

令和7年度 第1回文京区居住支援協議会 要点記録

日時 令和7年8月1日（金）午後2時00分から午後3時27分まで

場所 文京シビックセンター24階 第2委員会室

<会議次第>

開会

- 1 会長挨拶
- 2 新委員紹介
- 3 議題

(1) 令和7年度居住支援セミナーの共催について 【資料第1号】

(2) ワーキンググループの設置について 【資料第2号】

(3) 東京都指定居住支援法人の活動紹介
ホームネット株式会社 【資料第3号】

閉会

<地域福祉推進協議会委員（名簿順）>

出席者

高橋 紘士 会長、鈴木 裕佳 副会長、
新井 浩二 委員、手塚 康弘 委員、石樵 さゆり 委員、
田村 清美 委員、高谷 通代 委員、中谷 伸夫 委員、
宗像 啓輔 委員、矢島 孝幸 委員、篠原 秀徳 委員、
瀬尾 かおり 委員、永尾 真一 委員、坂田 賢司 委員、
鈴木 大助 委員、市川 健一郎 委員、村田 博章 委員、
（代理）亀田 順子 氏

欠席者

庄子 秀憲 委員、今本 美和子 委員、上田 晃生 委員、
鈴木 仁美 委員、川西 宏幸 委員、田辺 康弘 氏（オブザーバー）

<傍聴者>

なし

高橋会長：令和7年度第1回居住支援協議会でございます。事務局の連絡から始めます。

篠原委員：事務局を務めさせていただきます、本年4月より着任しております文京区福祉部福祉政策課長の篠原と申します。

私から3点、ご連絡をさせていただきます。

まずは、委員の出席状況でございます。本日の参加者は18名です。

なお、今本委員、上田委員、鈴木仁美委員、川西委員より、欠席のご連絡

をいただいております。また、オブザーバーの東京都住宅政策本部民間住宅部安心居住推進課長の田辺様からも、ご欠席のご連絡をいただいております。

なお、庄司委員におかれましては、代理として亀田順子様にご出席をいただいております。

また、田村委員におかれましては、本日所用により15時にてご退出の旨、伺っております。

出欠状況につきましては、以上でございます。

(配付資料確認)

会議の記録について、ご説明いたします。

今回、会議記録につきましては、発言者名を表記した要点記録方式といたします。記録の作成に当たり、協議内容について録音をさせていただきますので、ご了承をお願いいたします。席上に、皆様マイクがございますので、発言される際は本体の赤いスイッチを押してからご発言をお願いいたします。その際、ご所属のお名前もお願いいたします。記録は作成しましたら、委員の皆さん全員にご送付いたしますので、内容の確認をお願いいたします。確認が終わりましたら、速やかに区のホームページに協議会の内容を掲載し、同時に、区役所2階にございます行政情報センターに配架をいたします。

事務局からの連絡は以上でございます。

高橋会長：目下、住生活基本計画の改定作業が進んでいるのと、住宅セーフティネット制度が新しくなります。居住サポート住宅という新しい概念の構想。今回は厚生労働省と、国土交通省の共管になります。厚生労働省は住まい支援という言い方をし、国交省は居住支援という言い方をします。居住支援協議会は、ここにご参加の皆さんもそうですが、住宅の提供や仲介することを事業とする方々と、生活支援から居住支援から様々な支援を手がける団体が、居住支援法人の資格を持って活動されているわけがございます。居住支援協議会は、今は必置という言い方をしておりますが、実質的には市町村につくってほしい。都道府県は整備されていますが、あれは協議体なんですね。かなり実質的な居住支援の管制塔的な機能も、多分期待していると思いますし、これから住生活基本計画の改定作業の中でも、10月までに改正の内容が出てまいりますし、生活困窮者自立支援法でも、自治体でどういう政策を打っていくか。財源の裏打ちのあるものやっつけていかなければいけないにもかかわらず、なかなか厳しい環境ということを含めて、とりわけ文京区は、地域差はあり多様ですが、賃貸住宅の家賃が多分高どまりです。私の住んでいるところでは、賃貸住宅は高齢者拒否型の賃貸住宅が多くなりました。1階を登るのに階段が4、5段あって、車椅子のためのスロープかと思ったら、自転車用だったりする。ハードの設計の方たちが、障害、高齢、子どももシングルファミリーも含めて、これから様々な支援の体制をどうつくるかは、各福祉計画等と同時に居住支援協議会で、自治体、行政のテーマである

と同時に、今日ご参加の皆様のご支援をいただきながらでないに進められない、そんなことかと思えます。

それでは、新任委員紹介をお願いします。

(新任委員紹介)

高橋会長：それでは、次第に従いまして、次第3、令和7年度居住支援セミナーの共催について、よろしく願いいたします。

篠原委員：お手元の資料第1号をご覧ください。

令和7年度居住支援セミナーの共催について、ご説明させていただきます。

住宅確保要配慮者の住まいを確保し、円滑な入居を支援するため、様々な不安を抱えるオーナーさんや不動産事業者の方に対するご理解の促進を目的としたセミナーを、区とこの協議会との共催により、実施したいと存じます。

日時は、本年10月24日の13時30分から2時間ほど。会場は、このシビックセンター4階シルバーホールでございませう。対象は、賃貸住宅のオーナーさん及び不動産事業者の方、定員30人を見込んでございませう。

4のプログラムにつきましては、オーナーの方々や不動産事業者の方々、ご理解いただけるような講演を用意してございませう。

まず第一部としまして、NPO法人日本地主家主協会の理事長、本協議会委員でもいらっしゃる手塚委員に講師になっていただきまして、①から③にある内容をご講義いただきたいと存じます。

続きまして、区側よりすまいる住宅登録事業の紹介を、オーナー様や不動産事業者様向けの目線に立った形でさせていただきますたく存じます。

3番目に、第二部の講義としまして、「居住支援法人による、居住支援活動の実践」ということで、くらしサポート・ウィズの甲野様に①から④について、居住支援法人の基本的なところから、様々なプロセスや問題解決のヒントをご講義いただく予定でございませう。

この居住支援セミナーにつきましては、例年開催しているところでもございませうけども、5の周知方法につきましても、区報や区ホームページ、SNS、様々な媒体を活用して周知を行ってまいります。

最後に、このセミナーにつきましては、区の広報戦略課の協力も得て収録を行い、区のYouTubeチャンネルにて公開してまいりたいと考えてございませう。

説明は以上になります。

高橋会長：ありがとうございました。手塚委員には、また登壇いただくということで、大変興味深い。くらしサポート・ウィズは、全国居住支援法人協議会の事務局も兼ねておりますので、いろんなプロジェクトや国の動きにもよく精通していると思えますので、いろんな裨益する議論ができるかと思えます。皆さんもいろんな形でこの行事の宣伝していただく大変ありがたい。とりわけオーナーさんのご理解。強気の家主と弱気の家主がいて、文京区は比較的強気の家主さんが多いので、なるべく手のかかる人は入れたくないと

言う。だけど現実には、単身化がどんどん進んでいるわけですから、支援とセットにした仕組みで、そこら辺の理解をいただきたいのです。文京区は地域的に非常に多様でございますので、住宅確保要配慮者の皆さんに利用しやすい住まいを提供していただくことは、とても大事なことでございますので、ひとつ宣伝方をよろしく。

何かなければ次の議題で行きたいのですが、よろしゅうございましょうか。

(特になし)

これは区報にはもちろん出るわけですが、社協さんとかいろんなところでも、ぜひ周知していただきますように、お願いいたします。

それでは、次の議題に行きましょう。

次は、ワーキンググループの設置。

篠原委員：ご説明いたします。資料第2号をお手元にご用意ください。

ワーキンググループの設置について、これは今年度、区で初めて実施するというので、今回この協議会にご提案させていただく内容でございます。

昨年度は三つの居住支援法人さんにお越しいただいて、1年間かけて、活動内容についてご紹介いただいたところです。居住支援法人さんからかなり先進的な取組事例のご紹介がございまして、委員の皆様からとても活発な議論があったかと思えます。事務局も拝聴しておりまして、気づきが多い大変有意義な議論が出たと感じてございます。

この議論を、最前線で支援活動を担う各団体の実務担当者の方々に広げまして、実務担当者と居住支援法人との連携体制を構築し、より一層効果的な支援に進めてまいりたいと考え、このワーキンググループの設置をご提案するものでございます。

構成員は、本協議会委員が所属する団体及び組織の実務担当者の方及び居住支援法人、3、4団体程度で、本年度12月上旬の開催を考えてございます。

このワーキンググループを設置することにより、居住支援の実務担当者に居住支援法人を知っていただき、より連携の輪ができるような内容にしたいと考えてございます。

ワーキンググループの設置によって、様々な検討事項を共有し、深い理解につながればと考えているところでございます。

説明は以上でございます。

高橋会長：ありがとうございました。

これが実質、居住支援協議会のコアというか、大事な事業の柱をここで幾つかいろんな形で出していただく、知恵を寄せ合う場でございますが、何かご質問なり、ご注文なり、ご意見等があれば、お聞かせください。

新井委員：委員の新井です。

文京区では、私どもの業界から推薦する会社を出して、そこが実際に動いて、住宅確保要配慮者に対する住まいのお世話をやっているわけですが、今回のこのワーキンググループとすまいる住宅の担当者は、兼ねても構わない

んでしょうか。

篠原委員：ご意見をありがとうございます。

我々も初めてということで、最初は手探りで進む部分もあるんですけども、ご担当の方々にもご参加いただいて、より深い理解にしっかりつながればと思っておりますので、ぜひ、お願いしたいと考えてございます。

高橋会長：すまいる住宅は、ある意味では、文京区として先進的な試みをしていただいたわけで、これをどうやって居住支援のセーフティネット住宅と関わらせるか。居住支援法人なり、事業者の皆さん、オーナーさんの協力もいただきながらやらなければいけない。

そんなことも含めて、検討していただくことを期待しております。ワーキンググループで何回か議論を積み重ねて、提言なり、最終的なアウトプットのイメージを、今、事務局でお持ちなら、教えていただけたらと思います。

篠原委員：ワーキンググループで得た知見や様々な気づきなどを居住支援協議会で発表させていただいて、その上で、また別の新たな取組につながればと思っておりますし、この1回だけで終わるのでなく、結果を踏まえて、また次のステップに進むことができると考えているところでございます。

高橋会長：ありがとうございます。区の相談機関の主立った方も参加していただいておりますが、事前にそれぞれどういう課題があるかを取材していただいて。宅地建物取引のお仕事をされている、しかも居住支援法人を取っておられる方は関心があるということですから、事務局に大変期待をしております。それを具体的なアウトプットとして政策方針とか、あるいは居住支援法人や関係団体等の協業のガイドラインとか、いろいろなものができるはずなので。単にまとめたではなく、具体的な政策にする上で、区長さんを始めとして事務方のご理解もいただけるようなものに積み上げていただく素材づくり。ワーキングというのはそういう意味ですので、ひとつよろしく願います。下打合せの段階で丁々発止と、実のあるワーキンググループになっていただくことを切望して、よろしく願います。

この件は何か。

(特になし)

それでは、次の議題、居住支援法人がどんなことをするのかを含めて、活動の紹介をしていただきます。

今日は、ホームネットさんにお越しをいただいて、資料第3号がその資料でございます。ホームネットさんは全国居住支援法人協議会にいち早く登録していただいて、その社長の藤田さんは理事も務めていただいております。

今日お話いただけるのは、いろんな意味で、自治体とも関係を深く事業活動を展開しているということでございますので、そんなことも含めて、それでは種田さん、よろしく願います。

ホームネット株式会社：ご紹介いただきました居住支援法人のホームネット株式会社の種田と申します。今日は貴重な時間をいただきありがとうございます。

最初に高橋会長からご紹介いただきましたとおり、全国居住支援法人協議会の理事を弊社代表の藤田が務めているのと併せまして、実は私も、全国居住支援法人協議会の研修委員も務めさせていただいております。居住支援協議会を立ち上げたい自治体ですとか、居住支援法人になったけど、うまく回らない法人さんの支援をさせていただくような立場でもございます。

私たちホームネットグループの居住支援法人としての取組ということで、お話しさせていただければと思います。

スライド番号2ページになります。私たちはホームネット株式会社を軸にし、まして、「高齢者」「住まい」というキーワードのもとに、いろんな事業部を立ち上げて、その事業部が成長して子会社になってという形で、幾つかの法人で成り立っております。

私たちホームネット株式会社は、もともと24時間365日のコールセンターを有していることから、緊急通報サービスをメインに成長してまいりました。その24時間のコールセンターで命に関わる通報を受けて、現場に警備員が駆けつけてという仕事をしている中で、見守りというノウハウを30年以上かけて培ってきたと自負しております。

見守りはできます。でも、住まいがないと駄目でしょうということで、家賃債務保証会社としてエルズサポートという会社を運営させていただいております。当然、10月に始まる認定家賃債務保証業社の認定を取りにいく動きをしております。

機械による見守りがあって、家賃債務保証があって、でも介護できないと住まいで住み続けることできないよねということで、株式会社エイプレイスという会社では、在宅介護、特に定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業に特化する形で、七つぐらいの自治体で展開させていただいております。残念ながら、文京区ではございません。

居住支援をやりながら感じたことは、見守りサービスと不動産管理会社様やオーナーさんをつなぐだけでは、なかなか住まいの確保は難しいなというところで、3年前から関連するNPO法人あんしんネットワーク、もともと軽度の精神障害の方向けのグループホームを調布市と狛江市で、戸建ての空き家をサブリースして、6棟ぐらい運営させていただいている法人だったんですけども、ここで高齢者専門の賃貸仲介業を始めております。私も兼務しております。この後、5時からZ区で、88歳と80歳のご夫婦の内見案内に行っていますが、居住支援活動をしながら、不動産屋としても高齢者に寄り添って、案内をさせていただいております。

介護ができて、不動産屋としても住まいを確保して、でも、最後に家財整理、遺品整理、場合によっては、お部屋の中で孤独死をされた場合の特殊清掃も含めて、家財整理というキーワードはなくてはならない。だからこそ、今度の10月に居住支援法人が、残置物処理ができるように位置づけられるわけなんですけれども、全国でちゃんと襟を正してできる家財整理専門事業者の団体の事務局も務めさせていただいております。

もう一つ、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の事業者の全国団体の事務局も引き受けさせていただいて、「高齢者」「住まい」にキーワードを絞って、事業展開をさせていただいております。

3ページになります。では、ホームネット株式会社はどんな会社か。

ちょうど1年前、去年の8月に新宿から中野駅前にオフィスを移転しまして、今オフィスの1.5フロアを借りて、事業をさせていただいております。

ベースとなるのは緊急通報サービスなんですけども、そのコールセンターを活用しながら、認知症の方が徘徊されたときの居場所、位置情報をご家族等にお伝えする徘徊位置情報探索サービスをご提供していたり、あとは定期巡回・随時対応サービスの事業者向けの効率化を図るためのシステムの導入をさせていただいたり、居住支援のベースとなる最低限の安否確認と、居室内で亡くなってしまったときの大家様の経済的負担を補償するサービスがセットになった安否確認サービスの提供をしている流れで、居住支援法人業務をするようになりました法人でございます。

私たち居住支援法人の対象属性は高齢者のみです。今、東京都を含む28の都道府県で居住支援法人の指定を受けていまして、現場の不動産管理会社様から要請を受けて、今、香川県の申請書類を作っている最中でございます。

今現在、20区市の居住支援協議会の構成メンバーとしても参画させていただいておりますので、ある自治体のうまくいっている事例、なかなかうまく進まない事例、真似したい事例は、把握しているつもりでございます。

具体的に、私たちの居住支援として三つほどご紹介させていただくんですけども、まずは、入居相談。私たちは対面での相談は受けておりません。全国28の都道府県から相談が入ります。平等にということを考えるのと、効率を考えると、オフィスで週に2回、月曜日と水曜日にフリーダイヤルの電話でのみ、相談を受けさせていただいております。基本的には自治体経由です。自治体に相談に行ったら、とりあえずホームネットに相談したほうがいと紹介されたんだけど、何してくれるのという相談がほとんどです。

そうなった場合に、私たちの専門は高齢者なんですけど、高齢者で最低限の条件を備えている方に関しては、私たちの見守りサービスを提携していただいている管理会社様に連携することによって、見守りサービスを使って高齢者を受け入れる準備ができている不動産管理会社で、紹介可能な物件があればマッチングをしていく。都内であれば、兼務しているあんしんネットワークで、不動産屋さんとして部屋を探して一緒に案内までやりますよという伴走型の居住支援もさせていただいております。

実際、このNPO法人あんしんネットワークは、台東区、中野区、杉並区、府中市の協力不動産店にも登録させていただいておりますので、協議会を通じて入居相談案件のファクスが流れてくるので、それを見ても対応させていただいている状況です。

残念ながら、私たちでは力不足なご相談を受けた場合には、その方を専門にしているほかの居住支援法人さんとの連携の中で成約に導かせていただ

く。もしくは、とにかく丁寧に、その方の本当の希望は何かとか、その方のネックは何かとか、その方の気づいていない選択肢は何かというのを考えながら情報提供をさせていただいて、アドバイスで終了することも多々ございます。

直近5年間でどれぐらいの相談が入っているかということですが、指定を受けている28都道府県の合計です。5年間で1,800件超の相談を電話で受けておりまして、その7割超が東京都からです。1,328件の相談を都内で受けております。宮城県、これは全部仙台市なんですけども134件で、近いから多いわけでもないんです。東京都、仙台、これでほぼ全部というぐらいの相談割合になっている。これは正直、いいか悪いかは別として、居住支援協議会が市区町村単位でできているからこそ、居住支援法人と連携する選択肢が生まれているんだろうと思います。

今全国では、117区市町村にしか居住支援協議会ができていないんですね。都道府県単位にしか居住支援協議会がないところからは、相談は全く入ってこないのが実態かと思えますので、いかに居住支援協議会が市区町村単位で立ち上がり、居住支援法人と連携することが当たり前になってくるのが大事かということを経験して日々痛感しております。

電話での1,809件の相談以外に、ある都内の22万人ぐらいの人口の市から、居住支援相談窓口の委託を受けておりまして、年間112件の相談枠の予約制の相談に対応させていただいております。

5ページ、6ページにつきましては、今の都内で、単身、ペットなしでお部屋を探している754件の分析結果を出させていただきます。

何で今回転居しなければいけないんですかという集計。二人で住んでいたけど、パートナーが亡くなり、一人になったら今の広い部屋と高い家賃では住めませんか、世帯構成の変化による方が約半数。4分の1は、今住んでいるアパートが古くて取り壊しになるから、いついつまでに出ていけと言われてました。半年あるからどうにでもなると思って、不動産屋に1か月前に行き始めたら、相手にされないことに気づいて、もうてんやわんやというような相談が四人に一人というところですよ。

属性は、高齢者を専門にしている中で、高齢者は76%。どうしても、自治体も居住支援法人の特性を把握して連携いただいているわけではないので、弊社に精神障害の方をご紹介いただいたり、ホームレスの方をご紹介いただいている。そういう方が電話してきて、「何やってくれんの」と。「うち高齢者対象なんですよ」「役所に紹介されて電話してきたのに、何もできないというのか」と、罵声を浴びて終わることも多々ありますので、ここは自治体との連携がもっとうまくいけば、お互いにミスマッチがなくなり、誰も不快な思いをすることがなくなるかと、懸案事項として感じております。

年齢は、後期高齢者の方が半分です。これは居住支援法人の特性によって、全く答えは変わってくるデータかと思っております。

あとは、連帯保証人や緊急連絡先がいる人、いない人。いると答えられた

方が7割。いると言っている人の中で、どんな人を用意できますかという回答が、その右ですけれども、現役の親族。正直に言ってしまうと、家賃債務保証会社が審査を通すために必要な緊急連絡先はここだけです。高齢の親族では力不足と言って、審査を落とされてしまうことが多いですし、知人といっても、結構厳しいです。そうなると、用意できると言った人の三人に二人しか、審査に通るのに必要な身内の人を用意できていない現状も、理解、把握できるかと思っております。

あと収入基準は、6割の方が、生活保護になるかならないかぎりぎりのラインです。つまり、文京区で探すにしても、5万3,700円。正直、文京区で5万3,700円でしか探せない人たちが6割となると、ほぼほぼ難しいと感じております。

次に、弊社の居住支援としての2番目になりますが、大家様、もしくは管理会社様の心配事を減らすための安否確認サービス「HNハローライト」をご提供しております。これは、ヤマトのハローライトはご存じの方が多いのではないかと思うので、それと比較すると分かると思います。

使っている端末は、基本的に同じです。ただ、ハローテクノロジーズという会社に私たちは出資させていただいている関係で、そもそもの仕組みをいじらせていただいて、弊社の30年の見守り事業によるノウハウを生かしたカスタマイズをさせていただいております。トイレの電球などを、この通信機器のついた電球に取り替えていただくことで、16時間電球のオン、オフの切替えがなかったら、異常を検知します。ヤマトさんのハローライトとか一般に売っているハローライトだと、検知した段階で、お身内や大家さんや不動産管理会社にメールして終わりです。でも、そうではなく、異常検知すると、まず、ホームネットのコールセンターに通知が入ります。ホームネットからご本人様に「異常通知が来たけど大丈夫ですか」と、お電話で確認をします。それで確認できれば、大家さんやお身内にご連絡する必要はなくなるということで、誤った報告を防ぎましょうということをやっています。異常があって、電話で安否確認が取れなかった場合に、初めて管理会社はお身内の方に、こういう状況ですけど、何かご事情をご存じないですか。ご事情があれば、問題なし。異常があって、誰も知らない、私たちでも行ければいいんだけど、今は行ける状態になくてということであれば、私たちが提携している警備会社が、代わりに現地に訪問します。サービスをスタートする段階で、合鍵を作ってキーボックスで管理しているので、外から応答が得られなかった場合には合鍵で侵入して、中で状況を見て、異常があれば、警察、消防、救急に連携するところまで対応させていただいております。それでも、残念ながら一命を取りとめることができなくて、お部屋の中で亡くなってしまった場合には、残置物の撤去や、次の人に貸すための原状回復、特殊清掃を含む費用、上限50万円までをホームネットで負担させていただく保険をつけて、ご提供させていただいております。

こういうサービスがあれば、管理会社様や大家さんは空けておくくらいだ

ったら、リスクをコントロールして、長く使ってくれる人に入ってもらいたいというジャッジにつながってきているかと思います。

9ページには、三つのプランのサービス料金を掲載しております。

とはいえ、今各社、いろんな見守りサービスを提供されていますし、これがベストというサービスは出ていないので、見守りをずっとやってきた会社として、選び方について表を作らせていただいております。10ページ目です。

簡単に言えば、いいものは高い、安いものはそれなりというのが前提です。しかも、現地に駆けつける人が動くと、さらに単価は上がります。異常の検知が短い周期で行われるか長い周期で行われるか、つまり命を助けられる可能性が高い、低いによっても、お値段が当然安い、高いになっています。

どうしても行政の方は、もっと安くならないんですかと言われるんですが、こちらは民間企業なので、いいものを提供すると高くなってしまいます。ここはご理解いただければと思います。

その中で、異常が起こったときに駆けつけまで必要かどうかで、サービスを選ぶというのもあると思います。あとは、入居者のストレスが高い。私たちも電話の安否確認サービスを提供していましたが、電話に出るのが煩わしいとなると、サービスをやめたいとなってしまいます。元気なのに電話に出なくなってしまうので、入居者にストレスのない、自然な見守りを選ぶ必要性もあると思っております。

あとは、貸主、管理会社様からすると、設置の手間、申込手続の手間、こういったところが簡易なものがよろしいのではないかと思っております。

11スライド目になります。私たちのグループ会社のエルズサポートという家賃債務保証会社では、最低限の見守りを家賃債務保証にセットしています。なぜかという、今、家賃債務保証の利用はほぼ必須になってきているからです。特に23区内では、個人の保証人をいても取らない、保証会社に入ってくれば貸しますよ。逆に言うと、保証会社の審査に落ちる人はお客さんではありませんよ。こういうスタートラインが、不動産屋さんで展開されているからだと思っています。あとは、孤独死するのは高齢者に限ったことではないというデータも、実は出ています。

今回この見守りとセットになっているのは、スマートメーター、電力の利用データを見て、異常を検知するもので、本人は何もしなくて結構です、あなたの生活リズムを電力データで分析させてもらって、いつもと違う使い方、真夏なのにエアコンをつけている気配がないとか、ずっとエアコンはついてたのに、いきなりぴたっと止まった、電気代を止められたのかも踏まえてなんでしようけど、異常を検知する仕組みを提供させていただいております。

最後のスライド、3番目になります。家財整理・特殊清掃。正直、今たくさんの方が亡くなる。これが超高齢化社会の産物だと思うんですけども、そ

れに便乗するような形で、思いも技術も知識も何にもない人たちが、やれば儲かると思って遺品整理をやりますという看板を出して、ちらしをポスティングして回っているというよろしくない時代になってきております。

そんな中で、あこぎな業者に捕まってしまったらどういふトラブルがあるかを書かせていただいているんですが、大体皆さんは安いところに頼みたいと思うので、見積りを2、3社から取られると思います。一番安い見積りの会社をお願いしたのが、仇になるということです。後で追加請求されて、結局、一番高くなっちゃった。あこぎな業者は「見積りは別の人間がやったので」と。「でも、今実際に僕が見たら、いくらじゃ足りないですね」と。「追加でいくらくれないと、持って帰れないです」と平気で言ったり、「見積りのときに、これ気づかなかったみたいですよ。すみませんけど、何万円追加でいただきます」みたいなことを、トラックに積んだ後に仰るそうです。「キャンセルするんだったら、トラックから荷物を降ろすのに3万円ください」とか、仰る業者もいるそうです。

次に、彼らは、ちゃんとした処分場で処分すると処分費用がコストになるわけですよ。彼らの利益を増やそうと思うと何が出来るかということ、不法投棄であったり、必要な許認可を持っていない。実は、一般家庭から荷物を運搬するのは、一般廃棄物収集運搬業許可証を持っていないと廃棄物処理法に違反となるんです。もしくは、古物商という形で、お金を出してごみを含めて買い取って、所有権を移転させることしか、合法のやり方はない中で、そんなの知らないとやっている業者もいます。不法行為に加担してしまう可能性が、依頼者にあります。

三つ目、これが一番多いそうですけれども、貴重品は全部選り分けて家族で保管しているのだから、全部捨てていただいて結構ですよという依頼がほとんどらしいんですけど、それでも人が何年も生活していれば、必ず貴重品、現金は出てくるそうです。それを全部捨てていいと言われたからと持って帰る業者、むしろそれが一番の狙いで安く請け負っている業者も多数いるそうです。ちゃんと思いの品や貴重品を選り分けて依頼者に返してあげる業者を見つけなければならない。

そして、ペットをたくさん飼っていたお部屋で孤独死が起こった現場は、臭いが一番大変です。あとウイルスもあります。これをお宝探しメインの業者は、ちゃんとできないんです。お宝だけ取って、「臭いは僕らで取り切れませんでした。ごめんなさい」と言われるそうです。なので、ちゃんと特殊清掃を専門にやっていらっしゃる業者に依頼しないと、何社も何社もできっこない業者に依頼して、お金が何倍もかかっていくトラブルが、今増えているということです。

なので、いい業者の見分け方をいくつか書かせてもらっていますが、専門業者ですか、ちゃんと許認可を持っていますか。あと、一括何十万というざっくりとした見積書になっていませんか。人件費にいくら、トラック何台で何万円、家電リサイクル法に対応する家電が何台あったから何千円、項目

ごとに見積りができていれば、ぼったくりようがないですよ。あとは、ホームページを見てタレントが出ているところ。多分、広告費を使っているの、その元を取ろうとして相場より高い値段を吹っかけてくるということですし、スタッフ、社長が顔や経歴をちゃんと出してれば、悪いことをする業者は少ないでしょうという判断基準をお示ししています。

とはいえ、ご自分でちゃんとした業者を見つけるのは大変でしょうということで、入会審査に通った業者だけを仲間に入れて一般社団法人家財整理相談窓口。ここも居住支援法人の指定を14都道府県で取っているんですけども、この事務局を私たちもお手伝いする形でやらせていただいていますので、住まい相談のアドバイス、同行までしながら、貸主さんのハードルを下げのための見守りを提供しつつ、何かあったときに適正な家財整理業者を手配する。ここまでをグループとして居住支援活動で取り組んでおります。

以上です。ありがとうございました。

高橋会長：ありがとうございました。大変興味深い報告をいただきました。

もともとは緊急通報から始まったんですよ。

ホームネット株式会社：そうです。

高橋会長：それがどんどん。一方で、最近であれば、DX、ICT技術の発展と同時に人的な支援がいろいろな形についてきて。ニーズに応じて、ソフトも含めた事業展開をしているライバル会社はありますか。

ホームネット株式会社：R65という居住支援法人は、カテゴリーは近いとおもっています。

高橋会長：これは、ノウハウの塊みたいなところがあるのと、高利な収益というよりは適切な収益という、営利企業としてなかなか厳しいことをやりながら事業経営をされているので、前からとても注目、株式会社がどれだけのことができるかを、今日のお話を聞いて皆さん関心がおありかと思いますが。

それから、もう一つは入りやすい。利用者が知ってさえいけばアクセスしやすい工夫をされている。相談機関の皆さんもいらっしゃるけど、結構敷居は高いでしょう。ビジネスとしてサービス提供をしている。だからといって、高級老人ホームみたいなことをやってないわけで、日常生活の中からいろんなサービスを開発していらっしゃる。そんな感じがあって、現場でいろいろ居住支援の活動や相談活動をやっておられる方々に、潜在的な情報がものすごくある領域のところをカバーしておられる。何かコメントなり、感想なり。どうぞ。

瀬尾委員：高齢福祉課長の瀬尾と申します。

文京区のGPS探索機器事業で大変お世話になっていました。ありがとうございます。

以前、大きな事件があったときに、認知症の一人歩きの高齢者の対策で、今も要望は多いですし、事業も、それからかなり工夫されていらっしゃって、今お話を伺っていても、いろいろ拡大されて、必要なところにどんどん手を広げていらっしゃって、本当にありがたいなと思いました。

具体的な取組を今初めて聞いた部分もありますので、今後も文京区の高齢者の方々と接点を持っていければいいなと思っています。ありがとうございます。

ホームネット株式会社：ありがとうございます。

高橋会長：ほかに何か。

ホームネット株式会社：ちょっとだけ補足します。

会長からお話がありましたが、民間法人でここまでやるのは、うちの代表が変わり者だからだと思っています。ビジネスとしては、居住支援は大赤字です。他の事業の利益をかすめ取りながら社会貢献事業として。あとは、将来のグループを支えるキーワードになるのではないかとということで、居住支援を始めて8年になります。

ただ、まだ黒字化が見えない状況です。それだけ居住支援は難しいですし、営利法人が営利を目的には参入しづらいマーケットかという中で、もがいている状況です。

高橋会長：これから明らかに需要が大きくなる。けれども、それをビジネスとして提供する部分と、今、社会貢献と仰いましたけど、従来の方式だと行政が委託する。緊急通報すれば、それは相当大的なビジネス分野。それがこれからどうなっていくのか。

もう一つ、最近気になっているのは、あらかじめこういう機能を内包した設計をやるべき。いいマンションであればあるほど、公私を分けちゃう。そうするとキーボックス問題。訪問活動するのに鍵を預からなければいけないけど、これはハードルが高い。キーボックスを置かせてくれと言ったら、管理会社が断ったという話が。だけど、今は玄関と部屋の鍵と二つあるわけで。文京区が、これからオーナーさんが建てる時、あるいは、建て替えの時に、そういうことも配慮していただく、そういうノウハウの塊みたいなレポートをいただいたような気がして。皆さんいろいろサジェスチョンをいただいたのではないかと思います。

相談の第一線でお仕事されている方で、居住支援ニーズというよりは見守りニーズが高い方が多いはずですから、そこら辺をどう考えたらいいか。

北九州でホームレス支援をやっているNPO法人抱撲の奥田知志さんが言っていました。施設から出てアパートで自立生活を始めた途端に何にもすることがなくて、ポツンとしている。それをどういう形でコミュニティの輪につなげていくかという活動があるんですが、単に一つ一つの事業を提供するだけでは済まない。いろんな広がりがあるので、それをきちんと持続可能にする社会的な認識がとても重要。それも適正な利潤が何だろうかという。

ホームネットさんは、多分、出資者は商社とか法人が多いでしょう。

ホームネット株式会社：もともとはそうです。総合商社、損保会社等々が出資してできた会社で、今は警備会社も入っています。

ただ、文京区とイメージは異なると思うんですけど、データで示したとおり、多くの方が生活保護ストレスの方の相談になってくると、そんな方から

いくらだったら取れるんだと。必要な機能の最低費用も賄えないぐらいの所得しかお持ちでない方がいる中で、月1,000円、1,500円のサービスだとしても高い。滞納してしまう。そんな方も少なくない中で、どうやっていこうかというところが難しいところです。

高橋会長：オーナーさんにとっては、家賃債務保証までやってくれるわけですから。

それから、孤独死、孤立死。政府が孤独・孤立対策担当大臣を置くようになった時代になりました。1980年代にいろいろ議論をしていたんですが、いよいよようになってきたけれども、決め手がない。そうすると、自治体レベルというよりは、もう少しコミュニティレベルというか、それぞれのところでの活動と組み合わせるといいと思うので、そういう媒体として居住支援協議会を制度化したわけです。同時に、居住支援の福祉型というか、困窮者だけではない、通常の生活をしておられる方の単身化が進んでいるので、こういうメニューに対して、なかなか情報をアクセスして、自分の決断でやるころまではまだ行っていないんです。今までは、そういう方は有料老人ホームに入るという選択だったんですが、先ほどの、これはとても貴重な資料だと思ったんですが、ホームネットの居住支援の入居相談の人たちの階層は、生活保護、それに準ずる資格要件があるけど受給はしない方々。

有料老人ホームは、資産がなくなったらどうするんだという世界。言ってみれば月額家賃20万円以上の人と、15万以下の人と、生活保護グレードと。そうすると、中間層に適する支援がなかなかない。これは、あるソーシャルワーカーが、「やむを得ない在宅」という言い方をしていたが、現場でお感じになると思う。それが望ましい在宅になるためには、どうしたらいいか。

最近、ある調査結果が出て、普通の住まいに住むほうが満足度は高い。これから明らかに在宅継続を望む高齢者が増える。施設に行ってお金を使うよりは、在宅で年金を地域経済に貢献していただいたほうがいいと思うので、そのサポートとして、ここに挙げられたメニューはホームネットさんが開発されたものですが、これはとても普遍的なものですし、トータルパッケージが提供できる。これが一つのポイント。ホームネットさんにお任せするのはさることながら、いろんな形で地域の工夫が必要だと思いながら拝見しておりました。いかがでしょうか。

中谷委員：高齢者あんしん相談センターから来ました中谷と申します。本日はありがとうございます。

私も居住支援というほどではないんですが、引っ越しをしなければいけないという相談を受けることもある中で、入居相談の大きな理由というのが、世帯構成の変化があったかなと思っています。我々も確かに多いと思っています。ただ、世帯構成の変化とともに収入が減ったとか、預貯金がなくなったとか、そういうことがすぐ前に来ながら、安い住居をどうしたら整えられるだろうかみたいなお話もあって。そこを僕らもどう居住支援と連携しなければいけないのかと、常々、もっとノウハウを増やさなければと思っています。

ます。今日聞きたいことは、いろいろなところを探してつなげることであったり、終わりのところでは、ちゃんと保証して、安心して入ってもらえるようにというのはあると思うんですけど、入居中の対応とか、その辺の連携は、実際どうなっているか教えてもらえますか。

ホームネット株式会社：ありがとうございます。正直、なかなか難しいというのが回答です。私たちは、入居が決まったときは、その人の転居日に合わせてできるだけ一緒に包括（地域包括支援センター）にお伺いするようにしています。今度、この地域にこの方が住まいになるんですけど、こういう状態の方なんで気にかけておいてくださいということをすることで、本人も頼れるところを知って安心ですし、逆に貸主さんも、そこまでやってくれるんだったら、あそこの仲介は真面目だという印象をつけることもできる。あとは正直、貸主さん、管理会社様の意向になりますけれど、許されるのであれば、見守りサービスを設置させていただくような形では考えています。

中谷委員：ありがとうございます。我々も相談を受けたときに、結果、文京区を出てしまう方が一定数いて。そうなると、我々は圏域でやっているの、違うところに行ってしまう。そうすると追いかけれないので、ホームネットさんのように、移った先でもつなげてくれるのは、すごくありがたいなと思いました。ありがとうございます。

高橋会長：ありがとうございます。大変興味深い議論でございます。どうぞ。

矢島委員：地域包括ケア推進担当部長、矢島でございます。

今回、テラシテRというご説明があって、これが電力を確認して、スマートメーターと連携してという話で、恐らく精度がどんどん上がっていけば、いつ電子レンジを使いましたとか、洗濯機を使いましたとか、テレビを何時間見ていましたとかというの、多分分析ができるのかなと思っています。様々、もう既にご連携が進んでいらっしゃるようなので、包括（地域包括支援センター）であるとか、あるいは在宅を進めていく上で、小多機（小規模多機能型居宅介護）や看多機（看護型小規模多機能居宅介護）なんかと、ご本人のQOLを上げるための活動にも資する可能性があるかなと思っています。その辺の見通しなりをお持ちでいらっしゃったら教えていただきたい。そんなのがさらに進んだらうれしいなという感想でございます。

ホームネット株式会社：ありがとうございます。先生に褒めていただいた後で、恥をあえてさらすんですけども、正直、行政だけでなく会社も縦割りです。同じグループ会社、同じ居住支援法人と言っている、居住支援とは何なのと言っている社員が圧倒的に多いのが恥ずかしい実態です。種田（発表者）のところでは何かやっている、おじいちゃん、おばあちゃんといつも電話している、みたいな印象しかないみたいです。

なので、その状況ではなかなかいいサービスは生まれてこないとは思いますが、でも、一部の人間が少しずつ興味を持ち、一部のマネジャーが興味を持ち、少しずつグループのシナジーがつくっていければと。部署を飛び越えた居住支援というキーワードで、社内のスタッフがつながっていく足がかり

が、8年目にしてやっと見え始めたか、そんなレベルです。

なので、多分、居住支援協議会のメンバーが2年に1交代わりながらという中でまとまるのは難しいと思うんですけども、そこでつながっていければと思いますながら。

ご質問にお答えしていくと、やっぱりいろんな機能は、どんどんものではできると思うんです。要配慮者が払える中で、どんなのがあれば受け入れる側は対応できるのかと考えたときに、テラシテRはもともとついている設備だし、もともと誰かが取っているデータを活用させてもらうだけだしというところで、何かの機器の設置が不要というところがいいのかなと思っていました。

ただ、あまり細かくやっていくと、今度は個人情報とか、監視されているとかというのになっていくんだろうとも思っていて。あと2、3か月でリリースできると思うんですけど、最近、年配の方のスマートフォンの普及率、所持割合も高まってきたと認識しているので、今度はスマートフォンのアプリをインストールしてもらって、インストールするところは、多分支援者がやらなければいけないんですけど、24時間スマートフォンを触った形跡がない、もしくは電源が切れていると異常を検知するものができれば。高齢者に限らず、若者の孤独死は多いんです。あと、若い人にも安易に使っていただけののではないかと考えています。場合によっては、そこにエンディングノート機能もつけて、本人が亡くなったときにしか開示されない遺書、遺言みたいところを、本人が亡くなったときに伝えたい人にだけ開示できるような機能を載せていければと。今、開発中なので、そういったものも作りながら、誰に使っていただけるか。

私たちはあくまでサプライヤーだと思っていて、マンパワーはないんです。でも、発信力とツール提供はできると思っているんで、皆様のまちにいるプレイヤーに、ぜひうまく活用していただきながら、その人たち、まちなりの使い方をしていただいて、文京区モデルのホームネットの使い方を、すまいる住宅も、それに近い状態で活用していただいているんですけど。まちごとにホームネットグループを使っていただければ、皆さんの負担を減らしながら、私たちも無理ない範囲で少しだけ霞を食べさせていただきながら、より多くの方を少ないマンパワーで助けていけるとまで言わないですけど、少しだけ支えるお手伝いができるのかなと考えております。

篠原委員：貴重なお話をありがとうございました。

居住支援法人として、高齢者の見守りでほぼできることをされているかと、お話を聞いて思いました。住まわれる方の安心を提供されているところにウエイトを置かれていると思うんですけども、あえて、このジャンルに本当は手を出したいんだけど、ここはまだできてないとか、この部分はまだ課題だみたいなものがもしあれば、ご教示いただきたい。

ホームネット株式会社：ありがとうございます。弊社代表のポリシーとして、ホームレス支援は基本しない。貧困ビジネスと言われかねないことに手を出

すと、変なバイアスで見られてしまう可能性があるだろうということで、そこはきっちりと対価をいただいて、クリーンな支援をしていくというところは明確に打ち出しています。

あとは、上場はしない。株主に払う金があるんだったら、社員のためにお金を還元して頑張らせたいという思いで、はっきり言っていました。

あとは、いろんな事業をやっている弊害があって、本当は私たちが管理物件を持って、管理会社になれば一番受け入れやすいと思いつつも、そうすると、エクスポートが営業できなくなってしまうだろうと。おまえのところは自分で物件を持っていながら、人のところのを売っていくのではないよと言われてしまう可能性があるんで、なかなか物件を持つことには踏み切れないでいる。グループのハレーションが大きいだろうというところはあるかと思っています。

あとは、見守りサービスを決めたり、保証会社を選ぶのは入居者ではない。管理会社様のお眼鏡に叶わないと、取り扱っていただけない。それを理解いただける管理会社をいかに増やしていくかという啓蒙活動が必要だと思うんです。高齢者が増えて、今までのターゲットである若年層、生産年齢人口が減る中で、物件は増え続けている。空室が今、民間賃貸で443万戸ある中で、あなたの物件が選ばれるほど、何かよかったですかというところに、多分焦点を当てられると思うんですけど。その中で、あなたのメインターゲットで決まらなかった空室を誰で埋めるかという高齢者でしょう。でも、高齢者を受け入れるにはリスクも、メリットもある。リスクをコントロールしながら、しっかりメリットを享受しようという発信をたくさんの方がして、共鳴する人が一人、二人と出て行って、それに気づけない人は、賃貸ビジネスマーケットから出ていかざるを得ないようなマーケット情勢機運が高まってくるのが、居住支援には大事かと思っています。そのためには行政が、何で不動産屋は、この属性の人を断っているのか、保証人と家賃債務保証会社の違いは何だ、家賃債務保証会社は何を審査して、どういう理由で落としているんだ、その辺りが分からないと、皆さんがどう関わったらいいのか、皆様がどう不動産マーケットに歩み寄るのが居住支援につながるのかというヒントがなくなってくると思うんです。

なので、まずは相手のことを知る。不動産マーケットにいる方は、地域包括支援センターという言葉すら知らないです。ケースワーカーは知っていても、ケアマネ（ケアマネジャー＝居宅介護支援専門員）を知らないです。ケアマネとヘルパーの違いが分からないですという方が多いんです。

一方で、役所の皆さんは、保証とか審査とか契約までの流れ、お金がどのくらいかかるのかご存じない。多分、この共通言語を増やしていくことが、居住支援の発展につながりますし、そこになってくると、やっと居住支援法人の使い道、何でこの人たちはこんな支援しているのかが分かってくるのかと思います。

ワーキングは有効だと思います。いろんな立場の人が現場で困っているこ

とを言い合いながら、それはうちでできるんだけど、それはやっているんだけど、それに困っていたの、何だ、ここに困っていたらこの人につなげばいいというのを、お見合い会として知り合えるのが、ワーキングの一番のポイントかと思っています。今、私たちが携わっているところで言うと、中野区、世田谷区、相模原市ここはワーキングを2年以上前からやっつけらっしゃるのかな、現場の生の意見が聞こえて、活発なディスカッションにつながっていると思っています。

高橋会長：ありがとうございました。

最近の議論で言うと、ハウジングソーシャルワークがいるのではないかという議論。

もう一つは共同居住シェア型。民間ベースで広がり始めていますが。今までのモデルは、個室を持って3LDKを買うという形でしたが、その3LDKをシェア型に転換するという議論は、これから人口動態の変化の中で、これだけ単身世帯が増えていくと、どういう人が合うのかということを目利きするのがハウジングソーシャルワーカーの役割。

個室であると同時に共同性が保たれる住まい。そうすると、3LDKとか4LDKみたいなものは、世帯規模が小さくなった方にならざるを得ない。ある程度、償還が済むと家賃はそんなに高額設定しなくてよければ。今は建て替えてしまうわけでしょう。そうすると、また新しく何十万の世界になります。住宅市場の動向と、入居される方々の特性というものも、今までは高度経済成長を前提にして、都市居住を始めた人たちのために住宅供給だったのが公的住宅の典型ですが、それが超高齢化。そこら辺のことは、非常に地域性がありますので一般化できませんが、ソフトつきというか、見守り支援付居住というのが普通になる。そうすると、施設としてはグループホームとか、看多機とか、小多機があったんですが、あれはある意味、住まいを使ってサービス機能をつけたものですが、むしろ支援付住まいに変えたほうがいいだろう。グループホームは管理的なところ、社会福祉法人は様々あるんですが、というようなことを含めて、住まい方の転換が、これから、始めは目に見えない形で起こると思います。2040年は、そういう議論をせざるを得ない。そうすると、今までの住宅供給のこれでいいだろうと思った標準モデルがどうなるんだろうかという議論になっていく。

最後に結論ですが、関係して、ご興味がおありの方は、全国居住支援法人協議会の中に「ごちゃまぜの設計」という研究書をダウンロードできるようにしてあります。これは東大の大月敏雄先生、高齢社会総合研究機構の副機構長でもある。日本の住居支援の歴史から、これからどういう形でごちゃ混ぜ居住が必要か、賃貸も含めて議論。それ以外に実践も含めて。お目通しいただくとよろしいかと。

それから、国立社会保障・人口問題研究所は、人口予測をやっているところですが、そこで社会保障研究という機関誌を出しております、ダウンロードできる。そこで、「住まい支援」の最先端という特集をやりました。その

中で、日本の家主さんの性格、土地の利用も含めた論文も載っております。多分いろんな意味で役に立つ論文です。実務的な経験の豊かな方が書いていますので、お役に立つかもしれないという紹介です。

そんなことで今日はこれで終わらせていただきますが、大変多方面にわたるホームネットの事業を非常に丁寧に分かりやすく紹介をしていただいたこと、そして、いろんなヒントを皆さんはいただけたのではないかと思います。ホームネットさんは、ビジネスと社会貢献と両方やっているという意味では、大変大事にしたい会社の一つだと僕は前から思っております。これを機会に文京区とのご縁も、オーナーさんも含めて、意識していただくとうよろしいかと思います。

最後に、副会長に締めていただこうと思います。

鈴木副会長：皆様ありがとうございます。今期から、こちらの協議会に生活困窮者の自立支援の担当者も入るようになりました。先生からもご案内がありましたように、ホームネットさんは高齢者専門ということでしたけども、やはりどの切り口からいっても、住まいというのが生活の基盤ですから、そこが安定しないと、暮らしが成り立たない大事な部分であります。

ただやはり、文京区という土地柄、住まいや土地、建物が財産という側面もありまして、公務としては、なかなかその財産に対する支援というのが難しい状況があります。そうはいっても、人々の暮らしを支える、その間をどう私たちは公平性を守りながら、区民の方に支援していけるのか、本当に考えていかなければいけないなと思って進んでいるところです。

今回ワーキングも始まりますので、そういった意味では、先ほどヒントをいただきました。お互いが知らないことがある。何が知らなくて、何をお互い分かり合えれば、既にあったのではないか。何だ、そんなことだったんだということが隠されているということでした。ここでお話を聞いて、やはりどうしても代表者が集まっておりますので、今度は実務者同士が話をすることで、区民の方に直接還元ができていくという形が整っていけばと思っております。

高橋会長：どうもありがとうございます。

次回も含めた、これからの予定を事務局から。

篠原委員：本日は、長時間ありがとうございます。

この後ですが、10月に居住支援セミナーがあり、12月にワーキンググループがあり、次回の居住支援協議会は3月を予定してございます。どうぞ引き続き、よろしくご協力のほど、お願いいたします。

事務局からは以上でございます。

高橋会長：どうもありがとうございます。

以上