

事業名称	地域による人と家の見守り活動支援事業
事業主体	大阪市住之江区（大阪府）
連携主体	大阪市住之江区社会福祉協議会、大阪市立大学
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉のネットワークを活用し空家の発生情報を事前に把握する ・主に高齢の家屋の所有者を対象とする ・慣れ親しんだ地域で誰もが心地よく過ごせるよう地域福祉の視点を持つ
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉の視点を持つマニュアルやスキームの作成 ・福祉関連団体等との連携についての分析等
成果の公表方法	大阪市住之江区のホームページで公表

1. 事業の背景と目的：

本事業は、さらなる高齢化や核家族化により生じる高齢者の単身世帯の問題と、その先にある管理されない空家の問題を一つの地域課題と捉え、人と家の見守りに取り組み、既存の地域福祉のネットワークを活用しながら、予防的な空家対策のための体制づくりを行い、空家問題の解決を試みることを目的とする。

地域福祉に関わる人たち（福祉関連団体、見守り活動に携わるボランティア等）は、通常の業務の中で、サービス利用者である高齢者等が施設へ入所したり、遠方の親族宅へ転居したりすることにより、家屋を離れる場面に立ち会う機会があり、特定空家予備軍になりうる空き家の発生情報を把握できる可能性がある。そのような機会を有効活用し、家屋を適正な管理や活用につなげる仕組みづくりなどを検討した。主には次の三点を行った。

・空家発生関連情報の集約

福祉関連団体等が日々の業務や活動の中で把握する空家発生関連情報（長期に家を離れる単身者の情報等）を事前に集約し、空家対策に活用するために共有するためのマニュアルを作成する。

・協力事業者等との連携による所有者等へのサービス提供

家屋の定期メンテナンスを希望する所有者等に対し、協力事業者等と連携しサービスを提供するスキーム構築を検討、試行する。

（例：本人から同意を得た情報を協力事業者等に提供し、協力事業者等から直接連絡し相談対応）

・所有者が安心してサービスを依頼できる担い手づくり

協力事業者等による簡易な家屋のメンテナンス業務のコミュニティビジネス化および協力事業者等との連携にかかるスキーム構築を検討する。

・地域団体等の啓発

空き家問題を所有者個人の問題と考え、地域課題として捉える意識が高まっていないため、地域団体等に向けて空家対策に係る啓発イベント等の実施を行い、積極的な協力体制を醸成する。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

交付決定（8月23日）から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下のように進めた。

検討項目	取組項目	平成29年度											
		6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
地域福祉に関わる人たちが把握する空き家発生関連情報を活用した空き家の管理・流通促進	空家発生関連情報の集約			—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	協力事業者等との連携による所有者へのサービス提供					—	—	—	—	—	—	—	—
	所有者が安心してサービスを依頼できる担い手づくりの検討						—	—	—	—	—	—	—
	地域団体等の啓発				—		—		—		—		—

1) 空家発生関連情報の集約

検討会を開催し、通常の業務や活動において把握しうる高齢者と家屋との課題等について福祉関連団体、地域福祉の担い手であるボランティア等を対象に、意見聴取を行った。詳細については後述のとおりである。

2) 協力事業者等との連携による所有者へのサービス提供

検討会を開催し、通常の業務において高齢の所有者や福祉関連団体等との関わりなどについて、想定される事業者（不動産、解体、造園、家財処理、引っ越し・運送、住宅改修）、ボランティア団体を対象に、意見聴取を行った。詳細については後述のとおりである。

3) 所有者が安心してサービスを依頼できる担い手づくりの検討

大阪市立大学水内俊雄教授、同大学院横山俊輔教授、司法書士河田真一氏を委員とし、計4回の検討会議を実施し、検討会の結果をもとに、所有者が安心してサービス依頼できるような担い手づくりや連携のためのマニュアル・スキーム作成についての意見聴取を行った。また、所有者の了承を得たうえで、ボランティア団体に所有者情報を伝える試行を実施した。詳細については後述のとおりである。

4) 地域団体の啓発

地域団体の会議、地域福祉ボランティアの会議での事業説明を各2回、福祉関連従事者に向けた司法書士によるセミナーを2回、一般区民向けのトークイベントを2回実施し事業の周知を行った。詳細については後述のとおりである。

(2) 主な取組の詳細

1) 「地域による人と家の見守り活動支援事業」検討会

各ヒアリング内容の詳細についてはヒアリングサマリシートを参照のこと。サマリシートには見守り相談室（区社会福祉協議会が運営）の意見も含む。

①福祉関連団体等

i) ケアマネージャー

【対象者】 B施設 T氏

【アポイント方法】 事務局である区社会福祉協議会が交渉を担当する。「通常業務の中で空き家等に関する相談を受けたことがあるか等聞かせて欲しい」と電話にて依頼

【アポイント時の反応等】 日頃から業務上での関わりも深く連携もできているため、本事業の詳しい説明をしなくても快く了承いただく。

ii) 地域包括支援センター

【対象者】 SU地域包括支援センター Y氏ほか

A地域包括支援センター S氏

K地域包括支援センター I氏

SA地域包括支援センター M氏

Sブランチ 相談員 Y氏

Nブランチ 相談員 C氏

Kブランチ 相談員 K氏

【アポイント方法】 事前に連絡会にて当事業の趣旨等を説明のうえ、電話等にて「通常業務の中で空き家等に関する相談を受けたことがあるか等聞かせて欲しい」と依頼した。

【アポイント時の反応等】 事前説明がおこなったことや業務上での関わりも深く連携もできていることから、快く了承いただく。

iii) 相談支援センター

【対象者】 生活支援課CW、Jセンター O氏

【アポイント方法】 事務局である区社会福祉協議会が交渉を担当する。「通常業務の中で空き家等に関する相談を受けたことがあるか等聞かせて欲しい」と電話にて依頼した。

【アポイント時の反応等】 日頃から業務上での関わりも深く連携もできているため、本事業の詳しい説明をしなくても快く了承いただく。

iv) ヘルパー

【対象者】 M施設 N氏

【アポイント方法】 事務局である区社会福祉協議会が交渉を担当する。「通常業務の中で空き家等に関する相談を受けたことがあるか等聞かせて欲しい」と電話にて依頼した。

【アポイント時の反応等】 日頃から業務上での関わりも深く連携もできているため、本事業の詳しい説明をしなくとも快く了承いただく。

②地域福祉ボランティア等

i) 地域ネットワーク推進員

【対象者】14 地域ネットワーク推進員

【アポイント方法】事前に連絡会にて区担当者より当事業の趣旨等を説明のうえ、事務局である区社会福祉協議会が電話等にて「通常業務の中で空き家等に関する相談を受けたことがあるか等聞かせて欲しい」と依頼した。また、事前に推進員が所属する地域団体の会長会においても区担当者より事業の趣旨および意見聴取を行うことを伝えておいた。

【アポイント時の反応等】福祉の窓口としての業務をおこない地域事情に精通しているため、日常的に連絡を密にしている。事前説明をおこなったことと日常的なつながりがあることから問題なく了承いただく。

ii) 地域団体・市民団体等

【対象者】A団体 K氏
H団体 K氏

【アポイント方法】事務局である区社会福祉協議会が交渉を担当する。「活動をおこなう中で空き家等に関する相談を受けたことがあるか等聞かせて欲しい」と電話にて依頼した。

【アポイント時の反応等】団体の立ち上げや活動支援をおこなうなど業務上での関わりも深く連携もできているため、本事業の詳しい説明をしなくても快く了承いただく。

③想定する協力事業者等

i) 不動産業者

【対象者】N社 O氏

【アポイント方法】検討会議委員の紹介

【アポイント時の反応等】検討会議委員からの事前説明を受けているため、ヒアリングにも快く応じていただく。

ii) 解体業者

【対象者】S社 S氏
O組合 H氏
F社 F氏ほか
C社 T氏

【アポイント方法】事務局である区社会福祉協議会が交渉を担当する。「空き家予防の事業を進めているが、関連業界のことを知らないため教えて欲しい」と電話にて依頼した。

【アポイント時の反応等】業務調査のようなものと理解し不信感を示すケースや、ヒアリング項目等の提示を事前に求められるケースがあった。

iii) 造園業者

【対象者】K社 O氏

【アポイント方法】事務局である区社会福祉協議会が交渉を担当する。「空き家予防の事業を進めているが、関連業界のことを知らないため教えて欲しい」と電話にて依頼した。

【アポイント時の反応等】業務調査のようなものと理解され、辞退の意思を示されていたが、丁寧に事業説明し理解を得る。

iv) 家財処理業者

【対象者】M社 H氏

【アポイント方法】事務局である区社会福祉協議会が交渉を担当する。「空き家予防の事業を進めているが、関連業界のことを知らないため教えて欲しい」と電話にて依頼した。

【アポイント時の反応等】業務調査のようなものと理解され、辞退の意思を示されていたが、丁寧に事業説明し理解を得る。

v) 引越し・運送業者

【対象者】S社 M氏

【アポイント方法】事務局である区社会福祉協議会が交渉を担当する。「空き家予防の事業を進めているが、関連業界のことを知らないため教えて欲しい」と電話にて依頼

【アポイント時の反応等】福祉関係者と通常業務において連携されている事業者であったことから、違和感なく依頼を受けていただく。

vi) 住宅改修・リフォーム業者

【対象者】P社 S氏ほか

H社 B氏

【アポイント方法】事務局である区社会福祉協議会が交渉を担当する。「空き家予防の事業を進めているが、関連業界のことを知らないため教えて欲しい」と電話にて依頼

【アポイント時の反応等】福祉関係者と通常業務において連携されている事業者であったことから、違和感なく依頼を受けていただく。

vii) その他

辞退された事業者の反応は次のとおりであった。

- ・O社「空き家ニーズは把握していない」
- ・Z社「個人営業で忙しいため、ヒアリングに応じられるのは3月以降となる」
- ・F社「個人宅からの依頼は受けていない」
- ・N社「空き家ニーズは把握していない」
- ・O協会「会員事業者は大手ばかりであり、個人宅からの依頼は受けていない」
- ・O協会「会員事業者に案内を出せるか検討した結果、お断りする」

④ 検討会の結果からの分析

i) 空家問題への意識

・福祉関連団体等

- ・ケアマネージャーやヘルパーが業務内で高齢者と住まいの問題に接する機会があり、課題意

識もある。後見人制度ではカバーしきれない現状や、高齢者特有の家への執着などの感情面のケア、「死」を話題にすることや個人の「資産」について踏み込むことへのためらいなどが課題解決の阻害要因になっている。

- ・ 包括支援センター等は、業務内で空家に関する問題に接する機会が発生してはいるが「空家問題」として認識することは少ない。地域に空家があることを認識しているが、課題とは感じていない。
- ・ 相談支援センター等は、社会資源の発掘もミッションの一つとしており、利用者のニーズも把握していることから、日ごろから利用者向けの物件として、空き家を意識的に見ていることがある。
- ・ 全体的に、福祉サービス利用者本人から、直接的な空家に関する相談は少ない。

・ 想定する協力事業者等増加

- ・ 空家が存在しており、増える傾向にあると認識している。
- ・ 特定空家予備軍レベルの物件に対しては、外壁や屋根瓦等の崩落の危険性を認識している。
- ・ 売買対象などとして、対象物件を認識しづらい。(解体業者を除く)
- ・ 本人よりも家族や包括支援センター等からの依頼で接することが多い。所有者は判断がつかず放置してしまっているケースが多い。
- ・ 空家問題に関わるには、幅広い知識が必要だと考えている。

・ 地域福祉ボランティア等

- ・ 空家そのものより、高齢化や独居やごみ屋敷といった所有者の課題と関連して捉えている。
- ・ 接する所有者は、相談先がなく家族が非協力的な状況であると感じている。
- ・ 今回のヒアリングにあたり意識することで地域の細かな空家情報を獲得している。自身で相談にも行けずコストもかけたがらない。(事業者との接触等には) 立ち会いが必要。
- ・ 判断能力に乏しい高齢の所有者は判断を後回しにする。また、関わり方が難しい。
- ・ 地域住民からの直接的な空家問題の相談はない。

ii) 顕在的なニーズ

・ 福祉関連団体等

- ・ 高齢者の単身世帯やごみ屋敷等、住まいの福祉的課題がある。
- ・ 現時点として、空家に関する実務的な取り組みは少ない。
- ・ 高齢所有者は、空家になる前の居住時期から、家屋の管理について意識が低い傾向がある。
- ・ 家への思い入れや執着へのケアが必要である。

・ 想定する協力事業者等

- ・ 事業取引として成立するために、費用コストの担保が必要である。

- ・対象物件を、どのようにするのか（売却・活用・解体撤去）の方向性が決まらないと動けない。

- ・ **地域福祉ボランティア等**

- ・ 高齢者の単身世帯やごみ屋敷等、住まいの福祉的課題がある。
- ・ 活用への関心がある。
- ・ 費用面への具体的な支援が必要である。
- ・ 空家問題に関する周知不足である。

iii) 潜在的なニーズ

- ・ **福祉関連団体等**

- ・ 周辺業務として一部の従事者が家屋の管理や活用に関する所有者への支援を担っている。
- ・ 利用者に「死」に関する話をするのは難しい場合があるので、安心してつなぐことができる連携先があるのは安心である。

- ・ **想定する協力事業者等**

- ・ 社会的に課題意識を持つ協力事業者もあるが、現状としては利益につながりづらく業界内で拡がりが見えづらい。
- ・ 行政側が関与した空家問題を解決する仕組みがあるとよい。

- ・ **地域福祉ボランティア等**

- ・ 人の見守り活動の中で話題になることがある。
- ・ 意識をもって情報収集すれば細かな情報が集まる。
- ・ 終活や断捨離と合わせた啓発方法であれば興味を持つ人が多い。

iv) 課題

- ・ **福祉関連団体等**

- ・ 「空家問題」に対する周知が必要である。
- ・ 福祉領域以外の分野の事業者とのつながりが従事者によってむらがある。

- ・ **想定する協力事業者等**

- ・ 社会課題への意識が高い事業者ばかりではないため、事業者に向けた福祉の視点を啓発する必要がある。
- ・ 直接的な利益だけでなく、自己研鑽や事業への付加価値といった利益に目を向ける必要がある。

- ・ **地域福祉ボランティア等**

- ・所有者と距離が近いだけに資産である「家」の話題はあげにくい場合がある。
- ・個人情報の観点から情報の扱い等について危うさがある。

2) 試行：ボランティア団体と所有者との接触

① 実施概要

特定空家の所有者に意向確認をし、同意を得たうえで簡易なメンテナンス等を実施する協力団体に所有者を紹介し、空家の適切な管理に向けた連携について試行した。

時期：11月上旬～1月下旬

現地での面談等：2回

② 結果

解決には至っていない。原因としては、ボランティア団体だけで担える程度の破損等ではなかったこと、所有者と協力団体とのやりとりにおいて、連絡の行き違いや思い違いといったコミュニケーションの点において上手くいかなかったことなどが考えられる。

③ 課題

高齢の家屋所有者における接点では、業務提携の範疇を超えた情緒的な交流も必要とされる。協力団体が所有者に対して、管理・処分・活用などについて助言をした場合、協力団体の手に負えない、もしくは本来業務の対応範疇を超えた所有者からの期待を寄せられる場合がある。協力団体が所有者の期待に沿わなかった場合や、途中で対応をしきれなくなった時に、所有者にとっては期待外れの結果となり、所有者は協力団体や区にも不信感や不安感を持ちかねない。また、見ず知らずの事業者等を次々の紹介されることへの不安感等も軽減する必要がある。

③ 期待される展開

地域によっては、既存の地域福祉ボランティアや福祉関連団体等がすでに地域に根差しており、その信頼関係を資源として、空家発生予防のための高齢の所有者に対する促しや啓発活動をも、通常の活動や業務に加えて実施することが期待できる。

中間支援組織は、高齢所有者への情報提供時における不安を取り除けるよう、寄り添い支援する姿勢を持つことで、家屋の管理や活用を促すことが期待される。

3) 啓発イベント

①福祉従事者向け

【内容】 司法書士に聞く！空き家と家族のこれからの問題

【講師】 河田真一氏（司法書士）

i) ケアマネジャー向け

【日時】 平成 30 年 1 月 18 日 (木) 午後 2 時～ 3 時

【場所】 住之江区在宅サービスセンターさざなみ 3 階多目的ルーム

【参加者数】 10 名

【アンケート結果】 別添資料参照

【参加者の主な感想】

- ・高齢化になり、手入れできずに家に今まで通り住めないとかの問題は、空き家だけでなくいろいろな面で困っているのはどこも同じだなと思いました。
- ・難しく感じたが、空き家になりそうと思ったら司法書士へ相談しようと思った。空き家…そこには相続が関係していることが分かった。

ii) ホームヘルパー向け

【日時】 平成 30 年 2 月 15 日 (木) 午後 3 時～ 4 時

【場所】 住之江区役所 3 階 3-1 会議室

【参加者数】 29 名

【アンケート結果】 別添資料参照

【参加者の主な感想】

- ・相続人がいない場合、家をどうするかかなり手続きが大変なんだと驚きました。判断能力があるうちに準備の促しなど大切だと感じました。
- ・空家を放置すると(防災・防犯・ごみ・衛生上・景観の悪化)問題が多いことが分かりました。そうなる前に少しでも気づけたら、そしてつなげていければと思いました。

②一般区民向け

地域福祉と空家のしあわせな関係

i) 第 1 回地域福祉と空家のしあわせな関係

【日時】 平成 30 年 2 月 18 日 (日) 午後 2 時～ 4 時

【場所】 千鳥文化

【内容】 福祉と空家のしあわせな関係

【講師】 横山俊佑氏 (大阪市立大学大学院)、滝口美保氏 (つくぼ片山家プロジェクト)
松岡邦彦氏 (つくぼ片山家プロジェクト)

【参加者数】 11 名

【アンケート結果】 別添資料参照

【参加者の主な感想】

- ・「空き家にしない」事よりも「活用」に展望が広がっている事が分かり、勉強になりました。

- ・この地域でプラットフォームを作れたら良いなあと思いました。
- ・空家問題は所有者の問題だけでなく自治体、周囲の支援が大切だということがわかりました。
- ・わかり易くて理解を深めることができた。

ii) 第2回地域福祉と空き家のしあわせな関係

【日時】 平成30年2月25日(日) 午後2時～4時

【場所】 千鳥文化

【内容】 地域と空き家のしあわせな関係

【講師】 谷亮治氏(『モテるまちづくり』著者)、家成俊勝氏(ドットアーキテクト)

【参加者数】 23名

【アンケート結果】 別添資料参照

【参加者の主な感想】

- ・地域の民家活用場所で開催されることが新鮮でした。
- ・途中からの参加で申し訳ありませんでした。谷さんのお話の最後に高齢の亡くなられた方からの寄付でNPO化されたお話に地域・福祉・社会というコミュニティでの理想のあり方を感じ、感動しました。

【啓発イベントのチラシ】



4) 検討会議

検討会議委員は次の3名である。会議には区担当者のほか、高齢者等の見守り活動を支援する見守り相談室職員、住之江区社会福祉協議会職員、区担当者が出席した。

- ・水内俊雄委員(大阪市立大学都市研究プラザ教授)

- ・横山俊佑委員（大阪市立大学大学院教授）
- ・河田真一委員（司法書士）

①第1回

【日時】 平成29年12月6日（水）午後3時30分～5時

【場所】 住之江区役所4階 会議室

【出席者】 水内委員、横山委員、河田委員

住之江区長、住之江区副区長

住之江区 子育て・地域福祉担当課長

住之江区保健福祉課 子育て・地域福祉担当係長

【テーマ】 事業概要、ヒアリング等の進捗、試行案件、個人情報取り扱いにかかる整理

【主な委員の意見】

- ・大きなエリアを対象とするネットワークでは、区レベルの対応は難しいところがある。
- ・居住支援協議会と連携することも検討してはどうか。
- ・（全体の構想として）福祉的ニーズを抱える、家を必要としている人とのマッチング等ビジネスモデルを想定しておく必要がある
- ・このままだと空き家になりそうだという情報等、最前線で現場を目の当たりにされているヘルパーやケアマネージャーへのヒアリングは必須である。

②第2回

【日時】 平成29年12月26日（火）午前10時～12時

【場所】 住之江区役所4階 会議室

【出席者】 横山委員、河田委員

住之江区 子育て・地域福祉担当課長

住之江区保健福祉課 子育て・地域福祉担当係長

住之江区見守り相談室ワーカー

【テーマ】 見守り相談室の事業内容、前回の振り返り、ヒアリング進捗状況

【主な委員の意見】

- ・空家が発生しそうな段階を対象にしている事業と考える。空家発生情報を把握できる人たちは、どういう人たちなのか、まず整理したほうがよい。空家の発見の仕方によって対応の仕方が変わってくると考えられるので、まずは発見の仕方を整理する必要がある。可能性のある人たちのリストアップとどういう局面に関わってるのかなど。空家情報の把握を「どういう人が、そんな風にしてやっていくのか」、実態としてどういう可能性があるのか等、それを整理したうえで、考えていく必要がある。
- ・中間支援組織が把握した情報をどこへ出すのか。専門家は空家関連ネットワークにいる方がいいのか、中間支援組織の中に専門家等が含まれる方がいいのか、どちらがやりやすいのか。

- ・中間支援組織が把握した空き家情報を、そこでとどめていたのでは意味がないが、だからと言って業者に流し過ぎて、次々と所有者のもとに業者が押しかけてくるのもよくない。
- ・郡上八幡の取組みが、住之江でイメージしているものに近いのではないか？あそこは社会的不動産業者の代わりに公社を作っており、空き家を借りて改修したり賃貸人を探したりしている。社会的不動産業者になり得るような業者のいない、小さな町だからこそその事例だ。
- ・空家関連ネットワークをどう作るか、実は相当難しい。
- ・ニーズは発掘していくものじゃなくて用意しておいた方がよい。福祉系ニーズをバンキングする方法もありだと思う。
- ・介護保険のケアマネが、中間支援的存在になるのもおもしろいのではないか？
- ・地域包括ケアの中に、家の話まで含めて考える。地域の中での問題として空き家をとらえて考えていく仕組みもあり得るような気がする。
- ・空家利活用の出口を決めすぎているかと思う。活用や管理の方法は所有者の自由。所有者に選択肢を示す等、その気にさせることが大切である。
- ・ケアマネ等に、まずは、持ち家かどうかをピックアップしてもらい、困っているかどうかを把握してもらおう。所有者が困っていることがあったら対応したら、何らかの話が次々とできていくのではないか。
- ・空家を防ぐのに一番良いのは「遺言」。しかし、それをケアマネに話してもらうことは難しい。ただヒアリングにあったような、利用者にリバースモーゲージを勧めるほどの意識の高いケアマネがいてくれたらいいと思う。

③第3回

【日時】 平成30年2月7日（水）午前9時30分～11時30分

【場所】 住之江区役所4階 会議室

【出席者】 水内委員、河田委員

住之江区 子育て・地域福祉担当課長

住之江区保健福祉課 子育て・地域福祉担当係長

住之江区見守り相談室ワーカー

【テーマ】 スキーム案、マニュアル案について

【主な委員の意見】

業務マニュアル様式「同意書」「アセスメントシート」について

・（同意書裏面について）登記簿を見ないと記載できない内容である。間取りは分かっているけど、㎡も構造も土地の面積もきちんと覚えている人はほとんどいない。ここまで詳細を聞くと、これから何をするんだろうと不安に思われる可能性もある。家屋の活用や管理について相談したい人は登記事項証明書等資料を持っていると思うので、詳しい情報を求めても大丈夫ではないか。

業務マニュアル 協力事業者の対応について

・幅広い実務を知っていないと中間支援組織は担えない。

- ・不動産のお金を動かすことだけに関わる事業者についても、厳しい。
- ・やっぱり不動産を押さえるところが重要なと思う。そこを押さえた情報で福祉業界が持っている情報を積み重ねていく。ニーズの発生源が不動産業者の目利きにある。
- ・アセスメントシートは不動産業者の目線で作った方がいい。福祉のことを分かっている物件を動かす人の方が中間支援組織のイメージとしてはフィット感が高い。
- ・不動産屋の見守り支援（管理）をセットにしないと、大家が安心して物件を貸せない現状。オーナーをコンサルティングする不動産屋も結構ある。オーナーとの向き合い方が大事である。
- ・中間支援組織の支援員としては、ワンストップが構想できるようなネットワークを持つておくと良い。

④第4回

【日時】平成30年2月15日（木）午前9時30分～11時30分

【場所】住之江区役所4階 会議室

【出席者】横山委員、水内委員、河田委員

住之江区 子育て・地域福祉担当課長

住之江区保健福祉課 子育て・地域福祉担当係長

住之江区見守り相談室ワーカー

【テーマ】成果報告書について

【主な委員の意見】

- ・情報提供の流れ図の左端にある「福祉関連団体」こそが重要となる。これがなぜひとくくりの輪に入れないのかを明らかにすることに、今回の事業の意義があるはずだ。中間支援組織をどのようなひとで担っていくかは今後の問題でよい。
- ・本事業の対象者は「空き家所有者」なのか？「空き家予備軍」「空き家になる恐れがある家屋の所有者」というべきでは？「空き家」の問題というよりいかに早く対応して「家屋」が空き家になるのを防ぐかということだ。家屋の管理保全ができていないことが問題点である。
- ・本事業が将来目指すべきところは、人材育成なのか、システム構築なのか？人材育成だけでなく、むしろシステムづくりである。「地域福祉的視点を持った空家問題を解決しうる人材」を育成するのではなく、すでにいるケアマネジャーなど福祉の従事者が本業に付け加えて空き家の問題を解決しうる情報を持ち活用できる仕組みを作ることである。新しい仕事・職種を作ることではない。
- ・情報を集めるひと、コーディネーターがいるということ。ハコモノのセンターを作ることではない。
- ・地域・市民団体もネットワークに位置づけていくべきだ。
- ・事業者にとって高齢者への対応が難しい。

⑤ 検討会議のまとめ

i) 委員からの意見と提言

- ・空家の発生予防に加えて、仕組みづくりの出口でもある空家の活用にもつなげていくことが重要である。
- ・福祉関連団体等の関わり方が重要である。
- ・高齢の所有者への対応は事業者にとってもわかりやすいマニュアルであったほうがよい。
- ・地域団体やボランティア団体についてもネットワークの中に位置づけたほうがよい。

ii) 想定される中間支援組織の在り方

- ・中間支援組織の在り方は単なるハコモノや職種ではなく既存の地域福祉のネットワークの従事者が空家問題に意識を持ち担っていく、または、地域福祉の視点を持つ社会的意識のある事業者等が担っていく、等様々な方法がある。

(3) 成果

1) マニュアル

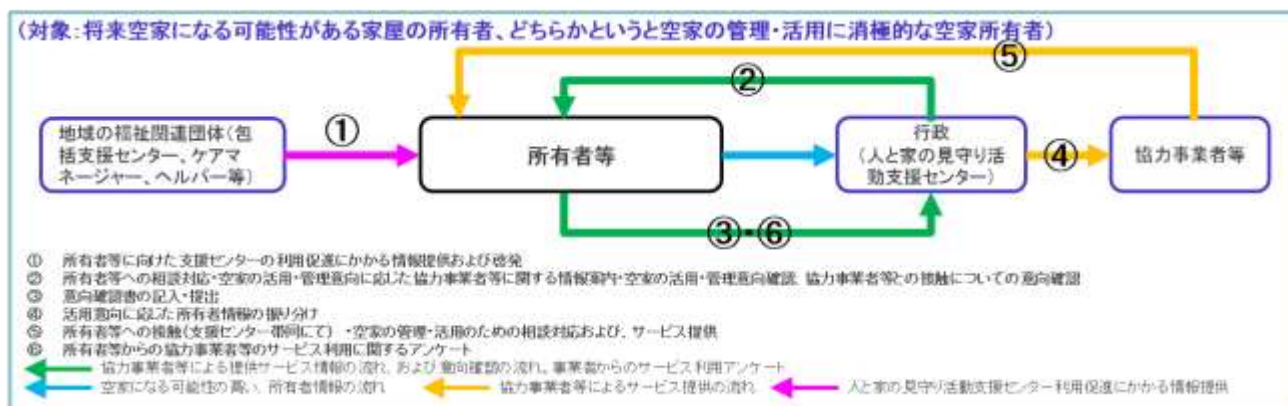
ヒアリング内容、試行、検討会議における委員の意見を反映し、別紙のとおり作成した。

- ・特徴：高齢の所有者への対応、特に所有者情報の引継ぎについては単にデータを引継ぐのではなく、中間支援組織が立ち会うなど、顔の見える対面での接触を基本とし、高齢の所有者の不安感へ配慮した内容とした。

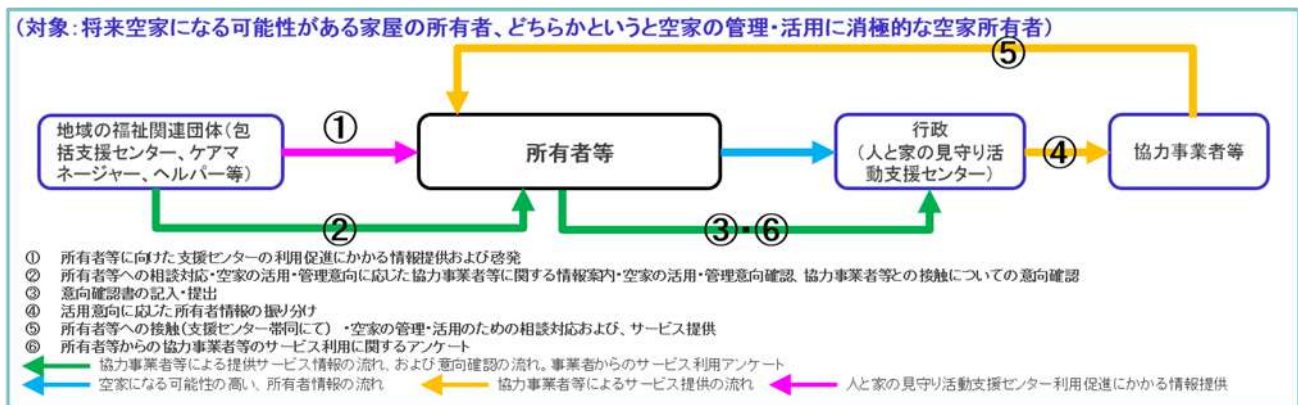
2) スキーム

スキームについては次のとおりである。また、福祉関連団体等が空家予防対策のネットワークに関与する展開型のスキームも併せて示す。詳しくはマニュアル内にて記載する。

基本のスキーム



展開型スキーム



3. 評価と課題

(1) 地域の福祉関連団体を含めた連携

1) 事業を通して構築するスキーム

各役割を明確にし、先述のとおりスキームに示した。

区：中間支援組織との連携

中間支援組織（人と家の見守り活動支援センター）：人の見守りネットワークと家の見守りネットワークの連携構築、各ネットワークへの啓発、所有者への相談対応、支援

想定する人の見守りネットワーク（地域の福祉関連団体）：所有者等に向けた中間支援組織の利用促進にかかる情報提供および啓発

想定する家の見守りネットワーク（専門事業者や市民団体等）：中間支援組織と連携のうえでの所有者への相談対応、サービス提供

2) 地域の福祉関連団体が保有する情報の活用、提供に関するマニュアルの作成

中間支援組織となる「人と家の活動支援センター」で想定している下記の業務について業務マニュアルを作成した。

- ・ 高齢の所有者の空き家発生関連情報の収集
- ・ 高齢の所有者が協力事業者等（家の見守りネットワーク）に接触する際の支援の方法
- ・ 地域の福祉関連団体への事業協力依頼
- ・ 解決案件も含めた進行状況等の把握
- ・ 高齢の所有者情報、対応記録等の区への報告
- ・ 区、地域の福祉関連団体、事業者等と会議体
- ・ 所有者の個人情報の取扱や漏洩時の対応
- ・ 高齢の所有者への相談対応、意向確認の方法
- ・ 所有者への情報の外部提供等にかかる様式
- ・ 同意を得た空き家所有者情報の民間事業者等への提供方法

(2) 協力事業者等への情報提供における留意点

次の留意点について業務マニュアルに記載した。

- ・事業者における個人情報の取り扱いに関する取り決め等

→関連する事業者や活動団体等と区が協定を結び、個人情報の使用に関する公正性を担保する。

また、所有者への意向確認の際に情報を開示する事業者や活動団体等相手先を明示することとする。

- ・情報提供する事業者の選定基準等

→基本的には区内、近隣の事業者や活動団体等を対象とする。関連する事業者や活動団体等と区が協定を結び、個人情報の使用に関する公正性を担保する。

- ・各団体へ所有者情報を振り分ける際の留意点

→対象となる事業者や活動団体等の選択については所有者の意志を尊重する。所有者の意に沿わない場合は継続的かつ多様な関係者からアプローチし、所有者が納得のいく対応ができるよう寄り添う。

- ・情報提供後の事業者・所有者との間でのトラブルと対応の方向性

→基本的には事業者・所有者間での問題であると認識する。トラブルについては、先述の関係者による定期的なケース会議にて情報共有する。また、協定において、トラブルにかかる項目「適正に対応する」等を設ける。

(3) 所有者情報の外部提供を実施するにあたっての方向性

- ・所有者への意向確認手法のイメージとその際の留意点

→所有者、特に特定空家予備軍の所有には、空家に関する課題を意識化するための適切な情報提供が肝要である。適切な情報内容、適切な時期、とともに更に重要なのが適切な情報提供元、である。誰から得た情報かによって、特に高齢の所有者の信頼度や納得感は異なってくる。なじみのある安心できる相手である福祉関連団体や行政が、課題解決の初期段階から所有者を見守る姿勢が重要である。

4. 今後の展開

本事業では、特に高齢の家屋所有者、空家所有者予備軍の場合、家屋の利活用や管理についての意識付けのためには「いつ」「どのような内容を」「誰から」提供するかがポイントとなるため、情報提供の仕組みの稼働に加え、協力事業者等と地域の福祉関連団体のそれぞれが保有する知識やネットワークを共有し高齢の家屋所有者に適切な支援をする仕組みづくりや、関係者への意識付けおよび各分野における「地域福祉視点の予防的空家問題解決」ができる人材育成をめざすことが必要となる。

また、地域の実情によっては、既存の地域福祉関連事業や地域包括支援センター業務、地域の見守り活動に付随する形で本事業を実施し、福祉関連団体が所有者への意向確認を行うなど、本マニュアルで示す支援センターの業務の一部を担うことも想定される。