

## 活用・流通相談事業対応の流れ（詳細）

<p style="text-align: center;">① 相談受付</p>	<p style="text-align: center;">金沢市</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 窓口で相談の受付をする場合           <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者が相談受付シートに相談内容を記入する</li> </ul> </li>   <li><input type="checkbox"/> 電話で相談の受付をする場合           <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話の聞き取りにより、市が相談受付シートを記入する</li> </ul> </li>   <li><input type="checkbox"/> F A X又はメールで相談の受付をする場合           <ul style="list-style-type: none"> <li>・F A X又はメールにより、市が相談受付シートを記入する</li> <li>・相談内容・意向の不明な部分は、相談者に電話等で確認する</li> </ul> </li>   <li><input type="checkbox"/> 共通事項           <ul style="list-style-type: none"> <li>・当体制の相談者は、空き家等の所有者等とする</li> <li>・近隣住民等からの相談は、当体制とは別に市が対応する</li> <li>・相談内容が家屋破損、ごみ、草木等の管理（苦情）に関する場合は、活用・流通促進体制とは別に、市が相談対応する</li> <li>・相談受付時、空き家等に金沢市空き家等情報管理システムにおける管理番号を付与する。</li> <li>・相談受付シートより、相談の内容・意向を精査・確認する</li> <li>・相談者が活用・流通促進体制を利用する場合は、相談者から金沢市空き家等活用・流通促進体制利用申請書を取得する</li> </ul> </li>   <li><input type="checkbox"/> <b>委託事業者へ相談受付シートの情報提供</b></li> </ul>
<p style="text-align: center;">② 現地調査</p>	<p style="text-align: center;"><b>委託 事業者</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 物件の目視確認・写真撮影等により、空き家カルテを作成する           <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の有無・状態</li> <li>・接道状況</li> <li>・周辺環境</li> <li>・相談内容</li> <li>・登記事項証明書の内容</li> <li>・相談者情報 等</li> </ul> </li> <li>※共同住宅・長屋の場合は、全戸空室であるかを確認する</li>   <li><input type="checkbox"/> 相談者に現地調査の結果及び空き家カルテの内容を報告</li> </ul>

<p style="text-align: center;">③ 仕事人選定 (情報提供)</p>	<p style="text-align: center;">相談者 仕事人 <b>委託 事業者</b></p>	<p><input type="checkbox"/>相談者に対応を希望する仕事人を確認し、役割分担表を基に仕事人を組み合わせる</p> <p><input type="checkbox"/>全仕事人に相談概要を通知する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談受付日時</li> <li>・相談者区分</li> <li>・空き家等の所在地（町丁名まで）</li> <li>・空き家等の状態</li> <li>・相談内容 等</li> </ul> <p><input type="checkbox"/>組み合わせた仕事人へ相談対応を依頼・情報提供 (<u>空き家カルテから「相談者情報」を除く</u>)</p> <p><input type="checkbox"/>対応する仕事人が決定</p> <p><input type="checkbox"/><b>仕事人の決定を金沢市に報告</b></p>
---	--	---

<p style="text-align: center;">④ 担当事業者 選定 (情報提供)</p>	<p style="text-align: center;">仕事人</p>	<p><input type="checkbox"/>担当事業者の選定・調整</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事人が登録事業者の中から担当事業者を選定し、相談対応を依頼・情報提供</li> <li>・担当事業者が相談対応を受諾</li> </ul>
--	--	---

<p style="text-align: center;">⑤ 担当事業者 決定</p>	<p style="text-align: center;">仕事人</p>	<p><input type="checkbox"/>仕事人が担当事業者の決定を<b>委託事業者</b>へ通知</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所属する会社の名称</li> <li>・会社の住所</li> <li>・担当者</li> <li>・連絡先</li> </ul> <p><input type="checkbox"/><b>委託事業者が担当事業者の決定を市に報告</b></p>
---	--	--

<p style="text-align: center;">⑥ 面談日程 調整</p>	<p style="text-align: center;"><b>委託 事業者</b></p>	<p><input type="checkbox"/>相談者に担当事業者が決定したことを報告</p> <p><input type="checkbox"/>相談者・担当事業者との面談の日程調整（電話等）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・面会日時</li> </ul>
--	--	---

<p>⑦ 面談</p>	<p>担当事業者 <b>委託事業者</b></p>	<p>□対応方針の確認（相談者・担当事業者・<b>委託事業者</b>・市（必要に応じて））</p> <p>□担当事業者が情報提供に関する同意書を取得</p> <p>□<b>委託事業者が</b>面談結果を仕事人、担当事業者、<b>委託事業者</b>、市とで情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課題</li> <li>・仕事人の提案</li> <li>・今後の対応等</li> </ul>
<p>⑧ 具体策等提案</p>	<p>担当事業者</p>	<p>□担当事業者が相談者へ具体的な解決策を提案</p> <p>□担当事業者が解決の手順や費用の説明</p> <p>□相談者が提案内容や要する費用に納得した場合は業務契約を締結</p>
<p>⑨ 進捗管理</p>	<p>仕事人</p>	<p>□担当事業者が仕事人へ進捗状況報告</p> <p>□仕事人が<b>委託事業者</b>へ進捗状況報告（<b>委託事業者</b>は市へ報告）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応した日時</li> <li>・相談者へ提案した内容</li> <li>・提案に対する相談者の反応</li> <li>・今後の対応予定</li> </ul> <p>□次のいずれかに該当するまで相談対応する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新しいユーザーに渡るなど、相談者の抱える問題が解消された場合</li> <li>・相談者が相談を取り下げた場合</li> <li>・担当事業者が具体策の提案ができない等、相談の対応を継続できない場合</li> </ul>
<p>⑩ 報告</p>	<p>仕事人</p>	<p>□仕事人が相談対応の結果等を<b>委託事業者</b>へ報告（<b>委託事業者</b>は市へ報告）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応した日時</li> <li>・相談者へ提案した内容</li> <li>・提案に対する相談者の反応</li> <li>・空き家等がどうなったのか</li> </ul>