

事業名称	泉州縦断ウルトラ相談会 ～空き家問題見える化システム～
事業主体名	大阪府宅地建物取引業協会泉州支部
連携先	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大阪府和泉市 ・ 大阪府岸和田市 ・ 大阪府貝塚市 ・ 大阪府泉佐野市 ・ 大阪府泉南市 ・ 大阪府阪南市 ・ 大阪府泉南郡熊取町 ・ 大阪府泉南郡田尻町 ・ 大阪府泉南郡岬町
対象地域	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大阪府泉州地域 (岸和田市・貝塚市・和泉市・泉佐野市・泉大津市・泉南市・阪南市・忠岡町・熊取町・田尻町・岬町)
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概算算出システムの構築・公開 ・ 相談体制の整備（行政との情報共有化） ・ 空き家セミナーと空き家相談会の実施（行政との連携） ・ 相談員の研修・育成と増員
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 概算見積費用算出・見える化ツール『おねだんイクラちゃん』の解説動画（YouTube）・システム構築 ・ 自治体対応型連携システム『宅建クラウドくん』の構築 ・ 空き家セミナー&相談会の実施・PRチラシ・リーフレットの作成 ・ 空き家相談員のスキルアップ研修会の開催・相談事例集の作成
成果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空き家セミナー&相談会の3回8会場の実施・PRチラシ・リーフレットの作成・自治体7市4町への配布（セミナー受講者数60人、相談件数11件） ・ 自治体対応型連携システム『宅建クラウドくん』の構築・自治体7市4町への提供 ・ 概算見積費用算出・見える化ツール『おねだんイクラちゃん』解説動画（YouTube）・の作成・構築・自治体7市4町への提供 ・ 相談員研修会（全2回）の実施 ・ 相談事例集の作成
成果の公表方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大阪府宅地建物取引業協会泉州支部ホームページ (概算見積費用算出・見える化ツール『おねだんイクラちゃん』解説動画&概算システム) https://www.takken-sensyu.jp/akiya-system/ ・ 空き家セミナー&相談会の3回8会場の実施・PRチラシ・リーフレットの作成・自治体7市4町への配布 ・ 自治体対応型連携システム『宅建クラウドくん』の構築・自治体7市4町への提供 ・ 相談員研修会（全2回）の実施 ・ 相談事例集の作成
今後の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空家所有者の多くを占める高齢者への告知方法については、当団体と自治体・各団体が連携し広報誌等による全戸配布等の直接告知を継続的に行う必要がある。 ・ 更に空き家を引き継ぐ相続人等の相談も増え続けている事から、引き継ぐ世代へのホームページ・SNS・Facebook・lineによる告知も強化していくべきである。

<ul style="list-style-type: none"> ・空き家相談の質問については、相続問題・認知症・家族間の思いの違いや空き家の管理不全等があり、多岐にわたる売買・賃貸・利活用の提案・費用問題等、個々の事案で様々な問題解決においても、相談員のスキルアップ・事例共有による学びを継続して行う必要がある。 ・毎月行っているまちづくり PT 会議での事例共有、ワーク・グループディスカッション・ケーススタディ等の研修を継続し行って行く事も不可欠である。 ・自治体対応型連携システム『宅建クラウド』の活用を業務提携自治体へ提供し、空家所有者へ更なる問題提起・アプローチを行うと共に使わなくなった空き家と一般購入者等のマッチングを目指す。 ・概算見積費用算出システム・見える化ツール『おねだんイクラちゃん』を相談時やコンタクト等の様々な場面で活用し、案件の解決に取り組む。又自治体・専門家の方へも無償提供し、更に泉州地域の全自治体ホームページへの掲載を目指し、空き家所有者・空き家の相続人・空き家問題で困っている方々へ利用して頂きやすい環境を整えて行く。

1. 事業の背景と目的

大阪府南部の泉州地域は1950年代までにベッドタウンとして多くの住宅が建設された。高齢化社会の進展とともに中古住宅の流通の一方で、空き家の増加が進み社会問題化してきた。

大阪府宅地建物取引業協会 泉州支部（会員業者457名）は「まちづくりのための自治体対応プロジェクトチーム（以下「PT」という）を立ち上げ、地域内11の自治体の内、6市3町と空き家相談連絡協定の基に、空き家相談員の育成と並行しながら6市3町各自治体連携で「空き家相談会」を定期的に継続開催している。累計相談数は358件、最終解決数は53件の実績を上げている（うち継続中50件）。

空き家相談員の育成では関連分野の専門家によるセミナー並びに、相談員が扱った事例を共有し議論してきた。また自治体での相談会及び、相談員会議、勉強会ではZoomによる「オンライン」も試行している。

空き家活用と地域産業活性化への取り組みとして、商工会議所・りそな総合研究所との連携で「創業者創生スクール」を開催し、空家・空店舗を活用しての創業を支援している。

さらに、二地域住居やテレワークスペースへの活用取り組みを業界を含め地域や一般の方とも議論している。

① 概算算出システム（未解決・継続中案件を減らす）

空き家相談会では多岐にわたる問題があり、価格相場や売買・賃貸に関するアドバイスや実務引き受けには会員宅建業者がワンストップで即応できるが、相続・耐震改修・内外の改修・解体除去・確定測量・税務・登記等に関する問題や費用については連携している専門士がその都度に必要となるケースも多くあり、ワンストップでの解決に至らずに継続中となったり相談者に納得される対応ができない案件も多い。

② 相談体制の整備（行政の情報共有化）

6市3町の連携を図りスムーズな対応を促進する。

③空き家抑制対策（空き家対策の啓発と空き家相談会への参加促進）

空き家所有者並びに、潜在的空き家所有者、空き家予備軍（高齢者の一人暮らし等）に対し、空き家問題の深刻さと早期取り組みの重要性を啓発し、空き家相談会・空き家セミナーへの参加を促進する。所有者や推定相続人が全国に存在し、単一自治体では取り組みが困難である場合が数多く見受けられるため、IT を活用し相談者へ均一的な情報発信（空家のリスクと早期取り組み）を行い、空家の未然防止、利活用につなげる。

④相談員研修・育成と増員

多岐にわたる空き家解決の課題を、ワンストップ相談に対応できる相談員のレベルアップは更に必須であり、引き続きの研修育成が必要である。

空き家相談会での事例ごとの方針決定案件（売却・賃貸・補強改修・解体除去・管理受託・その他）を提案する当会員宅建業者の増強、並びに金融機関はじめ関連専門業者との連携強化により早期解決を計り、未解決・継続中案件を減らす。また、一方で相談者に理解と意思決定を後押しするツールが必要である。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

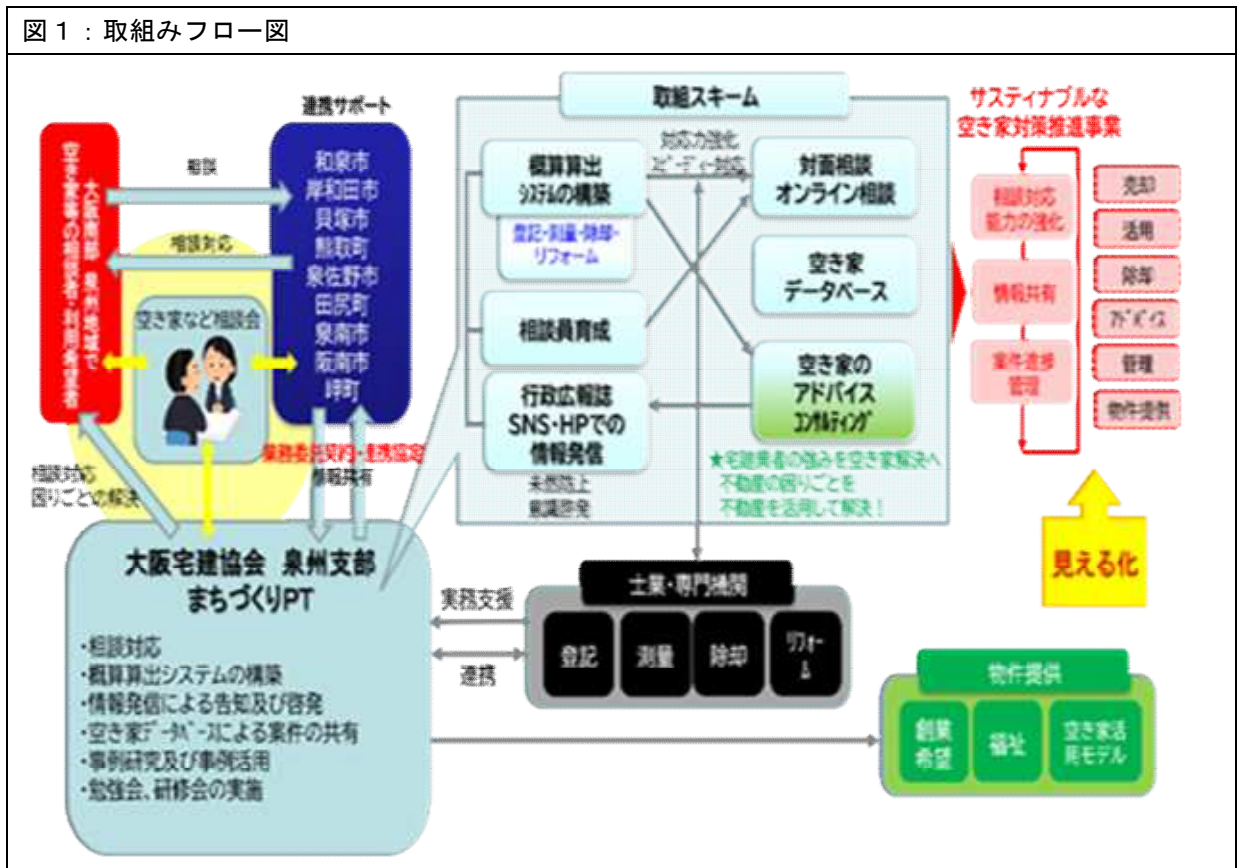
交付決定から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下のように進めた

取組内容	具体的な取組内容(小項目)	令和3年度									
		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
①「見える化ツール」(短編動画・概算算出システム等)の作成	「見える化ツール」(短編動画・概算算出システム等)の作成										
② 既存空き家データベース行政対応型の作成	既存空き家データベース行政対応型の作成										
	既存空き家データベース行政対応型の運用										
③ 相談会の開催	相談会の開催				○				○	○	
	相談会のPR広告の作成										
④ 相談員の研修・育成	相談員の研修・育成										
	相談員研修会の開催					○		○			
⑤ 実施した取組の取りまとめ	実施した取組の取りまとめ										

表 1 : 役割分担表

具体的な取組内容	担当組織(担当者別)の業務内容	担当組織(担当者)
相談員の研修・育成	検討会議の開催・運営	大阪宅建協会泉州支部
	提案資料の企画提案作成	スパイディア
	成約事例などを基にした相談員育成のための情報共有・解決事例の取りまとめ	大阪宅建協会泉州支部
	事業取りまとめ・解決事例の取りまとめ	大阪宅建協会泉州支部
見える化ツールの作成	行政との検討会議などの実施	㈱オニオンウェブ
	データベースの構築	㈱オニオンウェブ
	専門家との検討会議	㈱オニオンウェブ
	現地調査と各項目の調査	㈱オニオンウェブ
空き家データベース	行政との検討会議などの実施	大阪宅建協会泉州支部
	既存データベースの行政対応型への変更	富士フィルムビジネスイノベーションジャパン㈱
	その他検討会議の開催・運営	大阪宅建協会泉州支部
相談実務の実施	空き家相談会の企画・提案	大阪宅建協会泉州支部
	空き家相談会の運営・実施	大阪宅建協会泉州支部・和泉市・岸和田市・貝塚市・熊取町・泉佐野市・田尻町・泉南市・阪南市・岬町
	空き家相談会のPRチラシ等の作成	スパイディア
	空き家相談会の事例紹介	スパイディア
実施した取組の取りまとめ	相談会の相談参加者数実績の可視化	大阪宅建協会泉州支部
	相談会での効率性(成約率)実績の可視化	大阪宅建協会泉州支部
	空き家相談者への意識啓発	大阪宅建協会泉州支部
	事例集の作成	大阪宅建協会泉州支部

図1: 取り組みフロー図



(2) 事業の取組詳細

- ①概算見積費用算出・見える化ツール『おねだんイクラちゃん』解説動画 (YouTube) & 概算システムの作成・自治体7市4町への提供

短編動画、概算算出システムを作成するにあたり、まずは相談者が知りたいと考える情報や空き家の維持管理あるいは処分をするために必要な事項を過去のデータやPTメンバーの意見を集約し、登記・測量・税務・リフォーム・解体の5項目について作成する事にした。短編動画については、空き家の所有者に対しての啓発動画も作成する事になった。

PTメンバーを項目ごとにチーム分けを行い、各チームにて会議を行い、動画の内容からシナリオ・絵コンテを作成した。

概算システムについては当団体が主体となり泉州地域の司法書士・土地家屋調査士・税理士・建築士等の専門家との連携を得て、実務に近い概算金額を算出する事を目指した。

又、親しみやすいように『おねだんイクラちゃん』というネーミングを考え、ネーミングに合わせたキャラクターも製作した。

システムの構築には、複雑な計算式が必要であり、システムエンジニアと何度も打合せを行った。また一般の方が使用する事を前提としているため、出来る限り専門的な用語を使用しないように一般の方の意見も取り入れ、文言についても試行錯誤しながら作成した。

動画の製作には、かなりの時間を要したが、それ以上に概算算出システムの構築は複雑であったため予想以上に多くの時間と労力を費やした。又、本動画・概算見積システムは自治体・司法書士・税理士等専門家の方も活用頂いており、自治体ホームページへも掲載されている。時間を要したお陰もあり、評判がよく、非常に完成度の高いものに仕上がった。

②既存空き家データベース行政対応型の作成

宅建協会泉州支部では以前よりクラウドシステム (kintone) を使った空き家データベースを構築していたが、更にアップデートをして行政と空き家の現状を相互にリアルタイムにて共有出来るシステム構築する事を考えた。

名称を『宅建クラウドくん』とし、キャラクターを作成した。

リアルタイムで情報を共有する事により、現在の空き家の状況が把握でき、行政側の確認作業などの業務負担を減らし、また何か問題が発生した場合にも対応履歴を確認する事により的確な対応が可能になり、今後も相談継続中の案件については更なる啓発のアプローチ (空き家セミナー・相談会への参加) を行い空き家の減少に繋がると考える。

相談内容でニーズが高まっている、二拠点居住・田舎暮らし希望・空き家物件の福祉施設への転用利用等の為の、購入・賃貸へも対応できる様に相談内容 (売りたい・貸したい) (買いたい・借りたい) の細分化を行い、様々な空き家とのマッチングの構築を行った。

システム構築のために富士フィルムビジネスイノベーションジャパン株式会社との打合せを何度も行った。ユーザビリティやセキュリティについても議論を重ね、非常にすばらしいシステムが出来上がった。

今後は各行政から使用感についてフィードバックをいただき、更にアップデートしていきたいと考えている。

③セミナー&相談会の実施

9自治体と協定締結している「空家等相談業務協定」を基にメイン会場とサブ会場をオンラインでつなぎ、空家セミナー&相談会3回8会場にて実施し計60名の受講・11件の相談を行った。

相談会を開催するにあたり、事前に各行政の担当者と連絡を取り合いながら進めていった。しかし、コロナ禍でもあり、開催自体が危ぶまれる可能性もあり、直前での中止の場合の連絡方法や感染対策もしっかりと行う用意を整えた。

デルタ株・オミクロン株等の変異種コロナ禍の中、外出自粛もあり、定期的に行っている空き家相談会やセミナーと比べ受講数・相談数は少なくなっている。

感染対策として取り組みを実施したオンライン相談についても、空き家所有者に多い高齢者へはオンライン操作の難しさ等から、相談件数は少ない結果となっている。

但し、宅建協会相談員研修会を2回を実施し、事例共有・スキルアップ等もはかり、相談者へわかりやすく空き家問題の啓発が行え、相談継続・売却・活用の方向性を導いている面では、一定の成果は上がったと言える。

当団体の空き家問題に関する取り組みに賛同を得、大阪法務局岸和田支局より自筆証書遺言保管制度の案内告知パンフレットの提供を頂きセミナー受講者・相談者へ配布、遺言の重要性の啓発を行った。今後大阪法務局岸和田支局との連携へも期待が持てる。

④相談員研修会の実施

相談員研修会は2回開催した。

第1回目は司法書士の齋藤司法書士をお招きし空き家の原因に多い相続問題、空き家問題解決への導き・方向性を3グループに分かれワーク・ケーススタディを行った。

第2回目は奈良県空き家コンシェルジュ代表の有江氏をお招きし、古民家再生のノウハウに関する講義、事業者による空き家のサブリース計画・シェアオフィスへの転用等、今後の空き家活用を改めて考え直すきっかけになった。

どちらも宅建協会泉州支部会館で開催したがコロナ禍であることも配慮しオンラインでも参加者できるように準備を行った。

また各行政の担当者にも案内を行い、結果として第1回は23名（行政担当者3名含む）、第2回は24名（行政担当者2名含む）と多くの相談員および行政担当者の参加があった。

⑤相談事例集の作成

相談員が携わった空き家相談における問題点を他の相談員にも共有できる事を目的に相談事例集の作成を行った。なお、事例の作成は担当した相談員が自らスライドを作成し、作成後は他の相談員に対して問題点や解決した方法等を説明し意見を求めることも行った。

空き家の問題点を多角的な意見をもとに、よりよい解決方法を共有する事で、今後、同様の問題が発生した場合には、スムーズに解決できると考えている。

(3) 成果

概算見積費用算出・見える化ツール『おねだんイクラちゃん』解説動画（YouTube）&概算システムの作成・自治体7市4町への提供

概算見積費用算出システム・見える化ツール『おねだんイクラちゃん』の動画・システムを構築し、今後相談時やコンタクト等の様々な場面で活用し、相談者へもワンストップで提示できる体制が整えられ今後の解決への成果が期待できる。

又自治体・専門家の方へも無償提供し、更に泉州地域の全自治体ホームページへの掲載を目指し、空き家所有者・空き家の相続人・空き家問題で困っている方々へ利用して頂きやすい環境を整えて行く。

図2：短編動画	図3：概算算出システム
<div data-bbox="292 1350 699 1579" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="343 1581 652 1615">1 空き家啓発・説明動画</p> <div data-bbox="287 1648 703 1877" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="370 1879 625 1912">2 登記に関する動画</p>	<div data-bbox="798 1411 1396 1736" data-label="Image"> </div>



3 税務に関する動画



4 測量に関する動画



5 リフォームに関する動画



6 解体に関する動画

司法書士に依頼しますか？

依頼する 依頼しない
自分で売買証書を作成する

登記簿に抵当権がついている？

抵当権あり
司法書士に依頼する

抵当権あり
自分で登記申請する

抵当権なし

不動産の個数 3 個

※「不動産の個数」は、土地・建物の登記簿記載簿数(原本)の合計になります。
※「抵当権あり」の場合は抵当権抹消登記が必要になります。
※決済時に同時に抵当権抹消登記を行う際は司法書士に依頼してください。
※登録免許料は「不動産の個数×1,000円(土地2万円)」

登記簿の住所・氏名が違っている？

違っている
司法書士に依頼する

違っている
自分で登記申請する

同じ

不動産の個数 2 個

空き家の登記(仮土)にかかる費用の目安額
およそ 400,000円

概算費用算出システム

www.city.osaka-izumi.lg.jp > [dezainbu](#) > [kentikuzyu](#) > [gyoumu](#) > [akiya](#) ▾

空家バンクについて - 和泉市

2022/1/24 - 空家バンクとは、売却・賃貸を希望する空家等所有者の物件情報や、空家等の取得・... 登録の流れをクリックボタン おねだんイクラちゃんをクリックボタン...

協力自治体リンクページ

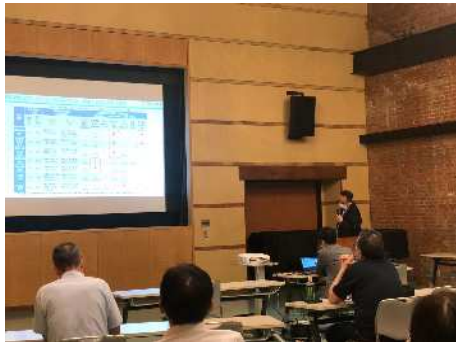



②既存空き家データベース行政対応型の作成

官民で進捗状況を共有出来るシステム『宅建クラウドくん』を構築した。今後は行政と一体化した情報共有が行われ、迅速な対応が期待できる。また蓄積されたデータを基に、将来、空き家が多く発生する地域を予測することも可能になる。また行政の担当者が変更になった際にも、シームレスに対応することができ、非常に効率よく空き家問題の解決を進めることができる。

③セミナー&相談会の実施

空き家等相談業務協定を基に5市3町の自治体・岸和田市社会福祉協議会と連携し、メイン会場とオンライン会場をオンラインで繋ぎ空き家セミナー&相談会を3回・8会場にて実施した。セミナー参加者の総数は60名、相談会の相談案件は11件であった。

第1回セミナー&相談会（メイン会場：熊取町 オンライン会場：田尻町）

<p>写真1：セミナー メイン会場</p>	<p>写真2：セミナー メイン会場</p>
	
<p>写真3：相談会</p>	<p>写真4：セミナー オンライン会場</p>
	

第2回セミナー&相談会（メイン会場：泉南市 オンライン会場：阪南市・岬町）

<p>写真5：セミナー メイン会場</p>	<p>写真6：セミナー メイン会場</p>
	
<p>写真7：相談会</p>	<p>写真8：セミナー オンライン会場</p>
	

第3回セミナー&相談会（メイン会場：岸和田市 オンライン会場：和泉市・貝塚市）

<p>写真9：セミナー メイン会場</p>	<p>写真10：セミナー メイン会場</p>
	
<p>写真11：セミナー オンライン会場</p>	<p>写真12：セミナー オンライン会場</p>
	

セミナー&相談会PR広告の作成

図4：セミナー&相談会PR広告





空き家セミナー・相談会リーフレット

空き家セミナー・相談会 相談会告知用封筒
チラシ&ポスター



概算見積費用算出・見える化ツール
『おねだんイクラちゃん』



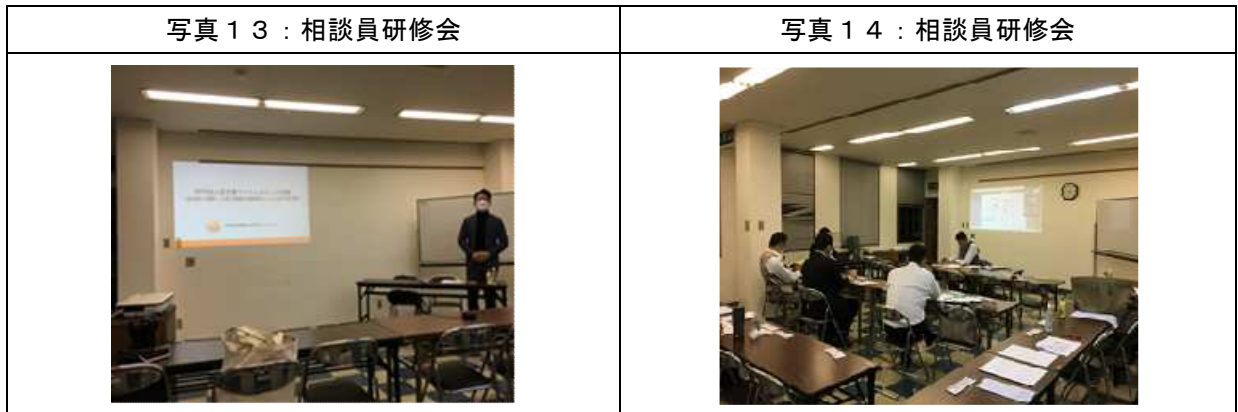
自治体対応型連携システム
『宅建クラウド』

④相談員研修会の実施

司法書士による相続問題解決への導き・方向性、空き家コンシェルジュによる古民家再生のノウハウに関する講義、事業者による空き家のサブリース計画・シェアオフィスへの転用等、今後の空き家活用を改めて考え直すきっかけになった。

空き家の解決のための事例の共有・知識の向上等、相談員のスキルアップが行われ、相談者へわかりやすく問題解決の方向性を導き出せていると考えられ、一定の成果があった。

今後も相談員のブラッシュアップのために継続的に実施していく予定である。



空き家相談事例集の作成

図 5 : 空き家相談事例集



3. 評価と課題

①「見える化ツール」（短編動画・概算算出システム等）の作成

空き家所有者が知りたいと考えている事柄について、『おねだんイクラちゃん』（短編動画・概算算出システム）は、非常にわかりやすいコンテンツであると一般の方や専門家にも一定の評価を得ている。一部の行政のホームページにはリンクを掲載していただいているが、まだまだ認知度が低い。

今後の課題としてはPR活動を継続して行っていき、すべての行政のホームページにリンクを貼っていただけるようにしていきたい。また動画や概算システムの内容については、新たな空き家に関する法律や税務の改正が行われた時には随時修正する必要がある。

②既存空き家データベース行政対応型の作成

『宅建クラウドくん』のシステムは完成度の高いものが出来たと自負している。ただし、詳細なデータを入力できるため、操作方法については各自のスキルによるところがあり、初めて使用する相談員や行政の担当者については一定の研修が必要になってくるかもしれない。

③セミナー&相談会の実施

セミナー&相談会の告知は、自治体広報誌に加え、IT（ホームページ等）を利用した告知も行ったが、コロナ禍も加わり参加者の人数は伸び悩みであった。

本来であれば、空き家所有者に対し直接アプローチすることが最も有効であると考え、行政が把握している空き家所有者の情報を利用することは個人情報観点から難しいと思われる。今後も行政と連携して行政サイドから直接空き家所有者にセミナーや相談会への参加を促していきたいと考えている。

④相談員研修会の実施

相談員研修会に参加した相談員のアンケートによれば「司法書士の先生のお話は、すぐに実務に役立つ内容であり非常に勉強になった」「空き家と相続問題は一体であり解決できない場合も多いが、研修で学んだことを活かして一つでも解決していきたい」「空き家コンシェルジュの先生の講義は、空き家に可能性があることを教えてくれた」「空き家を利活用し収益をあげるためには長期的視点が必要であることを教えてもらった」との回答があった。今後も引き続き相談員研修会を開催していく予定であるが、空き家の相談に来られる方は多種多様な問題を抱えており、不動産の知識だけではなく、例えば認知症の判断基準や相続人同士のトラブル等に対しても相談員が適切にアドバイスをする必要があるため、相談者へのアドバイスの方法なども学ぶ機会が必要であると考えている。

⑤相談事例集の作成

今までの実際の相談事例を基に事例集を作成しており、実務に即した内容であり、新しく相談員になったメンバーにも非常にわかりやすいと評価が高い。不動産にはトラブルが付き物であるが、特に空き家に関しては、前段でも述べたように、更に複雑なトラブルを抱えているケースがある。そのような事例を事例集として残していくことにより、複雑な問題がある空き家であっても解決の糸口が見えるかもしれない。

今後の課題としては、そもそも空き家の解決事態が難しいために成約に至るまで時間を要したり、最終的に解決に至らないケースもあるが、少しずつ成約事例を増やしていきたい。そして問題の項目ごとに分類されたわかりやすい事例集を作成したいと考えている。

4. 今後の展開

- ・空家所有者に多く見られる高齢者への告知方法については、自治体と連携した広報誌等による全戸配布が好ましいと思われる。但し、相続人等の次世代層の相談も増え続けていることから、ITによる告知も必須である。
- ・空き家相談の内容については、様々な事案が考えられることもあり、相談員のスキルアップ研修は引き続き行い、事例共有・外部講師による学びは不可欠である。毎月行っているPT会議での事例共有、グループディスカッション・ケーススタディ等の研修を継続し、行っていくことも不可欠である。
- ・自治体対応型連携システム『宅建クラウドくん』の活用を業務提携自治体へ促し、空家所有者へ更なる啓発のアプローチを行うと共に空き家と利活用者のマッチングを行う。
- ・概算費用算出システム見える化ツール『おねだんイクラちゃん』を活用し、案件の解決に取り組む。また自治体・専門家の方からも評価を得ていることから、更に自治体ホームページへの掲載を依頼し活用を促す。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	1959年6月		
代表者名	支部長 辻 房克		
連絡先担当者名	横山 祐佳		
連絡先	住所	〒596-0077	大阪府岸和田市上町9-4
	電話	072-438-9001	
ホームページ	https://www.takken-sensyu.jp/		