

# 高齢者等住み替え相談支援の個別事例から見える課題について

## 高齢者等住み替え相談支援の現状と事例分析

令和7年8月から開始した高齢者等住み替え相談支援業務委託は、開始から3か月で相談件数・成約件数ともに、委託前より増加している。

本資料では、寄せられた相談の中から特徴的な3事例を抜粋し、現場で見えてきた課題や今後の支援体制の充実に向けた検討材料としてまとめている。

### 高齢者等住み替え相談支援実績（令和7年12月31日現在）

相談業務実施期間：令和7年8月5日から令和8年3月31日まで

令和7年度	令和6年度	令和5年度	令和4年度
20件 うち成約7件	10件 うち成約2件	9件 うち成約0件	3件 うち成約0件

※実績の内訳については、【参考資料1】住み替え相談支援経過報告資料を参照

居住支援協力店登録数：13店舗

## ケース2 契約期間が終了し、退去を求められている女性（70歳）支援完了

相談内容

定期借家契約で契約期間が過ぎているが、住み替え先の審査が通らず困っている。

課題	対応
■ 入居審査不通過の可能性（年齢）	協力不動産店と連携し、物件を紹介 → 相談者自身で見つけた物件に申込
■ 書類不備による再審査	申込書の作成方法について支援
■ 保険サービスに関する知識不足	検討中の家財保険プランのご説明
■ 理解不足による諸手続きの遅延リスク	住所変更の手続きの同伴支援

### 専門相談員のコメント



- ケース1同様に退去までの期間が限られているケースで早急な対応が必要であった。
- 本人が積極的に自ら動かれており、住まい探しについてはご自身で解決された。
- 審査や入居時の書類や、加入が必要な保険のご説明や手続き支援を中心に実施した。

## ケース1 退職して社員寮から退去を求められている男性（79歳）支援完了

相談内容

直近まで住み込みで仕事をしていたが、年齢を理由に退職した。退職に伴い、社員寮の退去を1か月後を期限に求められている。しかし、就労収入および預貯金もなく困っている。

課題	対応
■ 就労収入、預貯金無し	福祉制度の活用を前提に支援を検討（生活支援課連携）
■ 入居審査不通過の可能性（年齢・収入）	福祉施設の空室確認→空室無し 受託者の連携貸主の物件を手配
■ 現住居の残置物処理	粗大ごみで対応
■ 引っ越し時の軽荷物の持ち出し	日用品等の運搬を支援
■ 理解不足による諸手続きの遅延リスク	転入届や生活保護相談、失業保険手続きの同伴支援

### 専門相談員のコメント



- 退去までの期間が短く、迅速な対応が必要だった。
- 区生活支援課や、転居先の自治体所管課等の関係機関との連携が有効であった。
- 日々の生活費を確保する観点からも、生活困窮者への早期支援の重要性を再認識した。

## ケース3 社宅から退去を求められている夫婦（61歳・54歳）支援継続

相談内容

勤務先の社宅が無くなるため、令和7年度末まで立ち退きを求められており困っている。

課題	対応
■ 希望条件と市場相場の乖離	相場観の修正をしつつ物件を紹介 → 条件緩和を拒否されるが、継続して促していく
■ 収入等情報の提供拒否	関係性を構築しつつヒアリングを継続
■ 連絡対応の遅延	相談者の負担にならない程度に催促を実施

### 専門相談員のコメント



- 希望条件と相場の乖離が深刻である（希望条件：千代田区港区、2LDK、10万円/月）
- 収入預貯金等の情報提供に慎重で情報の開示が進んでいない状況。
- 期限まで時間がないため、引き続き条件見直しも含めた住み替え相談を継続していく。

# 高齢者等住み替え相談支援の個別事例から見える課題について

## 顕在化する課題と対応の方向性

- ① 希望条件と市場相場の乖離  
→ 相談者の希望が市場の現実と合わず、条件緩和ができない場合は住まい確保が困難となる。
- ② 意思決定の遅れ・長期化による成約機会の損失と支援負担の増大  
→ 都心部では物件の成約が早く、決断に時間がかかると優良物件を逃しやすい。長期化すると相談者からの連絡が途絶えがちになり、成約に至らないことも多い。こうしたケースが積み重なると事業者の負担が大きい。
- ③ 成約後の転居・生活再建に伴う手続き支援のニーズ増加  
→ 成約後、住所変更など転居に伴う各種手続きへの支援ニーズが顕在化している。
- ④ 多様な相談者・状況への対応力の不足  
→ 高齢者の相談者の半数が低所得者でもあり、民間賃貸住宅での入居ハードルが高いケースが増えてきている。

## 受託事業者と協議中の対応方針（案）

- ① 現実的な条件への調整支援の強化  
→ 市場相場を丁寧に説明し、条件緩和を検討できるようサポートする。
- ② 意思決定支援、物件紹介の体制強化、長期化ケース対応方針明確化  
→ 物件情報提供や意思決定のサポートを強化し、成約機会を逃さない体制を整備する（協力不動産店との綿密な連携）。長期化ケースについては、支援の限界や優先順位を設定し、事業者の負担を軽減する。
- ③ 成約後の転居・生活再建に伴う手続き支援の充実  
→ 住所変更など、転居に伴う各種手続き支援の体制を整備し、成約後も継続的にサポートする。
- ④ 多様な相談者・状況に対応できる連携体制・相談窓口の拡充  
→ 民間賃貸住宅への入居が困難である場合、福祉施設の案内や、生活保護等のサービスへつなげる必要がある。サービス提供者、関係機関との連携を深めるとともに、課題別・属性別につなぎ先や相談先を増やし、幅広い相談者に対応できる体制を整備する。

## 相談者の属性について

当協議会では、住まい相談の件数が最も多い**高齢者への支援を重点的に検討**してきた。特に、年齢以外に大きな課題がない層を対象とし、この属性から議論を始めることで、次に異なる対象者や複合的な課題を抱える方への支援検討につなげる狙いがあった。

しかし、上記の課題④でも言及したとおり、現在の**高齢相談者のうち半数は低所得者または障害者**であり、住まい相談において複合的な課題を抱えている。

そのため、これまで検討してきた支援体制や施策を踏まえつつ、今後は支援方法を検討するにあたり、**議論の対象とする相談者の属性を拡大していく必要があるのではないか**と考える。

