

A-1 空き家活用相談体制整備事業			
事業主体	山形県空き家活用支援協議会		
対象地域	山形県全域		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・山形県全域を対象とした相談体制を、県、住宅供給公社、宅建協会、全日本不動産協会、建築士会、弁護士会等と連携して整備。</li> <li>・宅建協会の本部・11支部、全日本不動産協会の本部・3支部の計16箇所に相談窓口を設置し、全県の相談に対応。</li> </ul>		
成果計測指標 (相談対応件数)	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26年度の実績	－件	－件	－件
事業期間内の目標	100件	30件	130件
本事業期間内の成果 (H28年2月26日時点)	141件	25件	166件

## 1. 事業の背景と目的

山形県では、空き家総数が4万6千戸で空き家率10.7%と全国平均13.5%と比べれば低いものの、空き家の増加率(昭和63年から平成20年まで)では、山形県5.7ポイントと、全国平均の3.7ポイントを上回って推移している。

特に、別荘・アパート・売却用住宅等を除いた長期間無人の一般的な空き家は、平成20年と比べて2,000戸増加し22,200戸となっており、今後、東日本大震災による避難者の減少等もあり、空き家の増加が見込まれている。

このため、空き家の所有者及び住み替え希望者に対する相談体制を整備して、空き家の発生抑制と中古住宅の流通を図ることを目的に、官民協働による的確で迅速な助言等ができる相談窓口を設置することとし、平成26年に公益社団法人山形県宅地建物取引業協会、公益社団法人全日本不動産協会山形県本部、住宅供給公社及び山形県で組織する「山形県空き家活用支援協議会」を立ち上げた。

新設する相談窓口は各不動産関連団体の本部・支部合わせて県内16箇所に設置されます。昨年度は、相談員研修に必要なマニュアルの原案を作成するとともに、ホームページなどによる情報提供に必要な調査を行った。

2年目となる今年度は、相談員研修会を開催し空き家相談窓口を開設し、またホームページや啓発チラシにより情報提供並びに普及啓発を図る。

## 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地域のサービス提供事業者の実態把握

昨年度調査した業者リストの修正や費用の改定などについて、関係団体へ聞き取りを行わない地域別・事業者別の一覧表を整理した。

特に、昨年度実施した調査で不足していた管理サービス業務に関しては、県内のシルバー人材センターや不動産事業者等に対し追加の調査を実施した。

## ②市町村の相談窓口・支援制度の調査

空き家関連の担当課など組織体制の変更や、支援制度の追加・拡充等について調査を行ない一覧表を整理した。また、市町村の組織体制については相談員マニュアルの行政相談窓口一覧として掲載した。

## 2) 相談員の研修・育成

### ①相談員マニュアルの作成

基礎情報の追加調査や取次ぎ先との最終的な調整を図り、窓口での相談対応や専門相談先への取次ぎの流れ・方法、相談受付シートの作成方法、Q & Aなどを主な内容とした相談マニュアルを作成し、相談員及び取次ぎ先の専門団体・市町村担当者等に配布した。

また、相談から解決まで時間を要する複合的な相談への体制や対応フローについて、協議会専門部会で調整を図った。

### ②相談員（空き家窓口・行政の担当者等）向け研修会の開催

作成した相談マニュアルに基づき、不動産団体の相談員や取次ぎ先となる専門団体及び行政担当者を対象に研修を行った。

研修会では、県内の空き家の現状と課題についての説明や先進事例の照会なども含めてスキルアップを図った。

## 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ホームページによる所有者等への情報提供

昨年度作成したWebサイトマップを踏まえてホームページを開設し、相談窓口の案内や相談手順、空き家情報（関係団体や市町村空き家バンクとのリンク）、事業者リスト、空き家に関するQ & Aなどを掲載し、所有者等への情報提供及び普及啓発を図った。

また、啓発チラシ等をPDFでダウンロードできるようにして活用を図った。

## 4) 相談事業の実施

### ①相談業務及び関係機関への取り次ぎ業務

協議会メンバーである二つの不動産団体の本部・支部の計16箇所に相談窓口を設置し、電話・面談等での相談業務を実施した。なお、専門相談については対応機関への取り次ぎを行なうと共に、支援制度情報や苦情については市町村と情報を共有し連携を図った。

### ②出張相談会の実施

市町村が実施する空き家相談会への専門相談員派遣については、今年度開催予定がなく派遣することができなかった。このため、来年度の開催に向けて県関係課と連携しながら文書照会を行った。

### ③相談内容のデータベース化と相談対応の検証

相談窓口の相談内容・結果については、週ごとに協議会事務局が報告を受け集計を行った。集計結果については協議会メンバーに随時報告するとともにデータの管理を行った。

また、相談者にアンケートを実施し、相談対応の課題等があれば改善・要請等を行うなど相談窓口の充実を図った。

#### ④窓口の周知

相談窓口一覧や相談内容、お知らせ（特措法の施行、空き家関連の各ホームページ等）などの周知チラシを作成し、相談窓口や市町村（公民館等含）、県総合支庁等に配布した。

また、市町村の納税通知書に同封を依頼するとともに、県・市町村の広報やホームページなどを利用して周知を図った。

### 5) その他相談体制の整備効果を高めるために必要と思われる事業

#### ①相談を通じた活用促進等の解決策の検討

継続的に相談窓口の活用を促進するために、地域における空き家活用方法や流通促進策など、空き家対策の有効な施策について検討会を設置し、活用施策や方向性などについて検討した。

#### ②ホームページに掲載する空き家の活用可能性調査の実施

今年度の相談案件では調査対象案件がなく未実施であったが、今後も必要に応じて対応していく予定。

### (2) 事業の手順

交付決定（6月10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	■					■	■	■	■
	市町村の担当窓口・支援制度の調査	■								
2) 相談員の研修・育成	相談マニュアルの作成	■								
	相談員向け研修会の開催	■	■	■	■	●				
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	ホームページによる所有者等への情報提供			■	■	■	■	■	■	■
4) 相談事業の実施	相談業務及び関係機関への取り次ぎ業務			■	■	■	■	■	■	■
	出張相談会の実施				△	△	△	△	△	△
	相談内容のデータベース化と相談対応の検証			■	■	■	■	■	■	■
	窓口の周知		■	■	■	■	■	■	■	■
5) 効果促進事業	相談を通じた活用促進等の解決策の検討				●	●	●			●
	ホームページに掲載する空き家の活用可能性調査の実施				今年度、相談物件のうち調査を必要とする案件無					

### (3) 事業内容

#### 1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

##### ①地域のサービス提供事業者の実態把握

昨年度、県内で空き家の管理代行サービスを実施している民間事業者（不動産関係）に対してサービス内容や料金、サービス地区等の調査を行ったが、今年度も引き続き調査を実施し費用の改定や条件等を整理（修正）した。

また、県内 25 箇所のシルバー人材センターにおける管理サービス内容を追加調査し、上記修正資料とともに各相談窓口配布・情報提供に努めた。ただし、現時点での空き家に関する建物管理サービスの実績はなかった。

昨年度調査において管理代行サービスを実施している業者数が県内 7 地区で 104 社であったが、今回の調査では 13 社増えて 117 社が実施している。ただし、実績があるのは 2 割程度で主に定期巡回サービスを行っている。

本調査では、「火災保険の加入」をサービス提供条件としているか調査項目を追加した。

表 1 宅建業協会の管理サービス調査様式

【記載例】

市町村	事業者名	住所	電話番号	サービスメニュー	サービス料	付加条件	実績	サービスエリア
村山地区 49 社								
山形市	(株)〇〇	山形市〇〇町	023-600-	定期巡回	3,000 円/回	火災保険加入	5 件	山形市
天童市	〇不動産	天童市△1丁目	023-630-	定期巡回 除草	3,500 円/回 見積り	火災保険加入	3 件	天童市 東根市

表 2 シルバー人材センター管理サービス内容一覧（県内 25 箇所）

仕事内容	特記事項	参考価格（単位：円）				概要
		1 日	半日	時間	左記以外	
除草作業	手作業	4,752 ～7,600	2,376 ～4,354	737 ～1,012		
	機械刈り	7,350 ～11,660	3,967 ～5,830	880 ～1,472	1,720	
清掃作業	屋内	4,752 ～7,040	2,376 ～3,520	750 ～1,130		
	屋外	4,752 ～7,232	2,376 ～3,616	770 ～960		
除雪作業	対象条件有	6,798 ～12,000	3,399 ～6,000	1,000 ～1,651	792	
	対象条件無	1,398 ～12,656	699 ～6,328	233 ～1,694		
庭木手入れ・剪定		7,458 ～11,008	4,400 ～6,335	1,030 ～1,474	1,130	
雪囲い（樹木・住宅）		6,350 ～9,050	3,399 ～6,335	885 ～1,470	1,130	

管 理	建物管理	一般住宅の空き家管理	1 年	1 月	1 日	左記以外	概要
			168,600	12,050	1 回 2,000	1 時間 770	内外清掃 除雪、除草等

※上記価格は居住している家屋を基準に設定した価格であり、  
長期空き家の場合は実施を含めて各シルバー人材センターへ確認が必要。

## ②市町村の相談窓口・支援制度の調査

現時点では「ワンストップ窓口」を設置している市町村はなく、表3のとおり、多くは適正管理と空き家バンクの2つの窓口が設置されている。

表3 市町村における空き家の活用・管理等の担当部署と支援制度等の一覧

地区	市町村名	担当課係	空き家バンク	移住(定住)支援	空き家の活用・除却等の支援			
					活用	改修	除却	その他
村山	山形市	管理住宅課住宅整備係		○			○	
	上山市	建設課都市計画グループ		○			○	
	天童市	建設課建築指導係	○	○				
	山辺町	住民税務課固定資産税係(管理) 政策推進課企画情報係(バンク)	○	○		○		
	中山町	総務企画課企画財政グループ	○	○				
西村山	寒河江市	建設管理課建築住宅係	○	○		○		
	河北町	環境防災課防災係(管理) 都市整備課管理係(バンク)	○	○		○		
	西川町	総務課危機管理係(管理) 政策推進課企画調整係(バンク)	○	○		○		
	朝日町	総務課防災係(管理) 政策推進課定住・戦略推進係(バンク)	○	○	○	○		
	大江町	政策推進課政策推進係	○	○	○			
北村山	村山市	政策推進課政策企画係		○				
	東根市	生活環境課生活環境係(管理) 総合政策課地域振興係(定住)		○				
	尾花沢市	総務課行政危機管理係(管理) 企画課企画課地域支援係(バンク)	○	○				
	大石田町	町民税務課町民生活グループ(管理) 総務企画課企画財政グループ(定住)		○				
最上	新庄市	環境課地域防災室(管理) 都市整備課建築住宅室(定住)		○				
	金山町	町民税務課くらし安全係(管理) 総務課総合政策係(バンク)	○	○				
	最上町	まちづくり推進室定住環境係	○	○		○		
	舟形町	まちづくり課企画調整班	○	○		○		
	真室川町	町民課環境担当(管理) 企画課企画調整担当(バンク)	○	○				
	大蔵村	総務課危機管理室	○	○				
	鮭川村	住民税務課危機管理室		○				
置賜	米沢市	建築住宅課指導係		○				
	南陽市	危機管理課管理係		○				
	高島町	生活環境課生活安全係		○				
	川西町	住民生活課住民生活グループ(管理) まちづくり課地域づくり推進室(バンク)	○	○		○		
西置賜	長井市	まち・すまい整備課 景観・建築住宅係		○				
	小国町	町民税務課町民生活担当(管理) 総務企画課政策企画係(定住)		○				
	白鷹町	企画室まちづくり推進係		○				
	飯豊町	住民税務課生活環境室(管理) 総務企画課総合政策室(定住)	○	○		○		
庄内	鶴岡市	環境課環境担当(管理) 建築課住宅管理(バンク)	○	○			○	

	酒田市	まちづくり推進課地域づくり係	○	○				
	三川町	企画調整課企画調整係		○				
	庄内町	建設課都市計画係(管理) 情報発信課地域振興係(バンク)	○	○		○		
	遊佐町	総務課危機管理係(管理) 企画課まちづくり支援係(バンク)	○	○		○		

※除却に関しては老朽空き家対策事業等の実施個所を示す。

## 2) 相談員の研修・育成

### ①相談員マニュアルの作成

昨年度作成した相談員マニュアル(案)と今年度の追加調査を基に、相談体制、相談対応の流れや留意点、相談シートの作成方法、Q&Aなど一部を修正し最終的なマニュアルを作成した。

また、マニュアルの作成にあたっては、専門団体との取次ぎルールを整理するとともに、協議会の専門部会で確認を行った。

図1 空き家活用相談マニュアル(表紙)



図2 マニュアル(目次、相談窓口)

**空き家活用相談マニュアル**

**Content**

- 空き家活用相談窓口とは P2
- 相談体制 P3
- 相談受付シート P4
- 相談対応の流れと留意点 P5
- Q&A P8
- 相談対応事例 P12
- 専門相談窓口一覧及び取次ぎルール P13
- 行政相談窓口一覧 P14

**相談窓口**

■公益社団法人 山形県宅地建物取引業協会 (12箇所)

名称	所在地	お問い合わせ先	対応エリア
山形県協会	〒990-0023 山形市松波1-10-1	☎023-623-7502 ☎0300-800-7509	山形県全域
山形	〒980-0025 山形市松波1-10-1	☎023-642-8133	山形市、上山市、山辺町、中山町
寒河江	〒992-0012 寒河江市金鐘2-3-33	☎0258-23-0001	寒河江市
長井	〒993-0083 長井市大町7-6 大町駅西側(管内)	☎0238-54-0421	長井市、小国町、白根町、飯坂町
酒田	〒992-0211 酒田市長尾229-2 市役所1階内	☎0258-40-3860	酒田市、高橋町、川内町
遊佐	〒981-0053 遊佐町北沢1-9-1	☎0237-56-4341	遊佐町、河北町、山形町、遊佐町、大江町
天童			天童市
東根	〒994-0002 東根市引川2-7-28	☎023-652-8070	東根市
村山			村山市、高花町、大内町
新庄市のみ	〒995-0001 新庄市五丁目757-7 (東) 市役所1階内	☎0232-29-7333	新庄市、金山町、鳥上町、長谷町、荒瀬川町、大栗町、鏡川村、戸沢町
酒田	〒997-0982 酒田市長尾211-2	☎0235-24-8846	鶴岡市、三川町、庄内町
酒田	〒995-0878 酒田市長尾211-15-16	☎0234-26-4420	酒田町、湯沢町

■公益社団法人 全日本不動産協会 山形県本部 (4箇所)

名称	所在地	お問い合わせ先	対応エリア
山形県本部	〒990-0023 山形市松波1-15-7	☎023-642-6658	山形県全域
村山地区部	〒990-0023 山形市松波1-15-7	☎023-665-0100	山形市、寒河江市、東根市、村山市、湯沢市、大石田町、上山市、北田町、中山町、遊佐町、河津町、西川町、鶴岡町、大江町、新庄市、金山町、鳥上町、長谷町、荒瀬川町、大栗町、鏡川村、戸沢町
酒田地区部	〒992-0037 寒河江市大町2-7-13	☎0238-24-4156	寒河江市、長井市、高橋町、小国町、白根町、飯坂町、酒田町
庄内地区部	〒998-0851 遊佐町北沢1-15-10	☎0234-24-0003	遊佐町、遊佐町、遊佐町、遊佐町、遊佐町

図3 相談体制、相談受付シート

The image consists of two parts: a flowchart on the left titled '相談体制' (Consultation System) and a form on the right titled '相談受付シート' (Consultation Reception Sheet).

**相談体制 (Consultation System):**

- 相談体制:** 空き家相談に関する窓口の役割と相談体制。 (Roles of consultation windows and consultation system regarding vacant home consultation.)
- 相談対象者 (Consultation Targets):**
  - 空き家・中古住宅所有者 (Vacant home/Used home owners): 利活用・管理・解体・リフォーム (Utilization, Management, Demolition, Renovation)
  - 空き家・中古住宅取得希望者 (Vacant home/Used home acquisition seekers): 移住・住替え・購入・リフォーム (Relocation, Replacement, Purchase, Renovation)
  - 空き家の近隣住民 (Neighbors of vacant homes): 相談・苦情など (Consultation, Complaints, etc.)
- 山形県空き家活用支援協議会 空き家利活用相談窓口** (Yamagata Prefecture Vacant Home Utilization Support Association, Vacant Home Utilization Consultation Window):
  - 山形県宅地建物取引業協会 全日本不動産協会山形県本部 (Yamagata Prefecture Real Estate Association, All Japan Real Estate Association Yamagata Prefecture Branch)
  - 1. 空き家所有者からの利活用相談対応 (Response to utilization consultation from vacant home owners)
  - 2. 空き家所有者からの管理・解体等相談取次ぎ (Intermediation for management/demolition consultation from vacant home owners)
  - 3. 移住・住替え希望者への物件紹介 (Introduction of properties to relocation/replacement seekers)
  - 4. 相談物件と相談内容の結果の取りまとめと報告 (Summary and reporting of consultation results)
- 県内市町村 (Within Prefecture Municipalities):**
  - 35市町村 空き家相談窓口 (35 Municipalities Vacant Home Consultation Window): 「空き家活用」等に基づく問合せ対応 (Response to inquiries based on 'vacant home utilization', etc.)
  - 19市町村 空き家バンク窓口 (19 Municipalities Vacant Home Bank Window): 「空き家バンク」等の相談・紹介 (Consultation and introduction for 'vacant home bank', etc.)
- 取次ぎにより処理 (Intermediation Processing):**
  - 専門業者団体等との (With specialized industry associations, etc.)
  - 空き家支援制度の情報共有 (Information sharing on vacant home support systems)
  - 相談内容の情報共有 (Information sharing on consultation content)
  - 相談の取次ぎ (Intermediation)
  - 空き家相談員の研修育成 (Training and cultivation of vacant home consultants)
- 相談内容 (Consultation Content):**
  - 売買・賃貸相談 (Sale/Lease consultation)
  - 管理代行相談 (Management proxy consultation)
  - リフォーム相談 (Renovation consultation)
  - 解体相談 (Demolition consultation)
  - 相続相談 (Inheritance consultation)

**相談受付シート (Consultation Reception Sheet):**

This is a form for recording consultation details, including fields for date, name, address, contact information, and consultation content.

図4 相談対応フロー (Step1 「相談開始時」)

- 相談員は、空き家所有者からの相談内容を記録し、不動産団体へ取り次ぐ。
- 不動産団体は相談者へ連絡をとり、他の専門相談先へ取り次ぐ。
- 相談員は事務局へ相談内容及び取次ぎ状況を報告する。

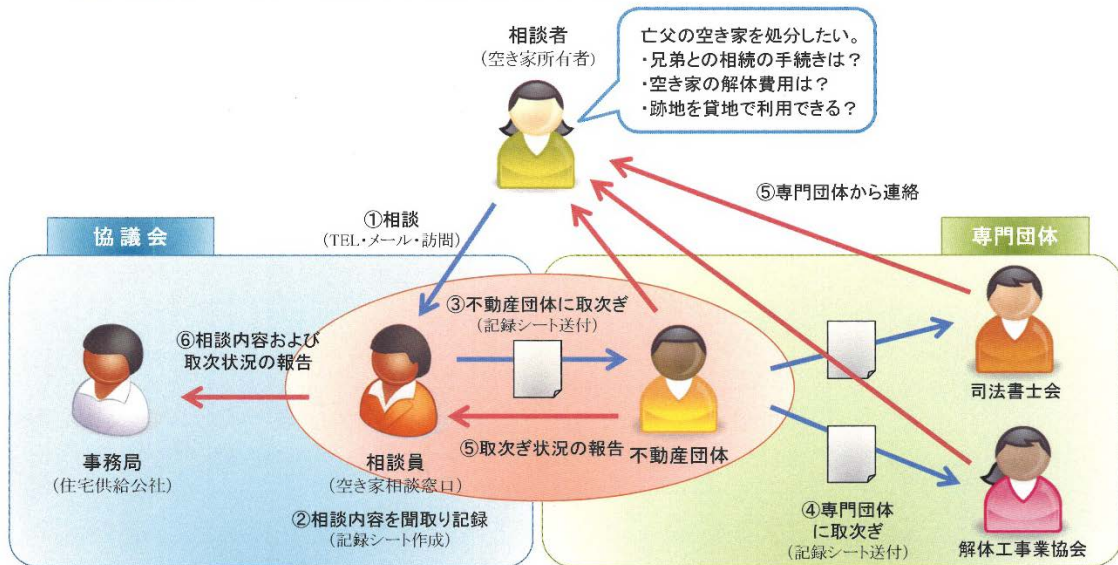


図 5 相談対応フロー（Step 2 「専門開始時」）

- 取次先の専門団体は、相談者からの個別相談に対応し、請負・受託等により解決に導く。
- 専門団体が解決などの相談結果を協議会へ報告し、事務局が取りまとめ、分析する。

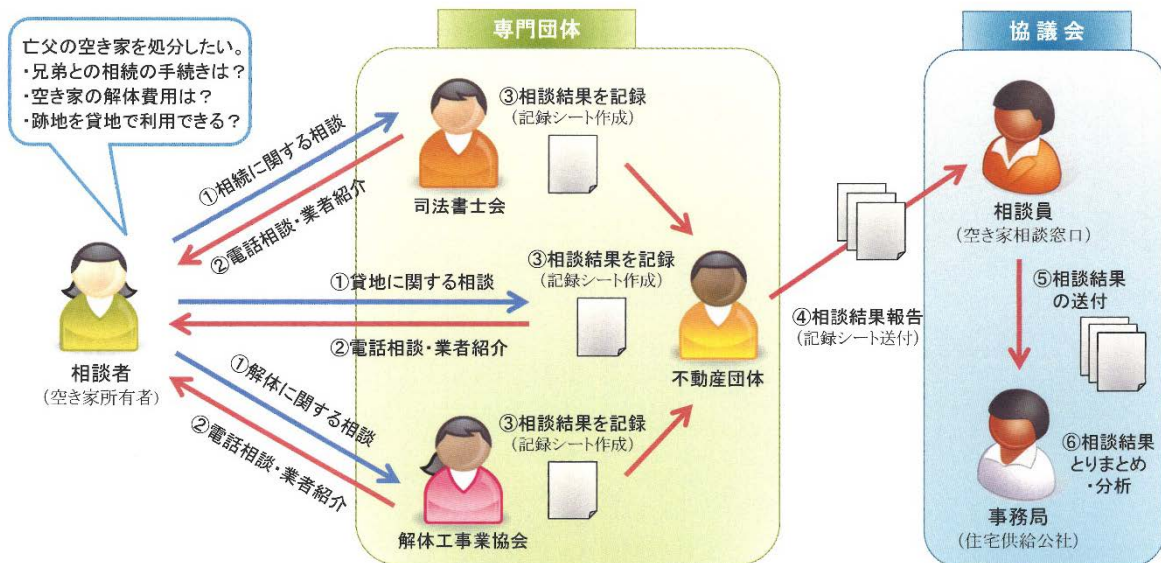
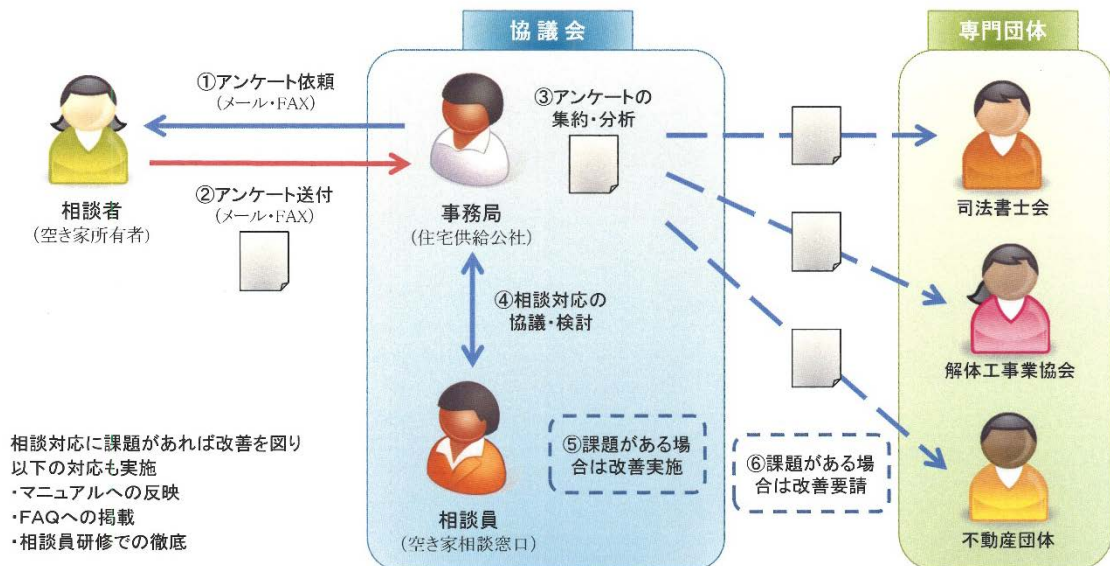


図 6 相談対応フロー（Step 3 「アフターフォロー」）

- 協議会は、相談対応の検証を行うため、相談者に対してアンケートを実施する。
- 協議会は、アンケート結果を受け、相談対応の課題等があれば改善を実施・要請していく。





## ②相談員（空き家窓口・行政の担当者等）向け研修会の開催

相談窓口の開設前に、県内4ブロックに分けて相談員を対象とした研修会を実施した。研修会には取次ぎ先の専門団体や市町村担当者も参加し、相談の流れや役割分担等の共有を図った。

研修のテキストとして相談員マニュアルのほかにチラシや資料等を加えながら、複合的な相談に対する対応フローなどを研修した。

主な意見（質問）としては、Q&Aに記載されている内容やフロー、取次ぎルール等についての質問が出され、「相談内容により有料となるのはどういう場合か」、「相続人がいない場合や管理する人がいない場合申し立てを誰が行うのか」、「空き家総数のカウント方法について」、「個人情報の取扱いの承諾について」等の内容に事務局より回答を行った。

### i) 相談員研修会

#### 【相談員研修会の構成】

説明 ・ 山形県の空き家の現状と課題について

山形県県土整備部建築住宅課

・ 相談受付（相談マニュアル）と取次ぎフローについて

協議会事務局（山形県住宅供給公社）

・ 空き家に関する酒田市と宅建業協会酒田の取り組みについて

山形県宅地建物取引業協会

その他（質疑応答）

#### 【相談員研修会の開催実施】

- |           |                          |                                |         |
|-----------|--------------------------|--------------------------------|---------|
| 1. 置賜ブロック | 平成27年6月25日（木）13:30～15:30 | 山形県置賜総合支庁 2F 講堂                | 参加者 37名 |
| 2. 村山ブロック | 平成27年7月2日（木）13:30～15:30  | 山形県村山総合支庁 2F 講堂                | 参加者 77名 |
| 3. 最上ブロック | 平成27年7月3日（金）13:30～15:30  | 山形県最上総合支庁 5F 講堂                | 参加者 24名 |
| 4. 庄内ブロック | 平成27年7月9日（木）13:30～15:30  | 文化館なの花ホール                      | 参加者 35名 |
| 研修参加者     | 合計 173名                  | （内、宅建協会 57名、全日協会 27名、取次団体 27名） |         |

### 写真1 相談員研修会



## ii) スキルアップ研修会

平成 27 年 5 月 26 日の「特措法」全面施行に伴い、基本的指針やガイドラインにより「特措法」に規定する空き家等の判断基準が示された。

このため、先駆的に空き家対策に取り組んでいる秋田県大仙市の職員を講師に招いて、相談窓口と市町村との情報共有や、解体事業者など専門団体との連携を図るため、解体事例や適正管理等について工夫・体験などを交えて研修を行った。

日時：平成 27 年 10 月 29 日（木）  
 場所：山形県建設会館 大会議室  
 演題：大仙市空き家等の適正管理に関する取り組み  
 講師：秋田県大仙市総務部総合防災課防災班  
 対象：専門団体（専門相談員等）、市町村  
 山形県、住宅供給公社  
 参加者：85 名

写真 2 スキルアップ研修会



## 3) 空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の作成

### ① ホームページによる所有者等への情報提供

昨年度の検討結果に基づいて、ウェブサイト「やまがた空き家利活用相談窓口」を平成 27 年 7 月 15 日に開設した。 <<<http://akiya.pref.yamagata.jp>>>

図 7 「やまがた空き家利活用相談窓口」トップページ



図 8 相談の手順



図 9 協議会について

図 10 相談窓口のご案内

図 11 空き家の情報

図 12 よくあるご質問

#### 4) 相談事業の実施

##### ①相談業務及び関係機関への取り次ぎ業務

空き家等に関する苦情や各種支援制度等の相談については市町村が対応し、空き家の適正管理や利活用等に関する相談は、不動産の相談実務の実績があり、市場や業界等の事情に精通している不動産関係2団体（宅建業協会、全日協会）の本・支部併せた県内16箇所の窓口において相談員計88名で相談対応している。

また、解体や相続関係、リフォームやインスペクションなどの相談については、各種対応団体に取り次ぐ形で業務を進めている。

相談方法は主に電話か来訪で行われ、相談受付シートに相談内容を記録し、専門的な相談があった場合は各専門団体に取り次ぎ、専門団体から直接、相談者に電話をかけて相談が行われる。これは相談員が当番制で代わることもあり、早期の相談対応を重視したことによる。

表4 相談窓口

##### ◆公益社団法人 山形県宅地建物取引業協会（12箇所）

名称	対応エリア	電話番号
山形県協会	山形県全域	023-623-7502
山形	山形市、上山市、山辺町、中山町	023-642-8133
米沢	米沢市	0238-23-0001
長井	長井市、小国町、白鷹町、飯豊町	0238-84-0421
南陽	南陽市、高畠町、川西町	0238-40-3880
寒河江	寒河江市、河北町、西川町、朝日町、大江町	0237-86-4341
天童	天童市	023-652-9070
東根	東根市	023-652-9070
村山	村山市、尾花沢市、大石田町	023-652-9070
新庄もがみ	新庄市、金山町、最上町、舟形町、真室川町、大蔵村、鮭川村、戸沢村	0233-29-7333
鶴岡	鶴岡市、三川町、庄内町	0235-24-8846
酒田	酒田市、遊佐町	0234-26-4420

##### ◆公益社団法人 全日本不動産協会山形県本部（4箇所）

名称	対応エリア	電話番号
山形県本部	山形県全域	023-642-6658
村山相談所	山形市、天童市、東根市、村山市、尾花沢市、大石田町、上山市、山辺町、中山町、寒河江市、河北町、西川町、朝日町、大江町、新庄市、金山町、最上町、舟形町、真室川町、白鷹町	023-665-0100
置賜相談所	米沢市、長井市、南陽市、小国町、高畠町、川西町、飯豊町	0238-24-4155
庄内相談所	酒田市、遊佐町、鶴岡市、三川町、庄内町、新庄市	0234-24-0003

表 5 相談実績

◆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 27 年 7 月 28 日

		相談方法					
		電 話	メー ル	来 訪	相 談 会	そ の 他	計
空き家所有者本人	管 理	6					6
	売 買	24		19	27		70
	賃 貸			1	7		8
	解 体	3		2	3		8
	上記以外	6		5	7		18
	複 合						
	小 計	39		27	44		110
所有者本人以外 <sup>※1</sup>	管 理	1					1
	売 買	11		7	3		21
	賃 貸	1					1
	解 体	5					5
	上記以外	3					3
	複 合						
	小 計	21		7	3		31
空き家利用希望者	管 理						
	売 買	2		5			7
	賃 貸	11		3	4		18
	解 体						
	上記以外						
	複 合						
	小 計	13		8	4		25
合 計	管 理	7					7
	売 買	37		31	30		98
	賃 貸	12		4	11		27
	解 体	8		2	3		13
	上記以外	9		5	7		21
	複 合						
	小 計	73		42	51		166

表 6 相談者の所在地別の相談方法

相談者の所在地	電 話	メー ル	来 訪	相 談 会	そ の 他	計
府県内在住者	51		36	48		135
府県外在住者	22		6	3		31

表 7 相談者が相談窓口等を知った方法

集計開始時期：平成 27 年 7 月 28 日

	相談者の内訳	具体的な方法								合計
		事業者等 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 <sup>*5</sup>	
相談 窓口	都道府 県内 在住者	5	10	36	41	1		21	5	119
	都道府 県外 在住者	5		1	21					27
	計	10	10	37	62	1		21	5	146

写真 3 相談窓口開設式（7月28日）



写真 4 相談窓口の表示



相談内容は、売買が 98 件（約 60%）と最も多く、次いで賃貸 27 件（16%）の順になっている。売買では所有者の相談が 93%、希望者の相談が 7%で売却の相談が殆どを占めている。賃貸は相談件数が少なく、所有者の相談が 33%、希望者の相談が 67%となっている。

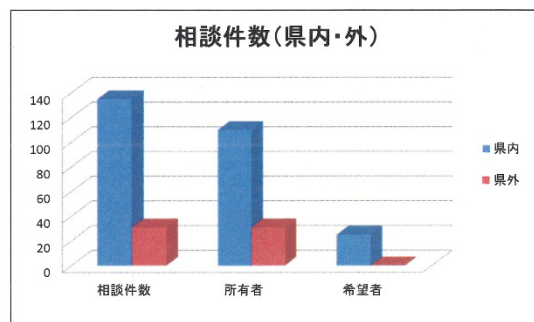
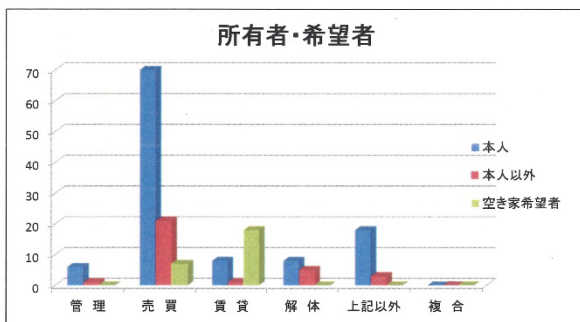
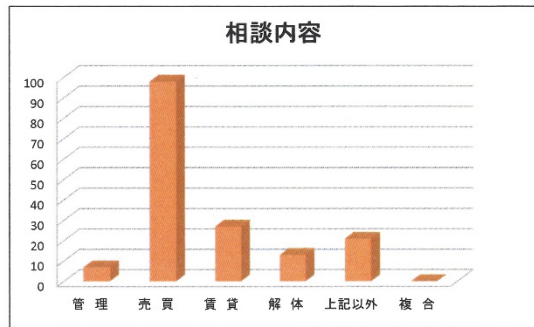
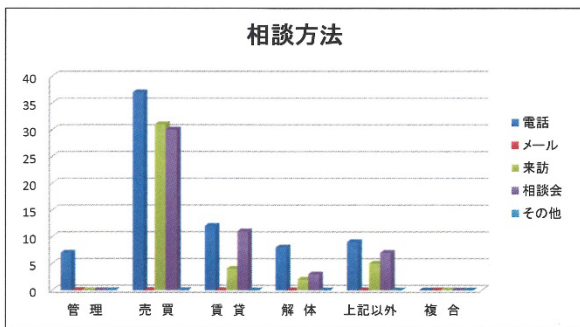
但し、これまで県外希望者からの相談がなく、周知方法など今後の課題と捉えている。

また、相談者の年齢を男女別で見た場合、男女共に 50 代・60 代の相談が多く、特に女性では 30 代・40 代の方も見受けられた。なお、相談 166 件のうち専門相談機関に取り次いだ専門相談は 104 件だった。

図 13 相談内訳別グラフ

	電話	メール	来訪	相談会	その他	計	本人	本人以外	空き家希望者
管理	7	0	0	0	0	7	6	1	0
売買	37	0	31	30	0	98	70	21	7
賃貸	12	0	4	11	0	27	8	1	18
解体	8	0	2	3	0	13	8	5	0
上記以外	9	0	5	7	0	21	18	3	0
複合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	73	0	42	51	0	166	110	31	25

	相談件数	所有者	希望者
県内	135	110	25
県外	31	31	0
合計	166	141	25

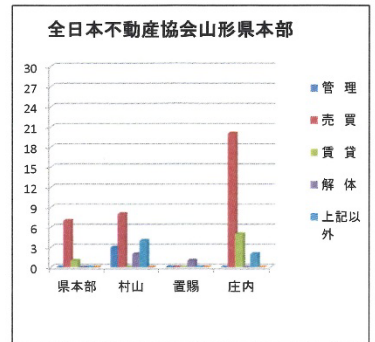
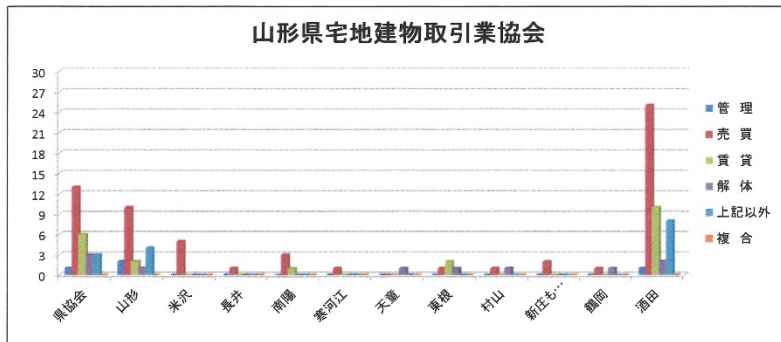


山形県宅地建物取引業協会

	県協会	山形	米沢	長井	南陽	寒河江	天童	東根	村山	新庄もがみ	鶴岡	酒田	合計
管理	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
売買	13	10	5	1	3	1	0	1	1	2	1	25	63
賃貸	6	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	10	21
解体	3	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	10
上記以外	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	15
複合	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	26	19	5	1	4	1	1	4	2	2	2	46	113

全日本不動産協会山形県本部

	県本部	村山	置賜	庄内	合計
管理	0	3	0	0	3
売買	7	8	0	20	35
賃貸	1	0	0	5	6
解体	0	2	1	0	3
上記以外	0	4	0	2	6
複合	0	0	0	0	0
合計	8	17	1	27	53



地域別の相談件数では、空き家相談窓口の先行している酒田地区(庄内地区)が最も多く、次いで、県庁所在地の山形市を中心とする地域の順になっている。

基本的に相談件数は地域の人口に影響を受けるが、酒田地区が多いことに関しては平成 25 年に「酒田市空き家等ネットワーク協議会」が設立され、住民への周知が既に先行していることが要因と考えられる。

## ②出張相談会の実施

市町村が空き家問題に関して広報等で募った相談会へ、協議会より相談員を派遣することについて文書照会や研修会などで要請を行なった。1自治体と実施に向けた打合せをおこなったが今年度開催には至らず、来年度開催に向けて準備を進めることとした。

## ③相談内容のデータベース化と相談対応の検証

協議会事務局は毎週、県内16箇所の相談窓口より両協会本部を通して報告される相談受付シートを集計しデータを管理している。

集計は相談件数（県内・県外別）や相談内容、相談方法、所有者・希望者などを取りまとめ管理を行なうとともに、協議会構成メンバー及び市町村へ報告する。

また、相談の取り次ぎ状況や結果など進捗状況を把握するため、相談受付シートを経過報告等にも兼用できるように様式の一部を修正した。

相談対応の検証に関しては、主に相談の取り次ぎが行われた方を対象にアンケート調査（12月）を実施し、協議会の専門部会において報告を行った。

調査結果から、窓口の印象としては概ね丁寧に対応している状況にはあるが、一部に消極的な意見も見受けられた。また、達成度については殆ど達成しなかったとの回答が5割強あった。このことは相談内容の解決に時間を要することや、相談窓口での即時解決に期待感が高いことなどが考えられる。今後これらの課題について改善を重ねながら相談窓口の充実を図っていく。

また、県内市町村を対象にアンケートを実施し、相談窓口設置の効果について調査したところ、「おおいに役立っている」20%、「役に立っている」63%と約8割以上の市町村が空き家利活用相談窓口開設を評価していることが分かった。

その理由としては、専門的な相談に苦慮していたことの解消や、相談内容の棲み分けなどが可能になったことが考えられる。

図14 相談者へのアンケート結果

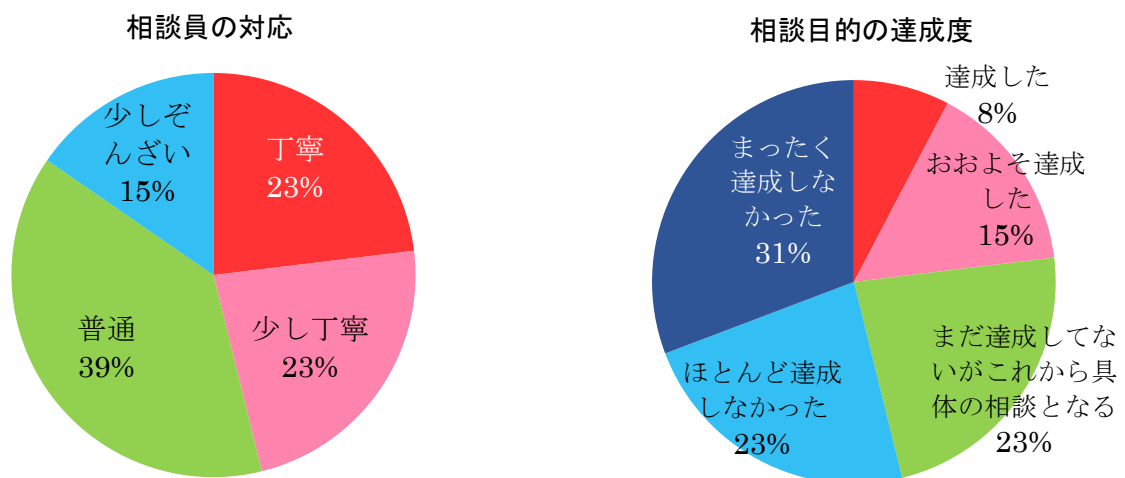
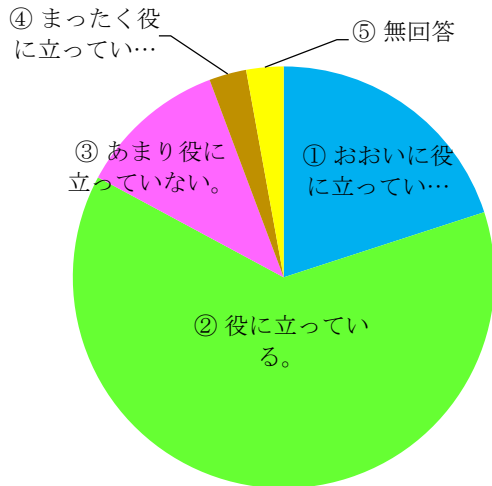




図 15 市町村へのアンケート結果

[質問]

空き家活用相談窓口が市町村にとって役に立っていますか。



④ 窓口の周知

相談窓口一覧や相談内容、お窓口や市町村（公民館等含み）、県総合支庁等に配布した。

特に先進市のチラシを参考に、相談の際に持参していただきたい資料のお願いや特措法の施行に関する事項、空き家関連の各ホームページの照会など掲載した。

また、市町村の納税通知書に同封を依頼するとともに、県・市町村の広報やホームページなど利用し周知を図った。なお、今年は 19 の市町で納税通知を活用した窓口の周知を予定している。

図 16 周知チラシ

表紙（左） 裏面（右）

**空き家活用相談窓口を開設しました！**  
相談は無料です。お気軽にご相談ください

名称	所在地	問い合わせ先	受付時間	対応エリア
山形県協会	〒980-0023 山形市弘道1-10-1	023-623-7502 0900-890-7500	月水木金土 9:00~17:00	山形県全域
山形	〒980-0023 山形市弘道1-10-1	023-642-6133	月水木金土 9:00~17:00	山形市、上山町、山辺町、中山町
米沢	〒982-0012 米沢市金谷3-33	0236-23-0001	月水木金土 10:00~16:00	米沢市
長井	〒985-0052 長井市大塚7-4	0238-84-0421	月水木金土 9:00~15:00	長井市、小国町、白鷹町、新庄町
酒田	〒985-0211 酒田市新町298-2	0236-40-3880	月水木金土 9:00~17:00	酒田市、高島町、川西町
寒河江	〒981-8003 寒河江市大町1-9-1	0237-88-4341	月水木金土 10:00~18:00	寒河江市、河北町、西川町、製臼町、大江町
天童	〒984-0002 天童市弘道1-7-28	023-652-9070	月水木金土 10:00~15:30	天童市
村山	〒986-0001 村山町弘道1-15-7	0233-29-7333	月水木金土 9:00~17:00	村山町、尾花沢市、大石町
新庄もがみ	〒987-0001 新庄市弘道1-15-7	0233-29-7333	月水木金土 9:00~17:00	新庄市、金山町、登上市、舟形町、真室川町、大蔵村、野田村
鶴岡	〒983-0882 鶴岡市弘道1-1-2	0235-24-8846	月水木金土 9:00~17:00	鶴岡市、三川町、庄内町
酒田	〒985-0211 酒田市新町298-2	0236-40-3880	月水木金土 9:00~17:00	酒田市、遊佐町

名称	所在地	問い合わせ先	受付時間	対応エリア
山形県本部	〒980-0023 山形市弘道1-15-7	023-642-6658	月水木金土 9:00~17:00	山形県全域
村山相談所	〒986-0023 村山町弘道1-15-7	023-652-0100	月水木金土 9:00~17:00	山形市、新庄市、寒河江市、上山町、村山町、天童市、尾花沢市、山形市、中山町、河北町、西川町、製臼町、大江町、大石町、金山町、登上市、舟形町、真室川町、白鷹町
酒田相談所	〒985-0211 酒田市新町298-2	0236-40-4155	月水木金土 9:00~17:00	酒田市、高島町、川西町、小国町、白鷹町、新庄市
庄内相談所	〒983-0882 鶴岡市弘道1-1-2	0234-24-0003	月水木金土 9:00~17:00	鶴岡市、三川町、庄内町、遊佐町、新庄市

山形県空き家活用支援協議会  
【事務局 山形県住宅供給公社】

1. 空き家に関して、次のような方は窓口にご相談ください

所有されている家に住まなくなったら、  
遠方や住む予定のないご実家等を相続したら、  
親を呼び寄せて実家が空き家になったら・・・

**適正な管理** そのままがいいけど、周りに迷惑かけたくない！

現状を維持する場合は、定期的なメンテナンスが必要です。  
・通気・換気・通水 ・ボスの修理  
・外周の清掃、草取り ・屋根や外部まわりの点検など

**売却・賃貸** 誰かに使ってもらえたら家が喜ぶかも！

人が住んでいない住宅は早く傷みます。  
ご自分で住む予定がない場合は、人に住んでもらうことを考えましょう。

**解体** まだ使えるかな？壊したほうがいいかな？

住宅を解体して土地を活かす方法もあります。  
・貸地・駐車場・家庭菜園など

⑤ 窓口には、いつも相談員がいるとは限りません。そのため相談があった場合は、相談概要と連絡先を伺い、折り返し相談員よりご連絡いたします。また、窓口にお越しの際はあらかじめ電話連絡をお願いします。

2. お知らせ

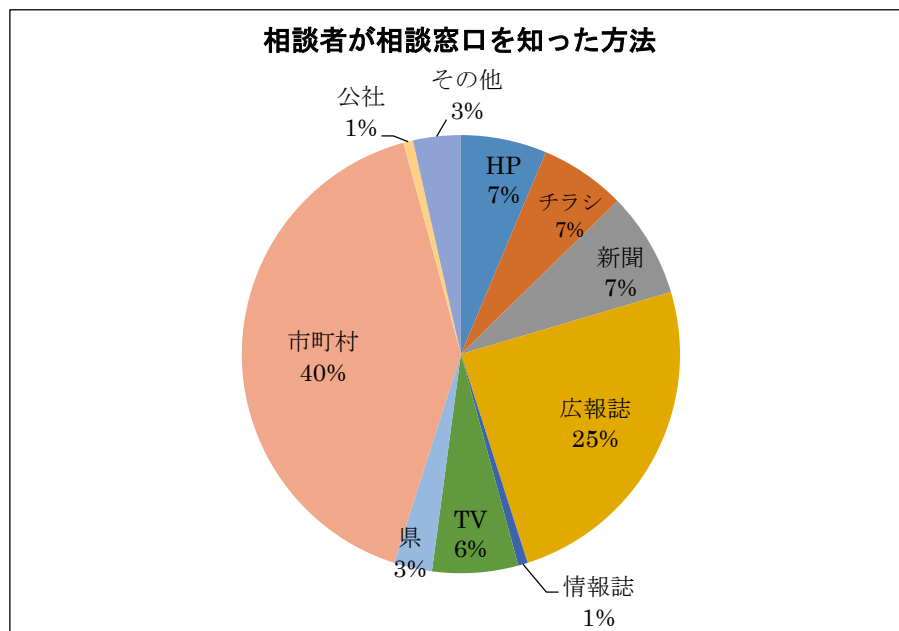
(1) 「空家等対策の推進に関する特別措置法」が全面施行されました。  
倒壊等著しく保安上危険な「特定空家等」については、立入調査や指導、勧告、命令代執行することができるようになります。  
★上記特措法の内容で、空き家所有者の皆さんに関係すること。  
①空き家等所有者の適切な管理の促進、有効利用  
②市町村は空き家等に対する情報収集が可能（固定資産税情報の内部利用等）  
③「特定空家等」の土地について、課税標準の特例措置が除外され税額が高くなります。  
※③の詳細については市町村へお問い合わせください。

(2) 相談窓口からのお願い  
空き家の利活用相談において、登記簿謄本（全部事項証明）、固定資産税課税明細書等をご持参いただくと具体的なアドバイスができますのでご協力ください。

(3) ホームページによる情報提供  
【相談窓口の情報】  
◎やまがた空き家活用相談窓口 <http://akiya.pref.yamagata.jp/>  
【市町村の空き家バンク情報】  
◎すまいる山形暮らし情報館 [http://www.pref.yamagata.jp/yifc/public\\_html](http://www.pref.yamagata.jp/yifc/public_html)  
【中古物件情報】  
◎（公社）山形県宅地建物取引業協会 <http://www.yamagata-takken.or.jp/>  
◎（公社）全日本不動産協会山形県本部 <http://yamagata.zennichi.or.jp>

相談者が相談窓口を知った方法について調べた結果（相談件数 166 件のうち 146 件把握）、市町村窓口からの紹介が最も多く（40%）、次いで広報誌によって情報を得た割合（25%）が多かった。

図 17 相談窓口情報源



## 5) 効果促進事業

### ① 相談を通じた活用促進等の解決策の検討

相談窓口の継続的な活用を促進するため、地域における空き家利活用方法や流通促進策など、空き家対策に有効な施策についての検討会（懇談会と二部構成）を設置し、行政や民間を交えて活用施策や方向性などの検討を行い、利活用促進に向けた取り組みを行った。

第 1 回検討会 平成 27 年 9 月 14 日（月） 懇談会 9/1、10/9

《内容》・空き家の現状と対策、空き家の活用事例

・空き家利活用に向けた取り組み

第 2 回検討会 平成 27 年 10 月 28 日（水） 懇談会 11/13

《内容》・民間事業者による空き家利活用事業

・行政と民間事業者による空き家利活用事業

第 3 回検討会 平成 28 年 2 月 17 日（水） 懇談会 2/18

《内容》・空き家利活用相談の状況報告

・総合的な空き家対策モデル事業

《主な意見》

- ・相談者は窓口で相談すれば、すぐに解決できるものと思っている。
- ・相談では圧倒的に売買・解体などすぐに処分したい人が多く、空き家を賃貸に回したい人は少ない。
- ・市町村の納税通知書に相談窓口のお知らせを入れることで周知の効果が期待できる。

- ・インスペクションについては実施した人が少なく認知度も低い。
- ・今後、空き家解体ローンのマーケットは増えていくと考えられる。  
解体後の跡地をどうやっていくかが重要。特に市街地で一旦駐車場になると都市の再生は止まってしまう。
- ・県外在住の空き家所有者は約 8 割が売却希望であり、資産として保有する人は少ない。
- ・空き家の利活用を検討する場合、一戸建てかアパートかによって大きく異なる。共同住宅は空室率などの想定によりリスク低減が可能だが、一戸建ての賃貸は空室リスクが高くなる。また融資の観点からも難しい。
- ・一戸建ての場合は一定のエリアで複数棟まとめて扱うことができれば、リスク分散も可能と思われる。

#### 空き家活用施策（案）について

- ・空き家所有者から安価に住宅を借り上げ、子育て世帯向け賃貸住宅等へ転用する。（事業主体：民間事業者）
- ・空き家所有者がリノベーションの提案を受け、子育て世帯向け賃貸住宅等へ転用する。（事業主体：民間事業者）
- ・市町村が空き家所有者から寄附を受けて空き家を解体し、跡地を住宅分譲や不足している公共空間に利活用する。（事業主体：市町村、公社）
- ・空き家を住宅供給公社が買い取ってリフォームし、移住世帯・子育て世帯向けに販売する。（事業主体：公社）

上記の利活用スキームを実施するにあたり、平成 28 年度に可能性調査（所有者・利用希望者・事業者の意向調査）を行い、総合的な空き家対策モデル事業としてマニュアル等にも反映していく予定。

### 3. 事後評価

（1）相談窓口を開設し空き家に関する相談業務を実施したことにより、当初目標 130 件に対して約半年間で 166 件の相談が寄せられた。また、空き家の所有者や希望者に対して多くの情報を提供することができ空き家利活用の促進が図られた。

（2）相談の約 4 割強が市町村からの取り次ぎだったことから分かりますとおり、窓口の相談員のほか、県内市町村・県総合支庁の担当者を対象とした相談員研修会の開催や、県内市町村及び関係機関で構成する「山形県空き家対策連絡調整会議」との連携により官民協働の相談体制が構築され、空き家発生の抑制に向け相談者に対し迅速に対応することができた。

（3）ホームページの開設により空き家関連情報を多くの方に提供（アクセス数 3,199 件）できた。また、市町村広報誌への掲載や、周知パンフレットを市町村や取次ぎ団体・県総合支庁の窓口等に配布することにより相談窓口の周知・空き家問題に関する意識啓発が図られた。

(4) 各事業を実施する際は担当レベルによる協議会の専門部会を開催し（平成 27 年度は専門部会を 5 回開催）、内容の検討や経過状況を確認・共有しながら事業を進めることができた。

#### 4. 今後の課題

(1) 県内 16 箇所に設置した相談窓口を県民により信頼される相談機関となるよう充実させることが重要である。特に相談員が 88 名の体制であり、各々の対応レベルに差が生じるため、相談対応の統一や実務能力の向上に向けた相談員の育成が更に必要である。

(2) 取り次ぎ後の相談案件については継続的に追跡調査を実施し、その後の進行状況を把握することが必要である。

(3) 市場性が乏しい空き家が多く占めるため、サイト等による物件情報の提供方法等について利活用促進に向けた再精査が必要である。

(4) 相談窓口の体制を今後も継続するため、本協議会の費用分担や事務局機能の維持が不可欠であり、事業調整等総合的な判断が求められる。

(5) 県内向けの周知だけではなく県外の移住希望者などを対象に、アンテナショップの活用や東京事務所・県人会等の協力などを得ながら広く周知を図る必要がある。

(6) 相談窓口の情報源として市町村が大きな役割を果たしており、今後も空き家利活用の啓発や出張相談会の開催等連携を図っていくことが重要である。

#### 5 今後の展開

上記の課題解決に向けた取り組みをより一層推進するとともに、窓口利用者の相談解決が早期に図られるような創意工夫と体制の充実を図っていく。

特に、アンケート調査においても相談員の育成が望まれていることから、研修手法についても、相談員と相談者に分かれて相談対応をシュミレーションするグループ方式など、より効果的・実践的な手法を検討していきたい。

また、相談の進捗状況を管理するため、両協会と連携して、取り次がれた相談の契約状況や終了結果などについてきめ細かくフォローアップを図っていく。

さらに、相談窓口の広域的な周知、物件情報の共有と市町村との連携強化など重点的に展開していく。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 26 年 11 月 6 日		
代表者名	会長 草苺 信博		
連絡先担当者名	志田 孝仁		
連絡先	住所	〒990-0041	山形市緑町 1-9-30 (山形県住宅供給公社)
	電話	023-631-2240	
ホームページ	<a href="http://akiya.pref.yamagata.jp/">http://akiya.pref.yamagata.jp/</a>		