

事業名称	ITとサブスクを活用した空き家相談会・見学ツアーの検討
事業主体名	空き家利活用支援協議会
連携先	福島県福島市
対象地域	全国
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 空き家対策として有効な空き家相談会や空き家見学ツアーであるが、①広報の方法、②主催者側の準備・運営等、③参加者の参加しやすさ（距離、タイミング）等の問題を解決することにより対象者が拡大し、効果を高めることができる。 ● 自治体や専門家と連携し、ITとサブスクリプションを活用した空き家相談会・空き家見学ツアーで、相談者や参加者を現地開催の相談会、見学ツアーやお試し移住に誘導することで、さらなる空き家流通の活性化につなげることができる。
事業の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ● 空き家相談会、空き家見学ツアーに共通する課題である「距離とタイミングの問題」を解決するために <ol style="list-style-type: none"> (1) ITを併用した空き家相談会、空き家ツアー（Web内覧含む）を開催するための要件の検討 (2) 総合情報発信サイトと連携した遠隔参加システムの仕様検討・プロトタイプ開発 (3) 福島市、連携協定と連携したリモート併用空き家相談会・空き家見学ツアーの試行を行う。
成果	<ul style="list-style-type: none"> ● プロトタイプの公開 ● 検討結果のマニュアル化
成果の公表方法	<ul style="list-style-type: none"> ● 空き家利活用支援協議会 代表会社株式会社タスのホームページ (https://corporate.tas-japan.com/) で公表 ● PDFファイルをダウンロード可能とする
今後の課題	詳細なビジネスモデルの検討

1. 事業の背景と目的

空き家対策として成果を上げているものとして、空き家相談会や空き家見学ツアーがある。

前者は多くの自治体が宅建業者などの協力を得て実施しているものが多く、自治体に居住する人だけでなく、東京など遠方に居住する空き家所有者も参加できるように、夏季休暇などに併せて実施するケースも見受けられる。空き家相談会のメリットとしては、複数の専門家に一度に相談することができることから、所有者の持つ問題を解決し、空き家を処分する良いきっかけになるという点である。一方でデメリットとしては、市政だよりや市のホームページによる広報が中心となるため、遠隔地に居住する所有者に届きにくいこと、旅費がかかるため遠隔地からは参加しにくいことである。

後者については、空き家を購入したい人と空き家をマッチングするだけでなく、空き家の周辺環境を紹介し、魅力を発信することがポイントである。購入希望者が、より生活のイメージを持ちやすくなることから成約率が高くなる効果が期待できる。また、同時にこれは参加者を関係人口にする取り組みも兼ねているため、成約に至らなくとも、持続的な効果が期待できる。ただし、空き家見学ツアーを行うためには、その自治体に赴かなければならないため、遠隔地に居住する場合は参加が難しい。一般的には近隣に居住

する人のみが対象となる。また、ツアーの開催自体にコストがかかる等のデメリットもある。

両者に共通する課題として、①広報の方法、②主催者側の準備・運営等、③参加者の参加しやすさ（距離、タイミング）が挙げられる。これらを解決することにより、空き家相談会や空き家ツアーの参加対象者を拡大することができる。また、市の施策と連携し、リモートで参加した所有者や購入希望者を現地開催のツアーやお試し移住に誘導することにより、さらなる空き家流通の活性化につなげることができる。

図1 事業のイメージ

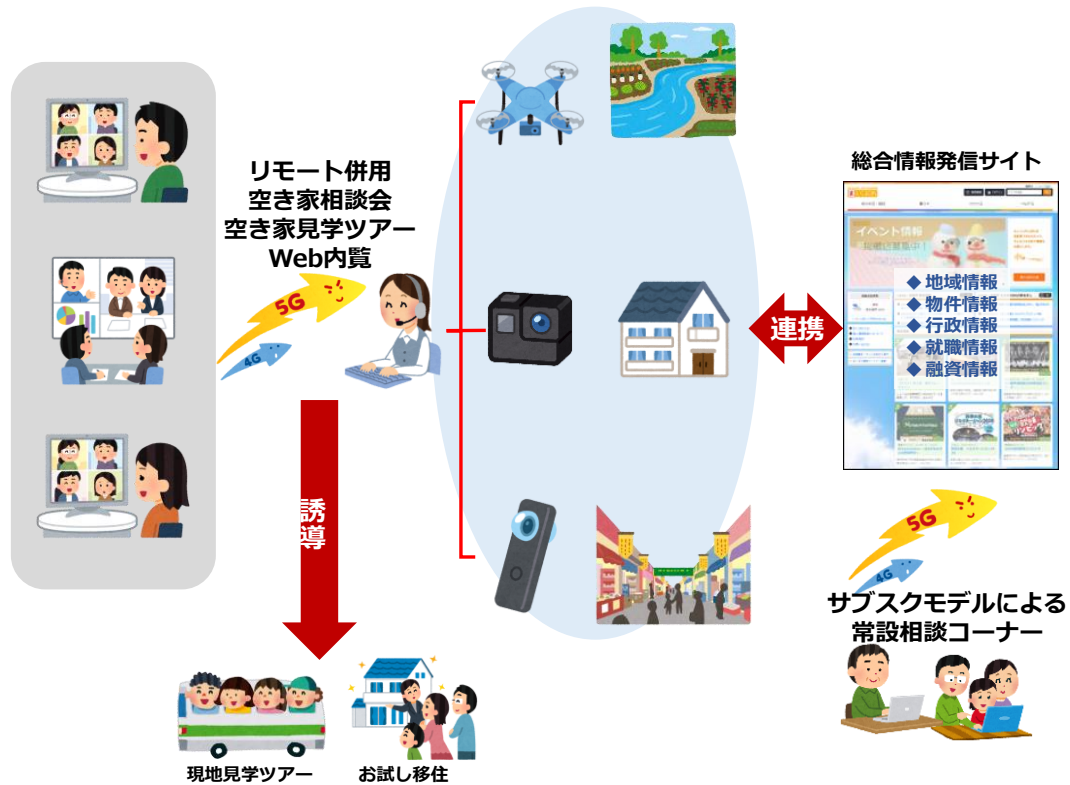


図4 各取組の業務役割分担

取組内容	具体的な内容（小項目）	担当者（組織名）	業務内容
（1）ITを併用した空き家相談会、空き家ツアー（Web内覧）を開催するための要件の検討	検討会議の開催・運営・とりまとめ	空き家利活用支援協議会	・会議の事務局
	求められる要件の検討、整理	空き家利活用支援協議会 福島市 住宅政策課	・ネット環境等のIT要件の検討、整理 ・360度Webカメラ、ドローン等の最新機材の活用可能性について検討、整理 ・セキュリティ面等の考慮点など取りまとめ
（2）総合情報発信サイトと連携した遠隔参加システムの仕様検討	検討会議の開催・運営・とりまとめ	空き家利活用支援協議会	・会議の事務局
	・総合情報発信サイトを活用した広域への広報の検討	空き家利活用支援協議会	・参加者の参加登録から会への参加までサイト上で可能な仕組み検討 ・サブスクリプション等を活用した、常設の空き家相談コーナーの検討
（3）福島市、連携協定と連携したリモート併用空き家相談会・空き家見学ツアーの試行	・実現性、効果の検討	空き家利活用支援協議会 福島市 住宅政策課 「空き家等対策に関する連携協定」団体	・実現性、効果の検討 ・実施方法の検討 ・試行 ・試行結果の評価
（4）仕組みのマニュアル化	マニュアル化、ホームページでのマニュアル公開	空き家利活用支援協議会	・マニュアル作成 ・報告書の作成
	市の施策との関係整理	空き家利活用支援協議会 福島市 住宅政策課	・マニュアル作成 ・報告書の作成

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

本事業では、いくつかの検討を行ったが、共通する基本的な考え方は、人と空き家の間にある「距離」の改善、ということである。この「距離」には、物理的な「距離」と心理的な「距離」の2つが存在する。物理的「距離」は、

- ・所有者の居住地と空き家の所在地の距離
- ・購入候補者（関係人口）の居住地と自治体や空き家の所在地の距離

などである。一方、心理的「距離」は

- ・空き家相談や空き家見学等のアクションを起こすのが面倒
- ・相談することにより営業をかけられるのが不安
- ・そもそも興味がない（知らない）

等が挙げられる。これらの「距離」が空き家の流通を阻害していると考えられる。したがって、何らかの手法を用いて、これらの「距離」を縮めることができれば、空き家の流通活性化を促すことができる可能性がある。そこで本事業では、福島市および「福島市の空き家対策に関する連携協定」団体（以下、連携協定団体と呼ぶ）と連携し、以下の取り組みを行った。

図5 空き家の流通を阻害している「距離」



◆物理的「距離」

- ・所有者と空き家
- ・購入候補者（関係人口）と自治体&空き家

◆心理的「距離」

- ・アクションを起こすのが面倒
- ・営業をかけられるのが不安
- ・そもそも興味がない（知らない）

①ITを併用した空き家相談会、空き家ツアー（Web内覧）を開催するための要件の検討

多くの自治体が専門家団体と協力して空き家相談会や空き家ツアーを実施している。しかしなが

らこれらは、相談者や参加者が現地に赴かなければならない。相談者や参加者が遠隔地に居住している場合、参加するために旅費がかかる。また仕事の関係で、タイミングが合わないケースもある。2020年度以降は、新型コロナウイルスの感染拡大により、移動制限が課せられる期間もあり、物理的「距離」の問題がより深刻化している。一方で、コロナ禍でオンライン会議ツールの利用者が一気に拡大をした。仕事の打合せだけでなくセミナー、宴会等にも利用されている。本事業では物理的「距離」を縮めるためにこれらのオンライン会議ツールの利用可能性について検討を行った。

②総合情報発信サイトと連携した遠隔参加システムの仕様検討・プロトタイプ開発

自治体が開催する空き家相談会や空き家ツアーの広報は、通常、自治体のホームページや広報誌で募集が行われる。このため、自治体外に居住する空き家所有者や関係人口には情報が届かないことが多い。現在は多くの若年者が大都市部に集積している。相続等で空き家の所有者となった人や空き家所有者予備軍もまた、大都市部に集積していると考えられる。自治体外に居住するこれらの人々に相談会等の情報を届けることが重要である。本事業では、民間の総合情報発信サイトを活用した広報や、参加者の参加登録から会への参加までサイト上で可能な仕組み検討とプロトタイプの開発を行う。

また、わざわざ相談会に足を運ぶのを煩わしいと考える人、不動産の営業をかけられるのを嫌がる人なども多い。また、リアルタイムでなくても良いから好きなときに相談をしたいというニーズも多い。昨今ではネット上で、匿名で相談できるサイトも多く存在する。心理的な「距離」を縮めるためには、空き家に関してもネットで相談できる仕組みを検討すべきであろう。また、持続的に運用するためにはサブスクリプションモデル等のビジネスモデルが必要である。本事業ではサブスクモデルを活用した常設空き家相談の仕組みについて検討を行う。

③福島市、連携協定と連携したリモート併用空き家相談会・空き家見学ツアーの試行

日本人の平均寿命は80歳を超えている。このため空き家を相続する年齢もまた高齢化していることが想像に難くない。社員がオンラインで会議を行うのと同様に空き家相談会や空き家見学ツアーが実施できるとは限らない。本事業では福島市、連携協定団体の協力をいただき、試行を行い、問題点の把握を行う。

④仕組みのマニュアル化

本事業で検討した事項はマニュアルに取りまとめて公開を行う。

(2) 事業の取組詳細

①ITを併用した空き家相談会、空き家ツアー（Web内覧）を開催するための要件の検討

ITを併用した空き家相談会については、開催自体のハードルは高くない。ハードウェア、ソフトウェアについても安価に取りそろえることが可能である。ハードウェアとしては、

PC : 携帯用にノート型が望ましい

ネットワーク機器 : ポケットwifi、もしくはスマートフォンのデザリング、複数回線用意する方が望ましい

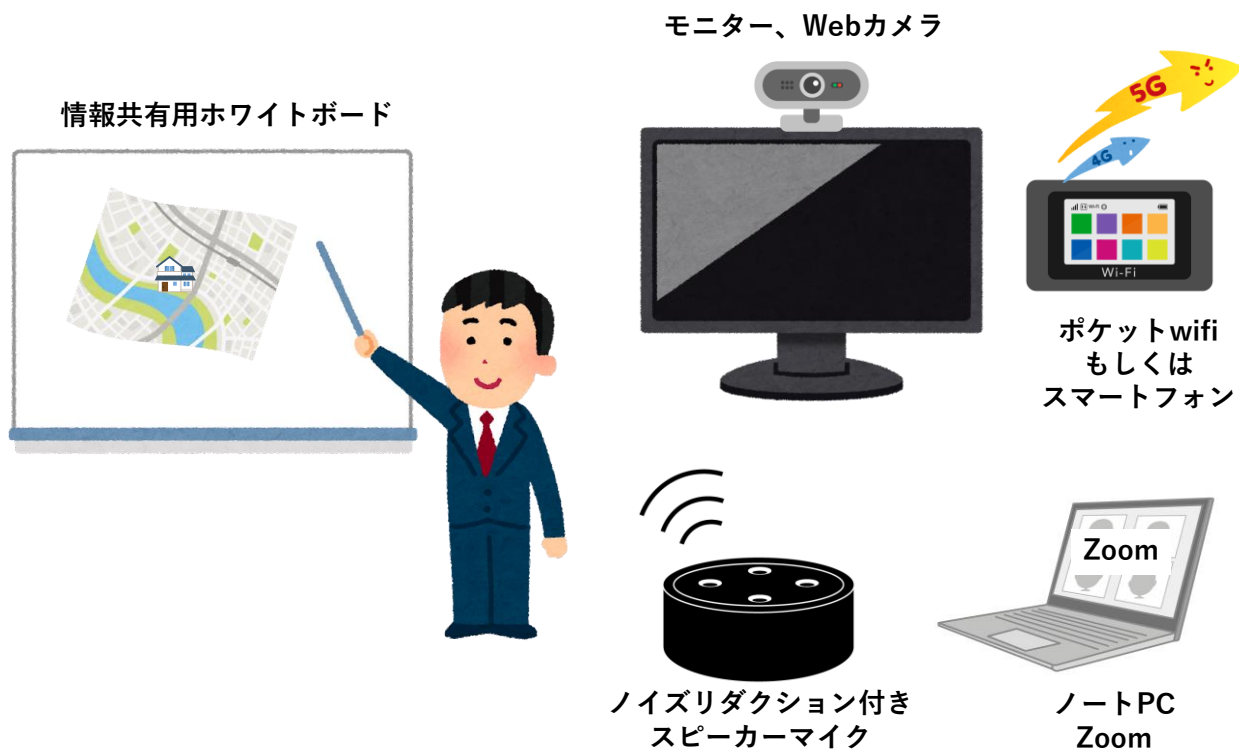
モニター、外付けWebカメラ : ノートPCのカメラだと視野が狭いため複数人の専門家が相談する際に入りきらない、下から斜めに映されるため対面しているように見えない可能性がある

会議用スピーカーマイク : 一般の空き家相談会に併設して実施する場合は、周辺の音が入り相談

に支障をきたす場合があるため、ノイズリダクション付が望ましい
ホワイトボード：情報共有用、詳細は③参照

ソフトウェアについては、Zoom、SKYPE、Teams 等、多くのオンライン会議用のツールが存在する。無料で入手できる、会員登録が不要等を考慮すると、現状では Zoom が最も使い勝手が良いと思われる。なお、Zoom の場合は、2 者間では時間無制限で利用可能であるが、3 者間以上の場合、無料版では 40 分の時間制限がある。相談者と相談会会場の 2 者間として、相談ごとに Zoom 会議室の設定を行う等の工夫が必要であろう。

図 6 遠隔空き家相談に必要なハードとソフト例



IT を活用した空き家ツアーについては、事業開始当初は LIVE で空き家見学ツアーを実施し、それを Zoom 等のオンライン会議用のツールで、リアルタイムに参加できる方法を検討していた。しかし、議論を進める中で、

- ・LIVE の空き家ツアー配信では、ツアー開催時間に PC やスマホの前にいる必要、つまり時間の束縛がある
- ・自治体が特に呼び込みたいと考えている若年層には、時間が束縛される仕組みは逆効果ではないか
- ・若年者に訴求するためには、いつでも手軽に閲覧できる方が効果的ではないか

という意見が大勢を占めた。この議論に基づき、本事業では、Youtube 等で閲覧することができる空き家の利活用がイメージできる紹介動画を制作し、効果を確認することとした。

福島市に、福島市空き家バンク登録物件を紹介していただき、撮影を実施した。また、撮影した動画に、リフォーム後の生活イメージができる CG を挿入した動画を制作した。さらに、総合情報発信サイトの物件紹介画面で動画を閲覧できるプロトタイプの Web ページを制作した。Web ページは下記アドレスから閲覧が可能である。

<https://funabashi.mypl.net/article/akiyabank/60826>

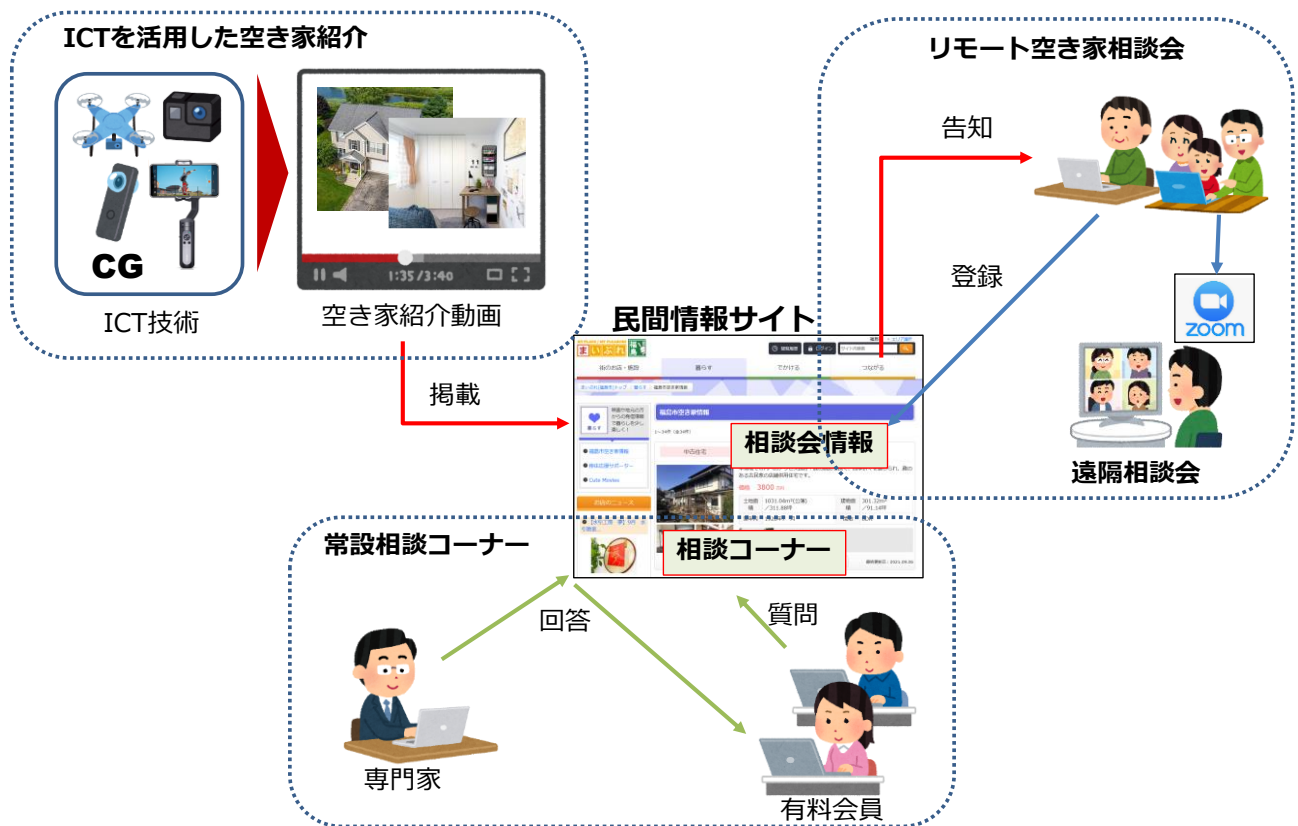
図7 空き家紹介動画



②総合情報発信サイトと連携した遠隔参加システムの仕様検討・プロトタイプ開発

物理的「距離」、心理的「距離」を縮めるためには、自治体の枠を超えた情報発信が重要となる。この目的のため、空き家活用支援協議会は、過去の取り組みで、福島市の空き家情報、地域情報、就職情報等の発信を行う、総合情報発信サイト「まいぷれ福島」を開発した。「まいぷれ福島」は協議会メンバーのフューチャーリンクネットワークの下で自立運営を行っている。将来的には、「まいぷれ福島」のように、広域を対象とした情報発信サイトを通じて遠隔空き家相談の告知、参加申し込み、空き家情報と併せた紹介ビデオの閲覧、空き家問題に関する常設相談等が可能となる必要があると考える。

図8 総合情報サイトへの統合例



本年度の取り組みでは、リモート空き家相談の申し込み、空き家情報と併せて紹介ビデオの閲覧

のプロトタイプを開発した。プロトタイプは下記 URL から閲覧が可能である。

<https://funabashi.mypl.net/article/akiyabank>

サブスクモデルによる常設相談コーナーの検討について、今年度は、

- ・サブスクの市場規模調査
- ・既存類似サイト（弁護士ドットコム等）の概要調査
- ・類似サービスを踏まえた仕様概要、ビジネスモデル等のとりまとめを行った。

③福島市、連携協定と連携したリモート併用空き家相談会・空き家見学ツアーの試行

本事業では、10月31日に福島市と連携協定団体が合同で開催した空き家相談会において、遠隔空き家相談の試行を行った。

図9 遠隔空き家相談の試行



用意した環境は、ノートPC、モニター、ポケットwifi、外付けWebカメラ、会議用マイクスピーカーでソフトはZoomを用いた。相談者は県外在住の方で、建築士や宅建業者、シルバー人材センター等の複数の専門家が入れ替わりで相談を行った。相談会終了後に相談者、対応した専門家にヒアリングを行い、後日協議会メンバーで気が付いた点を取りまとめた。相談者、対応した専門家共に、遠隔空き家相談の評価は高く、遠隔相談の有効性が確認できた。

(i) 相談者の感想

- ・コロナ禍の中、来福せずに多くの専門家に相談できたことは有意義であった。
- ・空き家相談会の会場は、複数の相談が並行して行われていたため、ざわざわしていたが、相談者側の音声、画像には特に問題はなかった。

(ii) 対応した専門家の感想

- ・電話で相談を受けることは多いが、電話に比較して相手の顔を見ながら話ができるため対応がしやすかった。
- ・定点カメラ等で、手持ちの資料等を映して共有できれば良いのではないかと。

(iii) 協議会メンバーの気が付いた点

- ・Webセミナーのように操作や議事・進行を取りまとめる人がついていない必要があるのではないかと。相談毎の専門家の入れ替え時間や、他相談者の相談終了までの待機時間のコントロールや、空き時間のつなぎなどができるとよい。
- ・相談内容をヒアリングし、どのような順番でどのような専門家が対応するのかの調整等、事前の段取りをしておくことも重要。

なお、空き家相談会においては、専門家が相談をすることにより、他の専門家との相談の必要性が明確になるケースが多く発生する。

- ・資料やGoogle Map等を共有しながら話ができると分かり易い。

(これは専門家の「定点カメラが必要」と共通する指摘)

モニターを2つ用意し、資料を共有するとよい、という意見もあったが、相談者が必ずしもPCで参加するわけではない。スマホなどで参加するケースもそういえるため、画面共有では細かくてわかりづらい可能性がある。

協議会の結論：古典的な方法ではあるが、セミナーの動画のように、専門家の後ろに

ホワイトボードを置き、情報を共有するのが良い

- ・遠隔相談の場合は、距離を隔てているので、できるだけ会話者はマスクを外した方が、相手の表情が見えるため印象が良い。
コロナ禍なので、話がしやすいようにアクリル板の衝立を用意する等、マスクなしで話ができるよう準備が必要。
- ・回線状況が会場によって異なるため、事前の接続テストが重要。
可能であれば、複数のキャリアの回線（例えばDOCOMOとau等）を準備しておくことも必要。
- ・今回の試行で有効性が実証されたが、周囲が騒がしいので、会議用のノイズリダクション付きのスピーカーマイクの利用を推奨する。

以上が、ITを併用した空き家相談会の試行とりまとめである。

当初検討していた遠隔空き家見学ツアーについては、①で検討した結果空き家紹介動画の作成に切り替えたため、今年度は実施しなかった。

(3) 成果

本事業ではITを活用して空き家流通を阻害する物理的「距離」、心理的「距離」を縮めるための検討ならびに試行を行った。特に遠隔空き家相談については、相談者や専門家の評価が高く、有効性を確認することができた。また、空き家紹介動画については、写真よりも空き家の状況や利活用のイメージが持ちやすい。リモートを併用した空き家相談会、空き家ツアー開催するための要件の検討、福島市、連携協定と連携したリモート併用空き家相談会・空き家見学ツアーの試行等についてはマニュアルとして取りまとめ公開する。また総合地域情報サイトからの遠隔空き家相談の申込ページのプロトタイプ、空き家相談動画を配置した空き家紹介ページのプロトタイプについても公開を行う。

3. 評価と課題

本事業で実施した物理的「距離」、心理的「距離」を縮めるための取り組みは、空き家対策の推進に有効であることが確認できた。現状は、遠隔地に居住する所有者や関係人口に対しアクセスする手段を持っていない自治体が多い。コロナ禍で、人流が減少していることから、遠隔地へアクセスする手段の重要性が以前にもまして大きくなっている。過去の取り組みに倣えば、各々の自治体でアクセス手段を準備することになるが、その場合は、自治体ごとに情報の発信方法や対策の実施方法に統一性がなくなる可能性が高い。それは遠隔地に居住する所有者や関係人口を混乱させるため、心理的「距離」を、かえって大きくさせる可能性もある。ある程度大きなエリア、例えば県単位等で、申請方法や遠隔相談の手段が統一されることが望ましい。

常設相談をサブスクモデルで実現する方法について、概要検討を実施した。実際にビジネスとして自立運営させるためには、空き家相談だけでは不十分であろう。対象を不動産問題全般に拡大する必要があると考える。また、宅建業者、弁護士、司法書士、不動産鑑定士等の専門家に協力を仰ぐ必要があるが、専門家へどのようなメリットを示すことができるかがカギとなる。

4. 今後の展開

空き家利活用支援協議会は5年間に渡り福島市において空き家対策の仕組みづくりの検討を実施してきた。一定の成果が得られたことから、空き家利活用支援協議会は本年度で解散する。今後は、協議会各メンバーの事業の下で、これまで蓄積した知見を活かして取り組みを進める。

■空き家利活用支援協議会概要・担当者名			
設立時期		平成 30 年 9 月	
代表者名		株式会社タス	
連絡先担当者名		新事業開発部 藤井 和之	
連絡先	住所	〒104-0032	東京都中央区八丁堀 3 丁目 22 番 13 号 PMO 八丁堀 4 階
	電話	03-6222-1023	
ホームページ		https://corporate.tas-japan.com/	