

令和3年度民間空き家対策東京モデル支援事業（空き家の発生抑制対策）
事業報告書

事業者名	株式会社スピーク
事業の名称	下町エリアにおける高齢者サポート事業者と連携した空き家予備軍へのアプローチ

1 事業の背景と目的

事業の背景と目的

荒川区では以下のような地域の特性により、建物の資産性や流通性が上がらず、将来的な空き家の発生の可能性が高まっていると考えられる。

- ・ 木造建物密集地域
木造建物密集地域が多く割合を占めており、接道条件や住環境の悪い土地が多く、災害時の危険度ランクが高い地域が多い
- ・ 建物の更新性の低さ
接道条件の悪さや、敷地規模の小ささから、建て替えの際にセットバックによって建築が困難なサイズになる土地が多い。また無接道によって建築ができない土地も多い
- ・ 建物の老朽化
区内では終戦直後に宅地化が進行したため、築50年以上経過し、建て替えが起こっていない建物が多くみられる
- ・ 借地の多さ
区内では借地の割合が5割を超える地域も多く、相続の際に家族が借地権を承継せず地主に返還し、その際に老朽化した建物が残っているケースが多く見られ、増加傾向にあると考えられる
- ・ 所有者の高齢化
老朽化した建物に高齢者が住んでいるケースが多く、さらに高齢者の単身世帯が増加している

これらの理由から、通常の賃貸物件化の手法では活用が難しい空き家や空き物件が多く、不動産業者に依頼しても適切な募集等を行わないケースが多くみられる。さらに所有者の高齢化が進んでいるため、一般的な相談会やセミナーといった場への所有者の能動的な参加が期待しづらい。そのため区役所でも数年間に渡って相談会等を実施してきているが目に見える成果が上げられていない状態である。さらに戸建てが多いことから、空き家になった場合の建物所有者へのコンタクトが困難であることも大きな課題となっている。

こうした状況を打開するため、高齢の建物所有者に対し、空き家化する前の段階からアプローチを行い、空き家化の予防を行うための体制を構築し、それを実行することを本事業の目的とした。

2 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

荒川区では1で述べたとおり木造建物密集地域や借地、高齢単身世帯の増加等の要因により、将来的に大量の空き家が発生することが懸念されるが、空き家相談会やセミナー等の一般的な対応策では、これまで成果が得られていない。そうした状況を打開する施策として、以下の要素を満たすことが必要だと考えた。

A. 継続性

高齢者とその家族に対し、空き家活用に有効な情報を継続的に提供すること

B. 関係構築

Aの実現のため、高齢者と日常的にコミュニケーションが取れる関係を構築すること

C. 予防的な察知

高齢者が自覚していない、将来の空き家化の可能性を察知すること

D. 提案の対応力

高齢者の個別の状況や建物の状況に応じた活用方法を提案できること

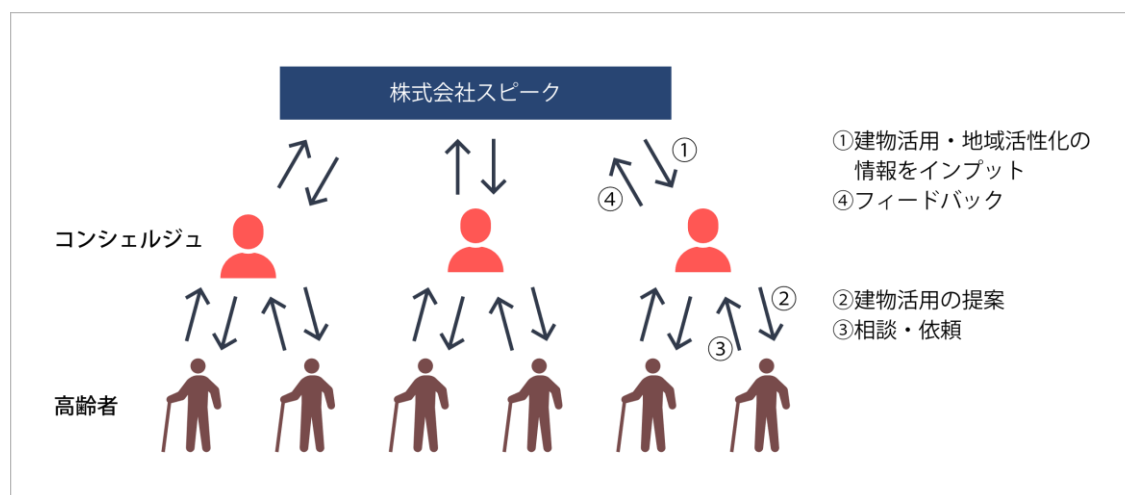
これらの要素を満たす取り組みとして、当社が運営する荒川区の拠点の近隣で事業所を構える高齢者サポート事業者「MIKAWAYA21株式会社」との連携により、荒川区内に住む高齢の建物所有者に対してアプローチし、高齢者の持つ建物が将来的に空き家化することを予防するとともに、既に未活用の建物やスペースがある場合には、それを活用することを目指し、体制の構築と、継続的な活動のための仕組みやスタッフの教育体制と教材、マニュアル、ツール等の整備を行った。

MIKAWAYA21は高齢者サポートのサービスおよび仕組みである「まごころサポート」を、都内をはじめとする全国にフランチャイズ展開しているFC本部であり、自社でも荒川区において「まごころサポート」のサービス提供を行っている。その特徴は以下の通りである。

- ・高齢者を対象とする「御用聞き」サービスを提供
- ・高齢者の自宅を直接訪問し、日常的なコミュニケーションをとる中で、困りごとを拾い上げ、解消する
- ・庭の草むしりといった簡単なサービスから、家のリフォームや相続等のサポートまで幅広く対応
- ・高齢者との信頼関係構築のメソッドを、多くの人が再現可能な仕組みとして構築、実践している

こうした特徴により、「まごころサポート」を提供するスタッフ「まごころコンシェルジュ」（以下コンシェルジュ）と連携した取り組みを行うことで、上述の要件のうちA、Bについては満たすことが可能である。

一方でコンシェルジュとして活動するスタッフは多様なバックグラウンドを持つ人々で成り立っており、本業の傍らで副業的に携わるケースが大半である。そのため知識や専門性、対応力等に個人差があることから、空き家化の予防に向けた活動においては、それを前提とした情報や知識の提供、コミュニケーション手法のレクチャー、マニュアルやツール等の整備が重要な要素であり、これらの実施によって上述の要素のうちC、Dの実現を目指した。



体制と仕組みの概略

これらを踏まえ、以下の手順によって事業を行った。

1. 試行的な活動

数名のコンシェルジュを選抜し、試行的に知識や情報を提供。実際に高齢者とのコミュニケーションの中で建物の状況や活用の意向等の聞き取りを実施

2. 教育プログラムの整備

1に参加したコンシェルジュからのフィードバックを反映しながら、コンシェルジュ向けの情報や知識の提供方法を検討し、それを反映した教材や配布資料等の整備を行う

3. 教材・レクチャー内容等のブラッシュアップ

2で作成した教材やレクチャーの内容について、1で試行的に活動を行ったコンシェルジュにヒアリングを実施。コンシェルジュからの意見等を吸収し、内容の改善を行った

4. 本格実施

全てのコンシェルジュが活動を開始。通常業務のコミュニケーションの中で建物の状況や将来の意向について聞き取り等を開始

5. レクチャー体制の構築

当社のスタッフがコンシェルジュにレクチャーを行うだけでなく、コンシェルジュどうしが日常的に教え合い、スキルアップを図れるよう体制を構築した

6. 地域への周知と相談会の実施

新型コロナウイルスの感染拡大等の影響により、コンシェルジュの高齢者訪問が難しくなった状況を受け、配布物によるメッセージ伝達を強化。同時に地域内で取り組みの認知を

高めることも目指し、通常の相談会等も実施

(2) 取組内容

連携の試行実施

コンシェルジュの中から、地域課題への関心やコミュニケーションスキルの高いスタッフ数名を選抜し、試行的に空き家活用についての知識や、不動産的なノウハウ等を提供。それを基に、高齢者とのコミュニケーションの中で所有建物についての状況や将来の意向についてヒアリング等を実施した。コンシェルジュからは事業の推進に必要な要素や、留意すべきポイント、課題等についてフィードバックを受け、コンシェルジュへのレクチャー内容や教材の作成に生かしている。なお試行実施の中で2件の空き物件について発掘を行い、利用者とのマッチングを実現している。

教育プログラムと教材、配布物の整備

コンシェルジュが高齢者との日常的なコミュニケーションの中で所有建物のことについて触れ、建物の状況や、将来的な意向について聞き出せるようにするため、当社からコンシェルジュに行うレクチャーのプログラムを構築。レクチャーの際に必要な教材や、高齢者を訪問する際に使う配布物等のツールを整備した。

はじめに R不動産との連携について

① シニアから“空き家にまつわるお困りごと”をヒアリング

② まるっとR不動産に伝える

③ R不動産からシニアの要望に沿った活用提案を行う

空き家の基礎知識 相続と空き家の関係性

相続

空き家に…

相手が亡くなり、親の家を子が相続しても、子にはすでに持ち家があったり、都心に住みたいと、住む人が不在となります。

かといって思い出のある家をすぐに賃貸したり、売却したりすることも気が引けて、結局活用されずに空き家となることもあります。

空き家の基礎知識 ①DIY住宅として貸す

痛みが激しくそのままでは住めない住宅を、改装可能な物件として貸し出した

その結果、芸大生が住居兼アトリエとして借りることとなり、

1階は作品を飾るギャラリー、2階は絵画等の保管スペースとして活用している

※荘（東尾A6-404）

建物賃貸借契約の基礎知識 空き家を貸すまでの流れ

① 意思と動機の確認

② 現地確認～要望ヒアリング

③ 活用提案～賃貸条件の決定

④ 募集～ご案内

⑤ 申込～入居者審査

⑥ 契約内容の調整・契約書作成

⑦ 契約締結～入居

空き家を活用して、**安心できる**まちにしよう!

荒川のまちには空き家がたくさんあります。

そのまま…
空き家を放置すると住民が減って、防犯や防災面も不安

本当は…
このまちに住みたいファミリーや店を出したい若い人もたくさんいます
しかし、使える家や店がありません

コミュニケーション増加やサービスの充実…

まちにくらす人が増えると
いいことたくさん!

多世代が集うことは
まちの活気に繋がります

だから…
空き家や空き店舗を活用して、元気で安心できるまちにしよう

コンシェルジュがお話を伺い
空き家活用の専門家を無料でご紹介します
お気軽にご相談ください

暮らしのお手伝い
まごころサポート × **あらかわ空き家相談室**

空き家にまつわる「**お困りごと解決**」も
コンシェルジュがサポートします!

✓ 今後の安心できる暮らしのためにも、
空き家をそのままにしないことが大切です。

空き家にまつわること
何でもおまかせください!

不安なことは
コンシェルジュが
サポート!

空き家の専門家

古くてボロボロだけど活用できるのかしら?
改装費が高つくつかないか心配…
借地や相続のことで困っているの…

わからないことが多いと、空き家を出すのは大変だと思いませんか?
まずは担当コンシェルジュにお声がけください

担当

お問い合わせ ☎ 03-6433-0806

まごころサポート荒川本店
東京都荒川区西尾久 3-20-4

暮らしのお手伝い
まごころサポート × **あらかわ空き家相談室**

レクチャーの実施

当社からコンシェルジュに対して空き家活用についてのレクチャーを実施。レクチャーの内容については、以下のような点についてコンシェルジュが理解・習得し、高齢者に伝え、考えを聞き出せるものとなることを目指した。なお実際の空き家活用に向けた高齢者とのコミュニケーションや提案については、コンシェルジュから高齢者の紹介を受け、当社のスタッフが行うことを前提にしており、コンシェルジュは空き家化の可能性のある高齢者の掘り出しまでを受け持つ。

- ・ 建物の活用による地域課題の解決と地域活性化の意義
- ・ 空き家活用の具体的手法
- ・ 空き家活用の際のプロセス
- ・ 空き家活用の事例
- ・ 一般的な不動産知識（初歩的な内容）
- ・ 相続等に対する事前準備の重要性

高齢者の訪問

「まごころサポート」のサービスの中で、高齢者の訪問の際にコンシェルジュから建物の状況や、将来的な意向についてのヒアリング等を実施。

コンシェルジュのサポート

高齢者とのコミュニケーションの中で、コンシェルジュが建物の活用等についてのニーズをキャッチした際に、当社のスタッフが連絡を受け、コンシェルジュと同行して活用についての提案等を行う。またコンシェルジュと高齢者とのコミュニケーションの質が向上するよう、当社からコンシェルジュに対して適宜アドバイス等を行う。

体制構築

コンシェルジュは一定程度の頻度で人員が入れ替わるため、当社からのレクチャーにより空き家活用等についての知識や情報を得たスタッフから、他のコンシェルジュに対して簡易的なレクチャーを行えるようにする。現時点では前述の試行実施の際に選抜したコンシェルジュを中心に、他のコンシェルジュへのレクチャーを実施している。こうしたことによりコンシェルジュの中でも空き家活用への関心が高まる効果が生まれている。

配布物の強化

MIKAWAYA21の方針として、新型コロナウイルスの感染拡大期には高齢者への訪問を休止するため、当初想定していたよりもコンシェルジュと高齢者の接触の機会が制限されたことにより、これを補うために配布物によるコミュニケーションの強化を実施した。通常空き家活用等に関する資料とは全く異なる形式とし、高齢者になじみの深い読み物として新聞形式を採用。地域内での活用事例について貸し手、借り手双方の目線からの記事と、活用の仕組みの解説を組み合わせた。配布は「まごころサポート」の顧客を含む10,000軒に対して実施。具体的な空き家の案件などの定量的な成果は現時点で得られていないが、地域の地主や建物所有者からの評判が高く「活用に向けて家族と話し合いを始めた」などの声が複数寄せられている。



東京都民の暮らしの応援 東京都住宅政策本部 第1号

あらかわ空き家相談室

「あらかわ空き家相談室」は、空き家の活用に関する相談や、空き家の活用事例の紹介、空き家の活用に関するセミナーやワークショップの開催などを行っています。

大まかには、
 ・空き家の活用に関する相談
 ・空き家の活用事例の紹介
 ・空き家の活用に関するセミナーやワークショップの開催

「あらかわ空き家相談室」は、空き家の活用に関する相談や、空き家の活用事例の紹介、空き家の活用に関するセミナーやワークショップの開催などを行っています。

あらかわ空き家相談室
 〒114-8631 東京都荒川区西尾久2-31-1
 ☎03-5988-7123
 受付時間：月～土 10時～17時
 日・祭日 休

東京都民の暮らしの応援 東京都住宅政策本部 第1号

あらかわ空き家相談室

「あらかわ空き家相談室」は、空き家の活用に関する相談や、空き家の活用事例の紹介、空き家の活用に関するセミナーやワークショップの開催などを行っています。

あらかわ空き家相談室
 〒114-8631 東京都荒川区西尾久2-31-1
 ☎03-5988-7123
 受付時間：月～土 10時～17時
 日・祭日 休

相談会等の実施

「まごころサポート」の既存顧客だけでなく、地域に対しても空き家活用の取り組みを実施していることを伝え、活用の機運を高めることを目的に、空き家活用の相談会と、税理士を招いての相談会を実施。新型コロナウイルス感染の急拡大と重なったため参加者は2組と限定的だったが、1件は具体的な活用に向けて準備を進めている。

なんとなく完結りにしていた相談会、足元の準備が大切です

新春 税と不動産の個別相談会

無料・事前予約制
 ☎03-5988-7123
 株式会社スピーク（担当：岡崎、千葉）

電話にてお申し込みください
 日時：1月14日 13時～16時 各回1時間程度
 会場：おくセンター（西尾久2-31-1）

相続の対策から 不動産の活用まで
 ご相談ください

令和9年度民間空き家対策推進モデル支援事業の採択事業
 東京都住宅政策本部 詳しくは裏面をご覧ください

お答えします！よくあるご相談

例1 相続税を考慮した遺言書の作成を考えた
 相続税が発生するような場合は、相続税の控除や軽減を活かした遺言の分割が行えるよう、遺言書の作成を行うことができます

例2 夫婦がともに亡くなった場合の子への相続が不安
 配偶者控除等を理由に多くの資産を配偶者に相続させた場合、その後の子への相続税が高くなる場合があります。残された配偶者が亡くなった時の相続まで見極めた提案を行います

例3 会計業務をお願いしている税理士がいるが、相続に詳しい税理士に相談したい
 税理士も会計を中心に税務書類の作成から相続対策まで、得意とする分野は様々です。相続については相続を専門とする第三者の意見も聞いてみませんか

会場のご案内
 都電荒川線 西尾久駅 徒歩5分
 都電荒川線 小台駅 徒歩5分
 都電荒川線 小台駅 徒歩5分

ご参加お待ちしております
 税理士 樋崎 伸矢

ACCESS 税理士・不動産鑑定士事務所代表
 奥武大平経済学部出身。大学卒業後は証券会社で金融商品の開発に従事。その後、不動産案件の営業や富裕層向けの資産管理を経験し、現在は不動産、相続を中心としたコンサルティング業務を行う。

お問い合わせ：株式会社スピーク 03-5988-7123（担当：岡崎、千葉）

お気軽に
お越し下さい

あらかわ 空き家 相談会

会場：おくセンター

第1回 1月28日 13時-15時
第2回 2月5日 15時-17時

空き家や空きスペースなど、使われていない建物の活用提案、活用のサポートを行います。お気軽にご相談ください。
古い建物も収益化できる大事な資産です。活用することでまちに人や店が増え、活性化につながります。使わないのはもったいないです。

あらかわ空き家相談会 詳細

- お問い合わせ
電話：03-5988-7123
株式会社スピーク（担当：千葉、岡崎）
- 日時
第1回：1月28日（金）13時-15時
第2回：2月5日（土）15時-17時
- 会場
おくセンター（西尾久2-31-1）
都電荒川線小台駅より徒歩5分
- 参加費用：無料



- ・ どうやって貸したらいいかわからない
- ・ いくらで貸せるかわかりたい
- ・ どんな人が借りるか知りたい
- ・ 改装する場合の費用が知りたい
- ・ 建て替え、売却と迷ってる
- ・ 手間やお金をかけずに貸したい

建物に
まつわるお悩み
ありませんか？

お問い合わせ：株式会社スピーク
（担当：岡崎、千葉） **03-5988-7123**
詳しくは裏面をご覧ください



食べる・集まる・つながる
みんなのリビング
おくセンター

メニュー
定食 900円 / コーヒー・緑茶・ほうじ茶 300円

営業情報
時間：朝11時半～夜9時（時短営業中）
定休：月曜日
電話：03-6807-9181

① @ogucenter / ② @ogucenter / ③ @325aidas



(3) 事業の成果

- ・ コンシェルジュが日常的かつ継続的に空き家所有者、予備軍を発掘する体制の構築
- ・ コンシェルジュへのレクチャーのプログラムと教材の整備
- ・ コンシェルジュが建物所有者に配布する資料等の整備
- ・ コンシェルジュによる高齢者の訪問とヒアリング等（約200件）
- ・ 所有者への戸別訪問（4件）
- ・ 空き家相談会等の実施（3回開催／参加者2組）
- ・ 空き家活用のための賃貸募集の実施（3件 ※準備中1件含む）
- ・ 賃貸による活用（1件 ※1件はマッチングが成立したが所有者の体調不良により契約保留）

3 事業の評価と課題

本事業においては高齢者との日常的で継続的な関係の中から、空き家活用について高齢者への意識づけを行うことで、将来的に予想される空き家発生予防に取り組むことを第1の目的として

おり、そのための仕組みの構築と、教育プログラムや教材・資料等の整備が実現したこと、コンシェルジュへの教育が実施できたことで、その目的が達せられると考えている。

ただしコンシェルジュが実際に高齢者とコミュニケーションを重ね、その中で成功体験を積み重ねることによって、コンシェルジュ自身の空き家に対する意識や、地域課題に対する意識が高まると考えており、それによってさらに高齢者から建物に関する考えなどを引き出せるようになることを想定しているが、新型コロナウイルスの感染拡大による高齢者への訪問の休止期間が予想以上に長く、コンシェルジュが経験を積む機会が十分に作れていない点は今後の課題と考えられる。

一方で代替的に実施した配布物によるメッセージ伝達の強化については、新聞形式での配布物が予想以上に反応が良く、特に取材先として地域のキーマンでもある建物所有者を選んだことにより、建物所有者のコミュニティ内で話題となっている。このことは今後の活動を考える上での大きなヒントとして捉えている。

また地域の人々の声から、当社の空き家活用や地域活性化の取り組みへの認知が確実に高まっていることを実感できた1年でもあり、そうした意味でも継続的な活動の仕組みが構築できたことが、今後の成果につながる可能性を感じている。

4 今後の展開

当社では荒川区をはじめとする下町エリアにおいて、空き家活用の取り組みを今後も継続していく予定であり、本事業で構築した体制や教育プログラム等は今後の活動において重要な原動力となると考えている。本年度の事業においてコンシェルジュによる高齢者への訪問が十分に行えていないが、今後の活動の中でそれを実施することで、さらに高齢者とのコミュニケーションの質を高め、効果的に空き家活用へとつなげる手法をつくり上げていく。

また現在は荒川区で活動を行っているが、今後は近隣の地域への活動の拡大を考えており、その効果的な実施についても検討していく。

一方で借地に起因する空き家の発生といった新たな課題も、これまでの活動を通じて見つかり、その解決に向けたスキームの構築等にも取り組み始めている。これも本事業で構築した仕組みを応用した展開等が考えられるため、引き続き注力すべき領域と捉えている。