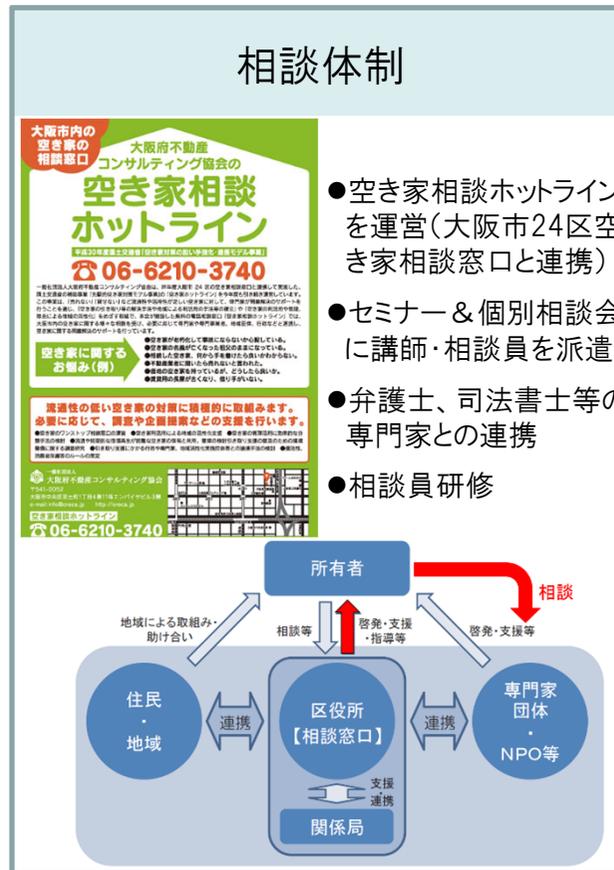
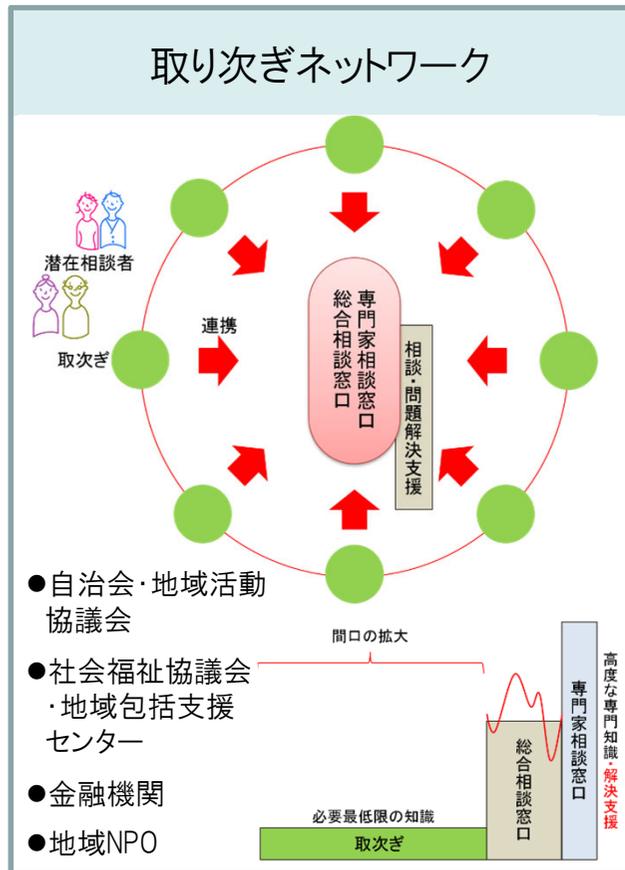


まちなか「空き家相談取次ぎ」連携促進事業 大阪府不動産コンサルティング協会

課題と目的	相談に来ない空き家所有者に向けた相談窓口の拡大と空き家問題の多様化に対応するための相談の受け皿体制の拡充
取組内容	① 相談員や専門家の研修・育成 ② 地域の専門家等との連携体制の構築 ③ 相談実務の実施 ④ 実施した取組の取りまとめ・公表 ⑤ その他の取組
成果	空き家相談取次ネットワークの構築／相談体制の拡充／相談対策支援事例の蓄積



相談実務＋対策支援

● 相談対応の流れ

● 相談対応件数(地震、台風によりリスクが顕在化)

月	件数	月	件数
8	16	12	25
9	27	1	19
10	32	2	19
11	15	合計	153

まちなか「空き家相談取次ぎ」連携促進事業 大阪府不動産コンサルティング協会

～ 広げる ～ 空き家取次ぎネットワーク

- 説明会・意見交換会等を実施

福祉関係NPO代表

包括支援センター
(社会福祉士)

社会福祉協議会
コーディネーター

自治会長・地域活
動協議会会長

地域金融機関
担当者

取次ぎネットワーク・その先

- 【事例】出張相談から問題解決

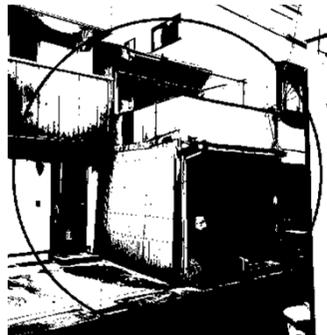
地域コーディネーターからの
相談要請を受けて相談員を派遣

▽
出張相談対応

▽
不動産業者を紹介

▽
売却完了(問題解決) < 民泊需要 >

【教訓】
「相談に行かない」
のではなく、
「相談に行けない」
ケースも多い。



～ つなぐ ～ 相談体制

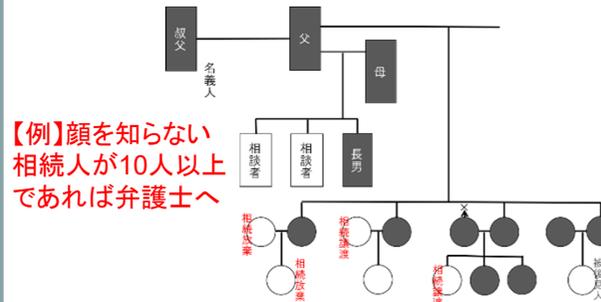
- 司法書士会・弁護士会との連携

情報共有(互いの窓口の相談対応方法、相談
対応事例など)

・・・法テラス活用案件の検討(司法書士会)

- 弁護士会との事例研究会の開催

テーマ① 相続事例(依頼のタイミング)



【例】顔を知らない
相続人が10人以上
であれば弁護士へ

テーマ② 応急措置の妥当性

テーマ③ 近隣との関係

テーマ④ 成年後見人や財産管理人の管理責任

- 市区相談窓口との可逆的な連携(OJT)

想定する場面

- ① 依頼者以外の所有者に対する意識啓発
- ② 行動しない所有者に対する意識啓発

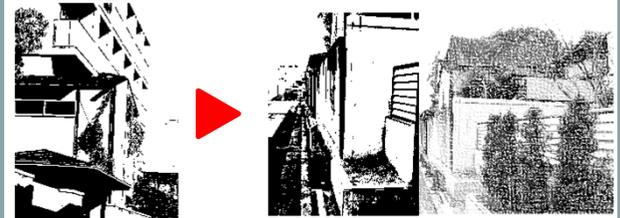
～ 解決する ～ 相談実務+対策支援

- 相談実務における
意識啓発の重要性



- 空き家支援における応急処置事例

①出口が見えている応急処置



+
(保険付き空家
管理との連携)



空家管理サービス
ご利用しませんか?

基本プラン
・空家の清掃
・防犯カメラの設置
・防犯灯の設置
・防犯ブザーの設置
・防犯パトロール
・防犯パトロールの記録

オプション(有料)
・防犯カメラの設置
・防犯灯の設置
・防犯ブザーの設置
・防犯パトロール
・防犯パトロールの記録

②出口が見えていない場合
(検討中)の応急処置



- 解決困難事例

- ①借地の長屋
- ②売却や利活用が困難な借地権付建物
- ③集約が困難な囲繞地の空き家

事業名称	まちなか「空き家相談取次ぎ」連携促進事業
事業主体名	一般社団法人大阪府不動産コンサルティング協会
連携先	大阪市24区空き家相談窓口
対象地域	大阪市
事業の特徴	・相談行動等に至っていない潜在的な空き家所有者等の掘り起こし ・「流通性の低い空き家」に関する相談体制の拡充と整備
成果	・空き家相談取次ネットワークの構築 ・相談体制の拡充 ・相談対策支援事例の蓄積
成果の公表先	事業者ホームページ(http://oreca.jp/)に公表

1. 事業の背景と目的

本事業者は、昨年度より大阪市全域の「流通性の低い空き家」を対象にした相談窓口（空き家相談ホットライン）の運営とその対策支援を実施してきた。そこでは大阪市、大阪市各区相談窓口で紹介を受けた相談者からの相談が大部分を占めているように、行政と連携した空き家対策を円滑に実施してきた。その他、大阪市は、空家等対策計画に従い、24区に空き家相談窓口を設け担当者を配置して、多くの空き家対策に取り組んでおり、行政と本事業者含む民間の「不動産業」「建築業」「土業」などとの連携した相談等の取組みや一般市民への意識啓発のための取組みなども活発に行われている。

しかし、大阪市の住宅の空き家数は約28万戸（平成25年住宅・土地統計調査：以下同）に上り、そのうち7万戸強が防火でない木造の一戸建て、長屋、共同住宅等となっており、年間数百レベルの相談件数はこれら空き家数の1%にも満たない。さらに現在空き家ではなくても、近い将来空き家となる可能性の高い老朽化した木造住宅も数多く存在する。このように、潜在的な「流通性の低い空き家」に関する相談・対策支援の需用は広範囲にわたり、それらを含めた空き家対策が必要となることは言うまでもない。したがって、これらの問題への対策を促進するためには、イベント型相談や窓口型相談、所有者等への直接的な働きかけに加えて、相談の間口を広げる「相談者の掘り起こし」と相談受け皿体制の整備が課題となる。

そこで本事業では、空き家（いわゆる予備軍を含む）住宅所有者や利用者の身近で既に何らかの関係を持っている者や事業者や団体、専門職者等を「専門相談・対策支援窓口との取次ぎ」として発掘し、空き家に関する必要最低限の簡易知識や情報を提供することにより、「空き家相談取次ぎネットワーク」を構築して相談体制の拡充を図るとともに、「流通性の低い空き家」に対する相談体制を拡充し、大阪市内の空き家対策をより一層促進していくことを目的とする。

2. 事業の内容

（1）事業の概要と手順

「流通性の低い空き家」に対する相談窓口の運営による相談実務と対策支援を実施しつつ、「相談に来ない空き家所有者に対する間口の拡大（啓発、接点づくり）」と「解決しなければならない課題の多様化に対応できる受け皿体制の拡充」を手掛けた。

図-1 取組みフロー図

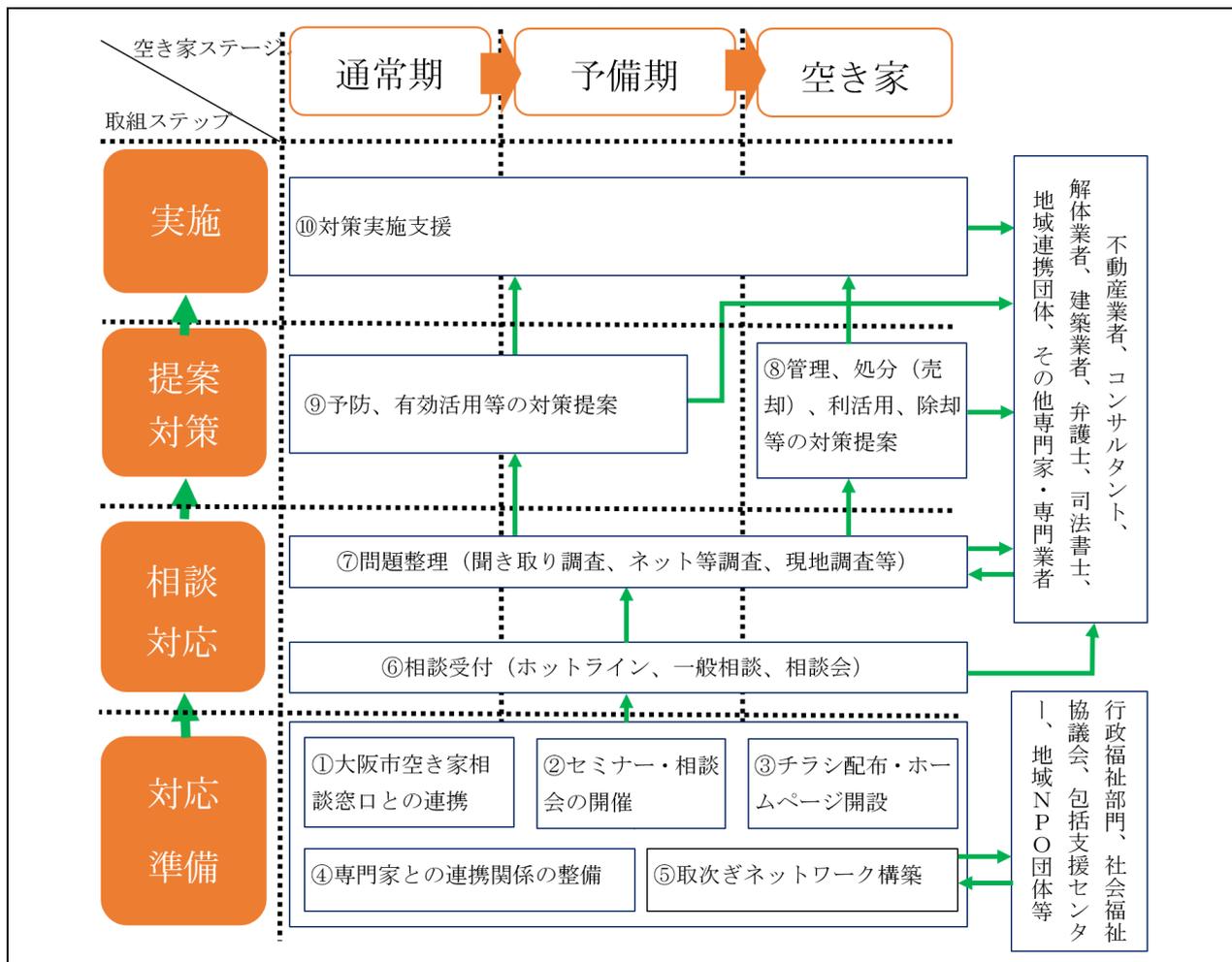


表-1 役割分担表

取組内容	具体的な内容 (小項目)	担当者 (組織名)	業務内容
対応準備	①大阪市空家相談窓口との連携	会員と連携先(大阪市役所等)担当者	・大阪市本庁の空家対策窓口、各区の空家相談窓口と連携
	②セミナー・相談会の開催	会員講師、会員相談員と連携団体	・大阪の住まい活性化フォーラムや大阪市各区が実施するセミナー&個別相談会に講師・相談員を派遣
	③チラシ配布	会員と委託先	・「大阪の空家相談ホットライン」チラシを作成・配布 ・「空家シグナル」チラシを作成・配布
	④専門家との連携関係整備	会員と外部専門家(司法書士、弁護士等)	・事例研究 ・相談品質向上のための相談対応の検証 ・連携手法の検討
	⑤取次ぎネットワーク構築	会員と取次ぎ対象者	・行政福祉部門、社会福祉協議会、包括支援センター、地域NPO団体等と連携して取次

			ぎ支援ネットワークを構築 ・対象者向け説明会の開催 ・「空き家相談に関する簡易知識」の整理、取りまとめ ・取次ぎ支援ツールの作成 ・「相談しない」実態調査
相談対応	⑥相談受付	会員、事務職員	・事務局受付と相談員受付の2チャンネル
	⑦問題整理	会員と委託先	・聞き取り調査、ネット情報による調査、現地調査、専門家ヒアリング等により相談者の抱える問題点を整理
提案対策	⑧管理、処分（売却）、利活用、除却等の対策提案	会員又は会員事業者	・⑦の問題整理を踏まえ、相談者の要望に応じて各種対策を施すための提案もしくは対策可能な連携先の紹介
	⑨予防、有効活用等の対策提案		
実施	⑩対策実施支援	会員又は会員事業者	・⑨の対策提案を実施する場合のサポート

表－2 事業実施スケジュール表

ステップ	取組内容	具体的な内容(小項目)	平成 30 年度									
			8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
対応準備	①大阪市との連携	事業に関する連携(市・区役所訪問等)	—————									
		空き家相談に関する情報交換・情報共有	—————									
	②セミナー相談会	市区主催消費者セミナー&個別相談会への講師&相談員を派遣	○			○	○					
			○				○					
	③チラシ配布・HP開設	大阪市区空き家相談窓口等にチラシ配布 HP開設(空き家相談ホットライン)	○				○					
			○					リニューアル				
	④専門家との連携関係の整備	司法書士会との連携(連携会議等) 弁護士会との連携(連携会議等) 専門家団体との連携の検討			○							
						○			○	○		
				—————								
	⑤取次ぎネットワーク構築	取次ぎ支援体制整備 空き家相談簡易知識の整理 取次ぎ支援ツール(要約チラシ)の作成 「相談しない」実態調査		—————								
				—————								
								—————				
								—		—		
相談対応	⑥相談受付	相談窓口対応(相談受付)の実施	—————									
	⑦問題整理	相談実務(問題整理)の実施	—————									
提案対策	⑧管理処分等対策提案	相談実務(企画提案)の実施	—————									
	⑨予防等対策提案	相談実務(企画提案)の実施	—————									
実施	⑩対策実施支援	相談実務(対策実施支援)	—————									

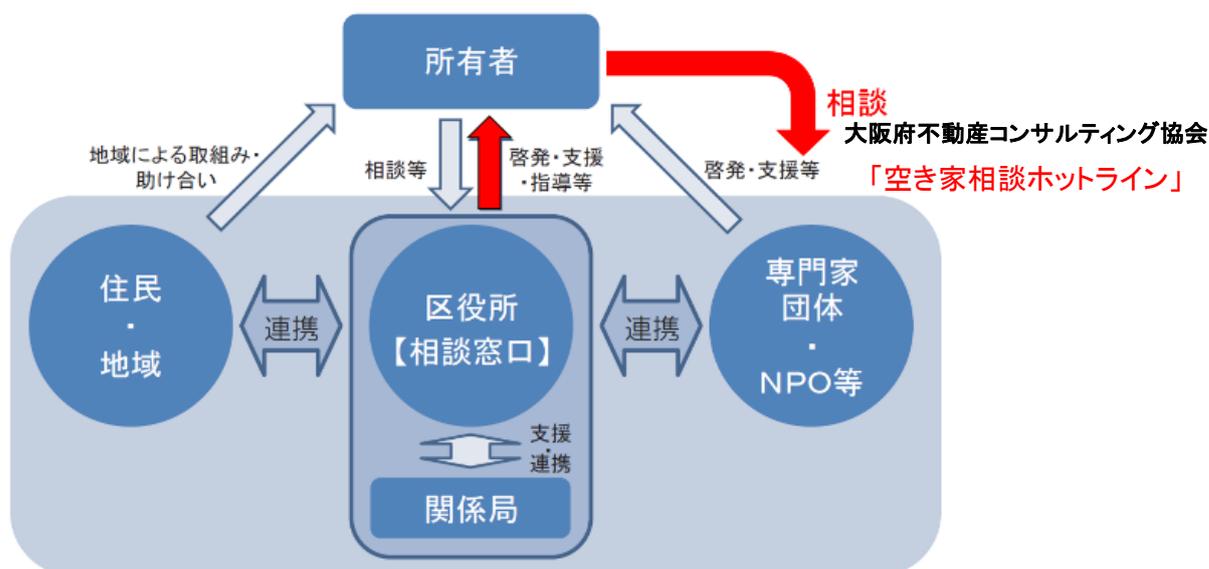
(2) 事業の取組詳細

①大阪市との連携

A) 空き家相談ホットラインの運営に関する連携

大阪市は、空き家等対策計画に従い、平成 28 年 4 月から区役所に相談窓口を設置し、特定空き家等への対策をはじめとした取組を開始している。また、空き家等の適正管理に係る普及啓発や相談対応、空き家等の活用や流通の促進など空き家等対策の推進にあたっては、専門家団体や NPO 等とも適切に連携して官民協働で取組んでおり、本事業者は、「流通性の低い空き家」に関する相談窓口として、空き家相談に関する情報交換・情報共有などについて、各区役所の相談窓口や本庁の相談窓口と連携した。(下図参照)

図-2 空き家等対策の取組のイメージ (大阪市)



(大阪市空き家等対策計画より抜粋[一部加工])

B) 空き家相談取り次ぎネットワークに関する連携

大阪市生野区の協力を得て、生野区社会福祉協議会・コーディネーターや包括支援センター・社会福祉士に対して空き家問題に関する説明会や意見交換会を実施した。また、大阪市北区の協力を得て、北区自治会長・地域活動協議会長会議において、空き家問題対策の意識啓発等を行った。

C) 大阪市立住まい情報センターとの連携

ア) 空き家相談ホットラインに関する連携事業

大阪市立住まい情報センターの「住まいの相談」窓口と連携することにより、「空き家相談ホットライン」に月に2～3件の相談が寄せられた。

イ) 大阪市立住まい情報センターの出前講座に関する連携 (平成 31 年度事業)

来年度の空き家相談取次ネットワークの促進するため、大阪市立住まい情報センターが実施する平成 31 年度の出前講座に講師、相談員を派遣することが決定した。

※ 大阪市住まい情報センターと連携する住まいに関する専門家や NPO 等が、市民の住む地域に伺い、住まいや暮らしに役立つ情報を実施する取組み。

ウ) 大阪市立住まい情報センターのタイアップ事業に関する連携（平成31年度事業）

空き家問題に関する市民の意識啓発のため、来年度の大阪市立住まい情報センターとタイアップセミナー&相談会を実施することが決定した。

②セミナー&相談会の開催

大阪市各区が主催する消費者セミナー&個別相談会に講師&相談員を派遣した。

表-3 セミナー&個別相談会

日時	主催	セミナーのテーマ	派遣相談員
8月11日	福島区役所、此花区役所、浪速区役所	～「空き家」で悩まないための知恵～ 利活用と管理処分、予防のポイント	4名
11月4日	旭区/東淀川区	～「空き家」で悩まないための知恵～ 特定空家等に関する対処策や情報提供	2名
11月25日	生野区、阿倍野区、住吉区、西成区	～「空き家」で悩まないための知恵～ 利活用と管理処分、予防のポイント	4名

図-4 生野区・阿倍野区・住吉区・西成区
セミナー&相談会

図-3 旭区・東淀川区セミナー&相談会

安心・安全
空き家等の管理・活用セミナー、個別相談会

「空き家」で悩まないための知恵
～空き家をお持ちの方や近所の空き家でお悩みの方はもとより、現在お住まいの住宅を将来「空き家」にしないため、知っておきたい空き家対策の知恵が満載！～

本講座では、売れにくい・貸さない・もったいない空き家の現状から、空き家になった際の管理の適切な内容、また安心して住み続けるための様々なノウハウまで、住まいの管理・活用に関する情報を紹介します。

平成30年11月4日(日) 受付開始9:30～ ～会場への行き方～
セミナー 10:00～11:00
個別相談会 11:00～11:30

◆定員：セミナー 40名(要申込)
個別相談会(1組30分、要申込)
※申し込み10ヶ月前(要申込)まで、個別相談会のみのご予約はできません。

◆会場：旭区民センター3階 集客室1
大阪府旭区中央1-11-1
*大塚メトロ 日守町 平林大空駅 4分出口 南徒歩約10分
*京阪本線 駅前駅 徒歩徒歩約10分
*大塚メトロ 大塚駅前駅(旭区民センター)目下徒歩約7分(系統、バス)系統

○プログラム

① 講演1 「空き家」に関する研究や情報提供 (大阪府不動産コンサルティング協会)
② 講演2 空き家の利活用について、権利関係の整理、契約の留意、権利の確保・再販までのポイントと情報提供 (旭区役所・旭区民センター)
③ 個別相談会 1組30分(申込者のみ)

主催：大阪府旭区役所/大阪市東淀川区役所
共催：大阪府旭区民センター

安心・安全
空き家の管理・活用・リフォームセミナー&個別相談会

「空き家」で悩まないための知恵
～空き家をお持ちの方や現在お住まいの住宅を将来「空き家」にしないため、知っておきたい空き家対策の知恵が満載！～

この講座では、空き家になった際の管理・適切な活用や借付・借家などの権利関係、住居リフォームで実現したいために必要な知識、大抵な住まいを次の世代に引き継いでいくために準備しておくことなど、住まいの管理・活用・売却のための情報を紹介します。

平成30年11月25日(日) 13:30 受付開始 ～会場への行き方～
セミナー 14:00～16:00
個別相談会 16:00～16:30

◆定員：セミナー 50名
個別相談会 15組(1組30分、要申込)
※申し込み10ヶ月前(要申込)まで、個別相談会のみのご予約はできません。

◆会場：阿倍野区民センター1階 集客室1
大阪府阿倍野区阿倍野約4-19-11
*Osaka Metro 阿倍野、阿倍野上町(阿倍野)下車

○プログラム

① 講演1 「空き家」で悩まないための知恵 ～権利と管理・処分、予防のポイント～ (大阪府旭区、大阪府不動産コンサルティング協会)
② 講演2 空き家の活用や借付・借家としての権利関係 (大阪府旭区)
③ 講演3 「空き家」で悩まないためのリフォーム (大阪府旭区、大阪府旭区)
④ 個別相談会 1組30分(申込者のみ)

主催：大阪府生野区役所/大阪府阿倍野区役所/大阪府住吉区役所/大阪府西成区役所
共催：大阪府住吉区民センター

図-5 空き家相談ホットラインチラシ

②チラシ配布とホームページの開設

大阪市各区空き家相談窓口「大阪の空き家相談ホットライン」チラシを配布し、「空き家相談ホットライン」のホームページを開設するなどにより、相談窓口の普及に努めた。

大阪府不動産コンサルティング協会
大阪府の空き家相談窓口

空き家相談ホットライン
平成30年度空き家対策推進計画の推進策「住まい情報」

☎06-6210-3740

～専任相談員が無料にて電話で対応いたします～
～平日10:00～18:00(土曜・日曜・祝祭日を除く)～
～大阪府内の各区役所・区民センターにて実施～

空き家に関するお悩み(例)

- 空き家が所有化して売りにならぬに悩んでいる。
- 空き家の管理や借付・借家などの権利関係がわからない。
- 売却したい空き家、何かの手を付けたいがわからない。
- 空き家を賃貸したいが入れないに悩んでいる。
- 空き家の活用や借付・借家などがわからない。
- 空き家の売却がうまくいかず、借り手がいない。

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

● 空き家の売却・賃貸・借付・借家などの権利関係の整理
● 空き家の活用や借付・借家などの権利関係の整理
● 空き家の売却・賃貸・借付・借家などの権利関係の整理
● 空き家の活用や借付・借家などの権利関係の整理
● 空き家の売却・賃貸・借付・借家などの権利関係の整理

～お問い合わせ～
大阪府不動産コンサルティング協会
〒545-0052 大阪市東淀川区東中津1-4-11(東淀川駅前ビル)
06-6210-3740 http://osaka.jp

大阪府民サービスセンター
☎06-6210-3740

④専門家との連携関係の整備

空き家相談に関する各専門家、専門家団体等との連携関係の整備を行った。

A) 大阪司法書士会との連携「空き家対策における専門家連携のためのヒアリング&意見交換会」

平成30年10月31日、大阪司法書士会空き家対策検討委員会と本事業者において、「空き家対策における専門家連携のためのヒアリング&意見交換会」を実施した。

■概要

i) 相談対応システムの紹介

司法書士会と本事業者の互いの相談対応システムを紹介した。大阪の住まい活性化フォーラムの専門家相談窓口でもある同会のシステムを知ることができ、今後の連携の可能性を認識した。

ii) 司法書士会・空き家プロジェクトチームの活動

同会が実施する行政と連携した活動について紹介を受けた。

iii) 相談対応事例の紹介

互いの相談対応事例を紹介し、意見交換を行った。大阪司法書士会の相談対応の特長として、次の3点を挙げることができる。

- ・職権による戸籍の取得
- ・所有者に意思能力がない場合の後見人制度の活用
- ・法テラスの利用

iv) その他意見交換

その他各種意見交換を行い、互いの活動について理解を深めることができた。

B) 大阪弁護士会との連携「空き家対策における専門家連携のためのヒアリング&意見交換会」

平成30年11月12日、大阪弁護士会空き家問題対策検討委員会代表者と本事業者において、「空き家対策における専門家連携のためのヒアリング&意見交換会」を実施した。

■概要

i) 相談対応システムの紹介

本事業者の相談対応システムを紹介した。

ii) 大阪弁護士会・空き家対策プロジェクトチームの活動

市民向けの取組と行政向けの取組について、また、財産管理人制度の使い勝手を良くするための活動などについて紹介を受けた。

iii) その他意見交換や情報提供

その他、以下の問題に関して意見交換をし、情報提供を受けた。

- ・利害関係人の申し立て
- ・特別措置法の改正や見直しのとらえ方
- ・法テラスについて
- ・相続放棄をした場合の空き家管理責任について

- ・所有者の損害賠償責任保険付の空き家管理業者向け保険について

iv) 今後の展開について

具体的な課題をテーマにした事例勉強会の開催について提案し、検討を進めることとした。

C) 大阪弁護士会との連携「事例勉強会」

平成 31 年 1 月 21 日、大阪弁護士会空き家問題対策検討委員会と本事業者において、「事例勉強会」を開催した。勉強会のテーマは次のとおりであった。

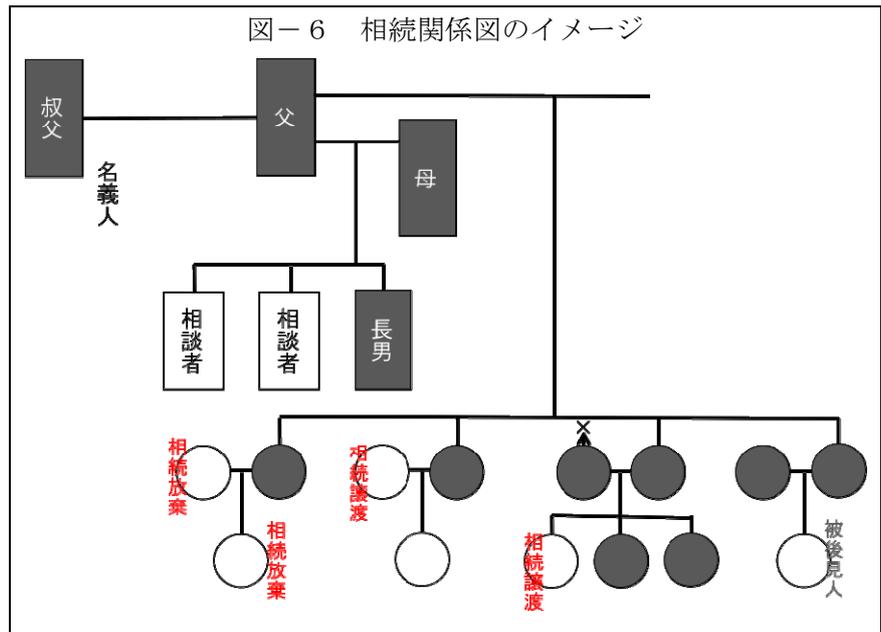
テーマ① 相続事例における弁護士への依頼のタイミング

法定相続人が 9 名、18 名、19 名であった事例を紹介し、意見交換した。

「顔を知らない相続人が 10 名以上いれば弁護士へ」との助言があった。

なお、勉強会の後、相続人が 9 名の事例は事業者相談において解決の目途がたち、18 名であった事例については相談者の希望により弁護士会に紹介し、連携の第 1 号となった。

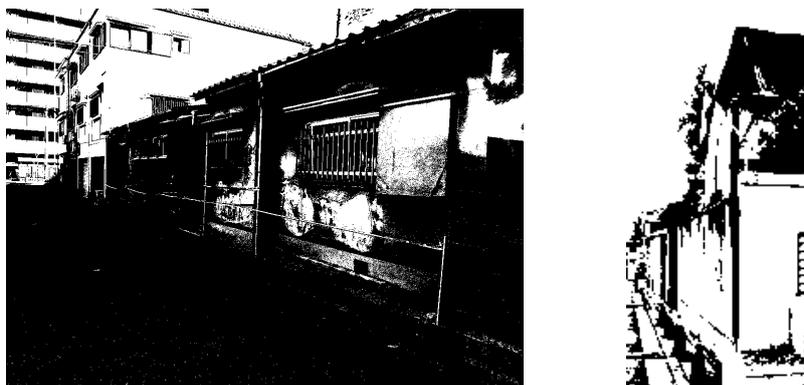
関連して、空き家に対する遺産分割調停事件の申し立て事例にかかるコストや申し立てのリスク、申し立て判断のタイミング等について専門家の意見を聞くことができた。



テーマ② 応急措置の妥当性について

大阪市では、9 月 4 日に上陸した台風 21 号の影響により、建物、とりわけ空き家に甚大な被害を及ぼした。これらの空き家に対する相談において、恒久的な対策が困難な場合が多く見受けられ、危険防止のための応急的な措置が必要になるケースがある。そこで、応急措置に対する考え方について、事例をもとに意見交換した。

図-7 応急措置のイメージ



また、関連するテーマ「台風の影響により第三者に損害を与えた場合の損害賠償責任について」

や「建物が通常有すべき安全性と空き家法による指導等（予見）との関係」について意見を聞くことができた。

テーマ③ 近隣との関係

近隣から寄せられた空き家所有者に対する苦情に関する見解を聞くことができた。

テーマ④ 成年後見人や財産管理人の管理責任

空き家所有者の成年後見人や財産管理人に対する管理責任について、見解を聞くことができた。

D) 大阪市立大学の無道路地における空き家再生事業との連携

大阪市立大学が手掛ける無道路地の空き家等の対策研究会に参画してノウハウを提供した。

⑤ 空き家相談取次ネットワークの構築について

空き家相談取次ネットワークの構築に関して、次の活動を行った。

A) 大正区役所、住之江区役所、生野区役所等空き家担当者への趣旨説明と協力要請

9月6日、平成30年度に地域での空き家対策を実施する予定の大正区、住之江区の空き家担当者を訪問し、本事業と各区の事業の互いについて紹介とヒアリングを行い、本事業に関する協力要請を行った。また、9月7日には生野区の空き家担当者に対して、本事業に関する趣旨説明と協力要請を実施した。

B) 福祉関係のNPO法人代表者へのヒアリング

空き家相談取次ネットワークを構築するため、福祉に関係する方々の役割を知るため、福祉関係のNPO法人代表者にヒアリングを実施した。

C) 空き家相談簡易知識の整理

空き家相談取次ネットワークを構築するために必要な最低限の知識について整理し検討した。今年度事業においては、取次ぎ支援ツールとして空き家シグナルに関する内容を中心にしたチラシを作成することとし、今後、生野区広報を参考にして取りまとめていくこととした。

図-8 生野区広報



図ー9 空き家相談取次ネットワークチラシ

D) 取次ぎ支援ツール（要約チラシ）の作成

空き家の予兆（シグナル）に関する検討を行い、意識啓発のための要約チラシを作成して配布した。



E) 意見交換会の実施

生野区や北区の協力を得て、生野区社会福祉協議会・コーディネーターや包括支援センター・社会福祉士、北区自治会長・地域活動協議会長等と情報提供・意見交換会等を実施した。

また、相談しない実態の聴き取りも行った。

i) 社会福祉協議会・コーディネーター（生野区）

12月5日、生野区社会福祉協議会を訪問し、地域コーディネーター等と空き家に関する情報提供や意見交換を実施した。

[課題]

- ・所有者不明
- ・賃貸用の長屋の管理不全
- ・ごみ屋敷や雑草の問題
- ・住まいの相談、修繕費が高くて手を付けることができない
- ・処分ができない（売れない）
- ・解体すると固定資産税が高くなるため解体できない
- ・借地の家の整理

[空き家のシグナル・相談しない実態]

- ・かかわりたくない
- ・放っておいてほしい
- ・相談に行けないが、来てくれれば相談したい・・・相談しないのではなく、相談に行けない。

ii) 包括支援センター・社会福祉士（生野区）

12月6日、生野区役所を訪問、「地域みまもりプロジェクト会議」に参加し、地域の社会福祉士等の方々に空き家に関する情報提供や意見交換を実施した。

[課題]

- ・賃貸用住宅が放置され管理不全になっているケースが多い
- ・相続人が多く解決できない
- ・同行して相談にのってほしい

※ i と重複するものを除く

iii) 自治会長・地域活動協議会長（北区）

2月5日、北区役所を訪問し、自治会長・地域活動協議会長の方々に対して空き家に関する情報提供を実施した。

⑥～⑩相談対応、提案、対策の実施

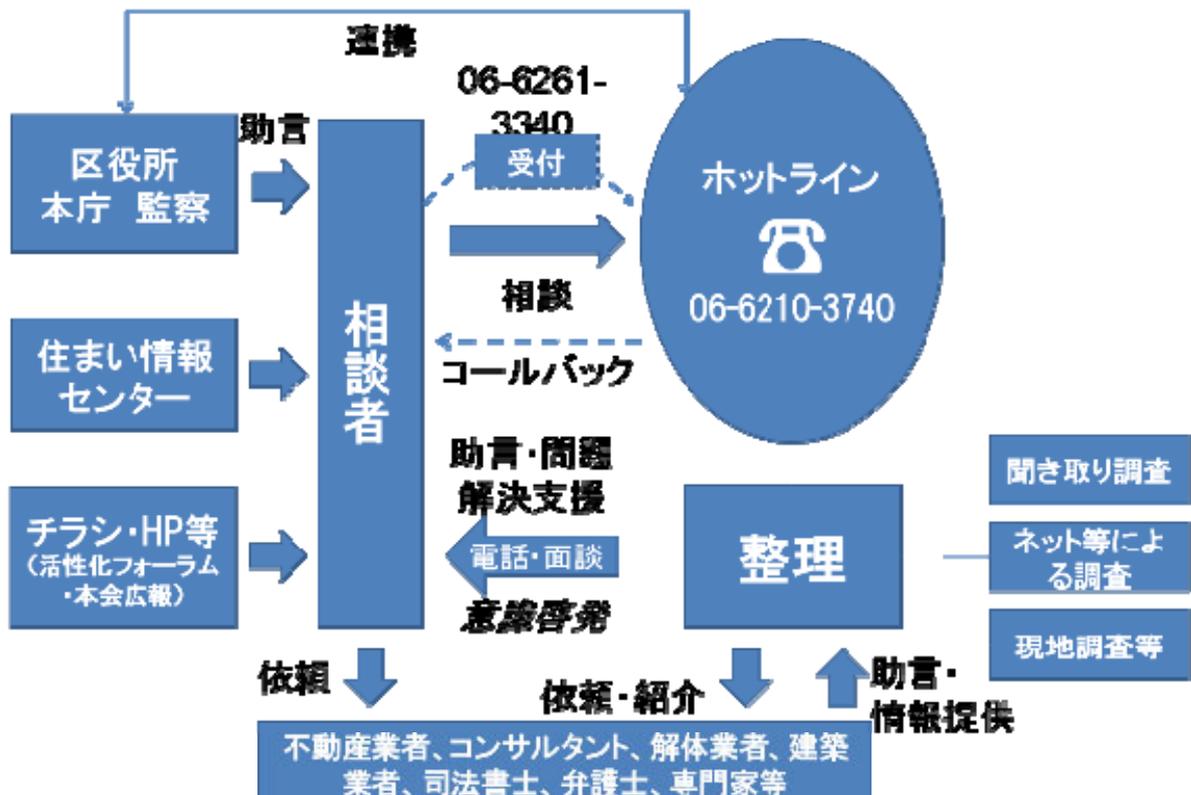
A) 相談対応の流れ

本事業の相談対応の流れは次のとおりである。

i) 相談窓口の紹介

相談対象者に対する相談窓口の紹介は、次の3ルートに大別される。

図-10 相談対応の流れ・イメージ



①区役所空き家相談窓口や大阪市本庁監察等の行政の相談窓口の紹介によるもの

②大阪市立住まい情報センターの住まい相談窓口の紹介によるもの

③その他、チラシやホームページ、大阪の活性化フォーラム（府）等によるもの

ii) 相談の受付

相談者による本会相談窓口に対する相談受付は、主として次の3通りの方法がある。

①ホットラインへの電話による受付

・・・相談員が対応

②事業者のホットライン以外への電話による受付

・・・事務職員が受付し、相談員が折り返し電話により対応

③その他、インターネット（電子メール）受付、事務所への訪問など

・・・電話等により相談員が対応

iii) 基本的な相談対応

相談員の役割は相談内容の整理にあり、そのために必要に応じて次の調査を行う。

①聞き取り調査

・・・相談者の話をよく聞き、相談内容を整理する。

②ネット等による調査

・・・地図や固定資産税地積図、ネットマップ、ネットストリートビュー、航空写真、道路図面等により不動産の概要を把握する。

③現地調査、登記情報調査

・・・必要に応じて、現地調査や登記情報調査を行い、②と合わせて不動産としての特性や権利関係を整理する。

iv) 解決支援

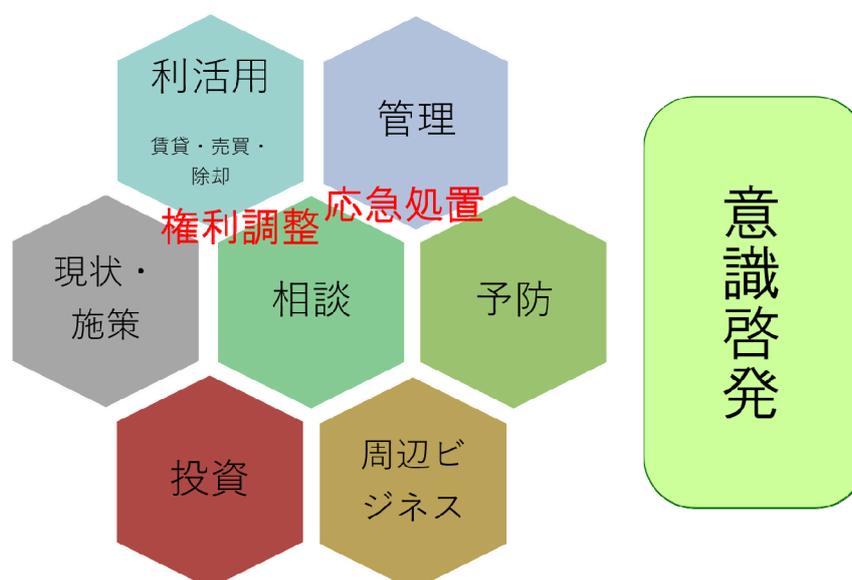
iiiの整理に基づき、助言や問題解決の支援を行う。不動産業者、コンサルタント等の専門業者や専門家への依頼や紹介も解決支援の重要なツールとなる。

B) 相談実務と対策支援

i) 相談実務における意識啓発の重要性

相談対応において、相談者への意識啓発も相談員の重要な役割の一つになっている。

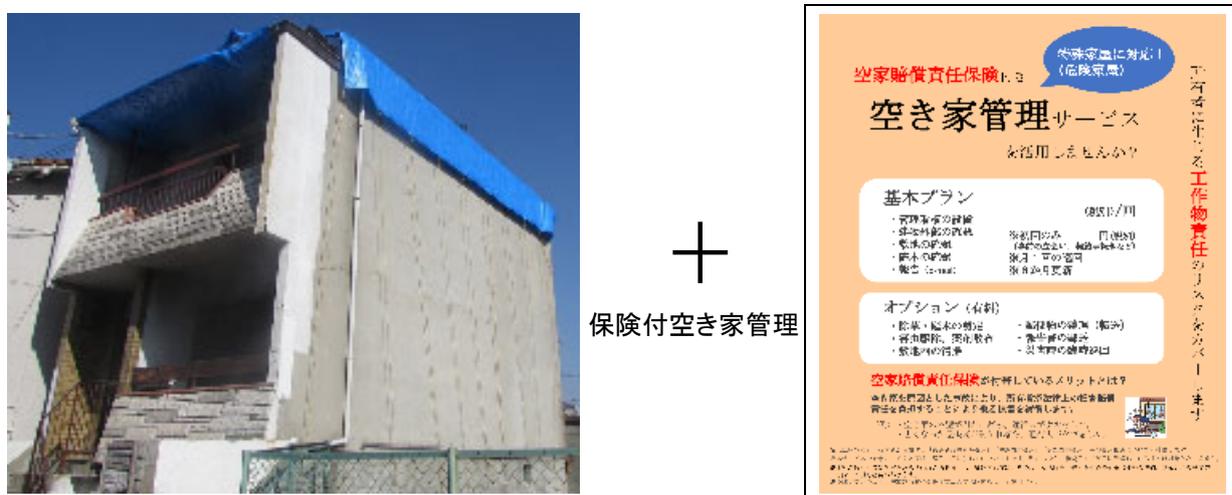
図ー1-1 相談実務メニューに関するイメージ図



ii) 「保険付き空き家管理」との連携の事例

売却という将来の出口が明らかである場合、応急措置を施すとともに、「賠償責任保険付」の空き家管理業務を提案、紹介した管理業者との間で空き家管理契約が締結された。

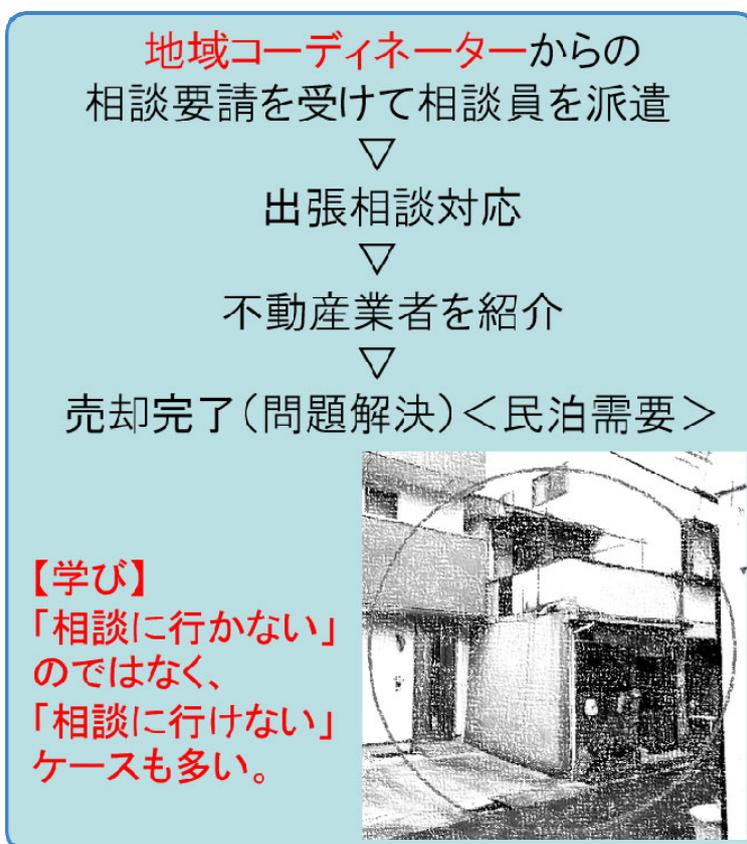
図－12 応急措置と空き家管理



iii) 出張相談からの売却事例

社会福祉協議会との説明会后、地域コーディネーターからの出前相談要請を受けて相談員を派遣、問題解決に至った。

図－13 出張相談からの問題解決事例の流れ



C) 相談員研修、事例検討会

10月11日、相談員研修会&事例研究会を実施した。

D) 相談実績

台風 21 号の影響により、9 月以降の相談件数は想定を大幅に上回る事となった。

表-4 月別相談件数の推移

	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	合計
件数	16	27	32	15	25	19	19	153

台風 21 号は、大阪の空き家に甚大な被害を及ぼした。これにより、空き家所有者は、それまで気にしてこなかった空き家所有のリスクとコストを実感することになる。空き家所有者のほとんどは火災保険をかけておらず、自らが修復の費用を負担するか、売却により空き家を手放すなどの必要性に迫られているケースが多い。

問題は、不動産の価値が低い「流通性の低い空き家」であり、特に「借地の長屋」「売却や利活用が困難な借地権付建物」「集約が困難な囲繞地の空き家」を解決困難事例として挙げることができる。

(3) 成果

① 空き家相談取次ネットワークに関する簡易知識

空き家相談取次に必要な簡易知識となるたたき台を次のように抽出した。今後、対象となる取次者に応じて必要になる修正や要約を、ネットワークの構築と並行して実施する。

図-1-4 簡易知識のまとめ

③チラシ配布とホームページの開設

「空き家相談ホットライン」チラシは区役所等の空き家相談窓口で活用され、本年度事業では非常に効果的なツールとなった。一方、ホームページについては、相談の告知よりも流通の補完的なものとして活用することが必要と考え、新たなテーマによるホームページの設置を検討している。

④専門家との連携関係の整備

初の取組であったことや空き家相談件数が想定よりも増加したことにより、量的には予定を下回ることとなった。しかし、その質は、事例の増加のおかげで満足のいくものとなり、特に、大阪弁護士会とは充実した勉強会を開催でき、来年度の継続についても合意している。

なお、司法書士会、弁護士会だけではなく、応急措置の可能な業者や解体業者、建築業者、保険会社、金融機関等とも連携の整備を始めている。

⑤空き家相談取次ネットワークの構築

前述のとおり、社会福祉協議会、地域包括支援センター、自治会、地域活動協議会等を取次ネットワークとする空き家相談の掘り起こしに目途が就いた。さらに、来年度は、大阪市立住まい情報センターの出前講座を足掛かりにしたネットワークの拡大が期待できる。

⑥～⑩相談対応、提案、対策の実施

今年度は、毎月10～15件の相談件数を想定していたが、台風21号の影響により月平均で20件を上回る相談が寄せられた。また、その内容についても、緊急性が高く、調査等に時間がかかるものが多かった。平時であればネットのストリートビューでおおよその現状を把握できるところが、台風の被害により状況は一変しており、現地確認が必要になるというのは、その一例である。

このように、今年度事業の相談は、関係者の努力と知恵により対応することができたが、現在の相談数を継続していくことを考えれば、人員と予算の拡大が不可欠となる。

4. 今後の展開

空き家問題の解決は、単に建物としての空き家問題ではなく、地域のまちづくりの問題とも大きく関係する。特に大阪市の空き家問題は、密集住宅市街地との関係が深く、最近の新聞報道によると、国は2020年までにおおむね解消することを目指しているものの、大阪市の密集住宅市街地の解消は、2015年から3年間で20%しか減っていない。さらに、大阪市では密集住宅市街地と指定されていない地域であっても、住宅が密集し、囲繞地や狭小道路に面する土地となっている地域は多い。

このような地域は、我々が取組む「流通性の低い空き家」を生むエリアでもあり、「流通性の低い空き家」への対策は、密集住宅市街地（市の指定していない地域を含む）の解消や地域のまちづくりに好循環を及ぼす可能性が高い。

一方、空き家の解消において空き家の利活用を重視しすぎる傾向が見受けられる。一般に、市場において流通可能な空き家の利活用は、空き家対策の一手法として高い効果が期待できるが、市場性の低いものにまで、さまざまな補助をつぎ込んで利活用することは、地域にとって必ずしも有益とは言えない。

このような状況を鑑み、本事業では、主として特殊解に頼るのではなく一般解を求めて活動することとし、「流通性の低い空き家」をテーマにした事業を継続していく。

具体的には、「空き家相談ホットライン」の継続実施と、地域に入り込むことによる「取次ネットワーク」の拡充を進める。また、今年度着手した専門家連携は、定期的に勉強会等を開催することにより一層の充実を図る。その上で、「流通性の低い空き家」を解消するための出口戦略を検討し実施していく。

また、本事業者の「流通性の低い空き家」「空き家相談の取次ぎ」を空き家対策として活用できる地域は、大阪市以外でも多くあると思われることから、本事業や今後の活動で得られる知識や経験を公開すると共に、本事業者の知見を必要とする地域を支援していきたい。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成6年1月		
代表者名	代表理事 米田 淳		
連絡先担当者名	同上		
連絡先	住所	〒541-0052	大阪市北区安土町一丁目4番11号エンパイヤビル3階
	電話	06-6261-3340	
ホームページ	http://oreca.jp/		