

A-15 埼玉県空き家の管理・活用による持続可能な地域づくり事業			
事業主体	公益財団法人 日本賃貸住宅管理協会さいたま支部		
対象地域	埼玉県全域		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・埼玉県全域を対象とした相談体制を、県及び市町村、リノベーション住宅推進協議会、移住・住み替え支援機構等と連携して整備。 ・総合相談窓口1箇所をさいたま市内の協会さいたま支部に設置し、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	50件	30件	80件
本事業期間内の成果 (H28年2月26日時点)	11件	2件	13件

1. 事業の背景と目的

平成25年の住宅・土地統計調査によると埼玉県内の住宅ストックは約327万戸、そのうち空き家は約36万戸あり、空き家率は10.9%となっている。これは全都道府県の中で4番目に低い数値ではあるものの、平成20年時点と比べると、空き家の戸数は約3万戸と増加傾向にあり、地域の実情に応じた適正管理や流通等の相談対応や診断調査等の体制整備が急務となっている。

当協会さいたま支部では、埼玉県全域を対象とした空き家の管理・活用・解体による持続可能な地域づくりを目的として、県都市整備部建築安全課及び空き家対策の主体となる市町村を県と関係団体が支援するための「埼玉県空き家対策連絡会議」(連絡会議)の参加市町村・不動産関連団体と連携して整備する。

そのためには協会支部内に常設の広域相談窓口を設置し、相談内容に応じた専門家への取次体制の確立を図り、空き家対策で地域に貢献していく。

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調査

① 市町村の支援制度の把握

埼玉県建築安全課の協力のもと空き家対策連絡会議の各市町村とのメール網を活用して、市町村を対象としたアンケート調査を実施し、相談窓口や支援制度を把握し、一覧表として整理する。

② 管理代行サービス事業者及びサービス内容・費用等の実態把握

当支部会員へのアンケート調査を通じて管理サービスの実績のある8社を特定し、サービス内容、料金、対応地域等をヒアリング調査してリスト化した。

③ 解体事業者及び解体費用等の実態把握

県解体業協会の協力を得て、同協会会員のうち戸建住宅の解体実績のある4社を対象に、解体費用、解体の流れ、その他残置物・近隣粉塵対策養生費等をヒアリング調査し、整理した。

2) 相談員の研修・育成

① 相談マニュアルの作成

基礎調査結果を踏まえて、相談の流れ、電話相談のポイント、相談受付票（購入・賃貸・移住）の書き方。管理代行サービス事業者及びサービス内容・費用、解体事業者及び費用、埼玉県市町村・連携団体・事業者連絡先一覧、空き家管理・活用・解体、その他に係るQ&A、ホームページ「埼玉県 空き家の窓」の活用などの相談マニュアルを作成した。

② 相談員の研修・育成

当支部会員で賃貸不動産管理士・宅地建物取引士を専任相談員（1名）と、支部事務局が補助相談員（2名）を対象に、相談業務開始前に基礎的な研修を実施するとともに、一定期間後に専門相談への取次ぎと相談進捗・相談案件の情報管理 Web システム等のステップ研修を実施した。

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 空き家管理・活用・解体、その他に係るQ&Aの作成

基礎情報結果や協会会員への相談事例の聞き取りによりにより、管理、活用、解体相談等の項目別にQ&Aを作成。

② 空き家専用ホームページの開設

当支部に空き家に係る専用ホームページ「埼玉県 空き家の窓」を開設し、空き家問題・相談の流れ・よくある質問・活用事例等のQ&A。市区町村の空き家関連窓口等を情報提供。さらに空き家関連ニュースの自動掲載も採用して窓口の周知を図る。

4) 相談事業の実施

① 常設相談窓口の設置

当支部に常設相談窓口を設置し、訪問、電話、メール相談に対応する。

② 専門相談窓口への取り次ぎ方法

予め専門相談団体の担当部署・担当者の一覧表を作成するとともに、相談受付・相談進捗・相談案件を情報共有する Web システム（閲覧はID・パスワード管理）を構築し、専門相談団体から相談者に電話連絡し対応する。

③ 市町村との連携による取次ぎ

市町村には相談窓口へ寄せられた苦情相談の取次ぎ、逆に市町村相談窓口へ寄せられた専門相談を取次ぐなど、県の協力を得ながら相互連携を図る。

④ 窓口の周知

相談窓口の開設案内チラシを県及び市区町村の相談窓口等へ配布。団体等の相談会・セミナーでの配布依頼。マスコミ等の活用や県及び市区町村のホームページ・広報紙にも掲載を依頼。

⑤ 相談履歴データベースの構築

上記の Web システムにより相談者からの相談履歴を保存・管理し、相談員相互で情報共有するとともに、相談履歴を通じて同様の相談を類型化して、相談対応を標準化していく。

(2) 事業の手順

交付決定（7月1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1・全体事業進捗管理表】

対象事業	細項目	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知識情報調査	① 市町村の支援制度の把握		●	●					
	② 管理代行サービス事業者及びサービス内容・費用等の実態把握	●	●						
	③ 解体事業者及び解体費用等の実態把握	●	●						
2) 相談員の研修・育成	① 相談員マニュアルの作成等			●	●				
	② 相談員の研修・育成					●		●	
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 空き家管理・活用・解体、その他税制に係るQ&Aの作成			●	●	●			
	② 空き家の適正管理のためのチェックシートの作成	●	●	●					
	③ 空き家専用ホームページの開設		●	●	●	●	●	●	●
4) 相談事務の実施	① 常設相談窓口の開設と相談事業の実施				●	●	●	●	●
	② 専門相談 ③ 苦情相談取次				●	●	●	●	●
	④ 相談履歴データベースの構築			●	●	●	●	●	●
	⑤ 窓口の周知				●	●	●	●	●
					●	●	●	●	●

(3) 事業内容

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

① 市町村の支援制度の把握

i) 調査項目

県の協力のもと空き家対策連絡会議のメール網を活用して「市町村の支援制度」「空き家への対応策」「今後必要となる支援策」から11項目の内容でアンケート調査を実施。

ii) 調査結果

県下63市町村の支援制度の調査を一覧とした。空き家関連支援制度では、空き家のリフォームなど「改修」の支援が16市町。「解体・除却」の支援が6市町。「活用・取得」が3市町。「空き家バンク」については、設置・準備中が16市町村で、設置の必要性があると回答したのは27市町である。

さらに、空き家の具体的対応として「空き家の調査」を実施していると回答したのは29市町村で、回答へのヒアリング調査結果では、調査は近隣からの苦情相談によるものでほとんど市町職員が対応して現地調査を実施していると回答した。

【表1・市町村支援アンケート調査結果一覧】

	相談窓口	空き家バンク	移住・ 住み替え支援	空き家関連支援制度		
				活用・取得	改修	解体
さいたま市	環境総務課					
川越市	防犯・交通安全課					
熊谷市	市民部安心安全課					
川口市	都市計画部 住宅政策課				○	○
行田市	開発指導課					○
秩父市	危機管理課					
所沢市	危機管理課					
飯能市	企画調整課					
加須市	交通防犯課				○	
本庄市	都市整備部 都市計画課					○
東松山市	生活環境課	△				
春日部市	市民生活部 暮らしの安全課					
春日部市	都市整備部 建築課					
狭山市	環境課	△				
羽生市	経済環境部 環境課	○				
鴻巣市	自治文化課					
深谷市	自治振興課			○		
上尾市	交通防犯課					
草加市	住宅・都市計画課	△				
草加市	くらし安全課					
越谷市	くらし安心課					
蕨市	建築課			○	○	○
戸田市	まちづくり推進室				○	
入間市	市民部 防災防犯課					
朝霞市	地域づくり支援課				○	
志木市	建築課	△				
和光市	危機管理室					
新座市	市民環境部市民安全課				○	○
桶川市	市民生活部 安心安全課					
久喜市	市民部 生活安全課					
北本市	くらし安全課					
八潮市	都市デザイン課					
富士見市	建築指導課					
三郷市	交通防犯課					
蓮田市	危機管理課					
坂戸市	総務部 防災安全課	△	○		○	
幸手市	防災安全課					

	相談窓口	空き家 バンク	移住・ 住み替え支援	空き家関連支援制度		
				活用・取得	改修	解体
鶴ヶ島市	安心安全推進課					
日高市	危機管理防災課					
吉川市	市民安全課					
ふじみ野市	危機管理防災課					
白岡市	環境課					
伊奈町	都市計画課					
三芳町	自治安心課					
毛呂山町	生活環境課					
越生町	まちづくり整備課	○		○		
滑川町	建設課				○	
嵐山町	環境農政課					
小川町	建設課	○			○	○
川島町	町民生活課	○				
吉見町	農政環境課					
鳩山町	生活環境課				○	
ときがわ町	建設環境課	○			○	
横瀬町	まち経営課	○			○	
皆野町	建設課	○				
長瀨町	町民課	○	○		○	
小鹿野町	建設課	○				
東秩父村	総務課					
美里町	建設環境課		○		○	
神川町	防災環境課				○	
上里町	総務課					
寄居町	自治防災課					
宮代町	町民生活課	○			○	
杉戸町	住民参加推進課					
松伏町	新市街地整備課					
		15	3	3	16	6

* : △は準備中

相談窓口や支援制度の他に、相談事例（相談者の属性と相談内）等も把握した。結果は次の通り。

【表 2・相談者の属性】（複数回答）

近隣住民	46	所有者	23	所有者親族	14
所有者の子	10	所有者の孫	4	その他	12

【表 3・相談内容】（複数回答）

衛生	44	防犯	28	防災	28
管理	25	倒壊	11	売買	10
解体・除却	10	助成制度	8	賃貸	7
リフォーム・補修	3	相続・税金	1		

【表 4・連携したい公益・民間団体】（複数回答）

不動産関係	35	空き家管理	32	リフォーム	7
建築士	15	司法書士	19	弁護士	23
税理士	7	解体	17	造園	13

【表 5・空き家等の流通上の課題】（複数回答）

35	空き家相談の充実化
25	居住しない建築物の管理人指定の義務化
19	空き家の売買・賃貸の専門情報発信サイト活用
19	地域の実情にあった空き家の利用・活用促進の情報提供
17	所有者・入居者への各補助・支援制度の情報提供
9	建物診断・リフォーム・リノベーションの対応

② 管理代行サービス事業者及びサービス内容・費用等の実態把握

所有者は空き家管理の目的・管理内容を事業者と共に確認した上で、管理代行のサービス事業者及びサービス内容・費用等を把握。所有者にとっての安全・安心して適正な管理できる事業者を選択できるようにした。さらに事業者は今後ますます増加する空き家管理を空き家所有者目線でサービス提供することによって、相互の信頼関係が生まれ地域に貢献できる。

i) 管理代行サービス事業者リスト

当県支部会員にアンケート調査を実施し、県内の管理代行サービス事業者とサービス内容、費用、利用条件等を把握。管理代行実績のある管理代行サービス事業者 8 社の管理内容、料金、報告手法、対応地域等をヒアリング調査して事業者リストとして後掲した。

ii) シルバー人材センターでの管理サービスの実施状況

民間サービス業者がない地域でのシルバー人材センターの取組み状況を把握するため、①で実施した市町村の支援実態アンケートの回答及び各市町村のホームページからシルバー人材センターの管理サービスの実施状況を把握し、6 市町が「シルバー人材センター」と空き家の適正管理に関する業務協定を締結していることが分かった。

6 市町のシルバー人材センターのサービス内容は、屋内についてはチェックリストで確認し写真送付等で報告し、屋外は除草、樹木の伐採、枝下ろし、植木の剪定、小修繕等を実施している。

管理サービスの実施状況では、業務提携を以前からしているところは実績があるが、業務提携をしたばかりのセンターでは、まだ実績が出ていない状況である。

【表6・管理代行サービス事業者リスト】

事業者	A 社	B 社
対応エリア	埼玉県内（県東・県央）	埼玉県内（県東・県央）
所在地	さいたま市	富士見市
内 容	換気・通気 雨漏りチェック 通水・水漏れ 簡易清掃 郵便物 屋内・屋外の巡回 植木の確認	換気・通気 雨漏りチェック 通水・水漏れ 簡易清掃 近隣情報報告 メンテナンス状況確認 近隣情報報告 メンテナンス状況確認 管理プレート看板設置 引き渡し
報 告	月に1回、メールで写真付きの巡回報告	月に1回郵送
月額料金	8,000円（月1回/戸建て） 15,000円（月2回/戸建て） 22,000円（月3回/戸建て） 14,000円（スポット対応/戸建て） 7,000円（月1回/マンション） 13,000円（月2回/マンション） 20,000円（月3回/マンション） 13,000円（スポット対応/マンション） 無 料（空地/宅地）	6,000円（月1回/戸建て） 11,000円（月2回/戸建て） 19,000円（週1回/戸建て） 5,000円（月1回/マンション） 9,000円（月2回/マンション） 15,000円（週1回/マンション）
オプションサービス	郵便物の転送 報告書の郵送 メンテナンス箇所のリフォーム 不要物の撤去 シロアリ（防蟻）処理 ハウスクリーニング 草刈り	賃貸物件としての資料査定（無料） 取り壊し後の土地活用のご相談（無料） 不動産売却査定サービス（無料） 火災保険加入のご相談（無料） 建物取り壊しのお見積り（無料） セキュリティシステム：1,300円（月額） 外注・害獣駆除作業見積り（ハウピシン等） 外壁屋根とそう修繕見積り ルームクリーニングサービス見積り

事業者	C 社	D 社
対応エリア	埼玉県全域	埼玉県内（県南）
所在地	さいたま市	鶴ヶ島市
内 容	換気・通気 雨漏りチェック 通水・水漏れ 簡易清掃 メンテナンス確認 近隣情報の確認 植木の確認	換気・通気 雨漏りチェック 通水・水漏れ 雨戸・ガラス・壁等の破損状況確認 外周塙、擁壁等・らくがき、汚れ等 粗大ごみ等の不法投棄物 無断駐車等 メンテナンス状況確認 管理プレート看板設置 流水確認
報 告	Web上で写真付きのマンスリーレポート	現況写真報告
月額料金	12,000円（月1回/戸建て） 24,000円（月2回/戸建て） 36,000円（月3回/戸建て） 14,000円（スポット対応/戸建て） 10,000円（月1回/マンション） 20,000円（月2回/マンション） 30,000円（月3回/マンション）	15,000円（月1回/戸建て） 50,000円（年4回/戸建て） 15,000円（月1回/マンション） 50,000円（年4回/マンション） 10,000円（スポット/更地）300㎡まで 30,000円（年4回/更地）300㎡まで
オプションサービス	郵便物の転送 報告書の郵送 メンテナンス箇所のリフォーム 不要物の撤去 シロアリ（防蟻）処理 ハウスクリーニング 草刈り	室内清掃（要見積り） 室内専門クリーニング清掃（要見積り） 除草・植木剪定（要見積り） 解体・整地（要見積り） 残置物・ゴミ撤去（要見積り） リフォーム、補修工事（要見積り） 害虫駆除（要見積り） 緊急現地確認（10,000円～/1回） その他一時対応（要相談） 敷地の測量や分筆

事業者	E 社	F 社
対応エリア	埼玉県全域	埼玉県全域
所在地	さいたま市	さいたま市
内 容	換気・通気 雨漏りチェック 通水・水漏れ ボスの清掃 郵便物 屋内・屋外の巡回 植木の確認 庭木の清掃	換気・通気 雨漏りチェック 通水・水漏れ 簡易清掃 近隣情報報告 メンテナンス状況確認 近隣情報報告 メンテナンス状況確認 植木の確認
報 告	月に1回写真付きの「巡回報告書」を郵送	写真付の実施報告書を郵送
月額料金	4,000円（月1回/戸建て建物内部） 2,000円（月1回/戸建て建物外部） 3,000円（月1回/マンション） 14,000円（スポット対応/戸建て） 7,000円（月1回/マンション） 13,000円（月2回/マンション） 20,000円（月3回/マンション） 13,000円（スポット対応/マンション） 無 料（空地/宅地）	10,000円（月1回/戸建て建物内部） 5,000円（月1回/戸建て建物外部） 8,000円（月1回/マンション）
オプションサービス	郵便物の転送（600円/月） 建物取り壊しのお見積り（無料） 駐車場査定（無料） 建築参考プラン（無料） 売却査定（無料） 税務・法務相談（無料） 消防点検・設備点検（1,000円/回） 庭木の剪定 雑草の除去 廃棄物処理 ハウスクリーニング 建物内残置物撤去	庭木の剪定 消防点検 リフォーム 不用品の処分 シロアリ駆除 雪おろし セキュリティ

事業者	G 社	H 社
対応エリア	埼玉県全域	埼玉県内（県東・県央）
所在地	さいたま市	鴻巣市
内 容	家外から目視し破損等確認 クレーム対応 巡回報告ポスト確認・清掃 ゴミ拾い 看板設置による防犯対策 屋内・屋外の巡回 植木の確認	換気・通気 雨漏りチェック 通水・水漏れ 簡易清掃 近隣情報報告 メンテナンス状況確認 近隣情報報告 メンテナンス状況確認 管理プレート看板設置 引き渡し
報 告	月に1回郵送	電子メール
月額料金	2,000円（月1回/戸建て） 39,000円（月2回/戸建て） 78,000円（月4回/戸建て） 14,000円（スポット対応/戸建て） 初期費用/5,000円	2,000円（月1回/戸建て） 4,000円（月2回/戸建て） 5,000円（月4回/戸建て） 2,000円（スポット契約/戸建て） 9,000円（月1回/マンション） 19,000円（月2回/マンション） 28,000円（月4回/マンション） 10,000円（スポット契約/マンション）
オプションサービス	宅内点検（宅内サービス） 除草・立木剪定 不要物処分 不要物の撤去 水道・水漏れ確認 ハウスクリーニング アルソックお掃除サービス 害虫・害獣駆除 各種立ち合い リフォーム 草刈り	投函物整理（廃棄・転送） 草取り・剪定 白アリ駆除 ハウスクリーニング 不要物の撤去 リフォーム 火災保険 建物解体 売却査定 賃貸査定

6 市町と業務協定を締結しているシルバー人材センターの管理内容と料金は次の通り。

【鶴ヶ島市】

- ◇見回り（年 4 回）10,000 円、同（年 6 回）12,000 円
- ◇屋内：清掃 一人単位 1 時間（時間換算）880 円より
- ◇屋外：除草（人力）一人単位 1 時間（時間換算）880 円より、草刈（機械）同 1,100 円より、草刈（肩掛式）同 880 円より
- ◇植木の手入れ：一般 一人単位 1 時間（時間換算）1,210 円より、松・槇 同 1,320 円より

【鴻巣市】

- ◇見回り 2,120 円（1 回当たり）
- ◇人力除草 3,400 円から（半日程度） ◇機械除草 4,900 円から（半日程度）
- ◇植木剪定 5,700 円から（半日程度）

【行田市】

- ◇見回り 1 回につき 2,000 円
- ◇草取り 1 日程度 6,000 円、草刈り同 7,700 円
- ◇植木の枝下ろし・剪定 1 日程度 7,700 円
- ◇小修繕 1 日程度 7,700 円

【蓮田市】

- ◇サービスの対象：常時無人の状態にある市内の建物及びその敷地を適正に管理
- ◇サービスの例：定期的な見回り、敷地内の除草、植木剪定、小修繕・ごみの処分等
- ◇料金：ご相談 下見、打合せ、お見積りまで無料

【ふじみ野市】

- ◇見回り（年 4 回）10,000 円（1 回 2,500 円）、チェックリストで確認し写真送付等で報告）
- ◇草刈り、枝下ろし（年 2 回）通常料金 21,700 円 割引後 17,000 円
- ◇除草半日（年 3 回）通常料金 13,000 円 割引後 10,000 円剪定作業

【宮代町】

- ◇見回り（年 4 回）10,000 円（チェックリストで確認し写真送付等でご報告）
- ◇除草 1 日当たり単価 5,600 円
- ◇樹木の伐採・植木の剪定・小修繕等：1 日当たり単価 7,560 円

iii) 管理代行サービスの依頼から管理開始までの流れ

空き家の所有者は管理の目的を管理事業者に伝えることで管理内容が決まります。現地調査をしながら、管理サービスの内容の確認のうえで管理依頼となる。

申込みから管理開始までの流れ

[お申込み]所有者・火災保険加入等の確認 ⇒ [現地調査]屋外の確認(屋外から目視し破損等確認) 屋内の確認(物品・設備品等の確認) ⇒ [契約]管理代行サービス内容(屋内外の管理・オプション内容) ⇒ [鍵のお預かり] ⇒ [管理開始] ⇒ [管理プレート看板の設置]

③ 解体事業者及び解体費用等の実態把握

i) 解体事業者及び解体費用の整備

埼玉県解体業協会と本事業について協議し、戸建て住宅の実績のある4社から解体費用、解体の流れ、事業者の選び方、依頼時の注意点等、その他残置物・近隣粉塵対策養生費のほか、調査、対象地域をヒアリング調査して整備し、一覧とした。

【表7・県内の解体費用の目安（実態調査結果）】

事業者	A社	B社	事業者	C社	D社
対応エリア	埼玉県全域	埼玉県内（県央・県北）	対応エリア	埼玉県内（県東・県央）	埼玉県全域
坪単価	木造：4万円～ 軽鉄：5万円～ RC：6万円～	木造：3万5,000円～4万円 軽鉄：4万円～4万5,000円 RC：5万円～	坪単価	木造：4万円～4万5,000円 軽鉄：4万5,000円～5万円 RC：現地確認後	木造：3万円～3万5,000円 軽鉄：3万5,000円～4万円 RC：5万5,000円～6万円
解体の流れ	借工 分別解体 マニフェスト発行 完了確認 証明書発行 引越渡し	借工 分別解体 マニフェスト発行 完了確認 証明書発行 引越渡し	解体の流れ	借工 分別解体 マニフェスト発行 完了確認 証明書発行 引越渡し	借工 分別解体 マニフェスト発行 完了確認 証明書発行 引越渡し
その他	2t車1人工：3万円+処分費3万円～4万円 住宅街近隣配慮対策（養生費）：10万円 処理場までの距離に応じて別途加算 門扉・ブロック解体：15万円～ 構木抜戻・庭石除去別途	焼置機除去処分：2t車1人工5万円～	その他	焼置機除去処分：2t車1人工5万円～4t車10万円	

ii) 解体業者の選び方のポイント

空き家の解体工事業者の選び方のポイントは、近隣の事業者を探す・規模・実績のほか、必ず明確な見積明細と工事实績書を出してもらえるかは大事である。

近隣の状況によって価格が変わるのが解体工事。工事完了後に新たな請求が発生する場合もあるので、追加工事の話は事前に説明を受ける。解体する住宅と一緒に現場を確認しながら、工事の流れと内容を納得まで確認することが重要である。

iii) 工事のポイントと終了までの流れ

住宅には木造・軽量鉄骨・RCの構造で建築されているので、解体も建造物によって解体方法も違う。さらに解体作業によって生じた廃材・鉄材等に仕分けるとともに、木材を製紙用資源や製紙用チップに廃材リサイクルまでしている。

- ・近隣住宅への配慮

住宅地での解体作業は騒音や振動、チリ・ホコリなど近隣の方々に迷惑がかかるので、トラブルを防止し、近隣の皆様とのコミュニケーションをとりながら、円滑に作業を進めていくなどの配慮。

- ・各種届出や許可申請

解体建物の滅失登記等の各種廃止届の申請や建設リサイクル法関連、道路占用許可申請、道路使用許可申請、消防、電気、上下水道など関連する許可要件について届出。

- ・マニフェストの発行義務

現場から排出される各種廃棄物の処理は解体廃材を処分するには、マニフェスト伝票の発行が義務付けられている。

- ・その他

電気・水道・ガスなどの配管配線は、事前に撤去が必要

解体の立地条件と解体費用＝住宅に接する道路狭く重機が使えない場合には「手こわし

解体工法」で解体するので工事費用が高くなる。

残置物は産業廃棄物ではなく・般廃棄物で処理＝解体時に住宅は「産業廃棄物」で処理されるが、室内に残した冷蔵庫、冷凍庫、洗濯機、テレビ、エアコンは、家電リサイクル法により、「般廃棄物」であり、行政手続きが違うために、解体事業者と相談することが必要。

申し込みから終了までの流れ

[申込み・契約] ⇒ [施工計画書] ⇒ [解体作業] ⇒ [マニフェスト発行] (廃棄物搬出) ⇒ [整地作業] ⇒ [証明書発行] (完了確認・検査) ⇒ [引渡し]

2) 相談員の研修・育成

① 相談員向け相談マニュアルの作成

基礎情報調査やヒアリング調査の結果に基づき、相談内容を精査しながら常設の相談窓口及び電話相談員向けマニュアルを作成し、相談連携団体・県・市町村・支部会員等に配布した。

マニュアル作成にあたっては、市町村へのアンケートで支援実態や県の空き家連絡会議で収集した資料も参考に、相談連携団体・支部会員企業で空き家相談対応者等の協議や意見交換をしながら作成した。

i) 相談員マニュアルの主な内容

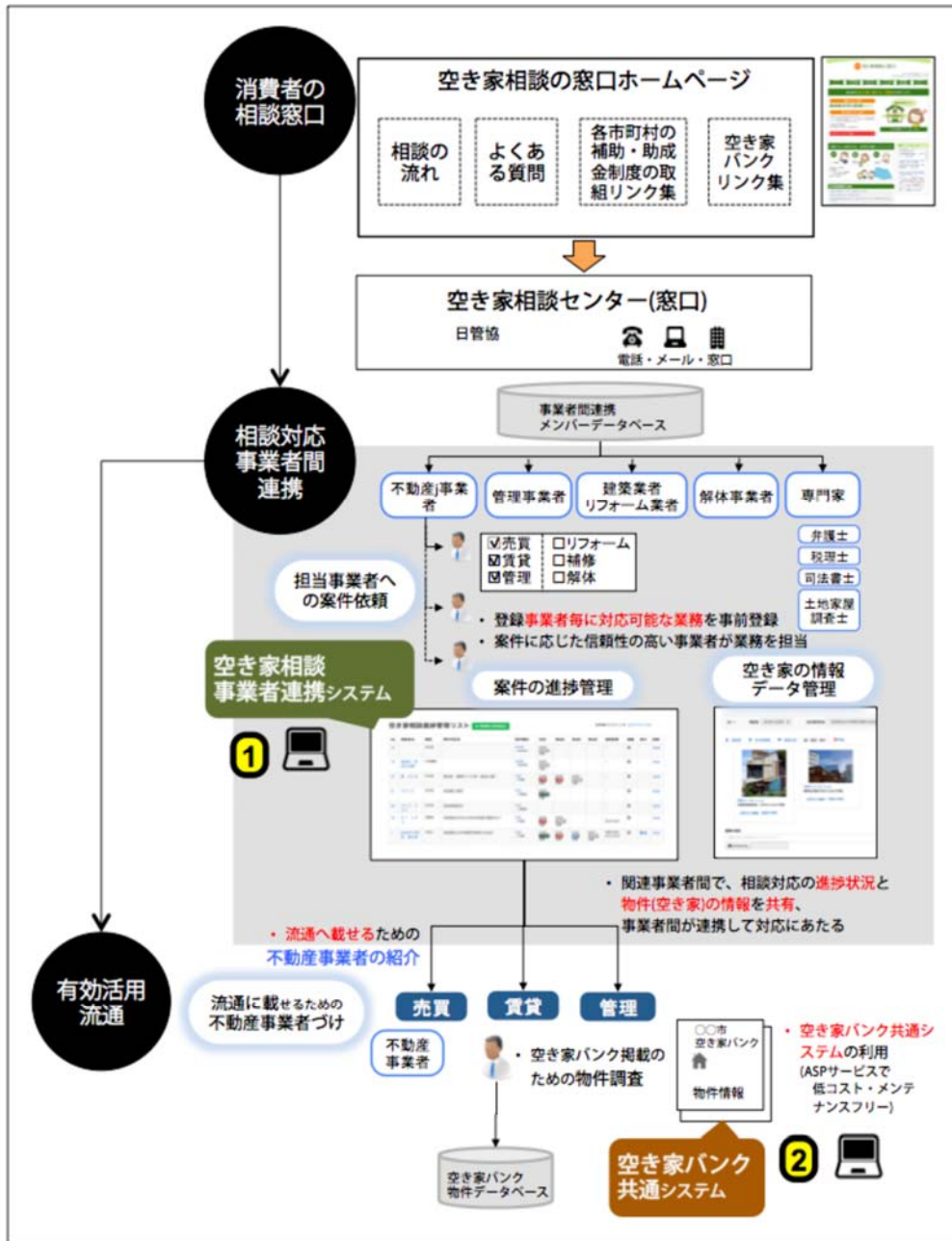
作成に当たり相談者の気持ちに寄り添う気持ちで対応することを心がけながら、窓口での相談対応の流れ、専門相談先への取次ぎの流れ・方法、相談記録票の作成と書き方のルール、想定される相談内容と回答（Q&A集）とし、相談実績を通じて追加・改定した。さらに、県・市町村をはじめ専門取次連絡先一覧も資料編に整理。

相談業務内容・談員マニュアルの構成は下記の通り

【表 8・相談員マニュアルの構成】

<p>1. 事業の目的</p> <p>2. 埼玉県の現状</p> <p>3. 事業内容</p> <p>3-1 相談業務に必要となる基礎調査における実態把握</p> <p>(1)市町村の支援制度の把握</p> <p>(2)アンケート調査の回答の中で特質した市町村ヒアリングした実施報告</p> <p>3-2 管理代行サービス事業者及びサービス内容・費用等の実態把握</p> <p>(1)管理代行サービス事業者の実態把握</p> <p>(2)サービスの申し込みから管理開始まで</p> <p>(3)空き家管理の注意点</p> <p>(4)管理代行サービス事業者及びサービス内容・費用</p> <p>3-3 解体事業者及び解体費用等の実態把握</p> <p>(1)解体事業者及び解体等の実態把握</p> <p>(2)解体事業者及び解体費用</p>	<p>4. 相談業務(相談マニュアル)</p> <p>(1)相談体制及び相談の流れ</p> <p>(空き家相談・対応のワンストップ・サービスの流れ)</p> <p>(2)電話相談のポイントと流れ</p> <p>(3)空き家バンクの相談受付票</p> <p>(4)空き家の購入・賃貸・移住相談の受付票</p> <p>(5)空き家登録受付票</p> <p>(6)相談内容別集計表</p> <p>(7)空き家相談事例</p> <p>5. 各調査結果データ</p> <p>(1)市町村のアンケート調査</p> <p>(2)空き家の適正管理のためのチェックシート</p> <p>6. 埼玉縣市町村・事業者連絡先一覧</p> <p>(1)埼玉縣市町村の相談窓口一覧</p> <p>(2)提携先団体・事業者一覧</p> <p>(3)協力事業者一覧</p>
--	--

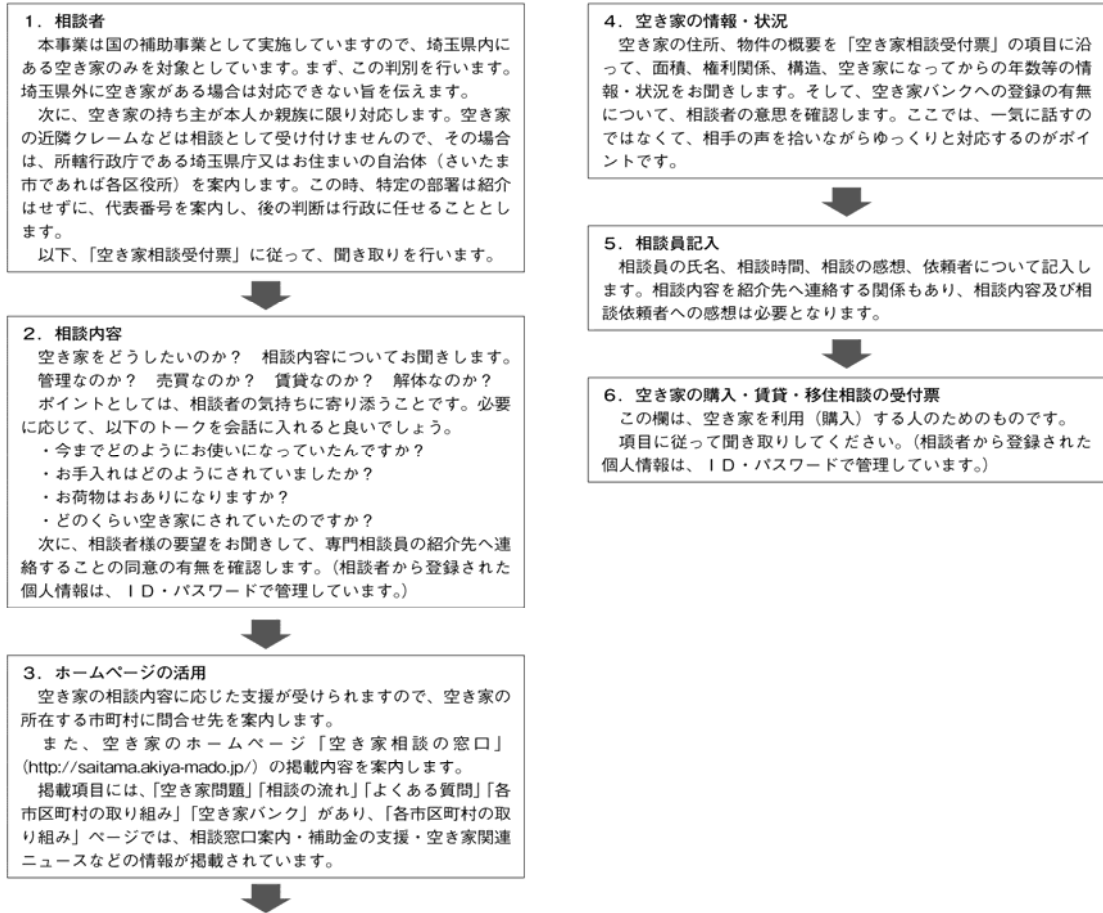
【図2・相談対応フロー】



【表9・相談連携・提携先団体・事業者一覧】

■ 埼玉県・市区町村	■ 一般社団法人「移住・住みかえ支援機構」(J T I)
■ 公益財団法人日本賃貸住宅管理協会 さいたま支部	■ 一般社団法人全国古民家再生協会
■ 埼玉司法書士会	■ 埼玉県解体業協会
■ 埼玉県解体業協会	

【図3・電話相談の対応の流れ】



② 相談員の研修

i) 相談員研修会の実施

相談体制は、相談員3名で1名は専属、2名は相談の補助と相談事務及び本事業全体をサポートする体制とした。相談員は空き家相談者以外にも県・各市区町村の各自治体をはじめ、相談連携団体・支部会員等からの問い合わせにも対応する。

11月14日には、支部会員会社の窓口にも空き家相談が寄せられることや、常設の相談窓口への取次ぎや問合せ等も想定されることから、県支部会員60名も参加する形の相談員研修会を開いた。会員会社の不動産相談窓口担当者を講師とし、本事業の主旨説明や相談マニュアルを使った相談の流れ（窓口・電話・メール）の研修を実施した。

相談員からは、「無料相談だと色々な質問が来るので、よくある質問のQ&Aを増やしてほしい」「空き家の住所が不明の場合の対応」「相談受付票の項目は実際の相談内容によっては変更をしていく必要がある」等の要望や意見があった。

1月7日にシステムの専門家によるステップ研修会を実施した。事業者間連携による専門相談への取次ぎと相談進捗・相談案件の情報共有で管理するWebシステム・情報管理の研修も実施。さらに空き家相談を広く告知するために「埼玉県空き家の窓」のホームページに掲載「行政窓口のデータベース化」「相談事例集データベース化」などについても説明し、相談者のための相談対応に必要なことがホームページでも対応できるように配慮した。

相談員からの意見として「データベース化は相談の進捗管理や連携取次先との情報共有ができて、業務の効率化は図られる。一方では相談者の立場にたって、空き家対策を所有者と各相談員と一緒にの対応が求められる。」があった。

【写1・相談員研修会】



【写2・支部会員への相談取次連携の説明】



3) 空き家等所有者への情報提供に資する資料等の作成

① 空き家管理・活用・解体、その他税制に係るQ&Aの作成

市町村アンケート調査、管理代行・解体サービスから得た基礎情報や相談連携団体・支部会員企業からの情報提供をもとに、Q&A(相談内容と対処方法)形式のよくある質問を作成。Q&Aの作成にあたっては、よくある質問(Q&A)は、空き家相談窓口の周知チラシやホームページに掲載して、所有者へ情報提供した。

【表10 空き家の管理・活用 よくある質問】

【Q部分】

- Q1 埼玉県調査による空き家の実態は？
- Q2 埼玉県の空き家対策とは？
- Q3 平成27年5月26日施行の空き家等対策の推進に関する特別措置法「空き家対策法」とは？
- Q4 空き家の放置が招く各種の問題とは？
- Q5 実家を相続したが空き家になっている場合には？
- Q6 空き家になることが分かった場合の対応策？
- Q7 「空き家バンク」登録とは？
- Q8 埼玉県の空き家ホームページとは？
- Q9 国の補助事業としての無料空き家相談とは？

② 空き家専用ホームページの開設

i) 「ホームページ(トップページ)」

インターネットの各種ニュースサイトより、「埼玉」「空き家」のキーワードにより、県内の空き家に関連する情報を収集して自動的に最新ニュースを表示させるようにした。

ii) 「各市区町村の取り組み」ページ

埼玉県内 63 市区町村および埼玉県、国土交通省の空き家対策関連ページを調査。空き家

所在地がある行政毎にどのような制度・サービスがあるのか、最新の行政情報を一元化して消費者が入手できる仕組みとなっている。

iii) 「よくある質問」ページ： 相談事例集のデータベース化

相談窓口に寄せられた相談は、連携システムの中でデータベース化して管理すると共に、相談者の許可を得たものを匿名化してよくある相談としてWebサイト上に掲載。消費者が知りたい事例情報を相談集として随時増強しながら、情報を充実させていった。

【図4・ホームページ(トップページ)】



【図6・ホームページ(ご相談フォーム)】

空き家に関するご相談フォーム

空き家に関するご相談をお受けします。

ご相談者について

相談者 氏名 ふりがな

住所 市町村名

電話・FAX(自宅) 前: 後:

E-mail 前: 後:

E-mail 2 (連絡用入力) 前:

相談のきっかけ チラシ Web 展 市町村 知人 その他

ご相談の内容

相談内容 管理 売買 賃貸 解体 その他 (相続 相続 登記 リフォーム 有効活用 査定 賃借)

留意(相談内容)

その他特記事項

相談内容を関係先へ連絡することについて同意しました。
※連絡を希望しない場合はチェックをはずしてください。

【図5・ホームページ(相談の流れ)】



【図7・ホームページ(よくある質問・相談事例)】

よくあるご質問・相談事例

Q1 実家を相続したが空き家になっている場合は？

Q2 空き家管理代行サービス事業者との維持管理契約までの流れ

Q3 「空き家バンク」登録とは？

事業について Q&A 埼玉県各市町村の取り組み

埼玉県内の空き家に関するご相談をお受けします。

048-615-3838 受付時間：午前10時から17時まで（水曜日を除く）

4) 相談事業の実施

① 相談窓口の設置

日本賃貸住宅管理協会さいたま支部（さいたま市大宮区大成町2丁目273-1）に設置し、平成27年11月20日に空き家相談窓口の看板を掲げて開設した。

相談対応は専属相談員1名と補助相談員2名の体制とし、相談内容（空き家の売買・賃貸・管理・解体等）に応じて相談票の項目に沿ってヒアリング。相談票への受付をすると同時にアドバイをする。

【写3・支部の入口の相談窓口看板】



② 専門相談・苦情相談の取次ぎ

相談内容によっては、連携する埼玉司法書士会（登記等）、埼玉県解体業協会（解体・家財の整理・処分等）、埼玉土地家屋調査士会（建物・土地の測量・調査等）、埼玉弁護士会（法律相談等）の専門相談員に取り次ぐ。また、近隣等の苦情については、空き家の住所地の市町村窓口につながる。なお、専門相談員に取り次ぐ際には、相談者に紹介先へ連絡することの同意の有無を確認する。

連携団体とは、Webシステムによる相談進捗・相談案件の情報共有で管理することで個人情報の漏洩防止策にも注意をはかる。（相談者から登録された個人情報は、ID・パスワードで管理）

③ 窓口等の周知

開設案内チラシを作成・配布 県・全市区町村の相談窓口、連携先団体、支部会員と県庁記者クラブ等に合計5000枚配布・設置。さらに相談窓口とHPの告知案内チラシを強調すると同時に相談事例を追加して新たに6000枚を作成。2月10日に事業主体のさいたま支部長（株式会社アップル）の県内24店舗に設置と社員による配布。さらに取引先へのDMに同封。

2月1日発行の県広報紙に相談窓口開設の告知。県及び八潮市・川口市のホームページに空き家相談窓口開設のリンク掲載済み。

【図8・チラシの表】

【図9・チラシの裏】

④相談履歴データベースの構築

i) 専門相談へのスムーズな取次ぎ

専門相談の事業者間で共有するために Web システムを利用。すべての相談案件をシステム内に入力することで、各案件に関わる担当者間が共通の情報をベースに相談者へ取次ぎ対応できるようにした。

ii) 相談案件の進捗管理

相談案件を情報共有するので初回相談受付だけでなく、その後複数回に渡って対応事業者・担当者も変わりながら引き継ぎされていくことが多いことより、このシステムを利用することで、案件を担当する事業者間で過去の相談内容・対応を情報共有しながら案件の申し送りをスムーズに行う。

iii) 相談案件におけるプライバシー保護(担当者のみが情報閲覧可能)

入力された情報は空き家相談窓口事務局の管理者スタッフと、その相談案件の担当事業者ユーザのみが閲覧可能であり、閲覧範囲をシステムで管理することで、相談者のプライバシーを守ることができる。

【図 10・空き家相談進捗システム- 案件進捗管理リスト】

No	相談者名	関係	物件所在地	物件種別	初回	第2回	第3回	第4回	掲載	添付	担当	削除
1	佐藤 寿	代理人	埼玉県朝霞市北	未回覧 (未回覧)	1201 空家 売買(成功)				◎	📎	宮沢	✕
11	大 修	所有者	埼玉県本庄市 14-7	未決 (2回観)	1220 和室 賃貸				◎	📎	和田	✕
13	埼玉	代理人	埼玉県本庄市 田271	未決 (2回観)	0107 和室 賃貸	0107 和室 その他			◎	📎	和田	✕

【図 11・空き家相談票 (入力フォーム)】

相談者 | 空き家情報 | 相談内容 | 画像・資料 | Map | 【閲覧可能者】 | 管理者 | 黒宮

相談内容

相談タイトル 相談時間 20分 20分～30分 30分～40分 40分以上 相談日時

①相談内容 管理 売る 貸す 解体 | 買う 借りる 移住 | その他 | 未回答/不明

②相談内容 (要望)

③相談に対する回答

④同意事項 この相談内容を紹介先へ連絡することについて同意しました。
 この相談内容を匿名化の上相談事例に掲載することについて同意しました。

⑤相談対応 依頼の紹介先 市町村 その他 (メンバー事業者) 23-空家バンク(埼玉県連携協議会) [空き家の窓口] L 窓口 ※未登録時に記入。

相談分野 3.0 管理 売買 賃貸 解体
 リフォーム 税金関係 法律関係 その他

⑦空き家バンク登録 相談結果によっては → 登録する 登録しない

⑤ 相談実績

- ・相談件数は、相談実績は13件
- ・相談者は、空き家所有者本人10名、所有者以外1名、空き家利用希望者2名。
- ・相談方法は、全員電話で13名。
- ・相談内容は、管理が1名、売買が3名、賃貸3名、解体2名、複合4名。
- ・相談者の所在地別の相談方法は、県内在住者が10名で県外在住者が3名。
- ・相談者が相談窓口等を知った方法は、市区町村からの紹介5名（その内3名は県外在住者）、県・市町村の広報誌4名、パンフレット・チラシ2名、ホームページ2名。

【表10・相談事例】

相談項目	相談内容
全般的	父が亡くなり空き家になっている。空き家にしておくのが物騒なのでいろいろ考えていきたい。複数の兄妹がいるので、今すぐの売却はダメとのこと。
	叔母が所有していた家があるが、亡くなった為に相続が発生なので、家の処分（売買等）について相談したい。
	空き家になっている所在の市役所から家屋の状況が悪いと指摘を受けた。本人はリフォームか取り壊しの際の査定等を希望。
	空き家を持っているが、所在地の不動産会社を紹介してくれるのか。
適正管理	空き家の管理をお願いしたい。管理費用等を知りたい。以前は隣人の方に鍵を渡し管理をしてもらっていたが、高齢のため今は専門の所で管理を検討している。
売買	現在はまだ住んでいるが、将来的には子供と住む事を考えている。売却した場合、賃貸の場合のそれぞれの価格を知りたい。
	空き家の売却希望で査定をお願いしたい。無料査定のチラシが家に入ってくるが不安。今回役所に相談したら紹介された。
賃貸	空き家の賃貸物件を探している。現在の住まいは勤務地から遠くなく、賃貸で安く借りたい。
	賃貸物件（貸家）を探している。条件としては陶芸をやっているなので、電気釜が置ける貸家希望。
解体	空き家の解体を考えているが、補助金や解体事業者の紹介を受けたい。

【表 11・相談者及び相談内容別・相談方法別の相談件数】

相談方法		相談方法				
		電 話	メー ル	来 訪	そ の 他	計
空き家所有者本人	管 理	1				1
	売 買	2				2
	賃 貸	1				1
	解 体	2				2
	上記以外					
	複 合	4				4
	小 計	10				10
所有者本人以外	管 理					
	売 買	1				1
	賃 貸					
	解 体					
	上記以外					
	複 合					
	小 計	1				1
空き家利用希望者	管 理					
	売 買					
	賃 貸	2				2
	解 体					
	上記以外					
	複 合					
	小 計	2				2
合 計	管 理	1				1
	売 買	3				3
	賃 貸	3				3
	解 体	2				2
	上記以外					
	複 合	4				4
	計	13				13

【表 12・相談者の所在地別の相談方法】

	電 話	メー ル	来 訪	そ の 他	計
府県内在住者	10				10
府県外在住者	3				3

【表 13・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※5	
相談窓口	都道府県内在住者	2	2	4	2					10
	都道府県外在住者				3					3
	計	2	2	4	5					13

3. 事後評価

1) 相談業務に必要となる基礎情報調査

空き家対策相談に対して「埼玉県空き家対策連絡会議」（連絡会議）の参加市町村・不動産関連団体と連携して本事業を進めた。連絡会議の第3回から参加し、本事業を説明し基礎情報収集への協力依頼ができた。参加団体の埼玉弁護士会・同司法書士会・埼玉土地家屋調査士会等にも相談専門取次の連携依頼し、協議することになった。同会議の第4回では空き家相談開設後であったので、開設チラシ・相談マニュアルの説明をし、管理、売買・賃貸、解体相談は紹介を依頼。近隣住民による苦情関係は該当市区町村に取次ぎすることを申し合わせた。

① 市町村の支援制度の把握

市町村の各種支援制度の把握はアンケートの回収率もよく、調査・ヒアリングにも協力的であった。特に市町村アンケート項目は県の協力もあり、県が必要とする項目の回答を記述式から選択式にすることで、空き家対策の実態がより明白に把握ができた。

県・市町村と連携が図られていることが、今後の空き家対策のベクトルが同じ方向に行っているのを感じた。アンケートの回答に応じたヒアリングでは資料提供もあり協力体制ができた。

② 管理代行サービス事業者及びサービス内容・費用等の実態把握

事業主体の県支部会員は、不動産管理業務と周辺業務（空き家管理・住宅診断・リフォーム・解体など）への対応していることがアンケート調査で把握できた。サービス内容、月額料金、オプションサービス、報告サイクル、県全域対応エリアを把握し一覧とした。民間サービス業者がない地域については、シルバー人材センターでの管理サービスの実施状況も把握できた。

③ 解体事業者及び解体費用等の実態把握

埼玉県解体業協会の協議の上、解体事業者から解体の坪単価費用、解体の流れ、その他残置物・近隣粉塵対策養生費等調査。ヒアリングでは、費用面で透明性をでは、依頼時の注意点や見積もりの透明性についても把握でき、料金についてもあまり大きな開きなくて県全域をカバーできる体制が整備できた。

2) 相談員の研修・育成

① 相談マニュアルの作成

相談業務に必要となる基礎調査・ヒアリング調査に基づき常設の相談窓口及び電話・メール相談対応の相談マニュアルを作成。作成にあたっては市町村アンケート回答（相談者の属性・相談内容）などを精査しマニュアルに盛り込む事が出来た。

② 相談員の研修・育成

相談員は不動産賃貸会社の管理部門に所属し、日頃入居者・賃貸住宅の経営者との相談業務をしているが、空き家管理・売買・解体については経験が少ないため、本事業の開始から空き家相談の窓口としての心構え等を相談業務の基礎調査から関わった。研修では相談業務に必要な基礎情報をもとに、県下の実態と相談の流れ、受付表の項目内容等について確認できた。さらに実務研修として完成したマニュアルをもとに相談シミュレーションしながらの研修。空き家相談進捗・履歴管理のデータベースを構築したので、その使用について実務対応の研修も実施した。

相談員からは、空き家の管理・活用・解体の成功事例やトラブル事例収集がマニュアルには不十分であったため、空き家相談者へのより良い対応ができなかった。これらの点について連携団体と検討・協議して情報の収集にあたる必要がある。

3) 空き家等所有者への情報提供に等の作成資する資料

① 空き家管理・活用・解体、その他税制に係るQ&Aの作成

市区町村アンケート回答では、相談者の属性は「近隣住民」、相談内容では「衛生・防犯・防火・管理・倒壊面」である。空き家の流通上の課題では「空き家相談の充実化」、「居住しない建物の管理人指定の義務化」、「空き家の売買・賃貸の専門サイトの活用」をあげている。

Q A&の構成は空き家の全般的な相談事例として、「埼玉県の空き家の現状は」、「なぜ空き家対策が必要か」「空き家を放置すると」などをはじめ、「適正管理、売買・賃貸、解体」で作成した。

② 空き家専用ホームページの開設

「埼玉県 空き家相談の窓口」のホームページを開設し、空き家の基礎情報として「よくある質問」「相談の流れ」「談事例集のデータベース化」をはじめ、「各市区町村の取り組み」情報、「埼玉」「空き家」のキーワードにより空き家関連ニュースで構成した。

空き家所有者への情報提供として「管理代行サービス事業者及びサービス内容・費用」、「解体事業者及び解体費用」等も掲載した。

4) 相談事業の実施

当協会さいたま支部に常設相談窓口用の看板を設置して、訪問、電話、メール相談に対応できるよう相談受付表等を用意して、相談マニュアルで確認した。

相談実績は13件で実績が当初目標80件の16%に留まった理由は、県の連絡会議の参加団体との連携体制で相談取次団体との協議に時間を割かれ、市町村との連携が十分にできなかったことによる。連携団体の決済の遅れが原因であったが現在は協力体制ができた。

相談告知として相談窓口の周知は、開設チラシ、県の広報紙（2月号）掲載、県・二市のホームページに空き家相談窓口開設を掲載済。告知媒体別の検証では「相談者が相談窓口等を知った方法」では、市区町村からの紹介が5人、県広報紙4人、チラシ・ホームページがそれぞれ2人

であった。

専門相談窓口への連携取次ぎについては、相談開設日には、相談履歴データベースの構築が未完成のため、専門相談窓口に連絡して対応することとした。幸いにも年内には専門取次への相談がなかった。

市区町村との連携による取次ぎについては、相談者からの苦情相談はなく、市区町村からの相談者の紹介があった。

相談履歴データベースの構築は、相談履歴として保存・管理し、相談員相互で情報共有するためのデータベースの活用については、専門取次のうち埼玉弁護士会・司法書士会では、専門取次後の相談結果を相談履歴データベースにフィードバックする事については、相談回答者の業務内容となるためにできないとの回答あり。相談者にフォローアップすることも検討する必要がある。

4. 今後の課題

① 県・市区町村との連携強化

相談者が窓口を知った方法について相談件数 13 件の内訳をみると、市町村及び県の広報紙からの紹介が多くあった。本事業は県・市町村との連携により進めている相談体制が少し認知された。市町村に相談窓口のリンク掲載と伴う広報紙への掲載依頼等、連携の強化が必要である。

② ホームページ改善

ホームページのアクセスの拡大（スマホも見据えた）ホームページ改善。必要な情報提供の工夫により空き家を負の財産としないための利用・活用先進事例の収集。空き家等の所有者への情報提供に資する資料等の充実等をはかりアクセスの拡大につなげる。

③ 空き家対策プラットフォームの共有化

空き家のインターネット上での空き家窓口のデータベース化と空き家バンクシステムの活用による「空き家相談・空き家対策プラットフォーム」で県・市区町村との連携と共有化をはかる。

5. 今後の展開

目標の相談件数を達成するために、空き家の基礎情報を相談事例から掲載内容を精査し、市区町村の相談窓口が情報源としては大きな役割を果たしているの、情報共有しながら効率の良いチラシ配布と各広報紙への相談窓口の告知など、周知方法の多様化をはかることが必要である。

本事業において支部の役割は、県・市区町村との連携強化を図りながら、市区町村が必要としているニーズを吸収して「空き家相談・対策のプラットフォーム」の具体的なモデルとなる成功事例をつくることが使命である。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成27年6月		
代表者名	公益財団法人日本賃貸住宅管理協会さいたま支部 支部長 高橋 誠一		
連絡先担当者名	空き家相談窓口:宮沢 隆 携帯 090-2662-0911		
連絡先	住所	〒330-0852	さいたま市大宮区大成町2丁目273-1 アップルASビル
	電話	048-615-3838	
ホームページ	「埼玉県空き家の窓」: http://saitama.akiya-mado.jp/		