

# 戸建て住宅新築時における住まいづくり支援事業の研究 —行政関連事業の現状と利用者の特徴—

正会員 ○ 古川 洋子\*1  
正会員 平田 京子\*2  
正会員 石川 孝重\*3

支援事業 戸建て住宅 住宅取得  
住まいづくり支援 行政関連事業 個別相談

## § 1 はじめに

近年、建築主が住まいづくりを行う際に依頼先業者とは異なる第三者的立場の専門家が支援する事業が始まっている。これまでの筆者らの研究では、支援事業が提供するウェブ情報に基づく調査から支援事業全体の概要を明らかにし、建築主が依頼先を探し1社に決定する段階で、個別性の高い情報や支援が必要であることを示した<sup>1)</sup>。さらに個別性の高い支援に着目し、事業側へのヒアリング調査を通して民間による双方向型支援の現状と課題を明らかにした<sup>2)</sup>。本報は民間とは異なる立場の行政による個別性の高い支援の現状、役割の把握を目的とする。

## § 2 支援事業ヒアリング調査の方法

関西における行政関連の5事業を対象とし、事業内容、利用状況を把握する目的で、2011年10月にヒアリング調査を実施した。調査内容は、先行研究における課題に基づき検討を行い、事業に関しては方法・目的・対象範囲・スタンス、利用状況に関しては利用者タイプ・傾向とした。その他支援事業の認知度や役割について意見を求めた。

### 2-1 調査対象

調査対象5事業の概要は表1の通りである。事業A・B・Cは行政庁舎とは別の住まい関連施設である体験館、情報館、住宅展示場、博物館などを運営し、そこを拠点に幅広い事業を実施している。一方D・Eは行政庁舎内のセンターで個別相談を中心とする事業を行っている。

表2 行政関連事業の実施状況および特徴

事業名 施設名	双方向型事業		特徴
	個別相談(面談・メール・電話) 一般相談	依頼先紹介 専門相談	
A 京都市 住まいづくり センター	・1級建築士が相談にあたる ・内容により専門相談を紹介	建築、法律、不動産、 分譲マンション管理、 税務の5分野	・催し物(セミナー、イベント)、相談事業に力を入れている ・「住まい体験館」の目的は、一般市民に住宅に関するあらゆる情報を提供すること。時期に合ったテーマを設定 ・体験館利用の目的は、一般市民の住宅改修、学校・医療系カリキュラム
B	・住宅の不具合、法律的な業者とのトラブル、税金、住宅ローンなどの資金系計画を主に行っている	建築、法律、税金、 資金計画 が4つの柱	・35年前に国土主導で、新築住宅購入者への情報不足のため、購入者と提供者の間での情報伝達の方法として設立 ・相談事業では、消費者センターからの紹介もある。各専門団体との連携体制を取り、他の専門の方が良い場合(案内役になり)紹介 ・消費者センター・市役所行政(都府県)・宅建業界の拠点から紹介があり、相互メンバーが協力。消費者側ではたい回しの印象を受ける方もあるが、正しいところへ繋げる ・(本部の)他各住宅展示場のセンター・ハウスの専門家が客観的に悩みを知識として教え、セミナー個別相談を案内 ・近辺では住宅に関し一歩進んでいると思う。制度実施・PR・窓口の役割
C 大阪市立 住まい情報 センター	・正しいなどのジャッジや法的判断などは行わないが、解決の糸口となるアドバイス、情報、専門機関の案内 ・メール、ファックスは行っていない ・火曜休み土日も開設。仕事がある方のため19時まで開設	定期的に開催し、 法律、 建築・リフォーム、 資金計画(ローン返済等)、 分譲マンション管理の相談をフォロー(メール相談なし)	・範囲は大阪市の公的住宅の住情報、住まいの相談は多岐で賃貸の問題、家購入の仲介トラブル、登記、建築近隣トラブル、分譲マンションなどあらゆること ・専門相談(実施機関)が少なくなると関東からも、一般相談は他府県都市の方も受けている。専門相談は費用を出してもらうため、市在住、勤務先がある方に限定。セミナー、イベントは門戸を広げ大阪府以外でも。市内が圧倒的に多いが府内・他府県からもある ・どの事業にもまんべんなく力を入れる ・H18年に住まいまづくりネット事業が立ち上がり、市民とネットワークを組み色々な活動に取り組む主旨。一企業との繋がりでなくNPO業界団体(100以上)とイベントを協同実施 ・あじや区役所、大阪市の全施設、地下鉄に置いている。市内サービスカウンター(梅田・難波・天王寺)があり、住宅コーナーに相談員が常駐(一般相談)
D ひょうご住まい サポートセンター			・今の住まいサポートセンターになったのはH14年だが、昭和50年に官民一体のような形でできているので相談事業もやっていたと思う ・県のリフォーム推進協議会の事務局をやっているのが非常に大きなエッセンスを占めている
E 神戸市住まいの 安心支援 センター	・住まいづくり全般で、何でも相談を受ける ・必ず一般相談を受け、相談員でも判断に迷うような事業については専門相談	・コンサルティング実施なし 法律(月2回)、FP(毎週) 不動産取引(毎週) マンション管理(月2回) シックハウス ・構造は数年開始と利用なし(対策が進んだ)	・メンが相談事業。(行政との連携)は多い。最多は生活情報センター。消費生活の一般的トラブル相談が住まい関係の場合、こちらの相談窓口ということもある。役所が住まいの相談ならこちらを紹介することも ・利用者は神戸市民だが、受けたい方には受けてもらっている ・相談業務では団体と委託契約。事業への意見、普及啓発(セミナー)で協力を得ている ・認知度向上が使命。普及啓発の一端で出前講座という形で自治会・老人会に出る。そこでも認知度は1割程度。困った時に必ずここに繋がれば解決の糸口が見つかるので、区役所(民生委員、ケアマネ)の認知度を上げるのが目標

注: 本表記載の事業実施状況はヒアリング調査における質問への回答をまとめたものであり、各事業が実施する全ての事業を網羅するものではない

表1 調査対象の概要

事業名、施設名	関連行政	調査対象者	特徴	設立時期
A 京都市すまいるセンター	京都市	すまいる体験館の運営者	体験館、図書館施設あり	1990年
B	京都府	—	本部の他 住宅展示場(2カ所)運営	1976年
C 大阪市立住まい情報センター	大阪市	係長(相談担当)および企画担当者	大規模施設運営	1999年
D 財団法人兵庫県住宅建築総合センター ひょうご住まいサポートセンター	兵庫県	センター長および副課長	県民総合相談所フロアの一角にセンターあり	2002年
E 神戸市住宅供給公社 神戸市住まいの安心支援センター	神戸市	企画係長	阪神淡路大震災時の住宅復興事業が前身、市施設の一部にセンターあり	2000年

### 2-2 行政事業が担う役割

事業の実施状況・特徴を表2に、個別相談の利用傾向、特徴・意見等を表3に整理した。

#### (1) 個別相談の内容と利用者の傾向

個別相談では、表2の実施状況に示す全ての事業が一般相談および専門相談を行い、コンサルティングのような踏み込んだ相談は行っていない。表3に示す個別相談の利用の傾向からは、全ての事業でトラブル発生後の相談事例、トラブル手前での疑問や不安解決の相談が多くなっている。面談による専門相談があるにも拘わらず、電話で解決する一般相談の割合が高く、A・B・C・Dは相談先に迷う場合の道案内、B・C・Eは諸制度や建築基準法、契約、資金、見積りに関する情報提供の割合が高いと回答した。また利用者の年齢層は幅広いが、C・Dでは年代により相談内容が異なり、新築戸建てでは30~40代が中心である。個別相談・セミナー利用者の学習意欲についても、B・C・Eは両極端なタイプが利用と回答し、民間事業が主にモチベーションが高い建築主であるのとは

A survey on consumer support services in housing acquisition for newly built detached house  
— Current status of government support services —

FURUKAWA Yoko, HIRATA Kyoko and ISHIKAWA Takashige

表3 行政関連事業の利用状況・意見

事業名	双方向型支援		特徴・意見等	
	個別相談の利用の傾向	個別相談の利用の傾向		
	主な利用者タイプ	相談内容		
A	・具体的な問題が発生した時に来るのが殆ど ・事前より事後が多い	・法律相談では敷地境界に関することが多い ・(戸建て新築相談は)どうかという少なく、住み始めてからの不具合の割合が多い。新築よりリフォーム・維持管理が上回っていると思う ・リフォームは業者が小さいので不具合などが出てくる。契約の型を置いているがリフォーム後(時に遅延)が非常に多い ・集合住宅は戸建てより多い ・建築相談では計画を客観的にみる相談は極少ない。不具合の原因、責任の所在、損害賠償など	・一般相談から専門相談へ行く率は高くない ・電話で解決する範囲、または回答できないが聞き先を教える・紹介することで解決 ・税金は実施数が少ない。税務署が充実してきている ・切実さでは相談が最も多く、思いには幅がある ・相談は色々な団体、業界団体の無料相談窓口があり業務が重なる部分もあると思う。市の住宅政策でも業界団体と連携し紹介する場合もある ・弁護士紹介などは公に行うわけにはいかない	・耐震支援では、ネットワークし使いやすい仕組みづくりが段々と具体化してきている ・体験館は①一般市民が住宅改修のため家族で見学、②学校・医療系がノウハウで利用、③体験ゾーンの見直し・新しい観点が課題(市民への認知については)市民新聞(京都市が毎月に出し町内に回覧)の中に、相談や催しの案内を掲載している。認知度は結構高いと思う。各市区役所に住まいよろず相談の案内などを置いてあるので、そこでも入手できる
B	・購入後のトラブル、相談が多い ・ある程度勉強してくる方、全く分からない方の両方ある ・これから住宅を買う方の相談が5~6割、その他約4割	・住宅の不具合、維持管理、リフォーム ・これから建築する場合には、品確法・長期優良住宅、省エネ住宅等諸制度が多い ・基本的には建築関係の道案内程度のことが多い	・相談は年間約1600件、約1100人(23年度見込)、建築士が現場に行く必要がある場合、建築士事務所協会、建築士会などを案内(有料)、連携先の案内もある ・戸建相談は約3割、展示場も入ると約半分 ・新築・中古購入、建築の相談は5~6割。それ以外が集合住宅、制度、トラブル(購入後)	・消費者が良い住宅を取得・維持するための、また流通の活性化に役立つ情報提供が不可欠
C	・60代以上が多い ・実際にトラブルになるとか、その手前で心配・違和感を感じている方が多い ・事前学習は全体の10%位か	・一般相談を経て専門相談、年代毎に相談内容が異なる ・勉強に来る方にはセミナー、他の相談窓口なども案内 ・計画段階では補助制度・税制優遇。新築戸建てでは技術面、契約、資金計画、名義、建築確認、基準法など業者と話す前に知識を得る(疑問・不安を相談)。一般相談で終わることが多い ・トラブル相談、道案内も多しどこへ行くか迷う	・インターネットの「あじぬ」をみてる方、チラシ(地下鉄に設置)が結構大きいと思う。地下鉄駅までのルートに大阪市各局のチラシ置き場があり自分でメニューする ・同じビルに子育て色々センターがありママさん達が引きついている ・高齢者の方は特に「大阪暮らしの便利帳」(市が2年に1度各戸に配布)をみてる	・高齢者のための施設情報が課題かと思う ・若い層も獲得していきたい(親子参加型ワークショップ、ワークショップ案内を小学校で各児童に配布などをきっかけとした) ・相談に来る方は区役所からの紹介が多く、区役所は身近な存在と感じる。区役所との連携で確実に本センターが行っていることを知ってもらえ多くの市民を誘導できると思う ・回覧板は回していない
D	・トラブル事例、トラブル手前の事例が多い ・年配の方が多く、若い方は新築相談、中古、賃貸借トラブル	・道案内、その場の受け答えで終わる相談が多い ・専門相談での割合は、トラブル、技術的相談。電話で済むものではなく、図面をみて判断してもらうものなど	・電話相談が多い(電話と来所では)電話が8割、一般相談が圧倒的に多い ・相談に至るルートはインターネット、消費生活センターからの紹介が多い ・具体事例があり資料もある場合、専門相談を案内	・日常的な連携では、建築士事務所協会が殆ど。法で指定されている解決機関があるので、トラブルがあった場合に紹介する
E	・色々な年代が利用 ・土日祝にも開所し重要する ・相談する方も情報を得やすくしているの、両種類	・建築(1/3)、契約(1/4)、マンション管理が増加傾向、戸建・共同住宅は0.4 ・戸建て新築相談では契約トラブルが多い。依頼先、見積りどりの方が分からないという方が多く、一般建築士が情報提供する ・(具体的な)見積りの相談も多いがこちらではお返事できない	・昨年の一般相談6907件、専門相談114件、専門家派遣15件。相談員のスキルが上がり一般相談でかなり可能になっている ・相談傾向はマンション管理、高齢者住み替えが少し増加。それ以外では建築的な話、不具合、雨漏りなど普遍的で当初から今もある程度の数がある	・依頼先紹介は437件。HPにも名簿はのせているので、直接選ぶ方も多いと思う

注：本表記載の事業実施状況はヒアリング調査における質問への回答をまとめたものであり、各事業が実施する全ての事業を網羅するものではない

異なる傾向である<sup>2)</sup>。行政による個別相談は、概してトラブル発生時、専門事項に関する比較的軽微な相談先として幅広い市民に利用されていることが明らかになった。

(2) 認知度と支援事業への到達ルート

表2、3の特徴欄に示すように、C・D・Eは認知度が低い、支援事業への到達ルートは自ら直接アクセスする他、特に個別相談では他事業からの紹介の割合が高い。こうした点から、C・Eは市民への認知度向上を図ると共に、市民が相談を必要とする場合に確実に支援事業へ誘導できるルートの強化を目指し、具体的には表4に示す役所窓口担当者への事業周知徹底を図っている。5事業全てが個別相談や依頼先紹介において他の行政組織や業界団体との情報・サービスの連携を行っており、これは民間事業と異なる点である。

表4 支援事業への到達ルート

紹介	自らアクセス
①役所の窓口からの紹介 ②消費者センターからの紹介 ③建築士事務所協会・宅建業界などの業界団体からの紹介	①インターネット ②チラシ ③暮らしの便利帳(行政の窓口案内帳) ④住宅展示場

(3) 行政による依頼先紹介

依頼先紹介の実施状況は表2に示す。これを整理すると表5の4通りの方法で行われていることが確認された。

表5 依頼先紹介のパターン

依頼先紹介のパターン	紹介・案内先、方法など	実施事業
1 直接紹介	・建築士事務所、建設業者	E. 神戸市住まいの安心支援センター
2 登録団体を介して紹介	・あらかじめ団体に登録してもらい、団体を通じて紹介	E. 神戸市住まいの安心支援センター
3 独自の業者検索サイト運営	・兵庫県住宅改修業者登録制度の検索システム「すまいるパートナー」	D. ひょうご住まいサポートセンター E. 神戸市住まいの安心支援センター
4 他が運営する業者検索を案内	・国土交通省関連団体運営の「住まいのダイヤル」 ・「大阪府の住宅リフォームマスター制度」	A. 京都住まいづくりセンター C. 大阪市住まい情報センター

Eのみは震災の復興過程で設立された相談窓口が前身であるという経緯から、業者を直接紹介し独自の業者検索サイト運営も行っている。その他は行政の立場から特定の業者を直接紹介せず、全ての事業が業者紹介の要望に対し国や県、業界団体による検索サイトの案内を行っていた。民間のマッチングとは異なり、一定の安全な依頼先選定を支援し、必要な情報へ繋ぐ役割を担っている。

(4) 近畿地方における行政事業と首都圏の現状

ヒアリング調査およびウェブ情報から、調査対象の設立・運営の目的・経緯に関して整理した。その結果A・Cは住まいの情報発信拠点としての施設を設立、Bは新築住宅購入者の住宅取得円滑化を目指し宅展示場を運営、Dは住まいに係る多様なニーズに対応可能な機能を目指して窓口を集約、Eは震災後の住宅復興支援に必要な情報・相談の総合窓口が前身である。これらは設立背景、対象事業、運営施設は異なるが、縦割りで分散しがちな住宅関連業務の集約を目的に設立に至った点は共通している。

一方、首都圏での行政による住宅関連事業の現状を明らかにするため、東京都、23区、横浜市および関連施設のホームページ情報を閲覧した。その結果、中でも比較的整った情報提供を行う例として東京都、中央区は、広範な住宅関連の相談窓口案内をウェブ上に一括掲載する程度で、常駐する総合的な相談窓口は確認できなかった。横浜市は最も情報が整備されている例で、ホームページでの相談窓口案内に加え、市が出資する住宅展示場で予約制個別相談および電話相談を実施している。しかしこの他は住宅関連業務を集約する例は確認できず、関東における住まいの総合的な相談窓口は不在であるといえる。

§3 おわりに

行政関連事業は、認知度が低い幅広い層の建築主によりトラブル発生時および比較的軽微な相談先として利用されており、他事業との連携による道案内、安全な依頼先選定支援の役割も担っている。こうした支援が建築主の住まいづくりにおいて必要であると考えられる。

【引用文献】

- 古川洋子, 平田京子, 石川孝重: 戸建て住宅新築時における住まいづくり支援事業の現状と今後—その1—ウェブ掲載情報に基づく調査, 日本建築学会関東支部 2010 年度研究発表会研究報告集II, pp. 439~442, 2011年3月1日.
- 古川洋子, 平田京子, 石川孝重: 戸建て住宅新築時における住まいづくり支援事業の現状と今後—その2—ヒアリングに基づく民間支援事業調査, 日本建築学会関東支部 2010 年度研究発表会研究報告集II, pp. 443~446, 2011年3月1日.

\*1 日本女子大学 学術研究員・修士(家政学)  
\*2 日本女子大学住居学科 教授・博士(学術)  
\*3 日本女子大学住居学科 教授・工学博士

\*1 Researcher, Japan Women's Univ., M.H.E.  
\*2 Prof., Dept. of Housing and Architecture, Japan Women's Univ., Ph.D.  
\*3 Prof., Dept. of Housing and Architecture, Japan Women's Univ., Dr.Eng.