

事業名称	有明圏域定住自立圏における空き家相談窓口運営と地域包括ケアシステムを活用した木や発生抑止事業
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・柳川市・みやま市、熊本県荒尾市・南関町・長洲町
対象地域	福岡県大牟田市・柳川市・みやま市、熊本県荒尾市・南関町・長洲町
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ●空き家に関する様々な専門家で組織した相談窓口を運営 ●有明圏域定住自立圏の複数の自治体と連携体制を構築 ●福祉関係者と連携し、空き家予備軍へ向けた空き家発生予防への取り組み ●空き家の発生を予防するため、福祉関係者へ向けた空き家予防研修の実施
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ●各種専門家との連携 ●相談窓口の運営 ●市民向けセミナーの開催 ●相談会の開催 ●空き家対策検討委員会の開催 ●リモート相談 ●独自のマッピングシステム ●地域包括支援センターとの連携 ●YouTubeでの動画配信 ●福祉職員向けの空き家研修会開催
成果	<ul style="list-style-type: none"> ●空き家空き地相談窓口の運営 利用者：585件 相談者：355件 解決案件：53件（2021年1月～12月） ●定住自立圏内自治体との連携体制構築 （福岡県大牟田市・柳川市・みやま市・熊本県荒尾市・南関町・長洲町） ●市民向けセミナー・相談会の開催 参加者33名 相談者18組 ●福祉関係者向け研修会・相談会の開催 参加者28名 相談者3組 ●空き家・空き地相談窓口パンフレット作製 ●空き家発生抑止パンフレット作製 ●セミナー動画撮影・動画の配信 ●コミュニティFMでのCM ●インターネット広告配信 ●相談窓口利用者分析表 ●利用者の声 ●各種広告物 ●福祉職員向け研修会資料
成果の公表方法	<p>ありあけ不動産ネット協同組合ホームページ http://ariakefudousannet.com/</p> <p>ありあけ不動産ネット協同組合 YouTube チャンネル https://www.youtube.com/channel/UCyksvYvBbT7_QYIh40kUzVQ</p>
今後の課題	有明圏域定住自立圏内へ向けた、相談窓口の周知活動の徹底 相続登記義務化の法改正に関する周知の実践とそれに伴う相談対応の充実 マッピングシステムを活用し、複数空き家を連携させた空き家問題の課題解決 福祉関係者と連携し空き家予備軍への積極的な空き家発生抑止活動の実施

1. 事業の背景と目的

これまで我々が相談窓口の対象地域としてきた大牟田市は、世界遺産である三池炭鉱を有し、かつては多くの人口と活気に満ちた地域であったが、炭鉱の閉山に伴いまちが急速に過疎化していった歴史がある。そのため空き家率や高齢化率も全国平均を大きく上回り、単身高齢者の世帯は全世帯数の1/4にまで達しており、近い将来、更に空き家問題が深刻化することが推測されている地域である。

しかし、自治体では空き家問題解決のさまざまな対策を講じてはいるが、財政難とマンパワー不足の状態にあり、その多くが流通していないのも実情であった。複雑な空き家問題に取り組むためには、行政が行う制度的な対応に加えて、空き家所有者に寄り添った相談体制とその実務体制が必要不可欠であった。そうして平成30年9月に、大牟田市と協定を締結し、行政と民間の専門家が互いに連携・協力できる相談窓口開設に至った経緯がある。一方、大牟田市以外の近隣自治体へ目を向けると、大牟田市同様、少子高齢化による空き家問題を抱え、さらに取り扱い困難な空き家は地域の不動産業者も苦慮しているのが実情で、そうした点も空き家の流通が促進していない原因の一つになっていた。

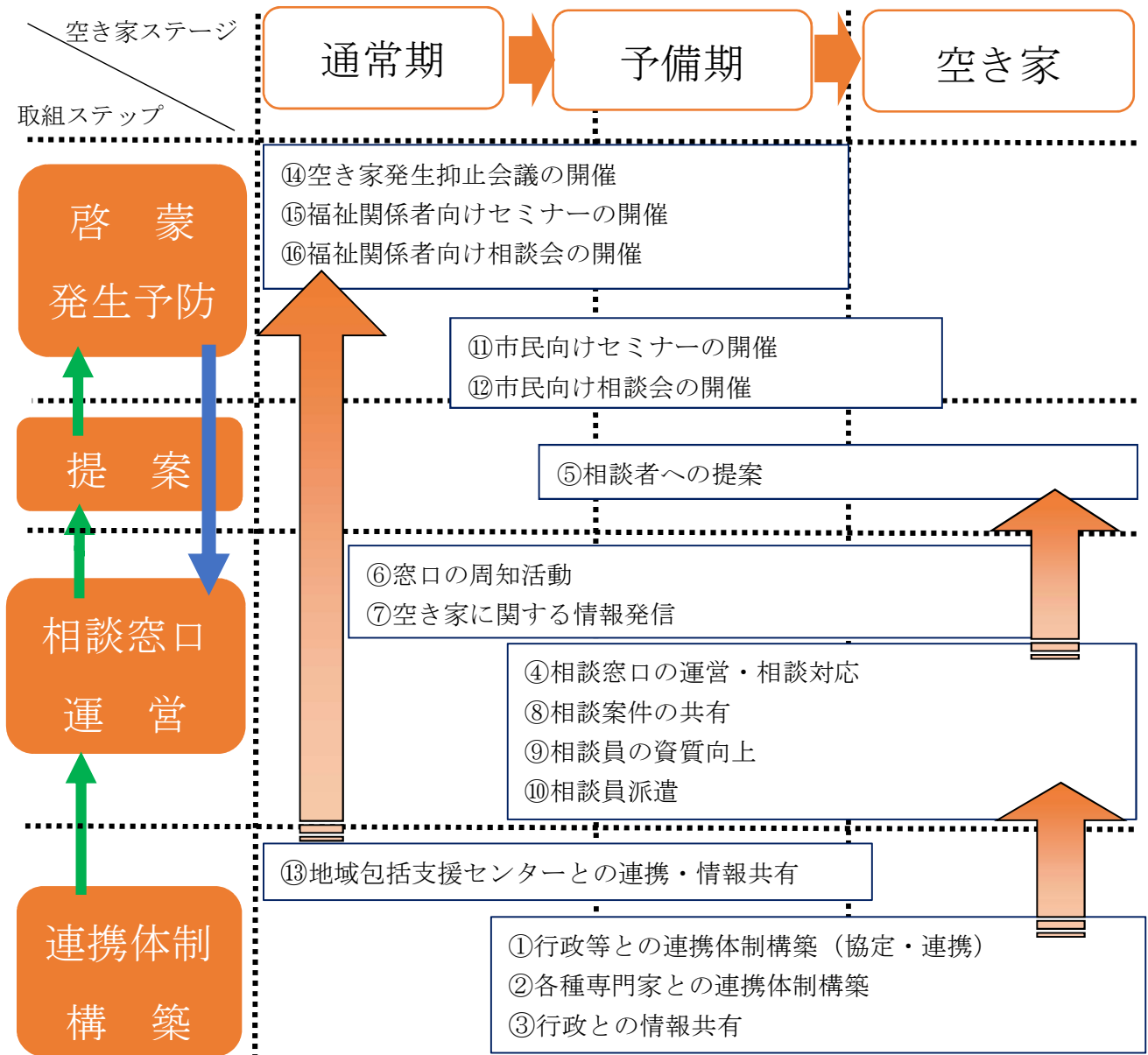
そこでこれまで大牟田市と構築してきた各種専門家や企業と連携した「空き家相談窓口」の運営ノウハウを活かし、その対象地域を「有明圏域定住自立圏」へ拡大し、我々民間が自治体の枠を超えた空き家相談体制を提供することで、圏域全体の空き家問題解決と移住定住策に寄与し、さらに行政の負担軽減を模索する。

さらに、福祉分野の施策である「地域包括ケアシステム」を活用し、地域包括支援センターや介護支援専門員と連携し、空き家になる前の段階から住まいの相談が出来る体制を整え、空き家予備軍に対して早期の支援体制や住み替えの提案が出来る体制を構築する。その結果、流通困難物件や管理不全物件の発生を早期に発見、空き家の発生を抑止し、空き家所有者や将来の相続人の経済的負担の軽減を図り、空き家の流通・利活用・建物の除却を促進させ、老朽危険家屋を減らすなど社会環境の向上と地域経済の活性化を促す。

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
連携体制構築	①行政等との連携体制構築	理事長 川添健一	有明定住自立圏内の各行政と協定締結や連携体制の構築
	②各種専門家との連携体制構築	理事長 川添健一	県や市との連携 各種団体との連携体制構築
	③行政との情報共有	空き家対策検討委員長 山下周二	空き家対策検討委員会の開催 流通困難物件の問題解決策の模索
	⑬地域包括支援センターとの連携・情報共有	専務理事 平湯聡	地域包括支援センターとの 情報会議の開催
相談窓口運営	④相談窓口の運営 相談対応	専務理事 平湯聡	日常の相談窓口の運営 相談業務への対応
	⑥窓口の周知徹底	広報部長 島崎裕子	相談窓口の運営
	⑦空き家に関する 情報発信	広報部長 島崎裕子	セミナー動画配信 空き家や予防への啓蒙
	⑧相談案件の共有	研修部長 中村政仁	マッピングシステム 情報共有会議の開催
	⑨相談員の資質向上	研修部長 中村政仁	空き家コーディネーター 研修会の開催
	⑩相談員派遣	事務局長 山崎公子	依頼に応じた相談員の派遣
提 案	⑤相談者への提案	空き家コーディネーター	相談者の意向に沿った提案 業者等の紹介など
啓蒙 発生予防	⑪市民セミナーの実施	企画部長 坂口智之 広報部長 島崎裕子 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・チラシ作製 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
	⑫市民向け相談会の開催	企画部長 坂口智之	相談会の企画運営・各種申請
	⑭空き家発生抑止 の取り組み	専務理事 平湯聡	空き家発生抑止会議の開催 空き家発生抑止パンフレット作製
	⑮福祉関係者向け セミナーの開催	専務理事 平湯聡	福祉関係者向けセミナー企画運 チラシ作成・資料等の準備
	⑯福祉関係者向け 相談会の開催	専務理事 平湯聡	福祉関係者向け相談会の開催 相談会の告知・準備等

【事業実施スケジュール表】

取組内容	具体的な内容	令和3年度									
		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
連携体制構築	①行政等との連携体制構築										
	②各種専門家との連携体制構築										
	③行政との情報共有		8/4	9/8	10/6	11/9	12/7	1/18 1/20	2/8		
	④地域包括支援センターとの連携・情報共有					11/11	12/15	1/20	2/17		
相談窓口運営	④相談窓口の運営・相談対応										
	⑤窓口の周知徹底										
	⑥空き家に関する情報発信										
	⑦相談案件の共有						12/4				
	⑧相談員の資質向上					11/22		1/25	2/15		
	⑨相談員派遣		8/8						2/5		
提案	⑩相談者への提案										
啓蒙発生予防	⑪市民向けセミナーの実施					11/21					
	⑫市民向けセミナーの開催					11/21					
	⑬空き家発生抑制の取り組み		8/2 8/16		10/4 10/21	11/12	12/9 12/23	1/11 1/25			
	⑭福祉関係者向けセミナーの開催								2/14		
	⑮福祉関係者向け相談会の開催								2/14		

(2) 事業の取組詳細

連携体制構築

①行政との連携体制構築

過去3年間のモデル事業で構築した各種専門家や企業との連携体制と空き家相談窓口運営のノウハウを活かして、その対象地域を大牟田市から、有明圏域定住自立圏へ拡大。定住自立圏構想を基に、空き家の問題を地域課題として俯瞰して捉えることのできる空き家相談窓口として運営し、圏域全体の空き家問題解決や移住定住促進に寄与することを目的としている。

空き家問題は非常に複雑でかつ個別性が強く、また解決までに時間がかかるため、各自治体が個々の空き家問題に対処することは財政的にもマンパワー的にも非常に厳しい環境にあった。

そこで近隣自治体との連携体制を構築し対象地域を有明圏域定住自立圏に拡大する事で、圏域内の空き家所有者は各種専門家への相談が可能となり、さらに各自治体の負担も軽減できるメリットがある。

実際に大牟田市から対象地域の拡大によりこれまでと比較し、人口：約2.6倍、世帯数：約2.4倍、面積：約5倍をカバーしている。



図1 有明圏域定住自立圏

	人口(人)	世帯数(戸)	面積(km ²)
福岡県 大牟田市	111,245	56,219	81.45
福岡県 柳川市	64,590	26,147	76.88
福岡県 みやま市	36,930	14,481	105.1
熊本県 荒尾市	51,271	24,178	57.15
熊本県 南関町	9,335	4,126	68.92
熊本県 長洲町	15,823	7,319	19.43
合計	289,194	132,470	408.93

表1 圏域の人口・世帯数・面積の比較

②各種専門家との連携体制構築

空き家に関する様々な職種と連携 ワンストップで問題解決できる相談窓口を運営

司法書士 行政書士 土地家屋調査士 建築士 建物解体業者 内装業者 清掃業者 古物商
引越し業者 シロアリ防除業者 造園業者 宗教法人（神社神主） 教育関係者（高専講師）

また、対象地域の拡大に伴い組合員の増員も図り、市以外から 1 社の増員をする事が出来た。さらに福祉分野の専門家の増員も模索している。

③行政との情報共有

【空き家対策検討委員会の開催】

大牟田市の行政職員と各種専門家を交えて空き家の予防対策や、流通困難な案件の解決策等を模索した。市街化調整区域内の住宅の流通に関する事など意見交換を実施。

例)・市街化調整区域内の空き家の流通に関して

- ・空き家予防に関して、所有者への早期対策のための啓蒙活動について
- ・2項道路のセットバック用地の取り扱いについて等
- ・県条例による区域指定制度（50戸連たん制度）について



写真1 空き家対策検討委員会の様子

【地域コミュニティ推進課との連携】

地域住民との距離を縮めるべく、地域コミュニティ推進課との協定締結のための協議を進める予定であった。しかし新型コロナの影響による緊急事態宣言の延長等の影響により、行政との協議が進まず、結果としては協定締結には至らなかった。来年度に意見交換を進めていく事で大牟田市と調整中である。

相談体制構築

④相談窓口運営・相談対応

大牟田市と協定を締結し、平成 30 年 9 月に相談窓口を設置、運営している。空き家に関する様々な専門家への相談が無料で行う事が出来る。また行政との協定・連携することで相談者の安心につながり、非常に多くの相談を頂いている。

窓口での相談に加え電話やりモートによる相談も受け付けている。

2021 年 1 月～12 月の実績

利用者：585 組 相談者：358 組 流通等成約件数：53 件



写真2 大牟田市と協定締結

⑥窓口の周知活動 ⑦空き家に関する情報発信

有明定住自立圏域まで対象地域を拡大したことに伴い、窓口の周知活動にも注力した。

- ・ホームページ、Facebook、Instagram 等へ情報掲載
- ・コミュニティFM への CM 放送・ラジオ番組出演
- ・YouTube チャンネルを作成しセミナー動画など配信。また過去の相談者へ周知
- ・CM 動画を作成し、インターネット広告として掲載
- ・大牟田市の公用車への広告掲載
- ・相談窓口のパンフレットを刷新し、有明圏域定住自立圏との連携体制構築をアピール

⑧相談案件の共有

【マッピングシステム情報共有会議】

相談者の情報を、マッピングシステムを通じ位置情報を可視化。各担当者同士の意見交換を通じ、建物の共同解体や、ランドバンク事業への展開などを模索した。また、将来的に行政側とも情報の共有が出来ないか、など模索した。

⑨相談員の資質向上

【相談員全体研修会の開催】

相談員の質の向上と、相談対応の均一化を目指して開催した。空き家対策検討委員会で議題に上った流通困難物件への解決へのアプローチの発表や行政側の取り組みなどの周知に加え、今回法改正があった相続登記の義務化に関して司法書士を講師として研修会を開き、制度の概要などを学んだ。

また、既に相続が発生している空き家所有者への情報発信を行っていく事、そして早期対策が重要であることを相談者へ伝えていく事を相談員の共通認識として一致させるなどを行った。

⑩相談員派遣

行政や各種団体との連携により、相談員の派遣要請があった場合に相談員を派遣する体制を構築。また本年度より地域包括支援センターとの連携体制を構築したため、高齢者との接点の多い介護支援専門員等からの要請に従い、まだ空き家になっていない高齢者（空き家予備軍）の自宅へ相談員を派遣する体制も構築した。実際はコロナの影響により、高齢者の自宅まで相談員を派遣するところまでは至らなかったが、来年以降も継続の予定。

提案

⑤相談者への提案

相談者からの相談内容に応じ、相談者の意向に応じた空き家問題の解決策を提案。さらに、必要に応じて専門家や業者を紹介するなどすることでスピーディーに問題解決まで導ける。我々の相談窓口は担当者制を敷いているため、相談日以後の展開や進み具合（相続手続きの進捗や、境界立ち合い等の進捗具合、認知症の進み具合等）によっても対応が変化していくケースもあるため、相談者の意向とその時の状況に応じた提案をしている。

啓蒙 発生予防

⑪市民向けセミナーの開催

空き家予防啓蒙を目的に、現に空き家問題に直面している方はもちろん、「未だ空き家問題に直面していない方々にこそ将来の備えをしておいて頂きたい」という想いで開催した。

有明圏域定住自立圏内外から多数の方の来場を頂き、空き家問題を抱えておられる方々が多いことを実感した。

また、コロナ禍の中、セミナー会場に来られない方々のためにも、セミナー風景を動画で撮影しその模様を YouTube チャンネルで配信するなど圏域内外の方へ向けて情報発信した。

加えて、後援頂いた有明圏域定住自立圏域内の各自治体の空き家担当職員も参加いただき、空き家問題に関する市民の関心の高さを知って頂けたと考える。



写真3 市民向けセミナー風景

さらに、当日の様子は地元の新聞にも掲載され、「未だ空き家問題に直面していない方々」の目にも留まったものとする。今後もこういった取り組みを継続し啓蒙していく必要がある。

日時：令和3年11月21日（日） 14：30～15：30

内容：「遺言のつくりかた」 講師：山本勝也（司法書士）

来場者：33名

（うち有明圏域定住自立圏外から8名 静岡県 久留米市等）

後援：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 柳川市 みやま市

熊本県荒尾市 南関町 長洲町



写真4 市民向けセミナー新聞記事

⑫市民向け相談会の開催

市民向けセミナーに引き続き、空き家や相続などの相談会を開催した。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・日曜日に開催することで、平日には仕事を抱えて相談出来ない方々も対象として開催した。

市民セミナー、相談会ともに、有明圏域定住自立圏の各自治体から後援を頂き開催したことにより、このイベントに対するこの地域にお住まいの方々の安心感につながったものとする。

当初2回開催予定だったが、コロナによる緊急事態宣言の為、1回目は中止とした。

【1回目】

日時：令和3年8月21日（土） コロナの為中止

【2回目】

日時：令和3年11月21日（日） 15：30～17：30

相談者：18組

後援：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 柳川市 みやま市

熊本県荒尾市 南関町 長洲町

⑬地域包括支援センターとの連携体制・情報共有

我々の事業の特徴の一つが、地域包括支援センターとの連携体制構築である。これまでの相談窓口運営の経験から、相談者は空き家になってしまい「非常に困った状況」になってからでないと相談に来れないという実感があった。そうした案件は問題解決に至るまでの時間とコストが嵩み、それが空き家問題をより複雑化させている原因となっていた。特に大牟田市では、単身高齢者世帯が全世帯数の1/4にも上っており、それが将来空き家となって管理放棄され社会問題化する前に、『予防』や『早期対策』の重要性を市民に分かってもらう必要があった。しかしそうした「未だ空き家問題に直面していない方々」の多くは問題意識を持っておらず、その方々に「いかにして問題意識を持ってもらうか」が重要であり、高齢者が元気なうちに自宅の将来について考えてもらう必要があった。

一方、厚生労働省では、今後認知高齢者の増加が見込まれることから、「高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、地域の包括的な支援・サービス提供体制（地域包括ケアシステム）の構築を推進」している。「地域包括ケアシステム」は「住まい」を中心にして住み慣れた地域で高齢者が自分らしい人生の最期を迎える事が出来るよう構築してあるが、その高齢者が亡くなった後は、実際のところその「住まい」が相続人などにスムーズな引継ぎが出来ていないために、適切な管理がなされず地域の社会問題となっているケースも少なくなかった。ところが、地域包括ケアシステムを担う地域包括支援センターは福祉分野の専門家であり、高齢者の住まいの状態や、お亡くなりになった後の住宅

の行く末まで思慮が届いておらず、そういった隙間を福祉分野である地域包括支援センターから住宅分野である相談窓口へスムーズに引き継ぐ事が出来れば、「未だ空き家問題に直面していない」高齢者が元気うちに自宅の将来のことを考え備えてもらうことができ、そもそもの空き家の発生を予防し、管理放棄される空き家を減らすことにつながると考えた。そこで「地域包括支援センター」との意見交換や情報共有の場を作った。

【地域包括支援センターとの情報会議の開催】

大牟田市内に全6か所ある地域包括支援センターを北部と南部に分け、隔月ごと（偶数月に北部・奇数月に南部）に互いの意見交換と情報共有を目的として会議を開催。また、市役所の職員も同席してもらい、相談窓口・地域包括支援センター・行政の各視点から空き家予備軍への早期対策を検討した。地域課題になっている空き家問題を、相談窓口との連携で早期に繋げることで問題の複雑化を防ぎ、地域包括支援センターの負担軽減にもつながる。



写真5 地域包括支援センターとの
情報共有会議の様子

・高齢者へ相談窓口の周知活動の協力

地域住民への窓口の紹介 パンフレット等の配布の協力など

・包括支援センターに上がってくる、高齢者の住宅に関する相談等

認知症になる前の対策 相続問題 借地で持ち家である所有者の将来の建物解体費の問題等

・福祉関係者向けのセミナー開催についての意見交換、空き家の現状や今後の課題などの共有

大牟田市の空き家の現状 空き家問題とは どういう方が将来空き家問題を抱えやすいか 等

⑭空き家発生抑止会議の開催

【空き家発生抑止会議】

福祉関係者が、高齢者の潜在的な空き家問題に気付いた際に、空き家発生の予防の一環として配布できるパンフレットを作製。

「未だ空き家問題に直面していない方々」に将来起こり得る空き家の諸問題を事前に知ってもらい早期対策に繋げ、空き家問題の複雑化を予防するため、地域包括支援センターを通じ配布した。

パンフレットの作製に当たっては、相談員である宅建士や司法書士に加え、社会福祉士兼介護支援専門員である地域包括支援センターの職員も交え福祉分野からの視点も加え、空き家に対する早期対策の重要性や、注意しておいた方が良いケースなどを盛り込んだ。さらに連携体制を構築している有明圏域定住自立圏内の各自治体が行っている空き家に対する補助金事業等を調査し、分かりやすくメニュー表を作成し掲載するなど工夫した。



写真6
空き家発生抑止パンフレット①

【介護支援専門員と協力した相談員の派遣】

介護支援専門員が月に一度高齢者宅を訪れる際に、必要に応じて空き家相談員も同行し住まいに関する相談を受け付け、将来管理放棄された空き家にならないよう予防やその対策のアドバイスする体制を構築した。派遣できる体制構築には至ったが実際はコロナの影響で高齢者は決まった人以外との接触を避ける時期でもあるため、相談員派遣希望者はいなかった。

⑮福祉関係者向けセミナーの開催

地域包括支援センターを通じ、高齢者との関りが深い福祉関係者の方々へ向けたセミナーを開催。市内の空き家の実情や、そもそも空き家がなぜ今社会問題となっているのか、どういった高齢者の住宅が将来空き家問題になりやすいのか、などを知ってもらい、日々向き合う高齢者の「住まいの問題」に対しての知識とキャッチ力を向上してもらおう狙いがある。



写真7 福祉関係者向けセミナーの様子

早期の対策を行うことで、資産価値のある内に不動産を売却し高齢者の施設入居費用や葬儀費用に充てるなど、高齢者が自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう経済面でもサポートし、ひいては空き家発生抑止に繋げることができる。「未だ空き家問題に直面していない方々」の不動産をスムーズに次の世代に引き継ぎ、魅力ある街づくりをするためにも、福祉分野のプロと我々のような住宅分野のプロとの連携が必要だと訴えた。また、当初、対面での開催を予定していたが、新型コロナのまん延防止等重点措置のため、ZOOMにて開催した。

日時：令和4年2月14日（月） 18：30～ （28名参加）

参加団体：地域包括支援センター 大牟田市福祉課 大牟田市社会福祉協議会
大牟田市市立病院 各介護事業所 等



図2 福祉関係者と連携した空き家発生予防の取り組み

⑯福祉関係者向け相談会の開催

福祉関係者向けセミナー後に相談会を開催。セミナーを聞いて疑問に思ったこと、実際にご自身が担当されている高齢者が抱える問題などをご相談頂いた。ZOOMでの開催であったが、ZOOMのブレイクアウトルーム機能を活用することにより、ZOOMのセミナー後でも個室を作成し個人情報保護を確保しながら、複数の相談対応が可能となった。今後の相談会が仮にコロナ対策等で開催できなくてもZOOMでの相談会も可能であることが分かった。

日時：令和4年2月14日（月） 19：40～ 相談者3組

(3) 成果

【空き家空き地相談窓口の運営】

利用者：585件 相談者：355件 解決案件：53件 (2021年1月～12月実績)

非常に多くの方にご利用・ご相談頂いた。

また、売却等や建物解体等解決案件（一部解決含む）53件

当相談窓口の運営を参考にしたいと、講師派遣や視察の受け入れを行った。全5件



写真8 視察の様子①



写真9 視察の様子②

【定住自立圏内自治体との連携体制構築】

協定締結：福岡県大牟田市（平成30年9月に協定書締結）

連携構築：福岡県柳川市・みやま市、熊本県荒尾市・南関町・長洲町（今年度連携体制構築）

【市民向けセミナー・相談会の開催】

11月21日開催 セミナー参加者：33名 相談者18組

8月の市民向け相談会は緊急事態宣言により中止。

【福祉関係者向け研修会・相談会の開催】

研修会参加者28名 相談者3組

地域包括支援センターを通じ参加要請して頂いたおかげで福祉関係団体から多数の参加を頂いた
相談会では、担当の高齢者の事例等の相談を頂き、今後の解決に向けてアドバイスできた

【空き家・空き地相談窓口パンフレット作製】

有明定住自立圏との連携体制構築により、パンフレットの中身を刷新した
大牟田市市役所内や公民館等に置かせていただいている。

有明定住自立圏内の各自治体へパンフレットを持参。空き家問題を抱えている方へ配布
大牟田市では、市外在住の不動産所有者へ向けた固定資産税の納付書に同封して頂いている。

【空き家発生抑止パンフレット作製】

空き家発生抑止のパンフレットを作製した。大牟田市や地域包括支援センターを通じて配布
有明圏域定住自立圏内の各自治体の空き家や移住の補助事業等のメニュー表を記載

「未だ空き家問題に直面していない方々」に対して早期の対策の重要性を発信

地域包括支援センターの職員も交えて作成することで、福祉分野の視点も反映

作成したパンフレットは相談窓口のダウンロード可能なものとしてホームページにも掲載予定

【相談窓口の周知活動】

インターネット広告の作成しインターネットにて動画広告（4万回の視聴）

市民向けセミナーの様子を動画で撮影。YouTubeチャンネルにて配信（78回の視聴）

ありあけ地域のコミュニティーFMでのCM放送。またラジオ番組にも出演しセミナー等の告知

大牟田市公用車への広告掲載

【相談窓口利用者分析表】

相談者の分析のために属性などを集計、グラフ化して今後の窓口運営に反映

【利用者の声】

窓口をご利用頂き、問題解決した相談者へ「利用者の声」の記載を依頼。相談者の率直な意見を今後の窓口の運営に反映。また相談窓口を利用したことの無い方の利用の判断材料となる

【各種広告物】

市民向けセミナーチラシ・福祉関係者向けセミナーチラシ

【福祉関係者向け研修会資料】

福祉向け関係者へ向けた研修会の資料。福祉分野の方にも空き家問題を知ってもらい、地域包括ケアシステムの中で高齢者の生活のケアだけでなく、その「住まい」にも目を向けて頂けるよう考慮して作成



写真10 研修会資料①

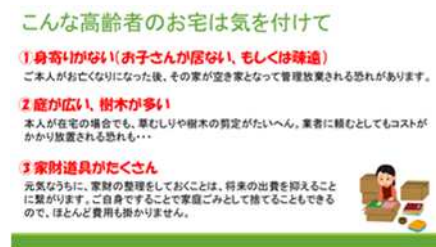


写真11 研修会資料②

3. 評価と課題

【取組みに対する評価と課題】

①行政との連携体制構築（協定・連携）

- ・対象地域有明圏域定住自立圏内に拡大し、相談件数 355 件と相談件数も増えた。（昨年は 265 件）
- ・行政と協定・連携することで相談者からの安心に繋がっている
- ・大牟田市以外の自治体とさらに深い信頼関係、連携体制を構築する必要がある
- ・大牟田市での取り組みを圏域全体に拡大し行っていく必要があるが、各自治体は地元業者優先である為、大牟田市に本拠のある我々との協定締結などはなかなか前に進まない。

②各種専門家との連携体制構築

- ・複雑な問題が混在している空き家問題を、一つの窓口で、ワンストップで問題解決に導ける窓口の運営が出来ている。
- ・空き家の相談業務は奉仕活動的要素が多分にあるため、企業として収益源とはなり辛く、各種専門家の協力や理解が得辛い。
- ・対象地域を拡大したが、各自治体は地元業者を優先する必要があるため、各自治体との連携を更に強固なものとするためには、各々を地元としている各専門家との連携構築・増強が課題。

③行政との情報共有

- ・空き家対策検討委員会を開催することでより緊密な意見交換が可能となっており、固定資産税の納付書へのパンフレット同封や、相談窓口の周知活動の依頼（市広報誌へのセミナーや相談会の開催情報の掲載など）が出来ている。
- ・空き家対策検討委員会のような、各種専門家と行政職員との協議の場は各自治体とも必要だと考えるが、現在のところ大牟田市以外の自治体とは開催できていない。

④相談窓口の運営・相談対応

- ・多くの相談者からの相談に対応した担当制を敷いていることで、各案件に対する責任の所在がはっきりし解決案件も徐々に増えてきている。
- ・「利用者の声」の多くが感謝の声で溢れ、相談窓口の存在が相談者の救いとなっていると自負する。
- ・問題の複雑さや相談者の金銭的な状況により一概には言えないが、相談員によって解決率に差が生じ始めている。相談員研修会等により相談員の質の向上と均一化をさらに高める必要がある。

⑤相談者への提案

- ・相談案件のうち一定数は不動産業者に断られて相談に来られた案件だが、その中でも解決に導いている案件もあり、「利用者の声」など相談者の感謝に繋がっている。
- ・相続登記の義務化等の法改正や、低未利用地の長期譲渡所得税の特別控除など税金に関する事、自治体が行う補助金の情報等、行政と連携し最新の情報を相談者に提供することを心掛けている。

⑥窓口の周知活動 ⑦空き家に関する情報発信

- ・固定資産税納付書へのパンフレット同封は、非常に効果が高い。2021 年 1 年間の 1 日平均の相談件数は 1.6 件であるが、納付書が同封される 5 月に至っては 1 日平均 3.2 件と 2 倍の相談がある。
- ・固定資産税納付書へのパンフレット同封は、現在市外在住の不動産所有者に対してのみ同封しているが市内在住の所有者へも同封することで更なる相談案件獲得に繋がると考える。

- ・固定資産税納付書へのパンフレット同封を、他の自治体でも行うことで、圏域全体から広く相談が来ることが想定される。大牟田市以外の自治体とも協議していく必要がある。
- ・ホームページ・SNS で情報を発信。SNS においてはなるべく多くを投稿し、相談員間でもシェアするなど情報拡散に注力した。
- ・地元のコミュニティFMにCMを放送した。インターネットを介した情報発信だけでは高齢者へのアピールが難しいため、高齢者にもなじみの深いラジオを介することで違った年齢層にも情報発信できた。
- ・コミュニティFMの番組に出演し、セミナーや相談会の告知を行うなど積極的に情報発信した。
- ・対象地域の拡大に伴いパンフレットを刷新し、有明圏域内の各自治体に配布した。

⑧相談案件の共有

- ・独自のマッピングシステムに相談案件を入力し空き家情報が蓄積し地図上で空き家情報を把握することで、中長期的にランドバンク事業や複数所有者を絡めた対策が可能となる。
- ・蓄積した情報を行政側とも共有できないか、個人情報の保護も含めて検討中

⑨相談員の資質向上

- ・「利用者の声」からもわかるが一般の不動産事業者で解決できなかった案件も、解決に導いている
- ・相談員の解決率に差が出てきていることから、解決策の研修等の必要を感じる。

⑩相談員派遣

- ・居住支援協議会などからの要請に応じて、相談員を派遣。空き家の利活用の一助となっている。
- ・コロナ禍の影響からか、相談員を高齢者の自宅へ派遣する事業に関しては要請がなかった。

⑪市民向けセミナーの開催 ⑫市民向け相談会の開催

- ・コロナの感染が落ち着いている時期の開催であったため、多くの参加者が来場された
- ・連携構築した各自治体から後援を頂いたことで、参加者の安心につながったと考える。
- ・セミナー動画をYouTubeチャンネルで配信し、参加できなかった方にも情報発信できた。
- ・セミナー内容は、同じ内容を繰り返すことで市民に浸透していくものとするが、一度聞いた事がある方は、別の内容を聞きたい方も少なからず現れてきていると考える。開催回数を増やす等テーマを変えて開催することも検討すべき。
- ・大牟田市以外の自治体でも開催してほしいとの要望が上がっている。

⑬地域包括支援センターとの連携・情報共有

- ・福祉関係者との接点を持つことで、「未だ空き家問題に直面していない方々」に対して自宅の将来の備えをしてもらうきっかけ作りになった。
- ・相談窓口の視点、地域包括支援センターや福祉関係者からの視点が分かり、相互理解が深まった。
- ・緊急事態宣言発令のため、会議の開催が遅れ今後の対応策など深い協議が出来なかった。

⑭空き家発生抑止会議の開催

- ・高齢者が抱える住宅問題を「終活」の視点からとらえる事が出来、宅建士・司法書士・社会福祉士などの意見を踏まえた高齢者にも分かりやすいパンフレットが出来上がった。
- ・有明圏域の空き家等に関する補助金等の情報を盛り込むことで、各自治体の行っている補助事業の比較にもつながった。
- ・「未だ空き家問題に直面していない方々」の元に届き早期対策を講じてもらうために、高齢者とより密接な関係にある介護支援専門員などの福祉関係者との更なる連携が必要。



写真12 空き家発生抑止パンフレット②



写真13 空き家発生抑止パンフレット③

⑮福祉関係者向けセミナーの開催 ⑯福祉関係者向け相談会の開催

- ・地域包括支援センターの協力のおかげで、地域包括支援センターをはじめ福祉関係の様々な団体からの参加を頂いた。
- ・大牟田市内の空き家の現状を知ってもらい、福祉関係者だからこそ可能な高齢者への働きかけへの協力に関して理解して頂けた。
- ・高齢者とより密接な関係にある介護支援専門員などに継続して研修会を開催する必要がある。

【相談窓口分析表から見る評価と課題】 (*表2参照)

- ・2021年1月～12月の期間でご利用者は年間585件、相談者も355件とコロナ禍ではあったが、非常に多くの方にご利用いただいている。
- ・再相談も多く全体の約25%は再来の相談である。実際は担当制を敷いているのでこれ以外にも窓口を經由せず直接担当者へ相談が行くケースもあるため、実数はさらに多いものと推測される。
- ・コロナ禍の中であったが、リモート相談は0件、メール相談も約5%と低いのは相談者約90%が50代以上であるため、インターネットを介した相談が苦手であることが推測される
- ・空き家予防の観点からも、今後は地域包括支援センターと緊密に連携しながら、高齢者の子供世代である30・40代の年齢層からの相談が増えるよう取り組んでいく予定の為、現在ではリモート相談やメール相談の需要は少ないが継続していく必要があると考える。
- ・相談内容としては売却・相続・解体の相談が多いが、複数回答の為相談者は複数の問題が混在した状態で相談に来られているというのが分かる。多種多様な専門家がそれぞれの問題に対応できる一つの窓口で、ワンストップで問題解決できる相談窓口の存在は非常に大きいといえる。
- ・コロナ禍の中であるにもかかわらず184組の約47%が来所相談、電話での相談は約49%と来所相談を上回っている。これは相談者住所の約56%がその他の地域（有明圏域以外）からの相談であるためである。
- ・窓口を知った情報源としては、役所からの紹介が約52%、次いで約29%が固定資産税の納付書へ同封しているパンフレットを見て、さらに市広報誌と合わせると約86%が行政からの情報を頼り

にしていることが分かる。相談窓口運営には民間企業の努力だけでは難しく、行政と連携して運営しているという事がいかに相談者の安心に繋がっているかが分かる。

- ・相談物件所在地は、そのほとんどが大牟田市の物件である。これは行政からの情報を元に相談に来られる方が86%であるため、大牟田市以外の自治体とは連携体制構築して間もないことが考えられる。今後、各自治体と信頼関係の蓄積や、他の自治体でも固定資産税の納付書へのパンフレット同封などが可能になれば、広く有明圏域定住自立圏内の空き家相談が来るようになるものと期待する。



表2 相談窓口の利用者の属性

【広告に関する評価と課題】（表3参照）

- ・インターネットを介した広告は、対象とする地域、年齢層等を絞って広告する事が可能で、効果を見ながら対応を変化させる事が可能なため、費用対効果も高く周知に繋がったものとする
- ・動画の表示回数（動画が表示された回数）は約22.5万回表示されており、多くの方に目にして頂いたことが分かる。
- ・視聴回数（5秒以上スキップされずに再生された回数）は約3.1万回と、有明圏域定住自立圏の人口が約29万人であることから、おおよそ1割の方から視聴された計算になる。
- ・視聴率13.8%はであるが、一般の動画広告としては決して高くない（平均20~50%程度との事）空き家問題に関心のある年齢層と、動画広告を視聴する年齢層の違いが原因かと推測する。
- ・画像・テキスト広告に関しても、約12万回表示され、そのうちクリック数が約1175回となっており、クリック率は約1%と決して高くはない（平均2~5%程度との事）。インターネットを介した広告と、空き家問題を抱える年齢層（50代以上）がマッチしないことが推測される。
- ・今後の検討課題として今回作成した動画を高齢者にも目に留まる形で配信する方法を検討すべき

動画広告				画像・テキスト広告		
年・月	表示回数	視聴回数	視聴率	年・月	表示回数	クリック数
令和3年11月	4.16万	1.23万	29.58%	令和3年11月	1.83万	196
令和3年12月	8.39万	7640	9.10%	令和3年12月	3.99万	329
令和4年1月	9.95万	1.11万	11.14%	令和4年1月	6.09万	650
合計	22.5万	3.104万	13.80%	合計	11.91万	1175

表3 ネット広告の効果

4. 今後の展開

今後も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。大牟田市とは、地域包括支援センターの協力を得ながら、「未だ空き家問題に直面していない方々」に作成した空き家発生抑止パンフレットを配布・活用しながら、将来起こり得る空き家の諸問題を事前に知ってもらい早期対策に繋げ、空き家問題の複雑化を予防し、また必要に応じて、高齢者がまだ元気うちに自宅の将来に対する相談を受け付け、早期対策や高齢者実情に応じた売却や住み替え等の提案を行っていく。そして高齢者とより近い介護支援専門員などの福祉関係者などへ向けた研修会を継続して行っていく。空き家予備軍の早期発見、早期対策が出来る体制を築く。さらには地域包括支援センターとの連携を通じて、まちづくり協議会などの地域住民組織へも働きかけ、地域住民主体の空き家発生予防体制の構築を模索する。

また、新たに連携構築した有明圏域定住自立圏の自治体とは、大牟田市で行ってきた専門家との連携体制を各地域へ拡充しながら自治体との連携体制の強化や協定締結等が出来ないか模索する。

そして各自治体においても、地域包括ケアシステムを活用した地域包括支援センターとの連携体制を構築し、「未だ空き家問題に直面していない方々」に対する空き家予防の啓蒙を通じ、有明圏域定住自立圏の空き家問題を解決し圏域全体の空き家問題解決と移住定住策に寄与していきたい。

■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/		