

平成 28 年度 国土交通省補助事業

住宅ストック維持・向上推進事業のうち

消費者の相談体制の整備事業

## 成 果 報 告 書

平成 29 年 3 月

NPO 法人住環境デザイン協会

## 目 次

	頁
[I] 事業の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
[II] 実施内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
(1) 「毘沙門台住まいの情報相談センター」の開設	1
(2) 相談体制の整備・仕組みの確立	3
(3) 相談員の法令遵守の措置	6
(4) 相談センターの周知活動	6
(5) セミナー及び特別相談会の開催	8
(6) 団地内全世帯住民アンケートの実施	10
(7) 各地の相談センターの調査	11
(8) 行政（広島市）との連携	11
(9) 地元社会福祉協議会・町内会との連携	12
[III] 事業成果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	13
[IV] 総括（事業効果）と今後の課題・展望	14
(1) 相談受付体制	14
(2) セミナー・相談会の開催	15
(3) 住民意識の把握・アプローチ	15
(4) 地元社協・町内会との連携	15
(5) 行政との連携	16
(6) 金融機関との連携	16

## [I] 事業の目的

本事業は初入居から40年を経過した広島市郊外（安佐南区）の毘沙門台団地内に、地区の社会福祉協議会や町内会、行政と連携した住まいに関する相談センターを開設し、相談者が気軽に訪れ納得のいく対応ができるセンターの実現をめざす。そして、これから高齢者が増えていく中で、より身近な、より中立的な相談センターの在り方を探り、普遍性のあるモデルを提示することを目的とする。

更に対象エリアを広げ、近接団地等を対象としたセミナーを開催することにより、今後の相談体制の拡充等の在り方を考える。

また、表面に出にくい住民が抱える住まいや暮らしに関する悩みや課題を探り、相談センターの活性化策に生かす。

## [II] 実施内容

### (1) 「毘沙門台住まいの情報相談センター」の開設

#### 1) 開設の経緯

当協会は平成26年・27年度の国土交通省の補助事業である「住宅団地型既存住宅流通促進モデル事業」を広島市安佐南区の毘沙門台団地（戸数約2500戸）をステージとして展開した。その事業推進の中で毘沙門台学区社会福祉協議会が、広島市から無償で借り受けた4階建ての建物（旧広島市消防職員宿舎）の1階に設けた団地住民交流施設「毘沙門台ふれあいセンター絆」の一角に、28年9月、相談センターを開設した。この「毘沙門台ふれあいセンター絆」は団地の中心部近くにあり、交流施設として利便性も良く最適の場所と思われる。相談センターの位置は下地図の通り。





毘沙門台ふれあいセンター入り口の案内板

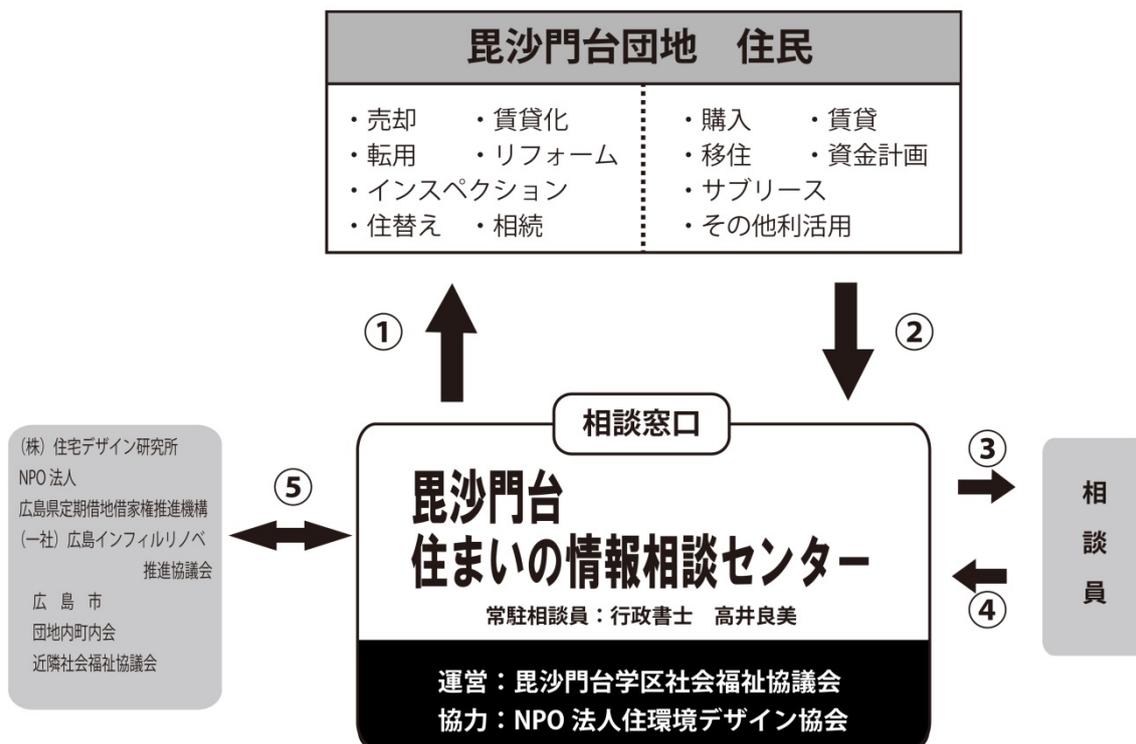
## 2) 相談センターの運営

広島市から無償で借り受けた経緯から当相談センターは、毘沙門台学区社会福祉協議会が運営の主体となり、NPO 法人住環境デザイン協会が協力する体制となった。地元になじみのある社会福祉協議会が運営主体となることにより、団地住民には親近

感や安心感を与えることができ、気さくに相談に訪れることができるという利点がある。

(2) 相談体制の整備・仕組みの確立

相談体制図



相談体制図説明

①啓発・広報

- 1. ホームページ開設
- 2. パンフレットの作成・配布
- 3. チラシの作成・配布
- 4. 各種セミナー開催

②相談

- 1. 電話相談
- 2. メール相談
- 3. 対面相談（来所）

③研修

- 1. 相談員規約・相談マニュアル手交
- 2. 研修会の実施

④登録

- 1. 相談者対応

⑤連携

- 1. エリア情報提供
- 2. 相談員派遣
- 3. 物件情報提供

- 4. セミナー等への講師派遣・後援・協力
- 5. パンプ・チラシ戸別配布
- 6. アンケート調査協力

1) 相談の受付内容

①空き家に係る相談

空き家の有効活用や処理について多角的にアドバイス

②住替えの相談

「家を処分して都心で暮らしたい」「故郷へ帰りたい」などに応対

③賃貸化の相談

持ち家を貸し家にする場合の課題と対策を助言

④田舎にある家や土地の相談

活用方法や税金対策のアドバイス

⑤リフォーム・リノベーションの相談

より安全・快適に暮らすための住まいづくりの方法をアドバイス

⑥耐震診断の相談

実際の診断の方法、経費などについて説明

⑦リバースモーゲージに関する相談

老後の生活に不安の無い、土地を担保にした金融商品の仕組みを解説

⑧相続・贈与・税金に関する相談

頭を悩ます難しい問題を専門家が分かりやすくアドバイス

⑨不動産売買の相談

売りたい・買いたいに伴う要点を適切にアドバイス

⑩コンバージョン（転用）に関する相談

自宅や空き家をカフェやシェアハウスなどに変える（転用）ノウハウの伝授

⑪古民家再生の相談

古い民家を甦らせる方法・活用策を指南

⑫住宅診断（インスペクション）の相談

診断の箇所・方法、経費などについて一級建築士が応対

⑬資金計画・住宅ローンの相談

借りる前に専門家に相談するのが賢い方法

⑭補助金制度などの相談

行政が設けている住宅に関する種々の補助金制度の紹介・活用方法

⑮その他、住まいや暮らしに係る相談

※なお当相談センターでは係争中の案件や業者とのトラブル、クレームなどの相談があった場合は直接は回答せず、弁護士や行政窓口を案内する。この種の案件は相手方があることであり、相談センターでの対応には限界があると判断するためである。

## 2) 相談手順

### ①お問合せ

相談センター開設当初（7月）は次の2つの方法で問合せを受けた。

1. 相談センターに常備されている相談シートに必要事項を記入し提出
2. 住環境デザイン協会のホームページ内の問合せフォームに必要事項を記入し送付

その後、同団地に居住している行政書士を住環境デザイン協会所属の相談員として登録、11月より常駐となり、電話やメールあるいは直接来所に対する対応が可能となった。そしてその場で第一次相談あるいは相談日時の調整が出来る態勢が整った。

### ②第1次相談

相談員である行政書士が答えられる範囲の相談はその時回答する。それ以外の相談は住環境デザイン協会と相談内容や希望日時を調整の上、同協会が内容に沿った相談員を派遣、対応する。

### ③第2次相談

第1次相談で解決・解消しない場合は希望により第2次相談を受ける。相談場所は同センターが基本であるが、相談内容によっては自宅あるいは遠方空き家などの現地視察（調査）もある。

相談風景



### ④相談シート記入（相談員）

相談内容と回答を記入し協会へ提出

## 3) 相談料

毘沙門台住まいの情報相談センターでの相談は、国の補助事業の一環として実施しているため相談が複数回にわたっても無料とした。無料が故の気軽さも感じてもらっていると思われる。

今後相談センターは継続して運営され、当協会も協力して行く予定であるが、補助事業終了後の相談料については検討課題として後述したい。

#### 4) 広島住まいの情報相談センターとの連携

毘沙門台住まいの情報相談センター（毘沙門台センター）は、当協会が平成 26 年に広島市中区大手町に開設した広島住まいの情報相談センター（広島センター）と連携を取りながら運営協力を仰いでいる。

具体的には、相談員は毘沙門台センターの要請に応じて赴き相談に当たる。広島センターの相談員は住まいづくりに関する各分野の専門家であり、実績もある方々なので対応は的確にできる。

#### 5) 相談員一覧

毘沙門台住まいの情報相談センターの相談員の名前、保有資格、所属会社・団体は添付資料Ⅱ一①の通りである。

### (3) 相談員の法令遵守の措置

相談センターでの相談内容はプライバシーに係る内容が多くあるので相談員にはその対処が厳に求められる。

この点に関して当協会は、相談員が守るべき内容（相談員規約）（添付資料Ⅱ一②）と相談マニュアル（添付資料Ⅱ一③）を策定した。そして平成 28 年 7 月 20 日（水）相談員研修会を開催した。当日参加したのは 16 名（高井相談員は未エントリー）のうち 9 名であった。なお、欠席者には後日メールでもって説明した。

研修会では、①相談員規約の説明、②相談マニュアルの開設、③相談プロセスの案内、④報告書の書き方指導などを行った。

中でも、個人情報保護、相談内容の守秘義務等に力点を置き、相談員との取り組み姿勢の共有化を図った。また、毘沙門台センターでの対応については、狭いエリア、古い団地等を考慮し、特にプライバシーに配慮するよう求めた。

各相談員とも実績のある方々なのでよく理解された。

### (4) 相談センターの周知活動

#### 1) パンフレットの作成（添付資料Ⅱ一④）

添付資料Ⅱ一④のパンフレットを作成し、団地内全世帯へ配布した。配布は町内会の回覧板と同時配布していただいた。

#### 2) ホームページの開設・運営

住環境デザイン協会が運営する「広島住まいの情報相談センター」のホームページ

にリンクする形で毘沙門台住まいの情報相談センターのホームページを開設した。ページ内には問合せフォームも作りメールによる相談を受け付けている。

このホームページでは、セミナーや相談会の開催も告知するなど随時リニューアルし利便性の向上に努めている。

ホームページアドレス

<http://www.juu-design.net/毘沙門台団地に居住の皆さまへ/> 添付資料Ⅱ—⑤

### 3) 案内板の設置

毘沙門台センターがある「毘沙門台ふれあいセンター絆」の門口2か所に案内板を設置し、存在をアピールした。



東塀の案内板



西塀の案内

### 4) セミナーや特別相談会開催に伴うチラシ配布

セミナーや特別相談会開催に際しては、相談センターの案内を記したチラシを作成し、全戸に配布した。またセミナーではより詳しく案内した。

### 5) 認知度

これらの活動の結果、平成29年2月実施の住民アンケート（詳細後述）では7割の人が相談センターの存在を知っていた。

(5) セミナー及び特別相談会の開催

事業期間中、相談センターの広報や相談件数の増加を目的に、“中古住宅の利活用”、“自宅の保全、暮らしの安全・安心”をテーマに5回のセミナーを開催した。

このうち3回は毘沙門台団地の住民を対象に実施。後の2回は、隣接の団地を含む近隣地区で開催し、毘沙門台相談センターの対象エリア拡大を試みた。

これらのセミナー実施に当たっては、広島市安佐南区社会福祉協議会連合会に所属する各学区社協の大いなる協力があった。都心部の相談センターや、セミナーに出かけたくとも容易には出かけられない高齢の方々が、身近な社協や町内会の助けを得て自宅のこれからを考える機会を持つことは大事なことであり、今回のセミナー実施は一つのモデルを提供できたのではないかと思われる。

各セミナーの実施状況は次の通り。

1) テーマ：民泊・ゲストハウス市場の展望と空き家活用の秘訣

①開催日時：平成28年9月26日（月）13:30～15:30

②会場：毘沙門台集会所

③報告書：添付資料Ⅱ—⑥—1

④案内チラシ：添付資料Ⅱ—⑥—2

⑤個別相談：1件

⑥アンケート：添付資料Ⅱ—⑥—3

2) テーマ：安心・安全な住まいづくりのために～建物の耐震化を考えよう！～

①開催日時：平成28年11月26日（土）13:30～15:30

②会場：毘沙門台集会所

③報告書：添付資料Ⅱ—⑦—1

④案内チラシ：添付資料Ⅱ—⑦—2

⑤個別相談：Q&Aはあったが個別相談はなかった

⑥アンケート：添付資料Ⅱ—⑦—3

3) テーマ：安心・安全な住まいづくりのために～建物の耐震化を考えよう！～

①開催日時：平成29年2月19日（日）13:30～15:30

②会場：第2毘沙門台町内会西集会所

③報告書：添付資料Ⅱ—⑧—1

④案内チラシ：添付資料Ⅱ—⑧—2

⑤個別相談：4件（うち後日対応3件）

⑥アンケート：添付資料Ⅱ—⑧—3

4) テーマ：安心・安全な住まいづくりのために～建物の耐震化を考えよう！～

①開催日時：平成29年2月24日（金）10:00～12:00

②会場：安公民館

③報告書：添付資料Ⅱ—⑨—1

④案内チラシ：添付資料Ⅱ—⑨—2

⑤個別相談：3件

⑥アンケート：添付資料Ⅱ—⑨—3

5) テーマ：安心・安全な住まいづくりのために～建物の耐震化を考えよう！～

①開催日時：平成29年2月25日（土）17:00～19:00

②会場：安東公民館

③報告書：添付資料Ⅱ—⑩—1

④案内チラシ：添付資料Ⅱ—⑩—2

⑤個別相談：1件

⑥アンケート：添付資料Ⅱ—⑩—3

6) 住まいのあれこれ無料相談会開催

通常の相談受付とは別に、11月に3回に亘って「住まいのあれこれ無料相談会」と称した相談会を毘沙門台学区社会福祉協議会主催、当協会協力という形で試みた。具体的には、回ごとに受け付けるテーマを設定しそれに適う相談員を配置した。会場はいずれも毘沙門台センター。

住民への案内チラシ（添付資料Ⅱ—⑪）は町内会組織を通して配布し、来場を促した。結果は次の通り。

第1回 11月12日（土）10:00～15:00

受付テーマ：①田舎にある家や土地の相談

②空き家相談

相談件数：4件（相談内容は相談シートに記載）

第2回 11月17日（木）10:00～15:00

受付テーマ：①住宅診断・耐震診断

②リフォーム・リノベーション相談

③資金計画、住宅ローン、リバースモーゲージの相談

相談件数：3件（相談内容は相談シートに記載）

第3回 11月22日（火）10:00～15:00

受付テーマ：①不動産売買・賃貸化の相談

②住替え

相談件数：3件（相談内容は相談シートに記載）

相談件数は計10件で、当初の目標は達成した。ただ、各日の相談内容は予め設定していた受付テーマ通りではなかった。これは相談員がその日にスタンバイしているということの意識が先行していたものと思われる。（相談者もその旨述べていた）

今後の同種相談会開催ではテーマを絞らず、当日の担当相談員の分野外の相談については後日改めて日時を設定するなどの方法を考えたい。

## (6) 団地内全世帯住民アンケートの実施

団地住民の住宅に関する今後の意向・課題および相談センター利用意向を探るため、毘沙門台学区社会福祉協議会、団地内三町内会および住環境デザイン協会の連名による住民アンケートを実施した。

アンケート票は町内会組織を利用して配布・回収したのであえて無記名とし、それは住民の本音を引き出すことにつながった。

このアンケートは今後の相談体制の在り方を考える上で貴重なデータの一つとなった。

### 1) 調査概要

- ①調査期間 平成 29 年 2 月 8 日 (水) ~ 2 月 17 日 (金)
- ②調査方法 配布数 2, 450  
アンケート用紙 A4 サイズ 1 枚 封筒に封入  
アンケート配布 町内会組織による戸別配布  
アンケート回収 記入者が封筒に入れ班長へ持参

### ③アンケート票 添付資料Ⅱ—⑫

- ④回収数 1, 651
- ⑤回収率 67.4%

### 2) 集計・分析

#### ①集計表 添付資料Ⅱ—⑬

- ②回答者の年齢層は60代以上が65%を占め、特に入居の早かった(昭和50年前後)毘沙門台及び第2毘沙門台両町内会は70%前後で、高齢化が進む団地であることが分かる。
- ③住まいは持ち家が97%と圧倒的に多く、殆どが木造戸建てであり、それがこの団地の大きな特徴である。
- ④回答者の年齢層を反映して家族構成は、独り暮らしが13%、夫婦二人が37.5%と両方で半数を超え、当然のことながら、入居年代の早い地区ほどその比率は大きく、新しい東町内会との差は歴然としている。
- ⑤しかしそれでも、今後の住まいの希望は、「今の家に住み続けたい」が7割を超え、住替え希望は7%に過ぎない。一方で、老後の暮らし方の希望は、「このままの状態」が半数を超えるが、「こどもまたは親族との同居」を加えても63%と、「今の家に住み続けたい」と7ポイントの差がある。この差と住替え希望の7%を足すと14%になるがこれはケアサービス付き施設と福祉施設希望の数字の合計(約14%)と合致する。住み続けたいという希望と現実の差が感じられる。
- ⑦住まいや暮らしの悩みや課題(複数回答)では、自分や家族の「健康」が最も多く半数以上が挙げている。そして、地震などの自然災害(20.7%)、親の介護(16.3%)、相続・遺言等の終活関連(15.1%)、リフォーム・リノベーション(15%)、田舎の家や土地の処置(14.9%)と続き、多岐にわたる

問題を抱えていることが分かる。そしてそこに相談センターの存在意義があるとともにそれらへの積極的対応が求められていると思われる。

- ⑧「毘沙門台住まいの情報相談センター」の認知度は7割に達し、今回の事業展開の中での広報活動は一定の効果があったと判断できる。特に年齢が上がるほどよく知っている傾向にあり、彼らが気軽に相談センター機能を活用する機会を持たねばならない。
- ⑨相談センター利用意向は46%と予想以上の数字となった。そして、利用したくない理由の記述を見ると、「今は相談することがない」人が多いのは当然として、(所在地が)「自宅から遠い場所にある」「バス停から坂道を上らなくてはならずしんどい」といった回答も多く、この方々は「利用したくない」ではなく「利用できない」の方に近い。これは相談センターの今後の在り方を考える上で重要な点と判断する(この点については最終章で記述する)。また、数としては少なかったとはいえ、個人情報の漏えいやプライバシーの露呈に対する懸念を抱いていた人がいることは、今後十分に留意すべき点である。

#### (7) 各地の相談センターの調査

住まいや暮らしに関する相談センターは全国各地にある。運営主体は官民多様、それぞれ特徴があると思われるので、それらの中から5団体を訪問しヒアリングを行った。訪問先ごとの報告書は、**添付資料Ⅱ—⑭** ～ **⑮**である。

またそれらを一覧表にしたのが**添付資料Ⅱ—⑰**である。

この調査結果からうかがえることは、民間の相談センターは自社の顧客獲得を目的として開設されており、消費者もその意図が良く分かっているため自ずと相談件数は限られるということである。一方、官(行政や第3セクター)のそれは、消費者からみれば中立の立場でアドバイスしてもらえるので垣根は低く相談しやすい。しかし、そこでは一般論に終始してしまう傾向も否めず、限界が見てとれる。

我々が開設に協力した毘沙門台住まいの情報相談センターはそのどちらにも属さない相談センターと言えるが、多くの人が相談に訪れなお且つ満足 of いくようなアドバイスができるセンターはどうあるべきか、今後の運営体制・対応方針を策定するに当たりこれらのヒアリングは大いに参考になった。

#### (8) 行政との連携

本事業を進めるに当たっては行政との連携が不可欠と判断し、まず、毘沙門台団地の所属区である安佐南区役所市民部地域起こし推進課と相談した。その結果、当該のような事業は団地行政にもかかわる内容であるので区役所の担当案件ではなく本庁の範疇に入るとのアドバイスがあり、本庁の都市整備局住宅部住宅政策課へ赴き今後の連携の在り方を協議した。

その結果、住宅団地の活性化に関する協定書の締結、本事業の中で開催するセミナーへの広島市の後援、セミナーでの広島市の施策のPR（資料配布）などの合意を得た。

#### ①協定書の締結

広島市は、市内にある169の住宅団地の活性化を企図しているが、その活性化に当たり、情報収集や情報提供、相談員の派遣など相互に連携・協力する目的で「広島市の住宅団地の活性化に関する協定書」を平成28年9月7日付で交わした。

##### （添付資料Ⅱ—㉔）

初入居から30年以上を経た団地を多く抱える広島市は、その活性化が喫緊の課題であり、住環境デザイン協会もその趣旨に賛同し協力して行く。

#### ②広島市の後援

今回の事業の中で開催した5回のセミナーはいずれも広島市が後援に名を連ね、その結果、事業の公正・中立性が参加者に印象付けられた。また当協会もセミナーの質のレベル維持を心がけた。

広島市の後援承諾書 添付資料Ⅱ—㉕

セミナー案内チラシ 添付資料Ⅱ—⑤—2 添付資料Ⅱ—⑥—2

添付資料Ⅱ—⑦—2 添付資料Ⅱ—⑧—2 添付資料Ⅱ—⑨—2

#### ③広島市の住宅関連PR資料配布

セミナー参加者に広島市の耐震診断への補助金制度などの資料を配布し、広報活動の一環として協力した。

#### (9) 地元社会福祉協議会・町内会との連携

本報告書の冒頭に記したように、本事業は地元の社会福祉協議会および3つの町内会と住環境デザイン協会との連携によりスタートした。

平成26年度および27年度の「住宅団地型既存住宅流通促進モデル事業」を毘沙門台団地をステージに展開した中で、社協および町内会とのつながりが出来、団地内相談センターの開設に至ったのは既述の通りである。

我々は事業を展開する中で地元との連携を更に強化・充実すべく都度会合を持った。また社協・町内会幹部との親睦会も開催し、情報交換などのスムーズ化を図った。主な会合の期日と内容は次の通り。

（開催場所は10月14日を除きいずれも毘沙門台ふれあいセンター絆）

平成28年 7月11日（月）	事業概要説明・案内
28日（木）	具体的な展開について
8月31日（水）	9月26日のセミナーについて
10月14日（金）	親睦会（添付資料Ⅱ—㉔）
11月14日（月）	11月26日のセミナーについて
12月 2日（金）	今後の展開について

	16日(金)	近隣地区社協との連携について
	22日(木)	追加事業について
平成29年	1月20日(金)	住民アンケート、新規セミナーについて
	1月30日(月)	同上

### [Ⅲ] 事業成果

本事業の成果として、「毘沙門台住まいの情報相談センター」における相談実績とその内容分析を記し、後述（[Ⅳ]）の『総括（事業効果）と今後の課題・展望』へつなげたい。

- (1) 相談実績一覧表 **添付資料Ⅲ一①**
- (2) 個別相談シート **添付資料Ⅲ一②（計40件）**
- (3) 内容分析

#### 1) 相談件数

事業期間中の相談件数は40件。内訳は、センターでの対面相談が31件、電話相談1件、開催セミナー後の個別相談が5件、現地調査（視察）が3件であった。総数は予想を下回ったが、対象戸数約2千5百戸を考えると高い数字と言える。

#### 2) 相談受付内容

空き家管理7件 建替え・リフォーム・リノベーション関連7件 相続関連6件 診断関連6件 住替え相談3件 地盤相談3件 複数相談2件  
その他6件

相談内容は多岐に亘ったが、住民の年齢層などを反映し、田舎の空き家やリフォーム関連、相続関連が目立った。また、開催したセミナーのテーマに沿った耐震診断や地盤関連の相談も9件を数えた。

住民の意識を把握した上でのテーマ設定、時節に適った対応が大事である。

### [Ⅳ] 総括（事業効果）と今後の課題・展望

#### (1) 相談受付体制

##### 1) 受付態勢

現在は団地内に相談センターを構え、相談を待つ態勢であるが、アンケートにもあったようにセンターまで来られない人もあるので今後はこちら側から出掛け、話を聞きアドバイスする仕組みも必要であろう。そのためには学区社協や町内会と連携し、地区集会所などでの生活に密着したテーマのセミナーや相談会の開催が有効と思われる。その場合、相談を受ける側の課題として広報方法・経費、派遣相談員の陣容・経費、セミナー開催の場合はそのテーマ、講師人選、経費などが挙げられ、特に経費の問題は体制持続への最も重要な課題である。

一方11月からは相談センターに常駐の相談員が配置され、相談者の利便性は飛躍的に高まった。今後もその態勢を維持し住民の期待に応えたい。

## 2) 相談員

現在相談員は17名で、それぞれの分野のプロフェッショナルである。今年度の相談についても相談者の悩みや課題を的確に理解し満足のいくアドバイスができたと思われる。今後は、予定している相談受付内容の拡大に向け相応の相談員の配置が必要となるが、4)に記すように、当協議会に所属するのではなく連携先として仲介する専門家の配置も考えていかねばならない。

## 3) 相談手順

現在の手順は形として機能しており、変更の必要は感じられない。ただ、今後相談受付内容の拡大や相談機会の多様化を進めるがその際は同時に新たな手順の策定が必要である。

## 4) 相談受付内容

本事業展開の中で実施した住民アンケートによると、半数以上のひとが抱える悩みや課題として「自分や家族の健康」を挙げ、他のそれを大きく上回った（高齢化が進む地域なのでこの種の相談が増えることは容易に想像される）。

この結果を考えると相談センターは住まいに限った相談だけではなく、もっと幅広く生活全般にわたる対応が求められており、そうすることで住民の相談センターに対する期待も高まると思われる。また、トラブルを抱える人も居り、それへの対応も必要と思われる。しかしそのためにはその分野の専門家を派遣する必要があるが、現在の相談員体制ではそこまでの対応は厳しいものがある。一次相談を受け、行政や専門機関・専門家につなぐ仕組みが現実的かもしれない。

## 5) 相談料

今年度は補助事業の一環として対応したので相談者の負担はなかった。今後補助事業を外れた場合の対応を決める予定である。基本的には、1回目は無料、2回目からは有料とするのが妥当であろう。そうすると、有料に見合う（相談者が得心する）アドバイスがこれまで以上に要求されるので相談員マニュアルや相談員規約の改訂が必須となる。また、現地視察など遠方の場合の相談料の設定も必要である。

一方、相談員の報酬はこれまでの水準を確保していく予定だが、その原資は、住環境デザイン協会が別に展開する収益事業で得た利益を考えており、それを報酬やセミナー開催経費などに充てていく予定である。

## 6) 現地出張対応

今年度は3件の現地視察があったが、田舎の空き家・土地の視察、住まいのチェックなどのために出かけることは今後も増えてくると考えられるので相談員の研修や報酬および相談料の設定が必要となる。

## 7) 対象エリアの拡大

今年度の事業では終盤に毘沙門台団地近接エリアでセミナーを開催しエリア拡大を試みた。それらのエリアは代々住んでいる人々と新興団地住民が混在しており、毘

沙門台団地でない相談も想定される。セミナー開催に際しては学区社協との協力体制をとることができたので今後それを基本に展開できると思われる。

また、これらのエリアがあるのは広島市安佐南区であるが、安佐南区役所とは、広島市本庁とは別に情報共有・連携を進めており、今後のエリア拡大にプラスとなる。

#### 8) 啓発・周知活動

パンフレットやホームページでの周知活動が基本であることに変わりはない。今後はその改訂版配布や更新を進め、よりきめの細かい活動を展開していくことが肝要である。

#### 9) 災害時の対応

平成26年8月の広島土砂災害の多くはこの毘沙門台団地の背後をなす山の斜面で発生し、団地の名称の元となった近くの毘沙門天も大きな被害を受けた。

毘沙門台団地は広島の他の多くの団地と同じく山地を開削して造成したところなので盛り土部分も多く、自然災害に弱い側面があり、大雨や台風、地震等への備えが欠かせない。そして、その備えの一つが災害発生時の相談機能の充実であろう。

当座の窓口は行政や学区社協、町内会・民生委員組織などであろうが、多岐にわたる相談が寄せられるのは明らかで、解決には地元だけでは限界があると思われる。

また行政は、管内各所の問題に対応せねばならないのでこれも限界がある。このような事態に対して、当相談センターのような機能を持った組織が各機関と連絡・連携をとって対応できたら住民の安心・安全にもつながる。そのためには日ごろから情報共有システムを作り、協定を結んでおくことが大事である。

当協会は広島市と団地活性化に向けた相談員派遣の協定を結んでいるが、これを災害時の相談体制を盛り込んだ協定へ発展させることが考えられる。また、地元とも情報を共有しその態勢を整えたい。特に高齢者が増える一方の地区ではその整備は重要と考える。

#### (2) セミナー・相談会の開催

今年度の事業では近隣での開催を含め5回のセミナーと3日間の相談会を開催し、セミナーには延べ92名、相談会には10名の来場があった。これらは学区社会福祉協議会や町内会の全面的な協力（案内チラシの配布・集客）で開催できたものであり、身近な場所でのこのようなイベントの成功のモデルとなった。

悩みや課題を持つ層は主として高齢層であり、彼らに安心して来場してもらえる地域でのイベントは社協や町内会との連携が不可欠であり、今後他地区で展開する場合も同様の仕組みを取りたい。

#### (3) 住民意識の把握・アプローチ

平成28年2月に実施した住民アンケートは回収率が67.4%と配布数のほぼ三分の二に達し、この種のアンケート回収率としては異例の高さとなり、そこから得られたデータは住民意識を的確にとらえるに十分な数となった。これは、学区社協や

町内会役員との綿密な打ち合わせによる結果である。

これをモデルとして、他地区での事業展開に際しても生かして行けると思われる。

#### (4) 地元社協・町内会との連携

これまで述べてきたように、本事業は毘沙門台学区社会福祉協議会および三町内会各役員との緊密な連携があって初めて成立したと言える。広範囲を対象とした事業ではなく、本事業のように狭い範囲での展開には、地元との緊密な連携が欠かせない。この連携は一朝一夕に出来上がったものではなく、平成26年度国交省補助事業である住宅団地再生事業以来の相互信頼の基づく緊密な連携の賜物であり、交流会や課題協議、情報の共有などで培った。

今後も連携を維持しきめ細かい対応をしていく予定である。

#### (5) 行政との連携

今年度は広島市との連携を進め、団地活性化に関する協定の締結、実施セミナーの後援などで前進した。協定にある相談員の派遣は今年度は無かったが、行政も個々の悩みや課題を把握・対応するのは難しいと思われるので、引き続き情報を共有しながら連携を深め地域の相談センターとして機能したい。

また既述のように、広島市安佐南区役所とは、広島市本庁とは別に情報共有・連携を進めており、より具体的な地域密着策で相談体制の充実を図って行く計画である。

#### (6) 金融機関との連携

現在広島市に本拠がある三つの金融機関と中古住宅購入の際の住宅ローンなどについて協議を進めているが、これまで「相談」に関しての協議はなかった。各金融機関とも住宅ローンや年金に関する相談窓口を設けており、窓口で対応しきれない課題（住宅診断や耐震診断、住替え、空き家問題など）も生じていると思われるので、それらについて相談員を派遣するなど提携策を探りたい。

以上