

平成30年度多世代交流型住宅ストック活用推進事業

○事業報告書

補助事業者	株式会社 まっせ				
対象地域	滋賀県近江八幡市				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 空き家相談員の確立、育成</li> <li>・ 空き家予備軍の予防など早期対策</li> <li>・ 空き家バンク広域連携体制の構築</li> </ul>				
成果計測指標 (平成28年度)	対象地域内に所在する個人住宅等の所有者等からの相談件数	対象地域内への住替え及び移住等検討者等からの相談件数	地域内で事業を実施しようとする利活用検討者からの相談件数	その他	合計
相談対応件数	13件	2件	13件	5件	33件
セミナー参加者					16名

(その他※) 上記「相談対応件数」以外に、問い合わせ件数、相談会やセミナー等を行った場合はその件数及び概要について記入すること。(欄が足りないときは、適宜を広げて構いません。)

1. 事業の背景及び目的

近江八幡市では平成20年より旧市街地の空き町家を対象にした「おうみはちまん町家情報バンク」を開設して空き町家の活用に取り組んできたが、平成29年12月より近江八幡市で「近江八幡市空き家情報バンク」を開設し全市的な空き家活用に取り組んでいるが連携はなく市独自でバンク運営を行っている。

「おうみはちまん町家情報バンク」として空き家相談を数多く受けているが、空き家相談業務は時間と手間がかかるわりには成果が見えず評価をされないのが現状である。これまで「おうみはちまん町家情報バンク」を運営する中で活用希望者からは「町家が欲しい」「古民家が欲しい」「農業をしたい」「琵琶湖岸に住みたい」「観光客向けに商売をしたい」など、町家以外の情報を求めている声も多く寄せられている。また、空き家を相続して地域になじみがない所有者からは、リフォームを検討していても地域の工務店などを知らないので紹介を求める相談や、近隣市町の情報を求められることもある。

そんなことから空き家相談員の業務の確立、業務時間の見える化を図るために空き家相談員マニュアル(空き家相談カルテ)を作成し相談員業務の明確化や見える化を図る。

また、近江八幡市内で空き家調査を実施する中で相続がうまくいっていない物件を多く見受けることがあり空き家予防の観点から独居高齢者や介護施設利用者へ直接アプローチをしていくことで空き家の予防や早期発見につなげる。

本市を含む湖東地域(彦根市、東近江市、甲良町、愛荘町、豊郷町、多賀町、甲良町)は、城下町や宿場町などの伝統的な建物が残る文化エリアや、琵琶湖・農村部・山間部などの田園エリア、駅前や商店街などの商業エリア、エリア毎に特徴的な建物が集積している。

上記相談内容からうかがえるように、湖東地域のバンクが連携することで広域空き家バンクとして事業を進めていけるような土台づくりが必要である。

## 2. 相談体制整備等に係る事業（総合相談窓口の設置及び相談業務の実施）

### （1）事業の内容

#### 1）事業の概要

（取組みの概要について簡潔に記入すること。）

空き家相談マニュアル作りとマニュアル（カルテ）を用いた空き家相談業務の見える化を図り、専門知識がなくても空き家相談員として業務が出来るようにする。

#### 2）事業の手順

（相談体制の概要や地域の課題把握から相談業務の実施までの手順について、文章による説明やフロー図を用いる等により分かりやすく記入すること。）

おうみはちまん町家情報バンクは、限定された地域・建物を対象として所有者・活用希望者・対象自治会とのマッチングをしてきた。設置当初は物件登録があったが現在では登録物件がない。空き家調査をおこない所有者へのアプローチをして話を聞くことから物件登録へつなげていく必要がある。

相談員の相談からという地道な作業が共有できておらず、相談員の必要性を十分に理解されていないのが現状である。

そこで、本事業では、これまでのバンク事業の体制を補う新たな相談体制を構築し、またその中で相談員の仕事の見える化（相談の種類、所要時間）を行い、相談業務のマニュアル作りに取り組み、今後相談員の育成につなげていく。

#### 3）事業内容

（相談体制整備や地域の関係主体との具体的な連携内容、必要に応じて行った地域の現状や課題等の実態及び相談対象者のニーズの把握、対応手引、マニュアルまたはチェックリスト等の作成、総合相談窓口の対外的な周知方法、相談業務の実施体制や相談会及び定例会議の開催状況等について記入すること。）

おうみはちまん町家情報バンクの事務局をしていた経緯もあり、対象地域内での所有者・活用希望者からは継続的に問い合わせがある状況で、空き家相談業務を専門知識がなくても行えるように、空き家相談カルテ（電話・窓口対応）を作成し実証実験を繰り返し空き家相談マニュアルを作成する。

#### 4）相談業務の実績

（対応した相談案件の代表的な事例を挙げて、その内容を具体的に記入すること。）

6月から9月にかけて、過去のバンク事務局業務の活動を振り返り、空き家相談の初期対応をスムーズに行えるようにマニュアルとカルテの作成を行った。

マニュアルとカルテを活用し、2018年9月から2019年3月までに空き家活用に関する相談対応件数は20件となり、うち所有者からの相談は8件、活用希望者からの相談は12件となった。

相談案件の代表的な事例として、対象地域内の町家を利用して障がい者を雇用した事業をしたいという方から相談があり、空き家所有者へアプローチをして数件紹介・内部見学をしていただいた。その内一軒を気に入られ所有者・活用希望者の面談後、2019年3月に賃貸契約を行い現在開業に向けて準備中である。

### （2）事後評価

（上記（1）で記入した事業の概要について、補助事業の終了時点における効果及び目的の達成状況について評価し、その内容を記入すること。）

おうみはちまん町家情報バンクとしての活動が元になり、近江八幡商工会議所からの空き家調査委託を受けるなど空き家に関する取り組みをする中で、活用希望の所有者とつながること

が出来、具体的に1件の物件成約にもつながった。

空き家相談カルテとマニュアルを作ったことで、電話対応がスムーズに必要な事項の確認を行うことができ、専門知識がないスタッフでも対応が行えるようになった。

今後、物件調査カルテを作成し、空き家の現地調査の際にもスムーズな対応ができるよう業務の効率化を図っていく必要がある。

### (3) 今後の課題

(上記(2)で記入した評価を踏まえて、次年度以後の課題について記入すること。)

過去の活動の結果、一定数の問合せはあるがまだまだ周知ができていないことが課題である。ホームページやパンフレット等での情報発信の強化が必要である。

相談業務だけでは収益を生み出す事が難しく、マッチングを行うことで所有者・活用希望者からや、改修や仲介などで関わる協力業者から協力金をいただく仕組みづくりが必要である。

また、バンク業務の持続可能な継続した取り組みを行っていくためにも、自社で空き家を活用した収益事業にも取り組むことで、立体的に事業収入を上げ、分配していくような仕組み作りが必要である。

### (4) 今後の展開

(補助事業が終了した後においても当該事業が自律的に継続するための取組み方策、他の同様の地域への発展につながる取組み方策、相談内容や対象地域を拡充するための取組み方策について記入すること)

観光庁「歴史的資源を活用した観光まちづくり人材育成プログラム」に参加し、空き家や古民家を活用に関する近江八幡モデルの事業構想を行った。そして、近江八幡商工会議所が主催する市長を交えた空き町家活用を考える意見交換会や、近江八幡市議会との勉強会において、今までの空き家調査結果の共有と近江八幡モデルの提案と協議も行い、近江八幡市での町家・空き家活用の新しい体制づくりに動き出しはじめた。上記課題にあるような相談業務以外での収益モデルを作る事で自立した運営が出来る仕組み作りに着手していく。

また、近隣他市町の空き家バンク運営の業務委託をしていることから、現場での活用を通じた空き家相談マニュアルの更なるバージョンアップを行っていく。また、滋賀独自の広域連携による空き家活用モデルづくりに取り組むことで、バンク運営を継続的に可能にする収益モデルの構築を進めていく。

## 3. モデル的取組みにかかる事業

### (1) 事業の内容

#### 1) 事業の概要

(取組みの概要について簡潔に記入すること。)

##### ①福祉事業所等と連携した、空き家予備軍の把握・早期対策

- ・介護支援員、地域活動団体等を通じて空き家バンクの周知を行い、独居高齢者など空き家予備軍の把握・早期対策へつなげられるようにすることで、塩漬け物件の発生を抑制し、個人住宅等中古物件の活用を促進する。
- ・福祉事業所等と協議し、高齢者にも受け入れやすい啓発パンフレットを作成し、空き家の予防に向けた協力体制を構築する。

##### ②湖東地域の各市町の空き家バンクとの広域連携体制の構築

- ・県主催の滋賀県空き家バンク担当者意見交換会への参加。
- ・湖東地域での連携を提案し、次年度以降に連携会議が出来るように調整する。

## 2) 事業のスキーム

(上記1)で記入した事業の概要について、検討・実施した取組みの内容を文章による説明やフロー図等を用いて分かりやすく記入すること。)

- ① 空き家予防の観点から福祉事業者との連携を考えていたが、福祉事業者との連携では対象者の判断能力がない可能性もあり予防にはつながらないと考え、近江八幡市社会福祉協議会と連携し地域で独居の高齢者支援を行っている民生委員と連携が取れないかを考えセミナーを企画した。社会福祉協議会の協力もあり民生委員すべてにチラシの配布をしていただいた。セミナー参加に直接つながったかは定かではないが、今後も続けて民生委員と連携していく。
- ② 県主催の滋賀県内空き家バンク意見交換会への参加し、湖東地域の空き家バンク担当者と連携体制構築を図る。

## 3) モデル的取組みの実績

(検討・実施した取組みの具体例を挙げて、その検討過程及び補助事業の終了時点での進捗状況も含めて記入すること。)

- ① 今までつながりのなかった社会福祉協議会の協力を得ることで民生委員とつながるきっかけとなった。今後、協議を重ね新しい関係を構築していくことで、民生委員と直接かわれる体制づくりを目指す。
- ② 県主催の滋賀県内空き家バンク意見交換会への参加(2回)し、共通する部分と地域独自の問題を知ることが出来た。  
湖東地域連携の対象であった地域の空き家バンク事務局に関わることになったこともあり、上記空き家相談員の業務の確立やマニュアル作りの一端となった。

## (2) 事後評価

(上記(1)で記入した事業の内容について、補助事業の終了時点における効果及び目的の達成状況について評価し、その内容を記入すること。)

- ① 当初の想定とは違うが、高齢者とつながるきっかけ作りは出来ている。今後社会福祉協議会・民生委員と連携を強化しパンフレットの配布やセミナー開催を通じて独居高齢者への啓発・空き家発生予防につなげていく。
- ② 今まで経験のない他市町でのバンク運営を経験しマニュアル作りの促進や地域状況も把握できる機会となった。また、県内空き家バンク意見交換会に参加することで他市町の事例や課題を共有できた。

## (3) 今後の課題

(上記(2)で記入した評価を踏まえて、次年度以降の課題について記入すること。)

- ① 福祉の分野とどれくらい近接していけるかが課題と考える、民生委員自体仕事も多く個々の意識の違いも大きくある。空き家に関する認知・課題意識を持ってもらう事からかわっていく必要がある。高齢者と直接かわる人たちの意識の変革が課題
- ② 他地域のバンク運営をしたことで地域性の違いを知ることが出来た。地域に応じた情報発信の仕方やターゲット(所有者・活用希望者・移住者)へのアプローチの仕方を検討する必要がある。  
また、他市町のバンク委託は数年間の計画の為、委託が切れても継続していくためには独自の収益性を考える必要がある。

(4) 今後の展開

(本補助事業により行ったモデル的取組みに関して次年度以後に行う取組み、補助事業が終了した後においても本補助事業が自律的に継続するための取組み、他の同様の地域への発展につながる取組みの方策等について記入すること)

- ① 継続して社会福祉協議会（民生委員）と連携を図り、空き家の現状や相続についてのセミナーを行い意識の変革に努める。
- ② 来年度以降も継続して他市町の空き家バンク事務局を担うことになるので、まずは近江八幡を含む2市1町の連携の継続可能となった。本年同様、補助・委託金頼りの運営の為、独自で収益を上げる仕組み作りも必要であるとする。

○補助事業者の概要及び担当者名等

補助事業者名	株式会社 まっせ	
団体設立年月日	平成 25 年 6 月	
連絡先担当者名	的場保典	
連絡先	住所	滋賀県近江八幡市永原町上 8
	電話	0748-47-2045
電子メールアドレス	info@massee.jp	

表 1 相談者並びに相談内容及び相談方法別の相談件数

本補助事業にかかる相談業務の開始日：平成 31 年 6 月 15 日

		相談方法					
		電話	電子メール	来訪	相談会	その他※3	計
対象地域内に所在する 個人住宅等の所有者	管理			1			1
	売買	2		1			3
	賃貸			2			2
	解体						
	上記以外※1	2		5			7
	複合※2						
	小計	4		9			13
対象地域内への入居、住 替え及び移住等検討者	管理						
	売買		2				2
	賃貸						
	解体						
	上記以外※1						
	複合※2						
	小計		2				2
地域内で事業を実施しよ うとする利活用検討者	管理						
	売買	4		3			
	賃貸	2		4			7
	解体						6
	上記以外※1						
	複合※2						
	小計	6		7			13
その他	管理						
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外※1	1	1	3			5
	複合※2						
	小計	1	1	3			5
合計	管理						
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外※1						
	複合※2						
	小計						

※1：相続や税相談など、個人住宅等の管理、売買、賃貸及び解体以外の相談

※2：個人住宅等の管理、売買、賃貸及び解体のみの相談ではなく、例えば将来の売買に関する相談とそれまでの管理に関する相談など、複数の項目にかかる相談。なお、複合に関する相談が多い場合は、その内容を事業報告書1（2）4）に記入すること。

※3：電話、電子メール、来訪及び相談会以外の相談方法（例えば、訪問相談など）

「その他」の相談が多い場合は、具体的な相談方法の内訳を次頁の表2に記入すること。

表2 その他の相談方法の内訳別相談件数

(表1中その他の件数が少ない場合は、表2は添付する必要はありません。)

		相談方法						計
対象地域内に所在する 個人住宅等の所有者	管理							
	売買							
	賃貸							
	解体							
	上記以外※1							
	複合※2							
	小計							
対象地域内への入居、住 替え及び移住等検討者	管理							
	売買							
	賃貸							
	解体							
	上記以外※1							
	複合※2							
	小計							
地域内で事業を実施しよ うとする活用検討者	管理							
	売買							
	賃貸							
	解体							
	上記以外※1							
	複合※2							
	小計							
その他	管理							
	売買							
	賃貸							
	解体							
	上記以外※1							
	複合※2							
	小計							
合計	管理							
	売買							
	賃貸							
	解体							
	上記以外※1							
	複合※2							
	小計							

