

平成 27 年度国土交通省補助事業である「住宅資産活用推進事業」のうち、「住宅資産活用のための相談体制の整備」についての事業報告を以下にまとめました。

報告内容は、募集要領の 8 ページにある「③事業報告」の記載内容に従って記し、最後に本事業遂行を通して導き出した総括を記します。

住宅資産活用のための相談体制の整備

(1) 事業実施にあたり構築した相談体制及びその改善点

1. 「大規模」・「定期」・「出張」各セミナーの開催と会場での個別相談を実施

セミナー&相談会は計画通り「大規模」を 4 回、「定期」を 10 回、「出張」を 4 回計 18 回開催した。いずれも、第 1 部がセミナー、第 2 部が同じ会場での相談会開催の形式をとった。このような形式は集客に結び付き、また、より多くの相談を引き出すことができる方法と確信する。

《改善点》

「大規模」「定期」のうち、セミナー開催については特段の改善点はなく、多様なテーマで「住宅資産活用」に関心のある人を引き寄せることができたが、「出張」と個別相談については次のような改善点が挙げられる。

①「出張」については今回、大型団地の市民センター（公民館）とマンション団地（大型 2 棟で構成）で開催したが、後者については集客人数が予定を下回った。PR が的を射てなかったのかもしれない。特定のマンションなどで開催する場合は、一般論ではなくそのマンションの歴史や現在の生活環境、住民構成などの実情を把握した上でのテーマや内容の設定が必要である。

②相談会は事前に、相談のある人とその内容を文書なりで把握し、それに合った相談員を配置が出来ないか検討する必要がある。それが可能なら、回答がよりの確に、よりスムーズにできると思われる。

③プライベートに関する相談がほとんどなので、セミナー会場に相談コーナーを設けるのではなく、別室を用意する。

④相談件数の多い人は長時間になるので個別相談会に来場してもらう（一部の相談者にはその措置をとった）。セミナー当日は時間が限られているので相談を断念する人もあったと思われる。

2. 「個別相談会」開催

当協会が平成 26 年 6 月に開設した「広島県家づくり情報相談センター」で個別相談を受ける体制を敷いた。

《改善点》

相談者は当然のことながら“営業ひも付き”の相談施設を避けるので、センターがいかに中立・公正な立ち位置であるかをしっかり広報し、相談者の警戒心を解き、安心して来場できるようにすることが肝要である。

今回、個別相談会会場である同相談センターに訪れた人は6人であったが、セミナーに参加せずにセンターに来た人が1人とどまったのも、そのあたりの事情があったものと察せられる。

3. 講師および相談員を委嘱

今回の事業実施に当たりもっとも重要視したのは講師および相談員の体制をどう作るかということであった。事業の成否にもかかわると思われるので、当協会や関連会社の人材ネットワークの中から、本事業の趣旨に沿った見識を持ち、かつセミナー個々のテーマに即していると思われる専門家を選び委嘱した。委嘱した方々は趣旨をよく理解し、快く引き受けてくれた。また、マニュアルや規約もきちんと守られた。

《改善点》

本項目について特には改善点はない。

(2) 相談会の開催状況や相談窓口の設置状況

1. セミナー・相談会開催一覧
2. セミナー各回報告書
3. セミナー参加者アンケート集計表
4. 使用テキスト・レジュメ

(出張セミナーのテキストは、両講師とも両会場同じものを使用した)

セミナーの開催回数は全部で18回、全ての回でセミナー終了後個別相談会の場(時間)を設けた。また相談だけの窓口を予約制で随時開いた。セミナー参加者は全体で延べ259人、内相談者はセミナー不参加者1人を加え15人、その相談件数(項目数)は全部で38件であった。参加者が定員を上回る回も多く、設定テーマが身近でかつ切実なものであったためと思われる。

住宅資産をめぐる、問題や悩みを抱えている人に対し、その解決策の道筋を示すのが相談体制整備の主眼であるので、対象の方々をどう集めるかPRが重要である。今回は地元日刊紙や老人大学を通して集客したが、メディア多様化の現代、費用対効果を見極め、最適なPR方法・手段を見つけなければならないことは言うまでもない。一方、毎回テーマが異なるので当然だが、同じ人が複数回来場しており、参加者の広がりはどう図るかも課題である。

参加者アンケートは毎回とった。アンケートを見ると、セミナー内容についてはほとんどの参加者が肯定的に回答し、セミナーの講師やカリキュラムには問題はなかったようだ。

アンケート内の自由回答には多岐に亘る多種多様な意見が寄せられた。予想されたことではあるが、自らの悩みをどこに行き相談すれば確かな答えが得られるのかが分からないという回答が目立った。また、空き家や相続の問題は極めて専門的な知識が必要な問題であることを理解された人も多かった。

なお、今回のセミナー&相談会のために作成した案内チラシは「大規模開催」

「定期開催」「出張開催」である。このうち「出張開催」は、セミナー会場である阿品台市民センターの広報紙に掲載されたものである（阿品台での開催案内チラシは作っていない）。

(3) 相談対応に係るマニュアルの内容およびその改善点

1. 相談マニュアル
2. 相談員規約

《改善点》

今回作成したマニュアルと規約は期限付きかつファーストコンタクトを想定したものであったので事業遂行に当たっては特に支障はなかった。しかし今後、相談体制を確立し、常時相談を受けるシステムに移行する時はもっと詳細なものが必要となろう。その一つは相談料の設定である。初回は無料にするにしても、1回で終わらない相談は多いと思われ、相談員への報酬を明示（例えば時間当たりか1件当たりかなど）する必要がある。

(4) 相談者の属性および相談内容

セミナー会場および家づくり情報相談センターで個別相談を受け付けた。

一覧表に見る通り、相談者は15人、相談件数（項目数）は38件に上り、1人で、異なる内容を5件相談した相談者もあった。相談内容は、相続・贈与に関するものが多く、また建物の改修にまつわる相談も目立った。

(5) 相談者に対して実施した満足度や改善点に関するアンケート結果の内容

相談者の満足度やコメントはアンケートの通り。

満足度は全体的に高かった。相談員が丁寧に対応し、適切な助言をしたことが大きい要因であることがアンケートから伺えた。また、アンケートには1人を除いて直接的には書かれてないが、相談料が無料であったことも満足度に繋がっていると思われる（無料でここまで答えてくれた・・・）。

《改善点》

(1) の改善点でも触れたが、相談内容はプライベートに係ることがほとんどなので、相談環境に注文を付けた人がいた。やはり他人の耳目の無い静かな雰囲気での相談が望ましいのでは。また、1人当たりの相談時間をどう設定するか、その時の状況次第の面もあるが、予め決めておき、相談者も相談員もそれを意識した質問や助言ができればもっと濃い相談ができるのではないかと思われる。そのためには事前の相談内容把握が必要である。

(6) 相談員に対して実施した満足度や改善点に関するアンケート結果の内容

1. アンケート回答一覧表

相談員に対しては、「感想・意見」と「改善点」を自由に忌憚なく寄せてもらうよう依頼した。

その結果、それぞれが各分野のエキスパートであるから当然ではあるが、貴重な感

想・意見が出され、改善点も的を射たものが多かった。

講師として担当したセミナーについては、参加者が熱心に聴いてくれたことが印象に残ったという講師が多かった。これは今回のような“営業が絡まない”セミナーの機会が少ないことも理由かと判断される。今後この種のセミナーを増やすことで対象者のニーズを酌み取り、それを空き家の流通促進につなげていく必要がある。

一方改善点については、セミナーや相談会についての反省や改善すべき点が多く出ている。多かった意見は、質問内容を事前に把握できないかという点であった。事前に分かればよりの確な答えがより短時間で回答できるのでは？というものである。ただ、事前に質問を受け付けるとなるとそれなりのシステムを組む必要が生じる。

総括と成果物

今回の事業の実施を通して導き出した相談体制の骨子は次のとおりである。

1. 相談センターの開設

- ①開設場所・・・交通便利性のある所
- ②開設時間・・・日曜祝日や年末年始・お盆期間などを除く毎日 10 時～17 時
- ③来場は予約制
- ④相談室は個室とする
- ⑤相談料・・・初回は無料 2 回目からは所定の相談料をいただく場合がある
- ⑥初回の相談時間は 1 時間以内

2. 相談員の配置

C F P、税理士、弁護士、司法書士、一級建築士、宅地建物取引士、不動産鑑定士など、国家資格あるいはそれに準ずる資格保有者に委嘱する

3. 受ける相談内容

- ①土地・住宅の相続・贈与
- ②土地・住宅の賃貸化
- ③土地・住宅の売却
- ④住み続けるためのリフォーム・リノベーション
- ⑤リバースモーゲージ 等

※いずれの場合も他者とのトラブルは受けない。

4. 相談手順

- ①希望者は相談センターへ電話またはメールで日時を予約
その際相談概要のヒヤリング実施
- ②予約時間に来所、相談
- ③1 回目で終わらないときは継続

当協会では、平成 26 年 6 月に開設した「広島県家づくり情報相談センター」を今回の補助事業実施を期に大幅に刷新し、上記 1. から 4. の内容を盛り込んだホームページ

ジとパンフレットを成果物として新たに作成した。

5. 相談センターの立ち位置

中立・公正の立場を貫くことが大前提である。そのためには、第三セクターあるいはNPO法人の運営が最適である。そして、行政が何らかの「お墨付き」を与え、内容を定期的に報告させチェックする体制が望ましい。

来所対象であるアクティブシニアは日常的に民間業者の“攻勢”に辟易し、警戒感を抱いているので、中立・公正を謳ってもその証左が無ければなかなか動かないのではないかと思われる。

6. 広報・啓発事業

住宅資産の活用のために気軽に来所できる相談センターの広報・啓発は大事である。現代は多種多様なメディアがあるのでそれを使うことにより浸透させねばならない。しかし対象者からすれば、プライベートな重たい課題・悩みが相談内容なので腰が重たくなる人も多いのではないか。アンケートの回答にもそのような感想があった。そこで有効な手段となるのは、今回の事業で展開したセミナー・相談会と思われる。第1段階でこの手法を取り、対象者が気軽に参加できる場を提供する。そして第2段階として、希望者には相談センターへの来所を促す。

セミナーはテーマを変えながら定期的を開催することにより、意識を涵養し、幅広く対象者にアピールできるのではないかと思われる。そのためにも主催者（相談センター運営者）には積極的な活動が求められる。

7. 経費の手当

相談センターの運営に関し、最大の課題は経費の捻出である。中立・公正を謳う以上、特定の組織・商品と関係があってはならないし、かといって運営費用（事務所経費・相談員報酬・セミナー開催費・広報費等）は必ず掛かる。相談料を設定するにしてもその総額は限られると思われるので、この事業を推進・定着させるためには公費による補助が欠かせないのではないか。住宅資産活用推進は今後100年に亘る国の住宅政策の大きな柱の一つなので確固たる体制・システムの確立を望みたい。

以上