

事業名称	オンラインツールを活用した空き家相談体制の強化
事業主体名	一般社団法人 ミチル空間プロジェクト
連携先	和歌山県、和歌山市、橋本市
対象地域	和歌山県
事業概要	①相談員・専門相談員との連携体制のオンライン化 1) オンラインビジネスツールの導入 2) オンラインデータベースの作成 ②オンライン相談窓口の開設 1) オンライン受付の設置、相談マニュアル等の整備 2) オンライン相談の実施 ③出張相談窓口の社会実験 1) 出張相談窓口の開設 2) オンラインセミナー・相談会の実施
事業の特徴	各種オンラインツールを活用し、 ・オンラインビジネスツールを活用した業務の効率化 (時間や空間に縛られない業務システムの確立) ・web 会議システムを活用した相談窓口の利便性の向上 (和歌山県外在住者等の遠隔地の相談者へのサービス向上)
成果	①の事業に対する成果 ・相談業務の効率化 ・相談者へのフォロー体制の強化 ②の事業に対する成果 ・web 会議システムを用いた相談等 ・相談窓口の拡張 ③の事業に対する成果 ・和歌山市・橋本市へ出張相談窓口の開設 ・オンライン相談会の実施
成果の公表方法	「空き家相談センターわかやま」ホームページで公開 (弊社が運営する空き家相談ポータルサイト) http://michiru-space.jp

1. 事業の背景と目的

(1) 本事業に取り組むきっかけとなった背景

(一社)ミチル空間プロジェクトは、2014 年 11 月より空き家の活用に関する活動を開始し、空き家問題や解決のための知識の普及啓発に関する講演事業、空き家のサブリース事業を実施してきた。さらに、2015 年度には、国土交通省「空き家管理等基盤強化推進事業」の補助を受け「空き家相談センターわかやま」を開設し、現在まで和歌山県下において空き家相談事業を継続的に実施している。

これまでの空き家相談事業を通じ、当団体の事務局を設置する和歌山市およびその周辺市町では、対面による相談対応ができていたが、他のエリアでは距離や異動時間の制約により相談対応が難しいといった課題があった。また、相談業務の量も年々増加していることから、相談対応の質の維持のためにも業務の効率化が急務となっていた。

(2) 本事業の目的

そこで、これまでの相談業務を見直し、業務全体の効率化（相談員の業務改善）や相談業務の質の向上（相談者に対するサービス向上）を図ることを目的とし、各種オンラインツールを導入する。具体的には、これまでに構築した対面や電話等による相談体制に加え、オンラインビジネスツールの活用による情報のオンライン化や web 会議システムの導入を実施する等、新たにオンラインツールを活用した相談体制を構築する。

これにより、目的の達成の他、これまで対応が難しかった相談者（空き家所有者）の掘り起こし等、新たな事業への展開も可能となる。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

事業の概要を図 1 に示す。

まず、「対応（準備）」の段階では、当団体の事務局と所属する相談員や専門相談員との連携体制のオンライン化を図る。これまで、事務局とのやり取りは個別のメールやチャットを利用し連絡を行っていたが、オンラインビジネスツールを導入し、相談対応のやり取りの記録（メール・チャット）、進捗状況や予定（カレンダー）、各種資料（ファイル共有）を一元管理することで、情報の見える化を行う。

次に、「相談（対応）」の段階では、web 会議システムを用いた相談窓口を開設する。開設直後はオンライン相談専門の相談員を配置し、従来の電話相談やメール相談の場合と比較したオンライン相談の課題等を検討するとともに、オンライン相談対応が可能な相談員育成しながら、その数を増やして行く。

さらに、「提案（対策）」の段階では、オンライン相談窓口の周知や、高齢者等の web 会議システムに不慣れな相談者層に対して、連携する自治体の空き家担当部署に設置した専用端末を用いて相談対応ができる体制を構築する。

事業期間（8 月～2 月）における、業務の手順を表 1 に示す。

図 1 事業の流れ

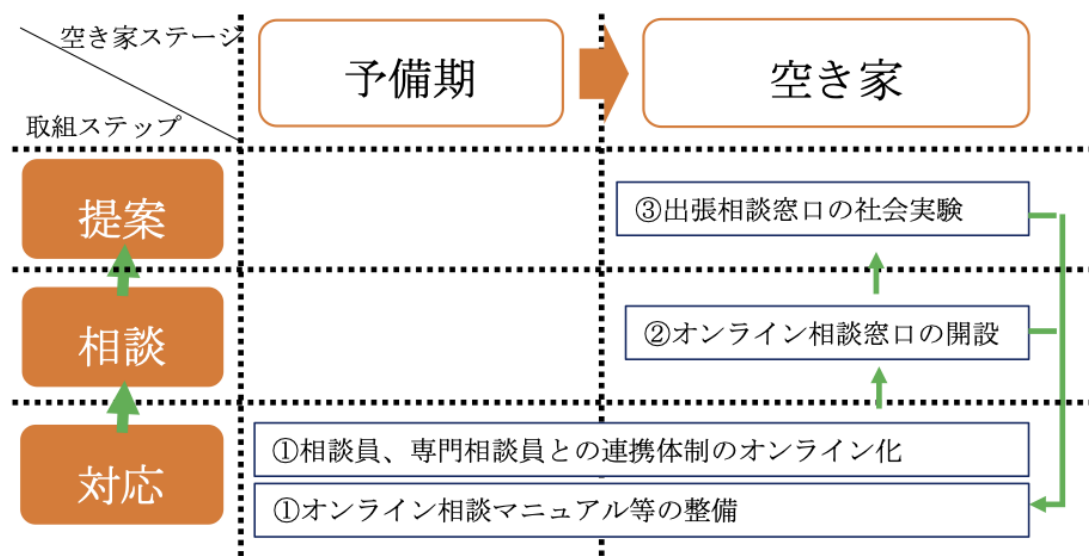


表 1 事業の流れ

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	①相談員、専門相談員との連携体制のオンライン化	事務局、相談員らの連携体制のオンライン化								
		相談票のオンラインデータベースへの移行								
	④オンライン相談マニュアル等の整備	オンライン相談マニュアルの作成								
		オンライン相談マニュアルを用いた相談員育成								
相談対応	②オンライン相談窓口の開設	web会議システムの導入								
		オンライン相談対応								
提案対応	③出張相談窓口の社会実験	和歌山市、橋本市に設置した端末で、オンライン相談を実施								
		和歌山市、橋本市でオンライン相談会を実施								

(2) 事業の取組詳細

①相談員・専門相談員との連携体制のオンライン化

1) オンラインビジネスツールの導入

オンラインビジネスツールの導入にあたり、相談業務に従事する当団体事務局員と相談員に、業務の振り返りを行った。その結果、「ツールの混在」「情報共有・個人情報」「場所・時間」に関する課題が挙げられた(表2)。

「ツールの混在」では、それぞれのツールの導入時期の違い、相談員が個々に利用するコミュニケーションツールの違いから、Google や Facebook 等、様々な web アプリケーションを利用していた。そのため、ある相談員と PC メールでやり取りした内容を、別の相談人へはスマホで伝達する等の手間が生じていた。

「情報共有・個人情報」では、相談員個人ごとに情報管理の方法が異なっていたため、他の相談員の管理する情報にアクセスするためには、人を経由するという手間が生じていた。一方で、相談者の個人情報を記録する相談票等の重要書類については、事務所 PC で一元管理しているため、情報閲覧のための出勤の手間が発生していた。

「場所・時間」では、コロナ禍の影響もあり、通勤や事務所で無ければ行えない業務以外での在宅勤務に関する課題が挙げられた。

表 2 従来の連携体制の課題

課題のある項目	具体的な内容
ツールの混在	・メール(PC メール、携帯キャリアメール)、ビジネスチャット(Facebook Messenger、LINE)、カレンダー (Google カレンダー)、ファイル共有 (Google ドライブ、Dropbox) 等、様々な情報ツールが混在
情報共有・個人情報	・相談案件の進捗状況等、担当相談員が情報管理 ・業務の引継の際、説明の手間が生じる ・相談者の個人情報を扱う際には、事務所に備え付けの PC 端末を利用する必要がある ・各種ツールのパスワード等、セキュリティー管理が複雑化
場所・時間	・相談会時の参加者数が不明な場合もあるため、相談員の確保が難しい ・コロナ禍の影響で、出勤が困難

そこで、メール、ビジネスチャット、カレンダー、ファイル共有等の web アプリケーションを統合したオンラインビジネスツール（サイボウズ社・kintone）を導入した。有料サービスこれにより、情報の一元化を図り、相談員同士の情報の見える化も行えたことで業務の効率化が行えた。特に、事務所 PC を利用した相談者情報閲覧等に関する出勤回数が減少した。また、事務局員や相談員が使用する web アプリケーションを統合・共通化できたことで、業務の中でファイルのメール添付や外部ファイルサーバーに接続する機会が減少し、セキュリティ強化にもつながった。

図 2 導入したオンラインビジネスツールのトップ画面



2) オンラインデータベースの作成

2015 年の空き家相談窓口を開設以来、毎年 100～150 件の相談があり、これまでに合計 700 件程の相談情報を蓄積している。これらの情報は、個人情報保護の観点から、ファイル単位の相談票として当団体の事務局に備え付けの PC 端末で管理していた。そのため、相談を受け最初にデータを入力する業務については、事務所の端末にて入力を行うか、別の端末で作成したデータをコピーして保管する必要があった。さらに、相談案件の進捗管理や、情報共有、過去の類似案件の検索等の際には、担当する相談員以外は、事務所の端末にて確認する必要があった。

相談者の個人情報保護に留意しつつ、業務の効率化に向けた方策を検討した結果、相談票をクラウド上に構築したオンラインデータベースで管理することとした。上記のオンラインビジネスツールに組み込む形で、相談員がシステムにログインするためのユーザー管理を行うことで、セキュリティ面にも対応している。

オンラインデータベースでは、相談員がログインすると一覧形式の検索・進捗管理画面から、相談案件の新規入力・情報更新や過去の相談記録の閲覧が行える（図 3）。オンラインビジネスツールとデータベースを一元化することで、担当相談員の情報と相談案件の情報の連携（データベースのリレー）や、不動産、建設、法務等の専門相談員や協力事業者等の情報の蓄積といった情報連携や蓄積による業務の効率化を図ることができる。

さらに、オンラインビジネスツール上のアプリケーションの連携は、情報を別端末からコピーする手間を省力化できるだけでなく、メール添付や USB メモリーの利用による情報漏や複数シ

システムのパスワード管理のリスク等、セキュリティ強化の面でも有効である。

オンラインデータベース導入の効果として、相談案件の検索・進捗管理機能を設けたことで、これまで相談員が個別に管理していた相談受付後の進捗状況を可視化・情報共有することで、相談後のフォロー体制の強化が図れた。これまで、相談受付後に相談者が保留にしていた案件（相談者が「家族と相談します」と返事したまま解決を保留にした案件等）を検索し、後日フォローの連絡を入れることで、未解決として処理していた相談案件の件数が、昨年度 42%から本年度 2 月までの実績で 37%へと減少した。

また、従来の PC 端末で情報管理する方式と比較し、オンラインデータベースは有料クラウドサービスを利用するため、月額利用料は必要となるが、業務効率化やセキュリティ強化といった直接的なメリットだけでなく、時間や空間に縛られない働き方ができることで、相談員の事務所への出勤に伴う人件費や交通費の削減による運営経費のスリム化にもつながる。

図 3 導入したオンラインデータベースの操作画面 入力画面

The screenshot displays the Kintone web interface for entering consultation case data. The header features the Kintone logo and navigation icons. Below the header, a message states: "不動産仲介業や、不動産を保有する企業向けの不動産情報マスタです。契約の管理アプリやオーナーのマスタアプリを作って、このアプリに紐づけて管理するととっても便利です。" (This is a real estate information master for real estate brokerage or companies that own real estate. Create a contract management app or owner master app, and manage them by linking them to this app, which is very convenient.)

The main form is divided into several sections:

- 基本情報 (Basic Information):** Includes fields for status (with a dropdown menu showing "受付中" selected), consultation number, creation date, creator, and contact method (radio buttons for phone, email, fax, and others).
- 相談者情報 (Consultant Information):** Includes fields for name, gender (radio buttons for male and female), address, phone number, and email address.
- 物件情報 (建物と(敷地の)土地の情報を入力) (Property Information (Enter information about the building and (plot of) land)):** Includes fields for property type (radio buttons for rental house and others), construction type (radio buttons for wood, RC, steel, and others), and use (radio buttons for single-family house, commercial, multi-family, and others).
- オーナー情報 (Owner Information):** Includes fields for building owner and land owner, each with a dropdown menu for "本人" (self) or "別人" (other person) and a text input field for the name.
- 備考 (備考) (Remarks):** A large text area for additional notes.

レコード一覧画面

ID	氏名	住所	建物	用途	更新日時	備考
1	田中 太郎	東京都千代田区千代田 1-1-1	マンション	住居	2021/01/01	
2	山田 花子	東京都千代田区千代田 2-2-2	マンション	住居	2021/02/01	
3	佐藤 一郎	東京都千代田区千代田 3-3-3	マンション	住居	2021/03/01	

機能設定画面

【ミナリP】相談受付 (全員)

[書き出す](#) [キャンセル](#)

☒ 先頭行を項目名にする

文字コード: 日本語 (Shift JIS) | 区切り文字: カンマ

項目名	データ型	必須
受付番号	文字列	○
更新者	文字列	○
作成者	文字列	○
作成日時	日時	○
用途	文字列	○
階数	数値	○
空き家年数	数値	○
受付方法	文字列	○

出力オプション

☐ ユーザー、組織、グループを表示名で出力する

☐ リッチエディターをテキスト形式で出力する

集計画面



②オンライン相談窓口の開設

1) オンライン受付の設置、相談マニュアル等の整備

対面相談ではできない、県外在住者等の遠隔地の相談者からの相談受付窓口として、従来の電話、メールに加え、web 会議システム（Zoom）によるオンライン相談窓口の開設を開設した。当団体の web サイトにオンライン相談に受付フォームを設置し（図 4）、SNS 等で周知を図った。

また、従来から使用している相談マニュアルに新たにオンライン対応の項目を追加した（図 5）。具体には、「Zoom 接続のための事前準備」として、相談員の準備内容や相談者の準備内容を整理した。また「オンライン相談の留意点」として、接続トラブルへの対応やオンライン相談の録画記録について整理した。

図 4 オンライン相談窓口の案内



図 5 オンライン相談マニュアル（簡易版、詳細版）

空き家相談センターわかやま 相談員マニュアル（簡易版）

令和2年11月 第5版
一般社団法人 ミチル空間プロジェクト

5. オンライン相談への対応

5-1. Zoom 接続のための事前準備

1) 相談員の準備

- ・相談員は、別紙「Zoom 接続マニュアル」の内容を理解し、相談者に接続方法を説明できるように準備する。
- ・相談員は、別紙「Zoom ミーティング設定マニュアル」により、あらかじめ相談者を取り決めた日時にて相談を行うための Zoom ミーティングの設定を行う。設定後、Zoom ミーティング URL 等を相談者に伝える。
- ・相談員は、相談者が Zoom の利用歴を確認し、未利用の場合は事前に「Zoom 接続マニュアル」を送付し、相談者側の PC やスマートフォン等に Zoom

2) 相談者の準備

- ・相談者は、事前に①オンライン相談の希望日時、②Zoom の利用歴、③Zoom の利用環境（PC、スマートフォン等）を担当相談員に伝える。その後、必要な場合は相談員から送付される「Zoom 接続マニュアル」に従い、事前に PC 等の設定を行っておく。
- ・相談者は、地域や世帯等に関する相談する空き家等に関する情報を、可能であればデジタル写真（JPEG）や PDF 等で保存しておき、必要に応じて画面共有できるようにしておく。

5-2. オンライン相談の留意点

1) 接続トラブルへの対応

- ・Zoom の接続がうまくいかない場合は、適宜電話対応とする。（概ね、5 分程度接続が上手くできなければ電話に切りかえる）
- ・PC の状態によっては、カメラが映れていて映像が Zoom に取り込まれない場合もあることから、適宜音声だけの対応を行う。

2) オンライン相談の記録

- ・相談員は、必要に応じて、Zoom の録画機能を用いて、オンライン相談の記録を取る。その際、相談者に事前に録画する旨を伝え、了承を取る。
- ・相談員は、録画したオンライン相談の記録を、相談者が希望する場合はメールや Google ドライブ等にて相談者に送付する。なお、Zoom による録画は、MP4 形式で相談員の端末に保存され、1 時間の録画で 100～150MB 程度の容量となる。

2) オンライン相談の実施

web 会議システム（Zoom）によるオンライン相談を実施した（図 6）。相談員側は、和歌山市内の事務所に設置した端末で行った他、適宜相談員の自宅からも行った。事前に相談マニュアルと一緒に作成した相談員向けの「Zoom ミーティング設定マニュアル」や、相談者向けの「Zoom 接続マニュアル」を準備していたため、現在のところ、数件の接続トラブル以外の大きなトラブルなく実施できている。

図 6 オンライン相談の実施



③出張相談窓口の社会実験

1) 出張相談窓口の開設

PC やスマートフォンを利用した web 会議システムによるオンライン相談の利用に不慣れな方は、自宅端末でのアプリケーションのインストールや設定、ネットワークへの接続等が困難出あると考えられる。そういった PC 操作の難しさに関するハードルを下げる必要がある。そこで、連携協定を結んでいる和歌山市、橋本市の空き家担当部署の窓口で、相談専用端末を設置してもらった。端末の初期捜査は、自治体職員に依頼した。

相談者は、お住まいの自治体の役所の窓口で、オンライン相談を受ける事が可能となった。また、自治体職員にも相談に同席してもらえるとというメリットもある。

2) オンラインセミナー・相談会の実施

連携自治体に設置した出張相談窓口の周知と、相談者や自治体職員が窓口端末の操作に慣れてもらうことを目的に、オンラインセミナー（講演会）とオンライン相談会（web 会議システムによる相談会）を企画・実施した（図 7）。さらに、web 会議システムの端末操作に慣れてもらうため、相談予約の入っていない相談人にも積極的に参加を促した。

まずオンラインセミナーでは、空き家相談に来て頂くハードルを下げることを目的に、普段「家族で話そう家のこと ～将来の家に対する備え～」と題して、住宅にまつわる相続や、将来もし空き家となった場合の家の取り扱い等、身近な話題を取り上げた。

同日開催したその後の相談会は、和歌山市の会場では、当団体事務所のある建物内にある貸会議室に相談端末を設置し、自治体職員にも参加してもらい実施した。また橋本市の会場では、橋本市役所に設けたサテライト会場と和歌山市の事務所・貸会議室をオンラインで繋いだ。橋本市と事前に接続テスト等のシミュレーションを実施し、当日のサテライト会場の運営については、

橋本市職員のみで担当していただいた。

図7 オンラインセミナー・相談会の様子

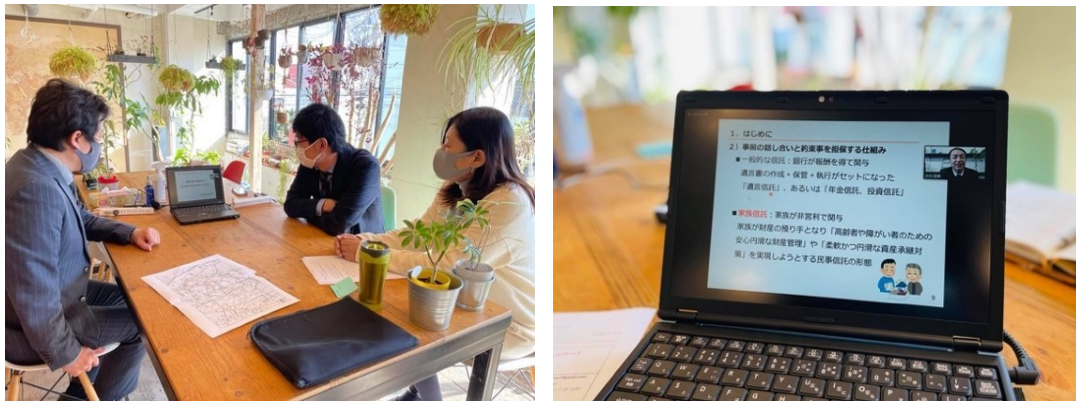


表3 オンラインセミナー・相談会の実施状況

日時	接続先の会場・相談員	相談者
令和3年 1月16日	和歌山市 相談員：5名（宅建士2、建築士1、司法書士1、他1）	1組
令和3年 1月31日	橋本市 相談員：4名（宅建士2、建築士1、司法書士1）	2組
令和3年 2月20日	和歌山市 相談員：5名（宅建士2、建築士1、司法書士1、他1）	3組

（3）成果

本事業の狙いは、年々増加しかつ多様化する空き家相談業務の課題を解決するために、オンラインビジネスツールを導入して業務の効率化を図ることにある。これは、コロナ禍において注目されている働き方改革としての時間や空間に縛られない業務システムの確立である。

また、県外等の遠隔地にお住まいの相談者に対応するため、従来の対面や電話に加え web 会議システムの導入することで相談窓口のチャンネルの多様化し、相談者の利便性の向上を図るものである。以下に、項目毎の事業の成果を整理する。

①相談員・専門相談員との連携体制のオンライン化

1）オンラインビジネスツールの導入

- ・メール、ビジネスチャット、カレンダー、ファイル共有に関する web アプリケーションの一元化
- ・単一システムによる web パスワード一元管理によるセキュリティ強化
- ・相談者の個人情報管理の厳格化
- ・業務時間や出勤の減少に伴う人件費等のコスト削減（次年度以降）

2）オンラインデータベースの作成

- ・オンラインビジネスツールと連携したデータベースの構築
- ・相談票の一元管理、検索、集計機能の導入による省力化
- ・相談受付後の進捗状況の可視化、

- ・ 情報共有による相談後のフォロー体制の強化
- ・ 相談保留（問題の先送り）案件の減少（前年度 42%から、今年度 37%へ減少）

②オンライン相談窓口の開設

1）オンライン受付の設置、相談マニュアル等の整備

- ・ オンライン相談窓口の開設による相談者の利便性の向上
- ・ web サイトへのオンライン受付フォームの設置による広報
- ・ 相談マニュアルの改定（オンライン相談対応の追加）
- ・ 相談マニュアルを用いた相談員育成：126 件（前年度比+21%）
- ・ 県外在住者等への波及効果

2）オンライン相談の実施

- ・ 相談員向けの Zoom ミーティング設定マニュアルの作成による相談員育成
- ・ 相談者向けの Zoom 接続マニュアルの作成によるフォロー
- ・ 2020 年 4～2021 年 2 月の相談件数

③出張相談窓口の社会実験

1）出張相談窓口の開設

- ・ 和歌山市空家等対策課に相談窓口を設置、実施期間中に 2 回の利用
- ・ 橋本市建築住宅課に相談窓口を設置、実施期間中に 4 回の利用
- ・ 橋本市会場では、自治体職員による相談会の運営体制の構築

2）オンラインセミナー・相談会の実施

- ・ オンラインセミナーのコンテンツ作成、動画撮影（web サイトで公開予定）
- ・ 和歌山市会場で 2 回実施（1/16、2/20）、オンライン相談会参加者 4 組
- ・ 橋本市会場で 1 回実施（1/31）、オンライン相談会参加者 2 組

3. 評価と課題

①相談員・専門相談員との連携体制のオンライン化

オンラインビジネスツールを導入した効果として、当団体事務局員や相談員からは、業務時間の短縮、出勤回数の減少、資料整理の手間の減少等、業務の効率化が図られたとの評価が得られた。これらのオンラインビジネスツールは導入して終わりではなく、積極的に使い続けることが重要であるため、今後も活用を図りたい。また、システム自体は、今後様々な web アプリケーションを設置できるものであるため、相談業務に必要な空き家等の位置情報を把握するための「地図アプリケーション」や、相談者と打ち合わせた相談日を他の相談員と共有し、必要に応じて各分野の専門相談員との日程調整に利用できる「カレンダーアプリケーション」等、業務に必要な機能を追加したい。

②オンライン相談窓口の開設

オンライン相談を受けて頂いた相談者からは概ね好評であった。特に、地図や資料のやり取りは電話では難しいことから、PC 等の画面を見ながら相談員と相談者が同じ情報を共有できるところが便利であるという意見が挙がった。

今後は、Zoom 以外の web 会議システム（Teams、Google、Facebook、LINE 等）への対応が可能か、

これらのシステムのシェアの趨勢を見ながら検討していきたい。さらに、今後オンライン相談が増加した時に備え、オンライン相談対応可能な相談員の育成も行っていきたい。

③出張相談窓口の社会実験

当初は、Zoom によるオンライン相談窓口を開設すれば、当団体事務所のある和歌山市外から相談や、県外在住者等の相談が増加すると予想していた。しかし、和歌山市や橋本市以外の県内市町村とも空き家相談対応に関する連携協定を締結し、空き家担当部署へ出張相談窓口の開設を行って行く必要がある。

また、オンラインセミナー・相談会は好評であったため、今後も継続的に実施する予定である。(令和3年3月に和歌山市で実施予定。)

4. 今後の展開

本事業を通じて得られた成果・課題の活用方法について、①のオンラインビジネスツールや②オンライン相談窓口については、ツールの導入が目的ではなく、ツールを活用して業務の効率化や相談サービスの向上が目的であることから、今後も団体の中で積極的に活用していくことが必要である。さらにここで得たノウハウは、積極的に情報公開を行い、和歌山県内だけでなく、他の地域と連携した動きも必要となる。

また、③の出張相談窓口については、和歌山市、橋本市に関しては、事前に役割分担や相談者の個人情報取り扱いを決めた連携協定が合ったことから、比較的スムーズに窓口開設ができた。これら以外の自治体についても、同様の連携協定を結ぶことで、出張相談窓口の設置が可能であると考えられる。

当団体が空き家相談センターわかやまを開設し、6年が経過した。この間、国の住宅・土地統計調査によれば、空き家数は増加しており、さらに当団体の相談件数も年々増加していることから、今後も空き家相談のニーズは増えると予想される。しかしながら、空き家は増える一方で、わが国の少子高齢化・人口減の社会構造は今後も継続することから、このままの趨勢が続く限り空き家を活用する人口やビジネスの機会は減少するものと思われる。

つまり、個々の空き家の適正利用や除却を行うだけでなく、行政による都市計画やまちづくり等の土地利用計画と連携した動きが重要となる。具体的には、中心市街地やその周辺といった空き家を活用すべき地域で積極的に活用を促す必要がある。また、木造密集市街地等の防災上の課題がある地域や、市街化調整区域のような空き家を除却すべき地域では、その後の跡地を適正に管理する必要がある。そのため、今後の行政との連携において、空き家を担当する建築部署だけでなく、都市計画部署も巻き込んで、総合的に対策を行って行くことが望ましい。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期		平成 26 年 11 月（相談窓口事業開始 平成 27 年 4 月）	
代表者名		理事長 南 順子	
連絡先担当者名		小川 宏樹	
連絡先	住所	〒640-8158	和歌山県和歌山市 12 番丁 9 リヴァージュ十二番丁 502
	電話	073-427-6070	
ホームページ		http://michiru-space.jp	