

住宅確保の全てのプロセスに伴走し、安心な暮らしを提供する

行政、不動産業者、福祉事業者の立場を理解し、連携を組む

安心して暮らせる住居があって初めて他の支援が生きてくる

—団体の沿革について教えてください

1995年に任意団体として立ち上がり、「困った時はお互いさま」をスローガンに掲げ、介護保険制度ができる前から、現在のデイサービスを中心にサービスを提供し、2000年にNPO法人となりました。その後、地域包括ケアシステムに関して静岡市から委託を受けていたこともあり、2018年には居住支援法人として静岡県では第2号の指定を受けました。国が進める地域包括ケアシステムでは、高齢者や障がい者が住み慣れた地域で安心して自分らしく暮らすことができる、住居、医療、介護、予防、生活支援が一体的に提供されるシステムの構築を目指していますが、その中心にあるのが“住まい”です。安心して暮らせる住まいの確保が中心にあり、その上で他の支援が展開されますが、コロナ禍によって生活に困窮する人も増えてきています。また、資金の援助があっても住

宅を確保できない多くの住宅確保要配慮者が存在するのが現状で、行政を中心に居住支援法人への依頼は増えています。

—貴団体の体制及び支援対象について教えてください

当法人では、住宅確保要配慮者のために居住支援センターを設置し、専任2名、兼任1名の体制をとっています。当初は清水区のみを活動範囲としていましたが、他区からの相談も増え、静岡市全域をカバーするようになりました。

支援している方は高齢者が特に多く、障がい者、一人親世帯、低額所得者、DV被害者、外国人など、困っている方はほぼ全員が対象になります。最近では若年の精神障がい（統合失調症など）の方が増えてきています。相談が入るルートとしては、生活保護を受けられている方の相談が多いので、静岡市の生活支援課からの紹介が最も多く、それ以外にも子育て支援課や、高齢者に関しては地域包括支援センターや介護保険事業所から、多い日



居場所「わくわく亭」



セミナーの様

で1日3件くらいの相談が入ることもあります。障害者自立支援法が施行され、障害者支援事業所からの依頼も増えました。

住宅確保の全てのプロセスに伴走することで貸主の不安を取り除く

—これまでの活動実績について教えてください

居住支援法人として活動を開始してから約3年間で相談を受けた件数は、全部で352件になります^{*1}。その中には、公営住宅に関する相談や静岡市外の住宅相談などもあり、それらを除くと265件。その内、具体的に部屋探しを始めた件数は202件あり、入居に至ったのは111件と、民間賃貸入居支援数では全国トップクラスになりました。毎年約90件の相談があり、そこから40件弱のマッチングをしてきたこととなります。成約にまで至らなかったケースとしては、友人等の協力によ

る自力発見や、突然、消息不明で音信不通になったり、体調不良や自立生活が困難になり入院や施設入所になった場合などがあります。マッチング完了者の内訳（重複あり）は、低額所得者88名、高齢者23名、障がい者35名、一人親世帯が23件でした。

—そのような高い実績を実現するためにはどのようなプロセスで進めるのですか

電話で相談を受けると、本人の自宅を訪問し、生活の状況を確認します。中には借金があったり、ゴミ屋敷になっている場合もあるので、今後どうするかについて、行政や他の支援者の団体と連絡を取り、必要な支援を検討します。その上で、本人の意向や状況に適した物件や不動産業者を選び、直接不動産業者を回ります。物件を提示する際は必ず複数物件を提示し、選べるようにすることが重要で、その中から本人が関心を持った物件について一緒に内見をします。物件が決まったら、申込みの立ち会い、契約書等の確認と立ち会い、鍵の受領と入居の立ち会いを行います。同時に、入居に必要な物資等の確保、引っ越し業者の手配や見積りみの立ち会い、住所変更等の手続き支援や生活支援課等への提出書類の記載補助、場合によっては届け出も一緒に行います。

このように、基本的に全てのプロセスを支援しますので、一人に対して相談を受けてから入居まで10日くらい時間がかかります。毎日自分の家を探し、引っ越しのことを考えている感じです（笑）。また、住宅確保要配慮者を守るために、民法、宅建業法、借地借家法、消費者契約法はもちろん、労働者派遣法、配偶者暴力防止法、障害者差別解消法、生活困窮者自立支援法等が関係してくるため、住宅の確保と言っても結構労力がかかります。この仕事は、他人の過去を深く掘り下げる必要があるとともに、今日初めて出会った人のために頭を下げなくてはならない仕事です。

物件については、当法人の方針として、一般の



鈴木久義氏
(すずき ひさよし)

1973年、静岡県島田市生まれ。平成6年静岡県警察官拜命。40歳を区切りとして平成25年に退職。フロンティアスピリッツを携えWAC清水さわやかサービスに飛び込む。居住支援法人制度が開始されると同時に居住支援法人専任となる。現在は総括責任者として静岡市全域を活動範囲として活動しているほか、他都道府県の居住支援に関する講師や、居住支援法人の指定を目指す団体の支援等を行っている。口癖は「なんとでもなる」。

居住支援活動の流れ

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| 1 電話受理(本人・行政・地域包括支援センター・各種相談機関等) | 12 引越し業者の選定実施(相見積もり) |
| 2 自宅訪問(生活環境調査) | 13 引越し業者の見積り立ち合い |
| 3 必要な支援の精査 | 14 必要書類の記載補助、提出(区役所生活支援課等) |
| ※生活保護者であれば行政との打ち合わせ。支援団体がある場合連携を図る。 | 15 公共料金等の契約にかかる手続き補助 |
| 4 適性に合わせた物件や業者の選別 | 16 鍵の受領(引越当日) |
| 5 物件情報収集(不動産業者巡り) | 17 入居立ち合い(引越し業者への指示) |
| 6 条件に合った業者及び物件の選別 | 18 住所変更手続支援 |
| 7 相談者に物件提示(選べるようにする) | ・異動届 ・介護保険届出 ・郵便局転送届 ・銀行口座住所変更 |
| 8 相談者が興味を持った物件を内見(業者との調整) | ・携帯電話等住所変更 |
| 9 相談者が申込希望した場合、申し込み立ち合いし助言等をする。 | 入居後の対応 |
| 10 入居確定後、契約立ち合い。(契約書の確認実施) | 1 関係各所との支援体制の調整 |
| | 2 必要な者に対する見守り |
| | 3 相談対応 |



活動風景

人と同様、業者からFAXやメールを送ってもらい、その中から“選んでもらう”ことにしています。「ここしか入れるところがない」と思っている人が多いのですが、「そうじゃない、あなたはお客さんだから自分で選ぶんだよ」と伝えます。選ぶことができれば、皆さん住まい探しが楽しくなり、明るくなります。

——住宅確保要配慮者が住宅を確保する上での課題について教えてください

住宅を確保する上では、そもそもお金がないこと、家賃保証会社の審査が通りにくいこと、管理

会社や大家さんが入居を拒むこと、本人が不動産会社に行く際に「行くのが怖いし、どこに行けばいいのかわからない」「申し込んでも審査に何度も落ちてしまい気が滅入る」などの精神的不安を持つことなどが、課題として挙げられます。

対象別にみると、高齢者の場合は75歳以上の方や、近くに身寄りのいない独居の方は厳しいです。障がい者の方は、精神障がいという事だけで不動産業者からは壁を作られますし、障がいのある高齢者は障がい年金だけでは暮らせません。また、車椅子の人にとっては、そもそもバリアフリーの賃貸住宅が少なすぎます。その他、一人親世帯の場合、未就学児がいるとうるさいからと断られたり、保育園への送り迎えができる距離で探さなくてはなりません。DV被害者の場合は緊急の場合が多く、所持金も持たずに逃げて来られます。外国人は、言葉の問題がある上に、緊急連絡先や連帯保証人の確保の問題があります。刑余者は家賃保証会社の審査が通りにくいのが実情です。

ただ、精神障がいの方の場合など、管理会社や

大家さんにはその方の病気の内容と症状について説明し、「支援事務所から2日に1回ヘルパーが入るので、何かあれば相談すればいいし、心配しないで」「私が紹介するのは社会生活ができるという人であって、そうでない人は病院に行くから、まず様子を見てください」と説得をします。

——入居審査における連帯保証人の確保はどうされているのですか

家賃保証会社によってそれぞれ基準が違うので、不動産会社にどの保証会社を使っているかを確認し、本人の属性と照らし合わせて通りそうな会社を選択しています。静岡市は代理納付制度がありますが、それを使う前提でも、10年以内に家賃滞納がある人などは落ちてしまう傾向にあります。そこで、家賃保証会社の審査に通らない人でも「家賃を払ってもらえればいいよ」「審査は要らないから困った人がいたら教えて」と、物件を紹介してもらえるような大家さんや管理会社を何社か確保しています。また緊急連絡先は当団体が入ることです承してもらいます。

一方で、金融機関のブラックリストに載らないように、本人の指導をすることもあります。先日東京で仕事が上手くいかず、こちらで生活保護を受けた若者が相談に来たので話を聞くと、「不動産会社には何も言わずに出てきた」ということでした。そこで「私の携帯電話を貸すから、今すぐ電話して、“事情があって出ました。家賃はすぐ振り込むし、荷物は取りに行きます”と伝えなさい。そうすれば部屋を探してあげる」と話しました。そのようなことが癖になるとまずいので、「簡単に“飛ぶ”ことを絶対にしては駄目だ、それをするとブラックになり、一生部屋を借りられなくなる」と説諭しています。

また、独身女性には、離婚も考えて、実印・銀行印は「自分の下の名前で作らなさい」「引っ越したら金融機関や郵便局への届け出を忘れないように」と伝えています。最近、シングルマザーか

ら相談が来ていますが、民法の改正で2022年4月から成年年齢が18歳に引き下がり、携帯電話の契約や、部屋を借りたりクレジットカードを作ることが親の同意がなくてもできるようになります。カードでいろいろ買ってしまい、自己破産する若者が増えるのではないかと今から懸念しています。

● 専門家たちのハブになり ● 入居者の心配を取り除く

——協力してくれる不動産会社はどのように探したのですか

居住支援法人となった1年目に市内の不動産会社を100社以上回り、その内、20社以上の会社から協力するとの承諾を得ました。断られた会社に理由を聞くと、過去に生活保護者を対象にした貧困ビジネスの会社から痛い目にあったということもありました。また、協力してくれない不動産会社には、「障害者差別解消法の差別的取り扱い事例に該当するので、すぐ断らず^{*2}、せめて部屋探しだけは協力してください」と伝えています。

一方、入居者の中にはいきなり居なくなったり、部屋を片付けられない人がいます。そのため、賃貸借契約時には、もし居なくなって1カ月以上連絡がつかない場合の対処方法について、本人とあらかじめ決めておいたり、ケアマネージャーに依頼して1週間に1度ヘルパーに掃除に入ってもらうなど、管理会社や大家さんに迷惑がかからないようにしています。また、自主管理の大家さんには、当法人が若年性認知症のデイサービスをやっており、その人たちは作業が得意なことから、共用部の掃除や草刈りを月1万円程度の安価で派遣するなどしています。そのようなことを積み重ねていくと、不動産会社も信頼してくれるようになり、協力会社の1社である(株)富士不動産^{*3}さんは、親身になって自社管理物件以外からも物件を探してくれています。

——住宅扶助費内の家賃の物件を探すのは難しいのではないですか

大家さんは部屋が空いているより埋めた方がいいはずなので、住宅扶助費内に収まるように家賃を下げてもらおうこともあります。先日も、5万9,000円の部屋に30年間住んでいた老夫婦の妻が亡くなってしまい、夫が生活保護を受けることになりました。そうすると静岡市の住宅扶助費の上限（3万9,000円）を超えるので、退去せざるを得ないことになります。管理会社に相談してその金額まで下げてもらい、さらに30年間修繕は何もしていなかったのを畳を全て替え、その他の不具合も全て直してもらいました。それ以外にも、「他の部屋で利益が上がっているの、いつでも入れてもらっていいよ」と、賃料を上げず家電製品も揃えて部屋を確保してくれる大家さんもいます。

当法人でも6LDKもある広い農家の空き家を2軒借り上げています。シングルマザーの場合、子供が走り回るので壁の薄いアパートだとクレームがすぐ来てしまいます。そのような人のために、「固定資産税分だけ払ってくればいいよ」と大家さんが言ってくれるような物件があれば、借り上げることにしています。

——入居後の見守りサービスはどうされているのでしょうか

介護保険を使っている方はヘルパー、精神障がいの方はソーシャルワーカーという具合に、その人の支援者が定期的に訪問しています。さらに、個人的に心配だと思う人には、本人の了解のもと合鍵を作ってもらい、孤独死や引きこもり防止のために、ランダムに訪問し、現況を確認するようにしています。管理会社にも「私に電話してくれればすぐ見に行きますよ」と伝えています。

最近普及しつつある見守り機器の導入はあまり感心しません。見守りではなく見張りになっているものもあり、入居者はストレスがたまります。見守りとは“異常”を見つけることではなく、“異

状”を察することです。見守りには信頼関係の構築が必須であり、支援者が直接訪問して本人の顔を見ながら状態を判断すべきです。ただ、“緊急ブザー”は持ってもらうといいと思います。

——死後事務はどうされていますか

借主が亡くなった場合の賃貸借の終了と残置物の処理については、司法書士や弁護士と相談しています。高齢者の場合はからだが不自由になれば施設に入りますし、障がいのある方は症状がひどくなれば病院に入院します。また、デイサービスを週3日利用する高齢者なら2日に1回は見守りが来てくれるので、亡くなったとしても発見は遅れません。本人が亡くなった場合、家族への連絡などは介護保険施設や障害者支援事務所がしてくれます。大事なことは、そのような専門家たちと、いかに日頃からつながりを作り、心配事を減らしていくかということです。しかし、コミュニケーションを取ってお互いを理解するという点に関しては、役所も不動産業者も福祉事業者も苦手なような気がします。そこで、私たち居住支援法人がその間に入り、ハブとなって専門家たちをつなぐ役割を果たしています。例えると小さな地域包括ケアシステムのようなものです（笑）。

● 居住支援法人の役割はますます重要になる

——住宅確保要配慮者の居住支援のために国もいろいろな施策を講じています

1997年に新たなセーフティネット制度がスタートしました。確かにセーフティネット登録住宅の戸数は全国で60万戸を超えましたが、その中身を見ると、募集中の物件が少なく、家賃が住宅扶助費内の物件も少ないため活用しにくい状況です。そして、制度が出来た当初、登録住宅に関する情報を管理会社や大家さんは積極的に居住支援法人に情報提供するように県や市町から通達があったは

ずですが、今まで連絡をもらったことは一度もありません。

また、バランス釜など耐用年数を越えた設備のままの物件があります。万が一事故になった場合大家さんが管理責任を問われるので、管理会社としてちゃんとアドバイスすべきだと思います。「不動産会社や大家さんはお客を選ぶかもしれませんが、私たちも不動産会社や大家さんを選びます」とセミナーなどではお話ししています。

——これから居住支援法人の役割が大切になってきます

住宅探しについて、不動産会社に行けるのは入居審査に通る人たちだけです。家賃保証会社の審査に通らない人でも住宅を確保してあげることが居住支援法人の役割だと思います。それを実現するには物件探だけでなく、契約の立ち会いや引っ越しの手配、入居後の行政等への書類の提出や見守りなど、全てのプロセスをサポートすることで、ようやく管理会社や大家さんが安心してくれ

不動産会社の当たり前前のサービスとして、住宅の確保に困っている人を支援する

——住宅確保要配慮者の居住支援に取り組んだ経緯を教えてください

望月氏：特別に居住支援に取り組もうとしたわけではなく、当たり前前のサービスとして、WACさんからご紹介いただいたお客様のお部屋探しをしてただけです。当社に来られるお客様も高齢者や生活保護を受けている方が増え、その人たちの立場になってサービスを提供してきたことが、結果的に支援と認識されただけだと思っています。

——WACさんとの連携はいつ頃から始めたのですか



居住支援セミナーを開催

ます。福祉事業者は不動産会社に対し「なぜ入れられないんだ」と感じますし、不動産会社は「高齢者が亡くなったら大変だ」「障がい者が暴れたらどうするんだ」と心配し、両者の視点が食い違っています。このような問題を解決するには、お互いの主張を理解することが大切で、それができるのが居住支援法人であり、それこそが職務として求められている“マッチング”業務だと思います。



株式会社清北土地 代表取締役
望月康年氏



西高支店支店長
鈴木和加恵氏

鈴木氏：2018年にWACさんが居住支援法人を立ち上げたということをチラシで知ったのがきっ

かけです。そこに、住宅に困っている方を支援する団体だと記載があったので関心を持ちました。ちょうど当社にも、その様な方の問い合わせが増えていた時期だったので、逆に「どんなことをやっている法人なのか」「高齢者やシングルマザーの保証人になってもらえますか」など、先方とコンタクトを取りました。

——どのような方をあっせんされてきたのですか

鈴木氏：今まで6、7人の方をお世話しました。いずれも市の生活支援課から生活保護を受けておられる方です。

——入居審査はどのようにクリアされているのでしょうか

望月氏：大家さんに対して責任をとらなければならないので、まず、近くに家族や身寄りの方がいることを確認します。また、高齢者用の“連帯保証人承諾書”を作成し、継続的に安否確認をさせてもらうことや、認知症等によって、ひとりで生活することが困難になった場合は退去してもらうといったことを確認しています。このように、相談に来られた方に対しては、できるだけ拒まず、何とか解決できないかという視点で考えています。

鈴木氏：借主は家賃保証会社の審査を通しますが、保証会社から連帯保証人を求められますので、連帯保証人と緊急連絡先は必須項目としています。管理会社としても、連帯保証人に連絡を取りたいと思うこともあるので、連帯保証人がいると助かります。また、生活保護を受けている方は代理納付制度の利用が条件になっています。

——入居後の見守りはどうされているのですか

望月氏：孤独死が発生し、発見が遅れて事故物件になってしまうと、大家さんに顔向けできませんので、事前に予防策を講じる必要があります。そこで、“トラブルサービス24”という、鍵の紛失時や水漏れの際の駆けつけ、親が入居中の子供と連絡が取れない場合の様子見といった当社のサービスへの加入や、ALSOKさんの見守りサービス

の提案をしたり、安否確認の一環として新聞の購読をお願いしています。

鈴木氏：入居者と大家さんとの間には常に当社が入り、何か困りごとがあった場合は当社がまず対応することを原則としています。ただ、入居者の様子の変で、WACさんの力を借りなくてはならないと判断した際は「ちょっと見にきて欲しい」と連絡を入れます。入居者のバックグラウンド等については事前にお話を聞きますが、入居審査時に全てがわかるわけではないので、専門知識を持つ方のフォローがないと解決できないこともあるからです。

また、火災保険や見守りサービスなど費用が発生するものは入居者はなかなか更新してくれません。そこで、役所に行って本人の負担が減るような補助制度の有無を調べます。市役所の何課に行けばいいか、どんな制度があるかについてはWACさんが良く知っているのので、彼らと情報共有することは、入居者のためでもあるし、大家さんのためになるので非常に重要です。

——住宅のあっせんにあたり、大家さんをどう説得するのですか

望月氏：静岡市は代理納付制度があるので家賃滞納の心配はなく、しばらく空いているなら高齢者等に貸してはどうかと提案し、その物件の家賃が住宅扶助費の額を超えていた場合は、その範囲まで下げてもらう交渉をすることもあります。

ただ入居者を選ぶ権利は大家さんにありますし、彼らを積極的に受け入れてもいいという方は少ないので、万が一の際のリスクや対応方法に関する説明を行い、了承してもらうことが大きなハードルです。ただ、最終的には「清北土地さんがいいと言うならいいし、駄目なら断っていいよ」と言われます(笑)。

——自然体とおっしゃいましたが、この問題に取り組む業者はまだ少ないです

望月氏：最近、大手企業など、客付け業務や管理

業務を分業化する会社が多いですが、当社は一人が客付けと管理の両方をやっており、両者の顔が見えるために多少の無理が利くことから高齢者等の住宅のあっせんに取り組めるのだと思います。「数字のために誰でもいいから入れなさい」という姿勢ではなく、「入れる方を責任を持って入れる」という考え方なので、責任を持てる幅が広がっているのかもしれない。

——地元で長くやっつてることも大事なのではないですか

望月氏：会社設立から今年で49年目になり、管

理戸数も1,000戸を超えました。大手企業は美味しいところだけ食べて、他は捨ててしまうイメージがありますが、私たちは地元から逃げられません。

鈴木氏：現場で大家さんの顔を何十年と拝見し、怒られることもあれば喜ばれることもありました。高齢者や低額所得者のために住宅をお世話することについて、特別なことをやっている感じはありませんが、無理なくできているのは大家さんとの長い信頼関係があるからかもしれません。



株式会社清北土地

代表者：望月康年

所在地：静岡県静岡市清水区下野緑町15-30、西高支店：静岡県静岡市清水区西高町3-6

電話：054-367-1411

H P：https://www.seihoku.net/

業務内容：1973年に設立し、約50年間清水区を中心に、売買仲介、賃貸仲介、賃貸管理を行う。清水区で本店と西高店の2店舗を展開。賃貸と合わせて新築戸建て分譲、土地分譲や建築も請け負う。

※1 2018年6月18日～2021年10月31日まで

※2 「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」平成27年11月 国土交通省
https://www.mlit.go.jp/common/001108694.pdf

※3 株式会社富士不動産 本社：静岡県静岡市葵区鷹匠3丁目2-1 代表：中村匡志氏



特定非営利活動法人WAC清水さわやかサービス

代表者：松本利枝

所在地：静岡市清水区日立町24-17

電話：054-340-3456

H P：http://wac-shimizu.com/

業務内容：2018年に静岡県第2号の居住支援法人の指定を受け、住宅確保要配慮者の入居支援を行う。その他、自立支援型デイサービス「さわやか清水」、働くデイサービスWORKWAC、地域交流の場「わくわく亭」の運営や、配食サービス、見守りサポート、子育てサポート、生活支援などを行っている。