

A-5 兵庫の空き家管理・活用に関する相談事業			
事業主体	兵庫既存住宅活性協議会		
対象地域	兵庫県		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・兵庫県全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、県及び市町村、宅建業協会、全日本不動産協会、建築士事務所協会、鑑定士協会等と連携して整備。</li> <li>・広域相談窓口1箇所（神戸市西区）で全県の相談に対応。</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	29件	2件	31件
事業期間内の目標	200件	20件	220件
本事業期間内の成果 (H28年2月26日時点)	166件	17件	183件

## 1. 事業の背景と目的

兵庫県においては、平成25年時点で約35万6千戸の空き家が存在し、増加傾向にある。これらの空き家は、都市部、地方部を問わず発生しており、その実態調査を行っている市町もあるが、全県的にはその所在地の把握はできていない。

空き家の増加は、中古ストックとしての有効活用が図られないばかりか、適正管理されない空き家の放置により住環境への悪化等の問題も懸念され、空き家の管理、活用、解体の相談に応じることで、空き家の有効活用や適正管理、解体等を通じた住環境の維持、改善のさらなる進展をはかる必要がある。

そんななか、中古住宅流通の活性化を目指す取組みおこなっている兵庫既存住宅活性協議会\*は、建築・不動産の多岐にわたる専門的な相談を受け付けることができるため、平成26年度より兵庫既存住宅活性協議会が主体となって事業をすすめ、平成26年11月25日に総合相談窓口を開設し、平成27年2月より兵庫県全域を対象として相談を受け付けるにいたった。

昨年度は、相談業務に必要となる基礎情報調査を行い、空き家等の管理、活用および解体に関する相談が受け付けられる基本資料をまとめた。また、相談員研修とあわせて、県内市町の担当者にも相談事業の内容について説明し連携をもとめた。総合相談窓口の開設をパンフレット等で周知しつつ、全県下対応することとなり、地域相談会も開催した。今年度の課題としては、相談員の育成や相談窓口の広報手段、空き家の借り手、買い手に対する情報などの提供が課題となっており、市町と連携した相談会の開催や、空き家相談後の解決手法の拡充を進めていくことが必要であった。

今年度は、兵庫県や各市町との情報交換を深め、市町民への様々な形での総合相談窓口の情報提供と業者紹介を含めた具体的な解決にむけての、県内市町の空き家担当窓口との連携をさらに進める。また、昨年度の相談事業の数多くの相談事例に基づいた窓口事業の質の向上を図るため、過去の相談事例の検証や相談員の対応方法の改善を検討し、実務にあった連携体制をつくり、相談者に対して、より手厚く相談に乗ることができるよう、継続可能な相談事業の改善に繋げていくことを目指し活動する。

※兵庫既存住宅活性協議会の構成団体は以下のとおり。

- (一社) 兵庫県宅地建物取引業協会 : 宅建業者の団体 (兵庫県内約4700社)
- (公社) 全日本不動産協会兵庫県本部 : 宅建業者の団体 (兵庫県内約980社)
- (一社) 兵庫県建築士事務所協会 : 建築士事務所の団体 (兵庫県内約435事業所)
- (公社) 兵庫県不動産鑑定士協会 : 不動産鑑定士の団体 (兵庫県内約160社)

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要

取組項目	概要	
1) 相談業務に必要な基礎調査	①地域のサービス提供事業者の更新調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>i) 売買賃貸の不動産業者リスト</li> <li>・当協議会に登録している建築士と連携し建物調査を提案できる宅建業者のリストを新たに作成する。</li> <li>ii) 解体・リフォーム会社のリスト</li> <li>・兵庫県と連携し、兵庫県登録の住宅改修業者の現状を把握し、解体・リフォーム業者リストとして現在のリストを更新する。</li> <li>iii) 管理代行サービスのリスト</li> <li>・県宅建業協会と全日本不動産協会を通じて県内の管理代行サービス事業者について、現在のリストを更新する。</li> </ul>
	②市町の担当窓口支援制度の更新	・県の協力のもと、県内 41 市町の相談窓口や支援制度の確認及びリストの更新を行う。
	③過去の相談内容の検証	・相談の効果を検証するため、昨年度の相談者に直接、電話確認するなど、対応後の追跡調査を行う。
2) 相談員の研修・育成	①相談マニュアルの改訂	・更新した基礎情報とこれまでの相談事例の概略をもりこみ、マニュアルの改訂を行う。
	②相談員研修の実施	・構成団体からの相談員登録者（常設相談窓口及び地域相談会開催時の相談員）を対象に、相談員の増員とスキルアップを図るための研修会を実施する。
3) 所有者への情報提供に資する資料等の作成	①「空き家よくある相談事例集」の作成とホームページへの掲載	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1) ③過去の相談内容の検証等を踏まえて、所有者向けに「空き家よくある相談事例集」を作成する。</li> <li>・協議会ホームページに空き家相談の専用画面を開設し、相談事例とその後の解決事例をあわせて情報提供していく。</li> </ul>
4) 相談事務の実施	①総合相談窓口での対応	・昨年度より協議会事務局に開設している総合相談窓口で電話、メール、FAX、来訪相談に対応する。
	②地域相談会の開催	・市町と連携し、地域相談会を開催する。 (兵庫県内 4 か所の商業施設で開催)
	③相談窓口の周知	・協議会ホームページでの告知や市町と連携した広報を充実させる。

### (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、表1のように進めた。

表 1 事業スケジュール

		6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
1) 相談業務に 必要となる 基礎情報調 査	①地域のサービス提供事業 者の更新調査						■	■		
	②市町の担当窓口・支援制 度に係る更新調査						■	■		
	③過去の相談内容の検証						■	■	■	■
2) 相談員の研 修・育成	①相談マニュアルの改訂							■		
	②相談員研修会の実施								●	
3) 情報提供に 資する資料 等の作成	①「空き家よくある相談事例 集」の作成と相談事例集の 掲載							■	■	■
4) 相談事務の 実施	①総合相談窓口での対応	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	②地域相談会の開催								■	■
	③相談窓口の周知	■	■	■	■	■	■	■	■	■

### (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更新調査

昨年度は、管理代行サービス業者を構成団体である兵庫県宅地建物取引業協会および全日本不動産協会兵庫県本部の協力のもとアンケートを利用してリストを作成した。解体業者は、兵庫県の協力のもと兵庫県住宅改修事業者登録をされている事業所を対象にアンケートを行い、情報の収集とリストの作成を行った。また、兵庫県と連携して、県内の41市町の空き家に関する担当窓口の情報と、助成金等の政策の情報を収集し、市町の空き家関係担当窓口のリストを作成した。これにより相談員が、相談者から業者紹介をうけた際、リスト情報を提供することができた。

今年度、管理代行サービス業者については、兵庫宅建、全日兵庫の協力のもと、現在のリストの59社について更新を行い、58社をリストアップした。

また、解体業者については、昨年度と同様、県の協力により、昨年度のリスト掲載59社について、兵庫県住宅改修業者の現在の登録状況を確認し、58社をリストアップした。

相談対応の状況より、相談者が解体だけでなく、リフォームに関してもあわせて問合せを行いたい要望があること、また、県住宅改修業者登録をしている業者は、リフォーム工事も対応できることから、住宅解体・リフォーム事業者リストとして作成した。

売買・賃貸業者については、空き家建物調査を実施可能な建築士と連携でき、中古住宅の売買に精通している宅建業者が求められることから、当協議会が登録するフェニーチェパック取扱店から、空き家の紹介を希望される宅建業者のリスト化後、フェニーチェパック取扱店に聞きとり調査を行い、空き家相談の紹介を受け付けることを希望する業者を61社リストアップした。

表2 住宅解体・リフォーム事業者リスト（平成27年12月更新）

4 住宅解体・リフォーム事業者リスト					アンケート調査 (平成27年(2015年))	
NO	地域	市町名	事業所名	〒	住所	連絡先 電話
21	阪神地域	宝塚市	(株)井上工務店	〒665-0823	宝塚市安倉南1丁目22-1	0120-800-562
22		宝塚市	(有)ウッドホーム	〒665-0831	宝塚市米谷1-18-7	0797-83-1678
23		宝塚市	株式会社シーエッチ建築工店	〒665-0074	宝塚市仁川台76	0798-52-8863
24		宝塚市	株式会社ハウスプラン匠	〒665-0033	宝塚市伊子志1丁目6-37-101	0797-71-0247
25		川西市	(株)グートンライフ	〒666-0129	川西市緑台1-3-3	072-793-1855
26		三田市	株式会社ヴィンテック	〒669-1535	三田市南ヶ丘2丁目1-14-100	079-559-6420
27	東播磨地域	明石市	明石土工建工業株式会社	〒673-0023	明石市西新町3丁目1-12	078-923-0001
28		明石市	株式会社池内工務店	〒673-0041	明石市西明石南町1丁目5-11	078-922-8822
29		明石市	カワイハウジング株式会社	〒674-0051	明石市大久保町大窪826-1	078-935-2591
30		明石市	株式会社にしけん	〒674-0053	明石市大久保町松陰1032番地	078-935-2397
31		明石市	日置建設株式会社	〒674-0064	明石市大久保町江井島1748番地の2	078-936-4320
32		明石市	(有)山村建設工事	〒673-0046	明石市藤が丘1丁目38-19	078-922-8829
33		明石市	株式会社 吉川工務店	〒673-0868	明石市東山町3773-37	078-911-3911
34		加古川市	有限会社 オーツコーポレーション	〒675-0066	加古川市尾上町養田262-8	079-453-3008

表3 売買・賃貸向け不動産業者リスト（平成27年12月更新）

地域	会社名	住所	電話番号	既存
神戸市東部	(株)ワンスホーム	神戸市東灘区魚崎北町2丁目1番27号	078-763-1377	神田 勝彦
神戸市東部	AQUADesign不動産販売(株)	神戸市灘区摩耶埠頭1番	078-805-1977	若宮 行雄
神戸市東部	(株)神戸住まいるネット	神戸市灘区森後町1丁目5番11-102号	078-821-3000	兼田 卓也
神戸市東部	(株)リーフクリエーション	神戸市中央区雲井通5丁目2番1号	078-241-0541	森下 政之
神戸市東部	(有)フィックス	神戸市中央区三宮町2丁目11番1号	078-333-0171	筒嶋 義博
神戸市東部	アドヴァンス不動産(株)	神戸市中央区熊内町3丁目5-31 T'Sコート熊内1階	078-291-5430	奥田 博一
神戸市東部	(株)スプール	神戸市中央区加納町3丁目2番5号 オーク&ハートナースビル301号	078-335-6110	松尾 貴一
神戸市東部	コスモ・フロント(株)	神戸市兵庫区切戸町6-28	078-672-7555	岩切 良之
神戸市西部	神戸リノベーションの不動産探し.com	神戸市西区伊川谷町有瀬1456-3	078-976-1580	谷 弘一、

## ②市町の担当窓口支援制度の更新

市町の担当窓口と支援制度についても、県の協力のもと昨年度のリストの内容を更新した。41市町にアンケートを行い、23市町の情報について、新しく設置された空き家に関する部署を中心に情報を追加することができた。

## ③過去の相談内容の検証

これまでの相談における対応後の追跡調査として、相談者に直接、電話で聞き取り調査を行うなど、相談効果の検証を試みた。

- ・調査期間：2015年12月～2016年2月
- ・調査方法：電話による聞き取り
- ・調査対象：過去の相談案件（170件程度）

電話での聞き取り項目は、1)相談後、どのような進捗をされているのか、2)新たな課題ができてきているのか、3)紹介した業者とのやりとりがあったのか、その結果はどういうものであったのか、4)引き続き、何か困った場合は、相談窓口にも問合せする意思があるのか、を確認することとした。

結果的に170件に電話をかけたが、相談者本人に電話が繋がったのが15件であり、話ができただけは5件に留まった。既に売却ができた等の結果を聞いたものもあったが、数が少なく検証できなかった。

## 2) 相談員の研修・育成

### ①相談マニュアルの改訂

これまでの相談対応の方法を反映できるように相談マニュアルの改訂を行った。

まず、相談対応については、当初は、総合相談窓口が専門相談先に直接引継ぎ、相談対応を継続することを念頭においていた。しかし、相談対応するなかで、相談者の一義的な要望は、次のとおりであった。

- 1) どういった解決策があるのか、何を最初にすべきなのかのアドバイスをもらうだけでよいこと。
- 2) 業者については、リストを紹介してもらうだけで、直接話をされることを希望される方が殆どであること。

以上のことより、総合相談窓口の対応方法は、まず、話をきいて、解決策の案を提示し、必要に応じて、紹介業者のリストを送付、提示することとした。

あわせて、総合相談窓口での面談対応の場合は、空き家相談シートの下部の個人情報欄に、個人情報の保管に関する同意について、直接署名をいただいた上で、コピーをお渡しすることとした。

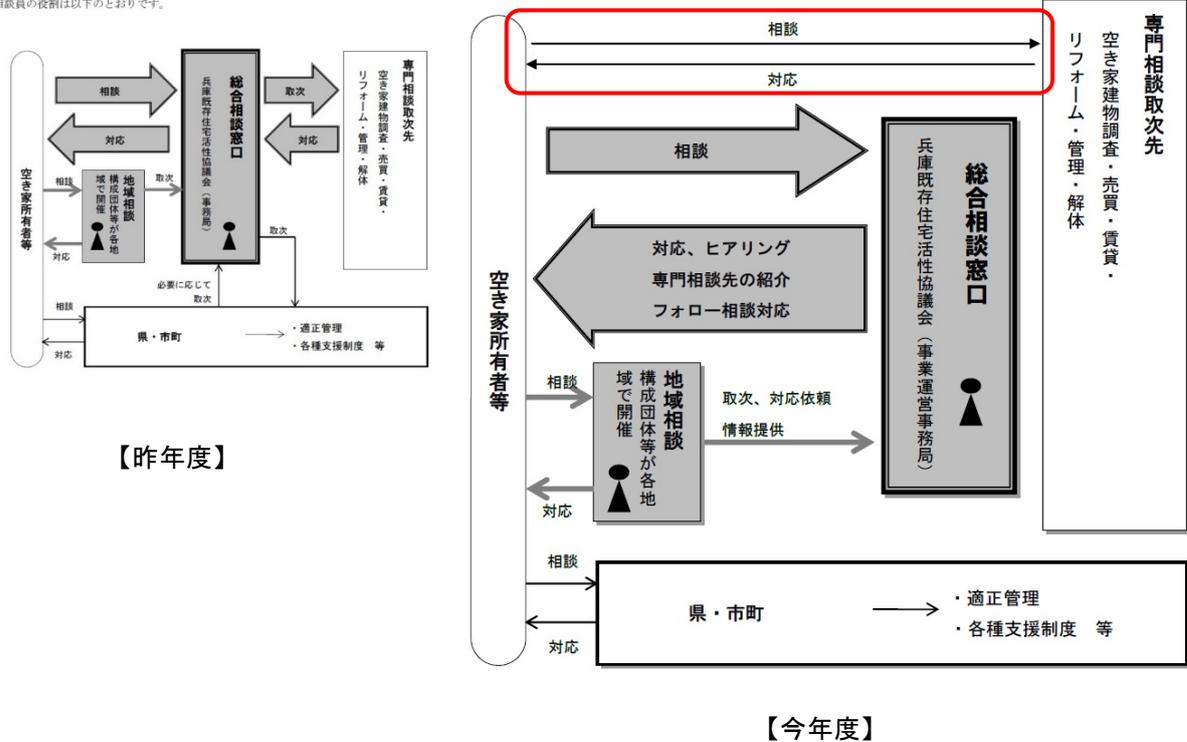
電話等の場合は、個人情報については、空き家総合相談窓口のみで保管することをお伝えし、紹介業者には、総合相談窓口からの個人情報の提供は、許可のない限り行わない旨を伝える流れとした。

また、相談対応の流れにおいて、売買賃貸の業者についての紹介やリフォーム業者の紹介についても基礎情報調査にもとづいて対応するように変更した。図3の赤カッコ部分において対応するリストが本年度新たに作成したもの、また、更新したものとなっている。

以上の流れをマニュアルに反映させると以下のとおりとなった。

図1 相談員の役割

相談員の役割は以下のとおりです。





マニュアルには、平成27年度の相談事例の中から代表的な事例を抽出して、相談事例集を追加し、相談員研修会などにおいて、過去の相談対応方法などが具体的に理解いただけやすいように追加した。

表4 相談事例集

27-83	相談者	50歳代女性 (相続予定者)	物件所在地	県内G市	住所	県内H市
	問合せのきっかけ	G市からのお知らせの封筒の裏にこちらの相談窓口の電話番号が印刷してあったのを見て。				
	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○父名義の家がある。築60年くらいで、3年間空き家である。</li> <li>○木造2階建の長屋で、隣家とつながっている。</li> <li>○父は既に亡くなり、母は高齢者施設に入居中。現在は妹が管理している。</li> <li>○隣家は空き家で、壊れている。</li> <li>○近隣から怖いと思われている。</li> <li>○売りたいが、どうしたらいいか。</li> </ul>				
	相談対応	長屋の場合、隣家所有者との協議が必要な場合がある。隣家が倒壊しているのであれば、隣家所有者に連絡してもらうよう、市に依頼してはどうかとアドバイスする一方、弁護士無料相談会などへの相談も提案した。				
	結果	調査中				

27-100	相談者	60歳代男性 (相続予定者)	物件所在地	県内I市	住所	県内I市
	問合せのきっかけ	I市に相談したらこちらに電話するように紹介された。				
	相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○両親が住んでいた木造戸建住宅。築50年以上。</li> <li>○父名義だが、父が亡くなり、今年の3月から空き家。</li> <li>○建物が老朽化して外壁が落ち、隣家からクレームがきている。</li> <li>○市役所から、危険なので対策を講じるよう、指導の手紙が来た。</li> <li>○建物を解体、もしくは手放したい。どうしたらいいか。</li> </ul>				
	相談対応	相続登記をまず済ませるようアドバイスするとともに、最終的に手放したいのであれば、解体も含めて不動産屋に相談するよう伝え、不動産業者のリストと解体業者のリストを送付した。				
	結果	調査中				

27-102	相談者	50歳代女性 (所有者の娘)	物件所在地	県内J市	住所	県内J市
	問合せの きっかけ	新聞記事を見て。				
	相談内容	<p>○母名義の家がある。築45年くらいの木造戸建住宅。</p> <p>○母が高齢者施設に入居しており、10年間空き家である。</p> <p>○斜面地で擁壁の上に建物があるが、擁壁がいたんで危ない。</p> <p>○J市役所の建設事務所から、擁壁改善工事の要請がある。</p> <p>○手放したく、不動産屋に相談したが、売れる値段よりも壊す方が高くつくと 言われた。</p> <p>○手放したいが、どうしたらいいか。</p> <p>○J市に寄付して引き取ってもらえないか。</p>				
	相談対応	状況から、J市の寄付受付と売却の見込みは少ないことをお伝えし、とりあえずは危険のないよう最低限の維持管理工事を勧め、県の改修業者登録リストを送付した。				
	結果	調査中				

27-141	相談者	60歳代男性(所有者)	物件所在地	県内K市	住所	県内L市
	問合せの きっかけ	K市役所からの郵便物に記載されているのを見て。				
	相談内容	<p>○築40年以上の木造戸建住宅に住んでいる。</p> <p>○自身が長期入院しており、家族も居ない。</p> <p>○家の状態が心配なので、定期的に見てもらいたい。</p>				
	相談対応	建物所在地の近隣の管理代行業者のリストを送付した。				
	結果	調査中				

## ②相談員研修の実施

広域相談窓口を補完する新たな取組みとして地域相談会を開催するにあたり、相談会の相談員（5名）を対象としたスキルアップ研修会を実施した。今回の研修では、1月30日から2月8日の4日間に予定されている地域相談会に対応できる相談員として、兵庫県不動産鑑定士協会から相談員を募集して研修会を行った。新しいマニュアルや付属のリストをもとに、具体的な相談事例をもとに講義をすることでスキルアップにつとめた。また、具体的な空き家相談シートの記載方法や、対面相談での注意点などもあわせて説明をおこなった。

日時：2016年1月27日 10時～12時

場所：公益社団法人兵庫県不動産鑑定士協会 事務局

内容：対象者 （公社）兵庫県不動産鑑定士協会 5名

1. ひょうごの空き家管理・活用に関する相談事業について  
・事業の進め方、相談マニュアル、地域相談の対応方法  
過去の相談事例と対応方法について
2. 地域相談会開催について他
3. 質疑応答

写真1 相談員研修会の様子



### 1) 空き家所有者への情報提供に資する資料等の作成

#### ①「空き家よくある相談事例集」の作成とホームページへの掲載

##### i) 相談事例集の作成

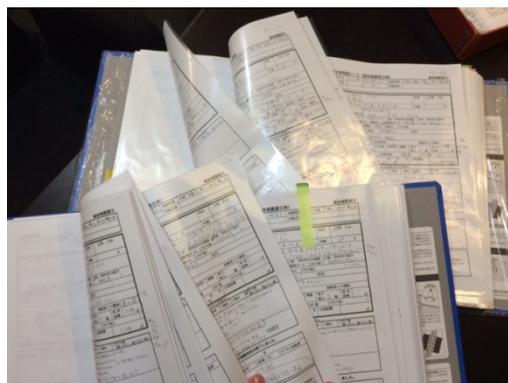
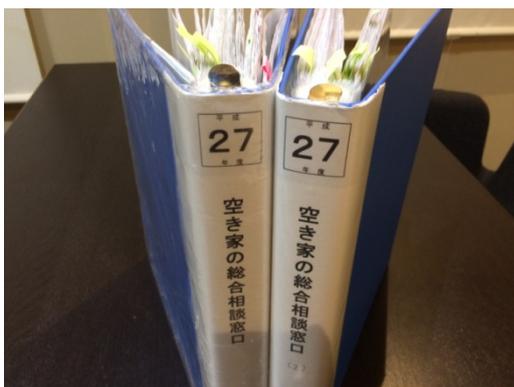
これまでの相談内容の検証をふまえ、過去の相談をうけた相談シート170件から相談内容の分類をおこなった。相談内容はすべての事例が、それぞれ特殊性があり、分析が難しいこともあり、類似の相談が多そうな抽出した次の8事例をまとめた。

- 1) 不動産会社を紹介することで売却につながった事例
- 2) 以前から不動産会社に売却をお願いしているがなかなか売却ができない事例
- 3) 古い建物を解体すべきか、賃貸にまわすべきか悩んでいる事例
- 4) 長屋の一部の空き家を所有しておりどうしていいかわからない事例
- 5) 長屋でつながっている隣家の空き家が崩壊しそうで困っている事例
- 6) 市役所から問合せで、親名義の空き家が隣地からクレームが入っている事例
- 7) 不動産屋で売却することができない老朽空き家の対応に困っている事例
- 8) 住まいが遠く、長年空き家になっておりどうなっているのか心配な事例

空き家所有者への情報提供のため、もっとも相談件数が多い、1) 売却を希望される方、2) 解体を希望される方に対する事例を抽出した。また、どうしていいのかわからない人でも相談できるような事例もあわせて抽出をこころみた。本年度、行政との連携を行っていることで、行政からの紹介で問合せをされる方が多いことから、行政の相談事例を抽出した。

相談員の育成のためには、相談対応方法が多岐にわたるように検討した。もっとも多いのは業者リストを提供することであったので、そういった事例と、結果解決策がない場合にどのように相談を終えていくかについて参考になる事例の抽出をおこなった。

写真2 これまでの空き家相談シート



## ii) 協会ホームページへの空き家相談専用画面の開設

抽出した事例をとりまとめ、デザインのうえ、ホームページの情報提供をおこなった。

ホームページサイトのアドレス : <http://www.hyokikyo.jp/akiya/>

ホームページは、兵庫既存住宅活性協議会のトップページに大きなバナーを用意することですぐに空き家の総合相談窓口の情報へアクセスできるように改善した。

「空き家よくある相談事例集」を作成し、ホームページに情報提供をおこなった。

図4 トップページのアクセス部分



図5 ホームページの相談事例集の抜粋

## 【空き家よくある相談事例集】

平成27年度に空き家の総合相談窓口寄せられたご相談内容をもとに、よくある相談事例をご紹介します。

 <b>県内A市にお住まいの40歳代女性・相続予定者 空き家所在地/県内A市 (インターネットで協議会ホームページを見てのお問合せ)</b>	
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○実家が田舎にあり、所有者は父親。父親は今、高齢者施設に入居。</li> <li>○実家は築40年ぐらいの木造2階建住宅。</li> <li>○中は物でいっぱいである。</li> <li>○自身を含み子どもが2人姉妹とともに既婚者。今後実家を使うつもりはない。</li> <li>○父が存命中に売却した方がいいと思うが、市街化調整区域であるし、建物も古いのでどうすればいいかと考えている。</li> </ul>
相談員からのアドバイス	<p>修繕するにしても、解体するにしても、現在の売却するための状況や価格を知る必要があると回答し、不動産会社のリストを送付した。また、状況に応じて解体業者等の紹介も可能であると伝えた。</p>
結果	<p>不動産会社と相談の上、まず残置物を処分・売却し、物件の売却をかけたところ建物をそのまま利用するという方に売却することができた。</p>

 <b>県外C市にお住まいの50歳代男性・所有者 空き家所在地/県内B市 (B市相談窓口にご相談したらこちらを紹介された。)</b>	
相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○以前母親が住んでいた木造戸建住宅。築50年以上。</li> <li>○敷地の面する道が細く、建替不可である。</li> <li>○2年前に不動産屋に相談して売り出したが買い手が付かないため、今100万円値下げしている。</li> <li>○昨年放火があったので心配である。</li> <li>○売れない場合はどうしたらいいか。</li> </ul>
相談員からのアドバイス	<p>賃貸の可能性を検討されてはどうかと提案し、不動産会社のリストを送付した。家具など残置物を撤去することも勧め、不動産会社と相談するように伝えた。</p>
結果	<p>調査中。</p>



県内D市にお住まいの60歳代女性・相続予定者の配偶者 空き家所在地/県内D市  
(兵庫県の広報新聞を見て連絡した。)

相談内容

- 配偶者の実家。両親が住んでいた。今の所有者は配偶者の母親。
- 築50年の木造戸建住宅で、6年前から空き家になっている。
- 建物自体も雨漏りしているようだ。
- 不動産屋からは値段がつかないと言われた。
- 経済的な事情で、この物件に大きな費用をかけられない。
- 今は近くの市営住宅に住んでいる。子どもには身体障害があり、この家は車が入らないので将来的にも使う見込みはない。
- 解体すべきか、貸すべきか、どうすればいいか悩んでいる。

相談員からの  
アドバイス

賃貸の可能性を、今相談している不動産業者にきいてみた上で、貸すにあたって建物調査など必要なときは相談に応じますと回答。また、解体を検討する場合に備えて解体業者のリストを送付し、今後の方向性を比較検討するように伝えた。

結果

調査中。



県外F市にお住まいの50歳代女性・相続予定者 空き家所在地/県内E市  
(E市に相談したらこちらに電話するように紹介された。)

相談内容

- 父所有の貸家。4年前に父が亡くなり、今は空き家。
- 築70年の、4軒長屋の2軒目。
- 相談者は一人っ子で対応方法を考えなければならない。
- 近いうちに相続による名義変更を行う予定。
- 地元の大手不動産屋では「売却は難しいのでは」と言われた。
- 建物が古く、賃貸にするにも費用がかかる。
- 壊したいが、隣は住んでいるし、その他2軒はよくわからない。
- どうすればいいか。

相談員からの  
アドバイス

相談者の意向は「この物件を手放したい」。売れるのか、地域の宅建業者に相談してみてもどうかと伝え、不動産業者のリストを送付した。

結果

調査中。

#### 4) 相談事業の実施

##### ①総合相談窓口での相談対応

平成26年11月25日に開設し、平成27年2月より兵庫県全域を対象として開始した常設の総合相談窓口にて引き続き相談に応じた。各市町からの紹介等をふくめ、一元的に総合相談窓口に関合せが入るようになっており、電話相談、面談相談、FAX相談、メール相談に対応した。

相談対応の基本的な手順としては、まずは、相談者の話しをきいて、問題点の把握を行った。電話相談がほとんどであったが、おおむね15分～20分間、相談者の話しを聞いて、どういった回答がほしいのかを把握して、その後、総合相談窓口で対応できる範囲を説明した。

相談者には、以下のポイントは忘れないように伝えることをおこなった。

##### 1) 空き家の総合相談窓口について

相談者は、市町の窓口などから電話番号だけを聞いて問合せしてくることが多い。そのため、この窓口の主旨を必ず説明する必要がある。特に、公的な4団体でおこなっているが、民間の窓口であることを説明している。相談者においては、官公庁が開催している窓口と誤解をしているケースが多いので必ず説明する必要がある。

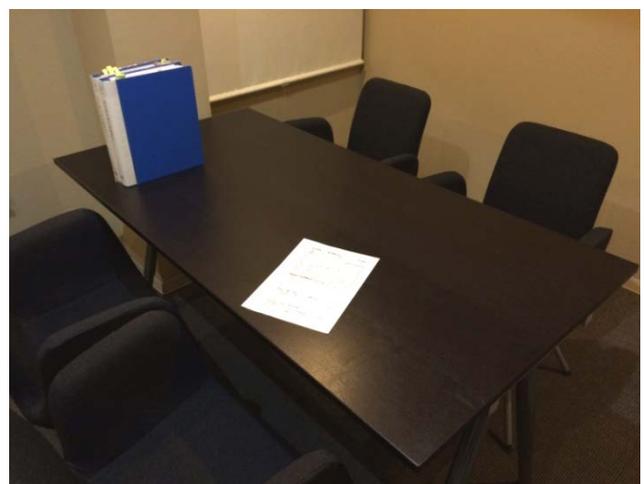
##### 2) 空き家の総合相談窓口の立ち位置について

相談者の中には、窓口ですべてを解決してくれると期待されるケースがある。現在行っている相談窓口のスタンスとしては、相談者の立場にたって、どのように、今直面している空き家の問題を解決すればいいのか、一緒に考えていきましょう、というかたちをとっている。相談内容においては、業者紹介から、訴訟トラブル、役所の補助制度の問合せなど多岐にわたっている。そのなかで、相談者に、この窓口でどういったことができるのかを把握してもらって相談を受け付けることが重要である。

##### 3) 相談の回答内容を繰り返す

話をきいたあとは、必ず、相談内容を一から要約して繰り返すことにしている。今後のトラブルを少しでもさけるため、また、2回目以降の相談の機会において、スムーズな対応を行うために、繰り返しながら空き家相談シートに記載することとした。

写真3 空き家の総合相談窓口看板と相談ブース



## ②地域相談会の開催

県内4か所の商業施設で空き家の地域相談会を開催した。県内市町にも後援をいただき、4日間で、6組の相談を受け付けた。

写真4 空き家の地域相談会の様子



地域相談会の開催日等

- 1) JR神戸駅前：1月30日（土）11：00～16：00  
デュオ神戸 採光ドーム 相談員2名（不動産鑑定士）
- 2) JR尼崎駅前：2月5日（金）13：00～16：00  
あまがさきキューズモール 1Fエスカレーター横 相談員2名（不動産鑑定士）
- 3) 神戸市垂水区：2月6日（土）13：00～16：00  
三井アウトレットパーク マリンピア神戸 相談員3名（不動産鑑定士）
- 4) 加古川・山陽別府駅前：2月8日（月）11：00～16：00  
グリーンモール加古川 正面入り口 相談員2名（不動産鑑定士）

図6 配布したチラシの抜粋

空き家をお持ちの方は、  
空き家の活用方法や管理・解体についてもご相談ください。

<b>1月30日(土)</b> 11:00 ~ 16:00	<b>デュオ神戸 採光ドーム</b> <small>※デュオ神戸は【住宅診断体験コーナー】有り</small>	〒650-0044 神戸市中央区東川崎町 1-2-3 デュオこうべ 「JR神戸駅」南口徒歩1分
<b>2月5日(金)</b> 13:00 ~ 16:00	<b>あまがさき キューズモール</b> <small>1Fエスカレーター横</small>	〒661-0976 尼崎市潮江1-3-1(本館) 「JR尼崎駅」北口直結
<b>2月6日(土)</b> 13:00 ~ 16:00	<b>三井アウトレットパーク マリンピア神戸</b> <small>ファクトリーアウトレット ウエスト2F中央エスカレーター横</small>	〒655-0036 神戸市垂水区海岸通12-2 「JR垂水駅又は山陽垂水駅」 南口徒歩9分
<b>2月8日(月)</b> 11:00 ~ 16:00	<b>グリーンモール加古川</b> <small>正面入り口</small>	〒675-0124 加古川市別府町緯町2 「山陽電鉄・別府駅」 南口徒歩5分

お問い合わせ先：兵庫既存住宅活性化協議会 事業運営事務局（一般社団法人 すまいの未来研究所内）  
 神戸市西区伊川谷町有瀬1456-3コベリノビル3F TEL/078-974-1737

主催：兵庫既存住宅活性化協議会  
 後援：兵庫県、神戸市、尼崎市、加古川市、一般社団法人兵庫県宅地建物取引業協会、公益社団法人全日本不動産協会 兵庫県本部、  
 一般社団法人兵庫県建築士事務所協会、公益社団法人兵庫県不動産鑑定士協会  
 運営協力：株式会社 日本住宅保証検査機構、一般社団法人 すまいの未来研究所

### ③窓口の周知

今年度は、協議会ホームページで周知を図るとともに、市町との連携により周知リーフレットの配布やホームページ、市町パンフの掲載などで広報を充実させ相談窓口の告知につとめてきた。

図7 相談窓口の周知リーフレット

**ひょうご 空き家の総合相談窓口**  
 皆さまの空き家に関するさまざまな悩みに対し適切な解決方法をコーディネートいたします。  
 (窓口へのご相談は無料です。)

兵庫県内の空き家のご相談は  
電話・メール・FAXで  
お気軽にお問合せください。

**相談無料** ☎078-974-1737  
 FAX:078-974-0874 E-mail:info@hyokikyjo.jp  
 (兵庫県住宅生活性協議会 / 電話受付時間: 平日 9:00 - 17:00)

**売買・賃貸**  
 兵庫県下の宅地建物取引業者で「一般社団法人兵庫県宅地建物取引業協会」、「公益社団法人全日本不動産協会兵庫県本部」に加盟する事業者の中からご紹介。空き家の売買価格の査定や、買取のご提案、その他、空き家の不動産としての有効活用方法を提案いたします。

**リフォーム**  
 満足していただけるリフォームをめざして、複数の事業者のプランと工事の見積金額をよく比較して、信頼できる事業者をお選びください。提案された見積書の見方がわからない場合は、総合相談窓口でアドバイスいたします。「一般社団法人兵庫建築士事務所協会」に所属する建築士のご紹介もいたします。

**管理代行サービス**  
 物件の管理ができない場合は、管理代行サービスや空き家管理事業者のご紹介をいたします。室内の清掃、庭木の刈り込み、修理、巡回管理など、実際の管理内容や提供できるサービスは事業者ごとに異なりますので、総合相談窓口で、皆さまのニーズにあわせて適切な事業者をコーディネートいたします。

**建物の解体・活用**  
 兵庫県の「住宅改修事業者登録制度」に登録している事業者のうち、解体工事を行っている事業者の中から、ご希望や条件に応じて解体工事を請け負う事業者を複数社ご紹介いたします。歴史的に価値の高い古民家、町家などが活用可能な場合は、県や市町の改修助成制度などをご案内いたします。

当協議会では…  
**よりよい判断をするために「空き家建物調査」を実施します。**

**調査**  
 住宅の備具具合や欠陥の有無を目標でチェック。メンテナンスが必要な箇所や施工時期、おおよその費用などをアドバイスする住宅診断専門の建築士が、建物の構造や床下、雨漏りについてなど50項目以上におよぶ調査を実施して、報告書をお渡しいたします。

**納得**  
 プロの建物調査の結果を基にして、空き家の管理・除去や活用を検討することが可能です。専門業者からもよりの確かな提案を受けられるようになります。

※建物調査については、別途費用が必要です。

**相談のながれ**

相談者 → 相談 → コーディネート → 空き家の総合相談窓口 → 専門相談取次先 (売却・査定、賃貸・リフォーム、登記・相続、解体、管理代行サービス) → 情報提供 → 解決までサポート → 空き家の総合相談窓口 → 相談者

**地域協議会**  
 兵庫県内各地域での相談会を随時開催します。  
 「空き家の総合相談窓口」へお問い合わせください。

**価値の鑑定・相続相談**  
 税法改正により相続税対策に取り組む方への税務相談や、相続発生時の各手続きの方法、不動産の評価等の算出ができる、有資格の専門家をご紹介いたします。

赤太枠内が今年度修正した箇所

### ④相談実績

空き家所有者からの相談をおもに告知していることから、空き家利用希望者からの相談は少ない。また、殆どが電話での相談となっている。相談対応しているなかで、相談者の本当の希望をヒアリングしながら相談対応しており、空き家を手放したいか、保持しておきたいか、まずはその二つの選択肢となる。手放したい場合は、売買相談となるので、話を詳しく聞けば聞くほど売買相談の件数が増えていく傾向にある。

どうしても売買ができない場合に、賃貸するか、リフォームするかという複合相談に変わってくる。もしくは、単純に解体をしてその更地を保持しておきたいと意識がきまっているか、保持するために管理をさがしているという方もいらっしゃるが比較すくない。

どちらかといえば、手放すために、相続の問題があったり、長屋の問題があったり、資産価値の問題があったり、というところが課題となっていることがおおい。

県外在住者の方は、電話、メールでの相談がほとんどである。まずは、空き家の所在の役所に相談し、その後に総合相談窓口を紹介され問合せいただくことが多い。なかなか空き家の所在地に訪訪することがないので、その際にどういった解決方法を検討できるのか、事前情報をえて効果的にすすめるため相談窓口を活用いただいている。

最初の相談はどちらかといえば、軽い感じの問合せからのスタートなので、電話相談が問題ない。そのうえで、業者紹介などが滞ったときに面談のうえで相談することが必要となっている。

相談者は、主に県、市町に問合せを行うことが多い。そのうえでこちらの窓口を紹介されている。次に多いのはホームページである。このホームページについても、各市町のホームページにリンクされていることから問合せとなっている。

最初の相談においては、県・市町などの安心感によって問合せいただいているのがほとんどであり、相談需要の掘り起こしにおいて、県・市町の役割は非常に大きいと感じる。

表5 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11月25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	10			2		12
	売 買	39		6	1		46
	賃 貸	6	1				7
	解 体	10					10
	上記以外	5		1	1		7
	複 合	5					5
	小 計	75	1	7	4		87
所有者本人以外	管 理	7					7
	売 買	54		5	1		60
	賃 貸	10					10
	解 体	19	1				20
	上記以外	2		1			3
	複 合	5	1	1	1		8
	小 計	97	2	7	2		108
空き家利用希望者	管 理						
	売 買	1			1		2
	賃 貸	6		1			7
	解 体						
	上記以外	8		1	1		10
	複 合						
	小 計	15		2	2		19
合 計	管 理	17			2		19
	売 買	94		11	3		108
	賃 貸	22	1	1			24
	解 体	29	1				30
	上記以外	15		3	2		20
	複 合	10	1	1	1		13
	計	187	3	16	8		214

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	125	3	14	8		150
府県外在住者	62		2			64

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26年11月25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	17	10	8	50	4		31	22	142
	都道府県外在住者	7	1		42			6	8	64
	計	24	11	8	92	4		37	30	206
出前相談会等	都道府県内在住者							1	7	8
	都道府県外在住者									
	計							1	7	8

表8 主な相談事例

1	相談者	90歳代女性	物件所在地	県外A市	住所	県内B市
	相談内容	○B市から隣地からクレームがはいったと連絡があった。 ○土地を借りており、平屋の家を貸していたが、借主が勝手に2階をたてていた。 ○築70以上の長屋で、今は20年以上、空き家になっている ○2階だけでも解体してほしいといわれている。 ○どうすればいいのか。				
	相談対応	地域の解体業者のリストを送付した。				
2	相談者	60歳代女性	物件所在地	県内C市	住所	県内D市
	相談内容	○母が住んでいたが空き家になって7年がたつ。 ○以前は管理していたが病気になっていけなくて3年がたつ。 ○家の中は母が住んでいた状態のままで処分をしなければならない。 ○築100年ぐらいの家である。○隣接の所有者が買うかもしれない。 ○処分するにはどうすればいいか。				
	相談対応	処分にかかる費用の相談をふくめ、地域の不動産業者のリストを送付しますので、隣接の情報をふくめ相談してくださいと回答した。				

### 3. 事後評価

#### 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更新調査

昨年度整備したリストについて、本年度更新をおこなった。また、兵庫県、兵庫宅建、全日兵庫と連携し、管理代行業者のリスト（58社）および解体リフォーム事業者のリスト（58社）を更新した。また、売買、賃貸に対応する不動産業者については、建築士と連携して空き家調査が行える会社を調査して不動産業者のリスト（61社）を作成し相談業務に活用した。また、作成した管理代行サービス業者、解体・リフォーム事業者、売買賃貸不動産業者の3つをリスト化することで、相談者への業者紹介がスムーズにすすめることができた。それぞれ、兵庫県内を大きく、8つにわけてリスト化を行ったことが、紹介された相談者にとっては、地域別の中から3～5件程度の選択枝をもって対応することとなり、相談業務の対応にあった基礎情報の細分化を行うことができた。

##### 2) 市町の担当窓口支援制度の更新

兵庫県と連携し、市町の空き家窓口のリスト（県内41市町）を更新し、昨年度整備したリストについて、本年度更新をおこなった。相談者からの質問に対し、市町村の窓口の連絡先を紹介することにおいては、非常に役に立つものとなった。

##### 3) 過去の相談内容の検証

過去の170件程度の相談者に、電話によりその後の結果の検証をおこない、どのような回答が相談者の役にたったのかの確認を試みた。紹介業者による対応や、相談結果、相談者がどのような進め方をしているか検証するために電話をこころみたが、ほとんどの場合が、不在などで話を聞くことができなかった。また、相談したことを覚えていない方もおり、電話相談程度の話については、相談者もあまり重きをおいていない方もいることを痛感した。郵送したリストなどもなくされた方もおられ、相談需要については、その重要度がさまざまであるようであった。結果としては、電話相談以外の調査方法の検討も必要であったと思われ、相談後一週間以内に調査を実施するなど調査時期を検討するとか、相談者の負担ができるだけかからないように郵送等にてアンケートを行うなども検討できるのではないかと考える。ただ、2回目の相談をされる方もいらっしや、空き家対策を最初の取りかかりとして、総合相談窓口として幅広く相談をうけつける役割としては重要な役割であった。

#### ② 相談員の研修・育成

##### 1) 相談マニュアルの改訂

昨年度作成した相談マニュアルを、今年度までに相談を実施した事例をもとに更新し、あらたな基礎情報をもりこんだ。100件をこえる相談実績により、相談者側の対応方法はある程度均一化しやすく、相談員に伝えることができることが効果的であった。マニュアルにおいても、現実にとった内容を落とし込むことができたので、今後の相談員の研修に対しても大いに活用できるものとなった。

##### 2) 相談員研修の実施

相談対応方法の変更などその相談マニュアルをもとに、1月27日に相談員研修会を実施して、不動産鑑定士の相談員のスキルアップを図った（相談員研修者：5名）。実際に1月30日から2月8日までに開催した相談会に対応することにより、座学と実務の両面より育成をはかることができた。相談員の資格や技能については、建築士、宅地建物取引士等も対象に今後検討していくことも必要である。

### ③ 空き家所有者への情報提供に資する資料等の作成

#### 1) 「空き家よくある相談事例集」の作成

過去の相談内容の検証をふまえ、良くある事例を抽出して、代表的な事例8件を「空き家よくある相談事例集」とした。事例については、千差万別であり、なかなか共通事項をとらえることが難しいと感じた。その中でも比較的類似物件をとりあげて空き家所有者へ情報提供することはできた。相談時の対応についても、他にも同じような悩みをもった方がいることを伝えることで、相談者はすこし安心感をますようであり、相談窓口の質そのものの向上にもつながった。

#### 2) ホームページへの掲載

協議会のホームページに専用画面を開設し、相談事例と解決事例を掲載して、情報提供をおこなったことも効果てきであった。ホームページを検索して問合せされる方もおおく、多くの方が事例を確認し、対応方法などをみることで安心して問合せをするきっかけになっているようである。

### ④ 相談事業の実施

#### 1) 総合相談窓口での対応

常設相談窓口は、神戸市内で1か所、電話、メール、FAX、来訪相談に対応した。県内で窓口を一つではあったが、全県下に周知するには電話番号が一つであり分かりやすく、継続して、月10件～20件程度の相談の依頼があった。

#### 2) 地域相談会の開催

兵庫県、尼崎市、神戸市、加古川市の後援をうけ、4日間の地域相談会を開催することができ、計6件の相談を受け付けた。相談会の告知は、神戸新聞を通じておこなったが、事前予約制などをとっておらず、当日の通行人のみが対象となったため、相談件数は伸びなかった。ただ、人通りが多いなかで空き家の相談会が開催されていることを告知することはできた。

#### 3) 相談窓口の周知

各市町へ相談窓口を周知していることから、各市町の窓口に来た空き家相談者が、総合相談窓口を紹介され、問合せがきたことも頻繁にあった。また、ホームページからも継続的に問合せをうけた。

### 4. 今後の課題

#### ① 更なる相談窓口広報の拡大

ホームページを通じてや、県内市町からの紹介で、相談窓口を活用される方が非常に多いことから、ホームページの充実、および、県内市町の連携を強化することにより、より多くの方に活用いただく相談窓口となりえる。特に、県内の市町の業務においては、継続的な業者の紹介や対応に苦慮することがあるので、総合相談窓口の市町の業務との連携における有用性を伝える必要がある。

#### ② 空き家相談後の検証方法の検討と対応方法の改善

相談者への結果の検証を電話で試みるものの、相談者本人と直接対話して詳しく話を聞くことに非常に困難している。検証することにより、相談対応方法についての改善を検討できるのではと考える。もちろん、現在の対応だけでなく、弁護士相談や、空き家内物品の処分方法の相談、隣地境界の相談、どうしても活用方法が見いだせない物件への新しい企画提案なども提供できる枠組みが必要となる。

### ③組織体制の確立と相談事業継続のための工夫

兵庫宅建、全日兵庫、事務所協会、鑑定士協会という4団体の連携の仕組みにおいて、相談者の要望にあわせた柔軟な相談対応の変更が、こういった資格をもったものが相談員であるべきかもふくめ検討が必要となっている。また、無料相談窓口としての性格上、公的な連携を維持した形での窓口維持をおこなえる運営の仕組みづくりが必要となっている。

## 5. 今後の展開

### ① 市町との連携による相談窓口の維持方法の検討

これまで培ってきた総合相談窓口の対応方法を活用し、市町との連携を検討していく。具体的に総合相談窓口が民間の窓口として役割を担う部分と市町の役割を担う部分を協議しながら、無料相談窓口が今後の空き家の管理活用のために維持できるように連携していくことを模索する。

### ② 空き家の活用検討団体との連携を検討

空き家の相談にのってきたものの、通常のとおり売却できず、また、収入がみこめず維持管理リフォームができない物件も数多くのこっている。これらを活用を希望する個人・団体をつなげる橋渡しをできる仕組みを検討していき、連携をすすめていきたい。

### ③ 相談体制の充実

売買賃貸、解体・リフォーム、管理代行の3つの業者紹介リストを今後とも価値あるものにするために、相談者の対応に関する意見や、対応についての情報提供など、もっとすすめていくことで対応方法の充実をはかっていきたい。また、相続相談や登記相談、税務相談、隣地境界に関する相談などについては、協議会内でのリストは作成しておらず、このあたりも必要におうじて、具体的な業者紹介をふくめた情報提供できる体制を整えていきたい。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成24年7月		
代表者名	会長 山端 和幸		
連絡先担当者名	谷 弘一		
連絡先	住所	〒651-2113	神戸市西区伊川谷町有瀬1456-3コベリノビル3F
	電話	078-974-1737	
ホームページ	<a href="http://www.hyokikyo.jp/">http://www.hyokikyo.jp/</a>		