

第4章

住み替えに係るポイントと カウンセリングのすすめ方

第4章 住み替えに係るポイントとカウンセリングのすすめ方

第1節 移住・住み替え・売却等の選択と前提条件

(1) 住み替え判断に必要な条件整理

まず住み替えずにすむケースについて、考えてみます。自宅で最期まで住み続けるための主な条件としては以下が挙げられます。

1. 住まいを所有しており、退去を求められないこと
2. 家族が同居しているか、単身ならば老後資金にゆとりがあること
3. 自分のスペースが確保され、比較的広い住居であること
4. 自立心が旺盛なこと
5. 自己管理ができること
6. 地域に親しい知人、親族がいること
7. 身近にホームドクターがいること

これらの条件にあてはまる場合であれば、自宅をバリアフリーに改造したり、介護保険の居宅サービス等を利用し、さらにさまざまな支援制度等を活用することによって、住み続けるという選択を行うことが可能となります。

もし、不安要素がある場合は、住み替えについて、検討してみる必要が生じてきます。まず、最初に高齢者の身体状況や費用から見た施設や住まいにはどのようなものがあるかを見てみましょう（第3章第1節参照）。施設や住まいにはさまざまなものがあることがお分かりいただけたと思います。

それでは、次に最も適した住み替え先を探すために、相談（住み替え検討）者の希望や状況を整理してみましょう。

図表 4.1-1 住み替え先を探すための整理項目

項目	着眼点・留意事項等
(1) 住み替え後どんな生活をしたいか	①自分でできることはできるだけ自分でしたい ②家事から解放されたい ③仕事を続けたい ④好きな趣味や活動を続けたい 等
(2) 住み替えの際の健康状態	自立か、要介護かで入居できる施設が違います
(3) 収入は	月額経費(食費・管理費・家賃相当額・介護費用等)を払った後、多少の余裕を見ておくことが必要です
(4) 老後資金	入居一時金が必要な場合があります。不動産(土地、家屋)の活用検討(売却・賃貸等)、動産(預貯金、証券、保険等)の確認を行います。
(5) 住み替えの時期	現住居の処分等に時間がかかる場合もあります。また、引越しのための荷物の整理等も時間がかかります。
(6) 子供、親族との関係	子供の有無や、親族の有無、その関係等によって左右される場合もあります。
(7) 立地	①子供の住んでいるところの近く ②現在住んでいるところの近く ③生活に便利なところ ④自然(海、山等)環境で 等
(8) 保証人の有無	入居にあたっては、保証人が必要になります。誰に依頼できるのか考えておくことが必要です。

それでは、いよいよ具体的な施設や住まいのデータを集めましょう。

各施設や住まいの情報が集まったら、次の点に注意して比較検討しましょう。

(ここからは「施設」の例を用いて留意点を述べますが、戸建て住宅、賃貸住宅等の「住まい」の場合にも参考にして下さい)

図表 4.1-2 比較検討のチェックポイント

項目	着眼点・留意事項等
①入居条件	年齢や身体条件
②立地	どんな環境にあるのか
③交通の便	最寄駅からの交通手段や交通費
④利用期間	自立の間のみか、終身利用か、終末期まで可能なのか
⑤契約形態	利用権、賃貸、分譲

⑥利用料	入居一時金、食費、管理費、介護費、その他
⑦入居一時金がある場合、退去するとき一時金が戻るか、戻る場合はその額はいくらか	何年目退去でいくら返却等
⑧サービスの内容	生活サービスの内容、介護サービスの内容、オプションサービスの内容
⑨スタッフの配置基準	とくに介護スタッフ、看護スタッフ
⑩医療との関係	提携病院、協力病院
⑪居室の広さ、設備	
⑫介護を受ける場所	要介護になった場合
⑬開設年月日	
⑭経営者・運営者のプロフィール	

(参考) 介護保険サービスの分類についても知っておくとよいでしょう

上記のポイントに留意しながら、次はいよいよ見学に行きます。まず、見学したい施設に電話をして予約をしましょう。見学に際しては、下記の点に留意しましょう。

図表 4.1-3 見学に際してのチェックポイント

項目	着眼点・留意事項等
①電話をしたときの職員の対応	職員の質
②パンフレットに書いてある交通手段、道順で行ってみる	最寄駅からの時間、アップダウンの有無等
③生活の利便性	役所、銀行、商店、郵便局、医療機関等
④食事を予約し、入居者と一緒に食べましょう	食事内容のチェック、入居者の観察、入居者に話を聞く
⑤スタッフが質問に誠意を持って答えてくれるかどうか	施設の運営コンセプトや内容について現場のスタッフが理解しているか
⑥全体の雰囲気	利用者が明るく、生き生きと生活しているか
⑦部屋の方角	
⑧設備	緊急通報の位置、収納量、ドアの開閉、電気スイッチの位置等

さらに、もう一歩進めて体験入居をしてみましょう（できれば、季節や天候の違うときにも行くことを勧めます）。

図表 4.1-4 体験入居のポイント

項目	着眼点・留意事項等
①入居者の生活体験を聞く	見学時には分からなかったことや職員に直接聞けないと思うこと等を、入居者にそれとなく尋ねてみましょう
②夜間の職員体制等	昼間だけでなく、夜間の職員体制を観察します
③隣室や上階の音	生活する上で音は、気になるものです
④日当たりや風向き	生活する場所として、日照時間は重要なポイントです
⑤職員と入居者の関係	職員と入居者の信頼関係の有無が安心や安定した生活のベースになります

さて、体験入居も終り、合格となれば契約するわけですが、その前に、再度信頼できる施設かどうかをチェックしましょう。

図表 4.1-5 信頼性判断のポイント

項目	着眼点・留意事項等
①情報提供を十分に行なっているか	運営や経営の透明性を見るものですが、有料老人ホーム等では、施設の運営内容を記した重要事項説明書等があります。そうした情報を早い段階で渡してくれるか
②疑問について誠実に応えてくれるか	
③いつ行っても気持ちよく受け入れてくれるか	
④要望や相談に誠意を持って対応してくれるか	
⑤常時利用率が高いか	利用率が高い施設は人気のある施設で、経営的にも安定していると推定できます
⑥過去3年間の退去者数と退去理由	
⑦スタッフの出入りが少ないか	スタッフの平均勤続年数等から、スタッフの出入りが多い場合は理由を聞いてみましょう
⑧スタッフが気持ちよく働いている様子が伺えるか	
⑨生活に必要な足が確保されているか	
⑩食事がおいしいか	
⑪第三者機関やボランティアが運営に参加しているか	
⑫誇大広告、誇大宣伝をしていないか	

いよいよ契約です。契約に当たっては、次の点に注意しましょう。

契約に当たってのチェックポイント

- ① 契約に必要な書類を確認しましょう
- ② (有料老人ホーム等で) 重要事項説明書の説明は、理解できるまで聞きましょう
- ③ 介護サービスを提供される場合、どこまでが介護保険サービスなのか、それ以上のサービスを受ける場合の料金システムはどうなっているかを確認しましょう
- ④ 契約内容が、理解できないときは専門家に確認することも必要です
- ⑤ 契約書は、2部作成されます。お互いが署名捺印したもののうち、一部を自分で保管します

(a) 住み替えカウンセリングのポイントとその目的

以上のように、いざ住み替えに関するカウンセリングを行う場合、現実的には、多岐にわたるインタビュー項目と収集データの整理・分析、そしてかなりの知識・熟練度に基づいた判断能力が求められることが明白です。

そこで、ここではパソコン等の機能を用いて、住み替え(希望)相談者に対するカウンセリングについて考えてみます。

- ① 住み替え希望(相談)者にとって最適のソリューションの選択ができるようにする。
- ② カウンセリング・プロセスで得られたデータにより、住み替え希望(相談)者のデータベースの作成と、家計分析表の予測をする資料を得られるようにする。
- ③ 住み替え希望(相談)者に住み替えのニーズを客観的に認識させる。
- ④ 住み替えローン等に関することで、将来住み替え希望(相談)者と係争になったときに備えて、住み替え希望(相談)者の要望・選択・決定プロセスを記録として残すことを目的とする。
- ⑤ カウンセリング・プロセスを効率化するために、使い勝手の良いパソコンモデルを開発する。

(b) カウンセリングの基本的な考え方

カウンセリングに際しては、住み替え希望(相談)者に最適のソリューションを押しつけるものでなく、住み替え希望(相談)者自身が最適のソリューションを選択できるように援助することが原則です。すなわち、コーチング手法を採用することになります。

また、その際はパソコンモデルにより、カウンセリング・プロセスのフローチャートを画面表示して、出来るだけクリックで入力してカウンセリングを効率化する必要が生じます。そして結果として得られた情報の一つは、住み替え希望(相談)者のデータベースに自動蓄積し、他の一つは家計分析表のモデルに自動入力するようにします。パソコンモデルは、カウンセリング・プロセスのフローチャート及びデータベースモデルと家計分析表モデルの2モデルが最低限必要となります。

住み替え希望（相談）者に住み替えのニーズを客観的に認識させるためには、『第2節生活経済 シニアへの備えとライフコースの想定』の項に列挙した、将来の家計面の予測、住居管理・維持・修理・メンテナンス、庭園管理、安全・防犯対策、健康管理等さまざまな点について話し合っていきます。

①ソリューション（選択肢）の例示

ソリューションを例示して、住み替え希望（相談）者自身が最適のソリューションを選択しやすくすることが重要であり、同時にカウンセリング時間を短縮することができます。

住み替え希望（相談）者は各種の希望・要望を持っていますが、それらが相容れない場合も少なくないので、その矛盾点を理解いただき、住み替え希望（相談）者自身が最適のソリューションを選択できるように援助していきます。

この矛盾点は、大別すると、家計収支がバランスしないという経済的矛盾点と、定性的矛盾点（例えば、生活上便利な住環境と、騒音の無い環境）の2つがあります。

②住み替え希望（相談）者の要望・必要支出と家計収入との矛盾点のチェック

カウンセリングで集めた家計収支に影響する全ての要望・必要支出・データに基づき現在及び将来の家計収支表をシミュレーションしてみて、家計収支上バランスするか否かをチェックします。もし、家計収支上バランスしなければ、住み替え選択を変えたり、家計診断を行って家計支出を減らすか、家計収入を増加する方策を示して、住み替え希望（相談）者に選択してもらうことにします。

カウンセリング・プロセスのフローチャートに従えば、希望・要望の矛盾点がチェックできる仕組みとし、矛盾点が出てきた場合には、解決策・代替案を示して選択できるようにします。

③カウンセリング・プロセスのフローチャート

カウンセラーだけでなく、住み替え希望（相談）者自身にも分かりやすくするために、まずカウンセリング・プロセスをフローチャートにします。これにより、矛盾点を整理して、住み替え希望（相談）者自身が最適のソリューションを選択できるようにします。

カウンセリング・プロセスで得られたデータにより、住み替え希望（相談）者のデータベース作成と、家計分析表の予測資料を得られるようにするために、カウンセリング・プロセスのフローチャートをITモデル化することが避けられません。

カウンセリング・プロセスのフローチャートは、現在及び将来の家計収支表から出発します。その理由は、家計収支表がバランスすることが重要であるし、住み替えの大きなモチベーションが経済性であるからです。

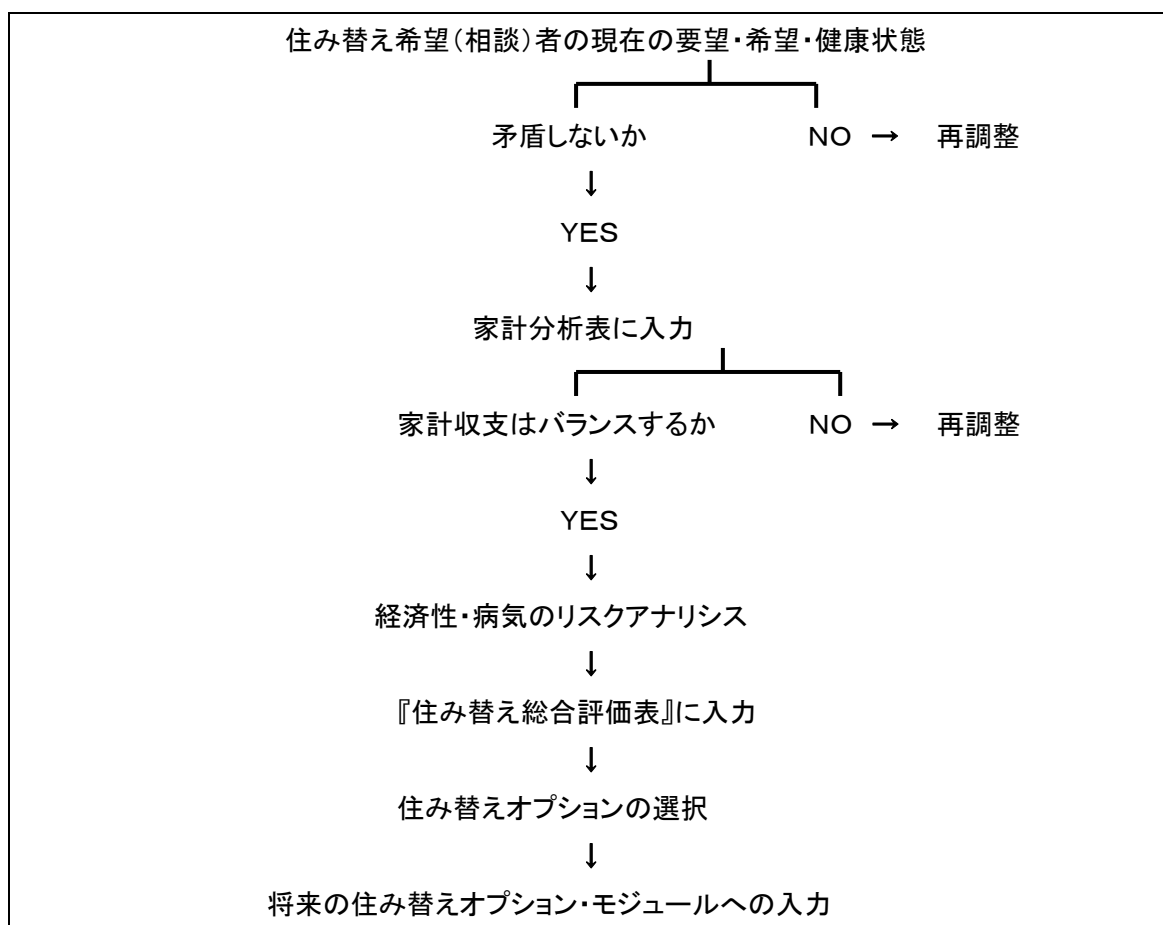
また、フローチャートの主体は家計収支表ですが、同時に健康状態等の定性項目もチェックします。例えば、「体が不自由でないか？」もし不自由ならば、「施設に入るか？」とチェックします。

家計収支表において、バランスしない場合には、バランスするような住み替えの選択を示さなければなりません。なお、将来の家計収支表を作成するためには、家計資産／負債

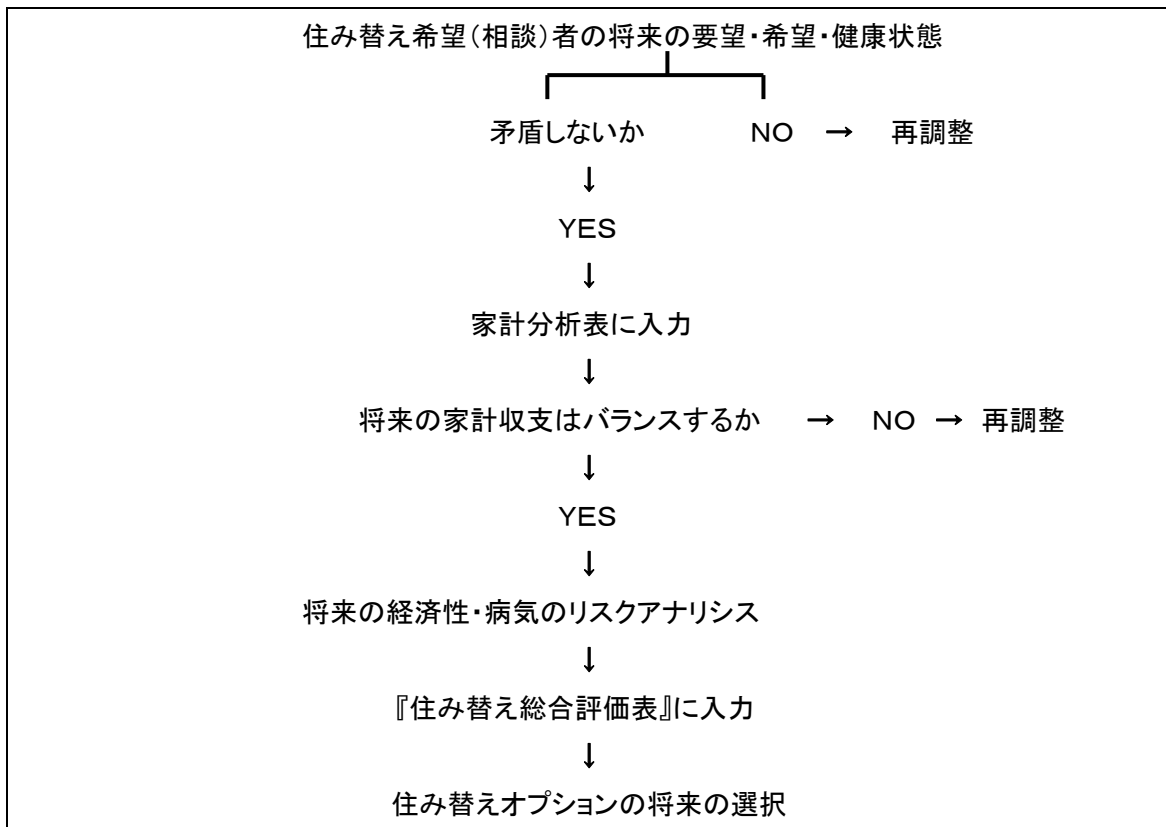
対照表及び住み替え損得表の作成も必要となってきます。

こうして現在及び将来の家計収支表に関する全ての要望・必要支出・データをカウンセリングで集めていきます。

カウンセリング・プロセスのフローチャートの基本的構成 (1)現在の住み替えオプションの選択



カウンセリング・プロセスのフローチャートの基本的構成 (2)将来の住み替えオプションの選択



④住み替え希望（相談）者のデータベース化

住み替え希望（相談）者のデータベースには、年齢・家族関係・資産・負債・収入・支出等が含まれ、住み替えに関するあらゆるリスク・不安・不都合・心配事について聞き出し、それに対応する対策案を示して選択させていきます。それらは、たとえば経済問題・住環境・健康・病気・生活環境・人間関係・ペット・所有している什器／生活用品の処置等です。

⑤住み替えオプション

現在及び将来の家計収支表並びにその他の条件を考慮しながら、下記の4つの選択を行います（以下において、これを住み替えオプションと呼ぶ）。

- 現在の持ち家に住み続ける
- 持ち家への住み替え
- 賃貸への住み替え
- 施設への住み替え

上記の4つの選択肢のうち、1番上の「現在の持ち家に住み続ける」を除いて、現在の持ち家について2つの選択肢を考える必要があります。第一が賃貸に出すことであり、第二が売却です。

なお、上記の4つの住み替えの選択に関しては、以上のように家計収支表を中心とした

経済性が重要ですが、それ以外にも勘案すべき項目として、広さを含めた快適性・住環境・健康・病気・安全性・人間関係等の諸条件があります。

これらにはそれぞれの選択肢において相矛盾することも多く潜んでいます。したがって、各項目を数量的に評価して、ウェイトを付けて総合点を算出して、住み替え希望（相談）者の選択の最終判断の参考資料とします。例えば、経済性は 70%、快適性 20%、住環境 10%といったウェイト付けです（以下、『住み替え総合評価表』という）。

⑥『住み替え総合評価表』

まず、『住み替え総合評価表』の目的・必要性について説明すると、住み替えのオプションの決定は経済性を重点にするとしても、多面的な評価項目に関して検討しなくてはなりません。そして、これらの項目で個々の評価したものを総合して住み替えオプションの決定をしなくてはならないのです。

このプロセスは、専門家であるカウンセラーでも相当に困難な作業ですが、住み替え希望（相談）者からみても、素人である中高年のクライアントには極めて難しいものであることは疑う余地がありません。

したがって、住み替えオプションごとに、多面的な項目をそれぞれ評価して、それを総合的に評価するための総合評価点を算出する算式を策定しなければならないといえるのです。そして、これを『住み替え総合評価表』と呼ぶことにします。

上記の4つの住み替えの選択に関しては、家計収支表を中心とした経済性が重要ですが、それ以外にも広さを含めた快適性・住環境・健康・病気・安全性・人間関係等の諸条件があります。

また、これらには、それぞれの選択肢において相矛盾することも多いのです。したがって、各項目を数量的に評価し、ウェイトを付けて総合点を出して、クライアントの選択の最終判断の参考資料とすることが不可欠となります。

『住み替え総合評価表』の評価項目は以下の通りです。各評価項目は、+10点から-10点の間で評価します。

評価項目と評価ポイント

非常に良い	+10点
良い	+5点
どちらとも云えない	0点
悪い	-5点
非常に悪い	-10点

標準的なウェイト付けは下記のようになりますが、クライアントの選択により、ウェイト付けは変更しても構いません。例えば、現在健康を損ねているとか病気であるクライアントの場合であれば、健康／病気面の利便性に高いウェイトを付けるほうが妥当といえるからです。

標準的なウェイト付けの例

経済性	60%
快適性	10%
住環境	5%
健康／病気面の利便性	10%
安全性	5%
人間関係	10%

こうして、パソコンへの入力を通じて得られたデータをペーパーに印刷して、住み替え希望（相談）者にみていただきます。例えば、次のような結果が出たとします。このケースでは、持家の取得による住み替えが最も高得点になっています。逆に、その他の住み替えオプション項目は低得点になって結果があらわれています。

この住み替え希望（相談）者が回答したデータも資料として、印刷することができますので、提供することも可能といえます。この結果をもとにして、さらに問題点をつぶしていきます。

『住み替え総合評価表』のシミュレーション結果（例）

<input type="checkbox"/> 現在の持ち家に住み続ける	経済性 ①家計収支表 60% ②家計資産／負債対照表 10% ③住み替え損得表 20% ④リスクアナリシス 10% 快適性 住環境 5% 健康／病気 10% 安全性 5% 人間関係 10%	60%	30 点
<input type="checkbox"/> 新しく取得する持ち家への住み替え	経済性 ①家計収支表 60% ②家計資産／負債対照表 10% ③住み替え損得表 20% ④リスクアナリシス 10% 快適性 住環境 5% 健康／病気 10% 安全性 5% 人間関係 10%	60%	70 点
<input type="checkbox"/> 賃貸への住み替え	経済性 ①家計収支表 60% ②家計資産／負債対照表 10% ③住み替え損得表 20% ④リスクアナリシス 10% 快適性 住環境 5% 健康／病気 10% 安全性 5% 人間関係 10%	60%	20 点
<input type="checkbox"/> 施設への住み替え	経済性 ①家計収支表 60% ②家計資産／負債対照表 10% ③住み替え損得表 20% ④リスクアナリシス 10%	60%	10 点

	快適性	10%	
	住環境	5%	
	健康／病気	10%	
	安全性	5%	
	人間関係	10%	

⑦経済性の評価方法

ここで主要なファクターとなる経済性について補足しておきます。経済性についての相談者からの回答といっても、多くの場合は、抽象的であって、良い・悪いだけでは決めにくいといえます。したがって、経済性についても、具体的な評価方法を確立することが必要です。経済性は、添付した資料に詳述してある通り、家計収支表・家計資産／負債対照表・住み替え損得表・リスクアナリシスから成り立っています。

これらの4つの評価項目のすべての質問事項についても、非常に良い：+10点；良い：5点；どちらとも云えない：0点；悪い5点；非常に悪い：-10点と採点していきます。

そして、標準的なウェイト付けは、例えば家計収支表 60%・家計資産／負債対照表 10%・住み替え損得表 20%・リスクアナリシス 10%等としますが、クライアントが重視する項目の選択によっては、ウェイト付けを変更しても構いません。

<家計収支表作成に関する質問に対する回答を容易にする方法>

将来、及び、現在の家計の支出項目について金額を聞かれても、住み替え希望（相談）者が回答しにくいので、以下の便法を採用するとよいでしょう。

家計の支出項目、例えば、旅行費・被服費・食費等について、上・中位の上・中位・中位の下・下のいずれを希望するかという具合に尋ねます。そのうえで統計学の正規分布の確率分布を想定（＝定義）して以下の数値を算出します。

クラス	確率分布	
上	平均値+2.5σ	5%
中位の上	平均値+1.5σ	11%
中位	平均値+0σ	68%
中位の下	平均値-1.5σ	11%
下	平均値-2.5σ	5%

なお、σは標準偏差である。

この表や経費実績値・将来予測値があれば、住み替え希望（相談）者がクラスに関する質問に回答することによって、数値を算出できます。

さて、ここで再びカウンセリングの基本的なスタンスに戻って、シミュレーション結果をどのように活用するか確認してみましょう。既に記したとおり、『住み替え総合評価表』

は、次の基本に立ち返って活用することが大切です。

- ① 住み替え希望（相談）者にとって最適のソリューションの選択ができるようにする。
- ② カウンセリング・プロセスで得られたデータにより、住み替え希望（相談）者のデータベースの作成と、家計分析表の予測をする資料を得られるようにする。
- ③ 住み替え希望（相談）者に住み替えのニーズを客観的に認識させる。
- ④ 住み替えローン等に関することで、将来住み替え希望（相談）者と係争になったときに備えて、住み替え希望（相談）者の要望・選択・決定プロセスを記録として残すことを目的とする。
- ⑤ カウンセリング・プロセスを効率化するために、使い勝手の良いパソコンモデルを開発する。

また、繰り返しになりますが、カウンセリングに際しては、住み替え希望（相談）者に最適のソリューションを押しつけるものでなく、住み替え希望（相談）者自身が最適のソリューションを選択できるように援助することが原則です。すなわち、コーチング手法を採用することになります。

住み替え支援事業説明員の資格認定者には、こうした住み替えシミュレーションツールの利用権が付与され、さらに定期的な情報提供を受けることになるでしょう。こうした知識・技能レベルを日常維持していくことが極めて大切といえます。

（２）物件または入居に関する確認事項

（a）施設に入居するケース

気になるホームや希望条件に見合うホームを見つけたら、まずは資料を請求します。できれば、「重要事項説明書」等も一緒に送ってもらおうとよいでしょう。「重要事項説明書」には、サービス内容や価格だけでなく、生活の決まりごとや手続き等が記されていますので、資料とともに読むとよいでしょう。この資料の対応が早いか遅いかも、よいホーム選びの判断基準のひとつになります。

各施設や住まいの情報が集まったら、次の点に注意して比較検討が必要です。ここからは「施設」の場合の留意点について述べますが、賃貸住宅等の「住まい」の場合にも参考になります。

- ① 入居条件…年齢や身体条件の有無。ペットを連れて行きたい人は、ペットが許可されているかどうか。許可されている場合、条件はどのようなになっているか。
- ② 立地条件…どんな環境の場所にあるのか。都会、郊外、田舎、さらには住み慣れた町に近い、家族が住む町に近い等、人それぞれ選ぶポイントは違います。10年、20年先の生活や、また訪問する家族の意見も考慮することが大切です。
- ③ 交通の便…最寄り駅からの交通手段や交通費。自家用車を利用したければ、駐車場が確保されているかも確認します。

- ④ 利用期間…自立の間のみか、終身利用か、終末期まで可能なのか。退去要件も併せて確認が必要です。利用者は10年、20年先の心身状態も想定して考える必要があります。
- ⑤ 契約形態…利用権、賃貸、分譲なのか。
- ⑥ 利用料…入居一時金、食費、管理費、介護費等。権利形態等により大きく異なります。入居金も月額利用料も、内訳をしっかりと確認することが必須です。支払い方法についても事前に確認をしておきます。また、長期間の入院が必要になった場合、どうなるのかも併せて確認しておきます。
- ⑦ 退去するときの条件…入居一時金がある場合、一時金が戻るか、戻る場合はその額はいくらくらいか
- ⑧ サービスの内容…生活サービス、介護サービス、オプションサービスの内容等
- ⑨ スタッフの配置基準…介護スタッフや看護スタッフは何名いるのか
- ⑩ 医療との関係…提携病院、協力病院の具体的な内容について確認する。協力病院の診療科目や病院の場所の確認はもちろんのこと、通院、入院時の対応についても確認が必要です。
- ⑪ 居室の広さ…長期間生活する場合は、部屋の広さも重要です。
- ⑫ 介護を受ける場所…要介護になった場合のサービス内容や費用の確認も必要です。
- ⑬ 開設年月日…ホームの歴史や建物の安全性の有無も確認が必要です。
- ⑭ 経営者・運営者のプロフィール…社会福祉法人や行政等の公益法人や公的機関が運営するホームでは、破綻のリスクがありませんが、民間の有料老人ホームでは、突然の破綻もありえます。母体や経営状態の確認は必須です。決算書や財務諸表が開示されていれば大きな指標になります。運用理念を明確に掲げているかどうか、大切なポイントとなります。また、既に運営されているホームなら、入居率も大きなポイントです。

希望ホームの選定をするときには、資料の段階で一つに絞らないことが大切です。ホーム選びは土地や家を購入したり、借りたりするのと同じで、実際に眼で見ないと正しい判断はできません。

■ 比較検討資料

入居条件	サービスの内容
立地条件	スタッフの配置基準
交通の便	医療との関係
利用期間	居室の広さ
契約形態	介護を受ける場所
利用料	開設年月日
退去するときの条件	経営者・運営者のプロフィール

①見学と体験入居のポイント

ア 見学に行く

いくつかのホームに絞ったら、見学にいきます。パンフレット内の写真や説明文書では確認できないことも多いので、必ず自分の眼で確認をすることが必要です。また、家族がいる人は、出来るだけ家族の人も一緒に行くことが大切です。一方の好みや都合だけで決めてしまうと、必ず後でトラブルの元になります。生涯暮らす場所になるわけですから、双方がよく考え、納得出来るホームを選ぶことが重要です。

見学をしたいときは、まずは施設に電話をして予約をします。見学はいつでもいいというわけではありません。入居者の生活習慣の邪魔になる時間は避けるべきですし、スタッフの忙しい時間帯は、せっかく行ってもじっくり見学が出来ません。また見学をする側も10分、20分では有意義な見学は出来ませんので、時間に余裕があるときに行くことが肝心です。

見学に際しては下記の点について留意が必要です。

見学するときの留意点

①勝手に移動しない

見学担当者の説明を聞かずに勝手に歩き回ったり、勝手に入居者の居室を覗いたりするのは禁物です。居室、浴室を見学したいのであれば、必ず事前に入居者の許可を取ってからにします。

②勝手に写真をとらない

見学後、他のホームと比較をするためにも、写真は重要ですが、許可無くむやみに撮影をするのはやめましょう。どこを撮影したいのか具体的に示して、見学担当者に撮影の許可を取ります。入居者の顔はなるべくとらないのがマナーです。

見学のポイント

①予約電話をしたときの対応

予約をする時には、電話の対応も確認します。これはスタッフの教育レベルを推し量る材料の一つになります。いくら見学担当者の当日の説明がすばらしくても、電話受付すら満足にできないスタッフが勤務していたら、求めているサービスは受けられないと思っていいでしょう。

②パンフレットに書いてある交通手段の確認

パンフレットに書いてある交通手段、道順で行き、交通の利便性を確認します。その際、最寄りの駅からの時間やアップダウンの有無も確認が必要です。最寄駅からの送迎車がある場合は、見学者に対してのみなのか、入居者の家族の来訪時にもサービスがあるのかも確認が必要です。

③生活の利便性

最寄りに役所、銀行、商店、郵便局、金融機関等があるか確認します。趣味や習い事をしたい人は、近くでできるのかも確認します。

④食事、その他サービス

食事は生活を豊かにする大事な要素です。食事内容のチェックとともに、入所されている方に話を聞くことも大切です。具体的に個人の好みを反映してくれるのか、メニューの選択ができるのかも聞いてみましょう。また、食事の場所も確認します。さらに、快適に過ごせるよう掃除、洗濯等のサービスも確認します。

● 厨房

出される食事だけでなく、作っている場所をきちんと見ることも大切です。感染予防や食事に対する取り組みの情報がぎっしり詰まっています。冷蔵庫が輝いているか、長靴の位置は…等細かく見ます。

● 共用トイレ

入居している人はもちろんの事、家族や友達、お客様が利用するところです。最新のウォッシュレットがあるか等の設備面でなく、きちんと掃除がされているか確認することが必要です。

①スタッフの様子

質問に対してスタッフが誠意を持って答えてくれているかどうか、また施設の運営コンセプトや内容について現場のスタッフが理解しているかが大切です。できれば、スタッフの人数がパンフレットとおおよそ一致しているかどうかや、介護福祉士等の資格を持った人が大勢いるのかもチェックしてみましょう。

②全体の雰囲気

利用者の方が、生き生きと楽しそうに生活しているかも確認しましょう。

③部屋の方位

居室の位置もさまざまです。食堂やリビングといった共有スペースを中心に居室が囲むように配置されているタイプもありますし、食堂やリビングが建物の端に位置していて、一部の居室から離れているタイプもあります。また、食堂やリビングが、居室と別フロアになっているタイプもあります。

④設備

有料老人ホームの設備は、必要最低限の設備を備えたものから、豪華なホテルのような設備までさまざまです。一般に整えられている設備から、共用施設、専用設備まで細かく見てみましょう。緊急通報の位置、収納量、ドアの開閉、電気スイッチの位置等、生活しやすいかどうかの確認も必要です。

● 浴室

風呂の大きさはもちろんですが、安全に対する対応や臭い、掃除が行き届いているか等も確認が必要です。

● 天井

いざというときに頼りになるのが、スプリンクラーと放送設備です。最終的には、職員の対応にかかっていますが、まずは初期情報と初期消火が重要です。

見学に行ったホームの豪華な雰囲気やサービスの充実度に圧倒され、その場で契約を交わしてしまう人がいますが、見学しただけではわからないこともたくさんありますので、その場では決して入居を決めないようにします。住宅の購入のときもそうですが、モデルルームの見学に行くときとすっかりその気になってしまうことがあります。実際に暮らしてみると見た目とちがうこともあります。

また、入居希望に合ったところを探すためには、出来るだけ複数のホームを見学する事が大切です。価格、サービスといった事柄だけでなく、雰囲気やスタッフの教育レベル等選ぶ要素はたくさんありますが、どんなところにも一長一短があります。複数見学する事で、それぞれのセールスポイントがわかります。そして、同時にウイークポイントもわかります。比較検討して決めることが重要です。

ホームの中には、見学に行っただけで契約を急がせたり、その場で決めさせようとするところもありますが、そういったところは信用できないと思ったほうがよいでしょう。

■ 見学のポイント

電話をしたときの対応	スタッフの様子
パンフレットに書いてある交通手段の確認	全体の雰囲気
生活の利便性	部屋の方位
食事、その他サービス	設 備

イ 体験入居してみる

これと思った施設があったら、もう一歩進めて体験入居をしてみます。見学に行っただけではわからないこともたくさんあります。「安全性」「機能性」「居住性」を重視して確認するとよいでしょう。また、サービスは素晴らしくても、ホームの雰囲気になじめないケースもあります。ホームにもよりますが、1泊2日のところから10日といった長期体験入居ができるところまでありますので、できれば1回だけでなく、季節や気候の違うときにも行くといよいでしょう。

体験入居に行った時は、出来るだけ積極的にリビングや食堂等に出たり、イベントやサークル活動に参加する等、入居者たちと会話をしてみます。

家族側は、送迎の際に周囲の環境も確認することが大切です。

体験入居時のポイント

(ア)入居者の生活体験を聞く

見学の際には、わからなかったことや職員に聞けないと思うようなことを入居者に尋ねてみます。また、入居者の表情も必ずチェックしてみましょう。

(イ) 夜間、休日の職員体制もチェック

昼間だけでなく、夜間や休日の様子もチェックが必要です。

(ウ) 建物・設備を確認

見学時に確認はしたと思いますが、暮らすという視線で再度、確認します。壁の色や照明、装飾品等、居心地の悪さを感じさせるものがないか、自分の体で確かめます。

① 手すりの位置等

実際につかまってみたら、もう少し高い(低い)方がいいというような場合もあります。要望があった場合、それを実行してもらえるのか、また、その場合の費用がどのようなになるのかも確認します。

② 隣室や上階の音チェック

生活する上で、音は気になるものです。短時間の見学では、なかなかわかりにくいところです。

③ 日当たりや風向き

生活する場所として、日当たり、日照時間、風通しは大切なポイントです。

(エ) 近隣の環境

ホームの回りも散歩してみます。近所の環境がわかります。ホームの近くにお店があれば、ホームの評判を聞いてみるのも参考になります。

(オ) 職員と入居者の関係

職員と入居者の信頼関係の有無が安心した生活を送れるかどうかの大きなポイントとなります。スタッフが入居者に笑顔で対応しているどうか確認してみましょう。また、しばらくいますと、スタッフ間の会話もいろいろと聞こえてきます。スタッフの数が十分でも、一人ひとりの資質が悪ければよいサービスは受けられません。よく観察することが大切です。また、苦情対応や入居者間のトラブル処理については、入居者の方に聞いてみることも大切です。

■ 体験入居のポイント

入居者の生活体験を聞く	建物・設備の確認
夜間の職員体制もチェック	近隣の環境
隣室や職員体制のチェック	職員と入居者の関係

(b) 戸建て住宅や民間の高齢者向けマンションに入居するケース

①戸建て住宅

まずは、情報収集をし、気になる物件があったら資料を請求します。既に出来上がっており見学にいける距離であれば、直接、行って見るとよいでしょう。住宅購入の場合は、通常の安全性や耐久性はもちろんのことですが、プラスして身体が不自由になってきたときにも、安心して暮らせるような造りになっているかどうか重要なポイントです。ここでは住宅そのものに関する留意点について述べます。

①高齢になっても生活しやすいかどうか

日常生活の移動が楽に行えるようにするには、寝室とトイレ、浴室が近いことが重要です。また、力もなくなってくるので「扉が軽いか」も大切なポイントです。

②事故が起きにくい造りになっているか

転倒を避けるためには、「段差」がないかどうか、また「床材」のチェックも必要です。滑りやすい床材であれば、交換が可能かどうかを確認します。また、暗いところでは事故も起きやすいので、廊下等の照明灯がついているかもチェックします。

③動作を楽にするための補助装置が設置してあるか、もしくは設置できるような造りになっているかどうか

玄関、廊下、階段、トイレ、浴室等に「手すり」が付いているか、また二階建てであれば「椅子式階段昇降機」や「エレベーター」等の移動を助ける設備が設置されているかどうかを確認します。付いていない場合は、将来、設置できるような作りになっているか確認します。

部屋別のチェックポイント

● 浴室

滑りやすく、バランスを崩しやすい浴室は、家庭内でも事故の多い場所のひとつです。安全を確保するためにも浴槽の高さや床が滑らないかどうかは必ず確認します。また洗い易さも大切です。寒い季節には、脱衣所や浴室で倒れる人も多いため、暖房器具があれば更に安心です。

● トイレ

日に何度も行くトイレは重要です。使用中のことだけでなく、出入りのことも考慮してチェックします。

● 洗面所

椅子に座っても使用できるのか、また収納スペースは手の届く高さかどうか確認します。

● 台所

特に安全面での配慮が必要な場所です。「電磁調理器具」ですと、火を使わないで済むので安心です。火災報知機等の警報装置が設置されているかも確認しま

す。

- 部屋の用途に限らず
 - ・ 介護を想定した広めのスペースになっているか
 - ・ ドアは引き戸等、開閉の楽な建具になっているか
 - ・ 水にぬれても滑りにくい床材になっているか
 - ・ 水栓金具やドアハンドルは、レバー式等操作性の高いものになっているか
 - ・ 照明や設備機器のスイッチは大型か、また操作は簡単か
 - ・ 緊急時に備えてブザーは設置されているか
- 外のスロープ
車いすになったときを想定すると、スロープはある程度長い方が、安全性が高くなります。

②高齢者向けマンション

建物内の造りについてのチェックポイントは、戸建て住宅と重複する点が多いので、ここではマンションならではのチェックポイントについて述べます。

①安全管理体制はどうか

マンションのセキュリティーシステムが完備しているかどうかや各居室にナースコールやインターフォンが設置されているかどうか確認します。24 時間の管理体制になっていれば、いざという時も安心です。

②介護サービスはついているのか

介護サービスがついている場合、どの程度までの介護が受けられるのかも事前に確認が必要です。

③どんなオプションサービスがあるのか…「受付サービス」や「清掃」「買い物」「洗濯」「食事サービス」等、どんなサービスが受けられるのか、また費用はどのくらいかかるのか確認します。

(c) 田舎や海外への移住

最近では、老後は「田舎」や「海外」でのんびりと暮らしたいという人も増えています。しかし、イメージだけで決断してしまうと、現実に思ったような暮らしができず、途中で断念して元の住まいに戻るといったケースも見受けられます。こちらも事前にしっかり調査・確認し、選ぶことが大切です。

①田舎への移住

移住したい地域をある程度絞り情報集めをします。気に入った物件があれば、資料を取り寄せ比較検討します。ただし、田舎暮らし用に売り出される物件はあまり多くありませんので、比較が難しい場合もあります。気に入ったものがあれば、見学に行ってみます。移住するにあっては以下の点に注意します。

- ①立地条件…一口に田舎と言っても利便性には差があります。近くにスーパーや病院等
日常に必要な施設があるかどうか確認します。自動車に乗れない人は特に重要です。
- ②人間関係…田舎では、人間関係が複雑です。親切でやってくれることが都会の人には
重荷になることもあります。地域によってかなり違いますので、物件を見にいった時
に近所の人にいろいろ聞く等して事前に確認することが大切です。

②海外への移住

海外移住は考えている以上に大変なものです。まずは、テレビや雑誌、インターネット等で情報収集し、具体的になってきたら、「ロングステイセミナー」や「事前講座」等を受講してみましょう。移民法は刻々と変化しています。いかに鮮度の高い情報をキャッチアップできるかが、海外暮らしを成功させるための大きなポイントです。「この国に移住したい」と決めたとしても、いきなり移住と言う形ではなく、まずは「個人旅行」や「体験ツアー」で現地を体験してみましょう。その際には、治安や利便性もしっかり確認します。暮らすと言う視点で見ると、観光旅行とは違うものが見えてきます。

また、現地在住の日本人に体験談も聞いてみるのもよいでしょう。現地の日本人会などにアクセスすると、暮らしに関する情報提供やセミナーなども行われているのでお勧めです。移住を決めた場合も、いきなり永住というのではなく、中長期滞在からはじめてみることも大事です。そのためには、最初は賃貸物件の方がよいでしょう。

不動産の契約をする場合には、ライセンシーなのかの確認が必須です。特に購入を検討するときなどは注意が必要です。国によって違いはありますが、永住権を取得していない者や外国人に対して購入制限を課している国があります。このような国では、現地の法律を知らないばかりに詐欺にあってしまったという事件が発生しています。不動産は大きな資金が動くため、詐欺行為の対象になりやすいということを忘れてはなりません。

日本語でコミュニケーションが取れるというのは大きなポイントとなりますが、担当者が日本語で話しかけてくれるから…、というような理由で物件の購入等を決めてしまうのは危険です。不動産は大きな買い物です。信頼できる業者から購入もしくは賃貸したいものです。日本語が得意でない担当者とのコミュニケーションをとらなくてはならない場合には、個人で通訳を雇うなどのリスクヘッジが大切です。

海外暮らしなら生活費がかからないというイメージがありますが、海外での生活と日本にある不動産の維持管理費用等も必要になりますので、海外と日本でかかる費用を洗い出して資金計画をたてていくと安心です。慣れない海外暮らし、生きやすく帰りやすくしておくことが必要です。

第2節 カウンセリングのすすめ方

(1) カウンセリングの基本スタンス

カウンセリングは、住み替え支援制度の利用について、誤解なく検討を進めることができる助言をし、無理なく制度を活用できるよう指導することを目的として行うことを基本スタンスとしています。業務にあたっては、関連法令を遵守するだけでなく、カウンセリング業務にふさわしい倫理を自覚して行うことが必要です。

(a) よき聞き手となる

カウンセリングに際しては、まず「よき聞き手」となることが肝要です。「よき聞き手」というのは、単に相談者の話を聴いていくことにはなく、相談者の話す内容の意味を理解し、その真意を把握したうえで、問題解決に繋がるように導いていくことです。そのためには、具体的には次のような態度で接することが大事です。

①相談者が話したことに対しては、必ず一旦受容する。具体的には、「なるほど」とか「そうですねですか」といったような相槌を、会話の中で意識して入れるようにし、例え相談者が誤解に基づく発言したとしても、決して「いや」とか「そうはですね」というような言葉で直ちに反論しないようにします。相談者の誤解に対しては、「なるほど（そうですね）、〇〇さんは…というふうにお考えなのですね（…というご理解なのですね）」というように軽く確認の意味の言葉を入れるとよいでしょう。

②明るく穏やかに、相談者に安心感を与える親しみのある態度で対応します。したがって、他のことに気をとられたり、記録をとることに夢中になったり、時間を気にして時計に目を向けたり、いらだたしそうな態度をとることは厳禁です。

(b) よき理解者でなければならない

相談者の発言内容がよく判らない場合は、遠慮せずその点を尋ねることです。判らないことは素直に質問した方が、相談者からもよき理解者として認識してもらえるので、決して判らないことをそのまま放置してはなりません。

(c) 指導者でなく援助者に徹する

相談者に対し、「ああしなさい」とか「こうしなさい」というように指示的に臨んではなりません。決定するのはあくまで相談者自身であることを自覚し、相談者の自己決定を側面から適切な情報提供を行い、方向付けのお手伝いをするという心構えで接するようにならなければなりません。

(d) よき観察者でなければならない

よき観察者とは、決して相談者をじろじろ見るのではなく、相談者と接する中で、さりげなく相談者の表情、態度等を観察し、表情や態度に変化があれば、それを敏感に感じ取り、その持つ意味を洞察するよう心掛けることです。

(e) プライバシーを守る

相談者のプライバシーに関し知り得た情報を、相談者の了解なしに第三者に伝えてはなりません。

(2) カウンセリングの流れとすすめ方

住み替え支援事業説明員が、カウンセリングを行う際、相談者に対して確認しておくべき事項を手順に沿って図示すると以下の通りになります。

相談者の本人確認及び年齢の確認

↓

資産活用の考え及び制度利用希望理由

↓

本制度の全体像を理解しているか

↓

借り上げる条件を理解しているか

↓

賃貸料改定の周期・ルールを知っているか

↓

借上主体と転貸借人の契約を理解しているか

↓

借上主体の業務の範囲を理解しているか

↓

修繕費と原状回復費負担について理解しているか

↓

原賃貸人が修繕費負担しない場合の取り扱いについて理解しているか

↓

賃貸借契約の終了について理解しているか

↓

登録法人が破産した場合等の取り扱いを理解しているか

↓

カウンセリング終了確認書の交付

契約申込内容説明確認書の交付

(a) 本人確認及び年齢の確認

カウンセリングの受付から始まり、相談者（制度利用希望者）の本人確認及び相談者が年齢を満たしているかを確認します。

(b) 資産活用の考え及び本制度の利用を希望する理由の把握

資産活用や住み替え先について情報提供を行うとともに、資産活用についての考えや本制度の利用を希望している理由を把握します。利用によっては本制度の利用以外の方法を取った方が望ましいと思われる場合もあり、そのときは他の相談機関に適切につなぐ等の対応が肝要です。

(c) 本制度の全体像を承知しているかの把握

相談者が本制度の全体像を承知しているかを把握します。具体的には、以下の項目について承知しているか確認し、承知していなければその旨を案内します。

- ①借上主体は、制度利用者の所有する住宅を原則として終身あるいは期間指定をして借用し、第三者に転貸をする。
- ②転貸借契約は、定期借家契約とする。
- ③制度利用者は、転貸借人の定期借家契約終了時点で、賃貸借契約を解約することができる。
- ④制度利用者から解約意向がない場合は引き続き賃貸借を行う。
- ⑤借上主体は、老朽化等により住宅として使用できなくなった場合は、契約を解除することができる。
- ⑥借上主体は、制度利用者との賃貸借契約期間中においては、転借人の有無に関わらず賃貸料を制度利用者に支払う。

(d) 借り上げる条件を承知しているかの把握

相談者が本制度の利用するにあたり借り上げ条件を承知しているかを把握します。

- ①原則、日本に居住する50歳以上が所有する住宅であること。一戸建て、集合住宅を問わない。居住している必要はない。
- ②一定の耐震性があるもの。耐震性が確保されていない場合は所要の耐震補強。
- ③開始時からの経済耐用年数が利用者の平均余命のうち最も長い者の平均余命を上回っていること（改修の結果そうなると考えられる場合を含む）。
- ④土地について所有権あるいは適法な権原を有すること。

(e) 賃貸料改定の周期・ルールを承知しているかの把握

相談者が本制度の利用するにあたり賃貸料改定の周期・ルールを承知しているかを把握

します。

- ①借り上げ賃料は、定期的に見直し。
- ②借り上げ賃料は、転貸賃料に応じた適正な額。

(f) 借上主体と転貸借人との契約を承知しているかの把握

相談者が本制度の利用するにあたり、借上主体と転貸借人との契約を承知しているかの把握をします。

- ①定期借家の年数、定期借家契約の期限（通常型3年 期間指定型）
- ②転貸借の使用目的 住宅利用者が認める範囲で認める（SOHO、オフィス転用 店舗）
- ③利用形態 常時居住利用者が認める範囲で認める（別荘 シェアード）
- ④転貸借人による改修の許容範囲と原状の範囲 造作買取請求権

(g) 借上主体の業務の範囲を承知しているかの把握

相談者が本制度の利用するにあたり、借上主体の業務の範囲を承知しているかを把握します。

- ①借上主体が行う入居者管理の内容
- ②借上主体が行う建物維持管理の範囲・内容

(h) 修繕費と原状回復費の負担、原賃貸人が必要な修繕費を負担しない場合の取り扱いについて承知しているかの把握

相談者が本制度の利用するにあたり、修繕費と原状回復費の負担、原賃貸人が必要な修繕費を負担しない場合の取り扱いについて承知しているかを把握します。

- ①修繕費の対象
- ②原状回復費の負担
- ③原賃貸人が必要な修繕費を負担しない場合の取り扱い

(i) 賃貸借契約の終了（転貸借契約の終了時）

相談者が本制度の利用するにあたり、賃貸借契約の終了は利用者から通知のあった時点において存続する有効な転貸借契約の満了日であることを承知しているかを把握します。

- ①利用者（本人+同居人）の両方の死亡
- ②土地に対する権原が所有権以外の場合に借地権等が何らかの理由で期限前に解除された場合
- ③対象住宅は減耗・毀損し、住み替え支援事業者が応急措置を講じた上で、利用者に改修を要求したが、利用者がこれに応じない場合
- ④経年劣化により、対象住宅を継続して転貸するには、経常的な修繕費を超える資本

的支出が必要であると住み替え支援事業者が判断し、その旨を利用者に通知したにもかかわらず、利用者が当該修繕を行わない場合

- ⑤不動産関連諸費支払いの悪質な懈怠があり、利用者の賃料収入から継続して支払うことが困難な場合
- ⑥利用者による住み替え支援事業者の円滑な業務遂行の妨害があり、利用者に中止を要求したが、利用者がこれに応じないとき
- ⑦利用者から途中帰還に基づく契約解除の申し出があった場合（終身型契約の場合のみ）

（j）賃貸借契約の終了（即時終了）

相談者が本制度の利用するにあたり、以下の終了事由が発生した場合、賃貸借契約を即時終了の取り扱いを承知しているかを把握します。

- ①対象住宅の焼失・毀損
- ②住み替え支援事業者の依らない事由で対象住宅を賃貸、もしくは、転貸することができなくなった場合
- ③住み替え支援事業者が解散し、その権利義務を引き継ぐ機関が解散の時点で存在しない場合
- ④転貸契約の即刻解約事由に該当する事由が発生し、利用者が即時解約を書面で請求してきたとき

（k）登録法人が破産した場合等の取り扱いを承知しているかの把握

登録法人が破産した場合の取り扱いを承知しているかを把握します。

（l）カウンセリング実施済確認書の交付

相続人本人が本制度の利用を断念した場合（相談者本人の意向で、カウンセリングを途中で打ち切った場合を含む）は、カウンセリング実施済確認書の発行を見合わせます。

それ以外は、カウンセリング終了後、カウンセリング実施済確認書を交付し、今後の手続関係書類を交付します。

その際、次の諸点を申し添えます。

- ①賃貸借契約の申込みをする際には、カウンセリング実施済確認書の添付は必要なこと
- ②カウンセリング実施済確認書には有効期限があること

第3節 カウンセリングQ&A

Q1 : 個人情報の取扱い

個人情報の取扱いで特に注意することは何ですか。

A 利用目的、管理を厳正に取り扱う

●個人情報の利用目的

JTI に提供した個人情報は、その全部または一部を、以下のような目的で利用します。

- ・「(移住・住み替え支援制度の) 対象住宅借上げ制度」事業等、JTI のサービス提供のため
- ・JTI の事業に関してご請求頂いた各種資料を送送するため
- ・JTI の各種サービスに反映させるために実施するアンケート調査の発送をするため
- ・JTI の事業・サービスのご案内、サポート情報を提供するため

●個人情報の提供について

お客様の個人情報を、お客様ご自身の同意なしに JTI の協賛社員・協賛事業者、および業務委託先以外の第三者に開示・提供することはありません。ただし、法令により開示を求められた場合、又は裁判所、警察等の公的機関から開示を求められた場合には、お客様ご自身の同意なく個人情報を開示・提供することがあります。

●個人情報の開示及び訂正等について

お客様がご自身の個人情報について確認されたい場合には、第三者へのお客様の個人情報の漏洩を防止するため、お客様ご自身であることを JTI が確認できた場合に限り、JTI で保管させて頂いておりますお客様の個人情報を、合理的な期間及び範囲で書面にてお客様にお知らせ致します。

お客様の個人情報に誤り、または変更があった場合には、第三者へのお客様の個人情報の漏洩を防止するため、お客様ご自身であることを JTI が確認できた場合に限り、不正確な情報または古い情報を、合理的な期間及び範囲で修正または削除させて頂きます。

なお、JTI が保管させて頂いている個人情報の削除を希望された場合、ご提供出来ない商品・サービスが発生する場合があります。

●個人情報の管理について

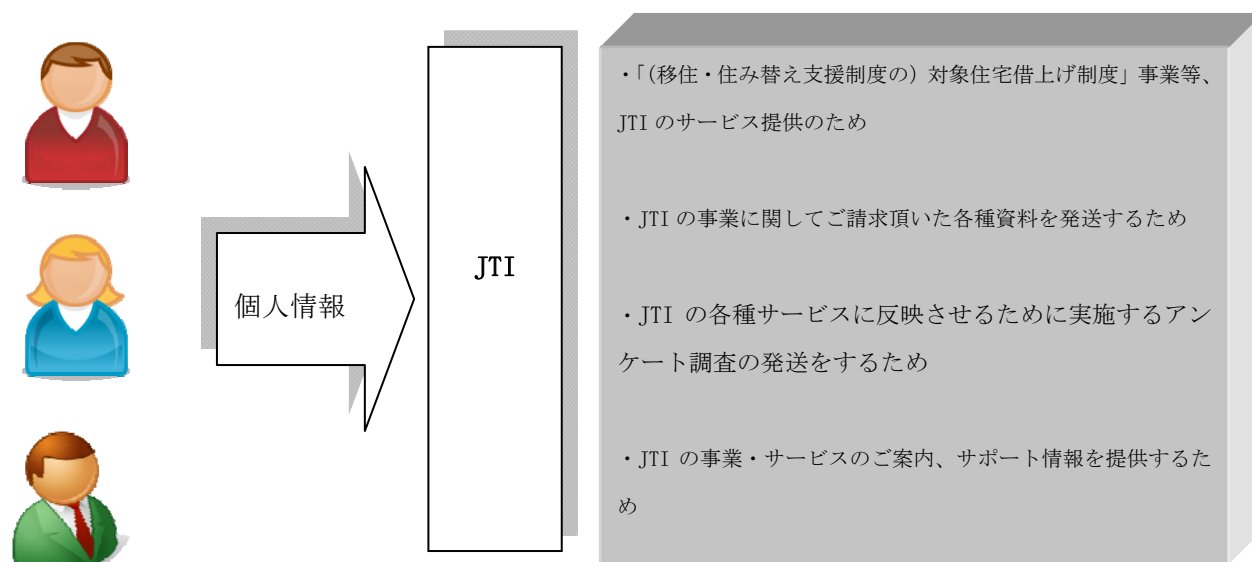
JTI はお客様の個人情報を管理する際は、管理責任者を置き、適切な管理を行います。個人情報に係るデータベース等へのアクセスについては、アクセス権を有する者を限定し、社内において不正な利用がなされないように厳重に管理します。また、外部からの

不正アクセス又は紛失、破壊、改ざん等の危険に対しては、適切かつ合理的なレベルの安全対策を実施し、お客様の個人情報の保護に努めます。

●外部委託について

JTI は個人情報の取扱いを外部に委託する場合があります。委託を行う場合には、個人情報を適正に取り扱っていると認められる委託先を選定し、委託契約等において、機密保持に関する契約を結んだ上で、お客様の個人情報の漏洩等なきよう必要な事項を取り決めるとともに、必要かつ適切な管理を行います。

JTI は、個人情報の一層の保護を図るため、もしくは法令制定や変更等に伴って「個人情報保護方針」「個人情報の取扱いについて」を予告なく変更することがあります。



図表 5. 1 個人情報の取扱い

①個人情報の利用目的

制度利用者個人情報の利用目的	転借人個人情報の利用目的
<ul style="list-style-type: none"> 制度利用者が所有する建物を借り受けることを希望する転借人の募集及び同転借との間における転貸借契約の締結 	<ul style="list-style-type: none"> 転借人との間での本契約の締結
<ul style="list-style-type: none"> 制度利用者が所有する建物の審査（耐震診断等の診断・調査） 	<ul style="list-style-type: none"> 転借人の与信判断
<ul style="list-style-type: none"> 本制度に基づき JTI が制度利用者に対して行う賃料等の支払 	<ul style="list-style-type: none"> 本契約の履行、アフターサービスの実施

<ul style="list-style-type: none"> 当 JTI から制度利用者に対して行う各種の通知や案内の提供 	<ul style="list-style-type: none"> 本契約に基づく賃料等の請求
<ul style="list-style-type: none"> その他、本制度に関連・付随する業務 	<ul style="list-style-type: none"> JTI から転借人に対して行う各種の通知や案内の提供
	<ul style="list-style-type: none"> その他、本制度に関連・付随する業務

②個人情報の第三者への提供

制度利用者個人情報の第三者への提供	転借人個人情報の第三者への提供
<ul style="list-style-type: none"> 制度利用者が所有する建物を借り受けることを希望する転借人希望者 	<ul style="list-style-type: none"> 本契約に基づく転借人の債務を連帯保証する JTI の指定を受けた保証会社
<ul style="list-style-type: none"> 制度利用者が所有する建物の転借人を募集する不動産仲介業者 	<ul style="list-style-type: none"> 転借人に提携金融商品を紹介する移住・住みかえ支援機構の指定を受けた金融機関
<ul style="list-style-type: none"> 制度利用者が所有する建物の診断・調査を行う者 	<ul style="list-style-type: none"> 本契約の対象となる建物の所有者
<ul style="list-style-type: none"> その他、本制度を遂行する上で本個人情報を提供することが必要であると認められる者 	<ul style="list-style-type: none"> その他、本制度を遂行する上で本個人情報を提供することが必要であると認められる者

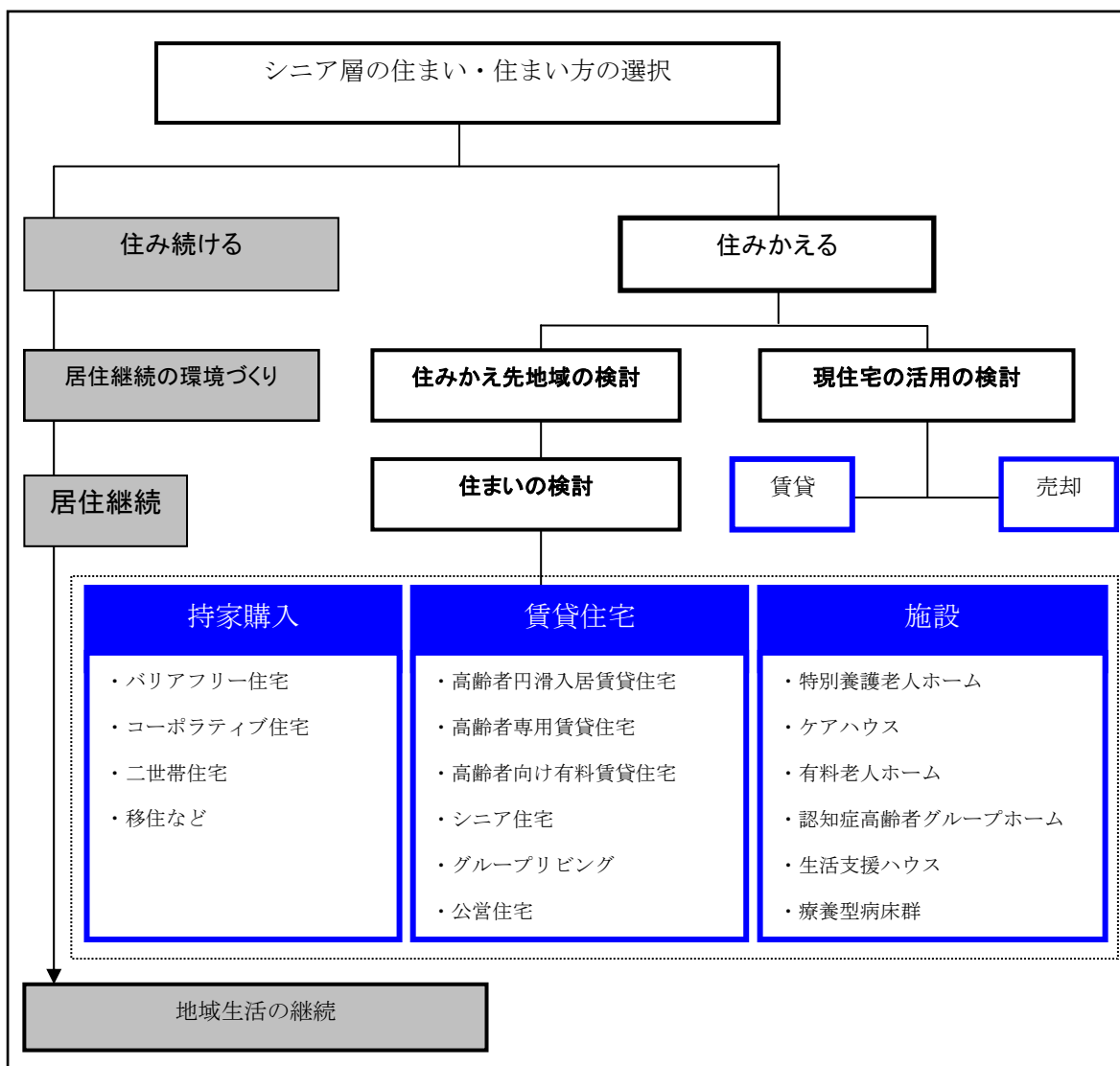
Q2 : さまざまな選択肢の提示

住みかえの事前相談において、気をつけなければならないことはどのようなことですか。

A 他のさまざまな選択肢を示すこと

シニア層にとって住まい方の選択肢は数多く存在します。それを示すことなく、『(移住・住み替え支援制度の)対象住宅借上げ制度』の長所・短所を説明しても、利用者には客観的な判断ができません。

事前相談の主要な目的の一つは、大局的な視点から、こうした選択肢を示すことにあります。



Q3 : 業法への抵触

説明員としてどのような業法への抵触を注意しなければならないですか。

A 弁護士法・税理士法・宅建業法などの法律に抵触しないように注意しましょう

●法務アドバイスへの抵触

弁護士または弁護士法人でない者は、報酬を得る目的で訴訟事件や非訴訟事件、その他の法律事件に関して、鑑定、代理、仲裁もしくは和解その他の法律事務を取扱い、または周旋することを業とすることができません（弁護士法 72 条）。これに違反した者は、2 年以下の懲役または 300 万円以下の罰金（同 77 条）に処されます。

一般的な法律制度や手続を顧客に説明するのは避けがたい問題ですが、具体的な案件に立ち入って、解決方法を助言することは慎むようにしましょう。もし、誤った指導をして、相談相手が損害をこうむった場合、個人が弁護士法違反に問われるだけでなく、企業としての損害賠償責任問題に発展しかねません。この場合、実際に相談料を受け取らずとも、営業行為の一環として行う以上、実質的に報酬を受けると同じとみなされることが多いのです。

●税理士法 52 条への抵触

税理士または、税理士法人でない者は、法律に別段の定めがある場合を除き、税理士業務を行ってはならないとされています（税理士法 52 条）。これに違反した場合は、2 年以下の懲役または 100 万円以下の罰金に処されます（同 59 条）。税理士業務とは、他人の求めに応じ、税務代理、税務書類の作成、税務相談を業として行うという独占的な職業上の特権です。

したがって、顧客獲得のために相談に応じる場合は一般的な相談にとどめ、具体的な税額や節税額に関しては、対応できない旨を明確に顧客に伝えるべきです。

●宅建業法への抵触

宅地建物取引業の免許を受けていない者は、宅地建物取引業を営んではならないとされています（宅建業法 12 条）。これに違反した場合は、3 年以下の懲役もしくは 300 万円以下の罰金に処されます（同 79 条）。

宅地建物取引業法の規制対象は、宅地・建物の賃借（賃貸借・使用貸借）の媒介又は代理です。具体的には、賃貸物件の広告・探索・紹介、権利関係・占有関係等の調査、現地案内、賃貸条件の交渉、賃貸借契約書の作成、契約時の賃料・敷金等の一時金の授受、賃貸物件の引渡し等です。

Q4 : 入居者によるリフォーム

通常の貸家では、リフォームは貸主が行いますが、なぜ本制度では、入居者が行うのですか。

A リフォームを借りる側で行うことによりDIY型

通常の賃貸の場合、賃貸業者から貸す前に対象住宅を貸す側である賃貸人の負担でリフォームを行うことが多いのですが、この場合、賃貸人からすれば初期投資がかさみ、転借人からすると自分の好みを反映させることができません。

住み替え支援事業の場合の対象住宅は JTI が求める耐震補強等の修繕を除き、内装等のリフォームは行わず、現状のまま転貸します。このため、転借人からは敷金等をとらない代わりに、家の構造に影響を与えない下記のア～オの部分については転借人が自ら取り替えたり、改修することとし、賃貸人はリフォームに係る負担を軽減することができます。転借人は自分の好みに合わせた改修を行うことができます。ただし、転借人が行う、取り替え、改修の工事は JTI に登録した業者を通じて行い、また、工事にあたっては、転借人は工事内容等をあらかじめ所定の書式にしたがって提出の上、JTI の確認を得なければならないことになっています。また、利用者が特定の改修業者（たとえば、対象住宅をもともと施工したハウスメーカー等）により工事を行うことを条件とすることもできます。

ア 畳、建具

イ 壁紙、天井（クロス張り等の場合のみ）

ウ 流し台、システムキッチン

エ 備え付けのエアコン、その他の電気器具

オ その他、制度利用者 JTI 間において別途書面で合意したもの



内装等は借りる側が行えます。

Q5 : 賃借権の登記と設定費用

本制度の利用にあたっては、賃借権の登記を設定する必要があるとのことですが、費用はどれくらいかかりますか。

A 不動産価額の1%の登録免許税がかかる

●賃借権登記

JTI のマイホーム借上げ制度を利用する際には、JTI の賃借権を第三者に対抗する（民法 177 条）ため、JTI が賃借権の登記を設定する（登記費用は利用者負担）ことについて、制度利用者が異議を述べないことが必要条件となり、それによって登記後の第三者の対抗要件に優先することになります。

また、賃借権登記に優先する賃借権設定前の抵当権等の実行による賃借権の覆滅を避けるため、対象住宅に関する既存債務が完済し、抵当権等も抹消されていることも要件となります。ただし、JTI が支払う家賃に担保を設定した提携金融機関が提供する借入金に借り換えることは認められます（この担保権は賃借権の登記に遅れるからです）。

さらに、差押や競売等によって同様の事態にならないよう、i 破産・民事再生の申立てをしていたり、強制執行を受けたりしていないこと、ii 対象住宅に関する固定資産税の滞納その他不動産関連の諸費支払いが滞っていないことも必要となります。

賃借権の設定登記費用は、不動産の価額×1%の登録免許税がかかります（仮登記のある不動産等の移転登記等を行う場合については税務署に問い合せてください）。

課税範囲、課税標準及び税率表

（平成 18 年 4 月

1 日現在）

項目	内容	課税標準	税率
地上権、永小作権、賃借権又は 採石権の設定、転貸又は移転の登記	設定又は転貸の登記	不動産の価額	1,000 分の 10

Q6 : 火災保険をかける義務

本制度の利用にあたって、火災保険加入が義務ということですが、費用はどれぐらいかかりますか。

A 損保会社、補償内容・特約によって保険料はさまざま

JTI のマイホーム借上げ制度を利用するには、本制度利用者が自己負担で、対象物件に火災保険をかけることが条件になっています。本制度の利用者のほとんどは、すでに火災保険に加入していることと思います。現在、火災保険はさまざまなタイプが出ており、損保会社によって割引率や補償内容は異なり、保険料もまちまちです。顧客獲得に向け、かなり安い保険料を提供している損保会社もありますので、現在加入している補償内容を見直す絶好の機会と言えます。満期前でも、補償内容を見直すことにより保険料を安くできる場合もあるといえます。

周知のとおり、地震の多いわが国では、火災保険に地震保険をセットで加入するケースが多くなってきました。本制度では、耐震診断は不可欠です。

同診断の結果耐震補強が必要となれば、補強をし、さらに地震保険に加入するということも検討しなければならないでしょう。

ここでは、最もシンプルな補償内容の火災保険の保険料を掲げておきます。

<補償内容>火災、落雷、破裂・爆発、風災・ひょう災・雪災による損害を補償。

<保険料例>保険始期日が2007年4月1日以降の場合

建物の形態	算出条件	年間保険料
耐火造の建物 (鉄筋コンクリート造建物)	建物保険金額 2,000 万円 家財保険金額 1,000 万円 床面積 100m ²	11,400 円
非耐火造の建物 (モルタル塗りの木造建築物)	建物保険金額 2,000 万円 家財保険金額 1,000 万円 床面積 100m ²	36,300 円

Q7 : 中途解約の説明

中途解約はいつでもできますか。何らかの制約がありますか。

A 終身型契約の場合は、中途解約可能

●中途解約 ～いくつかの制約があります

契約が<終身型>の場合、利用者が、対象住宅に戻らなければならない事情が生じた場合や、お子様等に住ませることにされた場合、対象住宅を売却することを決められた場合等には、中途解約をすることが認められています。ただし、転借人の居住権を保護するために、次の制約があります。

また、<期間指定型>の場合には、原則として中途解約は認められませんので十分に注意してください。

ア 解約にあたって、JTI に対し、あらかじめ、解約通知書に、解約が必要となった事由を記載して提出します。

イ JTI が解約通知を受領した時点において、対象住宅に転借人が住んでいる場合には、その転借人との転貸借契約（3年の定期借家契約）が、期間満了により終了したときに同時に契約が終了します。ただし、JTI が同解約通知を受領したときから転貸借契約の期間満了までの期間が、法律で定められた転借人への告知期間である6ヶ月に満たない場合には、新たな転貸借契約が締結されてしまう可能性があります。この場合には、新たに締結された転貸借契約の期限（3年）まで待つ必要が生じます。なお、JTI が通知を受領してから、解約日までの期間が1年を超える場合には、1年前までの間は解約を撤回する（なかったことにする）ことができます。

ウ JTI が解約通知を受領した時点において、対象住宅に転借人がいない場合には、通知書を受領したときに解約となります。

エ なお、JTI が解約権の濫用であると判断する場合には、借地借家法の規定に基づいて正当事由がない限り解約に応じないことがあります。

●緊急の場合の解約

利用者の健康状態、経済状態その他の事情から、制度利用者が対象住宅に戻らないといけな切迫した事情がある場合には、JTI は制度利用者やその後見人等からの書面による請求に基づいて、転借人との転貸借契約を合意解約できるように極力努力します。ただし、交渉の結果どうしても解約することができない場合には、通常の手続きによる解約しかできません（<終身型>の場合解約まで最長3年かかります）。JTI の努力義務は法的な義務ではありませんので、その成果について JTI は一切責任を負いません。

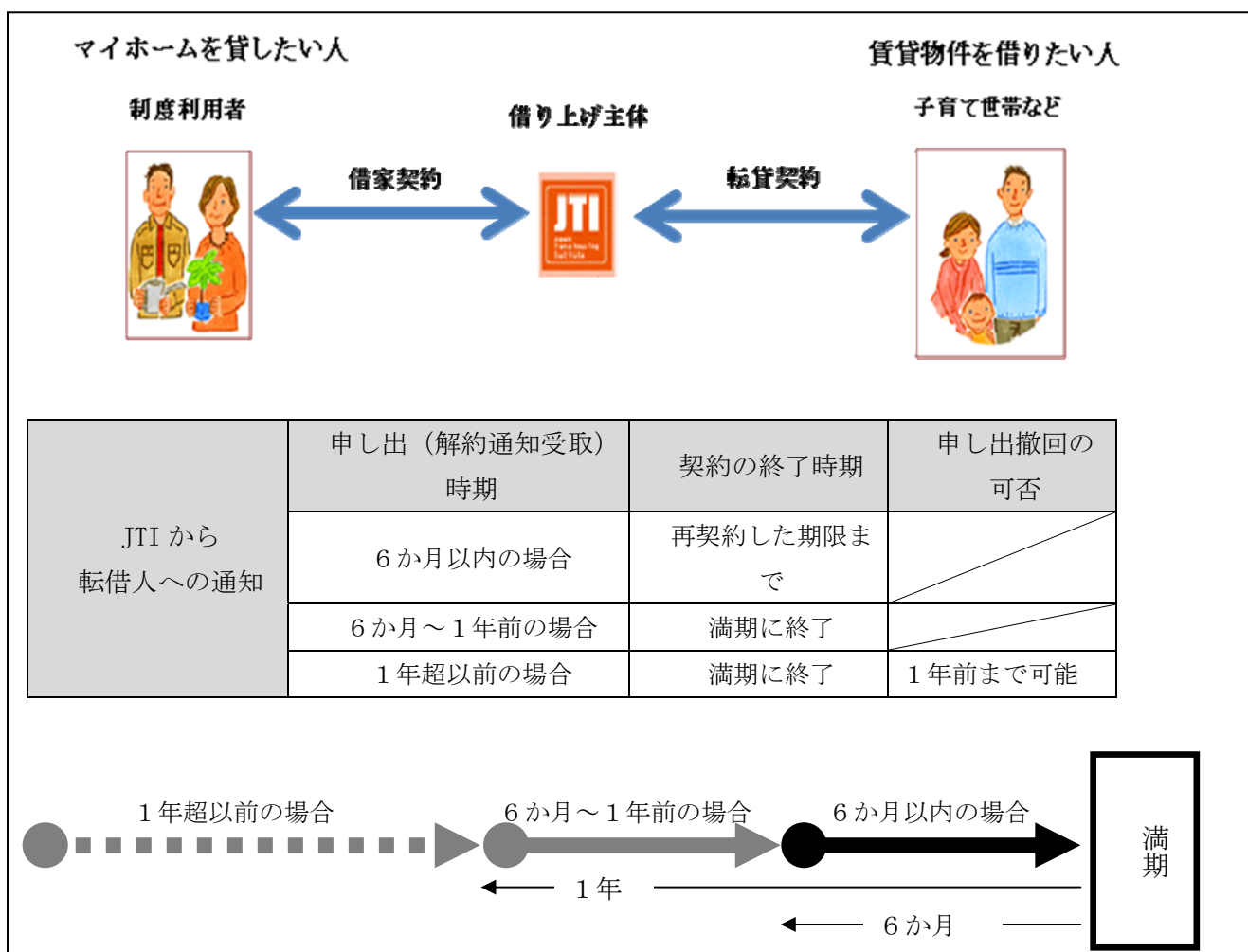
中途解約と中途帰還<JTI の例>

終身借上げ型の賃貸借契約が締結された場合、制度利用者は、規定にしたがって、契約を解約することができます。ただし、解約権の濫用であると JTI が判断する場合には、借地借家法の規定に基づいて正当事由がない限り解約に応じないことがあります。

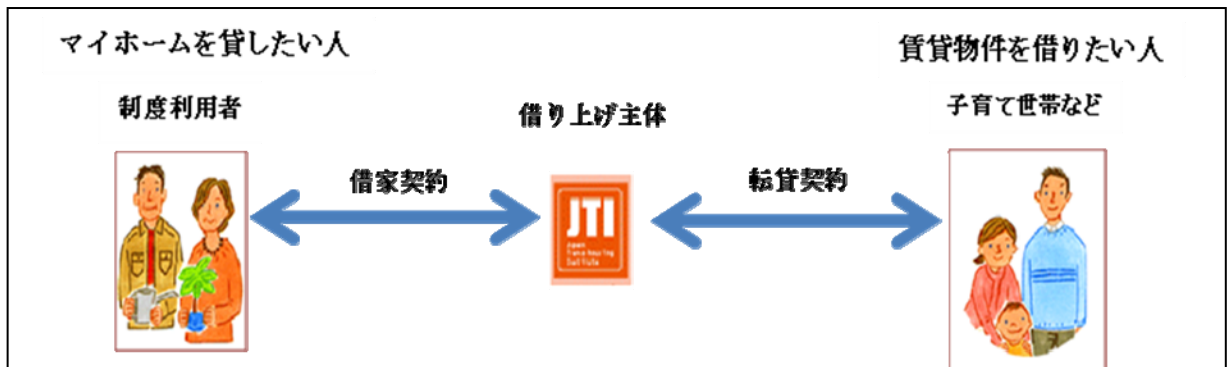
ケース 1 空き家状態の場合



ケース 2 転借人が存在する場合



ケース3 緊急解約



制度利用者の健康状態、経済状態その他の事情から、制度利用者が契約を解約して本件建物に居住すべき切迫した事情があり、人道上その他の配慮から JTI と転借人との間の転貸借契約を期間満了以前に解約すべき高度の必要性があると認められる場合、JTI は制度利用者やその後見人等からの書面による請求に基づいて、転借人に対し、同転貸借契約を合意解約すべく誠実に交渉を行うものとします。

ただし、交渉の結果解約することもあり、制度利用者には JTI の努力義務が法的な義務でないことを確認のうえ、その成果について JTI は一切責を負わないことを了承してもらいます。

(JTI による解約)

JTI は、何時でも、制度利用者に対して、契約の解約を申し入れることができます。この場合においては、契約は解約の申し入れの日から 60 日を経過することによって終了します。またこれにかかわらず、JTI は JTI の建物の老朽化による利用困難など業務方法書に定める制度概要に規定する終了事由に該当する場合を除いて解約権を行使しません。

JTI は業務方法書等の変更により、終了事由に変更があった場合には、遅滞なく書面で通知するものとします。

終了事由の発生を JTI が認識した場合には、JTI は制度利用者に対し終了通知を発状します。この場合、本契約は通知発状の時点において存続している有効な転貸借契約の満了日か通知が制度利用者届け出の住所に到達した日から 60 日を経過した日のいずれか遅い日をもって終了します。ただし、融資の借入があり担保権が設定されている場合は、当該借入が完済されるまでの間、本契約は継続するものとします。

Q8 : 家財の留置

貸す場合、現在ある家財のすべてを移動しなければいけないのですか。

A 大型家具等は置いておけます

移住・住み替え先に持参することができない大型家具その他の家財を留置する目的の場合に限り、家屋の一定部分（納屋、数室ある部屋のひとつ等）を賃貸の対象からは外すことができます。

家具の中でも、特に大事にされていて傷つけない場合や、大型でしかも住み替え先までの移動に費用がかかる場合などは、家に留め置きしておいたほうが、無難かもしれません。

なお、参考までに、民間のトランクルームサービスを利用した場合の料金は、下記のような水準になります。広さにより使用料は異なりますので、大きさや数量によりトランクルームの広さを選択します。

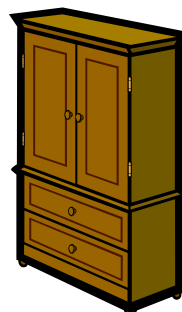
各都市のトランクルーム料金の目安

都市名	広さ約1畳相当/月額	広さ約2畳相当/月額
札幌市白石区	13,000円	25,000円
東京都千代田区	25,000円	48,000円
名古屋市中区	18,000円	39,000円
大阪市西区	13,000円	25,000円
福岡市中央区	13,000円	17,000円

※1. 広さの目安：1.6m² = 約1帖

※2. その他費用として保証金・契約金等合わせて2～3ヶ月費用がかかる場合もある。

(注)料金はあくまでも目安です。平成21年2月5日 HLPセンター調べ。



Q9 : 相続人関係の把握

本制度を利用にするにあたって、利用者の相続人にとって重要な問題だと思いますが、ハウジングライフ(住生活)プランナーとして特に注意すべき点はありますか。

A 相続人関係がどのような状況かを把握します

●相続人がいる場合

以下の点を確認します。

- ・相続人に本制度の利用を相談済みか否か。相続人は本制度の利用を承知しているか否か。
- ・相続人から反対されていないか否か。

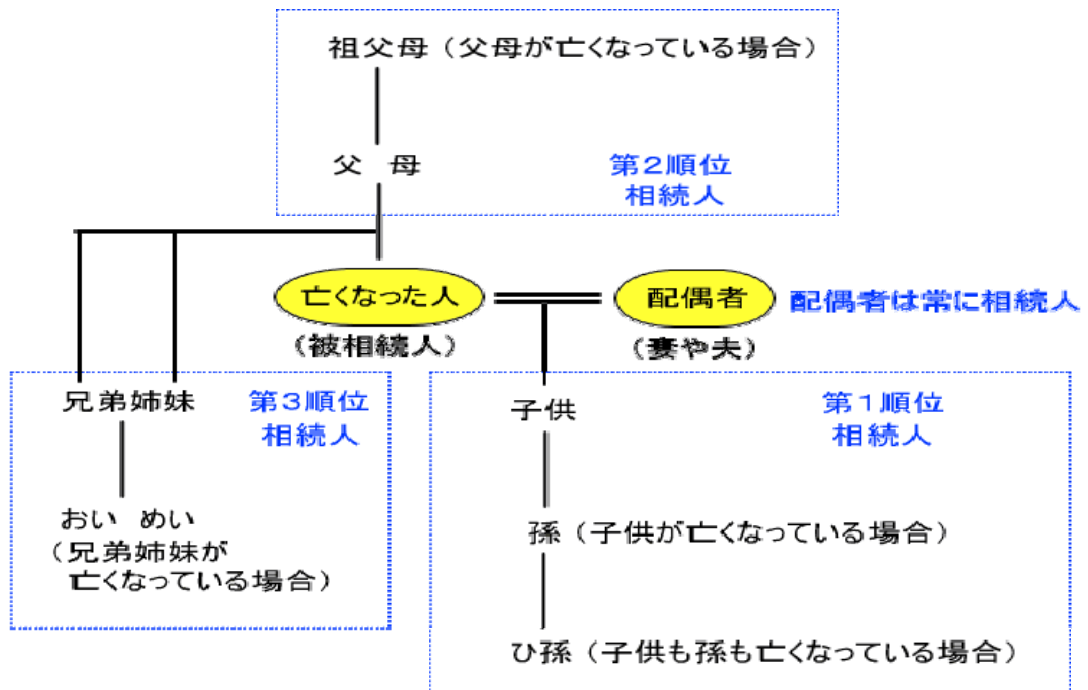
次に、以下の場合、相続発生時の対応を検討する上でその理由を把握しておきます。

- ・まだ相続人に相談していない。本制度の利用を承知している相続人が誰もいない。
- ・反対している相続人がいる。

●相続人がいない場合

相続人がいないことが確認されれば問題ありません。

相続人の範囲と優先順位



Q10 : 同居人（共同生活者）の家賃収入確保と遺言

遺言書を用意しておかないと、同居人（共同生活者）の家賃収入が途絶える可能性があるという話を聞きましたが、どのようなことですか。必ず遺言書を用意しておくべきですか。

A 遺言書等の手当てをしておくことが重要

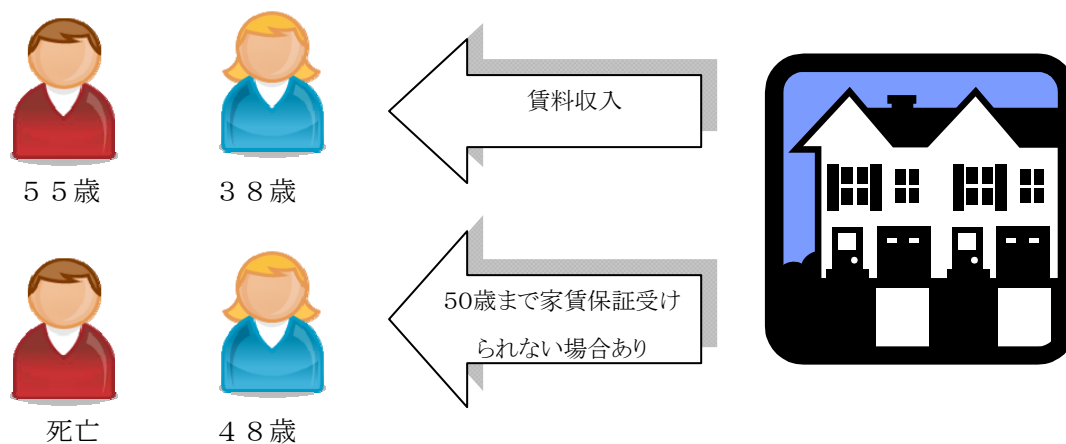
●（移住・住み替え支援機構の）マイホーム借上げ制度を利用できる方

日本に居住する 50 歳以上の方（原則として国籍は問いません）、または海外に居住する 50 歳以上の日本人。及び両者の共同生活者（1 名）。

●共同生活者とは？

制度利用者の配偶者等（配偶者の他、内縁関係の者、その他契約時に特定同居人として指定した者（1 名）を含む）を共同生活者と呼ぶ。なお、制度利用時に主たる利用者が 50 歳以上であれば配偶者等の共同生活者の年齢は 50 歳以下であっても差し支えありませんが、主たる利用者が死亡した時点で共同生活者が 50 歳に達していない場合には、50 歳に達するまでは家賃保証を受けられないことがあります。また、住宅を相続しない共同生活者の場合、利用者の死後借上げ賃料を受け取るためには、別途遺言書等による手当てしておくことが必要になります。

※これにより、制度利用者の死後、その住宅の相続人が共同生活者の意向に反して借上げ契約を解約する等の事態を防止することもできます。



Q11 : 申込手続費用は返還不可

申込書を提出後、本制度の利用ができない場合であっても、申込手続費用は返還できないようですが、その理由と具体的費用を教えてください。

A 申込書提出後、仮に承諾ができない場合であっても、手続きのために費用が発生するので申込手数料を頂戴することになる。この申込手数料は仮に承諾がなされない場合でもお返しできないことを説明すること。

●制度利用申込書

制度を利用するご遺志が明確になったら、制度利用申込書とこれに付随する諸契約に署名し JTI に提出します。

●カウンセリング

この時点で、『ハウジングライフ(住生活)プランナー』から制度の内容について、あらためて詳しい説明を受けます。

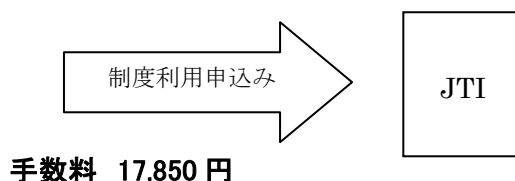
●賃貸契約の説明

同時に、JTI 協賛社員の宅地建物取引主任の資格保有者から借上げのための建物賃貸借契約の内容について、特に、本制度特有の条文等を中心に説明します。

※（移住・住み替え支援機構の）マイホーム借上げ制度は、お客様の大切なマイホーム等を長期間借上げることになる大変重要な契約なので、これらの説明を通じて利用者の意志を最終確認するものです。これらの説明が完了したことの証明がないと契約を申し込むことができません。

●申込手数料

申込書の提出後は、仮に承諾ができない場合であっても、手続きのために費用が発生しますので、申込手数料 17,850 円を頂戴します。この申込手数料は仮に承諾がなされない場合でも返却できない旨を利用申込者に説明します。



※申し込み後、制度利用（借上げ）しないことになっても手数料の返還はしない

Q12 : 建物診断の実施と結果報告の受理

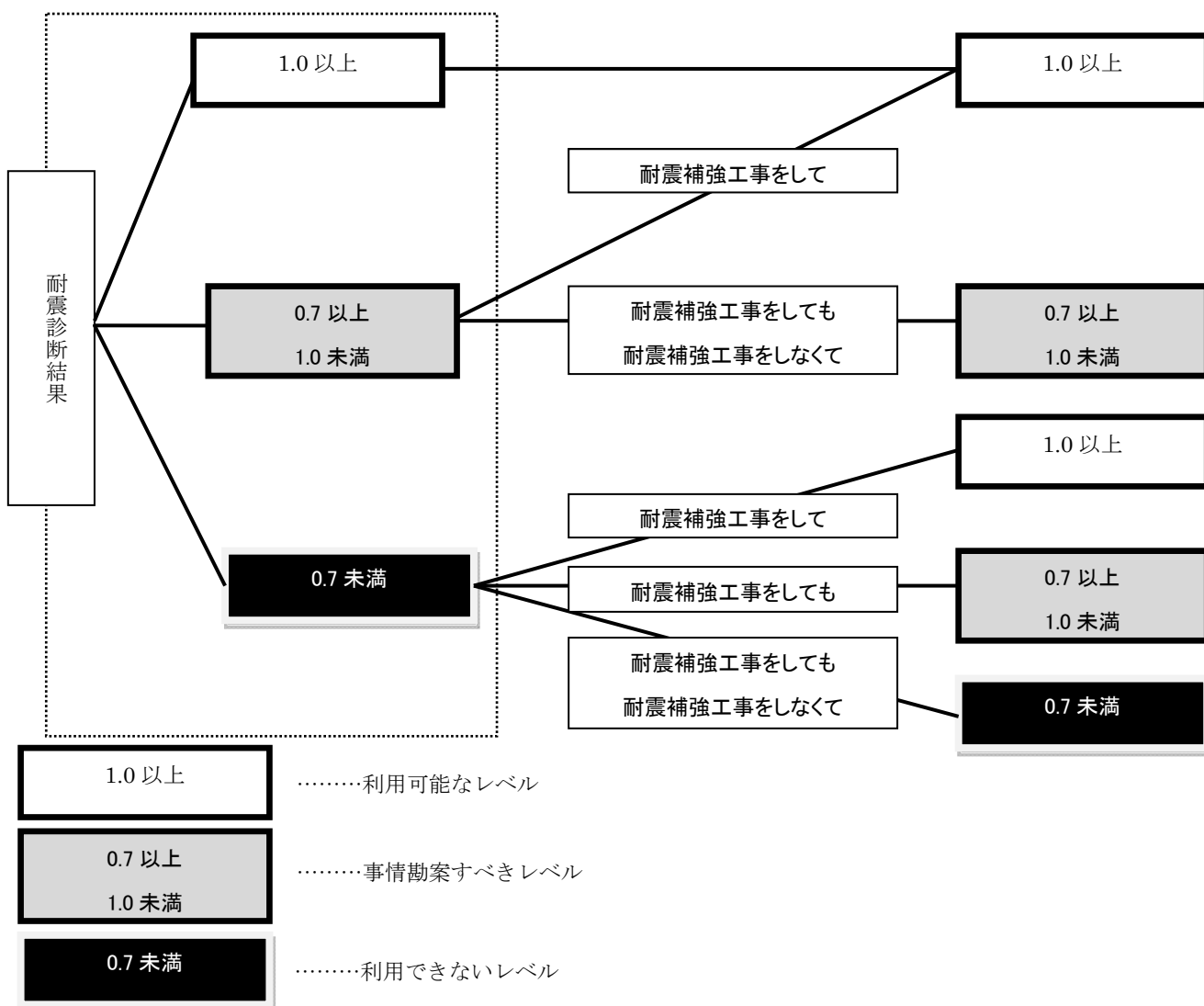
本制度利用の申込み後に建物診断を行わなければならないということですが、具体的な診断項目を教えてください。

A 制度利用の申込みを行ってからはじめて、JTI が借上げ適合かどうかの審査を開始する。
建物診断は長期の賃貸に適した住宅かどうかを、耐震診断や水回り等、建物の構造上に問題がないかを中心に診断し、結果を報告することを説明すること。

JTI が指定する審査機関の建物診断を利用者の負担で受診すること。

上記の結果、耐震補強等の補修・改修等の工事が必要と診断された場合には、賃貸開始までに工事を完了することが必要です。

耐震診断結果と耐震補強結果による JTI の判断



Q13 : 建物診断費用は利用者負担

建物診断費用は具体的にどれぐらいかかりますか。

A 建物診断費用は「建物の構造、種類、広さ、大きさ、築年数など」によって異なるが、あくまでも利用者負担となることを説明する。

●建物診断

制度利用の申込みを行ってからはじめて、JTI が借上げ適合かどうかの審査を開始します。建物診断は長期の賃貸に適した住宅かどうかを、耐震診断や水回り等、建物の構造上に問題がないかを中心に診断し、結果を JTI に報告します。

●診断費用

診断費用は利用者の負担となります。なお、診断のかなりの部分を占める耐震診断については、各自治体に公的な補助制度がある場合がありますので、JTI に利用可能な制度について照会します。まず、顧客が在住する市区町村の建築行政部局に問い合わせしてみることが顧客にアドバイスします。

(財)日本建築防災協会のホームページの「住宅の耐震診断・耐震改修の相談窓口一覧」で見することもできます。そこでは地域にある耐震診断を引き受けている専門家を紹介してくれます。また、協会のホームページ「耐震診断・耐震改修を実施する建築士事務所一覧」から探すこともできます。

耐震診断費用については一概に言えませんが、木造住宅の場合、50,000 円～150,000 円程度、鉄筋コンクリート造建物の場合は、建築物の形状・構造、診断の程度、設計図書の有無、現地調査の有無により異なりますが、総延べ面積に対して、500 円/m²から 2,000 円/m²程度です。

これらは、家の大きさや場所などによっても変わってきますので、あくまで目安として考えください。

<建物診断の基本的調査項目（例）>

1	地盤の状況
2	地形の状況
3	基礎部の種類の判定
4	建物の重量(例 屋根部材の判別)
5	建物の間取り(壁量と壁の配置バランスの判断) <ul style="list-style-type: none"> ・ 12 帖を超える大空間が存在しないか ・ 4メートルを超える吹き抜けが存在しないか ・ 内壁・外壁が東西南北でバランスよく配置されているか ・ 開口部(窓・ドア・障子・襖など)は多すぎないか等
6	建物の内壁材・外壁材の種類の判定(壁の強度の判断)
7	筋違の有無やサイズ(壁の強度の判断)
8	柱頭脚部の使用金具の判定(建築当時の規定の物が使用されているか)
9	床部材及び床下の判定
10	総合的な劣化度の判断 <ul style="list-style-type: none"> ・ 基礎部や内壁・外壁のひびや亀裂 ・ 木部の結束不良 ・ 木部の老朽化・腐朽度合 ・ 白蟻被害の確認 ・ 屋根・ベランダ・タイル・雨漏りなどの水浸み痕・床鳴り等

Q14 : 建物診断結果と耐震補強・建物改修

建物診断の結果、耐震補強や改修工事が必要との判定が出た場合、契約はどうなるのですか。

A 建物診断の結果、耐震補強、その他の改修が必要と JTI が判断する場合は、この工事が完了しないと契約が締結できないことを説明すること。

●補強・改修工事

建物診断の結果、耐震補強、その他の改修が必要と JTI が判断する場合は、この工事が完了しないと契約が締結できません。

●費用負担

補強・改修工事の費用は利用者のご負担となります。なお、耐震補強工事については、各自治体が公的な補助制度を設けている場合があります。JTI に利用可能な制度について照会することもできます。

地震国の日本の関心事といえば地震対策です。1981 年の建築基準法の改定により、新耐震基準が定められました。1981 年以前に建築された戸建住宅はおおよそ 1,200 万戸 (H15 年住宅・土地統計調査) といわれています。いわばこれらの住宅は、地震対策が基準に合っていないと推計される住宅の戸数であるといえます。住宅を安全にしかも長持ちさせるためには、地震に対する備え (耐震補強) は必須のことです。特に住宅を賃貸に供する場合、財産としての住宅の保全と、賃貸人に対する安全確保の観点からも耐震補強対策はしておく必要があります。

(1) 補強・改修工事の実施

建物診断結果により耐震補強、その他の改修が必要と JTI が判断する場合は、この工事が完了しないと契約が締結できません。

(2) 費用

補強・改修工事の費用は利用者の負担となります。なお、耐震補強工事については各自治体が公的な補助制度を設けている場合がありますので、JTI に利用可能な制度について照会もできます。

そこで、個々の補強方法についてすべての説明をすることは構成上困難ですが、補強方法について、一部解説しておきます。(下記図表参照) 詳しい木造住宅の耐震診断と補強方法については、(財) 日本建築防災協会発行の「木造住宅の耐震診断と補強方法」を参考としています。

図表 木造住宅の補強方法

基礎部分	玉石基礎などの場合は、鉄筋コンクリート造りの布基礎に替え、これを土台にアンカーボルトで締め付ける
壁	筋かいを入れたり、構造用合板を張り、強い壁を増やす。
	腐ったり、シロありに食われた部材は、取り替える。
	土台・筋かいなどの接合は、金物等を使って堅固にする
	柱、はりの接合は、金物等を使って堅固にする。
	壁の量を増やし、かつ、つりあいをよく配置する。

出典：国土交通省監修 財団法人日本建築防災協会HPより

補強工事費のめやす

＜ケース 1＞外壁の補強方法と費用

外壁補強による耐震補強費用は、既存のモルタル壁、室内壁、天井、床を撤去して、筋交いを入れ、構造用合板（厚さ 9 mm）および内壁石膏ボード張りクロス仕上げ、床、壁円状を復旧して、外壁をサイディングボード仕上げとした場合、0.91メートルあたり 25 万円弱となります。外壁の長さが 1.365メートルの場合で工事内容が 0.91メートルと同じとして、1箇所あたり 32 万円前後、更に外壁の長さが 1.82メートルの場合、工事内容は 0.91メートルと同じとした場合、1箇所あたり 40 万円強となります。

＜ケース 2＞内壁の補強方法と費用

内壁補強については、既存の内壁、天井、床を撤去し、筋交いを入れ、構造用合板（厚さ 9 mm）として、片面の壁は石膏ボード張りの上にクロス張り仕上げとし、床、天井を復旧する工事で、内壁の長さを 0.91メートルとした場合、工事金は 31 万円強となります。内壁の長さが 1.365mの場合で 0.91mと同じ工事内容の場合、39 万円前後となります。内壁の長さが 1.82mの場合で、0.91mと同じ工事内容の場合、48 万円弱となります。

＜ケース 3＞基礎補強方法と費用

基礎補強工事は、工事内容にもよりますが、工事金は 1mあたり 35,000 円前後となります。外周部や、内部をベタ基礎補強する場合は、1㎡あたり 35,000 円の工事金がかかります。その他住宅全体の補強方法につきましては、現在の強度により補強方法が異なり色々あります。予算としては 80 万円から 150 万円の間の補強費用が多いようです。

注：（財）経済調査会発行積算資料

『ポケット手帳 リフォーム 2008 住宅・店舗増改築のための設計・見積り資料』より引用

Q15 : 耐震診断・改修に対する公的支援制度

耐震診断・改修に対する公的な支援制度があると聞きましたが、教えてください。

A 各地方自治体の支援制度があります

地方自治体において、耐震診断・改修に対する支援制度を設けています。支援方法は補助、融資／利子補給、技術者派遣があり、支援種類として、住宅診断、非住宅診断、住宅改修、非住宅改修などとなっています。その他、地方自治体独自の支援制度があります。

耐震診断・改修に対する支援制度

耐震診断ならびに耐震改修を行う際には、県や市町村から費用の助成があります。公共団体によっては、独自の上乗せがある場合もあるので、市区町村の役所に相談しましょう。耐震診断ならびに耐震改修に伴う費用の助成制度の主なものとして、以下の補助・減税等があります。

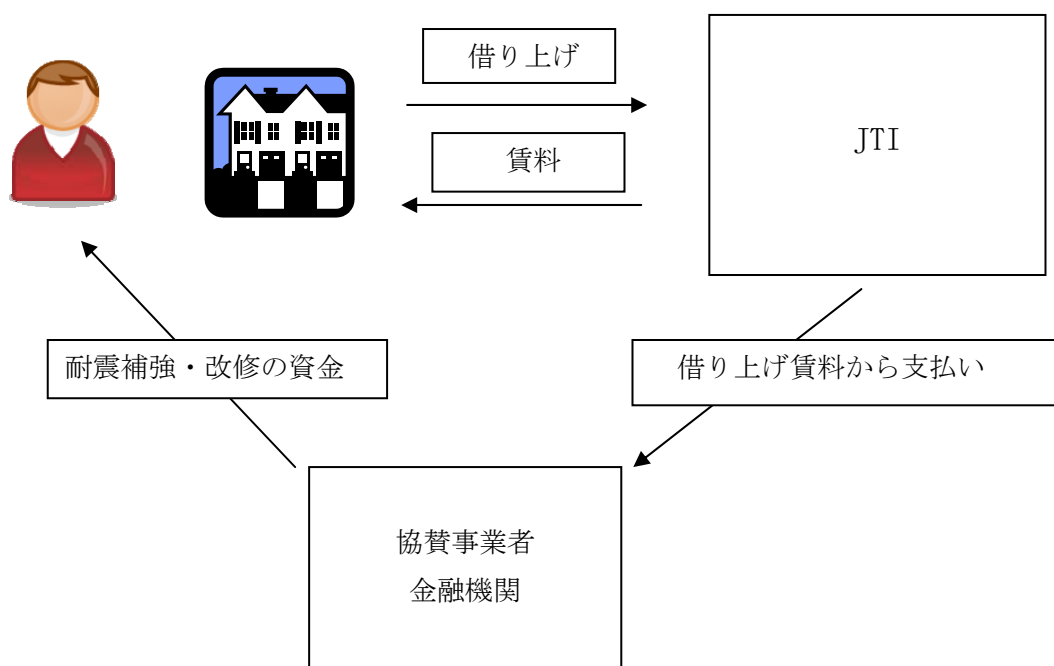
住宅の耐震診断に対する補助	地域等の条件はなく、住宅の耐震診断費用の一部を地元の公共団体が負担する。
住宅の耐震改修に対する補助	地震防災対策強化地域等にある人口集積築地区や密集市街地整備促進事業等の地区で、震災時の倒壊によって被害拡大の恐れがある地区に建つ住宅に対して、耐震改修工事費の一部を地元の公共団体が負担します。ただし、倒壊の危険性等が耐震診断で判定されているなどのいくつかの条件がありますので、公共団体に確認する必要があります。
一般建築物の耐震改修に対する補助	地震防災対策強化地区などに建つ建築物に対して、耐震補強工事費の一部を地元の公共団体が負担します。ただし、耐震改修促進法の改修計画の認定を受けた建築物であることや、建築年度などのいくつかの条件がありますので公共団体に確認する必要があります。

Q16 : 耐震リフォームのための JTI 提携ローン

耐震補強・改修のための JTI 提携ローンの具体的な内容を教えてください。

A JTI の協賛事業者の金融機関が提携ローンを用意しています

その他、費用を借入でまかないたい方のために、JTI の協賛事業者となっている金融機関が提携ローンを用意しています。その場合は、契約後に JTI から支払われる借上賃料から借入金は自動返済されます。



Q17 : 強制解約条項と契約の終了

建物の老朽化が著しく、継続して住宅を転貸するには経常的修繕費を超える多額の支出が必要と JTI から言われても、制度利用者が修繕費用を出さない場合はどうなりますか。

A 建築後、経年劣化により経常的な修繕費を超える大規模なメンテナンス費用が必要になる点と、修繕費用を出せない場合の契約の強制解約条項（終了事由 1 - D）について説明する

●終了事由 1

以下の終了事由の発生を JTI が認識した場合には、JTI は制度利用者に終了通知を送送します。この場合、本契約は通知送付の時点において存続している有効な転貸借契約の満了日か通知が制度利用者届け出の住所に到達した日から 60 日を経過した日のいずれか遅い日をもって終了します。

- A 利用者（本人＋共同生活者）の両方が死亡したとき
- B 土地に対する権原が所有権以外の場合に借地権等が何らかの理由で期限前に解約された場合
- C 対象住宅が減耗・毀損し、JTI が応急措置を講じた上で、利用者に改修を要求したが、制度利用者がこれに応じないとき
- D 経年劣化により、対象住宅を継続して転貸するには、経常的な修繕費を超える資本的支出が必要であると JTI が判断し、その旨を制度利用者に通知したにもかかわらず、制度利用者が当該修繕を行わない場合
- E 不動産関連諸費支払いの悪質な懈怠があり、制度利用者の賃料収入から継続して支払うことが困難な場合
- F 制度利用者による JTI の円滑な業務遂行の妨害があり、利用者に中止を要求したが、利用者がこれに応じないとき

●終了事由 2

上記の他、以下の終了事由が発生し該当した場合には、借上げは即時に終了します。

- A 対象住宅が火災その他の災害で大破または滅失したとき。
- B 対象住宅の全部または、一部が公共事業のため買い上げ、収用または使用されて本契約を存続することができないとき。
- C JTI が万が一解散したとき。（但し、解散時に JTI の権利義務を承継する者が存在する場合を除きます）

Q18 : 転借人への物件内覧の応諾

有利な賃料設定につなげるために、どのような事項がありますか。

A 転借人には、借りる物件を実際に見せてあげる必要があります、外観だけでなく、できる限り内覧に応じ有利な賃料設定につなげられることができるように、転貸人に協力をお願いします

●転借人の募集への協力

転借人には、借りる物件を実際に見せてあげる必要があります。外観だけでなく、できる限り内覧に応じることが有利な賃料設定につながりますので、転貸人にはご協力をいただくようお願いすることがポイントになります。

Q19 : 承諾書の受領と契約の成立

承諾書とはどのような内容ですか、また、契約はどの時点で成立となりますか。

A 条件の記載された承諾書を受領し、宅地建物取引主任の資格保有者から借上げのための建物賃貸借契約の内容について本制度特有の条文等を中心に説明を受け、借上げの契約を締結をした時点で契約は成立します

●承諾の条件

建物診断で問題がないか、補強・改修工事が完了し、最初の転借人が内定したら、JTIから具体的な借上げ条件を記載した承諾書を送付します。

Q20 : 家賃支払いと家賃保証

家賃の支払いと保証は具体的にどの時点で決定するのですか。

A 制度利用申込みと同時に家賃が保証されるのではない旨を説明すること

●賃料支払い

契約が成立し、制度利用者が退去しハウスクリーニングを行った後に、転借人が入居した日から借上賃料が支払われます。なお、その後は仮に空き家となっても最低保証賃料が支払われます。

●最低家賃額の決め方

対象住宅のある地域における賃貸市場の動向や建物の状況等を勘案して JTI が決定します。決定額は原則として3年以内毎に見直しされます。

なお、制度利用の開始時期は最初の転借人が入居された時点からになりますので、借上げ家賃が支払われるのはその時点からになります。制度利用の申し込みと同時に家賃が保証されるわけではありません。

Q21 : 家賃水準

一度決まった家賃に不満があるときは、どうすればよいのですか。

A 決定額は原則として3年以内毎に見直し

当初3年間は契約時に内定している「転貸契約の賃料」から、JTI 所定の諸経費・空き家のための引き当て等を控除した家賃の額を「借上げ家賃」としてお支払いします。また、その後も再契約された「転貸契約の賃料」について同じとしますが、仮に転貸を行うことができず空き家となった場合にも、JTI 所定の「最低借上げ家賃」額を支払います。

●最低家賃額の決め方

対象住宅のある地域における賃貸市場の動向や建物の状況等を勘案して JTI が決定します。決定額は原則として3年以内毎に見直しされます。

Q22 : 転借人の条件

JTI が転借人を募集するといことですが、転借人の条件に何らかの制限はあるのですか。

A 事務所・店舗、独身者向けに貸す場合もあります

借上げた住宅は、主として子育て世代が家族で居住するために転貸します。ただし、住宅の状態や地域の状況その他の観点から一定の賃貸収入を確保するために必要な場合には、建物の形状に影響を与えない限り、事務所・店舗等の目的でも転貸する場合があります。また、十分な賃料水準が得られる場合には、常時居住だけでなく、別宅（週末のみの利用等）、シェアード（独身者が数名で一戸建てに居住等）等の利用形態も許すことがあります。

Q23 : 転借人による改修

転借人が入居時にリフォームを行うとのことですが、対象住宅がどの程度改修されるのか心配です。この点は、大丈夫ですか。

A JTI 登録業者または利用者が特定する改修業者による工事なので安心

原則的に対象住宅は JTI が求める耐震補強等の修繕を除き、内装等のリフォームは行わず、現状のまま転貸します。このため転借人からは敷金等をとらない代わりに、家の構造に影響を与えない以下の部分については転借人自ら取り替えたり、改修することを認めており、転貸人はあらかじめ了解していただきます。

ただし、転借人が行う取り替え、改修の工事は、JTI に事前に申請することになっており、尚且つ JTI に登録された業者が実施することになります。また、制度利用者ご自身で特定の改修業者（たとえば、対象住宅をもともと施工したハウスメーカー等）を指定することもできます。

リフォームは建物の以下の部分に限り、転借人自らの費用において取替えまたは改修することができます。ア 畳、建具 イ 壁紙、天井（クロス張り等の場合のみ） ウ 流し台、システムキッチン エ 備え付けのエアコン、その他の電気器具 オ その他、制度利用者 JTI 間において別途書面で合意したもの カ その他契約上の特記事項

※ 通常の賃貸の場合、賃貸業者から貸す前に対象住宅を賃貸人（利用者）の負担でリフォームして見栄えをよくすることが求められることが多いのですが、賃貸人からすれば初期投資がかさみますし、転借人からすると自分の好みを反映させることができないという問題があることに対応した制度です。

Q24 : 退去時の修繕費用

転借人の退去時の修繕はどうなりますか。その際、特に注意すべき事項は何ですか。

A 貸主・借主の負担範囲等契約書内容を入居時に十分な説明をしておく

「退去時に修繕費を請求された」、「退去時に敷金が返還されなかった」など、トラブルが後を絶ちません。こうしたトラブルを避けるためには、入居時に十分な説明をしておかなければなりません。部屋の状況を家主立ち会いで確認し、チェックリストを残したり、写真を撮っておいたり、よく確認し、納得してから契約することが不可欠です。

修繕及び維持管理等の費用分担について（JTI の例）

マイホームを貸したい人

賃貸物件を借りたい人



入居時	
指定の建物診断（耐震診断）を受診 所要の耐震補強工事を実施（JTI から修繕を指示された場合）	1) 畳、建具、2) 壁紙、天井（壁紙の場合のみ）、3) 流し台、4) その他を自ら取り替え、改修することができる。

※建物賃貸借契約約款にて取り決め

入居中	
入居期間中の住宅の修繕 （JTI は、同修繕にかかる費用を制度利用者に対して請求することができる）	故意・過失や通常の使用方法に反する使用など、賃借人の責任による住宅の損耗等 【特約】 室内のクリーニング及びエアコンクリーニング費用

※ 賃貸住宅紛争防止に基づく説明書にて取り決め。ただし特約はすべて認められる訳ではなく、内容によっては無効とされることがあります。

退去時	賃貸住宅紛争防止に基づく説明書
<p>経年変化及び通常の使用による住宅の損耗等の復旧</p> <p>(JTI は、同修繕にかかる費用を制度利用者に対して請求することができる)</p>	<p>故意・過失や通常の使用方法に反する使用など、賃借人の責任による住宅の損耗等</p> <p>【特約】化粧壁、襖の張替、畳の裏返し、畳の表替、水道器具、流し台、風呂場、洗面台の排水修理等、生活により生ずる小修繕。本件建物の天井、壁の塗装張替、床の張替、照明灯の取替等、賃借人の日常使用により生ずる修繕</p>

※ 賃貸住宅紛争防止に基づく説明書にて取り決め。ただし特約はすべて認められる訳ではなく、内容によっては無効とされることがあります。

第4節 マイホーム借上げ制度利用時に発生する費用説明の整理

(1) 制度利用の際にかかる費用を十分に説明する

マイホーム借上げ制度を利用する場合、契約締結までに段階に応じてさまざまな費用が発生します。手続きの段階ごとにどのような費用がかかるのかを制度利用者、借主に大別して一覧表にまとめましたので、押さえてください。特に申込手数料は返還されないこと、建物（耐震）診断費用、耐震補強・改修工事費用が発生することがあること、賃借権の設定費用がかかること、火災保険に加入すること、制度利用中に経年劣化補修費用がかかる可能性があること等は特に重要なので、利用者に十分説明しなければなりません。

(2) 手続き段階ごとに発生する費用

(a) 予備診断・制度利用申込、賃借権の設定費用

予備診断・制度利用申込み時には、申込手数料がかかります。また、賃借権の設定費用もかかります。→第4章第3節「Q5」同「Q10」参照

(b) 建物診断費用

建物診断は必ず受けなければなりませんので、必ず建物診断費用が発生します。→第3章第3節「(2)耐震診断と費用」参照

(c) 耐震補強・改修工事

建物診断の結果、耐震補強・改修工事が必要となった場合には、制度利用者がその費用を負担しなければなりません。→第3章第3節「(3)耐震強度の補強方法と費用」、同第3節「(4)耐震診断・改修に対する支援制度」参照

(d) 火災保険

制度利用者の火災保険の加入は義務となっています。→第4章第3節「Q6」参照

(e) 経年劣化補修費用

年数を経て、建物が劣化し事業主体より補修の要請があった場合は、事業主体の建物診断にパスする補修をしなければなりません。→第3章第3節「(1)戸建住宅のライフサイクルと維持管理費用」参照

(f) その他

制度利用に際して、家具等は貸家に留め置きが可能ですが、住み替え先に持っていくには、置くスペースもなく移動費用も惜しい、けれど、他人に家具を傷つけられるのが心配だ、というような利用者には、家具等を保管する業者を紹介することも考えられます。

→第4章第3節「Q8」参照

マイホーム借上げ制度利用時に発生する費用説明の整理

カウンセリング・ フローの段階	制度利用者(貸主)		入居者(借主)	
	必須	必要な場合	必須	必要な場合
情報会員登録				
事前相談				
予備診断 ・制度利用申込	申込手数料 →第4章第3節 「Q10」参照 賃借権の設定費用 →第4章第3節 「Q5」参照			
建物診断	◎ 建物診断費用※ →第3章第3節 「(2)耐震診断 と費用」参照			
耐震補強・改修 工事		◎ 補修費用※ 第3章第3節 「(3)耐震強 度の補強方法と 費用」参照 同第3節「(4) 耐震診断・改修 に対する支援制		

		度」参照		
火災保険	○ 火災保険料 第4章第3節 「Q6」参照			
契約申込内容 確認書の受領・ 契約			○ 仲介手数料	
転借人の入居		○ 家財の外部保管料 第4章第3節 「Q8」参照		○ リフォーム費用 第3章第3節 「(1)戸建住宅 のライフサイク ルと維持管理費 用」参照
経年劣化補修		○ 補修費用 第3章第3節 「(1)戸建住宅 のライフサイク ルと維持管理費 用」参照		

※ 公的支援制度あり

