

事業名称	岩手県陸前高田市における相談窓口と「お家の管理サポートサービス」の基盤構築事業
事業主体名	特定非営利活動法人高田暮舎
連携先	岩手県陸前高田市
対象地域	岩手県陸前高田市
事業概要	① 空き家対策コーディネーターの育成 ② 相談支援プラットフォームの構築と相談窓口の開設 ③ サービスの実証（調査、設計、実証） ④ サービスに関する広報物の制作
事業の特徴	▶空き家バンクとの連携 空き家特措法に基づき、委託されている行政サービス（高田暮舎）との連携の範囲で所有者情報の共有と連携を行う。 ▶費用対効果が見込める時期の周知（顧客＝空き家所有者を対象） お盆時期、年末、3月など「実家や地元のことを考える時期」に、顧客（空き家所有者）に対してサービスの周知（ダイレクトメールなど）を行う。 ▶地域活動との連携（所有者の親戚などを対象） 市民講座への出展、市内小地域単位での勉強会、回覧板の活用などを通じて、市内への情報発信も細かく行う。（市内在住の親戚などからの情報により、市外在住所有者にサービスが周知される可能性も高い）
成果	総合窓口パンフレット 空き家活用ハンドブック ダイジェスト版 整理サービス 記憶の灯り パンフレット 空き家の定期管理、家財整理の契約書 空き家の定期管理、家財整理の実施マニュアル（虎の巻） 連携業者の関係構築（20社） 問い合わせ受注合計 25件
成果の公表方法	市内施設へのパンフレット等設置 地域行事でのパンフレット等配布 ホームページへの掲載 Facebook ページへの掲載

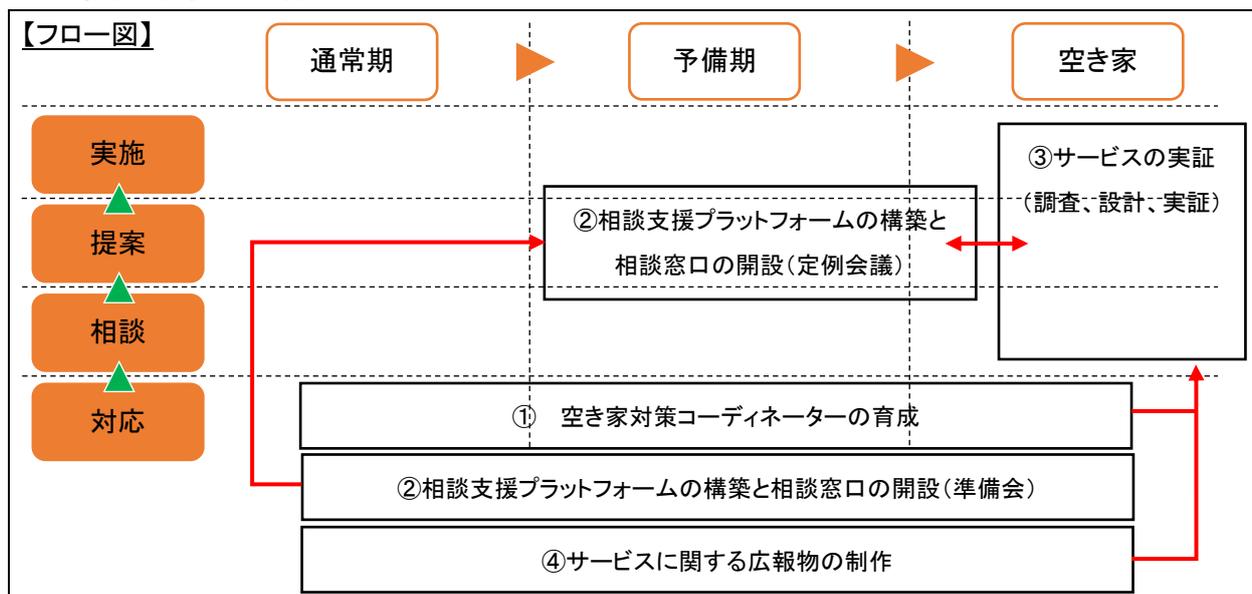
1. 事業の背景と目的

高齢化や人口減少により、地縁血縁での空き家の保守保全が難しく、空き家を放置することで、土地の資産価値の下落や近隣トラブルなど、地域全体に人的負担がかかり、危機感を感じている。この問題を解決する施策として、相談窓口の専門性とネットワーク強化及び「お家の管理サポートサービス」（以下 サービス）を構築し、空き家を負の財産と捉えるのではなく、新しい資産価値として捉え直すよう、住民に意識づけをする必要がある。



2. 事業の内容

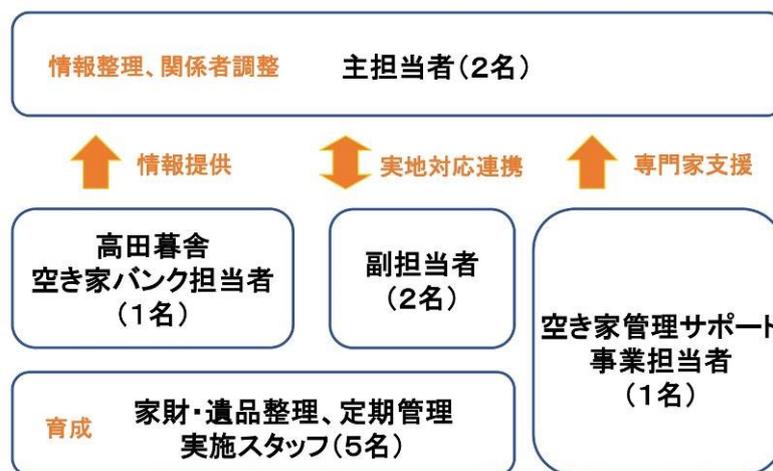
(1) 事業の概要と手順



(2) 事業の取組詳細

①空き家対策コーディネーターの育成

以下の体制で、高田暮舎の職員 4 名を空き家対策コーディネーターとして育成した。



(i) 第1回 気仙空き家レスキュー の開催

日時：2020年9月15日 15:00～17:00

会場：陸前高田市コミュニティホール

参加者：大船渡市住宅公園課 2 名、大船渡市企画調整課 2 名、
大船渡市移住コーディネーター 1 名、住田町 1 名、邑サポート 1 名、
陸前高田市観光交流課 1 名、高田暮舎 2 名

議題：自己紹介、各自治体の取り組み紹介、ディスカッション



**空き家
レスキュー
作戦**

第1回
 2020年9月15日(火) 15:00-17:00
 高田暮舎事務所
 参加：大船渡市、住田町、邑サポート
 陸前高田市、高田暮舎

問合せ：高田暮舎(越戸)
 TEL:080-1802-8512
 MAIL:info@kurashisha.org



▶概要・目的

- ・今後加速的に増え続ける空き家の保守保全対策を早期にすることが、環境、治安、地域の維持に大きな役割を持つ。
- ・保守保全がしっかりできていることが空き家利活用促進の土台である
- ・互換3地域で空き家対策のノウハウが上がり広域での空き家利活用の土台ができることは移住促進やUターン促進に大きな効果を持つ。

→空き家の保守保全を軸にした空き家まもづくりの促進が図られる。

▶タイムスケジュール

- 15:00 懇話会の流れ
- 15:10 自己紹介
- 15:25 各自自治体の取り組み紹介
- 16:00 休憩
- 16:10 ディスカッション
- 16:50 次回懇話会について



(ii) ブッククラブのだでのゲスト講演

日時：2020年11月11日 16:00～18:00、18:30～20:00

会場：野田村役場

参加者：14名

内容：定期的に行われているまちづくりに関する読書会の場で、空き家の利活用の取組事例を紹介し、有効活用について参加者と一緒に考えた。



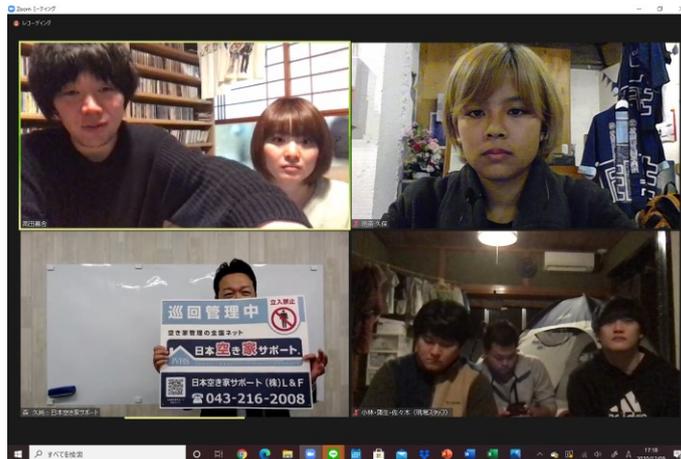
(iii) 定期管理勉強会 への参加

日時：2020年12月9日 16:00~18:00

会場：zoom

参加者：高田暮舎主担当1名、副担当2名、その他スタッフ3名

内容：株式会社 L&F（空き家サポート事業）の森久純氏を講師として依頼し、空き家管理の基礎、現場のノウハウ、営業方法、事例紹介などを教えていただいた。受講後は空き家の定期管理や家財整理に関する契約書類およびマニュアル（虎の巻）を作成し、定期管理については森氏から助言をいただき、専門的な視点からの意見も反映した。



(iv) 第2回 気仙空き家レスキュー の開催

日時：2021年1月29日 15:00~17:00

会場：キャッセン大船渡 コミュニティスペース

参加者：大船渡市住宅公園課2名、大船渡市企画調整課2名、大船渡市移住コーディネーター1名、住田町1名、邑サポート1名、陸前高田市観光交流課1名、高田暮舎2名

議題：各自治体からの振返り・課題・来年度の展望など、ディスカッション

2021/1/29
15:00-17:00

取組内容と成果
高田暮舎 空き家バンク成果

空き家 把握件数 693件	所有者	空き家 掲載件数 28件	賃貸：14件 売買：14件
	利用者	空き家 成約件数 16件	賃貸：8件 売買：8件

空き家に関する問い合わせ 77件 所有：29件 利用 41件

・福祉的な観点でアプローチをしたことが効果的
・空き家バンクの認知にはリードタイムが存在するため、積極的な広報が必要

空き家バンク

総合相談窓口

取組内容と成果
③サービスの実証(調査、設計、実証)

管理代行

家財・遺品整理

取組内容と成果

1. 空き家対策コーディネーターの育成

時期	名称	内容
	空き家の課題解決応用講座	
9月	第1回 気仙空き家レスキュー	各自治体の取り組み紹介、ディスカッション
11月	ブッククラブのだ	地方創生やまちおこしに関する新書を読み合う
12月	定期管理勉強会	空き家管理の基礎、現場のノウハウ、実際の事例など
1月	第2回 気仙空き家レスキュー	



取組内容と成果

③サービスの実証(調査、設計、実証)

A. 家主の思い出を守り、不安や困りごとに寄り添いながら空き家を管理

問い合わせ4件 → 高齢化、免許返納等による移動難を考慮し、当社空き家バンク事業や他事業と周知面で連携を図り受注につなげる

B. 家主の思い出の家財、遺品を整理

問い合わせ6件 → 受注6件

C. その他

- 古物買取 問い合わせ3件 (1件:市立博物館へ寄贈)
- 総合窓口 問い合わせ8件 (4件:空き家バンクへの掲載済、2件:補修受注)
- 農地など空き物件に付随する土地の活用 問い合わせ2件

取組内容と成果

④サービスに関する広報物の制作

新型コロナウイルスの影響により、地域活動に直接出向いての周知が困難なため、回覧板、チラシ、地元紙での告知などを徹底する。

2021年2月末発行
2000部印刷

【項目】

- 本書の考え方
- サービス概要
- 事例、お客様の声
- 専門業者の紹介
- お家の定期管理代行
- 生前整理・遺品整理・家財整理サポート
- メモ帳



②相談支援プラットフォームの構築と相談窓口の開設

高田暮舎で委託を受けている空き家バンクと対応窓口を有効活用し、各専門家や施設（市、法務局、司法書士、弁護士、不動産業者、清掃業者、古物古材販売業者など）20社と連携、情報を収集し、様々な問題に対応できるプラットフォームを構築した。

また、9月と1月に開催した気仙地域（陸前高田市、大船渡市、住田町）合同の勉強会「気仙空き家レスキュー」で広域連携の共通認識がはかれたため、実現に向けて来年度以降も定期的に開催し、気仙地域全体で空き家の課題解決に向けて動いていく。

③サービスの実証（調査、設計、実証）

各種サービスへの問い合わせは、定期管理5件、家財整理6件、総合窓口10件、その他5件の合計26件であった。この内13件が受注となり、1年目の目標数値13件を達成した。2年目以降も継続させる為、毎月1回事業会議を行い、目標と改善点を明確にする。サービスの改善点や振り返りには、専門家が入り、専門的な視点からの意見も反映していく。

④サービスに関する広報物の制作

新型コロナウイルスの影響により、地域活動に直接出向いての周知が困難なため、回覧板、チラシ、地元紙での告知などを徹底する。

(3) 成果

①総合窓口パンフレット

空の家 のためにできること

—みんなが空家になるのを防ぐために—

高田 善會
空の家対策・活用サービス総合窓口

本書の手引き

あなたの家のこと、どのくらい知っていますか？

- 02 空の家、空家の総合窓口サービス
- 04 空家の活用サービス
- 06 空家の活用サービス
- 08 空家の活用サービス

- ✓ 空家の状態: 空家の状態を確認していますか？
- ✓ 空家の管理: 空家の管理を確認していますか？
- ✓ 空家の売却: 空家の売却を確認していますか？
- ✓ 空家の賃貸: 空家の賃貸を確認していますか？
- ✓ 空家の活用: 空家の活用を確認していますか？

サービス概要

お問合せ→受注→実施→終了までのフロー

総合窓口の活用

空家の活用サービス

空の家・お家の総合診断サービス

あなたの家の心配をいつまで待たずに解決しませんか？

- 1 空家の状態を確認する
- 2 空家の管理を確認する
- 3 空家の売却を確認する
- 4 空家の賃貸を確認する
- 5 空家の活用を確認する

お家の定期管理代行

あなたの家を月に1回見守ります。遠くいても安心。

サービス内容・料金

プラン	作業内容	作業回数	月額料金	最低保証料
ベランダプラン	ベランダの清掃、排水口の清掃、雨樋の点検	1回/月	¥10,000	¥10,000
屋外ライトプラン	屋外ライトの点検、清掃、点滅の点検	1回/月	¥6,000	¥6,000
室内ライトプラン	室内ライトの点検、清掃、点滅の点検	1回/月	¥6,000	¥6,000

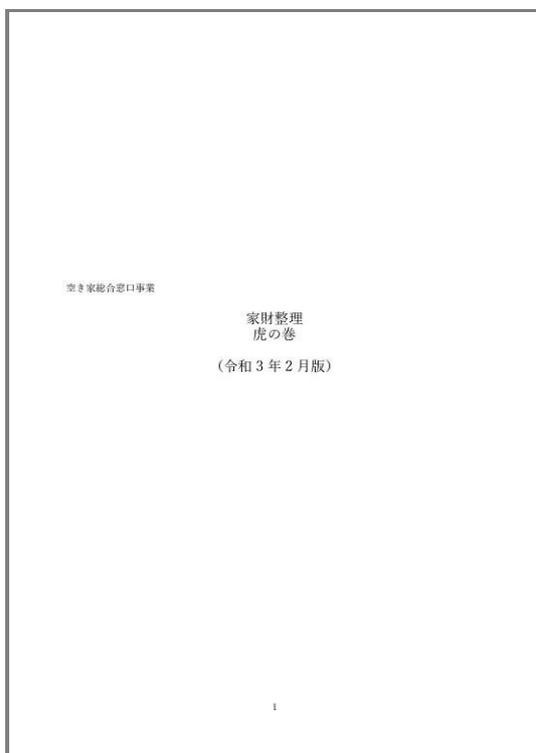
生前整理・遺品整理・家財整理サポート

整理は、思いのため。未来のため。

- 1 生前整理
- 2 遺品整理
- 3 家財整理

④空き家の定期管理、家財整理の契約書

⑤空き家の定期管理、家財整理の実施マニュアル（虎の巻）



<目次>

家財整理の心得

【事前】家財整理の相談を受けたら

ご依頼主への説明

ご依頼主への確認

スタッフの確保

下見および段取り検討

業者の選定

保険への加入

【当日】家財整理

服装

備品リスト

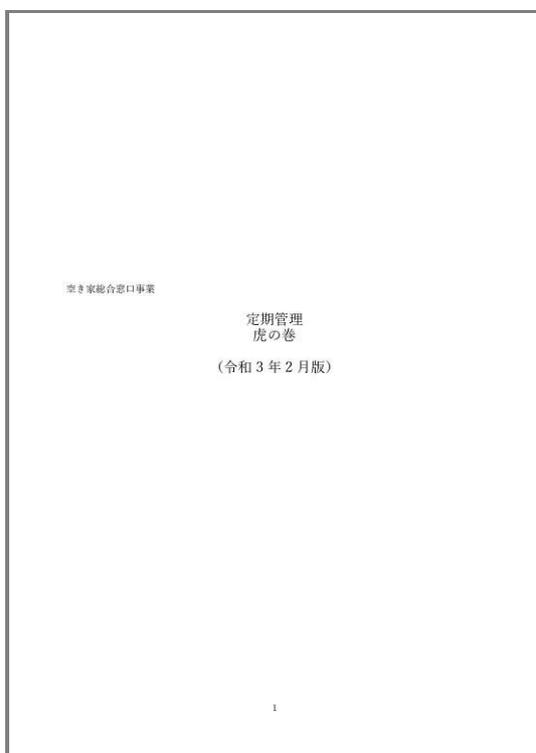
体制図

作業手順

【事後】

備品の片付け

請求書の受け渡し



<目次>

定期整理の心得

対象物件であるかのチェックリスト

契約に関して

管理内容

作業時間帯

服装

料金設定

顧客情報の保護

看板設置

トラブル対応

定期報告

ご依頼主に伝えること

⑥連携業者の関係構築（20社）



⑦各種サービスへの問い合わせ受注合計 26件

サービス内容	問合せ	受注	備考欄
定期管理	5件	なし	高齢化、免許返納等による移動難を考慮し 当社空き家バンク事業や他事業と <u>周知面</u> で <u>連携を図り受注につなげる</u>
家財整理	6件	6件	
空き家バンクへの掲載	5件	4件	
改修	1件	0件	
解体	1件	0件	
相続	1件	0件	
補修	2件	2件	
古物買取	3件	1件	市立博物館へ寄贈
土地の利活用	2件	0件	

3. 評価と課題

- ・コロナウイルスの影響もあったが問い合わせ数は予想より多く、合計の受注数も達成できた。地域に密着して空き家の総合事業者としてのニーズの高さを認識できた。
- ・事業導入当初はニーズが高いと見込んでいた空き家の定期管理について、受注が0件であった。地域の特色として、地縁血縁で管理が成り立っていたり金銭を伴う外部サービスを利用する選択肢が根付いていなかったりする可能性は高いが、高齢化やそれに伴う免許返納などを考慮すると、今からの周知を重ねる必要性は大きい。空き家バンク事業や他事業と連携しながら周知、広報を強めることで、次年度以降の問い合わせ件数増加をはかる。
- ・②の相談支援プラットフォームの構築において、情報提供を中心とした連携が現在20社（自治体、地元・市外建設業者、法律業界者等）と図れている。新型コロナウイルスの影響で対面での準備会や定例会議の開催は困難な状況が続くと見込まれるが、各々の既存実務内で連携できる手法を見出したい。

4. 今後の展開

- ・今年度立ち上げた事業と戦略を改善しつつ、広域連携、コロナ禍での周知、公的機能との連携などを進めるのが今後の方向性である。
- ・県内の協議会 3~4 件と交流が生まれたため、意見交換や空き家利用者発掘などを目的にした視察を設定したい。
- ・新型コロナウイルスの影響により、地域活動に直接出向いての周知が困難なため、回覧板、チラシ、地元紙での告知などを徹底する。
- ・2月~3月にインターン生を受け入れ、市のまちづくり総合計画の空き家項目について新しい視点で意見をもらい共にブラッシュアップを行うことで、総合窓口強化を狙う。
- ・まち・ひと・しごと総合戦略に、空き家バンク事業および弊社事業について掲載されることが決まった。官民連携の例としてPRすることができ、相乗効果が期待される。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	2017年5月25日		
代表者名	岡本翔馬		
連絡先担当者名	越戸浩貴		
連絡先	住所	〒029-2205	陸前高田市高田町字荒町 33 番地 陸前高田市チャレンジショップ C-2
	電話	080-6292-3865	
ホームページ	http://takatakurashi.jp/		