

<b>事業名称</b>	県全域を対象とした、官民連携で運用する空き家情報サイトの定着
<b>事業主体名</b>	一般社団法人IORI倶楽部
<b>連携先</b>	福島県、市町村、福島県空家等対策連絡調整会議、 福島県耐震化・リフォーム等推進協議会
<b>対象地域</b>	福島県全域
<b>事業の特徴</b>	・昨年度開設した空き家情報サイトの課題を洗い出し、ブラッシュアップを図るとともに、情報提供者および運営者双方に付いての運用マニュアルを作成 ・サイトの持続的な運営のための、自治体・空き家所有者・活用希望者・専門事業者各々の受益度に応じた「課金システム」の確立を念頭に、各種サービスを検討・試行
<b>成果</b>	・情報サイト「空家市場ふくしま」の運用および改修後の公開 ・情報提供者(団体)向けの自力入力用のマニュアル ・サービス紹介と運営側のフロー管理用のマニュアル
<b>成果の公表先</b>	・公開されたサイト「空家市場ふくしま」 URL <a href="http://akiyaichiba.info">http://akiyaichiba.info</a> ・サービス紹介については「空家市場ふくしま」トップページ上部の「物件をお持ちの方へ」から閲覧およびPDF版のダウンロードが可能 ・マニュアルについて <a href="mailto:contact@akiyaichiba.info">contact@akiyaichiba.info</a> への問い合わせにて対応

## 1. 昨年度の到達点と課題

昨年度の事業に於いては、県内の各基礎自治体や民間事業者等が有する空き家情報を集約することで、活用希望者との接点の増大およびマッチング成約の増大を図る事を目的に、官民連携で運用する空き家情報サイト「空家市場ふくしま」の開設を行なった。

自治体や空き家相談に対応する各種団体の労力軽減を目論んだ「情報掲載の効率化」・「活用希望者への効果的な対応」・「持続的な仕組みの運用」をテーマに取り組みを行なう中で「空家市場ふくしま」の目指すべきサイトコンセプトとして「福島県内の空き家活用の情報プラットフォーム」を担う、という役割が浮かび上がってきた。

開設には至ったものの、サイト運営をより発展的に展開するためのマニュアルやルール等の整備が途上であり、掲載情報数および閲覧者数について増加させるための方策、サイト運営の持続性を担保する上で重要な「課金」についてのコンセンサスの形成が課題として残った。

## 2. 事業の背景と目的

官民連携で運用する本サイト「空家市場ふくしま」は、既存の流通に乗せ難い、クセのある空き家物件の利活用を目指し、各基礎自治体や民間事業者等が有する福島県内の空き家情報を集約することで、活用希望者との接点の増大およびマッチング成約の増大を図る取り組みであり、非営利活動団体等がサイトの管理運営を主導することで、経済合理性以外の多様な価値を物件から見だし、また、情報を蓄積することによって、利活用の推進に寄与するプラットフォーム化を図る事を主眼としている。

しかしながら、サイト運営をより発展的に展開するためのマニュアルやルール等の整備が途上であり、掲載情報数および閲覧者数についても増加させるための方策を確立する必要がある。

さらに、空き家所有者・活用希望者・自治体・専門事業者等々の受益度に応じた「課金システム」の確立が、サイト運営の持続性を担保する上で最も重要な課題である。

これらの課題に取り組み、空き家情報サイトの定着を図ることが本事業の目的である。

### **3. 事業の内容**

#### **(1) 事業の概要と手順**

##### **1) 空き家情報提供元の団体等が主体的なサイトの利用を可能にするためのマニュアル整備**

① 担当者が自力でサイトへの情報入力や編集を行なう際のマニュアルの作成  
(実施期間： 9月初旬～12月下旬)

② 情報提供元団体等の担当者への研修システムの構築  
(実施期間： 11月初旬～2月下旬)

##### **2) 運営主体側のサイト管理に関するマニュアルの整備**

① 情報提供元(団体等)の登録から利用履歴に至る管理データベースの作成  
(実施期間： 9月初旬～2月下旬)

② 空き家活用希望者(サイトへの問い合わせ等を行なった者)のマッチングに至るまでの管理データベースの作成  
(実施期間： 9月初旬～2月下旬)

##### **3) 民間の情報提供元が有する空き家情報のサイトへの登録基準を作成**

① 民間事業者向けの運用基準を検討  
(実施期間： 10月初旬～2月下旬)

##### **4) 閲覧者(空き家活用希望者)数を増やすための対策**

① 閲覧者の利便性の向上に配慮した、サイト内表記の見直し  
(実施期間： 9月初旬～2月下旬)

② サイトの広報のための SNS(フェイスブック等)の活用について検討  
(実施期間： 12月中旬～2月下旬)

③ 移住定住に関する全国組織(団体)との広報連携等の摸索  
(実施期間： 9月初旬～2月下旬)

##### **5) サイトの持続的運営のための課金制度について確立**

① 空き家情報提供元(団体等)への課金ルールの検討  
(実施期間： 12月初旬～2月下旬)

② 空き家所有者および活用希望者向けの課金が見込めるオプションサービスの作成  
(実施期間： 12月初旬～2月下旬)

#### **(2) 事業の取組詳細**

##### **1) 空き家情報提供元の団体等が主体的なサイトの利用を可能にするためのマニュアル整備**

###### **① 担当者が自力でサイトへの情報入力や編集を行なう際のマニュアルの作成**

サイト内の物件情報を充実させるにあたり、空き家情報の提供団体(主に市町村等の自治体)の担当者が自ら入力・編集を行なえるように、マニュアルを作成することとした。

マニュアル作成の手順は下記の通り。

昨年開設したサイトを実際に運用する中で、初期の空き家物件情報の入力には運営主体(一般社団法人IORI倶楽部)が行ない、約50案件の入力作業を行なった。

作業を通し、必要となる手順を抽出。

次に、インターネット上で参考となる手順が記載されている情報をピックアップ。

当サイトでは、オープンソフトである「WordPress」を使用しているため、関連したサイトをリサーチした。

マニュアルは、参考資料として様々な場面で使用することが考えられるため、PDF化されていて、紙媒体に印刷できるものを参考にした。

運営主体側で、当サイトでの流れに応じた手順毎のマニュアル素案を作成。

後段のテスト研修で使用しながら、調整を図り、デザイナーに託して完成版を作成した。

#### ◆ 主な入力の手順

- 物件情報の事前整理、自治体サイトの情報を当サイト用に若干の調整
- サイトへのエントリー
- タイトル入力から住所入力まで
- 物件情報の特徴についての入力
- フリーエリアの入力
- 物件情報提供団体についての入力
- 公開の手順

#### ②情報提供元団体等の担当者への研修システムの構築

情報提供元団体等の担当者が自力で入力出来る様に、実際の入力手ほどきを行ないながら、学習してもらう研修会を検討した。

サイトに登録のある、9団体(自治体7、民間団体2)に対して、初期の入力は運営主体側で行ない、各団体ごとの物件情報管理のための専用データベースを予め構築。

数か月の運用を運営主体側で行い、その間に入力用のマニュアルを作成。

#### 研修の流れと使用する資料を検討

##### ◆ 研修の流れ

- サイトのコンセプトを説明
- 団体ごとのデータベースの説明
- 入力の事前準備の説明（データ調整の要点解説）
- マニュアルを元にした入力手順の説明（実際に入力を行ないながら）
- データベースと資料の引き渡し

##### ◆ 使用する資料

- サイトの説明資料（昨年度事業の報告書）
- サイトのチラシ（昨年度事業で作成したチラシ）
- 入力用のマニュアル
- サイト内でのサービス(本事業期間に於いては現在予定しているサービス)の説明資料

登録のある団体の内、民間2団体の担当者に研修を実施。

団体ごとに秘匿すべき情報があるため個別に実施した。

##### ◆ 実施によって得られた参考意見

- 研修に要する時間は約2時間位が適当
- 余裕があればその場で自力で入力してもらう作業を含み、所用3時間

- マニュアルについては概ねわかり易い
- 後日、不明な点が出てきた場合のサポートがあると良い、電話がベスト
- 文章の入力はハードルが高い
- 閲覧者数等のデータが欲しい
- 担当者が変わった時の再研修を行なってほしい

## 2) 運営主体側のサイト管理に関するマニュアルの整備

### ① 情報提供元(団体等)の登録から利用履歴に至る管理データベースの作成

実際にサイトの運用を図る中で、場面ごとに必要となる管理要素を抽出し、必要となるデータベースや帳票を作成して行った。

使い慣れているため、データベースはWindowsでのフォルダー管理とマイクロソフトのエクセルを使用して作成した。帳票に付いては、ワードを使用している。

管理の流れをフェーズに分けて、フローにした。(チェックリストとしてマニュアル化)

#### ◆ 情報提供元(団体等)の登録フェーズ

- 福島県内の空き家情報サイト(空き家バンク等)の定期見回り(情報サイトのURLリスト)
- 空き家情報サイトを運用している自治体等への、当サービスの紹介(アプローチ管理)
- 登録希望団体との諸手続き(申込書・規約・個人情報の取り扱い・契約書)

#### ◆ サイトへの情報入力フェーズ

- 専用IDとパスワードの付与(情報登録ユーザー管理)
- 専用データベース作成(登録ユーザーごとのデータベース管理)
- 情報入力研修およびアフターフォロー(研修申込書・研修履歴管理・アフター管理)

#### ◆ 掲載情報の管理フェーズ

- 登録ユーザーの掲載情報の定期見回り
- 新規および追記情報のサイト内での告知
- 物件情報のステータス管理
- 登録ユーザーの運用する他サイトの定期見回り(サイト間の整合性管理)
- 掲載情報のアーカイブス

### ② 空き家活用希望者(サイトへの問い合わせ等を行なった者)のマッチングに至るまでの管理データベースを検討

サイトの運用を図る中で活用希望者への対応をフローにし、各段階での作業履歴のデータベース化を検討した。実際のサイトへの問い合わせは、事業期間中に10件。

#### ◆ 問い合わせ対応フェーズ

- 活用希望者(物件に興味を持ったサイト閲覧者)からの問合せメール受信
- 受信確認メールの自動返信
- 運営主体側からの内容確認メールを送信
- 当該物件情報の提供団体に、問い合わせメールの内容を送信、内容に応じた対応を依頼
- 情報提供団体の対応結果について、電話またはメールにて回答を受ける
- 回答を要約し希望者にメールを送信

#### ◆ 物件見学フェーズ

- 問い合わせフェーズを経て、興味を持った物件の見学希望についての申し込み
- 当該情報提供元団体への見学申し込み依頼代行
- 見学希望物件が複数の場合は、それぞれの情報提供元への運営側からの連絡
- 物件管理者、立ち合い者、見学希望者間の日程調整
- 複数物件を見学する場合のコース設定と関係者間の日時調整

#### ◆ マッチングフェーズ

- 見学を終えた活用希望者から問い合わせがあった場合の各種アドバイス
- 希望者からの依頼によって必要な場合の専門事業者の紹介
- 一連の工程の記事化への協力要請
- サイト内での記事掲載 要請に応じてイベント化、プロジェクト化のサポート
- マッチング事例としての情報アーカイブス

実際のサイトへの問い合わせは、事業期間中に 10 件であったが、当サイトを通して物件見学フェーズまで至った案件は無かったため、データベース化するまでには至っていない。

フローを図示し、チェックリストとしてマニュアル化を図った。

### 3) 民間の情報提供元が有する空き家情報のサイトへの登録基準の検討

#### ① 民間事業者向けの運用基準を検討

現状、サイトへの物件情報の登録は、福島県内で空き家情報サイト(空き家バンク等)を開設した市町村に働きかけることで行っているが、民間事業者(特に宅建事業者)の持つ情報も掲載して行く事で、物件数の増加を図ることを目的に、運用基準の検討を行う事とした。

当サイトの目的が「既存の流通に乗せ難い、クセのある空き家物件の利活用を目指す」ことにあるため、民間事業者の持つ物件情報を当サイトに掲載するにあたり、既存の不動産情報サイトに掲載する物件との棲み分けに付いて、基準を設定する必要がある。

基準の検討に当たり、福島県内の物件を扱っている宅建事業者の中から、性格の違う事業者をピックアップし、ヒアリングを行う事によって、基準検討の指標とした。

#### ◆ 選定し、ヒアリングを行なった宅建事業者

- ① 東京に本社を有し、主に首都圏の顧客に対して、全国の空き家情報を提供している事業者
- ② 福島県内に本社を有し、県内物件を首都圏在住の田舎暮らし希望者に訴求している事業者
- ③ 福島県内に本社を有し、県内物件を既存の不動産サイトで情報提供している事業者

#### ◆ ヒアリングの要点

- 物件情報の集め方とフィルタリングについて
- 物件化の手間と成約に至るまでの費用対効果の考え方に付いて
- 情報掲載メディアの選定に付いて
- 当サイトへの情報掲載の可否および連携の可能性について

#### ◆ ヒアリングによって得られた意見等

- クセのある物件に付いての基準は簡単には決められない。
- メディアへの掲載に付いては、法適合性の観点でハードルがある。

#### 4) 閲覧者(空き家活用希望者)数を増やすための対策

##### ① 閲覧者の利便性の向上に配慮したサイト内表記の見直し

サイトを運用する中で課題が表れてきたため、それらを抽出し、サイトの改変を行う事とした。

サイトの改変に関しては、昨年度サイト制作を委託した事業者を引き続き委託をし、サイトで行った対策や閲覧者数の変動等も考慮しながら検討を行なった。

##### ◆ 見えてきた課題

- サイト閲覧者にコンセプトが伝わっておらず、一般的な問い合わせに留まっている。
- 情報提供団体(自治体等)にサイトのメリットが伝わっていない。
- サイト内でのページ間移動や問合せまでの流れ等、判り難さがある。

これらの課題に対して、改修のコンセプトを下記の様に設定した。

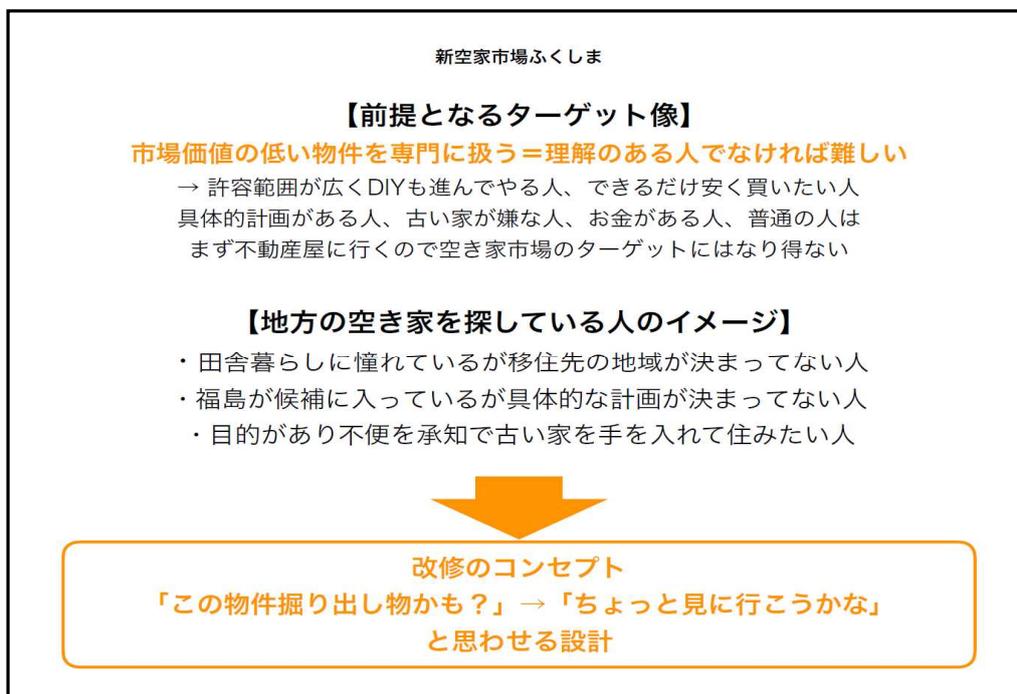


図1  
サイトの  
コンセプト



図2 メインメッセージ

このサイトの特徴である「現地に足を運んでもらう」ことを着地点とした、問い合わせへの誘導が一番の課題であることから、改修のポイントは次の様に設定した。

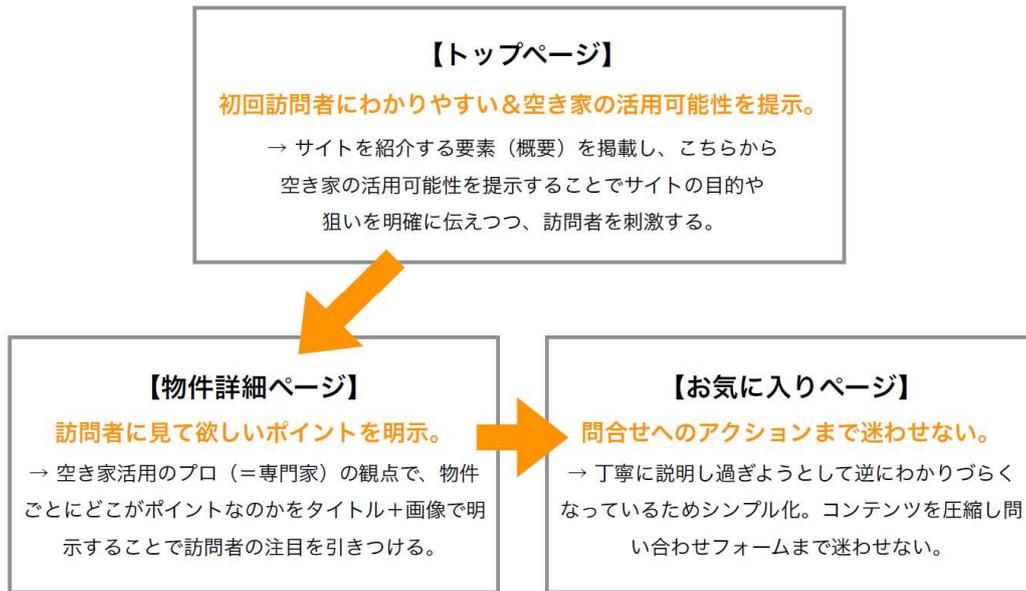


図3 サイト改修のポイント（問い合わせまでのスムーズな流れをつくる）

主要な改修はトップページに施すこととし、具体的なページ構成について検討を行なった。

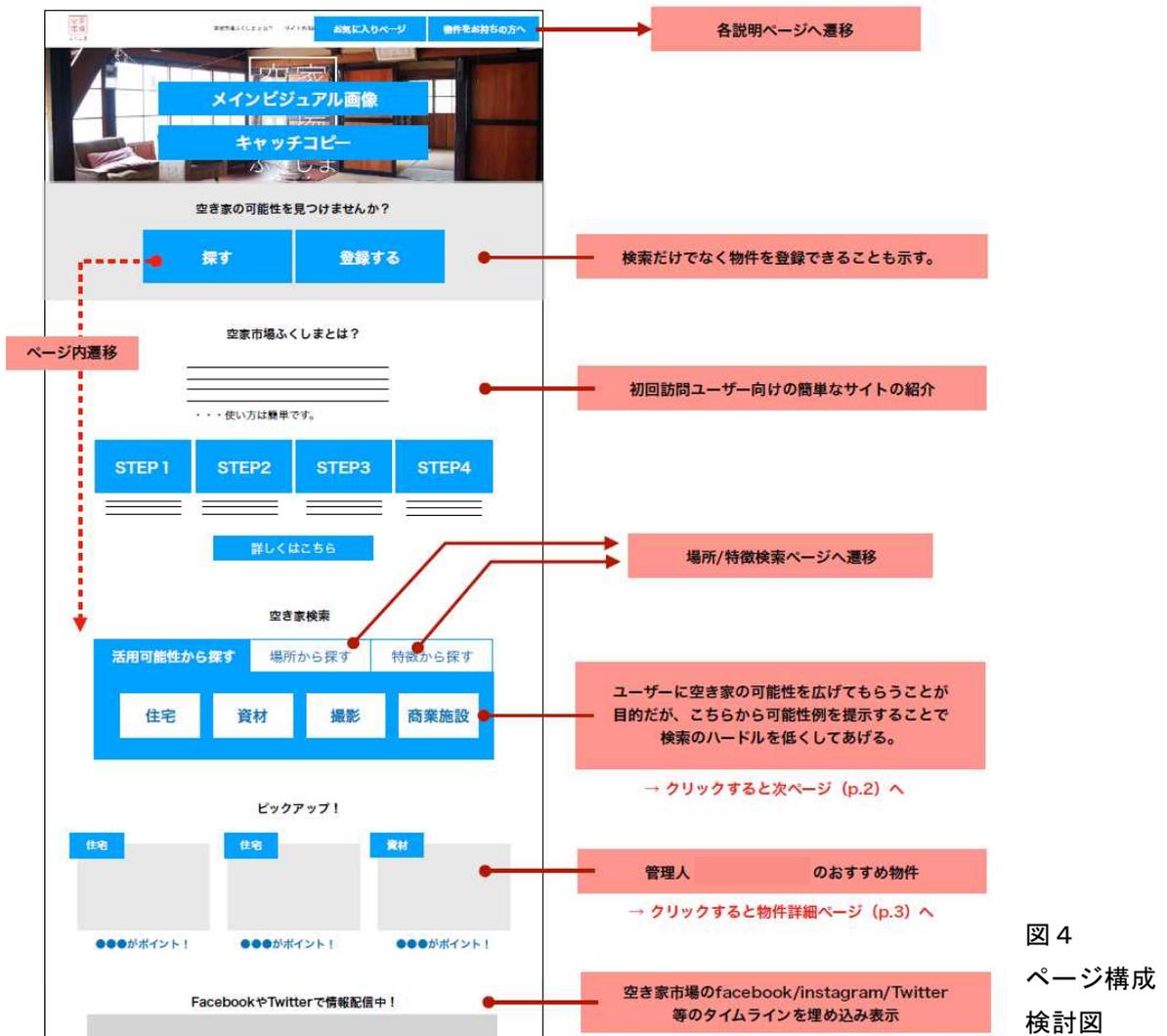


図4 ページ構成検討図

## ②サイトの広報のための SNS(フェイブック等)の活用について検討

今後、サイトを空き家活用のためのプラットフォームとして、創り上げて行くにあたり、多様な取り組みを考えている人々や、実際に取り組んでいる人々とのコミュニティを形成することを目的として、そのために相応しいツール(メディア)の検討を行う事とした。

検討を行うに際し、運営主体のメインの活動フィールドである会津地域での、空き家活用に関わる活動を行なっている事業者の内、積極的にSNSを活用している事業者をインターネットで探し連携を申し入れた。

当該事業者は、コミュニティ型の多様な参加者を巻き込んだ、空き家改修プロジェクトを行なっており、コミュニケーションツールとしてSNSを活用していた。特に「Instagram」と「フェイスブック」を活用しており、「空家市場ふくしま」に適したSNSを検討した結果「フェイスブック」を使用することとした。

## ③移住定住に関する全国組織(団体)との広報連携等の摸索

昨年度事業でヒアリング調査を行なった全国組織、2団体との連携に付いて検討を行なった。

### ◆ ピックアップした全国組織

- 認定NPO法人ふるさと回帰支援センター
- 一般社団法人 移住・交流推進機構 (JOIN)

### ◆ 検討に際しての協力先

- ふるさと回帰支援センター内にある「ふくしまふるさと暮らし情報センター」
- 福島県企画調整部地域振興課

### ◆ 検討結果

- NPO法人ふるさと回帰支援センターのホームページ内に、福島県が有するリンク枠を使い当サイトのトップページリンクを貼る。
- NPO法人ふるさと回帰支援センターの団体正会員となり、有楽町にあるセンターにて、空き家に関する研修会を開催する。
- 一般社団法人 移住・交流推進機構のホームページ内にある、福島県の専用ページ内に、お知らせ記事として、当サイトへのリンクを貼る。



図5 専用フェイスブックページ

上記2団体の他、全国版空き家バンクが立ち上がってきたことにより、それぞれのサイトとの連携に付いても検討を行なった。

◆ 相談を行なった全国版空き家バンク

- 株式会社L I F U L L
- アットホーム株式会社

◆ 相談の結果、可能性のある連携手法

- 自治体が複数サイトへの情報掲載に、担当者の労力が削がれたり、物件のステータス管理の煩雑さを憂慮して、全国版空き家バンク等の活用を控えているような場合、当サイト運営主体のサービスとして、自治体と委託契約等を結ぶことで、各サイトへの入力・編修・ステータスの整合性管理などを代行し、福島県内の空き家物件情報の拡大に寄与する。  
(自治体に対しオプションとして選択してもらう有料のサービスとなる)
- 全国版空き家バンクで今後展開される予定の、空き家活用や周辺事業に関する地域での具体的な取り組み記事を、各サイトでシェアする。(無料で行なえる可能性あり)
- 空き家活用および周辺事業のローカルなプレーヤーとして、全国版空き家バンクにバナー登録し、当サイトにリンクを貼る。(有料になる可能性あり)

5)サイトの持続的運営のための課金制度について確立

①空き家情報提供元(団体等)への課金ルールの検討

昨年度試算したサイト運営経費を見直し、極力コストを抑えた基本的な運営経費を検討。その後、自治体等にヒアリングを行ない、情報提供元(団体等)への課金について検討を行なった。

◆ 再度見直した運営経費

1. HP管理経費

・サーバー&ドメイン	年間経費	2,000円×12ヶ月＝	24,000円
・メンテナンス(委託)	年間経費	5,000円×12ヶ月＝	60,000円
・PC・データバックアップ機材償却		2,000円×12ヶ月＝	24,000円

2. サイト運営経費

・物件情報入力および修正作業(基本的な入力・編集は各団体が行う事により経費は0円)			
・メールへの質疑応答(本年度実績から案件数・所用業務時間を勘案)		2,000円×50件＝	100,000円
・見学希望者の調整(メールまたは電話による調整)		3,000円×20件＝	60,000円
・情報提供団体等への研修		18,000円×10回＝	180,000円
・広報・宣伝費(他団体等との連携により)			0円

3. 現地見学サポート経費

・現地随行に係る交通費・人件費(有料オプション化することにより)			0円
----------------------------------	--	--	----

4. 事業管理経費(事務経費・租税公課等)

30,000円

合 計 (新機能の開発費およびオプション的な作業等は含まない) 478,000円

◆ ヒアリングを行った情報提供元(団体等)

- 現在、サイトに情報を登録している9団体（自治体7、民間団体2）
- 今後、当サイトの利用を表明している5団体（自治体3、民間団体2）

◆ ヒアリングの結果

- 入力は担当者本人が行うので、無料で使用したい。 12 / 14 団体
- サービス内容が条件に合えば、有料でも使用する。 4 / 14 団体
- 他サイトと比較した上で、今後の利用を考える。 10 / 14 団体

◆ 検討の結果

- 入力を情報提供元(団体等)の担当者が自ら行う場合は、利用料を無料とする。  
(全国版空き家バンクも、基本的な利用は無料設定となっている。)
- サイトの運営経費は、有料オプションサービスの売り上げ、およびサイトを通してマッチングが成約した事業に関わり、売り上げが生じた専門事業者からの協力金によって賄う。
- 入力のための出張研修は、初回は無料とし、2回目以降は有料とする。
- 入力を代行する場合は、1物件につき1500円とする。
- 当サイト運営主体と委託契約を結び、全国版空き家サイト(2サイト)および当サイトへの情報掲載を希望する場合は、1物件につき3000円/年にて、全サイトへの入力代行・追記および物件ステータスの整合性管理を行なう。(但し、入力に必要な基本情報は団体等が整備する。)
- 当サイトが行うサービスは、基本的に福島県内に所在する団体等に対して行う。

②空き家所有者および活用希望者向けの課金が見込めるオプションサービスの作成

サイトに関わるステークホルダー毎に考えられるサービスを拾い出し、無料・有料の仕分けを行なった上で、利用の流れを図示したサイト利用の説明資料を作成した。運営管理上のフローチェックシートと共にマニュアルとしての利用も行えるようにした。

想定される有料サービスの内、マッチング数の向上に寄与すると思われる「取材記事の作成」と「グレードアップ研修」について、専門事業者の協力を得ながら具体的な内容について検討を行なった。

◆ 協力を得た専門事業者

- フリーランスのライター
- コミュニティ型のリノベーションを得意としている建築関連事業者
- Webを活用した人材マッチングを得意としているIT事業者
- 田舎物件専門の宅建事業者

「空家市場ふくしま」におけるサービスメニューの検討

The menu is organized into three main sections:

- 自治体向け (Autonomous):**
  - サイトへの情報掲載 (Free)
  - 空き家情報入力代行 (基本的に有料、1件単価を決める、初期段階は無料)
  - 専用管理ページの提供 (Free)
  - 担当者への基本的な研修 (マニュアルによる入力方法の研修 初回のみ無料)
  - グレードアップ研修(選ばれた物件情報の掲載ノウハウ)
  - 問い合わせの仲介 (Free)
  - 現場見学の各種調整 (Free)
  - 現場見学者のアフターサポート → 個人向けサービスの案内をしてもらう (Free)
- 個人向け (活用希望者) - 「空き家物件の見学予約」を前面に打ち出す**
  - お気に入り機能 (Free)
  - お問い合わせへの対応 (Free)
  - 現場見学の各種調整 (Free)
  - 専門家同行案内 (Conditional)
  - 新着情報案内(物件情報・成約情報・活用情報) (メアド登録者へのサービス) (Conditional)
  - 自治体等のイベント案内 (メアド登録者へのサービス) (Conditional)
  - 専門事業者の仲介 (専門事業者から仲介料を受領、成功報酬、アンケートで確認) (Paid)
- 個人向け (物件所有者)**
  - 情報掲載 (Free)
  - 基本情報作成(現地確認) (1件単価を決める) (Conditional)
  - 取材記事掲載(テキストベース・動画併用) (ディスカウント戦略) (Conditional)
  - 空き家管理 (Free)
  - (定期確認・見守り・敷地整備・屋内環境保全・郵便物転送) (ディスカウント戦略) (Conditional)
  - 活用提案(提案書作成および情報掲載) (ディスカウント戦略) (Conditional)
  - 専門事業者の仲介 (専門事業者から仲介料を受領、成功報酬、アンケートで確認) (Paid)
- 専門事業者向け (宅建士・建築士・施工業者・シルバー人材センター・ライター等)**
  - 自治体への基本的なサービスと同等 (Free)
  - 活用希望者への紹介 (仲介料として受領、成功報酬、アンケートで確認) (Conditional)
  - 所有者への紹介 (仲介料として受領、成功報酬、アンケートで確認) (Conditional)
  - 成約情報の掲載 (Free)
  - 優良事例の掲載 (Free)
  - 取材記事の掲載 (Free)

Legend for service types:

- 無料サービス (Blue circle)
- 条件付き有料サービス (Green circle)
- 有料サービス (Red circle)

Additional notes in callouts:

- 「これらのサービスをサイトのトップで紹介」 (Referring to the '活用希望者' section)
- 「行政・所有者・専門事業者向けのサービスに関しては、別ページに纏め、PDF等でダウンロードできるようにする。」 (Referring to the '活用希望者' and '物件所有者' sections)

図6 サービスメニューの検討

### (3) 成果

#### ① 情報サイト「空家市場ふくしま」の運用および改修後の公開

##### ◆ サイトの概要

サイトの名称 : 空家市場ふくしま  
サイトのURL : <http://akiyaichiba.info>  
運営主体 : 一般社団法人IORI倶楽部

##### ◆ 本サイト運営のコンセプト

空=オープンスペース 空いている(もしくは未活用状態の)空間(建築物や土地)  
家=ホーム 住まいに限らず、人々が拠り所とする場所やサービス  
市=マーケット 情報を蓄積するとともに、しっかりと流通に乗せること  
場=コミュニティ 多様なステークホルダーが目的のために協働する機会を創出

これらのキーワードを中心に、行政や専門家、地域活動団体および個人が連携して、ふくしまの空き家の可能性を広げて行くためのプラットフォームを創り上げていく活動

##### ◆ 本サイトの主要な役割

- 市町村等に相談が寄せられている空き家の中で、解決に向け何らかの障害を抱えているため、民間事業者の空き家情報掲載サイトや、行政が運営している既存の空き家バンク等への情報掲載が難しく、放置すれば問題化しそうな空き家に付いても、出来るだけ簡易に情報をオープンにして、地域に「活用可能な空き家」があることを顕在化させることで、多様な活用希望者とのマッチングの機会を創出して行くこと。
- 少しでも活用に望みがありそうな物件に付いて、希望者に情報を提供するほか、現地視察とその際に提供されるアドバイスなどを、行政等と連携してサポートすることで、活用に向けた最終段階で必要となる、専門事業者等への橋渡しを行なうこと。
- 実際に実現した空き家の多様な活用に付いて情報を蓄積し、閲覧可能にすることで、サイト利用者の参考となるデータベース化を目論むとともに、場合によっては現地での見学も可能にすることで、空き家活用希望者の現地視察の充実化を図る。

##### ◆ 想定しているサイトの利用者

- 空き家対策の中でも、活用に力を入れ、移住定住者向けの住まいの確保のみならず、多彩な活用方法を模索している、市町村や地域づくり活動団体等。
- 空き家を所有しており、行政や専門事業者に相談して活用希望者を探し出したい個人や団体。
- 空き家を活用した事業(営利・非営利を問わず)を検討している個人や団体。
- 空家の借用・購入を検討している個人や団体。

##### ◆ サイトの現況

- 情報掲載登録団体 : 9 団体(自治体 7、民間団体 2)
- 登録物件数 : 58 (公開 52 非公開 6)
- 月間PV : 3080
- 月間UU : 571
- 月間お問い合わせ数 : 5 ※これらのデータは 2018 年 1 月末の集計です。



左) 図7 トップページ上部

サイトのコンセプトや活用方法について、最初にわかりやすく説明を行なうと共に、親しみやすさに留意しながら「情報をちょっと覗いてみよう」という気を起させるようなデザインに改修した。

右) 図8 トップページ下部

ユニークな物件や追記のお知らせ等、注目すべき情報をピックアップで紹介できるようにした。住まい以外の活用も見込まれる物件に付いてセレクト、新着物件についても目に留まりやすいように配置をデザインした。





上) 図10

問い合わせまでのフローの説明

左) 図9 お気に入りの一覧画面

前サイトでは、問い合わせを個別の物件情報からも行えるようにしていたため、当サイトの特徴である、お気に入りを紹介した問い合わせサポートがほとんど利用されなかったため、今回は流れを一本に整理した。また、新たな機能として、物件のステータスや注意事項を確認できるようにした。

## ②情報提供者(団体)向けの自力入力用のマニュアル

サイト内の物件情報を充実させるにあたり、空き家情報の提供団体(主に市町村等の自治体)の担当者が自ら入力・編集を行なえるように、マニュアルを作成した。

### ◆ マニュアルの構成

- 編修用のサイトについて
- 物件データの整理について
  - ・ タイトル
  - ・ エリアの選択
  - ・ 特徴のタグ付け
  - ・ 文章の入力
  - ・ 住所の入力
  - ・ 画像の登録
  - ・ メイン画像の設定
  - ・ 物件の属性
  - ・ 公開

## 1 編集用のサイトについて

- ① 下記のURLより情報編集用サイトを開いてください。

空家市場ふくしま: <http://akivaichiba.info>  
情報編集用サイト: <http://akivaichiba.info/>

- ② 右図のような入力画面が現れますので、下記の「ユーザー名」と「パスワード」を入力して下さい。

ユーザー名:   
パスワード:



図 1 1 編修用のサイトについて説明

登録団体ごとの個別IDとパスワードを記入して使用する

## 2 物件データの整理について

入力する物件のデータを下準備します。  
※後々の管理のために物件ごとにフォルダーに分けて準備してください。

データとしては、下記のようなものが考えられます。  
※すべて画像ファイル(JPG,PNG,BMP等)でご用意ください。

① 写真	② 平面図	③ 概要のリスト
外観 - 2~3枚 内観 - 用意できるだけ複数枚  特に部屋の様子わかるもの 水廻りの様子わかるもの その他の特徴が出ているもの	用意できればOK	既存のパンクページからの キャプチャー等でOK



図 1 2 表紙

図 1 3 物件データの整理について説明

## 3-3 特徴をタグ付け

物件の特徴をタグ付けします。

このメニューで設定します。

プルダウンメニューから選択して該当するタグの□をクリックします。  
※複数選択可能です。

タグは「空家市場ふくしま」内の「特徴で探す」に連動しています。

図 1 4 特徴のタグ付けについて説明

### ③サービス紹介と運営側のフロー管理用のマニュアル

当サイトでは、空き家の活用に興味を持っている人々を閲覧者としてターゲットに捉え、サイトのデザインを行ないサービスの説明を行なっているが、一方の当事者である自治体等の情報提供団体や空き家を所有する個人、関連して事業を周辺部で支えている専門事業者向けに提供するサービスに関する説明は、サイト内で行えていないため、別途説明資料を作成することとした。

各ステークホルダーごとにサービスの流れと内容を説明するとともに、運営主体側がサイトの管理をする際に必要となるフローに沿ったチェックリストも作成し、合わせてマニュアルとしての機能も持たせることを意図した。

#### ◆ マニュアルの構成

- 空き家情報をお持ちの自治体様向け
  - ・ サービス内容とご利用の流れ
  - ・ サービス内容の詳細
- 空き家をお持ちの個人のお客様向け
  - ・ サービス内容とご利用の流れ
  - ・ サービス内容の詳細
- 空き家対策に関わる専門事業者様向け
  - ・ サービス内容とご利用の流れ
  - ・ サービス内容の詳細
- 管理フェーズ&チェックリスト（情報提供団体）
- 管理フェーズ&チェックリスト（空き家活用希望者）



図 1 5 表紙

### ● 自治体様向け | サービス内容とご利用の流れ

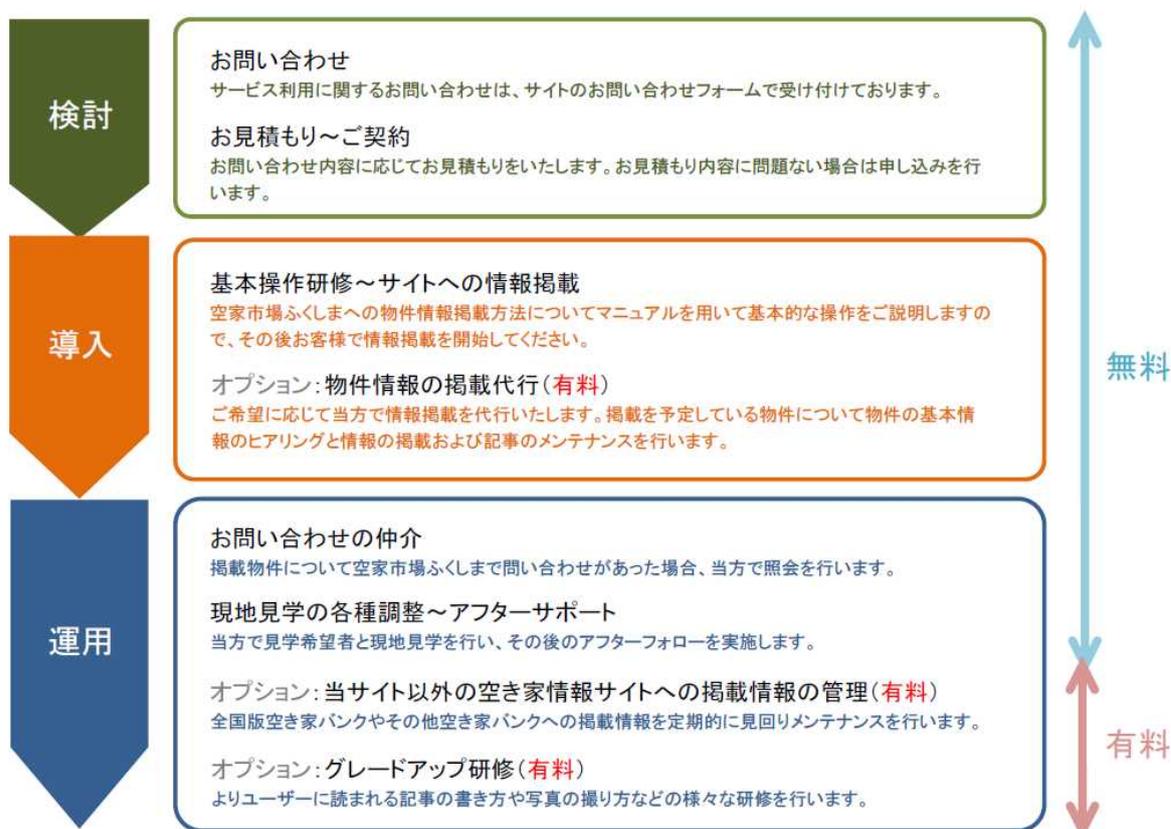


図 1 6 サービスの内容とフローの説明

#### 4. 評価と課題

##### ①空き家情報提供元の団体等が主体的なサイトの利用を可能にするためのマニュアル整備

自治体等の情報提供元団体の担当者が、自立的にサイトへの情報入力や編集、データの管理が出来るようになる事を目標として、マニュアルの作成と担当者への基礎的な研修の仕組みを構築する取り組みを行なった。

運営主体側がサイトへの情報入力およびデータ管理を先行して行う事で知見を蓄積し、要点をマニュアルに反映、情報入力やデータ管理のコツについて研修で伝えるという流れで、仕組みとして完成したと思われる。2つの団体の担当者に研修を行なったが、理解はして貰えた模様である。但し、研修後の自主的な情報入力が、まだ行なわれていないため、時間が経過した後に再びマニュアルを元に入力を行う事が出来るかは、今後の課題である。

当初、マニュアルには表記しきれないデータベース整理のコツや、物件の特徴を言葉で表現する際のライティングの要点、写真の撮り方等、担当者のスキルアップのための、上級者向けのグレードアップ研修も整備する予定であったが、自治体担当者へのヒアリングでは、まだそこまでのニーズは無く、グレードアップ研修の講師においても、ニーズに応じた的確な選定が難しいため、本年度事業で取組むには時期尚早であった。

##### ②運営主体側のサイト管理に関するマニュアルの整備

情報提供元団体の担当者が変わった際のバックアップ機能を備える、登録から利用履歴に至る管理データベースの作成。空き家活用希望者のマッチングに至るまでの管理データベースの作成。サイトのメンテナンスおよびバックアップに関するマニュアルの整備を目標に取り組みを行なった。

当サイトには、空き家の情報提供者・活用希望者・所有者・専門事業者という4つのそれぞれ立場の違う利用者が係わるため、運営主体としては、管理が煩雑となることを避けつつ、各利用者のニーズに沿った運営を行なっていくためのツールとしてのデータベースやマニュアルを必要としていたため、本取り組みを行う事とした。

実際に物件情報を取り扱い、問い合わせ対応も行う中で、管理の要点が見えてくるとともに、少しずつデータベースや帳票類に改良を加えながらの作業であり、なかなか纏まりのつかない取り組みでもあった。現在はまだ助走期間のため、事例が増えてくると必要となる管理用の帳票類も増えてくるなど、全体像がまだつかめていない点は大きな課題である。

本年度事業に於いては、各立場毎に当サイトで提供するサービスを整理し、フローとして俯瞰して全体を見渡せる資料を作成し、特に利用頻度の高い、情報提供者と活用希望者に付いては、フローに沿ったチェックリストを作成できたのは成果であった。

##### ③民間の情報提供元が有する空き家情報のサイトへの登録基準を作成

サイトへの物件の情報登録を増やすために、自治体等由来の情報のほか、民間事業者からの情報提供の可能性を探ることを目的として、福島県内の宅建事業者へ、空き家対策に関する自治体との連携状況や当サイトの利活用希望等に付いてのアンケートを行ない、民間事業者向けの運用基準を作成することを、事業の計画当初は目論んでいた。

アンケート作成に先立ち、協力を得ている宅建事業者複数人に助言を仰いだところ、当サイトの目的である「既存の流通に乗せ難い、クセのある空き家物件の利活用を目指す」という趣旨が、一般的な事業者には伝わりにくく、且つ、景品表示法等、サイト内での物件情報の提示の仕方に、ハードルがある旨の指摘を受けた。

そのため、アンケートによって情報提供の協力者を募る前に、当サイトにおける情報の登録基

準を作成する作業が必要との認識が変わった。

基準の検討に当たり、福島県内の物件を扱っている宅建事業者の中から、性格の違う事業者をピックアップし、ヒアリングを行う事によって、基準検討の指標とすることにしたが、プロが物件を取り扱うかどうかの判断は、高度な専門的知識と経験を元に行われているため、残念ながら「クセのある物件に付いて」パブリックに公表出来る様な基準を作成することは難しかった。

今後、少しずつでも、当サイトを通してマッチング事例を積み上げて行く中で、「基準」が創り上げられて行くものと思われる。

#### ④閲覧者(空き家活用希望者)数を増やすための対策

閲覧者の利便性の向上に配慮したサイト内表記の見直しによる、大幅なサイトの改修と機能追加を行なった。特にマッチングサポート等の、サイト独自の機能に付いての前面への押し出しを図り、物件情報に変更や追記があった際のトップページでのお知らせや、活用事例の記事としての蓄積についても考慮した。

また、サイトの広報のための SNS(フェイスブック等)の活用について検討し、ページを作成した。SNS等のコミュニケーションメディアの運用には、多数の協力者が必要となるため、実際にコミュニティ型の建築事業を行なっている専門事業者やプロのライター等、複数の専門家の協力を今後、得られることになったのは大きな収穫であった。

当サイトが掲げる「ふくしまの空き家の可能性を広げる」というコンセプトに共感して、今後独自での取り組みで、連携を図って行く事のコンセンサスが得られた。

また、移住定住に関する全国組織(団体)との広報の連携についても、福島県を通してサイトへのリンクの道筋がつけられたことは成果である。本事業の持続性を図るためには、出来るだけコストを掛けずに衆知を図って行けるかが、大きな要素であるためである。

全国版空き家バンクとの連携可能性についても、全くこれからではあるが、コミュニケーションを開始できたことは成果であった。

#### ⑤サイトの持続的運営のための課金制度について確立

本サイトの運営にとって一番必要なことは、豊富な空き家情報の登録であるため、空き家情報提供元(団体等)への課金ルールを決定することは急務であった。

サイト運営経費を見直し、オプションの有料サービスや協力金取得の流れを検討することで、情報提供者のサイト利用は基本的に「無料」とする骨格にめどを付けられたことは、一つの成果である。全国版空き家バンクも自主的な情報提供者には、メディアを無料で開放しているので、空き家対策上の情報提供者のニーズに、合致しているものと思われる。

空き家所有者および活用希望者や関連サービスを提供する専門事業者向けの課金が見込めるオプションサービスの作成に付いては、協力者のチームをつくり、今後、定期的に意見交換を行ないながら、試行的に様々なオプションサービスに取り組んでいくコンセンサスをつくり上げる事が出来た。とは云え、試行は今後に委ねられたため、現実的に課金を見込めるサービスになるかどうかは、まだ先の話である。

## 5. 今後の展開

本事業によってメディアとしての器と関係各所との協力体制を構築することが出来たため、立ち上げ段階は終了し、今後は情報の質と量を増すこと、サイトを介して活用を希望する人々とのマッチング数を増やし、事例の蓄積を図ることで、福島県内の空家の利活用に寄与するプラットホームを構築するというミッションを達成するための実働段階に入って行くものと思われる。

当運営主体としても、専任スタッフを増やすなど、ミッション達成に向けてリソースの確保に取り組んでいくとともに、関係各所とのさらなるコミュニケーションを図りながら、みんなのためのメディアとなれる様に努力していく所存である。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	H25年7月		
代表者名	佐久間 源一郎		
連絡先担当者名	金親 文史		
連絡先	住所	〒969-7406	福島県大沼郡三島町早戸字湯ノ平 687
	電話	0241-52-3444	
ホームページ	<a href="http://akiyaichiba.info">http://akiyaichiba.info</a>		