

平成30年度空き家対策の担い手強化・連携モデル事業 各団体事業報告(概要)

部門1－ ii

人材育成と相談体制の整備部門・ステップアップ支援

NPO法人空き家コンシェルジュにおける空き家相談員育成事業(NPO法人空き家コンシェルジュ)

課題と目的	空き家相談内容は多岐に渡り、相談窓口で対応する相談員のレベルアップが必要となっている。様々な専門家研修を通じて、知識・ノウハウ向上の為にスキルアップを図り、多種多様な空き家相談に対応可能となる様努める。また、空き家相談体制が整備されていない地域においても、地域性や専門家と連携した対応が可能な仕組みづくりが求められており、検討会やヒアリングを通じて仕組み構築へとつなげていく
取組内容	①法律、不動産、建築等各分野の専門家講師による既存相談員スキルアップ研修を実施 ②空き家相談窓口職員育成マニュアルの作成 ③空き家相談体制未整備地域（モデル3地域）の地域特性を考慮した相談体制や専門家連携システムの検討
成果	①空き家相談窓口相談員のスキル向上 ②既存相談窓口の相談内容を分析し相談員に必要な情報を集約した「空き家相談員育成マニュアル」の作成 ③空き家相談体制の状況が異なる未整備地域（3モデル地域）での組織構築イメージと今後の方向性を明確化

取組内容

●既存相談窓口情報の分析

空き家相談窓口に寄せられる相談内容の分析から相談員に必要な知識を抽出し相談員研修メニューを決定

●既存相談員スキルアップ研修の実施

NPOに寄せられる空き家相談の内容を分析し、空き家相談員として特に必要な知識に関するスキルアップ研修を計10回実施

●「空き家相談員育成マニュアル」の作成

相談内容の分析や相談員スキルアップ研修を取りまとめた

【地域の専門家等との連携体制の構築】

■奈良県内で新規に常設相談窓口設置を検討する地域【奈良県桜井市】

桜井市内に専用相談窓口を新規開設する検討、専門家と連携したワンストップ窓口の仕組みや運用・規定などを検討

■近郊地域で常設窓口を設置せず既存相談窓口が対応を実施する地域【大阪府貝塚市】

既存の市相談窓口の仕組みの再検討と専門家と連携した窓口として再構築し、市空き家バンクの活性化できる手法の検討

■遠隔地で常設相談窓口設置のサポートを実施する地域【岩手県釜石市】

相談窓口未整備地域で、新規相談窓口の人材の確保や仕組みづくり、地域の状況に合わせた専門家との連携体制の検討

●空き家相談員スキルアップ講習



■地域の専門家等との連携体制の構築 検討会



主な成果物

■空き家の相談員育成マニュアル

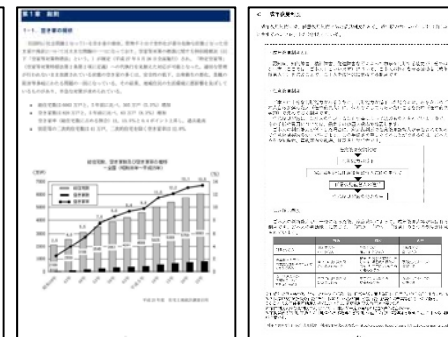
目次

第1章 総則.....	1
1-1. 目的と意義.....	1
1-2. 適用範囲.....	2
1-3. 関係者の役割.....	3
第2章 空き家相談員の育成.....	4
2-1. 空き家相談員の育成の意義.....	4
2-2. 空き家相談員育成の目標.....	5
2-3. 研修の計画と実施.....	6
2-4. 研修の成果と評価.....	7
2-5. 研修の継続と改善.....	8
2-6. 研修の成果と評価.....	9
2-7. 研修の成果と評価.....	10
2-8. 研修の成果と評価.....	11
2-9. 空き家相談員に関する基礎知識.....	12
2-10. 空き家相談員に関する基礎知識.....	13

既存窓口で寄せられる空き家相談内容を分析し、空き家相談員に必要な情報や知識の取りまとめを実施。

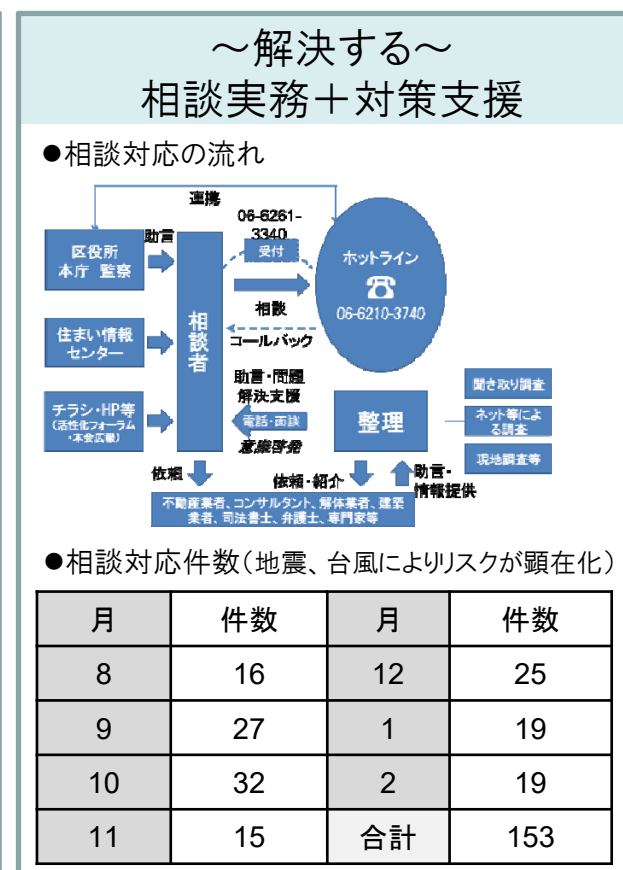
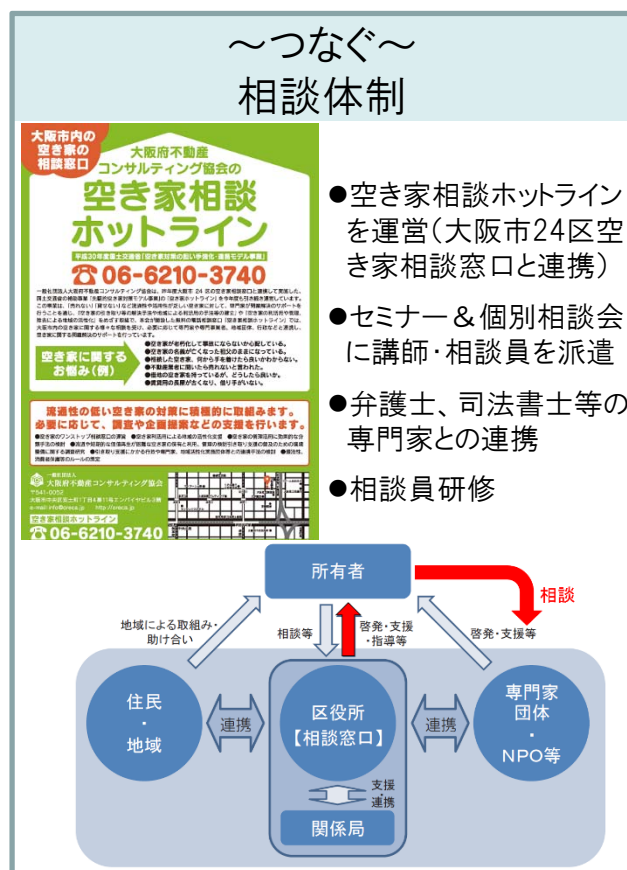
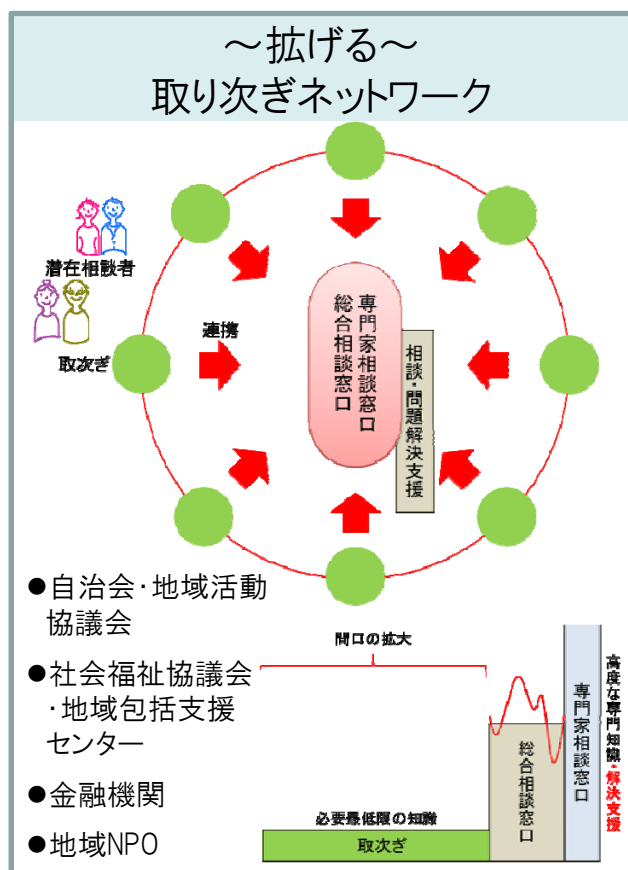
空き家の相談員育成 マニュアル

作成者：NPO法人 空き家コンシェルジュ



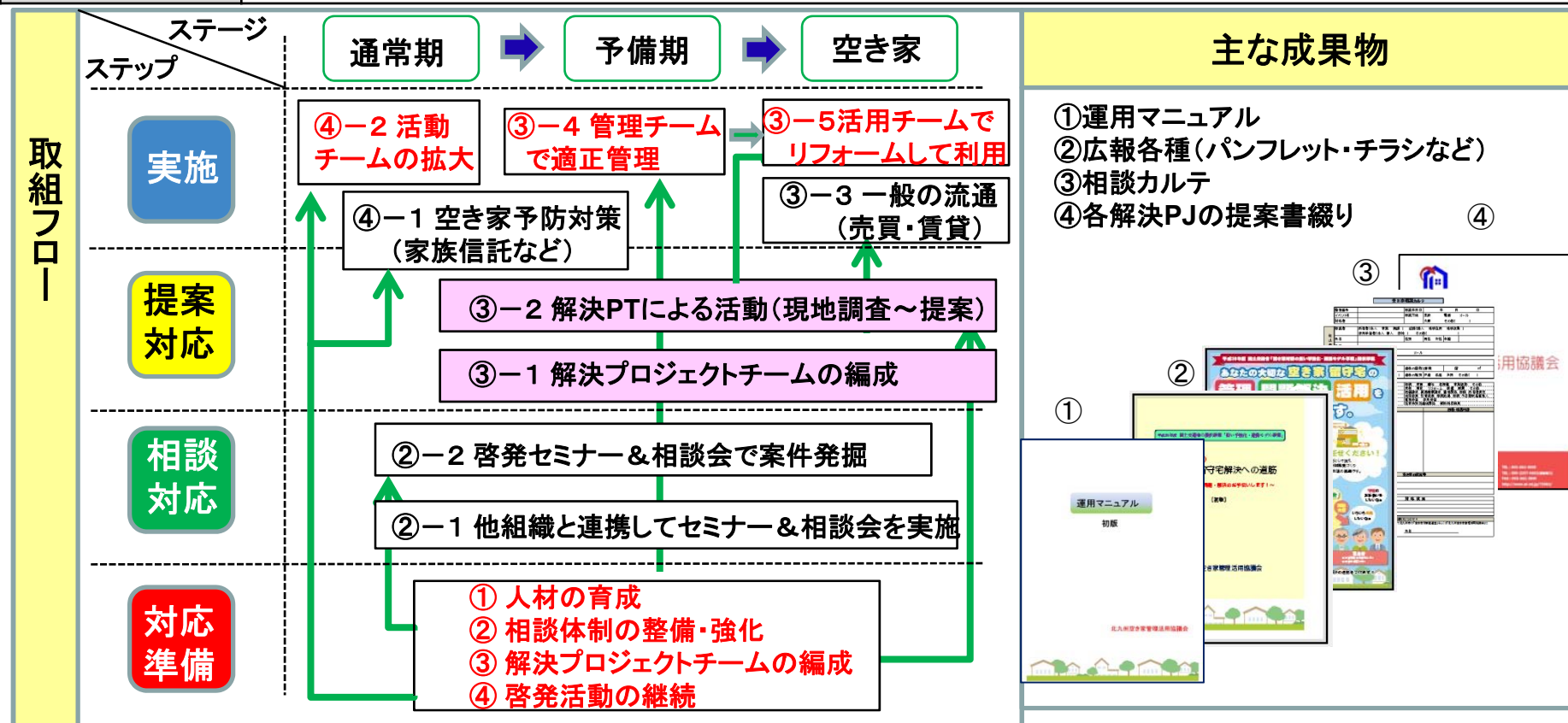
まちなか「空き家相談取次ぎ」連携促進事業((一社) 大阪府不動産コンサルティング協会)

課題と目的	相談に来ない空き家所有者に向けた相談窓口の拡大と空き家問題の多様化に対応するための相談の受け皿体制の拡充
取組内容	① 相談員や専門家の研修・育成 ② 地域の専門家等との連携体制の構築 ③ 相談実務の実施 ④ 実施した取組の取りまとめ・公表 ⑤ その他の取組
成果	空き家相談取次ネットワークの構築／相談体制の拡充／相談対策支援事例の蓄積



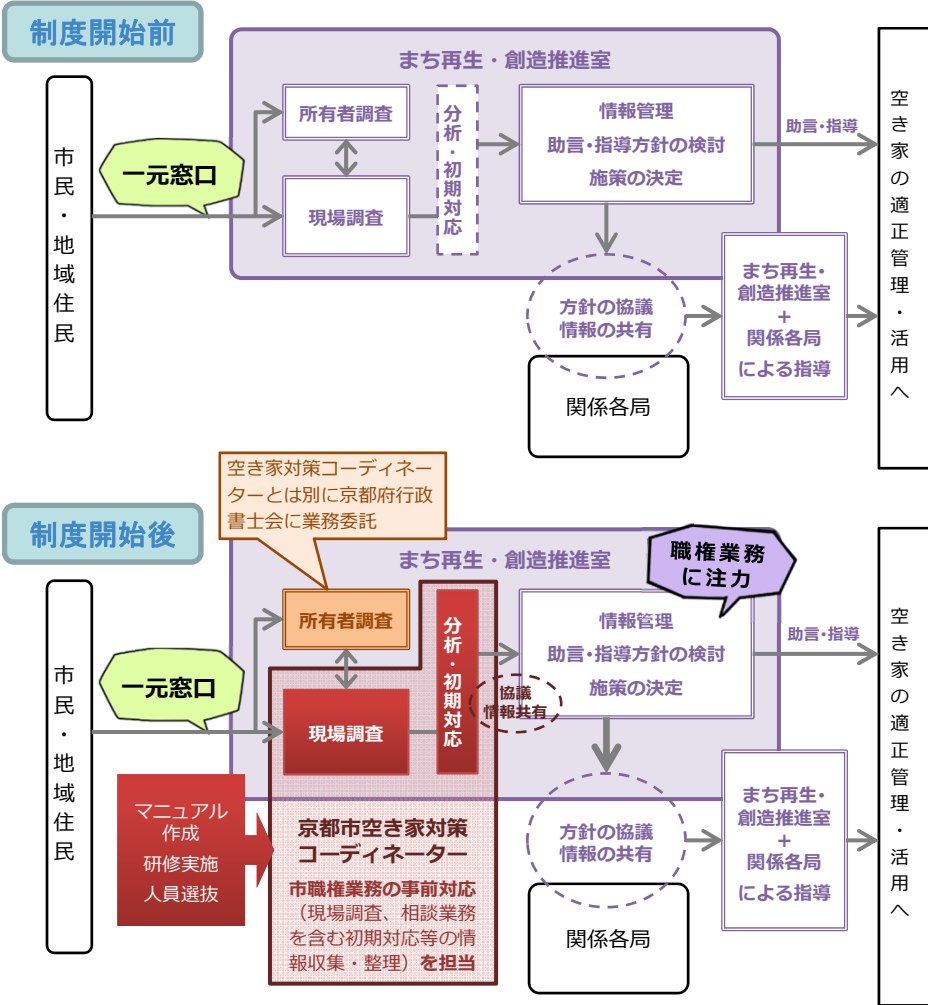
『オール北九州』で推進する空き家・留守宅対策事業(北九州空き家管理活用協議会)

課題と目的	北九州市で急増する空き家・留守宅(18,300戸)問題を、「オール北九州」で取組み安心・安全な居住環境づくり、更には「新しいまちづくり」を目的とする。
取組内容	①相談体制の整備＆人材育成 ②セミナー＆相談会を通して案件発掘 ③相談案件毎の「解決プロジェクトチーム」を編成し解決につなげる ④管理・活用の担い手(実働チーム)の拡大
成果	①地域の関連団体や市との連携しセミナー＆相談会を22回実施18案件の発掘となる ②毎月の協議会で内部研修を8回実施し人材の育成・強化が出来た ③スキルアップのための「運用マニュアル」や解決プロジェクトチームの「提案書」等作成



【EC系対策】（本部）（京都府行政委員会）

課題と目的	京都市の優れた空き家対策の発展を目指す
取組内容	空き家対策コーディネーターを設置し、市職員の職権業務の事前対応を担当
成果	制度の新設・運用開始、マニュアルおよび啓発資料の作成



空き家対策コーディネーター(24名)

- 2回の研修会を受講し、京都市の求めるコーディネート業務を遂行できると認められる京都府行政書士会会員を選抜
- 京都市内各区(支所)管轄内に事務所を置く“土地勘があり、迅速に対応可能な”担当者を配置
- コーディネート業務時は公務員に準ずる立場として、京都市長名の身分証を所持

成果の詳細

- モデル事業期間経過後も継続する制度として京都市空き家対策コーディネーター制度が新設、運用開始
- モデル事業期間中、京都市に通報・相談のあった44件の空き家につき対応、約150枚の報告書作成、700枚の写真撮影
- マニュアル『空き家対策基本書』及び啓発資料『空き家対策の説明書』（紙面版及びPDF版）を作成、配布
- 事例と対応をまとめた事例集を作成、事例報告会を実施

今後の展開

- 京都市空き家対策コーディネーター制度の継続・発展
- 日本行政書士会連合会を通じた全国の市町村（及び他都道府県行政書士会）による「京都モデル」空き家対策制度の創設支援

くるくる明舞相談窓口事業(くるくる明舞運営委員会)

課題と目的	兵庫県明石市と神戸市の境に位置する明舞団地をフィールドに、多様化するライフスタイル、ライフステージによって異なる住まい方に対して包括的な支援を行う相談窓口を置き、地域の「安全で安心な無理のない住み替え」と「豊かな住まい方」の実現を目指す。
取組内容	①コーディネーターの育成②事業構造の構築 ③相談窓口の設置(専門家とのマッチング) ④空き家活用相談・提案 ⑤住み続ける支援 ⑥若年世帯にマッチング ⑦ホームページの構築 ⑧相談内容のデータベース化
成果	①コーディネーターの発掘 ②コーディネーター育成のための勉強会の開催③コーディネーター育成マニュアルのタタキ作成(勉強会の内容を整理)④相談窓口の拡充⑤ホームページやフェイスブックなどでの広報 ⑥各種事業者の拡充

くるくる明舞の特色

・持続可能な事業構造と収益構造についての検討

パートナー制(年会費)で会員登録し、マッチングし仕事になった場合、事業者から成果報酬をもらう仕組みを検討している。

・多業種で構成されるメンバー

この事業は空き家問題を、地域の問題として包括的に捉えることを特徴としている。まちづくり、住宅管理や在宅医療、終活など、空き家問題と関連して起こっている諸問題に関わる、地域の多様な専門家で構成されている。

くるくる明舞を構成するメンバー



・住まいのなんでも相談窓口

窓口を常設し、コーディネーターを配置。相談者の悩みの整理と優先順位づけを行い、悩みに適当な専門家とのマッチングを行って解決につなげている。



・若年層と空き家のマッチング、新たな活用支援

- (1)子育て世帯が空き家に転居し、コミュニティガーデンを計画
- (2)集合住宅の寄贈の話があり、今後活用を検討予定
- (3)行政へ寄贈したい空き地があり、行政も受け取れないこともあり、くるくる明舞で授与し、防災空地として活用予定

・くらし向上塾の開催

「住まいとくらしの向上」をコンセプトに勉強会を実施した。内容としては、各回テーマを設定し専門家による講演を行った。一般の受講生を募集し、関心のある地域住民や学生が受講した。

【各回のテーマ】

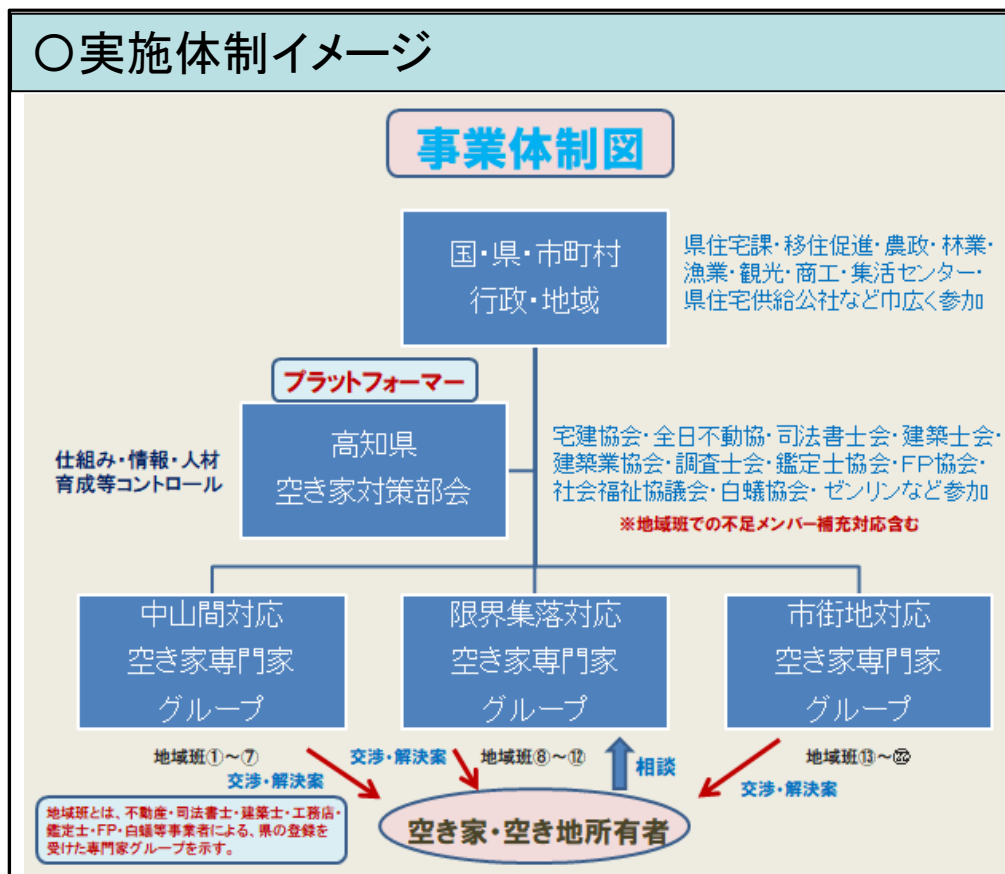
- | | |
|-----|--------------|
| 第1回 | 不動産売買・住宅維持管理 |
| 第2回 | リノベーション・整理収納 |
| 第3回 | 高齢者施設・成年後見人 |
| 第4回 | 遺贈・遺産相続・終活 |



高知県空き家再生・活用促進専門家グループ育成事業 (高知県居住支援協議会 空き家対策部会)

課題と目的	具体的な解決に向けて、将来民間と窓口で解決できる仕組みを確立する
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・地域事業者連携(各専門事業者 設計・施工・不動産鑑定士・宅建業者・司法書士・FP等)による、空き家専門家グループの仕組みを確立。 ・空き家専門家グループのスキルが一定レベルまで向上するように研修・支援を実施。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家等対策可能エリアも併せて、専門家グループを県行政へ登録する登録制度化として実施。これにより、高知県全域に広く普及することができた。また、個人育成ではなく、専門家グループ全体で育成できたことも大きな成果となった。

○実施体制イメージ



○取組内容

・空き家所有者からの相談物件活用

内観調査を実施し、相談者が色々な可能性を検討出来るような調査と報告・説明スキルの修得研修を実施。

・危険空き家等の判定業務

市町村行政に届いた情報や、空き家調査時の判定による情報などから、危険な空き家等の老朽度判定を、建物内部調査も含め、実施。

・各市町村行政との意見交換実施

地域の空き家専門家グループも含めた意見交換を行い、地域の空き家課題・情報等を共有。

・所有者分析と所有者意向調査の実施

登記事項・固定資産税台帳などの情報を分析し、所有者として確定される物件も、所有者らしき情報レベルの物件もある中で、空き家についての意向調査を実施。

松江市における空き家対策推進研究プロジェクト((一財)島根県建築住宅センター)

課題と目的	① 人口減少・高齢化等に伴い、中山間地域を中心に空き家(特に利用目的のない空き家)が増加 ② 多様な空き家相談を一元的に受け付ける窓口が明確でなく、各団体窓口との連携も不十分 ③ 今後増加が予想される空き家相談において、相談員の育成と業務支援が必要
取組内容	PJ1;相談窓口と相談員の連携体制づくり(地域の専門家等との連携体制の構築に関する取り組み) PJ2;空き家相談の担い手づくり(空き家相談員の育成・支援に関する取り組み) PJ3;空き家相談の場・機会づくり(空き家相談事業の実施に関する取り組み)
成果	① 空き家相談窓口連携体制の構築(総合相談窓口、専門相談窓口、商談窓口) ② 空き家相談業務支援ツールの作成(所有者等意思決定支援ソフト、相談員支援ガイドブック) ③ 空き家相談員登録・研修制度の整備(相談員登録制度・スキルアップ研修制度の検討)

PJ1／相談窓口と相談員の連携体制づくり

(1) 空き家相談ネットワークの検討

総合相談窓口と専門相談窓口等の連携、総合相談窓口内の相談連携

(2) インターネットを活用した相談支援システムの整備

H30はシステム開発方針の検討

PJ2／空き家相談の担い手づくり

(1) 空き家相談業務支援ツールの作成

空き家所有者等意思決定支援ソフト、空き家相談員支援ガイドブック

(2) 空き家相談員の育成

空き家相談員登録制度・空き家相談員スキルアップ研修制度の実施

PJ3／空き家相談の場・機会づくり

(1) 既存相談窓口での相談対応の強化

空き家相談窓口の周知(チラシ配布)、空き家総合相談機能の強化

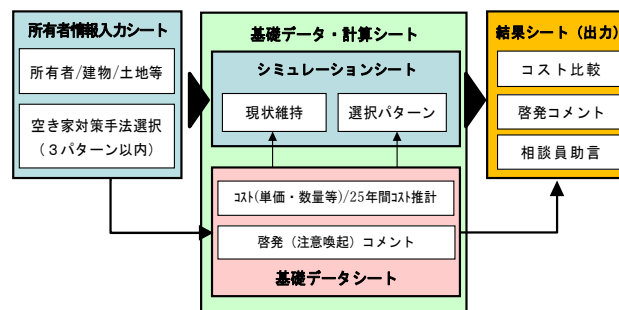
(2) 多様な相談・啓発機会の提供

ネットを活用した多様な相談機会の提供、空き家相談イベントの開催

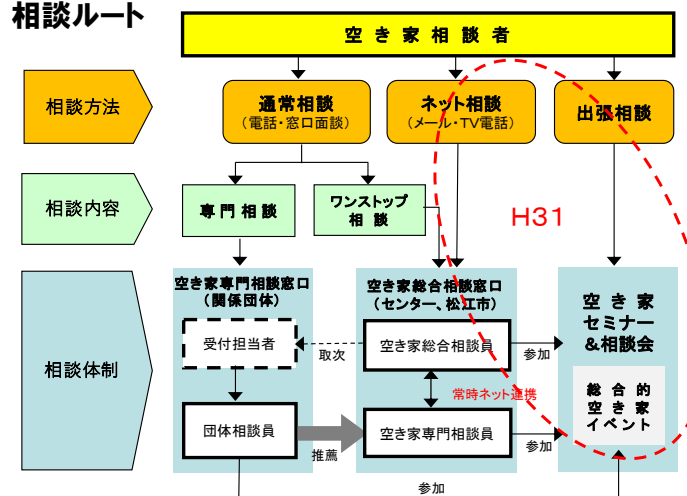
ガイドブックの構成

- ① 空き家相談の窓口対応と連携方法
- ② 空き家所有者等意思決定支援ソフト概要
- ③ 空き家相談の基礎知識とQ & A
- ④ 空き家活用早わかり事例集
- ⑤ 参考資料(法令、支援制度、用語解説)

標準版ソフトの構成



相談ルート



相談方法

通常相談(電話、窓口面談)

電話、窓口面談において受け付ける通常のスタイルの相談(営業時間内での対応)

ネット相談(メール、TV電話H31～)

インターネットを利用したメールやTV電話システムを利用した相談(総合相談員と複数の専門相談員がネット上で連携し、相談者に迅速に対応)

出張相談会(H31)

地区公民館等で行う「セミナー&相談会」や大規模な「総合的空き家イベント」を計画的に開催

農村地域における空き家活用スキームと空き家活用事前登録制度の構築 (津屋崎空き家活用応援団)

課題と目的	空き家活用事前登録制度を設け、空き家予備軍に対して事前相談を行い、空き家の発生抑制や、将来の利活用を促進すること
取組内容	①空き家の所有者と空き家への入居希望者の相談窓口 ②空き家及び空き家予備軍の調査業務と訪問相談業務 ③空き家の相談セミナー業務 ④空き家活用事前登録制度の導入
成果	①データによる現状の把握 ②自治会との連携体制の構築 ③当団体パンフレットの改変、会員募集チラシとステッカーの作成 ④回覧板や説明会開催、個別相談会開催による町内における認知

取組内容

①空き家の所有者と空き家への入居希望者の相談窓口
不動産業者、建築士、工務店、まちづくり団体を構成員として、任意団体を組織し、空き家活用及び移住検討者への相談に対応。

②空き家及び空き家予備軍の調査業務と訪問相談業務
自治会との連携により情報を集め、基本的には目視による調査を行った。また、同時に、単身高齢世帯には訪問相談業務も実施。

③空き家の相談セミナー業
公民館にて空き家に関する無料相談セミナーを主催し、司法書士による相続講座と空き家活用事例紹介、個別相談を実施(計3回)

④空き家活用事前登録制度
独居老人やその家族を対象に、空き家になる前段階から、将来的に空き家になり得る家の活用プランを提案できる仕組みを導入

主な成果物(会員募集チラシ作成)

津屋崎 空き家活用応援団

家と家主様のつながりを大切にします!

自宅や実家が将来空き家になる

空き家になった場合に家を活用して欲しい

うち思い会員 募集中! 会員無料

会員募集チラシ(表面)

会員募集チラシ(裏面)

うち思い会員とは?

空き家になる可能性がある家、空き家になった場合、活用したい、事前に活用プランを提案される、将来に備えてご家族と一緒にプランを検討することができるので、ぜひ今からの手続きもスムーズに行えます。

[登録までの流れ]

1. 電話やメールでお問合せください。詳しい説明や疑問・質問にお応えします。
2. 会員登録は書類に記入するだけ。お名前・住所・年齢・性別・電話番号・空き家に関する希望などを入力します。
3. 会員登録完了後、お名前・住所・年齢・性別・電話番号・空き家に関する希望などを入力します。
4. ご家族で相談し、プランをお選びください。
5. 会員登録完了後、お名前・住所・年齢・性別・電話番号・空き家に関する希望などを入力します。
6. 建築士とともに、現地調査を行います。将来のプランをご提案。
7. 会員ステッカーは玄関先へ貼り付けをお願いします。

[よくある質問]

Q 空き家が欲しいとあるけど、大丈夫? A 空き家は、空き家になる可能性がある家、空き家になった場合、活用したい、事前に活用プランを提案される、将来に備えてご家族と一緒にプランを検討することができるので、ぜひ今からの手続きもスムーズに行えます。

Q 空き家になった場合、活用したい、事前に活用プランを提案される、将来に備えてご家族と一緒にプランを検討することができるので、ぜひ今からの手続きもスムーズに行えます。

Q 空き家になった場合、活用したい、事前に活用プランを提案される、将来に備えてご家族と一緒にプランを検討することができるので、ぜひ今からの手続きもスムーズに行えます。

Q 空き家になった場合、活用したい、事前に活用プランを提案される、将来に備えてご家族と一緒にプランを検討することができるので、ぜひ今からの手続きもスムーズに行えます。

お気軽にどうぞ! うちのお茶話会

お茶話会とは、空き家に関する悩みや疑問、空き家活用事例紹介、個別相談などを行います。お気軽にご参加ください。

お問い合わせ先

TEL 0940-52-9610 (朝7時から夕方5時)

E-mail yoyaku@tsuyazaki-akiya.com

〒911-3304 福井県津屋崎町津屋崎4丁目15-17

▲会員募集チラシ(表面)

▲会員募集チラシ(裏面)

空き家総合相談窓口の広域的な開設に向けた相談受付体制の整備拡充事業 (ひょうご空き家対策フォーラム)

課題と目的	兵庫県下の空き家問題の円滑な解決に資するため、地域に密着した空き家専門の総合相談窓口の定期設置を試行するとともに、当該窓口における相談受付体制の整備・強化を図るため、空き家相談に関する専門マニュアルを編纂し、空き家に関する専門知識を有する相談員を将来的、継続的に養成することを目的とする。
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家相談に対処するための初歩的な知識の解説と空き家相談員としての心構えの確認並びに専門資格者間の連携の重要性を周知するためのマニュアルの改訂 ・市町等との提携による相談会の周知広報活動 ・空き家に関する基礎知識を習得するとともに、当フォーラムの空き家相談員としての心構えについての認識を共有するための研修会の開催 ・研修会受講者を相談員とした地域密着型の無料相談会の開催
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家相談マニュアル改訂版の作成 ・空き家相談マニュアル研修会の開催並びに受講者名簿の作成及び公開 ・ひょうご空き家拡大無料相談会の開催

【空き家相談マニュアル改訂版の作成】

・従来のマニュアルは主に不動産鑑定士を対象として編纂されていたことから、これを他士業者を含む一般実務家向けに改訂するとともに、これまでの相談実績を反映したQ & Aや、士業者間の連携体制の円滑化に資する記述の追加など、内容の充実化を図った。

【相談会の周知広報活動】

- ①市町空き家担当窓口へのチラシの配布及びポスターの掲示依頼並びに市町広報誌、ホームページへの開催情報の掲載依頼
- ②県下JA各所へのチラシ配布及びポスターの掲示依頼
- ③相談会場所在市町での自治会チラシ回覧及び防災無線、ケーブルテレビ等の媒体を通じての周知
- ④ホームページ、Facebook等を活用してのウェブ広報 など

【空き家相談マニュアル研修会の開催】

<開催概要>

11月 9日 兵庫県不動産会館(74名)
11月13日 姫路じばさんびる(44名)
11月19日 全日兵庫会館(28名)
※()内受講者数

<研修内容>

- ・兵庫県における空き家の現状について
- ・空き家に関する基礎知識
- ・専門家間の連携について

姫路会場開催風景



【ひょうご空き家拡大無料相談会の開催】

<開催概要>

1月19日 加東市社福祉センター(午前4件、午後2件)
1月20日 相生市文化会館(午前3件、午後3件)
1月25日 淡路県民局洲本庁舎(午前5件、午後3件)
1月26日 豊岡市立交流センター(午前4件、午後5件)
※()内相談者数

<対応相談員>

建築士、司法書士、宅地建物取引士、土地家屋調査士、不動産鑑定士、弁護士(いずれも左記研修会の受講者)

加東会場開催風景



相生会場開催風景



わかやま総合相談webシステムの整備((公社)和歌山県宅地建物取引業協会)

課題と目的	県内広域相談に対応するため、作業の効率化と専門能力の向上につなげる
取組内容	①行政と専門家によるWEB(タクセル)上の相談体制を整備 ②相談員のレベルアップ
成果	①案件の共有、対応の効率化、遠方所有者等への対応 ②専門性向上と総合対応力の強化、関係者間の連携強化

主な成果

①WEB相談システム(タクセル)の整備



WEB(タクセル)でできること

(相談者)

- ・いつでもどこからでも相談申し込みが可能
- ・相談対応の進捗が確認可能

(対応者)

- ・ニーズに合わせた専門家等を配置
- ・案件をデータベース化し関係範囲内で情報共有
- ・対応内容を随時更新(資料添付も可能)

②相談員のレベルアップの取組

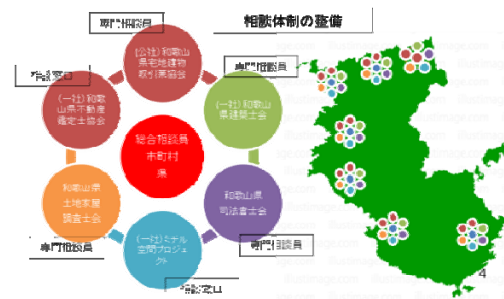
- ・研修会の開催(講師:空き家コンシェルジュ代表理事有江氏)
- ・定期相談会での対応実践、案件検討会

スマホ対応

相談対応

【基盤となっている取組】

- ①県・市町村と専門家6団体の連携による広域の相談体制を整備
専門相談員の公表、相談窓口の設置
- ②空き家なんでも相談会の開催
県内7カ所、偶数月に開催



専門家	窓口
宅建士	専門相談員24名
司法書士	専門相談員38名
建築士	専門相談員39名
土地家屋調査士	専門相談員14名
不動産鑑定士	相談窓口設置
空き家相談センター	相談窓口設置

相談会での対応件数141件(H31.2)

フォローアップ中

今後の展開

- ・WEBを利用した相談対応の進捗管理
- ・利用者拡大⇒市町村から空き家所有者等へWEB相談窓口の周知