

## 住宅相談事業の改善に向けた取組（案）について

### 1 前回の主な議事

- ① 福祉部局との連携が必要なケースもあると思うが、どのような形式で行っているのかわからない。相談者をたらい回しにせず、ワンストップで対応できるような体制が必要ではないか。
- ② 本協議会のなかでも連携をスムーズにとれる仕組みを整え、関連の所管が連携する体制を構築することで、相談者のニーズを充足していくことが重要である。
- ③ 相談員は民間の賃貸物件から探していくが、相談者の希望金額と条件がミスマッチしており、なかなか物件が見つからない。また、民間住宅の対応ではなく、福祉の対応の案件だと感じることもあり、その場合は関連部署につなぐようにしている。
- ④ 紹介状を交付したにもかかわらず、その物件を見ることなく、再度住宅相談を利用する相談者もあり、対応が難しい。
- ⑤ 紹介した物件で住み替えができたかどうか把握していないため、この点が解決されると相談員としては励みになる。

### 2 住宅相談事業の主な課題

#### (1) 事業効果の向上

住宅相談を利用しても、困りごとが解決しない場合や住み替え先が見つからない場合も多く、より効果的な事業に改善していく必要がある。

#### (2) 事業効果の測定

現状では相談者が住宅相談事業により住み替えできたのかを把握していないため、相談者の成約の状況を調査し、結果を管理していく必要がある。

### 3 住宅相談事業の改善に向けた取組（案）

#### (1) 居住支援法人（ホームネット（株））との連携

住み替え先が見つからない相談者に対し、当協議会の会員であるホームネット株式会社が実施している入居相談サービスへつなぐことで、相談者の住まいの確保を一層推進する。

#### (2) 庁内部署との連携強化

住宅相談の受付カードに「高齢者総合相談センターへの相談の有無」などの質問項目を設け、相談実績がない場合で、住宅以外にも生活の困りごとがある場合は、高齢者総合相談センター（高齢者支援課）の窓口を案内するなど、福祉部との連携を推進し、相談者の安定した居住を促進する。

#### (3) 成約管理の導入

成約管理を導入することで、住宅相談事業の効果分析を行うとともに、相談者の住み替え状況を把握し、継続的な支援を実施する。