

「ひと」と「暮らし」の未来研究会 Season 3 第3回 議事要旨

1. 日時：令和5年1月31日（火）14：00～16：00

2. 場所：オンライン

3. 出席者（敬称略、五十音順）：

<コアアドバイザー>

青木 純 (株)まめ暮らし代表取締役/ (株) nest 代表取締役

川人 ゆかり 合同会社ミラマール代表社員

後藤 大輝 暇と梅爺 (株) 代表取締役/すみだ向島 EXPO 実行委員会委員長

古田 秘馬 プロジェクトデザイナー (株) umari 代表取締役

渡邊 享子 (株) 巻組代表取締役

<ゲストスピーカー>

並木 文栄 神奈川県住宅供給公社賃貸事業部運営企画課

森久 純 (株) L & F 代表取締役社長

<参加団体>

公益財団法人日本賃貸住宅管理協会

公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会

一般社団法人全国賃貸不動産管理業協会

公益社団法人全日本不動産協会

<オブザーバー>

一般社団法人マンション管理業協会

公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会

省内関係各局各課、各地方整備局建政部建設産業課等

4. 主な議題

- 不動産管理業の未来
- 空き家の管理ビジネスについて
- 賃貸住宅管理におけるコミュニティデザインについて
- 財団設立と江戸長屋の認定構想について
- ディスカッション

5. 紹介された取組の概要

【空き家管理ビジネスについて】

- 2015年より、空き家管理サービスの全国ネットワーク事業として日本空き家サポートを実施。相続や親の入院・施設入居等により空き家となった一戸建ての空き家の管理をメインに扱っている。
- 一戸建ての空き家の管理については、屋外管理のみのライトプラン、屋外に加え屋内も管理するスタンダードプラン、月2回の巡回も行うスタンダードプラスの3つのプランを用意しており、すべてのプランに災害等緊急時無料巡回点検を付帯してサービスを提供。
- 具体的な管理作業として屋外では、郵便ポストの確認・郵便物の回収及び転送・DMやチラシの処分・防犯確認・建物外部目視点検・ゴミ拾い・簡単な清掃等を実施。屋内では、約60秒の通水作業・雨天時以外の全室換気（約40分～60分）・雨漏り及びカビ確認・防犯確認等を実施。
- 日中以外の管理作業は禁止しており、基本的には電気も一切使用禁止で作業を行っている。また、管理作業者の名前をはじめ、連絡先・作業者の情報が掲載されているホームページのQRコード等が記載されている管理看板を設置することにより、防犯面や近所からのクレーム防止に努めている。
- 日本空き家サポートの特徴の1つとして、不動産管理業務に精通した全国地場の不動産・住宅関連企業が空き家サポーターとしてL&F社に加盟・提携しており、管理ノウハウや営業ノウハウ等を提供し品質管理指導を徹底。これにより、売買・賃貸・リフォーム・解体といった空き家の出口までワンストップで対応可能な体制を構築している。
- また、空き家管理サービスの弱点である管理作業がどのように行われていたのかを見える化するため、独自の不動産管理システムを構築し、現場作業員と同じ目線で空き家や管理作業の様子を音声付き動画で見ることができる安心感のあるサービスを提供。加えて、3者間契約により日本空き家サポート運営本部も受託者となり、契約当事者として空き家管理システム内の管理レポートを定期的にモニタリング。管理作業の手順（方法）・管理レポートが一定の品質基準に満たない空き家サポーターにはOJT研修等を実施し、管理作業及びレポートの品質を維持している。
- 空き家管理サービス事業における適正管理の条件として、適切な管理ノウハウ・適切なレポーティング・適切な管理料金・適切な人員体制・適切な品質管理体制・適切な事業体制の6つが必要と考えている。

【賃貸住宅のコミュニティデザインについて】

- フロール元住吉は古い2階建ての団地の建て替え事業であり、地域性・時代性・過去の建て替え事業に基づく改善の3つの観点から事業を計画。具体的には、有人管理方式及び単身者小世帯に合ったコミュニティ運営を導入検討。自由だけど孤独になりにくい周囲と緩やかな繋がりのある賃貸住宅づくりに挑戦という方針のもと、「縁 Joy Life」というコンセプトに決定。
- コミュニティデザイン上の特徴が3つあり、1つ目として「もりびと」は、コモンスペース等の美観や使いやすさに目を配るだけでなく、マンション内外のコミュニティを醸成するコミュニティマネージャーのような役割も担う管理人。
- 2つ目として「シェアラウンジ」は、従来の集会室では鍵がかかっている自由を利用しにくいことから利用頻度が低い傾向があったところ、共用部に新しい価値を創出するべく、扉のないラウンジ形式のスペースに変更。これにより、リモートワークや各イベントの開催といった第2のリビングとして居住者の方たちが頻繁に使用。
- 3つ目として「地域交流スペース“となりの.”」は、入居者が地域とつながるきっかけとなる接点づくり及び公的デベロッパーとしての地域の暮らしのプラットフォームとなるような場所づくりを目的に、カフェやレンタルスペースを「もりびと」が企画・運営。現在運営費用に関しては、神奈川県住宅供給公社が一部支援しているが、将来的には「もりびと」による自走運営が目標。
- フロール元住吉及び「となりの.»の管理は、神奈川県住宅供給公社から「もりびと」へ業務委託を行っているスキーム。フロール元住吉に対しては管理業務及びコミュニティサポート業務を行い、その費用は入居者の方にお支払いいただいている共益費から拠出。一方、「となりの.»に関しては、オープンから初動3年間は人件費及び光熱費を神奈川県住宅供給公社がサポートを行い、4年目からは「もりびと」が自走で運営するスキーム。
- 「もりびと」方式を導入して3年が経過したが、入居開始とコロナウイルス流行の時期が重なったなかで、「もりびと」が日常の対話やイベントで緩やかなコミュニティ環境を提供し続けたことで、居住者間に複数のコミュニティを形成。
- 「となりの.»の運営は、当初3年間の予定だった業務委託を1年間延長し、主軸事業を放課後サポート事業からカフェに転換。「となりの.»が入居者からの評価が高く地域の方々の居場所の一つになりつつあることから、引き続き自走を目指し持続可能な取組にしていきたい。

【財団設立と江戸長屋の認定構想について】

- コミュニティ財団・まちづくり財団をベースにした墨田エリア対象の財団設立の進捗状況として、認可に必要な書類の審査が通りこれから法人登記を行う段階。
- 定款上拠出する財産に関して、財団の現金とは別に、一つは地域内の古い長屋が寄贈された形で拠出され、もう一つは地域の美術品や古い道具類が寄贈されるなどユニークな拠出ができた。他のコミュニティ財団と異なるのは、地域の中で開かれた活用を促すため、財団に建物を加えてもらうことと考えている。
- 地場の地主や大家の方たちと、新しい土地建物を維持していくうえで財団がどのように連携していくのが鍵となる。次世代に維持継承のノウハウを伝えたり、相続時に財団が購入できるような仕組みを構築したりなど、これから取り組んでいきたい。
- 東京都内で京町屋認定に代わるものとして、江戸長屋認定を構想している。東京都でどのような概念でどのようにこの認定を使っていくのか検討中。

6. 主なご意見等

【空き家管理ビジネスについて】

(業界団体)

- 今後、空き家の管理を担う組織や空き家管理の適切なガイドライン等が作られれば、業界団体等としても積極的に世の中に普及させていきたいと考えている。
- 空き家管理作業を行う際、物件に管理看板を設置しているというのは、近隣の住民や宅建業者にとって素晴らしい試みだと感じた。また、空き家管理において一番大事なことは空き家の出口つまり活用の仕方であるため、我々宅建業者の業界団体としてユーザー探索といったコンサル的なアプローチで是非連携できればと考えている。

(コアアドバイザー)

- 空き家に関しては、空き家になる前や所有者が不明になる前にどのように対策していくかが今後の論点になるのではないかと思う。また、個人的には空き家管理に関して業界全体の単価が安いため継続的に行うことが難しいのではないかと考えており、空き家物件の出口を含めたトータルデザインや管理された空き家物件が持続的にその地域で果たす役割を考えていくことが必要なのではないか。
- あるリサーチによると、終末期医療を病院ではなく自宅で受けた方が空き家になりにくくなるといった結果が出ている。空き家になる前の段階で、例えば介護サービス会社との連携など地域の既に形成されているネットワークと行政が包括的に連携・介入し、空き家の出口戦略を考えていくことが重要。

【賃貸住宅のコミュニティデザインについて】

- 設計段階で「もりびと」の意見を反映していることで、「もりびと」が出来ることの選択肢を広げられていると思う。建物が完成した後で、運営を依頼されることが多いが、その場合出来ることの選択肢は限られてしまう。
- サポートに入る前の段階からどういう関係を作るか、逆にサポートが入った後どういう関係を作るかといったコミュニケーションマネジメントが非常に大事だと思う。
- 不動産の管理の部分、介護の管理の部分、保育園の管理の部分のような共通の管理業務を1つにまとめ、例えば地域包括マネージャーのような形で認定ができれば、まちで重要な役割を果たすことができるのではないか。

【財団設立と江戸長屋の認定構想について】

- 認定を受けた際のメリットとして、ファイナンスには大きな影響があると思う。
- 維持管理費をどう下げていくかが今後重要になってくるのではないか。例えば、生産緑地認定による固定資産税の軽減と同じように、認定によって町屋がしっかり保存され、町並みが保全される仕組みができればいいと思う。
- 土地建物を保有していくには原資が必要になる。信金などを巻き込んで進めていくことが、一つのポイントになるのではないか。

以上