

はじめに

日本の福祉社会は、様変わりした。

かつては、福祉は行政がするものであって市民は権利を主張するだけでよかった。社会保険料や税金を支払い、公務員もしくはこれに準じる者に一方的サービスをゆだねるだけでよかった。

ところが、金を出すだけではなくサービス提供に関与せざるを得なくなった。これは、当初の介護保険制度においては、事業者としての参加でよかったのだが、2015年の改正により軽度者に関しては、一般市民がボランティア参加せざるを得なくなった。言い換えれば、市民は金だけではなく、「知恵」も「力」もという状態へ変化したのである。この理由は、少子高齢化と財政難にあり、少なくとも今後20年間は続くと思定される。

もっと、ありていに言えば自身の介護はできるだけ自身（自助）で、かつ、ボランティアによって、「共助」でおこなうように。行政は、重度者しか面倒を見ない、見られないという方向に向かっている。

こうなってくると、高齢者、ひとり親、障がい者、低額所得者、外国人などは、社会的制度から見放される危険にさらされる。

我々は、介護保険を実施するNPOの結集団体である。

昨年から住宅確保要配慮者に「住宅」の斡旋を行っている。

これまでも相談や家事援助、移送サービス、共同リビング（コミュニティカフェ）の運営等の活動などは得意の分野であった。

この活動を「住まい」につなげた。

ところが不動産業者は、こういった分野は苦手である。

そこで我々NPO団体は、地域に責任を持たなければいけない。NPOの居住支援法人は、この役割に適合していると思う。

今回は、報告書の作成をまちづくりの専門家（株式会社おかのて）に依頼し、活動を分析した結果をまとめ、報告とする。

2020年2月
認定NPO法人市民福祉全国協議会
代表理事 田中 尚輝

目 次

はじめに

第 1 章 調査の目的と視点 … 3

- 1 調査の目的
- 2 分析の視点

第 2 章 住宅確保要支援者の課題とニーズ … p 5

- 1 既存研究の内容（全国の状況）
- 2 タイプ別の課題と必要な支援

第 3 章 大田区および「居住支援法人」市民協の支援概要 … p 16

- 1 大田区における居住支援事業の実施内容
- 2 市民協の居住支援事業の実施内容
- 3 相談業務で活用可能な社会的資源

第 4 章 相談支援記録の分析 …p20

- 1 相談記録
- 2 相談記録の分析（統計的分析）
- 3 タイプ別の課題と事例紹介

5 章. まとめ …p40

- 1 調査結果のまとめ
- 2 今後の課題

資料編 …p43

1 章. 調査の目的と視点

1 調査の目的

住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への入居を円滑に進めるためには、全国で活動している居住支援法人が効果的に活動を行う事が不可欠である。平成 29 年の住宅セーフティネット法の改定を受けて設立された居住支援法人の多くは、民間賃貸住宅への入居支援の経験が浅く、これから活動ノウハウを蓄積していく段階にあると考えられる。

そこで本調査報告書は、現在居住支援法人が行っている相談事業をより効果的に行っていくために、住宅確保要配慮者の状況に応じた支援の在り方を検討する事を目的としている。市民協が大田区で行っている相談事業の記録を分析する事で、住宅確保要配慮者への効果的な支援と今後の課題を明確化する。

なお、本調査は、相談記録の分析作業が、市民協より外部調査員である筆者（㈱おかのて代表 木村直紀（※参照））に委託するかたちで実施されている。調査の目的を達成するために、市民協が行う相談業務について、できる限り客観的にその効果的と課題を明示する事が必要と判断されたことがその理由である。

【※筆者について】

筆者である木村直紀（㈱おかのて）は、平成 18 年に国土交通省が、住宅セーフティネット構築の一環として「あんしん賃貸支援事業」を創設した際に、開催された居住支援研究会のメンバーであり、居住支援に関わる地方公共団体及び NPO 等の居住支援団体による活動の全国的概況を踏まえ、住宅確保要配慮者への支援の在り方について研究を行ってきた。以上の研究成果の一部は、本調査の 2 章の本文および参考文献でまとめている。

2 分析の視点

本調査では、2019年に市民協が大田区で行った相談事業の記録を分析する事で、住宅確保要配慮者のタイプ別に効果的な支援と今後の課題を明確化する。

具体的には、まず第2章で、既往研究を基に一般的に示されている住宅確保要配慮者のタイプ別の課題と必要な支援について整理し、大田区の居住支援の特徴や課題を分析する基礎的な資料として提示した。

第3章では、調査対象となる大田区の居住支援事業の概要についてまとめた。

続く第4章では、市民協が大田区で行った2019年の全相談記録の結果を整理し、その傾向を統計的に示した。また、それらの傾向と相談担当者へのヒアリング結果をもとに、住宅確保要配慮者のタイプ別に効果的な支援の在り方を整理して示した。

最後に第5章で、本調査で把握された事項をまとめ、今後の課題を整理している。

2 章. 住宅確保要配慮者の課題とニーズ

既往研究の内容（全国状況）

本章では、まず大田区の居住支援事業の特徴を明確化するために、既往研究を参照しつつ、一般的に示されている支援対象者のタイプ別の課題と必要な支援について整理する。ここで整理した内容は、4 章の大田区における相談支援記録の分析結果と照らし合わせる事で、終章で提示する、調査結果のまとめや今後の課題を示すための根拠とする。

国土交通省では平成 18 年に、住宅セーフティネット構築の一環として「あんしん賃貸支援事業」を創設し、高齢者、障がい者、外国人、子育て世帯等の民間賃貸住宅における入居の円滑化を図っている。その際、平成 18 年度より居住支援研究会を開催し、居住支援に関わる地方公共団体及び NPO 等の居住支援団体による活動の全国的概況、居住支援団体による居住支援活動の分析、住宅困窮者に対する不動産事業者の仲介の実態等を調査・検討し、一定の検討の成果をあげている（※参考文献参照）。

以降で、「あんしん賃貸支援事業 居住支援体制推進のための調査報告書」（平成 23 年 3 月 一般社団法人 住まい・まちづくり担い手支援機構）を参照・抜粋しつつ、住宅確保要配慮者の各属性別の課題、支援内容についてまとめる。

【※参考文献】

民間賃貸居住支援に関する全国調査，平成 19 年 3 月，財団法人 ハウジングアンドコミュニティ財団

居住支援体制に関する調査，平成 20 年 3 月，財団法人 ハウジングアンドコミュニティ財団

あんしん賃貸支援事業 居住支援体制推進のための調査報告書，平成 23 年 3 月，一般社団法人 住まい・まちづくり担い手支援機構

タイプ別の課題と必要な支援

1 高齢者の課題と支援

(1) 高齢者の抱える課題

高齢者の賃貸住宅への入居に関して、受け入れ側が入居を躊躇する理由としては、(表 2-1) のような事項が考えられる。最も大きいと思われるのは「身体の問題」であり、家主は病気・怪我及び死亡のリスクを恐れるものと考えられる。その他、「生活の問題」による周囲住民等とのトラブルや、子供や親族との関係による「身元保証の問題」、及び定職がない場合が多く所得は年金等に頼るという「経済的な問題」が想定される。

表 2-1 高齢者が抱える課題

項目	内容
1) 身体の問題	老化による体力・判断力等の低下、事故等の危険性、病気の発症リスク、怪我の発生リスク、及びそれらによる死亡リスクの増大 病気・怪我で寝たきり等になった際の、室内環境の劣化や医療・介護対応の問題
2) 経済的な問題	年金等ので得られる所得の額、家賃の支払い能力の問題
3) 生活の問題	生活環境に適応しにくいことによる心理的・身体的問題 近隣の居住者との生活時間の相違等の違いから生じる近隣トラブルの可能性 生活事情の無知によって生じる家主・管理会社との間での摩擦・衝突
4) 身元保証の問題	一人暮らしの場合の身元保証人。身元引受人・緊急時連絡先の確保 子供・親族が遠くに住んでいる場合の、緊急時対応の難しさ

(2) 高齢者支援の概要

高齢者の入居を想定した居住支援策を整理すると以下ようになる。

2-2 高齢者に対する支援項目一覧

	支援項目	内容
入居前支援	①相談・面接	面接により物件の希望や必要な支援について把握する。
	②関係者協議	親族、行政担当課、病院等の関係者と協議を行い、入居後の支援として何が必要になるのかを事前に協議する。
	③物件の情報提供	本人の希望に見合った物件を選び、情報を提供する。または、情報の提供を受けられる不動産店を紹介する。
	④物件探しへの同行	不動産店を訪れる際または実際に物件を見学する際に同行して、移動の補助を行ったり、不動産店の話す内容を分かりやすく説明したりする。
	⑤家主との協議調整	高齢者の入居に消極的な家主に対する説明や、身体状況にあわせて手すり等の設置が必要な場合の家主との協議等を行う。

	⑥契約内容の説明	賃貸契約の内容や、敷金・礼金などの扱いについて、これまで賃貸住宅に住んだことのない人にも分かりやすいように説明する。
	⑦保証人の確保	連帯保証人が身近にいない場合に、親族等に連絡して保証人を依頼する対応を手伝う。または家賃債務保証会社を紹介する。
	⑧引越に関する支援	生活用品の購入や転居の手続への同行や、引越業者の紹介を行う。必要があれば転居前の住宅の退去・解約等の手続も手伝う(立ち退きの場合等)。
	⑨公的手続の支援	生活保護や年金等の公的手続に関して説明し、申請・受理に同行する。必要があれば介護保険の申請や利用の手続についても説明や支援を行う。
入居後支援	①見守り・安否確認	電話や訪問等を定期的に行い、高齢者の安否を確認する。または、緊急通報システムを導入して、異常があれば通報がなされるようにする。
	②緊急時の対応	安否確認で異常が見つかった場合に、訪問して状況を確認する。身体的に問題がある場合には、病院への搬送や入院の手配等の対応を行う。
	③相談・情報提供	日常生活全般や体調等の健康面などに関する相談に応じる。必要に応じて関連する情報の提供や助言、病院・介護事業者の紹介などを行う。
	④生活トラブル対応	近隣住民との間での騒音・水漏れなどのトラブルに関して、両者の間に入って仲裁を行うなどして、問題を解決する。
	⑤体調不良時の援助	体調不良の際に病院への送迎や服薬の管理、食事の提供等を行って回復を支援する。また入院した際に生活必需品の準備や見舞いなどを行う。
	⑥関係者との協議調整	親族・介護事業者・ケアマネジャー・ケースワーカー・民生委員・社会福祉協議会など、本人を支援する役割との間で必要に応じて連絡調整を行う。
退居時支援	①転居の支援	老化により一人暮らしが難しくなった場合などに、施設等の適切な転居先を紹介し、入居及び退去に関する手続や引越業者の手配などを支援する。
	②残存家財の処分	死亡時の遺留品や、長期入院のため契約解除する際の不要物品について、回収業者を手配するなどして、片付けや処分を行う。
	③死亡時の対応	入居者が亡くなったが、親族等による対応がなされない場合に、葬儀業者の手配や役所への届け出、遺骨の引き渡しなどを行う。

2 身体障がい者の課題と支援

(1) 身体障がい者の抱える課題

身体障がい者のタイプについては、基本的な障がいの種類に基づいて、民間賃貸住宅への入居が困難な理由を整理する(表 2-3)。

まず、民間賃貸住宅の家主が住居を貸すことをためらう理由については、4 種類の障がいに共通して、家主等の障がいに対する理解不足があげられる。また、肢体不自由者においては、車いす利用者が多いが、賃貸住宅市場においてバリアフリー住宅あるいは改修が可能な住宅が少ないことがあげられる。聴覚・言語障がい者並びに視覚障がい者においては、入居時、入居後のコミュニケーションへの不安があげられる。さらに、内部障がい者のニーズは様々であるが、車いす利用をしている人の場合には、肢体不自由者に準じた課題を有しており、オストメイト(人工肛門保有者)の場合には、トイレの改修を希望する人もいる。

その他に住宅確保が困難な理由として、障がい者の中には低額所得世帯が少なくないため、入居可能な住宅が限られてしまうといった点や、災害時の避難に対する不安を持っている人が多い点もあげられる。

表 2-3 身体者の入居困難理由

障がいの種類	家主が住居を貸すことをためらう主な理由
肢体不自由者	障害に対する理解不足・災害時の不安 バリアフリーの環境・物件の不足
聴覚・言語障がい者	障害に対する理解不足 コミュニケーションの不安
視覚障がい者	障害に対する理解不足 コミュニケーションの不安
内部障がい者	障害に対する理解不足災害時の不安

(2) 身体障がい者支援の概要

上述した入居困難な理由等を踏まえて、障害別に想定される居住支援策を整理すると表 2-4 のようになる。

表 2-4 障害別に想定される居住支援策

障がいの種類	入居前	改修時	入居後
肢体不自由者	・住宅情報提供 (バリアフリー 改修可) ・車いす利用者用内覧送迎 ・改修等の説明・交渉 ・入居後の支援等の説明	・手摺、スロープの設置、風呂・水回りの改修など、個別の身体状況にあわせた住宅改修	・個別の身体状況にあわせた支援・介護
聴覚・言語障がい者	・手話通訳・筆談 ・入居後の支援等の説明	・火災・ガス漏れ等の緊急警報装置 ・フラッシュベルの設置	
視覚障がい者	・入居後の支援等の説明	・音声報知タイプの警報機の設置	
内部障がい者	・入居後の支援等の説明	・個別の身体状況にあわせた改修（オストメイト対応など）	

3 知的障がい者の課題と支援

(1) 知的障がい者の抱える課題

知的障害の内容は多様であるが、障害内容によっては、物件探しや複雑な契約手続きでのサポート、立地や建物条件の考慮、保証人・後見人の確保、体験宿泊の支援が有効である。入居後の問題は少ないが、周辺住民や家主の理解が得られにくい場合、支援団体や関係団体で生活面でのアドバイスや万が一のトラブル対応を行える体制を組むことが、家主等の安心につながるものと考えられる。

表 2-5 知的障がい者が抱える課題の概要

項目	内容
①障害の問題	障害内容によって、物件探しや複雑な契約手続きのサポート、立地や建物条件の考慮が必要な場合がある
②身元保証の問題	身元保証人の確保(場合によっては後見人の確保)
③経済的な課題	収入の状況-安定性など家賃の支払い能力の問題
④社会生活の課題	自立生活について、本人、親族等への浸透不足 家主や周辺住民の理解不足 日常生活のサポートやアドバイスの体制づくり

(2) 知的障がい者支援の概要

知的障がい者への居住支援項目を整理すると、入居前、入居後それぞれ下記のような支援があげられる。ただし、特定の相談者に必要な支援はそれぞれの状況によって異なると考えられる。

表 2-6 知的障がい者の支援項目一覧

項目	支援項目	内容
入居前支援	①電話。窓口相談	住まいに関する希望条件をきく。 障害内容や支援体制についても把握する。
	②関係者協議	生活就労支援等を行っている関係機関があれば、本人の状況、入居に向けた支援体制の確認を行う。親族とも協議する。
	③協力不動産事業者の紹介	協力不動産事業者の制度がある場合は活用する。
	④住宅探し契約時手続き立ち会い、不動産事業者・家主への説明	下見や契約手続き時に必要に応じて同行し、不動産事業者への説明や本人へのアドバイスを行う。本人の希望や就労場所、障害内容により、立地、周辺環境、住戸の位置などに配慮する。
	⑤生活ルール・習慣の説明	ゴミの出し方など生活ルール、賃貸借契約について説明を行い、入居後のトラブルを未然に防ぐ。
	⑥身元保証人・緊急連絡先等の確保	身元保証人を確保する。後見人を必要とする場合もある。
	⑦債務保証会社の利用	連帯保証人がいない場合は、債務保証会社を利用する事が望ましい。
	⑧諸手続き・引越しの支援	生活保護等の手続きが必要な場合は行政に相談。同行する。 水道・電気・ガス・家具の手配や運搬支援を行うことも
入居後支援	⑩相談受付。見守り	住まい・就労・生活・金銭管理等全般について、必要に応じて団体、関係機関、親族で連携し、アドバイスの体制をとる。
	⑪トラブルの対応	万が一トラブルがあった場合には、出向いて対応の手助けを行う。
その他	⑫偏見などを無くすための支援	知的障がい者である事を理由に賃貸が断られることが無いように、不動産事業者-家主等への情報提供、普及啓発を行う。 周辺住民との交流を図り、理解を得ていくことも重要である。

4 精神障がい者の課題と支援

(1) 精神障がい者の抱える課題

精神障がいについては、社会的な偏見が強く、不動産事業者や家主からの入居拒否や差別が依然として存在する。そのために、物件を探すのに苦労するケースが多い。

精神障がい者の障害の状況は多様であり、かつ時間経過とともに変化する。また、病状によっては、症状が安定的でない場合もある。そのため、医療や生活介護などの支援体制の構築が求められる。また、金銭管理などが自分一人ではできない人の場合は、権利擁護事業などを活用した支援の体制の構築が望まれる。

表 2-7 精神障がい者が抱える課題の概要

項目	内容
①障害の問題	障害の状況は多様であり、かつ時間経過とともに変化する。また、病状によっては、症状が安定的でない場合もある。
②身元保証の問題	身元保証人の確保(場合によっては後見人の確保)
③経済的な課題	収入の状況-安定性など家賃の支払い能力の問題
④社会生活の課題	家主や周辺住民の理解不足 日常生活のサポートやアドバイスの体制づくり

(2) 精神障がい者支援の概要

精神障がい者に対する居住支援策として想定できる。以下にその内容の概略を示す。

表 2-8 精神障がい者への支援策

項目	内容
①入居調整	必要な住環境・支援の聞き取り(障害の状況を考慮) 経済的な状況や保証人について確認 各種の福祉サービスとの協力体制の構築
②物件探し	不動産店への障害状況の説明、不動産店や物件見学への同行、本人の意向や希望の調整
③入居手続き	契約への立会、生活保護手続きの確認、生活の初期支援、引っ越し支援
④居住継続支援	居宅サービスとの情報交換、支援団体からの連絡体制の構築、日中活動との連携、トラブル時の対応

5 子育て世帯の課題と支援

(1) 子育て世帯の抱える課題

世帯全般に対する入居制限の理由としては、小さな子供が住むことによる「騒音」「室内の汚れ」「振動」とそれらに起因する「近隣住戸とのトラブルの発生」等があげられる。

離婚・DV 被害者など社会生活における困難を抱える子育て世帯については、「資金的な問題」「連帯保証人の確保」「緊急な住宅確保の必要性」等があげられる。

表 2-9 子育て世帯が抱える課題の概要

項目	内容
①物件の課題	子育て世帯に適した条件の物件の確保
②経済的な課題	収入の不安定な世帯の家賃の支払い能力の問題（特にひとり親世帯等）
③社会生活の課題	DV 被害者など社会生活における困難を抱える子育て世帯における専門的な支援 緊急な住宅確保の必要性 連帯保証人の確保等

(2) 子育て世帯支援の概要

子育て世帯向け住宅への移転を希望する子育て世帯全般向けの支援では、直接的な支援というよりも、ハード面での配慮等があり、子育て世帯が入居しやすい物件の情報を提供することが重要になる。

離婚・DV 被害者など社会生活における困難を抱える子育て世帯向けの支援では、収入面の制限、限られた立地条件で住宅を探すことになるため、条件に合う入居可能な物件の情報をいかにスムーズに入手できるかが重要になる。

また連帯保証人の問題に対する支援や、行政手続きの支援や入居後の生活支援などの居住支援が求められる場合もある。

表 2-10 子育て世帯への支援策

項目	支援項目	内容
入居前支援	①相談対応	「一人親世帯では借りられない」という心理的なバリアを持つ一人親世帯や、経済的・社会的な課題を複合的に抱える世帯に対する「相談対応」を行い、住まい探しのための課題整理を行う。
	②物件紹介	離婚等によって早急に住まいを確保したい、収入が不安定なため低廉な家賃を希望、仕事場や子供の保育園の近くを希望など、家賃や立地に関して限られた条件のもと探す世帯に対する、スムーズな「物件情報の提供」「不動産業者の紹介」を行う。
	③家賃債務保証サービスの紹介	連帯保証人の確保が困難な世帯に対する「家賃債務保証サービスの紹介」を行う
	④行政手続き 関係機関への付き添い支援	DV 被害や離婚に伴う住まい探しで、生活保護や福祉サービスの申請が求められる場合に、住まい探しとともに「行政手続き・関係機関への付き添い支援」を行う
入居後支援	⑤生活支援	必要に応じて、住まい・就労・生活全般について、支援団体、関係機関で連携して支援を行う。
	⑥トラブルの対応	社会生活のサポートが必要な世帯の場合、入居者本人や家主からのトラブル相談を受け、支援団体が仲裁役となり対応の手助けを行う

6 外国人の課題と支援

(1) 外国人の抱える課題

一般的に外国人が抱える課題には言葉や習慣、身元保証の確保の困難といった多くの入居希望者に共通する課題に加え、家賃支払い能力などの経済的な課題、日本における離婚、DV被害といった社会生活における課題などがあげられる。居住支援の必要な外国人には、言葉や習慣といった外国人特有の課題と併せ経済的・社会的な課題を複合的に抱える入居困難者が多いものと考えられる。

表 2-11 外国人が抱える課題の概要

項目	内容
①言葉-習慣の問題	コミュニケーション-契約内容の理解生活のルール・習慣の理解不足 日本の賃貸契約事情の理解不足、敷金・礼金などのシステムの理解不足
②身元保証の問題	本人の在留許可の状況、身元保証人の確保
③経済的な課題	収入の状況・安定性など家賃の支払い能力の問題
④社会生活の課題	外国人に対する偏見や日本における離婚、DV被害といった社会的な課題 本人の在留許可の状況、身元保証人の確保

(2) 外国人支援の概要

現在行われている外国人への居住支援や支援のガイドラインなどから支援項目を整理すると、入居前、入居後それぞれ下記のような支援があげられる。ただし、特定の相談者に必要な支援はそれぞれの状況によって異なると考えられる。

表 2-12 外国人の支援項目一覧

	支援項目	内容
共通確認事項	パスポート・在留資格の確認	必要に応じて、パスポートまたは外国人登録書にある在留資格について確認する。
入居前支援	①電話・窓口相談	日本語で話すときは平易な日本語でゆっくり、はっきりと話す。該当する外国語での相談ができない時でも、後で該当する外国語での相談を受けられるように取り次ぐ。
	②賃貸・生活習慣に関するガイドブックの配布	入居希望者、不動産店の双方に、賃貸のポイントなどについてまとめた冊子を配布する。行政や外国人を支援する団体などが生活支援とあわせて賃貸のルールなどについてまとめた冊子を作成している場合がある。
	③協力不動産店の紹介	協力不動産店の制度がある場合は活用する。
	④部屋探し・契約時の付き添い・通訳派遣	特に、契約の内容や敷金、礼金、更新料の支払いなど、日本の不動産事業特有の仕組みは、トラブル回避のためにも十分理解してもらう必要がある。
	⑤契約書(ふりがな付き・翻訳)の工夫	必要に応じて契約書を翻訳したり、ふりがなを付けるなどの工夫を行う。
	⑥生活ルール・習慣の説明	ゴミ出しなどのルール、生活習慣などについて良く説明を行う。
	⑦身元保証人・緊急連絡先等の確保	身元保証人、連帯保証人などを必要としない国もあるため、日本で必要な状況を説明した上で確保する。
	⑧債務保証会社の利用	連帯保証人がいない場合は、債務保証会社を利用する事が望ましい。
	⑨生活保護申請・家賃補助	生活保護などの支援が必要な場合は行政のワーカーに相談する。また、DV被害に対する支援が必要な場合は、ソーシャルワーカー等と連携する。
入居後支援	⑩電話・窓口相談	入居後の生活相談などの対応。入居前に十分、日本での生活について理解してもらっていれば必要ないケースが多い。
	⑪生活状況の支援-見守り	生活保護、DV等の困難ケースなどについては、必要に応じて入居後も支援の継続が必要である。
その他	⑫偏見などを無くすための支援	外国人である事を理由に賃貸が断られることが無いように情報提供、普及啓発を行う。

第3章 大田区および「居住支援法人」市民協の支援概要

本章では、大田区における官民が連携した居住支援事業の概要についてまとめる。

1 大田区における居住支援事業の実施内容

(1) 住宅確保支援事業

対象者：高齢者、障がい者、ひとり親世帯、生活保護受給者世帯、低額所得者

- ① 協力不動産店リストの提供
- ② 不動産関係団体への物件紹介

(2) 大田区生活支援付きすまい確保事業

対象者：高齢者世帯のみ

- ① 物件探しの支援
- ② 入居後の安否確認
- ③ 家主等からの相談対応

(3) 保証人が確保できない方への支援

対象者：高齢者、障がい者、ひとり親世帯（区に1年以上居住）

- ① 保証料の一部を助成
- ② 火災保険料等の一部を助成

(4) 立退き等に伴う転居費用の助成

対象者：高齢者、障がい者、ひとり親世帯（区に3年以上居住）

(5) 大田区居住支援協議会の運営

「住宅確保要配慮者」の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進を図るため、「住宅セーフティネット法」に基づく居住支援協議会を設立し、住宅確保要配慮者及び民間賃貸住宅の賃貸人に対する支援や情報提供を進めている。大田区居住支援協議会の構成団体を表3に示す。

表 3 大田区居住支援協議会構成団体

	団体等
学識経験者	大学、研究機関等で福祉施策や住宅施策を研究している者
不動産関係団体	公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会
	公益社団法人 東京都住宅建物取引業協会大田支部
	公益社団法人 全日本不動産協会東京都本部城南支部
居住支援団体	一般社団法人 賃貸保証機構
	認定 NPO 法人 市民福祉団体全国協議会
	社会福祉法人 有隣協会
	社会福祉法人 大田区社会福祉協議会
	株式会社 大田まちづくり公社
区の代表	まちづくり推進部長
	福祉部長

2 市民協の居住支援事業の実施内容

(1) 相談業務

- ・賃貸住宅に係る情報提供、相談業務。本部を港区、支部を大田区内に2ヵ所設置し、賃貸住宅に係る情報提供、住宅相談業務を実施。
- ・専門の相談員を置き、行政、不動産店、福祉団体などとの連携しながら、住宅確保の支援が必要な対象者の相談を受ける窓口。
- ・4章では、本年度、市民協の相談窓口で受けた相談内容とその後の支援結果についてまとめることとする。

(2) 居住支援（マッチング）

- ・マッチング・同行業務は、「空き家相談士」と連携を取りながら、実施。
- 特に大田区では、全日本不動産協会城南支部、東京都宅地建物取引協会太田支部との連携をはかる。

(3) 見守り・安否確認：

- ・当会で委託しているコミュニティカフェで、食事会やイベントを開催し、入居者とのコミュニケーションを取る機会を設けた。また、コミュニティカフェを活用することで、見守り・安否確認の情報が得られた。

(4) 「居住支援セミナー」の開催：

- ・「居住支援法人」周知の為、不動産業者・大家さん・一般の方を対象としたセミナーを大田区で開催。

日時：10月30日（水）

講師：

司法書士法人ソレイユ 代表 友田純平

一般社団法人全国空き家相談士協会 専務理事 名和泰典

(5) 「入居相談」の開催：大田支部で相談会を2回開催

日時：11月19日（火）、12月3日（火）

場所：はせさんず 寄り道カフェ

3 相談業務で活用可能な社会的資源

(1) 安心ちんたい検索サイト

- ・公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会が運営する、高齢者、母子家庭、生活保護受給者、外国人(技能実習・特定技能)に対しする物件情報を掲載するウェブサイト。
- ・日本全国約 20 万件の物件情報を掲載
- ・保証人が見つからない場合の物件も掲載されているが、相談者が生保の場合、ケースワーカーのみが不動産店とアポイント可能。

(2) 大田区の公的な支援機関

【生活再建・就労サポートセンターJOBOTA】

- ・経済的、精神的な問題、就労についての問題などさまざまな課題を抱えた方のための無料の相談窓口。
- ・相談内容を整理し、生活全般における課題には「自立相談支援」、仕事に就けない人には「就労準備支援」、離職等により住居を失うおそれのある人には「住居確保給付金」といった支援メニューに基づき支援を行う。

【その他】

- ・上記のほか、大田区の住宅相談窓口、生活福祉課、障がい者総合サポートセンター「さぽーとびあ」、地域包括支援センターなど、大田区の多様な公的支援機関と連携をしながら相談業務を進めている。

(3) 協力不動産店

【不動産関係団体】

- ・大田区居住支援協議会の構成団体として東京都住宅建物取引業協会大田支部、全日本不動産協会東京都本部城南支部が協力している。

【高齢者等住宅確保支援事業協力店リスト】

- ・転居先を探している人に対し、親身に相談に応じてくれる高齢者等住宅確保支援事業協力店リスト（東京都住宅建物取引業協会大田支部提供）を提供している。

第4章 相談支援記録の分析

大田区における2019年1月～11月末日までの相談、全68案件（総相談回数138回）の結果を整理し、その傾向を分析した。分析にあたっては、相談員からのヒアリングを行い、補足的に説明を行っている。

また、分析結果から代表的な要支援者像を紹介しつつ、その支援の方法についても紹介する。

調査の概要

調査対象	大田区における2019年1月～11月末日までの相談記録
相談案件数	全68案件（総相談回数138回）

1 相談記録

No	日付	紹介元	年齢	性別	属性（あてはまるものすべてに●）												外国人	その他（左記以外にあれば記入）
					高齢者			障がい者			子育て		低所得者					
					独居	同居あり	要介護	身体	知的	精神	ひとり親	ふたり親	生活保護	左記以外				
1	01月10日	区	80	男性		●												
2	01月10日	区	58	女性					●				●				持病あり	
3	01月10日	区	69	女性		●				●								
4	01月23日	区		男性												●		
5	02月01日	区	76	男性		●		●										
6	02月01日	風雷社中	30	男性					●									
7	02月05日	区	27	男性											●			
8	02月06日	就セン	50	女性					●	●								
9	02月09日	区	82	女性	●								●					
10	02月12日	区	84	男性	●		●										持病	
11	02月13日	区	36	女性							●				●			
12	02月13日		70	男性	●													
13	03月11日	知人	64	男性						●			●					
14	03月12日	区	75	女性	●													
15	03月13日	JOBOTA	61	女性											●			
16	03月14日	JOBOTA	24	男性													休職中	
17	03月20日	JOBOTA	54	男性													自己破産	
18	04月05日	JOBOTA	74	女性	●													
19	04月12日	区	46	男性		●							●				難病	
20	04月18日		46	女性														
21	04月24日	区	70	男性	●								●					
22	05月10日	JOBOTA	81	女性	●								●					
23	05月08日	区	75	女性	●													

No	仕事・月収	預貯金の有無	同居家族構成 (人数・関係)	家族等支援者の状況	相談時の状況・相談者の態度・気質 (阻害要因)	相談への対応内容
1	年金	有り	2人(妻79歳)	娘	退職後娘のそばに	T不動産店紹介
2			2名(息子22歳)	夫長期入院	退去要請	T不動産店紹介
3	年金・170000	有り	2名(弟66歳)		近隣トラブル・借金	T不動産店紹介
4					約束の連絡を取らない・外国人実習生用	T不動産店紹介
5	パート・年金・220000	有り	2名(妻)	息子	退去要請・妻車いす	T不動産店紹介
6		親負担	1名	父母兄弟	退去要請	T不動産店紹介
7	パート		1名	妹	家族死亡	T不動産店紹介
8			3名(息子27,19)	風雷社中	兄の自立・大家クレーム7(犬)	
9	年金・60000			息子	退去要請	T不動産店紹介
10	年金・150000	子負担		子ども3人	退去要請	T不動産店紹介
11	パート・50000	元夫	3名(母・息子)		2週間で退去の約束・離婚	T不動産店紹介
12	年金・120000	なし			ゴミ屋敷化による立ち退き要請	
13					精神障害による妄想の可能性大	社会福祉士
14	年金・86000	有り		息子	夫死亡息子のそばに	T不動産店紹介
15	パート・120000	有り	2名(兄64)		現住まい売却	T不動産店紹介
16		有り	2名(母)	婚約者あり	母生保で分離	T不動産店紹介
17			4名(妻子ども2)		不動産店に断られる。態度悪し。自力探し・競売完了退去	T不動産店紹介
18	パート・170000	娘負担		娘	娘と別居	T不動産店紹介
19			2名(母72歳)		不動産店にクレーム・都市計画による立ち退き	T不動産店紹介
20					退去要請	
21					不動産店で態度悪・老朽化による立退き・自己破産・生活保護	T不動産店紹介
22				夫(施設)娘	夫施設入居で一人生保へ	T不動産店紹介
23	年金・110000	あり		息子	退去要請	T不動産店紹介

No	相談後の状況	保証人・緊急連絡先	希望家賃	連携先	最終的な状況	入居物件の特徴	合計相談回数
1		保証人娘	110000円位	T不動産店	仕事継続になり延期		2
2			生保上限内	T不動産店	終了（入居・見守り）	2K 64000円	2
3	精神科病院紹介の不動産店で決めた		生保上限内	T不動産店	終了（入居・見守り）	2DK90000円	2
4	自力で別不動産と交渉		70000円以内	T不動産店	終了（入居）		3
5	息子探した物件へ	保証人息子	100000円以内	T不動産店	終了（入居）	80000円	2
6	支援団体探した物件へ	保証人父		T不動産店	終了（入居）		3
7		保証人叔母	55000円以内	T不動産店	終了（入居）	55000円	4
8					継続		4
9		保証人息子	生保上限内	T不動産店・社会福祉士	終了（入居・見守り）	53700円	4
10		保証人娘	60000円以内	T不動産店	終了（入居）	58000円	2
11		保証人知人	60000円以内	T不動産店	終了（入居）	67000円	1
12					終了（区外へ）		1
13			55000円以内	社会福祉士	終了（断念）		1
14	息子探した物件へ	保証人息子		T不動産店	終了（入居）		1
15			生保上限内	T不動産店	終了（入居）		5
16		あり	100000円以内	T不動産店	終了（入居）		1
17	不動産店に断られる。態度悪し。自力探す		100000円以内		終了(入居)		1
18	常盤で契約になるが、娘探した物件再契約	保証人娘	65000円以内	T不動産店	終了（入居）		2
19	不動産店にクレーム	なし		T不動産店	終了（断念・連絡途切れ）		3
20	練馬で物件さがせた		75000円以内		終了（入居）		1
21	不動産店に断られる。態度悪し	なし		T不動産店	終了（断念）		1
22	娘さんと状況整理の相談			T不動産店、社会福祉士、ケースワーカー、JOBOTA	終了（軽費老人ホーム）	本羽田軽費老人	4
23	息子さんも探す	息子	55000円以内	T不動産店	終了（入居）	息子さん探した所	3

No	日付	紹介元	年齢	性別	属性（あてはまるものすべてに●）													外国人	その他（左記以外にあれば記入）
					高齢者			障がい者			子育て		低所得者						
					独居	同居あり	要介護	身体	知的	精神	ひとり親	ふたり親	生活保護	左記以外					
24	05月09日	区	50	女性								●							
25	05月09日	区	45	女性								●							
26	05月28日	JOBOTA	22	女性									●				自己破産		
27	05月10日	JOBOTA	50	男性						●									
28	05月11日	JOBOTA	63	女性													ひきこもり		
29	05月10日		77	男性	●												入院中		
30	05月31日	JOBOTA	65	女性		●									●		母持病		
31	06月04日	生活福祉課	82	男性		●		●											
32	06月06日	区	75	男性	●														
33	06月01日			女性															
34	06月13日	区	60												●				
35	06月21日	区	29	男性						●					●		休職中		
36	06月26日	区	76	女性	●								●				内縁の夫入所		
37	06月26日	都議	46	女性							●								
38	07月02日	区	78	女性		●													
39	07月05日	区	64	女性											●				
40	7月5日	区	61	男性									●						
41	7月5日	区	80	女性	●								●				夫死別		
42	7月5日	JOBOTA	53	男性											●		失業中		
43	7月16日	区	50	男性				●									交通事故入院中		
44	7月11日		20	男性													親援助で独居		
45	7月17日		52	男性				●											
46	7月12日	区	81	女性	●												水頭症		
47	7月26日	区	94	女性		●													

No	仕事・月収	預貯金の有無	同居家族構成 (人数・関係)	家族等支援者の状況	相談時の状況・相談者の態度・気質 (阻害要因)	相談への対応内容
24	パート・130000	なし	2名(娘)	元夫	予約キャンセル・離婚・退去要請	T不動産店紹介・JOBOTA紹介
25	正規職・210000	親負担	3名(子2人)	親	予約キャンセル・家賃滞納・退去要請	T不動産店紹介
26	夫正規職・300000	あり	3名(夫、子)	親	安い物件へ移転	T不動産店紹介
27	失業手当・230000				滞納原因が不明・家賃滞納・退去要請	JOBOTAでの相談を進める
28		残り80万	2名(息子33歳)		外出困難・夫死亡で生計困難・生保取得必須	JOBOTAと連携、T不動産店紹介
29		あり		兄	退去要請	JOBOTA紹介
30	年金・122000	180万	2名(母85歳)		階段がきつい	JOBOTA連携
31	年金・30000	なし	元妻	息子二人	元妻主導で相談・離婚による退去	JOBOTA、T不動産店紹介
32	パート・年金・310000	あり		妹	退去要請	T不動産店紹介
33						
34					個人情報出さず・家賃値上げ	
35	年金・65000	なし	両親他	妻	妻と二人暮らし希望	社会福祉士、計画相談員
36		なし		内縁夫 その娘	義娘より相談・義娘持ち家から退去要望	T不動産店紹介
37	正規職・270000	元義父	4人(娘3人)	両親	2年後退去	T不動産店紹介
38	年金・140000	19万		息子夫婦(精神)娘	アボなしで常盤へ・息子夫婦のトラブルで退去要請	T不動産店紹介
39	パート・130000	なし		弟夫婦	理解能力低い・退去要請	T不動産店紹介、JOBOTA紹介
40				兄(入院)	兄入院で独居用へ	T不動産店紹介
41				息子2人	次男より相談・夫死亡で近くに住まわせたい	
42	失業保険・230000	50万		母、弟	借金で離婚	T不動産店紹介
43	失業保険	あり		両親	病院ケースワーカーより相談・退院後車いす用受託希望	ケアレジ、T不動産店紹介
44				両親	無職で生保希望	
45	年金・100000		親			区の担当伝える
46	年金・135000	弟		弟夫婦	病気が出ているので呼び寄せたい	T不動産店紹介
47	年金・150000	あり	娘夫婦		娘と喧嘩・同行	サ高住など紹介

No	相談後の状況	保証人・緊急連絡先	希望家賃	連携先	最終的な状況	入居物件の特徴	合計相談回数
24		母		T不動産店	終了（断念・連絡途切れ）		1
25		親	80000円以内	T不動産店	終了（断念・連絡途切れ）		1
26		母	90000円以内	T不動産店	終了（入居）	85000円 2K	1
27			50000円以内		終了（断念）		2
28			生保上限内		継続		4
29					終了（アトバイスのみ）		1
30	母手術に入る		80000円以内		休止		1
31	息子が非協力的		生保上限内		終了（断り）		4
32		妹	60000円程度	T不動産店	終了（入居）	65000円	1
33							1
34	個人情報出さず		45000円以下		終了（アトバイスのみ）		1
35	妻の家での同居				終了（妻の家での同居）		1
36		義娘	生保上限内	T不動産店	終了（入居）	57000円	2
37	9月以降動く予定			T不動産店	継続		2
38	保証人の娘契約を解除し同居させる	娘	60000円以内	T不動産店	終了（娘と同居）		2
39		義妹	50000円位	T不動産店	終了（入居）	53000円	5
40		知人	生保上限内	T不動産店	終了（入居）	53000円	3
41	サ高住など知りたい				終了（一時中止）		1
42		弟	生保上限内	T不動産店	終了（実家へ戻る）	55000円	3
43		父		T不動産店	終了（契約済）	69,000円	5
44					終了（アトバイスのみ）		1
45					終了（アトバイスのみ）		1
46		弟	60000円以内	T不動産店	終了（断念・連絡途切れ）		1
47	娘と仲直り				終了（現状維持）		1

No	日付	紹介元	年齢	性別	属性（あてはまるものすべてに●）												外国人	その他（左記以外にあれば記入）
					高齢者			障がい者			子育て		低所得者					
					独居	同居あり	要介護	身体	知的	精神	ひとり親	ふたり親	生活保護	左記以外				
48	7月29日	区	84	男性		●												
49	7月29日	さぼびあ	56	男性						●				●			休職中	
50	8月2日	JOBOTA	62	男性			●										歩行困難に	
51	8月21日	区	61	男性									●				交通事故後遺症	
52	8月29日	区	64	男性				●					●					
53	9月6日	区	65	女性	●												持ち家	
54	9月24日	区	70	女性													土地家所有	
55	9月9日	区	66	男性	●												生保はずれる	
56	7月26日	区	80	女性		●												
57	9月24日	JOBOTA	68	男性	●									●			生保準備	
58	9月24日	JOBOTA	70	女性	●									●			生保希望	
59	9月25日	区	64	男性									●				胃潰瘍	
60	9月24日	支援事業者		女性										●				
61	10月4日	JOBOTA	44	男性						●				●			生保希望	
62	10月15日	生活クラブ	52	女性							●						派遣契約解除	
63	10月15日	区	46	女性						●				●			離婚訴訟直後	
64	10月28日	区	80	女性	●													
65	11月05日	区	42	女性							●						DVで別居	
66	11月07日	区	37	男性									●				認知の母同居	
67	11月15日	上池台包括	78	女性	●					●								
68	11月18日	市民協	69	女性	●													

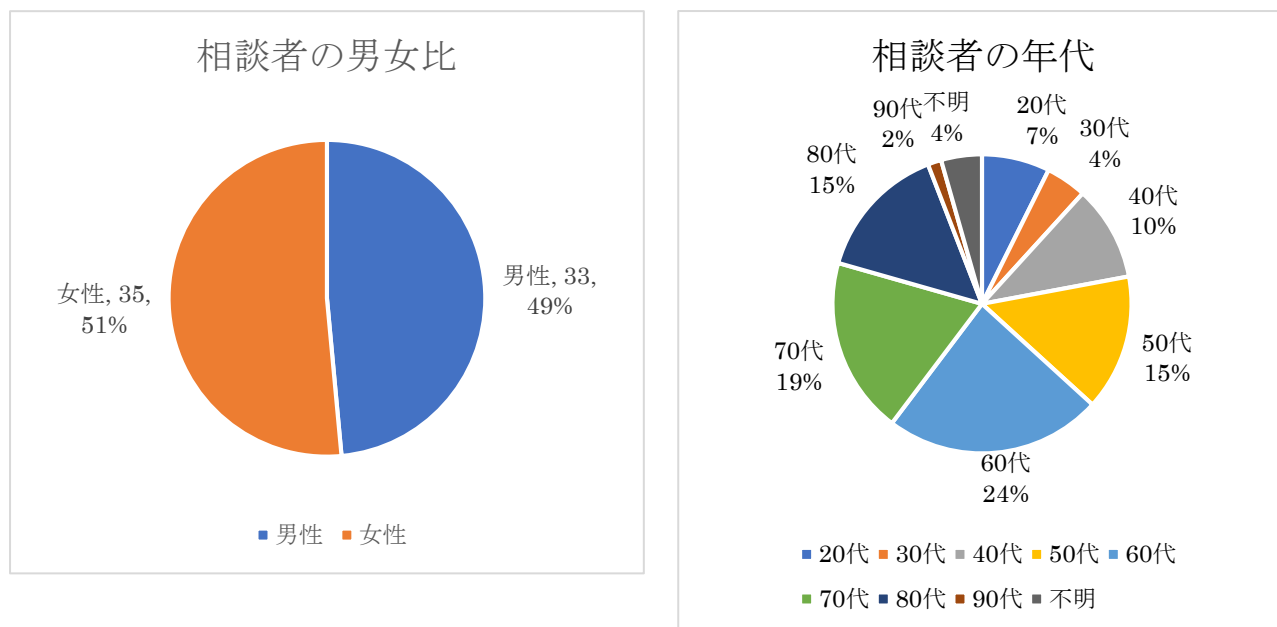
No	仕事・月収	預貯金の有無	同居家族構成 (人数・関係)	家族等支援者の状況	相談時の状況・相談者の態度・気質 (阻害要因)	相談への対応内容
48	年金・360000	1千万	娘	娘	手狭なので夫婦暮らしへ	T不動産店紹介・ケアレジ紹介
49		あり	継母	兄	退去要請	JOBOTA紹介
50	妻パート・120000	300万	妻、息子2人		車いす用住宅へ	T不動産店紹介
51					訴訟準備中・滞納退去要請	T不動産店・社会福祉士・ハウコム
52				兄	退去要請	T不動産店紹介
53		あり		妹	借地持ち家・今後の方向性混乱	包括、無料相談紹介
54					住替え契約時に保証会社断り	
55	年金		友人	姉	家賃値上げ	
56	年金・120000	あり	娘	娘	キャンセル・一人暮らしへ	T不動産店紹介
57	年金・110000	30万		娘、弟	退去要請	T不動産店紹介
58	年金・108000	30万		兄	大家注意勧告・本などに持つ多し	貯金清算など生保準備を
59	年金・50000	なし		姉、弟	滞納状態・姉より相談・病気で動けず	生保取得後動く予定
60				母	母のそばで住みたい	本人より電話を
61			両親他		保健師からも独居進められる・父親と不仲	連帯保証人の確定を進める
62			息子2、娘2		無職になり家賃負担感	失業保険手続きなど早く
63		元夫男		両親	父から相談・元夫より退去要請	グループホームなども対象にしては
64	年金・200000	あり			広いところ方ら住み替え・緊急連絡先もない	今後をどうしたいか整理を
65	正規職・200000		夫 娘		DVで別アパートへ娘と移転・夫、妻名義のアパートにて自殺未遂	リトルワンズ・南部法律事務所紹介
66					老朽化配管壊れ修復できないので・退去要請	法テラス・消費者センター紹介
67	年金・60000			兄、妹	包括相談員から相談・退去要請	
68					目黒区在住70歳から家賃補助なくなるので品川区へ転居希望	

No	相談後の状況	保証人・緊急連絡先	希望家賃	連携先	最終的な状況	入居物件の特徴	合計相談回数
48	賃貸だけでなく高齢施設も娘		100000円以内	T不動産店・ケアレジ	継続		1
49	就労に見込みがたたず				終了（アドバイスのみ）		1
50	知り合いのところで見つける				終了（入居）		1
51	多方面へ当たっている		生保上限内	ハウスコム	終了（入居・見守り）	55000円	4
52		兄	生保上限内	T不動産店	終了（入居）	53000円	4
53					終了（アドバイスのみ）		1
54					終了（アドバイスのみ）		1
55		姉（確認中）	70000円以内		終了（断念・連絡途切れ）		1
56	キャンセル				終了（断り）		1
57		弟（確認中）			終了（断念・連絡途切れ）		1
58		兄	生保上限内		終了（アドバイスのみ）		1
59	生活福祉課宿泊所紹介				終了（施設入所）		1
60			50000円以内		終了（アドバイスのみ）		1
61		父	生保上限内	T不動産店	終了（入居先決定）	53000円	4
62	多方面相談している			JOBOTA紹介	終了（アドバイスのみ）		2
63				JOBOTA紹介	終了（アドバイスのみ）		2
64					継続		4
65				南部法律事務所 長尾氏	終了（アドバイスのみ）		4
66					終了（アドバイスのみ）		1
67	本人退去拒否				終了（アドバイスのみ）		1
68					継続		2

2 相談記録の分析（統計的分析）

（1）相談者の属性

図 4-1 相談者の属性（年齢・性別）と相談案件数



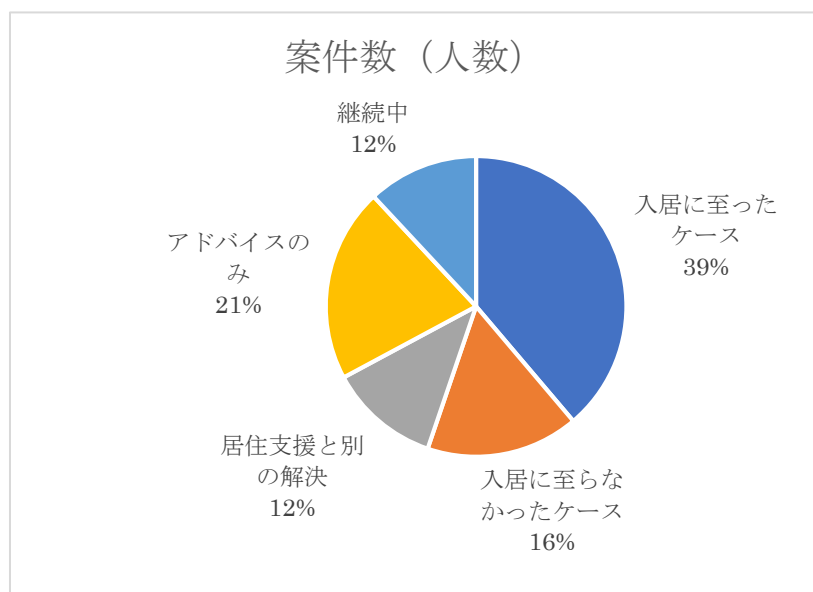
- ・相談者の性別は男性 49%、女性 51%となっている。
- ・年代は、60代が 24%と最も多く、続いて 70代が 19%、全体として 60代以上が過半数を占めており、比較的高齢者の相談が多い事が分かる。

（2）相談結果の概要

表 4-2 相談結果の概要

相談結果	案件数 (人数)	割合	相談回数	一案件の平均 相談回数
入居に至ったケース	26	38%	67	2.6
入居に至らなかったケース	11	16%	17	1.5
居住支援と別の解決	8	12%	14	1.8
アドバイスのみ	14	21%	19	1.4
継続中	8	12%	21	2.6
全体	68	100%	138	2.0

図 4-2 相談結果の概要



事例を相談結果に着目して分類すると、民間賃貸住宅入居に至ったケースが 26 件 (38%) と、高い割合を示した。民間賃貸住宅以外の問題解決 8 件 (12%) を合わせると、相談者の半数が何らかの住宅確保に至っている。一方で、相談者が希望しているにも関わらず民間賃貸住宅への入居を断念したケースは 11 件 (16%) であった。その他のケースは、アドバイスのみを求めた相談 14 件 (21%) と、現在継続中の案件 8 件 (12%) となっている。

また一案件当たりの、相談回数は平均 2 回であるが、入居に至ったケースでは平均 2.6 回と多い事が把握された。アドバイスのみのケース（平均 1.4 回）や入居に至らないケース（平均 1.5 回）と比べ、入居に至る成功事例ほど、相談回数が増加する傾向が見られた。

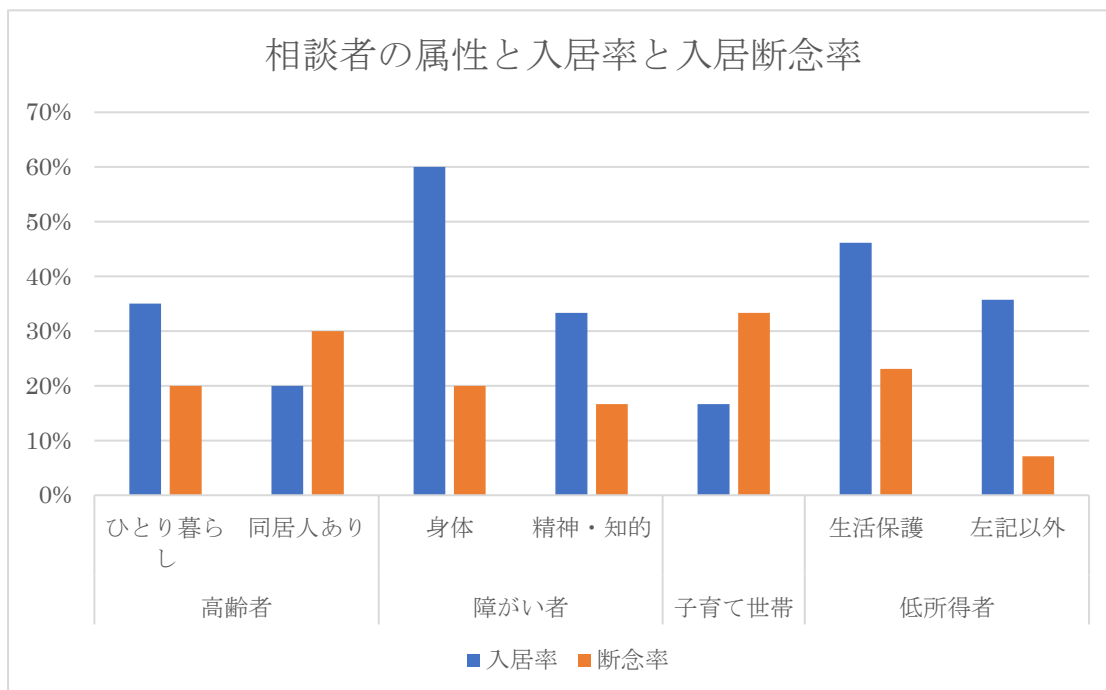
ヒアリング調査からは、住宅情報の提供だけでなく、何らかの問題を抱え、生活を維持するためのサポートが必要な人、他に支援者がいない相談者に対する支援には、時間と労力が必要となる事が指摘された。

（３）相談者の属性と入居成功率との関係

表 4-3 相談者の属性と入居成功率

	高齢者		障がい者		子育て世帯	低所得者		外国人
	ひとり暮らし	同居人あり	身体	精神・知的		生活保護	左記以外	
案件数	20	10	5	12	6	13	14	1
割合	29%	15%	7%	18%	9%	19%	21%	1%
入居件数	7	2	3	4	1	6	5	1
入居率	35%	20%	60%	33%	17%	46%	36%	—
入居断念	4	3	1	2	2	3	1	0
断念率	20%	30%	20%	17%	33%	23%	7%	—
(%表示は5件以上ある案件)								

図 4-3 相談者の属性と入居成功率



相談者の属性は高齢者 44%、障がい者 25%、子育て世帯 9%、外国人 1%（重複カウント有り）であり、そのうち、低額所得者層は 40%を占めた。全体として高齢者、低額所得者からの相談が多い事が分かる。

相談者の属性と入居成功率との関係を見ると、高齢者の平均は 30%であるが、「一人暮らし」（35%）と「同居人あり」（20%）を比較すると、「一人暮らし」の方が住宅を確保する割合が高く、単身高齢者が不利というイメージを覆す結果となった。「同居人あり」の層は、住宅が見つ

かる割合よりも、断念している割合の方が高い。

相談員からは、比較的課題がシンプルな単身高齢者に比べて、同居人がいる場合の方が、本人と同居人双方の意向を整理する必要がある、入居に至るまでの条件整理が難しいケースが多い事が指摘されている。

障がい者の中では、事例数は少ないものの、身体障がい者 60%が比較的高い入居成功率を示した。現状では、軽度の障がい者が多く、車いす利用者など、住宅改修を必要とする事例が少ない状況にあるが、今後、バリアフリーの物件を必要とする相談者が増加した場合には、民間賃貸住宅の活用が困難な事例も想定される。

また、精神・知的障がい者の全体平均と変わらない成功率を示している。入居に至った知的障がい者はいずれも、同居人がいる事例であり、精神障がい者に関しても病院や生活支援センターがサポートしながら、入居物件探しを行った事例となっている。一方で、支援者がいない精神・知的障がい者の部屋探しは大きな課題となっている。

ひとり親世帯が多くを占める子育て世帯の断念率は 33%と高く、入居成功率（17%）を大きく上回る結果となった。入居に至らないケースの中には、相談者が不動産店との面会をドタキャンするケースや突然連絡が取れなくなるケースも少なくないという。相談員からは、子育てをするひとり親が、心理的な余裕がない状態で、多方面から情報を集めて進路を決めている状況が見受けられると指摘されている。相談者の中には DV 被害にあっている人も含まれており、弁護士との連携も必要なケースもあった。

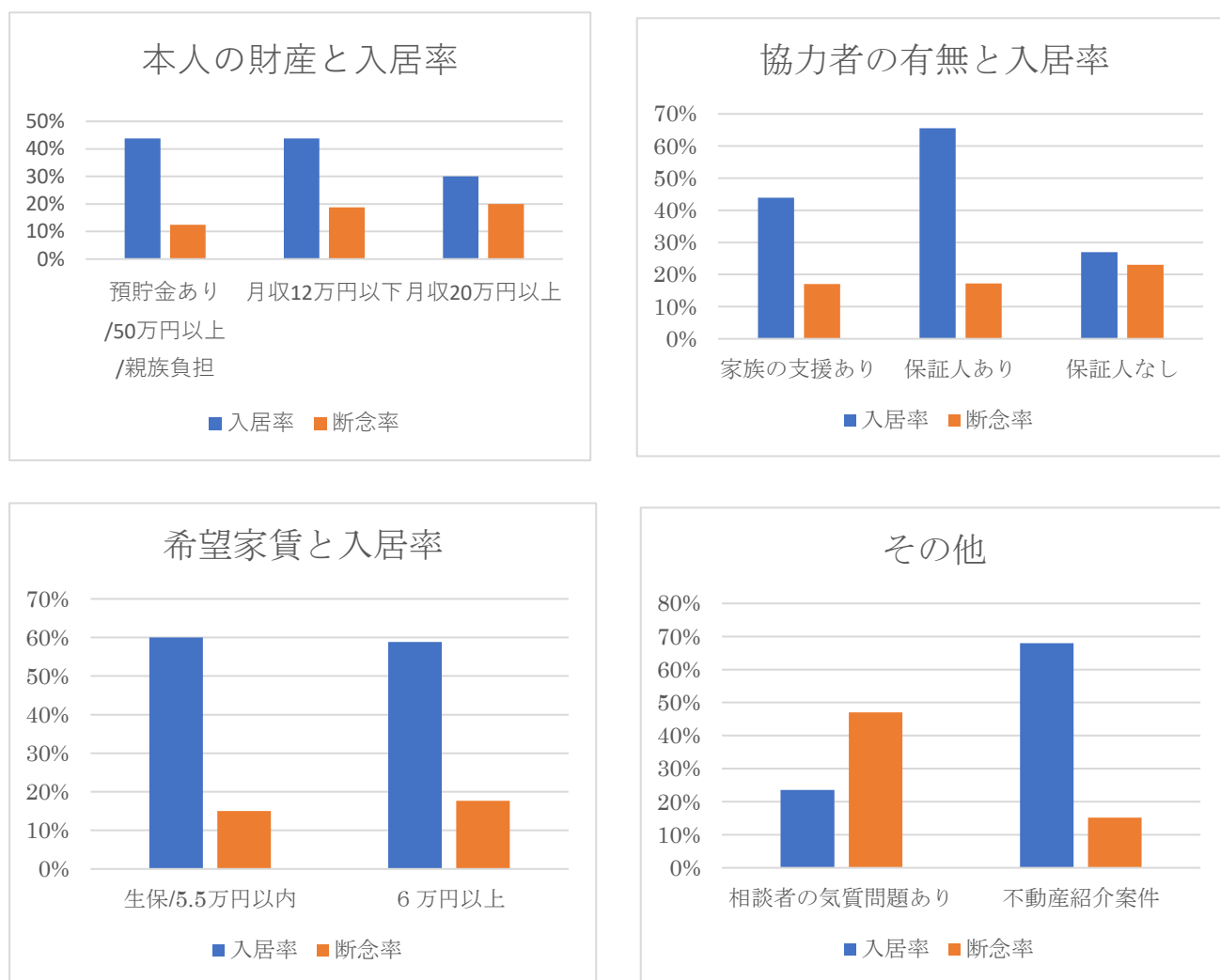
また、所得に着目すると、低額所得者の入居成功率は 40%と比較的高く、その内、生活保護を受給している人の入居に至る割合は更に高い（46%）事が把握された。生活保護受給者、年金生活者、低額所得者であっても、それに応じた家賃の物件自体は区内に存在しており、自立度が高い相談者であれば、物件探しは可能である事が把握できる。また、生活保護世帯における住宅扶助費の代理納付制度が機能していると考えられる。

（４）相談者の特徴と入居成功率との関係

表 4-4 相談者の特徴と入居成功率

	本人の収入・財産の有無			協力者・保証人の有無			希望家賃		その他	
	預貯金あり /50万円以上 /親族負担	月収12万円 以下	月収20万 円以上	同居以外の 家族の支援 あり	保証人 あり	保証人 なし	生活保護支 給額/5.5万 円以内	6万円以 上	相談者の気 質問題あり	不動産店紹 介案件
案件数	32	16	10	41	29	26	20	17	17	34
割合	47%	24%	15%	60%	43%	38%	29%	25%	25%	50%
入居件数	14	7	3	18	19	7	12	10	4	23
入居率	44%	44%	30%	44%	66%	27%	60%	59%	24%	68%
入居断念	4	3	2	7	5	6	3	3	8	5
断念率	13%	19%	20%	17%	17%	23%	15%	18%	47%	15%

図 4-4 相談者の特徴と入居成功率



相談者の特徴と入居成功率との関係に注目すると、入居希望者の収入・財産の有無、協力者や保証人の有無、本人の気質などと、入居成功率で一定の関係が見えた。

入居希望者の収入・財産の有無を見ると、「一定以上の預貯金ありまたは親族が負担する」利用者の入居成功率が高い（44%）。入居一時金の確保や大家の信頼の確保という点で重要視されている事が推察される。一方で、収入と入居成功率の関係については、月収 12 万円以下（44%）と 20 万円以上（30%）の層を比較すると、むしろ所得の低い月収 12 万円以下の層の方が入居に至るケースが多くなる傾向がみられた。

現在の所得以上に、入居時に一時金を支払えることの方が重要な要素となっている事が分かる。

続いて、協力者や保証人の有無について着目すると、同居していない親族等の協力がある事（入居成功率 44%）は重要な要素であることが分かる。さらに、特に保証人が確保できるか否かによって、入居成功率は大きく差が生じる事が明らかとなった。（保証人あり 66%、保証人なし 27%）

親族などによる保証人の確保は重要なファクターであり、保証人が確保できない人のサポートが大きな課題である。

更に、相談者の態度や行動に何らかの問題が見られるケースに着目する。問題となる行為等には、過去の家賃滞納やゴミ屋敷化の経験、相談者や不動産店とのやり取りにおけるドタキャン、横柄な態度等がある。そうしたケースでは、入居に至らない割合が 47%と非常に高く、様々な阻害要因の中でも、最も影響の大きな要因となった。

協力不動産店の役割についても着目すると、協力不動産との連携まで到達した案件は入居率が 68%と非常に高い事が把握された。大田区における協力不動産店との連携は、ほぼ T 不動産となっているが、支援者が相談者の生活条件を整えてつなげられるかがひとつのポイントとなっている。

（５）相談者の紹介元と連携先

表 4-5 相談者の紹介元

紹介元	大田区 住宅相談窓口	大田区 生活福祉課	JOBOTA	障害者総合サ ポートセンター	生活クラ ブ	支援事業 者	市民協	都議	地域包括	知人	不明	計
案件数	38	1	14	2	1	2	1	1	1	1	6	68
割合	56%	1%	21%	3%	1%	3%	1%	1%	1%	1%	9%	100%

表 4-5 相談者の連携先

連携先	社会福祉士	不動産事業者	JOBOTA	病院のケース ワーカー	法律事務 所	ケアレジ相 談センター	なし	計
案件数	68	34	2	1	1	1	26	68
割合	100%	50%	3%	1%	1%	1%	38%	100%

相談者の紹介元としては、大田区（57%）、JOBOTA（21%）が多く、その他多様な支援団体等となっており、公的な機関が多い事がわかる。

相談員が連携する先としては、社会福祉士（100%）、不動産事業者（50%）、などとなっており、ソーシャルワークと賃貸住宅双方の専門的アドバイスを必要としている事が把握できる。

また、ヒアリング結果も照らし合わせると、これらの頻繁に連携している相談先は、相談員が、これまでの活動経験の中で個人的につくりあげた資源である事が把握された。

2 タイプ別の課題と事例紹介

ここでは、代表的な要支援者のタイプを紹介しつつ、その支援の方法について紹介する。

1 高齢者

(1) 比較的住宅確保に至りやすいケース

高齢者×低額所得・生活保護×保証人あり

高齢者×ひとり暮らし×保証人あり

- ・一人暮らしの高齢者で低額所得者であっても、保証人が確保できる場合（理解ある親族がいる場合）は、協力的な不動産店と連携する事で入居につなげる事が可能である。
- ・必要に応じて生活保護につなぎ、安定した家賃支払いを可能とした上で、不動産店を紹介する事で住宅確保につなげる。
- ・家主には、不動産店から生活保護・住宅扶助費の代理納付制度がある事を説明してもらう事で理解が得られやすい。大田区の場合は、本制度で実績を上げている不動産店のコーディネート力に頼っている部分も大きい。

(2) 困難が想定されるケース

高齢者×低額所得×保証人なし

高齢者×相談者の気質問題あり

高齢者×非協力的な親族あり

- ・高齢者で一定の所得があった場合でも、保証人が確保できない場合、相談者本人に家賃滞納などの問題行動が見られた場合、非協力的な親族がいる場合は、住宅確保が難しくなる。
- ・高齢者本人の意思に反して親族が非協力的である場合は、現状、対処が困難な課題であるが、高齢者本人の意思を反映していく事は、解決すべき社会的な課題と言える。
- ・保証人が確保できない場合は、家賃債務保証（保証会社）を付ける事が想定されるが、それに加えて緊急連絡先となる支援者の確保が必要な場合が多い。今後、緊急連絡先を確保できる制度が効果的に運用される事が期待される。

2 障がい者

(1) 比較的住宅確保に至りやすいケース

精神・知的障がい者×支援者または同居人あり

- ・精神障がい者、知的障がい者であっても、同居人がいる場合は家主の理解も得られやすい。
- ・精神障がい者が単身で入居する場合は、本人の健康状態をよく理解している支援者のサポートが不可欠である。大田区の場合、医療機関や生活支援センターとの連携を行ったり、成年後見制度を使った契約代理などを行う事が想定される。

(2) 困難が想定されるケース

精神障がい者×支援者なし

身体障がい者×バリアフリー住宅

- ・精神障がい者本人が、支援者が確保できていない状況で、単身で賃貸住宅への入居を希望している場合は、どのようなサポートがあれば自立生活が実現可能か、良く検討する必要がある。
- ・車いす利用者などで、バリアフリーの物件を探す必要があるが、現状では物件自体が少ない状況にある。今後は、原状回復可能な範囲でのバリアフリー改修提案ができるアドバイザー等が求められる。(→バリアフリー物件のニーズ等についてはP9参照)

3 子育て世帯（ひとり親世帯）

(1) 困難が想定されるケース

ひとり親世帯×社会的な課題（DVや貧困問題等）

- ・現状では、大田区においては子育て世代からの相談件数が少なく、具体的な課題と支援のあり方が明確化されていないが、社会的な課題を抱えるひとり親世帯への支援は不可欠である。
- ・特にDVや貧困問題を抱える世帯には、弁護士、ソーシャルワーカー等と連携しながら問題解決を行った上で、部屋探しを行う事が求められる。

4 低額所得者（非高齢者）

(1) 比較的住宅確保に至りやすいケース

低額所得者×仕事探し×保証人あり

低額所得者×生活保護×保証人あり

- ・低額所得者で仕事を探しているケースなどでは、JOBOTA 等につなぎ、安定した生活基盤を整えながら住宅の確保をすることが求められる。
- ・必要に応じて、区の応急小口資金貸付制度や生活保護を利用し、生活の安定を目指すことも必要となる。

(2) 困難が想定されるケース

低額所得者×仕事なし×相談者の気質問題あり

低額所得者×保証人なし

- ・低額所得で仕事がない場合、また生活保護の利用が難しいケースでは、本人や境遇に何らかの問題が見られる場合が多く（精神障害が疑われる場合など）、適切な社会的資源につなげる必要がある。
- ・生活基盤が安定していない状況では、安易に住宅確保のみを優先させない事も重要な判断である。
- ・保証人が確保できない場合は、家賃債務保証（保証会社）を付ける事が想定されるが、それに加えて緊急連絡先となる支援者の確保が必要な場合が多い。今後、緊急連絡先確保の制度が効果的に運用される事が期待される。

4 外国人

(1) 困難が想定されるケース

外国人×社会的な課題（DV や貧困問題等）

- ・大田区では事例が少ないが、所得の高い外国人の入居は比較的容易であり、一般の賃貸市場で十分契約に至っていると考えられる。
- ・相談があるとすれば、貧困問題や DV などの社会的困難を抱えたケースが想定される。言語や文化の違いをサポートしつつ、弁護士、ソーシャルワーカー等と連携しながら問題解決を行った上で、部屋が差しを行う事が求められる。（→外国人支援の詳細については P16, 17 参照）

5章. まとめ

1 調査結果のまとめ

・大田区の支援を概観すると、高齢者、低額所得者を中心に相談者の入居実績は多く、住宅確保に至る比率も高い。特に、これまで住宅確保が特に難しいとされてきた、ひとり暮らしの高齢者、生活保護受給者、障がい者でも住宅確保に至る事例が多くみられる事は、大変大きな成果を上げていると言える。

・一方で入居が困難な事例を見ると、低額所得でありながら生活保護の確保ができない、または仕事が見つからないという人、保証人（特に緊急連絡先）が確保できない人、本人の気質や行動に問題がある人の支援に課題が見られた。

・これらの成果の要因としては、まず相談員の幅広い分野への連携能力があげられるが、加えて、相談員の連携先となる不動産店（T 不動産）および、相談員に法的、社会的サポートを提供するソーシャルワーカー（社会福祉士）の存在が不可欠である。相談員は、ほぼすべての案件で社会福祉士と連携しながら課題解決を行っており、福祉領域の専門知識や判断力も不可欠なものであることが分かる。また、入居事例における不動産店との連携は、ほぼすべてが T 不動産となっており、当該事業者の功績は非常に大きいものと考えられる。

・以下に入居に至ったケースおよび入居が困難なケースの特徴をあげる。

【入居に至った事例の特徴】

- ・預貯金・収入が十分あるケース
- ・低額所得者の場合、生活保護を取得している
（家賃が安定し、保証会社が使えるため）
- ・親族等の保証人がいる
- ・T 不動産の紹介に至った案件

【入居に至らない事例の特徴】

- ・保証人・緊急連絡先が見つからないケース。
- ・ひとり親の場合（本人が不安定な場合）。
- ・相談者の気質、行動に何らかの問題が見られるケース
（家賃滞納、ゴミ屋敷経験あり、後ろ向きな態度の人、横柄な態度の人）
- ・低額所得者で生活保護はとれないが、仕事も見つからないケース。

2 今後の課題

(1) 今後必要な支援内容

居住支援法人の相談支援は、一定の成果をあげているが、現状では入居に至りにくい事例を解決していくため、以下の支援を充実させることが求められる。

【高齢者の支援】

保証人・緊急連絡先が見つからないケースに対処する制度の確立が求められる。

【障がい者の支援】

精神・知的障がい者に関しては、医療機関や生活支援センター等との連携を強化するとともに、成年後見制度を使った契約代理などを活用する事が想定される。

身体障がい者に関しては、バリアフリーの物件を必要とする相談に備え、民間賃貸住宅の改修ノウハウを蓄積するとともに、バリアフリーの物件の確保等を行っていく事が必要になると考えられる。

【子育て世帯の支援】

特に、ひとり親世帯の場合支援が必要なケースが多い。貧困世帯へのサポート、DV被害等を想定した法的・社会的相談体制の整備が必要である。

【外国人の支援】

現状では外国人からの相談は少ないが、大田区の特性を考えると今後、外国人からの相談も考えられる。言語や文化の違いをいかにサポートする体制づくりが必要と考えられる。

【低額所得者の支援】

相談者が仕事を見つける事が困難な場合、また生活保護の利用が困難なケースでは、本人や境遇に何らかの課題が見られる場合が多いため、相談員が適切な支援者または支援機関につながられる体制づくりが必要である。

(2) 大田区での支援体制づくり

協力不動産店が特定の不動産店(T不動産)に偏っているため、今後さらに制度の実効性を高めるためには、より多くの協力不動産店の存在が不可欠である。また、現状の支援では、相談員が個人的に持っている繋がりが生かされて成果をあげているが、今後、より安定的な支援体制を構築していくためには、居住支援協議会等が機能する中で、ソーシャルワーカーと不動産事業者等が連携づくりを行い、区の居住支援体制として連携を促進させる必要があると考えられる。

(3) 相談員の確保・育成

本調査からは、効果的な居住支援の実現にあたって、社会的な課題を多く抱える相談者に対応できる、優秀な相談員の存在が不可欠である事が把握された。今後も持続的な支援を行っていくためには、これまで相談員が積み上げたノウハウを共有し、継続的に相談員の育成を行っていく事が求められる。

また、優秀な相談員の確保にあたっては、待遇改善も重要な要素である。

(4) 居住支援法人の恒久的な活動資金の確保

現在、居住支援法人は国からの補助金を通じて運営されているが、今後の活動資金の確保が課題となっている。一定の成果をあげてきた居住支援法人の活動を、発展的・持続的なものとするためには、人材の確保と併せて、より恒久的な活動資金が必要となる。

現状の居住支援法人を取り巻く状況を踏まえると、より恒久的な活動資金の確保を、居住支援法人の自助努力とするとする事は、居住支援法人の活動を縮小させる可能性があり、こうした状況を踏まえた施策が必要である。