

特集

〈事例〉

申込書やチェックシートの改善を重ねサービスの質を向上

公益社団法人
南砺市シルバー人材センター

(富山県)

南砺市SCでは、平成28年度から3年間、地域就業機会創出・拡大事業として「空き家・空き地等管理サービス事業」を推進。以降も事業を継続して、実績を伸ばしている。発注者は県外在住者が多く、自分で管理できずに困っている人の役に立ちたいとの思いで、個々の依頼に丁寧に応えている。また、新サービスとして、ドローン活用の準備も進めている。

南砺市なんとしは、平成16年11月、8町村（東礪波郡の福野町、井波町、城端町、平村、上平村、利賀村、井口村と西礪波郡の福光町）が合併して誕生。富山県の南西端に位置しており、東部は県庁所在地の富山市、西部は石川県、南部は岐阜県と接している。世界文化遺産の五箇山の合掌造り集落や、散居村があるなど、独特の風景が大切にされている。

南砺市SCは、平成16年11月に8町村のセンターが統合。令和6年11月に統合20周年を迎える。

実績を伸ばす空き家・空き地等管理サービス事業

南砺市では、空き家等が増加傾

向にある中、センターへの就業依頼も、管理や小規模の修繕、家周りの草刈りや除草、剪定、伐採が増えて、適正な管理が地域の課題として挙がるようになった。

同センターでは、こうしたニーズや課題解決に因應する取り組みを行うことを検討。先進センターから学び、アドバイスを受けて準備を進めていった。

また、地域就業機会創出・拡大事業が平成28〜30年度に実施されたことを受けて、取り組みの目的を「南砺市の住みよい環境づくり」として、市および市商工会と共に事業計画を立案。空き家や空き地等の点検を行う「管理サービス事業」、敷地内の清掃や庭の除草、

植木の剪定、伐採、雪吊りなどを行う「環境保全事業」、剪定で出た木くずや枝葉などを堆肥化して再利用する「枝葉のエコ事業」を具体的な内容として申請し、「空き家・空き地等管理サービス事業」（以下、管理サービス事業）が採択された。

地域就業機会創出・拡大事業の3年間は、リーフレットを作成するなどして、受注拡大に努めた。独自事業となった令和元年度以降も事業を継続し、着実に実績を伸ばしている。

**困っている人に代わり
会員が訪問して点検する**

事業は、空き家や空き地等の管



南砺市SCの「空き家・空き地等管理サービス事業」では、現在10人ほどの会員が活躍している。センターが作成した管理チェックシートに沿って、建物の破損や雑草の繁茂状況などを目視で確認する

理で困っている人に代わり会員が定期的に訪問して点検するもので、具体的な内容は主に次の通り。

●基本サービス

管理サービス事業の基本サービスとして、次の6項目を目視で点検・確認する。

- ① 施錠／門扉、玄関、勝手口、窓の施錠状態、鍵の損傷の有無
- ② 外周／屋根、外壁、外窓、雨樋、軒先などの異常の有無
- ③ 屋外水栓（開栓されている発注者のみ）／漏水の有無

④ 庭木／隣家との越境状況や道路にはみ出してはいないか、剪定や防除の必要の有無

⑤ 宅地（雑草・雑木繁茂）／不法

投棄や動物のすみかになつていないか、除草の必要の有無など

⑥ 郵便物（相談の上で対応）

●追加作業

発注者の希望に応じて、無料見積もりの上、別料金で、家内の換気および清掃（掃省や在宅時に実施）、敷地内の除草・掃き掃除、墓地の除草・掃除、樹木管理、家財

等の整理整頓、災害による被害の確認などの作業を行う。

●料金、申し込み方法など

〈料金〉

基本サービスが1回1400円（税込み）。1回のみ、または年数回（希望回数）や、希望する月のみの依頼も可能。

〈申込書〉

新規受注では、発注者に「空き家・空き地等管理サービス申込書」を記入してもらう。A4用紙1枚で、依頼物件の所在地、希望する連絡方法、対象物件の状況（空き家または住居中）、通電・通水状況、希望プランなどのほか、相談連絡欄がある。これらの項目は、発注者によって希望する連絡方法が異なっていたり、空き家ではなく高齢の親が施設に入っている期間のみの管理の依頼であったり、追加作業には多様な要望があるなど、一つ一つの受注に対応する中で、

申込書を基に現地状況を確認して、発注者と受注内容、作業、料金確認を行い、実際の作業に入る。

〈報告書を郵送〉

作業終了後、写真を添えて報告書をまとめ、郵送で発注者に送付する。写真は、建物外観、破損や草の繁茂などがあれば分かるように撮影し、全10点前後。

災害による被害の確認といった依頼など、受注内容によっては確認結果を迅速に連絡できるように、電話で報告することもある。

管理サービス事業の就業状況

空き家等の点検・確認作業は1軒ごとに担当会員を決めて、「管理チェックシート」に沿って行う。

管理チェックシートは、先進センターを参考に作成し、就業状況に合わせて何度か修正したものを使用している。点検実施日時、実施者、基本確認の点検箇所と事項、異常の有無、特記事項、連絡事項

などの欄をA4用紙1枚にまとめたもので、連絡事項欄には「草の繁茂状態が気になります。長さがひざ丈程度になり、隣接地との越境に注意が必要と思われます」など、具体的な状況や提案を記す。

そうした報告を受けた発注者から、除草作業の依頼が入ることがある。また、発注者から、敷地内の除草や剪定を定期的に受けることが徐々に増えてきて、現在では

家屋ごとの「年間管理工程表」を作成して、管理サービス事業、除草、剪定などの会員が計画的に作業に取り組んでいる受注もある。

現在、管理サービス事業の就業会員は10人ほど。草刈りの就業などと兼務している会員もいる。

4年間で約100件増加

管理サービス事業と、これに関連して受注した家屋内清掃や庭の除草・植木管理・剪定で出た枝葉の堆肥化等をまとめた実績は、平成30年度は受注件数が325件、

「空き家・空き地等管理サービス申込書(写真上)」と、「管理チェックシート」(写真下)

空き家・空き地等管理サービス申込書

※該当箇所記入または○つけをお願いします。

ご記入年月日	令和 年 月 日				
ご氏名	(フリガナ)				
ご住所	〒				
電話番号/FAX番号	一般電話 携帯番号 FAX				
メールアドレス	E-mail:				
今後の連絡はどの方法がよろしいでしょうか？(複数に○つけ可) 一般電話 ・ 携帯電話 ・ FAX ・ E-mail ・ その他 ()					
依頼物件の所在地	〒 (自治体名:)				
現在の対象物件状況	・ 空き家 ・ 住居中 (転出予定)				
対象物件の通電、通水の有無	通電 (・有・無) 通水 (・有・無)				
ご希望のプラン	<table border="1"> <tr> <td>①基本サービス ※○の個々</td> <td>毎月 年間回数 (回) 例 夏秋冬の3回 特定月 (4・5・6・7・8・9・10・11・12)</td> </tr> <tr> <td>②追加作業サービス</td> <td></td> </tr> </table>	①基本サービス ※○の個々	毎月 年間回数 (回) 例 夏秋冬の3回 特定月 (4・5・6・7・8・9・10・11・12)	②追加作業サービス	
①基本サービス ※○の個々	毎月 年間回数 (回) 例 夏秋冬の3回 特定月 (4・5・6・7・8・9・10・11・12)				
②追加作業サービス					
その他ご相談事項 (気にならぬこと、伝えておきたいことなど)					
市内在住の親族の有無	・ 有 (地区名) ・ 無				

お問い合わせ先
 高田市シルバー人材センター 電話 (0763) 22-8050
 〒639-1531 高田市南高田町88-3 FAX (0763) 22-7544
 [申込み先] E-mail: shiro-nante@sil.jp または FAXでお願います。

契約金額が約418万円だったのに対して、令和4年度は受注件数が439件、契約金額が約530万円と伸びている。

管理サービス事業に限ると、平成30年度の受注件数62件に対して、令和4年度は161件となり、4年間で99件増えた。

しかし、叶山勝之専務理事兼事務局長は「市内の空き家軒数の伸びを考えると、同事業がまだ認知されていないと感じます。今後も市と連携しながら、事業のメリツトをアピールして、受注拡大を図

りたい」と現状を語る。

市の協力で、固定資産税納税通知に同封する相談先紹介のチラシに同事業が掲載されている。また、市の空き家対策担当部署の窓口や

空き家等対策の相談会開催の際、リーフレットを置いてもらうことができているという。さらに、空

き家等の所有者にどう周知しているかが、今後の課題の一つである。

管理してもらって安心

西川功紘業務係長は、この事業を担当して、空き家といっても所

有者の思いはさまざまであることと、困っていることや頼みたいこと

とはいろいろあることを実感したと言う。それだけに、受注内容の確認や作業後の報告を丁寧に行うことを心掛け、常に「連絡・報告」

を大事にしていると話す。

例えば、県外在住のある発注者は、30年ほど誰も住んでいない実家を大切にしている、庭木の剪定を20年前から南砺市SCに依頼している。年数回帰省しており、剪

定や庭掃除はその時期に合わせて行うそう。令和4年度からは2

「空き家」空き地管理チェックシート 例

管理棟番号	4561	管理番号	4561
物件所在地	高田市 院林88番地	地 域 名	院 林
依頼主	南 部 太郎 (東京都江東区)	電話番号	090-1111-2222
点検日時	令和○年○月○日 ()	実施時間	8時30分～ 9時30分
天 候	晴れ	実 施 者	福 野 二 郎

点検箇所	点検事項	異常の有無	特記事項
住宅 (母屋)	屋根瓦のはがれ・破損	有 (○)	
	窓ガラス・雨戸の破損	有 (○)	
	外壁の破損・ひび割れ	有 (○)	網戸の破れ
	雨樋配管の異常・破損	有 (○)	
納屋・庫 (付属庫)	電気メーターボックス等破損	有 (○)	
	屋根瓦のはがれ・破損	有 (○)	
	窓ガラス・雨戸の破損	有 (○)	蔵の外壁はがれ
屋外水栓	雨樋配管の異常・破損	有 (○)	
	排水管路 (止水栓のみ)	有 (○)	
家屋敷地内	雑草繁茂の状況	有 (○)	雑草の状況
	不洁放置	有 (○)	
	隣家・隣地との境界線状況	有 (○)	雑草の状況
家屋敷地外周	不洁放置	有 (○)	
	倒壊・排水のつまり	有 (○)	
	宅地連絡道路の状況	有 (○)	
郵便受け・玄関周り	郵便受けの破損	有 (○)	
	郵便物・配付物の状況	有 (○)	チラシの破れ

【特記・連絡事項】
 例、草の繁茂状況が異なります。長さが膝丈程度になり、隣接地との越境に注意が必要と懸わられます。

南砺市シルバー人材センター

「空き家・空き地等管理サービス事業」の新たなオプションとして、ドローンによる建物確認を準備。富山県SCC連合会が開催した「ドローンスタッフ講習」を就業会員が受講した



か月に一度、家屋の点検を頼まれている。その発注者から、「剪定はずっとお願いしていて、きれいにしてもらっている。家屋についても、管理をしてもらっていると思うと安心できる」と言われたことがあるという。叶山事務局長は、「会員も担当職員も、利用者からこうした言葉が一番の励みにな

っています」と話す。発注者は遠方に住んでいることが多く、また、日中は仕事をしていて連絡が取りにくいとか、現地で打ち合わせができない場合が多いため作業範囲を明確にすることが苦労があつたりする。しかし、感謝の言葉を受けたり、例えば、「敷地内の樹木の枝が伸び、近所からクレームを受けたので早急に作業してほしい」との依頼を受けて対応したところ、発注者からも近所の人からも喜ばれた、といった経験を重ねる中、「会員は、仕事というより、自分で管理することができずに困っている人の力になりたい」との思いで取り組んでいると思います」と西川業務係長。また、「事業として、もつと困っている人にできることがあると思いますので、改善しながら取り組んでいきたいと考えています。空き家は管理できていないと、倒壊の危険や近隣への迷惑などの問題が生じる可能性がありますので、地

域課題解決の一助になればと思います」と、意欲的に語った。**ドローンの活用に向けて**
現在、ドローンによる空き家等の確認を事業の追加サービスに加えるための準備を進めている。ドローン操作のできる就業会員を増やすため、富山県SCC連合会に「ドローンスタッフ講習」の開催を依頼し、令和3・4年度に実施。会員が受講したほか、受講した市民が南砺市SCCに入会したという。ドローン活用の具体化に向けて、ドローン飛行を行うための国への申請と、就業基準づくりを行っている。叶山事務局長は今後に向けて、次のように語った。「遠方にお住いの空き家等の所有者により安心していただけるよう、細やかな対応を心掛けて要望に答えながら、市の空き家等対策に貢献できるように。サービスの充実を図っていききたい。同時に、会員の生きがい、健康増

進、社会貢献につながる就業機会として整備し、拡大に励みたい。結果として、会員、地域と空き家等を保有する人たちと、市のニーズに答えられる事業として確立していきたいと思えます。」
(増山美智子)

事業運営状況 (平成30年度～令和4年度)

年度	会員数			粗入会率	就業実人員 (延人員)	就業率	受注件数	契約金額	公民比
	男	女	計						
平成30	500	330	830	3.7	764 (90,110)	92.0	7,162	422,329	21.4/78.6
令和元	489	311	800	3.6	755 (85,634)	94.4	6,860	404,175	21.8/78.2
2	481	302	783	3.5	711 (75,959)	90.8	6,774	369,455	23.1/76.9
3	455	294	749	3.4	693 (75,376)	92.5	6,806	366,918	23.1/76.9
4	446	300	746	3.4	674 (73,007)	90.3	6,842	357,907	22.8/77.2

※受注件数、就業実人員、契約金額は請負・委任と労働者派遣事業を合計した数値
 ※就業実人員は請負・委任と労働者派遣事業を対象
 ※就業実人員は令和2年度から労働者派遣事業の教育訓練受講を含む