

令和2年度住宅ストック維持・向上促進事業
(消費者の相談体制の整備事業)

**愛媛県住宅相談ワンストップ
体制整備・実施事業
取組概要**

一般社団法人愛媛県中小建築業協会

●事業の概要

○相談事業を実施する背景と解決内容

平成28年度より当事業を実施し、新築、中古住宅（売買・活用）、リフォームなど7つの類型にカテゴリー分けし、20の事業者と連携、愛媛県および全ての市町と連携体制を構築し相談業務にあたっている。一方で、平成30年7月には西日本豪雨が発生し、被災地は、まだまだ復興半ばで昨年の出張相談会では多くの被災者から相談が寄せられた。また、南海トラフ大地震も危惧されており、大規模災害の体制を整えておく必要がある。さらに、ワンストップ窓口としての機能をはたすために当相談室のさらなる認知拡大が必要である。

○具体的な取り組み

- ・大規模災害を想定した防災マニュアルの作成とセミナーの開催
- ・事例集のとりまとめと情報発信
- ・空き家問題に関する相談スタッフのスキルアップ
- ・愛媛県と連動した耐震相談会の実施
- ・自走モデルの検討

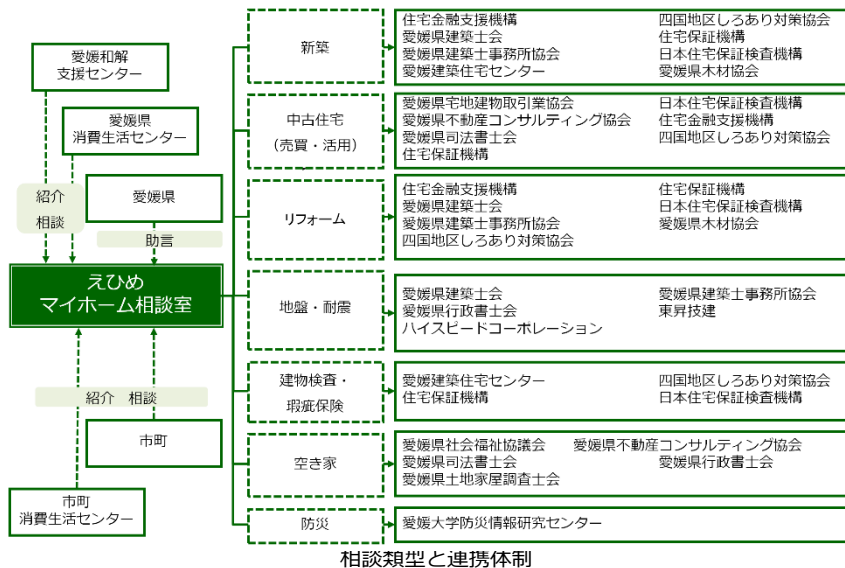
●相談内容の分類

住宅全般	○
被災した住宅の修理・修繕・再建	○
防災・耐震化	○
住宅の購入・検討	○
住宅の維持管理・リフォーム	○
移住・空き家	○
高齢者の相続・財産処分	○

その他（補助金、住宅ローン）

●相談体制の概要

- 各種調査を踏まえ、7つの相談類型に分け、それぞれで相談スキームを確立し運用している。
- 2回目以降の有料相談のスキームも確立。
- 20の企業団体、愛媛県および20市町、愛媛県および20市町の消費生活センターと連携。
- 相談スタッフのスキルに応じた2段階の資格制度（マイスター制度）を運用している。



相談マイスター（ジュニア）

- 相談マイスター（シニア）のもとで相談対応研修6時間以上（OJT）
- 当マニュアルの習得 など

相談マイスター（シニア）

- 相談室の実務経験50時間以上
- 相談解決件数20件以上
- 相談事業委員会にて認められた者 など

マイスター制度

事業の概要

1. 事業の目的

災害対策

当相談室の認知拡大

持続的な自走モデルの構築

平成28年度より当事業を実施し、新築、中古住宅（売買・活用）、リフォームなど7つの類型にカテゴリー分けし、20の事業者と連携、愛媛県および全ての市町と連携体制を構築し相談業務にあたっている。一方で西日本豪雨や今後予期される南海トラフ大地震など防災対策は喫緊の課題である。また、当相談室のさらなる認知拡大につとめワンストップ窓口としての機能を果たすとともに、持続可能な運用スキームを検討する。

2. 事業内容

12月末段階での進捗状況

相談体制の検討・整備・普及に係る取組

- 大規模災害の際の相談マニュアルを作成 (災害)
- 空き家問題に対する相談スタッフのスキルアップ (持続)
- 事例集のとりまとめと情報発信 (認知)
- 不動産イベントにおける無料相談会の実施とセミナーの開催 (災害、認知)
- 自立的な自走モデルの検討 (持続)

- 作成済み (P7参照)
- マニュアルを作成中
- 作成・配信済み (P7参照)
- 実施済み (P7参照)
- 連携企業とともに検討を重ねている

消費者からの相談体制のサポートに係る取組

- 西日本豪雨被災地域での生活再建に関する無料相談会の実施 (災害、認知)
- 愛媛県と連携した耐震相談会の実施 (災害、認知)

- 開催に向けて調整していたが、コロナ禍のため中止
- 実施済み (P9参照)

相談体制の概要①

1. 相談体制の特徴と強み

- 各種調査を踏まえ、7つの相談類型に分け運用
- 20の企業団体、愛媛県および20市町、愛媛県および20市町の消費生活センターと連携
- 相談スタッフのスキルに応じてマイスター制度を運用

相談マイスター（ジュニア）

- 相談マイスター（シニア）のもとで相談対応研修6時間以上（OJT）
- 当マニュアルの習得 など

相談マイスター（シニア）

- 相談室の実務経験50時間以上
- 相談解決件数20件以上
- 相談事業委員会にて認められた者 など

2. えひめマイホーム 相談室の基本ルール

- 消費者からの住まいに関するあらゆる相談を来所・電話に関係なく受け付ける。
- 相談内容に応じて、専門相談チーム、紹介先・連携先へ連絡する。
- 難易度の高い複雑な相談に関しては、別途協議の場を設定する。
- 消費者から現地調査の依頼があった場合は、有料業務とし旅費や人件費等の見積り提示をおこなう。

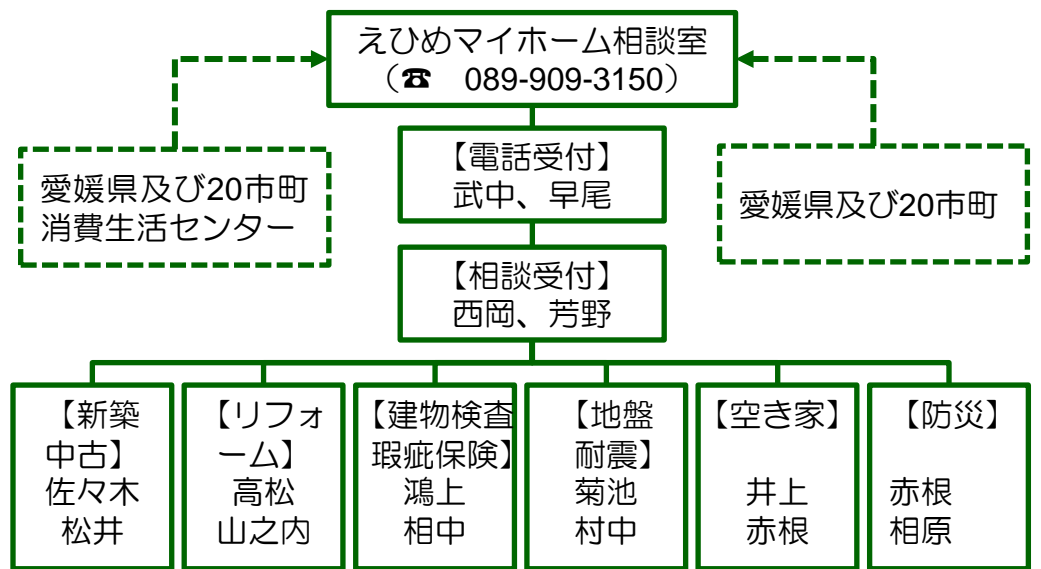
有料相談について

- 1回目の相談で解決できなかった場合、継続して2回目以降の相談が発生した場合は有料相談
- 有料相談となる場合は、相談事業委員会にて協会会員による対応か連携団体への依頼かを決定

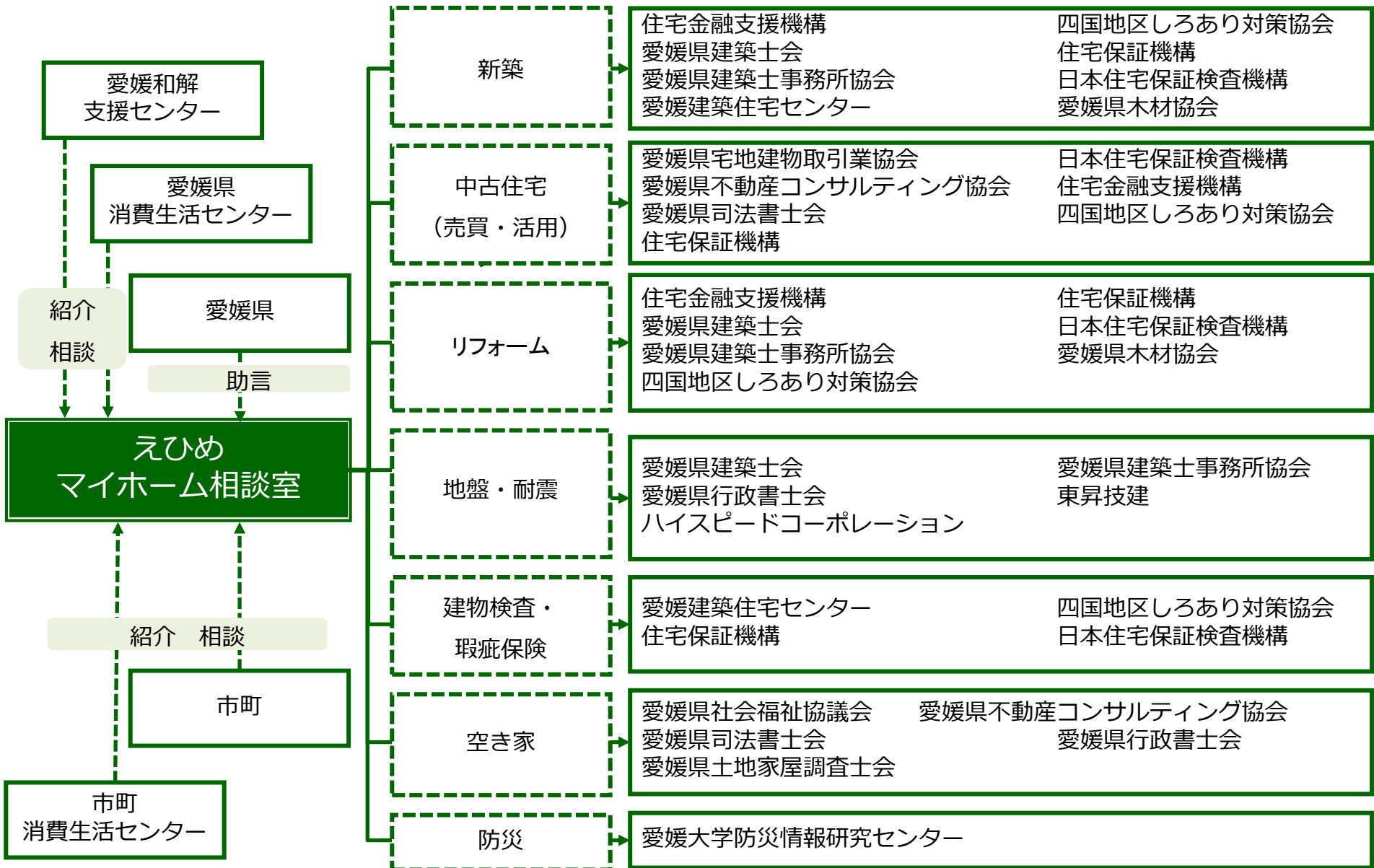
3. 相談窓口の概要

名称	えひめマイホーム相談室
住所	愛媛県松山市勝山町2丁目3番地1 (一社) 愛媛県中小建築業協会内
電話	089-909-3150
FAX	089-909-3160
MAIL	kyoukai@hime-ken.com
URL	http://www.hime-ken.com/soudan/
相談日時	毎週月・水・金10:00~16:00
定休日	土・日・祝祭日
事業開始年日	平成28年7月13日
責任者	西岡弘司
相談窓口	芳野真寿夫、武中由紀、早尾匡平

4. 相談窓口の体制

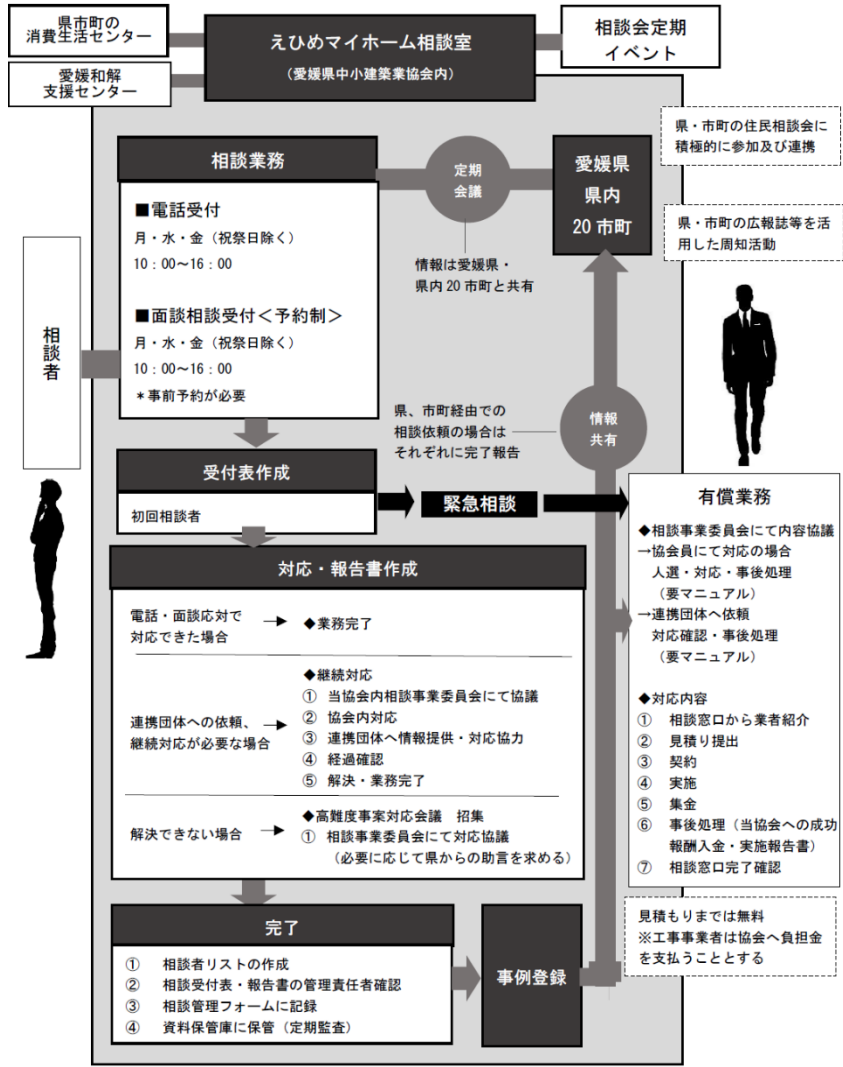


相談体制の概要②

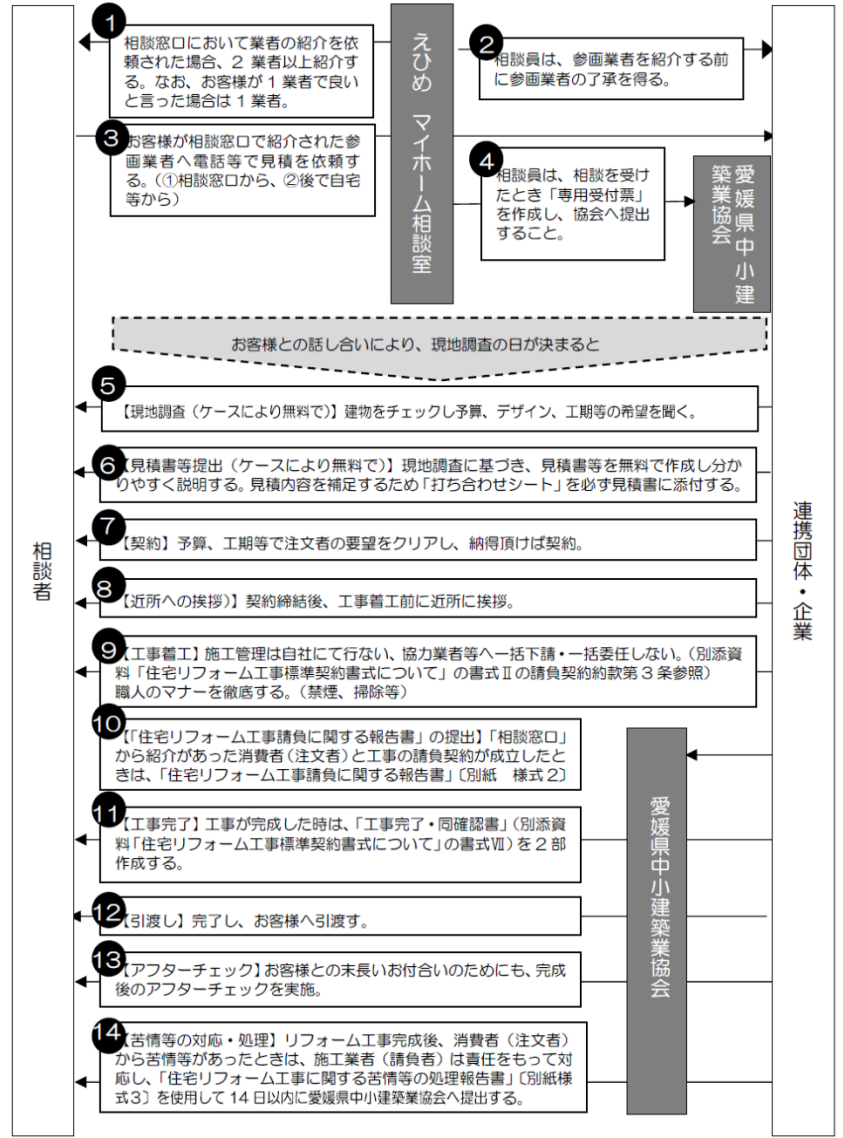


6. 相談スキーム

① 一般的な相談スキーム



② リフォーム相談の場合 (各類型ごとにスキームを作成・運用)



7. 住まいの相談マイスター制度

資格	えひめ住まいの相談マイスター（ジュニア）	えひめ住まいの相談マイスター（シニア）
役割	当相談室の相談員は相談マイスター（ジュニア）以上を取得する必要がある	相談事業委員会のマネジメントや当相談室研修講師、相談スキームの改善、連携団体との交渉等
資格取得条件	<ul style="list-style-type: none"> ● シニアマイスターのもとで研修6時間以上（OJT） ● 当マニュアルの習得 	<ul style="list-style-type: none"> ● 実務経験 50 時間以上、解決件数 20 件以上 ● 相談事業委員会にて認められた者
求められる技能・知識	<ul style="list-style-type: none"> ● 基礎的な相談対応スキル ● 連携団体の役割と連携スキームの理解 ● 当相談室の 7 つの 類型に関する一程度の知識 	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談者のニーズおよびシーズを抽出できる力 ● 空き家問題など複雑な相談内容を解決する力 ● 当相談室相談員や連携団体等をマネジメントする力

求められる技能・知識
(具的的内容)

ジュニアマイスター	
相談対応スキル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談者との基礎的なコミュニケーションをとることができる ・ 正確にかつ詳しく受付票を記載することができる ・ シニアマイスターのもとで6時間以上の実地研修を受講している
相談フロー・連携スキーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ マニュアルの相談フローを理解している ・ 相談内容に対して具体的な連携先をイメージできる ・ 連携先の事業内容を理解している
新築	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新築建築の流れを理解している ・ 住宅ローンの種類について把握している。 ・ 変動金利と固定金利の違いについて把握している。 ・ 不動産購入時にかかる経費と、税金について理解している
中古活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中古物件（売却）の流れを理解している ・ 中古物件（購入）の流れを理解している ・ 賃貸（借主からの相談）の際、自己管理と委託管理の違いおよびそれぞれの契約の流れを理解している ・ 賃貸（借主からの相談）の際、契約の流れを理解している
リフォーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内装・外装の主なリフォームメニューを理解している ・ 省エネ・創エネの主なリフォームメニューを理解している ・ バリアフリー対応に関するリフォームメニューを理解している ・ しるありの被害が建物に及ぼす影響やしるありが発生しやすい場所、要因について理解している
地盤・耐震	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地盤調査の必要性について理解している ・ 地盤調査の方法・流れについて理解している ・ 耐震診断の概要について理解している ・ 新耐震基準の施行時期と旧耐震基準との違いを理解している ・ 耐震補強の施行メニューを理解している
建物検査・瑕疵保険	<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物検査の目的と主な流れについて理解している ・ 買主および売主それぞれの依頼からの建物検査の流れについて理解している ・ 瑕疵保険のメニューを把握している
空き家	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空き家の相談フローを把握している ・ 空き家の活用方法を把握している（自己管理・委託管理、賃貸、売却、解体等） ・ 空き家の活用方法を把握している
防災	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防災設備の種類について把握している ・ 防災に関する法律がどのようなものがあるか把握している（消防法など） ・ 防災情報を入手できるツールを把握している（ハザードマップ、気象庁ホームページ・アプリ、緊急情報アプリなど）

ジュニアマイスターの求められる技能・知識（マニュアルより）

シニアマイスター	
相談対応スキル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談室の実務経験 50 時間以上 ・ 相談解決件数 20 件以上 ・ 相談者のニーズおよびシーズを分析・抽出できる ・ 相談者から信頼され、有料相談やレポート相談につながる
相談フロー・連携スキーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談フローや連携スキームの改善に関する提案ができる ・ 連携先の強み・弱みを理解している ・ 相談内容を踏まえ、連携先に具体的な依頼を指示できる ・ 連携先から一定度の信頼を得られている
新築	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新築の際の危険ポイントを把握している ・ 住宅ローンの流れについて理解している ・ 新築に関する各種補助施策を把握している
中古活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中古住宅の価格の決め方について理解している ・ 中古住宅を購入する際の税金や手数料について理解している ・ 中古住宅に関する各種補助施策を把握している
リフォーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種リフォームメニューを実施する際の注意点や抑えるポイントを把握している ・ 各種リフォームメニューに関する相場の価格帯を把握している ・ 各種リフォームメニューに関して強みを持つ事業者を把握している
地盤・耐震	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地盤調査や耐震補強の相場観を把握している ・ 地盤調査や耐震補強をする際の際の注意点や抑えるポイントを把握している
建物検査・瑕疵保険	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新築や中古住宅購入の際の建物検査と瑕疵保険の具体的なメリット（査定や税制、ローンなど）を把握している
空き家	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空き家の問題内容に応じて、協力を仰ぐ連携先をイメージできる ・ 島しょ部や山間部などの空き家ニーズについて理解
防災	<ul style="list-style-type: none"> ・ 想定されている自然災害に対して、必要となる建物の改修について提案ができる（耐震、洪水対策）

シニアマイスターの求められる技能・知識（マニュアルより）

今年度の事業取組について

1. 大規模災害を想定した防災マニュアル作成

2. 目的の達成

項目	計画	実績	達成率
防災マニュアル作成	100%	100%	100%
研修会の実施	100%	100%	100%
事例集の作成	100%	100%	100%
情報発信	100%	100%	100%

3. 目標達成に貢献した取組について

取組名	取組内容	効果
防災マニュアル作成	大規模災害を想定した防災マニュアルを作成し、各事業者へ配布した。	災害発生時の対応を明確にし、被害の拡大を防いだ。
研修会の実施	各事業者を対象とした防災研修会を開催した。	事業者の防災意識を高め、実践的な対応力を向上させた。
事例集の作成	過去の事例を収集・分析し、事例集を作成した。	類似事例の発生を防ぎ、迅速な対応を促した。
情報発信	事例集の内容をホームページやSNSで発信した。	広く関係者に情報を届かせ、防災意識を高めた。



2. 事例集のとりまとめと情報発信

日付	取組内容	対応内容
4月1日	事例集の作成	事例集の作成を進め、最終版を作成した。
4月15日	事例集の発行	事例集を各事業者へ配布した。
4月30日	事例集の活用	事例集の内容をホームページに掲載した。
5月15日	事例集の更新	最新の事例を追加し、事例集を更新した。
6月1日	事例集の共有	事例集の内容を関係機関へ共有した。
6月15日	事例集の検証	事例集の内容を検証し、改善点を抽出した。
6月30日	事例集のまとめ	事例集の作成・発行・活用・更新・共有・検証のまとめを行った。



今年度取り組んだ内容

- 平成30年7月に発生した西日本豪雨や今後予想される南海トラフ大地震など、人々の災害への危機感が高まり当窓口への相談も多い。
- そこで、地震および豪雨対策を中心に事前の備えと、災害にあった際の復旧・復興までのスキームの視点を大切に作成した。
- また、相談ニーズが大きい耐震に関する各市町の補助策もとりとまとめた。
- 防災をテーマに相談員の研修会も実施した。

期待される効果

- 相談ニーズが大きい防災、特に耐震化に関する相談に対してスムーズに回答ができる。
- 災害があった際、地域への迅速な情報提供・サポートにつながる。

今年度取り組んだ内容

- 当相談窓口寄せられた相談・解決事例をDB化し連携企業と共有した。（161件）
- 個人情報等に配慮しながら一部編集し、ホームページに公開した。（45件）

期待される効果

- 消費者は当相談室に相談しなくても、ホームページを閲覧すれば解決策を確認できる。
- 事例をDB化することで、窓口スタッフおよび連携企業は消費者の相談に迅速に対応でき、よりの確な解決方法を提案できる。

今年度の事業取組について

3. 出張相談会の実施

上島町



日時: 令和2年10月7日
13:30~15:00
場所: 上島町立石港務所
受講者: 7名
相談者: 1名
相談員: 村上/有十弥工務店
山内/山内建築工房
運営委員: 早田/株エス・ピー・シー
事務局: 西岡
講演講師: 足立/愛媛県職員
谷川/上島町職員

取り組んだ内容

砥部町



日時: 令和2年10月14日
10:00~11:30
場所: 砥部町中央公民館
受講者: 28名
相談者: 3名
相談員: 橋本/有進和建設所
相原/株ふたば設計
事務局: 西岡
講演講師: 小沢/愛媛県職員
久保野/砥部町職員

西条市



日時: 令和2年12月16日
14:00~15:30
場所: 西条市丹原公民館
受講者: 7名 相談者: 無
相談員: 小野/有小野建設
鴻上/株マーク住研
事務局: 西岡
運営: 早田/株エス・ピー・シー
講演講師: 足立/愛媛県職員
佐藤/西条市職員

新居浜市

日時: 令和2年12月4日
19:00~20:30
場所: 新居浜市多喜浜公民館
市内でコロナ患者が発生したため中止

期待される成果

- これまでサポートが手薄であった島しょ部（上島町）のサポート
- 各自治体との関係強化（公民館へはポスター掲示・チラシ設置）
- 当相談室の認知拡大（参加者全員へチラシ・空き家パンフレット配布）

今年度の事業取組について

4. 不動産イベントにおける無料相談会の実施とセミナーの開催

取り組んだ内容

開催日： 令和2年10月24日（土）・25日（日）
 10:00～17:00(最終日は16:00)
 場所： アイテムえひめ
 特徴： マイホームフェスタ2020と同時開催
 (今年度来場者数2397人)

- 県内随一の集客を誇る、不動産イベントで「家づくり大相談会」を開催。えひめマイホーム相談室の無料相談コーナーを設け、2日間で16件の相談があった。
- 防災ブースも設け、ハザードマップ等をインターネット上で閲覧しながら、来場者の相談や疑問に答えた。
- また、2日間にわたり特別セミナーを開催。当相談室の連携企業や愛媛県担当者を講師に7コマのセミナーを実施した。特に、当マニュアル（防災部門）の監修をしていただいている、愛媛大学防災情報研究センター、二神教授に「過去の災害や地域の災害リスクを知る」のテーマで講演していただいた。

成果

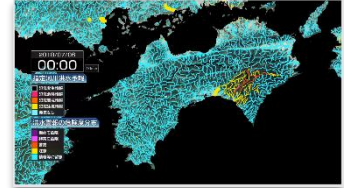
- 当相談室の認知拡大
- 防災面を中心に、住まいに関する相談機会の提供



えひめ暮らしと住まいフェア2020のチラシ



暮らし・住まいセミナーのプログラム



愛媛大学二神教授のセミナー資料



えひめマイホーム相談室 無料相談コーナー



愛媛大学二神教授のセミナー

今年度の事業成果について

1. 今年度の成果(令和2年12月末時点)

【相談件数】12月25日現在 161件 (うち有償案件2件)

連絡方法	対面	電話	メール	類型	新築	中古	リフォーム	地盤耐震	建物検査	空き家	ブロック塀	維持管理	補助金	住まい給付金 次世代ポイント	その他
件数	131	30	0	件数	13	2	9	4	3	1	2	8	2	110	8

- 今年はコロナ禍で、出張相談会が満足にできなかったが、それでも昨年の同時期と比較すると相談件数が倍増しており、地域において当相談室の認知が広がっていることがわかる。
- 特に多かったのが、すまい給付金や次世代ポイント制度に関するお問い合わせであった。

2. 相談の具体的事案例

しろあり駆除		ブロック塀の解体		建物検査	
相談	出張相談会でチラシをお渡しした方から、住宅玄関のポーチの柱にシロアリが付いているので取替工事をしてほしいという相談。	相談	東京在住の空き家所有者がHPを通じて当協会を知り相談があった。内容は、「道路側ブロック塀の解体及び補修」「道路にはみだした庭木の伐採」などの指摘が松山市からあったとのこと。	相談	昭和36年頃に建てた2階建ての住宅で、昭和56年頃と平成21年にリフォーム実施。1階と2階の床がたわむのと、きしむ音がするのでまだ住めるかどうか見てほしい(無料で)。ただし、高齢で一人暮らし、建築基準法の観点で建替えはできない。
回答・解決	連携団体を通じて、しろあり駆除業者に現地調査を依頼。後日、見積りを提出し工事を実施、完了した。	回答・解決	当協会会員に連絡して、現地調査を事務局相談員立ち合いのもと実施。現地の写真を地主に送付するとともに、見積りを算出することになった。(現在進行中)	回答・解決	協会員による現地調査を実施。現状では居住に問題ないとの返答を得て、相談者に回答。

事業の継続性について

- 連携企業及び県内自治体には、今後も継続的運用への協力を了承いただいている。
- 自立運営に際しては、下記のような収益を検討している。

連携企業からの売り上げ還元
2回目以降の有料相談(1回あたり 2000円)
当ホームページのバナー広告
連携自治体等を対象とした相談会や事業等の実施による委託料



今年度ブロック塀の補修・撤去工事において愛媛県と連携した。

現在、愛媛県では県内全市町でブロック塀の除却や建替えについての補助事業を実施しているが、大規模地震や台風・豪雨災害に備えて地域の安全・安心のため、県内全エリアに会員を擁している当協会が担当事業者となり補修・建替え・撤去等を担う。

事業の課題について

- 今年度は防災面に力を入れた。一方で、実際に災害が発生した際には多くの相談が寄せられることが考えられ、また、災害現場で緊急の出張相談会の開催なども必要であると考え。そのような際のスタッフの確保など、迅速な対応のためにあらかじめ体制を整えておく必要がある。
- 上記のように自立運営に関してのスキームは設定しているが、実際に運営し、確実な収益を確保するためには営業面でさらなる力を入れていく必要がある。
- 当相談室の持続的な認知拡大と、相談スタッフのスキル向上。