

A-17 おおいた安心安全すまい・建築相談センター整備事業			
事業主体	公益社団法人 大分県建築士会		
対象地域	大分県全域		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・大分県全域を対象とした相談体制を、県及び市町村、建築士会、宅建協会、弁護士会、司法書士会等と連携して整備。 ・総合相談窓口3箇所を大分市内の建築士会と宅建協会本部、県庁に設置し、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	30件	10件	40件
本事業期間内の成果 (H28年2月26日時点)	26件	0件	26件

1. 事業の背景と目的

大分県における空き家の現状は平成20年調査で戸数は77,200戸と住宅総数の14.1%を占めており、市場に流通していない空き家の大半が木造戸建て住宅で、今後長期間放置され維持保全が不十分なために防災上、防犯上、景観上の問題に加え、地域の文化的価値や地域コミュニティの低下など地域全体への悪影響が懸念されています。平成25年住宅・土地統計調査（速報）によると、本県の空き家率は15.8%（全国13.5%）で、全国で7番目に高い率となっています。平成20年の14.1%からは1.7%増となっており、平成15年からは3.1%増加しています。

このような状況において危険家屋の除去や適切な管理の促進が当面の課題となっていますが、一方で、空き家を活用し、地域の魅力として発信したいと考えている所有者・管理者等に対して適切な管理、活用、修繕、解体等の相談に応じられる人材の養成と相談体制が不可欠です。

そのため、本事業において建築士や宅地建物取引士等の専門家と県、県内18市町村、関係する業界団体が連携を図り、空き家等について活用、適正管理、流通、あるいは解体等について県民からの相談に対応ができるよう法律知識、改修、調査・診断、相談スキルを磨き、相談員としての知識を修得し、民間団体として持続的に空き家の所有者・管理者等の相談ニーズに対応可能な体制を整備することを目的としています。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要

取組項目		概要
1) 相談業務に必要となる基礎情報調査	①管理代行サービス事業者、解体業者等の実態調査	・管理代行サービス業者については、大分県の行政資料及びネット情報、聞き取り調査等で、解体業者については大分県資料等にて許可業者や費用等を調査し、リフォーム工事等を実施する身近な工務店等は大分県資料、士会・宅建協会会員の情報、リストを調査し、共に相談マニュアルの資料として整理した。
	②市町村の相談及びトラブル事例の把握	・市町村の相談窓口や支援制度は、相談マニュアルや研修のための基礎的情報収集を行い、市町村窓口へのアンケートや県の消費生活相談センター等資料により空き家関連の具体的な相談事例やトラブル事例等を把握した。特に近隣住民からの相談については地域相談窓口で対応し、広域相談窓口としては管理・活用等の相談に対応することで役割を整理した。
2) 相談員の研修・育成	①相談マニュアルの作成	・作成する相談マニュアルは、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、広域相談窓口（県及び建築士会、宅建協会等相談センター）と地域相談窓口（市町村）との役割分担、市町村等1次相談窓口から専門業者等2次相談窓口への取り次ぎ、調査診断表・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）を主な内容とし、相談対応員からなる検討ワーキングで検討・作成し、相談員、取次ぎ相談対応員及び行政窓口に配布した。
	②相談員育成研修会の開催	<p>・相談員の育成のために、応募に応じた76人に基礎的研修として、以下のア)からエ)を弁護士、行政担当者、建築士、大学教授等を講師として実施し、応用的研修として、以下のオ)からカ)の診断調査に係る研修を実戦経験のある講師を招き実施した。</p> <p>ア) 面接、電話、現地等での相談業務における注意点（相談者の満足度を高めるための注意点等）</p> <p>イ) 建築工事、不動産取引等に係る法律知識（民法、建築基準法、宅地建物取引業法等）</p> <p>ウ) 「特定空き家」に関する専門的な知識</p> <p>エ) 相談対応員及び取次相談窓口職員向けの相談マニュアルの学習と相談実務の研修。</p> <p>オ) 空き家調査・診断、調査結果記録簿の作成に関する研修</p> <p>カ) 耐震診断調査・インスペクション技術に関する研修</p> <p>・事業の進捗管理や改善等のための協議会運営会議、事業成果や次年度以降の取組等を検討する成果報告会を開催し、相談員相互の情報供給、相談スキルのブラッシュアップを検討した。</p>
3) 情報提供に資する資料等の作成	①運営協議会専用ホームページの開設	・協議会のホームページを開設し、相談会のお知らせ、相談の流れ、よくある質問（マニュアルQ&Aから所有者の情報提供部分を抜粋）、関連団体連絡先、相談窓口一覧等を情報提供した。
4) 相談事業の実施	①相談窓口の設置	・広域相談窓口3箇所（県景観まちづくり室、建築士会、宅建業協会内）を設置するとともに、地域相談窓口18箇所（市町村）を設置し、電話・メール・面談の相談業務を実施した。特に今年度は大分市の担当課と連携した空き家相談会を12月6日（日）、1月30日（土）、2月28日（日）、3月27日（日）に実施することにした。

	②専門相談の取次ぎ	<ul style="list-style-type: none"> 管理サービス、解体業者、診断調査、相続・税制等の専門相談先は専門相談窓口の団体とし、各団体の担当部署・担当者の一覧表を整理した。 専門相談に取次いだ相談結果は、1次相談窓口である県、建築士会、宅建協会にできるだけ集約し、運営協議会においてフォローアップを定期的に開催し記録の蓄積とデータを互いに共有することとした。 なお、近隣住民からの行政への苦情相談は、予め県及び市町村と協議し、市町村の担当窓口を決定の上、当該窓口を取次ぐこととした。
	③窓口の周知	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の広報チラシの市町村窓口等への配布、運営協議会ホームページに空き家専用画面を開設し、相談窓口の周知を行った。
5) 空き家の劣化診断モデル調査の実施 (効果促進事業)		<ul style="list-style-type: none"> 上記4)の相談窓口で相談者から劣化等の現地相談業務を依頼された場合に、モデル的に実施して調査結果の相談者への説明方法や体制について検討することとしていたが、短い期間での相談窓口体制において具体的な相談対応事例に該当するものがなかった。

(2) 事業の手順

交付決定(6月26日)から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下のように進めた。

対象事業	細項目	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
1) 相談業務に必要な基礎情報調査	①管理代行サービス事業者、解体業者等の実態調査					■	■	■		
	②市町村の相談及びトラブル事例の把握					■	■	■		
2) 相談員の研修・育成	①相談マニュアルの作成		■	■	■	■	■	■	■	■
	②相談員育成研修会の開催 ・基礎研修、応用研修、実践・実務研修 ・運営会議、成果報告会	研修者	募集	研修● 基礎	研修● 基礎	研修● 応用	研修● 応用	実践●	実践●	実践●
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運営協議会専用ホームページの開設 ・広報HP、チラシ、相談記録検索システム					HP	■	運用	検索システム	
	②空き家相談Q&A集の作成(所有者向け部分)					■	■	■	■	■
4) 相談事務の実施	①相談窓口の設置					試行 研修	試行 開始	実践 窓口	■	■
	②専門相談の取次ぎ					取次 試行	■	■	■	■
	③窓口の周知					■	■	■	■	■
5) 効果促進事業	①空き家の劣化診断モデル調査の実施					診断表 作成	相談簿 作成	モデル調 査	検証	■

(3) 事業内容

1) 相談業務に必要となる主な基礎情報調査について

①管理サービス業者、解体業者等の実態調査

空き家管理サービス業者については既存の行政資料、インターネット検索により調査した。

i) 管理サービス業者

管理サービス業者に関する情報提供相談の補足事項として、1) サービス内容、2) 費用、3) サービス対象地域（交通費を別途請求など遠方でのサービス条件）、4) 火災保険の加入をサービス提供条件としているかについて調査した。

表 1 県内の管理サービス業者のサービス内容等一覧表

	サービス内容	費用	サービス対象地域	サービス提供条件
A管理サービス (別府市)	通風、通水、内外清掃、庭木チェック、雨漏りチェック、台風・大雨後の巡回、郵便物の回送、(庭の除草・樹木剪定、害虫駆除、破損箇所の修理はオプション)	大分、別府等エリアは 7,560円/月～ 由布、臼杵等エリアは 8,640円/月～ 中津、佐伯等エリアは 9,720円/月～	県下一円	火災保険条件無し
B企画 (中津市)	建物内外清掃、外観チェック (網戸、ガラス戸等の破損状況の確認)	3,000円/月～4,000円/月(交通費別途1,500円～)	県下一円	火災保険条件無、電気・水の使用が可能であること
C管理有限会社 (大分市)	建物内外清掃、外観チェック	費用については個別に見積	基本は大分、別府近辺で個別の相談に応じる	火災保険条件無し
株式会社D建設(豊後大野市 犬飼町、大分市中戸次)	建物内外保全管理、清掃、雨漏り確認、ポスト整理(庭木剪定、除草、害虫駆除、破損箇所、補修はオプション)	5,000円/月～8,000円/月	基本大分市(エリア外は別途交通費必要)	火災保険・家財保険条件有、電気、水の使用が可能であること

■県下シルバー人材センター(県内各市町村ごとに設置)

- ・所有者等の個別の依頼に基づき、空き家の外観目視や通風・換気等の屋内の管理サービス等を実施しているが、定期的に巡回する等の空き家管理サービス業務はしていない。

ii) 解体業者

解体業者については建設業許可業者資料(県資料)により調査した。解体工事は、建設業法上の「土木一式」、「建築一式」又は「とび・土工」の許可を受けている者でなければ工事を請け負うことができません。しかし、請負金額が500万円未満の軽微な工事のみを請け負って営業しようとする場合は、県知事の解体工事業(建設リサイクル法)の登録を受ければ工事を請け負うことができます。(なお、平成28年6月から業種区分に「解体工事業」が追加されます。)

◆解体業者の選び方のポイントをこれまでの相談事例等を参考にして以下の通りQ&Aに補足した。

- 1) 複数の業者から見積りを取ること。
- 2) 見積前に現地確認しているかどうか。図面等の確認をしているかどうか。
- 3) 解体実績を教えてもらう。電話対応が丁寧かどうか。
- 4) 料金が明確な見積書を提示しているか。また契約書を用意しているか。
- 5) 解体作業前に近隣に挨拶を行っているか。
- 6) 外観でわからない部分(例えば基礎コンクリートなど)の見積りはどうしたか事前に説明をしてくれているか。などに注意するようアドバイスする。

2) 相談員の研修・育成

②相談員の研修・育成について

空き家相談窓口の相談員として対応できる知識、技術を備えた人材の養成が当面の課題と考え、相談事業に先駆けて建築および宅地建物取引の専門家を対象とし、人材養成セミナーを7月に募集した。専門家の内訳は、建築士会が60名、宅建業界10名の計70名。

今後、各地で相談会を開催する際の相談員の育成を兼ねており、18市町村に最低1名は相談員がいるように選定した。座学研修修了者には終了証を交付し、大分市と共催する相談会を実務研修と位置づけた。研修の開講案内及び研修カリキュラムは以下の通りである。

表2 研修カリキュラム

* 講座その8関係は本事業とは別の事業で実施した。

空き家相談員養成セミナーカリキュラム

カリキュラムの内容		講師	日程	場所
開講式		公益社団法人 大分県建築士会 会長 井上 正文 一般社団法人 大分県宅地建物取引業協会 会長 伊本 憲清	平成27年8月22日(土) 10時	大分市 コンバルホール 300会議室
基礎講座	講座その1 法律家からみた建築相談実務における注意点 ・ 面接相談の注意点 ・ 現地相談の注意点 ・ 現地調査の注意点 講座その2 建築紛争処理に係る法律の基礎知識 ・ 建築請負契約、不動産売買契約の成立と解除に関する法的問題 ・ 建築瑕疵の法律問題	弁護士・一級建築士 松浦昭広氏 テキスト 建築相談員のための研修テキスト (公社)日本建築士会連合会編集発行	平成27年8月22日(土) 10時～16時	大分市 コンバルホール 300会議室
	講座その3 空き家対策関係法令と相談窓口の基礎知識 ・ 空き家対策の推進に関する特別措置法とガイドライン ・ 空き家と建築基準法 ・ 消費者相談窓口における建築関連相談の現状 講座その4 空き家相談の現場に学ぶ ・ 竹田市における空き家相談の現状と相談員に期待される役割	大分県企画振興部景観まちづくり室 廣井孝信主査 大分県消費生活センター スーパーバイザー 村上 美佳子氏 竹田市企画情報課 農村回帰推進室 後藤 雅人氏		
	講座その5 空き家に関する税制と権利関係 ・ 空き家の相続、売却、保有に関する関係税制知識 ・ 登記、隣地境界問題の知識 ・ 空き家を売る場合、貸す場合の注意点	林浩治経営会計事務所 林 浩治氏 土地家屋調査士・一級建築士 古庄真一氏 (一社)大分県宅地建物取引業協会 専務理事 堤 健次氏	平成27年9月12日(土) 10時～16時	大分市 アイネス (大分県消費生活・男女共同参画 プラザ)
	講座その6 建物調査技術の基礎知識 ・ 不具合事象からみた瑕疵 ・ 部位別の瑕疵 ・ 瑕疵の調査・補修 講座その7 調査報告書の作成 ・ 調査・鑑定の方法、記述の仕方	(公社)日本建築士会連合会 総務企画委員会 建築相談本部会員 山中誠一郎氏 青木清美氏 テキスト 建築相談員のための研修テキスト (公社)日本建築士会連合会編集発行		
講座その8 高度な建物調査診断技術① ・ 既存住宅インスペクションガイドライン ・ 既存住宅の現況検査技術者(インスペクター)講習	(公社)日本建築士会連合会講師	平成27年10月17日(土) 10時～16時	大分市 ホルトホール 201・202	
講座その9 高度な建物調査診断技術② ・ 木造住宅の耐震診断と補強方法 一般診断、精密診断から限界耐力計算の概要まで	大分大学工学部教授 (公社)大分県建築士会会長 井上 正文氏 (一財)日本防災協会テキスト予定	平成27年11月14日(土) 10時～16時	大分市 コンバルホール 300会議室	
講座その10 相談対応マニュアル等の説明会(市町村職員及び相談員向け)		平成27年11月	大分市の 公共施設	
相談実務実践(第1回) ・ 相談業務の実践と業務報告書の作成	セミナー参加グループ	平成27年11月～12月		
相談実務実践(第2回) ・ 相談業務の実践と業務報告書の作成		平成28年1月		
相談実務実践(第3回) ・ 相談業務の実践と業務報告書の作成		平成28年2月		
閉講式・修了書授与式 おおいた安心安全すまい・建築相談センターの発足式		公益社団法人 大分県建築士会 会長 井上 正文 一般社団法人 大分県宅地建物取引業協会 会長 伊本 憲清	平成28年3月	大分市の 公共施設

【研修参加者の評価】

これまでに企画されたことのない弁護士や行政担当者等を講師としての研修内容であり、参加者からは有益な研修として評価された。



2) 相談員の研修・育成

①相談マニュアルの作成

マニュアルは他県のマニュアルを参考に、建築士会と宅建協会会員からなる検討ワーキングで検討・作成し、相談員及び行政窓口配布した。

マニュアルの構成（目次）は、以下のとおり。

本編	資料編
1. 大分県における空き家等相談体制整備事業 (おおいた空き家等建築相談センター整備事業)について (1) 事業の目的 (2) 空き家の定義と現状	資料1. 市町村の相談窓口一覧 資料2. 県内の空き家管理条例の制定状況 資料3. 空き家関連の支援制度と取り組み（行政） (1) 市町村の空き家対策事業一覧 (2) 移住者の住宅確保に係る支援制度一覧
2. 空き家等相談窓口の体制 (1) 市町村の地域相談窓口の役割 (2) 広域相談窓口の役割 (3) 広域相談窓口における受付の方法 (4) 相談窓口の連携について	資料4. 大分県木造住宅耐震化促進事業 資料5. おおいた住まい守り隊登録者名簿（県） 資料6. 空き家の管理代行サービス 資料7. J I Tによる住み替え支援制度 資料8. 宅建業協会支部一覧
3. 空き家等相談の流れ (1) 全体の流れについて (2) 利活用（賃貸・売買等）について (3) 適正管理について (4) 解体除却について	資料9. 空き家に関する税金と権利関係 （講習会資料） (1) 土地・建物に係る税金について (2) 土地の境界確認について (3) 空き家の売買・賃貸について
4. 相談事例（Q&A） (1) 相談の方法 (2) 近隣の苦情 (3) 空き家の管理 (4) 空き家の活用 (5) 空き家の賃貸 (6) 空き家の解体 (7) 農地について	資料10. 空き家相談関連団体（連携取次先） 資料11. 空き家関連法令一覧 資料12. 空き家等相談員養成セミナー修了者 名簿（掲載希望者のみ）
5. 空き家相談対応・記録のポイント (1) 相談対応のポイント 1 電話相談の対応ポイント 2 面接相談の対応ポイント 3 現地相談の対応ポイント (2) 相談記録簿の作成 1 空き家等相談受付簿 2 現地相談報告書	

図1 空き家相談 全体の流れ

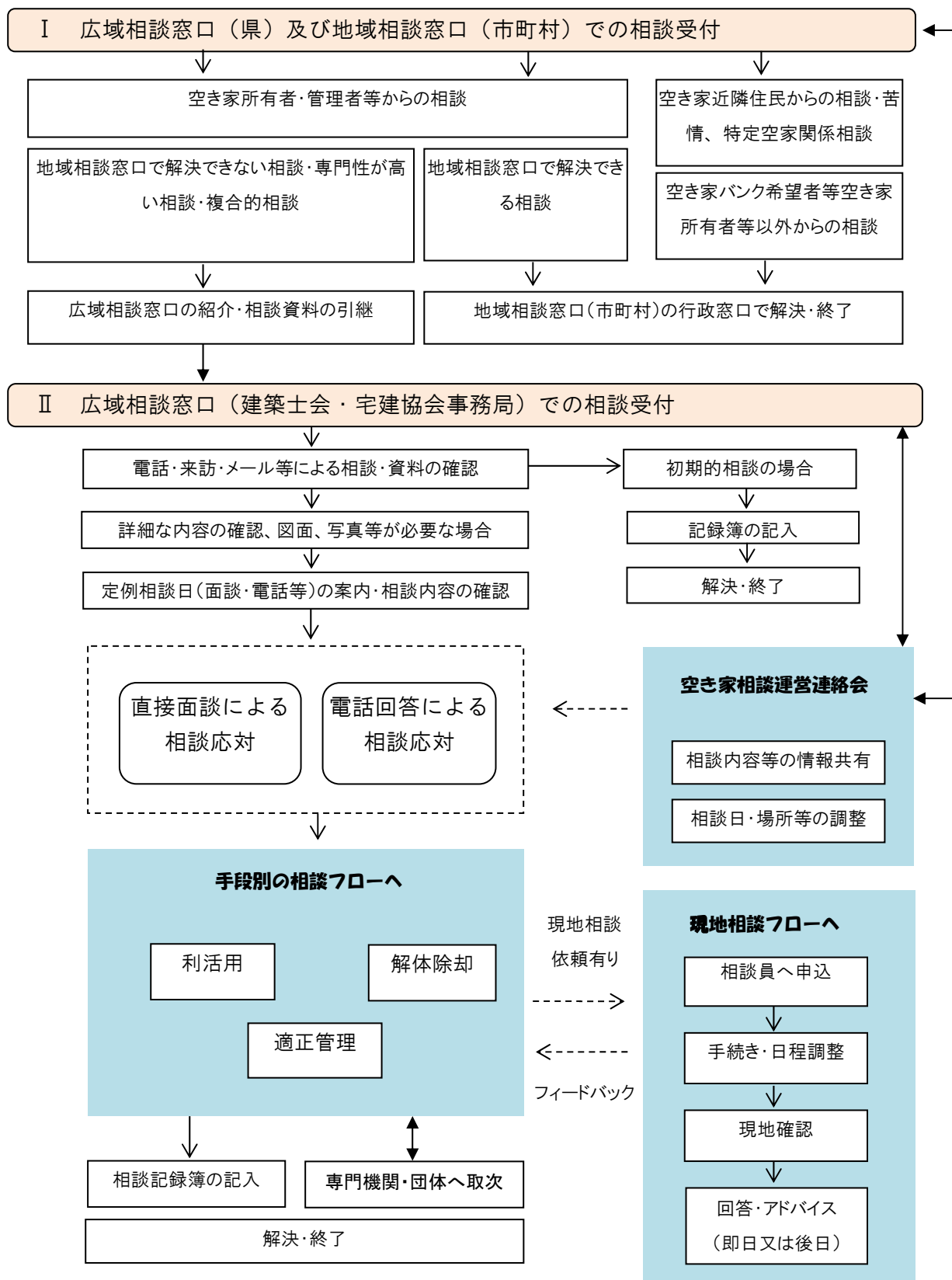
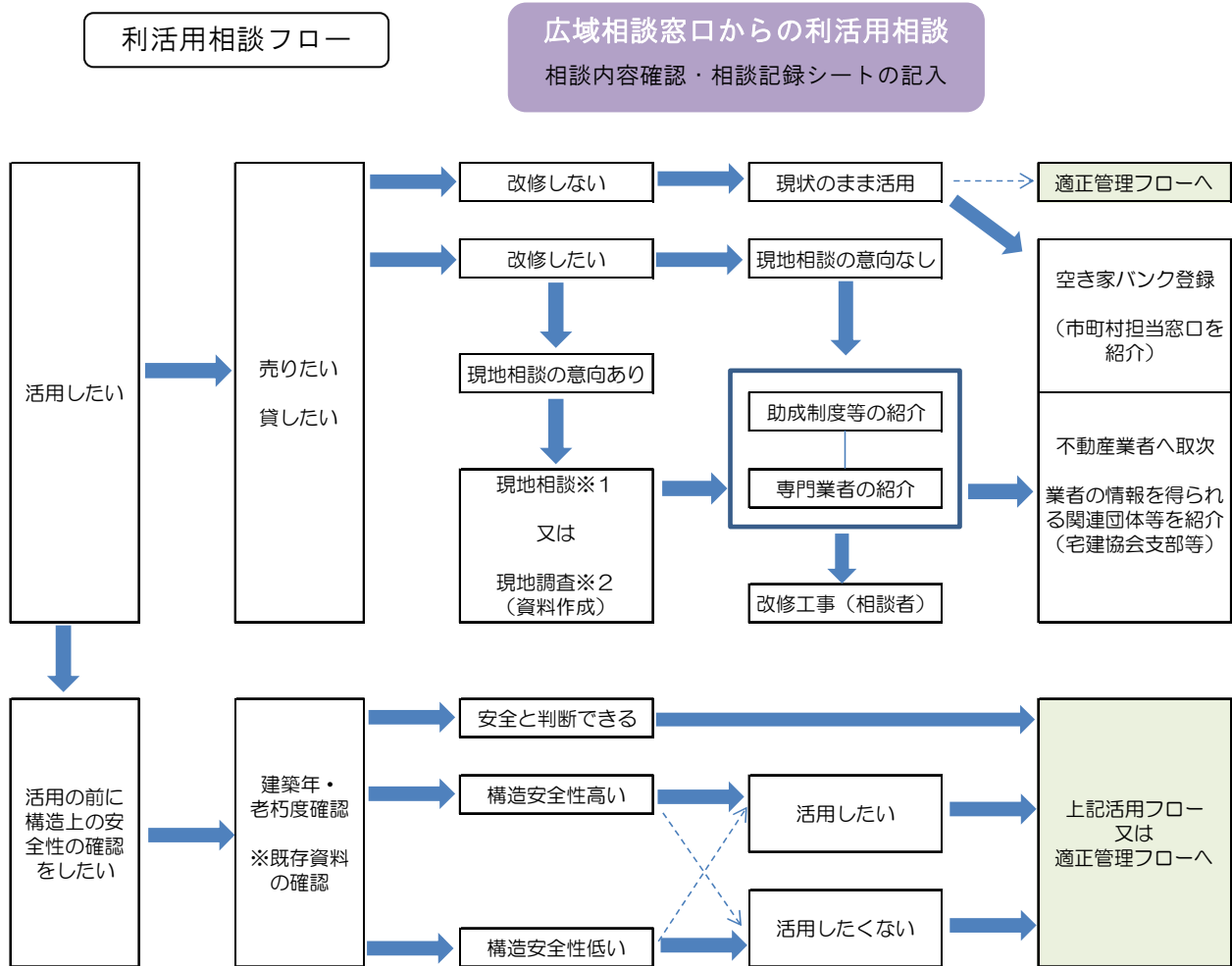


図2 利活用（賃貸・売買等）の相談の流れ



注意事項

※1 現地相談とは

- 相談者からの依頼があり相談対応に必要な場合に行うもので、現地にて目視可能で非破壊の範囲を対象とする。
- 目視以上の詳細調査が必要になった場合の調査は相談者（依頼者）と協議の上別途契約を締結した後に実施する。
- 現地相談は原則として相談者（依頼者）の立ち会いのうえ実施する。
- 相談は原則として現地で口頭での受け答えとする。
- 現地相談は有料（相談時間1時間及び交通費実費）とする。

※2 現地調査とは

- 相談者からの依頼があり相談対応に必要な場合に行うもので、現地にて目視以上の詳細調査を対象とする。
- 耐震診断や性能向上インスペクションなどは現地調査に該当する。
- 現地調査は相談者（依頼者）と協議の上別途契約を締結した後に実施する。
- 調査は建築士法の業務に該当し、書面による調査報告書を作成する。
- 現地調査は原則として相談者（依頼者）の立ち会いのうえ実施する。

図3 適正管理の相談の流れ

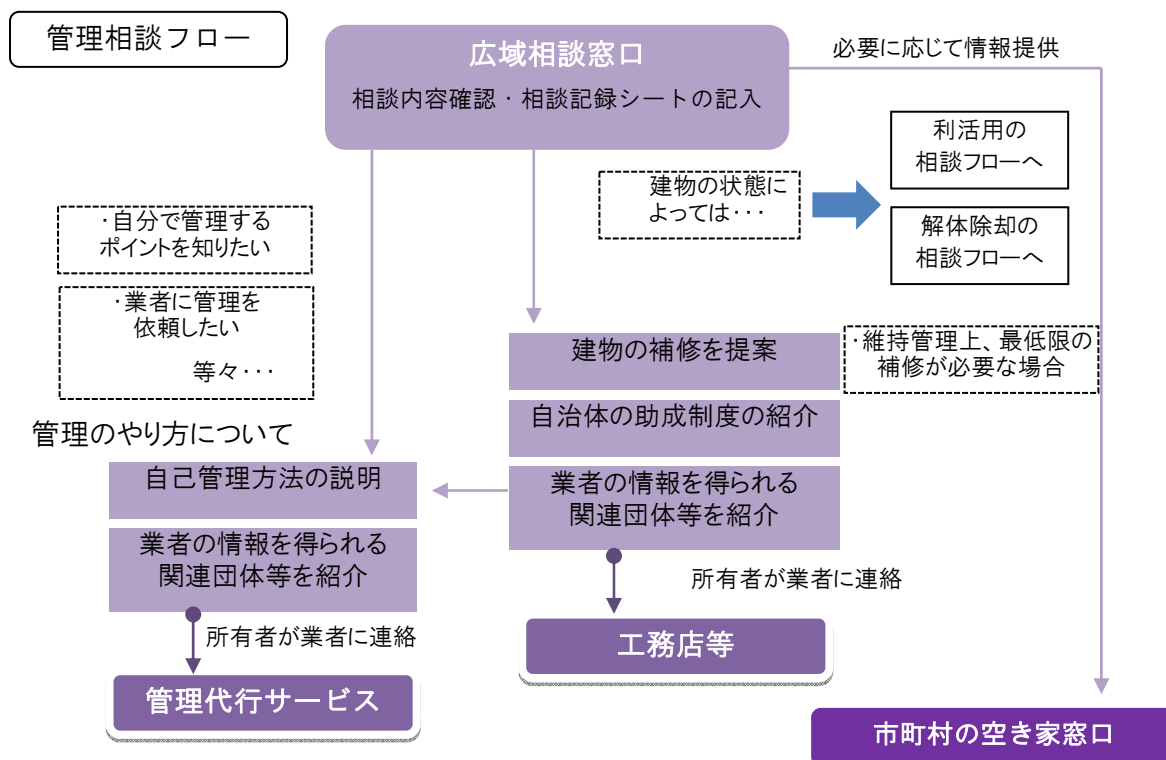


図4 解体除却の相談の流れ

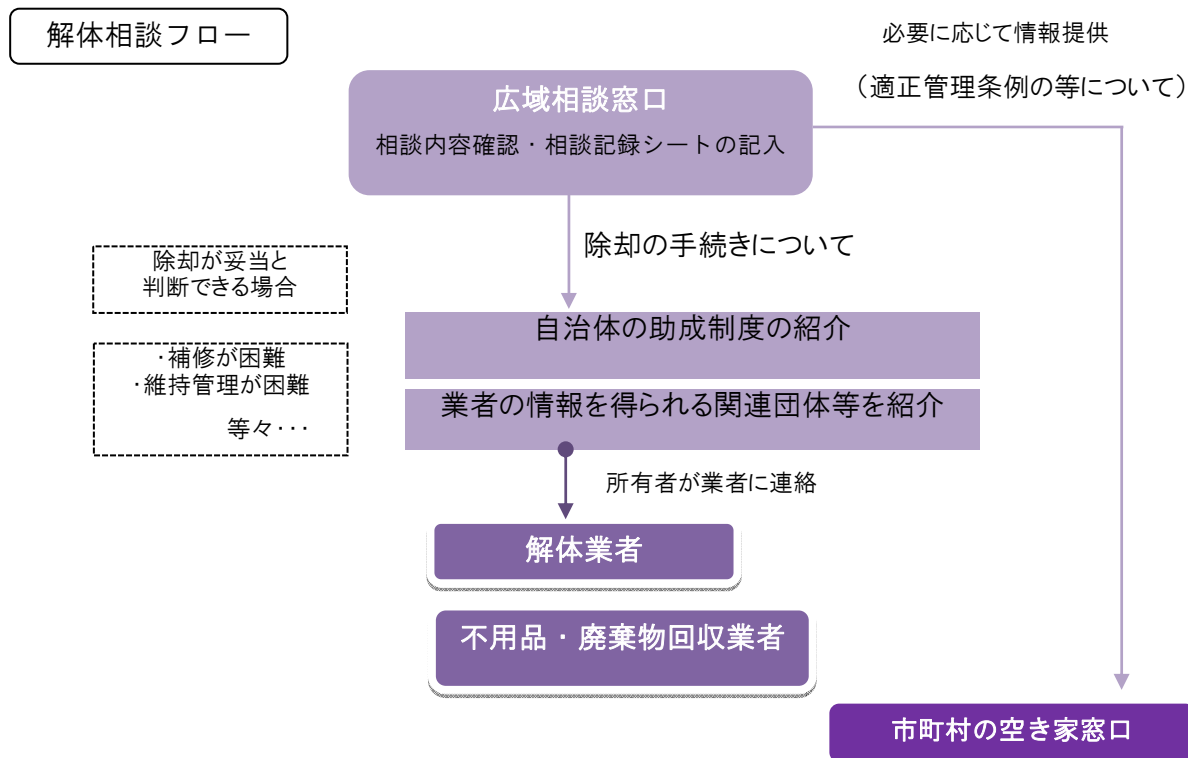


表3 空き家相談Q & A部分の目次

相談分類	Q (質問)
相談の方法	<p>Q1 相談は無料ですか 事前に予約が必要ですか。</p> <p>Q2 匿名での相談は可能ですか</p> <p>Q3 メールや電話での相談は可能ですか。</p> <p>Q4 まだ空き家ではありませんが、相談できますか。</p> <p>Q5 空き家の現地で建物を見てもらうことはできますか。</p> <p>Q6 業者を紹介してもらえますか。</p>
近隣の苦情	<p>Q7 近所の空き家が倒壊しそうで困っているのですが、可能でしょうか。</p> <p>Q8 隣家の空き家が廃屋状態となっていて倒壊の危険があり、心配です。 所有者は既に亡くなっていますが、親族もおらず、相続人が不在と聞いています。この空き家については誰に処分等を行ってもらえるのでしょうか。</p> <p>Q9 隣地の空き家が荒廃し、火災や倒壊が心配です。また、繁茂した草木や落葉が自宅に越境してきて迷惑しています。</p>
管 理	<p>Q10 相続した住宅が空き家になっていますが、手入れが必要でしょうか。</p> <p>Q11 傷んだ空き家が崩壊して通行人や隣家に被害をあたえた場合、どうなりますか。</p> <p>Q12 住宅を相続したが、遠方に住んでいて管理できません。 どうすればよいでしょうか。</p> <p>Q13 実家を相続したのですが、住む予定はありません。 どうしたらよいでしょうか。</p> <p>Q14 マイホーム借り上げ制度とはどのようなものですか。また利用する場合はどのような手続きが必要ですか。</p> <p>Q15 建物の管理する人がいない場合はどうなりますか。</p>
活 用	<p>Q16 空き家を寄附したいが、どこに相識すればよいでしょうか。</p> <p>Q17 親を引き取って実家が空き家になっています。いずれ相続することになりますが、税金手続きについて教えてください。 賃貸や売却をする際の留意点はありますか。</p> <p>Q18 空き家バンクとはどのようなものですか。また県内で空き家バンクを運営している自治体はどこですか。</p> <p>Q19 山間部の物件ですが、賃貸や売却が可能でしょうか。</p> <p>Q20 空き家の情報はどこで見られますか。</p> <p>Q21 土地区画整理事業区域内にある空き家はどうか対応すれば良いでしょうか。</p> <p>Q22 相続した住宅を売却（賃貸）したいが、どこに頼めばよいでしょうか。</p> <p>Q23 空き家を売却したいがなかなか買い手が見つけません。 どうすればよいでしょうか。</p> <p>Q24 仲介手数料はどのような場合に支払うの。</p> <p>Q25 県内に住宅を相続したが、使うあてがありません。賃貸と売却はどちらが有利でしょうか。</p> <p>Q26 実家を相続しましたが、売却したい。不動産業者に相談したが、売れないといわれました。 どうすればよいでしょうか</p> <p>Q27 駅近くの商業地に空き家を所有していますが、何らかの形で地域のために役立てたいと思っています。 どうしたらよいでしょうか。</p>

相談分類	Q (質問)
活用	<p>Q28 古い家のため、構造的に大丈夫か不安があります。どこに相談すればよいでしょうか。</p> <p>Q29 古い民家をレストランにしたいが、改修費を見積もってほしい</p> <p>Q30 古い民家を相続したが、使うあてがありません。昔のお屋敷で、できればこのまま残したいが、維持するお金がありません。</p> <p>Q31 使っていない住宅がありますが、あと何年持つか診断してほしい。</p> <p>Q32 中古住宅の保険のしくみはどうなっているの。</p>
賃貸	<p>Q33 家を相続しました。今すぐには使わないが将来戻るかもしれないので、賃貸したい。</p> <p>Q34 県内の住宅を相続したが、遠方に住んでいます。将来戻るかもしれないので、賃貸したい。賃貸すると将来戻る時に借主が居るため戻れないと聞かれますが、本当でしょうか。</p> <p>Q35 家を貸したら返してもらえるか心配です。</p> <p>Q36 退去時の原状回復のルールはどう決めるの。</p> <p>Q37 以前住んでいた住宅を賃貸したいが、かなり傷んでいます。賃貸できるでしょうか。</p> <p>Q38 修繕費用は誰が負担するの。</p> <p>Q39 空き家の改修は貸主（所有者）が行わなければならないの。</p> <p>Q40 使っていない住宅を借家にしたい、手直し等の費用を見積もってほしい</p> <p>Q41 空き家を自分たちで改造して住むことはできますか。</p> <p>Q42 家賃の滞納を防ぐにはどうしたらいいの。</p> <p>Q43 賃貸してもよいと思いますが、家財が残っています。どうしたらよいでしょうか。</p> <p>Q44 神棚や仏壇をどうしてよいかわかりません。</p>
解体	<p>Q45 老朽化した住宅を解体したいが、資金がない。どこに相談したら良いでしょうか</p> <p>Q46 老朽化した住宅を解体したいが、費用はどれくらいかかるのでしょうか</p> <p>Q47 ○○市の住宅を解体したいが、どこに頼めばよいでしょうか</p> <p>Q48 空き家を解体したら、どのくらい固定資産税があがりますか。</p> <p>Q49 市街化調整区域内にある空き家を解体したいと考えているが、建物を解体してから1年以上経過すると新たに建てる〈建替える〉のが難しいというのは本当でしょうか。</p>
農地	<p>Q50 空き家と共に農地を相続しました。空き家と一緒に貸すことはできますか。</p>

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運営協議会専用ホームページの開設

空き家等所有者・管理者向けに相談窓口の開設を広報する公益社団法人大分県建築士会のホームページを開設し、宅建協会のホームページとリンクさせた。

相談窓口の案内、相談会がある場合の案内、相談の流れの案内、よくある質問、関係団体の一覧、行政関係窓口一覧等のページをホームページで表示した。

- 1) 公益社団法人大分県建築士会HP トップページ 2) 空き家等相談窓口の案内ページ



②相談記録の検索システムの構築

相談記録の蓄積と相談内容の検索データベースとしてアクセスによるデータ管理を行うこととした。

大分県建築士会 空き家相談管理システム 2016年03月06日(日) システム終了

日常業務

相談内容一覧

相談集計表印刷

マスタ関連

対応団体マスタ

対応者マスタ

基本情報設定

パスワードマスタ

相談内容一覧 1/1 件 平成28年3月6日(日)

検索条件

相談日	<input type="text"/>	相談手段	<input type="text"/>	検索実行
相談者名	<input type="text"/>	相談希望	<input type="text"/>	メニューに戻る
物件住所	<input type="text"/>	相談者属性	<input type="text"/>	相談内容一覧印刷
対応団体	<input type="text"/>	相談内容	<input type="text"/>	条件クリア

相談日	相談者名	物件住所	相談手段	相談窓口を知った方法	相談者属性	内容	対応団体	対応者名	最新相談履歴	新規登録
H28年01月30日(土)	A	佐伯市	相談会	インターネット	所有者/親族	その他	本部	A	無	編集 削除 詳細印刷

4) 相談事務の実施

①相談窓口の設置

1 1月の相談員養成セミナーを終了に合わせて相談マニュアルの作成と相談窓口の開設を準備して、1 2月6日の第1回相談会をもって正式に開設した。

広域相談窓口における相談受付は図1に示す通り、(公社)大分県建築士会事務局と(一社)大分県宅地建物取引業協会事務局に置き、日常相談窓口とし初期的な相談対応をしながら、定期的な相談日で詳細な相談窓口を開設する体制とし、詳しい説明や図面が必要な相談は定期的な相談日の面談等あるいは現地による相談体制を基本とする。

また、遠隔地居住者や身体的に不自由な場合など諸事情により来訪することが困難な相談者に対しては、電話やメール等の間接的な相談受付も行うが、できるだけ定められた日時を予め周知して事務局にて受付を行う。

相談対応は、事務局にて受付簿による受付、内容の確認、聴取を行い、可能な範囲で回答、アドバイスをを行うか、後日選任された相談員が電話等で回答、アドバイスをを行う。併せて相談受付簿(図6)は建築士会、宅建協会窓口相互でメール等で情報共有を図る。専門的な機関等への取り次ぎは予め相談者に相談窓口で紹介されたらと取次先に伝えるように説明する。

②専門相談・苦情相談の取次ぎ

専門的な機関等への取り次ぎは予め相談者に相談窓口で紹介されたらと取次先に伝えるように説明する。

空き家等に関する相談は、危険空き家に対する懸念や苦情、境界問題、相続、税金に関する事案等様々なケースが想定される上、同様の相談内容でも建物の状況によって対応や判断が異なる場合もある。このため関係団体や各市町村の地域相談窓口等での連絡調整を図り、定期的な相互の情報提供・情報共有により相談事例や体制の充実を図っていく。

図5 相談窓口の連携体制

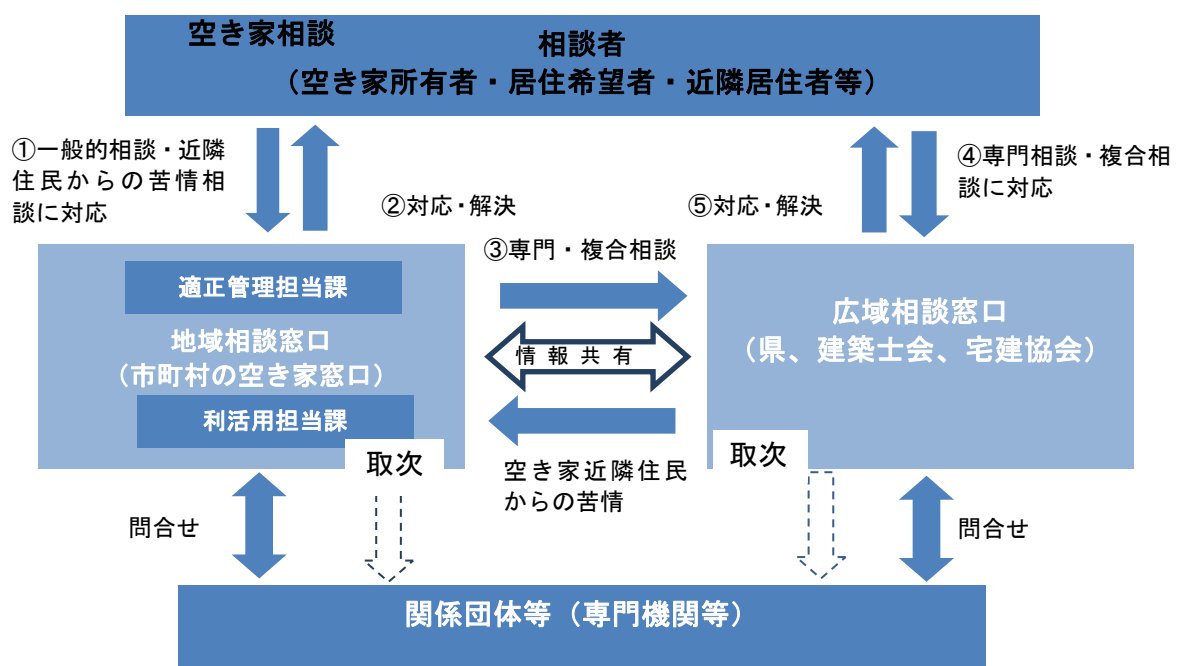


図6 相談記録簿の様式

※空き家等相談受付簿

相談者の個人情報を受付簿の集計以外には使用しません

受付年月日・時	相談者名	居住市町村(住所)		対応者職氏名
平成 年 月 日()	物件所在地()		県外	(例) 〇〇会 □□ □□
		電話番号		
AM・PM 〇:〇〇	相談手段 電話・相談会・メール・来訪・その他()			

相談者が相談窓口を知った方法	
HP(士会・宅建協会・県・市町)・周知チラシ、パンフ・広報誌(県・市町村)・連携団体からの紹介・新聞等メディア情報・その他(具体的に)	
相談者属性	備考
空き家所有者本人・所有者親族・成年後見人・空き家管理者・空き家利用希望者・近隣の方・その他()	
相談内容種別	備考
管理・売買・賃貸・解体・複合 ・その他(具体的に)	
相談内容 項目()について	
対応内容	
相談対応者: 広域相談窓口 団体名 氏名	

現地相談の希望があった場合

現地で相談したい内容 項目()について
準備してもらいたい書類等
相談対応者: 広域相談窓口 団体名 氏名

③相談会の開催

相談員の養成カリキュラムの一つに実践的な相談実務を予定していたが、期せずして大分市の空き家担当課の要請により協力して相談対応を「空き家相談会」として実施することになり、12月から毎月、大分市の公共施設で空き家所有者・管理者向けの相談会を開催している。

市報、NHKテレビ昼のニュース、新聞等県内版記事等のメディアとの協力もあり毎回十数名の相談者が来訪している。建築士6名、宅地建物取引士6名、大分市担当課6名、シルバー人材センター2名、その他空き家利活用、除却資金相談に対応する金融機関6名などが9：00～16：00まで公共施設会議室にブースを設けて対応した。

相談員の相談時の写真



④窓口等の周知

図7 広報チラシの様式(表・裏)

空き家の所有者様・管理者様向け

空き家等 管理・活用相談窓口のご案内

相談費用 **無料**

まずはご相談ください!

リフォームして売りたい

空家にしたくない 買いたい

危ないので解体したい

管理できないで困っている

公益社団法人大分建築士会と一般社団法人大分県宅地建物取引業協会は、空き家の所有者・管理者等向けの相談窓口を開設しました。これは、所有者等の方々の空き家の管理、活用、解体等についてのご相談に建築士と宅地建物取引士がそれぞれ専門的な立場で相談に応じるものです。
相談費用は無料です。(現地相談は有料です)

お問い合わせ先

公益社団法人 大分県建築士会 一般社団法人 大分県宅地建物取引業協会

事務局 ☎ 097-532-6607 事務局 ☎ 097-536-3758

<http://www.oita-shikai.or.jp/akiya/> 大分県建築士会 検索

空き家相談窓口一覧

平成27年5月1日作成

機関名	相談窓口担当課名	連絡先	相談内容
大分市	土木建築部 住宅課	097-537-5634	空き家バンク、老朽危険家屋、利活用
	建設部 建築指導課	0977-21-1487	空き家全般
別府市	建設部 まちづくり政策課	0979-22-1111 (内244)	空き家バンク
	建設部 建築指導課	0979-22-1111 (内346)	老朽危険空き家
日田市	企画振興部 地域振興課	0973-22-8366	空き家バンク、移住・定住、利活用
	土木建築部 建築住宅課	0973-22-8226	老朽危険家屋
佐伯市	地域振興部 地域振興課	0972-22-3486	空き家バンク、利活用
	建設部 建築住宅課	0972-22-3650	老朽危険家屋
臼杵市	協働まちづくり推進局	0972-86-2733	移住・定住
	ふるさと建設部 都市デザイン課	0972-86-2711	空き家バンク、除却
津久見市	政策企画課	0972-82-2665	空き家バンク、移住・定住
	都市建設課	0972-82-9515	老朽危険家屋
竹田市	総務課	0974-63-1111 (内212)	防災、老朽危険家屋
	企画情報課	0974-63-1111 (内225)	空き家バンク、移住・定住
豊後高田市	総務課	0978-22-3100 (内211)	老朽危険家屋、除却
	地域活力創造課	0978-22-3100 (内263)	
杵築市	生活環境課	0978-62-3131 (内165)	空き家相談全般
	政策推進課	0978-62-3131 (内208)	空き家バンク、移住・定住
宇佐市	総務部 危機管理課	0978-32-1111 (内301)	緊急相談
	経済部 観光まちづくり課	0978-32-1111 (内473)	利活用、移住、空き家バンク
	建設水道部 建築住宅課	0978-32-1111 (内251)	除却
豊後大野市	まちづくり推進課	0974-22-1001 (内2444)	空き家バンク、利活用
	建設課	0974-22-1001 (内2363)	老朽危険家屋
由布市	総務部 総合政策課	097-882-1111 (内227)	空き家全般
国東市	総務課	0978-72-1111	老朽危険家屋、除却
	活力創造課	0978-72-1111	空き家バンク、利活用
姫島村	建設課	0978-87-2283	空き家全般
	企画振興課	0978-87-2282	定住促進
日出町	都市建設課	0977-73-3172	老朽危険空き家
九龍町	政策推進課	0977-73-3126	空き家バンク、移住、利活用
	企画調整課	0973-76-3807	空き家バンク、利活用
玖珠町	危機管理情報推進課	0973-76-3801	老朽危険家屋
	まちづくり推進課	0973-72-9031	空き家全般
大分県	企画調整課(元・地域力・地域連携推進室)	097-505-2125	移住・定住、地域振興
	企画調整課(元・地域力・地域連携推進室)	097-505-2139	空き家全般
	土木建築部 建築住宅課	097-505-4677	住宅政策、宅地建物取引

相談件数の内訳表

表 3 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 12 月 6 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						
	売 買				4		4
	賃 貸						
	解 体				1		1
	上記以外						
	複 合				8		8
	小 計				13		13
所有者本人以外	管 理						
	売 買				6		6
	賃 貸						
	解 体				3		3
	上記以外				2		2
	複 合				2		2
	小 計				13		13
空き家利用希望者	管 理						
	売 買						
	賃 貸						
	解 体						
	上記以外						
	複 合						
	小 計						
合 計	管 理						
	売 買				10		10
	賃 貸						
	解 体				4		4
	上記以外				2		2
	複 合				10		10
	計				26		26

表 4 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				26		26
府県外在住者				0		0

表5 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12月6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									
	都道府県外在住者									
	計									
出前相談会等	都道府県内在住者	4	2	8				11	1	26
	都道府県外在住者									
	計	4	2	8				11	1	26

表4 主な相談事例と相談者の属性等

12月の相談会で15件（うち3件は解体補助制度等の資料収集等のみ）と1月の相談会で11件（内2件は解体補助制度等の資料収集のみ）の対応。

相談内容と相談者の属性は以下の通りで、相談者少なかったこともありゆっくり相談でき1相談者に対して30分程度の時間をかけることができた。

相談分類	相談内容
全般	・日頃デイサービス等で空き家になっている。どのような利用が考えられるか。（70代、本人）
	・姉が住んでいた住宅を相続した10年以上空き家状態。どう処分したらいいか迷っている。（60代、本人）
片付け	・空き家になっている荷物の片づけはどこに相談したらよいか（60代、本人）
管理	・空き家状態が15年ほどになる。管理、あるいは解体業者の紹介について（70代、親族）
改修	・リフォームするか迷っている。（60代、親族）
売却	・別荘的な利用をしていた住宅の売却をかんがえているが、売れない。（80代、本人）
	・親が居住していたが介護施設に入り空き家になっている。売却したいが、解体も考えて更地の処分も考えている。（60代、親族夫婦）
	・空き家を売却する場合の宅建業者の選定について（80代、本人）
	・相続が完了していない空き家を売却したい（60代、親族）
	・両親が亡くなり相続した空き家を売却したい（60～70代、本人）
	・セカンドハウスを所有しているが古くなりリフォームして処分したい。

	(60～70代、本人)
	・物件は県外である。売却したい。(60代、親族)
	・亡くなった親の空き家住宅を売却したい。(60代、本人)
解体	・27年間空き家状態である。税制がかわって固定資産税が高くなると聞いた。解体したいが相続できていない。(60代、本人)
	・築80年の木造住宅を解体して土地を処分したいが、解体費用はどれくらいか(60代、親族)
	・空き家の解体業者の紹介(60代、本人)
	・昨年亡くなった母親の住宅が空き家になり、解体もしくは売却したい(60代、親族)
	・10年以上になる空き家がある。老朽化しているので解体したいが費用はどれくらいか。解体するか
	・両親が住んでいた県外の空き家を解体したい(未相続)(70代、親族)

5) 空き家の劣化診断モデル調査の実施(効果促進事業)

効果促進事業として予定していた「空き家の劣化診断モデル調査の実施」については、マニュアル作成において調査票として現場相談報告書(図9)を作成し、相談窓口等での現場相談要請に対応する予定であったが、相談窓口の開始時期が12月と遅かったため、具体的な現地での相談事例がなく、モデルとしての調査ができなかった。

図9 現地相談報告書の様式 現地相談 報告書

日時		担当者	
現地確認の目的	<input type="checkbox"/> 自身や家族が居住するため <input type="checkbox"/> 危険性の有無について <input type="checkbox"/> 売却や賃貸にむけて <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 維持管理のため		
相談者	氏名	連絡先	
	<input type="checkbox"/> 空き家所有者本人 <input type="checkbox"/> 所有者の家族 <input type="checkbox"/> その他 (本人確認の方法)		
所在地			
用途・建築時期	<input type="checkbox"/> 専用住宅 <input type="checkbox"/> 併用住宅 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 町家 <input type="checkbox"/> 古民家	建築時期	
建て方/階数	<input type="checkbox"/> 一戸建て/ 階建て <input type="checkbox"/> 長屋// 階建て <input type="checkbox"/> その他()		
構造・面積	<input type="checkbox"/> W造 <input type="checkbox"/> RC造 <input type="checkbox"/> S造 <input type="checkbox"/> その他() 面積(m ²)		
道路	<input type="checkbox"/> 接道あり(前面道路幅員:約 m) <input type="checkbox"/> 接道なし		
その他資料	建物図面・謄本他相談持参資料()		
	改修履歴()		
	所在地図その他()		
現地相談内容		回答・アドバイス	
総合評価 <input type="checkbox"/> 改修の必要なし <input type="checkbox"/> 部分的な改修が必要 <input type="checkbox"/> 大部分の改修が必要 <input type="checkbox"/> 改修不適			
宅建業者への取り次ぎ <input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> しない <input type="checkbox"/> 保留		空き家バンクへの取り次ぎ <input type="checkbox"/> 対象地域内 <input type="checkbox"/> 対応なし バンク登録希望 <input type="checkbox"/> する <input type="checkbox"/> しない <input type="checkbox"/> 保留	

これらの調査書に加えて調査員の控えとして現地確認チェックリスト、外部確認チェックリスト、内部確認チェックリスト、設備確認チェックリスト表を用意している。

3. 事後評価

【相談業務に必要な基礎情報調査】

①管理代行サービス事業者については、業者数が少なくインターネット等の情報と直接聞き取る方法で調査せざるを得なかった。解体業者等の実態調査については、建設業許可業者でありことが最も安心できる情報であるが、さらに具体的な業者紹介においてトラブル防止のための注意点をまとめてQ&Aに記した。いずれも公平公正な資料収集が難しいため、業者選定の際に注意すること（トラブル防止のポイント等）のアドバイスにとどめた。

②市町村の相談及びトラブル事例の把握については、行政窓口の担当者に聞き取りを行った。その結果、窓口で最も多い相談は危険家屋の除去に関するトラブル相談であることが解り、今後の窓口での相談対応について危険家屋解体相談と空き家バンク相談については市町村窓口に引き継ぐことで整理した。

【相談員の研修・育成】

①相談マニュアルの作成については、既往の資料を参考にしながら本県での相談の流れを検討することができたことは有効であった。

②相談員育成研修会については、相談員になる人材育成を主眼にした。相談員育成研修募集に行政職員も加わり76人の応募があり8月から毎月1回の座学を実施して、12月からは相談実務（相談窓口での実務研修）により15件の相談、1月の相談会では11件の相談があり研修結果のステップアップを行うことができた。今後2月末と3月末までさらに2回の実務研修を大分市で予定している。

【空き家の所有者等への情報提供に資する資料等の作成】

①運営協議会専用ホームページの開設については、建築士会のホームページに専用ページを開設し、窓口の周知、Q&Aの掲載、新聞等のメディアによる広報である程度県民への浸透ができた。また相談記録簿はデータとして蓄積するためアクセスによりシステムを構築した。

【相談事業の実施】

①相談窓口の設置については、準備期間を経て12月に開設できた。開設後は大分市との連携により相談会を実施することができ相談員の実践研修としても有効であった。

②専門相談の取次については、関係団体と協議し相談窓口からの取次を行うこととし、取り次ぐ場合は相談窓口で紹介されたと伝えることとした。

③窓口の周知については、行政広報や案内チラシを作成して市町村窓口での広報依頼を行った。今後は、大分市以外の市町村と連携して相談窓口の広域化を充実させる。

④一方で、窓口相談件数がゼロ件であった。この要因としては正式な窓口開設が12月となり、事業終了期間までの周知期間が短かったこと、他団体（行政機関、民間機関）に対しても窓口開設の広報が行き届かなかったことが考えられる。このため、今年度3月11日には県及び市町村の行政担当者会議に出席してマニュアル等の説明を行い、併せて窓口開設の広報と今後の相互連携した相談会の開催をお願いすることとしている。

【空き家の劣化診断モデル調査の実施】

①空き家の劣化診断モデル調査の実施については、調査票を作成し相談窓口での要請に応える準備を整えたが、相談開始時期が12月と遅かったこともあり、事業期間中に具体的な相談事例がなく、モデルとしての調査ができなかった。

4. 今後の課題

【相談業務に必要な基礎情報調査】

管理代行サービス事業者等については、相談実務を継続する中で最新情報に更新していくこと。

【相談員の研修・育成】

相談マニュアルについては、研修実務により蓄積されたノウハウを逐次マニュアルに反映し適宜更新すること。相談員育成研修については相談員の継続的なステップアップ研修を実施すること。

【空き家の所有者等への情報提供に資する資料等の作成】

専用ホームページについては、相談窓口でのQ&A等を適宜ホームページに反映するなど最新の情報提供を行うこと。また、相談記録の蓄積と分析、情報共有に心掛けること。

【相談事業の実施】

継続的な相談窓口広報、PRと関係機関との連携、相談者の個人情報共有については相談者の理解を得ること。また、広域窓口として県下の市町村行政との連携を密にすること。

今期の事業期間中には窓口相談事例がなかったが、今後は多様な相談ツールがあることを地道な広報、周知を行うこと。

【空き家の劣化診断モデル調査の実施】

劣化診断モデル調査については、調査票は整備したが、実際にモデル調査ができなかったため、調査票の内容、調査費用等の基礎資料の検証ができていないため具体的な現地相談体制の充実に取り組んで行くこと。

5. 今後の展開

相談窓口の周知をホームページや市町村窓口との連携、関係団体との連携をさらに重ねて相談会以外の相談対応機会を充実させたい。また、空き家に限らず建築一般の相談事業として次年度以降も取り組みを継続させていき、空き家の劣化診断調査等の新たな分野での取り組みを県や市町村の支援・協力を得ながら進めていきたい。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成25年4月1日		
代表者名	公益社団法人大分県建築士会 会長 井上正文		
連絡先担当者名	専務理事兼事務局長 穴井 輔嘉		
連絡先	住所	〒870-0045	大分市城崎町1丁目3番31号富士火災大分ビル3階
	電話	097-532-6607	
ホームページ	http://www.oita-shikai.or.jp/		