事　業　名　称	『出雲市空き家相談センター』設立と地域拠点整備・活動支援事業
事業主体名	『出雲市空き家相談センター（仮称)』設立準備会
連　携　先	出雲市／出雲商工会議所／出雲宅建センター／出雲市民生委員／ NPO 法人シャーネ・エレーテ今市／乙立地区見守りネットワーク
対象地域	出雲市内
事業の特徴	● 『出雲市空き家相談センター』を整備（総合的な相談センター） 相談者と解決機関をマッチングさせる空き家縁結びコーディネーター育成 ● 地域活動拠点の整備 地域のニーズや問題の掘り起こしと啓発活動、地縁を活かした問題解決
成　　果	・「NPO 法人出雲市空き家相談センター」の設立 ・地域活動拠点「NPO 法人シャーネ・エレーテ今市」の定款変更、組織変更 ・相談受付マニュアルの整備 ・啓発パンフレットの配布 ・空き家対策シンポジウムの開催
成果の公表先	出雲市 空き家相談センターのウェブサイトで公開 ULR　https://akiya.izumo-city.jp/

１．事業の背景と目的

地域の大きな課題となっている空き家問題は、空き家の利活用や管理だけでなくその抑制・防止、更には所有者の高齢化問題も関わるなど多種多様な要因を孕んでいる。これに対し、それぞれの案件を解決に導く総合的な担い手が存在しないのが現状である。更に、地域で相談活動をしている個人・団体はあっても、それらを結びつけ、多角的に問題解決を図る組織がなかった。

そこで、多種多様な問題を解決に結びつけるコーディネーターを育成するとともに、空き家問題、高齢化問題に取り組む個人・団体を結びつけ、問題解決に向けた体制を形作るために『出雲市空き家相談センター』及び『地域活動拠点』の整備・活動支援を行う。

この取り組みにより、包括的に空き家問題を解決に導くシステムを構築し、空き家の発生抑止と減少につなげる事を目的とする。

２．事業の内容

（１）事業の概要と手順

■対応準備：地域の専門家等との連携体制の構築

①運営組織の整備　NPO 法人 設立　／　地域活動拠点設置

■対応準備：相談員や専門家の研修・育成

②地域活動拠点活動員育成

③相談センターによる事例検討　／　相談員（コーディネーター）育成

③地域活動拠点による啓発・調査活動

④空き家に関する情報提供サイト運営

■相談対応：相談事務の実施

⑤相談会・セミナー・シンポジウム開催／センター活用の PR

⑥相談事務の実施

■提案対策：利活用、適正管理等の対策提案
⑦利活用、適正管理、除却等の対策提案
⑧地域活動拠点によるフォロー

【取組の特徴】

2種類（2部門）の相談員（コーディネーター）育成すること

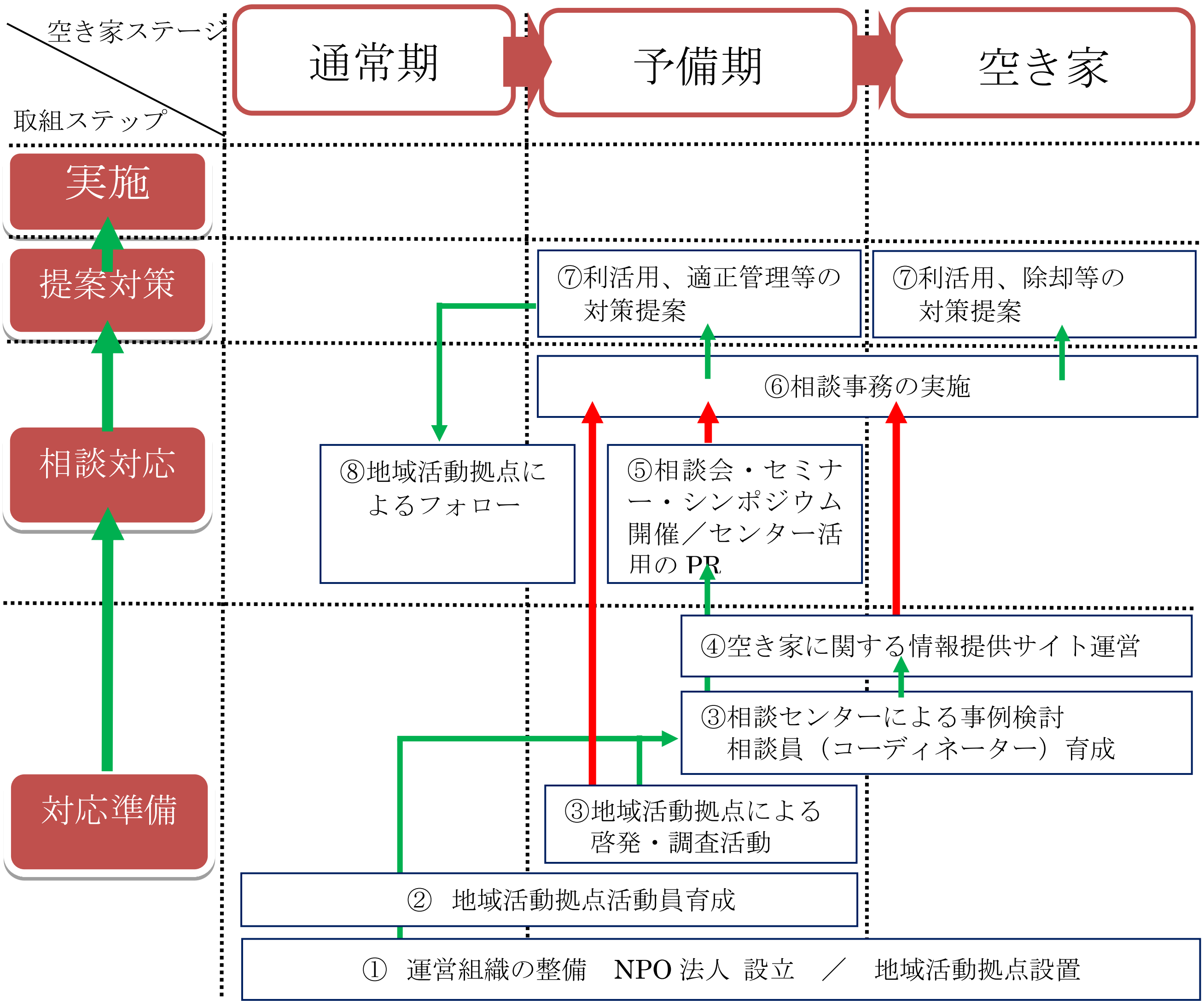
- 相談者と解決機関をマッチングさせる相談員（空き家縁結びコーディネーター）の育成
- 地域活動拠点との連携や活動・立ち上げ支援及び拠点の多角化を行う相談員（セットアップマネージャー）の育成

NPO 法人を設立し、空き家所有者の抱える問題解決や利活用方法についての総合的な相談センターとして『出雲市空き家相談センター』を整備すると同時に、市内の各地区の実情に合わせた地域活動拠点整備を目指すこと

- 地域活動拠点が空き家発生抑止を目的として行う終活セミナーの実施
- 地域活動拠点からの訪問調査による個々の問題点の抽出と関係機関とのマッチング

【取組フロー図】

表1　取り組みフロー図



【各取組の業務役割分担】

表2　各取組の業務役割分担

取組内容	具体的な内容（小項目）	担当者（組織名）	業務内容
① 運営組織の整備	ＮＰＯ法人設立 地域活動拠点設置	NPO 法人出雲市空き家相談ｾﾝﾀｰ設立準備会	NPO 法人出雲市空き家相談センターを設立し、運勢組織を整備する 地域活動拠点として、「NPO 法人シャーネ・エレーテ今市」「乙立自治協会」のそれぞれに空き家対策の活動を加えていただく
② 地域活動拠点活動員育成	終活セミナー	地域活動拠点 NPO 法人ｼｬｰﾈ・ｴﾚｰﾃ今市	センターと合同で開催される「終活セミナー」に参加し、地域活動時の対応について学ぶ
	事例検討会への参加	地域活動拠点 NPO 法人ｼｬｰﾈ・ｴﾚｰﾃ今市	センターで開催されるケース会議に参加し、地域活動における相談業務の基礎知識を身につける
③ 地域活動拠点による啓発・調査活動	発生抑止を目的とした啓発活動	地域活動拠点 NPO 法人ｼｬｰﾈ・ｴﾚｰﾃ今市	空き家発生抑止を目的として空き家問題に対する啓発活動を行う 同時に、状況調査を行い空き家相談センターでの相談に結びつける
③ 相談員（コーディネーター）育成	事例検討会	NPO 法人出雲市空き家相談ｾﾝﾀｰ	ケース会議を定期的に開催し、相談センターでの相談業務に対する知識を身につける
	専門家による相談員研修	NPO 法人出雲市空き家相談ｾﾝﾀｰ	ケース会議を通して出た事例から想定される相談業務に関する対応能力を身につける
	相談受付マニュアル整備	NPO 法人出雲市空き家相談ｾﾝﾀｰ	相談受付から対策提案へ至るフローを中心に、対応マニュアルを整備する
④ 空き家に関する情報提供サイト運営	空き家相談センターウェブサイトの開設	NPO 法人出雲市空き家相談ｾﾝﾀｰ	相談受付から対策提案へ至るフローを中心に、相談の実際を掲載 事例検討会で出た典型的な事例を紹介 実際の活用方法事例を紹介
⑤ PR・啓発活動	終活セミナー	NPO 法人ｼｬｰﾈ・ｴﾚｰﾃ今市	「終活」を切り口に、空き家に対する認識を高めてもらい、発生抑止を目的に相談センターでの相談に結びつける
	空き家相談会	NPO 法人出雲市空き家相談ｾﾝﾀｰ	司法書士、行政書士等の専門家を交えた相談会を実施し空き家発生抑止を目指す 相談センターでの相談に結びつける
	シンポジウム開催	NPO 法人出雲市空き家相談ｾﾝﾀｰ	発生抑止、利活用、除去等について、問題意識を高めてもらう目的で開催する 併せて空き家相談センターの事例発表や PR を行う
⑥ 相談事務の実施	出雲市空き家相談センターの相談業務	NPO 法人出雲市空き家相談ｾﾝﾀｰ	主に、地域活動拠点との連携により発掘された事例を元に、相談業務を実施する
	利活用、適正管理、除却等の対策提案	NPO 法人出雲市空き家相談ｾﾝﾀｰ	事例の検討、相談先のコーディネート、具体的提案までの業務を見込む
	地域活動拠点によるフォロー	地域活動拠点 NPO 法人ｼｬｰﾈ・ｴﾚｰﾃ今市	地域活動として掘り起こした事例については、地域密着で相談者へのフォローを行う

【取組の進捗状況】

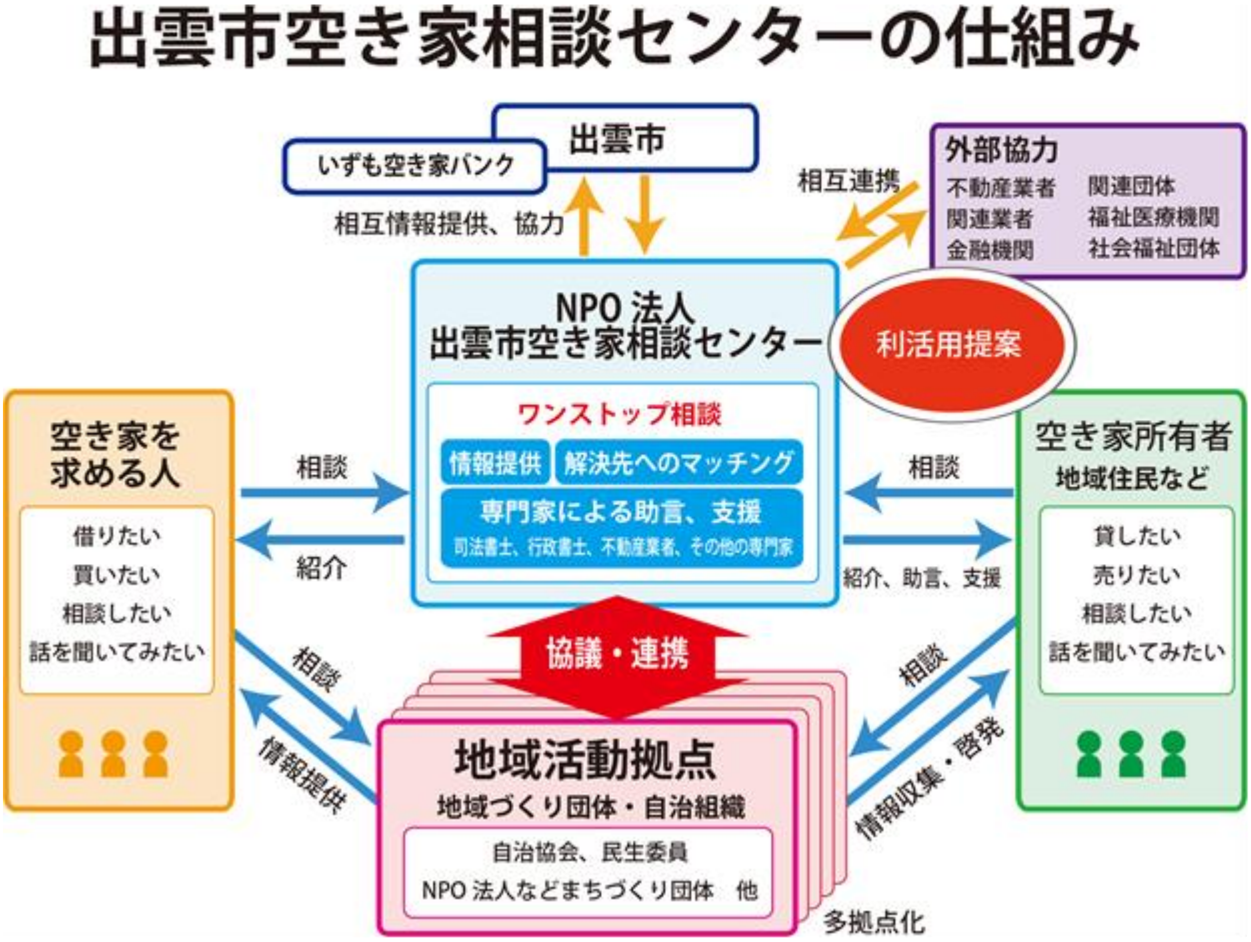
表3　取り組みの進捗状況

ステップ	取組内容	具体的な内容（小項目）	平成３０年度							
			8	9	10	11	12	1	2	3
対応準備	①運営組織の整備	ＮＰＯ法人　設立 地域活動拠点設置		━	━					
	②地域活動拠点活動員育成	終活セミナー		━						
		事例検討会への参加		━	━					
	③域活動拠点による啓発・調査活動	発生抑止を目的とした啓発活動					━	━	━	━
	③相談センターによる事例検討／相談員（コーディネーター）育成	事例検討会	━	━	━	━	━	━	━	━
		専門家による相談員研修		━	━	━	━	━	━	
		相談受付マニュアル整備						━		
	④空き家に関する情報提供サイト運営	空き家相談センターウェブサイトの開設								
相談対応	⑤相談会・セミナー開催 センター活用のPR	終活セミナー			━					
		空き家相談会					━		━	
		シンポジウム開催							━	
	⑥相談事務の実施							━	━	━
提案対策	⑦利活用、適正管理、除却等の対策提案									━
	⑧地域活動拠点によるフォロー									━

（２）事業の取組詳細

■対応準備：地域の専門家等との連携体制の構築

図1　出雲市空き家相談センターの仕組



①　運営組織の整備　NPO 法人 設立　／　地域活動拠点設置

- 空き家所有者の抱える問題解決や利活用方法についての総合的な相談センターを運営する組織としてＮＰＯ法人出雲市空き家相談センターを設立
- 空き家問題についての多種多様な問題を解決に結びつけるコーディネート組織としての「出雲市空き家相談センター」整備
  これに、弁護士、司法書士、行政書士、土地家屋調査士、不動産業者ほか関係者が参画し、連携や相談手順等のとりまとめや事例検討会を通して対応力を強化
- 地域に密着した「地域活動拠点」の整備・活動支援と、既存の地域活動団体や個人、企業などへの協力・連携の要請（自治協会、消防団、民生委員、コミュニティセンター）

市全域を対象として活動を行う「空き家相談センター」を目指すが、市内各地域で事情が異なり一律的な対策とはなりにくい

このため、「空き家相談センター」の整備と平行して、地域に密着しそれぞれのニーズや問題を掘り起こし啓発活動を行う「地域活動拠点」の整備に着手（※）

※　本年度での取り組みは２拠点
　　出雲市には、４３箇所の地域コミュニティセンター（公民館）がある
　　将来的には、コミュニティセンター単位での拠点整備を目指している

（拠点１）今市地区

既存の地域ＮＰＯ法人（シャーネ・エレーテ今市）の定款変更を行っていただき、

空き家問題についての意識啓発と発生抑止のための活動を開始していただいた

（拠点２）乙立地区

既に町内会の活動として「高齢者の見守り活動」を行っておられ、この活動に空き家問題の視点を加えていただくと共に、センターとの連携をはかれるようＰＲ

■対応準備：相談員や専門家の研修・育成

② 地域活動拠点活動員育成

- 地域活動拠点の活動員は、主に地域内の高齢者をふれあう機会が多く、啓発活動やＰＲ活動を行う際にある程度の心構えが必要
- 専門家を講師に迎えた勉強会、セミナーの開催（相談センターと共催）しスキルアップをはかる

③ 域活動拠点による啓発・調査活動

- 既存の地域活動（消防団、民生委員の活動等）に拠点活動員が参加し、啓発活動を実施

【地域活動拠点の活動】

表4 地域活動拠点の活動履歴

日時	場所	内容	出席者	内容	備考
5/11		今市： 地域活動員会合	5 名	地域活動拠点における地域活動員の協力者に事業説明	地域活動員研修
7/6	シャーネエレーテ今市事務局	今市： 臨時理事会	17 名	空き家対策事業を新事業として盛り込むことについての協議	役員会
8/8	今市コミュニティセンター	今市： 事業内容協議	6 名	空き家対策事業内容の協議	役員会
8/29	今市コミュニティセンター	今市： 事業内容協議	6 名	空き家対策事業内容の協議	役員会
9/11	出雲市役所 くにびきホール	乙立： 事業説明	2 名	乙立において見守り活動を行っている方に事業説明と協力依頼	役員会
10/19	今市コミュニティセンター	今市： 事業内容協議	5 名	空き家対策事業内容の協議	役員会
10/23	出雲市 保健センター	終活セミナー	6 名	地域活動員協力者の方に終活セミナーを通じて空き家問題への理解を深めてもらう	地域活動員研修
10/29	乙立コミュニティセンター	今市・乙立地区 意見交換協議	8 名	地域活動拠点である今市、乙立両地区の関係者が、お互いの活動内容について意見交換	相談事例や活動内容の意見交換
11/12	今市コミュニティセンター	今市： 事業内容協議	6 名	空き家対策事業における協力団体とネットワークづくりを協議	役員会
11/12	慈眼寺	今市： 地域活動員会合	3 名	地域活動拠点における地域活動員の協力者に事業説明	地域活動員研修
11/25	今市コミュニティセンター	今市： 事業内容協議	5 名	地元消防団の見廻り活動に帯同し、独居世帯等の訪問調査を実施	訪問調査
12/4	今市町内	今市： 地域訪問活動	5 名	地域活動拠点における地域活動員の協力者に事業説明	地域活動員研修
12/26	今市コミュニティセンター	今市： 事業内容協議	5 名	空き家対策事業などの新事業を承認してもらうための理事会・臨時総会の内容協議	役員会
1/8	今市コミュニティ	今市：	3 名	今市町内の方から空き家の相談あ	空き家相談

	センター	空き家相談		り、相談内容と空き家の状況を伺った。報告書をまとめ空き家相談センターに相談	
1/10	今市コミュニティセンター	今市： 事業内容協議	5 名	理事会・臨時総会の最終打ち合わせ	役員会
1/16	今市コミュニティセンター	今市： 理事会	18 名	空き家予防啓発事業等について理事会で協議・事業承認	役員会
1/18	今市コミュニティセンター	今市： 空き家相談	3 名	1 月 8 日の相談につき空き家相談センターでの協議結果を相談者へ説明。関係先をあたる事となった	空き家相談
1/25	今市コミュニティセンター	今市： 臨時総会	42 名	空き家予防啓発事業等について臨時総会で協議・事業承認	臨時総会
1/31	今市コミュニティセンター	今市： 空き家相談	4 名	相談者の隣地所有者と面談。今後の空き家活用について意見を伺った	空き家相談

③相談センターによる事例検討　／　相談員（コーディネーター）育成

- 専門家を講師に迎えた勉強会の開催（地域活動拠点と共催）
- セミナー開催や事例検討会開催による対応力強化（地域活動拠点と共催）
- センターで行われる専門家を交えた事例検討会へは、事例検討会 ＝ 勉強会という位置付けを行った
- これらを通して相談者と解決機関をマッチングさせるコーディネーター（相談員）の育成をはかる
- 相談マニュアルの整備
  - ・相談マニュアルは、出雲市空き家相談センターでの相談受け付け手順を整理し、コーディネート力をアップさせる目的に作成した
  - ・また、外部に対し空き家相談センターの内容や相談の流れを理解していただくために、市役所関連部局、宅建センター、社会福祉協議会、司法書士会（支部）、行政書士会（支部）等関係諸機関等に配布した

写真1　専門家を交えた勉強会の開催

【事例検討会】

表5　事例検討会の開催履歴

日時	場所	内容	出席者	内容
9/11	出雲市役所 くにびきホール	設立準備会 意見交換会	22 名	ＮＰＯ会員予定者・専門家・市職員が参加し、それぞれの立場で空き家についての相談事例や問題点について、意見交換を行った
10/29	乙立コミュニティセンター	今市・乙立地区 意見交換 地域活動拠点 研修	8 名	地域活動拠点である今市、乙立両地区の関係者が、お互いの活動内容について意見交換と事例の紹介。合わせて空き家相談センターの事業説明
10/29	出雲市保健 センター	専門家会議	13 名	専門家より出された事例の検討と今後の進め方についての意見交換
11/16	出雲市保健 センター	運営会議 研修会	8 名	行政の取り組み状況、施策についての説明と、協力頂く専門家を交えて相談事例検討（２例）。相談受付・解決への誘導について意見交換を行った
12/4	出雲市保健	運営会議	8 名	中間報告についての説明と今後開催予定の終活セミ

	センター	研修会		ナー・相談会の内容と実施方法について協議 シンポジウムの開催方法についても協議し、後日の役員会で内容を検討することになった また専門家を交えての相談事例検討と実際の活用事例の報告を行った
1/11	出雲市保健センター	ケース会議 研修会	11 名	専門家と地域相談員を交えて今市地区から上がってきた相談事例の検討とケーススタディを行った

【運営組織の整備、活動方法、マニュアル等の整備】

表6 運営、マニュアル整備等検討履歴

日時	場所	内容	出席者	内容
5/16	湯浅事務所	準備会会合	４名	準備会発足準備 空き家対策プラン協議
5/30	今市コミュニティセンター	準備会会合	７名	準備会発足準備 連携モデル事業申請協議
6/13	今市コミュニティセンター	準備会会合	７名	準備会発足準備 連携モデル事業申請協議
6/19	今市コミュニティセンター	準備会会合	７名	準備会発足準備 連携モデル事業申請協議
7/1	湯浅事務所	準備会会合	１０名	準備会発足 活動内容打合せ
8/10	セコンド	準備会会合	１０名	ＮＰＯ設立のための手続き／活動内容打合せ／相談受付マニュアルの検討
8/18	湯浅事務所	準備会役員会	５名	ＮＰＯ設立のための手続き／相談受付／マニュアルの検討
10/19	出雲市 保健センター	準備会役員会	９名	ＮＰＯ設立後のスケジュールと目標の確認／今後のセミナー・会議等の進め方について協議／相談受付マニュアルの検討
11/5	今市コミュニティセンター	準備会役員会	６名	ＮＰＯ設立後のスケジュールの確認と現時点での状況報告／各事業についての役割分担と今後の活動内容の協議／相談受付マニュアルの検討
12/27	出雲市 保健センター	役員会	７名	モデル事業の中間ヒアリングの結果報告と地域活動度拠点の活動状況報告／シンポジウムの事業計画について協議／相談受付マニュアルの検討
1 月 28 日	出雲市保健センター	役員会	７名	現状報告に合わせ現在マッチング中の相談案件の進捗報告／2 月の成果報告会の説明とシンポジウムの打合せ／相談受付マニュアルの検討

④空き家に関する情報提供サイト運営

- https://akiya.izumo-city.jp/
  - ・当センターは当初、出雲市が運営する「空き家バンク」の管理運営を受託する事を目標としていたが、市との協議の結果、年度中途からの移管が困難である事とから、次年度以降調整することとなった。
  - ・したがった、当センターが運営するウェブサイトでは、啓発活動のための情報発信を主な目的として整備した。

■相談対応：相談事務の実施

⑤相談会・セミナー・シンポジウム開催／センター活用の PR

● センターの立ち上げ整備と平行して、セミナー、シンポジウムの開催

・「終活セミナー」開催　　　　　　平成 30 年 10 月 23 日

図２
セミナー開催案内のチラシ

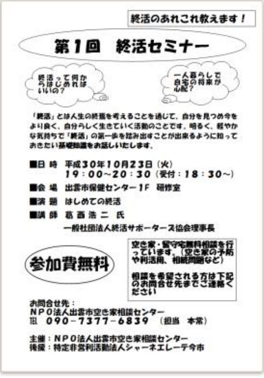


写真２
空き家についてのセミナー

・「空き家対策シンポジウム」開催 平成 31 年 2 月 15 日

図３
シンポジウム開催案内のチラシ

写真３
空き家対策シンポジウム

● 地域活動拠点による相談会の実施とその支援

・「空き家相談会」開催　　　　　　平成 30 年 12 月 14 日　／　平成 31 年 2 月 20 日

図４
相談会開催案内のチラシ

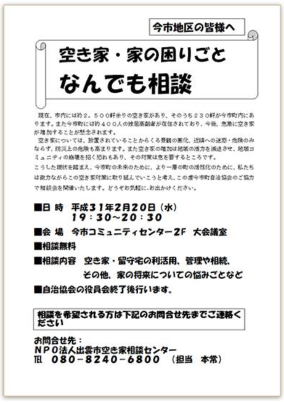


写真４
空き家についての相談会

⑥相談事務の実施

- 空き家縁結びコーディネーターによる相談業務実施
  - ・相談受付と整理、事例検討会の実施
- 空き家所有者や空き家予備群の所有者に対し、問題意識啓発のための広報活動
  - ・ウェブサイトによる情報発信　https://akiya.izumo-city.jp/
  - ・啓発パンフレットの作成と配布

【配布目的】

・空き家相談センターの周知、空き家問題に対する意識醸成
・所有者だけでなく、近隣の住民や関係者にも周知することで、地縁による解決の可能性を広げる

【配布先】

・セミナー、シンポジウム参加者
・地域活動拠点のある地域の世帯（コミュニティーセンターからの配布）

> 今回は全市を対象としての配布は見送り､地域活動拠点がある地域の世帯へ向け配布した
> 市外の空き家所有者に対しての送付は､今後整備する予定の市との協定整備を待って行う事とした

- 関連機関等に対し、空き家相談センターの機能等をＰＲし連携をはかる
  - ・啓発パンフレットおよび相談マニュアルの配布

【配布目的】

・空き家相談センターの周知、具体的連携方法の確立

【配布先】

・空き家相談センター会員／市役所関連部局／宅建センター／社会福祉協議会／司法書士会（支部）／行政書士会（支部）等関係諸機関

> 各機関、組織との連携体制は今後整備する必要がある
> 特に市担当部署との連携については、「空き家バンク」の業務委託も含め、連携についての協定が必要であり、新年度より協定締結へむけた取り組みを開始する予定

【相談内容】

表7　相談内容と対応

相談者	相談内容	問題点	対応結果	その他
80代女性	夫が亡くなりこの先一人でいるのが不安。義妹が一緒に暮さないかと言ってくれているが、住み慣れた自宅からは離れる気になれない。この先身体の自由がきかなくなった時は施設に入るしかないのか。このまま自宅で暮らせないか。 自分が亡くなった後は世話になっている義妹に財産を委ねたいが、自宅はどうしたらよいか。	子どもがおらず兄弟も県外で疎遠のため､将来管理不全空き家になる可能性が高い。	社協の在宅支援サービスの説明と、義妹と今後の生活について専門家を交え話し合うことを説明。義妹との養子縁組や家族信託、任意後見契約などについても助言した。	継続して相談中

40 代男性	空き家になっていた建物に相続権のない他人が居座り立ち退かない。建物は解体し土地も処分したいがどうすればよいか。	現時点で不法占有か断言出来ず、法律に基づいた対応は費用がかかりすぎる。近隣住民の迷惑にもなるのでこのまま放置もできない。	法的な対応を説明した上で、終期を死亡とする使用貸借契約の締結や自主的に退去する気にさせるような提案をするなどの現実的な対応方法を助言した。	相談者が検討中
70 代女性	施設入所により空き家。売却したいが立地条件が悪く買い手がつかない。親族が県外のため管理も心配。	当事者が県外のため手続が進まない。管理すべき者もいない。	空き家バンクへの登録のほか売却について看板などを設置する。建物解体を買主負担とした上で無償売却も検討。	空き家バンクへの登録と管理を不動産業者へ依頼
30 代女性	夫が亡くなり一人暮らしとなった。店舗併用住宅のため生活しづらく改修含め検討したいが、どうしたらよいか。	子どもがおらず兄弟も県外で疎遠のため、将来管理不全空き家になる可能性が高い。	権利が誰にあるか確認。その上で権利の譲渡について当事者間で協議する。家の権利を買ってもらうのも一つの方法と説明。	継続して相談中
70 代男性	店舗併用住宅であったが１０年前から空き家となっており、使い道もないため売却か賃貸物件にしたい。子どもが２人いるが長男は県外に住んでおり、長女も嫁いでいるため、できれば処分をして子どもに迷惑をかけないようにしたい。	市内中心部によくある典型的な町屋。となりと接しているため解体も多額の費用がかかる。	隣地とセットなら売却も充分可能性があるので、その所有者の意向を確認する必要あり。地域活動拠点の関係者に間に入ってもらい、意思確認をするのが良いと説明。	所有者、隣地所有者別々に面談。合わせて売却・賃貸できるよう調整中
60 代女性	隣接空き家からの被害 木や枝の越境のほか瓦落下の危険性あり、対応を依頼したくても連絡先がわからない。	社協などへの相談依頼が一番多い問題であり、かつ現実的な対応助言が最も難しい問題。	法的な対応（妨害排除、予防請求）を説明した上で、相手の侵害にならない程度で自己責任での対応が必要と説明。 隣地所有者と連絡を取れる方を地域活動拠点の関係者の中で探してみるよう検討する。	継続して相談中 かなり多い問題なのでセンターとしても対応方法を協議

■提案対策：利活用、適正管理等の対策提案

⑦利活用、適正管理、除却等の対策提案

⑧地域活動拠点によるフォロー

- 空き家相談センターでの事例検討会を通じて解決策の提案
- 地域活動拠点の地縁を活かし解決提案を実施

> 現在、センターからのアドバイス・提案を活かし、幾つかの案件が進行中だが、利活用に結びつく実績は未だあがっていない

（３）成果

● 「NPO 法人出雲市空き家相談センター」の設立－事例検討会等専門家を交えた相談体制の構築

■設立総会　平成３０年９月１１日

■設立メンバー

　商工会議所会頭・副会頭／

　宅建センターセンター長／

　市議会議員／行政書士／

　民生委員／青年会議所理事長

　建設業者／不動産業者

　物件オーナー　　など　１０名

■参画者

　弁護士／司法書士／行政書士／

　土地家屋調査士／不動産業者

連携や相談手順等のとりまとめや事例検討会を通して対応力を強化

写真５　NPO 設立を伝える新聞記事

2018年（平成30年）9月18日（火曜日）　山陰中央新報

出雲市内の有志が、民間の人材を集めて空き家の利活用や相談などに応じるＮＰＯ法人の立ち上げを計画している。情報のやりとりを活発化してＵ・Ｉターン促進につなげるほか、現在１人で住むお年寄りらに将来への対応を積極的に考えてもらうといった啓発活動に取り組む。（万代剛）

意見交換会で空き家対策の課題を話し合う有志ら＝出雲市今市町、市役所

民間の知恵集め 空き家対策推進

出雲の有志 ＮＰＯ計画

専門家参画 利活用へ相談窓口

同市の調査によると、市内には2210戸の空き家がある。行政が「空き家バンク」の運用や倒壊の危険がある家屋対策などに乗り出した一方、中心市街地から中山間地域まで多様な地域で増え続けており、手が回らない懸念もある。

こうした中、中心部での空き家問題を抱える今市地区の住民らが、法律や福祉の専門家と連携して問題解決に取り組もうと、ＮＰＯ法人「出雲市空き家相談センター（仮称）」を設立することを決めた。国の空き家対策の担い手強化・連携モデル事業の採択を受け、早ければ11月にもスタートする。

計画によると、ＮＰＯ法人には、宅地建物取引業者や土地家屋調査士、司法書士や行政書士ら専門家が参画。空き家の処分希望者や手に入れたい人の相談に応じ、空き家問題に携わる人材育成なども手掛ける。長く放置される空き家を減らすことも目的とし、「終活セミナー」の開催など幅広い活動を目指している。

住民の相談窓口として市内にあるコミュニティセンター単位で地域活動拠点を置きたい考えで、当面は今市地区と、お年寄りの見守り活動が盛んな乙立地区の２カ所を予定している。

参画予定者らがこのほど、設立準備会と意見交換会を市内で開き、立ち上げ後のスケジュールを確認し、住民に問題へ関心を持ってもらうための方策を話し合った。準備会代表を務める出雲商工会議所の三吉庸善会頭は「宿命的な問題となる中で、専門的な見地から実効性がある事業にしたい」と話した。

図５　出雲市空き家相談センターの仕組み

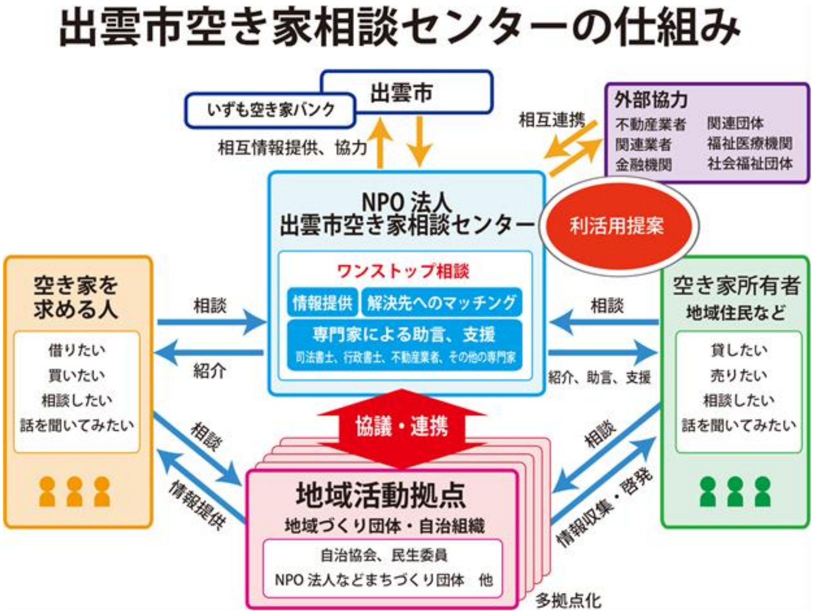


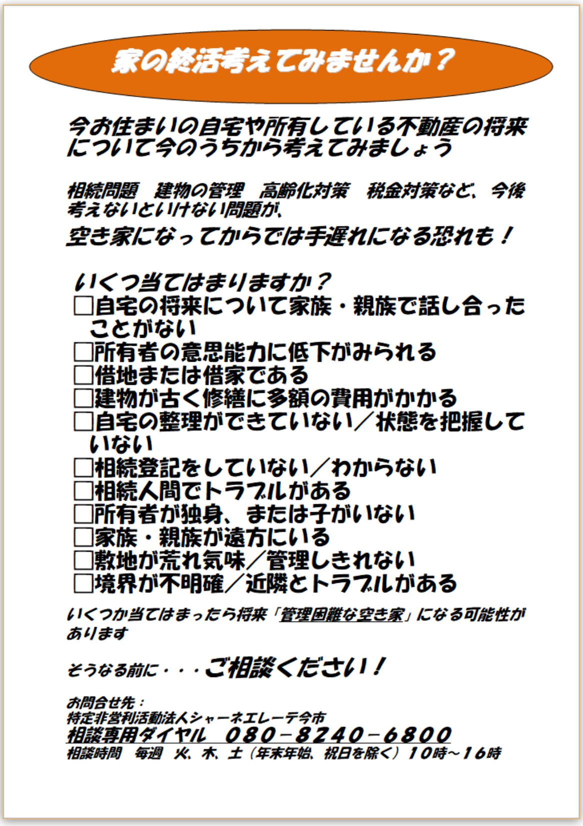
写真６　専門家を講師に迎え勉強会

写真７　専門家を交えた事例検討会

● 地域活動拠点「NPO 法人シャーネ・エレーテ今市」の定款変更、組織変更

ニーズや問題の掘り起こしと、啓発活動、問題解決のための地縁を活かす取り組み

図６　地域活動拠点が配布する啓発チラシ-1



家の終活考えてみませんか？

今お住まいの自宅や所有している不動産の将来について今のうちから考えてみましょう

相続問題　建物の管理　高齢化対策　税金対策など、今後考えないといけない問題が、

空き家になってからでは手遅れになる恐れも！

いくつ当てはまりますか？

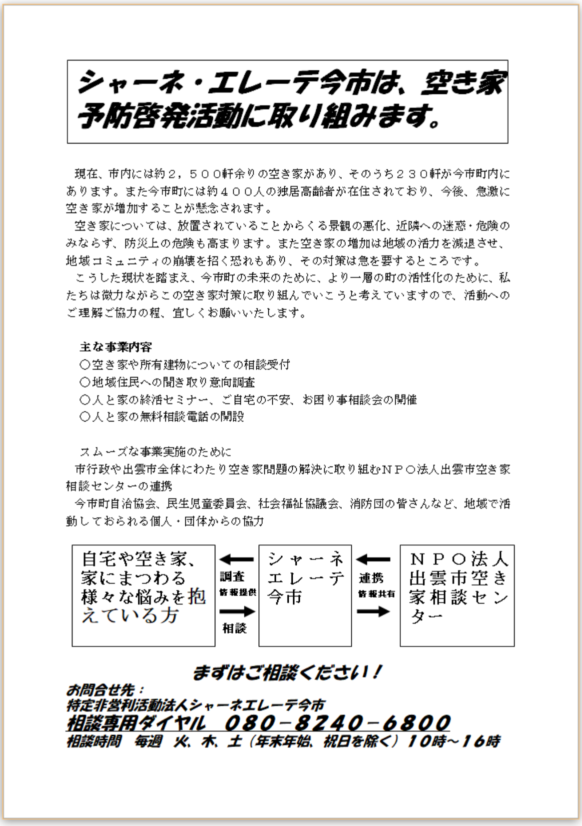
□自宅の将来について家族・親族で話し合ったことがない
□所有者の意思能力に低下がみられる
□借地または借家である
□建物が古く修繕に多額の費用がかかる
□自宅の整理ができていない／状態を把握していない
□相続登記をしていない／わからない
□相続人間でトラブルがある
□所有者が独身、または子がいない
□家族・親族が遠方にいる
□敷地が荒れ気味／管理しきれない
□境界が不明確／近隣とトラブルがある

いくつか当てはまったら将来「管理困難な空き家」になる可能性があります

そうなる前に・・・ご相談ください！

お問合せ先：
特定非営利活動法人シャーネエレーテ今市
相談専用ダイヤル　080-8240-6800
相談時間　毎週　火、木、土（年末年始、祝日を除く）10時～16時

図７　地域活動拠点が配布する啓発チラシ-2



シャーネ・エレーテ今市は、空き家予防啓発活動に取り組みます。

現在、市内には約２，５００軒余りの空き家があり、そのうち２３０軒が今市町内にあります。また今市町には約４００人の独居高齢者が在住されており、今後、急激に空き家が増加することが懸念されます。

空き家については、放置されていることからくる景観の悪化、近隣への迷惑・危険のみならず、防災上の危険も高まります。また空き家の増加は地域の活力を減退させ、地域コミュニティの崩壊を招く恐れもあり、その対策は急を要するところです。

こうした現状を踏まえ、今市町の未来のために、より一層の町の活性化のために、私たちは微力ながらこの空き家対策に取り組んでいこうと考えていますので、活動へのご理解ご協力の程、宜しくお願いいたします。

主な事業内容
○空き家や所有建物についての相談受付
○地域住民への聞き取り意向調査
○人と家の終活セミナー、ご自宅の不安、お困り事相談会の開催
○人と家の無料相談電話の開設

スムーズな事業実施のために
市行政や出雲市全体にわたり空き家問題の解決に取り組むＮＰＯ法人出雲市空き家相談センターの連携
今市町自治協会、民生児童委員会、社会福祉協議会、消防団の皆さんなど、地域で活動しておられる個人・団体からの協力

自宅や空き家、家にまつわる様々な悩みを抱えている方
←調査 情報提供　→相談
シャーネエレーテ今市
←連携 情報共有→
ＮＰＯ法人出雲市空き家相談センター

まずはご相談ください！

お問合せ先：
特定非営利活動法人シャーネエレーテ今市
相談専用ダイヤル　080-8240-6800
相談時間　毎週　火、木、土（年末年始、祝日を除く）10時～16時

● これまで、地域おこし活動を主目的として活動をしてきたＮＰＯの定款中の「活動に係る事業の種類」の項目に　「地域の見守り・生活支援事業」および「高齢者支援事業」を加えていただいた

これにより、空き家の発生抑止のための活動や相談取り次ぎ等の活動が行えるようなった

● 併せて、活動目的に合わせて組織変更が行われ、「空き家予防啓発」を主な事業内容とする事業部が創設された

● 既存の地域活動（消防団、民生委員の活動等）に拠点活動員が参加し、啓発チラシを配布するなどの啓発活動を実施した

● 啓発チラシに簡単なアンケート項目を記載することにより、啓発活動から調査活動へ円滑に移れるよう配慮

● 相談受付マニュアルの整備

図8　空き家相談マニュアル表紙

目次

- 出雲市空き家相談センターの目的
- 出雲市空き家相談センターの仕組み
- 相談の対象となるひと　ことがら
- 対応機関
- 相談対応マトリックス表
- 相談フロー概略
- 相談センターでの相談対応の手順
- 地域活動拠点における対応
- 地域活動拠点での相談受付手順
- 資料篇

  相談内容チェックシート／相談対応カルテ

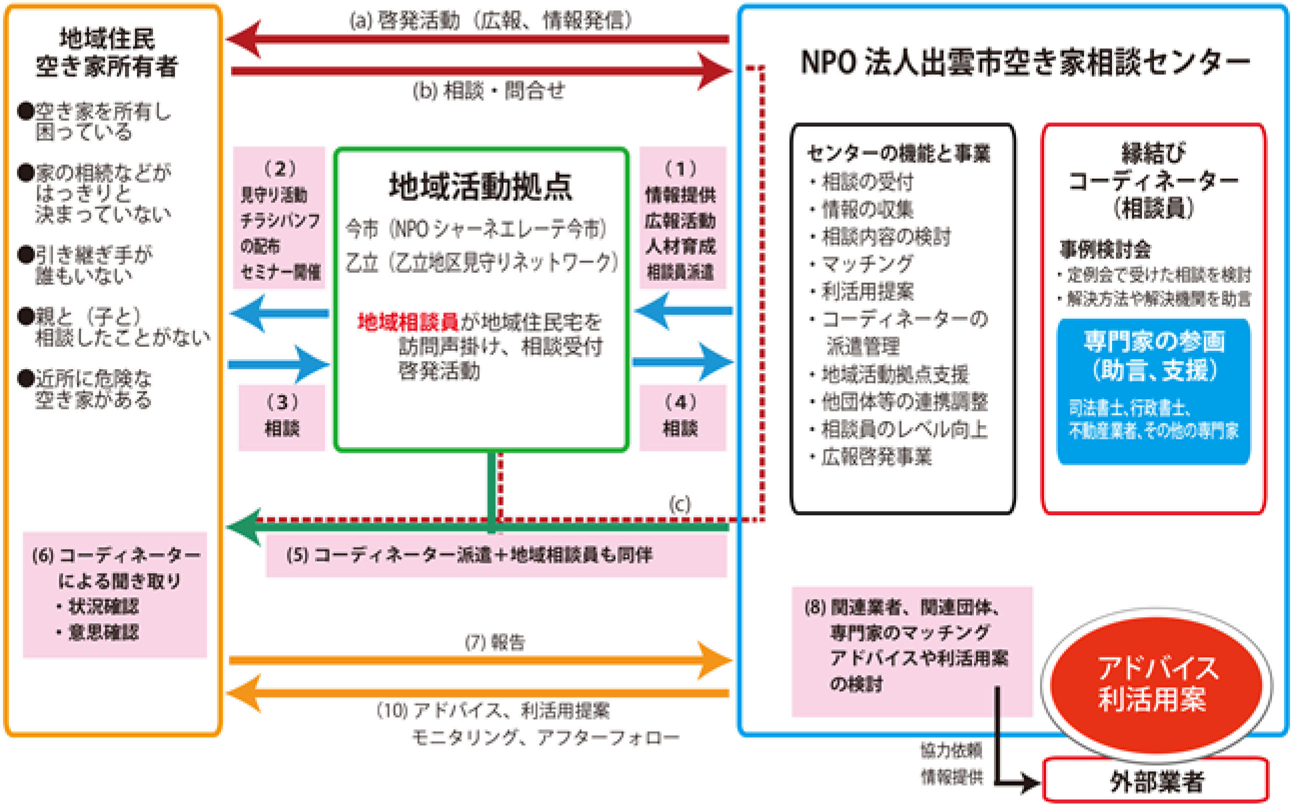
  相談受付管理簿／設立趣旨書／定款／役員名簿
- 連絡先等

相談マニュアルは、出雲市空き家相談センターでの相談受け付け手順を整理し、コーディネート力をアップさせる目的に作成した。外部に対し空き家相談センターの内容や相談の流れを理解してもらうために関係先窓口等に配布した。

【配布先】　出雲市空き家相談センター会員／市役所関連部局／宅建センター／
社会福祉協議会／司法書士会（支部）／行政書士会（支部）等関係諸機関

図９　【相談フロー概略】　…　相談受付マニュアルより

相談受付・検討・解決先紹介の流れ



- 啓発活動（広報、情報発信）は、空き家相談センターでパンフレット作成、ウェブサイト運営などを行いＰＲ
  同時に地域活動拠点でも自治会活動他の地域活動の機会を捉えＰＲ（２系統）
- 相談は、空き家相談センターに直接持ちこまれるケースと、地域活動拠点を通して持ちこまれるケースがある（２系統）
- 事例検討会に供される資料は、部分的に黒塗りにする、事後は回収するなど、個人情報が漏洩しないよう配慮した
- 検討の結果は、できる限り地域活動拠点を通して返答するよう配慮した
  これにより、地縁による問題解決の道が開け、継続的なフォローが可能となった

表８　【相談対応の手順】　…　相談受付マニュアルより

手順	フロー
①	相談　（　電話　／　来所　／　地域活動拠点） 〇地域活動拠点からの相談は「**地域活動拠点における対応**」に基づき行い、相談者の情報など必要に応じて地域活動拠点の協力者・団体に連絡を取り、情報の補完を行う。
②	**事務局**は、相談内容がセンター事業の対象であるかを確認。 **相談内容チェックシート**に基づき相談内容のヒアリングを行う。合わせて**「相談に関する個人情報の取り扱い」**について説明を行う。 〇**相談受付管理簿**に記入 〇相談に至った経緯やセンターを知ったきっかけも必ず確認すること 〇センター事業の対象外の場合はその旨を相談者へ伝える。判断がつかない場合は事務局長に相談の上対応する。 〇センターへの問い合わせ、要望、クレームの場合も事務局長に相談の上対応する。
③	相談の概要と**相談内容チェックシート**を事務局長へ提出・連絡
④	**事務局長**　相談内容を検討し、対応先を決定する。**《初期コーディネート》** 〇センター対応…センターにて相談内容を検討／コーディネーター（相談員）を決定する必要がある場合 〇専門家・協力事業者対応…検討の必要がない相談／専門家等で対応可能な場合 （コーディネーターは対応する専門家等がセンター会員ならその者が、外部協力者なら事務局長が担当する）　【手順⑥へ】 〇事務局対応…事務局判断で解決可能な場合／センター事業対象外の場合 【手順⑦へ】 〇対応先の判断がつかない場合…正副理事長へ相談の上決定する。
⑤	センター対応の相談…月１回の役員会又は定例会で協議（どちらで協議するかは正副理事長へ相談の上決定する。 役員会又は事例検討会において担当するコーディネーター候補者を決定
⑥	決定したコーディネーター候補者に連絡し、コーディネーターを引受けるかを確認する。 【コーディネーター受託が難しい場合は手順④へ】
⑦	事務局は相談者に対し検討結果を連絡する。コーディネーターが決定した場合は氏名と専門性を伝え、コーディネーターから連絡がいく旨を伝える。 〇地域活動拠点からの相談の場合は、同様の内容を地域活動拠点へ連絡し、担当の地域活動員を確認する。
⑧	相談員は**相談内容チェックシート**を事務局から受取り、必要に応じて内容を**相談対応カルテ①**に転記した上で相談者へ連絡、相談日時・場所を決定する。
⑨	コーディネーターによる相談対応・情報提供・マッチングを開始。 〇コーディネーターは相談者と面談（聞取りの上で**相談内容チェックシート**及び**相談対応カルテ①**の未記入部分を補完する） 〇地域活動拠点が関係している相談は、必要に応じて地域活動拠点の地域活動員及び協力

	者・団体に連絡を取り、面談の際の同伴や情報の補完と今後の協力を依頼する。
⑩	コーディネーターによる相談業務 〇あらためてセンターとして無料相談可能な範囲を説明する （**「コーディネーターの相談業務について」**を提示） 〇専門家等による対応はセンターの相談業務ではなく、有料となる旨を説明 〇コーディネーターは相談者の立場に立って相談内容に応じた専門的助言・提案（終活・相続・利活用・管理・除却）を行う。 〇相談内容に応じて必要なら相談者からの聞き取りや現地確認・現地相談をする。その際、地域相談員もできるだけ同伴してもらうようにする。 〇検討の結果報告やアドバイスは、基本的にコーディネーターが行うが、地域活動拠点の地域相談員を経由する事により、地域から継続的にフォローできる体制作りに心がける。 〇相談者からの求めに応じて必要な専門家・協力事業者を選択し提案する。その際かかる費用について必ず説明を行うこと。 □宅建業者…媒介契約に関する仲介手数料、実費負担など □司法書士、行政書士、税理士…手続報酬、実費負担など ※コーディネーターが専門家等の場合、コーディネーターと専門家としての業務の境界を必ず説明すること 〇専門家等への依頼が決定したら**相談対応カルテ①、相談対応カルテ②（専門家・協力事業者用）**に記載する。 ※専門家等との間で個人情報の保護と管理について徹底を図ること ※センターは専門家等と間であらかじめ**「相談業務の受託について」の覚書**を締結する。また外部協力者の場合はその都度**覚書**を締結する。 ※自治体や社協など公的団体へ依頼する場合は、別に締結する**「協定書」**に基づき行う。 〇コーディネーターは随時専門家等の対応状況についてフォローアップを行う。 ※専門家等へ提案した内容の実施状況について、実施したのか、解決に至ったかを確認し、必要に応じて再相談を行う。（状況は**相談対応カルテ①②**に記載する） ※センターで再検討を求める場合は事務局長に報告の上、役員会又は定例会にて再度協議を行う。 〇事務局はコーディネーター、専門家等について相談者からクレーム等を受けた場合、速やかに事務局長に報告する。事務局長は必要に応じ相談員への内容確認や役員会への報告を行った上で相談者へ回答する。
⑪	相談対応の終了 〇コーディネーターはその成果を**相談対応カルテ①②**及び**相談対応カルテ③（最終報告用）**にそれぞれ記載し、すみやかに事務局へ提出する。
⑫	事務局は提出された**相談対応カルテ**に基づき、結果を**相談受付管理簿**に記載する。 ※カルテは事務局において厳格に保管し、個人情報の保護を徹底する。 ※成果については原則として役員会へ報告する。また今後の相談業務へ活かせる場合など、必要があれば定例会にも報告する。 ※地域活動拠点に対しては相談結果を連絡する。今後継続して地域のフォローが必要な場合など、地域活動拠点へ情報提供が必要と判断した場合は、**相談対応カルテ③（最終報告用）**も合わせて報告する。

- 出雲市空き家相談センターの事務局が相談を受け付けると、その時点で他組織・他機関への取り次ぎを行うケースと、聞き取り等面談が必要でありその調整を行うケースと、既に情報が整理されており事例検討会を開催するケースがある（初期コーディネート）
- 聞き取りに向かう場合、コーディネーター（相談員）は、ＮＰＯ法人出雲市空き家相談センター参画者の何れかが務め、地域活動拠点の地域相談員もできるだけ同行する
- 事例検討会には、専門家を含め基本的にＮＰＯ法人出雲市空き家相談センター参画者が参加する
- 検討の結果報告やアドバイスは、基本的に相談センターのコーディネーターが行うが、地域活動拠点の地域相談員を経由する事を推奨している
  このことにより、継続的なフォロー可能となり、地縁よる問題解決の可能性が高まる

図９　【相談対応チェクシート】　…　相談受付マニュアルより

相談内容チェックシート　　　　（No.　　　）

No.は「西暦年の下２桁-通しNo.」（例：19-001）

地域活動拠点からの相談は「地域名-西暦年の下２桁-通しNo.」（例：今市-19-001）

相談日	２０＿＿年＿＿月＿＿日（　）	対応者又は 地域拠点名			
相談者 住所氏名		相談場所			
連絡先 （Tel／Fax）	Tel Fax	年齢	才	職業	

相談内容	□相談（□空き家・留守宅　□相続　□整理　□終活　□近隣問題　□その他） □売却　□賃貸　□リフォーム　□利活用　□管理　□除却　□登記　□その他

相談者 情　報	□（土地・建物）の所有者　□親族・相続人（所有者との関係　　　　） □代理人（親権者、成年後見人等、任意代理人、その他（　　　　）） □その他（　　　　）
	相続関係の情報（未相続の場合）

相談に至るまでの経緯	

備　考	

専門家・協力事業者名	依頼内容

実行報告	

図 10　【相談対応カルテ】　…　相談受付マニュアルより

相談対応カルテ　　　　（No.　　　）

No.は「西暦年の下２桁-通しNo.」（例：19-001）

地域活動拠点からの相談は「地域名-西暦年の下２桁-通しNo.」（例：今市-19-001）

初回相談日	２０＿＿年＿＿月＿＿日（　）	対応者又は 地域拠点名	
相談者 住所氏名		連絡先 （Tel／Fax）	Tel Fax

相談内容	□相談（□空き家・留守宅　□相続　□整理　□終活　□近隣問題　□その他） □売却　□賃貸　□リフォーム　□利活用　□管理　□除却　□登記　□その他

検討結果	

対応関係者 機関			

	日　時	場　所	内　容
2回目以降 相 談 日	月　日		
	月　日		
	月　日		
再検討の内容			

備　考	

専門家・協力事業者名	依頼内容

実行報告	

図 11　【相談受付管理簿】　…　相談受付マニュアルより

相談受付管理簿　　（２０　　年）

受付番号	受付日（電話/来所/拠点名）	相談者氏名	事務局長連絡日	対応方法（センター/専門家/電話）	コーディネーター氏名（依頼日）	相談開始日 相談終了日	対応結果	備考
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		
	月　日 （　　　）		月　日		（　月　日）	月　日～ 月　日		

- ウェブサイトの整備
  https://akiya.izumo-city.jp/

当センターは当初、出雲市が運営する「空き家バンク」の管理運営を受託する事を目標としていたが、市との協議の結果、年度中途からの移管が困難である事と、ＮＰＯ法人としての実績が数ヶ月しかなく、市との情報伝達とのう取り決めが整わないことから、次年度以降調整することとなった。
したがった、当センターが運営するウェブサイトでは、啓発活動のための情報発信を主な目的として整備した。

図 12　出雲市空き家相談センター
ウェブサイト

● 啓発パンフレットの配布

図 13　出雲市空き家相談センターパンフレット

【主な内容】
- 空き家相談センターの紹介
- 空き家相談センターの仕組み
- 問題意識の醸成
- 簡易チェックシート
- 相談先

【配布目的】
- 空き家相談センターの周知、空き家問題に対する意識醸成
- 所有者だけでなく、近隣の住民や関係者にも周知することで、地縁による解決の可能性を広げる

【配布先】
- セミナー、シンポジウム参加者
- 地域活動拠点のある地域の世帯（コミュニティーセンターからの配布）

【活用方法】
- 地域や隣保での話題提供を経て問題意識醸成へとつなげていただく素材
- 簡易チェックシートによる自己採点で、問題点発見へとつなげていただく素材
- 関連窓口で、空き家相談センター利用の説明を行っていただく素材

● 空き家対策シンポジウムの開催

日時　平成 31 年 2 月 15 日（金）15:00～17:00

講演①　テーマ：「出雲市の空き家問題の現状について」
講　師：山﨑 秀孝 氏　出雲市 総務部 防災安全課 課長

講演②　テーマ：「これからの地方都市機能の在り方と立地最適化計画について」
講　師：小林　周　氏
独立行政法人 都市再生機構 中国都市再生事務所 まちづくり支援課長

パネルディスカッション
テーマ：「増え続ける空き家とこれからの出雲」
コーディネーター：湯淺 啓史 氏　出雲市議会議員
パネリスト：
小林　周　氏　独）都市再生機構 中国都市再生事務所 まちづくり支援課長
池田　徹　氏　出雲市 総合政策部 縁結び定住課 課長
福間 正純 氏　ＮＰＯ法人シャーネ・エレーテ今市 理事長
木村 竜生 氏　ＮＰＯ法人出雲市空き家相談センター 副理事長

写真 9　空き家対策シンポジウム-1

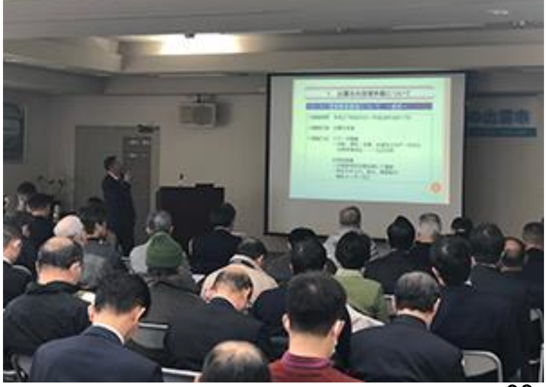


写真 10　空き家対策シンポジウム-2

写真 11 シンポジウムの開催を伝える新聞記事

島根日日新聞　©島根日日新聞社 2019年　平成31年（2019年）2月17日（日曜日）

島根日日新聞
平成31年（2019年）
2月17日 日
発行所
島根日日新聞社
〒693-0001 出雲市今市町743-22
出雲 編集 (0853) 23-6760
営業 (0853) 23-6777
FAX (0853) 24-3530

出雲市で空き家対策シンポ

予備軍バンクの提案も

空き家が2500軒を超える出雲市で、NPO法人出雲市空き家相談センター（三吉庸善理事長）が15日、今市コミュニティセンター（同市今市町）を会場に、「空き家対策シンポジウム」を開いた。約70人の市民が参加し、活動の紹介と、専門家とのパネルディスカッションに耳を傾けた。

シンポジウムの様子＝15日、今市コミュニティセンター

同NPOは、昨年10月に今市地区の住民ら11人で設立。その後、司法書士や宅建士などの専門家10人が加わり、市の「いずも空き家バンク」や、市内の地域づくり団体と連携して、空き家の発生予防・管理・利活用を進めようとしている。シンポジウムは周知活動の一環で開いた。

パネルディスカッションに先立ち、同市安全防災課の山崎秀孝課長が「出雲市の空き家の現状」と題して講演。現状報告と危険な空き家の処分方針を説明した。独立行政法人都市再生機構中国都市再生事務所の小林周まちづくり支援課長は「これからの地方都市機能の在り方と立地適正化計画について」と題して講演。「地方都市が、住民サービスを行うためには、一定程度の人口密度を確保することが必要で、周辺と中心部は機能分担を図るべき」とする国の考え方を説明。スポンジ化した市中心部を再開発することで市全体の活性化を図った新潟県長岡市の事例を紹介した。

パネルディスカッションでは、湯浅啓史市議会議員をコーディネーターに、小林課長と、地域活性化グループのNPO法人「シャーネエレーテ今市」の福間正純理事長ら4人が「増え続ける空き家とこれからの出雲市」をテーマに意見交換。各パネラーが、発生予防と、バンク登録などによって利活用を進めることの必要を強調した。

会場からは、「自分もそうだが、元気なうちに家の処分を決めておきたい」といった80代男性からの発言があり、空き家予備軍バンクとでもいうべき考え方を、参加者が共感した。

同NPOによると、同市では空き家が2500軒を超えるなか、総世帯6万4000のうち独居高齢者世帯と高齢者夫婦世帯が1万4000を占め、5軒に1軒が空き家になる可能性を有している。

購読・配達に関してのお問い合わせは
島根日日新聞社販売部
電話0853・23・6760

写真 12 シンポジウムの開催チラシ

NPO 法人出雲市空き家相談センター 主催

空き家対策シンポジウム

増え続ける空き家とこれからの出雲市

「空き家が増えると何が問題なの？」
「コンパクトシティって何？」
参加無料

プログラム

挨拶　三吉 庸善 氏　NPO 法人出雲市空き家相談センター理事長

講演①　テーマ「出雲市の空き家問題の現状について」
講　師　山﨑 秀孝 氏
出雲市役所 総務部 総務部防災安全課 課長

講演②　テーマ「これからの地方都市機能の在り方と立地適正化計画について」
講　師　小林　周 氏
独立行政法人 都市再生機構 中国都市再生事務所 まちづくり支援課長

パネルディスカッション
テーマ　「増え続ける空き家とこれからの出雲市」
コーディネーター　湯淺 啓史 氏　出雲市議会議員
パネリスト　小林　周 氏　独立行政法人 都市再生機構 中国都市再生事務所 まちづくり支援課長
池田　徹 氏　出雲市役所 総合政策部 縁結び定住課課長
福間 正純 氏　NPO 法人シャーネエレーテ今市理事長
木村 竜生 氏　NPO 法人出雲市空き家相談センター 副理事長

日時　平成 31 年 2 月 15 日（金）15 時～ 17 時
場所　今市コミュニティセンター　大会議室
※車でご来場の方は出雲市保険センター（出雲市今市町 1213）の駐車場をお使いください。
問い合わせ　今市コミュニティセンター　電話 0853-21-5318

主催　NPO 法人出雲市空き家相談センター
共催　NPO 法人 IZUMO 自立支援センター、NPO 法人シャーネエレーテ今市　後援　出雲市、出雲商工会議所

写真 13 パネルディスカッション

３．評価と課題

- センター機能を持つ「NPO 法人出雲市空き家相談センター」の設立や、地域活動拠点としての「NPO 法人シャーネ・エレーテ今市」の定款変更、組織変更などにより、空き家相談を行う体制づくりの基礎を構築した。
  事例検討会や相談業務を通して、コーディネート力が徐々にアップしている。
- 地域活動拠点としては、初年度１箇所の整備と１箇所への働きかけの合計２箇所に留まった。
  今後の多極化が課題。
  取り組みが地域に認知され浸透しているとは言いがたく、今後更なるＰＲや啓発活動が必要。

４．今後の展開

- 地域活動拠点の多極化
- 独自に収集した情報を元に、空き家予備軍バンク（仮）を整備
- 出雲市との空き家対策についての協力協定の締結
- 協定に基づき、市外の空き家所有者に対し、啓発チラシの配布
- 協定に基づき、出雲市が実施している「いずも空き家バンク」の管理・運営の受託

■事業主体概要・担当者名			
設立時期		2018 年 6 月	
代表者名		代表　三吉庸善	
連絡先担当者名		湯淺啓史	
連絡先	住所	〒693-0001	島根県出雲市今市町 2077
	電話	080-2936-7559	
ホームページ		https://akiya.izumo-city.jp/	