

居住支援における住宅と福祉の 効果的な連携施策に係る事例集



東京都居住支援協議会



目 次

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・	01
Ⅰ．東京都内の自治体事例	
事例 01 東京都目黒区・・・・・・・・	02
事例 02 東京都豊島区・・・・・・・・	06
事例 03 東京都板橋区・・・・・・・・	10
Ⅱ．東京都以外の自治体事例	
事例 04 神奈川県藤沢市・・・・・・・・	14
事例 05 埼玉県さいたま市・・・・・・・・	17
事例 06 愛知県名古屋市・・・・・・・・	20
事例 07 愛知県岡崎市・・・・・・・・	24
事例 08 神奈川県座間市・・・・・・・・	27
事例 09 千葉県船橋市・・・・・・・・	31
事例 10 神奈川県・・・・・・・・	34
まとめ・・・・・・・・・・・・・・・・	37

はじめに

東京都では、東京都居住支援協議会を設置し、その事務局として区市町村協議会の設立促進及び活動支援を行っています。これまで、区市町村協議会の支援の一環として、各種セミナーの開催やパンフレット作成等による情報提供、普及啓発などを幅広く実施してきました。また、昨年度は、区市町村の実務担当者向けに、相対応のための入門的なヒント集として、相談事例集を作成し、配布することで区市町村協議会の活性化を図ってきました。

住宅確保要配慮者の属性、環境、ニーズ等は多様化しており、要配慮者の方々が地域で安心して暮らし続けていくためには、住宅分野と福祉分野が連携して居住支援に取り組んでいくことが重要です。

国においても両分野の連携を推進していますが、各自治体における居住支援の体制が異なる中、どのように連携を進めてよいかわからない区市町村も多いと思われます。

本冊子は、先進的に取り組んでいる自治体の事例を参考に、居住支援の取組状況、相談支援の体制、住宅部局と福祉部局の連携体制等についてまとめたものです。区市町村協議会のさらなる活性化、住宅分野と福祉分野の連携の足掛かりの一助となれば幸いです。



東京都目黒区の実践

協議会設立：令和4年5月

協議会事務局：福祉総合課

ワンストップ型相談支援体制の充実

目黒区では、地域福祉団体・不動産団体・行政が連携し、居住支援に関する情報共有や必要な支援策の検討・協議を行う会議体として、令和4年5月に居住支援協議会を設置した。

また、平成31年度に福祉総合課に設置した「福祉の相談窓口（福祉のコンシェルジュ）」において、生活支援と一体的に住まいの相談支援を行うことでワンストップ型の相談支援体制の充実を図っている。

居住支援の実践

取組の背景

地域包括ケアシステムの理念に基づいた居住支援

- » 国においては、団塊の世代が75歳以上となる2025年（令和7年）をめどに、可能な限り住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を推進している。
- » 目黒区においては、地域包括ケアシステムの理念を踏まえ、高齢者、障害のある方、生活に困窮している方、複数の課題を抱える方等に対して、福祉の各分野を超えた包括的な相談支援体制を構築するため、平成31年度に福祉総合課に設けた「福祉の相談窓口（福祉のコンシェルジュ）」を中核として、相談支援の機能強化を図ってきた。
- » 高齢化の進展、家族構成の変化、コロナ禍での生活困窮者支援等に伴い、社会経済状況が大きく変わっていく中で、だれもが住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けることができるよう、行政の福祉部局と住宅部局等の関係部局、地域福祉団体及び不動産団体等による一体的な取り組みが求められていた。

居住支援協議会の設立

- » 住宅確保要配慮者の居住支援にあたっては、民間賃貸住宅の入居促進のみならず、様々な福祉サービスを活用して居住の安定を図る必要があった。
- » また、コロナ禍において、休業や離職等に伴う収入減少により、住居を失うおそれのある困窮者の相談対応や住居確保給付金の支給が増加し、住まいの確保や就労等の複合的な課題を抱える世帯も増加していた。こうした状況をはじめ、国・東京都や区の施策を踏まえ、これまでの生活困窮者支援との一体的な総合相談を行うとともに、住宅確保要配慮者に対する安定的な居住支援が喫緊の課題となっていた。
- » これらの課題や経緯をふまえ、令和4年5月に「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律」に基づき、福祉総合課が事務局を担う形で居住支援協議会を設立した。

協議会の活動

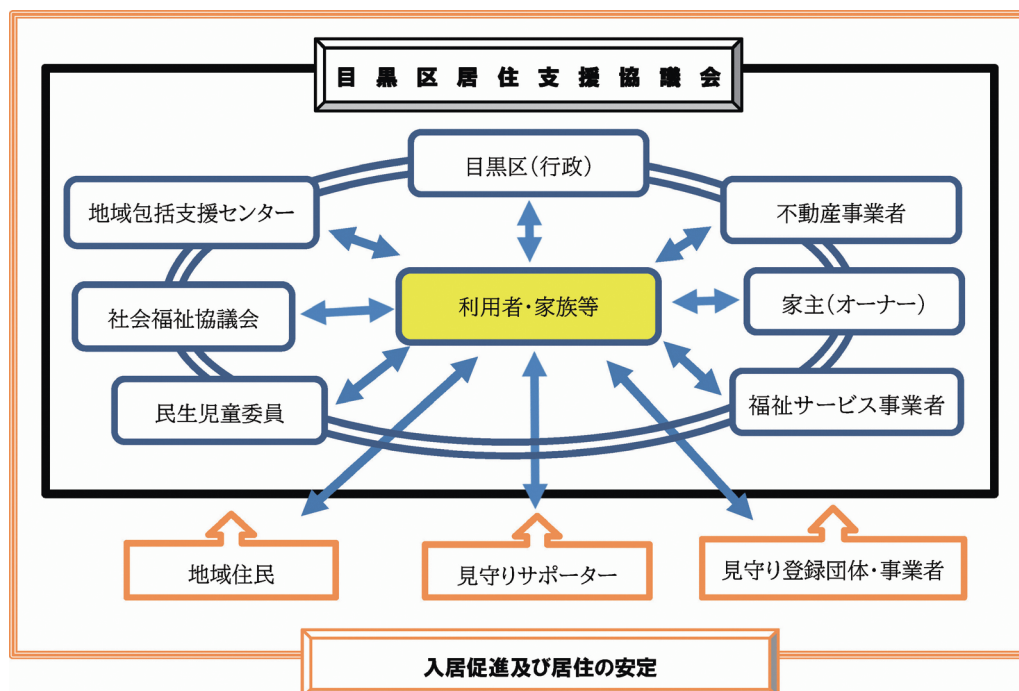
協議会の設置目的

- » 住宅確保要配慮者に対し、地域福祉団体・不動産団体・行政が相互に連携し、居住支援に関する情報共有や必要な支援策の検討・協議を行う会議体としての性格を有するとともに、福祉型の居住支援施策を推進することにより、住宅に困窮する人々の居住支援を行い、地域福祉の向上を図ることを目的として設置した。

協議会の主な活動

- » (1) 居住支援施策に関する意見及び検証
- » (2) 住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅等への円滑な入居促進及び居住の安定
- » (3) 地域福祉団体・不動産団体・行政との連携及び情報共有
- » (4) 家主（オーナー）・不動産事業者への講演やセミナーの開催
- » (5) 区民向けに居住支援制度や関連サービスの周知・啓発

活動の連携（イメージ図）

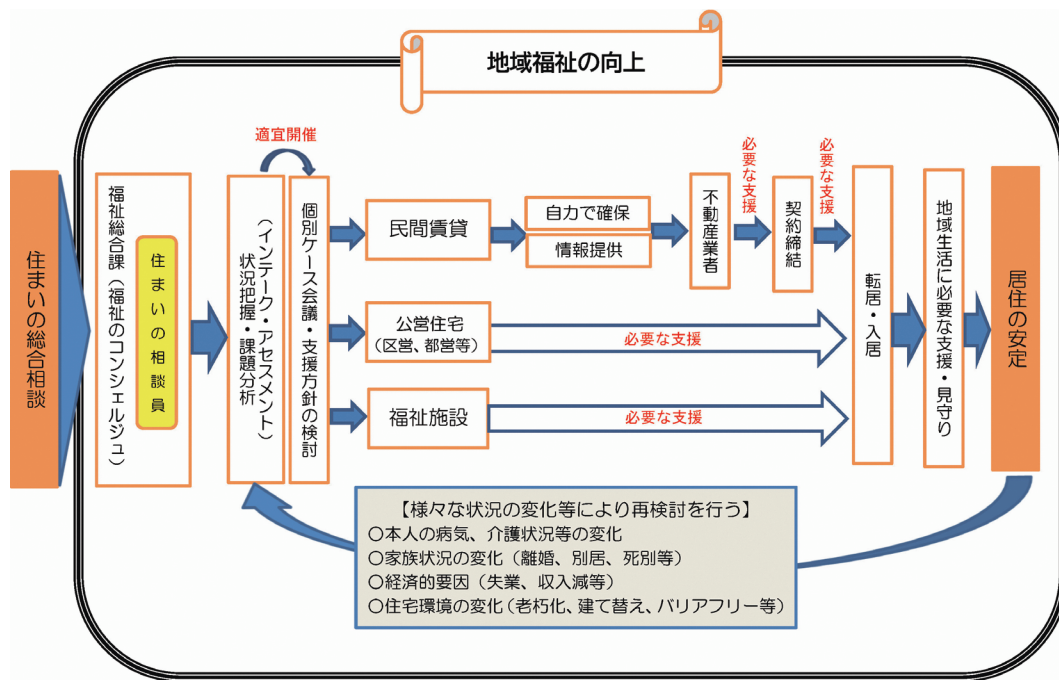


相談支援体制 —福祉型の居住支援施策の推進—

ワンストップ型相談支援体制の推進

- » 区の包括的な相談支援機関である「福祉の総合相談窓口（福祉のコンシェルジュ）」では、制度や分野ごとに分かれた縦割りの支援ではなく、福祉のさまざまな相談を受け止め、相談者に寄り添い、解決に向けてサポートしている。
- » 生活支援と一体的に住まいの相談支援を行うことで、ワンストップ型相談支援体制の充実を図っている。
- » 住宅確保要配慮者の居住支援に係る総合的な相談支援業務については、専門相談員（住まいの相談員）が中心となって行う。

福祉型住まいの相談体制（フロー図）



ポイント

居住支援に係る総合的な相談支援業務は、入居までの支援はもちろんのこと、入居後の借主の見守りを福祉部門で行ったり、高齢の借主の介護や判断能力、死後のことが心配な大家や不動産屋への対応をしたり等、入居後も幅広い支援を行っている。

福祉中心の多機能連携体制を構築

- » 協議会設立前から、「福祉の総合相談窓口（福祉のコンシェルジュ）」において、生活困窮にかかる相談及び地域包括支援センターの後方支援と虐待対応並びに認知症や保健に関する相談・支援等を総合的にワンストップで行っていたことから、その多様なノウハウとネットワークを生かす形で福祉部局が中心となって事業を進めている。
- » 相談者一人ひとりの状況に応じて、必要な支援や機関につなげ、具体的に関連する各事業やサービスの活用を図っている。

住宅部局と福祉部局との連携体制

行政の執行体制の着実な連携

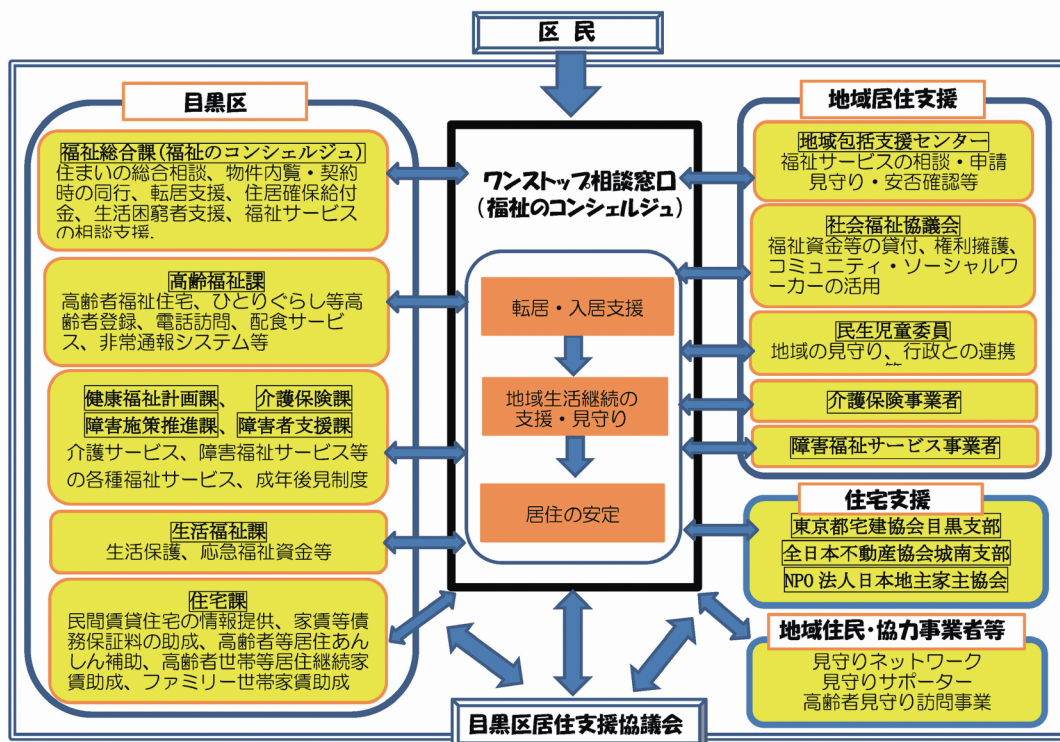
- » 平成 30 年度から住宅確保要配慮者に対する居住支援の取組を推進することを目的に、住宅部局と福祉部局が共同事務局を務め、子育て支援部局も含めた計 11 課による会議「住宅確保要配慮者の居住支援に係る庁内連携会議」を通して、住宅セーフティネット機能強化のため、連携強化に努めている。
- » さらに、令和元年度から、保健福祉分野の横断的な包括的相談支援体制の充実のために設置した「生活困窮及びふくしの相談庁内連携会議」を通して、8 部局 21 課にわたって居住支援の取組も推進している。また、連携会議の下部組織として、委員の所属する課等の係長を構成員とする実務者会議を置くことができ、具体的な情報共有及び事例検討等を通して、連携強化と各課におけるソーシャルワーク機能の向上を図っている。

» 福祉の総合相談窓口（福祉のコンシェルジュ）において受けた住まいに関する相談については、住宅部局で実施している民間賃貸住宅の情報提供事業の活用や家賃助成等の相談につなげ、住宅部局において受けた住宅確保要配慮者の相談は、福祉のコンシェルジュと日常的に連携を図りながら、双方の担当職員間の顔の見える関係が構築されている。

イベント等を通じた連携

- » 木造住宅密集地域における「老朽住宅に居住している高齢者等の新たな住まい確保」と「老朽建築物の除却・建替え」を促進するため、住宅事業者及び他自治体を対象として木密地域整備担当と住宅部局、福祉部局が連携して、木密地域からの住み替えや高齢者等が安心して住み続けられる支援制度及び取組を紹介する不燃化建替えセミナー「防災×福祉の住まいづくり情報交換会」を令和6年3月に実施した。
- » 地域包括支援センターが開催する区民を対象とした講演会において、空き家対策担当所管が、空き家に対する施策や空き家にならないための予防対策の講演を行い、様々な形での連携を試みている。

居住支援体制の全体図（イメージ）



東京都目黒区

人口:28.0万人／世帯:16.0万世帯(令和6年1月現在)

参考URL:目黒区居住支援協議会

<https://www.city.meguro.tokyo.jp/kurashi/sumai/kyojuushien/index.html>



東京都豊島区の実践

協議会設立：平成24年 7月

協議会事務局：NPO法人、株式会社、住宅課、自立促進担当課

住宅相談を福祉部局に移管し、 フロアレイアウトも工夫した連携強化

豊島区では、平成24年7月に居住支援協議会を設置した。民間事業者と連携しながら事務局業務を運営し、活発な活動を継続している。また、住宅課にあった住宅相談窓口を福祉部局に移管し、フロアレイアウトも工夫するといった連携を行っている。

居住支援の実践

事務局業務を民間事業者と共同で運営

- » 豊島区の居住支援協議会設立の目的は、当初、住宅確保要配慮者に対する居住支援よりも、区内の空き家、空き室と住まい探しをしている人のミスマッチを解消することに重きを置いていた。そのようなこともあり、当初は事務局に区の福祉部局は参加していなかったが、令和3年度の住宅相談窓口の福祉部局への移管に伴い、事務局に参加するようになった。
- » 協議会事務局は、住宅課と自立促進担当課に加え、協議会の会員である民間事業者2社（NPO法人、住宅政策コンサルタント）と連携しながら運営を行っている。自治体主導で協議会を立ち上げたが、「事務局としてどうしたらいいのかわからない」といったことがよく聞かれるが、豊島区では連携する民間事業者が積極的に動いている。

ワーキングチームによる検討

- » 令和3年時、当時の協議会会長の意向で活動内容ごとにワーキングチームによる検討をはじめ、それが軌道に乗り活動が継続している。
- » 居住支援協議会の活動内容は、基本的に事務局で内容を検討している。区側からの提案だけではなく、むしろ民間事業者から積極的に提案がある。今年度は、障害者やひとり親、外国人、若者といったテーマを設定し、各回ごとに関係する支援団体や区の関連部局を集めて意見交換を行った。
- » グループワークは特にテーマを決めて議論したのではなく、参加団体の困っていることや対処方法などに対し意見交換を行った。ワーキングに参加する団体は、何かしら課題を抱えており、それぞれのスタンスで意見を出し合い、お互いに顔見知りになるきっかけとなっている。

居住支援団体の活用

- » 豊島区の居住支援協議会では、居住支援に取り組む団体（都指定の居住支援法人以外を含む）との連携を目的とした登録制度を実施している。近年は登録団体数が増えており、現在は16団体になる。登録団体の中で、特にリーダー的存在はなく、それぞれ必要なニーズに合わせて連携して動いている。
- » 協議会事務局で居住支援に取り組む団体の活動内容についてヒアリングを行い、登録をお願いしている。
- » 協議会の活動とは別に、高齢者の住み替えや立ち退き、生活保護の生活指導なども団体をお願いし、ニーズに応じた対応をしてもらうことがある。当初は空き家対策が中心であったが、福祉部局が加わってから住宅確保要配慮者への対応も手厚くなってきた。
- » 豊島区の居住支援協議会は、居住支援団体がスムーズに活動できるよう、居住支援協議会との連携だけでなく、団体同士の連携をバックアップするような立ち位置で動きたいと考えている。

ポイント

事務局業務を民間事業者との協働により運営することで、担当課の負担軽減とともに、民間事業者の機動力を活用することができるなど、幅の広い協議会運営が可能になる。

相談体制

相談窓口の移管

- » 当初、住宅課に住宅相談窓口があったが、令和3年4月から住宅相談窓口を相談員ごと福祉部局に移管して、福祉総務課の係長を一人配置した。（現在は自立促進担当課が所管）

福祉部局を中心とした相談体制

- » 住宅相談グループ（現在は入居相談グループ、以下入居相談グループと表記）が、区の住宅相談窓口と居住支援協議会の相談窓口も兼ねているので、協議会事務局に相談があった際は、入居相談グループとして対応するようになっている。高齢者、ひとり親、外国人など相談内容によっては、各居住支援団体に支援を依頼することもある。
- » 例えば、セーフティネット住宅など事業者からの制度的な相談については住宅課が対応しているが、区民からの相談はほとんど入居相談グループで対応している。
- » 公営住宅の入居者からの相談は住宅課になるが、都営住宅や区営住宅の入居に関する窓口も入居相談グループのため、公営住宅への入居に関する相談も多い。区営住宅の場合、相談、申請受理、抽選、審査まで行い、その後、住宅課につなぐようになっている。
- » 入居相談グループとして、外部のウェブ研修などに参加して情報収集を行い、相談員へ情報共有を行っている。また、東京都の協議会に新しい団体が入ると、その情報も伝えるようにしている。



福祉部局に住宅相談が移管されたことにより、自立促進担当課が中心となり福祉的な相談に加え住まいの相談も受け、適切に区担当部署や居住支援法人につないでいる。

福祉部局と住宅部局との連携体制

住宅課にあった相談窓口を福祉部局に移管

- » 住宅確保要配慮者には、福祉的なニーズがあることが以前から指摘されており、相談窓口が住宅課にあった頃から、相談員は生活保護や高齢など福祉的な部門とつながりはあった。さらに、より連携しやすくするため、相談窓口を福祉部局に設置したほうが良いのではないかといった検討があり、移管された経緯がある。

情報共有やお互いの課題を知ることから始める

- » 窓口が移管された当時は、毎週ミーティングを行っていたが、現在は住宅課と自立促進担当課の両課長を含め定例会として、2週間に1回の開催になっている。内容は、その時のトピックを共有しているが、特に議題がなくても近況報告など情報共有している。また、区では住宅と福祉を超えて包括的に広く部署を集め、連携会議を設けている。お互いに情報共有して、それぞれが抱えている課題を知ることから始めていくことが大切である。
- » 定例会を始めてから住宅課の業務がわかるようになり、居住支援協議会の事務局を務めることで福祉の業務に関心を持ってもらうことにもつながっている。

相談窓口は福祉部局が担当

- » 福祉フロアの経験者であれば相談窓口の対応はできるが、経験がなく他の課から来た場合は、連携先等の把握から始める必要がある。相談窓口の担当者は、福祉を理解している職員を置いたほうが適切に対応できるのではないかな。
- » 窓口が住宅課から移動してきた際は、担当者も一緒に移動したので、当初の1年くらいは積極的に福祉制度などの情報提供を心掛けた。

フロアレイアウトの工夫により連携を強化

- » 現場レベルでは、当時から連携の必要性は感じていた。入居相談グループがある福祉総合フロアには、障害、高齢、介護などに加え、子育て支援課、保育園課、子ども・若者関連の部局も同じフロアなので、住宅確保要配慮者に関係する部署は揃っており、関連する相談に対応できるよう、レイアウトも考慮している。そのため、区民は同じフロアで一連の相談を受けられるようになり、相談者の負担軽減になっている。
- » 移管される前は、住宅相談窓口は住宅課にあり、相談担当は事務職で物理的にも福祉部局と距離があったが、現行の体制になり、組織の中の横のつながりは取りやすくなっている。

庁内連携の難しさ

- » 例えば、地域包括ケアシステムは、福祉部局を経験していない職員はその内容を理解できていない。特にどの部局がこういった支援を行っているかはわかりにくく、業務の中で福祉に全く関わらない職員もいるため、庁内での連携の難しさはある。
- » 地域包括ケアシステムの概念図には「住まい」が中心にあり、住宅部局とさらなる連携が求められるが、住宅部局はおおよそ「都市整備」といったハードを扱う部署にあり、どうしても距離ができてしまう。現行の体制になり、組織の中の横のつながりは取りやすくなっている。



担当者の声

長く福祉部局にいて、高齢でも障害でもどこに行けば対応できるかわかる。地域包括支援センターなどにも相談状況を繋げることはできるので、その点では現場に福祉系の人間がいた方がいいというのは実感している。

実際に関わってみて、やはり地域で暮らせる家がベースになるので、そこは大事だという認識を持つようになった。

東京都豊島区

人口:29.2万人／世帯:18.5万世帯(令和6年1月現在)

参考URL:豊島区居住支援協議会
<https://kyoju-shien-toshima.com/>



東京都板橋区の取組

協議会設立：平成25年7月

協議会事務局：住宅政策課

住宅部局を中心とした居住支援体制の構築

板橋区では、平成25年7月に居住支援協議会を設立した。板橋区高齢者等住宅あっせん協力店（高齢者等世帯住宅情報ネットワーク）や板橋区を業務区域とする居住支援法人と連携し、相談内容に応じた支援を行っている。また、部局間連携として、両部が開催する会議へお互いが参加し、意見交換や情報共有を行っている。

居住支援の取組

住宅マスタープランに位置づけられた居住支援協議会の設立

- » 板橋区では住宅マスタープランを作成しており、現行「板橋区住まいの未来ビジョン2025」の前の計画である「第4次住宅マスタープラン」に「区民が安心して住み続けられるための住環境の構築」を掲げていた。その一環として、高齢者が民間賃貸住宅等に円滑に入居でき、住み続けられる仕組みとして、居住支援協議会（以下「協議会」）の設立が検討された。
- » 住宅政策課が中心となり、庁内関連部署、不動産関連団体、居住支援団体との協働によって「高齢者・障がい者等の居住の安定・確保を図る」ことを目的として設立に向けて動き出した。
- » 協議会は、町会連合会、民生児童委員協議会、不動産関連団体の他、日本地主家主協会、東京都住宅供給公社、東京都防災・建築まちづくりセンター、板橋区社会福祉協議会、全国保証機構などが会員となっている。
- » 協議会設立時期（平成25年7月）が他自治体と比べ比較的早かったことから、居住支援法人との連携が課題となっている。

住宅部局で相談窓口を開設

- » 協議会の活動は総会のほか、庁内の住宅部局や福祉部局、庁外の団体をメンバーとした実務者会議を開催し、それぞれの団体の活動報告や事例検討を行っている。
- » 住まい探しの相談窓口として「板橋りんりん住まいるネット」を常設している。相談の内容に応じて「高齢者等世帯住宅情報ネットワーク」事業などの支援につないでいる。また、板橋区を対象区域とする東京都指定の居住支援法人と連携した支援も行っている。さらに、賃貸住宅オーナーや不動産店などを対象としたセミナーの開催、東京都の関連事業の周知など啓発活動を行っている。

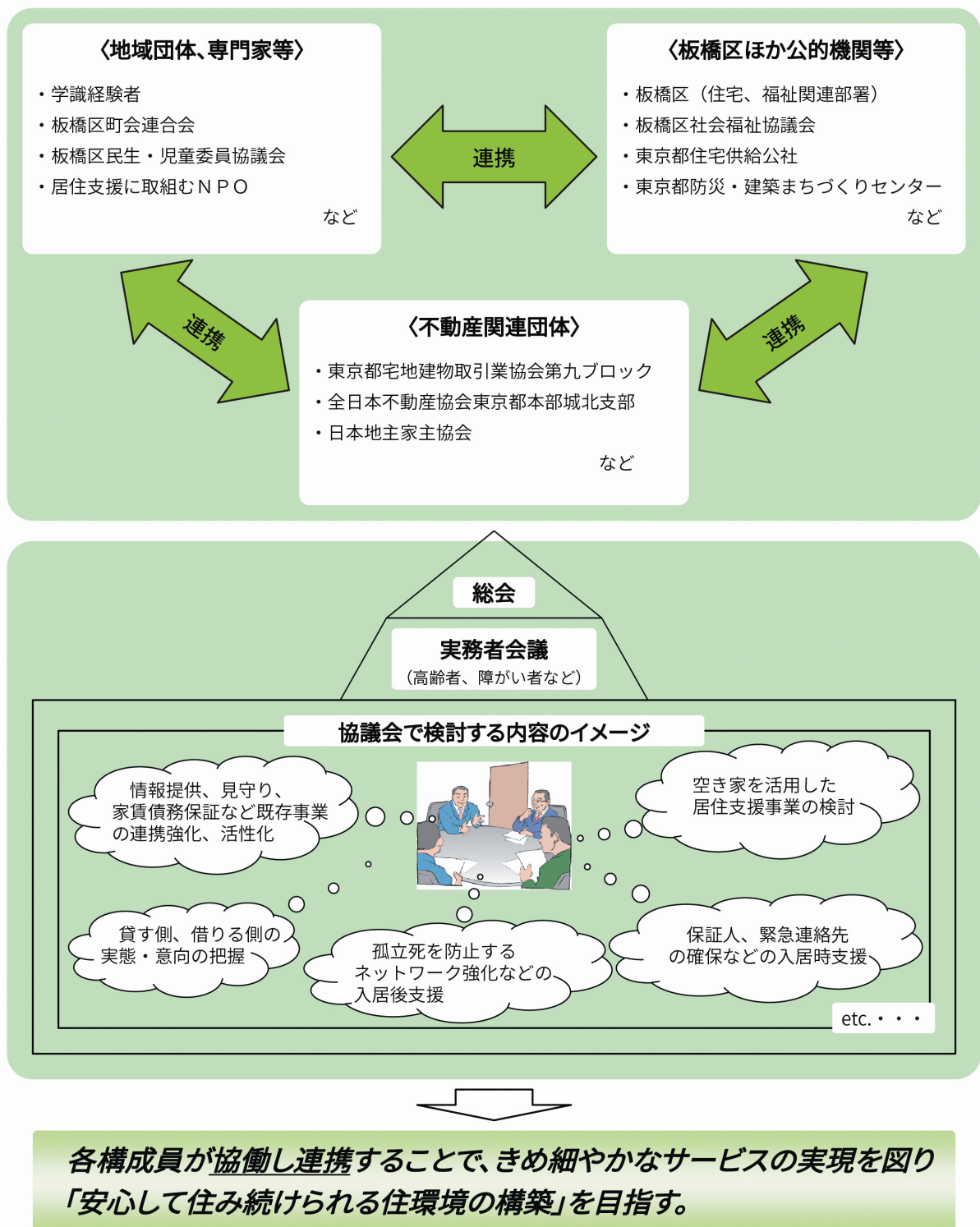


図 居住支援協議会のイメージ（一部加工）

相談体制「板橋りんりん住まいるネット」

高齢者等住宅あっせん協力店、居住支援法人与連携した支援

- » 板橋区の協議会では、相談窓口として「板橋りんりん住まいるネット」を設置し、住宅部局の職員が相談を受けている。板橋区で作成した相談受付シートに基づいて状況を聞き取りし、その情報を基に高齢者等世帯住宅情報ネットワーク事業につなぎ、高齢者等住宅あっせん協力店より、物件情報を受けている。
- » 窓口は、高齢者世帯の相談が多く、自身で契約手続きを進めることが難しい方、立ち退きを迫られ退去まで時間がない方など、寄り添った支援が必要な場合は、居住支援法人につなぐことを選択肢としている。
- » どの居住支援法人を選んでいいのかわからないことが多いため、各法人の概要を一通り説明している。一法人に偏ることがないように説明する一方で、障がい者や外国人など相談者の属性に応じた居住支援法人を紹介することで解決のスピードを早める努力をしている。

協力不動産店を巡り情報を収集

- » 「高齢者等世帯住宅情報ネットワーク」は、東京都宅地建物取引業協会第九ブロック及び全日本不動産協会東京都本部城北支部の協力の下、住宅の確保が困難な高齢者・障がい者・ひとり親・多子世帯に民間賃貸住宅の情報を提供しており、現在の協力店は 139 店（2023 年 9 月時点）である。
- » 住宅政策課の職員が協力不動産店を訪問し、対応できる対象者などの情報収集を行うとともに、高齢者・障がい者等からの住宅に関連する相談状況や悩み事の聞き取りをして協力を依頼している。そのような活動の効果もあり、スムーズな連携を行うことができている。

ポイント

職員が日ごろから地域の不動産店と連携を図り、「高齢者等世帯住宅情報ネットワーク」の協力体制の強化に努めている。

訪問時にはセミナー等の周知を行うなど、情報提供も心掛けている。

住宅部局と福祉部局の連携体制

各部局主催の会議に参加

- » 住宅と福祉の両部局では、実務者会議と自立支援調整会議を通じて連携を図っている。
- » 実務者会議では、それぞれの活動報告、窓口相談の状況を説明し、事例検討ではいくつかの個別事例を議論して情報共有を行っている。今後、福祉部局の職員に対し、居住支援法人の概要、役割などを広めていきたいと考えている。両部局で相談をどこにつなげればいいのかを整理できれば、円滑な居住支援につながる。
- » 福祉部署が主催する自立支援調整会議は、それぞれのケースにどのように対応していくかという情報共有を行っている。当初、住宅政策課は正式なメンバーではなかったが、協議会が設立されたことでメンバーになった。メインではないが、住まいに関することがテーマの一つになっている。

今後は福祉部局でも積極的な居住支援法人の活用が期待される

- » 居住支援法人は、物件の紹介や遺品整理など、自らの得意分野を活かした支援を行っているが、その活動は、板橋区の福祉部局の中ではあまり認知されてなく、これまで居住支援法人を活用するという発想がなかった。しかし、国土交通省と厚生労働省、法務省の連携が深まれば、福祉部局でも居住支援法人を積極的に活用できるようになるのではないかと考えている。



連携への担当者の声

居住支援法人の積極的な活用のため、協議会で居住支援法人を講師とした職員向けのセミナーなどを開催するなど、少しでも職員の意識を高められるような取組が増えるとよい。

東京都板橋区

人口:57.3万人／世帯:32.7万世帯(令和6年1月現在)

参考URL:板橋区居住支援協議会

<https://www.city.itabashi.tokyo.jp/tetsuduki/sumai/seido/1002099.html>



神奈川県藤沢市の取組

協議会設立：令和2年8月

協議会事務局：住宅政策課

居住支援法人と連携した相談体制の確立

神奈川県藤沢市では、令和2年8月に居住支援協議会を設置した。市内の複数の居住支援法人と連携しながら、相談業務にあたっている。

居住支援の取組

居住支援法人からの依頼をきっかけに協議会を設立

- » 現在、市内に事業所がある居住支援法人が4団体あり、その団体の一つが居住支援に取り組む中で、市においても居住支援に係わるべきといった依頼があり、設立に動いた。
- » 議会設立の際は、補助金ありきの設立だと補助期間終了後の見通しが立たなくなるので、居住支援協議会が補助金に頼らずに運営していくことを考え、県協議会の事務局を務める「かながわ住まいまちづくり協会」や居住支援団体にアドバイスを受けながら設立に至った。
- » 庁内では、地域包括ケアを進めている地域共生社会推進室と協議会の立ち上げに向けて議論してきたが、最終的に住宅政策課が事務局を受けることになった。

熱意ある居住支援法人が参加

- » 居住支援協議会の会員は、庁内は住宅部局の住宅政策課、福祉部局から地域共生社会推進室、居住支援法人が4団体、不動産団体が2団体、福祉関連の団体が3団体で、そのうちの 하나가神奈川県居住支援協議会の事務局を務める「かながわ住まいまちづくり協会」になる。設立当初からは支援法人が1団体増えている。
- » 居住支援法人は藤沢市に事業所のある団体になる。活動エリアとして、藤沢市以外も含まれている法人もある一方、反対に県内の法人で藤沢市をエリアに含んでいるところもあるが、協議会に入っているのは現在の4団体になる。
- » 居住支援法人は病院のような「セカンドオピニオン」として、一方で解決できなくても、もう一方に聞いたら解決できたという事例は藤沢市でもあったので、数が多ければ良いというわけではないが、これまでの経験や法人の熱意が大事だと思っている。

ポイント

職員が日ごろから地域の不動産店と連携を図り、「高齢者等世帯住宅情報ネットワーク」の協力体制の強化に努めている。

訪問時にはセミナー等の周知を行うなど、情報提供も心掛けている。

相談体制

居住支援法人与連携した相談窓口

- » 住居支援協議会としての窓口は設けておらず、通常の窓口相談に来た方は話を伺い、居住支援法人の窓口を案内している。他の行政では窓口業務を委託として出しているところや庁内の内部で受けていることもあるが、藤沢市では直接居住支援法人に相談に乗ってもらうような仕組みにしている。
- » 相談業務は、居住支援法人与協力不動産店が同席する形で進めている。場合により社会福祉協議会が加わり相談にあたることもある。相談の申し込み先を住宅政策課と地域共生社会推進室の両方で受けているのは、「住宅政策課だけで進めているのではない」ということがわかるようにしている。
- » 年間5回の協議会を開催し、支援法人、社協、また地域共生社会推進室に所属する福祉職が入りながら、実際の相談事例について直接話し合いながら、こういったケースについてはこちらで担当するといった情報共有を行っている。また、住まい探し相談会も居住支援法人や協力不動産店だけで受けているものではないため、その辺の連携は他にない特徴だと考えている。

協力不動産店との連携

- » 協力不動産店と連携することによってうまくいくことは多くある。最終的にオーナーとの交渉に当たるのは不動産店になるが、オーナーと3日間話し合っってやっと入居が決まったといった例もあり、そういった熱意を持った不動産店の協力がないと成り立っていかない。

ポイント

庁内で受けた相談は、円滑に居住支援法人につなぐことにより、適切で迅速な支援を行えるとともに、住宅政策課の負担軽減にも寄与している。

協議会に不動産関連として、2団体が会員となっており、不動産店の登録や不動産店との連携に協力いただいている。

住宅部局と福祉部局との連携体制

複合的な問題に対し、住宅と福祉の連携は必要

- » 協議会設立前は、居住支援という概念がまだなかったので、連携は取れていなかった。住宅政策課には市営住宅を担当する部署もあり、そこでは福祉部との調整などは多少あったと思われるが、民間の賃貸住宅に関しての連携や支援ということにはなかったと思われる。
- » 協議会ができる前に住まいの支援が必要な要配慮者の問題が顕在化していたことは聞いていないが、それは福祉部局との情報共有があまりされていなかったため、住宅課として知りえていなかったかもしれない。
- » 現在行っている支援の中で感じているのは、要支援の方は単に住まいが探せないというだけではなく、複合的な問題を抱えている場合が多い。そのため、生活支援を行いながら住まい探しを行っていく必要があるということでは部局間の連携の必要性を感じる。

幅広い相談対応が可能

- » 住宅政策課は事務局として、福祉に関することは居住支援法人等にそのままつないでいるので、特に住宅課として連携することによって負担が増加したところはない。むしろ住まいに関することで支援が必要な場合には、つなぎ役としての的確な対応ができています。また、相談会で市営住宅への住み替えの希望がある場合には、他の部署から住宅課へつないでくともあるので、連携することによって幅広い対応ができています。
- » 相談のきっかけは住まい探しで来るが、話を聞いてみるとそれ以前の課題を抱えている方が多い。例えば、生活保護を受けられる条件にもかかわらず、自分は受けられないと思い込んで相談会に来た市民を生活保護受給につないでいったといった事例はある。また、障害を抱えた方も多くいるので、そういった方への対応など、幅広い相談を受けている。さらに、大家側からの悩みを協力不動産店から聞いているので、相談会などでアドバイスする際の参考としている。

部局間の役割の明確化が課題

- » 住まいに関する相談とはいえ、どちらかというと福祉的な側面が強いので、どちらが事務局をやるかといったところからスタートした側面はあるが、どちらの部局がどこまで担っていくのかといったことを明確にしていくことが必要になると思われる。
- » 例えば、セーフティネット住宅などハードに関する事項は住宅部局で担当し、居住した後の生活支援などは福祉部局が担うなど、連携しながらもそれぞれの役割を明確化し、それぞれの部門がどこに注力していったらよいかといった整理ができると、より効率的に活動していけるのではないかと。

居住支援法人の負担の増加

- » 地域共生社会推進室とは居住支援協議会の担当として一緒に活動しており、何かあれば相互に対応していくことになっているので、住宅政策課のほうで連携によって負担が増えたということとは感じていない。どちらかというと相談窓口の主体が居住支援法人になっており、そちらの負担の増加が課題になりつつある。

担当者の声

藤沢市は比較的居住支援法人とのつながりが強く、積極的に動いていただいているが、他市などは市内に団体がない、またはあってもあまり関係性を持っていないと聞く。

相談窓口など、居住支援法人が委託業務として行っているところもあるが、一方で国の補助の中で対価を得ながら業務を担う居住支援法人も多い。居住支援法人をもっと活用したいが、どのような活用の仕方があるのか知りたい。

神奈川県藤沢市 人口:44.5万人／世帯:21.2万世帯(令和6年1月現在)

参考URL:藤沢市居住支援協議会

<https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/jutaku/kyojuushien/kyojuusiennhome.html>



埼玉県さいたま市の取組

協議会設立：令和元年 8 月

協議会事務局：住宅政策課

住宅部局を中心とした設立と協議会運営

さいたま市では、住宅部局が主体となり意見をまとめ、令和元年 8 月に居住支援協議会を設置した。事前の庁内調整を丁寧に行ったため、設立後の連携はスムーズに進んでいる。

居住支援の取組

住宅部局が主体となり、各課と調整しながら居住支援体制を構築

- » 平成 29 年の住宅セーフティネット法の改正を受け、居住支援協議会の必要性が高まっていた。埼玉県の居住支援協議会に参加していたことから、市の居住支援協議会の必要性について、担当者を含め一部では認識していた。特に、住宅確保要配慮者の増加や公営住宅を現状以上増やせないといった事情もあり、法改正を受け、市として居住支援を進めていく機運が高まった。
- » 住宅政策課を中心に、居住支援に関する情報共有を図ることを目的に、庁内の住宅確保要配慮者と関連する課に声掛けし、連絡会議を開催した。連絡会議は、庁内関係課の他、居住支援法人と社会福祉協議会が参加し、半年に 1 度実施した。
- » 同会議では、最終的に居住支援協議会の立ち上げに向けた予備調査等、居住支援協議会設立に向けた住宅事情や他自治体の事例調査、居住支援に係る調査等を実施した。また、関係課に対して居住支援協議会を設立する必要性や協議会の設置趣旨などの説明を進め、居住支援協議会の設立に至った。

協議会は部会と総会で構成

- » 住宅セーフティネット関連施策を住宅政策課で担当していることや補助金の所管が国土交通省ということもあり、事務局は住宅政策課で担うことになった。会議体は、部会と総会の 2 つに分かれており、部会では、主に実務面として事業に関する専門的な項目について協議を行い、総会では、部会で取りまとめられた成果の承認や事業計画の決定など役割分担している。
- » 設立に向けて中心的に動いていたのは当時の担当者で、庁内の調整等も頻繁に行っていた。最初の段階で調整を図ることができたことにより、庁内関係課が非常に協力的である。

居住支援法人相互のつながりを強める交流会の開催

- » 居住支援法人との連携を強めており、さいたま市を支援業務区域としている法人との交流会を行っている。交流会のきっかけは、市の協議会に参加している法人から横のつながりを強めたいといった意見があったため。
- » 毎回、出席依頼と併せテーマを募り、そのテーマについて議論している。これまでのテーマは、区役所との連携や要配慮者の入居、精神障害者の住まい、緊急連絡先などについてで、不動産事業者も参加し実務的で活発な議論の場となっている。

ポイント

当初、居住支援協議会の設立に必ずしも賛同者ばかりではない庁内を、住宅部局が説得し、福祉部局等と連携できたことが、部局間で協力した協議会の運営など、現在の居住支援体制構築につながっている。

住宅部局と福祉部局との連携体制

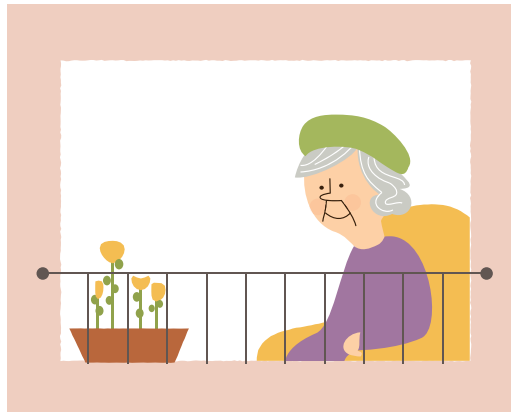
福祉部局をメインとした庁内研修会の開催

- » 昨年度から区役所の福祉部門を対象とした研修会を行っている。参加対象者は、支援課、高齢介護課、福祉課、福祉まるごと相談窓口、地域包括支援センター、障害者生活支援センターの担当職員としている。区役所関係課や関係機関への参加依頼は、福祉部局から声をかけてもらったため話が通りやすかった。そこは福祉部局との連携のメリットでもある。
- » 住宅セーフティネット制度の説明を住宅政策課で行い、その後、居住支援法人や不動産事業者の講演、最後に事例をもとにグループワークを行った。開催前にはそれほど意見は出ないと思っていたが、積極的な職員が参加し、活発な意見交換ができた。
- » グループワークで議論するテーマは複数の課が関係するものに設定し、各グループに担当課が入るように工夫したため、議論が活発となった。
- » 住宅施策の情報が届きにくい区役所相談窓口職員等へ制度周知を行い、住まいに関する相談への対応力を高めることが重要であるため、今後も研修を含め様々な形で情報共有を継続していく。

居住支援団体との連携制度を検討

- » 区役所からも住まいに関する相談を「つなぐ先がわからない」といった意見や、庁内の研修会でも「つなげる仕組み」が欲しいといった意見があった。また、居住支援法人の認知度が低いといった現状や、居住支援法人からは「区役所との連携不足」が指摘されていた。そのため、各相談窓口で受けた住まいに関する相談を居住支援法人につなぐ仕組みづくりを進めている。
- » 制度の流れは、相談窓口で住まいの相談を受けた際、申込書を書いてもらい、居住支援法人に相談をつなぐように調整することとしている。

- » 制度ができればさらに連携が増えると思われる。相談窓口からすると、事務負担が増える面もあると思われるが、日常の相談業務の中で住宅に関する相談に活用してほしいと考えている。
- » 実際、居住支援法人との連携が取れていなかったころは、要配慮者の住まい探しは困難であったが、現在は相談者を適切な居住支援法人につなぐことで解決できているケースも多い。相談窓口でも活用が進めば、制度の必要性をわかってもらえるのではないかと考えている。



担当者の声

住宅部局と福祉部局の相互の人事異動は今のところないが、人事の交流により相互理解が深まり、連携の強化が図れると考える。

埼玉県さいたま市 人口:134.5万人／世帯:64.0万世帯(令和6年1月現在)

参考URL:さいたま市居住支援協議会
<https://www.city.saitama.lg.jp/001/154/007/020/p066835.html>



愛知県名古屋市の取組

協議会設立：平成30年5月

協議会事務局：住宅企画課

大家の不安解消を第一に考えた活動

愛知県名古屋市では、平成30年5月に居住支援協議会を設置した。設立以前より愛知県の居住支援協議会に参加していたが、都市部ならではの居住支援の必要性を感じ、市独自の協議会を立ち上げ、活動を推進している。

居住支援の取組

都市部特有の問題に対応するため設立

- » 平成29年度の住宅セーフティネット法の改正が居住支援協議会設立のきっかけだが、その際に外部団体や福祉部局を含めたヒアリングや、庁内で検討を行い、既存の居住支援サービスを担う福祉部局や福祉団体でネットワークづくりをする必要があるという方向性が確認された。
- » 愛知県では、法改正前より居住支援協議会を立ち上げ、市としても参加していたが、県の協議会は参加自治体の範囲が広いとため都市部に特化した検討をするのは難しかった。
- » どういったプレイヤーがいるかなど、お互いの顔を知っているというのが重要である。特に都市部の民間住宅の物件になると、仲介業者とそこで支援を行っている機関とで支援に向けた話し合いが必要になるが、県の協議会では都市部特有の課題の話まではなかなかできないため、市としての協議会を設け、具体的取組について協議する部会の設置が必要になった。

専門部会設立による具体的な支援の検討

- » 部会の正式な名称は「入居促進・情報提供に関する専門部会」として、具体的な支援内容を議論している。
- » 部会は活発で多くの意見を出してもらっており、毎回90分の時間を確保しているが、毎回時間が足りないくらいである。名古屋市として専門部会でいくつか取組を行っているが、仲介の現場でスムーズに高齢者、障害者が受け入れられる環境はまだできていない。そのため、仲介でスムーズに入居するためにどのような方法がいいのかという議論を、福祉の現場からの課題や仲介の事情など双方の話を聞いて、解決策の話し合いを継続して行っている。
- » 部会のメンバーは、協議会のメンバーである福祉部局の相談機関である地域包括支援センターなど、各分野別の相談機関や地元の不動産仲介業者3社、さらに、社会福祉協議会や公営住宅のことで市の住宅供給公社などである。

- » また、民間住宅の大家等が会員の団体で、協議会の副会長である愛知共同住宅協会が部会長を務め、愛知県弁護士会の弁護士、法務省の保護観察所と名古屋矯正管区、さらに市内で活動している居住支援法人を代表して2法人に参加してもらっている。

大家の不安解消が大きな目的

- » 協議会では、立ち上げ当初から住宅確保要配慮者の入居受け入れに必要なこととして、「大家の不安解消」が認識されていた。その認識は継続しており、大家の不安解消に必要な取組に関する議論と、取組を実行に移すことを行ってきた。
- » 協議会の取組は、居住支援ガイドブックとして、大家や管理会社向けに、要配慮者の受け入れの不安解消に関する情報を掲載した冊子をつくることと、住宅セーフティネット制度の案内用のリーフレットを作成することからスタートした。
- » その後、実際に要配慮者を受け入れた後に大家等が相談できる仕組みとして、令和2年度から居住支援コーディネート事業（住まいサポートなごや）を実施している。現在委託により運営しているが、区役所や福祉機関等と連携して、住まい探しに困っている方の入居前支援にあたりつつ、要配慮者を受け入れた大家からの相談にも応じ、必要に応じて福祉の支援につなげるといった事業となっている。

ポイント

協議会の下に専門部会を設け、実際に現場に携わる関係者が参加し、具体的な取組について、情報共有や意見交換を行っている。

居住支援の「見える化」を目指し、どうしたら支援が大家に伝わるのか、現場目線で継続した議論を行っている。

相談体制

「住まいサポートなごや」の推進

- » 「住まいサポートなごや」では、社会福祉士等の資格を持つ居住支援コーディネーターと民間賃貸住宅への入居支援に知識を有する住宅相談員が関係者と連携し、住宅の確保に困っている方に民間賃貸住宅への入居をサポートするとともに、セーフティネット住宅の大家等からの入居トラブルの相談に対応し、居住支援活動のネットワークづくりを進めている。
- » 住まい探しでお困りの方からの直接相談を受け付ける窓口として、「民間賃貸住宅入居相談」を月に4回予約制で行っている。
- » 入居トラブルなど、大家等からの相談対応も行っているが、まだ認知度が低く、なかなか現場に浸透していない。実際に入居希望者と接する不動産仲介の現場で、「住まいサポートなごや」など居住支援の仕組みと福祉部局が行っている施策について認知、定着してもらい、その仕組みがある前提で、大家に仲介の人たちが説明できるようになるとよい。

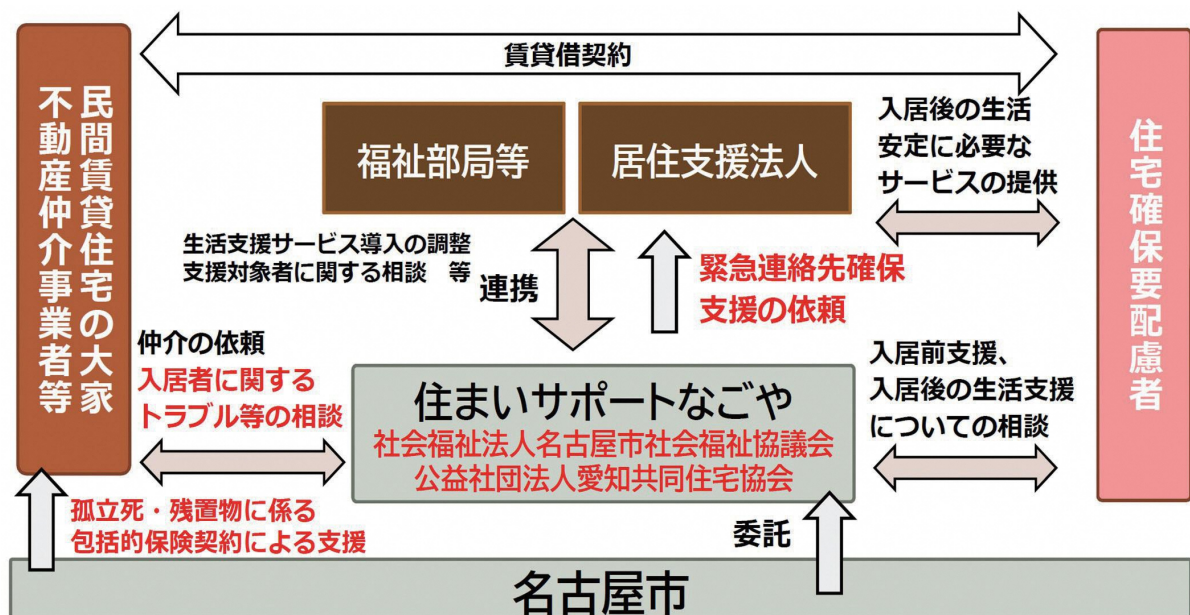


図 住まいサポートなごや

住宅部局と福祉部局との連携体制

居住支援は共通の課題

- » 平成 18 年度に立ち上げた「居住支援に関する施策推進会議」の場で、住宅セーフティネット法の改正内容について最初の段階から住宅部局と福祉部局の双方で情報を共有できたので、「名古屋市としてはどのように対応すべきか」という話にすぐに流れていった。また、福祉部局としても居住支援といった住まいの問題が各分野の支援において共通で存在している課題だと認識したところが大きい。
- » 会議の事務局が住宅企画課だったこともあり、住宅企画課の当時の民間住宅の担当係長が中心となり、福祉部局に協議会の立ち上げに向けて協力をお願いした。その後、住宅部局と福祉部局が連携する必要性を受けて平成 30 年度から居住支援の担当の主査を新設し、当初は健康福祉局で生活困窮者施策を担当していた職員が務めた。
- » 福祉部局の相談機関の現場を担っているのは主に委託事業者のため、委託事業者に対して協議会に参加をしてもらうことは、新たな仕事をってもらう話であった。そのため住宅部局から地域包括支援センターなどに直接「参加してほしい」とは言い難くかったので、委託をしている各課の協力を得てそれぞれの受託事業者へ協力してもらえようように調整し、なんとか今の協議会と専門部会の形を作ることができた。

福祉の現場に居住支援が浸透

- » 専門部会の立ち上げ時から地域包括支援センター等の相談機関にも参加してもらい、居住支援としての大きな課題は各機関で認識できている。もし、居住者支援に向けた新たな取組が住宅部局だけで普通に始まっていたら、なかなか福祉の現場には浸透しなかった。

- » 協議会にも最初から福祉部局が入っており、令和2年度からコーディネート事業を立ち上げ、福祉の現場に来た住まいに困った相談者を支援につなぐことを行っている。福祉の現場にはそういった窓口が大分浸透してきた感じがあり、各区の窓口やその他の相談窓口に来れば、居住支援法人等を案内してもらえるような連携ができてきた。
- » 反対にコーディネート事業から福祉の方にこういう相談者がいるが、支援に協力して欲しいといった場合でも、福祉部局から委託をしている相談機関などにスムーズに支援がつながる体制に早い段階でできたことも大きい。
- » 「民間賃貸住宅入居相談」の案内のチラシを置いて周知してもらい、こういった制度があることもその現場で説明し、案内にある窓口につないでもらうといった流れができたのも、最初の段階で福祉部局との連携ができたことの効果である。

お互いの顔を知り、相互の理解が必要

- » 連携体制を維持していくことは、「お互いの顔を見知っている」ことが必要である。現在は「要配慮者の入居受け入れを拡大するにあたって」というテーマを設定し、踏み込んだ議論をしている。各関係者の参加率も高く熱心な議論ができています。
- » 議論の場を設けても目的がないと、なかなか参加しなくなり、形式的な話になり参加する意味がないと思われる。特に民間事業者に参加してもらっているので、それぞれの事業者にとってメリットがある話でないと、当然参加できないということになる。その意味では、仲介業者にも高齢者や障害者の受け入れが今後重要な課題だと認識していただいているため、継続して参加してもらえているのではないかと。そういった参加する目的をこの先設定し続けることができるかは工夫が要ところで、特に各機関の人事異動で、担当者が変わった時に、熱意の維持、話の継続ということができていくかは、課題である。

担当者の声

専門部会の現部会長が熱心で、大家でもあり福祉の現場経験も豊富なため、かなりその方に牽引してもらっていて、市としても助かっている。

現部会長が変わることがあっても、この先専門部会の熱意を維持していくためには、民間事業者を含めた関係者にもメリットを感じられる事業としたい。また、担当者が変わっても引き続き受け入れられる取組にしたい。

愛知県名古屋市 人口:232.7万人／世帯:115.9万世帯(令和6年1月現在)

参考URL:名古屋市居住支援協議会
<https://www.city.nagoya.jp/jutakutoshi/page/0000113055.html>



愛知県岡崎市の取組

協議会設立：令和元年 8 月

協議会事務局：住宅計画課

「住まいサポートおかざき」による連携した支援

愛知県岡崎市では、令和元年 8 月に居住支援協議会を設立した。住宅セーフティネット制度を補完するために、令和 3 年 10 月に「住まいサポートおかざき」を立ち上げ、不動産賃貸事業者や居住支援団体と連携しながら効果的な支援を行っている。

居住支援の取組

伴走支援プロジェクト参加による職員の意識の向上

- » 平成 22 年に策定した住宅マスタープランの基本目標に、「誰もが安心して暮らせる住まいづくり」を盛り込んでおり、それと、平成 29 年の住宅セーフティネット法の改正の趣旨が合致したことから、住宅計画課において居住支援を推進することとなった。
- » 協議会設立に向けては、住宅部局と福祉部局との連携が必要だと考え、国土交通省の伴走支援プロジェクトに参加し、連携を深めていくきっかけになった。
- » 住宅計画課に相談窓口ができる以前は、市として民間住宅の入居に関しては関与することはなく、相談を受けた場合は自ら「不動産屋を探してください」としか言えなかった。市営住宅の相談は、住宅計画課で受けていたが、民間住宅の情報提供は当時考えになかった。
- » 福祉部局の窓口に住宅に関する相談があったとしても、市営住宅に関連した相談以外は住宅部局と繋がりがなかったが、福祉では職を希望する人に対し、寮など住まい付きの就労支援などはあった。



伴走支援プロジェクトの様子

！ポイント

岡崎市では協議会設立にあたり、住宅部局と福祉部局の連携の必要性を感じ、伴走支援プロジェクト（国土交通省）に応募した。参加をきっかけに職員の意識が向上し、現在の両部局間の良好な関係の礎になっている。

相談体制

「住まいサポートおかざき」による連携した支援の推進

- » 協議会は国の新たな住宅セーフティネット制度への対応として、相談窓口を設置し登録されたセーフティネット住宅の紹介を行っていたが、登録された住宅の家賃が高いことや空室が少ないため、相談者とマッチングが難しい状況であった。それを解消するために、福岡市の「住まいサポートふくおか」を参考に、住宅セーフティネット制度を補完する、「住まいサポートおかざき」を立ち上げた。
- » 協議会の事務局である住宅計画課の窓口で、相談者の聞き取りを行い、課題を整理して不動産店などに情報を共有して協力を要請している。不動産店にはマイナス面も含めすべて伝えている。例えば、犯罪歴や精神障がいとの度合いなど、伝えることによって信頼関係を築いている。
- » 入居だけではなく、入居後の生活支援に対しては福祉のサポートが必要になるため、相談者の福祉制度の利用状況、さらに、なにか新たに福祉制度を利用したほうが良いかなど、福祉部局に確認、相談しながら進めている。

外部団体との連携

- » 「住まいサポートおかざき」の中で、不動産事業者と居住支援団体とが連携している。居住支援法人は県が認定するが、現在、岡崎市を活動エリアとしているところは8団体あり、そのうち7団体と連携し、必要に応じて情報交換やサービスの組み込みを行っている。
- » 市内の福祉部局で解決できないことは、「住まいサポートおかざき」の中で「協力居住支援団体」の力を借りている。具体的には緊急連絡先など身元保証についてである。市には重層的支援の関係でふくし相談課があり、そこでは様々な相談を取りまとめてつないでくれる担当がいるため、その存在が大きい。住宅部局では福祉制度についてわからないことも多いため、色々と協力してもらっている。



図 住まいサポートおかざき

住宅部局と福祉部局との連携体制

担当者の住宅確保要配慮者への強い意識が牽引

- » トップダウンで連携を促されたのではなく、担当者が「住宅確保要配慮者に寄り添った支援」が必要だという強い認識から、福祉部局に事あるたびに足を運び、福祉の制度を理解しようとした。そういった動きから上層部の意識も変わり、連携が徐々にできてきた。また、協議会立ち上げ時に国土交通省の伴走支援プロジェクトに応募して、講演などを通じて、職員や上層部に対して意識付けができたことが、より効果的だった。
- » また、令和4年度に伴走支援プロジェクトに参加したきっかけは、居住支援協議会が設立されてしばらく経ち、担当者も人事異動があるなど相互の関係が希薄化してきたため、再度の意識付けが必要だと感じたためである。

緊密なコミュニケーションによる情報交換

- » 主に重層的支援を行っているふくし相談課の担当者と情報を共有している。庁内ポータルサイトで共有したり、何かあれば電話で相談するなど、緊密にコミュニケーションをとっている。
- » 具体的には相談内容や対応状況を逐一共有し、過去の相談の有無や対応の仕方など、福祉部局と連絡を取りながら進めている。住宅部局では、福祉制度の知識も乏しいことから、連携した対応が必要になる。

顔の見える関係性と上司の理解

- » 現在は福祉部局と顔の見える関係になっているので、今後は更なる連携や協働の仕方を模索していきたい。すべての相談対応に対し、住宅計画課だけで解決できるわけではないので、何かあれば相談できる関係がないと行き詰まってしまう。お互いが「顔の見える関係性」になっていると、わからないことはすぐに問い合わせることができ、スピード感のある対応が可能になる。
- » 良好な関係性は当時の担当者の努力によって築いたものだが、現在は、住宅と福祉の両部局において、組織として対応していかないといけないという認識を持つようになっている。また、お互いの担当者の動きに対して上司の理解があり、居住支援を福祉と住宅で連携してやっていくという意識が大切だと思う。

担当者の声

「住まいサポートおかざき」を通じて、不動産業者と連携し、相談者に対して物件情報を円滑に提供できる仕組みを構築したことで、相談者の入居件数が年々増加している。しかし「住まいサポートおかざき」を通じて物件を確保した相談者の中には、入居後にトラブルを起こして再び退居されるかたもいる。このため大家や不動産業者が安心して物件を貸し出せるように、福祉部局や福祉団体と連携して、入居後の生活支援の充実を図る必要があると感じている。

愛知県岡崎市

人口:38.4万人／世帯:17.0万世帯(令和6年1月現在)

参考URL:岡崎市居住支援協議会

<https://www.city.okazaki.lg.jp/1550/1568/1646/p024476.html>



神奈川県座間市の取組

協議会設立：令和3年6月

協議会事務局：地域福祉課

地域と連携した断らない相談支援体制の構築

座間市では、令和3年6月に居住支援協議会を設置した。生活困窮者自立相談支援として「断らない相談」を掲げ、庁内だけでなく地域の多様な支援団体との連携を推進している。どこに相談しても適切な支援につながるような体制を目指し、部局を超えた職員間のワーキングを行い、新たな支援の取組につながっている。

居住支援の取組

「断らない相談」として地域資源の開拓と連携

- » 協議会設立以前より、生活困窮者自立支援制度に基づく、生活困窮者の自立相談支援として「断らない相談」を掲げ、生活に困っている市民からの相談を受けている。
- » 役所の相談窓口のハードルを下げ、相談を受け入れることで、多様な困り事に気づけるように視野を広げている。また、事業化を念頭におき、地域連携や庁内連携ができていくことにより、担当者の負担軽減にも繋がるため、相談窓口を各所に持つことを意識している。
- » 「生活に困っている人」全てを相談対象としているので、住まいの相談も当然に行われていた。そのため、住まいの支援として事業を始めたというより、賛同した支援団体をベースに多様な連携をしながら解決していく中で、地域のネットワークが構築されてきた。
- » 「水平的連携」と言われているが、当初から支援の依頼を重ねながら関係性を築き、ニーズが高くなった分野に対して事業化してきた。事業ありきではなく、困り事に対して支援メンバーが集まり事業を組み立ててきたことが、断らない相談支援と居住支援の関係になる。
- » さらに連携を発展させ、庁内だけでなく地域全体で連携できないかを検討し、令和3年度に居住支援協議会の設立に至った。

居住支援伴走プロジェクトへの参加

- » 庁内の事業や連携だけでは住まいの課題は解決できないことが浮き彫りになり、居住支援協議会の必要性が認識されるようになった。設立に向けて準備を進める中で、国土交通省の居住支援協議会伴走支援プロジェクトに参加した。
- » プロジェクトに参加したきっかけは、庁内の福祉部局と住宅部局（都市部）で、これまでにコミュニケーションが取れてない部分があったため、一緒に勉強会を開催することだった。福祉部局と都市部局の双方で理解できない専門用語など、相互の共通理解のための勉強会を行った。グループワークにより課題解決に向けての意見を出し、双方で何ができるのかを共有した。また、外部から講師を招いて講演してもらい、機運を高めていった。

不動産店の困りごとを解決

- » 不動産店は、家賃の滞納など入居者の問題に対し、どこかに相談するのではなく、自ら問題を解決しようとする傾向が強い。そのため、不動産店でも困りごとがあることが分かり、新たな取組として、協力不動産店向け研修の開催を検討している。
- » 不動産店で相談を受けて抱え込まないようにするため、行政の事業を知り、地域の支援団体の活動を知ってもらうことで、困りごとがあったら支援制度に繋いだり、行政や支援団体などにつながることができる不動産店の認定を行い、連携して地域の住まいの課題に取り組める協力不動産店を増やすことを目的としている。

ポイント

断らない相談支援として、地域福祉課の相談員が住まいの相談も受けている。

相談者の背景には課題が多く、用意された何らかの支援を当てはめていくのではなく、相談者の話を聞いて、オーダーメイドで支援をしていくことを心掛けている。

相談体制

市独自の生活困窮者自立相談支援

- » 生活困窮者自立支援制度の必須事業である自立相談支援事業は、相談員が相談を受け、問題を浮き彫りにしていく。また、就労支援として、就労に関する講習を受けている相談員がおり、ハローワークと同様に求人を紹介できる。住居確保給付金は、家賃のサポート事業となっている。
- » 市の住まいに関する特徴的な事業として、一時生活支援事業がある。アパートにシェルターを用意して、原則3カ月間は留まることができる体制になっている。3か月の間に家計改善支援事業として、次の家を借りる資金を貯めるための相談をしたり、仕事を探す相談など、多様な事業により支援を行う。また、生活支援事業の中に居住支援事業があり、物件情報の提供や不動産店を回ったりしている。それらの事業はNPO法人に委託しており、相談員と連携して動いている。

多様な窓口との連携

- » 住まいに関する相談の入口は多様にあり、地域福祉課では断らない相談として住まいの相談も受け、地域包括支援センターでも受けている。また、福祉関係とは異なる税金の滞納などから課題が見つかることもある。さらにNPO法人が直接相談を受けて、地域福祉課に繋がるケースもあれば、市から委託事業として依頼するケースもある。相談者の多くは自らが何で困っているかを理解していないため、多様な部署で相談を受けることで早期に困り事に気づき、適切な支援に繋げることができる。
- » ワンストップの住まいの相談窓口を作り、そこにすべてを集めていくのではなく、水平的な連携として多様な団体に支援してもらい、自ら無理に解決しようとせず、困ったら他につないでいくという考え方が共有できていれば、お互い負担にならない。

地域資源の発掘と連携

- » 行政側は相談窓口を作れば対応した感覚になりがちだが、相談を受けても対応する事業がないと解決につながらない。そのため、一時生活支援事業の実施や居住支援法人などに業務委託をして連携体制を築いている。相談窓口があっても地域資源につながる連携をしないと結局対応できない。住まいの相談は、包括的な支援が必要になるので、解決するためには多様なステークホルダーと連携をしていく必要がある。

ポイント

窓口を作り相談を受けるだけでなく、解決するための手段を見据え、庁内の連携だけでなく地域の資源を開拓しながら、地域を巻き込んだ連携体制を築いている。

連携体制の構築は、すぐにできるものではなく、時間をかけた実績の積み重ねや信頼関係の構築が重要になる。

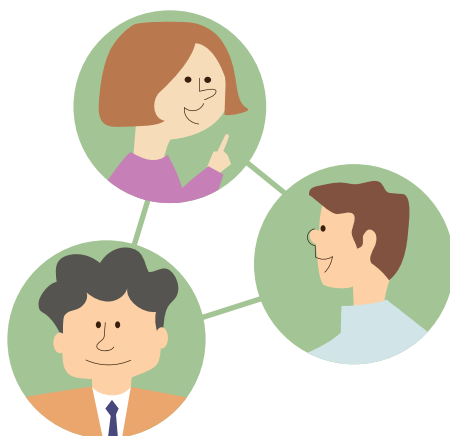
福祉部局と住宅部局との連携体制

ワーキングによる連携体制の強化

- » 包括的支援体制構築ワーキンググループは、生活困窮者の支援を福祉だけで考えていくのではなく、庁内でどのように横断的な連携ができるかを考える会議体として、「気づいてつなぐ」を目的としている。今年度は3つのチームに分かれ、研修やテーマを設定した議論を行っている。
- » ワーキンググループのひとつの成果として、「つなぐシート」を作成した。関係機関が複数にまたがるような相談の時は、個人情報提供の同意を得たうえで、様々な情報を書き込めるようになっており、相談員が記入して次の窓口に繋ぐことにより情報共有を行っている。
- » また「相談チャート」として、気づくヒントになるようなチャートシートを作っている。例えば、「お金がない」と言ったら、どんなことが関連して困っているのか見える化されており、新規採用職員に配るなど職員間で活用している。
- » さらに庁内連携の研修では、ワーキングの取組を職員間のグループワークを交えながら理解を深めてもらうことを行っている。他部署のことを知らないで相談をつなぐことが難しいので、職員の意識の向上をテーマとしている。
- » 生活困窮者自立支援制度の庁内での認識は低く、生活困窮者の支援を通じた全庁的な取り組みなど理解されていなかったが、メンバーには若手職員が選ばれることが多く、ワーキングの中で全庁的な仕組みを考えたり、相談シートなどの作成に携わることで、制度に対する理解を深めたり興味を持ってくれる職員が増えている。

都市部で抱える問題を協議会で議論

- » 福祉部局と住宅部局の繋がり、市営住宅に関連することしかなかったが、居住支援協議会伴走プロジェクトがお互いの意思疎通や居住支援協議会への設立に繋がったと考えている。仕事を解雇されて住まいを失った市民に対し、住宅部局から市営住宅をシェルターとして活用するという住宅の一時利用の提案があった。
- » 居住支援協議会が設立され、都市部で抱えている問題も協議会に提示してもらい、会議の中で話し合っている。今後、空き家に関する事業などの解決策を居住支援協議会の場で議論することも考えられる。



担当者の声

「断らない相談」支援の理想は座間市の地域福祉課だけではなく、どこかの行政窓口でも断らない相談として受け付けてもらいたい。また、庁内だけではなく、近隣市も含めた地域全体で、どこに行ってもその人が適切な支援につながるようなネットワークの構築が住まいの支援も含めできたら良いと思う。

また、居住支援というものの自体の理解を深めていく必要がある。不動産事業者など多様なところの「三方よし」でないと、なかなか支援は進まない。当初は入居させてもらえる大家を開拓しようとしたが、そうではなく、不動産事業者の困り事が福祉の力で解決できることを知ってもらおうと発想が変わっていった。それは経験してわかったことなので、今後は福祉関係者に、福祉の力で不動産業者の困り事が解決できることを認識してもらうことが非常に大事になってくると思っている。

神奈川県座間市 人口:13.2万人／世帯:6.2万世帯(令和6年1月現在)

参考URL:座間市居住支援協議会

<https://www.city.zama.kanagawa.jp/fukushi/seikatsu/sumai/1002721.html>



千葉県船橋市の取組

協議会設立：平成29年5月

協議会事務局：船橋市社会福祉協議会

社会福祉協議会の特性を生かした支援体制の構築

船橋市では、平成29年5月の居住支援協議会設立に当たり入居後も安心して住み続けられることを重要視し、福祉的な役割を持つ社会福祉協議会に事務局を置くこととした。

事務局が社会福祉法人の特性を活かし、部局間連携のハブ的役割を担うとともに不動産関連団体との良好な関係が構築できている。

居住支援の取組

居住支援協議会設立の背景～社会福祉協議会による事務局運営

- » 船橋市では、平成27年度、住生活基本計画と高齢者居住安定確保計画の2つの計画を策定し、その中で居住支援協議会の設立を施策に位置付けた。
- » 当時、単身高齢者世帯の約3割が賃貸住宅に住んでおり、約2割が連帯保証人や緊急連絡先を見つけられず賃貸借契約が締結できないなど、高齢者の住み替えが困難になっている状況であった。さらに高齢者に対する大家側の拒否感が強いというアンケート結果もあり、こういった課題を解決するために居住支援協議会（以下「協議会」）設立を施策に位置付けた。
- » 計画策定を経て、平成28年度に住宅政策課が事務局となり協議会設立準備会を設置した。協議会設立に向けて、事務局運営が協議会のあり方に大きく関わるため、事務局の担い手について慎重に議論を重ねた。その結果、「居住支援は転居して終わりではない」との考え方から入居後も安心して住み続けられることを重要視し、福祉的な役割を持つ社会福祉協議会に事務局を置くこととし、平成29年5月に船橋市居住支援協議会を設立。同年7月には、相談窓口となる「住まいるサポート船橋」を開設した。

相談窓口「住まいるサポート船橋」などの協議会業務

- » 協議会は、主として次の3つの活動を行っている。第一に、住まい探しでお困りの方の相談窓口「住まいるサポート船橋」の運営で、ひとり暮らし高齢者、障害者などを対象に民間賃貸住宅の物件情報や見守りサービスなどの情報提供を行っている。第二に、総会・事例検討会を開催し、新たな居住支援サービスの検討や実際の相談事例の共有及び解決策の検討を行っている。第三に、「高齢者の住まいについて考える」等、高齢者などを対象とした住まいに関する講演会を船橋市と共催で実施している。

相談体制

協力不動産店による物件情報の提供

- » 「住まいるサポート船橋」では、相談内容に応じて協力不動産店に物件情報の提供を依頼。多くの相談に対応しているが、よほど困難なケースでない限り、入居に至っている。
- » 基本的な相談の流れは、初めに相談者から具体的な物件の希望を聞き取り、次に、その情報を協力不動産店に提供し、紹介可能な物件情報を提供してもらう。提供された情報を相談者に案内するのが一般的だが、急を要する場合は、直接、協力不動産店に連絡し交渉をしている。
- » 居住支援には不動産店の協力が不可欠だが、社会福祉協議会が窓口を担っている強みを生かし、民間同士の関係として日頃からコミュニケーションを重ね、柔軟に動いてもらえる関係を築いてきたことによって、多くの協力不動産店の担当者と顔の見える関係が出来ている。

多様な居住支援の実施

- » 他の機関につないだ例、UR賃貸住宅や公営住宅に入居した例、市の各課へつないだ例や市以外の他機関につなぎ、別の制度によって支援に結びついた例もある。また実際に、入居後も支援を継続している例もあり、居住支援はまさに、「転居して終わりではない」ものであり、転居先探しだけでなく幅広い支援が求められている。

居住支援法人の幅広い活用

- » 複雑な問題を抱えた相談者や法的な課題を抱えている相談者に関しては、居住支援法人と連携しながら解決策を探っている。
- » 市内での居住が困難なDV被害者や、市内では選択肢の少ない外国人の場合は、都内の居住支援法人につなぐこともある。
- » 障害者の場合は、必要とされる福祉的支援サービスの調整などを考慮し、市内の関係機関で対応することが多い。
- » 相談者の中には障害が重度で在宅生活も難しい方もおり、その場合は民間賃貸住宅への転居支援を中心とした居住支援協議会だけでは対応が難しく、居住支援法人やその他の支援団体との連携体制を強化することに重点を置いて支援している。



ポイント

社会福祉協議会の特性を生かし、協力不動産店や居住支援法人と良好な関係を築いている。相談内容により支援団体それぞれの特徴を活かしながら、相談者に最適な支援の提供を目指している。

福祉部局と住宅部局との連携体制

話しやすい、歩み寄りやすい環境が大切

- » 協議会設立以前、船橋市建設局建築部に属する住宅政策課と社会福祉法人である社会福祉協議会が関わる機会はほとんどなかった。現在は、市で実施している家賃低廉化事業や高齢者住み替え支援事業などについても住まいるサポート船橋で紹介し、希望者がいれば住宅政策課につながるなど、日常的に連携している。また、国や県からの情報を社会福祉協議会と共有している。
- » 住宅部局と福祉部局の連携がうまくいくかは、担当者同士の関係性によるところが大きいですが、組織としてもお互いに話しやすく歩み寄りやすい環境をつくっていくことが大切であると考えている。

「住まい」は住宅と福祉の共通課題

- » 協議会の設立は、高齢者を対象とする地域包括ケアシステムの構築時期にも重なっており、居住支援は地域包括ケアの視点からも重要であったため、住宅確保要配慮者の中でも高齢者を主な対象として設立された。よって、福祉部局と連携しながら協議会の設立準備を進めていくこととなった。
- » 「地域包括ケアシステム推進本部」の中に「住まい部会」を設置しており、ここでは高齢者の住まいに関する問題について検討している。そのため、居住支援協議会の設立は、高齢者に関して福祉部局と住宅部局が同じ課題に対して向き合う場ができたと言える。一方で、共通する課題に対し、実際にはどちらが主導で対応方針をまとめていくのかは、事案ごとに検討される必要がある。

社会福祉協議会を通じた不動産団体との連携

- » 協議会が設立され、相互に話し合いの場を持つようになったが、事務局である社会福祉協議会が全体のハブ的役割を担っている。
- » 住宅部局では住宅政策を推進し、不動産関連団体との関係も深いと思われがちだが、民間事業者であるため特別な関係があるわけではない。社会福祉協議会が社会福祉法人の立場から不動産事業者などと良好・綿密な関係を築いてくれたおかげで、一定の距離を保ちながらも関わり合いができるようになっている。

連携への担当者の声

自治体職員は担当する業務が決められているので、どうしても縦割りになってしまうが、居住支援では住宅部局と福祉部局の連携が必要なため、縦割りの弊害による相談の「たらい回し」はなくなりつつあると思う。

千葉県船橋市

人口:64.8万人／世帯:32.0万世帯(令和6年1月現在)

参考URL: 船橋市居住支援協議会
<http://sumasapo-funabashi.com/>



神奈川県を取組

協議会設立：平成22年11月

協議会事務局：公益財団法人かながわ住まいまちづくり協会

設立以前から連携していた

「かながわ住まいまちづくり協会」が事務局を運営

神奈川県では、平成22年11月に居住支援協議会を設立した。設立以前から、高齢者住宅などの神奈川県の登録機関として活動していた「かながわ住まいまちづくり協会」が事務局を担うこととなった。「かながわ住まいまちづくり協会」は、住宅と福祉の両分野と関係があることから、両部局はじめ関係各所の連携の礎となっている。

居住支援の取組

住宅と福祉の両分野と関係がある「まち協」が事務局を運営

- » 居住支援協議会（以下「協議会」）設立当時、高齢者専用賃貸住宅や高齢者円滑入居賃貸住宅の登録制度があり、かながわ住まいまちづくり協会（以下「まち協」）が神奈川県の指定登録機関であった。当時から住宅と福祉の連携の必要性の認識はあり、協議会ができることにより連携が深まるということで、神奈川県とまち協が前向きに進めていった。その結果、高齢者住宅の登録機関でもあった、まち協が協議会の事務局となった。
- » まち協の会員として、不動産関連の神奈川県宅地建物取引業協会や全日本不動産協会神奈川県本部、日本賃貸住宅管理協会神奈川県支部や神奈川県社会福祉協議会がいることも、まち協が住宅と福祉の橋渡しができる理由である。

地域の課題に対応する部会の開催

- » 神奈川県内には、住宅供給公社やUR都市機構が開発した大規模団地が多く、高齢化への対応と団地再生の2部会を設置することを協議会設立当初から考えていた。どの部会に参加するかは、協議会入会時に会員が選ぶことになっている。
- » 団地再生部会は、建て替えなどハード的なことよりもコミュニティ支援などソフト面の支援を行っている。高齢化により団地内のコミュニティが乏しくなることに課題を感じ、地域の声掛け・見守りに関する情報や居住支援の活動をピックアップして事例集としてまとめ、情報共有している。

会員のイベント活動など積極的な情報発信

- » 総会前には議題を検討するための幹事会を行い、その他は部会単位の活動になる。部会は、良いテーマが見つかったら適宜、勉強会等を開催している。テーマはまち協で考えるが、制度改革など神奈川県からテーマの提案もある。
- » 共有すべき情報は会員全体にメールで送信している。会員主催のイベント活動などの情報はできるだけ共有し、他の団体が何を行っているかなど、相互の理解につなげようとしている。

ポイント

協議会設立以前より、神奈川県の住宅政策の一翼を担ってきた「まち協」が事務局を担うことで、スムーズな協議会運営ができています。

部会での情報共有や会員の活動に関する情報発信など、積極的な情報共有を行い会員間のつながりを強めている。

相談体制

居住支援コーディネーター育成事業で「つなぐ」専門家を育成

- » 居住支援に関わっている人は、手に余る案件を他につなぎたいが、つなぎ方やつなぐ先がわからないといった共通の課題があり、これまで自分の中だけで苦しんでいた。また、相談者が「たらい回し」にされるなどの課題もあった。そのため、居住支援にもケアマネジャーのような「つなぐ」役割を持つ人が必要という発案が、居住支援コーディネーター育成事業のきっかけとなった。
- » コーディネーターは「つなぐ」専門家としての活躍が期待される。コーディネーターが様々な相談を整理し、自らのところで解決できないものは他につないでいく。居住支援は、住まい以外に課題があることも多く、問題の本質を捉えることのできる人が必要である。
- » 新たな取り組みとして今年度実施した居住支援コーディネーター育成研修会は、募集定員を超えるなど大変好評で、参加者は会員の従業者や地域包括支援センターの職員、不動産店など、居住支援の実務に関わっている人たちがほとんどで、皆熱心に参加している。

住宅部局と福祉部局の連携体制

モデル事業参加をきっかけに連携が強化

- » まち協は、「高齢者の入居を拒まない住宅」の登録機関であったが、問い合わせのある入居希望者のニーズと登録された住宅の規模や賃料が合わず、需要と供給にギャップがあることを感じていた。
- » 一般財団法人高齢者住宅財団のモデル事業に採択されたことが、まち協と神奈川県住宅部局、福祉部局の両部局間の連携を深めるきっかけとなった。モデル事業を市町村に展開するため、すまいの相談会の開催、オーナーや不動産店に向けた研修会などを各地域で開催した。その際、神奈川県の住宅計画課や高齢福祉課と一緒に各地域を巡回するなどしたことが下地になり、県の担当者が庁内を回って呼びかけたところ、多くの庁内関係課から協力を得ることができた。



連携への担当者の声

国土交通省の居住支援協議会伴走支援プロジェクトに関わってきて、居住支援のニーズがあっても、担当者に対応すべきニーズとして捉えようとしていないと感じる。双方の部局で、ニーズに対応して新しく何かを始めることで、自分の仕事が増えると思えば抵抗感があるように思える。そういった状況ではなかなか連携は進んでいかない。

神奈川県

人口:922.5万人／世帯:435.6万世帯(令和6年1月現在)

参考URL:神奈川県居住支援協議会
<http://www.machikyo.or.jp/kyojyushien/>



まとめ

各自治体の事例から、効果的な連携の方策として、下記のような知見が得られました。

① 各自治体独自の支援方法

- » 各自治体は居住支援に関しそれぞれ異なる地域特有の課題を抱えていますが、各自治体の柔軟な対応が見られました。
- » 自治体ごとに利用可能な人的資源や物的資源も異なり、地域の強みを最大限に活かし、これまで積み重ねてきた支援策を前提に、効果的な居住支援につなげるため、関係者一同が方向性を合わせ、どういった支援を目指すのかを議論し、地域全体で作り上げていくことが必要です。

② 地域団体との連携

- » 板橋区、藤沢市、さいたま市、岡崎市、座間市などでは、地域の不動産関係団体や福祉の知識をもった居住支援団体等、活動を共にする仲間を開拓し、積極的な連携の働きかけを行っています。
- » 協力不動産店や居住支援団体など、地域で活動している団体と連携していくことが必要です。特に複雑な課題を抱えているケースや法的な課題を抱えているケースなど、行政だけでは十分な対応が難しく、また地域の団体だけでも対応しきれないケースもあるため、地域の関係団体と良好な関係を築いていくことが必要です。

③ 居住支援は住宅分野と福祉分野の共通課題

- » 目黒区、名古屋市、船橋市などでは、居住支援を住宅、福祉の両分野の共通の課題として認識し、窓口を一本化するなど対応に向けた取り組みを行っています。
- » 住まいは人々の生活の基盤であり、安定した住環境がなければ日常生活の安定も難しくなります。福祉分野においても、日々相談を受ける中で、住まいに関する相談を受けることもあり、住まいの問題は各分野に横断的な課題として存在します。
- » このことに気づき、両分野が連携して取り組んでいくことで、多様で複合的なニーズや課題に対し包括的で効果的な支援が可能となります。

④ 顔の見える関係性の構築

- » 豊島区、名古屋市、岡崎市などでは、住宅分野と福祉分野の連携体制を構築するうえで、日常的なコミュニケーションを図っています。
- » 居住支援を推進し、複雑な課題を抱えるケースにも対応していくためには、今後は多くの専門職が役割を分担しながら支援していくことが求められます。
- » 住宅分野と福祉分野の担当者が顔を合わせ、直接コミュニケーションを取ることで、互いの役割や視点を理解しやすくなり、信頼関係が築かれることで、協力が円滑に進み、双方の専門知識を活かした効果的な支援が可能となります。
- » 一朝一夕に連携体制を構築することは難しいため、まずは定期的な連携会議や情報の共有を進めながら、お互いが相談しやすい環境を作っていくことが必要です。

これらの事例を参考に、区市町村協議会の活動をより活発なものとすることを期待しています。



居住支援における住宅と福祉の 効果的な連携施策に係る事例集

編集・発行 東京都居住支援協議会事務局
(東京都住宅政策本部民間住宅部安心居住推進課)
東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
都庁第二本庁舎 13 階

電 話 03-5320-4919

印刷番号(5)32