

特集

〈事例〉

会員のモチベーションを高める サービス利用者との心の交流

公益社団法人
花巻市シルバー人材センター

(岩手県)

花巻市SCは平成29年に市と協定を締結し、空き家管理代行事業を始めた。冬季には除雪作業を行うなど、ニーズに即したサービスを提供している。サービス利用者の声を逐一伝えることで就業会員のモチベーションが高まり、それが心のこもったサービス提供を促進、相互の信頼関係構築に寄与しているという。会員の手厚い対応は、継続的な受注にもつながっており、業績は堅調に推移している。

岩手県のほぼ中央に位置し、西に奥羽山脈、東に北上高地の山並みが連なる花巻市。四季ごとに美しい自然風景を見せるこのまちは、詩人・童話作家として知られる宮沢賢治の故郷である。

市と協定を結び 空き家の管理を代行

平成29年4月26日、花巻市SCと花巻市は「空家等の適正な管理の推進に関する協定」を締結した。この協定は、空き家の適正な管理を促進するため、諸事情により所有する空き家の管理を自らすることが困難な状況にある人（市外在住者含む）に対し、管理業務を行う事業者として市が花巻市SCを

紹介、センターの会員が所有者に代わって空き家の現状確認や草刈り、枝切りなどを行うものである。これらサービスの提供により、管理が不十分な空き家を減らし、安全で安心な暮らしやすいまちづくりの促進を図る。

花巻市SCでは、この空き家管理代行事業を宮沢賢治にちなんで「イーハトーブ空家等管理代行事業」と命名。イーハトーブとは宮沢賢治による造語で、賢治が岩手をモチーフに心象世界でつくり上げた「理想郷」を指す。

ふるさと納税の返礼品に登録 市外在住の所有者にPR

「イーハトーブ空家等管理代行

事業」の初年度（平成29年度）の実績は受注件数314件、契約金額536万7698円と、好調な滑り出しを見せた。令和6年度には受注件数455件、契約金額768万3536円となり、業績は堅調に推移している。

センターでは、受注につなげようとサービス内容や利用料金を記載したチラシを作成。市が空き家の所有者に対して適切な管理を依頼する文書を送付する際に、チラシを同封してもらうことで、空き家の所有者にサービスの周知を図っている。

また、同サービスは花巻市ふるさと納税の返礼品にも登録されており、平成29年度から令和5年度

サービスの内容は、チラシなどで空き家の所有者に知らせている。チラシの表(写真上)と裏(写真下)

空き家・空き地・お墓の管理安心サービス

お客様に代わって、空き家・空き地・お墓を訪問し管理するサービスです。

サービス内容
現状確認
写真付き報告書の送付
料金
ABC各々1回
3,500円(税込)

A 空き家
●建物外観の現状確認
●草・樹木の繁茂状況
●不法侵入・不法投棄物の確認
●郵便物等の確認
●屋外水栓の漏水確認
⇒現状写真
報告書送付

B 空き地
●空き地の現状確認
⇒現状写真
除草等の見積り書送付

C お墓
●墓等の繁茂確認
●墓石・墓石の清掃
(4㎡以下)
⇒作業前後の写真
作業実施
請求書送付

まずはお気軽にご相談下さい
公益社団法人花巻市シルバー人材センター TEL:0198-24-0556

イーハートブ空家等管理代行事業

当センターでは花巻市と空き家等の適正な管理の推進に関する協定を締結いたしました。この協定は花巻市と当センターが連携・協力し、空き家等の管理の適正化を進めることにより、空き家等が特定空き家等になることを防止し、良好な生活環境に貢献及び安全で安心なまちづくりの推進に寄与することを目的としています。

追加サービス

※当センターで対応可能な仕事は個別にお見積りいたします。
参考料金

管理場所	サービス内容	単価	金額(円)	備考
空き家	除草(手作業)	1回1日 1人あたり	9,075~	草刈り機
	草刈(機械作業)	1回1日 1人あたり	10,395~	草刈り機
	庭木・枝切り	1回1日 1人あたり	10,395~	道具使用料別途 伐断料別途
	庭木・伐倒	1人あたり	4,056~	
空き地	草刈	1回1日 1人あたり	7,700~	材料別途
	建物の小修繕	1回1日 1人あたり	11,550~	材料別途
	除雪	1回あたり	1,540~	
	墓守 (供花、除雪をあげる等)	1回あたり	1,682~	材料別途

実際確認、実際見積り等ご相談させていただきます。詳しい詳細は、下記にお問い合わせください。

問合せ先

イーハートブ空家等管理代行センター

花巻市シルバー人材センター内

TEL0198-24-0556 (花巻) 9時~17時

TEL0198-45-5966 (花巻台) 9時~15時

ホームページ: <http://www.3etiki.ne.jp/~silver/>

公益社団法人
花巻市シルバー人材センター
TEL025-0055 花巻南万1970番地3
メールアドレス: silver@3etiki.ne.jp
〒981-8501 TEL0198-24-0556
〒981-8502 TEL0198-24-0557
〒981-8503 TEL0198-24-0558

**除雪作業など
地域ならではのサービスも**

本サービスの利用については、空き家の所有者がセンターに直接申し込むこととしており、センタ

までに合計72件の受注があった。晴山弘之常務理事兼事務局長は「ふるさと納税の返礼品とすることで、故郷から離れて暮らす空き家の所有者にも『サービスを利用することで花巻市に貢献したい』という思いを抱いてもらえるのではないだろうか」と語る。

「イーハートブ空家等管理代行事業」では、空き家、空き地、墓について、基本サービスに加え、希望に応じて追加サービスが利用できる。基本サービスの料金はそれぞれ1回3500円(税込)で、追加サービスの料金は見積りによる。詳細は次の通り(料金はいずれも1回分、税込み)。

●基本サービスの内容
〈空き家〉
建物外観の現状確認

草や庭木の繁茂状況確認
不法侵入や不法投棄物の確認
郵便物等の確認
屋外水栓の漏水確認
(作業後は、現状写真および報告書を発注者に送付)
〈空き地〉
空き地の現状確認
(作業後は、現状写真および除草等の見積書を発注者に送付)
〈墓〉
墓等の繁茂確認
除草および墓石の清掃(4㎡以下に限る)

(作業後は、作業前後および作業中の写真、請求書を発注者に送付)
●追加サービスの内容と料金の目安(処理代、花代等は別途)
〈空き家、空き地共通〉
除草(手作業)・・・9075円
草刈り(機械作業)・・・1万3950円
庭木・枝切り・・・1万3950円
窓換気・・・4056円
ガラス・室内清掃・・・7700円
建物小修繕・・・1万1550円

〈墓〉
墓守(墓参り等)・・・1682円
このほか冬季には、追加サービスとして空き家の敷地および空き地の除雪にも対応している(税込)



墓では草等の繁茂確認や除草、墓石の清掃を行う

除雪は降雪地域ならではのサービスである



み1540円)。除雪作業の様子は全国ネットのテレビ情報番組で紹介されたこともあるという。

いずれの作業においても、安全に業務を遂行できる範囲で行うこととし、安全管理を徹底している。空き家、空き地の基本サービスでは、チェックシートに基づいて確認を行い、写真と共に発注者に郵送。希望に応じてメール送信にも対応している。チェックシートでは、点検項目における異常の有無だけでなく、気付いた点がある

チェックシートでは13の項目について確認。気付いた点があれば記入し、該当写真と共に発注者に知らせる

令和 5 年 7月24日
イーハートブ空き家・空き地等管理代行サービスチェックシート

依頼主氏名: _____
物件所在地: _____

	現状確認	災害による被害確認	特記事項
作業実施日	7月22日(土曜日)	月 日 (曜日)	
作業実施時間	13:00 ~ 13:30	: ~ :	
天気	晴		
作業実施者			

イーハートブ空き家等管理代行サービス

点検箇所	点検事項	異常の有無	特記事項
住宅	屋根の錆び・破損	有 () 無 ()	
	外壁の破損・ひび割れ	有 () 無 ()	
	サッシの破損	有 () 無 ()	
	雨樋の配管異常・破損	有 () 無 ()	
小屋	屋根の錆び・破損	有 () 無 ()	
	外壁の破損・ひび割れ	有 () 無 ()	
	サッシの破損	有 () 無 ()	
	雨樋の配管異常・破損	有 () 無 ()	
屋外水栓	通水確認(出る場合のみ)	有 () 無 ()	
家数地内	草の繁茂状態	有 () 無 ()	
	庭木の繁茂状態	有 () 無 ()	
	不法投棄	有 () 無 ()	
郵便受け	郵便物・チラシ等	有 () 無 ()	

連絡事項

郵便受けに水道使用水量等のお知らせが入っていましたので
家の中に押し込みました。
各月見受けられなかった等は補えが覆われています。
雑草が伸びて来た状況です。園子が草刈りを行った様子が写りました。

ば連絡事項として記入し、該当箇所の写真を提出するよう就業会員に呼び掛けている。

センターでは利用者に満足してもらええるサービスを提供するため、就業会員のサポートに努め、準備を整えている。

業務課の沼澤美英子主任は「就業を希望する会員には、デジタルカメラの使い方からチェックシートの記入方法、実際に作業をして

もらう際のポイントまで丁寧に説明するようにしています」と話す。

利用者の声を就業会員に伝え やりがいにつながる

センターでは、サービスを安定して提供していくためには、会員の仕事へのモチベーションを高め、それを維持することが大事だと考えている。そこで、会員のやりがいにつながるため、利用者の声を

会員に逐一伝えるようにしているという。

沼澤主任は次のように話す。

「空き家の所有者の中には月に1回、あるいは年に数回と定期的にサービスを利用してくれる人も多く、その都度、感謝の声を寄せてくれています。その言葉を、すぐに会員に伝えるようにしています。そうすると、会員も事務的な連絡だけでなく、チェックシートに『庭に桜が咲き始めています』というコメントを書き添えてくれたり、『地域でこんな催しがありました』と新聞の切り抜きを添付してくれたり、心のこもった対応をしてくれるようになります。そして、それを利用者が喜んでくれる。こうした手厚い対応も、花巻市を愛する会員だからこそできることだと考えています」

このような心の交流は、信頼関係の構築にもつながっている。屋外の管理だけを依頼していた利用者から、屋内の管理もしてほしい

写真右から、晴山弘之常務理事兼事務局長、業務課の沼澤美英子主任



空き家管理代行事業の仕事は、空き時間を利用して自分の好きな

まちづくりにおけるセンターの役割

と家の鍵が送られてきたこともあったそうだ。晴山事務局長は「利用者と会員の年齢が近いケースが多いため、それも安心感や親近感につながっているのではないだろうか。そうしたこともシルバー人材センターならではの強みだと思っています」と話す。

タイミングで作業できるとあって会員に人気があり、就業会員は充足しているという。沼澤主任は、「利用者との心の交流が、会員のやりがいにつながり、それが丁寧な作業に結び付き、さらにそれが利用者からの信頼を深めていると感じます。この好循環をこれからも大切に守っていききたいですね」と笑顔を見せる。

最後に晴山事務局長は、まちづくりにおけるセンターの役割を次のように語った。
「暮らしやすいまちづくりを進める中で、シルバー人材センターが担うのは国や県、市、企業などが賄いきれない『隙間』を埋めることだと考えています。空き家管理は、利益などの面から考えると、なかなか取り組みづらい分野だと思いますが、センターでは、会員が丁寧に心を込めて対応に当たっ



作業前（写真上）、作業後（写真下）の様子。雑草が生い茂る庭もすっかりきれいに



事業運営状況

(令和2年度～令和6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
	男性	女性	全体						
	人	人	人	%	(人日)	%	件	千円	%
令和2	420	238	658	1.7	576 (45,536)	87.5	6,317	221,195	34.2/65.8
3	414	229	643	1.7	567 (47,108)	88.2	6,081	236,459	33.4/66.6
4	411	240	651	1.7	579 (46,850)	88.9	5,898	241,317	33.8/66.2
5	410	267	677	1.8	571 (43,560)	84.3	7,811	244,660	36.2/63.8
6	393	264	657	1.7	541 (43,070)	82.3	5,456	254,056	36.6/63.4

※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が対象

※就業実人員は労働者派遣事業の教育訓練受講を含む

※令和5年度以降は性別未回答の会員がいるため、会員数の男女計と全体は必ずしも一致しない

ています。こうした対応ができるのも、地域に根差したセンターで会員が愛着を持って仕事に臨んでいるからです。今後も会員と共に、安全で安心なまちづくりに貢献していきたいと思っています」

(川上和義)