

体制－５		空き家利活用等を支援する住宅総合マネジメントシステムの構築	
事業主体	社団法人かながわ住まい・まちづくり協会		
対象地域	神奈川県	<input type="checkbox"/> 過疎、豪雪、山村、離島等の条件不利地域 <input checked="" type="checkbox"/> 郊外住宅地 <input checked="" type="checkbox"/> 密集市街地・中心市街地	
事業概要	郊外住宅団地等を対象に、空き家の利活用や高齢者の住み替えに係る支援体制を、県、市町村、建築士会、宅地建物取引業協会、建設業協会等と連携して整備。		
効果計測指標	着手時点	完了時点	目標値（中長期）
神奈川県の空き家率（※）	10.5%	—	10.5%

※平成20年の住宅・土地統計調査によると、神奈川県の空き家率は10.5%である。

中長期の目標は、今後高齢化等により空き家の大幅な増加が見込まれるが、空き家率を現状のまま上げないことを目標としている。

## 1. 事業内容

### （1）事業の背景と目的

神奈川県では、住宅の空き家が急増し、特に横須賀三浦地区、県西地区では、空き家率が県平均を上回っている。こうした状況は、防犯・防災、景観などで地域社会の大きな問題となっている。また、高齢者だけで居住している住宅や、老朽化して十分な耐震性を有していない住宅も数多く存しており、これらの住宅が今後、空き家へと移行することが懸念される。そうした中、行政が進めている空き家対策は、所有者に適正管理を求める条例制定や田舎暮らしを推進する空き家バンクにすぎない。また、民間では、長期の空き家物件を扱うことは一般に敬遠されており、空き家に関する民間住宅市場は未成熟である。

そこで、行政と不動産業界・建設業界・NPOなどが協力して、空き家の利活用等を支援する「住宅総合マネジメントシステム」の構築に向けた検討をすることにより、空き家に関する民間住宅市場を開拓・活性化していくことを目的とした。

《参考》神奈川県全体

住宅総数：4,067,800戸 空き家数：428,600戸 空き家率：10.5%

横須賀市（横須賀三浦地域）

住宅総数：182,280戸 空き家数：22,190戸 空き家率：12.2%

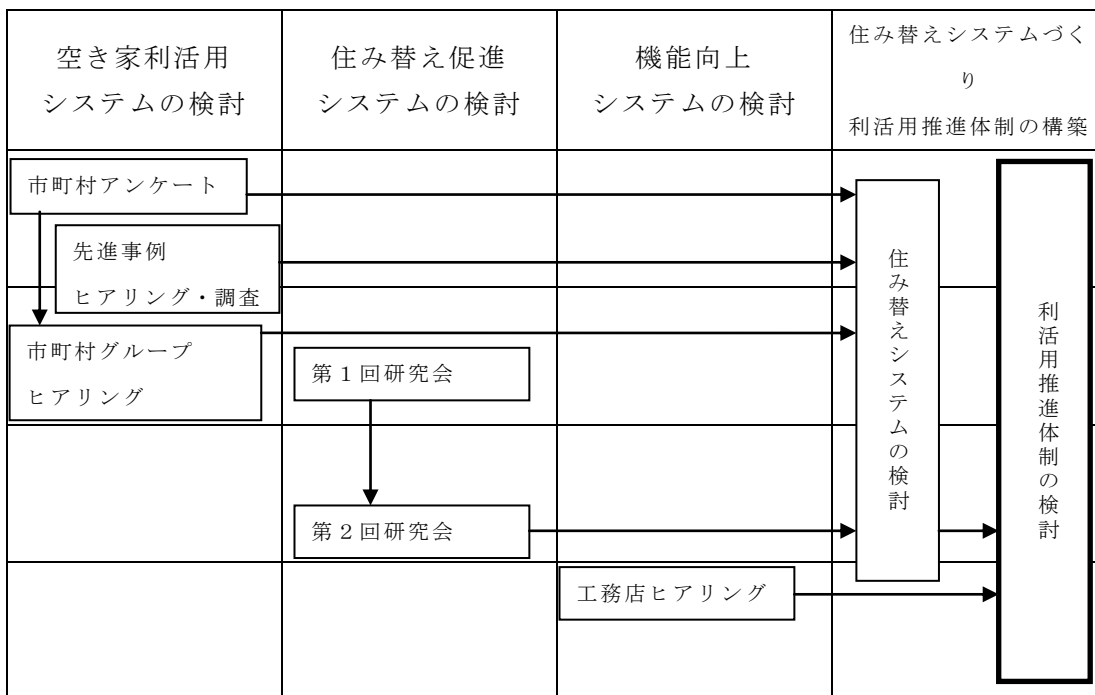
小田原市（県西地区）

住宅総数：84,420戸 空き家数：10,070戸：空き家率 11.9%

### （2）事業手順

限られた期間での調査検討であり、関係機関との調整に時間がかかった面もあったが、研究会やヒアリングでは、前向きで活発な意見が出され、今後の協力体制に期待が持てる結果となった。

□活動フロー



(3) 事業内容

本事業は、以下の3つのシステムを個別に検討した上で、行政と不動産業界・建設業界・空き家を活用して活動するNPOなどが連携して、高齢者等が所有する空き家の利活用等を総合的に支援するシステムの仕組みづくり及び空き家利活用の推進体制の構築を以下のとおり提案するものである。

1) 空き家利活用システムの検討

神奈川県在全市町村を対象に、空いていることによって、防犯・防災上、地域に悪影響を与えてしまうような物件をどの程度把握しているか、また空き家の利活用に関わる政策ニーズがどれくらいあるか等のアンケートを実施し、実態を把握するとともに、借り手情報のデータベース化のために、特定の地域（横須賀三浦地区・県西地区）を抽出し、空き家を利活用する自治会やNPO等にニーズ把握のヒアリング調査を行った。また、神奈川県居住支援協議会の団地ネットワーク等から抽出し、空き家利活用の先進的な取組をヒアリングし、維持管理や建物巡回の実施の有無やノウハウについて、調査・分析を行った。

①市町村向けアンケート

ア. アンケート期間

平成24年11月21日～12月3日

イ. アンケート送付先と回答結果

県内全市町村 住宅政策所管課33自治体（19市・13町・1村）に送付  
31自治体から回答

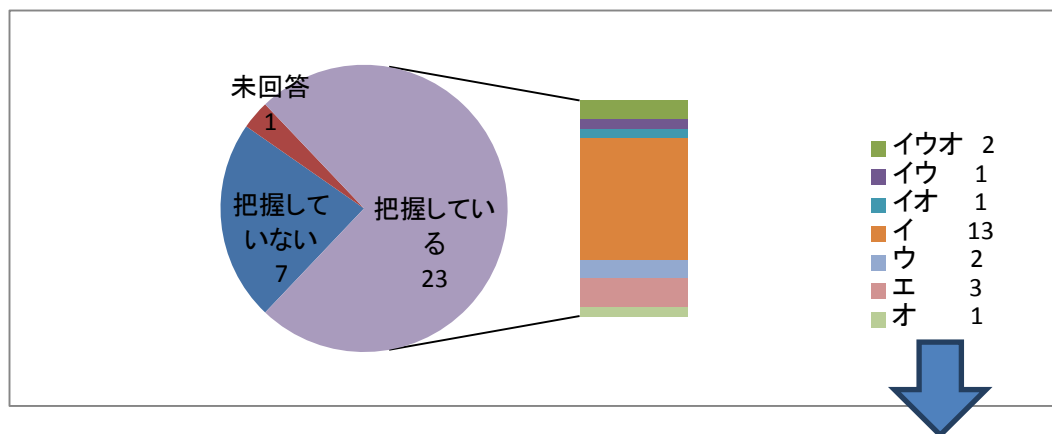
ウ. アンケート内容及び結果

問1 空き家対策を取り扱う部署があるか

ア ワンストップで取り扱う部署がある	4
イ 政策別に複数の部署がある (市街地開発整備の一環として都市計画課、防災施策の一環として消防局等)	13
ウ 担当部署はない	15

空き家問題は、市街地整備対策のみならず、防犯・防災、地域コミュニティ再生など、様々な問題が絡むため、担当部署を設けている県内自治体は少ない。ワンストップを取り扱う部署は生活安全課、まちづくり課、安全防災課等で、ワンストップ設けている自治体は、空き家対策に関する条例を設置している自治体である。

## 問2 空き家の数および実態を把握しているか



イ…住宅・土地統計調査等により、統計上の数値は把握している  
 ウ…火災予防条例による調査により、空き家の数及び実態を把握している  
 エ…独自の現地調査等により、空き家の数及び実態を把握している  
 オ…その他

把握している自治体は多いが、独自の現地調査で実態を把握している自治体は少ない。多くは既存の調査から数値のみを把握している程度である。空き家の定義も曖昧で、実態把握は難しく、自治体もその方法に苦慮していることが見受けられる。

市町村がワンストップ窓口を持っている事と実態把握や苦情相談受理数には関連性がみられない。

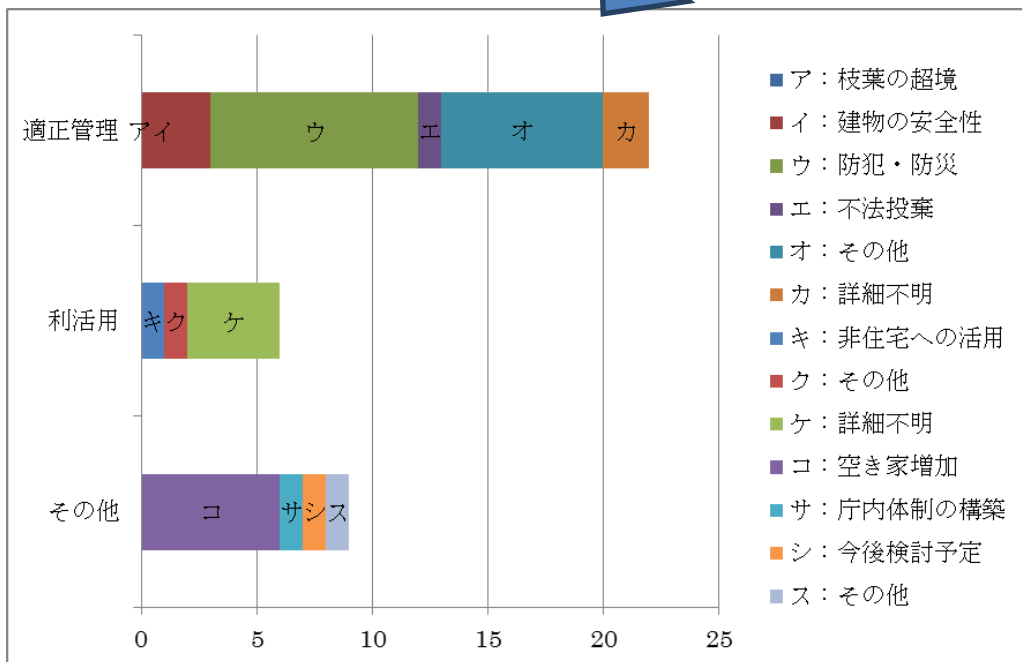
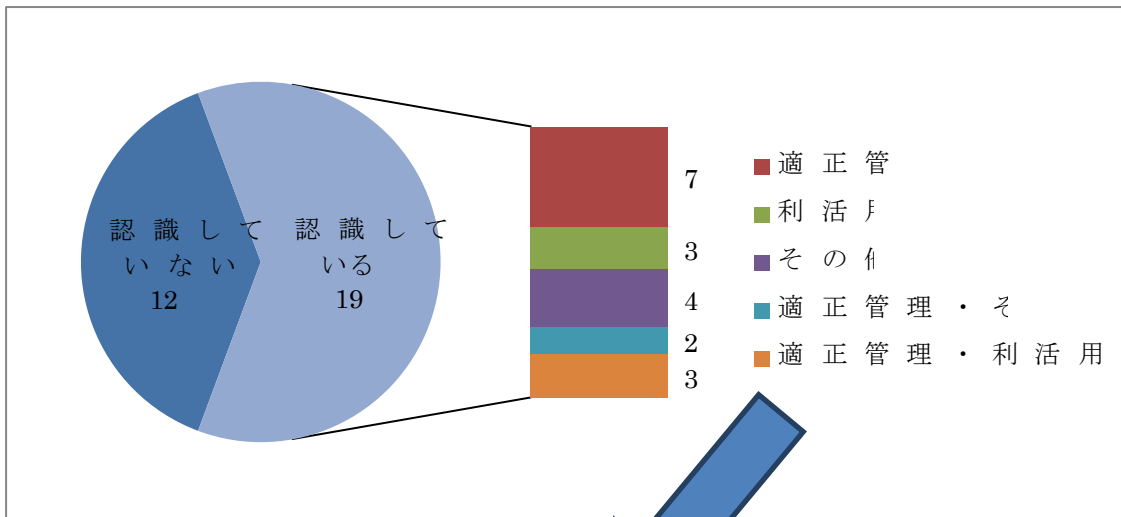
ワンストップ窓口を持つ4か所のうち3か所が「統計上の数値把握」程度の実体把握しかできていない。

## 問3 空き家に関して住民等から相談苦情を受理したことがあるか

ある	2	1
【内訳（複数回答可）】		
・ 枝葉の越境	1	6
・ 建物の安全性	1	1
・ 防犯、防災		9
・ 不法投棄		4
・ 利活用の相談		1
・ 利活用にかかる議員意見		1
ない		3
把握していない		7

## 問4 空き家対策を対処すべき課題と認識しているか

## 問5 対処すべき空き家対策に関する課題は？

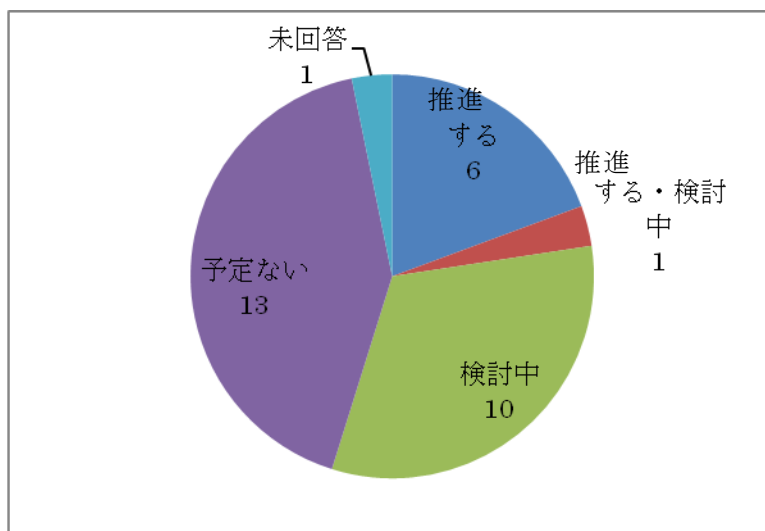


空き家に対処すべき課題と認識している自治体は6割で、課題としてあげられたものを「適正管理」、「利活用」、「その他」と分けた時、6割が「適正管理」に関する事である。「利活用」と「その他」は約3割である。苦情を受理した市町村のほとんどが空き家問題を対処すべき課題として認識している。

枝葉の超境に関しては苦情の割合が大きかったが、認識課題としての認識は0である。

その他の項目としてはコミュニティ崩壊の危険性等もあげられた。

問6 今後、空き家対策を推進していくか？



※「推進予定がない」の理由

推進予定がないと答えた数は、問3で「苦情を受理してない」、「把握してない」と答えた数と、問4で「対処すべき問題だと認識していない」と答えた数とほぼ同じであることから、住民からの苦情相談等を把握できていないために課題として認識されていないものと思われる

問7 主に推進する空き家対策は何か？

市町村内の実態把握	10
適正管理	10
利活用促進	10
発生させないための対策	8
その他	3

推進する必要性は感じているが、漠然としている様子。まずは実態把握を行い、住民に直接的に影響がある「適正管理」から推進する考えが多いように思われる。

空き家対策の間口は、「防犯、防災」や「定住」、「コミュニティ活性化」と幅が広いので、一元的に情報を集約し、複数の部署が連携して取り組む必要がある。

②市町村グループヒアリングの実施

神奈川県内で空き家率の高い地区で、①のアンケート結果を鑑み、空き家対策について窓口を設けたり、空き家バンク等の取組みを実施している自治体が多い横須賀三浦地区と県西地区を対象に、アンケート結果では見えない実態や取組み事例、認識している課題などをヒアリングした。開催概要は以下のとおり。

ア. 実施日時及び会場

横須賀三浦地区 : 日時 平成24年12月17日(月) 10:00~12:00  
 会場 横須賀三浦地区県政総合センター

県西地区 : 日時 平成24年12月17日(月) 14:30~16:30  
 会場 県西地区県政総合センター

イ. ヒアリング参加者

横須賀三浦地区 : 横須賀市、鎌倉市、逗子市、三浦市

県西地区 : 小田原市、南足柄市、大磯町、二宮町、大井町、松田町、山北町、開成町、真鶴町

## ウ. 主な内容

### ○現状と課題について

#### 横須賀三浦地区

- ・空き家にはセカンドハウス、別荘なども含まれるので、ここで取り上げる「空き家」がどれくらいあるかの実態把握は難しい。
- ・空き家所有者の情報がほしい。個人情報という壁にぶつかり、相続手続きなどでも、時間と労力がかかりすぎてしまう。
- ・税制面の課題もある。更地だと固定資産税が高くなるので、所有者もあえて取り壊さずに残しているケースがあるようだ。適正課税をしながら、空き家を増やさない方法が必要だと思われる。
- ・崩れそうな家があっても担当がどこかわからない。道路におちれば、道路担当、火災がおきたら、消防担当など、行政の縦割りの課題がある。

#### 県西地区

- ・実態把握は、歩きながら情報を聞き、平成 21 年から始めて、262 件（アパートの空き家）が見つかった。利活用、防犯・防災危険減少、定住人口増加という視点で対策を立てている。
- ・実体は把握できていない。したがって、計画も立てられない。
- ・空き家所有者の中には、「お墓があるからいずれ戻ってくる」、「親戚がたまに集まるから」、「荷物があるから」と、空き家があっても利用させてくれないケースがある。
- ・住宅統計調査を分析し、ある程度の地域を割り出す事は可能だろうか既存データを活用できる方法があったらほしい。

### ○現在取り組んでいる空き家対策について

#### 横須賀三浦地区

- ・谷戸上部の空き家を大学生のシェアハウスとして活用するモデル事業を実施している。家賃を安くし、そのかわり地域高齢者を支援する仕組み。また、高齢者の住み替えを促進させている。
- ・実態を把握できないと具体的な対策を取ることも難しい。

#### 県西地区

- ・不動産団体と町で協定を結び、空き家があったら、不動産店から連絡が来るようになっている。その際、空き家の所有者とコンタクトをとり、ホームページに載せている。今後、空き家に入居希望者を 2~3 日、長くは 1 か月くらいショートステイをさせ、アンケートを取ろうと思っている。旅館空き部屋が出ているので、それも利活用している。旅館業者からにも協力してもらいショートステイを広めたい。
- ・空き家バンクの実績は、ホームページに 262 件のうち、2 割ほどの物件を掲載している。移住してくる方は、定年退職したケースがほとんどで、子育て世代は少ない。
- ・空き家ツアーなどもやっているが、一つの自治体だけだと物件が少ない。隣接地域と一緒に企画したい。

### ◎まとめ

横須賀三浦地区で見られるように、近隣の自治体でも、空き家対策については、温度差がある。

県西地区については、空き家対策としての問題意識は低い、『定住』、『地域活性化』と言う点では問題意識を持っており、視点を変えれば、空き家対策に繋がるという意識を行政自体が持つことが重要であると感じた。

問題意識の差はあるにしても、2地区共通の課題として、実態把握の難しさが挙げられている。物件所有者の“空き家”に対する意識も様々であることも分かり、データや統計だけでは把握しきれない、足で調べるデータこそが、空き家対策の基礎となるだろう。

また、金銭面の支援、ソフト面の支援のみならず、法制面（相続、建築確認等）の規制緩和（または規制）についても、検討が必要である。

### ③空き家の活用に係る先進的取組み団体へのヒアリング

空き家所有者には、空き家を地域の自治会やNPO等に住宅以外の目的で賃貸することに対して、不特定多数の人の出入りや、夜間の防犯・防災を心配し、抵抗を感じている人も多いようである。また、地域で活動したくても活用可能な場所を探すのに苦慮している団体もあるようである。そこで、既に地域の空き家を活用して福祉サービスの提供や生活支援を行っているNPO法人や空き家を地域のコミュニティ再生の場所として活用しているNPO法人等に、活用可能な空き家の探し方や契約方法などをヒアリング、既存資料による調査を行った。

#### ア. 調査先

県内において、地域で福祉サービスの提供や生活支援を行うために、地域に存在する空き家を事務所として活用し、事業を行っているNPO法人や、空き家を地域のコミュニティ再生の場所として活用しているNPO法人等5団体

#### イ. 調査方法

電話、訪問により、以下の点に絞り込んでヒアリングを実施した。

#### ウ. 概要

##### ○活用可能な空き家探しのきっかけ

空き家を利活用して拠点にしている場合は、空き家を自分達で探し出し、貸主と直接交渉するケースや、貸主から物件を提供すると話をもってくるケースがほとんどである。中には、利用者が所有する物件を提供したケースもあった。

また、意識のある地元の不動産店と連携を取り、積極的に貸主を説得し、福祉施設や活動の拠点として貸し出すようにする所もある。

貸主には、サービス利用者や福祉施設に関心がある方で、子供のいない高齢者が多い。契約方法は賃貸借契約がほとんどで、購入、実費（固定資産税や火災保険料など）のみ払う無償貸出とか、死亡後に活動機関に寄贈する等のケースもあった。

##### ○空き家探しに苦労した点、課題

貸主は「健全なファミリーに貸したい」という意向が多く、住宅以外の用途で貸すことに抵抗があるようだ。

中には、マンションの1室を団体に購入し、活動拠点にしているグループもあったが、管理組合との関係で、居住用資産を事業目的で使用することについて、管理規約との適合性をどう図っていくかが課題として挙げられた。

##### ○空き家探しに工夫した点

これまでの団体の地域貢献活動などで、地域との信頼関係を積み、自治会等への認知

度を得ていたことが拠点探しに役立っているようだ。

他 NPO 団体の物件探しの手伝い、不動産屋を紹介する等して、空き住宅の利活用を広めようとしている。

### ◎まとめ

既に空き家を活用して活動している団体は、これまでの活動を通して地域に認知された上で、“あの団体なら貸しても良い”という基盤を作っている印象を受けた。これから地域で活動するために空き家を探す団体には、探しやすい仕組みを作らなければならない。

また、貸主側に対しても、居住用以外の用途で賃貸するケースも選択肢の一つに入れてもらえるよう、空き家等を活用して活動している団体の活動事例などを積極的に PR していく必要があると思われる。

## 2) 住み替え促進システムの検討

不動産関係団体や NPO 等呼びかけ、研究会を構成し、広い戸建住宅に高齢者単身または夫婦で生活している状況等の mismatch 住宅を主な対象として、J T I のマイホーム借上げ制度等を活用した住み替え事例や、県内外の先進的取組み事例のヒアリング、分析等を通じて高齢者がニーズにあった高齢者向け住宅等への住み替えが実現できるよう、不動産事業者を含めた地域の企業や NPO と連携を図り、住み替え先の斡旋と元住宅の利活用が一括して提案できるような仕組みを検討した。その際、ハード面の情報提供だけでなく、転居に係る引越し支援や転居後（入居後）の生活支援も行う仕組み等、入居前から入居後の総合的な支援体制も視野に入れて検討した。

### ①研究会開催日時及び会場

第 1 回：平成 24 年 12 月 19 日（水） 10：00～

神奈川県建設会館 411 会議室

第 2 回：平成 25 年 1 月 31 日（木） 14：00～

神奈川県建設会館 411 会議室

### ②メンバー

中古住宅市場を担う、県内の不動産団体及び地域において先進的に住み替え等に関して窓口を設けている自治体と民間企業をメンバーとした。

区分	メンバー	特徴（選定理由）
不動産関係者	社団法人 神奈川県宅地建物取引業協会	県内の不動産関係者を統括する 3 団体
	社団法人 全日本不動産協会神奈川県本部	
	公益財団法人 日本賃貸住宅管理協会神奈川県支部	
民間事業者	東京急行電鉄株式会社 都市開発事業本部 コンサルティング部	沿線において、「住まいとくらしのコンシェルジュ」を開設し、リフォーム、住み替え等の相談のみならず、暮らし全般の相談まで、事業パートナーの協力を得ながら、幅広く対応している。



行政	神奈川県 県土整備局 建築住宅部住宅計画課	神奈川県の住宅政策を担っている部署。
	横浜市 建築局住宅部住宅計画課	横浜市高齢者住み替え促進事業として、高齢者が現在の住まいを定期借家で資産活用して高優賃等へ住み替えを促進する仕組みを作っている。
	横須賀市 都市部都市計画課	いわゆる“谷戸”と言われる地域において、階段上に住む高齢者を平坦な地域への住み替え促進等のモデル事業を実施している。

### ③研究会検討結果

2回にわたる研究会の結果、『窓口の一元化』、『高齢者の負担軽減』、『事業者協議の仕組みづくり』が住み替え支援において必要との共通認識があった。これを踏まえて、以下のとおり研究会における提案内容がまとめられた。

#### 提案内容：シームレスな高齢者等の住み替え支援

#### ～（仮称）高齢者等住まいの総合相談支援センター“ワンストップ”～

ここでは、加齢による身体状況の変化やそれに伴う住み替えへの不安を解消し、安心して居住継続できる住まいの確保を目的として（仮称）高齢者等住まいの総合相談支援センター“ワンストップ”（以下、「ワンストップ」とする。）を提案する。

この提案は、住み替えを希望する高齢者等への転居先相談、現在の住み替えへの居住継続不安を抱えている高齢者等、ケアの専門家や医療ソーシャルワーカー等による介護予防や重度化させない観点から示唆のある世帯等、民間事業者が対象にできない高齢者等に対し、リフォーム、有料老人ホームへの住み替え、或いは現状の住み替えのままで新たな地域福祉サービスを利用するという選択も含め、総合的に住み替えに関する相談対応できるワンストップ型の総合相談窓口を構想するものである。

本センターの「基本的な考え方」（基本方針）は、次のとおりである。

#### ア. 住み替えに関するあらゆる相談に、元住宅の利活用を含め一元的に対応する。

今の住み替えに対する漠とした不安、リフォームしたい、住み替えてもう少し身軽な住み替えに転居したい、介護度が上っても住み続けられる住み替えを探したい、持病と仲良く暮らせる住み替えを探したい等々、高齢者等の住み替えのニーズは多様である。

公的賃貸住宅のあっせんや紹介、限られた施設や老人ホームの紹介だけでは終わらない多様なニーズの全てに、相談者が満足して帰路につくことのできるよう、高齢者等の住み替えに関するあらゆる相談に専門家が対応する総合窓口とする。

多分野に渡る複数の専門家と会する相談の場合であっても、相談内容が解決するまで担当相談者が付き添う等、一元的に相談に向き合う窓口とする。

#### ○想定される相談後の対応策

選択決定するのは相談者自身である。しかし、一般的には自己決定できるための情報入手だけでも情報提供先が複数以上に渡り、一元的に入手することが難しい。

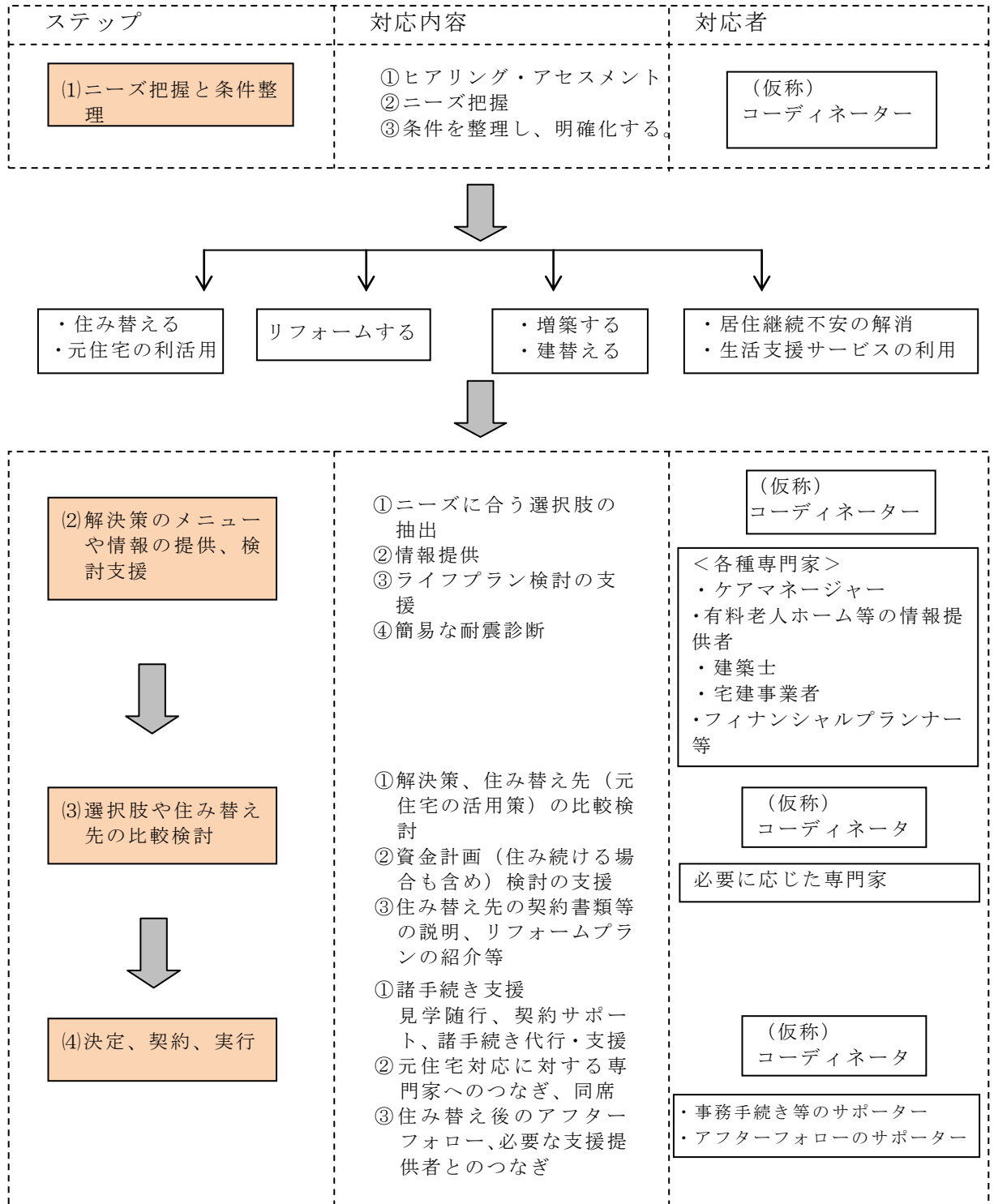
「ワンストップ」は、ニーズ把握のアセスメント、一元的な選択メニューの入手、専門家からのアドバイスを得て、（仮称）コーディネーターと共に、ライフプランに

合ったメニュー策を比較検討し、解決策を導く。

<相談対応メニュー（想定）>

- ・ 住み替える 転居先：有料老人ホーム／公営住宅／公的賃貸住宅／民間一般賃貸住宅／サービス付き高齢者向け住宅／福祉施設 等
- ・ 転居後の現住居：賃貸化／売却／そのまま
- ・ リフォームする
- ・ 建替える、増築する
- ・ 現状のままで変更なし。現状の住まいで福祉サービスを受ける。

○想定される相談の基本的なステップ



○一元的に対応するための事業者組織を創設（将来的に）する。

「ワンストップ」は、中立的な立場でありながらも、具体的に問題や不安が解決されなければならない。そのためには、(仮称)コーディネーター(相談対応者)の他に、必要に応じて各分野の専門家の同席、専門家からの提案・検討支援が不可欠である。

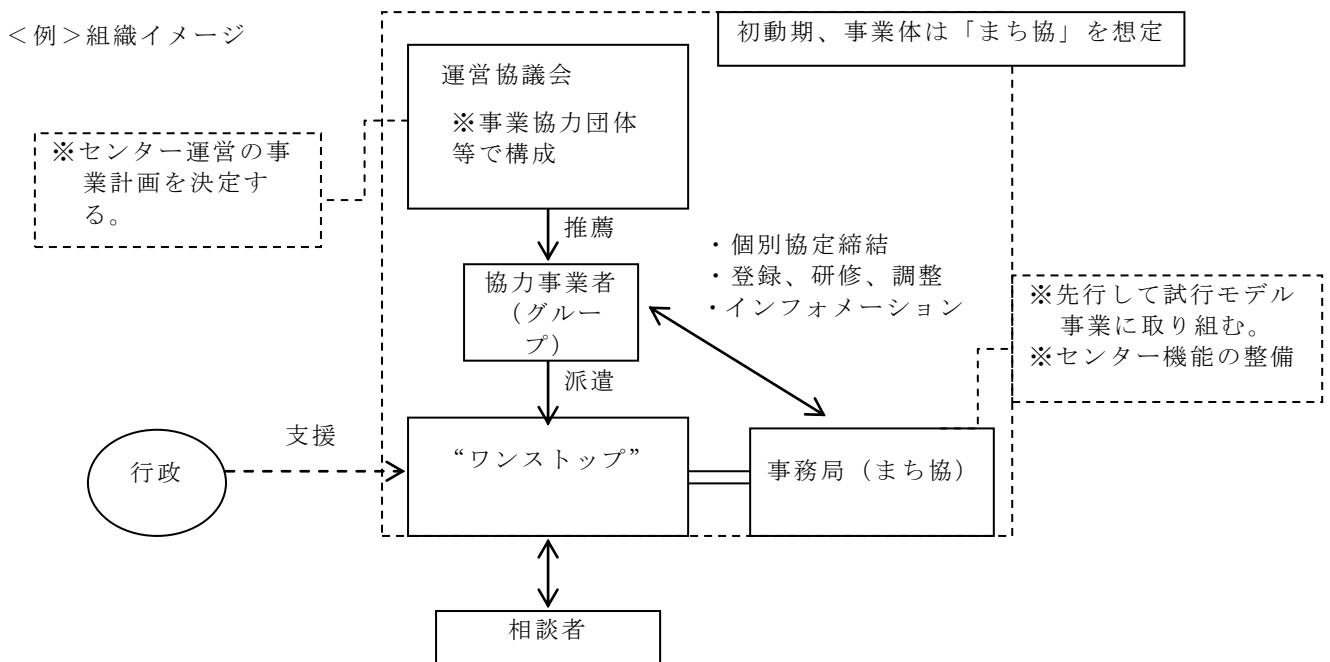
専門家は、「ワンストップ」の運営に責任を持つ「運営協議会」(事業者組織)を構成する各団体からの推薦及び個別協定を締結した協力事業者から派遣する。

事業者組織には3つの側面がある。①専門家としてのアドバイス ②空き家を活用する需要層・事業者のネットワークによるユーザーバンクづくり(住まいとしての利用:郊外の新しい住まい手、事業での利用:福祉事業者、コミュニティビジネスなど) ③連携する事業者はユーザーに信頼される“お墨付き”を得ることができる。

○「ワンストップ」を運営する組織のあり方

事業経営の継続性、事業開始当初からの体制整備は困難が想定されることから、当面、「まち協」(或いは居住支援協議会)の公益事業の一環(事業の一部)として試行する。

将来的には例えばNPO法人、一般社団法人等の法人格を持つ「運営協議会」等、専らワンストップ運営事業に責任を持つ事業体を関連団体等で創設する。



○必要な支援組織・連携先（連携内容）

相談内容	対応可能な専門組織（一例）
住み替え先の情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村（公営住宅、福祉施設等）</li> <li>・かながわ住まい・まちづくり協会（サ付住宅）</li> <li>・神奈川県宅地建物取引業協会</li> <li>・全日本不動産協会神奈川県本部</li> <li>・日本賃貸住宅管理協会神奈川県支部</li> <li>・移住・住み替え支援機構</li> <li>・全国有料老人ホーム協会</li> </ul>
資金計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フィナンシャルプランナー協会神奈川県支部</li> <li>・神奈川県税理士会</li> <li>・住宅金融支援機構</li> <li>・移住・住み替え支援機構</li> </ul>
元住宅の利活用団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のNPO法人</li> <li>・自治会、町内会</li> </ul>
売買仲介	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神奈川県宅地建物取引業協会</li> <li>・全日本不動産協会神奈川県本部</li> <li>・日本賃貸住宅管理協会神奈川県支部</li> </ul>
賃貸仲介	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神奈川県宅地建物取引業協会</li> <li>・全日本不動産協会神奈川県本部</li> <li>・日本賃貸住宅管理協会神奈川県支部</li> </ul>
住まいの管理、保証	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神奈川県宅地建物取引業協会</li> <li>・全日本不動産協会神奈川県本部</li> <li>・日本賃貸住宅管理協会神奈川県支部</li> <li>・日本ホームインスペクターズ協会</li> </ul>
リフォーム、増改築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工務店サポートセンター、地域の工務店</li> <li>・かながわ住まい・まちづくり協会</li> <li>・神奈川県建築士会</li> <li>・神奈川県建築士事務所協会</li> </ul>
医療・介護サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村（高齢福祉、障害福祉、介護保険窓口等）</li> <li>・県及び市町村社会福祉協議会</li> <li>・地域包括支援センター</li> </ul>
生活支援サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村（高齢福祉、障害福祉、介護保険窓口等）</li> <li>・県及び市町村社会福祉協議会</li> <li>・地域包括支援センター</li> <li>・地域で活動しているNPO法人</li> </ul>

イ. 地域包括支援センターとの強い連携のもとに運営する。

高齢者等の住まいは、何らかのケアサービスが配慮・付加されることが不可避であることから、「ワンストップ」は、地域ケアシステムのネットワークを支える連携組織として設置する。

日常生活圏域ごとに1か所設置されている地域包括支援センターを中心とする、地

域のケアネットワークから浮上してくる個別ニーズや先取りニーズにも応えられるセンターとする。

#### ○「ワンストップ」の立地・配置

「ワンストップ」のセンター機能は事務局に整備するが、地域の拠点となる総合相談窓口は、市区町村に1か所設置する。

高齢者等が来訪しやすい、交通の便の良い立地で、馴染みのある施設に併設し、センター機能を活用しながら定期的に相談会を開催する。

例えば、駅・ショッピングセンター・市立病院等に併設、役所や出張所等。高齢者等自らの相談だけでなく、地域の高齢者ニーズや個別の状況に精通しているケアの専門家、或いは高齢者世帯等から相談を受けた介護の専門家等も利用しやすい窓口とする。

#### ○定期巡回・出前相談会の開催

明確な「相談」にならない声を相談会に誘導できる機会を、きめ細かく設定する。

- ・拠点となる総合相談窓口とは別に、自治会館／集会所等の地域の拠点、地区社協の事務所、スーパーの空きスペース等、地域の身近な場所で定期的に巡回相談会を開催する。
- ・「定期巡回」と並行して、連絡により「随時開催」する相談会を実施する。
- ・地域の小さな高齢者の集まりでPRすると同時に、出前的に相談会を実施する。明確な「相談」にならないケースも、身近な集まりで紹介してもらうことで話題づくりのきっかけとなり、雑談の中から「相談会に行ってみようか」という気持ちが出てくる、或いは併設した「相談会」スペースを覗いてみる、ということも考えられる。
- ・ケアマネジャーの集まりでPRすると同時に、抱えているケース等の間接的な相談を、出前的に実施する。

#### ○広報、PR活動

利用しやすい身近な相談先として認知してもらえるような広報活動が重要である。

- ・高齢者等の身近なキーパーソンである町内会役員等が、個人的な対応が出来難い場合に「相談してみたら？」と声かけしてもらえる存在になる。
- ・相談してみようと思いたくなるような案内パンフレットを作成し、高齢者等が立ち寄りやすい場所、病院・医院、マーケット、サロン等が定期的に開催される拠点等に置いてもらう。
- ・高齢者に身近な存在であるケアマネジャー、民生委員、町内会役員等には、地域情報を流してもらうと同時に、広報を依頼する。
- ・ポータルサイトの立ち上げ。

#### ウ. 高齢者の負担軽減

相談結果を実現するための諸手続き・行動を支援し、現住宅の利活用の提案・検討等、高齢者の負担軽減を図る仕組みを、「ワンストップ」の機能の一つとする。

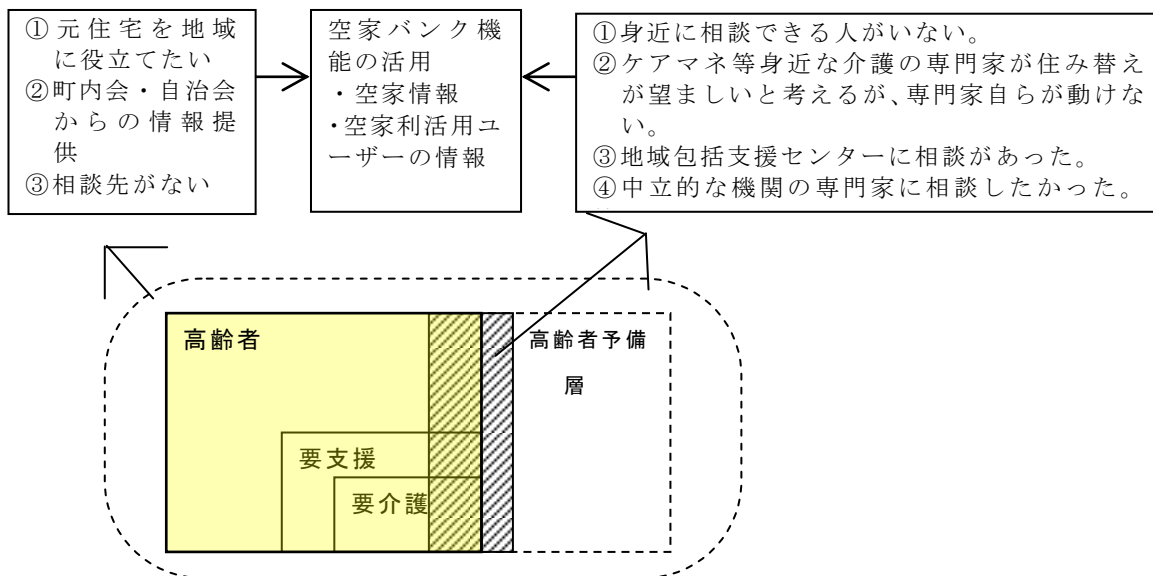
- ・相談が解決・終了するまでの間、同一のコーディネーターが相談対応する。
- ・地域のボランティア活動を担うNPO法人等との連携による諸手続き等の代行
- ・見学等への付き添い支援
- ・引っ越し、清掃等、NPO法人等地域の生活支援サービス事業者と連携して支援する。

- ・ 住み替えやリフォーム等、相談結果後のアフターフォロー
- ・ 空き家利活用に関するフィナンシャルプランニング、アドバイス

## エ. 利活用できる空家・空室を地域資源として活用する。

地域資産として有効活用できる元住宅等は、所有者の求めに応じて空家・空室バンクに情報をストックし、別途情報収集している地域活動やサービス拠点等のニーズのある市民事業者等とのマッチングを行う。必要に応じて、利活用が可能な住宅の構造・設備等を備えているか、改修等の必要性を判断する適切なインスペクション事業者等との連携により利活用をすすめる。

### <主な利用対象者層>



## 3) 機能向上システムの検討

空き家を利用者のニーズに合わせて提供できるように、建築事業者から情報収集し、利用者が安心できるリフォーム業者の情報提供の仕組みの検討やリフォーム費用の目安を示すなど、安心して空き家の機能向上が図れるシステムを建築事業者からヒアリングを行い、検討を行った。

### ア. 関係者ヒアリング日時及び会場

平成25年2月13日 11:00～ 山田建設（横浜市戸塚区）

### イ. ヒアリング対象者

一般社団法人工務店サポートセンター神奈川（JBN神奈川）理事、会員の方々

### ウ. ヒアリング概要

#### ○現状について

- ・ 原状空いている住宅はほとんど新耐震基準を満たしていない。利活用するためには、耐震補強費用がかなりかかる。
- ・ 持ち主が住める状態だと主張しても、市場に出すためには、改修しなければならないケースが多い。
- ・ 利活用を希望しても、その前に改修費用が負担となり、その費用回収の見込みが立たずに諦めてしまう人も多いのが現状。
- ・ 借り手の要望を事前に把握することで、改修の目的が明確になり、貸し手は効率的費用負担することができる。

- ・借り手の情報を予め把握できるよう、空き家を利活用する方々の情報バンクは有効である。

#### ○リフォームについて

- ・住宅以外の用途（例：カフェ、福祉事業所等）へのリフォームは法律的な制約が多く困難では？
- ・耐震改修実施の有無に関しては契約時に重要事項説明でその旨を説明し納得してもらえば法律的に問題はないが、公的な機関がそれを推奨することはいかなものか？

#### ○リフォーム費用の目安を示すことについて

- ・改修は物件の使い方、新たな入居者の生活の仕方によって、千差万別なので、スタンダードな見積もりを出すことはむずかしい。
- ・居住用に賃貸するということなら、設備等の見積基準（例：ユニットバスへの改修、システムキッチンの導入等）ならある程度の見積もりは可能である。
- ・本事業の対象となる住宅は、築年数が古い物件が多いことが想定される。こうした住宅は、改修工事を実施して初めて、構造材の傷み具合（シロアリ、湿気による土台等の腐食など）が分かるケースが多いので、スタンダードな基準を出すことは難しい。
- ・利活用する物件の賃料が決まれば、活用する側の要望とその費用に合わせた改修メニューを提案することはできる（費用対効果）。

#### ○工務店バンクについて

空き家のリフォームをしたいという工務店を集めて、お客さんから選ばれるようなシステムはどうだろうか

- ・臨機応変な対応ができるように、工事現場から近い工務店が担当する方がいい。
- ・空き家のリフォームの方が住みながらの工事よりはやりやすいので、興味を持つ工務店も多いと思う。
- ・リストアップする工務店は、闇雲に登録するより何かしらの検定が必要だろう。
- ・不動産取引も関連するので、不動産店の立場と建築施工（工務店）の立場の間に立つ機関があれば、改修から仲介の流れがスムーズになるのではないかと？

#### ◎まとめ

空き家利活用するためには、市場に乗せるまでに、耐震改修を含めた構造に係る補強をしなければならないケースが多い。改修費用がネックで市場に乗らないケースをどのように流通させるかが、今後の課題だろう。その際、地域を熟知している地元の不動産店や工務店を巻き込んで課題解決を図っていきたい。

どのように活用するかは、住み手または利用者の生活様式や要望（活用団体であれば活動内容）によって千差万別なので、予め利用者の情報を集約することは、住宅を改修する立場にとって、有効かつ効率的であることが分かった。

また、リフォーム費用の目安については、リフォームの場合は新築と異なり、工事をしていく中で発生する工事も考えられることから、活用方法に合わせた目安費用の提示は、それが一人歩きすることが懸念されることから、提示方法を十分検討する必要がある。逆に、空き家の家賃に応じて、どのくらいの規模までリフォームができるかという提示の方がやりやすいとの声もいただいた。

リフォーム費用の提示方法については、ある程度、空き家所有者と空き家利用者及び改修事業者が“顔の見える関係”を築くことが前提になるのではないかと感じた。

以上から、改修事業者のグループ化は必要であり、そのグループについては、今回ヒアリングを実施した工務店サポートセンターのほかに、建築士事務所協会会員、かながわ住まい・まちづくり協会に登録されている施工業者など、既存の組織があるので、こうした機能を活かして、効率的に専門組織を構築していきたい。

## 2. 成果

### ～神奈川県における空き家利活用等を支援する住宅総合マネジメントシステムの提案～

1. (3)の検討結果を踏まえて、行政と不動産業界・建設業界・空き家を活用して活動するNPOなどが連携して、高齢者等が所有する空き家の利活用等を総合的に支援するシステムの仕組みづくり及び推進体制の構築を以下のとおり提案するものである。

#### (1) 課題の整理

##### 1) 市町村アンケート、その他ヒアリングから

“空き家対策”は、住宅政策のみならず、防犯・防災対策や観光や定住対策、コミュニティ再生といった地域活性化対策など、幅が広い分である。そのため、市町村においても、一括して対応する窓口を設置しにくい課題がある。また、“空き家”所有者の認識も様々なため、対策を取るべき空き家とそうでない空き家の線引きが難しい面も見受けられる。

一方、貸主への対応として、空き家の利活用方法に、居住目的以外に利活用できるという情報を提供し、既に活動の拠点として空き家を活用しながら地域で活動しているグループの具体的な取り組みなどを紹介しながら選択肢を広げていく必要がある。

##### 2) 住み替え研究会から

市町村窓口でも、窓口を統一できない課題があったように、住み替えしたい高齢者にとっても、どこに何を相談したら良いかの確かな情報がない、という課題が挙げられる。また、住み替えには、不動産取引や資産活用といった手続きだけでなく、住み替え先の選択、住み替え後の生活支援など、他分野の情報収集が必要になることから、他職種協働の仕組みを検討する必要がある。

さらに、高齢者にとって、住み替えの決断や住み替え後の諸手続きは大変な労力が強いられるので、サポートする機能も必要である。

##### 3) 機能向上システムの検討（施工事業者からのヒアリングから）

空き家利活用のために、資産価値の向上等を図るため、住宅改修もセットにして検討する必要がある。しかし、利活用するためのリフォームは、どのような活用をするか、次の住まい手がどのような生活様式かによって様々なので、上記②の他職種協働の仕組みの中に、建築施工業者の役割を位置付ける必要がある。

#### (2) 課題解決の方策

- ・窓口の一元化と他職種協働による専門情報の集約
  - ・初回相談からアフターフォローまで、一貫して対応。行政の窓口へも付き添う。
  - ・空き家の情報だけでなく、空き家を活用したいグループの情報もストックする。
- ⇒ 情報一元化窓口、総合相談窓口【かながわ住まいの総合相談センター（仮称。以下、「センター」という）】の設置



### (3) コンセプト

#### 1) 地域密着

神奈川県をはじめ、市町村の協力と支援をいただきながら、地域の独自性を踏まえたいきめ細かい相談体制を構築する。

#### 2) 情報収集・情報発信の一元化

空き家の問題は、防犯・防災、高齢化、地域活性化等と幅が広く、一括して取り扱う窓口がない。専門組織を構成し、どのような相談の切り口でも対応できるような体制を整える。

#### 3) 相談からアフターフォローまで一貫対応

専門窓口の紹介だけでは、従来の相談窓口と変わらない。センターの特徴として、“コーディネーター”が初回相談からアフターフォローまで、相談者に寄り添って問題を一つ一つ解決していく方法をとる。

#### 4) 空き家の所有者、利用者双方の支援

地域で活動しているNPO等の団体は、活動拠点探しに苦労している実態もある。そこで、「空き家バンク」で見られるように、空き家の活用を図りたい人向けに空き家の情報を発信するだけでなく、「空き家利用者バンク」も創設し、民間市場で流通するには難しい物件の所有者に対して、活用を希望する方々の情報を提供する。

### (4) センターの機能

#### 1) 高齢者住み替え支援

高齢者等住まいの総合相談支援センター“ワンストップ”構想（p.13～18）のとおり。

#### 2) 地域活動グループの支援

地域で活動したいが、拠点が見つからない、拠点の探し方が分からない、というグループを登録し、3)で集めた情報を提供して活動拠点を提供する。また、既に空き家を拠点に活動しているグループとの情報交換会等を行う。

#### 3) 空き家所有者の支援

民間市場では借り手が見つかりにくい物件について、居住用としての活用ではなく、地域活動グループの活動拠点として、2)で収集した情報を提供して空き家流通と地域の活性化を図る。

#### 4) 空き家入居希望者の支援

住まいを探している個人に対して、市町村窓口と連携し、地域の特徴や行政の制度の案内、窓口の付添等を行う。

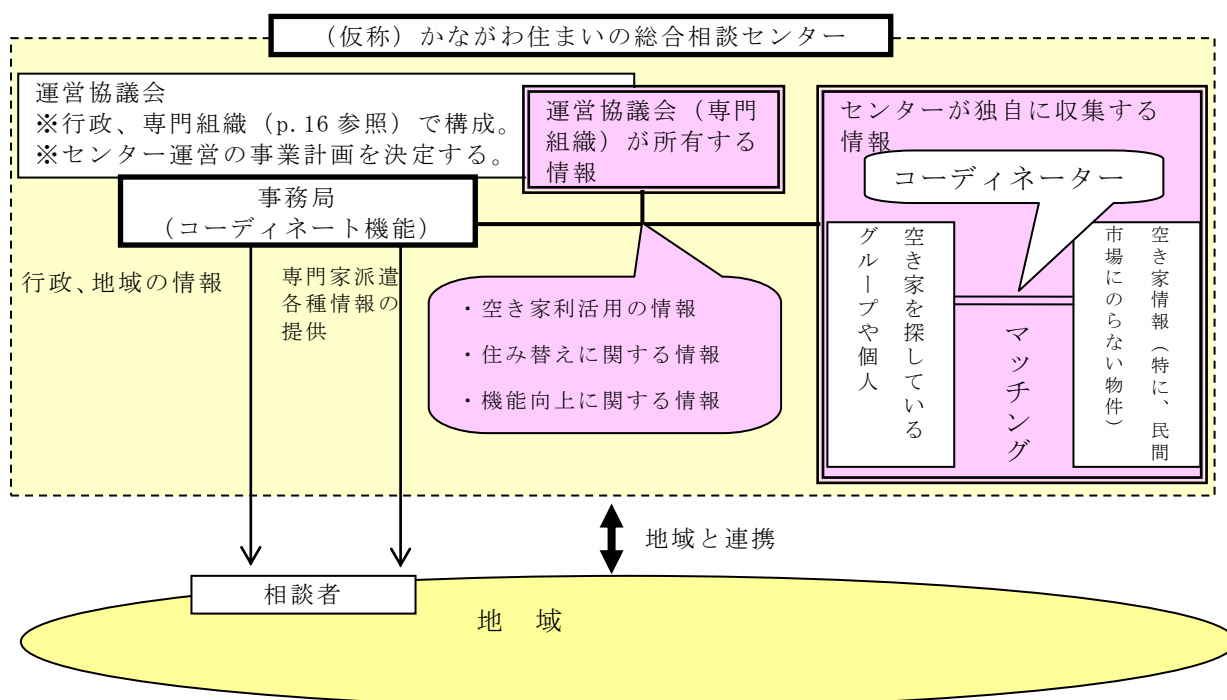
#### 5) リフォーム事業者情報の提供

空き家の資産価値を高めるためにリフォームをして賃貸する場合や、空き家を利活用する際に、使いやすいようにリフォームする場合に、建築事業者の情報を提供することで、利活用者の支援を行う。

### (5) センターのイメージ

関連する機関が協議会組織を構成し、中立的な立場である公益法人が事務局となり、コーディネーター役を担う。

- 1) 事務局 …… 社団法人かながわ住まい・まちづくり協会
- 2) コーディネーター …… 初回相談からアフターフォローまで一貫して担当する相談者と専門組織等をつなぎ、相談者と一緒に問題解決する役割
- 3) 運営協議会
  - 行政窓口 …… センターとの窓口となる部署の統一
  - 専門組織 …… p. 16 の表のとおり
- 4) センターが独自に収集する情報
  - 空き家の活用を希望している地域活動団体の情報
  - 空き家の活用を希望している個人の情報
- 5) センター機能のイメージ



### (6) 想定される相談内容

- ・ 持家を処分して賃貸住宅へ入居または継続入居。
- ・ 持家をリフォームして第三者に貸して、本人は賃貸住宅へ入居。
- ・ 活動拠点を探している団体が空き家を探す。
- ・ 住まいを探している世帯へ住み替え情報を提供。 等

### (7) 情報提供方法

- ・ コーディネーターが初回相談からアフターフォローまで付き添うことが原則
- ・ 相談者によって臨機応変に対応
  - 高齢者 ⇒ 住み替え研究会提案“ワンストップ”のイメージ
  - 高齢者以外、空き家を活用したいグループ等 ⇒ ポータルサイトを作成して情報提供または、住宅情報誌等を発行して情報提供

### 3. 事後評価

本調査を通じて、防犯・防災、高齢化、地域の活性化、不動産流通の活性化など、空き家対策の多様性を改めて感じている。市町村においても、問題が多岐に渡ることから、窓口の統一化は難しく、問題意識の差が出ている実態も把握できた。こうした現状から、行政をフォローする窓口として、本調査で提案するセンターの設立は必要となる。

幸い、研究会に参加した専門組織も、今後増えるであろう空き家対策については、前向きな姿勢で検討しており、今後のセンター設立にも積極的に参加してもらえる手ごたえを感じている。

また、神奈川県においては、事務局機能の担い手として、既に社団法人かながわ住まい・まちづくり協会が、市町村や不動産関係団体と良好な関係を築きながら「住まい探し相談事業」を実施していることから、効率的に役割を発揮できるものと考えている。

### 4. 今後の課題

今回の調査・検討は基本的なあり方・考え方をまとめた基本構想であり、実現するためには、いくつか高いハードルを越えなくてはならない。当面、下記の事項を含めた事業計画書の策定が次のステップと考えられる。

- ・基本的な考え方を実現できる「運営協議会」組織の形はどうあるべきか、事業体をつくりあげていくための具体的なステップ、組織体制、運営方法、財政基盤等の検討。  
特に、協力事業者から専門家派遣で相談対応する場合の、協力事業者との役割分担、スムーズな派遣を実現するための体制の構築が重要である。
- ・相談結果の選択は相談者であるが、センターの責任範囲はどこまでなのか。協力事業者の協力によりいくつかの提案等がされたとしても、後日、その選択肢がベストとは言えないことが明らかになることもありうる。  
アフターフォローも対応範囲としても、基本的な責任範囲を明確にする。
- ・窓口で相談対応する人材が要の事業である。ニーズが多様化・複雑化している中で、マニュアルだけでは対応できないことが想定される。人材をどのように確保するか、あるいは養成するか。また、養成のためのプログラムをどのように策定するか。  
さらに、継続的にスタッフの対応の質、水準を維持・向上していくための方策はどうあるべきか。
- ・地域毎に分類された、住まい・施設情報のデータベース化がセンターの重要な機能の一つである。小地域で開催される相談会でも対応者が容易に検索できる情報のネットワーク化、変化する情報を少ないタイムラグで受発信できるシステムの構築。
- ・周知のための広報戦略。特に、地域包括支援センター、ケアマネージャー等、小地域で活動する福祉の専門家、地域の諸活動の担い手等に認知してもらうための広報は、相談者発掘の要となる。確実に地域に浸透する広報手法を、戦略的に検討する。
- ・センターの継続的な運営について、開設時は、「まち協」（或いは居住支援協議会）の公益事業の一環（事業の一部）として試行するが、将来的には、事業の継続性・中立性を維持するために、採算性のとれる事業として収入確保の方法を検討する。

### 5. 今後の展開

センター機能の整備と並行してモデル試行事業に取り組み、運営の基本形と地域の特殊性を活かした組織・体制のあり方を検討する。協力団体・協力事業者を拡充しつつ、4年目に

センターを運営する法人組織を創設する。

	事業	主な取組み内容
初年度	運営組織・体制の検討 初動期の体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>研究会、部会の設置、運営 (案) 研究会…組織運営の検討、体制整備の検討 部会…具体的事業の検討</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">           研究会—情報収集部会            —人材育成部会            —住み替え検討部会            —機能向上部会 等         </div>
	センター機能の立ち上げ	<ul style="list-style-type: none"> <li>先進事例調査</li> <li>各種情報の整備</li> <li>コーディネーター養成プログラムの策定</li> <li>各種マニュアル、契約書等の整備 等</li> </ul>
	モデル試行地域の実態調査	統計調査の結果から特定の地域を抽出し、その地域の空き家実態を調査する。
2年目	運営組織・体制の検討 初動期の体制整備	研究会、部会の運営（具体的検討）
	センター機能の整備	<b>【新規】情報公開システムの開発</b> 以下、継続 <ul style="list-style-type: none"> <li>各種情報の整備</li> <li>コーディネーター養成プログラムの策定</li> <li>各種マニュアル、契約書等の整備</li> </ul>
	<b>【新規】</b> モデル試行地域の情報収集	1年目の実態調査の結果を基に、地域の情報を収集し、データベースとして整備する
3年目	運営組織・体制の検討 初動期の体制整備	研究会、部会の運営（具体的検討）
	<b>【新規】</b> 人材育成スタート センター機能の整備	<b>【新規】コーディネーター人材育成</b> 以下、継続 <ul style="list-style-type: none"> <li>各種情報の整備</li> <li>各種マニュアル、契約書等の整備</li> </ul>
	<b>【新規】</b> モデル試行事業（実証実験）の実施	1年目、2年目で得た情報と協力体制を基に、実証実験を行う。
4年目	センター業務スタート	

■事業主体の概要・担当者名			
設立時期	平成7年4月		
代表者名	会長 寶積泰之		
連絡先担当者名	入原修一		
連絡先	住所	〒231-0011 神奈川県横浜市中区太田町2-22 神奈川県建設会館4階	
	電話	045-664-6896	
ホームページ	<a href="http://www.machikyo.or.jp">http://www.machikyo.or.jp</a>		