

課題と目的	相談窓口に来ない・来れない空き家所有者等に対する「相談窓口の拡大(啓発、接点づくり)」
取組内容	①「流通性の低い空き家」を対象にした電話相談窓口「空き家相談ホットライン」を運営 ②相談に来ない、来れない空き家所有者への「相談窓口の拡大(啓発、接点づくり)」 ③解決しなければならない課題の多様化に対応できる「相談の受け皿体制の拡充」
成果	①電話相談対応手引書を作成、電話相談員を研修、空き家相談ホットラインの運営、面談相談・出前相談を実施 ②取次支援ツールを作成、大阪市24区空き家相談窓口や大阪市立住まい情報センター等と連携を構築 ③司法書士、弁護士等と連携を構築



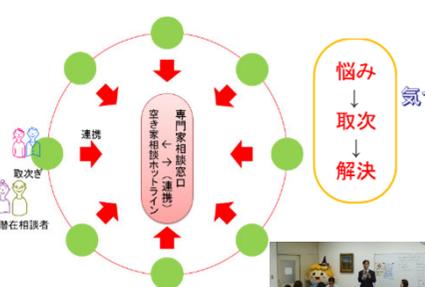
セミナー & 相談会

- 8月24日
大阪市福島区役所/此花区役所/港区役所
- 9月28日
大阪市立住まい情報センター
- 10月30日
阿倍野区老人福祉センター
- 11月30日
大阪市都島区役所/東淀川区役所/旭区役所



大阪市立住まい情報センター

取次ネットワーク構築事業



取次ぎ
潜在相談者

専門家相談窓口
空き家相談ホットライン

悩み
↓
取次
↓
解決

気づき

■ 事業説明・協力要請

- ・地域包括支援センター(西成区、阿倍野区、都島区)
- ・社会福祉社会、区役所、社会福祉協議会

電話相談「空き家相談ホットライン」の運営と電話相談員研修



「大阪の空き家相談ホットライン」電話相談の手引き

06-6210-3740

成年後見センター・リーガルサポートとの連携の模索

相談対応件数

月	件数	月	件数
8	16	12	8
9	25	1	8
10	16	2	11
11	11	合計	95

取次支援ツールの作成・配布「地域空き家予防ネットワーク」パンフ



地域の力が「空き家問題」を解決するきっかけになります。

地域空き家予防ネットワーク

06-6210-3740



都島区・城東区・鶴見区に10,000部を配布、設置。回覧

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	大阪府大阪市
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口に来ない・来れない空き家所有者に対する「相談窓口の拡大（啓発、接点づくり）」 ・「流通性の低い空き家」に関する相談窓口の運営 ・空き家対策における課題の多様化に対応できる「相談の受け皿体制の拡充」
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・電話相談対応手引書を用いた電話相談員研修 ・空き家相談ホットラインの運営と面談相談・出前相談の実施 ・取次支援ツール（「地域空き家予防ネットワーク」パンフ）の作成 ・大阪市24区空き家相談窓口や大阪市立住まい情報センター等との連携構築 ・司法書士、弁護士等との連携の構築・
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、一昨年度より大阪市全域の「流通性の低い空き家」を対象にした電話相談窓口（空き家相談ホットライン）の運営とその対策支援を大阪市と連携して実施している。本事業実施地域の大阪市における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、共同住宅等であることから、これらの空き家が相談の対象となる「流通性の低い空き家」となっている場合が多く見受けられる。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は、数多く存在する。これら「流通性の低い空き家」は、地域の迷惑施設、危険施設となっているケースが多く、「流通性の低い空き家」に特化した対策を推進することにより、地域に価値を高めることができると共に、所有者等のリスクやコストの負担を軽減することにもつながる。

このような空き家に関する相談・対策支援の需用は広範囲にわたり、昨今、セミナー&相談会等のイベント型相談や窓口型相談が数多く開催されるようになってきた。しかし、イベント型相談や窓口型相談に行けない相談希望者や、空き家に対する問題意識が低く相談に行かない空き家所有者等は少なからず存在する。

そこで、本事業では、空き家の所有者（いわゆる予備軍を含む）の身近で既に空き家所有者と何らかの関係がある人や事業者、団体、専門職者等を「専門相談・対策支援窓口との取次ぎ者（もしくは取次ぎ候補者）」と仮定し、それらの取次ぎ者に対して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など、相談窓口の拡大（啓発、接点づくり）を行うことによって、相談窓口等に来れない、来ない空き家所有者等の「潜在的相談者」の掘り起こしを行う。その一方で、専門性の高い相談を円滑に対処できる専門家との分担や連携体制を構築するなど相談体制を拡充する。

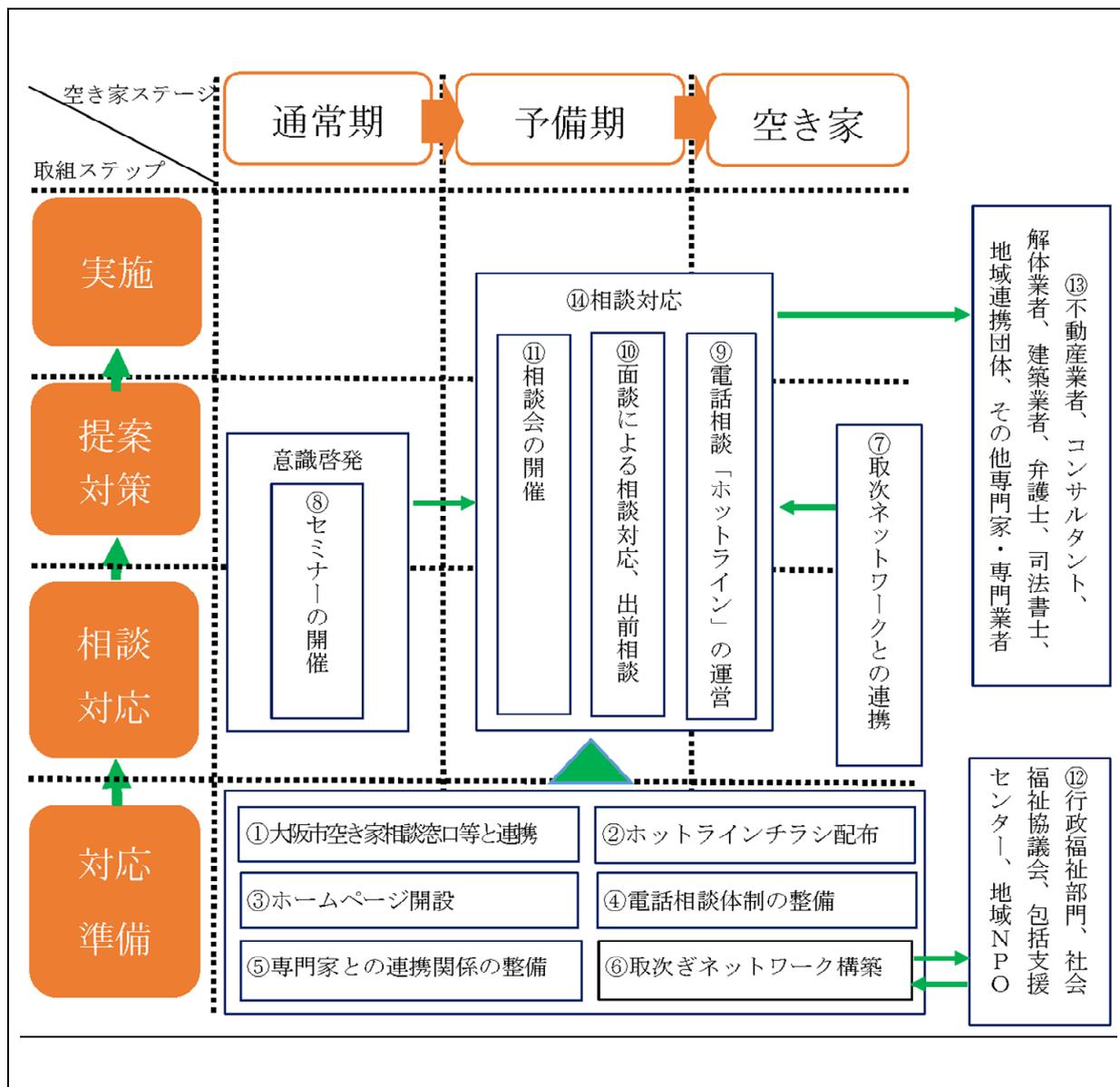
これらの取組みを通じて、大阪市内の空き家対策をより一層促進していくことを目的とすると共に、同種の課題に取り組もうとする団体等に、取組み内容を提供することにより、他地域での空き家対策にも寄与することを目的とする。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

交付決定（令和元年8月5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	担当者(組織名)	業務内容
相談対応	④電話相談対応手引きの作成	教育事業	これまで培ってきたノウハウや対応手法を整理し、電話相談員に提供するための「電話相談対応の手引き」を作成
	④研修等の実施	教育事業	面談相談・出前相談対応のための相談員研修を実施
	⑨空き家相談ホットライン	プロジェクトチーム	体制整備、運営、検証等
	⑩面談相談・出前相談	事業推進(金森)	体制整備、運営、検証等
	⑧～⑪OJTの実施	プロジェクトチーム	電話相談対応や面談対応のOJTを実施
	⑭相談対応品質の安定化	プロジェクトチーム	手法の検討と実務による検証
取次支援	⑥支援ツールの作成	教育事業	空き家相談取次ネットワークの取次者のための支援ツールを作成
連携	⑫諸団体との連携拡大と新規開拓	プロジェクトチーム 広域交流(荻野)	大阪市内各区の諸団体と連携を拡大(連絡会議、意見聴取会の開催等)と新たな連携者の開拓
	①大阪市24区空き家相談窓口との連携	プロジェクトチーム	相談対応における大阪市24区空き家相談窓口との連携
		大阪市24区空き家相談窓口	相談者への「空き家相談ホットライン」の紹介(同ホットラインでの相談が適格と思われる場合)
	①大阪市立住まい情報センターとの連携	教育事業(岡原)	相談対応、セミナー、相談会等における連携
	⑤弁護士会、司法書士会等との連携	プロジェクトチーム	弁護士、司法書士等の専門家や専門事業者が実施している相談窓口との情報交換
⑬その他空き家に利活用に関わる専門事業者・諸団体との連携	広域交流	相談対応における連携の可能性の検討	
告知	②、③チラシ作成・ホームページ作成	広報	広報チラシの作成、ホームページでの活動の広報
成果物の公表等	④、⑤手引書、支援ツール等の取りまとめ	教育事業	手引書、支援ツールの作成
	⑥、⑦空き家相談取次ネットワーク構築にかかる取りまとめ	プロジェクトチーム	空き家相談取次ネットワークの構築手法に関するとりまとめ
	③ホームページによる公開準備	広報	公表資料の掲載

表-2 事業実施スケジュール表

【進捗状況表】										
取組内容	具体的な内容	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
相談対応	④電話や面談での相談対応に関する検討		—————							
	④研修等の実施		●		●			●		
	⑨空き家相談ホットライン	—————								
	⑩面談相談・出前相談	—————								
	⑧～⑪OJTの実施	—————								
	⑭相談対応品質の安定化の検討	—————								
取次支援	⑥支援ツールの作成			—————						
連携	⑫諸団体との連携拡大と新規開拓		—————							
	①大阪市24区空き家相談窓口との連携	—————								
	①大阪市立住まい情報センターとの連携	—————								
	⑤弁護士会、司法書士会等との連携		—————							
	⑬その他空き家に利活用に関わる専門事業者・諸団体との連携		—————							
告知	②、③チラシ作成・ホームページ作成	—————								
成果物の公表等	④、⑤手引書、支援ツール等の取りまとめ			—————						
	⑥、⑦空き家相談取次ネットワーク構築にかかる取りまとめ							—————		
	③ホームページによる公開準備・公開							—————		

(2) 事業の取組詳細

1) 空き家相談員の育成と空き家相談実務

①相談対応に関する検討

8/29、9/24、10/11、10/24、11/22、12/19、1/7に開催した連絡会議の中で、計7回、電話対応ならびに面談対応による空き家相談のために必要な項目やその対応方法等の検討を行った。

②空き家相談員研修会の実施

令和元年9月28日、11月14日、令和2年2月20日に空き家相談員研修会を実施した。

③電話相談の実施

令和元年8月5日より令和2年2月28日まで、電話による空き家相談「空き家相談ホットライン」を実施した。

④面談相談・出前相談、セミナー相談会の実施

i) 面談相談

必要に応じて適宜面談相談を実施した。

ii) 大阪市3区合同空き家セミナー&相談会

8月24日に開催された大阪市福島区役所/此花区役所/港区役所の3区合同空き家セミナー&相談会に講師と相談員を派遣した。

iii) 大阪市3区合同空き家セミナー&相談会

11月30日に開催された大阪市都島区役所/東淀川区役所/旭区役所の3区合同空き家セミナー&相談会に講師と相談員を派遣した。

iv) 出前セミナー&相談会

大阪市立住まい情報センターと連携し、空き家をテーマにした出前セミナーを募集したところ、阿倍野区老人福祉センターから要請があり、10月30日に出前セミナー&相談会を開催して講師と相談員を派遣した。

図-2 ホットラインチラシ

大阪市内の空き家の相談窓口
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
令和元年度国土交通省「空き家対策の担い手強化・連携モデル事業」
☎ 06-6210-3740

私たちが一般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。
この事業は、「住みにくい」「買えない」などの課題や法的な不安な空き家に対して、専門家による解決のサポートを行うことを通じ、「空き家の引き取り難の解決手法や地域による活用手法の確立」や「空き家の活用や管理、地域による地域の活性化」を目的として、3年連続で国土交通省の補助事業にもなっています。
私たちが運営する無料の電話相談窓口「空き家相談ホットライン」では、大阪市内の空き家に等する様々な相談受け、必要に応じて専門業者や専門家、地域団体、行政などと連携し、空き家に関する問題解決のサポートを行っています。

空き家に関するお悩み(例)

- 空き家が老朽化して事故にならないか心配している。
- 空き家の名義が亡くなった祖父のままだになっている。
- 相続した空き家、荷から手を離れ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われた。
- 借地の空き家を持っているが、どうしたら良いか。
- 費用の長短が気になり、借り手がいない。
- 合意で空き家の一掃が滞った。この後どうしよう。

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

- 空き家のフロントアップ相談窓口の運営 ●空き家活用による地域の活性化支援 ●空き家の管理活用に必要な分譲手法の検討 ●流通や短期的な価値再生が可能な空き家の保存と利用、管理の検討(引き取り支援の目的のための準備基準に関する調査研究 ●引き取り支援にかかる行政や専門家、地域活性化実施団体等との連携手法の検討 ●違法性、消費者保護等のルール策定

一般社団法人
大阪府不動産コンサルティング協会
〒541-0052
大阪市中央区安土町1丁目4番11号 エンパイヤビル3階
E-mail: info@oreca.jp http://oreca.jp
空き家相談ホットライン
☎ 06-6210-3740

図-3 案内記事

終極シリーズ⑧
空き家で困らないための知恵

日時：10月30日(水)午後1時30分～3時
場所：老人福祉センター 2階 大広間
対象：市内在住の60歳以上の方
講師：(一社)大阪府不動産コンサルティング協会
米田 淳さん
定員：30名(抽選)
申込：10月1日(火)午前10時～
10月15日(火)午後5時まで
電話またはセンター窓口にて受付
抽選：10月16日(水)午前中

阿倍野区老人福祉センター
☎6623-8052

写真-1 出前セミナー&相談会



v) 大阪市立住まい情報センターとのタイアップ事業セミナー&相談会の実施

大阪市立住まい情報センターとのタイアップ事業により、令和元年9月28日に空き家セミナー&相談会を開催した。セミナーのタイトルは、平成30年9月4日に大阪を通過した台風21号の被害が記憶に新しいことから、「備えあれば憂いのない空き家対策」とした。参加者62名、相談者7組。

図-4 チラシ

2019年度タイアップ+Plus事業
 (一社)大阪府不動産コンサルティング協会+大阪市立住まい情報センター

備えあれば憂いのない空き家対策

～自然災害で被害にあわないために

日時：9月28日(土)
 13:30～15:15
 (受付13:00～)

参加費 無料

※申込方法は裏面をご覧ください

会場：大阪市立住まい情報センター3階ホール
 定員：100名(申込先着順)
 個別相談会：定員12組(1組30分)
 ※空き家に関する相談に限ります。事前申込要。抽選は当日に行います。

「空き家を持つことリスク(自然災害や外部不経済について)」
 米田 淳 ((一社)大阪府不動産コンサルティング協会 会長)
 昨年の台風21号で、空き家を所有することのリスクを体験した所有者が多かったといわれています。また、自然災害以外にも多くの空き家保有リスクがあります。私たちが昨年からは今年にかけて相談を受けた数多くの事例をもとにして、空き家を保有することのリスクやその対処策を解説します。

「空き家の管理とたたみ方(除却や引き取り)」
 金森匡邦 ((一社)大阪府不動産コンサルティング協会 理事)
 空き家を持ち続けるためには費用がかかります。台風や地震に強い家にするためには、多額の改修費を要することもあります。空き家を持ち続けるために必要な所有主の責任を明らかにするとともに、空き家をたたむ(建物の取り壊しや売却等)ための考え方や手法、タイミングなどを解説します。

「空き家にしないために(予防)」
 岡原隆裕 ((一社)大阪府不動産コンサルティング協会 理事)
 空き家対策に手を付けることができない、または、手を付けるまで時間がかかることがあります。準備をしていけば発生しない費用がかかるなど、事前対策をしていないことで悩まされてしまうケースもあります。そのような目に合わないために、「やろうと思えばできること」をお伝えします。

お問い合わせ先：
 大阪市立住まい情報センター
 〒530-0041
 大阪市北区天神橋6丁目4番20号
 TEL.06-6242-1160

お申込は、「住まい・まちづくり・ネット」から!
<https://www.sumai-machi-net.com>

写真-2 出前セミナー&相談会



⑤相談対応OJTの実施

連絡会議の中で、相談票(相談の記録)の内容を確認するとともに相談員にヒアリングをし、相談員の対応を検証した。

⑥相談品質の安定化の検討

本事業を実施するにあたり、「相談対応品質の安定化が空き家問題の解決に重要であり、取次ネットワークや電話相談、面談相談等TPOに応じた相談対応品質の安定化のための手法等を検討し、実務において検証する。」ことを考え、8/29、9/24、10/11、10/24、11/22の連絡会議において相談対応品質の安定化に関する検討を進めた。

相談対応品質の安定化とは、空き家相談を受けるにあたり、相談員の対応が常に一定のレベルを保ち、かつ、相談員によるバラツキがない状態を想定している。例えば、同じ相談員でも、相談を受けるシチュエーションや相談内容によって対応の質に差があったり、相談員によってレベルの差があったりするようでは、安定した相談対応を提供することができない。

そこで、まずは一定レベルの品質を保つために必要な項目を検討した。

- A) 相談者に寄り添う姿勢
- B) 必要な知識
- C) 最新の情報
- D) 豊富な経験
- E) 確実なヒアリング能力、調査能力
- F) 的確な整理と仕分け
- G) 適切な助言（選択肢の提示、メリット・デメリットの説明、支援先の紹介）
- H) 柔軟な問題解決支援（企画提案と事業連携）

このような項目に基づく相談対応は、日常、コンサルティング実務に携わっている場合は難しくないが、慣れていない場合、必ずしも身につけているとは限らない。さらに、空き家相談の場合、これに高い専門性が加わる。

次に、相談員によるバラツキをなくす手法を検討した。

- A) マニュアルの整備
- B) ロールプレイング研修
- C) O J T 研修
- D) 相談対応の見える化、報告
- E) 相談対応事例の共有と検証

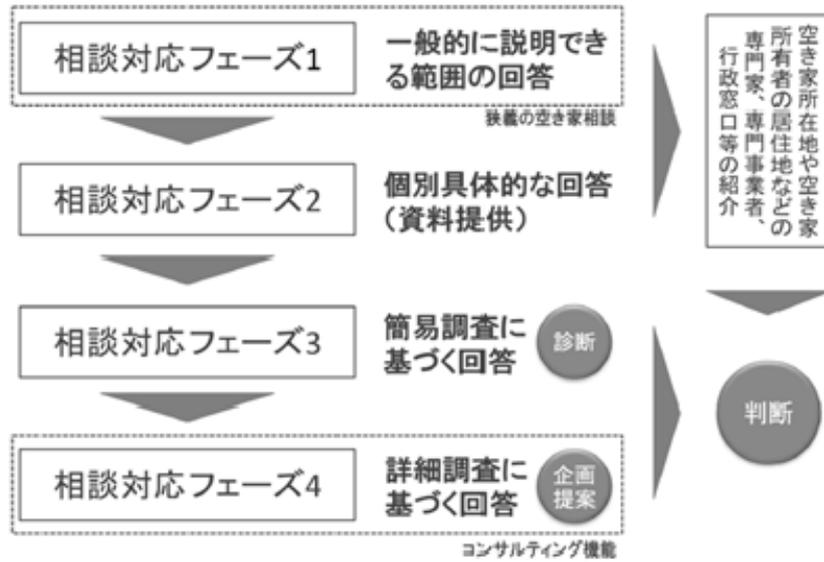
表－３ 相談品質の安定化に必要な項目、課題と手法

A) 相談者に寄り添う姿勢
<p>[考え方]相談員に寄り添う姿勢は大切で、相談対応の基本になる。しかし、「相談者の言うことをなんでも聞く。」ことではないことに注意する。例えば、相談者が空き家の所有者である場合に、所有者としての責任を果たそうとしない相談者とその責任を果たせない事情がある相談者とでは、それら相談への対応は異なり、前者にあっては、リスク回避や損得勘定で心を動かすような方法を用いて意識を変えるような働きかけが必要になる。こうした、相談者の意識や感情に踏み込む相談対応は、安定した相談の範囲を超えた課題になる可能性が高い。</p> <p>[手 法]O J T 研修（相談対応票記載事項の確認とそれに基づく聞き取り、相談実務における相談対応指導員の同席）・相談対応の見える化（複数相談員による相談対応、相談票の作成と報告）</p>
B) 必要な知識、C) 最新の情報
<p>[考え方]相談対応に必要な知識の習得や最新の情報の取得は、相談員研修や相談員への情報提供等を通じて行なうことができる。相談対応にあっては、これらの知識や情報を用いた相談への助言や回答、問題解決への組み立てなどが重要であることから、相談対応品質の安定化においては、E) F) G) のヒアリング能力と整理・仕訳能力、助言の適格性を含めた総合的な相談能力を考慮する必要がある。</p> <p>[手 法]マニュアルの整備（マニュアルによる学習）、ロールプレイング研修（仮想相談者との相談対応）、相談対応事例の共有と検証（相談対応事例研修：資料作成時は、個人情報の保護に注意すること。）</p>

D) 豊富な経験
<p>[考え方]豊富な経験に基づく相談対応は、早期の問題解決や相談者へのメリットをもたらす可能性が高い。しかし、経験に基づく相談員固有の特性が発揮されやすく、安定した相談品質とは逆に作用してしまうことがある。したがって、豊富な経験を有する相談員は、「安定した相談品質の提供」を目的とした相談対応が求められる場合はその意識を持つよう心がけるか、他の相談員のサポートに回るような相談体制を組む必要がある。</p> <p>[手 法]各種研修、相談実務</p>
E) 確実なヒアリング能力・調査能力、F) 的確な整理と仕分け
<p>[考え方]ヒアリング能力や調査能力と的確な整理・仕分け能力は、相談品質の安定化と高品質な相談対応のいずれにおいても重要な項目であるが、高いレベルでこれらの能力を達成し、維持し続けることは容易ではない。例えば、ヒアリングにおいて、相談員は、相談票に記載されている確認項目の全てを相談者から聞き取るのではなく、相談票から相談対応に必要な項目を抜粋して聞き取りをしたり、場合によっては相談票にない項目を相談者に確認したり、あるいは、相談員が相談への助言・回答するために必要な情報を相談者以外から収集したりする。これらの能力について、相談品質の安定化のための基準を定めることは難しい。そこで、これら項目において相談品質の安定化を目指す場合、複数の相談員による相談対応の見える化の徹底や、相談員により容易に情報収集、調査などを実施できるような環境の整備などが考えられる。</p> <p>[手 法]ロールプレイングやO J T研修、相談対応の見える化、相談対応事例の共有と検証</p>
G) 適切な助言や回答（選択肢の提示、メリット・デメリットの説明、支援先の紹介）
<p>[考え方] 相談を的確に整理・分析した後、問題解決に向けた助言や相談者の質問への回答などを行うことになる。助言・回答の適正性は相談品質を高めることに直結し、相談品質の安定化にあたっては、少なくとも誤った助言・回答で相談者をミスリードしないよう努める必要がある。</p> <p>[手 法] マニュアルによる学習、ロールプレイングやO J T研修、相談対応の見える化、相談対応事例の共有と検証</p>
H) 柔軟な問題解決支援（問題解決に至るための企画提案と事業連携）
<p>[考え方]G) の助言や回答と並行して問題解決に向けた企画提案等を行うことがある。ここでの柔軟な問題解決支援は、安定した相談品質と相反する可能性が高く、この部分は、相談品質の安定化と切り離して考えることが望ましい。</p> <p>[手 法] ロールプレイングやO J T研修、相談対応の見える化、相談対応事例の共有と検証</p>

これらの手法を実務で検証した結果、相談員が少人数の場合、ある一定のレベルの品質を保つことは可能だが、相談員の数が増えるに従い、品質を保つために必要な時間と労力が増すことが分かった。それと同時に、空き家相談のように専門性が求められる場合、「ある一定のレベル」をどのレベルに設定するかという問題が生じることも判明した。また、レベルの高低にかかわらず、相談員による差は必ず生じ、特に相談対応のフェーズ3、4になると、どの相談員も、最もレベルの高い相談員に頼る傾向が見られた。

図－５ 相談対応のフェーズ



以上を総合して、空き家相談に対して、問題解決支援に至るまで相談対応品質の安定化を保つことは容易でないとの結論に達し、問題解決支援までの一貫した相談対応を重視する本事業の相談対応では、相談対応品質の安定化を採用しないこととした。

ただし、相談員派遣等で相談対応の範囲を「フェーズ2まで」と限定する場合など、表3の課題等を参考にすることによって相談対応品質の安定化を採用することは可能である。

2) 空き家相談取次ぎネットワークの構築に対する取組

①事業説明、協力要請

令和元年9月5日、11月6日に阿倍野区役所を訪問して、市の担当者に空き家相談取次ぎネットワーク構築に関する事業説明と福祉団体や自治会への紹介を依頼した。また、西成区、阿倍野区、都島区の地域包括支援センターや社会福祉士会、各区役所、社会福祉協議会などを訪問し、事業説明機会の提供を依頼した。

②取次ぎネットワークの情報提供

次のように、各団体の集会で時間を割いてもらい、空き家相談取次ぎネットワークの情報提供を行った。

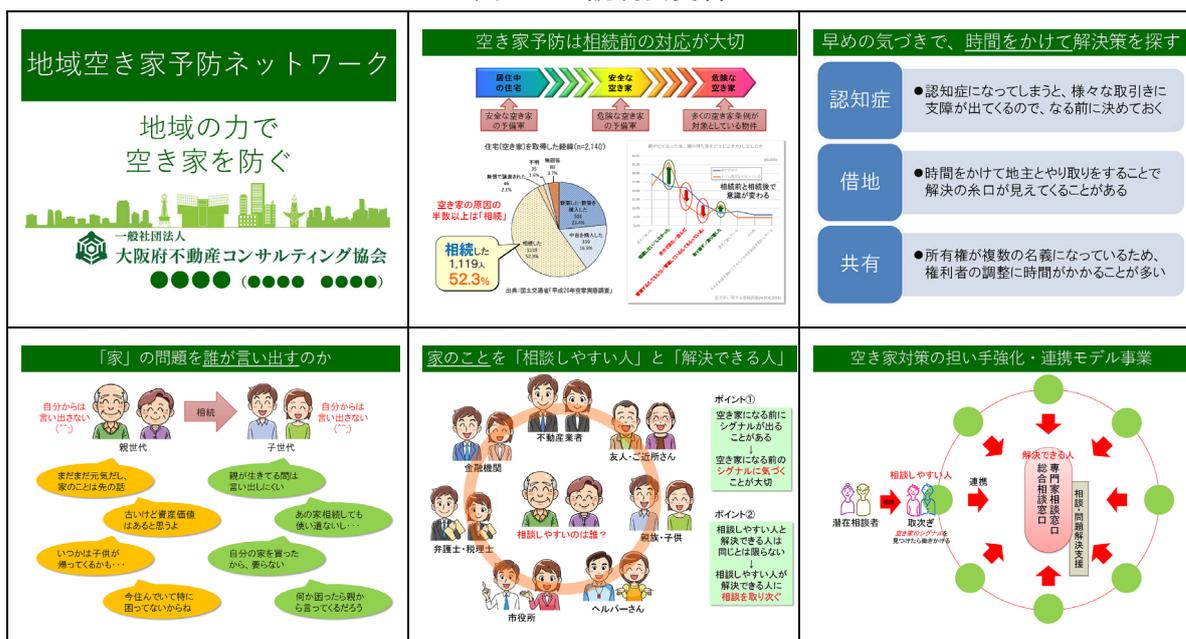
表－４ 情報提供

実施日	情報提供先
10月15日	阿倍野区社会福祉連絡会
10月15日	北区連合町会
12月20日	阿倍野区連合町会
1月29日	旭区連合町会
2月20日	都島区連合町会
2月20日	鶴見区連合町会
2月20日	城東区連合町会

写真－３ 説明会



図-6 説明会資料



③取次ぎ支援ツール

取次ぎネットワークの情報提供を基礎資料にし、取次ぎ支援ツール「地域空き家予ネットワーク」を作成し、配布した。

3) 連携の構築

①諸団体との連携拡大と新規開拓

空き家相談において、公益社団法人成年後見センター・リーガルサポートとの連携を模索したが、現在まで連携に至っていない。

②大阪市24区空き家相談窓口、大阪市立住まい情報センターとの連携

i) 空き家相談において、大阪市24区空き家相談窓口や大阪市都市計画局建築指導部との連携は、今年度も良好に維持できた。また、取次ぎネットワーク構築事業においては、阿倍野区、北区、都島区、城東区、鶴見区などから大きな協力を得ることができた。

ii) 大阪市立住まい情報センターとは、タイアップセミナー、出前相談を連携して実施しているほか、住まいの相談について紹介を受けた相談者からの相談も増えている。

③弁護士会、司法書士会との連携

i) 大阪弁護士会との連携により、大阪弁護士会の空き家無料電話相談の詳しい情報を得ることができた。相談の仕組みや利用方法を理解しておくことにより、弁護士に相談する適切なタイミングがわかり、相談対応の充実につなげることができた。

図一 大阪弁護士会空家無料電話相談の案内



大阪弁護士会
空家無料電話相談
ご案内

弁護士に聞いてみよう。
誰も住まなくなった、あの家のこと。

TEL 06-6364-5500

受付日時：平日月曜日～金曜日、午後1時～午後4時
担当窓口：大阪弁護士会委員会部司法課

- ◆ 大阪弁護士会の事務局にてお電話を受付した後、3営業日以内に担当弁護士から折り返しお電話があります。
- ◆ 1事案につき、お一人様1回、最大20分まで弁護士に無料で電話相談できます。
- ◆ 継続相談や弁護士に事件処理を依頼したい場合には、別途費用がかかります。

ii) 空き家相談に必要な相続人調査や相続登記等については、紹介する司法書士を確保することができたが、司法書士会との相談に関する情報提供、研究会の開催には至っていない。

④その他空き家の利活用に関わる専門事業者・諸団体との連携

インスペクションに関連して建築士会との連携が進んだ。

(3) 成果

1) 「大阪の空き家相談ホットライン」電話相談の手引き

電話相談員の増員を行うため、「『大阪の空き家相談ホットライン』電話相談の手引き」を作成し、既存の「空き家相談対応マニュアル」と合わせて電話相談員研修に使用した。

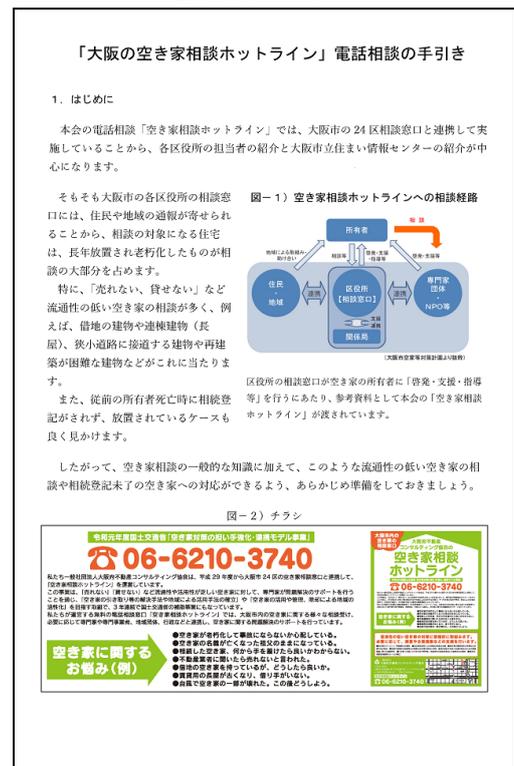
①「電話相談の手引き」の構成

- ・ 確認事項
- ・ 相談員の基礎知識
- ・ 転送電話の設定
- ・ 電話相談
- ・ 電話相談受付票
- ・ 大阪市の空き家対策
- ・ 大阪市24区空き家相談窓口一覧表
- ・ 大阪の住まい活性化フォーラム相談窓口一覧表
- ・ 大阪弁護士会空家無料電話相談チラシ
- ・ 借地権付建物に関する空き家相談対応
- ・ 大阪市の補助制度

②「電話相談の手引き」の特長

大阪市内の空き家に特化して作成したことから、地域の空き家の特性に対応できる基礎知識を盛り込んだ。

図一 電話相談の手引き



「大阪の空き家相談ホットライン」電話相談の手引き

1. はじめに

本会の電話相談「空き家相談ホットライン」では、大阪市の24区相談窓口と連携して実施していることから、各区役所の担当者の紹介と大阪市立住まい情報センターの紹介が中心になります。

そもそも大阪市の各区役所の相談窓口には、住民や地域の通報が寄せられることから、相談の対象になる住宅は、長年放置され老朽化したものが相談の大部分を占めます。

特に、「売れない、貸せない」など流通性の低い空き家の相談が多く、例えば、借地の建物や連棟建物（長屋）、狭小道路に接道する建物や再建築が困難な建物などがこれに当たります。

また、従前の所有者死亡時に相続登記がされず、放置されているケースもよく見かけます。

したがって、空き家相談の一般的な知識に加えて、このような流通性の低い空き家の相談や相続登記未了の空き家への対応ができるよう、あらかじめ準備をしておきましょう。

図一 空き家相談ホットラインへの相談経路

図二) チラシ

全国元法律士会主催「空き家相談のしずく化、地域モデル事業」
06-6210-3740
空き家相談ホットライン
06-6210-3740

空き家に関するお悩み(例)

- 空き家の名称が多岐にわたるため、名称が不明な場合があります。
- 相続・民法関係、借付手続等の法的な知識が不可欠です。
- 不動産関係の知識も必要です。
- 貸付関係の知識が不可欠です。
- 借地権付建物の知識が不可欠です。

2) 取次ぎ支援ツールの作成と配布

取次ぎ支援ツール「地域空き家予防ネットワーク」パンフレットを作成し、取次ぎ想定者となる都島区・城東区・鶴見区の自治会（地域連合町会）に10,000部を配布した。

図-9 取次ぎ支援ツール「地域空き家予防ネットワーク」パンフレット

4 地域の声かけが「空き家問題」を考えるきっかけになります。

「家のことを考えない」と分かっている、今は困っていないから、と先延ばしにして、地域で色々な人が声をかけることで気づき生まれ、家のことを専門家に相談するきっかけとなることがあります。また、専門家に相談した方がいいと周りが気づくこともあります。

家は個人の財産ですが、地域にとっても大事な資産。空き家が増えて地域の価値が下がってしまわないように、地域の方で空き家の発生を少しでも防ぎましょう！

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、問題解決のためのネットワークづくりに取り組んでいます。

電話相談で「住まいの相談・つなぐダイヤル」を設置しました。
「気づきのあった方」や「気づきを見つけた方」の相談は無料、地域で相談の輪を広げたい方々も、つなぐダイヤルをご利用ください。

住まいや空き家の電話相談や出前相談「気づきセミナー」のご依頼など

住まいの相談・つなぐダイヤル
06-6210-3740 または 06-6261-3340
平日 午前10時～午後4時

一般社団法人大阪府不動産コンサルティング協会 〒541-0052 大阪市中央区安土町1-4-11 エンパイビル3階
TEL 06-6261-3340 URL http://oreca.jp mail info@oreca.jp

令和元年年度 国土交通省補助事業「空き家対策の取組」強化・連携モデル事業

地域の力で 空き家を防ぐ

地域空き家予防ネットワーク

一般社団法人
大阪府不動産コンサルティング協会

家のごときは、時に手間と「時間」がかかります。早めに手を打つことで空き家にならずに済むことがあります。

1 空き家そのまま放置されるにはさまざまな要因があります。

認知症	借地	共有
様々な理由で認知症を発症し、家族が認知症のケアに専念できず、空き家として放置されていく場合があります。	地主との話し合いがうまくいかず、空き家として放置されていく場合があります。	近所や隣家の話し合いがうまくいかず、空き家として放置されていく場合があります。

2 相続は転換点です。

空き家になるきっかけが多いのが「相続」です。相続で初めて家のことを考え、なかなか解決策が見つからないまま空き家となり、困っている人も少なくありません。相続の前から家のことを話し合えば、空き家になって困ることが減ります。早めの取り組みが大切なのです。

住宅(空き家)を取得した経緯 (n=2,140)

相続	1,119人	52.3%
中古を購入した	359人	16.8%
新規した・新築を購入した	501人	23.4%
無償で譲渡された	46人	2.1%
不明	35人	1.6%
無償で	80人	3.7%

3 「家」の問題を誰が言い出すのか？それが問題なのです。

家のことについて問題意識がなかったり、話さなかつたと思っても言い出せなかつた…。家庭によって事情は様々ですが、誰かが言い出さなければ始まりません。そして、家の話を持ち出されたときに「今そんな話をしなくても」「家の話はしたくない」と言わないで、話し合いを受け入れることが大切です。家族のことを思うからこそ、あとで困らないように家の話をしましょう。

お互い自分からは言い出さない…

古いけど資産価値はあると思う

あの家を相続しても使い道ないし

誰か生きてるあいだは言い出しにくい

自分が買ったから買ってるだろう

自分家を買ったからいらぬ

いつか子どもが買ってくるかも

何があつたら買ってくるだろう

今もんでいて困ってないし

→ 相続 →

「地域空き家予防ネットワーク」パンフレットは、地域の団体への取り次ぎ支援の情報提供・説明会での配布資料をもとに作成したが、説明会を要せず「地域の人が手に取って見てわかる」内容にすることを心がけた。

3) 空き家相談

本事業期間中の空き家相談件数は、次のとおりであった。

表－5 空き家相談件数

月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	合計
件数	16件	25件	16件	11件	8件	8件	11件	95件

3. 評価と課題

1) 空き家相談・電話相談員の育成

『「大阪の空き家相談ホットライン」電話相談の手引き』を活用し、空き家相談員研修の実施とOJT研修も実施することで、4名の電話相談員と2名の事務職員が空き家相談ホットラインに対応し、面談対応や個別の問題解決サポートを担う者を含め、継続的に空き家相談を実施できる環境が整備できた。

一方、電話相談にあっては、一度の相談ではなく複数回の相談対応を行うことも必要になることから、電話相談員や事務職員間の情報の共有、データ管理などが課題となった。また、相談対応品質の安定化と相談員の対応能力のレベルアップに関しても、検証を繰り返しながら、最適な仕組みを構築していくことが課題となった。

2) 連携の構築

大阪市ならびに大阪市24区空き家相談窓口と大阪市立住まい情報センターとの協力のもと、空き家相談、セミナー&相談会の開催、地域への取次ぎネットワークの説明会などは、充実した取組みとなった。また、弁護士会、司法書士会をはじめ、専門事業者や諸団体との連携により、それぞれの空き家に対する取組内容も知ることができ、連携のタイミングなどの判断材料を蓄積することができた。

一方で、連携が有益だと想定していた団体との連携が進まなかったり、想定していたほど連携の有益性がなかったりしたケースもみられた。今後は連携先の精査や効果的な連携の形を模索しながら、空き家相談対応の質を高めていくことが課題となった。

3) 取次ぎネットワーク

さまざまなカテゴリーの団体等へアプローチすることで、各々の団体の取組や熱意、地域性など、これまでの関わり方では知ることのできなかつた取次ぎネットワークとしての可能性を感じることができた。また、取次ぎネットワーク関係は、既に大阪市24区の空き家相談窓口の約半数との間で実践できるようになった。今後、この取組みを継続していくことで、取次ぎネットワークの構築、そして地域の空き家予防に貢献できると確信している。

一方、取次ぎネットワークの取組は、その効果が表れるまで時間がかかることが予想される。本事業では、今回都島区、城東区、鶴見区の自治会（連合町会）を中心に、取次ぎ支援ツール「地域空き家予防ネットワーク」パンフレットを配布し、取次ぎ想定者からの問合せまではあったが、実際の空き家相談にまでは至っていない。また、今年度事業では、福祉関係先（地域包括支援セ

ンターや社会福祉協議会) へのアプローチが実を結んでおらず、今後の課題となった。

4. 今後の展開

空き家対策において、近年、予防の意義が大きく取り上げられるようになってきた。予防が空き家対策の重要な課題の一つであることは否定しないが、予防と目の前の空き家問題解決を一体的に取組む総合的な空き家対策が求められる。

その意味において、取次ネットワークの構築のような潜在的な空き家相談者を顕在化させることは重要な空き家対策の一つといえることから、今年度事業の継続と拡大について、次のように展開したいと考えている。

1) 相談体制の整備

電話相談「大阪の空き家相談ホットライン」を中心にした空き家相談体制を継続するとともに、相談対応時間を平日のみから土日祝対応にするなど、体制の拡大を検討する。また、電話相談員や受付担当者間の連絡、情報共有の機会を密にし、電話相談員やその他相談員に対する様々な研修等を通じて相談体制を拡充する。

2) 連携の拡大

既存の連携先との連携について、より効果的な連携方法や情報共有の仕方などについて再検討し、そこで得た結果からより良い連携の企画提案をし、レベルアップを図る。

また、今年度で連携が進まなかった団体のうち連携の有益性が見込める団体等に対してより積極的なアプローチをしていく。

3) 取次ネットワークの拡大

取次ぎネットワークの取組は途に就いたばかりであり、ネットワークの対象となる地域の拡大や団体種別の拡充が必要となる。また、想定する取次者に応じて、理解しやすく心に響く説明も重要なポイントになる。

引き続き空き家相談取次ネットワークの構築に取り組み、実践を重ねながらその検証等を通じて、より良い取次ネットワークの体制の構築とノウハウの蓄積を行っていききたい。

4) その他の取組

本年度の事業で得た「空き家相談ホットライン」や「空き家相談取り次ぎネットワーク」のノウハウは、空き家対策にこれらの取組の採用を検討する諸団体に提供するとともに、そこでの情報交換などを通じた対応能力の向上等により、空き家問題解決に寄与する。

■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	米田 淳		
連絡先	住所	〒541-0052	大阪府中央区安土町1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/		