

表3 仲介時に難しかったことから、問題等の有無

n=302、( )内は%

1 まったく問題はない 0(0.0)	2 ほとんど問題はない 11(11.4)
3 どちらともいえない 9(9.4)	4 やや問題がある 38(39.6)
5 かなり問題がある 32(33.3)	6 不明 6(6.3)

<理由> ・オーナーの理解不足、相談が多く時間がかかる、契約手続きに時間がかかる、契約・管理義務の不履行、家賃滞納、保証人・家賃保証・安全保障、近隣とのトラブル（騒音、奇声）や不安感、会話不成立、妄想への対処困難、状態が安定していない、昼夜の区別に難あり、部屋の整理整頓できない、窓を雨でも開けっ放し、内装の破壊、火災の問題、トラブル時のケースワーカーの対応遅い、事故の対応 他

図6 仲介後の問題の程度

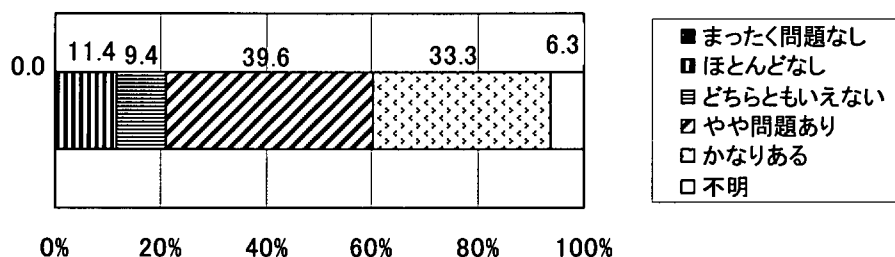


表4 入居前後で難しいと思うことから (いくつでも○)

n=302、( )内は%

1 特に問題はない 6(2.0)
2 本人の希望にあった条件の住宅を探すのが難しい 77(25.5)
3 近隣の住民の理解を得るのが難しい 118(39.1)
4 契約等の手続きが難しい 105(34.8)
5 入居後に、ゴミの出し方などのルールを守るのが難しい 141(46.7)
6 火災、ガス漏れ等の緊急時が心配 216(71.5)
7 その他 65(21.5) (意思の疎通、オーナーの理解、契約までに時間がかかる、行政・保護者がほったらかし、近隣とのトラブル、事故や事件の時に誰が責任をとるか、障害の知識がないため予測が不可能なことがある、騒音の問題、戸締まりなど理解できない、安否の確認、症状について説明がないためわかる人に付き添ってほしい、服薬の管理、妄想等による近隣トラブルへの対処)

図7 入居前後の困難事項

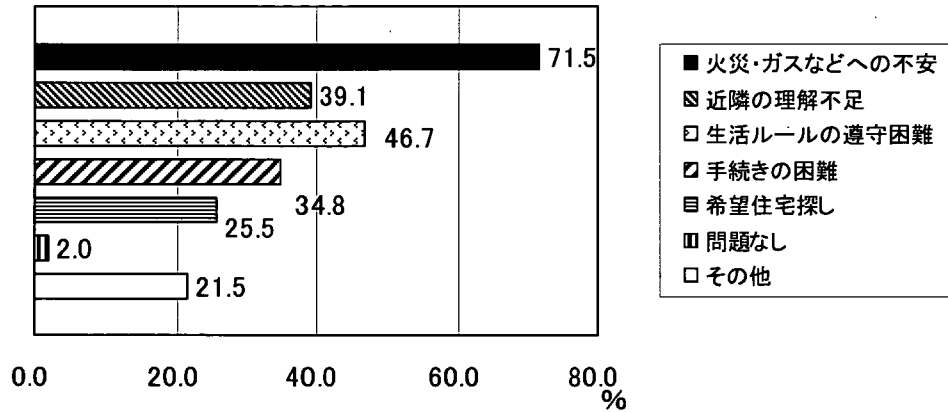


表5 安心して住宅を仲介するために、あるとよい支援策（いくつでも○）n=302、（ ）内は%

1	住宅を探す際の付き添い	141 (46.7)
2	近隣の住民への挨拶や説明会等への立ち会い	88 (29.1)
3	保証人・保証会社の紹介	154 (51.0)
4	契約等の手続きの手伝い	135 (44.7)
5	入居後の生活面に関する相談先の確保	220 (72.8)
6	ホームヘルパー等による生活面の支援	188 (62.3)
7	夜間等の緊急連絡先の確保	199 (65.9)
8	その他	57 (18.9)
(その他の内容)		
・24時間対応の連絡先、家族・ヘルパー等のサポート、行政のバックアップ・保証、病院がもっと前へ出てほしい、生活面のケア体制、公的機関・ネットワークの構築、通訳、		

図8 仲介するためにあるとよい支援策

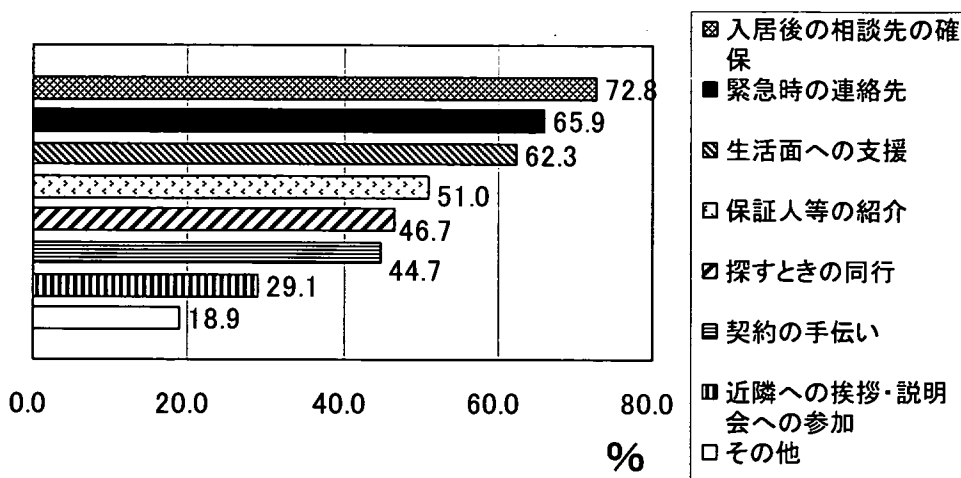


表6 「あんしん賃貸支援事業」への協力の可否 (一つに○) n=302、( )内は%

1 大いに協力したい	45(14.9)	2 少しでも協力したい	106(35.8)
3 どちらともいえない	110(36.4)	4 あまり協力できない	24(7.9)
5 まったく協力できない	6(2.0)	6 不明	9(3.0)

<理由>協力したい・・・社会貢献をしたい、人として当たり前、時代の趨勢、個人で探すと大変、空室が多い、(ただし障害の程度による)  
 協力できない・・・オーナーが納得できる材料が提示できない、オーナーの理解による、周囲の理解、管理物件が少ない、トラブルの問題

図9 あんしん賃貸支援事業への協力

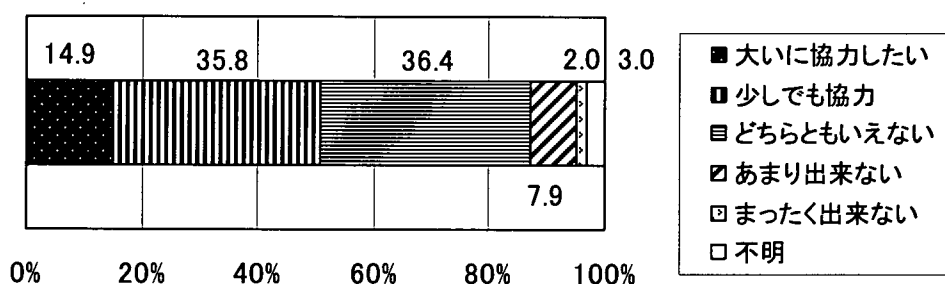


表7 空室が多い物件の心当たりの有無 n=302、( )内は%

1 心当たりがある	75(24.8)	2 どちらともいえない	66(21.9)
3 とくにない	144(47.7)		
4 その他	9(3.0)	(心がけたい、将来は、検討したことがない)	
5 不明	8(2.6)		

図10 空室物件の心当たり

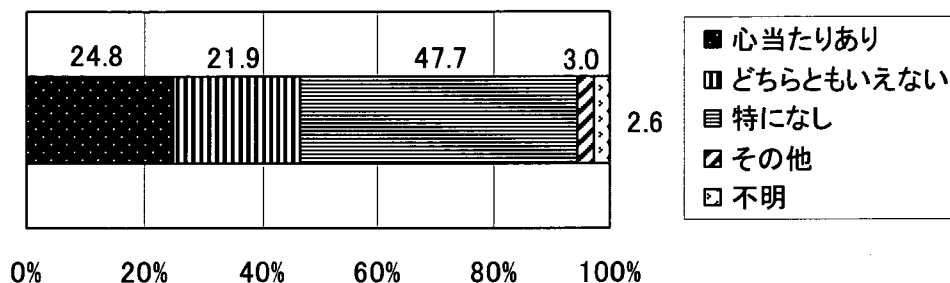


表 8 精神障害に理解や関心のあるオーナーの心当たり (一つに○) n=302、( )内は%

1 心当たりがある 30 (9.9)	2 どちらともいえない 67 (22.2)
3 とくにない 191 (63.2)	
4 その他 7 (2.3) (介護者が必要、空室がない・・・)	5 不明 7 (2.3)

図11 理解・関心のあるオーナーの心当たり

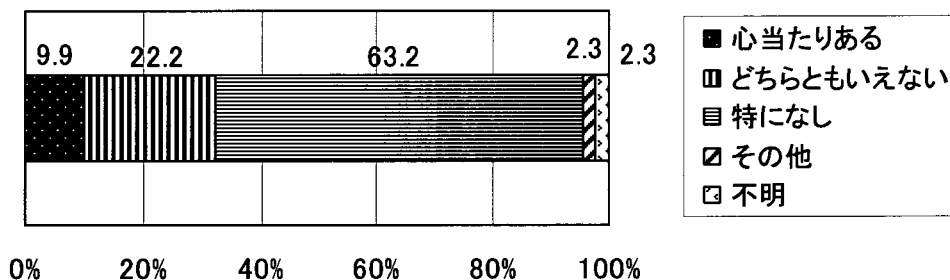


表 9 管理協会で作成しているパンフレット

- ① ガイドライン：外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン
- ② 小冊子：「不安」を「安心」に こうすれば進む外国人賃貸！
- ③ リーフレット： あんしん賃貸住宅募集のご案内 (あんしん賃貸住宅推進協議会)
- ④ リーフレット：いきいき住替えライフ (国土交通省住宅局補助事業)
- ⑤ リーフレット：路上生活から社会復帰した人たちへ 空室情報の提供にご協力をホームレスの自立の支援に向けて

表 10 不動産業者へのヒアリング調査で把握した困難な事例の概要

ケース 1 本人・支援者・行政にサービスの必要性を示して生活支援を開始したケース

50歳代の男性。支援組織からの紹介。精神障害手帳の保持者だが、本人と会い発達障害があると感じた。何件もあたってオーナーの理解を得るのが難しかった。支援者は、なかなかすべてを話さないが、きちんと言ってもらったほうが仲介しやすい。障害者本人は一人で生活できるというが、先の予想がつくので本人にサービス利用の必要性を説明し、オーナーの理解を得るためにも行政のサービスの利用が必要だと訴えた。ワーカー、行政に対しても、困っていることを文章にして示した。ルール化して、本人もそれを受け入れて念書を交わした。

ケース 2 行き違いから業務の妨害を受けたケース

障害者手帳を持つ妹が姉と来店。本人は少々知的障害もあると見受けられた。姉は社会的に責任のある職業で収入も問題なかった。姉も同居し生活するとのことなので物件を仲介し、問題が起これば管理会社として責任を取るということでオーナーより一任された。妹は昼間に不動産店にちょくちょく出入りするようになるが、最初は通院等の送迎をしてあげたり、問題はなかった。しかしあまりにも頻繁に出入りするようになり、仕事にも差し支えることもあり、少し控えてほしいと伝えたところ気分を害してしまったようだ。その後、被害妄想となり姉妹より攻撃を受ける。車を日中に傷つけられたり、拉致・監禁されていると他者に訴えられる。

ケース 3 本人が鍵を閉めて安否確認に手間取ったケース

60歳くらいの女性で、妹が月に1回くらい来ていた。妹が来たときに鍵とチェーンが閉まったまま入れないことがあった。妹は中で倒れていることを心配して、鍵屋に電話したがつかまらず、警察を呼び、チェーンを切ってもらい中に入った。近所にもわかり大騒ぎになったが、本人はけろっとして何でもなかった。

ケース 4 病状が悪化して措置入院となったケース

30代の女性で精神病院に入院していた人が病院を飛び出し、部屋を探しに来た。親にも、精神障害で恥ずかしいと閉じ込められていたため、実家にも帰りたくないと言っていた。薬の服薬で、一見、入院の必要がないように見えた。病院の担当者、県の福祉担当者を聞いて連絡をする。本人がどうしても一人暮らしをしたいと言うのなら家賃保障はすることだったので、自社物件を貸す。2～3ヶ月は通院などもきちんとしてコミュニケーションはとれていた。支援団体や宗教団体のサポートを受けていた。だが次第に薬を飲まなくなり、支援団体に対しても拒絶反応を示して家に閉じこもるようになる。やがて近隣を徘徊したり、妄想・幻聴状態を示して強制措置入院となり、退院後は実家に帰る。支援団体は週2～3回訪問したりデイサービスへの参加を促したりしたが、知的障害、身体障害が中心の施設だったため、違和感を持ったようだ。知的、身体障害が主のため精神障害には詳しくなかったため服薬などへの気配りに慣れていなかったようでもある。入院していた病院、役所のワーカーに連絡を取った際には、本人の意思で部屋探しをしたのだからということで、ケアなどの繋がりが切れてしまっていた。せ

めて近くの病院などと連携をしてほしかった。

#### ケース 5 病状が悪化して火災を起したケース

50歳代半ばの男性。当初は父親と同居だったが、父が死亡し、他に身寄りはなかった。生活保護だったが精神科に通院していたことは知らなかった。住んでいたアパートが売却されることになり引越しをしなければならなくなる。その数ヵ月後、本人から不動産店に、暴走族がアパートの前で暴れているため何とかしてほしいと電話がある。それは警察に言ってほしいと伝える。その後しばらくして、棒を持ち不動産店を襲ってきた。警察を呼び、逮捕される。精神鑑定をすることになり県の精神医療センターに入院したが、数日で家に帰って来ていた。病院仲間の友人がおり、本人に頼まれて鍵を借りに来たことがあった。友人から、以前本人が自殺未遂をしたこと、誰かに狙われているために一緒に泊まりにきてほしいといわれたことなどを聞く。その後本人が謝りに来たが、近所で変な人がいると噂になっていて、住環境が変わったと不動産会社にもクレームが来た。

その後家賃が入らないため聞いたところ、部屋が臭うため見に来てほしい、生活保護も打ち切られたと言っていた。やせて人相が変わっており、生活保護を打ち切られるので出て行かなくてはいけないという話をしていた。その3日後の夜に自分で家財に火をつけ、本人はベランダに逃げたがどんどん燃えたため、携帯電話で119番通報をした。本人の部屋と隣室が焼けて、本人は警察に起訴される。自殺するつもりだったと話していたようだ。火事の前に役所に何度も伝えたが、保健所や警察、役所に相談しても何にもならなかった。

表 11 建物の基本的な状況

建物の形態	一戸建て、木造アパート、マンション、グループホーム用建物
利用階数	1階のみ、1・2階、1・2・3階
間取り（GH用を除く）	1K、2K、2DK、3DK、3LDK、4DK、5K、5DK、
併設状況	住居専用、作業所と併設
新築・改修	新築、増築（作業所に併設）、改修（壁を取る、間仕切りをつけるなど）、用途変更（以前は職員寮）
居住者の構成	・男性のみ      ・女性のみ ・女性と男性の両方
設備の共用・専用	居室にミニキッチン（流し、電気コンロ）・ユニットバス・トイレの全部あるいはいずれかがある、台所・風呂・トイレは居室になく共用

表 12 建築条件に関する項目 (●は問題点)

形態	一戸建て	<ul style="list-style-type: none"> <li>・擬似家族のような感じを出せたらと考一軒家にした。</li> <li>・一軒家のため結構様子がわかる。</li> <li>・戸建てのグループホームも楽しそうで良い。</li> <li>●一軒家のためメンバー同士がうまくいかないと言音が気になるという苦情がある。いつもメンバー同士で規則を作り対処している。欲を言えばもっとプライバシーの守れる建物があれば。</li> <li>●もう少しプライバシーが保たれるとよい。音が筒抜けでよくない。この病気で共同生活をするのは難しいのでは。ワンルームタイプのほうがよい。</li> </ul>
	木造アパート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家賃などの経済的な問題から、文化住宅と呼ばれるような狭い造りで築年数も古いアパートが退院先の受け皿となってきたという現実がある。居住環境としてはやはりひどいもので、急勾配で狭い階段、隣室との壁が薄い、下の階に足音が響くなど問題が多い。</li> </ul>
	マンション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マンションのため他の住民に気遣いをしなくてもよい。</li> <li>・隣の建物からの気配にも気を遣うため立派なマンションを選んだ。</li> </ul>
	GH用建物	<ul style="list-style-type: none"> <li>●病院から出てすぐの人はわからないことが多くて大変。ゴミ出しや切符の買い方とかが一つ一つが大変な作業。ホームよりも逆に病院みたいな形態のほうがよいのではないか。</li> </ul>
規模	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5名くらいは丁度よい。メンバーと適度な距離感がとりやすいのでは。</li> <li>・病院で仲のよかった2名がGHに住むのは実現性が高い。</li> <li>●女性3名の同居は難しい。</li> </ul>	
階数	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高層はやや転落の不安はある。</li> </ul>	
建物のつながり方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループホームは別棟だと地域とつながった感じでよいのでは。</li> <li>・サテライト型でも問題ない。</li> <li>・共用タイプになり、独立心がなくなったが団結心が強まった気がする。元からいるメンバーが新しいメンバーに共用部の使い方を教えたりすることもあり、コミュニケーションを積極的に行っている。</li> </ul>	
老朽化・改修状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改装したてで新しく、生活設備もそろっており、メンバーも十分満足だと言っている。</li> <li>●築何十年も経っているため内装などが古い。リフォームができるとよい。特に交流室はリフォームして明るい感じにしたい。</li> <li>●建物が古くてアンペアが低くもう少し大きくする予定。建物が古いので壁などを塗り替えて明るい雰囲気になりたい。</li> <li>●共同住居では病院の営繕職員が住宅の補修・管理・助言などに回っているケースがあるが、個人で借りている住居にまでは手は回らない。</li> </ul>	

立地	<ul style="list-style-type: none"> <li>・立地は駅と精神保健福祉センターの中間。</li> <li>・市外から離れた場所でなく周辺が住宅の物件を探した。</li> <li>・近所に家がないため気を遣わなくてすむのがよい。</li> <li>・外出して過度に刺激を受けると状態がよくなってしまいうちもいたりするが、周辺の環境には満足している。静かで周りの人とも問題なくやっている。</li> <li>・駅や市の中心、バス停等からも近い。</li> <li>・買い物も便利。</li> <li>・病院、医療機関も近く緊急時の対応等に安心感がある。</li> <li>・自転車で海まで行けるのもよい。</li> <li>・周辺環境はとても静か、環境がよい。</li> <li>・病院の敷地内。医療面の心配をしなくてもよいので安心。みんな自転車を使っている。病院に比べて相当自由を感じているようだ。</li> <li>・人それぞれに合う環境は異なる。</li> <li>●駅から遠いのはやや不便。</li> <li>●周辺はすこしうるさく音が気になるようす。たまに状態がよくないと救急車の音に気にするメンバーがいる。</li> <li>●寺の境内の中のため回りに何もなくて寂しい感じがするし、夜はひっそりしていて怖い。</li> <li>●隣戸の要望で塀の上に柵を作った。外が見えない擦りガラスにした。</li> </ul>	
居室	間取り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンルーム（1K）か2DKがよい。</li> <li>・寝室8畳＋浴室＋台所があるとよい。</li> <li>・居室が4畳半では狭い。</li> <li>・寝室の近くにトイレがほしい。</li> <li>・色々な部屋のタイプがあるとよい。</li> <li>・2LDKの場合は個室の面積が同じくらいがよい。</li> <li>●各室の広さや向き、ベランダの有無などに差がある。</li> </ul>
	個室 ・ 2人部屋	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一人部屋はプライバシーが守れてよい。</li> <li>・2人部屋で問題なく暮らしている。仕切りをほしがったりするが。</li> <li>・2人部屋だと状態を同居人に聞ける。長期入院の人は、病院にないものは慣れるまで時間がかかる。</li> <li>・2人部屋で2DK。個室にしなかったのは共用部分を他人と使うことで人間関係を学んでもらおうという目的のため。メンバーによって問題があったりする。きれい好きな人と汚い人が一緒だと問題が起こる。光熱費も居室ごとに割り勘のため文句が出ることもある。</li> <li>●2人部屋、共用部の使い方に関してはトラブルが多い。</li> </ul>



様式	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すべて洋室。</li> <li>・洋室、和室がある。</li> <li>・ベッドと布団の人がいる。</li> </ul>
収納	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各部屋に一間の物入れ。</li> <li>・床の間や押入れ、神棚をたんす入れとして使用。</li> <li>・ベッドのある人や荷物の多い人など。収納はホーム内にはおさまらないため、庭に倉庫を三つ建てている。</li> <li>・収納のない部屋が2つあり、台所の押入れをつかってもらっている。</li> <li>・押入れにハンガーを吊るレールなどは自殺予防のためにつけない。</li> <li>●人により荷物をたくさん持っている。タンスを四つ持っている人がいるが地震のときが心配。そういう人には収納がもっと必要。</li> </ul>
家具 ・ 備品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必ず必要となる備品としては冷蔵庫・寝具・洗濯機・こたつなど。</li> <li>・生活保護では家具・什器に使える上限は2万5千円程度。必要最低限のものくらいしかそろえられない。</li> <li>・マンスリーマンションは最初から家具付きなので生活用品を整えて退院するの必要がなく便利である。しかし一方で都心部では費用が高すぎて現実的とは言えない。</li> </ul>
入口	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出入り口が別々でプライバシーが守れるのが利点。</li> <li>・部屋に個別の入り口があったほうがよい。</li> <li>・二人で一つのユニットのためメンバー同士が合わない場合は部屋替えをしてもらった。1名ごとに玄関があったほうがよい。</li> </ul>
鍵	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各部屋に鍵設置。</li> <li>・入居者同士は仲良く、家族のような関係。部屋に鍵はかからないがもめ事などは起こらない。</li> </ul>
日当 た り・ 雰 囲 気	<ul style="list-style-type: none"> <li>・できるだけ明るい場所が良い。窓は大きく。</li> <li>・北側の日当たりの悪い所は家賃を安くしている。</li> <li>●建物の北側は日があまりあたらない。</li> <li>●1階の北側の方は日当たりが悪いと不平を言ったりしている。</li> </ul>
ベラ ンダ ・庭	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庭に洗濯物を干す。</li> <li>・庭で野菜を作る。</li> <li>・各室がベランダに面していると洗濯物を干せる。</li> <li>●ベランダが無く布団が干せない。</li> <li>●ベランダ近くの方は、メンバーが洗濯物を干すのを迷惑がっている。</li> </ul>

<p>気配の把握</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアに鍵があるが、明り取りの小さな窓や、部屋に入るときにはスリッパを置くというルールがあるため、様子はわからなくもない。</li> <li>・音で何をしているのかがわかるため状態の把握のためにはよい。</li> <li>・戸を閉めると音が聞こえなくて、いるかいないかわからないので部屋の外にシートをはってもらいわかるようにしている。</li> </ul>
<p>世話人室</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世話人室はあったほうがよい。メンバーと相談でき、自身のリラックス感も違う。</li> <li>・事務スペースとして世話人室が必要。個人に対する書類があったり、入居者との個別相談をしたりするので。一時的に泊まったりすることのできる部屋があるとよい。</li> <li>・世話人室は広さの点では問題ない。(4.5畳)</li> <li>・交流室と世話人室が一緒だが、今のところ問題はない。</li> <li>・世話人室は玄関のそば。曇りガラスから外出したかどうかチェックできてよい。</li> <li>・世話人の机、パソコンのスペースがいる。</li> <li>●世話人室がなく、事務室がダイニングと一緒にという不便。世話人室がないためメンバーの守秘に気を使う。事務とダイニングが混在しているのも問題。</li> <li>●世話人室がなく書類の置き場もないため事務は自宅でやることが多い。</li> <li>●個人的な話は事務所です。事務室は作業所と共用なので狭い。</li> <li>・交流室の奥にある。事務用の部屋で、交流室を使用する時は奥の世話人室を締め切る。</li> <li>●世話人室は狭い。音が少し漏れてしまうため仕事をしていて気が散る。</li> <li>●世話人室が3畳で狭い。緊急時に泊まるのも大変。メンバーの個別相談に乗るときには交流室を利用。メンバーがいる時には出て行ってもらっている。</li> <li>●隣の居室に電話の音が筒抜けてしまうのが問題。</li> </ul>
<p>交流室での行為・活動の内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・飲食：夕食、おやつを食べる、お茶を飲む</li> <li>・団らん：団らん、談話、新聞を読む、テレビ・DVDを見る、ギターを弾く、体調が悪く作業所に行けない人が過ごす、寝そべる、帰ってくると寄る、</li> <li>・ゲーム：ゲーム、マージャン</li> <li>・相談、面会：世話人と相談、友人が来たときに面会</li> <li>・会議、行事等：メンバーのミーティング、夕食会（スタッフやボランティアも参加）、クリスマス会等季節のイベント、調理の勉強会</li> <li>・煙草：煙草を吸う、禁煙にしている</li> </ul>
<p>共用台所</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ポットや炊飯器や電子レンジなどを利用し、ガスは徹底して使わない。</li> <li>●共用部、キッチンが狭いので全員での食事作りはできない。</li> <li>●調理中に眠り込んでしまう。調理器の扱い方が不十分。</li> </ul>

水回り設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最近は銭湯が少なくなってきたので風呂付の物件が望ましい。もしくはデイケアの入浴サービスなどがほしい。</li> <li>・浴室は一つで共用。順番に入浴している。</li> <li>・2名共同で風呂・トイレ使用。2人でも共用部それほど問題はない。</li> <li>・風呂は1階と2階で下は女性、上は男性が使用。</li> <li>・ミニキッチンメンバーが必要ないというのでつけなかった。</li> <li>・共用で使用。居住環境に対してはあまり不満は言わない。新しいものや変化には抵抗があるのでは。</li> <li>・風呂などを共用にした関係でグループホームとしての力が出てきているのではないか。初めは個室にすべての生活施設を備えようと考えたが、スペースの問題もあり、トイレ、バスは共用になった。結果としてはよかったと思う。</li> <li>・トイレとバスは別々がよい。</li> <li>●居室の設備（流し、冷蔵庫、コンロ等）はあまり使用していなく、交流室のキッチンを使用している。</li> <li>●部屋ごとにメーターがあるとよかったが設置に費用がかかりすぎる。</li> <li>●ダイニングとキッチンはあまり使っていない。</li> <li>●風呂は一人ひとりがよい。</li> <li>●世話人が女性で男性のみのGHのトイレを使用できなかった。</li> <li>●共用部（風呂、トイレ、流し）はすべて1箇所のため、5名で使用する場合は2箇所くらいはあったほうがよい。</li> <li>●居室に生活施設が全部あるため出てこなく引きこもりがちになる人が多い。</li> <li>●洗面台が2名で使用しているので文句をいうメンバーもいたが話合いで解決した。</li> <li>●バス、トイレは一箇所しかないので、もう一つあったほうがよい。朝とか順番待ちをしている人たちがいる。</li> </ul>
冷暖房・その他の設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各室にクーラー、エアコン。</li> <li>・居室にクーラー、エアコンはなく、あるとよい。夏は暑そう。</li> <li>・内線電話もメンバーがいらないといったのでつけなかった。</li> <li>・インターホンがあるため用事がある時はインターホンを使う。</li> <li>・女性ばかりのグループホームでは、モニター付きのドアホンを備えることで居住者の不安が大きく解消された例がある。</li> <li>・何か困ったときに病院スタッフに連絡するための電話が必要である。必ずしも固定電話である必要はないが、携帯電話は料金が割高。高齢者には複雑で使いにくい。遊びや迷惑電話などの悪い方向に発展してしまうなどのデメリットもある。</li> <li>・カーテンレールがあっても自殺等の問題ない。事故の経験はない。</li> <li>●エアコンは生活保護では贅沢品としてなかなか認めてもらえないが、ストーブなどに比較すると安全性が最も高い。しかし現実的には扇風機とこたつくらいしか買えない。</li> </ul>

騒音、防音	<ul style="list-style-type: none"> <li>・周囲は閑静で問題ない。夜は静かで問題ない。</li> <li>・騒音を嫌う人が多い。</li> <li>・立派なマンションを選び、騒音、耐震的にもクリア</li> <li>・鉄骨で防音がしっかりしているため居室では音の問題はない。</li> <li>・音には気を使っている。</li> <li>・音で何をしているのかがわかるため状態の把握のためにはよいが。ミーティングで音楽の聴き方や洗濯の時間等を決めている。</li> <li>・交流室の部屋に防音設備を施す(メンバーの要請)。ただし完全とはいえない。</li> <li>・世話人室の隣の部屋だけ防音設備をした。独り言のあるメンバーが住んだがあまり効果はなかった。ただメンバーは「調子が悪いんだな」程度に受け止めていた。</li> <li>・1階の2室は防音効果の高い壁を用いて、独り言の病状の出る人はこの部屋に入ってもらつつもりだったが今はそういう人はいない。</li> <li>・トラブルの元は大きな声と音楽。</li> <li>●音が気になる。もう少し防音をちゃんとしておけばよかった。</li> <li>●居室間の壁が薄いのは問題。</li> <li>●テレビの音などは部屋同士で聞こえてしまい、夜遅い人や朝早い人がいるので生活音が聞こえてしまうことがある。</li> <li>●調子が悪く音をたててしまうメンバーがいると、音に敏感なメンバーが多いのでトラブルの元になってしまう。</li> <li>●調子が悪くてどなったりする状態の人がいると音が家中に聞こえてしまう。トラブルの元になってしまう。</li> <li>●廊下で騒いだりすると、下の人から苦情が来たりする。</li> <li>●防音はホーム内の騒音が外に丸聞こえである。</li> <li>●上の人がギターでうるさい。30分くらい弾くので問題がある。</li> <li>●早く寝るため(7時~8時頃)、近所の話し声などが気になるといっていた。朝早いので近所迷惑になるので心配。</li> </ul>
喫煙場所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・煙草を吸うメンバーはいない</li> <li>・吸ってよい場所はダイニングのみにしている。</li> <li>・自室では吸わないことにしている。</li> <li>・室内では禁止。外で吸ってもらう。</li> <li>・昼間は縁側で煙草を吸う。</li> <li>・木造なので火事が心配。煙草は外で吸ってもらうようにしている。</li> <li>・各室で喫煙できる。火災報知器がついている。</li> <li>●メンバーの6人中5人が煙草を吸うため交流室は煙くさい。</li> </ul>

防災	火災	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄筋のため防災も安心。</li> <li>・男性のみのところはガスもひいていない。火事が心配のため。</li> <li>・昔の風呂（直焚きの風呂釜）では空焚きによる火災の危険性が高かった。</li> <li>・火事が心配のため各部屋の風呂は使わない。</li> <li>・夜の火事が心配。火災警報器を設置。</li> </ul>
	地震	<ul style="list-style-type: none"> <li>・立派なマンションを選び、耐震的にもクリア</li> <li>●地震が心配。</li> </ul>
	避難	<ul style="list-style-type: none"> <li>・津波のときの避難所なども事前に決めている。</li> <li>●防災については配慮しており、外階段がないのが少し不安。</li> <li>●避難路の経路に不安がある。防災訓練を実施したが3階から避難するのは大変。永住の場にしたいが高齢化した時には階段の上り下りが大変になるだろう。</li> </ul>
	防災設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台所と居間にスプリンクラーをつけており、メンバーと避難場所に関して話し合っている。</li> <li>・個別だと火災保険等をどうするかという問題が別個に生じてくる。</li> </ul>
バリアフリー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2階への階段が急なので手すりをつけてもらった。</li> <li>・足が悪い人、高齢者は1階使用</li> <li>・お風呂が小さくて足が悪いためスタッフの人に入浴介助をしてもらっている。トイレは楽。</li> <li>●外階段が急。グループホームは高齢化が進んでいるため。</li> <li>●階段がきついため高齢者にとってはよくないかもしれない。</li> <li>●年齢が高いため階段に手すりをつけた。居室が2階で階段も急なため見えて危ない感じがする。</li> </ul>	

平成 19 年度厚生労働科学研究費補助金（障害保健福祉総合研究事業）

「精神障害者の自立支援のための住居確保に関する研究」

分担研究報告書

住居の供給促進条件に関する研究

研究協力報告書

不動産事業者からみた精神障害者の住居確保の課題に関する研究

—東京都における障害者居住支援制度の実態と協力不動産店の意識から—

研究協力者 古山周太郎（東洋大学ライフデザイン学部）

第 1 章はじめに

(1)本研究の背景と目的

障害者基本計画の実施計画である重点施策実施 5 ヶ年計画（計画期間は平成 20 年から 24 年まで）においても、精神障害者の地域移行は主要施策の 1 つと位置づけられている<sup>1)</sup>。地域で生活する場の確保には、グループホームなどの福祉的な居住の場の充実とともに、公営住宅や民間賃貸住宅など、地域における多様な居住資源を有効に活用することが必須である。しかしながら、住宅政策においては公営住宅が縮小の方向に向かっている点を踏まえるなら<sup>2)</sup>、民間賃貸住宅の利用を促す仕組みづくりは不可欠である。そのためには、仲介業務を手掛ける不動産事業者の役割は大きい。

また昨年度から国土交通省が「あんしん賃貸支援事業」を開始し、障害者自立支援法 77 条の相談支援事業の 1 つに「居住サポート事業」が位置づけられた。今後、これら 2 つの事業が連携し、障害者の地域居住を支える仕組みを構築していくと思われる。以上の試みは始まったばかりであるが、一部の地方自治体では、独自の居住支援制度を定め、障害者の住居確保を実践している。地方自治体独自の事業であるがゆえに、国

の事業形態とは若干異なるが、既に一定期間実施していることから、制度運用の実態とその課題の把握は、今後の全国的な事業展開にむけて大きく寄与すると考えられる。

そこで本研究では、不動産事業者への実態および意識調査をもとに、精神障害者の民間賃貸住宅の利用に関する現在の状況と課題をまとめる。また、障害者の居住支援制度への評価と、問題点についても把握し、今後の居住支援制度のありかたを考察する。

調査対象は、東京都で障害者の居住支援制度を実施している地方自治体において、各制度下で行政と協働で居住支援を実施している不動産事業者（以下協力店）とする。協力店は、制度に参加している点で、障害者の入居を取り扱った経験がある事業者が多く、居住支援への意識が高いと推測される。

(2)研究の構成

構成は、まず、国に先行して障害者の居住支援制度を実施した東京都の制度概要を把握し、調査対象となる地方自治体の制度を行政と協力店の連携に着目して紹介する。次に、協力店へのアンケート調査により、障害者の民間賃貸住宅利用の実態と、不動産事業者からみた障害者の入居や居住継続

についての課題を整理する。さらに、居住支援制度への参加の実態とその評価を明らかにし、制度の課題と今後の居住支援のありかたについてもまとめる。最後に、以上の結果をもとに、障害者の居住支援制度の課題を検討する。

## 第2章 東京都の地方自治体の居住支援施策

ここでは、参考文献1をもとに、東京都の障害者に対する居住支援制度の実態を概観し、対象とする各事業の詳細をみていく。

### (1) 居住支援制度成立の背景

東京都では、1980年代後半からの地価高騰のため、木造賃貸住宅の建て替えや撤去が進み、立ち退きを迫られる高齢者が急増するなど、住宅弱者の問題が顕在化した。1990年の、東京都社会福祉審議会の意見具申「高齢者等の居住の安定のために」では、高齢者や障害者の住宅弱者への対応策の必要が訴えられ、多くの自治体で独自の対応策を事業化した。障害者の居住支援施策のほとんどは、同時期に制度化された事業対象に障害者等を加えて現在に至っているものである。

### (2) 行政との連携システム

自治体の実施している障害者の民間賃貸住宅への居住支援制度は大きく、①物件探しのサポート、②家賃等債務保証、③家賃助成、④見守り支援に分類できる。①「物件探しのサポート」は行政が物件の情報探いを支援する施策であり、②「家賃等債務保証」は、保証人のいない利用者に対し、行政や民間保証会社が賃貸借契約上の保証人となるものである。③「家賃助成」は、現金給付により障害者の賃貸住宅への入居支援策で、④「見守り支援」は介護事業所に委託をして、利用者

宅へ訪問してもらい、安否確認と生活相談を行う。協力店は、①「物件探しのサポート」が物件への入居や物件情報の確保などの点で、②「家賃等債務保証」では契約時の入居条件に効果を発揮する点で関わりが深いといえる。本研究の制度評価は、この2つの類型を対象とした。

### (3) 東京都の居住支援制度の実態

東京都の各自治体で実施されている障害者に関する居住支援制度を、以上の4類型をもとに分類した。2006年時点で、全53自治体中19自治体で実施しており、全事業数は39であった。事業を実施している自治体のうち14自治体が複数の事業を実施している<sup>3)</sup>。

(2)で述べた4類型ごとに事業数と実施自治体数をみると、①物件探しのサポートと②家賃等債務保証がともに14事業であり中心的な事業形態であった。③家賃助成は10事業、④見守り支援は1事業のみであり、精神障害者を事業対象としているのは、6自治体のみであった。

次に、本研究の制度評価で対象とした①「物件探しのサポート」と②「家賃等債務保証」に関して、事業の実施形態をより詳細にみてみる。

まず、①物件探しのサポートに関わる主体の役割や仕組みをもとに、(a)物件情報提供型、(b)物件情報ストック型、(c)協力店登録型、(d)相談会型、の4つの事業類型に分類する。

(a)物件情報提供型は、行政が宅建協会等に依頼し協力店を募り、物件情報集めへ協力を促す。そして、利用者の希望条件を行政が把握し、条件にあった物件がある場合は、協力店が行政へ回答し、その情報利用者に提供する。(b)物件情報ストック型は、

行政が協力店に依頼して、障害者を敬遠しない物件の情報をストックし、利用者は行政の窓口で物件情報を閲覧する。これらのシステムは、利用者の代わりに行政が窓口となって、協力店との交渉や物件情報の収集にあたるという特徴がある。また、あらかじめ利用者が行政の窓口で利用登録をするといった共通点がみられる。(c) 協力店登録型は、障害者等を敬遠しない協力店をリスト化し、利用者がリストをもとに自ら協力店を訪れて、物件探しをするものである。(d) 相談会型は、宅建協会の協力のもとに、相談員が物件探しの相談に応じる。

②家賃等債務保証では、行政が特定の民間保証会社と協定を結び、保証人がおらず契約が困難な障害者等に保証会社を斡旋するものである。具体的には、保証料の一部を行政が援助する場合や、保証会社の審査基準を緩和する場合がある。

#### (4) 調査対象の自治体の居住支援制度

2006年時点で、東京都で障害者を対象とした居住支援施策を実施している自治体のうち、協力店を定めており、かつ障害者に対して制度運用の実績がある自治体として東京都目黒区、東京都板橋区を、精神障害者を制度の対象としている自治体として東京都世田谷区を、行政センター等の福祉部局と連携して制度運営をしている自治体として東京都大田区を対象とした。

### 第3章 精神障害者の民間賃貸住宅利用の課題

#### (1) 調査の概要

調査の概要は【表-2】に記した。協力不動産店のリスト上に記載されていても、転居先不明などにより現在の営業状況が不明な事業者、連絡不能な事業者は除いた。回収

率は全体で26.7%であった。

#### (2) 精神障害者の来店数と契約件数

精神障害者の年平均の来店数と、契約成立件数を調べた。【図-1】来店数では全体の4割が来店経験なしとしている一方、6件以上の来店があるとの回答が8店あった。契約件数をみると、6割以上が契約なしと回答していた。ただ、11件以上の契約をしている協力店も2件みられ、かなり少ないながら精神障害者を多く扱っている協力店もあった。

#### (3) 障害開示と来店時の対応

精神障害者が来店した場合の対応と障害開示についての意識をまとめた。【図-2】なお、この設問は一部の自治体の協力店のみを対象として実施した。

障害の開示については、半数以上が“絶対に開示してほしい”と回答しており、“できれ開示してほしい”との回答をあわせると、4分の3以上が障害をもっていることを知りたいとの結果がみられた。“問題がなければ開示しなくてよい”との回答は4件だけであった。

精神障害者への対応では、“精神障害とわかった時点で断る”、“とりあえず話しを聞いてみるが断る”との拒否的態度の回答が18件あった。一方、半数以上の23件が協力的な態度であったが、“積極的に協力する”との回答は1件のみであった。

#### (4) 住居確保に関する課題

精神障害者の民間賃貸住宅の住居確保における課題を、入居前と入居後に分けて質問した。

入居前の課題【図-3】では、“家主が入居制限をしている”点を挙げた業者が83件と一番多く、最も課題とした業者も40件以上であり、障害者の物件探しでは、家主の了



承をとることが困難であることを示唆している。次いで、“希望に合う物件が少ない”との回答が57件あった。“家賃が折り合わない”との回答も42件あり、東京都内で、利用者の望む物件探しが困難であることが伺える。また“障害に対する見識がない”点が3番目の課題とされ、協力店の精神障害に対する知識不足もみてとれる。その一方、バリアフリーや部屋の改造を課題とあげる協力店は10件以下とごく一部であった。

入居後の課題【図-4】では、“近隣トラブルが不安”といった回答が81件で一番多く、“トラブルへの対処が面倒”との回答も56件みられ、実際に居住するうえでの様々なトラブルと、その対処を課題と感じていることがわかる。同様に、“火事等の事故が不安”とする回答も60件以上あげられ、事故等の可能性が高いことへの不安を抱えている。また、“病気やけがが不安”という意見も63件挙げられ、入居者の健康状態に関しても憂慮している。また、“コミュニケーションがとれるか心配”との回答も42件あり、入居した際に場合によっては関係がとれなくなることも危惧していた。

#### (5) 来店経験の有無と課題との関係

入居前と入居後の課題について、来店経験の有無別に各項目の回答割合を示した。

【図-5】【図-6】来店数が未回答の場合は、“来店なし”とみなしている。

入居前の各項目をみると、“家主が入居制限をしている”との項目で、[来店あり]が9割程度の回答があり、[来店なし]の回答割合を2割程度上回っている。また、“家賃が折り合わない”との項目も[来店あり]の回答が1割程度多かった。精神障害者の場合、実際に物件を探す際に、より家主の入居制限を感じ、家賃についても希望と折り合わない

場合があることがうかがえる。

入居後の課題については、8項目中4項目で、[来店あり]が[来店なし]の回答割合を1割以上、上回った。特に“火事等の事故が心配”、“家主の信頼を失うのが心配”については、[来店あり]の回答割合が6割以上であり、[来店なし]の回答割合を2割程度上回っていた。また“近隣とのトラブルが不安”の項目も2割程度上回っている。このように、精神障害者の場合は、来店経験のある場合に入居後の課題を強く意識する傾向があり、特に入居者の住居内で事故や近隣トラブルを懸念し、家主との信頼関係への影響を憂慮していることがわかる。

#### (6) 精神障害者に関する困難事例

精神障害者が民間賃貸住宅を利用した際に、実際に起きたトラブルや困難事例を自由回答であげてもらった。【表-3】全部で7事例あげられた。

事例は大きく分けて、“火事等の事故”、“迷惑行為”、“室内の不衛生”、“家賃不払い”があげられた。実際にボヤや火事などが発生したケースや、自殺などを起こされた事例が報告されている。また、幻聴が原因で騒動を起こすケースや、窓ガラスを割る等の迷惑行為も見受けられる。その他には、室内を汚されたケースや、家賃の支払いが滞るケースが困難事例として挙げられた。

#### (7) 精神障害者の民間賃貸住宅利用の課題

障害者の民間賃貸住宅利用の課題を、自由回答形式で記入してもらい、得られた意見を、家主について、仲介業務について、物件についての意見に分類しまとめた。【表-4】意見数は全部で18であった。

家主についての意見では、(4)で一番の課題とされた、家主の入居制限に関する意見が多くあげられた。協力店として障害者

に物件を紹介したくても、家主から理解が得られないことが最大の課題となっている。その要因には、障害者への偏見や、トラブルや問題へのリスクが挙げられている。トラブルが発生した場合に、家賃が安いために、“修復にかかる費用を敷金でまかなうことができず、その費用を家主が負担しなくてはならない”ということが挙げられ、家主の理解が得られないことをますます助長しているとの意見がみられた。その他に、“援助されて当然”という考えの障害者の態度に不満を持っているという意見が挙げられた。

仲介業務についての意見では、障害者を仲介することで生じるリスクや負担に関する意見が挙げられた。“行政は頼りにならないと覚悟して仲介しなくてはいけない”、“一不動産業者として思慮を超える問題”といった意見に見られるように、障害者を扱うことは大きな負担となっていることが分かる。具体的には、家主との信頼関係への影響や、トラブル処理等の業務の増大を懸念している。

物件についての意見では、予算や支援金額が低いために物件を探すことが困難であることや、実際に紹介できる物件が限られることが挙げられた。

#### (8)まとめ

精神障害者の来店および契約の実態からは、一部の協力店は契約実績があり、来店時も積極的な態度で応対するとしていたが、大部分は契約実績が乏しく、来店時は消極的な対応をとっており、2極化の傾向がみられた。障害開示については、多くの協力店が障害者であることを告げて欲しいと思っている。民間賃貸住宅利用する際には、家主の入居制限が最大の課題であり、入居後のトラブルについても課題と感じている。

来店経験がある場合のほうが、入居後の課題をより高く意識している点からも、実際に精神障害者が住居確保する際には様々な問題が生じているといえよう。

## 第4章 障害者の居住支援制度の課題

### (1)はじめに

本章では、居住支援制度の利用の実態と、参加の動機、制度自体の評価とその理由を把握する。なお、調査対象の自治体によって実施している支援制度が異なる。大田区と板橋区は、①家賃等債務保証、②物件情報の提供、③協力店登録の3事業を実施しており、世田谷区は①家賃等債務保証と③協力店登録の2事業、目黒区は①家賃等債務保証と②物件情報の提供の2事業を実施している。

### (2)制度利用の実態

各行政からの物件提供の依頼があった場合や、精神障害者が訪れた場合にどのくらいの割合で物件情報を提供するのかを質問した。【図-7】提供したことはないとの回答は42件、4～5回に1度程度の提供にとどまっているのも31件であり、7割近くが消極的な対応となっている。反対に積極的に提供しているのは、毎回の18件と2～3回に1度の16件、合わせて34件であった。

### (3)制度参加への動機

居住支援制度へ参加した動機を複数回答で答えてもらった。【図-8】居住支援制度への参加動機で一番多かったのが、“協力しない理由はない”とやや消極的な回答であった。また、“宅建協会に頼まれて”が36件、“区役所とのつきあい”が19件と仕事のつきあいの延長線上で参加している状況もみられ、積極的な態度で参加していない協力店もあることもわかる。その一方で、“社会

的責任を感じた”と事業の趣旨に共感して参加しているとの回答が46件、また全体の5分の1程度ではなるが、“仲介機会がふえる”ことを期待して参加したとの回答もみられた。

#### (4) 居住支援制度への評価

居住支援制度について、家賃等債務保証、物件情報提供、協力店登録の3種類ごとの評価を質問した。【図-9】

一番評価の高いのは家賃等債務保証であった。約6割が有効、もしくはやや有効と回答している。一番低い協力店登録でも肯定的な評価は半数以上であり、総じて居住支援制度は効果があるとの見方であった。このように、居住支援制度に関しては一定の評価を得ていることがわかる。

#### (5) 各制度の評価の理由

各居住支援制度の評価の事由を、自由回答形式で回答してもらった。それらの意見を制度ごとに、肯定的な事由と否定的な事由に分けた。【表-5】

##### ①家賃等債務保証

肯定的な評価として、保証会社を利用し、家賃保証がなされることで、家主の信頼を得て入居しやすくなるとの意見がみられた。家賃滞納やトラブルといった懸念も、保証会社を利用することで回避できる。また、保証料を援助すること、個人の保証よりも円滑に進む点も肯定的に評価されている。

否定的な評価として、まず保証制度の限界を指摘する意見がみられた。保証期間が限られている点、個人の支払いの負担となる点、保証会社の審査に通らない場合など、様々な制限が利便性を減じている。また、家賃のみの保証で、生活上のトラブルには対応してもらえないことを問題として挙げている。次に、運用上の課題として、“制度

の指定機関を利用しなければならなく不便である”という意見や、“保証会社の対応に問題がある”との意見が挙げられた。また保証会社を嫌う家主が多いとの意見もあり、家主が金銭以外の保証を求める場合には、家賃等の債務保証だけでは対応不能であることがわかる。

##### ②物件情報の提供

肯定的な評価では、機会の増大と、行政の信頼性、労力の軽減の3つが挙げられた。“障害者に理解がある家主の物件のみを提供できる”点や、物件に接する機会が増えるため、“障害者が物件を見つけやすい”と評価している。また、行政が関与するために“家主が安心する”との効果もある。さらに、障害者にとっては“物件を探す労力が少ない”ことや、自治体の窓口が統一している点が肯定的な評価につながっている。

否定的な評価では、紹介物件の少なさ、行政対応、希望者の情報不足が挙げられた。物件の数自体が少なさや、希望する物件の水準が高いこともあって、“依頼があっても紹介できない”との意見がみられる。また、手続きが大変であり、“紹介しても自治体から返答がない”場合があるなど、行政の対応に問題があるとしている。また、紹介時に希望者の障害の程度等の個人情報がわからないために、紹介自体を控えるケースもみられた。

##### ③協力店登録

協力店リスト型の支援について肯定的な評価として、家主への安心感、紹介のしやすさが挙げられた。区が関与しているため、安心感を家主に与える点が評価され、直接来店するために交渉しやすいといった利点もあげられている。また、協力店であることがわかるため、入居者が店舗に入りやす

くなる、協力店としての責務が生まれることも評価されている。

否定的な評価としては、まず②と同様に物件が少ないことがあげられている。賃料の上限の問題や、物件の少なさとともに、“障害者の突然の来店では紹介物件がない”との意見もみられた。また、制度が不十分である点や、協力店の協力度合いに差があることも否定的な評価にみられた。

#### (5) まとめ

制度参加の実態は、積極的に制度に協力している協力店のほうが少なく、まったく協力していないとの回答も多かった。動機をみても消極的な動機で協力店になったとの回答がみられるが、社会貢献といった制度の趣旨に賛同して制度参加している協力店もみられた。また、居住支援制度は一定の評価を得ている。評価の事由をみると、肯定的な評価では、行政が関与することで信頼性が高まり、家主の安心感につながるとの意識や、実際に利便性が高いことで有効である点が評価されている。反対に、保証制度が家主のニーズに答えられていないとの制度上の限界や、紹介可能な物件の少なさといった賃貸住宅市場の課題、また利用者の情報開示が不十分であるとの個人情報保護の問題が挙げられた。

### 第5章 考察と今後の課題

東京都における居住支援制度の協力店の実態をみると、積極的で実績もある業者と消極的で実績がない業者の二極化の現象がみられた。実際に、利用者側からその対応の判断が難しいことを考えると、行政や業界団体が協力店自体を見直し、より実効的な体制づくりが必要である。その一方で、利用者側の対応にも変化が求められる。協

力店の大部分が障害の開示を求めており、物件情報を紹介する際にも障害の程度を知りたいとの意見があった。個々の障害の状況をきちんと説明することで、協力店側も情報を踏まえた、より効率的な物件探しが可能となる。

精神障害者の民間賃貸住宅利用に消極的な協力店は、制度に協力したくても、様々な現実的な課題が阻害要因となり、結果的に協力ができない状況が伺えた。特に家主の入居制限は深刻な問題である。入居後のトラブルが課題とされていたが、他の入居者への悪影響により、家主との関係が悪化することを恐れている。トラブルや事故から生じるリスクに対する保証は、家賃等債務保証のみでは不十分な面もあり、対応策とリスク保証の整備は家主の不安を解消するために不可欠である。特に、不動産事業者は家主との密接な関係を構築しており、家主の協力を得るためにも、協力店の理解と積極的な制度参加は欠かせない。そのために、入居後のコミュニケーション支援や、地域の福祉関連団体との連携による居住継続支援、想定されるトラブルとそれへの対処方法の共有化をすることが重要だと考えられる。

精神障害者の住居確保、特に民間賃貸住宅の利用は、不動産事業者の協力なしには成立しない。協力店といえども、一民間事業者である点を意識し、行政、福祉関連団体や利用者が互いの立場を理解しながら、連携のシステムづくりを進めることが必要であろう。

#### 参考文献)

1. 真下慶太, 古山周太郎, 木村直紀, 土肥真人: 障害者を対象とした民間賃貸住宅