社会福祉法人クムレ／岡山県倉敷市

障がいのある人と『ともに育ちともに生きる』社会を目指して

社会福祉法人と不動産業者との連携で障がい者の地域移行を実現する

障がい者の地域移行のために居住支援に取り組む

――居住支援活動に取り組まれた経緯について教えてください

当法人は1955年に脳性マヒの子供を抱える母親との出会いをきっかけに福祉事業所としてスタートしました。障がい児療育と母子生活支援のための施設「こざくら保育園」を開設し、以来、倉敷市東部と水島エリアで、子育て支援、発達支援、自立支援の３つを軸に様々な福祉サービスを展開しています。2014年には“倉敷地域生活支援センター”が倉敷市から委託を受け、居住支援に取り組んできました。また、精神科の病院に長期入院していた人たちが地域内で生活や就労ができるためのサポートなどにも取り組んできました。倉敷市からの委託が終了した後、ノウハウを生かし2018年には社会福祉法人として地域公益活動を推進するために、“クムレ地域公益活動推進センター”という部署を立ち上げ、その中に“居住支援センタークムレ”を設置し、居住支援活動に取り組むとともに、同年、居住支援法人の指定を受けました。

――居住支援はどのような体制で行われているのでしょうか

居住支援センタークムレは、３名体制で活動しています。倉敷市東部の栗坂という拠点では専門職員２名を配置し、私が居住支援を行い、もう一人が就労支援等を担当しています。また、保育園等のいくつかの事業所がある同じ倉敷市内の水島エリアにも、兼務ですが職員を１名置いて相談を受け入れています。センターで相談を受けるのはほとんどが何らかの障がいのある方なので、地域で生活するためには見守り、応援体制がないと成り立たないケースが多くあります。生活全般の相談を受けながら、個々のケースに合わせてチームを作り、住居に関する相談の場合は、本人に面談をして一人暮らしの準備をしたり、一緒に不動産会社を訪問したりしています。

渡邊哲也 氏
（わたなべ てつや）

1970年生まれ。岡山県出身。介護福祉士、介護支援専門員として高齢者介護に約20年、地域福祉に関わる。10年前より障害福祉に携わり、2018年より当法人にてクムレ地域公益活動推進センターとして“居住支援センタークムレ”を立ち上げ地域生活の様々な相談にのりながら伴奏支援をする。

――居住に関する相談はどのような経緯で上がってくるのでしょうか

居住に関して当法人内の他の事業所から上がってくる相談は月に１～２件くらいで、ほとんどが外部の組織からの相談になります。最も多いのが倉敷市の生活福祉課のケースワーカーからの相談で、生活保護を受けていて生活の場所を変えなくてはならないという方が、不動産会社に行ってもなかなか貸してもらえない、あるいは、自分で探せない、車を持てないので移動ができないといった理由で相談がきます。また、倉敷市に６カ所ある地域生活支援センターや地域の指定相談事業所の相談支援専門員さんから相談が回ってくるケースもあり、その場合は何らかの障がいがある方で、精神科の病院から退院するにあたって帰る家を一緒に準備してほしい、何らかの理由で転居が必要だが地域の中で転居先を探してほしいといった内容です。また、ときどき不動産会社からも相談がきます。

出典：(一財）高齢者住宅財団「住まいと生活支援の一体的提供に関する取組の普及啓発等事業　報告書」令和３年３月

チームを作り一人暮らしをサポートする

――相談が入ってから物件探しまでのプロセスについて教えてください

まず相談を受けたら本人に直接会いに行きます。そこで、今の生活の状況や、どのような暮らしづらさや生きづらさがあるのかを聞く“アセスメント”をします。その上で、転居がどうして必要なのか、すぐに探さなくてはならないのか、あるいは、まだ準備が必要な段階なのかといった判断をします。特に、その方の暮らす家が決まった後、そこでの生活が継続できるかどうかを見極めることに時間をかけます。例えば、現在の収入で一人暮らしが可能なのか、借金がたくさんあって支払いができないのではないか、お金が入るとすぐ使ってしまう性格ではないかといった金銭面や、大きな声をすぐ出してしまわないか、病院に定期的に診察に行けているか、薬はちゃんと飲めているか、部屋がゴミ屋敷になっていないかといった生活面等です。そして、その方の支援チームを作り、生活が整えられる状況や、どのような場所に生活拠点を置くのがいいのかといったことをシミュレーションします。やはりまだ一人だと生活が難しいという方についてはグループホームや施設を紹介し、大丈夫だと思う方については、場所、家賃、広さといった希望条件をヒアリングした上で、“アセスメントシート”に記載し、それを持って不動産会社に相談に行きます。

――不動産会社とのやりとりは、どのようにされているのでしょうか

基本的に、できることは自分でしてもらい、そ

実施している居住支援の内容
～社会福祉法人等の居住支援の取組にかかる実態調査より～

		自ら実施	他と連携して実施
住宅確保支援	A 不動産業者・物件の紹介		●
	B 内覧同行や賃貸借契約時の立ち合い	●	
	C 支援プランの作成・必要なサービスのコーディネート	●	●
	D 緊急連絡先の確保	●	●
	E 賃貸借契約時の保証人の引受		●
	F 家賃債務保証		●
	G 事業所(法人)で借り上げて入居支援(サブリース)		
	H シェルター等への一時的な入居支援	●	●
	I 引っ越し時の家財整理、搬出・搬入などの支援	●	●
生活支援	J 安否確認・緊急時対応(緊急通報、駆け付けなど)	●	●
	K 定期、または随時の訪問(見守り、声かけ)	●	
	L 生活支援(家事・買い物支援等)	●	●
	M 金銭、財産管理		●
	N 近隣との関係づくり、サロン等への参加	●	●
	O 近隣や家主との間のトラブル対応	●	●
	P 就労支援	●	●
死後対応	Q 死後事務委任(行政への諸手続、関係者への連絡)等	●	●
	R 家財処分・遺品整理	●	●
	S 葬儀、納骨等		●

出典：(一財）高齢者住宅財団「住まいと生活支援の一体的提供に関する取組の普及啓発等事業　報告書」令和３年３月

のサポートをするのが私たちの仕事だと思っていますので、希望条件を把握し、それを伝えられる人については一人で不動産会社に行ってもらいます。ただ、その場合でもエステートイノウエさんのように協力してもらっている不動産会社には、事前にこちらから本人の希望条件を伝え、それに合う物件の有無や、無い場合はどのような条件なら有るのかなどについてヒアリングしておきます。

――入居審査にあたっての保証人の確保はどうされていますか

精神疾患があっても収入があれば家賃保証会社の審査は通りますし、生活保護の方でも倉敷市は代理納付制度があるので、その利用が可能な方であれば問題ないケースが多いです。緊急連絡先については、身内やお願いできる人が全くいなかったり、身内との関係性が崩れている方の場合は、当法人が引き受ける場合もあり「何かあった場合、当方で連絡も受け入れるし、対応しますので」と不動産会社に伝えて、お願いしています。また、家賃保証会社が通らない方の場合は、自社物件を所有している不動産会社などに本人と一緒にお願いに上がることもあります。

――入居中のフォローについてはどこまでされていますか

『一人暮らしの進め方』という冊子を作成し、一人暮らしを経験したことのない方にはそのガイドブックに沿って、本人とともに一人暮らしの準備から関わります。ガスや電気が止まった時にはどこに連絡したらいいのか、災害があった時にはどこに逃げたらいいのか、ゴミ出しの日、調理器具の使い方、収入と照らし合わせた生活費やお小遣いの計算といった項目について、具体的に説明しながら内容を書き込んだり、困りごとが起こった時のSOSの発信の仕方や連絡先を書き込むなど個人の生活取り扱い説明書を作成します。

また、一人ではどうしても出来ない部分もあるので、サポートを必要とする人には手助けが必要なタイミングで支援に入ったり、週１回の電話や見守り訪問をして、現状の様子や困りごとを把握するようにします。

私一人が定期的に訪問してもすべて対応できるわけではないので、応援団である支援チームの中で情報共有する仕組みを作っています。

人と人とのつながりで支援が必要な人を支える

――協力してもらえる不動産会社はどうやって探したのですか

エステートイノウエさんとは、私が居住支援に関わる前からずっとお付き合いをしていただいていたようです。さらに「協力してもらえる不動産会社を増やそう」と、ポスターとパンフレットを作成し、倉敷市内の全不動産業者を１軒１軒回りましたが、協力依頼内容を説明してもほとんどの会社で断られました。中にはその場で、「条件が合えばご紹介しますよ」と言ってくださるのですが、具体的に物件探しをお願いすると対応してくれなかったり、実際に入居できたこともありましたが、管理会社がオーナーに話をしていなくてトラブルになってしまい困ったケースもありました。やはり、まず一緒に取り組んで成功体験を共有しないと次の紹介に進まないし、逆に一度トラブルを起こしてしまうとその後は取り引きが難しくなります。ただ、継続的に相談をもちかけた結果、信頼関係を築くことができ、現在は新たに２社に協力してもらえるようになりました。

また、岡山県の居住支援協議会に参加して、他の支援団体や不動産業者との関係づくりやネットワークを広げようとしています。当法人は障害福祉サービスに特化していますので、他の地域の方から相談を受けることも増えました。

――今までどれくらいの実績がありますか

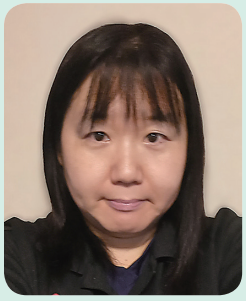
居住支援センタークムレ利用時の流れ

昨年は、相談があってからアセスメントまで行ったケースが40件ありました。その内、入居まで進んだケースは16件でした。残りの方は部屋が見つからなかったということではなく、まだ自分一人では出来ないことが多く、一人暮らしをするには準備期間が必要だという方です。ただ、それで話が途切れてしまうのではなく、実現に向けて本人にも頑張ってもらいますし、私たちもチームで伴走して支えています。

――障がい者の地域移行については地域の協力も不可欠です

クムレという名前は、ラテン語の“共に生きる”という意味で、『ともに育ち、ともに生きる』ということを基本理念にしています。この理念には、障がいがあっても誰もが住みたい所でその人の望む生活ができる世の中にしたいという願いを込めています。支援を必要としている人がいても、私たちだけではサポートが届かない方が地域にはたくさんいます。例えば災害があった時に、障がいのある方にどうやって逃げてもらうのか、彼らの命をどうやって守るのかということを常に考えますが、われわれ支援者がすべての方を助けに行くことはできず、実際に助けられるのはご近所同士の助け合いしかありません。一方、最近は、隣に誰が住んでいるのかも知らないという世の中になり、地域の行事もなくなり、コミュニティが希薄になっていることを実感しています。障がいを持つ方のことをその地域で生活する全ての人が理解し、共感し、人と人がつながるまちづくりをしていくことが私たちのミッションだと思っています。人と人がつながり、そのつながりが人を支えるということが、暮らしやすいまちづくりには不可欠だということを改めて感じます。

障がい者が入れる部屋ではなく障がい者が入りたい部屋を斡旋する



有限会社エステートイノウエ
曽我敬子 氏

――障がい者の住居の斡旋をし始めた経緯について教えてください

10年ほど前にクムレさんの担当者から統合失調症の方の部屋探しを依頼されたことが始まりでした。当時は、統合失調症がどのような病気かも知

らず、一般の方と同じように入居してもらいました。その後も特に問題なく継続してお住まいいただきましたので、心に病があるといわれる方も、一般のお客様と同じように接していました。

――クムレさんから紹介される時は、どのような状態か事前に教えてもらうのでしょうか

当時は、本人のことを詳しく知らされることもなく、後から知ることが多かったです。私も精神疾患に関する知識がなく、入居いただいていきなり本人から「隣がうるさい」と電話があったので、隣は空き部屋なのでなぜだろうと行ってみると、その方しか聞こえない音が聞こえていたという経験をしました。そこで初めてそのような病気があると知り、なにもかもゼロからのスタートでした。

渡邊氏：最近は、どのような症状を持つ方なのかということは事前に説明するようにしています。ただ、入居後は私たちも様子は見ますが、一人で暮らしたときに本人がどうなるかということは想像できない部分もあり、想定外のことが起こることはよくあります。その意味では曽我さんにはご迷惑をおかけしています。

――本人からの連絡については全て対応されているのですか

最初は病気に関する知識が無かったので、「誰かに覗かれている」とか「エアコンから煙が出ている」など入居者から連絡が入ると、部屋や設備に不具合があるのではないかと思い、その都度行っていました。しかし、10年くらいの間に様々な体験を重ねてきたので、入居者からの電話の内容を聞いて、本当に不具合が原因かどうかはある程度判断ができるようになりました。

――福祉事業者の方のフォローがあるとトラブルでもスムーズに対応できますか

渡邊様からご紹介いただく方は、支援の体制が整っているので、住居の不具合であれば当社で対応しますが、多分違うだろうなという場合には渡邊様に相談して対応してもらいます。

しかし、中には支援者がついていない方もおり、私だけではどうしようもならないことも起こるので、全てがスムーズには解決しません。精神に障がいを持つ方は、寄り添えばいい人やそれだけでは不十分な人など一人一人に対する接し方が異なるので、すぐに行った方がいい場合やすぐに対応せず自分でやってもらうようにした方がいい場合があり、一律には対応ができず難しいです。

――連帯保証人や緊急連絡先の確保についてはどうされているのですか

民法が改正されて連帯保証人の極度額を設定する必要が生まれたので、連帯保証人より家賃保証会社を重視するオーナーは増えてきました。実際に、入居者の95%が家賃保証会社を使っており、そこが通らないと入居は難しくなります。

一方、入居者は音のことなどを気にしなくてもいい平屋の借家を希望する方が多いのですが、そういう物件のオーナーはご年配の方が多く、昔ながらの連帯保証人を求める方が多いため、「連帯保証人の代わりに家賃保証会社を入れますから」と説明しますが、「駄目なものは絶対駄目」と言われてしまい、ミスマッチが起こっています。

連帯保証人も立てられず家賃保証会社も通らない方には、他の家賃保証会社をあたったり、自社で物件を所有している不動産会社やオーナーにお願いをします。実際に「連帯保証人はいなくてもいいよ」「生活保護の方なら緊急連絡先もなくてもいいよ」と言ってくれるオーナーも何人かはいます。しかし、そのような物件はいつも満室で、入居者が亡くなった時にやっと募集が出る状態です。

――死後事務業務なども行われるのですか

障がい者の斡旋を始めた頃に部屋で亡くなられた方がいました。その方には保証人がいましたが何もしてくれず、家賃保証会社も保証期間が終わったらそれで終了。生活保護を受けていたので市に相談しても、亡くなったら保護は終了といわれるだけでし

た。また、病気を患っていましたが、半年以上受診していなかったので、病院に連絡しても「半年来てない方は当院の患者ではありません」と言われ、本当に誰も手を差し伸べてくれないという状態でした。

一方で、部屋には家財道具が山ほど残っていました。他に頼る人は誰もいなかったので、休みの日にオーナーと一緒に荷物の片付けのお手伝いをして、搬出をしました。

その頃は、死後事務のことは何もわからなかったのですが、死亡を確認して警察を呼び、夜の10時まで立ち会って、その後１カ月くらいかけて荷物を少しずつ片づけました。結果的にオーナーさんに「曽我さんに任せておけば何とかしてくれる」と信用してもらい、そこから長いお付き合いになっています。またその方から他のオーナーさんも紹介してもらい、「曽我さんが担当してくれるなら保証人がいなくてもいいよ」と言ってくださいます。逆にプレッシャーを感じますが、そういう長年の細かいことの積み重ねが大事だと思います。

――障がい者の斡旋にあたっては、どのようにして物件を選ぶのですか

私は障がいを持つ方や生活保護の方でも、その方が住みたいと思うすべての物件が対象になると思っています。一般の方と同様に、本人の希望とオーナーさんの希望をマッチさせることを考えています。“障がい者の入居に理解のあるオーナーの物件”というように、こちらが勝手に物件を限定してしまうと、入居者の希望通りの部屋は見つからないと思います。

「生活に困っておられて、障がいもあって、入るところがないからこの部屋しか仕方ないでしょう」と思うのは私たちの考えであって、探している方が希望するのは、広くてきれいで駅まで近くて、スーパーがあって便利な物件で、一般の方と一緒です。ただ、皆さんが抱く希望条件は同じでも、かなわないこともあります。いくつかの条件は我慢してもらうことになりますが、できるだけその方が探している希望にあうものを市場の中から探す努力をしています。

――障がいのある方も一般の方と同じ扱いをされるのですね

そうです。区別していません。ただ希望条件に合致しても、大手ハウスメーカーの建物は絶対駄目と言われていますし、大家さんの了解が最終的に取れずに紹介できない場合もあります。実際に、メディアで障がいを持つ方に関してネガティブな報道があったり、実際にトラブルがあって、一人でも苦労した経験があると、最初は「いいよ」と言ってくれたオーナーもその後、駄目になってしまいます。

そのようなことから、部屋探しにとても時間がかかる一方で低家賃の部屋は足が早く、２週間前に紹介してもらった部屋が、入居審査の間に全て埋まってしまったということもあります。特に最近はコロナの影響で、生活保護の住宅扶助費の範囲の低家賃物件は、障がいがない方も探しているので物件が無くて大変です。

ただ、そういう中でも一般の方と同様、できるだけ希望条件に近い物件を最低三つくらいは用意するようにします。やはり、一部屋しか紹介しないと「えっ？」て言われますよね。障がいのある方も、三つ提案してもらえば自分で選んだという気になってもらえると思います。

――今後、不動産会社の理解をどのように得られればいいと考えていますか

当社は社長が「社会貢献になるから」ということで理解があり、売買がメインでそちらの事業がある程度安定しているので、私が専任で賃貸に取り組むことができます。

ただ、物件探しから入居のお手伝いをした方で、入居後も「設備の使い方がわからないからすぐ来てほしい」というように定期的に連絡をもらったりすることも多く、手間がかかるのも事実です。一方、仲介報酬額は一定ですので、安い報酬にもかかわらず、手間だけ３倍も４倍もかかるということで、障がいを持つ方の入居斡旋に不動産業者が二の足を踏むことは、ある程度仕方がない面もあると思います。

――貴社の評判を聞きつけて他の法人からも依頼が入るのではないでしょうか

クムレさん以外の法人からも依頼は入りますが、各法人によって、それぞれ対応内容が違いますし、支援員もそれぞれできることが異なります。また、トラブルがあって何とかしてもらおうと相談したら「その方から支援を断られたので、当法人は関係がないです」と言われたこともあります。このように最終的には自分でなんとかしなくてはならないという経験をしているので、「誰にも頼れない」という気持ちでいます。

ただ、助けて欲しいと連絡をくれる方は対応できますが、本人が拒否したらそれ以上は支援できません。そこに限界を感じることもあります。

――何が曽我さんをそこまで突き動かしているのでしょうか

周りからは「なんでそんなに割の合わない仕事をしているんだ」という風に思われていると感じることもあります。しかし、私は新しい住まいから次のステージに進むお手伝いができることをうれしく思っています。実際に、せっかく一人暮らしが出来るようになったにも関わらず、病院や施設に戻られた方もいます。ただ、それが自立の一歩になり、そこからいい方向に進まれた方もたくさんいらっしゃいます。自立してからB型作業所、A型作業所、そして最終的に障がい者枠で一般の企業に就職して頑張っている方もいますので、そのような話を聞くとやりがいを感じます。

有限会社エステートイノウエ

代 表 者：井上正樹
所 在 地：岡山県倉敷市西岡277-3
電　　話：086-430-6301
H　　P：https://2103navi.co.jp/
業務内容：アパート・マンション、戸建などの居住用賃貸物件の仲介。事務所・店舗、駐車場などの事業用賃貸物件の仲介。新築マンションや新築一戸建の販売や、中古マンション、中古一戸建、売地、投資用物件などの売買仲介など。

社会福祉法人クムレ

代 表 者：財前民男
所 在 地：岡山県倉敷市栗坂8
電　　話：086-464-0007
H　　P：https://cumre.or.jp/
業務内容：相談体制確立（複合的生活課題、制度の狭間の課題を支える連携支援）、障がい者の地域移行を促進する体制整備（緊急時対応・体験の場・専門性の確保）、地域住民と一体となった地域体制作り

＜取材日：2021年9月8日＞