

新宿区居住支援協議会

令和5年10月18日（水）

新宿区都市計画部住宅課

○副会長 定刻前ですけれども、皆様おそろいですので始めさせていただきたいと思います。
改めまして、おはようございます。

私は、新宿区住宅課長をしております堀里と申します。よろしくお願いいたします。

当会が、事務局を住宅課が務めているということもありまして、副会長の私から、まず冒頭のご挨拶をさせていただきます。

令和5年度第1回の居住支援協議会でございますけれども、今日を入れて7回目となります。設立は令和2年2月でしたが、すぐにコロナ禍に入りまして、その関係で書面開催が非常に多かったところですので、今回は対面開催としては3回目となりますので、どうかよろしくお願いいたします。

それでは、初めに協議会会長であります都市計画部長よりご挨拶申し上げます。

○都市計画部長 おはようございます。

都市計画部長の野澤でございます。

本日は、居住支援協議会、ご参画いただきまして、誠にありがとうございます。

皆さん、ご承知のとおり、本協議会はいわゆるセーフティネット法に基づきまして、設立をさせていただいた協議会でございます。高齢の方や障害をお持ちの方、それから低所得の方などの様々な事情で、ご自分だけでは民間住宅に入ることができない、いわゆる住宅確保要配慮者の皆様を対象に、円滑な入居促進に関する具体的な支援方策をこちらのほうで協議をさせていただく場でございます。

本日、先ほど課長からございましたが、なかなかお集まりいただく機会もありませんでしたが、今回改めてお集まりいただきましたので、本日は忌憚のないご意見を頂戴いたしまして、実り多い会合とさせていただければと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局（庄司） 事務局です。

まず、会議開催の定足数を確認いたします。

本日、保護担当課長、子ども家庭課長、男女共同参画課長の欠席の連絡を受けておりますが、構成員の過半数の出席が確認できましたので、本日の協議会は成立していることをご報告いたします。

引き続きまして、お手元の資料を確認させていただきます。

一番上に置いてありますものが、次第です。

次に、資料の確認をさせていただきます。左上のタイトルと右上の資料番号を確認いただければと思います。

資料1、新宿区居住支援協議会会員名簿。資料2－（1）、9ページにわたるものですが、住宅確保要配慮者に対する居住支援機能等のあり方に関する国の資料です。資料2－（2）、今後の国のスケジュール、あり方検討会のスケジュールになります。

資料3、こちらも国の資料になりますが、カラー横のもの1枚です。身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査の結果になります。

資料4－（1）、住宅相談に関するアンケートの実施結果について。資料4－（2）、住

宅相談に関するアンケート集計、カラーの5ページのもので、資料4－(3)、そのアンケート結果になります。資料4－(4)、住宅相談に関するアンケート結果の分析、こちらは3ページのものになります。資料4－(5)、住宅相談に関するアンケート用紙です。こちらがアンケートに際して使った用紙になります。資料4－(6)、住宅相談実績 平成30年度から令和4年度まで、A3のものになります。

資料5－(1)と(2)は、とじていないのですが、パンフレットとして置かせていただいております。(1)が住宅セーフティネット制度、(2)のほうが、「東京さきエール住宅をご存じですか」というもので、どちらも東京都の作成したパンフレットになります。

資料5－(3)、セーフティネット登録住宅確保に向けた検討について。資料5－(4)セーフティネット住宅の登録状況(23区)。資料6－(1)家賃等債務保証料助成・残存家財整理費用等の保険料助成の利用促進について。資料6－(2)、こちらの助成制度の実績のものになります。カラーでA3の横のものになります。資料6－(3)、その助成制度の周知方法として、横のものになります。

最後に、参考資料として、新宿区居住支援協議会会則が参考資料1、参考資料2として、居住支援協議会 過去の報告及び協議事項をご用意してあります。

加えて、次第には載せていないのですが、本日、私の説明で触れさせていただくのですが、「東京さきエール住宅の登録事務を支援します」というチラシと、本日、終了後にお書きいただきたいと思っております意見用紙をご用意しました。後日ファクスやメール等でご提出いただければ構いません。これらが机の上にご用意させていただいた資料になります。

事務局からの配布資料の説明は以上になります。今の資料で不足等あれば、挙手をお願いいたします。よろしいでしょうか。

次に、マイク的使用方法についてご案内します。

ご発言の際には、皆様の席にございますマイクをご使用ください。台座のトークボタンを押していただきますと、少し長めに押しいただくようになりますが、トークのランプが緑色に光ります。光りましたら、ご発言いただき、発言が終わりましたら、同じボタンを押してランプが消灯したことをご確認ください。

以上になります。

○**会長** それでは、議事を進めさせていただきたいと存じます。

本日の予定ですが、遅くても11時30分ぐらいまでには終了させていただきたいと思っております。そのように進行させていただければと思いますので、よろしく願いいたします。

それでは、まず次第をご覧いただきまして、本日、1の報告事項が4点、その後に協議事項が2点、3その他ということで進めさせていただきます。

まず、1の報告事項からです。(1)出席者の交代について、事務局から説明をいたします。

○**事務局(庄司)** 事務局です。

先ほどの資料1をご覧ください。

交代された会員の方をご紹介します。

全日本不動産協会東京都本部新宿支部は、副支部長のご変更があり、本嶋様から横山様へ変わられました。

新宿区民生委員・児童委員協議会は、榎地区会長、小林様から、箆笥町地区会長、室澤様へ変わられました。

なお、先ほどの新宿区支部から、本日は流通推進委員長、野田様が出席されています。

区の職員の異動に伴う交代につきましては、紹介を省略させていただきます。

次に、会員の皆様を紹介させていただきます。

公益社団法人東京都宅地建物取引業協会第七ブロック、ブロック長の澤田様。

- 澤田委員 澤田でございます。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 公益社団法人全日本不動産協会東京都本部新宿支部、野田様。
- 野田委員 野田でございます。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 特定非営利活動法人日本地主家主協会、手塚様。
- 手塚委員 手塚でございます。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 新宿区民生委員・児童委員協議会、箆笥町地区会長、室澤様。
- 室澤委員 室澤でございます。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） ケアマネット新宿、タイム新宿所属のアグェボウ・トスカー様。
- アグェボウ委員 アグェボウと申します。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 新宿区介護サービス事業者協議会、助川クリニック、高木様。
- 高木委員 高木と申します。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 高齢者総合相談センター、新宿区榎木町高齢者総合相談センター管理者所長、渡邊様。
- 渡邊委員 渡邊です。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 社会福祉法人新宿区社会福祉事業団事務局長、小沢様。
- 小沢委員 小沢でございます。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 社会福祉法人新宿区社会福祉協議会常務理事、関原様。
- 関原委員 関原でございます。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 新宿区障害者団体連絡協議会副会長、徳堂様。
- 徳堂委員 徳堂でございます。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） ホームネット株式会社執行役員居住支援連携室長、高月様。
- 高月委員 高月です。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 新宿区地域振興部多文化共生推進課長、櫻本様。
- 櫻本委員 櫻本でございます。どうぞよろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 福祉部地域福祉課長、稲川様。
- 稲川委員 稲川でございます。よろしくお願いいたします。
- 事務局（庄司） 障害者福祉課長、渡辺様。

○渡辺委員 渡辺と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

○事務局（庄司） 地域包括ケア推進課長、袴田様。

○袴田委員 袴田でございます。よろしくお願ひいたします。

○事務局（庄司） 高齢者福祉課長、新川様。

○新川委員 新川と申します。よろしくどうぞお願ひいたします。

○事務局（庄司） 介護保険課長、井出様。

○井出委員 井出でございます。よろしくお願ひいたします。

○事務局（庄司） 生活福祉課長、藤掛様。

○藤掛委員 藤掛です。よろしくお願ひいたします。

○事務局（庄司） 会長が、都市計画部長、野澤です。

副会長、住宅課長、堀里です。

以上、会員のご紹介とさせていただきます。

○会長 皆様、ありがとうございました。

続きまして、次第の項番の1、報告事項（2）住宅確保要配慮者に対する居住支援機能等のあり方に関する国の動きにつきまして、説明をさせていただきます。お願ひいたします。

○副会長 それでは、事務局、住宅課長より説明申し上げます。

資料は、右肩に資料2-（1）国資料とあるものをご覧ください。

タイトルが、住宅確保要配慮者に対する居住支援機能等のあり方に関するこれまでの議論の整理（中間とりまとめ素案）の（案）です。

もう一つが、次の資料、資料2-（2）です。

こちらが、今の会議のスケジュールということで、1回目から5回目が示されているものです。この2つで説明を申し上げます。

それでは、資料2-（1）です。

非常に議事録的に文字だけで大変恐縮ですけれども、国の資料をそのまま使わせていただいております。

す。

まず、1ページの、一番左側に数字を振っているのが行番号ですが、22行目の丸印をご覧くださいと思います。

住宅確保要配慮者の賃貸住宅のニーズというところでは、今後ますます高まっていく中で、中段のところ、住宅政策と福祉政策が一体となった居住支援機能のあり方を検討しなければいけないと。住宅分野、福祉介護分野及び刑事司法分野、それぞれを所管します国土交通省、厚生労働省、及び法務省、3省合同によりまして、この住宅確保要配慮者に対する居住支援機能等のあり方に関する検討会が設置されたものでございます。

スケジュールのほうは、先ほどご紹介しました資料2-（2）をご覧くださいまして、第1回目が今年の4月3日に開催されたところです。4回目まで既に終わっておりまして、今

後は第5回目ということで秋頃を予定しておりますけれども、中間の取りまとめの（案）という形で、報告がなされる予定です。

資料の2-(1)に戻りまして、34行目のところです。丸印のところ、現行の住宅セーフティネット制度や生活困窮者自立支援制度等の関連福祉制度の課題を踏まえまして、具体的な見直しに向けて検討していくべきだということがあります。具体的には、住宅セーフティネットの機能を一層強化する必要があるということから、自治体であるとか不動産事業者、居住支援法人、社会福祉法人、社会福祉協議会、NPO、更生保護施設等、多様な主体が協働いたしまして、取組を構築していかなければいけない。また、制度の充実や見直し、補助、税など幅広い方策について、相互に連携をして検討を進めていくことが求められていますということが記載されています。

おめくりいただきまして、2ページです。

一番上ですね。2行目のところの現状と課題につきまして、いくつか説明をさせていただきます。

25行目のところですね、住宅確保要配慮者の入居については、家主の一定の割合が拒否感を有しているというところで、古くて新しい問題でございますけれども、この背景としては、やはり高齢者については居室内での死亡事故等に対する不安が最も多いということが掲げられております。

37行目の居住支援の実態というところでは、平成29年の現行の住宅セーフティネット制度の施行以降、住宅確保要配慮者への入居前と、それから入居後、この居住支援を行う居住支援法人が増加しているというところが見られています。

次の3ページに進んでいただきまして、9行目の丸印のところ。自治体、不動産事業者、居住支援法人、社会福祉法人等、関係の団体が協議・連携する場として、居住支援協議会が設置されていると記載があり、当会もその一つです。都道府県では全て設置されているのですが、市区町村等の基礎的自治体においては、まだ一部の団体の設立にとどまっているというところがありまして、今後は、先ほども触れましたが、住宅部局と福祉部局の連携が課題であるということが示されています。

次、18行目の現在登録されているセーフティネット登録住宅、これは要配慮者を拒まない住宅ですとか、その登録住宅のうち専用住宅というものは、そういう要配慮者専用の住宅ですが、登録としては86万、全国ですがありますけれども、なかなかその専用の住宅というのが少ない、拒まないだけではなく、その人が必ず受け入れられる、その人しか入れない、要配慮者しか入れないというような住宅が望まれるところですが、これがまだまだ少ないと。また、家賃の高いところが多いというところが課題というところです。

ここに記載はありませんが、新宿区内の登録住宅の現状ですけれども、9月25日現在で394戸ございます。このうち、専用住宅は2戸にとどまっています。また、空き室がほとんどない状況で、たしか9月25日時点では登録はされているけれども空いている住宅は5戸ぐらいしかない現状です。

また、家賃も非常に区内は相場的に高いという課題もあります。

次に、34行目をご覧いただきたいと思います。

全国には、公営住宅をはじめ、様々役所が管理する賃貸住宅があります。区営住宅、当区も1,058戸ございます。応募倍率が大都市圏を中心に高い状況でありまして、新宿区でも毎回区営住宅は50倍程度の申込倍率ですが、なかなか管理戸数はこれから増やしていくという方向にありません。人口減少社会という中では、今後の公営住宅の大幅な増加はなかなか見込めないというのが、国全体としての考えです。

おめくりいただきまして、4ページ、2行目です。項番3の基本的な方向性ですけれども、3行目の後段のところから、複合的な課題を抱えている場合が多いという、この要配慮者の住宅問題でございます。福祉施策・住宅施策が相談から住まいの確保、そして入居後の支援までの一貫した支援体制、これを行政も積極的に関与していく必要があるということに触れています。

次に、14行目です。住宅の確保に当たっては、賃貸住宅の空き家・空き室が相当数あるということです。これの実態把握、費用対効果、分析を行いまして、民間、公共のストックの有効活用に向けて動いていくことが必要であると。新宿区内も世帯数を2万戸ぐらい上回る住戸数ということにはなっています。これは賃貸も持家も含めてですけれども、この辺をどのように分析して、有効活用を図っていくのかということが課題です。

次に、19行目の項番4、今後の取組ですけれども、居住支援の充実ということで21行目、要配慮者に対する総合的で地域に密着したハード・ソフト両面に関する情報提供や相談体制の構築・充実、これに向けた検討が必要であるということが触れられておりまして、次5ページ目です。1行目になりますが、特に家主さん、賃貸人による入居制限の理由が、ほかの入居者・近隣住民との協調性に対する不安、死亡事故等に対する不安、入居中や退去時に発生する課題ですね、これらに不安があると記載されています。従来家族が行ってきたような緩やかな見守り、これを必要なときに適切な福祉サービスにつなげるなど、賃貸人、大家さんが継続的にサポートできる伴走型の取組を広げていく必要があると触れられております。

おめくりいただきまして、6ページです。

賃貸人が、大家さんが住宅を提供しやすい市場環境の整備ということでして、2行目のところでは、家賃の支払いに対する大屋さんの不安軽減、身寄りのない方の円滑な契約締結に向けた利用しやすい家賃の債務保証、生活保護受給者への住宅扶助の代理納付の原則化等の検討が必要であるということです。

16行目ですが、家主の不安としまして、貸借人の死亡、退去後、居室内で死亡した場合には残置物、これらの処理や特殊清掃等、かかる経費が非常に大きいということが課題ですので、自治体との連携も含めて、大家さんの負担を軽減できる仕組みや対策の検討が必要だと言われております。

29行目を見ますと、各委員会から出された意見の2点目、中点2つ目ですが、入居後に何かあった場合に、家主はどこに相談ができて、どのような対応ができるのかが重要なのでは

ないかというところで、改めて意見が出ております。

また、中点の4つ目ですが、大家さんが安心して貸せる環境整備には、居住支援の見える化や、居住支援がついている住宅、こういったものが有効ではないかというような意見も出ているところです。

次に、7ページの(3)番、21行目です。

住宅確保要配慮者のニーズに対応した住宅等の確保方策というところで、23行目のところ、中盤ですね、セーフティネット住宅、先ほどの登録住宅、専用住宅等、こういったものの居住水準の見直しですとか、ニーズに応じた改修費の支援ですね、古いものに対して自治体等が支援することで、大家さんがインセンティブとして受け止めていただいて、貸していただきやすい環境づくり、こういった支援も必要であるということが触れられております。

28行目が、これは公営住宅をもっと有効活用しましょうと、実は都営住宅なんかでも結構空き室ありまして、古いと、当たったけれども、古過ぎてちょっと住めないというところで、意外にもそういうようないろんな活用し切れていない側面もありますので、東京都も、本当に困っている人へというところで、様々都の住宅マスタープランの中で今後の方策について触れております。そういう都営住宅の有効活用、こども併せて必要だということが言われております。

おめくりいただきまして、8ページです。

19行目の(4)地域における住宅・福祉・司法と連携した居住支援の体制づくりというところで、20行目ですね、地域に密着した行政サービスを提供する自治体において、当居住支援協議会を含めてですね、こういったところを通しまして、行政、不動産事業者、居住支援法人、社会福祉法人、社会福祉協議会、NPO、更生保護施設等の住宅・福祉・司法の関係者が一体となって、各種の制度や地域の取組・資源を活用した体制整備を推進する方策を検討する必要があるというのが要であるうたわれております。

資料の説明については以上です。

このような形が今検討されておまして、国もいよいよ、どうしたら民間の空き住戸が活用できるのか、家主が不安なく貸せるのか、貸していただけるのかというところを、先ほど申しましたように、今年、年内に中間の取りまとめ(案)として出してくる予定ですので、またご紹介させていただければと存じます。

2番については以上です。

○会長 ただいまの説明につきまして、ご質問等がございましたら、お願いをいたします。どうぞ。

○櫻本委員 多文化共生推進課、櫻本です。

この調査の件でちょっと確認したいことがあったのですが、この協議会では、住宅確保要配慮者ということで外国人の方も入れていただいて、検討していただいていると思うんですが、今読んだ中には、その記載がちょっと無いなということ、「など」の中に含まれるかなと思いつつも、今回国土交通省と厚生省と法務省及び関係団体の構成員と言われているんで

すが、法務省の外局である出入国在留管理庁も入って、ちゃんと検討されているかどうか。

今後、国の施策では労働力の確保ということで、外国人に対して日本に来てくださいという形を取っている中では、やっぱり住宅問題が今後想定されるかなというところでは、この会議体が、そこまでちゃんと出入国管理庁も入って、外国人のこともされているかどうかというのが、ちょっと見えてこなかったなので、そこだけ確認ができれば、分かる範囲でいいです、教えてください。

○副会長 住宅課長です。

事務局、構成の所管の省庁ですけれども、外務省が入っていないと、外国人関係、外務省だけではないんですけれども、外国人に関しては、当然一方で、住宅確保要配慮者には外国人も含まれておりますので、今回特に身寄りのないお年寄りという、一番ちょっとパイの大きなところで捉まえて、構成省庁としては厚生労働省、具体的には社会援護局と老健局、それから国土交通省につきましては住宅局、法務省につきましては保護局と矯正局が入っています。

○櫻本委員 ありがとうございます。

○会長 よろしいですか。

ほかにご質問ございますか。

では、また後でお気づきの点があればお願いします。

先に進めさせていただきます。

次に、項番の1の(3)身元保証等高齢者サポート事業における国の動きについて、事務局のほうから説明をさせていただきます。

○副会長 住宅課長より説明申し上げます。資料ですけれども、右肩上に居住支援協議会資料3(国資料)とあります。タイトルが、身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査結果(概要)です。こちらを基に説明させていただきます。

背景としては、高齢者をはじめとする住宅確保要配慮者に関しましては、なかなか身寄りのない方も多い、そんな中で民間事業者が家族や親族に代わって身元保証等を行う、いわゆる身元保証等の高齢者サポート事業というような形で、様々展開をしているところです。また、こういった需要も役所でやっていない中、増加が見込まれているというところです。

課題としては、非常にサービス内容が多岐にわたって、契約内容が複雑であると。その費用体系も明確ではないというような特徴がありまして、消費者保護の必要が非常に高いというところです。

また、国の所管の省庁もない中で、監督するところがないというところでは、統制がなかなか取れていないという中で課題も見えてきているというところで、まず関係する厚労省、消費者庁、法務省というところに対しまして、総務省が音頭を取って調査をして、その結果を通知したというような流れがございます。

この通知は今年の8月7日にされておりまして、先ほどの省庁に対して総務省から行われたもので、調査の背景ですけれども、資料の調査の背景というか、そのまま書いてあります

けれども、これに沿ってポイントを説明します。ダイヤモンドの2つ目のところですね、家族による支援を受けることが困難な高齢者を対象にしまして、入院・施設の入所時の身元保証ですとか、それから日常生活支援ですね、介護サービスとかいろいろ生活する上で必要な高齢者等に対する支援、あと死後、お亡くなりになった後のサービス、先ほど残存家財の片づけ費用等が今後の課題であるということがありましたが、こういったことに対する民間事業者が家族・親族に代わって行うような、有料のサービスですね。

こういったものを総称して身元保証等高齢者サポート事業と、国のほうが今回まず仮称として言っておりますけれども、こういったサービスが今後ますます需要が高まっていくであろうというところです。

次の四角のマークのところ、一方で、事業者の経営破綻ですとか、あと契約等に伴うトラブル、これも実際発生しております、利用者が安心できるサービス、あとは事業者の確保、こういったところが課題であるというところです。

その下の2行目のところで、事業の実態について、行政機関による事業者への実地調査を含めた全国調査を初めて実施とありますが、こういった背景から、総務省のほうが行ったと。

具体的には、その下に小さく米印で書いておりますけれども、公的な事業者リストというのはありませんので、インターネットから検索して、最終的に204の事業者に対しまして、国が調査をしたというものです。

次のタイトルのところで、主な調査結果・課題提起とあります。

こちらの1つ目の丸印のところですが、これらの事業、先ほど触れましたが、直接規律・監督する法令・制度もないというところで、実態としては、民法等に基づく民・民の自由契約というところで進められているところです。

2つ目の丸印のところ、2行目ですね。一般的な契約に比べまして、消費者の保護の必要性が高いと。当然、高齢者ですとか、なかなか配慮を要する方というところでは、契約とか複雑な事業体系、サービス内容、こういったところに一つ一つご自身がご理解をした上で、契約サービスを受けるというところまでいっていないというところが大きいというところがありますので、今後留意すべき事項、求められる対応の方向性について課題提起をしたというところです。

この事業の特徴ということで、その下の左側ですけれども、今申したとおり、契約主体が高齢の方等ですので、判断能力が不十分、そういった方が多いと。死後のサービスにつきましては、契約期間が長期というところでは、ここも一つ課題であると。

それから、4つ目の中点のところですが、契約金額が高額ですと。一方、費用の支払いはサービスの提供に先行して行われると。サービスを受ける前にまず払ってくださいという契約も非常に多かったというところです。

また、最後の中点のところでは、契約の履行を非常に確認しにくい面があったというところで、これらを踏まえまして、消費者保護の必要性が高いという結論です。

真ん中の列のところ、実態（主な調査結果）とありますが、この調査実態は、今年の8

月から今年の7月までの1年間をかけて行われたものですが、まず事業者の取組というところでは、課題ですが、1つ目の中点、契約内容の重要事項説明書を作成している事業者が非常に少ないということです。

また、3つ目のところを見ていただきますと、利用者の判断能力が不十分になって、最初はよかったけれども、途中で不十分になった後も、成年後見制度に移行していない例があると。

5つ目の中点のところ、契約書に解約の条項がない例もあったということです。

6つ目の中点が、遺言書の内容が本人の意思と異なる例もあったと。

次に、地方公共団体との取組の中の課題ですが、これは住民へのこういった注意喚起ですとか、こういうものがあるといった情報提供が低調であるということが、課題として挙がっております。

これらを踏まえまして、右側の留意すべき事項・対応の方向性ですが、一番最初の中点で、まずは公正な契約手続の確保が必要であると。

2つ目、預金、預貯金の管理方法のルール化が必要ですよというところがございます。

飛びまして、5つ目、解約時の返金ルール、費用・料金内容の一層の明確化が必要ですよということが挙げられております。

今後、総務省から通知を受けた関係省庁によりまして、課題を整理して、我々の基礎的自治体のほうにも様々具体的な方策等について示されると思いますけれども、我々も主体的にこういう協議会等で検討していかなければいけないのかなど。特に、周知が足りないというところでは、現場の方、利用者の区民の方等に、こういったところが課題として出ていますよというところは、今後周知をしていかなければいけないと考えているところです。

説明については以上です。

○会長 ただいまの説明につきまして、ご質問等ございますでしょうか。

よろしいですか。

それでは、次にまいります。

次は(4)ですね、住宅相談に関するアンケートの実施結果について、事務局から報告を申し上げます。

○事務局(岩崎) 事務局です。

次第の項番1、報告事項の(4)住宅相談に関するアンケート実施結果について報告させていただきます。

資料4-(1)をご覧ください。

この住宅相談のアンケートの実施については、令和4年度第1回の当協議会において報告させていただきましたが、令和4年秋に実施し、その実施結果については報告がまだでしたので、報告をさせていただきます。

このアンケートの目的及び対象者、実施方法については、資料の記書きの1、2に記載のとおりでございます。そして、記書き3アンケートの実施結果ですが、(1)でアン

ケート配布数は207人、回収数は46人、回収率は22%と、回収率が低い結果となりました。

(2) のアンケートの回答内容の集計と、裏面にありますけれども、(3) のアンケート結果の分析につきましては、資料4－(2) 住宅相談に関するアンケート集計、資料4－

(3) アンケート結果（自由意見：住宅相談の改善点、要望等）と資料4－(4) 住宅相談に関するアンケート結果の分析を併せてご覧ください。

設問1の住み替えに当たっての困り事では、「エ 希望条件の物件がない」が最も高く、これは区内の家賃相場が高いことが原因と考えられます。区内の家賃相場が高いことについては、本人に妥協してもらわなければならない面もありますが、家賃を低廉化した住宅（セーフティネットの専用住宅）の供給等を検討する必要があるといえます。

次に、設問2では、「ウ 困りごとが解決しなかった」が、問3では、「イ 転居できていない」の割合が高く、問3－2では、「ア 紹介物件又は紹介店で転居できた」の割合が低いことから、住宅相談の利用だけでは住宅確保要配慮者の円滑な入居につながっていないため、居住支援協議会の構成員が提供する各種サービス・助成等を有効利用していくとともに、セーフティネットの専用住宅・登録住宅を活用していくことを検討する必要があるといえます。

次に、設問の4については、資料4－(3) アンケート結果（自由意見：住宅相談の改善点、要望事項等）をご覧ください。

住宅相談を受けられての問題点や改善すべき点、要望やよかった等のご意見をいただきました。このいただいたご意見を、「1 住宅相談のやり方等」から裏面の「9 その他」まで、項目ごとに整理してあります。

1つ目の「住宅相談のやり方」ですけれども、ポチの上から5番目、「相談の割り当て時間の1時間では短いと感じました。要望を聞き取り後、物件を探す、ピックアップした物件について問合せをするまでに、すぐに時間が来てしまい残念」ですとか、2つ目の「相談員」では、ポチの3番目、「相談の方が思いのほか、相談者の心に寄り添ってもらえず残念。傷ついた」ですとか、3つ目の「紹介された不動産店」のところでは、「ご紹介いただいた不動産会社は全てお会いすることなく、電話にて直前に急用ができた等の理由で断られました」とか住宅相談に関しまして厳しいご意見がありました。

その一方で、4つ目の「住宅相談の感想」では、ポチの3番目ですけれども、「改善してほしい点はない。皆様本当に親身になって、家族のように優しく、また「こうしたらいいですよ」と教えてくださって、涙が出るほどうれしかった。100点満点です」とよい感想もいただいております。

5つ目、6つ目、7つ目の高齢者、障害者、生活保護者のところにつきましては、お部屋探しが難しい状況のご意見がございました。住宅相談を実施している事務局といたしましては、これらのご意見を真摯に受け止め、どこにどのような問題があり、どのように対応していけるのかを検討する必要があると考えております。

次に、設問5ですけれども、「ア 加入する」と「イ 加入しない」との回答があった方

の合計21名の中では、保証会社の家賃債務保証に加入すると12名の方が回答しており、6割弱の方が回答しております。

次に、設問の6では、保証会社の家賃債務保証に加入すると回答した方では、保証料助成制度を「ア 利用する」と「ウ 申請が間に合えば利用したい」を合わせると、83.3%の方が利用を考えていて、需要は大いにあると考えております。

次に、設問の7では、単身60歳以上の方へ残存家財整理費用等の保険への加入についてお聞きしました。無回答がこちらでは最も多く、これは、残存家財整理費用等の保険が必ずしも入居の条件にはなっていないこと、入居者の認知度も低く、加入の必要性を認識していないことが理由と考えられます。「ア 加入する」と答えた方は最も低く、10.9%にすぎません。

最後の設問、問8では、残存家財整理費用等の保険に加入すると回答した方では、保険料助成制度を「ア 利用する」と「ウ 申請が間に合えば利用したい」を合わせると、62.5%の方が利用を考えています。問7でもご説明しましたが、入居者に残存家財整理費用等の保険の認知度を高め、加入の必要性を認識していただき、保険の加入率を高めることが、助成制度の利用実績を上げることにつながると考えられます。居住支援サービスガイドの配布等を通じて、さらなる周知を図っていく必要があるといえます。

最後になりますけれども、住宅相談に関するアンケート用紙につきましては資料4－(5)に、住宅相談のこれまでの実績の推移、相談者の実態につきましては資料4－(6)に載せておりますので、後ほどご覧いただければと思います。

事務局からの説明は以上になります。

○**会長** 説明は終わりました。

ただいまのご説明の中で、何かお気づきの点だとかご質問等があれば、お伺いをいたします。

○**渡邊委員** 今のところだけではないんですが、ちょっと保証という言葉で、サービスが2つ出てきているんですが、先ほどの(3)の身元保証等高齢者サポート事業、それとアンケートで設問5ですかね、家賃等保証に入りますかという、ありますけれども、このサービスの違いをちょっとご説明いただければ。混乱しちゃうといけないので、サービスの違いをちょっとご説明いただけますか。

○**副会長** 住宅課長です。

まず、アンケートの問5の「転居にあたり、保証会社の家賃債務保証に入りますか」というのは、新宿区の事業としまして、万が一家賃を滞納されてしまう、そういうところに家主さんも不安があるというところで、そういった保証をする保険ですね、この保険に入っていた場合には、保険料の一部につきましては区が助成をするという事業でございまして、区の独自のものです。

一方で、先ほど私の説明の中で、身元保証等高齢者サポート事業と出てきたのが、様々、今言った区の独自のもの、似たようなものも含めて、入居するため、それから入居後、それ

からお亡くなりになった後、こういったところに、新宿区みたいに入り口のところの保険、債務保証をやっていないような自治体もある中で、民間さんがいろいろ独自にやっているところが課題だよということで、その身元保証等高齢者サポート事業という、仮の名前といますか、国のほうでそういった事業に名前をつけまして、区分けをしているところでございます。

○渡邊委員 どうもありがとうございます。

○会長 ほかにご質問等ございますでしょうか。

よろしいですか。

先に進めさせていただきます。

次に、続きまして、次第の項番の2になります。(1)セーフティネット登録住宅確保に向けた検討について、ご説明を申し上げます。事務局、お願いいたします。

○事務局(庄司) 事務局です。

次第の項番2協議事項(1)セーフティネット登録住宅確保に向けた検討についての説明をさせていただきます。

資料は5-(1)から(4)、加えて本日配布の「東京ささエール住宅の登録事務を支援します」というチラシを使わせていただきます。主に、資料5-(3)の流れに沿ってご説明させていただきます。先ほどの報告事項(2)の内容と重複する説明もありますが、お話しさせていただきたいと思えます。

セーフティネット住宅(東京ささエール住宅)は、東京都が登録事務を行っている高齢者、障害者、子育て世帯等、住宅の確保に配慮が必要な方の入居を拒まない賃貸住宅です。セーフティネット住宅は、登録住宅と専用住宅に分けられ、登録住宅は住宅確保要配慮者以外の方の入居が可能ですが、専用住宅は住宅確保要配慮者のみが入居可能な住宅として登録されたものになります。

新宿区では、セーフティネット住宅の登録確保に向けた検討を行っております。目的、理由は資料5-(3)冒頭に記載しましたように2つありまして、1つ目が、住宅確保要配慮者の入居を家主が拒まない賃貸住宅の登録数を増やすことにより、住宅確保要配慮者の住まいの安定確保を推進するため。2つ目が、今後、単身高齢者の増加が見込まれることから、その住宅需要に合わせていくためといった目的があります。

セーフティネット住宅の登録については、資料5-(1)住宅セーフティネット制度の4ページをご覧ください。

こちらの4ページに登録基準が記載されております。登録可能な住宅については、構造、設備、規模等で条件があります。

次に、資料5-(4)セーフティネット住宅の登録状況をご覧ください。

こちらは、今年の10月3日付のデータになります。現在、新宿区におけるセーフティネット登録住宅は20棟391戸で、そのうち専用住宅が2棟2戸になります。資料の中で、中央区の専用住宅の割合が43%弱と突出しておりましたので、もしこのあたりのご事情に詳しい会

員様がいらっしゃいましたら、教えていただければと思ひまして、少し強調した形の表を作りました。

現在の新宿区の専用住宅数のみでは、今後増加が見込まれる単身世帯の需要に対応できなくなるおそれがあります。よって、区としてもセーフティネット登録住宅、とりわけ専用住宅の登録促進を検討しております。

先ほどの資料5－(1)住宅セーフティネット制度の6ページから10ページ、あと5－(2)「東京ささエール住宅をご存じですか」というパンフレットを開いてご覧ください。

特に不動産業者様、住宅オーナー様にお伝えしたいのですが、専用住宅としてお持ちの住宅を登録していただければ、耐震改修費補助、住宅設備改善費補助、登録協力報奨金、家賃低廉化補助等を受けることができます。

また、先ほども説明しました本日配布の「東京ささエール住宅の登録事務を支援します」という東京都作成のチラシをご覧くださいと、お分かりいただけますように、東京都の居住支援協議会でも、こちらのセーフティネット住宅の登録促進に現在取り組んでおります。賃貸住宅の貸主の方に、東京ささエール住宅の登録希望の際に必要なシステムの登録事務費を、今後無料で行うというサービスを現在行っております。1月19日まで登録無料ということで行っているそうですので、どうぞご参考になさってください。

先ほどご説明しました補助金事業については、23区内においても取り扱っている区があります。資料5－(3)の下の方にお書きしましたが、過去の調査になりますが、住宅改修費補助は4区、家賃低廉化補助は5区、家賃債務保証料低廉化補助は3区、少額短期保険等保険料補助は4区で実施しております。

これまでお伝えしてまいりましたことを踏まえて、新宿区でもセーフティネット登録住宅を増やすに当たる課題はどういったことなのかを把握していきたいと考えております。資料5－(3)の最後の協議事項として書かせていただきましたが、セーフティネット登録住宅の登録促進方策について検討していきたいと考えております。それに当たって、課題や解決すべき問題点等がありましたら、この場で忌憚のないご意見を伺えればと思っております。

セーフティネット住宅の登録には、やはり住宅オーナー様のご理解、ご協力が不可欠です。もし本日、日本地主家主協会様からのご提案などもいただけると幸いです。

事務局からの説明は以上になります。

○会長 説明が終わりました。

ただいまの内容につきまして、ご質問等がございましたらお願いします。

先ほどちょっと僭越でございますが、日本地主家主協会様のお名前を出させていただいたのですが、もし何かご意見等がございましたら、よろしくお願ひいたします。

○手塚委員 日本地主家主協会、手塚と申します。

ちょっと意見ということですが、このささエール住宅の登録数の促進については、東京都さんにも私どものほうからちょっと意見をさせていただいて、結構難しい課題はあろうかと思うんですけれども、まず一つ目が、築年数のところですかね。旧耐震を持って

いらっしゃる、旧耐震の建物、アパートですね、築年昭和56年よりも以前の共同住宅を持っているオーナーさんも多くて、その方が住宅確保要配慮者に登録するには、多分この耐震基準というところでちょっと制限がかかっちゃって、貸したくても貸せないという状態があるんですね。

なので、私どものほうから、その昭和56年、旧耐震の建物でも貸せるように、条件を直したら、数が増えるんじゃないかというところがございます。確かに、補助金で耐震改修のこの250万円、1戸当たりというところも補助金ありますけれども、おそらくこれの耐震改修の基準もちょっと高く、オーナーさんの負担が250万円以内に収まらない可能性があって、そうするとなかなか補助金活用というのもちょっと難しいのかなと。

だから、耐震改修するにしても、その耐震の基準というんでしょうかね、そこを緩和いただいて、ある程度の耐震改修で許容いただけるような、そんな制度がまたあると増えてくるんじゃないかなといったところがあります。

あと、もう一点、部屋の大きさの問題ですね。さきエール住宅のリーフレットにも書いてありますけれども、各住戸の床面積、平成8年までは15平米以上、例えば平成30年3月31日から25平米以上というふうには書いてあるんですが、もともと今空室で困っているのは、いわゆるバブル期に建てられた三十四、五年ぐらい前ですね。いわゆるワンルームで3点ユニット、バス、トイレ、洗面がくっついている、あれが大体15平米よりもちょっと、前後ぐらいだとは思いますが、あれが大量に造られて、今はやっぱり入居者の方でかなり贅沢になっているので、そういう物件って安くても見向きされないんですよ。

だから、こういう住宅を本来登録できるようにすべきだとは思いますが、この築年数の着工日だったり、竣工日だったりとかで、基準があっちゃって、ここでまず登録できないということが結構多いと思うんですね。だから、これをちょっと緩和いただけるのであれば、やっぱり登録件数とかも増えてくるんじゃないかというふうには思っております。

以上です。

○会長 ありがとうございます。

関連の内容とか、またご質問等は、ありましたらお願いいたします。いかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、続けさせていただきます。

次に、項番2の(2)でございます。家賃等債務保証料助成・残存家財整理費用等の保険料助成の利用促進についてご説明を申し上げます。

○事務局(岩崎) 事務局です。

次第の項番2協議事項(2)家賃等債務保証料助成・残存家財整理費用等の保険料助成の利用促進についての説明をさせていただきます。

資料6-(1)家賃等債務保証料助成・残存家財整理費用等の保険料助成の利用促進についてをご覧ください。

こちらでは、両制度の実績、これまでの改善策をご説明し、助成制度を利用していただ

ない理由、利用していただく方策について協議を行います。

まず、1番、両助成制度の実績ですけれども、資料6－(2)家賃等債務保証料助成・残存家財整理費用等の保険料助成の実績をご覧ください。

上の表が家賃等債務保証料助成の実績、下の表が残存家財整理費用等の保険料助成の実績です。

上の家賃等債務保証料助成の表は、表側は年度、表頭はあっせん件数と保証料助成になっていて、保証料助成についてはトータルの件数と、助成金額と、高齢者、障害者世帯、ひとり親世帯ごとの新規と継続の件数と助成金額の内訳を表しています。

黄色く塗りつぶしてある箇所につきましては、保証料助成の年度ごとの新規件数を表しています。

また、表の一番右側の備考の欄ですけれども、こちらは助成制度のこれまでの改善策のほうを記載しております。

保証料助成は、あっせんを受けた高齢者世帯を対象に平成19年度から開始をいたしまして、20年度には障害者世帯、ひとり親世帯にも対象を拡大し、24年度には高齢者世帯の年齢要件を、それまでの65歳以上から60歳以上に引き下げました。また、あっせんを行える保証会社も順次増やしてまいりました。

にもかかわらず、黄色く塗りつぶしてある新規の件数のところですが、29年度までは1桁の件数で低迷をしております。30年度になりまして、あっせんを受けない保証委託契約にも助成の対象にするということで、そちらも対象にしましたところ、どこの保証会社でも助成の対象としたことにより、13件と10件台に増加いたしました。その後、令和2年度に、それまで保証料については初回の保証料の助成にとどまっていたけれども、これを継続の保証料についても最長10年間助成することにするのと同時に、助成申請期限につきまして、保証委託契約の日から2か月としていたものを1年に延長しまして、これによって新規の件数が20件と20件台に増加しまして、現在に至っております。

下の残存家財整理費用等の保険の表につきましても、基本的な表の作りは同じでございます。違いにつきましては、あっせんということがないので、あっせん件数の列がないのと、保険料の内訳の欄が入居者と賃貸人・管理会社になっています。これは、こちらの保険料助成では、助成の対象を保険に加入した入居者と賃貸人等に行っているためでございます。

保険料助成は、令和2年度に開始いたしまして、5年度には、残存家財整理費用等の保険と家財保険がセットになっていて、残存家財整理費用等の保険料の内訳が保険会社から出していない場合については、今まで助成の対象としていっていませんでしたけれども、そういう場合についても、残存家財整理費用等の部分の保険料をみなし算定することによりまして、助成対象とすることにいたしました。

ただ、5年度にこれは見直したわけですが、これまでのところ、この改善による効果は今のところは出てはおりません。令和2年度の開始以後、ずっとちょっと低迷した状態になっております。

制度的な改善の説明は以上となります。

次に、区民への助成制度の周知をどう行ってきたかにつきましては、資料6－(3)家賃等債務保証料助成、残存家財整理費用等の保険料助成の周知方法をご覧ください。

区の媒体等による周知では、広報新宿、区のホームページ、ぬくもりだより、居住支援サービスガイド等に掲載するほか、令和2年度からは、助成制度のチラシの裏面に仮申込書というものを入れまして、不動産店で仮申込みができるようにいたしました。また、関係団体や不動産業団体向けにもご説明をしたり、資料の配布を行ってまいりました。

区民への助成制度の周知については以上となります。

次に、3の協議事項になりますけれども、助成制度の実績やこれまでの改善策を踏まえて、(1)の家賃等債務保証料助成では、民法の改正等によりまして、連帯保証人ではなく、保証会社の利用が増えている中で、保証会社を利用した高齢者、障害者等が助成制度をどうして利用していただけないのか、どうすれば利用していただけるのかを協議いたします。

事務局では、この利用していただけない理由につきましては、次のように考えております。住宅相談等で助成制度をご案内いたしますけれども、相談者の主たる目的は住宅探しのほうでありまして、助成制度については二の次になります。また、住宅相談を行ってもすぐに住まいが決まるわけではなく、住宅を成約するまでに時間がかかるため、助成制度のことを覚えていない可能性があります。

次に、(2)の残存家財整理費用等の保険料助成につきましては、そちらにポチで4点ございますけれども、この4点について協議を行います。

1点目は、単身高齢者の残存家財整理費用等の保険の区内の年間の加入者数、加入率ほどのぐらいいのか、助成対象者がどのぐらいいのかをつかむ必要があると考えております。事務局では、この数字はつかんでおりませんので、もしお分かりになる方がいらっしゃいましたら教えていただければと思います。

2点目につきましては、大家さん・不動産店で強制される場合を除きまして、残存家財整理費用等の保険の加入を増やす方策はどういう方策があるのかということになりますけれども、入居者に残存家財整理費用等の保険の認知度を高め、加入の必要性を認識してもらうにはどうすればいいのか、保険会社の加入促進策や、保険会社の代理店である不動産店でやっている加入の営業方法等をお話いただければと思います。

3点目と4点目は、家賃等債務保証料助成と同様ですが、助成制度を利用していただけないのはなぜか、どうすれば利用していただけるのかを協議していただくこととなります。

事務局のほうでは、利用していただけない理由を次のように考えています。残存家財整理費用等保険に加入するかどうかは、大家さん・不動産店で強制される場合を除いては、本人の意思次第であり、助成制度があるからといって必ずしも加入するわけではありません。また、高齢者本人の生活が苦しければ、死後の家財整理費用等のための保険に自主的に加入することはなかなか考えにくい。加入することが優先事項ではないと推測をいたしております。

また、保険に加入したとしても、こちらの保険の助成限度額につきましては、年間6,000

円が限度額でございますけれども、助成額は実際に負担した保険料の平均である年間約1,800円が、今までこちらの助成の申請をされた方の実績になってございます。そうなりますと、ちょっと申請の手間を考えると、申請をしない理由の一つとなってしまうのかなとも考えております。

事務局からの説明は以上になります。

○**会長** ちょっと資料が多種にわたってしまって申し訳ございません。

ただいまの説明の中で、何かお気づきの点、または皆様、日々業務をなさっている中でいろいろ感じたことなど、もしご意見等を賜ればと思いますので、よろしく願いいたします。

よろしいですか。

それでは、すみません、次へ移らせていただきます。

それでは、次第の今度は最後、項番の3になります。その他、各団体の皆様、それから新宿区の各課からの連絡事項など、意見交換等をさせていただきたいと思います。

何か連絡事項等々、ございましたらお願いをいたします。

○**副会長** すみません、では住宅課長から、先ほどの家賃債務保証料の助成ですとか、残存家財整理費用等の保険料の助成の周知の件ですけれども、資料6-(3)で、どんな周知を行ったかということがありますけれども、具体的な数値のところを補足させていただきます。

今年の夏に、この会員でもいらっしゃる東京都宅地建物取引業協会第七ブロック様、それから全日本不動産協会東京都本部新宿支部様、それから日本地主家主協会様、こちらに加盟する団体様向けに、この家賃債務保証料助成ですとか残存家財整理費用等の助成の利用に関するチラシを作りまして、この不動産関係2団体様につきましては、加盟の約1,300店舗の不動産屋さん。それから、地主家主協会様におかれましては、約900の家主さん、新宿区内に賃貸物件をお持ちであるとされている約900名の方に、直接郵送でご案内をさせていただいたところ です。

また、この保険が使える方はどなたですかというところで、なかなかちょっと周知ができていなかったところもあります。実は、入会者本人だけではなくて、家主さんのほうもお使いいただけるというところもありますので、この辺をもうちょっとはっきり打ち出して、分かりやすいチラシというところで、今後も引き続きしっかりと周知をしてみたいと考えているところです。

○**会長** よろしいでしょうか。ご意見などございますか。ご質問、何でも結構でございます。

○**藤掛委員** 生活福祉課長の藤掛でございます。

厚生労働省から、実はホームレスの自立支援等に関する基本方針をつくりなさいということが、各都道府県に出ております。それで、東京都もホームレスの自立に向けた支援施策の計画を、第5次、5回目になるんですけれども、そこで作り始めているのが現在の状況なんですけれども、国のほうから、課題というところで一番頭に、安定した居住の確保というのが出ておりまして、その中で、居住支援法人及び居住支援協議会を活用して住居を確保

するようになるところで、カラー版で国が作ったのもございまして、その中に新宿区もきちんと入っております。今後とも、ホームレス数、少なくともはなったといえども、新宿、やっぱり多い状況でございますので、皆様方のご協力が非常に力強くホームレス支援の中でも入ってまいりますので、今後ともよろしくお願ひしたいというお願ひでございますけれども、情報も兼ねてというところでございます。

以上でございます。

○会長 ありがとうございます。

○副会長 ありがとうございます。住宅課長でございます。

先ほどの住宅課で行っている住宅相談につきましては、相談数の約半分が生活保護を受給されている方という実情がございます。当然、生活保護受給者、ホームレスの方も含めて、これは住宅確保要配慮者でございます。冒頭に外国人の話も出ましたけれども、幅広く、やはり住宅契約なかなかできないという方は、広く住宅確保要配慮者ということで国の法律、もしくは政令で指定されているところがございますので、しっかり連携して対応していきたいと考えてございます。

○会長 質問等ございますか。

○手塚委員 すみません、資料4-(3)の関連でちょっと教えていただきたいんですけども、ちょっと2点ありまして、まずこの住宅相談なんですけれども、すみません、どなたが相談員になられて、週、月に何回ぐらいやっぺらっしゃるのか、ちょっと基本的なことなんですけれども、それをまずちょっと教えていただいてもよろしいでしょうか。

○事務局(岩崎) 住宅相談につきましては、今日も参加されていらっしゃいますけれども、東京都宅地建物取引業協会第七ブロックの会員の方、全日本不動産協会東京都本部新宿支部の会員の方と新宿区との協働事業ということで、相談員の方を派遣していただきまして、第1から第4までの木曜日と金曜日の午後1時から4時まで、3時間ですけれども、お一人相談時間1時間ということで、相談員2人来ていただいておりますので、1日6人ということで、事前に予約を取っていただいて、相談を実施しております。

○手塚委員 ありがとうございます。

それで、2点目なんですけれども、ちょっと気になったのは、資料4-(3)の1で、アンケート結果のところ、「1 住宅相談のやり方等」のところ、ポチ4つ目のところなんですけれども、「3回予約して2回相談に行った。対応に絶望した。ホームレスか死かの崖っぷちで駆けつけても探してもらえない。区長宛てはがきを書こうと思っている」、この人のちょっと状況は分からないんですけども、ちょっと私気になったのが、その不動産会社の方、お二人が相談員でなったときに、結局この状況だったら、民間の賃貸住宅なんてもう無理に決まっているわけですね。そうすると、頼らなくちゃいけないのは新宿区役所の福祉課の方か、もしくは東京都の福祉保健局、そこに本来はつなぐべき話だと思うんですよ。

ただ、ちょっとこの結果だけ見ていると、そういうところに引き継がれたのか、そういうところが見えなくて、実際そういう何かアドバイスだとか、場合によってはすぐ新宿区さん

の福祉担当課を呼ばれたりだとか、何かやっぱりそういう対応が必要なのかなということ、そのあたりが何かこの対応についてお分かりになれば、教えていただけますでしょうか。

○事務局（岩崎） こちらのアンケートは無記名で行っているのですが、どちらの方がこのご意見のほうをご記入いただいたのかは分かりませんが、住宅相談につきましても、基本的には、住宅相談、お部屋を借りるときに最初初期費用といった形で、ある程度まとまったお金が必要になってきますので、そういうお金をご用意できる方、不動産会社に行かれても契約ができる方につきましても、住宅相談でお部屋探しを行って、不動産会社にご紹介するという形を取っております。

それで、そういうまとまったお金をご用意できないとか、今もう本当に生活に困っちゃっているというような方につきましても、福祉のほうの生活相談支援窓口等をご案内しまして、そちらに行っていただくような形で対応をしております。

○手塚委員 ありがとうございます。

もしくは、その福祉担当課のところに行ってくれとかと言ってくると、何かサービスの、せっかく住宅相談に来ていて、部署がいわゆるまた別のところへ行けだとかと言われるのって、多分なかなかこのご相談に見えられる方ってちょっと納得し難い部分もあろうかと思うんですよね。

だから、できれば何かそういうときには、何か電話で呼んだりして、その担当課の、忙しいんでしょうけれども、来ていただいたりとかね、その場でお話を聞くとか、何かやっぱりそういう体制づくりとかサービスがあると、もっと来られた方が満足感を持ってやっていただけるんじゃないかなということ。例えば、そういう内容が事前に分かっているのであれば、福祉担当課の方が一緒に不動産会社の方と同席して相談を受けるだとか、何かそういう仕組みづくりも必要んじゃないかなというふうには思いました。

以上です。ありがとうございます。

○藤掛委員 生活福祉課長の藤掛です。

今、これ推測ですけども、生活保護を受給なさってしまっていて、ケースワーカーがついていけば、一緒に住宅相談に行こうとか、そういうことはやっております。その方を見まして、ひとりで行ける方は行っておいでと、逆に住宅相談へ行っても駄目だったというときには、道を挟んでですけども、すぐ福祉事務所のほうに来てくださったりという方もいらっしゃいます。

保護を受けていない方で相談しに行った方、年に本当に数件しかございませんけれども、住宅相談のほうから、先ほどちょっと話出ました生活支援相談窓口まで相談に来たという方も、中にはいらっしゃいます。だから、今後何か対応がちょっと、この方、多分悲しかったところがあるんだろうなと思うんですけども、さらに連携をしながら、その方に居住、住宅が困っているというところを手助けできるような方策を考えていきたいなとは思っております。

○会長 よろしいでしょうか。ほかにありますか。どうぞ。

○徳堂委員 今回の件で、私自身も障害のある方と一緒に住宅相談に伺ったことがあるんですけども、このアンケートでもやはり、解決しなかったが58.7%で、転居することできない、できていないというのが71%にも上っているということは、やはりこの仕組み自体に何らか、やはり改善をする必要性があるんじゃないかなというふうには感じられます。

このままの状況で果たしていいのかどうかというのは、協議会がありますので、協議会を使って何かしら改善する方向に、皆で協力してやっていけたらというふうに思うんですけども、私のところも一応居住サポートという形で、障害がある方の住宅探しを一緒にさせていただいているんですけども、そういった障害のある方でなかなか窓口ではすぐには対応が難しかったりですとか、やはりいろんな事情を抱えていらっしゃる方がおいでになるんだと思うので、本当に不動産の関係の方が交代で持ち回りでやっていらっしゃるというふうに伺ったことがあるんですけども、そういった中でやっていくには難しいケースというのはたしかにたくさんあるんだろうなと思うんですね。

そういったときに、やはり今、割り振りというんですか、こちらのほうに相談に行ってもほしいとか、そういう連携みたいなものはやはりスムーズに取れる仕組みを取っていないと、今後その対応というのはかなり難しい、やはり不満というのが、充足されることがないままあると、区としてもこれは困るのではないかなというふうに思いますし、やっぱりこの会がある意義としては、そういった今の様々な課の連携ということで集まっているんだと思うので、そういったものが充足されるようにしていただければなと思います。

あともう一点、住宅の不動産屋さんに行って探すときに、やはり家賃の低廉化の補助であるとか、債務の補助、そういった補助であるとかというのは、不動産屋の方から説明を伺ったことというのは、ほとんどというか全然ない、皆無に等しい状況にあるかなと思います。やはり、分かっているけどもその手続のことだとか、手間であるとかもあるのかもしれないですし、そこら辺の簡略化であったりとか、もう少しこの周知、今周知の方法ということをおっしゃっていただいたと思うんですけども、やはりもっと知っていただいて、誰もが使いやすい形のものに広げていかないと、やはり利用されることは、このままではなかなかないまま続いていくのかなと、すごく残念に思いますので、皆で何かご意見いただきたいなというふうに思います。

○副会長 住宅課長です。

ありがとうございました。

1点目の住宅相談の仕組みのところですが、ご指摘のとおり、連携がしっかりできているのかというと、そうでない部分もまだまだあると思います。

今後、居住支援協議会でそういったところも含めて、しっかり関係の居住支援法人様も含めて、連携ができればと考えておりますので、現場までそれが浸透できるように、今後もし

ろいろと努めてまいりたいと考えているところです。

それから、いろいろ家賃の債務保証とか、そういうものがしっかりと現場で声かけしてもらったことがないよというところですが、住宅相談員に対しましては、区による説明会のような場を年に1回設けてございますので、こういったところで、実際の運用を、その辺についても不動産団体様と共にしっかりと検討しまして、今後現場で、店舗の中でそういうのがちゃんとご案内できるよう整備をしていきたいと考えています。

○会長 どうぞ。

○関原委員 すみません、簡潔に述べさせていただきたいと思います。

社会福祉法人新宿区社会福祉協議会の関原でございます。

やはり、私も住宅相談に関して、よかったことと、要望と、申し上げさせていただければと思っております。

私ども社会福祉協議会、区から受託をしております、生活にお困りの方の相談をさせていただくような立場でございます。自立相談支援機関という法に基づく立場があるんですけども、そういった相談の中で、高齢のご両親が亡くなられて、お家でずっと親御さんに面倒を見てもらっていた50代の方、お一人で、その住居をもう維持できない。そこに、賃貸物件に住み続けることができないので、何とか引っ越さなきゃいけないという状況になって、そこに関わっていた介護のケアマネジャーさんから私どもにつながって、その方のご支援をするような機会がありました。

そのときに、どこにお住まいを探しにいこうかということで、やはりここは区の住宅相談にまず行くのがいいだろうというお話をさせていただいて、私どもの相談員、社協の職員が相談員なんですけれども、その職員が同席をさせていただいて、相談に伺ったところ、非常に丁寧にご案内をいただきまして、幾つもの物件を当たってください、何とか見つけることができましたという好事例がございました。

一方で、そういった同席をすることに拒否感をお持ちの相談員の方も、中にはいらっしゃるというのが現実かなと思ひまして、どうしてもご本人の要望をお伝えできる方とできない方がいらっしゃるものですから、そのために社協の職員が相談員として同席をさせていただくことがございますので、そういった機会には同席者が話してもいいよというようなメッセージを送っていただきたい。賃貸をされる方とご本人の要望をつなぐという立場でのサポートとして同席をさせていただいているので、その辺、受け止めていただけると大変ありがたいなと思っております。

以上です。

○副会長 住宅課長です。

ありがとうございました。

ご自身が相談に来て、お一人では完結しないと、いろいろ事情があって、うまく表現して相手に伝えられないという方はたくさん、そういう方のほうがむしろ多いと私も感じておりますので、そこはもう同席して、そういうところの趣旨を、先ほどの年1回の相談員との

会合等でしっかりと浸透していければと考えておりますので、今後ともよろしく願いいたします。

○会長 どうぞ。

○櫻本委員 多文化共生推進課長、櫻本です。

この場で現状とお礼を述べさせていただきたいと思います。

先週、住宅相談に外国人の方から私相談を受けまして、先週行かせていただきました。相談員の方、すごく丁寧に、限られた時間の中ですごく物件数、本人のご要望も受けて、それにあつたのをたくさん情報を出していただきまして、すぐもうどんどん電話をかけていたんですが、やはりちょっと外国人ということで、外国人とまず言った時点で、もう相手方から断られるということが、結構件数いただいたんですが、ほぼほぼ断られてしまいました。これからどうなっちゃうのかなと思っていたんですが、最終的には1件アポイントメントを取る形ができて、外国人の方もすっかり16年も新宿区に住んでいて、収入もしっかりある方で、地域活動もしているということで、入国直後という外国人ではないにもかかわらず、まず外国人ということで最初にそこでフィルターをかけられてしまうというのが、なかなか厳しい現状だなというのが実感をさせていただきました。

また、お礼といいますのは、相談員さんが限られた時間の中で、もう本当にできる限りいろんな努力をしていただきまして、おかげで1件アポイントがあつて、多分住み替えのほうには進められたんじゃないかなと思っておりますので、本当にどうもありがとうございます。

○会長 ありがとうございます。

今、不動産団体による相談についていろいろお話が出ておりますが、両団体のお二方、もしお話があれば。

○澤田委員 宅建協会第七ブロック、以前まで、4月1日まで新宿区支部とっていたんですが、今第七ブロックと名前が変わりました。内容は全く変わりません。

私も、以前住宅相談をやらせていただいております、相談者には、いろいろな個性の方がいらっしゃいます。それで、基本的には民間の住宅から検索していますので、条件がやっぱりミスマッチなんですね。希望金額と条件が全く合わないということで、いつも頭を悩ましています。

ちょうど資料を見ていて思ったんですが、ささエール住宅の資料5-(4)に、セーフティネット住宅の登録状況がございまして、新宿が登録住宅、戸数でいえば391,000を超えている地域もあるところを見ると、やっぱり住宅が多いところ、賃貸住宅が多いところ、あるいは家賃が比較的安いところが、登録住宅として多く出ているのかなと思いますね。

ささエール住宅のほうで、月額何万円かの家賃低廉化補助がありましたけれども、月額何万円かの、これは新宿はあるんですか。ないですね。月額4万円というのはここに出ていますけれども、これは新宿区じゃなくて、杉並区、世田谷区、豊島区、練馬区、足立区、八王子ですか、こういう補助もあつたら、そういう方々には補助というか、応援になるのかなと

思います。

それで、相談を受けていて思うのは、これは民間住宅の対応ではなくて、もう福祉の対応の案件だなということは実はあるんですね。ですから、そういうときはちょっと生活保護の方、あるいはその部署に回していただけませんかというようなお話はしております。

生活保護をもう受けるレベルなんですけれども、ご自身は意地でも嫌だという方もいらっしゃると思いますので、なかなか難しいところです。

別件ですが、虫も出入りしているようなマンションに住んでおられた方が家賃延滞で出されて、それで新宿1丁目界隈を紙のバッグとかキャスターを六、七個持って、移動しながら夜を過ごしているようなおばあちゃんが、おられたんですね。管理しているビルの前にも、やっぱり夜中來られました。ここ駄目だから移動してくれますか、あるいは区と一緒に行って相談しましょうかと話しかけても、横を向いて全く対応してくれなかったりするんですね。ちょっと認知症なども入っていたようなんですけれども。町をあちらこちら徘徊していますので、警察にも言っているんですけれども、逮捕する要因がないということで、非常に困っておりました。

そういうときに、本日も來られていますけれども、高齢者総合相談センターさんには住民の方々も相談に行っていて、警察にも相談行っている。何かチャンスがあればということで、皆さん意識に上っていたんです。その方が雨の日に勝手に賃貸物件の中に入り込んで、雨宿りしていたんですね。朝から晩までずっと、鍵がかかっていなかったようで。不法侵入で警察がすぐ動いて、連れて行っていただきました。警察でも相談を受けていましたので、高齢者総合相談センターさんと一緒になって、まちの皆さんが関心を持って、解決してくれたという案件がありました。

警察に連れて行って、きれいにさせていただいて、それで施設に入るのは嫌だ、相談に行くのは嫌だということでしたが、どうやら施設に入られて落ち着かれているような解決でした。皆さん一体となって、まちの人が一体となって、解決したい事例かなと思います。

それまで私、高齢者総合相談センターがどういう役割をするか、実は知らなかったんですけれども、その後いろいろご説明を受けたりとか、協会の役員会にも来ていただいて、お話ししてもらったりしています。そういう横のつながり、非常に重要だなと思いました。知らなかったのが本当にもったいなかったと思います。

○会長 ありがとうございます。

では、全日さんもいかがですか。

○野田委員 全日本不動産協会新宿支部の野田でございます。

私も定期的に相談員という形で、生活保護の方ですとか、そういった方々、定期的に対応をさせていただいております。いろいろアンケートもありましたけれども、私は逆に、先ほどありましたケースワーカーさんがいていただくと、すごいありがたく思っております、分からない方もいらっしゃるので、ケースワーカーさんからのアドバイスですとか、ケースワーカーさんも結構積極的な方もいらっしゃるって、こうしなよ、ああしなよとかいう

ふうに言っていただけの方もいらっしゃるのですが、私は同席していただいたほうが全然ありがたいかなとか。

外国の方も何度も対応したことがありますけれども、また本当に、たまにとんちんかんな方もいらっしゃるって、事務局の方々も、これは最初の電話、やっぱり予約の段階では断れないよなとか、分かんないだろうなというような相談の方々もいらっしゃったり、中には何回かアポイントを取られて、住宅相談の場に来られてという方もいらっしゃいますけれども、こちらはあっせんで、我々が住宅をご案内をしてとかいうことではなくて、あくまで登録店さんにご紹介をさせていただく、あっせんをさせていただくというところで、予約を、その業者さんとアポイントをとったにも関わらず、行ってくれないとかいう方もかなりいらっしゃったり、また来て、この間のところはどうだったのと言ったら、いや行っていないとかいう方も、やはり結構いらっしゃったりもするので、そこら辺のところは、なかなかどこまでどういうふうに突っ込んでいいのか。

精神疾患の方ですとかいうことになると、やっぱり個人情報はその以上は伝えられなくて、不動産業者さんからは、大家さんのほうでそういう方は駄目ですとかいうふうに言われて、断られたりとか、それ以上伝えられないんで、あとはご本人様が行ってからお願いしますとかというケースがかなりやはりあるんですけれども、そこら辺の線引きというか、どこまで言っているの、いけないのとかというところも非常に悩みながら、我々も対応をさせていただいているのが現状でもあって。

最終的に、この間紹介した方が決まったか、決まっていなかったかなんて、ちょっとまだそこまで情報は上がってはきていないので、最終的にうまくあっせんして、その方がうまく住み替えできたなんていうのが分かれば、相談員なんかもうちょっと励みになるのかなというように、逆に言うと、どういったことで駄目だったというのがもうちょっと分かれば、もうちょっと励みになってできるんじゃないかなということは、感じたことはあります。

以上です。

○会長 ありがとうございます。

そろそろ時間になりましたけれども、ほかに何かご意見、ご質問等がございましたら、お願いをいたします。

よろしいですか。

では、議事のほうはこの辺までということで、最後に事務局から連絡事項がございますので、よろしくお願ひいたします。

○事務局（庄司） 事務局です。

本日は貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

最初の資料のご説明でお伝えしましたとおり、机上に協議会についての意見用紙を配布させていただきました。本日の協議会について、ほかにご意見がございましたら、10月25日までにメールかファクスにてご提出をお願いいたします。

第2回協議会は、決まり次第、速やかにお知らせいたしますので、どうぞよろしくお願ひ

いたします。

それでは、これをもって終了とさせていただきます。

本日は誠にありがとうございました。