

社会的弱者への協会独自の取り組み

精神障がい者に対する支援業者の輪も広がる

宅建業者の業界団体である都道府県宅建協会の大きな役割として、居住の確保困難者への円滑な住居の提供を行い、住宅に関する社会のセーフティーネットの役割を果たすことが挙げられる。全宅連が2014年10月に実施した各都道府県宅建協会へのアンケートによると、「災害時における民間借上げ住宅の情報提供に関して都道府県と協定」を締結している協会が45協会。「居住支援協議会への参加」をしている協会が38協会（予定を含む）、「高齢者等の住宅確保や居住の安定化の推進に関して」自治体と協定を結んでいる協会が28協会。「あんしん賃貸支援事業」を実施している協会が13協会。「外国人留学生支援」の取り組みを行っている協会が13協会にのぼる。

その中で、一般社団法人岡山県宅地建物取引業協会（以下岡山県宅建協会）では高齢者や精神障がい者等の入居支援を協会全体の取り組みにすべく協会内に特別委員会を立ち上げ、本格的な取り組みを始めている。 ※居住支援特別委員会は、2016年4月から、岡山県宅建協会の常設委員会として居住支援委員会となる。

岡山県宅建協会居住支援委員会 道下忠美委員長

「住宅確保要配慮者への住居の斡旋」を宅建協会全体の取り組みに

——協会内に居住支援特別委員会を立ち上げた理由を教えてください。

特別委員会自体の発足は、2015年4月になりますが、2016年度あたりには居住確保困難者（貧困ビジネス等の問題も含めて）の問題が新聞等の報道を通じていろいろな情報に取り上げられていました。そのような中、当協会の理事である

阪井ひとみさんは各地で精神障がい者に対する取り組みや経験を講演されています。彼女に聞くと、自治体や各宅建協会の中にはかなり熱心に取り組んでいきたいと言っているところも多いとのことでした。

岡山県宅建協会では、阪井理事が属するNPOと、各支援団体の連携が全国的に見てもうまくで



道下忠美氏



宅栄企画 代表者 岡山県知事（7）第3242号

1955年生まれ。1988年に岡山市において宅栄企画を開業。不動産売買の仲介・賃貸物件の仲介・管理を中心に展開。2002年より岡山県宅地建物取引業協会の理事をつとめる。常務理事を歴任後、現在は専務理事として、総務財政委員長、居住支援委員長を兼務。保有資格：宅地建物取引士／公認不動産コンサルティングマスター

きているとの認識であり、ある意味では先進県としての取り組みが行われているとの報告も受けていました。ならば、当協会として全国に発信できるような取り組みができないか一度議論してもいいのではないかと、ということになり、理事会の了承を得て、まずは特別委員会を設置することになりました。

ただ私は、既に実績のある精神障がい者への取り組みだけを対象にした委員会ではなく、居住確保困難者全体を扱う委員会にしたかったのです。そこで、広く居住確保困難者や社会的弱者への「居住支援」について、まず最初は、我々協会として取り組むことが可能なものがあるのか、あるならばその可能性を広く検討することから始めることにしました。

——委員会の構成メンバーはどうなっていますか。

すでに精神障がい者の入居支援で実績のあるメンバーとして、阪井理事と有木会員に入っていました。阪井理事は主に岡山南部で、有木会員は主に県北の特に津山市圏で実績があります。その他のメンバーは、各支部から賃貸をメインでやっている人を1名推薦してもらい6支部の委員と委員長の私の7名で構成されています。

——委員会開催開始からの活動内容について教えてください。

当初想定していた検討内容は、入居支援が必要と思われる人（独居老人、精神障がい者、刑余者、母子家庭、生活保護者、〈留学生を含む〉外国人、災害被災者、DV対象者、ホームレス、新規事業開拓者など）それぞれについて、協会として取り組みが可能かどうかの検討を行い、可能と思われる取り組みがある場合、協会内の組織やシステム、対自治体やNPO団体等との人的・金銭的な負担、参加会員に対する独自の補償制度などについて、大まかな道筋を示し、最終的には現在あるどこかの常設委員会に引き継ぐ予定でした。したがって、



委員会会議の様子

本委員会は3～4回程度の開催を想定していました。しかしながら、委員会が始まると、実績のある委員とその他委員との知識の差はかなり大きいことがわかりました。すると、委員から、「この仕事はとても奥が深いものだ。内容を検討するにしても、各支部に持ち帰り説明するにしても、我々が知らないと会員を説得できない。まず我々委員がある程度知識を持たないとダメではないか」という意見がでて、阪井理事・有木会員から情報や知識を得ることから始めました。すると、やはり一筋縄ではいかないこともわかり、委員会を重ねるごとに新たな課題も出てくる状況となりました。当初はもう少し楽に考えていましたが、とても数回の会議ではおさまらず、手さぐりの中で勉強と議論を重ね現在に至りました。

——特別委員会としての目標や最終ゴールをどこに定めていますか。

今お伝えしたような状況の中で、約1年半にわたる検討や情報収集した成果を形として残すことが必要と考え、今年度（2016年）3月末に「高齢者の民間賃貸住宅への入居円滑化マニュアル平成27年度版」を作成し納品することができました。同様のマニュアルはいろいろなところで作成されているとは思いますが、本委員会では会員が読めばすぐ取り組める実務で使いやすいものにしたかったとの思いから、具体的な内容を多く入れたつもりです。

今回は、高齢者の住宅支援から入りましたが、今後、常設委員会になれば精神障がい者の住宅斡旋に関するマニュアルも作っていきたいと思っています。そして、最終的にはマニュアルを、高齢者、精神障がい者、外国人等ごとに作成したいと考えています。

なお、このマニュアルの納品をもって、特別委員会としてはひとまず解散する予定ですが、今後は既存の委員会に引き継ぐのか、常設の委員会として「居住支援委員会」を発足させるのかは併せて早急に検討する予定です。

—— 2015年には岡山県の居住支援協議会の事務局が岡山県宅建協会に委譲されたと伺いましたが、その意義と意味合いについて教えてください。

全国各都道府県で関係団体が集まり、地域の空き家対策や住宅確保要配慮者への対応策を検討する居住支援協議会が立ち上がっていますが、宅建協会が事務局になり、リーダーシップを発揮しているケースはまだ少ないと思います。岡山県宅建協会としてはその役割を果たすべく、積極的に事務局を受けようと考えました。その意義、意味合いとしては以下の点が挙げられます。

- ①県や自治体との情報パイプがさらに増える
- ②県を通じ、国に対して地域の意見発信ができる
- ③公益事業の一環となる
- ④一般消費者や市町村に対して一定の評価や認識の向上が期待できる

しかし、なによりも一番大きな意義は、今まで協議会ができていても本来の目的のためになかなか有効な手立てがとられてこなかった状況を変える筋道がみえてきたということです。当協会が事務局になることで積極的な活動を行い、住宅の確保に関して実際に困っている方に対し成果をしっかりと出していきたいと思います。

「高齢者の民間賃貸住宅への入居円滑化マニュアル 平成27年度版」

このマニュアルは、仲介会社や管理会社が高齢者の方を民間賃貸住宅へ受け入れるために、「家主－仲介業者－管理業者の役割分担」、「連帯保証の問題」、「事故物件に対する解釈」、「安否確認の方法」、「成年後見制度の活用」、「入居審査」、「緊急時や入居者が認知症等になった場合の対応方法」、「死亡時の対応」など、実践に即した内容が記載されている。さらに特筆すべきは、地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員、介護保険サービス、家賃保証会社等の役割と活用方法や連絡先一覧が掲載されており、業者が対応に困った場合、どこにアクセスすればよいかがよくわかるようになっている。また、家主さんから相談を受けた場合の説明ツールとして活用することも可能だ。



目次

導 入	
高齢者が民間賃貸住宅へ入居することを困難にしている背景は？	P1
家主と仲介業者、賃貸管理業者の役割分担を再確認	P3
問題点を具体的に確認しよう	P5
高齢者を受け入れるための事前準備	P10
成年後見制度の活用	P10
業 務 編	
仲介業務フローチャート	P12
入居審査	P13
管理業務	P15
入居者が病気や事故で入院した時の対応	P16
入居者が認知症になるなど意思の疎通が困難になった時の対応	P17
入居者が寝たきりなど、自立した生活が難しくなった場合の対応	P17
入居者が行方不明になった時の対応	P17
入居者の事故や死亡などが疑われる時の対応	P18
入居者が亡くなった時の対応	P18
各 種 情 報	
高齢者福祉の総合的な相談をしたい場合	P19
自治体（市町村）の見守りサービスを調べたい場合	P21
介護保険制度についての相談をしたい場合	P24
障がい者福祉についての相談をしたい場合	P24
生活保護についての相談をしたい場合	P24
家賃債務保証について調べたい場合	P24
家財保険の申込を調べたい場合	P25
入居支援団体を調べたい場合	P25
入居者情報シート	P28

本書では、専門家以外の方にも、少しでもわかりやすく読んでいただくために、特定の部分を抜いて各章節を下記のようにまとめています。意匠には意味が異なる表現もありますが、ご了承ください。

宅地建物取引業者	⇒	不動産業者さん
賃貸人・家主・業主	⇒	大家さん
賃貸人・家主	⇒	入居者さん
賃貸管理業者	⇒	管理業者さん

【岡山県宅建協会会員各社の取り組み】

全宅連不動産総合研究所が2015年にとりまとめた「災害時等における地域貢献活動や地域社会の活性化に係る取組等に関する調査研究」において、阪井土地開発株式会社代表取締役の阪井ひとみ氏の取り組みを紹介した。その後、岡山県では、阪井氏と連絡をとりながら、ノウハウを共有し、精神障がい者の居住斡旋の取り組みを行う企業が現れてきた。ここにその一部を紹介したい。

旭東建宅 佐藤雅勇 氏

ネットワークで対応することの 大事さを学ぶ

——精神障がい者の入居の斡旋に取り組まれていると聞きました。

きっかけは、当社で管理していたアパートに、保証会社を使って生活保護の方の受け入れを始めたことです。その中の一人で、入居された当初は特段問題がなかった方（以下Aさん）が、1～2年経って急に大きな声を出すようになり、同じアパートの他の住民からクレームが入るようになりました。だんだんエスカレートし、ある日、物件の駐車場でAさんが騒ぎだしたという連絡が他の入居者から当社に入りました。行ってみると、本人に説得しても駄目な状態でしたので、すぐに警察を呼びました。警察はすぐに来てくれたのですが、市民同士の争いには口は出せないのもできないと言われました。保証会社にも電話をしたのですがお手上げだと言われ、このままだとどうしようもないのでこちらも粘って、夜中まで警察官と押し問答しながらも、最終的には警察から緊急連絡先に電話してもらい、家族に迎えに来て

らいました。その後、Aさんは精神病院に入院することになり退去されました。私は当時、入居者に何か問題があって、どうしようもない場合、警察以外に連絡するところを知らなかったのです。

——今はどのように対応されているのですか？

その後、阪井さんにその話をしたら、“地域包括支援センターに連絡すればいい”とアドバイスをもらいました。その頃、宅建協会の中で居住支援特別委員会がスタートしたので、私もそこに参加して勉強し始めました。そして、“全て自分で解決しようとするのではなく、ネットワークを作って対処すればいい”、ということを教えていただきました。阪井さんのようなネットワークはまだ作れてはいませんが、今では何かあったときにどこに連絡すればいいかがわかるようになりました。当時は民生委員が何をしてくれるのかがよくわかりませんでしたし、民生委員に連絡すればい



佐藤雅勇 氏



1975年生まれ 岡山市出身

大学卒業後、不動産業界に入り、某不動産会社を経て旭東建宅に入社、不動産の「困った…」「どうしよう…」というお客様に「安心」「信頼」を提供できる住まいの相談室として、皆様と不動産の縁結びができるよう一期一会を大切にしています。

いと言われても電話番号も名前も知りませんでした。しかし、今は福祉関係の方、保証会社、病院、緊急連絡先をネットワークに加えることで、トラブルがあっても何とかかなりそうなところまできています。一度民生委員につながると、そこから先にどんどんいろいろな方につながっていく経験ができたので、余計な心配がなくなりつつあります。さらに、部屋で亡くなったときのための火災保険なども研究して、高齢者や精神障がい者に入居いただいても心配せずにすむ体制ができつつあります。ただ、まだ近くに阪井さんがいて、わからないときは阪井さんに聞いて教えてもらえることが大きいです。一方で、高齢者の入居の斡旋については、宅建業者ももっと積極的に対応すべきだと思います。70歳以上の人は民生委員が把握していますし、体も気持ちも若い人は多く、お金を持っている方も多い。その意味ではとてもいい顧客

になるはずですが。実際に、あるFCチェーンで入居を断われた高齢者が当社にやって来られました。私が直接話を聞くと、とてもいいお客さんだったので、大家さんを説得して、そのFCチェーンが断った物件に入居いただくことができました。その後も家賃の滞納もありません。精神障がい者の入居の斡旋は、多くの業者にとってまだハードルが高いかもしれませんので、まず、高齢者の住宅斡旋から取り組むべきだと思います。



阪井氏より一言

私も精神障がい者の見守りについては、ネットワークを作って対処しています。民生委員に連絡がつながれば地域包括支援センターにつながります。お金に関することなら社会福祉協議会に連絡すれば弁護士につながります。また、民生委員につながれば保健師や心の健康センター、裁判所までつながります。彼らは障がい者の所在をリストアップしていますので、民生委員に連絡ができれば行政までつながることになります。私自身もいろいろな経験をしてわかりました。最初は、つながりを作るのではなく、ハードな事件を経験するとつながりを感じることができるのです。佐藤さんはその経験をされています。

一方、障がい者本人も管理会社の方がいろいろな人とつながり始めていることは気づきます。そうなれば、“自分は見捨てられていないんだ”と安心することができます。つまり、佐藤さんに言えばきちんと民生委員や保健師が来てくれるという安心感を持てます。普通の管理会社の物件に住んでいるのとは違うということです。私がお世話している障がい者も、17時以降でも私の携帯電話につながることが本人の安心感になっています。



旭東建宅

会社概要

代表者：佐藤霞子

所在地：岡山市北区内山下2丁目1番2号

設立年月日：昭和51年8月16日

事業内容：賃貸の仲介・管理、売買の仲介

電話番号：086-226-4181

ホームページ：<http://kyokoutoukentakou.com/>

有限会社大正不動産 代表取締役社長 杉岡正章 氏

住宅の確保に困っている方に対して自然体で対応

——精神障がい者の居住支援をし始めた経緯を教えてください。

当社の近所に精神科のある病院があります。その患者が退院して、一般生活に戻る際に部屋を借りられないかと、その病院のケースワーカーから相談があり、物件を紹介し始めたのがきっかけです。その後、阪井さんから当社のエリアの方で、彼女が参加されているNPOおかもやま入居支援センターが保証人になるのでお手伝いしてほしいと頼まれた人なども世話をするようになりました。

実は、精神障がい者の居住支援を特に何か気概をもって始めたのではなく、病院の方が困って来られたので、普通に物件を紹介しただけです。当然大家さんとも交渉して理解を求め、了解を得た物件を貸しています。最初の方はここから遠方の大家さんの物件でしたが「お前が責任とってくれるならいいよ」と貸してくれました。確かに精神障がいの方は、たまに近所とトラブルになることもあります。そのような際はケースワーカーと一緒に対応に行きます。

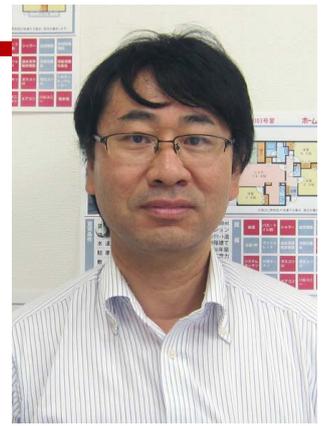
この辺りは岡山商大の学生さんが多かったのですが、最近は市外から大学に来る学生が少なくなり借り手も減ってきました。最初は精神障がい者に賃貸することは不安がありましたが、病院の先生やケースワーカーが何かあった場合に一緒に対応してくれるので安心です。

——実際に受け入れを始めて、知識の習得やトラブルの対応はどうやってきましたか。

最初は精神障がい者を本当に受け入れても大丈夫かどうかわからなかったもので、病院の先生に来てもらい、病気の程度や内容について社内で勉強会をしました。また、私の場合は、病院からの紹介なので最悪の場合は病院に戻っていただくことができますし、この病院は、“この人は社会復帰が可能な状態だ”と判断した上で退院させる方針でしたので安心感がありました。

病気のことはそれほど詳しくなくても、いざというとき誰に聞けばいいか、相談すればいいかがわかっているだけで対応できます。生活保護のことなどは役所や社会福祉士に聞けばわかるのでそれほど知識がなくても心配いりません。当社は精神障がい者でも入居申込書は通常の方と同じものを使っています。ただ、事前にケースワーカーから病状や重度をヒアリングして、把握するようにしています。精神障がい者の受け入れに際しては、管理物件のある町内会や自治会に事前にきちんと説明しています。同じ物件で精神障がいのある居住者同士が結婚し、一般の戸建物件に転出した例もあります。

また、母子家庭の方や刑余者の住宅の斡旋も行っています。ある刑余者のケースですが、物件の入り口でいきなりバーベキューを始めたことがあ



杉岡正章 氏



昭和57年3月 岡山工業高等学校土木科卒業後、4年間市内の土木、建設会社にて、現場施工管理に従事。平成元年父死去後、大正不動産責任者となる。岡山市北区特に（京山・岡北・中央・石井・香和）中学、文教学校区を中心に地域密着型の不動産業を営業。「住まい選びは、幸せ探し」をテーマにお客様視点での問題解決、地主・家主様へは、所有不動産の資産価値を最大限に向上活用するための提案型営業を心掛けています。

りました。その際、ルールを守ってもらうために駄目なものは駄目とはっきり伝えました。ケンカ腰で本音でやりあったことでこちらのことも理解してくれたと思います。残念ながら、また覚せい剤所持で逮捕されてしまいました。今の物件から追い出すともう行くところがないので、帰ってきたら当面は今の家主を説得し、面倒をみるつもりです。社会復帰を本気で目指していて、頻繁に会っていただけにとっても残念です。

—このような活動を今後も進めていくには何が必要ですか？

精神障がい者を入居させることに、全ての大家さんが理解を示してくれるわけではないので、どうしても特定の物件に入居が集中します。今は25～30室を斡旋していますが、ほぼ1棟の物件に障がい者が入居しています。入居者から携帯に連絡があれば、いつでも対応するようにしています。大家さんへは入居審査や保証人をたてることをしっかり説明しますが、最後は自分が責任を持

つと一言を伝えることで了承をとっています。最終的な切り札として自分が責任を持つと言えないと、この仕事はまだ無理かもしれません。精神障がい者のニーズに合わせられる物件があれば空き家問題も解決すると思います。

これからこのような取り組みを広げるには、宅建協会で取り組んでいるようなマニュアル等の整備が必要だと思います。特に入居審査や保証人の整備などが必要になります。さらに精神障がい者のために紹介できる物件を確保することが大事です。そのために大家さんが安心できるようなパンフレットなどを作り、何かあったらこのように対応するので仲介させてほしい、管理させてほしいと言えるようなツール等の整備も必要でしょう。

また、母子家庭で生活保護を受けている方の対応が難しいです。養育費が送られてこなくなるのでしょうか、家賃が滞るのです。すると、さらに家賃の安い古い物件を探しに来られます。そういう方はその物件でトラブルになるともう行くところがなくなってしまいます。まさに悪循環です。



阪井氏より一言

このあたりの学生街だと平均家賃が2～3万円くらいですが、生活保護の方はそれ以上の家賃が見込めるため、オーナーに家具をプラスするとか改修費の原資をつくることのできることを伝えます。学生さんも騒音面でのトラブルはあります。精神障がい者はそのリスクもありますが夜は早く寝ることを伝えると大家さんも理解してくれる人ができます。また、精神障がい者の方は平均4～5年と一般の人に比べ入居すると長く住んでくれます。

保証人の問題についてですが、そもそも精神障がい者の場合は家族も逃げてしまうケースもあるので、ケースワーカーが保証人や緊急連絡先になるケースが多いです。ですので、本人に何かあった場合、多くはケースワーカーが負担していました。そこで、NPOを作って私たちが保証人になるサービスを始めました。



有限会社 大正不動産（ホームメイドFC加盟）

会社概要

代表者：杉岡正章

所在地：〒700-0016 岡山県岡山市北区伊島町二丁目20番10号

設立年月日：平成4年8月22日

事業内容：土地・建物売買仲介、賃貸物件募集・管理、クリーン&リフォーム、不動産有効活用提案、火災保険代理店

電話番号：086-252-0656

ホームページ：<http://www.oasislife.jp/>

小野不動産有限会社 代表取締役 田坂和行氏

家主を説得して物件を 斡旋することから始める

——精神障がい者の住宅の斡旋を始められました。

当社近くの病院で精神科を退院した方の住宅の斡旋を阪井さんから頼まれました。精神障がい者にも人権があるし生活権があります。その生活権を取り上げることをしてはいけないと思います。ちゃんと住宅に入っていただくのが私たちの仕事だと思ってやっています。

今回斡旋した物件は、5戸の住戸のうち学生が2人入っていて3部屋が空いていました。一人の大家さんが持っている1棟の管理物件だったので対応がしやすかったです。阪井さんに入居者の審査をしてもらい、斡旋については私が大家さんと交渉しました。“最終的に田坂さんが面倒みるならOKだ”と言ってもらいました。障がい者とそうでない方との混在は難しいと思っていましたが、先日その物件で水道のトラブルがあったときは、同居の学生さんが一緒に直してくれました。

昔も、体に障害があり生活保護を受けている高齢の女性の住宅斡旋をしたことがあります。身寄りがないと聞いていましたが、その方が亡くなったあとの事後処理の過程で、親族の方から厳しいことを大家さんともども言われたことがあります。しかし、きちっと対応しました。その実績があったので大家さんからも信頼してもらっていました。

——今後、取り組みを広げるにはどのようなことが必要ですか？

冒頭申しましたように、障がいのある方にも生活権があります。最終的に誰が家の面倒をみてあげられるのか、ということを考えますと断れませんが、だから障がい者の面倒を頼まればみし、門戸をたたいて来られれば物件を見つけてあげます。

精神障がい者の住宅斡旋については、物件の選択と大家さんとの交渉を私が行い（仲介部分）、入居者審査と入居後の見守りを阪井さんにやってもらっています（入居者管理部分）。従って、障がい者に何かあった場合、気づかないでしばらくそのままということはありませぬ。大家さんには「障がい者だから万が一のことはあります。万が一のことがあっても、次に入居者を紹介できます」ということを伝え、納得してもらい物件を確保します。大家さんにとっても、入居者は安定的に確保できるし、心理的瑕疵の問題で貸せなくなることもなくなります。

ただ、阪井さんのような方がいなければ、まだ精神障がい者への住宅斡旋は難しいのも現実です。当社も阪井さんが大丈夫だという人なら自信をもって斡旋できます。阪井さんだけでは斡旋できる物件数が間に合わないのので、協力する業者が増え、人の管理は阪井さんが行い、物件の確保は当社のような協力業者がやるといった形で連携ができれば数も増やせるでしょう。

プロフィール

田坂和行 氏

小野不動産有限会社 代表取締役
宅地建物取引士／不動産コンサルティングマスター



阪井氏より一言

駅裏の病院から退院した人の行き場がなく、どうしようかと思っていたところ、駅裏のアパートを田坂さんが管理していたので田坂さんならということでお願ひしました。

現在岡山県宅建協会の会員のうち、約10社が支援活動を展開してくれています。私たちができることはほんの一部です。全国に20万人いる精神障がい者の住宅を、全国10万社の宅建業者が2件斡旋できれば住宅問題は解決します。今こそ宅建業者の地域を超えた連携が必要です。そして、日本全国でどこでも退院後の入居先が確保できれば、彼らは希望をもって治療に専念できます。そして病気が治れば元の生活に戻してあげることができます。

日本では30人に一人が心の病気になっているといわれています。一生のうち一度は心療内科等に通う人は6人に一人といわれています。つまり、誰でも精神疾患になる可能性はあるのです。しかし、精神疾患に関する理解はすすんでいないのが原状です。誰もが自分らしく普通の生活ができるように、宅建業者が率先して彼らを普通のお客さんと同じように接してほしいと思います。



小野不動産有限会社

会社概要

代表者：田坂和行

所在地：〒700-0023 岡山県岡山市北区駅前町2丁目4-16

電話番号：086-222-2444

免許番号：岡山県知事免許（13）第0000633号

所属団体：（一社）岡山県宅地建物取引業協会

事業内容：不動産仲介業、不動産管理業