

基調講演の資料は、印刷・データの複製を許可しておりません。

また、画面をスクリーンショットや撮影等をすることもご遠慮ください。

<令和5年度居住支援全国サミット 事務局>

住まいの相談窓口から体制整備を考える

井上由起子（日本社会事業大学専門職大学院）

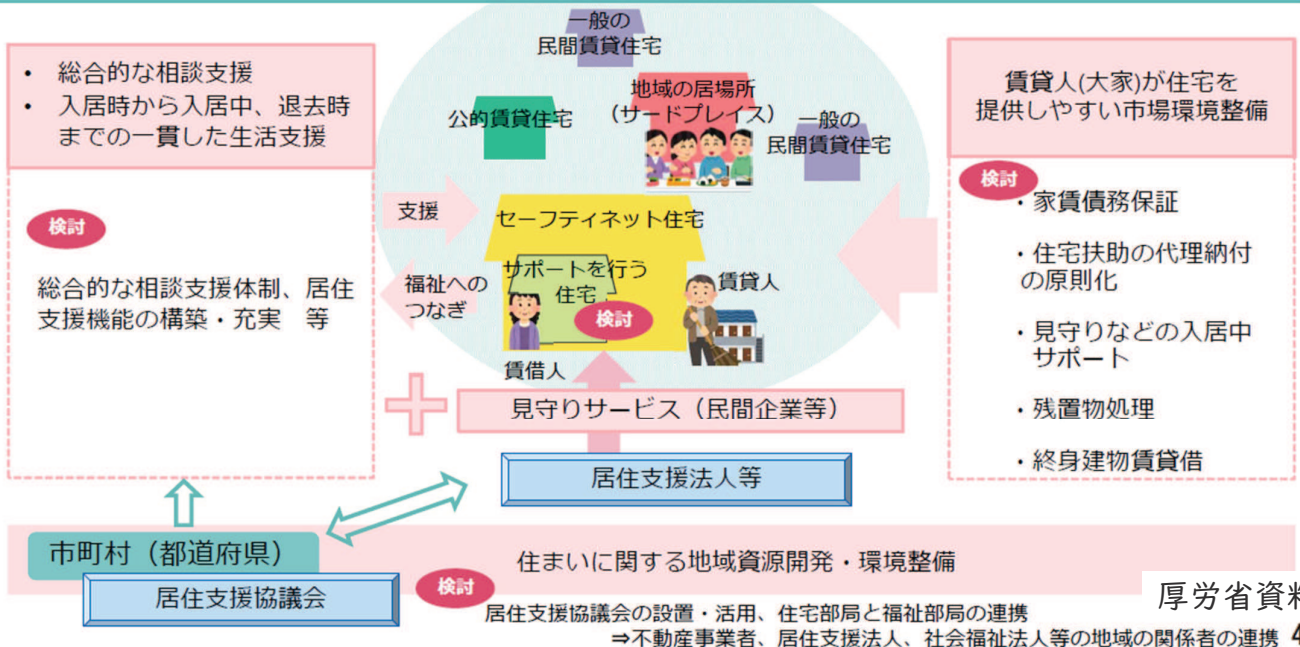
2024年3月11日

0 住宅確保要配慮者に対する居住支援機能のあり方等に関する検討会

参考 総合的・包括的な「住まい支援」のイメージ（今後の主な検討事項）

第14回全世代型社会保障構築会議（令和5年10月4日）資料3より

- 高齢者や低額所得者などの住宅確保要配慮者が民間賃貸住宅に円滑に入居して安心して生活できるよう、賃貸人（大家）が住宅を提供しやすい市場環境を整備するとともに、相談からの切れ目のない支援体制の構築を図るため、国土交通省、厚生労働省等が連携して総合的・包括的な施策を検討する。
- 都道府県・市町村（住宅部局・福祉部局等）と地域の関係者による「住まい支援」の体制整備を全国的に推進する。居住支援協議会の設置と更なる活用を図りつつ、地域の実情に応じて、①総合的な相談支援、②入居前から入居中、退去時（死亡時）の支援、③住まいに関する地域資源開発・環境整備の推進方策を検討する。



0 検討会で感じたこと

◆描いている対象者像の違い

単身高齢者
生活困窮者

◆イメージがほぼ見えているもの

賃貸人支援の具体的なメニュー
賃借人支援の具体的なメニュー

◆イメージが見えていないもの

各市町村における相談窓口体制
いわゆるサポートを行う住宅（居住サポート住宅）
人による見守りの費用負担

0 生活困窮者自立支援法などの改正

令和4年12月20日・令和5年12月27日付け 社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会

生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しに関する中間まとめ・最終報告書概要（1）

新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で見られた相談者層の多様化・相談内容の複雑化等や、単身高齢者世帯の更なる増加等の今後の見通しを踏まえ、これらの課題にも適切に対応できるよう、住宅確保要配慮者への切れ目のない支援体制の構築や子どもの貧困対策等をはじめとする、生活困窮者自立支援制度及び生活保護制度の見直しを実現すべきである。

○居住支援について

現状・課題

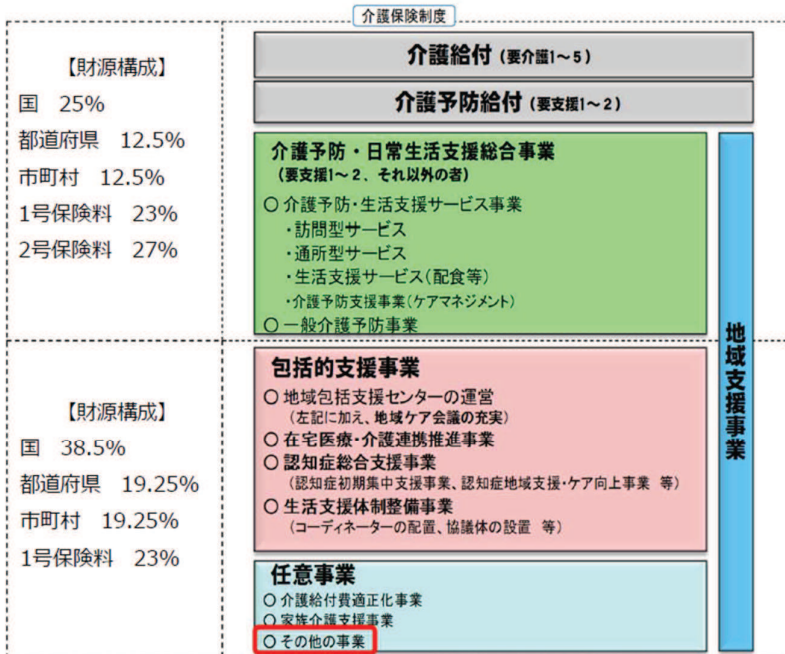
- 単身高齢者世帯の更なる増加、持ち家比率の低下等、住まい支援のニーズは今後ますます高まることが想定される。
- 住宅確保要配慮者は、住宅に困っているだけでなく、複合的な課題を抱えている場合も多い。
住まいの確保等の関する相談支援から緊急一時的な居所の確保、転居時、住まいが定まった後、退居時の支援まで、切れ目のない支援体制の構築を図ることが必要。
- 無料低額宿泊所について、事前届出制を導入し、規制を実施しているが、無届の施設もある。
- 救護施設等については、入所者が抱える様々な生活課題に柔軟に対応し、可能な方については地域移行を更に推進することが重要。

見直しの方向性

- 生活困窮者自立相談支援事業（困窮法）における住まい支援の明確化、重層的支援体制整備事業（社福法）における多機関協働や居住支援の活用が必要。
- 居住支援法人等が見守り等のサポートを行う住宅の仕組みの構築に向け、関係省庁が連携して検討を進めることが必要。
- サポートを行う住宅に被保護者が入居する場合の住宅扶助（家賃）については、代理納付の原則化の検討を進めることが必要。
- 生活困窮者一時生活支援事業を実施するよう努めるものとともに、同事業におけるシェルターにおいて緊急一時的な居所確保の支援を行うこと、見守り等の支援（地域居住支援事業）の支援期間が1年を超える場合の状況に応じた柔軟な活用等が必要。
- 生活困窮者住居確保給付金について、新たに転居費用を補助することにより、安定的な居住に繋げることが必要。
- 無料低額宿泊所について、届出義務違反への罰則や、無届疑い施設に関する保護の実施機関から都道府県への通知の仕組みが必要。
- 福祉事務所と情報共有を図りつつ、救護施設等の入所者ごとの個別支援計画の作成を制度化する等の対応が必要。

0 介護保険：地域支援事業での居住支援

- 平成26年度から「低所得高齢者等住まい・生活支援モデル事業」を行ってきたが、平成29年度以降は、各地域で行われている先進的・効果的な取組について、**地域支援事業を始め、様々な方策を活用等しながら全国展開**を図っていく。
- 具体的には、**地域支援事業の一つにある「高齢者の安心な住まいの確保に資する事業」について、入居に係る支援等の内容をより明確にした上で、事業の拡充を行ったところ。**



平成29年度から「地域支援事業の実施について」(実施要綱)を改正

- カ 地域自立生活支援事業
 次の①から④までに掲げる高齢者の地域における自立した生活を継続させるための事業を実施する。
- ① 高齢者の安心な住まいの確保に資する事業
空き家等の民間賃貸住宅や、高齢者の生活特性に配慮した公的賃貸住宅(シルバーハウジング)、サービス付き高齢者向け住宅、多くの高齢者が居住する集合住宅等への高齢者の円滑な入居を進められるよう、これらの住宅に関する情報提供、入居に関する相談及び助言並びに不動産関係団体等との連携による入居支援等を実施するとともに、これらの住宅の入居者を対象に、日常生活上の生活相談・指導、安否確認、緊急時の対応や一時的な家事援助等を行う生活援助員を派遣し、関係機関・関係団体等による支援体制を構築する等、地域の実情に応じた、高齢者の安心な住まいを確保するための事業を行う。

厚生労働省資料

1. 個別支援としての居住支援

2. 相談窓口体制

- ・ 相談を必要としている人は誰か
- ・ そもそも相談って何？
- ・ 各市町村の既存の相談体制と馴染ませる
- ・ 旗を振る人

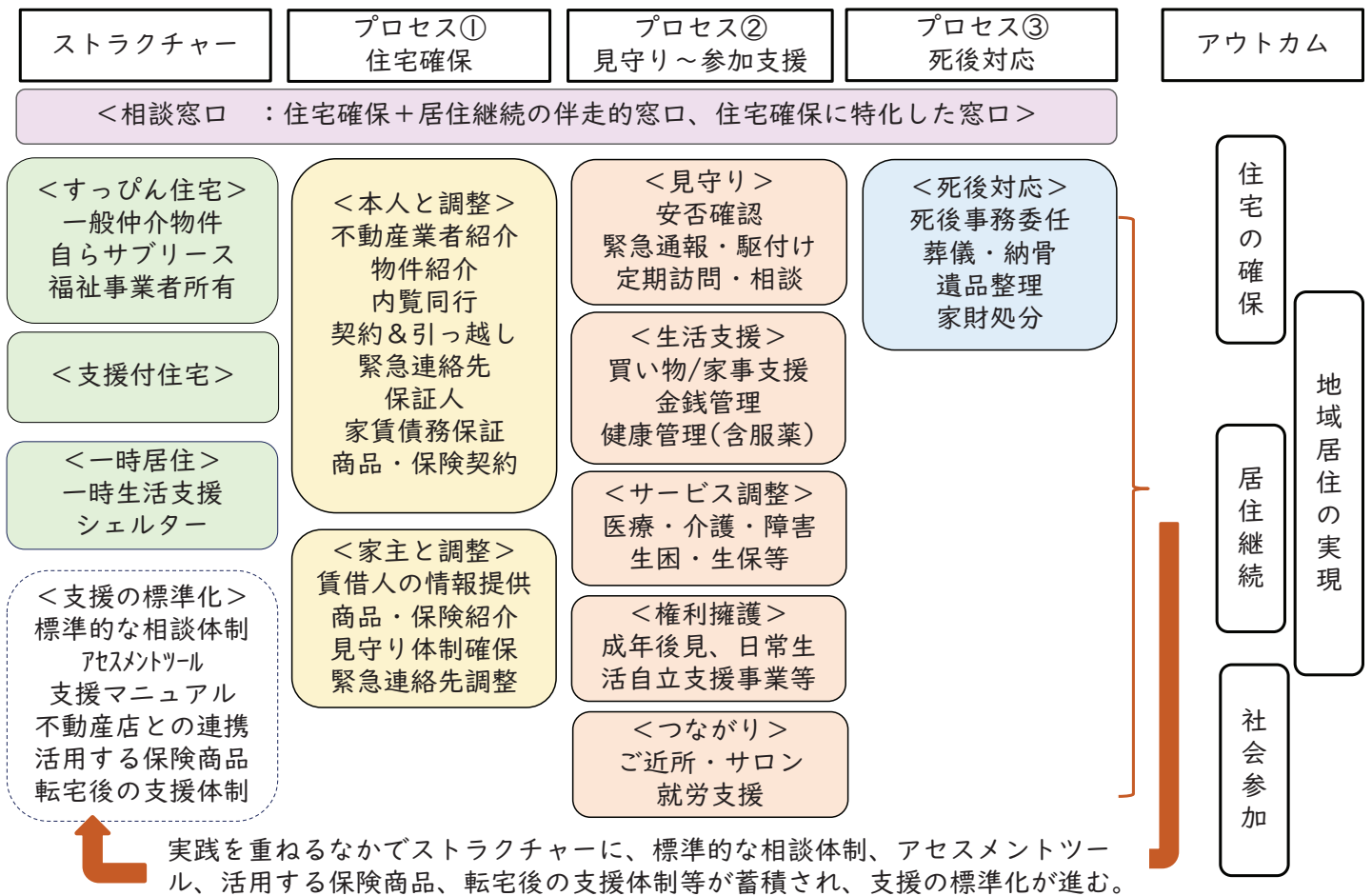
3. 支援の違い

4. 見守りと住宅

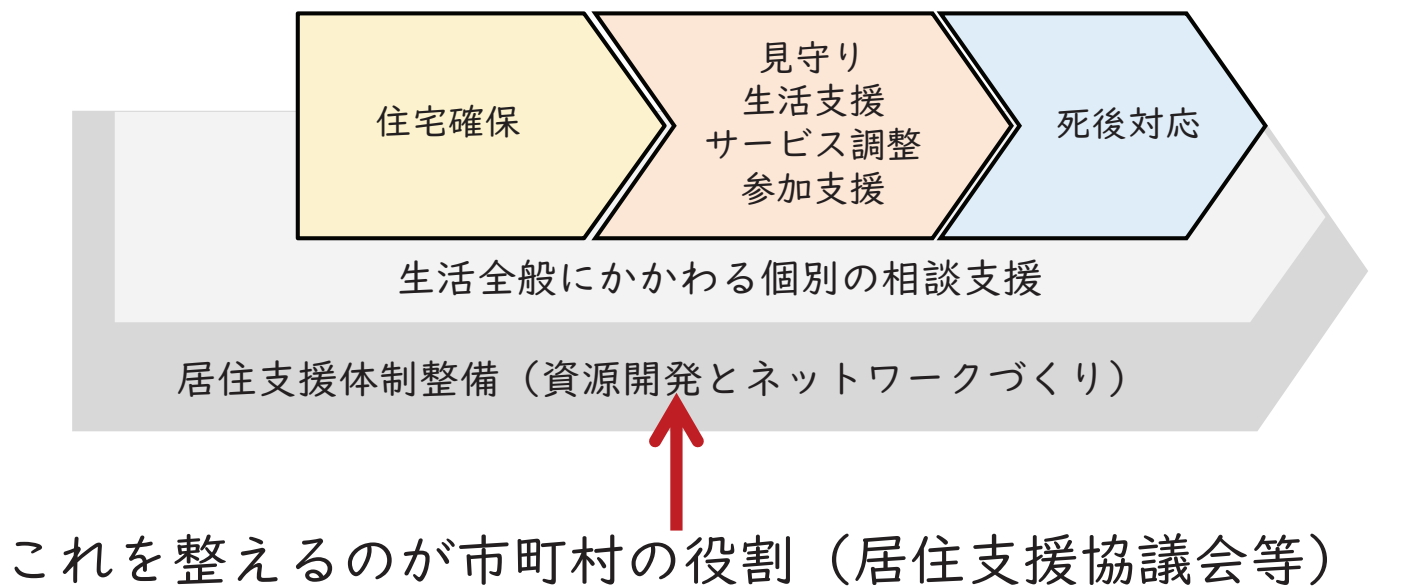
- ・ 見守りを分解する
- ・ 居住サポート住宅とサービス付き高齢者向け住宅

5. つながりに辿り着く理由

1 居住支援プログラム



1 個別支援と体制整備の関係



- ・ 協議会等での個別ケース検討を通じて顔の見える関係へ
- ・ 俯瞰的に個別ケースをみることで課題明確化、体制整備進む
- ・ 住宅部局：個別支援の視点は弱くなりがち
- ・ 福祉部局：住宅確保に必要な知識やネットワークが不足しがち

例えば・・・

Z区居住支援協議会での事例検討会



- 70代女性（単身、年金月額13万円、就労困難だが自立）
- 立ち退きに伴う転居、子どもが緊急連絡先OK
- 通院できるならZ区以外の都内でもOK
- 物件探しと審査の間に預貯金減り、転居費用が...



- ・迅速対応事案としての共有
- ・まず、物件探す範囲を確定し
- ・その隣接市の居住支援法人の紹介
- ・国交省の債務保証会社リストの提供
（隣接市の居住支援協議会につなげる仕組み）
（Z区の債務保証会社リストの再検討）

住宅部局
福祉関係部局
社会福祉協議会

事例は大幅に加工しています

例えば・・・

Z区居住支援協議会での事例検討会



- 80代母+30代息子（年金5万円、息子高所得）
- 公営住宅、収入超過で月額家賃10万円へ
- 息子から援助、月額10万円
- 息子転出で公営住宅継続？経済的DV？



- ・家賃額から退去命令が下される事案
- ・その旨を息子に明確に伝えて対応検討
- ・事例検討会で話していくと...
（公営住宅について理解を深める）
（事例検討会で話すことで相談者が整理）
（住宅部局もいずれ重層のメンバーへ）

住宅部局
福祉関係部局
社会福祉協議会

事例は大幅に加工しています

1. 個別支援としての居住支援

2. 相談窓口体制

- ・ 相談を必要としている人は誰か
- ・ そもそも相談って何？
- ・ 各市町村の既存の相談体制と馴染ませる
- ・ 旗を振る人

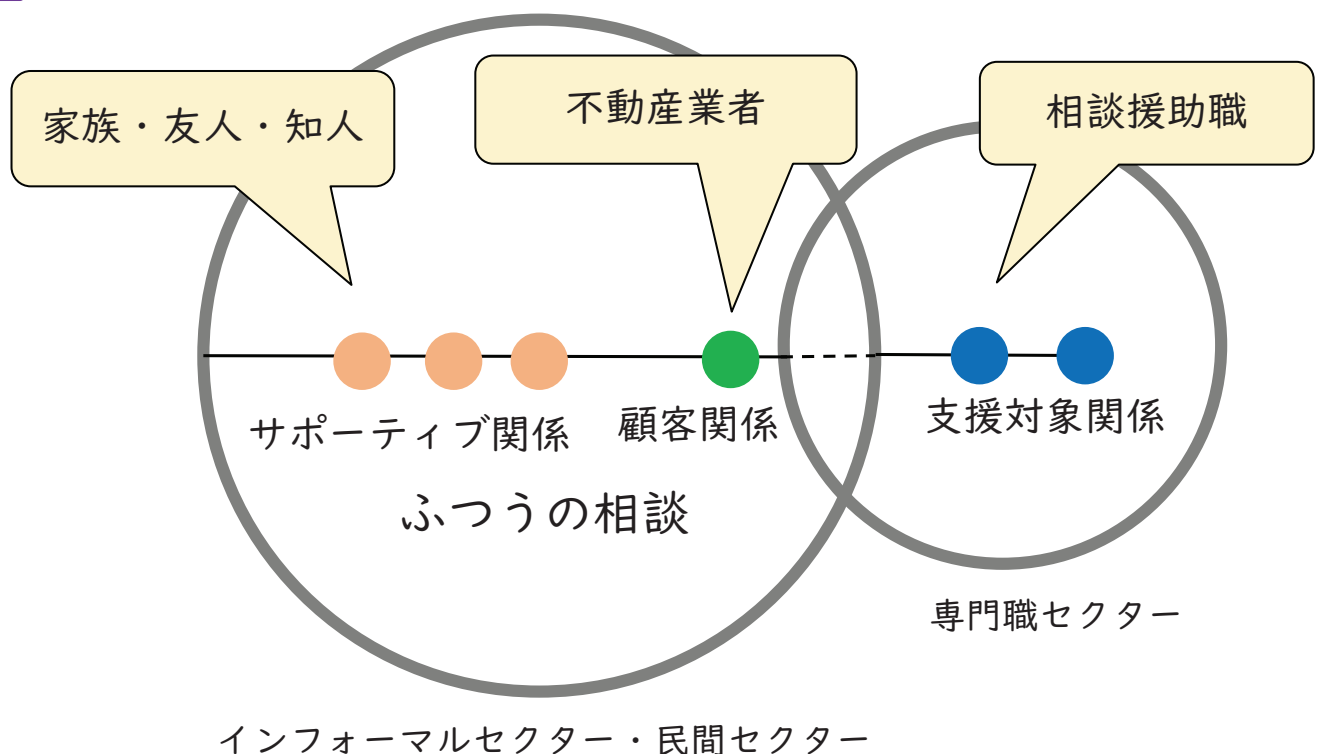
3. 支援の違い

4. 見守りと住宅

- ・ 見守りを分解する
- ・ 居住サポート住宅とサービス付き高齢者向け住宅

5. つながりにつながり着く理由

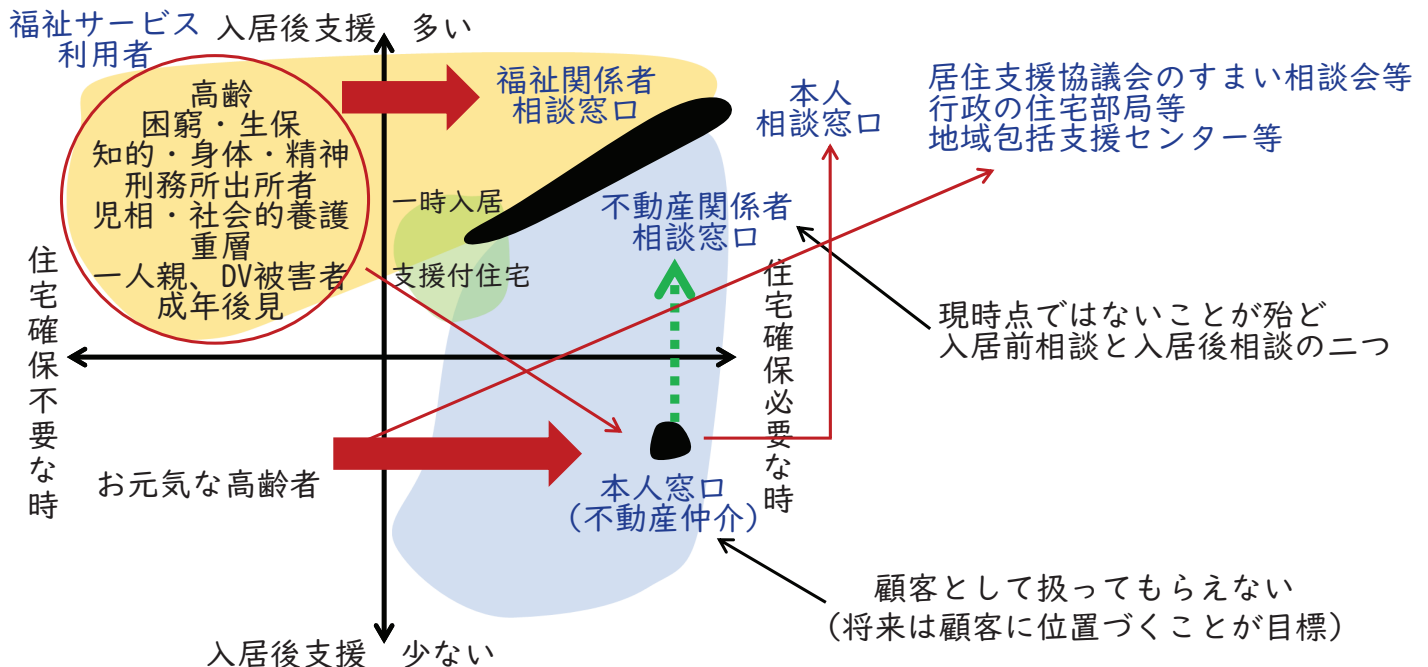
2 居住支援における相談の位置づけ



相談者：本人、不動産関係者、福祉関係者

相談窓口体制をつくる時の視座

- ① インテークで住まいの問題が多い（生活困窮、DV被害者等）
- ② 本人に対応する相談援助職が既について、ある時、住まいの問題が発生する（ケアマネ、障害、生保、見相、社会的養護、重層）
- ③ 上記①や②のうち居所替えを前提とした支援（刑務所出所者、精神地域移行、救護や養護の地域移行）
- ④ 福祉サービス利用なし、相談援助職ついてない（元気な高齢者等）



グループワークのテーマ「どこを起点に相談窓口を考えるのがよさそう？」

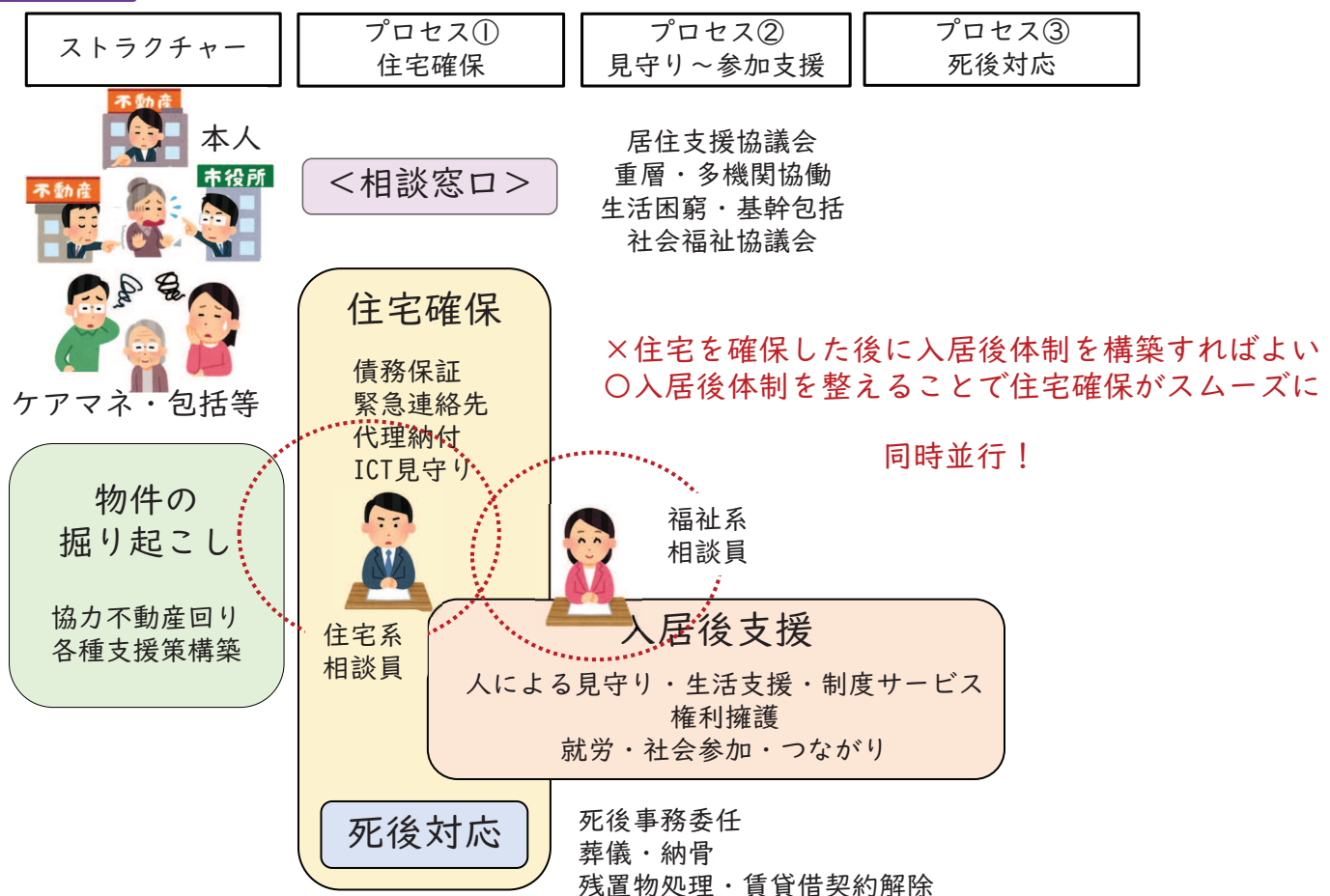
高齢者なら地域包括、障害者なら計画相談、生活保護なら福祉事務所が担っていることは、行政福祉職として経験しています。生活保護や生活困窮のあたりかなあと思いながら皆さんと話して、生活困窮分野とつながりたくなることが整理されました。

生活困窮や生活保護はやっている側からすると似て非なる分野ですが、本人目線にたてばつながっているはず。そう考えると、生活困窮と生活保護で横断的に居住支援の自立支援プログラムを用意するのはどうかと書き綴りながら思いました。

居住支援、多くの相談援助職ができた方が良いという点は同意だが、ケアマネジャーが行うのは現実的ではないと感じる。その活動をしたことの報酬が認められていないからだ。これ以上シャドーワークを増やすことは難しい。地域包括支援センターも様々な事業を抱えている。はみ出し支援については、『居住支援加算』など報酬もセットで考えてほしい。

今回のグループワークについて、なかなか答えられませんでしたが。私の実践現場である精神障害の分野では、居住支援は当たり前に行ってきたことなので、あらたに住まいの相談だけを切り取った支援は考えられませんでした。

2 住宅確保と入居後支援



2

体制整備の発展段階



居住支援協議会事務局

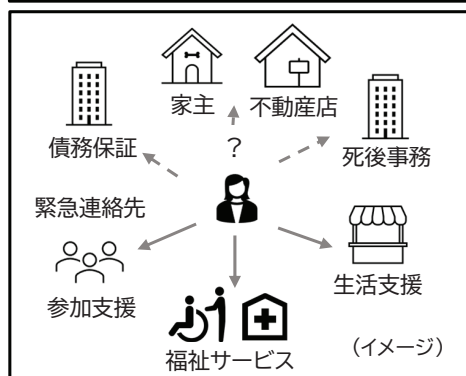
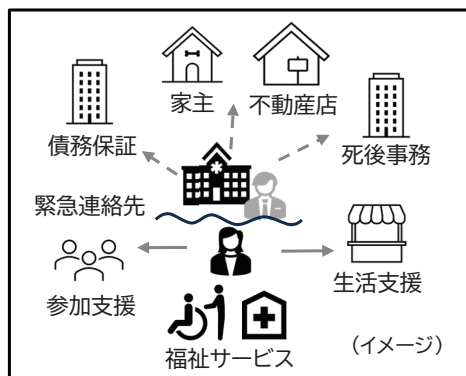


住宅系相談員



福祉系相談員

リンケージ A：住宅部局発

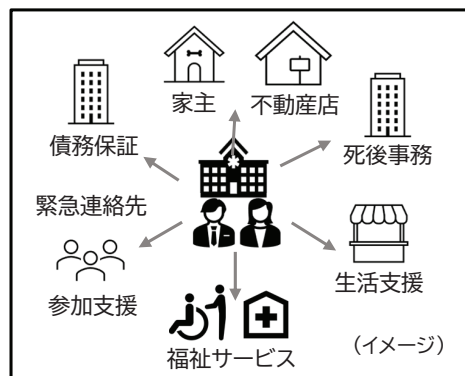


リンケージ B：福祉部局発

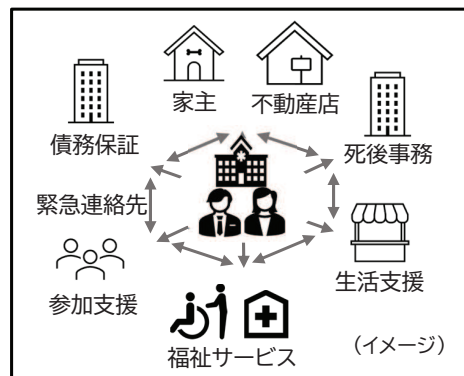
居住支援協議会設立
・住宅部局で住まい相談開始
・個別支援の実績ごく僅か

個別支援で福祉部局と連携本格化
(人(相談員)を福祉側に委託の場合も)

コーディネーション①



コーディネーション②



居住支援協議会設立
住宅部局とつながる
(人(相談員)は置かずに対応)

社協や福祉事業所が属人的に
住まいの支援を実施している

福祉系相談員で
一定程度自走できるようになる

高齢者住宅財団、2023、『住まいと生活支援の一体的支援に関する取組の普及啓発等事業報告書』（令和4年度厚生労働省老人保健健康増進等事業）を加筆修正

2

Aルート：岡崎市（住宅＆重層）

2019 居住支援協議会設立（住宅計画課）、住宅計画課で相談受けるも…

2020 市内不動産会社巡り、居住支援法人声かけ、包括ヒアリング等

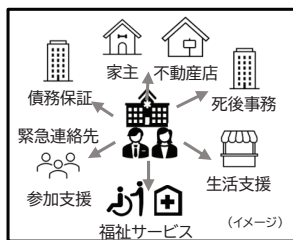
～2021 住宅計画課、個別相談で福祉部局に通いまくる

2021 住まいサポートおかげで 構築、福祉と連携

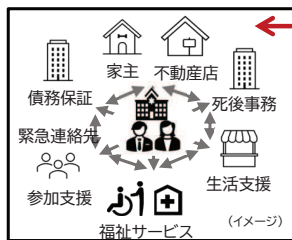
A：住宅部局発



コーディネーション①



コーディネーション②



福祉関係部局「使える！」
重層会議の一員へ
福祉の一角に住まい窓口
庁内部署は②段階へ
(住宅確保部分は未確認)

こども
子育て

福祉の相談窓口（本人） 住宅の相談窓口

障害・介護・高齢福祉
生活困窮(一部委託)
生活保護

重層事業

住宅課

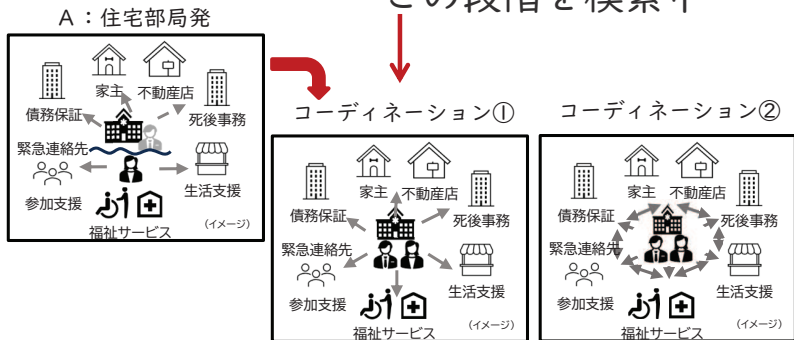
住まいサポート

居住支援団体
協力不動産
居住支援法人等

2

Aルート：東京都の複数自治体

この段階を模索中



居住支援協議会
住宅部局で住まい相談開始
福祉部局との連携模索中
住宅部局の役割は再検討

Z特別区

- 2023 居住支援協議会設立
住宅部局相談開始、認知低い
- 2024 事例検討会
福祉部局 & 社協(重層で顔見知り)
行政内での連携一歩進む!

Y市

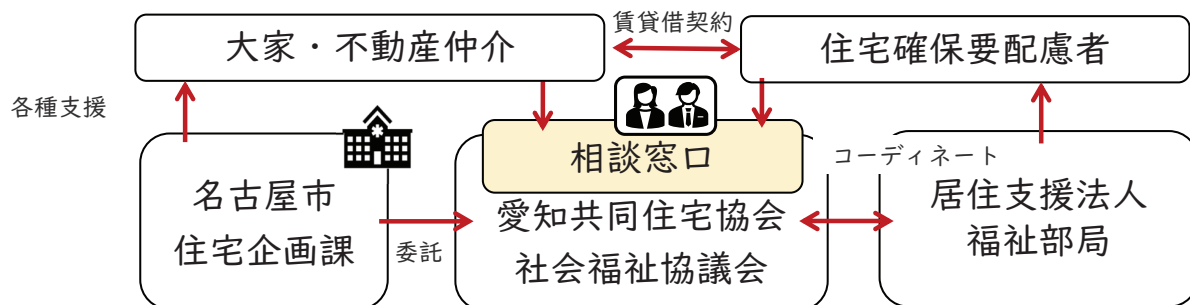
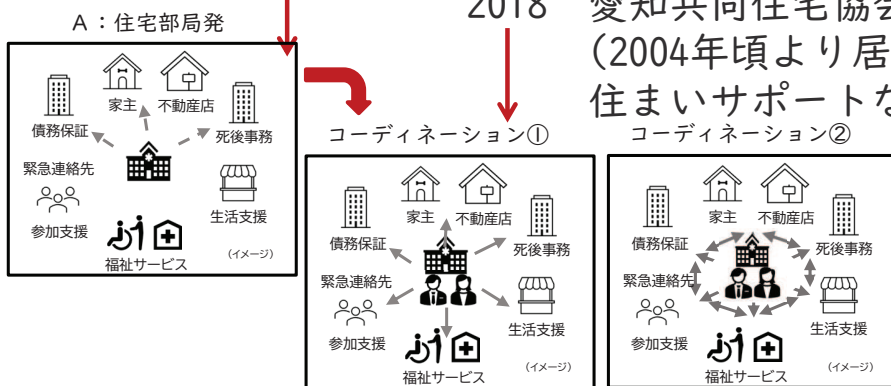
- 2020 居住支援協議会設立
- 2020 住宅部局相談開始
- 2021 福祉との連携を検討
- 2022 社協に相談窓口委託
住宅確保の部分で模索が続く
住宅部局は不動産ネットワーク注力へ

2

Aルート：名古屋市（住宅部局）

- 2006 住宅企画課発で民間賃貸への円滑入居など居住支援検討開始
- 2015頃 不動産関係者へヒアリング開始
- 2018 居住支援協議会設立（不動産、居住支援団体、公的住宅機関、市）

2018 愛知共同住宅協会と社協が相談窓口委託
(2004年頃より居住支援開始、家主向け団体)
住まいサポートなごや



2

Bルート：菊川市（社協）

人口4.7万人、住宅は都市計画課で所管、市営住宅管理中心、住マスなし

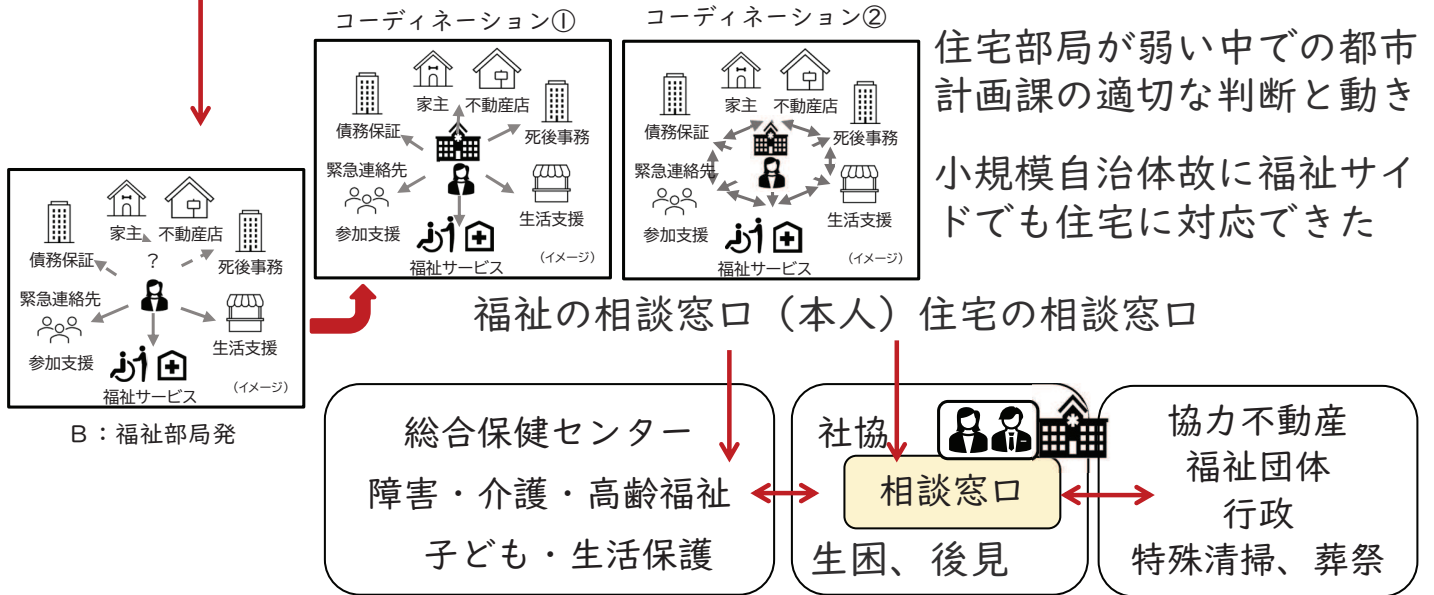
2000 総合保健センター竣工（保健福祉医療部局や社協、児童館等集約化）

2011 社協：生活困窮者の相談を受けるなかで住まい問題認識

2021 社協：福岡市社協視察、居住支援法人指定を受け、緊急連絡先になる

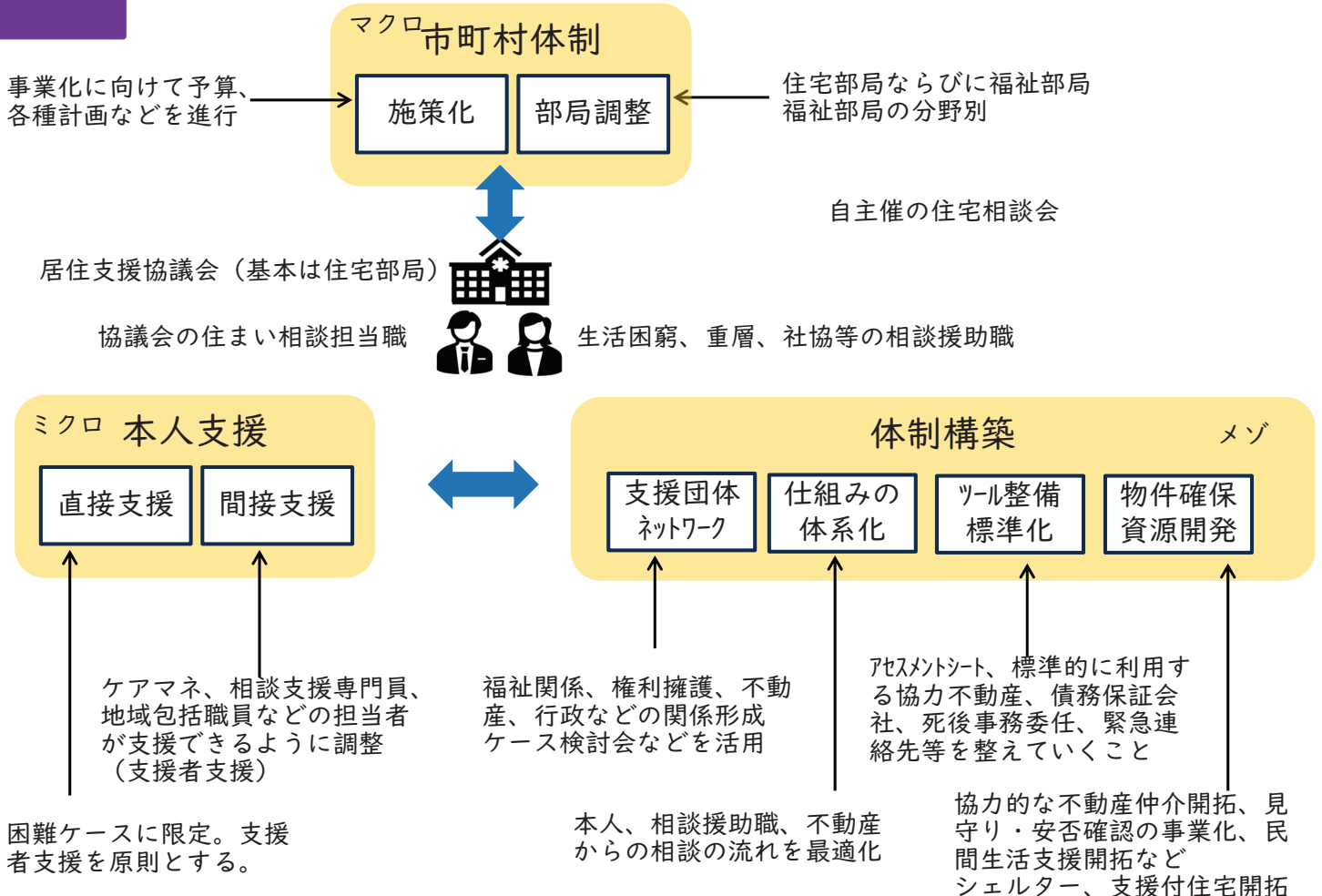
2022 不動産巡り、債務保証、勉強会開催、都市計画課も参加

2023 県より都市計画課に打診、社協中心で居住支援協議会



2

市町村の体制整備に求められる機能



住まいのソーシャルワーク

住まいのソーシャルワーカー

● 生活困窮分野の方から

各分野が住まいのソーシャルワークをする方がよいと思います。新たな部署を作ると、そこから新たなタテ割りが発生して、狭間ができたり、押し付け合いが起こる可能性があるのではないのでしょうか。

● 高齢分野の方から

まず「住まいのソーシャルワーカー」を配置するのがいいと思います。誰かが住まいの支援をしなくてはならない中で、支援者が曖昧だと進まないと思う。

● 行政福祉職の方から

既存の相談支援機関が、それぞれ住まいのソーシャルワークを行いつつ、自治体によっては住まいのソーシャルワーカーを配置する方向がよいかと思います。

1. 個別支援としての居住支援

2. 相談窓口体制

- ・ 相談を必要としている人は誰か
- ・ そもそも相談って何？
- ・ 各市町村の既存の相談体制と馴染ませる
- ・ 旗を振る人

3. 支援の違い

4. 見守りと住宅

- ・ 見守りを分解する
- ・ 居住サポート住宅とサービス付き高齢者向け住宅

5. つなかりに辿り着く理由

3 高齢化と生活困窮での支援の違い

高齢介護の文脈での支援

身体機能の低下

見守り
掃除・洗濯・整頓
買い物・調理
受診・銀行等

認知機能の低下

金銭管理
意思決定
(欲望形成)

退職・単身化

役割・社会参加

基本的な生活のスキル

体験・就労

約束を守る
先を見通す
人とのコミュニケーション
相手との信頼関係

対人関係の基本

人への根源的信頼
愛着形成
自尊感情

肯定的な人間観の形成

自己効力感
楽観性
レジリエンス
希望

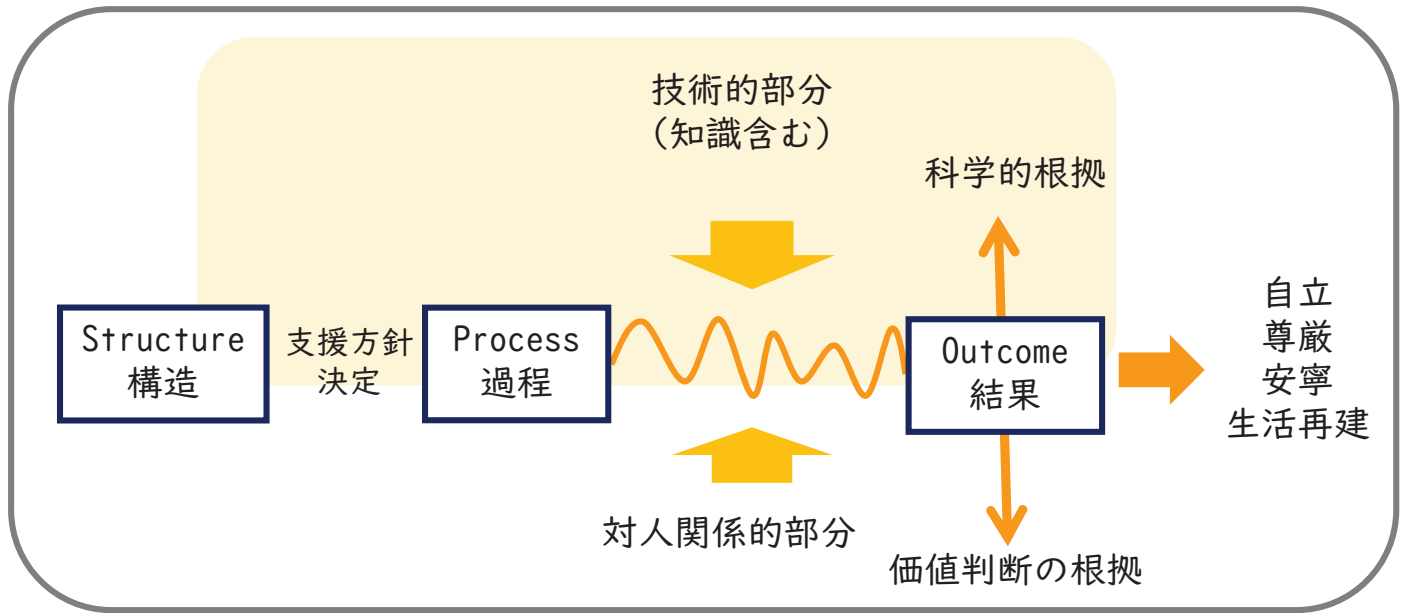
心理的資本

生活困窮の文脈での支援

大人になる過程で獲得できなかったものを獲得する支援
(時にマイナスを埋めるところから)

3

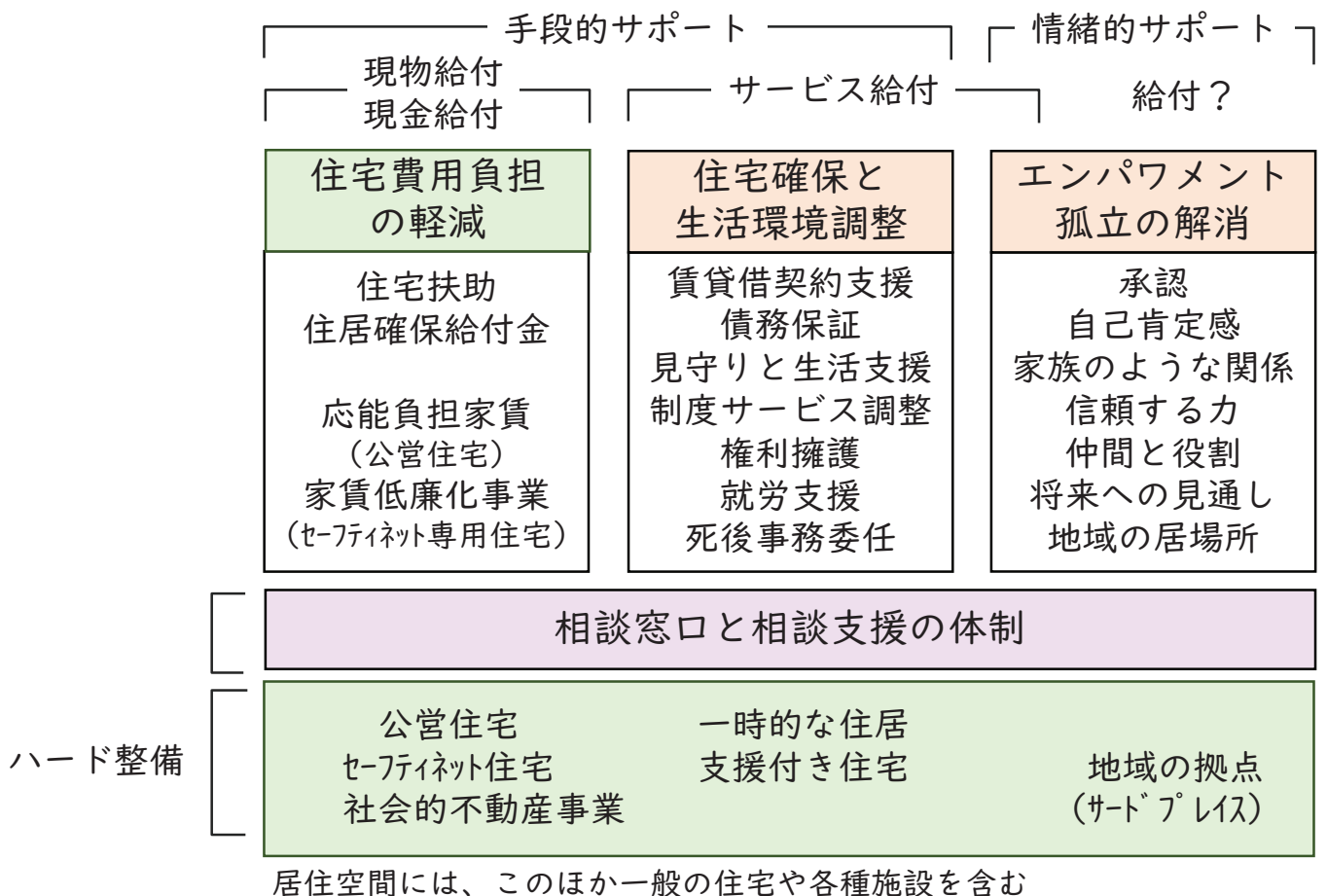
支援過程



- 伴走型支援では支援方針決定はこんな単純じゃない。
- 「アセスメントは1月かなあ。3か月かなあ。終わらない場合もあるかも」（奥田知志さんの言葉）
- 精神分野で好まれるネガティブケイパビリティというカ

3

居住保障を支える機能の全体像



1. 個別支援としての居住支援

2. 相談窓口体制

- ・ 相談を必要としている人は誰か
- ・ そもそも相談って何？
- ・ 各市町村の既存の相談体制と馴染ませる
- ・ 旗を振る人

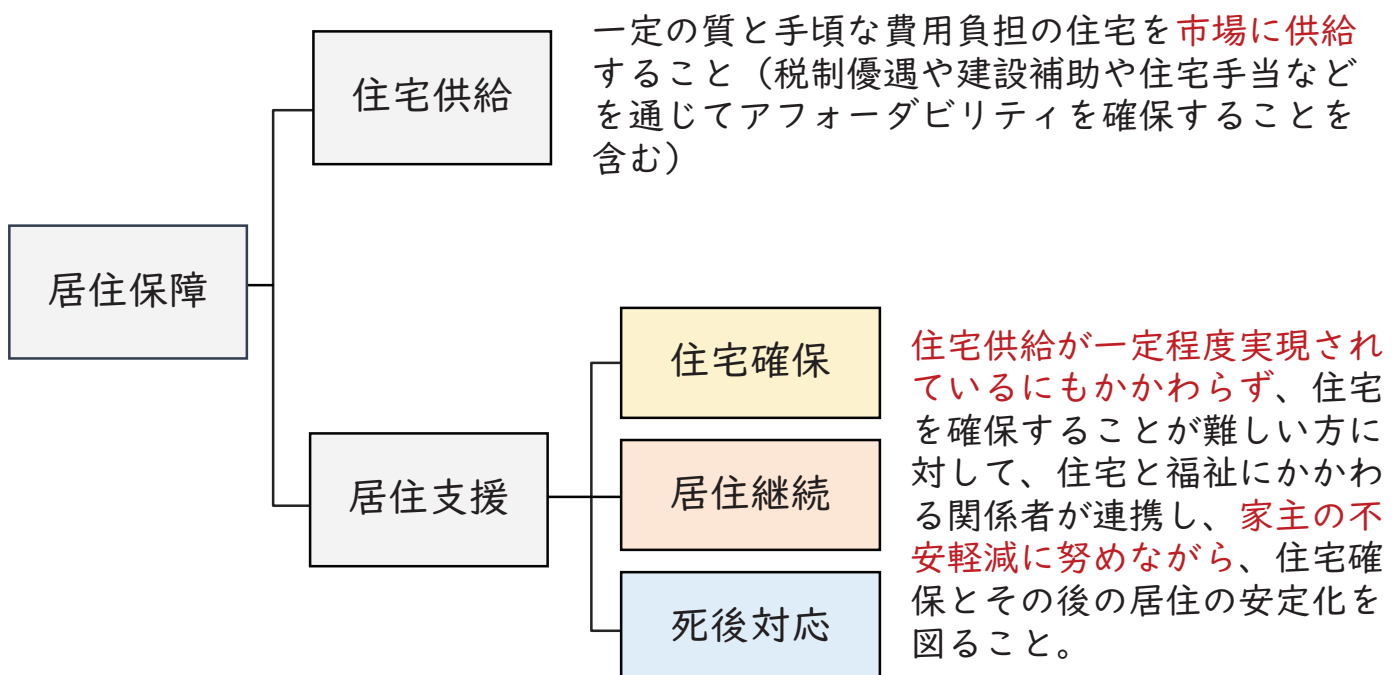
3. 支援の違い

4. 見守りと住宅

- ・ 見守りを分解する
- ・ 居住サポート住宅とサービス付き高齢者向け住宅

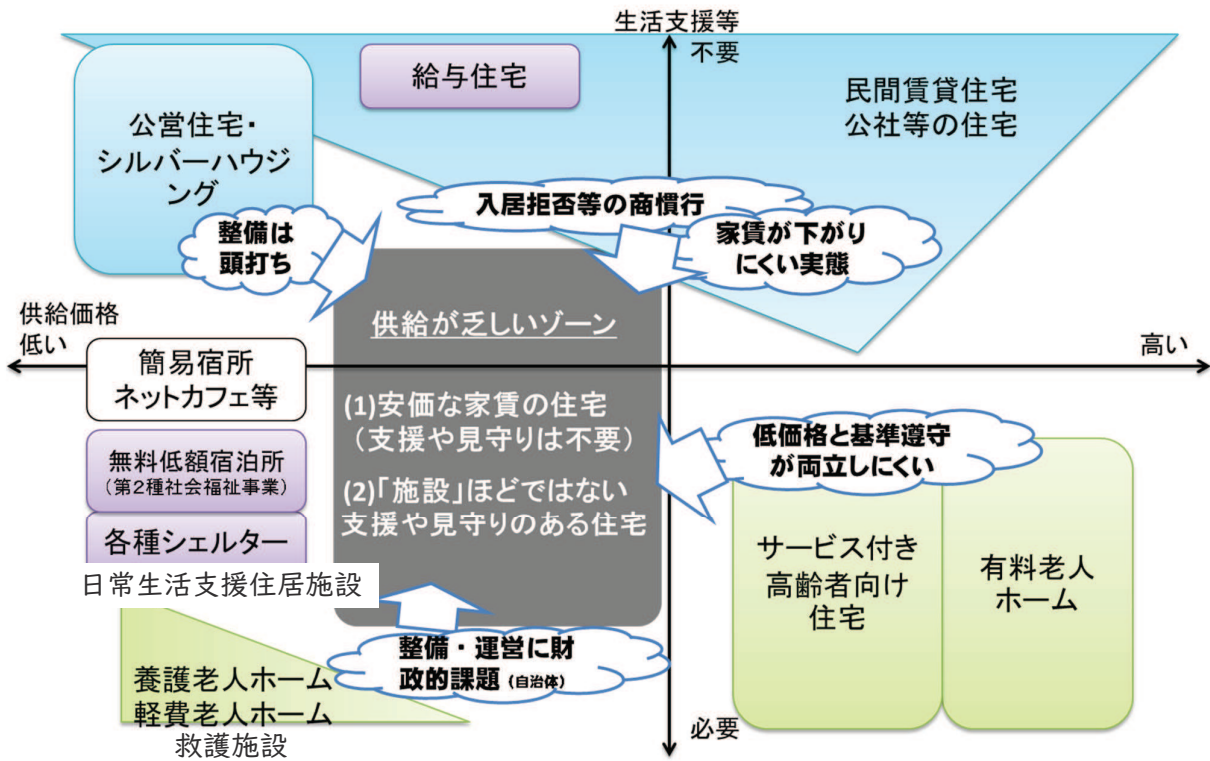
5. つながりにつながり着く理由

4 居住支援と住宅供給の関係



4

住宅供給：不足している住宅

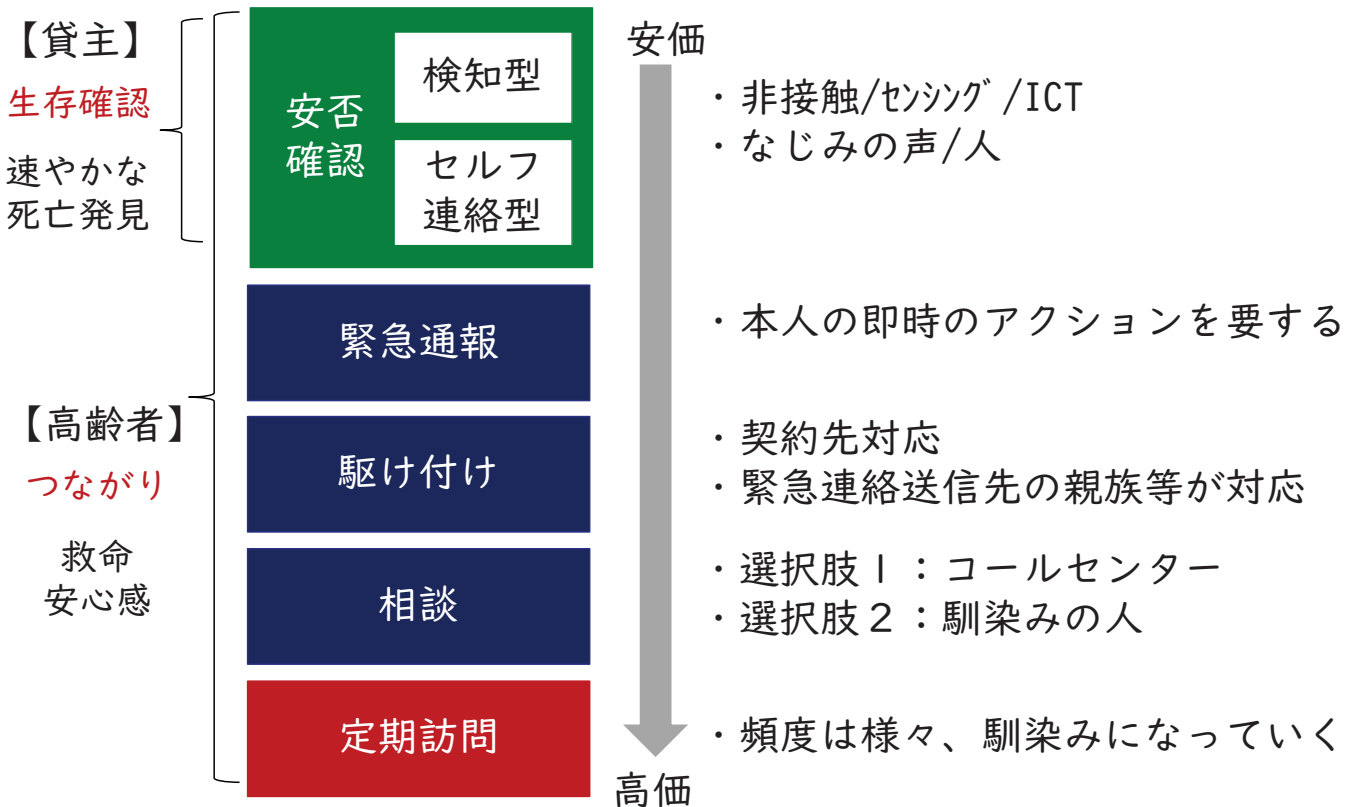


平成27年度社会福祉推進事業

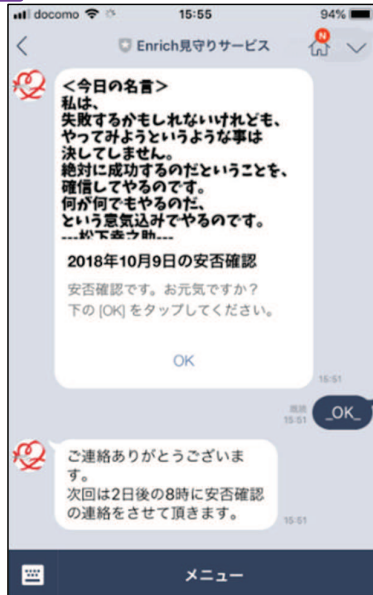
「これからの低所得者等の支援のあり方に関する調査研究」報告書（株式会社野村総合研究所）より

4

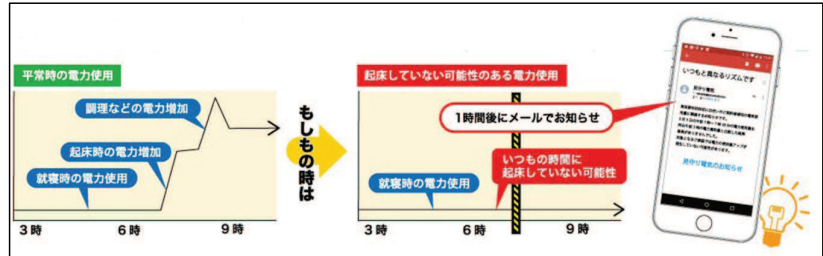
見守り



クールな見守り、ウェットな見守り



<p>1 毎週決まった曜日・時間帯に電話がかかります。 (例: 毎週、月・水曜日8:00~10:00時)</p> <p>※曜日と時間帯は指定できます。</p>	<p>2 安否確認のメッセージが送れます。</p> <p>こちらは見守りTELLコールセンターです。本日の体調はいかがでしょう？音声ガイダンスに従ってボタンを押してください。</p>	<p>3 ガイダンスに従ってボタン操作！</p> <p>元気です。 ちょっと体調が悪いです。</p> <p>出られない場合は、1時間後を目安に再度お電話致します。</p>	<p>2 100万円までの費用補償</p> <p>サービス利用者が亡くなったことに起因して発生した下記費用をお支払いします。</p> <p>■支払対象 1. 原状回復費用 (修繕、清掃、異臭除去、消毒等) 経年劣化及び通常消耗品(自然損耗)の復旧に要した費用は除く 2. 残存家財の片付け費用</p> <p>■補償限度額 100万円 支払対象金額の実費分に対し</p> <p>■支払条件 利用者が直撃で自殺、犯罪死または孤独死により死亡した場合</p>
<p>4 操作結果を指定連絡先最大5名(申込者含む)にメール通知</p> <p>※迷惑がなかった場合はその旨を知らせるメールを通知</p>	<p>5 心配する方々へ安心をお届けします。</p> <p>大家 本人 家族 友人 管理会社</p>	<p>6 早期発見をサポート</p> <p>自分もTEL 緊急事態 対応要員です。 大丈夫ですか？</p> <p>メール受信者が内容に応じて訪問等を行うことで効果が高まります。</p>	



一人で暮らす親を、心配しない家族なんて、いないと思う。

期間限定
みまもり訪問サービス
初回訪問 **1ヶ月無料!**
※ふるさと納税の返礼品としてのお申し込みは対象外です。

離れて暮らす家族をつなぐ。
郵便局の
みまもりサービス

みまもり訪問 サービス
みまもりでんわ サービス エンゼル 駆けつけ サービス

大家のリスク回避として見守りが住居を構える条件となることは理解できるが、見守られる本人の尊厳はそこにはあるのだろうか。本人がそれを望んでいればいいと思うが、私自身がその立場であれば、家賃を払うことの他にも課せられる見守り・・・やはり少し抵抗があるような気がした。

- 「見守り」は誰のためなのか
- 家主：生存確認 & 死亡時の早期発見
- 本人：つながり & 万が一の時の救命
- 見守り から つながりづくり へ

4 住まいの全体像：困窮

シェルター
一時生活支援

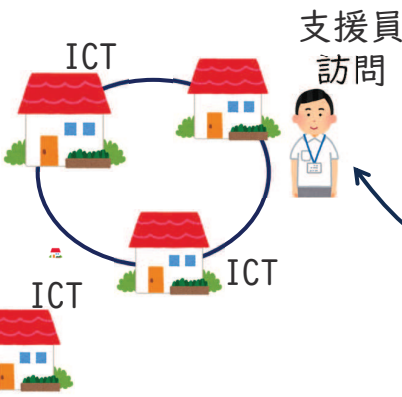
ふつうの
住宅

地域の
アパート暮らし



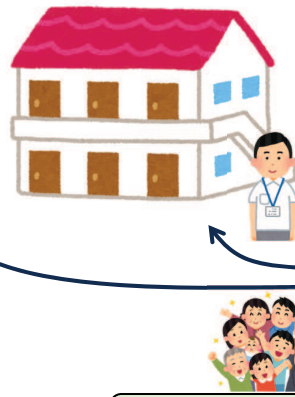
サポート付き
住宅

地域の
アパート暮らし



サポート付き
集合住宅

集合住宅での
アパート暮らし



サポート付き
共同居住住宅

施設スタイルの
暮らし



事業所

サロン

制度サービスの事業所

支援員
訪問

← 制度内の障害サービスや介護サービスや医療は地域の事業所から届く →

4 「居住サポート住宅」を考えてみる

支援軽め

支援厚め

支援軽め		支援厚め	
住宅	住宅	住宅	住宅
見守りなし	見守り	見守り	見守り
制度サービス	制度サービス	制度サービス	制度サービス
-	-	支援の連携が容易 支援団体が限定されがち	支援の連携が容易 支援団体が限定されがち
見守りなし	ICT等による見守り	ICT+人による見守り可 職員兼務	ICT+人による見守り可 職員兼務

← ふつうの住宅 →

← 「居住サポート住宅」 →

見守りの費用は本人負担でどれくらいなのだろうか

介護軽め		介護厚め	
委託契約 		委託契約 	
— 基本サービスが高額	— 基本サービスが高額	ケアの統合が容易 住宅単体で利益を確保 住宅とケアの分離明確	ケアの統合が容易 住宅とサービスを合算して利益を確保

同一資本関係 ※ケアマネジャーはこの図には描かれていない。



基本サービス: 安否確認と生活相談が必須。見守りサービスともいう。
40戸規模で、概ね3~5万円/月。日中常時建物内配置が基本。

1. 個別支援としての居住支援

2. 相談窓口体制

- ・ 相談を必要としている人は誰か
- ・ そもそも相談って何?
- ・ 各市町村の既存の相談体制と馴染ませる
- ・ 旗を振る人

3. 支援の違い

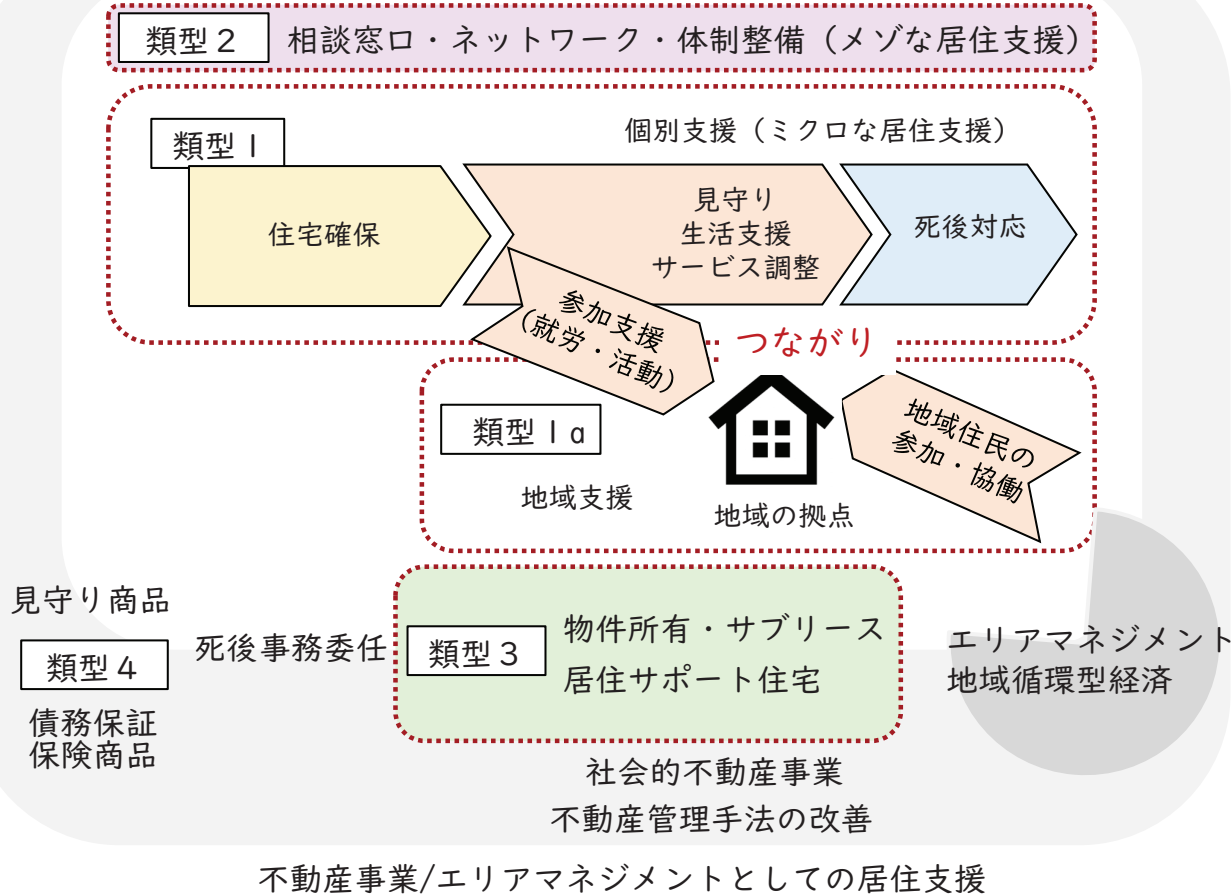
4. 見守りと住宅

- ・ 見守りを分解する
- ・ 居住サポート住宅とサービス付き高齢者向け住宅

5. つながりに辿り着く理由

5

居住支援の見取り図



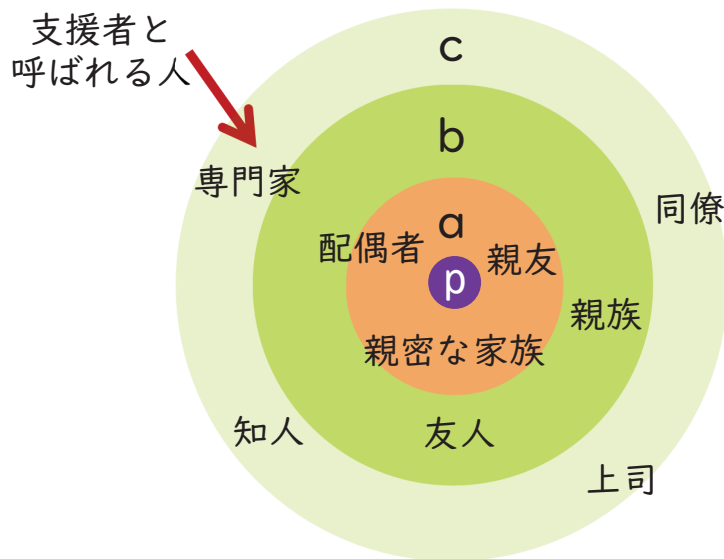
5

居住支援 と つながり

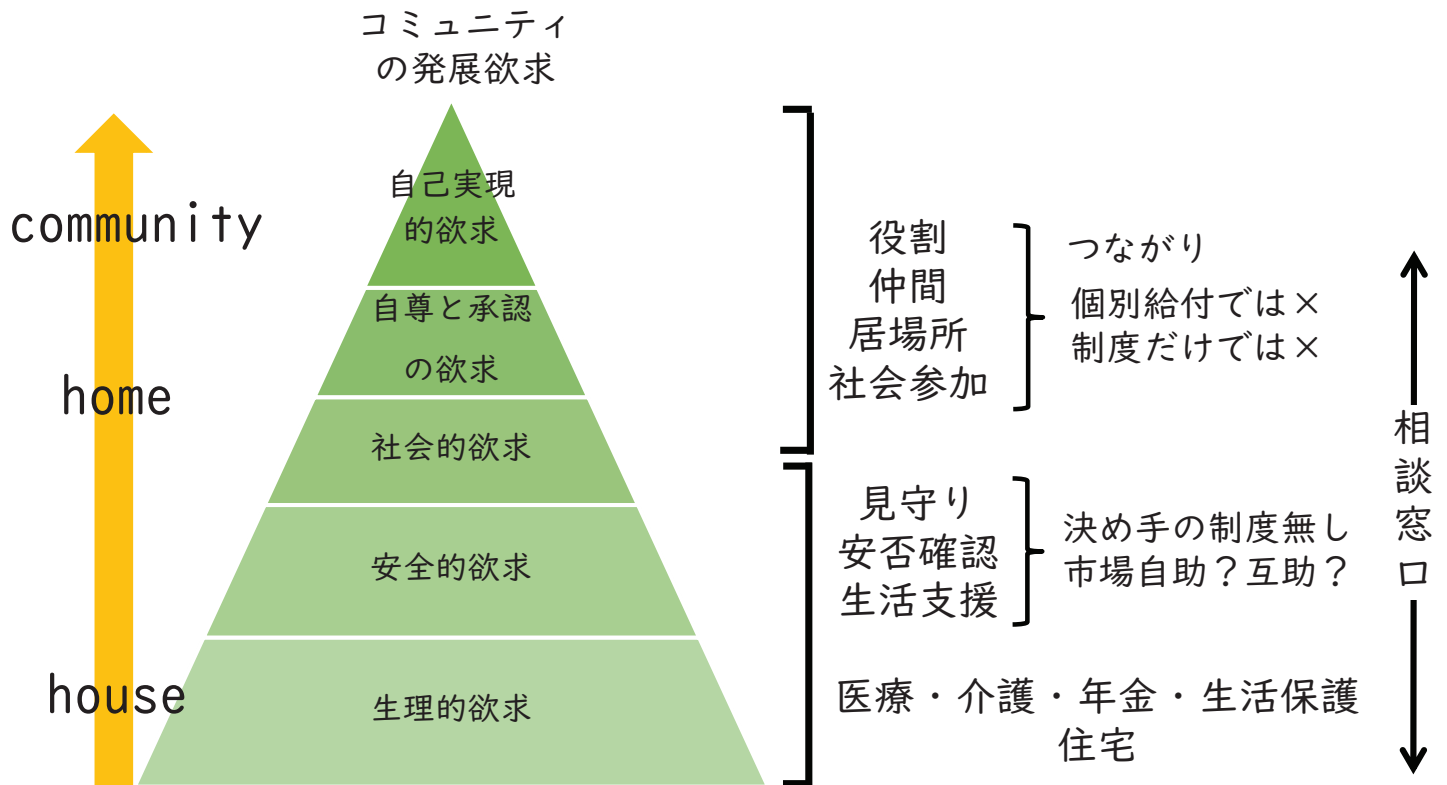
みなさん語る

つながりづくり
互助
一人じゃない
家族のような

コンボイモデル



内側ほど安定的で役割依存的でない。外側にいくほど役割変化の影響を受ける。



居住支援をすすめるヒントになれば幸いです

ありがとうございました



日本社会事業大学専門職大学院