

事業名称	大牟田市における地域・行政と連携した空き家相談窓口運営 及び空き家コーディネーター育成事業
事業主体名	ありあけ不動産ネット協同組合
連携先	福岡県大牟田市 大牟田市社会福祉協議会 大牟田市居住支援協議会
対象地域	福岡県大牟田市
事業概要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政と協定を締結し、相談窓口を運営 2. 行政・専門家・各種団体・地域住民との連携 3. 相談員の研修 4. 独自のマッピングシステムで情報の共有 5. 市民向けの啓蒙活動 6. 新たな生活様式への対応
事業の特徴	<p>一つの窓口で、ワンストップで各種専門家に相談できる 市と協定を締結し常時開設の相談窓口を運営 担当制を敷き相談後のアフターフォローを充実させ、再相談へも対応 各種団体・地域との連携、学生の空き家への研究にも協力 多くの相談案件をマッピングソフトで視覚的に管理・共有 リモート相談への対応 YouTube チャンネルでのセミナー動画配信</p>
成果	<ul style="list-style-type: none"> ● 空き家空き地相談窓口利用状況分析表 ● 各種広告物 暮らしのてびき・セミナー、相談会のチラシ・パンフレット・公用車広告 ● リモート体制の構築・操作マニュアル ● ホームページのリニューアル ● セミナー内容動画
成果の公表方法	<p>相談窓口利用状況分析表・利用者の声⇒ホームページ・大牟田市と共有 暮らしの手引き⇒大牟田市内全戸配布予定 パンフレット⇒公民館や市役所等公共施設に設置 固定資産税納付書に同封 ホームページ⇒インターネット上にて公開 リモート体制構築⇒ホームページ上にて案内 セミナー内容動画⇒YouTube チャンネルにて公開</p>

1. 事業の背景と目的

大牟田市は、炭鉱の閉山による人口減少と少子高齢化により、既に空き家率は 16.2%と高く、また 75 歳以上の単独世帯は全世帯数の 25%を超え、さらに 60 歳以上の単独世帯は 64.9%(全国平均 41.0%)と、近い将来の『空き家予備軍』が非常に多く、今後ますます空き家に対する悩みや不安は増大することが予想される。そこで、安心して相談できる相談窓口を開設する必要があった。

行政と協定を結び、多種多様な専門家が連携し、一つの窓口でワンストップに空き家問題を解決できる相談窓口を開設し、相談者の安心に繋げ、空き家の流通や除却・利活用を促進する。

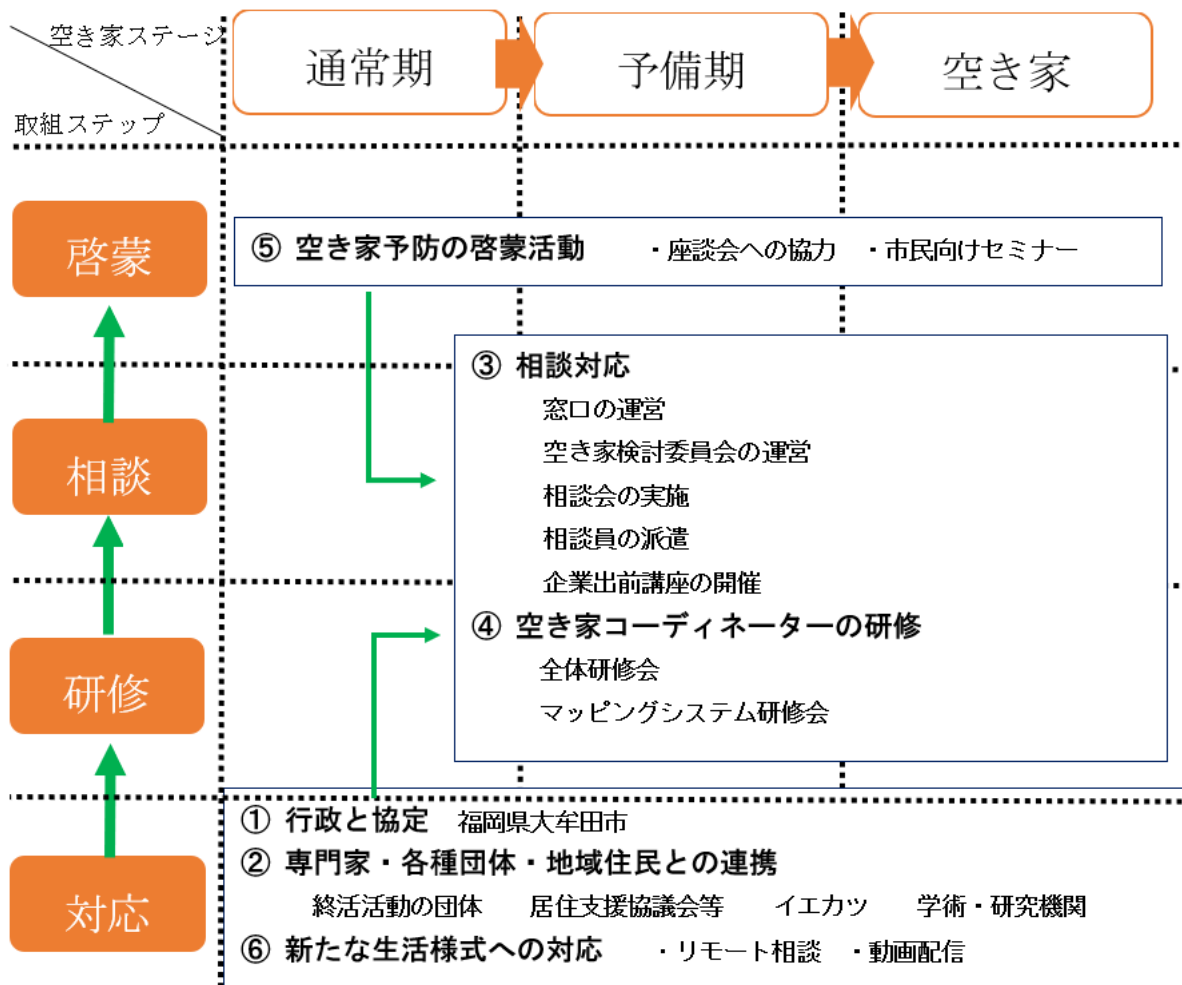
また、現に問題に直面していないような所有者であっても、将来的に問題を抱える恐れのある『空き家予備軍』へ向けた啓蒙活動等を行うことで、将来の問題の深刻化を防ぐ。

さらに新型コロナウイルスを想定した新たな生活様式に対応し、リモートなどの相談体制の強化を図ることで遠隔地からの相談も受け付け、都心からの移住・定住などを促進し、地域の活性化に繋げることを目的とする。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

【取組フロー図】



【役割分担表】

取組内容	具体的な内容(小項目)	担当者	業務内容
対応	① 行政との協定締結	理事長 川添 健一	福岡県大牟田市と協定を締結
	② 専門家・各種団体・地域住民との連携	理事長 川添 健一	地域住民との連携 県や市との連携 各種団体との連携体制構築
	⑥ 新たな生活様式への対応	専務理事 平湯 聡	リモートでの相談体制の構築 キャッシュレス決済対応協議 セミナー内容の動画配信対応
相談	③ 相談窓口の継続運営	専務理事 平湯 聡	日常の相談窓口の運営
	③ 相談窓口の周知徹底	広報部 畑中 幹雄	ホームページの運営 イベントの告知・チラシ作成 SNSによる情報発信
	③ 空き家対策検討委員会の運営	空き家対策検討委員長 山下 周二	相談窓口の運営

相談	③ 空き家相談会の実施	企画部長 坂口 智之 広報部長 畑中 幹雄 総務部長 久野 隆司	相談会の企画・各種申請手続き 相談会の周知に関する業務 相談会の運営に関する業務
	③ 相談員の派遣	専務理事 平湯 聡	要請に応じて相談員を派遣 日程調整・相談人員の確保
	③ 企業出前講座の開催	専務理事 平湯 聡	企業出前講座を設け、希望者へ 向けて空き家対策の講座や相 談会を実施
研修	④ 空き家コーディネーターの全体研修会	研修部長 中村 政仁	空き家コーディネーター全体研 修会の実施しコーディネーター の質の向上と対応の均一化を 図る
	④ マッピングソフトによる 情報共有会議	研修部長 中村 政仁	独自のマッピングソフトの使用 方法の研修及び、それをを用いた 情報の共有
啓蒙	⑤ 座談会への協力	企画部長 坂口 智之	市主催の座談会への協力 相談員の派遣
	⑤ 市民セミナーの実施	企画部長 坂口 智之 広報部長 畑中 幹雄 総務部長 久野 隆司 研修部長 中村 政仁	セミナーの企画・各種申請 セミナーの告知・チラシ作成 セミナーの受付・資料等の準備 セミナー講師との打ち合わせ

【事業実施スケジュール表】

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	①行政と協定	行政と協定締結・連携体制構築										
	②連携体制構築	地域住民や各種団体との協力体制の構築										
	⑥新たな生活様式への対応	新たな生活様式への対応		9/8	10/29	11/4	12/4	1/15	2/8			
相談	③相談事務実施	相談窓口の継続運営										
		相談窓口の周知徹底										
		空家対策検討委員会の運営				11/4	12/2	1/13				
		空き家相談会の実施				11/14	12/12	1/16				
		相談員の派遣	8/9			11/29	12/17	1/31				
		企業出前講座の受付・実施										
研修	④空き家 コーディネーター の研修	空家コーディネーターの全体研修会		9/28			12/21					
		マッピングソフトによる情報共有会議			10/6			1/28	2/9			
啓蒙	⑤空家予防の 啓蒙活動	座談会への協力										
		市民向けセミナーの実施				11/14						

実施済 今後の予定

(2) 事業の取組詳細

① 行政と協定を締結し、相談窓口を運営

我々の大きな特徴として、大牟田市と協定書を締結し相談窓口を運営している。そしてそこには、空き家に特化した相談員を『空き家コーディネーター』として認定し、その空き家コーディネーターが2名体制で日々相談対応に当たっている。

複雑な空き家問題を様々な専門家が連携してワンストップで問題解決に至る様な体制を構築している。

行政と協定を締結しているという安心感で、非常に多くの相談者からご利用いただいている。昨年一年間で、延べ265件の相談を受付。

写真① 市長との協定締結式



② 専門家・各種団体・地域住民との連携

【各種専門家と連携】

我々は協同組合という組織を活かして、宅建士をはじめ、空き家の問題解決に関連する様々な業種の方を賛助会員として迎え、様々な問題に各専門家が対応できるような体制を構築している。

現在、空き家コーディネーターとして、宅建士19名 建築士7名 司法書士4名 行政書士2名 土地家屋調査士4名が在籍し相談対応に当たっている。

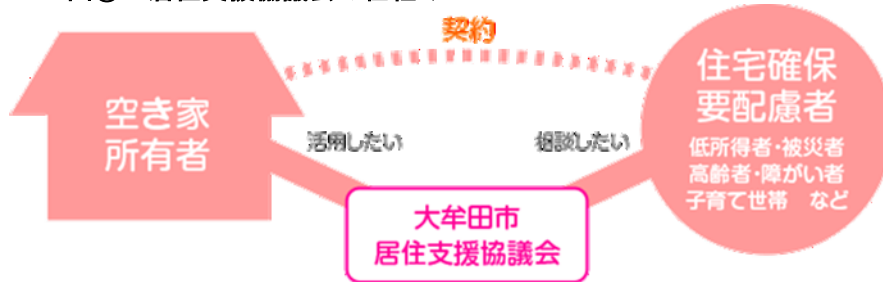
また、建物解体業者や引っ越し業者、家財処分業者、古物商、清掃業者、シロアリ処分業者、建物解体のお祓い等の際に関係してくる神社の神主など、空き家問題解決の際に直接関係のある業者や方々に加え、マッピングシステムの開発業者等、動画配信のための映像制作業者等、我々の取り組みに賛同し協力いただける個人や団体の方に賛助会員として加入頂いている。

【居住支援協議会と連携】

住宅確保要配慮者と空き家とのマッチングを模索するため居住支援協議会の一員として、空き家とのマッチングを行っている。マッチング会議への出席や、協議会主催のセミナー・相談会へコーディネーターの派遣などを行っている。

令和3年1月の相談会では大牟田市内外を含む12組の空き家所有者から相談があった。

図① 居住支援協議会の仕組み



【各種団体との連携】

- 終活をテーマに地元で活動している「終活ケアプラザありあけ」に協力し、イベントの際に相談員を派遣している。未だ空き家問題に直面していない方も、『終活』というアプローチから空き家問題を考えるきっかけにしてもらい、早めの対策の必要性を発信している。
- 全国約400地域で取り組まれている「まちゼミ」の大牟田開催にも積極的に参加し、地域の商店街の活性化に協力するとともに、相談窓口の周知活動を行った。

- 福岡県から委託を受けて（一財）福岡県建築住宅センターが新たに設置・運営している『空き家相談サポートセンター』、通称『イエカツ』と連携体制を構築した。『イエカツ』を利用された方が大牟田市の空き家相談であった場合、相談者の同意を得た案件について、相談の情報を提供していただき、こちらで対応するといった協力体制を築いている。令和2年10月に『イエカツ』がスタートしてから、既に3件の相談案件のご提供があり、空き家コーディネーターが対応している。

写真② イエカツと連携

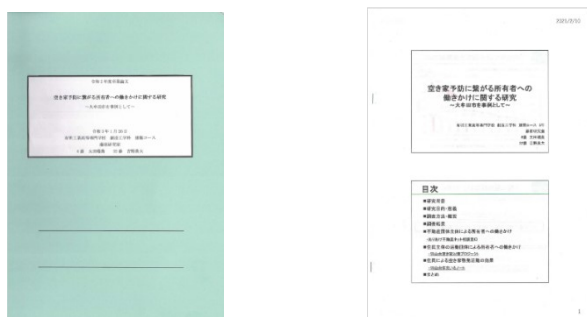


【空き家研究への協力】

大牟田市にある有明工業高等専門学校の建築学科の学生が「空き家」をテーマに研究しており、相談窓口として、相談内容の調査やコーディネーターへのヒアリングなどへ協力した。その研究結果は「空き家予防に繋がる所有者への働きかけに関する研究～大牟田市の事例として～」として卒業論文に纏められ、相談窓口にも提供して頂いた。今後、研修会などを通じコーディネーターへフィードバックすることで、さらなる相談窓口のサービスの向上やコーディネーターの研鑽に繋げていく。

また、研究の内容は、「住民主体の活動団体による所有者への働きかけ」に関しても調査されており、今後の空き家対策として、「行政・民間団体・地域の連携」をさらに深めるための貴重な参考資料となるものと思う。こうした若い世代が空き家問題に興味を持ち、問題意識を共有できたことは非常に有意義であると感じる

写真③ 有明工業高等専門学校の学生の研究



③ 相談対応

【相談窓口の継続運営】

常時開設の窓口として運営し、平日9時～17時、相談受付時間は10時～15時で空き家コーディネーターが相談を受付けている。また、大牟田市役所の休日窓口に合わせて第2日曜日も営業し仕事を抱えて平日には相談できない方への対応もしている。

さらに、アフターフォローを充実させるため担当制を敷き、一つの相談案件に必ず一人の宅建士を担当者としてつける事としている。それにより、相談日以後もその担当者が責任をもってアフターフォローすることが可能となる。

例えば、「司法書士により相続の手続き⇒行政の解体補助金制度等の紹介⇒建物解体業者による建物解体⇒土地家屋調査士が建物の滅失登記の手続き⇒更地なった土地を不動産業者が売却」といった一連の流れが、宅建士である担当者のアドバイスの元、必要な専門家と連携し見積もり取得などスムーズな対応が可能となる。

事例①) 市内中学校の校門の真横の老朽危険家屋。学生の通学に日々危険が生じており、地域住民からクレームが出ていた。地域のクレームに応じ大牟田市が固定資産の納税者へ管理を要請。要請を受け所有者は相談窓口へ来所された。建物の現状の把握から始まり、老朽危険家屋の補助金の紹介、解体工事の見積もり取得から、解体工事までスムーズに進行。解体後は売却され、現在は貸駐車場として利用されている。

写真④ 市内の老朽危険家屋



写真⑤ 市内の老朽危険家屋



写真⑥ 市内の老朽危険家屋の解体後



事例②) 大牟田市中心部の老舗デパート廃業跡地の隣接地に建つ建物。中心市街地ということもあり街の景観を損なう案件として、大牟田市も困窮していた老朽危険家屋の撤去の事例。地権者は4者個人の共有名義、建物所有者は既に解散している区画整備事業組合と個人所有の貸店舗等、4者の共有名義の長屋建て家屋であった。権利関係が複雑なため、街の中心部でありながらこれ迄誰も権利の調整が出来ず放置されたままの長屋建て老朽危険家屋の撤去を、空き家コーディネーターと大牟田市が連携を取りながら権利関係者と調整し建物を撤去することが出来た事例。

写真⑦ 市内の老朽危険家屋



写真⑧ 市内の老朽危険家屋



写真⑨ 市内の老朽危険家屋 解体後



事例③) 市街化区域内ではあるが、前面道路が建築確認許可認定道路ではなく、将来にわたって建築不可の為、未利用の雑種地として荒廃していた土地。高い固定資産税だけが掛かる負資産となった土地を親から相続してしまった東京在住の相続人の相談案件。大牟田市と隣町荒尾市は全国でもトップクラスの日照時間が確保出来る地域である為、接道条件等が不要な太陽光発電をお勧めしたが相続人は土地を手放したいとのご希望だったため、投資家の方に再生エネルギーの投資対象物件としてご紹介し売却した事例

写真⑩ 市内の空き地（市街化区域内の雑種地）



写真⑪ 太陽光発電用地（工事中）



事例④) 古い建物で長く空き家になっており、将来に渡って固定資産税もかかってくるので、どうにかして手放したい、という思いで相談にいられた案件。しかし解体費用が嵩み、更地にして売却しても解体費用を捻出できないような状況であった。売主としては、過度な費用負担がない状態で処分したいとのご意向を受けてリフォームを提案。リフォームを行い投資対象物件として投資家へ売却した。現在は賃貸住宅として提供してある。

写真⑫ リフォーム前



写真⑬ リフォーム後



【相談窓口の周知徹底】

窓口の利用者をさらに増やすために、様々な周知活動を実施した。

- 『暮らしのてびき』への広告
大牟田市が市内全戸に配布する保存版の『住まいの手引き』を作成するにあたり、広告を掲載し、市と連動した広報活動を行った。
- セミナー等のイベント告知
チラシを作成し市の協力の元、市内各公民館等に設置し、また市広報への記事の掲載や市のメール配信システムでの告知。DMの郵送等
- パンフレットの作成と配布
市の協力の元、市外在住の不動産所有者に対し、固定資産税納付書へパンフレットを同封してもらい、空き家相談窓口の周知活動を行った。
- 市公用車へのラッピング広告
市の公用車へラッピング広告を行った。
- 居住支援協議会のアンケート事業との連携
居住支援協議会が空き家所有者へ向けてアンケートを送付する際、空き家相談窓口のパンフレットを同封して頂いた。
- ホームページリニューアル
リモート相談体制を構築した関係もあり、ホームページからリモート相談の申し込みができるようにホームページのリニューアルを行った。相談窓口の利用者の声やよくある質問とその回答をホームページに掲載するなどの工夫を凝らした。

<http://ariakefudousannet.com/>

【空き家対策検討委員会の運営】

行政職員・宅建士・司法書士・土地家屋調査士・建築士等が集まり、空き家問題の課題解決に向け協議している。大牟田市の場合、狭隘道路によって空き家の流通が阻害されているケースも多く、行政と連携して狭隘道路問題の解決策を模索したり、空き家相談窓口のさらなる周知への協力を依頼したりしている。

【相談窓口運営会議の開催】

相談窓口の運営に関し様々なことを協議し、意思決定をする場として開催している。また、市民向けのセミナーや相談会等のイベントの企画や、その実施に向け、各担当部署と状況の確認を行っている。他にも、相談員派遣要請に当たり派遣する相談員を決定し、さらに相談員向けの研修会の研修内容を協議している。(原則毎月1回開催)

【相談会の実施】

大牟田市後援の元、空き家や相続などの相談会を開催し、空き家問題に悩む方や、将来に不安を抱える方の相談を受け付けた。土曜日に開催することで、平日には仕事を抱えて相談窓口に来られない方も対象として開催した。

また、大牟田市は令和2年7月豪雨災害にて大変な被害に襲われ、市内の三川地区では住宅の多くが浸水した。そこで、浸水した住宅の今後の対応（建物の修繕・解体・売却）などを相談したいといった需要があるものと思い、三川地区公民館にて相談会を追加開催した。

（全3回の相談会開催 延べ19組の相談受付）

写真⑭ 令和2年7月豪雨災害の状況



【相談員の派遣】

各種団体や地域住民からの要請に応じ空き家コーディネーターを派遣しました。

居住支援協議会主催の空き家相談会・終活ケアプラザ主催のイベント・大牟田市主催の座談会
（計4回の派遣）

【企業出前講座の開催】

大牟田市生涯学習課の事業で、企業・店舗等が持つ専門的な知識や技術を、市民のもとに出向いて講義や説明を行い学んでもらう機会を提供する「企業出前講座」へ講座を設け、希望者への講義や相談受付等をするといった事業を設けています。今年度はコロナの影響からか希望者はなかった。

④ 相談員の研修

【空き家コーディネーター全体研修会の開催】

空き家コーディネーターの質の向上と対応の均一化を目指し研修会を開催した。相談案件を、担当者だけでなくコーディネーター全員で共有し、空き家に特化した専門家として流通や利活用の事例を互いに研修を行った。

さらに、新たな生活様式への対応として、新たに新設したリモート相談体制に対応できるようリモート相談体制の研修を行った。 全3回開催

写真⑮全体研修会の様子①



写真⑯ 全体研修会の様子②



【マッピングシステムによる情報共有会議】

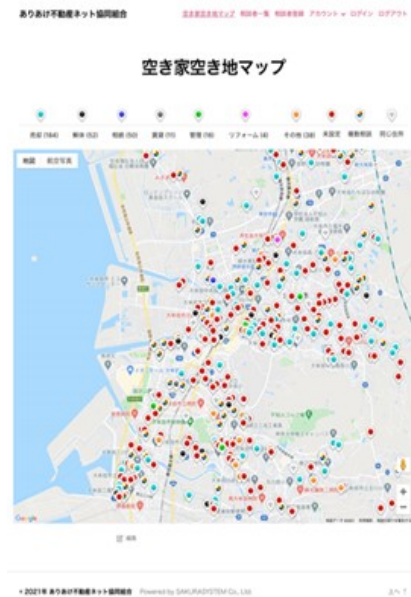
我々は、独自に開発したマッピングシステムを用いて、各担当者の案件もコーディネーター全員で共有できるようにしている。

我々の特徴の一つである担当制は、アフターフォローという点では非常に有効だが、隣あった相談案件の不動産が、それぞれ別の担当者になってしまった場合、住所の地番の情報だけでは不動産が隣あっているということが分かり辛いというデメリットが生じる。

そこで、マッピングシステムに相談案件を入力し、地図上で相談案件の内容と位置関係を可視化することで、担当者同士がお互いの不動産が隣りあっていることが把握できるようになった。

そうすることで、今までなかなか流通しなかった狭小な土地同士を連結させ売却することや、隣りあった複数の空き家を同時に解体することで、それぞれの所有者の建物解体コストを削減するなどの提案ができるようになった。

写真⑰ マッピングシステム



事例⑤) 隣りあった2つの空き家の相談案件。それぞれ別の所有者で、別々の時期に相談に来られ、担当の空き家コーディネーターも別々であった。しかしマッピングシステムで土地の位置関係が把握できるようになったため、それぞれ単独では狭小すぎて売り難い不動産を2つまとめて一つの手ごろな広さの土地として売却。また、それぞれの建物を解体する際にも同業者が同時に解体することで建物の解体コストを下げるなどの提案も可能となった。

写真⑱ 2つの隣りあった空き家（解体前）



写真⑲ 2つの隣りあった空き家（解体後）



⑤ 啓蒙活動

【座談会への協力】

地域住民により近いところから空き家問題を考えてもらおうと、大牟田市が主催して行う座談会に、相談窓口として協力し、必要に応じて空き家コーディネーターを派遣した。当初5回開催予定であったが、コロナの影響からか1回の相談員派遣のみであった。

【市民セミナーの開催】

空き家の発生を予防するために、セミナーを開催した。当初2回の開催予定であったが、新型コロナウイルス感染予防対策のため、1月開催のセミナーは中止した。

令和2年11月のセミナーでは、2部構成とし、まずは、地域の住民主体で空き家対策を行ってある団体の事務局長を講師に、地域住民目線の空き家対策を講演して頂いた。その後、司法書士より遺言作成の重要性などをテーマに講演して頂いた。

また、当日は、空き家対策をテーマに研究してある有明工業高等専門学校の学生も参加し、調査や取材をしていただいた。若い世代にも空き家問題を考えるきっかけになったと考える。

⑥ 新たな生活様式への対応

【リモート相談体制の構築】

新型コロナウイルス感染拡大予防対策のため、来所や電話相談だけでなく、リモートによる相談ができる体制を構築した。遠方からの相談の場合、電話での対応が主となり、音声だけでは説明が難しいという状況が発生していた。

リモート相談体制の構築により、お互いの顔が見え、また画面共有機能を用いて登記簿の情報やゼンリンの地図を見ながら説明することも可能となり、よりスムーズで安心した相談対応が可能となった。

また、その利用方法をホームページにも対応させるためホームページをリニューアルし、さらに、各相談員がリモート相談に対応できるようリモート相談の利用方法のマニュアルを作成し、研修会を通じ相談員へ研修を行った。

【キャッシュレス決済への対応】

リモート相談体制構築に伴って、登記簿情報の取得などにかかる費用の支払いを遠方の方からでもスムーズに受け取れるよう、QRコードでの決済方法の確立に向けて協議し、対策を講じる予定でした。結果として、PayPayやLINE Payなどの利用者が多いと思われるサービスの申し込みを行いました。不動産関連業者はサービスの提供が出来ないとの回答のため、サービスの提供が出来ず、今後、違った方法でのキャッシュレス決済方法を検討していく予定です。

【YouTubeチャンネルの開設】

コロナ禍でセミナーへの参加を自粛した方や、遠方にお住まいの方々にもセミナー内容をお届けできるよう、YouTubeチャンネルを開設し、情報を発信しました。

今後も配信動画を増やしていき、空き家所有者へ、空き家の適切な管理の啓蒙や早めの対策などを提案していく予定です。

～空き家空き地相談窓口チャンネル～

https://www.youtube.com/channel/UCyksvYvBbT7_QYIh40kUzVQ

写真⑩ YouTubeチャンネル



(3) 成果

【相談実績】

相談窓口を運営して3か年連続で事業採択され、2018年9月に相談窓口を新規に開設し、2021年2月までに延べ1079件の相談を受け付けた。一日平均1.8件の相談を受け付けている。うち少なくとも売却にまで繋がった案件27件、解体や住宅改修は20件となっている。その他、相続登記等の手続きのため司法書士の紹介や家財処分業者の紹介など相続や流通に至る以前の段階での手続きのアドバイスや業者紹介を行った。それにより、利用者からの感謝の言葉も多くいただいた（利用者の声）

【行政と協定書締結】

大牟田市と協定書を締結し相談窓口を運営。協定締結による効果で相談者からの安心感が得られ、行政と同じく平日常時運営することで行政との連携もスムーズに行うことが可能となっている。行政主催の座談会への相談員派遣をはじめ、空き家対策検討委員会を開催し流通困難物件の検討等を行った。また、窓口の周知活動に関しても、行政の協力の元、市外の所有者に対して固定資産税納付書への相談窓口パンフレットの同封や、市役所市民課や公民館へパンフレットやイベントチラシの設置、市広報誌での窓口案内や各種イベント情報の記載、市公式ホームページへのバナー広告の掲載等をしていただいた。これらはすべて無料にて協力いただいている。さらに、行政との協定締結による効果で地方紙やコミュニティFMなどのメディアの協力も得やすい環境であったことから、費用対効果の高い周知活動が実践できた。これも空き家対策検討委員会を開催し、民間と行政が空き家対策という同じ視点で協議する場が出来たからに他ならない。

【専門家との連携】

我々は不動産業者の協同組合という組織を活かして、賛助会員という形で各種専門家と連携し、空き家に関する多種多様な専門家との連携体制を構築した。現在不動産業者をはじめ43者の専門家の方々の連携により空き家相談窓口を運営している。具体的には宅地建物取引士・建築士・司法書士・土地家屋調査士・行政書士といった専門家が空き家コーディネーターとして相談を受け付け、連携先として不動産業者・建設業者・司法書士・行政書士・土地家屋調査士・建物解体業者・清掃業者・運送業者・家財処分業者・造園業者・害虫駆除業者・神職者（神社神主）・教職者（高専講師）・システムエンジニア・映像作成業者等、様々な専門家と業者の協力元、運営している。

【地域や団体との連携】

居住支援協議会への参加や、大牟田市を拠点に「終活」をテーマに活動している団体に参加し、居住支援や終活といった違った視点から空き家問題に対するアプローチを行った。また、地域活性化のため商店街組合が行った商店街の活性化イベント等へも積極的に参加し、まちづくりの視点から空き家問題へ関与している。

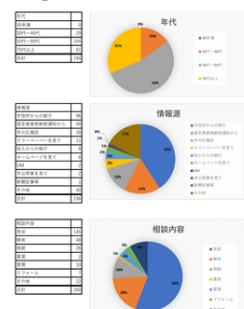
【空き家空き地相談窓口利用状況分析表】

相談窓口を利用された方の年代、窓口を知ったきっかけ、相談内容の分類を集計し、グラフ化。大牟田市へも情報を共有し、今後の相談窓口の運営や市の空き家対策にも活用してもらえるものとする

【利用者の声】

相談窓口を利用して頂いた方の声を集め、今後の相談窓口の運営に繋げるとともに、空き家問題を抱える方々の参考のため利用者の声を集めた。

写真② 利用状況分析表



【各種広告物】

窓口の利用者をさらに増やすために、様々な周知活動を実施した

● 『暮らしのてびき』への広告

「暮らしのてびき」は、市役所での手続きや行政情報だけでなく、自然や史跡、祭り、世界遺産などの大牟田の魅力満載な地域情報も掲載された A4 版フルカラーの情報誌。市内全世帯配布するほか、大牟田市外からの転入者へも市役所で窓口配布する予定のもの。

大牟田市が初刊行するにあたり、相談窓口の広告を掲載した。(背表紙裏)

また広告だけでなく、行政側と協議し行政情報ページの中にも空き家相談窓口の記事を掲載して頂いた。(86 頁)

新型コロナウイルスの影響で発刊が 10 月予定のものが 2 月に遅れたため、広告効果に関してはこれから情報を集計していく予定

● セミナー等のイベントチラシ

チラシを作成し市の協力の元、市内各公民館等に設置した。また今までに相談窓口を利用された相談者へチラシを郵送した。

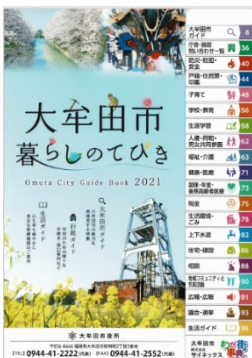
● パンフレットの作成と配布

大牟田市の協力の元、市外在住の不動産所有者に対し固定資産税納付書へパンフレットを同封してもらい、空き家相談窓口の周知活動を行った。納付書送付は市が行うため市と協議し郵送代が高くないよう、パンフレットを薄くするなどの工夫を凝らした。

また居住支援協議会の協力の元、協議会が空き家所有者へ向けてアンケートを送付する事業の際、空き家相談窓口のパンフレットを同封して頂いた。アンケートは協議会の空き家調査の情報を元に空き家所有者へ直接郵送するため、パンフレットが直接空き家の所有者に届くこととなり、郵送費についても協議会にて負担して頂いたことで費用対効果は高いと考える。

写真⑳

暮らしのてびき (表紙) 暮らしのてびき (広告)



写真㉑

暮らしのてびき (広告)



写真㉒

セミナー等チラシ



写真㉓

パンフレット



● 市公用車へのラッピング広告

市の公用車へラッピング広告を行った。5 台の公用車へラッピング広告している。大牟田市の事業のため、非常に広告費としては安価なメリットがある。

写真㉔ 公用車ラッピング



【ホームページリニューアル】

リモート相談体制を構築した関係で、ホームページからリモート相談の申し込みができるようにホームページのリニューアルを行い、相談窓口の「利用者の声」や「よくある質問とその回答」をホームページに掲載するなどの工夫を凝らした。

<http://ariakefudousannet.com/>

写真⑲ ホームページ（リモート相談）



【リモート相談マニュアル】

リモート相談のマニュアルを作成し、空き家コーディネーターが対応できるよう研修を行った。また、相談者用のマニュアルについては、ホームページ上のリモート相談のページに記載した

写真⑳ リモート相談マニュアル



【セミナー内容動画】

YouTube チャンネルを開設し、11月14日に行われたセミナーの様態を配信している。

写真㉑ YouTube チャンネルの配信



3. 評価と課題

① 行政と協定を締結し、相談窓口を運営

平成30年9月に大牟田市と協定を締結し、既に2年以上が経過し、これまでに多くの相談を受け付けてきた。空き家対策検討委員会の開催を通じて、行政と民間の専門家の意見交換の場が出来たこともあり、「まちづくり」の観点から、官民連携した取り組みを今後も協議していきたい。

課題としては、行政と各種専門家の連携により、安心して相談できる場の提供が出来ていることは相談者にとっても非常に有意義なことではあるが、実際には、所謂ゼロ円物件でも買い手がつかないといった実情もある。その多くは建築許可が下りない場所や市街化調整区域内の農地などで、法律的なハードルから購入者も限定されるため、売却して将来の不安を取り除きたい相談者の意向に沿えないケースなどである。こういった問題は、法的対策を含めて検討が必要と考える。

また、利用状況分析表のとおり、相談窓口を知ったきっかけとして、市役所からの紹介・固定資産税の納付書同封のパンフレット・市の広報誌、の3つで70%に達しており、行政の協力が非常に重要なことが分かる。協定を締結している窓口ということが利用者の安心にも繋がっていると考えており、協定を継続していくことも重要である。

② 専門家・各種団体・地域住民との連携

今年度は新型コロナの影響で、各種団体との連携が非常に困難な状況であった。中でもリモート会議などを利用し協議をするなど、工夫をしながら実行してきた。

～居住支援協議会～

空き家を福祉的用途に利用してほしいとの所有者の意向を受けて、居住支援協会を通じ住宅確保要配慮者とのマッチングを行っている。また、協議会の相談会に空き家コーディネーターの派遣を行うことで、専門家として所有者へのアドバイスを行っている。

～各種団体との連携～

終活活動を行っている団体へ協力し、終活の一環で自宅の将来をお考えの方に早めに講ずるべき対策等の啓蒙を行った。また、イベント等に空き家コーディネーターの派遣を行った。

課題としては、コロナの影響でイベント等の集客が思うように伸びなかったため、オンラインでの開催や動画配信なども行っていけたらよいと考える。

～県の相談窓口との連携～

福岡県が新たに設置した「イエカツ」と連携した相談業務を行える体制を構築。実際に大牟田市内の空き家をお持ちで福岡市などの都心部にお住いの相談者が、初めは県の相談窓口へ相談され、その後スムーズに大牟田の相談窓口へ繋ぐ事で、現地調査や価格の査定・業者の紹介等、より地域に密着した対応が取れるようになったと考える。現在3件の案件の引継ぎがあった。

③ 相談対応

【相談窓口の継続運営】

年間 265 件の相談を受け付け、日々問題解決に当たっている。課題としては、空き家相談窓口を運営していくことでの収益化が非常に難しいこと、及び、空き家コーディネーターの質の向上と対応の更なる均一化を目指す必要があることが挙げられる。

【窓口の周知活動】

暮らしのてびき、パンフレットやチラシの作成、公用車へのラッピング広告、ホームページのリニューアルなどを行った。

また、広報部を中心にコストをかけずにできる周知活動も実施した。

- 市が毎月 2 回発行する広報誌への相談窓口情報を掲載
- 市が配信する行政情報等のメール配信サービスにて、相談窓口イベント情報等を配信
- 大牟田市のホームページのトップ画面にバナーを無料にて掲載
- 地域のコミュニティ FM においてイベント（セミナーや相談会）の告知
- 固定資産税の納付書（市外の所有者のみ）へパンフレットの同封
- 居住支援協議会が行う空き家所有者へ向けたアンケートへ、相談窓口のパンフレットの同封
- 市が発行している学びのカタログへセミナー情報の掲載
- 市が主催するイベント（座談会）への協力の際に窓口の告知
- まちゼミへの参加
- 豪雨被害地域への相談会のポスティングの実施

利用状況分析表から、相談者の年代は 50 歳代以上で 85% となっていることから、年配の方がほとんどだということが分かる。故にインターネット等を通じた周知活動だけでは、情報を届けることが難しいと考えられる。地域で開催されるイベントなどに積極的に参加するなど、地道な周知活動と併せて、まちづくり協議会などを通じ、人を介した情報発信を考えていく必要がある。

【空き家対策検討委員会の運営】

空き家問題の共通課題について、行政側と各種専門家で検討し、解決策を模索している。また行政側へ窓口の周知活動への協力要請を行った。評価としては、行政側からも新しい取り組みの提案なども行われるようになってきており、行政に空き家を寄付したい所有者の情報の共有化が出来ないかなど模索中である。また、令和 2 年 7 月豪雨により大牟田市は大変な被害が発生し、三川地区の多くの住宅が浸水した。そういった地域は今後空き家の発生が顕著になることが予測されるため、行政と連携しながら空き家の流通や建物解体等を行っていく必要がある。

【相談会の実施】

平日では相談できない方の相談も受け付けられるよう、相談会開催した。土曜日に開催することで、平日だけでは相談できなかった層の相談者へアプローチできたものとする。また、当初の予定では 2 回の開催予定だったが、令和 2 年 7 月豪雨災害の発生をうけ、浸水被害の大きかった三川地区は将来の空き家の発生が予測されるため、相談者も多く来場されるのではとの思いで、相談会を追加企画し開催した。結果としては、1 組の来場のみであった。これは当初予定していた 2 回の相談会とは違い、企画から開催までの日数が少なかったこと、それによる市民への広報活動が足りなかったことが原因と思われる。特に市の広報誌で相談会の告知が出来なかったことが大きいと思われる。

【相談員の派遣】

相談員の派遣要請に応じて、宅建士などの専門家を派遣し各種団体が企画・実施するイベントや相談会などへ協力した。また、それぞれの相談会やイベントの際に空き家相談窓口のパンフレットを配布することで、空き家相談窓口の周知活動にも繋がっている。

④ 相談員の研修

【空き家コーディネーターの全体研修会の開催】

事例等を互いに研修することで、相談案件の解決策を互いに学ぶ事が出来た。また令和2年7月に創設された「低未利用地の利活用促進に向けた長期譲渡所得にかかる特別控除」の制度の研修を行った。大牟田市内の中古物件は500万円以下の取引も多く、この制度の対象となるため非常に有意義な研修となった。令和2年7月の制度の施行よりおよそ半年で大牟田市内に8件の制度利用の申請があり、その内5件は相談窓口の利用者が空き家コーディネーターからの情報を得て申請されたケースである。研修会を通じ新たな制度を学ぶことで、低未利用地の流通が活性化されたと考える。

【マッピングシステムによる情報共有会議】

独自に開発したマッピングシステムで、相談案件の位置情報などを共有できるよう、そのシステムの使い方の研修を行った。担当者が互いに相談案件の位置情報を共有することで、隣り合った空き家を同時に解体することでコストを下げたり、建築基準法の接道要件を満たしていない相談案件を隣地の相談案件と絡めることで接道要件を満たすような提案も可能となってくる。こういった取り組みは、多くの情報が集まれば集まるほど、提案の可能性は広がり、現況では流通が困難な相談案件であり、悩みの種が消えず不安に思っておられる相談者へも、将来的に解決の糸口が示されることは相談者の希望にもつながるものと考ええる。

⑤ 啓蒙活動

【座談会の協力】

大牟田市の事業で地域住民により近いところから空き家問題を考えてもらうという取り組みに協力する予定であったが、新型コロナウイルスの影響により予定より開催回数が減った。

単身世帯が多い大牟田では、自分が今住んでいる自宅の将来像を考えてもらうことは非常に重要である。なぜなら、自宅の将来像を考えることは、将来の空き家の発生を予防し、スムーズに子供たちの世代に引き渡すことによって管理の適正化も促され、ひいては老朽危険家屋の発生を予防する、というサイクルを作っていく一つのきっかけになると考える。

課題は問題意識の低い方に、いかに問題意識を持ってもらうことができるかであると考ええる。

【市民セミナーの開催】

空き家の予防の啓蒙を目的に、現に空き家問題に直面している方はもちろん、空き家問題に直面していない方にこそ、将来の備えをして頂きたいという想いで開催した。

地域住民目線で空き家対策を実践している団体の事務局長の講演及び、司法書士による遺言作成の重要性などをテーマに講演して頂き、コロナ禍の中にもかかわらず、25名の参加があった。ご自宅の将来像を考えて頂くきっかけになった。

また、セミナーの内容を撮影し、セミナーに来られなかった方や、コロナの影響で来場を控えた方、遠方にお住まいの方などへ、動画配信サービスを用いて情報提供した。

課題点は、現に空き家問題に直面していない方への告知をいかにするべきか考える必要がある。また以前から、空き家問題の事前対策として遺言をテーマにセミナーを開催しており、啓蒙という観点から同じテーマをやり続けることは非常に重要だが、一度聞いたことのある方には内容が重複する部分もあるため、同じテーマでも来場者に新たな発見をして頂けるような内容にしていく必要がある。

⑥ 新たな生活様式への対応

【リモート相談体制の構築】

新型コロナウイルス感染拡大予防のため、リモート相談体制の構築を行った。リモート相談を受け付ける際のシステム選定に苦慮したが、WHEREBYに決定した。理由としては利用状況分析表の通り、相談者の多くは年配者のため、インターネットの操作が不慣れな方でも使いやすいということを第一条件に選定した。結果、PC・スマートホンのどちらからでも利用でき、こちらの指定したURLにアクセスするだけでリモート相談ができるようになった。また、4人まで利用可能なため、相談窓口に必要な専門家がいない場合でも、そのURLを送信するだけで必要な専門家も交えた相談も可能となってくる。

課題は、新しいシステムのため空き家コーディネーター側が未だ不慣れであるため、今後もリモート相談の利用方法研修会を重ねていく必要がある。

【キャッシュレス決済への対応】

相談案件の土地や建物の登記簿の情報を取得する際にかかる実費相当の費用を相談者に負担いただく場合、電話やリモートでは代金の徴収が不可能な現状であった。そこでキャッシュレス決済への対応を模索した。

協議した結果、QRコード決済が一番タイムレスで入金状況も確認できるため、PAYPAYやLINE Payに口座開設を申請したが、不動産関連企業は口座開設が出来ないとの回答であったため、結果としてキャッシュレス決済への対応はできなかった。現在、クレジットカード決済等、他の決済方法で代用できないか検討中。

【YouTubeチャンネルの開設】

YouTubeに空き家空き地相談窓口チャンネルを開設し、11月に開催したセミナーを配信した。新型コロナウイルスの感染拡大予防の観点からも、セミナー動画の配信は非常に有意義であり、また遠方の所有者へ対してもアプローチできるため効果的であると考えた。

課題としては、動画撮影するにあたって事前に確認した際、会場の機材では音声拾えず、また、ホームビデオのマイクでは講師の声がうまく収録できないなどの状況が発生したため、プロに協力を依頼した。今後セミナー動画として配信する際、撮影などは専門家に依頼する必要があると考える。

4. 今後の展開

今後も、空き家相談窓口を継続して運営していき、相談者からのお悩みに一つ一つ対応していく。行政と協定を結び、各種専門家が連携しワンストップで対応できる相談窓口として、相談者に安心して任せて頂ける相談窓口を目指す。

そのために、まずは研修会等を通じ相談員の質をさらに向上させ、実際の解決事例を相談員同士が互いに学ぶことで、複雑な相談案件にも対応できるよう情報を共有し、空き家コーディネーターとして解決策の引き出しを増やす。

また利用状況分析表の通り相談者は売却の意向が強い。売却できるものは不動産業者と連携しながら売却し、売却が難しい流通困難案件に関してもマッピングシステムへ情報を蓄積していく。そうすることで現在では売却が困難であっても、将来近隣の環境が変わることで売却が可能となることもあるため、**中長期的な視点で相談者へのアフターフォローを継続していく必要がある。**

さらに、大牟田市へ空き家を寄付したいといった要望も年間に数件程度あるそうだが、現在、大牟田市は寄付を受け付けていない。今後は行政と協議をしながら、**まちづくりの観点から**そういった情報も共有できないか等模索していく。

このように、今後もマッピングシステムによる情報の蓄積と共有を継続していき、中長期的にはランドバンク事業のように複数の所有者を絡めた面的整理事業や、未利用貸家の賃貸管理業務、未利用地の活用例えば太陽光発電の売電事業や貸駐車場等の事業化を図り、補助金に頼らない運営をめざす。既に、狭小敷地の隣地同士を纏めて販売出来た実績や、太陽光発電事業への未利用地の売却実績等複数有るが、今後マッピングシステムへの空き家情報が蓄積されればされるほどその活用の可能性はひろがり、様々な空き家空地を活用するアイデアと事業展開が生まれて来ると確信している。

一方で、未だ空き家問題に直面しておらず、問題意識を持っていない方へ対しての啓蒙活動も続けていくことが重要である。空き家問題を複雑化させる原因の一つに相続問題があり、実際、利用状況分析表でもおよそ 1 割の方は相続問題で相談に来られている。不動産所有者がお亡くなりになった場合どうなるのか、また相続前の段階でも所有者が認知症などを発症した場合どうなるのか、など不動産をお持ちの方が知っておくべき情報を発信し続けていくことは有効な手段だと考えている。そこで、セミナー等を通じて情報発信をするとともに、YouTube チャンネル等でセミナー動画を配信するなど、啓蒙に力を入れていきたい。

また、セミナーの配信だけでなく、終活イベント等にも積極的に参加していく。不動産が空き家となる前の段階、いわゆる「終活」の段階で自宅の将来を考えてもらうことは非常に重要である。「終活」の一環として、生前贈与や遺言作成など不動産への対策はもとより、不動産関係以外でも生前に家財を整理しておくことなど、将来子供たちが不動産を相続し売却する際に問題を複雑化させないための対策として有効であることを発信していきたい。こういった取り組みこそ、長期的には空き家問題を複雑化させないための一番の近道と考え、地道に継続して行っていきたい。

空き家対策に、いわゆる『特効薬』や『万能薬』はない。空き家対策で重要なのは、一人一人のお悩みを丁寧に聞き取り、その体調にあった薬を処方できるような『かかりつけ医』のような存在が必要だと考える。『地域住民に寄り添い、一緒になって考えていく』そういった相談窓口を目指す。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成16年6月		
代表者名	理事長 川添 健一		
連絡先担当者名	専務理事 平湯 聡		
連絡先	住所	〒836-0041	福岡県大牟田市新栄町16-10 1F
	電話	0944-55-3585	
ホームページ	http://ariakefudousannet.com/		