

A-16 北海道空き家管理等相談体制整備事業			
事業主体	北海道移住促進協議会		
対象地域	北海道全域		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道内全179市町村を対象とした空き家管理等の相談体制を、道および市町村・北海道宅建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)で全道の相談に対応。</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	20件	0件	20件
本事業期間内の成果 (H27年2月27日時点)	3件	2件	5件

## 1. 事業の背景と目的

北海道内の空き家は、平成20年には37万4千戸、13.7%であったが、平成25年には38万8千戸、空き家率14.1%と0.4ポイント上昇した。今後も増加していくと予想され、深刻な状況である。特に降雪量の多い地域では除雪等の管理不全が家屋の倒壊につながるなど、積雪地域独自の問題を抱えている。

そこで、空き家所有者や利活用希望者（移住希望者を含む）への相談体制を整備し、管理・活用・解体面迄きめ細かな相談を通じて、活用可能な空き家流通促進により地域の活性化を図るとともに、管理不全の空き家の解体・撤去等を促進し、安全・安心な住環境整備を図ることを目的とする。

本事業は、既に移住希望者向けのワンストップ窓口を設置し、空き家バンク登録や利活用希望者への対応を図るなど、活用面の相談対応ノウハウのある128市町村からなる協議会であることが特徴となっている。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要

取組項目	概要	
1) 相談業務に必要となる基礎調査	①地域のサービス提供事業者の実態把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道宅地建物取引業協会および北海道解体業協会の協力を得て、空き家の活用および除却に関するサービス内容を把握し、相談マニュアルに反映した。</li> <li>・管理代行サービスについては2社に聞き取りを行い、除雪に関してはインターネットを利用して情報収集を行った。それぞれの内容を相談マニュアルに反映した。</li> <li>・その他全域での各業者に関して、インターネットで情報収集し、リスト化した。</li> </ul>
	②市町村の支援制度等に係る調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道の協力を得て、北海道内179市町村を対象に、空き家に関するアンケートを実施し、取り組み内容を把握し、担当窓口や支援制度を一覧表に整理した。</li> </ul>
2) 相談員の研修・育成	①相談マニュアルの作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談における基礎知識・フロー・相談の取り次ぎ先・Q&amp;A等を相談マニュアルにまとめた。</li> </ul>

	②相談員の研修	・相談員となる当協議会事務局3名に対し、相談マニュアルに基づき、相談対応等に関する研修を行った。
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ホームページの作成	・空き家に関する相談者に対して、ホームページ『北海道空き家総合相談サイト』を作成し、平成26年12月1日に公開した。ホームページには、空き家に対する適正管理の必要性や、活用の際の手順、Q&A等を記載した。
4) 相談事業の実施	①総合相談窓口での相談事務の実施	・「北海道空き家総合相談サイト」の開設に併せて、「広域相談窓口」を設置した。
	②空き家管理相談会の実施	・12月4・5日、札幌駅前通地下歩行空間において、北海道宅地建物取引業協会協力により相談会を開催した。
	③窓口の周知	・北海道移住促進協議会のホームページに『空き家総合相談サイト』のバナーを貼ったほか、北海道移住促進協議会事務局で発行しているメールマガジンおよび、北海道総合政策部地域づくり支援局より発行しているメールマガジンにて、告知を行った。相談会の告知についても同様に行った。

図1 相談体制の基本模式図



## (2) 事業の手順

交付決定（10月1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	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) 地域のサービス提供事業者の実態把握に係る調査	—	—	—		
	2) 市町村の支援制度等に係る調査			—		
② 相談員の研修・育成	1) 相談マニュアルの作成		—	—		
	2) 総合案内窓口担当者に対する研修の実施		●			
③ 相談者への情報提供に資する資料等の作成	1) ホームページへの空き家専用画面の作成		—	—		
	1) 総合相談窓口での相談事務の実施			—		
④ 相談事務の実施	2) 空き家管理相談会の実施			●		
	3) 窓口の周知		—	—		

## (3) 事業内容

### 1) 相談業務に必要な基礎情報調査

#### ① 地域のサービス提供事業者の実態把握に係る調査

##### i) 管理代行サービス

管理代行サービスにおいては、インターネットを利用してサービス業者の調査を行ったが、北海道内で管理事業を行っている業者は7社（ホームページがある所に限定して調査）と少なく、管理サービスを提供できない空白地域が多数ある事がわかった。

提供しているサービスについては、外周点検・換気・通水・郵便整理・雨漏りの点検等、内容に大差はないが、基本サービスにどこまでを入れているかが各社異なっていた。また、冬季の除雪や雪下ろしは基本サービスには含まれておらず、オプションとして提供されている。

尚、管理代行サービス業者のうち、道内で広域（139市町村）に対応しており、実績も多いと思われるA社にヒアリング調査を行った。ヒアリングした内容を以下にまとめる。

#### 【A社へのヒアリング結果】

- ・基本サービスは外観の見回り調査と、郵便物の整理。オプションサービスで、セキュリティ端末の導入や換気サービスがある。
- ・管理代行の内容に除雪は含まれておらず、冬季は積雪により入口まで行く事が不可能な為、換気サービスは冬季は行っていない。要望があった場合のみ、除雪業者を紹介している。
- ・小さな町では空き家周辺の除雪を近隣住民にお願いしているケースも多い。
- ・利用者の居住地は、どちらかというと道外よりも道内別エリアに住んでいる方が多い。また、地方の契約は少ない。
- ・サービス利用の際の火災保険加入などの利用条件は特になく、セキュリティを付ける場合のみ、電源を必須としている。

表1 北海道内における空き家管理代行サービスの提供事業者

	所在地	業種	提供エリア	基本サービス	基本料金 (月1回)	主なオプション サービス
A社	札幌市（他、 15市町村に 支社・営業所 有り）	サービス業 （警備会社）	一部を除く道内 全域（132市町 村）	外周点検・郵便整理	4,000円	セキュリティサ ービス・換気・通 水
B社	札幌市	不動産業	札幌市・千歳市	外周点検・庭木確認・メ ンテナンス確認・郵便整 理・玄関前簡易清掃	5,000円	換気・通水・ハウ スクリーニン グ・庭木剪定・雪 下ろし等
C社	名寄市	遺品整理業	名寄市近郊	不明	不明	
D社	東京都	空き家管理 業	札幌近郊	換気・通水・清掃・雨漏 りの点検・有事後の巡 回・郵便整理	8,000円	なし
E社	ニセコ町	空き家管理 業	後志地区・胆振 西部地区・檜山 北部地区・渡島 北部地区	外周点検・権利関係や庭 木のチェック・有事後の 巡回・郵便整理	6,000円 ～	換気・通水・清 掃・雨漏りや近隣 訪問・設備の点検
F社	旭川市	不動産業	旭川近郊道北エ リア	玄関前の清掃・外周点 検・庭木の確認・郵便整 理・近隣訪問・苦情処理	5,000円	換気・通水・簡易 清掃・雨漏りの点 検・庭木の剪定・ 草刈・除雪・屋根 雪下ろし等
G社	倶知安町	サービス業 （便利屋）	ニセコ町・真狩 村・留寿都村・ 喜茂別町・京極 町・倶知安町	外周点検・換気・通水・ 簡易清掃・庭木確認・近 隣状況確認・郵便整理・ 有事後の巡回	10,000円	除雪・屋根雪おろ し

## ii) 除雪

空き家の除雪代行業者をインターネット上で調査した。

雪質・雪量・除雪面積・屋根の形状によって金額が異なる業者が多い事がわかった。また、屋根の雪下ろしや、屋根の雪が氷となって落ちかかっている雪庇落としは別料金となっている場合がほとんどであった。

悪質業者によるトラブルも多く、札幌市消費者センターより、除雪・排雪サービスによる契約トラブルに対する注意喚起が報道機関に対して配信されている。2014年10月、消費者センター発表の資料によると、除雪・排雪サービスに関する相談件数は2012年度に43件、2013年度には60件寄せられている。トラブルの内容は、「契約どおりに除雪・排雪されない」「排雪時に重機で塀を破損したが修理代を請求したい」等である。

このため、除雪サービス利用時の重要確認事項として、下記の6点を相談マニュアルに記載し、相談者に説明する事とした。

- ・作業の前に現地確認と見積もりを行ってもらえるか
- ・除雪の内容（屋根の雪下ろし・雪庇落とし・つらら落としが含まれているか）
- ・排雪作業は含まれているか
- ・破損があった場合の補償があるか
- ・作業員が労災保険に加入しているか
- ・シーズン契約の場合の始動条件（10センチ以上など）

除雪業者については、ホームページに表2の料金の記載のある業者の業者リストを掲載した。

表2 北海道内における除雪代行サービスの提供事業者

	所在	業種	提供エリア	基本サービス料金	オプション	備考
H社	愛知県名古屋 古屋市(全国に100箇所の拠点あり)	コールセンター	全国(北海道は全域に対応)	・屋根の雪おろし24,000円～ ・排雪4tダンプ1台分8,000円 ・雪庇・つらら落とし10,000円～	-	全国各地の拠点にある除雪業者を紹介
I社	札幌市	除雪専門業	札幌市・北広島市	・除雪1時間(2名)10,000円	屋根雪おろし・雪庇落とし	雪質によって作業料金変動
J社	札幌市	便利屋	札幌市近郊・オホーツクエリア・旭川	・除雪機による除雪1時間(2名)10,000円～ ・人による除雪1時間(1名)2,500円～4,500円	屋根雪おろし・雪庇落とし	-
K社	北見市	除雪専門業	北見市	・1時間8,400円 ・排雪4tダンプ1台分5,250円	-	シーズン契約有り

### iii) 荷物整理

空き家を賃貸売買する・解体する、いずれの場合においても、荷物を片付ける必要があるため、荷物整理業者についても、インターネット上で調査した。

荷物整理業者も除雪業者同様、業者とのトラブルが多く、故人の遺品を片付ける際の貴重品の無断回収や、大幅な追加料金などについてのトラブルが、国民生活センターに寄せられている。

故人の遺品がある場合の荷物整理については、『遺品整理士』の資格を有している業者を選ぶ事が重要であるとわかったため、相談マニュアルに記載した。

なお、荷物整理の際の料金基準は一般的に部屋数によって料金設定されており、インターネット上で調査した業者について、遺品整理士の資格を有していると思われる業者で、部屋の広さ別の料金表を公開している3社についての料金を表3にまとめた。

なお、2社(A,B社(は拠点を札幌市とし、出張料金を徴収の上北海道内全域に対応している。

表3 北海道内における荷物整理代行サービスの提供事業者

部屋数	1K	1DK	1LDK	2DK	2LDK	3DK	3LDK
L社	20,000円 ～(2名)	30,000円 ～(2名)	40,000円 ～(2,3名)	50,000円 ～(3名)	60,000円 ～(3名以上)	70,000円 ～(3名以上)	80,000円 ～(3名以上)
M社	30,000円 ～(2名)	50,000円 ～(2名)	70,000円 ～(3名)	90,000円 ～(3名)	110,000円 ～(4名)	130,000円 ～(5名)	150,000円 ～(6名)
N社	30,000円 ～90,000円	-	60,000円 ～120,000円	-	90,000円 ～150,000円	-	120,000円 ～200,000円

※( )内は作業員人数

#### iv) 売買・賃貸

北海道宅地建物取引業協会に対し、空き家の賃貸・売買についてヒアリングを行った。

なお、不動産業者の紹介については、宅建業協会も個別業者の紹介は行っておらず、どうしても必要な場合のみ協会加盟業者のリストを提供するとの事であった。尚、北海道宅建協会は、北海道内に10の支部があり（札幌地区支部・小樽支部・空知支部・函館支部・室蘭支部・苫小牧支部・旭川支部・北見支部・釧路支部・帯広支部）、加盟業者は89市町村（179市町村の49.7%）であった。

##### 【宅建業協会へのヒアリング結果】

- ・既に北海道宅地建物取引業協会にも空き家に関する問い合わせが月に数件ある。内容としては、親から相続した家の処分についての問い合わせが多い。これに対して、売買・賃貸についての助言やアドバイスを行っている。
- ・具体的な改修はどうしたら良いか、どのような調査が必要かなどの技術的な相談に関しては専門の相談先を紹介している。
- ・昭和56年以前の物件は旧耐震基準に基づいて建てられている為、そのままでは活用が難しい場合が多い。
- ・地域によっては、無料でももらえない・売りたいでも買う人がいないというケースも多い。
- ・土地の相場に関しては、土地総合情報システムより閲覧ができる。
- ・お金をかけない最善策はない。

#### v) 解体

北海道における空き家の解体事情については、北海道解体業協会に対してヒアリングを行った。

##### 【解体業協会へのヒアリング結果】

- ・加盟事業者は43社。内訳は解体業21社のほか、（総合・金属）リサイクル業6社、建機販売業6社、土木工事業5社、（収集運搬）処分業5社である。
- ・協会加盟事業者のうち、解体を請け負っている業者の所在地は札幌を中心に、石狩・後志・胆振・日高・上川・十勝地方のみであり、現在渡島・檜山・留萌・宗谷・オホーツク・釧路・根室地方の業者は加盟していない。
- ・協会の事務局が札幌市内にある事もあり、札幌市から危険家屋の解体相談を受ける事が年に数回ある。その際は、解体住宅の地区に応じて会員企業の中から紹介している。
- ・札幌市から紹介される危険家屋は、郊外より中心部の家屋が多いと思われる。
- ・解体費用は2.5万円／坪が一つの目安となる。
- ・上記解体費用に加えて、残置物の量によって金額が大きく異なるので、事前に必ず見積もりを取ってほしい。（2社以上を見積もりを取る事をお勧めしている。）
- ・リサイクル家電が入っていたり、タンス等の粗大ごみが入っていたりすれば残置物の仕分けを行わなければならないので、費用も高くなってしまふ。
- ・上記のほかに、運搬費が加わる。運搬費の目安は3万円（札幌市内）～5万円（地方部）／日と地域によって大きく異なっている。
- ・事業者の紹介については、事務局のある札幌市からの紹介はあるが、他地域からの照会はほとんどない。また、あったとしても協会加盟事業者のある市町村以外は紹介できない。現在積極的にエリアを広げる事はしていない。

また、解体事業者の紹介については、後述の市町村アンケート結果から71の市町村が業者の紹介行っており、解体業協会で紹介できるエリアおよび市町村が紹介できるエリアは合計で137市町村（179市町村の76.5%）である。これ以外の42市町村においては紹介可能な業者の把握ができなかった空白エリアとなる。

これらの各空白エリアに対しては、相談者に以下の「業者選びのポイント」を伝えることとし、マニュアルに掲載した（図3参照）。

## ②市町村の支援制度等に係る調査

北海道内179市町村を対象に、空き家に関する相談体制や対策等の実態を把握するため、アンケート<sup>\*</sup>を実施した。

なお、空き家バンク及び空き家に関する条例の有無については、インターネット上で調査の上追記。除却、改修における支援制度の有無については北海道の公表資料より把握し、追記した。

※：アンケートの依頼先は、「北海道移住促進協議会」加入市町村は移住担当者、それ以外の市町村は道に協力を得て移住関連部署の連絡先に、一斉にメールで送信し、空き家に関する関連部署に回答して頂くよう依頼

アンケート項目は、以下の7項目である。

- i. 管理・売買・賃貸・リフォーム・解体・苦情 それぞれにおける相談の取り次ぎ先
- ii. 把握している空き家数、このうち所有者を把握できているもの
- iii. 対応できる相談内容
- iv. 老朽危険空き家への対策
- v. 空き家についてよく寄せられる相談
- vi. よく寄せられる相談に対する回答
- vii. その他

表4 アンケート回答状況

配布件数	回答件数	回収率
179	167	93.3%

i～vについての結果の概要は次頁のとおり。

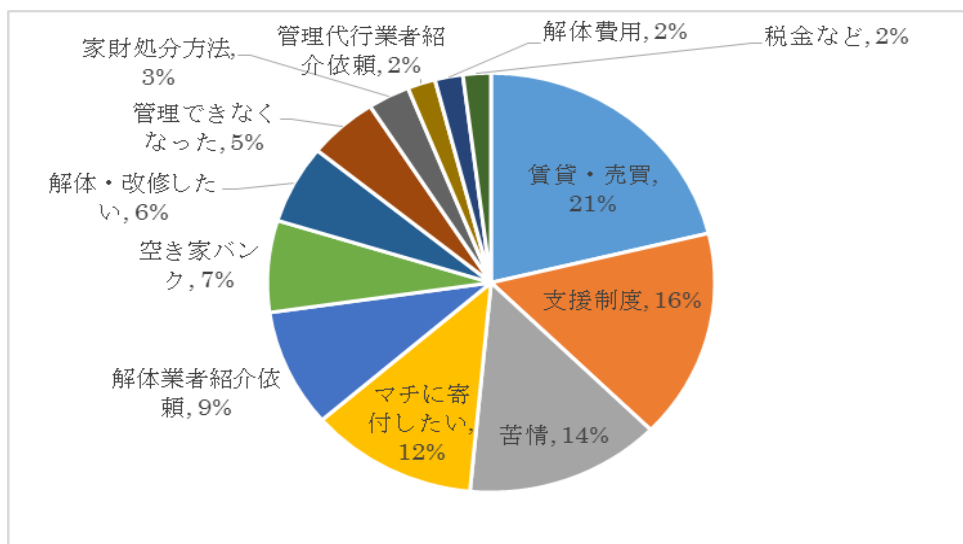
項目	アンケート結果の概要
i. 各相談の取り次ぎ先	空き家所有者からの相談の二次相談における取り次ぎ先として、各項目別に把握 <ul style="list-style-type: none"> <li>全ての項目を一つの部署で対応している市町村は 22 市町村（179 市町村の 12.3%）</li> <li>相談に対する取り次ぎを行っていないという自治体もあった（相談を受けた事が無いというケースも多い）。表 5 参照</li> </ul>
ii. 把握済み空き家数、所有者を把握空き家数	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 25 年の住宅・統計調査では、道内の空き家数は 38 万 8 千戸</li> <li>空き家数を把握している市町村数は 179 市町村のうち 112 市町村で、空き家数は 2 万 1 千戸。うち所有者を把握済み市町村数は 82 市町村で、4 千 8 百戸。</li> </ul>
iii. 相談対応可能な相談項目	市町村から業者紹介を行っている場合は 2 次相談先として市町村の紹介業者を優先するため、業者の紹介の有無を調査。業種別の紹介市町村数は以下のとおり。 <ul style="list-style-type: none"> <li>リフォーム事業者 : 46 市町村</li> <li>管理代行業者 : 7 市町村</li> <li>解体業者 : 69 市町村</li> <li>片付け、家具等の処分事業者 : 29 市町村</li> </ul>
iv. 老朽危険空き家への対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>老朽危険空き家対策（条例、所有者や家族へ連絡、解体費の助成など）を実施している市町村数は 47 市町村</li> </ul>
v. 空き家についてよく寄せられる相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>最も多いものが賃貸・売買に関する相談で 21%。ついで支援制度の照会が 16%、苦情相談が 14%（図 2 参照）</li> <li>特に相談の多かった項目について、調査の上相談マニュアルに Q &amp; A 形式で記載。</li> <li>苦情相談の 18 件のうち 8 件が、雪害関連だったことから、除雪業者については相場等を含めマニュアルに記載。</li> </ul>

表 5 自治体における空き家相談（項目別）取り次ぎの有無

項目	管理	売買	賃貸	リフォーム	解体	苦情
取り次ぎ有り（市町村数）	83	100	101	96	109	134
割合（有効回答数 167 のうち）	49.7%	59.9%	60.5%	57.5%	65.3%	80.2%

※苦情相談は、内容によって相談先の部署が違うという補足事項も数多く見受けられた。

図 2 よく寄せられる相談





## 2) 相談員の研修・育成

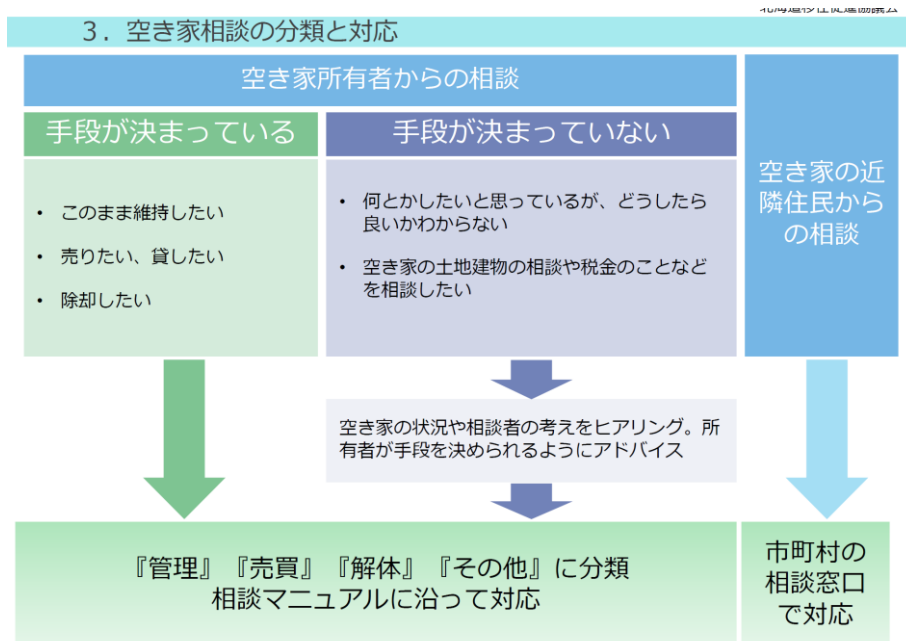
### ①相談マニュアルの作成

相談マニュアルの作成においては、相談員全員が専門知識を有する者ではない為、税制などを含めた空き家相談全般の基礎知識を充実させた。このほか、相談のフロー・相談の取り次ぎ先・Q&A等を相談マニュアルにまとめた。相談マニュアルの項目は、次のとおりであり、別冊として市町村の取り次ぎ先一覧・支援制度一覧・業者リストについて整理した。

#### 【空き家総合相談窓口 相談マニュアルの目次】

本 編	別 紙
1. 北海道の空き家相談体制整備部門の概要	1. 市町村別相談対応可能項目一覧
2. 相談体制（基本模式図）	2. 管理・解体業者リスト
3. 空き家相談の分類と対応	3. 市町村土地・住宅における支援制度
4. 相談窓口の流れ（項目別フロー）	
5. 管理（基礎知識）	
6. 管理（除雪）	
7. 管理Q&A	
8. 解体（基礎知識）	
9. 解体Q&A	
10. 賃貸（基礎知識）	
11. 売買（基礎知識）	
12. 賃貸、売買Q&A	
13. 荷物整理	
14. 総合相談Q&A	
15. 業者選びのポイント	
16. 相談窓口一覧	

図3 相談マニュアル抜粋



## 5. 管理について（料金目安）

空き家の管理代行サービスは、警備会社・便利屋・一部の不動産業者が行っているケースが多いです。サービス内容は、業者によってバラつきがあります。

### 料金目安

※札幌市の場合

【基本サービス】

月額5,000円～10,000円

（外観の点検・室内の換気・郵便物の整理・作業終了後の報告・災害時の見回り など で8000円前後としている所が多い。）

【オプションサービス】

雑草の手入れ・室内の簡易清掃・冬季の除雪や屋根の雪おろしを、基本サービスに追加料金で実施している所が多い。

#### 管理代行サービス利用時の重要確認事項

- 鍵を預ける場合、鍵の管理方法はどのようになっているか
- サービス実施時の家具や建物のキズ・破損等に対するの補償（経年劣化によるものは除く）
- サービス実施後の報告をきちんとしてもらえるか
- 近隣住民への挨拶を行ってもらえるか（空き家だと知られたくない場合を除く）
- 火災保険加入などのサービス利用条件の確認

P31業者選びのポイント  
も要チェック！！



## 6. 空き家の除雪

冬季の管理には、除雪が必要です。（屋根の雪おろし等）

### 料金目安

※札幌市の場合

【屋根雪下ろし作業を含む場合】

作業員一人1時間：3,000円～5,000円以上の場合も

【屋根雪下ろしを含まない場合】

作業員一人1時間：1,500円～3,500円程度

排雪は1回（ダンブヤトラック）で7,000円～

8,000円程度の業者が多い。

**屋根の雪下ろしは安全面での理由もあり、2人以上での作業となることが多い。**

【シーズン契約】

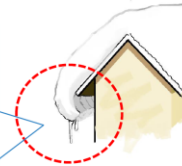
12月～3月等、シーズン契約できる場合もあります。

一般住宅30,000円～（屋根雪下ろしを含まない場合）

10センチ以上で始動等の規定があります。



この部分を雪庇（せっぴ）と言いますが、雪庇落とし作業やつら落とし作業が別料金の場合があります。必ず確認しましょう。



## 6. 空き家の除雪

### 除雪サービスの契約は慎重に！！

過大請求等のトラブルが国民生活センターに寄せられているようです。

- ◆ 契約する際は、実際に現場を見てもらった上で見積もりを取りましょう。依頼したい作業の具体的な内容や、破損があった場合の補償などについてもよく確認を！
- ◆ シーズン契約で前払いをすると、作業が行われなかった場合などに金銭面でも生活面でも被害が大きくなることもあるので注意をしましょう。  
※消費生活センターホームページより

#### 除雪サービス利用時の重要確認事項

- 作業の前に現地確認と見積もりを行ってもらえるか
- 除雪の内容（屋根の雪下ろし・雪庇落とし・つら落としが含まれているか）
- 排雪作業は含まれているか
- 破損があった場合の補償があるか
- 作業員が労災保険に加入しているか
- シーズン契約の場合の始動条件

P31業者選びのポイント  
も要チェック！！

## 8. 解体

解体の際に知っておくべき事

### 固定資産税について

土地や建物など不動産をひとつでも所有していれば**固定資産税**や**都市計画税**<sup>※1</sup>が課税されます。

区分		固定資産税	都市計画税
空き地（更地）	何も建物が無い状態	課税標準 <sup>※2</sup> の1.4%	課税標準の0.3%
小規模住宅用地	住宅1戸につき200平米まで	課税標準×1/6	課税標準×1/3
一般住宅用地	住宅1戸につき200平米を超えた部分	課税標準×1/3	課税標準×2/3

※1：都市計画税の指定区域は、道内では79市町村。詳細は次頁。

空き家を更地にすると、固定資産税が最大**6倍**に 😞

※2：課税標準＝建物においては、固定資産税評価額と同意。固定資産課税台帳に記載された土地・家屋の評価額のこと。3年に1度評価替えが行われる。※新築においては減額措置有り（戸建て住宅は3年間、マンションは5年間 ½を減額 住宅用地は住戸1戸につき200㎡までの部分について評価額×1/6）

### 空き家対策特別措置法

平成26年11月可決。近隣に危険や迷惑を及ぼす、**特定空き家**<sup>※3</sup>について、下記項目が認められた。

- 市区町村に立ち入り調査
- 解体の指導や命令
- 行政代執行（行政が解体し、解体費用を所有者に請求）

※3：特定空き家：倒壊の危険性がある老朽化した家屋

政府は、空家対策特別措置法とともに特定空き家に対して固定資産税などの税金の軽減措置も無くす方針。

北海道移住促進協議会

## 8. 解体（解体費用について）

### 解体費用について

北海道の解体費 坪あたり平均 ※事務局調べ

木造解体工事の平均値	2.3万
鉄骨解体工事の平均値	2.5万
R C 解体工事の平均値	2.5万



### ※上記はあくまでも参考値です

広い道路に面していて、大きな重機が搬入できる場所もあれば狭い道路で人力でしか壊せないところもあります。

また、連棟長屋であれば切り離しによる補修工事も行わなければいけません。

その条件によって、解体費用は増減してしまいます。

複数の業者に見積もりを取る事をオススメします。

解体業者を紹介している市町村および、解体費の助成を行っている市町村も有ります（次頁参照）

### 解体サービス利用時の重要確認事項

- 解体によって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け出」・「建設業許可」・「処分地までの車両収集運搬業許可取得」など、基本的なことが守られている

P31業者選びのポイントも要チェック！！

北海道移住促進協議会

## 15. 業者選びのポイント

自治体や相談窓口から紹介できないエリアの場合は、業者選びのポイントを相談者にお伝えしましょう。

### 業者選びのポイント

- ・ 会社の所在地や連絡先がしっかりしている
- ・ 届出を出した個人事業主や会社である
- ・ 作業を行う前に、現地確認の上、料金が明確な見積もりをもらえる
- ・ きちんとしたホームページやパンフレットがあり、会社概要・料金詳細・サービス内容等詳細が記載されている（実績の掲載や、TVでの紹介実績等もあれば良い）
- ・ 電話対応がしっかりしている。（言葉遣いが丁寧・質問に対する回答が明確）
- ・ 契約書が各種、用意されている
- ・ 会社名義の銀行口座を保有している
- ・ 作業後の報告書を写真付きでもらえる（管理代行・除雪）

見積もりを依頼する場合は、1社だけでなく、**複数の業者**に依頼する事をオススメします。

図4 別紙『市町村における支援制度一覧』抜粋

土地・住宅の提供(情報の提供も含む。)、土地取得・住宅建築(購入)、住宅改修、住宅設備設置等に対する助成等

地域	市町村名	区分	概要(H26.5.30現在)	
夕張市		空き家・空き地情報の提供	土地、住宅(購入)、住宅(賃貸)	
		土地の販売・分譲	レールサイドタウン(しみず)【5区画】260.89~444.80㎡、974,000~1,412,000円	
		土地の販売・分譲	グリーンステージ産の谷【26区画】416.32~1,189.12㎡、981,000~1,054,000円	
		土地の販売・分譲	ファミリータウン陽光(陽光団地)【14区画】330~440.08㎡、1,123,000~1,408,000円	
		住宅設備設置等に対する助成(補助)	合併浄化槽を設置する際に浄化槽の人槽区分に応じた限度額の補助金を交付	
岩見沢市		空き家・空き地情報の提供	中心市街地の空き店舗、空き家、空き地の紹介	
		土地の販売・分譲	街と田園が共存する北村地区の土地(新築団地)を分譲(敷地面積400㎡~537㎡、最多価格帯400万円台)	
		住宅改修に対する助成等	中心市街地の空き店舗の改修費用として1/4(上限75万円)~1/6(上限50万円)を助成	
		住宅改修に対する助成等	住宅の改修及び解体に様子を費用の一部を助成(費用の1/10、上限15万円)	
美瑛市		空き家・空き地情報の提供	土地、住宅(購入)、住宅(賃貸)	
		土地の販売・分譲	新築団地【14区画】363~460㎡、433~548万円	
		土地の販売・分譲	つつじ団地【13区画】322~849㎡、570~1,070万円	
		土地の販売・分譲	第2西4条団地【1区画】314㎡、394万円	
		住宅建築(購入)に対する助成等	土地付き新築住宅の建築、土地付き分譲住宅・中古住宅を購入した市外からの転入者に対し、最大150万円の助成金を交付	
		住宅改修に対する助成等	市内にある木造住宅の耐震診断、耐震改修をする場合に、耐震診断は上限3万円、耐震改修は上限30万円以内を助成	
芦別市		空き家・空き地情報の提供	土地、住宅(購入)、住宅(賃貸)	
		土地の販売・分譲	西戸別地区宅地分譲地【29区画】358.12~725.86㎡、1,436,000~2,635,000円	
		住宅建築(購入)に対する助成等	新築住宅を市内業者が建設した場合、100万円を交付(西戸別造成宅地に市内業者が建設した場合は宅地の販売相当額を、市外業者が建設した場合は50万円を交付)。地元芦別産木材を使用した場合加算措置あり	
		住宅改修に対する助成等	高齢者等住宅改修工事(バリアフリー工事):費用の1/5の額(1万円未満の端数は切り捨て)を補助(上限18万円)	
		住宅改修に対する助成等	耐震改修工事:費用の1/5の額(1万円未満の端数は切り捨て)を補助(上限30万円) 住宅改修工事(一般リフォーム工事):費用の1/5の額(1万円未満の端数は切り捨て)を補助(上限20万円)	
赤平市		土地の販売・分譲	豊丘南団地【10区画】319.65~389.04㎡、3,196,000~4,707,001円	
		土地の販売・分譲	住友福栄分譲地【2区画】360.34㎡=3,063,000円、3,066.86㎡=3,299,000円	
		土地の販売・分譲	北文京町分譲地【1区画】420.00㎡=3,586,000円	
		土地の販売・分譲	百戸町分譲地【3区画】470.99㎡=2,812,000円	
		土地の販売・分譲	美園町分譲地【1区画】360.86㎡=3,608,000円	
		住宅改修に対する助成等	新築後5年を経過した住宅で対象工事費50万円以上の場合、助成率10/100(15/100)上限30万円(45万円)を交付 ※( )内は18歳未満の子供が同居して子育てしている世帯に適用	
三笠市		住宅設備設置等に対する助成(補助)	合併処理浄化槽を設置する場合に、人槽区分に基づき87~115万円までの補助金を交付	
		空き家・空き地情報の提供	土地、住宅(購入)	
		土地の販売・分譲	幸町住宅団地【3区画】270~372㎡、268~392万円	
		住宅建築(購入)に対する助成等	市内に住宅を新築(購入)した場合、最大150万円を助成 ※条件により助成額が異なる	
		住宅改修に対する助成等	市内の住宅をリフォームした場合、経費の1/10~2/10を助成(上限20~50万円) ※性質により率・上限が異なる	
滝川市		住宅設備設置等に対する助成(補助)	下水道計画区域外において、浄化槽を設置する場合に、浄化槽区分に応じた補助金を交付	
		空き家・空き地情報の提供	土地	
		土地の販売・分譲	ニュータウンせらぎ分譲	
		住宅改修に対する助成等	ニュータウンせらぎ分譲	
砂川市		住宅改修に対する助成等	所有する住宅の改修に係る経費、所得合計580万円以下の世帯に対し補助対象経費の1/10(上限50万円)を補助	
		住宅改修に対する助成等	基準を満たす対象世帯に対して、入居から3年間に限り、家賃の一部を補助(上限25,000円)	
		住宅設備設置等に対する助成(補助)	滝川市住宅用太陽光発電導入支援補助金:kW数に応じて補助金を交付	
		住宅設備設置等に対する助成(補助)	合併処理浄化槽を設置する場合、設置費の9/10を市が負担	
		住宅設備設置等に対する助成(補助)	自ら居住する住宅等に住宅用太陽光発電システムを設置、若しくは、太陽光発電システム付き住宅を購入し居住しようとする方に対し、付属機器及び設置工事費用の10/100(上限15万円)~15/100(上限20万円)を助成	
道央(空知)	歌志内市	空き家・空き地情報の提供	土地、住宅(購入)、住宅(賃貸)	
		土地の販売・分譲	あかむタウン【11区画】277.53~391.98㎡、2,730,100~4,291,000円	
		土地の販売・分譲	すずらんタウン【32区画】266.00~345.37㎡、2,340,000~3,264,100円	
		住宅建築(購入)に対する助成等	新築住宅の建設費または建売住宅、中古住宅の購入費に対し、工事費または購入費の2/100(上限50万円)~4/100(上限90万円)の助成金を交付	
道央(空知)	歌志内市	住宅改修に対する助成等	100万円以上の改修工事に対し、改修工事費の10/100~15/100を助成(上限額、所得制限あり)	
		住宅改修に対する助成等	住宅設備設置等に対する助成(補助)	合併処理浄化槽を設置する場合、設置費の9/10を市が負担
		住宅改修に対する助成等	新築(建替含む)、及び築後3年未満の建売住宅を購入した場合100万円(市内建設業者へ発注の場合は更に100万円、二世帯住宅の場合は更に80万円)、中古住宅購入の場合は、購入費用の1/2(上限50万円)を助成。新築等に伴い、建物の解体撤去を市内業者にて行った際は、解体撤去費用の1/2(上限50万円)を助成	
道央(空知)	歌志内市	住宅改修に対する助成等	市内に居住している方の住宅改修や住宅除却等の工事を行う場合に、対象工事費が30万円(税抜)以上の工事費に対し、費用の2/10(上限10万円)を助成	
		住宅改修に対する助成等	市内に居住している方の住宅の耐震改修工事を行う場合に、対象工事費が100万円(税抜)以上の工事費に対し、費用の2/10(上限30万円)を助成	

②相談員の研修

北海道移住促進協議会事務局の3名に対し、相談マニュアルを作成した者が講師となり、相談対応等に関する研修を行った。内容は、管理の必要性や、解体の際の固定資産税のしくみ等の基礎知識となる部分から、費用相場や、相談者から相談される可能性のある質問等について講習を実施した。また、想定される疑問・質問項目を出し合い、模範解答を調査の上相談マニュアルに追記した。

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

空き家に関する相談者に対して、ホームページ『北海道空き家総合相談サイト』を作成し、平成26年12月1日に公開した。ホームページには、空き家に対する適正管理の必要性や、活用の際の手順、Q&A等を記載した。

※事例紹介は準備中だが、今後の相談対応を通じて、段階的に充実していく事とする。



図5 ホームページ画面抜粋

トップ画面



相談窓口画面



Q & A画面



#### 4) 相談事業の実施

##### ①総合相談窓口での相談事務の実施

「北海道空き家総合相談サイト」の開設に併せて、「広域相談窓口」を設置。相談対応可能な時間帯は平日9時～17時とし、電話・メール・面談に5名体制で対応することとした。

『地域相談窓口』については、当初予定していたが、地域で空き家に関する相談をワンストップで受け付けている自治体が22市町村と少なかった為、本年度は広域相談窓口（総合相談窓口）のみとした。

相談の対応については、窓口で対応完了できる1次相談と、専門家や行政による取り次ぎが必要な2次相談に分け、対応する。

相談の分類と対応一覧について、図6の通りとする。

図6 空き家相談の分類と対応一覧

北海道移住促進協議会

### 3. 空き家相談の分類と対応一覧

	管理	売買	解体	その他
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>このまま維持したい</li> <li>痛んできているのが気になる</li> <li>第三者になんとかしてもらいたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>売りたい</li> <li>貸したい</li> <li>移住者の受け入れとして使ってほしい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>解体したい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相続に関する相談</li> <li>法律に関する相談</li> </ul>
対応	空き家所在市町村について、自治体別相談項目一覧（別紙）にて対応可能内容や支援制度を確認。			
自治体で対応可能な場合	対応相談窓口事前に相談内容を伝え、的確な回答を用意できるか確認。 (不足がある場合は補足情報を調査) 相談者に対応窓口連絡先+補足情報を伝える			
自治体で対応不可可能な場合	<p>【管理可能エリア】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>管理サービスについて説明P10～12、管理者の紹介（P20の業者選びのポイントも伝える）</li> </ul> <p>【管理不可能エリア】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>管理の必要性を伝えた上で、難しければ解体や自治体での空き家バンク等の紹介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内容に応じて、宅建業協会支部へ取り次ぎ</li> <li>土地総合情報システムホームページ <a href="http://www.land.mlit.go.jp/webland/">www.land.mlit.go.jp/webland/</a> による取引実績や相場の紹介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>解体についての基本情報（P14～16）の紹介</li> <li>解体業者の紹介（P20の業者選びのポイントを伝える）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口一覧にて相談先を決定</li> </ul>

##### ②空き家管理相談会の実施

12月4・5日、札幌駅前通地下歩行空間において北海道宅地建物取引業協会協力のもと、「北海道空き家総合相談窓口」を開設し、相談会を実施した。

図7 相談会の様子



##### ③窓口の周知

北海道移住促進協議会のホームページに『空き家総合相談サイト』のバナーを貼ったほか、北海道移住促進協議会事務局で発行しているメールマガジン（会員数約2,600名）および、北海道総合政策部地域づくり支援局より発行しているメールマガジン（会員数約8,000名）にて、告知を行った。相談会の告知についても同様に行った。

#### ④実績

相談実績は、5件。電話での相談1、メールでの相談1、相談会での相談が3件であった。尚、相談会での相談のうち2件は利用希望者からの相談であり、残りの3件は所有者からの相談である。

相談者の現在の住まいはいずれも道内他地域であり、所有者からの相談は2件とも、親から相続したものであるという事であった。

表6 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10月1日

		相談方法					計
		電話	メール	来訪	相談会	その他 <sup>※4</sup>	
空き家所有者本人	管理						
	売買	1	1				2
	賃貸				1		1
	解体						
	上記以外 <sup>※2</sup>						
	複合 <sup>※3</sup>						
	小計	1	1		1		3
所有者本人以外 <sup>※1</sup>	管理						
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外 <sup>※2</sup>						
	複合 <sup>※3</sup>						
	小計						
空き家利用希望者	管理						
	売買						
	賃貸				2		2
	解体						
	上記以外 <sup>※2</sup>						
	複合 <sup>※3</sup>						
	小計				2		2
合計	管理						
	売買	1	2				2
	賃貸				3		3
	解体						
	上記以外 <sup>※2</sup>						
	複合 <sup>※3</sup>						
	計	1	2		3		5

※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

表7 相談内容内訳

受付方法	きっかけ	相談者	相談項目	相談内容	相談に対して行った回答
電話	ホームページ	所有者本人	賃貸売買	荷物整理が進まない。空き家を貸すのと売ると、どちらが良いか。	地方の一軒家では、当初賃貸を希望する方が多いので賃貸契約を行ない、3年程度を目途に売買に転換する方法をお勧め。契約締結の際には行政書士等に相談するように伝える。
メール	ホームページ	所有者本人	賃貸売買	3年前から所持している空き家を利活用したい	相談窓口となっているD町に問い合わせたが、現在相談窓口が機能していないとの事。管内の不動産屋でD町物件の売買実績があるので、早めに登録する事をお勧め。
相談会	その他	所有者	賃貸売買	B町に引っ越してきて、C町の家が空き家で放置されている。不動産屋に相談しても、借り手・買い手ともない。	C町では空き家バンク制度があるため、制度の案内を行なう。一方、家の状態によっては登録もできないので、その際は早めに解体する事をお勧め。
相談会	ホームページ	利活用希望者	賃貸	夏季期間にA町で格安に住みたい。町役場に相談しても紹介してくれない。不動産屋もないため困っている。	直接の解決方法はないが、A町に対して空き家バンク等の活用を懇諭していく旨を話したところ納得していただいた。
相談会	その他	利活用希望者	賃貸	近所で10年くらい空き家になっているところを借りたい。持ち主が分かったとして、そのあとどのようにしたらよいだろうか。	持ち主が判明したら、行政書士等を活用して契約を結ぶようお勧め。古い空き家だが立地が良い為、解体する必要があるため解体業者を案内するので相談するようお伝え。

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12月1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								1
	都道府県外在住者	1								1
	計	2								2
相談会等	都道府県内在住者	1							2	3
	都道府県外在住者									
	計	1							2	3



### 3. 事後評価

#### (1) 相談業務に必要となる基礎調査

基礎調査は、各種サービス提供の空白地域が多く、事業者紹介相談が難しい地域があるが、解体業者等は実際に市町村で情報提供している場合もあることがわかった。

各業者においては、現段階ではインターネット上で調査できる相談先として紹介するにとどまった為、より確実に連携を取り相談後のアフターフォローも行っていくために、専門相談先として1件ずつコンタクトを取り、取り次ぎ及び連携という事で承諾を得る必要があると感じた。

市町村へのアンケートについては、各市町村の空き家に対する取り組みを把握する事ができ、相談の取り次ぎを行う事ができない空白地域も存在する事が分かった。

市町村に寄せられる空き家に関する相談は、賃貸・売買に関する相談が最も多く、苦情の相談の中には雪害によるものも多い事がわかった。

今後は地域相談窓口の開設に向けて、既に空き家に関する相談を全て一つの部署で取りまとめている市町村から優先的に、体制の整備を行っていく必要がある。

#### (2) 相談員の研修・育成

相談における必要な基礎知識や相談の流れについて共有する事ができた。基礎的な相談内容以外については宅建業協会や行政等、二次相談先に取り次ぐ事としている為、一次相談で解決できるようにする為に、宅建業協会の方や士業の方を講師として招いて研修を行う必要がある。

#### (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

管理の必要性や、事業内容の紹介等、基本的な情報は提供する事ができたが、事例紹介については、相談件数が少なく、本事業期間内に事例を紹介する事ができなかった。北海道内の事例にこだわらず、他県の事例で汎用性のあるものを取り入れたり、宅建業協会に実際に寄せられている空き家相談事例を提供してもらうなど、工夫が必要であった。

また、地域相談窓口についても、ホームページ上に掲載する事を想定していたが、地域相談窓口の設置に至らず、開設する事ができなかった。今後は相談体制を構築できている自治体から順に掲載できるよう、準備をしていく。

#### (4) 相談事業の実施

事業計画書の段階では、広域相談窓口と市町村における地域相談窓口を整備する事とし、これらを合わせた目標件数を230件(空き家所有者本人及びその家族等からの相談件数30件、空き家利用希望者からの相談件数200件)としていたが、結果として広域相談窓口のみの開設となり、相談件数は5件にとどまった。

今回の相談5件については、主に事業を進めていた2人及び宅建業協会からお越し頂いた方が対応した為、相談員の研修を受けた事務局の3名はまだ実務を行っていない。このため、知識の定着およびスムーズな相談対応がいつでもできるように、ロールプレイング等の実施を定期的に行っていく必要がある。

件数の伸び悩みの原因については、窓口の周知不足であると考ええる。また、相談会についても1回のみの開催であった為、回数を重ねる必要がある。

地域相談窓口についても、179市町村のうち、空き家に対する問題意識が強く、既に市町村として相談の受け入れを行っている自治体を優先的に、整備を行っていく。

#### 4. 今後の課題

##### (1) 相談件数を増やすための取り組み

今回はメールマガジンのみの周知であったが、周知チラシや市町村広報の活用など、多様化させる必要がある。また、相談会の実施についても、回数を増やし、札幌市内だけでなく地方での相談会も増やす事が有効であると考えられる。

##### (2) 市町村ごとの相談窓口の整備

空き家の取り組みに熱心な市町村を優先的に、地域相談窓口（ワンストップ窓口）の設置を検討する。

##### (3) 二次相談先のさらなる整備

本事業期間内では、二次相談先についてはリサーチするにとどまったが、正式に提携する為に、自治体および各業者と情報交換等連携していく必要がある。また、紹介可能な業者がいない空白地域について、近隣エリアの業者が対応可能かどうか、全道対応している業者は該当エリアだとどれくらいの出張料金等が必要なのか等の調査も必要である。

##### (4) 相談員の育成・研修

相談員について、専門知識を深める為に専門家を講師として研修を行う必要がある。

##### (5) 相談マニュアルのブラッシュアップ

Q&Aを更に充実させていくとともに、複合相談にも全ての相談員が対応できるよう、聞き取りの流れ等も記載し、統一した対応ができるようにしていく必要がある。

#### 5. 今後の展開

今後は、3で挙げた課題を解決するために、窓口の周知・市町村ごとの相談窓口の整備・相談会の実施を検討する。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成17年9月		
代表者名	会長 竹中 貢		
連絡先担当者名	プロデューサー 山下 哲也		
連絡先	住所	〒060-8607	北海道札幌市中央区北1条西7丁目1番地 プレスト1・7ビル4階
	電話	011-251-3188	
ホームページ	<a href="http://www.kuraso-hokkaido.jp/akiya/">http://www.kuraso-hokkaido.jp/akiya/</a>		