B-4	空き家見守りのための地域ビジネスサポートシステム構築事業			
事業主体	一般社団法人 大阪府不動産コンサルティング協会			
対象地域	大阪府、兵庫県、奈良県			
事業概要	地域における空き家見守り(管理)の仕組みを構築することが必要との観点から、 不動産関連の専門家等が連携し、地域の主婦や高齢者等を管理の担い手として、小 規模事業者や自治会、地域団体等によるコミュニティビジネスのモデルを検討・構 築、支援ツールを作成するなど、空き家管理ビジネス環境を整備。			
成果計測指標		現況値 (事業着手時点)	完了時点 (H27 年 3 月 13 日時点)	
消費者保護のための条件整備		一完成		
コンプライアンス上のポイント整理		_	完成	
地域ビジネスモデルの構築		_	完成	

1. 事業の背景と目的

空き家見守りビジネスサポートツール

総務省の 2013 年住宅・土地統計調査(速報)によると、全国の住宅に占める空き家の割合は、2013 年 10 月時点で 13.5%、820 万戸に上る。人口減少や高齢化の進展に伴い、空き家は今後も増加すると予測されている。

完成

適切な管理が行われていない空き家は、防災、衛生、景観等の面から地域住民の生活環境に深刻な影響を及ぼしかねない。したがって、魅力ある地域づくり、地域の活性化においては、空き家対策が不可欠な要素になっており、地域の視点で空き家対策に取り組む必要性が高まっている。したがって、空き家管理を、空き家の活用と除却と並ぶ地域の空き家対策の三本柱の一つと位置付けることが重要となる。

そこで、本事業では、地域における空き家見守り(管理)の仕組みを構築することが必要との観点から、地域に空き家管理の正しい知識と的確な仕組みを備えた空き家管理や空き家見守りのためのコミュニティビジネスの仕組みを構築することによって、空き家の除却や利活用が行われるまでの間、地域が消費者(空き家所有者)に対して、空き家管理を提供できるようにするための環境づくりを目指した。

また、地域の生活サイクルの中で、空き家管理業務に携わることができる住民の候補として、高齢者や 主婦、学生等を空き家見守り作業従事者とし、低廉なサービスであっても適正さを欠かない空き家管理ビ ジネスの仕組みを提供する。

2. 事業の内容

(1)事業の概要

1) 消費者保護を図る取組

各地でNPO等の団体や民間事業者が提供している低廉な空き家管理サービス(月額5、000円以下を想定)を調査した。調査では、契約前の消費者への説明、消費者が委託する作業内容や料金、報告の方法、解約などの契約内容に関する事項、作業マニュアルの整備状況と作業内容、空き家管理関連サービスとの連携状況、トラブル防止のために事業者が留意している事項などの実態把握を行った。それらの調査結果をもとに、低廉な空き家管理にあっても必要欠くべからざる消費者保護のための要件を整理した。実態の把握は、ネットや記事による基礎調査に加えて、対象団体への電話や面談によるヒアリングによって行った。

2) 業界コンプライアンスの増進を図る取組

業界コンプライアンスの増進を図るため、空き家管理従事者のための研修、基礎教育制度の整備を念頭におきつつ、事業者が、管理契約締結前から管理契約の終了に至るまで遵守すべきルールやトラブル防止のために事業者が留意しておくべき事項などを検証・整理した。

検証結果は、空き家管理従事者のコンプライアンスポイントとして「空き家見守り作業マニュアル」に 反映した。

3) 空き家管理ビジネスの事業環境整備を図る取組

①地域ビジネスモデルの検討

低廉な空き家管理サービスの実態調査等を踏まえ、実施するモデル事業の前提となる「空き家見守りビジネスプラン(サービス内容・料金、見守り作業、体制等)」を策定した。

ビジネスプランの策定にあたっては、既存の他のビジネスへの誘導(空き家管理関連ビジネスとの連携や出口戦略ありきなど)のためのビジネスモデルではなく、管理サービスのみで採算性の取れる空き家管理ビジネスとし、かつ廉価な管理料金で適正な管理を消費者に提供できるものとした。

②モデル事業の実施

ビジネスプランの事業採算性や運営体制、サービス内容・料金などサービス提供者側の事業の実現性を 検証するため、大阪府池田市伏尾台と奈良県橿原市八木町の 2 地域を対象に「空き家見守りコミュニティ ビジネスモデル事業」を実施した。

モデル事業においては、低廉な管理料金で適正な管理を消費者に提供するための方法を検証し、課題を 明らかにした。

③空き家見守りビジネスサポートツールの作成

空き家見守り作業マニュアル・ビジネスツールなどの空き家見守りビジネスのサポートツールを作成した。

サポートツールは、A空き家見守りサービス作業マニュアルとB空き家見守りサービス実務用書面、C空き家見守りサービス契約関係書面、D空き家管理ビジネスの組織と体制、の4部門で構成した。

(2) 検討体制

本事業においては、本会メンバーの公認不動産コンサルティングマスター、賃貸不動産経営管理士、不動産鑑定士、一級建築士などの資格者や空き家管理実務経験者、地域 NPO 役員等からなる「地域ビジネスサポートシステム検討会」を設置し、この検討会で、各々の取組の進捗状況や連携、調整等を行ないながら検証を進めた。

また、1月26日と、2月23日には、税理士、司法書士、大学院研究者、住宅系シンクタンク経験者等の 委員と行政のオブザーバーを迎え、各専門家の知見を本事業に反映した。

この間に計15回の検討会を行った。

(3) 事業の手順

交付決定(平成26年11月10日)から事業終了までの間の事業の内容と手順は、表-1のように進めた。

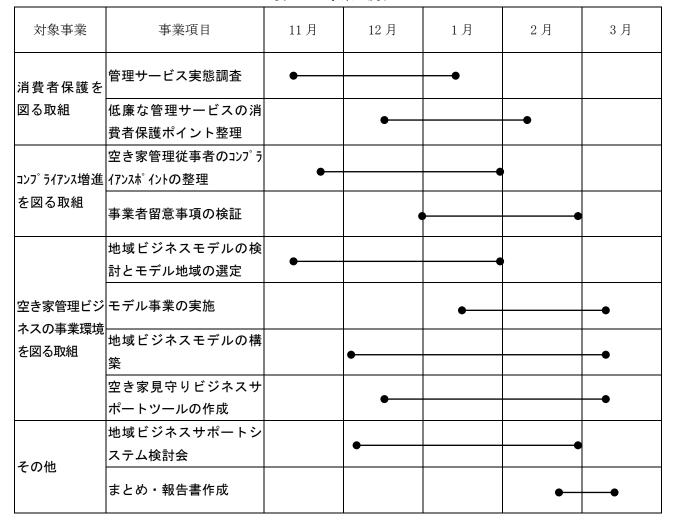


表-1 事業の流れ

(4) 事業内容

1) 消費者保護を図る取組み

低廉な管理料金であっても管理サービスのみで採算性が取れ、適正な管理を消費者に提供できる空き家 管理ビジネスの構築をはかるために実施するモデル事業の前提となる「空き家見守りビジネスプラン (サ ービス内容・料金、見守り作業、体制等)」を策定するため、地域に根ざし低廉な管理サービスを提供する 事業者の実態調査を実施した。

①低廉な管理サービス提供事業者の実態調査

各地で NPO 等の団体や民間事業者が提供している低廉な空き家管理サービスをピックアップし、消費者 が委託する作業内容や料金 (オプションを含む) などを調査した。

低廉な空き家管理サービスの基準価格の設定にあたっては、平成25年度の空き家管理基盤等推進事業(ビジネス部門)の調査データ(20事業者:月1回・基本サービス)や、調査時点のインターネットから取得できる情報、空き家を除却した場合に固定資産税等の住宅用地特例外になることによって増加すると想定される税額(時価1、000万円の土地で月額約8、000円増)などを考慮し、月額5、000円以下を基準とした。

i) 公開情報による調査(インターネット情報)

空き家管理にコミュニティビジネスの仕組みの構築の参考とするため、⑦大規模でないこと、①広域でないこと、②空き家管理単独か空き家管理と地域サービスを主体に事業展開していること、②出口戦略(除却、改修工事、売却等)との連携が強調されていないこと、②低廉な管理サービスを提供していることなどの条件に当てはまる可能性の高い空き家管理事業者を調査対象とした。

調査対象事業者のうち、概要が把握できる4団体と、空き家管理に関する情報が質量ともに一番充実し、 空き家管理についての豊富な経験を有していると考えられる民間事業者1件の計5団体を抽出した。

対象の空き家管理事業者に対して、契約前の消費者に対する説明、消費者が委託する作業内容や料金(オプションを含む)、報告の方法、解約などの契約内容に関する事項、作業マニュアルの整備状況と作業内容、空き家管理関連サービスとの連携状況、トラブル防止のために事業者が留意している事項などをまとめ表 - 2の結果を得た(一部にヒアリングによる結果の記載有り)。

表-2 空き家管理事業者の比較

	A事業者	B事業者	C事業者
所在地	関東地方	山陰地方	九州北部地方
月額料金と主なサービス (戸建のみ、マンション 除く)	基本サービス1500円/月1回 基本サービス内容 外観、植栽状況確認 玄関窓 施錠 確認 部	留守宅管理 掃除 1回・1時間 800円 風通し1回 1000円 草取り1回・1時間1000円 剪定 1回・1時間1000円 ゴミ処理別 その他の希望サービスについ ては相談協議の上対応	基本サービス 3000円/月 巡回建物外部状況確認 管理プレート設置(希望者のみ) クレーム対応、緊急時対応 オプションサービス ①室内状況確認 +500円/月 ②室内定期清掃 +2500円/月 ③室内除草 +3000円/月 不要家財の撤去・処分 樹木の剪定・伐採等は実費
契約前の消費者説明	HPにチラシ、申込書、契約書を 掲載	HP上に金額等記載。会員向けの生活支援サービスの一つとして案内	HP上にサービス内容、手続き等 の詳細を明記されている
報告	報告書のメール送付	不詳(ヒアリングにより「電話で報告」が判明)	HP上のWeb報告(パスワード設 定)、郵送によるサービスも+500円
マニュアル	不詳 (ヒアリングにより「ない」ことが判 明)	明)	ない HPで空き家管理のやり方がかなり わかる
関連サービス	賃貸希望者にはHPに掲示 その他サービスはオプションとし て外注が主となっている。	有償の生活支援サービスである 「まちなかサービス」と一体となっ て住まいの維持管理サービスが	不動産仲介業務
トラブル防止処置	契約書において免責事項を明 記	トラブル防止策はとっていない が、利用者はまちなかサービス の会員で顔見知り	契約書において免責事項を明記。 また、HP上で家財の撤去、保険の 加入を説明・推奨
	D事業者	E事業者	
—————————— 所在地	関東地方	北陸地方	
月額料金と主なサービス (戸建のみ、マンション 除く)	100円管理 巡回目視確認 しつかり管理 4000円/月 通気・換気、通水、雨漏り点検 室内・建物点検、庭木確認 ポスト掃除、庭ゴミ処理 近隣挨拶、看板設置 クレームー時処理 オプションサービス 室内掃除+2000 郵便物転送+950円 緊急時点検+3000円 その他、立木剪定、ゴミ処理、ハウスクリーニング等は見積	基本コース 6000円/月 通風・換気、通水 庭木チェック、雨漏りチェック 郵便物整理(転送含む) 有事の巡回、報告書提出 オプションコース 庭の除草 +7500円~ 庭木剪定 +7500円~ 除雪 +7500円~ その他個別に見積	
契約前の消費者説明		HPに手順及び注意事項記載	
1-15 miles	HPに業務内容の詳細に説明。 写真付き巡回報告書をFメール		
報告	写真付き巡回報告書をEメール で送付	写真付き報告書をEメール又は 郵便で送付(基本サービス)	
報告 マニュアル 関連サービス	写真付き巡回報告書をEメール	写真付き報告書をEメール又は	

ii)ヒアリングによる調査

公開情報での情報把握には限界があることから、利活用を前提とした空き家管理(ライフラインを止めない)を対象としている1事業者を除く4事業者にヒアリング調査を依頼し、うち3つの空き家管理事業者にヒアリング調査を実施した。

イ) 空き家管理事業者の概要

ヒアリング調査を実施した事業者の概要は表-3のとおりである。このうち、事業者Aと事業者Bについては、主としてコミュニティビジネスとしての体制や組織、事業者Cについては、豊富な管理実績に基づく空き家管理ビジネスに関する総合的なノウハウの吸収を目的とした。

表-3 ヒアリング調査を実施した事業者の概要

事業者	概 要
事業者A	地域の魅力発掘・創造・発信し、地域のファンを創る ことを目標とし、伝統文化・農業・芸術・広報の4部 門での活動を行っている。昨秋、当該地域で空き家管理条例が施行されることを契機に低廉な空き家・空地 管理に取り組み始めた。 地域の魅力アップのため、行政との連携しながら、空き家管理ビジネスの展開を考えている。 (本)
事業者B	中心市街地の活性化に取り組むまちづくりNPO法人と、高齢者向け有償在宅福祉サービスに取り組む地域福祉NPO法人協同して取り組んだ中心市街地の空き家調査を契機として、地域福祉NPO法人の取り組む「まちなかサービス」の中に留守宅管理として低廉な空き家管理サービスが提供されている。 コーディネータを中心に、52の人の会員と200名おサポーターという顔の見える中での空き家管理サービスを提供されているのが特徴である。
事業者C	九州北部で不動産仲介業務を営んでいた民間法人が始めた空き家管理サービス。HP上での情報発信内容は充実している。 45件の空き家管理受託しおり、空き家管理を低廉な価格で実施することとリスクヘッジのため、作業から報告を含めて全て作業・事務を一人で対応しているのが特徴である。

ロ)ヒアリング調査結果の概要

調査項目に関するヒアリング調査結果は表-4、表-5のとおりであった。

表-4 ヒアリング結果(その1)

	衣一4 上广		all
	事業者A	事業者 B	事業者 C
	スポットと言える草刈等	受託件数は2件。	受託している件数は45件。
	の一時的な作業を2件受	月一回、1時間の作業時間	平均受託額は7、500円。最
	託した。	で、風通し、掃除を行うこ	低 3、000 円から最大 1 万円
	定期契約となる空き家管	とで、1、800円のサービ	まで。受託額はオプション
実際の空き家	理の受託はまだない。	ス料金を徴収。サポーター	を追加され、上がることは
管理の受託状況	昨年9月から始めたが問	に1、500円、NPOは300	あっても下がることはな
	い合わせは延 100 件程度	円の手数料収入。	V,
	あったが、定期継続の空き		
	家管理の受託までに至ら		
	ない。		
	管理サービス申込書→現	会員登録者へのまちなか	ネットで仮申込を受け、事
	地立会確認→空き家・空地	サービスの提供の一部と	業者が現地確認の上、建物
 契約方法	定期点検サービス契約締	してサポーターによる空	管理業務委託契約書を締結
关利力法	結の流れで契約を進める	き家管理サービスを提供	する。実際面談することな
	ことを想定している。	している。	くネットと電話だけで契約
			している方もいる。
空き家管理作業の	現在のところ2名を選定	2名のサポーターが担当	事業者がすべての空き家管
実施者	し、依頼があれば対応でき	している。担当は固定して	理業務を行っている。
大心石	るようにしている。	いる。	
	申込みへの記載と併せ、現	特定の顔見知りの会員で	申込みの記載と鍵の引渡し
 依頼者の本人	地で依頼者と面談で委託	ある。	により管理者であることを
及び	内容を確認することを前	また、他のサービスの利用	確認している。
物件の確認	提としている。	もあり、物件の状況も把握	現地調査で物件を確認し、
1201千024年前5		している。	サービス内容を提案し、契
			約している。
	《管理者受託方式》	《管理スタッフ受託方式》	《管理スタッフ受託方式》
	依頼者はNPO団体と契	(管理者受託方式への移	広報活動から契約、作業、
	約してNPOのメンバー	行を検討)	報告まで、同一人で行って
	に作業を委託。依頼者への	見かけ上は管理者受託方	おり、典型的な管理スタッ
空き家管理の	管理報告等は、NPO事務	式だが、事業責任者が管理	フ受託方式である。
組織・体制	局が行う。	スタッフを兼ねており、実	事業の拡大に伴う組織形態
福報・福制 (各方式の定義は後述)	実質的には、管理スタッフ	質的には管理スタッフ受	の見直し(管理者受託方式
(古川式の)た我は夜辺)	受託方式を組織がサポー	託方式で運用されている。	と管理スタッフ受託方式の
	トしていると見ることも	管理者受託方式への移行	併用、もしくは管理者受託
	できる。	の必要性を認識しており、	方式への移行) は検討中で、
		そのためのノウハウの提	作業マニュアルを作成済
		供を望んでいた。	み。

表-5 ヒアリング結果(その2)

項目	内容		
WEBによる報告の活用	管理作業の報告を事業者の管理するWEB上に掲載し、依頼者は、作業の実施状況を事業者から知らされたパスワードを使って知ることができる。報告には作業状況を撮影した写真を活用し、基本的には外観写真、室内写真、各作業前後の写真など、1回あたり30~50枚の写真(画像データ)をアップする。画像データには、撮影日時や位置情報が記録されており、実際に作業を行っている証拠にもなり、依頼者からの信頼が得られる。		
空き家管理のポイント	空き家管理で要諦は、「変化を見つけること・感じること」の一言に集約できる。何も変化がないのが普通であり、そのことを依頼者に報告して安心を与えることがポイントになる。その意味では、写真に収めることと合わせて、毎月同じ管理スタッフが同じ管理対象物件を担当すれば、効率が良い。		
ライフライン	止めていることを基本とする。通水・通電をしないことによって漏電火災や漏水等の未然防止になるだけでなく、費用の節約にもなる。 (大阪市水道局基本料金 950 円、関西電力 40kwh の場合 1、268 円[H27.1月])		
空き家管理と天候	雨の日は、屋外のチェックだけのところを周り、換気が必要なところは晴れ の日に回るようにしている。(雨の日に仕事を休まなくてもよいように)		
換気作業	室内換気は、「他の作業をする間に解放しておく」という感覚で、全ての窓を開放する。		
草刈り	外注するよりも、オプションメニューにして管理の時間に含め受託する方が 作業コストを下げることができる。		
近隣対応	近所の方には、受託後の最初の作業開始時に挨拶をし、案内文を届ける。また、空き家管理作業中であることがわかるようにプレート看板等で掲示する。		
組織・体制	空き家管理は行う人の責任が大きい。自分ひとりでやっているから対処できているところがある。 人の教育は簡単ではなく、アルバイトを雇ってできる仕事でもない。		

ハ)実態調査のまとめ

低廉な管理料金設定で空き家管理サービスを実施している事業者を調査した結果、純粋に管理サービス のみで事業展開を行なっている事業者はなかった。また、空き家管理をコミュニティビジネスとして提供 されている事例は少なく、実務に即した見解を得ることは容易ではなかった。

しかし、管理スタッフ管理方式の空き家管理を主たる事業として成立させている事業者はあり、その事業者から得た情報やノウハウなどを活用し、アレンジを加え、組織や体制を整備することによって、地域ビジネスモデルの構築の可能性があることが確認でき、後述の「空き家見守りビジネスプラン」に反映した。

また、既存の地域活動組織にあっても、空き家管理をコミュニティビジネスとして取り組むことができるようなノウハウの提供を期待していることも実感した。

②低廉な空き家管理サービスの消費者保護ポイントの整理

空き家管理サービスにおける消費者保護のポイントや次の課題である事業者等のコンプライアンスポイントを整理するに当たり、空き家管理サービスに関する業務内容の全体像を表-6にまとめた。

表-6 空き家管理ビジネスの業務内容の全体像

業務名	業務内容
	① 依頼者(空き家所有者)からの照会に対する提供サービスの説明
受付業務	② 依頼内容の簡単な聴き取り
	③ 聴き取り内容の運営管理業務担当者(運営管理者)への通知
	① 依頼者の意向の確認
	② 対象となる空き家の調査
	③ 依頼者の意向についての詳細の聴き取りや対象物件の調査結果を踏まえた、依頼
	者の要望に添えるかどうかを判断
	④ 依頼者との合意による契約の締結
	⑤ 運用中に異常等(事故、災害、近隣住民からの苦情等)が発生した場合の状況・
運用管理業務	原因の確認、依頼者への連絡、対応の協議等
	⑥ 空き家管理作業員の確保や執務管理、作業のスケジューリング等
	⑦ 管理作業に必要な備品等の調達や鍵の管理等
	⑧ 作業従事者への指示
	⑨ 管理の適正性を必要に応じて確認
	⑩ 依頼者に報告
	⑪ 依頼者への請求事務、入出金管理事務など
	① 運用管理者の指示に基づく空き家管理作業
管理作業	② 作業終了時の運用管理者に対する作業実施報告
	③ 事故、災害、近隣住民からのクレーム等があった場合の、運用管理者への連絡

i) 本事業における消費者保護の考え方

現在の消費者保護法制には、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法、訪問販売法、貸金業規制法、利息制限法などがある。

本事業では、消費者保護法制の中心的な法律である消費者契約法を元に、空き家管理業務全般に対して検討することにする。

ii) 消費者保護を検討すべき場面

本事業において消費者保護を検討すべき場面は、表 - 6 の「受付業務」の前段である「広告・勧誘」から、「運用管理業務」の「④契約の締結」までとした。契約締結以降の「運用管理業務」や「管理作業」に関する消費者保護については、契約内容に含まれるものとする。

iii)消費者保護ポイントの整理

空き家管理業務における消費者保護ポイントを、表-7に整理してまとめた。

表-7 空き家管理業務における消費者保護のポイント

表一7 空き家管埋業務における消費者保護のボイント				
業務項目	消費者保護のポイント			
広 告 勧 誘 (セールストーク)	 広告内容や勧誘(セールストーク)が、空き家所有者に誤解を与えるものであってはならない。 例)(a) 空き家管理が廉価で行なえると誤解を与え、空き家所有の要望はすべてオプション扱いとなり、結果的に高額な料金となること。 (b) 空き家管理により、家屋の現状が維持されるかのように誤解を与えること。 広告内容や勧誘(セールストーク)では、事業者が行える管理可能な地域、基本契約で可能な作業項目、オプションで別料金となる作業項目等を、空き家所有者に明確に伝えることが必要である。 広告内容や勧誘(セールストーク)においては、一般的にわかりやすい表現を心がけ、専門用語等を羅列して空き家所有者を惑わし、依頼を受ける行為は厳に慎まなければならない。 勧誘ルールや説明内容の策定や質疑についても注意を払う必要がある。わざと事実と違う説明(嘘をつく)をしなければよいというものではなく、黙っていることにより相手に誤解を与えたり、わざとでなくても事実と違うことを説明したりしてはならない。 			
受 付(勧誘あり)	 ● 空き家所有者から電話等において照会を受ける受付担当者に対しては、細心の注意を払って指導を行う必要がある。 ● 勧誘ルールや説明内容の策定や質疑についても注意を払う必要がある。わざと事実と違う説明(嘘をつく)をしなければよいというものではなく、黙っていることにより相手に誤解を与えたり、わざとでなくても事実と違うことを説明したりしてはならない。 (例) (a) 空き家所有者からの照会に対して、何にでも対応できるかのような印象を与えてはならない。 (例) (a) 空き家所有者からの照会に対して、何にでも対応できるかのような印象を与えてはならない。 (b) 空き家所有者の関心を煽ってはならない。 (b) 空き家所有者からの照会に対しては、事業者が行える管理可能な地域、基本契約で可能な作業項目、オプションで別料金となる作業項目等を、空き家所有者に明確に伝えることが必要である。 (c) これらの説明においては、一般的にわかりやすい表現を心がけ、専門用語を羅列して空き家所有者を惑わし、依頼を受ける行為は厳に慎むべきである。 後日に顧客との間で「言った」「言わない」の紛争が生じるのを防ぐため、勧誘に際しての説明は、記録しておくことが重要である。また、後日に問題が生じると考えられる場合は、相手の同意を得た上で録音しておくなどの記録化が重要な対策となる。 			
契約前準備	【管理説明】 ● 空き家所有者から、空き家管理の依頼の意向を受けた場合は、契約前に依頼者(空き家管理者と同義。以下同じ。)に会い、電話照会等の内容を改めて確認し、依頼者に誤解のないようにする。			

•	
	依頼者が遠方に所在し、会うことが難しい場合は、書面等により確認する。
	【管理計画】
	● 管理計画を策定するため、依頼者立ち会いの下空き家物件の確認を行い、依頼者
	の要望が可能か、要望を行うにあたって問題がないかどうかを確認する。できれ
	ば、その場で何ができて何ができないかについて、依頼者の理解を求めておく。
	依頼者が立ち会いできない場合は、写真等を活用し書面にて確認する。
	● オーダーシートを作成し、依頼人の十分な理解を確認した上で、その内容につい
	て依頼人の承認を得る。
	● 依頼者の確認については、認め印もしくはサインをもらうようにするが、だから
	といって説明責任を果たしたことにはならないことに注意する必要がある。
	● 契約書は一般的に理解しやすい表現により作成する。契約書の表現上専門用語が
	避けられない場合は、その説明を契約書に表すか別途説明書を用意し、依頼者が
	よく理解できるように誠実に説明する。
	特に、損害賠償が発生する範囲事項と免責事項については、依頼者がよく分かる
契約	ように説明し、曖昧さを残さないようにする。
	● オーダーシートの内容を契約書に落とし込み、依頼者の確認を得る。
	● 依頼者から基本契約以外の作業項目を要望された場合は、作業の内容と料金の説
	明を書面にて明確に行う。

2) 業界コンプライアンスの増進を図る取組み

業界コンプライアンスの増進を図るため、空き家管理従事者のための研修、基礎教育制度の整備を念頭におきつつ、事業者が、管理契約締結前から管理契約の終了に至るまで遵守すべきルールやトラブル防止のために事業者が留意しておくべき事項などを検証・整理した。

①空き家管理ビジネスのコンプライアンスポイントの整理

空き家管理ビジネスのコンプライアンスポイントを、表-6の「受付業務」「運用管理業務」「管理作業」と「組織の運用」の4つの場面で検証し、表-8に整理した。

表-8 空き家管理ビジネスのコンプライアンスポイント

業務項目	表-8 空さ家官理ビンネスのコンフライアンスポイント コンプライアンスポイントの内容
ZKIJJ K I	依頼者(空き家所有者)からの照会を受け、次の作業を行う。
	● 提供サービスの説明(WEB もしくはチラシで照会している場合は、求めに 応じ
	で説明)
	● 依頼内容の簡単な聴き取り
	(a) 依頼者の意向
受付業務	例)周り近所の手前、外周部の管理のみ行うのか
(受付者)	現状維持を目的として、外周部の管理に加え、内部管理を行うのか
(21317)	(b) 対象物件の状況、依頼者の認識
	(c) 対象物件の住所
	(d) 依頼者の連絡先(電話番号、住所等)
	● 聴き取り内容を記録し、運用管理者に連絡
	● 依頼者の意向の確認と記録の作成
	依頼者が遠隔地の場合は、対象物件を下見した上で電話等により意向を確認し
	て記録を作成する。
	● 受託等の判断
	依頼者の意向について詳細を聴き取り、対象物件の調査結果を踏まえ、依頼者
	の要望に応えるか判断する。
	● オーダーシートの作成、確認等
	依頼者に対し、調査内容に基づいて作成したオーダーシートを提示し、その内
 運用管理業務	容について了承を得た場合は、契約(案)として管理作業内容や料金等を提示
(運用管理者)	する。
(● 鍵の預かり
	依頼者から対象物件の鍵を受領した場合は、受領証等を依頼者に発行し、適宜
	な方法で鍵を管理する。
	● 契約
	依頼者と契約を締結する。
	● 管理スタッフのスキルアップ等
	管理スタッフのスキルアップを図るとともに、管理スタッフがあらかじめさだ
	めた作業手順に従うことを理解させる。また、管理スタッフがコンプライアン
	スに従い、管理作業を的確に遂行できるよう配慮する。

	● スケジュール管理と作業指示等
	空き家管理のスケジュール管理を適正に行い、管理作業の遂行状況の管理に努
	める。管理スタッフの健康等にも留意し、作業遂行に支障のおそれがある場合
	は、適切に対応し、事故の未然防止に努める。
	● 鍵の使用
	空き家の内部に立ち入る必要がある場合、対象物件の鍵の管理を適切に行い、
	事故が起きないようにする。
	● 異常時の対応
	運用管理業務中に異常等(事故、災害、近隣住民からの苦情等)が発生し、管
	理スタッフから連絡を受けた場合は、あらかじめ定められた手順に基づき、速
	やかに対処する。
	● 期日管理
	契約の期日管理を適切に行う。
	● 対象物件等の状況確認
	年に4回程度は受託の対象物件の状況確認を行うとともに、近隣住民の意見等
	を聴取するなどの確認作業を実施する。
	● 管理作業
	運用管理者の指示に基づき、空き家管理作業を行う。
	● 作業実施報告書の作成
管理作業	作業終了時には、作業実施報告書の作成を行う。
D-ZTI XK	● 事故、災害等への対応
	事故、災害、近隣住民からのクレーム等があった場合は、速やかに運用管理者に
	連絡して指示を仰ぐとともに、その旨を作業実施報告書に記録する。
	● 業務手順の明確化等
	● 未務子順の所確心等 空き家管理業務を行うにあたって、内部手順を明確にすることにより、連絡ミス
	全さず自母来務を行うにめたって、Pini子順を明確にすることにより、遅縮、へ や作業ミスを防ぐとともに、作業に誤りが発生した場合の取扱いをあらかじめ定
	める。
	● 手順の見直し
組織	● 子順の元直し 内部手順は適宜に見直し、常に最新の内容を組織に反映できるようにする。
471 小松	● 研修体制
	- MUSE LEADING

②空き家見守りサービス作業マニュアルへの反映

を行う。

管理作業に関して検証・整理したコンプライアンスポイントは、「空き家見守りサービス作業マニュアル」 に反映した。

組織内に内部研修の体制を構築したり、外部の研修制度を活用したりするなど、 常に空き家管理スキルの向上につとめるとともに、コンプライアンスの意識付け

3) 空き家管理ビジネスの事業環境整備を図る取組

①地域ビジネスモデルの検討

1)で実施した空き家管理実態調査を踏まえ、実施するモデル事業の前提となる「空き家見守りビジネスプラン(サービス内容・料金、見守り作業、体制等)」を策定した。

ビジネスプランの策定にあたっては、既存の他のビジネスへの誘導(空き家管理関連ビジネスとの連携や出口戦略ありきなど)のためのビジネスモデルではなく、管理サービスのみで採算性の取れる空き家管理ビジネスとした。

i) 空き家管理ビジネスのプレイヤーと組織構成

本事業では、空き家管理ビジネスの全体を掌握する者を「事業者」、主として前述の運用管理業務を担当する者を「運用管理者」、管理作業を担当する者を「管理作業員(管理スタッフ)」と呼ぶ。この三者の関係は、図-1のとおりである。

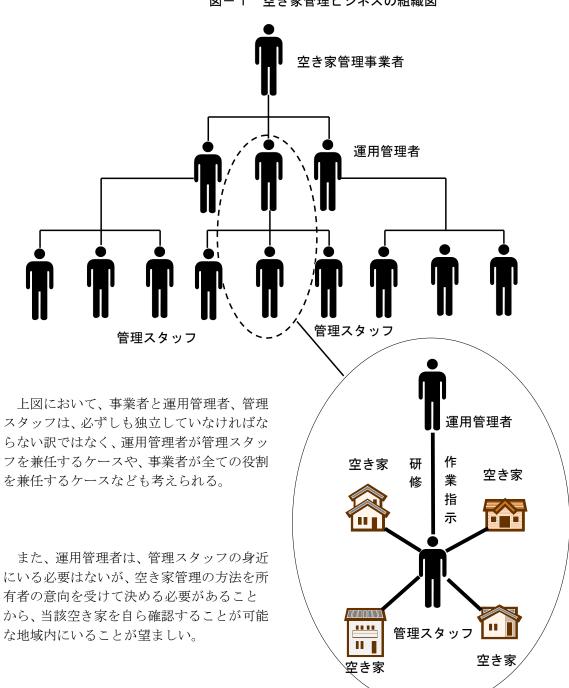
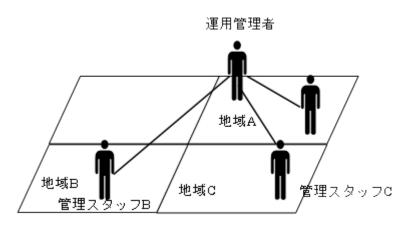


図-1 空き家管理ビジネスの組織図

図-2 運用管理者と管理スタッフの位置関係

図-2は運用管理者と管理スタッフとの地理的位置関係を表したものである。

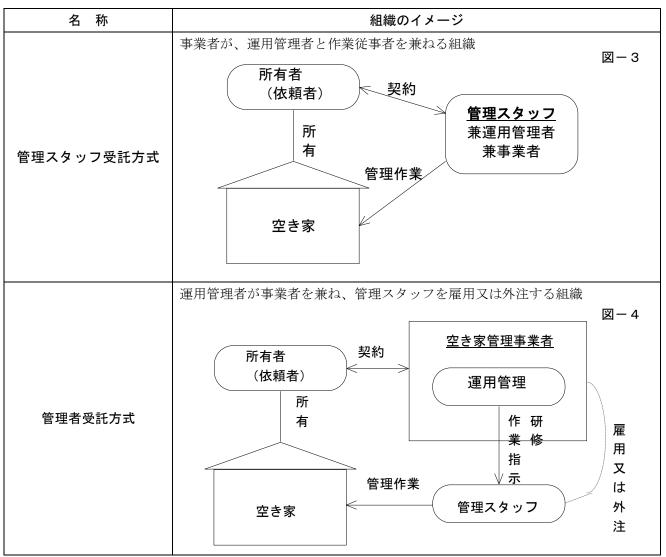
地域Aの運用管理者は、地域Aの管理スタッフAのみならず、自ら空き家管理物件の確認が行える地域Bの管理スタッフB、および地域Cの管理スタッフCの運用管理を行う。

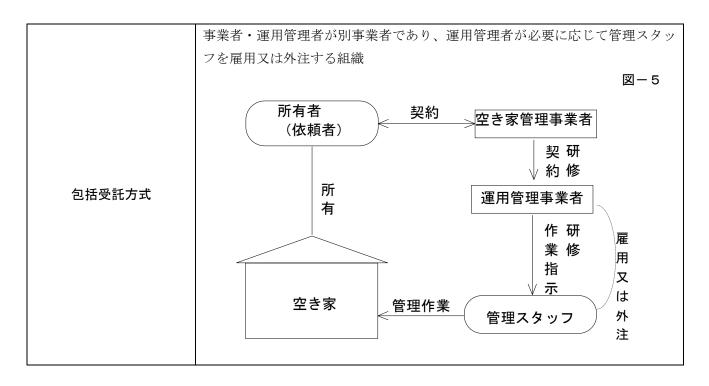


ii) 空き家管理ビジネスの組織形態

空き家管理ビジネスの組織形態を空き家事業者、運用管理者、管理スタッフの関係から、表 - 9の3形態に整理した。

表-9 空き家管理ビジネス組織の3形態





■ 管理スタッフ受託方式

事業者が、運用管理者と作業従事者を兼ねる組織(前頁 図-3)である。

イ. 利点

- 個人事業者が単独で取り組むことができるため、いろいろな分野の個人事業者が参入しやすい。
- 事業者が単独で行えるため、空き家管理料金を低廉に抑えることができる。
- 低廉な料金体系であるがゆえに、空き家所有者が手軽に依頼することができる。
- それまでボランティアで空き家管理に取り組んできた地域コミュニティや、これから取り組もうとする地域コミュニティにとって、低廉な料金で行えることは、空き家所有者を有利に勧誘することができ、その地域の空き家管理を推し進めることが容易となることが予想される。

口. 欠点

- 多くの事業者が参入しやすいことから、次のような問題が想定される。
- a. 事業者の本業により得意とする作業分野がまちまちなため、スキルにばらつきが生じることが想定され、空き家所有者の期待に添えない場合が想定される。
- b. 事業者のスキルによっては十分な説明・報告が行えない場合があり、事故(火災・盗難等)が起きた場合なども適切な対応ができず、空き家所有者との間で深刻なトラブルが発生する可能性がある。
- c. 空き家所有者が、多くの業者の中から適切な業者を選ぶことが困難である。
- 事業者が単独であることから、次のような問題が想定される。
- a. 慣れにより管理作業が改変される場合が想定され、事故につながる可能性がある。
- b. 事業者事故、故障等により、空き家管理が中断する可能性がある。
- c. 空き家所有者が、多くの業者の中から適切な業者を選ぶことが困難である。

ハ. 評価

個人事業者の空き家管理業務への参入が容易である反面、悪質な業者を生み出しやすいことが想定され、

認定教育機関での研修制度や登録制度などが必要と思われる。また、消費者保護の観点から、事業者の賠償責任保険制度の普及が望まれる。

なお、地域の優秀な人材にノウハウや制度を提供することにより、この方式の事業が促進される可能性 はある。

■ 管理者受託方式

運用管理者が事業者を兼ね、管理スタッフを雇用又は外注する組織(図-4)である。

イ. 利点

- 小規模な清掃会社、警備会社、工務店等が取り組め、高齢化した社員や地域の高齢者、または子育てが一段落した主婦等を有効活用できる。
- 地域の高齢者や主婦等の活用により、料金を低廉化することが期待できる。
- 管理スタッフを地域コミュニティが担うことが可能であり、景観保護や福祉等において事業者と地域 コミュニティ(自治会等)の利害が一致しやすく、地域振興を図ることが可能と想定される。
- ◆ 小規模な事業であるため、運用管理者の目が届きやすく、無用なトラブルを避けられる可能性が高い。

口. 欠点

- 管理スタッフ受託方式と同様に、事業者の本業により得意とする作業分野がまちまちなため、空き家所有者の期待に添えない場合が想定される。
- 事業者のスキルによっては十分な説明・報告が行えない場合があり、事故(火災・盗難等)が起きた場合に適切な対応ができず、空き家所有者との間で深刻なトラブルが発生する可能性がある。
- 地域コミュニティが空き家管理を行う場合、空き家所有者が他の業者を選択することが難しい場合があり、押しつけられた空き家管理になりやすく、問題が生じてもなかなか対処が難しい。

ハ. 評価

一般事業者が取り組みやすい形態であり、管理スタッフを空き家管理対象地域に求めることにより料金の低廉化を図れ、地域コミュニティとの連携を図りやすく、地域の活性化に寄与することが可能である。ただし、空き家所有者×事業者×地域コミュニティ間にトラブルが発生した場合に、解決を図ることが難しいことも想定される。

■ 包括受託方式

事業者・運用管理者が別事業者であり、運用管理者が必要に応じて管理スタッフを雇用又は外注する組織(図-5)である。

包括受託方式には次の2タイプが考えられる。

- ④ 信頼性の高い大規模事業者(不動産関連会社、建設会社、警備会社、電鉄系開発事業者等)による空き家管理事業への取組み
- B ニュータウンや景観保護指定地域等における地域事業の一環としての空き家管理事業への取組み

②については、本事業のコミュニティビジネスの考え方とは異なるため、検討対象から外すこととした。 ®の空き家管理事業の採算性に関しては、管理者受託方式のそれと大差ないと判断し、®の包括受託方式の検証は、管理者受託方式の採算性の検証結果を引用すれば良いという結論を得た。

iii)「空き家見守りビジネスプラン」の策定

イ) 実態調査結果等に基づく「空き家見守りビジネスプラン」の組織形態の考察

管理サービス提供事業者の実態調査では、空き家管理サービスを主たる事業として展開し、管理ビジネスを成立させている事業者の組織形態は、「管理スタッフ受託方式」であった。

しかし、「管理スタッフ受託方式」による事業の成否は、組織やシステムだけでなく空き家管理の担い手の事業に取り組む姿勢や実務能力のレベルに依存するところで、そのことはヒアリングにおいても実感した。このことから、本事業で想定している「地域の生活サイクルの中で、空き家管理作業に携わることができる住民」の候補である高齢者や主婦、学生等が管理スタッフを担う体制を構築する場合、一般的に「管理スタッフ受託方式」は、ハードルが高いといえる。

他方、地域において空き家管理の普及促進を図るためには、組織的な空き家管理ビジネスの実施は効果的であり、そのための情報提供への期待は大きい。

そこで、本事業では、管理作業を実施する管理スタッフと事業の運営管理を分離する「管理者受託方式」 を想定した空き家見守りビジネスモデル事業を行うこととした。

注)地域には、「管理スタッフ管理方式」での事業参入可能と思われる能力を持った高齢者や主婦等の人材は多い。 ただし、事業参入には空き家管理のノウハウ等の提供が不可欠であり、「管理者受託方式」のビジネスモデルの検 証を「管理スタッフ受託方式」に活用できることも、「管理者受託方式」を想定した理由の一つである。

ロ) 実態調査結果等に基づく見守りサービス内容・料金等の設定

1) で実施した空き家管理実態調査を踏まえ、「空き家見守りビジネスプラン」のサービス内容と料金等を設定した。

設定したサービス内容と、各々の料金は表-10のとおり。

プラン名	作業の概要(いずれも月1回の作業)	1回あたりの作業時間	料金(月額)
Αプラン	建物の内外と建物の敷地、及びその周辺状況の管理で、建物や敷地の点検(写真撮影)に加え、窓を開けての通風、通水・封水、敷地内のゴミ拾いなどを行なう。	60分	5,000円
Bプラン	建物の外部と建物の敷地、及びその周辺状況の 管理で、建物の外部や敷地の点検(写真撮影)、 敷地内のゴミ拾いなどを行なう。	30分	3,000円
Cプラン	基本的に建物外部や敷地の目視点検(写真撮影) のみを行なう。	15分	2,000円

表-10 サービス内容と料金

Aプランは、建物の内外と建物の敷地、及びその周辺状況を管理する作業で、1回あたりの所有時間は60分を想定している。Bプランは、建物の外部と建物の敷地、及びその周辺状況を管理する作業で、1回あたりの所要時間は30分間を想定した。Bプランの作業では、建物内部に立ち入らないため、建物の鍵を預かることはない。Cプランは、基本的に「見るだけ(あるいは、写真を撮るだけ)」の管理で、建物内に立ち入ることはない。

②モデル事業の実施

i)モデル事業実施地域の選定

モデル事業実施地域の選定にあたっては、空き家の地域特性や物件特性を踏まえた空き家管理ビジネスの採算性の検証や作業内容の検証等を行うため、複数の地域でのモデル事業の実施を検討した。候補地域は、本事業メンバーの活動エリアを考慮し、大阪府下、西宮市(兵庫県)、橿原市(奈良県)の3地域を想定してモデル事業の準備をした。

ii)モデル事業実施地域の決定

モデル事業実施地域の一つは、大阪府から紹介を受けた池田市(大阪府北摂地域)の大きな協力を得て、 同市伏尾台に決定した。対象物件は、一戸建て住宅である。

伏尾台は郊外住宅団地で、近年、空き家戸数が増加しており、複数の件数の空き家管理により徒歩での空き家巡回の実証実験効果を期待した。また、地域の防犯、空き家管理等に対する意識も高く、地域での管理スタッフの調達の可能性、近隣住戸の反応など、事業を円滑に実施しマニュアル等の成果物に反映させることができる土壌のある地域でもあった。

もう一つの事業実施地域は、地方都市の駅近に位置する八木地区(橿原市)である。対象物件は、近鉄 大和八木駅徒歩圏内にある典型的な連棟型賃貸用住宅とし、空き家管理に対して、伏尾台におけるいわゆ る持ち家の戸建て住宅の管理とは異なるアプローチの必要性などの検証を行なった。

なお、当初候補地域とした西宮市(密集住宅市街地を予定)については、マンパワーの関係や、検討する空き家管理の体制を「管理者管理方式」にしたことなどから、実施しないこととした。

表 - 11 伏尾台基礎情報 (抜粋) I. 対象地区 (伏尾台) の基礎情報 ■ 概要 - 『伏尾台 | 「販急「池田」駅からはハノスで約20分のところに位置 - 南北約1km、東西約1kmの総面積約87haの規模 - 老坂山地南端の丘陵地に1970年代に販急不動産によって 開発された住宅地 - 学校は 現在『伏尾台小学校』 『維河中学校」が9つシ中にあるが、平成27年4月から 小中一貫校「ほそこう学園」としてスタート (総河中学校内) - 「区面規模は、おおむね50坪へ60坪の戸建が中心 - 質い物・医院など複合施設 伏尾台 ショッピングセンター

移にか時 max1 分徒)

google m

■ 伏尾台世帯数

世帯数 2、295 世帯 (池田市全体の約5%) (人口 5,523人) ・・・ 平成26年9月現在

位置		65 才以上	全体	65 才以上の割合	世帯数	平均年齢について
東	1丁目	613	1614	37. 98%	676	
北	2丁目	420	1409	29. 81%	599	伏尾台1丁目、3丁目、4丁 目の平均年齢は 50 才を上
中	3 丁目	363	962	37. 73%	405	
南	4丁目	273	804	33. 96%	326	回り、池田市町丁 (79) 別 で上位 10 位内にランクイ ンしている。
極南	5 丁目	181	734	24. 66%	289	
	合計	1850	5523	33. 50%	2295	

(単位:人)

Ⅱ.対象地区(八木地区)の基礎情報

八木地区は、奈良県中部の橿原市 にあり、大阪難波から電車で約35 分の大和八木駅を最寄り駅とする。

八木地区は対象物件のある八木町と、南八木町、北八木町、内膳町の4つの町で構成され、東西、南北共に約1.5kmの大きさ。



■八木地区の人口と世帯数(橿原市ホームページより)

平成 26 年 10 月現在

地区	人口	65 才以上	世帯数
南八木町	1,245 人	非公開	570 世帯
八木町	1,164人	非公開	531 世帯
北八木町	808 人	非公開	357 世帯
内膳町	3,056 人	非公開	1,470 世帯
合 計	6, 273 人	非公開	2,928 世帯

iii) 空き家所有者に対する「モデル事業協力」依頼

伏尾台でのモデル事業については、池田市が空き家所有者 19 戸に協力を要請し、4 戸の空き家所有者から協力の申し出があり、モデル事業の企画書を提示して事業を説明したところ、全員から事業実施の承諾を得た。

一方、八木町においては、地域有力者の協力を得て空き家所有者に打診し、1 戸の所有者から事業実施の 承諾を得た。

iv)作業従事者(管理スタッフ)の確保

作業従事者として、伏尾台4名(高齢者、主婦を含む)、八木町1名(主婦)を確保した。

v) 自治会等への事業説明

自治会にモデル事業に関する趣旨と、看板の設置や腕章の着用などの説明を行なった。また、地域警察に事業実施の連絡をした。

事業対象の伏尾台では、地域協議会によるパトロールが随時実施されているなど、防犯意識が高く、モデル事業においても、見守り対象住戸の近隣の方からの声かけが、多数報告された。

vi) 管理作業内容の決定

「空き家見守りビジネスプラン」にしたがって、管理作業内容を決定した。基本的には、「見守り作業の準備のためのK班(空き家の現状調査、近隣調査)」と「建物の外観、敷地の管理を行うA班」、「建物の内外の管理を行うB班」に大別して作業を実施した。

また、モデル事業実施体制は、作業従事者(管理スタッフ1名)と記録員(本会メンバー)1名の2名で構成することにした。また、記録員の主な役割を次のとおりとした。

【作業前】	【作業中】
管理スタッフに作業用の持ち物を渡す。	作業時間(移動時間を含む。)を計測する。
空き家見守り作業の手順や内容等を説明する。	管理スタッフの作業内容を確認する。
	作業漏れがないかチェックする。
	管理スタッフが不明な点を説明する。

v) モデル事業の実施

モデル事業・見守り作業は、表-12のとおり実施した。

表-12 モデル事業・見守り作業

	伏尾台	八木町	
実施期間	平成27年1月19日(月)より 同年3月7日(土)まで		
実施回数	10 日	2 日	
実施戸数	延 32 戸 (内、Aプラン 11 戸、Bプラン 21 戸)	延 2 戸(Aプランのみ)	
管理スタッフ	延8名	延2名	
記録員	延 13 名	延3名	
緊急対応	2 回	_	

注) Aプランは、建物内部を管理区域に含み、Bプランは含まない(図表-10)。

vi)「留守宅・空き家見守りサービスモデル事業」に使用したグッズ

このモデル事業では、図表14のグッズを購入、使用した。

表-13 グッズの費用

グッズ	金額(税別)	単価(税別)	グッズ	金額(税別)	単価(税別)
カメラ(作業員用&記録員用)	-	7, 980	軍手	100	100
管理看板	400	400	ゴミ袋	100	100
腕章(作業員用&記録員用)	200	100	ビニール袋	100	100
カバン(郵便物や道具類を	100	100	ウェットティッシュ	100	100
入れるもの)	100	100	ゴム手袋	100	100
筆記用具(作業員用&記録	200	100	懐中電灯	_	980
員用)	200	100	ペットボトル	_	150
クリップボード(作業員用	200	100	スリッパ	100	100
&記録員用)	200	100	ほうき	100	100
双眼鏡	100	100	ちりとり	100	100
			合 計 (単位:円)	2,000	10, 810

[※]金額欄が「一」のグッズは、実証実験時には購入せずに記録員が所有のものを使用した。

[※]実際の管理作業に必要な一人当たりのグッズ購入費用は右欄の金額が想定される。

vii)モデル事業における事業採算性の検証

伏尾台モデル事業で得たデータを基に、事業採算性の検証を行った。

表-14 モデル事業見守り作業時間一覧表

	物件①	物件②	物件③	物件④	移動時間	合計	想定報酬
内外管理 <a:< th=""><th colspan="7">内外管理<aプランを想定></aプランを想定></th></a:<>	内外管理 <aプランを想定></aプランを想定>						
第1班	63 分	50分	_	_	10分	123 分	10,000円
第2班	70分	75 分	_	_	10分	145 分	10,000円
第3班	35 分	80分	_	_	10分	125 分	10,000円
外部管理 <b:< th=""><th colspan="6">外部管理<bプランを想定></bプランを想定></th><th></th></b:<>	外部管理 <bプランを想定></bプランを想定>						
第1班	37分	30分	28分	雨天中止	15 分	95 分	9,000円
第2班	30分	33分	35 分	32 分	20 分	150分	12,000円
第3班	26 分	14分	11分	16分	22 分	89 分	12,000円

- ※ 近隣の方が管理スタッフの顔見知りである場合、世間話の時間が必要
- ※ オーダーシートの記載内容の確認、報告の提出等に5分~10分の時間を要す(聴き取り)

【分析・検証】

イ) 作業時間からみた見守り作業に要する労働コストについて

Aプラン 60 分、Bプラン 30 分の作業時間について

- ・ Aプランで作業時間を 60 分、Bプランで同 30 分の指示をし、おおむね設定時間内で所定の作業ができることが確認できた。
 - 注) Bプラン第3班については、4戸中3戸で指定の半分の時間しかかけていないが、短期間の連続した作業を実施したころから「やることがなくなってきた」ことが原因であった。

移動時間を含む一戸当たりの作業時間について

• Aプランの1戸当たりの平均作業時間は62分~73分、Bプラン(第3班を除く)は、32分~38分であった。

以上により、オーダー確認等と移動時間、休憩時間を含む 1 戸当たりの作業時間をAプラン 90 分、Bプラン 50 分と仮定し、時給 900 円で計算すると、見守り作業に要する人件費は、Aプラン 1,350 円/回・戸、Bプラン 750 円/回・戸となる。

ロ) 見守り作業に要する消耗品等のコストについて

見守り作業に必要な消耗品等の費用は表-13 のとおりである。このうち、軍手、ゴミ袋、ビニール袋、ウェットティッシュ、ゴム手袋、ペットボトルは、4 回の作業で新調する必要があるものと仮定し、管理看板、腕章、筆記用具、スリッパ、ほうき、ちりとりは同 10 回、カバン、クリップボード、双眼鏡は同 15 回、カメラ、懐中電灯は同 50 回とすると、1 回あたりの消耗品等のコストは、452 円(税込 488 円)となる。また、通信費その他に要するコストを、100 円/回・戸とする。

このことから、現場経費(管理スタッフの人件費と消耗品のコスト)は、Aプラン 1,938 円、Bプラン 1,338 円となる。

ハ)管理運用業務費用充当可能金額について

以上を整理し、管理作業コストを除く運用管理業務コストにかけることができる費用を計算すると、表-15となる。

	人件費	消耗品費	通信費等	合 計	想定報酬	管理運営業務費用 充当可能金額
Αプラン	1,350円	488 円	100円	1,938円	5,000円	3,062円
Вプラン	750 円	488 円	100円	1,338円	3,000円	1,662円

表-15 管理作業コストと運用管理業務コストの関係

二) 見守り受託件数と売上高の関係について

以上の想定により、見守り受託件数と運用管理業務にかかる売上高の関係は表-16のとおりである。

受託件数	30 戸	50 戸	80 戸	100 戸	200 戸
割合	1.3%	2. 2%	3.5%	4. 3%	8. 7%
A プラン	91,860円	153, 100 円	244, 960 円	306, 200 円	612, 400 円
Bプラン	49,860円	83, 100 円	132, 960 円	166, 200 円	332, 400 円

表-16 見守り受託件数と管理運用業務にかかる売上高の関係

※割合は、受託件数を伏尾台の総世帯数 2,295(平成 26 年 9 月現在)で除した値(%)を示す。

木) 検証結果

地域の空き家率を13.5%とした場合、100戸の受託件数は、おおむね空き家の3分の1相当し、地域が空き家管理を積極的に推進することで、低廉な管理料金であっても採算性の取れる管理サービスが提供できる。さらに、近傍地域の空き家の管理作業の運用管理業務を行うことも可能であり、ビジネスとして成立する可能性は高いといえる。

なお、八木地区では対象戸数が 1 戸であったためデータによる採算性の検証はできなかったが、最大約 19 分の徒歩圏内に伏尾台の約 1.3 倍の世帯数があることから、伏尾台と同様にビジネスとして成立する期待の持てる地域であるといえる。

viii) モデル事業で得られた改善提案(抜粋して掲載)

・ 作業道具の住戸内での保管

歩いて回るような空き家管理をするのなら、持ちものは、出来るだけ少ないほうが良い。100均で揃えられ、かさばる物は空き家の中に置かせてもらうようにする方が良い。特に、ほうき、ちりとり、バケツ等。

鍵の保管

鍵の保管については、現場に鍵ボックスを置いておく 方法がある。鍵ボックスの番号で、人が変わっても作 業ができる。ただ、番号がわかれば誰でもはいれるよ うになり、管理上のリスクは高くなる。作業員の役割 によるが、鍵の管理まで任された作業員だと、自ら保 管するよりは心配は少ない。

※空室用の南京錠用の補助鍵を使用することも考えられる。

チェックシートのあり方

チェックシートを1枚にまとめられないか。

1枚の図面でチェックシートを兼ねる方がわかりやすいのではないか。作業時は、図面シートへ記入し、チェックシート・報告用資料への記入は、作業終了後に作成するという方法も考えられる。

・ 図面での状況確認とチェックシート

委託者との現地立会い、図面等を譲り受け、又はその場で作成し、相互に確認する。

図面の部屋や場所に□点検、□開閉、課題箇所(雨漏り、常時閉鎖、乗るな、床なり等を記載しておく。その図面をもとに管理・点検作業する方がわかりやすい。もしくは立会い時の写真を使い、写真にチェックを入れるという方法も考えられる。

・ タブレット端末等の活用

空き家管理を標準化することによって、空き家管理業務の点検から写真撮影、報告までの一連の作業にタブレット端末を用いて行うアプリの開発が可能になる。

点検、写真撮影、報告、清掃等作業の進め方

作業の進め方に優先順位を設定し、必須の作業を進め、余力があれば清掃等を行う。

「点検看板を設置し、鍵を開け、(住戸内) 住戸内に入る→窓開け→部屋の点検・写真撮影→封水→ (住戸外) 電気、水道、ガスメーターのチェック→屋外点検→郵送物チラシ等の整理と処分→屋外 簡易清掃→(住戸内)余った時間で住戸内の清掃等の実施→作業終了10分前のタイマー作動→窓・開口部を閉める→住宅玄関の鍵を閉める→住戸外から窓の閉まっている確認する→鍵の保管→点検 看板を外す→チェックシートの最終確認。」といった手順で作業を行うことで、作業の効率化が出来ると考えられ、次回の実験で検証する。

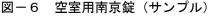
女性一人の立入

女性が一人で空き家に入っていくのは怖い。誰かいたらと思うと怖くて入っていけない。

チェックシート

チェックシートは建物外と建物内とを分けて作成したほうが、作業が行いやすい。また、窓や扉の 開け閉めの確認は図面の方が分かりやすいが、報告を考えた場合には、表でチェックしておく方が そのまま報告書として提出できる良さがある。

以上のような意見や提案を、作業マニュアルや作業用ドキュメントに反映した。





3) 空き家見守りビジネスサポートツールの作成

本事業では、管理スタッフの個々のスキルによって作業内容にばらつきが生じないよう、一定の水準を保つことを目的に「空き家見守りサービス作業マニュアル」を作成した。特に、作業を行う管理スタッフには地域の高齢者や主婦等を想定しているため、持ち物や作業手順を写真付きでわかりやすく説明した。

また、空き家見守り事業を行う者(個人または業者)等が、低廉なサービスであっても適正さを欠かないようにするため、「空き家見守りサービス作業マニュアル」に実務関連の資料を加えて、「空き家見守りビジネスサポートツール」を作成した。

図-7 空き家見守りビジネスサポートツール

□ Vkr	
目 次	
はじめに	 1
1 空き家見守りビジネスサポートツールの構成	 3
2 空き家見守りビジネスサポートツール	
1)作業マニュアルAプラン	 1 1
2)作業マニュアルBプラン	 4 3
3)作業マニュアルCプラン	 6 9
4)作業前状況確認書	 9 1
5)オーダーシート	 9 5
6)チェックシート	 1 0 1
7)実施報告書	 1 0 7
8)業務委託契約書	 1 1 3
あとがき	 1 2 1
補足資料	 1 2 3

①「空き家見守りビジネスサポートツール」活用の場面

空き家管理の流れと「空き家見守りビジネスサポートツール」活用の場面の関係は、次表のようになる と考えている。

流れ↓ サポートツール。 相談↓ ・サービスを実施する上で必要なことを把握 空き家見守りサービ し、「空き家所有者」と「空き家管理サービ 現地確認 ス屮 ス提供者」が互いに確認する。↩ ・作業前状況確認書に基づき、サービス内容など 空き家管理』 契約↵ 業務委託契約書』 を決定し契約を締結する。₽ ・作業前状況確認書などに基づき、実際に管理 作業を行う「管理スタッフ」への指示書を作 誓き家見守りサービス↓ 成する。↩ オーダーシート』 ・指示するために必要な図面の作成や写真撮影、 管理物件の近隣情報の取得なども合わせて行 **უ**。⊬ 誓き家見守りサービス↓ 管理作業 作業マニュアル↓ ・オーダーシートに基づきチェックシートを 誓を家見守りサービス↩ 作成し、管理作業当日は両シートを用いて作 チェックシート↓ 業を行う。↩ ・報告書はチェックシートと連動した形式にな 空き家見守りサービス↓ 報告↵ っており、写真等を追加して所有者へ報告を 実施報告書↓ する。↩

図-8 空き家管理の流れと「空き家見守りビジネスサポートツール」活用の場面

②空き家見守りサービス作業マニュアル

空き家見守りサービスの作業マニュアルは、作業内容に応じてA、B、Cの3種類のプランを作成した。 Aプランは、建物の内外と建物の敷地、及びその周辺状況を管理するための作業マニュアルで、1回あたりの所有時間は60分を想定している。

Bプランは、建物の外部と建物の敷地、及びその周辺状況を管理するための作業マニュアルで、1回あた

りの所要時間は30分間を想定した。Bプランの作業では、建物内部に立ち入らないため、建物の鍵を預かることはない。

最後のCプランは、基本的には「見るだけ(あるいは、写真を撮るだけ)」の管理である。

表-17 プラン別空き家見守り作業の概要

プラン名	作 業 の 概 要
A プラン	建物の内外と建物の敷地、及びその周辺状況の管理で、建物や敷地の点検(写真撮影)に
K 7 7 7	加え、窓を開けての通風、通水・封水、敷地内のゴミ拾いなどを行なう。
n → - \	建物の外部と建物の敷地、及びその周辺状況の管理で、建物の外部や敷地の点検(写真撮
B プラン	影)、敷地内のゴミ拾いなどを行なう。
C プラン	基本的に建物外部や敷地の目視点検(写真撮影)のみを行なう。

図-9 空き家見守り作業マニュアル (Aプラン用)

空き家見守りサービス 作業マニュアル (Aプラン用) 作業時間 60分	目次	#ERRA PSystem 200 200 200 200 200 200 200 200 200 20
・	●動きやすい服装で作業を行うこと ●使き家のトイレは使用せずに公園などのトイレを使用すること ●対太用の木は神書するか公園のトイレなどで調達すること ●作業中に無断で私への敷地等に入らないこと ●かまりを他の家に向けないこと ●家や雨戸などが開きにくい場合等は、無理に力を加えないこと) ●常中に力化や物量などは関けないこと ●ブレーカーには触なないこと ●ガレラの地域の子頭を持参すること ●がスト内のゴミ、没面物の処理は、管理者の指示を確認して行なうこと ●かは必ずチェーンにつなぎ、後につけておくこと ●から必要・アーンにつなぎ、後につけておくこと ●が始めの確認(玄関、勝手口、泉、周戸など)は入念に行うこと ※指示のないことは「しない」こと もし気づいたことがあれば、 「行動する前に管理者の指示を仰ぐ」こと	●緊急事態が発生した場合は、 「速やかに管理者に 連絡して指示を仰ぐ」こと ・ 京原、勝手口、意、順声などの意識がされていなかった場合 ・ 京原、勝手口、意などのガラスが動かていた場合 ・ 教地内に不審者が入った形跡があった場合 ・ 教地内に不審者を発見した場合 ・ 教地内に不審者を発見した場合 ・ 大畑社を発見した場合 ・ 本畑社を発見した場合 ・ 本畑社を発見した場合 ・ 本畑社を発見した場合 ・ 本畑などを破壊した場合 ・ エ原、勝手口、意、順声などのカギが禁まらなくなった場合 ・ ・・・ など ※ 絶対に「自分で判断しない」こと

作業マニュアルでは、作業日が晴天の日ばかりとは限らないため、雨天を想定した点検項目を加えることで、より空き家所有者の立場に立った空き家見守りサービスの提供を可能とするとともに、管理スタッフが雨天時でも効率的に管理作業が行えるようにした。

また、空き家管理では、管理の記録や報告に写真の役割を重視していることから、撮影者によってばらつきが出ないように撮影箇所や撮影方法などを具体的にマニュアルに記載した。マニュアルに記載することにより、管理の効率や正確さが向上するだけでなく、報告書の作成を容易にすることができ、報告内容の標準化を可能にした。

さらに、空き家見守りサービスの実証実験により明らかになった管理作業時の注意すべき事項や緊急時の対応についても記載した。

③空き家見守りサービス・実務関連資料の作成(作業用ドキュメント)

事業者(又は管理者)と管理スタッフ間の連携や見守り作業、依頼者への報告等に用いる書類の見本を 作成した。各々の書類につながりを持たせることにより、担当者間の作業の連携を意識できるようにした。

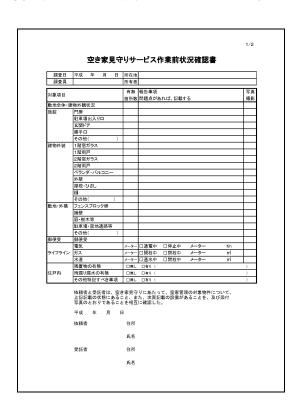
図-10 空き家見守りサービス作業用ドキュメント(その1)

i) 空き家見守りサービス作業前状況確認書

空き家管理の依頼者と事業者(又は運用管理者)が、空き家見守りサービスを実施する前に、空き家の状況を確認するシートである。敷地全体・建物外観、住戸内建物と設備の状況などから、サービスを実施する上で把握しておく必要があるものを互いに確認し記録する。後日の確認のためにも、写真撮影をしておく。

空き家見守りサービスの基本になる書類で、お互いが納得いくまで確認することが重要である。

管理作業が困難な箇所や管理作業対象外の物がある場合は、後述のオーダーシートに反映させる必要があるため、特に注意して記録すること。



ii) 空き家見守りサービスオーダーシート

空き家見守りサービスのオーダーシートは、事業者(又は管理者)から管理スタッフへの重要な指示として、チェックシートに反映され、管理作業時に合わせて携行し、利用するものである。

作業前状況確認書をもとに、所有者の意図、事業者(又は管理者)からのメッセージを管理スタッフに正確に伝えるため、図や写真を多用しながらわかりやすく作成する。また、見守りサービス開始後も、管理スタッフからの情報等により、常に更新していく。

iii) 空き家見守りサービスオーダーシート(Aプラン、Bプラン、Cプラン用)

事業者(又は運用管理者)が、空き家見守りに必要な管理作業のチェックボックス(□印)を記入する。 管理スタッフは、チェックボックスのある部分の点検や確認作業を行う。作業漏れを防ぐため、管理スタッ フがチェックボックスに実施済みの☑印を入れるようにした。

事業者(又は運用管理者)がチェックボックス(□印)の記入を忘れたり、余計な箇所にチェックを入れると、管理スタッフが作業漏れをしたり、作業時に混乱を引き起こしたりすることになるので注意する必要がある。

空き家見守りサービスでは、常とは違う「変化」を見つけたら必ず報告事項に記入するか、その「変化」がマニュアルの「緊急」にあたる場合は、速やかに事業者(又は運用管理者)に通報して、指示を仰がなければならない。

図-11 空き家見守りサービス作業用ドキュメント(その2)

iv) 空き家見守りサービス実施報告書

報告書は、表紙と A~C プランごとの報告書、写真貼付欄からなり、プラン別報告書は、チェックシートの内容を転記できるように作成した。

チェックシートでは伝えきれない部分も写真やコメントで補えるようにした。所有者にとっては、この報告書が空き家に関わる情報のすべてとなるため、できる限りわかりやすく伝えることが必要である。

報告の方法としては、昨今のインターネットの普及に合わせ、メールによる報告書データ送信やクラウド 上への報告書データのアップロード(保存)が効果的である。しかし、写真のデータ容量が大きすぎる場合 や、事業者の作業環境によってはインターネットの利用が困難な場合が想定されるため、運用管理者等や依 頼者の状況に応じた対応を考えていく必要がある。

v) 空き家管理業務委託契約書(案)の作成

空き家管理業務委託契約書(案)は、依頼者の意向と作業前状況確認書に基づき、サービス内容などを 決定して契約を締結する際に使用することを想定した書面である。

空き家見守りサービスを提供するにあたっては、契約書などの書面を交わすことが望ましく、消費者保護の目的だけではなく、事業のリスクを回避する目的からも必要不可欠である。ただし、依頼者と受託者の二者間で合意があったとしても、消費者契約法による受託者の損害賠償責任や、第三者への受託者の損害賠償責任を免れることができない可能性はある。

また、依頼者と所有者が異なる場合、依頼者が契約の当事者になれないこともあるので注意を要する。

本事業では、iii) 空き家見守りサービス作業マニュアルから、iv) 空き家管理業務委託契約書(案)までの書面を、「空き家見守りビジネスサポートツール」としてまとめた。

3. 事後評価

(1)消費者保護を図る取組

各地で NPO 等の団体や民間事業者が提供している低廉な空き家管理サービスを調査するとともに、空き家管理ビジネスにおける消費者保護を検討すべき場面を設定し、各々の場面での消費者保護ポイントを整理してまとめ、作業マニュアルにその内容を明らかにした。

(2) 業界コンプライアンス増進を図る取組

業界コンプライアンスの増進を図るため、空き家管理従事者のための研修、基礎教育制度の整備を念頭におきつつ、事業者が、管理契約締結前から管理契約の終了に至るまで遵守すべきルールやトラブル防止のために事業者が留意しておくべき事項などを検証・整理した。

空き家管理ビジネスのコンプライアンスポイントを、「受付業務」「運用管理業務」「管理作業」と「組織 の運用」の4つの場面で検証し、整理した。

また、管理作業に関して検証・整理したコンプライアンスポイントは、「空き家見守りサービス作業マニュアル」に反映した。

(3) 空き家管理ビジネスの事業環境整備を図る取組

本事業の空き家管理実態調査を踏まえ、実施する地域ビジネスモデル事業の前提となる「空き家見守り ビジネスプラン(サービス内容・料金、見守り作業、体制等)」を策定した。

ビジネスプランの策定にあたっては、既存の他のビジネスへの誘導(空き家管理関連ビジネスとの連携 や出口戦略ありきなど)のためのビジネスモデルではなく、管理サービスのみで採算性の取れる空き家管 理ビジネスとした。

策定したビジネスプランに基づき、伏尾台・八木町の2箇所でのモデル事業を実施し、採算性の検証を 行なった結果、低廉な管理料金であっても採算性の取れる管理サービスが提供できるとの結論を得た。

また、モデル事業を通じて、「空き家見守りサービス作業マニュアル」や実務関連資料(作業用ドキュメント)で構成する「空き家見守りビジネスサポートツール」を作成した。

また、伏尾台でのモデル事業は、池田市の全面的なバックアップがあって実現したもので、地方自治体 と連携した地域の空き家対策の可能性を感じることができた。

4. 今後の課題

空き家管理は、管理作業に注目してしまいがちになるが、運用管理業務の効率化と適正性を図ることが 空き家管理ビジネスにとって重要であることは言うまでもない。今回の事業では、深く検証できなかった 運用管理業務についても、「空き家見守り作業マニュアル」と同様の教育的資料として作成することを今後 の課題の一つとしてあげることができ、それによって総合的な空き家管理ビジネスのマニュアルが完成す る。

なお、「空き家見守り作業マニュアル」については、草木が生い茂る時期や枯れ葉が散る時期等の季節特有の検証作業ができないなど、一年を通じた実証実験に至っていないため、今後作業マニュアル等を充実させていく余地が多く残されている。

5. 今後の展開

空き家管理ビジネスは、管理を提供する側のサービスと提供を受ける側の空き家所有者のニーズが合致 したところで成立することから、空き家管理ビジネスのシステムの構築と並行して所有者のニーズの分析 (市場調査)を行っていく必要がある。

また、空き家の管理不全は、所有者よりも地域に及ぼす影響が大きいことから、地域との連携を密にし、 本事業で得たノウハウを提供していく予定である。

■事業主	■事業主体概要・担当者名				
設立時期 1994年1月					
代表者名		林 青妤 (はやし はるよ)			
連絡先担	当者名	米田 淳 (こめだ あつし)			
連絡先	住所	〒530-0005 大阪市北区中之島三丁目1番8号リバーサイドビル			
建裕元	電話	06-6441-0881			
ホームペ	ージ	http://oreca.jp			