

事業名称	城陽市における空き家相談体制の整備と相談員育成事業
事業主体名	公益社団法人 京都府宅地建物取引業協会
連携先	城陽市、京都府建築士会、京都司法書士会、京都土地家屋調査士会
対象地域	城陽市
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・4団体による協定の締結とワンストップ相談窓口を市に設置 ・空き家相談スキルアップ研修の実施と相談員の登録
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・「城陽市における空家等の対策に関する協定」の締結 ・空き家相談スキルアップ研修の実施（空き家研修テキストの作成） ・城陽市空き家相談員研修の実施と相談員の登録
成果の公表先	テキストは、京都宅建のホームページ（「京都宅建」で検索）にて公表 協定、相談員は、城陽市のホームページで公表

1. 事業の背景と目的

城陽市が実施した空き家等実態調査（H28）によると、市内には1,030戸の戸建て空き家があり、加えて、高齢者のみの世帯が急増して全世帯の3割を占めていることから、空き家予備軍も多いと言える。

空き家の8割以上は現状で、あるいは少し手を加えるだけで利活用できる状態にあるが、市が設置している空き家バンク制度の認知度は20%と低く、空き家所有者の40%が利活用のための情報やアドバイスを求めており、その内容は、不動産・建築・法律など様々な分野にわたっている。

市が平成30年6月に策定した「空家等対策計画」においても、空き家所有者の様々な不安や悩みの相談に対応できる仕組みづくりが課題とされている。

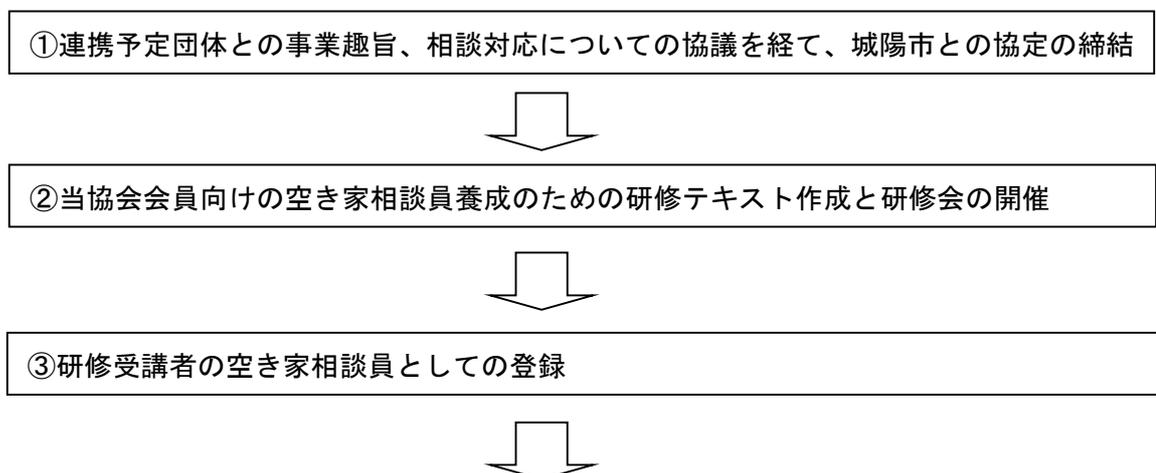
そこで当事業は、空き家所有者等からの多様な相談に対応する相談体制の構築とそれを支える相談員の育成を目的とし、城陽市及び建築士会等他団体と連携して取り組むものである。

2. 事業の内容

（1）事業の概要と手順

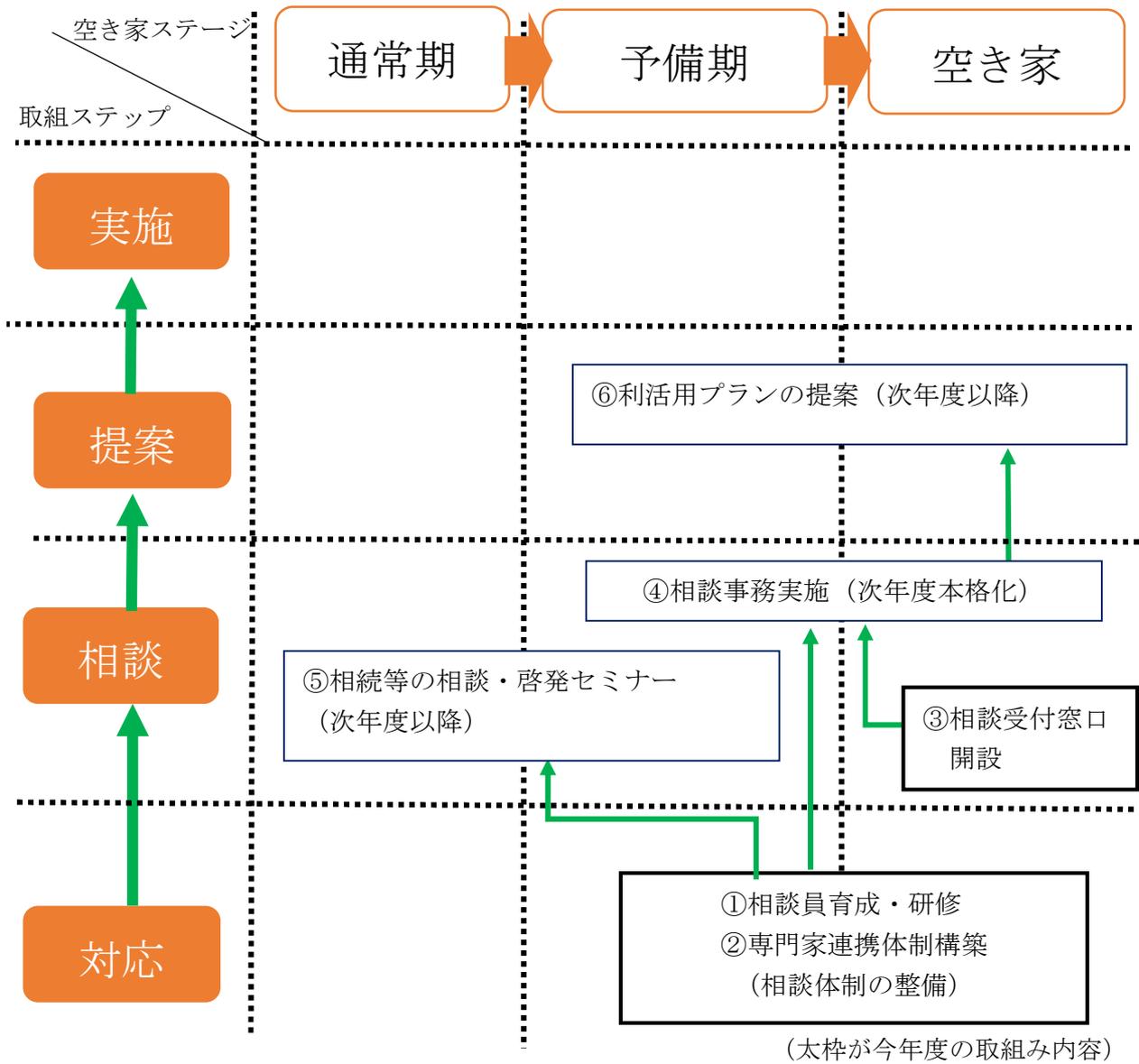
本事業での取り組みの、おおまかな流れは次のとおりである。

図1 取組み概要とフロー



④城陽市での相談窓口の設置と協力団体会議による運営ルールづくり

図2 空き家ステージと取組ステップでの位置付け



城陽市における空き家相談体制の整備と、それを支える空き家相談員の育成が、本年度の取組の柱であり、次年度から具体的な相談会の開催等の取り組みを進めるための基盤づくりを今年度の目標とした。

まず、城陽市と事業全体についての協議を行い、市が策定した「空家等対策計画」(平成30年6月)を实践する第一歩として、連携して取り組んでいくことを再確認した。

参考として、城陽市の「空家等対策計画」において施策の柱の1つとして掲げられている「実施体制構築」の部分抜粋し、図3に示した。

本事業での取り組みは、まさに城陽市が進めようとしていた施策に合致する内容であり、市の全面的な協力を得ることができた。

図3 城陽市空家等対策計画より 「実施体制構築」の取り組み



これを踏まえて、図1、2で示したフローにより、連携を予定する関係団体への事業趣旨の説明、相談対応等についての協議を進めた。京都府建築士会は空き家相談の実績を積んでおられ、京都司法書士会においては空き家相談員養成の取り組みに着手されたタイミングであったこと、京都土地家屋調査士会では所有者不明土地問題に取り組みられるところであり、いずれも積極的な協力が得られこととなった。

一方、空き家相談員の育成については、将来的には本協会全体としての相談員の育成を見据えつつ、モデルケースとして城陽市の相談員の登録に取り組むこととした。空き家相談員の研修内容

の検討、研修テキストの作成については、(一社) 全国空き家相談士協会関西支部の全面的な協力を得て進めることとなった。

事業全体の取組体制と役割分担をまとめると、表1のとおりである。

表1 取組体制と役割分担

取組内容	具体的な内容	担当者(組織名)	業務内容
① 相談員育成・研修	1 相談員育成方法、研修内容の検討	(公社) 京都府宅地建物取引業協会	・城陽市、他団体と協議し、相談員の育成方法を検討
		(一社) 全国空き家相談士協会関西支部	・相談員となるための研修内容について検討
	2 研修テキストの作成	(公社) 京都府宅地建物取引業協会	・研修テキストの内容協議、発行
		(一社) 全国空き家相談士協会関西支部	・研修テキストの内容検討、編集
	3 相談員研修会の開催	(公社) 京都府宅地建物取引業協会	・会員一般が対象の空き家相談に必要な基礎的知識を得るための研修会を開催
		(一社) 全国空き家相談士協会関西支部	・研修資料の作成、研修講師の派遣
		京都司法書士会	・研修資料の作成、研修講師の派遣
		城陽市	・研修資料の作成、研修講師の派遣
	4 相談員の登録	(公社) 京都府宅地建物取引業協会	・研修を受けた相談員を登録
		城陽市	(相談員リストをホームページで公開) *
② 相談体制の整備	1 各団体との協議・協定締結	城陽市	・専門家団体と協議し、相談体制などの協力協定を締結
	2 協力団体会議の運営	(公社) 京都府宅地建物取引業協会	・専門家団体間での情報交換、相談対応ルール、体制の充実などを検討
③ 相談受付窓口開設	1 相談窓口の開設	城陽市	・市役所に相談窓口を開設、各種相談の前捌きを行う
	2 広報活動	城陽市	(市のホームページで相談窓口を広報し、空き家所有者に案内書を送付)

		(公社) 京都府宅地建物 取引業協会	(空き家所有者への案内に同封 する空き家利活用パンフレッ トを作成)
④相談実 施	1 相談対応	各専門家団体	・市から依頼された相談案件への 対応と、経過報告

* () 内は、当初段階で予定していたが、次年度で取り組むこととなったもの

事業実施スケジュールは、表2に示すとおりである。本格的な取組みが秋以降となり、タイトなスケジュールとなった。

表2 事業実施スケジュール

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
対応準備	① 相談員の 育成	1 相談員育成方法検討	—	—	—	—			
		2 研修内容検討、研修テ キスト・資料作成				—	—		
		3 研修会開催						—	
		4 相談員の登録						—	
	② 専門家連 携・相談 体制の整 備	1 専門家団体との協議				—	—		
		2 相談体制検討	—	—			—		
		3 協定の締結						—	
		4 協力団体会議						—	
相談	③ 相談窓口 開設	1 相談受付窓口の開設						—	
		2 相談 HP の開設検討						—	
		3 広報 (所有者への DM) の検討						—	
	④ 相談実施	1 相談対応 (受付・前捌 き)						—	
		2 相談対応 (各専門家団 体)						—	

(2) 事業の取組詳細

① 城陽市と専門家団体との連携・協定締結

表3 協議・検討経過（協定）

日付	協議参加者	協議内容・結果
9 / 6	城陽市、京都宅建	事業フレーム、獲得目標、役割分担、スケジュールなどの確認、打合せ
9 / 10	協会地域活性委員会	モデル事業の説明、取組み内容、担当、スケジュールなどの確認、打合せ
10 / 25	協会地域活性役員会	協定内容、研修のあり方、相談員について打合せ
11 / 1	城陽市、京都宅建	相談員制度の概要、協定内容などの打合せ
11 / 30	城陽市、京都宅建	連携団体との調整事項、相談員研修の内容、相談員登録などについて打合せ
12 / 11	京都宅建、建築士会	モデル事業の概要説明、協力要請
12 / 12	城陽市、建築士会	事業趣旨説明、協定内容について打合せ
12 / 17	城陽市、土地家屋調査士会	事業趣旨説明、協定内容について打合せ
12 / 19	城陽市、京都宅建	協定内容の確認、相談員研修の日程調整、協力団体会議について
12 / 19	城陽市、司法書士会	事業趣旨説明、協定内容について打合せ
1 / 29	協定締結（司法書士会、建築士会、京都宅建）	城陽市と「空家等の対策に関する協定」を締結
2 / 5	同上（土地家屋調査士会）	同上

- ・空き家相談体制を構成する連携専門家団体は、当面、空き家相談事例の中でも関連頻度が高いと思われる分野に絞り、京都宅建、司法書士会、建築士会、司法書士会の4団体とした。運用状況を見て、必要に応じて拡大していくこととするもの。
- ・協定の内容については、「城陽市及び専門機関が相互に連携・協力して、市内の空家等が管理不全な状態とならないよう空家等の対策を進めるとともに、流通促進・利活用等の必要な施策を講じること」を目的とし、空き家等の所有者等からの相談内容に応じて各団体が対応する協力内容については、次のとおりとした。

宅 建 業 協 会：空き家等の売買等に関する相談への対応

建 築 士 会：空き家の状態や改修等に関する相談への対応

司 法 書 士 会：空き家の相続に係る法律及び登記に関する相談への対応

土地家屋調査士会：空き家等の不動産表示に関する登記及び敷地の境界確認に関する相談への対応

② 研修テキストの作成と研修会の開催

表4 協議・検討経過（研修）

日付	協議参加者	協議内容・結果
11 / 16	協会地域活性役員会	研修内容検討、（一社）空き家相談士協会への協力要請を決める
11 / 20	空き家相談士協会、京都宅建	研修趣旨説明、研修内容、研修テキスト作成委託内容打合せ、スケジュール確認

11/27	協会地域活性委員会	研修内容、研修会日程・会場検討 →基礎研修と相談員登録研修の2本立てとする
12/19	司法書士会、京都宅建	城陽市空き家相談員研修の趣旨説明、相続問題をテーマに講師派遣依頼
1/11	空き家相談士協会、京都宅建	研修会資料内容打合せ、研修テキスト構成確認、講師派遣依頼
1/11	城陽市空き家相談員の募集・研修会の案内、申込み受付（～2/7）	
1/15	空き家相談スキルアップ研修会（京都会場）の案内、申込み受付（～2/7）	
1/24	同上（福知山会場）の案内、申込み受付（～2/25）	
2/15	空き家相談スキルアップ研修会開催（京都会場：キャンパスプラザ京都）	
2/22	城陽市空き家相談員説明・研修会開催（城陽市：文化パーク城陽）	
2/25	空き家相談スキルアップ研修会開催（福知山会場：ル・クレア）	

テキスト：（一社）空き家相談士協会関西支部の協力により、空き家相談に携わる者が備えておくべき空き家に関する基礎的知識及び空き家相談の基本的事項等を取りまとめることとした。

研修会：当協会会員の空き家相談スキルの向上を図る基礎研修（スキルアップ研修）と、城陽市の空き家相談員への登録研修の2本立てとし、基礎研修は京都会場と北部会場で開催し、登録研修は第六支部会員（南部12市町村域）を対象に城陽市内で実施することとした。

講師：スキルアップ研修は、（一社）空き家相談士協会関西支部に依頼し、城陽市相談員説明・研修は、城陽市職員及び京都司法書士会に依頼することとした。

講演資料：パワーポイントを使って資料を作成いただき、プロジェクターで映写すること基本とし、原則同じ資料を印刷して配付した。パワーポイントを使わない場合は、レジュメを印刷することとした。

③ 城陽市空き家相談員登録

表5 協議・検討経過（相談員制度）

日付	協議参加者	協議内容・結果
11/5	協会第六支部執行部会	相談員の要件、役割などについて検討
12/6	協会第六支部執行部会	相談員研修の内容、日程・会場などについて検討
12/19	城陽市、京都宅建	相談員の要件、役割、募集時期などについて打合せ。講師派遣依頼
1/29	城陽市、京都宅建	登録事務、更新研修などについて打合せ

相談員の要件：ア 京都宅建第六支部の会員又は従業者（従業者登録されていること）で、宅地建物取引士であること

イ 空き家相談スキルアップ研修（京都会場又は福知山会場）並びに城陽市空き家相談員説明・研修の両方を受講していること

ウ 登録できるのは1事業者から1名とすること

エ 相談員としての資質向上のため、協会が指定する研修等を受講すること

相談員の役割：ア 市の相談窓口が受け付けた相談案件のうち、協会に対応依頼がある空き

家の利活用（賃貸、売買）等に関する相談への対応（輪番制）

イ 市等が開催する空き家相談会へ協会が派遣する相談員として相談対応（希望者を募集）

ウ 相談対応に当たっては、相談者に寄り添い適切な助言を行い、結果報告を行うこと

登録手続き等：ア 募集期間は平成 31 年 1 月 11 日から 2 月 7 日までとし、研修会の受講申込を兼ねる。

イ 提出書類等の詳細については、相談員説明・研修会（2/22）に説明する。

ウ 登録は、毎度更新とする。ただし、初年度登録は 2020 年 3 月末まで有効とし、2019 年度の新規募集は行わない。

エ 相談員リストを作成し、城陽市のホームページに掲載する予定

図 4 相談体制のイメージ

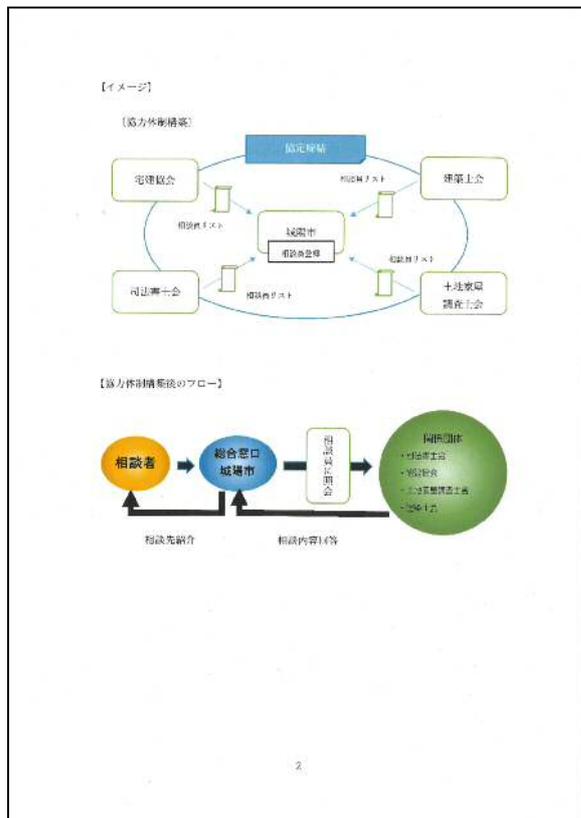


図 5 相談員募集の案内

平成 31 年 1 月 11 日

第六支部会員の皆様へ

(公任)京都府宅建建物取引業協会
社会貢献部部長・第六支部支部長

城陽市空き家相談員の募集・登録のお知らせ

本会は近く城陽市と「空き家等の対策に関する協定」を結び、改めて空き家相談等に関して協定していくこととしております。
つきましては、協定に基づき相談員(詳細は別紙)としてご協力いただける会員等を下記により募集しますので、奮ってご応募いただけますようお願いいたします。
(下記 3 の説明会で詳細をお知らせいたします後、応募を取り止めることも可能です。)

記

○「城陽市空き家相談員」の応募・登録条件(概要)

1. 京都府建第六支部の会員又は前業者で、年輩上であること。(1 事業者 1 名)
2. 空き家の利活用等に関する相談等に対し、相談員として相談者に寄り添い適切な助言を行い、結果を報告するとともに、更新更新の際は研修等を受講すること。
3. 下記(1)及び(2)の説明会・研修会(詳細は別紙)両方に出席すること。
 - (1) 研修会(全会員対象の空き家相談スキルアップ研修会)
 - 日時 平成 31 年 2 月 15 日(金) 午後 1 時 30 分～4 時(予定)
 - 会場 キャンパスプラザ京都 4 階 第 3 階会議室
 - 内容 空き家相談員の心得、相談対応の基礎、空き家の利活用 等
 - (2) 説明会(第六支部対象の空き家相談員説明会)
 - 日時 平成 31 年 2 月 22 日(金) 午後 2 時～3 時 30 分(予定)
 - 会場 文化パルク城陽 4 階 大会議室
 - 内容 城陽市の空き家対策、相談体制の概要、相談員について 等
4. 連絡用メールアドレスを登録すること。(各連絡はメールで行います)

○申込方法：下記に記入のうえ、平成 31 年 2 月 7 日(木) までに
FAX(075-413-2120)にて、お申し込みください。

上記 1 に該当し、2・4 を遵守するとともに、3 の説明会・研修会に出席することを誓約し、標記「空き家相談員」に応募します。

平成 31 年 月 日

商 号： 代表者氏名： _____

申請者氏名(代表者の場合省略)： 実務担当電話番号： _____

④ 相談窓口の設置と運営ルールづくり

表 6 協議・検討経過(相談窓口)

日付	協議参加者	協議内容・結果
1 / 29	城陽市、協定団体	相談対応の大枠について打合せ
2 / 15	城陽市、京都宅建	相談窓口の広報について打合せ
2 / 22	城陽市、京都宅建	当面の対応について協議

- ・相談窓口は、市民にとって日常的になじみがあり、信頼感がある城陽市役所に置くこととし、空き家対策に関係する 12 課を束ねる「都市整備部地域整備課」に窓口を一本化する。
- ・相談を受け付けた場合、地域整備課は相談内容を大まかに整理し、関係する部局に連絡する

とともに、連携する専門家団体に相談を振り分ける。いわゆる「相談のトリアージ」には経験が必要なため、相談趣旨が不明瞭な相談の場合は、必要以上に窓口で悩まずに、京都宅建又は司法書士会に引き継ぐこととする。

- ・協定の締結により一応の相談体制が整うが、運営ルールなどについて協定団体による「協力者会議」で検討協議を進めることとした。
- ・正式な制度発足の公表時期は4月以降とし、それまでに個別の相談があった場合には、各団体が従来のやり方で対応することとした。

(3) 成果

① 「城陽市における空家等の対策に関する協定」の締結

平成31年1月29日(火) 10:00～11:00、城陽市役所において協定調印式が開催され、協定書への署名が行われた。

出席者：城陽市長、(公社)京都府宅地建物取引業協会会長、同第六支部支部長、(一社)京都府建築士会副会長、京都司法書士会会長

なお、京都土地家屋調査士会との協定は、2月5日に締結された。

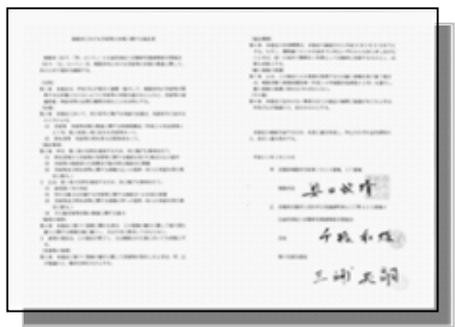
写真1 協定調印式



写真2 署名の様子



図6 協定書



② 研修テキストの作成と研修会の開催

1) 「空き家研修テキスト」

A4版、カラー、96ページ、7章立ての構成で、空き家相談に携わる者が備えておくべき空き家問題に関する基礎的知識、空き家相談の基本的事項などをまとめたもの。

当初、50ページ程度を想定していたが、今後の本協会での活用、空き家相談研修全体の研修内容、資料構成などを検討する過程で、内容を大幅に充実し、空き家の現状から相談員の心構え、利活用までを網羅した。

作成部数は、次年度以降の研修での活用も考慮し、500部とした。

章構成は次のとおり。

- I) 空き家の現状
- II) 国・地方自治体の取組
- III) 空き家に関する基礎知識
- IV) 空き家相談
- V) 空き家の予防
- VI) 空き家管理
- VII) 空き家の利活用等

図7 研修テキスト表紙



図8 研修テキストもくじ

目次	
第1章 空き家の現状	1
1-1. 空き家の定義と空き家率	1
1-2. 空き家とは	2
1-3. 空き家保有のリスクとコスト	5
1-4. 地域における空き家対策の意義	7
第2章 国・地方自治体の取組	9
2-1. 空き家対策の推進に関する特別措置法・基本指針など	9
2-2. 法定協議会と空き家対策計画	10
2-3. その他制度等	11
2-4. 空き家バンク	13
第3章 空き家に関する基礎知識	15
3-1. 空き家対策の推進に関する特別措置法	15
3-2. 所有者等（権利者）の調査、特定についての課題	19
3-3. 住まいの活用と権限に関する課題	19
3-4. 空き家の活用等の内容に関する権限の有無	20
3-5. 借入	22
3-6. 相続と相続放棄手続き	22
3-7. 不熟者の保有にかかる税金	29
3-8. 空き家の譲渡所得の3,000万円特別控除	31
3-9. 空き家の利活用	33
3-10. 空き家診断と空き家対策のフロー	34
第4章 空き家相談	37
4-1. 相談業務の概要	37
4-2. 空き家相談の窓口業務	38
4-3. 空き家相談の場面	39
4-4. 空き家相談のための基礎知識	43
4-5. 空き家相談士の使命	46
第5章 空き家の予防	49
5-1. 空き家予防の必要性とアプローチ	49
5-2. 紛争の未然防止	49
5-3. 歳の意向、子の意向の確認	50
5-4. 処分や利活用の準備	53
第6章 空き家管理	59
6-1. 空き家管理の必要性	59
6-2. 空き家管理のポイント	59
6-3. 空き家管理ビジネス	59
第7章 空き家の利活用等	73
7-1. 活用のための基礎知識	73
7-2. 空き家の売却	84
7-3. 空き家の除却	86
7-4. 空き家への投資	88

2) 空き家相談スキルアップ研修会の開催

○京都会場

日 時：平成31年2月15日（金）13：30～16：00

会 場：キャンパスプラザ京都 5階 第1講義室

研修内容：「空き家の現状とリスク」

講師 （一社）全国空き家相談士協会関西支部 理事 柳田 基浩 氏
「空き家相談・利活用と課題」

講師 （一社）全国空き家相談士協会 専務理事 井上 誠二 氏

参加者：本協会会員・従業者148、他団体1、行政職員1 計150人

配付資料：空き家研修テキスト、資料1「空き家の現状とリスク」、資料2「空き家相談・利活用と課題」

写真3 空き家相談スキルアップ研修（京都会場）



写真4 空き家相談スキルアップ研修（福知山会場）



3) 城陽市空き家相談員説明・研修会

日 時：平成31年2月22日（金）14：00～15：30

場 所：文化パーク城陽 4階 大会議室

研修内容：「城陽市における空き家対策、相談体制について」 講師 城陽市職員
 「空き家に係る相続問題 ～事例と対策～」

講師 京都司法書士会 内田 光人 氏

参加者：本協会第六支部会員・従業者 37人

（空き家相談スキルアップ研修を受講し、城陽市空き家相談員への登録希望者）

配付資料：資料1「城陽市における空家の現状及び取り組みについて」、資料2「空き家の活用と相続の問題」

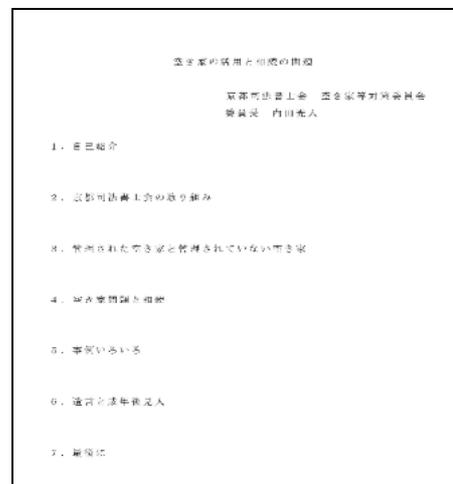
写真5 城陽市空き家相談員説明・研修会



図12 資料1より 城陽市空き家バンク補助金



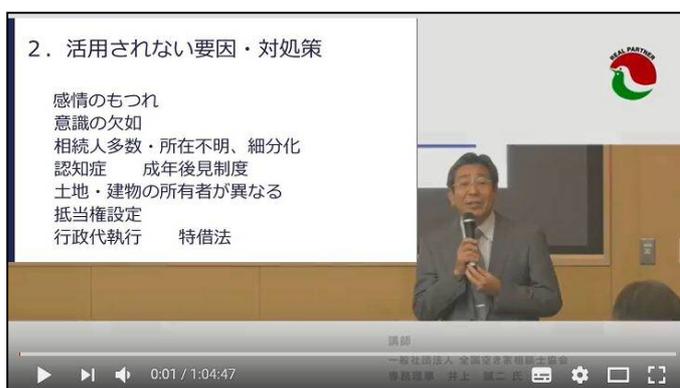
図13 資料2 表紙



4) 研修ビデオの作成

- ・研修を申し込んでいたが止むを得ない事情により受講できなかった者への対応、広く一般会員への研修機会の提供、あるいは、次年度以降の遠隔地会員などを対象としたWEB研修への対応などを想定し、「空き家相談スキルアップ研修」の京都会場において、研修状況をビデオ撮影した。
- ・視聴し易いよう、各講義内容を20分程度ずつに分割している。画面は、パワーポイント画像をメインとし、右下に講師による講演画像を配した。視聴者は、パワーポイント資料を見ながら講師の講演を聴くという形となる。
- ・当面は、会員専用ページで公開することとしている。
- ・「空き家の現状とリスク」
2分割：約45分
「空き家相談・利活用と課題」
4分割：約63分

図14 研修ビデオ画面 (YOU TUBE)



③ 城陽市空き家相談員の登録

- ・空き家相談基礎講座としての「スキルアップ研修」と、地域状況・制度の把握と特定テーマを深掘りする「城陽市空き家相談員説明・研修会」の両方を受講した37人のうち、登録要件を満たした29名から登録申請書を提出していただいた(2月28日現在)。
- ・相談員リストは、城陽市のホームページでの公開を予定

図15 空き家相談員登録申請書

城陽市空き家相談員登録申請書

平成31年 月 日

(公社) 京都府宅地建物取引業協会 様

住所：
氏名：

下記のとおり、城陽市空き家相談員の登録を申請します。

記

受講した研修会 (該当するものに○印)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空き家相談スキルアップ研修(京都会場) 2/15 ・ 空き家相談スキルアップ研修(福知山会場) 2/25 ・ 城陽市空き家相談員説明・研修 2/22
障 号	
会員コード	F -
氏 名	
代表者・従業者の別	<ul style="list-style-type: none"> ・ 代表者 ・ 従業者 <small>(どちらかに○印)</small>
宅建士番号	() 第 () 号
連絡先 Eメール(※)	
TEL	
FAX	

図16 誓約書及び承諾書

誓 約 書

私は、城陽市空き家相談員として登録するに当たり、次のとおり誓約いたします。

- 1 「城陽市における空家等の対策に関する協定」の趣旨に則り、相談者に寄り添い、誠意をもって相談業務を行うこと
- 2 今後も、必要とされる研修の受講など、相談員としての研鑽を怠らないこと

平成31年 月 日

商 号：
氏 名：

承 諾 書 (従業者の場合)

当事務所の従業者である上記の者が、城陽市空き家相談員として登録することを承諾します。

平成31年 月 日

商 号：
代表者：

④ 相談窓口の設置と運営ルール

- ・城陽市地域整備課を空き家相談の窓口として一本化することができた。
- ・市が受付した相談案件は、一定の整理をして関係する専門家団体に対応依頼される。
- ・当面、各団体の従来からの相談対応に委ね、運営ルールは継続検討していくこととなった。

3. 評価と課題

① 協定

- ・4団体との協定が成立し、一応の体制が整った。
- ・協定の内容については特段目新しいものではないが、各団体の組織事情、取組状況の差を乗り越えて、連携していく足固めができたことは大きな成果と言える。
- ・年内の締結予定が遅れたため、相談体制の整備に留まり、その他の施策の具体化が課題

② 研修会とテキスト

- ・各研修会で実施した研修内容（講義）に関するアンケートの結果は、表7 アンケート結果に示すとおり、概ね好評であった。
- ・研修の対象者は基本的に本協会員としており、他団体等には積極的な参加案内を行わなかったが、「空き家相談スキルアップ研修」に他団体から2名、行政から16名の参加があった。
- ・空き家相談研修のノウハウを概ね獲得できたので、今後の展開への予算確保が課題
- ・空き家相談に関係する基礎的知識を修得できる内容のテキストを作成することができた。
- ・研修状況を収録した研修ビデオを制作し、視聴しやすいように分割編集した。
- ・テキスト内容の適時更新と欠席者向けに撮影したビデオのWEB研修での活用が課題

表7 アンケート結果

	空き家相談スキルアップ研修（京都会場）		空き家相談スキルアップ研修（福知山会場）		城陽市空き家相談員説明・研修会	
満足	51	86	21	38	11	21
やや満足	35	(75%)	17	(73%)	10	(81%)
どちらでもない	19	(17%)	11	(21%)	4	(15%)
やや不満	6	9	2	3	0	1
不満	3	(8%)	1	(6%)	1	(4%)
回答数 計	114		52		26	
(受講者数)	(150人)		(69人)		(37人)	

③ 相談員の登録

- ・29名の登録があり、城陽市の空き家相談員としては十分な数の相談員を確保できた。
- ・相談員の制度設計の検討過程では、「ボランティアとビジネスの狭間でモチベーションをどう確保するか?」、「公平性を保つための情報公開のあり方」、「登録要件としてどの程度のハードルが適当か?」など、様々な意見があったが、一応のモデルができた。
- ・今回の城陽市での取り組みは、相談員の研修から登録までのモデル的ケーススタディであったが、今後は当協会全体の制度への脱皮が課題
- ・その際、既存の空き家バンク協力業者として登録されている者との役割分担について整理する必要がある。空き家相談員は専ら相談に対応する「宅建士」であり、人に着目しており、

空き家バンク協力業者は主としてマッチング後の契約業務などを担う事業者（会社）に着目している違いがあるが、重なる部分もあるため検討を要する。

- ・また、制度化に当たっての検討事項としては、空き家相談員の登録先をどうするかという点がある。今回は当協会への登録としたが、当該市町への登録とすることも十分に考えられる。
- ・さらに、継続的研修の実施が必要であり、知識だけではなく、接遇も含めたより良い対応や態度についても研修課題となってくる。
- ・各団体での研修に相互に講師派遣することや、各団体の空き家相談担当者同士が経験に基づき、空き家相談の課題等について意見交換するような企画も必要と思われる。

④ 相談窓口の設置と運営ルールづくり

- ・城陽市の総合窓口の設置に加えて、本協会としても相談員の登録により、一応の相談対応の態勢づくりができた。
- ・協定締結に向けての協議を通して、各団体にはそれぞれ相談対応のやり方があり、直ちに統一的なルール化や標準化は困難であることが判明したことから、各団体の事情を考慮しつつ、緩やかなルールづくりに取り組んでいくということで、足並みが揃った。
- ・各団体での経験等を情報交換する「協力団体会議」の定期的開催と運営ルールの具体協議が課題

4. 今後の展開

① 連携型協定の他市町への展開

- ・当協会と「空き家バンクの運営に関する協定」を締結している市町は、平成31年2月現在で8市町あるが、空き家対策全般にわたる複数団体連携型の協定については、今回の城陽市を加えて4市町となったところである。今後の動向としては、総合型、連携型の協定に移行していくのではないかと考えられる。
- ・どの市町の空き家バンクにおいても、移住希望者数に比べて登録物件数が不足しており、登録物件の確保が課題となっている。空き家所有者等に空き家の利活用に踏み切ってもらうためには、それぞれが抱える様々な不安や悩みに応える必要があり、相談体制づくりの第一歩として総合・連携型の協定が有効である。
- ・北部地域の市町においては、当協会との協定の事例は少なく、有志による僚力の基に市町が空き家バンクを運営している例が多い。今後、新規に取り組む市町に加えて、こうした市町にも本事業で得られた成果を紹介し、新たな協定の締結に繋げていきたい。

② 空き家相談員研修・登録の制度化

- ・今後の展開は3点あり、1つは(A) 城陽市空き家相談員に登録された者に対する更新研修（既存拡充）、2つ目は(B) 他の市町でも空き家相談員に登録する取組み（新規拡大）、最後は(C) 当協会全体としての制度化（協会認定）である。
- ・(A) については、連携団体からの講師派遣の協力も得ながら、個別のテーマを取り上げるとともに、地域性のある研修内容が考えられる。
- ・(B) については、上記①で述べたように市町に働きかけ、それぞれの空き家バンクの活用につながるよう、城陽市での例にならない取り組んでいくことになる。
- ・(C) については、城陽市での相談員制度がベースとなるものと考えられるが、例えば、京都市の制度として定着しており、当協会員から170名以上が登録している「京都市地域の空き家相談員」の取り扱いについても検討する必要がある。

- ・制度を維持していくための継続的な研修の実施には、予算の確保が不可欠であり、社会貢献委員会（地域活性）において検討していくこととしている。

③ 相談実務の実施と充実

- ・本格的な相談実務の実施は4月以降となり、市民への相談体制整備のお知らせも4月以降とされた。
- ・市民へのお知らせは、市のホームページ、広報誌への掲載、チラシの配付などによることとし、相談制度がスタートしたこと、制度の概要、窓口の案内、相談申込みの方法、相談内容に応じて対応する連携専門家団体の紹介などを内容として作成する。また、固定資産税の納付案内に同封することも検討する。
- ・次年度は、市及び協力団体が連携して空き家相談会の開催に取り組む予定であり、年間2回程度の開催を想定している。会場は城陽市内とし、事前申し込み制をとることで、相談内容の把握と対応準備を図りたいと考えている。
- ・一方、協力団体会議による運営ルールづくりについては、まず、各団体での相談対応の現状についての情報交換から始め、共通の課題などについて検討していくこととする。また、協力団体会議の定例化を目指し、年間4回程度の開催を提案していきたい。
- ・相談実務の本格化に向け、共通の相談内容報告書様式の作成など、できるところからルール作りに着手していく。

【研修ビデオ you tube の URL】

空き家の現状とリスク Part01	https://www.youtube.com/watch?v=zcqGKb-uKRg
空き家の現状とリスク Part02	https://www.youtube.com/watch?v=f37ZUUXZe7c
空き家相談・利活用と課題 Part01	https://www.youtube.com/watch?v=-Rpmu-WI90k
空き家相談・利活用と課題 Part02	https://www.youtube.com/watch?v=rOfn0gKkO00
空き家相談・利活用と課題 Part03	https://www.youtube.com/watch?v=msB45CuJ5Qo
空き家相談・利活用と課題 Part04	https://www.youtube.com/watch?v=tC1wKUda0Ow

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	昭和 39 年 7 月 10 日設立、平成 24 年 4 月 24 日公益社団法人認定		
代表者名	千振 和雄		
連絡先担当者名	岡本 哲夫		
連絡先	住所	〒602-0915	京都府京都市上京区中立売通新町西入三丁町 453-3
	電話	075-415-2121	
ホームページ	https://www.kyoto-takken.or.jp/		