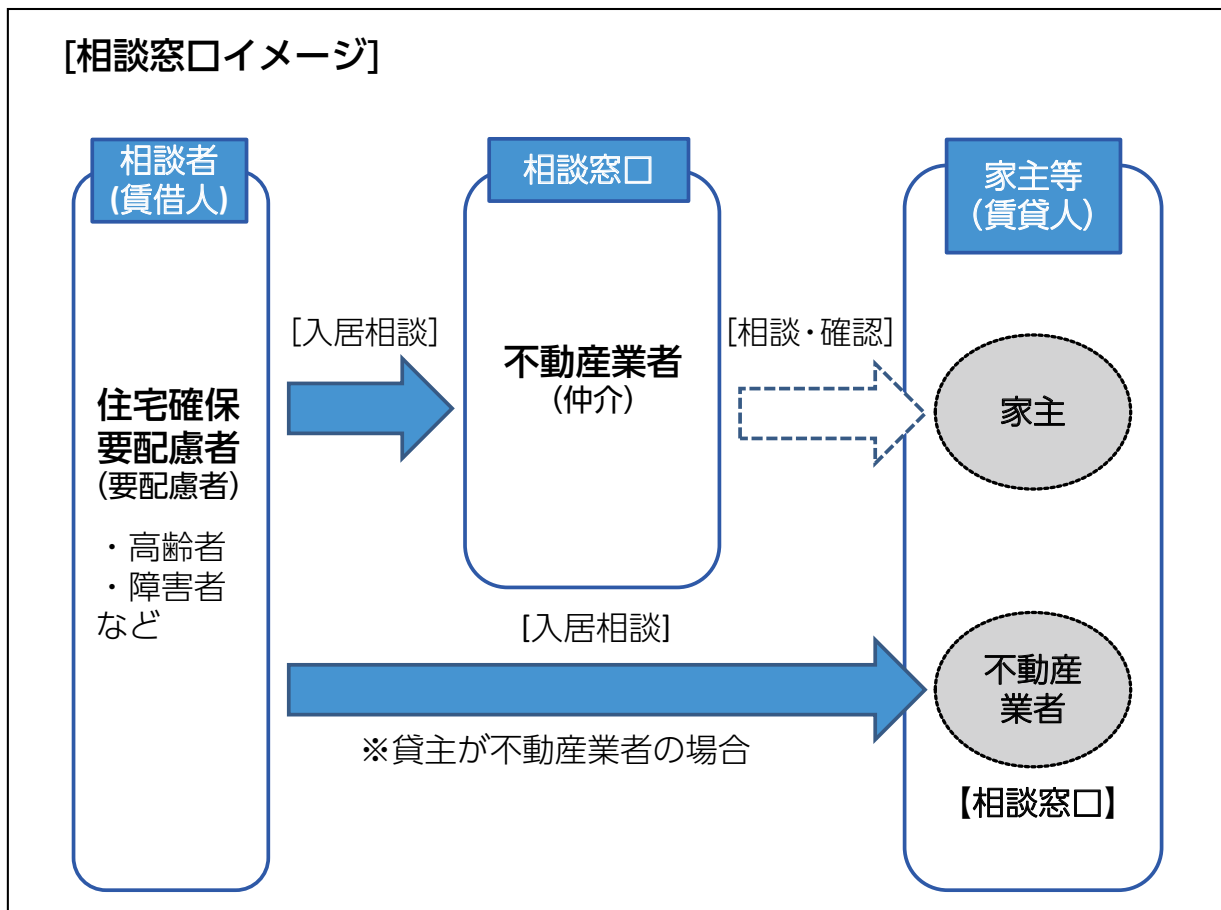


■ 入居支援ガイド

(1) 相談窓口の機能強化



1. 相談窓口における入居支援

民間の賃貸住宅に住み替えを考える要配慮者やその家族の多くは、自らの経済的な条件や身体の状態、将来的な見通しなどを客観的に判断できないため、具体的なイメージが持てずに漠然と住まい探しを始める傾向があります。

そこで、相談窓口においては、相談目的やニーズを聞き取り整理したうえで、個別のニーズに応じた適切な情報提供を行うなど、個々の相談に丁寧に応じることが求められます。



○ 相談窓口対応の留意点

相談窓口の役割		留意点
相談目的・ニーズの把握	ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の立場になり、誠意をもって対応する ・相談者の話をきちんと受け止める ・相談目的やニーズを確認する ・相談者の身体状況、生活状況等を的確に把握する
	条件整理	<ul style="list-style-type: none"> ・生活課題や希望する住まいの条件を抽出・整理する ・ニーズに応じた選択肢を紹介する ・考えを押し付けないよう心掛け、選択にかかる決断は相談者自らが行うようにする ・知り得た個人情報の秘密保持を厳守する
情報提供	入居先選定のアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> ・契約に至るまでのプロセスと留意点についてアドバイスを行う ・相談者の希望に応じた物件候補の提示、情報収集のアドバイスを基本とし、特定の住まいを紹介しない
専門機関等の紹介		<ul style="list-style-type: none"> ・専門的・個別的な情報の提供は、専門相談機関に委ねる
その他		<ul style="list-style-type: none"> ・積極的な情報収集を図る ・関係機関との緊密な連携に努める

① 相談者のよき理解者になる

- ・相談者の立場になり、一緒に考える真摯な対応を心掛ける
- ・相談者が話したことは必ずいったん受け止め、聞き上手になる
- ・相談者に不快感や緊張感を与えないよう留意する
- ・相手の発言内容がよくわからない場合は、そのまま放置せずにきちんと尋ねる

② 指導的ではなく援助者になる

- ・相談者に自分の考え方を押し付けない
- ・決定するのはあくまでも相談者であり、相談者の方向付けを手伝うという心構えで接する

③ 個人情報の秘密保持を堅守する

- ・知り得た個人情報等の秘密保持を堅守する。

④ 情報収集とともに、他社の窓口とのネットワークづくりに努める

- ・常に情報収集に意欲的に取り組む
- ・他社と連携を図り、住宅の情報を共有できるチームワークづくりをする

○ 相談業務のプロセス

相談者の住み替えの検討プロセス及び、プロセスごとに相談窓口で行うべき支援項目は、概ね以下のとおりです。

相談者に対して積極的に情報提供を行い、契約に際してわかりやすい説明をすることで、相談者の不安を軽減することができ、入居後のトラブルも防止することができます。

[相談業務の流れと各検討段階（プロセス）別の支援項目]

(1) ニーズ・条件の整理

住み替え相談に訪れる要配慮者の中には、相談の目的やニーズが明確ではない場合がある。まずは、相談者の意見をよく聞き、ニーズ・条件を整理する。

(2) 住み替え方針設定に係る基本的な情報提供

相談の目的やニーズに応じて、住み替え先に関する情報提供を行い、助言する。

(3) 住み替え先の検討支援

相談者の希望する地域にある物件の情報提供を行い、住み替え先の具体的な候補を決めるまでのプロセスや、検討にあたっての注意事項等を説明し、選定を支援する。

- ◇候補物件の情報提供
- ◇入居先選定のアドバイス
- ◇マネープラン検討のアドバイス

(4) 住み替えの実行に係る支援

住み替え先を決定後、契約する際の注意事項をアドバイスする。

- ◇住み替えの実施時の支援

◇ マネープランの検討アドバイス例

- ・入居時に必要となる、家賃以外の費用について説明

礼金	家主に謝礼金として支払う費用で、退去時には返還されません。物件によっては礼金がない場合もあります。
敷金	家賃等の未払いに対する担保として家主等に預けておく費用です。家賃等の未払いがない場合は退去時に全額返還されます。
仲介手数料	賃貸住宅の契約が成立した際に、不動産業者に支払う報酬です。
共益費	廊下やごみ置き場など共用部分の清掃など、住宅の管理に必要な費用です。家賃と一緒に毎月支払うことが多い。
火災保険料	火災保険への加入。契約時に加入が条件となっている物件が多い。

◇ 住み替え実施時の支援例

- ・ 水道、電気、ガス、電話の使用開始のための連絡先の案内
- ・ 自治会への入会の手続きの案内
- ・ 近くの店舗や病院などの情報
- ・ 公共交通機関に関する情報 など



2. 要配慮者を支援する相談窓口の設置

○ 地域の不動産業者との連携

居住支援協議会の取り組みに賛同いただいた不動産業者を「協力会員」として登録し、地域の不動産関係業者と連携を図ることで、要配慮者への支援体制を構築しています。協力会員は、要配慮者を支援する相談窓口として対応いただいております。今後も新規協力会員が少しでも増えるよう普及啓発を図ってまいります。

(平成 28 年 12 月末現在)

協力会員登録業者数 77 社 (協力会員一覧は 24-26 ページ)

下関地区 14 社、宇部・山陽小野田・美祢地区 12 社、長門・萩地区 5 社、山口地区 11 社、防府地区 5 社、周南・下松・光地区 10 社、柳井地区 7 社、岩国地区 13 社

3. 相談窓口における福祉サービス支援者との連携

○ 相談窓口における専門員の同席

高齢者や障害者の方々に、日常生活で困ったことがある場合は、心身の状況に応じて、市町などが行う公的サービスを受けることができます。

本人の心身の状況や受けている支援について、担当のケアマネジャーや相談支援専門員などの専門員の同席のもとで窓口対応することで、日常生活における本人の状態を把握することができ、相談者に対する不安が軽減されます。

(参考)

専門員とは

・ 高齢者の場合

ケアマネジャー、民生委員

・ 障害者の場合

相談支援専門員、サービス事業所（障害者を支援する施設）の職員

(2) 家主等の不安解消

1. 連帯保証人がいない場合

連帯保証人とは、

主たる債務者と連帯して債務を負担する保証人のことです。

つまり、賃貸借契約において、賃借人の連帯保証人は、賃借人が家賃を滞納した場合はその債務を負うこととなります。

賃借人の債務としては、家賃、原状回復費用、残置物撤去費用等がありますが、連帯保証人は非常に重い責任を負うこととなるため、両親をはじめとする親族以外の者が連帯保証人になることは難しくなります。

その他連帯保証人の役割としては、義務付けではありませんが、事故等の不測の事態が発生した場合に緊急時の対応を求めることができるため、賃貸人としては安心です。

○ 家賃等の支払いについて

連帯保証人がいない場合、家賃等の未払いに対する不安があります。

なかでも、家賃について安定した収入が見込めるかどうかは、賃貸経営していくうえで大変重要な要素となります。

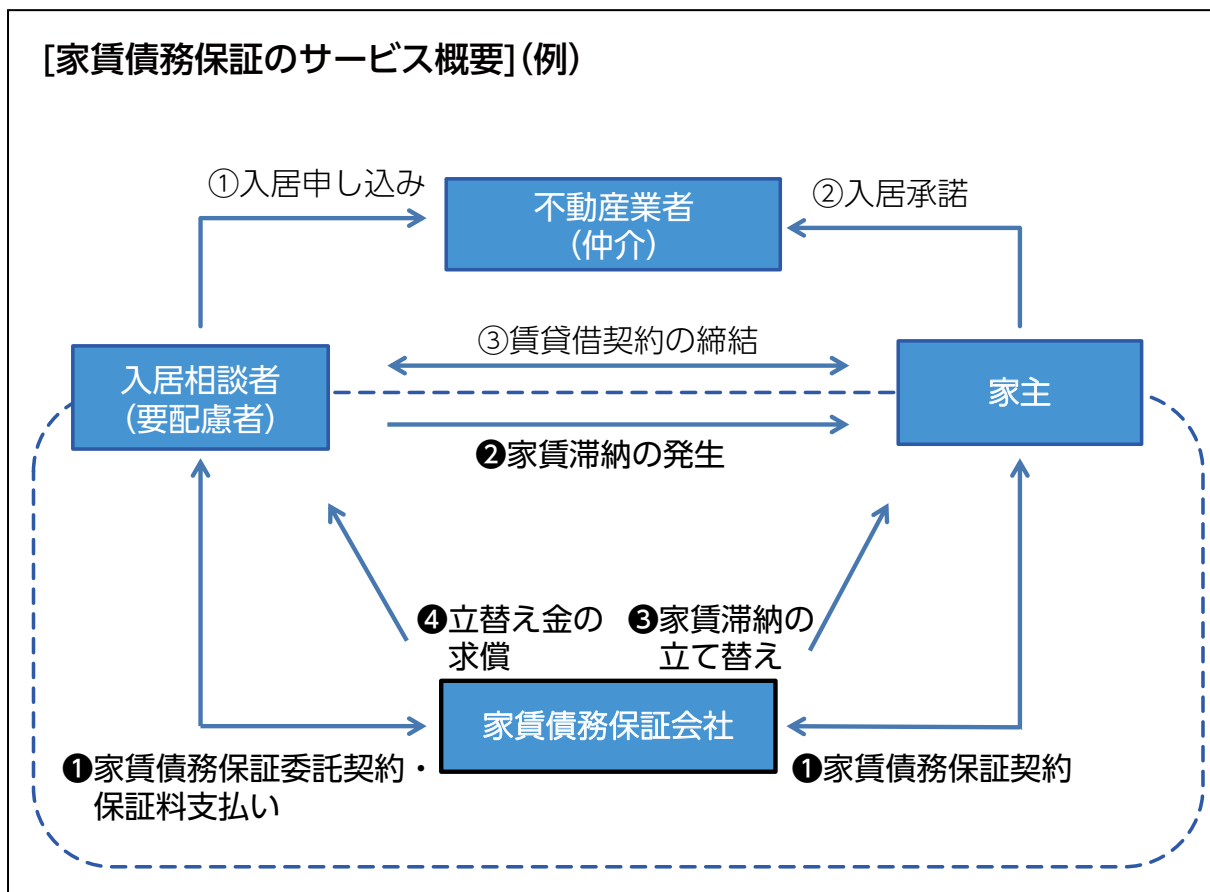
対応方法 家賃債務保証会社の利用

家賃債務保証とは、入居者が家賃を滞納した場合に、保証会社が入居者に代わってその家賃を家主等に支払うものです。

家賃のほかに、原状回復費用、残置物撤去費用などについても、保証対象になる商品もあります。

家賃債務保証を利用するためには、事前審査が必要になりますが、保証に加入することができれば保証限度額の範囲内で家賃等の未納がなくなるため安心です。

[家賃債務保証のサービス概要](例)



[家賃債務保証会社等の商品例]

	(一財) 高齢者住宅財団	民間保証会社A (例) 「家賃債務保証制度」
保証対象世帯	・ 高齢者世帯、障害者世帯、子育て世帯、外国人世帯、解雇等による住居退去者世帯	・ 家賃の支払いが可能な方 ※未成年は親権者の同意書が必要
保証対象	・ 滞納家賃 ・ 原状回復費用、訴訟費用	・ 滞納家賃等 ・ 残置物処理 ・ 訴訟費用 ・ 退去時精算費用
保証限度額	・ 滞納家賃： 月額家賃の12か月分 ・ 原状回復費用、訴訟費用： 月額家賃の9か月分	・ 滞納家賃等：月額家賃の12か月分 ・ 残置物処理：全て対応 ・ 訴訟費用：全て対応 ・ 退去時精算費用：月額家賃の2か月分 又は10万円の低い額
保証期間	・ 原則2年間 (更新可)	・ 1年間 (更新可)
保証料	・ 2年間の保証で月額家賃の35%を一括払い	・ 初回保証料： 月額家賃の30%

[家賃債務保証関係団体の問い合わせ先]

以下のホームページから加盟会社、保証制度の情報について調べることができます。

- ◇ 公益財団法人日本賃貸住宅管理協会
HPURL : <http://www.jpm.jp/>
- ◇ 一般社団法人全国賃貸保証業協会
HPURL : <http://jpg.or.jp/>
- ◇ 一般社団法人賃貸保証機構
HPURL : <http://www.lgo.or.jp/>
- ◇ 一般財団法人高齢者住宅財団
HPURL : <http://www.koujuuzai.or.jp/>

○ 緊急時の対応について

緊急時の対応は、連帯保証人に求められることが一般的ですが、連帯保証人がいない場合や、連帯保証人がいる場合でも、入居者との住居の距離などによって緊急時の対応が難しい場合があります。

対応方法 入居者と関わりのある者の連絡先の確保

緊急連絡先として、入居者と定期的な関わりのある者の連絡先を事前に確認しておくこと、緊急時にスムーズな対応が可能となります。

事前相談の段階で連絡先を確認される際は、「入居相談シート（27 ページ）」を参考にしてください。

入居後に期間が経過し、知らないうちに連絡先が変更されていたりすることも多いため、緊急連絡先を定期的に確認することも有効です。

2. 入居者の安否確認

居室内で急病や事故により、最悪の場合、対応が遅れたために入居者が死亡してしまうことも考えられます。

入居者が亡くなり発見が遅れた場合は、いわゆる事故物件となってしまう、その後の賃貸経営に大きな影響を及ぼすこととなります。

対応方法 「緊急通報装置の設置」及び「支援サービスの利用」

「緊急通報装置の設置」や「自治体等が行っている支援サービスの利用」により、万が一、入居者に急病等身体に異変が生じた場合の対応が可能となります。

① 緊急通報装置の設置

居室内に緊急通報装置を設置し、緊急時に装置のボタンを押すことで、外部へ知らせることができます。通報を受けた者はすぐに駆けつけ、状況に応じた対応をしてくれます。

機器の貸与や貸出のサービスは、各市町で提供されているところもありますので、サービスの有無や利用条件については、市町の担当窓口へお問い合わせください。(お問い合わせ先 高齢者 17-20 ページ、障害者 21 ページ)

同様のサービスを、民間事業者で提供されているものもあります。

② 支援サービスの利用

◇ 自治体による支援サービス

地域の実情に応じて、支援サービスを提供している市町もありますので、サービスの有無や利用条件については、各市町担当課へお問い合わせください。(お問い合わせ先 高齢者 17-20 ページ、障害者 21 ページ)

◇ 自治会等地域の支援サービス

各地域において、ボランティア、NPO 法人、自治会などで見守り、緊急通報等の地域福祉サービスを行っているところもあります。

サービスの詳細については、地域の社会福祉協議会にお問い合わせください。(お問い合わせ先 22 ページ)

◇ 民間事業者による支援サービス

安否確認のサービスを、民間事業者が提供しているものもあります。

新聞などの商品の宅配時に確認するものや、無線通信機器を内蔵した電気ポットの使用状況による確認など様々なサービスがあります。

3. 近隣トラブルの防止

生活騒音、ゴミ出しなど住み替え先の生活ルールを知らないために、近隣住民とのトラブルに繋がる場合があります。

対応方法 生活ルールの説明

入居前に、生活上のルールをわかりやすく丁寧に説明しておくことで、トラブルを事前に防ぐことができる場合があります。

ルールを説明する際には、「入居のしおり」（28 ページ）を参考にしてください。

4. 居室内での事故防止

身体機能の低下により、機器の誤操作による火災や、転倒による事故の発生が心配されます。

対応方法 電磁調理器の設置

電磁調理器を設置することで、居室内で火を使わないことも有効な方法の一つです。また、入居契約時に義務付けられていることがほとんどですが、万が一のために、賠償責任保障のついた保険へ加入していただくとより安心です。

対応方法 居室のバリアフリー対策

① バリアフリー対応物件の把握

居室までの経路や居室内がバリアフリー化されている物件について事前に把握しておき、リスト化しておくことで、身体が不自由な方が相談に来られた際にスムーズな対応ができます。

② 介護保険サービスの利用（市町から介護保険の認定を受けた方が対象）

入居の際、身体の障害により住宅にバリアフリー改修が必要となった場合、介護保険サービスで住宅改修に要する費用が支給されます。

改修の際には、原状回復に関する条件について、入居契約時に確認しておく必要があります。介護保険サービスの利用条件等については、各市町介護保険担当課へお問い合わせください。

◇ 対象となる住宅改修の種別

手すりの取付け、段差の解消、滑りの防止、移動の円滑化等のための床・通路面の材料変更、引き戸等への扉の取替え等

5. 入居後の見守り

入居時に支障はなかったが、入居して長い年月が経った際に、入居者の身体の機能低下、認知症の進行、精神の症状悪化により、通常の生活に支障をきたす状態になっている場合が考えられます。

この場合、定期的に訪問又は電話により入居者と接することで常に状況を把握することができる体制を構築することが重要となります。

対応方法 入居者と関わりのある者との見守り体制の構築

入居者と定期的な関わりのある者の連絡先（緊急連絡先）を確認し、誰かが何か異変を感じた場合は、関係者が連携を図ることができる体制を整えておくことが必要です。

関係者と連携が図ることができるよう、入居契約時によく話し合いをしておくといいでしょう。

もし、入居者の状態変化が発覚した場合は、市町の福祉部局と連携し、必要に応じて公的サービスの利用や施設への入居などについて相談しましょう。



6. 高齢者及び障害者への先入観の解消

高齢者や障害者の方が、地域で安心して暮らすことができるよう、行政や地域の支援者が様々な支援を行っています。

○ 公的機関の入居支援に関する取組み

① 高齢者の場合

高齢者が賃貸住宅を借りる際、一人暮らしであることを理由として賃借を拒否されることがあるなど、地域の住まい確保に苦労されています。

次のような、地域にいる支援者が様々な場面で、生活の支援をしています。

また、高齢者が介護を要する状態となっても、可能な限り住み慣れた住まいで、自立した日常生活を営むことができるよう、各種の介護サービス（訪問介護、訪問看護、訪問入浴等）が用意されています。是非、高齢者の賃貸住宅への入居に御協力いただきますようお願いいたします。

市町高齢者保健福祉担当課	身近な行政相談窓口として保健・医療・福祉に関する総合的な相談に応じるほか、各種保健・福祉サービスを利用する際の申請窓口になります。
地域包括支援センター	高齢者の介護や福祉などの総合的な相談に応じるとともに、ケアマネジャーをはじめ保健・医療・福祉等の関係機関と連携して、高齢者の地域生活や介護を支援します。
社会福祉協議会	金銭管理に不安がある高齢者の方の公共料金や家賃の支払いなどをお手伝いする日常的な金銭管理サービスを提供しています。
家庭裁判所	成年後見制度（後見人などが財産管理や契約を行い、本人を法律的に支援する制度）の申立窓口です。

② 障害者の場合

障害のある方が賃貸住宅を借りる際、障害があることを理由として賃借を拒否されることがあるなど、地域の住まい確保に苦労されています。

アパート等を借りて一人暮らしをしようとする障害者は、基本的な生活習慣を身につけておられます。

さらに、次のような、地域にいる支援者が様々な場面で、生活の支援をしていますので、是非、障害に対する理解を深めていただき、障害者の賃貸住宅への入居に御協力いただきますようお願いいたします。

市町障害福祉担当課	障害福祉サービスなどの制度利用の総合窓口です。 障害のある方、その保護者、支援者などからの相談に応じ、必要な情報提供等の支援を行います。
相談支援事業所	福祉についての総合的な相談に応じ、必要な情報の提供や助言、福祉や医療など関係機関との連絡調整などの支援を行います。 また、地域で一人暮らしされている障害のある方に対して、必要に応じて常に連絡が取れる体制を確保し、緊急支援が必要な事態が生じた際に、迅速な訪問や電話等による状況把握や、一時的な滞在による支援を行います。

医療機関	体調不良のときには随時対応していただけます。 看護師が自宅へ訪問する訪問看護や、日中通所する精神科デイケアなどもあります。
居宅介護事業所	ホームヘルパーが自宅を訪問して、調理、洗濯、掃除、ゴミ出し等の家事援助、また、生活等に関する相談や助言などを行います。障害のある方の地域での生活を支えるための基本となるサービスです。
社会福祉協議会	金銭管理に不安がある知的障害や精神障害のある方の公共料金や家賃の支払いなどをお手伝いする日常的な金銭管理サービスを提供しています。

○ 要配慮者及び家主等の不安解消

相談者の入居に至るまでの経緯は様々であり、以前の居住地を離れる場合や一人暮らしを始める場合など様々な不安を抱えている場合が多いです。

一方で、家主等は要配慮者が入居することに対する様々な不安を抱えており、それが原因で契約に至らない場合もあります。

対応方法

定期借家契約により、入居期間を定めたお試し入居（体験入居）をしてみることも有効であると考えられます。

[定期借家契約と普通借家契約（一般的な契約）との比較]

	定期借家契約	普通借家契約
契約方法	・公正証書等の書面による契約に限る。 ・賃貸人は「更新がなく、期間の満了により終了する」ことを契約書等とは別に、あらかじめ書面を交付して説明しなければならない。	書面による契約でも、口頭による契約のいずれでも可 (口頭の合意だけでも契約は成立しますが、紛争を防止する観点から、契約書を作成し、契約条件を明確にしておくことが望ましい。)
更新の有無	期間満了により終了し、更新がない。 (ただし、再契約は可能)	正当事由がない限り更新
期間を1年未満とする建物の賃貸借の効力	1年未満の契約も有効	期間の定めのない賃貸借とみなされる
備考	契約期間が1年以上の場合、賃貸人は賃借人に、期間満了の1年前から6カ月前までの間に、「期間の満了により賃貸借契約が終了する」旨を通知する必要がある。	

7. 入居者が亡くなられた場合

対応方法

安否確認により、居室内での死亡を事前に防ぐことが重要ですが、万が一、居室内で亡くなっているのを発見した場合は、警察に通報するとともに、連帯保証人又は緊急連絡先へ連絡し、対応を求めることとなります。いざというときに連絡が取れないことがないように、連絡先を定期的に確認しましょう。

また、原状回復費用、特殊清掃費用、遺品整理費用など発生する費用を補償してくれる保険もありますので、ご確認ください。

[民間保険会社の商品例]

	民間保険会社A（例） 「住宅内入居者死亡費用特約」
保証対象	・ 被保険者の住宅内における死去に伴う原状回復費用（特殊清掃費用、遺品整理費用）
保証限度額	・ 1回の事故につき60万円
保証期間	・ 2年間（更新可）

※ 火災等の保険のオプションによる商品

