

A-7		NPO 法人空き家コンシェルジュにおける空き家総合相談窓口事業		
事業主体	特定非営利活動法人 空き家コンシェルジュ			
対象地域	奈良県			
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・奈良県全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、県及び市町村、宅地建物取引業協会、解体業協会、建築士会等と連携して整備。 ・相談窓口1箇所（NPO事務所）で全県での相談に対応するとともに、6市町村と共催し毎月空き家相談会を開催。 			
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	30件	13件	43件	
本事業期間内の成果 (H27年2月27日時点)	124件	187件	311件	

1. 事業の背景と目的

平成25年度住宅・土地統計調査による奈良県の空き家率は13.8%となっており、今後は更に県全体で増加傾向にある。この空き家が適正に管理され、又は状況によっては活用（売買・賃貸）され若しくは解体される奈良県全域での仕組みの構築を図り、奈良県・市町村及び地域の民間事業者、建築士や税理士等の専門家と連携して地域の空き家の適正管理等に関する相談体制を整備するものである。

今年度は奈良県の地域性を考慮し、空き家担当窓口のない市町村等への働きかけや、奈良県担当課・各市町村との連携をさらに強化し、全県的な空き家相談体制の充実を図る。相談実績を上げるための周知方法の工夫として、奈良県全市町村担当窓口へのパンフレットの設置や各市町村の状況に合わせた連携、県内在住相談者・県外在住相談者の両面に対応すべく、広報誌や固定資産税納税通知書への同封チラシ等での周知徹底を図る。また相談会も県北中南部まで開催場所を拡げ、空き家所有者の身近な場所で相談しやすい体制作りを行う。相談体制に関しても幅広い相談に対応できる相談員の育成と空き家所有者等への情報に資する資料や情報の取りまとめを行い、空き家相談総合窓口として、空き家所有者・利用希望者に対する相談体制を強化していく。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

①空き家管理専門事業者及び荷物整理・遺品整理事業者のサービス内容・料金の把握

既にあるリストの充実を図ることを目的に、相談者により多くのサービス事業者関連の情報提供をするため、インターネット検索等により事業者リストを作成し、サービス内容や料金の目安等を取りまとめホームページ・パンフレット・リストにて情報提供する。

②市町村の担当窓口・支援制度に係る調査

担当窓口や支援制度が把握できていない20市町村を対象に、県からの情報提供と補足アンケート調査により把握し、リストとして整備するとともにホームページ・パンフレット・リストとして情報提供する。

③空き家等の所有が管理等に取り組む際の留意点の把握

昨年度の相談実績や宅地建物取引業協会等へのヒアリング調査をもとに、空き家等の所有者が売買・賃貸・管理・活用の際に注意する点やトラブル事例、各種手続き費用等を取りまとめ、ホームページ・パンフレットにて情報提供する。

2) 相談員の研修・育成

①相談マニュアルの作成

相談対応の均一化を図るために、基本マニュアルと情報リストの2種類を作成する。

基本マニュアルは、相談の流れ・書式・記録方法・保管方法・対応事例等を再度精査し冊子としてまとめる。また専門家の情報が必要な場合は、その都度連携団体にヒアリングを行い取りまとめる。情報リストは、1) 相談業務に必要な基礎情報調査で作成した情報リストやチェックリストを盛り込む。

②相談員のレベルアップ研修

昨年度の相談内容として複合相談や相続・相続登記の問題、相談物件もリフォームを要する物件が多かったことから、常設相談員・相談会相談員（非常設）を対象として、司法書士、行政書士、建築士を講師として相談事例を基にした資料を使いレベルアップ研修を実施する。

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

①専用ホームページの見直し

昨年度作成した空き家適正管理に関する情報を基礎に、1) 相談業務に必要な基礎情報調査で実施した空き家管理専門事業者、荷物整理・遺品整理事業者等のサービス内容・料金やトラブル事例、市町村の担当窓口・支援制度に係る調査の取りまとめを行い情報提供する。奈良県南部東部振興課のホームページにリンクさせ、県の支援を受けながら市町村に働きかけを行い協力市町村の数を増やしていく。

②パンフレットの見直し

昨年度作成した空き家総合相談窓口のパンフレットを基本に、特に適正管理（予防措置含む）について見直しをかけるとともに、1) 相談業務に必要な基礎情報調査で実施した空き家管理専門事業者、荷物整理・遺品整理事業者等のサービス内容・トラブル事例を追加する。さらにワンストップで相談できる窓口である事をよりわかりやすく盛り込み、相談窓口や県・市町村窓口を設置・配布するとともに、相談会及びセミナー時にも配布する

4) 相談事業の実施

①総合相談窓口での相談対応

NPO法人空き家コンシェルジュ事務所内に総合相談窓口を設置し、面談・電話・メール等での相談業務を実施するとともに、専門的な相談や見積り等が必要な場合は相談者→NPO法人→専門相談先・事業者→NPO法人→相談者の方法で情報提供する。

なお、苦情相談等については市町村へ情報を提供し、相互に相談しながら対応していくとともに、相互の相談事例等の情報共有を図る。

②相談窓口の周知

県・市町村広報誌での告知とホームページ（事業主体・県ホームページ等）、県・市町村担当窓口にてパンフレット設置や相談窓口の案内、固定資産税納税通知書へのチラシの封入等は当面6市町村で実施し、協力を得られる市町村を段階的に増やしていく。また一部地域は村内のケーブルテレビ放送でも告知する。

③相談会の開催

奈良県後援・開催市町村共催で毎月1回空き家相談会を開催する。昨年度は中部地域だけでの開催であったが今年度は北部・中部・南部で開催する。

5) 空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発

①空き家の管理・荷物整理等の予防措置に関するセミナーの開催

奈良県後援・市町村共同開催の「空き家相談会」と併せて、空き家所有者及び予備軍となる市民等を対象とする空き家の管理・荷物整理等の予防措置に関するセミナーを、生駒市、吉野町、明日香村で開催。（講師は常設相談員）

【開催日程】・吉野町：6/7、12/3 ・生駒市：8/23、2/14 ・明日香村：9/13

(2) 事業の手順

交付決定（5月29日）から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下のように進めた。

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	□地域のサービス提供事業者の実態把握に係る調査	6/2～7/9に調査実施。空き家管理・荷物整理事業者を対象にインターネット・電話ヒアリングを実施。サービス内容・料金・エリア・資格等の情報を取りまとめた。また現場でのトラブル事例等のヒアリングも実施。情報はホームページやパンフレット、情報リストにて公開。									
	2)市町村の担当窓口・支援制度等に係る調査	6/2～7/9に調査実施。奈良県全市町村を対象にアンケート・電話ヒアリングを実施。担当窓口の確認と市町村ごとの本事業に関連する支援制度の調査を実施。情報はホームページ・パンフレットにて公開。									
	3)空き家等の所有者が管理等に取組む際の留意点等の把握・調査	6/2～7/9に調査実施。実際の相談内容や空き家管理事業者・宅地建物取引業協会等への電話ヒアリング調査をもとに空き家所有者が利活用（売買・賃貸）・管理・活用をする際に注意する点をトラブル事例やQ&A形式に取りまとめた。情報はホームページやパンフレットにて公開。また相談員にも情報共有するために相談マニュアルも盛り込んだ。相談業務を通じた相談事例の継続的な情報収集・取りまとめを実施。相談の際のアドバイスや注意喚起につなげている。									
② 相談員の研修・育成	1)相談マニュアルの作成	8/6～10/28の(20日間)で実施。相談員マニュアルと情報リストの2種類を作成。									
	2)相談員のレベルアップ研修	常設相談員・相談会相談員を対象とした相談員研修を実施。第1回目研修を9/6に実施。・1/10の2回実施 司法書士 行政書士講習 9/6 ● 建築士講習 1/10 ●									
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)専用ホームページの改訂	デザイン等	運用開始								
	2)パンフレットの改訂	デザイン等	印刷								
	3)市町村とのホームページ相互リンク及びパンフレット設置	パンフレット設置 行政打ち合わせ	ホームページリンク	パンフレット設置・ホームページ運用開始							
④相談事務の実施	1)相談窓口業務	現行の相談窓口業務									
	2)相談会の開催(毎月開催)	●6/7 吉野町	●7/12 宇陀市	●8/23 生駒市	●9/13 明日香村	●10/11 宇陀市	●11/8 五条市	●12/13 吉野町	●1/17 天理市	●2/14 生駒市	
⑦空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発	1)空き家の管理・荷物整理等の予防措置に関するセミナーの開催	空き家セミナー 吉野町 ●		空き家セミナー 生駒市 ●	空き家セミナー 明日香村 ●			空き家セミナー 吉野町 ●		空き家セミナー 生駒市 ●	

(3) 事業内容

1) 相談業務に必要となる基礎調査

①空き家管理専門事業者及び荷物整理・遺品整理事業者のサービス内容・料金の把握

電話・インターネット検索、ヒアリング調査により、サービス提供者とサービス内容等を把握し、結果はホームページ・パンフレット等で公開した。

i) 管理代行サービス業者

地域の事業者を把握するため、奈良県内に事業所があり、かつホームページを開設している4事業者を対象にヒアリング調査を電話等で行い、ホームページ掲載内容の調査を実施し情報を把握した。

併せて、県内のシルバー人材センターについて、電話等で空き家管理と草刈りサービスの実施状況を把握した。

表1 空き家管理専門事業者及びサービス内容・料金・対象エリア

事業者名	料金	サービス内容	対象エリア
A社 奈良県 大和高田市	基本作業 5,000 円/月	《定期巡回》 建物外観チェック、庭木・雑草チェック、漏水チェック 修繕必要箇所チェック、権利関係チェック 通風・換気(1H) 通水・封水 (10分程度) ※水道利用可の場合 設備機器確認 ※電気利用可の場合 簡易清掃 (掃除機・ほうきがけ)、見守り活動、報告書送付 《維持管理・メンテナンス業務》 メンテナンス箇所診断 メンテナンス内容アドバイス 各種施工業者の紹介 各種施工業者へ施工依頼サポート 相談、診断無料 ※各種メンテナンスには実費が必要。	奈良県全域
B社 奈良県五條市	Aコース 一戸建て 1年契約 ※所要時間約2時間・作業員2名・訪問回数 片道1時間以内、月1回 月額 10,000 円(税別) 月2回 月額 19,000 円(税別) 月3回 月額 27,000 円(税別) ※遠方の場合、別途出張料申し受けます。 ※延べ坪 40坪以上の場合、別途見積り	Aコース (屋内屋外フルコース) 1. 通風 2. 通水 3. 室内清掃 4. 雨漏れチェック 5. 庭木のチェック 6. 建物外部のチェック 7. 近隣状況のチェック 8. ポスト内整理 9. 有事の巡回 Bコース (屋外コース) 1. 庭木のチェック 2. 建物外部のチェック 3. 近隣状況のチェック 4. ポスト内整理 5. 有事の巡回 ※1回の管理ごとに報告書と写真で報告。※改修などが必要だと判断した場合、業者紹介。もしくはお客様のご懇意の業者様に連絡可能。 ※業務の詳しい内容に関しましては、管理メニュー申込書で決定。	奈良県五條市北部、御所市、大淀町、吉野町、下市町、大和高田市、橿原市、香芝市
C社 奈良県大和郡山市	月一回 無料	ポストの整理と内容物の転送 外観の確認・庭木と雑草の確認 家中の換気と通水・権利関係の監視 有事後の巡回監視	奈良県北中部
D社 奈良市中辻町	建物の大きさ、土地の広さによって変わる。 3000円～	マンション・借家の管理、空き家空き地の管理 1. 家の管理: 鍵をお預かりして定期的にお掃除窓開け等を行い建物の維持管理を実施。 2. お庭の管理: 糞・ゴミ・雑草・剪定等を定期的に作業(空き地の管理) 糞、ゴミ、雑草、剪定、無断使用等の管理作業。	奈良市内のみ

表2 奈良県内のシルバー人材センター及びサービス内容・料金・空き家管理（一部抜粋）

	空き家管理	草刈などのサービス
A市	実績なし	現場を見た草刈や選定の担当が見積もりの判断
B市	実績なし	手作業6, 500円/日、草刈り機10, 000円/日 それぞれ事務費10% 一日掛からない作業は上記の値段に対して時間割
C市	実績なし	人工で見ている 草刈りなら一日で20, 000円 庭の選定なら25, 000円が基準 ゴミ処理は100kg 1, 330円
D市	実績なし	基準無 現場を見た草刈や選定の担当が見積もりの判断
E市	実績なし	m ² 85円+事務費(10%)+処理費
F市	値段は現場判断が基本だが1時間880円(事務費込)	一日(7時間)で9, 000円 +事務費10%+燃料費500円

ii) 荷物・遺品整理業者

県内及びこれまで成年後見人等からの複数社の見積を求められ、見積もりを取るなどホームページを開設している県外(主に大阪府)の14事業者を対象にヒアリング調査を電話等で行い、ホームページ掲載内容の調査を実施し、情報を把握した。

表3 荷物整理事業者及びサービス内容・料金・空き家管理（一部抜粋）

	料 金	サービス内容	有資格
A社 奈良県天理市	LDK 4~5名: 230000円~ 4DK 5~6名: 260,000円~ 4LDK 5~6名: 290000円~	<ul style="list-style-type: none"> 一般貨物運送、 軽貨物運送 利用運送 引越荷造運搬 遺品回収 産業廃棄物収集運搬 ハウスクリーニング リフォーム 	遺品整理士 古物商 産業廃棄物収集運搬業 (一般廃棄物は、一般廃棄物 収集運搬業者と提携。)
B社 奈良県奈良市	<ul style="list-style-type: none"> 基本料金(3000円税別)+回収費用+オプション 1K 40000円~ 軽四パック18000円~ 1tパック33000円~ 2tパック60000円~ 仏壇供養(処分のみ)18000円~ 仏壇供養(お魂抜き込み)25000円~ 	<ul style="list-style-type: none"> 産業廃棄物処理収集運搬 一般廃棄物処理収集運搬 一般貨物自動車運送 総合建物解体 不用品処理・遺品処理・家電処理・引越しゴミ回収・粗大ゴミ回収・引越・運搬・リサイクル回収・買取 	<ul style="list-style-type: none"> 一般廃棄物収集運搬業(奈良市・天理市・大和郡山市) 産業廃棄物収集運搬業(奈良県・奈良市) 古物商・一般貨物自動車運送事業 一般建設業(とび・土工)
C社 奈良県大和郡山市	<ul style="list-style-type: none"> 3DK5名 ¥194,400(税込)~ 3LDK6名 ¥21,600(税込)~ ※基本的な設定。作業内容・環境等によって金額は変動。	<ul style="list-style-type: none"> 一般貨物自動車運送 第一種利用運送 宅地建物取引 一般建設 産業廃棄物収集運搬 一般廃棄物収集運搬業・古物商 特定労働者派遣 	<ul style="list-style-type: none"> 一般貨物自動車運送事業・近畿運輸局・第一種利用運送事業・近畿運輸局・宅地建物取引業・建設業許可 産業廃棄物収集運搬業・一般廃棄物収集運搬業 古物商許可 特定労働者派遣事業
D社 大阪府堺市	<ul style="list-style-type: none"> 3DK5名 180000円~ 3LD6名 200000円~ 	<ul style="list-style-type: none"> 遺品整理 古物・中古品・リサイクル品の売買 リフォーム・解体・清掃 特殊清掃・消臭・脱臭 福祉整理 お仏壇のご供養代行 	<ul style="list-style-type: none"> 古物商許可証 産業廃棄物収集運搬業 第一種貨物利用運送事業

iii) 不動産流通業者と解体業者

不動産流通業者は、宅地建物取引業協会では特定の事業者を紹介困難との回答であったため、紹介方法について検討頂き、県内の各支部長が窓口になって該当する地域の会員 11 社を対象に電話ヒアリングを行い、相談マニュアル（情報リスト）に整理した。

解体業者は、解体工事業協会を通じて 16 社の会員名簿を入手し、16 社を対象に電話ヒアリングとホームページ掲載内容の調査を実施し、結果を相談マニュアル（情報リスト）に整理した。

②市町村の担当窓口・支援制度に係る調査

奈良県全市町村を対象に、電話と担当窓口への訪問ヒアリング、各市町村ホームページ掲載内容の調査を実施し、担当窓口と空き家関連の支援制度を把握し、結果を一覧表に整理し、ホームページ・パンフレットで情報提供を行った。なお、担当窓口は、市町村によって様々ではあるが、南部地域を中心に空き家相談ワンストップ窓口として機能している。

表 1 市町村担当窓口一覧表

市町村名	担当部署	連絡先
奈良市	総合政策部 ブランド推進課	0742-34-5172
大和高田市	まちづくり振興室 自治振興課	0745-22-1101
大和郡山市	市民安全課	0743-53-1151
天理市	市長公室 総合政策課	0743-63-1001
橿原市	まちづくり部 都市政策課	0744-47-3549
桜井市	総務部 市民協働課	0744-42-9111
五条市	市長公室 ふるさと創造課	0747-22-4001
御所市	企画政策課	0745-62-3001
生駒市	都市整備部 建築課	0743-74-1111
香芝市	都市創造部 都市計画課	0745-76-2001
葛城市	企画政策課	0745-69-3001
宇陀市	企画政策部 まちづくり支援課	0745-82-3910
山添村	地域振興課	0743-85-0048
平群町	都市建設課	0745-45-2077
三郷町	環境政策課	0745-43-7341
斑鳩町	総務部 総務課	0745-74-1001
安堵町	総合政策課	0743-57-1513
川西町	総務部 まちづくり推進課	0745-44-2213
三宅町	未来創造部 まちづくり推進課	0745-44-2001
田原本町	産業建設部 まちづくり推進室	0744-34-2085
曽爾村	総務課	0745-94-2101
御杖村	産業建設課	0745-95-2001
高取町	まちづくり課	0744-52-3334
明日香村	企画政策課	0744-54-2001
上牧町	環境部 環境課	0745-76-1001
王寺町	地域整備部 まちづくり推進課	0745-73-2001
広陵町	事業部 都市整備課	0745-55-1001
河合町	政策調整課	0745-57-0200
吉野町	協働推進課	0746-39-9070
大淀町	総務部 企画政策課	0747-52-5501
下市町	地域づくり推進課	0747-68-9070
黒滝村	総務課	0747-62-2031
天川村	地域政策課	0747-63-0321
野迫川村	総務課	0747-37-2101
十津川村	住民課	0746-62-0001
下北山村	総務課	0746-86-0001
上北山村	総務企画課	0746-82-0001
川上村	定住推進課	0746-52-0111
東吉野村	総務企画課	0746-42-0441
下市町	地域づくり推進課	0747-68-9070
黒滝村	総務課	0747-62-2031
天川村	地域政策課	0747-63-0321
野迫川村	総務課	0747-37-2101
十津川村	住民課	0746-62-0001

表2 市町村支援制度一覧表（20市町村調査実施 一部抜粋）

市町村	支援カテゴリー	支援名	担当課	連絡先		
奈良市	暮らし	住宅支援	木造住宅耐震診断員派遣事業	建築指導課	0742-34-4750	
		子育て支援	はじめてのママ/パパ教室	健康増進課	0742-34-5129	
			妊婦一般健康診査補助券の交付			
			プレママのためのクッキング教室			
	妊婦電話相談・家庭訪問					
	医療費助成	不妊に悩む方への特定治療支援事業	健康増進課	0745-34-5129		
働く	就労支援	おむつ代の医療費控除	保険医療室 福祉医療課	0742-34-4754		
		就労相談	観光経済部 商工労政課	0742-34-4741		
大和高田市	暮らし	なら福祉・就労支援センター	保健福祉部 保護第一課	0742-34-4757		
		住宅支援	既存木造住宅耐震改修工事補助事業	建築住宅課	0745-22-1101	
		子育て支援	子育て支援事業(一時預かり・子育て支援)	保育課		
医療費助成	こんにちは赤ちゃん事業	児童福祉課				
大和郡山市	暮らし	住宅支援	医療費公費負担制度	社会福祉課	0743-53-1151	
			既存木造住宅耐震改修工事 補助金	入札検査課 施設整備室		
			住宅耐震改修に伴う固定資産税の軽減制度	税務課 固定資産税第2係		
			認定長期優良住宅に対する固定資産税の軽減制度			
バリアフリー改修に伴う固定資産税の軽減制度						
子育て支援	助産制度	子ども福祉課				
天理市	暮らし	住宅支援	既存木造住宅耐震改修工事補助金	住宅課	0743-63-1001	
		子育て支援	既存木造住宅耐震診断支援	健康推進課		
		医療費助成	一般不妊治療費助成事業			
	働く	就労支援	妊婦健康診査助成事業	産業競争力強化室		
中小企業融資制度						
橿原市	暮らし	住宅支援	若者自立のための無料相談会	まちづくり部 都市政策課	0744-47-3549	
			しごと無料相談会		教育総務部 学校教育課	0744-29-5912
			優良住宅の認定		福祉部 子育て支援課	0744-22-8984
	働く	就労支援	幼稚園就園奨励費補助金	市民文化部 産業振興課	0744-21-1213	
			幼児2人同乗用自転車購入費の一部助成			
			自立支援教育訓練給付金			
桜井市	暮らし	住宅支援	高等技能訓練促進費	福祉部 健康推進課	0744-45-3443	
			企業立地促進奨励金			
			創業補助金			
	働く	就労支援	若者自立のための相談会	福祉保健部 健康推進課	0744-45-3443	
			橿原市ふるさとハローワーク			
			子育て女性の就職相談			
生駒市	暮らし	住宅支援	子育て女性の就職相談	市民文化部 人権政策課	0744-21-1090	
			既存木造住宅耐震改修補助	都市建設部 営繕課	0744-42-9111	
			既存木造住宅耐震診断	環境部 環境総務課	0744-45-2001	
		子育て支援	桜井市住宅用太陽光発電システム設置奨励金	まちづくり部 商工振興課	0744-42-9111	
			市内製材木等利用促進事業奨励金制度	福祉保健部 健康推進課	0744-45-3443	
			桜井市一般不妊治療助成事業	福祉保健部 健康推進課	0744-45-3443	
医療費助成	子育て支援「わくわくランド」ひよこ・こっこぐみ	福祉保健部 健康推進課	0744-45-3443			
子どもの健康診査	福祉保健部 健康推進課	0744-45-3443				
自立支援医療の給付・助成	福祉保健部 社会福祉課	0744-42-9111				
生駒市	暮らし	住宅支援	空き家相談窓口	建築課	0743-74-1111	
			住宅用太陽光発電システムの設置補助	環境モデル都市推進課		
			家庭用燃料電池「エネファーム」の設置補助			
			雨水タンクの設置補助			
			共同住宅共用部LED化工事補助	建築課		
			住宅の省エネ改修工事補助	下水道管理課		
			合併処理浄化槽を設置する家庭に補助	みどり景観課		
		生垣助成制度補助金	建築課			
		住宅耐震改修工事補助金	健康課(セラピー-いこま内)			
		住宅・建築物耐震診断補助金				
		老朽危険家屋の解体工事助成				
		子育て支援		パパ・ママ教室		子育て支援総合センター
				妊産婦・新生児訪問指導		
				こんにちは赤ちゃん事業(全戸訪問)		
乳幼児健康診査						
子育て短期支援事業						
ファミリー・サポート事業						
子育て支援総合センター						
病児保育事業						
香芝市	暮らし	医療費助成	食事療養費・生活療養費	国保医療課		
			限度額適用・標準負担額減額認定	保険医療課		
葛城市	暮らし	子育て支援	子育て支援総合センター	子育て福祉課	0745-69-9900	
			ファミリー・サポート・クラブ	健康増進課	0745-69-9900	
	医療費助成	ベアレンツクラブ	健康増進課	0745-69-9900		
		不妊に悩む方への特定治療支援事業				
働く	就労支援	脳ドック検診助成金	健康増進課	0745-69-9900		
		高齢者肺炎球菌ワクチンの費用助成				
子ども・若者サポート相談	教育委員会事務局生涯学習課	0745-48-8639				

③空き家等の所有者が管理等に取り組む際の留意点の把握

昨年度の相談実績や宅地建物取引業協会等へ電話ヒアリング調査・ホームページ情報調査を実施し、空き家等の所有者が売買・賃貸・管理・活用の際に注意する点やトラブル事例、各種手続き費用等を取りまとめ、空き家所有者へはホームページにて情報提供を行い、市町村窓口・相談員に対しては相談員マニュアルに情報提供を行った。

表1 トラブル事例、Q&A（利活用編 抜粋）

質問	回答
Q・古い物件なのですが賃貸や売買は可能でしょうか？	A・賃貸や売買は可能です。しかしあまりにも老朽化が進んでしまっている場合は建物の状況を確認する必要があります。事前に一度ご相談下さい。
Q・定期建物賃貸借とはどんな契約ですか？	A・貸す側が一定の賃貸借期間（1年未満の契約も可能）を定め、契約期間満了によって 契約が終了し、退去（解約）することになります。借りた側は、いったん契約したら期間中は必ず借り続けなければならないということが前提になっているので、期間内の中途解約は原則不可能となります。
トラブル事例 利用者編	<ul style="list-style-type: none"> ・媒介契約を打ち切ったら、費用の請求を受けた ・手付金を支払った後に、不動産会社が倒産してしまった。 ・中古住宅を買ったが、あると思っていたエアコンがなくなっていた。 ・中古住宅を購入したら雨漏れがあった ・賃貸で入居したところ給湯器が壊れていた。 ・アンペア数が足りず、すぐブレーカーが落ちる。 ・1週間前までに契約時の費用を払わないと、契約できないと言われた。
トラブル事例 業者編	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者が夜逃げをしまい、荷物が部屋に散乱している。 ・付帯物件である倉庫の鍵が無い事が、入居直前に発覚した ・退去時部屋を散々荒らされており、敷金だけでは到底足りない汚し方にも関わらず敷金の返還を求められた。 ・入居者の中で何度注意しても家賃の滞納がある ・売主が契約直前で売らないと言い出した ・売主が重要書類を紛失していた

表2 トラブル事例、Q&A（空き家管理編 抜粋）

Q・空き家管理は具体的にどのような事をするのでしょうか？	A・標準的なところでは月に1回訪問し、換気（窓・扉・襖など）、通水（台所・浴室・お手洗いなど）、郵便ポストの整理、外周の清掃、室内の簡易清掃。屋根、外壁の損傷、境界塀など目視可能範囲内の目視点検を行い、報告書を提出します。
Q・何のために空き家管理をするのでしょうか？	A・空き家は放っておくと老朽化が著しく進み、湿気からカビの温床となる為、リフォーム・リノベーションを将来的に行う場合にも、老朽化の進行度に比例して高額になります。それを最小限に抑えられるというメリットがあります。また、隣家に対する迷惑軽減、地域貢献の面も考えられます。
Q・空き家を所有しているのですが管理は月に1回で大丈夫ですか？	A・家に風を入れるなどの行為を考えると月に2回以上の作業が好ましくはあります。しかしご自身でされる場合は労力の面、業者に頼まれるにも費用の面がございます。無理のない範囲で管理をしていく事が大切です。
トラブル事例 利用者編	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家管理点検時、業者が近所の方に不審者と間違われた ・空き家内の物が無くなった、業者は初めからなかったと言い張る ・業者の不注意で家を損壊された ・近隣居住者からのクレーム対応で、依頼者に無断で依頼者の連絡先を教えられた ・管理のチェックミスで報告書に記載されていない箇所から人身事故に繋がった ・管理を頼んだ業者が執拗にリフォームや解体を勧めてくる ・報告書の写真が毎回同じもので、本当に管理をしているかわからない ・業者が戸締りを忘れ、不審者が侵入した

トラブル事例 業者編	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家にあったキズを元からあったものか業者の不注意で付けたものかで揉めた。 ・管理に入ったら不審者が中で生活していた。 ・空き家の管理をしていると近所の人に警察を呼ばれた。 ・うっかり電気を付けっぱなしのまま現場を離れてしまい、依頼者から電気代の請求が来た。 ・現場にあるホースを利用して水を撒いていたが、ホースが老朽化し破損した。依頼主から請求が来た。 ・依頼者からの連絡がなく新たに鍵が設置されていた。
------------	---

表3 トラブル事例、Q&A (空き家解体編 抜粋)

Q・業者の選択方法を教えてください。	A・発生する産業廃棄物の適正処理を行うために、解体に伴う各種行政への届出、建設業許可、処分地までの車両収集運搬業許可取得などの基本的なことが守られているかが重要なポイントです。
Q・複数の所有者による共有名義の建物を壊す注意点がありますか？	A・他の所有者の合意を得た上で、取り壊しを行うことが大切です。無断で壊した場合には、訴訟に発展する可能性があります。滅失登記については、名義人1名の署名があれば問題ありません。
Q・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。	A・売買は買主の方が納得してお話を進めてくれるかどうかですので、まずは中古住宅付のままでお考えになる事をお勧め致します。その後、中古住宅つきで売りに出しても買い手が見つからなかった場合には、先んじて解体工事を行ってしまうのも一つの選択肢です。
Q・境界杭がない場合の注意点は？	A・杭がない場合、最も大切な注意点は、構造物が誰の所有物かを明確化した上で、解体工事を進めることです。杭がないということは、お互いの敷地がどこまでかが不明瞭であるということですので、隣地の方と境界の認識がずれていることがあり得ます。建物が誰の建物かと間違えることは、よほどあり得ませんが、ブロック塀や庭石、庭木といった、構造物・植栽の所有に対する意見が食い違うことは、十分に考えられます。損害賠償請求を受けるというトラブルを避けるために、所有物の明確化を行うことは大切です。
トラブル事例 利用者編	<ul style="list-style-type: none"> ・工事後に追加金を請求された ・騒音の為、近所から苦情が来た ・隣接している家に傷をつけられた ・認識の違いから残しておいて欲しいものまで解体された ・業者のマナーが悪く、近隣から苦情が来た ・業者が不法投棄をしていた・・・
トラブル事例 業者編	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼主側の所有と聞いていた為解体したブロック塀が隣家との共有だった。 ・近隣からの苦情で工事がストップしてしまった。 ・地中構造物や残置物があった場合は別途費用が掛かると見積もりにも記載し、直接説明したにも関わらず費用を支払わない。 ・古くなってボロボロの家の解体は危険を伴ったり、廃棄物の分別に手間がかかる為、工事料金が高くなる事があるが、「ボロボロの家の解体でこんなに高額になるはずがない。」と納得されない。

【利活用や管理面でのトラブルが多い事例】

利活用の面では、所有者と利用希望者が直接契約を希望された場合、所有者が利用希望者の要望にあわせて改修工事を実施下にも関わらず、利用希望者の状況が変わり賃貸や売買が不成立に終わってしまう。また利用希望者（購入希望者）と急に連絡が付かなくなった、直接契約をされた事例で、賃貸借契約書は作成したが細かな部分まで決めていなかったため補修・改修工事、入退去時にトラブルが発生した等が挙げられる。

管理面では、依頼者との管理契約は結んでいたものの、事前に近隣住民への告知をせず物件周辺の調査を行っていたところ、不審者と間違われ警察に通報されそうになった等が挙げられる。

2) 相談員の研修育成

① 相談マニュアルの作成

相談マニュアルとしては、基本マニュアル（総合相談窓口運営マニュアル）と情報リストを作成した。

基本マニュアルは、相談の流れ・書式・記録方法・保管方法・対応事例等を再度精査し冊子としてまとめる。また専門家の情報が必要な場合は、その都度連携団体にヒアリングを行い取りまとめる。今年度改めて作成するに至った理由として、市町村窓口との連携強化に当たり市町村担当者との相談オペレーションの基準や苦情相談があった際の取次方法、出張相談会の流れ等をわかりやすく冊子にまとめ、市町村担当者が異動等で変更になった場合にも対応できるようにする為である。

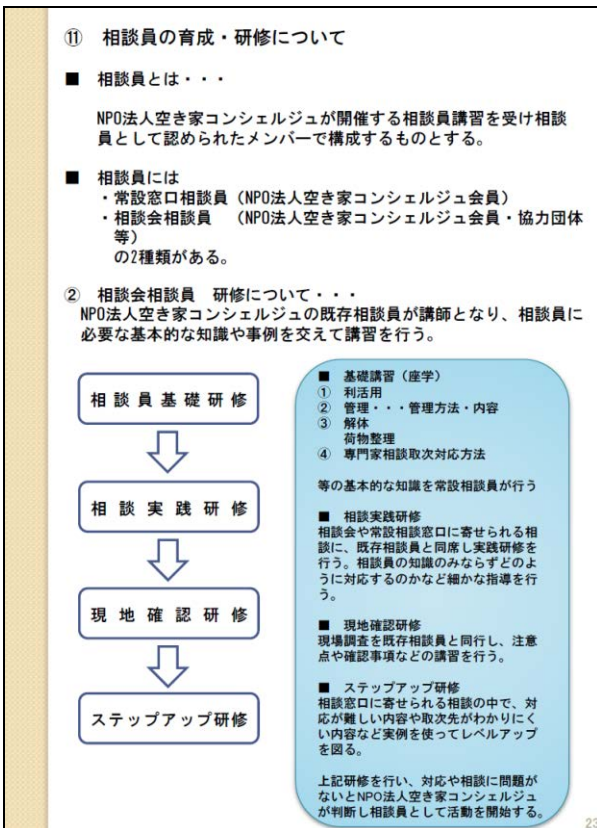
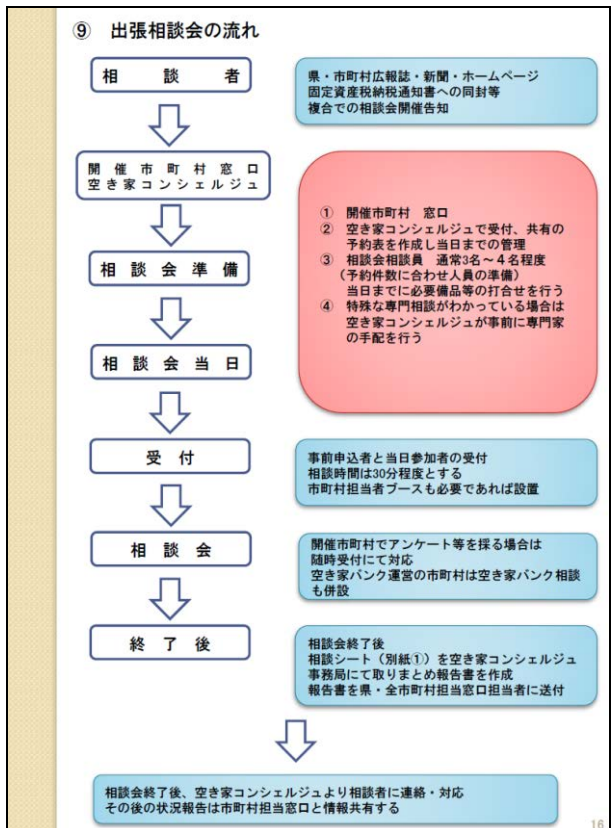
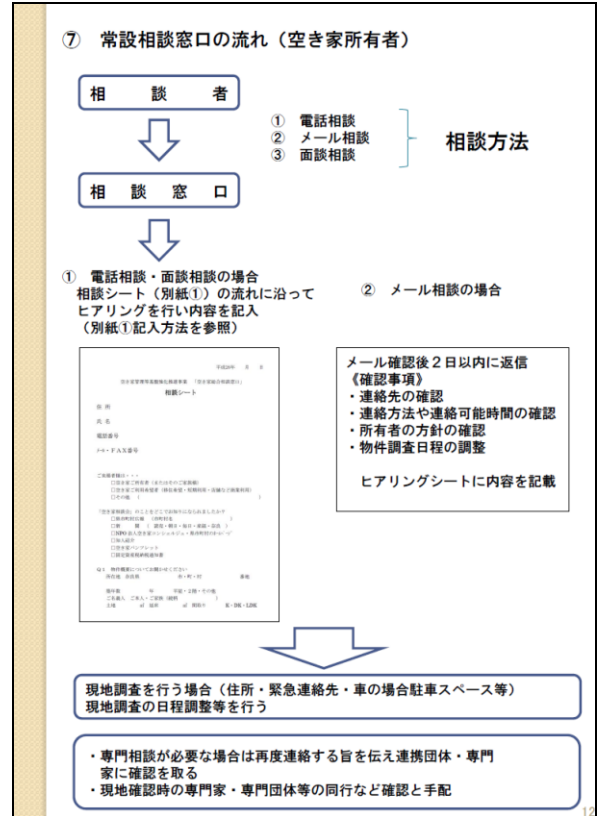
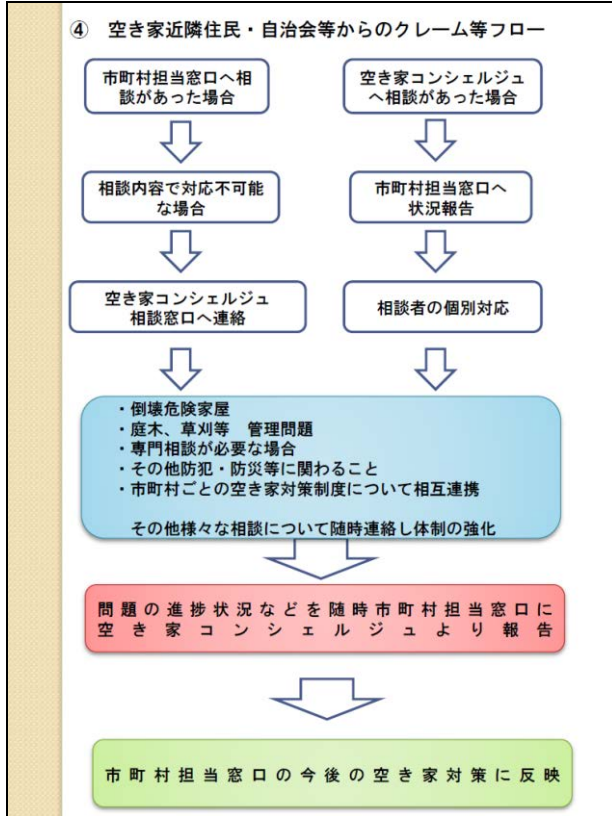
情報リストは、1) 相談業務に必要となる基礎情報調査で作成した情報リストやチェックリストを盛り込む。情報リストも今年度改めて作成するに至った理由として、相談員や相談会相談員が各事業者のサービス内容や対応エリア、料金の目安などを理解した上で相談に臨めるように作成した。また今後は情報の充実を図るために情報の更新を図っていく。

総合相談窓口運営マニュアル 1

情報リスト 1

目次	
第1章 総則	
① 目的 ② 相談受付の範囲 ③ 総合相談窓口の受付時間	3
④ 相談体制 受付窓口情報	4
第2章 相談体制～事務処理	
① 空き家総合相談窓口基本フロー	5
② 相談受付後の基本的な流れ	6
③ 市町村窓口との連携基本フロー	7
④ 空き家近隣住民・自治会等からのクレーム等フロー	8
⑤ 専門相談団体等との連絡体制	9
⑥ 専門相談団体等との連絡体制	10～11
⑦ 常設相談窓口の流れ（空き家所有者）	12～14
⑧ 常設相談窓口の流れ（利用希望者）	15
⑨ 出張相談会の流れ	16
⑩ 空き家相談シート・利用登録申込書の記入方法と管理	17～22
⑪ 相談員の育成・研修について	23
第3章 空き家バンク制度について	
① 空き家バンク制度について	24
② 空き家バンク登録について	25～26
第4章 空き家総合相談窓口に関する基礎情報・参考資料	
① 利活用・管理・解体・荷物整理 Q&A・トラブル事例	27～35
② 別紙関連資料	36～45

目次	
① 空き家管理事業者に関する情報	3～4
② 奈良県内のシルバー人材センター	5～7
③ 空き家活用（売買・賃貸）に関する情報	8
④ 空き家の解体事業者に関する情報	9
⑤ 空き家の荷物整理・処分事業者に関する情報	10～14
⑥ 奈良県・市町村担当窓口一覧	15



② 相談員のレベルアップ研修

昨年度の相談対応などから生活相談（相続・認知症の所有者）としての相談員のスキル向上や物件の現地調査の際に屋根の状況確認をする必要が有ることを痛感したため、今年度は常設相談員・相談会相談員（非常設）を対象として、司法書士、行政書士、建築士を講師として研修を実施した。研修をより実践で活かせるようにするために、相談窓口の現場で相談員が対応に困った点や情報の取り方がわからなかった点を中心に、専門家の意見を交えた研修を行うよう心がけた。

i) 第1回 9月6日 開催 第1部 講師 司法書士

相談会相談員7名に対して、司法書士を講師に相談実例を用いて相続登記について研修を実施。

相続後の未登記物件の相談事例を用いて、相談者がどのような手続きをする必要があるか、または相談員がその際どのような情報を聞けば良いのか等の研修を実施した。相談者から相談される可能性のある質問等についても講習を実施した。

写真1 相続登記研修



写真2 相続登記研修



図1 相続登記研修資料

実例1

相談者 50歳代男性
 物件所在地 御杖村
 住 所 榑原市
 ○名義 相談者の母
 現在認知症を患っている（また名義は旧姓のまま）
 根拠当権が登記されている
 昭和51年 農業協同組合 250万円
 ○敷地 約200坪（境界未確定部分有り）
 ○敷地内に借地有り
 借地権者は90代独居（現在入院中）関係者の連絡先不明
 ○建物は老朽化が進んでいる・・・売却希望
 不動産業者に相談したが断られた
 ○まず何からやればいいのか相談

図2 相続登記研修資料

実例2

相談者 60歳代女性
 物件所在地 川上村
 住 所 赤芝市
 ○名義 亡父の名義のまま
 所有地は宅地と畑地の2筆
 他にも飛び地で山林など複数所有
 ○宅地部分は父の名義で登記されているが、畑地が前の所有者名義のままになっている
 昭和30年代に売買したものと考えられるが未登記
 ○土地の評価額が低く登記などを行う費用が高くなる場合がある
 ○このような場合の登記をする場合
 その際の注意点・確認事項
 農業委員会に報告は？
 相談を受けた場合の返れを考える
 ○まず何からやればいいのか相談

写真3 事例現場



ii) 第1回 9月6日 開催 第2部 講師 行政書士

相談会相談員7名に対して、行政書士を講師に相談実例を用いて成年後見人制度について研修を実施。

成年後見人制度を利用・利用予定の相談事例を用いて、相談者がどのような手続きをする必要があるか、または相談員がその際どのような情報を聞けば良いのか等の研修を実施した。相談者から相談される可能性のある質問等についても講習を実施した。

写真1 相続登記研修



写真2 相続登記研修



写真3 事例現場



図1 相続登記研修資料

事例3

相談者 30歳代女性
 物件所在地 生駒市
 住 所 八尾市
 ○名義 相談者本人
 父が存命中に1つの土地を兄と父に分けていた
 父が亡くなった際に父名義の土地を相談者に相続
 元々1つの土地で敷地内に浄化槽がある
 兄と相談者の土地にまたがった形で存在している
 兄と相談者はほぼ絶縁状態
 ○兄が所有地を売却することになる
 ○兄は相談者に対して一方的に合意書を送るが相談者は回答せず
 ○兄の土地が第三者に浄化槽の撤去に関してなどの合意書がその後不動産会社を通じて浄化槽の撤去等の内容が送付されてきた
 ○どうしたらいいか相談

図2 相続登記研修資料

事例4

相談者 30歳代女性
 物件所在地 下北山村
 住 所 堺市
 ○名義 相談者の祖父
 父は体調が悪く孫である相談者が相談
 20年以上放置されている空き家
 台風の影響で屋根が破損し近隣の家から苦情が来
 ている。解体したい・売却したい当の要望
 ○相続時に登記されていない
 ○関係者が多いケース
 ○まず何から行えばいいのか相談

iii) 第2回 1月10日 開催 講師 1級建築士

相談会相談員17名に対して、1級建築士を講師に相談実例を用いて屋根工事（構造・雨漏り）について研修を実施。現地調査に行った際の相談事例を用いて、現地調査のポイントやどのような部分に気をつけるのか、または屋根改修工事の費用事例などを交えて研修を実施した。相談者から相談される可能性のある質問等についても講習を実施した。

写真1 改修工事研修

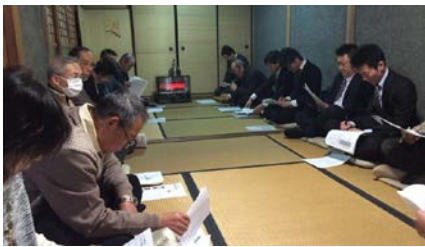


写真2 改修工事研修



写真3 改修工事研修



図1 改修工事研修資料

平成26年度 空き家管理等基盤強化推進事業
 (国土交通省補助事業)

平成27年1月10日実施
 相談員研修資料
 屋根工事の基礎知識

図2 改修工事研修資料

屋根の構造

次に屋根の構造部分です。瓦の下はどうなっているのか、骨組みはどのように組まれているのか、透水性が見えない部分はどうなっているかを見ていきましょう。

基本

屋根構造1: 基本となる、屋根の骨組みの上から野地板(のりいた)や、コンクリートを打って固定される。

屋根構造2: 野地板(のりいた)は、合板を使用。

屋根構造3: コシ梁の上から、下葺材と呼ばれる防水シートを施工、一層上の仕上げ材からの濡かな雨水をシャットアウトする。

屋根構造4: 瓦の下に、瓦をのめるための構木(せんぞ)を横二施工、構木のところどころに切れ込みがあり雨水を逃がす。

屋根構造5: スレート系材の固定

屋根構造6: 瓦は、鉄木に引付けて釘(ステンレス)にて固定。引く際も、引く際は、釘で固定せず他層などで釘がずれ落ちやすくなった。

屋根構造7: 瓦は、釘で固定せず他層などで釘がずれ落ちやすくなった。

図3 改修工事研修資料

雨漏れ

住宅の大規模雨漏れ、雨漏れが発生するどのような事があるのでしょうか。雨漏れの影響を見ていきましょう。

「腐朽菌」の発生
 その通り、木を腐らせてしまう「菌」です。雨漏りで被害を受けた木材に菌が繁殖し、腐朽菌が繁殖してしまえば木材の腐朽が始まるため、木材の強度が低下し、木材が腐敗してしまいます。木材の腐朽が始まると、木材の強度が低下し、木材が腐敗してしまいます。木材の腐朽が始まると、木材の強度が低下し、木材が腐敗してしまいます。

シロアリの発生
 腐朽菌に気づく二次被害がシロアリによる汚れです。雨漏りが原因で天井や壁のクロスなどにシロアリが発生し、見逃されがちです。特にクロスは、雨水が接着剤の粘着性を弱めることで簡単に剥がれやすくなり、根本的に修理しない限り再発しやすいため、結果的に修理費が増える可能性があります。

カビの発生
 シロアリと同様に発生する恐れがあるのがカビです。カビは「高温多湿」と呼ばれる環境を好み、空気中の汚れや木材、塗料、接着剤などの有機質を餌にして増殖します。カビは建物の美観を著しく損ねるうえ、免疫力が低下した人や高齢者が被害を受けやすくなります。そのほか、カビが原因でアレルギー性鼻炎や喘息などの健康被害に発展する恐れもあります。

シロアリの発生
 カビや木材腐朽菌の発生で柱が腐食すると、そこに這い付くようにやってくるのがシロアリです。腐んで変色した木材はシロアリの大好物で、好意な食料で、柱などの構造的に重要な部分に食いついてしまいます。また、木材に限らず、断熱材、電線、ビニールなどが食害されることもあります。「多くと虫がフワフワする」「黒い跡が「黒くなった」などはシロアリ出現のサインとみて、早急に調査することをお勧めします。被害が拡大すると費用が増え、農家の場合建て替えが必要になることも考えられます。

3) 空き家等所有者への情報提供に資する資料等の作成

① 専用ホームページの見直し

昨年度作成したホームページを基に、空き家管理専門事業者、荷物整理・遺品整理事業者等のトラブル事例やQ&A、市町村の担当窓口・支援制度に関して情報提供を追加し見直しを行った。

写真1 空き家総合相談窓口事業画面 ①



写真2 市町村による支援制度一覧・行政窓口へのリンクページ画面



② パンフレットの見直し

昨年度作成した空き家総合相談窓口のパンフレットを基本に、特に適正管理（予防措置含む）について見直しをかけるとともに、空き家管理専門事業者、荷物整理・遺品整理事業者等のトラブル事例を追加する。さらにワンストップで相談できる窓口である事をよりわかり修正した。

写真1 パンフレット詳細

相談の事例

例えばこんなご相談をいただいております。

- ・売りたいと思っているが、売れない事情がある
- ・現在は住んでいるが、将来的に空き家になる
- ・できれば物件を残していきたいが方法がわからない
- ・建物が古いで使い道が分からない
- ・管理の方法が分からない

等々

平成26年度 空き家管理等基盤強化推進事業(国土交通省補助事業)

私たちは空き家の総合相談窓口です。

空き家をお持ちの方も
空き家予防をお考えの方も
なんでもご相談ください。

空き家に関するQ&A

Q 相談は無料ですか？

A はい！
面談・電話・メール・FAX での相談はもちろん、相談会に参加されての相談も無料です。実費がかかる場合は必ず事前にご説明致します。

Q 空き家になっているが賃貸や売りに出す気はありません。このような場合はどうすればいいのでしょうか？

A 賃貸、売らない場合でも放置しておく様々な弊害を起す可能性があります。ご近所の方への迷惑にもなりかねませんので定期的な管理が必要です。

Q もう何年も空き家で放置していた為、使えるかどうかわかりません。このような状態でも活用できるのでしょうか？

A あまりにもひどい場合は解体を考えた方が良いでしょう。しかし建物調査してみると少しの修繕でまだまだ住めるといった事例もございます。まずは少しでも早くご相談いただき物件を見させていただければと思います。

発行 特定非営利活動法人 空き家コンサルジュ
 事務局 〒635-0061 奈良県大和高田市磯野東町1番7号
 相談窓口 〒634-0075 奈良県橿原市小房町9-32
 TEL/FAX : 0744-35-6211 Mail : akiyaconcierge@zeus.eonet.ne.jp
 HP : <http://www.akiyaconcierge.com/consultation/>

当法人は奈良県と連携し、本事業を推進しております。
 このパンフレットは国土交通省の平成26年度空き家管理等基盤強化推進事業の採択を受けて制作したものです。

写真2 パンフレット詳細

空き家総合窓口開設にあたって

少子高齢化・人口減少などに伴い、空き家・空き地・空き店舗・耕作放棄地といった適正管理されていない不動産が全国に増加しております。

この状況は単に当該物件だけの問題に留まらず、周辺地域の防犯・防火・外部不経済・イメージダウンによる地域全体の問題となっていきます。その結果、地域全体の衰退・人口流出・地域経済の退化といった様々な問題を引き起こす可能性を秘めた問題となっています。

私たちが暮らす奈良県でも、空き家率が全国平均13.14%に対し14.58%と1.44ポイントも上回っている状況（住宅・土地統計調査平成20年）です。それは一戸建てに留まらず、賃貸物件・マンションも同様の状況であり、特に南部地域では一層の増加傾向にあります。

空き家に関する問題を社会的問題とらえ専門家として何かお手伝いできることはないかと思いついた[平成26年度空き家管理等基盤強化推進事業]に応募し、この度、国土交通省より助成を受けて空き家相談窓口の開設に至りました。

平成26年度 空き家管理等基盤強化推進事業とは

全国の地域において増加している空き家が適正に管理され、又は状況によっては活用（売却・賃貸）され若しくは解体される全国的な仕組みの構築を回る観点から、地方公共団体を主体とした多様な主体の連携による地域の空き家の適正管理等に関する相談体制を整備する事業を行うおとする者に対し、または空き家の適正な管理を支援する空き家管理ビジネスを育成・普及する事業を行うおとする者に対し、国がその実施に要する費用の一部を補助するものです。

空き家によって引き起こされる弊害

管理水準の低下した空き家の増加は治安の低下や犯罪の発生を誘発し、防災機能の低下、雑草繁茂や病害虫の発生といった公衆衛生の低下、景観の悪化や地域イメージの低下など、周辺住民の生活環境に悪影響を及ぼしかねません。

また適正管理をされていない状態が何年も経くと、倒壊や火災・防犯上の危険があるほか、環境面での問題（シロアリ、ゴミ屋敷化）、通行者などへの悪影響（屋根や外壁の道路上への落下、風によるトタン等の飛散）もあります。

放棄状態が続き雑草が繁茂している状態。

生活していたままの状態が荷物で放棄。

シロアリ被害、家の倒壊の原因になります。

雨漏れの跡、カビの発生や家全体の腐食の原因となります。

放棄が続き狭くなった空き家は倒壊の危険性も・・・

空き家状態が長く防犯機能の低下・不法侵入、場合によっては火災に繋がる危険もあります。

2 | 3

15

写真3 パンフレット詳細

少しでも早く相談することの意味

リスクの軽減

空き家の放置によって発生する弊害の責任は所有者へと帰結します。

放置して危険な状態だった家が崩れたり、破片が飛んで他人に被害を与えた場合は、責任を問われる可能性があります。普段の生活に支障がないからといって空き家を放置する事は所有者のリスクが高だけでなく、周辺住民にも迷惑が掛かってしまいます。

少しでも早くご相談いただく事は空き家によって引き起こされる弊害への対策や、周辺住民の方への安心にも繋がります。

コストの軽減

空き家を数年放置していると、雨漏れやシロアリ被害、カビなどが発生します。これらの被害が深刻になると、今後、いざ賃貸や売買といった活用を考えたり、ご自身で住まれる時に改修や修繕費用が基大になってきます。手遅れになる前にご相談いただく事はこれらの費用の軽減に繋がります。

専門家にご相談下さい

空き家総合相談窓口では建築士や税理士といった各種専門家が在籍している他、賃貸・売買・建物検査・解体において各専門機関や協会と連携をとっております。

専門的な知識が必要だったり、時間のかかる手続き等、個人だけではなかなか解決できない問題に対しては事情をお伺いし、適切なアドバイスを行います。

空き家問題をどこに相談したら良いかわからずお悩みだった方も、まずはお気軽にご相談下さい。

空き家の管理について

人にも家にも介護が必要です

「春夏秋冬」日本には素晴らしい四季の良さがあります。しかし、その反面、気候の変化や風雨にさらされている家屋には知らず知らずにダメージが蓄積されているのです。

賃貸や売買といった活用をお考えでない方も、何もせずに放っておけばすぐに家は傷んでしまいます。定期的に家に風を通したり、必要箇所のメンテナンスをするなど適正な管理をすればいざという時に修繕を最小限に抑えることが可能です。

空き家の管理内容は家ごとに様々で、それぞれの家の状態にあったメンテナンスや管理が必要です。

空き家巡回管理サービスについて

空き家巡回管理サービスとは、遠方に住んでいたり忙しくてなかなか物件に行けないという空き家所有者に代わって業者が空き家内外の巡回管理を行い、適正に空き家の管理を行うサービスのサービスです。

空き家巡回管理サービスQ&A

Q 空き家管理は具体的にどのような事をするのでしょうか？

A 標準的なところでは月に1回訪問し、換気(窓・扉・換など)、通水(台所・浴室・お手洗など)、郵便ポストの整理、外周の清掃、室内の簡易清掃、屋根、外壁の損傷、境界線など目視可能範囲内の点検を行い、報告書を出します。

Q 空き家を所有しているのですが管理は月に1回で大丈夫ですか？

A 家に風を入れるなどの行為を考えると月に2回以上の作業が好ましくはあります。しかしご自身でされる場合は努力の面、業者に頼まれるにも費用の面がございます。無理のない範囲で管理をしていく事が大切です。

Q 災害時には対応していただけるのでしょうか？

A 大地震・洪水・台風など不測の事態の際は見回りをする業者がほとんどです。依頼の際にご確認下さい。

写真4 パンフレット詳細

空き家の売買について

空き家の適正な維持管理を行う事が困難で、今後使用する予定がない場合は、売却の検討が一番最初の選択肢として頭に浮かぶのではないのでしょうか。売却をすれば管理の必要も無くなり、空き家を所有している事で生じる煩わしい事務がほとんど解決します。しかし売却をするにあたっては注意点がいくつかあります。一例を挙げると、

- ① 当事者間(所有者と購入希望者)でも売買できるが、後々のトラブルを避ける為不動産業者を間に入れる事が好ましい。
- ① 立地や建物の状態によっては売れる事が困難で何年も売れ残る可能性がある。
- ① 思っていた金額で売れない事がある。
- ① 空き家の荷物を片づける必要がある。
- ① 売却した金額がすべて収入になるのではなく、売買後の仲介手数料、登記費用、各種税金などの諸経費が掛かる。等々・・・

まずはご相談下さい。

空き家の賃貸について

空き家を賃貸に出す事は、地域の定住促進やU/Iターンの受け皿にもなり、また人が住む事で家の寿命も延びる為、空き家の適正管理の方法として注目されています。しかし賃貸をする場合にも注意点があります。一例を挙げると、

- ① 当事者間(所有者と利用希望者)でも賃貸できるが、後々のトラブルを避ける為不動産業者や専門のNPOなどを間に入れる事が好ましい。
- ① 立地や建物の状態によっては貸せなかったり、何年もそのままの状態になる事がある。
- ① 空き家の荷物を片づける必要がある。

賃貸をする場合には契約書や取決め事、貸した後のトラブル対応等の業務が発生してきます。まずはご相談下さい。

売買・賃貸連携図

空き家総合相談窓口では、奈良県を始めとする各市町村と連携しており、また売買・賃貸においても専門団体と協力しております。

空き家総合相談窓口でご相談いただきましたら、その後行政や各専門団体と協力して相談内容の解決にあたり、相談者にご報告させていただきます。

空き家売買・賃貸Q&A

Q 古い物件なのですが賃貸や売買は可能でしょうか？

A 賃貸や売買は可能です。しかしあまりにも老朽化が進んでしまっている場合は建物の状態を確認する必要があります。事前に一度ご相談下さい。

Q 登記が亡くなった親の名義のままなのですが・・・

A 売却や解体をお考えの際は名義の変更が必要となって参ります。特に何代も前の方の名義になっている場合は遺言の同意が必要となってくる可能性があります。専門家へのご相談をお勧め致します。

Q 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？

A はい、所有者と利用希望者の当事者同士であれば取引は可能です。しかし不動産に詳しくない当事者同士ではその後トラブルが起こりやすいのもまた事実です。契約書締結や緊急対応ができるかどうか、その手間や後々の事を考えて検討されると良いでしょう。一度ご相談下さい。

写真5 パンフレット詳細

空き家の荷物整理について

多くの場合空き家には空き家になる前の生活をしていた荷物が残っています。空き家に荷物を放置しておく、火災を含む防災上の問題が発生します。また、衛生上の問題もあります。不用品を処分する事で気持ちも前向きになり、必要な荷物の整理作業がスムーズに取り掛かれます。

もう一つは、空き家を活用するにあたって、売る・貸す・解体をする、何をしても荷物整理が必要となります。その為、荷物整理を早い段階で完了しておけば、空き家の方向性が決まった際に、活用に向けた準備をスムーズに進めることができます。

荷物整理業者について

とはいえ、一軒の家には驚くほどたくさんの荷物が残り、大型家具や家電もある為、各個人だけの荷物整理は困難なケースが多くあります。

そのような際には荷物整理業者に依頼するという選択肢もあります。

空き家の解体について

すでに、大規模な修繕が必要な状態であったり、活用も住む予定もない場合においては家屋をそのまましておくのではなく、解体することも適切な管理としてあげられます。

解体することで家屋や庭木の手入れ、修繕の必要もなくなります。しかし、空き家で外観は古くとも、修繕をすればまだまだ十分に住める物件が多いのも事実です。「古いから」、「外観が悪いから」で解体してしまうのではなく、専門家による診断を受けてみられるのも必要な事です。

解体をする時は「その後」の事も考えて...

老朽化した空き家にも住宅用地の特例は適用されています。そのため、空き家を解体すると土地の固定資産税等が上がってしまうケースもごございます。その為、建物を解体した後の事を考えておかないと維持費がますます掛かってしまいかねません。解体をする際はその後の方法や利用方法も考えておくとうまいでしょう。

また、いざ解体となった時には空き家の解体に補助金等を出している自治体もごございます。事前に相談をしてみる事もお勧め致します。










荷物整理Q&A

Q 荷物整理はプロに任せたい方が多いのでしょうか？

A 必ずしもそうとは限りません。今までもご家族で協力して荷物を片づけられた例や、長い期間をかけてゆっくりと片づけられた事例もごございます。荷物整理のご相談もよいいただきます。お悩みでしたら相談窓口にご相談ください。

Q 作業の立ち会いは必要ですか？

A 荷物を処分する前のご判断をいただく必要はありますが、作業中の立ち会いは必ずしていただく必要はありません。荷物の仕分けや整理、清掃が終了したら立ち会っていただく、または写真でご説明致します。

Q どのような事がトラブルになりやすいですか？

A トラブルに繋がる要素はたくさんありますが、残しておくつもりだった物を処分された、買い取りを頼むつもりだった物を処分された等のトラブルはあります。処分する荷物・買い取りをする荷物・残しておく荷物を明確にし、業者にもそれをキチンと伝える事です。また、そのような事が無いように、相談窓口でも対応しております。

写真6 パンフレット詳細

奈良県の空き家相談窓口

空き家に関するあらゆることに対してご相談承ります。

面談相談・電話相談

専門の相談員がお話をお伺いさせていただきます。まずはお気軽にご連絡ください。

電話番号 0744-35-6211
受付時間 9:00~17:00 月~土(祝日除く)

個別相談会

毎月奈良県内の各所に無料の個別相談会を開催しています。開催の日時、場所等については当法人ホームページをご覧ください。直接お問い合わせください。

メール・FAXでのご相談

メールまたは、FAXでのお問い合わせは内容を確認させていただいたのち、空き家コンシェルジュからご連絡させていただきます。

メール akyaconclerge@zeus.eonet.ne.jp
※メールでのお問い合わせはホームページからも送信できます。

FAX 0744-35-6211

空き家総合相談窓口専用ホームページを開設しております。

本パンフレットと合わせてご活用ください。

ホームページ
<http://www.akyaconclerge.com/consultation/>
※詳しくはご連絡させていただきます(※本文にあらずお名前、ご連絡先をご記入ください)

奈良県各市町村担当窓口一覧

奈良県		
奈良県土木マネジメント部 まちづくり推進局 住宅課 0742-27-7544	奈良県地域振興部 南部東部振興課 0742-27-1515	
奈良市	生駒郡平群町	宇陀郡曽爾村
総合政策部 奈良ブランド推進課 0742-34-5172	都市建設課 0745-45-2077	総務課 0745-94-2101
大和郡田市	生駒郡三郷町	宇陀郡御杖村
まちづくり振興部 自治振興課 0745-22-1101(代表)	環境政策課 0745-43-7341	産業政策課 0745-95-2001(代表)
大和郡山田	生駒郡斑鳩町	吉野郡吉野町
産業振興部 地域振興課 0743-53-1151(代表)	総務部 総務課 0745-74-1001(内線274)	協働推進課 0746-39-9070
天理市	生駒郡安堵町	吉野郡大淀町
市長公室 総合政策課 0743-63-1001(代表)	総合政策課 0743-57-1513	総合政策課 0747-62-5501(内線221)
橿原市	橿原郡川西町	吉野郡下市町
まちづくり部 都市政策課 0744-47-3549	総務部 まちづくり推進課 0745-44-2213	地域づくり推進課 0747-68-9070
桜井市	橿原郡三宅町	吉野郡黒滝村
まちづくり部 観光まちづくり課 0744-42-9111(内線342-348)	未来創造部 まちづくり推進課 0745-44-2001(代表)	総務課 0747-62-2031
五條市	橿原郡田原町	吉野郡天川村
市長公室 企画政策課 0747-22-4001(内線206)	産業建設部 まちづくり推進課 0744-34-2085	地域政策課 0747-63-0321(内線151)
御所市	高市郡高取町	吉野郡野泊川村
企画政策課 0745-62-3001(内線323)	まちづくり課 0744-52-3334	総務課 0747-37-2101(代表)
生駒市	高市郡明日香村	吉野郡十津川村
都市整備部 建設課 0745-74-1111(代表)	企画政策課 0744-54-2001(内線238)	住民課 0746-62-0900
香芝市	北葛城郡上牧町	吉野郡下北山村
都市計画部 都市計画課 0745-76-2001(内線204)	都市環境部 環境課 0745-76-1001(代表)	総務課 0746-86-0001(代表)
葛城市	北葛城郡王寺町	吉野郡上北山村
企画部 企画政策課 0745-69-3001(代表)	地域整備部 まちづくり推進課 0745-73-2001(代表)	総務企画課 0746-82-0001(内線24)
宇陀市	北葛城郡広陵町	吉野郡川上村
企画財政部 まちづくり支援課 0745-82-3910	都市整備課 0745-55-1001	水環境の村づくり課 0746-52-0111(内線21)
山辺郡山添村	北葛城郡河合町	吉野郡箕吉野村
地域振興課 0743-65-0048	政策推進課 0745-57-0200	総務企画課 0746-42-0441

4) 相談事務の実施

① 総合相談窓口での相談対応

当法人事務所内に常設の相談窓口を設置し、常設相談員2名により面談相談と電話・FAX・メールでの相談を実施。即日回答できない専門相談については以下の各連携主体との連携のもと対応。相談対応の基本的な手順としては、まずは相談者の話を聞くなどカンファレンスを行い、専門機関や業者への問い合わせ等が必要な場合は単に業者に取り次ぐのではなく、相談員が業者に問い合わせ、その結果を相談者に報告する形式を取っており、そうした相談者の信頼確保につながると考えている。

図1 相談窓口フロー

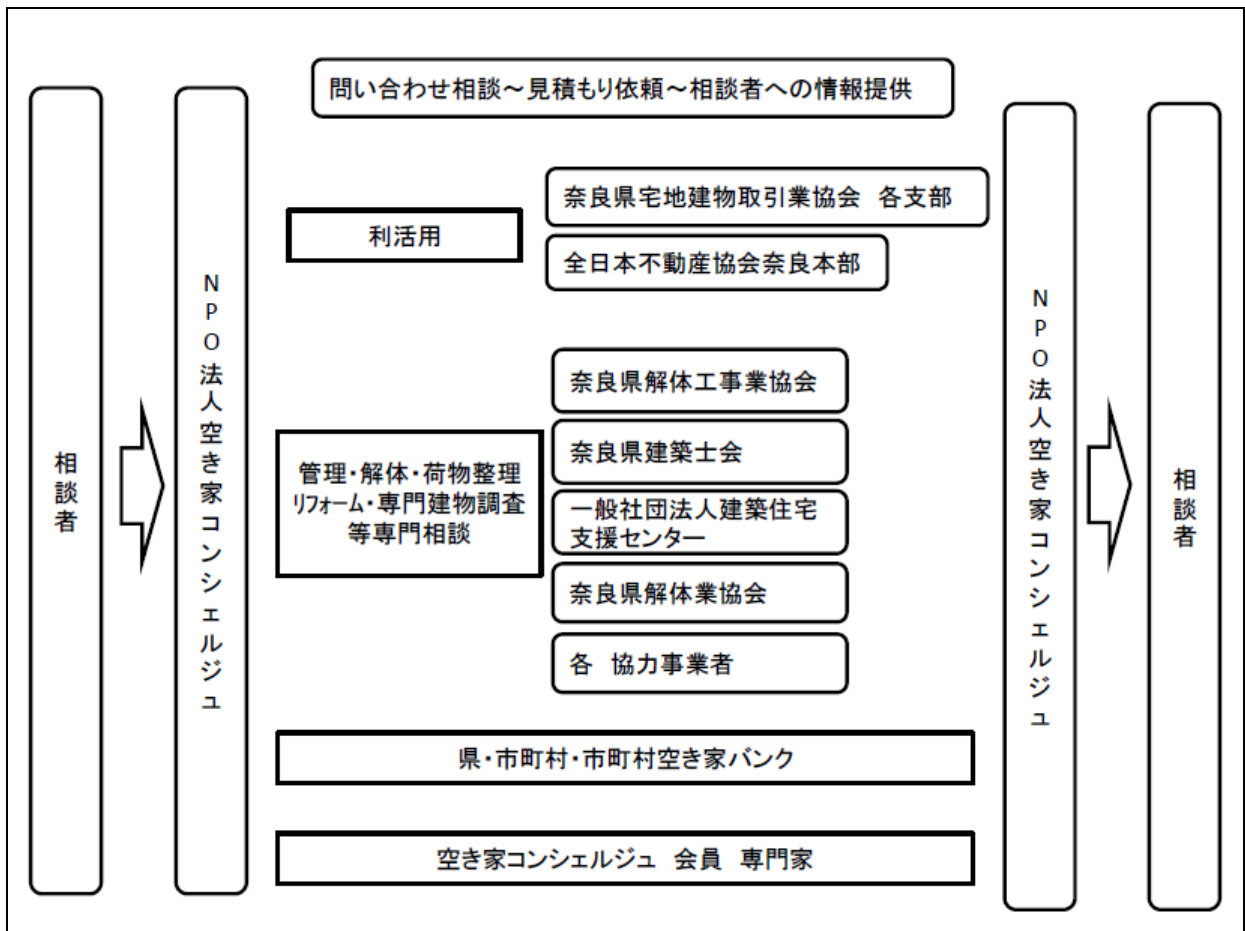


写真1 相談窓口看板



写真2 面談風景



写真3 電話相談風景



表1 相談件数

	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	合計
相談件数	3件	31件	27件	57件	49件	38件	28件	20件	33件	25件	311件

相談件数に関して月平均31件の相談があった。相談のタイミングはお盆・お正月明けが多く、家族が集まる場面で相談されることが多く見られた。相談者にヒアリングしたところ相談窓口の情報を複数の情報（広報誌・固定資産税通知書同封チラシ・メディア等）で取得しており、初めて情報を見てから1年後に相談されるケースもあった。

表2 相談方法

	電話	メール	来訪	相談会	その他	合計
相談方法	159件	59件	33件	58件	2件	311件
所有者	54件	6件	23件	41件		124件
利用希望者	105件	53件	10件	17件	2件	187件

相談方法に関しては、空き家所有者と利用希望者ではっきりとした違いが見られた。空き家所有者はメールでの問い合わせは少数で、電話・来訪・相談会等で顔をみて相談することによって安心感を求められていると考える。しかし利用希望者は電話・メールで気軽に問い合わせをされることが多く、後に分析している相談窓口の周知方法に関してもこの内容を踏まえた手法の選択を行うことが重要であると考えられる。

表3 相談のきっかけ

周知方法	全体	県内在住者	県外在住者
事業主体等のホームページ	119件	54件	65件
窓口周知チラシ、パンフレット	21件	16件	5件
都道府県・市町村の広報誌	38件	34件	4件
都道府県・市町村窓口からの紹介	46件	27件	19件
連携団体からの紹介	14件	11件	3件
開催した空き家セミナー、勉強会等	6件	6件	0件
新聞・雑誌・テレビ等のメディア情報	34件	20件	14件
その他（固定資産税納税通知書同封チラシ等）	33件	17件	16件

相談のきっかけとして、事業主体のホームページをきっかけに相談されている方が最も多くなっているものの、ホームページのみを見て相談されているケースは利用希望者にはその傾向があるものの、空き家所有者に関しては「どんな事業を行っている団体なのか」を確認するために閲覧されているケースが多い。相談者はひとつの情報では行動に移さず、複数の情報（安心できる情報）から相談窓口の情報を得て相談にこられていることがわかった。周知方法に関しても、誰に・どのような情報を・どのような回数行うことが必要であるかを検討して実施することが重要であると考えられる。

表5 相談内容について

	所有者本人	親族関係者	利用希望者	合計
管理	3件	3件	0件	6件
売買	11件	2件	24件	37件
賃貸	13件	5件	151件	167件
解体	2件	1件	0件	5件
上記以外	2件	1件	5件	8件
複合	62件	19件	7件	88件
合計	93件	31件	187件	311件

相談者の内容に関しては、空き家所有者（所有者本人・親族関係者）は昨年度同様一つの項目だけを相談されているケースは少なく、複合相談での内容がほとんどを占めた。また、所有者とご一緒に相談に来られる子供世代も多く空き家を引き継ぐことへの関心が、年々高くなっていることを実感した。複合相談には、「どうしていいのかわからないので相談した」「総合的にアドバイスして欲しい」など明確に項目を決めて相談にこられているケースは少なかった。専門機関への取次に関しては売買・賃貸に出した場合の相場について・成年後見人制度の相談・相続登記に関する相談・空き家の荷物整理についての相談が多くあった。

【複合相談の分析】

空き家所有者の複合相談の内容として、主要な相談内容

- 親が施設に入り、当該物件に戻る事はなく売却はしないで欲しいと言われていた
- 家財道具が全く手付かずで残っており処分しているが目処が立たない
- 今の住まいに仏壇を持っていけない（置く場所がない）
- 不動産事業者に相談したが売却を勧められたが売る気はない
- 今後成年後見人制度も検討すべきかどうかを教えて欲しい
- 巡回管理だけの相談もできるのか

以上のように不動産分野だけではなく生活相談全般に関わっており対応できる組織の強化を実施する。

なお、複合相談に関して、生活相談（相続・福祉関連・認知症の所有者等）の対応が必要な場合は、所有者から相談実施の際に家系図やご家族の情報等をヒアリングし、後日、相談員が専門家に情報提供し打合せを行う。その後相談者と日程調整を行い、ご自宅や相談窓口にて専門家と面談を実施している。

表6 相談者の年齢層

	20代～	30代～	40代～	50代～	60代～	70代～	80代～	不明
件数	15	28	36	53	59	33	11	76

相談者の年齢層に関しては、50～60代が多く空き家所有者の相談はほぼ50代以上、利用希望者の相談は20～60代に幅広く分布している。周知方法や相談員スキルも幅広い年齢層の相談者を想定した対策が必要であると考えられる。

表7 平均相談時間

	電話相談	面談相談	相談会
空き家所有者	約 40 分	約 60 分	約 40 分
利用希望者	約 15 分	約 30 分	約 20 分

平均相談時間に関しては、空き家所有者が40分～60分と電話・面談・相談会問わずきっちりとしたヒアリングが必要であると考えます。利用希望者は目的が明確であるため20分程度の相談時間となっている。

表8 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 ^{※4}	計
空き家所有者本人	管 理	2			1		3
	売 買	3	1	1	6		11
	賃 貸	10			3		13
	解 体	2					2
	上記以外 ^{※2}	2					2
	複 合 ^{※3}	24	4	14	20		62
	小 計	43	5	15	30		93
所有者本人以外 ^{※1}	管 理	3					3
	売 買			1	1		2
	賃 貸	1		3	1		5
	解 体	1					1
	上記以外 ^{※2}	1					1
	複 合 ^{※3}	5	1	4	9		19
	小 計	11	1	8	11		31
空き家利用希望者	管 理						
	売 買	11	6	1	6		24
	賃 貸	88	44	9	8	2	151
	解 体						
	上記以外 ^{※2}	1	1		3		5
	複 合 ^{※3}	5	2				7
	小 計	105	53	10	17	2	187
合 計	管 理	5			1		6
	売 買	14	7	3	13		37
	賃 貸	99	44	12	12		167
	解 体	3				2	5
	上記以外 ^{※2}	4	1		3		8
	複 合 ^{※3}	34	7	18	29		88
	計	159	59	33	58	2	311

※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。

なお、どのような複合相談が多かったかとの複合相談の内訳については、事業成果報告書に報告下さい。

※4：電話、メール、来訪、相談会以外の相談方法

表9 相談者が相談窓口等を知った方法

	相談者の内訳	具体的な方法								
		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	固定資産税納税通知書同封チラシ等	合計
相談窓口	都道府県内在住者	47	16	19	23	9		17	8	139
	都道府県外在住者	65	5	2	18	3		14	7	114
	計	112	21	21	41	12		31	15	253
出前相談会等	都道府県内在住者	7		15	4	2	6	3	9	46
	都道府県外在住者			2	1				9	12
	計	7		17	5	2	6	3	18	58

② 相談窓口の周知

県・市町村広報誌での告知とホームページ（当法人・県ホームページ等）、県・市町村担当窓口でのパンフレット設置や相談窓口の案内、固定資産税納税通知書へのチラシの封入等は6市町村で実施。また、一部地域は村内のケーブルテレビ放送でも告知を実施した。

写真1 県・市町村広報誌掲載例



写真2 固定資産税納税通知書 同封チラシ例



写真3 市町村担当窓口へのパンフレット設置

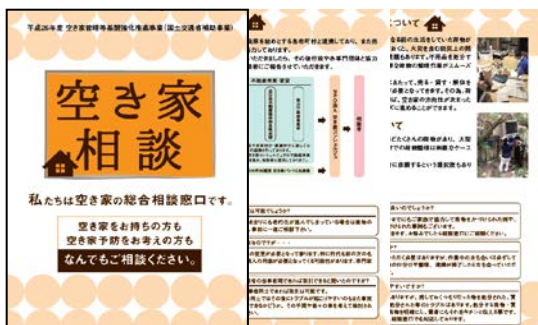


写真4 ホームページ（県・市町村リンク）



表1 周知活動実施状況 奈良県・市町村 (39市町村)

	平成25年度	平成26年度
県・市町村広報誌	17市町村	23市町村
パンフレット設置状況	21市町村	39市町村
ホームページリンク	2市町村	7市町村
固定資産税納税通知書 チラシ同封	0市町村	6市町村

空き家所有者へ相談窓口の周知を行うにあたり、①市町村内居住者には、広報誌やパンフレット等での周知を中心に実施 ②県内他市町村移住者には、移住先の市町村広報誌やホームページ等での周知を中心に実施。③県外移住者には、固定資産税納税通知書同封チラシ・ホームページ等での周知を中心に実施し、空き家所有者の動きに合わせた周知方法を様々な場所で見えていただくことができるように奈良県・市町村との連携強化をはかった。

③ 相談会の開催

表1 空き家相談会 開催内容

空き家相談会日時	開催場所	相談員	主な相談員	参加相談者数	
				相談会	セミナー
6月7日 14:15～16:15	吉野町 中央公民館	4名 常設相談員2名含む	建築士 まちづくり協議会 OB	14名	25名
7月12日 13:00～15:00	宇陀市 市役所内	4名 常設相談員2名含む	税理士 建築士	4名	
8月23日 14:15～16:15	生駒市 たけまるホール	5名 常設相談員2名含む	行政書士 司法書士 税理士	15名	24名
9月13日 14:15～16:15	明日香村 中央公民館	4名 常設相談員2名含む	建築士 行政書士	6名	8名
10月11日 13:00～15:00	宇陀市 市役所内	4名 常設相談員2名含む	建築士 行政書士	2名	
11月8日 13:00～15:00	五条市 市民会館	3名 常設相談員2名含む	行政書士	3名	
12月13日 14:15～16:15	吉野町 中央公民館	4名 常設相談員2名含む	建築士 まちづくり協議会 OB	3名	2名
1月17日 13:00～15:00	天理市 市民会館	4名 常設相談員2名含む	まちづくり協議会 OB 税理士	6名	
2月14日 14:15～16:15	生駒市 北コミュニティセンター	4名 常設相談員2名含む	行政書士 税理士	5名	18名

写真1 空き家相談会



写真2 空き家相談会



写真3 空き家相談会



写真4 空き家相談会



写真5 空き家相談会



上記内容にて空き家相談会を実施した。相談会に参加される方の特徴として、昨年度までは空き家にしていた期間が長い相談が多く見られたが、今年度の特徴として数ヵ月後に空き家にする方や、1年以内に空き家になったという空き家予備軍の方などの相談も増えたことが特徴である。電話相談に比べると、相談後すぐに何かしら次の段階に進む相談が多いのも特徴である。相談会後日、空き家現地立会い無料調査に繋がる確率が非常に高い結果となった。また、参加者数に関して全てではないが、相談会の前に空き家セミナーを行った相談会は、相談者数が増加する傾向にあり、セミナーなど参加しやすいイベント等から相談会への誘導が有効的であると考えられる。

(5) 空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発

1) 空き家の管理・荷物整理等の予防措置に関するセミナーの開催

奈良県後援・開催市町村共同開催の「空き家相談会」と併せて、空き家所有者及び空き家予備軍となる市民等を対象とする空き家の管理・荷物整理等の予防措置に関するセミナーを、生駒市、吉野町、明日香村で開催した。(講師は常設相談員)

写真1 空き家セミナー



写真2 空き家セミナー



写真3 空き家セミナー



3. 事後評価

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

荷物整理・遺品整理事業者に関しては、奈良県内に事業所をおいている事業者のみならず、他府県の事業者で奈良県内もサービスエリアに入れている事業者に対しても調査をおこなった。空き家管理事業者に関しては、専門事業者とシルバー人材派遣センターの調査を行い県内の状況はほぼ把握できた。

それにより、金額の妥当性やサービス内容の把握、可能エリアの把握が出来たことで利用者への情報提供の質が向上した。把握方法に関しても電話でのヒアリングやホームページでの調査は、効率的であると考えられる。但し、トラブル事例など回答頂けない事業者もあり改善が必要な部分もあった。

2) 相談員の研修・育成

相談窓口運営マニュアルに関しては相談員だけでなく、市町村担当窓口にも設置しており空き家相談を市町村とスムーズに連携するための基本マニュアルにもなっている。相談員研修に関しても実際に相談現場で難易度が高い相談や件数の多い相談内容に的を絞って実施しており、相談員の相談処理能力向上につながっていると考える。相談窓口運営マニュアルや研修を実施することで、どのような専門家・団体との連携ができていくかがわかりやすく、今後の流れをイメージできるとの意見が出ている。今後様々な事例が出てくることが予想されるため、相談マニュアルや研修内容の見直しを定期的におこなっていく必要があると考える。

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

ホームページ・パンフレットの見直しを行い、相談したきっかけでも分析したとおり(130件/311件)が事業主体ホームページ・パンフレットからの問い合わせとなっており効果は大きく出ていると考える。資料作成に当たり1) 相談業務に必要となる基礎情報調査のデータを基に内容を検討し作成しており、パンフレットは配布先に関する今年度全市町村設置が完了しており、相談に来られる方は市町村窓口へ一度行かれています方も多くパンフレットやホームページを見て来られています。市町村担当者も空き家相談があった際にツールとして使いやすいとの声も伺っており効果は出ているものと考えられる。ホームページは随時更新し対応可能であるが、パンフレットは定期的に現状に即した形に更新する必要がある。

4) 相談事業の実施

① 相談実績

目標値相談対応件数 150 件に対して 311 件の実績で相談件数目標数値は達成出来た。達成できた理由として、昨年度から本事業採択を頂き 2 年目となる今年度は県・市町村と相談窓口の連携・相談会の共同開催・周知活動・相談後の協力体制等、昨年度の課題点を強化してきたことが挙げられる。県・市町村と連携を強化することで、相談者に安心して相談頂ける体制や環境を提供することが今年度取り組みのコンセプトであったため、パンフレットの全市町村設置・市町村担当窓口の全市町村設置・固定資産税納税通知書同封チラシのスタート・市町村窓口との連携体制の構築等、市町村窓口との緊密な連携体制が成果につながったと考えている。また、ホームページやパンフレットの充実も相談者が安心して相談できる要因となっており、相談件数の増加につながっている。相談員のスキルや経験値の向上・専門家との取次ぎ方法の確立など相談窓口としてのオペレーション部分での向上も要因と考える。

② 周知方法等

周知方法は事業主体のホームページが 112 件/311 件と数字上は大きくなっているものの、分析すると県・市町村との連携での周知活動が不可欠であると考え（パンフレット設置・広報誌・担当窓口からの紹介）。今回実施した周知方法で効果が薄かったものではなく、複合的に継続していくことが有効であると考え。相談対応件数 150 件の目標に対して 311 件の実績で相談件数目標数値は達成出来た。

相談後の対応に関しても途中で相談が止まっているものではなく、全て進捗させているため質・量とも目標達成できていると考える。理由として市町村と相談窓口の連携・相談会の共同開催・周知活動・相談後の協力体制等、安心して相談頂けるための緊密な連携が大きな要因と考える。

空き家所有者からの相談に対しては、相談者からのご意見として「ワンストップで相談できる」との声をいただき、専門家との取次に関しても紹介だけでは追跡が容易にできないため、カンファレンス方式を実施することで相談者にとってわかりやすい仕組みになっていると考える。

相談から活用に至った点では、利活用成約（売買・賃貸）25 件・空き家管理サービス 10 件・荷物整理見積り件数 23 件・解体見積り件数 15 件・税務、法務、登記専門家相談等は 32 件の実績。一定の効果はあるが相談事業の効果をさらに上げていく必要があると考える。

連携を継続的に進める中で、専門機関・団体との連絡体制派スムーズになっている。連携主体からは相談会への相談員として参加したいとの要望も上がっており、今後検討していくこととなっている。

5) 空き家等の適正管理等の一般化・普及・啓発

空き家所有者や空き家予備軍（今後空き家になる予定）の方に、空き家になったら・空き家になる前に出来ることをテーマに 1 時間のセミナーを 5 回開催し 77 名の方に参加いただいた。空き家相談会の前にセミナーを開催したところ、その流れで相談会に参加いただくケースが多かった。また、荷物整理や空き家管理について事例を交えたセミナーであったため、参加者からは参考になり自分で出来ることから始めるという声をいただいた。事例を交えることで身近に感じていただくことができたと思う。

4. 今後の課題

1) 増加する相談に対応する相談員の確保・育成

相談会相談員の育成と常設相談員の育成を計画的に行っており、相談員は現在と同様空き家コンシェルジュの正会員や賛助会員で育成を行っている。また常設相談員に関しては一部市町村と連携し、地域住民に募集を行い空き家コンシェルジュが育成・研修（OJT）を行いながら拠点に常設させる。相談件数の上昇に追いつけるよう人材の育成・研修の質・量を再検討することが必要である。

2) 空き家バンク等の担当窓口がない市町村との連携

空き家バンク等の担当窓口がない市町村に関しては、取次窓口を設置済だが、相談の流れを担当窓口の担当者に正確に理解していただくため、定期的な講習会等（担当者が変わることも想定して）を実施していく必要がある。

3) NPO の認知の拡大・信頼の確保

本事業終了後も引き続き県・市町村との連携を継続する。空き家相談会共同開催市町村・広報誌掲載市町村・ホームページリンク市町村・固定資産税納税通知書へのチラシ同封等、さらに連携を深めていくことでより一層安心した相談窓口になれるものと考え、奈良県全体へさらに深く周知していく活動が必要である。

4) 業務を継続的に実施していくための課題

相談を通じた空き家のサブリースや管理サービスをさらに進めるとともに、市町村から委託を受け空き家バンクの運営等を行っていく。県北部・東部・南部に相談窓口を設置し、細かな相談体制の強化を図る。空き家総合相談窓口を市町村の空き家窓口として機能できるよう活動を進める必要がある。

5. 今後の展開

来年度は、奈良県・市町村との連携を強化するものとし、具体的には、相談会共同開催市町村（14/39市町村）で決定している。月1回相談会の頻度を月2回にし、相談者の徹底的な掘り起こしを行う。

また、相談窓口を奈良県北部・東部・中部・南部に各1箇所設置し、奈良県内の相談者が気軽に相談できる窓口づくり、相談窓口の周知強化の為に広報誌への掲載回数・掲載地域を増加（30/39市町村）させる。固定資産税納税通知書のチラシ同封（18/39市町村予定）の参加市町村も増やし、相談業務を継続的に実施していくために、5市町村（2/27現在）からの空き家相談に関わる業務委託を予定。空き家調査から空き家の実態把握、空き家バンクの運営、相談窓口業務等を実施する予定。

人材育成・人材確保に関しても市町村とも連携し、インターンを受け入れ教育研修を当法人が実施し、継続的に地域での相談業務を実施できる体制の構築を図る。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 25 年 5 月 14 日		
代表者名	有江 正太		
連絡先担当者名	有江 正太		
連絡先	住所	〒634-0061	奈良県橿原市小房町 9-32
	電話	0744-35-6211	
ホームページ	http://www.akiyaconcierge.com/		