

<b>A-1</b>	<b>青森県における空き家の適正管理等に関する相談及び住みかえ支援体制整備事業</b>		
事業主体	青森県住みかえ支援協議会		
対象地域	青森県全域		
事業概要	青森、弘前、八戸、三沢の4市を対象とした空き家管理等の相談体制を、県及び市、地域の宅地建物取引業協会、住宅リフォーム推進協議会等と連携して整備。		
成果計測指標 (件)	現況値 (事業着手時点)	完了時点 (H26年2月28日時点)	今後の目標値 (H27年度末)
問い合わせ件数 (件)	91	101	150
相談対応件数	14	40(6)	105

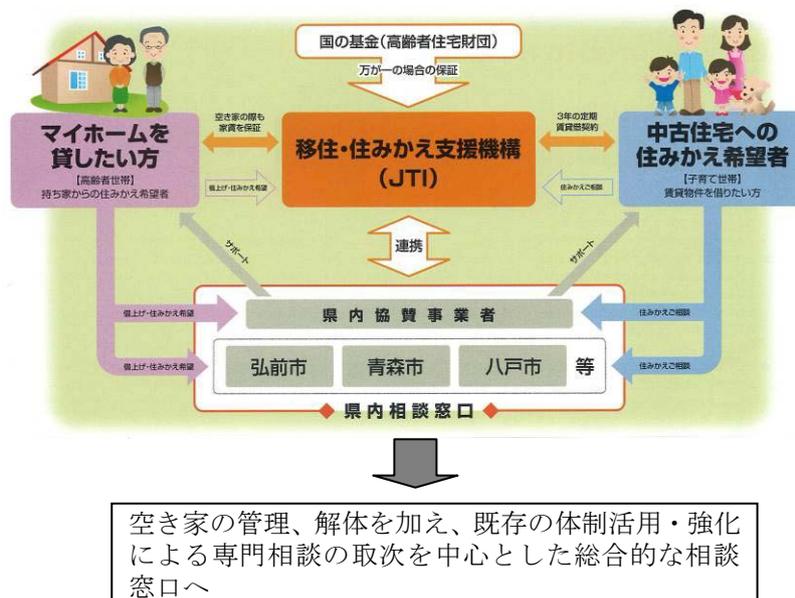
※ ( ) 内は、事業期間内の空き家所有者からの相談対応件

### 1. 事業の背景と目的

青森県内の空き家は、平成5年の51千戸、空き家率約10%から、平成20年には約85千戸、空き家率約15%となり、増加の一途を辿っている。これらの空き家のうち約40%に当たる約34千戸が賃貸も売却もされず、住宅市場に流通されていないのが現状である。平成25年に入り、雪害等の影響により、適正管理に関する条例を施行する自治体もでてきたが、今後も増加する見込みの空き家について、その活用を含めた適正管理を図る取り組みが必要である。

青森県住みかえ支援協議会（以下、協議会）は、県と連携しながら、JTIのマイホーム借り上げ制度を活用した青森県住みかえシステムの普及により、街なか居住の促進と郊外の空き家対策に取り組んできたが、平成24年度末時点での成約実績は1件と少ないことから、活動の見直しを検討しているところである。これまでは空き家となる可能性の高い高齢者等の住宅について売買、賃貸、リフォームによる住みかえに対応することを主として活動してきたが、今後は現在空き家となっている住宅の相談にも広く対処すべく新たに管理、解体を加え、総合的な空き家の相談体制を構築することを目的としている。

図1 事業の方向性



## 2. 事業の内容

### (1) 事業概要と手順

#### 1) 地域における空き家等の実態の把握

青森県内の空き家の実態を把握するべく、県より県内市町村の空き家の把握状況に関するアンケート調査結果の提供を受けるとともに、空き家の把握をしている市町村に対して追加アンケートを行った。また、モデルプロジェクトとして、青森市の郊外住宅団地・幸畑団地の中心に位置し、地域連携を模索していた青森大学と協力して、幸畑団地の空き家実態調査を実施した。

#### 2) 相談業務に必要な基礎情報調査

新たに空き家の管理、解体に関する相談も受け付ける事から、対応可能な業者や利用料金の目安などの基礎情報を、関連団体や業者へのヒアリング等により収集した。

#### 3) 簡易相談マニュアルの作成

相談体制の強化、専門相談の取次の円滑化を計るため、J T I のハウジングライフプランナー、すまいアップアドバイザーによるワーキングを組織し、収集した基礎情報等を基に簡易相談マニュアルの叩き台の作成を行った。

#### 4) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

これまでの制度紹介に主眼を置いたチラシから、相談可能な内容に空き家の管理代行・解体を加え、相談窓口の所在、連絡先等を整理したチラシを作成した。

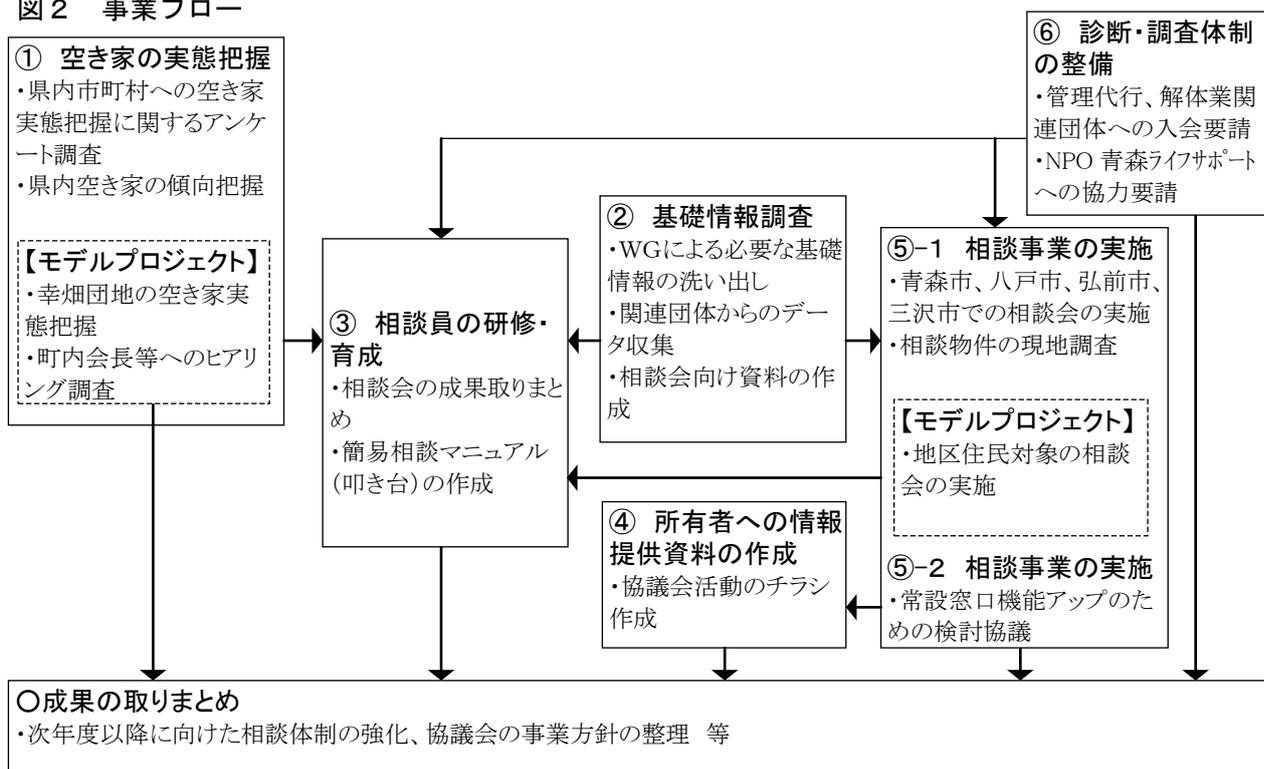
#### 5) 相談事業の実施

青森市、弘前市、八戸市、三沢市の協議会の会員4市に設置している常設相談窓口の機能強化、ワンストップ化に向けて、各窓口担当者と協議を行った。また、会員4市において、出前相談会を実施した。

#### 6) 相談を通じて必要とされる空き家等の診断、調査体制の整備

管理代行業者、解体業関連団体等への協力要請を行い、相談者の求めに応じて、空き家の管理代行や解体の調査見積が可能な体制を整えた。

図2 事業フロー



## (2) 事業の内容

### 1) 地域における空き家等の実態の把握

#### ①県内の空き家の実態把握

青森県内の空き家等の実態把握に向けては、県が県内市町村に対して実施した「空き家対策条例等の制定状況に関する実態調査」（平成25年6月）を活用した。

この調査の結果、空き家の件数や場所等を把握している市町村は、40市町村のうち19市町村となっており、これらの市町村が把握している空き家件数の合計は5,072件であった。協議会では、この空き家を把握しているとした市町村に対して、追加アンケート調査を実施した。

把握している空き家の定義について確認したところ、「①常時無人の状態の住宅」を空き家としている市町村は12市町村、「②常時無人で、且つ倒壊の危険性のある住宅」を空き家としている市町村は4市町村、①と②の両方を空き家としている市町村は2市町村となった。

表1 空き家の実態把握の状況（単位：市町村）

空き家の把握		空き家住宅の定義*			
①している	②していない	①常時無人	②常時無人・倒壊危険性がある	①と②の両方	その他
19	21	12	4	2	2

※複数回答可のため、空き家を把握している19市町村とは合計が合わない。

把握している空き家に対して老朽危険度の判定をしているか聞いたところ、判定しているのは5市町村のみであった。その調査方法は、「①現地における外観調査のみ」が4市町村であった。老朽危険度の判定基準については、住宅地区改良法施行規則の別表第1「住宅の不良度の判定基準」を用いているのが1市町村、全国被災建築物応急危険度判定協議会の「応急危険度判定調査票」を用いているのが1市町村、独自の判定指標を作成しているのが3市町村であった。

空き家の定義や危険度判定の有無、その調査方法においても、それぞれの市町村で異なっており、統一化されていない現状が分かった。

表2 老朽危険度の判定（単位：市町村）

老朽度の判定		調査方法			
①している	②していない	①外観	②写真	③外観・内観	④その他
5	14	4	0	0	1

空き家の所有者の所在について聞いたところ、所在を把握している市町村は14市町村あり、そのうち把握している割合が7割以上と回答した市町村は11市町村であった。市町村で空き家実態調査を行う場合、所有者に対する調査も同時に行っているものの、全ての所有者を把握するのは困難な状況であることがわかった。

また、所有者の所在については、傾向として自市町村内に在住していることが多いと回答したのが7市町村、県内かつ他市町村在住が5市町村、県外在住が4市町村であった。これについては、“あくまで傾向を聞いたこと”、“各市町村の空き家把握件数に差がある”ことから、必ずしも正確な情報とは言えないが、一定程度の空き家所有者が自市町村や県内に住んでいる事がわかった。

表3 所有者の所在の把握状況（単位：市町村）

所有者の把握		所有者の所在		
①している	②していない	①自市町村内	②県内他市町村	③県外
14	5	7	5	4

空き家対策条例を制定している市町村は県内40市町村のうち9市町村、制定に向けて準備中の市町村は5市町村であった。また、条例の有無に関わらず空き家に対する支援制度を持っている市町村は5市町村で、うち空き家の解体補助が4市町村、空き家バンクが1町であった。

相談窓口の設置について聞いたところ、既に相談窓口を設置している市町村は4市町村、検討中の市町村は4市町村であった。窓口の設置の有無に関わらず、年間に寄せられる空き家に関する相談件数を聞いたところ、10件以下が10市町村、10～50件が7市町村、100件以上が1市町村であった。

相談が寄せられている市町村に対して相談者の属性や相談内容について聞いたところ、属性としては多い順に「近隣住民（町内会含む）」「所有者の親族」「所有者の子・孫」「所有者本人」となっており、現時点で所有者本人からの相談が無いとしているところも8市町村有り、傾向として空き家所有者本人からの相談が少ないことが分かった。また、寄せられる相談内容については、傾向として「適正な管理手法」「解体全般」「助成制度」「その他」の順に多いことがわかった。「その他」の内容としては、「危険な空き家への対処方法」や「雪害への対策方法」等が挙げられており、空き家所有者の親族からの管理方法や解体に関する相談の他、放置された空き家の風雪害等による倒壊等に関する苦情相談への対応が課題となっていることが分かった。

表4 相談窓口の設置状況（単位：市町村）

相談窓口の設置				相談件数		
①している	②していない	③検討中	④予定無し	10件以下	10～50件	100件以上
4	9	4	1	10	5	1

## ②青森市幸畑団地における空き家の実態調査

### a. 調査の経緯

青森市郊外に位置する幸畑団地は昭和41年から青森県住宅供給公社によって造成された住宅団地である。住民基本台帳によると、幸畑団地内の人口が最も多かったのは平成5年3月末の約6,300人であったが、平成25年3月末では約4,800人となり、20年で23.3%もの減少をしている。高齢化率は30.2%で青森市全体の25.7%を上回って高齢化が進んでいる。

青森大学は昭和43年に青森市幸畑に設立され、団地と共に成長してきた私立大学である。平成24年度に、教員・学生と地域住民との交流を深め、地域課題の解決を目指す「幸畑プロジェクト」を立ち上げ、町内会や地域住民と学生・教職員との交流会・調査成果の報告会などに取り組んでいるところであった。

そこで、今後空き家の増加が懸念され、空き家の管理放棄の防止や有効活用等に計画的に取り組む必要のあると考えられる幸畑団地において、実態調査を行う上での協議会のマンパワー

の不足を補うとともに、地域との中間組織として大学を介在させることによる調査および相談事業の円滑化を期待し、大学との協働での調査を実施することとした。

## b. 調査方法

平成25年11月末～12月上旬に掛けて、学生9人を3グループに分け、外観調査による空き家の実態把握を実施した。調査にあたっては、平成15年と平成25年の住宅地図を比較し、居住者や空き地の変化に留意しながら、以下に該当する戸建住宅、空き地について外観チェックを行った。

- ・明らかに空き家である住宅
- ・空き家の可能性のある住宅
- ・空き地
- ・過去1年以内に建てられた、又は建築中の住宅
- ・増改築の痕跡のある住宅
- ・その他、留意すべきと考えられた住宅

上記に該当する戸建住宅・空き地については、調査シート（図3）に基づき、空き家の可能性や兆候、危険度についてチェックを行った。居住者や通行人等に随時聞き取りし、情報の補足を行った。

図3 調査シート

年 月 日				
幸畑・家屋利用調査表(青森大学・青森県住みかえ支援協議会)				
調査者		調査地点		
1) 空き家判定				
	空き家	可能性あり	空き家でない	
	なし	あり?	あり	
・人の気配				
・電気メーター回転				
・郵便受けの処理				
・カーテン装着				
・表札				
・手入れ、雪処理				
・ガラスの手入れ				
・居住者の有無に関する 近隣住民等の情報※				※聞き取りできた場合のみ
2) 危険度判定				
	危険	要注意	危険度なし	
	あり	あり?	なし	
・家の傾き	全体的	一部あり		
・屋根の陥没、歪み、屋根 ぶき材の剥落等、軒裏の 腐朽・たれ下がり	全体的	一部あり		
・壁の剥離・破損	全体的	一部あり		
・壁が可燃材料(木板張り 等)使用	全体的	一部あり		
・窓ガラスの破損	全体的	一部あり		
・庭木などの荒れ	全体的	一部あり		
・落雪	全体的	一部あり		
・敷地内の放置物	可燃材多数あり	可燃材一部あり		
3) 新築・移住				
	新築(1年以内)	準新築	増改築	減築
移住あり				
帰還あり				
なし				
(要聞き取り)				
4) 空き地				
売り地看板				
貸し地看板				
看板なし(手入れあり)				
看板なし(放置)				
5) その他、特記事項				
6) 補足・追加調査の必要				
	なし	あり		

※該当部分を○で囲む、または○印を付けること  
 ※新築(1年以内)については原則として聞き取り調査を行う

### c. 調査結果

明らかに空き家と判断される住宅が70戸、空き家の可能性が非常に高いと判断される住宅が31戸となっている。専門的な知識の無い調査員が見ても危険と思われる住宅が6戸、「要注意」と見える住宅が28戸あった。

表5 空き家・空き地等の概況（単位：戸）

空き家等				老朽危険度	
空き家	空き家と 思われる住宅	空き地	新築と 思われる住宅	要注意	危険
70	31	54	14	28	6

#### 写真1 団地内の空き家



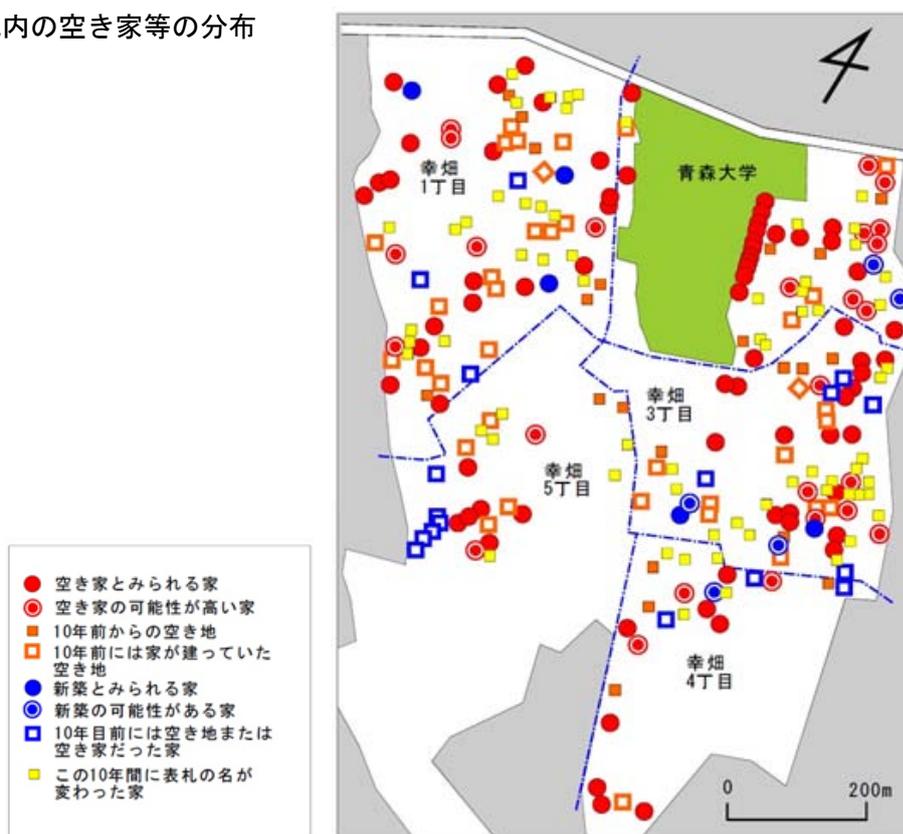
外観調査、平成15年と平成25年の住宅地図との比較から、空き地や空き家、住家、居住者の変化をチェックした結果、平成15年で既に21件の空き地があった。その後の10年間で36件増加したが、逆に埋まった空き地や空き家が18件あり、18件（世帯・戸）の戸建住宅が減少した形になる。また、10年間に表札の名が変わった住宅（二世帯住宅となった住宅を含む）は68件（戸）あった。

表6 空き地や空き家、住家、居住者の変化（単位：戸）

10年前からの空き地	21
10年前には家が建っていた空き地	36
10年前には空き地または空き家だった住家（現住）	18
この10年間に表札の名が変わった家	68

平成15年の住宅地図上では、幸畑団地の戸建住宅は1,163戸だった。その後の空き地・空き家の変遷を考慮すると、40戸程度の減少が見込まれ、戸建住宅は1,123戸程度となる。よって、幸畑団地内の一戸建ては約1,120戸と仮定した場合、幸畑団地内の「空き家率」は約9.0%程度となる。また、この10年間で、居住者が変わった住宅と新築された家、取得された空き家などを合計すると86件となり、住宅の「流動率」を試算すると、約7.7%となり、幸畑団地において一定数の住みかえ需要が存在していると考えられる。

図5 団地内の空き家等の分布



注：個人情報保護の観点から、精密な所在地が分からないよう配慮してある。また、表示上の都合で、マークの数は【表5】【表6】と一致しない。

地域住民に対してのヒアリングでは、売却に伴うリフォーム費用や解体した場合の固定資産税の増加等により、所有している空き家の対処に苦慮している様子がうかがえる。また、若い人によるシェアハウス等、地域で活用するアイデアも出されており、不動産を処理するという視点からだけではなく、地域づくり・まちづくりの観点を踏まえて、コミュニティの課題として検討していく必要もあると考えられる。

表5 地域住民に対するヒアリング（抜粋）

A氏：幸畑団地内に居住し、以前、住んでいた団地内の家を空き家として所有している男性（70歳代）
<p>○昭和47年に幸畑団地に平屋の建売住宅を買った。その後、手狭となり、平成7年に団地内で中古住宅を買って転居した。</p> <p>○元の家を、売り家でも貸家でも良いから処分するため「地元A社」に依頼したが、規模が中途半端な上、シロアリ駆除や補修などの費用を掛けないと売りに出せないと言われている。別な企業は60万円で買取、1,000万円で売るといった方式で、価格面で売却に踏み切れない。</p> <p>○更地にしてしまうと税金が上がる。空き地や空き家の対応に、税制上の優遇措置などできないものか。</p> <p>○例えば、若い人が複数で借りて、格安の家賃で活用するなどしてはどうか。トラブルの処理が問題だというなら、NPOなどの調整組織をつくってはどうか。面倒を見る人間が要るなら、自分が務めてもいい。何らかの形で、住民が皆で空き家対策を考えなければと思う。</p>
B氏：20歳まで幸畑団地で育ち、平成25年に空き家となっていた実家へ戻り、実家を飲食店に改修・開業した男性（30歳代）
<p>○実家が空き家になっていたため、業者に任せざるを得ない部分を除き、自分で改装した。日本政策金融公庫の融資を活用した。</p>

空き家所有者の所在や管理不全の空き家に対する地域での対策について、町内会長に対してヒアリングを行った。

団地内の高齢化が進んでいる事から、町内会はある程度固定的な組織となっており、地域の情報が集約されていると考えていたが、空き家所有者の情報は個人情報でもあることから、町内会でも把握することはできていない事が分かった。

また、費用負担の面から、管理不全の空き家に対する対策は町内会では実施されておらず、市に対処を依頼している状況であった。

町内会としても空き家に対して課題意識が有る事、地域への情報提供等、協議会の活動に協力的である事は、今後の取り組みに向けて好材料となった。

表4 幸畑団地の町内会長に対するヒアリング結果（抜粋）

<p>1. 空き家の所有者の状況・所在</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○団地内のどこに空き家があるかは、ある程度把握しているが、所有者とその所在までは把握していない。</li> <li>○引っ越しの時に挨拶など有れば分かるが、個人情報でもあるので町会長まで情報は上がっていない。</li> <li>○売り地の看板の立っている空き地で虫害が発生した際に、不動産業者に連絡したが、所有者も教えてもらえず、その後の対処もしてもらえなかった。結局は市に連絡して対処してもらった。</li> </ul>
<p>2. 空き家に関する相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○空き家の所有者から、町内会に相談が来る事は今までは無い。</li> <li>○所有者は県外に住んでいる事が多く、町内会には相談に来ない。</li> </ul>
<p>3. 空き家が増加していることへの問題意識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○老人ホームなどに入所したが、空き家として残している住宅もある。</li> <li>○空き家を売りたいけど、査定価格が安く、売りに売れないでいるという話を聞く。</li> <li>○雪害や雑草が生い茂り虫害が発生する事がある。その場合は、市に連絡して対処してもらう。</li> </ul>
<p>4. 管理不全の空き家に対する対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○管理不全の空き家に対して、町内会で特に対策は講じていない。</li> <li>○雪による倒壊の危険性のある空き家等は、市役所に連絡して対処してもらっている。</li> <li>○町内会で雪片づけや雑草の草刈り等をしたことはあるが、費用負担の問題が有る。</li> <li>○雪片づけなど、隣近所に管理を依頼しているケースも有る。空き家でなくても高齢者であれば自分で雪片づけができず、隣近所に少ない金額で依頼しているケースもある。</li> </ul>
<p>5. 協議会との連携の可能性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○空き家の管理代行というサービスを初めて知った。所有者から相談があれば情報提供できる。</li> <li>○協議会の活動についても、町内会で情報共有するなど、連携の可能性は有る。</li> </ul>

## 2) 相談業務に必要となる基礎情報の整理

相談者に対して提供する基礎情報の収集のため、空き家の管理代行、解体について、サービス内容や費用の目安、依頼する際の留意点等について、事業者や業界団体へのヒアリングを行った。売買、賃貸については、協議会会員である協賛事業者により価格等の傾向等を把握済みであり、情報提供可能であることから、本事業では管理代行、解体について調査対象とした。

### i) 空き家管理代行サービス提供事業者

空き家の管理代行については、業界団体が無いため、ネット検索や不動産事業者へのヒアリングより県内のサービス提供事業者の把握を行ったが、今回把握できた事業者は5社のみであった。5社のうち1社は、成約者が無い事から来年度以降のサービス提供をしないとの事であり、残り4社に対して料金やサービス内容について調査を行った。成約件数の多いA社、D社に対して、オプションサービスの利用状況や成約者の傾向等についての調査を行った。

管理代行専門の事業者は無く、サービスとして提供している事業者の業種は、不動産業のほか、遺品整理業、建物管理業であった。公益的な目的や本来業務への繋がりを期待する等、管理代行サービスだけでは、ビジネスとして成立していないのが現状である。

提供しているサービス内容に大きな差異はなく、目視による建物の外周点検、不法投棄の点検や庭木の点検や積雪状況の報告など、基本は住宅外部と敷地内の見回りを、月1回のペースで書面、又はメールなどで報告している。換気や通水、簡単な清掃、郵便物の整理などの室内の点検は追加料金となる場合が多く、基本サービスに組み込んでいる場合は料金が高くなっている。

屋根の雪下ろし等の除排雪サービス、庭木の剪定等のオプションサービスは、別途見積をした上での提供となっている。A社へのヒアリングによると、除排雪サービスの利用者は、その年の積雪量によるものの今年度は15件、利用料金は60,000～160,000円との事である。割高に感じるが、1シーズン分をまとめて依頼される場合があり、空き家のため近隣の雪捨て場になっている事も多く、敷地内の除排雪だけでなく、アクセス道路の除排雪も必要となるためである。

成約者の傾向としては、県外居住者がほとんどであり、ホームページを見て問い合わせをしてくる場合が多い事が分かった。また、利用動機については、県外に住んでいる場合は自分で点検に来るには費用・時間共に掛かる事、積雪の多い地域では落雪等の雪害が多いとの事である。

表6 青森県内のサービス提供事業者

	所在	業種	提供地域	基本サービス概要	基本料金※	主なオプションサービス	成約件数
A社	青森市	遺品整理業	青森県内全域 秋田県秋田市	外周点検、庭木点検、不法投棄点検、積雪状況報告	3,675円～	除排雪、雪囲い等の養生等	70
B社	弘前市	不動産業	弘前市	外周点検、庭木点検、積雪状況報告	2,100円～	除排雪、シロアリ駆除、ハウスクリーニング、解体等	0
C社	弘前市	不動産業	弘前市	外周点検、ゴミ拾い、郵便整理、積雪状況報告、工事・作業等の手配	4,000円～	要相談	2
D社	八戸市	建築物管理業	八戸市、十和田市、三沢市および周辺町村 岩手県東北	通風・換気、通水、簡易清掃、雨漏点検、外周点検、庭木点検、近隣訪問、有事巡回、郵便整理	10,000円～	ハウスクリーニング、庭木剪定、解体取次等	23

※月1回の報告をした場合の料金。

表7 管理代行業者に対するヒアリング結果（抜粋）

<p>1. トラブル事例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○始まって間もないサービスなので、今のところ苦情やトラブルは特に無い。</li> <li>○所有している空き家に人の気配がするので見回りをしてほしいとの依頼があり、実際にホームレスが住み着いていた事が有った。</li> <li>○定期報告の際に写真を貼付しているが、本当に見回りをしているか分かるように、写真に日付を入れてほしいとの依頼が有り、その後は対応している。</li> <li>○隣近所の方が見回りをしているのが分からず警察に通報してしまうケースが有った。</li> <li>○契約者からの苦情、トラブルはないが、逆に料金の未払い等、契約者側からのトラブルは有る。料金が安いと、回収に掛かる経費を考えると断念せざるを得ない。</li> </ul>
<p>2. 依頼する場合の留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○全国規模で空き家の管理代行サービスを提供している事業者の中は、県内に事業所を持たず、下請業者を使っている場合が有り、本当に見回り等をしているか実績把握をした方が良い。</li> <li>○空き家とする場合は、隣近所に報告をしておいた方が良い。管理代行を頼んでいる事も言っておけば、雪捨て場にならない等、トラブル回避にも繋がる。</li> <li>○雪で軒が折れた等の雪害による破損は火災保険の対象になる。現状では、管理代行に掛かる保障制度はないため、火災保険に加入するのも1つの手段ではある。</li> </ul>
<p>3. トラブルが起きた場合の対処</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○管理代行は新しい分野であり、専門団体等は設立されていない。</li> <li>○協議会が、トラブル対応の窓口になるという事も考えられるのではないかな。</li> <li>○仮にトラブルが有った場合には、契約者の立場から考えれば、消費生活センターに持ち込むのが妥当ではないかな。</li> </ul>

## ii) 解体工事業

空き家の解体については、一般社団法人 青森県解体工事業協会に対してヒアリングを行い、解体費用の目安や所用期間の目安、住宅の解体実績等について把握した。

近隣住民の通報により、自治体から屋根の雪下ろしや危険建物の解体依頼が来るとの事である。

協会に直接解体を依頼してくる住宅所有者は年間10件程度である。

解体に掛かる料金の目安としては、最低25,000円/坪であり、これは住宅内に居住者が置いていった生活家電等の残地物が無い場合であり、解体を依頼する場合は、こうした残地物を所有者が処分する事で、料金が上がる事を抑える事ができる。また、建物の構造等にも料金が左右されるため、相談者には注意が必要である。

トラブルの事例としては、近隣への騒音被害、敷地条件により作業車が近隣に駐車せざる終えない場合などがあり、2週間程度の所要日数を考慮し、所有者から近隣への説明をする等の対処についても、注意が必要である。

表8 青森県解体工事業協会に対するヒアリング結果（抜粋）

1. 協会の概要	<p>○加盟事業者は65社。その他に賛助会員（メーカー等）が12社。建設業許可を受けていて、解体工事施工技師が居る事業者が加盟している。半数は、青森県建設業協会にも加盟している。</p> <p>○県内は3支部で、東青支部17社、三八支部21社、津軽支部27社。</p> <p>○事務局は、青森県建設副産物リサイクル事業協同組合、青森県産業廃棄物協会東青支部を兼ねている。</p>
2. 協会の活動状況	<p>○危険建物の解体は、青森市の場合、年に数件のペース。所有者が市の求めに応じず、解体しない場合は、市が費用を立て替えて解体を行う。青森市の場合、危機管理課から打診があり、協会は東青支部から数社紹介する。事業者が市に見積を提出し、請負金額や契約に協会は関与しない。</p> <p>○青森市とは防災協定を締結している。</p> <p>○青森市の場合、雪総合対策室から屋根の雪下ろしの依頼が来る事もある。その場合の費用は、市が立て替えることはなく、建物所有者と業者でやり取りをする。</p> <p>○危険建物も雪下ろしも、どちらも市に通報するのは近隣住民である。</p> <p>○空き家の年間解体数は、統計をとっていないので不明である。協会へ直接相談されるケースは、年間10件程度有る。その他、加盟している事業者が直接請け負うケースも有る。</p> <p>○県外在住で青森に住宅を所有している方から、「固定資産税が多分に掛かるので青森にある住宅を解体したい」という相談が協会に来る場合もある。</p>
3. 解体費用、期間等の目安	<p>○解体費用は、目安として最低25,000円/坪は見込んだ方がよい。実物を見なければ正確な金額は出せないが、倍までは上がらないと考える。</p> <p>○残置物（居住者が置いていった生活家電など）の多さによって値段は上がっていく。本人が、処理場に一般廃棄物として運べば安く済むが、解体業者が処理する場合は混合廃棄物になるので、割高になる。</p> <p>○古い住宅で、茅葺き屋根の場合も金額が上がる。埃が出ないように散水するので、重量が上がり運搬費に影響する。CB造の場合、モルタルと断熱材が接着されている場合等、内部解体に手間が掛かり金額は上がる。</p> <p>○解体の所要日数は、解体、処分、更地化で、2週間程度は見込んでほしい。</p>
4. 事業者の紹介	<p>○加盟している事業者の中には、解体に要する機材を持っていない業者も有る。できれば、協会に連絡をしてもらう方がよい。相談者の最寄りの担当可能な事業者を数社紹介できる。</p> <p>○解体を希望する相談者が出た場合、協会に連絡するよう促す。協会へは相談者の承諾を得た上で、相談内容を事前連絡する。</p> <p>○事業者が現地確認して見積を作成するのは無料である。</p>
5. トラブル事例	<p>○500万円未満の解体工事であれば、県への登録のみで良く、協会に加盟せず、非常に安い金額で請け負う事業者も居る。</p> <p>○協会に連絡のあるものとしては、騒音によるトラブルである。住宅の前の道路が狭い等、解体に必要な機材が搬入できず、近隣に駐車せざるを得ない時もある。解体に取りかかる前に、近隣住民に説明しておく必要がある。</p> <p>○協会としては、トラブルがあった場合に事業者と契約者の間に入って仲裁はしていない。</p>

### 3) 相談員の研修・育成

出前相談会において相談員を務めるハウジングライフプランナー2名、すまいアップアドバイザー2名、事務局2名の計6名によるワーキングチームを組織し、今後の相談対応に必要な基礎情報の洗い出しや専門相談員や常設相談窓口の担当市町村職員を対象とした簡易相談マニュアルの作成に向けた検討を行った。

ワーキングは、以下のスケジュールで実施した。

第1回ワーキング（平成26年1月23日）：相談対応に必要な基礎情報の洗い出し マニュアルの目次構成
第2回ワーキング（平成26年2月17日）：マニュアルの叩き台（案）の検討

ヒアリング調査等によって得られた基礎情報のほか、相談者への接遇や回答方法、事務局や各常設相談窓口にご相談が寄せられた場合の各種取次先のフロー、県内市町村等で実施している支援制度、リフォームや空き家対策の県内各市町村の窓口を整理し、簡易相談マニュアルの叩き台を作成した。マニュアルの構成としては、以下の通りである。

1. 青森県住みかえ支援協議会の概要

協議会の設立からこれまでの活動状況等について整理した。

2. 相談員の心構え（相談者への接遇、回答方法）

常設相談窓口における相談員の役割、相談者に対する接遇、相談があった場合の相談シートの記入、相談受付から専門団体等への取次までの基本的な流れ等について整理した。

図6 常設窓口の相談  
相談シート

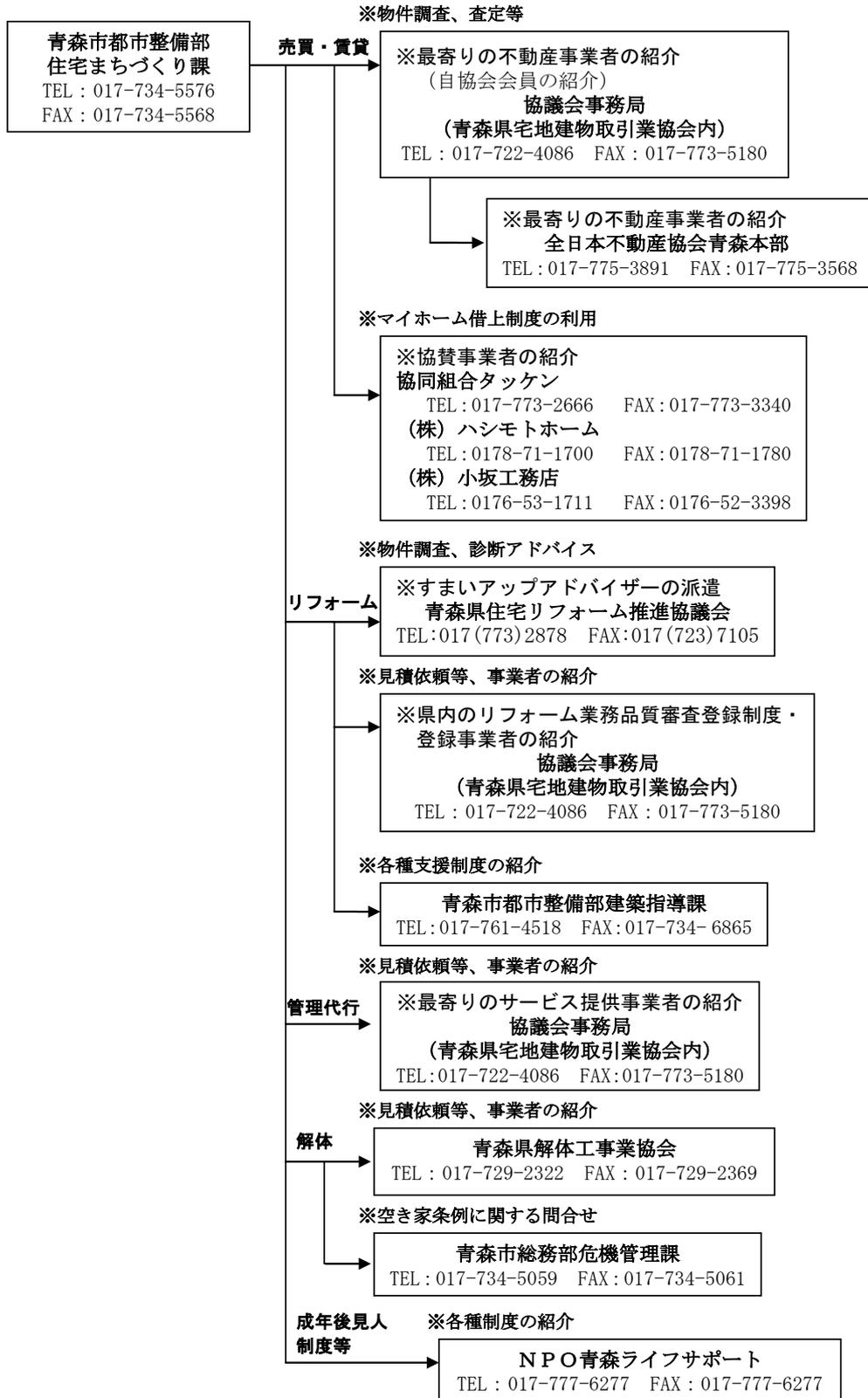
氏名		受付日	
氏名		年	月 日
代理人の場合		性別	年齢
氏名	続柄		
住所	メールアドレス		
	@		
電話	FAX		
現在の住宅の状況	相談窓口をどのように知ったか		
1. 持家(戸建)      2. 分譲マンション 3. 民間賃貸(戸建) 4. 民間賃貸(共同建) 5. 県市町村営住宅      6. 社宅・官公舎 7. 親族(親)と同居      8. その他	1. チラシ(場所: ) 2. 新聞                      3. 広報 4. その他( )		
相談内容			
1. 住宅を売りたい                      2. 住宅の貸したい                      3. リフォームしたい 4. 管理を頼みたい                      5. 解体したい                          6. その他			
■相談概要（できるだけ具体的に記入）			
対応方法			
【対応日】		【取り次ぎ先】	
年	月 日	1. 協議会事務局 2. 協賛事業者（事業者名: ) 3. 担当課（課名: ) 4. 青森県住宅リフォーム推進協議会 5. 青森県解体工事業協会 6. NPO青森ライフサポート 7. その他( )	

3. 相談のフロー（相談内容に応じた専門取次のフロー）

県内4市に設置済の常設相談窓口にご相談が寄せられた場合、相談内容に応じて専門団体や庁内担当課に取り次ぐ事から、専門取次先等の連絡先とともにフローを整理した。

この相談フローについては、作成後に各窓口担当職員に確認済である。

図7 青森市の場合の相談フロー



#### 4. 提供可能な基礎情報

基礎情報については、本事業における管理代行サービス提供事業者や青森県解体工事業協会へのヒアリング等により得られた情報の他、協賛事業者等から情報を基に、提供可能なサービスや各種費用の目安、事業者に依頼する場合の留意点等について整理した。

#### 5. 各種支援制度の概要

県内市町村のリフォーム相談窓口やリフォーム支援制度、空き家対策の担当課や解体支援制度について、一覧表で整理した。

図8 県内市町村のリフォーム支援制度一覧の抜粋（平成26年2月末現在）

市町村名	分類	事業名	事業概要	課名	連絡先
青森市	リフォーム促進	青森市安全安心住宅リフォーム促進事業	住宅の性能向上を伴う改修工事を行う所有者へ補助金を交付し安全で安心な住宅へリフォーム促進を図る	住宅まちづくり課 建築指導課	017-734-5576 017-761-4526
青森市	省エネ設備	青森市住宅用新・省エネルギー設備導入支援事業補助金	自然エネルギーの利用を促進するため、太陽光発電システムや木質ペレットストーブ等の設置費用の一部を助成。	環境政策課	017-761-4412
青森市	耐震診断	青森市木造住宅耐震診断支援事業	耐震診断員の派遣費用の一部を助成。	建築指導課	017-761-4526
青森市	介護保険	バリアフリー 住宅改修費の支給	手すりの取り付けや段差解消などの住宅改修をした場合、改修費用を支給。	高齢介護保険課	017-734-2308
青森市	障害者福祉	バリアフリー 日常生活用具費の支給	在宅の重度の障がい児・者が自力での日常生活を送ることができるよう、日常生活用具費を支給。	障害者支援課	017-734-5319
弘前市	リフォーム促進	弘前市安全安心住宅リフォーム促進事業	住宅の性能向上を伴う改修工事を行う所有者へ補助金を交付し安全で安心な住宅へリフォーム促進を図る	建築指導課	0172-40-7053
弘前市	省エネ設備	住宅用太陽光発電設備等導入支援事業補助金	住宅に太陽光発電設備、HEMS機器、蓄電池設備を設置する費用の一部を支援。	都市環境部スマートシティ推進室	0172-40-7109
弘前市	リフォーム促進	子育て支援 子育てスマイル（住まいる）アップ補助事業	子育て家庭が、子育てしやすい環境をつくるために、住宅を新築・購入またはリフォームする場合にかかる経費の一部を支援。	子育て支援課	0172-40-7038
弘前市	耐震診断	弘前市木造住宅耐震診断支援事業	耐震診断員の派遣費用の一部を助成。	建築指導課	0172-40-7053
弘前市	介護保険	バリアフリー 住宅改修費の支給	手すりの取り付けや段差解消などの住宅改修をした場合、改修費用を支給。	介護福祉課	0172-40-7071
弘前市	障害者福祉	バリアフリー 日常生活用具費の支給	在宅の重度の障がい児・者が自力での日常生活を送ることができるよう、日常生活用具費を支給。	障害者支援課	017-734-5319
八戸市	リフォーム促進	八戸市安全安心住宅リフォーム促進事業	住宅の性能向上を伴う改修工事を行う所有者へ補助金を交付し安全で安心な住宅へリフォーム促進を図る	建築住宅課	0178-43-9118
八戸市	被災者支援	八戸市被災者住宅再建支援事業	東日本大震災で、全壊、大規模半壊または半壊の被害を受けた住宅を解体などし、耐震性能等が向上された住宅を再建する被災者に、費用の一部を補助。	建築住宅課	0178-43-9118

図9 県内市町村の解体支援制度一覧（平成26年2月末現在）

市町村名	制度概要	担当課	連絡先
五所川原市	土地の寄付採納が有る場合、除却費用の1/2を補助（上限100万円） 土地の寄付採納が無い場合は、除却費用の1/2を補助（上限50万円）	総務課	0173-35-2111
深浦町	除却費用の1/2を補助（上限30万円） 但し、資産所得の制限有り。	総務課	0173-74-2111
藤崎町	除却費用の1/2を補助（上限50万円）	総務課	0172-75-3111
中泊町	条例により助言・指導又は勧告の措置した者に対して、除却費用の1/2を補助（上限30万円） 但し、資産所得の制限有り。	総務課	0173-57-2111

#### 4) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

これまでの制度紹介に主眼を置いたチラシから、相談可能な内容に空き家の管理代行・解体を加え、相談窓口の所在、連絡先等を整理した。

作成したチラシは、常設相談窓口の他、高齢者住宅など高齢者関連施設等に対し、配布を行う予定である。

図10 新しく作成した協議会活動を周知するチラシ

**マイホーム・空き家に関することお悩みの方 青森県住みかえ支援協議会にお任せください!**

●いま住んでいる住宅を売りたい方 ●空き家を管理してもらいたい方  
●いま住んでいる住宅を貸したい方 ●空き家を解体したい方  
●いま住んでいる住宅をリフォームしたい方 ●空き家への住みかえをお考えの方

住宅の買収や売買、リフォーム、空き家の管理代行、解体等をお考えの方は下記の相談窓口へお電話ください。

青森市 都市整備部住宅まちづくり課 ☎017-734-5576  
弘前市 財務部財産管理課 ☎0172-35-1111(内線256)  
八戸市 建設部建築住宅課 ☎0178-43-9109  
三沢市 建設部建築住宅課 ☎0176-53-5111(内線263)

青森県住みかえ支援協議会 TEL.017-722-4086 FAX.017-773-5180

**青森県内のマイホーム・空き家に関する相談・支援の流れ**

【相談者】 【青森県住みかえ支援協議会】 【協力団体・事業者等】

相談 管理 専門相談の取次ぎ 連携・協力

※1 JTIとは? 一般社団法人 移住・住みかえ支援機構(JTI)とは、移住・住みかえを促進していく取り組み(取組)上のマイホームを借り上げ、それを子育て世代を中心に転貸する非営利の法人です。

※2 マイホーム借上げ制度の特徴 ●厳格な審査と、空室時の緊急修繕費を保障 ② マイホームがせうとつこの1年以内に万一の場合でも、借の基盤があるから安心 ●相談しただけで、マイホームに滞在することも可能(2年間の契約有期貸し) ●(ワシントンライフ(住生活)クラブ等)しかのサポート ●マイホーム借上げ制度の取組は、住みかえの促進と、子育て世代の住生活の向上を目的としています。(平成21年2月10日設立)

青森県住みかえ支援協議会とは... 青森県住みかえ支援協議会は、住みかえに関する関連業界団体等が、一体となって青森県の住生活に対応した住みかえ制度の普及・啓発などを行い、新たな居住の促進と郊外の空き家対策を図るとともに、既存住宅を有効に活用できる住宅流通市場の形成や住生活の質の向上等に寄与することを目的としています。(平成21年2月10日設立)

【会 員 団 体】青森県、青森市、弘前市、八戸市、三沢市、(公社)青森県宅地建物取引業協会、(公社)全日本不動産協会青森県本部、(公社)青森県不動産鑑定士協会、青森県住宅リフォーム推進協議会、NPO青森地域再生 commons、(公財)日本賃貸住宅管理協会青森県支部

【県内協賛事業者】協同組合タッペン、株式会社小坂工務店

#### 5) 相談事業の実施

今年度の協議会活動における相談事業は、県内4市に設置している常設相談窓口における相談対応、および4市で開催した出前相談会である。

##### ①常設相談窓口について

事務局および県内4市の常設相談窓口については、マイホーム借上げ制度やリフォームに関する問い合わせが計10件あったものの、空き家所有者からの相談は無かった。

設置済の県内4市の常設相談窓口について、空き家の管理代行、解体まで対応の幅を広げる窓口機能の強化に向けて、各市担当者とヒアリング等による協議を行った。

各市担当者に簡易相談マニュアルで整理した相談フローの確認を行ったが、各市ともに専門団体やJTI協賛事業者、庁内担当部署への取次は可能との回答であり、相談者の求めに応じた専門相談の取次の交通整理はできたと考える。

しかしながら、相談窓口のワンストップ化については、住みかえ、リフォーム、空き家対策とそれぞれの担当部署が異なるため、各部署との調整が必要であり、各市ともに平成25年度内の対応は困難との回答であったことから、次年度の早期でのワンストップ化の実現に向けて継続して協議が必要である。

## ②相談会の実施について

常設相談窓口を設置している青森市、弘前市、八戸市、三沢市の県内4市において、出前相談会を開催した。青森市では、モデルとした幸畑団地において団地内の青森大学による空き家実態調査の報告会と併せて開催した。

青森市ではリフォームイベントの会場で2日間に渡って開催したものの、結果は8件と昨年度の青森市での相談会よりは少なかった。他3市についても、各市の担当者と市民が集まりやすい曜日や場所について協議したほか、高齢者住宅や医療施設等へのチラシ配布など工夫したものの、結果は大きく件数を伸ばす事はできず昨年度並みであった。モデルとした幸畑団地での相談会は、青森大学の調査報告会を兼ねて実施したことにより40名弱の参加を得たものの、実際の相談件数は4件と少なかった。協議会事務局に直接電話相談のあった3件も含めると、今年度の相談件数は26件で、うち空き家に関する相談は6件であった。

空き家についての相談は、売却したいが築年数が古く売却できないという内容が多く、査定、又は解体を勧める対応となっており、管理代行や解体を相談する内容は無かった。

表9 相談会開催概要一覧

市	日時	場所	周知方法	相談件数 (空き家相談)*
青森市	H25年10月26日(土)10:00~17:00 H25年10月27日(日)10:00~16:00	青森産業会館 (2013すまいアップフェア会場内)	新聞掲載 チラシ	8 (0)
弘前市	H25年11月30日(土)13:00~17:00	ヒロロスクエア	市広報 チラシ	4 (2)
八戸市	H25年12月3日(火)13:00~17:00	八戸市庁	市広報 チラシ	4 (2)
三沢市	H25年12月14日(土)13:00~17:00	スカイプラザ	市広報 チラシ	3 (1)
青森市 (幸畑団地)	H26年2月8日(土)14:00~16:00	幸畑福祉館	チラシ	4 (1)

\*相談件数の( )内は空き家所有者からの相談件数

表10 空き家に関する相談事例

相談者	相談の概要	相談対応
50歳代女性 (弘前市)	○築50年の戸建住宅だが、貸していた人が亡くなり、3年間空き家のままである。現在、母との2人暮らしで、管理も行き届かなくなったので、売却して生活費に充てたい。 ○住宅は母の名義で、母は認知症だが、売却することはできるか。	売却価格の目安、解体、後見人制度等について情報提供。
60歳代男性 (弘前市)	○1年ほど空き家になっている住宅があり、次男に相続させたかったが帰って来ない。 ○売却したら良いか、リフォームして賃貸したらよいか知りたい。	相談者が態度保留中。
70歳代女性 (八戸市)	○10年前に市郊外にログハウスを建てて夫婦で住んでいたが、夫の死後、子ども夫婦の住宅の近くのアパートに移り住んだ。現在は空き家となっているため、売却を考えている。 ○どのぐらいの価格で売れるのかを知りたい。また、家具一式も揃っており、庭木も沢山植えているが、そのまま売却できるか知りたい。	協賛事業者が物件を査定。継続して相談対応中。
70歳代女性 (八戸市)	○三戸町に空き家を所有しており、一部分を駐車場として貸している。固定資産税が負担なので売却したい。	相談者が態度保留中。
70歳代男性 (三沢市)	○現在は八戸市に住んでいるが、かつて三沢市に住んでおり、戸建住宅が空き家のまま残っている。不動産業者に売却のお願いをしているが、築50年と建物が古く、未だ空き家のままである。 ○資産運用は考えていないので、相続人の負担軽減の為に良い方法を知りたい。	売却する際の条件、不動産事業者への委任形態等について助言。

60歳代男性 (青森市)	○現在住んでいる住宅とは別に戸建住宅を所有しており、売却を考えて不動産業者に委託しているが売れていない。 ○マイホーム借上げ制度を活用すれば賃貸できるのか、制度の内容を知りたい。	マイホーム借上げ制度の情報提供。
-----------------	--	------------------

写真2 相談会、調査報告会の様子



表11 相談者及び相談内容別・相談方法別の相談件数

		相談方法					
		電話	メール	来訪	相談会	その他 <sup>※4</sup>	計
空き家所有者本人	管理						
	売買				4		4
	賃貸						
	解体						
	上記以外 <sup>※2</sup>				1		1
	複合 <sup>※3</sup>				1		1
	小計				6		6
合計	管理						
	売買				4		4
	賃貸						
	解体						
	上記以外 <sup>※2</sup>				1		1
	複合 <sup>※3</sup>				1		1
	計				6		6

※1：空き家所有者の親族や、成年後見人など空き家所有者の空き家の管理業務に密接に関係している者

※2：相続や税相談など、空き家の管理、売買、賃貸、解体以外の相談

※3：空き家の管理のみの相談ではなく、例えば将来の売買相談とそれまでの管理相談など、複数の項目に係る相談

※4：電話、メール、来訪、相談会以外の相談方法

「その他」に記入する場合は、具体的な相談方法を表の下に特記下さい。

## 6) 相談を通じて必要とされる空き家等の診断、調査体制の整備

不動産売買や賃貸の査定については協賛事業者が対応しており、リフォームに関する診断アドバイスについても、すまいアップアドバイザー制度の活用により対応可能であることから、本事業では、新たに空き家の管理代行、解体について調査見積作成が可能な体制とするため、業界団体や個別事業者に対して、協議会への入会、協力を要請した。

空き家の管理代行については、県内の事業者4社と協議を行い、相談者があった場合に調査見積が可能な事業者として、協議会が相談者に直接紹介する事に了解を得た。事業者の数は少ないものの、青森県内全域をサービス対象としている事業者のいるため、県内各地からの相談対応が可能な体制となった。

空き家の解体については、一般社団法人 青森県解体工事業協会と協議し、相談者があった場合に、協会を通して調査見積可能な事業者を相談者に紹介する事で了解を得た。解体についても、県内各地からの相談対応が可能な体制とすることができた。

## 3. 事後評価

### 1) 地域における空き家等の実態の把握

地域における空き家の実態の把握として、県内における各市町村空き家の状況を調査する事ができ、空き家の件数や場所、所有者の状況まで掴んでいる市町村、協議会の会員4市以外にも空き家の相談窓口を設置している市町村等を把握できたことは、相談窓口設置や相談会開催の協力要請を円滑にできるなど、今後の協議会活動に有益である。市町村に寄せられる空き家に関する相談は、近隣住民からの苦情が多く、その一方で、少ないながらも所有者の関係者または本人から空き家の管理や解体についての相談が来ている事が把握できた。

また、モデルとして取り組んだ青森大学との協働による幸畑団地の空き家実態調査は、調査員である大学生に地域住民から声を掛け、情報提供をしてくれる等、トラブルも無く円滑に勤める事ができ、地域連携に取り組んでいる大学ならではの効果が発揮された。専門知識の無い調査員でも、ある程度の精度を持って調査が実施できた事から、他地域での調査においても活用可能であると考えが、空き家の有効活用の面からは、危険な住宅だけでなく、活用可能な住宅についても把握する等の改良も必要である。

### 2) 相談業務に必要な基礎情報の整理

新たに相談対応することとした空き家の管理代行、解体について、事業者と業界団体へのヒアリングから、サービス内容や費用の目安、県内市町村のリフォーム相談窓口や解体支援制度等を把握でき、相談者に対して情報提供できるよう整理することができた。管理代行については、本事業内で把握できた事業者は4社と少ない事から、更なる情報収集が必要である。

### 3) 相談員の研修・育成

本事業では、出前相談会の専門相談員によるワーキングを組織し、2) で収集した基礎情報等を基に、常設相談窓口を設置している各市毎の専門相談取次のフローや県内市町村の支援制度等を整理した簡易相談マニュアルの叩き台を作成した。最低限必要な情報は盛り込む事ができたと考えが、相談窓口の担当者と詳細な意見交換を行った上で、実際の相談内容に即したQ&A方式など対応方法や不足している情報の追加等のブラッシュアップが必要である。

#### 4) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

協議会活動の周知に向け、マイホーム借上げ制度の紹介に主眼を置いたチラシから、住宅の利活用や空き家の管理、解体等の総合相談窓口としての内容に変更して作成したが、本事業期間内で各市町村への配布までに至らず、次年度早々に取り組む必要がある。

#### 5) 相談事業の実施

成果計測指標については、設定した目標問い合わせ件数（累計数）110件に対して101件、内空き家所有者からの問い合わせは0件、目標相談件数（累計数）45件に対して40件、内空き家所有者からの相談は6件と、どちらも達成することができなかった。

大きな要因の1つとしては、協議会活動の周知不足が挙げられる。相談件数に限れば、青森市でのイベント時の出前相談会を除いても昨年度並みの件数を確保しており、自治体広報、チラシ等によるスポット的な効果は出ている。常設相談窓口への問い合わせ件数は年々減少しており、空き家所有者に限らず、一般の住宅所有者に対しても未だ相談窓口として定着できていないのが現状である。

空き家所有者の相談が少ない事については、空き家所有者に協議会の存在や出前相談会等の活動が情報として届いていない事が考えられる。県内市町村へのアンケート調査により、一定数の空き家所有者が県内在住である事が分かっており、実際に三沢市の出前相談会に八戸市在住で三沢市に空き家を持つ方が相談に来た事例もあるが、管理代行事業者や解体業界団体へのヒアリングでは県外在住の所有者が多い。また、県内市町村に寄せられる空き家に関する相談の多くが、近隣住民からの苦情である事から、空き家所有者にとって、空き家の管理責任や利活用の可能性に関する意識が低い事も想定される。

こうした事からも、これまでと同様の出前相談会を中心としたスポット的な周知活動では限界があり、マスメディアの活用やホームページの開設等の広く全県的な周知活動はもとより、空き家所有者に対して直接情報を届ける手法の検討や空き家の適正管理等に関して普及啓発が必要である。

モデルとした幸畑団地では、大学が実施した調査報告会に多くの地域住民が参加したにも関わらず、報告会後に引き続いて開催した相談会での相談件数は4件と少なく、その効果は活かす事ができなかった。今回のプロジェクトでは、大学とも協議し、空き家の実態調査を円滑に進める意図から、一貫して大学を対地域への窓口として前面に出し、協議会が町内会と接触したのは報告会の準備段階が初めてであった。そのため、町内会でも空き家所有者等の情報を掴みきれていない現状を把握するのが遅れるとともに、協議会の目的や活動を理解してもらい、十分な協力を得る事ができなかった。しかしながら、今後に向けては、ヒアリングにおいて協議会との連携の可能性を確認できた事から、町内会、大学と連携した地域再生の視点を採り入れた空き家等の管理、活用の下地はできたと考えている。

常設相談窓口については、相談者にとって利用しやすいものでなくてはならないが、現状では、住みかえ、リフォーム、空き家対策と各担当部署が庁内で異なり、分かりにくくなってしまっている。マニュアルづくりの過程でフローを整理した事で、常設の相談窓口を入り口として各部署への取次は可能な体制となったが、より相談者が利用しやすい体制にしていく必要がある。

#### 6) 相談を通じて必要とされる空き家等の診断、調査体制の整備

診断、調査体制については、空き家の管理代行、解体の調査見積可能な事業者を相談者に紹介できる事となり、不動産売買等の査定やリフォーム診断アドバイスと合わせて、住宅に関する総合的な診断、調査体制整備は達成することができた。

## 4. 今後の課題

### (1) 協議会の活動の周知拡大

問い合わせ件数、相談件数ともに、目標を達成できなかったことから、まずは「相談する場所」が有る事を広く知らせる必要があり、協議会活動の更なる周知拡大と出前相談会の継続が必要であると考えられる。周知については、新聞等のマスメディアの活用、協議会のホームページ開設等、広く県内外に対して行う手法と、県内市町村の空き家対策やリフォーム担当課に対してのチラシの設置、自治体広報等を活用した範囲を限定した手法の両面からおこなう必要があり、また継続的に行い効果を高める事が重要である。

また、空き家に関する相談件数の増に向け、空き家所有者に直接情報を届ける手段を検討する必要がある、これには所有者の情報を把握している市町村との連携が必要である。固定資産税の納税通知書の封筒に相談窓口の連絡先を印刷する、又は協議会のチラシを同封する等の方法が考えられる。また、空き家所有者には高齢者が多い事が予想される事から、多雪地域において社会福祉協議会等で実施されている除雪ボランティア等を活用し、協議会のチラシを配布する等、高齢者に対して情報を直接届ける手段も検討する必要がある。

### (2) 常設相談窓口のワンストップ化

本事業において、マニュアルの叩き台を作成する過程で相談フローを整理した事により、常設相談窓口で相談が寄せられた場合に、内容に応じて各専門団体や担当課への取次が可能な体制となったが、各市において住みかえ・リフォームは住宅、又は観光、空き家は防災危機管理と各担当部署が異なっている事から、完全ワンストップ化には至っていない。例えば、相談者が市に電話、又は受付に来訪しても、「空き家」についての相談であれば、防災担当課に取り次がれてしまい「たらい回し」感を持たれる危険性もある。相談者が円滑に窓口へ辿り着けるよう明確に示す必要があるが、これには各市の空き家問題に取り組むスタンスも影響してくる事から、各市毎に協議、整理していく必要がある。

協議会が全県的に活動を展開していく上では、4市以外の市町村への窓口設置も急がれるところである。本事業の中で、各市町村のリフォーム相談窓口、空き家対策担当課を把握する事ができたが、まずは協議会会員の4市と相談窓口のワンストップ化や相談取次の更なる円滑化について協議を行い、その成果をもって協力要請を行うことが肝要であると考えられる。

### (3) 相談員の研修・育成

本事業では、相談マニュアルの叩き台を作成したが、相談機能の強化に向け、より内容を充実させていく必要がある。そのためには、単純に窓口や支援制度の情報を整理するだけでなく、相談窓口や相談会に寄せられた相談事例について、その内容の整理や相談対応後のフォローアップを行い、空き家の活用モデル等の情報の蓄積を図り、マニュアルにフィードバックさせる事が重要である。

### (4) 地域密着型での相談体制等の構築

幸畑団地のモデルプロジェクトでは、大学、町内会との連携の下地づくりに留まり、関係性を実績に反映するに至らなかった。空き家の適正管理は、防犯・防災、景観や環境の悪化等、様々な問題を生じさせ、少子高齢化が進む中、更なる定住人口の減少を招く危険性も有る。今後は、町内会、大学と協議会による地域再生に向けた協議の場を設け、地域づくりの方向性を明確にし、実現するための具体的な方策について検討を行う必要がある。方策としては、町内会が空き家所有者の情報を掴んでいない現状から、今後発生する空き家については町内会において所有者等の所在を集約するとともに、協議会や窓口の紹介を行う等の地域密着型での相談体制の構築が考えられる。

また、地域再生の観点からの空き家の利活用については、地域住民のヒアリングでも示唆されたように、横須賀市の事例にあるような大学生のシェアハウスのような活用もあり、大学と地域で管理するサロンや図書館、避難所等の地域の公益的な施設としての活用等の方策が考えられる。

## 5. 今後の展開

### (1) 協議会活動の周知拡大

協議会活動を広く周知するとともに、空き家の適正管理、普及啓発に向け、協議会のホームページを開設する。ホームページには、協議会の目的・活動内容、常設窓口の所在や支援制度のほか、相談マニュアルのブラッシュアップと連動し、具体的な活用事例の掲載も検討する。

県内会員4市の広報紙に協議会活動の紹介記事を掲載するほか、空き家の管理責任や利活用の可能性等の意識啓発に関する記事や活用モデルの紹介等、数回に渡り継続的な掲載する事も検討する。

空き家条例施行市町村や空き家実態を把握している市町村に対し、協議会のチラシ及びポスターを配布し、協議会活動の周知を図る。

空き家の適正管理等に関する普及啓発を図る上で、高齢化が進んでいる地域や郊外住宅地団地等における説明会の開催、空き家所有者を対象を絞ったチラシ等の作成、会員4市と連携した納税通知書等を活用した周知方法などを検討する。

### (2) マイホーム・空き家等活用相談会の開催

会員4市である青森市、弘前市、八戸市、三沢市において、協賛事業者等の専門家を派遣し、既存住宅における売買、賃貸、リフォームに加え、空き家の管理代行、解体等についての総合的な出前相談会を開催する。

### (3) 相談体制の強化

会員4市に設置している相談窓口へ簡易相談マニュアルを設置するとともに、市担当者や専門相談員によるワーキングチームを設置し、実際の相談内容の整理や相談対応後のフォローアップを行い、空き家の活用モデル等の情報の蓄積を図り、マニュアルのブラッシュアップを図る。相談員等の研修について、マニュアルの活用の他、相談事例を用いたロールプレイング形式によるシミュレーションの導入等、スキルアップのための方策を検討する。

また、4市に設置している相談窓口を相談者がより利用しやすいものとするため、相談窓口の実質的なワンストップ化に向け、住みかえ、リフォーム、空き家対策の担当課との合同での協議の場を市毎に設け、看板等の表示の仕方や市の総合受付での案内の仕方なども含め検討する。

### (4) 他地域の団体と連携

県外在住の空き家所有者にも対応できるよう、他地域との住みかえ、空き家等の情報収集および共有できる体制を構築するため、東北地方や東京都において連携の可能性のある団体等のリストアップを行うとともに、連絡体制等の具体化を図る。

### (5) 幸畑団地におけるモデルプロジェクトの推進

モデルとして実施した幸畑団地における取り組みについて、今年度の調査等において構築した青森大学との協働関係や町内会との接点を活かす上で、大学と町内会、協議会の専門相談員によるプロジェクトチームを設置し、地域住民との座談会やワークショップにより幸畑団地の再生、まちづくりの方向性を明確にする。その上で、大学と地域で管理するサロンや図書館等の公益的な活用方策や地域

住民による住みかえ希望者向けの団地ツアー等の空き家の利活用に向けた方策の検討や、住民同士の情報交換により空き家所有者の所在等の情報を町内会に集約し、協議会や窓口の紹介を行う等の地域に密着した相談体制の構築を行う。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 21 年 12 月 10 日設立		
代表者名	会長 川嶋勝美		
連絡先担当者名	公益社団法人 青森県宅地建物取引業協会 事務局 太田 陽三		
連絡先	住所	〒030-0861	青森市長島 3 丁目 11-12(青森県宅地建物業取引業協会内)
	電話	017-722-4086	
ホームページ	なし		