

A-4 空家等相談体制整備事業			
事業主体	岐阜県住宅供給公社		
対象地域	県内全域		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・岐阜県全域を対象とした相談体制を、不動産、建築、解体等の民間団体、市町村及び県と連携して整備 ・総合相談窓口1箇所を大垣市内の住宅供給公社に設置し、連携する民間団体から派遣される総合相談員と共に、県全域の相談に対応 		
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	24件	14件	38件
事業期間内の目標	50件	30件	80件
本事業期間内の成果 (H28年2月26日時点)	70件	20件	90件

1. 事業の背景と目的

全国的に空き家等が増加傾向にある中、県内においても適正に管理が行われていない空き家等が防災、衛生、景観等、地域住民の生活環境に影響を及ぼす事例が発生している。

岐阜県内の空き家については、平成5年に約6万2千戸(空き家率：9.2%)であったものが、平成25年には約13万3千戸(空き家率：15.2%)と20年間で2倍を超える増加となり、空き家率は全国平均の13.5%を大きく上回った。

また、特定空き家等となる可能性が高い「その他の住宅」についても、平成25年では県内に約5万8千戸存在し、空き家総数に占める割合は約43.2%となっており、全国平均の38.8%を上回り高い水準となっている。

このため、特定空き家等を増やさないための具体的な予防策として、空き家所有者等に対して公平かつ中立的な立場で実施する相談窓口を県住宅供給公社に設置し、民間団体等との連携のもと、売買・賃貸、適正管理、解体など幅広いニーズに対応する相談体制を整備することとした。

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建物管理サービスを担う事業者の基礎調査等

建物管理サービス分野の事業者情報について、事業者の把握とリスト化を進めるため、建物管理サービスに関する研修会を開催した。

②中古住宅の売買・賃貸を行う宅地建取引業者の調査

岐阜県宅地建物取引業協会、全日本不動産協会岐阜県本部と協力し、各団体会員のうち中古住宅の売買等を担う事業者を調査しリスト化を行った。

2) 相談員の研修・育成

①相談員の研修

相談員のレベルアップを図るため、関係団体等と連携しながら、「空き家総合相談員案件検討会」及び「岐阜県空家等対策協議会との合同研修会」等を実施した。

②空き家等相談対応マニュアルの改訂

主に専門相談先で対応できる相談内容や情報提供に係る項目及び相談者へ情報提供を行っていく必要がある関連団体の基礎情報等に係る項目の記載の追加など、現行マニュアルを改訂した。

3) 空き家の所有者への情報提供に資する資料等の作成

- ・空き家の所有者等向けに適正管理のためのチェックポイント及び空き家の適正管理から活用、解体までのポイントや手順などを整理したパンフレットを作成した。
- ・中古住宅の流通を促進するため、空き家の所有者等向けにインスペクションの普及促進を図るためのパンフレットを作成した。
- ・「マイホーム借上げ制度」の普及啓発に係る県版パンフレットを作成した。

4) 相談事業の実施

①相談窓口の周知等

空き家の相談窓口、各民間団体が設置する専門相談窓口、市町村の担当窓口及び各種支援制度等の各種情報が閲覧できるHPを新たに作成した。

県、市町村広報紙による定期的な広報及び新たに市町村等に配布する窓口周知用のポスターを作成、市町村へ配布し周知の強化を図った。

新聞広告及び地域生活情報誌の広報媒体を活用し県内に幅広く周知を図った。

②相談の実施方法、窓口

実施方法について、電話又は面談による方法に加え、メールによる相談対応も図る体制とした。

実施窓口について、住宅供給公社1箇所での窓口対応だけでなく、市町村とタイアップした地域での出張相談会を実施した。

(2) 事業の手順

交付決定（6月12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) 相談業務に必要なとなる基礎情報調査	①空き家管理サービス事業者育成のための研修等の実施									
	②中古住宅の売買等を行う宅地建物取引業者の調査									
2) 相談員の研修・育成	①相談等相談対応マニュアルの改訂									
	②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	①適正管理等のためのチェックポイント									
	②建物診断の普及促進を図るためのパンフレット									
	③住みかえ支援事業の普及啓発を図るための県版パンフレット									
4) 相談事務の実施	①相談窓口での相談事業の実施									
	②出前相談会の開催									
	③窓口の周知	●	●	●	●					
		●								
	空き家等相談窓口運営委員会	●				●			●	

(3) 事業内容

1) 相談業務に必要となる基礎調査

昨年度は、相談窓口設置に係り、岐阜県内の空き家に係るサービス提供事業者等の実態把握及び空き家の所有者が管理等に取り組む際の留意点等の把握について、相談体制を整備するために不動産、建築、解体等の民間団体等から構成する「空き家等相談窓口運営委員会」設置し、各民間団体へヒアリングや文書照会等により調査を実施した。

売買・賃貸、診断、リフォーム、解体等に係る県内のサービス提供事業者のリスト化については、相談員による相談者への情報提供が可能な名簿情報（業者名、所在地、連絡先等）を、各団体に依頼し、事業者情報として各団体から相談者に情報提供できる体制としている。

表1 空き家等相談窓口運営委員会構成団体

建築	(一社) 岐阜県建築士事務所協会	管理等 解体	岐阜県不動産コンサルティング協会
	(公社) 岐阜県建築士会		岐阜県土木建築解体事業協同組合
	(一社) 岐阜県建設業協会		岐阜県解体・建廃事業協同組合
	(一社) 岐阜県建築工業会	県	岐阜県（公共建築住宅課）
売買 賃貸	(公社) 岐阜県宅地建物取引業協会	事務局	岐阜県住宅供給公社
	(公社) 全日本不動産協会岐阜県本部	—	—

①建物管理サービスを担う事業者の基礎調査等

昨年度、建物管理サービスについては、県内に関係団体が設置されていない等の理由から、県内事業者全体の状況把握には至らなかった。

本年度は、県内で空き家管理サービスに関わる事業者等の現況把握を含め、空家相談窓口との連携及び業界の健全育成を図っていくこと等を目的に、事業者（今後、事業展開を検討している事業者を含め）を対象とした研修会「空き家管理業セミナー」を開催した。

なお、空き家管理は、他業種との岐阜県宅地建物取引業協会（約 1,200 会員）全日本不動産協会岐阜県本部（約 160 会員）及び岐阜県造園緑化協会、（約 230 会員）岐阜県シルバー人材センター連合会（約 40 支部）等の関係団体（各会員）等へ幅広く案内し、参加を呼び掛けた。

セミナーは、県内二地区で開催し、各事業者、団体等から計 135 名の出席（1/27 岐阜地区 90 名・2/3 東濃地区 42 名）があり、内容については、①空き家対策全体の中での空き家管理業の位置付け②消費者が管理を必要とする事項(項目)③消費者が業者を決める判断基準(全体として総合判断基準)について行った。

なお、終了直後に行った今後の意向確認では、出席者のうち約半数から今後の事業参入や相談窓口との連携を図っていくこと等について関心を示されたほか、出席者から「空き家管理をビジネス化するための施策はあるか」等の質問が出された。

写真2 空き家管理業セミナー開催の様子



写真1 空き家管理業セミナーの開催案内

平成27年11月
岐阜県住宅供給公社

空き家管理業セミナーのご案内

全国で増え続ける空き家に対して、国は「空家等対策の推進に関する特別措置法」を施行しました。これにより空き家の所有者は「空き家の適切な管理」が求められることになりました。その中で、本年1月から空家等所有者等を対象とした相談窓口「空き家・すまい総合相談室」を岐阜県住宅供給公社に設置しており、空き家の適正管理、利活用(賃貸・貸付)・解体など様々な相談対応を実施していますが、空き家の建物管理サービスに係る事業者紹介の依頼に対しては、充分な対応ができていないのが実状です。ついでには、岐阜県内で空き家管理サービスを実施する事業者等を対象とした、空き家管理ビジネスに係るセミナーを開催しますので、出席を希望される事業者等は下記により参加申込書をご提出いただけますようお願いいたします。初心者でもビジネスに興味がある方の参加をお待ちしています。

記

第一回開催（岐阜地区開催）
日時：平成28年1月27日(水曜日) 13時30分～15時(受付13時から)
場所：岐阜県水産会館（岐阜市藪田南1丁目11番12号）

第二回開催（東濃地区開催）
日時：平成28年2月3日(水曜日) 13時30分～15時(受付13時から)
場所：岐阜県東濃西部総合庁舎（岐阜県多治見市上野町5-68-1）

- 主催等：(主催) 岐阜県住宅供給公社
- 参加費：無料（空き家管理ビジネスマニュアル付）
- 定員：各会場30名 ※定員になり次第締め切ります
- 申込方法：FAX又は郵送（担当：岐阜県住宅供給公社 伊藤）
FAX：0584-81-8506
郵送先：〒503-8507 大垣市今宿6-02-18「ワークショップ24」6F 岐阜県住宅供給公社

■岐阜県水産会館

■岐阜県東濃西部総合庁舎

②中古住宅の売買・賃貸を行う宅地建物取引業者の調査

昨年度、相談窓口において、空き家（一戸建）の売却等を希望する相談者に対する事業者の情報提供について、いわゆる中古住宅の売買・賃貸を取扱う事業者を区別した形で把握していなかった。

本年度、相談者への確かな事業者情報を提供していくため、売買・賃貸に係る専門相談団体である岐阜県宅地建物取引業協会の全会員へ照会を行い、相談窓口として中古住宅売買等を行う事業者リストを整理した。（H27.11時点 計61事業者）

売買・賃貸に係るもう一方の専門相談団体である全日本不動産協会岐阜県本部については、同団体が中古住宅を取り扱う会員の事業者情報を直接把握することとしており、相談者への情報提供については、相談窓口が同本部へ取り次ぐ体制とした。

図2 専門相談における個別事業者の紹介等の取り扱い（相談対応マニュアルより抜粋）

中古住宅を扱う不動産業者のリストを総合相談窓口を設置	岐阜県宅地建物取引業協会
専門相談において中古住宅を扱う不動産業者を紹介	全日本不動産協会岐阜県本部
事業者一覧の提供は可能であるが、特定の事業者の紹介や推薦は不可	岐阜県建築士事務所協会 岐阜県建築士会 岐阜県建築工業会 岐阜県土木建築解体事業協同組合 岐阜県解体・建廃事業協同組合
事業者一覧の提供に加え、希望があれば特定の事業者の紹介や推薦も可能	岐阜県不動産コンサルティング協会

表2 中古住宅等を取扱う事業者のリスト（抜粋）

■空き家等専門相談事業者リスト（売買・賃貸） ～岐阜地区～											H27.11照会
会社名	免許証番号	所在地	代表者名	連絡先	相談対応者	資格	業務対象エリア	年間実績	うち中古住宅	その他特記事項	HPアドレス
1	〇×不動産	岐阜県知事免許(〇)×岐阜市置山	代表取締役 〇〇〇〇	058-000-xxxx	〇〇〇〇		岐阜市、各務原市 その他周辺地域		仲介(売買)3件		http://aao.co.jp
2	△〇ホームズ	岐阜県知事免許(〇)×各務原市鶴沼朝日町	代表 〇〇〇〇	058-xxx-0000	〇〇〇〇	宅地建物取引	各務原市 その他周辺地域	0件	0件	来社による相談無料。	http://aao.co.jp
3	〇〇センター(株) 〇〇支店(不動産部)	岐阜県知事免許(〇)×岐阜市藤田	代表取締役 〇〇〇〇	058-xxx-0000	〇〇〇〇		岐阜市 その他周辺地域			相談無料。	http://aao.co.jp
4	〇×株式会社	岐阜県知事免許(〇)×瑞穂市別府	代表取締役 〇〇〇〇	058-xxx-0000	〇〇〇〇	不動産コンサルティング マスター 相談対応専門士	岐阜市、瑞穂市 その他周辺地域	仲介(売買)5件 仲介(賃貸)1件	仲介(売買)5件 仲介(賃貸)1件	相談無料。	http://aao.co.jp
5	有限会社〇〇〇〇	岐阜県知事免許(〇)×岐阜市六条南	代表取締役 〇〇〇〇	058-xxx-0000	〇〇〇〇	不動産コンサルティング マスター インテリアコーディネーター	岐阜市 その他周辺地域	仲介		相談無料。 「マイホーム借り上げ制度」取扱事業者。	http://aao.co.jp
6	有限会社×××地所	岐阜県知事免許(〇)×岐阜市宇佐南	代表取締役 〇〇〇〇	058-xxx-0000	〇〇〇〇		岐阜市、瑞穂市、笠松町 岐阜市、羽島市 その他周辺地域	売買5件 仲介(売買)10件	売買2件 仲介(売買)4件	相談無料。	http://aao.co.jp
7	有限会社〇〇設備	岐阜県知事免許(〇)×各務原市松が丘	取締役 〇〇〇〇	058-xxx-0000	〇〇〇〇	宅地建物取引士 一般建築施工管理技士 一般土木施工管理技士	各務原市 その他周辺地域	仲介(売買)8件	仲介(売買)8件	相談無料。	http://aao.co.jp
8

・事業者リストは、毎年、各事業者へ記載事項の変更等に係る照会を行い、記載内容と実態と齟齬が生じないように管理していく。

2) 相談員の研修・育成

①相談員向け研修

相談事業を開始した昨年度の相談対応（38件）においては、相談員の専門分野により特性が出た面があった。本年度は各相談員が対応の標準化やスキルアップを図るため、相談案件検討会及びリフォーム等相談業務に資する研修会、(一社)全国空き家相談士協会と連携し、空家等に係る登記・相続・利活用・売買等をテーマに空家相談業務に従事する方向けの研修会、高齢者・子育て世帯の住替え支援事業を行うJTIの「マイホーム借上げ制度」に関する研修会を開催した。

なお、相談員については、本年度途中から宅地建物取引業協会から推薦のあった1名を追加し、建築士会からも来年度より1名追加いただき、計9名体制とする。また、今年度の研修会には、来年度から相談員となる方も含めて研修会へ出席いただいた。

※相談員（9名）の内訳：診断・リフォーム2名（建築団体）、売買・賃貸4名（仲介団体）、管理、利活用3名（不動産コンサル協会）

表3 研修会内容

1	研修会名	空き家総合相談員案件検討会（岐阜県住宅供給公社）
	開催日時	平成27年10月21日（水） 10:00～11:30
	会場	岐阜県水産会館(岐阜市)
	内容	空き家・すまい総合相談室の相談状況及び意見交換等について
	出席者	8名（相談員）
2	研修会名	住宅リフォームセミナー（岐阜県住宅リフォーム推進協議会）
	開催日時	平成27年11月14日（土） 13:30～17:00
	会場	じゅうろくプラザ（岐阜市）
	内容	住宅リフォームの進め方、減税制度等について
	出席者	1名（相談員予定者）
3	研修会名	岐阜県空家等対策協議会による研修会（岐阜県住宅供給公社）
	開催日時	平成27年12月16日（水） 9:30～17:00
	会場	岐阜県水産会館(岐阜市)
	内容	空家等に係る登記・相続、建築・解体、利活用・売買等について
	出席者	8名（相談員）、1名（相談員予定者）
4	研修会名	マイホーム借上げ制度に関する研修会（岐阜県）
	開催日時	平成28年2月10日（水）
	会場	岐阜県庁会議室
	内容	J T Iマイホーム借上げ制度の仕組み等について
	出席者	1名（相談員）、1名（相談員予定者）

写真2 協議会による研修会（12/16）



写真3 住宅リフォームセミナー（11/14）



②相談マニュアルの改訂

昨年度、総合相談員予定者等からなる「空き家等相談対応マニュアル等検討部会」（空き家等相談窓口運営委員会（表1参照）の構成団体等が推薦する者を以て構成）を設置し、相談員が主体的に相談対応マニュアルの作成に携わる仕組みを構築した上で、相談員の役割、相談業務の流れ、受付から処理までの方法、情報提供の内容等の手順等を定めた「空き家等相談対応マニュアル」を作成した。

本年度は、これまでの相談対応を踏まえ、記載事項の修正、追加すべき箇所を整理しマニュアルの改訂を行った。

表4 「岐阜県空き家等相談対応マニュアル（改訂版）」の構成（目次）

※アンダーライン：改定箇所

1	総合相談とは	1
2	総合相談員の役割、心構え	2
3	総合相談業務の流れ、受付から処理までの方法	
(1)	全体の流れ	3
(2)	電話受付（住宅供給公社職員）	4
(3)	総合相談（総合相談員）	7
(4)	専門相談	11
4	情報提供の内容	
(1)	売買	15
(2)	賃貸	16
(3)	診断	17
(4)	リフォーム	18
(5)	管理	20
(6)	解体	21
(7)	その他関係団体	25
5	その他参考となる事項	
■	空き家等の適正管理・利活用の流れ	29
■	空き家管理等の内容に関する権限の有無	30
6	空き家相談 Q&A	
■	空き家所有者から	
A1	空き家等の利活用	31
A2	空き家の維持管理	32
A3	空き家の賃貸	36
A4	空き家の売却・処分	38
A5	空き家の解体	39
A6	空き家の相続	41
■	空き家等の利用希望者から	
B1	空き家を買いたい	43
B2	空き家を借りたい	43
B3	空き家のリフォーム	45
B4	空き家の診断	45
7	その他基礎情報	
(1)	空き家の現状	46
(2)	空き家の管理責任	48
(3)	空き家対策の動向	49
(4)	岐阜県内市町村の空き家対策に関わる制度	52
(5)	全国の空き家等相談窓口、担当部署	59
(6)	空家等対策の推進に関する特別措置法	61

※下線部は主な改訂箇所

■改訂・追加項目の主な内容 ※（ ）内はマニュアルの該当ページ

- 専門相談で対応できる相談内容や情報提供（P13）
 - ・専門相談先である岐阜県不動産コンサルティング協会において不動産相続・権利調整など相談項目の追加及び複合要素やコンサルティングなど相談内容に係る記載の追加
- 専門相談における個別事業者の紹介等の取り扱い(P13)
 - ・岐阜県宅地建物取引業協会及び全日本不動産協会岐阜県本部における中古住宅を扱う不動産事業者情報の取り扱いについて記載の追加
- 情報提供の内容（P25～P28）
 - ・未相続や未登記物件などが関係する相談も多く、相談者へ情報提供等を行っていく必要があるため、新たに岐阜県司法書士会・岐阜県土地家屋調査士会・（公社）岐阜県不動産鑑定士協会・岐阜県行政書士会の各関連団体と連携し、サービス概要や相談窓口等に係る基礎情報について記載
- 空き家管理の内容に関する権限の有無に係る情報（P30）
 - ・空き家管理に係り、相談者が所有者でないケースなど、空き家管理等の内容に関する権限の有無について確認できる一覧表の追加
- その他基礎情報（p52～p60）
 - ・市町村の空家対策に関わる制度（空家バンク）・支援制度、総合窓口等の時点修正

主なマニュアルへの追加項目である、「関連団体の基礎情報」及び「空き家管理の内容に関する権限の有無」について、内容を提示する。

表5 関連団体の基礎情報の例（司法書士会）

■岐阜県司法書士会

項目	内容
サービスの概要	空き家の相続に関する法律相談及び相続登記
費用の目安	・登記申請代理費用 報酬額は依頼内容により異なるため、各司法書士事務所へ問い合わせ。 ・登録免許税 固定資産評価額×4/1000
事業者等の情報	岐阜県司法書士会 以下ホームページに会員検索機能あり http://www.gifu-shihoushoshi.or.jp
専門相談窓口	岐阜県司法書士総合相談センター
(所在地)	岐阜市金竜町五丁目10番地1
(電話番号)	058-248-1715
(ホームページ)	http://www.gifu-shihoushoshi.or.jp
(対応時間)	統一予約制（完全予約制） 月曜日～金曜日（平日）13:00～16:00
(その他)	ぎふ・西濃・中濃・東濃・郡上・高山に各センターあり。 詳しい相談会場・日時は、上記ホームページ参照

表6 空き家管理の内容に関する権限の有無

	空き家管理契約の相手方 ＜依頼者＞		空き家管理業務	空き家管理関連業務	
			保存行為	管理行為	処分行為
a	所有者		○	○	○
b	共有者の一人 または	持ち分（相続分） 価格の過半数	○	○	× （全員一致の ときのみ○）
c	共同相続人の 一人	持ち分（相続分） 価格の過半数でない	○	×	×
d	aの代理人または後見人		○	○	○
e	bの代理人または後見人		○	○	×
f	cの代理人または後見人		○	×	×
g	a～cが認知症（後見人なし）		×	×	×
h	a～cの配偶者、又はその他親族 （代理人や後見人でない）		×	×	×
i	行政庁（代執行による場合）		○	○	○
J	近隣住民や自治会		×	×	×

※保存行為－財産の原状を維持する行為（清掃・補修・植栽の手入れなど）

管理行為－性質を変えない範囲内において利用又は改良する行為（建物の修繕や賃貸など）、

処分行為－権利の移動、現状または性質を変更する行為（空家の解体、除却や売却など）

3) 空き家の所有者への情報提供に資する資料等の作成

① 空き家の所有者等向けパンフレット (計 10,000 部)

空き家等の適正管理を目的に、相談窓口及びHP等を通じて所有者等へ情報提供を行うため、空き家管理のチェックポイントや手順等を示した、所有者等に配布するパンフレットを作成した。

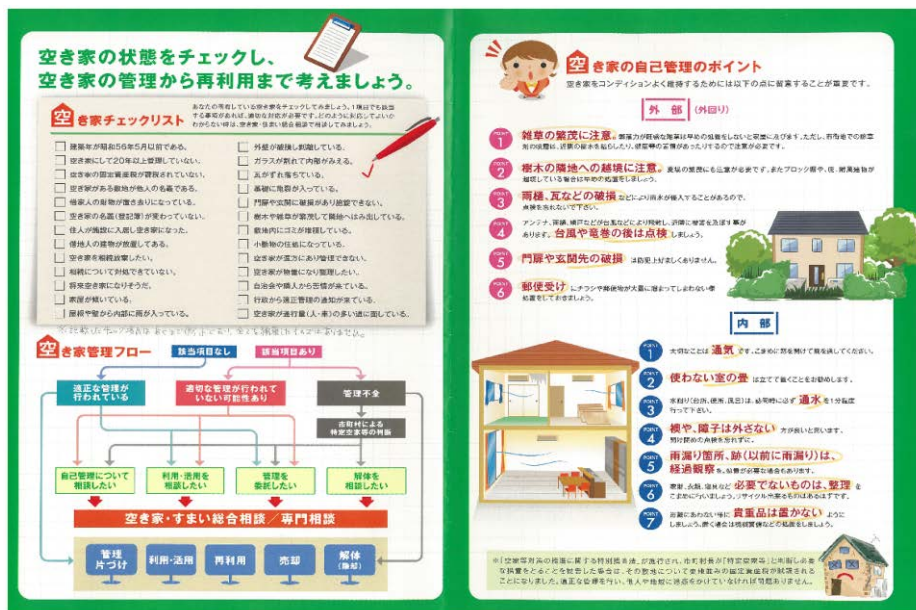
■ 作成ポイント

- ・現在の空き家の状態につき、該当事項があれば適切な対応が必要であることが確認できる、空き家チェックリスト (26 項目) を記載 (例示的に列挙)
- ・空き家の状態により、適正管理や利活用等どのように取り扱うのが適当であるのか導く、空き家管理フロー図を記載
- ・空き家の適切な管理を実施するにあたり、所有者が自分で空き家をコンディション良く維持する場合の留意事項「自己管理のポイント」及び、建物管理を事業者へ委託する場合の留意事項「空き家の管理を委託する上でのポイント」を記載

図3 所有者等向けパンフレット (表紙・裏表紙)



図4 所有者等向けパンフレット (表紙裏・裏表紙裏)



②建物診断（インスペクション）の普及チラシ（計 10,000 部）

空き家の発生を抑制のため中古住宅の流通促進を図ることを目的に、相談窓口及びHP等を通じて空き家の所有者等向けに情報提供を行い、建物管理（インスペクション）の普及促進を図るためのチラシを作成した。

- 作成ポイント
- ・住宅診断（インスペクション）とは何か、診断項目、診断の依頼先等について、図を交えて記載した。
 - ・住宅診断の有効性について理解を深めていただくため、「住宅を所有している人のメリット」（利活用可能か、除却すべきかの判定等）及び「住宅を購入したい人のメリット」（専門家のチェックにより納得して購入が可能等）について、具体的に記載した。

図5 建物診断（インスペクション）チラシ



③マイホーム借上げ制度の普及チラシ（計 10,000 部）

空き家の利活用の促進を図ることを目的に、（一社）移住・住みかえ支援機構（JTI）のマイホーム借上げ制度の取扱窓口として、県住宅供給公社及び市町村等が登録されたことに伴い、当該窓口の周知及び有効活用の啓発を促す県版チラシを作成した。

※新たに県内6市町が新規取扱窓口として登録が予定（登録は4月1日付け）

- 作成ポイント
- ・（一社）移住・住みかえ支援機構（JTI）のマイホーム借上げ制度について、岐阜県（住宅供給公社）及び一部市町村（19/42市町村）が、普及啓発を図るための県版チラシとして作成
 - ・県民への普及促進を図るため、岐阜県・住宅供給公社・県内19市町村の同制度の紹介窓口の連絡先を記載した。

相談では未相続や未登記物件などが関係する内容も多く、本年度から新たに岐阜県司法書士会・岐阜県土地家屋調査士会・(公社)岐阜県不動産鑑定士協会・岐阜県行政書士会の各関連団体と連携し、相談者へ情報提供等を行っていく体制としている。

相談窓口について、本年度、現在の住宅供給公社1箇所での窓口対応に加え、市町村とタイアップした地域での出張相談会を、県内2市(瑞浪市・郡上市)で開催した。(各1日)

- ・郡上市(場所:郡上市総合文化センター)
日時:11月25日(水)10:00~16:00 相談件数:2件
体制:相談員1名
- ・瑞浪市(場所:瑞浪市役所)
日時:1月21日(木)10:00~16:00 相談件数3件
体制:相談員1名

また、相談対応結果の情報共有や各事案の最終的な取り扱い等の把握をしていくため、相談者への追跡アンケートを本年3月から実施する。

写真3 瑞浪市での出張相談会の様子(1/21)



写真4 公社相談ブースでの相談状況(NHKによる取材 5/29)



図7 相談体制図

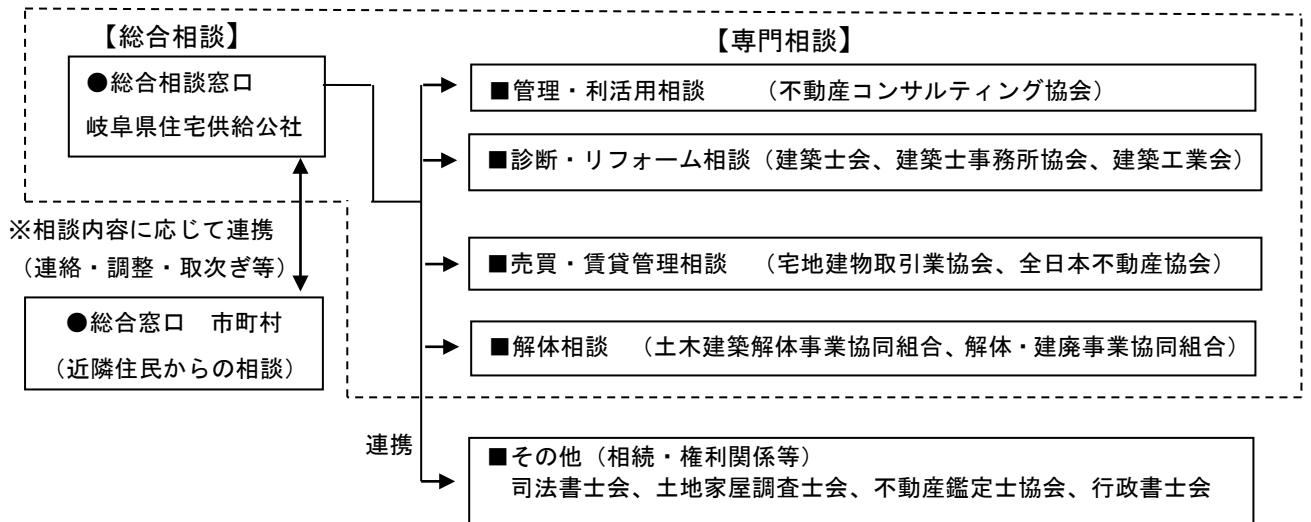


図 1 4 メール相談フォーム

■お問い合わせフォーム

ぎふ空き家・住まい総合相談

空き家相談トップ
関連団体
市町村の支援制度
空き家相談 Q&A
空き家関連情報

サイト内検索 検索

ホーム > 空き家相談トップ > お問い合わせフォーム

お問い合わせフォーム

所有する空き家でお困りの方のご相談に総合相談員がお答えします。ただし、複雑なご相談については、メールでの回答が難しい場合があります。また、この回答はあくまでも参考として捉えてください。最終的な意思決定は相談者ご自身で判断ください。
下記のフォームに必要事項を記入してください。※は必須項目です。

お名前※

メールアドレス※

空き家の所在地※ 岐阜県内市町村名

相談者の立場※ 空き家の所有者本人
空き家の所有者の家族
空き家の所有者の親族

相談者のお住まい

相談者の年齢 空き家の売却・賃貸
空き家のリフォーム
空き家の維持管理
空き家の解体
空き家をどうしたらよいか

相談者の性別 男 女

相談の種別※ 空き家をどうしたらよいか

相談の内容※
(500 字以内)

問い合わせへの回答については、あくまでも参考としてとらえ、最終的な意思決定は自分の判断で行うということに同意のうえ問合せします。

同意する

確認画面に進む

空き家・すまい総合相談室（岐阜県住宅供給公社 内）
電話：0584-81-8511 〒503-0807 大垣市今宿 6-52-18 「ワークショップ 24」6 階

Copyright© 2015 岐阜県住宅供給公社 All Rights Reserved

■メール相談を実施する上での課題

- ・メールによる相談は、相談に関わる情報や相談内容が文面だけでは十分に把握できず、的確に回答できない場合がある。
- ・メール相談は、相互のやり取り回数がかさむケースも想定され、対応方法の決めが必要。
- ・文面のみの回答により、相談者に誤解を与えたり、相談員に責任を求められる可能性への懸念。



■対応方針

- ・初回のメール相談における返信回答時に、原則として「面談による相談も実施しているため、引き続き対応を希望される場合は、面談による相談をご利用いただきたい」旨をお伝えする。
- ・メール相談フォームに「問い合わせへの回答については、あくまでも参考としてとらえ、最終的な意思決定は、自分の判断で行うということに同意のうえ問合せします。」旨に同意すること（チェック欄を設けた）をシステム上で相談受付の要件とする。
- ・相談者への回答文面に相談員氏名は記載せず、「空き家・すまい総合相談室」として住宅供給公社から返信する。

図8 相談者への追跡アンケート様式（表面）

～空き家・すまい総合相談室 アンケート協力のお願い～

この度は、「空き家・すまい総合相談室」をご利用いただきありがとうございました。

本アンケートは、本日の相談以降に相談者がどのように対応されたのか等の結果を把握することにより、本相談室の相談業務の充実を図っていくことを目的に実施させていただくものです。

趣旨をご理解の上、ご協力いただける場合は、本アンケートにご記入いただき、郵送（封付の返信用封筒を添付）又はFAX（アンケート最後に記載）により空き家・すまい総合相談室までご返信いただけますようよろしくお願いいたします。

問1 あなたの「空き家・すまい総合相談室」での相談日はいつでしたか？

平成 年 月 日

※空き家・すまい総合相談室の相談開催日は、毎週火・金曜日です。

問2 「空き家・すまい総合相談室」ではどのような内容を相談されましたか？
当てはまる項目に○を付けてください。（複数該当可）

() 空き家の売却
() 空き家等の利活用
() 空き家等の維持管理
() 空き家の解体
() 空き家のリフォーム
() 空き家の権利関係
() その他（具体的に記載してください）
（例）所有する空き家をどうしたいのかわからないから相談したい等

問3 「空き家・すまい総合相談室」での相談を受けた後、あなたはどうしましたか。
当てはまる項目に○を付けてください。

() 特段何もしない。
何もしない理由をお聞かせください。

（裏面）

() 対応した

具体的どのように対応して最終的に空き家等をどうされましたか。お聞かせください。

(例)
「空き家・すまい総合相談室」で紹介された専門相談先(団体等)へ問い合わせ、改めて相談を受けて、事業者等の情報をもらい、空き家を(利活用(賃貸・賃貸)、売却等)をした。等

問4 「空き家・すまい総合相談室」に対して、ご意見、ご感想等ございましたら自由にお記入ください。

よろしければ、お名前等を記載願います。

お名前 _____

ご連絡先電話番号 _____

※ご記入頂いた個人情報本アンケートに関するものみに使用します。
ご返信いただきありがとうございます。

「空き家すまい総合相談室」(岐阜県住宅供給公社内)
〒500-0807 大垣市今宿 6-52-18「ワークショップ24」6階

FAX : 0584-81-8506 (アンケート送付先)
TEL : 0584-81-8511 (アンケートに関する問い合わせ先)
担当 : 伊藤

②相談窓口の周知

相談窓口について、以下により広く周知を図った。

- ・ 県、市町村広報誌による定期的な広報及び新たに市町村等に配布する窓口周知用のポスターを作成（500部）、市町村へ配布
- ・ 相談窓口周知用チラシ（昨年度作成）を増刷（3万部）し、市町村、関係団体及び県建築担当部局の現地機関に配布
- ・ 新聞広告への掲載（8/15 中日新聞 朝刊）（「どうする？親の家」特集記事に係る広告）
- ・ 地域生活情報誌への広告掲載（3月号） 県内11誌 一配布部数 71万8千部

図9 相談窓口周知用ポスター



図10 各地域生活情報誌へ掲載する広告



- ・空き家の相談窓口、各民間団体が設置する専門相談窓口、市町村の担当窓口及び各種支援制度等の各種情報が閲覧できるHPを新たに作成した。(メールによる相談にも対応)

■サイトの構成

- ・空き家相談トップ (空き家・すまい総合相談室の紹介、メールでの相談フォーム、各種啓発用チラシのPDF 貼り付け)
- ・関連団体 (売買・賃貸、診断、リフォーム、管理、解体) の概要、専門相談先情報等
- ・市町村の支援制度 (市町村の空き家対策に係る各種支援制度、市町村の相談窓口等)
- ・空き家相談Q&A (よくある相談)
- ・空き家関連情報 (売買・賃貸、診断、リフォーム、管理、解体) のサービス概要、費用等の目安、事業者情報等)

図 1 2 「ぎふ空き家・住まい総合相談HP」 トップページ



図 1 3 ぎふ空き家・住まい総合相談HP (空き家関連情報のページ)



③相談実績

表7 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1月15日

		相談方法					計
		電話	メール	来訪	相談会	その他	
空き家所有者本人	管理	4		7			11
	売買	7		30	4		41
	賃貸	5		12	1		18
	解体	5		14	1		20
	上記以外			3	1		4
	複合						
	小計	21		66	7		94
所有者本人以外	管理						
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外						
	複合						
	小計						
空き家利用希望者	管理						
	売買						
	賃貸	28					28
	解体						
	上記以外	6					6
	複合						
	小計	34					34
合計	管理	4		7			11
	売買	7		30	4		41
	賃貸	33		12	1		46
	解体	5		14	1		20
	上記以外			3	1		4
	複合	6					6
	計	55		66	7		128

相談として多かったのが売買関係であり、中古住宅の取り扱い事業者リストを関係団体の各会員へ照会を行い作成した。事業者を選択する際の判断材料として、有する資格や相談対応者、年間売買実績数等を明記している。

解体を相談する方の特徴として、費用が捻出できないといった声が多く、費用が用意できるまでは、これ以上悪くならないように管理をするか、建物付きで売買し、解体費は買主負担とする方法をアドバイスした。

表 8 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 ^{※4}	計
府県内在住者	41		65	7		113
府県外在住者	14		1			15

県内在住者からの相談が全体の9割近くを占めており、面談方法について、県内在住者は来訪、出張相談会など面談による割合が高く、県外在住者からは電話による相談が多い。

表 9 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 1 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 ^{※5}	
相談窓口	都道府県内在住者	8	21	18	32	1		26		106
	都道府県外在住者	1			12			2		15
	計									
出前相談会等	都道府県内在住者			5					2	7
	都道府県外在住者									
	計	9	21	23	44	1		28	2	128

相談者が相談窓口を知った方法としては、市町村からの窓口紹介や市町村広報誌及び新聞・雑誌等への広告掲載、テレビ放映等メディア情報による場合が多い。

表 10 住宅供給公社での相談事例

相談者	相談内容	相談員回答
男性 (空き家利用希望者)	・空き家をショートステイ等の福祉施設として利用したい	<ul style="list-style-type: none"> ・この窓口で紹介できる空き家はないが、関係団体の連絡先を伝えることは可能 ・福祉施設の形態にもよるが、7～8人が一度に同じ部屋に集まれるくらいの広さは必要 ・そう考えると、一般的な家では狭い
男性 (所有者)	<ul style="list-style-type: none"> ・解体したいが、無理と言われた ・見積もりは一者のみ 	<ul style="list-style-type: none"> ・場所によっては業者もやりたがらないので、他の業者から見積もりを取る方がよい ・解体組合の紹介はできる
男性 (所有者)	<ul style="list-style-type: none"> ・父が所有していた建物が破産した為競売にかかっている ・固定資産税通知書が届くが支払わなければならないか 	<ul style="list-style-type: none"> ・競売中かどうかを裁判所で調べる ・競売していなければ、固定資産税の支払い義務は残る ・自分が負債を負わない為には、父が亡くなってから相続放棄をする事

表 1 1 住宅供給公社での相談状況(相談受付簿) 抜粋 (交付決定後～7月末まで)

「空き家・すまいの総合相談室」 相談等受付簿					
受付日	整理番号	相談者氏名	空き家所在地	主な相談内容	結 果 等
H27. 6. 16	H27-067	〇〇 〇〇	養老町船附	今後の方針等について(基本は売買したい)	総合相談を受付 6/30 14:30～(来所)
H27. 6. 17	H27-068	〇〇 〇〇	—	岐阜市内にある空き家を紹介してほしい	宅建協会、全日本不動産協会を紹介
H27. 6. 24	H27-070	〇〇 〇〇	—	業務内容についての質問	質問事項に電話にて回答する
H27. 6. 24	H27-071	〇〇 〇〇	垂井町	近所の空き家を購入しようと検討中。購入の是非についてアドバイス頂きたい。	総合相談を受付 7/7 13:00～(来所)
H27. 6. 25	H27-072	〇〇 〇〇	—	関市内にある空き家を紹介してほしい	関市空き家バンクを紹介
H27. 6. 26	H27-073	〇〇 〇〇	岐阜市加納	今後の方針等について	総合相談を受付 7/3 13:00～(来所)
H27. 6. 29	H27-074	〇〇 〇〇	岐阜市	今後の方針等について	総合相談を受付 7/3 14:30～(来所)
H27. 7. 3	H27-075	〇〇 〇〇	岐南町八剣	今後の方針等について	総合相談を受付 7/7 14:30～(電話)
H27. 7. 3	H27-076	〇〇 〇〇	—	解体したい	解体組合を紹介
H27. 7. 6	H27-077	〇〇 〇〇	—	中津川市の空き家に住みたい	中津川市空き家バンクを紹介
H27. 7. 7	H27-078	〇〇 〇〇	羽島市小熊町	今後の方針等について(基本は解体、売買したい)	総合相談を受付 7/10 13:00～(来所)
H27. 7. 9	H27-079	〇〇 〇〇	大野町五之里	今後の方針等について	総合相談を受付 7/31 13:00～(来所)
H27. 7. 10	H27-081	〇〇 〇〇	中津川市馬籠	今後の方針等について	総合相談を受付 7/10 14:00～(電話)
H27. 7. 13	H27-082	〇〇 〇〇	加茂郡川辺町	今後の方針等について	総合相談を受付 7/14 14:30～(来所)
H27. 7. 14	H27-083	〇〇 〇〇	羽島市竹鼻町	今後の方針等について(基本は売買したい)	総合相談を受付 7/17 13:00～(来所)
H27. 7. 21	H27-084	〇〇 〇〇	岐阜市三田洞	今後の方針等について	総合相談を受付 7/24 13:00～(来所)
H27. 7. 30	H27-085	〇〇 〇〇	高山市名田町	今後の方針等について(解体)	総合相談を受付 8/11 14:30～(来所)
H27. 7. 30	H27-086	〇〇 〇〇	—	売買、管理業者を教えてください	宅建、全日、コンサルティング協会を紹介
H27. 7. 30	H27-087	〇〇 〇〇	大垣市	賃貸したい	JTI、宅建協会、不動産協会を紹介
H27. 7. 31	H27-088	〇〇 〇〇	大垣市高屋町	今後の方針等について(賃貸)	総合相談を受付 8/7 13:00～(電話)

3. 事後評価

(1) 相談業務に必要となる基礎調査

建物管理サービス分野に係る事業者情報の把握について、本年度、岐阜県宅地建物取引業協会、全日不動産協会岐阜県本部、岐阜県造園緑化協会、岐阜県シルバー人材センター連合会等、何らかの形態で建物管理サービスに関係し事業等を展開している（今後の展開が想定される）と想定する関係団体の会員等を対象に空き家管理セミナーの開催（2地区）を案内し、多くの出席（計132名）をいただくことができた。

当セミナーでは、空き家等対策の基礎情報や空き家管理業の仕組み等に係る講義を幅広く行い、県内で建物管理サービスを実施する事業者の情報提供等に向けた下地を作ることができたものと考えている。

中古住宅の売買・賃貸を行う宅地建物取引業者の調査については、岐阜県宅地建物取引業協会の各会員へ照会を行い、申請者による中古住宅売買等を行う事業者情報（業者名、所在地、連絡先、業務対象地域等）を整理し、相談窓口での事業者情報の提供が可能となった。

今後、事業者リストは、毎年時点更新等を行い適正に管理していく。

(2) 相談員の研修・育成

本年度の相談員向けの研修では、「空き家総合相談員案件検討会」を開催し、相談窓口で取り扱った全ての相談事例を基に、各相談員による対応状況等を意見交換することにより、情報共有及び相談対応の標準化等に役立てることができた。

また、（一社）全国空き家相談士協会と連携し、弁護士・司法書士など専門家を講師に招き、空家等対策全般に係る登記・相続・利活用・売買等をテーマに市町村職員等も参加対象とした研修会を開催し、相談対応のスキルアップを図ることができたものと考えている。

空き家等相談対応マニュアルについては、未相続や未登記物件などが関係する相談に対する情報提供等も行っていけるよう、司法書士会、土地家屋調査士会等の関係4団体と連携し、サービス概要や専門相談窓口等の情報を掲載するなど、マニュアルの充実を図ることができた。

今後は、相談対応内容の事例を積み上げ、定型化を図ることなどにより、マニュアルへの反映等も検討していきたい。

(3) 空き家の所有者への情報提供に関する資料等の作成

本年度、空き家の所有者への情報提供に関する資料として、空き家の適正管理を実施にあたり留意点を記載した「空き家の所有者等向けパンフレット」、中古住宅の流通を促進するための「建物診断(インスペクション)の普及チラシ」、住みかえ支援事業の普及啓発を図るための県版パンフレット「マイホーム借上げ制度の普及チラシ」の3種類を作成し、各々10,000部印刷した。

なお、「空き家の所有者等向けパンフレット」については昨年度の作成を予定していたが、基礎情報の収集等に留まり、本年度作成に繋げることができた。

本チラシ類は、空き家の相談窓口における相談者との相談時に活用及び提供資料とすることを目的としており、所有者等による適正管理や利活用等の普及啓発に役立つものと考えている。

今後、活用状況等により、市町村等への配布も行っていく。

(4) 相談事業の実施

相談の実施方法について、電話又は面談による方法に加え、メールによる相談対応も図る体制とし、今後相談窓口を活用する相談者が増加すると想定している。

また、今まで住宅供給公社（大垣市）の1箇所での窓口対応のみであったが、本年度、県内市町村タイアップし、県内2市で出前相談会を実施しており、相談窓口の認知及び実施地域での確実な相談対応が図れたことにより、一定の効果があつたものと捉えている。

本事業期間内の相談対応件数の目標の達成状況について、空き家利用希望者からの相談件数は目標より若干下回つたが、空き家所有者等からの相談件数が多く、全体として目標は概ね達成することができた。

相談窓口周知については、①周知用チラシの増刷（空き家の相談窓口のご案内）②市町村広報紙等への掲載 ③新聞、地域情報誌への広告掲載等により周知に努め、本年度にHPを新たに作成しており、十分な周知体制が図れたものと考えている。

4. 今後の課題

（1）相談窓口の周知・PR

窓口の周知については、相談窓口開設後1年以上が経過し広報の新鮮味や効果が薄れてきている面も否めないが、継続的な広報は重要であるため、今後とも研修等の開催、出張相談等におけるマスコミへの情報提供、及び市町村広報紙、新聞広告など各種の広報媒体を引き続き活用しPRに努めていくことが必要である。

また、窓口の継続的な活用が図られるよう、公社1箇所だけでなく本年度実施した県内市町村への出張相談会について、次年度も他市町村で実施していくなど、地道に相談事業を展開していくことが必要である。

（2）相談実績の確保

専門相談の実施に係り、相談対応マニュアルに基づいた相談記録表の作成が十分に対応されていない面がある。

相談対応結果の整理が不十分であること、相談事案の最終的な取り扱い結果を把握していないため、相談者の対応傾向や相談のフォローアップが図られていない。

（3）市町村や専門機関との連携

相談窓口継続性を図るためには、対住民との接点を持つ市町村との連携が必要不可欠であると考えられるが、市町村の総合窓口は近隣とのトラブルの相談が多く、市町村が把握する空き家に関する情報で、相談窓口での対応に繋がる案件等について、一体的に対応できるよう市町村担当窓口との連携をより密にしていくことが必要である。

（4）相談窓口の運営費用

窓口の運営費用は、平成26年度に創設した県費の補助制度により、人件費など相談業務を継続するため必要となるランニングコストを確保しているが、今後行政による補助ありきの運営を前提とはできないため、自主運営していけるよう体制づくりに向けた検討が必要。

5. 今後の展開

（1）相談窓口の継続的な広報周知等の実施

来年度、空き家の相談窓口を広く周知を図るため、引き続き県市町村広報誌の活用、新聞又は地域情報誌への広告掲載、HPからの情報発信等により、年間を通して継続的な広報周知等を実施していく。

(2) 建物管理サービス事業者情報の把握

本年度開催した空き家管理業セミナー参加者のうち希望事業者については、事業内容や実施意向等に係る個別把握を行っており、情報提供可能な管理事業者であるかどうか確認等ができた上で、管理分野に係る専門相談先である不動産コンサルティング協会を通じて、情報提供等を行っていく予定。

なお、将来的には、本年度に県内で設立された空き家管理業団体の相談窓口での位置付け等を整理した上で、同団体と連携して空き家管理事業者の情報提供等を実施していくことを想定している。

(3) 相談実績の確保

専門相談を実施した場合、各団体から専門相談記録表を空き家・すまい総合相談室（住宅供給公社）への提出を徹底し、公社で集約しリスト化を図っていく。

相談対応結果の情報共有、事案の最終的な把握をしていくため、相談者への追跡アンケートを実施し、相談者ニーズへの的確な対応に努めていく。

(4) 相談窓口の運営

当面平成 28 年度の窓口の運営費用は県費の補助により確保されているが、29 年度以降を含めた今後の相談窓口の運営体制等について、相談窓口運営委員会等で検討をしていく。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	昭和41年4月		
代表者名	松井 博		
連絡先担当者名	西出 建二		
連絡先	住所	〒503-0807	岐阜県大垣市今宿6丁目52番地18号
	電話	0584-81-8503	
ホームページ	http://juko.gifu-djr.or.jp/		