	八王子市長 石森 孝志	
連絡先担当者名	まちなみ整備部住宅政策課 池田 健介	
連絡先	住所	〒192-8501 東京都八王子市元本郷町三丁目 24 番 1 号
	電話	042-620-7260
	メール	b131400@city.hachioji.tokyo.jp
ホームページ	<a href="https://www.city.hachioji.tokyo.jp">https://www.city.hachioji.tokyo.jp</a>	

※事業に関してご質問等がある場合は、上記連絡先にご連絡ください。