



あい  
しり<sup>い</sup>たい

安心してお部屋を貸すために  
知っておいていただきたいこと

大家さん  
不動産事業者さん

**空室あり  
FOR RENT**

空き室で困っていませんか？

横浜市居住支援協議会



# あいらしい しりたいたい

## はじめに

横浜市は現在、人口減少の局面を迎えており、生産年齢人口等が減少する一方で、高齢者人口は増加し続け、団塊の世代の方々が75歳を迎える2025年には、高齢化率が26%に達すると見込まれています。

また、横浜市における外国人人口は、年々増加を続けており、2019年4月末時点で、初めて10万人を超えました。また、2019年4月に改正出入国管理法<sup>※1</sup>が施行されたことから、在住外国人の更なる増加が見込まれています。

さらに、2018年4月に、障害者総合支援法<sup>※2</sup>が改正され、障害のある方が地域生活へ移行するための支援が行われています。

こうした方々の生活の基盤となる住まいの確保は極めて重要であり、円滑に入居できるようにするための取組が求められています。

このような状況を受けて、2018年10月に設立された「横浜市居住支援協議会」では、住まいの確保にお困りの方が円滑に民間賃貸住宅に入居できるよう、様々な取組を進めています。

この度、取組の一環として、大家さん、不動産事業者さん向けにガイドブックを作成しました。

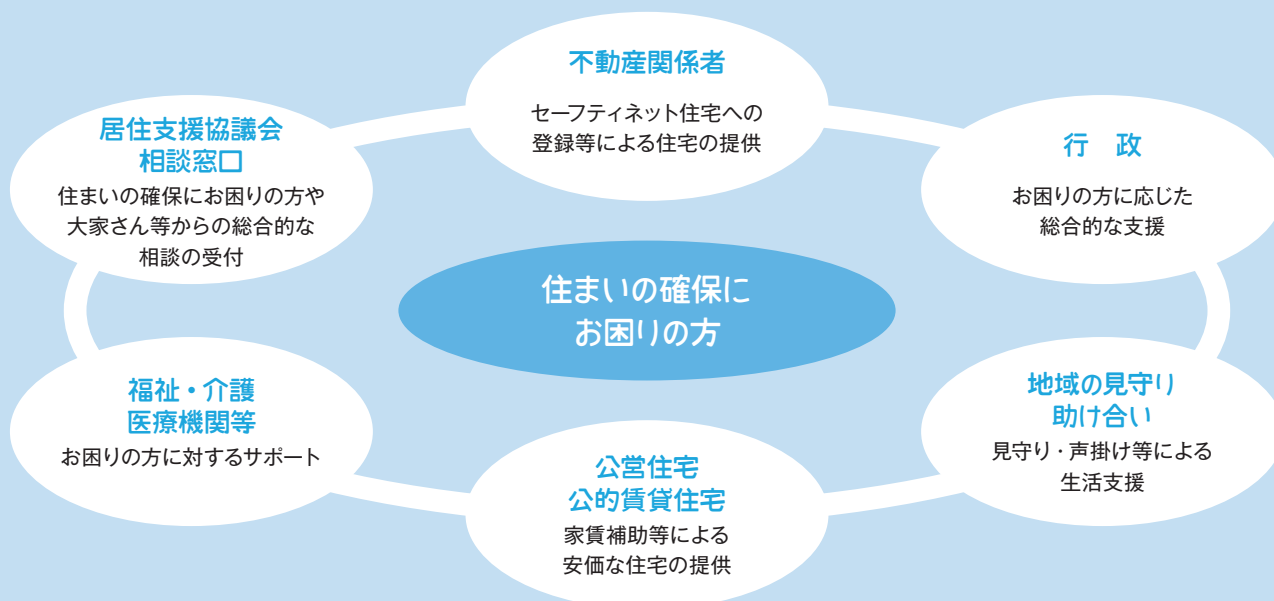
このガイドブックでは、民間賃貸住宅の空き室や、住まいの確保にお困りの方の現状をお伝えするとともに、大家さん、不動産事業者さんに知っていただきたいサポート体制について、事例を通じてご紹介しています。

生活の基盤となる住まいを確保し、誰もが安心して住み続けられるためには、居住支援協議会、行政の取組だけでなく、大家さん、不動産事業者さんのご理解・ご協力が欠かせません。

このガイドブックが、住まいの確保にお困りの方の受入れを前向きにご検討いただいている方々のお役に立てれば幸いです。

※1 出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律

※2 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律



## ●もくじ

空き室対策に 住まいの確保にお困りの方へお部屋を貸してみませんか？	3
横浜市居住支援協議会相談窓口をご活用ください！	5
横浜市では住まいの確保にお困りの方に対して多様なサポートを行っています！	7
住宅セーフティネット制度のご案内	9
事例ごとの解決方法	
・家賃の滞納について	11
・大きな音や声が気になる	13
・ごみの出し方や共用部の使い方が気になる	15
・バリアフリー改修をしたい	18
支援機関の紹介	19
連絡先一覧（区役所・資源循環局事務所）	21

## ●横浜市居住支援協議会とは

横浜市居住支援協議会は、2018年10月に、横浜市、不動産関係団体及び福祉団体等の連携により設立されました。

住まいの確保にお困りの方（住宅セーフティネット法<sup>\*1</sup>上では「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と居住支援に関して協議を行い、問題解決に向けた仕組みを検討しています。

※1 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

区 分	会 員
不動産関係団体 (7団体)	(公社) 神奈川県宅地建物取引業協会(6支部) (横浜中央支部、東部支部、南部支部、西部支部、北支部、鶴見支部) (公社) 全日本不動産協会 横浜支部
居住支援団体 (5団体)	(一社) 家財整理相談窓口、 NPO法人かながわ外国人すまいサポートセンター、 (一財) 高齢者住宅財団、(社福)横浜市社会福祉協議会、横浜市住宅供給公社
民間団体 (7団体)	保証会社：アーク(株)、エルズサポート(株)、日本セーフティー(株) 警備会社：セコム(株)、総合警備保障(株) (株)齋藤岳郎社(アオバ住宅社)、ホームネット(株)
横浜市関係局 (5局)	国際局、市民局、こども青少年局、健康福祉局、建築局

# 空き室対策に… 住まいの確保にお困りの方へお部屋

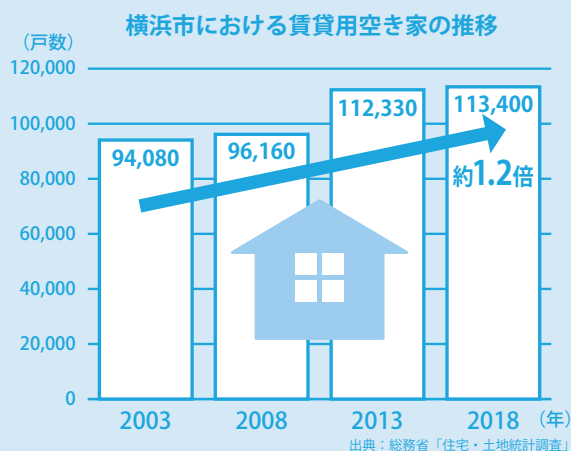
貸したい

## 民間賃貸住宅の空き家・空き室が増えています！

横浜市の空き家は増加傾向にあり、2018年の「住宅・土地統計調査」によると、横浜市の空き家・空き室数は178,300戸で、そのうち賃貸用の住宅が113,400戸となっています。

また、横浜市の人口は2019年11月末時点で約375万人となっていますが、将来人口推計によると、2019年にピークに達した後、人口は減少していくと推測されています。

既に空き家・空き室の増加は社会的問題となっていますが、借り手の減少により、空き家・空き室は今後さらに増加すると見込まれます。



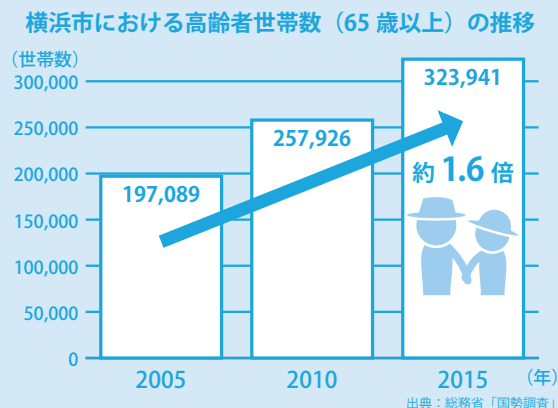
借りたい

## 高齢者や外国人等の住まいの確保にお困りの方も増加しています！

### 高齢者のみの世帯が大幅増！

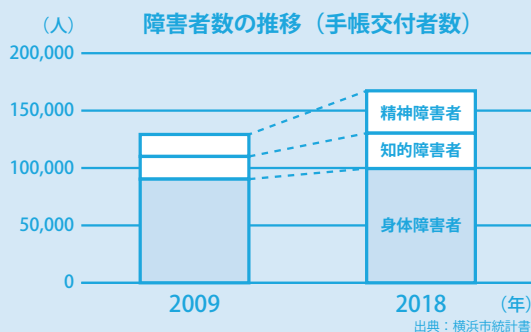
横浜市の高齢者のみの世帯数（「高齢単身世帯」及び「高齢者夫婦のみの世帯」、65歳以上）は、2005年から2015年にかけて約1.6倍となっています。

また、高齢者のみの世帯数は、市全体の世帯数がピークを迎える2030年以降も増加し続け、2050年には約61万6千世帯に達すると見込まれています。



### 障害者手帳交付者数の増！

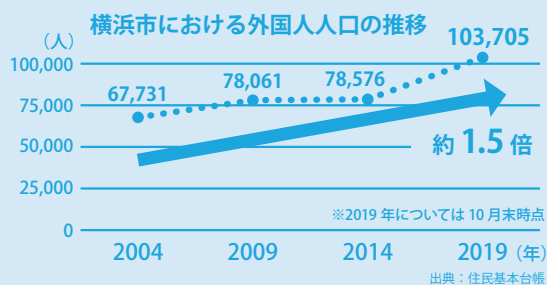
身体障害者手帳、愛の手帳（療育手帳）、精神障害者保健福祉手帳の交付者数が増えています。特に、愛の手帳、精神障害者保健福祉手帳を取得される方が多くなっています。



### 外国人が大幅増！

横浜市内の外国人人口は、増加傾向にあり、2019年10月末時点で103,705人となっています。

その他にも子育て世帯や生活困窮者等、多くの人が住まいの確保を求めています。



# を貸してみませんか？

しりあいたい

## 住まいの確保にお困りの方を受け入れるにあたって…

大家さん・不動産事業者さんからは…

住まいの確保にお困りの方からは…

住まいの確保にお困りの方って  
どんな方？

入居後のサポートを  
相談できる場所って  
あるの？

入居前にどのような  
準備が必要？

受け入れたことが  
ないから  
とにかく心配…

大家さんや  
不動産事業者さんが  
何を心配しているか  
分からない…？

どこに相談して  
いいのか  
分からない？

こんな声が上がっていました



## 住まいの確保にお困りの方の受け入れが今、求められています！

社会問題化している空き家、空き室対策に打つ手なし。と、あきらめていませんか？

そこで、入居を希望している住まいの確保にお困りの方へ、あなたの空き家、空き室を提供してみてもいかがでしょうか？

「高齢者」「障害のある方」「外国人」に限らず、入居を希望している方は様々な事情をお持ちです。

その方の人となりや、周囲の人間関係、社会とのつながりなどが見えてくることにより、入居後の管理がスムーズにできる場合が多くあります。

住まいの確保にお困りの方を受け入れるにあたって、入居者の方に通常行っている基本的な対応に様々なサービスや支援を組み合わせることで、入居を希望している方が抱える課題を解決することができるかもしれません。また、行政や支援機関などとコミュニケーションをとっていれば、万が一、何か問題が起きた時にもいろいろと対応することができます。

**住まいの確保にお困りの方に対してどのような配慮をしていいのかポイントが分かれば空き家、空き室対策につながるのです。**

今後増えていく住まいの確保にお困りの方に対応できるよう、できるところから始めてみてはいかがでしょうか？

# 横浜市居住支援協議会 相談窓口をご活用ください！

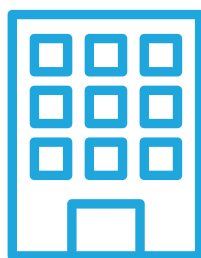
横浜市居住支援協議会では、  
大家さん、不動産事業者さん、  
高齢者・障害者等の住まいの  
確保にお困りの方からの相談を  
受ける窓口を開設しています。

相談窓口を中心として居住支援法人と不動産事業者さん、住まいの  
確保にお困りの方を繋ぎ、入居の支援を行います。

TEL: 045-451-7812

FAX: 045-451-7813

住所: 横浜市神奈川区栄町8番地1 ヨコハマポートサイドビル  
横浜市住宅供給公社 本社4階



居住支援法人

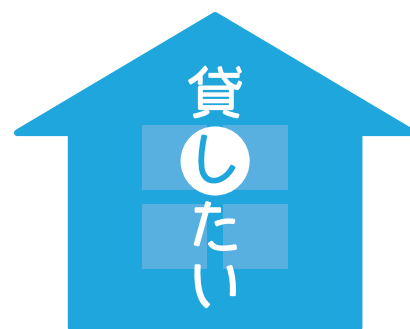
連携



横浜市居住支援協議会  
相談窓口

相談・  
情報提供

貸し出し・受給



大家さん  
不動産事業者さん



住まいの確保に  
お困りの方

住宅提供

管理している「空き家・空き室」をセーフティネット  
住宅に登録することによって、相談窓口で入居希望  
者に物件を紹介します。

相談の内容に応じて、居住支援協議会会員による家賃債務保証サービスや見守りサービス等の「居住支援サービスの紹介」、区役所、福祉支援機関等の「福祉相談窓口の紹介」を行っています。各支援機関に直接ご連絡いただくこともできますが、どの支援機関に相談すればよいかわからないときは横浜市居住支援協議会の相談窓口にご連絡いただければ、適切な支援機関をご案内します。

また、住まいをお探しの方からの問い合わせには、セーフティネット住宅をはじめとする「住宅の紹介」を行っています。

管理されている物件をセーフティネット住宅として登録していただければ、相談窓口にて住まいをお探しの方へ物件を紹介します！

## 情報の集約

### 福祉相談窓口

区役所

福祉支援機関

居住支援協議会相談窓口では区役所など、適切な支援機関のご案内も行っています。

### 居住支援サービス

家賃債務保証  
サービス

見守り  
サービス

横浜市居住支援協議会には、保証会社や警備会社などの民間団体も所属しています。

相談者のご希望に応じて、民間団体会員が提供している「家賃債務保証サービス」「見守りサービス」等をご紹介します。

### 住 宅

登録

セーフティネット  
住宅

公営住宅  
公的賃貸住宅

※詳しくは9ページをご覧ください。

住まいの確保にお困りの方から物件を探している等の相談があった際、状況や希望を伺ったうえで、横浜市に登録されている「セーフティネット住宅」やヨコハマ・りふいんや高齢者向け優良賃貸住宅、子育てりふいんなどの「公的賃貸住宅」、市営住宅等の「公営住宅」をご紹介します。

# 横浜市では住まいの確保にお困りの方に対して多様なサポートを行っています！

## 基幹相談支援センター

19 ページ

障害種別にかかわらず、障害のある方やそのご家族等の相談に応じています。

## かながわ外国人すまいサポートセンター

20 ページ

在住外国人等への相談対応や情報提供を電話および面談により10言語で行います。

また、必要に応じて、適切な専門家や機関をご案内いたします。

## 地域ケアプラザ (地域包括支援センター)

19 ページ

地域ケアプラザは、高齢者、子ども、障害のある方など誰もが地域で安心して暮らせるよう、身近な福祉・保健の拠点として、相談やさまざまな取組を行っている施設です。

概ね中学校区を目安に、市内の各地域に設置されています。

※地域包括支援センターは、地域ケアプラザと一部の特別養護老人ホームに設置しています。

障害者

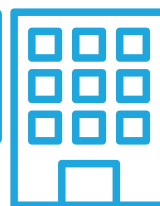
外国人

高齢者

子育て世帯

生活困窮者

区役所



区役所

21 ~ 22 ページ



「住まいの確保にお困りの方にお家を貸すのは何となく不安」「入居される方は誰か相談できる方と繋がっているのか」そんな不安をお持ちの大家さん、不動産事業者さんは多いのではないのでしょうか？

横浜市には区役所をはじめ、様々な支援機関があります。

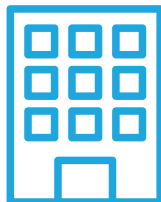
住まいの確保にお困りの方がご入居を希望された際に、支援機関と繋がっているのか、定期的にご相談はされているのかなど、入居希望者に確認していただくことで、入居後の不安の軽減につながります。



## 横浜市居住支援協議会 相談窓口

居住支援協議会では、様々なご事情で住まいの確保にお困りの方からの相談に応じています。

ご相談の内容によって適切な支援機関の紹介や物件の紹介を行っています。



## 居住支援法人

住宅セーフティネット法に基づき、住まいの確保にお困りの方に対する家賃債務保証、賃貸住宅への入居に係る情報提供・相談、見守りなどの生活支援を行う法人等で、県が指定した団体です。

神奈川県下では、神奈川県が指定を行っており、横浜市内で活動している居住支援法人も複数登録されています。

▶神奈川県ホームページ

居住支援法人の指定 神奈川県 で検索



等

高齢・障害支援課、こども家庭支援課、  
生活支援課 等

区役所では、お困りごとによらず様々な方を対象として相談に応じています。

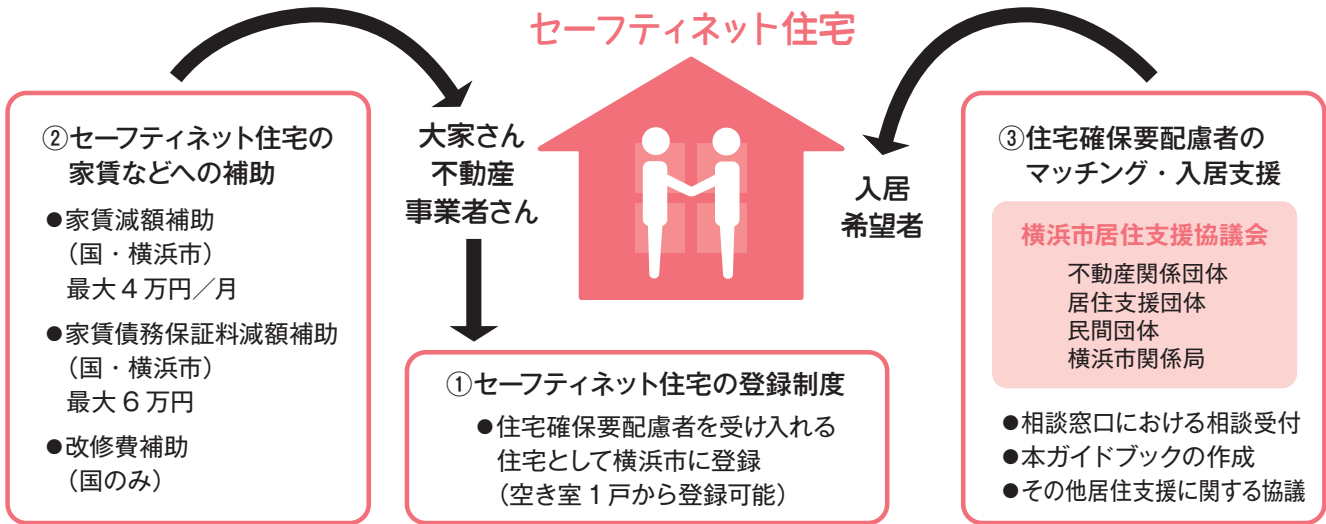
横浜市内には18の区役所があります。

# 住宅セーフティネット制度のご案内

●住宅セーフティネット制度は、**3つの仕組み**から成り立っています。

- ①セーフティネット住宅\*の登録制度
- ②セーフティネット住宅の家賃などへの補助
- ③住宅確保要配慮者のマッチング・入居支援

※セーフティネット住宅  
住宅確保要配慮者の入居を受け入れる住宅のこと



1

## セーフティネット住宅へ登録するには？

### ●主な登録基準

- 床面積が原則25㎡以上  
※2006年3月31日以前に建築確認がなされた住宅は18㎡以上
- 新耐震基準相当の耐震性を有すること 等  
※新耐震基準…1981年6月1日以降に建築確認がなされた住宅が適用されている基準

### ●どうやって登録したらいいの？

- 国ホームページ「**セーフティネット住宅 情報提供システム**」から**電子申請**を行ってください。※登録料は無料です。

セーフティネット住宅情報提供システム

検索



住宅の情報を  
広く周知できます！  
登録すると、  
国ホームページに  
掲載されます。

もしくは、登録窓口にご相談ください。

### 【登録窓口】公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会

住 所：〒231-0011 横浜市中区太田町2-22 神奈川県建設会館4階

受付時間：9時～12時、13時～17時（土日・祝日を除く）

T E L：045-664-6896 FAX：045-664-9359

## ②

### 家賃などの補助もあるの？

●横浜市では、セーフティネット住宅へ登録された住宅のうち、要件を満たす一部の住宅に対して家賃や家賃債務保証料の補助を行っています。

- 家賃を**最大4万円／月**補助します。(原則10年間)
- 家賃債務保証を利用する場合、家賃債務保証料を**最大6万円**補助します。(初回保証料のみ)

●詳しく知りたい時は？

- 横浜市ホームページに補助の要件や手続きマニュアル等を掲載しています。  
横浜市「家賃補助付きセーフティネット住宅について」

横浜市家賃補助付きセーフティネット住宅

検索



また、補助金事務局ではお問い合わせ・お申込みを受け付けています。

【補助金事務局】横浜市住宅供給公社 賃貸住宅事業課

住 所：〒221-0052 横浜市神奈川区栄町8番地1  
ヨコハマポートサイドビル4階

受付時間：8時45分～17時15分(土日・祝日・年末年始を除く)

T E L：045-451-7755

●セーフティネット住宅のうち、いくつかの要件を満たした場合に、国から改修費の補助が受けられます。

- 「住宅確保要配慮者専用賃貸住宅改修事業」

セーフティネット住宅 改修

検索



## ③

### どのような入居支援が受けられるの？

●横浜市居住支援協議会は、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と居住支援に関して協議するため、横浜市、不動産関係団体及び福祉団体等の連携により、2018年10月に設立されました。

●協議会の取組みの一つとして、**住宅確保要配慮者や不動産事業者さんなどから住まいに関する相談を受ける窓口**を開設しています。

相談窓口では、相談内容に応じて、住宅の紹介、福祉相談窓口の紹介、居住支援サービスの紹介等を行っています。

※詳しくは5～6ページをご覧ください。

●管理されている物件をセーフティネット住宅として登録いただければ、相談窓口にて住宅をお探しの方へ物件を紹介します。

## 家賃の滞納について

### こんなときは…

・家賃滞納が起きないように備えたい

・家賃滞納が起きてしまった

### まずは…

・「家賃補助付きセーフティネット住宅」の活用を検討してみましょう。  
家賃や家賃債務保証料について補助を受けられる場合があります。

▶詳しくは10ページをご覧ください

・生活保護を受けている方の場合  
代理納付について相談してみましょう。  
詳しくは右ページをご覧ください。

・連帯保証人や保証会社に連絡しましょう。  
  
・日本語や、日本の習慣に不慣れな外国人の方の場合  
かながわ外国人すまいサポートセンターに相談してみましょう。

▶詳しくは20ページをご覧ください

### こんな可能性も考えられます

◆失職等により、収支のバランスを欠いている可能性があります。

❗ 収支のバランスを見直したい方向けには、各種の支援制度があるため、利用を促してみることも考えられます。詳しくは右ページをご覧ください。

◆認知症の症状により、記憶力や判断力が低下している可能性があります。

❗ 認知症相談窓口等に相談してみましょう。詳しくは右ページをご覧ください。

◆外国人の方の場合、敷金や更新料という習慣がなく、支払う必要性を把握できていない可能性があります。

❗ 本人に丁寧に説明してみましょう。入居者の方が、日本語が不自由で説明が難しい場合は、かながわ外国人すまいサポートセンターに連絡してみましょう。

▶詳しくは20ページをご覧ください

なことが心配!」というとき、どのような対応ができるかをまとめました。

## 相談窓口のご案内

### ◆生活困窮者自立支援制度

さまざまな事情で生活にお困りの方に支援を行う制度です。横浜市にお住まいで、生活にお困りの方ならどなたでも相談や支援を受けられます。以下は支援の一例です。

- 就職活動のサポート等を行う「自立相談支援」
- 借金の整理・家計の見直し等について継続的に支援する「家計改善支援」
- 就職活動を支えるため家賃相当額を一定期間支給する「住居確保給付金」

**相談先** 区役所生活支援課（\ 21ページを参照）

### ◆生活保護制度

世帯の人数や年齢等をもとに国が定めた「最低生活費」と、給与や年金、手当、仕送り等の「世帯の全収入」とを比較して、不足する生活費等を補う制度です。

生活保護が開始されると、個々の世帯の状況に応じて、生活扶助や、家賃等に係る住宅扶助が支給されます。また、家賃や共益費、管理費について、直接、家主や管理会社に支払う「代理納付」を利用できる場合もあります。

**相談先** 区役所生活支援課（\ 21ページを参照）

### ◆認知症相談窓口

迷ったら、まずはここに相談!

#### ●区役所高齢・障害支援課、地域包括支援センター

医療機関の案内や様々な情報、介護についてなど、専門職が相談に応じます。

電話番号等は、21ページをご参照ください。

地域包括支援センターについては、19ページをご覧ください。

#### ●認知症コールセンター

介護方法や介護に関する悩み・心配ごとの相談ができます。

##### ▶よこはま認知症コールセンター（\ 045-662-7833）

受付日時：火・木・金曜日の10時～16時（祝日含む、年末年始除く）

##### ▶かながわ認知症コールセンター（\ 0570-0-78674）

受付日時：月・水・土曜日の10時～20時（土曜は16時まで。祝日含む、年末年始除く）

##### ▶若年性認知症コールセンター（\ 0800-100-2707）

65歳未満の認知症の方に関するご相談に対応します。

受付日時：月～土曜日の10時～15時（祝日・年末年始除く）

#### ●若年性認知症支援コーディネーター（\ 045-475-0105）

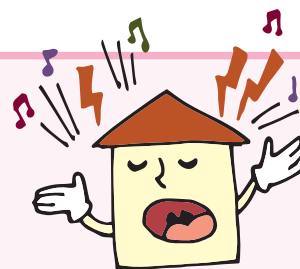
若年性認知症の方や、ご家族等の相談、支援関係者のネットワークの調整をします。

受付日時：月～金曜日の9時～16時（祝日、年末年始を除く）

## 大きな音や声が気になる

### こんなときは…

- 隣室の生活音がうるさい、と苦情を寄せられた
- 部屋に大人数で集まっているうるさいといわれた
- 夜中に電話する声が響くといわれた
- 子どもの泣き声が頻繁に聞こえると相談された



### まずは…

- 掲示板に注意文を貼ってみましょう。
- 騒音に関する注意喚起のチラシを作成して、入居者全員に配布しましょう。
- ドアの開け閉めの音など、本人が騒音として意識できていない場合もあります。対象者に、直接それとなく話してみましょう。
- カーペットや手軽な防音材を使用いただくことで、生活音を軽減する方法もあります。
- 高齢の方の場合、耳が遠くなってテレビの音量を上げている可能性があります。テレビを見るときに字幕を表示してもらったり、ヘッドホンを付けて視聴してもらったりすることで、音量に関する苦情がなくなった事例があります。

### こんな可能性も考えられます

◆精神的な障害があり、状態が落ち着かない場合があります。

- ① 状況に応じて、区役所の高齢・障害支援課や、「精神障害者生活支援センター」に相談しましょう。詳しくは、右ページをご覧ください。

◆泣き声や悲鳴のような声が聞こえる場合、虐待やDVの可能性も考えられます。

- ① まずは、「泣き声等が聞こえる」と相談してきた方から、話を聞いてみましょう。虐待やDVかもと思ったら、右ページに掲載している窓口等にご相談ください。

◆外国人の方の場合、話し声や生活音が、騒音と捉えられていることに気づいていない場合があります。

- ① 本人に、生活習慣や音の捉え方の違いについて丁寧に説明すると、ご理解いただけることが多いようです。  
なお、入居者の方が、日本語が不自由で説明が難しい場合は、かながわ外国人すまいサポートセンターに連絡してみましょう。

▶詳しくは20ページをご覧ください

### ◆精神的な障害に関する相談窓口

- 区役所高齢・障害支援課、子ども家庭支援課（\ 21ページを参照）  
障害に関する各種の相談に応じています。
- 精神障害者生活支援センター  
精神障害に関する各種の相談に応じています。  
詳しくは、19ページの「精神障害者生活支援センター」をご覧ください。

### ◆虐待やDVに関する相談窓口

#### ●子どもへの虐待

迷ったら、まずはここに相談！

- ▶よこはま子ども虐待ホットライン（\ 0120-805-240）  
フリーダイヤルで相談できます。24時間365日受付。
- ▶区役所子ども家庭支援課（\ 21ページを参照）  
虐待に関する相談のほか、子育て家庭に関する各種の相談に応じています。
- ▶児童相談所全国共通ダイヤル（\ 189）  
24時間365日受付。
- ▶神奈川県警 子ども安全110番（\ フリーダイヤル0120-604-415 または 045-651-0110）  
児童虐待等子どもの安全にかかわる情報を受け付ける専用ダイヤルです。  
フリーダイヤルは24時間365日受付。一般電話は平日8時30分～17時15分まで受付。

#### ●高齢者への虐待

- ▶区役所高齢・障害支援課（\ 21ページを参照）  
在宅における養護者からの高齢者虐待に関する相談に応じています。

#### ●障害者への虐待

- ▶横浜市障害者虐待防止センター（\ 045-662-0355）  
24時間365日受付。

#### ●配偶者への暴力

迷ったら、まずはここに相談！

- ▶横浜市DV相談支援センター（\ 045-671-4275 または 045-865-2040）  
受付時間：月～金曜9時30分～20時、土・日・祝日 9時30分～16時  
（045-671-4275は、祝日を除く月～金曜の9時30分～16時30分のみ受付。  
045-865-2040は、第4木曜・年末年始を除く）  
性別を問わず受け付けています。
- ▶神奈川県配偶者暴力相談支援センター  
（女性被害者 平日 \ 0466-26-5550。週末 \ 045-451-0740。男性被害者 \ 0570-033-103）  
女性のみ外国語対応有（\ 090-8002-2949）。
- ▶区役所「女性福祉相談」（\ 21ページを参照）  
離婚・家庭不和・夫の暴力等に悩む女性からの相談に応じています。
- ▶かながわ性犯罪・性暴力被害者ワンストップ支援センター（\ 045-322-7379）  
24時間365日受付。

## ごみの出し方や共用部の使い方が気になる

### こんなときは…

- ごみ出しの曜日を守ってくれない
- ごみの分別ができていない
- 共用部にゴミや私物を出しっぱなしにされてしまう
- 室内に過度にゴミがたまっており、異臭等について近隣から苦情が寄せられた



### まずは…

- 掲示板やごみ置き場に、回収日や分別についての案内を貼ってみましょう。  
横浜市資源循環局のサイトからは、各種のリーフレットなどをダウンロードできるので、そのまま印刷して貼りだせます（右ページ参照）。
- 区役所や各区の資源循環局事務所では、「ごみと資源物の分け方・出し方」のパンフレット等ももらうことができます。入居者の方に配布してみましょう。
- 共用部に放置されている物については、直接、注意文を貼ることも考えられます。また、管理会社からその都度注意することも大切です。廊下やベランダは、緊急時に避難経路になるため、固定物は置かないよう注意しましょう。

### こんな可能性も考えられます

- ◆ 特に外国人の方の場合、ごみの出し方についての習慣が、日本人と異なる場合があります。また、日本語が不自由で、ごみ出しの案内が読めない場合があります。

🗨️ ごみ出しのルールを理解してもらえるように、丁寧に説明してみましょう。

区役所や各区の資源循環局事務所では、外国語版の「ごみと資源物の分け方・出し方」パンフレットももらえるので、活用しましょう（右ページ参照）。

なお、入居者の方が、日本語が不自由で説明が難しい場合は、かながわ外国人すまいサポートセンターに連絡してみましょう。

▶ 詳しくは 20 ページをご覧ください

- ◆ 病気や高齢等で体力がなくなり、ごみ出しや分別が十分にできなくなっている可能性があります。

🗨️ お隣の方が、ごみ出しをする際に声をかけて一緒に出すようにしたことで、ルール通りにごみ出しができるようになった例があります。

🗨️ 横浜市資源循環局では、ごみ出しが困難なひとり暮らしの高齢者の方などへの支援を行っています。また、一定の要件を満たす方は、粗大ごみの処理手数料の減免を受けられる場合があります。詳しくは、右ページをご覧ください。

🗨️ 室内外にごみなどの物をため込んでしまっている、いわゆる「ごみ屋敷」状態の方に対し、福祉的側面から、相談や助言、各種制度のご案内、排出の支援等を行っています。

▶ 詳しくは 17 ページをご覧ください



## 相談窓口のご案内

### ◆「ごみと資源物の分け方・出し方」

横浜市資源循環局のサイトからは、「ごみと資源物の分け方・出し方」の各国語版パンフレットや、掲示に適したリーフレットをダウンロードできます。

また、各区の資源循環局事務所及び区役所で、配布もしています。

#### ※対応言語

パンフレット 英語、中国語、ハングル、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語

リーフレット 英語、中国語、ハングル、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、フランス語、ネパール語

#### ▶横浜市ホームページ

ごみと資源物の分け方・出し方 で検索



横浜市資源循環局 英語版  
「ごみと資源物の分け方・出し方」

### ◆ごみ出しの支援

横浜市資源循環局では、ごみ出しが困難なひとり暮らしの高齢者の方などへの支援を行っています。

#### ●ふれあい収集

対象者宅の敷地内や玄関先から、直接ごみを収集します。

#### ●粗大ごみの持ち出し収集

対象者宅の敷地内又は屋内まで入って、粗大ごみを収集します。

**相談先** 資源循環局事務所（\ 22ページを参照）

#### ▶横浜市ホームページ

横浜市 ごみ出しの支援 で検索



### ◆粗大ごみ処理手数料の減免

一定の要件を満たす方は、粗大ごみの処理手数料の減免を受けられる場合があります。

**相談先** 粗大ごみ受付センター（\ ナビダイヤル0570-200-530。携帯電話やIP電話などの定額制や無料通話などの通話料割引サービスを利用される方は045-330-3953）

#### ▶横浜市ホームページ

横浜市 粗大ごみ 手数料減免 で検索



## 相談窓口のご案内

### ◆ごみ問題を抱えている人への支援

#### ●いわゆる「ごみ屋敷」状態とは

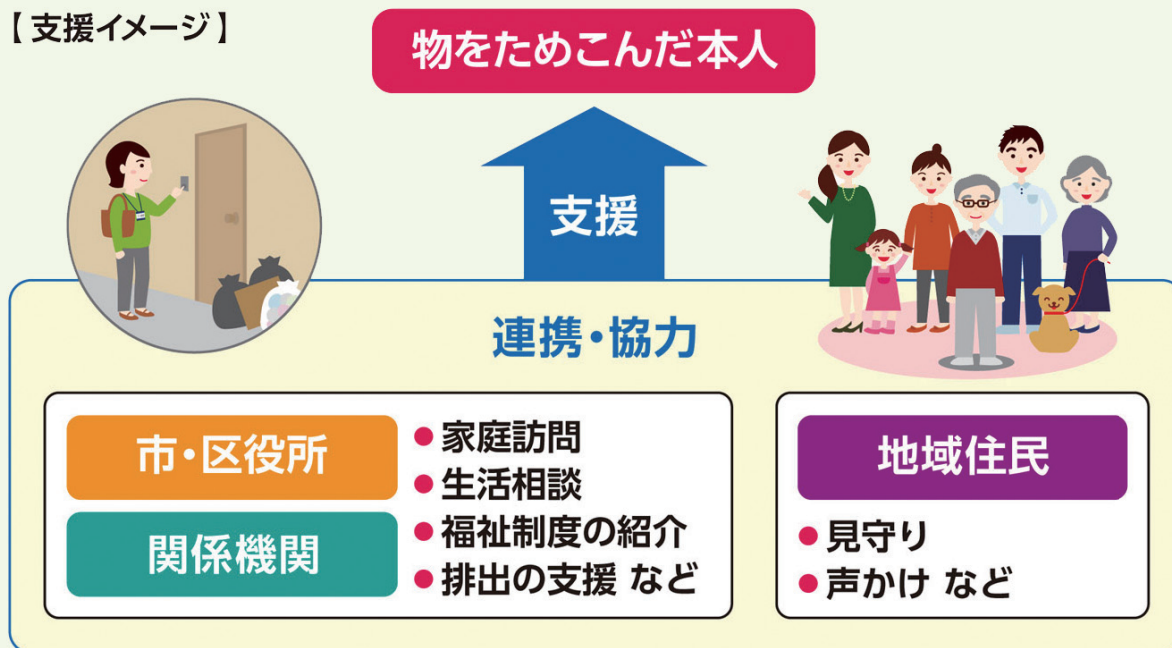
ごみなどが室内外に積まれることにより、悪臭や害虫の発生、崩落や火災等の危険性が生じるなど、本人又は近隣の生活環境が損なわれている状態（不良な生活環境）をいいます。

#### ●本人に寄り添った支援

基本的にいわゆる「ごみ屋敷」状態を解消する責任は、物をためこんだ本人にあります。しかし、その背景には、認知症、加齢による身体機能の低下や地域からの孤立などのさまざまな課題があります。そこで、市・区役所と関係機関や地域住民が協力して、家庭訪問や生活相談、福祉制度の紹介等、本人に寄り添った支援を行い、ごみを片付けるだけでなく、生活上の諸課題の解決を目指します。

また、本人は同意しているものの、自ら片付けを行うことができない場合は、排出支援の相談にも応じています。

#### 【支援イメージ】



**相談先** 区役所福祉保健課（\ 21ページを参照）

※入居者の状況等に合わせて、区役所の各課や支援機関をご案内する場合があります。

▶横浜市ホームページ

横浜市 不良な生活環境

で検索



# バリアフリー改修をしたい

## こんなときは…

- ・高齢の入居者から、手すりをつけたいと相談された
- ・介護サービスを利用している入居者から、居室内の段差をなくしたいと言われた
- ・障害のある入居者から、和式便器を洋式便器に取替えたいと言われた



## 相談窓口のご案内

### ◆介護保険の住宅改修

民間賃貸住宅の改修については、家屋所有者（大家、不動産会社等）の承諾が前提です。

要支援者や要介護者の在宅での生活に支障がないように、手すりの取付け等特定の住宅改修\*を行った場合に、一定の限度額内において、かかった費用の9割（1割負担の場合）が介護保険の給付費として、保険者（横浜市）から払い戻されます。制度の利用を希望する際は、着工前に入居者ご本人または家族から、契約しているケアマネジャー等へ相談の上、事前申請が必要です。

\*手すりの取付け、段差の解消、引き戸等への扉の取替え、洋式便器等への便器の取替え、滑りの防止及び移動の円滑化等のための床又は通路面の材料の変更、その他上記の住宅改修に付帯して必要となる住宅改修

**相談先** 契約しているケアマネジャーがない場合、地域包括支援センター（19ページ参照）  
または区役所高齢・障害支援課（\ 21ページを参照）

▶横浜市ホームページ

横浜市 介護保険の住宅改修費

で検索



### ◆横浜市住環境整備事業

民間賃貸住宅の改修については、家屋所有者（大家、不動産会社等）の承諾が前提です。

支援又は介護を必要とする高齢者や障害者等が自宅で生活を続けられるように、専門スタッフが対象となる方の身体状況（日常生活動作の状況等）や住宅の状況等に合わせた住宅改造のアドバイスを行うとともに、アドバイスに基づいて実施される住宅改造工事費用の一部を助成するものです。制度の利用を希望する際は、着工前に入居者ご本人または家族から、対象工事や助成限度基準額等について、各区高齢・障害支援課へ相談の上、事前申請が必要です。

**相談先** 区役所高齢・障害支援課（\ 21ページを参照）

▶横浜市ホームページ

横浜市 高齢者等住環境整備事業

で検索



▶横浜市ホームページ

横浜市 障害福祉サービス 住環境整備費の助成

で検索



# 支援機関の紹介

## 地域ケアプラザ（地域包括支援センター）

- 地域ケアプラザは、地域の身近な福祉・保健の拠点です。  
概ね中学校区を目安に、市内の各地域に設置されています。

### ◆地域ケアプラザ

- ・福祉保健に関する相談・助言
- ・地域の福祉保健活動やネットワークづくりの支援
- ・地域の福祉・保健活動の拠点として活動の場の提供
- ・ボランティア活動の担い手の育成・支援

### ◆地域包括支援センター\*

- ・高齢者に関する相談・支援
- ・介護予防・認知症予防教室の開催など介護予防の取組
- ・成年後見制度の活用や高齢者虐待防止などの権利擁護
- ・地域のケアマネジャー支援や事業者や地域の関係者などとの支援のネットワークづくり
- ・介護予防ケアマネジメントの作成

### 地域ケアプラザの主な職種

- ・所長

### 地域包括支援センター

- ・保健師等
- ・社会福祉士
- ・主任ケアマネジャー
  
- ・生活支援コーディネーター
- ・地域活動交流コーディネーター

※地域包括支援センターは、地域ケアプラザと一部の特別養護老人ホームに設置されています。

▶横浜市ホームページ

横浜市 地域ケアプラザ

で検索



## 基幹相談支援センター

- 障害のある方が住みなれた地域でその人らしく暮らし続けていくために、日常生活や仕事などに関するさまざまな相談に応じています。  
また、地域の方や関係機関などからのご相談にも対応し、共に考えていきます。  
市内18か所（各区に1施設設置）

▶横浜市ホームページ

横浜市 基幹相談支援センター

で検索



## 精神障害者生活支援センター

- 地域で生活する精神障害者の社会復帰、自立、及び社会参加を促進するため、精神保健福祉士などによる日常生活に関する相談や助言、情報提供などを行っています。  
市内18か所（各区に1施設設置）

▶横浜市ホームページ

横浜市 精神障害者生活支援センター

で検索



## かながわ外国人すまいサポートセンター

- 神奈川県内に在住または在住を希望する外国人に対して、賃貸住宅入居から退去時にあたっての各種相談・支援事業を行っています。

また、不動産店・支援者の方に対しては、“生活で気をつけたいルールやマナー” “引っ越しマニュアル”など、家探しに必要な情報を10言語で提供しています。

### 【対応言語】

中国語・韓国朝鮮語・スペイン語・ポルトガル語・英語・ネパール語・タガログ語・ベトナム語・タイ語・日本語

- 日本語がわからない外国人が相談に来られたときは、このページを見せて、かながわ外国人すまいサポートセンターをご案内ください。

日本語 家探して困ったら連絡してください。

中国語 如果找房子遇到困难，请和我们联系。

韓国朝鮮語 집 찾기가 힘들 때 연락하세요.

スペイン語 Por favor comuníquenos si tienen algún problema para buscar una vivienda.

ポルトガル語 Entrem em contato conosco quando houver dificuldades na procura de moradia.

英語 Please contact us if you are having difficulties finding rental housing.

ネパール語 यदि तपाईंलाई घर खोज्न कुनै समस्या भएमा कृपया हामीलाई सम्झनुहोला।

タガログ語 Mangyaring makipag-ugnayan sa amin sa anumang problema ukol sa paghanap ng bahay.

ベトナム語 Hãy liên lạc nếu gặp khó khăn trong lúc tìm nhà ở

タイ語 โปรดติดต่อ ถ้าคุณเจอปัญหาเมื่อหาที่พักอาศัย

【連絡先】 ☎ 045-228-1752 ✉ sumai.sc@sumasen.com

【ホームページ】 <http://sumasen.com/>

▶ホームページ

かながわ外国人すまいサポートセンター

で検索



# 連絡先一覧(区役所・資源循環局事務所)

## 区役所

●横浜市内には18の区役所があり、お困りごとによらず様々な方を対象として相談に応じています。

なお、こちらに掲載している番号は各区役所の代表番号です。

代表番号から、生活支援課や高齢・障害支援課等、各課へお繋ぎいたします。

【開庁時間】 月曜日～金曜日 8時45分～17時

区	電話番号(代表)	FAX番号
鶴見	045-510-1818	045-510-1891
神奈川	045-411-7171	045-314-8890
西	045-320-8484	045-314-8894
中	045-224-8181	045-224-8109
南	045-341-1212	045-341-1241
港南	045-847-8484	045-846-2483
保土ヶ谷	045-334-6262	045-333-7945
旭	045-954-6161	045-955-2856
磯子	045-750-2323	045-750-2530
金沢	045-788-7878	045-784-9580
港北	045-540-2323	045-540-2227
緑	045-930-2323	045-930-2225
青葉	045-978-2323	045-978-2411
都筑	045-948-2323	045-948-2228
戸塚	045-866-8484	045-862-3054
栄	045-894-8181	045-894-9127
泉	045-800-2323	045-800-2506
瀬谷	045-367-5656	045-365-1170

## 資源循環局事務所

- ごみの収集・運搬などを行っています。ごみや資源の出し方など、ごみと資源物や分別に関することについてご不明な点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

【問合せ時間】 月曜日～土曜日 8時～16時45分

区	電話番号	区	電話番号
鶴見	045-502-5383	金沢	045-781-3375
神奈川	045-441-0871	港北	045-541-1220
西	045-241-9773	緑	045-983-7611
中	045-621-6952	青葉	045-975-0025
南	045-741-3077	都筑	045-941-7914
港南	045-832-0135	戸塚	045-824-2580
保土ヶ谷	045-742-3715	栄	045-891-9200
旭	045-953-4811	泉	045-803-5191
磯子	045-761-5331	瀬谷	045-364-0561

困ったときはここへ相談!

相談  
無料



## 横浜市 居住支援協議会 相談窓口

### ◆受付方法

電話、FAX、窓口にて受け付けています。

※相談は無料です。

**TEL: 045-451-7812**

**FAX: 045-451-7813**

窓 口：横浜市神奈川区栄町8番地1 ヨコハマポートサイドビル  
横浜市住宅供給公社 本社4階

### ◆受付時間

10時～17時（土日・祝日・年末年始を除く）

▶ホームページ

横浜市居住支援協議会 相談窓口

で検索



横浜市居住支援協議会ガイドブック（大家さん、不動産事業者さん向け）

発 行 日／2020（令和2）年1月

編集・発行／横浜市居住支援協議会

横浜市建築局住宅部住宅政策課（事務局）

〒231-0012 横浜市中区相生町3-56-1 KDX横浜関内ビル4階

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10（2020年6月22日から）

横浜市住宅供給公社（事務局）

〒221-0052 横浜市神奈川区栄町8番地1 ヨコハマポートサイドビル

印 刷／善友印刷株式会社