

事業名称	集落の区費集金システムを活用した所有者の早期決断実現に向けての「家族の変化お察しカード」の開発と実施検証事業
事業主体名	NPO 法人ふるさと福井サポートセンター
連携先	美浜町役場 まちづくり推進課
対象地域	福井県美浜町
事業概要	家族の変化は集金システムで把握されている実態把握 空き家あんしんカードの作成印刷と配布 適切なアドバイスができるための専門家ネットワークの構築
事業の特徴	集落の集金システムを生かした空き家相談ワンストップサービス
成果	空き家あんしんカード 6種類 PR 動画
成果の公表方法	NPO 法人ふるさと福井サポートセンターのホームページにて公表 URL www.furusato-fukui.com
今後の課題	取り組みの理解と認知を継続的に行う必要あり

1. 事業の背景と目的

ふるさと福井サポートセンター（以後ふるさぽと表記）の活動は平成23年より福井県美浜町を中心に活動をしています。活動開始当初から続けている空き家マッチングツアーは令和5年2月現在で23回行っています。

空き家のマッチングをメインに行なっている事業体ですが、ツアーに出すための空き家の確保が難しい現状が続きました。現実的に空き家として認識されている物件はあるのですが、いざ、貸すや売るといふ決断が所有者側でされないうえに物件確保ができにくい状態になりました。

私たちはマッチング以前の空き家の掘り起こしに力を入れてきました。いわゆる所有者の早期決断をしていただくための仕掛け作りを、手を替え品を替え行なってきました。その中で見えてきたことの一つとして「人間関係」が決断の行く末に大きく関わるということがわかってきました。

私たち NPO として決断に対して所有者のみなさんにアドバイスを行なっていますが、自分ごととしてなかなか捉えてもらえない状態になることが多いです。それは空き家そのものが所有者本人もしくはその家族のものであり、当たり前ですが、決めるのは所有者本人で関係性が薄い私たちの限界があります。

逆に薄い人間関係ではなく濃い関係の方に関わってもらえることにより所有者の決断が促せるのではないかと考えました。

その濃い関係という一つに「集落の関係性」に私たちは目をつけました。この関係性を活かして所有者の早期決断を促せないものかと事業計画を立てました。下記の3点が本事業の要点です。

1点目■家の老朽化と所有者の意識のずれが選択肢の幅を狭めている

私たちの活動から空き家の行く末が決断されず、結局のところ放置されるいわゆる空き家負の流れを多くの所有者が歩まれます。経年すればするほど選択肢は狭まれ、最終的には解体を余儀なくされる状態になります。これを私たちは「空き家負のストーリー」と呼んでいます。

2点目■解決は空き家のことを考え始めるタイミングを早くすること

この「空き家負のストーリー」を解決するためには、決断を所有者の方が亡くなった数年で行うことを理想としています。

さらにその決断を確固としたものにするためには、さらに数年前から考える必要があります。それが家族における変化のタイミングです。一例を挙げれば、家族が施設にお世話になり、誰も住んでいない状態のタイミングがそれにあたります。

3点目■家族の変化を他人が察知できるのは集金の場合

家族の変化を他人が情報として得られる場はそう多くありません。しかし、集金の場合ではその変化を知ることができます。例えば、今まで集金に来てくれていた人ではなく、子供たちが来た場合がそれにあたります。そんな時に区長さんたちは、「家族になにか困ったことがあったのか？」と心配の声をかけます。その時初めて、家族の変化を打ち明けるコミュニケーションが始まります。もちろん家を空けてしまう、誰も住んでいない状況もそこで報告されます。いままではこの類の情報は、会話のみで対策は特段行われていません。

本事業では、いままで見えなかった家族の変化を、集金システムでタイミングを明確にし、所有者へのカードの提供で、相談のタイミングを逃さないための、行動移行のための仕組みを構築します。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

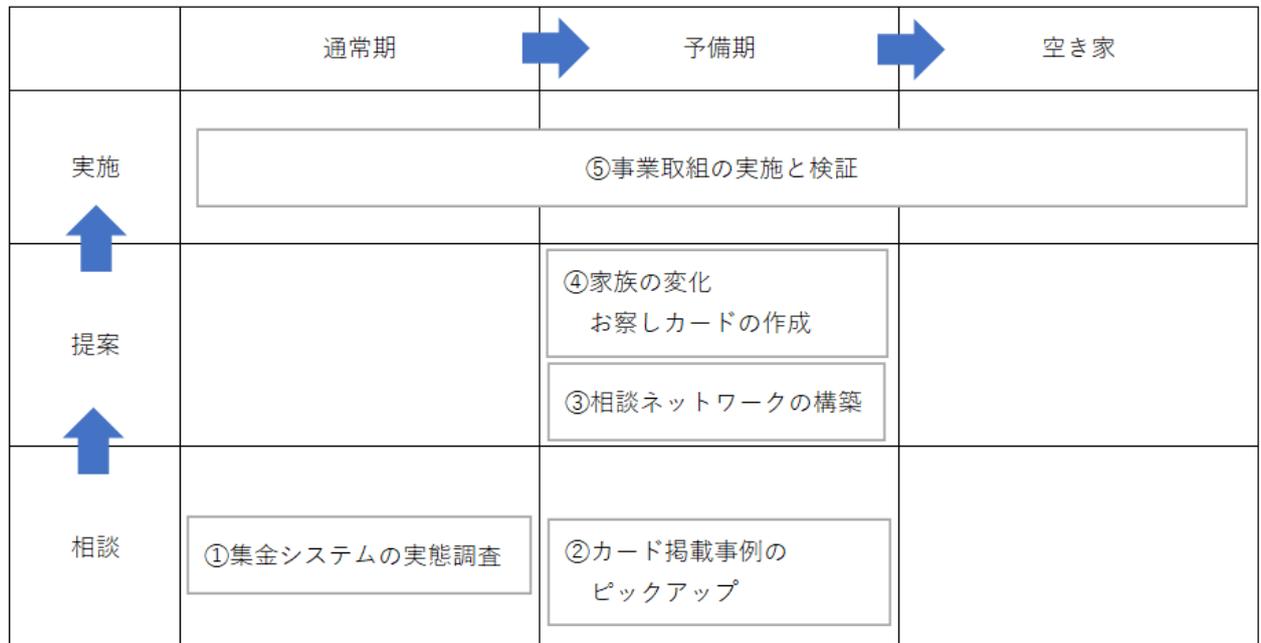
■役割分担表

取組内容	具体的な内容（小項目）	担当者（組織名）	業務内容
① 集金システムの実態調査	ヒヤリングの実施 ヒヤリング取りまとめ	北山 井関	集落ヒヤリングの実施 ヒヤリングの取りまとめ
② カード掲載事例のピックアップ	掲載内容と効果の検討 事例シナリオ作成	北山 井関	掲載内容と効果の検討 事例シナリオ作成
③ 相談ネットワークの構築	相談ネットワークフロー作成 相談ネットワークの依頼 相談ネットワークの運営体制構築	北山 中川 井関	相談ネットワークのフロー作成 相談ネットワークの依頼 相談ネットワークの運営体制構築
④ 家族の変化お察しカードの作成	有効なカードの検討 イラスト・関連動画の作成 カード原案作成 印刷製本	北山 中川 井関 山野	効果的なカードの検討 イラスト・関連動画の作成 カード原案作成 カード印刷製本
⑤ 事業取組みの実施と検証	カードの依頼と配布 カード実施 カード検証	北山 中川 井関	カードの依頼と配布 取組み実施 事業検証

■事業実施スケジュール表

ステップ	取組内容	具体的な取組内容	令和4年度									
			7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
相談	①集金システムの実態調査	ヒヤリングの実施		■	■	■						
		ヒヤリング取りまとめ				■						
	②カード掲載事例のピックアップ	掲載内容と効果の検討		■	■	■	■					
		事例シナリオ作成				■	■					
提案	③相談ネットワークの構築	相談ネットワークフロー作成		■	■	■	■					
		相談ネットワークフローの依頼			■	■	■	■	■			
		相談ネットワークの運営体制構築			■	■	■	■	■	■		
	④家族の変化お察しカードの作成	有効なカードの検討				■	■	■				
		イラスト・関連動画の作成				■	■	■	■			
		カード原案作成				■	■	■	■			
		印刷製本					■	■	■			
	実施	⑤事業取組の実施と検証	カードの依頼と配布						■	■	■	
カード実施								■	■	■	■	
カード検証									■	■	■	■

■取組フロー図



■取組内容

① 集金システムの実態調査

本事業の福井県美浜町には38の集落が存在しており、区費の徴収に関してはさまざまな手法が取られている。本事業として集金方法の実態を調査し早期決断が効果的に生まれる方法はどこにあるかを検証しました。

② カード掲載事例のピックアップ

カードを配布するにあたり1種類のカードでは読み物としての効果が薄く、継続したカードの配布を考えるとよくある事例を厳選し、4コマ漫画の特徴を活かしてのシナリオづくりを作成しました。

③ 相談ネットワークの構築

カード配布後、NPOがお答えできる相談内容であればダイレクトにお伝えできますが、それが専門的であったりすると誤解を招いてはいけないので、専門家のみなさんの協力を得なければなりません。専門家のみなさんには事業の内容を説明し協力体制を構築させていただき、さらには専門家に相談できる体制と相談内容によって適切なアドバイスができるようなフローを作成しました。

④ 家族お察しカードの作成

手に取り読みやすくさらに相談へ繋げるための有効なカード作成のため、構成、イラスト、カード原案、印刷製本を行いました。あわせてカードを認知していただくためのPR動画を作成。地元ケーブルテレビに複数回掲載させていただきました。

⑤ 事業の取り組みの実施と検証

カード印刷後、効果的なカード配布を検討実施を行いました。美浜町役場のみなさんにも協力を得て実施しました。

(2) 事業の取組詳細

① 集金システムの実態調査

区の集金システムが所有者の早期決断にとっても効果的ではないかと考えたのは、昨年度取り組ませていただいた「空き家ゼロチャレンジ宣言集落サポート事業」でモデル集落のヒヤリングで、集落のみなさんの中で特に大切にしているコミュニケーション手段は何ですか？という質問の中で集落の集金システムです、という集落が意外にも多かったためです。さらに調査をすすめていくと、この区費の集金システムは各集落によってやり方がまちまちで集落のルール同様独自のやり方で行われていることがわかりました。さらに私たちが、この集金システムに力を入れたひとつとして定期的な集会または公民館等に出向いていただいてその行為を行なっているということでした。一見非効率だと感じました。

便利な世の中になっているので集金といえば振り込みや口座引き落としの方法を取られることがイメージできますが、あえてその方法を取らず旧態のやり方をとっていることが実は大きなメリットがあるということに気づきました。その一つとして安否確認です。高齢者の一人暮らしの方が多くなり家族の変化がなかなか確認できないこともあり、定期的な集金により家族の変化を確認しているという点でした。家族の健康に関してはもちろんのこと、高齢者の方が施設に入り空き家になってしまうという状況も実はこの集金場で理解できるからあえて定期的な集金制度はやめるつもりはないという声をいくつかいただきました。その実態をある程度把握してから本事業を取り組みことにしました。

当初38集落のうち集会等で集金を行なっている集落は三分の一程度と考えていました。事業開始後調査したところ38集落のうち20集落 53パーセントの集落で行われていました。その後いくつかの集落にヒヤリングをしたところ前出のように安否確認の仕組みとして今後も続けていきたいという声がありました。ただ一方で集落の世帯数が多いところ（100世帯を超える集落）では区長さんもしくは班長さんが個別に年一回集金をするというところが多いのが特徴出来でした。しかしながらどちらにしろ、安否確認するという視点では集金方法は変われど同じように取り組んでいられるのは特徴的でした。

そして、カード配布にあたり当初はモデル地区のみなさんだけの配布と考えていましたが、おおむねの区のみなさんの視点が安否確認を含め、行く末の調査という名目もあったため全戸配布に変更しました。

② カード掲載事例のピックアップ

事業計画段階から方法はカードの配布と決めていました。最終ゴールが手にした空き家所有者または予備軍である所有者のみなさんからの相談ですが、ここに至るまでのプロセスを洗い出しました。なにかあったら相談してくださいと言う内容ですと、私には関係ないと思われてしまったらそこでこのカードの役割は終わってしまいます。当事者でもそうでない方でもまずは自分のことのように感情の移入ができるような内容とさらにはそのアプローチ方法が重要だと考えました。

それには多くの方が親しみを持てるようなイラスト入りの4コマ漫画風であれば内容は確認していただけるのではないかと仮説に行きつきました。

次には空き家の決断を遅らせたばかりに悲しい結末が待っていた、勝手にそうだと思い込んでしまいその思い込みが原因で正しい決断ができなかったという事例が私たちの活動の中からたくさん生まれています。その事例を整理しイメージしやすいストーリーを6つ厳選しました。

6つ選んだストーリーは、起承転結をつけたシナリオ作りを行いました。本事業で一番苦労したのがこのシナリオづくりでした。読む対象者を高齢者の方を中心として考えました。誰にでもわかるストーリーづくり、登場人物を複雑にしない(最小限の人数にする)、1話完結パターンを念頭に置いて作成しました。あわせて昨年モデル事業で作成した「ミミガワ博士の空き家講座」のキャラクターミミガワ博士もストーリー展開で登場してもらうことも念頭におきました。

後ほどカードの詳しい説明をしますが
カードのテーマを記載いたします。

- 1、親の心子知らずが空き家を放置させる ※図1
- 2、いざ売ろうとしたらおじいちゃんの名前だった！ ※図2
- 3、片付けは後回しが引き合いを遠ざける ※図3
- 4、知らない間に不審者が住み着くことも！ ※図4
- 5、水回り3点セットはキレイが前提！ ※図5
- 6、うちの家、なんで引き合いが来ないの？ ※図6

③ 相談ネットワークの構築

本事業の特徴としてカードを配布し集金の場で家族の様子が変化したことを察知し私たち NPO へ連絡をしていただく。方法は本人からのものと区長さんからいただく2パターンだと考えています。そのプロセスを踏まえて相談内容により私たちでお答えできる内容であればそのまま直接所有者本人に連絡をさせていただき引っ掛かっているハードルがあるならばそれを一緒に超えていくというスタイルが取れるのですが、ことが専門的でありさらに法律等に絡むことがあると間違ったアドバイスをしてしまう可能性があります。その際には専門家のみなさんへアドバイスをいただき、さらには所有者本人さんへ直接繋げるという方法も想定されます。

今回の事業でも、想定されていた専門家は、弁護士、司法書士、税理士、行政書士、土地家屋調査士、不動産業者、解体業者の方々でした。以前から協力いただいている各専門家のみなさんをはじめ、特に今回は空き家予備軍のみなさんも対象なので遺言に関してサポートできるよう司法書士さんには多くのアドバイスをいただきました。関係性を密に取り所有者の疑問に対して正しい選択ができるようネットワークを強化しました。

さらにワンストップで正しく専門家のみなさんに繋がられるようにこのパターンではこういう専門家のみなさんのアドバイスの流れが適切にわかるようなフローを作成しました。

これはマッチングをする上で経験豊富なスタッフであればすぐにイメージできるフローですが、経験不足なスタッフさらには、所有者の方には馴染みのない業種の方もいらっしゃいますのでそこは互いがイメージしやすいものが必要だと考えて作成しました。

④ 家族お察しカードの作成

②で検討したストーリーを元にカード作成に取り掛かりました。

まずはカードの名称については仮に「家族の変化お察しカード」を命名していましたが、受け取る側や運用する区長さん達からするとあまりにも生々しいネーミングということもあり、所有者の方がこのカードから得られる感情をメインとしたネーミングとしました。それが「空き家あんしんカード」です。

カードの大きさや素材には相当な時間を掛けました。通常の官製ハガキサイズという選択もありましたが4コマ漫画を入れ込むには小さすぎると高齢者の方がストレスなく読める文字サイズを考慮すると235×120サイズが適当ではないかという結論に至りました。

今回6種類作成するにあたり背景の色も変化を持たせました。内容は違うが背景が同じであると識別がしにくいのではないかという意見があり全て違う背景としました。(図1～図6)

さらに郵送費についても工夫をしました。相談される方が切手の負担をするというのは相談の第一歩を妨げてしまうのではないかと考え、郵送の負担はNPOでもつのが適切ではないかと考えました。日本郵便のシステムに「料金受取人払」と言う仕組みがあります。これは一定の手続きをすると特定の

番号が振られその記載がしている郵便物については当方に配達され後日精算される仕組みです。とても良い仕組みだと考え導入しましたが、承認いただけるまでに時間が掛かりました。当初認証の番号を先行で取ってしまってカードの印刷直前にその番号を入れて仕舞えば良いと考えていましたが、流れとしては完成したのもをもって承認に掛けていくという流れでしたので、カードに関しては仮の完成版を別途印刷しなければならなかったためコストが思いの外上がってしまいました。もしこの方法を利用される際にはこの点を十分気をつけてスケジュールを立てていただければよいと考えています。

次に個人情報については相談いただく所有者の方の最低限の情報をいただくようにしました。書き込みの量が多ければ多いほど書くことに躊躇することは経験上理解していました。

お名前、ご住所、ご連絡先（日中連絡のつく電話番号）さらには相談内容です。相談内容はスペースとしてできるだけ大きく割きました。（※図7）

■個々のカードの内容について

親の心子知らずが 空き家を 放置させる！

ミミガワ博士

1
その節は有り難うございました

2
親父に家のことちゃんと聞いておけば良かったと思っています

3
家のこと本当にどうしたら良いか困ってるんです

4
わしもちゃんと息子に言うのかなあかん

ミミガワ博士のアドバイス

親から家や財産の行く末を聞いてなくて、判断に困るお子さんが多いようじゃ。
しっかり常日頃の会話の中から、もしくはエンディングノートや遺言書に、思いを残しておいたほうが良いようじゃ。

空き家あんしんカード

図 1

1、親の心子知らずが空き家を放置させる

私たちの経験上、放置の原因となるよくある事例のひとつです。

親御さんが亡くなってしまったあと通常のコミュニケーション不足による意志の確認ができなかったため起こる事例です。

コミュニケーションはもちろんのこと、遺言やエンディングノートなどを活用することをおすすめしますというアドバイスに繋がっています。

いざ売ろうとしたら おじいちゃんの名前だった！



ミミガワ博士



ミミガワ博士のアドバイス

今までは、家族間での利用だったので、売る買うという行為が無かったため、そんなに厳しく登記の問題は無かったけど、他人に売ろうとすると売れないのじゃぞ～。

(これもよくある事のひとつです)

空き家あんしんカード

図 2

2、いざ売ろうとしたらおじいちゃんの名前だった！

これは名義変更であるよくある事例のひとつです。今後法律が改正され相続登記の義務化はされていますが、そもそもご本人の登記がなければ売ることができないという認識を持つ方は、まだまだ存在しています。

片付けは後回しが 引き合いを 遠ざける！



ミミガワ博士



ミミガワ博士のアドバイス

住まいを希望している方は、家を見学する際に次の生活のイメージをする。

そうする前に、使っていた方の家財道具や遺影など、イメージくいものがあると、購入への道が遠のく事があるようじゃ。

空き家あんしんカード

図3

3、片付けは後回しが引き合いを遠ざける

家財道具がそのまま売買をはじめていく方も多いです。自身の所有物であれば違和感はないのですが、他人がそのものを見ることにより新しい自分自身の生活がイメージできないことが多く、物件としてはとてもよいのだが残念ながらマッチングできないこともよくありますというメッセージが込められています。

知らない間に 不審者が 住み着くことも！



ミミガワ博士



ミミガワ博士のアドバイス

知らない間に誰かが住んでいるというケースも都会では良くある話ですが、最近では田舎でもそういった現象が起きているようです。

近所の方に不安を与えないためにも定期的な見回りと管理を業者に任せる事も考えてみましょう。

空き家あんしんカード

図 4

4、知らない間に不審者が住み着くことも！

空き家にしておくことで犯罪が起きることは都会だけの話ではないようです。私たちの身近でもそれは起きる可能性があり今住んでいる住民のみなさんに迷惑がかかってしまう事例を紹介しています。

今後法改正も視野に入れ、管理不全空き家にならないような空き家管理のすすめもアドバイスに入れています。

水回り 3点セットは キレイが前提！



ミニガワ博士のアドバイス

水回り3点セット（キッチン・トイレ・お風呂）は、購入する段階で綺麗なものを望むようじゃぞ。もし交換や改修となると費用は100万～300万くらいはするようじゃ。

リフォームに高くつくと、購入資金は低くなるようじゃ。

空き家あんしんカード

図5

5、水回り3点セットはキレイが前提！

今までの所有者の方のライフスタイルが買う方借りる方にピッタリかと言うと実はそうではなかったりします。

特に水回りには独自の価値観があり、田舎によくある汲み取りのトイレは馴染みがなくリフォームの対象になります。

特に購入の場合は家とリフォームを含めた予算を立てますので買う側の気持ちに立ってほしいとのメッセージを込めています。

うちの家、なんで 引き合いが 来ないの？



ミミガワ博士



うちの家
まだ7年しか経ってないのに
なんで売れんの
やろか？

なんで引き合い
こないの？

家は3年以上
空き家になると
不思議と
引き合いが
減るんです

そんな事実
知らなんだ～！

ぐすん・・・

ミミガワ博士のアドバイス

残念な事だけど、一般的に空き家になった物件は
程度はどうであれ3年で引き合いが少なくなるよ
うじゃ。
早めに流通に出すほうが良いかも。

空き家あんしんカード

図6

6、うちの家、なんで引き合いが来ないの？

空き家の放置期間はその家の魅力とは比例しないというお話です。放置する期間が長ければ長いほど購入意欲が減るという現実を知っていただくための内容になっています。



取寄品等項
4082

有効期限
2024年11月30日まで
(10年未満)

9 1 9 - 1 1 9 0

福井県三方郡美浜町木野 21-4-17
NPO 法人
ふるさと福井サポートセンター 行

このハガキは、空き家に関するご心配ごとを、お気軽に相談して頂けるカードです。

必要事項を記入していただき、ポストに投函してください。
折り返しご連絡をさせていただきます。

お名前

ご住所

ご連絡先（日中ご連絡のつく電話番号）

空き家に関するご相談・ご心配ごとなど自由にご記入ください。



図 7

記入面

項目を厳選してお年寄りでも記入しやすい枠組みを設けました。

⑤事業の取り組みの実施と検証

カード作成印刷を行った後、カードの配布作業になります。当初モデル地区のみの対応を考えていましたが、早期決断の認識を広く持つてもらうためには全戸配布が第一弾として必要だと考え、美浜町役場まちづくり推進課のみなさんの協力を得て、月1回全戸に配布される広報誌「広報みはま」に折り込みいただき2月号として1月中旬から後半にかけて配布されました。

配布時期にあわせて地元ケーブルテレビMMネットに広報動画を流していただきました。単発的な取り組みではないためできるだけ中長期的な形でPR動画は流して欲しいと言う要望に快く答えていただき当面4月までの間定期的に流していただけるようになりました。

PR動画：ふるさぼYoutubeチャンネルにて公開しています。

https://youtu.be/WpgYpwpRj_A

ケーブルテレビ放送スケジュールは以下のものです。

- 1回目 1月20日（金）～27日（金）
- 2回目 2月21日（火）～28日（火）
- 3回目 3月21日（火）～28日（火）
- 4回目 4月21日（金）～28日（金）

地元福井新聞にも取り組みは掲載されてさらに認知度が上がりました。福井新聞は福井県内多くのシェアを持っているため、掲載された翌日には他の市町の方から問い合わせがありました。

（新聞は2023年2月21日 福井新聞朝刊 写真提供：福井新聞社）

図8



(3) 成果

成果物は、前出させていただいた、「空き家あんしんカード6種類とPR動画」(※図1～図8)です。上部に掲載していますのでここでの書き込みは割愛させていただきます。

3. 評価と課題

カードの全戸配布とモデル地区の配布を完了しましたが、取り組み自体住民のみなさんにとっても初めての経験ではありましたが、よいスタートダッシュを切ることができました。カードの存在や仕組みの認知をしていただくためにはまだ時間は掛かりますが理解を深めていただく取り組みが今後必要かと考えています。

4. 今後の展開

来年度令和5年度も引き続き取り組みは実施していく予定です。現在10のモデル地区を選定して配布相談受付等を実施していきますが、必要に応じてモデル地区の拡大を店內していきます。

本事業だけではなく、私たちが取り組んでいる仕組みづくりは、既存の仕組みを上手く使いながら所有者や住民のみなさんにストレスなく運用できるものをゴールに置いています。まち全体の取り組みとして当たり前存在としてこのカードが運用され、NPOとしてのワンストップサービスが定着するよう今後も展開を行なっていきます。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	2011年7月		
代表者名	北山大志郎		
連絡先担当者名	北山大志郎		
連絡先	住所	〒919-1131	福井県三方郡美浜町木野21-4-17
	電話	050-3565-5782	
	メール	info@furusato-fukui.com	
ホームページ	www.furusato-fukui.com		

※事業に関してご質問等がある場合は、上記連絡先にご連絡ください。