

令和元年度多世代交流型住宅ストック活用推進事業

事業報告書

補助事業者	NPO 法人おかやま UFE				
対象地域	岡山県内				
事業概要	空き家等の管理や活用にお困りの方と住まいの確保が難しい方の相談窓口				
成果計測指標 (令和元年度)	対象地域内に所在する個人住宅等の所有者等からの相談件数	対象地域内への住替え及び移住等検討者等からの相談件数	地域内で事業を実施しようとする利活用検討者からの相談件数	その他	合計
相談対応件数	2 件	63 件	1 件	14 件	80 件
(うち相談会)	0 件	4 件	1 件	5 件	10 件

1. 事業の背景及び目的

(背景)

- 岡山県の空き家数は約 14 万戸で、住宅総数に占める割合は 15.8% (全国 9 位) の高い水準にある。特に県東部や県西部では空き家率が 20% を超えるとともに、高齢化率が極めて高い (高齢化率: 美作市 39.9%、高梁市 39.1% 等) など、コミュニティの維持が懸念されている。
- 空き家の多くは個人かつ 60 歳以上の高齢者が所有する傾向があるが、これらの者は、空き家の有効活用への意欲が低く、住み替えや特別養護老人ホームなどへの入居などに際して空き家となるものや、そのまま適切な管理が行われず放置されるケースも少なくない。
- 高齢者や障害者の住まいとして、特別養護老人ホームやグループホームなどの福祉施設があるが、例えば、岡山市では特別養護老人ホームの定員 2,228 名に対して 6,000 人を超える待機者があり、すぐに入居できないことが多い。一方で、今後の人口減少社会を踏まえれば、新たな福祉施設の建設は合理的ではなく、誰もが可能な限り地域の中で住み続けることができるように取り組むことが必要である。
- このような状況を踏まえ、高齢等により適切に空き家等の管理や活用ができない方や、高齢者や障害者など住宅確保要配慮者 (以下「要配慮者」という。) であるために住まいが見つからない方への相談窓口として、昨年度、住まいと暮らしのサポートセンターおかやまを開始した。
- 平成 29 年 10 月には、改正住宅セーフティネット制度が施行され、空き家の活用と要配慮者の住まいの確保を図る取組が進められているが、依然として、有効活用可能な空き家が多数ある一方で、要配慮者が住まいを確保することは難しい状況が続いている。
- 従前から指摘されているように家主等の多くは要配慮者の入居に対して不安を抱いていることとの背景として、昨年度の事業を通じて、家主等の不安を緩和するための要配慮者に対する入居後のサポート体制が明確でないこと、要配慮者の入居に協力いただける不動産業者はあっても、そのことを積極的に示していないこと、住まいの確保が難しい要配慮者は、それぞれの抱える背景や課題が複雑であること、要配慮者の住まいは、一般的にも需要が高い通院や買い物など利便性の高い地域にあることが必要であるのに対し、要配慮者の住まいとして提供される物件は、郊外で利便性の低い物件や農家住宅などの規制があるなど、ニーズと一致していないなどの状況がある。

(目的)

- このため本事業では、
 - 高齡などにより適切に空き家等を管理・利活用できない者を支援すること
 - 不動産業者や家主等が抱える要配慮者の入居に対する不安を解消し、空き家・空室を配慮者の住まいとして活用を図ること
 - 高齡者や障害者等であることを理由として住まいが確保できずにいる者と、要配慮者が入居できる住まいをマッチングすることで、空き家・空室の有効活用の促進と、要配慮者の住まいの確保を両立すること
- により、空き家・空室の適切な管理・利活用の促進と、要配慮者の円滑な住まいの確保を両立した支援モデルを示すことを目的とする。
- またモデル的な取組として、岡山県宅地建物取引業協会と連携することにより、地域の不動産業者における要配慮者への住まいの提供状況（入居実態、入居後の困りごとと対応の状況等）の把握や不動産業者と要配慮者である入居者（当事者）、その支援者（NPO 法人、関係団体、行政等）による勉強会（ワークショップ）を開催などすることにより、要配慮者の住まいの確保について、地域で連携して課題の解決に取り組むとともに、地域への定着を図ることを目的とする。

2. 相談体制整備等に係る事業（総合相談窓口の設置及び相談業務の実施）

(1) 事業の内容

1) 事業の概要（別添参照：0.【集計用】すまサポ相談シート）

ア 相談対象者

- 高齡等により適切に空き家等の管理や活用ができない方
- 高齡者や障害者等であることを理由に住まいが確保できずお困りの方

イ 相談体制

- NPO 法人おかやま UFE うてんて店（岡山市北区東古松 2-2-9）（うてんて改修中につき、岡山市北区大供表町 14-2 ふたば 1 階）に、常設の相談窓口として「住まいと暮らしのサポートセンターおかやま（すまサポおかやま）」を設置
- 窓口対応 平日 10 時～15 時 FAX、E-mail は 24 時間受付

ウ 相談員

弁護士、精神科医、社会福祉士、行政書士、社会保険労務士、宅建士、マンション管理士

エ 主な連携先

一般社団法人岡山県宅地建物取引業協会、岡山県居住支援協議会、弁護士法人おかやまパブリック法律事務所、社会福祉法人岡山市社会福祉協議会、株式会社香川銀行、おかやま信用金庫、NPO 法人岡山高齡者・障害者支援ネットワーク、NPO 法人岡山未成年後見支援センターえがお、株式会社ケンジャミン・フランクリン（フードシェアリンク）、NPO 法人フードバンク岡山、NPO 法人子どもシェルターモモ、一般社団法人ほっと岡山、NPO 法人岡山けんかれん、NPO 法人岡山・ホームレス支援きずな、行政機関

オ 対応できる相談内容（一例）

空き家の相談 / リフォームや改修の相談 / 融資の相談 / 住替えの相談 / 相続の相談 / 不動産売買の相談 / 住まいに関する相談 / 入居後の生活に関する相談

2) 事業の手順

- 常設の相談窓口である「すまサポおかやま」において、宅建士等の資格を有する相談員が窓口、電話、E-mail で対応
- 相談内容に応じて、連携先の関係団体に助言や対応を依頼
- 多様な関係団体と連携することで、住宅の管理や有効活用から住まいの確保に関する相談まで、ワンストップで対応

3) 事業内容

ア 相談業務の実績（（2）参照）

イ 相談窓口の対外的な周知

リーフレットの作成・配布（別添1参照）

・作成部数 7,000部

・主な配布先

岡山市、倉敷市、総社市
岡山市社会福祉協議会、
倉敷市社会福祉協議会、
総社市社会福祉協議会、
各地域包括支援センター、
岡山県宅地建物取引業協会
おかやま信用金庫 等

HP掲載、LINEアカウント取得

・NPO法人おかやまUFEホームページ及び岡山県居住支援協議会ホームページ掲載

・LINEアカウント取得（令和元年度から）

山陽新聞ネット広告 別添参照：1-1.（ネット広告）バナー素材と配信範囲

（住まいと暮らしのサポートセンターおかやま【広告】）

岡山県内13市（ ）からの検索に対し、当相談窓口のバナー（当法人HPにリンク）が表示されるよう設定

（ ）岡山市、倉敷市、浅口市、玉野市、笠岡市、井原市、総社市、津山市、美作市、
高梁市、真庭市、新見市、備前市

岡山県居住支援協議会入居円滑化マニュアルへの掲載（支援団体紹介）

エ 関係機関に対する取組内容の周知、連携強化

- ・令和元年度事業では、西日本豪雨による被災者の伴走型転居支援を行う中で、倉敷市の被災者から、倉敷市協力と明記がないことに心配される方がいたため、リーフレットに明記する自治体名として、倉敷市及び総社市を追加。

オ 西日本豪雨における被災者の住まいの確保への協力（別添参照：2.【倉敷伴走型転居支援】調整会議（配布資料）、2-1.【報告】倉敷市伴走型転居支援について）

西日本豪雨の被災者の住まいの確保を図るため、民間賃貸みなし仮設住宅入居者への今後の課題について分析・検討するとともに、空き家等を被災者の住まいへの活用希望の支援・調整を行った。

（伴走型転居支援調整会議（倉敷市主催））

第1回：令和元年9月20日 倉敷市役所

第2回：令和元年10月21日 倉敷市真備支え合いセンター

第3回：令和元年12月18日 きらめきプラザ（岡山県）

第4回：令和2年2月12日 倉敷市真備支え合いセンター

カ その他（別添参照：3.【愛媛県居住支援協議会】配布資料 3-1.（愛媛新聞）200116 愛媛県居住支援協議会）

愛媛県居住支援協議会が主催する講演会において、愛媛県内の不動産業者等に対し、「住まいと暮らしのサポートセンターおかやま」の取組について紹介。

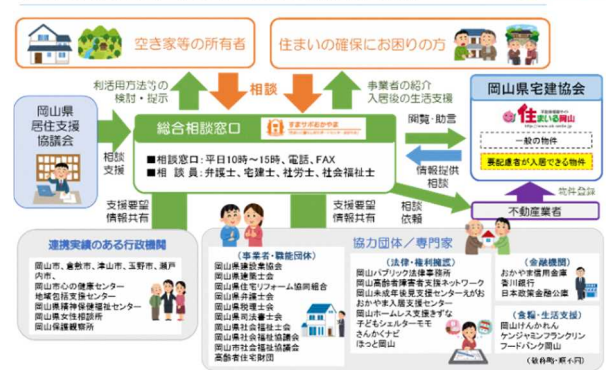
4) 相談業務の実績（一例）

（不動産売買・処分・価値に関するもの）

- ・住宅ローンの返済のめどが立たなくなったため、不動産を売却したいという相談
- ・本人名義の遊休地があるため、生活保護の申請が認められないという相談
- ・不動産にかかわるお金の相談

（賃貸住宅の契約・入居に関するもの）

住まいと暮らしのサポートセンターおかやまの相談体制（概要）



- ・公営住宅の賃借権の相続に該当する同居人から、緊急連絡人になってくれる人がいないために契約締結できず、退去を求められているという相談。
- ・不動産業者に勝手に鍵交換されて追い出されたという相談。
- ・高齢者であることを理由に契約更新しないと大家に言われたという相談。

(2) 事後評価、今後の課題

相談対応を通じた要配慮者の住まいの確保に関する現状として、民間の賃貸住宅を借りる際に、初期費用の支払い能力がないこと、緊急連絡人がいないことの双方に該当する場合は、借りることができる物件や不動産業者は限定的にならざるを得ず、高齢者や障害者等であるかに関わらず、要配慮者に該当すると思われる。

これらの者に対して賃貸するためには、これらの者の状況に合わせた契約条件が必要となる場合があるが、民間の不動産業者としてそのような対応をすべきなのか疑問がある。そもそも、通常の契約条件を満たせない者は、公営住宅やホームレス支援等の福祉サービスにおいて対応すべきとの考え方もあり、民間の不動産業者が対応すべき要配慮者の範囲について検討が必要である。

その際、社会福祉施設から退去させられた者、家賃滞納による退去させられた者は、民間の賃貸住宅への入居は困難である。

要配慮者が民間の賃貸住宅に入居できるかは、抱える課題が深刻化する以前に対応することが重要であるが、実際には、課題が複雑化・深刻化してから相談に訪れることが少なくない。また、支援者の依頼により相談対応を開始しても、本人に危機感がなく、自らが置かれている現状を理解していないことも少なくなく、このような本人の姿勢が、民間の賃貸住宅を借りにくくしている側面がある。

3年にわたる相談事業を通じて、貧困する高齢者の相談も増えていることを感じた。

持ち家から賃貸への住み替えにあたっての資金の確保方法として、売却、リースバック、リバースモーゲージ等、多様な方法があるが、これらは売却する不動産に資産価値があることが前提である。築20年を超えるマンションや、過疎地域の持ち家等は、資産価値が低く、これらを元手に融資を受けて住み替えることは難しい現状である。そのような場合にはできるだけ長く、今の住まいに暮らし続けることになるため、地域包括支援センター等の高齢者福祉サービスとの協力も必要不可欠である。

空き家について、資産価値のない空き家には不動産業者が手を出さない。「入院しているが、医療費が払えない。遊休地があるため、生活保護は受けられない」というケースでは、遊休地に資産価値がなく、かつ、不動産の査定に対する十分な報酬も見込まれない中で、不動産査定の担い手がなく、売却が困難である。地方部などの資産価値が低い不動産をどのようにすべきか、長期的課題である。

(3) 今後の展開

現在、岡山県の居住支援法人として申請中である。居住支援法人を取得後は、岡山県居住支援協議会の相談窓口事業の委託先として運営することを岡山県と協議中である。

3. モデル的取組みにかかる事業

(1) 事業の内容 (別添参照: 4.【報告】住まいと暮らしの無料相談会)

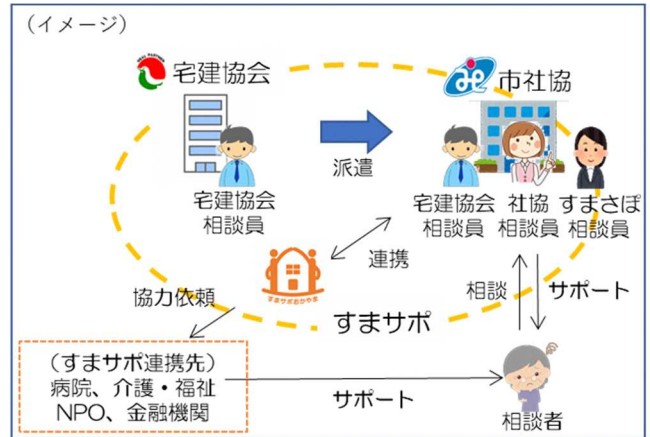
1) 事業の概要

自宅の売買、賃貸物件への入居などの場面では、相続時の権利関係が複雑、所有者と家族とのトラブルがある、介護や支援が必要等、何かしらの課題を抱えているために、売買や利活用を妨げている場面が少なくない。また、要配慮者の住まいの確保を支援する様々な取組があるが、多面的・重層的な課題を抱える相談に対して、当該相談機関が有する専門性のみでは十分に対応できないことも少なくない。このため、これらの相談機関は、相談者(不動産業者、支援者、入居者等)にとって信頼できる相談先として認知されてい

いなどの課題がある。

2) 事業のスキーム

住まいに関する無料相談会の新たな実施形式として、岡山県宅建協会、岡山市社会福祉協議会、岡山市と連携し、各団体から専門家が相談員として参加し相談活動を行うことで、関係団体間の相互交流や実践力向上、ワンストップでの課題解決を可能とする。



2) モデル的取組みの実績

ア 開催回数及び開催場所等

- ・開催場所：ひまわり福祉会館
- ・開催回数：計 8 回（毎月第 2 木曜日）
- ・開催日等：

開催日	宅建協会(相談員)	市社協(寄り添い)	すまサボ(相談員)
2019年8月8日	岡山南支部 1名	1名	弁護士1名、宅建士1名、スタッフ1名
2019年9月12日	岡山東支部 1名	2名	弁護士1名、宅建士1名、スタッフ1名
2019年10月10日	岡山西支部 1名	2名	大学教授1名、宅建士1名、スタッフ1名
2019年11月14日	岡山西支部 1名	2名	宅建士2名、スタッフ1名
2019年12月12日	岡山西支部 1名	1名	弁護士1名、宅建士1名、スタッフ1名
2020年1月9日	岡山南支部 1名	2名	宅建士1名、スタッフ1名
2020年2月13日	岡山南支部 1名	1名	宅建士1名、スタッフ1名
2020年3月12日	岡山東支部 1名	1名	宅建士1名、スタッフ1名

- ・相談件数：計 10 件
- ・その他：

相談会の様子は、（公社）岡山県宅建協会の広報誌に掲載（別添参照 4-1.（会報）おかやま宅建令和元年度（秋号）518）

（2）事後評価

相談会後に開催した座談会において、不動産業者側（宅建協会）からは、

- ・要配慮者の住まい確保の相談は、不動産業の範囲を越えている。
- ・賃貸借契約は、あくまでも民間と民間の契約である。相互の信頼関係のもとに成り立っているものであり、信頼関係がなくなれば契約解除になるのが原則。融通が利く範囲だからといって、原則を歪めることは難しいことを、福祉支援者が理解することも必要などの意見があった。

一方で、福祉側（社協）からは、

- ・住居確保が困難な方で長期家賃滞納している事例では、不動産業者として対応が難しい場合もあり、民間としての限界もあるということは理解した。

との意見があり、今回の取組に一定の成果を感じる。

（3）今後の課題

このような機会を継続的に設けることで相互の理解を深めることが、要配慮者の住まいの確保の裾野を広げる上で重要であるが、以下のような点が課題となる。

- ア 協力いただける不動産業者の裾野の拡大

- ・ 相談のみであれば報酬は得られず、必ずしも自社の収益につながるわけではない。住宅確保要配慮者に対する対応に関する経験やスキルについて、民間の営利法人である不動産業者が獲得するメリットを感じられない。
 - ・ このため、相談会への相談員としての参加に賛同してくれる業者は少なく、相談員を担うのは、協会が把握している既に要配慮者の対応をしている特定の業者に限定される。
- イ 多様な相談内容に対するワンストップで対応するための専門性の確保
- ・ 入居円滑化マニュアルにおいても相談先などの情報量が多く、適切な相談先を選択するには、他分野の専門の技術や知識が必要。

(4) 今後の展開

- ・ より数多くの不動産業者に、行政及び福祉サイドと連携した相談会に参加いただき、住宅確保要配慮者に対する住まいの確保・提供に協力いただけるよう、各支部単位で居住支援活動にかかわる業者を増やし活動に理解を得るために、支部居住支援委員会の設置を検討する。
- ・ 相談案件の複雑化を防ぐため、「住まい」の危うさを感じるようなものは、「早めの相談」を、福祉の支援者側へ促し、早期の対応を目指す。
- ・ 要配慮者の住まいの確保にあたっての不動産業者側の立場や商慣習等について福祉側に理解いただくため、入居円滑化マニュアルについて「福祉支援者向け」用を出版する。
- ・ 岡山市の市民だよりに定期的に掲載し、相談会の市民への普及を図る。
- ・ なお、多様な相談にワンストップで対応するためには、行政による総合窓口が設置されることが望ましいと考えている。

補助事業者の概要及び担当者名等

補助事業者名	NPO 法人おかやま UFE	
団体設立年月日	平成 27 年 5 月 1 日	
連絡先担当者名	永松千恵	
連絡先	住所	岡山市北区大供表町 14-2 ふたば 1 階 (うてんて改修中のため、一時、借住まい先)
	電話	086-231-0841
電子メールアドレス	sumasapo@utenti.click	

表1 相談者並びに相談内容及び相談方法別の相談件数

本補助事業にかかる相談業務の開始日：令和 1年 6月 24日

		相談方法					
		電話	電子メール	来訪	相談会	その他 ³	計
対象地域内に所在する 個人住宅等の所有者	管理						
	売買	1		1			2
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ¹						
	複合 ²						
	小計	1		1			2
対象地域内への入居、 住替え及び移住等検討者	管理						
	売買						
	賃貸	32	1	24	2		59
	解体						
	上記以外 ¹						
	複合 ²	1		1	2		4
	小計	33	1	25	4		63
地域内で事業を実施しよ うとする利活用検討者	管理				1		1
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ¹						
	複合 ²						
	小計				1		1
その他	管理						
	売買						
	賃貸						
	解体						
	上記以外 ¹	4		5	5		14
	複合 ²						
	小計	4		5	5		14
合計	管理				1		1
	売買	1		1			2
	賃貸	32	1	24	2		59
	解体						
	上記以外 ¹	4 ¹		5 ²	5 ³		14
	複合 ²	1		1	2		4
	小計	38	1	31	10		80

1：相続や税相談など、個人住宅等の管理、売買、賃貸及び解体以外の相談

2：個人住宅等の管理、売買、賃貸及び解体のみの相談ではなく、例えば将来の売買に関する相談とそれまでの管理に関する相談など、複数の項目にかかる相談。なお、複合に関する相談が多い場合は、その内容を事業報告書1(2)4)に記入すること。

3：電話、電子メール、来訪及び相談会以外の相談方法(例えば、訪問相談など)

「その他」の相談が多い場合は、具体的な相談方法の内訳を次頁の表2に記入すること。

表2 その他の相談方法の内訳別相談件数

(表1中のその他の件数が少ない場合は、表2は添付する必要はありません。)

		相談方法						計
対象地域内に所在する 個人住宅等の所有者	管理							
	売買							
	賃貸							
	解体							
	上記以外 1							
	複合 2							
	小計							
対象地域内への入居、 住替え及び移住等検討者	管理							
	売買							
	賃貸							
	解体							
	上記以外 1							
	複合 2							
	小計							
地域内で事業を実施しよ うとする利活用検討者	管理							
	売買							
	賃貸							
	解体							
	上記以外 1							
	複合 2							
	小計							
その他	管理							
	売買							
	賃貸							
	解体							
	上記以外 1							
	複合 2							
	小計							
合計	管理							
	売買							
	賃貸							
	解体							
	上記以外 1							
	複合 2							
	小計							

