

『お役立ち！すまいの専門家相談窓口のご紹介』

「すまいるネット」への問合せで、よくご案内している専門家相談窓口を一覧にしました。

建物など不動産に関するお問い合わせ相談窓口

社団法人 兵庫県宅地建物取引業協会	078-371-5222	不動産取引に関するご相談	火、金曜 10:00 ~ 11:30 13:00 ~ 15:30
社団法人 兵庫県マンション管理士会	078-241-0345	マンション管理の諸問題に関して管理組合などからのご相談	平日 13:00 ~ 17:00
財団法人 マンション管理センター	06-4706-7560	マンション管理に関する一般的なご相談（面接：要予約）	平日 9:30 ~ 17:00
兵庫県司法書士会（無料相談会）	078-341-2755（お問合せ）	暮らしの法律相談、不動産の名義変更など登記についてのご相談	平日 9:00 ~ 17:00
兵庫県土地家屋調査士会：登記に関する相談無料（無料）	078-341-8180		平日 9:00 ~ 17:00
境界問題相談センター	078-341-8280	境界相談・調停（一部有料）	平日 9:00 ~ 17:00
法務局	078-392-1821	登記・供託の手續等に関する窓口	平日 8:30 ~ 17:15
本局	(中央区、兵庫区、灘区)		
須磨出張所	(須磨区、長田区、垂水区)		
北出張所	(北区)		
東神戸出張所	(東灘区)		
明石支局	(西区)		
兵庫県弁護士会総合法律センター神戸相談所	078-341-1717（予約受付）	法律相談（要予約/有料）	平日 9:30 ~ 12:00 13:00 ~ 16:00（相談）

日常生活のトラブル、相談窓口

神戸市生活情報センター	078-371-1221	平日 8:45 ~ 17:30	クーリングオフなど消費生活に関する神戸市の相談窓口
日本司法支援センター法テラスコールセンター	050-3383-5440	平日 9:00 ~ 21:00 土曜日 9:00 ~ 17:00	法的トラブルに関する情報提供
社団法人 兵庫県ベストコントロール協会	0120-76-2633	平日 9:00 ~ 17:00	ネズミ・害虫対策 ダニ・シックハウス調査改善対策 シロアリ・クイムシなど家屋害虫に関する対策 殺菌消毒とカビ防止対策など（一部有料）

ライフラインの修繕等のお問合せ

関西電力 神戸営業所	078-391-6200	平日 9:00 ~ 20:00（コールセンター）	明石営業所：078-912-2651（垂水区・西区はこちら） 営業時間外でも緊急の用件は受付
大阪ガス お客様センター	0120-7-94817	月～土 9:00 ~ 19:00 日・祝 9:00 ~ 17:00	ガスの使用開始・中止、ガス料金、ガス機器の修理、ガス工事
水道修繕受付センター	0120-976194	24時間対応	宅地内の水漏れの修繕の受付（集合住宅・市営住宅は管理組合等にご相談下さい）



「すまいるネットのフロア風景」
土・日・祝日も営業（水曜日定休）営業時間/午前10時～午後5時
三宮駅から徒歩5分「サンバル」4階

神戸市が発信する“よりよい住まいづくり”情報紙

すまいるネット通信

すまいるネット 神戸

発行/神戸市すまいの安心支援センター
〒651-0096 神戸市中央区雲井通5-3-1 サンバル4階
電話 (078)222-0186 FAX (078)222-0106

10th ANNIVERSARY

すまいるネットとは？

すまいの安心支援センターの愛称です。
神戸市の外郭団体で、すまいの相談、耐震診断や工事補助金の受け付けをしているところです。平成12年10月に開設され、おかげさまで今年開設10周年を迎えました。
今回は10周年記念号！いつもより内容を拡大してお届けします！



10周年を迎えて

「すまいるネット」（神戸市すまいの安心支援センター）は、平成22年の10月をもちまして開設10年を迎えます。

私たちは、阪神淡路大震災での住宅被害の大きさ、さらにはその後の復旧・復興の取り組みを通じて、「日々の暮らしにとって安全・安心の住まいがいかにかに大切か」ということを実感しました。それと同時に、住まいをめぐるさまざまな問題やトラブルが、震災という特殊な状況下だけのことでなく、私たちの身の回りに日常的にあることも分かってきました。

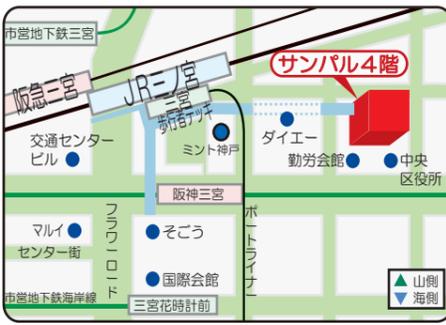
こうした市民の住まいの悩みや疑問に応え、問題解決のサポートをするために、「すまいるネット」は震災から5年後の平成12年10月に創設されました。

すまいるネットでは、この10年間にさまざまな取り組みをしてきましたが、大別すると、住まい相談、住まい情報の提供、普及啓発（住教育・学習）、組織連携（ネットワーク形成）の4つの柱から成ります。一方、市民の住まいをめぐるニーズはますます多様化し、相談内容も複雑化してきており、それらに的確な対応をするための試行錯誤の日々が続いています。たとえば、高齢者の住み替え・住まい探し支援、マンション管理支援、住まいの耐震化促進支援などでは、近年特に取り組みを強化してそれぞれの課題解決のための支援メニューも充実させてきました。

すまいるネットの活動内容とその領域は次第に広がってきていますが、それだけで住まいの問題のすべてをカバーできる訳ではありません。窓口へ寄せられる相談内容も、住み手のライフステージやライフスタイルによってさまざまに、建築はもちろん、医療や福祉、環境、文化などさまざまな分野と関連することが多く、今後、これら分野との一層の連携強化が求められます。

さらに重要なことは、「よき住まいはよき近隣関係や地域とのつながりのなかではじめてつくられる」ということです。これからのすまいるネットは、住まいづくりとまちづくりを一体的・総合的に進めるためのネットワーク形式の拠点となるべく、取り組んで参ります。

神戸市すまいの安心支援センター



土・日・祝日も営業（水曜日定休）
営業時間/午前10時～午後5時
三宮駅から徒歩5分「サンバル」4階

すまいるネットとは

すまいるネットは、住まいに関するお悩み・疑問などにお応えし、サポートするために神戸市が開設し神戸市住宅供給公社が運営する神戸市の住宅相談窓口です。

「すまいるネット」では、「建て替えかリフォームか相談したい」「安心できる工務店を紹介してほしい」「耐震構造について知りたい」「法律・資金の相談」「住宅購入時のイロハを知りたい」「住宅トラブルの相談」…といった、住まいに関する様々な悩みを、建築士、消費生活相談員、融資相談員（ファイナンシャルプランナー）などの専門知識の豊富な相談員が常時皆様のご相談にお応えします。戸建から集合住宅まで、住まいに関することなら何でも、お気軽に安心してご利用いただけます。お気軽に窓口までお越しください。また、住まいに関して役に立つさまざまなセミナーの開催や、耐震診断などの住まいの耐震化、マンション管理の支援なども行っています。



トラブル 悩み 疑問 にお答えします。まずは 078-222-0005 へお電話を!!

よくある相談ベスト3

すまいるネットがこの10年で受けた相談件数は約6万件。相談内容は賃貸契約のトラブルからマンション管理、欠陥住宅等多岐に渡ります。中でも特に多かった事例を紹介しましょう。

- 第1位 相隣問題** 【例1】隣の空き地に家が建ちそう。窓の目隠しなどに配慮して欲しいし、擁壁も気になる。
【例2】マンションの上階・隣の音や匂いなどが気になるけど、面と向かって言いづらい…。

【例1】は、その窓からあなたの家の中がのぞけるとしたら、プライバシーを保護するために、その窓に目隠しをつけてもらうよう請求することができます。【例2】は、音や、臭いの感じ方には個人差があり、また、相手との付き合いの程度によっても受け止め方は違いますよね…【例1】でも言えることですが、近隣の方とは良好な関係でありたいはず。まずは、お互い気まずい関係にならないよう注意し誠実な態度で話しかけてみては。

第2位 高齢者住み替え相談

- 【例1】自宅を売って介護付きマンション、または高齢者専用賃貸を検討中。どんなところがある？注意点は？
【例2】年金が減ってるのに家賃が上がる。近くで安いところに引っ越したい。

まずは気軽にすまいるネットまでご相談下さい。すまいるネットのホームページ内の「すまいるナビ」という高齢者向けすまいや介護施設の検索システムを使って相談者の条件に合わせたすまいや施設探しをお手伝いします。また、民間住宅をお探しなら、すまいるネット内に宅建業協会の窓口もありますのでお越しください。「すまいるナビ」はインターネット上でご覧になることができます。

第3位 耐震診断・改修工事

- 【例1】耐震診断って無料？
【例2】耐震改修工事にかかる費用ってどれくらい？補助金は？

昭和56年5月以前に着工された神戸市内のお家は、無料で耐震診断が受けられます。また、神戸市内で過去5年間にわたる耐震改修工事にかかった工事費の平均は、補強部分だけで約160万円程度です。

しかし実際には、水廻りや外壁のリフォーム工事と一緒に耐震補強を行う例がほとんどで、全体の工事費は、そのリフォーム工事の内容によって大きな幅があります。詳しい無料診断の内容や補助金については、年度によって変わることもあるので、すまいるネットに問い合わせてください。

まずは気軽にご相談ください!

すまいるネット 神戸 で **検索**

すまいるネット 10年の歩み

2000年
●「すまいるのサポートセンター準備室」にて開設準備(4~9月)
神戸市すまいるの安心支援センター「すまいるネット」オープン
●すまいるネット運営委員会の開催

2001年
●小学校で住教育の実施
●マンション管理基礎講座・マンション管理集中コースの開催
●マンション管理アドバイザー派遣制度開始

21年度は計13校の小中高校で実施しました。

2002年
●こうべ・すまい大学の開催(現:こうべ・すまい栄校)すまいづくり基礎コース・マンション管理集中コース
●マンションバリアフリーアドバイザー派遣制度開始
●シックハウス専門相談を開始

2003年
●神戸すまいるナビ・高齢者ナビの開設
●高齢者向け住み替え相談を開始

すまいるネットでも相談が増えています。

2004年
●あんしんすまい塾(現:出前講座)を開始
●マンション管理組合ネットワーク創設交流会の開催

2005年
●東灘区マンションセミナーの開催
●構造専門相談・分譲マンション構造再計算等支援事業を開始
●「神戸市すまいるの耐震ネットワーク」の設立
●無料耐震診断事業を受託開始

2010年は桂三枝さんを招いてホームスタジアムでオープニングをしました。

2006年
すまいるネット通信 第1号の発行
●兵庫県建築士会「住教育支援チーム」発足

2007年
●FAQ(よくある質問)をHPに掲載
●毎日新聞「生活相談Q&A」へ掲載を開始
●「共同住宅耐震精密診断事業」開始
●神戸市すまいるの耐震キャンペーンの開始
●「神戸市すまいるの耐震地域相談員制度」の創設
●「すまいる学習をサポートします~住教育・建築教育の実践集~」の発行

2008年
●マンション管理ネットワーク「生活マナー・ルールの取り決め事例集」の発行

今年も11月にまち歩き、12月にシンポジウムを開催します。

2009年
●「よくある相談事例集」の発行
第三回 日本耐震グランプリ「優秀賞」受賞
●三都連携セミナーの開催(神戸市・京都市・大阪市)

2010年
●「耐震おまかせバック」の開始
すまいるネット 開設10周年!!

～ すまいるネット開設から10年、『すまいの相談員』に聞く～

神戸市すまいの安心支援センター“すまいるネット”では、建築士・消費生活相談員・融資相談員（ファイナンシャルプランナー）からなる『すまいの相談員』が窓口で常駐しています。

「窓口でも、電話でも、土日も、予約なしで、無料で気軽に専門家に相談できる」のが自慢です。

開設から10年、市民の皆さんからいただいた「住まいの相談」はなんと約6万件！
多種多様な相談にお答えしている各相談員の皆さんにセンター長がお話を聞きました。

この10年、『すまいるネット』への相談内容は変わってきましたか。

消費生活相談員

「高齢者の住み替え相談」が年々増えていますね。高齢者向け住宅や施設の種類も多くなり、選択肢が増えてきました。一方で、それぞれの特徴もわかりにくいようです。相談者が希望される住まい方にあわせて情報提供しています。

建築相談員

相談内容だけでなく、“住まい手の意識”も変わってきたのではないのでしょうか。「自分も参加して住まいをつくっていく」というより、「住まいを買う」という感覚になってきています。「おまかせ」でいると、大切な自分の住まいが「思っていたものと違っていた！」ということも耳にします。

融資相談員

「マンション管理」に関するご相談も増えていますね。マンションも“永住志向”が高まってきて、住んでいる人も建物も高齢化してきています。管理組合の役員さんからの相談内容が、より複雑で難しいものが増えてきました。

相談員からひと言（特に印象に残っている事例など）

（建築相談員）

訪問販売で度重なるリフォーム工事を繰り返し、多額の契約をしてしまったが、本人や家族はなぜか切迫感がないというケースがありました。

「ずっと工事中であやしい」と思われた近所の方の通報で、消費者センターと連携して、被害を最小限に抑えられました。



（消費生活相談員）

どのような相談でも、相談に来られた時の沈んだ顔が、ここで解決の糸口を見いだして、ホッとした表情に変わった時、特に言葉をいただかなくても、良かったなと思います。



（融資相談員）

住宅購入を検討中の方が、販売会社作成の住宅ローン試算表を窓口にお持ちになりますが、月々の返済額を減らすため、現在の安い変動金利で、最長借入れ年数での試算をよく目にします。借入れ可能額と返済可能額とは違うことを説明し、無理のない返済計画になるようアドバイスしています。



日々、様々な相談を受けていますが、市民の皆さんにお伝えしたいことはありますか。

建築相談員

「住まいの専門家」として建築士や建設業者に完璧を求め過ぎて、関係が壊れてしまうことがよくあります。「大切なところ」と「そうでないところ」を分けて考えた方がいいですね。お互いに「信頼関係を築くこと」が、結果として得策になりますよ！

融資相談員

“すまいるネット”には、様々な専門分野・得意分野を持ち、経験豊かな相談員がいます。いろいろな人の目線で、いっしょに知恵をしぼると、たくさんの解決方法が出てきます。その中から、ご自分にあった「最善の解決策」を選んで実行していただけるとうれしいです。

消費生活相談員

住まいの新築やリフォーム、不動産取引などは、日常的なものではありません。“普段の買い物”とかけ離れた大きな金額になると“手放し”になってしまって、驚くほど簡単に契約してしまう方が意外とおられます。契約する前に、一呼吸を置く気持ちの余裕を持ってほしいですね。契約する前にご相談に来ていただければ、「契約書のどこをどうチェックすべきか」をわかりやすくお伝えしています。「なんだか難しそう」と少しでも不安に思ったら、“すまいるネット”にお気軽にお越しください！

相談員の皆さんの“これからの意気込み”について、お聞かせください。

消費生活相談員

市民の皆さんに親しみやすい「住まいの相談窓口」として、わかりやすいアドバイスと情報提供を心がけていきたいと思っています。

建築相談員

相談窓口を支援する組織や人のつながりを強化して、相談される方に「ここでは何が解決でき、解決できない部分はどこでどうすればいいのか」とお示しできればいいですね。また、現地へ出向いての相談や出前講座をもっと充実できれば...と思います。

融資相談員

いつでも無料で気軽に専門家に相談できる“すまいるネット”を、より多くの人に知っていただき、活用していただきたいですね。

最後に

相談員の皆さんが、相談される方のお役に立つことに“誇りとやりがい”を感じておられるのがよくわかりました。引き続き、市民の皆さんの「良き相談相手」になっていただきたい。“すまいるネット”を市民の皆さんの「住まいの総合相談窓口」として、15年、20年...とさらに充実させていきたいと思っています。ありがとうございました。

神戸市すまいの安心支援センター“すまいるネット” センター長





利用者の声

すまいるネットでは相談やセミナーなど年間約 25,000 人の方が利用されております。そこで過去 10 年間、相談をはじめ、耐震診断、セミナーを受けられた方に感想をお聞きしました。

—相談に来られた方—

- ・とても丁寧に御対応頂き、又、親身になってお話を聞いて頂けましたので色々な不安が和らぎました。今日お伺いして、御相談させて頂けて良かったです。専門的な内容も理解しやすく御説明頂きありがとうございました。
- ・初めて相談に伺いましたが受付も的確にして戴き、マンションの問題点解決について有意義にお話が聞けうれしく思いました。

—耐震診断を受けられた方—

震災後に瓦の補修はしましたが不安もあり、今回耐震診断を申し込みました。

最近、お年寄り相手にお金儲けをしようとする人が多いと聞くので診断員さんが来られる時には不安もありましたが、実際に診断員さんにお会いすると営業本位なことろもなく良心的な方だと好感を持ってました。

結果の説明については、家のどの部分が弱いのが理解できて良かったです。

—「高齢者住宅の基礎知識と選び方」受講者—

高齢者であるがこのようなセミナーは初めてなので大変良かったです。有料老人ホームの現状と選定についてのノウハウを学ぶことができました。いずれこのような施設にお世話になる事になるのでその心構えとして重要事項説明書の理解・介護体制・介護研修体制についての補足等についての心構えがよくわかりました。

こんなセミナーが本当に参考になります。またこんな話を聞きたいです。

—「親子木工教室」受講者—

・いっぱい木工について教えてくれてありがとうございました。失敗した時、直してくれた先生の技にとっても感動しました。とてもたのしい教室でした。また、こんな木工教室を開いてください。

・自宅では木工の道具もあまりなく、作らせて頂いて大変良かったです。

・とても作るのが楽しかったし、できたときうれしかったです。

—「マンション管理連続講座」(全6回)受講者—

- ・今年初めて管理組合の役員になりましたが、全然何の知識もなくこの講座6回受けさせてもらい、少しは知ることが出来ました。大変よかったです。ありがとうございました。
- ・講座を毎回参加させていただき少しずつ区分所有法をはじめマンション管理を理解できるようになってきて喜んでます。もう少し時間がほしいです。

すまいるネットがこの 10 年間で実施したセミナーの数は約 600 回、耐震診断は戸建住宅だけでも 3,200 件を超えます。すまいるネットの存在を市民のみなさまに知っていただき、信頼されるところとなるように、これからも利用者の声に耳を傾け、取り組んでいきたいと思ひます。

●●●● すまいるネットの今後に期待すること ●●●●

すまいるネットが開設されて 10 年、すまいるネットを影で支え続けてくださった「すまいるネット運営委員」のみなさまに“すまいるネットの今後に期待すること”をお聞きしました！

すまいるネットは、利用件数の累積だけからみると、10 年間で相談だけで神戸市民の約 25 人に 1 人が、総利用者では約 6 人に 1 人が利用したことになる。もちろんリピーターもいるでしょうが、それでもこれはかなりなもの。関係各位の努力の賜物です。今後は、学生も含めた住生活の新たなニーズに応えること、近隣住環境計画制度を活用した向う三軒両隣の住環境改善への専門的支援など、より広くそしてより深いサービスを期待するものです。

神戸大学大学院工学研究科 准教授 三輪康一

10 周年おめでとうございます。我々は震災を経験したことにより多くのことを学びました。その一つが人的ネットワークと情報の大切さであり、いつまでもすまいるネットの根つこと思ひます。安全安心にゴールはない。神戸をもっと誇れる街にするために、産官学が一体となって“すまいるネット・サテライト”を創る。そして、関係者が「すまいるのディレクター」を担い、地域の更なる発展につなげることを期待しています。

社団法人兵庫県建築士事務所協会神戸支部 支部長 山本康一郎

築 30 年超分譲マンションが全国で 100 万戸、高齢化、賃貸化、空室の増加等、マンションの管理運営は厳しい状況にあります。そこで、よりよい住まいづくりを目的とする、住まい全般の市民相談窓口としての「すまいるネット」の存在はさらに重要になってきます。当会もマンションに関する相談、セミナー等で連携を深めてゆきたいと考えていますが、その愛らしい名称が市民に信頼され、広く浸透することを期待しています。

一般社団法人兵庫県マンション管理士会 会長 高瀬章二

「神戸にはすまいるネットがある。」弁護士として欠陥住宅問題に関わる中で、他地域の弁護士や建築士に対して、胸を張って言える台詞である。欠陥住宅問題への取り組みで重要な、行政や関係団体と市民との連携という点において、他の地域には類を見ない取り組みが、神戸では成功している。「お役所的」視点に立たず、市民に身近な存在として、今後も積極的な取り組みを進めて欲しい。

欠陥住宅神戸NET 事務局長 弁護士 森竹和政

いのちと暮らしの基盤が“すまい”であるということ、私たちは阪神・淡路大震災を経験し痛切に思い知らされました。その思いを原点に、“すまいるネット”は開設から 10 年、市民の立場に立った、事業者情報の提供や、総合的な高齢者向け住まい情報の提供、学校との協働による住教育の実践など、画期的な取り組みに挑戦されています。こうした取り組みを支える多彩なプレイヤーの力をいつそう引き出し、市民の暮らしに寄り添う、先導的なコーディネート力を発揮されることを、大いに期待しております。

大阪ガス(株)エネルギー文化研究所 特任研究員 弘本由香里

神戸市民の住意識向上のため消費者教育の展開をお願いし、特に学校教育での取り組みに道筋がついた事はうれしい限り。「すまい」に自分の暮らしを合わせるのではなく、自分の生き方に「すまい」を合わせてゆく力が身について初めて一人前の生活者と言えると思うから。でも、どれだけ底上げしても、相談業務は残るはず。すまいに関する課題が相談という形で見える組織だからこそ、新たな切り口での住教育の展開も可能と期待しています。

社団法人兵庫県建築士会 住教育支援チーム 代表 鈴木洋子

