

令和4年度第2回千代田区居住支援協議会

— 議 事 録 —

日時：令和4年8月8日（火）15：00～

場所：オンライン開催（Zoom）

千代田区 福祉総務課

■開催日時・出席者等

日時	令和4年8月8日（月） 15:00～17:00	
場所	オンライン会議（Zoom）	
参加者	学識経験者	山本会長
	不動産関係団体	丸岡委員、早水委員
	居住支援団体	高月委員、十河委員、上田委員、片岡委員
	高齢者あんしんセンター	竹内委員、川島委員
	区相談窓口所管課長	菊池在宅支援課長 緒方住宅課長

■議事録

<開会>

○事務局 山岸 定刻になりましたので、これより令和3・4年度居住支援協議会を開催します。改めまして、居住支援協議会担当課長の山岸と申します。よろしくお願ひします。

本日は、ここに来て感染が急拡大している新型コロナウイルス感染症の影響もありまして、急遽オンラインで開催させていただくことになりました。委員の皆様におかれましては、急な予定変更にご協力頂きましてありがとうございます。会に先立ちまして、2点ご連絡がございます。当協議会の議論は皆様にご確認の上後日ホームページ上に公開をいたします。そのため、ご発言の際はお名前をおっしゃってからお願いいたします。2点目は、発言する際はマイクをオンにさせていただいて、発言が終わったらオフにさせていただきますよう、よろしくお願ひします。

では、配付資料の確認をしたいと思います。まず1枚目、表紙「令和3・4年度第3回千代田区居住支援協議会次第」とございます。続いて、資料1「居住支援協議会委員名簿」をつけさせていただいております。次に、資料2「令和3・4年度第2回千代田区居住支援協議会議事要旨」。前回の議事要旨をつけております。続いて、資料3「住まいの困りごと相談手引き」。緑色のマニュアル資料を用意してございます。続いて、資料4「つなぐシート（千代田区居住支援申込用紙）」をつけております。次に資料5「千代田区では高齢者等に様々な居住支援を行っています」というチラシ、両面刷りをつけております。次に資料6「住まいの不安、困りごとをご相談ください」という、これもチラシ、両面刷りをつけております。さらに資料7「令和3・4年度居住支援協議会のスケジュール」をつけています。最後に、資料8ということで、「千代田区高齢者の合計所得及び年金収入額状況について」ということでカラー刷りのものをつけております。以上となりますが、過不足等ございませんでしょう

か。

では、続いて資料1を御覧ください。本日の出席者の確認でございます。まずは1番、学識経験者、山本先生。2番、不動産関係団体、丸岡さんと早水さんにいらっしやっただいております。続いて、居住支援団体ということでホームネット株式会社の高月さん。5番公益社団法人日本賃貸住宅管理協会十河さん。一般社団法人全国保証機構の上田さん。千代田区社会福祉協議会片岡さん。8番、9番、地域包括支援センター麹町センター長の竹内さん、神田センター長川島さん。10番以降千代田区となっております。保健福祉部在宅支援課長菊池課長、環境まちづくり部住宅課長緒方課長にご出席いただいております。

続きまして、事務局です。今年度新たに保健福祉部長に就任されました細越部長です。

○事務局 細越 よろしく申し上げます。

○事務局 山岸 続いて、保健福祉部福祉総務課長、佐藤課長です。

○事務局 佐藤 よろしく申し上げます。

○事務局 山岸 私は担当課長の山岸です。事業調整担当係長、太田と担当の早坂が事務局として参加しております。

では、出席者を確認いたしましたところで議題に入っていきたいのですが、(1)からということで、この後の進行は山本先生にお預けしたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

○山本会長 山本です。今日もよろしくお願ひいたします。それでは議題の(1)から始めたいと思ひます。「令和3・4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、事務局のほうからご説明をお願ひいたします。

○事務局 山岸 それでは事務局より説明いたします。令和3・4年度第2回居住支援協議会ということで、日時は令和4年6月14日に、かがやきプラザでオンラインと対面でのハイブリッドで開催をしたところです。

議題としては、「千代田区における居住支援ニーズについて」ということでございまして、借主、貸主がそれぞれ感じる課題から、千代田区で必要とされる居住支援サービスについて議論を行ったところです。その中で具体的なものとして、まず見守りサービス。家財整理。連帯保証人のあっせん。あとは、適切な不動産紹介の在り方、仕組みづくりを必要なサービスとして整理したところでございます。そうすることで、借主が高齢であるために入居後、リスクを抱えるオーナー、不動産店に、これら4つのサービスを軸に行政が支援をすることで成約までのハードルを下げるということで議論を頂きました。

次に、「入居支援における各関係団体の連携の在り方について」です。千代田区、高齢者あんしんセンター、かがやきプラザ（相談センター、社会福祉協議会）など、現行の相談窓口は分散型なのですけれども、そこは一本化せずに、引き続き各窓口での対応としたいと思っております。

その後の支援に当たっては各関係者が連携して実施をし、その際は居住支援協議会事務局（福祉総務課）がその各関係者をつなぐハブの役割を担うということで、最終的にはこの福祉総務課のほうで事案が集約されてくるようなイメージであります。特に困難度が高い事例においては関係者を招集して、オンラインなのか対面なのか、そこは状況によってですけれども、ケース会議等を開催してまいりたいと思っております。

「その他」です。居住支援における対象者ですが、高齢者と一言で言ってもいろいろな属性に分類される方がいるだろうということになりまして、主に4象限。下にある表に分けられるものということになりました。高齢者の中で比較して一番物件を見つけやすいかなと思われるところで「A動けるし、経済的にも困窮していない層」というところがございますが、ただ、やはり千代田区という地域特性も考えると、Aの人たちでもなかなか成約のハードルは高いだろうということになりまして、まずは一旦この層を中心に検討しつつも、ここで成功事例を積み重ねることによってBですとか、あとCとか、あとさらに難易度が高いDの方たちにも支援の対象を広げていくような形で少しずつやっっていこうということになりました。

さらに具体的なイメージということで、千代田区における金銭的な困窮を抱える層を把握するというところで、所得階層ごとの住民数のデータについて情報収集をしたほうがいいということの宿題を頂きまして、資料8をご覧ください。千代田区の65歳以上の高齢者の所得状況になっております。一番左側が年収なのですけれども、100万円ずつ階層を区分しております。「0円から99万円」から始まって1,000万円以上まで100万円ずつで区分しております。

次、右側の月収は、単純に割る12をしているものでございます。これが月収です。もちろん月によって波はあるでしょうけれども、押しなべて、平均化して12等分しています。

右側が年齢層ごとの年収になっておりまして、これを下の円グラフでまとめたものがあります。これはあくまで月収ベースでまとめさせていただいたのですけれども、青いゾーン、月収が0円から17万円の方たち、ここが一番多くて56%、6,335人が占めております。

次にグレーのゾーン。月収ベースで直すと17万円から33万円のゾーンの方たちは、全体の15%を占めております。

さらに、緑色のゾーン。月収でいうと33万円以上の方たちは、29%を占めております。

これを先ほどの4象限に落とし込むと、右のようなイメージになるかなと思っております。比較的困窮度が高いかなと思われる方たちがこのBとDの一番右側のほうにくるだろうと思っております。

下の点線の中にもまとめさせていただいているのですけれども、この4象限のB、Dのある意味底のほうに位置づけられる人たちですが、0

円から17万円ということで、家賃は月収の3分の1程度必要と考えますと、5万7,000円ぐらいが上限になってくるのですが、区内での物件探しとなるとやはりハードルがかなり高くなる層になるかなと思います。

次、グレーのゾーンです。月収でいうと17万円から33万円で、グラフでいうと中央辺りに位置づけられてくる人たち。4象限でいうとB、Dの上のほう、A、Cでいうと下のほうに寄ってくる方たちです。家賃相場的には5万7,000円から11万円程度が目安になるかなと思いますが、この方たちについては物件の条件とか支援の内容次第では区内で探せる余地が出てくる方たちになってくるかなと。

次に緑色の方たち。A、Cの中でも上のほうにいる方は、家賃が主に11万円以上が目安になってくるかなと思います。経済的には区内で物件を探すことは比較的ハードルは低いかなと思っております。あとは、動ける・動けないの状況が出てくるのですが、経済的な観点だけで見るとこういう状況が伺えます。

事務局の説明は以上です。

○山本会長

ありがとうございました。前回の振り返りとお考えいただいたらと思いますが、何かご質問、ご意見いかがでしょうか。前回のときは、今、見ていただいているような図を描きまして、Aというところが比較的経済的な困窮も少ない、そして身体的な面、それからいろいろな家族問題とかそういった面も含めて課題が少ないと思われる方のところからまず居住支援協議会を始めていこうと方向性を考えたわけです。もちろん、相談の中にはB、C、Dのような方もあるし、様々な課題がある方も当然いるのですが、一応抽象的にはこのような形でまとめて、Aのところからまずやってみようということになりました。とはいえ、Aのところと言ってもなかなかやはりハードルは高いというお話もありましたので、その辺りの事例をいろいろ当たりながら、成功事例を積み上げてというお言葉もありましたけれども、そこから、より困難な層へ対応を考えていくということで進めていきたいかなと思っております。よろしいですか。ありがとうございました。

では、議題の(2)「相談窓口の職員に向けて」ということで、ご説明をお願いいたします。

○事務局 山岸 では、事務局より説明をいたします。議題(2)の相談窓口の、実際に相談に当たる職員に向けてということで作成をしたものでございます。

まず1つが、緑色の「住まいの困りごと相談手引き」ということで、主に相談員向けの資料になっております。1枚おめくりいただくと、フローチャートが出てまいりまして、まず目次的なものを用意させていただきました。例えば「入居前」ということで「どこに住もうかな」ということを探していますという方であれば、高齢者向け施設であれば特別養護老人ホームがあったりだとか、公営住宅を探しているということ

あれば区営住宅などがあつたり、あとは民間賃貸住宅という形で、主に3つ分類させていただいております。区営住宅であれば○ページ目を開ければ出てきますよ、民間賃貸住宅も同様に○ページ目を開けると出てきますよという内容になっています。

さらに今度、入居前から「入居中」のほうにいくと、現状住んでいる、入居中で困っていること、例えば家賃が払えない、緊急時に備えたい、家事を手伝ってほしいというような相談、困り事があればそれに応じてフローチャートを引かせていただいております。

さらに、「退去時」ということで、退去時に困り事があれば家財整理が必要になったとか、退去時の支援が必要というような形で、主に「入居前」「入居中」「退去時」ということで分類させていただいてフローチャートを作っております。

具体的な中身は、要点をかいつまんで説明をさせていただくと、まず「1-1 住まい相談」ということで、「実際家を探しているけど、どうしたらいいかな」という入居前の相談があれば、1-1というところで協力不動産店ですとか、あとはホームネット株式会社さんとか、日管協さんのほうでもそういう相談は受けていらっしゃいます。ただ、最初は我々のほうで、一旦走り始めということもありますので、基本的には相談窓口の方で相談を頂いたら、まず福祉総務課の事業調整担当のところにご案内させていただいて相談いただくほうがいいのかと思っております。

あとは、1-2というのであれば高齢者向け優良賃貸住宅のご案内。1-3であれば区営住宅。1-4は都営住宅、都民住宅。1-5は特別養護老人ホーム。1-6は有料老人ホームということでご案内をさせていただきます。

連帯保証人の制度、あっせんをする取組が千代田区で必要だろうということで、1-7には「保証会社、利用料への助成等を行うことにより、保証人が見つからないため契約が困難になっている方の民間賃貸住宅入居支援する制度」ということで、パッケージにはなっており、その中で助成内容(1)「家賃等債務保証制度保証料助成」というものを、こちらのほうで用意しております。

さらに次のページを見ていただくと、今度「入居中2-1」の支援ということで、これは既存の制度なのですがすけれども、家賃等の一部を助成することで円滑な転居や区内における居住の安定を支援する制度がございます。こちらは、何年間とか、あとは助成料については限りがあるのですがすけれども、こういう仕組みが現状ございます。

あとは「2-2 住居確保給付金」。離職・廃業または休業等による収入の減少によって経済的に困窮し、住宅を失った方や失う恐れのある方を対象に、求職活動を行うことを前提に住居確保給付金というものを支給しているものがございます。

さらに次のページに行ってくださいと、「2-6 日常生活自立支援事業」

ということで、「その他」というカテゴリになるかもしれませんが、財産管理だとか、あとは、「2-7 近隣トラブル対応サービス」。入居者・家主・管理会社とのより良い関係を築き、住居環境を向上させるということでアドバイスを頂くような支援を日管協さんのほうでもやっていただいているので、少しのご助言を頂いたりすることもあるかなと思っております。

「2-3 安否確認・緊急時対応サービス」というものがございます。「見まもっTEL」ですとか、あとは「救急通報システム」などがございます。

あとは、「2-4 ふたばサービス（家事支援サービス）」、「2-5 高齢者食事支援サービス」というような定期的に家に支援に人が来てくれることで見守りを行うサービスもつけさせていただいております。

今度3番の「退去時」です。千代田区では、やはり家財整理、転居後の費用のサービスが必要だろうということで、「3-1 家財整理サービス」を入れさせていただいております。ご自身では物を移動させたり、仕分けするにも判断が難しかったり不安を抱えている方などにご希望に応じた家財整理を手配しますということで、「1 生前整理」「2 遺品整理」「3 空き家整理」などを用意しております。

あとは、「その他行政サービス」ということで、先ほど申し上げた見守りに近い制度ですとか、そういったサービスも千代田区のほうで附帯的に現状既存としてあるものもあるので、一応こちら参考までに書かせていただいているものがございます。

あと、右側に「千代田区の居住支援相談窓口」ということで、窓口をご案内しております。相談センター、千代田区社会福祉協議会、あんしんセンターの神田と麴町、あと、千代田区在宅支援課ですとか、住宅課、我々福祉総務課事業調整担当も窓口として書かせていただいております。これが、実際窓口の対応に当たる職員のために用意した手引き、マニュアルになります。

あと、もう1つ用意してあるものがございまして、それが「つなぐシート」というものでございます。このつなぐシートは、実際窓口で相談に来られた区民の方には書いていただくものになっています。1枚目は「相談日付」ですとか、「氏名」「住所」「連絡先」、あとは「来談者」実際相談に来られた方が誰か。あとは「相談の内容」、家を探していますとか保証人の関係ですとか、あと「現在お住まいの住居」「希望する物件」などを書いていただくシートになってございます。

2枚目の裏面は、「窓口職員の記入用」ということでございまして、「収入の状況」ですとか「資産の状況」「連帯保証人の有無」、あとは「住まいに関するヒアリングメモ」ということでその他いろいろ備考欄的に活用していただく欄を設けております。

実際、相談に来られた区民にいきなり収入状況とか資産の状況を全部

書いていただくというのはなかなか難しい点もあるかなと思いますので、こちらについては窓口で相談を受けた職員が書ける範囲で書いていただくものになってございます。これができたら、後で例えば福祉総務課を交えていろいろな部署が集まって支援会議だとかをやるときにこういうのを共有させていただいて、対策を皆さんで考えていただくようなシートとして考えております。

私の説明は以上です。

○山本会長 ありがとうございます。議題の（３）も一緒にやってくださったということですね。

○事務局 山岸 議題の（３）はまだこれからです。

○山本会長 つなぐシートはヒアリングシートではないのですか。

○事務局 山岸 これは相談窓口の職員に向けてということでございまして、実際窓口に来た区民の方のヒアリングシートとして窓口の職員に活用いただくようなものとして考えております。

○山本会長 ごめんなさい。私が持っている次第と違うのですね。

○事務局 山岸 すみませんでした。

○山本会長 すみません。相談手引きも私が持っているものと今見たら違って、古いのを持っているような感じでした。失礼いたしました。

○事務局 山岸 すみませんでした。

○山本会長 この間打ち合せをしたときにはこれを使っていたのですけれども。

○事務局 山岸 改めて正しいものをお送りさせていただきます。

○山本会長 そうなのですね。では、私のと違っていたということで申し訳ありませんでした。

それでは、議題（２）「相談窓口の職員に向けて」ということで、こちらから検討させていただきたいと思います。「入居前」からずっと入っていますけれども、実際には「相談員向け」とあるので、最初に区民の方からお電話がかかってきたときに受けてくださる皆さん、相談員の方がこれを見て「じゃあ、このときはこうしよう」、あるいは「こういう制度が使えますよ」というご相談が区民の方にできるかどうかというものになっています。これだけで全部網羅できるはずもないし、難しいとは分かってはいるのですけれども、この時点でもうこうしたほうがいいのではないかと、そういうものがあれば、少しご助言を皆さんに頂きたいのですけど、いかがでしょうか。片岡さん、いかがですか。

○片岡委員 正直一番最初の段階で、民間住宅がいいか都営住宅がいいか施設がいいかというその選択のところがなかなか難しいのではないかなという気がします。誰でも思うことなのですからけれども、やはり自由が欲しいし、干渉されたくない、できれば民間住宅が一番いいのだろうなという気はするし、そもそも何がいいのだからよく分からないという人もよくいると思うので、それをこの５つから選ぶということはなかなか難しいのではないかなという気がしましたね。相手によりますけどね。

○山本会長 そうですね。だからここまでにたどり着くのいろいろな聞いていないといけないと。

○片岡委員 そうなのです。ここにたどり着くまでにコミュニケーションをとっていかないと難しいでしょうし、だから、それをやるためのさっきのヒアリングシートなのかなという気がしました。

○山本会長 そうですね。

○片岡委員 だから、結構経済的なものだからをずばずば聞くことが多いのだけれど、違うことも聞いていく質問項目も要るのかなという気がしましたね。例えばご本人の趣味趣向みたいなものから話を進めていくことも必要なのかなという気がしましたね。趣味嗜好が分かればどんなところがいいのかということもまた変わってくるでしょうし、さっきのヒアリングシートを見ていて思ったのは、あれはヒアリングシートですよ。

○山本会長 そうですね。

○片岡委員 これを情報共有するのですよね。

○山本会長 そうなります。

○片岡委員 同意をちゃんと得ているのですよね。では、ご本人の署名欄はあるのですよね。分かりました。

○山本会長 ありがとうございます。確かにご相談を実際に受けていらっしゃる方からすると、質問項目を聞くに至るまでの関係づくりが大変というのがあるかもしれないですね。ありがとうございます。

つなぐシート、このヒアリングシートですけれども、これは片岡さん、今おっしゃった以外に何かありますか。さっき趣味趣向を聞く欄があってもいいのではないかというお話がありました。

○片岡委員 あと、ご高齢の独り暮らしの方になるとペットを飼っている方も結構いらっしゃる。転居の際、ペットをどうするという話になるので、駄目ならば今度はペットのほうをどうやって対応していくのかということも考えなければいけない。

○山本会長 大事ですよ。家族の代わりというところもあるでしょうし。

○片岡委員 そうなのですよね。

○山本会長 ありがとうございます。竹内さん、いかがですか。

○竹内委員 まず、あんしんセンターとしましては、いろいろなご相談のある中の1つとして住まいの相談も一部分として受ける場所がありまして、先ほど片岡さんから入居前に民間住宅、施設、公営住宅とある中で迷ってしまうのではないかというお話があったのですけれども、我々としてはそれぞれの特徴をお伝えして、民間住宅であれば普通の民間住宅もあれば、高齢者向け優良賃貸住宅もあります。それぞれの特徴もお伝えしますし、あと高齢者向け施設も、特養から有料ホームから、サ高住まで様々なものがありますから、その特徴をお伝えしますし、あと公営住宅ですとなかなか入りたくても空きがないと入れない場合がある。空きが出ても抽選で倍率が高く、抽選落ちして入れないこともありますという

お伝えをしていく中で、「じゃあ」という落としどころを見つけていく中で、では「実際に民間賃貸住宅になりました」と、そうなったときに前々からお話ししている、大家さんがなかなか貸してくれないのだとか、そういう難しい問題が出てくるので、そこで初めてこちらのつなぐシートとかを使うことでうまく事が運ばばいいかなと思います。

○山本会長 ありがとうございます。そうすると、現状の相談手引きの構成でも、そんなに違和感はないですか。

○竹内委員 そうですね。違和感はないですね。

○山本会長 ありがとうございます。竹内さん、このつなぐシートのほうはいかがですか。

○竹内委員 ヒアリングしていく中で、希望のお住まいとなったときに「じゃあ月額家賃お幾らぐらいまで払えますか」とか「月収は幾らぐらいなのですか」ということをお聞きして、普段から使っている相談システムの中に入力します。我々が入力したものは、あんしんセンターから千代田区の在宅支援課、相談センター共有され、誰が入力しても見られるようにもなっています。社協さんはつながっていないので見られないと思うのですが、社協さん以外だったら大体つながっていて見られたりするので、あえてこのつなぐシートを使わなくてもある程度の情報共有はできるはできるのです。そのためつなぐシートを实际使うかどうかは分からないのですが、用意してあるのだなというのは頭の片隅に入れて相談対応をしていきたいなと思います。

○山本会長 ありがとうございます。そうすると、これを実際に使うかどうか分からないけれども、ここに書いてあるような項目は既にふだんのご相談の中でしておられて、しかも区の職員の方も共有していらっしゃるということですよ。

○竹内委員 そうです。

○山本会長 分かりました。これは山岸さん、今のような竹内さんのお話があるのですけれども、あえてこのつなぐシートを今回作って、「ここは絶対書いてほしいのだよ」「今までなかったよ」というところはありますか。

○事務局 山岸 1点気になったところが、ここは個人情報に関係になってくるのですが、このつなぐシートを相談窓口に来た方が書いていただき、法人を含む各関係者で共有し、支援策を講じていくという想定である中で、その相談者が自分のこういう状況を区や関係者に共有していいよという同意書欄をこのつなぐシートにはあえて書いていて、そこが、実はこのつなぐシートというものを作った1つの肝だったりするのです。すみません、竹内センター長にお伺いしたいのが、何かそのシステムというのは、同意するとかチェック欄とかそういうものはあったりするのですか。

○竹内委員 総合相談では、同意欄で署名を頂くとかはないです。ただ我々ケアマネジメントもしてまして、ケアプランを作成したりするような方でしたら契約を結んだりするときに同意サインを頂いております。そのため

相談相手によって変わってくる部分があります。同意に重きを置くのであれば、このつなぐシートはとても有効かなと思います。

○山本会長

ありがとうございます。今の居住支援協議会の対象となる方々はケアプランを作らない人多そうですね。そういう意味ではあんしんセンターさんであってもこういうものがあつたほうが共有化するということではいいのではないかとということですかね。

ありがとうございます。川島さん、いかがでしょうか。

○川島委員

竹内さんもおっしゃっていたのですけれども、居住支援というのは、高齢者の相談のたくさん課題があるうちのほんの一枠だったりするのですよね。いっぱいいろいろ解決しなければいけない。課題をひとつずつ解決して、その先に住まい探しもあるパターンがあつて、住まい探し単独の相談というのはごくごくまれだと思います。

あと私の個人的な感じでは、先ほどのA B C Dでは、Bの枠の人の支援が一番大変かなと思っています。CとかDであれば施設探し等に比重を置けるのですけれども、動けるけどお金がないというBの枠の人たちの支援にいつも苦慮している印象があります。

あと、神田地域の特徴だとは思うのですけれども、持ちビルを持っていらっしゃる方が多くいる。相談は生活困窮のほうから入ってくる場合が多いのですけど、売却からの支援をする頻度が非常に多いなと思っています。そうしますと、私たちは不動産屋さんでもないし、特に上物は自分たちだけでも土地は人のものとか、あと持ち主が何人にも分かれているとか、権利の問題ですよね。すごく複雑に絡み合っていて、弁護士の方に相談した上で進めていかなければいけない事案というのが多い気がします。なので、本当に賃貸探しという一くくりの話でなくて、売却から支援という長い長い道のりをたどらないといけないケースが多いかなと思っています。なので、この資料を拝見しますと、その売却の部分とかはあまり入ってこないの、私が困っていることとは違うなと少し違和感があります。以上です。

○山本会長

ありがとうございます。そうですね。窓口には様々な問題を抱えている方がいらっしゃって、そこを解きほぐしながら対応する必要があるのだろうなと思います。

この居住支援協議会が、お金はあるけど、高齢であるために不動産からお断りされている方の支援からのスタートになっていますので、あんしんセンターの皆さんがやっいらっしゃるような困難事例に対応できるような体制作りがなるべく早くできればよいと思います。川島さんのおっしゃるとおりではないかなと思うのですけれども、居住支援協議会としてのスタートになった場合に「こういうような支援があります」とか「こういうつなぎで連携していただけますよ」というように、はじめは見ただけだと非常に助かります。

ただし、おっしゃるように売却からの支援ということが必要だという

のは、今後居住支援協議会が対応していかなければいけないことの一つかなと思いますね。ほかの自治体さんではあまりそういう事例は出てこないなので、千代田区の非常に大きな特性だろうと思います。今後徐々に、BとかCへ移行していく流れで考えていきたいと思っています。ありがとうございます。

十河さん、いかがでしょうか。

○十河委員

前は業務都合で参加できず大変失礼しました。

私も「住まいの困りごと相談手引き」の「相談内容からサービスを探す」の「入居前」のフローを拝見しておりました。私は日管協東京都支部で賃貸住宅の管理業者という立場として、今思うところでは、高齢者の方に管理物件へお住まいいただくときに、もちろん住所、氏名、年齢、職業等をご記入いただきますが、やはり不動産会社が一番気にするのは、その高齢者の方の身体の状況、基礎疾患があるかないかとか、介護度がどうかとか、ケアマネさんがいらっしゃるのかいらっしゃらないか、こんなところになるかなと思います。個人情報の中でもそういった情報というのは機微情報にあたるので、千代田区さんのほうに対しては回答を頂けると思うのですが、果たして僕ら賃貸管理業者がそれを共有してしまっているのかなど。ここが気になりました。

それから一番不動産会社が困るのは、お部屋の中でお亡くなりになられたとき。これはかなりのリスクです。しかも、これは十分あり得るケースだと僕は思っています。というのは、家賃の収入というのは基本的に口座振替ですので、不動産会社は、全部が全部とは言いませんが、延滞をしない入居者にはあまり注意を払わないことが多いのですよね。家賃を払ってもらうことが一番、ということは、つまりどういうことかということ、引き落としで家賃が入ってくるので、その入居者さんは異常がないという判定をします。もしお部屋の中で亡くなられていた場合でも家賃を引き落とされると、そういうことに注意を払わないのです。

この辺りは今日、地域包括支援センターの麴町と神田の方にご出席いただいていますけれども、地域包括の方々との連携がとれるのかなというのを不動産業者はあまり知らないなので、今度は逆に我々が不動産会社管理会社として持っている入居者様の情報を皆さんにご提供できることがあるかもしれないので、そういう情報をどういうふうにも共有できるのか。恐らく先ほど、不動産の売却に関しては分からないというご発言も頂きましたけれども、逆に我々は得意なので。だから、今日この協議会にご参加いただいている方々の得意分野を出し合っていく中で、このフローとかも整理できればいいのかなという気がいたしました。

私も、賃貸不動産をやって、賃貸のほうも売買のほうもそれはプロとして自覚を持ってやってきたつもりなのですが、そこにお住まいの高齢者の方々のことはどの機関の方がどんな情報を持っていらっしゃるのか。先ほど言いましたように、個人情報にしても機微情報の取扱いを我々不

動産賃貸業者が握ってしまっているものかどうか。万が一お亡くなりになられたときを想定して、死後事務委任契約まで賃貸契約と一緒に取るべきなのとか。これはあってはなりませんけれども、お部屋の中でお亡くなりになられて発見が遅れると、特に今の時期だったら改修にすごく手間がかかりますし、莫大な費用がかかります。そうすると家主さんの資産価値の維持ができない。だから高齢者には貸したくないねとなると思うのです。家主さんが高齢者に住んでいただくことを敬遠されるのは、やはりこの部分が一番ではないかなという気がしております。

すみません。否定意見ではないのですけれども、賃貸管理会社がいまひとつ高齢者さんの受入れに踏み込めないのは、何もかも自分たちでやらないといけないのかなと思っているからなのです。ですので、この協議会に参画いただいている方々ときちんと連携を取れば、ちゃんと不動産の管理会社も高齢者対応ができるのだよというものを、この協議会で形ができればいいなと思って参加させていただいております。以上です。

○山本会長

非常に重要なポイントを教えていただいたと思います。ありがとうございます。情報の共有ということがすごく大事なのだなと思いました。まず、身体状況とか特に認知症があるかないかなどということを賃貸住宅管理協会さんのほうが共有できるのかということ。一方では「この人のお家を売却したいのよね」というあんしんセンターさんが持っている情報を提供できるのかというのがあったりして、すごくお互いすばらしい情報を持っておられていい機能もあるのに、そこがうまくいっていないところがある。そこを調整していくのが居住支援協議会の役割であって、求められているところなのだろうなと、ひしひしと感じました。ありがとうございます。

では、上田さんいかがですか。

○上田委員

今回頂いている資料を拝見させていただいて、一連の流れ「入居前から入居後、契約終了」というところが見やすくて大変参考になる資料だなと思っています。

私どものほうでお部屋探し等を行う際に、つなぐシートのように希望条件等を記載いただくご相談シートというものを利用しておまして、その際に、よく記載いただいている参考になるなという部分で、お探しの方が何線沿いの駅の近くを希望されるかを追記すると良いと思います。住所は分からず何駅近辺というエリアで記載されることがあったり、そちらで記載いただいたほうが探しやすいというような話も聞いたりすることがあるので、そこの枠を広げたりしていただくとよりよいのかなと思います。私からは以上です。

○山本会長

ありがとうございます。そうですね。自分がずっと使っていたのと同じ路線でずっと変わらずにいたいというのはあると思います。駅というのは確におっしゃるとおりだなと。全然気がつきませんでした。あ

りがとうございます。

高月さん、いかがですか。

- 高月委員 私ども居住支援法人として、お部屋探しの支援とかは自治体さんとかとも提携して幾つかやらせていただいているのですけれども、やはり最初のヒアリングシートのところですね。先ほどご意見もありましたけど、やはり部屋を借りるに当たって最低限確認しておかなければ駄目な項目があると思うのですが、その部分はやはり不動産団体さんのご意見を伺って拡充するべきだと思います。あとは例えば自治体さんから業務委託を受けて部屋探しをするにあたっては、最初にヒアリングした情報を開示していただくということを同意していただいた上でヒアリングしていただいているので、結構細かいところの情報まで頂くケースが多いのですけれども、要は本来の目的以外の使用でその情報を出すともまずいので、例えば精神障害があるとかそういう既往歴を出せないということになるので、部屋探しの一連の流れを決めたときに「この情報は不動産関係団体にも全て共有しますよ」というものを事前に取り取ることができれば、もっとスムーズに部屋探しにつながっていくのではないかなと思いました。

あとは手引きについては、実際使われる方がどういう情報が欲しいのかというところが一番大事だと思いますので、そこを当然メインに考えるべきでしょうし、いろいろな支援サービスが、手引きの中で漏れているものがないのかどうかとか、そういった部分を検証していく必要もあるかなと思いました。以上です。

- 山本会長 ありがとうございます。事務局の山岸さんにお聞きしたらいいのですかね。今、高月さんがおっしゃっていたのですけれども、特に精神障害があるとか疾患があるとかというような情報は不動産関係者の方々にもお出しすることはできるのでしょうか。

- 事務局 山岸 本人同意を得て、どこまで具体的に明記をするか。リーガルチェックもいれながら、どのように同意を得ればどこまでが共有できるのかというのはいくらか検討したいと思います。

- 山本会長 では、そこは検討していただきたいと思います。先ほどあったように、やはり情報共有をどのようにしていけるかが課題ですね。ありがとうございます。

丸岡さん、いかがですか。相談に乗る側のほうの今、シートとか手引きなのでも、何か御覧になってお気づきの点ありますか。

- 丸岡委員 つなぐシートのほうでは、先ほどおっしゃった路線、最寄りの駅ですね。住所もさることながらエリアで探すというのは大変いいお話ではないかなと思いますね。探すということについてはそのほうが探しやすいのかなと思います。区のほうで高齢者に対するいい支援策があるということ、入居を希望している高齢者の方がご存じなのかご存じでないの

かというのも非常にあると思うのですね。十河さんがおっしゃったように、不動産店、オーナー側からすると貸した物件内で亡くなれることは非常に困るわけですが、直接不動産店に高齢者の方がおいでになって入居を申し込みになって進めていく場合には、どうしても貸主側としてはそういうことが脳裏にありますから、窓口のところでお断りしてしまうことが多いと思います。そういったときに、区のほうで、こういったいわゆる高齢者に対してのサービスを行っているということを逆に高齢者の方にフィードバックする。不動産屋さんにも直接来られた方にも区のこういう窓口をご紹介して、そこから入り口として入ってきていただけるようなことが出来たら良いと思います。仕事が多くなるので区のほうとしては大変かもしれませんが、そういうやり方をすれば多少入居比率が上がるのかなと、今、お話を聞いていて感じました。そんなことができるかとありがたいかもしれません。

○山本会長

ありがとうございます。不動産店向けのチラシを今、区のほうでも考えておられますので、不動産屋さんのほうにお配りしてご周知いただきたいと。もちろん区民の方にも周知する必要があるのですけれども。また後で丸岡さんには見ていただきたいなと思います。ありがとうございます。

早水さん、いかがでしょうか。

○早水委員

今までの話を皆様から聞いていまして、今回新しく区のほうで今作られております住まいの手引きなのですけれども、私は個人的によくできていると思っているのですね。今、丸岡さんがおっしゃられたように知らない人がほとんどだと思いますので、周知して結局これを理解していただくところからやはり次に進むと思うのですよ。

それで、先ほどの「相談内容からサービスを探す」という1ページ目のところなのですけれども、民間住宅がいいのか公営がいいのか高齢者向けの施設がいいかは、当然そこに来られた方の結局お話を聞いている中でどこに振り分けようかというのは、行政側のほうに相談に来られたときに、福祉総務課も、ハブになってというお話をおっしゃっていましたから、そこで結局振り分けをされた段階で一步また前に進むと思うのですね。その中でつなぐシートというヒアリングシートを使われていく中で、希望する物件という欄のところについては区内なのか区外なのかというところは、沿線で希望するところを書いていただくを探しやすいというのは、業者としてはあると思います。

また改めて、ペットを飼われている方が、ペット可という形のものも含めた居住物件を探さなければいけないのだということも含めて、それらを追加していただく形でこのつなぐシートに書き加えていただければもう少しよくなるのかなと思います。

その相談に来られた方が、様々な課題を持たれているかという話が出ましたけれども、今回は前回のときのお話もそうですけど、Aのどこ

ろに少し特化した形でそこを切り口にという話だったと思いますので、まずAになるところの対象者をターゲットにした場合に、このつなぐシートを基にして業者が物件を探しやすくなることは事実だと思います。

ただ、全てがAに当てはまるかという形ではないというのは、僕は個人的には次の段階の話だと考えています。先ほどあんしんセンターの川島センター長さんが言われたような、売却のところからの相談というようなケースですね。逆にお聞きしたかったのは、その売却についての相談というのはどういうものがあるのかなと。我々業者が結局そういう方たちから直接受けているのとはまた違った相談があって、皆さん方のお手を借りながらしなければいけない売却物件になるのかなという形になると、また少し違ってくると思うのですね。

Aに属する方たちは千代田区に関して特殊性が高いという理解をしている中でいくと「比較的動ける、困窮なし」というところに当てはまる方たちが、それでも年齢やほかの条件で借りづらいという現状があり、どうやってそのハードルを下げるかということになれば、資料5、6だと思うのですが、こちらのほうを活用し業者も含めて理解を進めていくと。我々もより理解を深めた上で、今日頂いている資料等をどう上手に使っていくかということなのではないのかなと思うのですね。1つずつ欠点を探していくよりは、まずこれを上手に使って、そういう皆さんとマッチングしたり、コミュニケーションを取りながらネットワークを作っていくほうが、もう少し前へ進めるのではないのかなというのが、皆さんの話を聞いて、頂いている資料を読んだ中での私の個人的な考えです。以上です。

○山本会長

ありがとうございました。そうですね。本当にご指摘のとおりだと思います。まずある程度動けて、そこまで困窮していない辺りの方々に対して、できるところから進めていきましょうということです。この手引きとかシートも、住まい相談にたどり着くまでが本当に大変な課題に関する相談があると思うのですけれども、住まいの相談ということからスタートしているというのがありますので、こういうシートや手引きということで今回提示させていただいております。ありがとうございます。

手引きとかは、これは使ってみながらでないとなかなか分からないよねという話はこの間、事務局の方ともしたのですけれども、こういうものがあればより相談をなさる方が「この場合はこういうサービスがあるね」とぱっと見えるのではないかとということで今回示していただいているのですが、いかがですかね。

では、この相談の手引きに関しましては、ひとまずこれでやらせていただいて、徐々に改編していければ良いと思います。いろいろご意見もあるかと思うのですけれども、取りあえずこれで進めさせていただくということで、事務局の方、まず手引きはこれでいきたいと思います。ありがとうございます。

では、こちらのつなぐシートにつきましては、いろいろご意見が出まして、趣味とか趣向というのを書く欄があつていいのではないかとか、あとはペット可なのかどうかということや、沿線、駅について希望する物件のところに書いたほうがいいのではないかとご意見がありましたので、少し事務局のほうで検討していただけますでしょうか。

○事務局 山岸 はい。事務局のほうで、皆様の意見を踏まえて持ち帰り検討させていただきたいと思います。また、様式が確定しましたら皆様のもとに改めてお送りいたしますので、よろしくお願ひします。

○山本会長 できましたらそれを見ていただいて何かご意見を頂くようにしたいと思ひます。ありがとうございます。

では、議題の(3)「不動産業者等及び区民の方への周知」ということで、これは資料の5と6になりますか。

○事務局 山岸 はい。そうです。

○山本会長 はい。では、資料の5が不動産業者の方にお配りするものですよね。では、見ていただけますでしょうか。提供支援サービスについて書かれています。「高齢者受け入れによるメリット」をまずお示しして、次に「貸主の懸念点」を示しています。下のほうにいきますと千代田区ではこういうサービス提供者をご紹介しますよということで、「サービスの概要」が裏にありますということなのですね。「住まいをお探しの高齢者に、あなたの不動産店をご紹介しますいただけませんか」ということで、ご協力いただける方はご連絡くださいと下に書かれています。

裏面を見ますと、どんなサービス提供者が使えるかということで、まず1つは、「孤独死、病氣事故の早期発見のための見守りサービス」ということで、こちら3つほど挙がっております。

続きまして、「家賃滞納のリスク回避のための家賃債務保証サービス」で、このようなサービスが使えます。

それから「入居者が亡くなられた場合の特殊清掃サービス」です。それから、「家財整理サービス」が挙げられています。先ほども、死後事務委任というお話も出ましたけれども、このようなサービスが使えるので貸主の懸念点の幾つかは解消していただけるのではないかとごことが挙げられています。それから「上記は全て有料です」という注釈がついております。

それから最後に、協力店になつてもいいよという方はFAX・メールで送ってくださいと案内を記載しております。

こちらのチラシをお配りして周知を図っていくと考えていますけれども、これについてのご質問、ご意見があればよろしくお願ひいたします。

丸岡さん、いかがでしょうか。

○丸岡委員 これの私どもの会員に対する周知の仕方ですけれども、私どものホームページのほうにこれを載せて検索ができるようにするということがひとつ。

そして、先般アンケートを取らせていただいたのですが、そのアンケートの中で手を挙げてくださった会員の方々にお送りするという事。

また、それと、私どもの法定研修会ということで会員に対する研修会をやっているのです。大体私どもの会員は千代田区で800社ぐらいなので、対面でやる場合は大体300人から400人の会員がお見えになります。今コロナが流行っている中なのでなかなか対面でやるということが難しくウェブ配信でやってはいるのですが、どちらの方法にしても、直接千代田区の居住支援協議会のほうから人を派遣していただいて、20分、30分でこういうご案内を会員向けに話をさせていただくということでやったらいかがかなというように考えています。有人でやる場合は退場するときこういったパンフレットを直接お渡しすることができるのですが、ウェブ配信での研修会ということになるとなかなか直接手渡しできませんものですから、パンフレットだけを配信することだけではなくて皆さんのほうからおいでいただいて、直接私どもの会員のほうにそれを訴えていただくという手法を考えてみたらどうかと思っております。

○山本会長 ありがとうございます。ぜひ直接お話ししたほうが、単に紙を配るよりはいいですね。おっしゃるとおりだと思います。ありがとうございます。早水さん、いかがですか。

○早水委員 丸岡さんと私も全く同意見でございます。基本的に協力する会員の方たちの周知とやはり理解を進めないとなかなか進まないだろうと思えます。うちの支部は千代田区と中央区を1つにした千代田中央支部です。中央区は高齢者の住み替えのみお手伝いをさせていただいています。資料を会員にお配りして、住み替えの協力が会員を募って、やらせていただいているという状況です。これを千代田区版で我々も対応していったらどうだろうというのが、うちのほうの支部でお話をさせていただいているところで、丸岡さんがおっしゃられたように、そういう機会を設けて会員のために説明会をしていただいたら良いかと思えます。全日さんと宅建協会と別々ではなく、千代田区内という場面で考えれば、やはり業者としてはそれを理解した取り組むことについて差はないと思えますので、同じような形で両団体にやっていただいて、皆さんで少しでもそういう協力を頂ける形で積み上げるのがいいのかなとは考えています。以上です。

○山本会長 ありがとうございます。お二人からとても貴重なアドバイスを頂いたのですけれども、山岸さんいかがですか。実際に説明会をやってみたらどうかと思えますが。

○事務局 山岸 もし、そういう貴重な場が提供いただけるのであれば、私もぜひ直接その場に赴いて説明をしたいなと思っております。先日、先進的に居住支援に取り組んでいる鎌倉市さんの担当者とお話する機会がありまして、やはり説明会等に出向くところから始めたのですが、最初はなかなかご理

解いただけなかったそうです。ですが、少しずつ不動産業者の皆さんもご理解いただけるようになってきたと。それがあって今うまく回っているのですというお話も頂けたところです。千代田区もそういう形で今後協力させていただけると非常にありがたいです。よろしくお願いします。

○山本会長 　　ぜひよろしくお願いいたします。ほかの皆様もいかがでしょうか。こういうチラシを周知しようと思っているのですけれども、何かありますか。緒方さん、いかがですか。

○緒方委員 　　確かに今、丸岡さんから頂いたのはいいお話だと思います。紙を配るだけよりも、実際に区の管理職ですとか担当が行ってお話をしてというところはぜひ実現できたらと思っております。

○山本会長 　　そうですね。ぜひ、せっかく言っていたので、実行していただければと思います。ありがとうございます。

　　ほかの皆様いかがでしょうか。何かございますか。よろしいですか。ありがとうございました。

　　それでは、こちらのチラシについては実際に持って行ってご説明を頂くということで進めていきたいと思っております。ありがとうございます。

　　それでは、資料6の「住まいの不安、困りごとをご相談ください」という、これは一般の区民の方に向けたチラシになります。こんな感じで、このような悩みはありませんかということで。「高齢が理由で住まい探しがうまくいかない」「高齢者のみでの生活や一人暮らしが不安」というお悩みがあったときには「千代田区が住まい探しから入居中の生活支援までをサポートします」とお答えをしている絵が出ています。

　　その下に「相談から支援までの流れと支援体制」。こういうものが書いてありまして、裏面には、「住まいの相談窓口」ということで、かがやきプラザ相談センターと千代田区社会福祉協議会さんと、高齢者あんしんセンターの2つが、住所と電話番号等が載っている状態になっております。

　　山岸さん、これはどういうところに置いてあるというか、配られるのでしょうか。

○事務局 山岸 今のところ周知の方法としては、千代田区のホームページに掲載をすることと、あとはあんしんセンターですとか、相談センター、社会福祉協議会にご協力いただいて、窓口にチラシを置いていただくとか。現時点ではそういった形を考えています。今後もいろいろな媒体を開拓する必要があると思いますが、取り急ぎはそれを考えています。

○山本会長 　　ありがとうございます。ホームページにまず載せますということと、あんしんセンターさんや各相談センターさん、社協さんにもご協力いただいて窓口に置かせていただくということ。先ほど不動産関係者の方々へご説明にあがるということもありました。何か必要なところがあれば開拓していくお考えということなのですが、皆様いかがですかね。

○緒方委員 　　質問よろしいですか。本年度の協議会は本日が最後とのことなので、

このチラシはいつから配布するとか、そのスケジュールをお教えいただけますでしょうか。

○事務局 山岸 そうでしたら、できるだけ速やかには思いつつも、タイミングとかその辺は後日ご相談させていただきながらでよろしいでしょうか。

○緒方委員 はい。どうぞよろしくお願いいたします。

○山本会長 ありがとうございます。菊池さんいかがですか。これは区民の方にお配りするということもあるのですが。

○菊池委員 私たち在宅支援課と相談センターが同じような場所にありますので、相談センターの窓口はこちらを置かせていただくことで周知を図りたいと思います。

○山本会長 ありがとうございます。早水さんどうぞ。

○早水委員 この資料6の区民等に配られるチラシについて、今ホームページ等も含めて早々という山岸課長のご回答でしたが。情報提供で不動産団体にご紹介しますということが下段の②のところに出ているのですね。これをもらった区民の方が直接来られてしまったときに、我々不動産業者のほうで千代田区で住み替えをする方たちにいろいろとサービスを付帯するということが知らなければ、今までと同じ回答しかできなくて結果として同じになってしまうと思います。区のほうから来た方もしくは我々に直接来られたときには、千代田区ではそういうサービスもやっているの、逆にそちらのほうに1回相談してからこちらに投げ返してもらおうということ、少し何かうまい具合にできないかと今、皆さんのお話を聞いていて思ったのですが、いかがでしょうか。

○事務局 山岸 確かにその辺の兼ね合いもあるかなと今ご意見を頂いて思ったところです。その辺も不動産業者さんに周知をしてからやるかとか、あとは、場合によってはもう相談先とか問合せ先を完全に区のほうにしてくださいというような形で記載するか、その辺も今後早水さん、丸岡さんと相談させていただきながら調整させて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。竹内さん、いかがですか。

○竹内委員 質問なのですが、まずあんしんセンターとか相談センターが窓口になっているということで、その相談の中で賃貸住宅を借りたいのだという相談があったときに、我々のほうとしては協力してくれる不動産屋さん、多分そのうちリストが出来上がると思うのですが、**「家からはここが近いから行って見てはどうですか」**とお伝えをして、その不動産さんに行ってもらおう。それと同時に我々としてはつなぐシートを作成して、これを福祉総務課にお送りすれば、本人が行く不動産屋とつなぐシートでうまく連携を図れるかというのがありますし、あと、高齢者の方が1人で不動産屋に行くには不安だと言われて、ついて来てほしいと言われるときもあると思うのですが、そうした場合は我々としては高齢者について行って一緒に不動産屋さんのお話を伺ったり、高齢

者の条件をお伝えしたりということになるのかなとは思っています。今後連携という面で、不動産屋さんと千代田区との連携がどのようになるのか、今分かる範囲で教えていただきたいなと思います。

○山本会長 いかがでしょうか、山岸さん。

○事務局 山岸 まず不動産会社との連携という意味で言うと、直接まずあんしんセンターと不動産会社という形で結ぶのではなくて、一旦福祉総務課のほうにご相談いただいて、福祉総務課がハブの役割になって不動産会社と連携をしてというような形で考えています。

あと、同行支援というのが必要なケースもあるかと思しますので、その際はあんしんセンターの皆様にもご協力頂くこともあるかと思ひますし、あとは我々のほうで例えば居住支援法人の皆様にもご協力をお願いして、手続だとかそういったところに同行していただくようなお願いを我々経由からするようなことも想定しております。

○山本会長 そうすると、直接つなぐシートを不動産関係者に渡すというよりは、福祉総務課さんのほうに一旦持って行ってもらうということなのですね。

○事務局 山岸 そうですね。一旦我々のほうで受け止めをしたいなと思っております。

○山本会長 竹内さん、そのようなお返事なのですが、いかがでしょうか。

○竹内委員 分かりました。福祉総務課が旗振りになってくださるということが分かったので、少し安心した部分があります。ありがとうございます。

○山本会長 ありがとうございます。川島さん、いかがですか。

○川島委員 私も2つ質問があります。初歩的な質問で大変恐縮なのですが、まず1点は、この支援体制で進めていって、最終的に他地域にお住まいを見つけてということも十分あり得るという認識でよろしいのかということと、あと2点目は、よく親を千代田区に住ませたいということで、他の地域から千代田区に入ってくるために前もってあんしんセンターに相談を入れてくれる方も多いのですけれども、今住んでいる方が対象だという認識でよろしいのか。これを利用できる要件を確認のために教えていただけたらと思います。以上です。

○山本会長 ありがとうございます。その辺はいかがですか。

○事務局 山岸 まず1点目の質問の他地域へのあっせんも、現実的にはあり得るかなと思っております。可能な限り本人の希望には寄り添いつつも、やはり現実には現実としてどうしても物件が見つからないということもあると思ひますので、その際はほかの地域でということもあるかなと思っております。

あと、ほかの区に住んでいる人が千代田区に転入するとき、千代田区で探しているのだけれどもという相談が来たときなのですが、これも現実的には、区の相談窓口に来られて「いや、あなたは千代田区民じゃないので対象外です」というのも難しいと思ひますので、実際こういう支援体制で取り組んでいますというのは千代田区民にしか基本的には周知されないのがませんが、ほかの区から相談に来られたらそれはそれで

個別に対応せざるを得ないかなと思っています。

○川島委員

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。片岡さん、いかがですか。

○片岡委員

この周知ということに限定していろいろ見ていたのですけれども、我々も日頃苦勞するのが高齢者の皆さんに周知を行き届かせるのはなかなか難しいというのが実感です。私どもは千代田区から指定管理を受けて高齢者活動センターの運営をやっているのですが、そこに登録している方でも高齢者の総数の10%ぐらいしかないのですね。そのほかに千代田区連合長寿会というところの事務局もやっているのですが、長寿会だって全部の高齢者が入っているわけでもないということもあります。先ほどグラフの中のA区分から始まるというのはいいのですが、この方たちとの接点というのは、特にあんしんセンターさんたちはそんなに多くないのではないかなという気がします。かなり少なくなってくる。情報周知、発信してどこまで届くかなというのは、不安ですね。以前区の広報広聴課のほうで、区報の配布の仕方をDMにするという話を聞いたことがあるのですが、そういったことは検討していないのかなと思ったのです。

○山本会長

ダイレクトメールということですか。

○片岡委員

そうです。ダイレクトメールです。確か今、区報はDMだったかなと聞いたことがあるのですけれども。

○事務局 山岸

今の私の現状の認識だと、全戸配布は実施していると聞いております。高齢者の方々への広報なのですけれども、やはりチャンネルとして1つだけではなくて、町会だとか、民生委員・児童委員だとかそういった方たちとも協力しながら、息の長い継続的な周知というのはやっていかなければいけないかなと思っています。

○片岡委員

分かりました。ありがとうございます。

○山本会長

ありがとうございます。そうなのですよ。特にある意味自立となっている人は、包括の方とは今のところご縁がないかもしれないということになると、確かにどう周知するかというのは難しいところはあるかなと思いますが、あらゆる機会を設けてやっていくしかないと思っております。ありがとうございました。

上田さん、いかがですか。

○上田委員

私からは特段の意見や、感想はないです。チラシや相談手引きを活用して、相談いただいた方にはつなぐシートを利用してスムーズに対応していける環境づくりというところをお願いできればと思っております。

○山本会長

ありがとうございます。十河さん、いかがですか。

○十河委員

私ども民間賃貸住宅で入居者さんを受け入れた場合に、退去の場面のご支援のところというのも、必要かなと感じました。これは、居住者の高齢者の方の自らの意思ではなくて、やはりその身体の状態でもって、もう民間賃貸で自立して住めない、私どもでは対応が難しい場合に、い

ろいろなサポートを得ながら民間賃貸住宅にご入居いただきます。いろいろな見守りサービスなどを活用して、万が一のときに一旦対応ができたとします。病院に入院となった後に、一旦症状が治まって、またアパートに戻って来られるときが来ます。すみません。こんな発言は問題かもしれませんが、家主、管理会社は恐らくもう戻ってきてほしくないと思う方も一定数いらっしゃると思っています。このときに、次のお住まいに支援するというところまで網羅されたら安心かなという気はしました。

○山本会長 ありがとうございます。

○十河委員 あと、すみません。一つお教えいただきたいのですが、この居住支援協議会は千代田区ということなのですが、他の行政区でも同じような居住支援協議会というはあるのですよね。

○山本会長 全部ではないですが、あります。

○十河委員 全部ではないのですね。他の行政の中で、この居住支援協議会で今、私どもがこうやって話し、協議をしていることで、既にうまくいっているモデルがあるのかなということを疑問に思いました。僕がこの不動産の仕事の仲間で、足立区さんは割とその辺の不動産業者と連携をやっているよねというのを仕事仲間にちらっと話を聞いたことがあったので、もし何か既にそのモデルがあるのであれば、それをベースに千代田区ならではのものができたらいいなということを個人的に思いました。以上でございます。

○山本会長 ありがとうございます。退去の際や、病院からまた戻ってこられてとか、確かに状態も変わっていらっしゃるというところなどもご心配あるかと思えます。そういったことも含めて相談に乗りますよということもここでは書いてあると思えます。

○事務局 山岸 そうですね。あくまで我々の考えている居住支援としては、入居先が見つかって「はい、終わり」ではなくて、入居前から入居中、退去後という形で一連の流れで考えていますので、そういった流れの中でいろいろなケースが出てくると思いますが、対応を考えておりますので、そこは大丈夫かと思えます。

○山本会長 全て万全というわけではもちろんないと思いますが、やはりおっしゃったように入居前、入居中、入居後、それから亡くなる直前の辺りまで含めて居住支援と考えているので、そういうことをこのチラシではお伝えできればなと思っています。

それから不動産業界との連携ということであると、足立区さんは居住支援協議会を立ち上げているかご存じですか、山岸さん。

○事務局 山岸 足立区の状況なのですが、居住支援協議会をやっておりまして『あだちお部屋探しサポート事業』がスタートしました」ということで、不動産関係団体4社と足立区長で締結式をやったというプレスリリースが、ホームページで載っています。結構力を入れてやっているのかなという

印象があります。

○山本会長 なるほど。あと、先ほど鎌倉市が先進的とおっしゃったではないですか。あれはどのような点が先進的ということだったのでしょうか。

○事務局 山岸 千代田区の地域性とは少し違うかもしれないのですが、空き家の活用を始めています。また、様々な不動産関係団体と連携をして、鎌倉市さんも「この地域が得意な不動産屋さん」とか「あの地域が得意な不動産屋さん」とか、いろいろエリアがあるらしいのですが、そういったところに協力関係を築いて、非常に多くのエリアでこういうところに住みたいという人に対しても、それなりにネットワークが構築できているという状況です。

○山本会長 それはどのようにして作り上げられたのかというのをお聞きしたいところですよ。

○事務局 山岸 やはりその不動産の皆様が集まるような場を活用したりだとか、場合によっては個別に足を運んだりしたというような話も伺いましたね。

○山本会長 やはりそうなのですよ。ほかの自治体さんでも住居支援協議会セミナーとかを開かせてもらうのですが、なかなか不動産屋さんが来てくださっても1人とか2人なのです。だから、やはりこちら側の都合でやるというのは難しく、不動産屋さんがたくさんいらっしゃる、先ほど早水さんと丸岡さんからおっしゃった、そういう場にこちらから出ていかないといけないですね。アウトリーチをやっていかないとなかなか周知は難しいし、ネットワークを築いていくのも難しいのだなと思っています。

十河さん、いかがですか。そのような話なのですが。

○十河委員 私どもは会社が千代田区に所在しているのでここに参加させていただいております。当社の管理物件はいろいろなところに点在しておりますので、それぞれの現場でもいろいろと情報収集をしてみたいと思います。

○山本会長 ぜひお願いします。高月さんいかがですか。この区民の方に向けたチラシについて。

○高月委員 すごく分かりやすくまとまっているので、ぜひ周知をやっていただければと思いますし、実際は全ての方に周知していくのはなかなか難しいので、実は相談が来たタイミングでおつなぎしていくところからスタートしていくのかなと思います。そのためにはやはり、現状相談が来ている窓口であるとか、役所内の福祉部署、住宅部署、その辺りのところでまず中身をきちんと理解していただいて、周知していただく必要があるのかなと。それがうまくいくとある程度ルートができてくると思いますので、そこの流れを決める。要はこういう相談が来たらここに繋がればよいということを皆さんが理解していただければ、自分のところで止まって苦労して考えていたことが、自分のところで止まらないでスムーズに流れていくという形も作れるでしょうし、そういった仕組みづく

りを協議会の中でやる必要があるのかなと思います。

一般的には住宅部署がメインになって協議会を進めているところが非常に多く、福祉分野への周知が課題ですが、千代田区さんの場合は福祉部署が協議会の所管もされているので、そういった部分でいうと千代田区さんは非常にやりやすい環境にあるのかなと思いますので、まずはこのチラシを使って周知していただきたいと思っています。以上です。

○山本会長 ありがとうございます。まず内部でちゃんと周知して理解し、相談の流れがシステムとして構築されるということが必要かと思います。

丸岡さん、いかがですか。

○丸岡委員 やはり周知の方法について、先生がおっしゃったように、不動産業者を集める方法よりも、私どもの主催する研修会ですとか多く集まる機会がありますので、ぜひそういうところでご説明いただければ、少しでも多く、時間も短く、周知ができるのかなと思いますので、またお声がけをさせていただきますからよろしくお願ひしたいと思っています。

○山本会長 ありがとうございます。菊池さん、いかがですか。こちらの区民の方へのチラシについてありますか。

○菊池委員 先ほど申し上げたとおりです。かがやきプラザがいろいろな部署と連携していますので、様々な媒体を使ってこの制度について周知を図ってまいります。

○山本会長 ありがとうございます。

それでは、こちらも配りつつ、やってみながらチラシの内容も変えていくということもあるでしょうし、それから周知の方法なんかも少しずつ拡大して考えていくということが必要かと思います。それでは、資料6についてご承認いただいたということでありありがとうございました。

では、最後の議題になりますでしょうか。「今後のスケジュールについて」ということをお願いいたします。

○事務局 山岸 では、資料7「令和3・4年度居住支援協議会のスケジュール」を御覧ください。まず、8月のところに「令和3・4年度第3回居住支援協議会」ということで本日開催したところがございます。8月から9月にかけて、先ほどご議論いただいた「つなぐシート」と「相談の手引き」を、議論を踏まえて訂正させていただいて、各相談窓口のほうに配布をさせていただこうかと思っています。

今後は、実際区民の方から相談などが寄せられてくるかなと思っておりますので、試行的に各団体と連携をさせていただいて、事案の対応をしていきたいなと思っております。また、丸岡さん、早水さんからもご提案頂いたとおり、9月から12月、時期はまたご相談ですけれども、各不動産店への協力の呼びかけですとか、ご協力頂ける不動産店に事務局からアプローチをさせていただけるようによろしくお願ひします。

今年度1年間これで走ってみて、また令和5年度の5月頃に令和5年度の第1回居住支援協議会を開催させていただいて、令和4年度の課題

を総括させていただいて、令和5年度の方針としてこういうふうにやっていきたいと思いますということで、これを令和6年度、令和7年度もP D C Aでサイクルを回して続けていくようなイメージでおります。以上です。

○山本会長 ありがとうございました。先ほどの話だと、いろいろつなぐシートとか改編されたものをもう一度皆様にお送りいただくということもありましたので、もう一度見ていただくところはあるかと思います。皆様何かこちらのスケジュールについて、ご質問、ご意見ありますでしょうか。よろしいでしょうか。ありがとうございました。

それでは議題については以上ですけれども、その他何か事務局のほうからございますか。

○事務局 山岸 それでは、今回令和3・4年度の居住支援協議会は一旦これで終わりにはなるのですけれども、今後は個別的に区民から千代田区のほうに相談が寄せられれば、対応のご相談ということで皆様にご連絡させていただくこともあるかと思います。

また、居住支援に関わる国の動きですとか制度改正、あとは他自治体の新しい取組なども、有益な情報がありましたら委員の皆様にご共有させていただくとともに、皆様から何かこういったことを周知したほうがいいのではないかという内容がございましたら、事務局に気兼ねなくご連絡いただければ、我々のほうから委員の皆様にご共有させていただこうかと思っておりますので、よろしくお願ひします。

○山本会長 以上でよろしいですか。

○事務局 山岸 はい。

○山本会長 ありがとうございました。今日は皆さん、約2時間にわたり様々な貴重なご意見、アドバイスを頂きましてありがとうございます。令和4年度につきましては今日で終わりということで、次回お会いできるのが来年の5月というかなり先になります、その間にいろいろ事務局のほうでお進めいただき、また皆様にご相談させていただくことがあると思っておりますので、ぜひともよろしくお願ひいたします。

来年の5月にはコロナが収束して直接お会いできますことを祈念しております。今日は本当に長時間ありがとうございました。また、よろしくお願ひいたします。

以上