

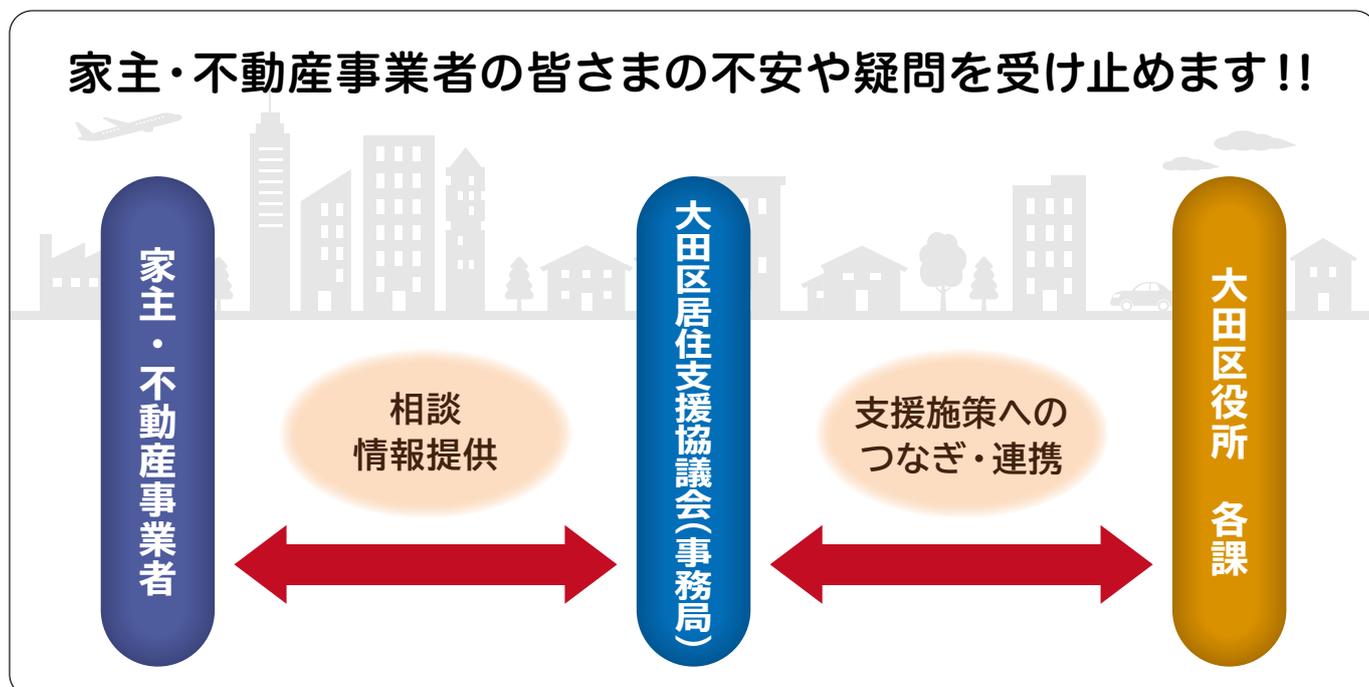
家主・不動産事業者向け 居住支援ガイドブック



©大田区

大田区居住支援協議会

家主・不動産事業者の皆さまの不安や疑問を受け止めます!!



まえがき

大田区人口推計（令和4年3月）によると、大田区の高齢者人口は、令和5年以降増加を続け、令和22（2040）年度には、高齢化率は約27%に達し、高齢者の単身世帯や夫婦のみの世帯の増加が見込まれています。一方、東京都「人口動態統計」によると、大田区の合計特殊出生率は、約1.09（令和3年）と低い水準となっており、今後、高齢者を支える担い手は減少していくことが予想されます。

また、障がいのある方については、病院や施設から地域の中で生活ができるよう地域移行の取組を進めており、就労・就学などのために滞在する外国人の方も増加傾向にあるなど、賃貸住宅経営において、住宅確保要配慮者（高齢者、障がい者、ひとり親、生活保護受給者、外国人世帯等）の入居に関わる機会が増えています。

その一方で、住宅確保要配慮者の受入れに対して不安を感じる家主・不動産事業者の皆さまも少なくありません。

大田区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。

このたび、取組の一環として、家主・不動産事業者の皆さま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、家主・不動産事業者の皆さまに知っていただきたいサポート体制について、事例を通じて紹介しています。

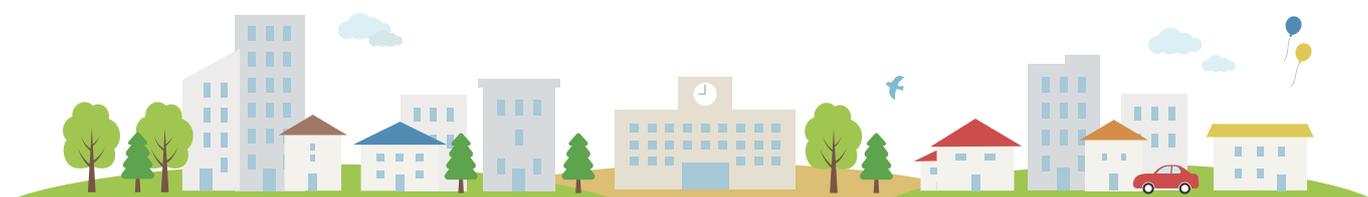
「相談先が分からない…」「ちょっと気になることがあるんだけど」というときに、ぜひご活用ください。

誰もが安心して住み続けられるよう、生活の基盤となる住まいを確保するためには、大田区居住支援協議会、行政の取組だけでなく、家主・不動産事業者の皆さまのご理解・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検討していただいている方々のお役に立てれば幸いです。

目次

1 入居者に対する不安	1
2 相談・連携体制のイメージ図	2
3 それぞれの心配ごとの課題と対応策	
①家賃滞納・保証人がいない	3
②入居者の様子が日頃と違う	5
③バリアフリー改修をしたい	7
④日常生活の心配ごと	9
⑤外国人の受入れ	11
⑥入居者と連絡をとりたい	13
⑦万が一に備えて	15
4 相談窓口	
高齢者の相談窓口（地域包括支援センター）	18
障がい者の相談窓口	21
子育て、子どもに関する相談窓口	22
生活に困っている方の相談窓口	22
生活上のトラブルや悩みごとについての相談窓口	23
大田区社会福祉協議会の主な相談窓口	24
大田区内を対象に支援を行っている居住支援法人	25





こんな不安、ありませんか？



住宅確保要配慮者の方に対して、どのようなイメージを抱いていますか。受入れたことが無いし、もしトラブルが起きてしまったらどうしよう…。受入れに対して、不安に思うことがあるかもしれません。

ここで少し、住宅確保要配慮者の方の受入れに意識を向けてみませんか？

皆さまの不安を少しでも解消していただくためのツールとして
このガイドブックをご活用ください。

コラム

障がい者差別の解消をめざして

令和3年5月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の改正法が成立し、障がい者への合理的配慮の提供が民間の事業者にも義務付けられました（公布日である令和3年6月4日から起算して3年以内に施行）。

この法律では、障がいの有無にかかわらず、すべての方が共に生きる社会を実現することを目的として、国や地方公共団体などの行政機関、民間事業者における障がいを理由とする差別を解消するための措置などを定めています。

障がいを理由とする差別を解消するため、行政機関と民間事業者には、「障がいを理由とした不当な差別的取扱いの禁止」と「合理的配慮の提供」が義務付けられています。また、行政機関と民間事業者だけでなく、障がいのある方も含めた一人ひとりが、障がいを理由とする差別の解消の推進に貢献することが求められています。

改正法の趣旨をよく理解し、一人ひとりができることから始めることが重要です。

2 相談・連携体制のイメージ図



- 居住支援団体
- 不動産関係団体

連携

相談

大田区居住支援協議会（事務局：建築調整課・福祉管理課）

施策検討・調整機能

区役所

- 大田区社会福祉協議会
- 大田区地域包括支援センター
- 大田区生活再建・就労サポートセンター
JOBOTA
- 大田区ひきこもり支援室
SAPOTA
- 子ども家庭支援センター
- 子育て支援課
- 各地域健康課
- 健康づくり課
- 障がい者総合サポートセンター
- 各生活福祉課
- 各地域福祉課
- 障害福祉課
- 介護保険課
- 高齢福祉課
- 国際都市・多文化共生推進課
- 人権・男女平等推進課

支援機関

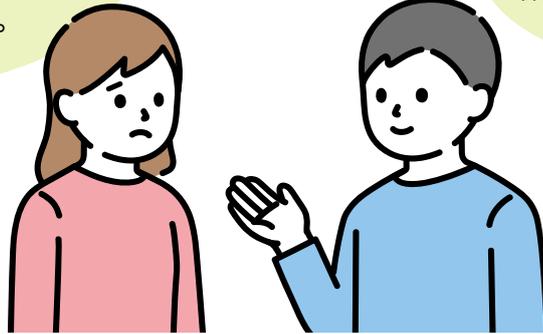
住宅確保要配慮者

- 外国人
- 生活保護受給者
- ひとり親
- 障がい者
- 高齢者
- など

3 それぞれの心配ごとの課題と対応策

① 家賃滞納・保証人がいない

201号室のAさんが
もうすぐ契約更新の時期なのですが、
今まで保証人を頼んでいた親族からは
もう保証人にはなれないと言われて
困っているようなんです。



それは大変ですね。
連帯保証人を必要としない
保証会社もあるみたいですよ。

Q 入居者の家賃滞納や、特に保証人がいない場合に不安があります。

A 家賃の口座引落（自動送金）や家賃集金を管理会社に代行してもらうことで入居者の入金忘れ等による遅延や滞納を回避することができます。また、判断能力の低下により、本人が金融機関や管理会社と契約することが困難であれば、成年後見制度の利用が有効となる場合があります。成年後見人等が選任され、財産管理や契約行為に関する代理権が付与されれば、家賃滞納や契約が進まない状況を防げるだけでなく、本人の権利擁護にもつながります。

一方、保証人がいない場合も、保証会社の利用をはじめ、様々な手段により対応が可能です。

そのほか、区内には大田区生活再建・就労サポートセンター（JOBOTA）をはじめ様々な相談支援機関があります。ぜひ、ご案内・ご活用ください。

大田区居住支援セミナーの参加者より

保証人がいない場合、契約時に保証会社の利用を入居条件にしているため、家賃滞納の心配はないですし、契約内容によっては、万が一にも備えることができるので安心してお部屋を貸すことができます。



家賃債務保証を利用したいが、連帯保証人がいない場合

家賃債務保証会社や家主・管理業者によっては、連帯保証人ではなく緊急連絡先で対応可能な場合があります。また、連帯保証人を必要としない保証会社もあり、家賃保証商品には、原状回復費が一部担保できるものや、残存家財整理の撤去費用などが含まれるものもあります。

高齢者住宅財団 家賃債務保証制度

一般財団法人 高齢者住宅財団の実施している家賃債務保証制度は、連帯保証人の有無を問いません。財団と家賃債務保証制度の利用に関する基本約정을締結した賃貸住宅が対象となり、緊急連絡先は指定する必要がありますが、親族以外でも一定の要件を満たせば緊急連絡先に指定できます。



緊急連絡先がない場合

認定NPO法人 市民福祉団体全国協議会（市民協）

居住支援による賃貸物件の契約にあたり、家賃債務保証会社を利用の際に緊急連絡先を確保できない方に対し、見守り等の生活支援を含めて市民協が連絡先となる緊急連絡先代行サービスを提供しています。

対象者 高齢者世帯・障がい者世帯・ひとり親世帯・所得の少ない方・生活保護受給者

問合せ 市民協大田支部 電話：03-5700-5747 または 03-5753-3860
市民協本部 FAX：03-6809-1093

コラム

大田区生活再建・就労サポートセンター（JOBOTA）について

大田区生活再建・就労サポートセンター（JOBOTA）は、生活・仕事・住まいなどについてのお悩みを抱え、経済的に困りの方に対して、専門の支援員が一人ひとりに合ったサポートを行う無料の相談窓口です。困りごとを抱える方からの相談内容を整理し、ご本人と一緒に問題の整理・解決をめざします。

生活全般における課題には「自立相談支援」、なかなか仕事に就けないなどの課題には「就労準備支援」、債務や家計収支の見直しに関する課題には「家計改善支援」、離職等により住居を失うおそれのある方には「住居確保給付金」といった各種支援メニューに基づき、ご本人に一番適切な支援を行います。

3 それぞれの心配ごとの課題と対応策

② 入居者の様子が日頃と違う



Q 高齢で一人暮らしの入居者がいます。身の回りのお手伝い等が必要になってきたようです。どこに相談すれば良いですか。

A 地域包括支援センターは、高齢者やその家族等の総合相談窓口です。大田区の高齢者サービスの利用申請の手続きや、高齢者の虐待防止・権利擁護に関する相談・支援を行っています。住み慣れた地域で自分らしい生活をするために、積極的な健康づくりのお手伝いをするとともに、一人ひとりの状態や必要性に合わせた多様なサービス利用の相談を受け付けています。

協力不動産店より

近隣住民の方々から、「最近Aさんを見かけないし、電話もつながらない。」という連絡を受け心配していましたが、携帯電話の充電が切れていただけでした。このように地域の方々もゆるやかな見守りを担ってくれているのでとても心強いです。

大田区居住支援セミナーの参加者より

一人暮らしの母宅に見守りができる電球を設置し、朝トイレの電気が点灯しないと通知が来るように設定しているので安心です。ある日、通知がこなかったのが心配して携帯電話に連絡したところ、母は妹と旅行に行っていることがわかりました。それ以降、宿泊を伴う外出時には、事前に言ってほしいと伝え、支障なく過ごせています。



民間事業者による見守りサービスの紹介

NPO法人等の居住支援団体による見守りサービスをはじめ、不動産事業者、家賃債務保証業者、警備会社などが提供する様々な見守りサービスの商品があります。

たとえば、電気ポットや電球によるセンサー型、配食サービスによる宅配型、電話やメールによる会話型、異変を感じたときにボタンひとつで通報ができるものなどがありますので、本人のライフスタイルに合わせたサービスを利用すると良いです。

センサー型



宅配型



会話型



緊急時通報型



ごみの戸別訪問収集

ご自宅に伺いごみの収集をします。

下記の(1)、(2)、(3)のいずれかに該当する方のみで構成されている世帯で、自ら集積所へごみを持ち出すことが困難であり、他の方の協力を得ることができない世帯のごみを収集します。

- (1) 要介護2以上に認定されている方
- (2) 身体障害者障害程度1級及び2級に認定されている方
- (3) その他、区長が認める方



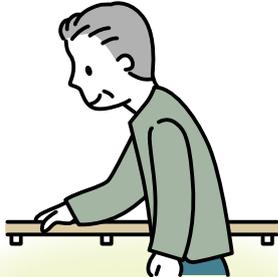
問合先

大森清掃事務所	電話：03-3774-3811	FAX：03-3775-6028
蒲田清掃事務所（調布地区）	電話：03-6459-8201	FAX：03-6459-8597
蒲田清掃事務所（蒲田地区）	電話：03-6451-9535	FAX：03-6451-9623

3 それぞれの心配ごとの課題と対応策

③ バリアフリー改修をしたい

入居者が日常生活に不便さを感じている様子なので、どうにかしてあげたい。



手すりの
取り付けについて



段差解消について



洋式便器への
取り替えについて

Q

入居者から住宅のバリアフリー改修工事について相談がありました。すがどうすれば良いですか。

A

大田区では住宅リフォーム助成を行っており、入居者が家主の承諾を得て下表に記載のあるバリアフリー改修のリフォーム工事を行う場合、入居者に対し大田区が工事費用の一部を助成します。

入居者から相談がありましたら、住宅リフォーム助成制度などの申請について区への相談をご助言ください（各制度は工事着工前に事前相談が必要になります）。

（バリアフリー対策） 住宅リフォーム 助成事業	手すり設置及び改修	階段昇降機設置及び改修
	段差解消または畳からフローリングへの改修	ホームエレベーター設置及び改修
	浴室改修	車椅子用リフト設置及び改修
	滑りにくい床材への改修	屋外スロープ設置及び改修
	開き戸から引き戸への改修	浴室・更衣室暖房工事
	和便器から洋便器への改修	弱視者対策床工事
	廊下幅等の拡張	

● 住宅リフォーム助成

問合先

住宅相談窓口（建築調整課 住宅担当内）

電話：03-5744-1343 FAX：03-5744-1558



住宅リフォームの事例

改修例1 畳からフローリングへ

入居者が車椅子での生活に不便さを感じている様子であれば、フローリングへの張り替えを提案してみましょう。



改修前



改修後

改修例2 手すりの取り付け

玄関、廊下、階段など、日常生活で不便さを感じる場所には、動作補助や転倒防止のために手すりの取り付けを提案してみましょう。



改修前



改修後

他にもこんな制度があります！

入居者が利用できる制度

介護度や障がいの状況により、入居者の申請に基づく改修工事等に対する助成があります。入居者から相談がありましたら、区への相談をご助言ください。

● 居宅介護住宅改修費、介護予防住宅改修費の支給

問合先 介護保険課 給付担当

電話：03-5744-1622 FAX：03-5744-1551

● 高齢者自立支援住宅改修助成

問合先 住所地を担当する地域包括支援センター（P19、P20）

● 重度身体障がい者（児）住宅改造相談・助成

問合先 住所地を担当する地域福祉課 身体障害者支援担当（P21）

家主が利用できる制度

問合先 産業振興課 産業振興担当

電話：03-5744-1363 FAX：03-6424-8233

● 建築あっせん事業

工事内容が決まっているが、相談先となる業者がわからない場合には、大田区建築あっせん事業連絡協議会（大田建協）が施行業者を選定します。

● 建築リフォーム相談（無料）

様々な住まいに関する工事の相談を無料で承ります。開催日時や場所等についてはP23をご覧ください。

3 それぞれの心配ごとの課題と対応策

④ 日常生活の心配ごと



Q 入居者の近隣トラブルが起きてしまった際の相談先を知りたいです。

A 近隣トラブルは、生活騒音や共用部分の使用についてのトラブル等が考えられます。実際に近隣トラブルが起こった場合は、まずは話し合いなどにより、当事者間での解決を図るようにしましょう。

話し合いを行ったにも関わらず、入居者が繰り返し建物の共同ルールに違反し、近隣トラブルが解決しない場合は、弁護士などの法律相談を利用するという選択肢もあります。

大田区居住支援セミナーの参加者より

高齢者の方は、入居継続期間が長く、トラブル等の連絡もほとんどありません。高齢者の暮らしや福祉に関することで、心配なことがあった時は、地域包括支援センター等に相談できるので安心です。

協力不動産店より

障がい者の方も相談時から支援者にかかわってもらっていたことで、入居後も相談できる機関となり、心強いです。



一般的な近隣トラブル（騒音や臭気へのクレーム等）については、行政機関等が介入することは難しいですが、日常生活の様々なお困りごとやお悩みごとについての相談先をご紹介します。

専門相談員による相談について

● 人権・身の上相談

人権を侵害されたり、家庭内や近隣のお付き合いの中での悩みごとなどの相談

問合先 人権・男女平等推進課 電話：03-5744-1148 FAX：03-5744-1556

● 不動産取引相談

不動産取引一般についての相談

● 法律相談

借地、借家、相続、離婚、金銭問題などの日常生活に関する法律問題についての相談

問合先 広聴広報課 広聴担当 電話：03-5744-1135 FAX：03-5744-1504

子ども家庭支援センター「キッズな」

育児の支援・交流の施設です。総合相談や子育てひろば、生活支援サービスなど、子育て世帯を支援します。子どもと家庭に関するあらゆる相談に応じています。



問合先

キッズな大森 電話：03-5753-7830 FAX：03-3763-0199

キッズな洗足池 電話：03-5754-7830 FAX：03-3727-0520

キッズな蒲田 電話：03-5714-1152 FAX：03-5703-0099

キッズな六郷 電話：03-6715-7830 FAX：03-6428-6901

高齢者ほっとテレフォン(夜間・休日専用)

電話相談専用：03-3773-3124

区役所が閉庁している時間帯に、高齢者の健康や介護・福祉に関する相談を、看護師など保健福祉の資格を持つ相談員が電話でお受けします。

対象者 区内在住の概ね 65 歳以上の方とその家族、関係者

受付時間 月～金曜日は午後 5 時～翌日午前 8 時 30 分
土日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）は24時間

問合先 高齢福祉課 高齢者支援担当 電話：03-5744-1250 FAX：03-5744-1522

3 それぞれの心配ごとの課題と対応策

⑤ 外国人の受入れ

生活習慣、文化、言語などに違いがあるので、コミュニケーションを円滑に図り理解を求めたい。



Q 外国人の入居中の対応について教えてください。

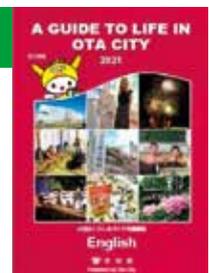
A 外国人の方は、文化、習慣、言語の違いから、日本の生活ルール等を知らなかったり、説明をしても正しく伝わっていない場合があります。日本でのマナー、外国語に対応できる相談窓口など、毎日の生活に役立つ情報をまとめた「大田区くらしのガイド外国語版」や「資源とごみの分け方・出し方」のパンフレットを活用することで外国人の方にも正しく伝わり、ご理解いただけます。各種パンフレットについては、区のホームページからもダウンロードできますので参考にしてください。

大田区くらしのガイド外国語版

▶ 大田区ホームページ

大田区 くらしのガイド外国語版

検索



外国語版 資源とごみの分け方・出し方

▶ 大田区ホームページ

大田区 資源とごみの分け方・出し方 (パンフレット)

検索





協力不動産店より

外国人の方は、多少なりとも日本語を話せる方が多いため、それほど拒否感はありません。文化の違いから郵便ポストに名前を表示せず郵便物を戻されてしまうことなどがありました。丁寧な生活マナーについて説明することで改善されました。

また、調理の際に香辛料のような独特の匂いを感じることもありますが、換気扇や外国人専用のフロアを設置することで自由に料理をしてもらっています。

ごみの分別については、外国人専門の保証会社を利用することで円滑に意思疎通が図れるため、ご理解いただけることが多いです。

おおた国際交流センター (Minto Ota)



生活に関する相談がある場合は、
Minto Otaの
国際都市おおた協会多言語相談窓口へ
お越しください!

Minto Ota アクセス



- 京浜急行線「京急蒲田駅」西口徒歩2分
 - JR京浜東北線「蒲田駅」東口徒歩8分
- 〒144-0052 東京都大田区蒲田4-16-8 2階
電話:03-5744-1227 FAX:03-5744-1323

相談時間

国際都市おおた協会多言語相談窓口

月～金曜日の午前10時～午後5時まで
(土日、祝日、12月29日～1月3日は休み)

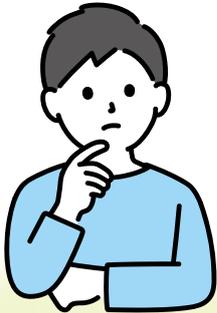
電話:03-6424-4924
FAX:03-6424-4926

Minto Otaでできること

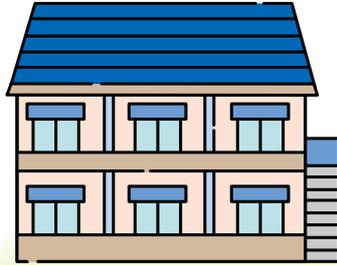
- 多言語で外国人の方の生活相談ができます。
- 様々な国・地域の情報の掲示や自由に交流できる場所があります。
- 国際交流団体等が使える会議室があります。

3 それぞれの心配ごとの課題と対応策

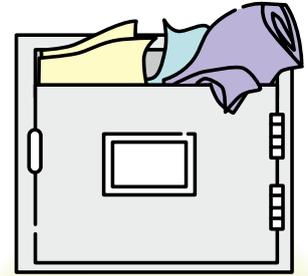
⑥ 入居者と連絡をとりたい



最近姿をみかけない



電気が点いたまま、あるいは夜になっても電気が点かない日が続いている



新聞やチラシが郵便受けに溜まっている

Q

入居者と連絡がとれなくなってしまった場合はどうすれば良いですか。

A

まずは親族や関係者など緊急連絡先に連絡しましょう。

状況が確認できない場合や安否確認など早急な対応が必要である場合には、警察の立ち会いのもと入室すると良いです。居室内での死亡が疑われる場合でも、入居者の許可がなければ住居侵入等の違反行為になる可能性があるため、原則として室内の確認はできません。

万が一に備え、親族や緊急連絡先等を把握しておき、早期に発見できる態勢を整えておきましょう。

万が一に備え、事前準備をしておきましょう！

● 入居者情報を事前に把握しておく

入居者が入院などで長期不在にする時は、家主や管理会社に事前に連絡するよう、契約書等で交わしておくとい良いでしょう。

また、万が一に備えて、契約時に緊急連絡先等の事前確認等を行い、「入居者情報シート」を作成しておくとい緊急時にも役立ちます。

▶ 国土交通省ホームページ

国土交通省 住宅 ハンドブック・ガイドブック

検索

