

事業名称	くるくる明舞 相談窓口事業
事業主体名	くるくる明舞 運営委員会
連携先	兵庫県 兵庫県住宅供給公社 兵庫県立大学
対象地域	神戸市垂水区および明石市
事業の特徴	<p>[豊かな住まい方を支援するきめ細かいサービスを提供]</p> <p>地域の方々にとっては、生活は連続的なものであり、きめ細かいサービスを提供するためにも、様々な業種の融合が必須です。今までのような既存のサービスだけでは対応が困難であったニーズ（例えば、葬儀事業者であれば葬儀後の遺品整理や遺産相続、在宅医療なら整理収納など）に対して、様々な業種がネットワークを構築し、「安全で安心な無理のない住み替え」や「豊かな住まい方」の実現を目指す、新しいビジネスモデルです。</p> <p>[構成団体]</p> <p>この「くるくる明舞」の事業の背景として、国難である「空き家」対策がこの発端であり、明舞団地を中心に事業展開している、医療・介護・福祉事業者をはじめ高齢者施設事業者、不動産事業者、葬儀事業者、整理収納アドバイザー、建築士、まちづくりコンサルタント、兵庫県立大学、兵庫県、兵庫県住宅供給公社のネットワークで運営されています。</p>
成果	<ol style="list-style-type: none"> ① コーディネーターの発掘 ② コーディネーター育成のための勉強会の開催 ③ コーディネーター育成マニュアルのタタキ作成（勉強会の内容を整理） ④ 相談窓口の拡充 ⑤ ホームページやフェイスブックなどでの広報 ⑥ 各種事業者の拡充
成果の公表先	http://kurukurumeimai.com/website/

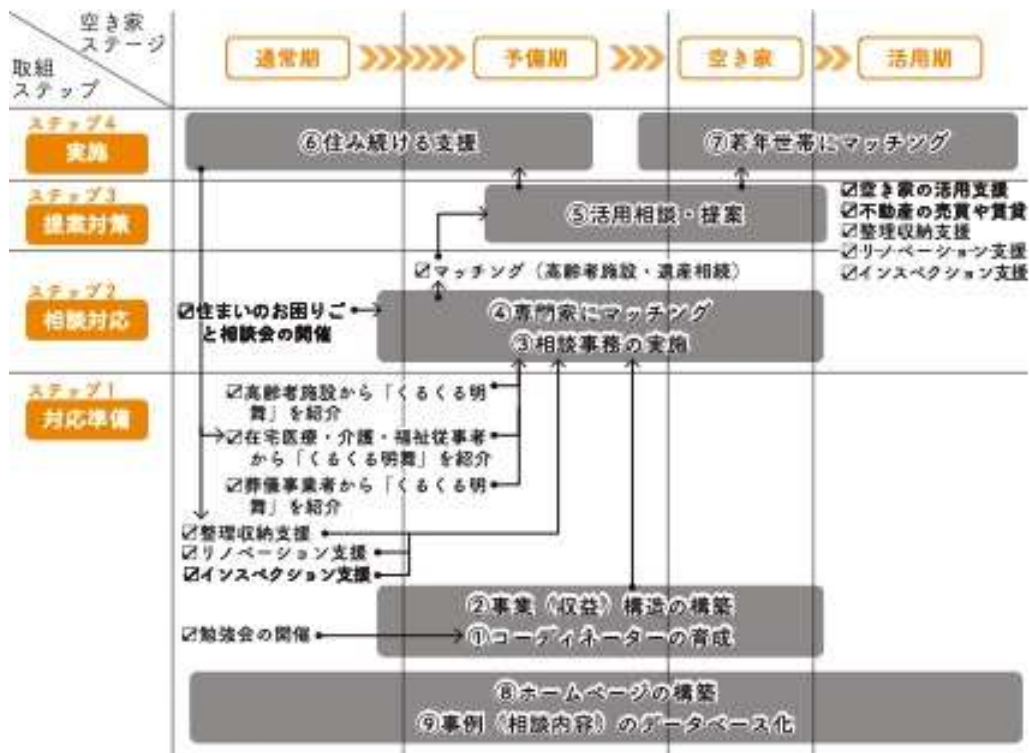
1. 事業の背景と目的

「くるくる明舞」プロジェクトは、多様化する住まい方のニーズはライフスタイルやライフスタイルによって大きく異なるため、個別の住替え支援や継続的な支援を含めた包括的なワンストップ窓口と専門家へのマッチングをするサービスです。「くるくる明舞」は、生活していく上で膨大かつ複雑化する行政サービスや民間サービスを、各種業界を横断して地域の方々の「豊かな住まい方」をベースにした「住み替え」や「住み続け」を支援するための取組です。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

[取り組みフロー図]



[進捗状況表] ※⑥については今回の助成事業対象外

ステップ	取組内容	具体的な内容 (小項目)	平成 30 年度								
			8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月
対応準備	① コーディネーターの育成	コーディネーターの拡充	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		勉強会の企画・調整・開催		●	●	●	●	●	●	●	●
		相談員マニュアル(タタキ)の作成					●	●	●	●	●
相談対応	② 事業構造の構築	事業ビジョンと構造の整理	●	●	●	●	●	●	●	●	
		連携先の拡充	●	●	●	●	●	●	●	●	
提案対策	③ 相談事務の実施	相談対応の実施	●	●	●	●	●	●	●	●	
		④ 専門家にマッチング	●	●	●	●	●	●	●	●	
実施	⑤ 活用相談・提案	相談内容に応じて、活用相談や提案を実施	●	●	●	●	●	●	●	●	
		⑥ 住み続け支援	●	●	●	●	●	●	●	●	
対応準備	⑦ 若年世帯にマッチング	入手した空き家と若年世帯をマッチング	●	●	●	●	●	●	●	●	
		⑧ ホームページの構築	●	●	●	●	●	●	●	●	
対応準備	⑨ 相談内容のデータベース化	お困りごとに対応した、内容をデータベース化する	●	●	●	●	●	●	●	●	

[役割分担表]

取組内容	具体的な内容	担当者・組織名	業務内容
相談員育成	窓口コーディネーター 一勉強会の実施	初田 直哉（くるくる明舞代表） 北村 胡桃（窓口コーディネーター）	窓口コーディネーター育 成勉強会の企画・運営
	育成マニュアルのタ タキ（勉強会の内容 整理）作成	小林 朗子（事業コーディネーター） 北村 胡桃（窓口コーディネーター） 井上 貴博（事業コーディネーター）	窓口コーディネーター育 成勉強会の内容の整理
相談事務実施	相談窓口運営と専門 家へのマッチング	初田 直哉 北村 胡桃	相談内容の整理と専門家 へのマッチング
ホームページ の作成	くるくる明舞のホー ムページ構築	小林 朗子 北村 胡桃	ホームページ事業者との 打合せやコンテンツ収集
本事業のコン テンツ作成	チラシ作成および配 布	初田 直哉	チラシの作成および配布
本事業の周知	利用者へくるくる明 舞を周知	清水 政克／小林 朗子／松浦 貴 美子／葬儀事業者／高齢者施設	広報活動
相談対応	お困りごとに合っ た、相談対応	清水 政克 清水メディカルクリニック	在宅医療（住み続け支援）
		小林 朗子 整理収納アドバイザー	整理収納（豊かな住まい 方支援）
		清水 大介 フログハウス	リノベーション（豊かな 住まい方支援）
		松浦 貴美子 めいまい保健室	高齢者施設（住み替え支 援）
		西村 京祐 中建不動産	不動産（住み替え支援）
		井上 貴博 日本戸建管理	インスペクション（住宅 価値維持向上支援）
		角野 史和 一級建築士ことデザイン	建築設計（空き家の利活 用支援）
		梅崎 創（まこと法律事務所）	相続・法律（円滑な遺産 相続支援）
		米田 和広 行政書士法律事務所なごみ	成年後見人（円滑な遺産 相続支援）
		葬儀事業者	終活（円滑な遺産相続支 援）
くるくる明舞 の適正な管理	監事的役割	和田 真理子 兵庫県立大学	調査研究・運営支援
	監事的役割	玉田 一成 明舞マンション管理 組合ネットワーク	運営支援
	監事的役割	兵庫県 兵庫県住宅供給公社	運営支援

(2) 事業の取組詳細

① コーディネーターの育成と相談窓口の拡充

[コーディネーターの発掘と相談窓口の拡充]

まちづくりや地域活性化に関心のある人材発掘と確保のため大学や医療福祉業界の講演会などで随時情報を発信しつづけ、今回事業に関心のある人材を見つけることができた。

[相談窓口の拡充]

コーディネーターの確保から、今までは週一日程度だった窓口業務が、週2～3日の開設になり、飛び入りでの訪問相談に対して迅速に対応をすることと、現地確認調査なども行うことが可能となった。

[勉強会とタタキ]

「豊かな住まい方」をテーマに、くるくる明舞を構成するメンバーで開催した（次表参照）。今回の勉強会は構成メンバー（コーディネーターと捉えて）と、一般参加者には有料とすることで本気で関心のある人材のみの参加となった。一般参加者の中から、今後のコーディネーターとなる人材の発掘もできた。勉強会の内容をもとに、マニュアルのタタキを作成した。

くらし向上！塾の実施内容

実施日	講座名	内容
2018/11/1	資産活用（住宅の価値向上） 不動産の売買×住宅維持管理と履歴	住宅管理会社井上氏と不動産会社西村氏の講演（各30分）
2018/11/15	豊かな住まい方 リノベーション×整理収納	リノベーション会社清水氏と整理収納アドバイザー小林氏の講演（各30分）
2018/11/29	高齢者の施設・保険・法律 介護保険と高齢者施設×成年後見人	清水医師と行政書士米田氏の講演（各30分）
2018/12/13	財産と遺品管理 遺贈・遺産相続×終活	まこと法律事務所と葬儀事業者小黒氏の講演（各30分）

② 事業構造の構築

[事業の整理]

構成メンバーが増えたため、今まで以上に事業を明確化する必要が出てきた。そのため、中小企業診断士を講師に交え、コアメンバーで事業を整理するワークショップを3回（10月25日・11月2日・11月29日）実施した。また、収益構造も同時に検討し、継続可能な事業とすることとした。

[収益構造]

基本、パートナー制を用いて年会費をもらう。そこから成功報酬（業種によってはパーセンテージが違う）を徴収することとした。

これは、平成31年度より実施予定である。

[マニュアル（タタキ）づくり]

勉強会のまとめと相談案件をベースに、マニュアルのたたき台を作成した。このマニュアルはコーディネーター育成だけでなく、広く一般の方々にとってわかりやすく気軽に持っていただけるようなものとする。

マニュアル自体は、次年度作成予定である。

③ ④ 相談事務の実施と専門家や事業者へのマッチング

コーディネーターの拡充により、営業日が拡充することができた（定休日は水・日・祝）。相談窓口として、空き家の問題だけでなく「高齢者施設の種類の種類」や「大型ゴミの整理」「息子が亡くなった後の書類作成」と言った相談を受けることもできた。

基本的には、絡み合ったお悩み事を「整理」し、「優先順位」をつけて、専門家につなげることができた。

実績としては2月6日時点で39件（無料相談会含む）のお困りごとを受け付けることができた。

- ⑤ 活用相談・提案
「売れない」空き家の相談などについては、賃貸物件（できればDIY可能）の提案をし、不動産事業者につなげた。
リフォームなどの案件としては、5階建て集合住宅（5階）でトイレやバスルームに網戸（外付け）を設置したい内容については、基本的には単品での外付け網戸は足場がないため、設置が困難であり、大規模修繕など際においてるように専門家が説明をした。
2月に父親がなくなり、空き家になった実家（集合住宅）の処分について、地域の活動に役立つなら寄贈したいとこのことの相談を受け、現在対応中である。
- ⑥ 若年世帯にマッチング
空き家を購入した子育て世代が付属している庭を使って、地域のために何かできればとこのことの相談を受けた。コミュニティガーデンやオープンガーデンの説明を行い、大学につないだ。
また、使えそうな助成金などの説明も行った。
次年度以降、地域の方々と一緒にDIYで庭づくりをする方向ですすんでいる。
- ⑦ ホームページ構築とフェイスブックでの広報
事業内容の説明と明舞団地で活躍している専門家（構成メンバー）の紹介と「すまいの知恵袋」として、よくあるお困りごとについての解決策を掲載することとした。また、若年世帯向けに、明舞団地で活動している団体の紹介をし、今までマイナスイメージであったオールドニュータウン「明舞団地」の払拭を図った。
また、今回事業でくるくる明舞のフェイスブックサイトを立上げ、勉強会や日々の事業内容について発信を行った。
- ⑧ 相談内容のデータベース化
39件（無料相談会含む）の相談案件をデータベース化し、今後の活動やマニュアルづくりに役立てるようにする。
- ⑨ 事業視察
兵庫県たつの市のNPO法人 GoodStock の事業視察を行った。（2019年1月27日）
理事の佐伯氏から事業内容に関する説明を受け、意見交換を実施。
自治体との協力体制の構築や、窓口コーディネーターに必要なスキル等に関して、本事業の参考となるアドバイスを得られた。

（3）成果

- ① コーディネーターの育成
[コーディネーターの発掘]
まちづくりや地域活性化に関心のある人材発掘と確保のため、随時情報を発信しつづけ、今回事業に関心のある人材を見つけることができた。
勉強会の一般参加者から、今後のコーディネーター（大学生や定年退職したばかりの一級建築士）となる人材の発掘もできた。
- [マニュアル（タタキ）づくり]
このマニュアルはコーディネーター育成だけでなく、広く一般の方々にとってわかりやすく気軽に持っていただけるようなものとする。マニュアル自体は、次年度作成予定で、Q&A方式とする（京都の空き家手帳を参考）
また、勉強会で配布した資料をホームページで公開するようにする。
※著作権の関係で一部公開出来ない資料もある

目次（案）	
はじめに	ラフステージやライフスタイルと住居のミスマッチや空き家の問題
第一章 不動産の価値	価値はどうやってきまるのか？ 売れない（売りにくい）不動産ってあるの？ 中古物件ってどうなの？ 高く売るためには？ 中古戸建て住宅の賃貸物件って？ DIY可能物件って？ 賃貸物件にするのに不安があります。 購入する時に気をつけておきたいこと。
第二章 住宅の維持管理	インスペクションとは 住宅の維持管理って？
第三章 整理収納	片付けるのが億劫です。 ものを捨てることに躊躇します。 どこから片付ければいいのかわかりません。 自分一人ではできなくなってしまった。
第四章 リノベーション	リノベーションって？ メリットやデメリット DIYなど可能ですか？ 集合住宅でもリフォームできますか？
第五章 在宅医療	在宅医療ってなんですか？ お金はかかりますか？ 一人で住み続けることが不安です。 両親が家で亡くなりたいた言っています。 地域包括ケアってなんですか？
第六章 高齢者施設	高齢者施設の種類の教えて欲しい。 今は元気ですが、入れますか？ お金がありませんが、入れますか？ 高齢者施設に入ったのですが、思ってたのと違った。どうしたらよいですか？
第七章 成年後見人	成年後見人ってなんですか？ 具体的に何をしてくれるのですか？ どんな人がなれるのですか？ お金はかかりますか？ 人の変更はできますか？
第八章 遺産相続と遺贈	遺言で気をつけることはありますか？ エンディングノートは遺言になりますか？ 相続人がいない場合、資産はどうなるのですか？ 遺贈ってなんですか？ 争族にならないようにするためには？ 争族になってしまった。どうしたらいいですか？
第九章 終活	エンディングノートってなんですか？ エンバーミングってなんですか？ 家族葬ってなんですか？ 予算はどれくらいを考えればいいですか？ 自分のお葬式を生前に企画することはできますか？ 香典返しが面倒なのですが。 無宗教ですができますか？ 身寄りがないオヒトリサマなのですが、葬儀はどうなるのですか？
第一〇章 空き家	それは空き家です。 空き家がもたらす地域への影響。 空き家と空き地の固定資産税について。 空き家や空き地を活用しましょう。 耐震改修って？ 助成金あります。

② 事業構造の構築

[事業構造と収益構造]

構成メンバーに対して、くるくる明舞がやりたいことなどを明確にすることができ、収益構造についても整理でき、持続可能なモデルになりつつあると実感。

基本的にはパートナー制（年会費）で会員登録し、マッチングし仕事になった場合は、事業者から成功報酬としてキックバックすることとした。

パーセンテージについては、今後検討する必要がある。

※水色はコアメンバー、緑はパートナー事業者



実現・貢献
したいこと

豊かな住まい方を提供する
住み替え・住み続けることができるまち

取り組むべき
問題・課題

ライフステージ・くらしと住居の
ミスマッチ・ズレを解消

解決のための
方策・取り組み

専門家やパートナーとツナグ・マッチング
住宅価値向上（ハード）
住まい方向上（ソフト）
住みかえ支援、コミュニティヘルス
※困り事を直接解決するのではない

誰が

コーディネーター

誰に

住み続け・住み替えたい高齢者
移住したい子育て世帯

何を

相談窓口
ライフステージにあわせたメニュー

事業の
将来・目標

自立して継続
地域密着型エリアマネジメント
モデルのヨコ展開（フランチャイズ）

波及効果

空き家の抑制・活用促進
良質は住宅ストックを流通させる
中古戸建て住宅の賃貸化

③ ④ 相談事務の実施と専門家や事業者にマッチング

実績しては2月6日時点で39件（無料相談会含む）のお困りごとを受け付けることができた。

⑥ 若年世帯にマッチング

コミュニティガーデンやオープンガーデンなど空き家が地域活性化のための有効な資源につながった。

3. 評価と課題

事業項目	評価と課題
<p>① コーディネーターの育成</p>	<p>[評価]</p> <p>1. コーディネーターについて 今回は適任者が一人だけ見つかった。窓口業務を定期的に設けることができ、困っている方を逃すことが少なくなり、早急な対応が可能になった。</p> <p>2. 勉強会について 新しい知見が広がり、「豊かな住まい方」支援内容が充実した。また、勉強会を通じて真剣に考えている方も見つかリ、地域で活躍するコーディネーターとして期待できる。 また、各種事業者がコーディネーター的な役割として、様々なところで活動できると思われる。</p> <p>3. マニュアル（タタキ）について 複合的なマニュアルとしては内容が充実してきた。専門書のような深掘りまではいかないが、空き家対策のきっかけとなる内容になると思われる。</p> <p>[課題]</p> <p>1. コーディネーターについて 今後、適任者を見つけることが困難と思われる。ハローワークに求人をかけたとしても、お互いの方向性（お金目的で来られても続かない）の違いあり継続することが困難である。 また、コーディネーターが助成金などの申請関係への事務対応が困難なことが多く、手を取られることが多々ある。</p> <p>2. 勉強会について 継続するにも講師謝金（30,000程度）が必要になる。</p> <p>3. マニュアル（タタキ）について 平成31年度に完成を目指すのが、予算が厳しいため助成金が必要になる。</p>
<p>② 事業構造の構築</p>	<p>[評価]</p> <p>中小企業診断士を通じることで、第三者の目線で事業が整理できた。また、収益構造についても整理ができ、持続可能なビジネスモデルになりつつある。</p> <p>[課題]</p> <p>ビジネスパートナーを増やすための活動が今後必要であり、そのためにも実例が必要となる</p>
<p>③ 相談事務の実施</p>	<p>[評価と課題]</p> <p>案件自体は少ないが利用者からすると、必要な相談窓口であることが認識できた。また、相談内容が複雑になることが想定され、現場確認など対応するコーディネーターの拡充が必要である。</p>
<p>④ 専門家にマッチング</p>	<p>[評価]</p> <p>少ないながら事業パートナーは増えつつある。現在も、家電メーカーや高級高齢者マンションデベロッパーからの問い合わせがある。</p> <p>[課題]</p> <p>パートナーを増やさないと事業の継続性が危うくなる。また、専門家が偏ることも想定される。公平性の観点からは問題が出てくることもあると思われる。</p>

⑤ 活用相談・提案	<p>[課題]</p> <p>新しい事業のため、怪しい団体と思われる可能性がある。 また、活用などは利用者さんとの信頼関係があって初めて実施につながる ので時間がかかる。</p>
⑥ 住み続け支援	----
⑦ 若年世帯にマッチング	<p>[評価]</p> <p>空き家や空き地を使った、コミュニティづくりをしたい子育て世代が見つかり、良い事例となることと思われる。</p> <p>[課題]</p> <p>売買や活用提案に対しての責任の所在を問われると、積極的な提案ができづらくなることもある。また、利用者さんとの信頼関係があって初めて実施につながるので、時間がかかる。</p>
⑩ ホームページの構築	<p>[課題]</p> <p>今後の更新と拡充について、金銭的およびスキルの課題が残ってしまった。</p>
⑪ 相談内容のデータベース化	<p>[評価と課題]</p> <p>今後、データを増やしていき、第二、第三のマニュアル作成のために役立てることができる。</p>



(写真1 勉強会の様子)



(写真2 亡くなったご家族の保険手続きの様子)



(写真3 無料相談会の様子)



(写真4 学生がコンシェルジュとして活躍)



(写真5 アドバイザー派遣の様子「無料出張相談会」)

4. 今後の展開

[1. 窓口業務の継続とコーディネーターの拡充]

利用数は少ないが、利用者からすると相談できる窓口があることは安心につながる。そのために、コーディネーター常駐化を目指す。

また、コーディネーター拡充に向けての活動や有料求人サイトへの掲載を検討している。できれば口コミや知り合いを通じての雇用が望ましい。

[2. イベントの開催]

各種専門家を揃えた、無料相談会を年2~4回の開催を目指す。

[3. パートナー事業者への営業]

持続するためと、お困りごとのアウトプットとして、パートナー事業者にたいして営業をし、増加を目指す。

[4. 勉強会の開催]

コーディネーター育成と啓蒙活動のため、今年度実施した内容プラスファイナンシャルプランナーの要素も入れて開催する。

[5. アドバイザー派遣および整理収納支援事業]

今年度実施したような勉強会を自治会単位で開催する（コーディネーターが実施）。そうすることで、団体への信頼につなげ、お困りごとの解決につなげる。

また、高齢者多いお困りごとである「整理収納」について、整理収納アドバイザーを無料派遣し、お困りごと解決のきっかけとする。

[6. その他]

明舞団地には外国にルーツを持つ人が多く居住しており、その方々への「豊かな住まい」支援として外国人支援団体との連携を図る。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成28年4月～		
代表者名	初田 直哉		
連絡先担当者名	初田 直哉 ・ 北村 胡桃（コーディネーター）		
連絡先	住所	〒673-0862	兵庫県明石市松が丘 2-2-6 明舞プラザ 2階 明舞まちづくり交流拠点内
	電話	090-8369-9696	
ホームページ	http://kurukurumeimai.com/website/		