

A-8		こうち空き家対策等推進事業	
事業主体	一般社団法人 高知県中小建築業協会		
対象地域	高知県全域		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・高知県全域を対象とした相談体制を、県及び市町村、全日本不動産協会、土地家屋調査士会、建築士会等と連携して整備。 ・広域相談窓口1箇所を高知市内の協会本部、地域相談窓口を県内6支部に設置し、全県での相談に対応。 		
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	29件	1件	30件
事業期間内の目標	150件	50件	200件
本事業期間内の成果 (H28年2月25日時点)	122件	25件	147件

1. 事業の背景と目的

わが高知県は、平成22年比、3万5,995人減(4.7%減)の人口72万8,461人であり、急速な人口の自然減・社会減の問題に直面している。人口減に伴い空き家数も増加の一途を辿っており、平成25年住宅・土地統計調査によれば、本県の空き家数は69,800戸、空き家率は17.8%(全国4番目)に達する。空き家が生じることによってもたらされる不利益として、雑草・悪臭など衛生環境の悪化、景観の悪化、不法侵入などの外部不経済の問題、土地利用の非効率化などが代表的である。さらに、本県特有の事情として、30年以内に60-70%の確率で発生すると予測されている南海トラフ巨大地震の揺れにより、老朽化した空き家が倒壊し、直接的・間接的に生命に関わる被害が避難者に及ぶことが危惧されている。

このような背景から、本協会は空き家問題を喫緊の課題として捉え、その解消に向けて、平成26年度空き家管理等基盤強化推進事業に参画し、空き家の適正な管理方法や活用方法について検討を行うとともに自治体及び関係団体との連携の下で、空き家相談のワンストップ窓口化を試みた。事業期間が約4カ月と短期であったため、相談員の相談受付マニュアル及びQ&A資料の作成、総合相談窓口1箇所と地域相談窓口6箇所の開設に取り組んだものの、相談窓口の拡大や十分な周知、相談員のスキルアップ、自治体・事業者団体間の円滑な連携・情報共有等が課題として残った。また、都市部や山間部といった地域の特性によって差別化された空き家対策が必要であることが明らかとなった。

平成27年度本事業では、昨年度の課題を踏まえて、維持・管理サービス事業者の基礎調査、相談員のレベルアップ、マニュアルや事例集の強化、自治体・団体間の連携の強化、情報共有の徹底等を推進し、空き家対策の効率化を目指した。

なお、昨年度に引き続き、空き家対策が喫緊の行政課題となっている市町村のうち、空き家利用希望者からの移住相談が多いものの、思うように空き家活用や移住が進んでいない地域で、当会との連携が図れ、相互の協力体制構築が可能な四万十町、津野町、土佐市、高知市、南国市、須崎市を重点地区として空き家対策に取り組む。

2. 事業の内容

(1) 事業概要

対象事業	細項目	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	中山間地域などの過疎地における管理・解体サービス事業者のサービス料金体系について詳細調査を行った。さらに所有者向けの情報提供資料を作成した。
	②市町村相談窓口・支援制度の情報更新	県内 34 市町村に対して、空き家対策の政策メニュー、条例制定や補助金制度の有無につきモニタリングを継続的に実施。H27 年度の変更点につき更新を行った。
2) 相談員の研修・育成	①相談受付マニュアルの改訂	前年度事業及び本年度事業中に寄せられた窓口相談内容を整理・分析し、既存の相談受付マニュアルをアップグレードさせた。
	②地域相談窓口相談員及び専門相談員向けの研修会の実施	相談者の質問に対して、より具体的なイメージの下に的確な回答が行えるよう、地域相談窓口相談員及び専門相談員を対象に、空き家調査の現場視察研修を行った。
	③市町村の窓口担当者との相互の取次ぎ等の研修会の開催	県・市町村・団体・窓口担当者を対象に、合同研修会を開催し双方の課題の洗い出しを実施、特に情報共有と連絡体制に関わる部分を重点的に協議し、連携の強化を図った。
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相談事例 Q&A の改訂と事例集の作成	前年度事業及び本年度事業中に寄せられた窓口相談内容、事例等を整理・分析し、より具体的な Q&A 集、事例集を作成するとともに、HP での公開を実施した。
	②優良事業者制度に向けた準備とホームページでの情報提供	サービス提供事業者から優良事業者を認定するための選定基準の策定に向けて、県の担当課と準備を進めた。また優良管理事業者に関する Q&A 方式の情報提供を HP を通じて試験的に開始。
4) 相談事務の実施	①広域相談窓口の設置	相談体制の効率化のために、専門相談員への取り次ぎを一元化し、総合相談窓口を広域相談窓口へと発展させた。
	②地域相談窓口の設置	地域に密着した空き家の管理体制を構築するために、新たに 2 つの地域相談窓口（管理特化型）を設置した。
	③出張相談会の開催	住宅イベント等へ積極的に参加し、出張相談会ブースを設置。認知度向上や県内及び一時帰省組の県外の空き家所有者の積極的掘り起しを行った。
	④窓口の周知	高知新聞朝刊、TVCM、市町村広報等を通じて空き家相談窓口の認知度向上を図った。
5) 効果促進事業	①空き家の劣化・不具合等のモデル診断	空き家の劣化・不具合等の診断の重要性について周知を図るとともに、空き家所有者からの依頼をもとに案件を精査。より詳細な診断が必要と判断される場合には、インスペクションを積極的に実施した。結果、最善と思われる回答の検討が出来、所有者の判断材料としての効果が見られた。

(2) 事業の手順

交付決定(平成 27 年 6 月 17 日)から事業終了までの間の事業と内容と手順を以下のように進めた。

		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実態把握		—————								
	②市町村相談窓口・支援制度の情報更新		ヒアリング等による継続的な情報収集								
2) 相談員の研修・育成	①相談受付マニュアルの改訂										
	②地域相談窓口相談員及び専門相談員向けの研修会の実施		●7/7			10/24・25	●11/24	●12/11			
	③市町村の窓口担当者との相互の取次ぎ等の研修会の開催			●7/31 ●8/18			●11/26				
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相談事例 Q&A の改訂と事例集の作成					情報収集及び協議				改訂	
	②優良事業者制度に向けた準備とホームページでの情報提供		—————								
4) 相談事務の実施	①広域相談窓口の設置		—————								
	②地域相談窓口の設置		—————								
	③出張相談会の開催		●7/16 ●7/31			●10/24	●25				
	④窓口の周知		—————								
5) 効果促進事業	①空き家の劣化・不具合等のモデル診断										

(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

i) 目的

平成 26 度は、相談業務に必要となる基礎情報調査として、建築業者、宅建業者及び解体業者数社へのヒアリングを実施し、管理・解体のサービス料金について大まかな調査を行った。しかし、この調査では、各市町村のサービスを提供できる事業者の有無については未確認だった。

そこで本年度は、全日不動産協会、宅建協会、建築士会、解体業協同組合の関連団体に対するヒアリングや Web 調査を用いて、空き家の管理・売買・修繕・除却を行うことのできる事業者の数について、市町村別に追加調査を行った。

また、県内の管理代行サービス業者は、電話連絡・ウェブ検索他で調査した結果、4 社がサービスを実施（全国展開のサービス業者は除く）しているが、サービス対象地域は都市部に集中していた。さらに市町村によっては、シルバー人材センターによるサービス提供が行われていない地域もあることやアクセシビリティの低い中山間地域が多く分布する本県の地理的特性等を考慮した結果、独自の管理サービスが必要と考えた。そこで市町村と連携する形で、自治区長や地域おこし協力隊、町職員経由で地域の担い手（地域住民等）をご紹介頂き、彼らに徒歩圏内にある空き家の管理を委託することを試みた。今年度は、地域情報の収集と整理、仕組みの検討に留まった。

ii) 調査結果

各事業者に対し Web 調査及び関連団体に対するヒアリングを行った結果を表 1 にまとめた。

表 1 地域別・サービス別の事業者数

	木造建築 工事業	建築リフ ォーム 工事業	大 工 工事業	建物 ・土地 売買業	不動産業	土木建築 サービス 業	解体業
高知市	91	56	34	41	213	232	42
室戸市	16	2	11	-	2	-	-
安芸市	11	2	7	3	2	3	5
南国市	17	7	12	4	9	8	4
土佐市	12	1	4	2	4	5	5
須崎市	11	3	6	-	2	4	2
宿毛市	15	4	12	3	8	10	1
土佐清水市	12	3	9	1	2	5	1
四万十市	15	6	12	5	9	20	3
香南市	12	1	6	6	5	4	1
香美市	14	6	9	2	5	9	1
東洋町	1	1	1	-	-	-	1
奈半利町	1	-	2	-	1	-	2
田野町	-	-	6	-	-	1	1
安田町	1	1	-	-	-	-	-
北川村	1	-	1	-	-	-	-
馬路村	3	-	1	-	-	-	1
芸西村	5	1	1	-	-	1	-
本山町	-	-	6	1	-	1	-
大豊町	4	-	4	-	-	1	-
土佐町	5	-	8	-	-	-	-
大川村	-	-	-	-	-	-	-
いの町	12	6	10	1	2	9	1
仁淀川町	9	2	4	-	-	1	-
中土佐町	7	2	3	-	-	1	-
佐川町	7	6	2	1	3	1	1
越知町	1	2	-	-	-	1	-
橋原町	5	1	7	-	-	1	-
日高村	2	1	3	-	-	-	-
津野町	15	-	3	-	-	2	2
四万十町	15	1	4	-	2	5	3
大月町	5	1	3	-	-	-	1
三原村	4	1	1	-	-	-	-
黒潮町	16	4	7	-	-	3	2
合計	345	121	199	70	269	328	80

② 市町村相談窓口・支援制度の情報更新

i) 目的

昨年度は、県内 34 市町村の空き家担当窓口に対して訪問や電話による聞き取り調査を行い、各市町村の担当課、支援制度や空き家条例の有無などについてリスト化を行った。

本年度は、引き続き各市町村に対する聞き取り調査を行い、担当課の追加や変更、担当窓口、補助事業や条例の有無等について取りまとめを行い、本リストの更新を行った。

ii) 内容

各市町村の空き家対策について、表 2 にまとめた。

表 2 各市町村の空き家対策の現状

地域	市町村名	空き家対策担当窓口		条例	空き家バンク	支援等の制度			支援制度の担当窓口
		有無	担当部署			耐震診断	改修	解体除却	
安芸	室戸市	○	企画財政課		○	○	○	○	防災対策・財産管理課
	安芸市	○	企画調整課		○	○	○	○	危機管理課
	東洋町		産業建設課	○	○	○	○	○	総務・住民課
	奈半利町	○	地域振興課		○	○	○	○	総務課
	田野町	○	まちづくり推進課		○	○	○	○	総務・まちづくり推進課
	安田町		総務課			○		○	総務課
	北川村		総務課			○			総務課
	馬路村		総務課			○	○		総務課
	芸西村		経済建設課		○	○	○	○	経済建設課
物部川	南国市	○	都市整備課	○		○	○		都市整備課
	香南市	○	防災対策課	○		○	○	○	防災対策課
	香美市	○	まちづくり推進課		○	○	○	○	防災対策課
高知市	○	土佐山地域振興課		○		○	○	建築指導課	
嶺北	本山町	○	まちづくり推進課		○	○	○		建設課
	大豊町	○	プロジェクト推進室		○	○	○	○	産業建設課
	土佐町	○	産業振興課			○	○	○	総務企画課
	大川村	○	総務課			○			総務課
仁淀川	土佐市	○	産業経済課		○	○	○	○	防災対策課
	いの町		総務課			○	○	○	総務課
	仁淀川町	○	企画課		○	○	○		総務課
	佐川町		チーム佐川推進室			○	○	○	産業建設課
	越知町	○	企画課		○		○		危機管理課
	日高村	○	産業環境課		○		○	○	総務・建設課
高幡	須崎市	○	元気創造課		○		○		地震・防災課
	中土佐町	○	企画課	○	○		○	○	総務課
	樽原町	○	企画財政課		○		○		環境整備課
	津野町	○	企画課				○		総務課
	四万十町	○	企画課		○		○		危機管理課
幡多	宿毛市	○	企画課		○		○	○	危機管理・都市建設課
	土佐清水市	○	企画財政課		○		○	○	危機管理課
	四万十市	○	企画広報課		○		○	○	地震防災課
	大月町		産業振興課					○	危機管理課
	三原村	○	産業建設課					○	産業建設課
	黒潮町	○	総務課		○		○	○	まちづくり課
計	26			4	22	21	22	23	

2) 相談員の研修・育成

① 相談受付マニュアルの改訂

i) 目的

昨年度は、基礎調査結果を基に、主に6ブロックの地域相談員向けに相談受付マニュアルを作成したが、相談員には難解な専門用語や表記等をよりかみ砕いて表現する必要があった。

これを受けて本年度は、専門用語の一般的な用語への置き換え、H26年度の対応の中で浮上してきた相談者の新たなニーズ-近隣からの苦情が所有者に入り、県外在住のため急ぎ管理・メンテナンスの依頼先を探しているケースや、市町村空き家解体窓口より所有者への連絡で解体の勧めなどがあつたとの解体相談等、への対応を行った。さらに、昨年度からの相談への回答整理による同種の相談に対して専門相談員への相談を省略化し、さらに一度目は簡単なヒアリングの実施と基礎情報を提供、二度目の相談で詳細な相談に移行するなど、相談フェーズを2段階化するための対応フローの見直し等を図ることで、より効率的な対応を行うことのできるマニュアル改訂を目指した。

ii) 相談受付マニュアルの構成

イ) 相談受付からの流れ（相談の受付手順をフロー図で表した）

ロ) 相談受付シートの記入手順と処理の流れ（相談シートへの記入方法とその後の情報処理を記載）

ハ) 専門分野への相談の流れ

（専門相談事業者に相談が必要な場合の連絡先一覧と相談カテゴリーを記載した）

ニ) 回答の手順（相談受付から回答までの流れについて記載した）

ホ) Q&A事例集（平成28年3月改訂版としてシンプルなQ&A事例集を記載）

iii) 成果物

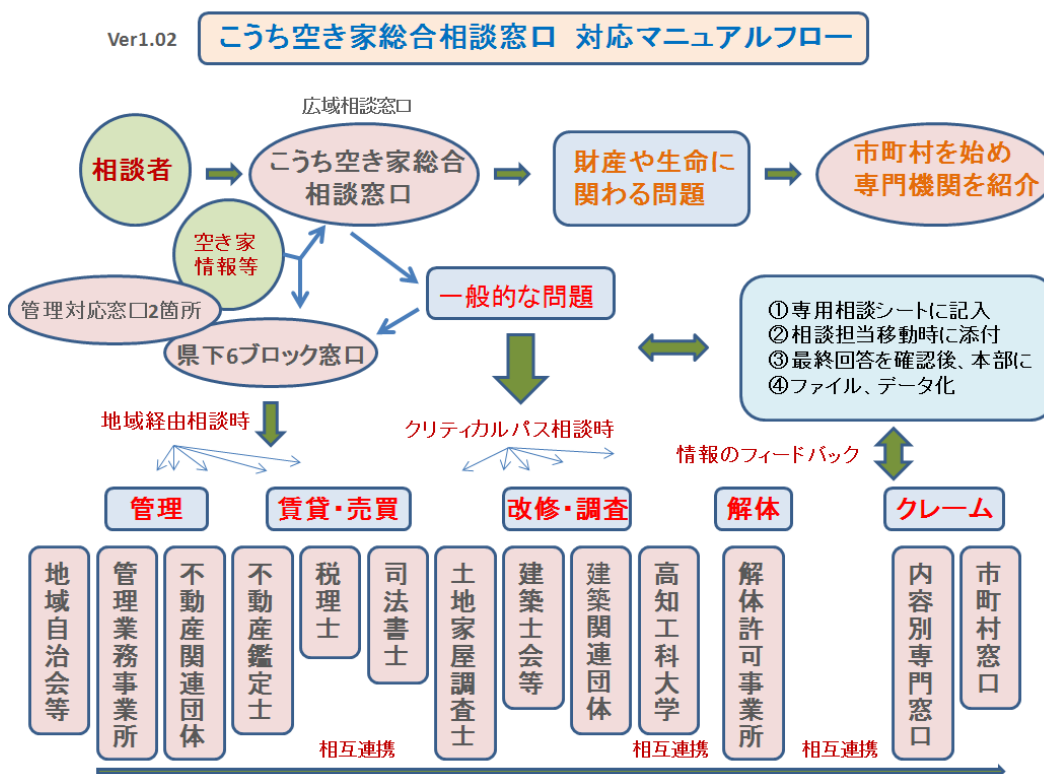


図1 相談受付マニュアルフロー

② 地域相談窓口相談員及び専門相談員向けの研修会の実施

i) 目的

昨年度は、地域相談窓口の相談員を対象とした5回の研修、さらに専門相談の取次先となる連携団体（全日本不動産協会・土地家屋調査士会・建築士会高知支部）からの参加を伴った研修会を行った。課題としては、相談員の知識や経験の不足を克服し対応力を強化すること、団体間の連携の強化を図ること等が挙げられる。

本年度は、地域相談窓口相談員（16名）と関係団体の専門相談員（6名）また、様々な業種（地域他産業従事者・地域自治会など）からの参加も含め、互いの分野について知識を習得し理解を深めることによって、相互に担当できる領域・機会を拡大し、より成果につながる相談体制を構築することを目的に、空き家調査の現場視察研修及び相談員間の連携の強化のための研修を行った。

ii) 開催日時等に関する情報

	日時	場所	研修内容	参加人数
第1回	平成27年 7月7日	ちより街 テラス会 議室	・今年度取組のタイムスケジュールからの研修予定内容の確認 ・回答別専門相談窓口の分類についての研修 ・今事業への質疑応答	13名
第2回	10月24日	中央公園	・相談窓口での対応とヒアリング実務研修	8名
第3回	10月25日	中央公園	・同上内容、2班に分かれて実施	12名
第4回	11月24日	ちよテラ ホール	・空き家活用方法の研修 ・各種制度の研修	38名
第5回	12月11日	共済会館	・空き家調査より今後取組への問題点の講習	53名



図2 相談員研修写真

iii) 当日寄せられた主な質問

Q 具体的な内容別の対応マニュアルが欲しい。

Q 市町村行政と相談室がどのレベルまで情報共有が可能なのか、またその際の個人情報の取り扱いの問題はどうなるのか。

③ 市町村の窓口担当者との相互の取次ぎ等の研修会の開催

i) 目的

昨年度は、相談員・市町村担当職員による合同研修会等を通じて、空き家問題に対する市町村職員の関心を一定高めることができた。しかし依然として、市町村によって体制の充実度に差が存在し、空き家所有者からの依頼に円滑に対応できない事態が生じていた。そこで本年度は、地域相談窓口の相談員と専門相談員、市町村担当課職員の合同研修会を開催し、市町村担当窓口の対応力の強化と両相談員との連絡・情報共有に関するプロトコルを作成し、空き家所有者の相談に迅速に対応できる体制を構築した。



図3 取り次ぎ研修会写真

ii) 開催日時等に関する情報

	日時	場所	参加市町村数	参加人数
第1回	7月31日	梶原町役場ホール	24町村	45名
第2回	8月18日	ちより街テラスホール	2市	8名
第3回	11月26日	同上	3町村	12名

iii) 当日寄せられた主な質問

Q どういった内容なら相談室に振って良いのか。

Q 行政では、特定の業者の紹介はできないので、その場合は全て協会の相談窓口を案内して良いか。

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 相談事例 Q&A の改訂と事例集の作成

i) 目的

前年度は、協会 HP に「こうち空き家総合相談窓口」を設置し、Q&A 及び空き家利活用の事例集を掲載するなど空き家対策の重要性について啓発を行った。しかし、現状の Q&A 及び空き家利活用の事例集は、設問数及び事例数が十分でなく、また利用者の利便性を高めるために相談内容のカテゴリ分けを行っておく必要があると思われる。したがって本年度は、昨年度寄せられた相談の中から典型例をピックアップしたのちにカテゴリ分けし、これを基に Q&A の改訂と空き家利活用の事例集の強化を行った。

Q&A改訂内容としては、空き家特措法による現所有の空き家に関する内容・家財道具が残ったままでの活用等の相談内容が増えたため、これらを反映しつつ代表的なものを更新した。

利活用事例集には、近隣・行政等からの老朽化した空き家解体への苦情に対するの解決事例(事例 A)・過疎地域にあって所有者が将来的に利用する見込みのない空き家を有効活用した事例(事例 B)、都会に暮らす子供世帯との同居に向けた現所有建物の利活用事例(事例 C)などを掲載。ホームページ上での公開や、事例集として準備し、電話・来店相談などへの対応に活用した。

<p>Q1 空き家を所有しているが、使えるものか、使えないものかの相談はどこにすれば良いのか？</p> <p>A1 当相談窓口へ相談下されば、地域相談窓口が概略の調査を実施、検討結果を報告します。参考に今後をお考え下さい。</p>	<p>Q10 空き家の管理を頼むといくらくらいかかるのか？</p> <p>A10 条件により異なりますが、高知県内での価格として月に1回の管理を実施(実施項目も各種有ります)した場合、概ね 3,000 円～5,000 円で庭木・郵便物・施錠・目視による変状等チェックして報告します。また費用面で検討として、1ヶ月毎を3ヶ月毎に変えたりも対応可能です。</p>
<p>Q2 兄弟に相続人が無く、空き家を相続させられたが処分に困っている。地域で活用するなどしてもらいたいがどうすれば良いのか？</p> <p>A2 当相談窓口から地域行政や地域窓口へ連絡し、可能な方法を検討し回答致します。</p>	<p>Q11 空き家を所有しているが老朽化が激しいので解体したいが、どこに頼めば良いのか？</p> <p>A11 条件により市町村で解体補助金の活用が可能な場合もあります。市町村窓口にお問い合わせ下さい。解体業者に関しては許可事業所名簿から選択が可能です。価格だけで決めるのではなく、地元のお知り合いの建築関連事業者さんへの相談も有効です。</p>
<p>Q3 相続した住宅があるが使い道がなく空き家となって固定資産税だけ払っている。なんとかならないか？</p> <p>A3 建物の程度と立地条件にもよりますが、例えば移住希望者などへの賃貸や地域で希望される方への賃貸をはじめ宿泊施設としての活用など考えられます。また老朽化が激しい場合は解体して駐車場などへの活用も可能ですので詳しい情報を提供下されば、各専門相談員と回答を検討します。</p>	<p>Q12 両親の家を相続したが隣の境界も広さも判らない状態だ。登記されていない部分もあるみたいだがどうすれば良いか？</p> <p>A12 土地家屋調査士や司法書士などの専門機関への相談をお薦めします。当相談窓口でも連携機関がございますのでご紹介も可能です。</p>
<p>Q4 高齢になり現在の住まいを出て子供たちの所に行くことにした。この住まいはどうすれば良いのか？</p> <p>A4 上記回答も参考となりますが、諸条件により売却して新たな生活資金として活用する方法も考えられます。賃貸として存続し将来相続として子供たちに継承するのか、現段階での処分を検討するのか子供たちとも良くご相談下さい。</p>	<p>Q13 空き家特措法による特定空き家にならないか心配です。</p> <p>A13 実際に現状が空き家となっている場合は、当然特定空き家認定の対象となります。きちんと管理・賃貸・売買、場合によっては解体も含めた計画準備をお勧めします。</p>
<p>Q5 貸家を所有しているが、先月出て行って空き家となった。改修するにはお金がかかるしどうすれば良いか？</p> <p>A5 築年数や程度と立地条件を考慮して、例えば耐震改修補助等を活用し改修コストを抑えた方法で新たに賃貸も考えられますし、市町村により解体補助事業を実施している場合は更地として売買も検討できます。</p>	<p>Q14 めったに帰省することはないが、帰省の際には使えるように持っておきたいが最善の方法はどうすれば良いのか？</p> <p>A14 Q6とQ10を参考にして下さい。可能な管理を委託するのが最善と思われると思います。</p>
<p>Q6 思い出が深い住宅が田舎にあるが、壊したくない。どうすれば良いか？時々帰りたい。</p> <p>A6 特に経年劣化による老朽化を防ぐため、1～3ヶ月に一回の管理を定期的にも実施してもらいようとお薦めします。業者でも近隣のお知り合いの方でも管理は可能と思われるので検討下さい。</p>	<p>Q15 使うことのない実家があるが、お墓があるので処分しにくい。どうすれば良いか？</p> <p>A15 色々なケースが考えられるが、地域で活用してもらいような方法だと、気持ちよくお墓参りにも帰れるパターンが多いと聞いています。世代が進むとどうしても地域と疎遠となるため、早い段階で決めることをお勧めします。</p>
<p>Q7 貸家を所有して空き家となった。このまま貸家を募集するのか売るのかどちらが得か？</p> <p>A7 各条件により変わりますが、空き家の期間が長くなれば管理等の経費もかさみます。近隣の市場について調査し、不動産関係事業所と検討することをお薦めします。管理も合わせて検討出来ますので最善と判断される方法で検討下さい。</p>	
<p>Q8 隣の空き家で猫が子供を産んでうるさいし、汚い。どうにか出来ないか？</p> <p>A8 個人の財産のため強制的な手法での対応は難しいですが、住むことが無い建物ならば解体することを強く申し入れるようにお薦めします。防災上、避難経路を塞ぐ可能性があり地域として大問題となる可能性があります。また条件により解体補助等も考えられますのでお住まいの市町村ともご相談下さい。</p>	
<p>Q9 隣の空き家から庭木が伸びてこちらにかかっていて迷惑だ。切っても良いか？</p> <p>A9 所有者に連絡つく場合は、所有者が切ることを基本とされています。連絡がつかない場合や、やむをえない場合は越境範囲での処置は仕方がないと考えます。市町村空き家窓口にも相談下さい。</p>	

図 4 改訂版 Q&A

事例A

親類から相続を受けた、約20坪・築50年程度の使用出来そうもない木造住宅が空き家となっている。道も狭くどうすれば良いのか全くわからない。

回答から解決へ

- ①現地調査の結果、相当な老朽建物であり、南側全面道路に向け倒壊する可能性が大きい建物であった。
- ②修繕・改修しても貸したり売ったり出来るレベルの劣化では無かった。
- ③上記条件から、市行政に解体除却補助の申請を行い、交付決定され解体に踏み切った。自己負担金額は、解体費用の20%で済み、とても助かった。
- ④解体後、不動産事業所とも相談にて350万円程度で売買し、小さな分譲に活用するとの解決となった。

事例Aの解決ヒント

道は狭いが利便性の良い地域だったため、防災上の危険度がある場合は、まず解体ありきで進む。駐車場などの利用可能性が無い条件の場合、思い切って売場にて処分の方が今後予測されるリスクよりも負担が軽くなるケースが多いと思われる。相談窓口にて思うことをきちんと相談して解決すると良い。

事例B

過疎の村にある実家が空き家となっている。めったに帰ることが無いし、地域には、既に親類もあまり居なくなっている。処分するにも売れる条件ではない。しかし、毎月管理費用を払ってまで維持するのは困難である。

回答から解決へ

- ①現地調査と現地自治会へのヒアリングを実施。
- ②少し手を入れる程度で活用も可能な状態であった。
- ③大きな土間があったり、庭も広く駐車スペースとしても十分な広さがあった。
- ④地域自治会が、そば打ち体験施設や、地域でのちょっとした加工場として活用する代わりに可能な管理と賃料を相殺する形で使用できないかとの申し入れがあり、双方が承諾し、活用が始まった。

事例Bの解決ヒント

所有者本人から言い出せない相談を、相談窓口が間に入って実施することで、地域自治会や行政との調整による解決をみた例である。過疎化の進んだ地域では、不動産としての価値は無いに等しく、またそれを扱う事業者も居ない状況がほとんどと言える。管理も含めて、地域のコミュニティを活用した解決策を検討することで、たまに帰った場合にも安心して地域に溶け込める関係としての空き家対策をお勧めします。

事例C

田舎で母が一人生活している。隣に都会に出て空き家となった家がある。可能ならば貸してもらえれば、母にも気兼ねなく見守ることも出来るのですが、ただ、耐震性や荷物などのことで無理も言えないし、どこに相談すれば良いか困っている。

回答から解決へ

- ①現地外観からの調査を実施。役場、自治会へのヒアリングから耐震性不足は間違いないと判断。
- ②親類の方において所有者への連絡を試みる。建物の今後についてのヒアリング等も実施。
- ③何年に1回かではあるが、帰った時に泊まる処が無いと困る。との思いが最大の問題点と分る。
- ④近隣には、農家民泊を営む家が多いことから、帰った時の宿泊に活用することはどうかとの解決提案を持ち出す。また、荷物に関しては、数ある部屋の内、一つを所有者専用荷物置き場として、借主もきちんと管理する条件を出す。耐震性の問題は、補助金を活用すると、ほぼ自己負担が不要となるのが判り、貸家木造住宅として耐震改修工事の実施を決め、格安の賃料にての賃貸契約が成立した。

事例Cの解決ヒント

空き家問題の解決は、所有者側だけでなく、利活用したい側からの解決パターンも有ることを理解しておくことが重要である。この事例も相談先や方法が全然わからないまま時間が過ぎていたが、相談窓口への相談をきっかけとして約1ヶ月での解決となった事例。

各専門家によるそれぞれ各々での補助金の活用や、地域サービスを活用した解決方法を提案することで、所有者、利用希望者の最大公約数的な解決策の提案が可能であることの事例となった。

図5 相談事例

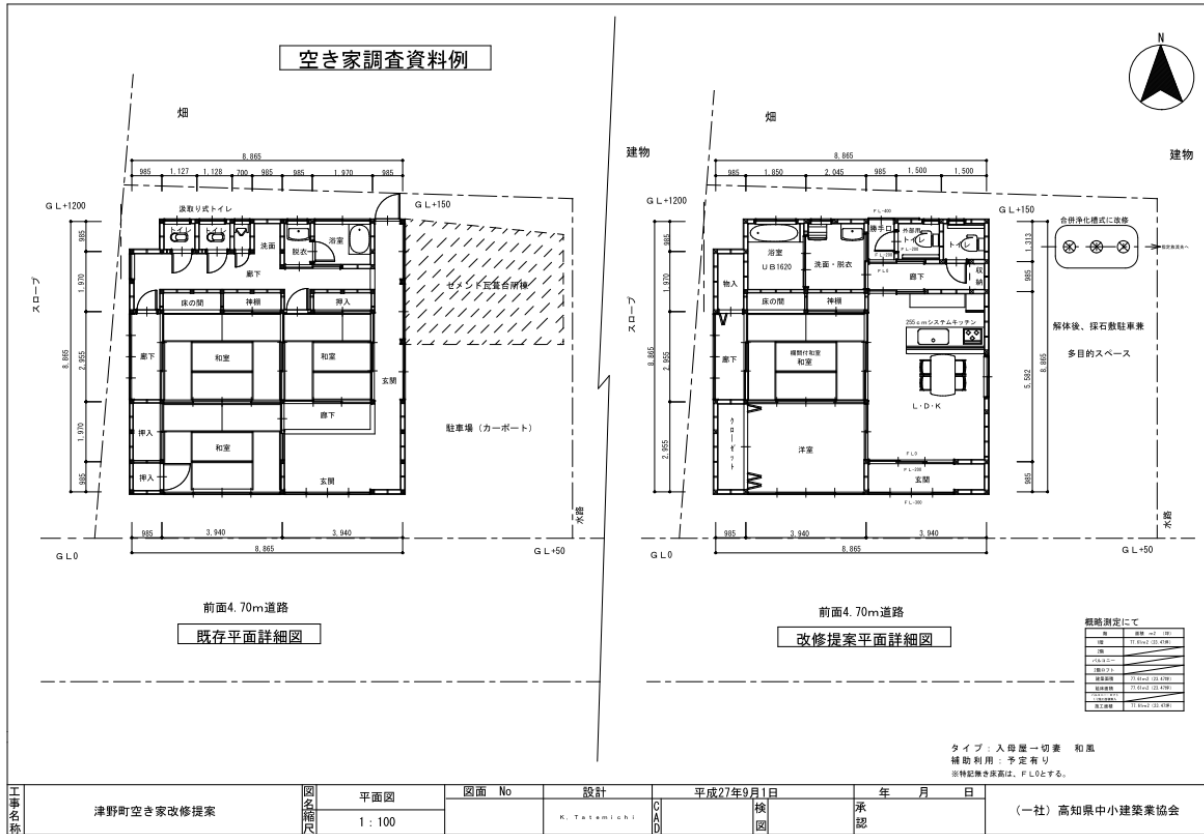


図5 改訂版事例集参考-事例A



図7 改訂版事例集参考-事例C

② 優良事業者制度に向けた準備とホームページでの情報提供

i) 目的と情報発信

所有者が空き家に対して管理・リフォーム・除却などの意思決定を行うに際して、空き家関係事業者についての客観的評価や所有者が必要とする情報が提供されていないがために、すべてが所有者の自助努力と自己判断に帰する現状は、所有者の意思決定の躊躇を招き、空き家の利活用の阻害要因となっているものと考えられる。

今年度は、管理やリフォーム、除却サービスを提供する事業者に対して、一定の基準を満たした場合に優良事業者の認定を行うことにより、所有者が安心して事業者選定を行える機会を整備することを目的として、県建築住宅課、協会本部、地域相談窓口の相談員、建築士会等の 8 人からなる「空き家総合相談窓口運営委員会」で協議の上で優良事業者の選定基準の策定に向けた準備を行った。

なお、優良とされる管理業者の選定基準(案)は以下のとおりである。

管理業者の選定基準(案)

- ① 概ね 1 時間以内に管理物件まで到達できる範囲を管理可能範囲とする。
- ② 現段階、民間資格として存する「空き家管理士」等の一定の過程を終了した者が 1 名以上所属する事業所（業種に関わらず、地域自治会等での参加も認める方向）であること。
- ③ 定期的な報告と、研修・意見交換等に参加すること。
- ④ サービス内容・価格・契約他書式等、統一化された基準を適用すること。
- ⑤ 専門分野での相談や回答および、行政等との調整が発生する場合は、今空き家総合相談窓口への連絡と、紹介された専門相談窓口での協力の元、解決に取り組みこと。
- ⑥ 市町村による、取り組みレベルの差を生じさせないため、今後構築される市町村単位での管理委託事業等については、総合相談窓口が参加する協議会（高知県居住支援協議会 空き家部会 予定）を県窓口として、その地域窓口として事業に関わること。（実績達成の進捗管理等を支援）
- ⑦ 上記協議会への積極的に参加し、関連する取り組みに協力すること。

このような基準をベースに今年度は、試験的に既に空き家管理士が属する事業所を管理特化型地域相談窓口として、ホームページに記載し、担当地域での相談・調査業務への取り組みを促進させるべく情報提供を実施。

4) 相談事務の実施

① 広域相談窓口の設置

平成 26 年度は、全地域相談窓口のとりまとめ、高知市エリアの相談窓口と専門相談員への取り次ぎ等の機能を担う総合相談窓口を開設した。個々の地域相談窓口で専門性の高い相談が寄せられた場合の専門相談員への取り次ぎは各地域相談窓口から直接行われていたが、業務の効率化や取り次ぎ後の相談案件の追跡調査の簡易化の観点から見直しの必要があった。

今年度は、総合相談窓口を広域相談窓口として改称し、事務員 2 名を新たに配置することで窓口の体制を強化、さらに地域相談窓口に寄せられた専門的な相談の専門相談員への取り次ぎを広域相談窓口経由に一本化することにより、上記課題の解消を図った。

② 地域相談窓口の設置

平成 26 年度は、地域相談窓口を県内 6 ブロック（安芸・物部川・嶺北・仁淀川・高幡・幡多）に設置し、相談者が気軽に足を運びやすく、また地域の実情を踏まえた相談ができる体制の構築を行った。空き家化させないための前提は、所有者が明らかとなっており、尚かつ概ね 1 年を超えない期間内に住宅等に対して適切な管理が行われることである。したがって、空き家対策を効率的に措置していくためには、早期の段階に所有者と管理サービスを結び付けることが重要である。

とりわけ中山間地域においては、不動産事業者が存在しないことが多い。これらへの対応策として、まずは、既存の地域の民間事業者等を比較的容易な定期管理等のサービス提供体へと育成、将来的には管理以外の空き家問題解消の担い手へと発展させる予定である。

今年度事業では、空き家管理士の属する地域事業所を抱えた幡多地域・高幡地域の 2 箇所 に管理特化型の地域相談窓口を新たに設置し、地域空き家の管理問題に柔軟に対応できる体制を構築した。

管理特化型相談窓口は、現段階では、管理以外の相談に関しては広域相談窓口からの回答でもって対応する仕組みとしている。管理特化相談窓口は今後増設していく予定であることから、対応や回答の質に差が生じないように対応マニュアルを作成した。

③ 専門相談団体との連携

- ・活用相談：本協会の 106 の会員企業のうち 10 社が不動産業を営んでおり、さらに全日本不動産協会と連携済であることから積極的な対応が可能である。また、高知県宅地建物取引業協会を事務局とする高知県居住支援協議会空き家部会を設置し、さらなる次年度以降の相談体制強化に向けて準備中。
- ・インスペクション：効果促進事業の外観インスペクションについて建築士会と連携済み。
- ・解体相談：解体業協同組合と連携協議中。
- ・相続・資産管理相談：土地家屋調査士会とは、連携済み。税理士、司法書士とは個々の事業者と連携済み。

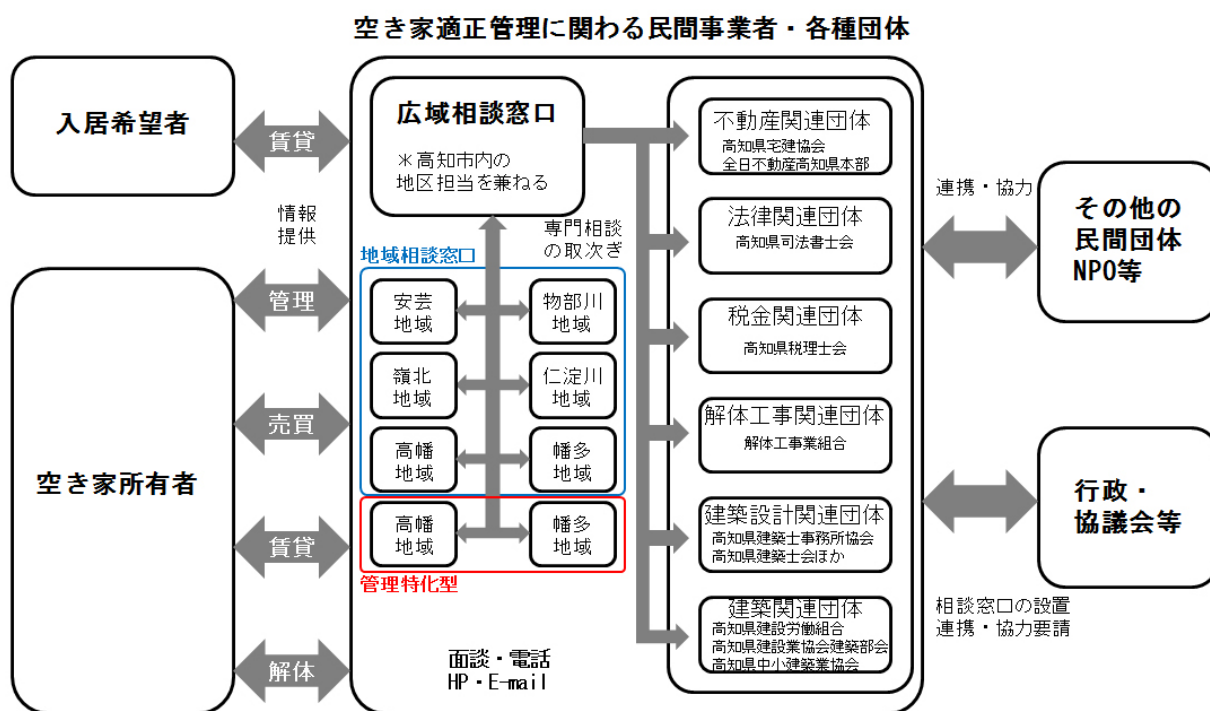


図 8 高知県における相談体制図

④出張相談会の開催

i) 目的

平成 26 年度の設置された地域相談窓口は、事業実施期間が 4 箇月と短期であったために、十分な周知を図ることができなかった。そこで住宅関連のイベント会場等において、認知度向上と一時帰省組の県外・県内の空き家所有者にアプローチするための取組みとして出張相談会を実施した。

ii) 開催日時等に関する情報

	日時	場所	相談員の構成	相談件数
第 1 回	7 月 16 日	四万十町役場	建築士 3 名、宅建士 3 名	1 件
第 2 回	7 月 31 日	構原町役場	建築士 6 名、宅建士 4 名	2 件
第 3 回	10 月 24・25 日	もくもくランド	建築士 8 名、宅建士 10 名	4 件



図 9 出張相談会ブースほか写真

⑤窓口の周知

i) 概要

地元向けには、新聞広告と TV、高知新聞主催の情報誌、市町村広報等を利用し、県外居住所有者向けにはホームページで相談窓口の認知度向上を図った。



図 10 高知新聞掲載広告(18 回/月)



図 11 TVCM のワンカット (毎週日曜放送)

⑥相談実績

- ・相談件数は、合計 147 件となった。窓口の周知が進み増加傾向と思われる。
- ・相談者は、空き家所有者本人からが、74 件 (50%)、所有者本人以外からが、50 件 (34%) 空き家希望者からが、23 件 (16%) となった。
- ・相談方法は、電話が 109 件 (74%)、メールが 13 件 (9%)、来訪が 16 件 (11%)、相談会が 7 件 (5%)、その他が 2 件 (1%) となった。

- ・相談内容は、管理が 19 件 (13%)、売買が 8 件 (5%)、賃貸が 33 件 (22%)、解体が 17 件 (12%)、複合が 70 件 (48%) となった。
- ・相談者の所在地別の相談方法は、県内在住者からの相談が 134 件 (91%)、県外在住者からの相談が 13 件 (9%) となった。
- ・相談者が相談窓口等を知った方法は、ホームページが 25 件 (17%)、チラシ・パンフレットが 6 件 (4%)、市町村広報誌が 5 件 (4%)、都道府県・市町村窓口からの紹介が 13 件 (9%)、連携団体からの紹介が 3 件 (2%)、空き家セミナー等勉強会が 9 件 (6%)、新聞・TV等メディア情報が 83 件 (56%)、その他(通りかかりなど)が 3 件 (2%) であった。
- ・平均相談時間は 15 分であった
- ・相談を通じて活用や解体に至った件数は、売買が 1 件、賃貸が 13 件、解体が 4 件だった。

表 3 主な相談事例

相談者	住所	空き家所在地	相談項目	相談の概要	相談の概要
所有者本人	A市	A市	解体	・相続した空き家を解体するように市役所より連絡があった。補助金等は、無いのか。	・A市担当者への問い合わせ結果を含めた回答を実施し、解体許可登録者名簿を紹介する。
	B市	A市	賃貸改修	・10年間空き家だったが、改修して貸したいがどうすればよいか。	・不動産賃貸担当者を含めた調査を実施し、特に水回りの改修を薦める。
	県外	A市	管理	・1年に一度帰れるか帰られないか程度で、管理を頼むことはできるか。	・現地調査結果を報告、管理メニューを作成提出。
	A市	C町	売買	・空き家を所有しているが、町に寄付でもと考えている。	・地域窓口への紹介と調査後、町との相談と回答
	県外	A市	賃貸解体	・同一敷地内に空き家を3戸所有。借りたい人も近所に居るが、どのようにすれば良いか指導して欲しい。	・調査と、行政での解体補助対象かどうか等の相談を薦め、調査依頼を受け活用提案の実施。
	A市	D町	賃貸売買	・相続した実家を市のバンクで貸すか、畑も含めて売買可能なら売却出来ないか。	・地域相談窓口からの調査を実施し、市との協議を薦める。問い合わせもあり今後を検討中。
所有者の家族	A市	A市	賃貸改修	・貸家が空き家になったが、継続して貸したい。 ・耐震性が悪いと思うので、改修を考えている。どうすればよいか見てもらいたい。	・現地調査結果を報告し、改修で検討中
	E町	E町	売買	・A市内の子供の所に移住することとなった。現建物が空き家となるが、もらってもらいか売りたい。	・不動産売買担当者と現状調査を実施し報告。
賃貸希望者	県外	F町	賃貸	・F町の方と結婚することとなり、移住するが、賃貸物件を探しているが物件数が少なく何とか探すことは出来ないか。	・地域専門相談員を紹介可能と回答。

表 4 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 4 月 1 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	8					8
	売 買	6					6
	賃 貸	12	1				13
	解 体	6		2	3		11
	上記以外						
	複 合	21	8	5		2	36
	小 計	53	9	7	3	2	74
所有者本人以外	管 理	8		1	2		11
	売 買	2					2
	賃 貸	8					8
	解 体	2		1	1		4
	上記以外						
	複 合	18	4	2	1		25
	小 計	38	4	4	4		50
空き家利用希望者	管 理						
	売 買						
	賃 貸	9		3			12
	解 体	2					2
	上記以外						
	複 合	7		2			9
	小 計	18		5			23
合 計	管 理	16		1	2		19
	売 買	8					8
	賃 貸	29	1	3			33
	解 体	10		3	4		17
	上記以外						
	複 合	46	12	9	1	2	70
	計	109	13	16	7	2	147

表 5 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	107	7	14	4	2	134
府県外在住者	2	6	2	3		13

表 6 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 4 月 1 日

	相談者の内訳	具体的な方法								
		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	合計
相談窓口	都道府県内在住者	12	6	5	11	3	6	81	3	127
	都道府県外在住者	9			1		3			13
	計	21	6	5	12	3	9	81	3	140
出前相談会等	都道府県内在住者	1			1			2		4
	都道府県外在住者	3								
	計	4			1			2		7

5) 効果促進事業

① 空き家の劣化・不具合等のモデル診断

i) 目的

昨年までの取り組みでは、建築士会との連携の下、インスペクション資格者による外観からの劣化・不具合調査（以下「現況調査」と略す）を実施したが、今年度は、空き家問題解決に向けた空き家の劣化・不具合等の診断（現況調査）の重要性について徹底した周知を図り、より多くの現況調査を実施することにより本体制の最適化をすすめる。

最終的には、調査結果を踏まえた次ステップ-賃貸・売買・改修・解体およびそれらの価格調査等につなげやすい環境を構築することを目的とする。さらにこの取組が、市町村行政等に評価される結果へとつながることで、次年度以降、今事業の継続に市町村協力の元、継続出来るのか否かに関わる。特に空き家が多く存在しているにも関わらず、把握出来ていない地域では、まずもって使える空き家なのか、解体しないといけない空き家なのかの初期判断も重要な空き家問題解決への判断基準となっている。故に、所有者からの相談依頼・行政や地域からの相談依頼も合わせて、初期判断が求められるケースでは、外観判定等基準による現況調査（劣化・不具合等の診断）を、また解体すべきか売買可能なかどうか不明な空き家に関しては、内観を含めた詳細劣化・不具合調査（以下「劣化調査」と略す）の診断を元に判断へつなげることで、具体的な解決件数の増加へとつながり結果、空き家問題の改善化に尽力するものとする。

このような長期的な事業計画の元に、昨年度よりも一歩踏み込んだ積極的な空き家問題解決に向けた取組みとして、利活用可能な空き家なのか、解体が必要な空き家なのか等々、専門家を交えて、現況調査と劣化調査を行った。

専門家でないと見過ごしてしまうような劣化や白蟻被害等について、調査結果に基づいた具体的な説明を行うことにより空き家所有者の理解が促進され、解体への気持ちの整理や、空き家の地域への提供などの具体的な処分について大きく進んだ案件もある。今年度の相談件数の大幅な伸びは、この取組から空き家問題への関心が高くなり、また具体的な回答を得られることが一定、周知された結果と考える。

調査方法は、専門家立ち会いのもと、建物の内外部を目視・計測等により調査した。内部については天井裏・床下まで確認し、特に劣化・不具合の存在には、含水率計・サーモカメラなどの活用も含め、注意して調査を実施。

現地調査は、4時間程度行い、その後図面等を作成し、後日所有者へ報告を行い、所有者が考えていた解決策・再度調査情報を元に検討し、具体的な解決へとつなげることができた。

依頼者からは、次のような詳細かつ具体的な回答に満足したと言った声が寄せられている

- ・解体するしかないと思いき相談したが、劣化調査の結果、賃貸可能との判断を頂き、早速賃貸として話を進めることになった。
- ・また、「空き家そのものの活用方法がわからず相談したが、劣化調査の結果、売買や賃貸・管理も含めて現状の建物の程度と合わせて検討が出来る情報整理が有り難い。

行政からも次のような声を寄せられた。

- ・管轄内にある存在空き家の内、改修等により活用可能な空き家かどうか、現況調査結果より明らかとなり、今後所有者への確認後、具体的な活用を進めて行く。
- ・把握していた数と大幅に違い、移住促進はもちろん、地域活性化に向けた具体的な活用方法を検討する。既に次年度予算に今回現況調査などでお世話になった協議会に地域支部的な受け皿を作ってもらい、そこに委託事業として今回の活用可能空き家をコーディネートし、更にはその他空き家問題でも協力をお願いしたい。

調査票

作業項目	確認事項・チェックポイント	確認者
<室名>	<部位>	
	●床 ⇒498p	
	・仕様 []	<input type="checkbox"/>
	・品番など []	<input type="checkbox"/>
	・使用材の指示 [] ⇒済	<input type="checkbox"/>
	・ホルムアルデヒド対応 要 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/>	
	・下地面 [] ⇒目視	<input type="checkbox"/>
	・仕上がり状況 ⇒目視	<input type="checkbox"/>
	●壁 ⇒501p	
	・仕様1 []	<input type="checkbox"/>
	・品番など []	<input type="checkbox"/>
	・使用材の指示 [] ⇒済	<input type="checkbox"/>
	・ホルムアルデヒド対応 要 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/>	
	・下地面 [] ⇒目視	<input type="checkbox"/>
	・仕上がり状況 ⇒目視	<input type="checkbox"/>
	●壁 ⇒502p	
	・仕様2 []	<input type="checkbox"/>
	・品番など []	<input type="checkbox"/>
	・使用材の指示 [] ⇒済	<input type="checkbox"/>
	・ホルムアルデヒド対応 要 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/>	
・下地面 [] ⇒目視	<input type="checkbox"/>	
・仕上がり状況 ⇒目視	<input type="checkbox"/>	
●天井 ⇒503p		
・仕様1 []	<input type="checkbox"/>	
・品番など []	<input type="checkbox"/>	
・使用材の指示 [] ⇒済	<input type="checkbox"/>	
・ホルムアルデヒド対応 要 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/>		
・下地面 [] ⇒目視	<input type="checkbox"/>	
・仕上がり状況 ⇒目視	<input type="checkbox"/>	
<記録>		
・ []	<input type="checkbox"/>	
・ []	<input type="checkbox"/>	
・ []	<input type="checkbox"/>	

1. 建物調査を実施した建築物概要

建物名称	〇〇〇〇空を家調査		
所在地	高知市〇〇丁目1-〇〇		
用途	専用住宅	1階床面積	42.51㎡
築年	342	2階床面積	
構造形式	①在来増築工法(方法1) ・仮設工法(方法2)	延べ面積	42.51㎡

2. 耐震診断の結果
上記の建築物の耐震診断結果は、下記のとおりですので報告します。

総合評価 0.25(耐震する可能性が高い) 【判定値:上階構造部分のうち最小の値】

【結果】東方向の壁面バランスの悪さ、壁量が少なく、劣化部分の存在により耐力が下がっています。バランスを考慮した耐力壁の設置等の補強をお奨めします。劣化補修・基礎補強もお奨めします。

3. 現地調査結果(現地調査票)

地盤概要	
地盤種別	0.9、雑管埋込(0.9)の層(1m未満) m
地盤	①良い、普通(軟弱地盤割増1.0) ・悪い 【軟弱地盤割増1.5】 ・液状化の恐れがある地盤 ・20m以上の沖積層 ・小規模な造営工事による埋立地および盛土地
地盤形状	①平坦、普通 ・起伏・急斜面 → [、コンクリート基礎、石積み、特別な対策を行っていない] ・傾斜コンクリート基礎 → [、健全、ひび割れが生じている]
基礎	①新築コンクリート基礎 → [、健全 ②既設なひび割れ、ひび割れが生じている ・玉石基礎 → [、足目あり、足目なし] ・その他の基礎(ブロック基礎など)
屋根仕様	スレート瓦葺(葺い屋根) 盛土機 トワン堤外壁 鉄骨壁内部
平屋の仕様	出入りの少ない築年層 形状割増係数 ①短辺径4m以上(割増1.0)
立屋の仕様	切妻屋根 ②短辺径4m未満(割増1.20)
床仕様	・I(合板)、II(大打ち+合板) 畳(大打ちなし) ※4m以上の吹き抜け(有、無) → 有の場合床仕様を1階下階(→)
主要な柱径	①140mm未満、140mm以上
検査部	・I(12層1450号に適合する仕様) ・II(羽子板ポルト、山形プレートIVP、かど金物CP-T、CP-L、込み栓) ・III(はぎ差し、釘打ち、かすがい等)構面の間隔が適し柱の場合 ④IV(はぎ差し、釘打ち、かすがい等)
仕様確認	有・無 現状、状況
改修	有・無 現状、状況
補修	有・無 現状、状況
用途変更	有・無 現状、状況
特記事項	

特殊構造・特殊工法の有無

スキップフロア等	有・無	低構造 RC+木造、3+木造等	有・無
ツーバイフォー工法	有・無	仮設工法型木造住宅部分	有・無
工業化住宅	有・無		有・無

図12 内観を含めた詳細劣化・不具合調査票

〇〇邸空き家現況劣化詳細調査④

		
<p style="text-align: center;">白蟻被害調査含水率状況DKキッチン下</p>	<p style="text-align: center;">浴室部状況</p>	<p style="text-align: center;">トイレ部状況</p>
		
<p style="text-align: center;">小屋裏部雨漏り他劣化状況</p>	<p style="text-align: center;">玄関廊下雨漏り跡</p>	<p style="text-align: center;">壁内部劣化調査サーモ画像</p>

ii) 成果

- ① 解体を含めた調査を 9 件実施し、補助活用を伴った解体による解決が 4 件あった。
- ② 現況調査を 43 件実施し、売買 1 件・賃貸 13 件の解決に至った。
- ③ 回答のための専門的な劣化調査を 16 件実施し、解体を含めた解決へと進んだ。
- ④ 強化地域のひとつである四万十町行政や地区からは、空き家の存在は一定把握していたが、利用可能なのか不可能かなどの初期判断で 100 棟程度の活用可能建物との思惑であったが、活用可能空き家が 200 棟を超える結果を受け、新たな空き家解決策へとつなげることが可能と判った結果に満足している。次年度以降、不動産業者・建築関連業者・土地家屋調査士等との連携協議会（本事業体制等）への委託事業等で、更なる空き家問題解決に取り組むとの意思表示や評価も受けている。

3. 事後評価

(1) 基礎情報調査

- 過疎の進む市町村においては、空き家対策の担い手となるサービス提供事業者そのものが存在していないことが明らかとなった。
- 市町村の空き家対策に対する取り組み姿勢は概ね低調であり、関係条例が制定されていない自治体が多数である。また、自治体の空き家紹介のサイトを見る限り、ほとんどのサイトにおいて登録件数が極端に少なく、提供情報内容や賃貸価格、写真の見栄え等について、必要最低限の努力が払われていないことが明らかとなった。
- 空き家の存在の把握・空き家活用のための手段の種類・空き家問題解決への具体的な回答方法の確立の3点での取り組みが進んでいない現状から、空き家問題解決への取組課題が伺えた結果となった。
- 市町村と連携し、自治体長や地域おこし協力隊、町職員経由で地域の担い手（地域住民等）を紹介頂き、彼らに徒歩圏内にある空き家の管理を委託する仕組みを検討したが、一区長が管轄する約40世帯の内、20世帯近くが空き家の地域や、10km以上離れた所に存在する空き家などの管理について一定の条件下では、対応が難しいとのことから、更なる管理者を追加検討し総合的な仕組み作りが必要ではとの見解に到り、次年度も継続検討となった。

(2) 相談員の研修・育成

- 相談受付マニュアルの改訂により、より迅速かつ的確な対応が可能となった。
- 相談員の空き家調査実施による事例を含めた研修・育成により、相談者の空き家の現況を具体的なイメージでもって描き起こすことが可能となり、相談者の意図に沿った回答の準備が比較的容易となった。
- 専門相談員用の研修会への参加を広く呼びかけた結果、特定の業種からだけでなく、様々な業種（地域他産業事業者・地域自治会など）からの参加も含め、幅広い分野に対応可能な相談体制が構築できた。
- 高知県は、東西に広く地域による空き家の性質が異なる特徴が有る。その中での相談員研修や育成に関して中央の高知市に集中した実施では、地域に沿った問題解決につなげにくいと感じ、次年度からは、市町村単位でのその地域に沿った研修会を検討し進める。

(3) 情報提供に資する資料の作成

- Q&A集・事例集の充実及び強化によって、後日相談者から再問合せを受けるケースが増加した。
- 優良とされる管理業者の選定基準(案)に基づき選定された管理事業者に管理特化型地域相談窓口を担当させ、HPを通じて同窓口を周知した結果、その他の住宅関連事業者から管理事業について問い合わせ等の反響があった。
- Q&A・事例集に代表的な案件を資料として開示しているが、相談者は高齢者が多く、直接相談したいとの思いを電話などより感じた。相談員側の資料としては活用されているが、今後は市町村広報などへの記載等による周知も必要と考える。また、ホームページからの情報収集による相談は、圧倒的に若い世代が主流となっていることから、新聞・広報などを活用した保存が出来た上での相談が可能な情報元として提供する。
-

(4) 相談業務の実施

- 高知市本部に広域相談窓口を設置し専門相談員1名、と事務対応人員2名体制で県内外からの電話相談、メール、来訪相談等にワンストップで対応した。窓口周知徹底は一定効果を挙げており、

相談件数も目標の 200 件には届かなかったが、147 件の相談を受け、対応した。具体的な相談も増え、実際に調査を実施した物件も 59 件有り、解決に至った案件も 18 件となった。

- 相談窓口も中央広域窓口に県下各地域での地域相談窓口 6 箇所、さらに管理サービスを中心とした相談窓口も 2 箇所設置した。また、各地域行政等との連携強化による双方向相談や協力体制も進んだ。
- 県下中央と郡部での合わせて 3 回の出張相談会の実施により、7 件の相談を受け専門相談員からの意見も含めて回答を実施した。
- 窓口周知に関しては、昨年からの各種メディア活用やホームページ・チラシによる周知に、地域行政広報や連携団体ホームページ等を通じて積極的な周知を進めた。

➤

(5) 効果促進事業

- 劣化・不具合等のモデル診断

空き家問題における相談では、所有者自身の希望解決方法が必ずしも現状に合致していない場合が多かったが、インスペクションなどの調査結果を元に最善の解決策を提示することにより、相談に留まらず具体的な解決へとつながることが立証された結果となった。

例えば、売却したい空き家があるが、解体などはせずそのまま売買を望まれるケースでは、インスペクション調査を実施した結果、多くの白蟻被害が見られ放置すると危険な状態と判明した。所有者への調査報告と解体促進を行った結果、解体後更地での売買を進めることとなった。

また別件では、解体に関する相談から調査を実施したところ、十分に活用可能な空き家であるとの診断結果が得られた。本結果を各種専門相談員と相談の上、近隣住民へ賃貸が適当の結論を得て解決に至った。

現況調査（外観からの劣化・不具合診断）物件は、今後具体的な活用に向かうための調査として実施され、評価方法・判定結果など、行政も含めて評価した結果、満足した成果となり、次年度からの具体活用に進むとなった。

劣化調査（内観詳細劣化・不具合調査）物件は、上記記載のように空き家問題を解決するための調査で、相談者に対して調査結果に基づく解決策の提示を行ったことで、解体予定での相談から売買に到った物件 1 戸、どうすれば良いのか迷っていた相談から利用可能との判断で賃貸での活用を決定した物件 13 戸、賃貸など活用予定であった物件も含めて、白蟻被害などにより解体を奨め、解体に到った物件 4 戸の成果となった。

4. 今後の課題

(1) 過疎地におけるサービス提供事業者または代替機能の確保

表 1 が示す通り、地域によっては空き家に関連するサービス提供事業者が不在の場合がある。空き家問題の解決案の提案をより魅力的なものに磨き上げて、隣接する地域から問題解決に取り組める事業者を募ることや、シルバー人材、地域コミュニティ、NPO などの受け皿から事業者を育て上げることに傾注する必要がある。

過疎地など中山間地域での特徴に、隣家との距離が遠い。空き家率が 40% を超える地域が多い。またそのような地域の特徴として、管理出来る事業所が居ない。などの課題が挙げられる。この問題解決には、行政・自治会に地元農協や土木・建設業なども含めた管理等サービス提供事業者育成に向けた取組と整備が喫緊の課題として挙げられる。

(2) 相談員の研修・育成

相談者からの問い合わせから空き家の利活用までの流れの成否は、相談体制のレベルに依るところが大きい。したがって地域相談窓口相談員及び専門相談員を安定的に確保することと継続的な学習機会を確保すること、市町村担当課職員との連携強化の取組み等を継続していくことが肝要である。

(3) 事務局業務のコストの問題

持続可能な取組みとするために、事務局業務に伴い生じる経費や人件費等のコストの回収方法を相談から活用までの流れの中に組み込む方法について検討を行う必要がある。

5. 今後の展開

(1) 地区の空き家全数調査及び状況調査体制の確立

空き家利活用について積極的な提案と協力要請のあった市町村を対象に、強化モデル地区の事例を手本として、地区の空き家全数調査と状況調査を展開していく。現段階では、市町村行政が空き家問題解決に特化した委託事業を計画している地域もあり、先の今後の課題にも記載した、空き家問題解決に向けた継続的な窓口・相談体制などの運営も可能なる。

空き家所有者の多くは、その地域には居住していない場合がほとんどで、故に問題意識が低く放置している物件が多い。しかし、地域では、大きな諸問題を抱える空き家であることから、所有者からの相談を待つだけの体制ではなく、行政・地域・今後整備する管理サービス等事業者で協力して、空き家の把握と解決に向けた初期調査体制を確立することで、その後親族や所有者への具体的解決法を伴った連絡や指導が出来るように進める。

(2) 各戸の空き家状況調査手法及び共通評価手法の確立

各戸の空き家状況調査手法及び共通評価手法の最適化・標準化をすすめることによって、相談者・対応者ともに使いやすく、またマッチング・利活用のしやすいデータベースを作成する。すでに本協会では、高知工科大学と連携を図り、強化モデル地区の空き家に関するデータの分析を行っているところである。

(3) 空き家状況調査結果に基づくデータベースの有効活用

(2)のデータベースと分析結果を活用し、空き家対策窓口の相談対応力の強化と、空き家の潜在的利用者の積極的発掘を行う。さらに、行政や地域の代表者、民間企業、専門家等を交え、市町村あるいは地区単位の空き家の利活用について検討を行う協議機関設置に向けて必要な支援を行う。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 21 年 9 月 法人化		
代表者名	立道 和男		
連絡先担当者名	大田 隼輔		
連絡先	住所	〒780-0052	高知市大川筋 1 丁目 6 番 21 号
	電話	(088) 822-0303	
ホームページ	http://kochi-bcs.jp/		