

住宅確保要配慮者への
住宅斡旋についての
講演会・交流会
開催報告書



NPO 法人おかやま UFE
(共催) 岡山県居住支援協議会

住宅確保要配慮者への住宅斡旋についての 講演会・交流会開催にあたり



水谷 賢

NPO 法人おかやま UFE 理事長

今日は、大勢のみなさまにお集まりいただきありがとうございます。

私は弁護士法人岡山パブリック法律事務所に勤めております弁護士ですが、法律の相談では、不動産の住宅ローンが付いた家をどのようにして財産分与するのか、処分をすればたちまち家を失ってしまうとか、DVで離婚をされる方をどうやって夫に知られずに住まいを確保するのかといった切実な問題もごございます。自己破産が今から十数年前は全国で20万件を超えていましたが、ここ4、5年、この自己破産の申立件数が右肩上がりになっています。生活保護受給者も200万人をずっと超えたままです。また、自殺される方も大変多いという状況の中で、今日のテーマの住まいに困っていらっしゃる方のサポートは、非常に大事なテーマであろうかと思えます。

このテーマに沿って、今日は東京から日本社会事業大学教授の井上由起子先生をお招きして、「地域で取り組む住まいの確保 ～不動産と福祉 業界を越えた多職種連携～」というテーマでご講演をいただきます。多職種連携といっても具体的にどのような方が、どういう連携をしたらいいのか、その課題についてもお話をお聞きできるかと思えます。また第2部では、現状報告や取組事例が報告され、その後のグループワークの中で、今後私たちがこの岡山でどのようなことを考えて、どのようなことを取り決めるのか、そんな話ができるかと思えます。今日の集まりは、NPO 法人おかやま UFE と岡山県居住支援協議会の共催になっておりますが、NPO 法人おかやま UFE というのは、なかなか馴染みのない団体だと思えますので、少しだけご紹介します。

元々は、精神障がい者の長期入院をどのように退院促進をして地域に受け入れていくかということからスタートをしました。「社会的入院」といっても、医療的には入院の必要性は無いけれども、住宅

や家族も無く、帰る場所がないという方を、どのようにサポートをしていくのか、住まいをどのようにして確保していくのかということからスタートしました。そのような活動を続けていく中で、住まいに困っていらっしゃる方は、精神障がい者だけじゃなく、いろんな方がたくさんおられます。当法人では、「住まいと暮らしのサポートセンターおかやま」という活動を通じて、相談活動を行っています。対応を記録した相談シートを改めて読み返してみますと、住まいに困っていらっしゃる方というのは多様で、いろんな原因があるということが分かってきました。

不動産業者あるいは司法関係者あるいは福祉関係者が、どのようにこの住まいと暮らしをサポートしていくか。今日はこのことを考える為に企画をいたしました。どうか最後までご清聴いただき、明日からのお仕事に役立てていただけることを祈念いたしまして、開会の挨拶とさせていただきます。

水谷 賢(みずたに・けん)

弁護士法人岡山パブリック法律事務所岡山大学内支所長。
弁護士歴45年。平成27年東日本大震災の時に、日弁連副会長を務める。

平成30年に旭日中綬章受章。

目 次

<ご挨拶>

住宅確保要配慮者への住宅斡旋についての 講演会・交流会開催にあたり

.....水谷 賢・3

【第1部】

<基調講演>

地域で取り組む住まいの確保

～不動産×福祉 業界を越えた多職種連携～

.....井上由起子・9

【第2部】

高齢者等の要配慮者の住宅斡旋について

◇現状報告及び取組事例発表

住居支援をするにあたって不動産業者と福祉の方の現状について

.....岡崎 卓也・23

◇事例発表<その1> 70部屋のマンション管理の委託を受けて

.....小林喜久雄・31

◇事例発表<その2> 入居後の困った出来事について

.....佐藤 雅勇・33

◇事例発表<その3> 岡山市社会福祉協議会が行う取組について

.....藤原 啓祐・35

事例報告検討・各班報告 37 交流会・グループワーク

◇事例検討+各班報告まとめ・39

◇ワークショップにおいて各班で作成された

「事例検討シート」の記載内容や発言のまとめ・41

参考資料 45

◇「平成30年度住宅確保要配慮者への住宅斡旋についての

講演会・交流会」プログラム・47

◇参加者一覧・48

◇第2部のネライと進め方・49

配布パンフレット 51

第1部

基調講演

地域で取り組む住まいの確保

～不動産×福祉 業界を越えた多職種連携～

井上 由起子

地域で取り組む住まいの確保 ～不動産×福祉 業界を越えた多職種連携～



井上 由起子

日本社会事業大学専門職大学院教授

今日は、4つのことをお話したいと思います。「地域で取り組む住まいの確保～不動産×福祉 業界を越えた多職種連携～」とさせていただいていますが、実は昨日、こちらのおかやまUFEの方々から精神分野の住まいの支援、居住支援の現場を見させていただきました。そこで感じたのは、退院してから地域に移行している段階の方は、基盤としての住まいを確保するためには、やはり不動産の方々ときちんと連携しないと難しいことを改めて理解をした次第です。

不動産からみた住宅確保要配慮者

まず、今日の参加者は不動産業に携わる方が多いということなので、皆さんから見た時に住宅確保要配慮者が、どういうふうに見えるのかということを確認したいと考えました。支援を必要とする方の多くが施設ではなく、自宅で暮らす社会にこれからの医療や福祉の世界はなっていくことが決まっています。

例えば、これはお孫さんと二人で暮らしていて、要介護度がついている方の暮らし方です。あるいは民間賃貸に住みながら、訪問介護などを使って、自宅で入浴の支援を受けながら暮らしている方もいら

っしゃいます。こちらは単身の高齢者の方ですが、こういう方も施設では無くて自宅で暮らす方向に進んでいます。

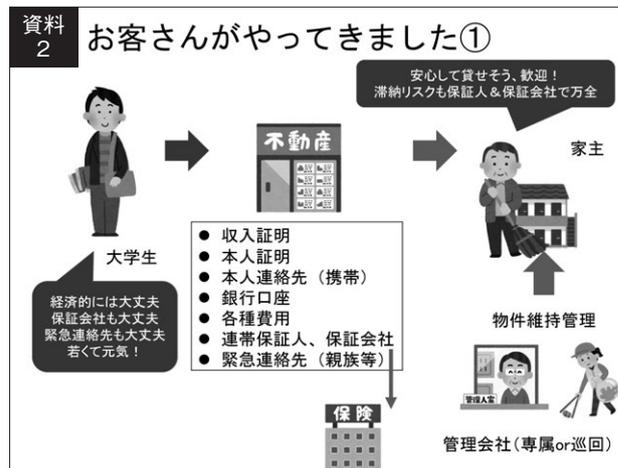
(1) 地域包括ケアシステム (資料1)

ここでは主に高齢者の方をお見せします。

高齢者の話でいうと、まず地域包括ケアシステムというものがあります。医療や介護は必要とする高齢者の多くが、なるべく在宅で暮らせるようにしようというふうになっています。その中で一番下に「すまいとすまい方」と書いてあります。まず住宅を確保した上で医療、介護、福祉や介護予防などの生活支援サービスをきちんと提供していこうという考え方になっています。しかしながら、保健医療福祉関係者の方は、すまいが大変苦手です。苦手な理由は、施設は利用契約ということと、不動産の方が施設をやっている訳ではなく、社会福祉法人や行政を始め、福祉の事業者の方が施設をやっている。施設は、住まいの一種ではありますが、不動産では決してありません。そのような中で、保健医療福祉関係者の方は、不動産が非常に苦手ということをご理解をいただきたいです。

(2) お客さんがやってきました① (資料2)

では、不動産仲介業を仮にして、お客さんと



して大学生の方がきたと想定して、どうなっているのかということ福祉の方にお伝えしたいと思います。

私の息子がこの春から、京都の大学に通うためにお部屋を借りています。不動産屋さんに行きますと、「収入証明・本人証明・本人連絡先・銀行口座等々、これ用意をしてください」ということをいわれます。当然、大学生で経済的に難しいので、親が支払ってくれるとか、保証会社もある、緊急連絡先も大丈夫ということで、家主の方は安心をして貸せそう、歓迎という感じになるわけです。これが一般的な不動産の感覚だと思っています。

(3) お客さんがやってきました② (資料3)

単身高齢者の方であっても、真ん中のものは同じように必要です。経済的には大丈夫、保証会社も大丈夫、緊急連絡先も大丈夫。だけど、家主の方からすると、「部屋で亡くなるリスクが高い」とか、「リスクが低減できれば貸せるのに」と思ったりします。なおかつその方が、生活保護を受給しているとか、介護が必要とか、緊急連絡先もない、精神障害もあるとなると、そのハードルがドンドン上がってくると思います。リスクが上がってきても、必要なのはこれらをきちんと用意出来るかということと、家主の方の不安を低減できるかだと思います。

そうすると、そういった時のリスクの低減方法を考えるという形で事業をする仕組みになると思います。それは借りようとしている方と家主の方の両方のリスクの低減を考えようと。そのためには、保証人とか緊急連絡先の方が担ってきたことは何だろうと考えると、いいのかなと思いました。

(4) リスク低減方法を考える (本人+家主) (資料4)

大きく5つぐらい分けておりますが、一番上に公的にカバーされない日常支援と書いてあります。

「リスクが高い」という話になった時に、まずは亡くならないように定期的に安否確認をして、きちんと暮らされているよということを確認したいので、定期的な安否確認を人によるものなのか、機器によるものなのか、そういう仕組みが欲しい。あるいは、緊急時に誰が対応してくれるのか、初動は誰が対応してくれるか、その後の継続は誰がしてくれるのかということもやはり心配になると思います。

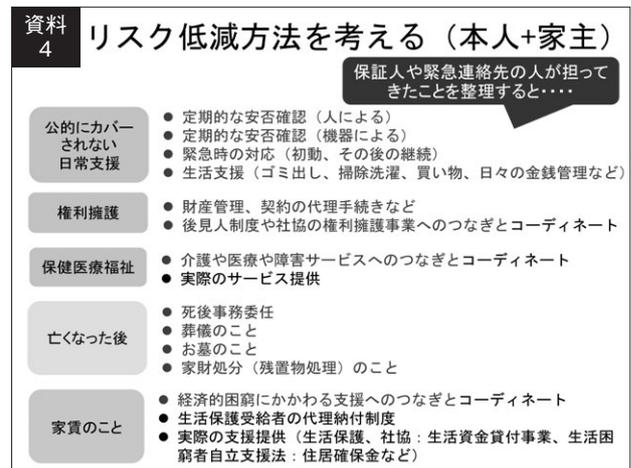
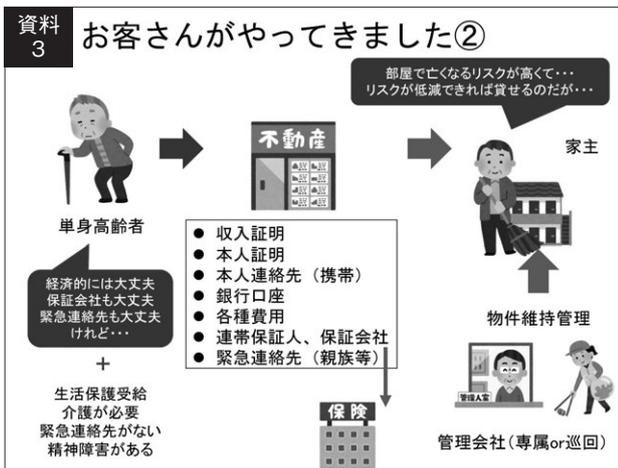
2つ目は、権利擁護と書いています。例えば認知症が始まって財産管理や契約の代理手続きなどをどのようにしたらいいのか。成年後見人制度とか、社会福祉協議会の権利擁護事業などの権利擁護の事業が必要になる時がありそうということも考えたりすると思います。

あとは真ん中の保健医療福祉は馴染みがあると思います。介護や医療や障害のサービスが必要になった時に、どこに繋いで誰がコーディネートしてくれるか、実際にサービス提供はどうするのというお話です。

あと万が一亡くなった後、死後の事務委任はどうなるのか。葬儀やお墓のことはどうで、残置物処理はどうなるのというところも、見えていた方がいい。

そして家賃のこと、その方が経済的に困窮になった時には、どこに繋がればいいか。あるいは生活保護を受給していれば、代理納付制度があるとか。その他にも、生活困窮者のいろんな仕組みの中で使えるサポートがあるということがあります。

こういうものをいろいろ使えば、どうやら上手いきそうというのは見えてきますが、こういうような仕組みがパッケージであるわけではありません。ある市にはこういうパッケージが支援サービスとして利用出来るけれど、こっちは市にはまだ普及して



いないというのもあります。例えば、亡くなった後の死後事務委任についての事業をパッケージで行っている社会福祉協議会は非常にまだ少ないです。一方で、このような仕組みが出来たとしても、不動産関係の方は、高齢者のご本人がお部屋を借りたいと来ても、この方は何か色々な支援が必要そう、だけれど一体どこに繋がればいいのかと思うでしょう。

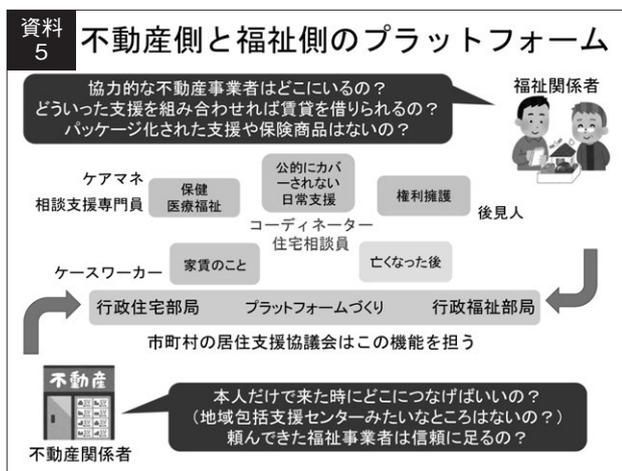
(5) 不動産側と福祉側のプラットフォーム (資料5)

介護のことだと地域包括支援センターに必ず繋がりますが、地域包括支援センターに話をしに行くというのも見えないこともあると思います。

あるいはご本人が来なくて、福祉事業者の方が「困っている私の所の利用者さんに住宅を貸してください」というのがあっても、「その福祉事業者さんって信頼に足るのかしら」というのも見えてこないと思います。

一方で福祉の関係者の方は、その利用者さんが、自宅で暮らし続けたい、でも今の住宅は出なきゃいけないくなって転居先を探そうってなった時に、「協力的な不動産事業者はどこにいるのか」、「どういった支援を組み合わせれば、家主の方は貸してくれるか」、不動産仲介の方から「それなら借りられます」と言ってくれるが分かりません。これらの「分からない」に応えるプラットフォームを作ることが、行政の住宅部局や福祉部局には求められていることとされています。

先ほど、5つぐらい大きな物があるということ、公的にカバーされない日常支援から権利擁護、亡くなった後のこと保健医療福祉、家賃のことについてお話をしましたが、こういったものの仕組みをいろいろ作ったものがあって、そこにいくと、その仕組みをどのように組み合わせたらいいのか、さらにそれについて相談に乗ってくれる人がいるのであれ



ば、皆さん多分お貸しできると思います。

この真ん中にあるようなものを作ることが、市町村の居住支援協議会の役割だと私は理解をしています。

背景・制度・見取り図

これまでは不動産側の方の視点でお話をしました。

おかやまUFEの水谷理事長のお話にもありましたが、住まいの話が非常に大きな課題になってきているということでした。では国はそれをどういう方向性に今持っていこうと思っているのかを一緒に確認します。

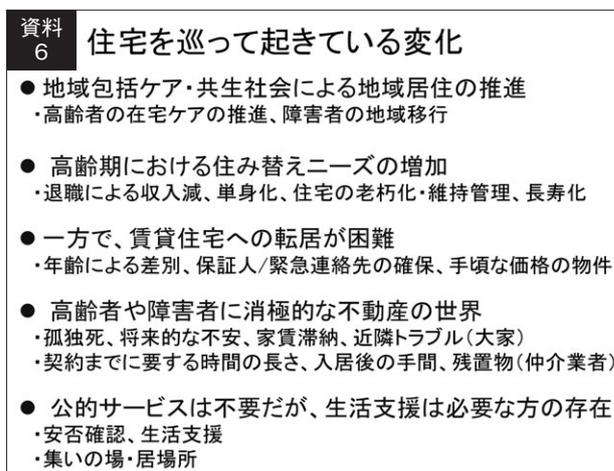
(1) 住宅を巡って起きている変化 (資料6)

まず住宅を巡って起きている変化です。

1つ目、先ほど皆さん地域で暮らすようになっていくというお話をしましたが、多くの方が、介護が一定程度必要でも、あるいは支援が多少必要でも住み慣れた地域で暮らそうというふうに変ってきています。もちろん要介護度のすごく重い方には、特別養護老人ホームや障害者入所支援などの施設で暮らす方もいらっしゃいます。でもより多くの方が施設ではなく、在宅で暮らすように少しずつ変わってきています。

2つ目、高齢期になると住み替えのニーズが非常に増加します。まず年金制度に移行する中で住み替えのニーズが発生をしてくる。あるいは持ち家を売却して、町中の住みやすい建物に引越したいというニーズもかなりの需要があります。

3つ目、一方で賃貸住宅への転居は、高齢者や障害者を中心に難しいという現状があります。それと関係して、不動産の世界ではそういう方々にお貸しすることに対して、非常に消極的という実態もあると思います。大家の方々からすると、孤独死するので



はないとか、近隣トラブルがあるのではないか、家賃滞納があるのではないかと考えますし、仲介業者の方にすると契約までに何回も物件案内をしたり、いろんな書類の手続きをすることに非常に時間がかかることもあり、仲介手数料を考えるとちょっと大変だなあというのものもあるかと思えます。

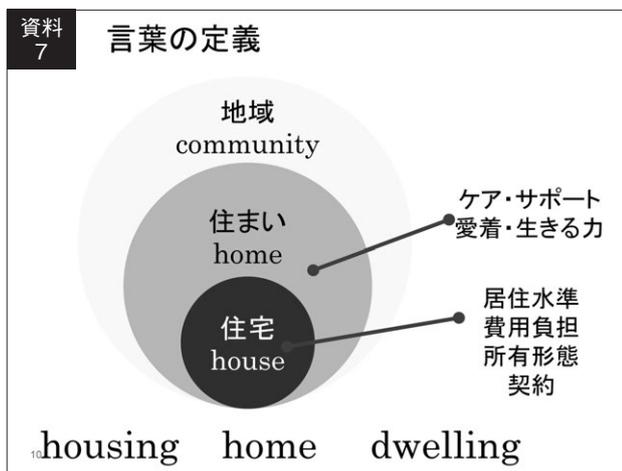
一番下、高齢者でも障害者でも、公的なサービスを使うほどではない、例えば、買い物はもう行くのが難しくなっている、家の維持管理が少し難しい。あるいは基本的な生活スキルが乏しくて財産の管理が難しい程度の方を支援する制度はなかなかありません。これが住宅を巡って起きてることになります。

(2) 言葉の定義 (資料7)

少し「住まい」という言葉の定義をさせていただきたいと考えました。

建築の研究者の世界では、住宅の定義は「HOUSE」で住まいは「HOME」で、地域は「COMMUNITY」だというふうに言っています。「HOUSING」と「HOME」と「DWELLING」という言葉があります。「HOME」とは、例えば「My Home」って言ったり、自分の「Home Town」と言ったりするので、例えば皆さんが海外から日本に戻ってきたら「あーホッとする」というのも一種の日本という住まいに帰ってきたというふうに言ったりします。住まいって非常に概念的には広いです。

それに対して住宅というのは、住宅そのものを指すので、ここで考えなければいけないのは、居住水準が住宅と呼べるものになっているのか、費用負担が手頃なのか、所有形態が賃貸なのか持家なのか、契約はどのような形態なのか、終身建物賃貸者契約を使うのか、一般の賃貸者契約を使うのか、みたいなことです。



一方で福祉の方々は住宅に詳しくありません。居住水準や、費用負担、所有形態、契約ということに関心は向かず、「どのようなケアやサポートをしたら、この方がこの住宅に愛着を持って生きる力がもう一回出てくるだろう」ということを、いつも考えて仕事をしています。不動産業者と福祉事業者の方では少し見方が違うというのがあるんですね。

(3) 見取り図：住宅政策と福祉政策 (資料8)

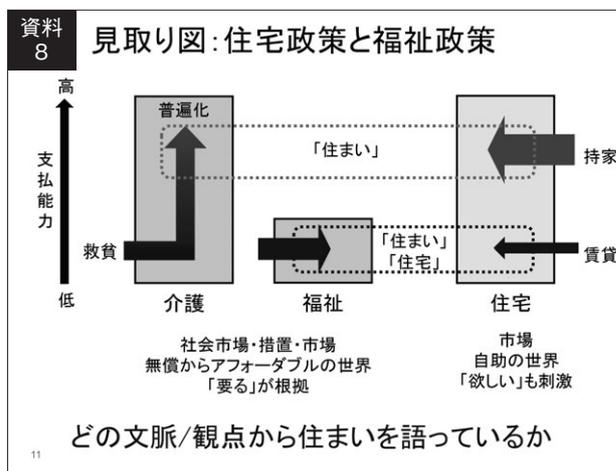
もう一つ、制度とか政策という中の、住宅政策と福祉政策がどうなっているのかというお話を少し整理させてください。

日本は持家率が6割を超えていますから、持家が主の世界観になっていて、持家を持たない人、持たない人たちに対して、賃貸という市場があるという形になっています。住宅を持つことは、市場でいわば自助の世界、自分のお金で賄うものだというのが住宅に対する基本的な考え方だと理解しています。

一方で福祉の側はどのように住宅の事を考えているか。

まず介護の世界のお話をしますと、皆さんにも馴染みのある特別養護老人ホームは、昔は経済的にも困窮している人たちの住まいでした。それが今では、誰もが使うサービスになりました。誰もが使うサービスになったということは、同時に支払い能力のある方々も使うようになったということで、一定の負担をしていただく仕組みに変わっています。負担をしていただくには、きちんとした環境を用意しないと負担したいと思えないですよ、ということで個室化が進んでいきました。これが介護の世界観です。

もう一つ福祉と書いてありますが、介護は70、80になったらどういう方でも一定の割合で必ず介護



が必要になってきます。だけど福祉と呼ばれる、いわゆる経済的に非常に困っている方々に対する支援は、高齢者の皆が必要になるわけでは実はないです。そういう人たちの話が今日の実は住宅確保要配慮者のお話だと思っていただければいいと思います。

この介護の世界、実は住まいの話ではあまりないです。何故かというと彼らが特別養護老人ホームに移る、あるいはサービス付き高齢者向け住宅に移るのは、住む場所がないからではなく、あくまで支援が必要だから支援のために住む場所が付いてくるからということになっています。

一方でこの後、議論をしていただくものは、住宅そのものを確保するのが難しいという方々のお話なので、この青い部分というお話になっています。ここで初めて住宅という概念がすごく強調されるということになります。

(4) データ：家賃分布 1988と2013 (資料9)

では、住宅のところのうち費用負担の辺りをちょっと見たいと思います。

これは家賃の分布が、上が2013年のもの、下が1988年のものになっています。これは全国データです。右にいくほど家賃が高く、上にいくと総量の住宅に住んでいる人数だと思ってください。この黄色のところですね、黄色のところがいわゆる民間借家に住んでいる人たちです。下が1988年のデータなので、これだと4万から5万ぐらいのところが一番の分布があるのが分かります。それが今、上が2013年の状態になりますが、少し右にずれています。6万から7万ぐらいというのが、主の値段になっています。この赤色のところ、いわゆる社宅ですが、社宅の分量が非常に減っているということも分かるかと思えます。全国のこの20年間の物価の値上がり方からす

ると、家賃というのはかなり高くなっているというのが実態としてわかります。

(5) データ：住宅所有形態×所得 (資料10)

二つ目、所有形態がどうなっているのか。左が東京都、右が岡山のデータです。収入が書いてありますが、100万円未満の方の多くが民間借家に住んでいて、200万円以下の方も4割ぐらいが民間借家に住んでいるというデータが出てきています。こういう所得の低い方の民間借家にきちんと暮らし続ける仕組みは、これからますます重要になってくると思います。

(6) 制度：新たな住宅セーフティネット制度 (資料11)

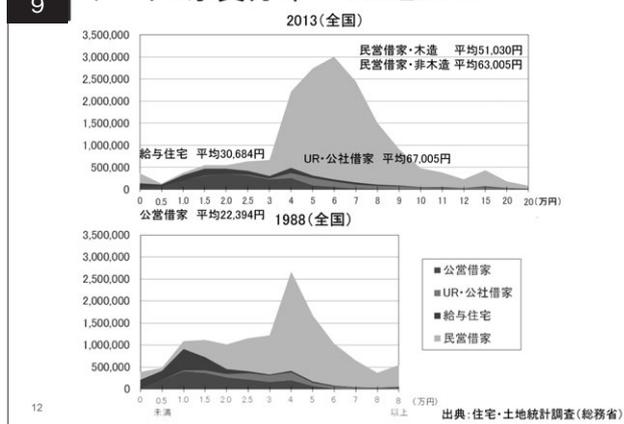
そんなこともあり、国は新たな住宅セーフティネット制度を、国土交通省を中心に作られています。その中は大きく三つのことが書かれています。

一つ目が住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅を登録しようというところです。

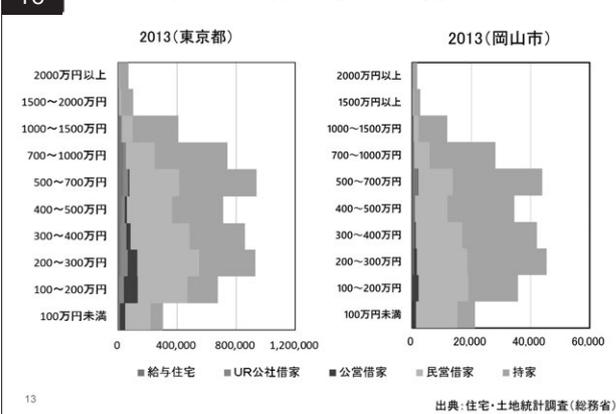
二つ目が登録住宅を作る時の経済的支援。

三つ目が登録住宅に住居確保要配慮者の方が住めるようなマッチングとか入居支援をというお話になっています。今日はこの3番目のお話をこれから

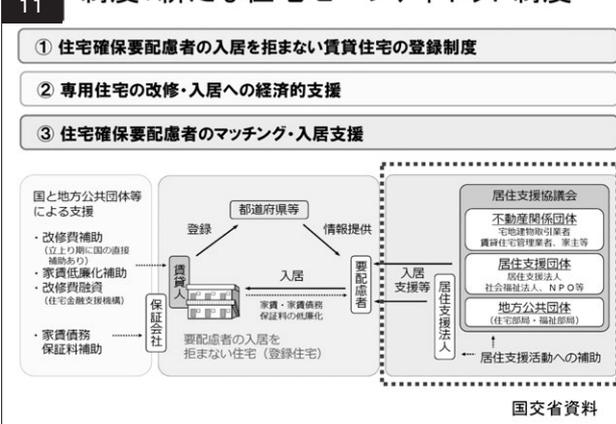
資料9 データ：家賃分布 1988と2013



資料10 データ：住宅所有形態×所得



資料11 制度：新たな住宅セーフティネット制度



させていただきます。

一番右にあります不動産関係の団体の方とご本人の支援をする居住支援団体、あと居住支援協議会の実際にサポートする地方公共団体のような方々の、この3つがどういうふうにして、ご本人の住まいの支援をしているのかというのをこれからお話しします。

借主目線への居住支援

では、ここから少し借りる側、住宅確保要配慮者の目線になって、居住支援をみていきたいというふうに考えます。エンドユーザー向けの利用者向けの居住支援には大きく三つのレベルのものがあります。

(1) エンドユーザー向け居住支援の位置づけ (資料12)

一つ目が「Linkage」、二つ目が「Coordination」、三番目が「Full Integration」と呼ばれています。上段ほど支援が楽な人だと思ってください。一番上の方は協力的な仲介業者の紹介があり、不動産業者に紹介して、そういうリストの一覧を本人にお伝えすれば、「あの不動産仲介に行けば、比較的協力してくれる」といって、利用者本人がそこに行けば大丈夫というような方々です。

二つ目の「Coordination」です。これは契約までに、ご本人だけだとどういふ書類を整えていいのかわからないとか、多少専門職の支援が必要な方です。こういう場合は、契約まで伴走する相談援助の専門職が必要になります。

三つ目が資源を一体化させた新たなプログラムというふうには書いてありますけれども、よく皆さん例えば新聞なんかで、生活保護受給者の方向けの住宅と支援を一体化させて、運営している事業者の記事を読んだりすると思います。そういう方々だとい

ふうにご覧ください。

これからいくつかご紹介します。

「Linkage」というのをやっている神奈川ロイヤルさん。それから「Coordination」をやっている埼玉県の社会福祉課の住宅ソーシャルワーカー事業。あと「Full Integration」というもので、ふるさとの会、抱樸をご紹介します。

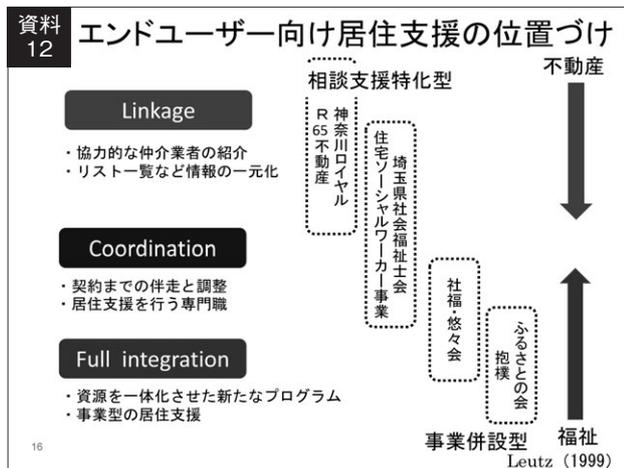
「Full Integration」のものが、非常に多くのメディアに取り上げられていますが、不動産屋さんにとって一番上が不動産の方々にまず取り組んでいただきたいところ。ただ一番上の方がほとんど実は情報提供をされておらず、でもそこを知っていただきたいというのが今日、大きな目的です。ここは相談支援特化型で、一番下が事業併設型というふうになっています。下のものは福祉の方が主としてやるもので、上から「Coordination」くらいまでの入り口くらいまでを不動産の方がやっていただけるといいなと思い整理をしました。

(2) 横浜市民間住宅あんしん入居事業 (資料13)

まず「Linkage」です。これは横浜市の民間住宅あんしん入居事業で、神奈川ロイヤルという宅建業者の方々が行っていきます。具体的には、デパートの中に大きな仲介のセンターがあり、一般の賃貸の他に、サービス高齢者向け住宅の賃貸や有料老人ホーム、URなど、住宅確保要配慮者が利用できるような住宅が一堂に会して紹介ができるというものです。そこには宅建士の他に社会福祉とか介護福祉の方がいて対応をしています。

(3) 埼玉県社会福祉士会住宅ソーシャルワーカー事業 (資料14-①②③④)

二つ目が「Coordination」というもので、これは埼玉県社会福祉士会の事業です。社会福祉士は、様々な困りごとを抱える方の相談援助をしていると思ってください。皆さんは不動産の相談援助職とも言



ますが、皆さんは家主と借主の双方を考えながら仕事をしていますよね。社会福祉士は、利用者本人を第一に考えてお仕事をされていると思っていただいているかと思います。さて、埼玉県社会福祉士会では、住宅確保のお手伝いを専門に行う「住宅ソーシャルワーカー事業」というのを行っています。これは、生活保護受給者等が無料低額宿泊所等から普通の住宅に移りたい時に、不動産業者との契約までをサポートするものです。

少しご紹介をします。70代の女性で娘の病気を契機に持家を喪失して、アパート転居を迫られている。娘さんは癌があってお母さんのことまでみてられないから、この70代の女性は、それまで持家暮らしでしたが、自分で賃貸を探さなければならず、不動産会社に行きました。すると、もう70代なので不動産会社で断られてしまい、途方にくれてこの住宅ソーシャルワーカーに相談しました。そうしたら、「この方は仕事もしていて所得もあるので、非常に熱心にこういう時に対応をしてくださる不動産会社を紹介すれば、大丈夫ではないか」と判断して、不動産屋さんを紹介しました。ですが、この方は初めて不動産の方とお話をするので、何を伝えてい

いのがよく分からず、不動産会社の方から「ちょっと話が通じにくいので、住宅ソーシャルワーカーの方、助けてください」と連絡を受けて支援することになりました。まず福祉事務所から依頼があり、本人とケースワーカーと住宅ソーシャルワーカーで三者面談をしました。

最初は不動産を紹介しただけでしたが、その後SOSがあり、本人に同行をしていろいろ物件を一緒に見に行き、契約に至りましたという支援です。

つまり皆さんのところにご本人がお一人で来た時に、皆さん方は、この方がどういう支援が必要なのかが分かりにくいけれども、この住宅ソーシャルワーカーの方がいると、その人がどういう支援が必要なのかをきちんと言明をしてくださって、この住宅ソーシャルワーカーの方は住宅のことにも対して一定の知見があるので、「こういう書類を整えてくださいね」ということをご本人にきちんと言明ができるという、通訳みたいな仕事もしてくださるという形です。そういう感じの仕事になっています。

この住宅ソーシャルワーカーの方の仕事は、その人の再出発、門出に立ち会えるということで、家を確保して、安心して暮らしていけるということに立

資料 14-① 埼玉県社会福祉士会
住宅ソーシャルワーカー事業

Coordination

住宅ソーシャルワーカー事業

- 2010年～ 埼玉県福祉事務所から受託
 - ・生活保護受給者の無料低額宿泊所等から転宅
 - ・寄り添い型の包括的支援
 - ・延べ4,000人

埼玉県居住支援協議会:住まい安心支援ネットワーク

- 2016年～ 埼玉県居住支援協議会の正会員として
 - ・個別入居支援と地域定着支援
 - ・2017年度 相談件数36、入居支援件数15

18

資料 14-③ 埼玉県社会福祉士会
住宅ソーシャルワーカー事業

- ・70代、男性、就労し生保廃止となったが退去を迫られている
- ・アセスメントを通じて、緊急連絡先を引き受けてくれる可能性の親族を確認
- ・本人に代わって連絡をとる、その後、本人が直接依頼
- ・(緊急連絡先がいる場合の物件と、いない場合の物件の双方のリスト提示)
- ・転宅費用は社協から借り入れ可能
- ・転居後の相談窓口は生活困窮者自立支援相談センターとなる

資料 14-② 埼玉県社会福祉士会
住宅ソーシャルワーカー事業

- ・70代、女性、娘の病気を契機に持家喪失・アパート転居を迫られた(娘は乳がん治療中、人員整理の対象となり、売却予定)
- ・「売却後は、別々に暮らしたいので自分の住まいを見つけて欲しい」と言われたが、不動産会社で断られ、途方にくれて相談会に来所
- ・就労中で所得もあることから、リスト先の不動産屋を紹介したが先方からSOS。対応し、契約に至る。
- ・今後を見据えて、生活困窮者自立支援相談センターに情報提供。

資料 14-④ 埼玉県社会福祉士会
住宅ソーシャルワーカー事業

一人ひとり違う。先は見据えているけど、同じ感覚にならない。自分の支援をふりかえる機会を常にもつようになっています。自分主導にならない。違和感もち続けること。ご本人に選択肢を提供する場面、その瞬間を大切にしています。

その人の再出発、門出に立ち会えること。山を乗り越えて、家を確保する。彼ら、彼女らがそれを乗り越えて、基盤としての家を確保し、安心して暮らしてゆけること。それに立ち会えることが、この仕事のすばらしさです。

21

ち会えるのは大変すばらしい仕事だというふうにおっしゃっています。

(4) 北九州市：抱樸（資料15）

「Full integration」も少し確認しましょう。

一番有名なのが「抱樸」と「ふるさとの会」で、この二つは必ず新聞に出てきます。ホームレス支援から出発し、様々な居住タイプを用意しており、協力不動産会社と一緒に普通の住宅を提供することもしています。その他に、この抱樸さん自身が、自ら無料定額宿泊所みたいなものを作って、自ら不動産事業みたいなものを行っているというタイプのものが

あります。この自らやっているようなものが「Full Integration」だと思ってください。

(5) 住居支援への示唆（資料16-①・16-②）

このようにみえてくると、「Linkage」、「Coordination」、「Full Integration」というふうになって、「Linkage」のところは、住宅をきちんと契約して借りることさえできれば、比較的早めに定着につながっていくというタイプの方々です。

一方「Full integration」や「Coordination」の手厚い支援が必要な人たちは、何か障害を持っているとか、家族との関係がうまくいかないとかの課題があり、単に住宅があればいいという「HOUSE」の問題ではなく、「HOUSE」が「HOME」になるまでの支援が必要です。その部分は不動産の役割ではなく、福祉の専門職の仕事だと思っていますので、きちんとそこに繋げるということを皆さんにさせていただきたいと思っています。

このようにみえてくると、皆さんがそういう方からのご相談があった時に、どこに相談窓口があるのかが知りたいですね。あるいは住居確保を支援する相談援助職というのがいると、ありがたいなというのがあると思います。福祉側からみるとは、仲介業者や管理会社、家主と協力したいと考えます。

資料 15 北九州市：抱樸

- 1988年ホームレス支援から出発、様々な居住タイプ

住宅確保支援 協力不動産会社、家賃保証、互助会	Coordination
見守り付き地域居住 協力不動産会社、家賃保証、互助会、見守り	Full integration
見守り付き地域居住 大家（サブリース）、家賃保証 管理人配置、安否確認、相談員派遣	
生活支援付き共同居住	無料低額宿泊所 ボランティアセンター 自立生活サポートセンター デイ、レストラン

22 無料低額宿泊所+α

資料 16-① 住居支援への示唆

- エンドユーザーの支援タイプの見極めが必要

<機能からみた類型化>

Linkage ・協力的な仲介業者の紹介 ・リスト一覧など情報の一元化	<houseの問題> 住宅以外の悩みは少なく、前向きに住宅を探そうとする気持ちがしっかりある
Coordination ・契約までの伴走と調整 ・居住支援を行う専門職	
Full integration ・資源を一体化させた新たなプログラム ・事業型の居住支援	

<homeの問題>
仕事がかたくなかない、家族との関係がいかない、孤立化しているなど様々な理由で住宅確保にとどまらない問題を抱えている方

家主目線の居住支援

家主の側はこういうふうにいるということを少しご紹介します。

この住宅ソーシャルワーカーの事業をやっていた方が、「大家さんは、これから20年ぐらいこの方とおつきあひすることになります。それはかなり重い決断であり、大家さんや不動産会社と信頼関係を構築しないとどうしようもないです、私たちの仕事は。」というふうにおっしゃいました。

資料 16-② 住居支援への示唆

- 一元化された相談窓口の設置
・まちの不動産屋での途方に暮れる体験
- 住居確保を支援する相談援助職の存在
・福祉制度や社会資源を調整しながら住居確保をサポート
・住まいのアセスメントシート
・選択肢の提示、自己決定の尊重、自立支援、生活再建
- 仲介業者・管理会社・家主との協働
・信頼関係、彼らのリスク軽減の取り組み
・協力的な仲介業者・管理会社・家主の開拓
- 定着支援とその後

資料 17 制度：借地借家法と家主

- 賃借人の保護
 - ・家主による契約更新の拒絶の難しさ（正当事由）
 - ・家賃増額の難しさ（相当と認める額）
 - ・地代家賃統制令（家賃高騰を抑制、1986年廃止）

➡ 「貸す側に制限を課すことで、家主に賃借人を実質的に保護させている」
「借りてる人は保護されるが借りられない人は・・・？」

- ➡ 高年齢や障害者の入居拒否
- ➡ 家賃債務保証
- ➡ 保証人/緊急連絡先

26 参照：スチュアート・ロー著、祐成保志訳、「イギリスはいかにして持家社会となったか」

(1) 制度：借地借家と家主（資料17）

これは皆さんの方が詳しいと思いますが、正当事由がない限り契約は更新されるので、法的には、一度契約したら、実質的には借主は保護されます。だからこそ、不動産の側、家主の方からすると、貸すかどうかの判断を非常に迷うということがあるわけです。いろんな状態がクリアできないと貸せませんということになってくる。高齢者や障害者の入居拒否が起こり、家賃債務保証や連帯保証人、緊急連絡先が必要となる。そういう状況であるために、これらのことが必要となることを福祉の側は、理解をする必要があると思います。

(2) 安否確認（機器）+ 死後事務委任（資料18）

例えばこういう商品が開発されているというのを一つだけご紹介します。

住宅内での孤独死を防ぐための定期的な安否確認や、亡くなった後の事務委任がセットになったものが保険商品として開発されています。

(3) 借り上げ（サブリース）による家主支援（資料19）

また、社会福祉法人ゆうゆうでは、日本地主・家主協会と協力をして、空き家そのものを一棟で借り上げて、そこに住宅確保要配慮者に住んでもらい、

安否確認と生活支援を提供しています。このような事業も、福祉系の法人から始まっています。

(4) 社福潤生園 地域交流拠点 ふれあい処（資料20）

皆さんが、社会福祉法人やNPO法人などの福祉事業者と一緒に居住支援の事業を立ち上げるという方法もあるかと思います。

また、住宅だけでは皆さん気持ちよく暮らせないので、町のなかで「居場所」が求められます。そのため、町の「居場所」を、福祉事業者は数多く作っています。

これは市営住宅の1画に、保健師が配置された相談窓口があり、そこで、足湯や喫茶、教室を行い、2階に地域包括支援センターがあるというものです。

みなさん不動産の仲介の中で、このような居場所づくりに物件を使っていくようなことが、比較的ハードルが低いように思います。

(5) 福祉側が社会的不動産事業へチャレンジ（資料21）

福祉の側では、社会福祉法人やNPO法人などが宅建を取って、自分たちで不動産事業を行う取組が始まっています。私は、これは必ずこれから増えてくると考えています。でも、皆さんの方が不動産のプロなので、皆さんが「一緒に協力するよ」と言っ

資料18 安否確認（機器）+ 死後事務委任

● あんしんすまい保障制度 あんすまコンパクト

週2回の安否確認
居室内孤独死補償（上限100万円）、葬儀の実施・残置物片づけ
月額4000円（一部不動産会社手数料）

資料20 社福潤生園 地域交流拠点 ふれあい処

- 一戸建て賃貸物件
- 足湯、喫茶、教室
- 保健師配置
- 地域包括支援センター併設

資料19 借り上げ（サブリース）による家主支援

日本地主家主協会 × 社会福祉法人悠々会

空き家を借り上げ × 住宅確保要配慮者に賃貸（家賃滞納、孤独死、残置物撤去を肩代わり） × 安否確認・生活支援 + 共同リビング

調布市：約6人
町田市：約20人

資料21 福祉側が社会的不動産事業へチャレンジ

● ふるさとの会 不動産事業部：(株)ふるさと

自主管理物件のサブリース、管理、客付け、生活支援

住宅確保要配慮者の居住支援 × 大家の居住支援 × 新たな社会資源開発

支援付きアパート ゴミ屋敷アパートの再生、再稼働 サロン

ていただければ、彼らは自分たちの本業の支援だけに特化できるので、本来はそちらの方がいいだろうなど感じています。

不動産×福祉の多職種連携

不動産と福祉の多職種連携は、今後どのように考えたらいいかを最後にまとめていきます。

今までお話した居住支援の全体像を確認します。

(1) 居住支援の全体像を支援過程から提示 (資料 22)

まず、ご本人の相談窓口があり、住宅の契約をするまで、福祉と不動産についての知識があるコーディネーターがいます。そこに利用者さんが来ます。この人が「Linkage」か「Coordination」か「Full Integration」なのかを、最初にコーディネーターが判断します。この方が「Linkage」ということであれば、協力的な仲介業者の不動産リストをご紹介します。あるいは、この人は「Full Integration」ということであれば、福祉的な事業を行う居住支援団体や社会福祉法人、NPO法人をご紹介しますという形になっています。

賃貸借契約を結べて、地域で暮らせる方。だけど「Linkage」では支援が必要という形で、この方の支援が始まっていきます。具体的には、賃貸借者契約を結ぶまでの相談支援員が、その方に付きます。そして、その人が、どのような住宅を望んでいて、どれくらいの家賃で、どのような立地がいいのかということ。あるいは、体の状況を踏まえてどのような支援が必要なのかという見極めをします。その上で、契約に向けた課題を解決してきます。たくさんの物件をお示しして、その方自身に決定していただくので、その方の支払い能力からみて高い物件もありますが、こういうことを通じて、経済的には難しいことを本人が納得、理解して、次の物件を探してい

くという事を行います。

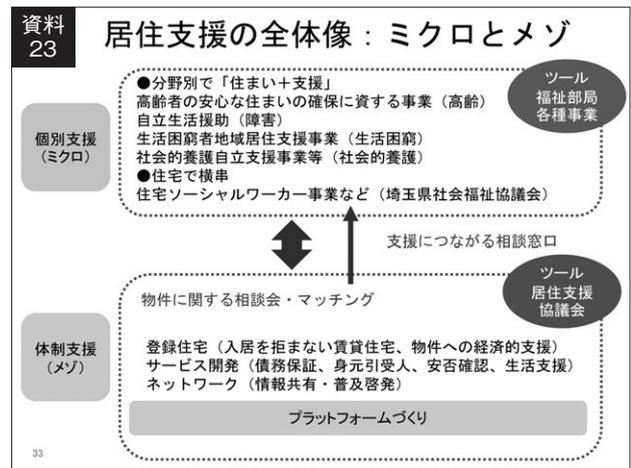
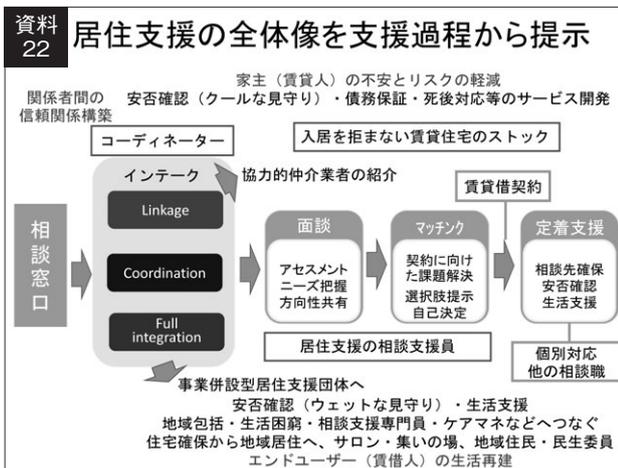
中には賃貸借契約を結んだ後、その後の定着支援が必要な方がいます。

「HOUSE」さえあれば大丈夫という方は、この定着支援はありません。一方で「HOUSE」が「HOME」になるまで支援が必要という場合には、定着支援と言って、毎月何回か訪問してお会いしながら、その人の生活の安定を支えていくという形になっています。

それでは、これをやるために何が必要なのかとなると、入居を拒まない賃貸住宅の取得がまずは必要です。そのために、家主の方の不安とリスクの軽減をする必要があるので、安否確認の仕組みや家賃債務保証、死後対応などのサービス開設、死後事務委任など、これらに対応するサービスを商品として開発することが必要です。一方で、暮らす方の生活を安定させることが最終的な目標なので、そのためには、機械による見守りだけでなく、2週間に一度ぐらいいは訪問による見守り、買い物支援などの生活支援サービスなど、何らかの専門的なサービスが必要となることが多く、地域包括支援センターや相談支援専門員、ケアマネジャーなどの様々な相談援助職につないでいくことが必要です。さらに、サロンや集いの場など、地域住民や民生委員、一般の地域の方々と関わるができる仕組みも作っていきたい。これが、居住支援の全体像だと理解をしています。

(2) 居住支援の全体像：ミクロとメゾ (資料 23)

この居住支援の全体像をみていった時に、今日は後半のところ、個別支援というミクロの話が出てきます。ミクロの話というのは、目の前で、この利用者さんに対して、どのようにしたらこの人が住宅を確保できて、安心して生活できるかを考えること



が個別支援だと思ってください。それとは他に、体制支援って書いています。例えば、入居を拒まない賃貸住宅はちゃんと開発されているか、いろんな保険商品が開発されているかなどについて、みなさんが情報共有できる仕組みをちゃんと作っています。これがプラットフォームづくりと呼ばれているもので、これを行うのが居住支援協議会だと思ってください。

今はまだ、その体制が全国的にはあまり整っていないので、心ある不動産事業者が上のことをやっていたりあるいは、福祉の事業者の方が下の体制がない中でやっているため、一つ一つ手作り感がある状況になっています。

これからは行政が中心になって体制作りが進んでいくので、だんだん、やりやすくなっていくと思っただけだと思います。

(3) 目指す居住モデル (資料24)

見守りという言葉が大変よく出てきますので、この見守りについて整理をしたほうがいいと思います。見守りについては、東京都福祉保健局が、三つの見守りがあるというふうに、整理をしてくれています。

一つが緩やかな見守りで、広く地域住民に対して、住民や事業者が日常の中で気付き、専門機関へつながるものです。これは地域に住んでいる住民全員が対象です。「あそこの家のおじいさん、最近、調子が悪そうね」とか、「あそこの子供、ちょっと食事が取れてないみたいね」みたいなことを、何となく住民が気づいて、専門機関につないでいくというようなものが、緩やかな見守りです。

二つ目は、担当による見守りです。定期的な安否確認などが必要な人に対して、地域の民生委員とかボランティアが担当を決めて、2週間に一度回る

といったことです。マンションの管理組合とかの方が、例えばゴミ出し時など、1週間に一度、決められた家を訪問して「お元気ですか」と声かけをするようなことです。

もう一つは専門的な見守りと呼ばれるもので、認知症や虐待など、困難を抱える人たちに対して、地域包括支援センターなどの専門機関が対応するものです。

二つ目について、不動産業者の方が、このぐらいだったらできるかなということを考えるのも、一つ大きなポイントかなと思っています。

これらの見守りは全て、住宅の中で何が起きているかを把握するためです。なかなか住宅の中には入れないので、社会との交流を通じて把握することが、いわゆる町の居場所というものです。地域の方が集える場所は、今たくさんできています。住宅確保要配慮者だけでなく、例えば、子ども食堂はその一つですが、そのようにみんなが集まる場所で、「この人はもしかしたら何か問題を抱えているかも」のような感じで、専門機関につなげていくというものです。

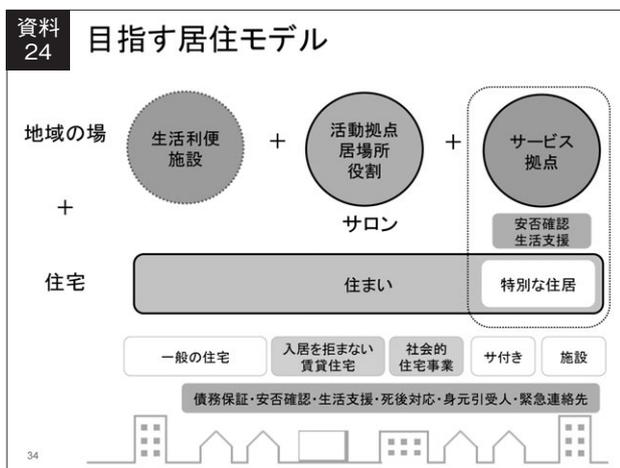
大事なことは、この専門的な見守りも、担当による見守りも、緩やかな見守りもその見守りを必要とする人はお金を払っていないということです。契約の世界ではこれはないですね。これを契約としてやっているものが、機械による見守りや、サービス付き高齢者住宅など見守りが基本サービスとして契約に含まれているようなものです。「見守り」が、とてもポアーンとしているのは、契約の世界ではないからです。その点を理解して、どのように目線を合わせていくのかは、とても重要なことになっています。

(4) 業界を超えた多職種連携の必要なもの (資料25)

では、「業界を超えて他職種連携に必要なものは、なに」ということです。

医療や福祉では、介護職、看護職、医者、リハ職など、同じ医療や福祉の中でも、受けてきた教育が違う人達が集まって仕事をしています。その点を乗り越えて仕事をするためには、4つやらなければいけないことがあると言われていました。

一つ目が自分の職種の役割を全うするということ。看護師だったら、看護師としての役割を全うするという事です。皆さんでしたら、不動産業としての自分の役割を全うするという形になります。



二つ目が関係性に働きかけるということ。看護だけではできないから、介護と連携するというのと同じように、不動産だけではできないので福祉の人達と連携するという事です。

三つ目が、自分の職種を顧みるということ。不動産業界、不動産業とはどのような業界か、宅建とはどのような資格かということから、住宅を必要とする人たちが借りられるようにするために、宅建士として何が出来るかという事を省みたりするという事などです。

もう一つが他職種を理解するという事です。介護から看護をみて、看護がどのような勉強しているかという事や、逆に看護の側から介護をみて、介護は暮らしの事を考えているという事をあらためて理解するという事などです。

それと同じように、不動産から見ると福祉の人ってどういう事を考えているのか、あるいは、福祉から見ると不動産の人達はどのようなメカニズムの中で仕事しているのかを考えないといけないと言われています。

この真ん中にご本人さん、利用者がいます。不動産の場合には、その方が賃貸借契約をして、はじめてその方が利用者になるという考え方だと思います。だけど、賃貸者契約を結べないということも非常に問題になっており、その方が利用者ではない状況から、賃貸借契約を結んで利用者となるためには、不動産のいろんな仕組みの中では、様々な契約や用意すべきものがあるという事を、福祉側は気づく必要があります。

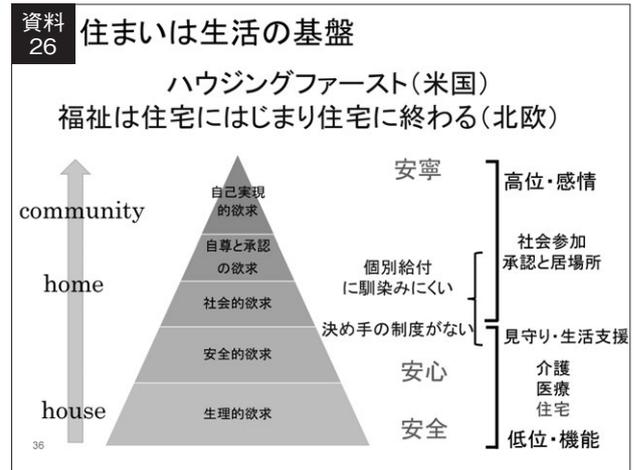
あとは、この共同的能力という話の時には、必ずそれぞれの職種の倫理綱領って言う話になってきます。例えば、行政は市民の奉仕者ということや、福祉職は人権と社会正義という事が大きいということ

です。宅建の方はきっと、その宅地、建物の円滑な流通とか、国民の安心とか高度な取引倫理みたいなものがありますが、その点を一度立ち返って話を進めていくことが大事だと言われています。

(5) 住まいは生活の基盤 (資料26)

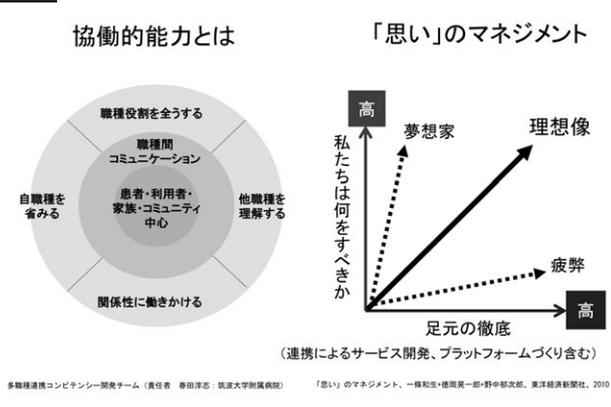
これが最後のスライドです。

住むという事はやっぱり生活の基盤だという事になります。この下の図が、いわゆるマズローの欲求段階説というもので、自分の生理的な欲求、食事を食べて、ゆっくり眠れて、出すものを出せるというのが生理的欲求ですね。その生理的欲求を満たすためには、住宅が一番必要なベースであり、住宅があってはじめて誰かと関わり合いたいとか、自分の自尊心が満たされるとか、自分の自己実現ができてくるといったようなことがあったりするので、この1番下のところ、生理的欲求のものとして、医療や介護ももちろん必要ですが、同時に住宅がとても大きなものであることを、是非ご理解いただけると嬉しく思います。



多くの方がこれから地域で暮らして、普通の住宅で賃貸借契約を結ぶようになりますので、是非、不動産の側と福祉の側で、一緒にその方々の支援ができればというふうに思っています。ご清聴ありがとうございました。

資料 25 業界を超えた多職種連携に必要なもの



井上由起子 (いのうえ・ゆきこ)
日本社会事業大学で、居住福祉・福祉経営が専門。
一級建築士、宅地建物取引士、社会福祉士の資格所持。
建物と生活の双方の視点から、地域で暮らし続ける仕組みについて研究されており、国土交通省や厚生労働省、自治体の審議会、検討会等で各種委員を務める。

第2部

高齢者等の要配慮者の住宅斡旋について

- 現状報告及び取組事例発表 居住支援をするにあたって不動産業者と福祉の方の現状について
- 事例発表 その1 70部屋のマンション管理の委託を受けて
- 事例発表 その2 入居後の困った出来事について
- 事例発表 その3 岡山市社会福祉協議会が行う取組について

居住支援をするにあたって 不動産業者と福祉の方の現状について



岡崎 卓也

全国宅地建物取引業協会連合会

(1) 住宅確保要配慮者の入居斡旋の状況 (資料1～6)

住宅確保要配慮者の居住支援を進めるにあたり、不動産業界と福祉業界がお互いのことを知る機会と聞いております。不動産業者側の立場に立って、業者の方をはじめ福祉の方にも、今不動産の皆さんがどんなことを考えてどんなことに困っているのかという事を、少しお伝えしたいと思います。

全宅連は、住宅確保要配慮者の入居斡旋の状況を1回調べてみました。2年前ですが、全国1500社ほどのモニターにアンケート調査を行いました。

住宅確保要配慮者の「斡旋の有無」については、「ある」と答えた方は6割、どんな人を斡旋したかについては、多くは「高齢者」、次に「母子家庭の子育て世帯」、その後は、「身体的な障害」のある方、それから「外国人」。

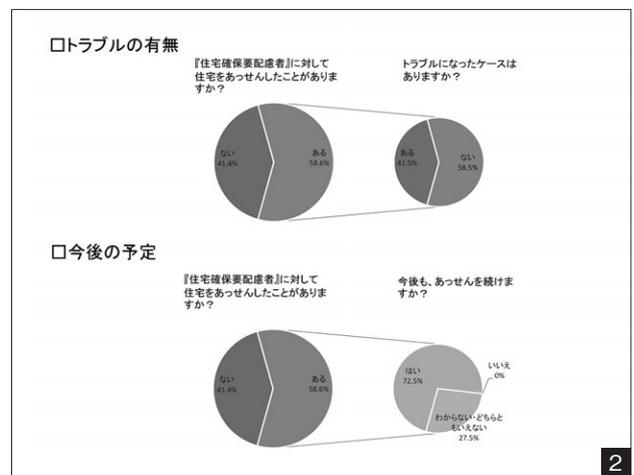
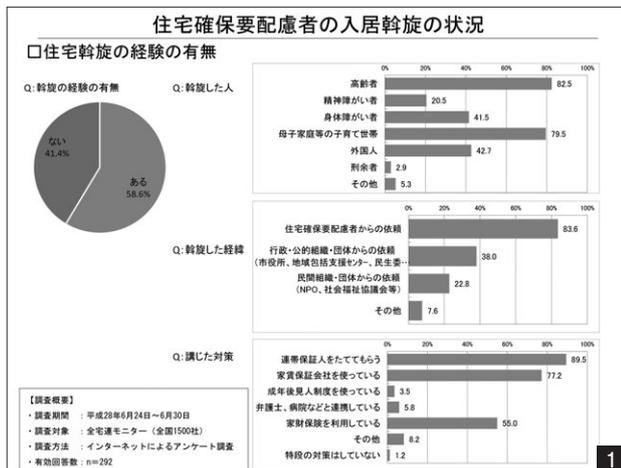
「斡旋した経緯」について尋ねますと、圧倒的にご本人からの依頼が実は一番多く、少し空いて、行政、又は、民間の利用者さんとかかわる方からの依頼でした。

住宅確保要配慮者の方の入居にあたって色々な策を講じなければいけないという事で、「どんな事で手を打ちましたか」を尋ねました。「連帯保証人を立

てもらう」、「家賃保証会社を使う」が多く、あと「保険を利用している」という回答でした。

また、「住宅確保要配慮者の方に住宅斡旋をして、トラブルになったケースはありますか」と聞きましたが、4割くらいの方があったと答えました。「そういう事があったとしても、住宅確保要配慮者の方に対して斡旋を続けますか」という問いに対して、「いいえ」という方はゼロでした。「分からない」という方はたくさんおられますが、4分の3の方が引き続き続けますという回答でした。

具体的なトラブル事例を一部抜粋してきました。「大声で騒音や迷惑をかける方がいる」、「大声を出



Qトラブル事例(抜粋)

近隣住民に大声・騒音で迷惑をかけ続け、注意した際に威迫した、話し合いにならない、二度と入居させたくない、行政は相談してもまったく解決させる気持が無い

室内で大声を出し、近隣からの苦情が出た。物件の外で、じっと立ち近隣から気持ち悪い苦情が出た。

被害妄想により上の階の入居者に対し度重なる苦情の申し出

生活保護受給者が生活費を支給された日に想像だがおそらくキャンセルで使果たして、お金がないと居座る。1回だけなら値じるが複数回同じことがおれば値じらない。

度々飲酒により室内で酔けなくなり、家主・区のケースワーカーが対応し、大変煩雑であった。家賃の滞納も度々あった。

雨漏り・結露等はないのに室内が濡れているとクレーム。認知症による被害妄想。

認知症があり、身寄りがなく家主の全額負担で改装等を行い、その後入居者が一人も決まらず苦慮。病死。自然死で廃状回復費の回収が困難(保証会社は死亡した時点で打ち切り)

入居させた後、数年後に近隣より臭いがすると通報あり。急のため直撃を呼び、家主と折れたら、主人が死後数ヶ月経った奥さんの死体をそのままに勝手に葬らしていた

生活保護受給の高齢者が、市のケアマネの特設で、短期間のグループホームへ入居。ごらへんんの連絡もなく、入居者と連絡がつかなくなった事から、最悪の事態を予想し大混乱。

母子家庭での子供の放棄

外国人を1ルームに一人入居の契約で入れたが、ふたを開けたら複数人でタコ部屋になっていた

海外からの留学生が滞納・荷物の放置のまま、帰国。半年待ったが連絡も取れ無かつたので、家賃・荷物の片付けは泣き寝入りでした。

全般的に、一部の国の外国人は自己主張が強く、協調性に乏しい。更新料の拒否、短期間(数か月)で退出して、部屋を見る影もなくして、償じられないくらいに数回の返金を求められた。

して近所から苦情が出た」、「ずっと立っていて気持ち悪いと苦情が出た」など、被害妄想による苦情で、これは精神障害の方です。

生活保護受給の方については、多分ギャンブルでお金を使ってしまい「家賃の滞納があった」、「瀕死状態で動けなくなって大変だった」などです。

高齢者については、認知症の問題や孤独死。あとは、「生活保護の高齢者がグループホームに入居したのに福祉の方から連絡が無かったので、いなくなったという事で、ちょっと大騒ぎになった」などは、福祉との連携が上手くいってなかったことがあるように思います。

母子家庭の方は子供の放置。外国人については、「一人に貸したつもりが『タコ部屋』になっていた」、滞納や荷物の放置、それから「協調性が無く大騒ぎする」などがトラブル事例として出ていました。

それでも、アンケートによると「引き続き斡旋は続けます」というお話でした。

日管協という管理者の業者さんが集まっている業界団体がありますが、そこも去年住宅確保要配慮者の意識という事でアンケートを取っています。

「入居不可としている入居者の属性」では、一番多

いのは「外国人」でした。外国人、生活保護の方、それから単身高齢者。ただここ数年、例えば外国人については、外国人専門の家賃保証会社が出たり、代理納付制度が出来たりして、大分住宅確保要配慮者の方を入居させる事について、大家さんも多分意識が変化したのではと思います。「五年前と比べてどうですか」とお尋ねしたところ、生活保護の方や身体障害者、高齢者については、「以前に比べると拒否感は少なくなった」というお答えでした。しかし、精神障害者や知的障害者については、依然として拒否感が強かったです。

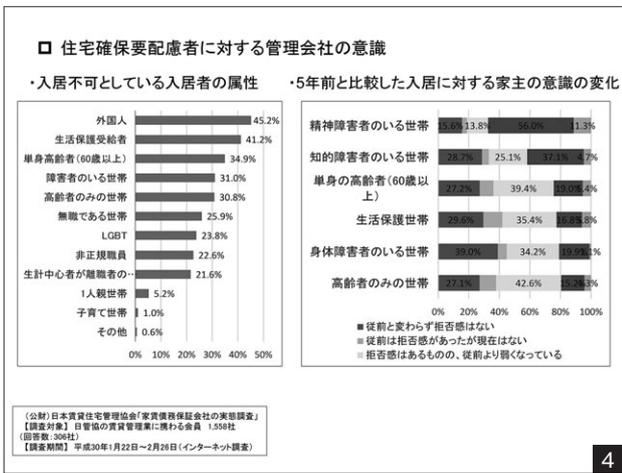
入居者をそのように限定しているのは、居住内の死亡事故、それから家賃の不払いの不安からのものです。また、他の入居者との協調性の問題が心配です。属性別に見ると、生活保護の方は家賃滞納のおそれを感じています。他の入居者や近隣住宅住民との協調性では、精神障害者が心配だ。居室室内での死亡事故では単身の高齢者が心配だということです。

代理納付制度についても聞いてみました。

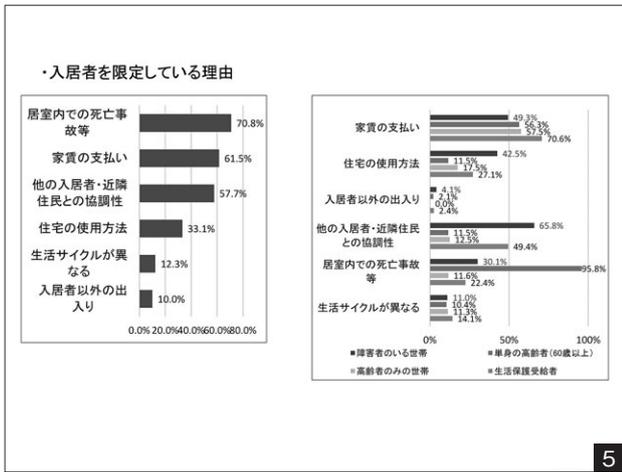
「自分の営業地域での自治体に代理納付制度がありますか」と尋ねたところ、4割の方が「ある」と答えました。しかし、5割の方は分からないとの回答でした。これは問題で、このような福祉的な支払手段に対して関心や興味が無い事がここには含まれている気が致します。

新潟県の宅建協会では、ここ10年間で1000件くらい生活保護の方の入居斡旋を市と協力してやっていますが、そこで取り組んでいる何人かの不動産業者に聞きましたが、「やはり代理納付はマストだ」とお話がありました。

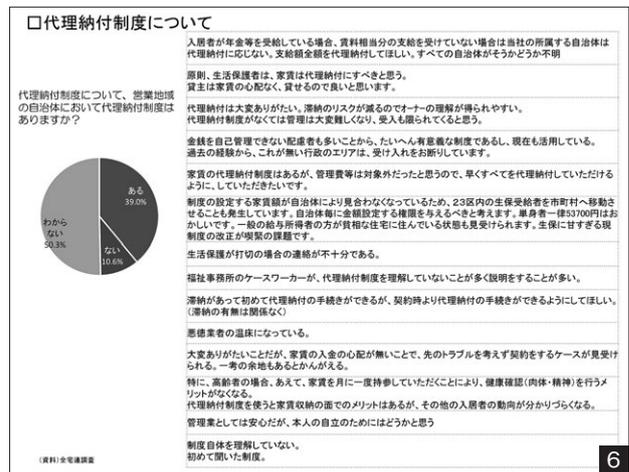
理由として、代理納付は、「家賃滞納のリスクがなくなります」という事で大家さんを説得できる材料となり、契約が進む非常に大きなポイントだとお話



4



5



6

合は、現在約30%ですが20年後には40%になります。高齢者の問題は、特に三大都市圏の問題になっています。2000年から2040年の高齢者の人口増加は、岡山の場合は1.4倍くらいですが、東京だと2.8倍。単身高齢者も1980年代に2%くらいでしたが、今後20年後には15%くらいに広がると推測が出ています。残念なのは、岡山の場合、こうやって問題意識を持った皆さんが集まっておりますが、首都圏はまだまだ高齢者を相手にしなくても商売が成り立ちますので、こういう認識がすごく無いという所も非常に個人的に問題だと思います。

先程井上由起子先生からお話がありました、高齢者、特に岡山になりますと、60歳以上の方の持家比率が非常に高く、賃貸を借りる人はあまりいないという話もよく出たりします。高齢者夫婦世帯では、賃貸の割合が13%くらいです。離別・死別されて単身になると、この13%が34%に増えます。このタイミングで、持家の方も賃貸に移る事が結構あります。例えば、お父さんが亡くなり、庭等の維持管理が大変だとか、体が弱ってきて階段が上がれないとか、あとは一人になり子どもの近くに住みたいとか、子どもの方が心配をしてお母さんを近くに住ませるとい事で賃貸に入ったり、お父さんが亡くなって年金の額が減り、家賃負担が重いので転居するなどです。他には、2015年に相続税の増税になり、新築の賃貸住宅が乱立して建ちましたので、それに伴う建て替えに伴う退去もあります。

先程、井上由起子先生からお話がありましたように、高齢者の方は元気なうちは自宅で暮らしたいということでサ高住が出来ましたが、サ高住は家賃が高く、物件も割と大きく、郊外に多いこともあり、実際にサ高住に入る方は、介護度から高くなってから初めて入るという状況があるようです。

その受け皿となるのが公営住宅ですが、岡山市の場合は、新規募集から連帯保証人が不要になるということで、素晴らしい話だと聞きましたが、公営住宅の中には、保証人が複数必要だったり、一定以上の年収がないと入居出来ないなどの条件があり、民間住宅よりも非常に条件が厳しいことがあります。倍率も平均して10倍超であり、なかなか高齢者が入りにくい状況になっています。

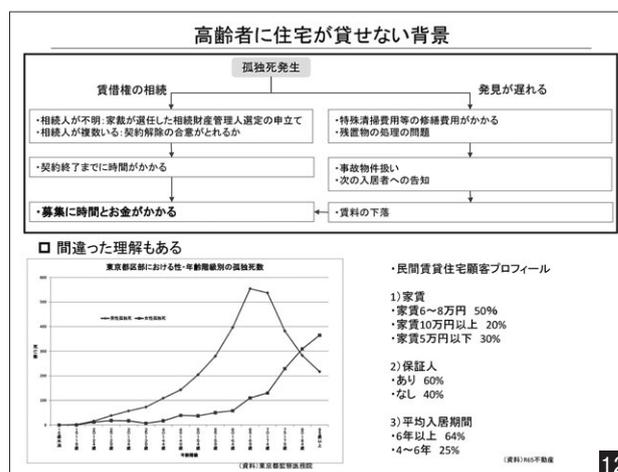
(4) 高齢者に住宅が貸せない背景 (資料12)

高齢者に住宅が貸せない背景として、先程のアンケートでは孤独死の問題が出ていましたが、孤独死

が発生することでの大きな問題の一つが、賃借権が相続されることです。賃借権が相続されますと、相続人が不明だったり、相続人が複数いる場合は、全員に契約解除の合意が取れないと荷物の処理もできず、次の募集までに時間がかかるという事が一つです。それから発見が遅れた場合に、特殊清掃などが必要になった場合に、時間とお金がかかるとか、それから残置物の処理をどうするかという事。それから、例えば病死の場合は事故物件と言いませんが、孤独死は事故物件と定義されて、次の入居者に告知しなければなりません。そうすると、賃料が下がり募集にも時間かかるので、高齢者に貸すことを敬遠する管理会社や大家さんが非常に多いということです。

ただ、我々業界の側にも少し誤解があります。例えば、「高齢者＝孤独死」という話になりがちですが、東京23区の年齢別の孤独死の数の推移をみると、実は男性の場合は60～65歳の孤独死が最も多くなっています。これは多分、お父さん頑張って仕事してきたので、定年退職されて近所に知り合いが全くおらず、亡くなっても誰も見つけてくれないという状況があるのかなと思います。勤めている時は、来なければ、同僚の方が「あれ？どうしたんだ？」という話になりますが、辞めた途端こんなふうになるという事ですね。それに比べて、女性は近所に友達がたくさんおりますが、段々とお友達も高齢化してきますので、80くらいになると孤独死が多いというそんな状況です。

東京のR65不動産という高齢者専門にやっている同業の人に聞きましたが、「東京の例では、高齢者の借主でも、五万円以下の安い物件ばかりではなく、意外と高い賃貸を借りる方も多い」ということや、「保証人も6割くらいいる」とか、「平均入居期間は6年以上で、長く住んでくれるので賃貸経営的に



は非常にいいお客さんだ」というお話もあります。

(5) 高齢者の入居斡旋に関する課題の整理 (資料13～15)

また、全体管理のモニターも含めて、高齢者の入居斡旋について聞きました。

経験の有無について、積極的に行っているという方が7%、高齢者の内容を判断しながらやっているという方は56%という事です。積極的にやってない消極的な理由は、大家さんのリスクと自社のリスクが多く、そのリスクの内容は、孤独死や入居中に認知症になることが多いです。

その孤独死の何が問題だという事です、発見が遅れた時にどうするかという問題と、孤独死そのものの問題です。これは人が死ぬことが問題というよりも、亡くなった後に、その次に賃貸物件を貸す時に告知をする必要があることが問題であり、実際に不動産会社の殆どの方が亡くなった場合は告知するという事しておりますから、その辺はどうするが大きな課題です。

今までお話した事をまとめると、高齢者の入居斡旋に関する課題では、一つは孤独死リスク、それから居住中のリスクです。孤独死リスクについては、マニュアルを作ったり、異常を早期発見するための

色々な商品が出て来ていますので、これで対応できるかもしれませんが、事故発生後の次の賃貸契約の問題、福祉の問題は、個社での取組事例を聞くことがいいと思います。

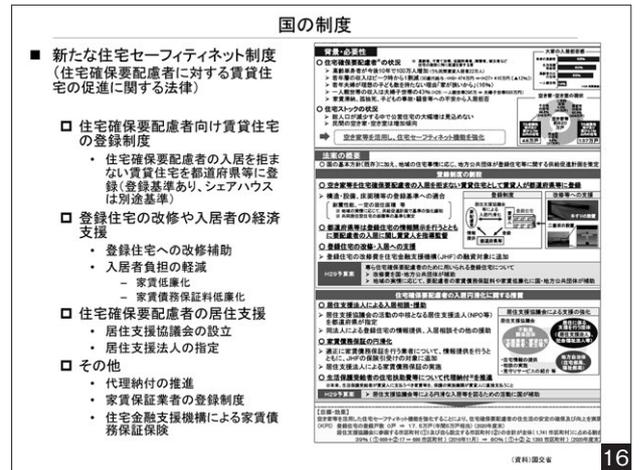
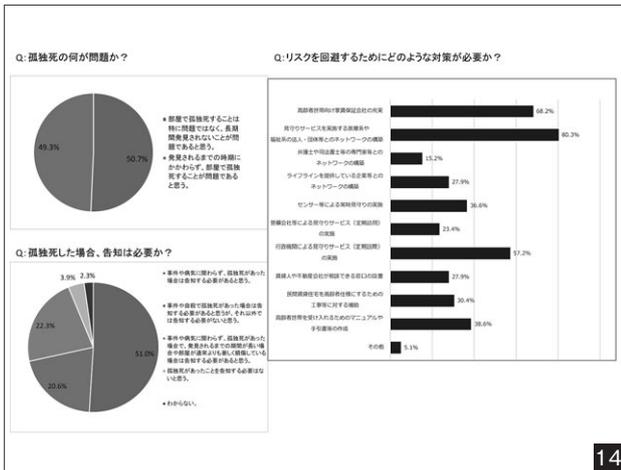
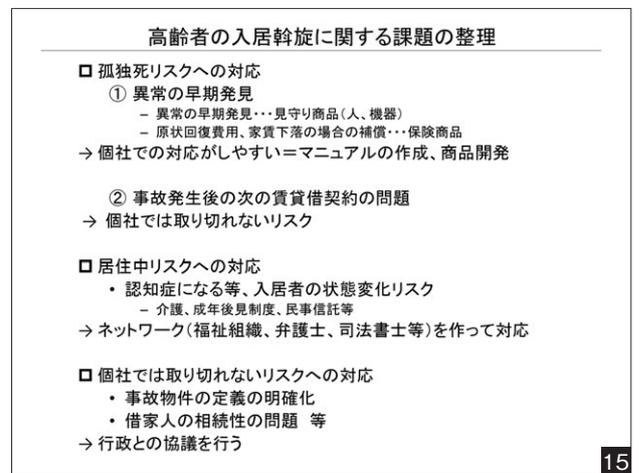
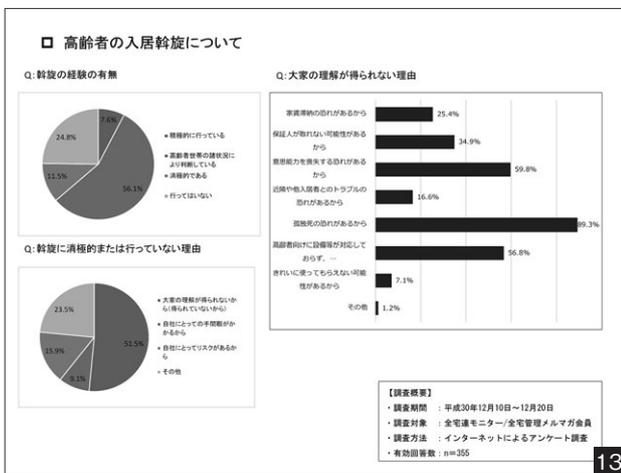
それからここが今日のテーマになると思いますが居住中のリスクですね。

住んでいて認知症になるとか入居者の状態が変化したりする時に、先程権利擁護の話出しましたが、そういう事とか福祉の方とどうやってネットワークを作っていくかという所が今日のテーマだというふうに思います。

業界団体としては、個社では取り切れないリスクへの対応という事で、事故物件の定義が明確化されていないので、事故物件の定義を明確にするという事と、借家権が相続される事が非常に大きな問題になっていますので、この辺りも行政協議を行っていききたいと思っています。

(6) 国の制度 (資料16・17)

国の制度としては、新たな住宅セーフティネット制度が去年の10月に施行されて、現在、最も多いのは大阪で5310件くらいが登録されていて、そのうち3500件くらいは雇用促進住宅を買い取っている業



者さんがおられて登録しています。岡山では81戸が登録されています。

それから建物、終身建物賃貸借制度という制度がありまして、先程賃借権が相続されるという問題をお話しましたが、賃借権が相続されない契約ができるという制度が出来ました。ただ、登録されている物件の殆どはサ高住ばかりで、去年10月にバリアフリーの条件などが緩和され、今後、普通の一般住宅でも使えるようにしようという流れになって来ております。

(7) 孤独死リスクへの対応例 (資料18~20)

孤独死リスクへの対応事例で、センサーを使った実際に訪問したり、電話での安否確認という商品が出ています。それから保険商品も全宅連のグループ会社の宅建ファミリー共済でも、入居者が死亡した場合には、特殊清掃費用や、家賃が取れない場合は最初一年間の家賃を保証するという商品が出てきています。

それから高齢者で、この賃貸住宅で最後を迎えたいという方については、エンディングノートサービスや死後事務契約、葬儀生前契約サービス、家族信託、成年後見の紹介のほか、これらをトータルでサ

ービス提供する業者も出てきました。

(8) 不動産業界に必要な事 (資料21・22)

我々不動産業者にとっては、時代が変わってきたという認識をまず持つ必要があるだろうと思います。

今までは高度成長で右上がりの時代でしたので、今まではどんどん新築を建てれば家が売れていましたけども、それが低成長で人口減の時代になってきますと、これからは今ある物をどうやって活かすかという時代です。賃貸も「貸してやる」という所から、「借りて頂く」というふうに変わりますし、借り手を選別できたのが、社会的弱者も重要なお客さんだと認識しなきゃいけません。それから単純な売買、単純な賃貸で済んでいたことが、専門家と連携して進める事がようになってくるだろうと思います。そのように我々も発想を変えなければいけないという事と、残念ながら、不動産業者や大家さん側には、いろんな住宅確保要配慮者に対する理解不足や誤解や理解しようとしにくい状況があり、このような機会を通じて、もう少し勉強して行く必要があるだろうと思います。

ただ一方で、不動産会社だけでは解決できない問

■ 終身建物賃貸借事業

終身建物賃貸借事業の概要と実績

終身建物賃貸借事業は、知事の認可を受けた事業者が、高齢者に対し、終身にわたって住宅を賃貸する事業を行うことができる制度。平成19年に創設され、これまでの認可実績は、約1万戸(平成28年度末時点)

1. 目的
高齢者(60歳以上)が、終身にわたって安心して賃貸住宅に居住できる仕組みとして、賃貸人が、知事の認可を受けた場合に、賃貸人が住んでいる賃貸物件に、あらかじめ設置する「備後型センサー」、賃貸人本人(代理人)の意思契約により、高齢者に対して住宅を賃貸する事業を行うことができる制度。

2. 制度の内容

(1) 入居者
・高齢者(60歳以上)であること。
・身元又は同居者が高齢者であること(配偶者は60歳未満も可)。

(2) 賃貸住宅の基準
・居住性の確保、浴室等の手すり、幅の広い廊下等を備えていること
・前払家賃を受領する場合には、当該前払家賃の算定根拠が明確で明瞭な、必要最低限の保証が認められるものであること
・高齢者に対しては、必要最低限の保証の提供が求められること

(3) 高齢者に対する支援
・同居者は、高齢者の死亡後1月以内の再入居により継続居住可能。

(4) 解約事由
・家主からの解約申入れは、住宅の老朽等の場合に限定
・家主からの解約については、当該前払家賃の算定根拠が明確で明瞭な、必要最低限の保証が認められること
・(5) 解約申入れから1ヶ月以内に契約は終了
・(6) 家主からの解約事由は、契約締結後6ヶ月以内に契約は終了
・(7) その他の賃貸人に対する支援
・家主が希望すれば、終身建物賃貸借契約の前期に定期借家により1年以内の収入確保が可能

3. 実績

9,733戸(うちサ付以外331戸)
193事業者(うちサ付以外9事業者)
(平成28年度末時点)

終身建物賃貸借事業の認可実績(戸数)の推移

年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度
戸数	2,240	4,488	5,110	5,755	7,824	8,961	9,733

(資料)国土省

■ 大家向け保険、高齢者向け債務保証

ハトマーク補償サービス 住宅内入居者死亡費用特約

入居者の住宅内における死因による死亡に際しては、保証人が死亡した場合に、【特殊清掃費用】と【遺品整理費用】を補償します。(1世帯につき90万円まで)

居住支援に活用できる、こんな制度があります!

● 賃貸住宅へ入居する際の賃貸保証人をお申し込みの方への支援策

○ 家賃保証制度(保証料) 高齢者向け特約

● 保証料
● 保証期間
● 保証内容
● 保証料の請求
● 保証料の返還

○ 入居者に対する支援策(保証料) 高齢者向け特約

● 保証料
● 保証期間
● 保証内容
● 保証料の請求
● 保証料の返還

(資料)大家向け保険、高齢者向け債務保証

孤独死リスクへの対応例

■ 見守りサービス

@ドリームセンサーとは? その仕組みをご紹介します!

ドリームセンサーは、高齢者の生活様式を学習し、異常な行動を検知するセンサーです。検知された場合は、家族や近所の人へ通知が行きます。

みまもり訪問サービス

月額 2,500円

安心な暮らしをサポートします! (見守りサービス機能)

サービス
・24時間365日
・電話対応
・安心な暮らしをサポートします!

(資料)みまもり

入居から契約終了までのサービス

I. 入居相談の提案

- 相談シートでのアンケート(身元引受人の確認、身元引受サービス)

II. 入居審査

- 家賃保証会社の利用が必須

III. 賃貸借契約

- 重要事項説明・賃貸借契約・火災保険契約・家賃保証契約
- 見守りサービス契約・エンディングノートプレゼント
- 死後事務契約・遺言公正契約

IV. 入居中サービス(日常生活の支援)

- 見守りサービス・家賃集金サービス・医療や介護事業者の紹介
- ケアマネジャーの紹介と連携・有料老人ホームやサ高住紹介サービス
- 葬儀生前契約サービス・家族信託の紹介・任意後継制度の紹介

V. 契約終了時業務

- 施設入所者・家財・日用品の処分、引越サポート
- 死亡者・葬儀・納骨の手続き、遺品の整理、年金
- 健康保険の喪失 公共料金の解約精算、住民税などの精算、銀行預金の解約

(資料)みまもり

題がありますので、是非行政の方とネットワーク作って対応していくことが大事だというふうに思います。

(9) 不動産と福祉との連携が必要 (資料23)

福祉業界には民生委員や社協などいろいろありますが、不動産業界にとっては、誰が何しているのか分からない、トラブルになった時にどこに連絡していいか分からない、そもそも連絡先を知らないなどがあります。ただ、不動産会社の皆さんの中には、自治会長や町内会長、PTA会長などをずっと務めておられるような社会性の高い方がたくさんおられ

不動産業界に必要な事

■ 時代は変わった＝発想の変換が必要
□ 高度成長、人口右上がりの時代⇒低成長、人口減少の時代

- ・ 新しく建てる、増やす、広がる開発
- ・ セキュリティ、プライバシー重視
- ・ 不燃化し、高層化する
- ・ 観光資源を作る
- ・ 所有する
- ・ 元に戻す画一的なリフォーム
- ・ 原状回復
- ・ 貸してやる
- ・ 借り手を選別できた
- ・ 単純な売買、賃貸
- ・ 強いリーダーシップ
- ・ ヒエラルキー型組織

- ・ 整理し、組みなおす、既存のものを活かす開発
- ・ まちに開く。コミュニティ、地域における互助、共助
- ・ 横丁や猥雑さが魅力
- ・ 日常に価値を見出す
- ・ シェアする
- ・ 価値を付加するリノベーション
- ・ DIY賃貸
- ・ 借りていただく
- ・ 社会的弱者も重要な顧客だ
- ・ 専門家と連携する
- ・ 合意をとる、共感を得る
- ・ ホラクラシー型組織

21

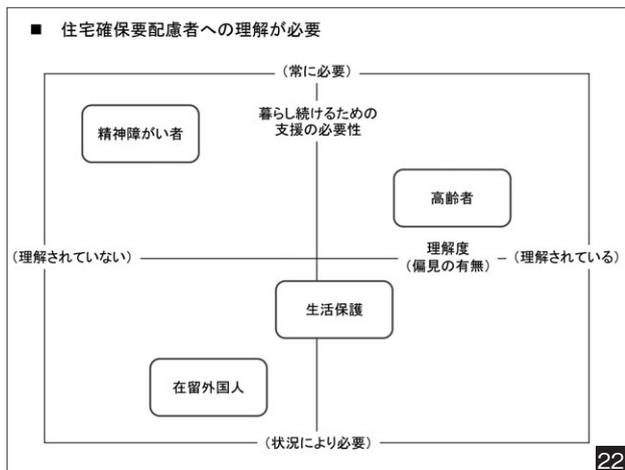
ます。一方で、福祉の方からすると不動産会社って沢山あるけど、どこの会社行けばいいのかわからないとか、面倒臭いって言われるんじゃないとか、言葉が難しくて煙に巻かれそうとか、怖いし感じ悪いとか、そのような事がもしかしたらあるかもしれません。

そのような誤解を解きながら不動産業者としては、協力したいという気持ちはすごく沢山あります。ただ一方で、リスクがあって、それをどのようにクリアして行くのかという所の筋道が無く、中々一歩踏みだせないという状況ですので、是非今日の会を有意義に活かして、福祉の方と行政の方と連携しながら、解決の道を探って行きたいなというふうに思います。

(10) 不動産業界の構造について (資料24・25)

最後にこれ付録で不動産業者の構造についてです。

不動産業者は12万社もいるんですね。ただ、一社当たり平均四人くらいで10人未満が96%で文鎮型の構造をしています。文鎮の柄の所は大手不動産会社ですが、彼らは効率重視で動きますので、どちらかと言うと住宅確保要配慮者のような効率の悪い仕



(参考) 不動産業界の構造について

□ 宅建業者数は約12万社、従業員数約56万人

□ 1企業当たりの従業員数は10人未満が約96% (平均4.5人)

□ 資本金1,000万円未満が48%を超える中小零細企業が中心の文鎮型構造

24

不動産と福祉との連携が必要

不動産会社にとって福祉業界は？

福祉担当者にとって不動産業界は？

民生委員や社協が何をしてるのかわからない

沢山あるけど、どの会社に対応してくれるのかわからない

トラブルがあった時にどこに連絡していいかわからない

面倒くさいと断られそう

自治会長や町内会長、PTA会長はやったことがある

そもそも連絡先を知らない

用語が難しく、わかりにくい

怖い、感じ悪い(笑)

23

□ 宅建免許が必要な「建物売買業、土地売買業」と「不動産代理業・仲介業」が全体の18%、「不動産管理業」と「不動産賃貸業」が25%、宅建免許がなくても実施できる「貸家・貸間業」が47%という構成。

□ 全宅建会員も主要業務は仲介(売買、賃貸)がメイン。

産業別	事業別	事業所数	構成比	従業員数	構成比
全産業		4,905,536		57,439,852	
不動産業	不動産仲介業	272,119	5.5%	2,954,154	5.1%
	建物売買業、土地売買業	12,124	0.2%	85,347	0.1%
	不動産代理業・仲介業	38,903	0.8%	166,691	0.3%
	不動産賃貸業・管理業	223,992	4.6%	702,146	1.2%
	不動産賃貸業	41,631	0.8%	164,766	0.3%
	貸家業、貸間業	127,156	2.6%	278,024	0.5%
	駐車場業	29,912	0.6%	84,101	0.1%
	不動産管理業	27,423	0.6%	195,853	0.3%
	役員業	42,227	0.9%	835,149	1.5%
	総計	465,612	9.5%	3,739,873	6.5%
販売業、小売業	1,257,757	25.7%	12,012,080	21.1%	

・業態調査

業種内容	比率
売買仲介	31%
賃貸業(不動産賃貸)	4%
貸家・分譲(宅地・戸建)	25%
マンション分譲	1%
賃貸管理	7%
賃貸業(大家業・サブリース)	5%
賃貸業	29%
建設業	7%
リフォーム業	2%
不動産コンサルティング	20%
不動産代理業	3%
その他	7%

・賃貸におけるポジション

25

事はやりません。市場で生きている我々中小の不動産会社が、この役割になっていくだろうというふうに思っています。

それからこれは経済センサスで、宅建協会が業界調査をしたもので、中小の不動産業者は、大きくは売買と賃貸に分かれますけども、何でもやっているという不動産会社が非常に多いという事で、この辺は業界側としてこの問題に誰が対応するのかという事をメッセージして行くことが業界の責任かなと思います。

それから賃貸の場合、管理会社とか仲介会社とかいろいろあり、福祉の方からもよく分からんという感じだと思いますが、管理会社というのは貸主さんから管理の業務委託を契約して、その物件の管理をします。管理会社が直接借主を集めてというのもありますし、仲介会社を通して借主を探すケースもあります。

業界団体について少し整理しましたので、あとでご覧下さい。(資料26)

■ 不動産業界団体

□不動産流通業

- ・(公社)全国宅地建物取引業協会連合会(全宅連)
- ・(公社)全日本不動産協会(全日)
- ・(一社)不動産流通経営協会(FRK)
- ・(一社)全国住宅産業協会

□賃貸管理業

- ・(一社)全国賃貸不動産管理業協会(全宅管理)
- ・(公財)日本賃貸住宅管理協会(日管協)

□貸家業

- ・(公社)全国賃貸住宅経営者協会連合会(ちんたい協会)

26

以上で終わりたいと思います、どうもありがとうございました。

岡崎卓也（おかざき・たくや）
不動産総合研究所 専門スタッフ。
全国的に業者の高齢者等の要配慮者の住宅斡旋状況や、全宅連で高齢者等の要配慮者入居円滑化マニュアル作成のための検討会を開催している。

70部屋のマンション管理の委託を受けて

小林 喜久雄

岡山県宅地建物取引業協会 常務理事 居住支援委員長
有限会社ケイ・ビー代表取締役



今日紹介頂いた文章ではいろいろと書いて頂いていますが、決して私は特別な事をやっているつもりはありません。

70部屋のマンションの管理を遠方の大阪の家主さんから委託を受けました。最初は自宅から通っていましたが、「管理所の鍵が無いのでお願いできませんか」とかいう相談が、学生さんが多かった関係で多くあり、深夜に何度も飛んでいくのが嫌になり、部屋が空いているから住み込んだ方がいいということで、自宅から近いので一部屋確保して住み込むことにしました。田舎なので70部屋が全部埋まる事はまずありませんので、たえず15や20は空いていました。

それで、家主さんに電話して、「どうもこれ満室無理ですから、まず家賃二万円台を安くできませんか」というところから「ああ結構ですよ」と。「オタクでやってくれるなら何でも言うようにしますから」ということで大幅に値下げしたところ、困窮者の方がどんどん来出した。さあどうしたものかなということで、また家主さんに相談したところ、「オタクが後管理して全てやってくれるのであれば、やって下さい、構いませんから」ということでした。

僕はどんな責任をこれから負っていくのだろうと、すごい不安がありました。とりあえず受け入れればどうにかなるだろうと、正直商売本位の考えで、高齢者、刑余者、生活保護者など、色々な人が入居し、ほぼ満室に近い状態になりました。

新見に看護や社会福祉士、幼児教育の福祉系の大学が設置されて、今は800名くらい学生がおりますが、その女子学生がたくさん入りました。

福祉系の学生さんなので少し理解があり、誰一人いろいろな人が入る事にクレームはありませんでした。家主さんも「小林さんよくぞここまで埋めてくれました。管理費上げますから、どんどんこのペー

ス守って下さいと。あとお任せしますから。」という事になりました。僕の心では、学生をいっぱい入れようと思っていましたが、市の方から生活保護者の相談や、社協から転居のお年寄りがいるという相談や、病院から出る人がいるから入れてもらえないかという相談などが、今では新見市から相談が来るのが多分当社の100%じゃないかなと思えます。ですから、もう断りようがない、来れば受け入れるしかない。

新見には県立支援学校がありますので、この子達が卒業して住む場所がいります。その子達が住めるように、空き家を一戸借りて、そこに5、6人が住むので、寮母さんを探してグループの生活をさせていく。毎年卒業生が出ますので毎年一件二件いるわけです。今度は仕事探し。「小林さん何かこの子達に仕事は無いだろうか。バスで通える所でいいんですけど」と。地元の地域振興会の役員も長年しており、地域の事情よく分かっていたので、仕事もどんどんお話が出来て。

トラブル事例も正直沢山経験しました。

面白い例を言いますと、毎朝8時にサザエさんを歌うのですよね、若い子が。決まって歌うのです。最初これ厄介だなと思っていました。僕の所にも聞こえてくるのですけど、ある日歌が聞こえない日があった。そしたら、周辺の部屋の人が3人くらい訪ねて行って、「今日は歌が聞こえなかったから心配だったんだ」と。こういう見守りもあるのかなと思、周りの方に「歌が聞こえなかったら是非行って見て下さいね」と言ったら喜んで行ってくれるのですよ。

少し発達障害のある30代40代の方がいて、僕はふとしたきっかけで一つの仕事をお願いしたら、もう徹底してやってくれる。ある日の夕方、僕が部屋に帰ると、一階の道具小屋の掃除道具が一式無いの

です。で、三階四階に上がって行くと一生懸命廊下を拭いている。頼んでないけどやってくれている。ある日、「正式に仕事として任せるから全館やってみたら」と言ったら、もう廊下ピカピカで、家主さんが来てびっくりという事もありました。

僕の基本的な障害者の方とか高齢者の方の付き合い方というのはごちゃまぜ。社会性イコールごちゃまぜと思っているので、制度がいろいろ出来ていますが、隔離するのではなく、隣にいるとか向かいにいるとか、これが社会かなと思います。拒むことも分かりますが、まずどうにかしてあげたい。素直に寄り添うというか、一緒に話を聞いてあげれば、障がい児の若造が「おまえなんしょんなら」と僕が怒ったら泣くのですよね。それで泣いてもいいから話をどんどん聞いてあげて、酒でも持っているやつには一緒に酒を飲んでみたりとか、街を連れて歩いたりとか。そこまでやっています。

それで自分の部屋には鍵かけていません。もう何回かありますが、寝ている枕元に立っていることがあります。正直びっくりしますけど。もう深夜2時3時で、起こせばいいのですけど、部屋まで来て、枕元まで来ているのですけど、僕を起こせないのですよね。そこまで来てどうしようかと思っているのです。すごい悩んでいるのです。それで僕が起きてびっくりするのですけど「どしたんなら」と話したら、泣き出したりとか、ちょっと来てとか。

部屋に行ったら部屋の中が散らかしっぱなし、暴れて蛍光灯が割れている、テレビが割れている。「どしたん」と話を聞くと、「嫌な事がある」と、隣の子たちも大勢騒いでいるのです。それで、隣の子を全員集めて「あの子どうしましょう」と言ったら、周りの子からは誰も「出て行ってほしい」という言葉は一言も無くて、「僕たちどうすりゃいいのですか、あの子を助ける為にはどうすりゃいいのですか」という会話が隣から出てきました。理由を聞くと、僕が困るから、僕の手助けになる事は何かなのを彼らなりに考えてくれて、「我々が手伝いすれば小林さんが助かるんじゃないですか」というのを、彼らが言ってくれました。それは僕が彼らにやっている事を彼らが理解して分かってくれているから、僕の手足になればと逆に動いてくれている。

今刑余者が8人、精神の人が10人くらいいます。高齢者も10人くらい。

一番問題になったのは保証人です。保証人が皆無

とっていいほどいませんでした。「じゃあ我々が保証人になろう」ということで、家賃保証だけではなく、連帯保証債務全てを負っています。これは推奨しませんが、契約書の連帯保証人の欄に、我々株式会社ノックスという会社がハンコを押します。だから契約書の中にやる事はみな書いていますから、パンフレットも何もいらなわけですよ。6人から7人の新見市内の有力者を社員として名前出すので、家主さんは「そういう人がやってくれるなら好きにやっ」と。だから僕たちが紹介した物件は、ほぼ新見市内全域で、無条件で物件が動きます。その6人を断ると町が成り立たないメンバーが加わっていますので、そういうメンバーを羅列して「どうですか」と言うので「ああ、やってください」と。だから100%受け入れています。

この春も学生も来るのですが、学生さんに「いろんな人が入といますよ、でもいいですか」と聞くと、「いいです」という学生さんが沢山います。これは嬉しいですが、「どんな人がいるのですか」と聞かれ、「障害児もいれば高齢者もいるし、精神障害の人もいますよ」と言うと、最初はびっくりされますが、「僕が一階で寝泊まりして面倒を見てますよ」と言うと、「いいですからそこ入らせてください」と、看護学生さん達も手助けしてくれます。

だから一つの社会が、その70個のマンションの中で出来上がっています。だから一個のコミュニティになっていると言うか、これは多分田舎だから出来るのだらうと思えます。岡山とか倉敷ではまず無理な事だと思えます。ただ特別な事をしているとは思っていません。自然に僕の生活として、今一個の物件で動いていますので、一個でも二個でもそういう物件があれば、これを広げて、ゴチャゴチャの社会が出来ればなと思えます。

まだ言いたいこと沢山ありますが、またお会いする時に話できたらと思います。どうもありがとうございました。

小林喜久雄（こばやし・きくお）

新見市で70戸のマンションの1室を自分の趣味部屋として、鍵を掛けずに何かあったら入ってきていい管理室のような役割で暮らしている。自宅は徒歩100mほど離れたところにある。そのマンションには、軽度認知症がある高齢者や知的障害者、看護科に通う学生や出所者など、さまざまな方が暮らし、管理会社として見守り支援を行っている。

入居後の困った出来事について

佐藤 雅勇

岡山県宅地建物取引業協会岡山東支部
株式会社旭東建宅



今日は私が経験した入居後困った出来事という事で話してほしいという事だったので、事例で一つお話しします。

現在は保証会社というものがありますが、当時は保証会社が出来たばかりの頃で、まだ生活保護の方とか保証人が取れない方は、あまり当社でも正直受け入れていませんでしたが、保証協会が出来て、生活保護の方や保証人がいない方、働いてない方もこれからは入居して頂くということになり始めた頃に入居された方のお話です。

その方は60歳過ぎの男性で、生活保護を受けられていて、かつ、保証人がいない方でした。そのような方をどなたでも受け入れることは、まだ当社でもとても不安があったので、まずはお会いさせて頂いて、お話をさせて頂きました。お会いした感じでは、凄くしっかりされており、受け答えもされていたので、心配ないという事で、当社の管理している物件の方に入と頂き、2年くらいは何事もなく、家賃の滞納等何もなく、本当にいい方でした。

2年を超えて少しずつ大きな声を出すとか、信号は出ていたのですが、当時私の方もわからないので、それをスルーしていたら、そこから半年後くらいに、その入居者の方が駐車場の方で大声出して何か騒いでいるという事で、他の入居者の方から連絡を受けました。電話を受けたのが、6時半くらいで、7時くらいに現地に行きました。アパートの向かいが駐車場なのですが、そこに上半身裸で座りこんでいるのです。何度かお会いした事があるので、お話をしに行ったら、完全に僕が誰かわからない。駐車場の一面を自分の部屋だと勘違いされていて、近づいていったら「勝手に部屋に入とくるな」と事で、小石をぶつけられるような状態でした。

このような時、誰に電話していいのか全然わかりませんでした。

仕方なく警察に電話をして、警察の方が2人ほどカブに乗って来られました。警察の方も、はじめは「とりあえず部屋に入れてください」と言われました。そして、『『民民』のことなので、民生委員の方とお話してみていただいたらどうですか』と言って帰ろうとされました。当時私は、民生委員が何をしてくれるのか、どういった事をしているのか全くわからず、知識がありませんでした。

駐車場なので暗くなって轆かれて困るので、警察の方に「事件や事故があったら責任を取ってくれますか」と言うと、その後、パトカー2台で6人くらい警察官が来ていただきました。夜中の1時くらいまで押し問答をして、最終的に僕は、「もう警察に連れて行ってください」という話をしました。やはり、寝ていて車に轆かれてもいけませんし、お部屋の中に仮に入れたとしても、また出て来られると思いましたので。警察の方に「とりあえず今日は引き取ってほしい」ということを言いましたが、そこは警察の方も頑として譲っていただけませんでした。結局、6時間くらい、夜中の1時くらいまで話し合い、最終的に警察から身内の方に電話をしてくれて、夜中の1時にも関わらず身内の方が来られました。岡山の泉田いう所に住んでいた方で、連絡がついて20分くらいで来られました。このようなことに警察は基本的に関与しないと言われてはいますが、病院まで手配していただき、パトカーでその身内の方を連れて、病院に連れて行ってくれました。

次の日に、身内の方から「入院になったので退去します」と連絡があり、この件は無事に終わりました。

その時は勉強不足で、どこにどのようなネットワークがあるのかがわかりませんでした。その後、生活保護や福祉関係を受けられている方、高齢者は、自分が思っている以上に、色々なネットワーク

をお持ちでした。

例えば、福祉関係では、民生委員や地域包括支援センターの職員など、色々な担当の方がいらっしゃいます。これらを入居前に色々聞いておくことは、そのような方を受け入れるに当たり、非常に大事だということがわかりました。

また、これらの方から何かサインが出た時に、今回の場合であれば、大きい声を出した時に、そのような担当の方々に連絡をしておけば、福祉関係の方たちから病院での検査を勧めていただくなどによって、おそらくここまでにはならず済んだのだろうというのは、後々に、去年まで所属した居住委員会でいろいろと勉強させていただく中で教わりました。

居住委員会で教えていただいたことですが、家賃には代理納付の仕組みがありますが、その手続きをされず自分で支払う場合があります。自分で家賃の支払いができる高齢者や生活保護の方であっても、遅れてしまうケースがあります。滞納まではいきませんが、毎月5日、10日遅れてしまうという、全然悪気は無いケースです。そのようなケースが続くと、転居したときに、その保証会社一切通らないので、もしそのようなことがあれば、絶対に遅れないように注意をした方がいいということでした。

今日は福祉や行政の方が来られていますので、「どこに電話をしたらいいのか」、「どういったネットワークがあるのか」ということを、不動産業者さんの皆さんから聞いていただいたら、よりわかりやすいかなと思います。

簡単ではありますが、これで私の話は終了させていただきます。

佐藤雅勇（さとう・まさお）

高齢の入居者の迷惑行為に警察と何十時間も格闘した経験のある業者さん。地域との連携にはなかなか至っていないが、要配慮者の相談に応じて物件を紹介している。昨年度まで岡山県宅建協会居住支援委員を務める。

岡山市社会福祉協議会が行う取組について



藤原 啓祐

岡山市社会福祉協議会

皆様が活動する中で、岡山市社会福祉協議会という名称は、いくらか聞かれたことがあると思います。お互いをよく知るということで、社会福祉協議会が行う取組について、自己紹介のようなお話をさせていただきます。

まず、社会福祉協議会の職員は、「行政の職員ですか」と聞かれることが非常に多くあります。社会福祉協議会は、行政機関と同じ建物の中に会社組織があり、活動資金も補助金や委託金などで運営されています。この委託金や補助金は、岡山市の社会福祉協議会であれば岡山市からいただくことが多く、岡山市との結びつきが強い組織です。

パンフレットを見ながら説明させていただきますが、岡山市社会福祉協議会では「市民のみなさんの参加と支え合いによる、誰もがいきいきと暮らせる福祉のまちづくりを目指して」というスローガンのもとで事業を行っています。

事業についてはまた後で説明しますが、最初の余談ですが、多職種連携ということで呼びいただきましたが、社会福祉協議会に藤原が入った時に、連携とまではいきませんが、多職種の交流がありました。

約20年前ですが、福祉の店というものが岡山市のイトーヨーカドーの中にありました。このイトーヨーカドーの中のテナントさんの店長さんが集まる所があるのですが、ぜひとも社協さんもその飲み会に来てほしいということで参加させていただきました。社会福祉協議会の職員は、公務員ではない、民間企業だと言い張っていましたが、先輩と2人で参加して、店舗の販売業の皆様が終始圧倒され、帰りの道では、その先輩と一緒に「やっぱり当社は公務員の方が近いなあ」というようなことを言って帰ったのを覚えています。

さて、社会福祉協議会には二つ大きな職員の分け

方があります。一つは直接支援をする職員、もう一つが間接的な支援をする職員です。まず、間接的な支援、いわゆる後方的な支援というのが、この写真に載っているようなことです。

一番左上が内田会長です。共同募金の部分を集めるということで、共同募金は社会福祉協議会一番わかりやすい業務かなと思います。一つ下の部分、これは高齢者のいきいきサロンというサロン活動をしています。隣の部分、災害ボランティアセンター。こちらは平成30年豪雨災害がありましたが、災害ボランティアセンターの運営等を担っています。下の二つの写真ですが、これは子育てサロンという子供を育てる家庭のサロンです。ここに来られる皆様というのは、例えば、子育てサロンだったら子供を養育されている家族の方、お母さんが多いと思います。そういった方々を支援しているのは誰かという、民生委員や町内会長、愛育委員という方であり、これらの方々を支援するという業務があります。災害ボランティアセンターも、ボランティアを募集して派遣をすることが業務であり、これが後方的支援、間接的な支援になります。

もう一つ、資料の中に「寄り添いサポートセンター」と書かれたものと、「安心お手伝い日常生活自立支援事業」というものを入れています。

まず「寄り添いサポートセンター」ですが、これは生活困窮者自立支援法のもとで岡山市から委託を受けている事業です。生活困窮者ということで、岡山市内で生活保護を受けていない方を基本的な対象者としています。内容は、主に就労支援や家計相談支援のほか、住居確保給付金貸付というようなことを斡旋するというようなことをしています。

次に「安心お手伝い日常生活自立支援事業」は、判断能力に不安がある方、認知症の高齢者や知的障がい者・精神障がい者等を対象としまして、福祉サー

ビス利用のお手伝い、日常的な金銭管理、通帳や印鑑の預かりサービスなどを行っている事業です。

この二つは直接的な支援ということで、目の前に相談者の方がおられて支援をしていく事業になります。

さて、この二つの事業ですが、制度上、支援できる範囲には比較的括りがあり、柔軟に利用ができないということがあります。

福祉サービスについて、私が20年前ぐらいに入って一番感じたところは、福祉の曖昧さというのも大事にしないといけないということです。この方は使えるけれどもこの方は使えない、その理由はここの部分ですということがありますが、実は、直接支援の方が非常にしづらい。この制度を使いたい言われたときに、曖昧さが比較的持てないのが直接的な支援です。

逆に、小学校区・中学校区で行われている子育てサロンは、例えば、親御さんが小学校区に住んでいて、別の学区の娘さんとお孫さんがきている、このような場合は利用できるというように、暗黙的なルールがあることもあります。

このような点が難しいところですが、「この制度を使いたい」と相談した時に断られることの多くは、制度的に使えないという事が多いと思います。このため相談いただくときは、「何か良い制度がありませんか？」というスタンスで相談いただければ、「もう少し探してみます」ということもあると思います。

これで終わらせていただきます。今後もどうぞよろしく申し上げます。

藤原啓祐（ふじわら・けいすけ）
岡山市寄り添いサポートセンター課長補佐。
毎年1,000件以上の相談に応じ、市民により添った支援を行っている。

事例報告検討・各班報告
交流会・グループワーク

事例検討 + 各班報告まとめ

事例1 身近な家族がいない単身高齢者(78歳・女性)の住み替え

【市内の地域包括支援センターからの転居支援依頼】

- 市内の地域包括支援センターから電話があり、住まいと暮らしのサポートセンターおかやま(以下「すまサポおかやま」)に、転居の相談に乗って欲しいと依頼がある。
- 地域包括支援センターから伝えられた相談者の概要は以下の通り。
 - ・相談者はAさん(78歳・女性)。
 - ・市内北区の賃貸アパートの2階で一人暮らし。階段の上り下りが大変になってきたので、1階又はエレベーター付きの賃貸物件に住み替えたい。
 - ・料理や洗濯などの家事、身支度や買い物など一通りの身の回りのことは自分でできる。
 - ・認知症の検診を受けたことはないが、ひどい物忘れはなく、一般的な判断能力はある。
 - ・高血圧と糖尿病の持病があり、近所の内科に1ヶ月に1度通院している。このほか、白内障と眼圧検診のために定期的に通院している。
 - ・国民年金(6万円/月)と生活保護(10万円/月)を併給して生活しており、福祉事務所の担当ケースワーカーが3ヶ月に1度訪問している。
 - ・介護保険の要介護認定は申請しておらず、介護サービスは利用していない。

【すまサポおかやまで本人との面談】

- すまサポおかやまの窓口にご本人一人で来店され、面談の結果、以下のことが分かった。

(住まいについての要望)

- ・現在家賃は4.5万円の2DK(40㎡)に住んでおり、契約は半年後まで。
- ・賃料と広さは今と同じくらいがよい。間取りは1DKでも1LDKでもよいが、荷物が多いので、その荷物を入れることが必要。
- ・風呂とトイレは別でトイレは洋式がいい。エアコン付きであればなおよい。駐車場は不要。
- ・築古でも構わないが、日常の買い物が歩いて行

けるところがいい。バス停や駅近くならいいが、できれば、知人宅や馴染みのお店がある今の生活圏は変えたくない。

(ご本人について)

- ・出身地は総社市。
- ・夫は20年前に亡くなり、子供はいない。親兄弟は既に亡くなっている。姉の娘(既婚・60歳)が名古屋にいますが、姉が10年前に亡くなって以降は連絡を取っていない。
- ・週1度、近所の知人宅でのお茶会に参加してお喋りするのを楽しみ。自宅に招くこともある。
- ・緊急連絡人が必要であれば、この知人に頼んでみようと思う。
- ・穏やかな性格で何事にも几帳面。借金や滞納などはしたことがない。

【不動産業者との相談へ】

(みなさんに考えていただきたいこと)

- すまサポおかやまから地域の不動産業者(会場のみなさん)に、ご希望に添った物件を提供いただけるか問い合わせました。
- 現在の情報において、この方にお部屋を貸すことに何か不安や心配はありますか。
- お部屋を貸していただくために、あと、どのようなことを確認する必要がありますか。
- 不動産業者の不安や心配を解消するために、また、この物件で長く安心して住み続けていただくために、どのようなことが必要ですか。

事例2 家族から自立して生活を始めたい精神障害者(45歳・男性) 住まい探し

【市内の保健センターからの転居支援依頼】

- 市の保健センター(保健所)から電話。
- ひきこもりのある息子(本人)が自宅から自立して生活を始めることを考えている。
- 今は両親と自宅で暮らしているが、両親は高齢になり、息子の身の回りのこともできなくなりつつあるので両親が元気なうちに息子が自立して生活できるようにしたいと、両親から保健センターに相談があり、両親と保健師で息子さんの将来について考えている。
- どのようにしたら息子さんが住まいを借りられるか、相談に乗って欲しいと依頼がある。

■保健センターの主な仕事

障害者関係 ころの健康相談、障害者手帳の交付や障害福祉サービスの利用申請
子育て関係 母子健康手帳の交付、予防接種や乳幼児検診、育児相談 など

【すまサポおかやまで本人との面談】

- すまサポおかやまの窓口にて、両親と保健センターの保健師の二人で来店。
- ご両親から伺った相談者の概要は以下の通り。
(本人について)
 - ・相談者はBさん(45歳・男性)。20歳の頃からひきこもりがある。
 - ・市内北区の自宅(一戸建て)で両親(父72歳、母68歳)と三人暮らし。両親が元気なうちに息子が自立して生活できるように、ひとり暮らしをさせたい。
 - ・病院に定期的な通院はしておらず、常時服薬している薬もない。
 - ・料理や洗濯などの家事、身支度や買い物など一通りの身の回りのことは自分でできる。
 - ・普段は口数が少なく、おとなしい性格だが、自宅の隣の駐車場の車の防犯音やクラクションの音で、車の持主とトラブルになったことがある。
 - ・両親は既に退職しているが、共に教師で十分な年金があり、連帯保証人は両親になる。
- (住まいについての要望)
 - ・本人の意向は分からない、両親としては、新しい住まいは今の自宅の近所がよい。
 - ・お風呂とトイレはユニットでもよい。エアコン

付がよい。

- 保健師から、ひきこもりの人の症状などについて説明がある。
 - ・ひきこもりの人には、他人は自分にいやなことをするもの、怖いもの思いがあり、自分を守るために心を閉ざして、他人との人間関係を避けようとする状態
 - ・いろいろな「しんどさ」を抱えながら生活しており、ストレスがたまりやすい。普段は優しい、おだやかな人でも、何かをきっかけに感情的になることがある。
 - ・このきっかけの1つが音。隣家の音などが気になり始めると、「わざとうるさくしている」などと思い込み、反感を持つことがある。音に敏感になることがあるため、周りが静かであるとい。

【不動産業者との相談へ】

- (みなさんに考えていただきたいこと)
- すまサポおかやまから地域の不動産業者(会場のみなさん)に、ご希望に添った物件を提供いただけるか問い合わせました。
- 現在の情報において、この方にお部屋を貸すことに何か不安や心配はありますか。
- お部屋を貸していただくために、あと、どのようなことを確認する必要がありますか。
- 不動産業者の不安や心配を解消するために、また、この物件で長く安心して住み続けていただくために、どのようなことが必要ですか。

※「住まいと暮らしのサポートセンターおかやま」での対応事例をもとに、一部習性
※都合上、事例1のみ実施

ワークショップにおいて各班で作成された 「事例検討シート」の記載内容や発言のまとめ

設問1 不動産業者からみた、部屋を貸すことへの不安や心配なこと（主な回答者：不動産業者）

家賃、初期費用関係
<ul style="list-style-type: none"> ・家賃の滞納。生活保護受給者であれば代理納付があるが、適用されていない方もいる。民間の不動産業者から適用して欲しいとは言えない。(1) ・生活保護受給者の住替えでは、転居費用や債務保証会社の保証料等の初期費用に対する扶助費が出るかが課題となる。緊急連絡先がないケースでは、保証料が割高となるものもある。また、単に「足腰が弱ってきた」だけでは、転居そのものが認められないこともある。(2)
身元保証人、緊急連絡先関係
<ul style="list-style-type: none"> ・連帯保証人になる人はいるか、亡くなったときの連絡先、判断能力。家賃債務保証会社の審査を通す上でも、緊急連絡先となる親族は必ず必要。知人では何かの時に連絡がつかない心配がある。(1) ・緊急連絡人は知人ではなく親族が必要。「近くの他人より、遠くの身内」。大家の不安を払しょくして、知人で大家の同意が得られたとしても、いざ倒れた時にその知人が来てくれなかった場合に、仲介業者は責任を取れない。大家との信用に関わる。(4) ・家賃債務保証会社の審査を通す上で、緊急連絡先は個人である必要がある。NPOなどの法人では認められないことが多い。(4) ・かつてのように連帯保証人一本ではないのは事実で家賃債務保証会社もある。ただし、死亡した途端に「あとは知らない」と頼りにならない保証会社もあり、今の実情では連帯保証人は必要。一方で、民法改正によってますます引き受け手がなくなる。(5) ・連帯保証人はいなくてもいいから、身元引受人が二人いればよいなど、大家の考え方によって対応は様々。(5) ・家賃債務保証会社は、基本的には、電話番号（連絡先）があれば通ることが多い。固定電話でも携帯電話でも構わない。 ・緊急連絡先としては、10年来連絡していない親族（事例では、姉の娘）と毎週お茶会で顔を合わせる知人では、断然、親族のほうが大家への心証よい。しばらく連絡をしていなくても、連絡すると意外と引き受けてくれることは多い。連絡先がわかる親族がいるのであれば、不動産業者としては、まずは本人から連絡をとってもらうことを勧める。(6) ・高齢者一人で来店した場合、その人が認知症で本気ではない場合もあり、一見判断できない。身内や民生委員と一緒に来店してもらうか、身内などから「本人がこれから来店する」と電話連絡してほしい。(7) ・緊急連絡先が知人の場合、本当にすぐに連絡が取れるのか、現場に来てくれるのか不安。大家との関係もあり、二の足を踏まざるを得ない。(8) ・不動産業者としては、何とか通してあげたいと思うが、お貸しして大丈夫かを第三者的な見方で判断している。身内に代理契約してもらえると安心。(10) ・連帯保証人や緊急連絡先は、何かあったときにすぐに駆けつけてくれることが一番大事。市外とか県外では、大家が非常に嫌がる。(10)
健康状態の変化、孤独死
<ul style="list-style-type: none"> ・高血圧や糖尿病など、高齢者なら誰にでもあり得るような疾患であれば、その治療のために通院していること自体は、入居可否の判断に大きな影響はない。 ・申込時には健康で判断能力があっても、加齢に伴って身体が不自由になったり、認知症になることが不安。(1) ・ケースワーカーの訪問が3ヶ月に1度では、高齢者の孤独死への不安は解消できない。もっと短い期間で様子を確認することが必要。(2) ・医師の診断がない場合には、申込時に判断能力があるように見えても、認知症の有無が不安。(2) ・身寄りが無い場合、亡くなった後の荷物（残置物）を誰が処分・撤去するのか。(3) ・親族がない高齢者では孤独死のリスクが高まる。孤独死があると、事故物件の扱いとなり、次の入居者に嫌がられ、家賃を下げざるを得なくなる。また、亡くなられた後の残置物を誰が処理するのが問題。(6) ・週1回、知人宅でお茶会に参加とあるが、参加した日に倒れたら1週間発見されないことになる。夏場であればひどいこと。告知物件になる。倒れた翌日には発見されるように、週2～3回電話連絡など取れば良い。(9) ・管理を受けていない物件であれば、客付けをすれば、通常は大家や入居者との関係は一度切れるが、高齢者などの入居の場合、何かあったときに大家に対して「うちは知らない」とは言えない。(9) ・今は78歳で身の回りのことはできても、入居させる側としては、88歳の人を入居させるぐらいのつもりで、将来のことを考えて判断している。(9)

賃貸条件
<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険でリフォームする場合、原状回復はどうなるのか。(4) ・希望にあった物件を探すことが難しいことが多い。例えば、高齢者では、タンスやベッドなどの荷物が多く、今ある荷物を全て持っていくことを希望するが、それが入る広さだと、家賃に見合わない。(6) ・単身者の生活保護の上限家賃(新見市:31,000円)では、入居者の条件(バストイレ別、間取り)を満たす住宅がない。設備が整っていない可能性もある。(10) ・大家の希望は即入居。半年後までに入居希望と言われて、それまでの期間、家賃が発生しないというのは大家が認めない。(10)
その他
<ul style="list-style-type: none"> ・近隣のトラブル、他人、自分を傷つけないか。(3) ・電話やメールで最低限の意思疎通ができるか。(3) ・高齢女性で料理をするので、火事の不安。電磁調理器をいれることもできるが家賃が上がる。(9) ・高齢の入居希望者で、駅が近い物件の入居が認められないことがあった。保証人が毎日入居者宅に通うとの条件だったが、認知症になって線路にふらっと行って轢かれたときの補償問題を不安に感じたようだ。(10)

設問2 要配慮者に部屋を貸せるかを検討する上で、確認しておきたいこと(主な回答者:不動産業者)

入居契約として不可欠なこと(家賃、連帯保証人等)
<p>(家賃の支払能力)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支払能力はあるか。(給与明細、預貯金の確認)(1) ・家賃扶助とのミスマッチ、再考を要する。(5) <p>(連絡先)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身内の連絡先。(1) ・連絡先となる電話があるかどうか。(6) ・すぐに駆けつけられる緊急連絡先。(10) <p>(契約)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親や息子名義で契約できるか。(3) ・本人と大家の直接面談で、気持ちや誤解の解消につなげる。連帯保証人や緊急連絡先の方と直接話す。(10) <p>(物件の条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立地、設備、家賃等の条件を、どこまで譲歩できるか。(6,10)
入居者本人の暮らしや生活能力に関すること(健康状態、支援体制等)
<ul style="list-style-type: none"> ・人柄、精神状態を直接確認したい。(1) ・要介護認定を受ける考えがあるか。要介護認定で要支援でも出ればよい。(4) ・病気、長期入院の場合は、誰が対応できるのか、残置物の片付け費用。(4) ・複数名のサポートを設定したい。(身元引受人2名又は緊急連絡先は別途欲しい)(5) ・生活圏がどこなのか。住宅確保要配慮者が通う病院、病気の程度。精神疾患は本人を交えて必ず確認。(5) ・新聞配達のような、毎日確認できるサービスはあるのか。(9) ・確認事項や契約で不安なことの相談先。(すまサポ等)(9) ・単身者の場合には、民生委員、地域包括とつながるのか。(9)

設問3 不動産業者が感じる不安や心配を緩和できるサービス、要配慮者の特性を踏まえたアドバイス(主な回答者:賃貸経験のある業者、支援者)

入居時の関わり方
<ul style="list-style-type: none"> ・本人と一緒に話をし、整理していく。(6) ・地域包括、ケースワーカーなど関わりは多い方なので、本人の意向は何かに戻す。(6) ・緊急連絡先なしで行ける物件を探す。(条件は少し変える)(6) ・不動産業者が、入居申込時に本人の支援者や通院先を確認する慣習は無い。知っておくと何かの時に役に立つとは思いますが、入居の早い段階で、日常のコミュニケーションを通じて本人から教えてもらえるとよい。(7) ・急なことがあった場合、部屋をどのようにするのは契約時に詰めておく。(9) ・不動産業者が、高齢者を入居させて大丈夫と、どれだけ説明しても伝わらない。大家と入居者・保証人が直接会っていただけると、理解してもらえるとと思う。「年配=孤独死」という偏見も、入居者の様子を見れば違う。(10)

家賃債務保証
・家賃債務保証会社の中には、死後の残置物の片づけまで行うものもある。(4)
支援者、支援機関
(地域包括支援センター) ・まずは地域包括支援センターへ相談にいき、地域包括から民生委員に相談。専門家による地域ケア会議を設けて、連絡共有や対応を検討する。(1) ・地域包括支援センターの見守りを活用する。(できなくなった際に、介護保険のサービスを利用) →チームをつくっていく。(9)
(ケースワーカー、民生委員) ・ケースワーカーの3ヶ月に一度の訪問をもっと増やしてもらう。(2) ・ケースワーカーの一般的な訪問頻度が少なめだが、リスクが高ければ頻度はあがることあるので相談してみる。(9) ・ケースワーカーや地域包括が情報をもっているかもしれないので聞いてみる。(6)
(民生委員) ・民生委員へ相談。(見守りの相談)(1) ・民生委員を緊急連絡先に。何かあったとき(失踪、孤独死、家財の撤去、入院したときの連絡)の連絡。(6) ・民生委員が、1週間に1度訪問や声掛けをしたり、新聞が溜まっていることを確認したりしてくれるとよい。(8)
社会福祉協議会や民間による見守りサービス
・寄り添いサポートセンターと相談。(3) ・本人の思いをくんで、寄り添い支援する。(社協職員のケースワーク)、面談同席や誤解の解消。(10) ・介護リフォーム(住宅改修)を使えば、賃貸住宅においても手すりの取り付けや洋式トイレへの変更など、ある程度の改修はできる。(4) ・緊急通報システムなどの見守りサービスへの加入を入居条件とする。(9) ・大手の管理会社では、機械を使った見守りシステムを導入しているところもあり、今後増えていくと思う。ただ、これがあれば貸せるというものではない。貸せるかどうかを判断するのは、管理会社や仲介業者ではなく、最終的には大家。管理会社は、大家と借主をつなぐのが仕事。見守りシステムは、大家に「この条件なら貸せますか?」と提案する際の交渉材料の一つにはなる。(6) ・市社協には、介護保険制度の代行申請や法人後見制度もある。(8) ・岡山市には、緊急通報システム(ポケベルのような機器を押すと、登録した連絡先(最大3か所)につながるもの)や、安心カプセル(緊急時連絡先を書いた紙が入ったカプセルを冷蔵庫に入れて置き、駆けつけた救急隊員などが確認するもの)などの取組がある。(8)
地域における交流機会(通いの場)の確保
・週1度の知人宅でのお茶会やリハビリ体操教室などに定期的に参加することは、連絡もなく来なかった場合などに参加者同士で「どうしたのかな」と、確認するきっかけとなる。(4) ・高齢者サロンに参加いただき、サロンを通じた地域とのつながり、情報把握。(8) ・週1度のお茶会をみの集まりにししか出ていないので、その他の交流を作る。(回覧板、ゴミ捨て等)(9)
専門職や地域住民との情報共有、多職種連携
・地域包括支援センターやケースワーカーが単に訪問するだけでは、会えなかったときに「不在だった」でストップしてしまうこともある。地域包括支援センターなど、誰かキーパーソンを決めて、何か変わったことがあったという情報を集約して、関係者に発信していくようなネットワークがあると有効。そのために連絡先を交換すること。(4) ・地域包括支援センターはどのような役割を担っているのか、民生委員はどこにいるのかなど、施設やサービス、支援者が、それぞれがどのような立場で、何をしてくれるのか、大家や不動産業者向けの勉強会があるとよい。(5) ・単身者が一人で部屋探しにきて入居したような場合は、入居後に不動産業者から地域包括支援センターや民生委員に連絡する。こまめに「時々見にいってやってください」「足の悪い方がいるので覚えていてください」という情報を念押しして入れる。(9) ・見守り体制(民生委員や包括、福祉委員)や緊急連絡先は地域内で確保可。(10)
居住支援法人
・居住支援法人への相談、民生委員、町内会長との連携。(?) ・居住支援法人が、金銭管理、生活支援、見守りの寄り添い支援で責任をもって関わる。(10) ・居住支援法人を通じて不動産業者と住まい探しを行い、入居後もその居住支援法人が何かの時に連絡できるようつながりが広がると良い。(8)
公営住宅
・公営住宅の連帯保証人なしでも入居出来るよう国の方針に沿って見直し方向。ただし、公営住宅は単身部屋が少ない。(10)

その他
<ul style="list-style-type: none"> ・姉の娘にあたってみる、親族だと安心感。NPO法人（理事長個人）が保証人となることも。（6） ・入居者本人のコミュニケーション能力。同じフロアの入居者や管理人と、日常的なコミュニケーションができることは重要。こもり気味な方だと、日常の状況がつかみにくい。（7） ・成年後見制度の利用説明（法人後見等）。ただし、本人の能力によるため、オールマイティではない。（10） ・何かあったときに、誰かが助けてくれるというのが確定すれば、ひとつハードルをクリアできる。不動産業者は、大家側だけのためでも、入居者だけのためでもなく、中間の立場。一生懸命、交渉して何とかやってあげたいと思って仕事をしている。（10）

設問4 支援者の説明やアドバイスを聞いても、なお不安が残ったもの（主な回答者：不動産業者）

緊急時への対応、孤独死（残置物）
<ul style="list-style-type: none"> ・家賃債務保証会社の中には死後の残置物の片づけを保証するものもあるが、一方で、長期入院や介護施設に入所した場合は、生存しているので保証されない。生活保護を受けていれば引越し費用に扶助費は出るが、お金よりも、引越し作業や片づけを誰がやるのが問題。（4） ・家賃債務保証会社は、あくまでも滞納への対応のみ。入院や認知症の対応はしてくれない。入院が必要になったときや認知症になったときに、誰とどのように話したら入院できるのか、行政や福祉がお手伝いしてくれるのか、不動産業者としては知りたい。（7） ・「死後の保証（残置物）」は社協のサービスや「あんしん住まいの家財保険（少額短期保険）」だが、強制力がないのでケースバイケース。（5） ・緊急連絡先（孤独死、残置物）への対応。（6） ・入居者が寝たきりになったとき、息子などの近親者がいれば頼めるが、遠縁の親族や知人では対応してもらえないことも考えられる。その時に、入居者に出ていってくれとは言えない。大家に「じゃあ、不動産屋さんどうしますか？」と聞かれても答えられない。何かあったときに出ていってくれと言えない以上、身内がない場合、きちんとした対応策がなければ、入居させられない。対応策は不動産業者にはわからない。（9） ・事故物件となることが、大家さんが1番おそれていること。（孤独死、部屋でなくなれること）（10） ・高血圧や糖尿病などの持病で通院するのはよいが、認知症は怖い。認知症になっても本人が認めない（自覚がない）ことは多い。（8） ・介護保険の要介護認定もない高齢者では、ヘルパーなどの定期的な訪問がない。怖いのは風呂場などでの突然死。ケースワーカーによる3か月に1度の訪問だけでは、発見が3か月後ということもありうる。せめて1週間に1度は覗いてほしい。（8） ・異変に気がつたとしても、どこに一番に連絡するのが適しているのか迷ってしまう。連絡を受けてすぐに動いてくれるところはなかなかないのではないか。（8） ・定期的な通院があっても、予約日に診察に来なかったからといって、医師は疑問に感じないのではないか。（8）
困ったときの支援者のサポート体制
<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターに相談はできるが、家を借りるときに一緒に不動産業者に行き契約を補助するなど、寄り添って支援するような立場・役割ではない。（1） ・地域包括支援センターという相談窓口があることはありがたいが、警察のように強制力のある機関ではないので、解決できないことも数多くある。（5） ・民生委員や地域包括支援センターは、訪問の頻度や関わり方など、人による差が大きい。（3） ・民生委員だからといって、必ずしも頼れる存在ではない。民生委員の中には全く働かない方や、個人情報の関係で全然動けないというケースもある。（5） ・民生委員といっても、緊急時にどのように対応して良いのか理解していない。（8）
情報・理解不足（どのようなサービスがあるのかわからない）
<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険や民間の見守り機器等、様々なものがあるが、そのようなものがあることを不動産業者は全然知らず、どこに相談したらよいかもわからない。（7） ・地域包括支援センターなど、何がどのような組織かわからない。特に障害の分野の組織について、不動産業界ではほとんどの人が知らない。一覧表のような形で、どの団体が何をしているのか欲しい。（9）
漠然とした不安、その他
<ul style="list-style-type: none"> ・住替えにあたり生活圏を変えたくないのは理解できるが、物件の条件（人気エリア、浴室・トイレ別、間取り等）によっては、住宅扶助費の範囲（岡山市45,000円）では、該当する物件がないことも少なくない。立地さえ妥協できれば見つかるが。（5） ・相談後、どのようになるのか不安。（1） ・地域が変わることで、生活の変化（知人、病院との距離、民生委員が変わる）による、本人の認知機能の変化。（1） ・家主の同意が得られるかどうか分からない。（3）

參考資料

「平成30年度住宅確保要配慮者への住宅斡旋 についての講演会・交流会」プログラム

■日時：平成31年1月23日(水)

13時30分～17時00分(受付：13時)

■会場：岡山プラザホテル 2階「吉備の間」

〒703-8256 岡山市中区浜2-3-12

■対象者：県内宅建業者(住宅確保要配慮者の入居を拒まない住宅斡旋業者への登録業者)、不動産管理業者、賃貸住宅オーナー、福祉事業者、居住支援団体(NPO)等

■プログラム：

第一部 基調講演 13：30～14：30(60分)

講師：日本社会事業大学専門職大学院 教授

井上 由起子氏

テーマ「地域で取り組む住まいの確保 ～不動産×福祉 業界を越えた多職種連携～」

第二部 高齢者等の要配慮者の住宅斡旋について

14：40～17：00(140分)

(1) 現状報告及び取組事例発表

14：40～15：00(20分)

講師：全国宅地建物取引業協会連合会不動産総合研究所

岡崎 卓也氏

内容：全国的に業者の高齢者等の要配慮者の住宅斡旋状況や全宅連で高齢者等の住宅確保要配慮者入居円滑化マニュアル作成のための検討会を開催している現状報告等

(2) 事例発表① 15：00～15：10(10分)

講師：岡山県宅地建物取引業協会 常務理事

居住支援委員長((有)ケイ・ビー)

小林 喜久雄氏

内容：新見市で70戸のマンションの1室を自分の趣味部屋として、鍵を掛けず、何かあったら入ってきていい管理室のような役割で暮らしている。自宅は徒歩100mほど離れたところにある。そのマンションには、軽度認知症がある高齢者や知的障害者、看護科に通う学生や出所者など、さまざまな方が暮らし、管理会社として見守り支援を行っている。

(3) 事例発表② 15：10～15：20(10分)

講師：岡山県宅地建物取引業協会(岡山東支部)

((株)旭東建宅)

佐藤 雅勇氏

内容：高齢の入居者の迷惑行為に警察と何十時間も格闘した経験のある業者。地域との連携にはなかなか至っていないが、要配慮者の相談に応じて物件を紹介している。昨年度まで岡山県宅地建物取引業協会居住支援委員

(4) 事例発表③ 15：20～15：30(10分)

講師：岡山市社会福祉協議会 課長補佐

藤原 啓祐氏

内容：岡山市社会福祉協議会が行う取組について

(5) 交流会・グループワーク

15：30～17：00(約90分)

[登壇者]

司会進行

全国宅地建物取引業協会連合会

岡崎 卓也氏

パネリスト(回答者)

日本社会事業大学専門職大学院教授

井上 由起子氏(一級建築士)

岡山県宅地建物取引業協会

小林 喜久雄氏(居住支援委員長)

岡山県宅地建物取引業協会

佐藤 雅勇氏(岡山東支部)

岡山市社会福祉協議会

藤原 啓祐氏(主任相談支援員)

参加者一覧

行政、業界団体、不動産、福祉事業者 合計95名	
○行政 13名(住宅7名・福祉6名)	
岡山県土木部都市局住宅課	2名
岡山県保健福祉部保健福祉課	1名
岡山県精神保健福祉センター	2名
岡山市都市整備局住宅・建設部住宅課	1名
岡山市保健福祉局高齢福祉部高齢者福祉課	2名
岡山市こころの健康センター	1名
倉敷市建設局住宅課	1名
津山市都市建設部管理課	1名
新見市建設部都市整備課	1名
瀬戸内市産業建設部建設課	1名
○業界団体 2団体3名	
岡山県宅地建物取引業協会	2名
岡山県不動産協会	1名
○不動産業者 49社56名	
岡山県宅地建物取引業協会会員	38社41名
岡山県不動産協会会員	11社15名
○福祉事業者 12団体23名	
社会福祉法人岡山県社会福祉協議会	3名
社会福祉法人岡山市社会福祉協議会	1名
社会福祉法人リンク 倉敷地域基幹相談支援センター	1名
社会福祉法人総社市社会福祉協議会	1名
一般社団法人ほっと岡山	1名
認定NPO法人おかやま入居支援センター	4名
認定NPO法人ハーモニーネット未来	3名
認定NPO法人子どもシェルターモモ	2名
NPO法人おかやまUFE	4名
NPO法人子ども家族生活サポートセンター いとでんわ	1名
NPO法人さんかくナビ よりそいホットライン相談室	1名
居住支援センタークムレ	1名

第2部のネライと進め方

未配布資料

1. 第2部のねらい

第1部での井上先生のご講演を踏まえ、第2部は、不動産業者、オーナー、NPO、行政等の異なる分野で活動する参加者相互の取組や理解を深める。

具体的には、冒頭に全宅連岡崎氏から全国的に業者の高齢者等の要配慮者の住宅斡旋状況や全宅連における取組の現状報告等をいただいた上で、グループワークを通じて、高齢者や障害者等の住宅確保要配慮者に住まいを提供する場合の不安や懸念、それに対する解決策（活用できる支援メニュー等）について意見交換を行い、不動産業者やオーナーがそれぞれの立場で何ができるか、何をすべきか等について考え、それぞれの地元で取り組む契機とする。

2. 第2部後半グループワークについて

(1) 概要

- ・ワークショップ形式により行う。(1組8～10人×10組にグループ分)
- ・各グループは、不動産業者又はオーナー等の住宅関係者と医療・介護の専門職やNPO等の福祉関係者のいずれも含むようにグループ分けする。

(2) 使用事例（別紙2「事例1及び事例2」、別紙3「事例検討シート」）

(3) 大まかな流れ

- ①テーマ（課題）が書かれた紙を各グループに配布し、司会者から簡単に説明（5分）
- ②テーマ（課題）について、各グループで検討・意見交換（10分）
 - ・すまサポから「部屋を貸して欲しい」と不動産屋さんにご相談がきたという設定
 - ・グループ内で参加者の属性（勤務先、保有資格）に応じて「相談を受けた不動産屋さん」と「相談にきた相談員」に役割分担して、「事例の続き」についてグループ内でロールプレイを行う。
 - 不動産関係者→すまサポから、物件紹介の相談を受けた不動産業者
 - 福祉関係者→事例の相談者の住まの確保を支援する相談員

- ・事例の最後、「みなさんに考えていただきたいこと」の各設問（※）は、グループ内の不動産関係者が、「すまサポから相談を受けた不動産業者」として回答を検討し、福祉関係者（本人の相談員）に投げかける。
- ・不動産業者からの質問や疑問を受けた福祉関係者は、「本人の相談員」として、その不安や悩み、疑問に答えるという流れ。
- ・事例の中の相談者が入居できるように、グループ内でやり取りしていく中で、お互いの価値観や入居に必要なポイントを理解していくことがねらい。具体的には、それぞれに次のようなことを理解してもらいたい。

◆不動産業者

- ・単身で身寄りがない場合でも近所に頼れる人がいたり、ちょっとした声かけで健康状態の変化に気が付くことができるなど、少し見方を変えれば、本人を支える人や仕組みがあり、業者の不安を和らげることができること
- ・医療・介護、福祉など、本人の生活を支えるために様々な専門職が、どのような関わり方（内容、頻度、考え方）をしているのかを理解できること

◆福祉関係者

- ・不動産業者が高齢者や障害者などの入居に対してどのような価値観や不安、悩みをもっているか、過去にどのような体験をしたか
- ・民間の賃貸住宅に入居するために、契約までに何が必要で、どのような支援（制度・民間サービス）があるかについて、福祉関係者がどの程度理解しているのか再認識すること（不動産業者の悩みや疑問に対する解決策をどれだけ提案できるか）

◆相互理解

- ・高齢者や障害者の生活を考えるときに、不動産関係者、福祉関係者は、それぞれ、どのようなことを大切だと感じているか、最も大事にしていること（守ろうとしていること）は何かを理解すること

(※) 事例の最後の設問

- 現在の情報においてこの方にお部屋を貸すことに何か不安や心配はありますか。
- お部屋を貸していただくために、どのようなことを確認する必要がありますか。
- 不動産業者の不安や心配を解消するために、また、この物件で長く安心して住み続けていただくために、どのようなことが必要ですか。

③数組(3組程度)から発表(5分)

- ・②のやり取りの経過、結果を発表
- ・発表内容は、
 - 1) 事例の設問に対して、どのような回答が出たか
 - 2) 福祉関係者(相談員)はどのように回答したか
 - 3) 福祉関係者(相談員)の説明や提案によって、不動産関係者は不安や悩みを解消できたか(=事例の相談者は入居できるか)
 - 4) 福祉関係者が、不動産業者が納得できる解決策をできなかったのはどのようなことか

④③(特に4)を踏まえ、パネリストから解決策を回答(10分)

⑤④のような解決策(支援策)があることを踏まえ、③で回答した不安や懸念がどのように変化(解消)したかさらにどのような支援があればさらに有効かについて、各グループで意見交換(5分)

⑥数組(3組程度)から発表(5分)

※①～⑥で1セット40分。同じ流れで2事例(計80分)

※2セット終了後、井上先生から総括コメントをいただく(10分)

(4) 備考(パネリストからの回答方針)

- ・各グループからの発表に対し、支援者であるパネリスト自身が実際の対応事例などをまじえながら、支援策や考え方を回答(特に、各グループにおいて、不動産業者の質問や疑問、不安に、福祉関係者が回答しきれなかったものを中心に解説する)
- ・回答する支援策は、参加者が地域で活用できることが重要であり、岡山市で現に行われているものや、すぐに取り組めるインフォーマルな(共助による)取組であることが大切。回答にあたっては、誰に問い合わせれば詳しくわかるかも含めて情報提供できるとよい。

配布パンフレット

「民間住宅を活用した住宅セーフティネット」とは

住宅セーフティネット法に基づき平成29年10月にスタートした制度であり、高齢者、低所得者、障害者、被災者、子育て世帯等の住宅の確保に配慮を要する方々(要配慮者)に対して、その入居を拒まない民間賃貸住宅の情報提供を行うとともに、必要に応じて居住支援や経済的支援を併せて行うものです。



住宅の確保に配慮を要する方々

- 高齢者 ● 低所得者(概ね月収158,000円以下) ● 障害者 ● 被災者(発災3年以内)
- 子育て世帯(高校生相当までの子供を養育する世帯) ● 外国人 ● 児童虐待を受けた者
- DV被害者 ● 犯罪被害者 ● 矯正施設退所者 ● 生活困窮者
- 東日本大震災の被災者 ● 地方公共団体が地域の実情に応じて定める者 等

— 詳細なお問合せ先 —

「民間住宅を活用した住宅セーフティネット」に係る制度や基準に関するお問い合わせ先
地方公共団体(都道府県、政令市、中核市)
全国のお問い合わせ先
http://www.safetynet-jutaku.jp/guest/desk_list.php

高齢者福祉に関するご相談・支援
地域包括支援センター
全国のお問い合わせ先
<http://www.mhlw.go.jp/common/001220449.pdf>

生活全般にわたるお困りごとのご相談
自立相談支援機関 相談窓口一覧
<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12000000-Shakaiengokyo-Shakai/0000191346.pdf>

平成30年3月
入居者向け

住まいが見つからずお困りの方へ

「民間住宅を活用した住宅セーフティネット」のご案内

住まいにお困りの方々へ、
賃貸住宅への入居をサポートする制度が、
平成29年10月からスタートしました。



国土交通省

賃貸住宅の入居を断られた…

希望に合った賃貸住宅が見つからない…

「民間住宅を活用した住宅セーフティネット」とは

高齢者や子育て世帯、障害者、所得の低い方など住まいにお困りの方を入居できる住宅の情報を提供

NPOや協議会等により、住まい探しや入居後の生活を支援

を行う仕組みです。

また、インターネットを使って自分で住まいを探することもできます。
(詳しくは最後のページをご覧ください)

住まいや入居後の生活の困りごとは

地域の居住支援法人や居住支援協議会等の窓口にご相談ください

地域の居住支援法人や居住支援協議会等では、住まいにお困りの方に対するサポートを行っています。

入居の相談、住宅の紹介

家賃債務保証
連帯保証人に代わって法人が家賃債務を保証すること

サポートの例

見守りサービス、生活相談

居住支援法人は法律に基づき都道府県知事の指定を受けた法人です。
居住支援協議会は地方公共団体や不動産関係団体等からなる協議会です。

(お近くの相談窓口)

自分で住まいを探したい方は

⇒ 「セーフティネット住宅情報提供システム」をご覧ください

WEBサイト「セーフティネット住宅情報提供システム」では、住まいにお困りの方が入居できる賃貸住宅を紹介しています。

専用ホームページ「セーフティネット住宅情報提供システム」

<http://www.safetynet-jutaku.jp/guest/index.php>



居住支援法人や居住支援協議会の連絡先等を確認することもできます。

住宅やその周辺情報の他、入居対象者の範囲・条件なども掲載されています。

入居時に家賃や保証料の支援を受けられる場合があります

一部の地方公共団体では、所得の低い方が賃貸住宅に入居する際に、家賃や家賃債務保証料の支援を行っていますので、詳細はお住まいの地方公共団体に確認ください。

住宅セーフティネット制度における
大家さん向け
住宅確保要配慮者
受け入れハンドブック

住宅確保要配慮者とは、住まい探しに困っている低額所得者、被災者、高齢者、障害者、子育て世帯等のことです。

早わかりQ&A
 よくある質問

12

是非、こうした方々に住まいを提供するため、新たな住宅セーフティネット制度にご登録ください。



住宅セーフティネット制度
 活用ハンドブック研究会

平成 29 年 10 月 25 日

住宅確保要配慮者の受け入れにあたって、不安なことや困ったことがあれば、まずは、地域の居住支援協議会にご相談ください。

● 全国の居住支援協議会の
 連絡先一覧はコチラ ➤



このハンドブックでは、大家の皆様からよくいただくご質問（FAQ）とその答えをまとめてありますので、ご活用ください。

1 全般に関するFAQ

Q1 住宅セーフティネット制度を活用することには、大家にとって、どのようなメリットがありますか？

A 1 大家さんには次のようなメリットがあります。
 ・登録した住宅が専用ホームページに掲載され、広く周知されます。
 ・居住支援協議会に参画する不動産関係団体、居住支援団体や自治体のネットワークによって、入居者が確保しやすくなります。
 ・一定の要件のもと改修費等への補助が受けられます。

さらに、今後、増加が見込まれている高齢者や外国人等の住宅確保要配慮者（要配慮者）を受け入れる際のノウハウや支援団体等とのネットワークが得られることで、安定的な賃貸経営につながるものと考えられます。

※ 改修費等の補助を受ける場合、入居者を要配慮者に限ること等が必要ですが、受け入れる要配慮者の属性については、幅広く選択することや条件を付けることができます。

☞ 【参考】

・住宅セーフティネット制度に登録した住宅の情報には、国土交通省が管理する専用ホームページに掲載されます。

Q2 要配慮者を受け入れるにあたって不安なこと、困ったことがある場合、どこに相談すればよいですか？

A 2 地域の居住支援協議会にご相談ください。相談内容に応じて、アドバイスを受けられたり、地域で実施されている支援制度を利用できる場合があります。

高齢者については地域包括支援センターで、障害者については基幹相談支援センターや自治体の福祉担当部局等での専門的な対応のほか、市町村の社会福祉協議会でも全般的な相談が可能ですので、居住支援協議会において、こうした機関の紹介を行っている場合もあります。

【メモ】

● 物件をお持ちの地域の居住支援協議会連絡先

【制度に関する問い合わせ先】

国土交通省 住宅局 住宅総合整備課又は安心居住推進課にご連絡ください。
 [代表 03-5253-8111 (内線 39844 又は 39855)]

2 入居前・契約時のFAQ

Q3 契約にあたってサポートが必要な要配慮者の場合、どこに相談すればよいですか？

A 3 地域の居住支援協議会にご相談ください。それぞれの要配慮者の状況に応じて、居住支援協議会が契約の同行支援、通訳派遣等の必要なサポートを行ったり、こうしたサポートを提供している社会福祉法人やNPO法人等の紹介を行っている場合があります。

Q4 契約にあたって緊急連絡先がない場合、どうすればよいですか？

A 4 地域の居住支援協議会にご相談ください。居住支援協議会が緊急連絡先の役割を担ったり、そうした役割を担う社会福祉法人やNPO法人等の紹介を行っている場合があります。

☞ 【参考】

・「入居者情報シート」を作成し、支援者や利用施設を確認することで、緊急連絡先として関係者を把握できます。
 ・入居者の急病・急変等に対応する緊急連絡先の役割については、NPO法人や民間企業等が実施する定期的な訪問、感知センサー等による緊急通報装置の設置、警備会社の駆け付けサービスの利用等により補うことができます。

Q5 契約にあたって連帯保証人がいない場合、どうすればよいですか？

A 5 家賃滞納等の金銭的な保証については、家賃債務保証会社を利用することが考えられます。適正な業務を行う家賃債務保証会社については、国土交通省の登録制度があり、登録された保証会社の情報を提供しますので、ご参考にしてください。

なお、入居者加入の家財保険や家賃債務保証、賃貸人加入の損害保険等による補償内容は、残置物の処理費用等を含めて、商品によって異なりますので、お気をつけください。



☞ 【参考】

・登録された保証会社については、(独)住宅金融支援機構による保険が利用できます。

● 「入居者情報シート」のサンプルはコチラ ➤



● 国土交通省の家賃債務保証業者登録制度はコチラ ➤



各種連絡先等

本ハンドブックの解説版はコチラ
 ※制度自体のQ&Aも掲載



「セーフティネット住宅情報提供システム」はコチラ

地域包括支援センターの連絡先一覧はコチラ



生活困窮者自立支援制度の相談窓口一覧はコチラ

法テラス（日本司法支援センター）はコチラ



【メモ】

● その他の連絡先

3 入居中のFAQ

Q6

入居者による
マナー違反やトラブル等があった場合、
どうすればよいですか？

A 6 まずは、事実確認が必要ですので、管理会社
や連帯保証人にも相談することが望まれます。

問題を把握した上で、本人にトラブル等を
解決するために必要な是正等を求めてください。

入居者と大家さんとの信頼関係が損なわれ
た程度によっては、大家さんから嚴重注意や
契約解除ができる場合も
ありますので、必要に応
じて、管理会社、弁護士、
司法書士や行政書士等に
ご相談ください。



☞【未然防止】

- ・「入居のしおり」を作成し、契約時に理解
を求めておくことがトラブルの未然防止に
有効です。
- ・外国人の方には、外国語によるお知らせ（貼
り紙等）によって生活ルールを周知するこ
とも有効です。
- ・契約時に入居者の面談、連帯保証人への
事前確認等を行い、「入居者情報シート」を
作成することは、トラブル防止や円滑な解決
等にも役立ちます。

●「入居のしおり」の
サンプルはコチラ



Q7

入居者が
家賃等を払えなくなった場合、
どうすればよいですか？

A 7 家賃滞納には早期の対応が重要で、まずは、
原因等の把握が望まれます。その内容によ
っては、各種支援を活用することが滞納の解決
に有効となります。

入居者が生活に困窮している様子がうかが
えるようであれば、生活困窮者自立支援制度を
ご紹介ください。そこから生活保護制度等の
必要な支援につながります。

また、連帯保証人がいれば連帯保証人に、
家賃債務保証会社を利用していただければ保証会社
にご連絡ください。

☞【参考】

- ・（公社）全国賃貸住宅経営者協会連合会
では生活困窮者及び生活保護受給者に関する
ガイドブックを作成しています。

●「生活困窮者
ガイドブック」はコチラ



●「生活保護受給者
ガイドブック」はコチラ



Q8

生活保護受給者が
家賃等を滞納した場合、
どこに相談すればよいですか？

A 8 地域の福祉事務所に連絡し、自治体から
生活保護受給者に支給される住宅扶助費等を、
直接、大家さん等に支払うことにする代理
納付制度が利用できないかなどについてご
相談ください。

☞【参考】

- ・住宅セーフティネット制度に登録する際、
生活保護受給者の入居を受け入れること
とする場合には、「代理納付制度の利用」を
条件とすることも可能です。

【メモ】

●物件をお持ちの地域の生活困窮者自立支援制度の
相談窓口連絡先

●物件をお持ちの地域の福祉事務所連絡先

3 入居中のFAQ

Q9

入居者と
連絡が取れない場合、
どこに連絡すればよいですか？

A 9 まずは、緊急連絡先にご連絡ください。

緊急連絡先に連絡が取れず、早急な対応が
必要と思われる場合等には、警察や社会福祉
協議会等にご連絡ください。

また、入居者が旅行や入院によって、長期
にわたって不在にする場合もあるので、契約
時に「1週間以上不在にする場合には賃貸人
や管理会社へ事前に通知すること」といった
文書を交わしておくことをおすすめします。

☞【未然防止】

- ・「入居者情報シート」により、関係者の
連絡先を把握しておくことも有効です。

●「入居時に交わす文書」の
サンプルはコチラ



●「入居者情報シート」の
サンプルはコチラ



4 退去時のFAQ

Q10

単身の入居者が
亡くなった場合、
どうすればよいですか？

A 10 緊急連絡先、相続人や連帯保証人がいれ
ば、ご連絡の上、対応をお願いしてください。

単身の入居者で身寄りがない場合、自治体
にご連絡ください。その後、必要な諸手続が
行われます。

Q11

相続人や連帯保証人のいない入居者が
亡くなった場合、残置物の処理や
原状回復はどうすればよいですか？

A 11 残置物については、入居時の契約におい
て、その処理に関する条項を設けておくこ
とが考えられます。

また、相続人のいない入居者の残置物につ
いては、関係法令にのっとり、相続財産管理人の
選任の申立て等を行うこととなり、一般的に、

- ・金銭的な価値があるものや入居者の関係
者にとっては価値があるものと、
 - ・その他の生活ゴミ等
- では扱いが異なってきます。

詳しくは、弁護士、司法書士や行政書士等
にご相談ください。

なお、残置物処理や原状回復の費用について
は、入居者加入の家財保険や家賃債務保証、
賃貸人加入の損害保険等によって補償される
場合もあります。

※ 家財保険等による補償内容は、商品によって異なり
ますので、お気をつけください。

Q12

契約者である入居者が
亡くなった場合、契約の終了は
どうすればよいですか？

A 12 相続人がいれば、相続人とご相談ください。

相続人については「入居者情報シート」等
によって、契約時にご確認いただくことが望ま
れます。

また、入居時の契約において、

- ・一定の期間満了で契約が終了する定期建物
賃貸借や、
- ・サービス付き高齢者向け住宅等で利用され
ている契約者が亡くなった時に契約が
終了する終身建物賃貸借

といった制度を活用することも考えられます。

※ 同居人がいて、住み続ける意思がある場合、契約名義
の変更等が必要になることがあります。

☞【参考】

- ・相続人がいなければ、関係法令にのっとり、
相続財産管理人の選任の申立て等を行うこ
とになりますが、そのような場合には、実情に
応じて、更新拒絶や解約申入れができますの
で、詳しくは、弁護士、司法書士や行政書士
等にご相談ください。

※ 本ハンドブックに関するお問い合わせは、国土交通省
住宅局 住宅総合整備課 賃貸住宅対策室にご連絡く
ださい。【代表 03-5253-8111（内線 39365）】

住宅確保要配慮者
入居円滑化マニュアル

—平成30年3月発行—

岡山県居住支援協議会

〒700-0023
岡山市北区駅前町2丁目5-28 (岡山県不動産会館)
TEL086-222-2131 FAX086-222-2179

住宅確保要配慮者
入居円滑化マニュアル



岡山県居住支援協議会

平成30年3月発行

お問い合わせ先

社会福祉法人
岡山市社会福祉協議会

事務局

〒700-8546 岡山市北区鹿田町一丁目1-1 (岡山市保健福祉会館7階)
代表電話 086(225)4051 FAX 086(222)8621
E-mail info@okayamashi-shakyo.or.jp
URL http://www.okayamashi-shakyo.or.jp/



こちらを読み込む

事業所名	TEL	FAX	住所
岡山市寄りあいサポートセンター	0800-200-8730	—	〒700-8546 岡山市北区鹿田町一丁目1-1 (岡山市保健福祉会館内)
居宅支援センター	086(206)4976	086(238)7757	〒700-0913 岡山市北区大井二丁目4-25 (ひまわり福祉会館内)
パルコ特定居宅支援事業所	080-2884-8227	—	〒700-0913 岡山市北区大井二丁目4-25 (ひまわり福祉会館内)
ボランティアセンター	086(222)8619	086(238)7757	〒700-0913 岡山市北区大井二丁目4-25 (ひまわり福祉会館内)
ひまわり福祉相談センター	086(222)8618	—	〒700-0913 岡山市北区大井二丁目4-25 (ひまわり福祉会館内)
北区中央事務所	086(225)4051	086(222)8621	〒700-8546 岡山市北区鹿田町一丁目1-1 (岡山市保健福祉会館内)
北区北事務所	086(200)2007	086(250)2007	〒700-0071 岡山市北区谷方二丁目6-33 (北ふれあいセンター内)
北区北事務所 管理分室	086(724)3121	086(724)2034	〒709-2121 岡山市北区藤原字津2-2 (藤原町老人福祉センター内)
北区北事務所 建設分室	086(722)1770	086(722)1770	〒709-3142 岡山市北区藤原東津原上564 (藤原町老人福祉センター内)
中区事務所	086(238)9200	086(238)9500	〒703-8566 岡山市中区赤坂町11-47 (中区福祉事務所内2階)
中区事務所 岡山ふれあい9号室	※	—	〒702-8002 岡山市中区桑野715-2 (岡山ふれあいセンター内)
東区事務所	086(942)3260	086(942)3260	〒704-8116 岡山市東区西大寺中二丁目16-33 (西大寺ふれあいセンター内)
東区事務所 瀬戸分室	086(952)4441	086(952)2225	〒709-0861 岡山市東区瀬戸町瀬戸54-1 (瀬戸公民館内)
南区事務所	086(263)0012	086(263)0080	〒702-8021 岡山市南区藤原690-1 (南ふれあいセンター内)
南区西事務所	086(281)0027	086(281)0027	〒701-0205 岡山市南区藤原690-1 (南ふれあいセンター内)
南区西事務所 建設分室	086(262)4265	086(262)4629	〒709-1215 岡山市南区片岡159-1 (岡山ウエルポートなださき内)
福祉のつど「元気の集」	086(221)2462	086(221)2462	〒700-0822 岡山市北区表町二丁目4-11
瀬戸町デイサービスセンター	086(952)9912	086(952)4076	〒709-0856 岡山市東区瀬戸町下146-1 (健康福祉の館内)
健康まちづくりサービスセンター(ほのぼの荘)	086(722)4500	086(722)9030	〒709-3111 岡山市北区藤原東津原 1008-1
大宮児童館	086(296)2992	086(296)2092	〒701-0221 岡山市南区藤原92-1
鏡見児童館	086(296)2994	086(296)2094	〒701-0221 岡山市南区藤原92-1
藤原児童館	086(296)2501	086(296)2501	〒701-0214 岡山市南区藤原347-1
鳥居下児童館	086(284)0408	086(284)0408	〒701-1223 岡山市北区大塚 49-5
平津児童館	086(284)0348	086(284)0348	〒701-1202 岡山市北区藤原2168
七区児童館	086(362)4446	086(362)4446	〒709-1201 岡山市南区七区61-8
片岡児童館	086(362)2888	086(362)2888	〒709-1215 岡山市南区片岡1030-4
緑松児童館	086(485)5210	086(485)5210	〒701-0205 岡山市南区藤原397
ゆづりプラザ	086(908)0415	086(908)0416	〒709-0861 岡山市東区瀬戸町瀬戸143-2
老人いぬの会 和光園	086(284)3946	086(284)3946	〒701-1222 岡山市北区北塚 693
養育児童 岡山ふれあいセンター	086(274)5151	086(274)5100	〒702-8002 岡山市中区桑野715-2
養育児童 西大寺ふれあいセンター	086(940)1820	086(940)1801	〒704-8116 岡山市東区西大寺中二丁目16-33
養育児童 北ふれあいセンター	086(251)6500	086(251)6501	〒700-0071 岡山市北区谷方二丁目6-33
養育児童 南ふれあいセンター	086(281)9611	086(281)9612	〒701-0205 岡山市南区藤原 850-1
養育児童 西ふれあいセンター	086(281)7001	086(261)7025	〒702-8021 岡山市南区藤原690-1
養育児童 岡山ウエルポートなださき	086(363)5001	086(363)5011	〒709-1215 岡山市南区片岡159-1

※中区事務所 岡山ふれあい9号室については中区事務所 086(238)9200 までお問い合わせ下さい。

社会福祉法人

岡山市社会福祉協議会

※社会福祉協議会(社協)は市民の皆さんの参加と支え合いで福祉のまちづくりをすすめる民間の福祉団体です。



市民の皆さんの参加と支え合いによる
だれもが生き生きと暮らせる福祉のまちづくりを目指して



高齢者とともに

いくつになっても元気に安心な暮らしを応援します。

法人後見事業

～自分らしい生活をするための支援～
認知症、知的障害、精神障害などにより判断能力が低下し、財産管理・身上監護の支援が必要なる方を、成年後見制度で法的に守るため、社協が法人として成年後見人等になることにより、安心して住み慣れた地域で自分らしい生活ができるよう支援します。



日常生活自立支援事業

～安心な生活を支えるしくみ～
判断能力に不安のある方（認知症高齢者や知的障害者、精神障害者等）を対象として、福祉サービス利用のお手伝い、日常的な金銭管理、通帳や印鑑等の預かりサービスを行っています。



ふれあい・いきいきサロン

～みんなでわいわい地域の憩いの場～
地域の身近な場所に定期的集い、おしゃべりをしたりして気軽に自由に楽しむ場です。地域住民が主体となる活動で、市内に300ヶ所以上のサロンがあります。



ふれあい給食・会食

～地域の支え合い活動～
社協支部・地区社協や地域のボランティア団体が主体となって、一人暮らしの高齢者宅への配食や高齢者団体のふれあいを目的に会食を行っています。



ひまわり給食サービス

～安心な食事を～
一人暮らしの高齢者等へ地域ボランティアが昼食を有料でお届けします。食生活の安定、栄養バランスの補足、調理の負担の軽減、安否の確認、孤独感の解消などを目的としています。



- ・その他の高齢者支援事業
 - 福祉用具の貸出
 - 高齢者スポーツ大会
 - 若返り農園の運営
 - 御津老人福祉センターの運営
 - 建部町在宅福祉サービスセンター「ほのぼの荘」の運営
 - 歌老会
 - 高齢者・障害者法律相談
 - 老人憩いの家の運営
 - 建部町老人福祉センターの運営
 - 瀬戸町デイサービスセンターの運営
 - 福寿苑の運営

総合相談

困っている方の力になります。

岡山市寄り添いサポートセンター

相談者の悩みに寄り添って、相談者にあった支援と一緒に考えサポートします。

- ・就労支援
- ・同行支援
- ・訪問
- ・家計相談支援
- ・住宅確保給付金
- ・緊急支援 等



ひまわり福祉相談センター

～ひとりで悩まずに相談を～

- ・心配ごと相談
- ・家庭、生活、離婚、苦情、その他日常生活上のあらゆる心配ごとの相談に応じます。
- ・高齢者障害者法律相談（※弁護士による無料相談）
- ・高齢者・障害者に関する相続、遺言、金銭貸借、財産管理等法律上の相談に応じます。
- ・その他の総合相談
- 小口資金貸付事業
- 生活福祉資金貸付事業



障害をもつ人とともに

障害があっても生き生きと暮らせるよう応援します。

居宅支援センター

～障害がある方の生活を支援します～
身体、知的、精神障害者（児）を対象にした身体介護、家事援助・移動支援、同行支援・重度訪問介護を行っています。

○パル特定相談支援事業所



元気になる会

～生きがいを持った生活を～

脳血管障害等による中途障害者やその家族、ボランティアなどが気軽に地域の中で社会参加する場づくりを支援しています。



福祉の店

～すてきな商品がたくさん～

高齢者の方や障害のある方が一生懸命手がけた商品を展示販売しています。社会の理解を深めることや本人たちの生きがいや、自立のお役に立てればと考えています。



- ・その他の障害者支援事業
- 日常生活自立支援事業
- 法人後見事業

子育て支援

子どものすこやかな成長を応援します。

子育てサロン

～安心して子育てのできる地域に～
子育て中の親子とボランティアが集う場です。子どもの遊びはもちろん、親同士の仲間作りや子育ての悩み相談の場にもなっています。地域で子育てをする環境づくりをすすめています。



- ・その他の子育て支援事業
- 児童館の運営（9 館）
- おやこクラブへの支援
- 児童クラブへの支援
- 安全安心なまちづくりの支援

ボランティア活動の推進

市民の皆さんのボランティア活動を応援します。

ボランティアセンター

～ボランティアをしたい！あなたを応援します～
ボランティアセンター（ボラセン）ではだれもが気軽にボランティア活動ができるよう支援しています。講座やボランティア保険の受付など様々な面からサポートします。



生涯現役支援センター

～シニアの「いきがい」を応援します～
生涯現役支援センターは、シニアの方が特技や経験をいかして活躍できる場を紹介しています。また、セミナーなどを開催し、第二の人生を考えるシニアのサポートをしています。



出前福祉体験教室

～福祉のこころを育てます～
小学校や中学校、企業、団体などで車イスの体験や障害者の方の講話などの福祉教育事業を行っています。障害を持つ当事者の生の声を聞くことや実際に経験者の指導のもと体験することができます。



- ・その他のボランティア支援事業
- ボランティア活動の相談・支援
- ボランティアの登録
- ボランティア機器の貸出
- 災害ボランティア登録
- 岡山市ボラ連協事務局の運営
- ボランティアルームの貸出
- 夏のボランティア体験事業
- 災害ボランティア講座
- ボランティア活動保険の受付

基本目標

1. 市民の皆さんの参加による地域での助け合い・支え合いの強化を目指します。
2. 地域福祉を担う人材育成に努めます。
3. 相談体制・福祉サービスの充実及び広報活動の強化に努めます。

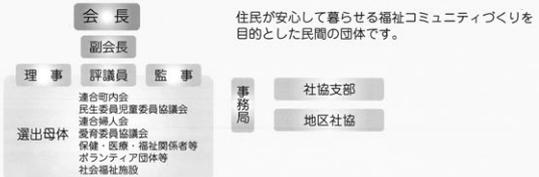
社会福祉協議会とは

社会福祉協議会は、社会福祉法第109条に基づき全国の都道府県、市区町村に設立され、住民を主役とした地域福祉を進める民間福祉団体（社会福祉法人）で、地域福祉推進を図る中核組織として社会福祉法に位置付けられています。みんなが幸せになれるよう、みんなで住みよいまちづくりを進める福祉団体。それが社会福祉協議会です。略して社協（しゃきょう）と呼ばれています。

支部・地区社会福祉協議会とは

地域福祉を進めるために、各旧合併地域単位に社協支部を、また、各小学校単位を基本に地区社協を設置し、市民の皆さんにより近いところで福祉活動を行っています。町内会役員、民生委員児童委員等を中心に地域の様々な団体をきめた住民参加の組織となっています。財源は社協会費、共同募金配分金、補助金、寄附金等でまかなわれており、地域福祉推進のため、様々な自主事業を行っています。

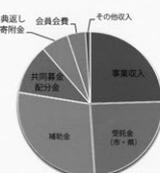
社会福祉法人 岡山市社会福祉協議会の組織について



社協の財源

社協の財源は、市や県など行政からの委託金や補助金のほかに、市民の皆さんからのご協力により確保されています。

- 社協会費
会費は、地区・社協支部等の保健福祉活動費や、ふれあいきろくサロン等の各地域の事業に充てられます。
- 個人会員 500 円
- 特別会員 1,000 円
- 団体・施設会員 5,000 円
- 法人会員 5,000 円



- 赤い羽根共同募金
赤い羽根共同募金は社会福祉協議会の行う福祉サービスやボランティア活動をサポートする等、地域福祉活動の推進に役立てられる募金です。
- 寄附品の受入
香典返しや寄附金など年間を通して受け付けています。本会へのご寄附には税制優遇があります。



岡山市寄り添いサポートセンター Q&A



Q. どんな相談ができるの？

A. 生活、仕事、家計など、暮らしの中の困りごとの相談を広くお受けします。ひとりで悩まず、まずはご相談ください。

Q. どんな人が利用できるの？

A. 岡山市にお住まいで、生活にお困りの方であればどなたでもご相談ください。ご本人以外にも、ご家族や地域の方からのご相談もお受けします。

生活保護を受けていない方が対象です。

Q. 相談には予約がいるの？費用はかかるの？

A. 相談に予約はいりません。可能であれば、事前にご連絡いただくとスムーズです。また、相談は無料です。

Q. 相談で話した個人情報はどうなるの？

A. 相談は秘密厳守です。個人情報についても適切に管理します。安心してご相談ください。



岡山市寄り添いサポートセンター

フリーダイヤル つまりはなソー
☎ 0800-200-8730

メール: yorisoi8730@mx36.tiki.ne.jp

〒700-8546 岡山市北区備前町一丁目1-1

岡山市保健福祉会館7階

岡山市社会福祉協議会 内

相談日・時間: 月～金 8:30～17:00

お休み: 土・日・祝日 年末年始

お車で相談の方は、保健福祉会館1階駐車場か備前町の市営駐車場をご利用ください。1時間まで無料です。

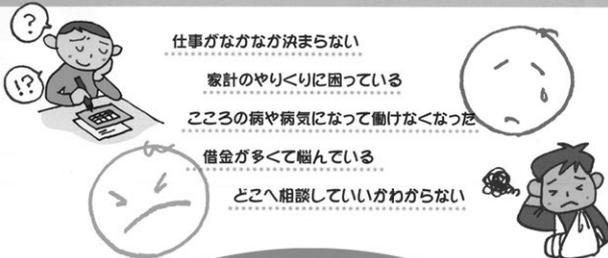


ひとりで悩んでいる方の早期発見には、地域の方々や関係機関の皆さまの協力が必要です。地域の団体、企業等へ制度内容について説明にも向きますので、お気軽にご連絡ください。

生活のこと 仕事のこと 家計のこと… 困りごと、ひとりで悩んでいませんか？

岡山市寄り添いサポートセンター

フリーダイヤル つまりはなソー 相談無料 秘密厳守
☎ 0800-200-8730



仕事がなかなか決まらない

家計のやりくりについて悩んでいる

こころの病や病気になって働けなくなった

借金が多くて悩んでいる

どこへ相談していいかわからない

あなたの悩みに寄り添って
あなたにあった支援を一緒に考えサポートします。



この事業は 岡山市社会福祉協議会が岡山市からの委託を受けて実施しています

生活の困りごと、ひとりで悩まず、まずはご相談ください！
どうしたらいいかを一緒に考え、
解決に向けたあなたの **ステップ** をサポートします。

ステップ1 まずは相談窓口に来所、または電話で **困りごと** をお聞かせください。

ご本人以外にも、ご家族や地域の方からのご相談もお受けします。窓口に来られない場合には、支援員が訪問することもできます。

ステップ2 一緒に困りごとを **整理** しましょう。

不安や心配ごとをひとつずつ整理します。内容によっては専門の相談支援機関にあつなぎします。

ステップ3 一緒に **目標** を決め、達成までの **計画(プラン)** を立てましょう。

あなたの目指す生活に向けて、一緒に目標を決め、その達成のためにどんなことに取り組むかの計画(プラン)をつくります。

ステップ4 目標達成に向けた **取り組み** を支えます。

計画(プラン)にもとづいて、問題解決に必要な関係機関とも連携しながら、あなたの一歩一歩を支えます。

ステップ5 生活の安定を目指し **継続的なサポート** をします。

定期的に計画(プラン)の進み具合を確認し、その時々状況に応じて必要なサポートをします。今抱えている問題が解決してからも、必要に応じてアフターフォローをします。

生活の安定



たとえば… 岡山市寄り添いサポートセンターには、このような **支援メニュー** があります。

※一部の制度には、資産収入等の要件があります。

就労支援

これまでの経験や今の状況に応じた就労を目指します。専門の支援員がハローワークと連携して、職業相談や面接の受け方、履歴書の書き方などに関するアドバイスを行います。



すぐに働くことが不安な方にも、就労に向けたサポートを行います。

たとえば… 人とうまく話せない、体調に不安があり、長時間は働けない、仕事のプランクが長いので自信がない。

体調に不安があり、長時間は働けない、仕事のプランクが長いので自信がない。

* ひとりで悩まないで... *

生活のこと 仕事のこと 家計のこと
 困りごとで悩んでいませんか？

お気軽に
ご相談ください

岡山市寄り添い
サポートセンター

フリーダイヤル つまりはなそー

0800-200-8730 秘密厳守

こんな悩み...

- 仕事が多忙か決まらぬ
- 家計のやりくりが難しい
- こころの病や病気になって働けなくなった
- 仕事が長続きしない
- 生活費に困っている
- 借金が多くて悩んでいる

ご相談

ひとりで悩まず、まず相談
 あなたと
 あなたの悩みに寄り添って
 あなたにあった支援を
 一緒に考えていきます。

岡山市寄り添いサポートセンター

※本事業は、岡山市より「岡山市社会福祉協議会」が受託し行っています

相談日 月曜日～金曜日 8:30～17:00
 お休み 土曜日・日曜日・祝日 年末年始

〒700-8546 岡山市北区鹿田町一丁目1-1
 岡山市保健福祉会館7階

あなたと一緒に
寄り添って考えます。支援します。

電話 0800-200-8730 (フリーダイヤル)
 Eメール yorisoi8730@mx36.tiki.ne.jp

日常生活自立支援事業(地域福祉権利擁護事業)に
 ついてのお問い合わせやご相談は
 お近くの社会福祉協議会まで!

秘密厳守・相談無料



社会福祉法人 岡山市社会福祉協議会

本部事務局・北区中央事務所(岡山市保健福祉会館内)

〒700-8546 岡山市北区鹿田町一丁目1番1号
 電話: 086-225-4051 FAX: 086-222-8621
 E-mail: nitizouseikatsu@okayamashi-shakyo.or.jp

北区北事務所(北ふれあいセンター内)

〒700-0071 岡山市北区谷万成二丁目6番33号
 電話・FAX: 086-250-2007

南区南事務所(南ふれあいセンター内)

〒702-8021 岡山市南区福田690番地の1
 電話: 086-263-0012 FAX: 086-263-0080

南区西事務所(西ふれあいセンター内)

〒701-0205 岡山市南区妹尾880番地の1
 電話・FAX: 086-281-0027

東区事務所(西大寺ふれあいセンター内)

〒704-8116 岡山市東区西大寺中二丁目16番33号
 電話・FAX: 086-942-3260

中区事務所(中区福祉事務所内)

〒703-8566 岡山市中区赤坂本町11番47号
 電話: 086-238-9200 FAX: 086-238-9500

日常生活自立支援事業のご案内
 (地域福祉権利擁護事業)

あんしん
 おてつだい

社会福祉協議会がくらしのあんしんをささえます。



社会福祉法人 岡山市社会福祉協議会

日常生活自立支援事業(地域福祉権利擁護事業)は判断能力が不十分な方が、自立した地域生活がおくれるよう、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理を行うものです。社会福祉協議会と利用者が契約を結んだ上で支援が始まります。

お手伝いの内容

福祉サービスの利用援助

福祉サービスが安心して利用できるようなお手伝いします。

- ・福祉サービスについての情報提供や助言
- ・福祉サービスを利用するときの手続き
- ・福祉サービスについての苦情を解決するための手続き



日常的な金銭管理サービス

毎日のくらしに必要なお金の出し入れをお手伝いします。

- ・福祉サービスや医療費を支払う手続き
- ・年金や福祉手当の受領に必要な手続き
- ・税金や社会保険料、公共料金等を支払う手続き
- ・預貯金の出し入れや解約等の手続き



書類等の預かりサービス

大切な書類や印鑑などを安全な場所でお預かりします。

- ・預貯金通帳
- ・証書(年金証書、権利証、契約書、保険証書)
- ・実印、銀行印など



利用料

福祉サービスの利用援助 1時間まで1,100円(30分毎に550円追加)

日常的な金銭管理サービス 交通費を別途いただきます

※生活保護受給世帯については無料です

書類等の預かりサービス 1年間5,000円

※契約するまでのご相談や支援計画の作成は無料です。

利用できる人

① 判断能力が不十分な方

例えば、認知症高齢者、知的に障害がある方、精神に障害がある方などです。要介護認定や障害者手帳の有無は問いません。

② このサービスを利用する意思がある方

③ この契約内容が理解できる方

認知症や障害等により契約能力のない方は契約が成立しません。その際は成年後見制度等の適切な制度を利用していただくことになります。

利用までの流れ



あんしんして利用していただくために

契約締結審査会

契約を結ぶ上での理解のたしかさや支援計画の内容の適正さを審査します。

運営適正化委員会(運営監視合議体)

事業運営の監視や利用者からの苦情を受け付けます。
 岡山県運営適正化委員会/電話: 086-226-9400

NPO法人おかやまUFEは、すべての人が安心して、その人らしい生活を送ることができる地域社会の形成に寄与するため活動しています。

すまサポおかやまを通して、岡山市や地域の様々な関係団体・関係機関と連携して、空き家の活用や住まいの確保の問題解消に努めます。

～ 相談窓口について ～

全国的に空き家が問題となっていますが、岡山県では全国的にも速いペースで空き家が増加しています。

相続したけど県外に住んでいるから、更地にするよりも税金が安いから、便利な場所に住み替えたからと、理由は様々です。

一方で、高齢や障がいなどの理由で賃貸住宅への入居を断られ、安心して生活できる住まいが見つかりにくい人たちがたくさんいます。

思い出の詰まった住宅を朽ちさせないために、高齢や障がいなど、どのような事情がある方でも、安心して生活できる場所を見つけられるように、

NPO法人おかやまUFEでは、このミスマッチを解消するための総合相談窓口を開設し、住まいの確保が難しい方や空き家の管理運営にお悩みのオーナー様の相談と一緒に考えていきます。

【出張無料相談会】

- 毎月第2木曜日 ※事前予約制
 - ・各分野の専門家が相談にお応えします。
 - ・開催日はHP等で随時お知らせします。
- 10時～15時（受付14時）まで実施
当日受付も可能ですが予約者優先です。



住まいと暮らしのサポートセンターおかやま <企画・運営事務局>

■ NPO法人おかやまUFE うてんで店
岡山市北区東古松2-2-9

(★の場所です) **うてんで** の看板が目印

- 営業時間
相談窓口 平日10時～15時まで
電話 086-231-0841 (10時～15時)
FAX 086-231-0842 (24時間)
MAIL sumasapo@utenti.click (24時間)

住まいや空き家の活用をご検討の方や
住まいの確保が難しい方の相談窓口



すまサポおかやま

住まいと暮らしのサポートセンターおかやま



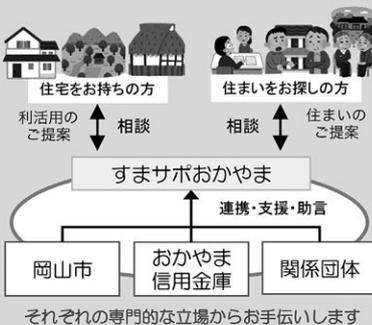
NPO **おかやまUFE**
UTENTI FAMILIARI ESPERTI

協力：岡山市
おかやま信用金庫

空き家の管理や処分に困っている
住み替えにともない住まなくなる
今の自宅について相談したい
空き家を障害者の住まいに活用して欲しい
高齢で住まいが見つからず困っている

住まいに関する様々な不安や悩みに、ひとりひとりの希望や願いに寄り添ったより良い暮らしにつながるよう一緒に考えます

すまサポおかやまの相談体制



🏠 住宅や空き家をお持ちの方

- 空き家の相談
「空き家をどうにかしたいけれど、売却したらいいのかわからない」などの声に適切なアドバイスをします。
- リフォームや改修の相談
「老後も住みやすい作りをしたいけれど、どのように改修したらいいかわからない」など、ちょっとした住まいの不便でも我慢をせずにご相談ください。
- 住み替えの相談
「高齢になっても生活しやすい便利な場所に住み替えたいけれど、今の自宅はどうしよう」などのお悩みに、管理や活用など、ご希望にそった対応方法をご提案します。
- 相続の相談
「自宅をどのような形で相続したらよいかわからない」「病气や障がいがある子どもたちが相続したら、自宅の管理・運用や税金はどうしよう」などの疑問や不安に、一緒に考えます。
- 不動産売買の相談
「所有している土地や住宅を適切に管理・運用できない等の理由で売却したい」「住み替えのために中古の戸建ての住宅やマンションを売りたい」などの相談にお応えします。

🏠 住まいが見つからずお困りの方

- 住まいに関する相談
高齢や障がいなどの理由で入居を断られ住居の確保が難しい方に、入居できるお部屋の紹介の提供を行います。
- 入居後の生活に関する相談
入居後に安心して生活し続けるために必要な生活支援サービスのご紹介や、健康状態の変化などによる住み替えのご相談等にお応えします。

平成29年10月から始まった
新たな住宅セーフティネット制度に関する
ご相談にもお応えします。

例えば、

- 「住宅確保要配慮者※の入居を拒まない賃貸住宅」の仕組みや補助金について知りたい
- 住まいの確保が難しい方にお部屋を貸したいけれど、どのようなことに配慮する必要があるのかわからない
- 高齢者や障害者の入居中のトラブルを防ぐためにできることや、対応方法が知りたい

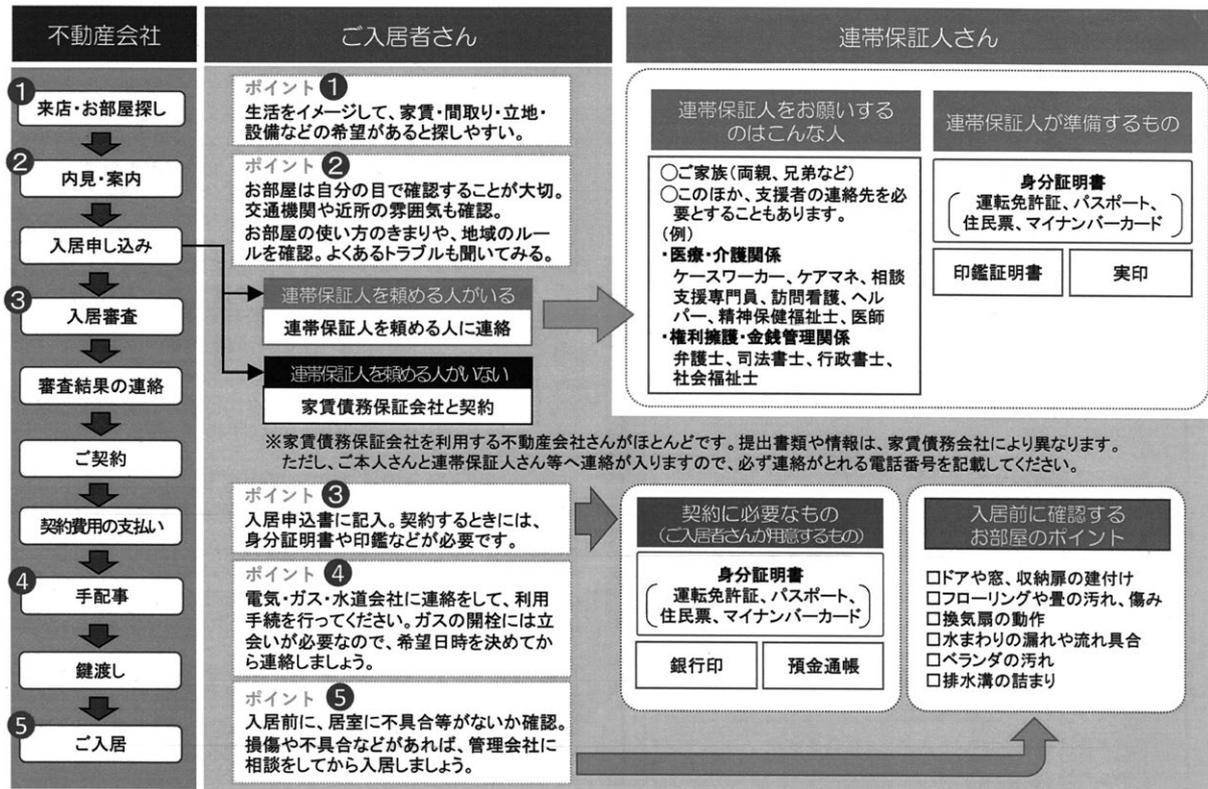
※住宅確保要配慮者とは
低所得者、高齢者、障害者、子育て世帯の方、ホームレス、シングルマザー、DV被害者など、住宅の確保に特に配慮を要する方を指します。

すまサポおかやまの取組は、国土交通省HPに掲載されています。

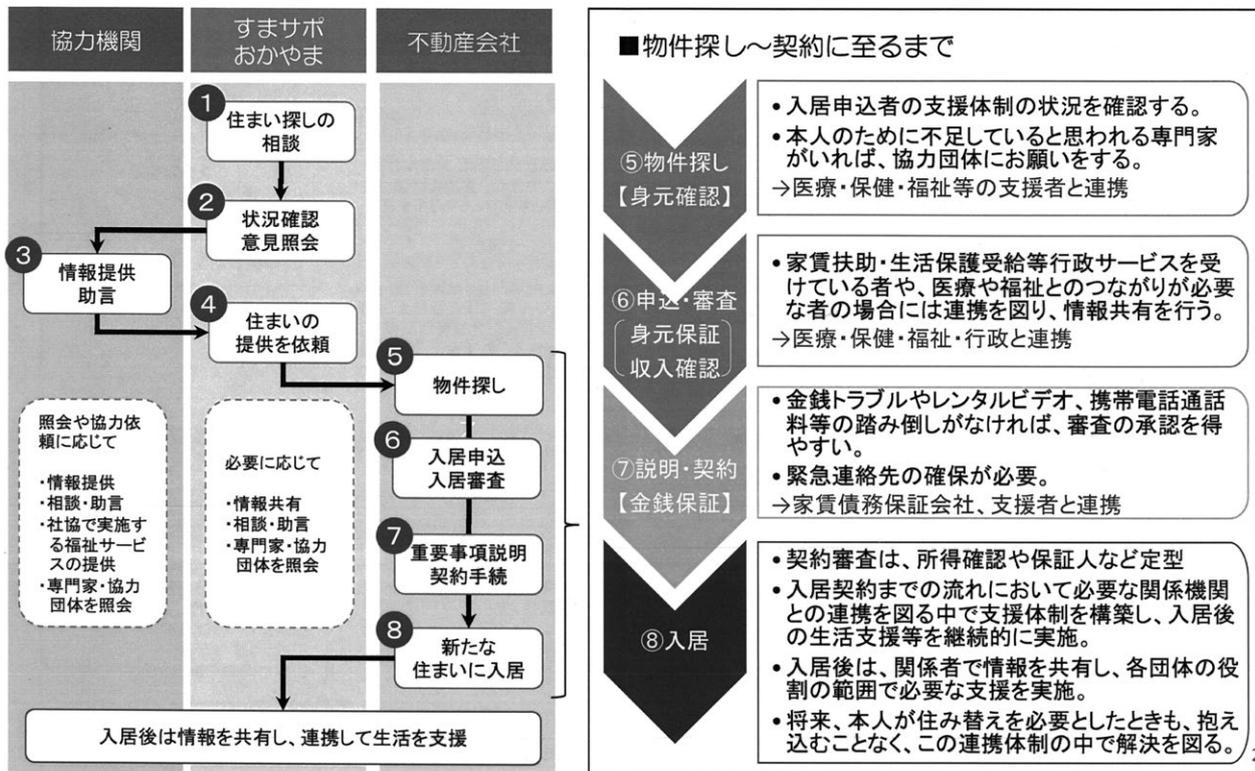
検索 国土交通省 多世代交流型住宅ストック活用推進事業

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tasedai.html

【不動産屋さん】 お部屋探しからお部屋に入るまで



【すまサポ】 入居前から契約に至るまで、入居後の支援



*第1部、第2部に掲載している資料のデータは、
以下のホームページからダウンロードして閲覧できます。
<http://utenti.click/>

住宅確保要配慮者への住宅斡旋についての
講演会・交流会 開催報告書

発行日：平成31年3月22日

発行：NPO法人おかやまUFE
〒700-0921 岡山市北区東古松4-4-22
サクラソウ501号室
電話086-231-0841

(共催) 岡山県居住支援協議会
〒700-0023 岡山市北区駅前町2-5-28
電話086-222-2131

制作：石井編集事務所書肆亥工房
〒700-0823 岡山市北区丸の内1-1-15

印刷：株式会社富士印刷