

大家さん・不動産業者さん・管理業者さん向けの

住宅確保要配慮者  
入居円滑化マニュアル  
—第4版—



## ま え が き

住まいとは、昔から「住宅とは生活の器である」といわれるように、住まい手の生活の基礎・基盤となる場所です。住まいが無ければ、単純に住宅という箱が無いだけではなく、多くの公的サービスが受けられないなど、人が生きていくうえで大きな制約を受けることとなります。さらに、ただ住めればいいというだけではなく、個々人が一人の人として尊重され、自ら選んだ住まいで安心して、自分らしい暮らしを実現する場所である必要があります。

しかし、現実にはさまざまな要因で、そのような住まいを得ることが困難な方が存在します。我が国では、このような住まいの確保が困難な高齢者、障がい者、子育て世帯等の住宅の確保に配慮が必要な住宅確保要配慮者が今後も増加する見込みで、生活基盤となる住まいの確保に関する問題は、重要かつ緊急性を帯びています。

この様な状況から、改正住宅セーフティネット法が平成29年10月25日に施行され、住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録制度や登録された住宅の改修、入居者さんへの経済的支援など、民間賃貸住宅を活用した「新たな住宅セーフティネット制度」が本格的に始まり、住まいの確保が困難な方々に良質で安心安全な住まいを提供することを支援する取り組みが進められています。

この住宅確保要配慮者の住まいの確保について、誰もが安心して自分らしい住まいを確保できる環境が広がっていくためには民間賃貸住宅の活用が必要であり、そのためには大家さんや不動産業者さん、管理業者さんの理解と協力が不可欠です。

住宅確保要配慮者の居住環境の改善と、円滑な入居支援の一助となる事を願い、身近な手引書として気軽に使っていただけるようにと、岡山県居住支援協議会では「住宅確保要配慮者入居円滑化マニュアル」を作成しました。

このマニュアルでは、実務として住宅確保要配慮者の入居促進並びに居住環境整備に取り組んでいる大家さんや不動産業者さん、管理業者さん、NPO法人などの事例や体験談も記載しています。また、入居申し込みや入居中等々の各時点での対応と注意点、空き家の利活用、民法改正に関する対応などについて記載しています。

大家さんや不動産業者さん、管理業者さんによる、住宅確保要配慮者への住宅提供の取り組みにお役立ていただければ幸いです。

最後になりますが、マニュアルの作成にご協力いただいた関係者の方々にお礼申し上げます。

### 【住宅確保要配慮者とは】

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（住宅セーフティネット法）では、住宅確保要配慮者として「低額所得者、被災者、高齢者、障害者、子どもを養育している者、その他住宅の確保に特に配慮を要する者」が挙げられています。このような、住宅を自力で確保することが難しい方、手助けが必要な方を本マニュアルでは住宅確保要配慮者と考えています。

## 目 次

### 住宅確保要配慮者が民間賃貸住宅へ入居することを困難にしている背景は？

- ・ 民間賃貸住宅への要配慮者の受け入れを、ビジネスの機会と考える . . . . . P 4
- ・ 要配慮者を円滑に受け入れる方法は？ . . . . . P 4
- ・ 事故物件について考える . . . . . P 5

### 要配慮者を受け入れるための基本的な事項を確認しよう

- ・ 地域や関係機関とつながろう . . . . . P 7
- ・ 大家さんと不動産業者さん、管理業者さんの役割分担を再確認しよう . . . . . P 8
- ・ 大家さんが直接管理を行う場合 . . . . . P 9
- ・ 大家さんだけでは管理が困難な場合 . . . . . P10
- ・ 修繕や改修費用等の資金管理をしよう . . . . . P10
- ・ サブリースを利用する . . . . . P10

### 賃貸住宅の募集準備から契約終了までの流れを確認しよう

- ・ 募集準備から契約終了までの流れ . . . . . P11
- ・ 募集対象者を検討しよう . . . . . P13
- ・ 成年後見人など要配慮者の支援者を知ろう . . . . . P16
- ・ 原状回復やリフォームを検討しよう . . . . . P22
- ・ 契約条件の検討と決定をしよう . . . . . P28
- ・ 入居者さんを募集しよう . . . . . P33
- ・ 問い合わせを受けよう . . . . . P35
- ・ 内覧や案内の際に確認しよう . . . . . P35
- ・ 入居の審査にあたって . . . . . P37
- ・ 契約にあたって . . . . . P42
- ・ 居住中の対応 . . . . . P45

### 各種相談窓口

- ・ 主な総合的な相談窓口 . . . . . P54
- ・ 主な専門的な相談窓口 . . . . . P58

### その他の情報

- ・ その他の情報 . . . . . P62
- ・ 公営住宅の利用について . . . . . P64

### 資料

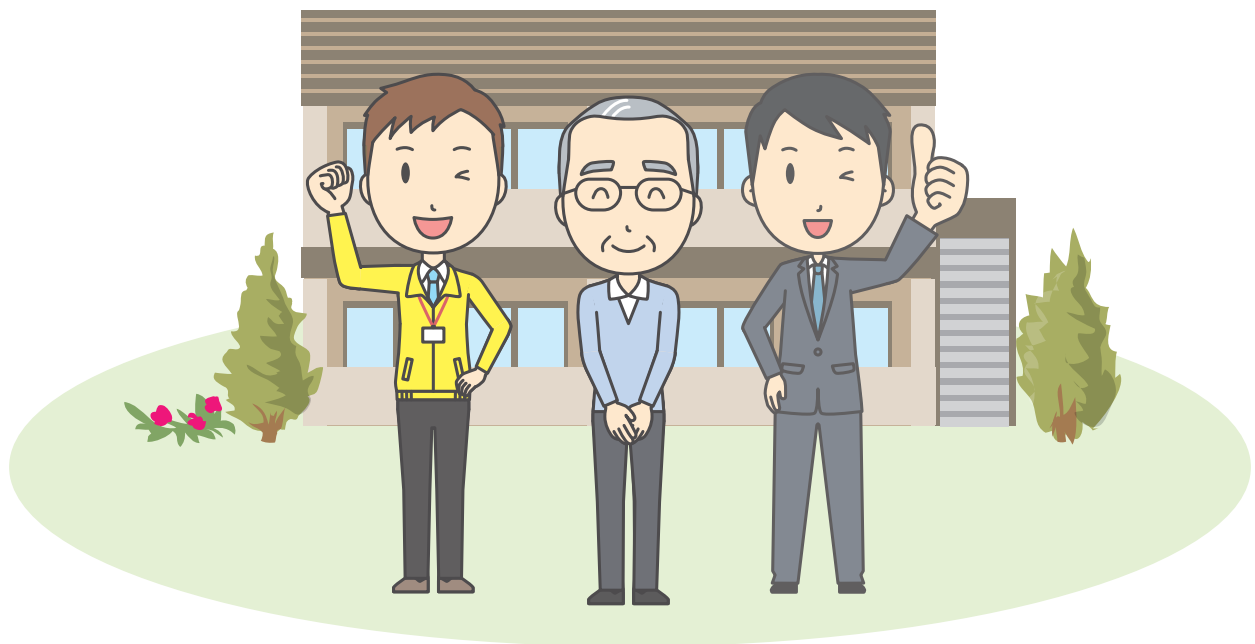
- ・ 入居者情報シートについて . . . . . P65
- ・ 「民間賃貸住宅の契約者から連帯保証人（緊急連絡先）をお願いされた方へ」について . . . . . P69

## 用語について

本書では、専門家以外の方にも、少しでもわかりやすく読んでいただくために、特定の部分を除いて各単語を下記のようにまとめています。厳密には意味が異なる表現もありますが、ご了承ください。

宅地建物取引業者	⇒	不動産業者さん
賃貸人・貸主・家主	⇒	大家さん
賃借人・借主	⇒	入居者さん
賃貸管理業者	⇒	管理業者さん

本書に記載している様々な事業やサービスは、岡山県内で提供されているものを事例として取り上げたものです。個々の対処方法やサービス、事業を推奨するものではありません。



## 住宅確保要配慮者を民間賃貸住宅へ受け入れる際の基本的な問題を整理します。

### 住宅確保要配慮者が民間賃貸住宅へ入居することを困難にしている背景は？

高齢者・障がい者・子育て世帯・低額所得者などの住宅確保要配慮者（以下 要配慮者）の民間賃貸住宅へ入居を困難にする背景として、収入の不安定さを原因とする家賃の支払い能力に対する不安や、老化等による居室内外での転倒事故や火の不始末による火事などのトラブル、新しい環境への適応の難しさや生活時間等の違いによるトラブル、認知症などによる徘徊や周囲の住人への迷惑行為、亡くなった場合の契約解除や家財道具の撤去などによる物件価値減少のリスクを恐れて、大家さんや不動産業者さん、管理業者さんが貸したがらないという現実があります。

しかし、近年では高齢社会を迎えたり、障がい者などが自ら選んだ住まいで安心して自分らしい暮らしを実現する地域移行の取り組みが進み、法律や行政サービスの整備、保険や見守りサービスの商品開発や提供により、要配慮者の受け入れがしやすい環境整備が進められています。

### 民間賃貸住宅への要配慮者の受け入れを、ビジネスの機会と考える

民間賃貸住宅への要配慮者の受け入れはボランティアではなく、市場経済における経営方針としての選択肢の一つで、利益を得ることが目的です。築年数により市場競争力が低下するなど、物件の状況に応じて、入居を促進するための有効な手段になりうる場合があります。

例えば高齢者であれば、築年数が経っていても入居に抵抗が少なかったり、通常は防犯の問題などで避けられる1階の部屋が好まれることが考えられます。

実際に高齢者の仲介をビジネスと捉えて活動している不動産業者さんでは、入居者の異常を早期発見するために、見守りとして電力会社との提携や行政サービスの活用、いざという時の費用を負担する保険を活用することによって、円滑に営業を行っています。

このように、要配慮者の特性による特有のリスクを管理できれば、入居の対象となり得ますので、ビジネスとして要配慮者の受け入れを検討してみてもいいかもしれません。

### 要配慮者を円滑に受け入れる方法は？

このマニュアルでは、要配慮者を受け入れる問題点の整理や要配慮者を円滑に受け入れる方法、入居中に起こり得る事についての事前準備や回避策、対処法、専門的な相談先、行政窓口などを、できるだけ具体的にまとめています。

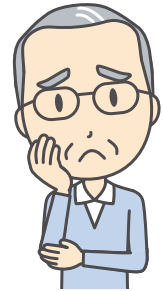
漠然とした不安を整理することによって、一般の入居者さんと同等に受け入れを可能とする場合もありますし、何か起こった際にも落ち着いて対応することもできます。

普段行っている業務に、少しの注意と気遣い、少しの工夫や付け足し、既にある制度やサービスの利用で受け入れを実現できるでしょう。

## 事故物件について考える

大家さん等が要配慮者を受け入れるうえで最も心配することが、居室内での入居者さんの死亡だと思えます。死亡等が発生した物件を事故物件とよく言いますが、どんな状況でも居室内で死亡があれば事故物件になるのでしょうか。

判例などを基に事故物件の考え方について整理します。



### ■「事故物件」の考え方

しばしば賃貸物件の中で一人暮らしの入居者さんが亡くなった物件は、「孤独死」があったとして、そのことのみをもって「事故物件」であるとされることがあります。

しかしそもそも「孤独死」や「事故物件」の定義は存在しません。「事故物件」に関しては、これと近い概念として「心理的瑕疵」の問題が議論されることがあります。心理的瑕疵とは、「目的物にまつわる嫌悪すべき歴史的背景に起因する心理的欠陥」をいいますが、この場合の「瑕疵」とは、通常一般人が同じ立場におかれた場合、住み心地の良さを欠き、居住の用に適さないと感じることに合理性があると判断される程度の欠陥をいうものとされています。また、「瑕疵」である以上、それは、そもそも通常の物件では存在しえない状況をいうものと解されます。

ところで、賃貸住宅は人が居住する以上、そこで「死」という事実が発生することは不可避です。特に最近では、高齢社会の進展や、「自宅で最期を迎える」ことを希望する者が増えている一方で、築年数が経過した物件が増加していることからすれば、「賃貸物件内で死という事実が発生すること」自体は、通常にありうるものであることを基本としなければなりません。

そうすると、賃貸物件内で一人暮らしの入居者さんが亡くなられたことだけをもって、心理的瑕疵に該当するとか、事故物件となると考えることは、法的判断においても、社会通念に照らしても、合理性はないと言えるでしょう。

したがって、賃貸物件内で一人暮らしの入居者さんが亡くなられたことが心理的瑕疵をもたらす事故物件化するのには、死亡の状況（事件や自殺等）、死後発見されるまでの経緯などを考慮しなければならず、病死や自然死であれば、死後の発見が遅れたなどの特段の事情がある場合に限って、心理的瑕疵に該当するものとして、いわゆる「事故物件」として扱うことが正当化されるものと考えべきでしょう。

### ■告知の在り方について

宅地建物取引業者は、宅建業法35条に定める重要事項説明として、あるいは同法47条の重要な事実の不告知の禁止等として、心理的瑕疵に関しても借主になろうとする者に対し説明告知すべき義務を負っています。

しかし以上の考え方からすれば、入居者さんが亡くなられたケースのすべてにつき、説明告知が必要であるということにはなりません。上記のとおり、病死や自然死であれば、死後の発見が遅れたなどの特段の事情がある場合に限って、積極的に告知すべき必要性があると解されることとなります。

また、心理的瑕疵は時の経過によって薄れていくものと解されることから（参考裁判例参照）、その説明告知の対象は、次の入居者さんに原則として限定し、その入居者さんが通常の契約期間満了まで居住を継続すれば、それ以降は積極的な説明・告知は必要ないものと整理されるでしょう。

（参考裁判例）

- 建物の借主が、当該賃借物件の階下の部屋で死者が出ていた事実があるのに賃貸借契約締結に際してこの事実を告知しなかったことは説明義務違反等に当たるとして、仲介業者に対し損害賠償を求めた事案があります。裁判所は、賃貸目的物にまつわる嫌悪すべき歴史的背景等に起因する心理的欠陥も含まれるものも説明告知の対象となるとしつつ、「建物の階下の部屋で半年以上前に自然死があったという事実は、社会通念上、賃貸目的物にまつわる嫌悪すべき歴史的背景等に起因する心理的欠陥に該当するものとまでは認め難いといわざるを得ず、したがって、賃貸目的物に関する重要な事項とはいえないから、かかる事実を告知し、説明すべき義務を負っていたものとは認め難い。」として、借主の請求を認めませんでした（東京地裁平成18年12月6日判決）
- また、共同賃貸住宅内で自殺があったことから、自殺によって、自殺があった部屋につき6年間程度は賃料を下げざるをえないとして、その自殺者の相続人及び連帯保証人に対し、その下落分の損害賠償を求めた事案があります。裁判所は、自殺事故による嫌悪感も、もともと時の経過により希釈する類のものであると考えられること、一般的に自殺事故の後に新たな借主が居住すれば、当該借主がごく短期間で退去したという特段の事情がない限り、新たな居住者である当該借主が当該物件で一定期間生活すること自体により、その前の借主が自殺したという心理的な嫌悪感の影響もかなりの程度薄れるものと考えられることなどを指摘し、本件部屋の1年分の賃料全額とその後2年分の賃料の半額に相当する金額のみの損害賠償を認めました（東京地裁平成19年8月10日判決）

# 要配慮者を受け入れるための基本的な事項を確認しよう

## 地域や関係機関とつながろう

大家さんや不動産業者さん、管理業者さんが、所有や管理を行っている物件がある地域の人々や関係機関とつながっていることは、要配慮者である入居者さんがその地域に入った際に、見守りなどになりますし、何かあった際にスムーズな解決ができる可能性があります。

また、個人のプライバシーは大事なことですし、本人の特性にもよりますが、入居者さんの許可を得た上で、地域の社会福祉協議会（P56参照）や自治会の関係者、民生委員（P57参照）等といつでも連携できるように連絡先などを確認しておき、状況に応じて要配慮者が居住していることを知ってもらう環境を作っておくと、要配慮者の入居を受け入れやすくなるでしょう。

そのためにも、入居者さんに地域の町内会・自治会に加入していただくのもよいでしょう。

### ▶ 町内会に加入しましょう（岡山市）

岡山市ホームページ

で検索

町内会の概要や活動内容、組織などが解説されたパンフレットが掲載されています。



### 【実践例】

アパートがある地域で、大人や子ども、高齢者や障がい者など、誰でも気軽に参加できる食堂が毎月1回NPOによって運営されています。

社会福祉士などの専門のスタッフが、楽しい雰囲気づくりや分からないことの相談など、必要に応じてお手伝いをしてくれているので、入居者さんは一緒に食事をしたり会話をすることを通じて、お友達を作ったり、困りごとを相談したりして、地域の一員として溶け込んでくれています。





## 大家さんと不動産業者さん、管理業者さんの役割分担を再確認しよう

要配慮者を受け入れ、安心安全に居住していただくために、誰がどのタイミングで業務の主体となり、必要な手を差し伸べるかを確認しておくことが必要です。

そのために、民間賃貸住宅を利用する原則的な流れの中で、誰がどの役割を担うのかを確認しておきましょう。

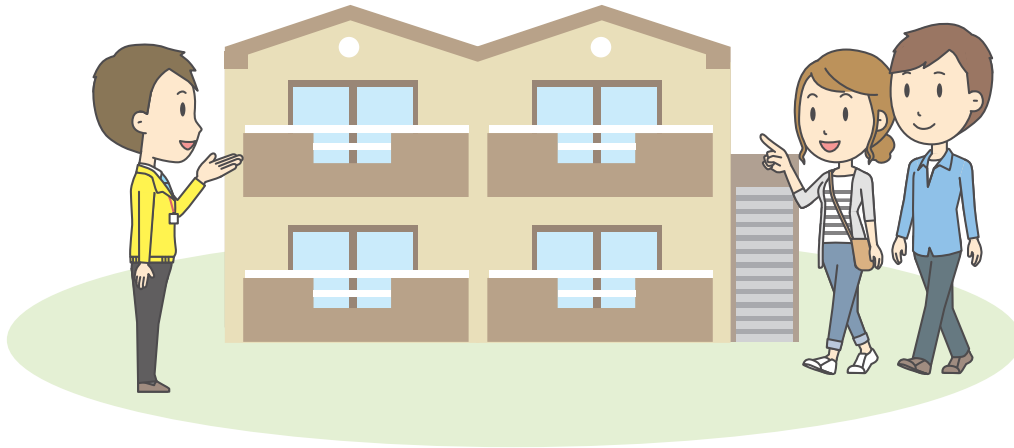
特に入居後の管理業務について、大家さんだけでは対応が難しい場合がありますので、不動産業者さんに管理業務を委託することによって、より広い範囲の入居者さんに入居いただくことができるようになる場合が考えられます。

### 【原則的な不動産賃貸業務の分担表】 ※入居者募集（仲介業務）を不動産業者さんに依頼している場合

仲介業務【不動産業者さん】	賃貸管理業務【大家さん】
<b>【入居前】</b>	
入居者さんの新規募集	
物件案内	
入居申込みの受付	入居者さんの選択（入居審査）
契約条件の交渉	
重要事項説明	
契約締結・初期費用（家賃等）の授受	家賃等の授受
入居手続きのサポート	入居手続き
鍵渡し	入居立会い
	居室の現況確認や利用方法説明（設備機器等）
<b>【入居後】</b>	
	家賃等の収納や未納者への督促などの対応
	入居者さんの管理（利用状況等の確認や各種連絡など）
	建物の維持管理や清掃
	居室の設備や備付備品の維持管理（退去後の原状回復）
	苦情等への対応
	緊急時の対応
	契約更新・条件の改定
	退去手続き
	退去立会い
	敷金精算

## 不動産賃貸における仲介業務とは

仲介業務とは、不動産業者さんが大家さんから依頼を受けて、賃貸物件の入居者さんの募集、物件の紹介や案内、物件や契約条件に関する重要事項説明を行います。そして、大家さんと入居者さんの間で条件交渉を行い、交渉が成立すれば賃貸借契約書を作成して契約を締結します。その他に、必要書類や初期費用等の授受を行い、入居手続きをサポートして、鍵を渡し物件を引き渡す業務です。



## 賃貸管理業務とは

賃貸管理業務とは、賃貸物件の維持管理及び入居者さんの対応を行うことが主な業務です。家賃集金や入居者さんからのクレーム対応、物件のメンテナンスなどは、本来、大家さんが行う業務ですが、現在では管理委託契約を不動産業者さんなどと結んで、業務を代行してもらうことが多くなってきています。

大家さん自身で管理業務を行う場合もあれば、すべてを管理業者さんにお任せするという場合もあります。

どの内容の業務を代行してもらうかは、管理委託契約の内容によって異なります。

管理業務については、従来は不動産業者さんが大家さんへのサービスとして、一部もしくは全部を無料で代行するケースがありましたが、現在では主に不動産業者さんと管理委託契約を結んで、不動産業者さんが管理業務を有料で代行することが一般的になっています。

この流れから、「賃貸管理業」という業務が確立し、国土交通省も平成23年12月から、任意加入の制度ですが「賃貸住宅管理業者登録制度」を始めています。

## 大家さんが直接管理を行う場合

大家さんが直接管理を行うのは、物件の近隣に大家さんが居住している場合など、普段から物件の状況を確認できる場合が多いと考えられます。大家さんが物件の清掃などを行う際に、少し安否確認なども併せて行うことによって、事故などの未然防止を図ることもできるでしょう。

## 大家さんだけでは管理が困難な場合

入居者さんによっては、特性に関する知識等が必要であったり、そもそも個人や企業が事業や投資として離れた場所の物件を所有しているような場合は、大家さんだけで管理業務を行うことは困難です。そのような場合は、要配慮者の受け入れが可能な管理業者さんと管理委託契約を結びましょう。どの業務を委託するかは、十分に検討した上で判断してください。

管理委託契約を  
結びましょう。



ただし、要配慮者の安心・安全な入居管理のためには、管理業務を委託したとしても、大家さんが無理のない範囲で入居者さんの見守りや賃貸物件及びその周辺の清掃などを行うことによって良好な関係を保ち、住民情報が入りやすく異変に気づきやすい環境を構築することも有益です。

入居者さんとのかかわりをどう持つか、管理業者さんとよく相談して対応することが望ましいと考えられます。

## 修繕や改修費用等の資金管理をしよう

賃貸住宅経営で、物件の入居率の維持などのために、修繕や改修費用等の資金準備を計画的に行うことは非常に重要です。

要配慮者の場合、リフォームやリノベーション、原状回復などの修繕費用が割り増しになる場合も考えられます。修繕・改修費用の積み立てを行うとともに、状況に応じて敷金を多めに預かるなどして、計画的に資金準備をしましょう。

国土交通省の資料（「民間賃貸住宅の大規模修繕等に対する意識の移行に関する調査検討報告書」国土交通省住宅局 2017年3月）によると、大家さんが行っている修繕資金の積立方法で最も多いのは普通預金で、次に積立型定期預金、生命保険、損害保険の順になっています。自分で管理していると目的以外のことで使ってしまいやすいため、管理業者さんに家賃の一部を自動的に積み立てしてもらうことも有効です。

なお、積立金額は建物の構造やグレードによっても異なりますし、家賃の〇%であったり、1㎡につき〇〇円×床面積であったりと算出方法も様々ですので、管理業者さんや建築会社とよく相談して、必要な金額を決定しましょう。

## サブリースを利用する

サブリースとは転貸借の意味で、サブリース会社が大家さんから借り受け、これを入居者さんに賃貸します。このように、大家さんと入居者さんが直接の契約関係にならないため、入退去時の手続き等を大家さんが行なう必要がありません。

また、サブリース会社が大家さんに家賃を一括して支払うため、家賃の回収や原状回復等の手間もかかりません。要配慮者の対応に優れていて、収益が得られるのであれば、大家さんの日々の管理業務の大部分を任せてしまうことが可能ですので、選択肢の一つとして検討してみてください。

ただし、サブリース会社の倒産リスクなどの注意すべき点があります。

# 賃貸住宅の募集準備から契約終了までの流れを確認しよう

まずは、賃貸住宅の募集準備から入居までの流れの中で、要配慮者に住宅を提供するポイントを確認しましょう。

なお、通常の賃貸の流れでは退去後に原状回復やリフォームを行います。ここでは空室になった際に、入居対象者として要配慮者を検討する場合で確認していきます。

## 募集準備から契約終了までの流れ

### 募集対象者の検討

ポイント①

要配慮者の受け入れは、まず要配慮者の事を知ることから始まります。

- 要配慮者の特性を理解する
- 要配慮者の支援者を知る
- 要配慮者を支援する行政施策を知る
- 要配慮者を支援するNPO等の団体を知る

### 原状回復・リフォーム

ポイント②

ポイント①の情報を把握して、受け入れの対象者を決定し、対象者の特性などに基づいて原状回復やリフォームの内容を検討し、要配慮者の受け入れをしやすいお部屋作りをします。

- 要配慮者を安心安全に受け入れるお部屋作り
- 要配慮者向けのお部屋作りの補助制度を知る
- 要配慮者を受け入れるビジネスモデル

### 契約条件の検討と決定

ポイント③

ポイント①と②の内容に基づいて、賃料等の各種費用や契約形態、契約内容などを決定します。

### 募集・広告

ポイント④

ポイント③で決定した内容で広告して、入居者さんを募集します。要配慮者の目に留まりやすい媒体もあります。

### 問い合わせ

ポイント⑤

お問い合わせがあった際には、分かりやすく丁寧な対応を心がけます。

### 内覧・案内

ポイント⑥

内覧や案内の際に、入居者さんの人柄や利用するサービスの確認、ルールやマナーを説明しましょう。

## 入居審査

ポイント⑦

内覧や案内した時の入居者さんの情報も踏まえ、入居審査を行います。

- 家賃債務保証の利用
- 連帯保証人がいない場合の対応
- その他の家賃の支払い方法や安否確認サービス等利用条件の決定

## 契約及び各種初期費用の請求

ポイント⑧

入居審査等の内容を基に契約します。トラブル未然防止のための各種利用サービス等の確認や申し込みも併せて行います。

- 特約や入居者さんへの注意事項
- 損害保険の利用
- 安否確認サービス等の利用申し込み
- ルールやマナーの説明
- 緊急時対応についての確認

## 電気やガスの手配

ポイント⑨

電気やガスの手配は入居者さん自身で行いますが、スムーズに手続きできるよう、場合によってお手伝いします。

## 鍵渡し

ポイント⑩

入居者さんに鍵を渡して、住宅の引き渡しをします。

## 入居

ポイント⑪

事故が起きないためにも、設備機器の使い方などの説明とともにルールやマナー再確認と、場合によっては町内会長さんなどへ入居者さんを紹介しします。

## 入居中

ポイント⑫

入居者さんが安心安全に生活してもらえるように、状況に応じて見守りを行うとともに、何か変化があった際には対応し、適切な相談窓口などへつなげます。

## 契約の終了

ポイント⑬

契約の解除や敷金の清算、家財道具の搬出など、契約終了による手続きをします。

## ポイント①へ

## 募集対象者を検討しよう

どのようなユーザー層を入居者募集の対象とするかを検討します。要配慮者でも色々な特性があります。すべての要配慮者を受け入れることはお部屋の設備等からも困難な場合がありますので、可能な範囲で受け入れを検討してください。

## 要配慮者の特性を理解しよう

要配慮者の民間賃貸住宅への入居を困難にしている大きな理由として、大家さんや不動産業者さん、管理業者さんの誤解や情報不足に基づく漠然とした不安があげられます。

高齢者や障がい者など、それぞれの要配慮者についてどのような特性があるのか、どのように準備や対応をすれば事故なく住んでもらえるかを理解することにより、入居へのハードルを大きく下げることができます。

### ■高齢者の方

高齢者の特性としてまず挙げられるのが、身体的な機能や認知機能などの加齢に伴う低下です。心身ともに健康であり続けるためにも、適度な運動やバランスの良い食事をし、地域の活動に参加するなど、本人が生きがいを持てる生活を送ることで、住み慣れた地域で、より長く健康的に暮らし続けることにつながります。

また、病気やケガなどをきっかけに健康状態が大きく変化するケースがみられることも特徴的です。この点に注意が必要です。

認知症には、様々な種類があります。その種類により症状は異なりますが、もの忘れは認知症の代表的な症状です。初期の場合は、大事なことは紙に書き、決まった場所に置いてあげることなどで、もの忘れを補うことができます。認知症は早期発見、早期治療が大切です。同じことを何度も質問する、些細なことで怒りっぽくなったなど、おかしいなと感じたら、入居者さんの家族への連絡やお近くの地域包括支援センターなどにご相談下さい。

### ■子育て世帯の方

子どもは、成長するに伴い表情の変化や自己表現が異なります。泣いたり笑ったりと声の音量や活動する範囲も成長するにつれて幅が広がりますし、他者との協調性や、同調などの共同生活上のルールは、これから認識していく過程です。そのため子育て世帯では、子どもの生活音が問題となりやすいです。どれだけ注意しても、赤ちゃんの泣き声や元気な子供が出す声、走り回る音を止めることはできません。このような音が出る前提でのお部屋探しをしてもらえれば、安心してのびのびと生活できると考えられます。

### ■被災者の方

被災者は突然の災害などで、土地勘のない避難先で生活を送らなければなりません。そのため、近隣にスーパーや商業施設、市役所などの公的機関、公共交通機関な

どがあるような場所が安心して生活できると考えられます。

また、被災者は、家族の一員としてペットと一緒に生活している場合があります。災害が発生すれば、「人間の安全」が最優先されますし、みなし仮設住宅などで、とりあえず応急的に雨風がしのげる住居が確保できればと、住居を提供する側からはペットの事は忘れてしまいがちになりますが、家族の一員でもあるペットと一緒に暮らせることは、被災者の心の癒しにつながります。

## ■外国人の方

---

日本と海外では賃貸に関する慣習が異なることが多いため、事前に十分な住居や地域のルールの説明が必要です。なかでも契約の慣習では連帯保証人という仕組みになじみがない外国人が多く、外国人にだけ高いハードルを課して排除や差別をしていると受け取られることもありますので、説明の際には注意が必要です。また連帯保証人の仕組みは理解したとしても、連帯保証人を確保することが難しい場合もあります。その他に、住居や地域のルールについては、理解しやすいように丁寧に説明すれば、トラブルの発生は大幅に減少させることが可能です。普段の生活で、その国では当たり前前の行為が日本では非常識と取られることがあるため、トラブルになることがあります。その多くは文化の違いを知らないがために起きていますので、普段どのような生活をしているのかを聞き取る中で、日本になじみにくい文化があれば、その文化を尊重しつつ、トラブルにならないようにルールやマナーを説明しましょう。

さらに、日本語がまったく話せない場合はコミュニケーションが取りづらいことも問題となります。言葉が通じないと契約の内容やゴミの出し方などの地域のルールを理解していない場合がありますし、トラブルが起きた際に解決するために苦勞することになります。日本語が話せるお友達などに同行してもらうことや、ボランティア通訳の方を利用して、緊急連絡先の一人として担ってもらうようにあらかじめ相談してもいいかもしれません。

## ■身体障がいのある方

---

身体障がい者には、視覚障がい・聴覚障がい・肢体の不自由など、障がいのある部位や程度などが様々です。

肢体不自由のある方では、車椅子を利用する場合や杖を利用する場合、バリアフリーであることが求められます。

脊髄を損傷されている場合は、手足が不自由なだけでなく、感覚障がいがある場合、気付かぬうちにヤケドをしてしまうこともありますし、周囲の温度変化に応じた体温調節が困難な場合があります。

視覚障がいの場合は、当然ですが視覚の情報がありませんから、話すことにも視覚的な情報も含めるなど注意が必要です。また、視覚障がい者には、お部屋に適度な段差があった方が便利な場合があります。

聴覚障がいの場合は、音情報がありません。インターホンなど音で知らせる機器には気付くことが困難ですので、注意が必要です。

## ■知的障がいのある方

知的障がいとは、発達期（おおむね18歳未満）までに生じた知的機能の障がいにより、認知能力（理解・判断・思考・記憶・知覚）が全般的に遅れた水準にとどまっているため、複雑な話や抽象的な概念は理解しにくい状態です。読み書きや計算などの知的機能に困難があります。言葉をうまく使うことができなかつたり、理解がゆっくりです。また、複雑な会話や抽象的なことを理解することが苦手です。知的障がい者と接する際には、あまりたくさんの言葉を使わずにゆっくりと話したり、身振り手振りを交えたりして分かりやすく話しましょう。あいまいな表現は伝わり辛いので避けましょう。文字にはルビを振るなどの配慮をすれば理解することができます。

## ■発達障がいのある方

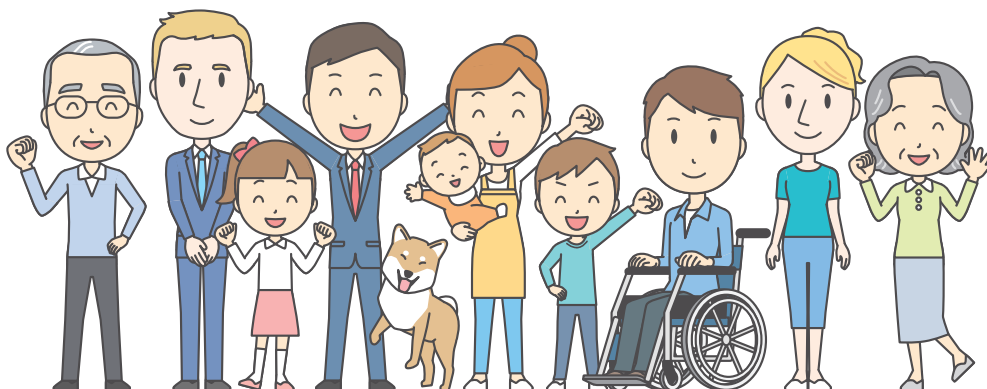
暮らしの中で、光や音、肌触りなど感覚面のつらさを感じたり、じっと話を聞くことやスムーズに話すこと、文字の読み書きなどがうまくできないことがあります。光や音などの刺激が少ないなど個々に合わせた落ち着ける環境づくりや、今できることから少しずつはじめることで、端的な説明、スケジュールの提示、マーカーや付箋を使うなどの工夫により、理解しやすくなります。

## ■精神障がいのある方

精神障がいとは、ストレスや生活環境などのなんらかの原因によって、脳内の神経の情報伝達物質（神経伝達物質）のバランスが崩れることによって引き起こされると考えられて、「うつ病」や「統合失調症」は、「脳の病気」であり、誰でもなる可能性があります。

気持ちが落ち込んで自信がなくなる、必要以上に不安になるなどのほか、体がだるくて疲れがとれない、息苦しいなど身体面の症状など、多様な症状があります。

精神障がいのある方が経験する症状は、一人ひとり違います。相手が伝えようとしていることを、時間をかけてじっくりと聞いてあげてください。相手の話に否定的な姿勢ではなく、相手の目を見てうなずいて話を聞くことで、落ち着いた気持ちでコミュニケーションできます。





## 成年後見人など要配慮者の支援者を知ろう

要配慮者の入居者さんには、支援者が付いている場合があります。その支援者が入居者さんにどのような支援をしてくれるのかが分かれば、安心につながります。

### 成年後見制度

『成年後見制度』は、知的・精神的能力が十分ではない方に対する法的な保護制度のことです。「知的・精神的能力が十分ではない」というのは、知的障がい者だけではなく、未成年者（満20歳未満）や認知症患者等が該当します。

要配慮者の中には、「成年後見人」や「保佐人」、「補助人」といった人がついている場合があります。そういったときは、より安心して入居してもらえる場合もあります。

それぞれに、権限などが異なりますので、ご確認ください。

#### ■成年後見人とは

成年後見制度は精神上の障がい（知的障がい、精神障がい、認知症など）により判断能力を欠いている常況にある方が不利益を被らないように家庭裁判所に申立てをして、その方を援助してくれる人（成年後見人）を付けてもらう制度です（これを「法定後見制度」といいます）。また、あらかじめ本人が、将来成年後見人になってくれる方との間で、本人が判断能力を欠いている状態になったときの事務に関し代理権を与える旨の契約をすることによっても、同じような取扱をすることができます（これを「任意後見制度」といいます）。

いずれの場合であっても、成年後見人が判断能力が低下した人の財産管理と身上監護をすることが出来ますし、成年後見人には代理権があるので、入居者さんの意向に沿うものである限り、入居者さんに代わって賃貸借契約上の借主としての行為を行うことができます。

賃貸の実務では、財産に関する行為は成年後見人が本人に代わって行います。そのため、家賃の支払いも安定しますし、万が一の際の契約解除や家財の取り扱いもスムーズになる場合があります。

#### ■保佐人とは

保佐制度は精神上の障がいにより判断能力が著しく不十分な方が不利益を被らないように家庭裁判所に申立てをして、その方を援助してくれる人（保佐人）を付けてもらう制度です。

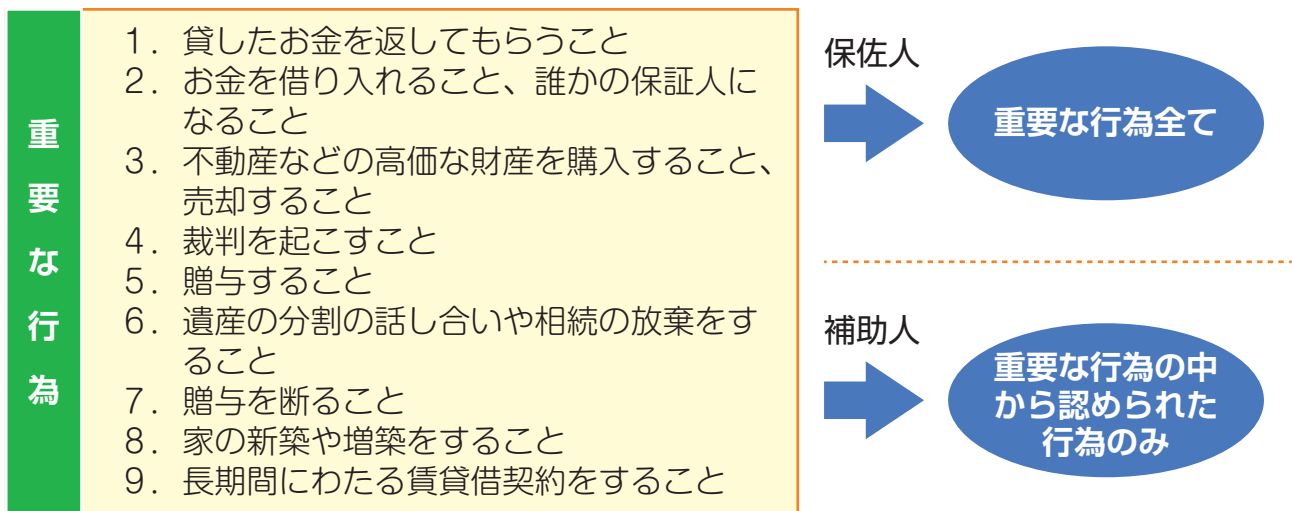
本人が財産に関する重要な行為を行う場合、保佐人の同意がないと行うことができません。また、本人が保佐人の同意なく行った行為について、保佐人は取り消して、その行為についてなかったことにできます。

成年後見人との差異は、保佐人は原則として同意権を持つだけであり、代理権まで持つためにはその旨の家庭裁判所の審判を受ける必要があるということです。

## ■ 補助人とは

補助制度は精神上的の障がいにより判断能力が十分でない方が不利益を被らないように家庭裁判所に申立てをして、その方を援助してくれる人（補助人）を付けてもらう制度です。

家庭裁判所で認められた行為について、本人が財産に関する重要な行為を行う場合、補助人の同意がないと行うことができなくなります。また、本人が補助人の同意なく行った行為について、補助人は取り消して、その行為についてなかったことにできます。保佐人との違いは、保佐人が重要な行為全てにおいて同意権を持ち、当該全ての行為について同意なくなされた場合に取り消しをすることが可能なことに対して、補助人は家庭裁判所から認められた行為のみ同意権を持ち、当該行為についてのみ同意なくなされた場合に取り消すことが可能となっているところです。



## ■ 支援者を知ろう

### ■ ケースワーカー

ケースワーカーとは、援護や更正の措置を必要とする者などに対する家庭訪問や面接を行い、本人の資産、環境等を調査し、生活保護などの措置の必要性を判断し、本人に対する生活指導などの業務を行う福祉事務所の職員です。

生活保護業務にあたっては、生活保護の受給に関する相談、調査や要否判定、援助方針の決定、保護開始後の定期・随時の訪問による調査や就労状況の確認などを行います。

### ■ ケアマネジャー（介護支援専門員）

介護支援専門員とは、要介護者等からの相談に応じ、心身の状況等に応じた適切なサービス（訪問介護、デイサービスなど）を受けられるように、ケアプランの作成や市区町村・サービス事業者等との連絡調整等を行います。

地域包括支援センターや居宅介護支援事業所などで従事しており、要介護者やその家族の状況や希望に応じてケアプランを作成するほか、要介護認定を受けるための支援などを行います。

## ■相談支援専門員

相談支援専門員とは、障がい者等からの相談に応じ、心身の状況等に応じた適切なサービス（居宅介護、デイサービスなど）を受けられるように、サービス利用計画の作成や市区町村・サービス事業者等との連絡調整を行います。

基幹相談支援センターや相談支援事業所などで従事しており、障害福祉サービスなどの利用計画の作成や地域生活への移行・定着に向けた支援など、障がい者に対する全般的な相談支援を行います。

## 入居者さんを支える色々な支援施策があります

要配慮者に対する色々な支援制度があります。適切な支援を受けることによって、安心安全な生活を送っていただきやすくなります。

対象者 支援施策	低所得者 (生活保護受給者含む)	高齢者	障がい者	子育て世帯 (ひとり親・多子世帯)	DV被害者	児童養護施設 退所者
入居支援等 (相談・住宅 情報・契約サ ポート・コー ディネート等)	居住支援協議会・居住支援法人・セーフティネット住宅情報提供システム等					
	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">総合相談</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">金銭管理</div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">生活困窮者自立支援制度</div> </div>					
生活支援 の提供	居住の 安定確保 支援事業 (生活保護受給者)	<div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">安否確認</div> [介護予防・日常生活支援総合事業] 地域支援事業 [高齢者の安心な住まいの確保に資する事業]	<div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">総合相談</div> 地域移行支援  <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">契約援助</div> 地域生活支援事業	<div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">総合相談</div> 母子・父子自立支援員  <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">生活支援</div> ひとり親家庭等日常生活支援事業	<div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">総合相談</div> 婦人保護事業	<div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">安否確認</div> 児童養護施設退所者等に対する自立支援資金貸付事業  <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">社会的養護自立支援事業</div>
	保護施設	<div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">介護</div> 介護保険サービス	<div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">介護</div> 障害福祉サービス等 (居宅介護・地域定着支援等)	<div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">総合相談</div> ひとり親家庭等生活向上事業		
一部の無料 低額宿泊所等	<div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">契約援助</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">金銭管理</div> 日常生活自立支援事業					

※この表にある各支援施策については、詳しい内容は記載しておりません。自治体等にお問合わせください。

## 入居者さんを支える色々な団体があります

平成29年の住宅セーフティネット法改正により、住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進を図るため、住宅確保要配慮者に対し住宅相談等の入居支援や見守り等の生活支援を行う法人を、都道府県知事が住宅確保要配慮者居住支援法人として指定する制度が作られました。岡山県内では、6法人が指定されています。

詳しい登録情報は、岡山県ホームページでご確認ください。

### ▷ 岡山県 住宅確保要配慮者居住支援法人一覧

岡山県ホームページ

岡山県 居住支援法人 で検索



### 《岡山県指定居住支援法人》

#### ■ 特定非営利活動法人おかもま入居支援センター

主な支援対象者    高齢者  障がい者   
  児童虐待  DV被害者  矯正施設退所者

#### ■ ホームネット株式会社

主な支援対象者  低額所得者  被災者  高齢者  障がい者  子育て世帯  
 生活困窮者

#### ■ 社会福祉法人クムレ

主な支援対象者  低額所得者   高齢者  障がい者  子育て世帯  
 生活困窮者

#### ■ 認定特定非営利活動法人ハーモニーネット未来

主な支援対象者    高齢者   子育て世帯  
   DV被害者

#### ■ 株式会社N・フィールド

主な支援対象者     障がい者

#### ■ 特定非営利活動法人岡山・ホームレス支援きずな

主な支援対象者  低額所得者   高齢者  障がい者   
   DV被害者  矯正施設退所者

### 《居住支援活動を行っている団体》

岡山県内には、居住支援法人以外にも住宅確保要配慮者に対して色々な支援を行うNPO等の団体があり、各団体がホームページ等で情報発信を行っています。岡山県居住支援協議会ホームページから、まとめて調べていただくこともできます。ここでは、岡山県居住支援協議会のホームページに掲載している団体を記載します。

#### ■ NPO岡山けんかれん 岡山県地域移行促進センター

主な支援対象者     障がい者

■子どもシェルターモモ

主な支援対象者       
  児童虐待

■特定非営利活動法人さんかくナビ

主な支援対象者       
  児童虐待  DV被害者

■特定非営利活動法人おかやまUFE

主な支援対象者  低額所得者  被災者  高齢者  障がい者  子育て世帯  
 生活困窮者  児童虐待  DV被害者  矯正施設退所者  外国人

■一般社団法人ほっと岡山

主な支援対象者   被災者

■NPO法人メンターネット

主な支援対象者       
     外国人

■NPO法人笠岡を元気にする会

主な支援対象者    高齢者  障がい者   
 生活困窮者  児童虐待  DV被害者  矯正施設退所者

■NPO法人じゃがいもの木

主な支援対象者     障がい者   
   DV被害者

■特定非営利活動法人山村エンタープライズ

主な支援対象者

■総社市権利擁護センター“しえん”

主な支援対象者     障がい者   
  児童虐待  DV被害者

■NPO法人ピアサポートセンターひといろの実

主な支援対象者     障がい者

■NPO法人子ども家族生活サポートセンターいとでんわ

主な支援対象者      子育て世帯  
  児童虐待  DV被害者

■ふくしネットそうじゃ

主な支援対象者  低額所得者  被災者  高齢者  障がい者  子育て世帯  
 生活困窮者  児童虐待  DV被害者  矯正施設退所者  外国人

■社会福祉法人浜っ子

主な支援対象者     障がい者

## 参考図書等のご紹介

### ▷ バリアフリー社会のおもいやり

岡山県ホームページ

岡山県 バリアフリー社会のおもいやり で検索

岡山県が、様々な障がいの特性や障がいのある方々が困っていることやそれをおぎなう工夫や配慮について分かりやすく紹介している冊子「バリアフリー社会のおもいやり」を作成していますので、ご確認ください。



### ▷ 「人権尊重社会」の実現を目指して

岡山県ホームページ

岡山県 人権尊重社会の実現を目指して で検索

人権の意義、内容や人権を尊重することの重要性について理解を深めるとともに、職場や地域、家庭などにおいて、人権尊重社会の実現を目指した取組を実行してもらうための冊子を作成していますので、ご確認ください。



### ▷ 外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン

国土交通省ホームページ

外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン

で検索

国土交通省では、外国人の民間賃貸住宅への円滑な入居を目的として、賃貸人、仲介業者・管理会社のための実務対応マニュアル「外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン」を参考資料として公表しています。



## 原状回復やリフォームを検討しよう

どのような要配慮者を受け入れるかを決定したら、要配慮者が生活するための工夫をお部屋にすることで、室内での事故等を減らし、安心安全に暮らしやすくなります。

賃貸住宅の場合、新築時やリフォーム・リノベーション時にどこまで手を入れるのか、費用対効果を含めた検討が必要です。

賃貸住宅改修の新たな方法として、入居者さん自身の費用でリフォーム・リノベーションを行ってもらう「DIY賃貸」という方法も増えています。ただし、DIY賃貸では、原状回復義務をどうするか、どこまで改造可能かなど、合意した内容をきちんと書類にしておくことが重要になります。

また、その他にも入居者さんの希望に沿うリフォーム・リノベーションを大家さんが費用負担して行う、「カスタマイズ賃貸」という選択肢もあります。

## 事故などが起こりにくく、要配慮者が生活しやすい部屋作り

例えば、お部屋にあるわずかな段差でも、高齢者は躓いて転倒してしまうことがありますし、車椅子の利用者は生活が困難になります。バリアフリーにすることなどで、安心安全に暮らしてもらえる工夫をしてみましょう。

ただし、障がいなどの状態によっては、逆効果（事故などが発生しやすくなる）になることもありますので注意が必要です。

### ■床の段差を解消しよう

ドアや敷居の小さな段差でも、車椅子利用者やお年寄りはもちろんのこと、小さな子どもや妊娠中の女性にとっても大変危険です。段差の解消はバリアフリーの基本です。要配慮者向けの物件では、できるだけ対策を行いたい内容です。段差解消スロープなどで比較的簡単に段差を解消する方法もあります。

### ■床以外の段差を解消しよう

まずは玄関です。車椅子利用者の場合、一般的なアパートでは、お部屋の玄関まで行くことすら困難な場合が多いでしょうから、バリアフリーを意識して建てられたマンションの方が対応しやすい場合が多いかもしれません。いずれにしても、段差にはスロープを設置する必要があります。スロープには常設のものだけでなく、利用するときだけ設置する携帯スロープなどもありますので、そういうものを活用するのもいいでしょう。なお、スロープは補助金や介護保険を使って購入することができる場合もありますので、入居者さんと購入方法や設置方法なども話し合うといいでしょう。

その他にも、浴室関係やベランダなどで高齢者や障がい者でも利用しやすい段差解消を行うと安心です。

### ■転倒防止策を講じよう

高齢者が、お部屋の中で転倒して寝たきりになったということはよくあります。小さな子どもや妊娠中の女性にとっても大変危険です。安心安全に生活してもらうため

に、転倒防止の工夫をしましょう。

転倒防止策で代表的なものとしては手すりの設置です。お部屋内外の要所に手すりを設置することは有効な手段です。玄関や浴室、トイレなど、立ったり座ったりする場所や解消できない段差がある場所などには、手すりを取り付けておきましょう。

その他にも、滑りやすい床材は意外な落とし穴です。滑りにくい床材や柔らかい床材に変更することによって、事故を低減させるもしくは転倒事故があっても大きなケガが発生しにくくしたりすることができます。

床材は、上から重ね貼りするだけの簡単な施工ですむものもあります。



### ■ ドアは引き戸などにしよう

車椅子利用者はもちろんですが、高齢者にも開き戸の開け閉めは困難です。複数枚連動タイプの引き戸であれば、車椅子でも開けやすく通りやすくなりますし、気密性が低くてもいい場所は、上吊りタイプにすると開けやすく、床面はよりフラットになります。その他にもソフトクローズ機能等が付いていれば、より安心です。

また、ガラス部分が大きいドアは、子どもがはしゃいで割れると危険ですので、子育て世帯には注意が必要です。

### ■ 取っ手は持ちやすい物にしよう

持ちにくい取っ手は事故につながる場合があります。高齢や障がいなどで握力が弱くなってきた人や小さな子どもにも掴みやすいように、軽い力で開く持ちやすい取っ手を付けましょう。収納や窓、水回りなど、多岐にわたりますので、注意が必要です。

### ■ 設備は事故の起こりにくいものを選ぼう

お部屋に設置する設備によっても、事故の確率を低減することができます。まずはガスコンロですが、火事の心配がありますので、IH調理器など火を使わない設備を設置すると安心です。水回りでは、ヤケドの心配がありますのでサーモスタット式水栓に交換することも有効です。

家具や家電は、壁に固定するなど転倒しにくい対策を取ると、お部屋内での事故はもとより、災害時の事故防止、被害低減につながります。

また、特に冬場は浴槽周辺で亡くなる方が大変多くなっています。主にお部屋の温度差によるヒートショックが原因と考えられています。温度差が発生しにくい住宅にすることによって、事故を減らすことができます。断熱や浴室暖房器の設置リフォームなどもあわせて検討しましょう。

要配慮者などには自治体がリフォーム補助制度を行っている場合がありますので、自治体や社会福祉協議会、地域包括支援センターへお尋ねください。



### 【実践例 IH調理器の利用で家主さんに喜ばれました】

高齢の女性から借家の申し込みをいただいたので、物件の大家さんにご相談したところ、当初大家さんは入居希望者さんが高齢の方なので火の元の心配をされ、不安がられていました。

そこで、IH調理器などを利用することによって、火を使わないような工夫を大家さんに説明して、入居の了解をいただきました。

その後大家さんからは、この入居者さんが、建物の周囲の草抜きをされたり、玄関回りをきれいに掃除されたりしていただけているので大変ありがたいと喜ばれています。

この件以降、この大家さんは、保証人と火の元の不安が解消できる高齢者の方の受け入れを、喜んでいただいています。

また、最近の高齢の方は、実年齢より若い印象で生き生きされた方が多いと思います。そして、室内をきれいに利用して下さる方や、草抜きや花の手入れなど、土に触れることが好きな方が比較的多いように見受けられます。花壇スペースなどがある物件であれば、そのお世話をお願いすることによって、大家さんも入居者さんも、双方喜ばれるケースがあるのではないのでしょうか。

### ■原状回復しやすいお部屋にしよう

子育て世帯など、子供が住む部屋ではどれだけ注意しても落書きなどで壁紙や床が傷んでしまうことがあります。高齢者や障がい者も、床に飲み物をこぼして汚してしまったり、壁にぶつかったり何かをぶつけてしまったりして傷をつけてしまうことがあります。その他にも、ペットを飼っている場合は、床や柱のひっかき傷や臭いがあることがあります。

高価で繊細な素材を利用していると原状回復に費用がかかり、大家さんにも入居者さんにも負担が大きくなりますので、安価であったり、濡れや汚れに強い素材であったり、張替え作業が比較的簡単な素材や構造を採用することによって、原状回復の負担を軽減することができます。子供の落書きなどにはウォールステッカーや専用の壁紙で、あえて“落書きをする壁”を作ると子育て世帯には喜ばれる場合もあるでしょう。

その他にも、入居前に立会チェックシートを使って現況の状態をしっかりと確認し、写真や書面で残しておくこともトラブルの未然防止に非常に役立ちます。

### 【実践例 落書きできる壁紙で子供たちが自由な発想でのびのび育つ】

以前の入居者さんのお子さんが、壁紙の一部に落書きをしていました。同じ柄の壁紙がなくなって柄が合わない為、全面貼り替えをするかどうか悩みました。

ファミリー向けの物件だったので、あえて落書きがあった一面だけ、黒板調のシートを貼って、そこだけは落書きをしても良い壁として貸し出しました。

新しく入居された家族にも小さなお子さんがいらっしやっただので、お父さんやお母さんと壁いっぱい落書き出来ると大変好評でした。また、その壁のおかげで他の壁や床はきれいに使っていただきました。

## ■原状回復について

賃貸住宅の退去の際に、損耗等の補修や修繕の費用を大家さんと入居者さんのどちらが負担するのかといった原状回復をめぐるトラブルが問題となっています。

このため、国土交通省では「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」を作成し、トラブルの未然防止を図るためのルールを示しています。原状回復についての原則的な考え方をよく理解していただくことが、トラブル未然防止に役立ちますので、ぜひご確認ください。

### ▷原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）

国土交通省ホームページ

で検索



## ■新聞・郵便受けを工夫しよう

玄関ドアの郵便受けは、郵便や新聞が溜まっていることが分からないので、ドアごと交換するなどして、利用しないようにしましょう。

また、新聞が溜まっていることがすぐ分かるような、底の浅い新聞・郵便受けを設置して、異変（前日の郵便物や新聞が残っていたり、溢れていたりする）に気付いた際に、すぐ連絡先が分かるように、新聞・郵便受けに大家さんや管理業者さんの連絡先を分かりやすく表示しましょう。

## リフォーム等の補助金を利用できる場合があります

入居者さんによっては、リフォーム等に公的な補助金を利用できる場合があります。また、住宅セーフティネット制度の要件を満たすことによって、大家さんが住宅改修費の補助を受けることができる制度があります。

入居者さんが受けられる制度は、その人ごとに様々ですので、特性によって問い合わせ先が異なります。P54以降の情報を参考にお問合わせください。

大家さんが利用できる住宅セーフティネット制度については、下記のホームページで確認できます。

### ▷住宅確保要配慮者専用賃貸住宅改修事業について

で検索



## ビジネスモデルの具体例

具体的なビジネスモデルとして、既存の空き家を利用した事例を紹介します。立地などで条件は大きく変わりますが、参考にしてください。資料提供：NPO法人おかやまUFE（住まいと暮らしのサポートセンターおかやま）

### ■【事例ケース1】 戸建て空き家を障がい者の居場所に活用した事例

#### 相談者の意向・相談内容

- 空き家を賃貸として貸し出したい
- 所有者は実家を相続したが、荷物の片付けができていない。
- 所有者の荷物は破棄せず、家屋を改修して利用してもらいたいが、古い平屋の家屋であり、借り手が見つからない。

#### 建物の状況

##### 【相談時の状況】

所有者	県外所有者	相談者	仲介業者
物件所在地	岡山市北区		
築年数	築35年 平屋民家		
用途	住宅		
間取り	4LDK		
現況	空き家（平成28年居住実態なし）所有物有。 長年空き家だったため、野良猫が室内で住んでいた。		



##### 【改修後の状況】

改修箇所	・白蟻対策・瓦修理・外壁修理・庭木・生垣処分・室内壁（綿壁から板壁） ・畳工事 床（フローリングへ改修）・建具修理・エアコン・照明取付
改修費	140万円（借主負担）
用途	
賃料	100,000円／月
利用方法	一括借上（駐車場を含）転貸借をして、複数の団体が場所を利用。

#### コンサルティングの流れ

相談受付	・家主側の宅建業者からの相談。空き家の活用方法に困っている。
活用提案	・一括借上し、他用途への活用を提案。 ・室内の荷物は1部屋に収納し、残りの部屋をレンタルスペースとして利用。
サポート	・借主が所有物片付けをB型作業所に依頼。 ・建物の修繕のための改修工事について、複数の施工会社へ発注を支援。 ・金融機関と調整し、改修工事費（140万円）の融資を支援。
物件管理	・レンタルスペースとして運営 （活用例）町内会の会合の利用、特別支援学級に通う子どものお母さんの会、障がい者による当事者カフェ 等

## ■【事例ケース2】 旧学生寮を住まいの確保が難しい方のシェアハウスに活用した事例

### 相談者の意向・相談内容

- どのように活用してよいかわからないので、売却したい。
- 住まいの確保が難しい方の住まいとして役立てて欲しい。

### 建物の状況

#### 【相談時の状況】

所有者	東京都在住の大学教授	相談者	仲介業者
物件所在地	岡山市北区		
築年月	昭和49年4月		
用途	寄宿舎		
部屋数	20戸（和室：4.5畳間から12畳間まで）押入付		
設備	共同キッチン・共同BT・共同洗濯機・共同リビング		
家賃	家賃：30,000円／月		
現況	東日本大震災の避難者の受入先として購入し、避難者が一時的に利用時間の経過とともに空室が増加		



#### 【改修後の状況】

改修箇所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4戸中2戸のお風呂をシャワー室（2つ）設置</li> <li>・畳 ・瓦 ・外壁塗装 ・雨漏り防水工事</li> </ul>		
改修費	500万円		
用途	寄宿舎	入居開始日	平成28年12月
賃料	10,000円／月（内4部屋は、8,000円から16,000円）		
入居者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原則として、生活保護利用者入居不可</li> <li>・年金受給者及び学生等、自力で生活することを考えている人</li> <li>・刑余者、ホームレスなど社会で生きづらさ（金銭で困難）を感じている人</li> <li>・認知症の人 ・精神科病院長期入院者の退院訓練（5部屋）</li> </ul>		

### コンサルティングの流れ

相談受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家主側の宅建業者からの相談。売却して、社会的弱者のために住まいとして活用してもらいたい。</li> </ul>
活用提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>・低所得者などの社会的弱者向けのシェアハウスとしての活用を前提とした売買契約を提案（土地建物購入費700万円、改修費500万円）</li> </ul>
サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売買契約の成立による所得者移転に伴い、登記等の諸手続を支援</li> </ul>
物件管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改修工事の実施（シャワー室増設、畳の張替、外壁・防水工事等）</li> <li>・社会的弱者向けのシェアハウスとして、家賃月10,000円（標準）にて運用</li> </ul>

## 契約条件の検討と決定をしよう

募集対象者やリフォームの費用等を基に、入居者さんの募集を開始するにあたって、賃料や管理費（共益費）、敷金や礼金、契約方法や期間、その他の条件（ペット飼育の可否など）を詳細に決定しましょう。

### ■賃料及び管理費

賃料及び管理費は、対象とする要配慮者の特性や改修費用などを十分に考慮して、適正な金額を設定しましょう。

### ■敷金及び礼金

敷金及び礼金についても、対象とする要配慮者などを考慮して、金額を設定しましょう。岡山県の場合、敷金2ヶ月・礼金1ヶ月が一般的ですが、事故や原状回復のリスクを考慮して設定する必要があります。

また、通常敷金は入居者さんが負担すべき原状回復などがなければ返還されるものですが、敷引きとして、敷金の一部や全部を返還しないことを契約条件とする方法もあります。ただし、敷引きを利用する場合は、賃料等に対して高額になり過ぎないようにするなどの注意が必要です。

### ■契約期間と契約形態

賃貸借契約の形式として、「普通借家契約」と「定期借家契約」があります。

普通借家契約は、入居者さんが引き続き住むことを希望している場合には、大家さんからの解約や、契約期間終了時の更新の拒絶は、大家さんに正当な事由（どうしてもそこに住まなければならないなど）がない限りできません。したがって、普通借家契約の契約期間は大家さんの事情と入居者さんの意向に左右されることとなります。

それに対して定期借家契約は契約の更新がない契約で、契約期間が終了した時点で確定的に契約が終了し、確実に明け渡しを受けることができます。なお、双方が合意すれば再契約することは可能です。

#### 《定期借家契約とは》

定期借家契約とは、契約期間が満了すれば契約が終了し、更新がない契約です。

定期借家契約であれば、期間満了で契約が終了するため、通常の借家契約に比べて、契約の終了に関しては容易に対応できます（通常の借家契約では、大家さんから更新を拒否する場合には正当事由が必要とされ、家賃の滞納などによる契約の解除も信頼関係が破壊されていると評価される必要があるなど、ハードルが高くなっています）。定期借家契約をする場合には、必ず契約書を作成しなければなりませんし、重要事項説明とは別に、定期借家契約であること（期間満了で終了し、更新がないこと）を大家さんが書面を交付して説明するなどの手続が必要です。

## ■連帯保証人の利用

賃貸借契約に係る連帯保証とは、入居者さんが賃貸借契約上負うべき債務（家賃の支払、借主が負担すべき原状回復費用、借主が賃貸物件を故意過失により破損した場合の損害賠償など）について、入居者さんがその支払いをしないときに代わって支払うものです。

連帯保証人が負担すべき金額は、入居者さんが賃貸借契約上負うべき債務の元本（たとえば借主様の滞納家賃の金額そのもの）と、その支払いが遅れたことに伴う利息を合わせたものです。

なお、令和2年4月1日に施行される民法改正により、個人を連帯保証人とする場合、負担金額の上限額となる極度額を定めないと連帯保証契約は無効になります。

### 《なぜ連帯保証人が必要なのか》

連帯保証人がいれば、家賃未納に対する不安などの解消につながる事から、多くの場合民間賃貸住宅の入居に際して連帯保証人を条件とする事を求めています。特に要配慮者の場合には、連帯保証人の必要性を高く感じられると思います。しかし、入居さん自身や支援の状況によっては、必ずしも連帯保証人を必要としない場合があります。

昨今は、要配慮者でなくても連帯保証人がいない、もしくはお願いすることが困難な方が増えています。ここでは、入居者さんの状況に応じて連帯保証人の要不要が判断できるように、連帯保証人にどのような役割があるのか整理します。

また、「保証人」にすることも考えられますが、一般的には保証人ではなく「連帯保証人」の場合が多いと思われるので、本マニュアルでは連帯保証人のケースとします。

## ■家賃の保証・原状回復費用について

連帯保証人がいれば極度額を上限として、原則的に賃料、賃料相当損害金、原状回復費用、残置物撤去費用、強制執行費用等、一切の金銭債務を連帯保証人に求めることができます。ただし入居者さんが亡くなった場合には、連帯保証人は、その時点で入居者さんが負っている債務を元本とする額のみを負担することになりますので、賃料相当損害金等は請求することはできないことに注意してください。

## ■緊急時対応

緊急時に、連帯保証人に事実上の対応を求めることができる場合があります。ただし、連帯保証人に緊急対応義務はありません。

## ■居室の契約解除と明け渡し、それに伴う残存家財の撤去

入居者さんが亡くなったり行方不明になったりした際に、居室の契約解除や明け渡し、残存家財の撤去などについてあらかじめ入居者さんから連帯保証人に対し代理権が与えられていれば、これらの対応を入居者さんや相続人に代わって連帯保証人に求めることができます。ただし、本来相続人等が行う行為ですので、上記のように代理権限が与えられていない限りは、連帯保証人がこれらの行為を行うことはできません。

## ■家賃債務保証の利用

入居者さんが連帯保証人を立てることができない場合や連帯保証人に金銭的な不安がある場合は、家賃債務保証を利用する方法があります。

家賃債務保証とは、入居者さんが家賃を滞納した際、家賃債務保証会社が入居者さんに代わって大家さんへ家賃を支払う制度です。商品によっては、滞納家賃の他に訴訟費用や原状回復費用、残存家財の処分費用などを保証するものもあります。現在では、この制度への加入を入居条件とすることが増えています。

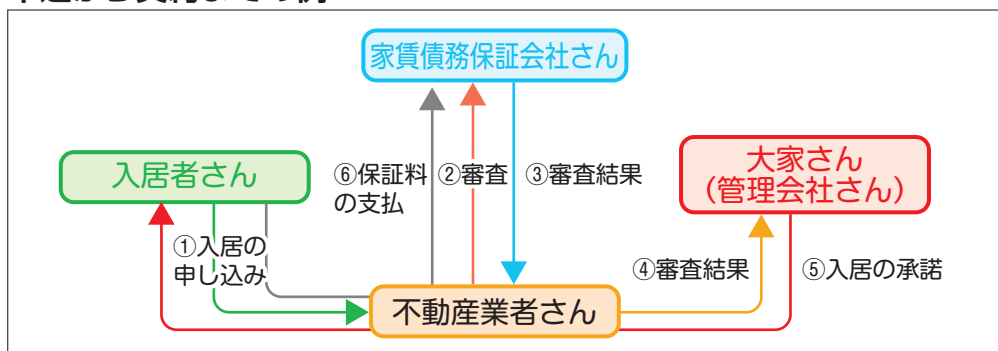
家賃債務保証が利用できれば、金銭的な問題が解決できますので、連帯保証人の必要がなくなりますから、金銭面の負担（連帯保証）が無くなるのが分かれば「緊急連絡先」になっていただける親族等が増えるのではないかと考えられます。

この家賃債務保証制度を、賃貸借契約手続きの際に不動産業者さんの店舗などで入居者さんに契約してもらうには、不動産業者さんは事前に家賃債務保証会社との間で代理店契約を結んでおく必要があります。なお、複数の家賃債務保証会社と代理店契約を結ぶことができますので、特徴の異なる家賃債務保証会社と契約しておけば、入居者さんにあわせた保証商品の提案も可能です。

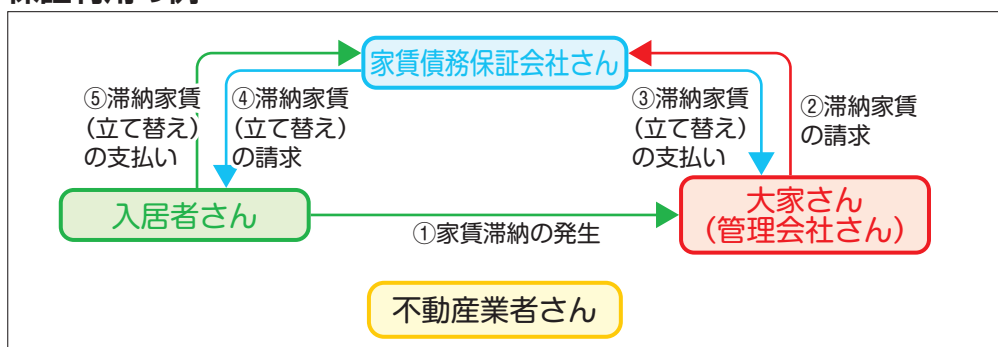
ただし、家賃債務保証の利用には審査があり、審査に通らないと利用することができません。また、利用（審査）の申し込みの際に、連帯保証人を求められる場合も多いですが、家賃保証会社によっては連帯保証人ではなく、緊急連絡先で対応可能な場合もありますので、利用の前によく確認してください。

家賃債務保証制度の注意点としては、「保険」と異なり、家賃の未払いが発生した場合、保証会社が「立て替え」（代位弁済）で支払い、支払った立て替え金を滞納した入居者さんに「求償」（請求）することです。入居者さんには、このことを加入の際に十分理解していただく必要があります。

### 申込から契約までの例



### 保証利用の例



## 《家賃債務保証会社について調べる》

下記の各業界団体及び高齢者住宅財団のホームページで、加盟会社やそれぞれの保証制度の情報について調べることができます。複数団体に加盟しているため重複する業者がありますので、ご注意ください。

<b>公益財団法人日本賃貸住宅管理協会</b> ▷ 家賃債務保証事業者協議会 加盟会社一覧 	<b>一般社団法人賃貸保証機構</b> ▷ 会員企業 
<b>一般社団法人全国賃貸保証業協会</b> ▷ 正会員一覧 	<b>一般財団法人高齢者住宅財団</b> ▷ 家賃債務保証 

### 一般財団法人高齢者住宅財団とは

高齢者の住生活の向上および居住の安定を図り、もって国民の住生活の安定、向上及び福祉の増進に寄与することを目的として、厚生大臣、建設大臣（当時）、全国の都道府県及び政令指定都市等の支援を受けて、平成5年に設立された一般財団法人です。地方公共団体における高齢者向け住宅の事業化支援や、高齢者向け住宅等の管理運営、家賃債務の保証などの活動を行っています。

高齢者住宅財団の家賃債務保証制度は、連帯保証人の有無は問いません。緊急連絡先は指定しなければいけませんが、親族以外でも緊急連絡先になれます。詳しくは、高齢者住宅財団にご確認ください。

### ■緊急連絡先の利用

緊急連絡先とは、契約者に滞納やトラブルが発生し契約者と連絡が取れない際に、大家さん等から連絡し、相談できる役割を担っていただくもので、親子であるなど他の法的な関係が無い限り、滞納家賃などの債務を負担することはありません。

連帯保証人の確保が困難な場合で、契約者が十分な資金を有して金銭的な不安が少ない場合や家賃債務保証を利用できる場合、緊急連絡先を確保することによって対応することが可能です。

#### 【体験談】

緊急連絡先のみ（連帯保証人は無し）で入居していただいた高齢者の入居者さんの例です。入居されてから何年か後に、家賃が入金されなくなりました。家賃債務保証にご加入だったので、家賃は保証会社より毎月自動的に支払われました。保証会社からの連絡で、入居者さんが入院していることが分かり、状況が分かったことで大家さんも安心されました。

その後、保証会社と入居者さんとのやりとりで家賃の問題は解決し、特に問題なくその後もトラブルなく住んでいただいています。



## ■損害保険の利用

入居者さんが火事などによって損害を発生させてしまった場合、お部屋を大家さんに返すときに原状回復義務がありますし、重大な過失がなくても損害賠償責任を負わなければなりません。入居者さんが火災や水漏れなどを起こした際に備え、入居者さんによる借家人賠償責任補償が付いた家財保険などの損害保険への加入を契約の条件とすることが一般的です。色々な要配慮者向けの保険商品がありますので、比較検討して利用してください。

また、単身の入居者さんの死亡に備え大家さんが加入し、一定期間の家賃補償や遺品整理費用、相続財産管理人の選任申立て費用、原状回復費用、お祓い・追善供養に要する費用などを補償する「孤独死対応損害保険」を利用するのも有効です。

その他にも、孤独死に対応し、家財保険、残置物処理費用、原状回復費用の補償をする「入居者型」、原状回復費用、遺品整理費用、死亡事故発生後の一定期間の空室分家賃、値引期間の差額家賃を補償する「大家型」がある、少額短期保険の「孤独死保険」の利用も有効です。

下記の業界団体の各ホームページで、加盟会社の情報が確認できます。

<p><b>一般社団法人日本損害保険協会</b> ▷会員会社等へのリンク</p> 	<p><b>一般社団法人日本少額短期保険協会</b> ▷少額短期保険業者登録一覧</p> 
--	--

## ■その他の条件

ペット飼育の可否などの利用条件、駐車場、駐輪場の使用条件、その他条件を検討して、内容を明確にしておきましょう。

## 入居者さんを募集しよう

色々準備を整えても、実際に入居者さんがいなければ意味がありません。大家さんと住まいを探している要配慮者の、需要と供給をマッチングしましょう。

現在の住まい探しは、インターネットで行うことがほとんどです。インターネット上の一般的な不動産物件検索サイトは、不動産業者さんが広告を出す仕組みになっていますので、大家さんは不動産業者さんに仲介を依頼して、サイトに登録してもらいましょう。

## 不動産業者さんに仲介を依頼している場合

不動産会社さんに仲介を依頼している場合、一般的な不動産物件検索サイトに登録してもらうことが可能です。

▷【広告先の例】不動産情報サイト『住まいる岡山』  
すまいるおかやま で検索



不動産情報サイト『住まいる岡山』は、(公社)岡山県宅地建物取引業協会と(一社)岡山県不動産協会が共同で運営する不動産情報サイトです。この2団体に県内の不動産会社の約99%が加盟しています。物件登録は2団体に所属する不動産業者さんが可能です。岡山県居住支援協議会のホームページともつながっていて、こちらから検索できる「高齢者入居支援賃貸住宅」の物件情報は『住まいる岡山』から提供しています。



## 不動産業者さんに仲介を依頼していない場合

大家さんが自身でできるインターネットの物件情報登録としては、国土交通省が行っている「セーフティネット住宅 情報提供システム」があります。このシステムには、要配慮者の入居を拒まない住宅として登録することが可能です。

詳しくは、セーフティネット住宅情報提供システム（P62参照）をご確認ください。

▷セーフティネット住宅情報提供システムホームページ

セーフティネット住宅情報提供システム  
で検索



## 被災者に物件提供する場合

平成30年7月豪雨災害では、岡山県で初めて「民間賃貸住宅借上げ制度（みなし仮設住宅）」が利用されました。この制度により、岡山県と協定を締結した（公社）岡山県宅地建物取引業協会、（一社）岡山県不動産協会、（公社）全国賃貸住宅経営者協会連合会の不動産関係3団体に所属する不動産業者を仲介業者として物件情報を提供し、県がこれを借り上げ、無償で被災者への住宅提供が行われました。

この災害時の教訓として、普段から民間賃貸住宅借上げ制度（みなし仮設住宅）の概要を理解し、いざという時には提供できる物件としてストックしておくことが重要です。ストックがあれば、災害が発生し、自治体が応急仮設住宅の計画を立てる際も、実用的な計画が立てられるため、スムーズに住宅提供がされることが予想されます。

### 普段から準備するといざという時に有効なこと

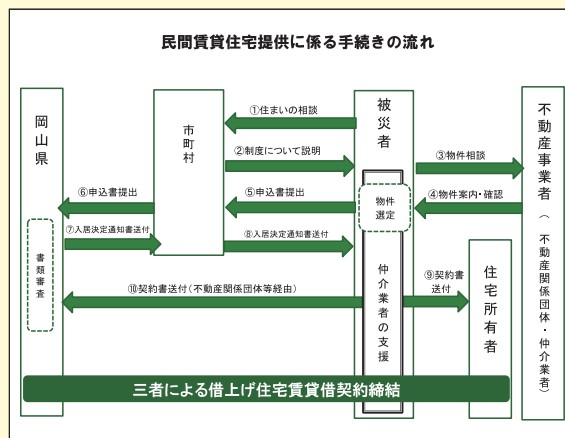
大家さん	仲介及び管理を依頼する際に、民間賃貸住宅借上げ制度の概要を理解し、いざという時に民間賃貸住宅借上げ制度の住宅として提供するかどうかを意思表示する。
管理業者さん	大家さんから管理委託を受ける際に、民間賃貸住宅借上げ制度の概要を説明し、いざという時に民間賃貸住宅借上げ制度の住宅として提供するかどうかの意思確認をして、不動産業者さんと連携を取る。
不動産業者さん	大家さんから仲介の依頼を受ける際に、民間賃貸住宅借上げ制度の概要を説明し、いざという時に民間賃貸住宅借上げ制度の住宅として提供するかどうかの意思確認をして、物件に管理業者さんが付いている場合は、管理業者さんと連携を取る。

### 《参考 平成30年7月豪雨災害における岡山県の民間賃貸住宅借上げ制度概要》

※賃料などの借上げ条件及び手続の流れや内容は、災害等により変わることがありますので、ご注意ください。

#### 【借り上げ住宅の概要】

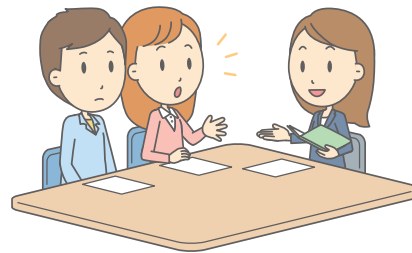
項目	県での借り上げ条件
賃料	・ 2人以下の世帯は月額6万円以下 ・ 3人～4人の世帯は月額8万円以下 ・ 5人以上の世帯は月額9万円以下
礼金	家賃の1ヶ月分以下
仲介手数料	家賃の0.54ヶ月分以下
退去修繕負担金	家賃の2ヶ月分以下
共益費 管理費 入居時鍵等交換費	貸主又は仲介業者との契約に不可欠なものに限る



※損害保険料は、県（借主）が包括契約で加入し負担。

## 問い合わせを受けよう

障害者差別解消法では、障がいを理由とする差別を解消するための措置として、民間事業者に対して「差別的取扱いの禁止（法的義務）」及び「合理的配慮の提供（努力義務）」を課しています（詳しくは、P63参照）。接客の際には、障がい者などの要配慮者に対して差別的な取扱いになっていないか十分注意しましょう。



障がいなどの特性を持たない人にとって、特性によってその人が本当に困っていることや必要としていることは分かりづらいですが、先入観を持たずに、その人にとって住みやすい住まいの希望をよく聞いてあげましょう。特性があるということを理解して対応するだけでも、結果は大きく違ってくるでしょう。

また、入居の相談や申し込みは、入居者さんがされることが一般的ですが、要配慮者の場合は自治体や支援者から相談や申し込みがあることがあります。

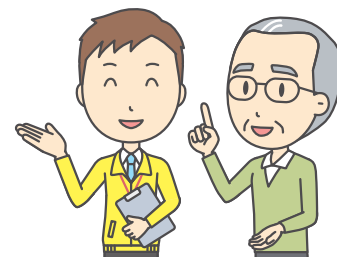
その他にも、入居者さんは親戚や友人に連帯保証人や緊急連絡先のお願いをする必要があります。しかし、連帯保証人や緊急連絡先になる事への漠然とした経済的な不安や面倒な作業の発生による不安によって断られる場合が多くありますので、連帯保証人や緊急連絡先をお願いできるように助言等をしてあげてください。P69に、不動産業者さん名で発行する例文「民間賃貸住宅の契約者から連帯保証人（緊急連絡先）をお願いされた方へ」を掲載しておりますので、ご活用ください。

また、必要に応じて、本マニュアルに記載している見守り体制などを説明することによって、安心していただくことも可能な場合があるでしょう。

## 内覧や案内の際に確認しよう

問い合わせの時も同様ですが、内覧や案内の際に、入居希望者さんをよく観察するとともに、ルールやマナーを説明しましょう。

例えば高齢者の入居者さんの場合、不動産業者さんが入居者さんを案内したり、話を聞いたりした時に、しっかりして入居していただいても大丈夫と考えても、大家さんや管理業者さんは年齢だけで判断して、入居を断られることがあります。



このように、その要配慮者をその特性だけで判断してもらわないために、大家さん等に安心してもらえるような有用な情報を聞き取り、その人を詳しく知るようにしましょう。ただし、プライベートな内容になりますので、プライバシーの確保や差別につながらないように、十分に気を付けて下さい。

また、最終決定に近い状態での内覧であれば、実際の住居及びその地域で具体的なルールやマナーを説明する機会です。入居後のトラブル未然防止のためにも有効に活用してください。

## 《問い合わせや内覧・案内の際に聞き取りしておきたいこと》

項目	聞き取りのポイント
お部屋探しの理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 住み替えの動機を聞くことは、特性や健康状態、家族関係、抱えている問題点などを聞き取るきっかけになります。</li> </ul>
健康状態	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 見た目だけでは判断できない健康状態を確認します。</li> <li>● 通院中の場合は病院や病名を聞き取ります。</li> <li>● 訪問介護の来訪者がある場合など、駐車スペースなどが適切か聞き取ります。</li> </ul>
お部屋や地域の希望理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>● その人がその人らしい暮らしができるように本人の希望を聞き取ります。</li> <li>● 本人の希望や特性と選択した物件や地域がミスマッチしているとトラブルにつながる可能性がありますので、希望に沿う物件を提案します。</li> </ul>
収入	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 家賃の支払い能力を判断するための情報を確認します。</li> </ul>
社会とのつながり (支援者の有無など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 身内との関係や友人や近所付き合い、趣味や習い事などで、社会とのかかわり具合や見守りにつながる情報を聞き取ります。</li> <li>● 身内も含めた支援者の有無やかかわりがある支援機関などを聞き取ります。</li> </ul>



## 入居の審査にあたって

現在、民間賃貸住宅の入居審査では、家賃債務保証会社の審査が通る事に重点が置かれ、保証会社の審査で入居の可否が決定するという事が多くなっています。

しかし、例えば後見人に管理された十分な資産などがあり、緊急対応時にも心配が少ない入居者さんなどには、そもそも家賃債務保証を使ってもらう必要が無い場合も多くありますので、要配慮者などの入居審査の際には、臨機応変な対応が望まれます。

また、入居審査にあたって、入居者さんから直接の申し込みか、仲介業者さんからの申し込みかのいずれの場合であっても、大家さんもしくは管理業者さんができるだけ入居者さん本人と面談することが大切です。この面談の際に入居者さんの人柄に触れ、リスクが高そうな場合には断ることができますし、入居者さんと大家さんや管理業者さんとの人間関係を構築することによって、以後の管理業務をスムーズに行うことができる場合が多くあります。

面談時には、巻末の入居者情報シートを活用してください。普段の生活や緊急時などでも、何も情報が無い場合と比べて格段に安心して対応することができるはずで、聞き取りの中で、入居者さんに不安や悩みがあれば具体的に確認して、支援者等と連携を取ることにも可能です。

その他にも、見守りについて記入する欄も設けていますので、入居者さんが必要とするサービスや商品を組み合わせ、安心できる見守り体制を構築しましょう。

ただし、このシートの内容は重要な個人情報ですので、利用方法や情報を公開する場合（お部屋で異変が発生した場合等）や公開先（入居者さんの支援者や警察等）など、十分に入居者さんに確認を取り、厳重に保管するようにしてください。（入居者情報シート利用の際の注意点 P65）

申し込みから内覧や案内、場合によっては入居審査としての面談などの情報を基に納得して入居の可否について判断しましょう。

### 【実践例 入居希望者さんに大家さんとお会いいただきました】

ある物件に、実際の年齢よりずっと若くしっかりした印象の高齢者の方から申し込みをいただきました。しかし、その物件には年齢制限があり審査が通りませんでしたので、別の物件を紹介しようとして、大家さんに高齢の入居希望者さんがいることをお伝えしたところ、当初は数字上の年齢で不安がられました。

そこで、大家さんに実際に入居希望者さんとお会いいただいたところ、大家さんのイメージが変わり、すぐに入居の承諾をいただきました。

このように、書類上の年齢だけでは不安がられますが、経験上高齢でもこの方なら大丈夫と思える方は、実際に大家さんに面会していただいて、入居してもらっています。

## 連帯保証人がいない場合の判断

連帯保証人がいなくても、あきらめないようにしましょう。

連帯保証人を必要としない家賃債務保証会社もありますし、家賃債務保証商品には原状回復費が一部担保できるものや残存家財の撤去費用などが含まれるものがあります。家賃保証が利用できるのであれば、入居者さんと緊急連絡先の関係や立場、居住場所の距離によっては、連帯保証人がいなくても十分安心できる場合もあるでしょう。

緊急連絡先がない場合は、社会とのつながりの中で、友人や支援者へお願いしてみるように助言しましょう。

## 連帯保証人はいるが、遠方の場合や支払い能力に心配がある場合の判断

基本的には、家賃保証が利用できれば問題ない場合が多いと考えられます。状況に応じて、連帯保証人がいない場合と同じく保証範囲の広い商品を利用したり、家賃を増額したり、定期借家制度を利用してください。

## 家賃の支払い方法の決定

入居者さんの支払い能力や連帯保証人、家賃債務保証の加入状況によって受入れの判断をしましょう。受入れの判断の要素として、家賃をどのような方法で支払ってもらうかを決定しましょう。大家さんにとって、家賃の安定した集金は死活問題ですから、要配慮者の受け入れで心配なことの一つとして、家賃が安定して集金できるかどうかという問題があります。

色々な集金方法を持つ事は手間が増えるため困難な場合があると思いますが、大家さんの自宅や管理業者さんの事務所の所在地によっては、家賃を集金に行ったり持参してもらったりすることが見守りや良好な信頼関係の構築に重要な役目をはたし、スムーズな賃貸管理につながる事が考えられます。入居者さんに応じて、家賃債務保証に伴う口座引き落とし（家賃保証会社が家賃の集金管理を行う商品もあります）や口座引き落とし、振り込みなどとともに、集金方法の選択肢に含めてみてください。

### 《その他の集金方法》

#### ■管理業務としての家賃管理（管理業者さん）の利用

大家さんは、家賃の管理を管理業者さんに任せることによって、未入金の際の督促なども含め、入金確認など煩雑な作業を行わなくてもよくなります。

#### ■家賃の銀行口座引き落としを利用

入居者さんの銀行口座から、自動的に家賃を引き落としできれば安心です。

「口座引き落とし」あるいは「自動送金」の場合は、口座名義人が自ら利用している銀行（の支店）へ出向いて手続きしてもらいます。

## ■生活保護制度やその他の制度などの利用

「代理納付制度」は、生活保護の受給者の申請に基づいて、受給者を經由せず家賃を自治体から大家さんに直接支払う制度です。この制度が利用可能な自治体では、入居者さんが生活保護を受給されている方の場合には、制度を活用することによって家賃の滞納が起こりませんので、大家さんや管理業者さんは安心です。

## 安否確認のサービス利用を決定

お部屋で起こる事故の心配も大きな問題です。最悪の場合、入居者さんが亡くなっていることの発見が遅れ、いわゆる事故物件となってしまう、次の入居者さんが入りにくくなる場合があります。

このようなケースでは、大家さんにとっては収入が減ってしまうという問題を発生させる可能性があるため、要配慮者の中でも高齢者にとって、特に受け入れを困難にしている要因となっています。

この問題に有効な手段としては、定期的な安否確認です。自治体が行う安否確認サービスや入居者さんが普段から利用するサービスで安価に安否確認ができるものもありますので、そのような制度や商品を複数組み合わせることも有効です。入居者さんの状態に応じて、安否確認のサービスを利用してもらいましょう。安否確認サービスの利用を入居の条件にしてもよいでしょう。

なお、入居の際には必要なくても、入居者さんの状況変化によって入居後に必要なサービスが発生することが考えられます。それらのサービスを状況に応じて活用することについて、早めに入居者さんや連帯保証人を含めた支援者と話し合っておくことも大切です。

## ■自治体等による安否確認サービス

各自治体で色々な要配慮者向け支援サービスを実施しています。サービス利用対象者や利用条件など、自治体や制度によって細かく異なりますので、よく確認してください。

支援サービスの中でも、多くの自治体で高齢者向けに提供されている主な制度の概要を下記で紹介します。

### 緊急通報装置の貸与

居室内での急な発作や事故など、とっさの時に、ボタンを押すだけで近くの協力員や消防局に助けを求めることができる機器を自宅に設置し、万一の場合に備えます。(自治体により、設置費用や通信費用が必要となる場合があります)

### 給食・配食サービス

自分で調理することが難しい高齢者等を対象に、食生活の安定、栄養バランスの補足、調理負担の軽減、孤独感の解消等を目的として、自宅への食事の配送や安否確認などを実施してします。(1食400円程度)





## ■民間による安否確認サービス

民間企業が色々なサービスや商品を提供しています。安否確認を目的としたサービスや商品もありますが、安否確認を目的としていなくても、そのサービスや商品を利用することによって、副次的に安否確認につながるものもありますので、入居者さんが日常的に利用するサービスや商品を上手に活用することが有効です。

また、企業などによっては自治体と連携して見守り事業をおこなっているところもありますので、その企業のサービスや商品を利用することも方法の一つです。

### 安否確認を目的としたサービスや商品

- 警備会社の見守りサービス
- 電気、ガス、水道等の利用状況を活用した見守りサービス
- 居室内のトイレなどにセンサーを設置し利用者の活動状況を見守るサービス
- インターネットに接続された電気機器（電気湯沸かし器など）の利用状況で見守るサービス
- 安否確認電話や訪問を定期的に行うサービス

上記のように、さまざまな民間サービスがありますが、カメラなどで映像を撮るようなものではなく、電話回線やインターネット回線を利用した情報発信により、監視されている感覚を入居者さんに与えず「安否確認」を行うのが特徴です。

また、「緊急時の対応」として、非常ボタンなど専用端末を設置し、緊急時に専用端末からの通報により警備員等が駆けつけ、必要な対応を行うサービスがあります。

### 安否確認が目的ではないが、安否確認として利用できるサービスや商品

- 新聞の購読
- 飲み物、お弁当などの宅配サービス

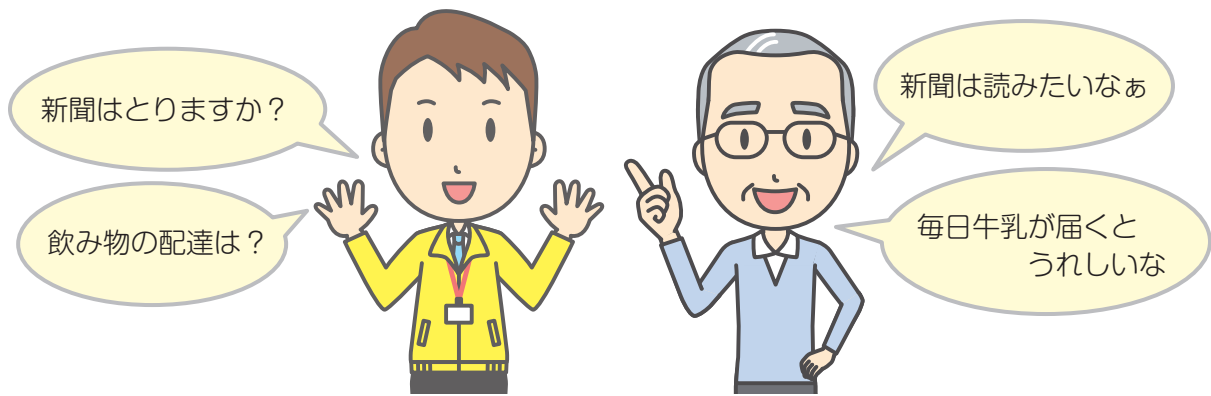
## ■具体的な利用方法

具体的には、入居の際に、安否確認サービスの利用や新聞購読、飲み物・お弁当の宅配などの利用を入居者さんにお願います。安否確認サービスを利用すれば異変が起きた際の通報など専門的な対応が行われます。

新聞の購読などをしてもらえる場合、新聞受けや郵便受けなど分かりやすい場所に、異変を感じた際の連絡先（大家さんや管理業者さん）を分かりやすく表示して、異変があった時（新聞や郵便物がたまっている・訪問しても反応が無い・購読や購入をやめると言われたなど）にサービス業者や他の住人から大家さんもしくは管理業者さんへ連絡が届く体制を取ると、複数の目で安否確認ができますのでより安心です。

また、物件を高齢者向けにアピールする場合など、大家さんが既存のサービスや設備として備え付けておくことによって、入居者さんから選ばれやすくなるのではないのでしょうか。

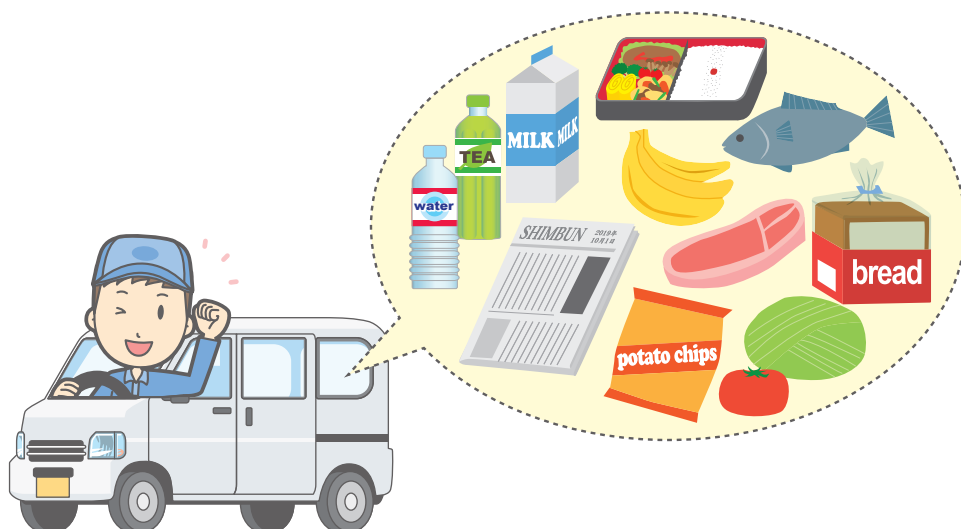
巻末の「入居者情報シート」に見守り体制などを記載する枠を設けていますので、P68の記載例を参考に利用してみてください。



【参考例 具体的な見守りプラン】

(例1)	(例2)
月曜日：新聞購読（朝刊and・or夕刊）	月曜日：飲み物の宅配
火曜日： //	火曜日：自治体の訪問（安否確認）
水曜日： //	水曜日：お弁当（昼食）の宅配
木曜日： //	木曜日：なし
金曜日： //	金曜日：飲み物の宅配
土曜日： //	土曜日：
日曜日： //	日曜日：

※上記に追加して、安否確認を目的としたサービスや商品（人感センサー設置やトイレの開け閉めセンサーの設置、電気ポットの利用状況のインターネット通知）を利用する。



## 契約にあたって

入居審査が完了して、契約条件などが整ったら契約をしましょう。

契約とともに、利用するサービスの手配や保険の加入手続き、ルールやマナーの再確認を行います。

## 契約書の作成

契約書には、入居中や契約終了時に発生する問題を念頭に置いて、対処できる内容をできるだけ盛り込みましょう。

契約書へ、特約や注意事項などという形で地域のルールなど一般的な事項も入れておくと、入居者さんの意識の向上と注意喚起になる場合があります。

トラブルの未然防止にも、わかりやすい文章で明示することは有効です。

### ■契約書への特約や注意事項の記載例

- 地域で暮らす以上、地域や町内会で行われる行事にはできるだけ参加してください。地域の皆さんと挨拶したり交流したりしましょう。
- お部屋は大家さんからお借りしているものです。大事に利用してください。
- お部屋には土足で上がらないようにしてください。
- お部屋を勝手にDIY（壁の塗装やリフォームなどのお部屋の改装）しないでください。
- 同じ建物内の住人と喧嘩などのトラブルがあった場合は、退去していただくことがあります。警察官が来るような事態になった場合は、入居者、連帯保証人、管理会社の3者で協議の場を持ちます。協議に参加していただけない場合で、大家さんから退去を求められた際には、速やかに退去していただくこととなります。
- ゴミは、決められた日の朝8時までに出します。部屋の中にゴミを溜めないようにしてください（腐臭や衛生上の問題、飛散の原因となります）。ゴミ屋敷になると退去していただくこととなります。
- 契約しているもしくは指定されている場所以外の駐車スペースには駐車してはいけません。駐車スペースが必要な場合は、駐車場を借りてください。無断で他の人のスペースに車を止めないでください。
- 不審者がいたら、すぐに警察に電話してください。【110番】
- 体調が悪くなったら、無理をせず救急車を呼んでください。【119番】
- 旅行や入院などで1週間以上留守をする場合は、大家さんもしくは管理業者さんに連絡してください。連絡先TEL：〇〇〇〇
- 成年後見人制度を利用するようになった場合は、後見人・保佐人・補助人の方から、すみやかに申し出をしてください。
- 死亡等が疑われる場合などには、大家さん及び大家さんから依頼を受けた管理業者さんは、警察の立会いのもと入居者さんの許可を得ずに居室に入室します。
- 入居者さんの基本的な個人情報（住所・氏名・年齢）は、地域の民生委員などへ情報提供を行います。病気などの状況に応じて、必要な個人情報を提供します。
- 入居の際にお聞きした連帯保証人や緊急連絡先、かかりつけの病院などの情報は定期的に更新します。情報提供には協力してください。

※上記の特約等は、入居者さんへの注意喚起の意味を含めた内容となっています。必ずしも、特約を記載したからといって法的拘束力があるわけではありませぬので、利用の際にはご注意ください。

## 契約時の確認・手続き事項

契約の際には、入居審査などで確認した情報を、個人情報の取り扱いや個人の人権擁護について十分注意したうえで再確認しましょう。

大家さんが積極的なかわりを持つ時は、契約にも立ち会いましょう。ルールやマナー、ゴミ捨てや地域の自治会の説明、地域の行事など、具体的に説明することによって、入居者さんは信頼関係の上で安心安全に生活できますし、地域に溶け込みやすくなります。

### 確認事項

- 連帯保証人や緊急連絡先などに連絡が取れるか
- 入居者情報シートの情報に変更がないか、連絡が取れるか
- 損害保険の申し込みができていますか
- 安否確認サービスの申し込みができていますか
- 住居や地域のルールやマナーの説明ができていますか

## ■ 分かりやすい説明資料を準備しよう

戸建てやアパートなどを賃貸借する際のルールを知らなかったり、大家さんや管理業者さんと入居者さんの認識が異なっていることでトラブルになることがよくあります。「入居のしおり」などを準備して、入居者さんに賃貸借契約の一般的な流れやルールの確認をしてもらうことによって、トラブルの軽減や未然防止をすることができます。

また、生活習慣の違う外国人向けに、日本で賃貸住宅を借りる際のルールやマナー等に関して理解しやすいよう外国語で作成されたガイドブックもありますので、ぜひご活用ください。

### ▷ 民間賃貸住宅での入居のしおり

(公社) 全国宅地建物取引業協会連合会HP

全宅連 民間賃貸住宅での入居のしおり で検索



一般的な賃貸住宅の契約から退去までの流れについて、快適な生活を送るための居住マナーを簡潔にまとめた冊子「民間賃貸住宅での入居のしおり」が作成されていますので、ご確認ください。



### ▷ 部屋を借りる人のためのガイドブック

(公社) 全国宅地建物取引業協会連合会HP

全宅連 部屋を借りる人のためのガイドブック で検索



「部屋を借りる人のためのガイドブック」は日本で賃貸住宅を借りる際の「部屋探し」から「契約」、「入居中の規制」、「退去」、「緊急災害への備え」などをまとめ、生活習慣の違う国の方にも理解しやすいようイラストや平易な文章を用いて5カ国語（日本語、英語、中国語、ハングル、ベトナム語）で説明してあります。WEB限定でスペイン語、ポルトガル語、ネパール語もありますので、ご確認ください。



## ■入居中の緊急時対応への備え

いざという時のことを、入居者さんやご家族、連帯保証人（緊急連絡先）と大家さんや管理業者さんであらかじめ相談しておき、可能であれば支援者などにも内容を共有しておくことが有効です。

入居者さんが病気になった場合や認知症になった場合、亡くなった場合など、変化が生じた際の対応については相談しにくいことですが、準備を怠ったばかりに、いざそういう状況になった時に慌てて対応しても、時間がかかる場合が多いです。

変化があった際に、ご家族や連帯保証人（緊急連絡先）などに連絡する事を話しておいたり、居室の保全や退去、原状回復、残存家財の撤去・保管についてもあらかじめどのようにするか確認しておくこと、スムーズに行くことが多くなります。

また、入居して時間が経ってからでは聞きにくくなる事項もありますので、入り口の段階で十分に聞き取りを行い、内容に変更がある時はその都度連絡をもらう体制・習慣にすることが良いでしょう。巻末の入居者情報シートを活用してください。

入居者情報シートの情報を大きめに印刷して入居者さんに渡して、分かりやすい場所に貼付してもらおうことも、いざという時有効です（救急搬送の際に、持病や持薬などの速やかな情報提供を行うことなども可能になります）。

その他にも、長期の旅行や入院の場合は、大家さんもしくは管理業者さんに、その旨を連絡してもらおうようにしましょう。入居者さんが事前連絡を忘れてしまった場合に、安否確認サービスなどから異常報告があった際にも、スムーズに対応できます。

### 【体験談】

高齢の入居者さんが賃貸の一戸建てに住まれておられましたが、お部屋で病気によって亡くなりました。契約して20年以上経過しており、お勤め先や連帯保証人さんの連絡先も入居当時のままでしたので、連絡が取れませんでした。

お部屋の中に、仕事で使われていたと思われるもの（会社から貸与されたであろう物）などがあり、処分に困りました。

幸いこのケースでは、警察から身内の方に連絡をしていただいていたのでスムーズに終わりましたが、その後は、入居者さんのお勤め先や連帯保証人さんの連絡先等を、何年かに一度、定期的に確認するようにしています。

## 居住中の対応

### 異変や変化の早期発見が重要です!!

入居者さんに安心安全に生活してもらうためには、入居者さんの異変や変化の早期発見が重要です。状況や状態の変化が見られた場合、支援者や専門家等の協力を得てネットワークで対策を講じることが重要です

### 入居者さんの見守り

異変や変化を発見するためには、見守りが重要です。安否確認サービスを見守りに利用していたとしても、少しでも早く発見できるように、複数の見守りを行うことが有効です。

#### ■大家さんや管理業者さんによる見守り

大家さんや管理業者さんが、清掃などの際に安否確認を行いましょう。共有部分の状況や電気のメーターの動き、洗濯物などでも異常や変化を発見することができます。

#### ■入居者さん自身が知らせる見守り

入居者さんが、自分自身で安否情報を発信する方法があります。

住居のドアや窓の決まった場所に、曜日毎に決まった色のハンカチや布きれを掲示したり、マグネットシートを貼り付けたりすることによって、安否を知らせることができます。

#### ■住人相互による見守り

集合住宅の場合は、空スペースや共有スペースを活用して入居者さんの集まれるサロンや井戸端会議所などを設け、入居者さん同士でコミュニティを形成し、自然にお互いの安否確認を行う仕組みを作る工夫も有効です。

「入居者さん自身が知らせる安否確認」と組みあわせて、住人同士で確認し合ってもらえるのもいいでしょう。

#### 【実践例】

敷地にプレハブを建てて、そこで住人による喫茶室を開いています。

喫茶室のマスター役は、その日に都合のあう住民が行っています。

マスター役は、自分の都合が合う時間にお店を開けて、コーヒーや紅茶、ジュースなどを1杯100円で販売しています。喫茶室で提供する飲み物は、大家さんに届くお歳暮などの一部を提供してもらったりしています。

住人の居場所になるとともに、ご近所さんとも和気あいあいとした雰囲気の中で、とても良い地域のコミュニケーションの場所になって、さらに入居者さんの安否確認にもなっています。

## 状態変化への備え

入居者さんが入居されるときの状態確認も大切ですが、長く入居されている間に色々な状態の変化が予想されますので、いざという時のためにあらかじめ心構えや準備をしておくことが重要です。

基本的には、連帯保証人や緊急連絡先の定期的な確認を行うことや、かかりつけ病院などの聞き取りなどを行うとともに、地域の民生委員などと普段から連携しておくことが有効です。

状況に応じて、相談窓口や支援者、専門家と連携が取れるようにしておきましょう。

県内では、さまざまなNPO法人などが要配慮者等の支援事業を行っています。自治体の担当部署や社会福祉協議会、地域包括支援センターなどで、どのような支援があるかご確認ください。

## 入居者さんが病気や事故で入院した時の対応

まずは、入居者さんがいつの間にか入院していて、留守の期間が長くなるような事態が起きないようにしましょう。入院（しているであろう）先の病院から入居者さんの情報を得ることは、個人情報保護の関係などから非常に困難です。緊急でない場合は事前に入居者さんなどから、緊急の場合は連帯保証人や緊急連絡先から連絡が入るような体制を取る、もしくは見守りなどから異変を察知できる体制を取りましょう。

次に、家賃債務保証の利用などにより当面家賃の心配が無くても、放置しておくトラブルが発生しやすくなります。入居者さんが入院したまま亡くられる場合も考えられますので、早めに連帯保証人や緊急連絡先と連絡を取り、今後に備えて対応するようにしましょう。

大家さんや管理業者さん、連帯保証人によっては、滞納家賃の心配などから賃貸借契約の解約を急がれるケースがあるかもしれませんが、入居者さんにとってその部屋は、大事な生活の基盤「自分の家」ですので、病気やケガの状態も考慮して、できる限り配慮してあげてください。

入居の時点で病気を持っている場合は、大家さんもしくは管理業者さんが、かかりつけの医師を確認しておくことも有効です。

### 【体験談】

生活保護を受けられている入居者さんがいらっしゃいましたが、体調を崩して入院することになりました。

入院中の家賃の支払いが心配になり慌てましたが、入院してからも住んでいる住居に対して最長6ヶ月間住宅扶助があること知り、また、この入居者さんは代理納付制度を利用していらっしゃったため、家賃は大家さんに福祉事務所から直接支払われていたため安心でした。

その後無事に退院され、元の住居に戻って元気に生活されています。

以前は、生活保護の入居者さんが入院した場合、退去を求めていましたが、入院後も慌てて解約の手続きをしなくてもいいことが分かりました。

## 入居者さんの加齢への対応

人は必ず年を取り、身体的な機能や認知機能などの低下が起こります。

介護保険サービスを受けていない比較的元気な高齢者等に対して、市町村が実施している「安否確認」や「緊急時の対応」の福祉サービスがあります。

「安否確認」や「緊急時の対応」が入居者さんに必要と思われた場合は、住戸のある市町村へ、サービスの有無やその内容、利用条件等について問い合わせるように勧めてみましょう。一人暮らしの場合でしか利用できないなど、色々な要件がある場合がありますので確認してください。

どのような福祉サービスが適切かわからない場合は、地域包括支援センターや社会福祉協議会への相談も有効です。

また、本人の性格（特性）にもよりますが、地域のサークル活動（グランドゴルフやカラオケ等）や行事などに参加をしてもらうと、見守りの一環にもなりますし、社会の一員であると認識してもらうことによって、健康にトラブルなく生活していただくことにもつながります。

## 入居者さんが認知症になるなど意思の疎通が困難になったときの対応

入居者さんに認知症が発症した、もしくは疑いがみられたときには、どのように対応すればよいでしょうか。

まずは、早めに変化に気付くことと、症状などを冷静に正確に把握することが重要です。病気などによって、突然重度の認知症になる場合もありますが、通常であれば症状の進行にはある程度の時間経過を要します。地域包括支援センターなどと連携を取れば、症状の状況に応じた対応（ケアマネジャーや成年後見制度の利用など）をしてもらえます。折々に、担当者から状況の報告をしてもらえると安心です。

支援機関だけではなく、早めに連帯保証人や緊急連絡先と連絡を取り、対策を協議することで情報や認識を共有することも有効でしょう。

利用可能な公的な制度としては、介護保険サービスがあります。市町村の介護保険窓口や地域包括支援センターへ相談するよう、入居者さんまたは連帯保証人などにご紹介ください。

### 【介護保険サービスと活用方法】

介護保険サービスは、加齢により介護が必要になった場合、その方の介護の必要性に応じたサービスを利用して、住みなれた地域や自宅で自立した生活が送れるように、高齢者を社会全体で支える制度です。

原則65歳以上の人が、訪問介護（ホームヘルプサービス）や通所介護（デイサービス）などの各種サービスを利用することができます。

入居者さんが住んでいる市町村の介護保険窓口や地域包括支援センターへ相談してみましょう。

なお、介護保険サービスには、入居者さんの自宅に手すりを取り付けるなどの住宅改修を行う場合に費用の一部が支給される制度があります。賃貸住宅でも支給対象となりますが、大家さんの同意が必要ですので、入居者さんと原状回復に関する条件等について、工事前によく話し合い対応しましょう。



## 入居者さんに障がいが発生したときの対応

障がいのある入居者さんの場合は、本人や家族、支援者から障がい特性や支援策について説明を受けたり、かかりつけの病院や緊急時の連絡先をあらかじめ把握したりするなどの対応を行えば、大家さんの不安も低減されます。また、障がいの状況や必要な設備（手すりやバリアフリーなど）が分かれば、事故等の低減や不安解消につながります。

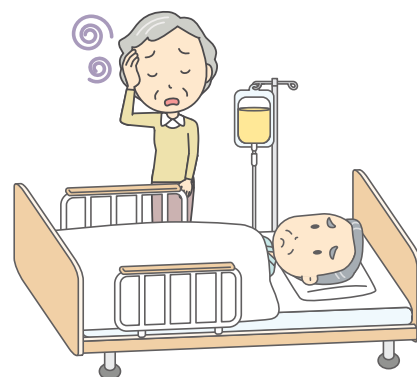
また、障がいのある方は、日常生活で困ったことがあった場合や障害福祉サービスを利用したい場合、市町村の障害福祉窓口や相談支援事業所において、相談や必要な支援が受けられます。障害福祉サービスを利用している障がい者には担当の相談支援専門員がおり、日常生活に関する様々な相談に応じ、必要な支援を行います。

## 入居者さんが寝たきりなど、自立した生活が難しくなったときの対応

入居者さんが寝たきりになるなどしたときに、どのように対応すればいいでしょうか。

この問題についても、突然の事故や病気でなければ、入居者さんが寝たきり状態に向かう変化に時間経過を要します。寝たきりになる前に地域包括支援センターなどと連携を取り、入居者さんの状況に従った対応を取る事が有効です。

突然の場合であっても、連帯保証人や緊急連絡先と連絡を取りつつ、まずは地域包括支援センターなどへご相談ください。



## 入居者さんが行方不明になったときの対応

色々な理由で入居者さんが行方不明になることがあります。高齢者で認知症が進んでいる場合などには、徘徊での行方不明も考えられます。

緊急対応としては、事件や事故によって生死にかかわることもありますので、連帯保証人や緊急連絡先と連絡を取るとともに警察に通報しましょう。親族がいなかったり、すぐ分からない時は、大家さんや管理業者さんが捜索願いを出すことができますので、警察に相談してみましよう。

普段の対応としては、まずは安否確認などによって、入居者さんが不在の状況を少しでも短くすることが有効です。

また、行方不明と思っていたら、長期の旅行に行かれていたり入院していたりするような場合も考えられます。不要なトラブルを回避できますので、1週間以上の長期の旅行や入院などで部屋を開ける際には、必ず管理業者さんに連絡をしてもらうようにしましょう。

## ▷ 行方の分からない認知症高齢者等をお探しの方へ

厚生労働省ホームページ

厚生労働省 行方不明 で検索



行方の分からない認知症高齢者等が、自治体などにより保護されている場合があります。厚生労働省が「身元不明の認知症高齢者等に関する特設サイト」を運用していますので確認してみてください。

## 入居者さんが経済的に困窮したときの対応

生活をしているうちに、病気やケガ、高齢で働けなくなったり、収入が少なくなったりして、生活が苦しくなってしまうことがあります。

このような生活に困窮している人に対し、最低限度の生活を保障するとともに、自分たちの力で生活ができる（自立）ように支援する制度として、生活保護制度があります。

生活保護の相談、申請等は入居者さんがお住まいの福祉事務所、町村役場、県民局健康福祉部で行っています。

また、生活保護の受給者が「代理納付制度」で、自治体から大家さんに家賃を直接支払うことにより、家賃の滞納を防止する方法があります。ただし、この制度は実施していない自治体がありますので、入居者さんが居住する自治体で、実施状況についてご確認ください。

### 代理納付制度とは

生活保護受給者の家賃相当額の住宅扶助費等について、原則では受給者本人に現金給付され、その後、受給者から大家さんに家賃等が支払われることとなりますが、代理納付制度は受給者本人を経由せず、住宅扶助費等を直接大家さんなどに支払う制度です。

## 入居者さんが災害にあったときの対応

要配慮者の中でも特に高齢者や障がい者に対しては、災害時のリスクも心配されます。

災害が起こった時、すばやく安全に避難し被害を最小限にするために、入居者さんが普段から近所の人と顔なじみになっておくことや、避難の時に助けが必要なことを周囲の住民などに知ってもらおうことが大切です。地域の自治会などで助けが必要な人を名簿化している場合もありますので、自治会長さんや民生委員さんと連携を取っておきましょう。

また、指定避難場所と、そこへの経路を確認しておく、いざという時の助けになります。お部屋の分かりやすい場所に掲示できる地図などを作成し、利用してもらうことも有効です。

その他にも、家族や支援者などと、災害時どのように連絡を取るか決めておき、連絡先をわかりやすい所に書くようにしてもらおうといいでしょう。

## 入居者さんが住まいで事故や火災にあったときの対応

要配慮者の中でも特に高齢者や障がい者に対しては、事故や火災のリスクも心配されます。

まずは安心・安全・健康に生活してもらい、事故や火災が起きないように、高齢者向けの住宅には手すりの設置やバリアフリー化、ガスコンロ等火を扱う機器を使用しない、IH機器や電子レンジ対応のお部屋にする工夫も有効です。

また、すでに民間賃貸住宅では一般的になっていますが、個人賠償責任補償のついた家財保険への加入を条件とすると安心です。

## 入居者さんが住まいの中で事故や死亡などが疑われるときの対応

入居者さんの安否確認ができなかった場合は管理業者さんに連絡を忘れて旅行や入院をしているという事も考えられますので、まずは連帯保証人もしくは緊急連絡先に入居者さんの状況を確認しましょう。

そのほかにも、近隣の方や親しくしている方、入居者さんがよく訪れる店や場所等に確認するという方法も考えられます。

その結果、入居者さんの状況が確認できず、安否確認としてやむを得ず合鍵で入室するという事もあると思いますが、この場合は原則として緊急連絡先とともに警察の立ち会いのもとでの入室が望まれます。人の生死にかかわる事ですので、警察の立ち合いを強く要請していただいても良いでしょう。

また、本人の身体や財産に対する急迫の危害をのがれさせるための行為であれば、緊急事務管理（民法698条）として違法性がないとされることがあります。入居者さんのプライバシーなどを考慮しつつ、入居者さん自身の利益になるようなケースではあらかじめ入居者さんの同意なく室内に立ち入ることを可能とする「緊急立入権」のような規定を、契約書中に設けておくことも考えられるでしょう。

安否確認の結果、入居者さんが動けない状態で発見された場合は最寄りの消防機関や警察へ、また、入居者さんが戸室内で亡くなっている場合は最寄りの警察へ緊急通報（110番）しましょう。

入居者さんが、急病で身動きができない状況も考えられます。早めの対応で九死に一生を得る場合もありますので、普段から警察との連携などを取っておくことも有効です。

## 入居者さんが亡くなられたときのための備え

入居者さんが亡くなられても、自然死で発見も早い場合は、いわゆる事故物件とは考えられませんから、入居者さんが亡くなられたときは安否確認によって早期に発見して事故物件にしないことが重要です。

そして、いざという時の為に、連帯保証人や緊急連絡先とスムーズに連絡が取れるよう、定期的な確認作業を行っておきましょう。

また、部屋の明け渡し（契約解除）や残置物の撤去は大家さんや管理会社さんが勝手にすることはできませんので、注意が必要です。この場合、時間と費用がかかりますので、滞納家賃の他に原状回復費用や残置物処理費用等が含まれる家賃債務保証の利用や、各種損害保険に加入するなどして備えましょう。

### ■一人暮らしの入居者さんが亡くなられたときの賃貸借契約の終了

賃借権は相続の対象となるため、賃貸借契約の契約期間中に入居者さんが死亡した場合、賃貸借契約は終了せずに、賃借権は入居者さんの相続人に相続され、相続人との間で賃貸借契約関係が継続することになります。

賃貸借契約終了の申し出の権限を、あらかじめ相続人以外の第三者（連帯保証人等）に対し委任しておいても、代理権は本人（入居者さん）の死亡で消滅しますし（民法111条1項1号）、賃借権を相続する者の権利や遺留分を侵害することにもなりかねません。

したがって、入居者さんの相続人を把握して、その相続人との間で契約終了の合意を得るようにすることが基本的な対応です。相続人の把握には戸籍調査が必要となります。大家さんが戸籍の確認等を行うことは、法令上は可能とされていますが、あらかじめ推定相続人である親族等身寄りの者を連帯保証人や緊急連絡先としておけば、その者を通じて契約終了等の対応が可能となり、より簡便かつ確実でしょう。

### ■一人暮らしの入居者さんが亡くなられたときの残置物の取扱い

亡くなられた入居者さんの所有する財産が物件内に残っている場合（以下「残置物」といいます）、これも相続の対象となるため、残置物を大家さんや管理業者が自由に処分できることにはなりません。

あらかじめ契約書中で残置物の処分を大家さんに委任していれば、入居者さんが亡くなられた後もその委任の効力は継続し、受任者としての大家さんが処分することは可能であると解されますが、この場合、相続人の相続分（遺留分）が侵害されることとの兼ね合いが別に問題となるところです。

したがって残置物についても、賃貸借契約の終了と同じように、相続人に対して、その引き取りを求めるか、その処分の同意を得ることが基本となります。

相続人を把握できさえすれば、相続人が上記対応を採らない限り賃貸物件の明け渡しは完了しないことになり、相続人は賃料または賃料相当損害金、さらには明け渡しが遅延したことに伴う損害金も負担することになりますので、その点を指摘することにより早期の対応を期待することも可能です。あらかじめ推定相続人である親族等を連帯

保証人や緊急連絡先としておけば、簡便かつ確実でしょう。

## ■身寄りのない賃借人が死亡したときの賃貸借契約の終了と残置物の取り扱い（相続財産管理人選任）

預金・残置物などの資産と負債は、相続の対象となります。

賃借権も、入居者さんの死亡によって終了せず、相続の対象となります。

大家さんは、賃貸借契約を解約し、残置物を撤去するため、相続人の調査をする必要がありますが、個人情報保護の関係で戸籍の入手が困難です。

民法918条2項は、「家庭裁判所は、利害関係人又は検察官の請求によって、いつでも、相続財産の保存に必要な処分を命ずることができる。」と定めています。この「必要な処分」として、家庭裁判所に相続財産管理人の選任を求めて、戸籍調査を行うことができます。

生活保護受給者など資産が少ない方の場合、相続財産管理人の報酬や費用が相続財産から捻出できない可能性があります。このような場合、裁判所は、申立人に予納金（数十万円）の納付を求めます。

予納金のかわりに、相続財産管理人候補者に、相続財産が債務超過の場合には報酬及び費用を放棄するという上申書を提出してもらう方法もあります。

選任後、相続財産管理人は、財産の引渡しを受け、財産調査と戸籍調査を行います。相続人がいれば、戸籍の附票で住所を調査して、相続開始の事実を相続人に通知します。この時、賃貸借の解約と、残置物の処分についての意向を確認してもらいます。賃貸借を解約するという相続人の意向が確認できれば、裁判所の権限外行為許可を受け、賃貸借契約の解約と明渡を行います。

相続財産管理人は、速やかに財産目録を作成して裁判所に報告するとともに相続人に送付します。相続放棄しなかった場合、生前の負債は、法定相続分に応じて分割され、死後発生した負債は遺産分割の対象となり、預金・物品などの資産も遺産分割の対象となることを教示して、相続放棄意思を確認します。

相続放棄しない場合、相続財産管理人は、相続人に対して、遺産分割協議を求めます。財産引き継ぎが終了したら、管理人を辞任して終了します。

相続人全員が相続放棄をした場合、相続財産管理人は、相続財産から負債を支払います。財産が残り、特別縁故者がいなければ、国庫に帰属させます。

## 入居者さんが亡くなられたときの対応

入居者さんの死亡を発見したときは、警察に通報したうえで、相続人及び連帯保証人もしくは緊急連絡先に連絡しましょう。入居者さんに身寄りがない場合は自治体のご遺体を引き取るなどの対応を行いますので、自治体に連絡してください。お部屋の早急なクリーニングなどが必要な場合は、相続人の承諾を得て行いましょう。

相続人が対応してくれなかったり、相続人がいない場合は、相続財産管理人を選任して契約終了と残置物の撤去をおこないますので、専門家に相談しましょう。

その他に、明け渡しが完了して原状回復を行った際に通常損耗以外の補修費用が発

生した場合は敷金で賄いますが、補修費用が敷金を超えてしまう場合や敷金がない場合は、連帯保証人や相続人に負担してもらいます。

家賃債務保証に加入している場合は、滞納家賃の他に原状回復費用等も保証範囲に含まれる商品もありますのでご確認ください。

#### ■入居者さんが死亡したときの賃貸借契約の終了及び清算処理の流れ

●連帯保証人・緊急連絡先・相続人・支援者などに、入居者さんが死亡したことを連絡します。



●保険や保証の対象になる損害が発生している場合は、損害保険・家賃債務保証へ連絡します。



●相続人に、残置物の撤去 及び 賃貸借契約の終了 をしてもらいます。



●原状回復を行います。



●賃料や敷金の清算を行います。

## 各種相談窓口

適切な相談・対応窓口につながると、入居者さんに変化や問題が起きた際の負担が大きく軽減します。対象者の年齢や変化の内容、起きている問題によってさまざまな相談窓口がありますのでご案内します。

下記に相談等の内容にあわせた相談・対応窓口を記載しますので、参考にしてください。

早期の情報共有と入居者さんの情報提供がキメテとなります!!

## 主な総合的な相談窓口

《どこへ相談したらいいかわからない場合》

### 自治体【市町村の相談窓口】

自治体が色々な問題ごとに、相談窓口を設けています。その他に、自治体によって、対象者に向けて緊急通報システムの貸与や給付、配食サービス等を実施しています。相談窓口は、下記の岡山市の通り、自治体ごとに大変多くなっています。問い合わせ先については、各自治体にご確認ください。

なお、情報量が非常に多いため、代表例として、岡山市の相談窓口を記載します。

### 《参考 相談機関一覧表【岡山市】 ver.2018.11.1》

#### ▷ 相談機関一覧表（岡山市地域共生社会推進計画（地域福祉計画） （2018～2020年度））

岡山市ホームページ



岡山市 岡山市地域共生社会推進計画 で検索

相談項目	No.	相談内容	機関名	所在地	電話番号 (086)	受付時間
病気・医療について	★ 1	在宅医療に関すること（かかりつけ医の紹介、主に医療関係者からの相談）	地域ケア総合推進センター	北区北長瀬表町三丁目 20-1	242-3170	平日 8:30～17:15 (詳細別紙)
	2	医療に関する苦情、心配事の相談	保健所保健課医療係	北区鹿田町一丁目1-1 2F	803-1254	平日 8:30～17:15
	3	予防接種、感染症予防、エイズに関する相談	保健所保健課感染症対策係	北区鹿田町一丁目1-1 2F	803-1262	平日 8:30～17:15
	4	難病に関する医療受給者証の申請に関する相談	健康づくり課特定疾病係	北区鹿田町一丁目1-1 2F	803-1271	平日 8:30～17:15
	5	未熟児養育医療費・小児慢性特定疾病医療費・自立支援医療（育成医療）費給付に関する相談	健康づくり課特定疾病係	北区鹿田町一丁目1-1 2F	803-1271	平日 8:30～17:15
こころの問題（メンタルヘルス）について	★ 6	こころの健康（若年性認知症・アルコール関連問題）等についての相談	各保健センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:15
	7	精神保健福祉に関する相談のうち、複雑又は困難なもの	こころの健康センター	北区鹿田町一丁目1-1 4F	803-1274	平日 9:00～16:00
介護について	★ 8	高齢者の介護や保健・医療・福祉などに関する相談（認知症、虐待など含む）	各地域包括支援センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:00
	9	介護保険の申請	各福祉事務所	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:15
	10	介護保険サービスの利用に関すること	介護保険課	北区鹿田町一丁目1-1 7F	803-1240 803-1241	平日 8:30～17:15
障害について	★ 11	障害福祉サービスの利用に関する相談、障害者の創作活動や生産活動に関する相談	地域活動支援センター I 型	〈別紙〉	〈別紙〉	〈別紙〉
	12	身体・知的障害に係る障害福祉サービス、障害者手帳の申請	各福祉事務所	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:15

相談項目	No	相談内容	機関名	所在地	電話番号 (086)	受付時間
障害について	13	身体障害に係る専門的な相談（身体障害者手帳、補装具、更生医療）	障害者更生相談所	北区鹿田町一丁目1-1 4F	803-1248	平日 8:30～17:15
	14	知的障害に係る専門的な相談（療育手帳）	障害者更生相談所	北区鹿田町一丁目1-1 4F	803-1247	平日 8:30～17:15
	15	精神障害者保健福祉手帳・自立支援医療（精神通院医療）の申請、精神障害者の障害福祉サービス（介護給付・訓練等給付）・地域生活支援事業利用の申請に関する相談	各保健センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:15
	16	精神障害者の日常生活用具給付に関する相談	健康づくり課精神保健係	北区鹿田町一丁目1-1 2F	803-1267	平日 8:30～17:15
	17	難病患者の日常生活用具給付・障害福祉サービスの申請に関する相談	健康づくり課特定疾病係	北区鹿田町一丁目1-1 2F	803-1271	平日 8:30～17:15
	18	精神保健福祉に関する相談のうち、複雑又は困難なもの	こころの健康センター	北区鹿田町一丁目1-1 4F	803-1274	平日 9:00～16:00
	19	発達障害に関する相談	発達障害者支援センター	北区春日町5-6 1F	236-0051	平日 8:30～17:15
子育てについて	★20	18歳未満の子どもの福祉に関する相談（子どもや家庭の相談、虐待（疑い含めて）の相談、ひとり親の就労相談、女性の生活上の問題など）	各地域こども相談センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:15
	21	18歳未満の子どもの福祉に関する専門的な相談（養護相談（虐待相談を含む）、障害相談、非行相談、育成相談など）	こども総合相談所	北区鹿田町一丁目1-1 5F	803-2525	平日 8:30～17:15 （虐待通告は夜間・休日も対応）
	22	妊娠から乳幼児の子どもの健康・療養・育児・健康診査等に関する相談	各保健センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:15
	23	いじめ、非行、不登校など学校生活に関する相談	岡山市教育委員会事務局学校教育指導課教育支援室	北區大供一丁目1-1 8F	803-1592	平日 8:30～17:15
	24	いじめ、非行、不登校など学校生活に関する相談	岡山市教育相談室	中区国富三丁目9-12	207-2170	平日 9:00～18:30 土 9:00～16:00
	25	発達障害に関する相談	発達障害者支援センター	北区春日町5-6 1F	236-0051	平日 8:30～17:15
収入・仕事について	★26	経済的な問題などで生活にお困りの方の相談（生活保護を除く）、就労、家計相談、無料職業紹介、住居確保給付金（審査あり）等	寄り添いサポートセンター	北区鹿田町一丁目1-1 7F	0800-200-8730 （フリーダイヤル）	平日 8:30～17:00
	27	生活保護の受給に関する相談	各福祉事務所	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:15
	28	生活福祉資金の利用に関する相談	岡山市社会福祉協議会	北区鹿田町一丁目1-1 7F	225-4051	平日 8:30～17:15
	29	母子・父子・寡婦福祉資金貸付金および就労に関する相談	各地域こども相談センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:15
支出・滞納・借金について	★30	家計のやりくり、借金、滞納、子どもの進学費用など、お金に関する困りごと相談（生活保護、自営事業を除く）	寄り添いサポートセンター	北区鹿田町一丁目1-1 7F	0800-200-8730 （フリーダイヤル）	平日 8:30～17:00
	31	契約やお買い物のトラブル、悪質商法、架空請求、多重債務などに関する相談	消費生活センター	北區大供一丁目1-1 2F	803-1109	平日 9:00～16:00
住まいについて	★32	障害者、高齢者、連帯保証人がいない方など、住居の確保が難しい場合の相談	岡山県居住支援協議会（相談窓口:おかやま入居支援センター）	北區東古松4-4-22 サクランソウ101	221-0530	平日10:00～17:30
	33	空き家の活用に関する相談、障害・高齢等の理由で住居の確保が難しい場合の相談	住まいと暮らしのサポートセンター-おかやま(NPOおかやまUFE)	北區東古松二丁目-2-9	231-0841	平日10:00～15:00 （※金曜は14:00まで）
	34	市営住宅への入居に関する相談	岡山市営住宅管理センター	北區柳町二丁目6番25号 朝日生命岡山柳町ビル2階	206-5560	平日 8:30～17:15
DV・虐待について	35	DV、セクハラ、性別による差別的取り扱いに関する悩み相談	男女共同参画相談支援センター	非公開	803-3366	月・水～土 10:00～19:30 日・祝日 10:00～16:30
	36	高齢者（65歳以上）の虐待に関する相談	各地域包括支援センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:00
	37	身体・知的障害者の虐待に関する相談	障害福祉課	北區鹿田町一丁目1-1 7F	803-1278	平日 8:30～17:00
	38	精神障害者の虐待に関する相談	保健管理課	北區鹿田町一丁目1-1 7F	803-1279	平日 8:30～17:00
	39	障害者の虐待に関する相談	地域活動支援センター I 型	〈別紙〉	〈別紙〉	〈別紙〉
	40	子どもの虐待に関する相談（※原則、関係機関からの相談は「地域こども相談センター」で対応）	各地域こども相談センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:15
	41	子どもの虐待に関する相談	こども総合相談所	北區鹿田町一丁目1-1 5F	803-2525	平日 8:30～17:15 （虐待通告は夜間・休日も対応）
42	障害者の虐待に関する相談（夜間・休日）	サポートセンターかけはし	東區西大寺上3-2-1 1F	080-8231-3111	平日 17:00～ 翌 8:30 土日、祝日、年末年始	
権利擁護（後見制度など）について	43	高齢者（65歳以上）の権利擁護に関する相談	各地域包括支援センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:00
	44	障害者の権利擁護に関する相談	地域活動支援センター I 型	〈別紙〉	〈別紙〉	〈別紙〉
	45	日常生活自立支援事業（福祉サービス手続の援助や代行、金銭管理サービス等）に関する相談	岡山市社会福祉協議会	北區鹿田町一丁目1-1 7F	225-4051	平日 8:30～17:15
健康について	46	母子の健康、こころの健康、栄養、歯科、がん検診などに関する相談	各保健センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:15
	47	高齢者の介護予防活動に関する相談（介護予防に関する講和の依頼、在宅生活に不安を抱えた方への訪問など）	岡山市ふれあい介護予防センター	中区桑野715-2	274-5211	平日 8:30～17:00
	48	高齢者の介護や保健・医療・福祉などに関する相談（認知症、虐待など含む）	各地域包括支援センター	〈別紙〉	〈別紙〉	平日 8:30～17:00

※★は各分野で相談先の判断に迷った場合に連絡する機関。

※表内の〈別紙〉の内容は、ホームページでご確認ください。



## 社会福祉協議会【地域の福祉サービスやボランティア活動の相談窓口】

社会福祉協議会は、社会福祉法に基づき、地域福祉の推進を図ることを目的とした民間組織で、社会福祉を目的とする様々な事業の企画、運営などを行うとともに、民生委員・児童委員、社会福祉施設・社会福祉法人等の社会福祉関係者、保健・医療・教育など関係機関の参加・協力のもと、地域の人びとが住み慣れたまちで安心して生活することのできる「福祉のまちづくり」の実現をめざしたさまざまな活動を行っています。

岡山県全域を活動範囲とする岡山県社会福祉協議会のほかに、市全域を活動範囲とする市町村社会福祉協議会や各区を活動範囲とする区社会福祉協議会などがあり、福祉サービスを利用する際の様々な手続きや、生活に必要な利用料などの支払をお手伝いする事業（日常生活自立支援事業）や生活福祉資金の貸付など、それぞれの地域の特性や生活福祉課題に応じて、様々なボランティア活動や在宅福祉サービス等を行っています。

取組内容は社会福祉協議会ごとに異なりますので、詳しくは、市町村社会福祉協議会又は最寄りの区社会福祉協議会にご確認ください。

下記のホームページで、岡山県内の社会福祉協議会の所在地一覧を閲覧できます。

### ▷岡山県社会福祉協議会ホームページ

で検索



## 福祉事務所【高齢者・障害者・子どもまで社会福祉全般の行政サービスの相談窓口】

福祉事務所は、社会福祉法に基づき設置されている社会福祉全般の窓口です。

岡山市、倉敷市などの市部は各市が設置する福祉事務所が管轄し、町村部は岡山県が設置する福祉事務所（備前・備中、美作）が管轄しています。なお、美咲町、西粟倉村、新庄村では、各町村が福祉事務所を設置しています。

生活保護や介護保険の相談・受付のほか、老人福祉事業（家事援助や緊急通報装置の貸与等）、障害者手帳の発行や自立支援医療の給付、養護老人ホームや母子生活支援施設への入所など、社会福祉に関する様々な事業・給付の相談窓口です。

業務内容は福祉事務所ごとに異なりますので、詳しくは最寄りの福祉事務所にご確認下さい。

下記のホームページで、岡山県内の福祉事務所の一覧を閲覧できます。

### ▷厚生労働省ホームページ

で検索



岡山市には、下記の総合相談窓口もあります

### ○保健福祉ネットワーク総合相談窓口【岡山市】

保健・医療・福祉に関する総合的な相談窓口を北区中央福祉事務所内に設けています。専任の相談員が対応し、必要な支援を判断し、関係部署や機関に引き継

ぎますので、お気軽に相談ください。

【開設時間】 平日の午前8時30分から午後5時15分（祝日・年末年始は休み）

【専用電話】 086-803-1238

## 住まいと暮らしのサポートセンターおかやま（NPO法人おかやまUFE）

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）は、住宅や空き家の所有者、住まいが見つからずお困りの方の双方の相談窓口です。

空き家の相続や活用方法のほか、高齢化に伴う住み替えやリフォーム、入居希望者に対しては住まいの情報提供や入居後の生活サポートなど、住まいに関する様々な相談に、弁護士や不動産業者、社会福祉士など専門の相談員が対応し、地域の様々な関係団体・関係機関と連携しながら支援を行います。相談は無料です。

【相談窓口】 平日の午前10時から午後3時まで

【電話】 086-231-0841

▷ [すまサポおかやまホームページ](#)

で検索



## 民生委員・児童委員【地域住民の身近な相談を担うボランティア】

民生委員は、民生委員法に基づき、広く地域の実情に通じ、社会福祉の増進に熱意があるなど一定の要件を満たす者として、都道府県知事の推薦をもとに厚生労働大臣から委嘱された地域のボランティアです。

民生委員の発祥は、大正6年に岡山県で発足した「済世顧問制度」と言われています。現在では、民生委員は全国一律の制度として、岡山県内で4,000人余りが活動しています。

民生委員は、自らも地域住民の一員として、それぞれが担当する区域において、住民の生活上のさまざまな相談に応じ、行政をはじめ適切な支援やサービスへの「つなぎ役」としての役割を果たすとともに、高齢者や障がい者世帯の見守りや安否確認などにも重要な役割を果たしています。

高齢者や障がい者への支援が必要なとき、心配や不安など困ったことがあるときは、それぞれの区域を担当する民生委員に相談してみましょう。なお、民生委員には守秘義務があり、相談した方の秘密は守られます。

地域の民生委員について知りたい場合には、市町村や社会福祉協議会にご確認ください。

## 主な専門的な相談窓口

### 《高齢者福祉の総合的な相談をしたい場合》

#### 地域包括支援センター【高齢者の総合相談窓口】

地域包括支援センターは、介護保険法に基づき、市町村が設置する高齢者の介護予防や介護保険・福祉に関する総合相談窓口です。保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員が配置されており、住民の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行います。

高齢者やその家族だけでなく、大家さんや管理業者さんも相談できます。

高齢者の入居者さんの事で何かあれば、まずは地域包括支援センターへ連絡してみましょう。

#### 地域包括支援センターが行う主な事業

##### ○高齢者に関する総合相談

高齢者の総合相談窓口として、介護保険だけでなく、様々な制度や社会資源の情報提供や、高齢者の在宅生活や病院からの退院に関する事など様々な相談を受け付け、必要なサービスにつないでいきます。

##### ○介護保険の要介護認定申請

介護保険のサービスを利用するために必要な要介護認定（新規・更新・区分変更）の申請窓口です。

##### ○予防ケアプランの作成

要支援1・2と認定された方などは、地域包括支援センターが担当ケアマネジャーとなって、予防ケアプランを作成します。

##### ○権利擁護事業の実施

成年後見制度の紹介や、消費者被害防止のための弁護士などの専門家とも連携をとりながら支援をしています。

下記のホームページで、岡山県内の地域包括支援センターの所在地一覧を閲覧できます。（地域によって名称が異なる事があります）

#### ▷ 地域包括支援センター

岡山県ホームページ

岡山県 地域包括支援センター で検索



地域包括支援センターは、  
高齢者の総合相談窓口です



## 岡山県内の地域包括支援センターの連絡先一覧

県内センター数：70

H30.4.1現在

市町村	電話番号	住所	市町村	電話番号	住所	
岡山市	北区中央 086-224-8755	岡山市北区鹿田町1丁目1-1 (対象中学校区：石井、桑田、岡輝、岡山中央の一部(内山下、深柢))	福田	086-455-5132	倉敷市東塚5丁目4-50	
		北方分室 086-201-7201	岡山市北区北方1丁目10-20 (対象中学校区：岡北、岡山中央の一部(弘西・南方))	連島	086-444-3200	倉敷市神田2丁目3-27
				琴浦	086-473-9001	倉敷市児島下の町5丁目2-17
	平田分室 086-239-9211	岡山市北区平田407 (対象中学校区：御南、吉備)	児島中部	086-473-0847	倉敷市児島柳田町355-1	
	北区北 086-251-6523	岡山市北区谷万成2丁目6-33 (対象中学校区：京山、中山、香和)	児島西	086-472-0221	倉敷市児島駅前4-83-2	
			赤崎	086-472-2941	倉敷市児島阿津2丁目7-53	
			下津井	086-479-8271	倉敷市下津井吹上2丁目6-4	
			郷内	086-470-2005	倉敷市串田660	
	高松分室 086-287-9393	岡山市北区門前392-1 (対象中学校区：高松、足守)	玉島東	086-523-6235	倉敷市玉島750-1	
	御津分室 086-724-4611	岡山市北区御津金川449 (対象中学校区：御津)	玉島中部	086-523-5322	倉敷市玉島中央町1丁目4-8	
	*建部分室 086-722-3300	岡山市北区建部町福渡489 (対象中学校区：建部)	玉島南	086-528-3266	倉敷市玉島勇崎1044	
	中区 086-274-5172	岡山市中区桑野715-2 (対象中学校区：操南、富山)	玉島北	086-525-1339	倉敷市玉島陶856-1	
	中区分室 086-206-2871	岡山市中区赤坂本町11-47 (対象中学校区：東山、操山)	船穂	086-552-9005	倉敷市船穂町船穂1861-1	
	高島分室 086-275-3205	岡山市中区国府市場32-12 (対象中学校区：高島、竜操)	真備	086-698-5999	倉敷市真備町筋田1130	
	東区 086-944-1866	岡山市東区西大寺中2丁目16-33 (対象中学校区：旭東、上南、西大寺、山南、上道)	笠岡市	0865-62-6662	笠岡市十一番町1-3	
	瀬戸分室 086-952-3883	岡山市東区瀬戸町瀬戸45 (対象中学校区：瀬戸)	井原市	0866-62-9552	井原市井原町311-1	
	南区西 086-281-9681	岡山市南区妹尾880-1 (対象中学校区：妹尾、福田、興除)	中央部北	0866-94-5577	総社市中央二丁目2-17 (対象地区：総社の一部、池田)	
	灘崎分室 086-363-5070	岡山市南区片岡159-1 (対象中学校区：藤田、灘崎)	中央部南	0866-92-7888	総社市清音三因1074-1 (対象地区：常盤、清音)	
	南区南 086-261-7301	岡山市南区福田690-1 (対象中学校区：福浜、芳泉、芳田)	東部南	0866-90-0201	総社市地頭片山150 (対象地区：三須、山手)	
	市場分室 086-239-9151	岡山市南区市場1-1 (対象中学校区：福南、光南台)	東部北	0866-92-6987	総社市久米48-1 (対象地区：総社の一部、阿曾、服部)	
玉野市 0863-33-6600	玉野市宇野1丁目8-8	西部	0866-96-9066	総社市泰330-1 (対象地区：泰、神在、久代、山田、新本)		
備前市 0869-64-1844	備前市東片上126	北部	0866-99-1943	総社市日羽436-28 (対象地区：日美、下倉、水内、富山)		
瀬戸内市 0869-24-0001	瀬戸内市邑久町山田庄862-1	高梁市	0866-21-0300	高梁市松原通2043		
赤磐市 086-955-1470	赤磐市下市344	新見市	0867-72-6209	新見市新見310-3		
和気町 0869-92-9778	和気郡和気町尺所555	浅口市	0865-44-7388	浅口市鴨方町鴨方2244-26		
吉備中央町 0866-54-1320	加賀郡吉備中央町豊野1-2	早島町	086-482-2432	都窪郡早島町前湯360-1		
倉敷市	倉敷中部 086-430-6703	倉敷市鶴形1丁目9-7	里庄町	0865-64-7232	浅口郡里庄町里見1107-2	
	倉敷南 086-420-1355	倉敷市粒江2500-1	矢掛町	0866-82-1013	小田郡矢掛町矢掛3018	
	老松・中洲 086-427-1191	倉敷市老松町4-4-7	津山市	0868-23-1004	津山市山北520	
	大高 086-427-8811	倉敷市新田2689	真庭市	0867-42-1079	真庭市久世2927-2	
	倉敷西 086-466-3156	倉敷市中島770-1	美作市	0868-75-3912	美作市北山390-2	
	帯江・豊洲 086-429-2714	倉敷市龜山679-1	新庄村	0867-56-2001	真庭郡新庄村1998-1	
	中庄 086-461-2357	倉敷市徳芳504	鏡野町	0868-54-2984	苫田郡鏡野町竹田660	
	天城・茶屋町 086-428-1661	倉敷市藤戸町藤戸1573-1	勝央町	0868-38-3028	勝田郡勝央町平242-1	
	庄北 086-461-0085	倉敷市山地1297	奈義町	0868-36-4119	勝田郡奈義町豊沢327-1	
	倉敷北 086-463-7760	倉敷市下庄700-1	西粟倉村	0868-79-7100	英田郡西粟倉村影石95-3	
	水島 086-446-6511	倉敷市水島南春日町13-1	久米南町	086-728-2090	久米郡久米南町下弓削502-1	
			美咲町	0868-66-1119	久米郡美咲町原田2150	

※倉敷市内の地域包括支援センターの名称は、「〇〇高齢者支援センター」となっています。

## 《障がい者福祉についての相談をしたい場合》

### 市町村の窓口

障がい者の方に対する地域で自立した日常生活を送れるよう支援する福祉サービスは、市町村の福祉事務所（福祉事務所を設置していない町村については障害福祉担当課など）が様々な申請や相談に応じています。

地域の状況に応じて柔軟な事業形態をとれることとなっておりますので、詳細については、最寄りの市町村窓口にお問い合わせください。

### 保健所及び保健センター

保健所および保健センターは、地域保健法によって設置されています。「保健所」は広域的・専門的なサービスを実施し、住民に身近な保健サービスは市区町村の「保健センター」において実施されています。

保健所は都道府県、政令指定都市、中核都市などに設置されています。そこには医師、保健師、栄養士、診療放射線技師、臨床検査技師、獣医師、薬剤師、精神保健福祉相談員、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士などが配置されています。精神保健、難病対策、感染症対策など地域保険の重要な役割を担っています。

一方、市区町村には保健センターが設置されています。そこには保健師、看護師、栄養士等が配置され、地域住民に対する健康相談、保健指導、予防接種や各種検診のほか地域保健に関して必要な事業を行っています。医師、精神保健福祉相談員、保健師、精神保健福祉士による精神障害者に関する相談、指導が受けられます。

### 岡山県福祉相談センター

岡山県福祉相談センターでは、児童、身体障害者、知的障害者、女性を取り巻く社会環境の変化と、これに伴う福祉サービスへの需要の多様化に的確に対応した総合的な相談、支援を行っています。福祉相談センターでは、中央児童相談所、身体障害者更生相談所、知的障害者更生相談所、女性相談所の4つの機能を兼ね備えています。詳しくは、ホームページでご確認ください。

#### ▷ 岡山県福祉相談センター

で検索



お問い合わせ先	電話番号
障害者スポーツの推進	086-235-4075
児童に関する相談	086-235-4152
身体障害者に関する相談	086-235-4577
知的障害者に関する相談	086-235-4316
女性に関する相談（DV被害者の支援）	086-235-4808

## 岡山県障害者社会参加推進センター

障害者の権利擁護に係る相談等に対応するため常設相談窓口を設置し、内容に応じて弁護士による相談を行うほか、必要に応じて専門機関（行政機関等）に対応を依頼しています。また、障害者等の結婚に関する各種相談に応じ、必要な助言指導等を行います。

### ▷ 岡山県障害者社会参加推進センター

岡山県障害者社会参加推進センター で検索



◆ 障害者総合相談窓口（身体障害者・知的障害者・精神障害者）

◆ 相談対応は、来所・電話・手紙等のような方法でも可

〒700-0807 岡山市南方二丁目13-1

岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館「きらめきプラザ」1階

電話 (086) 223-0020

FAX (086) 223-4597

## 岡山県精神保健福祉センター

岡山県精神保健福祉センターは、精神保健及び精神障害者の福祉に関し、知識の普及を図り、調査研究を行い、並びに相談及び指導を行う施設であって、総合的技術センターとして地域精神保健福祉活動推進の中核となる機能を担うものです。

精神障害福祉関係について、岡山県内の“岡山市以外”にお住まいの方は、こちらにご相談ください。

### ▷ 岡山県精神保健福祉センター

岡山県精神保健福祉センター で検索



電話 (086) 201-0850 (代表)

## 岡山市こころの健康センター（岡山市精神保健福祉センター）

こころの健康センター（精神保健福祉センター）は市民のみなさんのこころの健康づくりや、精神障害のある方などの社会参加を促すことを目的に、関係機関と連携・協力し、精神保健福祉事業を推進していく技術的中核機関です。

精神障害福祉関係について、岡山市内にお住まいの方は、こちらにご相談ください。  
電話 (086) 803-1274

## 岡山県精神科救急情報センター

夜間・休日の緊急を要する精神科医療相談を電話相談にて受け付けています。

◆ 相談時間

月曜日から金曜日 午後17時から翌日8時30分まで

休日（土曜日も含む）午前8時30分から翌日8時30分まで

電話 (086) 225-9080

## その他の情報

### その他情報

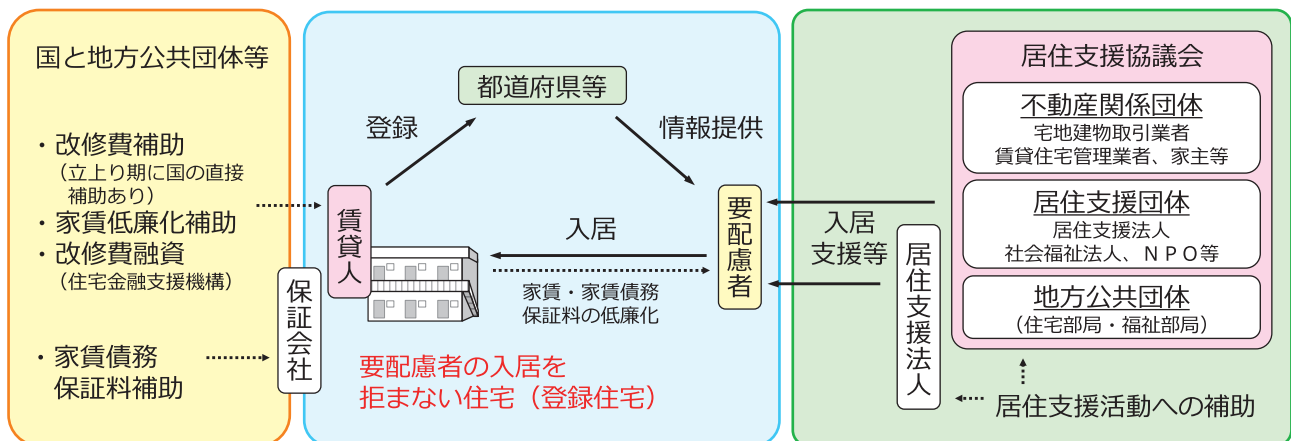
その他、居住支援に関する制度や情報を紹介します。

### 新たな住宅セーフティネット制度

住宅確保要配慮者（低額所得者、被災者、高齢者、障害者、子どもを育成する家庭、その他住宅の確保に特に配慮を要する者）に対する賃貸住宅の供給の促進に関する施策の基本となる事項等を定めることにより、住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進を図り、国民生活の安定向上と社会福祉の増進に寄与することを目的とする制度です。

この制度は主に、①住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録制度、②登録住宅の改修・入居への経済的支援、③住宅確保要配慮者のマッチング・入居支援、から成り立っています。

【新たな住宅セーフティネット制度のイメージ】



制度について、詳しくは下記のホームページで確認できます。

### 国土交通省

#### ▷ 新たな住宅セーフティネット制度について

新たな住宅セーフティネット で検索



### 終身建物賃貸借制度

終身建物賃貸借制度は高齢者が死亡するまで住み続けられる賃貸住宅について、都道府県知事が認可する制度です。大家にとっては賃借権が相続人に相続されないため無用の借家契約の長期化を避けることができる、賃借人にとっては前払金の保全措置が講じられている、仮入居が可能、同居していた高齢者は継続居住が可能、礼金等がかからない等のメリットがあります。

全国では、平成28年度末時点で193事業者が9,733戸を提供していますが、大半が

サービス付き高齢者向け住宅であり一般の賃貸住宅における活用が進んでいない、申請者の事務的な負担が大きい等の課題がありました。

これを踏まえて、平成30年9月に高齢者の居住の安定確保に関する法律施行規則が改正され、添付書類の削減による申請手続の簡素化、既存の建物を活用する場合のバリアフリー基準の緩和、シェアハウス型住宅の基準の追加等が行われました。

この改正により、広く一般の賃貸住宅における終身建物賃貸借事業の活用が図られるとともに、セーフティネット住宅にも登録する物件が増えることが期待されています。

#### ▷ 終身建物賃貸借事業の申請手続の簡素化及び基準の緩和【報道発表資料】

国土交通省ホームページ

で検索



#### 国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針について

障害者権利条約の批准に向けた国内関係法令の整備の一環として、平成25年6月に成立した「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（障害者差別解消法）が、平成28年4月に施行されました。同法では、障害を理由とする差別を解消するための措置として、民間事業者に対して「差別的取扱いの禁止（法的義務）」及び「合理的配慮の提供（努力義務）」を課しています。

国土交通省では、「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」の中で、宅地建物取引業を対象とする具体的な内容を公表していますので、充分にご理解いただき、障害のある方々へ適切にご配慮ください。

#### ▷ 国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針

国土交通省ホームページ

で検索





## 公営住宅の利用について

公営住宅は、住宅確保要配慮者のために、低家賃で入居できる制度があります。また、近年では自治体によって連帯保証人不要や連帯保証人をNPO法人が受ける制度も活用できます。

公営住宅には、県が管理している県営住宅のほか、市町村が管理している市町村営住宅等があります。

詳しくは、該当する県もしくは市町村窓口までお問い合わせください。

### ▷ 岡山県営住宅

岡山県ホームページ

で検索



## 資料

### 入居者情報シートについて

入居者情報シートは、入居審査においては入居者さんに関する情報をあらかじめ確認することによって、大家さんや管理業者さんに安心してもらい入居の承諾を得るため、また、入居中においては入居者さんや大家さん、管理業者さん、支援者等で情報共有することによって、居住中の事故やトラブルを減少させたり、何かあった際にスムーズに問題解決するためのものです。

入居者さんによっては、入居審査を通過するために情報を隠したり、嘘を言ったりすることが考えられます。そのような場合、トラブルとなり、入居者さんに不利益を及ぼす（退去してもらわなければならない）場合がある事を説明して、正直に本当のことを告げてもらうようにしてください。

### 入居者情報シート利用の際の注意点

#### ■このシートの内容は重要な個人情報です！

このシートの内容は重要な個人情報です。シートの内容を、すべて聞き取らなければならないという事ではありません。しかし、入居の判断や入居後の支援のために、相当踏み込んだ個人情報の聞き取りが必要な場合があると考えられます。

その情報がなぜ必要なのかを説明して、必要なことだけを、入居者さんの同意を得て聞き取りをして記載するようにしてください。

入居を希望する要配慮者は非常に弱い立場です。言いたくない情報でも入居審査のためと言われれば告げなければいけません。十分に配慮して聞き取りを行うようにしてください。

興味本位などでの必要以上の情報の聞き取りすることは、絶対にやめてください。

また、個人データの管理、利用、第三者への提供について、適切な対応をお願いします。

#### ▷個人情報保護委員会ホームページ

<http://www.ppc.go.jp/>



# 入居者情報シート

年 月 日  
更新 年 月 日

入居者の基礎情報	ふりがな			性別	男 ・ 女		
	氏名						
	住所						号室
	電話番号						
	生年月日						
	特記事項	タバコ（有 ・ 無）：飲酒（有 ・ 無）					
		服用薬など					
	連帯保証人	氏名		TEL			
		住所					
氏名			TEL				
住所							
緊急連絡先	氏名		TEL				
	住所						
相続人連絡先	氏名		TEL				
	住所						

■何かあった時にお願いできる所や人・現在通院や利用している施設など

財産管理者	財産管理者			介護支援者	事業者名		
	種類	後見・保佐・補助・契約			担当者		
	担当者				TEL		
	TEL/FAX				FAX		
	住所/所在地	〒			所在地	〒	
関係行政機関	行政機関名			医療機関など	名称		
	担当者				担当医・診療科		
	TEL				TEL		
	FAX				FAX		
	所在地	〒			所在地	〒	
かかりつけ医	医療機関名				名称		
	担当医				担当者		
	TEL				TEL		
	FAX				FAX		
	所在地	〒			所在地	〒	

■見守り体制など

月	火	水	木	金	土	日	サービス提供者・内容	連絡先	担当者

# 入居者情報シート【記入例①】

2017年 ○月 ○日  
更新 年 月 日

入居者の基礎情報	ふりがな	まるまる たろう		性別	男・女	
	氏名	〇〇 太郎				
	住所	岡山市北区〇〇〇丁目〇-〇 〇〇アパート 203号室				
	電話番号	携帯 090-0000-0000				
	生年月日	昭和56年6月10日				
	特記事項	タバコ(有・無): 飲酒(有・無)				
		服用薬など				
		病気: うつ				
	連帯保証人	氏名	〇〇 花子	TEL	086-000-0000	
		住所	岡山市北区〇〇			
氏名			TEL			
住所						
緊急連絡先	氏名	〇〇 二郎	TEL	090-0000-0000		
	住所	岡山市中区〇〇				
相続人連絡先	氏名	〇〇 健司	TEL	090-0000-0000		
	住所	東京都目黒区〇〇				

## ■何かあった時にお願ひできる所や人・現在通院や利用している施設など

財産管理者	財産管理者	〇〇弁護士事務所		介護支援者	事業者名	〇〇ヘルパーステーション	
	種類	後見・保佐・補助・契約			担当者	山田 〇〇	
	担当者	〇〇 弁護士			TEL	086-000-0000	
	TEL/FAX	086-000-0000			FAX		
	住所/所在地	〒700-0000 岡山市北区〇〇			所在地	〒 岡山市北区〇〇	
関係行政機関	行政機関名	岡山中央福祉事務所		医療機関など	名称	〇〇中央病院	
	担当者	福士 〇〇			担当医・診療科	〇〇先生 精神科	
	TEL	086-000-0000			TEL	086-000-0000	
	FAX	086-000-0000			FAX		
	所在地	〒 岡山市北区〇〇			所在地	〒	
かかりつけ医	医療機関名	〇〇クリニック		勤務先	名称	〇〇B型作業所	
	担当医	〇〇先生			担当者		
	TEL	086-000-0000			TEL	086-000-0000	
	FAX				FAX		
	所在地	〒 岡山市北区〇〇			所在地	〒 岡山市北区〇〇	

## ■見守り体制など

月	火	水	木	金	土	日	サービス提供者・内容	連絡先	担当者
○	○	○	○	○			〇〇B型作業所		

# 入居者情報シート【記入例②】

年 月 日  
更新 年 月 日

入居者の基礎情報	ふりがな 氏名	さんかく ももこ △ 桃子		性別	男 ・ 女	
	アパート名	倉敷市△△ △△△-△ レジデンス△△ 105				
	電話番号	086-000-0000 携帯 090-0000-0000				
	生年月日	昭和20年11月23日				
	特記事項	タバコ（有・ <b>無</b> ）：飲酒（有・ <b>無</b> ）				
		服用薬など				
		右耳が聞こえにくい				
	連帯保証人	氏名		TEL		
		住所				
		氏名		TEL		
住所						
緊急連絡先	氏名	△ 花子	TEL	086-000-0000		
	住所	倉敷市〇〇				
相続人連絡先	氏名	△ 花子	TEL	086-000-0000		
	住所	倉敷市〇〇				

## ■何かあった時にお願ひできる所や人・現在通院や利用している施設など

財産管理者	財産管理者	倉敷市社会福祉協議会		介護支援者	事業者名	△△ヘルパーステーション	
	種類	後見・保佐・補助・ <b>契約</b>			担当者	△△ 芳絵	
	担当者	△ 五郎			TEL	086-000-0000	
	TEL/FAX	086-000-0000			FAX		
	住所/所在地	〒700-0000 倉敷市〇〇			所在地	〒	
関係行政機関	<del>行政機関名</del>	△△ケアプランセンター		医療機関など	名称	△△△整形外科	
	担当者	竹内 △（ケアマネ）			担当医・診療科	△△先生	
	TEL	086-000-0000			TEL	086-000-0000	
	FAX				FAX		
	所在地	〒 倉敷市〇〇			所在地	〒	
かかりつけ医	医療機関名	△△内科		訪問介護	名称	△訪問介護ステーション	
	担当医	△先生			担当者	△△△ 亮	
	TEL	086-000-0000			TEL	086-000-0000	
	FAX				FAX		
	所在地	〒 倉敷市〇〇			所在地	〒 倉敷市	

## ■見守り体制など

月	火	水	木	金	土	日	サービス提供者・内容	連絡先	担当者
○		○		○			□□牛乳	086-000-0000	□□
	○		○		○		△介護ステーション		
○	○	○	○	○	○	○	給食サービス（昼食） 倉敷市社会福祉協議会	086-000-0000	〇〇

## 「民間賃貸住宅の契約者から連帯保証人(緊急連絡先)をお願いされた方へ」について

一般消費者の方で、連帯保証人や緊急連絡先をお願いする方に対して、制度の内容を説明できる方がどれくらいいらっしゃるでしょうか。

連帯保証人や緊急連絡先に関する知識が不十分なために、漠然とした不安感で連帯保証人や緊急連絡先になることを断られることも多いのではないかと考えられます。

そのため、「民管賃貸住宅の契約者から連帯保証人(緊急連絡先)をお願いされた方へ」は、できるだけ簡潔に制度内容や業者が行っているリスクへの対策を伝えることによって、そのような状況が少しでも改善されることを願って作成しました。

不動産業者さんもしくは管理業者さんから、入居を希望される方にお渡しいただくなど、ご利用ください。

### ■ 「民間賃貸住宅の契約者から連帯保証人をお願いされた方への利用方法

入居者さんの名前を入れなくても結構です。

問合せ先には、担当者名などを入れてもいいでしょう。

#### 民間賃貸住宅の契約者から連帯保証人をお願いされた方へ

株式会社 ○○不動産  
岡山市北区○○1-1  
TEL: 086-000-0000

○○○○さんが入居をご希望されているアパート・マンションに入居するにあたって、連帯保証人の方を1名お願いしております。連帯保証人とはどのような責務を負うのか、実際に何か問題が起こった際にどの程度の負担が発生するのかなどを説明します。

内容を理解した上で、連帯保証人への承諾をいただきたく存じます。

#### 1 連帯保証人とは

賃貸借契約に係る連帯保証とは、借主様が賃貸借契約上負うべき債務(家賃の支払、借主様が負担すべき原状回復費用、借主様が賃貸物件を故意過失により破損した場合の損害賠償など)について、借主様がその支払いをしないときに代わって支払うものです。

したがって、借主様がこれらの債務を履行している限りは、連帯保証人様自らがその債務の履行を求められることはありません。しかし借主様がこれらの債務を履行していない場合には、借主様に支払い能力があったり、債務を支払うに足りるだけの価値のある財産があったとしても、貸主様から請求があった場合、連帯保証人様はその請求を拒否することはできないことに注意してください。

#### 2 連帯保証人様の責任の範囲

連帯保証人様が負担すべき金額は、借主が賃貸借契約上負うべき債務の元本(たとえば借主様の滞納家賃の金額そのもの)と、その支払いが遅れたことに伴う利息を合わせたものです。

ただし連帯保証人となっていた際に貸主様と結ばれた連帯保証契約に係る書面に記載されている「極度額」を上限とし、極度額を超えた部分については支払い義務を負いません。

連帯保証人様との契約予定極度額 ●●●万円

※正式な極度額は、契約書で必ずご確認ください。

弊社管理の民間賃貸住宅では、極度額の範囲内であっても、連帯保証人様の負担が大きくなるないように、下記のような対策をしています。

弊社では、

◆火災(家財)保険の加入を条件としています。

お部屋や設備を壊すなどしたときのために、必ず保険への加入を求めています。ある程度の範囲であれば、事故が起きたとしても保険の利用で対応できます。ただし、保険内容によって補償される範囲や金額が異なりますので、契約者さんと共にご確認ください。

◆家賃債務保証の加入を条件としています。

この保証制度を利用することによって、家賃に一定期間(2~4月程度)の滞納が発生した場合、警告と共に法的な退去手続きが行われます。契約者の家賃未納分に対する請求は連帯保証人にも効力が及びます。家賃の滞納は一定の期間に限られる場合がほとんどですが、家賃債務保証会社さんとの契約内容を契約者さんと共にご確認ください。

#### 3 情報提供について

なお、借主様の家賃の支払状況等を確認したいときは、貸主様に確認を求めることができます。その場合には弊社担当者までご連絡ください。

対策については代表的なものを記載しています。内容については適宜変更して利用してください。

## 【例文】

# 民間賃貸住宅の契約者から連帯保証人をお願いされた方へ

株式会社 ○○不動産  
岡山市北区○○1-1  
TEL: 086-000-0000

○○○○さんが入居をご希望されているアパート・マンションに入居するにあたって、連帯保証人の方を1名お願いしております。

連帯保証人とはどのような責務を負うのか、実際に何か問題が起こった際にどの程度の負担が発生するのかなどを説明します。

内容を理解した上で、連帯保証人への承諾をいただきたく存じます。

### 1 連帯保証人とは

賃貸借契約に係る連帯保証とは、借主様が賃貸借契約上負うべき債務（家賃の支払、借主様が負担すべき原状回復費用、借主様が賃貸物件を故意過失により破損した場合の損害賠償など）について、借主様がその支払いをしないときに代わって支払うものです。

したがって、借主様がこれらの債務を履行している限りは、連帯保証人様自らがその債務の履行を求められることはありません。しかし借主様がこれらの債務を履行していない場合には、借主様に支払い能力があったり、債務を支払うに足りるだけの価値のある財産があったとしても、貸主様から請求があった場合、連帯保証人様はその請求を拒否することはできないことに注意してください。

### 2 連帯保証人様の責任の範囲

連帯保証人様が負担すべき金額は、借主が賃貸借契約上負うべき債務の元本（たとえば借主様の滞納家賃の金額そのもの）と、その支払いが遅れたことに伴う利息を合わせたものです。

ただし連帯保証人となっていただいた際に貸主様と結ばれた連帯保証契約に係る書面に記載されている「極度額」を上限とし、極度額を超えた部分については支払い義務を負いません。

連帯保証人様との契約予定極度額 ●●●万円

※正式な極度額は、契約書で必ずご確認ください。

弊社管理の民間賃貸住宅では、極度額の範囲内であっても、連帯保証人様の負担が大きくなるように、下記のような対策をしています。

弊社では、

◆火災（家財）保険の加入を条件としています。

お部屋や設備を壊すなどしたときのために、必ず保険への加入を求めています。ある程度の範囲であれば、事故が起きたとしても保険の利用で対応できます。ただし、保険内容によって補償される範囲や金額が異なりますので、契約者さんと共にご確認ください。

◆家賃債務保証の加入を条件としています。

この保証制度を利用することによって、家賃に一定期間（2～4月程度）の滞納が発生した場合、警告と共に法的な退去手続きが行われます。契約者の家賃未納分に対する請求は連帯保証人にも効力が及びます。家賃の滞納は一定の期間に限られる場合がほとんどですが、家賃債務保証会社さんとの契約内容を契約者さんと共にご確認ください。

### 3 情報提供について

なお、借主様の家賃の支払状況等を確認したいときは、貸主様に確認を求めることができます。その場合には弊社担当者までご連絡ください。

## ■ 「民間賃貸住宅の契約者から緊急連絡先をお願いされた方への利用方法

入居者さんの名前を入れなくても結構です。

問合せ先には、担当者名などを入れてもいいでしょう。

### 民間賃貸住宅の契約者から緊急連絡先をお願いされた方へ

株式会社 ○○不動産  
岡山市北区○○1-1  
TEL: 086-000-0000

○○○さんが入居をご希望されているアパート・マンションに入居するにあたって、緊急連絡先の方を●名お願いしています。

緊急連絡先とはどのような役割を担うのか、実際に何か問題が起こった際にどの程度の負担が発生するかなどを説明します。

申しました上で、緊急連絡先への承諾をいただきたく存じます。

必要に応じて、人数を変えて下さい。

たとえば、契約者（借主）さんと一定期間連絡が取れないときや、事件や事故などにより、大家さんや管理業者さん、不動産業者さん、家賃債務保証会社などから緊急連絡先として担っていただいております。

緊急連絡先とは、あくまでも、「契約者と連絡が取れなくなった場合、契約者に代わって相談できる、連絡が取れる人」を意味し、家賃滞納などの債務が契約者に発生していても、その支払い等の金銭的責務を緊急連絡先となる方は負いません。

※ただし、緊急連絡先であること以外に法的な関係性が契約者さんとなる場合を除きます。

#### このような時に連絡先をさせていただきます

##### ◆緊急時（契約者さんの死亡や行方不明など）の場合

契約者さんや入居者さんが病気や事故等で入院されていたために連絡が付かなかった時や、長期不在で連絡が取れない場合などがあります。たとえば、天災や火災など、お部屋に何らかのトラブルがあった際に、契約者さんと連絡が取れない場合も緊急連絡先に連絡をさせていただきます。

また、契約者さんが死亡した場合には、賃貸借契約の「賃借権の承継」や残置物について、ご相談のために連絡をします。なお、撤去費用等の請求を行うことはございません。

##### ◆家賃滞納の催促などで契約者（借主）に連絡がとれない場合

契約者さんが家賃を滞納し、家賃債務保証会社が契約者と連絡が取れない場合などがあります。ただし、家賃滞納が発生すれば直ちに緊急連絡先に連絡が入るわけではなく、契約者さんに電話や郵便物の送付、直営店舗での訪問など、契約者さんの住まいを訪問してもお会いできなかった時など、連絡がとれなかった場合、緊急連絡先にご相談のために連絡をします。

連絡する場合や内容について、基本的なものを記載しています。適宜変更して利用してください。



## 【例文】

# 民間賃貸住宅の契約者から緊急連絡先をお願いされた方へ

株式会社 ○○不動産  
岡山市北区○○1-1  
TEL: 086-000-0000

○○○○さんが入居をご希望されているアパート・マンションに入居するにあたって、緊急連絡先の方を●名お願いしています。

緊急連絡先とはどのような役割を担うのか、実際に何か問題が起こった際にどの程度の負担が発生するのかなどを説明します。

内容を理解した上で、緊急連絡先への承諾をいただきたく存じます。

## ●緊急連絡先とは

緊急連絡先とは、たとえば、契約者（借主）さんと一定期間連絡が取れないときや、事件や事故が心配されるときなどに、大家さんや管理業者さん、不動産業者さん、家賃債務保証会社が連絡し、相談に応じる役割として担っていただいております。

すなわち緊急連絡先とは、あくまでも、「契約者と連絡が取れなくなった場合、契約者に代わって相談できる、連絡が取れる人」を意味し、家賃滞納などの債務が契約者に発生していても、その支払い等の金銭的責務を緊急連絡先となる方は負いません。

※ただし、緊急連絡先であること以外に法的な関係性が契約者さんとある場合を除きます。

## このような時に連絡先をさせていただきます

### ◆緊急時（契約者さんの死亡や行方不明など）の場合

契約者さんや入居者さんが病気や事故等で入院されていたために連絡が付かなかった時や、長期不在で連絡が取れない場合などがあります。たとえば、天災や火災など、お部屋に何らかのトラブルがあった際に、契約者さんと連絡が取れない場合も緊急連絡先に連絡をさせていただきます。

また、契約者さんが死亡した場合には、賃貸借契約の「賃借権の承継」や残置物について、ご相談のために連絡をします。なお、撤去費用等の請求を行うことはございません。

### ◆家賃滞納の催促などで契約者（借主）に連絡がとれない場合

契約者さんが家賃を滞納し、家賃債務保証会社が契約者と連絡が取れない場合などがあります。ただし、家賃滞納が発生すれば直ちに緊急連絡先に連絡が入るわけではなく、契約者さんに電話や郵便物の送付、直接契約者さんの住まいを訪問してもお会いできなかった時など、連絡がとれなかった場合に、緊急連絡先にご相談のために連絡をします。

## 岡山県居住支援協議会とは

岡山県では、関係団体と連携し、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（住宅セーフティネット法）に基づく居住支援協議会を設立しています。

居住支援協議会は、地方公共団体、不動産関係団体、居住支援団体等の連携により、高齢者、障がい者、子育て世帯、低額所得者、被災者等の住宅確保に特に配慮を要する者（住宅確保要配慮者）が民間賃貸住宅に円滑に入居できるよう推進する組織です。そのための相談支援や物件情報支援などを行っています。

このマニュアルも、岡山県居住支援協議会の入居支援事業の一環として作成しています。

### 構成団体

区 分		団体名
関係団体	住宅仲介	公益社団法人 岡山県宅地建物取引業協会
		一般社団法人 岡山県不動産協会
	福祉団体	社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会
	住宅相談	一般社団法人 岡山県建築士会
	NPO	NPO法人まちづくり推進機構岡山
NPO法人おかやま入居支援センター		
市町村	備前地域	岡山市
		玉野市
		備前市
		瀬戸内市
		赤磐市
		和気町
		吉備中央町
	備中地域	倉敷市
		笠岡市
		井原市
		総社市
		高梁市
		新見市
		浅口市
		早島町
		里庄町
		矢掛町
	美作地域	津山市
		真庭市
		美作市
		新庄村
		鏡野町
		勝央町
		奈義町
		西粟倉村
		久米南町
		美咲町
県	岡山県	

詳しい内容は、ホームページでご確認ください。

▷ [岡山県居住支援協議会ホームページ](#)

で検索



# 住宅確保要配慮者 入居円滑化マニュアル

## —第4版—

発行日／令和2年1月

編集・発行／岡山県居住支援協議会

公益社団法人 岡山県宅地建物取引業協会（事務局）  
〒700-0023

岡山市北区駅前町2丁目5-28（岡山県宅建会館）  
TEL086-222-2131 FAX086-222-2179

制作協力／弁護士 佐藤貴美

印刷／旭総合印刷株式会社

岡山市北区内山下2-10-3

TEL086-232-3311 FAX086-232-1333

住宅確保要配慮者  
入居円滑化マニュアル  
—第4版—

