

事業名称	官民が連携した空き家対策に係るワンストップサービスの構築
事業主体名	空き家利活用支援協議会
連携先	福島市、福島市における空き家等対策に関する連携協定団体
対象地域	福島県福島市
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 連携協定団体会員がボランティアにならない仕組みの実施に必要な中間法人を誘致もしくは設立 ● 空き家対策に係るワンストップサービス、連携協定団体会員がボランティアにならない仕組みの試行と評価、改善 ● 本事業の取り組みのマニュアル化
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ● 福島市と連携協定団体が効果的に連携してワンストップで空き家対策を実施できるプラットフォームを検討 ● 空き家対策に協力する連携協定団体の会員がボランティアにならない仕組み、事業機会を失わない仕組みを構築することで継続的に空き家対策を行うことができる環境の構築
成果	空き家対策に係るワンストップサービスフロー作成、 連携協定団体会員がボランティアにならない仕組みのマニュアル作成
成果の公表方法	株式会社タスのホームページ (https://corporate.tas-japan.com/) で公表 PDF ファイルをダウンロード可能とする

1. 事業の背景と目的

地方圏の空き家が流通しない理由として、コスト倒れになる可能性が高いため宅建業者が扱いにくいという問題がある。これは、地方圏では物件の所在地が分散していることから都市部に比較して販売に係る調査等のコスト（人、金）がかかる一方で、流動性が低いため売買が成立しないケースが多いことや、たとえ売買が成立しても物件価格が低いことから仲介手数料で販売にかかわるコストを回収できない可能性が高いことが原因である。このため多くの自治体が空き家バンクを設けているが、通常の空き家バンクは不動産の専門家ではない自治体職員が物件情報を収集しているため情報の量・質に問題があり購入希望者が判断できない物件が多い。また、自治体が運営する空き家バンクで紹介していることから、自治体は物件に瑕疵があった場合に訴訟リスクを負うこととなる。

さらに、多くの自治体で苦慮しているのは空き家バンクに掲載する以前の物件への対応である。このため、宅建業者団体や弁護士団体、司法書士団体等と協力して空き家相談会等を実施しているが、協力している専門家はボランティアで参加しているケースが多い。専門家は個人事業主が多いことから、空き家対策への協力は自らの事業機会の損失でもある。このため協力を躊躇する専門家も少なくない。

地方圏における空き家流通を活性化させ、継続的な協力体制を構築するためには、これら専門家側、自治体側の問題をいかに解消するかがポイントになる。これを解決するために本事業では、昨年度に福島市、および福島市における空き家等対策に関する連携協定（2020年2月時点：福島市、福島県宅地建物取引業協会福島支部、全日本不動産協会福島県本部、福島県建築士会福島支部、福島県不動産鑑定士協会、福島県土地家屋調査士会、福島県行政書士会、福島県司法書士会、福島県弁護士会福島支部、東邦銀行、福島市シルバー人材センター、以下連携協定と略す）団体の協力を得て、官民が連携して取り組む空き家対策のワンストップサービスフローの検討、および連携協定団体会員がボランティアにならない仕組みの検討を行った。

本年度は事業2年度目として、ワンストップサービスフローおよび連携協定団体会員がボランティアにならない仕組みの試行と検証および改善を行い、福島市と連携協定団体が継続的に協力して空き家対策を行うことができる環境の構築を目指した。

図1 空き家対策の対応範囲

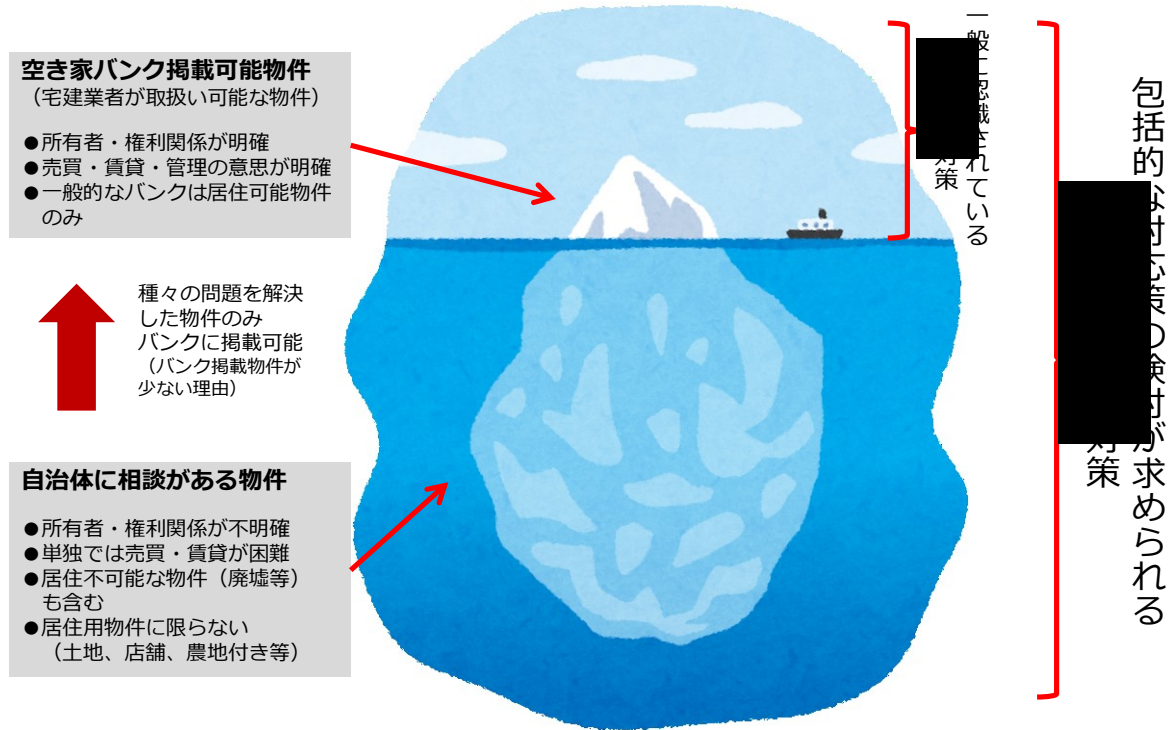
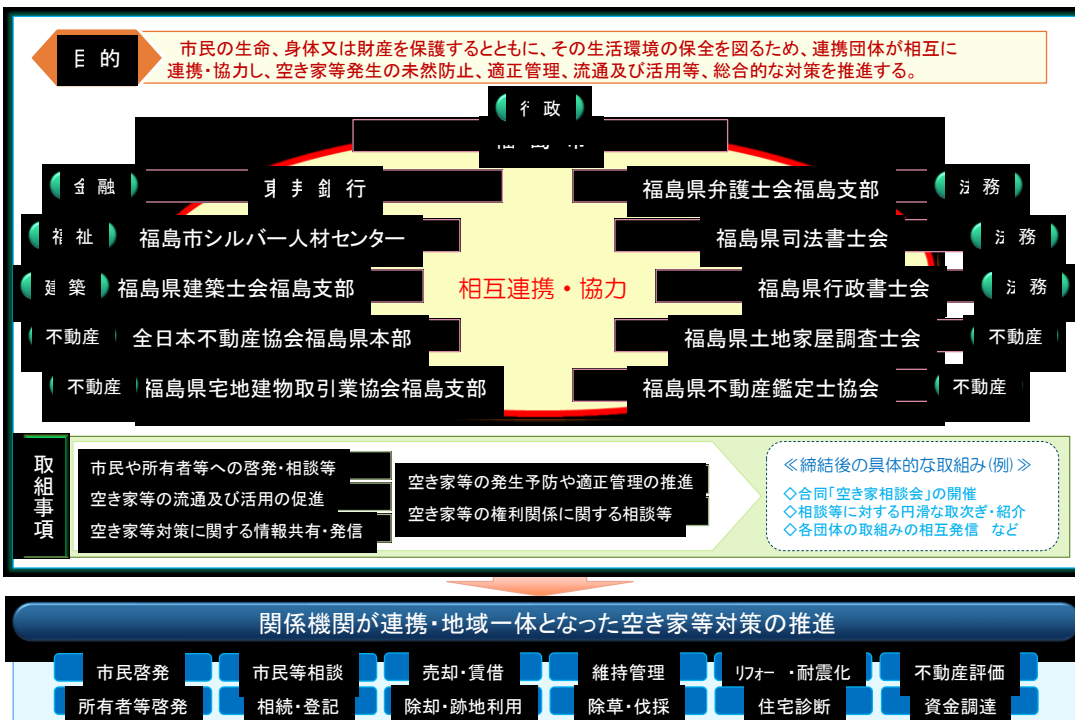


図2 福島市における空き家等対策に関する連携協定団体

【参考】福島市における空き家等対策に関する連携協定（平成30年1月23日締結）



2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

多くの自治体において連携協定団体会員の働きがボランティアになってしまっている原因を議論した。その結果、原因は行政の執行の仕組みに起因するとの結論に至った。行政の執行は、まず計画を立案し、予算要求を行い、議会の承認を経て行われる。このため計画立案から執行まで2年度～3年度の期間を要する。また承認された予算の年度内の柔軟な増減は困難である。一方で空き家対策に係る連携協定団体の経費は、相談内容や件数の予測（計画）が困難である。したがって、予め調査内容と経費の取り決めができる事項以外は予算要求を行うことが難しい。予算要求が通らなければ連携協定団体会員に調査費用等を支払うことができない。結果として、連携協定団体会員がボランティアを余儀なくされているというのが実態である。特に土業の団体会員は個人事業者が多く、ボランティアとして時間を費やすことは、事業機会損失にもつながる。つまり自治体の空き家対策事業に協力すればするほど、損失が重なるのである。このような状態が放置されていると、次第に協定団体会員の協力が得られなくなるため、空き家対策事業の継続が困難である。

この問題に対応するために、本事業では、空き家対策をワンストップで担う中間法人を設置し、コントロールセンターとして福島市から受託することで、これまで連携協定団体がボランティアで対応していた、相談者への初期対応を業務として実施できる仕組みを検討した。併せて連携協定団体が協力して空き家対策に取り組むことができるよう、サービスフローを構築した。本年度はこれらの試行を行い、有効性を確認する。

図3 事業イメージ

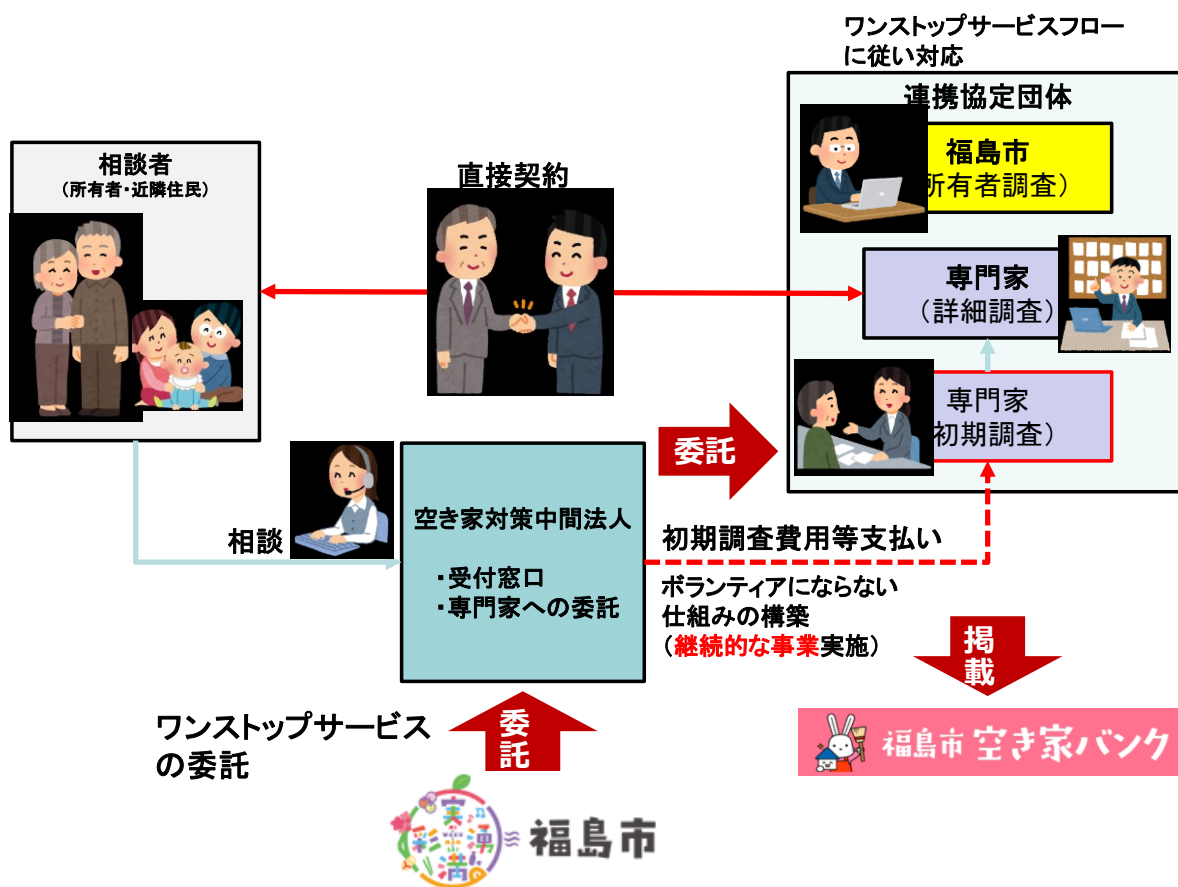
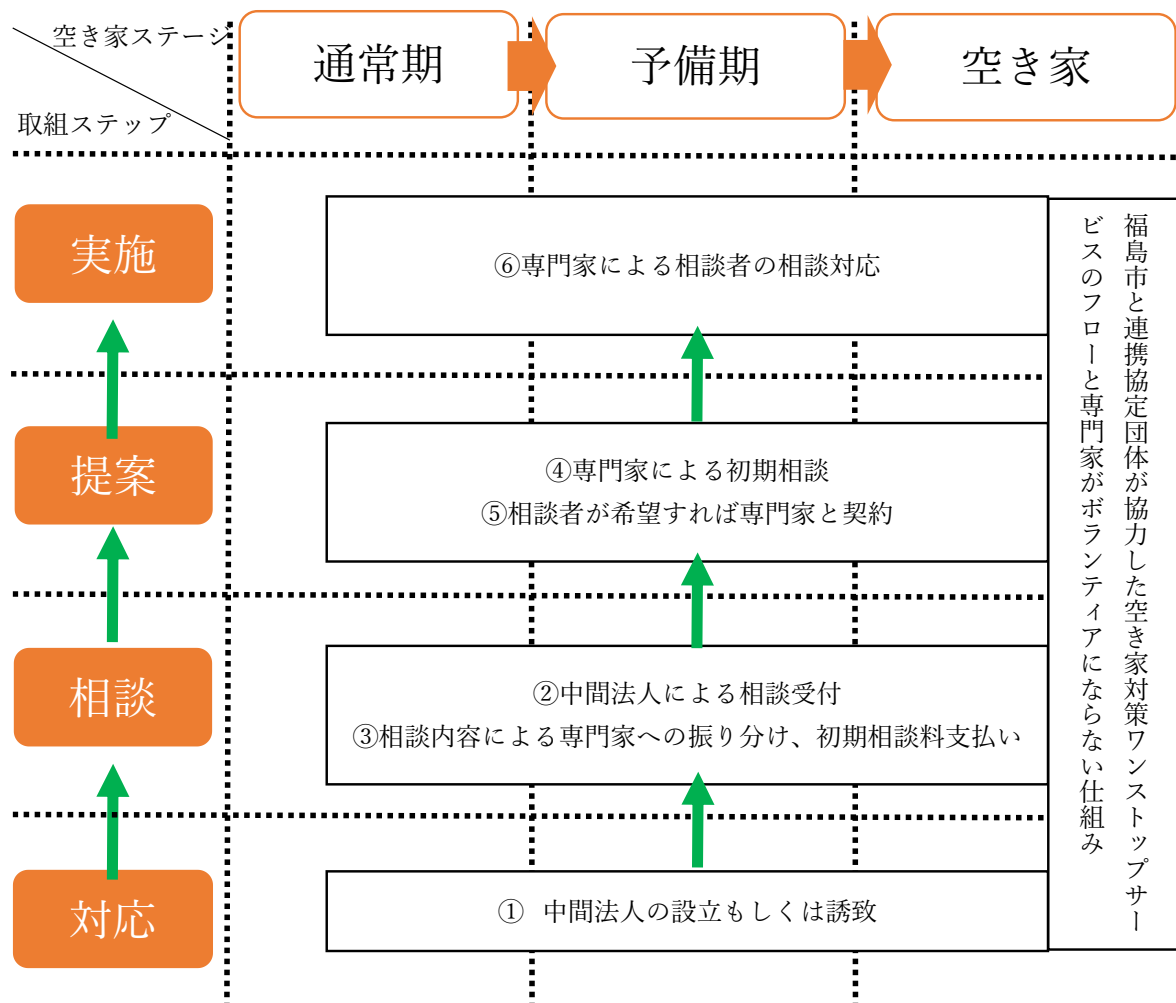


図4 取り組みフロー



なお、具体的な取り組み内容および検討体制、および検討スケジュールは以下のとおりである。当初は令和3年度から福島市の事業として自立を目指していたが、本年度は十分な試行期間が確保できなかったことから、次年度も引き続き試行を行い、令和4年度からの本運用を目指すこととした。

図 5 取り組み内容および検討体制

具体的な取組内容	担当組織(担当者別)の業務内容	担当組織
(1)連携協定団体会員がボランティアにならない仕組みの実施にあたり中間法人を誘致もしくは設立	検討会議の開催・運営・とりまとめ	空き家利活用支援協議会 (代表会社 タス、東邦銀行、ジブンハウス、フューチャーリンクネットワーク、フリーランス協会、朝日航洋)
	中間法人設置に係る検討	空き家利活用支援協議会 福島市 住宅政策課 福島市空き家対策等に関する連携協定団体(福島市、宅地建物取引業協会、全日本不動産協会、建築士会、不動産鑑定士協会、土地家屋調査士会、行政書士会、司法書士会、弁護士会、東邦銀行、シルバー人材センター)
	他地域事例などの知見の提供	空き家利活用支援協議会
(2)空き家対策に係るワンストップサービス、連携協定団体会員がボランティアにならない仕組みの試行と評価、および改善	検討会議の開催・運営・とりまとめ 試行の評価、改善検討	空き家利活用支援協議会
	ワンストップサービスフローの試行 ボランティアにならない仕組みの試行 試行の評価、改善検討	空き家利活用支援協議会 福島市 住宅政策課 福島市空き家対策等に関する連携協定団体
	仕組みの運営	空き家利活用支援協議会 中間法人(NPO法人循環型社会推進センター)
(3)本事業の取り組みのマニュアル化	検討会議の開催・運営・とりまとめ	空き家利活用支援協議会
	マニュアル化検討	空き家利活用支援協議会 福島市 住宅政策課 福島市空き家対策等に関する連携協定団体 中間法人(NPO法人循環型社会推進センター)

図 5 スケジュール

ステップ	取組内容	具体的な内容(小項目)	令和2年度								
			8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
対応準備	中間法人の設立もしくは誘致	連携協定団体との協議	○								
		中間法人候補団体との協議	—								
		中間法人設立・誘致		○	—	—	—	—	—	—	—
	ワンストップサービスフローの改善	連携協定各団体へのヒアリング		—							
		空き家対策のワンストップサービスフローの改善		—							
		連携協定団体WGでの承認			○						
相談受付提案実施	ワンストップサービスフローの試行、評価、改善	合同空き家相談会の開催、相談案件を用いた試行					○	—	—	—	
		市から提供された案件を用いた試行					○	—	—	—	
		試行結果の評価、フローの改善						○	—	○	
対応準備	マニュアル化	仕組みのマニュアル化							—	—	

(2) 事業の取組詳細

①連携協定団体会員がボランティアにならない仕組みの実施に必要な中間法人を誘致もしくは設立

仕組みを運営するために必要な中間法人について、連携協定団体で新規設立する案、および既存団体を誘致する案について、空き家利活用支援協議会、福島市、連携協定団体の3者で議論した。

まず、新規に設立する案について、連携協定団体からは、

- ・他自治体で関係団体が人員を出し合いNPO法人等を設けている例があるが、運営における費用面、人的負担が大きい
- ・このような負担が生じるのであれば、そもそも、本事業の理念である「ボランティアにならない仕組み」に反するのではないか

との意見が出された。また、法人を新設する場合には、各団体内の調整に時間を要すること、試行を行うために団体を設立するのは時間的に現実的ではないとの意見もあり、新規設立は見送ることとし、既存団体の誘致を検討した。既存団体に求められる要件として、

- ・公的な役割を担うことから、NPO法人や社団法人が望ましい
- ・既存の事業で自立している法人が望ましい
- ・空き家対策に関連する知見を有する法人が望ましい

等の議論が行われた。

これを踏まえ、福島市蓬萊地区で定住・二地域居住事業に取り組んでおり、県営住宅や復興住宅等の管理で自立して運営しているNPO法人循環型社会推進センターと交渉を行い、本事業の試行における中間法人として誘致することとした。

図 5 中間法人の新設もしくは誘致

議論1: 連携協定団体で新規設立

- 運営における費用面、人的負担が大きい
ため、本事業の理念「ボランティアにならない」に反する
- 各団体で調整が必要で、設立までに時間を要する
国交省事業の試行に間に合わない

新規設立は見送り

議論2: 既存の団体を誘致

- 公的な役割を担うことから、NPO法人や社団法人が望ましい
- 既存の事業で自立している法人が望ましい
- 空き家対策に関連する知見を有する法人が望ましい

NPO法人循環型社会推進センターを誘致

②空き家対策に係るワンストップサービス、連携協定団体会員がボランティアにならない仕組みの試行と評価、改善

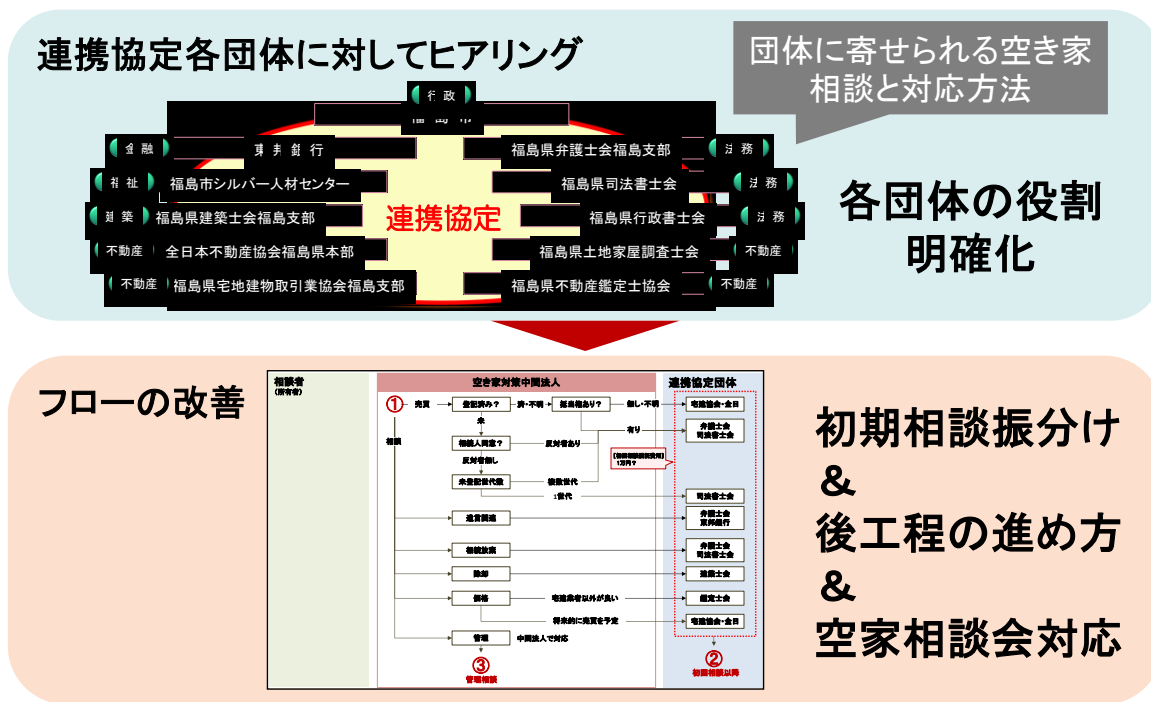
試行開始にあたり、中間法人が相談者へのヒアリングから、各団体へ委託を振り分けるプロセスの詳細化を行った。具体的には、連携協定の各団体に対して、各団体に寄せられる空き家対策に係る、売買、相続、登記等の相談内容と対応についてヒアリングを行い、各団体の役割を明確化した。これに基づき、中間法人のヒアリングにおける注意点、ヒアリングに基づく初期相談の振り分け、初期相談後の後工程の進め方等について、ワンストップサービスフローの改善を実施した。当初の案では、中間法人がコントロールセンターとなり、連携団体の各担当団体の仲介を行うことを想定していたが、効率的ではないため、初期相談以降は、各担当者が通常業務で利用しているネットワークを使い業務を進めることとした。これにより中間法人の役割も明確になった。もし、各担当者が自分のネットワークで処理できない（例えば弁護士との連携が必要だが、自身のネットワークに弁護士が存在しない場合等）は、中間法人を介して、対応する団体の担当者を紹介する仕組みとした。

また試行前に、各団体の事務局、試行に協力していただける会員を明確にすることで、中間法人と各団体の連携がスムーズに行えるよう準備を行った。さらに、宅建業者が活用できるように、空き家の売買対応において利活用可能な国、県、市の関連補助制度等を整理した。これについては将来的に中間法人のホームページ等に掲載することを検討している。

福島市および連携協定団体は合同で年2回（今年度はコロナ禍の影響で年1回）空き家相談会を開催している。当初、空き家相談会はワンストップサービスフローに組み込んでいな

かったが、現状では連携協定団体の会員がボランティアで協力している、各団体の会員は個人事業主が多く、空き家相談会に協力することは事業機会の損失につながるため、担当者の選択に苦慮している等の意見が出されたため、検討を行いワンストップフローに組み込むこととした。福島市および連携協定の主催は残すべきとの意見から、中間団体が後援という立場で関わることで、協力する団体会員がボランティアにならない仕組みを確立した。

図 6 試行準備

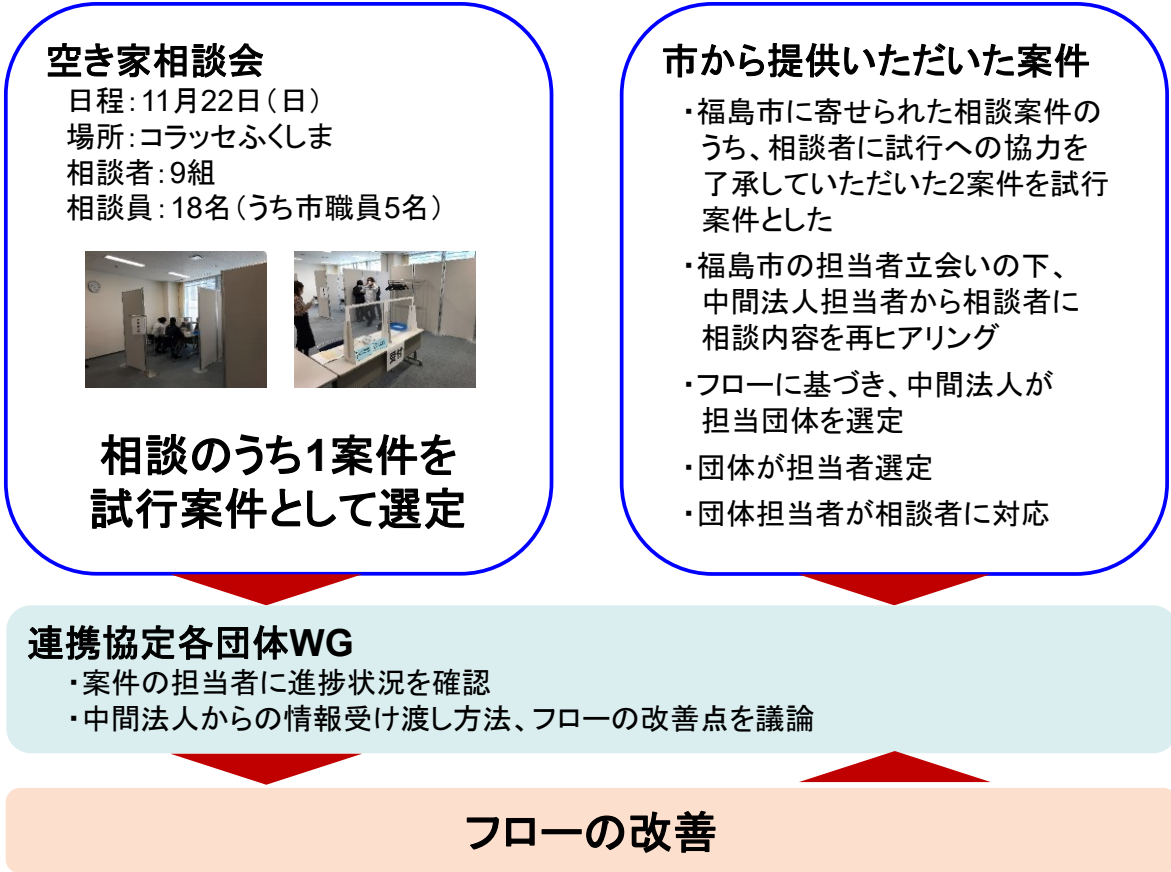


連携協定団体WGで承認を経て試行開始

今年度の試行としては、11月22日に福島市と連携協定団体が開催した合同空き家相談会、および相談会に寄せられた相談のうちの1件、福島市に寄せられた相談案件のうち、相談者に試行への協力を了承していただいた案件2件、の計3件を試行案件として実施した。市から提供いただいた2件に関しては、ワンストップサービスフローに基づき、中間法人担当者から相談者に相談内容の再ヒアリングを行い、ヒアリング内容に基づき中間法人が担当団体を選定、選定された団体が担当者を選定、担当者が相談者に連絡し初期相談を実施した。なお、今回のヒアリングについては、市の担当者の立会いの下実施した。今年度試行を行っている3案件とも、相談者が売買希望であることから、担当団体は宅地建物取引業協会、全日本不動産協会が担った。

試行案件については、月末に福島市および連携協定団体とWGを開催し、案件の担当者から進捗状況の報告を受け、中間法人からの情報受け渡し方法、ワンストップサービスフローの改善点について議論を行った。そして、議論に基づいてフローの改訂を行い、翌月の連携協定WGに提示し、各団体から意見を伺うというサイクルで実施している。

図7 試行とワンストップサービスフローの改善



(3) 成果

他自治体で同様の取り組みを行う際の参考となるよう、本事業で取り組んだ空き家対策に係るワンストップサービスの仕組みおよび連携協定団体会員がボランティアにならない仕組みについて取りまとめを行った。

図8 中間法人と各団体の連絡帳票、連絡フロー



図9 令和2年度版ワンストップサービスフロー

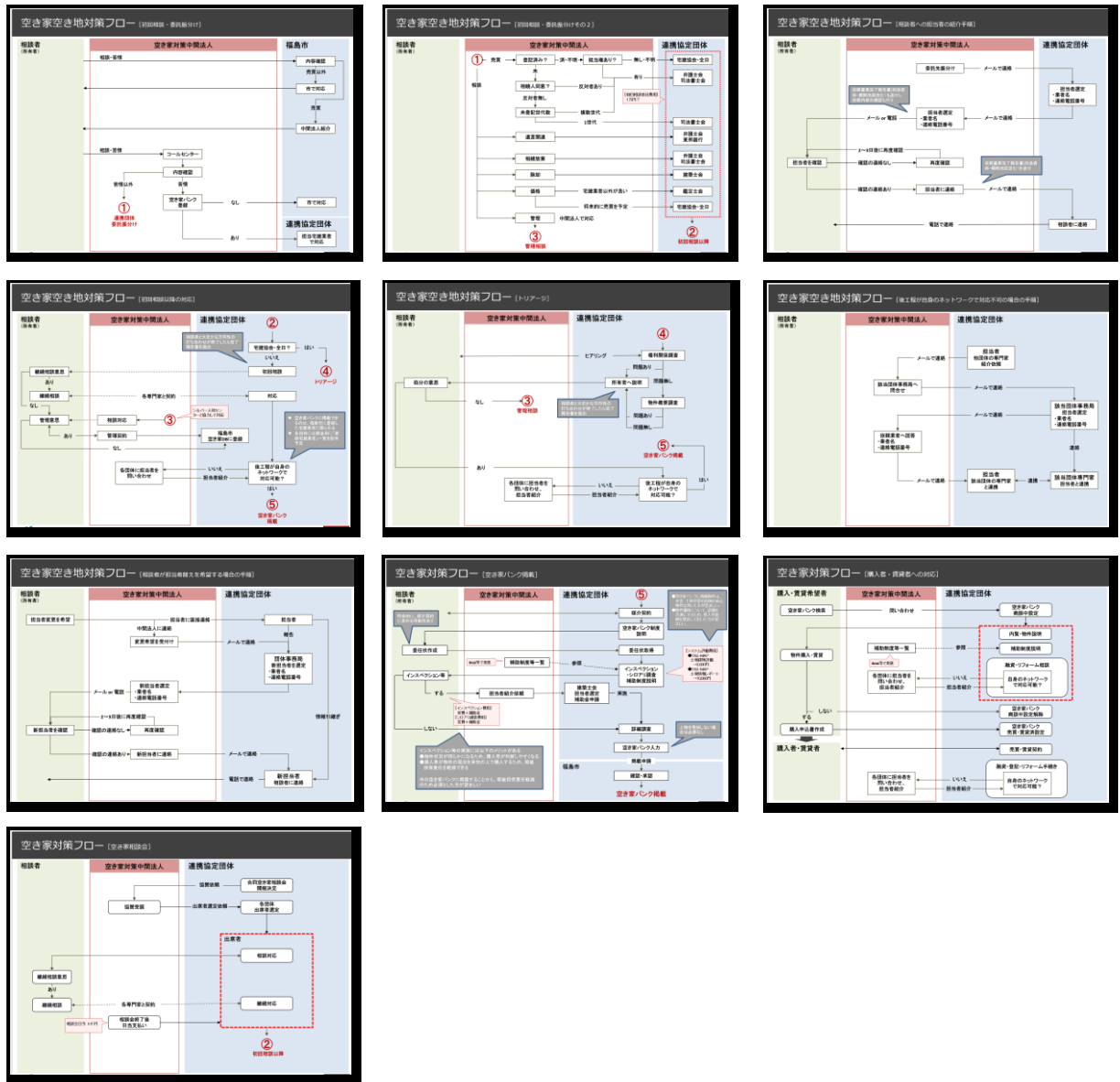


図 10 国、福島県、福島市の空き家対策関連補助制度まとめ(抜粋)

主体	補助金・支援制度名称	概要	URL
福島市	UIターン移住支援事業	東京圏（埼玉県、千葉県、東京都および神奈川県）から福島市に移住した方が、福島県のマッチングサイト「Fターンサイト」の移住支援金対象企業の求人に就業した場合や新たに起業した場合に支援金を交付 転入時に単身世帯の場合は60万円 転入時に2人以上の世帯の場合は100万円	http://www.city.fukushima.fukushima.jp/tkorvudeai/kurashi/jiyuuteijyuu/uijturn.html
福島市	移住希望者宿泊費補助事業	市への移住を希望し、またはその準備のために福島市へ来訪される方が市内の宿泊施設に宿泊した場合、宿泊費の一部を補助 補助金の交付を受けることができる回数は、1人当たり、1年度につき1回 対象経費の2分の1に補助対象者数を乗じて算出された金額若しくは、5,000円に補助対象者数を乗じて算出された金額のいずれか低い額	https://www.city.fukushima.fukushima.jp/tkorvudeai/kurashi/jiyuuteijyuu/syukuhakuhi.html
福島市	移住準備支援金	福島市に移住し、新たに生活を始める方に対して、引越しに要する家財の運送費用及び荷造り等のサービス費用に係る経費を支援	https://www.city.fukushima.fukushima.jp/tkorvudeai/kurashi/jiyuuteijyuu/sienkin.html
福島市	高齢者住宅改修助成事業	介護を予防する観点から、介護保険の給付対象者がいない高齢者世帯の住宅改修の支援を行う。 ・対象工事の9割で18万円限度	http://www.city.fukushima.fukushima.jp/youzuyushien/kenko/fukushi/koresha/fukushiservice/1306.html
福島市	住宅用太陽光発電システム設置助成事業	自ら居住する市内の住宅にシステムを設置した方又はシステムが設置された自ら居住する市内の新築住宅を購入した方に対し、太陽光発電システムの設置費の一部を助成する。 助成金額：出力1kW当たり2万円（4kW、8万円上限） 予算の範囲内で先着順で400件程度助成	http://www.city.fukushima.fukushima.jp/kankyo-energy/machizukuri/shizenkankyo/saiseenergy/hoiose/20200401.html

3. 評価と課題

福島市および連携協定や中間法人である NPO 法人循環型社会推進センターとの調整に時間を要したことや新型コロナウイルスの感染拡大の影響などから、試行開始が11月後半となった。当初は令和3年度から福島市の空き家対策事業として自立を目指していたが、福島市の予算要求のタイミング（10月）に間に合わないこと、試行期間を長めにとるべきとの意見が多かったことから、事業化は令和4年度からを目指すこととした。

試行に参加した連携協定団体からは、本仕組みについて、

- ・業務として対応できる（ボランティアにならない）ため協力しやすい
- ・透明性が高い
- ・運営の負担がない

等、高い評価を受けた。また、中間法人を設けることで、福島市と連携協定団体が効果的に連携するプラットフォームを構築することができ、継続的な空き家対策の仕組みとしての効果を確認できた。

今年度の試行案件は、売買に関する相談（宅建業者への委託）のみであった。このため、相続に関する相談、登記に関する相談等、委託先が宅建業者以外となる案件の試行ができていない。また、今年度はコロナ禍の影響もあり、試行開始が遅れたため、実質3カ月弱しか試行期間が確保できなかった。このため十分な仕組みの検証ができなかった。

各団体へのヒアリングおよび相談者のヒアリングにおいて、物件の管理、残置物の処分等、連携協定団体で直接対応できない問題が存在することが確認できた。現状でも担当者のネットワークの中で対応することは可能であるが、初期相談の委託先の枠組みを拡張する必要性も感じている。

将来的には中間法人にコールセンターを設け、空き家対策の窓口とする予定である。そのためには、中間法人のヒアリングスキルを向上させる必要がある。また他の自治体に展開するためには、ヒアリング方法のマニュアル化が必要であると考えられる。

現在は、中間法人と各連携団体の情報伝達は、帳票をメールで送受信している。帳票には相談者の個人情報が含まれていることから、情報セキュリティの観点から不安が残る。将来的にはシステム化し、セキュアな環境で中間法人と各団体が同じデータベースを閲覧できるようにすることが望ましい。

4. 今後の展開

仕組みの更なる検証と改善のため、来年度も試行を継続し、成果を取りまとめ、令和4年度から市の事業として自立することを目標とする。併せて周辺自治体への展開を試みる。本仕組みの関係者である連携団体は全県組織であること、中間法人であるNPO法人循環型社会推進センターは県営住宅や復興住宅の管理も行っており福島県内の他地域での活動も可能であるため、同じメンバーで展開を行うことができるというメリットがある。

空き家対策に関連する専門家団体について、税理士、会計士、遺品整理業者等、福島市や連携協定団体と協議の上、対象の拡大を検討する。

また、セキュアな環境で中間法人と連携団体が相談者の個人情報を伝達できるシステムについて検討を行う。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成30年9月		
代表者名	空き家利活用支援協議会（主たる構成員：株式会社タス）		
連絡先担当者名	新事業開発部 藤井 和之		
連絡先	住所	〒104-0032	東京都中央区八丁堀3丁目22番13号 PMO八丁堀4階
	電話	03-6222-1023	
ホームページ	https://corporate.tas-japan.com/		