

事業名称	官民が連携した、持続可能な空き家対策プラットフォームの整備
事業主体名	空き家利活用支援協議会
連携先	福島県福島市
対象地域	福島県福島市
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 空き家対策が進展しない理由として、自治体や協力する専門家が、空き家問題に取り組むほど、リスクや損失が増大するというジレンマがあるため、持続可能性が低いという点が挙げられる。</li> <li>● 空き家対策に携わる関係者が抱えるこれらのジレンマを軽減し、活動しやすい環境（官民連携プラットフォーム）を整えることが、持続可能な空き家対策の推進に繋がる。</li> </ul>
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 福島市と連携協定団体が効果的に連携してワンストップで空き家対策を実施できるプラットフォームを検討</li> <li>● 空き家対策に協力する連携協定団体の会員がボランティアにならない仕組み、事業機会を失わない仕組みを構築することで継続的に空き家対策を行うことができる環境の構築</li> </ul>
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 官民の役割分担マニュアル</li> <li>● 一元的相談窓口機能マニュアル</li> <li>● 自立運営に係る検討事項</li> </ul>
成果の公表方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 空き家利活用支援協議会 代表会社株式会社タスのホームページ (<a href="https://corporate.tas-japan.com/">https://corporate.tas-japan.com/</a>) で公表</li> <li>● PDF ファイルをダウンロード可能とする</li> </ul>
今後の課題	ワンストップ窓口の自立運営

## 1. 事業の背景と目的

地方圏の空き家が流通しない理由として、コスト倒れになる可能性が高いため宅建業者が扱いにくいという問題がある。これは、地方圏では物件の所在地が分散していることから都市部に比較して販売に係る調査等のコスト（人、金）がかかる一方で、流動性が低いため売買が成立しないケースが多いことや、たとえ売買が成立しても物件価格が低いことから仲介手数料で販売にかかわるコストを回収できない可能性が高いことが原因である。このため多くの自治体が空き家バンクを設けているが、通常の空き家バンクは不動産の専門家ではない自治体職員が物件情報を収集しているため情報の量・質に問題があり購入希望者が判断できない物件が多い。また、自治体が運営する空き家バンクで紹介していることから、自治体は物件に瑕疵があった場合に訴訟リスクを負うこととなる。

さらに、多くの自治体で苦慮しているのは空き家バンクに掲載する以前の物件への対応である。このため、宅建業者団体や弁護士団体、司法書士団体等と協力して空き家相談会等を実施しているが、協力している専門家はボランティアで参加しているケースが多い。専門家は個人事業主が多いことから、空き家対策への協力は自らの事業機会の損失でもある。このため協力を躊躇する専門家も少なくない。

また、現状では自治体が相談窓口となっているケースもあるが、専任の担当者を置くことができる自治体は少ない。このため、相談者も相談先が判らず、空き家対策が進まない要因の一つになっている。窓口を担う担当者についてもボランティアとなってしまえば持続性に問題が生じる。

地方圏における空き家流通を活性化させ、持続的な協力体制を構築するためには、空き家対策に携わる関係者が抱えるこれらのジレンマを軽減し、活動しやすい環境を整えることがポイントになる。

図1 事業のイメージ

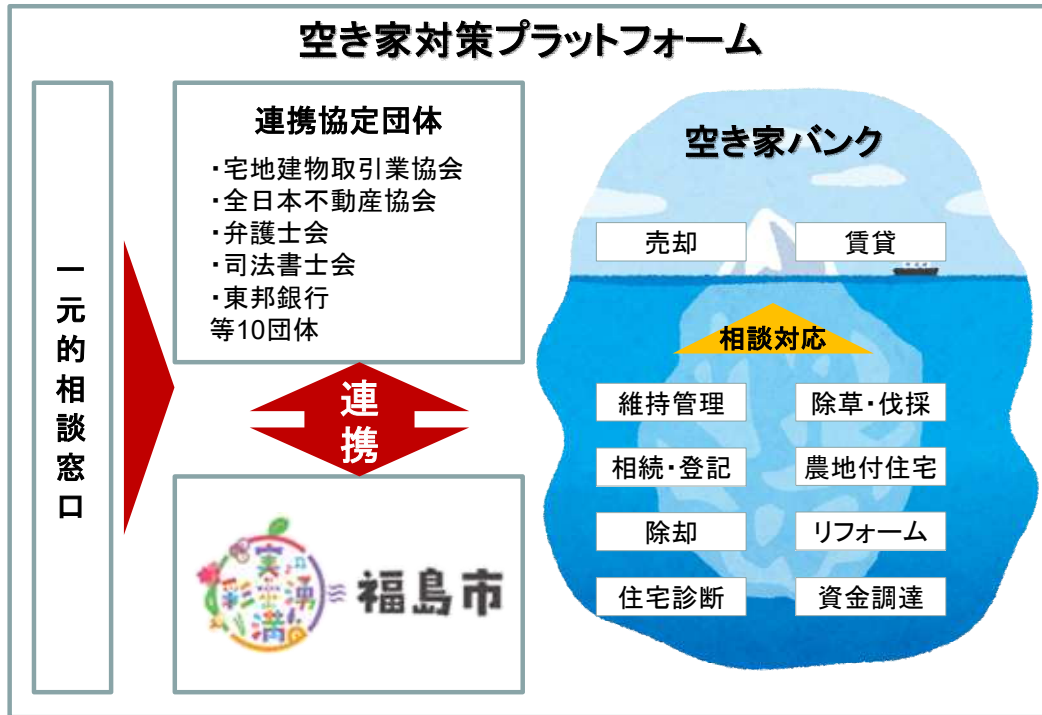
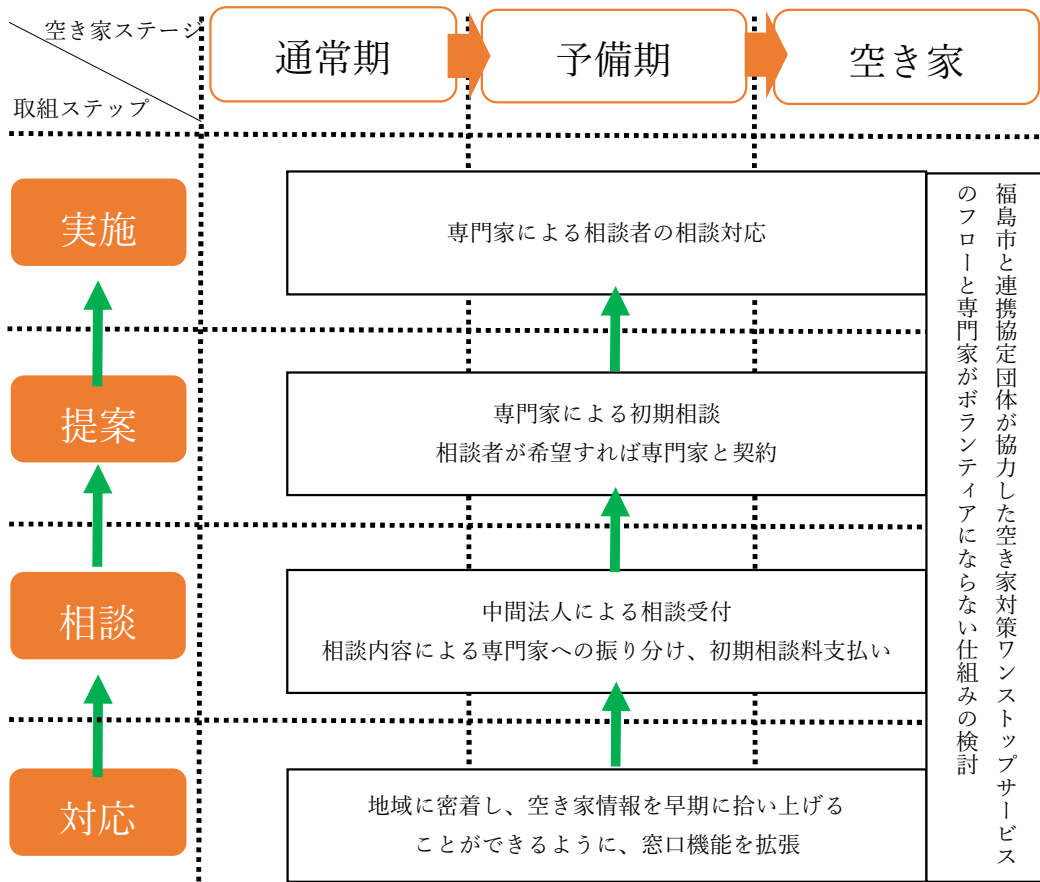


図2 取り組みフロー





## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要と手順

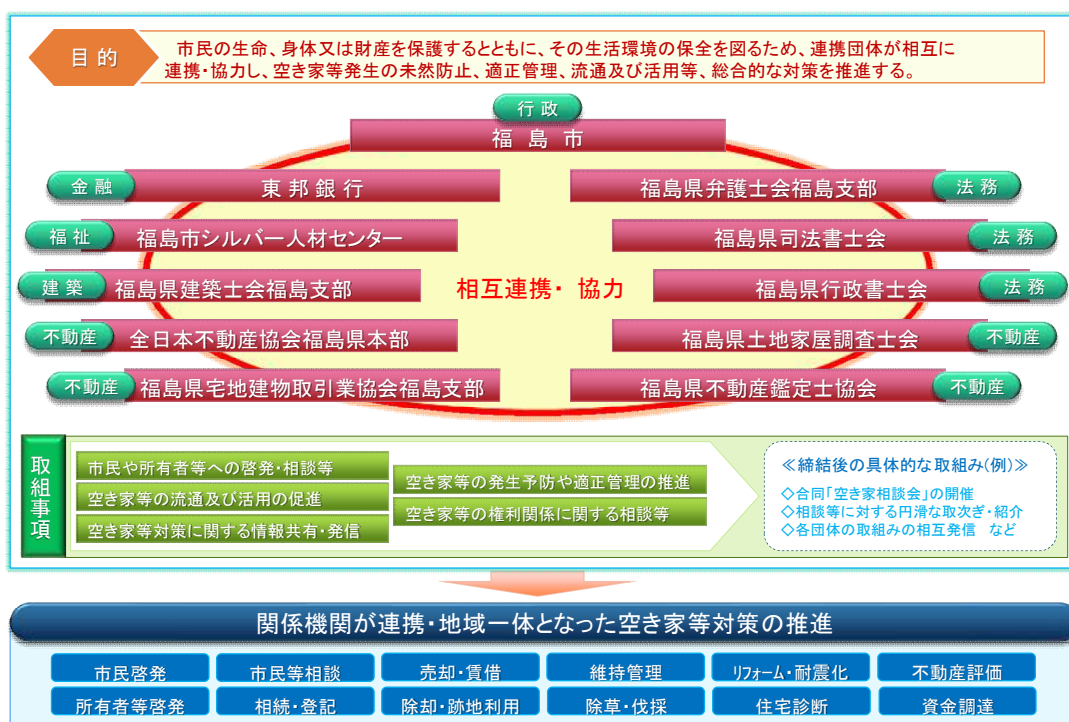
本事業では、持続可能な空き家対策に係る官民連携プラットフォームを構築し、将来的に自立運用を目指して下記の取り組みを行った。

#### ①官民の役割分担の明確化

空き家対策において、自治体が行うべき業務と専門家（宅建業者、弁護士、司法書士、建築士等）が行うべき業務の役割分担がきちんと行われていないケースが多い。これが、専門家がボランティアで協力せざるを得ない状況を作り出している要因となっている。空き家利活用支援協議会は、これまで福島市および「福島市の空き家対策に関する連携協定」参加団体（以下、「連携協定団体」と呼称する）と、官民の役割分担について協議を重ねてきた。本事業では、実際の案件を用いて試行を行い、本運用に向けてマニュアル整備を行った。

図4 福島市における空き家等対策に関する連携協定団体

【参考】福島市における空き家等対策に関する連携協定（平成30年1月23日締結）



#### ②一元的な相談窓口の設置

空き家関連の相談は、繁茂やゴミ等に係る近隣からの苦情、相続に関する相談、農地付き空き家に関する相談、隣地との境界に関する相談、改修や再建築に関する相談等、多岐に渡る。空き家となって年数が経過している空き家、権利関係等が整理されていない空き家が多く、すぐに利活用可能な空き家の売買に係る相談は少数派であると考えられる。相談者は自治体や各専門家団体の空き家関連の窓口を自ら探し、問題ごとに個別に相談しているのが現状である。これが空き家相談の敷居を高くしている要因の一つとなっている。本事業では、NPO 法人循環型社会推進センターと協力して一元的な相談窓口設置の検討を行う。また相談者へヒアリングを行い、適切な専門家を紹介する仕組みの明確化を行う。

③2022年度からの本運用準備

上記の整備と並行して、本取り組みを福島市事業として運用するためにはどのような条件が必要かを議論した。

④事業の取り組み内容の公表

他自治体で同様の取り組みを行う際の参考となるよう、(1)～(3)の取り組み内容についてマニュアル化ならびにホームページでの公表を行う。

なお、それぞれの取り組みの担当者と業務内容は以下のとおりである。

表1 各取組の業務役割

取組内容	具体的な内容（小項目）	担当者（組織名）	業務内容
(1) 官民の役割分担の明確化	会議の開催・運営・とりまとめ	空き家利活用支援協議会	・会議の事務局
	官民の役割分担の検討、試行、改善	空き家利活用支援協議会 福島市 住宅政策課 「空き家等対策に関する連携協定」団体 NPO 法人循環型社会推進センター	・試行案件を通して、官民の役割分担について検討 ・事務局：空き家利活用支援協議会 ・自治体の立場からの検討：福島市 住宅政策課 ・民間専門家の立場からの検討：「空き家等対策に関する連携協定」団体 ・試行における相談窓口担当：NPO 法人循環型社会推進センター
	他地域事例などの知見の提供	空き家利活用支援協議会	・他地域の事例収集、治験提供
(2) 一元的な相談窓口の設置	会議の開催・運営・とりまとめ	空き家利活用支援協議会	・会議の事務局
	窓口業務の詳細内容検討	空き家利活用支援協議会 福島市 住宅政策課 「空き家等対策に関する連携協定」団体 NPO 法人循環型社会推進センター	・事務局：空き家利活用支援協議会 ・自治体の立場からの検討：福島市 住宅政策課 ・民間専門家の立場からの検討：「空き家等対策に関する連携協定」団体 ・試行における相談窓口担当：NPO 法人循環型社会推進センター
	窓口業務の試行、運営検討	空き家利活用支援協議会 福島市 住宅政策課	・事務局、調整：空き家利活用支援協議会

		NPO 法人循環型社会推進センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・試行対象案件の検討：福島市 住宅政策課</li> <li>・試行における相談窓口担当：NPO 法人循環型社会推進センター</li> </ul>
(3) 2022 年度からの本運用準備	予算内容検討	空き家利活用支援協議会 福島市 住宅政策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局、調整：空き家利活用支援協議会</li> <li>・市側の調整：福島市 住宅政策課</li> </ul>
(4) 事業の取り組み内容の公表	マニュアル化	空き家利活用支援協議会	・マニュアル作成
	ホームページでのマニュアル公開	空き家利活用支援協議会	・ホームページで効果
	空き家バンクでの物件公開	福島市 住宅政策課	・空き家バンク掲載

## (2) 事業の取組詳細

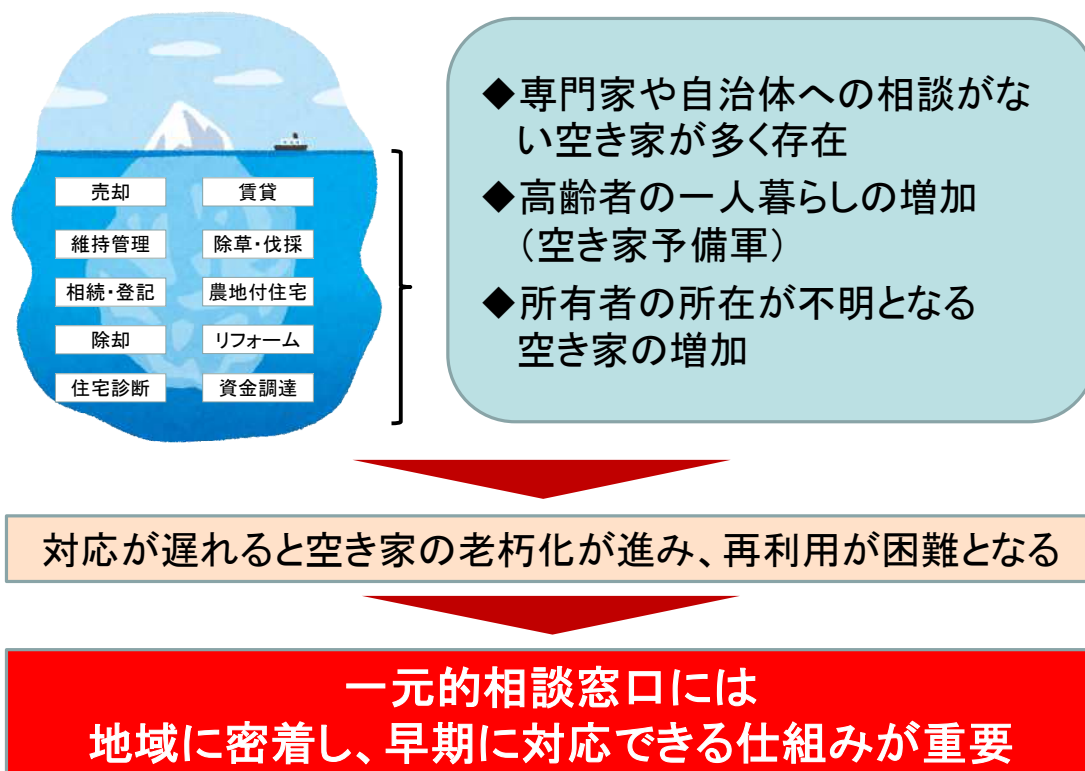
### ②一元的な相談窓口の設置

一元的な相談窓口を設置することで、相談先が明確となることから、相談件数の増加を見込むことができる。一方で、今年度の検討を進めるなかで議論となったのは、宅建業者等の専門家や自治体に相談がある空き家でさえ、氷山の一角に過ぎないだろう、ということである。

所有者が遠隔地に居住している場合、施設等に入所している場合等は、そもそも自治体や専門家への相談がされないケースが多い。また、自治体に相談、苦情が寄せられる案件を鑑みると、相談窓口へ相談する段階で、すでに空き家となり数年が経過している物件も多い。地方部では高齢化が進行しており、空き家予備軍ともいえる高齢者の一人暮らしが増加傾向にある。一人暮らしだった高齢者が亡くなった後、長い時間が経過すると、所有者の所在が不明となる空き家も増加する。

空き家の期間が長期化し、かつ管理不全であると、家屋の老朽化が進み、再利用が困難となり、除却せざるを得なくなる。水面下で老朽化が進行する空き家は今後増加する可能性が高い。空き家をリフォームして再利用するためには、できるだけ早期にかつ積極的に空き家情報を収集する必要がある。一方で、自治体の空き家対策担当は他の業務と兼任している場合がほとんどであることから、能動的に情報を収集にはマンパワー的に困難である。本事業において、福島市、空き家利活用支援協議会、窓口業務を担う NPO 法人循環型社会推進センターの 3 者で議論を行った結果、能動的な情報収集活動は民間が担い、自治体は活動の支援することが役割分担として適切である、一元的な相談窓口には、連携協定団体との連絡窓口のほかに、地域に密着し、早期に対応できる仕組みが重要である、との結論を得た。

図 5 顕在化していない空き家問題への対応の必要性



上記の議論に基づき、本事業では、一元的な相談窓口機能の拡張と試行を実施した。従来の一元的な相談窓口機能は、(i)所有者や所有者の近親者等(以下、相談者と呼ぶ)が窓口相談申込、(ii)窓口が相談者に連絡を行い、相談内容の詳細をヒアリングし、相談内容の切り分けを行う、(iii)窓口が問題に対応する専門家団体に連絡し、専門家団体が担当する専門家を選択、(iv)担当する専門家が相談者に初期相談を実施、という流れで業務を遂行することを想定していた。つまり、相談者からの相談を待つ、受動的な仕組みである。

これに対して、本事業で拡張した窓口機能は、(i)窓口が高齢者の多く居住する地域に密着、(ii)居住している家屋についての困りごと、今後の処分に対する方針、近所の空き家情報等の情報を積極的に収集、(iii)空き家に関する問題を早期発見、(iv)従来の一元的な相談窓口の仕組みで解決を図る、という能動的な仕組みである。

今年度は、高度成長期に造成された住宅団地が存在する福島市蓬萊地区をモデル地域として、NPO 法人循環型社会推進センターに属し、蓬萊地区を拠点とする民間宅老所ちいきの茶の間“ふるさと”を介して試行案件の創出を試みた。結果として3件の試行を実施した。

図6 一元的な相談窓口機能の拡張と試行

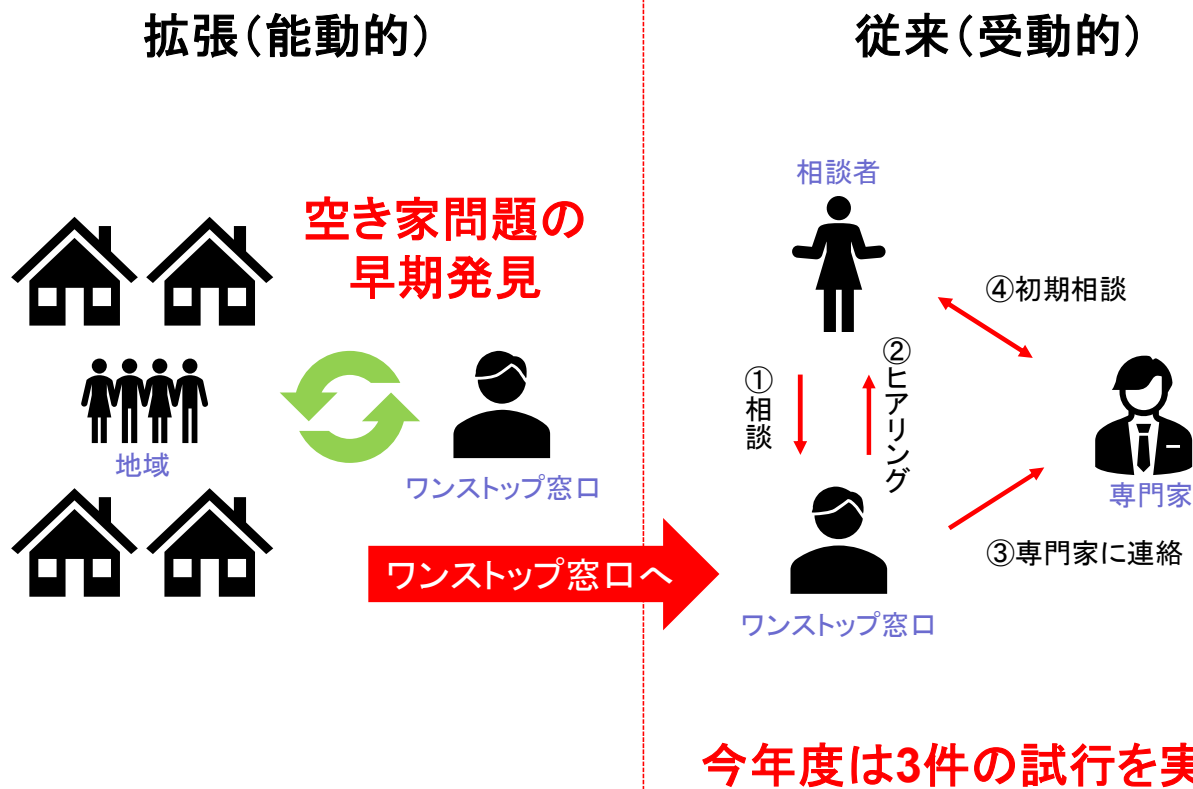


図7 試行を実施した蓬萊地区の状況



出典:福島市「ふくしま共創のまちづくり計画(蓬萊地区)」



図7 蓬萊地区で配布したチラシ(表面)

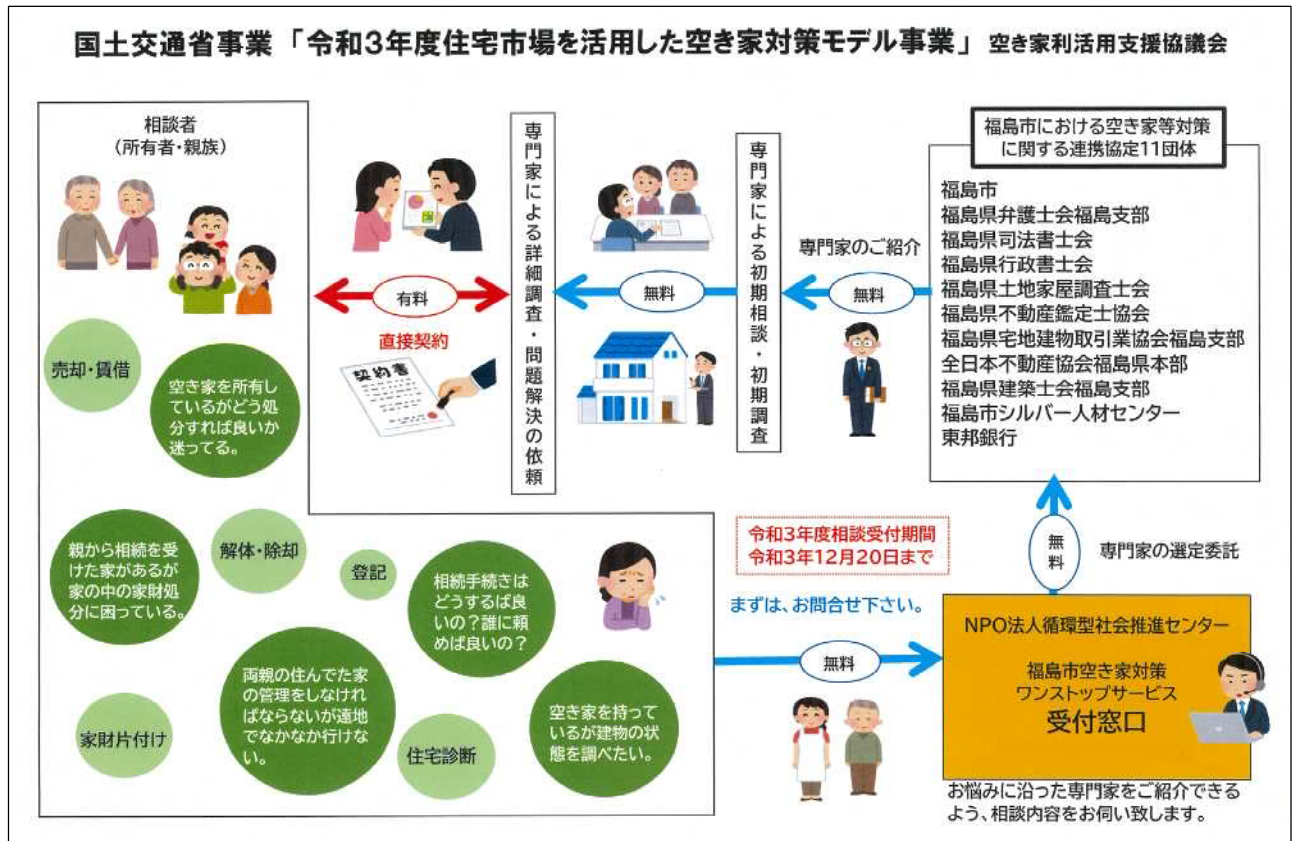


図7 蓬萊地区で配布したチラシ(裏面)

**専門家へのご紹介先イメージ**

下記以外の空き家相談もお受付しております。

相談種別	登記	相談項目	よくある相談内容	専門家団体	備考
売却・賃借	登記済み	事業者紹介	・不動産業者の紹介して欲しい。 ・空き家バンクに掲載したい。	全日本不動産・宅建協会	・物件概要調査など ・物件概要調査など ・家財整理業者紹介など ※弁護士会・担当権抹消など
		お悩み	・売却、賃借したいが、家財や遺品が残ったまま。 ・借地、抵当権付き空き家を売りたい。 ・農地付き空き家を売却したい。 ・売却相場を知りたい。不動産屋以外で相場が知りたい。 ・所有者が認知症気味で正常な判断が出来そうにない。 ・売却したいが、敷地が接道に面していない。		※行政書士会、他 ※鑑定士協会、他 ※福島市、弁護士会、司法書士会、他 ※福島市、他
		トラブル	・隣家と境界確定で揉めている。 ・不法占拠者がいる。		※調査士会、他・準界特定など ・建物の明渡請求など
	未登記	登記不明・未登記	・不動産登記がされているかわからない。	弁護士会	・登記の確認など
		相続登記	・1世代分の登記が必要。 ・複数世代に渡ったの登記が必要。	司法書士	・相続登記など
		お悩み	・相続人に一人でも反対者がいる。相続人の所在が不明。 ・負債と空き家を相続、売却または放棄は可能か？	弁護士会	・相続人調査など ・不在者財産管理人選任など ・相続放棄など
改修・除却	事業者紹介	・建替え、リフォームの相談をしたい。 ・雨漏り、ブロック塀等の損壊による危険な状態になっている。 ・空き家(建物)の状態を知りたい。	建築士会	・建替え、リフォームなど ・修繕、解体、除却など ・建物状況調査など	
空き家の管理	事業者紹介	・除草、剪定、定期的な空き家の管理をお願いしたい。	シルバー人材	・除草、剪定、伐採など	
物件購入希望	事業者紹介	・購入のための資金繰りについて相談したい。 ・購入して建替えやリフォームをしたい。	全日本不動産・宅建協会	※東邦銀行・融資の相談など ※建築士会・建替え、リフォームなど	
相談	将来の空き家	・自宅や実家を相続する人が決まっていない。 ・相続について相談できるところを知りたい。	東邦銀行	・家族信託サービスなど	
		・高齢の親がひとり暮らし、認知症等の不安、施設入居後の空き家を相談したい。	司法書士会	・1世代登記など	
		・遺言を残したい。	弁護士会	・複数世代登記、相続トラブル相談など	
		・空き家になった場合の活用方法を知りたい。	司法書士会	※福島市、他・後見制度利用など	
			全日本不動産・宅建協会	・住み替え相談など ・公正証書遺言など	

NPO法人循環型社会推進センター

窓口の試行経緯・内容は以下のとおりである。

活動日	活動	内容																																																												
9/ 1	問合せ(相談者) 管理番号 21-00-001	<ul style="list-style-type: none"> <li>当センターに寄せられた蓬萊地区の空き家に関する相談に対し、担当者が当事業の趣旨を説明し、ワンストップサービスの活用についての了解を頂き、売却相談として専門家へ紹介を行うこととする。</li> <li>依頼内容の聞き取りを行う。</li> <li>専門家依頼先を調整。</li> </ul>																																																												
9/ 8	管理番号 21-00-001	<ul style="list-style-type: none"> <li>宅建協会担当者へ初回相談依頼書を送る。</li> </ul>																																																												
9/17	管理番号 21-00-001	<ul style="list-style-type: none"> <li>宅建協会担当者より初回相談業務完了の報告を受ける。</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>管理番号</td> <td>21-00-001</td> <td>所在地域</td> <td>蓬萊</td> </tr> <tr> <td>連携団体</td> <td>宅建協会</td> <td>担当事業者</td> <td>(有)〇〇〇〇</td> </tr> <tr> <td>相談者</td> <td colspan="3">近隣居住の娘。不動産業者への相談は数回が高いと感じていた。</td> </tr> <tr> <td>物件情報</td> <td colspan="3">高齢で一人住まいの父の居宅。昭和50年代に建てられ、父の個人名義。</td> </tr> <tr> <td>初回相談内容</td> <td colspan="3">住み替え先は決まっているため、売却相談。物件の評価額、相場を教えて欲しい。</td> </tr> <tr> <td>交渉結果</td> <td colspan="3">物件の評価額、解体費用、実買価格を伝え、再度持ち帰りご家族と検討するという事で初回相談終了。</td> </tr> <tr> <td>以後の経過</td> <td colspan="3">他の不動産業者による物件評価額が初回相談での評価額を上回る内容であったため、他事業者と媒介契約を締結したとの報告があった。 他事業者は、宅建協会所属の空き家バンク登録事業者であったため、空き家バンク登録の申請を行ったとのこと。 R3.11.12に、残置物の片付けと引越しが終了し、空き家として売り出している。</td> </tr> </table>   <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <tr> <td>試行案件の提供</td> <td>相談受付</td> <td>初回相談</td> <td>初回相談完了報告</td> <td>報告確認</td> <td>経過確認</td> <td>報告確認</td> <td>経過確認</td> </tr> <tr> <td>日時</td> <td>11:20</td> <td>16:00</td> <td>15:10</td> <td>19:12</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>場所</td> <td>宅建協会</td> <td>宅建協会</td> <td>宅建協会</td> <td>宅建協会</td> <td>宅建協会</td> <td>宅建協会</td> <td>宅建協会</td> </tr> <tr> <td>担当者</td> <td>〇〇</td> <td>〇〇</td> <td>〇〇</td> <td>〇〇</td> <td>〇〇</td> <td>〇〇</td> <td>〇〇</td> </tr> </table> </div>	管理番号	21-00-001	所在地域	蓬萊	連携団体	宅建協会	担当事業者	(有)〇〇〇〇	相談者	近隣居住の娘。不動産業者への相談は数回が高いと感じていた。			物件情報	高齢で一人住まいの父の居宅。昭和50年代に建てられ、父の個人名義。			初回相談内容	住み替え先は決まっているため、売却相談。物件の評価額、相場を教えて欲しい。			交渉結果	物件の評価額、解体費用、実買価格を伝え、再度持ち帰りご家族と検討するという事で初回相談終了。			以後の経過	他の不動産業者による物件評価額が初回相談での評価額を上回る内容であったため、他事業者と媒介契約を締結したとの報告があった。 他事業者は、宅建協会所属の空き家バンク登録事業者であったため、空き家バンク登録の申請を行ったとのこと。 R3.11.12に、残置物の片付けと引越しが終了し、空き家として売り出している。			試行案件の提供	相談受付	初回相談	初回相談完了報告	報告確認	経過確認	報告確認	経過確認	日時	11:20	16:00	15:10	19:12				場所	宅建協会	宅建協会	宅建協会	宅建協会	宅建協会	宅建協会	宅建協会	担当者	〇〇	〇〇	〇〇	〇〇	〇〇	〇〇	〇〇
管理番号	21-00-001	所在地域	蓬萊																																																											
連携団体	宅建協会	担当事業者	(有)〇〇〇〇																																																											
相談者	近隣居住の娘。不動産業者への相談は数回が高いと感じていた。																																																													
物件情報	高齢で一人住まいの父の居宅。昭和50年代に建てられ、父の個人名義。																																																													
初回相談内容	住み替え先は決まっているため、売却相談。物件の評価額、相場を教えて欲しい。																																																													
交渉結果	物件の評価額、解体費用、実買価格を伝え、再度持ち帰りご家族と検討するという事で初回相談終了。																																																													
以後の経過	他の不動産業者による物件評価額が初回相談での評価額を上回る内容であったため、他事業者と媒介契約を締結したとの報告があった。 他事業者は、宅建協会所属の空き家バンク登録事業者であったため、空き家バンク登録の申請を行ったとのこと。 R3.11.12に、残置物の片付けと引越しが終了し、空き家として売り出している。																																																													
試行案件の提供	相談受付	初回相談	初回相談完了報告	報告確認	経過確認	報告確認	経過確認																																																							
日時	11:20	16:00	15:10	19:12																																																										
場所	宅建協会	宅建協会	宅建協会	宅建協会	宅建協会	宅建協会	宅建協会																																																							
担当者	〇〇	〇〇	〇〇	〇〇	〇〇	〇〇	〇〇																																																							
11/ 2	蓬萊地区の情報収集 (蓬萊地区のNPO 団体) (ふるさとスタッフ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>循環バス等の運営等、蓬萊地区を拠点として活動する他団体のNPO代表者に、地域の実状についてお話を伺った。</li> <li>民間宅老所ふるさとスタッフに地域の実状についてお話を伺った</li> </ul>																																																												
11/12	打ち合わせ (ふるさとスタッフ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>国交省事業の説明と試行案件の抽出に係る情報提供の協力依頼を行う。スタッフより、高齢者にもわかりやすい説明用資料の作成を依頼される。</li> </ul>																																																												
11/17	情報提供 (ふるさとスタッフ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談案件へ繋がる可能性のある物件の情報提供があり、面談日の日程調整を依頼する。</li> </ul>																																																												
11/18	打ち合わせ (ふるさとスタッフ) ワンストップ窓口に関するチラシの提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>除草等で通常外回りを中心に活動するスタッフへ、説明資料(ちらし)を用い情報提供の協力依頼を行う。</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;">   </div>																																																												
11/24	面談(相談者) 管理番号 21-00-002	<ul style="list-style-type: none"> <li>現地で相談受付。リフォーム及び売却に関する相談を受ける。</li> <li>依頼内容の聞き取りを行う。</li> <li>専門家依頼先を調整。</li> </ul>																																																												
11/29	ちらしの掲示 (ふるさと掲示板)	<ul style="list-style-type: none"> <li>道路に面した外壁に設置済みの掲示板へ、ちらしの貼付けを行い周知等図る。</li> </ul>																																																												
12/ 2	管理番号 21-00-002	<ul style="list-style-type: none"> <li>建築士会担当者へ初回相談依頼書を送る。</li> </ul>																																																												
12/ 6	チラシのポスティング (ふるさとスタッフ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフの中で心当たりがある空き家と過去にふるさと利用歴のある単身高齢者の数件にポスティング行う。</li> </ul>																																																												

活動日	活動	内容																																										
12/ 9	管理番号 21-00-003	<ul style="list-style-type: none"> <li>福島市担当者から初回相談依頼送信される。</li> <li>依頼内容の聞き取りを行う。</li> <li>専門家依頼先を調整。</li> </ul>																																										
12/13	管理番号 21-00-003	<ul style="list-style-type: none"> <li>建築士会担当者へ初回相談依頼書を送る。</li> </ul>																																										
12/17	打ち合わせ (ふるさとスタッフ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフと意見交換を行う。</li> <li>引き続き情報収集を依頼をする。</li> </ul>																																										
1/ 4	管理番号 21-00-003	<ul style="list-style-type: none"> <li>建築士会担当者から初回相談業務完了の報告受ける。</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>管理番号</td> <td>21-00-003</td> <td>所在地域</td> <td>永井川</td> </tr> <tr> <td>連携団体</td> <td>建築士会</td> <td>担当事業者</td> <td>株〇〇〇〇</td> </tr> <tr> <td>相談者</td> <td colspan="3">相談者は、郡山在住で所有者の息子。10年ほど前から父が施設入所、その後、母も施設入所し空き家となる。母と管理を行ってきたが、R2は来福出来ずいた。</td> </tr> <tr> <td>物件情報</td> <td colspan="3">R3.11月に、市(空き家対策係)から適正管理依頼通知(草繁茂、煙突落下・飛散の恐れあり、アンテナ落下の恐れあり)が届き、除草、煙突撤去については、シルバー人材センターへ依頼し、対応済。</td> </tr> <tr> <td>初回相談内容</td> <td colspan="3">2階屋根上にあるアンテナ撤去の見積を希望。 ①2Fベランダからの作業が可能であれば、その見積り。 ②(高所作業車足場設置等)他の手段を用いる必要がある場合は、その見積り。 ※併せて作業内容・手法等の是非についてご説明をお願いしたい。</td> </tr> <tr> <td>交渉結果</td> <td colspan="3">現地確認し、TELにてハシゴ・キャタツで可能な事、立ち会いを要らない事、家の中に入らないで出来る事、ベランダからは屋根があるので無理な事、及び見積り金額をお話し、施工する事に決定した。</td> </tr> <tr> <td>以後の経過</td> <td colspan="3">R3.12.20に施工完了。隣家から、外れそうな煙突の騒音に対して苦情があったため、相談者にて了解を取り、追加料金で撤去。</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td>実行案件の提供</td> <td>相談受付</td> <td>初回相談</td> <td>初回相談完了報告</td> <td>報告確認</td> <td>経過報告</td> <td>報告確認</td> </tr> <tr> <td>令和3年12月9日 16:10 福島市 住宅政策課 空き家対策係 〇〇</td> <td>令和3年12月10日 11:00 相談者 全廃定 〇〇</td> <td>令和3年1月4日 16:00 建築士会 株〇〇〇〇 〇〇</td> <td>令和3年1月10日 15:30 市助役人 R10 〇〇</td> <td>〇〇</td> <td>令和3年1月10日 16:00 市助役人 株〇〇〇〇 〇〇</td> <td>令和3年1月10日 15:30 市助役人 全廃定 〇〇</td> </tr> </table>	管理番号	21-00-003	所在地域	永井川	連携団体	建築士会	担当事業者	株〇〇〇〇	相談者	相談者は、郡山在住で所有者の息子。10年ほど前から父が施設入所、その後、母も施設入所し空き家となる。母と管理を行ってきたが、R2は来福出来ずいた。			物件情報	R3.11月に、市(空き家対策係)から適正管理依頼通知(草繁茂、煙突落下・飛散の恐れあり、アンテナ落下の恐れあり)が届き、除草、煙突撤去については、シルバー人材センターへ依頼し、対応済。			初回相談内容	2階屋根上にあるアンテナ撤去の見積を希望。 ①2Fベランダからの作業が可能であれば、その見積り。 ②(高所作業車足場設置等)他の手段を用いる必要がある場合は、その見積り。 ※併せて作業内容・手法等の是非についてご説明をお願いしたい。			交渉結果	現地確認し、TELにてハシゴ・キャタツで可能な事、立ち会いを要らない事、家の中に入らないで出来る事、ベランダからは屋根があるので無理な事、及び見積り金額をお話し、施工する事に決定した。			以後の経過	R3.12.20に施工完了。隣家から、外れそうな煙突の騒音に対して苦情があったため、相談者にて了解を取り、追加料金で撤去。			実行案件の提供	相談受付	初回相談	初回相談完了報告	報告確認	経過報告	報告確認	令和3年12月9日 16:10 福島市 住宅政策課 空き家対策係 〇〇	令和3年12月10日 11:00 相談者 全廃定 〇〇	令和3年1月4日 16:00 建築士会 株〇〇〇〇 〇〇	令和3年1月10日 15:30 市助役人 R10 〇〇	〇〇	令和3年1月10日 16:00 市助役人 株〇〇〇〇 〇〇	令和3年1月10日 15:30 市助役人 全廃定 〇〇
管理番号	21-00-003	所在地域	永井川																																									
連携団体	建築士会	担当事業者	株〇〇〇〇																																									
相談者	相談者は、郡山在住で所有者の息子。10年ほど前から父が施設入所、その後、母も施設入所し空き家となる。母と管理を行ってきたが、R2は来福出来ずいた。																																											
物件情報	R3.11月に、市(空き家対策係)から適正管理依頼通知(草繁茂、煙突落下・飛散の恐れあり、アンテナ落下の恐れあり)が届き、除草、煙突撤去については、シルバー人材センターへ依頼し、対応済。																																											
初回相談内容	2階屋根上にあるアンテナ撤去の見積を希望。 ①2Fベランダからの作業が可能であれば、その見積り。 ②(高所作業車足場設置等)他の手段を用いる必要がある場合は、その見積り。 ※併せて作業内容・手法等の是非についてご説明をお願いしたい。																																											
交渉結果	現地確認し、TELにてハシゴ・キャタツで可能な事、立ち会いを要らない事、家の中に入らないで出来る事、ベランダからは屋根があるので無理な事、及び見積り金額をお話し、施工する事に決定した。																																											
以後の経過	R3.12.20に施工完了。隣家から、外れそうな煙突の騒音に対して苦情があったため、相談者にて了解を取り、追加料金で撤去。																																											
実行案件の提供	相談受付	初回相談	初回相談完了報告	報告確認	経過報告	報告確認																																						
令和3年12月9日 16:10 福島市 住宅政策課 空き家対策係 〇〇	令和3年12月10日 11:00 相談者 全廃定 〇〇	令和3年1月4日 16:00 建築士会 株〇〇〇〇 〇〇	令和3年1月10日 15:30 市助役人 R10 〇〇	〇〇	令和3年1月10日 16:00 市助役人 株〇〇〇〇 〇〇	令和3年1月10日 15:30 市助役人 全廃定 〇〇																																						
1/20	情報提供 (ふるさとスタッフ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去にふるさと利用歴のある高齢者が居住していた物件で、現在福祉施設入所のため、空き家となっている2件の情報提供頂く。</li> <li>スタッフから親族等関係者に対し、受付窓口に対する簡単な説明を行ったと聞いているが、現段階で反応は無いとの報告がある。</li> </ul>																																										
1/27	管理番号 21-00-002	<ul style="list-style-type: none"> <li>建築士会担当者から初回相談業務完了の報告受ける。</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>管理番号</td> <td>21-00-002</td> <td>所在地域</td> <td>蘆葉</td> </tr> <tr> <td>連携団体</td> <td>建築士会</td> <td>担当事業者</td> <td>〇〇〇</td> </tr> <tr> <td>相談者</td> <td colspan="3">父より個人で相続、川崎在住で、まもなく定年を迎えるため夫婦での転居を望んでいる</td> </tr> <tr> <td>物件情報</td> <td colspan="3">昭和52年に建築。他のリフォーム業者・不動産業者それぞれに見積りを依頼済み。</td> </tr> <tr> <td>初回相談内容</td> <td colspan="3">夫婦の終の棲家として、リフォームを行うべきか、売却してマンション購入の資金とするか、予算が限られているため、建物の評価と補助金を活用したリフォーム等、アドバイスが欲しいとのこと。 相談者は、全ての選択肢をテーブルに乗せてから選択したいと、他事業者への情報収集を継続しており、競合が予想される。</td> </tr> <tr> <td>交渉結果</td> <td colspan="3">R4.1.26現場確認打合せ予定でしたが、コロナ感染拡大のため、相談者より来福延期の申し合わせがありました。 自治体による補助・支援制度の活用を検討しているため、電話による説明を行いました。建物の現状状態とリフォーム時期が未確定のため、また後日に連絡を取り合い、現場を見てお話を聞くこととして、初回相談の終了。</td> </tr> <tr> <td>以後の経過</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td>実行案件の提供</td> <td>相談受付</td> <td>初回相談</td> <td>経過報告</td> <td>報告確認</td> <td>経過報告</td> <td>報告確認</td> </tr> <tr> <td>〇〇</td> <td>令和3年12月27日 11:20 市助役人 R10 全廃定 〇〇</td> <td>令和3年12月27日 13:10 建築士会 株〇〇〇〇 〇〇</td> <td>令和3年1月28日 17:35 市助役人 R10 全廃定 〇〇</td> <td>〇〇</td> <td>令和3年1月28日 17:35 市助役人 株〇〇〇〇 〇〇</td> <td>令和3年1月28日 17:35 市助役人 株〇〇〇〇 〇〇</td> </tr> </table>	管理番号	21-00-002	所在地域	蘆葉	連携団体	建築士会	担当事業者	〇〇〇	相談者	父より個人で相続、川崎在住で、まもなく定年を迎えるため夫婦での転居を望んでいる			物件情報	昭和52年に建築。他のリフォーム業者・不動産業者それぞれに見積りを依頼済み。			初回相談内容	夫婦の終の棲家として、リフォームを行うべきか、売却してマンション購入の資金とするか、予算が限られているため、建物の評価と補助金を活用したリフォーム等、アドバイスが欲しいとのこと。 相談者は、全ての選択肢をテーブルに乗せてから選択したいと、他事業者への情報収集を継続しており、競合が予想される。			交渉結果	R4.1.26現場確認打合せ予定でしたが、コロナ感染拡大のため、相談者より来福延期の申し合わせがありました。 自治体による補助・支援制度の活用を検討しているため、電話による説明を行いました。建物の現状状態とリフォーム時期が未確定のため、また後日に連絡を取り合い、現場を見てお話を聞くこととして、初回相談の終了。			以後の経過				実行案件の提供	相談受付	初回相談	経過報告	報告確認	経過報告	報告確認	〇〇	令和3年12月27日 11:20 市助役人 R10 全廃定 〇〇	令和3年12月27日 13:10 建築士会 株〇〇〇〇 〇〇	令和3年1月28日 17:35 市助役人 R10 全廃定 〇〇	〇〇	令和3年1月28日 17:35 市助役人 株〇〇〇〇 〇〇	令和3年1月28日 17:35 市助役人 株〇〇〇〇 〇〇
管理番号	21-00-002	所在地域	蘆葉																																									
連携団体	建築士会	担当事業者	〇〇〇																																									
相談者	父より個人で相続、川崎在住で、まもなく定年を迎えるため夫婦での転居を望んでいる																																											
物件情報	昭和52年に建築。他のリフォーム業者・不動産業者それぞれに見積りを依頼済み。																																											
初回相談内容	夫婦の終の棲家として、リフォームを行うべきか、売却してマンション購入の資金とするか、予算が限られているため、建物の評価と補助金を活用したリフォーム等、アドバイスが欲しいとのこと。 相談者は、全ての選択肢をテーブルに乗せてから選択したいと、他事業者への情報収集を継続しており、競合が予想される。																																											
交渉結果	R4.1.26現場確認打合せ予定でしたが、コロナ感染拡大のため、相談者より来福延期の申し合わせがありました。 自治体による補助・支援制度の活用を検討しているため、電話による説明を行いました。建物の現状状態とリフォーム時期が未確定のため、また後日に連絡を取り合い、現場を見てお話を聞くこととして、初回相談の終了。																																											
以後の経過																																												
実行案件の提供	相談受付	初回相談	経過報告	報告確認	経過報告	報告確認																																						
〇〇	令和3年12月27日 11:20 市助役人 R10 全廃定 〇〇	令和3年12月27日 13:10 建築士会 株〇〇〇〇 〇〇	令和3年1月28日 17:35 市助役人 R10 全廃定 〇〇	〇〇	令和3年1月28日 17:35 市助役人 株〇〇〇〇 〇〇	令和3年1月28日 17:35 市助役人 株〇〇〇〇 〇〇																																						
備考	取次ぎ履歴	<p>※ 相談者との相談履歴をその都度台帳へ記載し活用</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td> <input type="checkbox"/> 受信   <input type="checkbox"/> 発信   時   分   担当:         </td> </tr> <tr> <td> <input type="checkbox"/> 市   <input type="checkbox"/> 連携団体   <input type="checkbox"/> 事業者   <input type="checkbox"/> 相談者   <input type="checkbox"/> タス   担当者         </td> </tr> <tr> <td> <input type="checkbox"/> 電話   <input type="checkbox"/> メール(添付ファイル)   <input type="checkbox"/> 有   <input type="checkbox"/> 無   <input type="checkbox"/> 郵便   <input type="checkbox"/> FAX   <input type="checkbox"/> 他         </td> </tr> <tr> <td>           &lt;件名/連絡事項&gt;   <input type="checkbox"/> 対応済み         </td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 受信 <input type="checkbox"/> 発信   時   分   担当:	<input type="checkbox"/> 市 <input type="checkbox"/> 連携団体 <input type="checkbox"/> 事業者 <input type="checkbox"/> 相談者 <input type="checkbox"/> タス   担当者	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> メール(添付ファイル) <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 郵便 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 他	<件名/連絡事項> <input type="checkbox"/> 対応済み																																						
<input type="checkbox"/> 受信 <input type="checkbox"/> 発信   時   分   担当:																																												
<input type="checkbox"/> 市 <input type="checkbox"/> 連携団体 <input type="checkbox"/> 事業者 <input type="checkbox"/> 相談者 <input type="checkbox"/> タス   担当者																																												
<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> メール(添付ファイル) <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 郵便 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 他																																												
<件名/連絡事項> <input type="checkbox"/> 対応済み																																												



### ①官民の役割分担の明確化、③2022年度からの本運用準備

多くの自治体において、空き家問題に取り組む地域の専門家は、ボランティアで協力をしているケースが多い。また個人事業主である専門家も少なくない。空き家対策に協力している間は、自らの事業機会を失うことにもなり、二重に損失を被っていることになる。空き家対策への協力が不利益となる状況が継続すると、積極的に協力する専門家が減少する、すなわち持続可能な空き家対策が難しくなってくる可能性がある。これを解決するためには、労働に対する対価を支払う仕組み（ボランティアにならない仕組み）を検討する必要がある。一方で、構築した仕組みが自治体や国の補助金だけに依存するのも好ましくない。基本的には自立運営し、自治体から委託された業務のみ、対価が支払われる形が望ましいと考えられる。このような観点から、空き家利活用支援協議会、福島市、NPO 法人循環型社会推進センターの3者で、どのような事業であれば自治体が支援を行うことができるか、どのような事業であれば将来的に自立して運営することが可能かについて議論を重ねた。

空き家対策に関わる業務は、大きく管理不全空き家対策と利活用対策に分けることができる。このうち、空き家特別措置法に基づく管理不全空き家対策（苦情対応、管理不全空き家対応、特定空き家対応）は自治体にしか実施することができない。実際、自治体の空き家対策部門の業務に占める管理不全空き家対策の比重は大きい。このため、利活用対策に振り分けることができるリソースには限りがある。また予算策定・執行のサイクル等から民間に比較して柔軟性や迅速性に劣る。

一方で流通・利活用は民間の得意分野である。柔軟・迅速できめ細かい対応も、民間であれば実現できる可能性がある。しかしながら、空き家のように流通市場が確立していない分野で自立した事業を立ち上げるのはリスクがある。事業の初期段階（スタートアップ）において、自治体による委託や育成が必要であろう。成功例のひとつが山形県山形市で実施されている準学生寮「山形クラス」（図9）であろう。「山形クラス」は運営が公社であるため、純粋な民間事業ではないが、自治体が絡むことでバリエーションの広がりが期待できるスキームであると（図10）考えられる。例えば管理運営対象を借り上げ市営住宅やワーケーション施設、公民館等の公共施設として自治体が借上げ、運営を民間企業やNPOに委託や支援する等のスキームである。その他にも、空き家に関する相談のうち、他の専門家団体が扱わない業務（例えば空き家や空き地の管理、残置物の処分、利活用者に対するコンサル等）を窓口の運営会社が担う等、民間企業やNPO等の事業を拡大（もしくは民間企業やNPO等により起業）し、自立運営ができるまでの間を自治体が支援（もしくは育成）する方法等も考えられる。ただし、自治体の支援事業とするには、予算化にあたり相応の理由付けが必要であり、ハードルはかなり高い。地域の専門家がボランティアで協力せざるを得ない状況であるのも、同様に、予算化の理由付けが困難であるからに他ならない。この点は日本全体の構造的な問題である。

図 8 自治体と民間の役割分担の検討

**自治体**

- ・管理不全空き家対策は自治体にしかできない
- ・自治体の業務に占める管理不全空き家対策の比重大
- ・利活用対策のリソースに限られる（手が回らない）
- ・官では柔軟性・迅速性に限界がある

**民間（NPO等）【利活用対策】**

- ・流通・利活用は民間の得意分野
- ・柔軟・迅速できめ細かい対応を行うことができる
- ・自立も可能だが軌道に乗るまで育成が必要

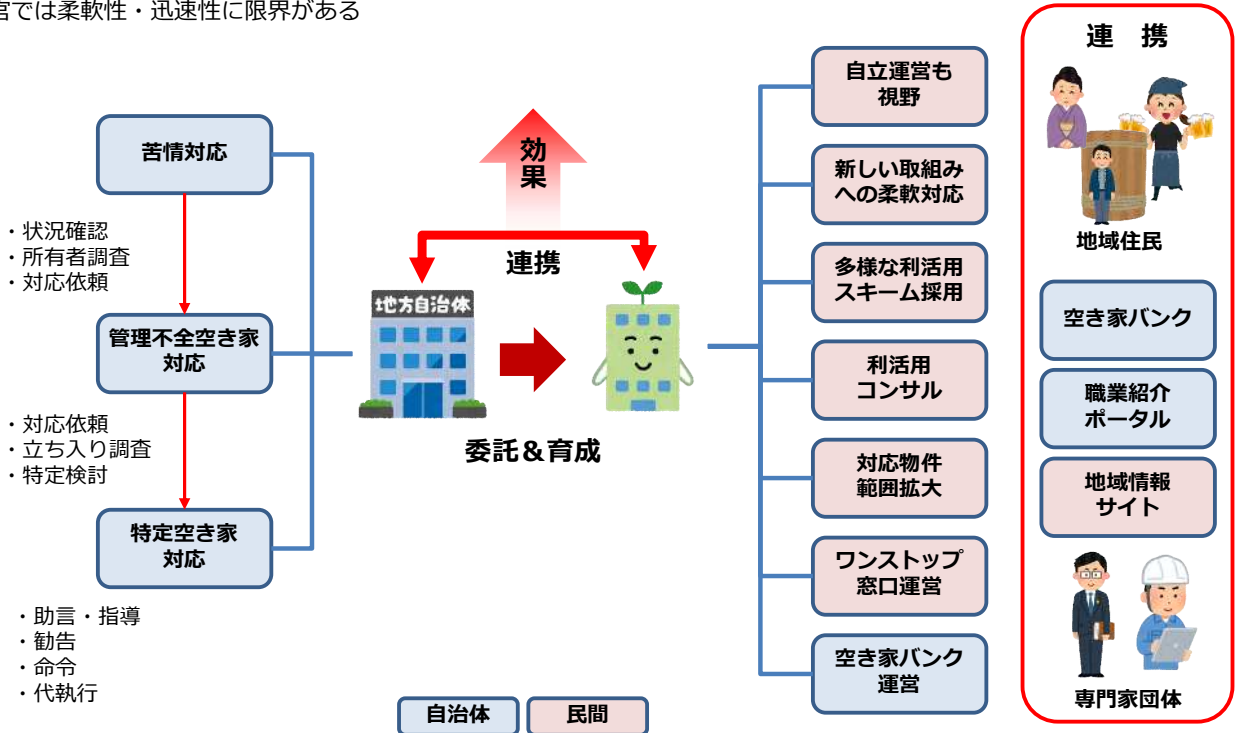


図 9 山形クラスのスキーム

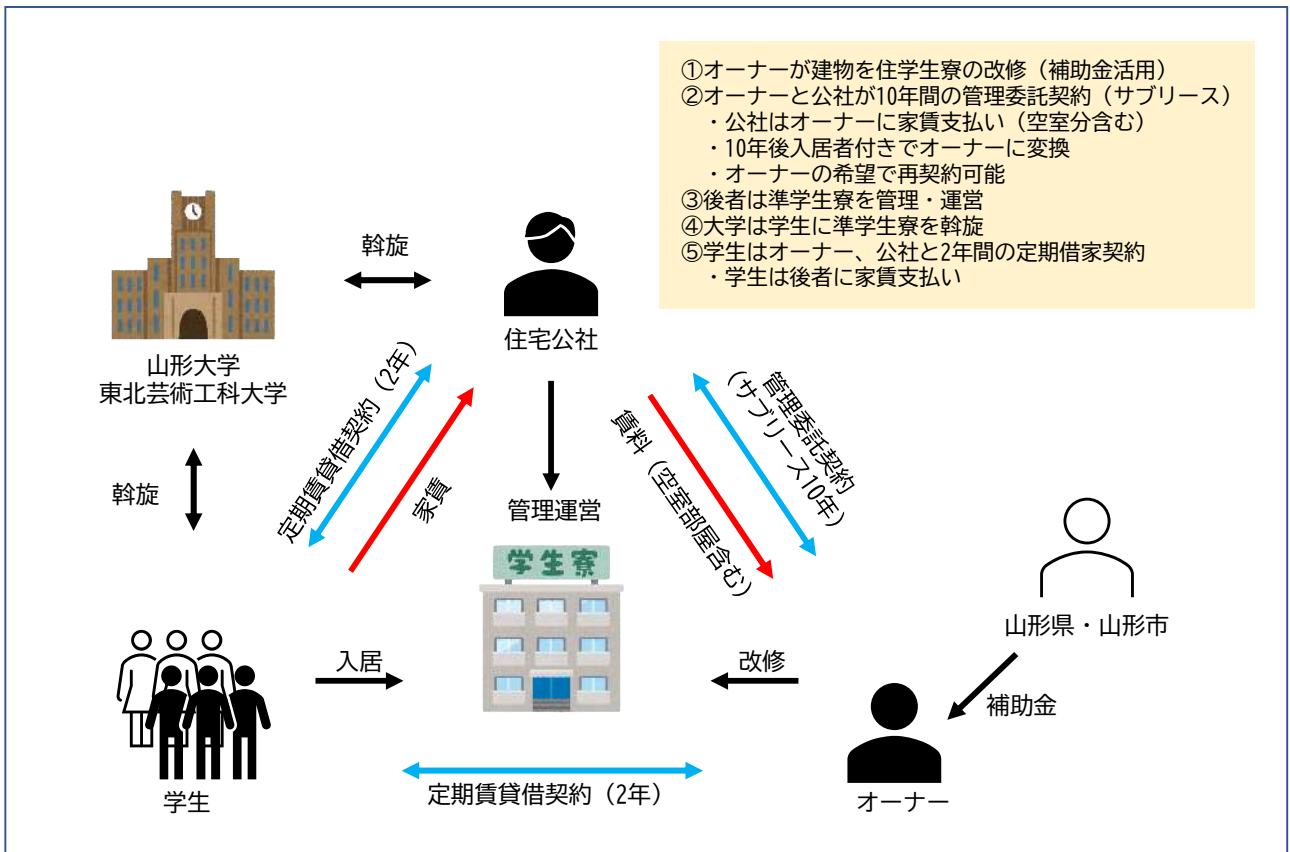
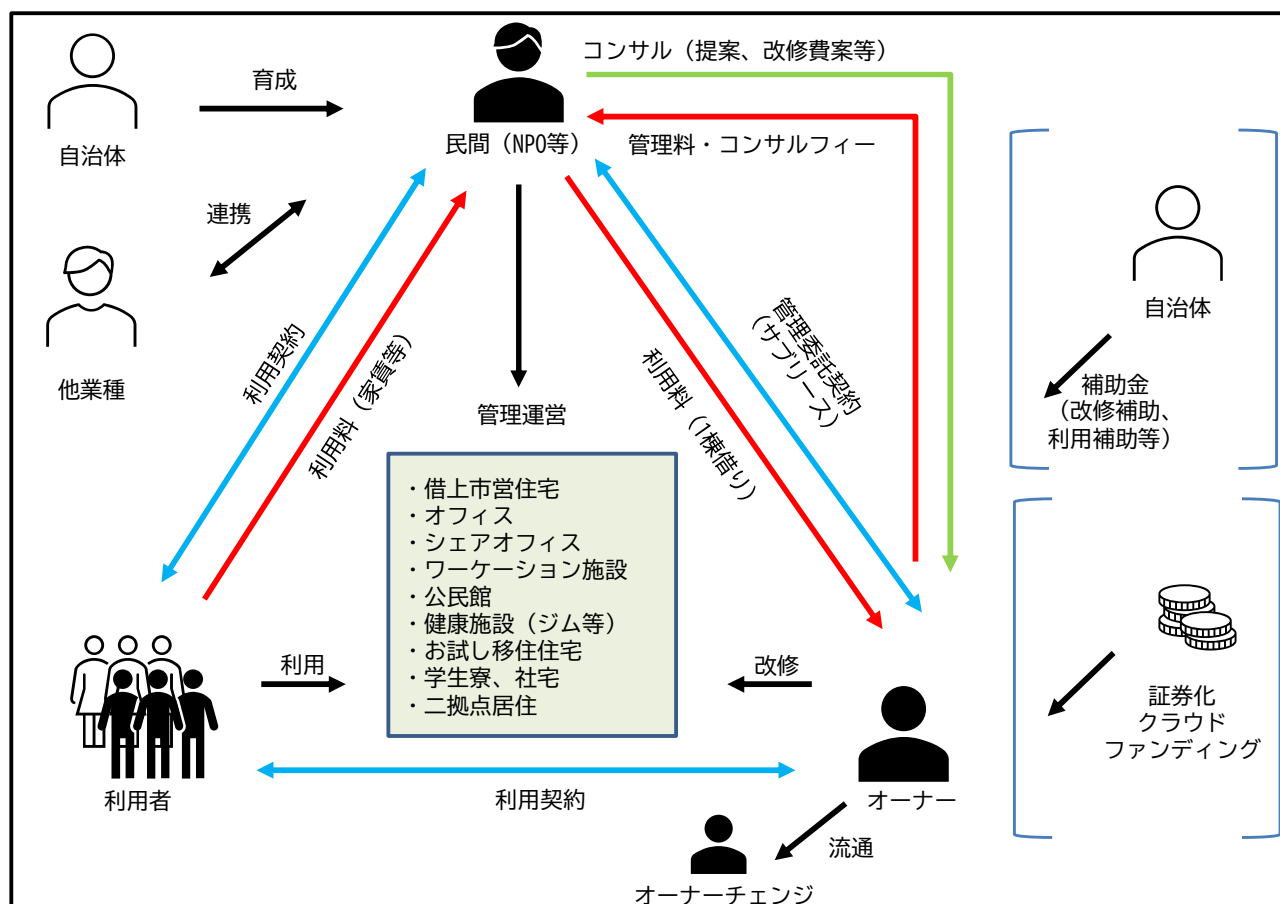


図 10 山形クラスのスキームのバリエーション



### (3) 成果

最も効果的な空き家対策は、空き家を発生させないことである。そのためには地域とコミュニケーションを保ち、空き家予備軍の情報を拾い上げることが重要である。本事業では、相談があつてから対応を行っていた従来の受動的な空き家相談窓口の仕組みを拡張し、能動的に空き家問題を拾い上げる取り組みを実施した。また、本年度検討した窓口機能の拡張を踏まえて、ワンストップサービスフローの修正を行った。さらに、窓口のヒアリング品質の向上を目的としてヒアリングマニュアルを作成した。これらの取り組みについては、「官民が連携した空き家対策マニュアル（令和3年度版）」として整理した。

自治体の事業とするために必要な条件を整理するために、自治体と民間の役割分担、自治体による支援・育成の方法について整理した。併せて、本事業において「ボランティアにならない仕組み」と「一元的な相談窓口の設置」について、市の事業化が可能か検討を行った。しかしながら、新型コロナウイルスの感染拡大の影響で活動が制限されたこともあり、本年度の試行は3件にとどまった。十分な試行件数が確保できなかった（R2：2件、R3：3件）ことから、2022年度からの市の事業化に向けた検討の俎上へのせることは困難であった。「一元的な相談窓口」の自立運営に向けた検討は、来年度以降も継続する予定である。なお「ボランティアにならない仕組み」は原資の継続的な確保が困難であるため、実現は断念することとした。

### 3. 評価と課題

「一元的な相談窓口」の仕組みについては、福島市や連携協定団体、NPO 法人循環型社会推進センターの協力を得て、試行を重ねることで、実用に近づいており、一定の成果を上げることができたと考えられる。なお、今後、試行を継続するにあたり、以下の課題を考慮する必要がある。

- ①新型コロナウイルス感染拡大の影響で、試行案件の相談者が来福できない期間が長期化し、その間に相談者の環境が変化し、依頼を取り下げるといったケースがあった。遠隔地に居住する相談者と円滑にコミュニケーションできる環境構築が問題となる。
- ②相談者は真実をすべてありのままに話してくれないケースもある。このため相談を専門家に振り分ける窓口のヒアリング能力を高める必要がある。経験を積む（場数をこなす）しかないのか、ある程度マニュアル化できるものなのかを検討する必要がある。
- ③高齢化が進む地域コミュニティにおいて、能動的に情報を収集するには信用力が重要であり、それを獲得するには時間を要する。自治体の事業とすることができれば、信用力の補完となる可能性は高い。
- ④新型コロナウイルスの感染予防対策の観点から、地域密着で活動できる組織を組成することが重要

持続可能な空き家対策の仕組みとするためには、一元的な窓口業務が自立運営できることが望ましい。そのためには、空き家管理業等、一元的な窓口業務を担いながら事業として収益を得ることができる仕組みを構築する必要がある。また、本事業では実現を断念したが、空き家対策に協力する地域の専門家が、事業機会を失い不利益になることは、地域経済のためにも好ましくない。中古住宅と比較して、空き家は流通させるのが困難（市場性が低い）ということを鑑みて、労働に対する対価を受け取ることができる制度作りが、国に求められると考える。

### 4. 今後の展開

空き家利活用支援協議会は5年間に渡り福島市において空き家対策の仕組みづくりの検討を実施してきた。一定の成果が得られたことから、空き家利活用支援協議会は本年度で解散する。今後は福島市、連携協定団体、NPO 法人循環型社会推進センターの3者で、仕組みの実用化に向けて検討を進める。

■空き家利活用支援協議会概要・担当者名			
設立時期	平成 30 年 9 月		
代表者名	株式会社タス		
連絡先担当者名	新事業開発部 藤井 和之		
連絡先	住所	〒104-0032	東京都中央区八丁堀 3 丁目 22 番 13 号 PMO 八丁堀 4 階
	電話	03-6222-1023	
ホームページ	<a href="https://corporate.tas-japan.com/">https://corporate.tas-japan.com/</a>		