

A-1 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			
事業主体	青森県住みかえ支援協議会		
対象地域	青森県		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・青森県全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、県及び協議会参加4市、宅地建物取引業協会、住宅リフォーム推進協議会、解体工事業協会等と連携して整備。</li> <li>・広域相談窓口1箇所（協議会）と地域相談窓口4箇所（青森、弘前、八戸、三沢の4市）を設置し、全県での相談に対応。</li> </ul>		
相談体制件数の目標	空き家所有者本人及び その家族等からの相談件数	空き家利用希望者 からの相談件数	合計
平成25年度の実績	6件	0件	6件
本事業期間内の成果 (H27年2月27日時点)	23件	3件	26件

## 1. 事業の背景と目的

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、J T I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（平成27年2月時点では2件）と少ないことから、平成25年度から活動の見直しを検討してきたところである。

具体的には、住みかえだけでなく、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、売買、賃貸、リフォームのほか、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としており、平成25年度からの2カ年計画による継続的、段階的に取り組んできている。

昨年度は、常設相談窓口や出前相談会での相談業務と並行し、空き家の管理、解体へ対応可能な事業者の基礎的情報の収集、相談業務の円滑化を図るための簡易相談マニュアルの叩き台や協議会の活動を周知するためのチラシの作成等を実施、総合的な空き家の相談体制の基盤をつくることができた。

2年目となる今年度は、協議会の活動や相談窓口・相談会の周知徹底を図り、相談件数の増加を目指すほか、補完的な情報収集やマニュアルのブラッシュアップ等の検討による相談体制の充実を図るとともに、空き家所有者を含む一般県民に向けた空き家の適正管理等の普及啓発を図ることを目的としている。

また、昨年度モデルとした郊外住宅団地での取り組みについても、大学・住民組織との連携による地域密着型の相談体制等の検討を継続して行う。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要

#### ①相談業務に必要なとなる基礎情報調査

相談業務に必要なとなる基礎情報の充実を図るため、昨年度実施した調査で不足している部分について重点的に調査を行った。主として、管理代行業者、家財道具の処分、除雪代行サービス等の関連業者に関する情報、リフォームや解体等の市町村の支援制度等、空き家に関する相談・トラブル事例等を、ウェブ情報や事業者、市町村へのヒアリング等により調査した。

#### ②相談員の研修・育成

相談体制の強化に向け、検討が不十分な部分について重点的に取組むことにより、昨年度作成した簡易相談マニュアルのブラッシュアップを図った。①で収集した基礎情報をマニュアルに盛り込んだほか、主として、窓口・事務局・事業者間での相談結果の記録保管・共有の方法、相談実績のフォローアップの方法について、各市相談窓口の担当者等による研修会を開催し検討を行った。

#### ③空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

①で収集した空き家関連サービスを窓口において提供可能となるようリスト化を行った。

また、空き家所有者を含む一般県民に対する空き家の適正管理の普及啓発に資する空き家所有者並びに空き家近隣居住者向けチラシ及びポスターを作成し、県内40市町村、当協議会会員団体へ配布し、公共機関等でポスター掲示やチラシ配布を行ったほか、協議会の活動、相談窓口の設置等掲載した協議会のホームページを作成した。

#### ④相談事業の実施

既に設置済の会員4市における常設相談窓口での相談業務を継続するほか、より相談者が利用しやすい窓口にするため、窓口の表示や電話の取次、案内の仕方等の整理等を各市毎に協議した。また、空き家条例を制定済みの市町村に対して窓口設置の協力を働きかけた。

会員4市において出前相談会を計6回開催した。周知にあたっては、市町村の広報やホームページのほか、青森県社会福祉協議会との連携を図り、高齢者福祉施設等への相談会チラシ等の配布や出前相談会の開催・参加協力要請を行い、県内の高齢者への情報発信、相談の入り口の拡大を図った。

平成25年度に引き続き、青森市幸畑団地において、大学と町内会等の住民組織等と協議会の連携による地域密着型での相談体制等の構築を図るため、空き家座談会を2回開催し、意見交換を行った。

#### ⑤県民向け空き家管理活用フォーラムの開催

空き家所有者、一般県民、関連事業者、市町村職員を対象とした空き家の適正管理、利活用をテーマとしたフォーラムを開催した。

## (2) 事業の手順

交付決定（6月2日）から事業終了までの手順は、以下のようになっている。

表1 交付決定から事業終了までのスケジュール

対象事業	細項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
① 相談業務に必要な基礎情報調査	1) 地域の空き家関連サービス事業者に係る追加調査の実施	管理代行サービス情報収集						遺品整理事業者、除害代行事業者情報収集		
	2) 空き家に関する相談・トラブル事例等の収集整理									
② 相談員の研修・育成	1) 相談マニュアルの改訂							改訂・WG兼研修意見反映		
	2) 相談員等の研修・育成ワーキングの開催			青森 ●	弘前 ●	八戸 ●	三沢 ●		WG兼研修会 ●	
③ 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成	1) 空き家の適正管理等の所有者向け資料の作成			掲載内容検討				デザイン等検討	印刷・配布	HPオープン
	2) 常設相談窓口における相談業務の継続実施									
④ 相談事務の実施	2) 市町村相談窓口設置の働きかけ					依頼文書送付			協議	
	3) 出前相談会の実施				三沢 ●	幸畑 ●	八戸 ●	弘前 ●	青森 ●	青森フォーラム ●
	4) 町内会等の連携による地域密着型の相談体制の構築			内容検討		座談会 ●			内容検討	座談会 ●
	5) 相談窓口及び相談会開催の周知									
	1) 県民向け空き家管理活用フォーラムの開催					企画調整			周知チラシ作成	フォーラム ●

### (3) 事業内容

#### 1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

##### ①管理代行サービス

空き家の管理代行業者については、昨年度既に調査を実施しているが、把握出来ている事業者が4社と少ないことから、ウェブ情報やヒアリングにより追加での調査を行った。その結果、新たに3社の事業者を把握することができた。

その内、1社は東京都に本社を持つ建築物管理の専門事業者であり、青森市と八戸市に事業所を持ち、サービス提供エリアも県内全域をカバーしている。オプションサービスも充実しており、空き家に関連する主だったサービスを網羅している。外部巡回のみであれば県内の料金相場である他の事業者と大きな差異は無い。

その他の2社は、いわゆる便利屋業であり、幅広く提供しているサービスの1つとなっている。その分、オプションとなるサービスも冬季の除排雪のほか、不要品の処分・買取も行っている事業者もあるなど豊富となっている。

表2 県内の管理代行業者（今年度追加3社分）

	所在地	業種	提供地域	基本サービス	基本料金	オプションサービス	成約件数
A社	東京都 (青森、八戸に事業所)	建築物管理業	全国対応	①内外巡回 (通期換気・簡易清掃・通水・雨漏り、カビ確認) ②外部巡回 (庭木確認・外部メンテナンス確認・郵便物整理・玄関前除草掃除)	①10,000円/月1回(税別) ②5,000円/月1回(税別) ※オプションは別途料金。	消防点検、設備点検、ハウスクリーニング、庭木剪定、リフォーム・不用品の処分、シロアリ駆除、雪おろし、セキュリティ	0
B社	青森市	便利屋業	青森市及び隣接市町村	冬場の空き家巡回、状況調査報告等	基本出張料(青森市街)3,500円 ※離れた場所の場合、基本出張料金の変更あり。	雪かき、屋根の雪下ろし、排雪、夏場は草刈や毛虫の駆除などの庭木の管理、不要品の処分・買取	3
C社	青森市	便利屋業	青森市内	自宅・別荘などの定期見回り	4,000円	庭木伐採、除草作業、冬季除排雪	20

##### ②家財道具の処分、一時保管

空き家の活用や解体を検討する際に、家財道具の処分や引っ越しの際の一時保管先が阻害要因の1つとなっている面もあることから、空き家所有者等へ提供する情報として、県内の家財道具の処分、一時保管を請け負う事業者について調査を行った。

家財道具の処分については、遺品整理や不要品の処分・買取を取り扱う事業者が27社あることを把握することができた。

遺品整理を専門としている事業者は3社と少なく、多くは便利屋業となっており、その他はリサイクル業、美術商となっている。遺品整理業が専門の場合、供養代行等がオプションで提供している場合もある。

事業者が県内広範に位置しており、出張可能範囲も広く、県内全域をカバーしている。

料金は部屋の規模、作業員数、又は不要品の量によって異なるため、多くが見積対応となっているが、戸建て住宅であれば10万円以上掛かる目安となっている。また、家電リサイクル料や廃棄物処分費が別途掛かる場合があるので見積は必須となる。

家財道具の一時保管に対応できる事業者は、12社を把握することができた。業種は倉庫業、運送業が中心である。事業者の所在は青森市、弘前市、八戸市であるが、基本は所有者の持ち込みとなっている。料金の目安としては、概ね月額6,000円/坪で、保証料や立会作業料、途中出入料が掛かる場合があり、ほとんどの事業者が年単位での保管が可能である。

表3 県内の家財道具の処分等に係る事業者（抜粋）

	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
A社	青森市	遺品整理・便利屋業	青森県内全域 秋田県・岩手県	遺品整理、生前整理、 家財整理、特殊清掃 ○遺品整理士 ○事件現場特殊清掃士	1LDK:¥100,000～(3名) 2LDK:¥150,000～(4名) 3LDK:¥200,000～(6名) ※あくまでも目安、要見積。	御仏壇の供養代行 光熱費関係の契約解除 代行等 自動車等の廃車手続き 特殊消臭 壁紙、畳のリフォーム の手配
B社	八戸市	美術商	青森県全域、 秋田県北部 岩手県北部	空き家の整理や遺品整理、 不用品の整理 美術品・骨董品全般の 鑑定、買い取り	・美術品、骨董品類や買取が 主であり、査定や出張料費 用も含め無料。	
C社	八戸市	遺品整理業	青森県八戸市 周辺	遺品整理、家財道具整理、 生前整理 ○遺品整理士	2tトラック1台分 60,000～80,000円 ※人工や家電リサイクル料 は別途。 ※産業廃棄物等ある場合は 別途。	
D社	弘前市	遺品整理、特殊清掃業	青森県全域、秋 田県全域、岩手 県全域、宮城県 全域	遺品整理、特殊清掃	1LDK:¥100,000～ 2LDK:¥150,000～ 3LDK:¥200,000～ ※あくまでも目安、要見積。	
E社	三戸町	便利屋業	三戸町近隣地 域 他	遺品整理	遺品整理：30,000円～ ※あくまでも目安、要見積。	
F社	黒石市	便利屋業	青森市、弘前 市、五所川原 市、黒石市とそ の周辺町村	一般ごみ、粗大ごみの 回収	軽トラック1台分10,000円 1.5tトラック1台分22,000円 人工3,000円/1時間 家電リサイクル量、仕分け量 含まず	

表4 県内の家財道具の保管に係る事業者（抜粋）

	所在	業種	基本サービス概要	基本料金※	保管期間
A社	弘前市	貸倉庫業	月極の収納スペース貸しのサービス、 使わない家財道具の保管	面積：3.3～(㎡) 料金：6,300～(円)/月 ○初期費用 ※保証料：月額使用料の80% ※事務手数料1ヵ月 ※保険料別途(希望者のみ)	月極の収納スペース 貸し
B社	青森市	貸倉庫業	月極の収納スペース貸しのサービス、 使わない家財道具の保管	面積：3.3～(㎡) 料金：8,000～(円)/月 ○初期費用 ※保証料：月額使用料の80% ※事務手数料1ヵ月 ※保険料別途(希望者のみ)	月極の収納スペース 貸し
C社	青森市	貸倉庫業	家庭用荷物置き	月額保管料目安 サイズに応じて7000～145,000(税別) ※その他立会作業料や、途中出入料な どかかる場合あり。	
D社	弘前市	石油(SS) 事業 他	家庭用荷物置、季節商品の保管、 増改築引越し時の荷物の一時保管	坪貸し サイズに応じて6,480～9,720円(税 込) ※保証金2ヶ月、事務手数料1ヶ月	2～3年の長期でも、 短期でも利用可。

### ③除排雪代行サービス

積雪寒冷地である青森県では屋根の積雪による空き家の倒壊等が多いことから、除排雪サービスの提供事業者について調査したところ、17社把握することができたが、全ての事業者が管理代行サービスや家財道具の処分・保管を提供している事業者と重複している。ほとんどの事業者が積雪の多い津軽方面に位置しており、所在地とその周辺市町村をカバーしている。

料金については、住宅の規模、屋根の形状や接道状況によって作業負担が大きく変わることから、見積りによる対応となっている。目安としては、人力による除排雪であれば作業員1人当たり2,000円/時間からとなっており、屋根に登っての作業や機械を使用した作業になると別途料金が掛かる。

表5 県内の除排雪サービスに係る事業者（抜粋）

	所在	業種	提供地域	基本サービス概要	基本料金※
A社	青森市	便利屋業	青森市西部、旧浪岡町、黒石市、弘前市、五所川原市周辺	手作業雪かき、雪庇落とし、他	手作業雪かき 2,000円~/1時間
B社	弘前市	便利屋業	青森県全域、秋田県全域、岩手県全域、宮城県全域	除雪、除排雪	2,500円~/作業員1人/1時間
C社	青森市	便利屋業	青森市、隣接地域 ※青森県全域、県外は応相談	雪かき、排雪、雪下ろしなど	手作業・青森市街/基本料金1回2500円+人件費 1名につき1時間2000円
D社	弘前市	便利屋業	弘前市、周辺市町村	除排雪	雪かき人力 一人あたり1時間：¥2,000（税別）
E社	青森市	便利屋業	青森市、周辺市町村	冬季除排雪	軽作業（1時間未満）一人当たり¥3,000 屋根雪おろし作業 ¥20,000～ 排雪作業（敷地内） ¥45,000～ 屋根雪おろし+排雪作業 ¥80,000～ 除雪機使用 +¥5,000

### ④市町村の支援制度

平成26年度の県内市町村における住宅のリフォーム支援制度は、介護保険による住宅改修、東日本大震災の被災者支援に対する補助を除き、リフォームに関連する支援制度は26市町村で実施されている。これらは自治体内の居住者が自己居住用の住宅を改修する際の支援が主であり、転入者も対象としている支援は5市町村、空き家（又は店舗）を対象とした支援は1市町村となっている。

空き家の解体に係る支援制度は5市町で提供されており、概ね20～50万円、五所川原市のみ土地の寄付採納が有る場合に上限100万円となっている。

空き家バンクを実施している市町村は、県内で南部町、田子町の2町のみとなっており、その他に2町で来年度以降の開設に向けて情報収集等の準備を進めている。

表6 県内の空き家の解体に係る支援制度

市町村名	制度概要	担当課
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
三沢市	自己又はその親族が過半を住宅として居住していた一戸建ての空き家の除却費用の10%を補助（上限20万円）	産業政策課
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
藤崎町	除却費用の1/2を補助（上限50万円）	総務課
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

## 2) 相談員の研修・育成

### ①相談マニュアルの作成

昨年度作成した相談フロー等を整理した「簡易相談マニュアル」の叩き台を基に、主として常設相談窓口における今後の相談対応を充実させていくため、今年度は「1) 相談業務に必要となる基礎情報調査」において収集した情報のほか、相談事例等の蓄積・共有を図るための相談結果のフローの整理、相談結果のフォローアップの方法について追加し、相談マニュアルを作成した。

マニュアルの作成にあたっては、協議会会員である青森市、弘前市、八戸市、三沢市において、税務課や空き家条例担当課等の関連課を加えて個別に協議を行い、各市での相談対応や関係課との連携の状況を確認したうえで、事務局が修正案を作成し、相談員の研修も兼ねたワーキングで確認、意見交換を行った。

マニュアルでは、取次先での対応者を明確にするよう相談シートを修正したほか、取次相談を受けた場合に取次元の窓口に対して2週間以内に報告することとし、相談結果報告書シートを新たに作成したうえで記入要領を整理した。相談シートと結果報告書は、受付日と受付番号により管理し、窓口、協議会、取次先のそれぞれで保管蓄積することとした。

また、各市町村で空き家問題に関連する課は多岐に亘ることから、今後担当者の変更になった場合でも円滑に庁内の取次ができるよう、庁内の関連課についても空き家の問題別、利活用の方向性別に整理を行った。

「1) 相談業務に必要となる基礎情報調査」において収集した基礎情報については、提供可能な基礎情報として、空き家全般、売買・賃貸、リフォーム、管理代行等に分け、各種費用の目安や留意点、トラブル事例等について整理した。

### ②相談員の研修

総合窓口も含め各窓口で統一した対応ができるよう、各市の相談窓口担当者によるワーキングを開催し、事務局の作成した相談シートや相談結果のフォローアップ等について説明、意見交換を行った。ワーキングには、窓口設置4市の他に、空き家条例を制定している県内市町村のうち、来年度以降に相談窓口の設置を検討しているむつ市、五所川原市、深浦町、中泊町の4市町の担当職員にも参加してもらい、相談対応の流れ等について、事前に理解を深めてもらった。

当日は、相談者が所有者本人ではなく住所が不明確な場合の対応をどうするか、相談内容が多岐に渡る場合の取次先をどう判断するか、相談シートはメールでやり取りした方が効率的である等の意見が出され、それぞれ対処方法を確認し、マニュアルに反映した。

写真1 ワーキングの様子



図1 相談マニュアルの目次構成

1. 青森県住みかえ支援協議会の概要
  - (1) 協議会の目的
  - (2) 活動状況
  - (3) 相談実績
  - (4) 協議会で実施する相談事業
2. 相談員の心構え（相談者への接遇、回答方法）
  - (1) 相談員の役割
  - (2) 相談員の心得
  - (3) 相談受付から取次までの基本的な流れ
  - (4) 専門相談への取次後の流れ（フォローアップ）
3. 相談のフロー（相談内容に応じた対応のフロー）
  - (1) 協議会事務局への相談の場合
  - (2) 市町村常設相談窓口への相談の場合
  - (3) 市町村別の空き家問題関連課の整理
    - ①青森市
    - ②弘前市
    - ③八戸市
    - ④三沢市
    - ⑤むつ市
    - ⑥五所川原市
    - ⑦深浦町
    - ⑧中泊町
4. 提供可能な基礎情報
  - (1) 空き家全般についてのQ&A
  - (2) 住宅の売買・賃貸
  - (3) リフォーム
  - (4) 空き家の管理代行
  - (5) 空き家の解体
  - (6) 家財道具の処分、一時保管
  - (7) 除排雪サービス
5. 各種支援制度の概要
  - (1) 住宅のリフォームに掛かる制度
  - (2) 空き家の解体に掛かる制度
  - (3) 空き家バンクを設置している市町村
  - (4) 県内市町村の空き家対策等の担当課

図2 市町村常設相談窓口の相談フロー

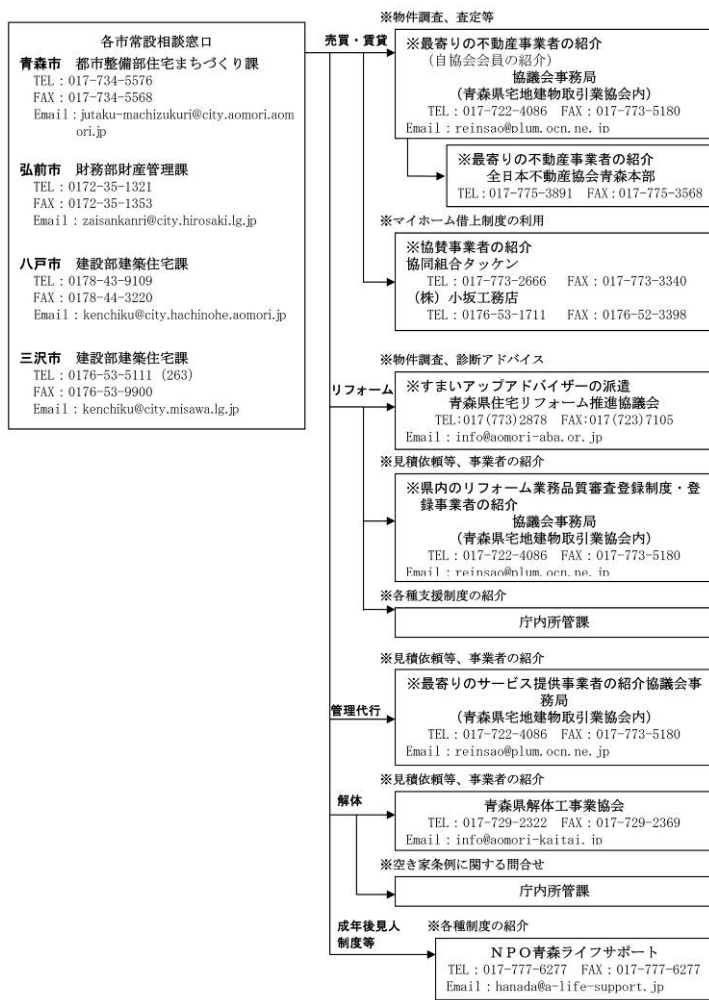


図3 庁内関連課の整理（上段 問題別、下段 利活用別）

問題	担当課・室	電話	FAX	メール
①建物の倒壊のおそれ	危機管理課	017-734-5059	017-734-5061	kikikanri@city.aomori.aomori.jp
②ゴミの投棄	清掃管理課	017-761-4424	017-761-4416	seiso-kanri@city.aomori.aomori.jp
③樹木の繁茂（敷地内）	危機管理課	017-734-5059	017-734-5061	kikikanri@city.aomori.aomori.jp
樹木の繁茂（街路樹）	公園河川課	017-761-4414	017-766-4386	koen-kasen@city.aomori.aomori.jp
④虫の発生	生活衛生課	017-765-5288	017-765-5283	seikatsu-eisei@city.aomori.aomori.jp

分類	担当課・室	電話	FAX	メール
①土地活用	雪捨て場 道路維持課	017-766-9001	017-766-9000	doro-iji@city.aomori.aomori.jp
②土地活用	公園 公園河川課	017-761-4414	017-766-4386	koen-kasen@city.aomori.aomori.jp
③土地活用	避難場所 危機管理課	017-734-5059	017-734-5061	kikikanri@city.aomori.aomori.jp
④建物活用	集会所 市民協働推進課	017-734-5231	017-734-5232	shiminkyoudou@city.aomori.aomori.jp
⑤建物活用	空き家バンク 住宅まちづくり課	017-734-5576	017-734-5568	jutaku-machizukuri@city.aomori.aomori.jp



表7 相談項目別のQ & Aについて（Q部分のみ抜粋）

項目	質問内容
空き家全般	Q1：空き家を放置していると、どんな問題が起きますか。 Q2：空き家にしないためにはどのような方法がありますか。 Q3：ご近所に迷惑を掛けないためにはどうすれば良いですか。 Q4：空き家を行政に取り壊してもらうことはできないのですか。 Q5：古くなった空き家を売ったり、貸したりすることはできますか。 Q6：家財道具が残ったままで貸すことはできますか。
売買・賃貸	Q1：亡くなった親の名義のままなのですが、売買などできますか。 Q2：賃貸や売買は所有者と利用希望者の当事者間であれば取引できると聞いたのですが？ Q3：家を売却したいと思います、専属媒介・専任媒介・一般媒介とは何でしょうか？ Q4：定期建物賃貸借とはどんな契約ですか？ Q5：中古住宅の場合、リフォーム費用は売主・買主どちらの負担でしょうか？ Q6：賃貸借契約の連帯保証人になってほしいと頼まれましたが、賃貸借契約の連帯保証人の義務はどこまでなのでしょう。
リフォーム	Q1：リフォームとはどのようなものですか？ Q2：住みながらでも工事できますか？ Q3：リフォーム工事にはどのぐらいの費用が掛かりますか？ Q4：リフォームの工事には何日くらいかかるの？ Q5：古い木造住宅の場合、建て替えとリフォームではどちらが良いのでしょうか？ Q6：住宅のリフォームで間取りの変更は自由にできますか？ Q7：リフォームや設備の取替の目安は何年ぐらいですか？
管理代行	Q1：何のために空き家管理をするのでしょうか？ Q2：空き家管理代行とは具体的にどのような事をするのでしょうか？ Q3：物件の鍵はどのようにして渡せばよいですか。 Q4：郵便物等を転送してもらえますか。 Q3：災害時には対応していただけるのでしょうか？ Q4：貴重品、家財道具を置き残したままでも良いのですか。 Q5：空き家期間中、電気・ガス・水道の契約を継続しておく必要はありますか。 Q6：庭木が伸びている状態ですが、空き家巡回時に剪定をして頂けますか。 Q7：火災保険、家財保険は継続加入した方が、良いですか。
解体	Q1：古い家の建っている土地の売却を検討していますが、そのまま売るか壊してから売るか迷っています。 Q2：遠方の空き家を壊すべきか迷っています。 Q3：共有名義の建物を壊すことができますか？ Q4：滅失登記の時期、方法、費用を教えてください Q5：抵当権のついた建物・住宅を解体できますか？

### 3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

#### ①空き家の適正管理に関するチラシの作成

「1）相談業務に必要となる基礎情報調査」において収集した基礎情報のうち、空き家関連事業者、市町村の支援制度については、相談者の要請に応じて提供できるように一覧化して整理した。

当初作成を予定していた空き家所有者向けに適正管理を促すチラシについては、「5）県民向け空き家管理活用フォーラムの開催」において後述するフォーラムを開催した際に、空き家所有者のほか、空き家の近隣住民や空き家問題に関心のある一般県民の参加が多かったことから、空き家所有者および一般県民に向けて、空き家の適正管理について注意喚起を促すチラシを作成することとした。

チラシの内容としては、住宅所有者全てに空き家問題が起り得ること、空き家が増えていく事で地域にも影響があること、空き家にしないための準備や空き家になった場合の対処方法について整理し掲載した。チラシは、県内全市町村および社会福祉協議会等の関連団体に配布し、掲示を依頼している。

#### ②協議会ホームページの作成

また、空き家の適正管理の普及啓発に向け、協議会のホームページを作成した。ホームページには、協議会の概要や常設相談窓口の案内のほか、「空き家を貸す」、「空き家を管理する」などの活用手法別にQ & Aや留意点を整理し掲載した。

図3 空き家の適正管理に関するチラシ



図4 協議会ホームページ



#### 4) 相談事業の実施

##### ①相談窓口

###### i) 相談体制

現在、協議会の相談窓口としては、青森市、弘前市、八戸市、三沢市の4箇所に市町村窓口を設置しており、これらの窓口では基本的に自市町村内の居住者や空き家の所有者等からの相談対応としている。その他の県内市町村に関する相談は、総合相談窓口として協議会事務局が対応する事としている。各市町村相談窓口は、相談者の利便性向上に向け、今年度より窓口の表示を「住みかえ(空き家の有効活用)相談窓口」とし4市で統一を行った。

市町村相談窓口からの専門相談への取次について、事業者を紹介する場合は、J T I のマイホーム借り上げ制度に関する相談の場合のみ、市町村から直接紹介することとし、それ以外は協議会事務局を経由することとしている。協議会事務局で事業者を紹介する場合も、基本は複数社をリスト表示にして紹介することとしている。

リフォームに関するアドバイザー派遣、解体に関する見積作成依頼等、住宅の相続に関する相談の場合は、市町村窓口から各専門団体へ直接取り次ぐこととしている。

専門相談の取次先が多数存在することで、相談後の各取次先での対応や相談に基づく相談者の選択行動に関する情報が確実に把握できていないことから、今年度から新たに取次先で対応結果の報告書を作成することとし、一定期間内に取次元へ報告することとした。市町村窓口と協議会事務局は、双方で相談シートと対応結果報告書を保管・蓄積し、相談内容等に関する情報を共有することとした。

## ii) 市町村窓口設置の働きかけ

市町村に常設相談窓口を設置することは、訪問のし易さ、行政への信頼性から来る相談のし易さ等から有効であると考えますが、現状では県内 40 市町村のうち 4 市町村に留まっている。

このため、常設相談窓口の増設に向けて、県内の空き家条例制定済の 11 市町村に対して、常設相談窓口の設置および出前相談会の開催についての協力依頼を行った。その結果、11 市町村のうち 5 市町より、来年度の設置、出前相談会の開催に向けて前向きな回答を得ることができた。うち 4 市町については、マニュアルの作成にあたって開催したワーキングにも参加し、意見交換を行っている。

これらの市町は、既に庁内に窓口を設置し相談対応を実施するとともに、解体等の支援制度を持っている市町である。これまでは、主として危険な空き家に関する対応であったが、協議会と連携することにより、売買や賃貸、管理代行サービス等の空き家全般に関する取り扱いが可能となり、行政では難しい民間事業者の紹介等が可能となる面をメリットと感じている。

## ②出前相談会の実施について

出前相談会は、平成 24 年度より開催してきており、相談会の開催自体が普及啓発や協議会の活動の周知に繋がることから、今年度も継続し、常設窓口を設置している会員 4 市で各 1 回ずつ、そのほか昨年度からモデルとして取り組んでいる青森市幸畑地区において、プロジェクトの一貫として青森大学の学園祭で 1 回、後述する空き家管理活用フォーラムで 1 回の計 6 回の出前相談会を開催した。

写真 2 相談会の様子





### ③地域での相談体制構築に向けた検討

昨年度より地域と連携した相談体制のモデルとして取り組んでいる青森市幸畑団地での活動について、青森大学と協議会による幸畑地区空き家活用プロジェクトとして継続した。

今年度の取組みとしては、昨年度の幸畑団地での空き家調査の際にヒアリングをした地区内の空き家所有者から空き家を会場として借り、10月2日に第1回空き家座談会「空き家で語ろう 空き家問題」を開催した。地区住民、大学生、教職員を含む40名が参加、地区内の空き家の現状確認、地区内の空き家に移住した方のビデオメッセージ等を視聴し、今後の空き家活用の可能性や地区の活性化等について意見交換を行った。

第2回座談会（2月19日）では、協議会、青森大学、今年度地区内で発足した幸畑団地地区まちづくり協議会の3者で、来年度以降に向けた地区内の空き家の活用方策、地域でできる適正管理に向けた取り組み等について意見交換を行った。幸畑団地地区まちづくり協議会は、地域の特性を活かした市民自治によるまちづくりを進めるための住民組織であり、地区の課題の1つとして空き家問題を位置づけ、ワーキンググループを設置している。

当初の計画では、地域での相談窓口の設置や空き家の見回り活動の実施等を目指していたが、意見交換では、既に老朽化している空き家と活用可能な空き家、これから空き家になりそうな住宅を分けて考える必要があることや、既に老朽化している空き家については町内会で所有者等の情報を把握していても相続等も絡む個人的な情報のためオープンには話しにくいこと、そのため相談を受ける側に信頼性が必要であること等、様々な課題が出された。

そこで、次年度以降も座談会を継続し、まずは今後の問題空き家発生の予防に焦点を当て、相談体制整備に向けた情報収集およびその管理について取り組むこととし、収集する情報の整理、情報管理者の設定、対象者との信頼関係の重要性等、今後研究の必要な事項について確認した。

写真3 座談会の様子



### ④窓口の周知

相談窓口については、会員4市の広報への掲載、昨年度新たに作成したチラシ、ポスターを全市町村に配布したほか、協議会ホームページを立ち上げ、周知を行った。

また、出前相談会については、開催した会員4市の広報へ掲載したほか、開催案内チラシを別途作成し、庁舎や高齢者住宅等への設置により周知を行った。

相談者が相談窓口を知った方法としては市の広報、チラシのほか、その他として関連他課や総合案内からの誘導となっている。相談窓口への県外在住者からの相談は2件しか無く、ホームページが1件、広報が1件となっている。現時点で、ホームページ開設の周知効果が出ているとは言い難い状況である。

出前相談会を知った方法としては、基本は開催市の広報で、次に常設相談窓口を訪れた際に案内されたケースが2件となっており、チラシによる効果が出ていない状況である。

空き家所有者へ直接情報を届ける手段として、固定資産税の納税通知書の活用について、会員4市で個別に協議を行ったが、本来の使用目的から外れる事等を理由に、各市ともに現段階では困難であるとの回答を得るに至った。納税通知書の封筒への広告掲載についても、掲載可能な事業者の要件に協議会が合致しないことから、今年度は見送ることとなった。また、条例に基づく指導等について空き家所有者に通知する際にチラシを同封することについては、1市より可能との回答を得ることができ、今後新たな周知方法として活用を検討していく。その他の市については、協議会で対応する相談内容が空き家の活用から解体まで多岐に渡ることから、適正管理や解体を促す本来の指導内容から外れた解釈をされることを懸念しており、専用のチラシを作成する等の対応を検討する必要がある。

表8 相談者が相談窓口等を知った方法

集計開始時期：平成26年6月2日

	相談者の内訳	具体的な方法								合計
		事業主体等のホームページ	窓口周知チラシ、パンフレット	都道府県・市町村の広報誌	都道府県・市町村窓口からの紹介	連携団体からの紹介	開催した空き家セミナー、勉強会等	新聞・雑誌・テレビ等のメディア情報	その他※1	
相談窓口	都道府県内在住者	0	2	3	0	0	0	0	6	11
	都道府県外在住者	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	計	1	2	4	0	0	0	0	6	13
出前相談会等	都道府県内在住者	0	0	8	2	0	0	1	0	11
	都道府県外在住者	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	8	2	0	0	1	0	11

注：空き家に関する相談は計26件、うち2件が窓口等を知った方法が不明のため件数が合わない。

### ⑤相談実績

協議会事務局および会員4市の常設相談窓口では計26件の相談が寄せられたが、そのうち空き家関連の相談は16件で、相談者の内訳は所有者および関係者からの相談が13件、空き家利用希望者からの相談が3件となっており、電話による相談が多くなっている。

今年度6回開催した出前相談会では、計20件の相談者が訪れ、うち10件が空き家所有者および関係者による相談であった。

相談内容としては、売買や賃貸への活用の可能性に関する相談が多く寄せられており、解体や管理代行だけの単体の相談は少なくなっている。活用相談については、築年数が古いため、相談者の希望に反して活用できないケースが多くなっている。また、解体すると固定資産税が上がる、資産として持っていたい等の理由により活用を相談しているケースも有る。

また、空き家利用希望者からの相談が青森市の相談窓口で3件寄せられ、うち2件が幸畑団地にある空き家を借りたいという内容であったが、不動産会社を通さずに所有者から直接借りたいという内容であったため、仲介の重要性を説明した上で事業者への取次をしたが、その後の相談者からの連絡が途絶え、活用へ結びつけることができなかった。

表9 相談者及び相談内容別・相談方法別の相談件数

集計開始時期：平成26年6月2日

		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						0
	売買	3			1		4
	賃貸	4		1	2		6
	解体						0
	上記以外 <sup>※2</sup>				1		1
	複合 <sup>※3</sup>	3			4		7
	小計	10	0	1	7	0	18
所有者本人以外 <sup>※1</sup>	管理						0
	売買	1			2		2
	賃貸			1	1		2
	解体						0
	上記以外 <sup>※2</sup>						0
	複合 <sup>※3</sup>			1			1
	小計	0	0	2	3	0	5
空き家利用希望者	管理						0
	売買						0
	賃貸	1		2			3
	解体						0
	上記以外 <sup>※2</sup>						0
	複合 <sup>※3</sup>						0
	小計	1	0	2	0	0	3
合計	管理						0
	売買	3			3		6
	賃貸	5		4	2		11
	解体						0
	上記以外 <sup>※2</sup>				1		1
	複合 <sup>※3</sup>	3		1	4		8
	計	11	0	5	10	0	26

※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」に記入した場合は、相談方法を表の下に特記下さい。

表 10 相談窓口への空き家に関する相談事例（抜粋）

相談者	相談の概要		相談対応
女性 (C市)	活用	○A市に親から相続した空き家が持っており、人に貸していたが2年前から住んでいない。 ○古い住宅なので、子どもに負担が掛からないように売却したい。 ○解体は費用も掛かるし、固定資産税も上がるので考えていない。	不動産事業者に取次、後日、査定。
60歳代女性 (C市)	複合	○親から相続したA市にある住宅が空き家になっている。 ○売却したいが、建物が古いので、解体して更地にしても良い。	不動産事業者に取次、後日、査定。
30歳代男性 (D市)	活用	○転職して首都圏に住むことになったので、D市内にある住宅が空き家になる。 ○新しい住宅で、退職後に三沢に戻りたいので、賃貸したい。	不動産事業者に取次、後日、査定。
女性 (A市)	活用	○築30年以上の空き家があり、利活用の方法について知りたい。 ○数年後、空き家に戻るまで、賃貸する事はできるか。 ○売却価格はどれぐらいになるか。 ○解体費用はどれぐらい掛かるか。	定期借家契約等の情報提供の後、解体工事業協会に取次。
女性 (A市)	管理	○B市内に空き家を所有している。 ○道路に面していないので、無料で引き取ってもらえないか。 農政局、市役所には断られた。	売買は困難な為、管理代行業者に取次。
男性 (B市)	複合	○昭和45年建設の空き家を所有している。 ○除雪が入らない場所で不便なので、解体を考えている。 ○売買、賃貸などの可能性も含めて考えたい。	解体、リフォーム等の情報提供の上、解体工事業協会等へ取次。
50歳代男性 (県外)	活用	○C市内に所有する空き家についてマイホーム借り上げ制度を活用したい。	不動産事業者に取次。
80歳代男性 (A市)	活用	○E地区にある空き家を、不動産事業者を通さずに借りたい。	不動産事業者に取次。

表 11 出前相談会での空き家に関する相談事例

相談者	相談の概要		相談対応
60歳代女性 (B市)	活用	○C市に空き家を所有している。いずれ八戸に戻るつもりでいたので、これまで何の処分も検討して来なかった。 ○何かの記事でマイホーム借り上げ制度のこと見た。詳しく教えてほしい。	制度概要、耐震診断等の必要性、固定資産税について情報提供。
60歳代女性 (B市)	複合	○一人暮らしの母を引き取り、A市の住宅が空き家になっている。放置していると近隣にも迷惑がかかるので対処方法を相談したい。 ○建物の状態から賃貸は無理なので、解体も考えている。	解体に必要な手続き、売買の可能性について情報提供。
60歳代女性 (B市)	活用	○亡くなった母の住宅の売却を不動産業者に依頼したが売却価格が納得できない。どれぐらいの査定額になるか知りたい。	売却額の相場観、業者との契約解除について助言。
80歳代女性 (B市)	複合	○子ども達は家を出ており、自分が死んだ時に負担を掛けたくないで、解体費用の相談をしたら建てるのと同じぐらい掛かると言われた。そんなに掛かるのか知りたい。 ○一人で暮らせなくなったときに、子どもの世話にならずに済む方法について知りたい。	解体費用の目安、固定資産税、高齢者向けの住宅について情報提供。
70歳代男性 (C市)	複合	○持ち家に住んでいるが、将来的に老人ホームに入りたい。 ○その場合、空き家になるが、解体すると税金も上がるので、そのままに置いて良いものか。 ○資産として持っていたいので、売却もしたくない。	放置せず売却して入居費用に充てるよう助言。
70歳代女性 (C市)	複合	○遠方の子とも同居するため自宅を解体して更地にする。 ○不法投棄されないためにはどうしたら良いか。	住宅付きでの売却の可能性を助言、不動産事業者と協議中。
40歳代男性 (C市)	活用	○住まなくなって7年の空き家を賃貸したい。	賃貸契約や管理契約について説明。所有者の判断待ち。

70歳代 女性 (C市)	活用	○昔、工場として使用していた建物を有効活用したい。 ○大正12年頃に、釘を使わない伝統工法で建てられているので価値があるのではないかと。	地元建築士へ相談を提案。
30歳代 男性 (A市)	活用	○8年前に購入して、人に貸していた住宅を売却したい。 ○平成26年4月に退去後、空き家になっている。	後日、不動産事業者が物件を査定。
50歳代 男性 (A市)	活用	○現在空き家となっている住宅をどれぐらいの家賃で貸せるか知りたい。 ○リフォームせずに貸すことはできるか。 ○マイホーム借り上げ制度について知りたい。	借上制度の概要を説明、後日、不動産事業者が物件を査定。

## 5) 県民向け空き家管理活用フォーラムの開催

協議会の活動の周知とともに、空き家の現状のほか、管理代行や地域における活用の事例等について情報提供を行い、空き家の個人財産としての管理責任や有効活用に対する意識づけを行うことを目的として、空き家所有者のほか、一般県民、行政職員、関連事業者等を対象としたフォーラムを開催した。

フォーラムでは、富士通総研・米山秀隆氏を講師に迎え、全国の空き家の傾向や取り組み事例についての基調講演のほか、幸畑地区空き家活用プロジェクトで連携している青森大学・柏谷至教授をコーディネーターとしてパネルディスカッションを実施した。パネラーには、青森市危機管理課・白川清悦氏、管理代行業者（トータルプロデュースモコ代表・花輪隆俊氏）、NPOおいでよあぶらかわ会代表榊一江氏を迎え、行政、民間事業者、NPOのそれぞれの立場から事例紹介をしてもらった。

内容としては、白川氏からは市内の空き家の実態、条例制定等の市の対策、放置空き家の撤去やトラブル等の事例について、花輪氏からは実際に管理代行を営む立場から、開業した経緯や業務の概要、依頼者・物件の概要、管理不全によるトラブル、管理の必要性等について、榊氏からは青森市西部地区でNPOが展開している高齢者等の所有する空き家を修繕し、戸建住宅を希望する若年世帯に、双方をマッチングする活動について紹介してもらった。

図7 フォーラムの様子



周知方法として、チラシを作成し青森市、社会福祉協議会等を経由して配布したほか、地元紙への広告掲載、県を通じて全市町村に対するメールによる案内等を行った。

当日の来場者は150名を数え、うち93名が一般県民（協議会会員以外の事業者を含む）と、空き家問題に対する関心の高さが伺えた。

来場者アンケート（79票、回収率52.7%）では、来場者の年齢では60歳以上が最も多く、属性としては空き家所有者等、空き家の近隣住民、空き家に関心が有る方を合わせて38%という結果となった。

空き家問題に対して有効だと思う対策については、「空き家の実態把握」が最も多く（26%）、次いで「空き家の解体への補助」（18%）、「空き家活用への補助」（14%）となった。



図8 回答者の年齢

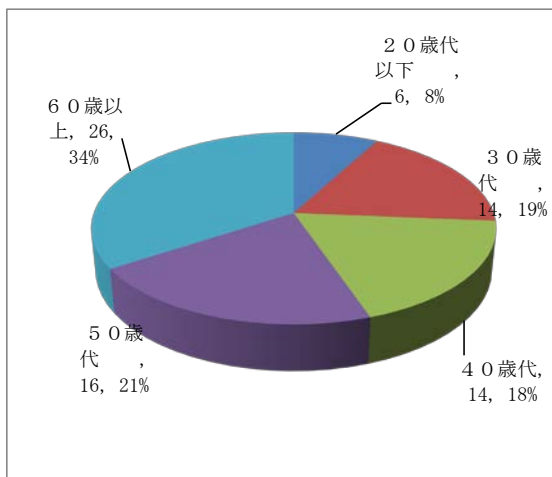


図9 回答者の属性

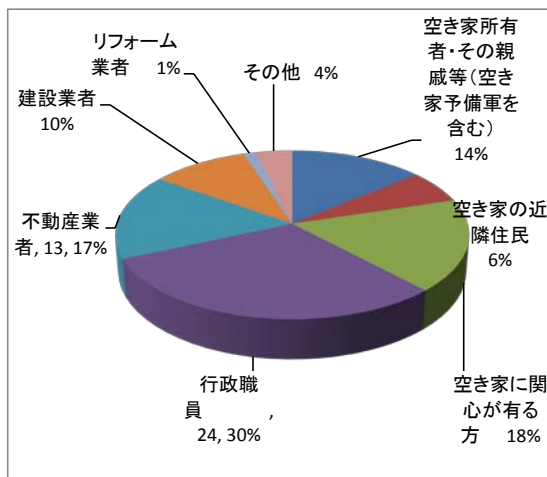


図10 開催を何で知ったか

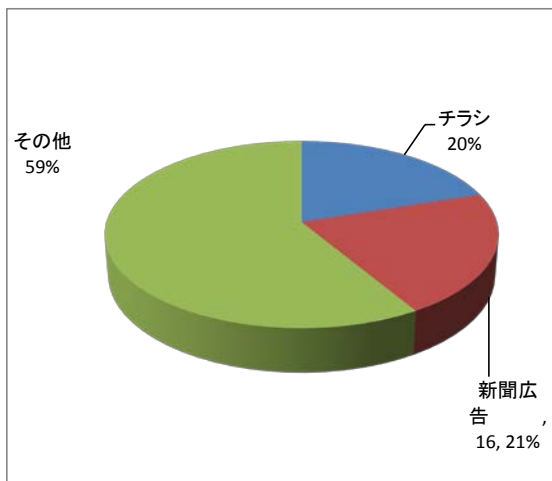


図11 参考となったか

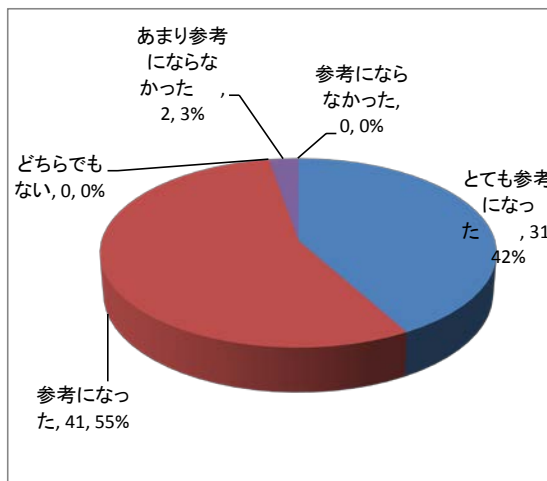
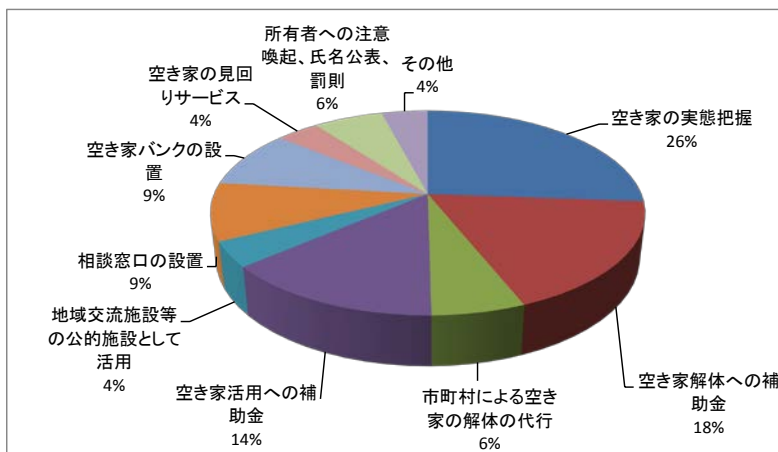


図12 空き家問題に有効だと思う対策



フォーラムに参加した理由としては、空き家所有者及び関係者や空き家所有者の予備軍が「空き家の管理・利活用の参考にしたいから」、「住んでいる地域に空き家が増えてきたから」、「空き家の活用方法について知りたかった」、「ビジネスに活用したいから」、「空き家問題に興味関心があったから」等が挙げられている。

表 12 フォーラムに参加した理由（抜粋）

属性	理由
空き家所有者・その親戚等（空き家予備軍を含む）	・土地、中古住宅を売りに出しているが、二年間売れずに空き家になっており、その解決等について参考になればよいと思い参加。
	・親戚の者が空き家をどうするか悩んでいる。・今後人口減少が続き増々空き家が増えることが予想される。空家の有効活用を図るにはどうすべきか勉強したいため。
	・所有する空家をどのようにしたら良いか参考にしたい。
	・空家を所有していて、年々管理が大変なのでできれば処分したいと思ったので。
	・空家の処分又は、リフォームして貸家にしたい。
	・今は管理できているが将来に不安。
	・ねぶた期間等、宿泊施設などとして活用したい。又、地域のコミュニティーの場として。
空き家の近隣住民	・町会事務。
	・地域の活性化を考える参考にするため。
	・近い将来、身近な問題と対処していかなければならないと思い、勉強の為参加。
空き家に関心が有る方	・市内の空き家について、借りたい層はいるのにマッチングされていないと常に感じていた。ストックの利活用についてもっと明るい展望が示されても良いのではと期待していた。
	・現在、旧自宅（一軒家）を貸していますが、もし貸し手が出て空き家になった場合どうしたらいいのか？
	・空き家の有効活用についての知識を得たかった。
	・町内会の空き家対策の事前勉強について。
	・これから大きな問題になっていくであろう。5軒に1軒が空き家になる。固定資産に関する法令を変更する時に来ている。解体は無料にする。固定資産は1/2に減する。10年以上の空き家は処分する。
・雪の重みで倒壊する空家はなぜ取り壊すことができないのかを知りたくて来ました。	
行政職員	・実家の近所に空き家が増えてきたため。
	・最近町内会でも空き家が増えている。町会やまちづくりにおいて空家が重要な要素・課題になっている。その対策について知識を増やし対策をしていきたい。
	・空き家を活用するために手法等を得るために。
	・利活用も含めた対応について広く知りたかった。
	・空き家対策に関心があつたから。
	・空家対策に係る現状と、他自治体における取組に関心があつたため。
不動産業者	・空家等に携わる仕事をしているため勉強したかった。実際危険な空家が当社管理共同住宅隣家にあり相談したいと思いました。
	・空き室管理業、利活用に興味がある為。
	・ビジネスに活用したい。
	・身近に空家も多いし相談を受けることも多いので。
建設業者	・増加する空家について今出来る対策や、活用方法を参考にする為。
	・今後増加する空家をどう活用していくのか、また行政としての方向性はどのようなベクトルで進んでいるのか自分を含めて、これからどう対策をとるべきかを知りたい。
	・現在の空き家の状況や行政関連に興味があつたから。
	・空家の活用について興味があつたから。
	・社会的問題になり、今後も増加するので…。これからどうなるのか？どのような取り組みが行われているのか興味深かった。ビジネスに結ぶと思ったから。
リフォーム業者	・この先空家問題を考えた時、必ず対応していかなければならない事だと思い、事前知識として必要と考えたから。
その他	・数年で空家の問題がでてくるのかな。自分も年齢も近くなってきたので、問題解決のヒントを得るために参加した。
	・今後の我が家の行く末を考えたい。
	・相続などの時の空き家の取り扱いに興味がある。又、固定資産税の特例を更地でもできないか興味があつた。青森市は特に雪捨て場の問題と重複し、何か対策はないかと参加した。

## 2. 事後評価

### 1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

管理代行サービスだけでなく、家財道具の処分や保管、除排雪サービスといった空き家の適正管理に関連する新たな事業者等について、サービス内容や費用の目安等の情報を収集し、相談者に対して提供できる形に整理することができ、空き家に関連する基礎情報については充実させる事ができた。

しかしながら、管理代行サービスについては事業者の情報が少なく、引き続き情報収集が必要である。

### 2) 相談員の研修・育成

マニュアルの作成にあたり、基礎情報の収集等を先行し、相談結果の情報の蓄積・共有のためのフォローアップの流れに関する整理が事業年度の後半になってしまったことで、今年度の相談窓口における相談対応に適用することができなかった。

ワーキングについては、協議会の会員4市のほか、協議会の相談窓口をまだ設置していない自治体の参加も得て開催できたことで、来年度以降の相談業務の円滑化が図られるだけでなく、常設相談窓口の増設の可能性が高めることができた。実際に、相談件数の実績には計上していないが、五所川原市の空き家担当課に寄せられた相談を通常の相談フローに沿って協議会で処理できており、来年度以降に繋がる成果である。

### 3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

空き家所有者、空き家がある地域に居住している方への適正管理に向けた注意喚起を促すチラシ、ポスターを作成し、県内全市町村に配布したことにより、来年度以降の相談件数増、活動の充実に繋がると考える。

### 4) 相談事業の実施

相談窓口への相談件数は26件（内、空き家相談16件）、出前相談会での相談件数は20件（内、空き家相談10件）となった。空き家に関する相談件数は計26件のうち、空き家所有者等からの相談は23件、空き家利用希望者からの相談は3件となっており、目標としていた相談件数20件をトータルでは達成することができた。

出前相談会の相談件数は昨年度に比較して減少したものの、窓口での相談件数は増加し、空き家所有者からの相談も半分以上を占めていることから、空き家問題に関する関心の高まりとともに、協議会の活動の重点を住みかえから空き家の適正管理にシフトし、チラシや各市の広報への掲載により継続的に周知を行って来た結果が徐々に出てきていると考えるが、まだ件数としては少なく、相談窓口の増設や出前相談会の開催回数増、周知の拡大が必要である。

出前相談会への相談については、空き家所有者からの相談10件のうち、現地調査を実施したものは3件であり、うち1件が築年数も新しいことから売却が成立しており、ほか2件は立地条件や築年数の古さから成約には至っていない。そのほか、情報提供や助言等で対応が終了しているが、相談内容に応じて制度概要や費用の目安、住みかえ先等の基礎的な情報提供や所有者にとってより有利な活用方法について助言等の対応している。事後アンケートにおいても、全ての案件で「参考になった」と評価を受けている。

相談窓口への相談については、窓口における情報提供や助言はできており、相談シートを使った専門相談先への取次もできているものの、取り次いだ後の相談者からの連絡が無く、そこで流れが途絶

えてしまっているケースが多くなっている。相談窓口寄せられた空き家活用希望者の相談3件のうち、2件は昨年度からモデルとして取り組んでいる青森市幸畑団地の空き家を借りたいという相談内容であったが、これについても取次後の相談者からの連絡が途絶えたことで、活用に繋げることができなかった。今後は、フォローアップと同様に、一定期間後に協議会事務局から相談者への確認をすることも検討する必要がある。

青森大学と連携した幸畑団地の取り組みは、昨年度の空き家実態調査の報告会以降、今年度の座談会も含め、県内マスコミに度々取り上げられている。空き家利用希望の相談者はそこから情報を入手したと考えられるが、今年度は地域での相談体制整備まで至っておらず、地域の受け皿づくりまで進めることができなかった。今後は、こうしたニーズにも応えられるよう、空き家の物件情報の共有、所有者等と利用希望者とのマッチング等の機能についても検討をする必要がある。

相談者の利便性向上を図るため、相談窓口の会員4市において、空き家条例担当課等も入り協議した結果、窓口の表示を「住みかえ（空き家の有効活用）相談窓口」に統一することができた。また、相談窓口をワンストップ化することは昨年度からの課題となっていたが、会員4市では関連課に相談があった場合でも相談マニュアルに沿って相談シートの記入や専門取次等の対応が可能となり、相談者の利便性は向上したと考える。

空き家所有者へ直接情報を届ける手段としては、固定資産税の納税通知書の活用に期待をしていたが、納税通知書の送付が地方税法に基づく法的な行為であることから協議会のチラシを同封することが本来の目的に馴染まない、チラシを同封することによる作業負担の増、大量の通知書の中から空き家所有者のみを抽出することができない等の理由により、現段階では困難との回答を得ており、他の周知方法の検討が必要である。

## 5) 県民向け空き家管理活用フォーラムの開催

普及啓発を目的として開催した空き家管理活用フォーラムについては、予想以上に一般県民の来場者が多く、県内においても空き家問題に対する関心が高まってきていることが伺えたが、来場者アンケートでは、空き家所有者・関係者と予備軍は回答者の14%に留まっており、所有者等への普及啓発という観点では十分に効果があったとは言い難い。

協議会として最初のフォーラムということもあり、空き家の現状確認や活動の紹介に重点を置いた内容となったが、来場者アンケートでは「参考になった」との回答が大半を占めており、協議会の活動自体の周知にも繋がり、一定の成果はあったと考えるが、今後継続して開催していく上では、対象を空き家所有者のみに限定し小規模に開催する等の検討が必要と考えられ、内容についても具体的な管理、活用の方法や県内での事例紹介など、ステップアップしていく必要がある。

## 3. 今後の課題

### 1) 相談業務に必要な基礎情報調査

管理代行サービスのほか、県内でも空き家に関連する事業者が増加してきており、定期的に情報更新を行うとともに、新たな事業者に対して協議会への協力を要請し、専門取次先の充実を図る必要がある。

また、協力事業者が増えることで、今後は相談者に対して安心して紹介できる事業者か否かを協議会で担保していく方策を検討する必要がある。公的な資格がある業種、リフォーム業務品質審査登録制度のような登録制度が有る場合と違い、空き家関連サービスは裾野が広く、様々な業種が参入していることから、遺品整理士のような資格、一般廃棄物収集運搬許可の登録など、業種に応じ

て基本的なところから確認、精査し、相談者に安心して利用してもらえるようにする必要がある。

## 2) 相談員の研修・育成

今年度改訂したマニュアルは、今後も毎年度当初に基礎情報を追加し、相談フローを検証した上で、更新をしていく必要がある。

更新に当たっては、会員4市の相談窓口担当者だけでなく、各市の空き家問題関連課の担当者や会以外の市町村担当者との合同による研修会を定期的に開催し、意見交換を行い、マニュアルを更新していく必要がある。

## 3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

基礎情報の収集に合わせて、リストの更新を行い、相談者への提供資料を常に最新の状態にする必要がある。

現状では県外の空き家所有者に対する情報提供手段は協議会のホームページが有効な手段であり、より内容の精査・充実を図る必要がある。また、関連団体のほか、関連事業者、他地域の類似団体等とのリンクを張り、より県外在住の所有者等に向けた情報提供を図る必要がある。

## 4) 相談事業の実施

相談窓口の設置要請に対して回答を得た5市町においては、来年度早々の設置と出前相談会の開催を目指す。

空き家所有者への効率的な情報提供手段として、固定資産税の納税通知書、危険な空き家の所有者に対する条例に基づく指導書等の活用について、他県では実例もあることから、継続して各自自治体と協議をする必要がある。

モデルとして取り組んできた青森市幸畑団地については、スケジュール調整や空き家管理・活用についての意識づけが難航したことで、具体的な活動実績を上げることができなかった。来年度は、第2回座談会で整理された、問題空き家発生の予防に向けた情報収集についての研究に着手する必要がある。

また、相談窓口に幸畑団地への移住を希望する相談が2件寄せられていることから、空き家の活用や空き家所有者とのマッチング事業についても検討していく必要がある。

## 5) 県民向け空き家管理活用フォーラムの開催

フォーラムについては、普及啓発に向け、来年度以降も継続的に開催することとし、県内外での取り組み事例の紹介等の内容のステップアップを図るほか、行政職員向け、町内会向け等対象者を絞って開催するなど工夫が必要である。

## 4. 今後の展開

### 1) 協議会活動の周知徹底

空き家は個人の財産であり、相続など家族の問題も関係することから、相談を受けるためには、相談者との信頼関係が重要となる。今後は社会福祉協議会や協議会の関連団体であるNPO青森ライフサポート等の福祉関連団体と連携し、高齢者の集まる場所に積極的に赴き、情報提供や勉強会の開催を行っていく。

協議会の活動を県内外に広く周知するため、今年度開設したホームページの内容充実を図る。具体的には、関連団体等だけでなく市町村や専門事業者、他地域の類似団体のホームページともリンクを

張り、県内外の空き家所有者に向けたチャンネルを増やす。

また、他地域の類似団体に対しては、青森県内のある空き家について相談が寄せられている可能性もあることから、本事業の参加団体も含め連携可能性のある団体と積極的に情報交換を行い、相談者の円滑な引継ぎ等の協力体制を構築する。

## 2) 協議会の体制強化

来年度以降の相談業務の継続に向け、補助金等に頼らない組織体制を目指し、業界団体や市町村だけでなく、民間事業者の会員を増やし、会費等の規約の見直しも含め、検討を行う。

## 3) 相談体制の充実

協議会の常設相談窓口の設置について既に前向きな回答を得ている五所川原市、むつ市、深浦町、中泊町、田子町に対し、来年度早々に常設相談窓口の設置、出前相談会の開催を要請する。また、そのほかの条例制定済の市町村に対しても、窓口設置に向けた協議の要請を再度行う。

相談体制の充実を図るため、会員4市のほか、窓口未設置の市町村も含め担当職員によるWGを定期的に開催し情報交換およびマニュアルのブラッシュアップを図る。また、相談事例の蓄積に伴い、相談後のフォローアップを着実にを行い、売買価格や賃料の実例等の含め空き家活用モデルとしてマニュアルに掲載し、内容の充実を図る。

このほか、相談業務をより円滑にするため、空き家に関連する協力事業者や関連団体向けのWGの開催についても検討する。

## 4) 地域での空き家活用の取り組み

モデルである青森市幸畑団地の取り組みについて、今年度は具体的な活動実績を上げることができなかったが、来年度は幸畑団地における問題空き家発生の予防に向けた取り組みについて、青森大学、まちづくり協議会と連携し、空き家予備軍となる高齢単身者について、収集する情報の整理、収集・管理の体制の構築に向けた研究を行う。これに向け、地域住民との信頼関係を築くため、高齢単身者向けに住宅の相続や売買・賃貸等の活用方法について紹介し、10年先の幸畑団地での生活について考えるセミナーを開催する。

また、空き家予備軍の意向把握や情報収集、管理体制と並行し幸畑地区での空き家利用希望者の情報収集についても検討し、マッチング機能も含め幸畑地区空き家バンクの可能性についても検討する。

## 5) 普及啓発事業の継続

県民への空き家の適正管理、活用に関する普及啓発に向け、第2回空き家管理活用フォーラムを開催する。開催にあたっては、幸畑団地での研究成果の報告や売買・賃貸、リフォーム等の県内外の空き家の利活用事例の紹介、移住定住の促進に向けた活用事例など、具体性を持たせ内容の充実を図る。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成21年2月10日設立		
代表者名	会長 川嶋勝美		
連絡先担当者名	青森県住みかえ支援協議会 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	<a href="http://akiya-aomori.com/">http://akiya-aomori.com/</a>		