

オンラインツールを活用した空き家相談体制の強化（一般社団法人ミチル空間プロジェクト）

課題	2015年に和歌山県内に空き家相談窓口を設置したが、近年の相談内容の多様化、広域化に対応するため、業務の効率化が課題となっていた
目的	事務局・相談員へのテレワーク体制の導入、オンライン相談窓口開設等を通じて業務の見直しを行い、相談対応や空き家対策の啓発活動に注力を図る
取組内容	①相談員・専門相談員との連携体制のオンライン化 ②オンライン相談窓口の開設 ③出張相談窓口の社会実験
成果	①相談業務の効率化、相談者へのフォロー体制の強化 ②web会議システムを用いた相談等、相談窓口の拡張 ③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

取組内容と成果の概要

①相談員・専門相談員との連携体制のオンライン化

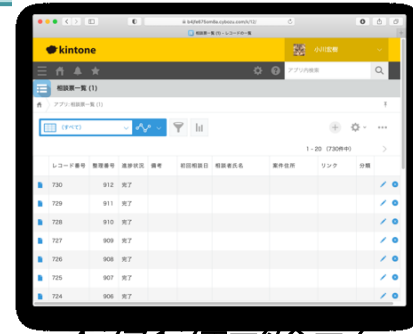
- ・オンラインビジネスツールを導入し、相談員の業務効率化を図った
- ・オンラインデータベースを導入し、相談後のフォロー体制を強化した

②オンライン相談窓口の開設

- ・web会議システムを用いたオンライン相談窓口を開設し、県外在住者等の遠隔地の相談者の利便性向上を図った
- ・相談マニュアル等を整備し、相談員の育成に努めた
- ・オンライン相談を実施し、相談対応件数の増加につなげた（昨年度比+21%）

③出張相談窓口の社会実験

- ・和歌山市、橋本市の空き家担当部署に出張相談窓口を開設し、オンライン対応に不慣れな方へのフォローを行った
- ・オンラインセミナーと相談会を実施し、出張相談窓口の広報や、自治体との連携を図った



オンラインデータベース



オンライン相談窓口



オンラインセミナー



オンライン相談会