

令和3年度住宅ストック維持・向上促進事業  
(住宅ストックの相談体制整備事業)

## 取組概要

---

NPO法人住環境デザイン協会

●事業の概要

<実施背景>

広島市やその近郊は土砂災害等の災害が多様化・頻発化しており、当協会が運営する「広島住まいの情報相談センター」に住宅の安全性、耐震性について問合せが増えている

<実施目的>

消費者に住まいの災害対策・維持保全の助言・相談対応を実施することで安心・安全を図り、住まいに係る相談体制を確立する。また相談窓口を新設する。

<具体的な取組内容>

- ・災害と住まいに係るセミナー・相談会開催(5会場)
- ・「災害を学び住まいを見直す」冊子制作
- ・相談員研修会
- ・日常的相談対応

●対象地域

広島県広島市及び近隣市町

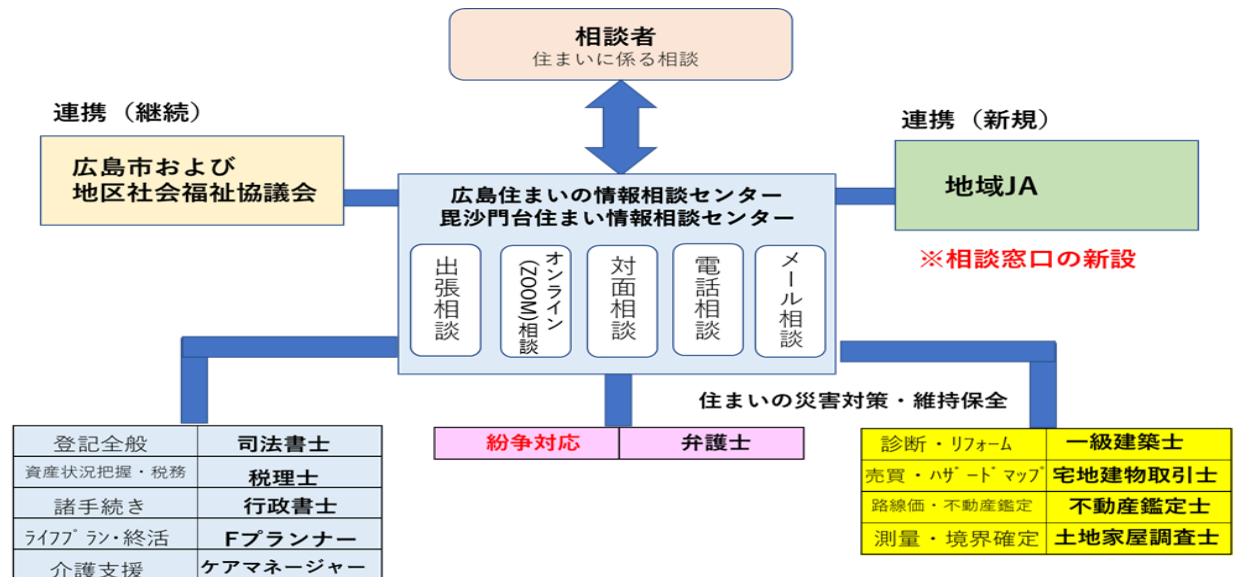
●連携している地方公共団体等

広島市都市整備局住宅政策課  
江田島市企画部企画振興課

●相談体制の概要

<相談の実施体制及び相談のフロー図>

※取組の実施体制及び相談フロー図はP4に、相談体制の特徴及び強みはP5に記述



# 事業の概要

## 1. 事業の目的

本事業の実施目的は、①消費者に住まいの災害対策・維持保全の助言・相談対応をすることで安心・安全を図り、住まいに係る相談体制を確立すること。②「相談窓口の新設」である。

目的①のために、既設の相談窓口対応はもとより、地方公共団体と連携したセミナー・相談会を開催し、各専門家が消費者に対し「安心して住み続けられるための家の在り方」を助言・相談対応をする。また目的②のために、地域JAと連携し消費者およびJA職員対象に「住まいの安全対策」セミナー・相談会を実施する。

この実施目的に至った背景には、当協会が運営する「広島住まいの情報相談センター」（設立8年目）で、相談を受ける内容に高齢者の住宅設備・住宅性能（耐震性）についての問い合わせが往々にしてあることに起因する。

過去に実施したアンケート調査によると「今の家に住み続けたい」高齢者は7割以上に及ぶ。ただ、その住まいの多くは旧耐震基準住宅であり、高齢者にとって住みにくい住宅といえる。一方、近年は自然災害が多様化、頻発化し、深刻な被害を受けることが増えている。広島市やその近郊では、2014年8月の大規模土砂災害をはじめ、近年洪水や土砂災害で複数の大きな被害が出ている。特に、地震については南海トラフ地震など、巨大地震が高い確率で発生することが予想されており、旧耐震基準で未補強住宅に住む高齢者（消費者）の不安・危険は増すばかりである。

今回、本事業に取り組み、災害に強い家づくりに対する相談体制を確立し、消費者（地域住民）の安心・安全を図る。この事業を機に、広島住まいの情報相談センターの相談員に「応急危険度判定士」資格者の登録を促す。

また、広島・大手町及び毘沙門台に続く3か所目の「団地内相談センター」の設立を目指す。

## 2. 事業内容

### 【取組1】「自分で出来る住宅・耐震診断ガイド」冊子制作

消費者に自宅の安全対策に係る啓発を行う。

広島住まいの情報相談センターや毘沙門台住まいの情報相談センター窓口及びセミナー・相談会5会場で配布。

A4版 24頁

### 【取組2】相談員研修会開催

相談員対象に研修会を開き、「相談員規約」や「相談マニュアル」を活用し、スキルアップを図るとともに、個人情報保護方針に基づき、個人情報や業務上知り得た情報の守秘義務を徹底する。また、住まいの災害対策や維持保全に係る相談について認識を共有する。

## 2.事業内容

### 【取組3】「住み続けるための住まいの在り方」3回地セミナー・相談会開催

広島市及び地区社会福祉協議会と連携し、広島市内の旧耐震基準住宅の多い戸建大型団地3か所で高齢者が安心して住み続けるための家の在り方（災害対策・住宅仕様）セミナー・相談会を開催する。（3回）

参加者数目標：総合計60名。

### 【取組4】「住まいの安全対策」JA呉江田島地区セミナー相談会開催（新規取組）

地域JAと連携し、広島県江田島市の住民を対象に「住まいの安全対策」セミナー・相談会を開催する。（1回）

参加者数目標20名

住民にとって身近で発生した平成30年7月の豪雨災害は記憶に新しく、住まいに不安を感じている方は多い。空き家率が高く過疎化が進むこの地域の活性化を図るため、住み続けられる家の在り方を共に考える。

また、JA職員に参加要請し、日常的な消費者からの相談に一次相談員として対応できるよう研修する。

### 【取組5】「どうする実家」セミナー・相談会（新規取組）

広島市及び近郊居住者で、広島県内の中山間地域等に実家がある人を対象に、実家の災害や被災等に備えるための診断や改修等に係るセミナー・相談会を開催する。（1回）

参加者数目標20名。

### 【取組6】個別相談会開催

取組3～5のセミナー開催時に個別相談会を同時開催する。

相談件数の目標合計20件。

### 【取組7】日常的相談対応

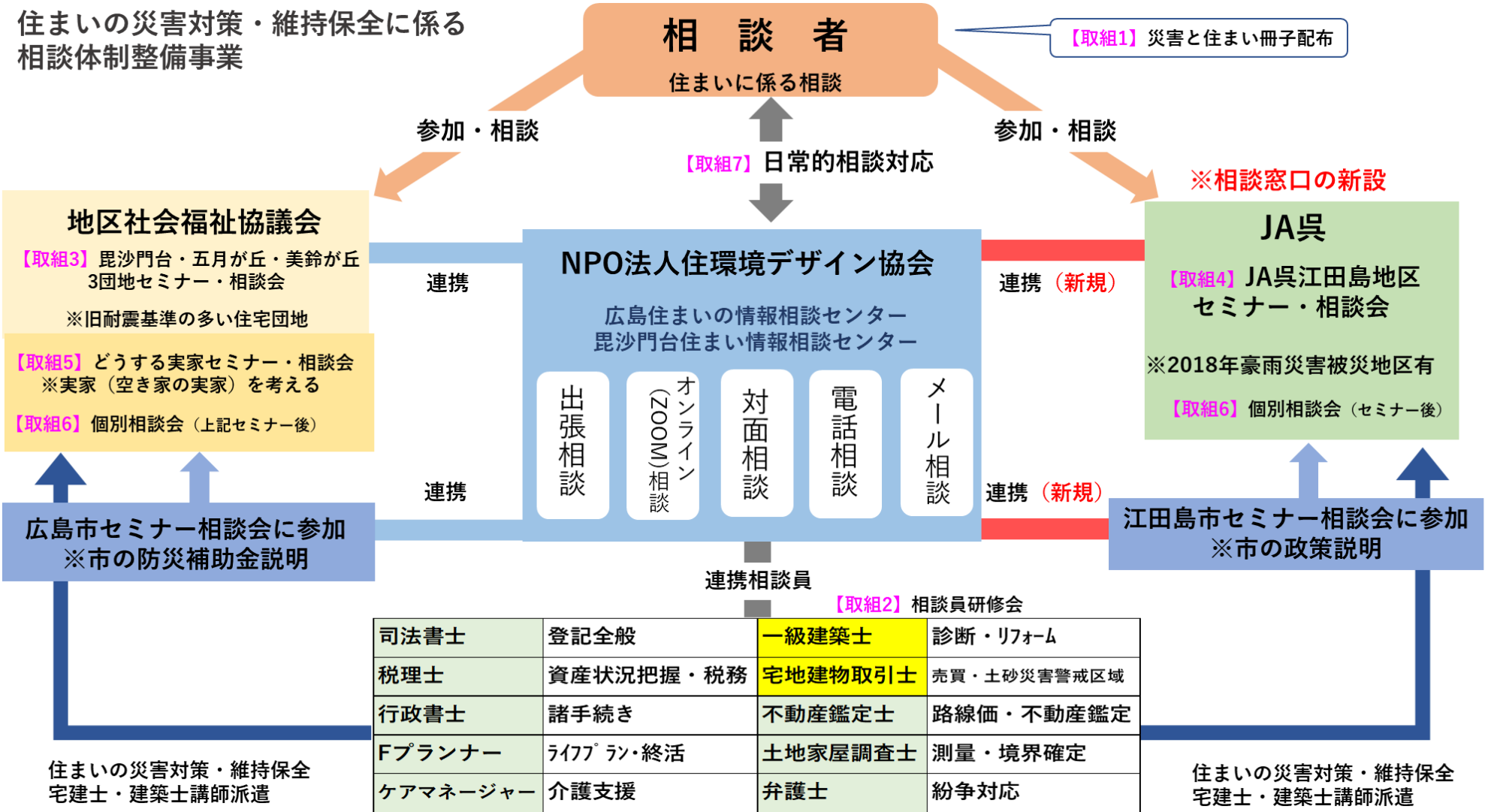
既設の広島住まいの情報相談センターおよび運営協力先の毘沙門台住まいの情報相談センターにおいて消費者の住まいに関する相談（全般・災害対策、維持保全等）に対応する。対応方法は、対面・ZOOM・電話・Eメール・出張相談の5パターンで行う。

相談件数目標合計30件

# 相談体制の概要

## 取組の実施体制及び相談のフロー図

住まいの災害対策・維持保全に係る  
相談体制整備事業





## 相談体制の特徴および強み

### 1. 日常的相談体制の特徴および強み

- ①「広島住まいの情報相談センター」を2014年度から運営し、多様な事例を持つ
- ②「毘沙門台住まいの情報相談センター」の2016年度開設に携わり、その後運営協力し団地住民の相談対応を行う。それにより団地特有の相談事例を持つ（団地内で相談でき、利用しやすい）
- ③相談対応方法が多様（対面・ZOOM・メール・電話・出張相談）
- ④相談時間の制限を設けていない
- ⑤1回目の相談は無料（2回目から有料の場合あり）
- ⑥広島県地域力創造課と連携（同課が運営する東京・有楽町の「ひろしま暮らしサポートセンター」と、主に移住に係る相談対応で連携）
- ⑦広島市のホームページに「広島住まいの情報相談センター」掲載
- ⑧相談センターは広島市内中心部に位置し、相談者の利便性に優れる

### 2. 事業推進に係る相談体制の特徴および強み

- ①広島市郊外大型団地内の社会福祉協議会と連携
- ②広島県住宅課と連携し空き家活用推進チームに登録 ※上記チラシ掲載（令和3年3月広島県と「空き家活用に取り組む市町等への実践的アドバイス等に関する協定書」締結）
- ③広島市住宅政策課と連携（同課と「広島市の住宅団地の活性化に関する協定」を締結。また3団地及びどうする実家セミナー相談会に出席し、参加者に市の防災補助金等を説明）
- ④江田島市企画振興課と連携（同課がJA呉江田島地区セミナー相談会に出席し、参加者に市の政策等を説明）

### 2-② 空き家活用推進チームチラシ

○空き家活用推進チーム

<p><b>田井 義通</b> 広島大学大学院人間社会科学研究科 教授 既得地・高齢化・空き家など国内外の都市研究や英語コミュニケーションの推進にも携り、幅広い観点から様々な空き家対策の提言ができればと思います。</p>	<p><b>徳田 弘光</b> 広島県立大学環境学専攻 准教授 一般社団法人、シンポジウムまちづくりセンター 代表理事 地方で空き家を活用した大規模住宅団地や、その周辺におけるまちづくりを推進。人ごころ豊かな地域を、その他の人たちと、生き生きと暮らせる地域づくりを目指しています。</p>	<p><b>広島県消費者生活センター</b> 広島県消費者生活センターは、消費者生活の向上を図るため、消費者生活に関する相談や、消費者生活に関する啓発活動を行っています。</p>	<p><b>広島県弁護士会</b> 広島県弁護士会は、広島県内の弁護士会が連携して、消費者生活に関する相談や、消費者生活に関する啓発活動を行っています。</p>	<p><b>分府社団法人 広島県不動産取引協会</b> 当協会は、広島県内の不動産取引業者（不動産会社・個人）と、広島県消費者生活センターと連携し、空き家活用推進活動（相談、研修）を行っています。物件数は約300件、総額約1,800億円です。</p>
<p><b>豊田 隆子</b> 広島県立大学環境学専攻 准教授 2007年から現在まで、空き家の活用や、空き家の活用に関する研究や、空き家の活用に関する啓発活動を行っています。約10年以上の経験があり、約100軒以上の空き家を活用しています。</p>	<p><b>谷村 修佳</b> 広島県立大学環境学専攻 准教授 地方で空き家を活用した大規模住宅団地や、その周辺におけるまちづくりを推進。人ごころ豊かな地域を、その他の人たちと、生き生きと暮らせる地域づくりを目指しています。</p>	<p><b>広島県土地家屋調査士会</b> 土地家屋調査士は、土地の権利、建物の存在や状態、用途や用途変更の可否、相続や贈与、売却等の申請手続きなどを行う際に必要となります。</p>	<p><b>分府社団法人 全日本不動産協会広島県本部</b> 当協会は、全国に47の都道府県本部を持つ不動産業者の団体です。空き家の売却・賃貸・管理・リフォームのご相談に対応いたします。</p>	
<p><b>三浦 大紀</b> 株式会社シマノラボレーション 広島県内各所でサポート業務を展開しています。空き家・空き地の活用、それに伴う地域の活性化についてアドバイスを行います。</p>	<p><b>高上 みどり</b> 一般社団法人、まちづくりセンター 代表理事 地方で空き家を活用した大規模住宅団地や、その周辺におけるまちづくりを推進。人ごころ豊かな地域を、その他の人たちと、生き生きと暮らせる地域づくりを目指しています。</p>	<p><b>分府社団法人 広島県不動産鑑定士協会</b> 当協会は、不動産の価値を評価し、その取引の公正性を確保するために、不動産の鑑定評価を行います。</p>	<p><b>中国税理士会 広島県支部税理士会</b> 中国税理士会は、中国の税理士約3,000人の組織により組織されています。会計の専門家としての知識経験を皆様にご活用いただくべく日々業務に取り組んでおります。</p>	
<p><b>榎本 一徳</b> 一般社団法人、ふるさとづくりセンター 空き家バンクの立ち上げや、空き家の活用に関する相談や、空き家の活用に関する啓発活動を行っています。約10年以上の経験があり、約100軒以上の空き家を活用しています。</p>	<p><b>前田 秀雄</b> 一般社団法人、さくらプロジェクト 代表理事 空き家活用推進センターの立ち上げや、空き家の活用に関する相談や、空き家の活用に関する啓発活動を行っています。</p>	<p><b>分府社団法人 広島県建築士会</b> 建築士会は、建築士と建築主の間の仲介として、建築士の業務や、建築士の業務に関する相談や、建築士の業務に関する啓発活動を行っています。</p>	<p><b>広島県行政書士会</b> 広島県行政書士会は、行政書士の業務や、行政書士の業務に関する相談や、行政書士の業務に関する啓発活動を行っています。</p>	
<p><b>一般社団法人 住環境デザイン協会</b> 2014年から「広島住まいの情報相談センター」を運営し、空き家の活用に関する相談や、空き家の活用に関する啓発活動を行っています。「空き家コンシェルジュ」養成にも協力中。</p>	<p><b>広島県空き家活用推進ネットワーク</b> 広島県内を中心に活動する、空き家に関する関係機関の連携による、空き家活用推進ネットワークです。空き家の活用に関する相談や、空き家の活用に関する啓発活動を行っています。</p>	<p><b>一般社団法人 広島県建築士事務所協会</b> 広島県内の建築士事務所約1,000軒と連携し、建築士の業務や、建築士の業務に関する相談や、建築士の業務に関する啓発活動を行っています。</p>	<p><b>広島弁護士会</b> 広島県内の弁護士会が連携して、消費者生活に関する相談や、消費者生活に関する啓発活動を行っています。</p>	

# 今年度の事業成果について

## 1.今年度の成果

### 【取組1】「災害を学び住まいを見直す」冊子制作 A4版 24頁

<成果>

- ・災害の特性や防災対策、住まいの自己診断方法や耐震について掲載
  - ・広島市の協力を仰ぎ、広島市の防災に係る補助金一覧（令和3年度）を掲載
  - ・取組3～5のセミナー参加者に配布
- ※住まいの見直しや耐震についての参考資料として役立つ

### 【取組2】9月17日（金）相談員研修会開催

<成果>

- ・15名参加（連携相談員総数24名）オンライン（Zoom）形式
  - ・相談員規約、相談マニュアル、個人情報保護方針の再確認と徹底
- ※住まいの災害対策や維持保全に係る相談について認識を共有できた  
※連携の強化が図れた

### 【取組3】「学ぼう広島の災害、そして見直そう住まい」3団地セミナー・相談会開催

<成果>

- ・開催日11/8（月）毘沙門台団地、11/29（月）五月が丘団地、12/4（土）美鈴が丘団地  
総参加者数 のべ15名
- ※コロナ禍により当初の動員目標には及ばなかったが、内容は充実し参加者の評価は高い  
※広島市住宅政策課が各会場参加し、市の防災補助金の説明を行う。参加者の高評価につながる

# 今年度の事業成果について

## 1.今年度の成果

### 【取組4】「災害の特性と住まいの安全対策」JA呉江田島地区セミナー相談会開催

<成果>

・開催日 12/7（火）13：30～16：00

・会場 JA呉中町支店大会議室

・参加数 22名

※開催地は平成30年7月豪雨災害被災地区もあり、参加者から内容を評価される

※JA職員が参加し、職員自身が住まいの悩みを講師に相談等行う。今後、住民からの相談対応の研修となる

※江田島市企画振興課が参加し市の政策を説明する。参加者は市の政策について確認できた。

※今後のJAと地方自治体との連携につながる

### 【取組5】「どうする実家」セミナー・相談会

<成果>

・開催日 10/26（火）13：30～16：00

・会場 広島県民文化センター

・参加数 30名（会場15名 オンライン15名）

※広島県内に実家（空き家の実家）を所有する広島市居住者対象に開催したが、テーマの関心度は高く、参加者も内容については高評価であった

※コロナ禍で会場＋オンライン参加の形式で開催。参加者数の増員を図れた

※広島市住宅政策課が広島市内団地の空き家所有者にチラシで開催案内 ※内1名会場参加

※広島市住宅政策課が参加しセミナーでは市の防災補助金を説明。また、個別相談会で参加者の相談に対応した



# 今年度の事業成果について

## 1.今年度の成果

### 【取組6】個別相談会開催

<成果>

・個別相談件数 9件

※取組3～5のセミナー開催時に個別相談会を実施

### 【取組7】日常的相談対応

日常相談対応を実施

<成果>

・個別相談会も含め全相談対応件数は31件

※相談件数の詳細は右表の通り

### 【成果目標値と実績】

1.相談対応件数31件（目標件数50件）

- ・コロナ禍や事業期間短縮のため昨年実績を下回る（昨年実績37件）
- ・今後、Zoom相談の体制を強化する

2.セミナー参加者61名（目標参加者数100名）

- ・昨年実績49名（4会場）を1会場増設やオンライン参加を実施することにより上回る
- ・次年度は目標値を達成するために、会場＋オンラインの併用でセミナー実施を検討する

<今後の相談対応の在り方>

相談者は「安心・信頼・手軽・短期間解決」を考え相談する。これに対応するために、官民連携と複数の専門家による同時相談対応を基本とした相談体制を構築する。また、本事業は今後も推進すべきであり、相談対応業務の継続を図る

			令和3年12月20日現在					
			対 面	電 話	メー ル	相 談 会	現 地 ( 検 証 )	合 計
1.相談件数			12	4	2	9	4	31
2.相談者属性	性 別	男 性	4	2	1	4		11
		女 性	8	2	1	5	4	20
	居住地	広島県内	12	1	2	9	3	27
		広島県外		3			1	4
3.相談内容	空き家		3	2		6		11
	相続・贈与		3		1			4
	移住・住替え							
	売買・賃貸						1	1
	リフォーム		1				1	2
	安全・安心							
	診断（住宅・耐震）		1				1	2
	登記・名義変更		1			2		3
	建 築				1		1	2
	紛 争		1	1		1		3
資金計画			1				1	
その他		2					2	
4.解決策提案	提案した		11	4	2	7	4	28
	提案しない		1			2		3
5.解決事案							1	1

# 今年度の事業成果について

## 2. 相談の具体的事案例

### 個別相談会参加者（セミナー後）の事案

#### （相談内容）

- ・団地内に築20数年の空き家を所有
- ・昨年まで1年間売却活動をしたが売れなかった（売買可能かどうか）
- ・相続等や、その空き家が災害等に合う不安もある。早く何とかしたい。

#### （1次相談対応）

1次相談対応者：宅建士A、司法書士（2名同席対応）

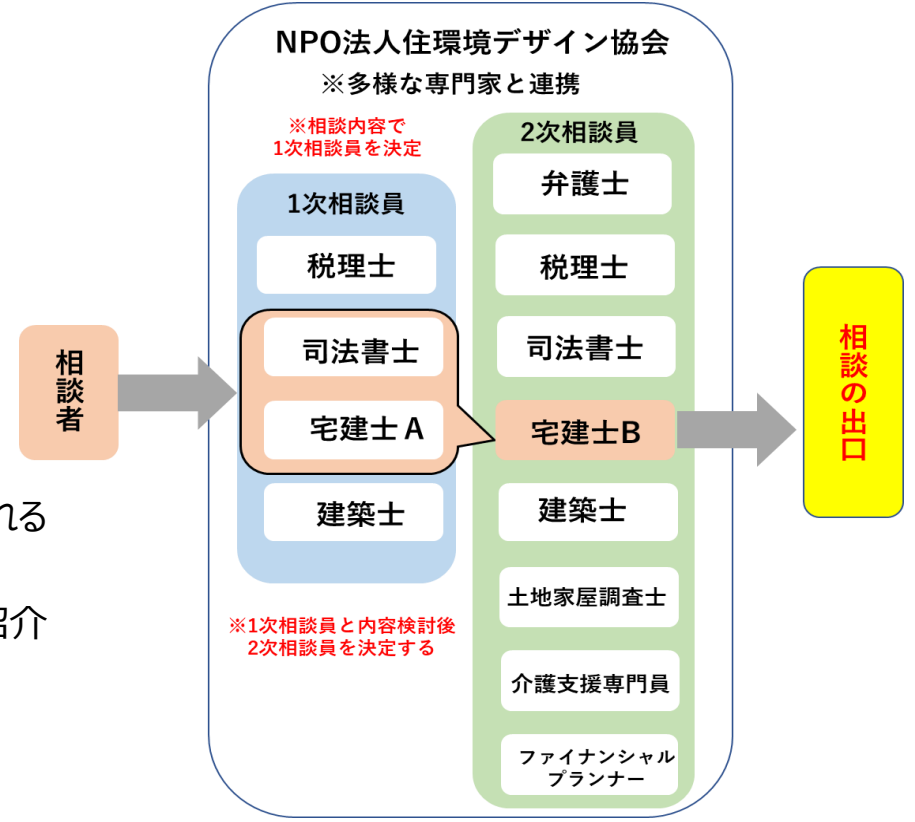
- ・現在の登記状況等を確認、説明 ・場所は土砂災害警戒地域と思われる
- ・現状のままでは売却は非常に難易度が高く流通性の低い場所にある
- ・連携している宅建士B（空き家等の売買に精通した不動産業者）を紹介

#### （2次相談対応）

- ・当協会より宅建士Bに相談内容を引継ぎ（2次相談対応の依頼）
- ・翌日、相談者が宅建士Bに直接連絡をする
- ・1週間後、宅建士Bは相談者と面談及び物件を視察し、買取金額を提示
- ・相談者は現在検討中

※現段階では、解決までには至っていないが、相談者が1年間売却活動をして売買不可の物件を、短期間に相談の出口まで導けたことは評価されるところである

※1次相談員と当協会が内容検討し、2次相談員を見極め、即座に対応したことが短期解決につながる。  
また相談者に対し各専門家が複数人で応対することも相談者は短時間で理解が高まる



# 事業の継続性について

## 事業の継続性について

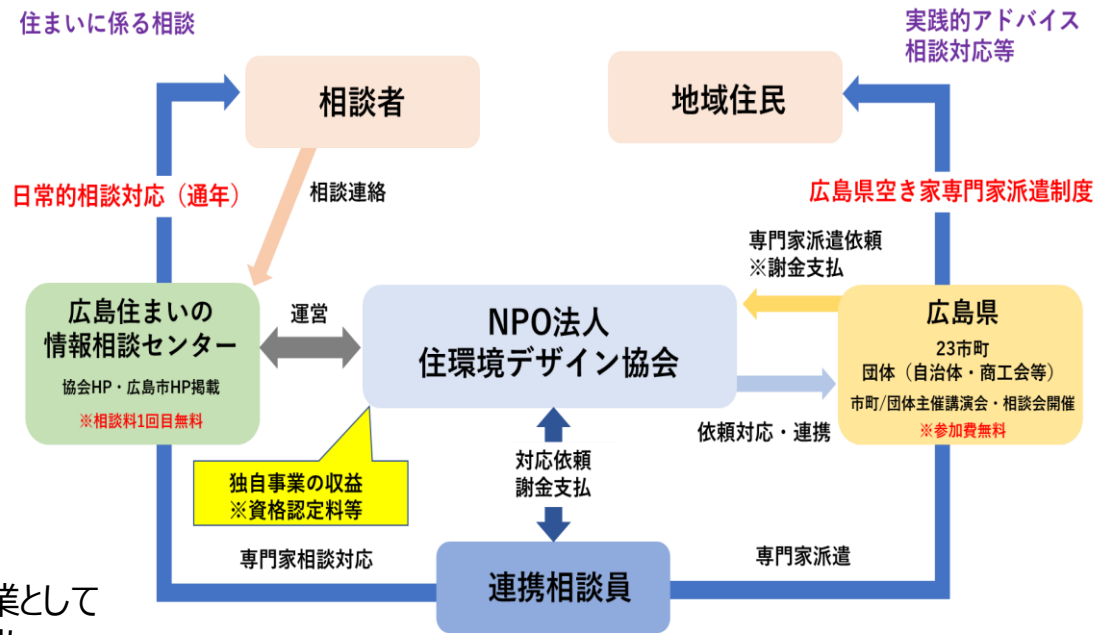
### 1. 相談業務の継続

当協会が運営する「広島住まいの情報相談センター」は独自のHPや広島市公式HPに掲載されており、通年で住まいに係る相談対応を行っている。

昨年度、事業の継続性で空き家コンサルタントの資格認定講座開設（独立した収益事業化）を記載したが、令和3年5月より開設を実現した。

（対象者：一般消費者、民間企業等）  
この資格認定料や当協会の独自事業による収益等を相談業務推進に充て補助事業適用期間外などの相談に対応する。

一方で空き家コンサルタント養成講習会は、今後も補助事業として採択があれば、自治体担当者等を対象とした講習会を展開し、市町の相談体制の充実に貢献したい。



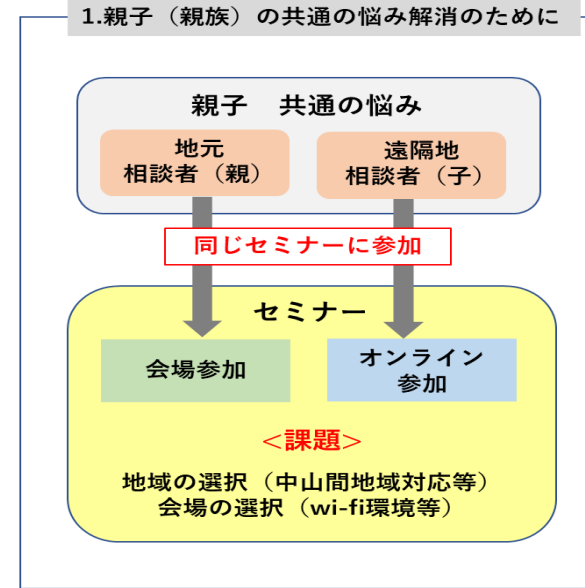
### 2. 自治体及び団体と連携による相談業務（通年）

当協会は、令和3年3月に広島県と「空き家活用に取り組む市町等への実践的アドバイス等に関する協定書」を締結した。このことにより空き家活用推進チームに所属し、広島県空き家専門家派遣制度に基づき、広島県下23市町や団体（自治会、商工会等）と連携し、地域住民等に実践的アドバイスや相談対応等を実施する。この業務について広島県や派遣先市町より謝金が支払われ、それは派遣した専門家の対応料に充てることで相談業務の継続を行う。

## 事業の課題について

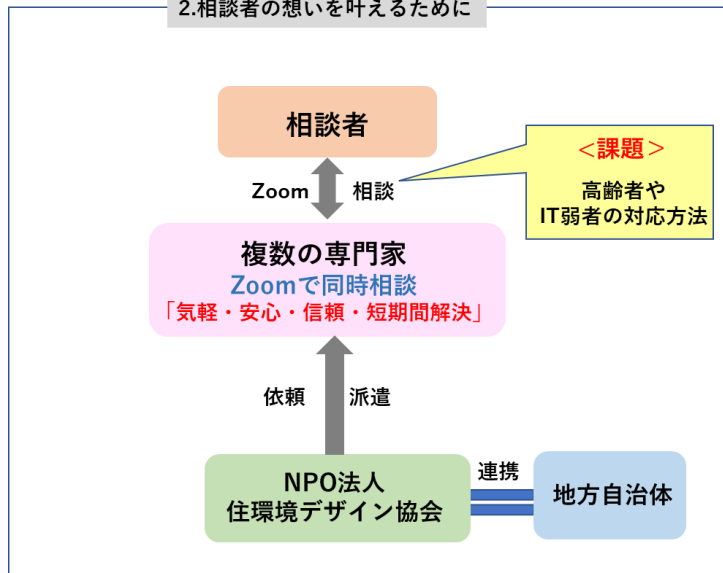
### 1. 親子（親族）の共通の悩み解決のために

コロナ禍を受けてオンラインによるセミナーの実施が増えている。当協会もこの状況を鑑み、オンラインが可能な会場は、会場＋オンライン配信で事業を実施した。ただ、Wi-Fi環境が未整備な会場も少なくはない。今後、共通の悩みを持つ親子（親族）が離れて暮らしていても、同じセミナーに参加し悩み解決ができるよう会場＋オンラインで実施を検討する。この事業推進に当たり、地域と会場（Wi-Fi環境）の選択等が課題となる。



① 共通の悩みを持つ親子が同じセミナーに参加することで、問題を共有し、悩み解決に導く方策と課題

### 2. 相談者の想いを叶えるために



② 相談者の想い「気軽・安心・信頼・短期間解決」を叶える方策と課題（官民連携と複数の専門家による同時相談）

### 2. 相談者の想いを叶えるために

相談対応では、相談者の想いである、「気軽・安心・信頼・短期間解決」を念頭におき対応する。そのためには

- ① 官民連携事業であること
- ② 複数の専門家が同時相談対応をすること

が最良と考える。

- ① は、どのような連携体制を敷くことが相談者にとって最善であるか
- ② はオンライン（Zoom）での相談対応

を検討する。ただ、②に関しては、IT弱者や高齢者対応をどうするかが今後の課題である。