

居住支援法人の活動に関する実態と 制度への評価に関する調査報告書

2022 年 5 月

早稲田大学人間科学学術院

古山周太郎

<目次>

1. はじめに

(1) 調査の目的	1
(2) 調査対象とアンケート実施内容	2
(3) 全国の居住支援法人の概要	3

2. 調査結果

(1) 居住支援法人の概要とその取り組み	
I) 法人種別と従業員数	5
II) 居住支援開始時期と動機	6
III) 居住支援の対象者の来所・相談件数と実施件数	7
IV) 居住支援の内容	8
V) 実施事業別、実施件数別、開始年別にみる居住支援の実施割合	9
(2) 住居確保要配慮者	
I) 主な住居確保要配慮者の属性	10
II) 住居確保要配慮者が物件探しに困る理由・物件探しに至る要因	11
III) 住居確保要配慮者が住まいに求める条件	12
(3) 入居及び入居後の状況	
I) 確認事項とマニュアル整備の状況	13
II) 入居前のトラブルの状況	14
III) 入居後のトラブルの状況	15
IV) 入居拒否の解消方法とトラブル対応方法	16
V) 実際のトラブルの事例	18
(4) 居住支援制度への評価	
I) 制度への評価	24
II) 居住支援の課題	26
(5) 今後の居住支援	
I) 住宅確保要配慮者が居住支援法人に対して求める支援	28
II) 家主や不動産事業者が求める支援	30
III) セーフティーネット住宅を増やす取り組み	32
IV) 今後の取り組みに関する自由意見	34

3. まとめ

(1) 調査結果のまとめ	37
(2) 考察と今後の課題	39

※参考資料（アンケート調査票）

第 1 章 はじめに

1. はじめに

(1) 調査の目的

2007 年に住宅セーフティーネット法が制定され、生活の基盤である住まいの確保が困難である住宅確保要配慮者を対象に、居住支援関連の施策が制度的に位置づけられた。同法では、住宅確保要配慮者には高齢者、障害者や低額所得者等の方々が該当すると定められ、住宅セーフティーネットの構築のために民間賃貸住宅を利用する方向性が示された。住宅確保要配慮者が、民間賃貸住宅を利用する際には、家賃滞納や近隣住民とのトラブル発生といったリスクから、物件への入居を断られるケースが多い。また、入居したとしても、孤独死や失踪、家賃の不払いなどの問題が生ずる場合もある。こういった課題に対応するためには、実効的な居住支援の取り組みが不可欠である。

さらに、住宅確保要配慮者も多様化し増加している実態もある。単身高齢世帯や生活困窮世帯、在宅障害者、外国人世帯といった様々な人々が住居の確保に困難を抱えている。その数も徐々に増えることが見込まれることから、住宅確保要配慮者に対して居住支援の必要性がより高まっているといえる。

一方で、住宅セーフティーネットの根幹であった公営住宅は、行財政状況の悪化や住宅政策の方向転換から、受け皿として十分な住戸数の供給が見込めない状況にある。反対に、民間賃貸住宅の空き家・空き室は、1983 年から 2013 年の 20 年間で、448 万戸から 820 万戸と、約 1.8 倍に増加しており、空き家・空き室の活用は社会的課題となっている。

以上の背景を受けて、2017 年に住宅セーフティーネット法が改正され、居住支援機能の強化が図られた。そのなかには、住宅確保要配慮者の入居を拒まないセーフティーネット住宅制度や、居住支援協議会の設置と活動の展開と共に、住宅確保要配慮者を直接支援する居住支援法人について定められた。

そこで本調査では、全国の居住支援法人を調査対象とし、その取り組みの実態と課題を明らかにすることを目的とした。制度として位置付けられてから一定期間が経過しており、現時点における調査は、居住支援法人の支援活動の実態や、現場での支援の課題を把握するのに適していると考えられる。さらに、居住支援法人からみた制度への評価や課題を整理し、必要な支援や取り組みについても検討することで、実効性のある制度設計や地域での居住支援体制の構築に向けて、今後の居住支援のありかたを考察することも、本調査の狙いとする。

(2) 調査対象とアンケート実施内容

アンケートの対象は、2021 年 4 月 28 日時点で国土交通省のホームページにある「居住支援法人一覧」に掲載された法人から、株式会社・有限会社を除いた 218 法人である。株式会社と有限会社については、系列の支社で本社の住所が示されている会社が多くあり、地域での取り組みの実態や課題についての回答が得られない可能性が高いことと、本社から一括で回答があった場合に回答数の扱いが他法人と異なってしまうことが想定されるため、今回の調査の対象から除いている。実施期間は 2021 年 9 月下旬から 10 月中旬であり、121 法人から回答が得られ、回収率は 55.5%であった。

表 1 アンケート調査の概要

調査対象	全国の居住支援法人に指定されている 218 法人（株式会社・有限会社は除く） ※国土交通省ホームページ「居住支援法人一覧」，最終閲覧日 2021 年 4 月 28 日 https://www.mlit.go.jp/common/001465934.pdf
実施期間	2021 年 9 月下旬配布～10 月中旬回収
配布・回収状況 (割合)	218 通 郵送配布 121 通 郵送回収 うち有効回答数 121 (55.5%)

以下はアンケート調査にあたり作成した質問項目の一覧と、報告書での対応部分である。【表 2】設問は、①居住支援法人の概要、②住宅確保要配慮者、③居住支援内容・評価、④今後の居住支援の 4 つのカテゴリーに分けられ、計 23 問について回答をもらった。具体的な質問文や選択肢については、参考資料にアンケート調査票を掲載しているので、そちらを参照されたい。

表 2 アンケート調査項目

分類	質問	対応部分
Ⅰ. 居住支援法人の概要	問 1 法人名と法人種別	2 (1) Ⅰ)
	問 2 居住支援事業以外で実施している事業	2 (1) Ⅰ)
	問 3 居住支援に関わる従業員数	2 (1) Ⅰ)
	問 4 居住支援開始時期、居住支援法人認定を受けた時期	2 (1) Ⅱ)
	問 5 居住支援を開始した動機	2 (1) Ⅱ)
	問 6 実際に行なっている居住支援内容	2 (1) Ⅳ)
Ⅱ. 住宅確保要配慮者について	問 7 相談に来る主な住宅確保要配慮者	2 (2) Ⅰ)
	問 8 昨年度の来所・相談件数と実際に居住支援を行った件数	2 (1) Ⅲ)
	問 9 住宅確保要配慮者が住まいを探している主な要因	2 (2) Ⅱ)
	問 10 住宅確保要配慮者が住まいに求めている主な条件	2 (2) Ⅲ)
Ⅲ. 居住支援内容や評価・課題	問 11 連帯保証人/緊急連絡先の確認	2 (3) Ⅰ)
	問 12 入居相談を受けた際のマニュアルの有無	2 (3) Ⅰ)
	問 13 現在の居住支援制度への評価	2 (4) Ⅰ)
	問 14 現在の居住支援の課題	2 (4) Ⅱ)
	問 15 住宅確保要配慮者が受けた入居拒否の有無と事由	2 (3) Ⅱ)
	問 16 住宅確保要配慮者が起こしたトラブルの有無と事由	2 (3) Ⅲ)
	問 17 入居拒否をなくすための方法	2 (3) Ⅳ)
	問 18 受け入れ困難な場合の対応方法	2 (3) Ⅳ)
	問 19 実際にあった特徴的なトラブル事例	2 (3) Ⅴ)
Ⅳ. 今後の居住支援	問 20 住宅確保要配慮者が居住支援法人に求める取り組み	2 (5) Ⅰ)
	問 21 大家や不動産事業者が求める居住支援	2 (5) Ⅱ)
	問 22 セーフティーネット住宅の登録を増やすための取り組み	2 (5) Ⅲ)
	問 23 新たな取り組みや居住支援の取り組みについての意見	2 (5) Ⅳ)

（３）全国の居住支援法人の概要（国土交通省ホームページ「居住支援法人一覧」より）

指定された居住支援法人については、国土交通省のホームページ「住宅確保要配慮者居住支援法人について」内の、「居住支援法人一覧」に、法人名、所在地、業務内容、居住支援対象等が掲載されている。調査に先立ち、2021 年 4 月 28 日時点で「居住支援法人一覧」に掲載されている居住支援法人 398 法人を対象に①法人タイプ別、②支援対象者属性別、③支援取り組み別に集計を行った。

まず、全 398 法人を法人タイプ別に分類し集計を行った。その結果、株式会社 154 法人（39%）、NPO 法人 105 法人（26%）、一般社団法人 62 法人（16%）、社会福祉法人 50 法人（12%）、有限会社 12 法人（3%）、公益財団法人 7 法人（2%）、その他 8 法人（2%）であった。なお、その他の法人タイプには合同会社・社会医療法人・企業組合・協同組合が含まれる。法人タイプ別の居住支援法人数としては株式会社が最も多く、次いで NPO 法人、一般社団法人が多かった。

続いて支援の対象としている住宅確保要配慮者の属性について集計を行った。高齢 363 法人（91.2%）、障害者 311 法人（78.1%）、子育て世帯 262 法人（65.8%）、外国人 191 法人（48.0%）、DV 被害者 183 法人（46.0%）、生活困窮者 243 法人（61.1%）、低額所得者 276 法人（69.3%）、被災者 220 法人（55.3%）であった。9 割を超える居住支援法人が高齢者に対する支援を行っている一方で、外国人・DV 被害者への支援を行っている居住支援法人は半数に満たないことが明らかになった。また、障害者への支援を行っている居住支援法人の中には身体障害者のみ、精神障害者のみといったように障害の範囲を限定している居住支援法人も見られた。

最後に、支援活動について集計を行った。支援活動の分類項目は、①物件探し相談、②物件情報提供、③物件探し同行、④契約手続き同行、⑤家賃債務保証、⑥見守り、⑦生活トラブル対応、⑧緊急時の対応、⑨医療・福祉機関との連携、⑩金銭管理、⑪退去後の処理として、法人数を示した。【表 3】

支援活動としては、物件探し相談が最も多く、次いで物件情報提供、見守りが多かった。その中でも物件探し相談、物件情報提供の支援は 9 割を超える居住支援法人が行っていた。一方で、契約手続き同行、生活トラブル対応、医療・福祉機関との連携、金銭管理、退去後の処理については 3 割程度もしくはそれ以下の水準であった。また、入居前支援と入居後支援を比較すると、入居前支援の方が充実している傾向が見られた。

以上の結果を踏まえて、本調査では居住支援法人の活動実態をより詳細に調査する。国土交通省の居住支援法人一覧でみられた各法人の支援対象者や取り組みが、どの程度実施されているのかに着目し、より実態に即した活動の傾向が明らかになる。

表 3 支援活動別の居住支援法人数

分類	全体数	具体的内容
物件探し相談	387 (97.2%)	住宅確保要配慮者の基本情報や希望の地域・物件条件等のヒアリング 賃貸住宅への入居に関する困りごとに対する相談窓口の設置
情報提供	367 (92.2%)	住宅確保要配慮者の希望に沿った物件の紹介、または不動産事業者に対する物件紹介依頼 賃貸住宅への円滑な入居に係る情報の提供
物件探し同行	197 (49.5%)	不動産会社や物件内覧への立会い
契約手続き同行	111 (27.9%)	賃貸住宅への入居に係る契約手続きの立会い 相談員による賃貸借契約の説明への同席 その他、行政手続き・ライフライン契約のサポート
家賃債務保証	189 (47.5%)	家賃債務保証会社の紹介、情報提供 保証料の助成。
見守り	302 (75.9%)	定期的な訪問・電話等による安否確認の実施 生活状況の確認、必要に応じて専門職による面談や相談の実施
生活トラブル対応	135 (33.9%)	近隣住民とのトラブルが発生した際の相談窓口の設置 家賃滞納時の指導 言語や習慣の異なる外国人入居者とのコミュニケーション等
緊急時の対応	146 (36.7%)	緊急通報装置の設置 災害・事故等緊急時の駆けつけや救急車の出動要請 トラブルの事後対応
医療・福祉機関との連携	86 (21.6%)	地域の医療機関やケアマネージャー等と連携し、情報共有、医療・看護・介護サービスの提供 提携する高齢者向け住宅への紹介
金銭管理	62 (15.6%)	家賃支払い・公共料金等の支払いの代行 預貯金の出し入れ、財産（通帳・実印等）の管理
退去後の処理	109 (27.4%)	家財処分・遺品整理、死後事務委任等の死亡時の事務 住居の特殊清掃（除菌・消臭） 原状回復工事等

第 2 章 調査結果

2. 調査結果

(1) 居住支援法人の概要

I) 法人種別と従業員数

法人種別ごとみると、NPO 法人が 55 法人と一番多く、次いで一般社団法人 26 法人、社会福祉法人 28 法人、その他 12 法人であった。【図 1】その他には、公益財団法人、合同会社、一般財団法人・企業組合等が含まれる。居住支援事業に関わる従業員数についてみると【図 2】、1 人 17 法人、2 人 35 法人、3 人 22 法人と、1～3 名体制が 6 割以上を占めている。6 人以上が 18 法人であったものの、全体として居住支援に関わる従業員数は少人数である傾向が見られた。

居住支援事業以外の実施事業については相談支援事業が 64 法人と最も多く、次いで生活困窮者関連事業が 54 法人、福祉関連事業が 46 法人、グループホーム・福祉施設運営事業が 36 法人であった【図 3】。住宅を専門とする不動産事業よりも、福祉関連の事業を実施している居住支援法人が多いことがわかる。その他には、学童保育や学習支援事業、また映画館や精神科病院を運営している法人があった。

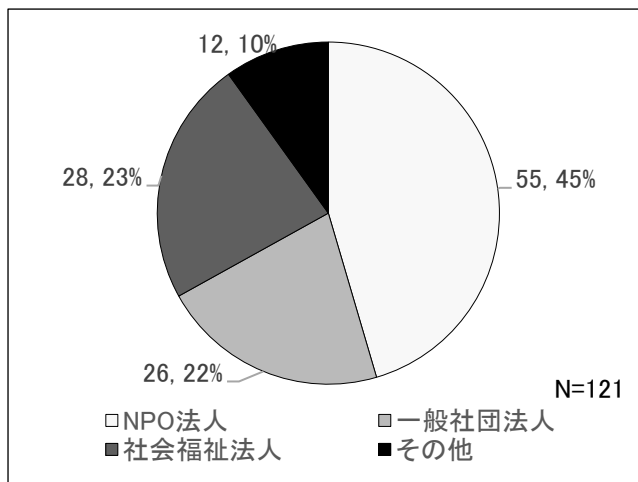


図 1 法人種別

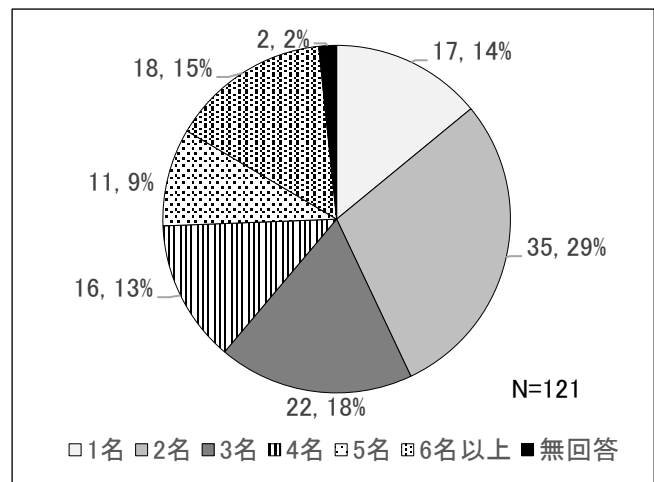


図 2 居住支援に関わる従業員数

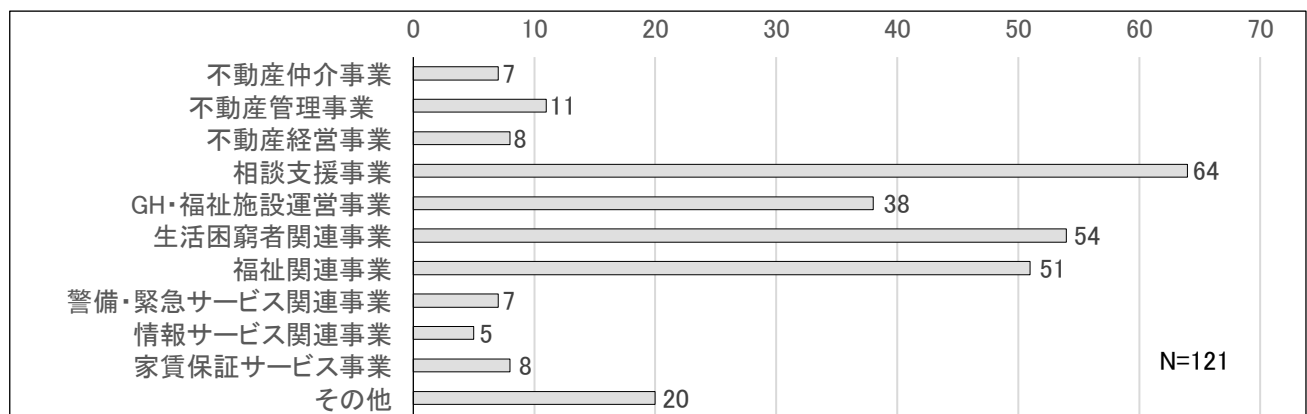


図 3 居住支援以外の実施事業 (複数回答)

Ⅱ）居住支援の開始時期と動機

居住支援を開始した時期についてまとめた。【図 4】改正住宅セーフティーネット法により居住支援法人が制度化された 2017 年を基準にみると、2017 年以降に居住支援を開始した法人が 70 法人であり、2016 年以前が 46 法人であった。一方、2001 年からは毎年 1～4 法人が居住支援に取り組みはじめていることから、法人化制度の開始以前から一定程度の活動の蓄積があったことが伺える。

続いて居住支援を開始した動機についてまとめた。【図 5】「社会的責任を感じたから」が最も多く 69 法人、次いで「制度ができたから」が 33 法人、「居住支援ニーズがあったため」が 16 法人、「事業拡大や充実のため」が 15 法人と続く。「仲介機会が増えるから」は 8 法人と少ないことから、多くの居住支援法人が利益獲得よりも、制度の趣旨に沿った目的から居住支援事業を開始したことがみてとれる。

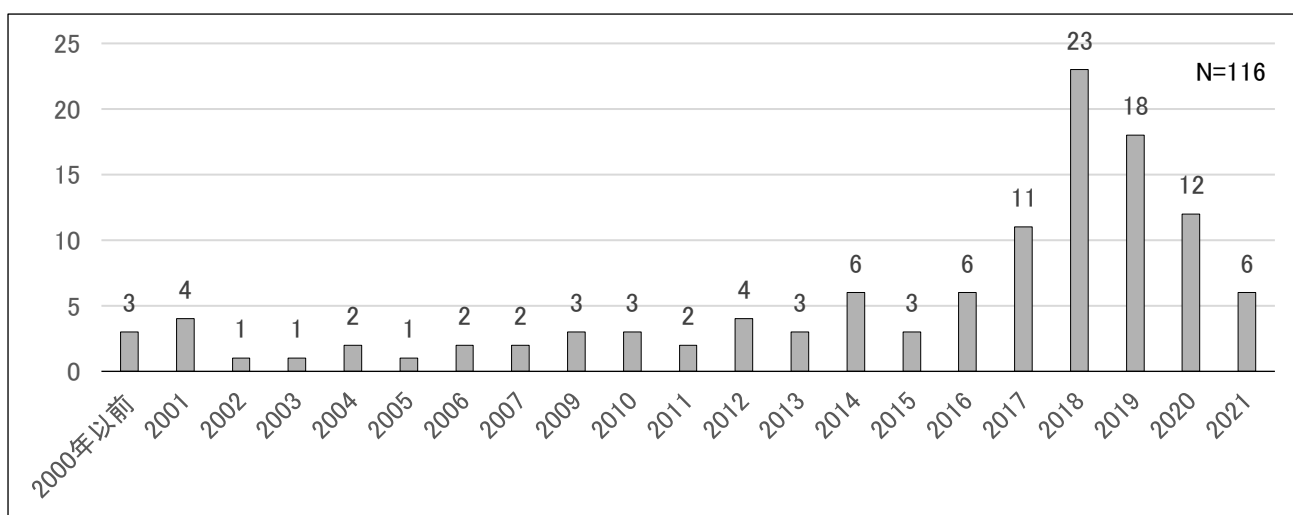


図 4 居住支援の開始時期

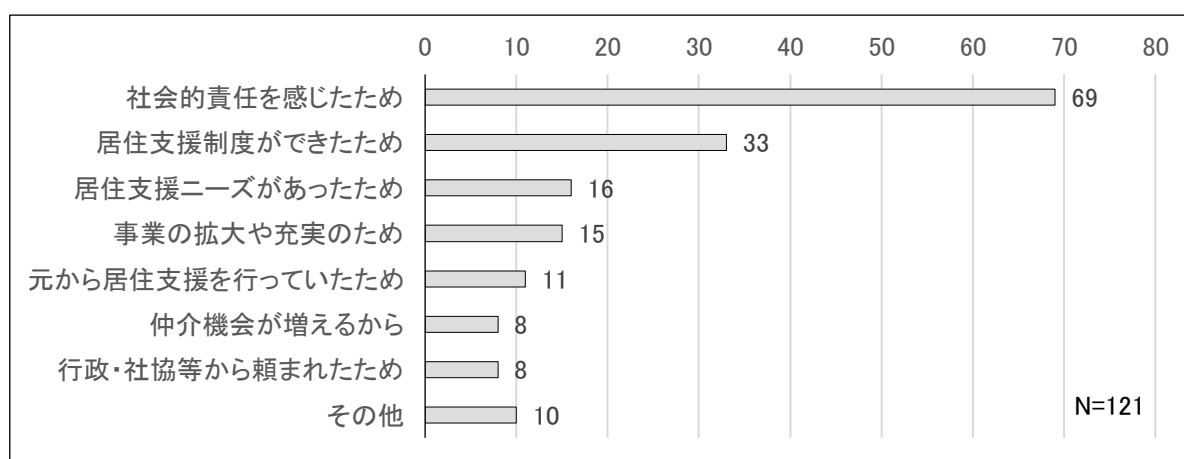


図 5 居住支援を開始した動機（複数回答）

Ⅲ) 居住支援の対象者の来所・相談件数と実施件数

昨年度のおおよその来所・相談件数と支援実施件数をまとめた。【図 6】来所件数については、31 件以上が最も多く 66 法人、次いで 1～10 件 24 法人であった。また、支援実施件数については 1～10 件が最も多く 48 法人であったが、31 件以上も 38 法人あり、実施件数からみると二極化している実態が伺える。

続いて、来所・相談件数と支援実施件数でクロス集計を行い【図 7】にまとめた。来所・相談件数が 31 件以上の法人では 6 割近い法人が支援実施件数も 31 件以上であったが、3 割程度は支援実施件数が 20 件以下であると回答していた。このように来所・相談件数に対して支援実施件数が少ない法人もみられる、居住支援法人に来所・相談しても実際には支援に繋がらないケースが少なからずあることがみてとれる。

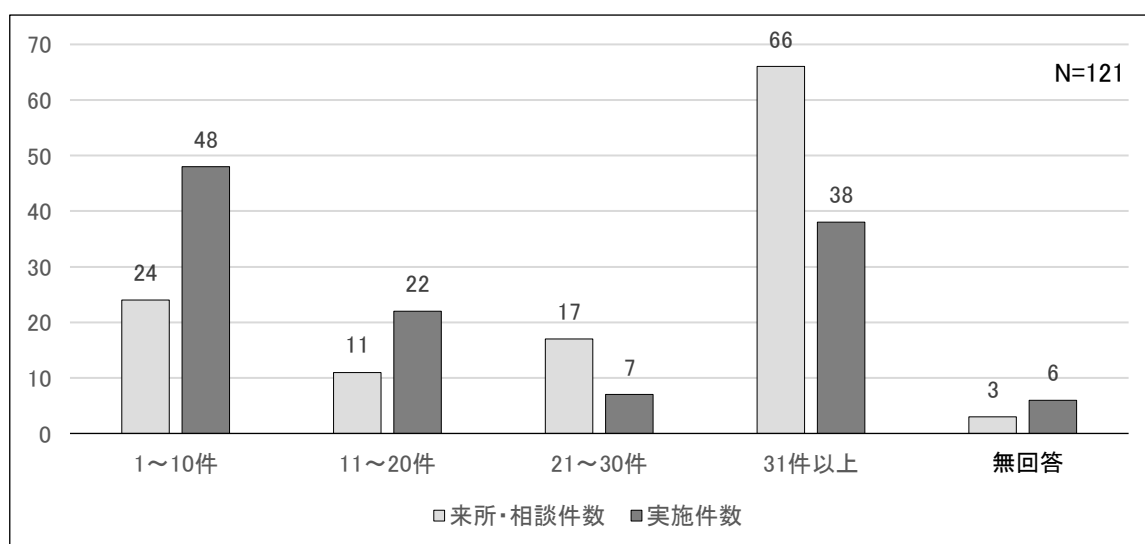


図 6 来所・相談件数と実施件数

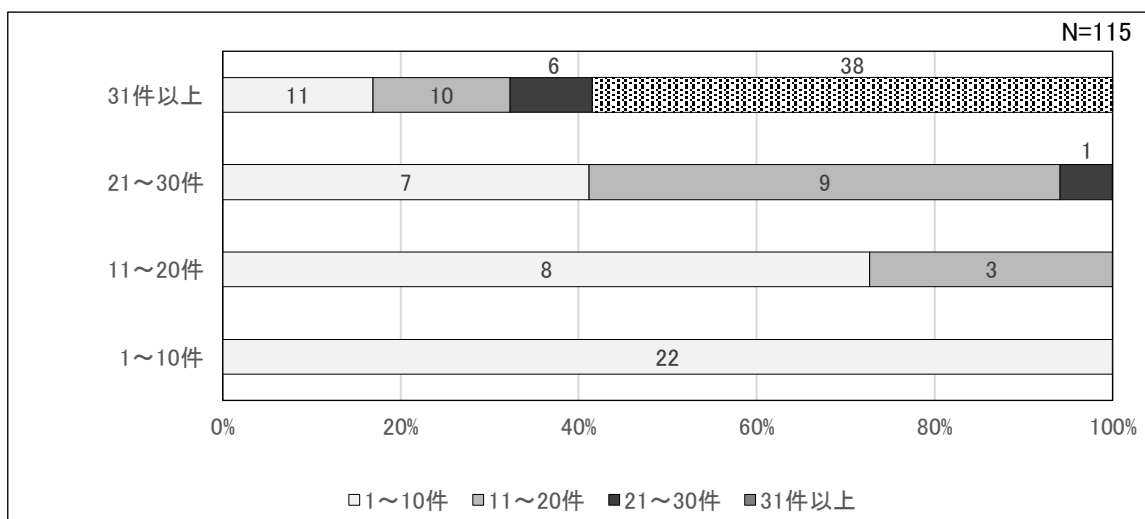


図 7 来所・相談件数別にみる実施件数の割合

Ⅳ) 居住支援の内容

実際に住宅確保要配慮者に対して実施している取り組みについてまとめた。【図8】物件探し相談 113 法人が最も多く、次いで物件情報提供 110 法人、物件探し同行 104 法人、見守り 103 法人であった。入居前支援と入居後支援を比較すると、入居前支援の方が取り組む割合が高い。その他としては、就労支援(4 法人)、引っ越し支援(3 法人)等が見受けられた。

続いて、実施している支援取り組みの種類数についてまとめた。【図9】10～12種類の回答が最も多く、全体に占める割合は4割近い。次いで7～9種類も38法人となっていて、あわせて7割に近い居住支援法人が7種類以上の支援取り組みを実施していた。この結果から、居住支援法人は、何らかの支援取り組みに特化した法人よりも、多岐にわたる支援取り組みを実施しているといえる。

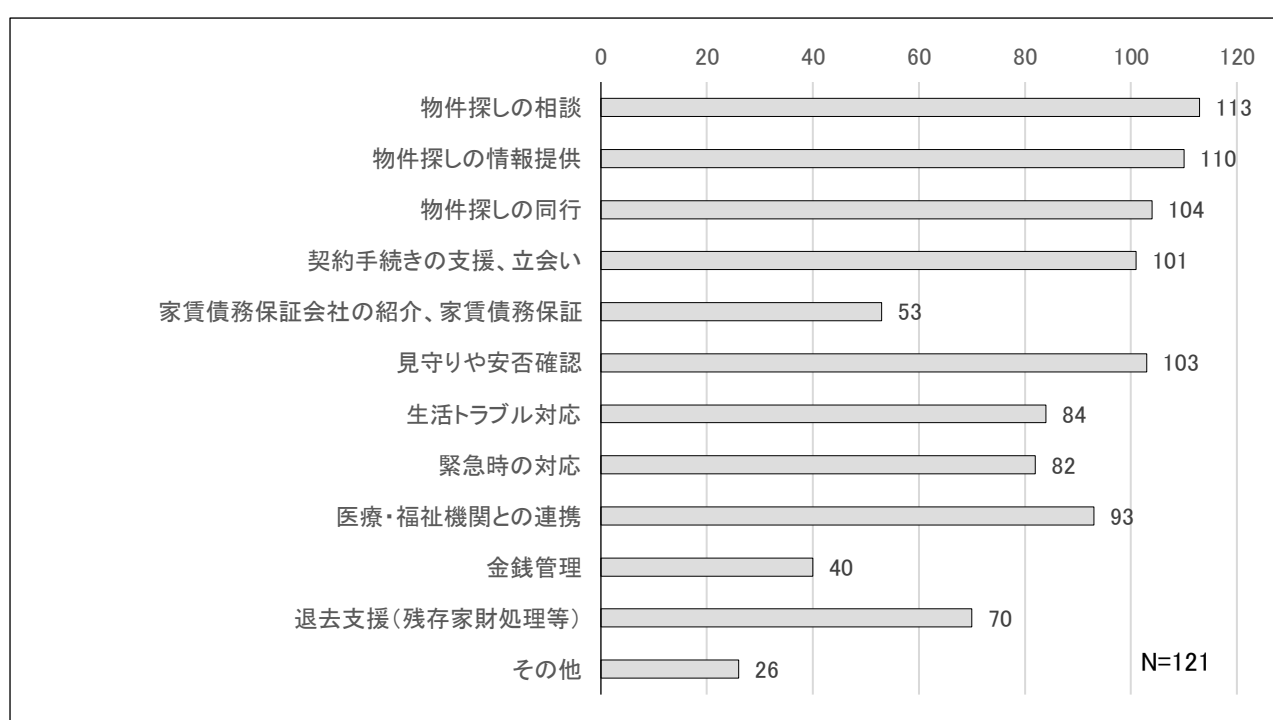


図8 実施している居住支援の具体的な取り組み

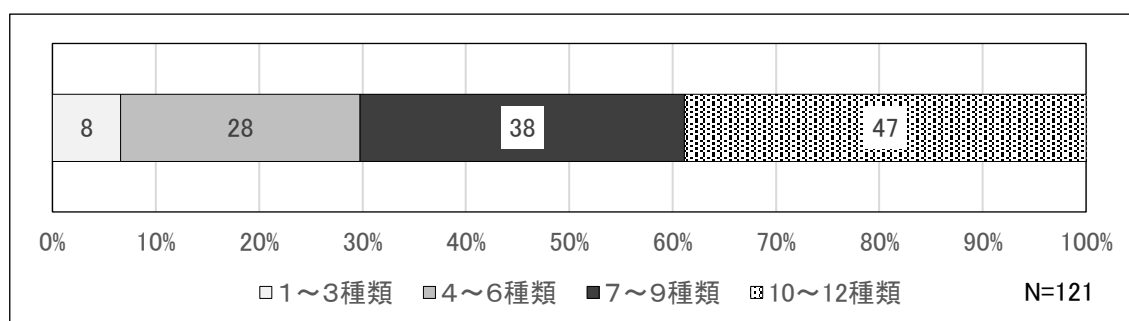


図9 実施している居住支援の具体的な取り組み数

V) 実施事業別、実施件数別、開始年別にみる居住支援の実施割合

実施事業別、実施件数別、開始年別にみる各居住支援の実施割合を表に示した。【表4】実施事業においては、居住支援との関連の深い事業である「住居確保給付金事業」や「一時生活支援事業」含む生活困窮実施事業を実施しているか、未実施かで2群に分けた。実施件数においては11件以上と10件以下で、開始年別では居住支援法人の制度が開始された2017年以降と2016年以前で分けている。なお、それぞれの2群の実施割合についてカイ2乗検定を行い、有意水準を5%として統計的に有意な差が生じているかを把握した。

実施事業別にみると、生活困窮事業を実施している場合に統計的に有意なのは、「見守りや安否確認」、「緊急時の対応」、「金銭管理」であった。生活困窮者支援事業を行っていると、利用者の入居後のサポートを丁寧に実施する傾向が強いことがわかる。実施件数についても同様に、実施件数の多い群の方が「見守りや安否確認」以外の入居後のサポートの実施割合が有意に高かった。特に「医療・福祉機関との連携」については差が大きい。これは、実施件数が増えると、医療や福祉のサポートが必要な利用者が出てくるといった点と、医療・福祉機関と連携していると各機関経由で住宅確保要配慮者を紹介されて、結果的に実施件数が増えるといった、双方の理由からだと考えられる。

開始年別では入居前の支援である、「物件探しの情報提供」や「物件探しの同行」において、制度制定後に開始した場合の実施割合が有意に高くなっていた。制度制定により参入した法人では、まずは入居の取り組みを中心に行っていること、また制度以前から活動する法人は独自の物件提供の手段を持っているからではないかと考えられる。また、制度制定以前の場合では、「金銭管理」の実施割合が有意に高かったが、これは入居後の支援のなかで利用者へのニーズとして家賃の支払いを含めた金銭の問題が出てくるケースがあるためと考えられる。

表4 実施事業別、実施件数別、開始年別にみる居住支援の実施割合

	全体	実施事業別		実施件数		開始年別	
		生活困窮 実施	生活困窮 未実施	11件 以上	10件 以下	2016年 以前	2017年 以降
N	121	54	67	67	48	46	70
物件探しの相談	93.4%	94.4%	92.5%	95.5%	89.6%	89.1%	97.1%
物件探しの情報提供	90.9%	94.4%	88.1%	95.5%	83.3%	84.8%	97.1%
物件探しの同行	86.0%	87.0%	85.1%	89.6%	81.3%	78.3%	91.4%
契約手続きの支援、立会い	83.5%	85.2%	82.1%	85.1%	83.3%	80.4%	88.6%
家賃債務保証会社の紹介、 家賃債務保証	43.8%	48.1%	40.3%	47.8%	39.6%	43.5%	42.9%
見守りや安否確認	85.1%	92.6%	79.1%	88.1%	79.2%	82.6%	87.1%
生活トラブル対応	69.4%	77.8%	62.7%	77.6%	60.4%	67.4%	72.9%
緊急時の対応	67.8%	83.3%	55.2%	77.6%	56.3%	73.9%	65.7%
医療・福祉機関との連携	76.9%	85.2%	70.1%	89.6%	64.6%	76.1%	80.0%
金銭管理	33.1%	46.3%	22.4%	43.3%	20.8%	47.8%	22.9%
退去支援（残存家財処理等）	57.9%	64.8%	52.2%	58.2%	60.4%	58.7%	55.7%

※薄い灰色のセルは $p < 0.05$ 、濃い灰色のセルは $p < 0.01$

(2) 住居確保要配慮者

I) 主な住居確保要配慮者の属性

実際に居住支援法人に來所する住宅確保要配慮者の属性についてまとめた。【図 10】「障害者」の属性は、身体障害者・精神障害者・知的障害者に分類して聞いている。実際に來所する属性としては、高齢者が 113 法人と最も多く、次いで生活困窮者が 99 法人、低額所得者が 98 法人、精神障害者が 96 法人であった。障害者においては精神障害者の來所が最も多いものの、身体障害者や知的障害者もそれぞれ 84 法人、78 法人と少なくない回答数である。その他としては、刑余者(16 法人)が最多で、ホームレス・ひとり親家庭(3 法人)等が見受けられた。全体として居住支援法人に來所する住宅確保要配慮者の属性は多様であり、片寄りそれほどみられなかった。

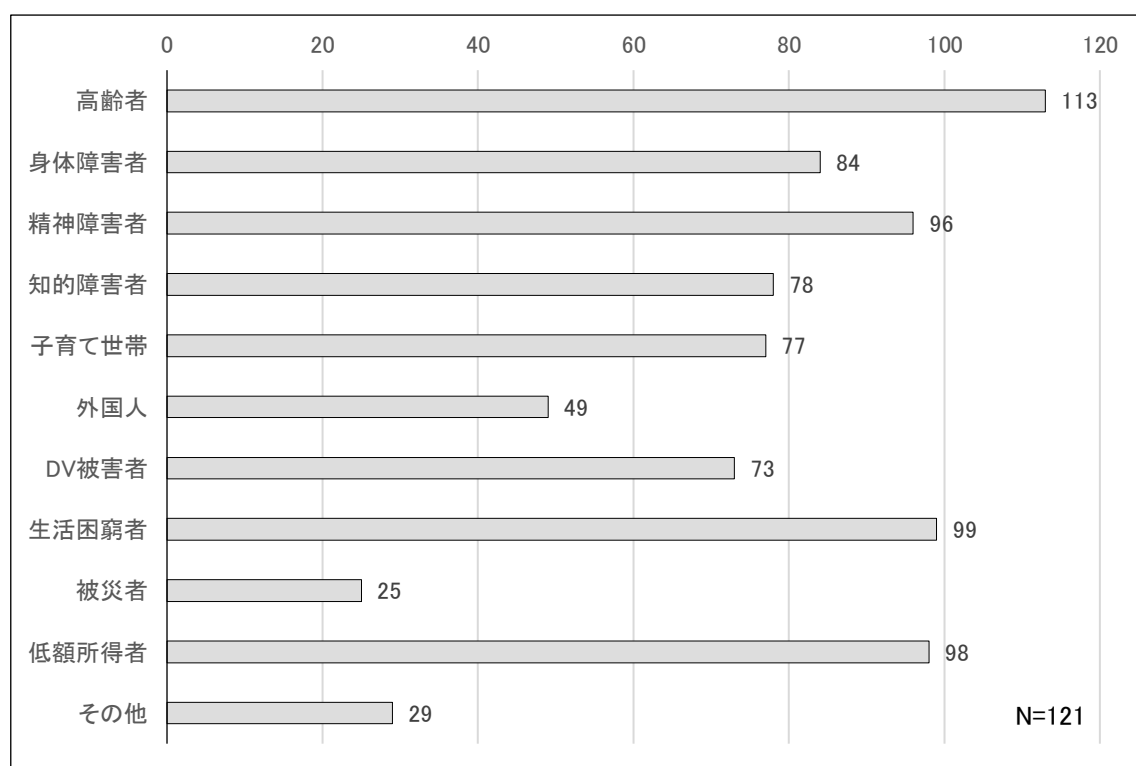


図 10 來所する住宅確保要配慮者の属性（複数回答）

Ⅱ）住居確保要配慮者が物件探しに困る理由・物件探しに至る要因

住宅確保要配慮者が物件探しに困っている要因や物件探しに至る要因についてまとめた。【図 11】「保証人が見つからない」が 94 法人と最も多く、住宅確保要配慮者が住まい探しに困難を感じる最大の要因として、保証人の不在が挙げられた。次いで「立ち退き・取り壊しによる退去」と「病院からの退院や施設からの退所」が 81 法人と、強制的に新しい住まいや引っ越しを必要とするケースが挙げられている。また、「収入減少等による家賃負担」と「物件紹介を断られてしまう」が 79 法人と、収入減少等の理由により家賃負担が行えないことによって住まい探しが必要になるケースも多く、そもそも住まいを見つけても入居拒否されてしまう課題も挙げられている。また、「近隣トラブルが発生している」は 53 法人、「家族とのトラブル、自立のため」が 73 法人で理由として挙げられており、トラブル回避や解決のために物件探しに至る事例も一定程度あげられた。一方で、「物件がバリアフリーではない」は 25 法人と回答が少なく、バリアフリー等の住宅設備が要因で住まい探しに困難を感じる住宅確保要配慮者は、他の自由と比較して少ないことがみてとれる。

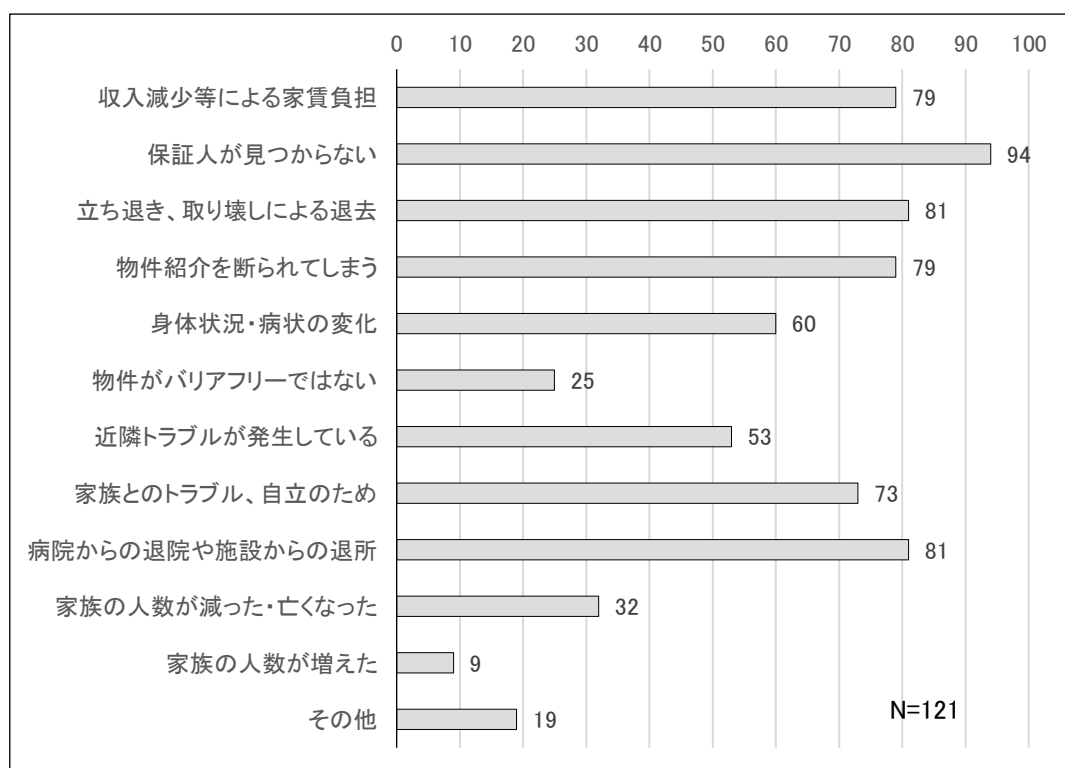


図 11 住居確保に困る理由・住居確保に至る要因（複数回答）

Ⅲ) 住居確保要配慮者が住まいに求める条件

住宅確保要配慮者が住まいに求める条件についてまとめた。【表 5】13 個の条件（①家賃の安さ、②間取り、③バリアフリー設備、④日当たり、⑤住宅の設備、⑥築年数の浅さ、⑦静粛な環境、⑧低階層・エレベーター、⑨職場や病院等へ通いやすい立地、⑩現在の住居と近い立地、⑪店や駅など利便性の高い立地、⑫家族や親戚の住居と近い立地、⑬その他）から、住宅確保要配慮者が住まいに求める条件として優先順位の高いものを 1～3 位まで選択してもらった。

第 1 位として最も回答が多かったのが「家賃の安さ」（82 法人）、第 2 位として最も回答が多かったのが「職場や病院へ通いやすい立地」（25 法人）、第 3 位として最も回答が多かったのが「職場や病院へ通いやすい立地」（25 法人）であり、まずは家賃の安さを最重要視し、次にアクセスの良い立地を条件としていることがわかる。「間取り」や「低階層・エレベーター等の住まいの設備」については、第 2 位で 2 番目と 4 番目、第 3 位で 4 番目と 3 番目となっており、家賃や立地の方が優先されるものの、次いで住居に求める条件として、部屋の使いやすさや移動のしやすさを考慮しているといえる。一方で、「バリアフリー設備」や「日当たり」、「築年数の浅さ」、「静粛な環境」といった良好な住環境に関する条件については、第 1 位から第 3 位までの 5 番目以内の条件として入っていなかった。つまり、住居確保要配慮者が物件探しをする際には、住環境の条件よりも、家賃額の方が重要であることがわかる。

表 5 住居確保要配慮者が住まいに求める条件（順位別）

第 1 位		第 2 位		第 3 位	
理由	件数	理由	件数	理由	件数
家賃の安さ	82	職場や病院等へ通いやすい立地	25	職場や病院等へ通いやすい立地	25
店や駅など利便性の高い立地	12	間取り	22	店や駅など利便性の高い立地	19
職場や病院等へ通いやすい立地	9	店や駅など利便性の高い立地	19	低階層、エレベーター	15
現在の住居と近い立地	3	低階層、エレベーター	16	間取り	14
低階層、エレベーター	3	家賃の安さ	12	家賃の安さ	8

（３）入居及び入居後の状況

Ⅰ）確認事項とマニュアル整備の状況

住宅確保要配慮者に物件貸出をする際、連帯保証人もしくは緊急連絡先を確認しているかについてまとめた。【図 12】「両方とも確認している」が 72 法人で最も多いものの、「どちらの確認もしていない」と回答した法人も 11 法人見受けられた。

続いて住宅確保要配慮者から入居相談を受けた際のマニュアルの有無についてまとめた。【図 13】マニュアル有りと回答したのは 42 法人に対して、マニュアル無しの法人の方が 77 法人と多かった。居住支援法人は、利用者が多様なニーズを抱えるためにマニュアルでの対応に限界があることも、マニュアルを定めてない法人の多さの原因と考えられる。

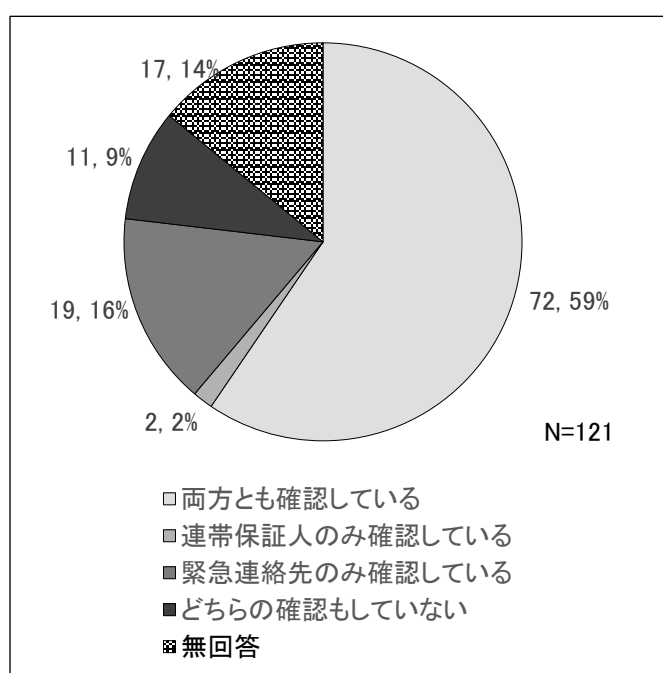


図 12 確認事項

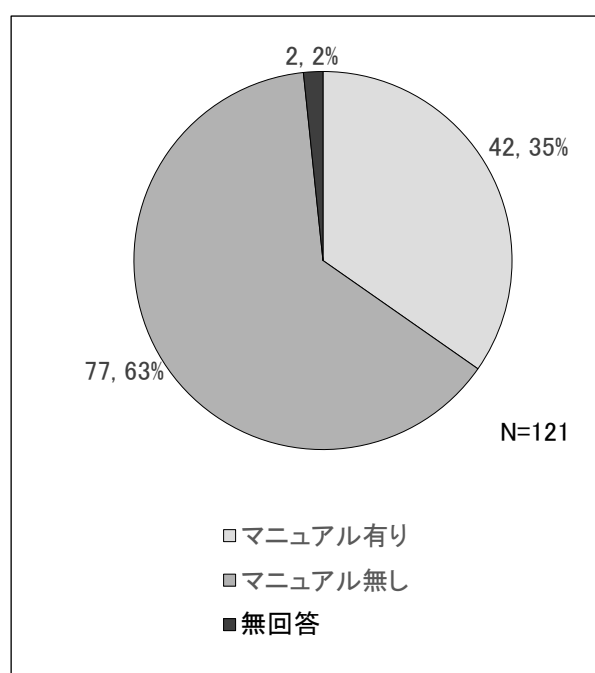


図 13 入居相談時のマニュアルの有無

Ⅱ）入居前のトラブルの状況

物件に入居する前の段階での、入居拒否の有無とその理由についてまとめた。【図 14】【図 15】住宅確保要配慮者の入居拒否の有無については、8 割に近い 93 法人が入居拒否の事例があると回答した。

入居拒否に至った理由としては、「家賃の支払いに不安があった」(38 法人)が最も多く、次いで「近隣住民とトラブルを起こしそうだった」(37 法人)の回答が多かった。対象者が起こしそうなリスクを不安に感じていることが、入居の拒否の主な理由であることがわかる。また、「障害があった」(33 法人)との回答や、その他の回答として「犯罪者だから」(4 法人)、「外国人不可だった」(1 法人)「高齢だから」(1 法人)の回答がみられ、住宅確保要配慮者の属性そのものが入居拒否に繋がっている事例も少なくないことがわかる。

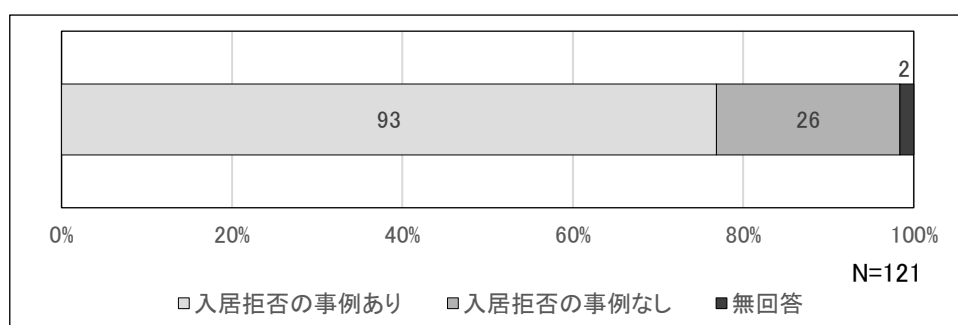


図 14 入居拒否の事例の有無

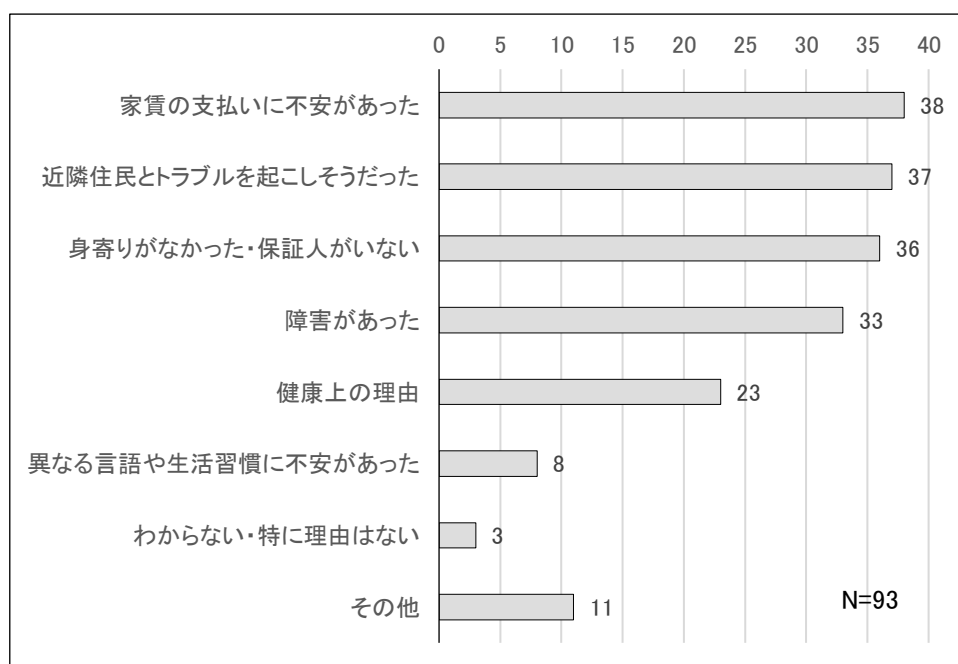


図 15 入居拒否に行った理由（複数回答）

Ⅲ) 入居後のトラブルの状況

物件に入居した後のトラブルの有無とその理由についてまとめた。【図 16】【図 17】住宅確保要配慮者の入居トラブルの有無については 6 割を超える 76 法人が、そういった事例があると回答した。

入居後のトラブルに至った理由としては、「近隣住民とのトラブル」(52 法人)と、「家賃の滞納」(50 法人)の 2 つに対して 50 法人以上から回答があり、入居後のトラブルの主要な要因であることがわかる。続いて、「居室内での事故・死亡」と「入居者の無断退去」(28 法人)との回答が続き、上位 2 つよりも少ないものの、即退居につながる事態である。また「居室内での火事」は 10 法人と他よりも少ないものの、こちらは、より深刻なケースであり、経験している法人がある点は見逃せない。その他の回答としては「暴力」(2 法人)、「警察沙汰」(1 法人)等の回答があった。

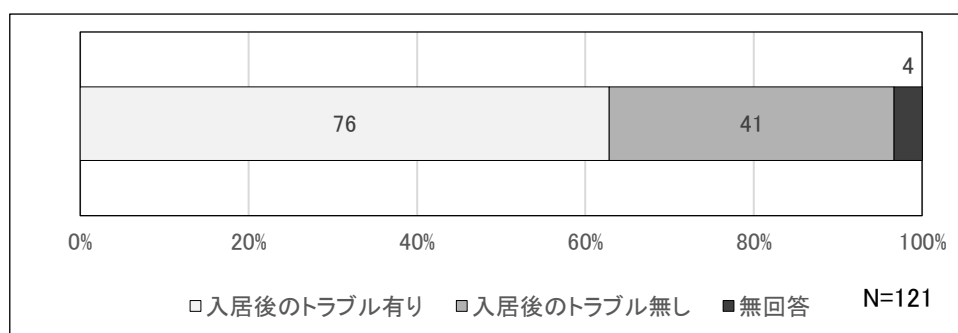


図 16 入居後のトラブル事例の有無

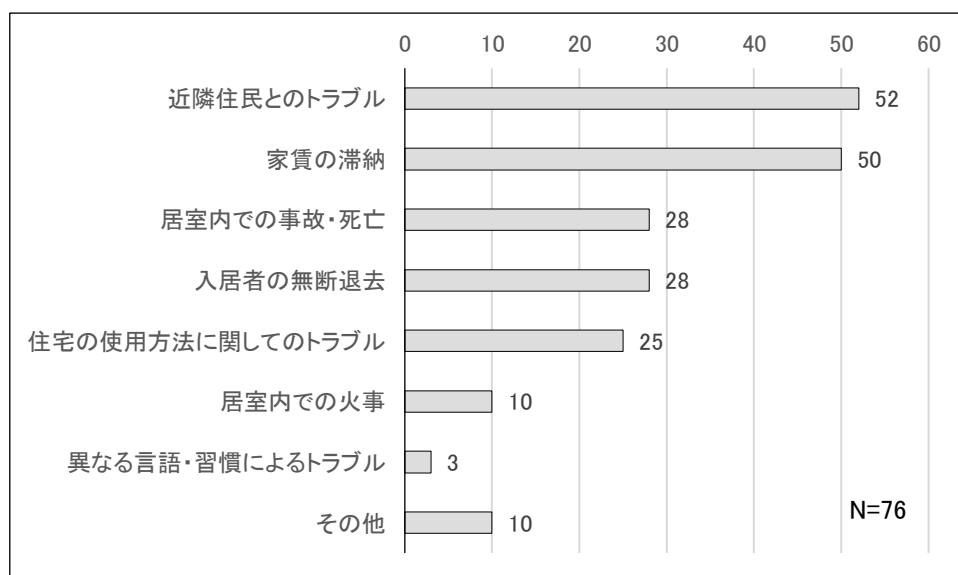


図 17 入居後のトラブルに至った理由（複数回答）

Ⅳ) 入居拒否の解消方法とトラブル対応方法

入居拒否の解消方法についてまとめた。【図 18】入居拒否をなくすための方法として、「医療・福祉機関との連携」(73 法人)が最も多く、次いで「定期的な見守り・安否確認の実施」(71 法人)、「連帯保証人なしでも入居可能とする」(59 法人)、「家賃低減の補助を増額」(53 法人)と続く。一方で、「物件のバリアフリー化」(15 法人)や、「入居拒否を禁止する法律の制定」(18 法人)については回答数が比較的に少なく、入居拒否をなくすための方法として有効でないと受け止められている。また、「入居拒否はなくなる」と回答した居住支援法人も 29 法人あった。

次に入居後トラブルへの対応方法についてまとめた。【図 19】「市役所・区役所等の公的機関に相談する」(83 法人)が最も多く、次いで「支援組織や支援者に相談する」(74 法人)と続く。多くの居住支援法人が公的機関や支援組織、他社とのネットワークを利用して、住宅確保要配慮者の入居後の困難への対応にあたっていることがわかる。一方で、「居住支援協議会に相談する」(22 法人)は、他の機関と比べて回答数が少ない。また、「自力で解決する」(44 法人)といった回答もあり、一定数は法人内でなんとかトラブルに対応していることがわかった。

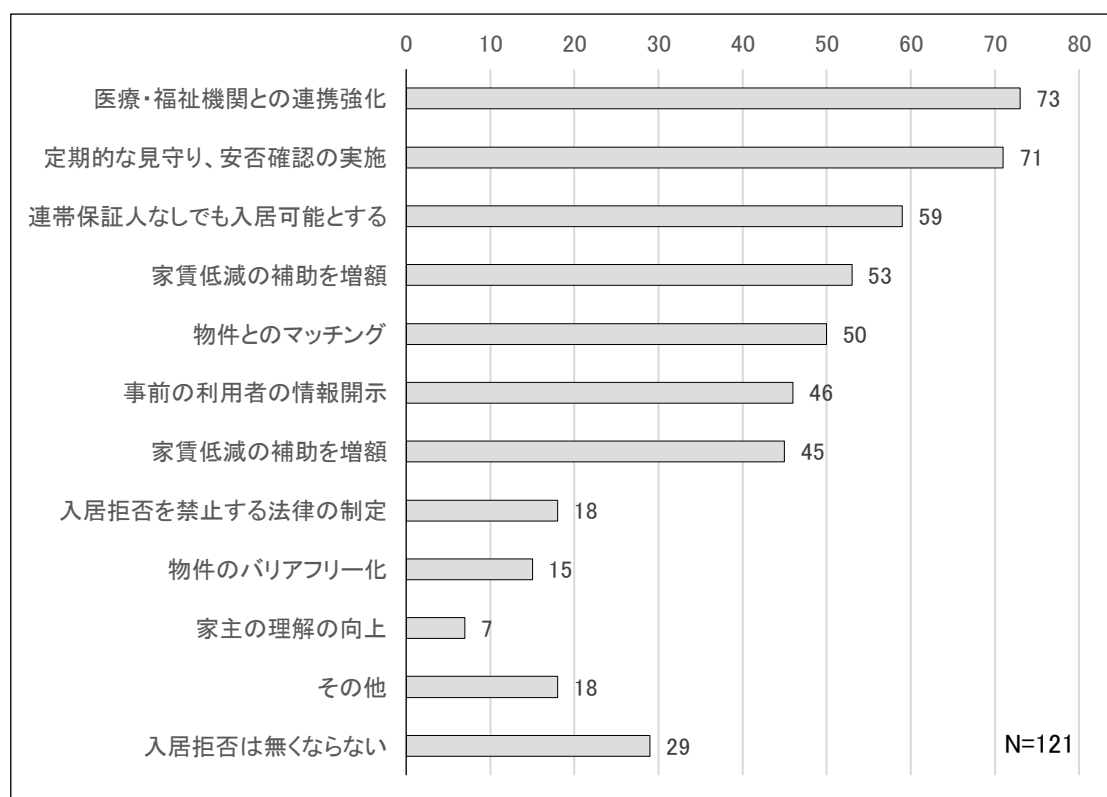


図 18 入居拒否の解消方法（複数回答）

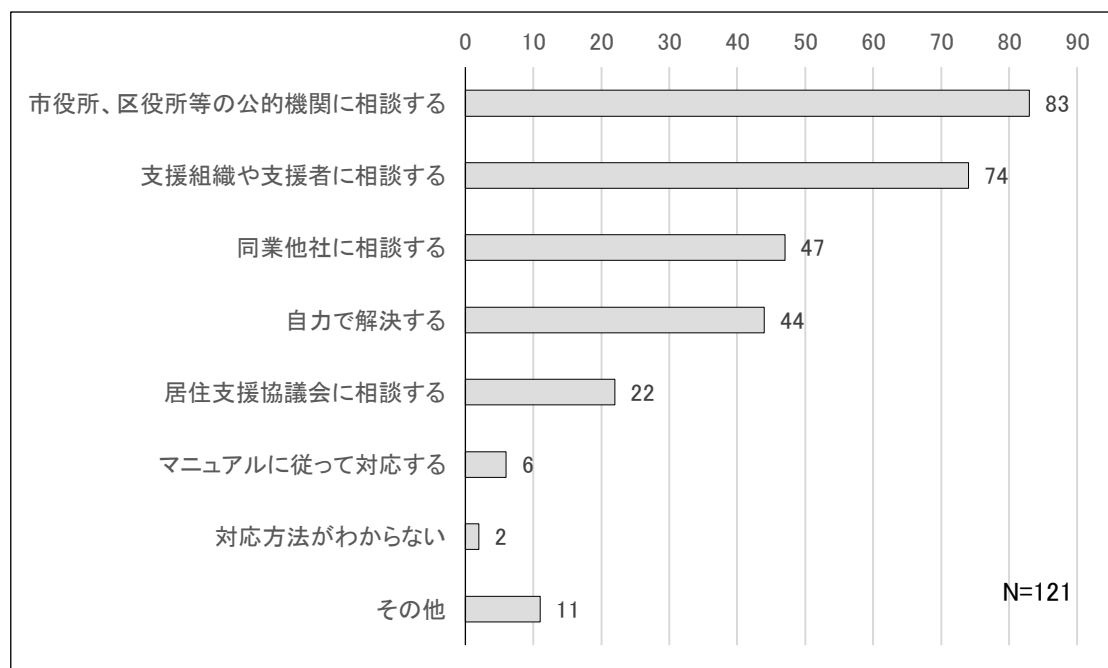


図 19 入居トラブルへの対応方法（複数回答）

Ⅳ) 実際のトラブルの事例

居住支援法人が、実際に経験したトラブルの事例について回答した結果を、入居前、入居時、退去時といった場面ごとのトラブルと、その他のトラブルに分けてそれぞれ表に示した。

入居前のトラブルは、『物件探し』、『物件契約』、『その他』に分けられた。【表6】

まず『物件探し』について、「事業者や家主の問題」により起こったトラブル事例が挙げられた。不動産事業者が物件を探しきても家主が拒否した事例や、保証会社の審査が通らないケース、また物件自体が希望とは違った事例がみられる。利用者が「障害者」である場合のトラブル事例では、精神障害があるという理由だけで物件紹介をしてもらえないケースや、支援のやりとりのなかでうまくいかなかったケースがみられる。また利用者が「未成年」の場合も、物件探しは難しいとの意見がみられる。対応方法としては、他の会社で紹介を受けるなどして、なんとか住居確保できたという報告もあるが、いったん施設入所しいまだに物件が見つかっていない対象者もいる。物件探しにおいては「情報の不足」もトラブルの原因となる。物件探しや支援に必要である、対象者の健康状態や福祉サービスの情報がないことは、居住支援法人にとって大きな問題である。違う自治体に住民票がある場合に加えて、本人からの情報の開示がないケースや、申告された情報の真偽を確かめられないことで、支援が難しいといった事例が報告されている。

続いて『物件契約』の段取りまで進んだ際に、「契約キャンセル」になってしまったトラブル事例もみられた。せっかく物件を探しても、成約時に本人の都合で突然キャンセルされてしまった場合は、不動産事業者や家主にとって、住宅確保要配慮者への物件賃貸について不信感を強める原因ともなろう。『その他』では、物件探しを急いでしまったためのトラブルや、より物件探しに困難をかかえる条件などが挙げられていた。

表6 入居前のトラブル事例

分類	項目	事例
物件探し	事業者 や家主 の問題	不動産会社に当会で支援していることを証明するも大家さんからの拒否があってキャンセルとなったこともあり別の会社に当たってやっと探せたことがあった
		家賃債務保証会社の審査に通らずどうしていいか分からなかった
		立ち退きを言われている高齢者から相談があって懇意にさせて頂いている仲介業者が扱っている物件を紹介したのですが高齢者に優しくないものでした、トイレ・風呂などなど、そこで懇意にはしていない仲介業者のリストを作成して要配慮者に渡しました、その結果手頃な物件に巡り合えて契約となりました、「お世話になりました」とお礼の電話を頂きましたが私どもとしたり気に入った物件に巡り会えたらそれで良しと
	障害者	精神障害があるという理由・生活保護受給者であるという理由から紹介すらしてもらえないことがあった、グループ会社でタイミングよく物件が空いたため入居可能となった
		精神疾患の方の退院時の入居についての相談だったが区・社協・サービス事業所と連携して相談対応を行なったがうまくいかなかった
		身体と精神に障害のある方の居住支援の際、生活保護のワーカーさんと直接やりとりを拒否しいろいろなことが進められず困った、挙げ句の果て、SNS に誹謗中傷が今での載っている（個人名が載っている）支援中にもメールが日中逆転してのやりとりとなり疲弊した
	未成年	18 歳の精神障害のある方の案件、父親と生保で生活していたが父の他界により 1 人で生保のまま住居を探さなければならない、条件を提示する段階で全ての不動産業者に断られ施設に入ってもらうにも他県・地方へ 1 人で入ってもらうしかなく難しい状況、相談を重ねているが未だ見つからない
		未成年で借りにくかった
	情報の 不足	他の自治体に住民票を置きっぱなしの方で寮を退去させられたアスペルガー障害のある外国人の方の入居支援、過去 20 年間の医療情報がなく全て弊法人で医療・福祉への繋ぎを行ったが 1 人の力では限界があり同じ居住支援法人に応援を求めた
		要配慮様が情報開示してくれない、相談時に所持金が 1.5~2 万円しかなく仮住まいのホテルを追い出されてしまう状況の方がおられました、所持金が少なく高齢（60 代後半）でもあり一刻を争うことから公的支援を頼ることを検討して進めておりましたが要配慮様がどこに今住民票があってどこから来たのか詳しく話してくれない時もあります、公的支援も暮らす地域に住民票がないと受けられないことも多くサポートするためにも情報開示の必要性を強く感じています
		要支援者の虚偽の申告に対して追及する手段がないこと
物件契約	契約キ ャンセ ル	物件が決まらない（保証会社の審査が通らない）ことへの苦情、契約が済み鍵の受領段階でのドタキャン（物件への入居拒否）
		物件成約依頼段階でのドタキャン
		匿名での相談に対応しある程度の解決が見えてきた際に音信不通になる
その他	支援体 制不足	高齢者等一人暮らしをするのには困難が想像できるものの退院を急ぐために体制が整わない状態で入居支援時にトラブル
	困難な 条件	薬物依存症等・年金があって生保にならない高齢者・緊急連絡先人がいない人の入居支援は非常に困難
	刑余者	刑余者（満期出所）の方の支援についてご本人の希望通りの市町村への転入が困難となる事例があり、市町村・関連機関との連携や更生保護制度の理解が必要と感じました

次に入居時のトラブルは、『近隣トラブル』と『家賃関連』、『健康状態』にわけられた。【表7】

まず、『近隣トラブル』では、シェアハウスでの入居者同士の喧嘩や、入居者からの苦情、また管理会社とのトラブルなどが挙げられた。対応方法としては、支援者が仲介することもあるが、場合によっては警察との連携や、アパートを出て施設に入所するなどの対応をとっている。「音」についても利用者が大きな音を出すケースや、反対に隣室の音が気になる、また強く反応してしまいトラブルに至ってしまうケースもみられる。対応方法としては、定期訪問に加えて訪問看護など利用や、通院などの医療的な支援を行っている。「水回り」のトラブルの場合には、退居せざる得なくなったケースもあった。「その他」では共用部に私物を置くなどの行為もみられたが、すぐに支援者が対応し本人に注意することで退居には至っていない事例も報告された。

続いて『家賃関連』では「家賃滞納」に関するトラブルが多くみられた。具体的には、家賃の支払い方法の勘違いなどに加えて、手持ちの現金がないので入居する場合や、本人が開き直るといった事例まで報告されている。支援者は家賃の取り立てに行くケースや、保証団体へ請求して家賃を弁償する場合や、転居や退去につながる事例もある。「家賃の支払いが不安」な事例については、はやめに支援制度を紹介する、もしくは生活保護の利用を促すなどの対応をとっている。また電気代の滞納によって冷房が止まったことで熱中症の危険があったことや、契約更新時にも家賃トラブルが発生した事例もみられた。

『健康状態』としては、入居した後に「精神的症状」として精神的に不安定になったケースや「アルコール依存」になったケースがあり、いずれも病院への入院というかたちで退居となっている。また「転倒・けが」では、居室内で動けなくなったといった深刻なケースも報告されている。

表 7 入居時のトラブル事例

分類	項目	事例
生活 トラブル	近隣 トラブル	シェアハウス入居者同士の喧嘩→間に入り解決策を探る
		近隣トラブル→近隣への説得・説明・謝罪、損害補填手配、警察との連携
		入居後精神不安定の方がバットを持って暴れ出して近隣からクレームがきました、市の職員と面談してシェルターに入ってもらうことになりました
		近隣の方々との会話を始め挨拶もしない（同じアパートの住民より）大家さんとの入居契約時の内容と違うから退去してほしいとの連絡がある（まだ退去していない）
		精神的な疾患をお持ちの方で管理会社とトラブルを起こしてしまう（設備のことなどで）2カ所目で暴力沙汰になり退去を求められた（1カ所目は家賃滞納・ペット飼育により退去）常に何かあればまずは居住支援法人に言ってもらい間に入って対応している、役所とも情報共有し初期は同行対応してもらった
	音	アパート自室で足音などの大きな音を出す→ケースワーカーや訪問看護の支援を入れる
		近隣トラブル→集合住宅の生活経験がなく下室・隣室の物音が異常に気になる、精神状態も不安定となり管理会社・当法人へ再三のクレーム、現在対応中
		知的障害者生活音に強く反応、同じ建物や近所でトラブルになる
		聴覚障害者の方の騒音トラブル；隣人の家族の生活音がうるさいという理由で隣人に対して怒鳴ったり壁を叩いたりすることがあった→本人宅へ定期訪問や連絡し生活状況や体調面の把握を行い定期面談や病院受診の提案を行った、隣人に対しても連絡をして状況確認を早期解決に向けてお願いした
	水回り	精神障害のある入居者がトイレを詰まらせ周辺を汚しトイレが使えないので近隣の公衆トイレを利用している旨連絡があった、不動産運営に経験のある支援者を派遣し、トイレ周辺は支援者と協力して本人が清掃して生活を戻した
		支援を受けて入居後しばらくして介入を拒否されて支援ができなくなった（本人の病状悪化のため）その後入居中のトラブル（居室を水浸しにする etc）で退去するよう言われた、退去し入院、退院先を再び探すことになった
	その他	住居の共用部分に私物を置いたり勝手に張り紙をした、大家さんと住民の方に説明を行い本人にも注意をした、大家さんへは何かあれば連絡をいただければすぐに対応すると説明、関係機関とも情報を共有した
		現在生活保護の入居者については家賃の滞納の不安がありませんが生活態度に何がある場合が多いです、逆に高齢者年金受給者の方が本当の生活を送っていくにあたり生活費の不安があります、ベーシックインカムが理想だと思う
家賃 関連	家賃 滞納	家賃滞納→家主連絡協議、滞納分火災保険や保証団体へ請求、居室清掃/
		生保の部分支援を受けている者が代理納付されていると思い家賃滞納をしてしまった（大家も確認を怠っていた）滞納部分の支払いについて計画を立て大家と話し合い分納とした
		入居後家賃を払わないことを開き直っている、隣の入居者を脅す、薬物使用をする→毎月取り立てに行く
		入居者の家賃滞納及び行方不明
		DV被害者の女性を体験入所ということで1ヶ月間弊社のシェアハウス8帖洋間に入居させたが手持ち金がなく福祉事業所職員に連携し施設へ入所させた、尚1ヶ月分の家賃3万円を踏み倒されました
	家賃支払い 不安	収入面に難があり家賃の支出に懸念がある方は生保につなぐようにしています
		新型コロナウイルスによる収入減少によって家賃の支払いに不安がある→当協会が作成した住居確保給付金のリーフレット、自立相談支援期間の窓口一覧HP、新型コロナウイルス特設HPを紹介
	その他	高齢の方で心不全を患っていたので見守りを行っていたが電気代の滞納があつて電気を止められ夏場だったので熱中症で命の危険があった、関西電力など電力会社には状態を確認するなどの合理的配慮が必要 契約更新時の家賃トラブル、様々な関係機関と協力して対応中
健康 状態	精神症状	精神不安症状→見守り、病院受診、包括や障害の窓口との連携
	アルコール 依存	刑余者で生活保護受給中の男性54歳が眠れないことを理由に酒を飲むようになりアルコール中毒で病院に入院する事態となった
	転倒、けが	精神障害の女性60歳が退院後入所した部屋の中でつまずき倒れて18時間に渡って動けないままの状態となった

退居時のトラブルは『入居者の死亡』、『残存物処理』、『転居困難』の3つに分けられた。【表8】

『入居者の死亡』では、居室内で亡くなった場合には、居室の清掃や家主への損害補填などの対応が求められ、病院で亡くなった場合でも死去後の事務作業などの対応が必要となっている。

また『残存物処理』は、死去や失踪など何らかの理由で入居者がいなくなった際に必要であり、居住支援法人が直接対応している。『転居困難』の事例には、複雑な家庭の状況や本人もしくは家族の健康状態などが重なり、もはや居住支援法人だけでは対応できなく、他機関との連携によって対応せざるを得ない状況がみてとれる。

「その他」には、難民申請している外国人への支援や車上生活者への支援などが挙げられていた。

表 8 退居時のトラブル事例とその他のトラブル事例

分類	項目	事例
退居 関連	入居者の死亡	病院病死→病院との対策協議、葬祭者確定、関係官署との連携、家主損害補填
		居室病死→警察との連携、居室空気入換、清掃、家主損害補填、福祉事業所との連携
		高齢者等一人暮らしをするのには困難が想像できるものの退院を急ぐために入居し、入居者も亡くなって事故物件になるケース
		低額所得者の死後事務
	残存物 処理	遺品処分で遺骨が発見された、身寄りもなく渡す親族もなく埋葬許可証等書類もなかったため、誰の遺骨か特定できず市に相談を持ちかけ処分を依頼した
		入居者本人が刑事罰を受けて生保が停止されてしまい家賃や退去時の残置物の費用が一切出ず法人が費用を肩代わりした、法人にはお金がない方も多く法人としては痛手となった
		入居者が軽犯罪で警察署へ拘留となり面会の時に執行猶予があることが判明した、収監になり親族とどうにか連絡が取れて居室整理ができた
	転居 困難	退去要請→入居者・家主・不動産屋の間取り、ほとんどは家賃滞納
		別れた外国人の元夫に関する相談、年金生活者だがゴミ屋敷、住宅ローンが払えず強制代執行の一步前、元夫も認知が高次脳機能障害の疑いがあるが病院にも通院しておらず助けて欲しいとのことで支援、まずは元夫の所へ行き現場を確認、現住宅を出されることを元夫に説明するも理解できず、施設入所等は本人の介護度が不明のため利用できず、多少の意思疎通はできたため本人同意の上で当団体支援で居宅、居宅後も徘徊や元妻の所で押しかける等の問題が尽きない、介護は自費利用中、ようやく病院退院も姑持ち家は弁護士を入れて債務整理中、元住宅のゴミの中に債権通知多数
		女性・生活保護、一緒に生活していたパートナーが入院（寝たきり）家賃が高いため転居してはいけない、本人の希望も転居したい、だが要望が高くなかなか決まらなかったが家賃滞納せずに引っ越し先の物件確保・転居を行った、転居後本人から苦情が（精神的な面で）ありその後の支援は生活保護課で行ってもらうことになった
その他	車上生活者	自殺をほのめかす相談（数年にわたり車上生活）、即日生活保護申請＋入居手配＜不動産屋にお願いしたままヒット＞＋緊急小口手配＋食糧支援
	再犯	80歳の施設退所者の方を受け入れる住まいがなく身寄りもないため自暴自棄となり再犯してしまった、少ない荷物を預かっており面会等の関わりを続けている
	過度の支援	直接ではないが他県より来ていた人に住まいを探している同業者より相談があったが本人にやる気がなく困っている感じはしないのに支援しようとしていた
	物件登録	物件の地理的特性が原因で登録しても応募してくれない、登録に当たりリフォームしたいが認めてもらえなかった→それぞれの案件について関係機関に相談した
	対象者	難民申請中の支援、DV 被害者への支援

（４）居住支援制度への評価

I）制度への評価

現在の居住支援制度への評価についてまとめた。【図 20】「総合的に見て居住支援制度は良い制度である」に対して、「とても思う」または「思う」と回答した法人は 89 法人で 7 割を超えた。「居住支援制度は住宅確保要配慮者にとって役立っている」に対しても、「とても思う」または「思う」と回答した法人は 89 法人で 7 割を超えている。一方で、「居住支援制度は家主にとって役立っている」に対しては、「とても思う」または「思う」と回答した法人は 58 法人で半数に満たなかった。「居住支援制度は御社にとって役立っている」に対して、「とても思う」または「思う」と回答した法人は 75 法人で 6 割を超えた。

全体をみると、居住支援法人は現在の居住支援制度を高く評価しており、居住支援制度が住宅確保要配慮者に役立っていると評価している傾向が見られた。その一方で、家主にとって役立つとの評価は相対的に低くなっていた。

続いて居住支援制度への評価について、居住支援事業開始時期・実施件数・生活困窮者支援事業の実施別に、5 段階のリッカート尺度の平均値を求めた。【表 9】さらに、平均値の差について t 検定を行い、有意水準 5% で、有意差が認められる項目を抽出した。

ほとんどの項目で有意差はみられなかったが、唯一「居住支援制度は住宅確保要配慮者に役立っている」の問いについて、居住支援事業を開始した時期で有意な差が見られた。2017 年以降に居住支援事業を開始した法人の方が、居住支援制度が住宅確保要配慮者に役立っているとの回答割合が有意に高かった。これは、制度化以前から、居住支援の取り組みを実施していた法人にとっては、制度制定により住宅確保要配慮者への関わりが変わることはないため、制度化のメリットを感じにくいからだと考えられる。

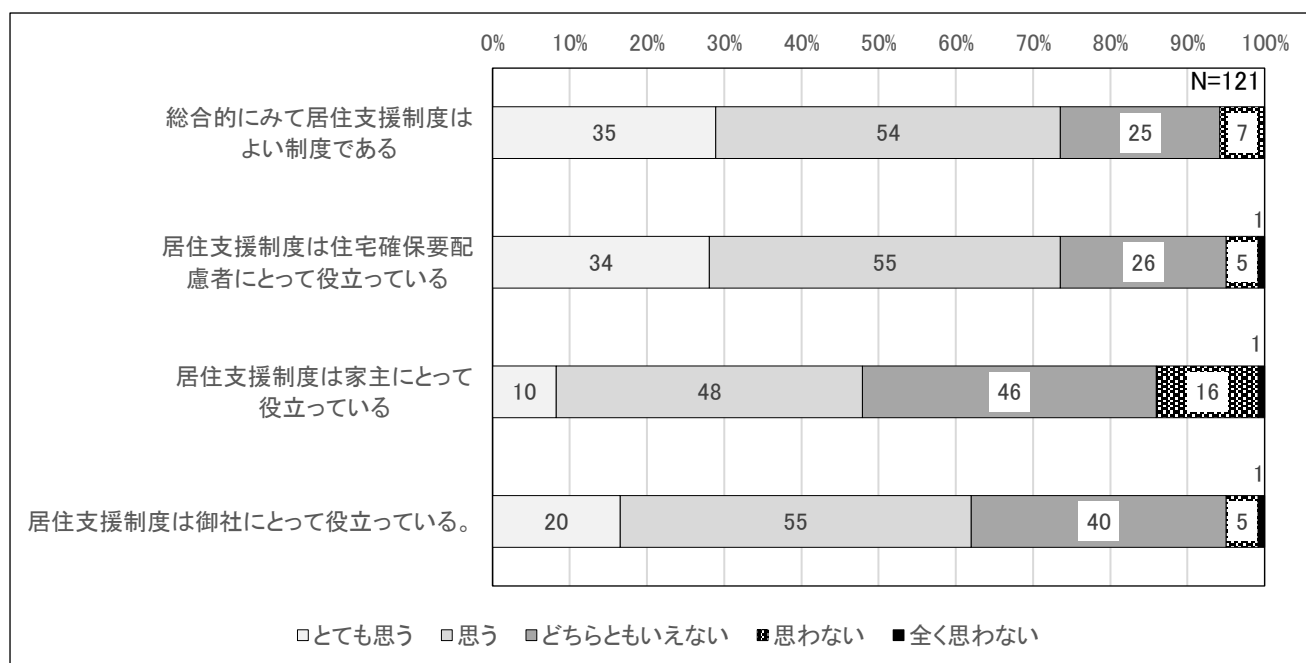


図 20 居住支援制度への評価

表 9 実施事業別、実施件数別、開始年別にみる居住支援への評価

	全体	実施事業別		実施件数		開始年別	
		生活困窮実施	生活困窮未実施	11件以上	10件以下	2016年以前	2017年以降
設問	121	54	67	67	48	46	70
総合的にみて居住支援制度はよい制度である	3.97	4.00	3.94	4.00	3.90	3.80	4.06
居住支援制度は住宅確保要配慮者にとって役立っている	3.96	3.94	3.97	3.94	3.93	3.74	4.09
居住支援制度は家主にとって役立っている	3.41	3.46	3.37	3.25	3.48	3.30	3.47
居住支援制度は御社にとって役立っている。	3.73	3.78	3.69	3.71	3.69	3.59	3.77

※灰色のセルは $p < 0.05$

Ⅱ) 居住支援の課題

居住支援の課題意識についてまとめた。【図 21】「住宅確保要配慮者の孤独死に不安がある」に対して、「とても思う」または「思う」と回答した法人は 91 法人で 7 割を超えており、様々な困難を生じさせる孤独死はかなり多くの法人で課題を感じていることがわかる。同様に、「住宅確保要配慮者の衛生面・火災等に不安がある」に対して、「とても思う」または「思う」と回答した法人も 79 法人で 6 割を超えており、入居者が引き起こす事故も課題となっている。また、「住宅確保要配慮者の近隣トラブルに不安がある」に対して、「とても思う」または「思う」と回答した法人は 72 法人、「住宅確保要配慮者の家賃支払いに不安がある」に対して、「とても思う」または「思う」と回答した法人は 74 法人と、共に 6 割程度であり、孤独死や火災などの大きな事故でなくても、居住継続の不安定につながる要因は、総じて多くの法人で課題と感じていることがわかる。

続いて、住宅確保要配慮者に関する課題以外でも、「居住支援に関する支援者・支援組織が少ない」に対して、「とても思う」または「思う」と回答した法人は 91 法人で 7 割を超えている。特に「住宅確保要配慮者に提供する適当な物件が少ない」に対して、「とても思う」または「思う」と回答した法人は 103 法人で 8 割を超えている。

居住支援の課題意識についても、居住支援事業開始時期・実施件数・生活困窮者支援事業の実施別に、5 段階のリッカート尺度の平均値を求めた。【表 10】さらに、平均値の差について t 検定を行い、有意水準 5% で、有意差が認められる項目を抽出した。

結果として、「住宅確保要配慮者に提供する適当な物件が少ない」の問いについて、支援実施件数で有意な差が見られた。支援実施件数が少ない法人の方が提供する適当な物件の少なさを課題としている傾向が見られた。このことから、支援実施件数が多くなるほど物件探しのノウハウが蓄積され、提供する物件数が充実すると推測される。同様に「住宅確保要配慮者に提供する適当な物件が少ない」の問いについて、生活困窮者関連事業の実施別にも有意な差が見られた。生活困窮者支援事業を実施している法人は、物件探しの方法を地域で確立しているため、提供する物件の少なさは感じにくいと推測される。また生活困窮者支援事業を実施している方が、「住宅確保要配慮者の衛生面・火災等に不安がある」との項目が有意に高くなっているが、トラブル経験などを踏まえて、このような結果となったとも考えられる。

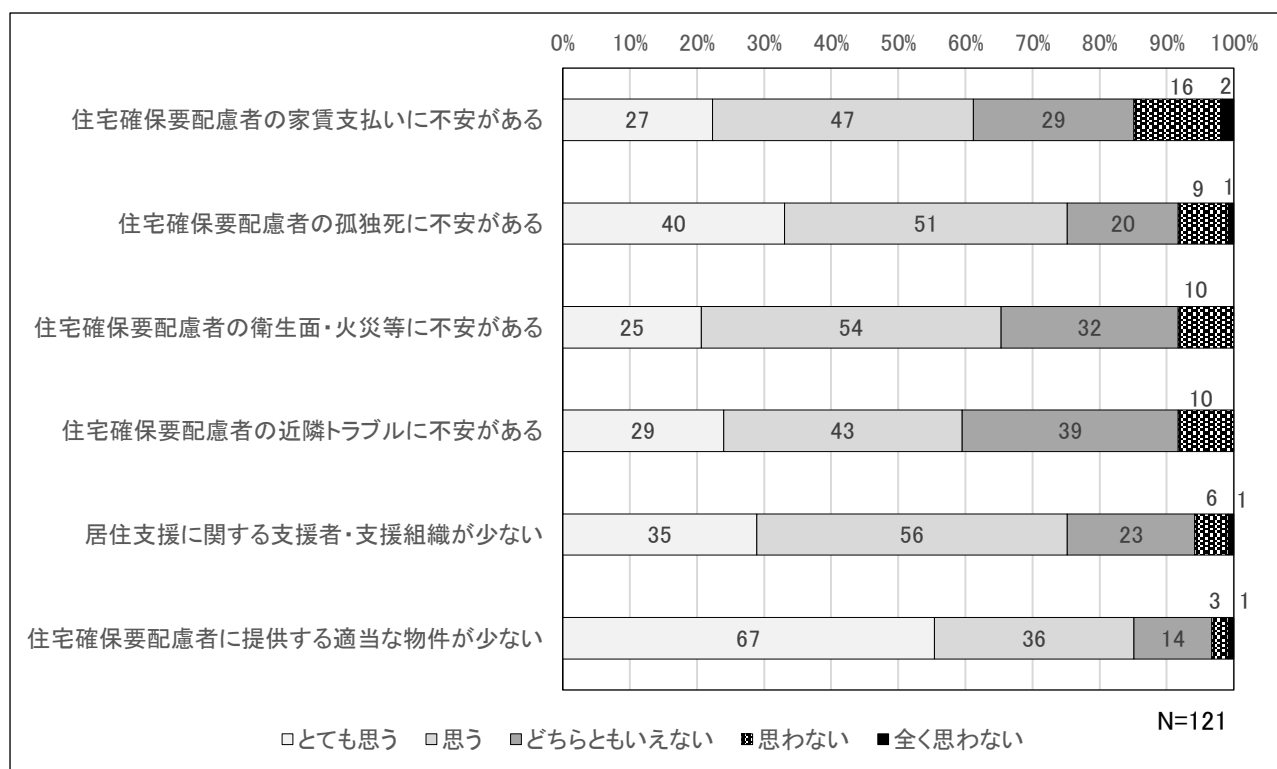


図 21 居住支援制度の課題

表 10 実施事業別、実施件数別、開始年別にみる居住支援の課題

	全体	実施事業別		実施件数		開始年別	
		生活困窮実施	生活困窮未実施	11件以上	10件以下	2016年以前	2017年以降
設問	121	54	67	67	48	46	70
住宅確保要配慮者の家賃支払いに不安がある	3.67	3.81	3.55	3.84	3.48	3.65	3.69
住宅確保要配慮者の孤独死に不安がある	3.99	4.15	3.87	4.10	3.79	4.09	3.87
住宅確保要配慮者の衛生面・火災等に不安がある	3.78	4.00	3.60	3.84	3.69	3.87	3.67
住宅確保要配慮者の近隣トラブルに不安がある	3.75	3.91	3.63	3.84	3.67	3.74	3.74
居住支援に関する支援者・支援組織が少ない	3.98	3.98	3.97	3.84	4.13	3.76	4.07
住宅確保要配慮者に提供する適当な物件が少ない	4.36	4.17	4.52	4.19	4.54	4.20	4.44

※灰色のセルは $p < 0.05$

（５）今後の居住支援

Ⅰ）住宅確保要配慮者が居住支援法人に対して求める支援

住宅確保要配慮者が居住支援法人に求める支援についてまとめた。【図 22】「物件探し相談」、「物件情報提供」については、ほぼ全ての居住支援法人が「とても必要」もしくは「必要」と回答した。また、「物件探し同行」、「契約手続き同行」、「緊急時の対応」、「医療・福祉機関との連携」については、「とても必要」もしくは「必要」と回答した割合が 8 割以上、「見守り」、「生活トラブル対応」、「退去後の処理」、についても 7 割を超える居住支援法人が「とても必要」もしくは「必要」と回答した。一方で「金銭管理」については、「とても必要」もしくは「必要」と回答した居住支援法人は 4 割程度にとどまっており、他と比べてニーズが低いと評価されている。

次に、住宅確保要配慮者が求める支援について、生活困窮者支援事業の実施・居住支援事業開始時期・実施件数別に、5 段階のリッカート尺度の平均値を求めた。【表 11】さらに、平均値の差について t 検定を行い、有意水準 5% で、有意差が認められる項目を抽出した

住宅確保要配慮者が求める支援取り組みの「家賃債務保証」「金銭管理」の項目について、生活困窮者支援事業の実施の有無で有意な差が見られた。いずれも生活困窮者支援事業を実施している法人の方が必要な支援だと評価しており、来所する住宅確保要配慮者が金銭面や保障面での支援を求めている傾向が強いことが伺える。また、開始時期についてみると、2016 年以前に事業を開始した法人のほうが、「生活トラブル対応」の項目が有意に高かった。これは利用者の居住歴が長くなるにつれて、何らかの生活トラブルが発生するためだと考えられる。

一方で支援実施件数では有意な差が見られず、居住支援の実施件数が多いからといって、特段に必要と認識される支援項目はみられなかった。

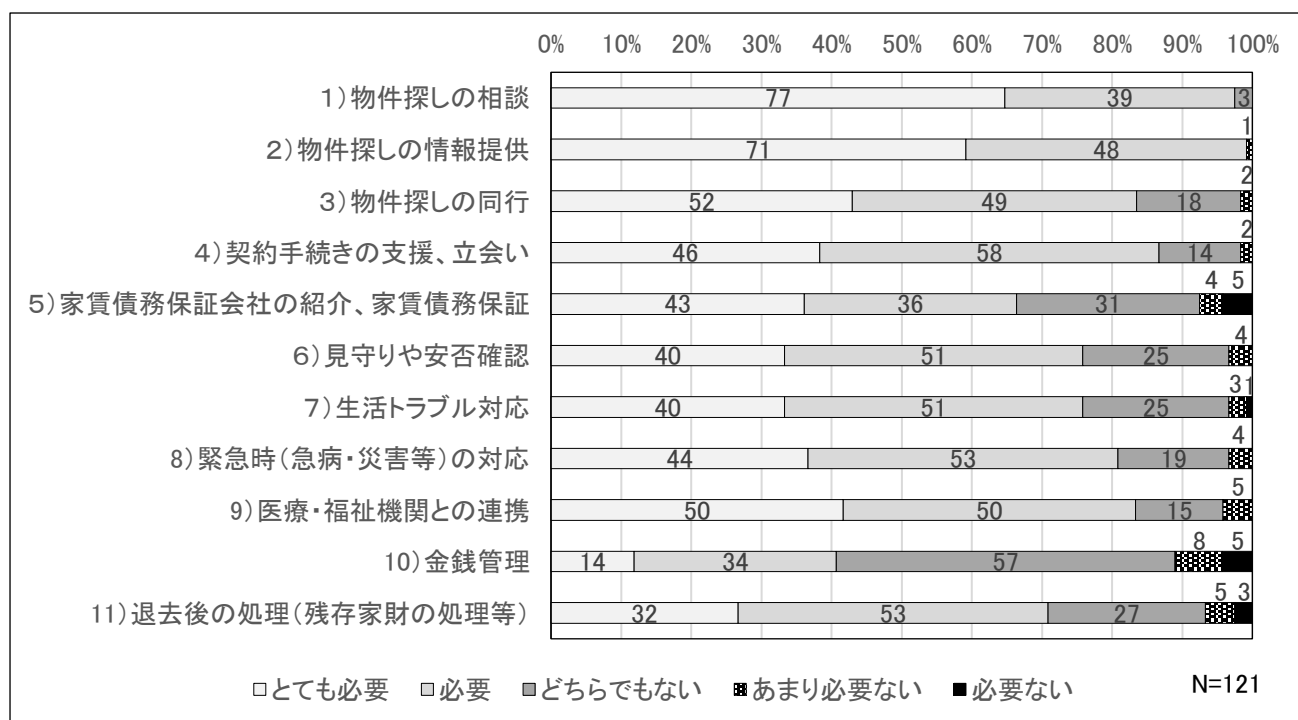


図 22 住宅確保要配慮者が求める支援

表 11 実施事業別、実施件数別、開始年別にみる住宅確保要配慮者が求める支援

	全体	実施事業別		実施件数		開始年別	
		生活困窮実施	生活困窮未実施	11件以上	10件以下	2016年以前	2017年以降
設問	121	54	67	67	48	46	70
1) 物件探しの相談	4.62	4.72	4.55	4.65	4.55	4.61	4.62
2) 物件探しの情報提供	4.58	4.63	4.53	4.62	4.48	4.61	4.55
3) 物件探しの同行	4.25	4.26	4.24	4.25	4.17	4.17	4.26
4) 契約手続きの支援、立会い	4.23	4.31	4.17	4.26	4.13	4.28	4.17
5) 家賃債務保証会社の紹介、家賃債務保証	3.91	4.19	3.68	3.95	3.79	3.70	4.00
6) 見守りや安否確認	4.06	4.17	3.97	4.12	3.90	4.17	3.97
7) 生活トラブル対応	4.05	4.15	3.97	4.08	3.98	4.24	3.91
8) 緊急時(急病・災害等)の対応	4.14	4.24	4.06	4.21	4.00	4.26	4.04
9) 医療・福祉機関との連携	4.21	4.31	4.12	4.30	4.04	4.30	4.13
10) 金銭管理	3.34	3.55	3.18	3.43	3.15	3.39	3.32
11) 退去後の処理(残存家財の処理等)	3.88	3.91	3.86	3.88	3.81	3.83	3.90

※灰色のセルは $p < 0.05$

Ⅱ) 家主や不動産事業者が求める支援

家主や不動産事業者が求める支援についてまとめた。【図 23】「入居者のトラブル発生時の相談窓口」、「緊急時の対応」、「居室内死亡が発生した際の手続き支援」については、9 割を超える居住支援法人が「とても必要」もしくは「必要」と回答した。この 3 項目は、いずれも入居後や退去時の支援といった共通点がある。続いて「住宅確保要配慮者に関する情報の提供」、「入居者に対する支援制度説明」、についても 8 割程度の居住支援法人が「とても必要」もしくは「必要」と回答しており、入居前の支援も高い割合で求められている。「家賃等債務保証に関する情報提供」や「家賃低減の補助」は、どちらも 6 割以上の居住支援法人が「とても必要」もしくは「必要」と回答しているが、入居後や入居後関連の項目より若干割合は低くなっている。一方で「バリアフリー化工事への補助」については、「とても必要」もしくは「必要」と回答した居住支援法人は半数程度にとどまり、他の項目と比較して、大家や不動産事業者にとってのニーズが低いと認識されている。

次に、家主や不動産事業者が求める支援について、生活困窮者支援事業の実施の有無・居住支援事業開始時期・実施件数別に、5 段階のリッカート尺度の平均値を求めた。【表 12】さらに、平均値の差について t 検定を行い、有意水準 5% で、有意差が認められる項目を抽出した

家主や不動産事業者が求める支援取り組みのなかで、「緊急時の対応」の項目については、生活困窮者支援事業の実施の有無で有意な差が見られた。生活困窮者支援事業を実施している法人の方が緊急時の対応へのニーズが高かった。また居住支援事業の開始時期別にみると、「入居者トラブル発生時の相談窓口設置」と「緊急時の対応」の 2 項目について、有意な差が見られた。いずれも 2016 年以前に居住支援を開始した法人の方が必要な支援だとしており、活動年数が長いことでトラブルや緊急時対応を行ってきた経験から、ニーズのある取り組みと認識されていると考えられる。

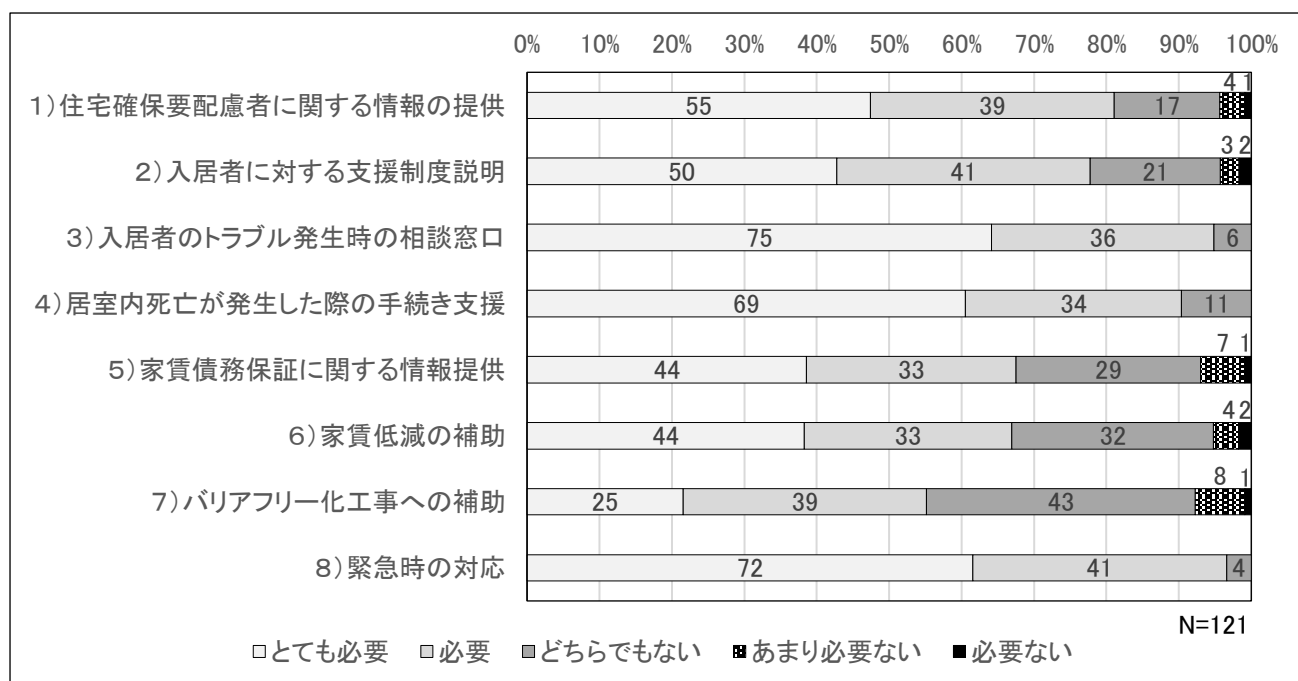


図 23 家主や不動産店が求める支援

表 12 実施事業別、実施件数別、開始年別にみる家主や不動産店が求める支援

	全体	実施事業別		実施件数		開始年別	
		生活困窮実施	生活困窮未実施	11件以上	10件以下	2016年以前	2017年以降
設問	121	54	67	67	48	46	70
1) 住宅確保要配慮者に関する情報の提供	4.23	4.33	4.16	4.19	4.23	4.28	4.20
2) 入居者に対する支援制度説明	4.15	4.19	4.11	4.05	4.19	4.20	4.10
3) 入居者のトラブル発生時の相談窓口	4.59	4.66	4.53	4.72	4.52	4.72	4.49
4) 居室内死亡が発生した際の手続き支援	4.51	4.62	4.42	4.53	4.42	4.64	4.40
5) 家賃債務保証に関する情報提供	3.98	4.13	3.85	4.02	3.91	3.91	4.02
6) 家賃低減の補助	3.98	3.94	4.02	3.91	4.02	3.85	4.05
7) バリアフリー化工事への補助	3.68	3.63	3.72	3.52	3.81	3.63	3.70
8) 緊急時の対応	4.58	4.71	4.48	4.60	4.53	4.74	4.46

※灰色のセルは $p < 0.05$

Ⅲ) セーフティーネット住宅を増やす取り組み

セーフティーネット住宅の登録を増やすための取り組みについてまとめた。【図 24】「住宅セーフティーネット制度の PR」に対して「とても必要」もしくは「必要」と回答した法人が最も多く、次いで「家賃・家賃債務保証の低廉化」、「登録手続きの簡素化」、「住宅の登録基準の緩和」の順で「とても必要」もしくは「必要」と回答した法人が多かった。また全項目中で「登録手数料の免除・低額化」が最も低水準であり、セーフティーネット住宅の登録を増やす取り組みとして一番低い支持割合だった。

次に、セーフティーネット住宅を増やす取り組みについて、生活困窮者支援事業の実施の有無・居住支援事業開始時期・実施件数別に、5 段階のリッカート尺度の平均値を求めた。【表 13】さらに、平均値の差について t 検定を行い、有意水準 5%で、有意差が認められる項目を抽出した

セーフティーネット住宅の登録を増やすための取り組みの「改修工事に係る補助金の増額」「家賃・家賃債務保証の低廉化」「登録手数料の免除・低額化」「住宅セーフティーネット制度の PR」の項目について、居住支援事業開始時期で有意な差が見られた。いずれも 2017 年以降に居住支援を開始した法人、つまりは居住支援事業の経験年数が浅い法人が、これらの取り組みについて必要性を感じている。言い換えれば、居住支援について活動歴が長くなるほど、経済的なインセンティブや PR についての評価が相対的に低くなるといえ、登録を増やすには違った取り組みが必要と認識している可能性も示唆される。

一方で、生活困窮者関連事業の実施の有無や、実施件数の違いでは有意な差が見られなかった。

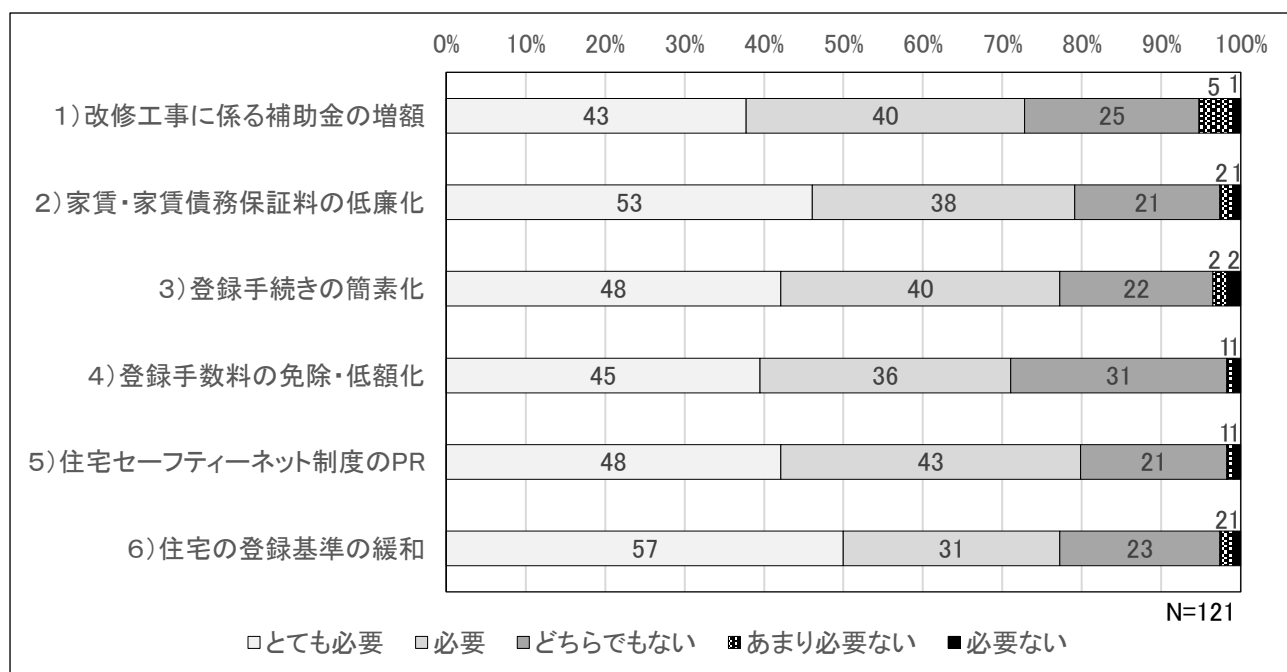


図 24 セーフティーネット住宅を増やす取り組み

表 13 実施事業別、実施件数別、開始年別にみるセーフティーネット住宅を増やす取り組み

	全体	実施事業別		実施件数		開始年別	
		生活困窮実施	生活困窮未実施	11件以上	10件以下	2016年以前	2017年以降
設問	121	54	67	67	48	46	70
1) 改修工事に係る補助金の増額	4.04	4.04	4.05	3.90	4.20	3.80	4.19
2) 家賃・家賃債務保証料の低廉化	4.22	4.23	4.21	4.14	4.28	3.98	4.35
3) 登録手続きの簡素化	4.14	4.15	4.13	4.05	4.17	4.04	4.17
4) 登録手数料の免除・低額化	4.08	4.04	4.11	3.97	4.17	3.80	4.23
5) 住宅セーフティーネット制度のPR	4.19	4.15	4.23	4.05	4.33	3.93	4.35
6) 住宅の登録基準の緩和	4.24	4.12	4.34	4.10	4.35	4.09	4.31

※灰色のセルは $p < 0.05$

Ⅳ) 今後の取り組みに関する自由意見

今後の取り組みについての自由意見は、全部で 55 法人から回答があった。それぞれの意見を《行政・財政・制度への意見》、《居住支援の取り組みへの意見》、《地域及びその他についての意見》に分け、さらに意見内容に基づいて分類した。

まず、「行政の課題や支援について」「財政的な課題や支援について」「制度の運用や方向性について」に分類された意見をみていく。【表 14】「行政の課題や支援について」では、行政の取り組み方や、支援がないことへの課題が指摘されている。特に、居住支援法人が対象者への支援を丸抱えするのではなく、

表 14 行政、財政、制度への意見

分類	意見
行政の課題や支援について	自治体での居住支援に対する熱意の違いがあります（市町村）県などがもう少し熱心になってほしい、また元々は福祉事業所と建設部で行うものでよく分かっていない
	一番必要な事業であるのに行政の支援がほとんどない、居住支援法人に対する資金面での支援が必要、逆に不動産系の居住支援法人は元々の業なので金銭での支援は必要ない、行政はそもそも活動内容を分かっていない
	前年に比べてコロナ禍の影響もあり若い人の電話相談が増えました、しかし「所持金数千円、緊急連絡先、保証人なし、今夜宿泊する所なし」というような方は居住支援法人ではなく行政による相談や保護が必要です、居住支援法人自体はセーフティーネットではなくセーフティーネットを利用するためのお手伝い係または住宅確保困難者の手足、耳目を代わり円滑に不動産業者さんや大家さんとの交渉を進める役割です、今後上記のような方がもっと増えるのではないかと懸念しています/デリケートな悩み（DV、親子不仲など家族問題、離婚調停中など）を抱える女性の相談が多くなってきました、当法人の相談員は女性なので気軽に相談できる雰囲気心をかけています、このような方も今後増えていくと予想されます
財政的な課題や支援について	知的・精神・身体障害者や刑余者の取り扱いが多いので自社物件を持ちたい/活動資金の補助金を増やして欲しい、自己負担が続かない
	見守りや生活の立て直しに支援をしていくと、人件費が必要だがその重要性が見えにくい
	居住支援事業だけでは事業は成り立たない
	基本的に依頼・相談は年間通しの活動なので助成金も年間通して考えて欲しい、活動がボランティア的なものが多いこともある
	補助金が無くなった際にどのように居住支援法人を運営していくのかを考えなければならない、ビジネス視点も取り入れて持続可能な事業を検討する必要があると考えている
	居住支援法人の活動補助金の考え方が事業を行うことで収益もプラスマイナスゼロにできるようになっていない
	国土交通省に対する要望；居住支援事業の組織的な啓発活動、居住支援事業者に対する委託料の支給→我々のような無償で居住支援事業を行なっている法人に対して委託料の交付などを考えてもらわなければ近い本事業の霧散を招く
	見守りと駆けつけが大変大事だと思います、そのための見守りと駆けつけの利用料の低廉化が是非とも必要です
制度の運用や新たな改革について	現場にあっても居住支援に関わる団体の全国的な実態は全くわからない
	生活保護手続きに関し、家族（別世帯）に扶養できないかの照会があることでの不具合で追い詰められる困窮者がいる
	居住支援法人は本当に利益の少ない中でリスクも背負いながら入居者さんの生活を支えていると実感します、もっともっと公的な支援を入居者の方も居住支援法人も大家さんも受けられるような仕組みを作って欲しいです
	表面だけではなく実行のあるシステムの構築、補助金を活用して独自のネット構築
	入居支援と入居後の支援と長期的サポート（特に高齢者は死亡後まで）が必要となります、総合的な役割配分でスキームづくりが必要だと思います
	居住支援の対象者の多くが社会的に孤立しているのでただ住まいを支援するだけでなく「住まう」「つながる」「活躍する」支援、当事者自身が中心となった居住支援を理念として共有していく必要がある
	転居を居住支援のゴールにしようとするところがありますが、現在の住居に住み続けられる事がゴールの場合も多く存在します、そこを制度の中心に入れて欲しいです
	居住支援＝転居や住宅斡旋というイメージを持たれる方が多い、しかし住宅支援において住み続けるための支援や住まいの前と解決すべきへの取り組みが抽出されない、包括的な居住支援ではそのような視点も必要と感じる
	死後事務処理に関する法律の未整備

行政が担うべき役割を果たすことが求められている。

続いて「財政的な課題や支援について」では、活動資金の不足や、補助金による人件費だけでは足りない点が課題とされ、そもそも現在の枠組みの居住支援事業のみで成り立たないといった問題も指摘されている。こういった状況が続く場合には、事業の継続性にも不安を覚えている。

「制度の運用や方向性について」では、生活保護制度など現場での運用面の課題を指摘している意見や、入居時だけにとどまらない対象者への包括的な支援の枠組みの必要を訴える意見もみられた。現状の仕組みの限界を踏まえて、制度の範囲を拡充したいとの思いが見て取れる。

次に、居住支援の取り組みである「居住支援協議会について」、「対象者について」、「見守りの仕組みづくりについて」、「セーフティーネット住宅について」、「法人による住まいの運営について」に分類された意見をみていく。【表 15】

「居住支援協議会について」では、協議会の設立を目指す意見や、「対象者について」は外国人や世帯など新たに対象を増やしていこうとする意見がみられた。「見守りの仕組みづくりについて」でもセンサーの活用を目指すなど、新たな取り組みの実施に関連する意見があり、従来の活動を推進する内容となっている。特に、「法人による住まいの運営について」では、法人が物件を取得して利用者に貸すサブリ

表 15 居住支援の取り組みへの意見

分類	意見
居住支援協議会について	西宮市には未だ居住支援協議会がなく今後設立にあたり携わっていきたいです
	自治体が居住支援協議会を作るための支援、自治体内住まい相談機能強化のための支援を考え実施中です
対象者について	日本人が減っていくので今後は外国人への居住支援を必要と思う
	世帯の居住支援を充実していく
見守りの仕組みづくりについて	高齢者をはじめ一人暮らしの要配慮者の見守りについてセンサー機器を活用した取り組みを行政と共に検討している
	居住支援は単に住居を斡旋する事業ではないと考えており要支援者とより伴走する仕組みが必要
	現在は契約までの支援ですが近々に見守りシステムを運用する予定です
セーフティーネット住宅について	自分たちの地域ではセーフティーネット住宅は活用されていない、生活保護基準の物件がない
	セーフティーネット住宅は再考する必要があると思う、全てではないがハウスメーカー系物件で家賃帯も高く入居審査も通常と同様条件にしている事が多く実質的に選択肢に入らない、ただの広告になっている
	セーフティーネット住宅は個人家主を対象に説明会をしたり、登録を行政書士が代行する費用を援助したが本来の目的ではあまり需要がないという事になった、家賃補助を充実させ物件は今あるままで本人が選んでもいいと思う
	セーフティーネット住宅については東京 23 区では低家賃の物件がほぼなく実質利用できていない、登録制度自体の見直しが必要だと感じる
法人による住まいの運営について	サブリースにて物件を確保するように検討しています
	住宅確保要配慮者のための住居提供を確実に実行するために不動産仲介事業の開始及びシェアハウス事業運営を予定しています
	私どもは不動産業者ではありませんので常に物件を抱えている訳ではありません、懇意にさせてもらっている不動産業者の協力を求めています。国の補助金をいただいている間に管理させて頂ける物件を収集したいと考えています、京都市内でも空家が増えていますので
	シェアハウス型のセーフティーネット登録住宅を整備していきたいと考えている
	増え続ける空家を有効活用したセーフティーネット住宅への登録を（自社所有）し、活動費の捻出とすぐ入居できる住居の提供を進めていきたいと考えています
	コレクティブハウスにおいて高齢者・障害者がコミュニティの助け合いと社会福祉のサービスを組み合わせてどう安心して暮らし続けられるかを居住者や関連団体と研究・実践していく
	現在直接家主・管理会社からアパートを借りあげ、低廉な家賃で住宅確保要配慮者に提供するサブリース事業に力を入れております、団体の審査以外は特に難しくなくすぐに入居できるという点が評価されているようです、ただしその分団体の負担が増えますが
	10/1 より京築地域(福岡県東部)に無料低額宿泊所（15 床）を開所、日常生活支援施設に転換予定

ースに取り組む法人や、新たな住まい方であるシェアハウスやコレクティブハウジングを予定している法人もみられた。

一方、「セーフティーネット住宅について」では、そもそも仕組みが活用されていない点や、家賃設定が高く利用ができないといった、課題点が多く指摘されている。セーフティーネット住宅が制度の目的を達成できていないために、法人が新たな住まいの運営を始める必要が出てきているとも解釈できる。

最後に、「地域理解や周知について」、「地域での協力や連携について」、「その他」に分類された意見をみていく。【表 16】

「地域理解や周知について」については、入居の拒否感をなくするため、また居住支援への社会の理解を深めることを目指していきたいとの意見がみられた。具体的には、地域での勉強会や、テレビによる広告などが挙げられている。「地域での協力や連携について」の意見をみても、関連機関や不動産事業者への制度の周知が必要との認識がみられる。それに加えて、地域で情報や課題を共有して協働でサポートを行っていくことや、解決方法を互いに学んでスムーズな住宅確保を目指すといった方向性も挙げられていた。「その他」にはアンケートの設問設定についてのわかりにくさが指摘されていた。

表 16 地域及びその他についての意見

分類	意見
地域理解や周知について	高齢者や外国人に対する拒否感の解消に引き続き取り組んでいきます
	公に居住支援について開示が必要だと思う、テレビで取り上げてもらったり全国の不動産会社への周知を国を挙げてやっていただきたい、新しくできた居住支援法人には力がないので動きづらい、もっと支援の輪を広げるためには国が社会に呼びかける必要があると思う
	緊急避難所の学校・見守りネットワークの理解促進・公営住宅の入居要件の緩和
	地域で居住支援ができるよう地域の問題を自分ごとにするため地域勉強会を行う、居住困難者の状況を広く知ってもらい協力者を集めたいがセーフティーネット時制度ももっとオーナーや業者さんへの認知・社会的意義を知ってもらうため問 21 問 22 の回答に関して更なる支援制度を拡げていきたいです
	トラブル事例、解決方法についての事例の共有化
地域での協力や連携について	物件の登録の他に協力店のような制度があり要配慮者の物件探しに協力してもらえと助かります
	地域への理解を進めるためにも NPO や任意の支援団体が増えネットワーク化する必要があります
	居住セーフティーネットの周知を更に強化すると同時に居住支援法人が各機関と連携した行政や専門機関と情報を共有することで役割分担も出来るのではないと思う、その方をトータル的に捉えて支援策を講じなければ、形だけ用意するような話になってしまう、住宅確保要配慮者は大半が複合支援者でありまた制度から外れてします人も多いことを前提に伴走型支援に繋いでいく必要があると思う
	地域の様々な専門家とプロサポート集団を形成して定期的に情報や課題を共有しながら要配慮者の支援ができる体制を予め作っています、各々の案件についてはこの集団から適当な所と連携を取り協働でサポートを行なっています、今後はこのプロサポート集団との連携をより強化しスムーズな住宅確保を目指していきます
	居住支援法人同士の連絡会・意見交換会の実施が必要
その他	街中にある空住宅や空室を埋める仕事は人口増加とホームレスの人達を救う対策と同時に私共有償ボランティア（NPO 法人）が絶対に必要
	不動産業について勉強する予定です
	アンケート記入させていただきましたが要配慮者は個別にその状況が違うため一概に○をつけるのはどうかと思う
	このアンケートは居住支援法人、仲介業者、家主、管理会社のどこに聞いているのかごちゃ混ぜになっていて回答しづらい
	問 20 回答は、私たち（居住支援者側）から見て必要性が高いか低いかということではなく本人（支援を必要とする人）が必要だと感じているか否かを私たちが見ている状況を記入したものです（6 は私たちから見るととても必要ですが、本人たちはあまり感じていないと私たちは見えています）
	たくさんあって書けない

第3章 まとめ

3. まとめ

(1) 調査結果のまとめ

全国の居住支援法人への調査結果から、本調査では以下の結果が得られた。

「居住支援法人の概要とその取り組み」では、法人種別と従業員数、事業開始時期と動機、来所・相談件数と実施件数、居住支援の内容について調べた。その結果、居住支援法人は NPO 法人と一般社団法人が多く、居住支援事業に従事している従業員数は 1～3 名が中心であった。事業開始については、主に制度制定により、社会的責任の下で開始した法人が多かったが、制度制定以前から居住支援活動をしている法人も一定数みられた。相談件数をみると半数が 31 件以上であったが、実施件数は 10 件以下が一番多く、相談から居住支援の実施に至る割合はそれほど高くはないと推測できる。このように、居住支援法人の活動は小規模な体制で担われ、実施件数は多くても数十件程度である傾向がみられた。取り組みの内容では、入居前の支援の方が入居後の支援より実施割合は高かったものの、大半の法人で多岐にわたる取り組みを実施している。なお、実施件数が多い法人は、入居後の支援に加えて医療・福祉機関との連携をより実施する傾向や、生活困窮事業を実施している法人は、緊急時の支援や見守りといった入居者のケアに関する取り組みをより実施する傾向がみられた。

「住宅確保要配慮者」では、その属性と、物件探しに至る理由や困る理由、さらに住宅確保要配慮者が住まいに求めている条件について調べた。その結果、居住支援制度を利用するのは、高齢者や精神障害者、生活困窮者や低額所得者が中心であるものの、子育て世帯や外国人、DV 被害者も高い割合で来所しており、その属性は多様といえる。また、物件探しに至る理由や困る理由も、経済的事由や、入居拒否、トラブルの発生、施設からの退所や転居など多岐にわたっている。一方で、住まいに求める条件は、圧倒的に家賃の安さが挙げられ、次いで利便性の高い立地が求められていた。実際の物件探しでは住居確保が優先されて、利用者に合った住環境を条件に含めるには至っていないことが伺える。

「入居及び入居後の状況」では、本人への確認事項と入居相談時のマニュアル整備の状況、入居前と入居後のトラブルとその事由、入居拒否やトラブルへの対応方法について調べた。その結果、住宅確保要配慮者が物件を利用する際には、大半の法人が連帯保証人と緊急連絡先を確認していた。入居相談時のマニュアルは無い法人の方が多い。入居前のトラブルについては 8 割の法人が経験しており、その事由も家賃支払いへの不安や近隣トラブルのリスクに加えて、障害や健康上の理由といった本人の属性や状態に関わる事由が挙げられていた。入居後のトラブルは 6 割の法人が経験しており、こちらも家賃滞納や近隣トラブルといった回答が多かった。また、事故や死亡、無断退居といった深刻な事態を経験した法人も一定数みられ、なかには居室内での火事も報告されていた。入居前や入居後のトラブル対応では、公的な機関や支援組織といった外部への相談が中心であるものの、一部では法人内でトラブル対応ができていた。

「居住支援制度への評価と課題」では、制度への評価として5項目、居住支援の課題として6項目の設問を設けて居住支援法人の意識を調べた。その結果、大半の居住支援法人は、居住支援制度は総合的に良い制度とし、特に住宅要配慮者に役立っているとの評価であった。居住支援に関する課題では、住宅要配慮者のリスクに関して全ての項目で半数以上の法人が課題と感じており、なかでも孤独死に不安を感じる居住支援法人が一番多かった。また、住宅確保要配慮者に提供する適当な物件が少ない点を多くの法人が課題としおり、入居可能物件の不足が深刻な課題である。一方で、支援実施件数が多い法人や、生活困窮者関連を実施している法人は、物件不足を課題と感じる傾向は低かった。これは、ケース数をこなすことで物件探しのノウハウが蓄積されていくことや、生活困窮支援事業を実施していることにより地域での物件探しのネットワークを構築しているため、物件の少なさは感じにくいといった背景が影響していると考えられる。

「今後の居住支援制度」では、住宅確保要配慮者が居住支援法人に対して求める支援、家主や不動産事業者が求める支援、セーフティーネット住宅を増やす取り組みを調べた。住宅確保要配慮者が求める支援では、各取り組みが全体的に非常に高い割合で求められていたが、なかでも入居前の物件探しが必要との認識であった。また、生活困窮者支援事業を実施していると金銭面や家賃保証が必要と感じる傾向が強く、居住支援の活動歴が長い法人の方が生活トラブル対応を必要とする傾向が強かった。続いて、家主や不動産事業者が求める支援では、生活トラブル対応に関する支援が最も必要とされており、それにくらべると家賃低減やバリアフリー工事への補助の必要度は低かった。緊急時の対応については、生活困窮者支援事業を行っている法人及び活動歴の長い法人の方が、より必要であるとの認識であった。セーフティーネット住宅を増やす取り組みでは、経済的な支援と共に情報PRや基準緩和など、各支援策が総じて必要とされており、2017年の制度制定後に活動を開始した法人の方が支援策を必要とする傾向が強かった。

「今後の取り組みや居住支援に関する意見」については、意見内容をもとに分類した。「行政の課題や支援について」では、行政の取り組み方や支援不足が指摘されている。続いて「財政的な課題や支援について」では、補助金による人件費だけでは足りない点が課題とされ、現在の補助枠組みでは居住支援単独では事業として成り立たない問題も挙げられていた。「制度の運用や方向性について」では、現場での運用の課題や、対象者への包括的な支援の枠組みの必要を訴えている。「居住支援協議会について」では、協議会の設立を目指す意見もあり、「対象者について」は外国人や世帯など新たに対象を増やしていくといった意見がみられた。「見守りの仕組みづくりについて」では、センサーの活用など、新たな取り組みの実施を検討しており、「法人による住まいの運営について」でも、サブリースに取り組む法人や、シェアハウスやコレクティブハウジングを予定している法人もみられた。その一方で、「セーフティーネット住宅について」では現状の仕組みについての課題が多く指摘されていた。「地域理解や周知について」については、入居拒否をなくし居住支援への社会の理解を深めることを目指すとの意見がみられた。「地域での協力や連携について」でも、関連機関や不動産事業者への制度の周知が必要との認識がみられ、地域で情報や課題を共有して協働でサポートを行っていくことや、解決方法を互いに学んでスムーズな住宅確保を目指すといった方向性も挙げられていた。

（２）考察と今後の課題

最後に、調査から得られた結果をもとに、あらためて今後の居住支援制度のありかたについて、入居後の支援の重要性、物件確保に向けての取り組み方、そして居住支援法人へのさらなる支援の必要性といった視点からまとめてみたい。

居住支援法人は、利用者のニーズに応えるかたちで、入居前から入居後まで様々な支援を継続的に実施している。居住支援の活動経験が長くなると、利用者の居住期間も長期になり、結果として生活トラブルなどが生じる可能性が高くなる。制度制定前から活動している法人の方が、緊急対応や見守りなどの必要性を意識していることから、活動経験の浅い法人は、今後、より入居後の支援に本格的に取り組むことが求められるだろう。実際の活動状況をみても、実施件数の多い法人の方が入居後の様々な支援に取り組んでおり、医療や福祉機関との連携もきちんと構築している。入居後の生活トラブルが一定程度の割合で生じていることを踏まえるなら、様々なトラブルや事故はつきものであると考え、発生した際の対応方法を事前に備えていくことが肝心である。トラブルのなかには法人単独で対応できない場合もあり、公的機関や医療・福祉機関との連携を進めることは、利用者の課題解決に向けても、また事業継続にとっても大事な取り組みといえる。

次に、住宅確保要配慮者を受け入れる住宅の拡充について、現行のセーフティーネット住宅の問題点を指摘したい。住宅確保要配慮者が求める条件では、負担なく支払える家賃の物件であることが最も重視されていた。つまり物件探しをする際には、住環境の良好さやバリアフリーかどうかは二の次なのである。それよりも、多くの住宅確保要配慮者が生活保護を利用していることから、家賃が生活保護の範囲内で支払えるかどうかが前提となる。しかしながら、セーフティーネット住宅の家賃をみると、生活保護で支払える額を越えている物件が相当数ある。こういった物件はそもそも選択肢にも入らないことから、居住支援法人のなかでセーフティーネット住宅は利用できないという声が多いのは納得できる。バリアフリー工事等への補助よりも、家賃補助に重点を置き、生活保護の範囲内で支払える家賃の住宅を増やすことが、住宅確保要配慮者を受け入れる住宅の拡充にとって不可欠である。

3点目として、居住支援法人への支援の継続と、さらなる支援を検討することが必要といえる。実態調査からは、居住支援法人の大半は小規模な運営体制であるものの、多くの居住関連の相談に乗りながら利用者のニーズに応じて様々な取り組みをしている。法人組織としても、財政的な支援があるからこそ、事業実施を決断したところも多いと推測される。制度制定から4年と長くはない期間のなかで、これだけ居住支援法人数が増加していること、また法人からの居住支援制度自体への全体的に評価が高いことは、同制度が時代のニーズに適合していることの証しといえる。住宅セーフティーネットの根幹を担うのは居住支援法人であり、行政からの継続的な支援が求められるところである。また今後の取り組みをみても、新たな居住形態や見守りの仕組みにチャレンジする法人もみられた。さらに地域での連携を強めていくことや、居住支援協議会の設立を目指す動きもあり、居住支援法人が求める支援を実現することは、確固たる住宅セーフティーネットの構築に欠かせないといえる。

今後の調査の課題として、まず調査対象の拡充が求められる。実際の居住支援には、居住支援法人だけでなく、不動産事業者や家主、さらには地域の様々な機関や支援組織が関係する。今回の調査は居住支援法人のみを対象にし、制度への評価や課題を把握した。居住支援法人は事業の中心的な役割を果たしているとはいえ、他の主体や組織からみると、制度への評価や課題は違ったものになるかもしれない。今後は、不動産事業者、医療・福祉機関などへの調査も必要だろう。

さらに、個別ケースの分析に基づいて、入居後の問題発生の原因や有効な対処方法を整理することが求められる。住宅確保要配慮者の属性は多様であり、個々の利用者が抱える問題は様々であるものの、制度制定から一定期間が経過した現在、各団体が支援したケースは蓄積してきている。そのようなケース記録を収集したうえでデータベースを構築し、属性や状況に応じた支援方法を分析することで、今後の支援方法について役立つ情報を得ることは可能であろう。居住支援の方法論の構築を目指し、実証的なデータに基づいた分析が求められるところである。

参考資料（アンケート調査票）

『居住支援に関する取り組みについての 実態と評価に関する調査』アンケート票

◎ 回答は、居住支援に関する取り組みについて、ご担当されている担当者の方（※同取り組みについて過去に担当していた方でも構いません）にお願いします

◎ 調査票は 6 ページ、全 23 問あります。記入時間は 15～30 分程度です。

◎ ご回答は、当てはまる番号を○印で囲んでください。「その他」に該当する場合は、（ ）内に具体的な内容をご記入ください。

◎ 回答に当たって、お答えになりたくない項目や記入しづらい質問がありましたら、無理に記入しなくても結構です。

◇ ご記入が終わりましたら、10 月 15 日（金）までに、同封の返信用封筒に入れて送りください。切手は貼り付け済です。全部の質問が記入できなくても、ご返送くださるようご協力お願いします。

★調査結果を集計した報告書（PDF 形式）を作成します。配布をご希望の方は、お手数ですが以下にメールアドレスの記載をお願いいたします。

Mail: _____ @ _____

I、居住支援法人の概要についてお聞きします

問 1 法人名と法人種別についてお答えください。

法人名 → ()
①NPO 法人 ②一般社団法人 ③社会福祉法人 ④その他 ()

問 2 法人内において居住支援事業以外で実施している事業について、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- | | | |
|----------------|-------------------|----------|
| ①不動産仲介事業 | ②不動産管理事業 | ③不動産経営事業 |
| ④相談支援事業 | ⑤グループホーム・福祉施設運営事業 | |
| ⑥生活困窮者関連事業 | ⑦福祉関連事業（④～⑥以外） | |
| ⑧警備・緊急サービス関連事業 | ⑨情報サービス関連事業 | |
| ⑩家賃保証サービス事業 | ⑪その他 () | |

問 3 居住支援に関わる従業員数について、あてはまるもの 1 つに○をつけてください

- ① 1 人 ② 2 人 ③ 3 人 ④ 4 人 ⑤ 5 人 ⑥ 6 人以上

問 4 住宅確保要配慮者に対する居住支援を開始した時期、居住支援法人の認定を受けた時期についてお答えください。

事業開始年 → () 年 指定年 → () 年

問 5 住宅確保要配慮者への居住支援を開始した動機について、当てはまるもの全てに○をつけてください。

- | | |
|---------------|-------------|
| ①社会的責任を感じたから | ②仲介機会が増えるから |
| ③頼まれたから、付き合いで | ④事業拡大のため |
| ⑤制度ができたから | ⑥その他 () |

問 6 住宅確保要配慮者に対して実際に行なっている居住支援内容について、当てはまるもの全てに○をつけてください。

- | | |
|---------------------|---------------|
| ①物件探しの相談 | ②物件探しの情報提供 |
| ③物件探しの同行 | ④契約手続きの支援、立会い |
| ⑤家賃債務保証会社の紹介、家賃債務保証 | ⑥見守りや安否確認 |
| ⑦生活トラブル対応 | ⑧緊急時の対応 |
| ⑨医療・福祉機関との連携 | ⑩金銭管理 |
| ⑪退去支援（残存家財処理等） | ⑫その他 () |

Ⅱ、住宅確保要配慮者についてお聞きします

問 7 実際に相談に来る主な住宅確保要配慮者の属性について、あてはまるものの全てに○をつけてください。

- | | | | |
|--------|--------|----------|--------|
| ①高齢者 | ②身体障害者 | ③精神障害者 | ④知的障害者 |
| ⑤子育て世帯 | ⑥外国人 | ⑦DV 被害者 | ⑧生活困窮者 |
| ⑨被災者 | ⑩低額所得者 | ⑪その他 () | |

問 8 昨年度のおおよその来所・相談件数と実際に居住支援を行った件数について、あてはまるもの 1 つに○をつけてください。

- | | | | | |
|----------|------------|----------|----------|----------|
| 来所・相談件数 | → (①1～10 件 | ②11～20 件 | ③21～30 件 | ④31 件以上) |
| 居住支援実施件数 | → (①1～10 件 | ②11～20 件 | ③21～30 件 | ④31 件以上) |

問 9 住宅確保要配慮者が住まいを探している主な要因や困っている理由について、あてはまるもの全てに○をつけてください。

- | | |
|-----------------------------|------------------|
| ①収入減少等による家賃負担 | ②保証人が見つからない |
| ③立ち退き、取り壊しによる退去 | ④物件紹介を断られてしまう |
| ⑤身体状況・病状の変化 | ⑥物件がバリアフリーではない |
| ⑦近隣トラブルが発生している | ⑧家族とのトラブル、自立のため |
| ⑨病院からの退院や施設からの退所 | ⑩家族の人数が減った・亡くなった |
| ⑪家族の人数が増えた（子どもが生まれた・結婚したなど） | |
| ⑫その他 () | |

問 10 住宅確保要配慮者が住まいに求めている主な条件について、あてはまるものを 1 位から 3 位まで番号を選んでください。

■順位 ・ 1 位 → () ・ 2 位 → () ・ 3 位 → ()

< 選択肢 >

- | | | |
|-----------------|---------------------|-------------|
| ①家賃の安さ | ②間取り | ③バリアフリー設備 |
| ④日当たり | ⑤住宅の設備（ウォシュレットトイレ等） | |
| ⑥築年数の浅さ | ⑦静粛な環境 | ⑧低階層、エレベーター |
| ⑨職場や病院等へ通いやすい立地 | ⑩現在の住居と近い立地 | |
| ⑪店や駅など利便性の高い立地 | ⑫家族や親戚の住居と近い立地 | |
| ⑬その他 () | | |

Ⅲ、居住支援内容や評価についてお聞きします

問 11 物件を貸し出す際に、連帯保証人/緊急連絡先の確認を行っていますか。

- ①両方とも確認している ②連帯保証人のみ確認している
③緊急連絡先のみ確認している ④どちらの確認もしていない

問 12 住宅確保要配慮者から入居相談を受けた際のマニュアルはありますか。

- ①マニュアル有り ②マニュアル無し

問 13 現在の居住支援制度への評価として、ご回答されている方が感じる評価について、あてはまる番号 1 つに○をつけてください。

	とても 思う	思う	どちらとも いえない	思わな い	全く 思わない
1) 総合的にみて居住支援制度はよい制度である	1	2	3	4	5
2) 居住支援制度は住宅確保要配慮者にとって役立っている	1	2	3	4	5
3) 居住支援制度は家主にとって役立っている	1	2	3	4	5
4) 居住支援制度は御社にとって役立っている。	1	2	3	4	5

問 14 居住支援の課題について、ご回答されている方が感じる評価について、あてはまる番号 1 つに○をつけてください。

	とても 思う	思う	どちらとも いえない	思わな い	全く 思わない
1) 住宅確保要配慮者の家賃支払いに不安がある	1	2	3	4	5
2) 住宅確保要配慮者の孤独死に不安がある	1	2	3	4	5
3) 住宅確保要配慮者の衛生面・火災等に不安がある	1	2	3	4	5
4) 住宅確保要配慮者の近隣トラブルに不安がある	1	2	3	4	5
5) 居住支援に関する支援者・支援組織が少ない	1	2	3	4	5
6) 住宅確保要配慮者に提供する適当な物件が少ない	1	2	3	4	5

問 15 住宅確保要配慮者が物件に入居する前の段階において、入居拒否の事例はありますか。

①ある (→副問へ)

②ない

副問 その住宅確保要配慮者の属性と、入居拒否に至った理由に関して、当てはまるもの全てに○をつけてください。

属性 → ()

- | | |
|---------------------|-----------|
| ①家賃の支払いに不安があった | ②身寄りがなかった |
| ③近隣住民とトラブルを起こしそうだった | ④健康上の理由 |
| ⑤異なる言語や生活習慣に不安があった | ⑥障害があった |
| ⑦わからない・特に理由はない | ⑧その他 () |

問 16 住宅確保要配慮者が物件に入居した後の段階において、トラブルを経験したことはありますか。

①ある (→副問へ)

②ない

副問 その住宅確保要配慮者の属性と、入居後のトラブルの理由に関して、あてはまるもの全てに○をつけてください。

属性 → ()

- | | |
|-------------|------------------|
| ①家賃の滞納 | ②居室内での事故・死亡 |
| ③居室内での火事 | ④住宅の使用方法に関するトラブル |
| ⑤近隣住民とのトラブル | ⑥異なる言語・習慣によるトラブル |
| ⑦入居者の無断退去 | ⑧その他 () |

問 17 住宅確保要配慮者の入居拒否をなくすための方法として、どのような方法が有効であるとお考えですか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- | | |
|-------------------|-----------------|
| ①事前の利用者の情報開示 | ②物件とのマッチング |
| ③連帯保証人なしでも入居可能とする | ④物件のバリアフリー化 |
| ⑤定期的な見守り、安否確認の実施 | ⑥入居拒否を禁止する法律の制定 |
| ⑦家賃低減の補助を増額 | ⑧居住支援組織の育成 |
| ⑨医療・福祉機関との連携強化 | ⑩入居拒否は無くならない |
| ⑪その他 () | |

問 18 住宅確保要配慮者の受け入れに当たって困難がある場合、どのような対応をしていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

- | | |
|---------------------|----------------|
| ①マニュアルに従って対応する | ②自力で解決する |
| ③市役所、区役所等の公的機関に相談する | ④同業他社に相談する |
| ⑤居住支援協議会に相談する | ⑥支援組織や支援者に相談する |
| ⑦対応方法がわからない | ⑧その他 () |

問 19 実際にあった特徴的なトラブルの事例があれば詳細をご記入ください。
また、その際の対応についてもご記入ください。

IV、今後の居住支援制度についてお聞きします

問 20 住宅確保要配慮者は、居住支援法人に対してどのような支援を求めているとお考えですか。あてはまる番号 1 つに○をつけてください。

	とても必要	必要	どちらともいえない	あまり必要ない	必要ない
1) 物件探しの相談	1	2	3	4	5
2) 物件探しの情報提供	1	2	3	4	5
3) 物件探しの同行	1	2	3	4	5
4) 契約手続きの支援、立会い	1	2	3	4	5
5) 家賃債務保証会社の紹介、家賃債務保証	1	2	3	4	5
6) 見守りや安否確認	1	2	3	4	5
7) 生活トラブル対応	1	2	3	4	5
8) 緊急時（急病・災害等）の対応	1	2	3	4	5
9) 医療・福祉機関との連携	1	2	3	4	5
10) 金銭管理	1	2	3	4	5
11) 退去後の処理（残存家財の処理等）	1	2	3	4	5

問 21 要配慮者に住まいを提供する大家や不動産事業者は、どのような支援を求めているとお考えですか。あてはまる番号 1 つに○をつけてください。

	とても必要	必要	どちらともいえない	あまり必要ない	必要ない
1) 住宅確保要配慮者に関する情報の提供	1	2	3	4	5
2) 入居者に対する支援制度説明	1	2	3	4	5
3) 入居者のトラブル発生時の相談窓口	1	2	3	4	5
4) 居室内死亡が発生した際の手続き支援	1	2	3	4	5
5) 家賃債務保証に関する情報提供	1	2	3	4	5
6) 家賃低減の補助	1	2	3	4	5
7) バリアフリー化工事への補助	1	2	3	4	5
8) 緊急時の対応	1	2	3	4	5

問 22 今後セーフティーネット住宅の登録を増やすための取り組みについて、どのようにお考えですか。あてはまる番号 1 つに○をつけてください。

	とても必要	必要	どちらともいえない	あまり必要ない	必要ない
1) 改修工事に係る補助金の増額	1	2	3	4	5
2) 家賃・家賃債務保証料の低廉化	1	2	3	4	5
3) 登録手続きの簡素化	1	2	3	4	5
4) 登録手数料の免除・低額化	1	2	3	4	5
5) 住宅セーフティーネット制度の PR	1	2	3	4	5
6) 住宅の登録基準の緩和	1	2	3	4	5

問 23 居住支援の取り組みについて、今後新たに取り組む予定や、ご意見やご考えなどがあればご自由に記入ください。

※アンケートは以上です。お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。
10 月 15 日（金）までに同封の返信用封筒にて郵送ください。

居住支援法人の活動に関する実態と
制度への評価に関する調査報告書
2022 年 5 月発行

発行・編集

早稲田大学人間科学学術院 准教授 古山周太郎

集計・分析

古山周太郎・清水春花

〒359-1192 埼玉県所沢市三ヶ島 2-579-15

Tel: 0429-47-6952

Email: skoyama@waseda.jp