

社会的弱者の住宅確保に取り組む

ITと独自の保険で家主のリスクを軽減

メイクホーム株式会社

きっかけは入居者のクレーム対応から

——高齢者や障がい者の住宅斡旋に積極的に取り組まれています。どのような経緯で始められたのですか？

私は20歳で会社を創業し、すでに30年が経ちます。その後、多くの会社を起業しましたが、人材派遣会社を興して20年、不動産業を始めて5年くらいになります。メイクホームではこれまで7年間、大手ハウスメーカーが建てた賃貸物件の管理と入居者に対するクレーム処理やリコール対応を全国で行っています。ただ、管理といっても当社は1棟をまるごと管理するのではなく、その管理会社の物件の中で困難な案件、いわゆる問題のあるお客様の対応をしています。賃貸物件は新しいうちは若いかたが入り、支払いも滞らず、回転も良いのですが、25年くらい経ち、物件が古くなると人が入らなくなってきました。そうすると

高齢者や、生活保護を受けているような収入が低い人を入居させざるを得なくなります。すると、“家賃を払わない”、“ゴミ屋敷にする”、“行方不明になった”などのクレーム処理の相談が当社に来るようになります。そのような状況と、問題を起こす人の対応を得意にしてきたことから、高齢者や生活保護者向けの入居支援をすることにしました。

また、場所を選定するにあたっては、東京23区内で賃料が5万5,000円以下の物件が多い場所に絞りました。それが足立区と葛飾区だったので、足立区の中でも一番家賃相場が低い東綾瀬に最終的に決めました。

——住宅確保要配慮者の斡旋は、なかなか取り組みが進んでいないのが実情です。

年齢的に65歳を超えると高齢者といわれて、入居を申し込んでも断られてしまうのが現状です。しかし逆に考えると、65歳以上の方の住宅需要が高まっているということになります。綾瀬駅前にも不動産会社はいっぱいありますし、当社は開業して5年程度の後発企業ですので、普通にやっていたら負けてしまいます。そこで、顧客ター



石原幸一 氏

柏市立柏高校を卒業後、20歳で起業。IMSグループを設立し、超音波診断装置、MRI等の医療機器の設計開発を行う。その後、PCSSグループを立ち上げ、パソコンサポート、ネットモール、ネットスーパー、人材派遣業に進出。現在は不動産管理業と賃貸仲介業で高齢者と障がい者の支援を行う。

ゲットを高齢者にすることに決めました。

また、社会的弱者の人を助きたい気持ちも当然ありました。私の知り合いにも障がい者がたくさんいますし、グループの建築会社でも障がい者を雇用しています。生活保護者や高齢者と同様、障がい者も借りられる部屋が全くないという現状があります。

IT技術と保険の活用で オーナーの心配を取り除く

——具体的にはどのような取り組みをされているのでしょうか？

当社の安全対策の取り組みとしては、1つめが民間の業者と契約して、首からぶら下げる非常連絡用のボタンを高齢者に持たせていることです。もし、入居者が部屋の中で倒れてボタンが押されたときには、「〇〇さん、どうされましたか？」と部屋の中のスピーカーから声が発せられます。応答がない場合は、親戚・ホームヘルパー・当社の3カ所に自動通報の形で連絡が入り、駆けつけられる人が駆けつけ、さらに緊急性を感じた場合は救急車を呼ぶことになります。このボタンがあることによって高齢者はいざという時にも安心して一人暮らしができるようになります。過去の例でも、本当に苦しい場合は電話することさえもできないため、救急車も呼べずに亡くなっています。しかし当社の場合はボタンを押すだけなのでハードルが下がります。

2つめが電気使用量を24時間計測する仕組みです。IT技術を使い、待機電力を除く普段の使用電力の変化を見ながら、電気を入れたり切ったりすることが一定期間内に行われていないなど、異常を感知した場合は、ボタンの場合と同様3カ所に連絡が入り誰かが駆けつけることができます。玄関にはキーボックスをつけているので、本人に連絡が取れない場合でも救急車にキーボックスの番号を伝え、部屋に入ってもらいます。さらに、

入居者は連絡先として当社のカードを持っています。当社は入居者が通っている病院や病状を把握しており、カードを見て救急車から当社に連絡が入ると、今までの病状や症状を伝えることができます。その結果、救急隊も病院も対処の方法が事前にわかり、処置までの時間が短縮できます。

この2つが高齢者の孤独死を防ぐ対策です。入居者には、死ぬことを前提に了解してもらい機械を設置させてもらっています。万一入居者が亡くなったとしても、2、3時間後には誰かが駆けつけられるので孤独死扱いにはならず、物件の価値が下がることを未然に防げますので、オーナーも安心です。

——高齢者などの保証人の問題はどう対応されていますか？

基本的には家賃保証会社を全て使います。高齢者でも家賃保証はつけられます。ただ、亡くなったときに当社が家財の処分をできるような契約にしています。したがって、私が連絡先になる場合は、契約の前に「万が一の場合は当社の判断で家財を処分する許可を保証会社に通知してよければ連絡先になりますが、それでいいですか」と確認して進めています。もう1つの方法はNPO法人を立ち上げ、NPO法人が連絡先になっている契約が一部あります。このようになんとか保証会社の審査が通るように、私かNPOが連絡先になることでオーナーに迷惑がかからないようにしています。



卓上タイプの緊急呼び出しボタン



お風呂の手すり

また、家賃保証会社や火災保険会社とは直接交渉をし、当社向けの独自の商品をつくってもらいます。具体的には、亡くなった場合に家財や遺品処分費用を手厚くしてもらうような商品です。さらに、年齢が高くなると物を壊してしまうケースも増えますので、自分で壊した時でも保険がおりるような商品もあります。家賃保証会社も火災保険会社も先方から提示されたままの商品ではなく、お互い話し合ってお客様に合う商品に変えることができます。なお、今使っているのはあくまでも当社向けの商品ですが、他の不動産会社で高齢者の入居斡旋のために使いたいということであれば、喜んで紹介します。

障がい者や生活保護者の入居支援にも取り組む

——高齢者だけでなく、障がい者のための住居の斡旋も行っています。

お世話しているのは、身体的な障がいを持つかたです。車椅子のかたの入居は23区ではほとんど全て難しいのが実情です。

車椅子のかたは病院から直接相談が入りますので、本人を迎えに行くところから始まります。まず病院に行き、看護師と一緒に本人がどこまで一人でできるのか、どんな状態なのかなどについて話を聞きます。その後、1週間くらいかけて物件

を見つけ、物件の内見には車に車椅子を載せて、本人とヘルパーと当社スタッフの3人で行きます。基本的に賃貸物件は雨が降った時に雨水が入らないよう入口に数cmの段差があります。それを解消できないと車椅子のかたは入居できません。さらに、電動車椅子の場合は外に置く場所が必要になりますので、車椅子を置く場所の有無も確認します。その上で、看護師にも部屋の中を見てもらい、部屋の中で転んでしまう可能性のある危険な箇所をチェックしてもらいます。片足切断されたかたもいるし、脳卒中のかたもいるのでそれぞれ対応が異なります。

そして物件を気に入ってもらえば、当社の建築部門が現地に行き段差解消やトイレやお風呂の手すり工事の見積もりをとり、入居者本人が負担できるのか、負担が難しい場合にはオーナーに半額でも負担してもらえないかと交渉をします。オーナーには、「今後高齢者や足腰が不自由なかたが増えるのだから、先のことを見越して投資してくれないか」と説得をします。そして、合意すれば工事を実施して入居してもらう、といった流れです。そのため、病院から連絡をもらってから入居するまで1～2カ月かかります。手すり等の造作物については、オーナーが柔軟なかたの場合は残してもいいと言われますが、そうではない場合は退去後撤去するという契約を結びます。そこまで交渉をしなくてはなりません。また、脳卒中のかたなどは入退院を繰り返し、リハビリをしている



ベランダに出る窓の脇の手すり



玄関に、置くだけのタイプの手すり

間にお金がなくなってしまう場合が多いので、生活保護の申請も必要になってくる場合があります。

——生活保護の申請の手伝いもしているのですか？

近くに身寄りがいないかたの場合は一緒に役所に行くこともあります。本当に身寄りのないかたの場合は最終的に私が連絡先になって葬式まで面倒をみるようにしています。連絡先になるということは本人の生活の面倒をみることになりますので、親戚のような位置づけです。

ただ、この仕事は障がい者や生活困窮者に対する理解がないとできません。本人のカウンセリングをすることが必要になります。私が行ってきたクレーム処理の対応は相手の話をまずとことん聞き、話し合いを通じて納得してもらうという方法で解決してきました。路上生活者や生活保護者は外ですごくいじめられていますので、まず本人の状況を聞くことが重要です。言葉を間違えたら一言で彼らは傷ついてしまいます。一方、一般の人でも外に出ればつらいことを言われたり、ハードな仕事をしている人がいるということも伝えます。そうして本人と折り合いをつけていく。物件探しについても、マーケットの状況を説明して本人の希望条件を変えてもらい、一方でオーナー側にも募集賃料を下げてもらい、ぎりぎりのところでマッチングします。

今日これから会う生活保護者の場合は、他の不

動産会社で、「生活保護で連絡先もないのなら審査が通らない。だから内見する前に審査を通してから」と言われ、「審査が通った」と連絡をもらったとたんに見てもいない物件を勝手にあてがわれたそうです。「通らない審査を通したのだからうちが紹介する物件に入れ」と言われたそうで、そのかたはそこを断って当社に来ます。

また、本人のヒアリングも徹底的に行います。家族関係や現在の状況を聞き、連絡先がないと言っている人でもよくよく聞くと、実はいる場合があります。その場合は直接連絡をして「連絡先くらいにはなってくれ」と説得をします。先日も27年間息子に会っていないというかたがいて、その息子さんに私が電話し、状況を説明して「年齢的に最後だから連絡先になってもらえませんか」と話したら、「わかりました。父のことをよろしくお願いします」と連絡先になってくれました。当社の従業員も同様のことをやっています。皆、優しい人ばかりです。この仕事単体では実際に儲からないし、儲かる予定もありませんが、他の事業の収入があるのでなんとかやっています。



車椅子での出入りを可能にするバリアフリー工事の施工例

——生活保護者の入居を拒むオーナーも多いのではないのでしょうか。

生活保護者がだらしない、というのは偏見です。生活保護費をパチンコなどに家賃分まで使い込んでしまうという人は全体の1割にすぎません。しかし、生活保護者に偏見を持っているオーナーには説得しても無理なので説得しません。むしろ生活保護者かどうかというよりも、65歳という年齢でまずダメと言われてしまう、それこそが問題です。65歳という年齢の障壁があり、生活保護の障壁はそのあとです。それらを一つずつ取り除いてもらえるようにオーナーを説得して物件を確保しています。

——協力してくれるオーナーはどのようにして見つけているのでしょうか？

物件は空きアパートを見つけたら謄本をとり、オーナーを探して直接交渉します。オーナーの説得は非常に手間がかかります。障がい者の場合、内見や事前に段差やリフォームの確認など契約までに何回も現地に行きますし、オーナー面談には本人も連れていくのでコストもかかります。ただ、一度高齢者を入れて問題がなければオーナーは大丈夫だと思ってくれて、その後はセンサーをつけるなどの協力を積極的にしてくれるようになります。当社なら他社と違い孤独死防止の仕組みがあり、リスクが減ると思っていただけます。当社が斡旋した高齢者の平均入居期間は8年です。若い人と違い長く住んでくれますので、事故にならないようにうまく防止してあげればいいし、もし亡くなったとしても不審死扱いにならず、その処理をきちんと安価でできるようにすればオーナーは安心です。

あと数年もすればどこも高齢者だらけになり、いずれ私たちはその問題に取り組んでいかなければなりません。今は室内での監視だけを行っていますが、今後は靴底にセンサーをつけるなどIT技術を使い、部屋の外でも探しにいけるようにす

るということも考えています。孤独死をなくすだけでなく、万が一の場合には1分でも早く発見して駆けつけるようにしなくてはならないと思っています。

東京23区の全てにおいて 住宅の確保ができるようにしたい

——年間どれくらいのかたの入居斡旋をしているのでしょうか？

毎月平均すると40人程度、年間トータルで500人くらいのかたの住宅を斡旋しています。そのうちの9割が高齢者や障がい者で、しかも身寄りのない人がほとんどです。車椅子のかたの斡旋は他社がやらないので当社が一番多いと思います。

また、入居後も高齢者には必ずヘルパーをつけており、元気なかたでも必ず週に1回訪問、生活保護者には週2回訪問してもらっています。NPOでは本人に月に1回はがきを出して安否確認をしています。また、病院に対しても当社が障がい者を受け入れていることについて定期的にDMで伝えています。そのため、脳卒中のことや足の切断の場合リハビリにどれくらいの期間がかかるかなど、病気のことについてはスタッフ全員で勉強します。そうしないとオーナーに説明できないし安心させられません。

——これからの展開について教えてください。

高齢者や障がい者への住宅の斡旋は、足立区以外の22区に広げていきたいと思っています。生活保護者はできるだけ各地域のかたにお願いしていますが、障がい者は当社しか扱っている会社がなく、依頼が入ればこちらから新宿や世田谷の病院まで迎えに行き、その地域で内見までするため人件費と交通費が大変です。当社は社員が5人いますが、病院や社会福祉法人まで迎えに行くことまでしていますので、どうしても効率が悪くなり多くのかたのお世話ができません。

確かに東京23区以外なら古くて安い物件はいっぱいあります。23区は家賃が高く、入居希望者も多いので、オーナーや不動産会社は無理して生活保護者や高齢者を入れなくてもいいと思っています。例えば隣のまちの千葉県松戸市と足立区では生活保護費の差は数千円と少しですが、家賃になるとものすごく差があります。郊外だと逆に生活保護の住宅扶助額まで家賃が上げられる場合もありますので、オーナーに承諾をとるのは難しくありません。そのため、生活弱者が家を見つけにくい23区をなんとかしなくてはならないと思います。今日も上野の生活保護者を入れるために台東区の物件をレインズで調べましたが、1カ月の家賃が5万円以下の单身者用で風呂がある物件は1件もありません。彼らを助けるために他の22区にも出店したいと思っていますが、パートナーを組んでくれる不動産会社があればそれでもかまいません。空室を抱えて困っている物件がいっぱいあるはずですから、人助けだと思い協力してもらえればありがたいと思います。

IT機器を使った見守りの仕組みと、万が一の場合の保証を厚くした火災保険と家賃保証、それに連絡先になる覚悟と相手の話をじっくり聞く姿勢があれば誰でもできる取り組みです。これから高齢者がますます増えるので多くの不動産業者に取り組んでもらいたいと思います。パートナー業者が増えてくれば23区全体で高齢者や障がい者の受け入れができるようになります。当社に相談してください。ぜひ一緒に取り組みましょう。



オフィス内

事業概要

メイクホーム(株)は2010年創業。創業者で現社長の石原幸一氏は20歳でベンチャー企業を立ち上げ、現在まで多くの起業をしており、上場企業の役員や起業した会社を50億規模までに育てた経験もある。事業として大手ハウスメーカーのリコールやクレーム対応を全国的に手がけるなかで、築古物件の空室が埋まりにくい状況にありながら、社会的弱者の住宅確保が困難という社会的矛盾を解決すべく、不動産会社を立ち上げ、高齢者や障がい者、母子家庭、生活保護者などの住宅の斡旋に取り組む。病院や福祉事務所に直接本人を迎えに行き一緒に部屋探しをするとともに、生活保護者に対しては相談窓口を設け、申請方法のアドバイスもしている。

追記：2017年5月1日、孤独死撲滅に向けて、地方自治体から設立要請があり、合同会社「緊急連絡先協会」を立上げ。身寄りのないかた、高齢者で親族が他界されたかた等の賃貸不動産契約時の緊急連絡先になり、定期的な安否確認、緊急呼出システム、本人が死亡した時の葬儀や遺品整理を行う。ロゴマークは、たくさんのかたがお互いに支え合い、障がい者や生活弱者を救済するイメージを示している。
緊急連絡先協会HP http://www.ace-room.jp/other48_1.html



緊急連絡先協会



メイクホーム株式会社

代表者：代表取締役社長 石原幸一（MAKEグループ会長）

所在地：東京本社 東京都足立区東綾瀬1-4-11

電話：03-5856-0557

HP：<http://makehome.jp/>

業務内容：総合不動産・売買・賃貸・賃貸管理、リフォーム、コンセプトデザインリノベーション、レストランプロデュース・店舗開発、リコール・クレーム対応、各種調査、通信機器・住宅設備販売・点検・保守など