

A-18 空き家管理・活用相談窓口整備事業			
事業主体	住宅流通促進協議会		
対象地域	福岡県		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡県全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、管理代行サービス等の地域の民間事業者、弁護士等の専門家と連携して整備。 ・電話相談窓口1箇所（東京）、面談相談窓口5箇所（管理サービス提供事業者）を設置し、全県の相談に対応。 		
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	0件	0件	0件
本事業期間内の成果 (H27年2月27日時点)	9件	2件	11件

1. 事業の背景と目的

事業対象地域である福岡県では、活用意識の低い空き家等が多く目立っているが、その所有者はそれらの対処方法について検討する術（相談先）が乏しいこともその一因である。

そこで、所有者の空き家活用・管理・解体処分などの意思決定を助けることを目的として対面相談窓口及びコールセンターを昨年度より開設、運営してきた。対面相談窓口においては福岡県内に空き家等を持つ近隣居住者を対象とし、身近な場所での相談対応が可能な窓口としている。一方コールセンターは遠方居住所有者を主な相談対象者としており、全国各地に居住する空き家所有者からの相談に対応できる窓口として設置している。どちらの窓口も相談員は、相談者の要望に沿って売却、賃貸、管理、除却に関する専門業者の紹介や、税金、法律等の専門家の紹介、行政機関の紹介を行う。

今年度は、より大きな成果を上げることが目的として、とりわけ市町村との連携に主眼を置きながら、本事業の住民に対する告知活動を行う。そして県市町村では対応できない相談案件についての補完も行っていくこととした。

2. 事業の内容

(1) 事業概要

取組事項	概要
1) 相談業務に必要な基礎情報調査	①専門事業者リストの作成 相談窓口にて中立的立場で事業者の紹介を行い、また相談者が自ら依頼する事業者を選択できるよう、各専門事業者のリストの作成を行った。作成するリストは、宅建事業者、解体業者、管理業者、法律・税相談窓口をそれぞれ市町村ごとにまとめることとする。
2) 相談員の研修・育成	①相談対応マニュアルの改善と相談窓口と取次先事業者間連携マニュアルの作成 実際の相談や取次状況等からの情報をフィードバックし、トークスクリプト（相談対応台本）や相談対応トークマニュアルの改善を行った。コールセンターと対面相談窓口相互の取次ぎや事業者紹介の際のルールを明確にした。
	②相談員のスキルアップ研修 コールセンター・対面相談窓口相談員、取次ぎ先専門事業者の対応能力向上の為の研修を実施した。研修の中身として改訂マニュアルの説明や、実践的な電話対応能力向上のためのロールプレイングなどを行った。

	③対面相談窓口相談員の研修	<p>新規に窓口開設を行った事業者の新規相談員に対しては、相談対応トークマニュアル・事業者連携マニュアルに沿った対応に関する研修を実施した。</p> <p>また、既存相談員との相談案件に関する共有、他地域での相談事例の共有を図った。</p>
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	①Q&Aの追加	<p>昨年度に作成したQ&Aでは不十分であるため、寄せられた実際の相談案件や、連携する専門事業者・市町村からの電話ヒアリング等で事例を収集し、追加を行った。また、結果はホームページに反映させた。</p>
	②ホームページの内容の更新	<p>ホームページを通して空き家等所有者が自ら問題の解決を図ることが出来るようにQ&Aや相談事例の充実を図った。また、メール問い合わせフォームの新設、相談窓口リストの掲載など、内容の更新・充実を行った。</p>
4) 相談事業の実施	①コールセンター（電話及びメール相談窓口）	<p>昨年に引き続き、対面相談窓口・電話相談窓口（コールセンター）を通じた相談対応を行った。2) ①で作成する事業者間連携マニュアルに基づき複数相談窓口かつ複数専門事業者とのスムーズな連絡、随時情報共有を行った。</p> <p>また、面談相談窓口の周知と来訪相談者に分かりやすい表示として、のぼり等掲示ツールや、相談員用の名刺等の窓口用アイテムの制作を行った。</p>
	②対面相談窓口の設置	<p>対面相談窓口は昨年度、福岡市に1か所のみ開設していたが、地域の身近な場所で相談対応できるように相談窓口を増設した。未設置の北九州地区、筑豊地区、筑後地区にも窓口を開設する働きかけを行うと同時に、既に設置しているが空き家件数の多い福岡地区についても新たな窓口設置の働きかけを行った。</p>
	③市町村との連携の働きかけ	<p>今年度より県・市町村から紹介された相談者への対応も積極的に行うため、県内市町村の空き家担当窓口との連携の働きかけを行った。連携の中身は、市町村に入った相談のうち専門相談には本窓口が対応し、本窓口に入った近隣からの苦情相談については市町村に取次ぐなどである。</p>
	④相談窓口の周知の多様化	<p>相談窓口認知度向上のために、対面相談及び電話相談窓口（コールセンター）の告知に関するチラシ等を作成し、県市町村に設置した。</p> <p>さらに、既存のホームページSEO対策強化を図るとともに、首都圏や近畿圏の遠方居住所有者への周知として、福岡県出身者で構成される東京や関西等の福岡県人会や東京や大阪にある県や市が開設する事務所に対してチラシの設置やホームページ、コールセンターの案内を行った。</p>

(2) 事業の手順

交付決定（9月17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（表1）。

表1 事業進捗管理表

対象事業	細項目	9月	10月	11月	12月	1月	2月	
1) 相談業務に必要となる基礎情報調査	①専門事業者リストの作成	リストアップ 協定書作成	専門事業者訪問 リスト作成	解体事業者リスト作成、リスト整理			
	②市町村の相談窓口の把握				行政窓口等調査 リスト化			
2) 相談員の研修・育成	①相談員向けマニュアルの改訂等	履歴管理表作成	履歴基幹 マニュアル作成			マニュアル改訂		
	②相談員のスキルアップ研修		研修実施			研修実施		
	③対面相談窓口相談員の研修							
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	①Q&Aの追加				Q&Aまとめ			
	②ホームページの内容の更新		HP改訂会議 原稿作成		HP改訂会議 原稿作成	HP改訂作業	HP改訂	
4) 相談事務の実施	①コールセンター(電話及びメール相談窓口)	実施						
	②対面相談窓口の設置	働き掛け 設置						
	③市町村との連携の働きかけ	FAXアンケート	自治体訪問	案内書送付				
	④相談窓口の周知の多様化 i)チラシの作成(窓口表示看板等の作成含む)	チラシ制作			のぼり制作			
		名刺制作						
	ii)市町村窓口での周知活動				粕屋町広報掲載		要望に応じて随時	
iii)県人会等への働きかけ		県外自治体	東京福岡県人会	各地福岡県人会	大刀洗町HPリンク	発送		
		事務所訪問	チラシ持ち込み	チラシ配布				

(3) 事業内容

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

①専門事業者リストの作成

相談者から事業者紹介要望があった場合、ビジネス誘導との不安や誤解を持たれないように中立的な立場で情報提供を行うための基礎資料として、宅建事業者及び管理事業者、解体業者、法律・税相談窓口については各地域においてリスト作成を行った。

i) 管理・活用

宅建事業者及び管理事業者については、我々住宅流通促進協議会（以下、本協議会）のメンバーからの紹介を起点としてリスト作成を行った。取次ぎ先とするにあたり、リストアップした業者とは、本協議会空き家部会での取り組み内容に賛同の上で本事業に協力することや、個人情報保護規定などを記載した書面（協定書）を取り交わした。リストアップ時に配慮した事は、空き家物件数の多い福岡エリア及び、十分にエリアが網羅されていなかった北九州・筑豊地方の事業者の拡充である。

ii) 解体

解体業者リストについては、一般社団法人 福岡県建造物解体工業会の会員リストをもとに作成した。このリストについては、相談者より直接的な業者紹介の依頼があった場合のみ活用する。

相談者の意向によっては、『信頼できる解体業者選びのコツ』のみをお伝えし、特定の業者紹介は行わないという対応を取る。伝えるべき『コツ』については、解体工業会へのヒアリングにより整理したものであり、マニュアル改善時に盛り込んでいる。

iii) 法律・税相談

法律・税相談窓口については、福岡県弁護士会と九州北部税理士会の相談センターをリストにあげた。各相談センターでは、定期的に対面相談会を開催するなど近距離居住者への対応を得意としている一方で、相続・税金の専門家窓口として昨年度より連携を取っている（株）福岡相続サポートセンターは、県外居住者への対応も得意としている。この状況を踏まえて、基本的には相談者の居住地域を踏まえて、専門相談の紹介を行うという対応をとることとした。福岡県内のエリア・対応項目別に、リストアップした事業者数の一覧を表2に示す。

表2 エリア・対応項目別リストアップ事業者数一覧

対応項目	エリア			
	福岡	筑後	北九州	筑豊
管理・活用	6	2	2	2
解体	29	3	22	4
法律・税	10	10	6	4

リストアップ事業者のべ数。相談窓口事業者含む。

②市町村の相談窓口の把握

空き家の紹介等の要望があった場合や、近隣の空き家に対する苦情があった場合に、所轄行政庁のしかるべき部署を案内できるよう、各市町村の代表電話番号と担当する部局の調査しリストを作成した。情報収集は主に各自治体のホームページを参考に行い、不明な場合は電話での問い合わせなどで補完した。リストの一部を次ページ表3に示す。

2) 相談員の研修・育成

①相談員向けマニュアルの改訂等

i) 相談員向け相談対応トークマニュアルの改訂

昨年度作成した相談対応マニュアルをもとに相談対応業務を実施していく中で、浮かび上がってきた要改善点を洗い出し、改善を行った。

主な改訂内容は、移住希望者や近隣住民からの相談対応の手順や方法、1) ②で把握・整理した市町村相談窓口一覧表をマニュアルに追加したことである。具体的には以下のとおり。

【福岡県内への移住希望者からの相談】

空き家の紹介等の要望があった場合は、市町村が設置する空き家バンクまたは移住相談が可能な市町村の担当部局を紹介。

【近隣住民からの苦情】

近隣の空き家に対する苦情相談があった場合は、苦情内容を確認し、適切な市町村の担当部局を紹介する。紹介する担当部局は、草木繁茂や環境衛生に関する苦情は衛生関連の部局、倒壊や飛散に関する苦情は建築関連の部局を紹介することとした。また分類が難しい相談内容については、役所の代表電話番号を伝えることとした。

表3 自治体別 市町村相談窓口一覧表（一部）

■空き家バンク等		■苦情相談（建物・環境）		
市町村	担当部局	市町村	苦情分類	担当部局
北九州市	建築都市局 住宅計画課	北九州市	全般	建築都市局 指導部 空き家対策推進室
福岡市	専門部局なし	福岡市	建物	住宅都市局建設指導部建築物安全推進課
大牟田市	専門部局なし		環境	東区役所 生活環境課
久留米市	久留米市定住情報窓口			博多区役所 自転車対策・生活環境課
直方市	専門部局なし			中央区役所 生活環境課
飯塚市	専門部局なし			南区役所 生活環境課
田川市	建築住宅課 住宅政策係			城南区役所 生活環境課
柳川市	柳川市定住サポートセンター			早良区役所 生活環境課
八女市	市長公室企画政策係		西区役所 生活環境課	
筑後市	総務部 企画財政課 定住促進係	大牟田市	建物	都市整備部
大川市	企画課		環境	環境業務課
行橋市	専門部局なし	久留米市	建物	都市建設部
豊前市	総合政策課総合政策係		環境	環境部環境保全課
中間市	専門部局なし	直方市	建物	総合政策部 市民協働課 防災安全係
小郡市	専門部局なし		環境	環境整備課 環境対策係
筑紫野市	専門部局なし	飯塚市	建物	総務部 防災安全課
春日市	専門部局なし		環境	環境整備課環境衛生係
大野城市	専門部局なし	田川市	全般	安全安心まちづくり課 防災安全対策室
宗像市	都市戦略室 秘書政策課	柳川市	建物	安心安全課
太宰府市	専門部局なし		環境	生活環境課
古賀市	専門部局なし	八女市	建物	総務部地域づくり支援係
福津市	定住化情報プラザ		環境	社会環境課
うきは市	企画課企画調整係	筑後市	全般	総務部 企画財政課 定住促進係
宮若市	総務部 総合政策課 政策推進グループ		環境	かんきょう課
嘉麻市	専門部局なし	大川市	建物	都市計画課
朝倉市	専門部局なし		環境	環境課
みやま市	企画財政課企画振興係内 定住サポートセンター	行橋市	建物	都市政策課
糸島市	経済振興部 学研都市づくり課		環境	環境課
那珂川町	専門部局なし	中間市	全般	生活環境課生活環境係
宇美町	専門部局なし		建物	住宅都市交通対策課住宅政策係
篠栗町	専門部局なし	小郡市	環境	環境上下水道部環境保全課環境保全係
志免町	専門部局なし		建物	都市建設部都市計画課
須恵町	専門部局なし	筑紫野市	環境	生活環境課 環境係
新宮町	専門部局なし		建物	建設部都市計画課
久山町	専門部局なし	春日市	環境	環境課
粕屋町	専門部局なし		全般	安心安全課防犯安全担当
芦屋町	専門部局なし	大野城市	建物	建設部都市計画課
水巻町	専門部局なし		環境	環境課
岡垣町	都市建設課	宗像市	全般	総務部生活安全課
遠賀町	専門部局なし	太宰府市	建物	都市計画課
小竹町	専門部局なし		環境	生活環境課環境保全係
鞍手町	専門部局なし	古賀市	建物	都市計画課
桂川町	専門部局なし		環境	環境課
筑前町	専門部局なし	福津市	全般	市民部 生活安全課 安心安全まちづくり係
東峰村	専門部局なし	うきは市	建物	住環境建設課
大刀洗町	専門部局なし		環境	生活環境係
大木町	専門部局なし	宮若市	全般	総務部 まちづくり推進課
広川町	政策調整課政策調整係	嘉麻市	建物	総務課
香春町	建設課 住宅管理・住宅計画係		環境	環境課 環境衛生係
添田町	地域防災プロジェクト	朝倉市	建物	都市建設部 都市計画課 まちづくり係
			環境	環境課

2つ目の改訂ポイントとしては、例えば、相談者に単に事業者リストを提示しただけでは選びにくいことも想定されるので、活用と解体について業者選びのコツ（ポイント）を伝えることとした。以下、マニュアルからの抜粋文。 また、相談対応トークマニュアルの一部を図1に掲載する。

【 信頼できる解体業者選びのコツ（ポイント） 】

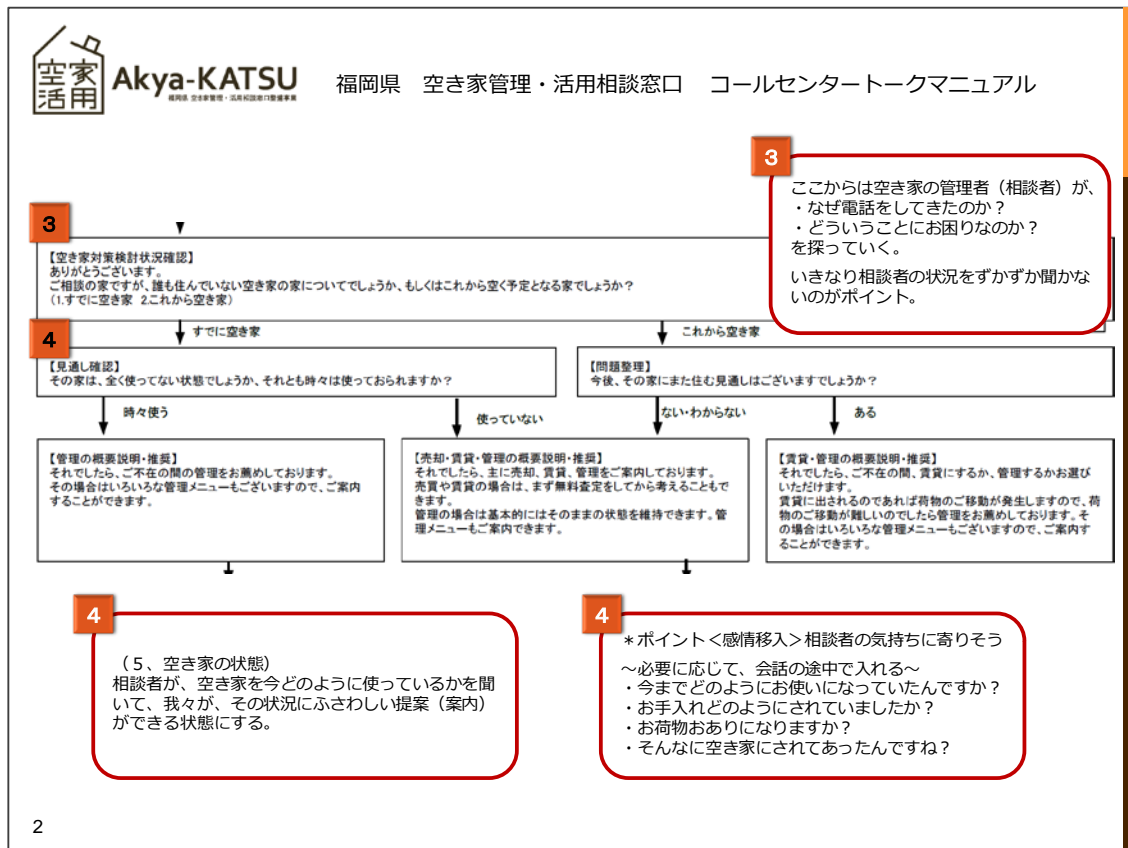
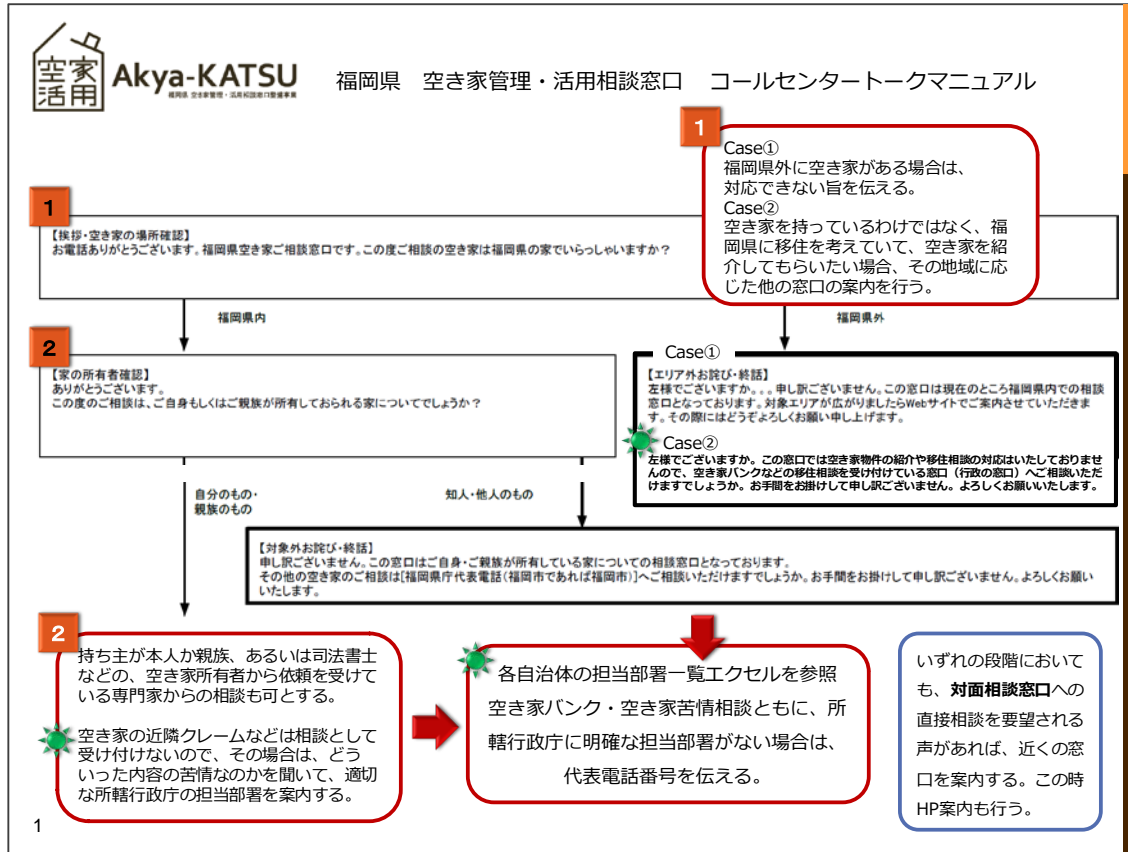
- ①リサイクル法を履行できる正規届け出事業者であること
- ②発注者（空き家所有者）に対して建築物などの構造、工事着手時期、分別解体等の計画について書面を交付して説明する業者であること
- ③契約手続きをきちんと行う業者であること。例えば、契約書面において、分別解体などの方法、解体工事に要する費用及び再資源化などに要する費用や、再資源化のために特定建設資材廃棄物を持ち込む予定の施設等の明記
- ④電話対応時にも親身に相談に乗ってくれる業者であること

窓口が紹介する専門事業者については、下記の観点に置いて問題ないと判断した事業者であることの説明を加える。

【 信頼できる宅建事業者選びのポイント 】

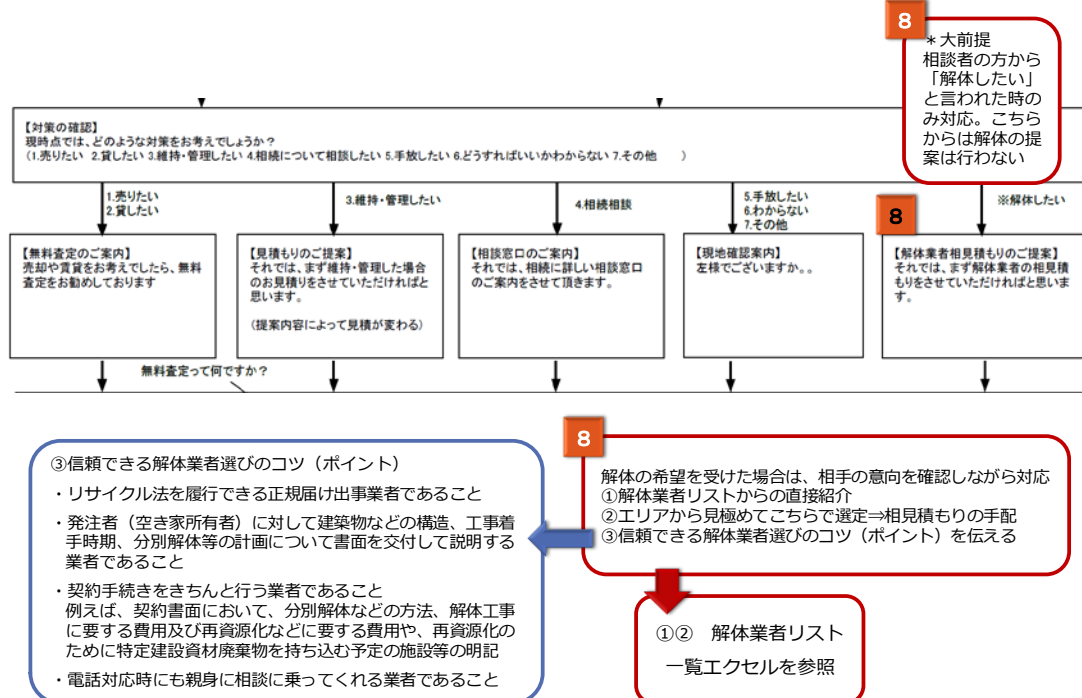
- ①宅地建物取引業者の免許を持っていること
免許の種類(1)国土交通大臣免許(二つ以上の都道府県に事務所を置いて営業をする場合)
(2)都道府県知事免許(一つの都道府県のみで事務所を置いて営業をする場合)
- ②宅建業者名簿の閲覧で確認できる内容
国土交通省の各地方整備局、各都道府県の担当課で、その地域内に事務所(本店)のある宅建業者の宅建業者名簿と、免許申請書等の閲覧ができます。
以下、確認できる内容。
 - (1)免許証番号(営業年数が分かります)
 - (2)過去の営業成績(免許を更新していれば、更新の免許申請前5年間の取引件数や額が分かります)
 - (3)商号・代表者・役員・事務所の所在地(たびたび変更があるときは、注意が必要です)
 - (4)専任の取引主任者(出入りの激しい場合は、注意が必要です)
 - (5)資産状況など(資本金・財務内容など)を知ることができます。行政処分歴の有無は、担当職員に聞くとよい。
- ③電話対応時にも親身に相談に乗ってくれる業者であること

図1 相談対応トークマニュアル (例)

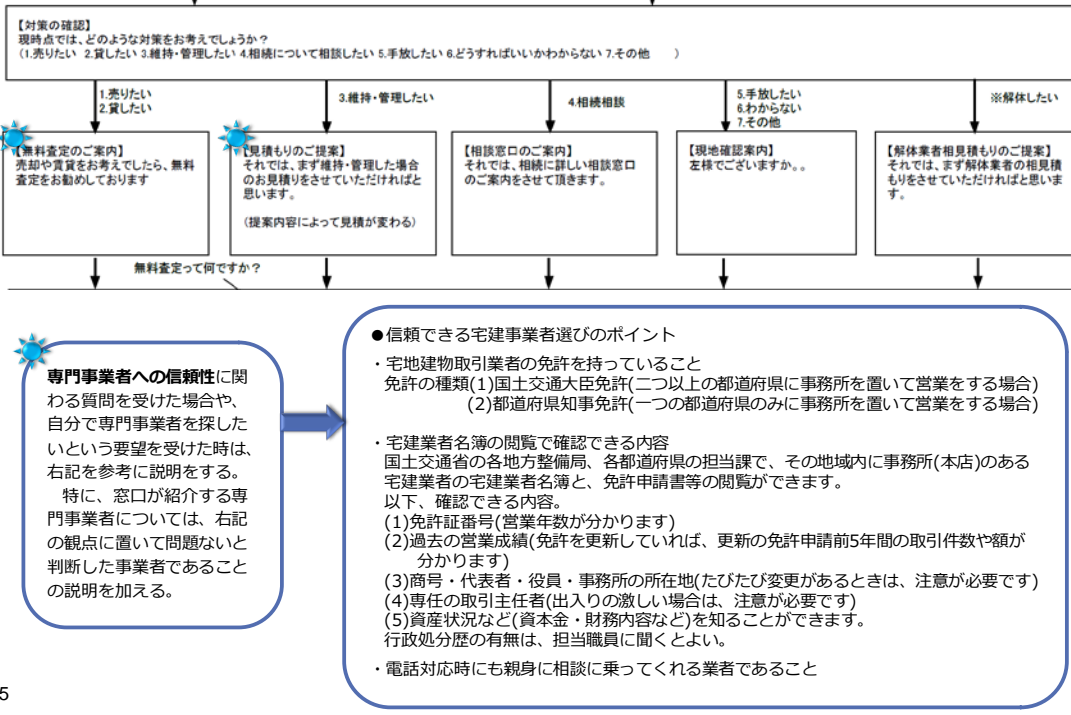




3



4



ii) 相談窓口間および専門相談取次ぎ先事業者との連携マニュアル

対面相談窓口を新設するにあたり取次ぎ先事業者間マニュアルの整備を行った。相談員向け相談対応トークマニュアルとは別に、取次ぎ事業者と相談員間の相談履歴管理表による情報管理方法について記述している。このエクセル形式の管理表の目的は、相談結果の共有やノウハウの蓄積・フィードバックであるが、相談案件のきめ細やかなアフターフォローをする際にも役立てられるよう、状況が第三者にも分かるような書き込み方とするよう意識するよう促した。目次は以下の通り。

1. エリア別 対面相談窓口一覧

福岡県は大きく4つの地区<福岡、北九州、筑豊、筑後>にエリア分けされているので、エリア別に対面相談窓口の情報を記載

2. エリア別 管理・活用専門相談取次ぎ先一覧

3. 自治体別 管理・活用専門相談取次ぎ先一覧

2ではエリア別、3では県内60自治体別に管理・取次ぎ先一覧を記載

4. 連携準備① 協定書締結、窓口告知ツール説明

連携に必要なアイテムを視覚的に伝わるように画像を掲載

5. 相談履歴管理表(図2)

連携の鍵となる、相談履歴管理表のお知らせ。機械的に事象を記載するのではなく、きめ細やかな対応を意識して情報を記載することを促す。

6. 電話相談窓口担当者 所属先、氏名、連絡先の記載

7. 事業責任者、担当者 所属先、氏名、連絡先の記載

8. 連携準備② 取次ぎ先事業者の担当者連絡先記入用紙

9. 連携準備③ 協定書締結、窓口告知ツール制作用情報記入用紙

図2 事業者連携マニュアル抜粋【5. 相談履歴管理表】

相談履歴管理表

福岡県 空き家管理・活用相談窓口



エクセルデータを共有し、情報管理をいたします

コールセンター・相談窓口記入欄				
管理NO	(例1)	(例2)	1	2
1、相談者の名前	名乗らず	あきやかつ じろう		
*空き家所有者との関係	所有者の娘	所有者本人		
2、相談者の電話番号		03-3333-4444		
3、空き家のある市町名	春日市	大牟田市		
4、折り返し連絡可能な曜日・時間帯		平日21時以降、土曜日午前中		
5、空き家の状態 全く使っていない・時々使っている /頻度： 荷物の有無	時々使っている	引越しますので、引越後は使わなくなる予定。 戻ってくる可能性もないわけではない。荷物の移動は可能。		
6、希望の対策	管理に興味がある	賃貸？売買？無料査定を希望		
7、その他 (事業者名直接紹介の場合はその旨記入) (空き家になる理由、相談したきっかけ等)	三好不動産を紹介。三好不動産に連絡の際には、「あきやかつコールセンターからの紹介で」と伝えるように相談者に依頼済み。	専門事業者（コモハラ不動産）から相談者に直接連絡が行く旨を説明。		

事業者記入欄				
0、対応者の名前				
1、相談者の名前				
*空き家所有者との関係				
2、相談者の電話番号				
3、空き家のある住所				
4、折り返し連絡可能な曜日・時間帯				
5、空き家の状態 全く使っていない・時々使っている /頻度：				
6、対策				
7、その他 (事業者名直接紹介の場合はその旨記入) (空き家になる理由、相談したきっかけ等)				

記載のポイント

- ・状況が第三者にも伝わるよう、できるだけ詳細に記載して下さい。
- ・相談案件の決め細やかなアフターフォローにも役立てられるよう意識して記載して下さい。
- ・日付の情報も確実に入れてください。

②相談員のスキルアップ研修

相談員への研修を1月下旬に行った（写真1）。本事業の責任者が講師となって、コールセンター相談員3名のスキルアップ研修を行った。普段から相談員と講師との間で相談状況の共有は出来ており、その結果のマニュアル改善であったので、改善点の受け入れ自体はスムーズに執り行うことができた。また、トークスクリプトの読み込みやロールプレイング研修は、改めて電話対応能力の向上につなげる事ができた。

写真1 研修風景



カリキュラムは以下の通り。

1. 今年度の事業の振り返り
2. マニュアル改善点の説明
3. トークスクリプトの読み込み
4. ロールプレイング
5. 質疑応答、意見交換

ロールプレイングの方法は以下の通り。

1. まず研修受講者と講師の計4人でふたつの組を作り、相談者役と相談員役を決める。
2. 予め講師が準備したお題も参考にして相談⇔応酬を行う。
3. 一通りの応酬が終わったら、相談者役と相談員役の交代を行う。
4. グループ編成を変え、同様にロールプレイングを行う。
5. 最後に相互評価、意見交換

ロールプレイングで行った想定相談事例は以下。

- ・役所から空き家を改善するよう、通知書が送ってきたのですが。
- ・福岡県に移住したいのですが。
- ・空き家の管理をお願い出来ますか？
- ・実家の住宅の相続について相談したいのですが。
- ・実家の誰も住んでいない住宅を解体すべきかどうか迷っているのですが。
- ・東京に住んでいるのですが、福岡にある空き家を見に行ってもらえますか？

意見交換としては、特に個人情報の聞き取り方（引き出し方）に難しさを感じるという意見が目立った。これに関して、相談員はあくまでも相談者の味方でありアドバイザーであることが伝わるように努力することで、相談者の警戒心を緩め、情報を引き出しやすくなるのでは、という意見があった。

③対面相談窓口相談員の研修

対面相談窓口設置の際に、相談員への研修を10月に行った。対象とした相談員は窓口5か所の相談員10名で、講師は同じく本事業の責任者。カリキュラムは以下の通り。

1. 事業の背景と概要について
主な活用ツール：本事業応募申請書、交付申請書
2. 対面相談窓口業務について
主な活用ツール：事業者連携マニュアル
3. 相談対応の方法について
主な活用ツール：相談対応マニュアル
4. 質疑応答、意見交換

参加者の質疑で目立ったのは、相互連絡のタイミングと方法。メールと電話の併用を行うにあたりどの程度丁寧なフォローを行うのが適切なのかなどを確認した。また、告知ツールについては、軒並み好評であったが、更に店頭に設置するのぼりの制作を要望もあり、作成後配布している。

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

①Q & Aの追加

相談窓口事業での経験をもとに、Q & Aの追加を行い、ホームページへの反映を行った。追加した質問内容は下記の通り。

- Q1 東京に住んでいるのですが、福岡県に空き家を持っていて、タダでも良いからもらってくれる人を見つけて欲しいと思っています。
- Q2 住宅は人が住めない状態で放置しています。大阪に住んでいるので、現状どうなっているかも良く分からないのですが、解体も含めて売却を検討したいと思っています。なので、まずはどのくらいの価値があるのか知りたいのですが。
- Q3 福岡でゆったり暮らしたいので、空き家の物件情報をいただきたいのですが。
- Q4 親から相続した家があって、早く売りたいのですが。また、売った後、兄弟に分配しなければならないのですが、そちらの相談にも乗っていただくことはできますか。

②ホームページの内容の更新

空き家等の所有者で問題をお持ちの方々により届くように、検索ワードと内容の強化をしてきた。また、ホームページを通して空き家等所有者が自ら問題の解決を図ることが出来るように、Q&Aの充実や相談先事業者リストの掲載など、内容の更新・充実を図ってきた。追加したQ&Aについては、(3)3)

①Q & A、相談事例の整理、追加、改善 で述べたとおりである。

また、アクセス数とページへの滞在時間もある程度確保できている一方で、ホームページ経由での電話問い合わせに十分つながっていないという状況が判明したため、ホームページ上の表現に問題が無いかどうかを検討した。結果、より強く消費者目線を意識し、まずは相談が無料である事や、気になる空き家を所有者の代わりに無料で見に行ってもらえる事など分かりやすく表現するものとした。

(図3はトップページ画面。図4は新規に掲載した対面相談窓口事業者リスト)

図3 Akya-KATSU トップページ (更新)



また、電話での相談に心理的にハードルを感じている方や、電話受付時間内に電話ができない人向けに、メールでの問い合わせを可能とする為、問い合わせフォームを設置した(図6)。問い合わせフォームに入力する必須項目を極力少なくし、相談者が負担を感じないように配慮した。そのうえで、オプションとして、『お客様の現在の空き家事前チェック』というアンケートフォームも導入し、電話相談時に必ず確認する空き家に関する情報を入力できる仕組みも作った。これは、相談窓口がメール受信をした後に行う相談者への電話連絡の際の手間削減効果だけでなく、相談者自身に所有する空き家の状況を再認識してもらうことを意図したものである(図7)。

図4 対面相談窓口の案内ページ(新規)



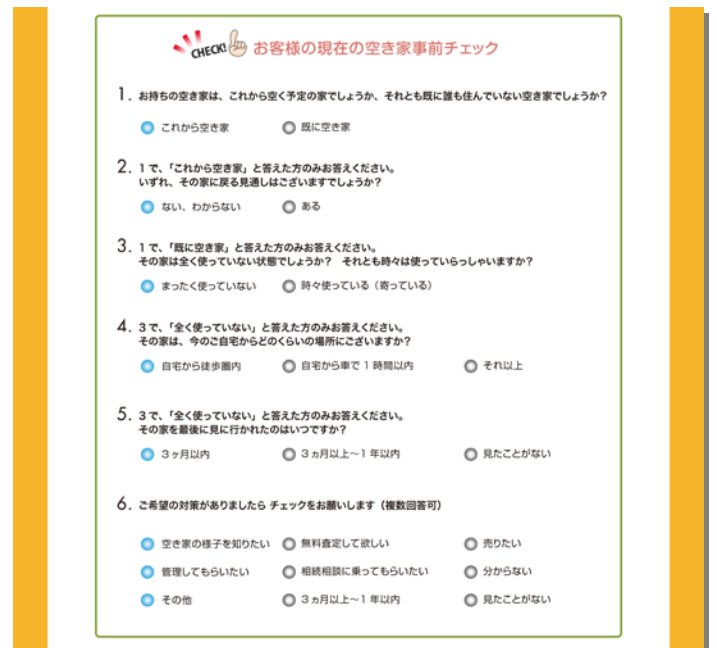
図5 相談窓口案内のページ(更新)



図6 お問い合わせフォーム/必須項目(新規)



図7 お問い合わせフォーム/アンケート(新規)



4) 相談事業の実施

①コールセンター(電話及びメール相談窓口)

昨年に引き続き、コールセンター・対面相談窓口を通じた相談対応を行っている。電話はコールセンターと対面相談窓口それぞれで対応、メールはコールセンターで、面談は対面相談窓口で対応するルールで運用。

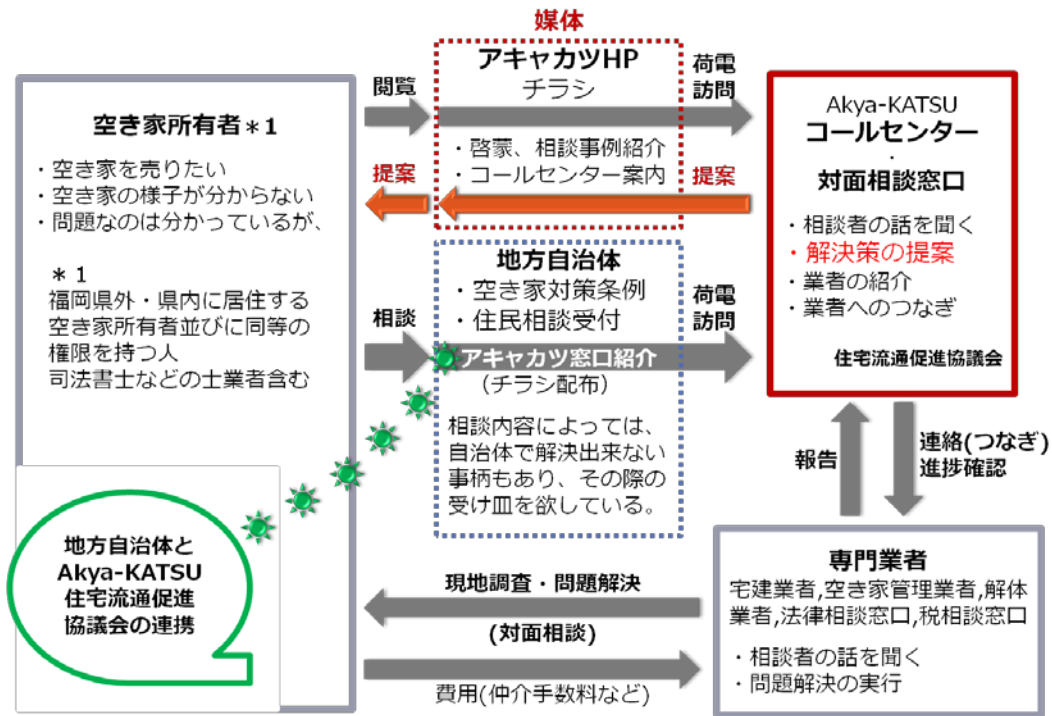
受付時間は、平日の午前10時～午後7時としている。コールセンターの相談員の人数は、常時1名とし、相談数に応じて2名での対応も取れるような体制を作った。

空き家所有者やその家族は、ホームページやチラシ、地方自治体からの紹介を受けて、コールセンターもしくは対面相談窓口で相談する。相談を受けた窓口の相談員は、内容に応じて適切な事業者や法律・税相談窓口、行政の担当窓口等の紹介を行う(図8)。

写真2 電話相談窓口



図8 Akya-KATSU 事業スキーム図



特に、事業者を紹介する際には、事業者と相談者の間を慎重に取り持つ姿勢を重視しているが、この時の相談員が行う基本的なフローを下記に示す。

【 相談員フロー 】

1. 相談者からの相談を受ける（電話・対面・メール）。
 2. 相談内容を専門事業者に伝え、対処方法について助言をもらう（電話+メール）。※
 3. 相談者に連絡し、専門事業者の見解や対処策を伝える。※
同時に、専門事業者から相談者に直接連絡が行く旨を伝える（電話）。
- ＜この間、専門事業者より相談者に連絡を入れる＞
4. 専門事業者より、相談者と連絡を取った旨の報告をもらう（電話）。
報告が無い場合は、相談員より専門事業者に問い合わせる。
- ＜この間、専門事業者は問題解決に向けてのアクションを行う＞
5. 専門事業者より、問題の解決など対処が終了した旨の報告をもらう（電話+メール）。
報告が無い場合は、相談員より専門事業者に問い合わせをする。
- ※相談内容によっては、2と3を繰り返す場合がある。

②対面相談窓口の設置

昨年度までは、福岡地区の本協議会事務所を唯一の対面相談窓口としていたが、本年度においては地域の身近な場所での相談対応が出来るよう、対面相談窓口設置箇所を新設した。福岡県は大きく4つの地区<福岡、北九州、筑豊、筑後>にエリア分けされているため、エリア毎に対面相談窓口を設置する事を目標とした。方法は、昨年より本事業で連携している事業者や、本協議会のメンバー、本協議会の別の取り組みで協同している事業者に働きかける事で行った。対面相談窓口の設置に応じていただいた事業者の設置動機は、地域貢献や、将来的なビジネス発展への期待感であった。結果、規模の比較的大きい福岡地区については、一般消費者に分かりやすい場所での開設を意図して昨年度の本協議会事務所での窓口は閉鎖し、2つの窓口を新たに設置した。北九州地区、筑豊地区、筑後地区では1窓口を設置する事が出来た（計5窓口）。

③市町村との連携の働きかけ

昨年度の活動を通じた問題点として、本事業の告知手段やその範囲に限りがあり、周知に限界があることや、民間団体による事業の為、所有者にとって相談への敷居が感じられていることを認識している。一方、自治体においては空き家所有者からの相談があっても専門的な回答をすることが難しいことや、事業者の紹介を求められても適切な事業者の紹介をすることが出来ないことが問題として挙げられる。これらの問題を解決する方法として、今年度は県市町村と本相談窓口間相互に相談窓口の紹介をする関係を築くことなどを目的として、県内市町村の空き家担当窓口連携の働きかけを行った。具体的にアンケートの実施や来訪による面談を行った。詳しくは下記のとおりである。

【9月】

福岡県内の既に連携を行っている自治体以外の53自治体の担当部署(計89)に対し、本事業の告知と連携意向を問うためのアンケート調査票をFAX送信した。結果33の部署より返信があり、連携要・不要などの意向を確認できた。送付したアンケートとその結果数値、返信のアンケート事例は下記に示す。

アンケートの内容と結果(数値)

問1	国土交通省の行う「空き家管理等基盤強化推進事業」はご存知でしたか？
	知っていた8 ・ 知らなかった25
問2	当協議会の行う空き家管理・活用相談窓口整備事業はご存知でしたか？
	知っていた5 ・ 知らなかった28
問3	貴自治体が現在空き家対策として取り組まれている事業があれば、ご記入をお願いいたします。
	特になし13 ・ 空き家バンクや空き家条例制定などを行っている(検討している)20
問4	貴自治体のお取り組みに対し、当協議会の事業がお手伝いできることがあるとお感じですか？
	ある3 ・ ない2 ・ わからない28
問5	当協議会の事業についての詳しい説明が必要でしょうか。必要とお答え頂いた場合は、当協議会より直接ご連絡を差し上げます。
	必要11 ・ 不要22
問6	ご要望やご意見がございましたら、ご記入ください。

回答結果より、国交省の空き家関連事業についての認知度が低いことがうかがえた。また、問3の空き家対策の有無と、問4,5の回答結果の関係から、空き家対策が既にあり、順調に行われているところについては本事業との連携を不要とする傾向がみられ、空き家対策が有りながらも余り軌道に乗っていない所については本事業との関わりを要望する傾向があった。また、特に空き家対策もなく危機感がない所については、本事業への興味を示されず、対策は無いが危機感を感じている自治体においては資料やチラシの要望があった。

【10月】

アンケートの結果を踏まえて、自治体担当部署に訪問し、事業の説明とチラシ設置などの連携策の相談を行った(全14自治体)。

【11月】

上記の活動に加えて、本事業の案内書とチラシ注文書を60自治体の担当部署(計89ヶ所)に送付した。(チラシ注文書は図9参照)。

図9 チラシ注文書



以上の活動により連携関係を築く事ができた市町村及びその連携内容は表4に示す。

表4 連携内容とその数

連携内容	自治体数
市町村広報等への掲載 協議会窓口の紹介や取次ぎ チラシの設置	2
協議会窓口の紹介や取次ぎ チラシの設置	8
チラシの設置	4

連携に応じた市町の動機としては、売却を含めた業者案内を求められた場合の対応策や、空き家バンクを保有している市町であっても管理や解体相談には応じられないので、その際の振り先として本窓口を設定したいという要望が多く見られた。

非連携の市町では、その理由として空き家バンクとの競合になることを懸念したところや、空き家対策について正式に担当課が決まっていないため対応が出来ないというところがあった。

④相談窓口の周知の多様化

i) -1 チラシの制作 (図10)

空き家から遠方にお住まいの空き家所有者を対象として制作。

それにふさわしいキャッチコピー『自宅から遠いし・・・あの家 どうしよう?』を考案し、紙面上に強調して記載した。昨年の調査の結果より、空き家管理の相談で電話をかけてくる方は、高齢になった空き家所有者の娘という場合が多くを占めるということが分かったので、より多くの方に共感を得られるよう、中年の女性が頭を抱えている様子を視覚化した。

また、昨年の調査結果から空き家所有者が心配する問題の多くは、草木の繁茂や郵便物であふれる郵便受けであるということが分かったので、それらを気に掛ける様子を表現した。色遣いについても、モノトーンとカラーを組みあわせることで、メリハリをつけ、よりインパクトのあるデザインを心掛けた。

図10 Akya-KATSU チラシ



i) -2 名刺の制作

相談員や取次ぎ専門業者用が日常業務の中で、本事業の告知活動が出来るよう名刺の制作を行い配布した(図11)。こちらもホームページのアクセスと電話相談窓口への電話を促すために、記載の情報をできるだけ単純化したものとした。

i) -3 のぼりの制作

面談相談窓口の周知と来訪相談者に分かりやすい表示として、のぼりを制作し設置した。視認性を高めるために、全体の文字数を減らし相対的に『空き家』の文字を目立たせるようなデザインとした。

(のぼりの設置の様子は写真3)

図 11 名刺（表・裏）



写真 3 相談窓口店頭のぼり（三好不動産前）



ii) 市町村窓口での周知の働きかけ

ii) -1 チラシの設置

(3) 4) ③市町村との連携の働きかけで述べたように、福岡県内の自治体にチラシ設置促進活動を行った。結果、依頼のあった 12 の窓口それぞれ 30 部~200 部のチラシを送付することができた。

ii) -2 広報誌への掲載

粕屋町にて、町の発行する広報紙に本窓口紹介文を掲載（図 12）。

ii) -3 ホームページへの掲載

大刀洗町にて、町のホームページで案内を掲載（図 13）。

図 12 粕屋町広報誌での窓口紹介



図 13 大刀洗町ホームページでの窓口紹介



iii) 県人会等への働きかけ

福岡県外に住む遠方居住所有者向けの窓口周知として、福岡県、福岡市、久留米市、北九州市の設置するそれぞれの東京事務所に対し当事業の案内とチラシの設置を行った。また福岡県出身者で構成される（社）東京福岡県人会の広報紙（11月号）にチラシを挟み、会員・関係者向け全1200部の送付を行った。また、関西、京都、中京の福岡県人会へも訪問して本事業の告知と協力依頼を行った。結果、県人総会での配布用や、県人会事務所設置用にチラシを送付した。

5) 相談実績

相談の実績として、相談者と相談内容・相談方法別の件数を表5に示した。相談者は空き家所有者本人、或いは本人でなくとも成年後見人や司法書士など空き家の処置に対する決定権を持つ方が多かった。

相談方法としては電話が最も多かった。また、相談者の居住地については11件中3件が福岡県内居住者からで、当初の想定よりも県内からの相談件数の割合が多く、空き家の処遇について困っている県内居住者も多い事がわかった。

表5 相談者及び相談内容別・相談方法別の相談件数

		相談方法					計
		電話	メール	来訪	相談会	その他 ^{※4}	
空き家所有者本人	管理	2					2
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ^{※2}	1					1
	複合 ^{※3}	2	1				3
	小計	5	1				6
所有者本人以外	管理						
	売買	2					2
	賃貸						
	解体	1					1
	上記以外 ^{※2}						
	複合 ^{※3}						
	小計	3					3
空き家利用希望者	管理						
	売買	2					2
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ^{※2}						
	複合 ^{※3}						
	小計	2					2
合計	管理	2					2
	売買	4					4
	賃貸	0					0
	解体	1					1
	上記以外 ^{※2}	1					1
	複合 ^{※3}	2	1				3
	計	10	1				11

具体的な相談事例を下記に示す。

【事例1】売買

●概要 場所：県内A市

相談者：所有者の後見人である司法書士＜県外在住＞

状態：住宅は2～3年前に火事にあって燃えておりそのまま放置している。人は住めない状態。

要望：上物の解体も含めて売却も検討したいが、その為にもどのくらいの価値があるのか知りたい。

●相談窓口を知ったきっかけ

A市安全推進課に相談したら、こちらを案内されたので電話した。

●A市専門事業者＜E不動産＞による対応

- 1、現地確認：草、木の枝が隣家まで伸びていて荒れ放題の状態
- 2、無料査定報告書提示：売却せざるを得ない状態という見解を盛り込む
- 3、相談者とE不動産間で媒介締結
- 4、売買契約
- 5、売買決済

●相談受付～決済までの期間＝4か月半

【事例2】売買

●概要 場所：県内B市

相談者：相続相談を受けている司法書士事務所の担当者＜県外在住＞

状態：おそらく、放置状態

要望：無償で譲っても良いから、もらってくれる人を見つけて欲しい

●相談窓口を知ったきっかけ

初め全国区の不動産会社に相談したが、「この土地は需要がなく売ることができない」との報告を受ける。その後、B市に土地建物の寄付の申し出をするが、活用出来ない土地との理由で申し出を断られる。その後、福岡県に相談を行い、本窓口を紹介された。

●B市専門事業者＜F不動産＞による対応

- 1、(相談員) 司法書士より公図、地番情報の取得 (→F不動産に)
- 2、現地確認 → 公図にある場所が見当たらず
- 3、(相談員) B市の担当者より住所を取得 (→F不動産に)
- 4、現地確認
- 5、土地代よりも建物の解体費の方が高い物件であることが判明
- 6、近隣住民に譲渡の提案をするが、受け入れられず現状維持状態

●5、6の理由 <F不動産>の見解と、状況

- ・土地が狭いため、単体での活用が難しい。
- ・解体費に対する所有者の負担感が大きい。
- ・立地が芳しくない

F不動産が『空き家を解体し更地にすることで、土地の譲渡先が見つかる可能性が高まる』という提案を行ったが、空き家所有者自身が解体費を負担して土地を譲渡する気はないということで、現在に至る。譲渡先が見つかる日を待っている状態である。

【事例3】 複合相談

●概要 場所：県内C市

相談者：持ち主本人<C市在住>

状態：全く使っていない。築50年70坪程度の住宅

要望：とにかく早く売りたい

●相談窓口を知ったきっかけ

役所でパンフレットを受け取り、電話相談窓口を知った。2年前に叔母が死去し、相続すると同時に、ある不動産会社に売却の依頼をした。しかしこの半年は不動産会社から連絡もなく、今日まで進捗なしの状態である。早期売却を希望しているので、Akyu-KATSUへ電話相談をした。

●C市専門事業者<G不動産>による対応

- 1、状況確認（専任売買契約違反にならないかどうかの確認）
- 2、現地確認
- 3、無料査定報告書提示
- 4、相談者とG不動産間で媒介締結（現在進行中）

3. 事後評価

（1）相談業務に必要となる基礎情報調査

<専門事業者リストの作成>

宅建事業者及び管理事業者については、空き家物件数の多い福岡エリア及び、十分にエリアが網羅されていなかった北九州・筑豊地方の事業者の拡充を図ったが、本協議会の紹介による責任から選定方法を限ったため、多数の事業者をリスト化するに至らなかった。しかし相談者に対する責任を担保するためにはやむを得なかったといえる。

解体業者リストについては、解体工業会との連携が確立できず、解体工業会会員リストに止まったため、他の事業者案内に比べ相談者に対しての十分な案内ができていたとは言い難い。

法律・税相談窓口については、(株)福岡相続サポートセンターと、福岡県弁護士会及び九州北部税理士会の相談センターをリストにあげたことにより、相談者の居住が県内外を問わない体制を整えることができたといえる。

以上、専門事業者のリスト作成については、リスト内の質は確保したものの数が十分でない場合もあったといえるが、数が十分でない場合は、対応方法の工夫によりその不足を補完する体制を整えた。

（2）相談員の研修・育成

<マニュアルの改善と相談員研修の実施>

相談事業開始後、マニュアルで対応できないケースが多かったため、マニュアルの改善を行った。その結果、相談への対応精度や範囲を広げることができたといえる。

また、対面相談窓口の新設にあたり、取次ぎ先事業者間マニュアルの整備を行った。現段階では、実状に即した内容となっており活用度の高い仕上がりといえる。

これらマニュアルをもとに研修を開催した。マニュアルでは伝えきれないニュアンスなどを補足して、ロールプレイングなどの実践的な研修内容とし電話対応能力の向上につなげた。相談員によって経験値やスキルの違いがあるが、研修を受けた相談員からは、その差を埋めることに役立ったという感想があった。また、相談対応トークマニュアルはトークスクリプト（相談対応台本）としても使用するものであり、見やすさが重要なため、実際に使用する相談員からの意見を反映し、マニュアルの見やすさの改善にもつなげたところ、高評価であった。

(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

相談窓口事業での経験をもとに、Q&Aの追加を行い、ホームページへ掲載した。結果、現在12のQ&A掲載しているが、十分な数とはいえない。内容については、地域特性を反映したものでないため、他地域の空き家所有者にも参考になるものである。

(4) 相談事業の実施

1) 体制の整備

面談相談窓口の数や地域を予定通りに増加する事ができたため、相談者にニーズに応える体制ができたといえる。(計5窓口)

2) 市町村との連携

相談窓口の周知方法として地方自治体との連携を図った結果、17の自治体との連携や協力が得る事ができたが、各自治体個別に依頼、訪問を行い多くの時間を要し効率的に行うことができなかつた。また、17という数も福岡県下自治体数(60自治体)の1/3に満たず、満足の数ではない。

それは当協議会が任意団体であることから、自治体にとっては公平性や信頼性についての評価が低く、連携促進が難しかったという印象もある。しかし、相談実績では自治体からの紹介が多数であったため、自治体との連携や協力関係を構築する活動には一定の効果があつたといえる(表6)。

表6 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3月15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		1		4				1	6
	都道府県外在住者	2			2				1	5
	計	2			6				3	11

3) チラシの作成・配布

相談窓口の周知方法のふたつ目としてチラシの作成・配布を行った。市町村窓口での設置や配布、福岡県人会経由でのチラシ配布など、福岡県内・県外それぞれの居住者に向けて、チラシ配布のルートを広げることが出来た。ただし、それによる相談件数は1件に止まった。チラシの内容に十分な工夫を施し作成したため問題はなく、現状の配布方法に改善の余地があると考えている。現状の方法では、空き家に問題意識の無い・低い人に対しては届かないためである。

4) ホームページ運営

この他、窓口周知の方法として昨年度開設したホームページは、アクセス数が月間300程度を確保出来ている。

ただし、十分な成果（相談数）にはつながっていない状況があったので、事業後半では、相談件数を増やすことを目的として、ホームページ上に、メール問い合わせフォームを設置した。

なお、メール問い合わせの必要性に気付く時期が遅く、改善更新の時期が遅れたため、その結果のメール問い合わせは得られなかった。この状況が相談件数目標 91 件に対して実際は 11 件という結果となった主な理由のひとつとみている。

5) 相談対応

相談対応については、空き家売却の相談において、実際に売却まで至るケースが 1 件あった。これについては、相談者と対応をした宅建事業者とも満足の内容となった。現在進行形で売却（譲渡）希望案件は 2 つあり、地元の宅建事業者が対応中であり、相談件数全体に比して結果が伴っている状況といえる。

また、面談窓口と取次ぎ先事業者間の連携において、履歴管理表を使用しているが、情報共有と履歴の管理の面からうまく機能させることが出来たといえる。

なお、県内からの相談者が想定よりも多かったが、自治体との連携を進める以上、県内居住者からの相談が増える事は自然と考えられる。

4. 今後の課題

(1) 相談員育成、スキルの向上方法

相談員の研修の定期開催を行う際には、通常は別の窓口で対応している相談員同士の情報交換もできる場とすることで、より効果的にスキルアップできるようにする必要がある。新しい相談員の育成に関しては、業務の経験を踏まえたマニュアルの改善を頻度高く行い、初期段階から効率的に対応能力を身につけられるようにする。

(2) 相談窓口の周知・PR 方法

ホームページ改訂による、問い合わせ・相談件数の増加は見込まれるが、この他チラシの配布方法を工夫する必要がある。例えば、固定資産税納税通知書への同封を働きかけるなどより効果的に空き家所有者に届く試みを自治体に提案する等したい。

(3) 市町村・専門機関との連携

福岡県や福岡県宅建協会等の業界団体とのより強い連携を試み、それらを通して多数の機関と効率よく連携をとる状態をつくる必要がある。

(4) 県内相談者向けの相談対応

市町村連携を強化するに従い、県内相談者が増加する事が見込まれるので、それに対するサービス向上が必要である。

(5) 相談情報などの蓄積・相談業務へのフィードバック

空き家相談履歴管理表による情報の蓄積を行っており、相談員同士でのデータ共有もできる仕組みとしている。今後は、これらの情報がより効果的に相談業務へのフィードバックにつながるよう、紙面の共有だけでなく、研修の機会を使ってこれらの情報をベースに細かいニュアンスなども加えて共有していく必要がある。

(6) 相談業務の継続性・持続性

引き続き、窓口の告知活動と専門事業者との連携活動を行う為に、上記②と③に力を入れていく必要がある。

5. 今後の展開

上記の課題を解決する動きを行いながら、福岡県での実績を積んでいきたい。本年度の活動結果から、自治体経由の問い合わせニーズが多いことが分かったので、今後も自治体との連携強化は優先的に続ける予定である。状況としては、空き家対策特別法の成立により、今後行政の動きにも変化が予測されるため注意深く見守るとともに、既に連携を行っている自治体には更なる連携の構築を、連携を行っていない自治体に対しては引き続き働きかけを行う予定である。これとともに、県内相談者向けに対面相談窓口の増設や機能拡充も行いたい。

一方では、消費者への直接的な告知活動も積極的に行っていく予定である。自らのセミナー開催や、福岡県宅建協会など他団体が開催するセミナーに参加してチラシの配布を行うなど、活動の幅を広げていきたい。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	2012年8月1日		
代表者名	工藤英寿		
連絡先担当者名	三好琢		
連絡先	住所	〒815-0041	福岡県福岡市南区野間 4-2-10 ダイヤハイツ野間 1F
	電話	092-511-0208	
ホームページ	http://jukyo.org/index.html		