

空き家等の有効活用及び世帯構成に応じた住み替えに関する相談体制の整備事業

事業主体	栃木県住生活支援協議会		
対象地域	栃木県全域		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・栃木県全域を対象とした空き家管理等の相談体制を、県及び市町村、建築士会、宅建業協会、全日本不動産協会、移住・住みかえ支援機構等と連携して整備。 ・広域相談窓口 1箇所（建築士会）、地域相談窓口 26箇所（県及び市町）を設置し、全県の相談に対応。 		
相談体制件数の目標	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 25 年度の実績	約 5 件	約 5 件	約 10 件
本事業期間内の成果	16 件	4 件	20 件

上記以外に近隣住民からの相談件数 1 件

1. 事業の内容

①相談業務に必要となる基礎情報調査

- 1) 栃木県内を活動拠点にした「管理代行サービス」の調査のため、Web 検索と電話聞き取りにより民間事業者 6 社のサービス概要、料金体系、契約実績、契約条件等の把握整理をした。また、電話聞き取りにより全 25 市町のシルバー人材センターの管理代行サービスへの対応状況及び相談があった場合の意向を確認した。また、アンケートにより宅建業者に管理代行サービスの依頼があった場合応じるかどうかの調査を実施した。「解体業者」「改修業者」「不用品・廃棄物処分業者」についても、Web 検索等により目安金額等を調査把握した。
- 2) 市町村の担当部署・窓口（ワンストップ、空き家条例、空き家バンク、改修、除却等）及び支援制度（空き家バンクを含む）の把握
 - ・全 25 市町へアンケートを実施し、整理した。
- 3) トラブル事例、相談事例等の把握
 - ・宅建協会、全日本不動産協会、栃木県社会福祉協議会及び全 25 市町へのアンケートを実施した。

②相談員の研修・育成

1) 相談員向けマニュアルの作成

- ・①の基礎情報調査や他団体の既存のものを参考に相談員向けマニュアルの書き台を作成。本事業実施期間内に印刷完成予定。各団体の既存の相談窓口を含め、本事業で整備する窓口に配布、また県や市町の消費生活センターなど各種相談を業務としている場所に参考配布する。

2) 相談員向け研修の実施

- ・広域相談窓口と地域相談窓口の相談員及び相談員候補となる市町担当職員を対象に、移住・住みかえ支援機構の講師による空き家の有効活用に関する講習会及び、日本ホームインスペクターズ協会の講師による中古不動産の流通の活性化と住宅診断の実務に関する研修会を実施した。

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) 空き家所有者向けパンフレットの作成

- ・広く空き家所有者・消費者向けの基礎情報提供資料として、①の基礎情報調査を参考に空き家所有者向け啓発パンフレットの書き台を作成。本事業実施期間内に印刷完成予定。相談窓口及び県や市町村の関係窓口、講習会で配布する。

2) 協議会ホームページの開設

- ・空き家相談や情報提供に係る協議会独自のホームページを開設し、窓口の周知やチラシの内容を情報提供した。

④相談事業の実施

1) 広域相談窓口

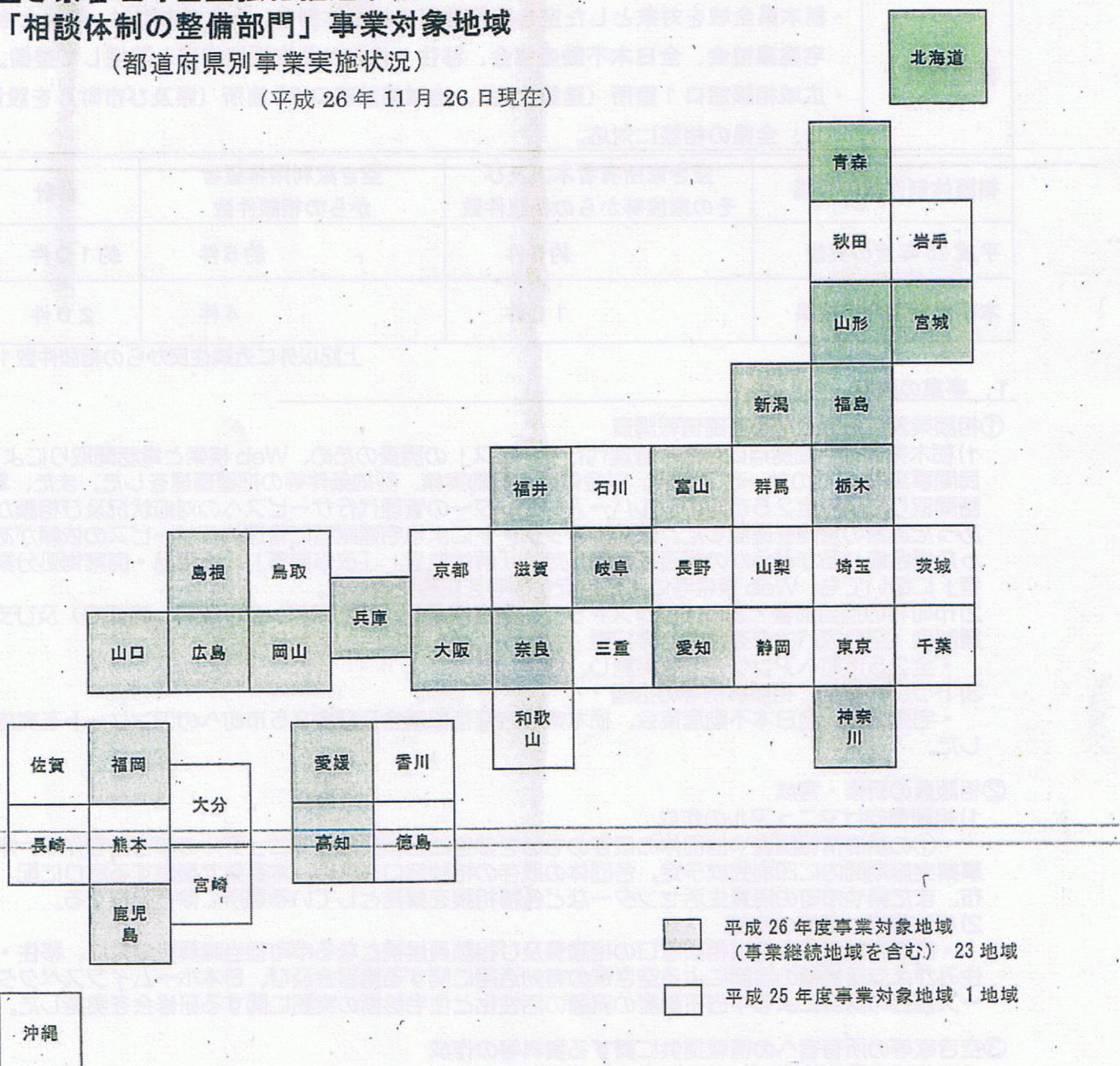
- ・建築士会内に広域相談窓口を 1 箇所設置し、面談・電話・メール等での相談業務を開始した。

2) 地域相談窓口

- ・マイホーム借上げ制度による空き家の活用及び住み替えに関する相談体制を県及び 10 市町に

空き家管理等基盤強化推進事業
「相談体制の整備部門」事業対象地域
(都道府県別事業実施状況)

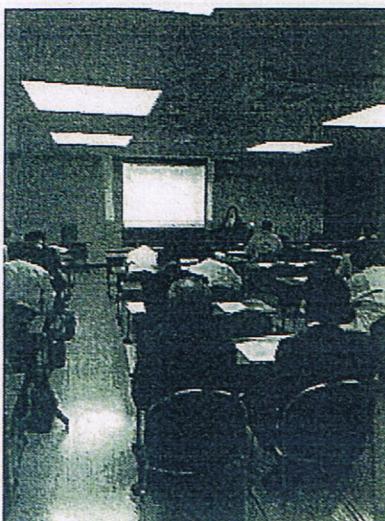
(平成 26 年 11 月 26 日現在)



おいて開始した。また、その他の空き家相談についても既存の各市町の相談体制に応じ受け付ける。各市町で対応できない相談内容については広域相談窓口で対応する。

3) 相談窓口の周知

- ・窓口情報や相談事業内容について、HP やチラシで広く周知した。



②2) 市町相談員向け実務研修



④③) 空き家相談窓口周知ちらし(表/裏)

2. 事業の成果（事後評価） ※平成26年2月5日時点

①相談業務に必要となる基礎情報調査

栃木県内における空き家関連サービス、市町の窓口や制度、及びトラブル事例等を把握することで、空き家相談業務において、活用できる情報として、マニュアル等にまとめる際の基礎情報となり、相談者に情報提供できる内容の幅が広がった。特にシルバー人材センターで 25 市町中 2 市において、空き家管理サービスを今年はじめたこと、及びその他の 23 市町の人材センターにおいても今後はじめる可能性があるという有意義な情報を得ることができた。

②相談員の研修・育成

2回の研修により空き家の資産としての価値と有効活用のメリット等の空き家対策の基礎理解、及び、今後相談を対応していく上で活用できる、空き家住宅の自己診断の知識のスキルアップを図ることが出来た。

③相談事業の実施

広域相談窓口を設置することで、全県域をカバーすることができ、空き家相談の対応が遅れていた市町での案内も可能となった。広域相談窓口を建築士会に置いたことで、既存の相談ノウハウも活用することができた。

また、10市町がマイホーム借上げ制度の活用を始めたことで、一部の市町の空き家バンクだけだった市町の取組みに厚みが出て、空き家所有者の選択肢を増やすことが出来た。

また、チラシの本来の作成目的は一般県民向けではあったが、各市町に対し、広域相談窓口や窓口実施市町の情報をチラシに掲載することにより、市町の空き家対策に対する意識を高めることができた。

ただ、相談窓口業務の成果としては、広域相談窓口の設置が12月中旬となり遅かったこと及び、チラシ等での周知も同時になってしまったこともあり、相談実績は少なかった。

3. 今後の課題

- ・個々の信頼できるサービス事業者を紹介できるところまでの方法の検討の必要性
 - ・全市町のシルバー人材センターへの管理代行サービスへの対応について働きかけ
 - ・相談員マニュアルに基づく空き家相談員としての対応研修の実施
 - ・相談窓口の周知の強化（ホームページの充実、市町の広報や回覧板等の活用した周知の実施、周知ポスターの作成及び窓口周知チラシを置いた場所へのポスターの掲示）
 - ・全市町へ地域相談窓口（ワンストップ化）への対応について働きかけ
 - ・相談内容の情報共有化の検討
 - ・空き家等の診断・調査体制の検討の必要性