

| A-19 市町村空き家相談窓口サポート事業 | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|------------------------|-----------------|----|-----------|-----|-----|----------------------------|-----|-----|
| 事業主体 | 岡山県住宅リフォーム推進協議会 | | | | | | | | | |
| 対象地域 | 岡山県全域 | | | | | | | | | |
| 事業概要 | <ul style="list-style-type: none"> ・岡山県全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、県、市町村、建築士会、宅建業協会、建設業協会等と連携して整備。 ・今年度は基礎情報調査に注力。 | | | | | | | | | |
| 相談体制件数の目標 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>空き家所有者本人及びその家族等からの相談件数</th> <th>空き家利用希望者からの相談件数</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度の実績</td> <td>－ 件</td> <td>－ 件</td> </tr> <tr> <td>本事業期間内の成果 (H27年3月13日時点)</td> <td>－ 件</td> <td>－ 件</td> </tr> </tbody> </table> | 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 | － 件 | － 件 | 本事業期間内の成果 (H27年3月13日時点) | － 件 | － 件 |
| 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 | － 件 | － 件 | | | | | | | | |
| 本事業期間内の成果 (H27年3月13日時点) | － 件 | － 件 | | | | | | | | |
| 平成25年度の実績 | － 件 | | | | | | | | | |
| 本事業期間内の成果 (H27年3月13日時点) | － 件 | | | | | | | | | |

1. 事業の背景と目的

岡山県においても人口減少など様々な問題で空き家が増加している。現状では、地域により問題意識が異なるため市町村がそれぞれに対応しているところであるが、全体として空き家対策等に関する情報が少なく、共有もされていない。このため、県内の各市町村が設置している相談窓口などと連携し、近隣住民の安全性の確保を含む空き家管理の体制や空き家の有効活用の推進体制を整備するものである。

具体的には、空き家の活用方法等のアドバイスができる相談員（専門相談）を配置し、市町村窓口と専門機関との連携をより密にするなど、市町村間の情報共有の促進や市町村相談窓口のバックアップについて当協議会全体で対応することを目指している。

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 空き家管理代行サービス事業者の実態把握に係る調査

協議会構成団体の宅建業協会、不動産協会を対象として、会員向けにアンケート調査を実施するため、宅建業協会と協議したところ、同協会の会員は、物件管理の延長戦で行うため無償のところが多いことが判明した。このため、インターネット検索及び業者への聞き取りにより実態把握を行った。

② 空き家解体工事業者の実態把握に係る調査

空き家相談窓口担当者の基礎資料とするため、アンケート調査により、岡山県内の空き家解体工事業者の実態を把握した。調査の主な目的は、建設業法等に基づく許可の有無や工事機材所有の有無、産業廃棄物収集運搬業の許可の有無及び産業廃棄物中間処理場の所有の有無と解体工事費(㎡単価)との関係を把握するためのものである。なお、主な調査対象は、協議会構成員のうち建築関係団体の会員とした。

③ 市町村窓口と支援体制の実態把握に係る調査

県内市町村に対し、空き家対策関係の担当窓口、各市町村が実施している支援制度等について、アンケート調査を行い、幅広い相談・トラブル事例を確認した。そして、実態を把握・整理するとともにリスト化した。

2) 相談員の研修・育成

次年度から実施される相談窓口に配置する相談員の研修・育成のためのテキストや資料、及び相談窓口での具体的な対応マニュアルを作成するための資料を、他県照会やウェブ調査により収集した。また、それらを参考にしながら、次年度作成予定の相談員対応マニュアル掲載項目の検討をした。

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

空き家所有者等へ情報提供を目的として発信するQ&A、空き家の活用事例等について、先進地などを対象に、主にウェブ調査により収集した。

4) 相談業務の実施

相談業務の実施にあたって、各市町村との協議方針を固めるため、平成27年度に当協議会が行う市町村サポート事業と連携する意向の有無について、各市町村に対してアンケート調査を行った。

(2) 事業の手順

交付決定(12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。

| 項目 | 細項目 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|-----------------------------|----------------------|-----|----|----|----|
| 1) 相談業務に必要なとなる基礎情報調査 | ①空き家管理代行サービス事業者の実態把握 | | | | |
| | ②空き家解体工事業者の実態把握 | | | | |
| | ③市町村窓口と支援体制の実態把握 | | | | |
| 2) 相談員の研修・育成 | ①マニュアル項目の検討 | | | | |
| 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事例の収集と項目の検討 | | | | |
| 4) 相談事業の実施 | ①市町村の総合相談窓口設置意向等の把握 | | | | |

(3) 事業内容

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

① 空き家管理代行サービス事業者の実態把握に係る調査

空き家管理代行サービス事業者の実態把握のためにインターネット検索により、調査したところ岡山県内では3社（今回の調査で判明した業者数）が事業を行っていることが判明した。

このため、この3社に電話で、現在の契約や問い合わせ状況を聞き取りしたところ、3件の成約が判明したが、3社ともビジネスとしては成立していないのが、現状であった。

なお、提供しているサービスは除草やポスト管理など似通っており、サービス提供地域も重複している部分が多いことが、判明した。概要は、表1による。

表1 空き家管理代行サービス提供事業者

| | A社 | B社 | C社 |
|--------|--------------|-------------------|---------------------------------------|
| 業種 | 不動産 | 清掃 | 住宅設備 |
| 提供地域 | 岡山市・倉敷市・総社市 | 岡山市・倉敷市・備前市等の県南東部 | 津山市周辺の県北部 岡山市周辺の県南部 その他地域（追加料金） |
| 基本サービス | 除草、換気、ポスト管理等 | 管理、清掃等 | 屋内外のチェック 清掃管理等 |
| 料金（目安） | 未定 | 4,000円/1ヶ月に1回 | 7,500円/1回 |
| 問合件数/年 | 2件 | 6～7件 | 約30件 |
| 現契約数 | 0件 | 3件 | 0件 |
| 事業実施期間 | 1年未満 | 約5年 | 約2年 |

② 空き家解体工事業者の実態把握に係る調査

空き家関連相談窓口担当者の基礎情報とするため、岡山県内の空き家解体工事(業者)の実態把握をした。その方法は、協議会構成団体(主に一般社団法人岡山県建築士会)の会員を対象としたアンケートによる。

主な調査項目は、次のとおり。

- ・ 業務対象地域
- ・ 建設業許可又は建設リサイクル法の登録の有無、許可がある場合はその種類
- ・ 解体機器の所有の有無、所有している場合はその種類
- ・ 産業廃棄物収集運搬又は処理施設の所有の有無
- ・ 解体工事実績
- ・ 解体工事費の㎡単価
- ・ 解体工事費に影響する条件（接道条件、前面道路幅員 など）

- ・ 近隣家屋等の事業損失調査実施の有無
- ・ その他（解体工事費に大きく影響する条件等）

アンケートは30社にお願いしたところではあるが、回答があったのは9社（回答率30%）であった。

アンケートの結果を表2に示す。

表2 空き家の解体工事に関するアンケート集計

| 回答者 | 建設業許可の種類 | | | | | 建設リサイクル法に基づく解体工事の登録 | 重機(バックホー)所有の有無 | 産業廃棄物収集運搬業許可の有無 | 産業廃棄物中間処理場所有の有無 | 一戸建て木造住宅の解体工事費単価(円/㎡) | |
|-----|----------|----|----|-----|----|---------------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------------|--------|
| | 土木 | 建築 | とび | その他 | 無し | | | | | 延べ床面積 | |
| | | | | | | | | | | 100㎡未満 | 100㎡以上 |
| A社 | ○ | ○ | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | 40,000 | 30,000 |
| B社 | | ○ | | | | | | | | 20,000 | 18,000 |
| C社 | ○ | ○ | | | | | | | | 12,500 | 9,500 |
| D社 | | ○ | ○ | | | | | | | 12,000 | 10,000 |
| E社 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | 13,000 | 13,000 |
| F社 | | | | ○ | | ○ | ○ | ○ | | 15,000 | 12,000 |
| G社 | ○ | ○ | ○ | | | | ○ | ○ | ○ | 12,000 | 10,000 |
| H社 | ○ | ○ | ○ | ○ | | | | | | 15,000 | 13,000 |
| I社 | | ○ | | ○ | | | ○ | | | 15,000 | 10,000 |

※建設業許可の種類/土木：土木工事業、建築：建築工事業、とび：とび・土工・コンクリート工事業

この結果から、解体工事費は、建設業許可の種類や建設リサイクル法に基づく解体工事の登録の有無、重機・産業廃棄物収集運搬業許可・産業廃棄物中間処理場所有の有無に関係なくほぼ同程度であることがわかった。また、小規模な建物ほど工事費が割高になるという結果が出ている。

《一戸建て木造住宅の解体工事費単価》

延べ床面積100㎡未満 12,000～15,000円/㎡

延べ床面積100㎡以上 9,500～13,000円/㎡

上記の解体工事費単価は、極端に高い単価を回答した2社を除いている。なお、このアンケートでは、工事費に影響を及ぼす条件にはどのようなものがあるかを尋ねているが、その回答は次のようなものがあった。

《解体工事費に影響を及ぼす条件》

- ・ 敷地の広さ
- ・ 敷地に接している道路の幅員(重機、車両等の進入の可否)
- ・ 敷地に接している道路の交通量
- ・ 隣家の密集状況
- ・ 近隣に病院、小学校等の有無
- ・ 地下水等の状況
- ・ 建物の老朽化状況

- ・ 発生する廃材の種類(スレート、プラスチック、土壁等は工事費が高くなる)
- ・ 家財の有無
- ・ 産業廃棄物処理場までの距離

また、解体工事を行う際に近隣の事業損失調査を行うかどうかという問に対する回答は表3のとおりであった。

表3 解体工事にあたり、近隣の事業損失調査実施の有無(単位：社)

| | | |
|-------------------|---------|------|
| 行う | 行う場合がある | 行わない |
| 1 | 5 | 3 |
| 行う場合の実施者(複数回答が2者) | | / |
| 専門のコンサルに委託 | 自社 | |
| 5 | 3 | |

この結果から、周辺の状況により事業損失を実施する機会が多いことがわかった。その場合は、解体工事費に経費が加算されることになる。

③ 市町村窓口と支援体制の実態把握に係る調査

県内市町村に対し、空き家対策関係の担当窓口、各市町村が実施している支援制度について、アンケート調査を行った。

支援制度に関する調査結果は、表4のとおりである。

表4 市町村の支援制度の有無(単位：市町村)

| 市町村数 | 支援制度の有無 | | | |
|------|---------|----|----|----|
| | 活用 | 家財 | 改修 | 解体 |
| 27 | 5 | 1 | 6 | 3 |

また、相談・トラブル事例の調査結果については、老朽危険空き家に関する苦情から、活用に関するものまで、幅広い内容であり、空き家問題の対応マニュアルの必要性を再認識した。

なお、具体的には、活用・解体等の主な相談・トラブル等の事例(表5)と近隣住民等からの主な苦情相談・トラブル事例(表6)のとおりである。

表5 活用・解体等の主な相談・トラブル等の事例

| 区分 | 内容 |
|-------|--|
| 相談 | 活用 <ul style="list-style-type: none"> ・空き家をリフォームして賃貸したい →空き家情報バンクを利用し不動産業者を決定、当該不動産業者とリフォームについて相談、リフォーム補助（モデル事業）を活用しリフォーム実施し、入居者を募集した。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・良い空き家物件があれば移住したいという相談が多い。 ・空き家バンクへの登録のお願いを広報等で呼びかけているが、掘り起しに苦労している。 |
| | 寄付 <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容として最も多いのが、使っていない空き家（宅地、建物、農地、山林等）を全て町に寄付したいというもの。管財部局が相談を受け、町として寄付を受けられないものについては、空き家バンクへの登録を案内する流れで対応している。 |
| トラブル等 | <ul style="list-style-type: none"> ・売買に関し、登記手続きの複雑さや相続処理等が整理されていないケースがあった。 ・大家さんと移住希望者が遠方にすんでおり、交渉が長引いてしまうケースがあった。 |
| | 活用 <ul style="list-style-type: none"> ・町空き家バンクの登録物件を空き家物件などを紹介している雑誌に掲載していただくと、問い合わせが急増する。 ・地元の方から受ける相談では、移住者を受け入れることに少し抵抗があることが感じられる。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・空き家の個数が少ないため、需要と供給が合っていない。 ・借り主が、適正な管理を行っていない。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・交渉について町は関与しないとしているが、不動産業者の様に思われている。 |

表6 近隣住民等からの主な苦情相談・トラブル事例

| 区分 | 内容 |
|------|---|
| 全般 | <ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの課が所管の事業に該当する事象について対応しているため、近隣からの様々な空き家に関する苦情等に対応しきれない。 |
| 管理不全 | <ul style="list-style-type: none"> ・危険な空き家について、近隣の住民から所有者に改善を依頼したいが連絡先が分からない場合、市が所有者を調査し、所有者に空き家の状況と住民の声を伝え、対応をお願いしている。 ・所有者によっては対応してもらえる場合もあるが、多くは対応してもらえず、相続放棄をされていて対応に苦慮している案件もある。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・土地の所有者と、建物の所有者が違う場合の対応に苦慮している。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・長年の手入れ不良により、建物外壁や塀に樹木が繁茂して周辺景観を損ねている空き家があり、所有者親族等に連絡をして対応をお願いしている。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・空き家で倒壊の恐れのある建物について近隣から危ないとの連絡があり、近親者に連絡したがすぐに対応してもらえず、進展しない状況が続いている。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・市民から相談のあった管理不良な空き家の所有者には、環境保全条例に基づく指導、勧告を行うことで、一定の成果があるが、所有者の事情（経済的、管理意識欠陥）や所在不明のケースについては、対策に苦慮している。 |

2) 相談員の研修・育成（準備）

次年度作成する予定の相談員対応マニュアルは、市町村担当者向けである。市町村を対象としたアンケート結果では、まだまだ総合相談窓口の設置が進んでいない実態がある。したがって、誰が(どの部署が)担当になってもワンストップサービスが可能ないように、マニュアルは、用語の定義等基礎的知識から、支援制度の概要、売買・登記・建築法規等の関連知識、そして相談事例集やQ&Aまであらゆる関連情報が網羅的に掲載されているものとした。

他県照会やウェブ調査により収集した資料を参考にしながら、次年度作成予定の相談員対応マニュアル掲載項目の検討をした。

【 (仮称) 空き家相談対応マニュアル 】

1 基本的事項

- (1) 事業の目的、理念
- (2) 相談員の業務範囲
- (3) 相談事業の注意点

コンプライアンス／秩序の保持／個人情報保護対策 ほか

2 空き家の基本

- (1) 空き家とは
定義／現状 ほか
- (2) 岡山県の空き家の現状と課題

3 空き家の管理と活用

- (1) 空き家関連支援制度の概要
- (2) 解体(除却)費
- (3) 税金等のしくみ
- (4) 空き家の活用事例

4 空き家の適正管理と利活用推進

- (1) 空き家管理サービスの現状・課題・今後
- (2) 空き家の活用の現状・課題・今後

5 空き家相談の実務

- (1) 空き家問題の解消・課題・解決
- (2) 空き家相談のフロー
対応のポイント／注意点／相談対応ツール ほか
- (3) 空き家相談事例集

Q&Aの紹介／専門機関への取次事例 ほか

6 その他関連知識

売買／権利関係／登記／隣地境界／土地取引／建物取引／
建築法規 ほか

資料：建築関係用語集／リフォーム関連資料 ほか

7 空き家相談事例集

8 参考資料

県内の空き家バンク／各種支援制度一覧／相談関連団体一覧

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

空き家所有者等へ情報提供を目的として発信するQ&A、空き家の活用事例等について、先進地などを対象に、主にウェブ調査により収集した。

それらを分析・検討した結果、一口に空き家問題といってもそこには様々な課題が複合的に交錯しており、単純にモデルケース的なものを想定したQ&Aでは、所有者への情報提供として十分なものができないという結論に達した。したがって、まずはデータベース的に活用できるQ&Aとするために、管理、活用、解体、環境・景観及びその他の項目に分け、それぞれに法律や支援制度等を紹介するという形の構成とした。

《空き家相談に対応するためのQ&A》

- ◇ 管理編 < 法律・支援制度・事業者・改修事例・必要経費 など >
- ◇ 活用編 < 法律・支援制度・事業者(活用事例)・改修事例・必要経費 など >
- ◇ 解体編 < 法律・支援制度・事業者・解体工事費 など >
- ◇ 環境・景観編 < 法律・支援制度・環境(景観)向上事例・必要経費 など >
- ◇ その他 < 専門相談機関 など >

この成果をもとに、次年度から情報提供パンフレットの作成やホームページへの掲載を行う。

4) 相談事業の実施

① 市町村の総合相談窓口設置意向等の把握

平成26年度は、準備事業のため相談業務は実施せず、平成27年度に当協議会が行う市町村サポート事業との連携について、各市町村にメールによる意向調査をした。

調査結果は、表7のとおりである。

表7 市町村サポート事業との連携の意向(単位：市町村)

| 市町村数 | 連携して取り組む | 連携しない | どちらともいえない |
|------|----------|-------|-----------|
| 27 | 7 | 0 | 21 |

なお、「どちらともいえない」と回答してきた市町村へ理由を確認したところ、「空家等対策の推進に関する特別措置法」が施行され、関係課による内部調整を行う必要があるなどの回答があった。

3. 事後評価

1) 相談業務に必要となる基礎調査情報調査

① 空き家管理代行サービス事業者の実態把握に係る調査

当初予想に反して、県内での空き家管理代行サービス事業者数が少なく、一覧表作成に至らなかった。しかし、空き家管理代行サービス事業者の育成が必要であることが判明したため、その対策について独自に検討し、そのモデルプランを宅建業協会と作成した。

② 空き家解体工事業者の実態把握に係る調査

アンケート調査によって、9社から回答を得ることができ、だいたいの解体工事費の単価は把握できた。また、解体工事費や解体工事費に影響する諸条件についても把握できた。

今後は、その結果を相談窓口担当者の基礎資料とすべく相談対応マニュアルに掲載する。ただし、相談窓口担当者の基礎資料とするためには、敷地や建築物の状況、道路や近隣の状況等の条件により、何が問題となるのか、工事費にどう影響するのか等のさらに詳細な調査が必要であることが判明したため、今後実施する。また、併せて、近隣の事業損失調査費用の調査も実施することとする。

③ 市町村窓口と支援体制の実態把握に係る調査

市町村の相談窓口寄せられる内容は、幅広い内容であることが確認できた。また、空き家の窓口を設置しているとしている市町村の中にも、空き家の活用に関する担当課と老朽危険空き家に関する担当課は別々であるなど、ワンストップでの対応の難しさを確認することが出来た。

なお、「空家等対策の推進に関する特別措置法」の施行を受け、各市町村も今後の相談体制を再検討しているところもあり、情報交換を密に行う必要がある。

2) 相談員の研修・育成

今年度は、時間的な制約もあり、相談窓口で活用できる対応マニュアルの項目検討だけしか行えなかった。平成27年度には、マニュアルを作成し、研修を実施するとともに、対応マニュアルの妥当性や研修効果の測定が可能となる。また、今後、専門相談を担当する相談員同士の意見交換会も実施していきたい。

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

今年度は時間の都合もあり、主にウェブ調査により収集したため、一般論的な情報が多かった。今後は、他県等を訪問して個別具体的な情報を聞き取る必要がある。

4. 今後の課題

(1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

空き家管理代行サービス事業者については、今回調査した3社について、市町村の相談業務に活用できるよう整理する。また、3社以外で空き家管理代行サービス事業を行っている事業者の掘り起こしを行う必要があるため、不動産業者に限らず追加調査を行う。

また、解体工事業者について、解体工事費に影響する諸条件や近隣の事業損失調査等解体工事に付帯する事業の詳細な調査を行い、相談対応の基礎資料として整備する必要がある。

このため、協議会内の意見交換を引き続き行い、作成した一覧表を関係団体で共有する。

(2) 相談員の研修・育成

相談員の研修・育成に関しては、今年度設定した対応マニュアルの項目についての肉付けを行う必要がある。また、相談員となる市町村担当者向けの研修会（全市町村を対象とする。）を早期に開催するためにも、早期完成が必要である。

このため、建築士等専門家の知識を活用して、対応マニュアルを作成する。

(3) 空き家等所有者への情報提供に資する資料等の作成

今年度収集した資料を基に、早期にポスター、パンフレット等の資料を作成する必要がある。

なお、空き家等所有者への情報提供の方法の枠組みを固めるにあたって次の2点を十分に検討することが課題である。

- ・ いかに関潔に、いかにわかりやすい資料を作るか。
- ・ 空き家等所有者にいかに関効果的に知らせるか(どのようにして空き家等所有者の目に触れるようにするか)。

(4) 相談事業の実施

今回市町村を対象に行ったアンケート調査で、平成27年度当初は、県内7箇所の市町と連携し、相談業務に取り組む見込みとなった。今後、他の市町村についても、体制が整いしだい、連携を再度呼びかけることとする。

5. 今後の展開

本格的に相談体制を整備する平成27年度のために、平成26年度は、準備事業として12月から事業着手し、情報収集が主な事業であった。

今後は、市町村の相談窓口と連携し相談事業を実施することになる。また、相談事業に必要な基礎情報調査、研修会、空き家所有者への情報提供等の事業を本格的に実施する。

特に、市町村相談窓口との連携と空き家所有者等への情報提供、そして、市町村の相談窓口では対応できない案件等を扱う、専門相談の効果的な活用方法について、事業を実施する中で構築していく。

また、より良い相談体制を整備するために、協議会会員、市町村との意見交換を行い、P-D-C-Aのサイクルを継続する。

| ■事業主体概要・担当者名 | | | |
|--------------|---|--------------|---------------------|
| 設立時期 | 平成19年8月設立 | | |
| 代表者名 | 会長 貴田 茂 | | |
| 連絡先担当者名 | 一般社団法人岡山県建築士会 専務理事 中島謹四郎 | | |
| 連絡先 | 住所 | 〒700-0824 | 岡山県岡山市北区内山下一丁目3番19号 |
| | 電話 | 086-223-6671 | |
| ホームページ | http://www.aba-momo.com | | |