

令和5年度第2回千代田区居住支援協議会

— 議 事 録 —

日時：令和5年11月17日（金）15：00～

場所：千代田区役所4階会議室A

千代田区 福祉総務課

■開催日時・出席者等

日時	令和5年11月17日（金） 15:00～17:00	
場所	千代田区役所4階会議室A	
参加者	学識経験者	山本会長
	不動産関係団体	葛西委員、早水委員
	居住支援団体	高月委員、十河委員、片岡委員
	高齢者あんしんセンター	鈴木委員、川島委員
	区相談窓口所管課長	菊池委員、緒方委員

■議事録

<開会>

○事務局 山内 委員の皆様、本日はお忙しい中、またお足元の悪い中、令和5年度第2回千代田区居住支援協議会にお集まりいただき、ありがとうございます。私、事務局担当の福祉政策担当課長山内でございます。よろしくお願いいたします。本日の会議でございますが、次第をお手元にお配りさせていただいてございますが、これまでご議論いただきました内容や取組状況を踏まえて、来年度に向けたさらなる取組についてご議論を頂ければと思っております。

本日の会議の内容を今後に活かしてまいりたいと思っておりますので、忌憚のないご意見を頂きますよう、よろしくお願いいたします。では、着座にて進めさせていただきます。

まず、本日の協議会の開催にあたりまして、伝達事項がございます。毎回ご案内を差し上げているところではございますが、本日の議事録につきましては、後日、千代田区ホームページにて公開をさせていただきます。作成の都合上、発言の前にお名前等を申し入れていただきますようお願い申し上げます。

続いて、配布資料の確認をさせていただきます。資料1から8まで本日ご用意させていただいております。

本日、資料1として委員名簿がついてございます。A4縦1枚でございます。資料2、第1回協議会の議事要旨、同じくA4、1枚。次に資料3「千代田区居住支援事業の周知活動について」資料がA4、1枚。次が資料4、「個別相談事例から見える千代田区居住支援の課題について」A4横のものが1枚。資料5といたしまして、「住まい探しを始める前に確認したいこと」もので、こちらホチキス留めのもの、A4、2枚となっております。資料6といたしまして、この事業で使わせていただいております「つなぐシート」、A4、1枚、裏表のものです。

つけさせていただいてございます。次に、資料7として、A4横のもの、「今後の千代田区居住支援事業の取組みについて」1枚ものがございます。それと、資料8「他自治体における居住支援の取組状況について」資料がA3で1枚となります。資料の不足はございますでしょうか。よろしいでしょうか。

では、本日の会議の出席状況について、ご報告をさせていただきます。本日、全国保証機構事務局の上田委員がご欠席とのご連絡を頂戴しております。また、ホームネットの高月委員につきましては、15分程度遅れますことをご連絡がありましたので、もう少ししたらおみえになるかと思っておりますので、よろしく願いいたします。

それでは会議に先立ちまして、本区保健福祉部長の細越より一言ご挨拶を申し上げます。

○事務局 細越 皆さん、こんにちは。保健福祉部長の細越と申します。本日はお忙しい中、またお足元の悪い中お集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

ご案内のように、千代田区含めまして、都心区におけるこの居住支援というのは、本当に一筋縄ではいかない難しい課題であると認識しています。まずは相談をしっかり受け止める窓口の整備や、取組を知ってもらうための広報、周知。こういったものが大切だということで、これまでこの協議会でも議論いただきまして進めてきたところでございます。

ただ、やはりそれだけでは実際にお困りになっている方の支援としてまだまだ十分ではないと区も思っておりまして、もう一歩でも半歩でも前に進める取組が求められていると思っております。

本日の協議会で、限られた時間ではございますけれども、千代田区が今後どこに力点を置いていくのか、そのあたりもご意見頂きまして、今後の施策の方向性について参考にしたいと考えておりますので、よろしくお願ひしたいと思います。本日はよろしくお願ひします。

○事務局 山内 ありがとうございます。それでは、ここからの議事につきましては、会長の山本委員に進行をお願いいたしたいと思ひます。

では、山本会長、よろしくお願ひいたします。

○山本会長 はい、ありがとうございます。

では、ただいまより、令和5年度第2回居住支援協議会を始めたいと思ひます。どうぞよろしくお願ひいたします。

では、議題の1、「令和5年度第1回千代田区居住支援協議会の検討内容について」ところで、事務局よりご説明をお願いいたします。

○事務局 太田 事務局の福祉総務課事業調整担当係長の太田と申します。本日は、私から資料の説明をさせていただきます。どうぞよろしくお願ひいたします。着座のままになりますが、このまま説明をさせていただきます。

それでは、皆様、資料2「令和5年度第1回千代田区居住支援協議会議事要旨」の資料を御覧いただけますでしょうか。こちら、前回、令和

5年6月16日に開催いたしました居住支援協議会の議事要旨となっております。皆様にお話しいただきました議題として、3点を主に挙げさせていただきます。

1つ目の「個別相談事例対応と今後の課題について」では、入居支援において、身体状況の変化があった際に住み続けることができる物件であるかどうかといった判断が重要であるお話を聞かせていただきました。区内相談窓口には、身体の状態が変わって今の住まいに住み続けることができなくなった方、ご高齢者の方が多いので、こういったご相談が多いというご意見を頂いたところでございます。

また、居住支援法人で受ける入居相談においては、転居して生活を改善したい意思がご本人にあれば、千代田区内に限らず区外を勧めることもあり得るお話を頂きました。居住支援法人では区役所におけるご案内とは違った角度でのアプローチがはできることがあるというご意見を頂戴したところでございます。

さらに、貸主の懸念を払拭するためには、入居支援だけではなくて転居後から退去までの間、借主の心身状態に応じた支援を提供することが重要であるご意見も頂きました。

当協議会において、不動産関係者と福祉関係者の連携を構築することができれば、千代田区の居住支援事業は今後大きく進展していくのではないかとおまとめを頂いたところでございます。

こちらの提案を受けまして、議題の2つ目、「令和5年度の実施方針について」では、個別の相談事例を重ねていく上で課題を整理し、支援体制の改善に努めていくこととさせていただきます。

また、区の実施の広報活動におきましては、引き続き不動産関係事業者へ焦点をあてていき、協力不動産店の登録数拡大を図りたいとお話をさせていただいたところでございます。

また、現状の周知方法以外でも、各関係団体に向けた周知の機会を模索していく方向でまとめとさせていただきます。

3点目に「その他」として、住宅課から「サービス付き高齢者住宅の検討について」を議題とさせていただき、委員の皆様にご意見をいただきました。

区内で求められるサービス付き高齢者住宅等のニーズを把握させていただきたく、委員の皆様からは、「公営住宅の大幅な増加が見込めない状況下においては、民間賃貸住宅物件を活用した公営住宅の代わりとなるようなサービスを検討したほうがいいのではないか。」「麹町、神田にかかわらず、今住んでいる地域に住み続けることができるように高齢者住宅の整備をしてほしい。」等のご意見を頂いたところでございました。

主な議題といたしましては、こちら3点でございますが、最後に今後の千代田区の施策を検討していくにあたって、ほかの自治体ではどのような居住支援事業の実施をしているのか参考としたいとご意見を頂きま

した。こちらにつきましては、一度持ち帰りとし、区事務局にて調査し、本日の協議会で回答させていただくこととしておりました。

他自治体の取組につきましては、参考資料でまとめております。

資料8を御覧いただけますでしょうか。こちらは、私どもで調査をさせていただきました他自治体における居住支援の取組状況についてまとめたものでございます。

調査対象は隣接する5区とそのほか近隣の4区です。各区において居住支援協議会が設立されているかどうか、されていればいつ設立されたかお示いたしました。また、居住支援サービスのうち、見守り、家財整理、協力不動産店、身元保証人といったサービスを何かしらの形で提供しているかどうかものをマルバツでお示したものでございます。

「主な施策」につきましては、入居相談窓口の設置や助成金制度についてまとめさせていただいたものでございます。「その他の施策」につきましては、各自治体で共通して実施されている家賃債務保証料等の助成などを挙げております。

今回調査をした9区のうち6区が居住支援協議会を設立されている状況でございました。設立年度につきましては、自治体ごとで、かなりばらつきがあるような状況でございます。

見守り以下4つのサービスにつきましては、見守りは、全ての区において何かしらの形でサービスを提供しています。家財整理につきましては、多くの自治体で提供もしくは提供している業者等を紹介しております。協力不動産店につきましても、各自治体、取組自体はやっているところが多い状況でございます。

一方で、身元保証人、債務保証ではなくて、いざときの緊急連絡先や、お亡くなりになった際の死後事務をやってくださる方のつなぎ、そういった意味での身元保証につきましても、具体的な施策として取り組んでいる自治体は現状ない状況でございます。

続きまして、「主な施策」でございしますが、こちらは各自治体で実施している住み替えに関する相談もしくはその助成制度といった施策をまとめさせていただいております。住み替えに関する相談は、自治体職員がやっていたり、専門相談員がやっていたり、もしくは宅建さん、全日さん等の協力をいただいてやっているケースがございました。いずれの自治体においても、何かしらの形で入居相談を受けているのがほとんどでございました。

助成制度につきましても、提供している支援内容に違いはございますが、助成自体はどの区でもやっているところでございます。特徴的な区を挙げますと、皆様ご存じの方も多いかと思うのですが、文京区さんのすまいる住宅登録事業や、豊島区さんの居住支援バンクといった事業につきましては、貸主へ支援をしていたり、ホームページ上でマッチングサービスを行ったりする形で、一歩進んだサービスをしている印象を

受けたものでございます。

こちらにつきましては、この後、区の施策を検討していく中で、また皆様に見ていただきながらご意見を頂ければと思いますので、概要の説明といたしましては、こちらで一度締めさせていただきますと思います。よろしく申し上げます。

○山本会長 ありがとうございます。この議題1の前の議事要旨及び今の他の隣接自治体における居住支援の取組状況についてことで、何かご質問、ご意見ございますか。

○十河委員 日管協、東京都支部の十河と申します。各区の取組について調査いただき、ありがとうございます。非常に参考になります。これはあくまで隣接区と近隣区の自治体さんのみことですかね。

○事務局 太田 そうですね、23区全体ではなく、千代田区を中心に隣り合っている区とその周辺の区で今回絞ってまとめさせていただいたものでございます。

○十河委員 かしこまりました。ありがとうございます。当協会は足立区さんと取り組んでいる事業があり、足立区さんでは、江東区さんと同じような事業でお部屋探しサポート名称で事業を実施しており、こちらが進んだ形で取り組みを行っている印象がありましたので、今後必要があれば情報をご提供できるかと思えます。

○山本会長 先駆的な例が他区にもありますことを教えていただきありがとうございます。今回の調査では、地域特性が似ている区を調査いただきましたが、足立区さんのお部屋探しサポートもぜひ参考にできればと思います。

○十河委員 足立区役所さんの住宅課住宅計画係が窓口となっており、不動産事業者の一般社団まちなか整備・管理機構と区が協議を重ねて住まい探しの支援を行っています。民間賃貸住宅への入居支援、民間が厳しくなれば、施設のご紹介をするといった一気通貫とまでは言えずとも、退去後の次の支援を見据えた事例となっていると思います。足立区さんと千代田区では、環境や、相談者の属性なども異なるとは思いますが、不動産事業者と区の連携の形としては参考になるのではないのでしょうか。

○山本会長 いつ頃からそれをやっていたらっしゃるなどご存じですか。

○十河委員 令和3年度から実施しているようです。

○山本会長 ありがとうございます。一定効果があることであれば、方法を教えていただくこともあるかもしれませんね。

○十河委員 そうですね、現在の形に至るまでの仕組みづくりの経緯があるようです。

○山本会長 ありがとうございます、事務局としてはいかがですか。

○事務局 太田 ありがとうございます。今回、この場でご報告させていただきました調査結果は、千代田区と近いところから着手したため、足立区さんは含まれておりませんが、参考にしないということではございません。今のように、ご存じの取組みがあれば、ぜひ今後も教えていただきたい

と思います。今後区の施策を組み立てていく際には、区を問わず参考にしていきたいと思いますので、ご教授いただけますと幸いです。

○山本会長

ありがとうございます。地域住民の属性や、地域特性とか様々かと思います。支援の形は、他自治体の取組みを参考にしつつ、千代田区としてはどこを目指すかことを検討していければ良いと思います。

ほか、皆さんいかがですか。

○緒方委員

千代田区住宅課の緒方です。現在当課で行っている検討の現状報告をさせていただければと存じます。足立区さんで提供している家賃債務保証費用の一部助成は、千代田区でも上限5万円でやっているのですが、現状は利用できる保証会社が1社1団体のみとなっております。今後、より住まいを探しやすくしていくため、国交省に登録している家賃債務保証事業者97社を含む形で、助成制度を利用できる会社の拡大を検討しております。

○山本会長

ありがとうございます。他にはよろしいですかね。

では、議題2「千代田区居住支援事業の周知活動について」ご説明をお願いいたします。

○事務局 太田

それでは、資料3に基づきまして、これまで行ってきました千代田区居住支援事業の周知活動についてご説明をさせていただきます。

前回協議会終了後から大きく分けて3つの周知活動をしてまいりました。

まず1つ目が、区民の方への説明会。地域の方から居住支援の取組を教えてほしいというご要望を頂きまして、地域の勉強会のテーマとして取り上げていただきました。そもそも居住支援とは何かというところからご説明させていただきました。勉強会でいただいたご意見としては、区営住宅の関係や、区に対して意見が言える機会がないので、今後も機会を設けていただきたいといったこと、不動産関係者への支援についてなど、一部居住支援事業にはまり切らないご意見も含め、頂いたところでございます。

事務局の所感といたしましては、協力不動産店さんと情報交換をしつつ、貸主支援についての方策は引き続き検討していかなければいけないと感じているところでございます。

また、今後も地域の方からご意見を頂きながら、ハード面、ソフト面の両方について効果的な支援策の実施が必要である認識を持ったところでございます。

2つ目が、9月27日に実施いたしました協力不動産店制度の説明会でございます。東京都宅地建物取引業協会さんの協力で実施いたしました。

概要といたしましては、東京都宅地建物取引業協会第一ブロックに加盟されている不動産店舗に対しまして、協力店不動産制度の説明いたしました。早水様から事前に第一ブロックの方にお声かけを頂きまして、

興味を持っていただいた不動産店にご参加いただいたものです。

説明会の中では、全国的な居住支援の取組をはじめ、千代田区で実施している取組のご説明や、当区の支援ニーズの1つである適切な不動産店のご紹介に関する取組のご協力を求めたところでございます。

こちらの説明会の参加者は、不動産店さんでしたので、高齢であると物件を探すことは困難となることが多く、その場合に周辺区を含めて住まいを探していく必要があることや、居住者の方への生活支援や見守りを区などをお願いできると信頼性があっていいのではないかなどのご意見を頂いたところでございます。

この説明会にご参加いただきました不動産店の方の協力店登録につきましては、今後ご判断をいただく予定となっております。

続きまして3つ目、10月19日に実施いたしました不動産相談会・住み替え相談会でございます。こちらでも東京都宅地建物取引業協会第一ブロックさんにご協力をいただき実施したものです。例年千代田区役所で実施されている不動産相談会に、今回初めて千代田区の居住支援事業のブースを出展させていただきました。

こちら、10月19日の午前11時から午後4時までの間、千代田区役所1階区民ホールで開催させていただきました。私ども事務局と早水様で実際にいらっしゃった方々のご相談を受けたところでございます。

実績といたしましては、不動産相談会全体としては29件の実績がございまして、私どもの高齢者住み替え相談につきましては、6件ご相談がございました。相談の内訳といたしましては、全般的な相談が2件、民間賃貸住宅を探している方が2件、区営都営住宅を含めて考えていきたい方が2件でございました。

申し上げました3点を周知活動として実施してまいりました。事務局といたしましては、引き続き協力不動産店の拡大をはじめ、取組の周知について進めていきたいと考えております。今後は全日さん、宅建さんのご協力を頂きつつ、ホームページ、インターネット等でも協力不動産店制度の周知を考えております。

また、住み替え相談に関する窓口についても、徐々に周知していければと考えております。

資料3につきまして、ご説明は以上です。

○山本会長 ありがとうございます。今の説明についてご質問、ご意見あればお願いいたします。

○葛西委員 全日本不動産協会も同じように不動産相談会をやりたいと思っておりますが、同じように居住支援ブースを作れば、区民ホールはお借りできますか。

○事務局 太田 可能かとは思いますが、その辺りのところは施設利用のルールもございまして、今後ご相談させていただければと思います。

○葛西委員 よろしく申し上げます。

○山本会長 ありがとうございます。この協力不動産店制度説明会は何人ぐらいお越しになったのでしょうか。

○事務局 山内 10名ほどです。

○山本会長 こちらの説明会は毎年開催されているのでしょうか。

○事務局 太田 今年度が初めての開催となります。

○山本会長 ありがとうございます。説明会を実施されて、事務局の所感としてはいかがでしたか。

○事務局 太田 早水さんにお声がけいただいて、協力不動産店に興味がある不動産事業者の方が参加されました。今後、協力不動産店として活動される場合には、相談時に物件を照会いただくこととなるのですが、区の実情を聞いたうえで、前向きなお声も多かったように感じております。

○山本会長 早水さん、不動産店にお声かけいただいたことですが、所感としてはいかがですか。

○早水委員 今回、千代田区の居住支援では、高齢者の住み替えを中心に事業を実施している旨をブロック内に説明しまして、この協力不動産店制度に参加してほしい形でお声掛けさせていただきました。今のところ、取組みに賛同いただける不動産店が二十数社ほどいらっしゃいます。ただ、登録した際に具体的にどのようなことをして、自分たちの店舗でどこまで対応できそうなのかを考える時間が必要ことで、今回説明会に参加できなかった不動産店含めて、区から改めて細かい説明をもう1回ほどしていただく必要があるかもしれません。

今回お声掛けした不動産店の皆様は実務が長いですから、協力店に登録するしないに関わらず、高齢者の住み替えに対してのハードルの高さを十分理解しています。千代田区地域特性も相まって非常に難しい、厳しいのが認識としてありますので、そのあたりを工夫して、不動産事業者として協力できる点を模索している最中というのが実情だと思います。

こうした状況の中、では実際に住み替え相談を不動産相談会と一緒にやってみたらどうかことで、高齢者住み替え相談を区事務局の方と協力して実施いたしました。

事務局の方たちと一緒に住み替え相談を受けた際に、私の個人的な感覚としては、皆さん目的意識を持って来られている方が多かったです。つまり漠然と相談に来られているのではなく、ある程度しっかりと考えをお持ちになられて相談に来られたのが、実際に対応した感想です。事前にある程度皆さん調べて、自分なりにやられたところもあり、具体性のある相談が多かったです。

やはり対面で相談ができるのは、電話やメールだけの相談とは異なります。また、相談日時を明確にして実施することはこれまでなかったわけですから、1つのデータ取りができたのではないと思います。まだ、立ち上げたばかりの相談事業ですので、データを蓄積していくしかないと考えています。どの区もやはり苦労されていますから、データを蓄積

していき、千代田区としてどう取り組むか、今後の施策の検討に役立てられるといいかなと思っています。

○山本会長 なるほど。実際に来られたのは高齢者の方が多い印象でしたでしょうか。

○早水委員 住み替え相談に関しては6件のうち、比較的高齢者が多かったと思います。ただ、予想以上にはっきりした考えをお持ちだったところでは。

困っているからどうすればいいのかといったような相談ではなく、現状家賃が高いので、これをもう抑えて経済的に楽にしたいので、住み替えするのにこうしたいとか、例えば区営住宅に申し込みをしたいような具体的な相談でした。

○山本会長 おっしゃるとおりデータを蓄積していき、どういうことが必要か見極めていけたらと思います。

鈴木委員、今のお話を伺ってみていかがでしょうか。

○鈴木委員 そうですね、建替えて住宅がなくなるとか、家賃が高いため住み替えたいご相談はありますが、5年後、10年後を考えた住宅のご案内になるので、1回の引っ越しで済むように介護付き施設、住宅をご案内することが多いです。民間賃貸住宅に関するご相談ですと私たちも知識は多くなく、不動産屋さんをご紹介するに留まります。私たちの持っている選択肢としては、やはり介護施設や、高齢者向けの住宅へのご案内が多くなります。

○山本会長 なるほど。先のライフステージのご案内をされていることですね。

○鈴木委員 はい、そうですね。

○山本会長 川島委員、いかがでしょうか。

○川島委員 そうですね、神田は土地柄もあって住まい先の相談が元々多いのですが、ここ最近相談数が増えているな、続いているなという印象を持ちます。それら全ての住まい先の相談に関して共通するのが、ここにも書かれていますがご本人が言っている条件と探してほしい物件のギャップですね。現在の市場には無いような、理想の高い条件を提示される場合もあります。ただ、そのギャップは、私たち相談員が「それは無理です」と突きつけてはいけないと思っております。その一方で、きちんと目的意識を持った方が相談に来てくださった際には、すぐに居住支援の住み替え相談が選択肢として思い浮かびます。そこで質問なのですが、そういったご本人が抱える理想と現実のギャップを1つ1つ正しく認識していただく対応も合わせて区事務局に繋いでよろしいのでしょうか。

○事務局 太田 この後ご紹介するケース含めて、前回の協議会以降の新規相談のうち終着した案件はまだございません。その理由の1つは川島委員がおっしゃられたギャップがどの方にもあって、物件をご紹介しても決められないことが多いです。こういったケースでは、つなぐシートではこう書いてあるのだけれども、やはりこの条件は厳しいよねといった形でご本人と実情を照らし合わせていく際に使用していくツールにはなると感じて

います。

ただ、つなぐシートはもともと相談対応者が書くために作ったものなので、細かい部分も多く、ご本人に見せて一緒に確認する作業には向かない側面もございます。こういった課題は皆様から意見をいただきつつ、今後改善していければと考えております。ギャップを埋めていく対応についてですが、区事務局の経験不足もあり、最適解が見つかっていない状況です。これについてもスムーズなケース終着に向けて、ご意見いただければ幸いです。

○山本会長 なるほど。ギャップが大きい話は、千代田区が抱える特徴の一つかもしれませんね。

○川島委員 そうですね、中長期的に相談者の方が民間賃貸物件で大丈夫か見立ては、私どもプロとしてご助言申し上げやすいのですが、ご希望の条件が現在の市場にあるかどうか、ご案内できるかところは申し上げることが出来ないため、つなぐシートを使わせてもらうことが多いです。ただ、住まい探しがスムーズに解決しないことは、やはりそこに地区特性とか住民性の意識というのが強く出ていると思いますね。

○山本会長 なるほど。ありがとうございます。

では、事例をお話しいただきながら、議題3「個別事例相談対応について」ところを事務局よりお願いいたします。

○事務局 太田 改めまして、資料4に基づきまして、個別相談事例とそこから見える課題等をお話しさせていただきたいと思います。

現在7件ほど個別相談のケースを対応しておりますが、全てご紹介すると散逸してしまうので、事務局として特徴的と感じた2件を挙げさせていただきます。

1つ目が、見守りサービスが入居条件として提示された事例でございます。相談者本人は高齢者で、同居人のご家族が1名いらっしゃるケースです。

相談内容につきましては、現在の持ち家を事情により手放さなければならず、転居しなくてはいけない状態で行っていただきました。家賃、お部屋の広さ、部屋数の条件が、現状の相場より高く設定されている案件で行っていただきました。

条件に完全に該当するものでなくとも、近いもので良いのでこの内容で協力店に物件照会の依頼をいたしました。その結果、オーナーさんの指定をする見守りサービスと債務保証会社との契約を条件とした物件が見つかりましたので、ご本人へ紹介させていただきました。ただ、サービス料まで負担した上では支払いができないところで成約には至らず、居住支援法人さんとも連携をしながら対応を継続しているところでございます。ご本人の希望次第で、千代田区外に範囲を広げていくことも考えられるケースとなっております。

相談に対応した不動産店の所感といたしましては、区内、2DK以上

で家賃10万円の物件というのは条件としては難しいといったところでございます。ただ、条件が高くとも、今回のようにオーナーの提示する内容を満たすことが出来れば、入居が可能となるケースもあるのではないかと意見もございました。

今後、区内の最低家賃帯の物件をご紹介しつつ、成約を急ぐ場合には区外も含めて探さないと難しい旨を、急かさないうち注意しながら知っていただく必要があるのかなといった認識を持っているところでございます。

続いて、2件目ですが、世帯用から単身用への住み替えにおいて荷物が課題となっている案件でございます。独り暮らしになったため、住み替えを希望している高齢の方でございました。

内容として、収入は年金とシルバー活動と限られている中で、世帯用の家賃の支払いが厳しく、預貯金を切り崩している状況でした。家賃が払える単身用物件への引っ越しを希望されています。

転居先をつなぐシート等に従ってご確認したところ、世帯用である現住居に置いてある荷物を捨てたくない、捨てられないとのことで、広い部屋にお住みなりたいというご希望がございました。

こちらもご年齢や今後のことを考えて、協力不動産店にご相談しながら幾つか物件を紹介しましたが、家賃や、築年数の点から、ご本人にご納得いただけるような物件が見つからない状態でございます。

荷物整理のために家財整理サービスを勧めていきつつ、住替え条件の緩和をご相談していくような形で、長い目で対応を続けていくしかないところでございます。

事務局と協力不動産店の所感としては、既に今、住んでいる物件の条件がいい場合は、住み替え先とのギャップに本人が納得できないケースが多いです。ただ、生活上の事情によって、家賃を抑えなければならない状況となりますと、何を優先して条件をつけていくのかを考える必要がございます。

区より家財整理サービスのご案内をしたとしても、ご本人が物を捨てたくないと言われてしまうと、サービスの利用に繋げることが出来ない。そのため、ご本人の考えを少しずつ翻意していく必要があると認識をしているところでございます。

こちらの2件を踏まえて事務局の所感といたしましては、協力店と連携して物件をご紹介する仕組みは運用が出来ているものの、居住支援サービスの活用については、オーナー側からの提案がある場合を除いて利用に繋げることができていないといった課題がございます。

また、生活保護を受けるほどは困窮していないが、家賃の支払いに余裕がないご相談者が多い中で、家賃にプラスして居住支援サービスの利用料が必要となると、支払いが厳しい方もいらっしゃいます。

最後にございますとおり、住まい探しにおいて、家に関する条件や、

生活に関する条件が厳しくなると、協力不動産店さんいきなりつなげるわけにもいかず、まずは条件緩和に向けてご相談者とコミュニケーションを取っていく必要があります、その結果、1ケースあたりの対応が長期化する傾向がございます。

事務局の所感を2つの検討課題としてまとめております。1点目は使いやすい居住支援サービスを具体的に考えていく必要があると考えております。サービス自体は、お住まいになる方が契約することも多いかとは思いますが、利用するためには物件を管理していただいているオーナーさんの理解が必要なことと、そのためには実際に直接交渉していただく不動産店が居住支援サービスを提案しやすい環境、手段を整えていく点を考慮する必要があると認識しております。

検討課題の2つ目ですが、相談者の希望と物件のミスマッチの解消をするための解決策が必要と考えております。

「年齢を理由に不動産店にお断りされた」とおっしゃられる方のお話を伺っていくと、年齢以外にも部屋の広さや数など、物件に求める条件が非常に厳しいケースが多く見られます。ご自身の身体状況、収入、預貯金など総合的な生活の状況等も判断して、成約できる可能性がある物件とご本人の理想の物件のギャップを解消していくことで、入居支援において成果が出せると考えております。

使いやすい居住支援サービスについては、後の議題でも私どもからご相談させていただきたいと思いますが、資料の説明は以上となります。

○山本会長

どうもありがとうございました。今、2事例挙げていただき、そこから見える課題、考えていかなければいけないことをまとめていただきました。こちらにつきましてご質問、ご意見あればお願いいたします。

○高月委員

1つ目の事例の見守りサービスが月1万円というのは、同様に見守りサービスを提供している団体としては、高額だと感じました。

基本的には管理会社さんから条件を提示されますが、今後さらに安価な見守りサービスを活用している管理会社や、リスクヘッジ策を用いている管理会社さんなどを協力店として増やしていけると、住まい探しが円滑にいく可能性が高まるかと思えます。

行政側で例えば補助制度を作ったとしても、不動産側で使っていただかないと全く意味がないので、やはり不動産店さんの意見を聞きながら、制度構築をして、利用者さんの負担が減るような助成を作っていくのは良いと思います。しかし制度の情報が入居者さんに行き届かなければ意味がない話になってしまうので、不動産業者さん、管理会社さんを巻き込んだ制度設計が大事であるといつも思っているところです。

あともう1つ、本人希望と実際のミスマッチのところ、これは私ども居住支援法人として部屋探しをしていく中で常に感じております。特に転居の期限がない方に多いと感じます。いつまでも決まらない。我々も条件を聞いて、「今の条件では物件ないですよ」と申し上げても、結

局そのまま塩漬けになるケースもあります。例えば検索サイトで条件をいれて物件が出てくると通知される仕組みがあるのですが、通知が来たタイミングでお電話して、「こういう物件上がったのですが、いかがですか」、「いや、それは」のようになり、この繰り返しになります。

当然ご本人の希望を優先したいとは思いますが、将来的な不安で漠然と部屋探しをされている方は、いつまでたっても決まらない傾向が非常に高いです。こういったケースでは、一つ一つ解決していくしかない。まずはエリア広げていきましょう、家賃変えていきましょうかと。条件を変えざるを得ないケースもやはり相当数あります。変えることによって見つかってくるケースも中にはあります。特に千代田区であれば、特にエリアは重要と思いますので、その辺りは行政関連機関よりも、居住支援法人が得意とする分野になるかと思っておりますので、うまく活用して話をするのが1つの手法としてあると思っております。

○川島委員 質問よろしいでしょうか。この1事例目は、娘様と同居するケースにもかかわらず、この見守りサービスが条件として提示されていますが、そういった諸条件は考慮されないものなのでしょうか。

○高月委員 普通、単身高齢者の場合は、こういった条件が結構ありますが、今回のケースでは違和感があります。

○川島委員 日中独居を心配されたということはあるのでしょうか。

○高月委員 ありえなくはないです。ただ、貸す側からすると、やはり亡くなった際や、具合が悪い状態を早目に発見したいという目的なので、昼間の時間帯だけのために見守りサービスを条件とするのは、個人的には過剰な気はします。

○川島委員 ありがとうございます。

○事務局 早坂 ケースの補足をさせていただきます。ご対応いただいたオーナーさんが、65歳以上の方は一律で見守りサービスと家賃債務保証の契約を求め方でした。この条件に加え、2年ごとの定期借家で何か居住時に問題があったらもう更新しないなど、リスク管理を徹底したい意図があるオーナーさんでした。

見守りサービスの1万円に関しては、警備会社による見守りサービスが比較的費用が高くなる傾向にあるかなと感じています。

以上です。

○山本会長 ありがとうございます。今回のようにオーナーのこだわりがある場合には、別の安価なサービスを提案してもダメなケースがあるのですね。

○事務局 早坂 自分が納得できるサービスである必要があるのだと思います。これまでこのサービスでやってきているからといった場合には難しいかと思えます。

○山本会長 十河さん、何かありますでしょうか。

○十河委員 これは建物の所有者さんのご意向なので、難しいと思います。おそらく管理会社さんも、今ここで話が出たことは全部提案していると思いま

す。所有者さんのこだわりなので何とも言えませんが、我々がこういったケースで提案させていただくのは、特定賃貸者契約で借り上げて転貸する方法です。貸主、転貸主の裁量によって契約条件を作ることができます。所有されることと、運用することを切り離す考え方となります。サブリースで転貸する方法であれば、この住居の提供はかなう気がしません。ただ、いずれにしても所有者さんのご意向は優先されるため、このケースは所有者の納得を得ないことには難しい気がしますね。

安価な見守りサービスは、ホームネットさんがそういったサービスを提供されていますし、皆さんもご存じと思いますが、ヤクルトさんに手渡し配達を条件に委託している賃貸業者さんも存じ上げています。やはり所有者さんから1回特定賃貸借契約書で借り上げて、転貸条件の中に安価な見守りサービスを付加する。社協さんや地域包括さんとの連携もしながら、見守りところはヤクルトさんとの提携の中でサービスを提供している事例は、当協会会員企業さんで、いらっしゃいます。

○山本会長 なるほど。今の見守りことに関して、片岡さんいかがでしょうか。何かご存じのことがあれば教えてください。

○片岡委員 お話を伺いながら、社会福祉協議会の立場で何ができるかを考えておりました。見守りについては、私ども職員が直接利用者の方の見守りをするわけではないのですね。住民の方に協力していただくと見守りをしていただくこととなります。この場合、協力していただく方が賃貸物件に定期的に入ることについて、所有者の方はどこまで受け入れてくださるのか。

あとは、区民後見人の養成講座をやっているのですが、講座を終えたらすぐに区民後見人になれるわけではなく、一定期間、権利擁護事業のお手伝いをお願いすることになります。その権利擁護事業にも、見守りに関するサービスがありますが、こちらも動かれるのは住民の方なので、こういった形でどこまでの見守りができるか調整をしていかないと難しいと感じました。

○山本会長 そうですね。地域での見守りも合わせて高めていくことが必要ですね。見守りサービスの種類を千代田区なりに取りそろえていくことが、1つの解決策になっていくと思います。

○片岡委員 あと、今おっしゃったヤクルトさんが見守りを行うサービスですが、私どもでも対面でのお弁当の配達をやっているので、同様に見守りの効果があると考えております。

○山本会長 葛西さん、教えていただきたいのですが、今のヤクルトさんや、配食サービスでの見守りでは、大家さんや管理会社さんは見守りと認識していただけないのでしょうか。

○葛西委員 大家さんの考え方によるとは思います。私も過去に初めて高齢者に貸す大家さんを説得したことがあります。そのときはクロネコヤマトのトイレの電球を交換する見守りサービスを利用することで了解をもらった

ことはあります。ヤクルトさんは、呼び鈴鳴らしても本人が出てこられない場合はどうされているのでしょうか。

○十河委員

私が知っているケースは、不動産管理会社等にご連絡を頂く。必ず手渡しを条件に委託をしているため、出てこられないことであれば一報いただいで、そこから先はまた別の提携先、連携先にご連絡して対応する仕組みでやっていらっしゃるようです。

○葛西会長

分かりました。

○山本会長

こういったサービスがあることを知っていただくことが大事ですよ。ありがとうございます。ほかに何かいかがですか。

○早水委員

宅建協会第一ブロックの早水です。皆様のご意見のとおり、所有されている貸し主さんの意向はやはり強いです。委託を受けている会社さんも、基本的にオーナーの意向を優先します。一番はリスクを下げたいという理由からくるものが多いです。今の協議で、見守りの1万円が高いというお話がありましたが、オーナーさんからすると「1万円が出せないの？」くらいの感覚の方がいらっしゃることも事実なのです。オーナーの収入となる金額になるわけではないですが、お貸しするにあたってのリスクマネジメントとして見守りサービスなどを使っている。急変時の対応や、孤独死の防止ができるという安心感で、初めて貸す貸さないという判断が一步進むのです。

現状として民間賃貸住宅の場合には、貸し主さんのお考えや意向を尊重せざるを得なくなってしまう部分は非常に大きいため、こちらから提案することに対して、ご納得いただける方が半分いらっしゃると思いますが、おそらく冒頭で話があったような形でオーナーの当初の条件をクリアできなければ、お断りされるケースの方が大多数であるのではないかと思います。

だから、先ほどの議論にあったような借り手と貸主の条件が大きく乖離しているとき、どう埋めればいいのか、近づける方法は何なのだろうと考えたときに、見守りサービスなどのリスクヘッジとなりうるサービスの提供方法になってくる。特に千代田区などの家賃相場の高いエリアでは、貸し手側さんの気持ちも尊重しつつ、1つずつ乖離を埋めていくしかないと思います。

○山本会長

ありがとうございます。ギャップを具体的な施策をもって埋めていくのが、この千代田区居住支援協議会であると思います。特に千代田区は今の話が重要となってくると感じています。

これからの社会では、貸主の入居ハードルをクリアできない方がさらに増えてくるのが想定されます。住まい探しをしている高齢者の方々の認識を変えていくだけではなく、オーナー側の認識も変えていくことが、大切になってくるのではないかと考えます。

高月さんよろしいでしょうか。もしお分かりだったら教えていただきたいのですが、先ほど選択肢の1つとして、千代田区ではなく近隣の家

賃が安いところに移っていくこともご提示されることなのですが、その方々が住み替えた先の環境についてどのように感じていらっしゃるのかまで把握されているのでしょうか。

○高月委員 入居後の支援は多くはやっていないので確認は取れてないのですが、住み替え先に不満があって、また引っ越したいという場合には、当社に連絡が来るのではないかなと思います。現状あまりそういったケースはないです。当然、こちらが勝手にエリアを決めるのではなく、ご本人と相談しながら、「同じ沿線のここでどうですか」のような形で話しているのです。納得して引っ越しをされているのが前提にはなっています。

○山本会長 ありがとうございます。千代田区で何十年も住んできた方は、住み慣れた場所から、知らない場所に住み替えなければならなくなってしまうとき、その後どういうお気持ちで過ごしていらっしゃるのかが分かればと思ひ質問させていただきました。

菊池委員、在宅支援などの関係でいかがでしょうか。

○菊池委員 千代田区は見守りサービスを無償で提供していますので、そういうサービスもありますと我々が情報提供すべきだったかなと思います。そもそもこのオーナーさんが何を目的に見守りサービスを導入しているのかところをきちんと確認した上で、リスクヘッジということであれば、1万円払わなくても千代田区が提供しますのです、そこら辺の情報をきちんと我々も把握した上で、選択肢を示してあげることもできたと思います。

ただ、委員長おっしゃったとおり、オーナーさんのこだわりがありますので、その理解が得られない限りは、この問題は難しいと感じます。

借主側の問題は、千代田区の住民性の特性でありますので、何のために住宅を探しているのか、究極的な話ですが、生きるためだと思うのですが、そのために自分が何を取捨選択しなければいけないのかということところは、我々からこういったサービスがありますと提示しながら本人の選択を迫るところが必要だと思います。

○山本会長 無償の見守りサービスはどういうサービスなのでしょう。

○菊池委員 救急通報システムは、千代田区は無償で提供しています。設置費も含め、維持費も含め全て無償です。23区の中でそういうことを提供している自治体は千代田区だけです。家賃自体は高い特性がありつつも、自治体が支援できるサービスもありますので、そういったところを皆さん方に知っていただくとありがたいなと思います。そしてそうしたサービスの利用についてオーナーさんが納得してくれればと思います。

○山本会長 そうですね、オーナーさんの納得を得ることができるかどうかの方が大事ですね。

○菊池委員 「そういう問題じゃないんだ」と言われたら、それでおしまいですから、「何のために見守りサービスを導入したいと思っているのか」をお聞きしていくことが大切だと考えています。

○山本会長 そうですね。おっしゃるとおり、千代田区でも多様なサービスを提供されているし、社協さんもまた異なるサービスを提供している。こうしたものを組み合わせて提示していくことも必要なことだと思います。不動産関係者がご存じない場合もあると思います。

○菊池委員 そうですね。最終的にはご本人が納得されるかどうかの問題だと思いますが、サービスについての情報を提供する義務は我々にあると思います。

○山本会長 そうですね。周知をしているつもりでも、区民の方々は様々な行政サービスがあるのを知らないことが多々あります。ユーザーまでサービスの情報が行き届くような取組みが必要かと思います。ありがとうございます。

他にこの事例に関して、緒方委員いかがですか。

○緒方委員 mismatchという観点では、私どもは高齢者優良賃貸住宅の家賃助成の業務をしているのですが、内見の際に狭いとか、共益費・サービス料を頂いているので、それがまだ元気な人にとっては高額であるという感覚となり、成約に至らないケースがあると聞いています。この資料を見て、ご本人の基準と物件の mismatch は成約に至るためには避けて通れない課題だと、改めて感じました。

○山本会長 そうですか。ありがとうございました。

それでは、続きまして、議題4「相談対応時の参考資料について」のご説明をお願いいたします。

○事務局 太田 資料5に基づきまして、説明させていただきます。

「住まい探しを始める前に確認したいこと」から始まる資料ですが、相談にいらっしゃるご本人の希望と物件の mismatch の解消といえますかギャップを埋めていくための資料として、相談を受ける窓口で持っておいて、説明時に利用いただくための資料として、イメージをお示しさせていただいているものでございます。

内容といたしましては、そもそも住まい探しを始める前に確認をしたいことということで、ポイントを3つ挙げさせていただいております。

ポイントの1つとしては、住み替えをするに当たって、家賃を下げたいというケースがありますが、「住み替える際にもお金がかかります」といったご案内が1点目となります。

2つ目の「物件に求める条件を整理しましょう」の内容は、先ほどから話題に挙がっております mismatch 解消のための項目となります。家賃を抑えたいとなると、家賃以外の条件のうち、お部屋の広さや、物件の場所、築年数やエレベーターの有無など、これらの条件は場合によっては優先順位をつけて下げていく必要がありますといった内容を示しています。

3つ目は、「身体状態が変化しても住み続けられる物件かどうか」を念頭に入れてお住まい探しをしていただくのが、数年後を考えたときに

はいいのではないかとこのところで挙げさせていただいております。

参考として、そのお部屋の広さ、間取りについて、すぐに見て分かるような形でお見せできたらいいというところで示しております。

ページをおめくりいただきまして、「千代田区のエリア別家賃相場マップ」を現時点ではあくまでイメージとなりますが、作成しております。一言で千代田区と言っても、エリア別に家賃相場の違いがありますので、こうしたものを目で見えて分かるような資料としてご用意して、相談者の方が引っ越したいとなったときに、ご本人のお家賃の希望と照らし合わせて物件を探すエリアを見つけていただければと思います。

相談を重ねていくなかで、千代田区外までエリアを広げて探したいとなった方のために、23区の家賃相場も別紙として今後作成していけたらと考えております。

こちらの家賃の相場等につきましては、事務局で賃貸情報のWebサイト等を見て入れた金額でございますので、正式な資料としてお出しする際にはもう少し精査させていただく必要がございます。今後資料を整えていく中で、構成等見直してまいります。そこに向けて、本日はご意見を頂けたら幸いです。

続きまして、資料6になります。こちらのつなぐシートは、既に相談時に活用いただいている用紙となりますが、使っていく中で情報が足りないと思うところがありましたので、その部分を赤字で追記させていただいているものでございます。

各窓口ヒアリングいただいた内容をもとに物件情報を紹介しておりますが、資料送付の方法を電話で確認させていただいております。この紹介までを円滑に行うために、予めつなぐシートに資料送付方法の項目を追記させていただきました。

次に、解決期限ということで、相談にいらっしゃった方がいつまでに住み替えたいのかという点は、重要な点になってきますので、そちらも書けるような形にしております。

今すぐ出なければいけない方と、3年後、5年後を見据えて考えていきたい方では、住まい探しのやり方も変わってくるので入れさせていただきました。

「窓口職員記入用」の項目では、連帯保証人のお住まいの項目追加や、生活状況、もしくは健康状態で注意が必要な項目に、どのようなこと書いたら良いかわかりやすくするために記載例を示しております。

資料5と6の説明については以上でございます。

○山本会長 ありがとうございました。相談対応時の参考資料は、窓口で相談者の方にお見せしながらお話しするようなイメージでしょうか

○事務局 太田 そうですね、資料5「住まい探しを始める前に確認したいこと」と、その裏面の千代田区エリア別マップまではお見せすることを考えております。23区の家賃相場はお見せせず、もしご本人が区外も含めてお住

まい探しを希望される場合にのみお見せすることとなります。

○山本会長

ありがとうございます。分かりました。

では、こちらの資料5と資料6につきまして、ご質問、ご意見ありましたらお願いいたします。

○川島委員

あんしんセンター川島です。これは私たち相談センター、あんしんセンターも相談対応のときに使わせてもらうことは可能ですか。それとも区事務局につないだ後お見せするものですか。

○事務局

太田 相談窓口で使っていただくことを想定しています。内容について、説明しづらい項目など、意見があれば頂きたいと思っております。

○葛西委員

ご質問よろしいでしょうか。全日本不動産協会、葛西でございます。例えば和泉橋地区も12万3,700円とか、こういう数字は、そのときお調べになったときの出ている募集案件の標準的な賃料ことでしょうか。

○事務局

太田 この数字をどのタイミングでどこから持ってくるか事務局としても非常に悩んでいるところではございます。賃貸住宅情報サイトで地域別の平均家賃の掲載があり、検索時に募集のある物件の平均値が出ております。

○葛西委員

例えば築年数だとか、同じような条件の物件で比較すれば分かりやすいのですが、同条件の物件が地区を変えて出ているかどうかは、タイミングによっては分からないため、難しいところだと感じます。このワンルーム、1DKの和泉橋が神田エリアで高額となっておりますが、自分の感覚ではこういう感覚はないのです。1LDK、2DKだと同じ和泉橋が神田地区では一番安くなっているのです、どこの数字を持ってくるのが非常に難しい気がしています。

○事務局

太田 そうですね、目安となる部分をどうやって持ってくるかというところは、不動産側の皆様にもご意見を伺いながら、作成していければと思います。またご相談させてください。

○葛西委員

分かりました。

○十河委員

公表されている家賃は、シーズンにもよっても変わりますので、データの取り方、やり方によって出てくる数字が変わっていくと思いますね。

○山本会長

ありがとうございます。鈴木さん、やはりこういった資料があると、ご相談時に参考にはなりますか。

○鈴木委員

そうですね。川島センター長がおっしゃったように、ぜひ私たちの手元資料として頂きたいなと思いました。やはり生まれてずっと千代田区に住んでいる方というのは、現在の相場観を知らない方が多く、千代田区の中でも、これだけ地域性があるというのを、客観的に見られるのでとてもいい資料だと思います。私たちも説明するにあたって、説得力もつくかなと思うので、これは非常に相談対応では助かります。

ただ、先ほど葛西さんがおっしゃっていたように築年数だとかによってまた変わってくるでしょうから、作成は大変だと思いますが、私たち

相談職員としては重宝させていただきたいなと思っています。

これを見ると、実際受ける相談時の住まいの条件とやはりかなりギャップがあると感じます。例えば今住んでいる麴町の物件が月10万円で、高いからもっと安いところに住み替えたいという相談があります。しかし、資料では、10万が既に安い物件なんだということが分かりますし、私たち相談員の参考にもなると思います。

○山本会長

なるほど。確かにそうですね。これがあると、ご相談者に向けて客観的な数字としてご理解いただくことには非常にいいのではないかなと思います。

○早水委員

先ほど葛西さんもおっしゃられたところですが、エリア別家賃相場マップは、相談時には非常に有益だと思いますが、いつの時点の平均なのか大事になってくる。例えば11月の数字で作成するとしましょう。来年3月にこのデータを見ながらしゃべっていると、もう去年の話なので、そのときの相場観は変わります。また、検索時点で募集されている物件の平均値であれば、直近でできた居住物件の家賃が高額で、平均値を一時的に押し上げることも考えられます。データの更新をしていかないと、もらった方、また説明する方も、参考にならない場合が出てくると思います。

少しは話が戻りますが、千代田区は地元に対する愛着が強い方が多いです。千代田区に住まわれている方たちは、先ほど菊池さんがおっしゃられたように、行政の福祉サービスが良いのを知っていらっしゃる方も結構多い。だから千代田区から出たくないという方が多い。ただ、一方で我々が相談事業で関わっている中央区と比較すると地域特性はよく似てつつ、昨今の千代田区の相談者は、千代田区の条件がどうしても難しいのであれば、他地区も考えなければいけないのかなという柔軟性が、僅かながら中央区の方より高い気がします。

先日の不動産相談会で、太田係長と一緒に対応した相談者の方は、麴町地区に不動産を持たれている方で、それを売却して、また新たに買い直すことを考えているとの相談でした。現状は特に困っていらっしゃらなくて、これから売却して出る資金で賃貸を借りることも検討していると話をされたときに、帰結した答えとしては、取りあえず現状が一番いいと思いますと、住むところがあって、自分の所有物件で、わざわざそれを売却してまた買い直す、もしくは賃貸を借りるよりは、現状に不満がないのであれば、現状の場所でいいのではないですかとお話をさせていただいたケースがありました。所有物件が麴町地区なので、まとまった金額が出るというのが頭にあったようです。このケースのような話も出てくることを踏まえても、相談内容やその経済状態について、ケースごとに幅が広いのが千代田区や中央区に居住をされている方たちの一つの特徴だと思います。

○山本会長

ありがとうございます。こちらの資料5については、数字を更新して

いかなければならず、作成時に工夫が必要ですが、実際の現場でご相談されている方々にしたら、このような資料があると説明時に役立つだろうとご意見がございました。

資料6のつなぐシートについてもいかがですか。川島委員いかがでしょうか。

○川島委員 はい。解決期限を追記したのは良いと思います。先ほどおっしゃっていたように、急いでいるのか、漠然とした不安でご相談を寄せているのかによっては、ご対応の仕方、スピード感も変わってくると思います。

○高月委員 窓口で利用する際に相談者にその場で書いてもらうイメージでしょうか。項目が多いので、難しいかもしれませんが、文字がもう少し大きいほうが良いと思います。

○事務局 太田 項目が多いので、枚数を増やして文字を大きくするのか、示し方は検討の必要がございますが、今後、案をお示しできればと存じます。現在は、文字が見にくい場合、ご本人に許可を頂いて職員記入後にご本人に内容を確認いただくことも行っています。

○山本会長 希望する物件を聞きながら職員が記入する形ということですね。ありがとうございます。

では続いて、議題5「今後の千代田区居住支援事業の取組みについて」ご説明をお願いいたします。

○事務局 太田 それでは、資料7「今後の千代田区居住支援事業の取組みについて」、ご説明をさせていただきます。

令和3年度に協議会が再発足してからの検討事項と、これまで実施してきたこと、今後どう改善していくかの3つに分けてお示しさせていただいております。

立ち上げのところにつきましては、これまでも皆さんに議論いただいたところではございますが、高齢者に照準をあてて支援策を検討していきますということ、千代田区においては見守りと家財整理と連帯保証人と不動産店の紹介といったサービスが必要とされていますというまとめをさせていただきました、これまでの整理でございます。

これらの結果を踏まえて、令和5年度までの活動として、3つにまとめさせていただいております。1つは居住支援の取組の広報活動として、全日さんのセミナーにて取組みの説明をさせていただいたこと、宅建さんの相談会にブース出展させていただいたことなどを記載しております。

2つ目の居住支援のサービス案内につきましては、区の様々なサービスや、連携させていただいている居住支援法人さんのサービスを一覧とした手引きを作成したうえで、窓口の相談員の方や、不動産店さん向けにサービスのご説明をしましたことを入れさせていただいております。

3点目といたしましては、協力店制度、個別相談の対応といたしまして、協力不動産店の募集をさせていただくとともに、協力店に対しては、ご相談があった場合、物件情報の提供をお願いしているところでござい

ます。

令和6年度以降の取組になりますが、引き続き取組みを継続して実施していくとともに、本日の協議会でも話に挙がりましたように、物件の提供をしてくださるオーナーさん、仲介いただく管理会社さん、協力不動産店さんに対しても、どのような形でサービス提供を行えば円滑に入居支援ができるかを検討していきたいと考えております。

3つの取組の1つ目、広報活動は、引き続き不動産関係団体さんと連携しながら周知を検討していきたいと考えております。

区民向けの広報につきましては、今まではイベント等に限り実施をしておりましたが、来年度以降はこれまでに作成したチラシを活用しながら、広く周知活動をやっていききたいと考えております。

2つ目の居住支援サービス案内につきましては、先ほどの事例から見える課題の中でもご意見を頂いたところではございますが、各団体の提供している様々な居住支援サービスをより効率的に活用いただくために、オーナーさん、管理会社さんのお話も伺いながら、サービス提供の形について検討していきたいと考えております。

3つ目、協力店制度と個別相談でございますが、引き続き、登録協力店の拡大を目指していきたいと考えております。

来年度以降も引き続きこの3つの点を実施してまいります。特に皆様にご意見いただきたいのは、居住支援サービスをより多くの方に活用いただくためには、不動産店さんやオーナーさんへのアプローチを含めて、千代田区としてどのように取り組んでいくべきかご意見があれば、ぜひお伺いし、来年度に向けて具体化していきたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

○山本会長

ありがとうございました。「今後の千代田区居住支援事業の取組について」ということで、現状、令和5年までの実施内容、令和6年以降に実施していくことについて説明いただきました。これに対して今後の居住支援協議会の進め方も含めて、何かご意見、ご提案があればお願い致します。

○菊池委員

菊池です。今年度は実施年度なので、先ほど説明を受けました資料5と資料6については、とにかく使っていただくことだと思います。使っていただき、様々な不満とか改善点が出てくると思いますので、そういったものを取り入れて次年度以降により使いやすいものにしていくことをまず始めるべきだと思います。

そして、このつなぐシート、高月委員がおっしゃっていただいたように、やはり字が小さいなと私も思います。もう少し余白を活用したら良いと思います。また、希望する物件のところでは、希望する条件の優先順位をいれたら良いのではないかと思います。一番優先する順位はどれなのか、第一から第三希望ぐらいまで書いていただくことによって、その人にとって最も重要視しなければいけない点は何かというところを聞

き取りながら条件整理していくことにも使えるかと思いました。

以上です。

○山本会長 ありがとうございます。優先順位を決めていただくのは以前も話に出ましたが、ご指摘のとおりつなぐシートに記載いただくとより分かりやすいかもしれないですね。

○十河委員 私も仲介の現場も経験しているので、菊池委員がおっしゃったような優先順位はとても大事です。場所、間取り、家賃の状況ですね。

加えてこのシートについての質問なのですが、裏面の窓口職員記入用にある、介護度とか認知度とか障害区分とか自立度情報は、職員さんがヒアリングして書かれるのでしょうか。例えば実際に物件を探しますといったときに、不動産事業者に介護度などの情報項目も提供されるのでしょうか。

個人情報の取り扱いについて、どのようなフローになっているのか、念のための確認です。

○事務局 太田 住まい探しに必要な情報の提供で、最初からすべて個人情報をお渡しするわけではございません。ただ、当然不動産事業者に個人情報の提供をする場合もございますので、相談者本人に情報提供同意書に署名をいただきます。同意をいただいたうえで、本人が伏せたい情報があれば、それを考慮して不動産店と調整するようしております。

○菊池委員 同意書は、同意できない部分についてはどこなのかを記載できるのが一番良いですが、あまり細かくなり過ぎてしまっても使いづらくなる可能性があるため、全体を提供する同意書があれば良いかと思います。

○事務局 太田 全体の同意書は既に作成しておりますので、同意できない部分の記載についてどのような方法があるかを事務局にて検討させていただきます。

○十河委員 ご入居後に頂く情報としては問題ないと思うのですが、部屋探しの段階あるいは不動産業者、大家さんによる入居審査、債務保証会社さんによる審査がなされる際に、こちらの情報を使用してしまうと、また複雑な状況になりかねないと思ひまして質問させていただきました。

○山本会長 ありがとうございます。一度事務局で整理いただいてもよろしいですかね。

○事務局 太田 所管部署に確認しつつ作成はしておりますが、事業を進めていく中で様式が変わるということはありますので、また随時確認しながらやっていきたいと思ひます。

○山本会長 ありがとうございます。他にいかがでしょうか。つなぐシート以外のことでも結構です。令和6年以降の進め方に関して、何かご提案ありますか。

○事務局 太田 事務局から伺ってもよろしいですか。居住支援サービスが利用しやすい環境を整備していき、居住支援サービスによって住宅確保要配慮者の入居ハードルを下げていくことが今後必要だと考えております。この環境整備にあたっては、区民の方ではなく、オーナーさんや不動産店さん

などと調整していかなくてはいけないと思うのですが、どのように進めていけばよいか、いきなり区が物件のオーナーさんのところに行くわけにいかないの、例えば協力不動産店に「こういった情報あるのですよ」という個別周知のような地道な作業が必要なのか、何かまとめた上でその説明会みたいな形が必要なのかとか、その辺のイメージがもしあれば伺いたいなと思っております。

○山本会長

早水委員、いかがでしょうか。

○早水委員

やはり貸し手側の理解を進めていかないと、市場に物件が出てこないことと思います。先ほど菊池委員と十河委員が言われた内容で、このつなぐシートは賃貸の申込みをされる時の内容であると同時に、一部には機微な個人情報も含まれている。不動産業者としてみれば、知り得た情報を他には漏らしてはいけない守秘義務があります。また、先ほどの入居審査等に使われてしまうとどうなのだろう話が出ましたけれども、この身体状態を知ることによって貸さなかったということになるといけない。審査するにあたって、真摯に評価していけるのかという部分が、大事な作業になっていくと思います。

賃貸の申込みにあたって、離職されている場合には、現在の経済状態を把握しないと、オーナーにとってみれば、入居後の心配事が増えますから、管理会社がつなぐシートの情報と実際にヒアリングした内容をもって、オーナーさんにこういう方なので問題ないと思いますと話していかなければならない。

第1回協議会時には、高齢者のうち、ある程度健常者であって、経済的に問題がない。ただ、年齢制限で不動産店にお断りされてしまう方を対象にして検討を始めていました。住宅確保要配慮者は幅広い層を指していますが、つなぐシートを用いて不動産事業者に繋げる際には内容を精査して、事業としてデータを積み重ねていかないと、今後の協議会における検討においても、議論が拡散してしまう恐れがあります。

現状の相談を受け付ける際には、相談者の希望や状況を職員がヒアリングして、つなぐシートにまとめると話がありました。記載したつなぐシートを不動産関係団体に提供する際に、正しくご本人の状況を行政から不動産関係者に伝えることができるような形でシートも作成いただければよいのかと考えております。

○山本会長

今、早水委員がおっしゃったのは以前の千代田区居住支援協議会において、千代田区の特性を考慮し、相談者のうちどの層に対してアプローチをかけて、支援策を検討していくかという議論がございました。結果として、収入や資産に問題がなく、身体面も自立して生活を営むことが出来る高齢者の方を対象として、まずは高齢という理由によって高くなってしまっている入居ハードルを下げることを優先して議論、検討を始めることとしていました。収入面や、身体面に問題がない方ばかりではない状況下で、当然そういった方々の支援を行わないというわけではな

いです。ただ、この協議会の場において、まず最初に解決していく課題として挙げさせていただいているという経緯がございました。ありがとうございます。

議題は以上となります。今年度の開催は本日で終了ですが、次回開催はいつになりますでしょうか。

○事務局 太田 次回、来年度の開催は5月、6月くらいを予定しておりますが、サービスの提供方法等、検討すべき事項については、区事務局より個別に皆様にご相談させていただけばと考えております。

○山本会長 そうですね。協議会は半年くらい期間が空いてしまうため、次年度に向けてどのように事業を展開していくかについて、私を含め皆様にも個別にご相談いただいて、事務局としてまとめていただくのが良いかと思っております。ありがとうございます。その他として、議題以外にお話があるとのことですが、緒方委員よろしくお願ひいたします。

○緒方委員 ありがとうございます。千代田区にあるこもれびという高齢者優良賃貸住宅について、東京都と国により上限4万円として助成ができるという制度がございます。こちらが20年で終了することとなっており、千代田区でも向こう数年で終了する住宅が出てまいります。今後、終了に向けて、どのように対応していくか、今オーナーさんに意向をヒアリングしているところです。来年度より具体的な検討をしてみますが、皆様にも今後ご意見を伺わせていただくこともあるかと思ひます。その節はご協力の程よろしくお願ひいたします。

○山本会長 ありがとうございます。最後に事務局から何かございますでしょうか。

○事務局 山内 今年度の協議会開催は本日が最後となります。ありがとうございます。本日、様々なご意見をいただき、来年度に向けて検討していかねばならないこともございますので、案を作成して皆様に共有させていただきます。今年度の協議会は終了となりますが、引き続きどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

○山本会長 ありがとうございます。次は来年度ですが、また引き続きよろしくお願ひいたします。本日はどうもありがとうございました。

以上