

A-1-1 「空き家相談センターわかやま」運営事業			
事業主体	一般社団法人 ミチル空間プロジェクト		
対象地域	和歌山県全域		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・和歌山県全域を対象とした相談体制を、県及び市町村、宅建協会、地域の建築、法律の専門家等と連携して整備。 ・総合相談窓口1箇所を和歌山市内の法人事務所に設置し、全県の相談に対応。 		
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
事業期間内の目標	21件	35件	56件
本事業期間内の成果 (H28年2月26日時点)	40件	4件	44件

1. 事業の背景と目的

総務省「平成25年住宅・土地統計調査」によると、和歌山県内の空き家率は18.1%で全国ワースト3位となっており、今後もその増加が見込まれる。特に、大阪都心部のベッドタウンとなっている和歌山市等の紀北地域では、高度成長期に建設された郊外住宅団地の空き家問題が深刻化している。一方、多くの中山間地を抱える紀中・紀南地域では、少子高齢化による過疎の進行が顕著であり、I・Uターン移住による空き家活用が期待されている。

そこで一般社団法人ミチル空間プロジェクトでは、空き家問題のワンストップ窓口となる「空き家相談センターわかやま」を開設し、専属の専門家による総合的な相談体制を構築することで、空き家の管理・売買・賃貸・解体の際の相談対応や、必要な情報発信を行い、空き家の適正管理を促すことを目的とする。

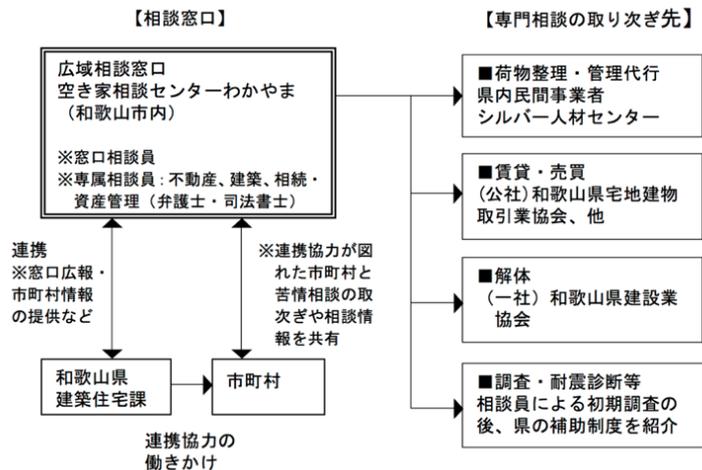
2. 事業の内容

(1) 事業の概要

取り組み項目	概要
1) 基礎情報調査	<ul style="list-style-type: none"> ①地域のサービス提供事業者の実態把握に係る調査 <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブや電話調査により、空き家管理代行サービス業者および荷物整理を調査し、サービス内容を把握した。 ・解体業者については、(一社)和歌山県建設業協会から地域別の会員名簿を入手した。 ・売買、賃貸の不動産業者については、(公社)和歌山県宅地建物取引業協会および(公社)全日本不動産協会和歌山県本部から地域別の会員名簿を入手した。 ②市町村等の担当窓口・支援制度等に係る調査 <ul style="list-style-type: none"> ・市町村の基本情報は県から提供を受けるとともに、県内30市町村の担当窓口、支援制度は訪問調査等により整理した。 ③相談事例の把握 <ul style="list-style-type: none"> ・(公社)和歌山県宅地建物取引業協会等の関係機関へのヒアリング調査及びパンフレット等の収集、空き家相談業務の事例の調査を行い、「空き家に関するQ&A」として整理した。
2) 相談員	<ul style="list-style-type: none"> ①相談マニュアルの作成 <ul style="list-style-type: none"> ・空き家の状況、空き家対策特別措置法等の基礎知識の他、相談員、相談受付、相談案件への対応、相談者への事後対応等の手続きを定めた相談員マニュアルを作成した。マニュアルは冊子版に加え、相

の研修・育成		談員研修会等で使用する簡易版(スライド)も作成した。
	②相談員の研修	<ul style="list-style-type: none"> 県内各地への訪問相談、現地調査および出張相談会を開催する際の相談員を育成するため、相談員候補者を公募し、相談員候補者の知識・経験等のレベルに応じて研修を行った。 初級研修会：相談員マニュアルを用いた座学研修（3回） 中級研修会：相談会での実地研修（相談補助） 上級研修会：相談会での実地研修（3件の相談対応）
3) 情報提供資料の作成	①Q & A等の情報提供リーフレットの作成	<ul style="list-style-type: none"> 県内市町村、関係団体等を通じて把握したトラブル事例や相談事例を元に、管理、活用、解体等の相談項目別のQ & Aやトラブル事例をまとめたリーフレットを作成した。 作成したリーフレットは、相談窓口及び関係団体、市町村の担当窓口で配布するとともに、ホームページで公開した。
	②ホームページの作成	<ul style="list-style-type: none"> 空き家所有者および利用希望者に対して、ホームページを作成し、「空き家相談センターわかやま」の事業内容、相談利用方法、空き家の情報（空き家バンク）等を掲載した。
4) 相談事業の実施	①相談窓口の設置	<ul style="list-style-type: none"> 空き家に関する相談を県内各地から受け付けるため、ワンストップ窓口である「空き家相談センターわかやま」を和歌山市内の当法人事務所に設置・運営した。 相談は、窓口相談の他、出張相談会、現地への訪問相談、電話・FAX、メールにより随時受け付けた。 相談のあった物件は、相談員が直接現地へ出向き、専門相談員によるケース会議資料作成のための外部・内部の状況調査を行った。
	②セミナーと併せた出張相談会の開催	<ul style="list-style-type: none"> 県内3地域（北部・中部・南部）の5市で出張相談会を計6回開催した。
	③窓口の周知	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口は、ホームページ、SNSおよび配布用リーフレットを作成し広報を行なった。 和歌山県および県内30市町村に対し、リーフレットを配布した。 県内30市町村の首長宛に、窓口開設の案内および広報の協力依頼を送付した。
5) 効果促進事業	①空き家等の診断、調査体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> 空き家管理条例等を制定している自治体等の先行事例を調査し、空き家調査票（チェックシート）を作成した。 空き家相談票を用いることで、どの相談員が調査した場合でも同一の基準で判断が可能な空き家等の診断、調査体制を構築した。
	②県民向け空き家セミナーの開催	<ul style="list-style-type: none"> 出張相談会と併せて、空き家活用の先進事例紹介、リノベーションやDIY賃貸等に関する空き家セミナーを実施した。

図1 相談体制



(2) 事業の手順

交付決定（6月22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。

図2 事業工程（平成27年6月22日～平成28年2月26日）

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	①地域のサービス提供事業者の実態把握に係る調査	■								
	②市町村等の担当窓口・支援制度等に係る調査		■							
	③相談事例と所有者等が管理等に取り組む際の留意点等の把握		ヒアリング	集計整理						
2) 相談員の研修・育成	①相談マニュアルの作成	■								
	②相談員の研修(初級・中級・上級) 時期は随時相談に応じて				■					
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等の情報提供パンフレット・リーフレットの作成		デザイン		印刷配布					
	②ホームページの作成			デザイン		情報掲載				
4) 相談事務の実施	①相談窓口の設置			試行	開設					
	②出張相談会の開催						●●	●	●	●●
	③窓口の周知				■					
5) 効果促進事業	①相談を通じて必要とされる空き家等の診断・調査体制の整備(連携団体と随時相談に応じて対応)		連携協議	体制整備	開始					
	②空き家の利用促進に係る県民向けセミナーの開催(相談会と合わせてセミナーを開催)						●●	●	●	●●

(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実態把握に係る調査

I) 荷物整理

ウェブや電話調査により、県内がサービス提供地域となっている荷物整理および空き家管理代行サービス業者を調査し、一覧にまとめた。これらの事業者から資料等を収集し、企業名、業種、提供地域、主な内容、頻度・費用を把握した。

荷物整理に関する主なサービス内容は、不用品回収・処分、遺品整理、ハウスクリーニング等であった。費用については、ワンルームマンションの荷物整理が30,000円前後からとなっていた。

表1 荷物整理事業者一覧

企業	業種	提供地域	主な内容	頻度・費用
A社	産業廃棄物収集運搬処理業 提携古物商許可証 提携	和歌山県内全域	遺品整理 ゴミ屋敷整理 不用品回収・処分・買取	軽トラック/台 ¥25,000 (税別) 2tトラック/台 ¥60,000 (税別) 4tトラック/台 ¥120,000 (税別)
B社	古物取扱正規許可業者	和歌山県内全域	遺品整理 特殊清掃(ゴミ屋敷や腐敗現場) 不用品回収 ハウスクリーニング	遺品整理 5立方 /¥60,000 (税別) ゴミ屋敷撤去、清掃 5立方 ¥60,000 (税別)

C社	運送業	有田郡・有田市・伊都郡・岩出市・海草郡・海南市・紀の川市・御坊市・田辺市・西牟婁郡・橋本市・日高郡・和歌山市	ハウスクリーニング 住まいの便利 住まいの安心	お部屋のおかたづけパック/¥30,000円～(税別) 生前整理パック/¥70,000円～(税別) メモリアル整理パック/¥110,000円～(税別)
D社	一般廃棄物収集運搬許可業者	和歌山市・岩出市・紀の川市	遺品整理 ゴミ屋敷整理	遺品整理 1R(単身) ¥35,000(税別)～ 片付け 1R(単身) ¥35,000(税別)～
E社	不用品回収・遺品整理・清掃業務	和歌山県内全域	遺品整理、ゴミ屋敷整理、不用品回収・処分・買取り、ハウスクリーニング	軽トラック/台 ¥15,000～(税別) 2tトラック/台 ¥50,000～(税別)
F社		和歌山県内全域	遺品整理 片付け整理 枝切・伐採・草刈	遺品整理 別途お見積り 不用品・粗大ゴミ等の回収・処分 ¥6,000(税別)～

II) 管理代行

管理代行業者のサービス提供地域は、比較的人口の多い市町が集まっている紀北地域が多かった。人口の少ない中山間地域の多い紀中・紀南では、管理物件までの移動距離が遠くなること、そのために費用が都市部に比べて割高になることから、サービスを提供している業者が少なかった。主なサービスの内容は、防犯対策・ホームセキュリティ、清掃、換気・通風、雨漏りチェック、外観チェック、庭木のチェック、郵便物整理等であった。費用については、月1回の見回りが5,000円程度からとなっていた。なお、何れも最近サービス参入したこともあり、調査時点でのサービス実績はないとのことだった。

表2 管理代行業者一覧

企業	業種	提供地域	主な内容	頻度・費用
A社	土木資材事業	和歌山市・海南市・紀の川市・岩出市	防犯対策 換気・通風 雨漏りチェック 外観チェック 庭木のチェック 郵便物整理	1回/月 ¥3,500(税別)～ 2回/月 ¥6,000(税別)～
B社	不動産業	福井県・京都府・和歌山県	基本：外回り巡回 外付郵便ポスト整理 その他：通気・換気 オプション：クリーニング、庭木剪定、ホームセキュリティ	1回/月 ¥2,000(税別)～
C社	不動産業	和歌山県	安全確認 郵便物回収サービス 雨漏り確認 ホームセキュリティ	1回/月 要見積り
D社	建設・不動産賃貸業	和歌山市 和歌山駅周辺	施錠の確認 換気・通風 雨漏りチェック 簡易清掃 庭木のチェック 郵便物回収	外部巡回：1回/月 ¥5,000(税別)～ 内外部巡回：1回/月 ¥10,000(税別)～
E社	建築設計業	橋本市・かつらぎ町・九度山町・紀ノ川市・岩出市	施錠の確認 換気・通風 雨漏りチェック 簡易清掃 庭木のチェック 郵便物回収	片道1時間以内 外部巡回：1回/月 ¥6,500(税別)～ 内外部巡回：1回/月 ¥10,000(税別)～ 2回/月 ¥19,000(税別)～

また、中山間地域の多い紀中・紀南地域については、荷物整理や管理代行を行う事業者が少ないあるいは費用が高額になってしまうことから、シルバー人材センターの利用も検討し、荷物整理に関する見積り依頼等を実施した（今年度は取り次ぎ実績なし）。

Ⅲ) 賃貸および売却

賃貸および売却に関する相談に対応する不動産業者については、その取り次ぎ先として（公社）和歌山県宅地建物取引業協会および（公社）全日本不動産協会和歌山県本部を選定し、相談案件の取り次ぎについて対応を依頼するとともに、それぞれから地域別の会員名簿を入手した。（公社）和歌山県宅地建物取引業協会については、県内不動産業者の90%が加盟しており、県内8つの支部でサービス提供していることから、ほぼ県内全域の相談案件に対応できると考える。

Ⅳ) 解体

解体に関する相談に対応する建設業者については、その取り次ぎ先として（一社）和歌山県建設業協会を選定し、相談案件の取り次ぎについて対応を依頼するとともに会員名簿を入手した。（一社）和歌山県建設業協会については、県内9支部でサービスを提供していることから、ほぼ県内全域の相談案件に対応できると考える。

【仲介及び解体事業者選定の方法について】

- ・相談者からの指定がない場合、原則として（一社）和歌山県宅地建物取引業協会もしくは（公社）全日本不動産協会和歌山県本部、（一社）和歌山県宅地建物取引業協会に登録のある業者より選定する
- ・物件の所在地域の業者から選定し、該当のない場合は他地域から選定する
- ・2社以上の見積り合わせを実施する

とし、相談者の利益および公益事業としての公平性に配慮した。

②市町村等の担当窓口・支援制度等に係る調査

市町村の基本情報は県から提供を受けるとともに、担当窓口および空き家の利活用、解体等の対策にかかる補助金等の支援制度の把握を行なった。

また、県の主催する会合の場や、個別市町村の訪問調査等により、空き家に関する支援制度を調査した。表3に、和歌山県および県内市町村の空き家等対策に関する助成制度を示す。（平成27年12月現在）

和歌山県では「和歌山県空き家バンク」に登録のある空き家を対象に、荷物整理や修繕のための助成制度が設けられている。また、木造家屋の耐震診断・耐震設計・耐震改修にかかる助成制度もあり、県内市町村を窓口として申込を行えば、耐震診断士が派遣や費用助成等の支援制度がある。その他、2市町で空き家の解体に対する助成制度が設けられている。

さらに県の協力を得て、県内30市町村の空き家担当部署の職員が参加する会合に参加し、「空き家相談センターわかやま」運営事業に関する説明を行ない、事業に対する協力要請を行った。

表3 和歌山県および県内30市町村の空き家担当窓口

平成28年2月26日時点

市町村名	担当窓口	空き家バンク	移住 (定住) 支援	空き家の活用・改修・解体費等の支援			
				活用	改修	解体	片付け等
和歌山県	建築住宅課	○			○		○、
和歌山市	建築指導課					○	
海南市	都市整備課	○					
橋本市	建築住宅課						
有田市	建設課						
御坊市	都市建設課						
田辺市	都市計画課		○				
新宮市	都市建設課						
紀の川市	都市計画課				○		
岩出市	都市計画課						
紀美野町	住民課						
かつらぎ町	総務課						
九度山町	建設課		○		○		
高野町	産業観光課		○		○		
湯浅町	総務課				○		
広川町	総務政策課				○	○	
有田川町	建設課						
美浜町	総務政策課						
日高町	総務政策課						
由良町	総務政策課						
印南町	生活環境課	○					
みなべ町	建設課						
日高川町	総務課						
白浜町	建設課						
上富田町	産業建設課						
すさみ町	総務課						
那智勝浦町	建設課						
太地町	総務課						
古座川町	産業建設課						
北山村	事業課		○		○		
串本町	建設課、住民課				○		

③相談事例の把握

(公社)和歌山県宅地建物取引業協会や自治体等の関係機関へのヒアリング調査を実施し、空き家に関する相談事例や空家管理に取り組む際の留意点の把握を行った。また、(公社)和歌山県宅地建物取引業協会より及びパンフレット等の収集、空き家相談業務の事例の調査を行い、「空き家に関するQ&A」を整理した。

Q&Aの調査結果については、相談員で情報共有を行うため、相談マニュアルに記載した。また、空き家所有者等に対しては、ホームページ、パンフレット・リーフレットに記載し、情報提供を行なった。

2) 相談員の研修・育成

①相談マニュアルの作成

空き家の状況、空き家対策特別措置法等の基礎知識の他、相談員、相談受付、相談案件への対応、相談者への事後対応等の手続きを定めた相談員マニュアルを作成した。

相談マニュアルや相談票の作成にあたっては、他団体の事例を参考に、専門分野が異なる上級相談員(5人)で検討し、作成した。なお、最終的には実際の相談結果等も反映させながら更新した。

さらに、冊子版に加え、相談員研修会等で使用する簡易版(スライド)も作成した。

表4 相談員マニュアルの目次

第1部 本編
1. 相談員
1-2. 中級相談員
1-3. 上級相談員
1-4. 相談員の管理
1-5. 専門相談員
2. 相談受付
2-1. 相談受付体制
2-2. 相談対応
2-3. 空き家調査
2-4. ケース会議
3. 相談案件への対応
3-1. 荷物整理および管理
3-2. 活用および寄付
3-3. 賃貸および売却
3-4. 解体
4. 相談者等への事後対応
4-1. 情報共有のルール
第2部 資料編
1. 空き家相談の取次先に関する情報
1-1. 専門相談員
1-2. 取り次ぎ先に関する資料名
2. 和歌山県および県内市町村に関する情報
2-1. 市町村担当窓口
2-2. 市町村補助制度

図3 相談票

1 相談員			
相談員氏名	相談員登録番号	相談日	平成 年 月 日
相談日	相談受付番号		
2 相談者			
相談者名及び性別	男・女	相談受付方法	電話・来訪 その他()
相談者の住所及び電話番号	TEL: () -		
3 空き家物件			
物件の所在地			
構造等	木造・非木造・一戸建て・長屋建て・共同住宅	階数	地上 階・地下 階
物件の主要用途	築後年数	年	空き家年数
物件の所有者	土地の所有者 物件の所有者と同じ・異なる 異なる場合()		
所有者と相談者との関係			
4 相談			
○相談の要旨			
。			
○相談への対応			

※ 2回目以降の相談継続案件の場合、上記2・3の記述については省略できる。

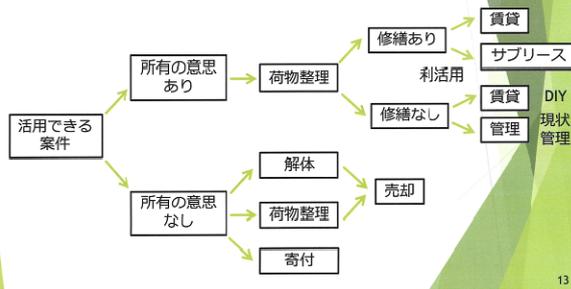
【備考】 この相談票は、相談を受けた翌日までに提出してください。

図4 相談員マニュアル(簡易版)

2. 空き家相談への対応

2) 相談の流れ ~その2・活用できる案件~

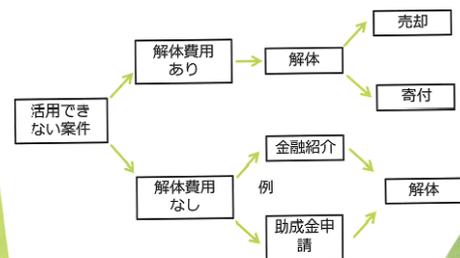
- ・「所有の意思」を確認
- ・「あり」の場合は利活用、「なし」の場合は売却や寄付で対応



2. 空き家相談への対応

2) 相談の流れ ~その3・活用できない案件~

- ・「解体費用」の有無により対応
- ・自治体による行政代執行による解体にも費用負担が必要



②相談員の研修

県内各地への訪問相談、現地調査および出張相談会を開催する際の相談員を育成するため、相談員候補者を公募し、相談員候補者の知識・経験等のレベルに応じて研修を行った。

育成方法については、相談員を初級、中級、上級の3段階に分け、それぞれレベルに応じて研修を行った。初級相談員は、座学研修、中級・上級相談員研修は、出張相談会等での実地研修（中級相談員研修：相談補佐、上級相談員研修：上級相談員の指導・補助の元での相談対応）とした。

なお、窓口開設当初の上級相談員5名については、空き家相談窓口を既に開設している（NPO法人）空き家コンシェルジュ（奈良県）の空き家対策の手法および相談への対応方法についての研修を受けた。

(1) 初級相談員

- ・座学による研修とする。（空き家問題の一般知識、相談窓口での対応方法等に関する初級相談員セミナーの受講）
- ・判断基準は、相談窓口にて電話応対等が出来ること。

(2) 中級相談員

- ・実地による研修とする。（空き家相談会において、上級相談員が実施する空き家相談の補佐）
- ・判断基準は、上級相談員の相談対応の補佐が出来ること。

(3) 上級相談員

- ・専門家による実地研修とする。（空き家相談会において、上級相談員の研修・指導の元、3回以上空き家相談を担当し、解決策の提案およびそのための手続きを行う）
- ・上記研修を修了した後、本法人役員による面接試験（これまでに担当した相談対応の内容や、相談員としての心構えを問う）を実施する。
- ・判断基準は、単独で相談対応が出来ること。

表5 初級相談員セミナーの概要

日時	会場	参加者数 (内、初級相談員登録者数)
平成27年10月8日	和歌山大学まちづくりプロジェクト室*	12人(5人)
平成27年12月5日	同上	3人(1人)
平成28年1月25日	同上	1人(0人)

※：和歌山市内

相談員育成の第1段階となる初級相談員セミナーの参加者は、今年度、計16名で、参加後初級相談員に登録した者は6名であった。

参加者からは、「不動産に関する知識を活かした活動を行ないたい」「ボランティアで県内全域に現地調査に出向くのは難しい」といった意見が寄せられた。

本年度の最終的な成果は、平成28年2月26日現在、初級相談員が3名、中級相談員が3名、上級相談員が0名であった。なお、中級相談員1名が上級相談員研修を終了し、今後、理事会の承認をもって上級相談員となる予定である。

上級相談員候補者からは、「実地研修は初め戸惑うが、やはり実際の相談対応の現場を見ないと上手くならない」「(不動産に関する知識はあるのでよいが)法律や税金といった専門的なこととなると、すぐには対応できないので、相談者が不安にならないよう、いかに専門相談員に取り次げるかといった課題がある」といった意見が寄せられた。

なお、当初は中級相談員、上級相談員についても座学研修で育成する予定であったが、初級相談員セミナー終了後、実際に初級相談員として登録に至った人数が少なかったこと、(窓口開設当初からの)上級相談員が新規の相談員の経験・能力を見ながらの実地研修を実施した方が実施しやすいと判断したことから、中級以降の研修については、出張相談会の現場で実践的な研修を実施することとした。

また、窓口相談にあたる相談員とは別に、法務、税務、不動産、建築等の専門的な相談に対応するため、有資格者による専門相談員を設けた。

専門相談員は、本事業開始前の平成 27 年 6 月 8 日に開催した空き家相談センターわかやま事業説明会に参加した専門家に対し、当事業への協力を依頼し、承諾を得られた方に対し、当法人の理事長が委嘱した。

現在、弁護士 1 名、司法書士 1 名、税理士 1 名、不動産鑑定士 1 名、土地家屋調査士、宅地建物取引士 3 名、建築士 2 名の専門家で構成する。

写真 1 初級相談員セミナーの様子



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 Q & A 等の情報提供パンフレット・リーフレットの作成

県内市町村、関係団体等を通じて把握したトラブル事例や相談事例を元に、管理、活用、解体等の相談項目別の Q & A やトラブル事例をまとめたパンフレットおよび広く配布するためのリーフレット(パンフレットを再編集したもの)を作成した。

作成したリーフレットは、相談窓口及び関係団体、市町村の担当窓口で配布するとともに、ホームページでダウンロード可能な PDF 形式で公開した。

表 6 Q & A の Q (質問) の抜粋

相談項目	Q (質問)
相談全般	<ul style="list-style-type: none"> ・相談は無料ですか？ ・空き家を実際に見て判断してもらうことはできますか？
荷物整理 管理代行	<ul style="list-style-type: none"> ・荷物が多すぎて整理ができないのですが？ ・管理代行にはどのようなサービスがありますか？ ・手放したくないので、当面管理だけお願いすることはできますか？
賃貸・売買	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家を売る、貸すにはどのような手続きが必要ですか？ ・倉庫・駐車場や田畑・空き地がある場合まとめてなんとかなるものなのでしょうか？
解体	<ul style="list-style-type: none"> ・危険な空き家を行政で取り壊してもらうことはできますか？ ・公的機関による解体費用の補助、助成はありますか？

図5 作成したリーフレット

空き家のお困りごととは 空き家相談センターわかやまに ご相談ください

空き家に関するお悩み、
各分野の専門家が的確なアドバイスを行います。
ご相談については無料ですので、
どうぞぜひお問い合わせください。

よくあるご質問

Q.相談は無料ですか？
窓口はもちろん電話、FAX、メール、相談会での相談についても無料です。(窓口へのご相談にお越しの場合は予約をお願いたします。)何らかの事由により実費がかかる場合は、必ずご連絡をいたします。

Q.空き家を実際に見て判断してもらうことはできますか？
相談者の方のご都合によっては、実際に見せて頂くこともあります。必要であれば、専門業者の方に立ち合わせてもらうことにより、売却価格の査定や荷物整理の見積り等ができるだけ早急にお出しできるようにいたします。

**Q.倉庫・駐車場や田畑・空き地がある場合
まとめてなんとかなるものなのでしょうか？**
同時に一括でご購入されるお客様がいらっしゃれば、その方にお譲りすることになります。もちろん別々にそれぞれの物件等に分けて前後進で、売買や活用することも可能です。こうした複数の不動産についての売買や活用については当該個体と一冊に色々々角度から考えるようにしたほうがよいでしょう。

**空き家の相談窓口
空き家相談センターわかやま**
TEL.073-427-6070
受付時間 10:00～19:00 (日祝休み)
お問い合わせはメールでも承っております。お気軽にご連絡ください。
メール: info@michiru-space.jp HP: http://michiru-space.jp/
〒640-8158 和歌山県和歌山市十二番丁917番地ジュ十二番丁502
一般社団法人ミズル空間プロジェクト

空き家で 困っていませんか？

空き家相談センターわかやま

「空き家相談センターわかやま」は、空き家の無料相談窓口です。
建築士や弁護士、税理士、司法書士などの各専門家が、的確なアドバイスを行います。
また、賃貸、売買、建物修繕、解体、荷物整理などの専門機関や協会とも連携をとっています。
※一般社団法人ミズル空間プロジェクト

空き家のことで困っていませんか？

空き家は どうして問題なの？

空き家の放置は、様々な問題の原因となり得ます

空き家を放置した場合の危険の例	空家対策の推進に関する特別措置法(空家対策法)の趣旨	空家を売却する際の留意点
<ul style="list-style-type: none"> 火災の危険 建物の劣化 隣接者の苦情 近隣住民の苦情 	<ul style="list-style-type: none"> 所有者の負担軽減 売却による空家の削減 売却しにくい場合は買取の促進 	<ul style="list-style-type: none"> 空家を売却する際の留意点 この法律により、簡易のある空き家の所有者に、売却の権利が優先的に付与される。命令できることになりました。最悪の場合、所有者負担による強制売却が行われ、支払えない場合は買取りが押し付けられることとなります。

空き家の荷物整理が大変…

荷物整理専門サービスの利用も、選択肢の一つです

代表的な荷物整理専門サービスの例	空き家に荷物が残っていること、重大な災害の原因となり得ますし、荷物を残すにも必ず行わなければならないことなので、空き家の荷物整理は、早めに行っておくことをおすすめいたします。
<ul style="list-style-type: none"> 不用品引き取りサービス 荷物整理代行サービス 	<ul style="list-style-type: none"> ご自分で行うのが難しい以上、大変な荷物整理、専門サービスの利用は、選択肢の一つです。空き家相談センターわかやまでは、相談内容に応じた荷物整理サービス業者をご紹介いたします。

空き家を管理したいけども…

「空き家巡回サービス」で状況に応じた空き家管理を

空き家巡回サービスの内容	空き家の管理、および売却に際しても、単体により必要な管理方法は様々。一括的に簡単な管理を行えば済む場合もあれば、今後のことを考えて本格的に管理を行わなければならない場合もあります。
<ul style="list-style-type: none"> 電気、換気、通気 清掃 メンテナンス確認 雨漏りの確認 ポスト整理 	<ul style="list-style-type: none"> 以下のサービスも追加できます(別途お見積り) 基本的な修繕、固定 必要な設備の修理 近隣挨拶の代行 その他、必要なサービス

空き家を解体することはできるの？

もちろん、解体も一つの手段です

建物のメリットとデメリット	建物の解体には費用が必要となりますが、様々なリスクを回避する効果的な手段のひとつ。自治体により空き家の解体に補助金を出しているところもあります。
<ul style="list-style-type: none"> メリット 解体することで、様々なリスクがなくなる 自治体により、解体費への補助金・助成金がある 	<ul style="list-style-type: none"> デメリット 解体後の外付けが必要 解体後は固定資産税が大額になるため、対策が必要

空き家を売る・貸すにはどうすれば？

売買・賃貸は、不動産業者を活用しましょう

売買・賃貸のメリットとデメリット	売却・賃貸は当事者間同士で行うことも可能ですが、後々のトラブルを避けるため、不動産業者を入れる方が安心です。不動産業者に適宜の依頼をするのも可能ですので、上手に活用しましょう。
<ul style="list-style-type: none"> メリット 売却の場合、家の管理や誘引から解放される 賃貸の場合、建物が手元に残り、安定収入がある 	<ul style="list-style-type: none"> デメリット 将来的に売却・賃貸につながるわけではない 賃貸の場合は、設備の維持費なども継続的に発生

壊さずに、利活用はできないかな？

利活用にも、たくさん方法があります

利活用の代表的な方法	建物を利用しながら利用する方法は、もちろんそのまま利用する場合もあれば、改造して利用したり、それまでは別の用途として用いたり、あるいは数層だけを賃貸するなど、たくさん方法があります。
<ul style="list-style-type: none"> 空き家の建物や敷地を有効活用する サブリース 賃貸を希望する方の募集 リノベーション 併用 	<ul style="list-style-type: none"> 建物、建物によっては、用途の変更も必要ですが、賃貸の契約も必要ですが、賃貸の維持を行うことができます。 建物を使った場合には積極的な利活用の検討をおすすめいたします。空き家相談センターわかやまでは、ご相談内容や、建物の状況に応じた最適な方法をご案内いたします。

②ホームページの作成

和歌山県内外の空き家所有者および利用希望者に対して、和歌山の空き家に関する各種情報を発信するためのホームページを開設した。コンテンツは、「空き家相談センターわかやま」の事業内容、相談利用方法、空き家の情報(空き家バンク)等を掲載した。

さらに、SNSを活用した広報活動を行うため、Facebook ページも作成し、出張相談会のお知らせや空き家バンクの新着等のホームページの更新情報を積極的に発信した。

ホームページ URL : http://michiru-space.jp

Facebook ページ URL : https://www.facebook.com/ミチル空間プロジェクト-411527882357722/

図6 開設したホームページの主要
トップページ



センターの紹介



空き家バンク



活動内容



図7 ホームページでのQ & Aの掲載



表7 Q & Aの主な内容

<p>Q：相談は無料ですか？</p> <p>A：窓口はもちろん電話、FAX、メール、相談会でのご相談についても無料です。（窓口へのご相談にお越しの場合は予約をお願いします）何らかの事情により費用（実費）が必要となる場合は、必ずご連絡をいたします。</p>
<p>Q：空き家を実際に見て判断してもらうことはできますか？</p> <p>A：相談者の方のご意向によっては、実際に見させて頂くこともあります。必要であれば、専門業者の方に立ち会ってもらうことにより、売却価格の査定や荷物整理の見積り等できるだけ早急にお出しできるようにいたします。</p>
<p>Q：危険な空き家を行政で取り壊してもらうことはできますか？</p> <p>A：所有者に建物の管理責任があり、危険な老朽空き家を取り壊すのももちろん所有者の役割です。どんな空き家でも私有財産なので、危険だからといって行政が勝手に取り壊すことはできません。ただし、倒壊の恐れや衛生上問題のある空き家(特定空き家)の所有者に対する行政執行、つまり市町村の判断で強制的に取り壊しが行われる場合もありますが、その場合の費用は所有者の負担となります。</p>
<p>Q：倉庫・駐車場や田畑・空き地がある場合まとめてなんとかなるものなのでしょうか？</p> <p>A：同時に一括でご購入されるお客様がいらっしゃれば、その方にお譲りすることになりますが、もちろん別々にそれぞれの物件等を分けて同時進行で、売買や利活用することも可能です。こう言った複数の不動産についての売買や利活用については当団体と一緒に色々な角度から考えるようにしたほうがよいでしょう。</p>

4) 相談事業の実施

①相談窓口の設置

空き家に関する相談を県内各地から受け付けるため、ワンストップ窓口である「空き家相談センターわかやま」を和歌山市内の当法人事務所に設置・運営した。

相談は、窓口相談の他、出張相談会、現地への訪問相談、電話・FAX、メールにより随時受け付けた。

相談のあった物件は、相談員が直接現地へ出向き、空き家調査票を用いて、専門相談員によるケース会議資料作成のための外部・内部の状況調査を行った。

なお、相談員相互で相談内容を共有するため、相談票の内容をワープロ入力し、PDF化したものを、グーグルドライブで共有している。また空き家バンクへ掲載した際には、Facebook で告知している。

相談窓口での相談受付に用いるため、空き家管理条例等を制定している自治体等の先行事例を調査し、空き家調査票（チェックシート）を作成した。

空き家相談票を用いることで、いずれの相談員が調査した場合でも同一の基準で判断が可能な空き家等の診断、調査体制を構築した。

写真2 相談窓口と相談コーナー



図8 空き家調査票

所在地等				
調査年月日				調査員
所在地				
事前調査	<input type="checkbox"/> 水道閉栓 <input type="checkbox"/> 住民票情報 <input type="checkbox"/> 和歌山市空き家台帳 <input type="checkbox"/> 和歌山県廃墟調査 <input type="checkbox"/> その他（ゼンリン、意向調査など）			
空き家判定				
判定	<input type="checkbox"/> 空き家 <input type="checkbox"/> 居住中（使用中） <input type="checkbox"/> 不明			
空き家判定基準	表札	A 有 氏名()	B 無	
	電気メータ	A 動いている	B 動いていない	C 確認できない
	郵便受け	A 郵便物が溜まっている	B 郵便物は溜まっていない	C ふさがれている
	雨戸	A 全部締切	B 一部締切	C 締切なし
	生活状況	A 洗濯物無し	B 鉢植え・植栽なし	C 家庭用品等が確認できない
	不動産会社の案内看板	A 有 管理会社()	B 無	
調査項目				
用途	A 一戸建て	B 店舗併用住宅	C その他 ()	
建て方	A 一戸建て	B 長屋	C その他 ()	
構造	A 木造	B 鉄筋コンクリート	C 鉄骨	D その他()
階数	A 一階建て	B 二階建て	C 三階建て	D その他()
特定空家等判定				
危険性の状況	点検項目	無し	有り	著しい
	建物の傾斜			
	外壁の破損			
	屋根の破損			
	バルコニー、看板の破損			
	その他			
衛生状況	放置ゴミ			
	浄化槽等の放置、破損による汚物の流出、臭気			
	その他			
景観を損なっている状況	建築物の汚れ			
	全面を覆う立木等			
	外壁を覆う落書き			
周辺の生活環境保全への影響状況	その他			
	施錠の有無			
	窓ガラスの破損			
	開口部の開放			
	動物のすみつき			
立木のはみ出し				
その他				
写真番号	/ / / /			
不良度測定点数				
備考				
近隣聞き込み調査				
空き家になってからの経過年数、前所有者名や家族構成など／建物構造別に別表第1～3を記載				

②空き家セミナーと併せた出張相談会の開催

県内3地域（北部・中部・南部）で出張相談会を計6回開催した。

出張相談会と併せて、空き家活用の先進事例紹介、リノベーションやDIY賃貸等に関する空き家セミナーを実施した。出張相談会と併せて実施することで、相談者がセミナーを受講した後に、空き家に対する知識や空き家相談センターわかやまの相談体制を知った上で、気軽に相談できる体制を整えた。

相談員の体制は、原則、不動産もしくは建築に関する資格を有する上級相談員を2名以上配置することとし、当日の相談者からの相談内容にできるだけ会場で回答できるよう心がけた。

なお、相談会を実施した市町村との連携体制として、相談会のお知らせの広報への開催、会場の手配を依頼した他、空き家問題担当職員の空き家セミナーへの参加を依頼した。

結果として、広報活動不足や空き家相談センターわかやま自身の認知度不足もあり、各会場とも相談会に参加した方は1組程度であった。また、相談会のみを実施した和歌山市会場と比較し、空き家セミナーを併催した印南町他3会場では、1～2名程度ではあるがセミナー後の相談会への参加者も多かった。

表8 相談会及びセミナーの開催内容と参加者数

開催日	開催場所	相談員	参加者数	
			相談会	セミナー
11月1日	印南町 印南町公民館	4名	1組、計2名	10名
12月5日	和歌山市 和歌山大学まちづくりプロジェクト室	4名	1組、計1名	
12月23日	有田市 有田市消防本部	4名	1組、計2名	6名
1月25日	和歌山市 和歌山大学まちづくりプロジェクト室	4名	0組、計0名	
2月7日	田辺市 田辺市民総合センター	4名	3組、計5名	8名
2月14日	橋本市 橋本市役所本庁舎	5名	1組、計1名	7名

写真3 出張相談会（有田市）の様子



写真4 橋本市会場でのセミナーの様子



③窓口の周知

相談窓口は、ホームページ、SNS および配布用リーフレットを作成し広報を行なった。和歌山県および県内 30 市町村に対しリーフレットを配布した。

また、県内 30 市町村の首長宛に、窓口開設の案内および広報の協力依頼を送付し、和歌山県、印南町、有田市、田辺市、橋本市の 5 自治体が広報掲載頂けた。橋本市については、空き家相談に関する窓口として、市のホームページへ掲載頂けた。

図 9 橋本市ホームページでの窓口開設情報の掲載



http://www.chw.jp/life_mokuteki/sodan/akiyasoudan.html (平成 28 年 2 月 26 日閲覧)

④相談実績

相談件数は 44 件で、相談者の内訳は、空き家所有者本人が 25 件、所有者本人以外が 15 件、空き家利用希望者が 4 件だった (表 9)。

空き家所有者等からの相談は、当初目標の 21 件を大きく上回った一方、空き家利用希望者からの相談は当初目標の 35 件を大きく下回った。この理由として、相談窓口の開設時期と同時期に、和歌山県が過疎対策・移住希望者向けに空き家利用希望者の窓口 (空き家バンク制度) を設置したことで、そちらに情報が集中したためと考えられる。

相談内容は、空き家所有者本人と所有者本人以外の人からは、売買に関する相談が一番多かった。また、所有者からは解体に関する相談も多く寄せられた。

相談方法については、いずれの相談者からも電話による相談が 32/44 件で、最も多かった。一方で出張相談会での相談は、相談窓口の認知度不足、広報不足の反省もあり、全部で 5/44 件に留まった。

相談者の県内・県外の別では、県内 26 件、県外 19 件であった。県外に向けた広報がほとんど無かったため、県外在住者からの相談が少なかった。県内在住者に比べて空き家相談に対する支援が必要な県外在住者に対するサポートが必要となる。

相談方法については、いずれも電話が一番多かった。

表9 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9月1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			1			1
	売買	10	1	1	2		14
	賃貸	1					1
	解体	5			1		6
	上記以外	1					1
	複合	2					2
	小計	19	1	2	3	0	25
所有者本人以外	管理						0
	売買	6	1		1		8
	賃貸	1				1	2
	解体	1		1			2
	上記以外					1	1
	複合	1			1		2
	小計	9	1	1	2	2	15
空き家利用希望者	管理						0
	売買	1					1
	賃貸	2					2
	解体						0
	上記以外						0
	複合	1					1
	小計	4	0	0	0	0	4
合計	管理			1			1
	売買	17	2	1	3		23
	賃貸	4				1	5
	解体	6		1	1		8
	上記以外	1				1	2
	複合	4			1		6
	計	32	2	3	5	2	44

表10 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
県内在住者	23		1	2		26
県外在住者	10	2	1	5	1	19

表 1 1 相談者が相談窓口等を知った方法

	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	
相談窓口	都道府県内 在住者	1		1	7			16		25
	都道府県外 在住者	1		1	8	1		1		12
	計	2	0	2	15	1	0	17	0	37
出前相談会等	都道府県内 在住者						5			5
	都道府県外 在住者						2			2
	計	0	0	0	0	0	7	0	0	7

相談窓口で電話等で連絡をいただいた相談者が相談窓口を知ったきっかけは、新聞・雑誌・テレビ等のメディア情報が17件と最も多く、次いで都道府県・市町村窓口からの紹介が15件であった。当法人の自前の広報媒体であるホームページやリーフレットで相談窓口を知った方はほとんどいなかった。

一方、出前相談会場での相談者については、同時に開催した空き家セミナー（に関する当団体・開催市町村の広報）がきっかけで相談窓口を知った方が大半であった。

なお、主な相談内容としては、「配偶者が亡くなった後、その実家を相続したが、利用する意思がないため処分したい」等、空き家の持ち主（相続人）からの売却依頼に関する相談が多かった。

図 1 0 主な相談内容とその対応

相談事例 1



性別：女性30歳代
 相談受付方法：電話
 ※空き家コンシェルジュ様紹介
 構造：木造平屋
 相談内容：祖母の実家で、何かに使ってほしい。売却はこの辺の水利組合が複雑なので難しいかも。
 対応：賃貸で貸せるか現地を確認したところ雨漏りはあるが、程度は悪くない。初期投資も少しできる。
 結果：賃貸で募集をかける予定。

相談事例 2

相談者 40代女性（所有者の子）
 ・地元紙を閲覧し直接相談にこられました。
 ・所有者が施設に入り、空き家状態となった。売却以外で有効な活用はできないか？との相談
 ・家財道具がすべて残っている。
 ・裏側の「ラック」や「ロッカ」が朽ちてきており早急に対処したい。



5) 効果促進事業

①相談を通じて必要とされる空き家等の診断、調査体制の整備

当初、一般社団法人和歌山県建築士会に協力を依頼し、空き家等の診断体制を構築する予定であったが、既に和歌山県が住宅耐震化促進施策の一環として、県内市町村を窓口とし建築士会に取り次ぐ方式で、耐震診断、耐震設計、耐震改修に関する業務を実施していることから、これとの重複を避けるため独自の空き家等の診断・調査体制の構築は行わないこととした。

そのため、当法人では空き家等の診断、調査に関する相談があった場合、管理状況や家屋の原状について必要に応じ、調査票を用いた現地での初期調査のみ行うこととした。(内容は4)「①相談窓口の設置」参照)

参考：和歌山県県土整備部都市住宅局建築住宅課 住宅耐震化促進トップページ

<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/080800/taishin/top.html>

なお、今年度については、実際に空き家等の診断に関する相談は0件であった。

②県民向け空き家セミナーの開催

出張相談会と併せて実施(内容は4)②「出張相談会」参照)

3. 事後評価

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

賃貸・売却、解体サービスを実施している事業者情報については、各種業界団体があったため、そのネットワークを活用し、県内をほぼ網羅できる形で相談取り次ぎ体制を構築できた。しかし、荷物整理・管理代行サービスを実施している事業者情報については、人口の多い和歌山市を含む紀北地域でサービスを実施する事業者がほとんどであったため、紀中・紀南地域でサービスを実施している事業者を引き続き開拓したい。

県内市町村の情報に関しては、和歌山県の協力が得られたこともあり、担当窓口や支援制度の情報が収集できた。引き続き連携を深めていきたい。

2) 相談員の研修・育成

上級相談員の質を担保するため、当初予定の座学研修から実地育成に変更したことから育成に時間が掛かり、新規の上級相談員が育たなかった(なお、平成28年2月26日現在、1名が上級相談員研修を終了し、理事会の承認をもって上級相談員とする予定)。

また、初級相談員登録者が紀北地域に偏っていた(6名中5名が和歌山市在住者)ことから、次年度以降は初級相談員セミナー紀中・紀南地域でも開催し、すそ野を広げていきたい。

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

県外の空き家所有者等へ向けた窓口開設をお知らせする情報提供ツールがなかったため、県外の相談者からの問い合わせが少なかった。固定資産税の納付書等に広告を掲載してもらう等、県外在住者への情報提供の工夫を考える必要がある。また、県の東京・大阪オフィスとの連携、県人会との連携といった和歌山県関係団体を通じたアプローチや、各都道府県の空き家相談窓口との連携について検討する必要が合った。

その他、資料の内容については、自治体によりルールが異なる項目をホームページやパンフレットに掲載する際、事前に入念な確認が必要なものがあった。例えば、パンフレット・リーフレットで、荷物整理に関するQ&Aの項目に「不用品回収サービス」に関する記述を行ったところ、ある自治体から一

般廃棄物の収集・運搬の許可に関する指摘があり、こういった項目について、再度、自治体関係者から意見を求める等の配慮が必要である。

4) 相談事業の実施

空き家所有者等からの相談は33件で、当初目標(21件)を達成できた。電話相談の後、なるべく現地(空き家)で面談し、相談者の意向を伺う事で安心、信用が得られた。

空き家利用希望者からの相談は4件と、当初目標(35件)には達しなかった。理由として、空き家バンクの登録物件が少なかったこと、連携先の和歌山県過疎対策課との連携不足がある。

出張相談会を6回実施したが、各回の参加者が0~2組で合計7組に留まった。出張相談会に関する広報は、本法人のホームページ、SNSでの告知、自治体広報誌への掲載を行っていたが、市民の目に留まる機会が少なかったと考えられる。今後参加者を増やすための方策として、出張相談会の開催時にはポスター・チラシを作成し、積極的に広報活動を行なっていく必要がある。

5) 効果促進事業

相談を通じた劣化診断調査については、県の住宅耐震化促進施策の一環として、市町村と建築士会との連携による耐震診断、耐震設計、耐震改修等を実施していることが判明したことから、独自の診断・調査体制の構築には取組まなかったが、診断に関する相談があった場合の対応として、現地での初期調査のみ行う空き家調査票を作成したことで、相談員が同一基準で空き家調査を実施できる体制が整った。ただし、診断に関する相談は0件だった。

また、県民向けセミナーについては、出張相談会と併せて実施することで、相談者がセミナーを受講した後に、空き家に対する知識や空き家相談センターわかやまの相談体制を知った上で、気軽に相談できる体制を整えることができた。今年度は合計4会場で実施し、参加者はそれほど多くなかったが、市町村との連携が進み、空き家相談センターわかやまの認知度が高まれば参加者数も増えると考えられる。

4. 今後の課題

①新規相談員の育成

相談員の育成方法を座学から実施育成に変更したため、新規相談員に時間を要した。

来年度は更に多くの相談会を開催し、相談件数を増やし実地育成の機会を設けることで、上級相談員の育成を進める。

②上級相談員等の判断基準の明確化

上級相談員の指導の元、3回以上の空き家相談を担当として適切な対応が出来ることとした。

さらに相談員マニュアルにて相談受付の手順を統一したが、引き続きどの相談員でも同じ対応ができるよう研修を行う。

③過疎化が進む紀南地域での管理サービスの担い手の発掘

管理代行業者は比較的人口の多い市町が集まっている紀北地域に集中し、紀南地域でサービス提供する場合は車で2~3時間かかる。

管理代行業者が無い地域については、警備会社、シルバー人材センター等、他業種との連携を図ることで、県内全域で管理代行サービスを提供できるようにする。

④相談事業継続のための工夫

現在のところ、売買、賃貸、解体に関する相談が多く、専門事業者への取り次ぎ対応が中心である。今後の事業継続に向けた、サブリースによる空き家活用事業等の展開を検討している。

空き家利用希望者からの相談が当初目標に達しなかった。和歌山県過疎対策課でも平成 27 年度より移住希望者向け空き家バンク制度を立ち上げたことから、双方の連携を図りたい。

5. 今後の展開

上記の課題を解決するため、次年度は以下の 3 項目について重点的に実施する

①県内市町村との連携強化（自治体広報や固定資産税納付書等への相談窓口の案内掲載依頼）

②空き家相談会の開催（目標 12 会場）

今年度、相談会を実施した自治体を中心に継続して開催し、更に和歌山県広域郡部の振興局単位で相談会を実施し、空き家の問題の周知と啓発を図る。

③空き家利用希望者に対する相談窓口の周知（和歌山県過疎対策課との連携）

当相談窓口では主に空き家の売却・賃貸、活用についての相談が多く寄せられている。全国に向け移住などのPRを行っている和歌山県の過疎対策課と連携を取ることで、和歌山県空き家バンク利用者へのより多くの情報を届けることが出来る。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 27 年 3 月 26 日		
代表者名	南 順子		
連絡先担当者名	南 順子		
連絡先	住所	〒640-8158	和歌山県和歌山市 12 番丁 9 リヴァージュ十二番丁 502
	電話	073-427-6070	
ホームページ	http://michiru-space.jp		