

# コンサルティング手法を活用した大阪都市圏衛星都市の空き家対策総合支援事業

(一般社団法人 大阪府不動産コンサルティング協会)

課題	空き家問題解決には、地域、物件、権利等の特性を考慮した手法が要求される
目的	「広域の空き家相談」と「地域の空き家相談」に区分し、コンサルティング手法を活用しながら問題解決支援を実践することで空き家問題の解決に寄与する
取組内容	①大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした空き家総合相談体制の拡充 ②市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施
成果	●「コンサルティング手法を活用した空き家相談・問題解決に関する研修会」資料 ●広域空き家相談窓口の運営にかかるランニングコストとその資金確保に関する検討結果報告 ●市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の事例

## 取組内容

### ①大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした空き家総合相談体制の拡充

- ・相談窓口「大阪の空き家センター」の開設
- ・遠隔地に居住する空き家所有者向けの相談会の実施
- ・空き家相談会の開催と相談員の派遣等
- ・相談員向け研修会、勉強会の開催
- ・空き家対策のランニングコストの算出とその資金確保の検討



### ②市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施

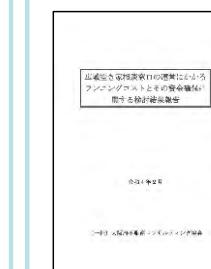
- ・市町村との連携と当該市町村の状況調査
- ・空き家対策の企画と実践
- ・地域専門家との連携体制の構築
  - ①地域住民による空き家調査(豊能町)**延期**
  - ②空き家購入希望者向けのアプローチ(枚方市)
  - ③自治体と民間における連携のあり方についての検討(八尾市)
  - ④寺内町の空き家活用におけるサポート(貝塚市)
  - ⑤近隣の空き家に対する問題解決手法の研究(堺市)
  - ⑥総合的な相談体制の構築(四條畷市)



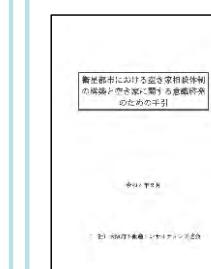
## 主な成果物



- 「コンサルティング手法を活用した空き家相談・問題解決に関する研修会」資料



- 広域空き家相談窓口の運営にかかるランニングコストとその資金確保に関する検討結果報告



- 衛星都市における空き家相談体制の構築と空き家に関する意識啓発のための手引



<b>事業名称</b>	コンサルティング手法を活用した大阪都市圏衛星都市の空き家対策 総合支援事業
<b>事業主体名</b>	一般社団法人 大阪府不動産コンサルティング協会
<b>連携先</b>	大阪府、大阪の住まい活性化フォーラム、堺市、八尾市、四條畷市、枚方市、貝塚市、豊能町他
<b>対象地域</b>	大阪府と同府に隣接する市町村
<b>事業概要</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした空き家総合相談体制の拡充</li> <li>・市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施</li> </ul>
<b>事業の特徴</b>	空き家相談を「広域の空き家相談」と「地域の空き家相談」に区分し、コンサルティング手法を活用しながら問題解決支援を実践することで空き家問題の解決に寄与する
<b>成果</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「コンサルティング手法を活用した空き家相談・問題解決に関する研修会」資料</li> <li>・広域空き家相談窓口の運営にかかるランニングコストとその資金確保に関する検討結果報告</li> <li>・衛星都市における空き家相談体制の構築と空き家に関する意識啓発のための手引</li> </ul>
<b>成果の公表方法</b>	ホームページで公表 ( <a href="http://akiya.osaka.jp/">http://akiya.osaka.jp/</a> )
<b>今後の課題</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広域空き家相談窓口の安定的継続</li> <li>・地域特性を考慮した空き家対策の実施と問題解決事例の蓄積</li> </ul>

## 1. 事業の背景と目的

本事業者は、これまで空き家の担い手連携モデル事業により大阪市の空き家相談体制の整備等に携わり、現在も継続して実施している。この事業では、電話相談「空き家相談ホットライン」や地域の力による空き家予防「空き家相談取り次ぎネットワーク」など相談の入口の拡充から、コンサルティング手法を駆使し専門職者等と連携した出口戦略の実践を行いながら、大都市部における空き家対策の総合的な問題解決の検証や研究に携わってきた。一方、大阪府下においては、大阪の住まい活性化フォーラムの空き家総合相談窓口の一つとして活動するなかで、より地域に根差した空き家相談と問題解決の必要性を感じるようになった。

空き家問題を解決するためには、空き家の所有者や利用希望者等が空き家を利用したり除却したりするための障害を除去することが大切になる。この障害の除去には、普遍的な課題解決手法だけでなく、地域、物件、権利等によって左右される特性を考慮した手法が要求される。そこで本事業では、空き家相談を大阪府と府に隣接する大阪都市圏の衛星都市とする「広域空き家相談」と各衛星都市内の「地域の空き家相談」に区分し、それぞれの空き家相談体制を拡充し問題解決支援を実践して空き家問題の解決に寄与する。さらに、これまで大阪市で培ってきた空き家相談の実績を基に、連携する複数の対象地域（市町村）での実践を通じて、相談対応の転用できる部分と地域特性によってカスタマイズが必要な部分とを見極めて探求することにより、全国の同種の地域における空き家対策に有益な手法等を提供することを目的とする。

## 2. 事業の内容

### (1) 事業の概要と手順

交付決定（令和3年7月12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 取組みフロー図

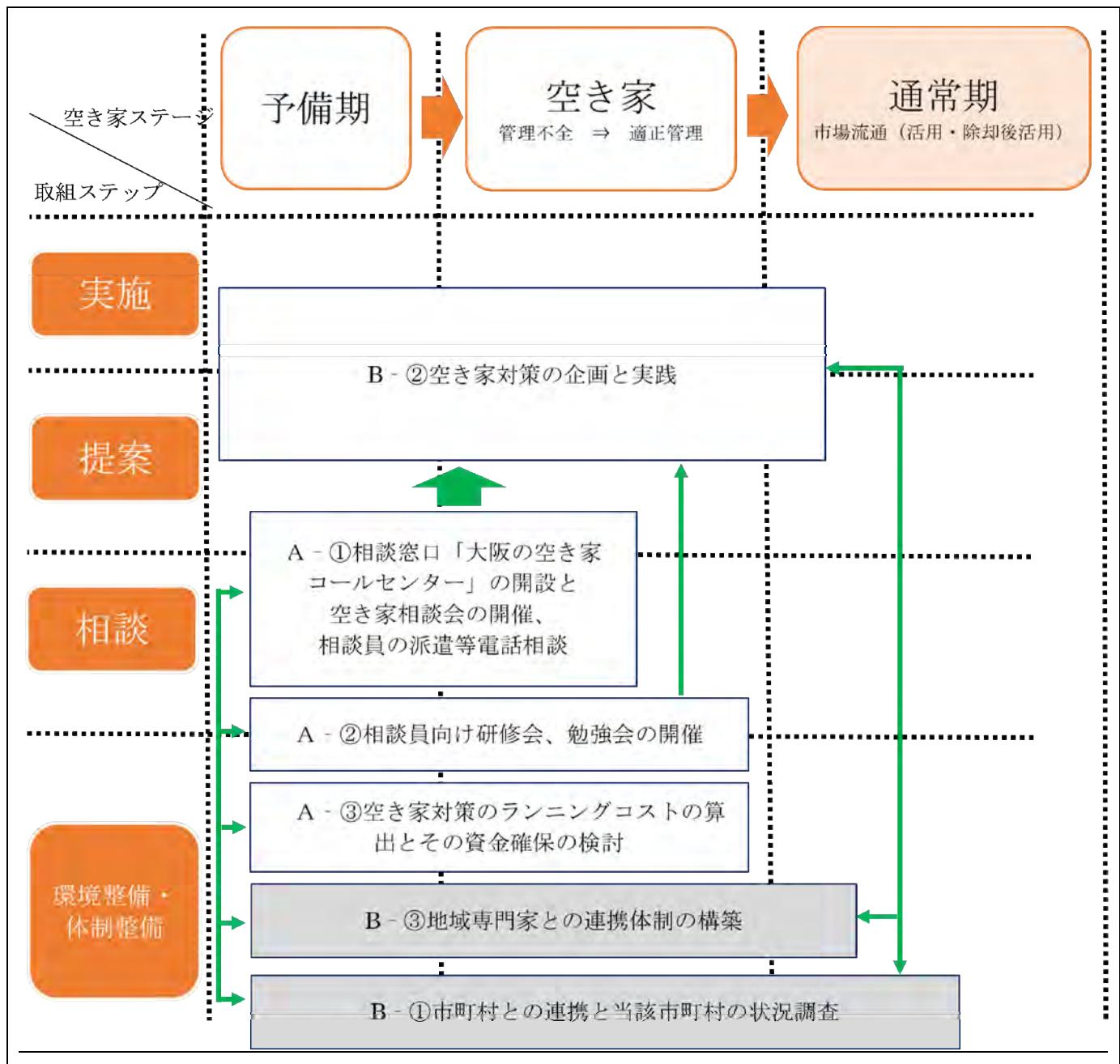


表-1 役割分担表

取組内容	具体的な内容（小項目）	担当者（組織名）	業務内容
A) 大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした、空き家総合相談体制の拡充	①相談窓口「大阪の空き家コールセンター」の開設と空き家相談会の開催と相談員の派遣等	空き家利活用 PT、広域交流部会、大阪の住まい活性化フォーラム	コールセンター開設準備（手法等の検討）
		未定（検討結果による。確定するまでは、空き家利活用 PT）	コールセンターの運営
		空き家利活用 PT、広域交流部会、大阪の住まい活性化フォーラム	空き家相談会の開催と相談員の派遣等
		空き家利活用 PT	遠隔地に居住する空き家所有者への相談体制拡充の検討とモデル的取組の実施
	②相談員向け研修会、勉強会の開催	空き家利活用 PT	研修会資料の作成（準備）
		空き家利活用 PT、広域交流部会、大阪の住まい活性化フォーラム	開催要領等の決定
		空き家利活用 PT、事務局	研修会、勉強会の開催
	③空き家対策のランニングコストの算出とその資金確保の検討	空き家利活用 PT、財政部会	ランニングコストにかかる情報の収集とコストカットの検討
		空き家利活用 PT、大阪の住まい活性化フォーラム	事業連携、資金調達の検討
B) 市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施	①市町村との連携と当該市町村の状況調査	空き家利活用 PT、広域交流部会、大阪府、大阪の住まい活性化フォーラム、連携市町村（堺市、八尾市、四條畷市、枚方市、貝塚市、豊能町他）	連携先の決定
		空き家利活用 PT、当該地域の会員	市町村の状況調査
	②空き家対策の企画と実践	空き家利活用 PT、当該地域の会員	空き家対策事業の企画提案
		空き家利活用 PT、当該地域の会員、連携市町村担当課	市町村と連携した空き家対策の実践
	③地域専門家との連携体制の構築	空き家利活用 PT、大阪の住まい活性化フォーラム、連携市町村担当課	連携先との連絡調整
	④とりまとめと公表	空き家利活用 PT、広報部会、財政部会	事業の取りまとめ、成果物・報告書の作成、広報

表-2 事業実施スケジュール表

取組内容	具体的な内容 (小項目)	業務内容	令和3年度								
			7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
A) 大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした、空き家総合相談体制の拡充	①相談窓口「大阪の空き家コーナーセンター」の開設と空き家相談会の開催と相談員の派遣等	コールセンター開設準備(手法等の検討)									
		コールセンターの運営									
		空き家相談会の開催と相談員の派遣等									
		遠隔地に居住する空き家所有者への相談体制拡充の検討とモデル的取組の実施								●	相談会
	②相談員向け研修会、勉強会の開催	研修会資料の作成(準備)									
		開催要領等の決定					●				
		研修会、勉強会の開催					●				
	③空き家対策のランニングコストの算出とその資金確保の検討	ランニングコストにかかる情報の収集とコストカットの検討							●		
		事業連携、資金調達の検討							●		
B) 市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施	①市町村との連携と当該市町村の状況調査	連携先の決定									
		市町村の状況調査									
	②空き家対策の企画と実践	空き家対策事業の企画提案									
		市町村と連携した空き家対策の実践									
	③地域専門家との連携体制の構築	連携先との連絡調整									
	④とりまとめと公表	事業の取りまとめ、成果物・報告書の作成、広報									

## (2) 事業の取組詳細

### 1) 大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした空き家総合相談体制の拡充

#### ①相談窓口「大阪の空き家コールセンター」の開設と空き家相談会の開催と相談員の派遣等

##### i) 相談窓口「大阪の空き家コールセンター」の開設

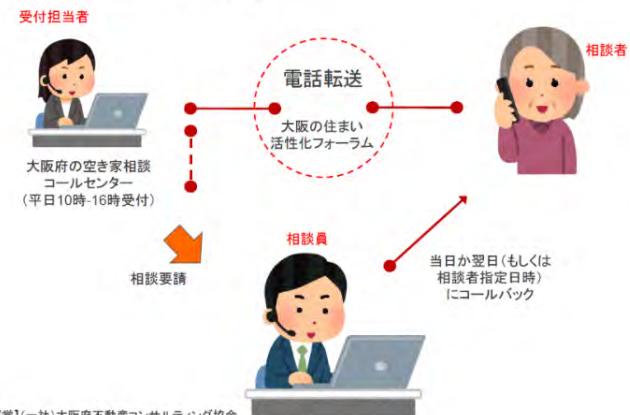
●令和3年10月に、広域空き家相談窓口「大阪の空き家コールセンター」を開設した。

図-2 コールセンターのチラシ



図-3 コールセンターのイメージ

#### ■初期対応(受付～相談)のイメージ



●「大阪の空き家コールセンター」は、相談から解決支援までワンストップで対応することを目的に開設した。

図-4 コールセンターの趣旨・目的



#### ●「大阪の空き家コールセンター」の広報について

- ・大阪府や府内各自治体のHP、Facebook、Twitterなどに掲載
- ・各自治体の施設に配架
- ・情報プラザ(府内10か所)に配架
- ・府内のローソン直営店85店舗に配架
- など

### ● 「大阪の空き家コールセンター」についてのアンケートを実施

令和4年1月に、府内各自治体に対して、コールセンターの活用状況や活用に向けた課題についてのアンケートを実施した。

### ii) 空き家相談会の開催と相談員の派遣等

主に各市町村と大阪の住まい活性化フォーラムの連携によるセミナー&相談会へ、講師および相談員を派遣した。

### iii) 遠隔地に居住する空き家所有者への相談体制拡充の検討とモデル的取組の実施

#### ●首都圏に居住する空き家所有者向けの相談会を実施

実施日時：令和4年1月22日（土） 13:30～16:30

実施場所：移住交流情報ガーデン（東京都中央区京橋1丁目1-6 越前屋ビル1F）

共 催：（一社）大阪府不動産コンサルティング協会

：（一社）全国不動産コンサルティング協会

後 援：大阪府、新潟県、大分県、京都市

対象地域：【空き家・空地の所在】

全国で空き家や空き地をお持ちの方

【相談者の所在地】

首都圏（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県など）

相談料：無料

図-5 相談会のチラシ



写真-1 相談会の様子



### ②相談員向け研修会、勉強会の開催

令和2年11月18日に空き家相談員研修会を実施した。

### ③空き家対策のランニングコストの算出とその資金確保の検討

「広域空き家相談窓口」を安定的かつ継続的に運営するため、「大阪の空き家コールセンター」を運営するためにかかるランニングコストとその資金確保に関する検討を行なった。

## 2) 市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施

今年度は、府内 6 市町を対象に、各市町における地域特性を踏まえ、空き家対策状況や課題などを調査・分析し、実情を考慮した空き家対策の企画と実践を行った。

### ①地域住民による空き家調査（豊能町）

豊能町では、地元の NPO 法人が町と連携して空き家対策に取り組んでいるが、空き家所有者からの相談（接点）が少ないことが悩みだった。そこで、地域住民自らが目視で空き家調査を行い、自治会等を通じて所有者（把握できていない場合は登記事項証明書から所有者を辿り）へ直接アプローチすることで、地域の自主性を育むとともに空き家の掘り起こしを企画した。

### ②空き家購入希望者向けのアプローチ（枚方市）

枚方市では、令和 2 年度より「枚方市若者世代空き家活用補助制度」を設けていることもあり、空き家購入希望者へのアプローチを通じて、空き家の解消を試みた。

単なる補助制度の案内ではなく、空き家を購入してリフォームもしくは取り壊して新築する場合のメリットや注意点などを周知するために、令和 3 年 12 月 15 日にオンラインセミナーを開催した。

セミナーの広報活動には、市の HP への掲載や市の施設にチラシを配架するだけでなく、市内の住宅展示場や保育園、工務店などにチラシを配布するなどの工夫も行った。

図-6 補助制度のチラシ



写真-2 セミナーの様子

写真-3 検討会の様子



写真-4 セミナーの様子



写真-5 セミナーのチラシ



### ④寺内町の空き家活用におけるサポート（貝塚市）

歴史的建築物も多い旧貝塚寺内町地域に焦点を当て、令和 3 年 12 月 12 日に（一社）貝塚寺内町保存活用事業団主催の「空き家活用セミナー」において、歴史的な建物を活用する意味・メリットや空き家・空き店舗の効果的な活用事例等の情報を提供した。

写真-4 セミナーの様子



## ⑤近隣の空き家に対する問題解決手法の研究（堺市）

堺市は広域に渡り人口も多いため、市内各地域によっても特色がある。まずは、堺市全域を対象とした、電話相談室を設置するとともにセミナー&相談会を実施。加えて、地域を限定した相談会も実施しながら、今年度は、近隣の空き家対応について、民間事業者ができ得る問題解決手法の研究を行った。

### i) 「堺・泉北の住まいと空き家の電話相談室」の設置

令和3年11月に「堺・泉北の住まいと空き家の電話相談室」を設置した。

広報については、市のHPや広報誌への掲載および各区役所にチラシを配架するだけでなく、タウン誌（週1回68,000部発行）にも広告を掲載した。

図-9 電話相談室のチラシ



図-10  
電話相談室と相談会の広告

### ii) 「堺・泉北の住まいと空き家の相談会」の開催

令和3年12月12日に、堺市の中でも高齢化率が一番高い南区を対象とし、多くの方に利用いただけるよう、13時半～21時と時間の幅を設けて相談会を開催した。

広報については、電話相談室と同様に、タウン誌（週1回68,000部発行）にも広告を掲載した。

図-11 相談会のチラシ



写真-5 相談会の様子

### iii) セミナー&相談会の開催

写真-6 セミナーの様子

堺市主催（大阪の住まい活性化フォーラムとの連携）のセミナー&相談会が、令和3年11月6日に開催され、講師と相談員を派遣した。



### iv) 近隣の空き家に対する問題解決手法の研究

住まいと空き家の電話相談室やセミナー&相談会および地域を限定した相談会など、さまざまな窓口を設け、具体的な案件に対して問題解決支援を実施しながら、近隣の空き家対応について民間事業者ができ得る問題解決手法の研究を行った。

## ⑥総合的な相談体制の構築（四條畷市）

四條畷市では、令和3年3月に「四條畷市における空き家等利活用等普及啓発・相談事業の実施に関する協定」を締結しており、協定に基づき、空き家相談専用ダイヤルの設置や継続的な相談会、意識啓発セミナーなどの開催に加え、個々の空き家問題解決支援を実施しすることにより、入口から出口までの包括的な空き家対策のサポートを実践した。

### i) 空き家相談専用ダイヤルの設置

空き家相談に関する専用ダイヤルを設置し、平日の10時～16時まで対応した。

図-12 専用ダイヤルのHP掲載ページ

### 専門家に直接相談できるようになります！

「空き家を活用する方法は？」『処分するにはどうしたらいいの？』など、空き家等を所有している方の悩みが多いと思います。

そういった方の悩みを解決するための専用相談ダイヤルを開設しました。

072-874-5525 (平日10時から16時まで対応)

覚え方：はなし ここにごー (話、ここにGo)

### ii) 定期的な空き家無料相談会の開催

毎月第一金曜日の13時～17時に、予約制で空き家の無料相談会を開催した。

図-13 相談会のチラシ



写真-8 相談会の様子

### iii) セミナー&相談会の開催

令和3年11月22日に、市役所内において、セミナー&相談会を開催した。

写真-9 セミナー&相談会の様子



### iv) 空き家問題解決支援

空き家相談専用ダイヤルや定期的な空き家無料相談会の他、意識啓発のためのセミナーをセットにした相談会など、でき得る限りの相談窓口を設け、これらの具体的な案件に対して、問題解決支援まで実施しながら、入口から出口までのフルサポートを実践した。

写真-7 協定式の様子



### (3) 成果

#### 1) 大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした空き家総合相談体制の拡充

##### ①相談窓口「大阪の空き家コールセンター」の開設と空き家相談会の開催と相談員の派遣等

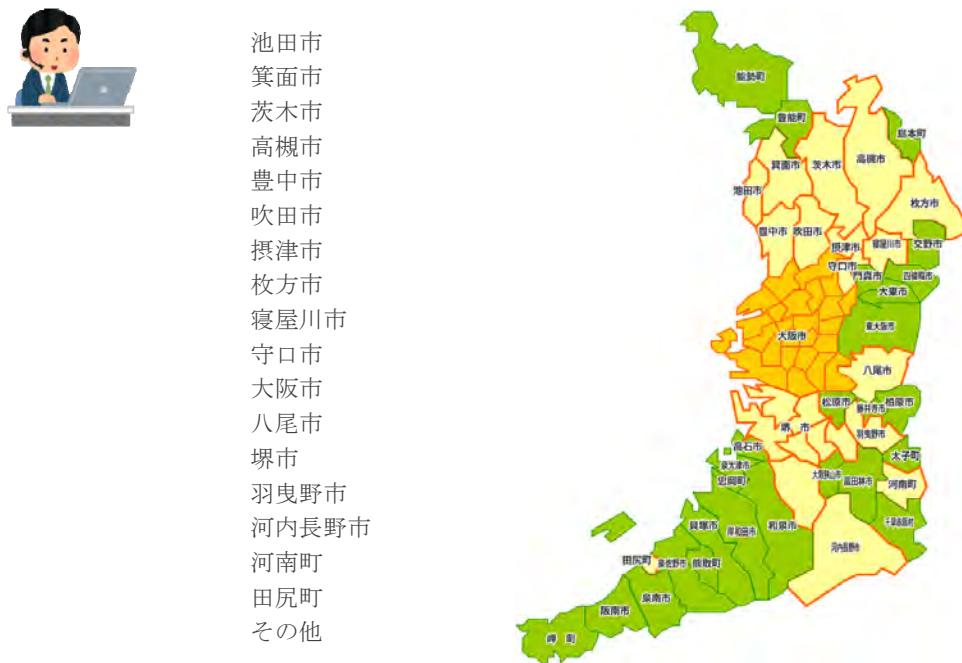
###### i) 相談窓口「大阪の空き家コールセンター」の開設

開設から3カ月余りで、まだ周知されていない状況ではあるが、令和4年1月末現在で計24件、月に平均7~8件の相談があった。地域も幅広く、中には府外に所有する空き家の相談もあり、相談内容も多様化している。相談があった空き家所在地を表すと下記のとおりで、すでに当協会で直接の電話相談窓口を設置している大阪市や四條畷市、大阪府宅建協会の泉南支部が精力的に活動している泉南地域などを除いた地域から、主に相談があったことも興味深い。

また、自治体の担当者が、指導の対象となっている空き家所有者等や自治体の窓口で問い合わせを受けた空き家所有者等にコールセンターを紹介するなど、当協会が行っている大阪市の「空き家相談ホットライン」と類似の傾向も見受けられるようになっていることから、今後相談件数の増加が見込まれる。

コールセンターに相談があった空き家所在地（令和4年1月末現在）

図-14 相談があった市町村の地図



令和4年1月に、府内市町村のご担当者へ向けて、コールセンターの活用状況や活用に向けた課題についてのアンケートを実施し、下記のような回答を得た。まだ開設して間もないため、認知度も低く、空き家所有者等へも紹介しづらいなどの意見もある一方で、積極的に活用を始めている自治体もある。これにより令和4年度は、指摘を受けた課題を解決することによって、自治体にとって活用しやすい相談窓口となる可能性は高い。

表-3 アンケート結果

キャラ 配架箇所	活用状況	ヨールセンター 活動に向けた課題
本庁及び各区役所窓口	毎月市や主催する住宅相談会（空き家含む）で対応できない（定員に達した、急ぎで相談したい、等）方に 対して、窓口、電話でのヨールセンターを紹介している。	ヨーランは相談無料と記載あるが、時間制限、相談内容等によって費用発生するのか、事前に把握していればより案内しやすいと考える。
窓口	窓口へ相談に来られた方へヨールセンターを紹介した	
窓口	窓口へ相談に来られた方へヨールセンターを紹介した	
窓口	電話にて空き家の管理方法等に関する問い合わせがあったときに、ヨールセンターの番号を紹介した。	民間の団体であるため、市民の方へどういった団体がやっているヨールセンターなのか説明し難い。
窓口		ヨールセンターがあることを把握していないこともあるが、基本的に町が開設している「住まいの相談窓口」を紹介しているため、ヨールセンターを紹介するタイミングがありません。
窓口	窓口に来られた方へヨールセンターの周知をひらげた。	
窓口	窓口にヨーランを配備した。	市に空家所有者から相談がある場合は、測定、修理、解体等の業者の探し方等が多く、総合的な窓口よりも個別の団体等を案内するため、不動産団体を案内しづらい。
窓口	住宅課窓口に配備し、相談に来られた所有者等に配布した。	
窓口	ヨーランを窓口に掲載しています。 （府道記）市HPへ掲載	
窓口	所有者の前言文書にヨーランを同封した。助言文書5通にヨーランを同封し、そのうち1名の所有者より、ヨールセンターに相談があった。	ヨールセンターをきっかけで解決した事例の情報提供があれば、活用しやすい。ヨールセンターがどのような空き家問題を取り扱えるのか知りたい。
窓口	ヨールセンターの活用が求められる空家に関する相談がなかったため、活用していない。	
パンフレットキック	ヨールセンターを活用する案件が少なかった。	
窓口	ヨールセンターについては申し訳ありませんが活用しておりません。	ヨールセンターについては申し訳ありませんが活用しております。職員が直接対応しておりますので、活用の機会がありません。
窓口	窓口へ相談に来られた所有者へヨーランをお渡しした。 空き家所有者へ送付する通知文は封印した。（10通程度）	
窓口	窓口へ相談に来られた方へヨールセンターを紹介した	ヨールセンターを紹介する案件が限られたため活用されていない
パンフレットキック	現状空き家例ばかりであります。	
生活環境課及び魅力創 造室 カウンター	特に市民へ直接案内することはなかったが、来庁者の目につきやすい場所にヨーランを配布し、周知を行った。	
都計画課窓口	ヨールセンターをご案内するより空家に関する相談がない	
窓口	建物の所有者より建物の管理や紛糾等の相談があつた場合に相談先の一つとしてヨールセンターを案内した。 （府道記）市HPへ掲載	
本市主催セミナー受講 者に配布		
パンフレットキック	窓口へ相談に来られた方へ電話で空家の相談を受けた際、ヨールセンターを直近へ案内した。	
フロア配架台	活用していない	民間事業者がやっているヨールセンターを案内しづらい
窓口	窓口へ相談に来られた方へヨールセンターを紹介した。	
パンフレットキック	市から空き家所有者に対して送付する、空家の適正管理を促す文書の中にヨールセンターについてのチラシを同封している。	
窓口	窓口に配布しているのみで、案内冊は行っていない。	
窓口	窓口へ相談に来られた方へヨールセンターを紹介した。 電話で相談された方へヨールセンターを紹介した。	
パンフレットキック	窓口へ相談に来られた方へヨールセンターを紹介した。 空家の前言文書等に同封して送付した。	ヨーランを送付した人等に意見を伺っていないのが分からぬ。
窓口	現状空き家についての相談がないでまだ案内は出来ておりません。しかし算策等について相談があった場合は積極的にヨーランの活用をしていくことを思っております。	
窓口	空家所有者に対し、現状アンケート調査の際に同封した。（送付数：111通） ・窓口へ相談に来られた方へヨールセンターを紹介した ・空家の適正管理指導文書にヨーランを同封し送付した ・町で解決できない課題を抱えた所有者等をヨールセンターへ案内し、コンサルティング協会と連携して解決に向けて取り組んだ	・この協会はどういった団体なので？など、町が説明するまで半信半疑の方がいた。
窓口	空き家の所有者や、購主を求めている人に、空き家パンフレットとあわせてヨールセンターの相談先を案内した。	池城町、空き家の処分方法よりも、空き家を探している人問い合わせの方が多い。
カウンター	通報があった際に送付する適正管理の依頼に、ヨールセンターのヨーランを同封。	
窓口	電話での相談であった際にヨールセンターを紹介した。	
カウンター	窓口へ相談に来られた方へヨールセンターを紹介した	
窓口	志岡町建設課の窓口にて配布しており、内容について既時点で本課への相談ありません。	
未対応	なし	ヨーラン相談例であれば、大阪府宅地建物取引業協会泉州支部と連携し行っている「無料相談会」にて対応しております。そちらを案内した方が、市職員も把握ができる。
窓口	本市では、協定を結んだ不動産団体等と空き家相談の受け皿を構築しており、活用の機会が少なかった。	
窓口	市で解決できない課題のある空家ご所有の方にヨーランをお渡しした。	ヨールセンターに案内した結果、本当に電話し、課題が解決できたかどうかが分からない。
窓口	事例なし。	
窓口	既時点で活用した事案はありません。	大阪弁護士会、大阪司法書士会などで無料相談できるため、使い分けが難しい。
窓口配架用棚		
パンフレットキック	特になし（空き家に関して住民より相談が少なかったため活用できていない。）	
配葉欄	対応できないようなご相談が少なかったため、案内等はしていません。	

## ii) 空き家相談会の開催と相談員の派遣等

大阪府内9市町において、延べ15回のセミナー&相談会へ講師および相談員の派遣を行い、意識啓発と相談対応に貢献した。

## iii) 遠隔地に居住する空き家所有者への相談体制拡充の検討とモデル的取組の実施

### ●首都圏に居住する空き家所有者向けの相談会を実施

相談の形態と空き家所在地

表-4 相談会の結果

	合計	大阪府	新潟県	大分県
予約者数	7組	1組	5組	1組
来場者数	5組	1組	4組	
WEB相談へ変更	1組			1組
電話相談へ変更	1組		1組	

### 【案内方法】

- 大阪府、新潟県、大分県では、府県のご担当者が各市町村のご担当者へ相談会の案内を促し、これら府県内の各市町村や京都市のご担当者が首都圏の所有者等へのチラシを送付して相談会を案内した結果、計7組の申込みがあった。新潟県燕市では、市内の空き家所有者のうち、首都圏在住の92名に右の案内文と相談会のチラシを同封し12月15日に郵送ところ、3組の申込みがあった。
- 大阪府では、相談会開催後に全43市町村にアンケート調査を実施したところ、「首都圏在住の空き家所有者を把握していない」「市町村から首都圏在住の空き家所有者に対する文書送付のタイミングと、本相談会の開催のタイミングが合わなかつたので、相談会のみの連絡は行わなかつた」などの回答もあり、多くの自治体で、チラシを府内の市町村の施設等に配架するにとどまつたケースが多かった。
- その中でも、大阪府枚方市では、首都圏在住の空き家所有者約30名に対して本相談会のDMを送付したところ、相談会への申し込みはなかつたが、数名の所有者から「売却の段取りを進めている」など、進捗について直接市へ連絡があつた。
- これまで全国不動産コンサルティング協会主催で行なつた計4回の相談会と今回の相談会を通じて、相談会への参加を促すには、各市町村から直接所有者等へアプローチを行うことが効果的だと考えられる。また、枚方市のように、相談会の申し込みには至らなくとも、空き家の進捗を確認できる機会の創出につながる効果も期待できる。

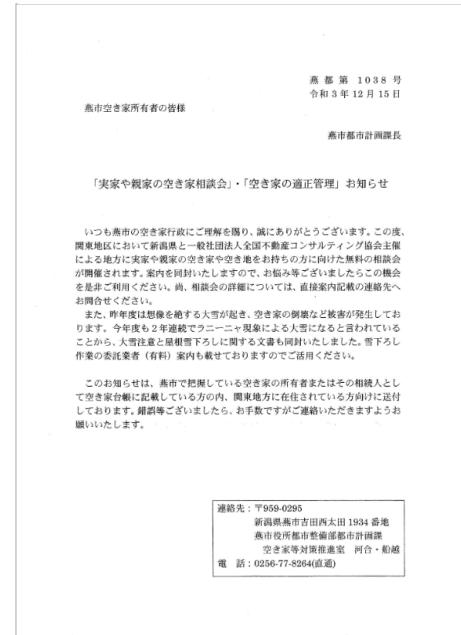
### 【相談対応】

- 新型コロナウィルス（オミクロン株）感染拡大の中での相談会開催となり、感染症対策を万全にして臨んだが、直前に予約キャンセルの申し込みが2組あつた。が、電話やWEB相談の選択肢があることをお伝えしたところ、相談（電話相談1組、WEB相談1組）を受けることが可能となつた。WEB相談については、相談者の都合に合わせ、大分県の相談員が、後日大分からWEB（Zoom）で相談対応を行なつた。
- 会場では、新潟県とWEB（Zoom）でつなぎ、会場の相談員が主となり相談を受け、新潟県の相談員が補助的な役割を行なうことで、よりきめ細やかな相談対応が可能となつた。
- これまで蓄積した相談対応のスキルやさまざまなツールにより、ワンストップでの相談対応は十分に可能であることはもとより、よりきめ細やかな対応には、空き家所在地に精通する信頼できる連携団体の存在が不可欠である。

### 【開催費用】

- 大阪や新潟から相談員が参加したため、事業費に占める交通費等の割合が大きく、費用対効果は必ずしも高くない結果となつた。継続して開催するためには、WEBを多用したり、空き家所在地だけでなく、相談会開催地に信頼できる連携団体を増やすなどの工夫が必要である。

図-15 燕市が送付した案内文



- 「移住交流情報ガーデン」での開催は、大阪府のご協力で会場費が無料であった。今後、継続して開催するためにも、自治体との連携により、安価で利便性の良い、分かりやすい場所で開催することが望ましい。

#### 【その他】

- 大阪府が実施したアンケート調査においては、「首都圏だけでなく、あらゆる地域で同様の相談会等があれば活用しやすい」「開催日が複数あると案内しやすい」などの意見があった。
- そのためには、遠隔地にある空き家等の相談会を、できれば各地で継続して開催するような仕組みをつくるとともに、各市町村のご担当者との協力体制を構築し、地域の枠を越えて空き家問題を解決する意識の浸透が今後の課題である。

### ②相談員向け研修会、勉強会の開催

自治体の担当者を含め、計27名が参加し、コンサルティング手法を活用した空き家問題解決事例等の情報を共有したのち、活発な意見交換が行われた。「他市の空き家対策の事例を具体的に聞くことができてよかったです」などの声が多く聞かれた。

写真-10 研修会の様子



図-16 研修会資料の表紙

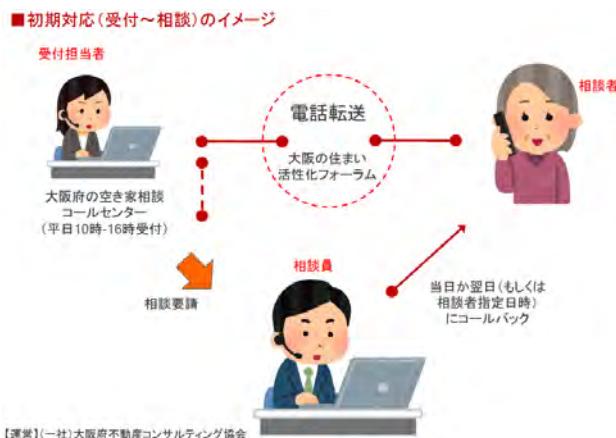


### ③空き家対策のランニングコストの算出とその資金確保の検討

「広域空き家相談窓口」を安定的かつ継続的に運営するためには、相談員への研修や勉強会等に加え、府民や府外の空き家所有者等への周知、各地での相談会の開催などの工夫も欠かせないが、ここでは前提として「大阪の空き家コールセンター」を運営するためにかかるランニングコストとその資金確保に関する検討を行なった。

また、「コールセンター」を単独で設置すれば、そのためだけの人事費や家賃、備品代や電話代などかかることになり、予想される相談件数や労力などを鑑みると、既存の団体等が単独または持ち回りなどで運営することを想定するのが現実的であると考え、今年度は当協会が暫定的に相談窓口を担当し、電話を転送で事務局が受け付け、相談員へ連絡し、コールバックするスキームにより、ランニングコスト等を算定した。

図-17 コールセンターのイメージ



#### ■初期対応の具体的な流れ

##### ●受付担当者

- ①電話対応
- ②内容の整理
- ③メールの作成
- ④相談員へメール

##### ●相談員

- ①相談者へ連絡
- ②調査(①と前後する場合あり)
- ③分析

コールセンターを開設してから3カ月余りの稼働で、多くのデータは収集できておらず、およその計算ではあるが、年間約150万円程度の運営費用がかかると想定した。

資金確保の検討については、前提として、「大阪の空き家コールセンター」を、大阪の住まい活性化フォーラムの中で運営するか、フォーラムとは別に運営するかで議論となった。フォーラムの事業として継続するためには、フォーラム内での手続きが必要となるが、まだ実績も少なく、議論するためのデータも揃っていないため、今年度は正式にフォーラム内においては議論を行っていない。そこで、令和4年度に具体的な検討と調整を行うことができるよう、多角的に検討を行なった結果、下記のような意見が出た。

#### Ⓐ大阪の住まい活性化フォーラムの中で運営する場合

##### ①フォーラムの予算で運営する

現在、フォーラムは所属団体の会費で運営されているため、予算の中で承認されれば運営は可能となるが、年間約150万円を支出することは簡単ではないことと、多くの団体のコンセンサスが必要となることが課題である。

##### ②大阪府の予算で運営する

大阪の住まい活性化フォーラムは、大阪府が設立し、住宅まちづくり部居住企画課が事務局を担っており、大阪府の予算で運営することも一案ではあるが、府の予算が単年度であることを考慮すると、継続的な運営には課題が残る。

#### Ⓑ大阪の住まい活性化フォーラムとは別に運営する

##### ①希望する団体が単独で運営する

希望する団体が運営を行なえば、当面の資金確保についてはクリアできるが、継続性、安定性など、チェック機能をどのようにするかなども含めて課題が残る。

##### ②複数の団体が会費等で運営費をまかなう

例えば、フォーラムの総合相談窓口を開設している複数の団体が持ち回り等で運営を担い、各団体からの会費等で運営費をまかなう。現在すでに各々窓口を開設しており、それとは別にワンストップ相談窓口を設けることは技術的には難しくないと思われるが、スキルの差や窓口業務への熱意の差などがある場合、団体間の調整等の課題が残る。

##### ③収益により運営費をまかなう

運営団体が、コールセンターの運営による収益により運営費をまかなう。例えば、不動産の媒介報酬やコンサルティング報酬、建築報酬等が想定できる。コールセンターを自走するには、ある意味最も健全で理想的ではあるが、誘因行為の懸念やチェック機能をどのようにするかなども含めて検討事項も多い。

##### ④スポンサーにより運営費をまかなう

公益団体などに運営費を負担してもらい、公益事業としてコールセンターを継続する。実際に公益団体等に打診はしていないが、資金力のある公益団体も多く、社会的メリットも大きく公益性のある事業であるため、有力な案であるといえる。

## 2) 市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施

### ①地域住民による空き家調査（豊能町）

町の空き家担当者、地元のNPO法人、自治会長等と協議を重ね、まずはできるところから始めようと、約2,000世帯の自治会において、地域住民自らが目視で空き家調査を行うこととし、その前に知識を深めようとセミナーも企画、令和4年1月8日にセミナー、1月9日と10日で空き家調査を行う予定だったが、新型コロナウィルスの感染拡大のため、延期となった。

図-18 セミナーのチラシ 図-19 空き家の調査票

Figure 18 shows a seminar brochure titled "空き家で悩まないための知識" (Knowledge for dealing with empty houses). The brochure includes a map of Toyono town and a survey form for vacant houses.

Figure 19 shows a sample of the "Vacant House Survey Form". The form contains various fields for recording information about vacant houses, such as address, name, and details of the house.

### ②空き家購入希望者向けのアプローチ（枚方市）

オンラインセミナーの参加者は、平日の夜ということもあり6名に留まったが、補助制度の申請件数は、令和2年度に事前協議25件（交付申請19件 補助実績1件）、令和3年度（令和4年2月1日時点）には、事前協議33件（交付申請27件 補助実績12件）と確実に伸びている。単に補助金があるからと考えるのではなく、これだけの潜在ニーズの掘り起こしに成功したと捉えて、事例集も完成し、今後さらなる掘り起こしを図る。

また、空き家を不動産投資の対象と捉え、不動産投資家や空き家所有者等に周知することを目的として、住まいの不動産投資オンラインセミナーも企画している。空き家を活用する側にアプローチすることで、空き家の解消を図る取り組みは続く。

### ③自治体と民間における連携のあり方についての検討（八尾市）

セミナー&相談会における相談や市へ直接相談があった案件について、市と内容を共有し、具体的に対応策の検討および提案を行った。これにより、市としての選択肢が増え、空き家対策が進み、民間事業者との役割分担の道筋が見え、市の担当者の負担が減るイメージはついた。

ただ、事例となる案件がまだ少なく、今年度は、具体的な検討までは進まなかつたが、今後案件が増えるに従い、事例をもとにした連携体制構築（役割分担）の検討を行い、空き家対策の促進と自治体の負担軽減を実現できる見通しがついた。

### ④寺内町の空き家活用におけるサポート（貝塚市）

他の地域での活用事例などを紹介し、参加者からは「とても参考になった」との声が多く聞かれた。歴史的な建物の活用においても、他の空き家対策の手法や事例が有効であることも確信できた。と同時に、歴史的な建物を活用する意味やメリットなどについても、改めて考えるいい機会となった。

図-20 事例集の表紙 図-21 セミナーのチラシ



写真-11 セミナーの様子



## ⑤近隣の空き家に対する問題解決手法の研究（堺市）

### i) 「堺・泉北の住まいと空き家の電話相談室」の設置

令和4年1月末現在で計6件、月に平均2件程度の相談があった。設置してからまだ日は浅いが、近隣の空き家相談もあり、問題解決に向けて継続している案件もある。

### ii) 「堺・泉北の住まいと空き家の相談会」の開催

計4組の相談があった。周知について、地域のタウン誌への掲載などを試みたが、思ったほど相談件数が伸びず、周知方法については課題が残る。しかし、以前自治体へ相談したが、解決せずにそのまま数年間進展していない近隣の空き家相談もあり、現在問題解決に向けて継続して取り組んでいる。

### iii) セミナー&相談会の開催

セミナーの参加者は10名程度、個別相談会は1組の相談があった。市が主催の相談会の場合、相談会終了後、相談者が相談を継続したい場合、相談者が再度相談員の団体等へ連絡する仕組みとなっており、誘因行為等の防止という観点では有益ではあるが、相談者が相談会で話を聞くことで満足し、行動に移さないケースも見受けられる。

### iv) 近隣の空き家に対する問題解決手法の研究

現在のところ2件、近隣の空き家問題解決支援を実施しているが、近隣の空き家所有者を特定してからのアプローチとなり、必然と時間がかかるため、今年度内では結論は出ないが、継続して進めていく予定である。

自治体が市民から受ける空き家の相談は、ほとんどが近隣の空き家についての相談であることを鑑みると、近隣の空き家対応について民間事業者ができる問題解決手法の研究は、自治体からのニーズも高いと考えられる。

## ⑥総合的な相談体制の構築（四條畷市）

### i) 空き家相談専用ダイヤルの設置

令和4年1月末現在で計5件、月に平均1件程度の相談があった。周知においては、市のHPに掲載しているだけなので、他にも工夫する余地はあると考えられる。

### ii) 定期的な空き家無料相談会の開催

計9組の相談があった。昨年度までは、相談会を開催しても毎回ほぼ相談者がゼロであったことを鑑みると、毎月第一金曜日に定期開催した効果は高いと考えられる。今後は、曜日や時間を変えて開催することも検討したい。

### iii) セミナー&相談会の開催

セミナー&相談会においては、令和3年8月12日と令和3年11月22日の2回開催を企画したが、新型コロナウィルスの感染拡大のため、8月は中止となり、11月22日のみの開催となった。セミナーの参加者は15名、個別相談会は5組の相談があった。

#### iv) 空き家問題解決支援

四條畷市の場合、空き家相談専用ダイヤルや定期的な空き家無料相談会の他、セミナー&相談会の開催など、でき得る限りの窓口を設け、さらに市の空き家担当者の協力もあり、空き家問題解決支援まで進むケースが多かった。

空き家問題の解決には、自治体と民間事業者が情報を共有し、役割分担を行いながら進めることができ、経験上、重要であると考えているが、四條畷市の場合、これらが上手く機能しているのも、協定の締結によるところが大きいと感じられる。

### 3. 評価と課題

#### 1) 大阪府と同府に隣接する市町村の空き家を対象にした、空き家総合相談体制の拡充

相談窓口「大阪の空き家コールセンター」においては、おおむね予定どおり開設することができた。空き家相談会においても、新型コロナウィルス感染拡大の影響で中止を余儀なくされたケースもあったが、おおむね開催することができている。

遠隔地に居住する空き家所有者への相談体制拡充のモデル的取組である、首都圏における空き家相談会においては、周知に課題が残ったが、他県の事例を得ることができた。

「広域空き家相談窓口」の継続に欠かせない相談員の研修体制についても、当協会が継続して行っている研修会を大阪の住まい活性化フォーラムや各自治体に対象を広げ、相談対応事例や問題解決事例を共有することができた。

空き家対策のランニングコストの算出とその資金確保の検討においては、コールセンターを開設して3カ月余りというデータの少ない中ではあるが、多角的に検討を行なうことができた。

「広域空き家相談窓口」を安定して継続するために、大阪の住まい活性化フォーラム等との調整およびスキルアップに関する研修体制の整備等が今後の課題となる。

#### 2) 市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施

今年度は、府内6市町を対象に、各市町における地域特性を踏まえ、空き家対策状況や課題などを調査・分析し、実情を考慮した空き家対策の企画と実践を行なったが、実質的な実践期間も短く、新型コロナウィルス感染拡大の影響もあり、思うように取り組みが進まなかつたケースもあるが、おおむね傾向は掴むことができた。

また、「地域特性」を画一的なものとして測るのではなく、人、物、風土、規模、歴史など多角的に捉え、さらに、各自治体の状況や要望に沿った取り組みを行なうことができた。

今年度中にも、6市町以外に支援の要請があり、他市町村からの本取り組みへの期待と今後の可能性を感じることもできた。と同時に、来年度以降、6市町への継続的な支援に加え、要請のあった他市への支援の拡充に対して、どこまで対応できるかも課題となる。さらに、それぞれの地域で活動する団体や専門家との連携の強化も課題となる。

#### 4. 今後の展開

「広域空き家相談窓口」においては、令和5年度以降の自走を目指して、継続して問題解決支援を実践し、実績を積み重ねながら、具体的な検討と調整を行い、さらには研修体制の充実、相談窓口の拡充や周知等にも力を入れながら、継続的かつ安定的な「広域空き家相談窓口」の確立に取り組む。

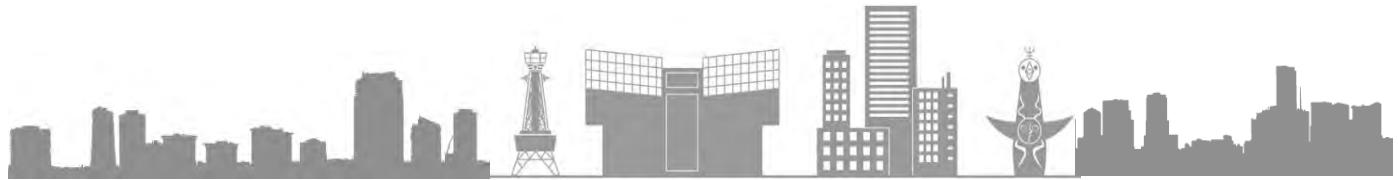
地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業においては、今年度連携を行なった6市町の継続的な支援に加え、すでに要請のある他市への支援の拡充と各地域の専門家等との連携体制の構築に取り組む。

さらに、相談対応事例や問題解決事例など、蓄積されたノウハウ等を、府内の全市町村で共有できる仕組みを構築するとともに、全国の自治体や空き家対策に取り組む団体等に対しても、要請があれば有益なノウハウ等の積極的な提供にも寄与したい。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期		1994年1月	
代表者名		代表理事 米田 淳	
連絡先担当者名		井勢 敦史	
連絡先	住所	〒541-0052	大阪市中央区安土町1-4-11 エンパイヤビル3階
	電話	06-6261-3340	
ホームページ		<a href="http://oreca.jp/">http://oreca.jp/</a> 空き家問題対策総合サイト <a href="http://akiya.osaka.jp/">http://akiya.osaka.jp/</a>	

# 令和3年度国土交通省補助事業 空き家相談員研修会

## 空き家相談・相談受付から 問題解決へのアプローチ



一般社団法人

大阪府不動産コンサルティング協会

講 師 米田 淳 聞き手 井勢 敦史

大阪 空き家ホットライン [akiya.osaka.jp](http://akiya.osaka.jp)

大阪 空き家  
ホットライン



今やる、できる空き家解決！

大阪府不動産コンサルティング協会の  
空き家問題対策総合サイト





# 空き家相談から空き家問題解決支援へ

相談対応フェーズ1

一般的に説明でき  
る範囲の回答

狭義の空き家相談

相談対応フェーズ2

個別具体的な回答  
(資料提供)

相談対応フェーズ3

簡易調査に  
に基づく回答

診断

相談対応フェーズ4

詳細調査に  
に基づく回答

企画  
提案

出口

空き家問題解決支援

## 空き家相談の出口

空き家予防

- ・居住者支援
- ・調査・診断
- ・建物メンテ
- ・相続対策
- ・権利調整
- ・権利確定

生活サポート

空き家管理

- ・維持・管理
- ・清掃、手入れ
- ・建物点検
- ・防犯
- ・危険除去
- ・権利調整
- ・出口計画
- ・リスク管理

終活サポート

特定空家等対策

- ・未然防止(適正管理、補修等)
- ・除却(公的補助、有効活用)

活用サポート

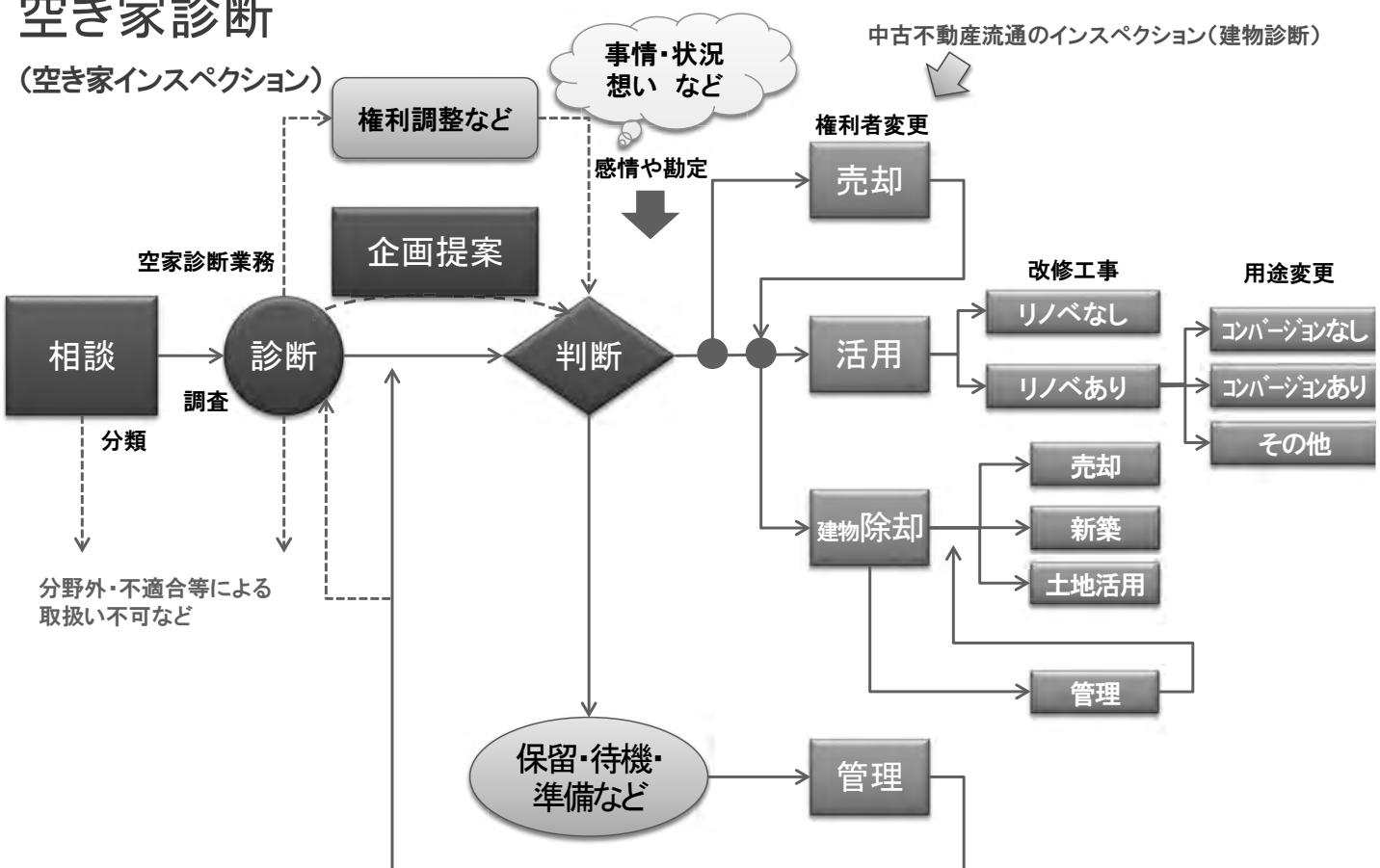
空き家利活用

- ・売却
- ・賃貸
- ・保有

リノベ、コンバージョン、除却

# 空き家相談と空き家診断

## 空き家診断



## 空き家総合相談窓口の役割と問題解決への道

### 窓口対応

相談(予防・対策)  
課題整理・情報提供・意識啓発

調査・分析・企画提案  
選択肢の提供

### 環境整備

管理(保全)  
権利整理  
(意思統一)  
資金調達

### 出口戦略

活用(賃貸・自己使用)  
処分(売却、除却)

複合  
集約、分割、開発

専門調査  
法務、建築、税制、不動産、制度

解決業務  
法務・建築・リフォーム・不動産流通・融資(立替)

選択肢毎に適切なチーム編成

チームで戦う

チーム編成のタイプ

Dotタイプ

Lineタイプ



Polygonタイプ



Wheelタイプ

# 空き家相談ホットライン・相談件数

## ■ 空き家相談ホットライン

### 【年度別空き家相談件数の比較】

年度・月	8	9	10	11	12	1	2	合計
R02	11	18	16	12	12	15	16	100
R01	16	25	16	11	8	8	11	95
H30	16	27	32	15	25	19	19	153

(単位：件)

### 【問題解決支援内容別件数(令和2年度)】

支援内容	応急処置	借地	長屋	接道なし	活用検討	除却
件数	8	6	3	4	4	15
割合	22%	17%	8%	11%	11%	42%
支援内容	売却	相続関係	弁護士連携	企画	その他	
件数	20	13	5	12	2	36件
割合	56%	36%	14%	33%	6%	

注1) 売却には、無償に近い譲渡を含みます。

注2) 単なる業者の紹介は、問題解決支援に含みません。

注3) 事業期間中に終了していないものは、期間内の実績で記載しました。

## 国土交通省平成29年度先駆的空き家対策モデル事業

### 【支援内容】

不動産調査	不動産流通のための基本的な調査（物件調査、権利調査、法的調査）など
流通支援	集約等による不動産の価値の向上手法の助言・提案など
中長期的保有機能の整備	信託手法、不動産特定共同事業など

### 【流通性の低い空き家における流通の阻害要因】

大項目 (N=52)	小項目	件数	件数
形式的要因	不動産関係	35件 (67%)	38件 (73%)
	権利関係	11件 (21%)	
心理的要因	対応/意識	11件 (21%)	13件 (25%)
	面倒/不安等	3件 (6%)	
その他要因	経済的	23件 (44%)	36件 (69%)
	知識・リテラシー	19件 (37%)	

#### ア) 形式的要因・不動産関係

不動産そのものが流通の阻害要因になっているケース。一般的に、「現状の不動産としての価値が著しく低い空き家」などがこれにあたるが、利用者から見た場合に阻害要因にならないことも考えられる。

#### イ) 形式的要因・権利関係

共有であつたり相続登記がされていなかつたりして、流通に必要な合意形成が困難な場合がこれにあたる。

#### ウ) 心理的要因・対応/意識

関心がない、あるいは意識していないような場合がこれにあたる。

#### エ) 心理的要因・面倒/不安感

面倒、他にやることがあるといった理由で後回しにしているケースや、着手することで新たなトラブルに巻きこまれないか不安で踏み出せない場合などがこれにあたる。

#### オ) その他・経済的

経済的理由で、対策が取れないケースがこれにあたる。

#### カ) その他・リテラシー(活用能力)

問題意識はあっても、解決するための知識やリテラシーがない場合がこれにあたる。

令和3年度国土交通省補助事業「住宅市場を活用した空き家対策モデル事業」

# 大阪の空き家 コールセンター オープンしました。

06-6210-9814

相談  
無料

空き家のワンストップ電話相談窓口を開設しました。  
大阪府にある空き家のお悩みや疑問をお気軽にお電話ください。

時間 平日10:00-16:00

相談の仕組み ご相談の内容をお聞きし、  
空き家相談担当者から  
折り返しご連絡させていただきます。

例えは／

空き家の管理方法が  
わからない。

相談対策、  
何から手をつけたら  
いいのか…

実家を賃貸、売却する  
方法を知りたい。

DIY賃貸ができる  
賃貸物件を探している。

住み替えをしたい。  
自宅を売ろうか迷うか。



運営：大阪府不動産コンサルティング協会 運営：大阪府の住まい活性化フォーラム（事務局 大阪府居住企画課）

一般社団法人  
大阪府不動産コンサルティング協会

TEL:06-6210-3740 FAX:06-6210-3741 URL: http://osaka-jp

## 大阪の空き家コールセンター

令和3年度国土交通省「住宅市場を活用した空き家対策モデル事業」補助事業

### ■初期対応(受付～相談)のイメージ



大阪市、堺市、四條畷市、大阪府泉南地域の市町村  
を除く大阪府内の市町村を対象に広報活動を開始

(電話相談には地域の別なく対応します。[全国の空き家を対象])

通報地にある空き家の相談窓口

## 全国空き家相談 ホットライン

03-6826-1170  
06-4708-6778

親の家や田舎の家――

自分で必要ない空き家の対策に困っていますか？

- 我らが相続した家を長年空き家にしている。
- 空き家の部分が少ないので、相談窓口が分からない。
- 故郷の空き家整理をしてくれるところを紹介してほしい。
- 地方に所有している空き家のことで、そのまま放置が面倒だ。対応の方法が知りたい。
- 佛像ですか、喪家の空き家をそのままにしていて。
- 住んでいる町に相談して、建物の解体や売却などの話を進みたい。
- 空き家対策の選択肢と、それぞれのメリット・デメリットを知りたい。
- 空き家になる前に、しておくことが避けたい。
- いくつもの県に空き家を所有しているが、まとめて相談にのってほしい。
- 故郷見聞所がある、地方の空き家に対する相談先を知りたい。

こんなことがあれば一度お電話ください。

JRECA 一般社団法人全国不動産コンサルティング協会

TEL:03-3806-7078 / mail:info@jreca.jp / URL: http://www.jreca.jp

令和元年度・二年度国土交通省「空き家対策の担い手強化・連携モデル事業」実施団体

<全国>

## 大阪の空き家 コールセンター オープンしました。

06-6210-9814

相談  
無料

空き家のワンストップ電話相談窓口を開設しました。  
大阪府にある空き家の相談や疑問をお気軽にお電話ください。

時間 平日10:00-16:00

相談の仕組み ご相談の内容をお聞きし、  
空き家相談担当者から  
折り返しご連絡させていただきます。

例えは／

空き家の管理方法が  
わからない。

相談対策、  
何から手をつけたら  
いいのか…

実家を賃貸、売却する  
方法を知りたい。

DIY賃貸ができる  
賃貸物件を探している。

住み替えをしたい。  
自宅を売ろうか迷うか。

DIY賃貸ができる  
賃貸物件を探している。

運営：大阪府不動産コンサルティング協会 運営：大阪府の住まい活性化フォーラム（事務局 大阪府居住企画課）

一般社団法人  
大阪府不動産コンサルティング協会

TEL:06-6210-3740 FAX:06-6210-3741 URL: http://osaka-jp

<大阪市>

## 大阪府不動産 コンサルティング協会の 空き家相談 ホットライン

06-6210-3740

ちめ社団法人大阪府不動産コンサルティング協会は、平成29年度から大阪市24区の空き家相談窓口と連携して、空き家相談ホットラインを運営しています。

事務局は、「迷わない」「質せない」となど、相談性や实用性が充実した空き家に対して、専門家が問題解決のサポートを行うを趣旨。「空き家の引き取り」や「解消手当」や「空き家の活用方法」など、空き家の活用や整理、地域による地域の特徴などを踏まえた、空き家の相談窓口として運営されています。

ちめ社団法人大阪府不動産コンサルティング協会（空き家相談ホットライン）では、大阪市内の空き家に暮らす難民や相談窓口に、にあわせて専門や専門事務所、地域団体、行政などと連携し、空き家に対する相談解決のサポートを行っています。

●空き家の整理化して収納にならないかと相談している。

●空き家の名前がでなくなった祖父のままでなっている。

●相続した空き家、何から手をつけたら良いかわからない。

●不動産業者に聞いたら売れないと言っていた。

●空き家の空き家を持つているが、どうしたら良いか。

●空き家の利用が合わない、借り手がない。

●空き家の一部が壊れた。その後どうしよう。

流通性の低い空き家の対策に積極的に取組みます。  
要に応じて、調査や企画提案などの支援を行います。

きめのワンストップ電話相談窓口 ●空き家利活用による地域の活性化 ●空き家の整理活用による効率的な分野の検討 ●空き地や定期的な賃借再生が困難な空き家の保有と利活用、賃借の仲介手続や取扱実績の蓄積などの検討研究 ●引受け支援にかかる行費や専門料、地域活性化実施主体との連携手続の検討 ●賃貸性、名義権のルールの検討

一般社団法人  
大阪府不動産コンサルティング協会

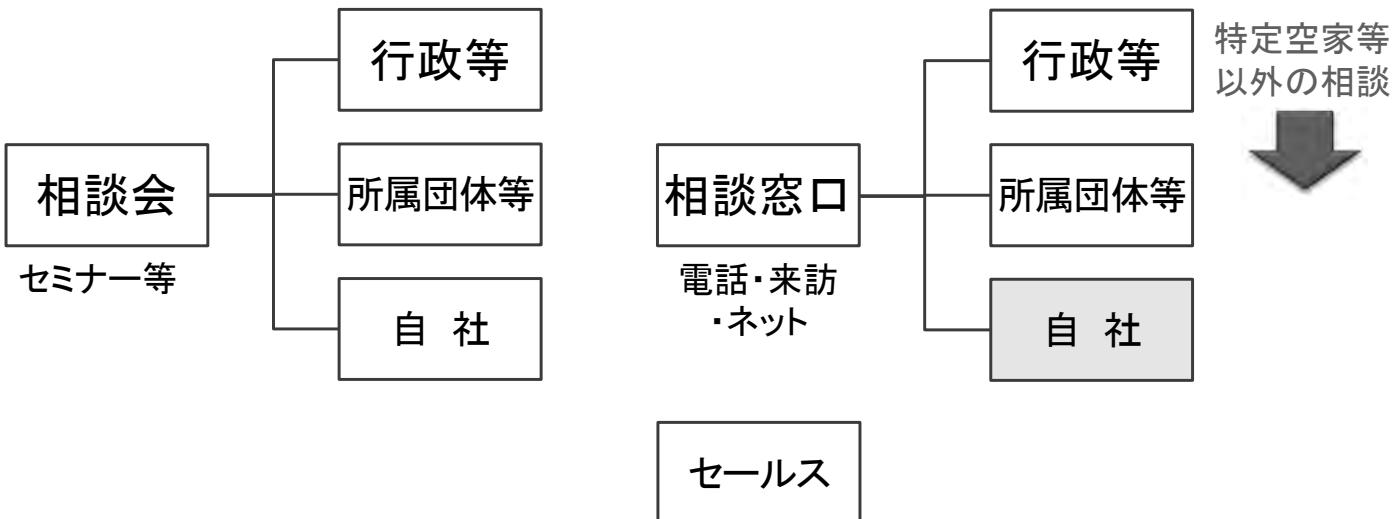
TEL:06-6210-3740 FAX:06-6210-3741 URL: http://osaka-jp

相談ホットライン

06-6210-3740

その他：堺市、四條畷市

## 空き家相談の場面とツール



## 相談用ツール

- ・電話相談受付票
  - ・個人情報保護方針
  - ・相談シート（面談用）
  - ・相談対応票（継続）
  - ・パンフレット
  - ・google mapなど

## 業務受託契約書・覚書

- ・相談業務受託契約書  
(有償)
  - ・住まいの企画提案事業に  
関する覚書(無報酬)

# 住まい活性化フォーラム個別相談会

資料添付

# 相談窓口ツール



携帯電話

登記情報提供サービス  
マップナビおおさか

Googleストリートビュー、  
Google マップ



相談マニュアル  
地域情報

住宅地図  
(タブレット)



筆記用具

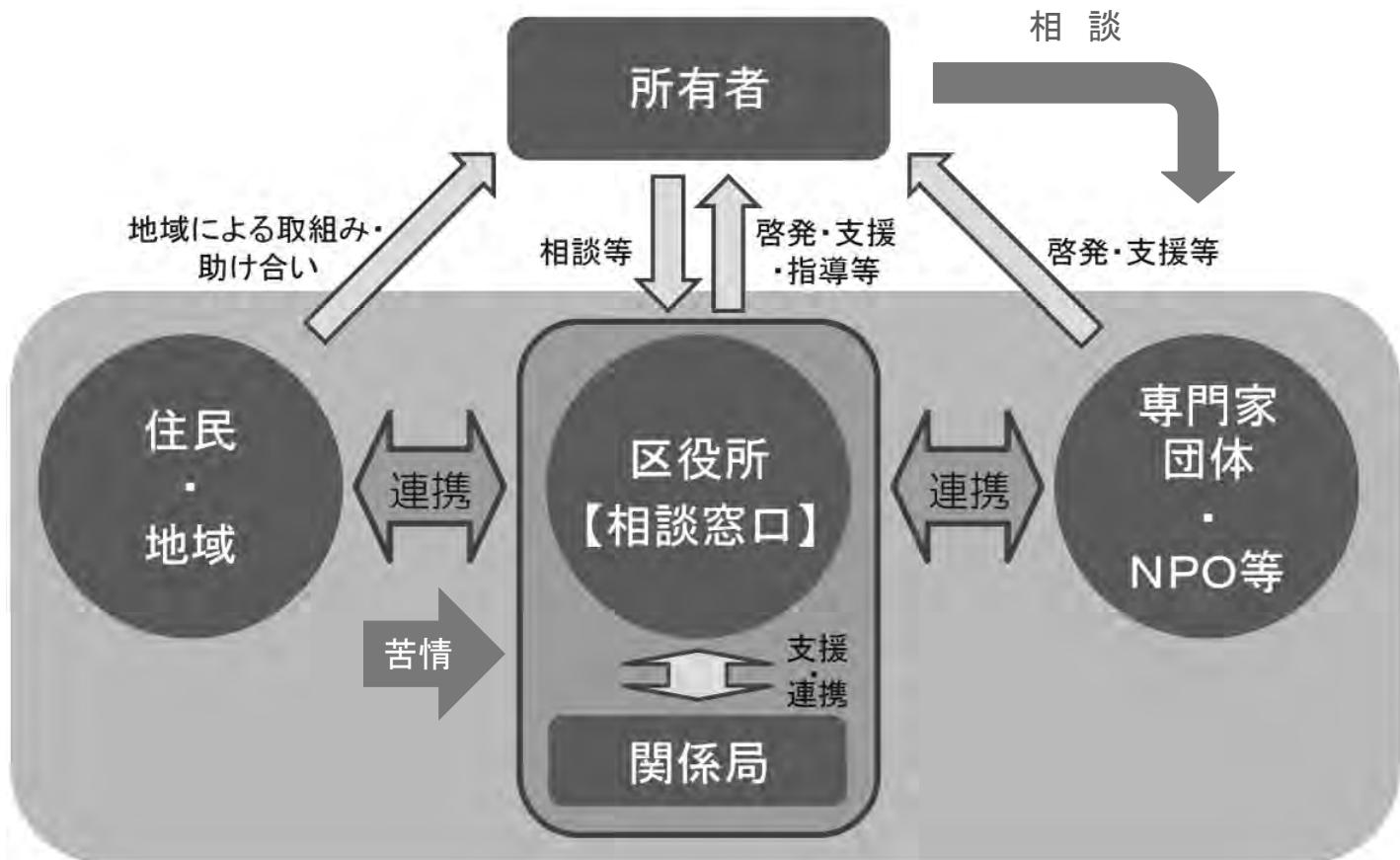
## 相談内容チェックリスト（相談申込時）

### 空き家に関する相談

（該当するものすべてに☑してください。）

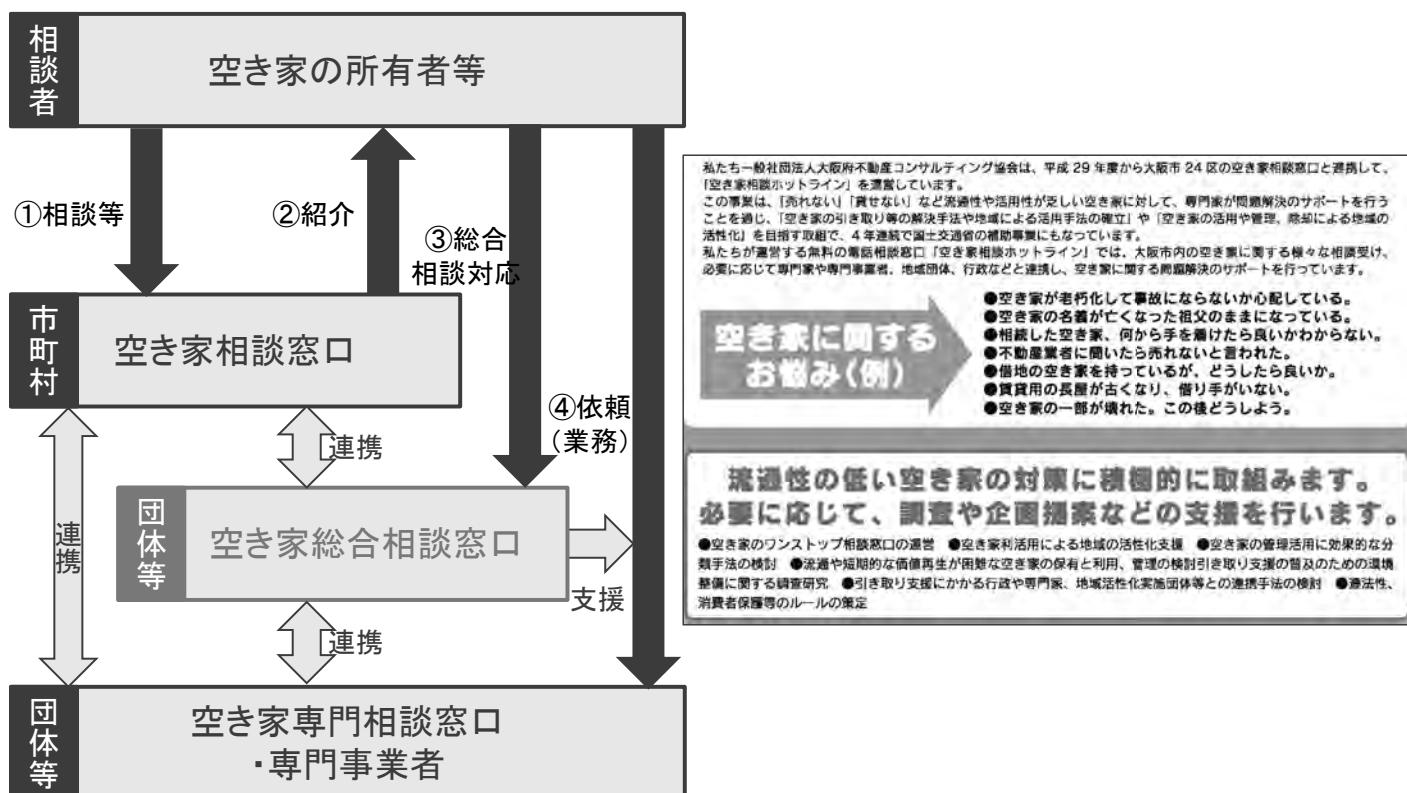
- 何を、どうしたら良いかわからない
- 将来の空き家対策（今しておくこと、予防、心がまえなど）
- 空き家の管理（ 全般  メンテナンス  庭木や雑草の処理  
 管理方法  管理に行けない  片付け、遺品・仏壇の扱い）
- 空き家の有効活用（ 賃貸  活用方法  資金）
- 空き家の処分（ 売却  贈与  手放したい）
- 空き家の解体（ 方法  費用・補助金  解体後の活用）
- 権利関係（ 相続  共有  借地借家  境界  登記）
- 空家法との関係（ 行政への対処  老朽化の処置）
- その他（ ）

# 大阪市の空き家対策のイメージ



(大阪市空家等対策計画より抜粋して加筆)

## 関係団体相談窓口との連携の方法



# 遠隔地の空き家相談

①全国空き家相談ホットラインの相談事例から

## まちなか空き家相談取次ぎネットワーク

- ②社会福祉士（後見人） → 建物解体で借地解消
- ③弁護士（後見人） → 空き家管理と隣接地への売却
- ④町会長 → 相続関係人調査と換価分割による処分
- ⑤ケースワーカー → （中断）
- ⑥包括支援センター → （中止）
- ⑦所有者不存在 → 売却・コンサルティング

## 問題解決困難事例

⑧全国空き家相談ホットラインの相談事例から

### 遠隔地の空き家相談の考え方（分類）

#### 空き家所在地の相談窓口 VS（連携）所有者居住地の相談窓口

##### A) 窓口対応

～相談窓口での相談対応のみ～

##### B) 紹介

～所在地の連携事業者を紹介～

##### C) パーシャルサポート

～空き家所在地の連携事業者等へ引き継ぎ～



##### D) フルサポート

～空き家所在地の連携事業者等と協力して問題解決～



# 事例① 遠隔地の空き家相談の考え方（遠隔地でできること）



## 鎧を外す作業



手かせ足かせになっているような物を外して、単純な作業だけにし、地元の業者に渡したり、相談者本人に返す。

### <調査>

- ×ストリートビューなし
- 航空写真
- 住宅地図 … 特定できない
- 公図 … 特定
- 登記情報 … 所有者確認、根抵当権設定あり
- 西側隣地の登記情報 … 隣地所有者確認

### <提案>

⇒ 根抵当権の抹消と隣地所有者への土地の提供を提案

### <相談内容／別案件>

- ・2戸1の2階建て住宅、築50年以上
- ・隣が10年前から空き家状態
- ・2年前の台風被害で雨漏りのため、隣も含めて修理済
- ・害虫などの被害で困っている
- ・寝屋川市に相談するも対応が遅く困っている

### <提案>

→ 隣家の所有者調査を提案

国土交通省附帯事業「空き家対策の取り組み」(運営主:丸太会)

地域の力で  
空き家を防ぐ

空き家相談  
取り次ぎ  
ネットワーク

電話相談窓口  
「住まいの相談・つなぐダイアル」  
設置しました。  
地域で相談の輪を広げたい方々、  
つなぐダイアルをご活用ください。

住まいの相談・つなぐダイアル  
06-6210-3740  
または  
06-6261-3340

平日 午前10時～午後4時

個人だけでなく、  
周囲の「気づき」が  
大切です

一般社団法人大阪府不動産コンサルティング協会は、皆さんの「気づき」を専門家につなぎ、問題解決するための空き家予防ネットワークづくりに取り組んでいます。

〒541-0052 大阪市中央区堂上町1-4-11 エンパイアビル3階  
TEL:06-6261-3340 mail:info@oreca.jp  
[問い合わせ窓口へ] URL http://oreca.jp

QRコード

周囲の「気づき」が空き家を防ぎます

地域にこんなお悩み  
ありませんか？

ここ数年、「空き家問題」を  
ニュースなどで目や耳にする  
機会が増えました。  
空き家は本人だけの問題では  
ありません。  
地域のみんなで考えることが  
大切です。

誰かが、  
いまという時に  
空れるのかどう？

家の相談の話。  
子どもと話す  
きっかけがないと  
悩んでいた。

隣地に転居する前に  
してない方が  
良いことを  
教えてあげたい。

子どもが戻ってこない  
ことがわかった。  
家をどうしようか  
迷っていた。

今までの  
ちょっとした経験の収集に  
なってもらいたい。

この辺り、  
空き家が  
増えてきた。

長屋だから、  
互いに迷惑を  
かけない方法を  
考えておきたい。

・子ども・親族  
・友人・ご近所さん  
・同僚さん  
・ケーターカーさん  
・ヘルパーさん  
・社会福祉士さん

このような周囲の方々が空き家に関する問題に気づくことで  
空き家を防ぐことができます。

電話・対面どちらでもご相談いただけます。お気軽にお問い合わせください。

●相談に対する課題の整理と助言、基礎的調査。  
●司法書士・弁護士・不動産業者・建築業者・解体業者などのご紹介。  
●専門家や専門事業者と連携して、問題解決をサポート。

電話相談無料。対面相談(予約制)毎回1時間まで無料。

YouTube動画で  
事業概要を  
ご覧いただけます。

YouTube動画で  
事業概要を  
ご覧いただけます。

## 事例② 建物解体で借地解消

相談（社会福祉士：後見人）→物件調査・地主との関係ヒアリング  
→コンサルティング→解体サポート

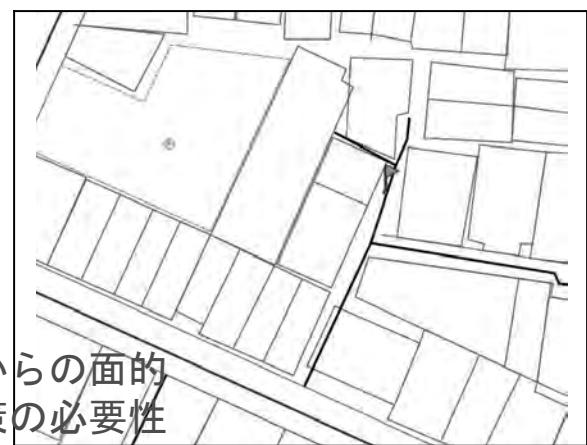


## 事例③ 無道路地の老朽空き家

相談（弁護士/後見人）→調査→応急処置→空き家管理  
→引き取り検討（出口戦略）→隣地所有者に売却



所有者は  
成年被後見人



予防的見地からの面的な空き家対策の必要性

## 事例③ 無道路地の老朽空き家 管理で時間かせぎ



頭書（3）委託する管理業務の内容・管理業務報酬（1ヶ月）

プラン名	主な管理の内容	作業時間/回	作業回数/月	報酬月額(税別)
<input checked="" type="checkbox"/> 見守サービス	建物外観と敷地の目視点検	15分	1回	初回 25,000円 2回目以降 5,000円 (更新後毎回 5,000円)
<input type="checkbox"/> その他のサービス	別表1（オプション一覧）にチェックした業務		回	円

※委託する内容につき、左欄の□にチェックする



## 事例③ 無道路地の老朽空き家 出口戦略

### 【出口戦略】

#### ■隣接所有者への売却①

【近隣所有者が出せる金額】 < 【諸費用+解体工事費】

差額を現所有者が負担して手放す（分割払いを視野に）

#### ■隣接所有者への売却②

【近隣所有者が出せる金額】 ≥ 【諸費用+解体工事費】

（又は【現状有姿での引取金額】 ≥ 0）

現所有者の負担なく処分

#### ■第三者への売却

#### ■引き取り

#### ■被後見人が亡くなるまで保有…その後どうするの？

## 事例③ 無道路地の老朽空き家 1円売買

### 売却価格に関する意見書

末尾記載不動産(対象不動産)の売買の媒介契約の締結にあたり、売却価格について下記のとおり意見を申し上げます。

#### 記

- 一、対象不動産の土地の令和2年度固定資産税評価額は4,790,000円であるが、対象不動産が建築基準法上の道路に接道していない無道路地であることから、実勢価格はゼロに近いと考えられる。
- 一、対象不動産の建物は朽廃が著しく、空家等対策の推進に関する特別措置法に規定される特定空家等に該当し、同法第14第1項に基づく助言又は指導が発せられる可能性があることから、建物は、解体すべきものとして、その解体工事費用は200万円以上が見込まれる。
- 一、空家等対策の推進に関する特別措置法第2項に基づく勧告が発せられた場合、本物件土地の固定資産税は住宅用地特例が適用されず、このまま放置建物を解体せず放置すると令和4年度より大幅に上昇する可能性がある。
- 一、対象不動産を隣接土地所有者に譲渡する場合にあっては、限定価格として対象不動産に価値が生じる可能性がある。

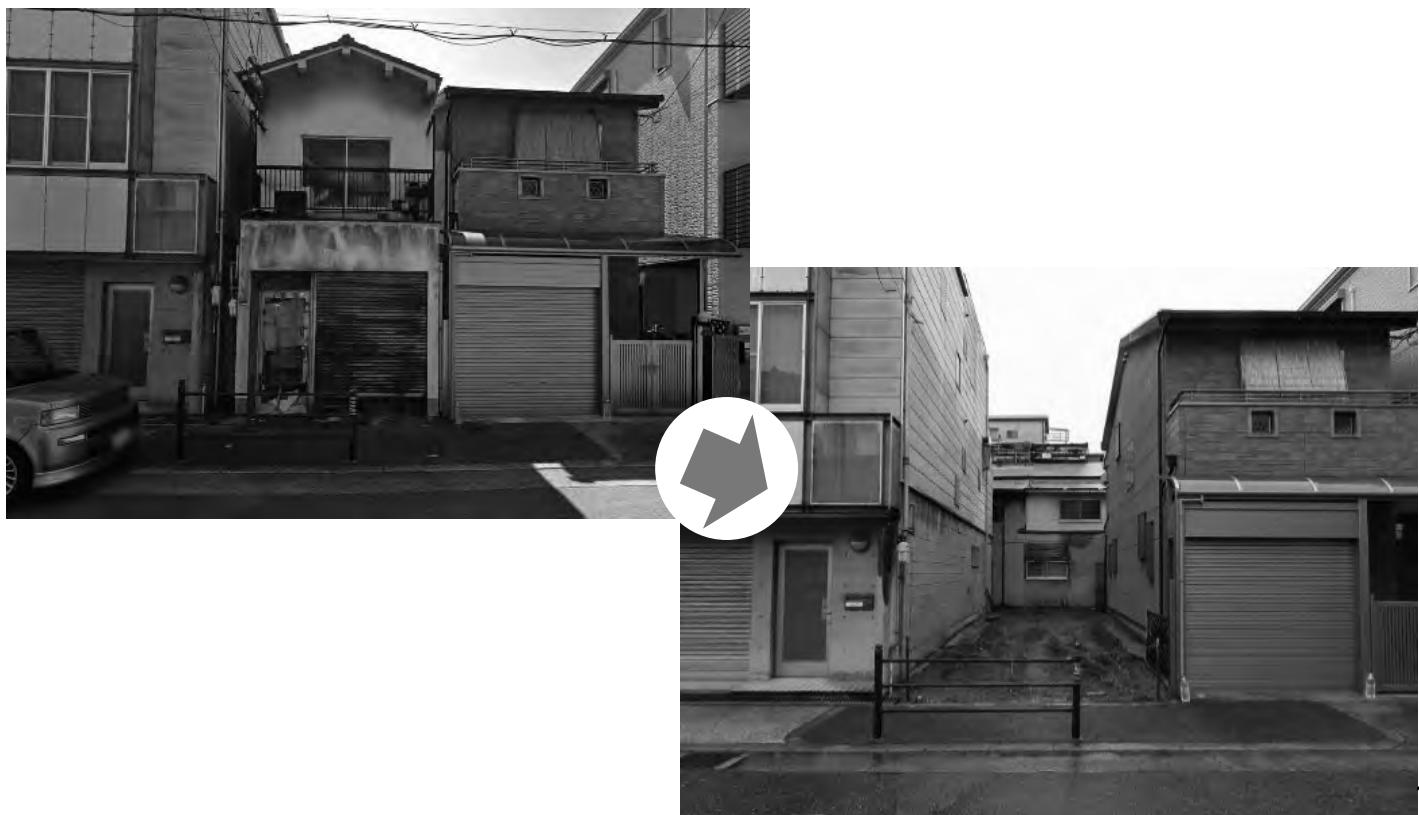
以上により、対象不動産について、次の売却価格を推奨します。

売却価格: 1円

以上

## 事例④ 火災跡の空き家

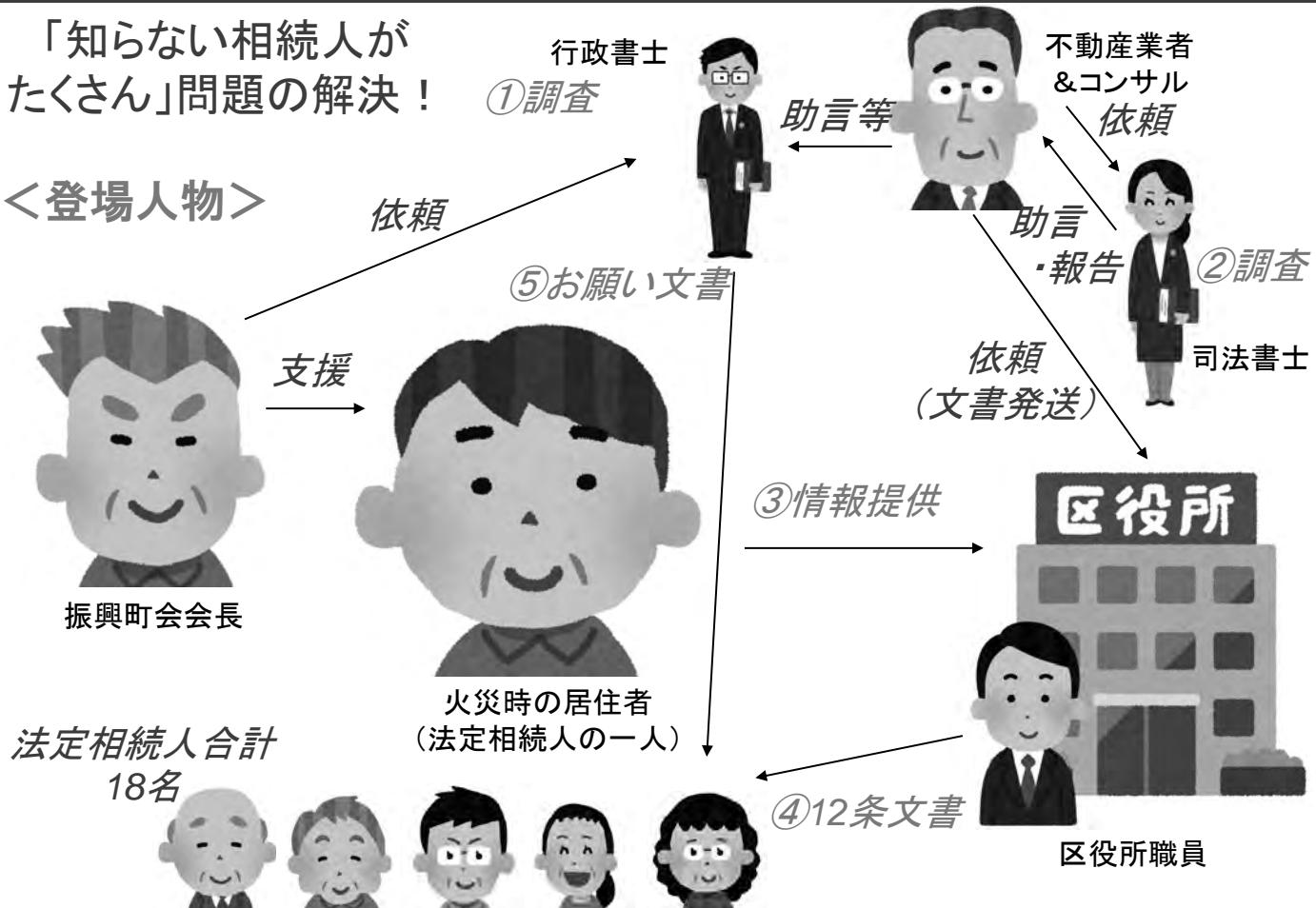
相談（町会長）→調査→企画→除却・相続関係人調査費用等の調達  
→権利整理（行政と連携）→建物除却→換価分割（代表者名義）



## 事例④ 火災跡の空き家 各方面と連携

「知らない相続人が  
たくさん」問題の解決！

<登場人物>



## 事例④ 火災跡の空き家 相続登記

<お願いの内容と回答> ... □□□□□様の相続手続きご協力のお願い

法定相続人合計23名



	選 択肢
<input type="checkbox"/>	詳しい話を聞きたい。
<input type="checkbox"/>	空き家を処分する方向で基本的に同意し、できる範囲で協力する。 ただし、金銭的に負担がない場合に限る。
<input type="checkbox"/>	相続放棄の手続きを行いたい。
<input type="checkbox"/>	その他（下の空欄にご記入下さい。）

→ 相続放棄 12名

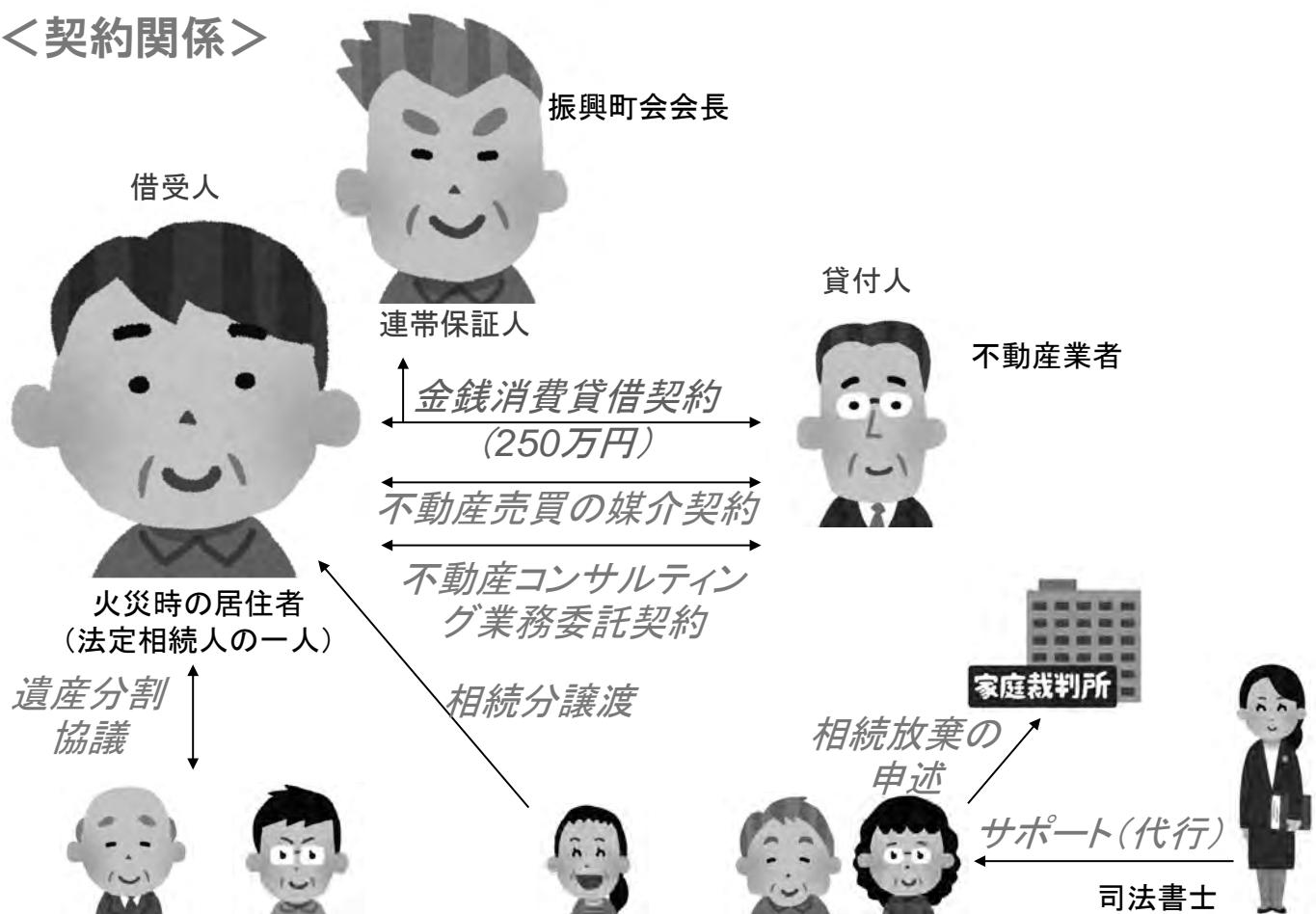
→ 協力（分割） 3名

→ 相続 1名

→ 相続分譲渡 7名

## 事例④ 火災跡の空き家 契約関係

### <契約関係>



## 事例⑤ 順調に進むも思わぬことで中座

相談（ケースワーカー）／施設へ転居→登記調査・相続関係人調査  
→企画→他の相続関係人と協議（コンサルティング提案）  
→ケースワーカーの担当替えで意思疎通が図れなくなり転居が中断



写真はイメージです

## 事例⑥ 意識啓発の難しさ

相談（地域包括）→訪問して対話→調査・企画を提案  
→所有者本人の意識に変化なし→保留



写真はイメージです

## 事例⑦ 所有者不存在の空き家・問題解消

相談（区役所）→調査→企画→隣地所有者と協議（コンサルティング提案）  
→弁護士と連携→財産管理人申立て→隣地所有者が取得し解体



## 事例⑧ 壊れかけの家・在日韓国人の空き家



### <調査>

- ・解体工事費用(補助金)
- ・家財処分費用
- ・更地の価格査定
- ・相続調査・登記費用

被相続人は在日韓国人／相続人1名死亡(戸籍なし)

不在者財産管理人申立→遺産分割協議(負の財産のため財産管理人は相続しない)→処分へ  
引き取りが事業推進の呼び水になった事例



## 事例⑧ 壊れかけの家・相続登記まで

【過去の経緯の抜粋】(令和2年7月23日相談受付)

●相続人は、死亡した長男と7名の妹。

→ ●長男は帰化後に死亡、その相続人(子2人)の行方がわからない。

→ ●姉が転居して空き家になる。

→ ●建物は相当危険な状態。

→ ●解体(見積もり約400万円)、  
家財処分費用(見積もり約70万円)。

→ ●相続人調査 → ●不在者財産管理人申立て

→ ●不在者財産管理人選任

→ ●相続登記(妹の内の1人)

→ ●売却 姉妹で260万円+財産管理人申立て予納金



<イメージ画像>

令和3年6月10日完了



# 2021年都市住宅学会賞業績賞・都市住宅学会長賞を受賞しました

## 【受賞プロジェクト】

空き家問題解決手法の実証調査・研究に関する取組  
～空き家相談の実践を通じて～

## 【学会よりの講評】

事業者は、大阪市24区の空き家相談窓口と連携した空き家相談ホットラインを開設するとともに、空き家の発生要因や相談手法、具体的な対策などについての実証的調査・研究を蓄積し、それを踏まえて、まちなか空き家相談取次ぎ連携促進事業、空き家管理マニュアルの出版、空き家相談対応マニュアルの出版などをを行っている。とくにまちなか空き家相談取次ぎ連携促進事業は、相談窓口に来られない、あるいは問題意識の低い所有者に対して、NPO法人、自治会、地域包括支援センター、社会福祉協議会等との連携のもとで、複数の具体的な選択肢を提示して課題解決につなげるという独創的な事業である。市場で流通しにくい空き家を積極的に取り扱っている他、借地権付建物や「空き家等対策の推進に関する特別措置法」の対象にならない連棟式建物など、密集市街地特有の空き家相談対応などの成果もあげており、流通性や活用性の乏しい空き家の相談・対策のあり方について、調査と実践を兼ね備えた活動を継続していることが高く評価される。

以上より、本事業は、当学会の業績賞に相応しいと認められる。

## 都市住宅学会賞・業績賞

- ・都市住宅学、都市住宅計画・事業及び都市住宅政策に関する優れた業績を対象とする。
- ①都市住宅等の計画、設計、施工等に関するプロジェクト
- ②国、地方公共団体等による都市住宅政策（法令・要綱・税制・予算等）
- ③都市住宅等に関する新商品・新技術・新ビジネスモデル・新プロジェクトスキーム等の開発
- ④都市住宅学に関する教育・出版、研究助成等事業
- ⑤その他NPO、任意団体を含む団体又は個人による都市住宅への取り組み



大阪府下勤産コンサルティング協会は、不動産の活用・相続・借地借家などの諸課題の対策。解説に取組む実務者団です。  
お問い合わせ  
06-6261-3340

一般社団法人  
大阪府不動産コンサルティング協会

公認 不動産コンサルティング  
マスターとは  
こんなことでお困りでは  
ありませんか？

コンサルティングの流れ 協会のご案内 会員名簿 入会のご案内 活動実績

大阪駅  
OSAKA STATION

セミナー・講師派遣  
ご相談  
空き家の管理・活用と町家  
再生  
信託活用・検討のすすめ  
お問い合わせ

相続対策・財産承継とコンサルティング

平成25年度の税制改正によって、平成27年1月以降に相続等で取得される財産の相続税が実質的に増税されました。主な変更点は、  
①既往税除の4割引き下げ、②相続税率の一部引き上げ（継続  
税制度に基づいた税額が対象）、③未成年者控除、贈与者控除の控  
除額の引き上げ、④小規模宅地等の特例の適用対象となる宅地  
等の面積等の変更。この4項目で、その結果、納稅者の増加や相続  
税の増額が見込まれ、相続税の「節税対策」が注目されています。  
しかし、相続対策には「遺産の分割対策」「納稅資金対策」「節  
税対策」があり、「節税対策」に偏るのではなくこれらをバランスよく検討し、「遺産の有効活用」を

H. MIYAGI

<http://akiya.osaka.jp/>



<http://akiyahiroba.jp/>

<http://oreca.jp>

mailto:komeda@oreca.jp

(一社)大阪府不動産コンサルティング協会

## 空き家相談票

令和 年 月 日 曜日

相談員情報																				
相談員所属団体 :					相談員氏名 :															
相談者情報																				
1	相談者性別 : 男・女	年齢 : 10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上																		
	空き家所有者との関係 : 本人 親族 隣家 その他 ( )																			
2	相談空き家所在地(町名まで) :																			
3	建物形態	階数	敷地面積	床面積	間取り	建築年	構造													
	戸建住宅	二階、三階建 平屋					在来軸組み、2×4、 RC、SRC、 混構造スチール、 ログハウス、													
	長屋建て		m <sup>2</sup>			年														
	集合住宅	階建	階	m <sup>2</sup>																
4	お困りごと & 相談内容 空き家所有者様の → □維持管理を希望 □売却希望 □賃貸希望 今後の予定 □除却 □その他 ( )									空き家状況等										
										①空き家になって _____年										
										②接道 □公道 □私道 □2m以上 □2m未満										
										③登記 □現所有者 □所有者以外										
										④境界 □確定 □未確定										
										⑤維持管理 □有 □無										
										⑥留守宅空き家の背景 □転居 □転勤・転職 □施設等へ入居 □売却、賃貸が不成立 □その他 ( )										
	<table border="1"> <tr> <th>相談分類</th> <th>A 空き家所有者本人</th> <th>B 空き家所有者本人以外</th> <th>C 空き家利用希望者</th> <th>1 管理</th> <th>2 売買</th> <th>3 賃貸</th> <th>4 解体</th> <th>5 1~4以外</th> <th>6 複合</th> </tr> </table>									相談分類	A 空き家所有者本人	B 空き家所有者本人以外	C 空き家利用希望者	1 管理	2 売買	3 賃貸	4 解体	5 1~4以外	6 複合	
	相談分類	A 空き家所有者本人	B 空き家所有者本人以外	C 空き家利用希望者	1 管理	2 売買	3 賃貸	4 解体	5 1~4以外	6 複合										
	5	空き家・住まいの相談窓口団体、その他団体の 案内・紹介 紹介事業団体名 :																		
6	○相談員が所属する団体に、この相談票を送付することを同意しますか? □同意する □同意しない																			
※本相談票は、大阪の住まい活性化フォーラム及び各団体の個人情報保護方針等に基づき適正に管理します。																				

## ○○市町村 ○○セミナー・個別相談会

### ご参加の皆様へ

本日は、下記の団体に所属しております \_\_\_\_\_ がご相談を承りました。

今後、引き続きのご相談を希望される場合は、下記の連絡先電話番号までご連絡をいただきますよう、よろしくお願ひします。

ご連絡をいただければ、当団体より、ご相談の内容に応じた担当者を紹介させていただきます。

担当団体	紹介団体	団体名	連絡先電話番号
		(公社) 大阪府建築士会	06-6947-1966
		(公社) 全日本不動産協会大阪府本部	06-6947-0341
		(一社) 大阪府宅地建物取引業協会	06-6809-4461
○		(一社) 大阪府不動産コンサルティング協会	06-6261-3340
		(一社) 関西住宅産業協会	06-4963-3669
		(一社) 既存住宅・空家プロデュース協会	06-6941-2525
		(NPO 法人) 人・家・街 安全支援機構	06-6456-1010
		(NPO 法人) 信頼できる工務店選び相談所・求められる工務店会	0120-46-5578
		(一社) 日本住宅リフォーム産業協会近畿支部	078-801-2537
		大阪司法書士会	06-6943-6099
		大阪弁護士会	06-6364-5500
		大阪府行政書士会	06-6943-7501
		大阪土地家屋調査士会	06-6942-8750
		住宅金融支援機構近畿支店	06-6281-9260

ご連絡をいただく際は、『○月○日の××市町村で開催された大阪の住まい活性化フォーラムの消費者セミナーで個別相談した□□（あなたのお名前）です』とお伝えいただくようお願いします。

## 大阪の住まい活性化フォーラム 市町村消費者向けセミナー 個別相談会 相談員心得

### ■名乗り方法

- ・個別の事業者の立場ではなく、大阪の住まい活性化フォーラム会員団体からの派遣者の立場で、府民に対応してください。

※自己紹介は【大阪府不動産コンサルティング協会の〇〇（氏名）です】としてください。

※名刺を手渡す場合は、団体名、相談員の氏名、団体の連絡先が記載されたものを使用してください。

### ■相談受付票について

- ・相談者情報（1～3）については、基本的には事前に相談者に記入していただきます。
- ・相談者が記入されていない場合には、相談の中で情報を聞きいただき、相談員が内容をご記入願います。
- ・相談員は、相談員所属団体・相談員氏名のほか、「4 お困りごと＆相談内容」、「5 その他団体の紹介案内」について相談の中でお聞きした情報に基づき記載してください。
- ・**「6 相談票の送付の同意」については、相談終了時に、相談者に記載してもらってください。**

※「同意する」のチェックがないものについては、後日、相談団体に相談票の写しを提供することができません。

- ・記入済みの相談受付票は、速やかに開催市町村の職員に引き継ぎください。  
(相談受付票は開催市町村が保管・管理を行います。)

※相談票の6に「同意する」のチェックがあるものについては、開催後、主催市町村より相談票の写しを団体あて送付します。

### ■個別相談会後の相談者への接触方法

- ・個別相談会終了時に、「（別紙10）個別相談会ご参加の皆様へ」を相談者に渡し、団体に連絡を入れていただくよう誘導してください。

※個別相談会の場で相談者の連絡先を聴取し、相談員側から相談者にアプローチすることは慎んでください。

- ・相談者から連絡を受けた団体は、内容に応じて団体内で適切な対応者を選定、紹介する等の対応をとってください。

※相談者からの第一連絡後の対応方法については、各団体の判断にお任せします。

### ■市町村職員との連携

- ・市町村の職員が、相談ブースの近くに控えていますので、市の取り組み等について質問があった場合は、お声がけください。

衛星都市における空き家相談体制  
の構築と空き家に関する意識啓発  
のための手引

令和 4 年 2 月

(一社) 大阪府不動産コンサルティング協会

## (はじめに)

空き家問題を解決するためには、空き家の所有者や利用希望者等が空き家を利用したり除却するための障害を除去していくことが大切になる。この障害の除去には、普遍的な課題解決手法だけでなく、地域、物件、権利等によって左右される特性を考慮した課題解決の手法が要求される。

私たち一般社団法人大阪府不動産コンサルティング協会は、公認不動産コンサルティングマスターの団体で、組織内に弁護士、司法書士、税理士、土地家屋調査士、建築士、宅建士等の有資格者が多く在籍し、これまで空き家の担い手連携モデル事業等により大阪市の空き家相談体制の整備等に携わり、現在も継続して実施している。この事業では、電話相談「空き家相談ホットライン」や地域の力による空き家予防「空き家相談取り次ぎネットワーク」など相談の入口の拡充から、コンサルティング手法を駆使し専門職者等と連携した出口戦略の実践を行いながら、大都市部における空き家対策の総合的な問題解決の検証や研究に携わってきた。

そこで、長年にわたり大阪市で培ってきた空き家相談・問題解決の実績を基に、大阪府とその隣接市町村を対象に、より地域に根差した空き家対策のノウハウを提供し、実践を通じて、空き家対策の仕組みの転用できる部分と地域特性によってカスタマイズが必要な部分とを見極めて探求することにより、入口から出口までを見据えた効果的な官民連携システムを構築し、空き家を市場に流通させることに寄与したいと考えている。また、これら地域特性を考慮した各々の取り組みを、事例集の形にまとめることにより、全国の同種の地域における空き家対策に有益な手法等を提供することができるものと期待している。

## 目次

●市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施	3
1 地域住民による空き家調査（豊能町）	3
(1) 豊能町における空き家対策状況や課題等の調査・分析	3
(2) 豊能町の実情を考慮した空き家対策の企画・実践	3
(3) 空き家対策を実践した結果の分析・整理	4
2 空き家購入希望者向けのアプローチ（枚方市）	5
(1) 枚方市における空き家対策状況や課題等の調査・分析	5
(2) 枚方市の実情を考慮した空き家対策の企画・実践	5
(3) 空き家対策を実践した結果の分析・整理	6
3 自治体と民間における連携のあり方についての検討（八尾市）	7
(1) 八尾市における空き家対策状況や課題等の調査・分析	7
(2) 八尾市の実情を考慮した空き家対策の企画・実践	8
(3) 空き家対策を実践した結果の分析・整理	8
4 寺内町の空き家活用におけるサポート（貝塚市）	9
(1) 貝塚市における空き家対策状況や課題等の調査・分析	9
(2) 貝塚市の実情を考慮した空き家対策の企画・実践	9
(3) 空き家対策を実践した結果の分析・整理	9
5 近隣の空き家に対する問題解決手法の研究（堺市）	10
(1) 堺市における空き家対策状況や課題等の調査・分析	10
(2) 堺市の実情を考慮した空き家対策の企画・実践	10
(3) 空き家対策を実践した結果の分析・整理	11
6 総合的な相談体制の構築（四條畷市）	12
(1) 四條畷市における空き家対策状況や課題等の調査・分析	12
(2) 四條畷市の実情を考慮した空き家対策の企画・実践	12
(3) 空き家対策を実践した結果の分析・整理	13
●まとめ	14

## ●市町村での地域特性を考慮した空き家問題解決のための意識啓発事業等の実施

今年度は、府内 6 市町を対象に、各市町における地域特性を踏まえ、空き家対策の状況や課題などを調査・分析し、実情を考慮した空き家対策の企画と実践を行った。新型コロナウィルス感染拡大の影響もあり、思うように取り組みが進まなかつたケースもあるが、6 市町における取り組み事例を紹介したい。

### 1 地域住民による空き家調査（豊能町）

豊能町は、大阪府の北部に位置し、面積は 34.37 km<sup>2</sup>、人口 18,796 人、世帯数 8,685 世帯（令和 4 年 1 月末日現在）で、約 8 割が山林原野によって構成されている。

#### （1）豊能町における空き家対策状況や課題等の調査・分析

まずは、公表されている各種資料等による調査を行い、町の空き家担当者および地元の NPO 法人からもヒアリング調査を行った。

町の空き家担当者へのヒアリング内容

- ・平成 30 年住宅・土地統計調査では、総戸数 8720 戸のうち空家は 970 戸
- ・平成 29 年 2 月の水道の閉栓状況調査でも、閉栓家屋は約 1000 戸
- ・空き家対策は、NPO 法人豊能町ふるさとおこし協議会へ委託している
- ・町外居住者は 2000 戸（固定資産税の納付書に NPO 法人の案内を同封している）

NPO 法人豊能町ふるさとおこし協議会へのヒアリング内容

- ・活動内容
  - 1. 町役場への問い合わせに対応
  - 2. 空き家管理（植栽の選定・草刈りなど）
  - 3. 空き家バンクの運営
  - 4. 個別のコンサルティング
- ・空き家バンクの登録物件数を増やすことが課題
- ・年間の実績は売買が 2 件、賃貸 4 件程度
- ・空き家の情報があれば、直接訪問や近隣に調査等ができるが、役場からは個人情報なので教えてもらうことができないことが悩み

#### （2）豊能町の実情を考慮した空き家対策の企画・実践

空き家情報を欲している NPO 法人豊能町ふるさとおこし協議会をサポートし、地域住民の自主性を育むことも目的に、地域住民自らが目視で空き家調査を行うことで

空き家を掘り起こし、自治会等を通じて所有者を特定し（把握できていない場合は登記事項証明書から所有者を辿り）、直接アプローチをするための機会創出を企画した。

自治会の活動とするには、提案から承認まで時間がかかるとの意見があり、まずは人口約4,300人、約2,000世帯の光風台地区で、有志による空き家調査の計画を立て、空き家調査票なども提供した。

空き家調査を行う前に、調査員と地域住民の空き家に対する意識向上のため、セミナーを開催してほしいとの要望があり、令和4年1月8日にセミナーを開催、1月9日と10日で空き家調査を行うこととした。

令和3年度 国土交通省補助事業「住宅市場を活用した空き家対策モデル事業」 主催：(一社)大阪府不動産コンサルティング協会 後援：住まいの相談窓口（豊能町）	
 <b>空き家で悩まないための知恵</b> ~考え方！家のこと・地域のこと~	
<b>2022年1月8日（土）</b> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">参加費無料</span>	
豊能町では、空き等対策の推進に関する特別措置法に基づき、空き家の対策を総合的かつ計画的に実施するため、平成30年3月に空き等対策計画を策定しました。つづいては、空き家対策の一環として、「空き家で悩まないための知恵」と題し、特別セミナーを開催いたします。このセミナーでは、吉川町の取り組みと併せて、空き家の悩みを解決するためのヒントをわかりやすくお伝えします。ぜひこの機会にみなさんお越しいわせの上ご参加ください。	
<b>とき：</b> 14:00～15:00 (13:30 受付開始)	
<b>ところ：</b> 吉川自治会館 (豊能町吉川130-1)	
<b>プログラム</b>	
① 豊能町の空き家に関する状況・取り組みについて (豊能町まちづくり創造課)	
② セミナー「空き家で悩まないための知恵」 (大阪府不動産コンサルティング協会 副会長 井鶴 敦史)	
<b>【事務局・お問合せ先】</b> (一社)大阪府不動産コンサルティング協会 (大阪市中央区生田1丁目4番11号 エンパイアビル3階) 06-6261-3340 (受付)月～金 10:00～16:00 (祝日を除く。)	

調査日付 2022年 月 日 調査員氏名		
調査場所	住所	写真
該当する項目に○を付けなさい。		
調査項目 1. 建物の用途 2. 空き地や未利用地の面積(㎡)(複数回答可) 3. 土地の裏側の状況 4. 施設状況 5. 駐車場 6. 建物の状況 7. 建築基準法の違反 8. 建築物の構造 9. 建築物の外観 10. 建築物の内部 11. 建築物の構造 12. 建築物の外観 13. 建築物の内部 14. 建物の周囲 15. 建築物の裏側 16. 地下室の有無 17. 建築物の構造 18. 建築物の外観 19. 建築物の内部 20. 建築物の周囲 		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記 20. 未登記		
調査結果 1. 既存地 2. 空地 3. 建築地 4. 不適 5. その他 6. 未登記 7. 登記済 8. 未登記 9. 登記済 10. 未登記 11. 登記済 12. 未登記 13. 未登記 14. 未登記 15. 未登記 16. 未登記 17. 未登記 18. 未登記 19. 未登記<br		

## 2 空き家購入希望者向けのアプローチ（枚方市）

枚方市は、大阪府の北東部に位置し、面積は 65.12 km<sup>2</sup>、人口 397,681 人、世帯数 183,075 世帯（令和 3 年 12 月末日現在）で、府内で第 5 位の人口を有するベッドタウンである。

### （1）枚方市における空き家対策状況や課題等の調査・分析

枚方市では、空き家所有者に向けた空き家対策に関しては、ある程度充実しており、新たな切り口として、令和 2 年度より「枚方市若者世代空き家活用補助制度」を設け、空き家購入希望者へのアプローチを通じて、空き家の解消を試みている。



### （2）枚方市の実情を考慮した空き家対策の企画・実践

単なる補助制度の案内ではなく、空き家を購入してリフォームもしくは取り壊して新築する場合のメリットや注意点などを周知することを目的として、令和 3 年 12 月 15 日にオンラインセミナー&相談会を開催した。市の設備環境の問題で、当協会の事務所より配信を行った。

セミナーの広報活動には、市の HP への掲載や市の施設にチラシを配架するだけでなく、市内の住宅展示場や保育園、工務店などにチラシを配布するなどの工夫も行った。



### (3) 空き家対策を実践した結果の分析・整理

オンラインセミナーの参加者は、平日の夜ということもあり 6名に留まったが、補助制度の申請件数は、令和 2 年度に事前協議 25 件（交付申請 19 件 補助実積 1 件）、令和 3 年度（令和 4 年 2 月 1 日時点）には、事前協議 33 件（交付申請 27 件 補助実積 12 件）と確実に伸びている。単に補助金があるからと考えるのではなく、これだけの潜在ニーズの掘り起こしに成功したと捉えて、今後さらなる掘り起こしを図る。

さらに、空き家を不動産投資の対象と捉え、不動産投資家や空き家所有者等に周知することを目的として、住まいの不動産投資オンラインセミナーも企画している。空き家を活用する側にアプローチすることで、空き家の解消を取り組みは続く。

今回、オンラインセミナーを開催するにあたり、枚方市が主催し、当協会が運営・配信を行うこととなり、個人情報の取り扱いに関する覚書を交わしたり、場合によっては肖像権使用承諾書等を相談者から頂くなど、自治体と協力してオンラインセミナーや相談会を開催する時の注意点や検討事項が多いことに、あらためて気づくこともできた。



### 3 自治体と民間における連携のあり方についての検討（八尾市）

八尾市は、大阪府の中央部東寄りに位置し、面積は 41.72 km<sup>2</sup>、人口 263,436 人、世帯数 126,509 世帯（令和 4 年 1 月末日現在）で、大阪市にも隣接している。

#### （1）八尾市における空き家対策状況や課題等の調査・分析

八尾市の空き家担当者が挙げる空き家業務における問題点等は下記のとおり

##### 【相談内容】

- ・近年の通報は、建築物の危険性に関するよりも樹木の繁茂等に関することが多い。
- ・区分所有の長屋建て住戸について、所有者が処分等の対応ができずに苦慮している。
- ・土地と建物が別人所有の空家について、相続等により、土地所有者が建物所有者を把握していない。
- ・相続等により複数人の権利者がいる物件について、共有者間で管理や売却についての話し合いや合意形成ができておらず、管理不良の程度だけが進行する。

##### 【所有者】

- ・未登記物件や相続登記がされていない物件について、所有者特定に時間を要する上、特定後も解決につながらなかったり、時間を要したり、対応に苦慮するケースが多い。
- ・空家が生家でない場合、所有者を特定しても当事者意識がない。
- ・所有者特定に時間を要した場合、特定に至っても相続放棄をされ、解決につながらない。

##### 【利活用】

- ・空家バンクの登録件数が伸びない。
- ・中古住宅取得補助、同居支援補助の相談、交付件数が伸びない。

##### 【その他】

- ・空家法や条例、国のガイドライン等に基づいて取り組んでいるが、細かな規定等はなく、地方公共団体や担当職員の知識や個々の能力に委ねられている。
- ・このままでは、専門性の高い業務となってしまい、空家問題の抜本的解決になるような法整備等がなされなければ、増加する空家に対して、人的・財政的資源が不足するとともに、人事異動により、空家対策が後退するおそれがある。

上記の空き家業務における問題点等は、多くの自治体に共通する悩みではないだろうか。八尾市の場合、空き家担当者が自ら相談対応や解決支援に積極的に取り組んでいるため、仕事量が膨大になり、担当者が交替したときの引継ぎ等にも苦慮しているのが現状である。

## **(2) 八尾市の実情を考慮した空き家対策の企画・実践**

自治体でなければできないことと民間事業者でもできることを洗い出すため、机上で考えるのではなく、実際の相談案件を基に、具体的な問題解決手法を提示しながら、自治体と民間事業者との連携体制構築（役割分担）の検討を行った。

## **(3) 空き家対策を実践した結果の分析・整理**

相談会における相談や市へ直接相談があった案件について、市と内容を共有し、具体的に対応策の検討および提案を行ったことで、市としての選択肢が増え、民間事業者との役割分担の道筋も見えてきた。また、アプローチを変えることで、民間事業者ができることも増え、市の担当者の負担が減るケースも想定できるようになった。

ただ、事例となる案件がまだ少なく、今年度は、具体的な連携体制の構築（役割分担）までは進まなかつたが、今後案件が増え、事例が蓄積されるに従い、空き家対策の促進と自治体の負担軽減を実現できる見通しがついた。

検討を進める中で、自治体にとっての問題解決と空き家所有者にとっての問題解決が異なるケースが見受けられ、相続人や共有者等によっても、さらに求めるゴールが異なることもあります。自治体と民間事業者が連携体制を構築する場合、そのあたりのゴールの設定や整合性なども課題となる。

## 4 寺内町の空き家活用におけるサポート（貝塚市）

貝塚市は、大阪府の南西部・泉州地域に位置し、面積は 43.93 km<sup>2</sup>、人口 83,937 人、世帯数 37,788 世帯（令和 4 年 1 月末日現在）で、貝塚御坊願泉寺の寺内町を中心に発展してきた。

### （1）貝塚市における空き家対策状況や課題等の調査・分析

貝塚市の寺内町地域には、「登録文化財」をはじめとした町家なども多く存在するが、空き家となって朽ちてゆく状態で放置されたり、解体されるものも後を絶たない。空き家の活用は良好な景観や歴史的まちなみの形成にとって喫緊の課題となっている。当協会でも、平成 24 年から寺内町の歴史的建造物の維持管理などについて、サポートを行ってきた。

### （2）貝塚市の実情を考慮した空き家対策の企画・実践

寺内町地域に焦点を当て、令和 3 年 12 月 12 日に（一社）貝塚寺内町保存活用事業団主催の「空き家活用セミナー」において、歴史的な建物を活用する意味・メリットや空き家・空き店舗の効果的な活用事例等の情報を提供した。



空き家を生かして、町に賑わいを

**空き家活用セミナー**

セミナーの内容  
空き家活用の背景、メリットについて  
他の地域での活用事例の紹介  
貝塚寺内町保存活用事業団が運営する「貝塚ハック」の説明

日 時 令和 3 年 12 月 12 日（日）午後 2時～  
会 場 南海本線原町駅 ワーキングスペース「ポートフォリオ」2階

参加申込 一般社団法人貝塚寺内町保存活用事業団 まで  
電 話 090-8366-2302（業務執行理事 前田浩一）  
メール info@jinachō.org

参加費 無料（空き家をお持ちの方、相続される方、事業をお考えの方など、どなたでもご参加いただけます。）

旧貝塚寺内町地区（南側と西側駅前地区）では、現在使われていない古町や北側の古い木造建築が残っています。これらの建物は、歴史的景観を有する重要な文化財であり、また、その古風な雰囲気の住宅や、少し改修すれば活用として各々が利用できる物が多くあります。所有者の方々の多くが、このまま放置しているのが現状です。これらの空き家の活用を進めることが、所有者の負担軽減やまち生きとした地域づくりにつながると考えています。

空き家を持つ方の人々さん、この地域で空き家を所有する方々のみなさん、「空き家を生かすこと」について一度一緒に考えてみませんか。

アカネス（南側と西側駅前地区）

主催 一般社団法人貝塚寺内町保存活用事業団  
後援 株式会社ポートフォリオ  
一般社団法人大阪府不動産コンサルティング協会

### （3）空き家対策を実践した結果の分析・整理

他の地域での活用事例などを紹介し、参加者からは「とても参考になった」との声が多く聞かれた。町家などの活用に関しても、それぞれの状況に応じた多様な対応が必要となる。歴史的な建物の活用においても、他の空き家対策の手法や事例が有効であることも確信できた。と同時に、歴史的な建物を活用する意味やメリットなどについても、改めて考えるいい機会となった。

## 5 近隣の空き家に対する問題解決手法の研究（堺市）

堺市は、大阪府の中南部に位置し、面積は 149.83 km<sup>2</sup>、人口 819,224 人、世帯数 366,994 世帯（令和 4 年 2 月 1 日現在）で、府内 2 番目の人口を有する。

### （1）堺市における空き家対策状況や課題等の調査・分析

堺市は、大阪市にも隣接し、人口も多く広域に渡るため、高齢化したニュータウンの空き家問題から、密集市街地の借地や長屋の問題など、市内各地域によっても特色がある。

その中でも、市への相談（通報）件数の大半を占める、近隣の空き家問題に注目した。

近隣の空き家に対する、市への相談（通報）件数と内訳は下記のとおり

	建物	樹木	動物・虫	ごみ	その他	計
H30 年度	82	25	1	4	4	116
R1 年度	48	29	12	2	0	91

### （2）堺市の実情を考慮した空き家対策の企画・実践

近隣の空き家対応について、民間事業者ができ得る問題解決手法の研究に着手したが、個人情報等の問題もあり、市に相談（通報）があった内容をそのまま引き継ぐことはできないため、まずは相談窓口を設けることとした。

#### ①「堺・泉北の住まいと空き家の電話相談室」の設置

令和 3 年 11 月に「堺・泉北の住まいと空き家の電話相談室」を設置した。広報については、市の HP や広報誌への掲載および各区役所にチラシを配架するだけでなく、タウン誌（週 1 回 68,000 部発行）にも広告を掲載した。



## ②「堺・泉北の住まいと空き家の相談会」の開催

令和3年12月12日に、堺市の中でも高齢化率が一番高い南区を対象とし、多くの方に利用いただけるように、13時半～21時と時間の幅を設けて相談会を開催した。広報については、電話相談室と同様に、タウン誌（週1回68,000部発行）にも広告を掲載した。



「堺・泉北の住まいと空き家の電話相談室」については、令和4年1月末現在で計6件、月に平均2件程度の相談があった。設置してからまだ日は浅いが、中には近隣の空き家相談もあり、問題解決に向けて継続して取り組んでいる。

「堺・泉北の住まいと空き家の相談会」においては、相談者が計4組と、周知について地域のタウン誌への掲載などを試みたが、思ったほど相談件数が伸びなかつた。しかし、以前自治体へ相談したが、解決せずにそのまま数年間進展していない近隣の空き家相談もあり、現在問題解決に向けて継続して取り組んでいる。

## （3）空き家対策を実践した結果の分析・整理

現在のところ2件、近隣の空き家問題解決支援を実施しているが、登記事項証明書から所有者を辿ったり、周辺への聞き取りを行ったりしながら所有者を特定し、市外に居住している所有者もいるため、手紙を出したり、実際に訪問したりしながら進めている。問題意識の薄い空き家所有者へのアプローチとなり、必然と時間がかかるため、今年度内では結論は出ないが、粘り強く継続して進めていく予定である。

今後、案件数が増えることで、空き家所有者の調査方法やアプローチ方法、注意喚起方法などの事例が蓄積され、民間事業者が得る問題解決手法も、ある程度体系化できるものと考えられる。

民間事業者の場合、自治体と異なり、近隣の空き家所有者への指導等に留まらず、当該空き家の根本的な問題解決支援も行うことができるため、近隣の空き家相談からの解決支援に向けてのノウハウ蓄積を目指し、今後も積極的に取り組んでいきたい。

## 6 総合的な相談体制の構築（四條畷市）

四條畷市は、大阪府の東北部に位置し、面積は 18.69 km<sup>2</sup>、人口 54,969 人、世帯数 24,682 世帯（令和 4 年 1 月末日現在）で、市域の 3 分の 2 を北生駒山地が占める、

### （1）四條畷市における空き家対策状況や課題等の調査・分析

四條畷市では、令和 3 年 3 月に「四條畷市における空き家等利活用等普及啓発・相談事業の実施に関する協定」を締結し、協定に基づき、包括的な空き家対策のサポートを実践する下地はできつつあった。



### （2）四條畷市の実情を考慮した空き家対策の企画・実践

協定に基づき、空き家相談専用ダイヤルの設置や継続的な相談会、意識啓発セミナー＆相談会などの開催に加え、個々の空き家問題解決支援を実施することにより、入口から出口までの包括的な空き家対策のサポートを実践した。

#### ①空き家相談専用ダイヤルの設置

空き家相談に関する専用ダイヤルを設置し、平日の 10 時～16 時まで対応した。

専門家に直接相談できるようになります！

「空き家を活用する方法は？」 「処分するにはどうしたらいい？」など、空き家等を所有している方の悩みが多いと思います。

そういった方の悩みを解決するための専用相談ダイヤルを開設しました。

072-874-5525 (平日10時から16時まで対応)

覚え方：(なし ここにごー (話、ここにGo)

#### ②定期的な空き家無料相談会の開催

毎月第一金曜日の 13 時～17 時に、予約制で空き家の無料相談会を開催した。



### ③セミナー&相談会の開催

令和3年11月22日に、市役所内において、セミナー&相談会を開催した。



空き家相談専用ダイヤルにおいては、令和4年1月末現在で計5件、月に平均1件程度の相談があり、定期的に開催している空き家無料相談会においては、計9組の相談があった。

セミナー&相談会においては、令和3年8月12日と11月22日の2回開催を企画したが、新型コロナウィルスの感染拡大のため、8月は中止となり、11月22日のみの開催となった。セミナーの参加者は15名、個別相談会は5組の相談があった。

### （3）空き家対策を実践した結果の分析・整理

昨年度までは、市への電話相談はほぼ近隣の空き家に対する苦情で、相談会を開催しても毎回ほぼ相談者がゼロであったことを鑑みると、専用ダイヤルの設置と毎月第一金曜日に相談会を定期開催した効果は高いと考えられる。相談会については、今後、曜日や時間を見て開催することも検討したい。

四條畷市の場合、空き家相談専用ダイヤルや定期的な空き家無料相談会の他、セミナー&相談会の開催など、でき得る限りの窓口を設け、さらに市の空き家担当者の協力もあり、計19件の相談件数ではあったが、空き家問題解決支援まで進むケースが多くかった。

空き家問題の解決には、自治体と民間事業者が情報を共有し、役割分担を行いながら進めることが重要であると考えられるが、四條畷市の場合、これらが上手く機能しているのも、協定の締結によるところが大きいと感じられる。

空き家対策における理想的なサポート体制が構築できつつあるので、次年度以降は、これらの確立、定着を目指したい。

## ●まとめ

地域特性については、各市町の公表資料（データ）などから地域特性を探りながら、各々の自治体担当者や地域団体、住民の方々からヒアリングを行ったが、貝塚市のように、当初イメージしていたとおりの風土や歴史に基づいたサポートを行ったようなケースよりも、結果として、地域の実態をよく知る自治体担当者や地域団体等の声を聴き、それらの要望等を反映させたケースが多かった。

また、各市町の実態に合わせて取り組みを行ったため、新型コロナウィルス感染拡大の影響もあり、単年度で結論が出ないものもあったが、これらの取り組みは、過程の段階も含めて有益な事例となるものと考えている。今後、継続することで、事例を更新、ブラッシュアップしていく予定である。

今回の取り組みを通じて、各自治体に熱意のある担当者が多いことを実感した。だからこそ、マンパワーではなく、仕組化をすることで、空き家対策を円滑に進めることが重要であるとあらためて感じた。また、各地域で、それらを支える団体や専門家等の連携の強化も喫緊の課題であるといえる。

広域空き家相談窓口の運営にかかる  
ランニングコストとその資金確保に  
関する検討結果報告

令和 4 年 2 月

(一社) 大阪府不動産コンサルティング協会

# 広域空き家相談窓口の運営にかかるランニングコストとその資金確保に関する検討結果報告

大阪府では、いくつかの団体が各々空き家の相談窓口を設置しているが、相談者が相談内容に合わせて選択をしなければならず、「とりあえずここに連絡をすればいい」というワンストップ窓口のニーズがあることは否めない。そこで、今回、電話による広域空き家相談窓口「大阪の空き家コールセンター」を設置した。一口に「広域空き家相談窓口」と言っても、ただ設置をしているだけでは意味がなく、府民や府外の空き家所有者等に周知し、相談員のスキルアップにも努めながら、安定的かつ継続的に運営していくことが必要となる。そこで、今年度事業では、「広域空き家相談窓口」を設置するとともに、問題解決支援を実践しながら、令和5年度以降に安定的かつ継続的に運営していくこと目的に、運営にかかるランニングコストとその資金確保に関する検討を行なった。



## 目次

● 大阪府における広域空き家相談窓口の現状 .....	1
● 「広域空き家相談窓口」の設置と運営 .....	2
1 「大阪の空き家コールセンター」の開設 .....	2
2 「大阪の空き家コールセンター」の広報 .....	4
3 「大阪の空き家コールセンター」への相談 .....	5
4 「大阪の空き家コールセンター」についての府内市町村へのアンケート結果 .....	6
● 検討内容と結果 .....	7
1 「大阪の空き家コールセンター」を運営するためにかかるランニングコスト .....	7
2 「大阪の空き家コールセンター」を運営するための資金確保にかかる検討 .....	8
まとめ .....	9

#### ● 大阪府における広域空き家相談窓口の現状

大阪府では、大阪の住まい活性化フォーラムにおいて「空き家・住まいの相談窓口」を設置している。

大阪の住まい活性化フォーラム「空き家・住まいの相談窓口」

空き家も含めた住まいの様々なご相談に応じます。(電話相談が15分まで無料)

空き家をどうすればよいのか分からない場合は、まず下記の専門相談窓口にお気軽にご相談ください。

<http://www.osaka-sumai-refo.com/soudan.html>

**専門  
相談窓口**

空き家の相続や法律問題などの専門的な相談内容については、下記の専門相談窓口にご相談ください。

団体名	電話番号 受付時間	団体説明
<b>(公社) 大阪府建築士会</b>	06-6947-1966 (13時～16時)	建物のプロフェッショナルである建築士が、電話・面談・現地において、建物の疑問点・耐震診断・インスペクション・リフォーム・増改築・建て替えなど、建築に関するあらゆる相談に対応いたします。
<b>(公社) 全日本不動産協会大阪府本部</b>	06-6947-0341 (10時～16時)	業界最古の歴史を誇る不動産業者の全国組織です。社会への貢献と業界の健全な発展に寄与するよう活動しています。不動産に関する相談に対応致します。
<b>(一社) 大阪府宅地建物取引業協会</b>	0570-783-810 (10時～11時30分/13時～15時30分)	大阪府下最大の不動産団体です。不動産専門の相談員が相談に対応いたしますのでお気軽にご相談ください。
<b>(一社) 大阪府不動産コンサルティング協会</b>	06-6261-3340 (10時～16時)	不動産に関する様々な免許や資格を持つ専門家の集団であり、ワンストップで総合的な相談を受けることが可能です。
<b>(一社) 關西住宅産業協会</b>	06-4963-3669 (9時～17時)	総合建設業、地域ビルダー、建設管理業、流通業など多様な事業者を擁しており、総合的な相談をお受けします。大阪府住宅リフォームマイスター登録団体でもあります。
<b>(一社) 廃止住宅・空家プロデュース協会</b>	06-6941-2525 (9時～16時)	空き家の管理・活用を促進するための、建築・不動産・法律・瑕疵保険の専門家集団です。ワンストップ窓口として問題解決に向けトータルにご相談をお受けします。
<b>(NPO法人) 人・家・街安全支援機構</b>	06-6456-1010 (9時～17時)	阪神淡路大震災を教訓に巨大地震に備えて木造住宅の耐震化に向けた活動を行っています。1000人を超える一般建築士の会員が在籍し、有識者とのネットワークも活かして、相談に対応します。
<b>(NPO法人) 優頼できる工務店選び相談所・求められる工務店会</b>	0120-46-5578 (9時～17時)	インスペクション・耐震診断・補強・高齢者や障がい者の心身両面に配慮した改修・省エネ化などの相談に対応し、建物性能向上により地域の住環境を地元の工務店がサポートします。
<b>(一社) 日本住宅リフォーム産業協会近畿支部</b>	078-801-2537 (9時～17時)	1983年10月に設立された日本初、国内最大の「リフォーム関連企業」の全国組織です。国交省の住宅リフォーム事業者団体に認定されていますので、お気軽にお問い合わせください。

**大阪市立住まい情報センター**

電話番号 06-6242-1177  
(相談専用電話)

大阪市24区役所の空家相談窓口一覧表はコチラ

```

graph TD
    Osaka[大阪市] --> Center[大阪市立住まい情報センター]
    Center --> Districts[大阪市24区空家相談窓口]
  
```

**大阪市内の空き家の電話相談窓口**

**大阪府不動産コンサルティング協会の空き家相談ホットライン**

☎ 06-6210-3740

空き家の相続や法律問題などの専門的な相談内容については、下記の専門相談窓口にご相談ください。

**大阪市立住まい情報センター**  
電話番号 06-6242-1177  
(相談専用電話)

**大阪市24区役所の空家相談窓口一覧表はコチラ**

**所有者**  
地域による取組み、取り合い  
相談等  
賃貸・管理・修理・賃貸等  
啓発・支援等

**住民・地域**  
連携

**区役所【相談窓口】**  
連携  
支援・連絡

**専門家団体・NPO等**  
連携  
関係局

出典：全国空き家ホットライン（<http://akiyahotline.jp/city/index.php?pid=27>）

現在、総合相談窓口が9団体、専門相談窓口が6団体で構成されており、相談希望者は相談内容に合わせて選択して連絡することができる。しかし、相談者が相談窓口を選択することは、必ずしも容易ではなく、また、総合相談窓口の団体説明を見ても不動産や建築等の専門的な事業者団体であるように見受けられる。そのため、「とりあえず何をすればいいのかわからない」といったよくある相談に対して、「まずはここに連絡すればいい。」というワンストップ総合相談窓口のニーズがあることも否めない。

一方、大阪市内においては、平成29年から当協会において「空き家相談ホットライン」を設置し、各区役所と連携し、相談から解決支援までワンストップで対応している。

## ● 「広域空き家相談窓口」の設置と運営

### 1 「大阪の空き家コールセンター」の開設

令和3年10月に、広域空き家相談窓口「大阪の空き家コールセンター」を開設した。



#### ■初期対応(受付～相談)のイメージ

受付担当者



大阪府の空き家相談  
コールセンター  
(平日10時~16時受付)

相談員



当日か翌日(もしくは  
相談者指定日時)  
にコールバック



電話転送

大阪の住まい  
活性化フォーラム

【運営】(一社)大阪府不動産コンサルティング協会

「大阪の空き家コールセンター」では、相談から解決支援までワンストップで対応することを目的に開設した。



## 2 「大阪の空き家センター」の広報

大阪府のHPにおいて、FacebookやTwitterに掲載

【相談無料！大阪の空き家のコールセンターを開設しました】  
もすやん@大阪府広報担当副知事 @osakaprefPR 2021年12月1日  
空き家の管理方法、賃貸・売却方法、相続対策など、空き家の悩み事ってない？そんな悩み事が解決できるワンストップ電話相談窓口『大阪の空き家のコールセンター』を開設したで！気軽に相談してな☆  
電話番号：06-6210-9814（受付時間：平日10時～16時）  
akiya.osaka.jp/prefecture/

茨木市

各種相談窓口 各課のご案内 Select Language 開覧支援ツール  
音声読み上げ・配色変更 防災・安全 救急・医療

くらし・手続き 医療・健康・福祉 子育て・教育 歴史・文化・スポーツ 産業・事業者 市政情報

各自治体のHPにおいても掲載（例 茨木市）

現在の位置 ホーム > 各課のご案内 > 都市整備部 > 居住政策課 > メニュー > 住まいに関する情報について > 住まいに関する情報について

— 住まいに関する情報について

更新日：2021年12月15日

茨木市内の住まいの情報に関する市担当課、関係機関・団体のリンク集です。  
詳細についてはリンク先までお問い合わせください。

— 相談窓口

相談窓口一覧表

④ 住宅関係全般に係る相談窓口一覧表（大阪府のページへ）

住宅関係全般でお悩みの方へ

④ 建築相談会  
④ 大阪府住宅相談室（大阪府のページへ）  
④ 住まいのダイヤル（公益社団法人 住宅リフォーム紛争処理支援センターのページへ）

分譲マンション管理でお悩みの方へ

④ 分譲マンション管理相談会  
④ 大阪府分譲マンション管理・建替えサポートシステム推進協議会（大阪府のページへ）  
④ マンション管理無料相談会（一般社団法人 大阪府マンション管理士会 茨木・堺津支部のページへ）

空家でお困りの方へ

PDF 大阪の空き家コールセンター（大阪府不動産コンサルティング協会）（PDFファイル：188.7KB）  
④ 空き家・住まいの相談窓口（大阪住まい活性化フォーラム）

その他

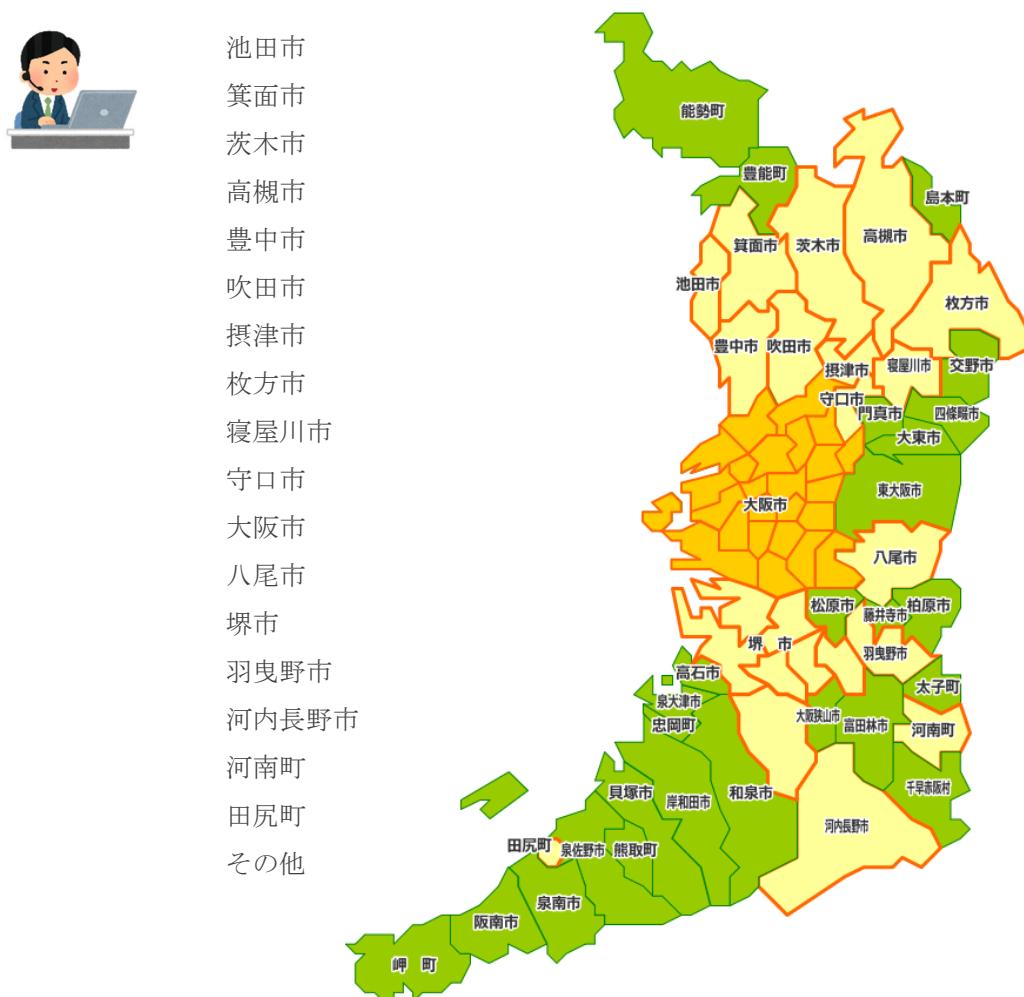
- 各自治体の施設に配架
  - 情報プラザ（府内10か所）に配架
  - 府内のローソン直営店85店舗に配架
- など

上記以外にも、自治体の担当者が、相談や問い合わせのあった空き家所有者等に紹介するなど、周知・活用の幅が広がりつつある。

### 3 「大阪の空き家コールセンター」への相談

開設から3カ月余りで、まだ周知されていない状況ではあるが、令和4年1月末現在で計24件、月に平均7～8件の相談があった。地域も幅広く、中には府外に所有する空き家の相談もあり、相談内容も多様化している。相談があった空き家所在地を表すと下記のとおりで、すでに当協会で直接の電話相談窓口を設置している大阪市や四條畷市、大阪府宅建協会の泉南支部が精力的に活動している泉南地域などを除いた地域から、主に相談があったことも興味深い。

コールセンターに相談があった空き家所在地（令和4年1月末現在）



先述のとおり、自治体の担当者が、指導の対象となっている空き家所有者等や自治体の窓口で問い合わせを受けた空き家所有者等にコールセンターを紹介するなど、当協会が行っている大阪市の「空き家相談ホットライン」と類似の傾向も見受けられるようになっていることから、今後相談件数の増加が見込まれる。

## 4 「大阪の空き家コールセンター」についての府内市町村へのアンケート結果

令和4年1月に、府内市町村のご担当者へ向けて、コールセンターの活用状況や活用に向けた課題についてのアンケートを実施し、下記のような回答を得た。まだ開設して間もないため、認知度も低く、空き家所有者等へも紹介しづらいなどの意見もある一方で、積極的に活用を始めている自治体もある。これにより令和4年度は、指摘を受けた課題を解決することによって、自治体にとって活用しやすい相談窓口となる可能性は高い。

コールセンター		
チラシ 配架箇所	活用状況	活用に向けた課題
本庁及び各区役所窓口	毎月市で主催する住宅相談会（空き家含む）に対応できない（定員に達した、急ぎで相談したい、等）方に対して、窓口、電話でコールセンターを紹介している。	チラシに相談無料と記載あるが、時間制限、相談内容等によって費用発生するのか、事前に把握していればより案内しやすいと考える。
窓口	窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。	
窓口	窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。	
窓口	電話にて空き家の管理方法等に関する問い合わせがあったときに、コールセンターの番号を紹介した。	民間の団体であるため、市民の方へどういった団体がやっているコールセンターなのか説明しづらい。
窓口		コールセンターがあることを把握しているからもあるが、基本的に何が開設している「住まいの相談窓口」を紹介しているため、コールセンターを紹介するタイミングがありません。
窓口	窓口に来られた方へコールセンターの周知をひろげた。	
窓口	窓口にチラシを配架した。	市に空き家所有者から相談がある場合は、剪定、修繕、解体等の業者の探し方等が多く、総合的な窓口よりも個別の団体等を案内するため、不動産団体を案内しづらい。
窓口	住宅譲り窓口に配架し、相談に来庁した所有者等に配布した。	
窓口	チラシを窓口に掲載しています。 (府追記) 市HPへ掲載	
窓口	所有者宛の助言文書にチラシを同封した。助言文書5通にチラシを同封し、そのうち1名の所有者より、コールセンターに相談があった。	コールセンターをきっかけに解決した事例の情報提供があれば、活用しやすい。コールセンターがどのようなく空き家問題を取り扱うことができるのか知りたい。
窓口	コールセンターの活用が求められる空家に関する相談がなかったため、活用していない。	
パンフレットラック	コールセンターを活用する案がなかった。	
窓口	コールセンターについては申し訳ありませんが活用しておりません。	コールセンターについては申し訳ありませんが活用しておりません。職員で直接対応しておりますので、活用の機会がありません。
窓口	窓口へ相談に来られた所有者へチラシをお渡しした。 空き家所有者へ送付する通知文に同封した。（10通程度）	
窓口	窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。	コールセンターを紹介する案件が限られるため活用しきれていない
パンフレットラック	現状活用事例はございません。	
生活環境課及び魅力創 造室 カウンター	特に市民へ直接案内することはなかったが、来庁者の目につきやすい場所にチラシを配架し、周知を行った。	
都市計画課窓口	コールセンターをご案内するような空家に関する相談がない	
窓口	建物の所有者より建物の管理や処分等の相談があった場合に相談先の一つとしてコールセンターを案内した。	
本市主催セミナー受講 者に配布	(府追記) 市HPへ掲載	
パンフレットラック	窓口へ相談に来られた方や電話で空家の相談を受けた際、コールセンターを市民へ案内した。	
フロア配架台	活用していない	民間事業者がやっているコールセンターを案内しづらい
窓口	窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。	
パンフレットラック	市から空き家所有者に対する相談付する、空家の適正管理を促す文書の中にコールセンターについてのチラシを同封している。	
窓口	窓口に配架しているのみで、案内等は行っていない。	
窓口	窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。 電話で相談された方へコールセンターを紹介した。	
パンフレットラック	窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した。 空家の指導文書等に同封して送付をした。	チラシを送付した人に意見を伺っていないのがわからない。
窓口	現状空き家についての相談がないのでまだ案内は出来ておりません。しかし管理等について相談があった場合は積極的にチラシの活用をしていこうと思っております。	
窓口	空家所有者に対し、現状アンケート調査の際に同封した。（送付数：111通）	
窓口	・窓口へ相談に来られた方、電話で相談のあった方へコールセンターを紹介した ・空家の適正管理文書にチラシを同封し送付した ・町で解決できない課題を抱えた所有者等をコールセンターへ案内し、コンサルティング協会と連携して解決に向け取り組んだ	・この協会はどういった団体なのか？など、町が説明するまで半信半疑の方がいた。
窓口	空き家の所有者や、借主を求めている人に、空き家バンクとあわせてコールセンターの相談先を案内した。	地域柄、空き家の処分方法よりも、空き家を探している人問い合わせの方が多い。
カウンター	通報があった際に送付する適正管理の依頼に、コールセンターのチラシを同封。	
窓口	電話での相談があった際にコールセンターを紹介した。	
カウンター	窓口へ相談に来られた方へコールセンターを紹介した	
窓口	忠岡町建設課の窓口にて配架しており、内容について現時点では課への相談ありません。	
未対応	なし	チラシ内相談例であれば、大阪府宅地建物取引業協会泉州支部と連携し行っている「無料相談会」にて対応しております。そちらを案内した方が、市職員も把握ができる。
窓口	本市では、協定を結んだ不動産団体等と空き家相談の受け皿を構築しており、活用の機会がなかった。	
窓口	市で解決できない課題のある空家をご所有の方にチラシをお渡しした。	コールセンターに案内した結果、本当に電話し、課題が解決できたかどうか分からず。
窓口	事例なし。	
窓口	現時点では活用した事案はありません。	大阪弁護士会、大阪司法書士会などで無料相談できるため、使い分けが難しい。
窓口配架用棚	パンフレットラック 特になし（空き家に関して住民等より相談がなかったため活用できていない。）	
配架棚	対応できないようなど相談がなかったため、案内等はしていません。	

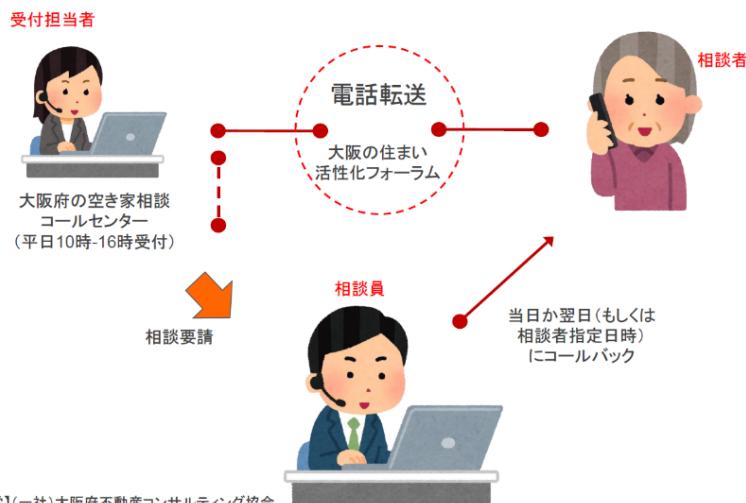
## ● 検討内容と結果

「広域空き家相談窓口」を安定的かつ継続的に運営するためには、相談員への研修や勉強会等に加え、府民や府外の空き家所有者等への周知、各地での相談会の開催などの工夫も欠かせないが、ここでは前提として「大阪の空き家コールセンター」を運営するためにかかるランニングコストとその資金確保に関する検討を行なった。

### 1 「大阪の空き家コールセンター」を運営するためにかかるランニングコスト

「コールセンター」を単独で設置すれば、そのためだけの入件費や家賃、備品代や電話代などかかりことになり、予想される相談件数や労力などを鑑みると、既存の団体等が単独または持ち回りなどで運営することを想定するのが現実的であると考え、今年度は当協会が暫定的に相談窓口を担当し、電話を転送で事務局が受け付け、相談員へ連絡し、コールバックするスキームにより、ランニングコスト等を算定した。

#### ■初期対応(受付～相談)のイメージ



#### ■初期対応の具体的な流れ

##### ●受付担当者

- ①電話対応
- ②内容の整理
- ③メールの作成
- ④相談員へメール

##### ●相談員

- ①相談者へ連絡
- ②調査 (①と前後する場合あり)
- ③分析

#### (1) 初期対応 1 件あたりにかかる時間

##### ●受付担当者

- |          |              |
|----------|--------------|
| ①電話対応    | 平均 15 分～20 分 |
| ②内容の整理   |              |
| ③メールの作成  |              |
| ④相談員へメール |              |
- } 平均 10 分～15 分

●相談員

- |                      |           |
|----------------------|-----------|
| ①相談者へ連絡              | 平均 30 分   |
| ②調査 (①と前後する場合あ<br>る) | 】 平均 30 分 |
| ③分析                  |           |

(2) 初期対応 1 件あたりにかかるコスト

●受付担当者 約 500 円 (時給 1,000 円として実働 30 分で算出)

●相談員 約 6,000 円 (当協会の規定 3,000 円/30 分として実働 60 分で算出 電話代含む)

約 1,000 円 (調査実費 登記事項証明書等の取得)

●合計 約 7,500 円/件

(3) 年間のランニングコスト

●初期対応

約 112,500 円/月 (7,500 円 × 15 件) ※相談件数を 15 件/月と想定)

※コールセンターの状況に加え、当協会が運営している大阪市における空き家相談ホットラインを参考に算出

●電話代 (転送料金も含む)

約 4,500 円/月

内訳

基本料金 2,750 円/月

ボイスワープ 880 円/月

転送電話代 750 円/月 (10 円/3 分 × 15 分/件 × 15 件/月)

●合計

約 1,404,000 円/年 (117,000 円 × 12 月)

コールセンターを開設してから 3 カ月余りの稼働で、多くのデータは収集できておらず、およその計算ではあるが、年間約 150 万円程度の運営費用がかかると想定した。

## 2 「大阪の空き家コールセンター」を運営するための資金確保にかかる検討

前提として、「大阪の空き家コールセンター」を、大阪の住まい活性化フォーラムの中で運営するか、フォーラムとは別に運営するかで議論となった。フォーラムの事業として継続するためには、フォーラム内での手続きが必要となるが、まだ実績も少なく、議論するためのデータも揃っていないため、今年度は正式にフォーラム内においては議論を行っていない。

(1) 大阪の住まい活性化フォーラムの中で運営する場合

### ①フォーラムの予算で運営する

現在、フォーラムは所属団体の会費で運営されているため、予算の中で承認されれば運営は可能となるが、年間約150万円を支出することは簡単ではないことと、多くの団体のコンセンサスが必要となることが課題である。

### ②大阪府の予算で運営する

大阪の住まい活性化フォーラムは、大阪府が設立し、住宅まちづくり部居住企画課が事務局を担っており、大阪府の予算で運営することも一案ではあるが、府の予算が単年度であることを考慮すると、継続的な運営には課題が残る。

## (2) 大阪の住まい活性化フォーラムとは別に運営する

### ①希望する団体が単独で運営する

希望する団体が運営を行なえば、当面の資金確保についてはクリアできるが、継続性、安定性など、チェック機能をどのようにするかなども含めて課題が残る。

### ②複数の団体が会費等で運営費をまかなう

例えば、フォーラムの総合相談窓口を開設している複数の団体が持ち回り等で運営を担い、各団体からの会費等で運営費をまかなう。現在すでに各々窓口を開設しており、それとは別にワンストップ相談窓口を設けることは技術的には難しくないと思われるが、スキルの差や窓口業務への熱意の差などがある場合、団体間の調整等の課題が残る。

### ③収益により運営費をまかなう

運営団体が、コールセンターの運営による収益により運営費をまかなう。例えば、不動産の媒介報酬やコンサルティング報酬、建築報酬等が想定できる。コールセンターを自走するには、ある意味最も健全で理想的ではあるが、誘因行為の懸念やチェック機能をどのようにするかなども含めて検討事項も多い。

### ④スポンサーにより運営費をまかなう

公益団体などに運営費を負担してもらい、公益事業としてコールセンターを継続する。実際に公益団体等に打診はしていないが、資金力のある公益団体も多く、社会的メリットも大きく公益性のある事業であるため、有力な案であるといえる。

## まとめ

コールセンターを開設して3カ月余りというデータの少ない中ではあるが、安定的な継続のため、多角的に検討を行なうことができた。令和4年度は、問題解決支援を実践し、実績を積み重ねながら、具体的な検討と調整を行い、令和5年度以降の「コールセンター」の自走を目指したい。さらに、研修体制の充実、周知や相談窓口の拡充等にも力を入れ、継続的かつ安定的な「広域空き家相談窓口」の確立に尽力したい。