

事業名称	空き家相談窓口等を活用した居住支援システム構築と相談員の育成事業
事業主体名	特定非営利活動法人空き家コンシェルジュ
連携先	奈良県（奈良県居住支援協議会）
対象地域	奈良県
事業概要	「空き家×居住支援」における課題を、空き家バンク利用者・福祉団体・不動産事業者等で整理、課題の把握、空き家相談員に対してノウハウ・知識向上の研修を実施、ガイドブックとして取りまとめた。空き家バンクに掲載されている物件のマッチングをいかに実施できるようにするか等の検討会を実施した。
事業の特徴	<p>①相談員や専門家の研修・育成</p> <p>1) 居住支援を実施する上で身に付けておくべき知識や制度などの研修の実施（専門家による研修を5回開催）常設相談員に向けた住宅確保要配慮者や居住支援に関する知識向上を目指した研修を実施する（オンラインでの講習）</p> <p>2) 空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブックの作成</p> <p>②地域の専門家等との連携体制の構築</p> <p>1) 住宅確保要配慮者の状況把握</p> <p>2) 地域福祉事業者の実態調査や意向調査</p> <p>3) 地域不動産事業者の意向調査</p> <p>4) 奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会（2回開催）地域における現状把握と共に、空き家の活用を基本に現状把握を実施した上で奈良県や居住支援協議会などと連携し仕組みの検討を実施する（検討会に関してはオンラインで実施予定）</p> <p>③相談事務の実施</p> <p>1) 常設相談窓口における住宅確保要配慮者案件の相談事例の収集</p> <p>2) 現状対応の問題・課題整理</p> <p>既存常設相談窓口に寄せられる住宅確保要配慮者などからの相談内容の整理を実施し、当法人で居住支援を実施する上での問題課題の整理を実施し、仕組み構築につなげる。</p> <p>④実施した取り組みの取りまとめ・公表</p> <p>住宅確保要配慮者に関する相談員の知っておくべき知識や情報を整理し、研修などの内容をとりまとめ「空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブック」を作成。当法人ホームページでも広く周知を図る。</p>
成果	<p>① 空き家相談窓口相談員の居住支援に関する知識向上</p> <p>② 空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブックの作成</p> <p>③ 住宅確保要配慮者の状況把握</p> <p>④ 地域福祉事業者の実態調査や状況把握</p> <p>⑤ 地域不動産事業者の状況把握</p> <p>⑥ 奈良県居住支援協議会や専門団体との空き家を活用した仕組みの検討</p> <p>⑦ 常設相談窓口における住宅確保要配慮者案件の相談事例の収集</p> <p>⑧ 空き家相談窓口における居住支援に関する対応の問題・課題整理</p>
成果の公表方法	①空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブックの作成 当法人ホームページでも公開 アドレス http://akiyaconcierge.com/

1. 事業の背景と目的

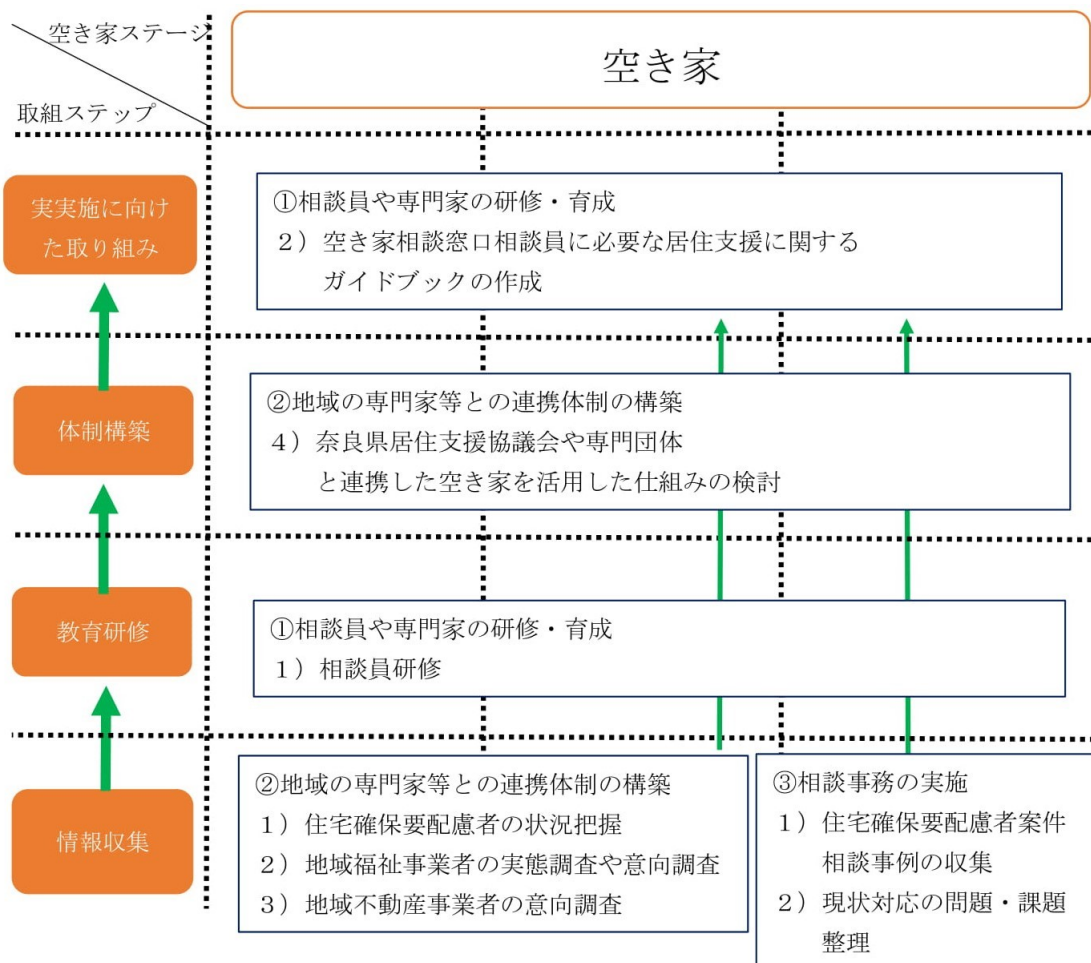
空き家相談窓口にも住宅確保要配慮者からの利用相談は一定数あり、当法人としても、高齢者の一人暮らしや障害者の方、生活困窮者などの対応は空き家バンク等を通じて独自に対応している現状があった。これまでも法律や建築、不動産や登記などの知識を相談員育成に組み込んで事業を実施してきたが、空き家を活用した居住支援に関しては確立されたものではなく、手探りで対象者への対応を行っている。住宅確保要配慮者の相談は多岐にわたり、問題点の整理・課題抽出、各専門分野や地方自治体との連携、支援制度の活用、根本的に空き家を活用する仕組み作りが急務と考え、昨年度、奈良県居住支援協議会に参画したことをきっかけに本事業で、「空き家相談窓口等を活用した居住支援システム構築と相談員の育成事業」として問題解決に取り組むたいと考えている。

2. 事業の内容

(1) 事業の概要と手順

空き家相談窓口において居住支援を必要とする方とのマッチングにおける問題課題を、空き家相談窓口に来られる利用希望者・福祉支援活動の団体・不動産事業者の分野ごとに整理し、問題課題の把握を行った。空き家相談員に対しては、現在居住支援に取り組んでいる奈良県居住支援協議会や専門団体から、必要なノウハウや知識等の研修を実施し、全国で空き家相談窓口業務に取り組んでいる団体等にガイドブックとして取りまとめた。現状の制度では障壁が多い部分があることから、空き家と居住支援をテーマに一般流通している物件だけではなく、空き家バンクなどに掲載されている物件のマッチングをいかに実施できるようにするかの検討会を実施した。

【フロー図】



1) 相談員や専門家の研修・育成

空き家相談窓口における空き家相談員が居住支援を必要とする相談者に対して相談対応できるようにするための基礎的な内容の研修を実施。また、空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブックの作成を行った。

- ① 居住支援を実施する上で身に付けておくべき知識や制度などの研修の実施
(専門家による研修を5回開催) 常設相談員に向けた住宅確保要配慮者や居住支援に関する知識向上を目指した研修を実施した。(オンラインでの講習)
- ② 空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブックの作成

2) 地域の専門家等との連携体制の構築

住宅要配慮者の状況把握・地域福祉事業者の実態・地域不動産事業者の意向をアンケートやヒアリング等で集約し、現状の把握から問題課題整理を行う。その上で奈良県所重支援協議会や専門団体と空き家利活用と居住支援をテーマに検討会を実施し、将来的にどのような手法が望ましいのかを提案できるように進めた。

- ① 住宅確保要配慮者の状況把握
- ② 地域福祉事業者の実態調査や意向調査
- ③ 地域不動産事業者の意向調査
- ④ 奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会(2回開催)

地域における現状把握と共に、空き家の活用を基本に現状把握を実施した上で奈良県や居住支援協議会などと連携し仕組みの検討を実施した(検討会に関してはオンラインで実施)

3) 相談事務の実施

日々寄せられる相談案件で、空き家を利用したいという方の情報を整理し、居住支援が必要になる方やその他の支援が必要な方などの内容を分析した。直接的に支援が必要な方からグレーゾーン(支援が必要か判断が難しい)の方も含め、空き家相談にどのような方がどれだけ来られているのかを把握し今後の対策を行えるよう分析を行った。

- ① 常設相談窓口における住宅確保要配慮者案件の相談事例の収集
- ② 現状対応の問題・課題整理

既存常設相談窓口に寄せられる住宅確保要配慮者などからの相談内容の整理を実施し当法人で居住支援を実施する上での問題課題の整理を実施し、仕組み構築につなげる。

4) 実施した取組の取りまとめ・公表

住宅確保要配慮者に関する相談員の知っておくべき知識や情報を整理し、研修などの内容をとりまとめ「空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブック」を作成。当法人ホームページでも広く周知を図る。

事業の手順

交付決定（7月31日）から事業終了までの間の事業の内容と手順を、以下のように進めた。

【進捗状況表】									
ステップ	取組内容	具体的な内容	令和2年度						
			8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
相談対応	1) 相談員や専門家の研修・育成	①研修プログラムの検討・取りまとめ		■					
		②講師選定作業		■					
		③研修会の開催・運営			■ 10/5 10/9 10/12 10/19 10/26	■ 11/2			
	②「空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブック」作成				■	■	■		
対応備	2) 地域の専門家などとの連携体制の構築	①住宅確保要配慮者の状況把握	■	■	■				
		②地域福祉事業者の実態調査や意向調査			■	■	■		
		③地域不動産事業者の意向調査			■	■	■		
		④奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会						● 1/25 1/29	
提案対策	3) 相談事務の実施	①常設相談窓口における住宅確保要配慮者案件の相談事例の収集	■	■	■	■	■	■	
		②現状対応の問題・課題整理			■	■	■		
	④実施した取組の取りまとめ・公表	実施した取組の取りまとめ・公表 「空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブック」 ホームページに公開						3 月 以 降	

(2) 事業の取組詳細

1) 相談員や専門家の研修・育成

空き家相談窓口における空き家相談員が居住支援を必要とする相談者に対して相談対応できるようにするための基礎的な内容の研修を実施。また、空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブックの作成を行った。

①居住支援を実施する上で身に着けておくべき知識や制度などの研修の実施

(専門家による研修を5回開催) 常設相談員に向けた住宅確保要配慮者や居住支援に関する知識向上を目指した研修を実施した。(オンラインでの講習)

表1 研修概要

開催日	担当講師	受講内容	受講相談員
10/5	奈良県 住まいまちづくり課	「居住支援の現状(奈良県内の状況)」	11名
10/9	NPO 法人 アメニティ ー・ライフサポート・ アシスト	「福祉現場の現状と居住支援」	11名
10/12	社会福祉法人 やすらぎ会	「居住支援の現場」	11名
10/19	合同会社 ランドドゥ	「居住支援(不動産)の現場」	10名
10/26	社会福祉法人 奈良県社会福祉協議会	「生活困窮者に対する支援について～居住 支援の取り組み～」	11名
11/2	社会福祉法人 萌	「居住支援の相談窓口」	10名

10/5 オンライン研修のようす

サービス内容	費用	サービス内容	費用
サービス内容 月額2000円	0(月額4000円)	お問い合わせ 相談2000円	0(月額4000円)
電話による 安否確認・声かけ等	0(月額4000円)	電話による連絡が つかない場合は、 近所へ訪問し、 安否確認を行います。	0(月額4000円)
自治体による 安否確認・声かけ等	0(月額4000円)	電話による連絡が つかない場合は、 近所へ訪問し、 安否確認を行います。	0(月額4000円)
社会福祉協議会、 社会福祉協議会 奈良県社会福祉協議会 の協力を得る	0	0	0
サービス内容 月額2000円	0	0	0


10/9 オンライン研修のようす

10/12 オンライン研修のようす

10/19 オンライン研修のようす

1. 社会福祉協議会とは

- 戦後のGHQの民主化政策から生まれた民間共同募金の開始（1945）、社会福祉協議会の結成
- 地域福祉の推進を図ることを目的とする民間社会福祉法第109条
- 全国、都道府県・指定都市、市区町村に1つそれぞれが独立した法人で、かつ全国ネットを構築
- 社会福祉を目的とする幅広い関係者で構成（社会福祉施設、ボランティア団体、当事者団体）
- 社会福祉を目的とする事業を企画・実施（住民の支え合い活動の推進、ボランティア活動、福祉教育の推進、在宅福祉サービスの実施、権限）



10/26 オンライン研修のようす

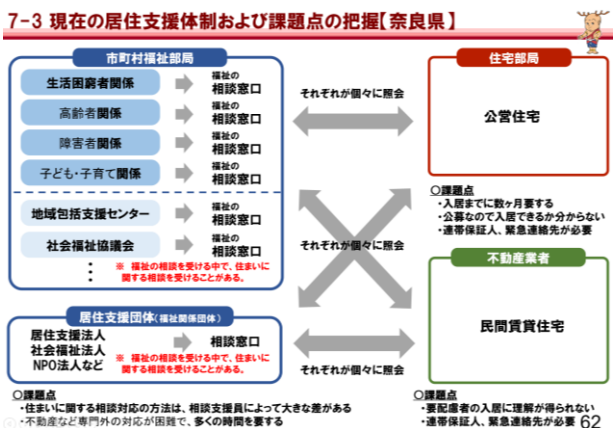
なぜ、改めて「居住支援（法人）」か

③「高齢精神障害者」への支援の検討

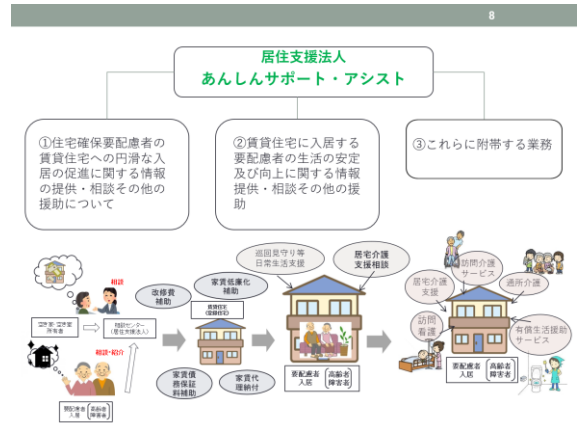
- 加齢に伴い施設に通所できなくなる利用者。
- 家に籠りきりになってしまうか…。住まう場やアクセスも含めて選択肢を提供できているか。
- 精神疾患以外の病氣、ケガによる身体的不調や障害が生じる可能性があるか。
- 専門分野（対象の種）を超えたケアの必要性に支援者側が対応できるか。
- 自分の望む住まいがみつからない、もしくは、住まい続けるための福祉サービスが行き届かないから入院・入所という状況に。

⇒障害者自身も高齢化する中で、「入院」「入所」以外の選択肢を模索していかなければならない。
「社会的入院」の問題と合わせて、「高齢精神障害者」「8050問題」
 などへの対応・対策を考えていかなければならない。

11/2 オンライン研修のようす



10/5 オンライン研修資料



10/9 オンライン研修資料

住宅セーフティネット制度 < 制度の背景 >

住宅確保要配慮者の状況

- 高齢者の単身世帯が大幅増 (H27) 601万世帯 → (H37) 701万世帯
- 若年層の収入はピーク時から1割減 (30歳代前半) (H9) 474万円 → (H27) 416万円
- 子どもを増やせない若年夫婦 (理想の子ども数を持たない理由) - 家が狭いから: 16.0%
- 特にひとり親世帯は低収入 (H26年収) ひとり親 296万円 vs 4人家族世帯 688万円
- 家賃滞滞等への不安から入居拒否 (大家の入居拒否) 大卒の年齢者 65%, 生活保護受給者 55%, 高齢者のみの世帯 14%

住宅ストックの状況

- 総人口が減少する中で公営住宅の大幅増は見込めない (H17) 219万戸 → (H26) 216万戸
- 民間の空き家・空き室は増加傾向 (H15) 659万戸 → (H25) 820万戸

空家・空き室を活用し、住宅セーフティネット機能を強化

10/12 オンライン研修資料

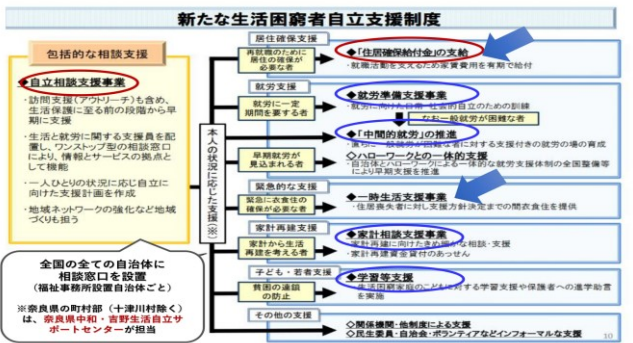
事例その3 2020.7. 女性 メール (参加者全員で考えてください)

LANDDO

高志市に元を住んでおられ、いろいろな理由があり、現在在民のみの高志市において大規模に住んでおられます。お母様(お父様)は、2019年にも一歩入居できるのかと不安な状態です。本人の希望としては、奈良で、出来れば高志市で、ある程度のスペースで生活をしたいと思っております。という状況で、高志市に転居したいと考えている状態です。お母様の希望は、お父様と別居したいという状況で、お父様のプライバシーも確保できない状態のため実現が難しく、お父様は高志市に転居したいという状況です。

本人の希望としては、奈良で、出来れば高志市で、ある程度のスペースで生活をしたいと思っております。という状況で、高志市に転居したいと考えている状態です。お母様の希望は、お父様と別居したいという状況で、お父様のプライバシーも確保できない状態のため実現が難しく、お父様は高志市に転居したいという状況です。

10/19 オンライン研修資料



10/26 オンライン研修資料

3. (精神障害者の) 相談支援におけるポイント

インテーク (初回面談) はとても大切

- 話しているときの表情や口調、間 (物理的・時間的)、服装 (身だしなみ)、におい、焦りや不安、切迫状況など、言葉以外 (非言語コミュニケーション) からキャッチする。
- その人自身の病名、症状、使用している制度や資源、経済状況などは確認をする。
- (本人が話せる範囲で) 成育歴と既往歴
- 必要に応じて他機関にも連絡をとる。

精神科の医師の診断は変わる、もしくは医師によって違っている場合がある。特に発達障害 (自閉スペクトラム) などは比較的新しい診断基準ができたため、統合失調症やうつ病の診断の陰に隠れてしまっていることもある。

- 各機関で事業所で支援できることと支援できないことは初めに伝えておく。
- ※生活支援であれば「信頼関係」を築いていくための第一歩 と認識する。
- ※こちらの言動や振る舞いが今後の支援関係を大きく変えることを認識しておく。

11/2 オンライン研修資料

②空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブックの作成

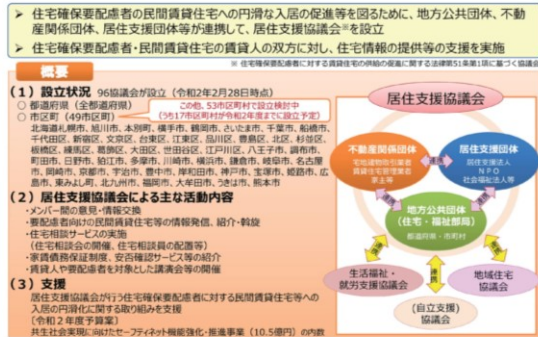


目次

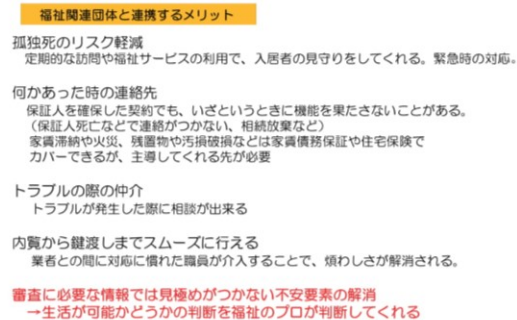
第1章 居住支援に関する基礎知識	1
1-1. 居住支援とは	1
1-2. 住宅確保要配慮者とは	2
1-3. 住宅セーフティーネット制度	4
1-4. 居住支援協議会	5
1-5. 住宅確保要配慮者への賃貸物件登録制度	6
1-6. 居住支援法人	6
第2章 空き家相談窓口での現状と課題	7
2-1. 住宅確保要配慮者の空き家相談窓口での相談状況	7
2-2. 居住支援を必要としている福祉事業者の現状	10
2-3. 不動産事業者・物件所有者の現状	15
2-4. 空き家を利用する際の課題整理	16
第3章 空き家相談窓口相談員への研修	18
3-1. 居住支援の流れ	18
3-2. 相談事例	21
第4章 空き家相談窓口との融合	24
4-1. 空き家を活用する際の問題など	24
4-2. 相談窓口のイメージ	25

1-4. 居住支援協議会

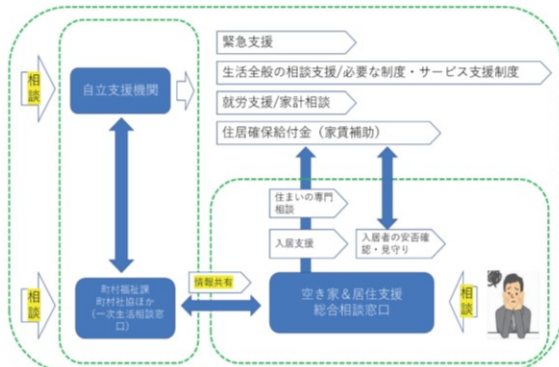
住宅確保要配慮者が民間賃貸住宅へ円滑な入居ができるよう促進を図るために各都道府県と一部の市区町村に居住支援協議会が設置されている。宅建業者、住宅管理者、家主などの「不動産関係団体」とNPO、社会福祉法人などの「居住支援団体」、行政である「地方公共団体」などの関係機関の情報共有や協議、調整、相談を行い、住宅確保要配慮者の住宅確保を支援する協議体。



4-2. 相談窓口のイメージ



生活困窮者における 空き家&居住支援相談窓口のイメージ



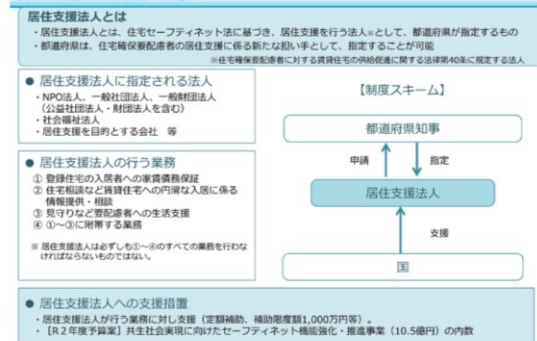
1-5. 住宅確保要配慮者への賃貸物件登録制度

住宅を貸す側があらかじめ住宅確保要配慮者の入居を拒否しないという登録をする制度。住宅確保要配慮者の円滑な住宅確保を妨げる要因の一つとして、入居を拒否されることが挙げられ、住宅確保要配慮者の多くが何らかのハンデや問題を抱えているため賃貸住宅の入居を拒否される事例が存在する。この登録をしておくことで住宅確保要配慮者が賃貸可能な住宅を探す手助けが残り、貸す側も空室を効率的に埋めたりするための支援や補助制度を受けられたりするメリットがある。

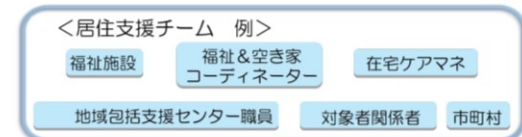
1-6. 居住支援法人

居住支援法人とは、住宅確保要配慮者が民間賃貸住宅へのスムーズな入居の促進を図るため、住宅確保要配慮者に対し「家賃債務保証の提供」・「賃貸住宅への入居に係る住宅情報の提供・相談」・「見守りなどの生活支援」等を実施するもの。改正住宅セーフティネット法（平成 29 年 10 月 25 日施行）に基づき、本事業を行う法人は「居住支援法人」として都道府県から指定されている。（住宅セーフティネット法第 40 条）

居住支援法人制度の概要

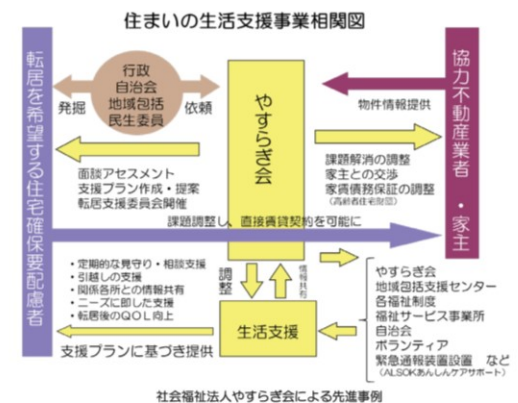


支援対象者ごとの支援チームを検討する



支援プラン原案の精査・議論

●各専門職域から議論を行う→適正かつ効果的な支援プランに



2) 地域の専門家等との連携体制の構築

住宅確保要配慮者の状況把握・地域福祉事業者の実態・地域不動産事業者の意向をアンケートやヒアリング等で集約し、現状の把握から問題課題整理を行った。その上で奈良県居住支援協議会や専門団体と空き家利活用と居住支援をテーマに検討会を実施し、将来的にどのような手法が望ましいのかを提案できるように進めた。

① 住宅確保要配慮者の状況把握

住宅確保要配慮者の現状把握について、奈良県・奈良県社会福祉協議会・居住支援法人・その他地域で福祉関連活動をする団体等へヒアリングし現状の把握を図った。

- ・ 社会的孤立の問題（孤立死や自殺、ひきこもり等）
- ・ 生活困窮の問題（経済的困窮や低所得の問題）
- ・ 稼働層の失業・貧困の出現
- ・ 若者の就業困難
- ・ 高齢層やひとり親の貧困拡大
- ・ 社会保障や福祉制度の防貧機能の低下
- ・ 権利擁護の問題（虐待や悪質商法等）
- ・ 介護問題の変化（高齢化・重度化・長期化）

暮らしの問題の深刻化・複雑化・潜在化/社会構造の変化/家族の縮小/雇用の変化/制度の硬直化 etc. 社会のセーフティネットの再構築が必要

相談現場の取り組みで求められること

- ・ 身近な地域で問題を発見する（早期把握・予防）
- ・ 問題を抱えた人ほど、声を出せない、窓口にはつながりづらい
- ・ 地域のつながりづくり・見守り活動がカギを握る
- ・ 問題解決型から伴走型支援へ（関わる支援）
- ・ まずは受け止めて「聴く」（表出している問題だけがニーズではない）
- ・ 相談を受ける側もSOSを出す勇気を（ケースを抱え込まない）
- ・ 支援のネットワークをつくる（制度や分野を横断）
- ・ 問題の発見・解決のための仕組みづくりと資源の開発
- ・ 総合的な相談支援体制をつくる（包括的支援体制の構築）
- ・ 支援や資源の開発（地域のチカラ合わせ、無いモノは創り出す）

住まいのニーズはさまざま

- ・ 離職等により収入が減り、家賃の支払いが苦しい
- ・ 家賃を滞納しており、家主から退去を言い渡されている
- ・ 住宅ローンが払えず、自宅を売却しなければならない
- ・ 居住環境が劣悪である（ごみ屋敷、倒壊の恐れ、ライフラインが停止等）
- ・ 家族と折り合いが悪く、友人宅を転々としている
- ・ DVで入所中の婦人保護施設から地域に転居したい
- ・ 自宅を失い、ネットカフェや車上での生活を続けている
- ・ 刑務所から出所してきたが、仕事も住む家もない

② 地域福祉事業者の実態調査や意向調査

奈良県内の福祉事業者に対して業務実態や活動地域、住宅確保要配慮者からの住居に関する相談実態の意向調査を実施し、実態の把握を行った。

【意向調査項目】

- 問1. ご回答者（社名・団体名）
- 問2. 事務所所在地（市町村）
- 問3. 御社（団体）の支援対象者
- 問4. 事業・サービス対応エリア（市町村）
- 問5. 御社（団体）の活動・サービス内容をお聞かせください
- 問6. 支援されている方々の住まいに関する相談を受けられたことはございますか？
- 問7. 住まいに関する相談内容はどのようなものでしょうか？
- 問8. 住まいに関して相談される方（不動産事業者や専門家）はいらっしゃいますか？
- 問9. 住まいに関する専門家との連携は必要ですか？
- 問10. 住まいの条件に求めることはどのような内容でしょうか？
- 問11. 住宅要配慮者への居住支援に空き家を活用していく活動を促進しております。ご意見を頂戴できますでしょうか？

問10. 子育て世帯（高校生相当まで）の入居にあたり必要な条件（複数回答可）

- 1. 入居者への定期的な見守りや生活支援
 - 2. 家賃債務保証サービスの情報提供
 - 3. 入居者の金銭や財産管理の支援
 - 4. 保証人・緊急連絡先の確保に係る支援
 - 5. 死亡時の残存物処理の手続きに関するサポート
 - 6. 家賃保証・損害保険の商品に関するサポート
 - 7. 住宅改修・家賃低廉化・家賃債務保証料低廉化などへの国・地方自治体からの補助
 - 8. その他
- ()

問11. 外国人等の入居にあたり必要な条件（複数回答可）

- 1. 入居者への定期的な見守りや生活支援
 - 2. 家賃債務保証サービスの情報提供
 - 3. 入居者の金銭や財産管理の支援
 - 4. 保証人・緊急連絡先の確保に係る支援
 - 5. 死亡時の残存物処理の手続きに関するサポート
 - 6. 家賃保証・損害保険の商品に関するサポート
 - 7. 住宅改修・家賃低廉化・家賃債務保証料低廉化などへの国・地方自治体からの補助
 - 8. その他
- ()

問12. 被災者（3年以内）の入居にあたり必要な条件（複数回答可）

- 1. 入居者への定期的な見守りや生活支援
 - 2. 家賃債務保証サービスの情報提供
 - 3. 入居者の金銭や財産管理の支援
 - 4. 保証人・緊急連絡先の確保に係る支援
 - 5. 死亡時の残存物処理の手続きに関するサポート
 - 6. 家賃保証・損害保険の商品に関するサポート
 - 7. 住宅改修・家賃低廉化・家賃債務保証料低廉化などへの国・地方自治体からの補助
 - 8. その他
- ()

・・・問13へ

問7. 住宅確保要配慮者の受け入れをしたくないと思われる理由（複数回答可）

- 高齢者
- 1. 家賃支払いが不安
- 2. 衛生面や火災等の不安
- 3. 近隣住民とのトラブル
- 4. 孤独死などの不安
- 5. 異なる習慣・言語などへの不安
- 6. 保証会社の審査が通らない
- 7. 特段理由はない
- 8. その他

()

障害者

- 1. 家賃支払いが不安
- 2. 衛生面や火災等の不安
- 3. 近隣住民とのトラブル
- 4. 孤独死などの不安
- 5. 異なる習慣・言語などへの不安
- 6. 保証会社の審査が通らない
- 7. 特段理由はない
- 8. その他

()

低所得者（月収15万円以下）

- 1. 家賃支払いが不安
- 2. 衛生面や火災等の不安
- 3. 近隣住民とのトラブル
- 4. 孤独死などの不安
- 5. 異なる習慣・言語などへの不安
- 6. 保証会社の審査が通らない
- 7. 特段理由はない
- 8. その他

()

意向調査シート①

意向調査シート②

図1 奈良県における意向調査回答事業者の分布

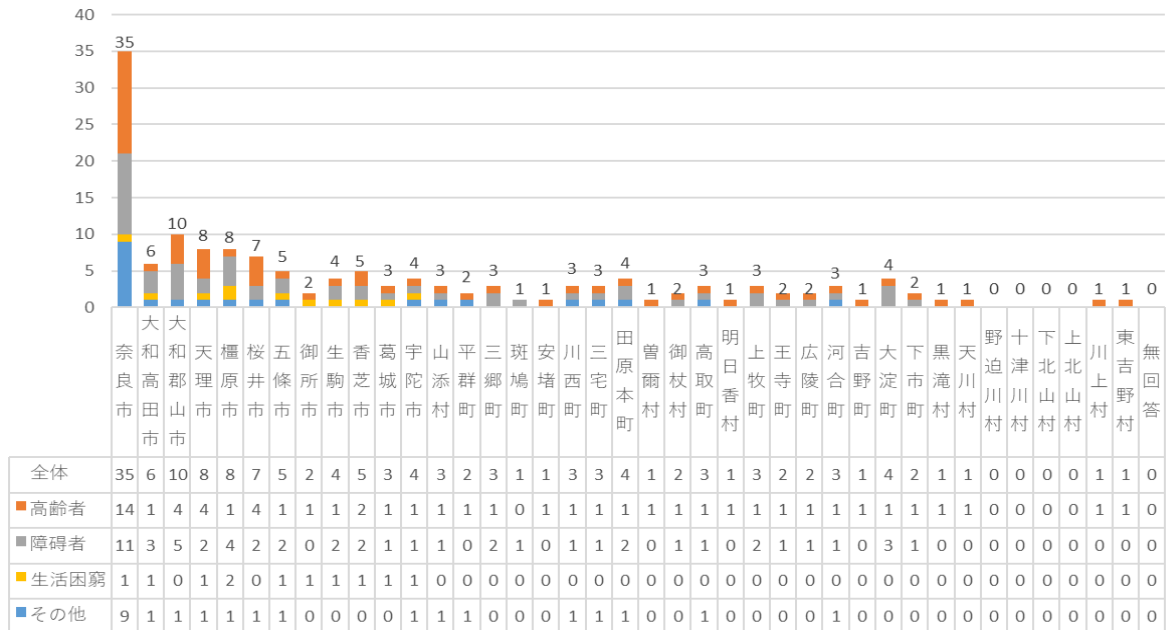


図2 支援者からの住まいに関する相談

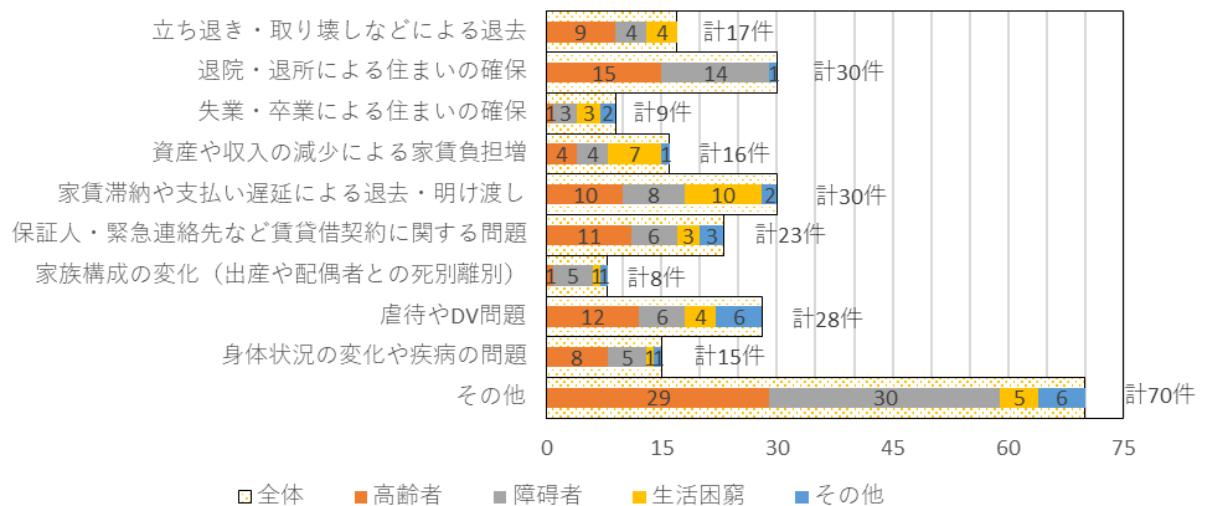
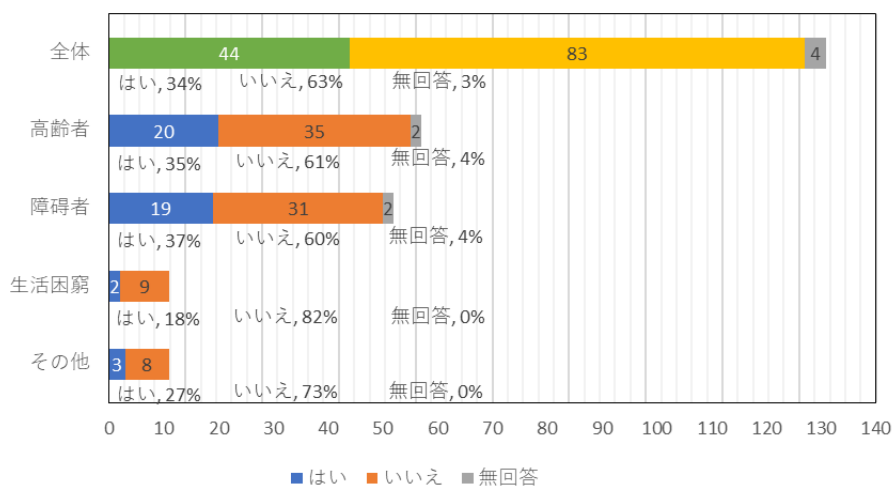


図3 住まいに関する相談先の状況



③ 地域不動産事業者の意向調査

奈良県内の不動産事業者に対して、住宅確保要配慮者からの住居に関する相談実態や貸出しに関する意向調査を実施し、実態の把握を行った。

【意向調査項目】

- 問1. ご回答者（社名）
 問2. 事務所所在地（市町村）
 問3. 賃貸管理物件対応エリア（市町村）
 問4. 住宅確保要配慮者への対応歴の有無
 問5. 住宅確保要配慮者への対応の可否（条件付き可）
 問6. 住宅確保要配慮者によるトラブルの経験はおありですか？（複数回答可）
 問7. 住宅確保要配慮者の受け入れをしたくないと思われる理由（複数回答可）
 高齢者 障害者
 低所得者（月収15万円以下） 子育て世帯（高校生相当まで）
 外国人 被災者（3年以内）
 問7. 高齢者の入居にあたり必要な条件（複数回答可）
 問8. 障害者の入居にあたり必要な条件（複数回答可）
 問9. 低所得者の入居にあたり必要な条件（複数回答可）
 問10. 子育て世帯（高校生相当まで）の入居にあたり必要な条件（複数回答可）
 問11. 外国人等の入居にあたり必要な条件（複数回答可）
 問12. 被災者（3年以内）の入居にあたり必要な条件（複数回答可）
 問13. 緊急連絡先の確保を求める場合に、連絡先としてどのような条件を定めますか？
 問14. 住宅確保要配慮者を受け入れるためにどのような支援・サポートが必要でしょうか
 問15. 住宅確保要配慮者の入居支援・居住支援の取り組みなどについてご意見やご要望

問7. 住宅確保要配慮者の受け入れをしたくないと思われる理由（複数回答可）

- 高齢者
 1. 家賃支払いが不安
 2. 衛生面や火災等の不安
 3. 近隣住民とのトラブル
 4. 孤独死などの不安
 5. 異なる習慣・言語などへの不安
 6. 保証会社の審査が通らない
 7. 特段理由はない
 8. その他
 ()
- 障害者
 1. 家賃支払いが不安
 2. 衛生面や火災等の不安
 3. 近隣住民とのトラブル
 4. 孤独死などの不安
 5. 異なる習慣・言語などへの不安
 6. 保証会社の審査が通らない
 7. 特段理由はない
 8. その他
 ()
- 低所得者（月収15万円以下）
 1. 家賃支払いが不安
 2. 衛生面や火災等の不安
 3. 近隣住民とのトラブル
 4. 孤独死などの不安
 5. 異なる習慣・言語などへの不安
 6. 保証会社の審査が通らない
 7. 特段理由はない
 8. その他
 ()

問7. 高齢者の入居にあたり必要な条件（複数回答可）

1. 入居者への定期的な見守りや生活支援
 2. 家賃債務保証サービスの情報提供
 3. 入居者の金銭や財産管理の支援
 4. 保証人・緊急連絡先の確保に係る支援
 5. 死亡時の残存物処理の手続きに関するサポート
 6. 家賃保証・損害保険の商品に関するサポート
 7. 住宅改修・家賃低廉化・家賃債務保証料低廉化などへの国・地方自治体からの補助
 8. その他
 ()

問8. 障害者の入居にあたり必要な条件（複数回答可）

1. 入居者への定期的な見守りや生活支援
 2. 家賃債務保証サービスの情報提供
 3. 入居者の金銭や財産管理の支援
 4. 保証人・緊急連絡先の確保に係る支援
 5. 死亡時の残存物処理の手続きに関するサポート
 6. 家賃保証・損害保険の商品に関するサポート
 7. 住宅改修・家賃低廉化・家賃債務保証料低廉化などへの国・地方自治体からの補助
 8. その他
 ()

問9. 低所得者の入居にあたり必要な条件（複数回答可）

1. 入居者への定期的な見守りや生活支援
 2. 家賃債務保証サービスの情報提供
 3. 入居者の金銭や財産管理の支援
 4. 保証人・緊急連絡先の確保に係る支援
 5. 死亡時の残存物処理の手続きに関するサポート
 6. 家賃保証・損害保険の商品に関するサポート
 7. 住宅改修・家賃低廉化・家賃債務保証料低廉化などへの国・地方自治体からの補助
 8. その他
 ()

意向調査シート①

意向調査シート②

図1 住宅要配慮者を受け入れたくない要因

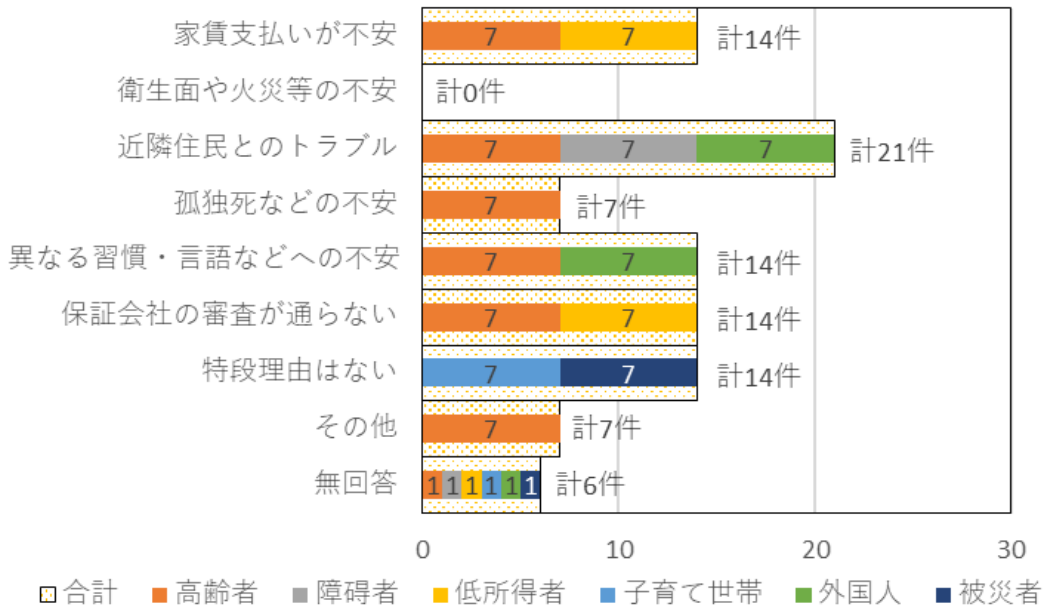
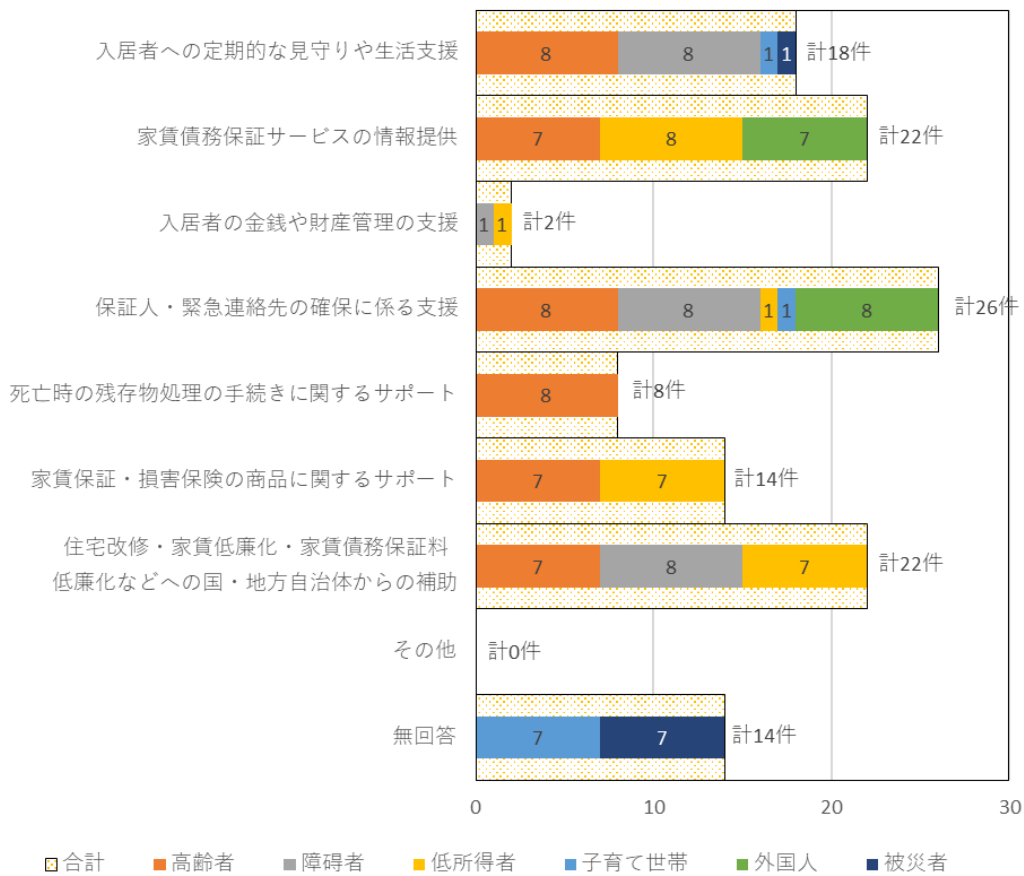


図2 入居に必要な条件



- ④ 奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会（2回開催）
 地域における現状把握と共に、空き家の活用を基本に現状把握を実施した上で奈良県や居住支援協議会などと連携し仕組みの検討を実施した（検討会に関してはオンラインで実施）



1/25 第1回検討会のようす①



1/25 第1回検討会のようす②

議題	第1回「奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会」
日時	令和3年1月25日(水) 10:00~11:00
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・奈良県社会福祉協議会地域福祉課 ・奈良県立大学 ・社会福祉法人やすらぎ会 ・社会福祉法人萌 ・あかるいみらい準備室 ・株式会社丸和不動産 ・奈良県住まいまちづくり課 ・特定非営利活動法人空き家コンシェルジュ

【1/25 第1回 検討会での意見】

- ・ 障害のある方のグループホーム利用者数が年々増加しており、実施事業者やグループホーム自体の件数も増加している。
- ・ 空き家の活用は、補修やグループホームの設置基準を満たすための工事等、初期費用が必要。
- ・ 初期費用を各事業者や法人が出し切れない部分があるため、その補助をどうするか。
- ・ 暮らし始めた際の入居者・利用者のコミュニティ等、制度の利用に関してのアクセスの容易さ。
- ・ 所有者が福祉施設に活用するのはハードルが高い。
- ・ 投資目的等も含め低廉な価格で空き家を購入したい等の相談も多い。
- ・ 賃貸住宅のオーナーの話だが、数年前に比べ投資物件を探されている方が多くなっている。
- ・ 立地面や物件内の段差など作りの問題でなかなかマッチングは難しい印象。
- ・ 個別の方の家として使うには広い、高齢者だと段差があるとしんどい。また、空き家の利用としてはグループホーム等、その様な施設として使える不動産を紹介してもらえるか。
- ・ 空き家の活用が有効な手立てに考えられるが、空き家の解消が目的の取り組みであるため、改修費用等もう一つ別の課題があるということが浮かび上がっている。
- ・ 広域的な取り組みが必要ではないかという点では、全国レベルで議論されている所であるが、市町村が連携しながらコーディネーターもいる様な窓口へつないでいく様な相談体制の仕組みを作ることが県としても大きな課題かと思う。

1/25 第1回検討会次第

令和2年度 空き家の担い手連携モデル事業(国土交通省補助事業)

「奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会」

(第1回)

日時 令和3年1月25日(月) 午前10時～(約1時間30分)

場所 ZOOM ミーティング形式

1. 開会

特定非営利活動法人空き家コンシェルジュ 挨拶

出席者紹介

2. 検討会議案

(1) 奈良県社会福祉協議会 浅井課長

「居住支援のニーズについて」

(2) 空き家の現状(奈良県内自治体の取組み)

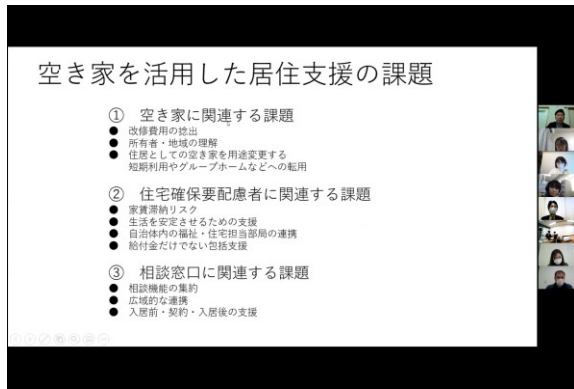
NPO 法人空き家コンシェルジュ 有江

(3) 奈良県住まいまちづくり課 長谷川氏

「奈良県の空き家居住支援」

(4) 「空き家を利用した際の問題点の整理」

3. 閉会



1/29 第2回検討会のようす①



1/29 第2回検討会のようす②

議題	第2回「奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会」
日時	令和3年1月29日(金) 10:00~11:00
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ・奈良県社会福祉協議会地域福祉課 ・奈良県立大学 ・社会福祉法人やすらぎ会 ・社会福祉法人萌 ・あかるいみらい準備室 ・株式会社丸和不動産 ・奈良県住まいまちづくり課 ・特定非営利活動法人空き家コンシェルジュ

【1/29 第2回 検討会での意見】

- ・居住支援は、住み替え支援と生活支援のセットであり、住み替え支援がメインに思われがちであるが、長期的な生活支援を伴う相談支援が実態であり、住み替えは選択肢の一つとなっていることから、例えば空き家の活用や借り上げ型など特定の賃貸住宅ありきで考えると、対象者と物件のマッチングが非常に難しくなる。
- ・空き家の活用を考えた時、会議でもグループホームやシェアハウスのようなものが挙げられたが、私個人の意見としては、もう少し前段階を深堀する必要があるのではないかと感じた。例えば「地域福祉検討会（仮）」のような特定の圏域毎に当該圏域内の行政・福祉主体（社福・NPOなど）・地域住民などが集まり、当該地域の福祉主体間で何か出来ないか、行政・住民は何を求めているのか、はたまた何かしたいのか、等検討を重ねた上で地域毎に必要なもの、地域でしようとしているもの、などを実現支援していく事業があれば、より長期的で安定的な空き家活用ができ、住民の理解も得やすいのではないかと思う。一言に福祉主体と言っても、高齢福祉・障害福祉・児童福祉などなど制度が細かく別れており、その主体も様々で横断的に関係性はもっていないのが多数かと思う。それらを全て繋げた上で考えられればいい。
- ・相談対応の流れ（ワンストップの相談窓口と振り分け・つなぎ）と主体の確立
⇒活用可能な空き家情報を提供し、支援団体が手を挙げる方式。福祉側から活用できる空き家の情報を提供する方式等相互の情報交換。
- ・市や圏域ごとの対応体制づくり：民間主体の方が継続できるか？
- ・相談員の人件費を捻出できる仕組み：居住支援協議会の補助？
- ・サブリース方式を前提とした空き家の活用方策の拡充：保証人・改修費

- ・一般賃貸における仕組みの適用：大家の安心づくりにつながる施策の拡充
- ・住まいの質を改善するための支援（空き家施策？）
- ・県居住支援協議会を実質的に事業支援するための組織に変えることができるか？
- ・以前域生活支援事業について施設を取材した。こちらはすべて障害のある方向けだが、生駒に集中しており、生駒市在住の方しか使えない。他の地域にお住いの方は使えない。またそれぞれ、知的・身体を専門とされている事業所が市から委託を受けて運営しているため、例えば精神の方は（生駒市在住でも）使えない。
- ・自身の事務所へは他市町村の親御さん、精神障碍の方、などからこういう場所が地域があればいいのに、という声がある。また、障碍者だけでなく、他の生きづらさを持っている方も利用できる形で拡大できれば、色々な方が地域で住んでいくことに貢献できる。（仕事をなくして家賃を払えず家を失った方は、家がないと住所がないので仕事を見つけられない、という負のループに陥るが、そういった人も短期で利用できる場所があれば、転げ落ちたレールにまた戻ることができる）
- ・問題はどのように運営するか（資産面）だが、少し東京のやり方のリサーチが必要。本日のお話であった、みまもりや清掃・管理などを地域の事業所・高齢者施設（比較的元気な方がいるところ）へ仕事としておろせば、そういう方がたの仕事を生み出すこともできる。

1/29 第2回検討会次第

令和2年度 空き家の担い手連携モデル事業(国土交通省補助事業)

「奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会」

(第2回)

日時 令和3年1月29日(金) 午前10時～(約1時間30分)

場所 ZOOM ミーティング形式

1. 開会

特定非営利活動法人空き家コンシェルジュ 挨拶

出席者紹介

2. 検討会議案

特定非営利活動法人空き家コンシェルジュ 進行

(1) 第1回の振り返り・問題課題の整理

(2) 居住支援物件ニーズと空き家物件のマッチングと

課題解決の検討

(3) 相談窓口の仕組み(福祉・空き家の融合)

3. その他

4. 閉会

3) 相談事務の実施

日々寄せられる相談案件で、空き家を利用したいという方の情報を整理し、居住支援が必要になる方や支援が必要な方などの内容を分析した。直接的に支援が必要な方からグレーゾーン（支援が必要課判断が難しい）の方も含め、空き家相談にどのような方がどれだけ来られているのかを把握し今後の対策を行えるよう分析を行った。

① 常設相談窓口における住宅確保要配慮者案件の相談事例の収集

【調査期間】 令和2年8月1日～令和3年1月31日

【利活用相談全体件数】 1,070件

【調査対象件数】 378件

図1 空き家相談窓口に相談された住宅要配慮者の属性

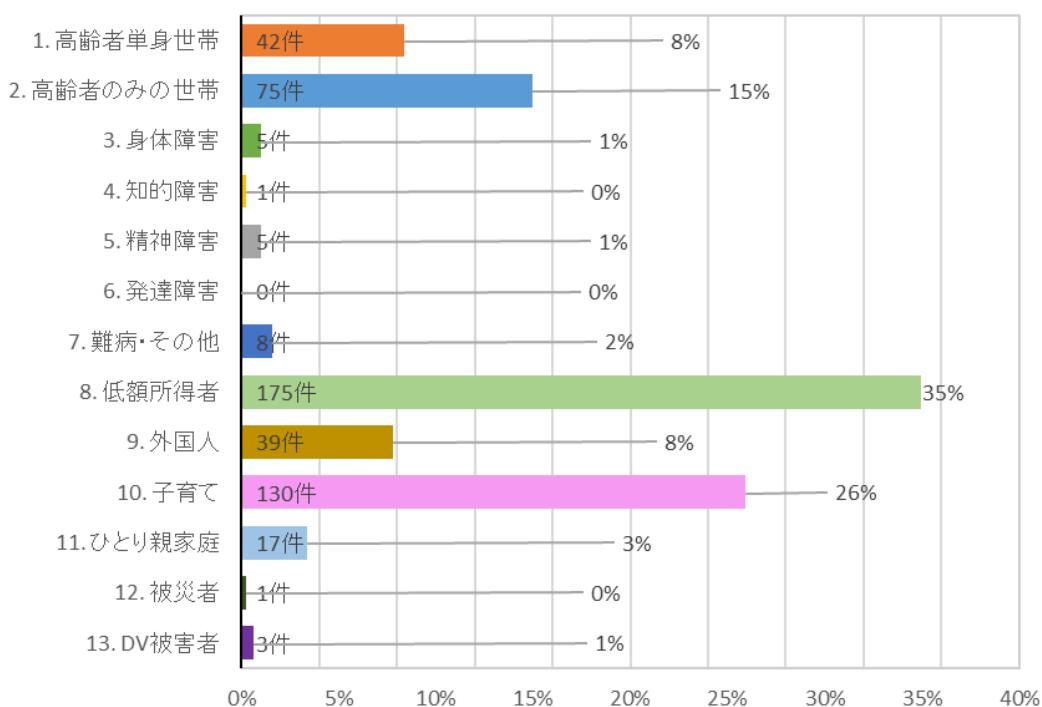


図2 不動産事業者での住まい探しの状況

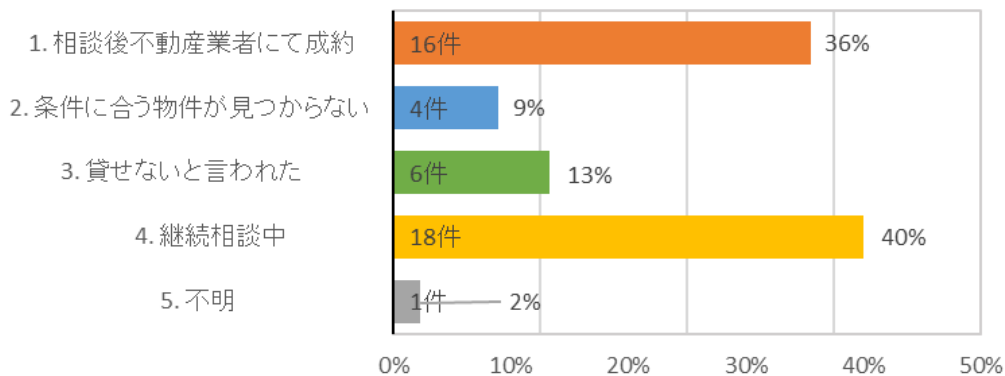


図3 住宅を探す要因

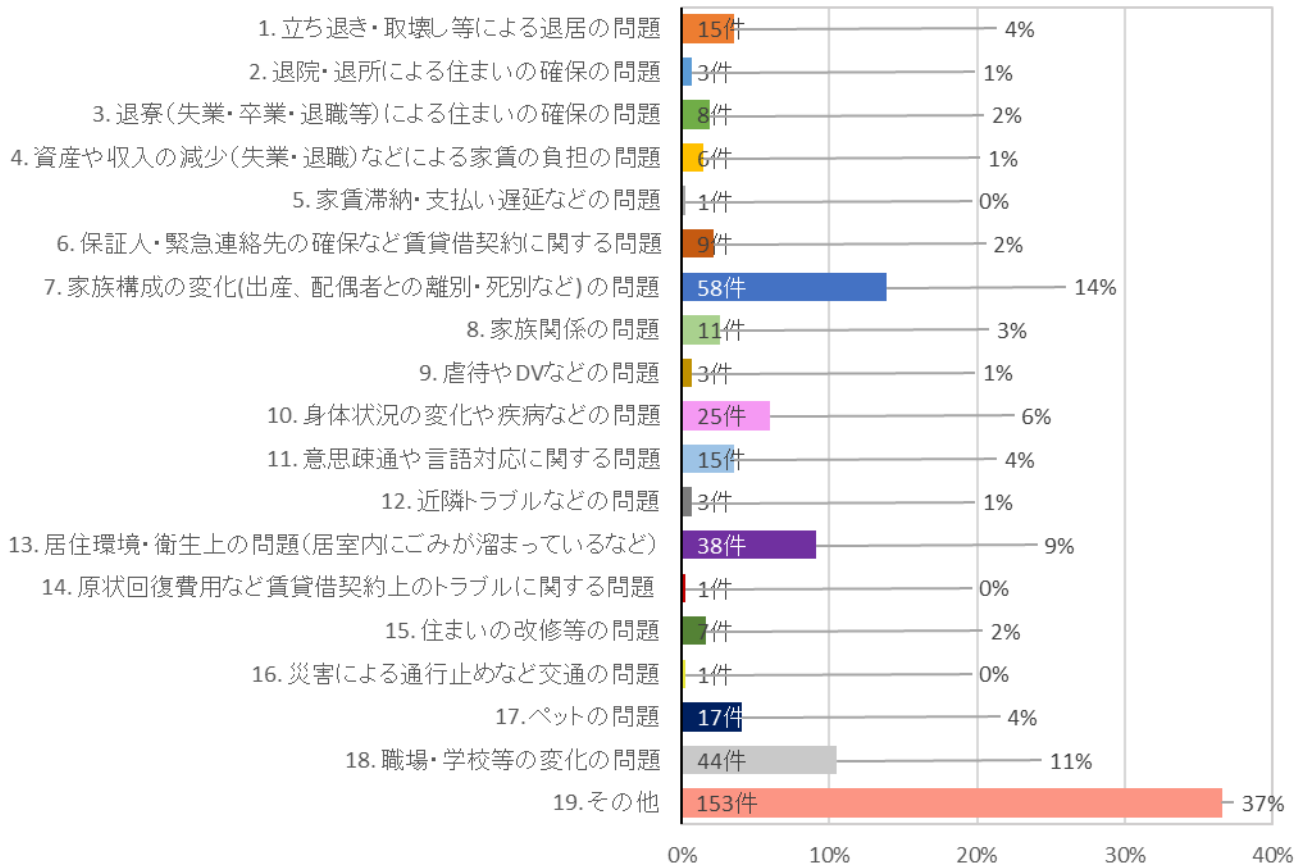
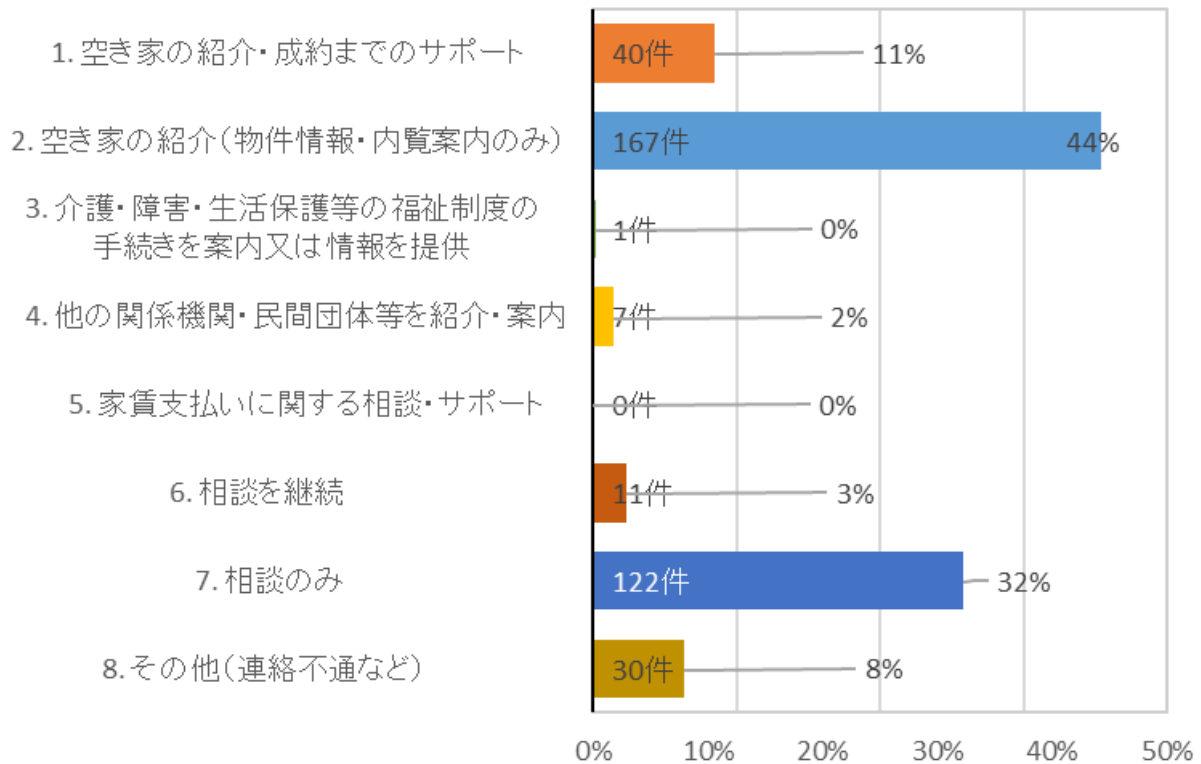


図4 空き家相談窓口での対応状況



② 現状対応の問題・課題整理

既存常設相談窓口に寄せられる住宅確保要配慮者などからの相談内容の整理を実施し、当法人で居住支援を実施する上での問題課題の整理を実施し、仕組み構築の検討につなげた。

ア) 空き家に関連する課題

- ・ 行政（福祉部門と空き家対策の連携）
- ・ 改修費用の捻出
- ・ 所有者理解
- ・ 地域の理解
- ・ 福祉利用と空き家利用に関する法的な課題

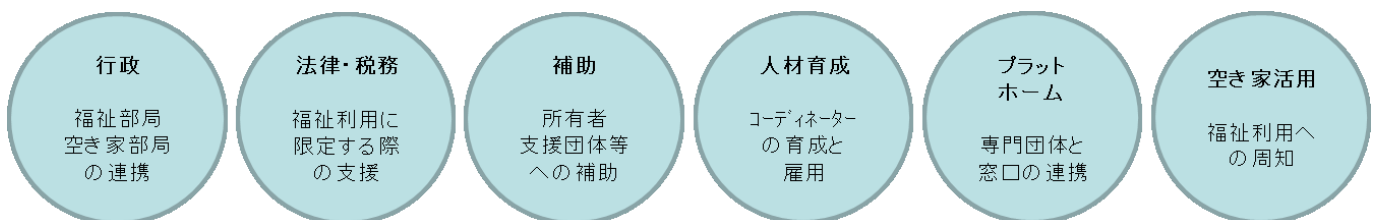
イ) 住宅確保要配慮者に関連する課題

- ・ 入居トラブル・近隣トラブル時の専門団体の支援
- ・ 家賃滞納リスク
- ・ 協力する所有者に対する支援
- ・ 生活を安定させるための支援
- ・ 自治体内の福祉・住宅担当部局の連携
- ・ 給付金だけでなく包括支援
- ・ 入居前・契約・入居後の支援

ウ) 相談窓口に関連する課題

- ・ 福祉・空き家窓口の一本化
- ・ 人材育成
- ・ 広域的な連携
- ・ 行政、民間プラットフォーム

図5 各カテゴリでの課題など



【課題や仕組みづくりのイメージ】

- ・ 空き家と親和性の高いカテゴリから取り組みをはじめ
- ・ 福祉関連のプラットフォームも連携が取れる部分からスタートする
- ・ 空き家&居住支援窓口を統合し、人材育成（コーディネーター）育成を図る
- ・ 相談の現状を行政・民間で共有し施策や支援につなげる
- ・ 事例収集をすすめ、法律の問題などにも提言できるよう分析をしていく

4) 実施した取組の取りまとめ・公表

事業終了後、実施した取組の取りまとめを当法人ホームページにて公表する。

(3) 成果

1) 相談員や専門家の研修・育成

①居住支援を実施する上で身に付けておくべき知識や制度などの研修の実施

居住支援の現状と基本的な流れなどを、居住支援指定法人や奈良県・奈良県社会福祉協議会などの専門団体より研修を受け、空き家相談窓口相談員の居住支援における基礎知識向上や窓口対応に非常に役立つ内容となった。

②空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブックの作成

「空き家×居住支援」を取り組むうえで、本事業で実施した研修内容・調査内容・事例内容などをまとめ、空き家担い手の相談対応の幅を広げ、全国の各地域で情報共有できる内容の整理ができた。

2) 相談体制や相談窓口が未整備の地域の事前状況調査

①住宅確保要配慮者の状況把握

住宅確保要配慮者のカテゴリごとの問題や課題の整理ができ、住宅確保要配慮者の住まいに関する問題や課題の多さを再認識した。また、住宅確保要配慮者のカテゴリごとに対応の仕組みを構築する必要があることが理解できた。

②地域福祉事業者の実態調査や意向調査

居住支援活動されている団体などからのヒアリングにより、福祉現場と住まいの考え方の違いや住まいの支援は福祉現場ではハードルが高く、ネットワークも少ないことが分かり空き家を活用する重要性が明らかになった。

③地域不動産事業者の意向調査

奈良県下における不動産事業者が住宅確保要配慮者に対応している状況の把握、対応可能事業者の少なさ、入居に関する拒否感や、入居してからの問題がヒアリング等で把握ができ、空き家を利用する際の大きな参考となった。

④奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会(2回開催)

奈良県居住支援協議会参画団体や専門家から、居住支援現場における住まいのニーズや空き家を活用する際の改修費用の問題や、単なる住まいとしてのニーズではなく、短期利用や用途変更の必要性、空き家所有者や地域住民の同意や支援の必要性など、今後の「空き家×居住支援」を進める上で問題が整理できた。

3) 相談事務の実施

①常設相談窓口における住宅確保要配慮者案件の相談事例の収集

空き家相談窓口で受付している利活用希望者に対して、令和2年8月1日～令和3年1月31日まで、住宅確保要配慮者(予備軍やグレーゾーンと思われる方)の情報を分析しどのカテゴリの相談者が多く、どのようなニーズがあるのかを把握できた。

②現状対応の問題・課題整理

空き家に関連する課題、住宅確保要配慮者に関連する課題、相談窓口に関連する課題ごとに整理し、「空き家×居住支援」を進める上で、人材育成の重要性や、行政と民間の連携、法律問題や制度改正などが必要であることも把握できた。

3. 評価と課題

1) 評価

①居住支援を実施する上で身に着けておくべき知識や制度などの研修の実施

居住支援の概要や取り組み内容を専門団体や居住支援法人から学べる機会をえることができ、空き家相談員の知識向上だけでなく相談の幅が広がる結果となった。

②空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブックの作成

「空き家×居住支援」の難しさも理解いただける内容にすることで、取り組む団体だけでなく、行政や支援制度・法改正などの現場の意見を反映する形になった。

③住宅確保要配慮者の状況把握

奈良県内における住宅確保要配慮者が求める住まいに関する声や、取り巻く環境を理解するうえで貴重な意見をたくさんいただき、「空き家×居住支援」のヒントが得られた。

④地域福祉事業者の実態調査や意向調査

地域福祉にかかわる団体や事業者の内容が理解できないことには、「空き家×居住支援」の取組みが進まないことがよくわかり、ハードルが高いカテゴリや親和性の高いカテゴリの把握ができた。

⑤地域不動産事業者の意向調査

奈良県内の賃貸関連不動産事業者の状況は何となく把握していたものの、生の声をまとめることができ、一般流通物件と空き家を同列に並べるのではなく、空き家独自の利用方法で今後の取組みをするイメージができた。

⑥奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会

奈良県・奈良県社会福祉協議会・大学・民間事業者（不動産）・民間事業者（福祉団体）NPO 法人、それぞれの立場から見た「空き家×居住支援」の在り方や今後の展望を確認し、今後の具体的な取り組みイメージが見えた。

⑦常設相談窓口における住宅確保要配慮者案件の相談事例の収集

相談事例を分析することはこれまで移住や移動に限られていたため、住宅確保要配慮者に対するデータ取得ができておらず、本事業で分析した結果予想をはるかに超える利用者中の住宅確保要配慮者（ただし、支援のはざまにいる方）が存在することが明確になった。

⑧現状対応の問題・課題整理

空き家を利用することのハードルに関する課題整理を行う事で、住宅確保要配慮者のどのカテゴリから着手すべきか、人材育成や仕組みのイメージに対する意見を集約することができた。今後の取組みの具体的なイメージ付けができた。

2) 課題

①居住支援を実施する上で身に着けておくべき知識や制度などの研修の実施

空き家相談員が居住支援の基礎を理解する上では、研修実施が有効であることが分かったものの、今後は実践的な人材交流や支援研修制度の確立が重要となることが分かり、居住支援法人間の連携が必要であることが明確になった。

②空き家相談窓口相談員に必要な居住支援に関するガイドブックの作成

本事業はあくまで奈良県を舞台にした内容であったため、空き家問題・居住支援それぞれ、地域特有の問題や課題も山積していると考えられる。また、「空き家×居住支援」を取り組む団体もないためこの部分の必要性や事業継続性に触れることが今後の課題と考える。

③住宅確保要配慮者の状況把握

本事業における状況把握は支援事業者からの意見などをまとめる方向としたが、実際の支援を受けている方だけでなく、制度のはざまにいる方がさらに問題を抱えていることが多いため、この部分の意見収集が今後の課題となる。

④地域福祉事業者の実態調査や意向調査

本意向調査に関して、調査依頼をしたすべての団体にお答えいただけたわけではなく、意向調査の時期や事前準備期間をもっととらなければお答えいただけない団体も一定数あり、調査手法のさらなる検討が必要である。

⑤地域不動産事業者の意向調査

本意向調査に関して、調査対象事業者を探すための時間が大幅にかかった。理由として、居住支援に取り組んでいる事業者の絶対数が少ないこと、支援のはざまの方の対応はしているもののその認識が事業者側にないことが「対応していない」といった回答に現れたと考える。明確な居住支援だけではなく、入居を断る結果となった案件などの分析も必要と考えるが、その情報収集の手法は大きな課題となった。

⑥奈良県居住支援協議会や専門団体と連携した空き家を活用した仕組みの検討会

検討会に関しては幅広い分野の方にご参加いただけ、様々な意見を得られたものの、行政内での空き家部局と福祉部局の連携が少ない（ない場合も多い）や、建築に関する法改正の在り方などすぐに対処できない課題も多く、活動から得られた内容をどのように行政や国にお伝えするかも課題となった。

⑦常設相談窓口における住宅確保要配慮者案件の相談事例の収集

事例収集の手法として、現状の空き家利用の観点から、居住支援が必要と考えられる方を抽出する手法を採用したが、今後は空き家相談窓口として居住支援制度などのはざまにいる方に対するヒアリング項目を確立する必要があると考える。今後の課題として次の活動につなげていく。

⑧現状対応の問題・課題整理

各分野から様々なご意見をいただき、現状対応の検討も含め検討したが、空き家問題に関しての参加者の理解がまだまだ足りていないことが明確になった内容でもあった。「空き家×居住支援」を行う上でも、空き家所有者の現状や利用される制度のはざまにいる住宅確保要配慮者予備軍の方の状況を周知し、空き家と居住支援の融合の仕組み・人材・運営資金などの部分において課題が明確になった。

4. 今後の展開

「空き家×居住支援」が今後の空き家問題解決の一助となることは本事業に参加いただいた専門団体や専門家の皆様のご意見からも明らかになった。ただ、空き家が抱える問題を整理するためには、一般流通する空き家と流通阻害要因を抱える空き家で大きく違い、国・自治体の支援の下、都市計画法・建築基準法・国や自治体の支援制度の見直し（移住定住だけではない空き家支援）、セーフティネット住宅の基準見直し、空き家の寄付に関する考えや不動産登記に関する問題など、居住支援に空き家所有者が協力するのであれば一定の制度上の支援を実施できる体制が重要ではないかと考える。「空き家＝移住促進」だけでなく「空き家×居住支援」を意識的に施策として取り組み、一般では流通しないが目的を居住支援に絞ることで得られるメリットを制度上打ち出し、流通阻害要因を抱える空き家の流動性を高める取り組みが必要と考える。

今後の展開としては、「空き家×居住支援」の取り組みを、「空き家相談員×居住支援相談員」の人材育成・ワンストップでコーディネートできる仕組みを奈良県居住支援協議会とともに構築し、現場で必要とされる制度改正などの問題課題を整理し、これまでにないモデルケースを生み出していきたいと考える。

■事業主体概要・担当者名			
設立時期	平成 25 年 5 月 14 日		
代表者名	有江 正太		
連絡先担当者名	有江 正太		
連絡先	住所	〒634-0061	奈良県橿原市小房町 9-32
	電話	0744-35-6211	
ホームページ	http://www.akiyaconcierge.com/		