

ライフステージ対応型空き家相談体制構築の手引き

令和2年2月
かごしま空き家対策連携協議会

目 次

はじめに	1
I ライフプラン対応型相談対応指針	
1. ライフプランに応じた問題・課題	3
(1) ライフステージと住まいの「終活」	3
(2) ライフプランの重要性	5
2. 相談者の状態（現況）に応じた相談対応の方向	7
3. 相談受付シートに基づく窓口紹介方法	8
II ライフプラン対応型（住まいの終活）相談対応マニュアル	
1. 相談窓口ごとの対応範囲	10
(1) 相談業務の範囲	10
(2) ライフステージにおいて想定されるイベントと住まいの終活に向けた相談内容	12
(3) 相談の仕分けと取次の方法	13
(4) 仕分けと取次における留意点	14
2. 相談窓口一覧	18
3. 相談対応（体制整備）の方法	21
(1) 空き家相談の方法	21
(2) 相談体制	22
（参考）ライフステージ対応型空き家相談会の事例	24

はじめに

- ・ライフステージとは、人間の一生における幼年期・児童期・青年期・壮年期・老年期などのそれぞれの段階をいいます。家族に着目する場合は、新婚期・育児期・教育期・子独立期・老夫婦期などに分けられます。
- ・それぞれの段階は連続性があるものの、それぞれの節目によって、次の段階に向けた生活環境や生活スタイルは大きく変わります。場合によっては、環境に適應するために生活スタイルや考え方、仕事の仕方等、様々なものを変える必要も出てきます。
- ・ライフステージと空き家の問題についていえば、社会に適應するために生活スタイルや考え方、仕事の仕方等、様々なものを変える必要が生じたときに、住み替えや死亡によって既存の住宅が空き家となるきっかけとなるケースが少なくありません。
- ・これらの空き家が適切に管理され、再び住宅市場で活用されれば問題ありませんが、所有者の住み替えや死亡後、住宅市場で流通しない空き家や、放置状態の空き家が発生しています。このような、住宅ストックの有効活用が図られないことによる居住環境の悪化が大きな社会問題となっています。
- ・このような状況に至る要因として、所有者の住み替えや死亡後のことを考えた事前の準備や事後の対応についての意識や関心が乏しいことが挙げられます。この意識や関心を高めるためには、親や自分の家族あるいは自分自身の将来の住み替えや亡くなった後まで含めた生活設計を検討し、その中で「住まいの終活」に向けた暮らし方、住まい方を検討するライフプランを考えることがとても大切になります。
- ・本書では、空き家の発生を未然に防止するため、特に住宅の所有者等のライフステージに応じた暮らし方・住まい方（ライフプラン）の提案と相続等の相談対応を一体的に処理できる体制整備を目的に、ライフステージに対応した空き家関連相談受付ツール作成と終活を見据えた相談プラットフォームの構築の考え方や手順等を掲載しています。
- ・また、参考として、ツールとプラットフォームの検証のために試験的に実施した相談会の状況等について掲載しています。

■ 住まいの終活とは

相続発生以前の住宅所有者やその相続予定者が元気なうちから、将来の住まいをどうするのかの選択肢を考え、そのために必要な前提条件の整理や信頼できる相談先のめどをつけておくこと

■本手引き書の活用法

- ・ライフステージによって住まいの「終活」対策が変わることを理解した上で、人材育成を含めた以下の体制整備を図ります。

- ①空き家相談における専門家などへの相談の対応範囲や分野を理解した上で適切に仕分けし取り次ぎ（ナビゲート）できる。
- ②各団体等との連携、専門家などの強みを把握し、これによって専門家というマンパワーを十分に活用できるようにするための住まいの「終活」対策におけるマネジメント方法を理解する。

- ・住まいの「終活」対策は単にモノとしての空き家の問題だけでなく、相続、登記、税金、ライフプラン、空き家の補助制度などの様々な知識や情報を持ち、適切な相談対応を行うことが必要となります。ひとりの相談員がこれらの基礎的知識や情報を習得して相談対応することは現実的には困難です。
- ・したがって、相談業務はそれぞれの専門家に委ねることになると考えられますが、効率的な相談対応のためには個々の相談のケースに応じて仕分け、適切な専門家や団体の相談窓口などに取り次ぐこと（ナビゲート）が大変重要となってきます。
- ・このようなナビゲートのノウハウは、机上の学習で身につくものではなく、相談会や電話相談にどの相談業務等において数多くのケースを経験することや、事例検討により多くのケースについて方法を学ぶことなどにより身につけることができると考えられます。
- ・とはいえ、一次の相談窓口となる県下市町村の中には相談体制や支援する専門家が十分確保できず経験の蓄積の機会が限られる場合もあります。
- ・本書では、相談者やその親などのライフステージによって相談内容が変わり、したがって住まいの「終活」対策も、それぞれの段階に応じた対応が必要となることに着目し、専門家や専門的な相談窓口などへの仕分けと取次（ナビゲート）の能力を高めることを目的として、相談対応のノウハウをとりまとめました。

I ライフプラン対応型相談対応指針

1. ライフプランに応じた問題・課題

(1) ライフステージと住まいの「終活」

- ・ライフステージとは、人間の一生における幼年期・児童期・青年期・壮年期・老年期などのそれぞれの段階をいいます。家族に着目する場合は、新婚期・育児期・教育期・子独立期・老夫婦期などに分けられます。
- ・空き家の問題が大きくクローズアップされるのは、50歳にさしかかるぐらいからと思われる。きっかけは、定年を間近に控え働き方や暮らし方を見直す、親の介護などの問題や親の家の相続などの問題が身近に感じられるようになる、といったことがきっかけとなるケースが考えられます。
- ・また、子どもの独立などや配偶者の入院や死亡などにより、在宅の家族構成が変わること、住まい方が変わり、住み替えなどをきっかけとして空き家となるケースもあります。
- ・このようなライフステージにおけるライフスタイルの変化を背景として、住まいの「終活」を検討する必要性に迫られることとなります。

ライフステージと住まいの終活を考え出す時期

	年齢	世帯構成	住まい方など	ライフスタイル	住まいの「終活」
向老期 / 高齢期	50歳ぐらいから	親子世帯	・子どもとの同居	・定年への準備期（ライフプランを考え出す）	・子どもが独立し将来の住まい方を考え出す時期
	65歳ぐらいから	高齢の夫婦のみ世帯	・子どもの独立 ・配偶者の入院や施設への入所 ・高齢者向けの住まいへ住み替え ・移住	・仕事からリタイアし年金生活へ ・具体的なライフプランを検討 ・終活の検討	・空き家発生のおそれが高まる ・子どもが親の家をどうするか（相続等の発生）を考え出す時期
	75歳ぐらいから	高齢の単身世帯	・本人の入院や施設への入所 ・配偶者の死亡 ・単身での生活が困難化 ・移住	・75歳以上者になると、健康・介護の問題が大きくなり、生前整理を検討	・自分が無くなったあとの住まいをどうするかを考える次期 ・相続や生前整理を準備

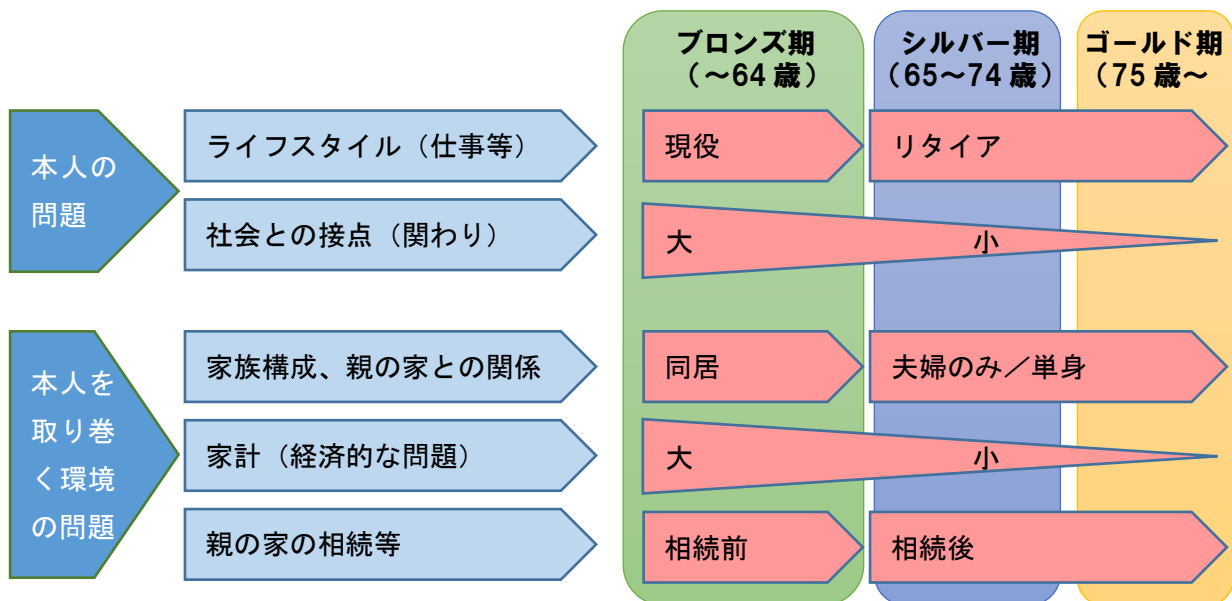
既存住宅の空き家化

ライフステージを以下の3つの区分に分類

ライフステージ	ブロンズ期	シルバー期	ゴールド期
おおよその年齢	定年まで（65歳まで）	前期高齢者 65歳～74歳	後期高齢者 75歳以上

- ・これらのライフステージでは、本人及び本人を取り巻く環境も変わると考えられます。これに伴って、生活課題も下図のように変わってくると考えられます。

住まいの終活に向けたライフステージ別の課題



①ブロンズ期：定年まで又は 65 歳まで

- ・職業があり社会や家族のために働き、家計を支えることが生活の中心となっている。
- ・自分の親の介護の問題が現実味を帯び、また実家をどうするのかといった問題に直面する。
- ・どちらかという親の家の対策が相談の中心になり、親の家の管理、処分、活用が相談の中心となる。したがって、相談者は空き家所有者の子ども世代などとなる。
- ・親が健康面で不安があるものの居住している場合は、呼び寄せを含めた同居・近居などの住まい方や、親の家の管理や処分（売却・賃貸）、建替やリフォームなどの相談もある。

②シルバー期（前期高齢者：リタイア以降～：65 歳～74 歳）

- ・本人や配偶者は比較的健康で、フルタイムの職業からリタイアして収入が限られる。多少の収入のある仕事をもっているか、ボランティア活動などにより地域や社会との接点はある。
- ・親の介護などの問題に直面し、経済面の負担が大きくなっている場合もある。
- ・自身の住まいの問題と親の家の問題を重複して抱えていることが少なくないと考えられる。
- ・子ども世帯は、親の家とは別に生活の基盤を確立している場合が一般的なため、親の家も空き家となってから築年数がたっている場合もある。その場合は、処分（売却）などの相談が中心となる。

③ゴールド期（後期高齢者：75 歳以上）

- ・自分自身に健康問題が生じ、住み替えを含めた今後の住まい方の選択を迫られる。
- ・親の家が空き家となって時間が経過している例もあり、その場合は解体や相続をするか否かといった相談が多くなる。

(2) ライフプランの重要性

① ライフプランの重要性

- 近年は寿命が伸び、「人生 100 年時代」と言われています。定年退職してから 30 年以上を第二の人生を歩むことになります。収入に限られ支出を見直しが必要となる場合が想定される中、住宅に関する支出もできるだけ抑えることも検討する必要が生じます。
- しかし、住宅を適切に維持管理するためにはリフォームが必要になるほか、心身状況や家族などとの関係から住み替えが生じる場合もあります。また、病気・介護などの他に、自然災害などのリスクから逃れるために住み替えを考える場合もあります。
- 親の家を相続することになった場合、空き家をそのまま保有していることによるリスクや維持管理に必要なコストを考えると、早めに「住まいの終活」を考えておく必要があります。そのためにライフプランの検討が必要となります。
- 以上のことから、空き家の発生を未然に防止するには、相談者のライフステージに応じて「終活」を含めたライフプランのもとで、「空き家対策の問題・課題」を空き家所有者などに提起していくことが極めて重要となります。

ライフステージ、ライフイベントと家計収支のイメージ

ライフステージ	ブロンズ期	／	シルバー期	／	ゴールド期
ライフイベント	・ 子どもの就職や独立	・ 定年退職 ・ 子どもの結婚 ・ 孫誕生	・ ボランティア ・ 親の死亡 ・ 相続の発生	・ 社会活動からリタイア ・ 生前整理	
収入					
支出					
リスク					

②ライフプランの検討

- ・ライフプランを検討する上で、ライフステージごとにどのようなイベントが発生し、収支構造がどう変化するかを把握しておく必要があります。
- ・イベントの内容として、子どもの独立、定年退職、健康・医療への関心の高まり、親の死亡と相続発生など、様々なものが発生し、そのたびに支出が発生します。このよう中で、今後、住まいにどれぐらいお金をかけられるかが問題となります。
- ・支出の内容として、住まいに関連する内容として、住宅ローン、住宅リフォームや修繕等の費用があります。住宅以外では、貯蓄、生命保険など固定的な支出以外に、教育費、旅行などの趣味、車の購入、葬儀費用、介護・医療費などの支出も考えられます。これらの費用が過大になる場合は、老後の蓄えや生活資金の確保が厳しくなり、住まいに回せる費用の捻出が難しくなります。
- ・このようなことを考慮して、将来のライフイベントを想定したライフプランを考え、必要な資金を予測して複数の住まいの「終活」対策や相談先を用意しておくことが望まれます。
- ・まずは、将来のライフイベントに応じた生活資金等のシミュレーションを行うとともに、空き家をそのまま保有していることによるリスク、相続人などの調査や資産の整理、固定資産税などの負担なども把握しておくことが必要です。

「住まいの終活相談会」で使用したシミュレーション（抜粋）

『人生100年時代』必要なお金

【老後資金シミュレーション】

収入

受給開始年齢

夫の年金	万円×12×(100-	)=	
妻の年金	万円×12×(100-	)=	
個人年金	万円×12×	年	=
その他収入	万円		=
【A】収入合計			万円

現在の貯蓄額

【B】貯蓄合計

万円

支出

生活費	万円×12×	年	=	
教育費	万円		=	
結婚費援助	万円		=	
リフォーム代	万円		=	
車購入費	万円×	回	=	
旅行費	万円×	回	=	
住宅ローン	万円		=	
葬儀費用	万円		=	
【C】支出合計				万円

【準備しておきたいお金】 = 【A】+【B】-【C】 =

万円

部分に必要な数値を記入してください。

(参考資料) 年金の平均額はどのくらい？

厚生年金・国民年金の平均的な支給額

国民年金：55,615 円/月

厚生年金 [男性]：165,668 円/月 [女性]：103,026 円/月

世帯ごとに受け取れる平均的な年金の総額

イ) 夫が会社員・妻が専業主婦：165,668 円+55,615 円=平均 221,283 円/月

ロ) 夫・妻ともに会社員：165,668 円+103,026 円=平均 268,694 円/月

ハ) 夫が自営業・妻が専業主婦：55,615 円×2=111,230 円/月

ニ) 男性(会社員)一人暮らし：165,668 円/月

出典：厚生年金保険・国民年金事業の概況(平成29年度版)

老後資金準備 Copyright ©2018 LifePlanGeneralAdviceService. ALL RIGHTS RESERVED. 2020/01/11

2. 相談者の状態（現況）に応じた相談対応の方向

- 相談者の状態に応じた相談の内容と対応項目は下表のように整理することが考えられます。
- なお、ライフステージとライフプランの関係では、家族関係を重視することが必要です。

相談者の状態に応じた相談の内容と対応項目（例）

区分	項目	内容	対応方向
本人	仕事	安定した就業の場の有無	住み続ける／住み替え
	社会との接点	社会や地域コミュニティなどとの接点の有無	移住／定住
本人と回りの環境	家族構成	子どもとの同居、高齢夫婦のみ、高齢単身	建替、リフォーム、住み替え
	親の家との関係	親の家の管理が必要／管理しない	維持管理費用／解体等
	家計	一定の世帯収入（年金含む）の有無	資産活用（空き家利活用）
	相続等	将来相続する予定／相続した	相続税／相続登記
リスク	病気／療養／介護／死亡、自然災害など		リスク対応

- 相談者の家族構成別に想定される相談内容を検討すると、以下のように整理できます。

家族構成別に想定される相談内容

ライフステージ	特徴	想定される相談内容
子どもと同居		
ブロンズ期	・子どもとの教育費の負担が減り、シルバー期、ゴールド期に向けた投資ができる時期であることから、子どもの独立などをきっかけとした建替や、バリアフリーなど性能向上リフォームなどを行うチャンス時期でもあります。	・建替 ・性能向上リフォーム ・上記に関連した補助や融資制度
シルバー期 ゴールド期	・収入が限られるため、支出の見直しが必要となりますが、同居により子どもの収入と合算できれば、状況に応じたバリアフリーなどの維持管理に係る投資は可能と考えられます。	
高齢夫婦		
ブロンズ期	・高齢単身世帯と比べれば経済的に多少余裕があると考えられるものの、高齢単身世帯と同様に将来のリスクを考慮して住まいへの投資は限定的になりがちです。 ・将来単身となった場合のことを考えて、今後の住まい方をどうするか考えるようになります。 ・親からの相続発生を見越した事前準備やその対応策が必要となります。	・リフォーム ・上記に関連した補助や融資制度 ・住み替えの検討 ・親の家対策
シルバー期 ゴールド期	・親の家の相続が発生し、相続するか否かの判断や、相続した場合の維持管理や処分が問題となります。 ・同時に、本人も自分の住まいの終活に向けた準備が必要となり、場合によっては住み替えも視野に入れて検討することになります。	・相続対策 ・親の家対策 ・住み替えの検討
高齢単身		
ブロンズ期	・老後資金の蓄えや、突然の病気などで働けなくなるなど収入源が絶たれた場合を想定して、貯蓄や保険などで生活を維持することが優先されるため、住まいへの投資は滞りがちです。 ・親からの相続発生を見越した事前準備やその対応策が必要となりますが、高齢夫婦の場合と比べ頼れるのは自分自身である場合が多いことから対応が滞りがちです。	・税金の支払いや保証人など ・親の家対策
シルバー期 ゴールド期	・介護や入院した場合に備えて、高齢者向け住宅などへの住み替えも検討する必要があるため、解決策や相談先を用意しておく必要があります。	・住み替えの検討

3. 相談受付シートに基づく窓口紹介方法

①相談受付シートの利用目的

- ・相談窓口において相談受付シートを用いた情報収集を行い、相談者の状態（現況）を踏まえた相談内容を総合的に把握します。
- ・相談受付シートの回答内容と相談先一覧表を併用することで、相談内容を仕分け、必要な専門家や専門相談窓口につなげることで、相談者の悩みの解消やアドバイスを迅速に行うことが可能となります。
- ・なお、相談受付シートは、今後の相談業務のフォローアップ、アセスメントとして活用するとともに、住まいの「終活」の相談対応のパターンをある程度把握することにより、相談対応の評価指標として用いることも期待できます。

②相談受付シートの内容

- ・相談受付シートは、相談者の相談者の状態（現況）を総合的に把握するという目的から、相談する住宅の状況、相談者の家族構成、親の家との関係、相談したい内容から構成します。
 - a. 相談する住宅の状況：住宅の所在地
築年（新耐震基準以前・以降）
建物の構造（木造、非木造）・建て方（戸建、長屋、共同）
土地・建物の所有権（持家か借家か、所有地か借地か）
 - b. 相談者の家族構成（単身、夫婦のみ、子どもと同居、その他）
 - c. 親の家との関係（親の家の有無、相続の有無・予定）
 - d. 相談内容：財産相続（相続前後の対策：金融資産、成年後見・遺言、相続分割、相続税、相続登記、その他）
住宅の利活用（売却・賃貸、住み続け、解体）
終活・生前整理・老後生活（家財道具、お墓・仏壇、寄付、生活資金、終の棲家）
補助金（売却・賃貸、建替・リフォーム、解体）

③活用の場面と利用方法

- ・相談会・電話相談・メール相談など、様々な場面での活用を想定しています。
- ・また、相談者による相談受付シートへの記入を通じて、空き家の発生抑止や利活用などの住まいの「終活」に係る相談者の関心を高めることが期待されます。

相談の場面別の相談受付シート使い方

相談会	相談受付において相談受付シートと相談先一覧表を用いて、専門家や専門相談窓口への仕分け・取次を行います。
電話相談	相談受付シートを用いて相談者の相談者の状態（現況）を把握します。チェックリスト的な使い方でもできます。
メール相談	相談受付シートをアップメールのひな形に組み込むことで、データベース化が可能となりますが、相談者の負担を考慮して質問項目を絞る場合もあります。

II ライフプラン対応型（住まいの終活）相談対応マニュアル

1. 相談窓口ごとの対応範囲

（1）相談業務の範囲

- 相談業務の範囲や問題解決のプロセスに応じた相談窓口の役割は、以下のように考えられます。

問題解決プロセスと相談窓口の種別		
相談担当窓口	問題解決プロセス	相談窓口の役割
相談受付	意識啓発段階	○基礎知識・情報の提供・住まいの終活対策に関する啓発 ○相談のナビゲート（専門相談への仕分けと取次）
専門家又は 専門相談窓口	方針検討段階	○具体的な住まいの終活対策に関する専門的助言・提案

- 空き家の問題を対症療法的に考えるのではなく、相談者やその親との関係における理想的な住まい方のイメージ、住まいの「終活」対策のイメージを聞き出し、それを具体化することが重要です。
- そのためには、相談者が気付いていない点をあぶり出していくために、相談受付シートのチェックリストを活用します。
- チェック項目は、単に該当する、しないのチェックで終わるのではなく、これをもとに今後のライフプランのイメージを漠然とした内容・問題から、より具体的な内容・問題につなげていくことが大切です。

相談受付シートを活用した課題の明確化



①窓口受付及び一般相談

- ・空き家を何とかしたいがどうしたらよいかわからない、どこにどんな相談をしてよいかわからないという相談者等に対して、住まいの「終活」対策に関する基礎知識・情報の提供及び意識啓発を行うとともに、空き家問題解決の方向性や取組みの手順等に関する助言・提案を行います。
- ・空き家相談をワンストップで受け付けた場合は、必要に応じて空き家専門相談窓口等への取り次ぎ業務を行います。

■主な業務内容

相談のおおまかな内容を把握し、適切な相談対応先に取り次ぎます。

- 専門家や専門業者の業務範囲に関する情報提供
- 専門相談へのナビゲート
 - ・専門家、専門事業者、行政相談窓口等への紹介
 - ・漠然とした相談への対応／啓発

②専門相談：専門家、専門事業者による個別相談対応

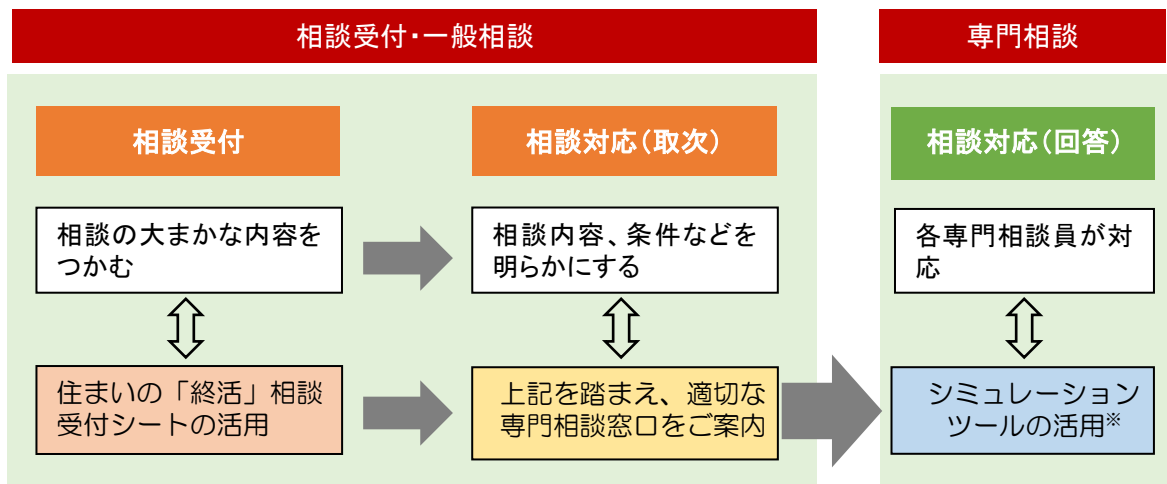
- ・各関係団体の専門家や相談窓口による直接的な相談対応のほか、相談受付から取次を受けて専門分野に関する相談対応を行います。

■主な業務内容

個々の相談についてさらに詳細に聞き取り、情報提供やアドバイスをを行います。

- 専門的な見地からの相談対応
 - ・建替、リフォーム（省エネ・耐震・バリアフリーなど）、リノベーション（用途変更）・コンバージョン（転用）
- 調査・検討
- 企画提案
- 事業化支援

相談体制



※ ライフプランの検討に必要な「老後生活資金シミュレーション」、「固定資産税などのコストシミュレーションツール」など

(2) ライフステージにおいて想定されるイベントと住まいの終活に向けた相談内容

- ・ ライスステージとライフプランの内容から住まいに関する相談の内容は、相談対象となる方の心身状態、家族との関係、家計、住まいに対する利活用等の意向などによって異なると考えられ、これらはライフステージごとに、ある程度整理できます。
- ・ 一方、相談分野は相談者本人の問題、本人を取り巻く環境の問題に左右されることから、以下では例示的にひとまとめにして、「A. 財産相続に関すること」「B. 住宅の利活用に関すること」「C. 終活（生前整理・老後生活）」「D. 補助金等に関すること」の4つに分けて整理しています。

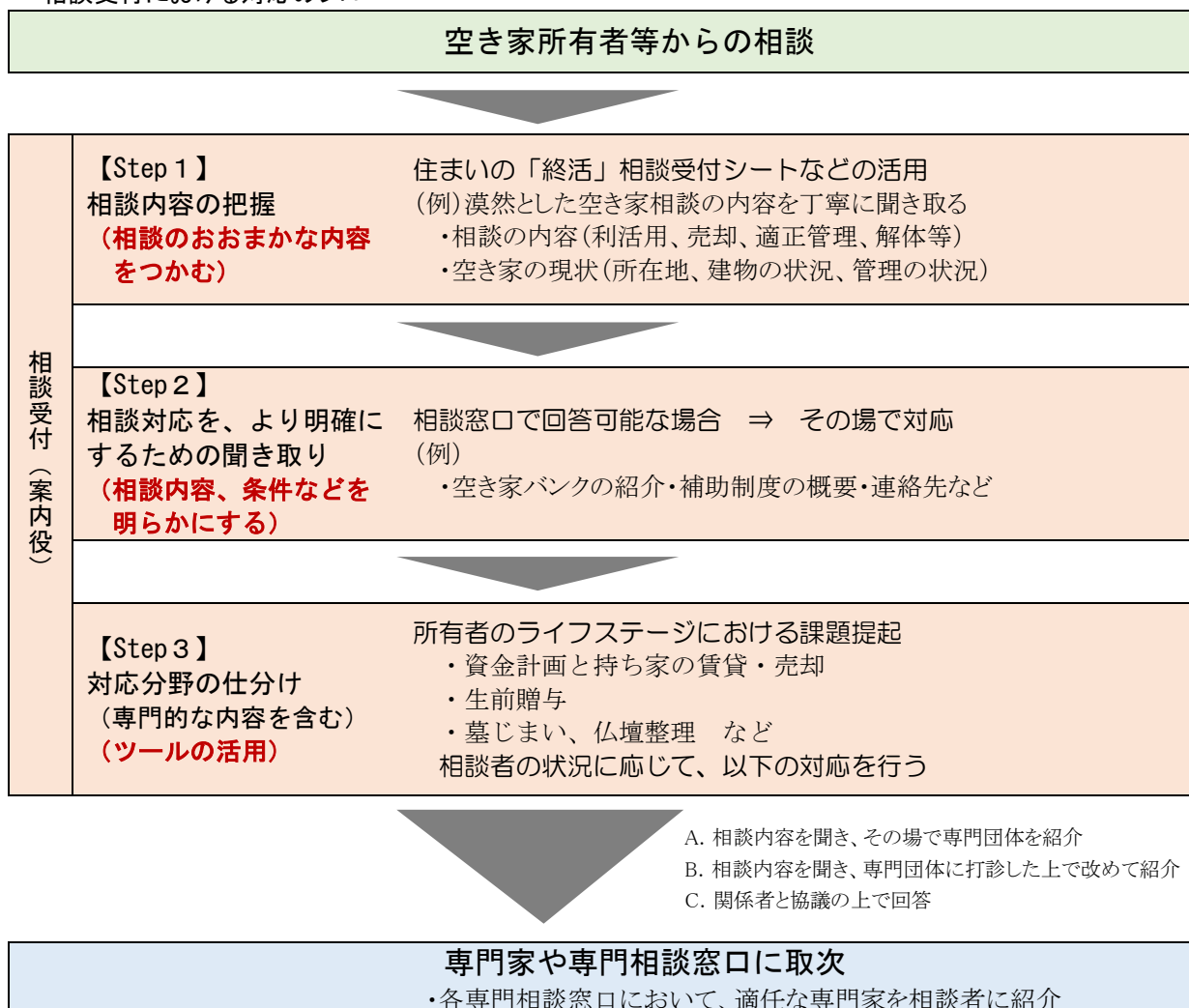
ライフステージにおいて想定されるイベントと住宅（空き家）に関する相談内容の例

ライフステージ	A. 財産相続に関する こと	B. 住宅の利活用に関 すること	C. 終活に関すること	D. 補助金等に 関すること
ブロンズ期 （～64 歳） 働き方の変化に応じた暮らしの見直し、疾病予防	■親の相続発生を見越した事前準備 <不動産／金融資産／税金・保険> ・相続人調査 ・資産の整理 など	■資金力があるうちに建替・リフォーム <建替・リフォーム> ・法的規制 ・用途変更	■親の終活 <家財道具の整理> ・片付けの方法 ・処分費用	■利用できる公的な補助制度や銀行等の融資（ローン）制度など <補助制度等> ・市町村補助制度 ・銀行等融資
シルバー期 （65～74 歳） 親の相続の発生 地域コミュニティへの参加、介護予防	■親の家の相続発生を見越した事前準備 <相続財産の分割> ・生前贈与 ・共有不動産 ■親の認知症リスクへの対応 <相続財産の分割> ・成年後見、任意後見、家族信託 ■親の家の相続発生 <相続税の納税> ・遺産分割	■売却・賃貸・解体 <売却・賃貸> ・不動産取引 ・不動産査定 ・住宅診断 ・空き家バンク ・居住支援 ・売却・賃貸 ■親の家はそのまま（住宅管理） <家族管理> ・家族等での維持管理 <業者委託> ・空き家管理代行サービス	■自分の住まいの終活に向けた準備 <老後資金の整理> ・エンディングノート ・一人暮らしへの備え <終の棲家の準備> ・住み替え ・減築 <家財道具の整理> ・片付けの方法 ・処分費用 <お墓・仏壇の整理> ・墓じまい、納骨、遺骨、仏壇	
ゴールド期 （75 歳～） 終活（生前整理・老後生活） 施設利用、要介護	■親の家の相続発生 <不動産／金融資産> ・相続登記、境界確定、移転登記、抵当権の抹消登記 ・金融資産の整理 <税金・保険> ・売却・賃貸や保有にかかる税金	■自分の家の処分 <解体> ・住み替えに伴う解体	・片付けの方法 ・処分費用 <お墓・仏壇の整理> ・墓じまい、納骨、遺骨、仏壇	

(3) 相談の仕分けと取次の方法

- 相談窓口における対応は、基本的に下図に示す Step1～3までの各段階における手続きを踏むことになります。(相談窓口で対応できる場合は Step 2 まで)
- Step 1 では、住まいの「終活」受付シートなどを活用して相談内容を把握します。Step 2 では、相談対応を、より明確にするための聞き取りを行います。これは、専門的な相談などを適切な専門相談先に取り次ぐための仕分け作業が含まれます。
- Step 3では、聞き取った内容をもとに、ツールなどを活用して相談者のライフステージにおける課題を提起します。
- 相談窓口から専門家団体への取次については、以下の3パターンが考えられます。
 - 相談内容を聞き、その場で専門家団体を紹介
 - 相談内容を聞き、空き家専門相談員に打診した上で、改めて紹介
 - 関係者（空き家総合相談員、空き家専門相談員）と協議の上で回答
- 専門家団体等と協議して会等を行う場合は、相談者の情報提供に先立ち、相談者から情報提供にかかる同意をとりつけます。同意がない場合は取り次ぎしないこととします。同意がある場合は、専門家または専門家団体に依頼情報を伝え、必要に応じて各団体において登録された専門家へ相談対応を依頼します。なお、この同意の取り付けなどにおける個人情報の取り扱いルールについては、共通のひな型を用意することなどが考えられます。

相談受付における対応のフロー

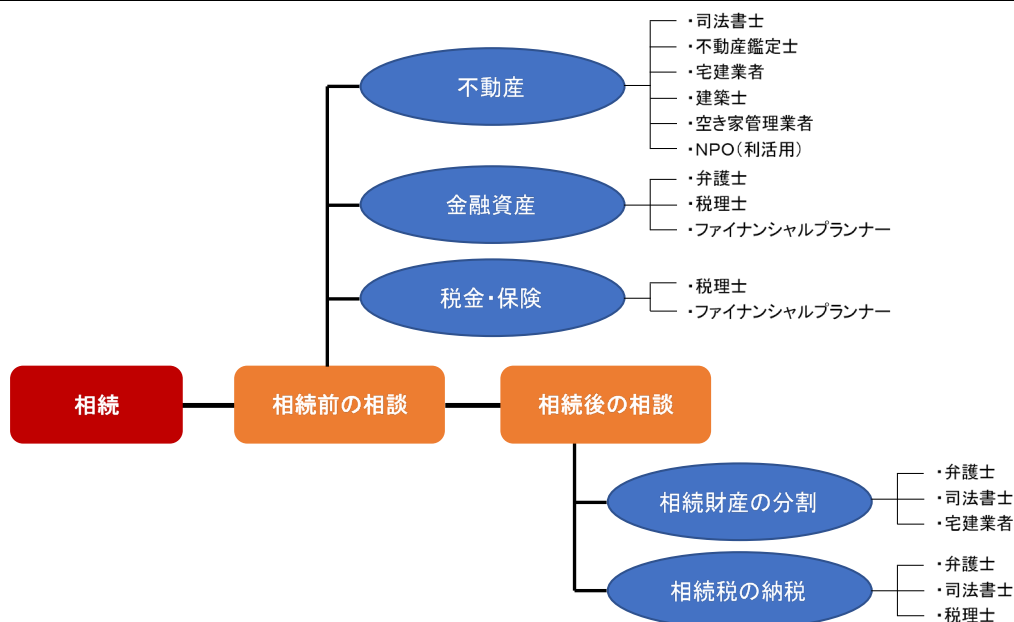


(4) 仕分けと取次における留意点

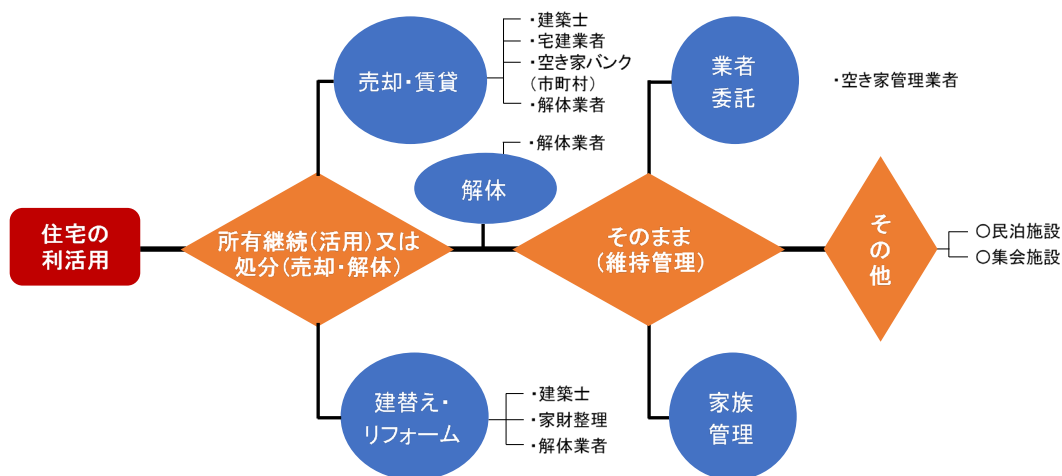
①どのような段階・区分における相談なのかを必要に応じて確認する

- ・相談者にある程度具体的な相談イメージがある場合は、どの分野のどのような段階・区分における相談なのかを必要に応じて確認のうえ、適切な相談先に取り次ぐこととします。

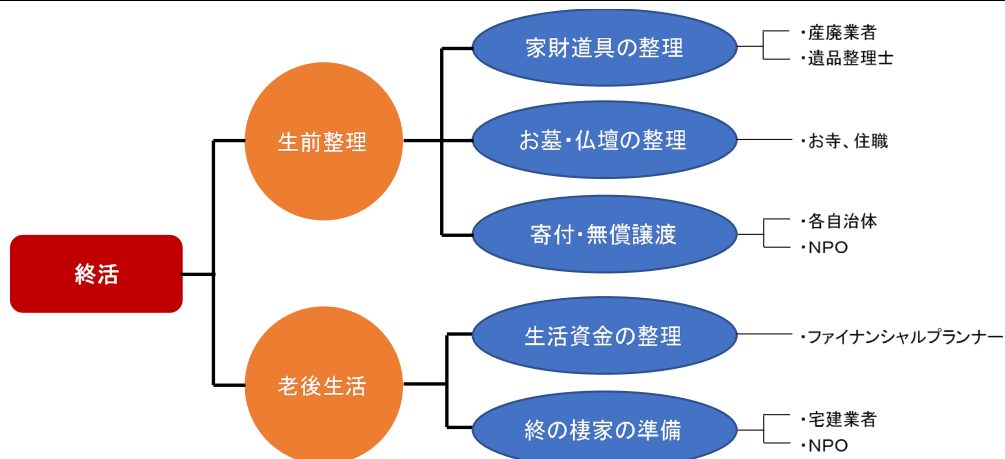
A. 財産相続に関すること



B. 住宅の利活用に関すること



C. 終活（生前整理・老後生活）に関すること



②専門項目別に相談先を確認する

- ・空き家相談では様々な相談が寄せられますが、ライフステージのどの段階での相談なのか、相談項目が何なのかを明確にした上で、相談窓口に取り次ぐことが必要です。
- ・相談内容が多岐にわたる場合は、ひとまず、相談項目の対応範囲が広い専門団体（例：様々な専門家が属しているNPO）に取り次ぐことが考えられます。なお、専門家団体ごとの相談対応が可能な項目は、後述の「相談窓口一覧」を参照してください。

相談項目と相談対応を担う専門家等

区分	相談項目		専門家・事業者・その他
A. 財産相続に関すること			
相続前	1. 不動産	空き家に関するトラブル等法律全般 相続人調査、境界確定や測量調査	弁護士、司法書士、土地家 屋調査士 等
	2. 金融資産	金融資産等の整理 遺言・遺産分割協議	税理士、ファイナンシャルプ ランナー、弁護士 等
	3. 税金・保険	売却・賃貸にかかる税金 保有にかかる税金(固定資産税等)	税理士 等
相続後	4. 相続財産の 分割	共有財産、相続放棄、成年後見・任意後見・家族 信託、それ以外の相続に関するトラブル	弁護士、司法書士、行政書 士 等
	5. 相続税の納 税	相続等登記(転用、戸籍、相続手続)、相続不動 産の確定、相続税の納税	司法書士、行政書士、不動 産鑑定士、税理士 等
B. 住宅の利活用に関すること			
所有継続 または処 分	6. 建替・リフォ ーム	法規制、住宅の耐震性の確認、用途の変更、住宅 の再築・移築等の再生、リフォームトラブル、瑕疵 保険	宅建士、建築士 等
	7. 売却・賃貸	不動産取引(仲介)、不動産査定・適正価格賃料、 居住支援、住宅借上、空き家バンク、既存住宅状 況調査(インスペクション)、しろあり対策	宅建士(不動産業者)、不動 産鑑定士、建築士 等
	8. 解体	解体のルール、解体費用、滅失登記	解体業者、司法書士 等
住宅管理	9. 家族管理	家族等による住宅の維持管理(適正な管理方法、 小修理、除草、剪定など)	家財整理業者 等
	10. 業者管理	空き家管理代行サービス	空き家管理業者 等
C. 終活・生前整理・生活設計に関すること			
生前整理	11. 家財道具の 整理	片付けの方法、片付けのルール 片付けの費用	自治体 等
	12. お墓・仏壇 の整理	墓じまい、納骨・遺骨・仏壇	産廃業者、遺品整理士 等
	13. 寄付・無償 譲渡	寄付の方法	お寺、住職 等
老後生活	14. 生活資金の 整理	生活資金の整理方法	ファイナンシャルプランナー 等
	15. 終の棲家の 準備	終の棲家の種類	宅建士(不動産業者)、ファ イナンシャルプランナー 等
D. 補助制度等に関すること			
	16. 補助制度等	補助制度、融資制度、補助要件(建替・リフォーム・ 解体)	自治体

③どのような背景に基づく相談なのかを確認して取り次ぐ

- 相談内容が漠然としている場合は、ライフステージのどの段階での相談なのかを確認し、相談者のライフステージにおける課題を提起し、相談の分野（財産相続、住宅の利活用、終活（生前整理・老後生活）、補助制度等）のどれに該当するかを明確にした上で専門相談先への仕分けと取り次ぎを行います。
- 相談の背景を確認しておくことで相談先の案内などの相談対応に役立ちます。

相談項目と相談先

相談項目	相談の背景	相談内容（例）	相談先（相談対応）
A. 財産相続に関すること			
全般	住宅を相続する際に何が問題になるか、誰に相談すればよいかかわからない。	空き家を相続したが、どうすればよいのか？	- 相続に関連した相談の内容によって、専門相談先が異なります。 - 相談の内容を確認して、誰に相談するのがよいかを適切に判断します。
1. 不動産	土地・建物を活用する場合や処分する場合に気をつけるべきことを確認したい。	空き家の処分や解体した跡地の活用方法を考えたい。どうすればよいのか？	- 空き家の解体費用や土地の評価額などについて調べることが考えられます。 - 解体した跡地の活用方策については宅建業者などから提案を受けることも考えられます。
2. 金融資産	預金、株式などを相続することになったとき相続税の取り扱いはどうなるか確認したい。	親の金融資産の相続税の扱いはどうなりますか？	- 金融資産を不動産に変えておく、生前贈与を行うなど節税が考えられます。 - 税理士やファイナンシャルプランナーなどに取り次ぐことが考えられます。
3. 税金・保険	将来の相続の準備として、固定資産税や相続税について詳しく知っておきたい。	相続することになったがどのような税金がかかるのか知りたい	- ケースにより課税の考え方が異なるためできるだけ基本情報を聞き取ります。 - 税理士やファイナンシャルプランナーなどに取り次ぐことが考えられます。
4. 相続財産の分割	遺産相続の際に気をつけることや、親の認知症リスクに備えたい。	親が認知症になってしまった。相続や住まいの「終活」対策はどうすればよいのか？	- 成年後見制度や任意後見制度などがあります。 - 弁護士や司法書士に取り次ぐことが考えられます。
5. 相続税の納税	相続税がどれぐらいの額になるのか不安。	相続税はいくら支払う必要があるのか？	相続税額の目安や相続税の支払い方法などは、税理士に取り次ぐことが考えられます。
B. 住宅の利活用に関すること			
6. 建替え・リフォーム	建替えやリフォームが法的・物理的に可能なのか、建替えとリフォームのどちらを選択した方がよいのかなど、利活用の検討の材料としたい。	住宅のリフォームを考えているが、何か考えればよいのか？	- 建築士や建設事業者の団体、その他空き家の活用を支援する団体などが考えられます。 - 古民家の再利用、リノベーションなど目的によって対応する団体が異なると考えられることから、各団体の会員名簿の閲覧をご案内することが考えられます。
7. 売却・賃貸	今の住宅を売却するのが良いのか、賃貸するのがよいのかかわからない。	今の住宅を売却するか賃貸するか、どちらが良いでしょうか？	- その住宅の市場性の確認のため不動産業者に取り次ぐことが考えられます。 - 収支や生活設計を含めた相談はファイナンシャルプランナーに取り次ぐことが考えられます。

相談項目	相談の背景	相談内容（例）	相談先（相談対応）
8. 解体	空き家のまま放置すると老朽化が急速に進みまわりに迷惑をかけ維持管理費もかさむため解体を検討したい。	住宅を解体したいが、どうすればよいかわからない。解体費用はどれぐらいかかるのか？	・解体費用に関すること、跡地利用については、解体業者や不動産業者に引き次ぐことが考えられます。
9. 住宅管理（家族管理）	自分達で管理せざるを得ないが親の認知症リスクに備えたい。	親が認知症になって空き家を管理・処分することはできますか？	・空き家を適切に管理・処分できるよう家族信託を検討することが考えられます。 ・その場合は、弁護士や司法書士に引き次ぐことが考えられます。
10. 住宅管理（業者委託）	住宅の所有者の高齢化や遠隔地居住のため管理が十分にできない場合がある。	遠隔地に住んでおり住宅の管理で周りに迷惑をかけないか心配している。管理を依頼・委託できる場所はないか？	・空き家の維持管理を代行する団体や民間事業者があります。これらの団体や事業者を紹介することが考えられます。 ・所在地の自治体への確認を促します。
C. 終活（生前整理・老後生活）に関する事			
10. 家財道具の整理	住宅を活用するため家財や不要物を処分する場合に、どうすればよいかわからない場合がある。	家財や不要なものを処分したいがどうすればよいかわからないか？	・家財やゴミの処分方法、リサイクル等は自治体によって異なるため確認しておくことが大切であることを説明します。 ・所在地の自治体への確認を促します。
11. お墓・仏壇の整理	お墓・納骨堂・仏壇等の継承者がいなくなったり、葬儀・家族葬・供養に関する価値観が変化している。	葬儀・仏壇・位牌・お骨・お墓等の扱い方がわからせない。葬儀費用についても事前に知っておきたい	・空き家の中の仏壇・位牌・お骨等の供養（合祀・合同墓・永代供養等）の相談については、宗教者・葬儀関係に引き次ぐことが考えられます。
12. 寄付・無償譲渡	使い勝手がよく、まだ十分に使えるのに引き取り手が無い空き家が増えている。	地域づくりやまちづくりに空き家を役立ててほしい	・土地・建物・農地の活用・譲渡に関する相談は、NPO・不動産・社会福祉協議会等のそれぞれの関係団体に引き次ぐことが考えられます。
13. 生活資金の整理	改修費用など不意に生活資金が必要となる。	生活資金が必要で、どうすればよいでしょうか	・老人ホームなどへの住み替えや自宅の処分を含めた老後生活の設計に関する全般的な相談は、生活資金についてはファイナンシャルプランナーに、「終の棲家」となる住まいへの住み替えについては不動産業者、福祉事業者、NPOに引き次ぐことが考えられます。
14. 終の棲家の準備	介護を頼める人がまわりにいないため、自宅で住み続けることができない場合がある。	自宅に住み続けことが難しくなった場合、どうすればよいかわからない	
D. 補助制度等に関する事			
15. 補助制度等	住宅の活用・解体費用を工面することが難しい場合がある。	手持ち資金が足りない。利用できる補助制度はありませんか？	・市町村の補助制度を案内します。 ・リフォーム・解体ローンや高齢者一括返済制度を取り扱っている金融機関を紹介することも考えられます。

2. 相談窓口一覧

1) 住宅や土地の取引仲介等について相談したい方（県内）

対応可能な相談内容	団体名・連絡先等
住宅や土地の取引仲介の相談	公益社団法人 鹿児島県宅地建物取引業協会 鹿児島市上之園町 24-4 不動産会館 5 階 TEL 099-252-7111 http://www.k-takken.com/
	公益社団法人 全日本不動産協会鹿児島県本部 鹿児島市真砂町 34-8 TEL 099-813-0511 http://kagoshima.zennichi.or.jp/
住宅や土地の適正価格資料に関する相談	公益社団法人 鹿児島県不動産鑑定士協会 鹿児島市鴨池新町 6-5 前田ビル 402 号 TEL 099-206-4849 http://www.kagoshima-kantei.com/

2) 登記、税など法律について相談したい方（県内）

対応可能な相談内容	団体名・連絡先等
空き家に関するトラブルなど 法律全般	鹿児島県弁護士会 鹿児島市易居町 2-3 TEL 099-226-3765 https://www.kben.jp/
相続・売買等登記手続、相続財産管理人制度、不在者管理人制度、成年後見人制度などの相談	鹿児島県司法書士会 鹿児島市鴨池新町 1-3 司調センタービル 3 階 TEL 099-256-0335 https://www.shihou-kagoshima.or.jp/
登記や境界確定などの相談	鹿児島県土地家屋調査士会 鹿児島市鴨池新町 1-3 司調センタービル 1 階 TEL 099-257-2833 http://www.kagoshima-chosashi.com/
転用、戸籍、相続手続きなどの相談	鹿児島県行政書士会 鹿児島市与次郎 2-4-35 KSC 鴨池ビル 202 号室 TEL 099-253-6500 https://kagyosei.or.jp/
固定資産税、相続税など税金の相談	南九州税理士会鹿児島県連合会 鹿児島市名山町 9-1 鹿児島県産業会館 2 階 TEL 099-225-6148 http://www.kagozei.gr.jp/

3) 住宅のリフォーム費用などについて相談したい方

対応可能な相談内容	団体名・連絡先等
リフォーム工事の相談	一般社団法人 鹿児島県建築協会 鹿児島市城山町 2-13 TEL 099-224-5220 http://www.kagoken.net/
設計、リフォーム工事内容の相談	一般社団法人 鹿児島県建築士事務所協会 鹿児島市上荒田町 29-33 鹿児島建築設計会館 TEL 099-251-9887 http://www5.synapse.ne.jp/kakenjikyoo/
設計、リフォーム工事に関する建築士の相談	公益社団法人 鹿児島県建築士会 鹿児島市新屋敷町 16-301 TEL 099-222-2005 http://www.sakurajima.or.jp/

4) 解体などについて相談したい方

対応可能な相談内容	団体名・連絡先等
解体費用などに関する相談	一般社団法人 鹿児島県解体工事業協会 鹿児島市荒田 2-14-5 平和ビル 1 階 TEL 099-251-1033 http://kaitaikyo.org/

5) しろあり対策について相談したい方（県内）

対応可能な相談内容	団体名・連絡先等
しろあり対策（駆除や予防など）に係る相談	鹿児島県しろあり対策協会 鹿児島市紫原 4-20-10-303 号 TEL 099-214-3330 http://shiroari.or.jp/kyoukai/

6) 管理・活用について相談したい方

対応可能な相談内容	団体名・連絡先等
空き家の管理・保存・活用、家財道具、解体、再生、将来の生活設計などのファイナンシャルプランニングに関する相談	NPO法人 結の夢来 ^{ゆい} 人 ^{むらびと} ・絆 ^{きずな} プロジェクト 鹿児島県鹿児島市下伊敷 2 丁目 12-10 TEL 090-9674-8901 https://ja-jp.facebook.com/yuinomura.kizuna
空き家の調査、再築・移築・リフォーム・解体・維持管理などの相談	民家再生協会かごしま 鹿児島市高麗町 29-1 TEL 090-2719-5738 https://minkago.com/
	一般社団法人 古民家再生協会鹿児島 鹿児島市紫原 6-34-10 TEL 099-299-4889 http://www.kominka-kagoshima.org/

7) 国の相談窓口

対応可能な相談内容	団体名・連絡先等
相続に関する登記についての相談	鹿児島地方法務局 不動産登記部門 鹿児島市鴨池新町 1-2 TEL 099-259-0682 http://houmukyoku.moj.go.jp/kagoshima/

8) 鹿児島県及び鹿児島県外郭団体の相談窓口

対応可能な相談内容	団体名・連絡先等
住宅諸制度全般	鹿児島県土木部建築課住宅政策室 鹿児島市鴨池新町 10-1 TEL 099-286-3738 https://www.pref.kagoshima.jp/kurashi-kankyo/sumai/index.html
住宅に関する相談全般	公益財団法人 鹿児島県住宅・建築総合センター 鹿児島市新屋敷町 16-228 TEL 099-224-4543 http://kjc.or.jp/

9) その他県外の相談窓口

対応可能な相談内容	団体名・連絡先等
空き家の借上げや賃貸	一般社団法人 移住・住み替え支援機構 (JTI) 東京都千代田区平河町 1-7-20 平河町辻田ビル 5 階 TEL 03-5211-0772 https://www.jt-i.jp/
住宅状況調査 (インスペクション)	一般社団法人 住宅瑕疵担保責任保険協会 東京都港区新橋 3-1-11 長友ランディックビル 2 階 TEL 03-3580-0236 https://www.kashihoken.or.jp/

3. 相談対応（体制整備）の方法

（１）空き家相談の方法

- 空き家相談にあたっては、相談者のライフステージに応じた空き家対策の問題・課題を空き家所有者などに提起し、適切な相談先を紹介することが重要です。
- そのために、P18～20 に示す「2. 空き家相談窓口一覧」を参考に、専門家や各相談先における相談業務の範囲について十分に把握しておくことが大切です。

①電話相談

- 空き家相談における最初の電話相談・窓口面談は、参考となる情報提供や方針検討に関連した相談をスムーズに実施するための窓口業務と位置付けます。
- 最初の相談では、相談者は少し不安な気持ちでいることから、要領良くテキパキと好感を持たれるように対話し、不安を取り除くように心がけます。
- 個人情報の保護に関する取扱いについては、紙面又はホームページ等で開示していることや、その内容を伝えておきます。

②メール相談

- メール相談では、定型のメールフォームを利用することで、相談者自らが相談内容を事前に整理するための補助をし、相談業務で行う仕分け作業を円滑にすることが考えられます。
- メールでの相談には、メールで回答することを基本とします。
- 個人情報の保護に関する取扱いについては、紙面又はホームページ等で開示していることや、その内容を伝えておきます。

③窓口来訪（対面相談）、相談会

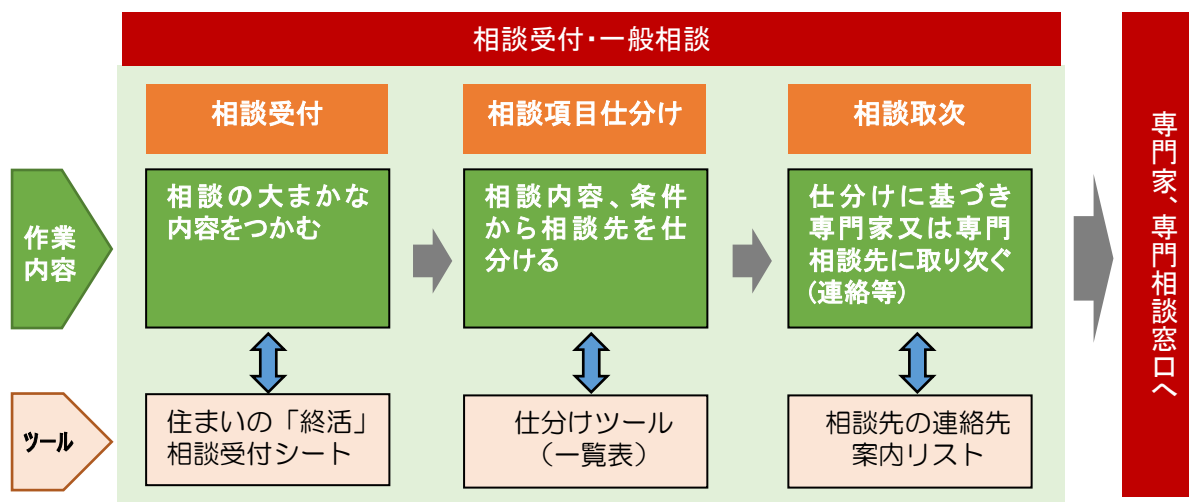
- 電話相談やメール相談と異なり、相談内容の質疑応答をする中で、ライフステージにおける空き家の問題や課題を把握するとともに対処方法などについての理解を深めることが可能です。
- 受付段階でのポイントとして、相談内容の概要の把握があります。「相談受付シート」を用意し、氏名や連絡先などの必要項目を順次聴取し記録していきます。
- 「相談受付シート」にある「相談内容の確認」にあたっては、相談者の意識だけでなく相談の背景を確認しておくことが相談対応に役立ちます。
- ただし、相談者の問題意識と実際の問題が異なるケースもあることに注意する必要があります。

(2) 相談体制

①相談体制の検討

- ・ライフステージ対応型の空き家相談体制として、以下のような体制が考えられます。

相談体制



- ・体制整備にあたっては、以下の内容が検討課題として挙げられます。

- 相談内容が漠然としてケースが一般的であり、それゆえに相談項目が多岐にわたる場合に各専門家や専門相談窓口の横の連携が必要であること。相談受付において相談の仕分け・取次を行ったあと、専門家・専門相談窓口に他の専門相談に対応すべき場合が発生した時の次の取次方法が確立されていないこと
- 相談窓口に専任職員等が配置されるケースは少ないと考えられることや、専門家も限られることから、適切な専門家への仕分け・取次が重要となること
- 以上から、自治体職員などの窓口となるスタッフのスキルアップや、仕分け・取次ツールが必要であること

- ・上記のほか、特に相談会において、相談業務が複数にまたがる場合、専門相談が縦割りになってしまうおそれもあり、それらの相談内容を総括して適切なアドバイスにつなげていく方法、特定の相談ブースに相談が集中した場合に待ち時間など時間ロスが発生することなどに配慮が必要です。

②相談業務における基本ルール

- ・相談業務を担当する職員等は、必ずしも専門的知識を有しているとは限らないことを念頭に、住まいおける「終活」の相談業務については、専門家の業務領域、相談対応範囲などに知識は不可欠なため、一定の基礎的知識を習得するための研修などによるスキルアップが必要です。
- ・また、必要に応じて専門家にも相談者への接し方などの周知を図ります。

相談会における相談対応の留意点

	項目	留意点
相談受付・窓口	相談受付	・事前の相談の予約がある場合は、相談の概要をあらかじめ聞いておけば、相談会においてスムーズな相談対応につなげることができます。 ・ただし、間違った情報や誤った理解、状況の変化なども考えられます。そのため、「相談受付シート」等を用いて改めて内容を確認することが大切です。 ・相談者のライフステージがどの段階にあって、家族関係やライフプランの状況をイメージできるよう、聞き取ることが大切です。その上で、それぞれのライフステージで想定される空き家の問題や課題を提示し、より詳しく相談内容を聞き取って適切な相談先につなぐことが重要です。
	専門家・専門窓口への取次	・相手が高齢者の場合は年齢や身体的条件により、聴き取りが難しかったり、繰り返しの話になったりすることがありますが、一通り聞き終えるようにします。 ・たとえ一方的な非難、悪口、愚痴など感情的になっていても、相談内容を聴き取ることが大切です。 ・相談者の気持ちと悩みを理解することは必要ですが、思い込みを避け、冷静に対話します。同情は必ずしも解決につながりません。
専門相談（相談ブース）	相談内容のとりまとめ	・相談者から聴き取った内容で分からなかったことは、うやむやにせず確認します。 ・「それはこういうことですね」などと要点を整理して内容を聞き出し、ポイントをまとめるようにします。
	アドバイスなど	・一通り話を聞いた後で、相談者が気づいていない分析や事実を指摘し、把握した範囲で必要な情報を伝えます。 ・相談内容が複数になる場合は、混乱しないように各々の相談を整理していくことが大切です。 ・相談者を説き伏せるのではなく、あくまでもアドバイスという形をとるようにします。 ・相談の場で対処できず、詳細調査をすることが望ましいと判断した場合は、相談者にその旨を伝え、他の専門家との連携や専門ブースへの取次・案内を検討します。 ・相談者が解決に向けた判断をした場合でも、複数の問題が絡み合うなど一朝一夕に解決できるとは限らないことから、必要に応じて段階的な判断が必要になることも説明します。
	記録	・相談の概要、アドバイスの概要を「相談受付シート」のメモ欄に記録します。
相談会後のフォローアップ	継続的な相談に向けて	・相談者が判断に迷う場合や段階的な行動が必要になる場合は、次回の相談に向けての検討課題の提示や行動について助言します。 ・継続して相談を受けることとなった場合、専門相談先を紹介する場合は、専門相談先に報告し、調整します。

(参考) ライフステージ対応型空き家相談会の事例

①概要

- ・開催日：令和元年1月11日 10:00～15:00
- ・場 所：霧島市役所1階ロビー
- ・主 催：かごしま空き家対策連絡協議会
- ・共 催：霧島市
- ・後 援：南日本新聞、MBC、KTS、KKB、KYT、鹿児島建設新聞
- ・告 知：告知用チラシの作成・配布（霧島市窓口、コミュニティ紙折込）
霧島市広報紙
- ・実施方法：無料 事前予約及び当日の予約無しでの相談也可

告知のパンフレット

先送りにしない! 空き家の問題

住まいの「終活」相談会

相談料 **無料**

親の家をどうするか悩んでいる人や、相続した親の家を空き家のままにしている人が最近増えています。このような問題を解決するために、今できることは何か。専門家に相談して、これからにしっかり備えましょう。

日 時

令和2年1月11日(土)

10:00～15:00

場 所

国分シビックセンター
(霧島市役所国分庁舎)
1階ロビー

申 込

事前に予約いただくとスムーズに対応できます。(予約無しでも可)

問い合わせ・申し込み先
かごしま空き家対策連絡協議会事務局
☎ 099-224-4543

主催：かごしま空き家対策連絡協議会 共催：霧島市
後援：南日本新聞、MBC、NHK、KTS、KKB、KYT、鹿児島建設新聞
NPO法人結の夢来人・終プロジェクト

相談の項目

○財産相続に関すること

財産相続	相続相談、相続人調査、相続登記、家族信託など
成年後見	成年後見制度、任意後見制度等
境界・不動産登記	所有権の移転等、贈与を原因に所有権の移転登記、抵当権の抹消登記
税金	空き家の売却・賃貸や、空き家を保有し続ける際にかかる税金、相続税
遺品整理・片付け	片付けの方法

○住宅の利活用に関すること

建替・改修	空き家の再生、用途変更、建築相談（耐震診断・耐震改修等）や補助制度
売却・賃貸	不動産取引、不動産査定、空き家バンク、居住支援、住宅診断
そのまま（維持管理）	空き家の維持管理、空き家管理代行サービス
解体	解体方法や費用、解体の補助制度、減失登記

○終活に関すること

生前整理・生活設計	終活、エンディングノート、老後資金
葬儀・供養	墓じまい、納骨、遺骨、仏壇
寄付・無償譲渡等	寄付の方法

○補助制度等に関すること

補助制度等	霧島市の補助制度等
-------	-----------

かごしま空き家対策連絡協議会とは・・・

この協議会は、県内で増え続ける空き家の適正管理や利活用等について、国、県、市町村及び関係専門家団体等が一体となり空き家対策を推進していくことを目的として活動しています。

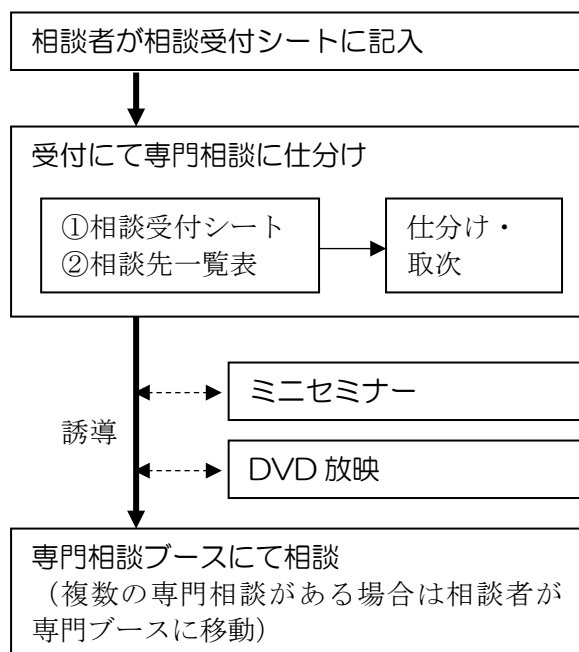
②当日の相談対応の流れ

- ・事前に「受付対応マニュアル」を作成
- ・当日は、状況を見てマニュアルを柔軟に運用
- ・受付担当4名、誘導担当4名を配置
- ・受付、相談受付シート記入台、ミニセミナー、映像コーナー、専門相談ブース（①～⑭及び霧島市）の設置

■対応の流れ（概要）

- ①受付台にて相談者が相談受付シートに記入
記入案内や記入内容等について誘導担当が適宜サポート
- ②相談受付シートをもとに受付担当が専門ブースに案内（仕分けて専門ブースを指定）
- ③受付担当からの指示のもとに、誘導担当がブースの空き具合を考慮しながら案内
- ④専門相談ブースにおいて相談対応
- ⑤終了次第、次の専門ブースへ誘導担当が案内
- ⑥ブースが相談者で埋まっている場合や希望者にはミニセミナーに案内

相談の流れ



案内板



相談会開場前のミーティング



相談受付(相談受付シートの記入)



ミニセミナー会場

専門相談ブースの区分、専門家

ブース番号	テーマ	専門家
①	財産相続	弁護士
②	成年後見	行政書士
③	境界・不動産登記	司法書士
④	税金	税理士
⑤	遺品整理	遺品整理士
⑥	改修	建設会社
⑦	売却・賃貸	不動産会社
⑧	そのまま（維持管理）	住宅管理会社
⑨	建替・解体	住宅建設会社
⑩	生前整理・生活設計	ファイナンシャルプランナー
⑪	葬儀・供養	社寺
⑫	寄付・無償譲渡	NPO法人
⑬	空き家バンクなど	霧島市
－	ミニセミナー	ファイナンシャルプランナー
事務局	受付・誘導	鹿児島県、（公財）鹿児島県住宅・建築総合センター 他

相談会運営マニュアル（抜粋：手順）

【誘導担当】

- ①相談者を相談受付シートの記入台へ案内し、相談受付シートの記入を依頼
- ②相談受付シートの記入がうまくできない相談者の記入をサポート
- ③相談受付シートを読み取り、各相談窓口へ誘導
 - ・相談内容が決まっている方は内容に応じた窓口を紹介
 - ・相談内容が決まっていない方（漠然としている方）はヒアリングを実施し、相談者のライフステージにおける問題・課題を提案し、窓口を紹介
- ④記入が終わった相談者を受付へ案内
- ⑤受付が終わった相談者を窓口（待合スペース）へ案内（受付カード参照）
- ⑥待機者がいる場合は、窓口の状況及び待合スペースの状況を逐次確認しながら、相談者を誘導（必要に応じて拡声器を使用）
 - ※ ミニセミナー開始時（10 時半、11 時半、13 時半、14 時半）に待合スペースの相談者等を誘導

【受付担当】

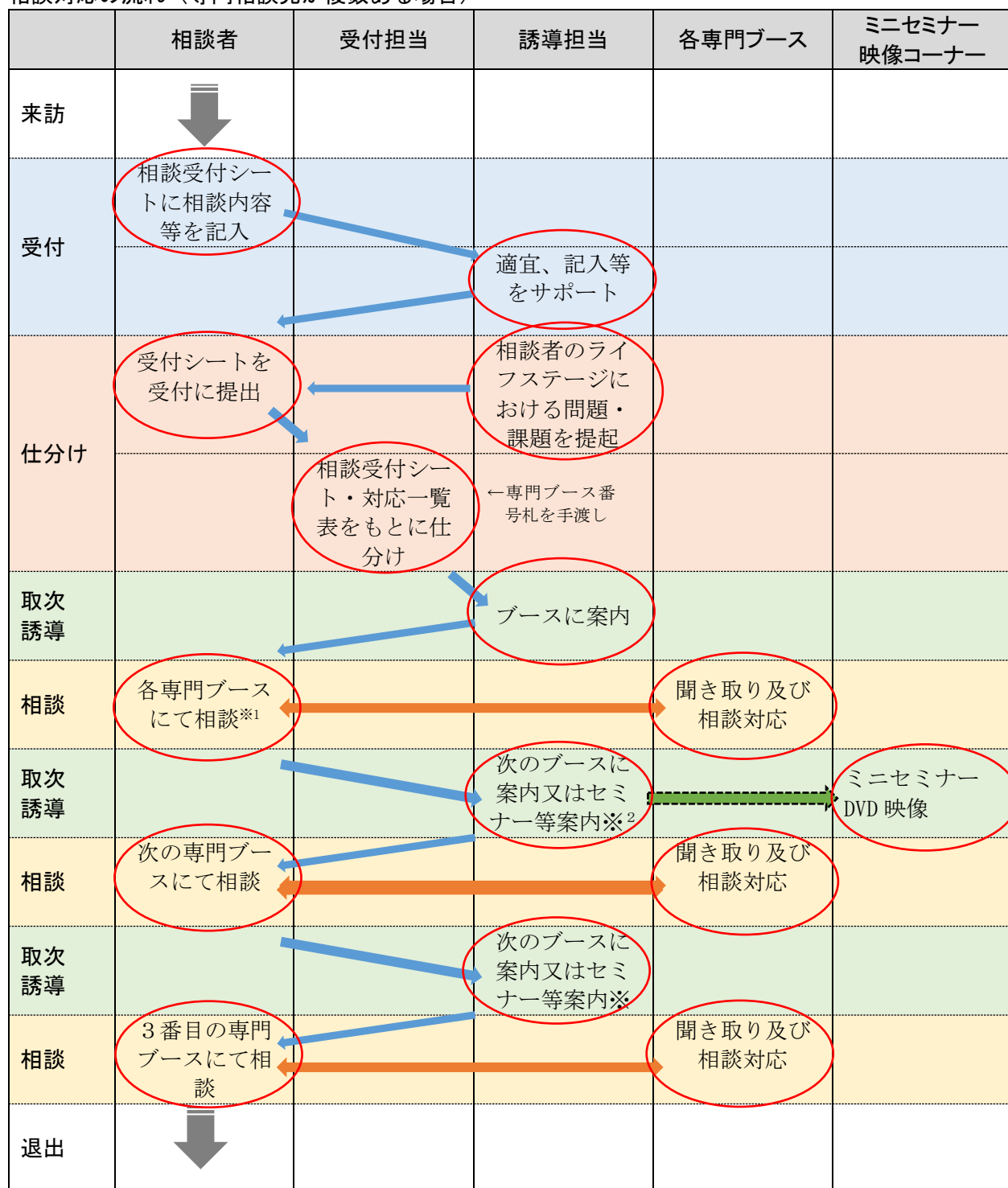
- ①「相談業務支援資料」を熟読（事前準備）
- ②記入が終わった相談受付シートの受け取り
- ③窓口ごとの受付番号を相談受付シート右上に記入し、窓口カードを相談者へ渡す（2箇所以上の窓口に渡る場合は、それぞれの受付番号記入及び受付カードを渡す）
- ④誘導担当へ窓口への案内を依頼

（注意事項等）

- ・「①相続財産（弁護士）」の窓口は混雑することが想定されるため、必要に応じて「③境界・不動産登記（司法書士）」との割り振りも検討
- ・待合者が多い場合は、「次は○番の方で、○人待ちです」と呼びかけるなど相談者のストレスがたまらないように心がける

[illegible]

相談対応の流れ（専門相談先が複数ある場合）



※¹ ブース①～⑬及び霧島市ブース

※² 相談者が希望される場合や、ブースが空いていないため待ち時間が発生した場合



相談ブース



相談ブースにおける各団体のPR



発行

かごしま空き家対策連携協議会

〒892-0838 鹿児島県鹿児島市新屋敷町16番228号
(公財)鹿児島県住宅・建築総合センター 企画部企画課内
TEL:099-224-4543 FAX:099-226-3963