

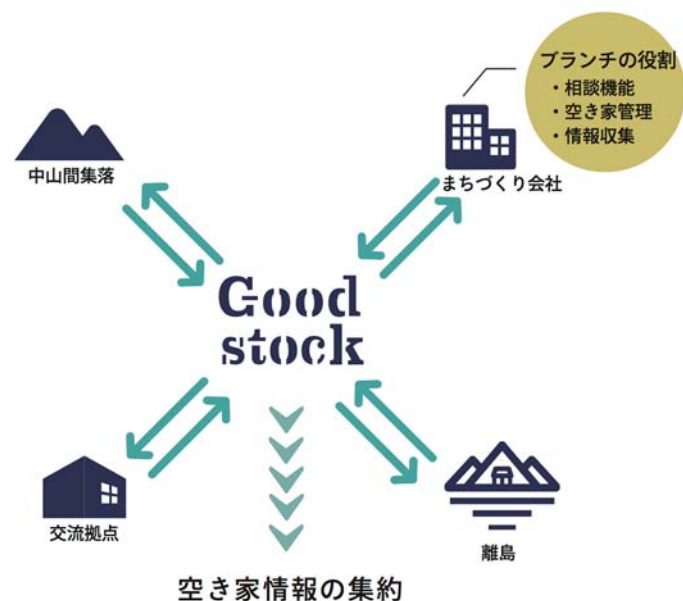
事業名称	専門家等で構成するNPO法人による 西播磨地域全域を対象とした空き家総合相談事業
事業主体名	特定非営利活動法人 Goodstock
連携先	たつの市、兵庫県立大学、 西播磨地域における空き家を活用したまちづくりに関する検討委員会
対象地域	兵庫県西播磨地域 (たつの市、宍粟市、相生市、赤穂市、太子町、佐用町、上郡町)
事業の特徴	① 西播磨各市町にランチ（支店）の立ち上げと専門知識の拡充 ② NPO 法人 GS とランチによる空き家の総合的相談（相談事務の実施） 地域課題に応じた専門家連携（地域の専門家等との連携体制の構築） ③ ランチごとの相談実績の分析、相談対応者の役割整理
成果	4 地域のまちづくり会社等にランチを設置し空き家相談対応を開始。 各地域の実情に合わせた形での相談対応、空き家情報の収集をおこなえた。
成果の公表先	NPO 法人 Goodstock ホームページ http://good-stock.net

1. 事業の背景と目的

NPO 法人 Goodstock では兵庫県たつの市から委託され公設民営の空き家相談センターを運営しています。例えばこれまでの空き家に関する相談は、行政の空き家担当窓口にお問い合わせがありました。しかし、行政の性質上、踏み込んだ相談対応が難しい場面もありました。Goodstock では民営の特性を活かし、行政と連携した相談対応を進めています。2018 年から運営を開始したたつの市空き家相談センターの仕組みは一定の評価を得ており、他市町からもこの仕組みを導入したいと相談がある状況です。しかしながら予算、場所などの面から具体化するにはいくつものハードルがある状態にあります。

そこで、平成 30 年度本事業では広域の相談センターとして、西播磨空き家相談センターを立ち上げました。これはたつの市を拠点に西播磨の市町の空き家相談にのるという仕組みです。

図 1. ランチの考え方



しかしながら、圏域が広大であり、1つの法人では十分に対応できない可能性があることから、平成30年度は出張相談を中心に取り組みました。

2019年度の本事業では西播磨空き家相談センターをブランチの仕組みを使って拡充するものです。具体的には、西播磨7市町を中心にブランチ（支店）を設置し、空き家相談機能をもつことで、各地域の空き家相談に対応するというものです。各地域の行政、専門家と適切に連携を図りながら相談体制を構築することで、よりテンポよく空き家相談に対応していくのが本事業の目的です。

2. 事業の内容

（1）事業の概要と手順

本事業では、NP0 法人 Goodstock に蓄積された空き家相談に関するノウハウや関連する専門家ネットワークをとりまとめ、各ブランチと協働することで空き家相談に対応する内容です。空き家相談は今後増加の一途をたどります。その際、1つの法人だけで相談対応するには限界があります。本事業で企画しているブランチの仕組みをつかった相談対応は、ネットワーク型対応と言えます。各ブランチには初期相談対応をおこない、専門的な相談や現地調査が必要な場合はNP0 法人 Goodstock 本部からスタッフが動く仕組みです。またブランチ運営は各地域に根ざしたまちづくり会社や協議体に依頼し、空き家の出口が作りやすい団体が対応することとしました。さらに今回はモデル事業として検証がしやすいように、特性の異なる4つの地域でブランチを立ち上げました。詳細は後述します。以下に、本事業の取り組み、全体像、スケジュールを示します。

取組① ブランチの立ち上げと専門知識の拡充

平成30年度にNP0 法人 Goodstock が実施した空き家相談事業において蓄積されたノウハウを整理しどのような対応が各フェーズにおいてどのような対応が必要化をまとめます。これらは、各ブランチの相談員に研修できるようまとめ、都度研修会を開くこととします。この研修会によって、具体的にどのように空き家相談に乗ればよいかなどを共有します。

取組② NP0 法人 GS とブランチによる空き家の総合的相談

空き家をはじめとする遊休資産の所有者等に対して、それらの効果的な管理、利活用方針について助言し、支援する相談業務をブランチを中心におこない。複数拠点で同時進行することから、お互いに参考となる情報を共有できる仕組みをつくります。ブランチでは初期相談に対応し、専門家や現地調査が必要な場合にNP0 法人 Goodstock から相談員または調査員を派遣する仕組みとします。地域特性が異なる複数の地域で相談窓口を開設することで、各地域の特性に合わせた相談の仕組みやノウハウが構築されることを期待します。

またブランチの運営ノウハウを構築するため先行事例視察として、鎌倉で進められている物件流通の仕組みに着目し視察をおこないます。

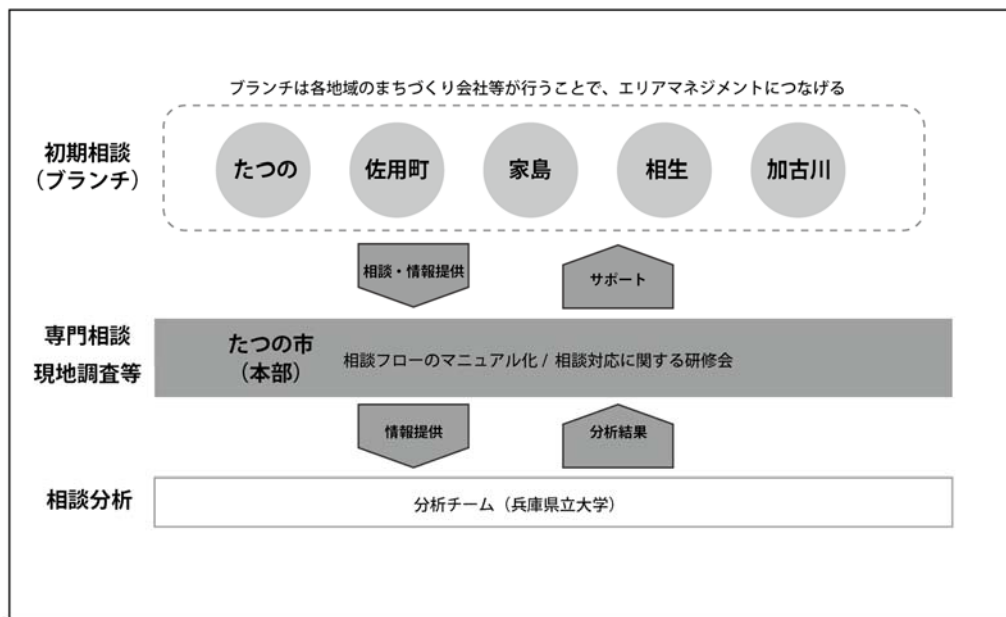
取組③ ブランチごとの相談実績の分析、相談対応者の役割整理

各ブランチの相談実績をアドバイザー招聘によって分析し、空き家相談対応の傾向や今後の方針について明らかにします。これらが明らかになることで、所有者等が抱える問題に対して、より具体的な対応準備が可能となります。同時に相談体制における、窓口相談員、専門家、行政の職能・役割分担についても整理します。

表 1. 事業のスケジュール

取組内容	具体的な内容(小項目)	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
取組① ランチの立ち 上げと専門知識 の拡充	a. 相談フローのマニュアル化 たつの市内の相談事業の実 施 総合窓口（問い合わせ先）							
	b. ランチ立ち上げ							
取組② NPO 法人 GS とブ ランチによる空 き家の総合的相 談	a. 専門的相談対応							
	b. 初期相談対応実施 NPO 法人 GS との情報共有							
	c. 地域ごとの専門家招聘							
取組③ ランチごとの 相談実績の分 析、相談対応者 の役割整理	a. 相談対応の役割整理 b. 定期的なランチ会議の開 催							
	c. 相談情報の提供							
	d. 相談内容の分析							

図 2. 事業の全体像



（２）事業の取組詳細

取組① ランチの立ち上げと専門知識の拡充

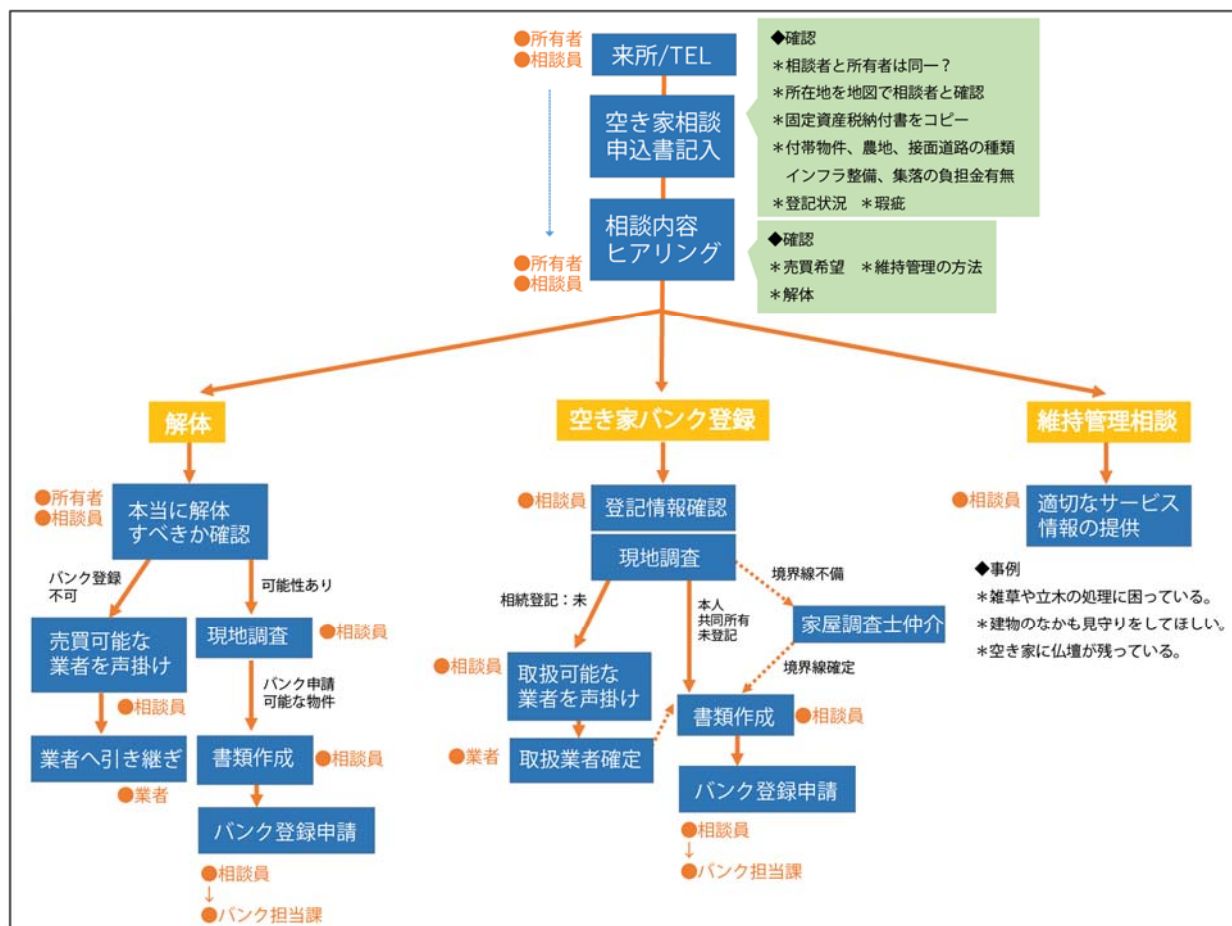
西播磨を中心に各地域のまちづくり会社等と相談を重ねまた、NPO 法人 Goodstock 内での協議をおこない、地域特性の異なる 4 つのエリアにてランチを開設しました。まずは各ランチの相談員が適切に相談対応ができるように、研修会を重ねました。

研修会にあたっては、NPO 法人 Goodstock がこれまですすめてきた相談対応ノウハウを体系的にまとめました。

a. 相談フローのマニュアル化、たつの市内の相談事業の実施、総合窓口

図3は研修に向けて、これまでの相談対応をまとめたものです。あくまで所有者の意向に沿って対応するものですが、解体、維持管理、空き家バンク登録それぞれのパターンにおいて誰がどのように対応すればよいかをまとめることができました。これを元に各種帳票類、各地域で把握しておいたほうが良い業者リスト（解体業、残置物撤去等）などをまとめ、 brunchの相談員を集めた研修会を開催しました。

図3. 相談対応のフロー



b. ブランチ立ち上げ

先述したとおり、brunchは特性の異なる4つの地域で立ち上げました。表2に各brunchについてまとめます。都市部、中山間地、離島、港町と異なる状況の中でどのような相談対応をおこなうと効果的に空き家相談にのれるかを情報共有しながら進めました。

表2. brunchのまとめ

brunch名	市町	地域特性	運営主体
佐用	佐用町	中山間地域	コバコ Work&Camp
家島	姫路市	吸収合併された離島	家島空き家対策協議会
寺家町（加古川）	加古川市	都市部	NPO 法人シミズシーズ （株）加古川まちづくり舎
相生	相生市	漁港	（株）ハマコク（旧 SPfarm）

図 4. ブランチの位置関係



取組② NPO 法人 GS とブランチによる空き家の総合的相談

基本的な方針としては、ブランチでは初期相談対応をおこない、踏み込んだ相談や現地調査が必要になった場合に Goodstock 本部から各地域に出向く仕組みとしました。また各ブランチの対応で相談員がわからないことがあったり、困った場合にはブランチ相談員から本部の相談員に連絡ができる体制としました。

図 5. 本部とブランチの関係

本部とブランチの役割分担	
Goodstock本部	ブランチ
・ ブランチからの相談対応（相談員からの相談） ・ 必要に応じて現地調査 ・ 相談員の研修 ・ データベースの仕組みづくり ・ 全体の広報	・ 各地での相談対応 ・ 地域に応じた広報 ・ 関係各所との調整（特に行政との連携） ・ 相談ケースを本部に共有

a. 専門的相談対応

各ブランチからの要請に応じて現地調査や専門的な対応ができるように本部で体制を整えました。具体的には月 1～2 回のペースで現地調査員を本部勤務とし、必要に応じて各ブランチに出向くこととしました。ブランチでの相談件数が十分に伸びなかったため、今年度は専門的相談はありませんでした。

b. 初期相談対応実施、NPO 法人 GS との情報共有

ランチでは10月を準備期間として、11月から窓口運営を開始しました。その際、図6の共通のチラシを作成し、各地で広報しました。各ランチの相談対応の方法（窓口の開設時間、常設かイベント的か等）については各ランチの状況に任せることとしました。以下、各ランチの状況について詳細を示します。

図6. 共通の広報チラシ

播磨 空き家相談センター
2019年11月オープン

空き家に関する相談にのります
佐用・相生・家島・寺家町(加古川)・たつのにて相談対応予定
info@good-stock.net

空き家相談センター ネットワーク

佐用 相談場所: コバコWork&Camp (佐用郡佐用町佐用2828-10) 相談日: 水・金曜 10時~15時 (事前予約優先) 連絡先: 0790-65-9637 実施内容: 佐用町内の空き家を対象に所有者からの相談にのります。内容に応じて専門家や行政につなぎます。 運営者: コバコWork&Camp	家島 相談場所: カフェ スコット (姫路市家島町真満522-43) 相談日: カフェスコット営業時間 (平日13時~16時、 土日祝12時~16時/月曜定休) 連絡先: 079-240-9138/090-2048-5663 実施内容: 家島内の空き家を対象に所有者から相談にのります。また空き家の利活用についてもお問い合わせください。 運営者: 家島空き家対策協議会
寺家町 (加古川) 相談場所: かわのまちビルディング 00.Work Shop Space (加古川市加古川町寺家町363-4) 相談日: 金曜日10:00-16:00 連絡先: 079-423-5816 WEB: 加古川まちづくり会 https://kagawa-machi.com webからの問い合わせも可能です 実施内容: 加古川駅前寺家町商店街を中心に空き家・空き店舗の相談にのります。 運営者: NPO法人シミズシーズ・緑加古川まちづくり会	相生 相談場所: 相生のまちなか (現在調整中) 相談日: 不定期 連絡先: 08038172484 実施内容: 相生市相生(おお)のまちを中心に空き家マップづくりを行います。随時相談にもります。 運営者: 産ハモク
たつの (本部) 相談場所: たつの市空き家相談センター (たつの市龍野町下川原80) 相談日: 日・月・火 (9:00-16:00) 連絡先: 0791-78-9220 運営者: NPO法人Goodstock	本センター事業は国土交通省空き家対策の担い手強化・連携モデル事業によって運営されています。事業終了後、センターを閉鎖することもありますので、あらかじめご了承ください。

運営者: NPO 法人 Goodstock

NPO 法人 Goodstock は、空き家を中心とした遊休資産の管理又は利活用に係る事業を通じて、良好な社会環境の創造及び持続的かつ自立した地域の活性化に寄与することを目的としています。①Goodstock をみつける事業、②Goodstock にみごとく事業、③Goodstock をつなぐ事業、④Goodstock な社会にする事業をおこないます。

Goodstock

佐用ランチ

毎週水・金に開所。地域おこし協力隊が相談員をつとめ、行政と連携を図りながら相談対応をすすめました。場所は地域のコワーキングスペースであり、日常的に人の出入りがあります。SNSなどで独自の広報をすすめました。

図7. 佐用ランチの様子



【家島ランチの活動報告（本部からインタビュー）】

（相談体制について教えてください）

毎週水・金に相談センターを開所しました。水曜日は地元に入っている地域おこし協力隊が担当しており、将来的には宅建免許をとり、踏み込んで空き家対策をしたいと思っているようです。しかし、センター開設から間もないため、なかなか相談に来てもらうことができませんでした。

（相談センターを立ち上げてみて）

今年度は急ごしらえしたこともあり、広報不足でした。SNS や web で発信するものの、閲覧するのが主に若者であり、空き家所有者と想定される高齢者にうまく情報が届けられなかったのは課題です。ランチの動きとして、行政の発行する広報誌にも掲載しようとしたのですが、時間がかかり掲載が事業終了後になってしまうことから今回は断念しました。例えば地元の新聞や西播磨全域にチラシを配布するなどの工夫が必要だったと思います。

これはランチが複数拠点あることのメリットでもあるので、共通のチラシで積極的に広報できると良いと思いました。

また、他のランチとやりとりできるメッセンジャーグループがあったが、これもあまりうまく使えませんでした。もっと他のランチがどんな体制で相談にのっているか、どんな手段を使っているかなどを積極的に情報共有できればよかったと思います。

（これからの相談センター）

今年度はなかったが、今後現地調査が発生することを考えると、具体的な調査方法を学びたいと思っています。専門家が必要な領域と、相談員でも調査できる領域がどのあたりにあるかを知れば具体的な相談対応に役立てそうです。このままランチを継続するとしたとき、行政との連携は必須だと思います。そのあたりをどうすすめていくか、継続的に検討したいと思っています。

家島ランチ

カフェに空き家相談機能を常設で設置。日常的に相談が受けられる体制をとりました。しかし、待っていても相談が来ないことが想像されたため、地元住民を集めて空き家マップづくりをおこない、空き家情報を収集。そこで出てきた空き家の外観調査をおこない、活用できそうな空き家については地元ネットワークをつかって所有者と連絡を取れるようにしました。事業期間内に2軒が利活用のマッチングにつながりました。

図8. 家島ランチの様子



【家島ランチの活動報告】

- 10/3 会議（真浦地区の空き家について情報収集、空き家マップ作成）
10/29 空き家現地調査（真浦地区の空き家を調査、1軒内覧）
11/21 空き家現地調査（高校の先生とともに真浦地区の空き家を1軒内覧）
12/11 空き家現地調査（県立大学生とともに1軒内覧・草刈り）
12/12 空き家利用の相談・紹介（1軒内覧）→利用決定
12/25 会議（調査の結果を整理）
1/10 空き家利用の問い合わせ：家島高校入学検討者から
1/11 空き家の相談（持ち主から）
会議（真浦の空き家の内覧1軒、宮地区の空き家情報を頂き、空き家マップを更新）
1/13 空き家利用の問い合わせ：家島高校入学検討者から
1/14 空き家現地調査および持ち主ヒアリング調査（1件内覧）
1/15 空き家情報の提供を受ける
1/16 空き家利活用案の相談を受ける（シングルマザー利用企画構想）
2/7 空き家紹介（空き家活用希望者とともに空き家の内覧2軒）→利用決定
2/13 会議（次年度以降の運営方法の在り方について）
3/16 予定 会議（各ボランティア団体の方々と集まり、今後の運営方法について話し合う）

【2月現在の空き物件】

- ・情報 空き物件情報16軒 / 利活用希望者8件
- ・2軒を利活用に結びつけた

加古川ランチ

加古川駅すぐの寺家町商店街にて店舗等の空き家を調査をすすめました。窓口は週1日の常設相談所としました。相談拠点はレンタルスペースも兼ねており、大きな地図を張り出すことで、日常的に空き家、空き店舗の情報があつまるように運営しました。

図9. 寺家町（加古川）ランチの様子



加古川経済新聞

食べる 見る・遊ぶ 買う 暮らす・働く

暮らす・働く © 2019.12.19

加古川駅前商店街に「空き家 空き店舗」相談センター



加古川駅前・寺家町空き家空き店舗相談センターの窓口さん

加古川のじけまち商店街かわのまちビル1階に11月1日、「加古川駅前・寺家町空き家空き店舗相談センター」（加古川市加古川町、TEL 079-423-5816）がオープンした。運営はシモンズシズと加古川まちづくり会。

国土交通省の空き家対策の担い手強化・連携モデル事業によって運営。空き家をはじめ、遊休資産を活用する「Good stock」（たつの市）をはじめ、空き家相談センターネットワーク（たつの・佐用・相生・家島・加古川）として連携。播磨地域で5センターを開設し相談に対応している。

センター窓口の阪口さんは「空き家を放置してプラスになることはなく、長期にわたると危険物にもなる。所有者にとっては、まず何からはじめるか考えることも大変。空き家空き店舗の利活用の相談や、専門家・行政にコーディネートする機能が必要」と考える。「空き家バンクへの登録もサポート、コーディネート可能。加古川駅前で空き家・空き店舗の相談はいつでも連絡いただければ」と話す。

相談は金曜10時～16時に受け付ける。電話受付時間は10時～19時。

相生ランチ

相生市の港町相生にて空き家相談対応。常設センターを設置せず、自治会等の地縁団体や地元ネットワークで空き家情報を収集。主な相談員は地元の福祉関連に精通する者。

c. 地域ごとの専門家招聘

当初計画では、ランチでの相談件数がある程度蓄積された段階で、各地域に適した専門家を招いた相談対応ブラッシュアップを予定していました。しかし、ランチ立ち上げが遅れたことやランチの広報が十分でなかったことから、相談件数が十分に伸びず、各地に適した専門家招聘には至りませんでした。

一方でたつの市空き家相談センターの相談案件は蓄積されていたため、兵庫県立大学安枝先生に調査分析を報告いただき、今後の対応方針やランチとの役割分担についてアドバイスをいただきました。その歳、ランチと本部の役割分担についても検討しました。

また専門家を地域の空き家活用に適切に連携させている事例として鎌倉の ENJOYWORKS がすすめる空き家活用について視察、意見交換をおこないました。

図10. アドバイザーとの検討会議



取組③ランチごとの相談実績の分析、相談対応者の役割整理

a. 相談対応の役割整理

先述したとおり、本部とランチの役割分担について研修会などで検討しました。

b. 定期的なランチ会議の開催

ランチは距離が離れていることもあり、集まっての会議が難しいと判断し、オンラインのチャットグループを立ち上げ、常時情報共有や報告ができる体制を整えました。また広報ツールの共有がどのランチからも声が上がったため、共有ドライブを作成し広報ツールを共有しました。

c. 相談情報の提供

相談件数や相談内容については、毎月の月報報告を依頼しました。また各ランチにインタビューをおこない、今後のランチのあり方やネットワーク型空き家相談について今後どのように進めるかをまとめました。

d. 相談内容の分析

兵庫県立大学安枝研究室に協力を依頼し、相談センターでの相談案件について定量的な分析をおこないました。4つのブランチと、たつの市空き家相談センターでのすべての相談を分析することで、西播磨地域での空き家相談にはどのような傾向があり、今後何が必要かを明らかにしました。以下に分析データの一部を示します。

図 1 1. 相談種別

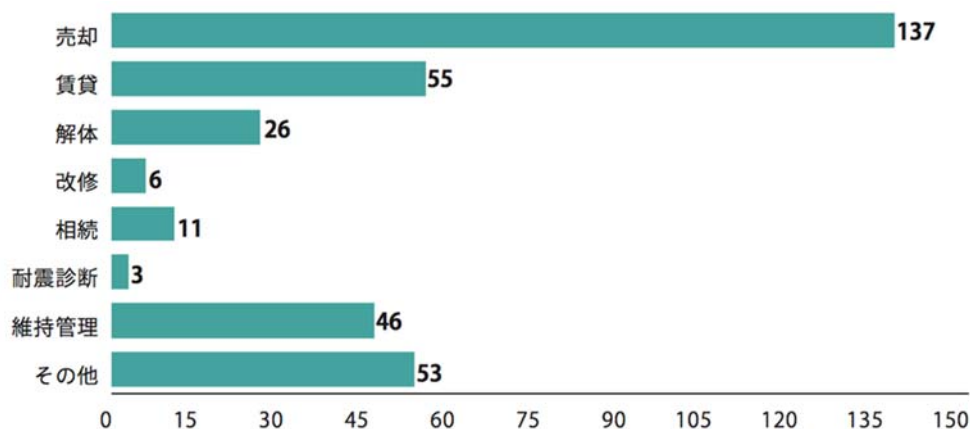
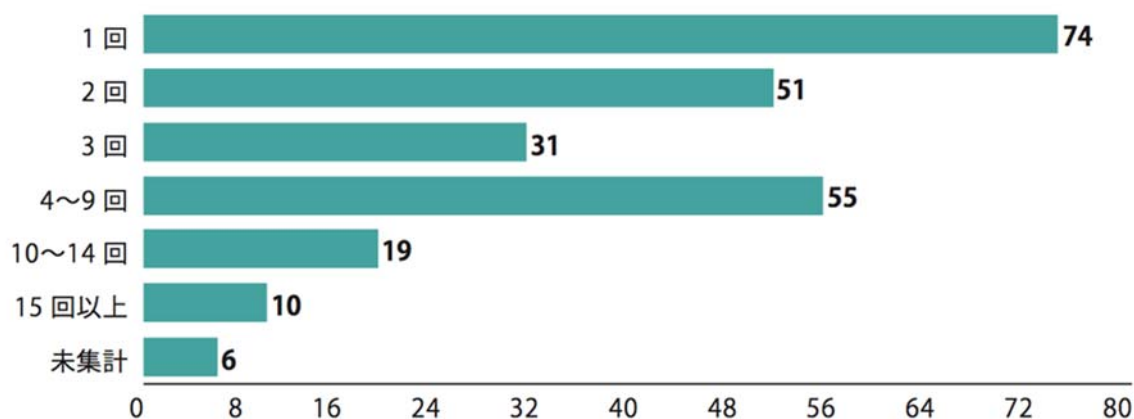


図 1 2. 1 軒あたりの相談対応回数種別



(3) 成果

① 相談フローの整理、研修体制の整備

本事業によって、これまで NPO 法人 Goodstock に蓄積した相談対応、相談フローについて体系的にまとめられた。これによって、各ブランチの相談員が初めてでもスムーズに対応できるようになりました。また研修用の帳票整理や相談窓口をはじめるにあたっての Q&A 集などを整えられました。

② ネットワークの構築

ブランチを構築したことにより各地のまちづくり会社とのネットワークづくりがすすみました。まちづくり会社はその地域のエリアマネジメントをすることが求められており、空き家の活用面では出口がつくりやすい団体です。このチームが空き家情報を把握することで効果的に空き家流通が進むと考えられます。

③ ブランチごとのノウハウ蓄積

ブランチごとに地域の状況に合わせた相談体制を取りました。例えば窓口を開く曜日、時間や相談対応の方法については各センターごとにノウハウがたまりました。

【家島ブランチでの空き家マップづくり】

家島ブランチでは待っていても相談が来ないことから、積極的に住民をあつめて空き家マップを作成しました。これを活用しながら所有者との連絡を取り合うなど、きっかけとしてのマップづくりが効果的にはたりました。



④ 相談分析による成果の可視化と今後の検討

これまでの相談案件を分析したことにより、相談対応のポイントが明らかになりました。それは、売却、解体などにかかわらず状況が前に進んでいる物件は必ず複数回の相談対応をしているということです。これは空き家相談が単発的に終わるものではなく、継続的に所有者に伴奏することが重要だと言えます。その面で、身近な団体（ブランチ）に窓口があり相談にのってくれるのは、効果的な手法だと言えます。

3. 評価と課題

評価① 相談ノウハウの体系化

ブランチを開設するにあたって、相談フローをまとめたことで相談ノウハウが体系化できました。専門家がどのタイミングで必要となるか、いつどんな情報を聞き出す必要があるかなどがまとめられました。これは他地域での相談センター立ち上げにとって重要な資料だと考えています。

評価② コンシェルジュとしての相談員

ノウハウの体系化をする中で、相談員はコンシェルジュ的であるべきということが明らかになりました。いきなり専門的な解決策を提示するのではなく、親身になって寄り添い所有者の意向や空き家への想いを汲み取ることで、信頼関係をつくり必要な専門家につないでいます。このように相談内容の前さばき（コンシェルジュ）が重要な役割です。

【コンシェルジュとしての空き家相談】

コンシェルジュとしての空き家相談は、専門職にいくまでの前さばきをすることが目的です。所有者の状況や環境に応じて、必要な専門家や機関につなぐ役割です。いわば、空き家に関する中間支援と位置づけられます。以下は、コンシェルジュが対応で意識していることです。

- ①まずは相談者の性格を把握する事（プラス思考かマイナス思考か等）
- ②背景理解（親子兄弟関係）
- ③現在の家庭環境（所得の状況など）
- ④空き家に対する思い入れの有無
- ⑤バンクに繋がる案件の場合、手続きに関しては所有者の実務負担をなるべく減らす方向で話す＝気持ちの負担も軽くなる傾向がある
- ⑥バンクに繋がらない案件の場合、そこで切り捨てずどうしたらいいか解決策を一緒に考えていきましようという姿勢を見せる

評価③ 各地のまちづくり会社との連携による対応

まちづくり会社がブランチャ窓口になることで、空き家情報を収集するとともに利活用出口を同時に検討することが可能です。さらにブランチャが連携することで、例えば移住希望者をつなぐなど副次的な効果がうまれつつあります。

課題① 行政との連携方法

各ブランチャから行政の空き家担当課と調整を進めてもらいました。しかし、良好な連携に進むのが難しく、今後ブランチャが行政と適切に連携できるような支援が本部に必要だとわかりました。

課題② 広報強化

ブランチャの相談件数が十分に伸びなかったのは課題です。伸びなかった理由の一つは十分広報が打てなかったことにあります。事業期間が短く、一方で行政の広報誌は締切が早いなど、タイミングよく空き家所有者に知らせることができませんでした。

4. 今後の展開

今年度はあくまで実験的ではあったもののブランチャを4ヶ所開設できました。今後の展開として、早い段階で各ブランチャの継続意向を確認するとともに、ブランチャのあり方について改めて検討を進める予定です。すでにいくつかのブランチャから要望のあった、現地調査員の研修についても今後体系的にまとめていく必要があると感じています。いずれにしても、ブランチャとは定期的な意見交換と相談員サポートを継続しようと思っています。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期		2018年8月	
代表者名		福本真一	
連絡先担当者名		佐伯亮太	
連絡先	住所	〒679-4177	兵庫県たつの市龍野町下川原 80
	電話	0791-78-9220	
ホームページ		http://good-stock.net	