

令和 6 年度第 1 回千代田区居住支援協議会

—議 事 録—

日時：令和 6 年 5 月 1 7 日（金） 1 5 : 0 0 ～

場所：千代田区市役所 6 階 6 0 1 会議室

千代田区 福祉総務課

■開催日時・出席者等

日時	令和6年5月17日（金） 15：00～17：00	
場所	千代田区役所6階601会議室	
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、上田委員、武藤委員
	高齢者あんしんセンター	飛田委員、浜田委員
	区相談窓口所管課長	辰島委員、山内委員

■議事録

<開会>

○事務局 窪田 それでは、皆様おそろいでございますので、これより令和6年度第1回千代田区居住支援協議会を開催させていただきます。事務局の福祉政策担当課長の窪田と申します。4月から着任をしております。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、会議に先立ちまして、ご連絡事項が2点ございます。まず、本日、令和6年度初めての協議会でございます。異動などによりまして、新たに委員となられた方の委嘱状でございますが、本来直接お渡しすべきところ、机上配付にて委嘱状をお渡しさせていただいております。どうぞよろしくお願いいたします。また、新たな委員の方の任期は前任者の方の残任期間となりますので、令和6年4月1日から令和7年3月31日までとなっております。よろしくお願いいたします。

それから、協議会の開催にあたりまして、この協議会の議論は後ほど千代田区ホームページに公開をする予定でございます。恐れ入りますが、ご発言の際には冒頭にご所属とお名前をお願いいたします。ご所属は略称で結構でございます。なお、議事録の公開にあたりましては、委員の皆様事前に内容のご確認を頂きますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、続きまして配付資料の確認をさせていただきます。お手元の資料をご確認ください。まず、1枚目が次第でございます。2枚目、資料1ということで委員名簿。それから、資料2が、令和5年度第2回協議会の議事要旨でございます。資料3が「不動産業者から見た高齢者住み替え相談の課題と必要な行政支援について」というカラー刷りのも

のでございます。資料４－１が「つなぐシート現行版」、資料４－２が「つなぐシート改訂版」となっております。続いて、資料５「住まい探しを始める前に確認したいこと！」というカラー刷りホチキス留めの資料。そして、参考資料として、参考資料１、参考資料２、いずれもホチキス留めでございます。最後に、参考資料３が４枚ございます。不足等がございますでしょうか。

続きまして、本日のご出席者の確認でございます。本日、皆様ご出席でございます。なお、在宅支援課長、辰島が公務の関係で途中退席をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

それでは、進行を山本先生にお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本会長

皆さん、こんにちは。令和６年度第１回居住支援協議会を開催したいと思います。まず、ご紹介がありましたとおり委員の変更がございましたので、恐縮ですが、新たに委員となりました千代田区社会福祉協議会の武藤さん、あんしんセンター麹町の飛田さん、あんしんセンター神田の浜田さん、区在宅支援課長の辰島さん、区住宅課長、山内さん、自己紹介を簡単をお願いいたします。武藤さんよろしくお願いいたします。

○武藤委員

千代田区社会福祉協議会地域サポート課の武藤と申します。社会福祉協議会は「みんなが参加する、支え合いのまちづくり」ということで各種事業を行っております。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本会長

よろしくお願いいたします。では、飛田さんお願いします。

○飛田委員

初めて参加させていただきます。高齢者あんしんセンター麹町のセンター長の飛田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本会長

よろしくお願いいたします。では、浜田さんお願いします。

○浜田委員

今年度よりセンター長を拝命いたしました、高齢者あんしん支援センター神田の浜田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本会長

よろしくお願いいたします。では、辰島さんお願いします。

○辰島委員

４月より区の在宅支援課長を担当しております辰島と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本会長

よろしくお願いいたします。では、山内さんお願いします。

○山内委員

４月より住宅課長になりました。山内です。昨年度は窪田の前任ということで、大変お世話になりました。また、違う立場で参加、議論ができればと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○山本会長

よろしくお願いいたします。

それでは、議題１に移りたいと思います。議題１「令和５年度第２回千代田区居住支援協議会の検討内容について」ということで、事務局よりご説明をお願いいたします。

○事務局

太田 事務局福祉総務課事業調整担当係長の太田と申します。今年度も引き続きよろしくお願いいたします。本日、私のほうから資料の説明をさせ

ていただきますので、よろしくお願いします。この後、失礼ですが着座で説明させていただきたいと思います。

それでは、議題1「令和5年度第2回千代田区居住支援協議会の検討内容」につきまして、お配りいたしました資料2の議事要旨に基づいてご説明をさせていただきます。

こちらですが、昨年11月17日に開催しました協議会で頂いたご意見につきまして、まとめさせていただいたものでございます。

議題の1つ目といたしまして、「個別事例相談対応について」という形で、事務局が対応した事例のほうとその課題を皆様に共有した上でご検討いただきまして、3点集約をさせていただいております。

1点目といたしましては、借主の方（家をお探しの方）が求める家賃帯が低くなるほど物件が限定されていきますが、条件だけ合致する物件への成約を進めていくということではなく、ご本人の心身状態を中長期的な目線で考慮した住まい探しが重要だというご意見を頂いております。

2点目といたしましては、この千代田区のケースの特徴の1つとして、借主と貸主の物件に対する条件というものが大きく乖離している、ギャップが大きいことがありまして、成約にはなかなか結びつかないということが出ております。この乖離を埋めるためには、見守りサービスなど居住支援サービスの提供方法が重要になるのではないかというご意見も頂きました。

3点目といたしましては、今後、居住支援の取組を進めていく中で、行政が支援制度を用意したといたしましても、不動産関係の方が利用できるものでなければ意味がないものになるというご意見も頂いております。そのうえで、今後制度を構築していくにあたりましても、不動産関係の方、または管理会社を巻き込んだ制度設計というものがとても重要だということで、3点ご意見を頂いております。

次に議題の2つ目ですが、「相談対応時の参考資料について」という形で入れさせていただきました。こちらは、主に私ども区の窓口の者が実際に対応する際に使用する資料という形でご検討いただいたものでございますが、窓口で相談者の方の感覚と実際の物件の相場観の乖離を埋めるために、千代田区家賃相場マップの作成というものを案として挙げさせていただきました。委員の皆様にご意見を頂いたところでございます。

委員の方々からは、高齢者の相談窓口ではこういった資料があると非常に助かりますというご意見を頂く一方で、公表される家賃の価格というものが時期によって大きく変わる可能性もあるということで、データの収集方法や、更新頻度は課題ですということでご意見を頂きまして、引き続き検討させていただくこととしておりました。

議題の3つ目、こちらは「その他」という形にはなりますが、高齢者優良賃貸住宅につきまして、住宅課より情報提供を行わせていただいたものでございます。こちらは、都の関係ですとか補助制度の関係もござ

いまして、様々な課題を踏まえて今後も必要に応じまして当協議会のほうでご報告を頂くというところでまとめさせていただいております。

大きく、以上の3点になります。最後に、資料に記載はないのですが1点補足をさせていただければと思います。前回の協議会で、同じく前任の住宅課長のほうから家賃債務保証制度の助成制度の見直しにつきまして報告をさせていただいておりました。内容といたしましては、従来、区の助成制度で利用できる保証会社の対象が1社と1団体でございましたが、国交省に登録している事業者を対象に含める形で拡充する検討をしていると情報提供を頂いておりました。そちらの制度につきまして、今年度から正式に拡充する形で実施をしておりますので、この場でお知らせさせていただきたいと思います。詳細な助成制度の内容につきましては、本日、参考資料1という形で住宅課のほうから情報提供を頂いておりますので、後ほどお時間があるときにご確認いただければと思っております。資料2に基づきます前回協議会の検討の議事要旨につきましては、以上でございます。

○山本会長

ありがとうございました。ポイントとしては、これから高齢者の場合、見守りサービスなどのリスクヘッジとなるようなサービスの提供をどのようなものにしていくのかということが1点。それから、居住支援の仕組みを作っていく中で、不動産業者さん、管理会社さんを一緒に巻き込んだ形で制度設計をすることが必要になるということがありまして、これについては本日議論をしていきたいと思います。

加えて、家賃相場マップという資料を作成いただいておりますが、これについても、相場の変動により作成時点から随時情報が更新されてしまうという課題があるというお話でした。ただ、現場で相談を受けておられると、ご高齢の方は特に昔のイメージで2DKでも5万円くらいで借りられるのではないかというイメージを持っていらっしゃる方もいらっしゃるということで、今の相場をお示しするために使用したいというお話がありました。

みなさま、特にあんしんセンターさん、社協さんなどは特に高齢者の居住の問題というのを日々感じていらっしゃると思いますので、少しお話をお聞かせいただけますでしょうか。こういった課題がありますとかこういう取り組みをしていますなど少しでも共有いただければと思います。武藤さんいかがでしょうか。

○武藤委員

成年後見の関係の業務で、債務保証会社を調べることはあるのですが、その会社が安心して紹介できる会社なのかという判断が難しいと感じています。特定の会社を社会福祉協議会が紹介するというのはかなり難しい状況であります。しかし、債務保証が受けられないと成約に至らない高齢者については、避けて通れない問題となります。現状は「こういうところがあるみたいですよ」といった言い方しかできないので、先ほどの制度拡充については関心を持っておりました。

○山本会長 では、これは参考資料となっていますが、後でまたご紹介いただければと思います。債務保証会社などは、特定の会社ではなく、全般的にしか紹介できないのですよね。

○武藤委員 こういったところがあるみたいですよという情報提供に留まってしまっているのが現状です。聞くところによると場合によっては、その会社が破産し、負債を持っているケースもあるようで安心して紹介ができずにいます。

○山本会長 ありがとうございます。飛田さん、いかがですか。

○飛田委員 麴町地区で、今、具体的に検討している事例が2つほどありますので簡単にご紹介させていただきます。80代独居で精神的に少し不安定な方です。保証人が死去されてしまっており、それを理由に現在住まわれている物件のオーナーさんから次の更新はしませんと言われていました。住み替え先を考えたときに、千代田区から出たくない、麴町地区から神田地区への引っ越しもしたくないということもありまして、この方の今後をどうしようかということで、来月会議をする予定になっているのが1点目でございます。

それから、もう1つ区内の都営住宅で、最上階に住んでいらっしゃる方です。最上階に住んでいる方は特定賃貸契約という形で、年数がかさむごとに家賃が上がっていくそうなのです。今、2DKで次の更新が15万8,000円になるという話です。更新されるたびに賃料が高くなり、年金だけではお支払いができなくなってきたため、今後どうしたらいいかという相談について、あんしんセンターのほうで動いております。2件とも結論は出ておりませんが、これから対応していくケースとなります。

○山本会長 1番目の方の場合は、保証人が不在で、80代かつ精神状態の不安定さもあるという点と難しい条件が絡んでいますね。まだ結論は出ていないとのことですが、今後どのように対応していくなど予定はおありなのですか。

○飛田委員 来月、この方についてのいわゆる地域ケア会議を開催する予定です。まずそこで今後についての話し合いをしたいと考えています。また、有料老人ホームなんかにもたくさん見学したのですが、ご本人がお気に召さないということもありまして、引き続き調整を図っているところです。

○山本会長 上田さん、これは難しいですか。

○上田委員 保証会社としては、保証人の有無については、そこまで重きを置いていないという実情がございます。緊急連絡先についてはどのような状況でしょうか。

○飛田委員 身寄りがいらっしゃらない。いたとしても非常に薄いというお話で伺っており、緊急連絡先について期待が出来ない状況です。

○上田委員 関係性が薄いというところでも、ご友人など、個人の方で頂けるとお

受けできる保証会社は多いかと思います。これが個人ではなく、法人などの緊急連絡先サービスを提供している事業者となると、窓口が狭まるというところは業界の現状としてあるかなと感じます。ただ、全てが受け付けていないという状況ではないです。

あとは、物件の価格帯によっても審査等が変わるということがあります。企業ごとに考え方が違うというところがどうしてもございます。

○飛田委員

勉強になりました。ありがとうございます。

○山本会長

経済面はどうでしょうか。

○飛田委員

それなりに財産はお持ちのようです。

○山本会長

そうですね。それで有料老人ホームが選択肢にあったのですね。

○飛田委員

それなりに財産はありますが、収入はない状況です。

○山本会長

ありがとうございます。都営住宅にお住まいの方も特徴的なケースですね。15万円払うというのはあまり聞かないですね。

○飛田委員

最上階だけ特定賃貸契約という形になっているようで、初めに入居したときは比較的安価だったのですが、だんだん上がって、先ほど申し上げた15万8,000円という家賃になる。そのため、住み替えを考えています。

○山本会長

最上階以外の部屋は難しいのでしょうか。

○飛田委員

空室がないのではないのでしょうか。

○山本会長

山内さん、いかがですか。

○山内委員

都営住宅の空き状況については当課では分からないので申し訳ございません。ただ、基本的には空きがあれば年に数回募集していますので、応募していただくのが良いかと思いますが、部屋を変更することができるかどうかは分かりかねます。おそらく、お部屋がない人が優先だと思うので、もう既に住まわれていると難しいかもしれません。

○山本会長

飛田さん、ありがとうございました。浜田さんいかがでしょうか。

○浜田委員

今まさに居住支援のつなぐシートを書かせていただいています。ここ数年神田地区は古い雑居ビルの建て直しというのが進んでいまして、その中に賃貸契約で住まわれていた高齢者が立ち退きを迫られてしまうということがございます。今、つなぐシートを書かせていただいている方は、90歳前後の方なんですけど、まだ1LDKでも5万円とか、まさにそういう感覚の持ち主の方でして、そして千代田区に住み続けたい。また、精神障害をお持ちの息子さんと同居しており、民間賃貸を探す際には、課題がいくつかある方です。先日、息子さんと世帯を分けて1人で住まいを探すという思いにはなったところですが、賃貸の家賃について、「そんなはずはない」と、この希望の値段で探せるはずだという思いもあるようです。こういった相談を受けていると、拝見させていただきました相場マップは家賃帯についてご説明しやすいかなと感じております。

あとは、お年をとられてきますと、お近くのお部屋に住まわれている

方からクレームがでるようなことが度々あると聞きます。それはゴミの出し方だとか、認知症になられると近隣にご迷惑をお掛けしてしまうといった案件もあって、どうしても次の居場所を探さざるを得なくなってしまう。周りの方に協力を求めるのが非常に苦勞するという案件もあり、この地域の特徴でもあるのかなと感じているところで。

○山本会長 ありがとうございます。おっしゃるとおり、他の区市では聞かないようなお話ですね。千代田区に住まわれている方は、千代田区から出たくない思いを強くお持ちのようですね。またこういう事例も教えていただければと思います。辰島さん、いかがでしょうか。

○辰島委員 在宅支援課としては、高齢者の方が安全安心に住み慣れたところで生活していただくため、様々事業所と組んでサービスを提供しているところでございます。居住支援という観点でも何かしら携われることがあれば、やってみたいなどは思っているところです。

○山本会長 ぜひ、よろしくお願いします。在宅支援課の救急通報サービスのような見守りのサービスがあることでお家も貸していただきやすくなる事例もございますので、また教えていただければと思います。山内さん、先ほどご発言ありましたけれども、もし何かあれば。

○山内委員 先ほどお話がございましたが、高齢者の方とそのお子さんで住まわれている場合、お2人で引っ越しというのは家賃帯も含めてかなり難しいというのが実情でして、先ほどの事例と一緒に、高齢者の方とそのお子さんを別世帯として、別々に高齢者住宅と別の都営住宅とかに住むという形が、住まいの確保では一番可能性があるのかなというのは、事例を見た中での感想ですね。どうしても家賃が一番の問題になっていまして、そこがどうしてもクリアできない方がほとんどなので、一番の課題かなというところはあります。

○山本会長 そうですね。2人で住むとその分大きな部屋になってきますものね。

○山内委員 そうですね。そうすると、その分家賃も高くなります。

○山本会長 ありがとうございます。皆さん現場でご苦勞なさっていると思いますので、その辺りのお話もしていただければと思います。ほかの皆様で、先ほどの議事要旨のところでこういう話もあったのではないかと、補足等がございましたら教えていただければと思いますが、いかがでしょうか。

○山内委員 最後の高齢者優良賃貸住宅について、前回協議会以降の進捗などの共有をさせていただければと思います。高齢者優良賃貸住宅を何棟かやっているのですが、そのうちの1棟が、今年の12月末で期間が終了することになっておりまして、今、オーナーを含めて住んでいる方に対し、調整や説明をさせていただいています。国の制度としてはあと20年延ばせるのですが、東京都の補助が20年で終わりということで、区としてどう対応するかというところを、国とも相談をしつつ検討しています。オーナーさんとしては一般賃貸住宅として使っていきたいというお話で

した。そのため、基本的には高優賃としての役割はこの12月末で終了とし、今住んでいる方については、そのまま継続して住みたいということであれば住んでいただくことも可能と考えています。家賃等につきましてもオーナーとお話をしながら調整をさせていただいているところでございます。

あと、お部屋について、空室が出た際に、次に貸し出すまでに高優賃をやめるための手続きを1戸ごとにすることが可能なのですが時間が多少かかることもあり、高優賃の期間終了間際の現時点ではスケジュール上、居住者を入れることができずに空室が生じてしまっている状況です。全部手続が終了すれば一般住宅として入居させることができるということで、今、幾つかは既に一般の賃貸住宅としてご活用いただいています。

前回報告させていただきました後は以上の進捗となっています。この後はまた3年ぐらいにまた同じような事例かポツポツと順々に出てくることとなっています。そこについても、今のうちからオーナーさんと話をして、高優賃として続けるのかどうするのかというところの話をしているところでございます。

○山本会長

これは、1棟何戸ぐらいあるのですか。

○山内委員

おそらく20戸ほどですが、手元に資料がないため正確な数字ではございません。申し訳ございません。確か8軒ぐらいそのまま継続して残りたいという話だったかと思います。

○山本会長

家賃は上がってしまうのですよね。

○山内委員

家賃はなるべく上がらないように調整しつつ、サービス料がなくなるので、全体的にすこし上がる程度で抑えてもらっています。

○山本会長

そうですか。ずっと住まれてきた方にとっては慣れたところで、また変わらなければいけないというのも大変でいらっしゃるかもしれないですね。

○山内委員

そうですね。

○山本会長

分かりました。ありがとうございます。ほかに何かございますでしょうか。よろしいですかね。事務局のほうは大丈夫でしょうかね。ありがとうございます。

それでは、続きまして議題2なのですが、今日はここを皆様でご検討いただきたいところになります。「不動産業者から見た高齢者住み替え相談の課題と必要な行政支援について」というところになります。では、こちらも事務局からご説明をお願いします。

○事務局 太田

それでは、お手元の赤色の資料のほうでご説明させていただきたいと思います。こちら両面ございますので、少しお時間を頂いてご説明させていただければと思います。

まず初めに、前回11月の協議会が終了いたしました後、私ども事務局のほうで区内の居住支援協力店ということで協力してくださっている不動産店さんのほうにヒアリング調査をさせていただきましたので、ま

ずそのご報告をさせていただきたいと思います。

こちら一番上の「協力店から見た不動産の抱える『高齢者の住まい探し』の課題で多かった声」というところが、まとめたものでございます。協力店には、実際に区が相談を受けた案件数件等を含めて高齢者の住まい探しをしていただいています。不動産店さん独自でご対応いただいた案件も含めまして、高齢者の方の対応をするにあたってどういったところが課題ですかというところをお聞きしたものです。大きく分けて5つの課題という形で今回まとめさせていただきました。

1点目が「高齢者の住まい探しは長期化する傾向にある」というのが1つ目の課題でございます。高齢者の方を受け入れてくださる管理会社さん、家主さんがそもそも少ない中で、高齢者の受入れに対して前向きな家主さんを見つける必要がございますので、その探すこと自体が長期化いたしますし、そこにかかる労力も大きくなるということです。実際成約率も低いというところで、課題として頂いております。

続きまして、2点目。こちらは「仲介手数料が低額になる傾向にある」とさせていただきます。物件を紹介してくださる仲介不動産店さんは、仲介手数料としておおむね家賃1か月分を収益として得ています。ただ、一方で高齢者の住まい探しにあたりましては、定年退職後という方が多いこともございまして、収入が基本的に下がっているという状態の中でお探しされている方が多いので、希望物件の家賃が低額になるというケースが多いところでございます。そういたしますと、高齢者以外のお客様と比較をしたときに、不動産店の方が高齢者に物件を案内するメリットが比較的少ない。逆に申し上げますと、メリットを少しでも提示することができれば、現状よりは高齢者の方の住まい探しがやりやすい環境になるのではないかとご意見を頂いたところでございます。

3点目でございます。不動産管理会社さんが居住支援の取組についてご存じでないケースや、周知が行き届いていないという状況がございます。仲介不動産店が、物件の貸主からの管理を依頼されている不動産店と交渉していく場面というのは非常に多いのですけれども、高齢者の住まい探しにあたっては管理会社側の居住支援への理解が必要不可欠でございます。ただ、一方で千代田区のような物件に競争力がある地域においては、あえて高齢の方というのを受け入れなくても空室は埋めることが出来る状況がございますので、高齢者を積極的に入居させようという不動産店さんはあまりなく、どちらかといえば拒むケースのほうが多い状況でございます。こちらに関しましても、不動産管理会社の方が高齢者を受け入れるメリットが少しでも感じられるような方策があるのではないかとご意見を頂きました。

4点目でございます。こちらは3番目のものと似ておりますが、そもそも居住支援サービスに対してなかなか周知が深まっていない、理解が得られていないという点を挙げさせていただいております。見守りサー

ビスをはじめ、様々な居住支援サービスがございますが、まだまだ認知度が低く、不動産店さんが知らない状況が多いというのが課題の1つでございます。加えて、居住支援サービスの活用について、現状ではサービスを利用したとしても、安心感より高齢者を受け入れることへの不安のほうが強い貸主さんが多いという状況がございます。

最後、5点目になります。「家賃債務保証契約ができず、成約に至らない」というのが最後の課題でございます。先ほど皆様のお話の中でもございましたが、高齢の方で身寄りのない方、年金収入だけという方が多いこともありまして、家賃債務保証の契約審査が通りにくいという状況がございます。この契約を結ぶことができないと、物件がたとえ見つかったとしてもなかなか成約ができないところを課題として挙げさせていただいております。以上が、私どものほうで居住支援協力店さんに意見を伺った中で、大きく分けて5個という形で集約をさせていただいたものでございます。

これらの課題に対してどういった行政の支援が必要なのかという議論をさせていただくために、3月末に早水委員と葛西委員にお集まりいただきまして、意見交換会を実施させていただきました。資料3の表面下部「不動産関係団体意見交換会」というところでございます。こちらの場で、私どものほうから今、申し上げたヒアリング調査の結果をご報告させていただきまして、それに対するご意見を頂いたものでございます。

簡単にご紹介させていただきますと、高齢者の方が出されてくる困難な条件というものを物件数がない中で実際に探していく、見つけるということは難しい。さらに、不動産店の普段の業務に加えて、区が紹介した高齢者の住まい探しに労力をかけていただくことになるので、成約の可否に関わらず支援してもらえるような制度があれば、協力的な姿勢で取り組んでくれる不動産店が増えていくのではないかとというご意見を頂きました。ただ、一方で貸主さんのほうは一時的にお礼というかお金がもらえるといったことよりも、高齢者を入居させること自体にリスクを感じていらっしゃるの、その不安が払拭できないと成約に結びつくのは難しい面があるというご意見も頂いております。居住支援サービスのあっせんは必ずしも効果があるとまでは言えないものの、不動産店が貸主に高齢者を紹介する際に、区があっせんしたサービスと契約しているという説明ができれば、多少の安心感にはつながるのではないかとというご意見を頂いております。

ただ、区が支援策を用意した際に、バラバラに提供されてしまうと非常に不動産店さんのほうは使いづらい、手間がかかってしまうところがございますので、いずれにしても一体的なサービスとしてパッケージ化がされていることが理想の形ですというお話も頂きましたので、そういったところを含めて区のほうで今後検討を進めていきたいとまとめさせていただいたところです。

長くなってしまい恐縮ですが、裏面をご覧くださいと思います。裏面のほうが、これまで表面でご説明させていただきました協力店さん、不動産関係団体さんから頂いたご意見を踏まえまして、区として今後2つの支援策を考えたいということで、案として出させていただいたものでございます。

1つ目が、「高齢者住み替え支援をするメリットの提示」ということを挙げさせていただいております。不動産店さんからいたしますと、高齢者の相談というのは先ほど申し上げたとおり、収益が低額になりやすく時間や労力に見合わないと感じていらっしゃる不動産店が多い状況がございます。さらに、千代田区内の物件というのは競争率が高いということもあり、高齢者の入居を優先させるメリットが薄い、そういったケースが非常に多いというところでございます。実際、協力店として取り組んでくださっている不動産店さんにお話を伺っていると、どちらかというとビジネスより地域貢献やボランティア意識といった面で取り組んでくださっている協力店さんが多く、今後取り組みを継続していただいたときに負担になる可能性があるということは課題として持っております。

そういった点からも、高齢者の入居のデメリットを緩和いたしまして、高齢者の住み替え相談でありましても、相場平均程度の収益を上げることができるように協力店に対する助成制度の構築というものを検討していきたいと考えております。今回、助成制度につきましても、あくまで案の形ではございますが、2つの案を示させていただいております。1点目が、この「(1) 成約時に謝礼をお渡しする支援案」というものでございまして、こちらは、区の住み替え相談の利用者の方が物件を成約した際に、対応してくださった協力店に対して謝礼を支払うというものを想定した案でございます。もう1つが、「(2) 成約可否にかかわらず謝礼をお渡しする支援案」というものでございます。こちらが、区の住み替え相談利用者への相談内容に応じて協力店に謝礼を支払うということを想定しております。ただ、こちらにつきましては謝礼の対象となる相談内容というものをまだ具体的に決めているものでございませぬので、今後検討していきたいと考えております。本日はこういった内容であればというような意見等ございましたらお伺いしたいと思っております。こちらの2つの案に関しましても、必ずこの形でなくてはいけなとか全てやろうとかそういった確定したものではありませぬので、皆様からご意見を頂きまして、最終的には円滑な高齢者の住まい確保につながるよう実効性のある支援策というものを作っていききたいと考えております。

支援策の2つ目。真ん中のほうにございます「居住支援サービスの斡旋（貸主の不安解消）」というものを挙げさせていただいております。見守りサービスなどの居住支援サービスというものは、貸主が高齢者を入居させるにあたりまして、抱えている不安の解消につながる有効なサービスではございますが、一方でその効果が十分に発揮されるためには、

貸主さんのほうにも様々な理解を頂く必要がございます。そのためにサービスの認知度向上を図りまして、導入による効果というものを実感していただくケースを積み重ねる必要があると考えております。したがって、高齢者住み替え相談の利用者が物件に入居する際には、区が提供する見守りサービスにお申し込みいただくことを原則とする仕組み、こちらはパッケージ化のような形で提供できればいいのではないかと考えております。ここで申し上げております区が提供するサービス、既存のものといましては、高齢者救急通報システムというものがございまして、こちらのサービスの案内につきましては、前回の協議会でお配りしたものと同一ものを参考資料として配付させていただいておりますので、お手元でご確認いただければと考えております。参考資料2のほうにおつけしてございます。概要だけご説明させていただきますと、こちらのサービスはご自宅に緊急通報装置を設置していただいた上で、携帯ができるペンダント型の装置と、あと人の動きを感知するリズムセンサー等を無料で貸出しするものでございます。こういったものも区のほうで取組をしておりますので、活用できればと考えております。

説明が長くなってしまって恐縮ですが、先ほど先生からもお話しいただいたとおり、本日はこの高齢者住み替え支援をするメリットの提示としての助成制度、居住支援サービスのあっせんというこの2つの案につきまして、皆様からぜひご意見を頂ければと思っております。

高齢者の住まい探しのメリット提示のほうは、区からの謝礼金のお支払いが、こういったところがいいかという点等難しいところもございますが、成約の可否に関わらず謝礼をお渡しする場合は、どの程度ケース対応に貢献いただいたというのが認められるものを条件としたらいいかなというところは、区のほうも迷っているところもございますので、ぜひご議論いただければと思っております。

○山本会長 ありがとうございます。では、今2点ほど議論していただきたいというご提案がありました。まず1点目の、まだ実施が確定しておりませんが、どのような形で謝礼を考えていけば良いかご議論いただきたいということです。これは金額の大きさではなく、仕組みがどの点であったらいいかということですよね。

○事務局 太田 はい。

○山本会長 葛西さん、いかがですか。いきなり具体的な話なのですが、今、成約時に謝礼をとというのと、成約可否にかかわらず。例えば、下に参考で中央区さんとか墨田区さんとか出ていますよね、港区とかね。

○葛西委員 参考資料ですか。

○山本会長 はい。中央区と墨田区は成約時に謝礼を払っているのですかね。

○事務局 太田 中央区さん、墨田区さんが成約時への謝礼でございます。

○山本会長 そうですね。墨田区は5万円ではなかったですかね。

○事務局 太田 参考資料3のほうに各区の似たような施策の事例を掲載しております。

墨田区さんが参考資料の一番上になるのですけれども、「貸していただけるお部屋を探しています。すみだすまい安心ネットワーク」とある資料の真ん中辺り、6番目「登録住宅成約謝礼金」というのが類似するものになります。

○山本会長 そうですね。「区が家主に5万円の成約謝礼金を支払います」と書いてありますね。

○事務局 窪田 お示ししている墨田区さんも中央区さんも貸主さんに対する謝礼金という制度になっておりまして、今回私どものほうでご提案させていただいているのは、不動産店さんへの謝礼ということでお示ししております。

○山本会長 分かりました。葛西さん、いかがですか。

○葛西委員 成約時という基準が分かりやすいです。しかし、高齢者の方のご相談などでは、一般的に時間がかかることが多い。理解に時間を要することもある。その労力に対しての謝礼というのであれば、例えば物件を1か所案内したら幾らとかも考えられるのでしょうかね。今、墨田区のこれを拝見したら、⑤番のところで「専用住宅として登録した場合に、東京都が家主及び不動産店にそれぞれ5万円分の報奨金を支払います」とあります。だから、物件として高齢者受入可という登録をして5万円もらえるのであれば、それを大家さんに勧めて、優良な元気にお年寄りで安心な方であればいいのではないのですかという交渉はできるのではないかなと思いますね。

○山本会長 千代田区の場合は、専用住宅はないのでしょうか。

○事務局 太田 もともとのこちらの制度は国が実施しているセーフティネット住宅の専用住宅に登録した場合になっておりますが、区内には専用住宅がございません。専用ではない登録住宅はあるのですが、家賃が比較的高額なので、なかなか相談にいらっしゃる方にご案内ができないのが現状です。

○山本会長 区内に専用住宅はないから、この都の制度は使いにくいということですよ。

○事務局 太田 そうですね。専用住宅だと要配慮者のみを受け入れる住宅という形になるので、登録住宅と比較して条件が難しいのだと感じます。

○山本会長 今、葛西さんがおっしゃったのは、ご案内するのにも時間も労力もかかっていらっしゃるということですよ。

○葛西委員 そうですね。

○山本会長 早水さん、いかがですか。

○早水委員 不動産業者がもらえる謝礼について、これは確かに非常に設定するのが難しいと思うのですね。通常、我々業者は報酬規定がはっきりありますので、もらえる規定の中であればということであると思うのです。ただ、当然高齢の方のご案内は配慮が必要な部分に対し、時間ですとか労力ですとか様々ハードルのあるなかで、成約を目指していかなければなりません。成約時に謝礼をお渡しする支援案というのと、成約の可否にかかわらず謝礼をお渡しする支援案という形で2つ今回話が出ていま

すが、前者は結局謝礼の金額が、接した内容も含めてですけれども、どう費用を頂けるのが一般的な理解が得られた上で適正なのかというのを定めるのが難しいと思うのですね。

具体的な、今、葛西さんが言われたみたいな方法も1つあるかもしれませんが。また、ほかの意見を募っていけば、また1つ、2つと、こんな場合はどうですかというものも出てくるかもしれません。その中で、実際に行政側が、やっけていただいている協力店さんに対してどのような形で労務に報いてくれるかという、報いをする部分に対しての謝礼を設定するというのは、結局、業務上でお客さんと接していく中で判断していくと、本当に度合で随分変わると思うのですね。その提示された金額について業者側がどう感じるのかというところはあると思います。成約したときには、当然形がまとまっていますから、その金額が高額とか低額とか設定しづらい部分の中でも比較的分かりやすい形になると思います。ただ、成約できなかったにもかかわらず謝礼を頂けるという形の中では、設定するのは非常に難しいです。皆さんご意見をたくさん出していただいて、我々業者側からの視点や、協議会の皆さんの視点からそれぞれどのように感じるかを共有していくことで妥当な支援策が導き出せるのかなと思うのです。規定がなく、初めての試みであるというところが事務局の皆様が苦心されているところですから、皆さんの忌憚のないご意見の中から少し整合していただくのがいいのかとは思っています。

○山本会長

分かりました。ありがとうございます。成約時というのは非常に分かりやすいですけれども、そこまでにいく間にすごくグラデーションがあって、人によっても時間や労力が異なってくるものかと思っています。そのため、すぐに形を決定するのが難しいというご意見だったかと思っています。ありがとうございます。十河さんいかがですか。

○十河委員

今のご両者のご意見と全く同じでございまして、当協会の会員企業さん、実は千代田区の中で管理業、仲介業をやっている管理地も少ないのですが、同じく高齢者の方々の住宅の相談は、時間がかかるというところが一番のネックです。この仕組みの中でマネタイズする場面を作っていただけるのはすごくありがたいのですが、宅地建物取引業法という報酬規定、ここに触れる話になるのです。

ジャストアイデアなのですが、これが可能であればいいと思うのです。要は、そこに手間をかけたくないという仲介業者、管理会社の思いがあります。であれば、そこを請け負ってくれるアウトソース先というか、外部委託先。分かりませんが、例えば施設系の入所のご相談窓口というのは、NPO法人さんが多いようですが、ありますよね。そういう方々に、一般賃貸の入居の相談窓口を連携、提携するのです。我々は、宅地建物取引業法に基づく仲介報酬を頂ければいいので、そこの手間の部分というのをそういうお部屋探し相談窓口をやっている方々にお支払いする。当然、宅建業法は関係ないと思うので、そういうことができ

ばいいのかなと感じました。

○山本会長

いいご意見をありがとうございます。

○十河委員

それから、私も実は前回のこの議事要旨にまとめてありますが、もう1つの話が、私どもの協会の会員にこういった問題を当ててみたのです。その中で、貸主と借主さんの物件に対する条件が大きく乖離しているというところは確認できます。ただ、その中にだけポジティブな意見があったとすれば、お客さんがつけづらい部屋というのはあります。つまり、棟内競合する中で、要するに日当たりがいい、眺望のいいお部屋は高く貸せると。ただ、1階のお部屋とか駐車場がついていないとか、都内23区ならあまりそこは関係ないですが、駐車場の付帯率で決めづらいお部屋や、逆に高齢者の方は1階のほうがいいと。なので、そこの空室対策として、「じゃあ、ここは決まらないから下げて売りましょう」と家主さんに提案するのではなく、ここはご理解が必要ですがけれども、高齢者の方を迎え入れるお部屋として、物件の提供というのを考えられませんかというのは、家主さんには提案がしやすいと思います。

ただし、家主さんは、大分告知義務が緩和されたとはいえ、いわくつき物件にはしたくないので、それをリスクヘッジするための見守りサービスのご案内が求められてくる。その費用負担は誰がするのかというのは、家主さんが見るのか入居者さんがされるのか。入居される方には、定例の家賃にプラスでサービス費が乗っかってくることをどう捉えられるかといった問題があります。今言ったような物件が、結構古い建物が増えてきているイメージがあり、ほかの入居者さんは高い家賃で長く住んでいるから、もうある程度、銀行への住宅ローンの支払返済も終わってことが多い。収入が住宅ローンの返済に充てていた部分が浮くわけですから、そこの費用を少し切り崩して、大家さんがサービス費を見てくださいよということを言えなくもないかなという考え方も一つあるかと思っています。ここはもう管理会社さんの提案力だと思います。

あと、もう1つが情報共有になりますが、我々からシルバーサポートセンターさんとかに高齢者の受入れが断られる理由、探しにくい理由を聞いてみたのです。「大家さんの意向で入居を断られたのですか」「仲介業者さんが面倒くさがって紹介されないのですか」「大家さん、仲介業者さんはいいのだけれども、そこを管理する管理業者さんが駄目なのですか」「家賃債務保証事業者さんの審査がNGだったのですか」と。多分断るパターンはこの4つなのです。しかし、これまでのケースがどの理由で断られているのかを把握出来ていませんでした。高齢者をはじめ要配慮者の住まい探しの課題の一つとして、不動産分野と福祉分野における言語がそろっていないことが進みづらい。進めづらいとは言いませんが、もう少し言語が共通になるとアイデアが具体的に出るのかなというのは感じています。すみません。当協会の意見ではなくて、携わらせていただいている私の個人の意見感想です。

○山本会長 分かりやすく整理いただきありがとうございます。

○十河委員 もちろん、家賃の価格帯というか、貸す側と借りる側の賃料目線というのはよく乖離するのでしょうか、そこは入居される方のニーズをちゃんと聞き取って、仲介業者さんが「あなたが欲しいものはそうだけれども、必要なものはこれでしょうか？」というのを、これは仲介業者さんの営業スキルによりますが、その辺りは、我々は協会ですべてやっていますので、会員企業さんに対して啓発はしていくべきだと感じております。

○山本会長 ありがとうございます。借主、貸手のニーズや、住まい探しが頓挫してしまう理由を明確化していくと、どこの部分で行政の支援が入ればいいのかというのもある程度見えるかもしれないですね。高月さんいかがですか。

○高月委員 謝礼については、一番扱い勝手がよさそうなのは多分文京区なのかなと思っています。さきほどの墨田区の事例はセーフティネット住宅に登録することが条件となっていますが、文京の場合は文京独自の住宅制度があって、それに登録しておけばクリアとなります。そのため、国の制度よりは若干緩めになっているのかなと感じたところです。そこの登録住宅に入居者が入れば、オーナーさんに謝礼も出して、不動産店さんにも謝礼を出すという両方のパターンです。管理会社さんのご意見の中で、一時的なお金があったとしても入居につながらないというご意見もあったので、それはそのとおりであれば、オーナーさんの謝金は別になくてもいいのではないかなと思いますし、それをやることによって物件が提供されるというのであれば、ここに謝金をつけるというのは有効かなとも思います。

あと、不動産店さんのところで言うと、私どもも部屋探しは常にやっていますが、連携する仲介会社さんとか、あとは管理会社さんと話をしていると、本当に物件を見つける作業が相当大変で時間がかかるという実態があるので、そこの手間賃相当をもらえると、そういったところはより手広くやるかも分からないですし、成約可否にかかわらず何らかの支援をしていただけるのであれば、さっきの入居相談みたいなものの、要は成約管理を含めたところを委託に出すという考え方はありますよね。ですので、成約可否にかかわらない形でさっきの委託業務という考え方が良いと感じました。そこの先は、地域で社会貢献されている団体さんでもいいでしょうし、私どものような居住支援法人でもいいでしょうし。これは場合によって選択するところかと思います。そういった入居相談窓口を設けられている窓口というのは。住宅供給公社さんみたいなところとか、あとは地域のNPO団体が受けているケースもありますし、そこは地域貢献されているようなところがやれる可能性はあるのではないかなと思います。

○山本会長 ありがとうございます。文京区が1つの参考になるのではないかと思います。今のご意見や、大家さんは一時的なお金よりも入居させることのリ

クを危惧されているのであれば、謝礼の有無は重要ではないというお話。それからアウトソーシングというお話があって、つまり高齢者の方の求められる住まいの条件のヒアリングから同行して内見するなどといった業務を外出しにすることで間接的に仲介事業者への支援を行う。そのところでお金をつけていくということもあるのではないかというご意見もありました。

○十河委員 入居審査をする項目というのは、本当に書面上の話で、ご本人さんと面談してアセスメントするようなことは到底我々ではできないので、ご事情はお聞きするのですが、時間もかかります。そういう相談窓口でお話をちゃんと伺って適正なアドバイスをされるのが、仲介業者、管理会社さんでなくて、専門の窓口をされているところと連携を取れるといいのかなと思ったというのが、先ほどの私の発言の意図です。

○山本会長 ありがとうございます。千代田区に居住支援法人はないのですよね。

○事務局 太田 現状ございません。なかなか千代田区を拠点に活動していくことは法人さんとしても難しいのかなというのは感じております。

○山本会長 そうですね。これから少しずつ出来てきそうな気もしますが。武藤さん、何かご意見いかかでしょうか。

○武藤委員 不動産店さんでも、話がそんなに長く手間もがかり、皆さんが手間賃がコスト的に必要だという現状なのだと分かりました。社協の場合は非営利で、コストで考えたことがあまりないので、金額設定が難しいなと思いました。

○十河委員 逆に我々管理業者側も、例えば社協さんとか包括さんのことを知らないのです。当協会でも居住者支援系のセミナーを開催したときに、僕は冒頭で司会させてもらったので、皆さん社会福祉協議会さん、地域包括支援センターさんという言葉を知っていますかと聞いたら、受講者が200名ぐらいいたのですけれども、1割いなかったですね。

○山本会長 すごく様々活動されているのですが、なかなか難しいですね。

○十河委員 連携先があるのに我々業者側の認知度が低いということがあるのですね。

○山本会長 千代田区さんだけではなく、他自治体でも同じ課題があります。これらの課題解決に向けて、居住支援サービス以外の様々な資源についても周知を取り組む必要があります。飛田さん、今、包括はあまり知られていないのではないかというお話もありましたけれども、いかがですか。

○飛田委員 まさしくそのとおりなのだと思います。アンケートを取っても、区民の方であんしんセンターの存在を知らない方はたくさんいるので、我々も周知広報はしていかなければいけないという課題は大きく感じています。

それから、先ほどのお話を聞いていて、現場感覚なのですが、例えば有料老人ホームを独居の方が見つけて見学に行くときに、包括の職員というのはついていくわけなのですね。そうすると、半日ぐらいの

仕事になりまして、かなり大変な業務になります。そういった意味では、先ほどありましたように、アウトソーシングをしていただくような機関があれば、安心してお任せできるかなと思いました。

あとは、高齢の方はなかなか情報を自ら仕入れることができなくて、インターネットをうまく扱えないとか、判断できないのですね。これはもう不動産のことだけではなくて介護保険サービスもそうなのですが、画面上で見ているだけでは何のことだか分からないということで、我々が出向いて行って、アウトリーチをして、それで初めてかみ砕いて分かりやすく説明するということ、日々私たちはやっているのですけれども、そういった意味で、例えば外部の業者の方が自宅に行って1時間話したら幾らになるとかそういったことがあればありがたいかなと思います。成約したら幾らというのはもちろん分かるのですけれども、それまでに非常に時間と労力がかかるものですから、時間単位で支払える何かがあれば、それはそれで私たちとしては強力な武器になるかなとは思っています。

○山本会長

むしろ、委託窓口の方にお金をつけてくれたほうがいいのではないかなということですね。

○飛田委員

そうですね。成約までの道のりはかなり厳しいです。包括の仕事とは密接ではありつつも、少し離れています。保険サービスを中心に総合的に相談に乗ることはできますが、住まい探しというのは専売特許でもないところもありますので、その辺りの支援を頂けるとありがたいなと思っています。

○山本会長

方向が少しずつ見えてきました。浜田さん、いかがでしょう。

○浜田委員

外部委託というところはどんなところがあるのかなと、伺いながら考えておりました。伴走型というのは全方位に向けて我々はやるのですが、今、飛田センター長がおっしゃったように、不動産関係に関しては我々の専門とは離れるかなという思いもあるのですね。じゃあ、どこがいいのかなとなったときに、高齢者の場合というのは、探すというところまでではなくて、伴走するのであれば、その先の契約というところまで見据えないといけないかなと思うのですね。契約能力がどこまであるのかというのもありますし、日常的な判断能力があつたとしても契約内容は理解がなかなかできないではないですか。一度に言ったところで全部覚えられない。そうしますと、そこをちゃんとかみ砕いて時間をかけて説明していくということになりますと、かなり広範囲のところは外部委託していかないといけないのかなと思いますね。

そうなりますと、勝手に個人的な意見ではあるのですが、例えば行政書士とか司法書士など。今、そういう団体が成年後見制度の受け皿としてやっていらっしゃると思いますが、彼らであれば契約のところまでサポートができるのかなと想像していました。打診する、模索する先としてはそんなところがあるのかなと、聞きながら考えていたところ です。

○山本会長 そういった団体で居住支援の取組みを実現できるか分かりませんが、1つの社会資源ではありますよね。ありがとうございます。上田さん、いかがでしょうか。今までお話をお伺いして、何かアイデアがありますか。

○上田委員 保証会社の目線では特にご提案できる具体的な策はないのですが、立場での見え方、意見というのが異なってその言語を合わせていくというのが大事というところは我々の目線でも同じように感じます。物件の所有者、不動産会社さんは入居時だけでなく、入居後に関わっていかねればいけません。例えば居住支援法人さんなどが、退去時やお亡くなりの際の残置物の撤去をみたとしても、それまでの入居中の部分でご高齢の方との意思疎通が難しいというところを感じられて、保証会社が審査を通したとしても入居は難しいと判断されるというのは聞くことがよくありますので、問題解決までの道のりは険しいと日々感じています。

○山本会長 保証会社もすごく大事な要素なのだけど、入居前から入居中、入居後までをどうサポートしていくかといった課題は引き続き取り組んでいく必要があると思います。ありがとうございます。今日はとにかく皆さんのアイデアや、ご意見を頂くことが大切なのでお聞きしていますが、辰島さんいかがでしょうか。何かアイデアございますでしょうか。

○辰島委員 今のお話を伺っていて、相談の流れのなかでどこが一番ネックになっているのかが分かるかというのかなと思います。その行動によってアプローチの仕方が変わってくる。その後の契約まで見ていただけるような専門の方とどうつなげていけるのかも、見えてくるのかなと感じました。原因を特定することで、皆さんの中で議論しやすくなってくるかなと感じたところです。

○山本会長 そうですね。本当におっしゃるとおりで「大家さんのところで難しいのだよね」ということでずっと進めてきている部分があるのですが、もう少し深掘りをしていく必要があるかもしれません。

○事務局 太田 私たちが直接お話をしている不動産店さんにこれまで伺っている中では、結論としてはオーナーさん、管理会社さんでお断りされるケースが比較的多いと伺っています。しかし、その問題が解決しても保証会社の審査が通らないなど、様々段階によって課題があるので、一概にどれが一番問題というのは難しいと感じています。

○早水委員 先ほどの十河さんが言われたみたいに、どこでの回答なのかが遡れば分かるのか、仲介業者として見れば、先方に打診して審査をしていたいて、駄目だったという回答が返ってきたときに、その駄目な理由とは聞いたときは、ごく一般的な回答しかないと思うのです。それは、オーナーさんが駄目だとかいうケースもあるかもしれませんが、当然高齢だからとか様々理由があると思うのです。理由をお聞きした際に「家主からそのように聞いたのですけど無理です」みたいな形で、ただ単純に返ってくる可能性はあると思うのです。だから、それは逆に遡っ

て誰が駄目と言ったとかいうところで、貸していただく部分について、その部分には費用を出さなくても良いということではないと思うのですね。逆に物件を探す手間というのは、どの皆さん方もそうですし、成約までこぎつけることは、どのセクションも皆さんもう本当に悩みの種で苦労されていて、手間も時間もかかるという中で、じゃあ誰に支援をするのが良いのか。ある部分ではアウトソーシングで賄えるならいいと思います。でも、最終的に契約をするということは、仲介業者もしくは管理会社が重要事項の説明も併せて賃貸借契約を結ぶ行為をすると思います。そこに、宅建業法上の報酬規定の報酬が発生するわけですね。それが通常業務ですけど、そこにリスクも負担も相当かかってくる内容のもので、時間的なものも含めて考えると、事務局側から、貸していただけるオーナーさんに成約できたときには謝礼として出したほうがいいのか、それから同じように一生懸命手を尽くしてくださってくれる協力店の方たちについて謝礼金を出すことがいいのかという意見交換をしました。

業者からすれば、安い物件になっていってしまって、それを探し出して最終的に仲介手数料などが低額になることは理解できるのです。ただ、もう安い高いにかかわらず、まず物件がないですから、貸していただけるという形の物件がご紹介できて、それを探し出すのも大変だということが、まず1つあります。2つ目には、それについて審査を受けて、今言ってみたいに、目に見える見えないにかかわらず、高いハードルを乗り越えて成約までこぎつける。それまでの間の携わった人たちの労務に対する部分については、ある程度見てあげたい部分があります。冒頭で言って、この協議の1つの中では、先ほどご説明したとおり、我々宅建業者は基本的な報酬規定という縛りがありますので、それ以外の名目で謝礼を頂ける部分は、何でもらえるのかという部分がある程度明示することと、それから、携わった内容によってということも含めて、頂ける報酬の内容を協力していくほうも理解しなければいけないと思うのです。契約するためのハードルを1つずつ乗り越えていかなければならない。費用と手間とそれから時間を考えたときには、そこまで労力をかえてくださる業者さんとか、または理解を示してくれたオーナーさんたちに、千代田区では高齢者の住まい探しに労力をかけてくださった方に謝礼金を支払いますという形も良いでしょう。あとは肉づけで、アウトソーシングにするのも1つでしょう。契約者の方が、多少認知能力が低くて成年後見制度を使っていたとする、それでも相談業務を引き受けてくださる想定。日常生活には支障はないのだけれども、認知の問題などを考えると、業者の方が本人の代理行為をしますということも含めて多くのことを説明して、貸してくださる方に理解を促される作業というのは、想像するよりすごく大変だと思うのです。実際に成約できる物件の対費用効果で考えてみたら割りに合わないと思う。だから、ほとんど皆さん

が手を出さないのだと思います。

もともと物件がない状況下でそれを口説かないといけない部分が、非常に手間だと私は認識しているのですね。成約するため流れの中で協力してくれる方に、ある程度基準を満たしていることを考えた上で謝礼金を払っていただけるのは、それで一生懸命頑張る人もいるでしょうし、それに関係なく社会福祉や社会貢献ということに理解を示して頑張っている業者さんも中にはいるかと思います。

先般、事務局との意見交換会では、協力してくださる協力店さんたちを広げていこう、また、いきたいということがあったのですね。だから、協力してくれる方たちにどう報いていけばいいのでしょうかということが、今回だったと思います。なかなか我々としてみれば難しい部分がたくさんあります。立場が異なると見え方も全部違いますし、皆さんが本当に一生懸命考えていただいているのだということ考えると、どこに謝礼金を払えば報いるかということは悩ましいですね。各自治体がどこへ出しているのかということは1つの参考になるのかなとは思いますが。

皆さんのご意見を聞いている中で、ああこういうのもあるのかなと思ったので、意見を言いました。

○山本会長

ありがとうございます。とても1回1時間くらい話ただけで明確に結論は出ないかと思うのですが、今のところでは、1つには相談業務をアウトソーシングするために予算をかけたら良いのではないかというお話や、不動産屋さんに謝礼をお支払いするには、報酬規程があるということなので、謝礼を支払うための基準を明確にしていく必要があるというお話を頂いたかと思います。

もう1つの議論がありますので、この点はまた引き続き、継続的に検討していきたいと思います。

もう1点は、「居住支援サービスのあっせん」というところで、今のお話にも関わるところですが、入居時に区が提供する見守りサービスにお申し込みいただくことを原則とする仕組みを構築するということです。区が提供する見守りサービス以外に、例えば入居された後にどういう生活をサポートするようなサービスなり、例えば機器みたいなものを設置するとか、そういうことも含めてどういうものが必要であるとお感じかというのをお聞かせいただきたいと思います。見守りサービスというのは救急通報システムところです。

○事務局 太田 そうですね。前提として、紹介した高齢者の方には見守りサービスを契約してもらうことで、少しは高齢者の入居ハードルが下がるかなというところと、こういうサービスがあるのですねという不動産側へのサービス認知度の向上ということで、できればなと考えております。

○山本会長

これについてはいかがでしょうか。先ほどのお話でも、認知症になられたときに難しいとか、孤立をされている方の話だとか出てきて、なかなかどれも一筋縄ではいかない話ですが、浜田さんいかがですか。住ま

い続けていかれるために、どういふのをつけると貸主さんの不安を解消していけるのか、何かお考えありますか。

○浜田委員　　まずオーナーさんがリスクと考えているところが何なのかという、オーナーさんの立場に立ったときに、一番は恐らく事故物件にしたいくないことかと思います。教えていただきたいのが、不動産物件として事故物件になるというのは、すなわち自宅で亡くなっていれば事故物件扱いになるのですか。

○十河委員　　告知義務が出るのは居室内での死亡が対象となります。ただし、今は自然死であれば義務ではないということになっています。自殺となると告知義務となります。

○浜田委員　　じゃあ、自然死の場合は、オーナーさんは大体了承済みといいますか、それは仕方ないなと思っている方が多いのですかね。

○十河委員　　そうですね。ただ、法的に人の死の告知の、これはガイドラインですけども、ガイドライン上しなくてもいいとはいえ、管理会社さんは説明します。義務ではなくて、後から何か分かったときに入居者さんともめてしまうので、そういうことがあったのであれば、説明の中でされているところが多いような気がします。

○浜田委員　　自然死、病死であったとしてもということですね。

○十河委員　　そうですね。告知義務がなくて、大体3年ぐらいたっていけばもうしないでしょうけれども、法的な云々ではなくて、入居後に何か判明したときに説明を聞いてないと、入居者ともめたくないというのがある。だから、告知義務とかいわくつき物件になるならないではなくて、もう自分の物件でそういうことは起こさないでというところは強くあります。

○浜田委員　　40歳を過ぎますと、今日いつ何があるか分からないという中で、その確率が高齢者は上がっていく。救急通報システムは12時間動きがなければ発報する仕組みになっており、居室内で死亡されていたとしてもその日のうちには発見できる。大体我々の中では48時間以内に発見できる横のつながりを持っていきましょうというのが暗黙の了解になっている。これは孤独死の明確な規定というのが厚労省も示していないのですよね。発報以外でも、あと電話訪問といいまして、独り暮らしのご不安な方の定期的なお電話での安否確認というのが週2回、あんしんセンターにそういう事業があり、ご希望の方は週1回でもいいのですが、様子伺いの電話を入れるというサービスもあります。あとは買い物をして、調理をして自分で作って食べるという生活の中で、買い物が大変になってきた方には、食事を届けるサービスもございます。これも安否確認も一部含まれますので、何かあったときには連絡がちゃんと来るようになっています。100%安心できるというのはもちろんないのですが、そうやって見守り、声かけ、あとご近所さんとどうつながっていくかというのは、我々はネットワークを広げていくという取り組みを行っています。独り暮らし高齢者の場合は町会が把握していたりだとか、

声かけの運動であったりとか、あと一定の年齢になりますと敬老の祝い金なんかも町会の人配りに行って、定期的に顔の見える関係を築くための活動をしています。こういった仕組みがオーナーさんが納得していただけるのかどうかは分かりませんが、日々そういう活動はやっている。

○山本会長

ありがとうございます。

○十河委員

在宅支援課さんが提供されている救急通報システムのような見守りサービスは、昨今様々な業者がいろいろな形でサービス提供をしているかと思います。その中には、生活支援に関するサービスをつけて、介護事業者さんが提供しているようなケースはあるのでしょうか。

○高月委員

自治体さんがやられている救急通報サービス事業でいうと、私ども含めて、ほぼ警備会社さんが中心になります。介護事業所さんでいうと、介護保険サービスに、定期巡回・随時対応型訪問介護看護という、いわゆる定期巡回サービスと呼ばれるサービスがある。それは、ヘルパーさんがぐるぐる回りながら、同じような機械を使って、呼ばればヘルパーが行くというサービスがあります。その事業者は全国1,300社ぐらいいて、徐々に増えてきている。要は在宅で住み続けるためには必要になってくると厚労省はずっと言い続けてきていて、そのサービスの整備を推進しているという流れがあります。なので、別枠であるのはありますね。それは、でも介護保険サービスなので、介護認定を受けていないと使えないです。

○十河委員

そうですね。私の質問の意図は、確かに審査もオーケー、見守りサービス緊急通報型というのはもちろん安心要素ではあるのですが、先ほどおっしゃったように入居後に何かあったらというときに、そこに介護事業所というかそういった生活支援サービスの巡回とかが含まれている、特に介護事業所であれば、いよいよなときは自分のところの施設に動線ができるので、ちゃんと見てくれるのではないかなと思った次第でご質問させていただきました。分かりました。勉強になりました。ありがとうございました。

○山本会長

ありがとうございます。飛田さん、いかがですか。

○飛田委員

千代田区は90%の人がマンション住まいなのですね。昨年度も孤独死をしていて、腐敗された状態で発見されたという事例がありまして、そのマンションの理事長さんが私のところに来て「千代田区でこういう救急通報システムなんてサービスがあるのだったら、ぜひうちのマンションに来て説明してくれ」という話で、説明しに行きました。実際に、こういうサービスがあるという情報をそもそも知らないのですね。知らないから相談しない、相談に来ない。90%の方たちのマンションに我々のような職員が行って、介護保険サービスだけではなくて、区の独自のサービスでこういったサービスがたくさんあるというのを説明するようにしている。実際それを知らないがゆえに使えない、使う術を知らなくて孤独死してしまったという方がいらっしゃるの、そういう情報

が届かない人に対して我々の役割は重要であると認識しています。

あと、まちみらい千代田さんとも連携をして、マンションの理事長さんがお集まりになられる理事会に、うちの法人の職員が参加させていただいて、何かできることはないかということで昨年度から活動を始めているところです。

○山本会長 そうですか。大変な活動でいらっしゃるけれども、すごく大事なところになりますね。ありがとうございます。武藤さん、いかがでしょうか。

○武藤委員 今気になっているのは、身寄りのない方が入った後に亡くなった場合、死後対応というのは、入居のときに、保証人がいらっしゃる方は保証会社がそれを保証するのが入居の条件になっていらっしゃるのですか。

○早水委員 保証人や、身寄りの方がいない方については、死後対応を考える以前の話で、そもそも入居の審査に通らずに住まいが見つからない現状がごございます。住まいが見つからない高齢者に対して、千代田区高齢者救急通報システムのような行政で提供しているサービスについて、貸し手側の理解を得ることが出来れば、少しでも物件を借りることができる可能性は増えるかと思います。ただ、入居者が希望される物件の価格帯と、実際の相場は乖離していることが多いので、マッチングすることが難しいのだと思います。千代田区の行政がこういうサービスを提供して高齢者の入居をフォローします。または、できますということを、仲介業をするときにオーナーさん、管理会社に説明できるようになるといくらか交渉がやりやすいかなと思います。当然自分も管理会社の仕事をしていますから、そういう説明が先方から来れば真摯に対応したいと思っています。協力店が個別相談対応で物件を探す際に行政が高齢者の入居にあたってこういったフォローをしているということをご紹介できるというのは、少しでも力になるのかなとは思っています。

○山本会長 ありがとうございます。

○武藤委員 介護保険の対象にならない方でも社会福祉協議会で住民の方の協力を得て有償の家事援助サービスをしていますので、それは安否の確認も含めたところのサービスになります。声の電話訪問というのもありますし、安心材料として提供できるサービスが千代田区にはあります。高齢者のサービスは千代田区は東京都の中でも充実している区です。もし、もう少しこういうのがあったらいいのではないかみたいなことが皆さん方からご意見を頂けるのだったら、社協なり区なりあんしんなり、皆さんで出せるものを出すとか作れるものなのかということが話し合えるといいのかなと思います。

○山本会長 ありがとうございます。既に多くの資源があるなかで、伝わっていないことがあるようなので、まずそこを周知していくということと、さらにまだ残されたサービスの空白の部分というのがあるはずで、それが一体何なのだろうかというのをまたこれから話し合っていきたいなと思います。

それでは、最後の議題3です。「相談員向け資料について」というところで、ご説明をお願いいたします。

○事務局 太田 それでは、最後になります。議題3「相談員向け資料」につきまして、資料が3つございます。資料4-1、4-2、そして5番について説明をさせていただきたいと思います。

まず、初めに資料4-1と4-2の説明をさせていただければと思います。こちらが、区の窓口等で実際に高齢者の方などが住まいの相談にいらっしゃったときに使っておりますつなぐシートのほうでございます。4-1のほうが以前までお見せしておりました、現行の既存のものになります。4-2のほうが今回新たにお出しさせていただきました改定案となっておりますので、こちらを見比べながら説明をさせていただきたいと思います。

前回の協議会におきまして、この4-1の現行のつなぐシートのほうはかなり文字が小さくて、特に高齢者の方に対しては読み取りにくいというご意見、希望する物件の情報がたくさんあるのはいいのけれども、結局何を優先して探したいのかということが分かりづらいのではないのかというご意見を頂きまして、そちらのほうを改善したものが4-2の改定案となっております。

簡単に改訂のほうの場所をご説明させていただきますと、見ていただいたとおり、かなりフォントを大きくさせていただきまして、レイアウトですとか文字の種類というものも少し見やすくなるように事務局のほうで直させていただきました。改定案のほうではこれまでの相談対応ですとかご意見を踏まえまして、例えば「申込者情報」のところ、資料の送付方法でしたりとか、あと、いつまでにお住まいを探したいのかという「解決期限」、そういったものは相談の段階では必要だよねというところで追加させていただいております。さらに下段のほう「希望する物件条件」のさらに一番下のほうに、「優先順位」というものを入れさせていただきました。

今後につきましては、4-2のほうを使って私どもの窓口ですとか、あんしんセンターさんのほうで対応していければと思っておりますので、よろしくお願いいたします。何か今の時点でまた見づらいところがありましたら、またご意見頂ければと思っております。

続きまして、資料5にそのまま入ってしまってもよろしいですか。

○山本会長 お願いします。

○事務局 太田 そうしましたら、続きまして資料5「住まい探しを始める前に確認したいこと！」と書いてある資料でございます。こちらは、前回11月の時点で、先ほど議事要旨のほうでも申し上げさせていただきました家賃相場マップの全体のものになります。1ページ目のほうに書いてございます「ポイント」のところですか「各間取りの特徴」といったところにつきましては、知っていただきたいポイントというのは大きく変わり

ませんので内容の変更等はしておりません。

おめくりいただきまして、２ページ目「千代田区エリア別家賃相場マップ」と書いてあるところでございます。こちらのほうも内容自体に変更はないのですが、こちらの金額の載せ方ですとかそちらの進捗状況を少し報告させていただければと思います。現在、賃貸住宅情報サイトを運営する事業者さんとお話をする機会がございまして、このエリア別、出張所地域別といった形での家賃情報を頂けるような調整というのをしております。今ここに入っております各地区の数字というものは、この事業者さんから提供していただいた相場価格のデータを反映して、サンプルとしてお示ししております。内容等、大きな修正がなければこのようなかたちでもう少し整えさせていただきまして、私どもの窓口ですとかあんしんセンターさんの窓口で運用を始められるように資料を作っていくと考えております。

最後のページの「東京都（２３区）の家賃相場マップ」というのも引き続きつけさせていただいておりますが、こちらも同様に今回ご相談させていただいている事業者さんのほうから頂いた情報を今、入れさせていただいております。以前ご意見を頂きましたとおり、家賃相場情報をご提供いただく頻度というのはもう少し検討が必要かなと思っておりますが、内容としてはこの形で運用ができればと思っております。ご説明は以上でございます。

○山本会長 ありがとうございます。今日は先ほどの２点を中心に議論しましたので、こちらのほうの議論ができなかったのですが、どうでしょうか。これはできるだけ早く運用していこうというお考えでしょうか。そうすると、今お話を伺っておいたほうがよろしいですかね。どうでしょうか。

○事務局 太田 そうしましたら、今、紙と電子データのほうでも資料をお送りさせていただいておりますので、議事録の確認等もお願いさせていただく際に、もし何かあればご意見を頂くというような形でお願いできますでしょうか。

○山本会長 そうですか。じゃあ、今どうしてもここだけはおかしいのではないかとこのところがあれば。ぜひ、つなぐシートのほうと、こちらの「住まい探しを始める前に確認したいこと！」の辺りとか相場マップのところでご意見を頂けますか。「住まい探しを始める前に確認したいこと！」というのは、高齢者の人に渡すイメージですか。

○事務局 太田 そうですね。基本的には今、高齢の方が多いので、資料１枚目の確認したいことと家賃相場マップのところまでのイメージでいます。

○山本会長 そのまま運用する感じなのですね。

○事務局 太田 ただ、３枚目の２３区のほうは状況によってという形で考えております。

○山本会長 どうですか。皆さん御覧になっていて。さっき浜田さんはこのつなぐシートを実際に使っていますとおっしゃっていましたが。

- 浜田委員 小さかったので、私でも見にくくて、非常に見やすくなっていいと思います。
- 山本会長 随分違うのですね。23区の家賃相場というのは、これで見るとね。
- 事務局 太田 もし区外も考えたいということがあれば、お見せできる資料になるかなと思っております。
- 山本会長 いかがですか。葛西さん、どうですか。これはバツとお見せしても大丈夫ですかね。
- 葛西委員 確かに、23区家賃相場マップというのは、助かるかもしれません。あとは、千代田区内でもエリアごとにおしなべて平均するとこういう傾向が見られるということだと思えるのですけれども、個別に見てみると建物のグレードだとか全然違いますので。
- 山本会長 あくまでも、参考ということで見てくださいということになりますよね。必ずしもこのとおりということではないですということはあると思いますが、いかがでしょうか。
- 高月委員 前回のやつに入っていて今回なくなっているのが、「要介護度」「認知度」とか「障害区分」とかこの辺りは全部削っているのですが、さっきの話でもあったとおり、要介護認定、要は介護認定を受けていれば絶対ケアマネがついているのです。そうするとケアマネには最悪連絡できるなという判断ができるので、最低ならそこも入っていたほうが私はいいのではないかなというのはありますね。
- 山本会長 というご意見がありますが。あんしんセンターさん、いかがですか。
- 浜田委員 ケアマネジャーさんは緊急連絡先になり得ないですよ。なので、載せたい思いはあるのですが、どうしても立場上、緊急連絡先、後見人ではないですし、代理人でもないの、結構ほかの行政のサービスの申込書に関しても、緊急連絡先としてケアマネジャーさんを載せない場合が結構あります。
- 高月委員 緊急連絡先ではなくて、情報としてあれば良いかと思います。私どもが部屋探しをするときに、ケアマネさんに部屋探しの同行していただくケースが結構あるのですよ。あと、本人さんが捕まらないときに、ケアマネさんに「電話をかけても全然つながらないのですが」みたいなことを聞いたりとかもたまにするので、そういった意味で何か情報として知っておければ探すほうとしては探しやすい。
- 浜田委員 もし、今までどおりケアマネジャーだけ残していくということなのであれば、今、ホームネットさんがおっしゃっていたように、ケアマネジャーさんによっては同行される方もいるのですが、これは+αのサービスでやってらっしゃるケアマネジャーさんがほとんどなのです。本来であればケアマネ業務から逸脱した範囲で、心情的なものでやってらっしゃる方がほとんどです。そのため、どうしてもここにケアマネジャーさんの名前まで載せたほうがいいということであれば、職能団体がケアマネジャーさんは千代田区にあるので、そちらへの確認も必要になってく

るのかなと思います。

○飛田委員 介護度だけということであれば、私はいいかなと思います。

○高月委員 そうですね。分かれば、ご本人さんにケアマネさんの連絡先を教えてくださいと聞けますからね。

○浜田委員 そうですよ。

○山本会長 その情報は残しておいたほうがいいかもしれないですね。

○事務局 太田 そうですね。「介護度」「障害区分」「認知度」「自立度」という形で、詳細過ぎるのではないかというご意見をいただき、一旦全部落とさせていただいたのですが、介護度については残す形で検討させていただきます。

○山本会長 分かりました。それでは、この「住まい探しを始める前に確認したいこと！」については、恐れ入りますが、何かご意見があればお寄せいただくということをお願いいたします。すみません。もう1つ住宅課さんのほうからご報告があったということなのですが。

○山内委員 前回のときにお話しさせていただいていた家賃債務保証業者の状況について、今日は資料を用意させていただきました。新たに対象の事業者増えましたということをご確認いただければと思います。また、制度の中身につきましては、分からないことがありましたら、いつでもお問合せいただければと思います。

○山本会長 ありがとうございます。これは区外事業者もございますが、国土交通省の保証業者一覧ということなのですね。

○山内委員 そういう事業者も含めて使えるようになりました。

○山本会長 ありがとうございます。社協さんもさっき。武藤さんもこういうのがたくさん使えるようになったらというお話がありましたね。

それでは、ほかに事務局のほうから何かございましたらお願いいたします。

○事務局 太田 ありがとうございます。支援策等ご議論いただきましてありがとうございます。本日、皆様にご意見頂いた内容は、事務局のほうでまた一旦整理させていただきまして、議事録ももちろんそうなのですが、支援策の案という形をまとめさせていただいた上でまた提示させていただきたいと考えております。また、今後私どものほうで来年度の予算要求等も始まりますので、そちらのスケジュールに間に合うような形で支援策を検討して参りますので、どうぞよろしくお願いいたします。

次回の協議会の予定をもう一度お知らせさせていただければと思います。また少し期間が空いてしまって恐縮なのですが、次回12月13日金曜日、同じく15時からの開催を予定しておりますので、皆様、ぜひご予定のほど、よろしくお願いいたします。

○山本会長 今度は寒い時期ですね。

○事務局 太田 また近くなりましたら開催のお知らせのほうは事務局からさせていただきます。

本日、事務書類のほうをお持ちの方がいらっしゃいましたら、帰り際に事務局のほうにお渡しいただければと思いますので、よろしくお願いいたします。事務局からは以上でございます。

○山本会長

ありがとうございました。皆さん、今日は本当に具体的に話が進んだと私としては思っております。ただ、じゃあ制度としてどういうことをしていくのかというのはこれからとなりますので、またご意見を頂ければと思います。今日は本当に長時間ありがとうございました。

以上