

# 【報告】令和3年度事業実績（中間報告）について

## 1. 豊島区居住支援協議会の目標

令和3年度、豊島区居住支援協議会は、大きく2つの目標を掲げ取り組んだ。

### 1-1. 登録団体が豊島区内で居住支援活動を円滑に実施するための環境整備

#### (1) 登録団体との連携強化

豊島区居住支援協議会（以下、協議会）は、平成24年度から3年間、住宅確保要配慮者に対し、空き家・空き室の活用や民間賃貸住宅等への円滑な入居を推進するための支援活動等を行う団体を支援する居住支援モデル事業を実施してきた。モデル事業終了後は、豊島区内で居住支援活動を行っているNPO法人等の団体の登録制度を設けている（以下、登録制度により登録した団体を、登録団体という。）。協議会は、登録団体が居住支援活動をしやすいよう、居住支援に取り組む上での課題やニーズを把握し、不動産事業者-豊島区関係機関-その他の関連機関・組織とをつなぐとともに連携をしながら登録団体を支援することで、住宅確保要配慮者の住宅確保と入居後の生活支援につながるよう、体制を整えてきた。

※『としま居住支援ガイドブック』P6～9参照。

#### (2) 「住まいに関する相談窓口」との連携

豊島区は、従前から住宅確保にお困りの方からの相談を受け付ける「住まいに関する相談窓口」を設け、以下の支援を行っている。

なお、令和3年度から「住まいに関する相談窓口」は、“住宅”と“福祉”のスムーズな連携実現に向けて令和元年度に協議会事務局の一員となっている豊島区福祉総務課住宅相談グループ（令和2年度までは住宅課）が担っている。協議会においては、「住まいに関する相談窓口」を積極的に登録団体に周知するとともに、「住まいに関する相談窓口」の住宅相談員と登録団体との相談業務に関する課題の共有も適宜実施した。その結果、「住まいに関する相談窓口」では、相談があった住宅確保要配慮者の属性や希望に応じて、登録団体の案内もしている。このように協議会では、登録団体が地域で居住支援活動を円滑に行えるように、豊島区も含めた関係団体との連携強化をしている。

### 「住まいに関する相談窓口」での主な支援内容

#### 1 入居のための支援

高齢者等入居支援、安心住まい

- ・住宅情報提供
- ・同行サービス（※1）
- ・身元保証代替制度の利用助成（※2）

※1...高齢者等が賃貸住宅を探す場合、本人が希望すれば一般社団法人全国保証機構の職員が同行するサービス。

※2...60歳以上の者で構成される世帯、障害者世帯、18歳未満の子どもを養育している世帯に対して、家賃債務保証制度利用にかかる保証料の一部（上限一万円）を助成。

#### 2 公的な住宅に関する相談

- ・区営一般住宅、都営住宅、福祉住宅、区民住宅、都民住宅、UR賃貸住宅、公社住宅

#### 3 入居のための家賃助成

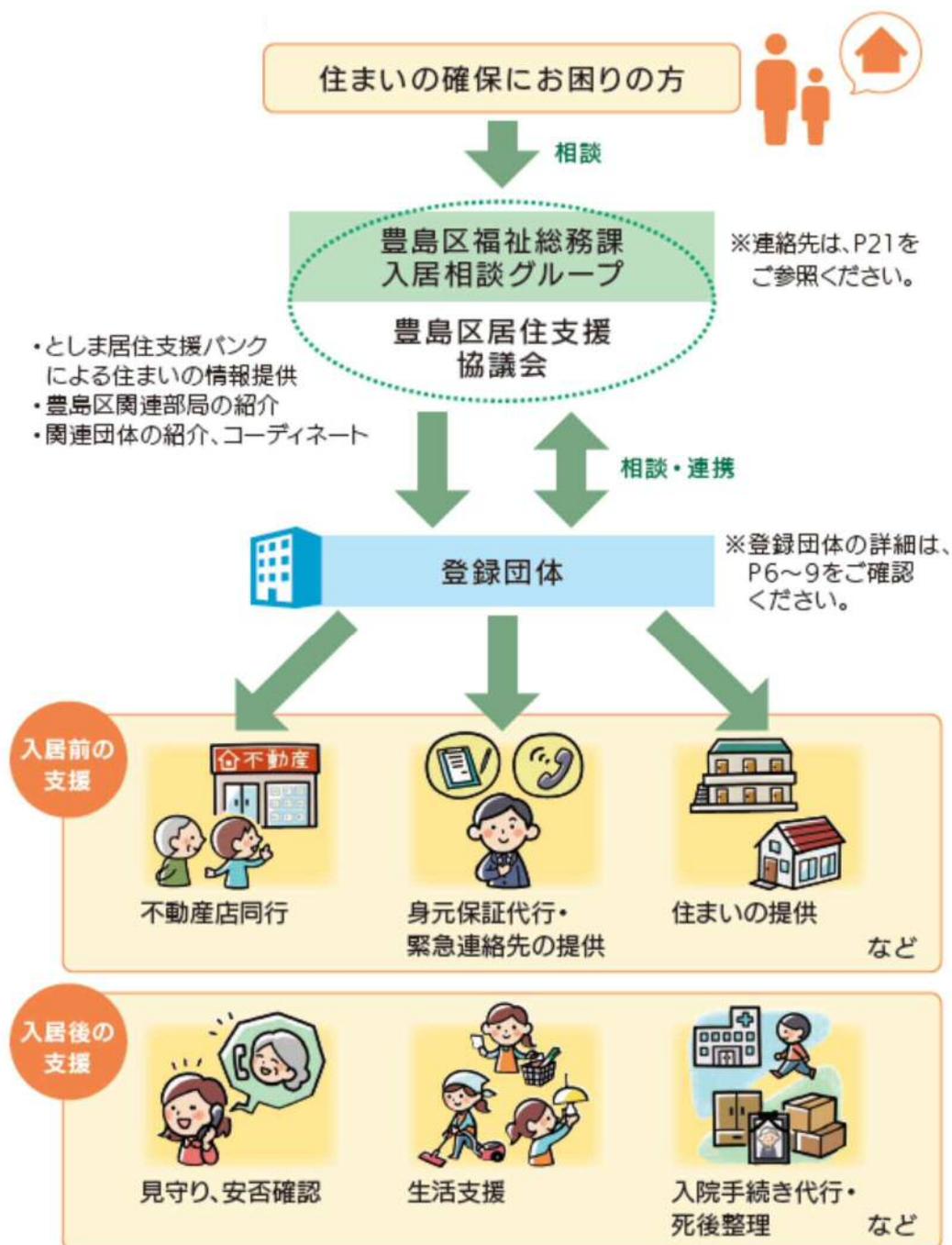
- ・高齢者世帯等住み替え家賃助成
- ・子育てファミリー世帯への家賃助成

### (3) 協議会に直接連絡があった相談の支援や登録団体からの相談支援

現時点では、協議会単独では相談窓口を設けない方針であるため、住宅確保要配慮者から、ホームページや電話等で直接、住宅相談や居住支援に関する問い合わせを協議会が受けた場合は、原則、事務局の一員である福祉総務課住宅相談グループの「住まいに関する相談窓口」と連携をしながら対応をしている。

また、登録団体が受けた住宅相談で対応が困難と思われる内容については、協議会事務局と「住まいに関する相談窓口」の三者で連携をはかりながら伴走型の支援を行っている。

豊島区居住支援協議会の支援の仕組み（『としま居住支援ガイドブック』P4 から）

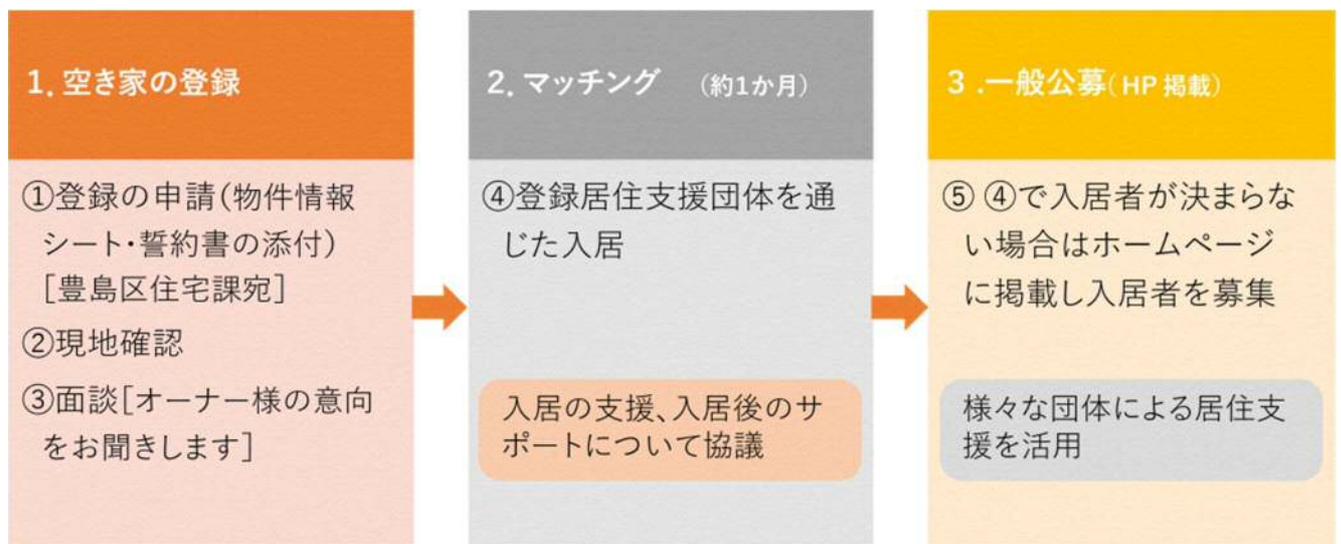


## 1-2. としま居住支援バンク、及び、セーフティネット住宅の登録促進

協議会では、住宅確保要配慮者に対して紹介できる物件を増加させるため、「としま居住支援バンク」及び「セーフティネット住宅」の登録促進に取り組んでいる。

「としま居住支援バンク」は、協議会が独自に取り組んでいる物件の登録制度で、空き家・空き室をお持ちの方で、協議会の活動にご賛同いただければ、耐震・法令適合確認がない住宅（セーフティネット住宅に登録が困難な住宅）の受け皿としても機能している。

### 現在のとしま居住支援バンクへの登録方法



## 2. 取組と実績

### 2-1. 住宅相談に関する取組みと実績

#### (1) 相談件数と内容

登録団体、協議会、住まいの相談窓口（豊島区福祉総務課住宅相談グループ）、への相談件数と内容は、以下のとおり。

#### ① 登録団体への相談件数と内容（2月28日現在）

※登録団体9件中、4件からの回答。

	支援項目	件数
入居前相談	入居相談	97 (うち、成約 21)
	不動産店同行・コーディネート	10
	緊急連絡先確保	5
	賃貸住宅等への入居支援	2
	その他	328
	計	442
入居中支援	見守り等支援	19
	生活支援・就労支援	2
	入居中相談（近隣との関係づくり、近隣や家主との間のトラブル対応等）	35
	その他	82
	計	138
入居後支援	死後事務委任、家財処分、遺品整理、葬儀・納骨等	3
	計	3

#### ② 居住支援協議会への相談件数と内容（3月10日現在）

協議会事務局への直接相談（ホームページ（問合せメール）、電話）は、4件。登録団体等からの相談は、7件あった。件数は少ないものの、対応には時間がかかる困難な案件が多かった。そのうち、解決まで見届けることができたのは、事務局スタッフが直接対応できた3件のみである。

##### 《ホームページ、電話等の相談》

相談内容	件数	対応
住み替え相談（立退き含）についての相談	2	豊島区福祉総務課「住まいの相談窓口」へ
耐震診断・耐震工事についての相談	1	豊島区福祉総務課「住まいの相談窓口」へ
区外(江戸川区)からの住まい探し相談	1	江戸川区の窓口へ紹介
合計	4	

※その他、他の居住支援協議会からのアンケート依頼あり。

##### 《登録団体からの相談》

相談内容	件数	対応
都営住宅申請書記入支援	1	事務局スタッフを登録団体へ派遣（相談会支援）
区外物件更新方法（他区）について相談	1	事務局スタッフが相談対応

区内オーナーからの相談対応（セーフティネット住宅の登録までの支援）	1	事務局スタッフ相談対応（区耐震診断、耐震化助成について説明）→登録団体（街ごとリノベ開発機構）と連携
地方、他区からの相談（更生保護対象者、生活保護対象者、DV被害者、コロナ失職（躁鬱、ADHD））	4	豊島区福祉総務課と連携し、他区の相談窓口、関連施設を紹介
合計	7	

### ③「住まいに関する相談窓口」相談件数（参考（1月31日現在））

相談内容	件数
公営住宅関連	1,130
家賃助成	474
民間賃貸住宅への住替え等	317
安心住まい	47
その他※1	181
合計	2,149

連携先	件数
区役所関係部署※2	81
不動産関係協力事業所	95
社会福祉協議会	11
<b>登録団体</b>	<b>8</b>
合計	195

※1...家の売買、土地・家の相続、耐震工事、修繕業者の紹介、近隣トラブル、家の老朽化、老人ホーム、上下水道、不動産会社とのトラブル等

※2...高齢者福祉課、障害福祉課、介護保険課、高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）、くらし・しごと相談支援センター等

#### (2)登録団体と事務局との連携強化による住宅確保要配慮者の入居促進

登録団体、「住まいに関する相談窓口」、協議会事務局の三者で対応した主な内容は以下の通りである。

#### 《登録団体からの主な相談と対応詳細》

相談内容	対応詳細
区内物件オーナーがセーフティネット住宅の登録をしたいが、基準に満たしているか、また満たしていない場合は、満たすにはどうすればよいか、その方法を知りたい。	物件がセーフティネット住宅の基準を満たしているか判断するための区の耐震診断、耐震化助成の内容を事務局スタッフが説明→耐震診断、助成を受ける条件にあてはまらないため、住宅等の利活用を居住支援サービスの範囲としている、登録団体（街ごとリノベ開発機構）を紹介。適宜、情報共有しながら展開。
区内で生活していたが、コロナで失職し、遠方のある市に転居（農業転身）。寒さになれず、躁鬱、ADHDとなり失職で生活保護を受給中。豊島区にまた引越したい)	生活保護を受給中のため、まずは受給している自治体へ転居の相談をするように説明。福祉総務課住宅相談グループ「住まいに関する相談窓口」も念のため紹介。生活保護を受給している自治体と豊島区で移管協議が進めば、転居に関する相談対応可能となるので、協議が進んだ場合の方針を確認・共有。
外国籍の女性で、関西からDV被害で東京へ逃げてきたが、子どもを残したままである。（ご主人は日本人）	まずは、病院の「医療福祉相談室」へ相談し、必要に応じて、「医療福祉相談室」の相談員を経由するなどして生活保護申請の

<p>他区の精神科の病院に入院中でそろそろ退院しなくてはならない。関西時代から生活保護を受けていたが、東京で生活保護を受けながら、子どもと暮らしたい。子どもと一緒に今の病院がある街で暮らしたい。家探しはどのようにすればよいか。手伝いをお願いしたい。</p>	<p>相談をするように提案。→本人が「医療福祉相談室」への相談を拒む場合は、直接病院がある区に相談するようこともできると提案。同時にDV相談窓口も紹介。⇒登録団体が相談先（NPO法人）を紹介</p>
--	---

### (3) 登録団体-「住まいに関する相談窓口」との連携強化による

#### 住宅確保要配慮者の入居促進

令和4年1月、登録団体（3団体）と「住まいに関する相談窓口」の住宅相談員の顔合わせを行い、登録団体の「居住支援サービス」の内容と、「住まいに関する相談窓口」での主な支援内容を共有し、連携をはかることで、住宅確保要配慮者が住まいに困った場面で相談しやすい仕組みづくりに取り組んだ。その結果、「住まいに関する相談窓口」が受けた相談から8件、登録団体へつなぐことができた。

### (4) 登録団体-不動産事業者との関係構築による住宅確保要配慮者の入居促進

令和3年5月から7月にかけて、登録団体へのヒアリングを実施した結果、「住宅確保要配慮者からの相談があっても、不動産業者から断られることが多く入居につなげることが難しい」という意見が多かったことから、協議会会員である不動産団体（一般社団法人東京都宅地建物取引業協会豊島区支部（以下、宅建豊島区支部という。）及び公益社団法人全日本不動産協会東京都本部豊島文京支部（以下、全日豊島文京支部という。））と登録団体の「顔合わせ会」を実施することで、関係構築をした。その結果、豊島子どもWAKUWAKUネットワークは2件、包括あんしん協会は3件の不動産事業者と実際に協議が実現し、住宅探しに協力を得られることになった。いずれもまだ成約には至っていないが（3月10日現在）、包括あんしん協会については、今後高齢者の一人暮らしの相談があった際は、相談しながら進めていけることになっており、成約への大きな見込みとなっている。また、豊島子どもWAKUWAKUネットワークについては、物件情報のほか、シングルマザーの雇用や、スキルアップにつながるような取組みも協力し合うことができないか話し合いもしている。

【全日豊島文京支部（対面）】	【宅建豊島区支部（オンライン）】
日時：令和3年11月29日(月) 14：00～16：00 場所：としま区民センター多目的ホール 登録団体：6団体参加 不動産事業者：7事業者参加 ※実際にその場でマッチング	日時：令和3年12月6日(月) 16：00～17：30 場所：オンライン（Zoom開催） 登録団体：4団体参加 不動産事業者：30事業者参加



顔合せ会の様子（全日豊島文京支部）

## 2-2. としま居住支援バンク、及び、セーフティネット住宅に関する取組み

### (1) 登録件数（令和4年2月末現在）

#### ① としま居住支援バンクの登録件数

登録件数：23戸（うち、令和3年度新規登録12戸）

#### ② セーフティネット住宅の登録件数

登録件数：559戸（うち、専用住宅18戸）

としま居住支援バンクに新規登録された物件1戸について、登録団体であるNPO法人豊島子どもWAKUWAKUネットワーク及びNPO法人街ごとリノベ開発機構が連携し、セーフティネット住宅登録支援に取組み、専用住宅への登録に至った。

### (2) としま居住支援バンクよる、物件情報の提供

協議会ホームページ内のとしま居住支援バンクのページで物件情報を掲載した（現時点の入居募集中住戸は13戸。）。

### (3) 不動産団体等へのアウトリーチによる、としま居住支援バンクの仕組みの説明と

#### 物件登録の促進

としま居住支援バンクの登録促進のために、居住支援バンク登録の際にオーナーに提出を義務付けていた「誓約書」の主体を、不動産店が当該物件の専任で取り扱いをしている場合は、不動産店が代替することを可能とする運用を試行実施した。宅建豊島区支部、全日豊島文京支部に働きかけ、不動産事業者9事業者に対して、協議会への要望等のヒアリングや居住支援バンク、及び、セーフティネット住宅の仕組みの説明をすることを目的とするアウトリーチ活動を展開した。この取り組みにより、5戸の登録申請があった。

### (4) 先進的な取組団体への調査、居住支援バンクの仕組みの改善点の整理

登録件数の増加を目指し、他自治体の空き家バンク等のうち、物件登録数が多く、また、先進的な取り組みを行っている下記団体に対して、バンク等の登録方法や運営に関する課題についての調査を行った。

#### 【調査対象団体】

- ・京都市居住支援協議会
- ・大牟田市居住支援協議会
- ・熊本市居住支援協議会

「居住支援バンク」の登録にあたっては、現行は空き家オーナーからの申請に基づき事務局が調査を行う仕組みとなっているが、手続きが煩雑であり、登録促進の妨げの一因にもなっている。

上記調査の結果、不動産事業者等が空き家バンク等のシステムに直接物件情報を登録する方法により成果を上げている団体もあることから、物件登録の促進には運営方法の改善が必要であるとの認識のもと仕組みの研究を行った。

協議会事務局による運営方法改善の検討にあたっては、協議会の構成メンバーである宅建豊島区支部と全日豊島文京支部にご意見を伺いながら、実現可能性を含め協議を行っている。

現時点では、物件登録システムを整備したうえで、システム登録者は一定の要件を備えた不動産事業者とすること、また、適正な運用を担保するため、事務局が専用のIDやパスワードを発行することも想定している。

システム環境の整備を含め、令和4年度中に試行実施する方向で調整を重ねている。

## 2-3. 居住支援サービスに関する取組み

### (1) 『としま居住支援ガイドブック』の発行

物件オーナーや不動産事業者向けに、区の居住支援サービス、登録団体、居住支援バンクの仕組みを紹介する、『としま居住支援ガイドブック』を1,500部発行した。

### (2) 豊島区、及び、登録団体の居住支援サービスの提供

豊島区及び登録団体の居住支援サービスを分野ごとに整理し、住宅確保要配慮者の住

まい探しや生活支援に役立つ情報としてまとめた。その内容は事務局及び登録団体間で共有するとともに、『としま居住支援ガイドブック』にも掲載し、情報提供を行う予定。

### 3. その他の取組み

#### 3-1. 普及啓発活動の推進

普及啓発活動については、以下の通り取り組んだ。

##### (1) ホームページ、SNS 等による普及啓発

豊島区居住支援協議会ホームページ、フェイスブックで、登録団体や居住支援の制度内容を適宜発信した。

##### (2) 豊島区関連組織、豊島区関係部署との連携

- ・『広報としま情報版（2月11日号）』から、豊島区居住支援協議会の取組コラムを掲載（定期的に全4回予定）。2月11号の発行後、家賃助成制度やその他の制度等についての問合せが3件あり、福祉総務課住宅相談グループの「住まいに関する相談窓口」につないでいる。
- ・第16回社会貢献活動WEB見本市へ参加（2月11日）。
- ・としまテレビ『としま情報スクエア』（生放送）に出演（12月4日）。後に、YouTube 豊島区公式としまななまるチャンネルで配信（1月6日～）

内容：としま居住支援バンク及び、登録団体の紹介

出演：登録団体（NPO法人豊島子どもWAKUWAKUネットワーク、一般社団法人包括あんしん協会）、事務局

##### (3) ホームページのリニューアル

「住宅確保要配慮者」、「物件オーナー、不動産事業者」と対象入口を明確に分けた、居住支援協議会のホームページのリニューアルをするために、豊島区の居住支援サービスや、登録団体の取組等を整理した。

今後、令和4年居住支援バンクのページとあわせて、段階的に新たなホームページを公開する。

#### 3-2. 家賃助成の実施（新規受付休止）

これまで居住支援協議会が関与した居住支援事業の入居者に対して、家賃助成を継続している（1世帯：月1万5千円）。

#### 3-3. 登録団体の活動費の一部助成

登録団体が協議会と連携して実施する居住支援にかかわる活動の費用を一部助成できるが、活用した団体はなかった。

※居住支援法人に指定されている登録団体については、国からの補助対象と重ならない範囲で活動費を助成することが可能。

### 3-4. 空き家・空き室に関する調査（定行研究室への調査委託）

引き続き、定行研究室への業務委託を予定していたが、新型コロナウイルスによる日本女子大学の活動制限の方針を尊重し未実施。

### 3-5. 登録団体との連携充実（情報提供と相互の情報共有）

- 登録団体に対し、活動実態確認や協議会への要望などの確認を内容とするアンケート調査を実施した(9 団体中 8 団体回答)。さらに、登録団体の活動実態を把握するため、また、居住支援活動に関する課題を共有するため、それぞれの団体の活動場所を訪問するなど意見交換を行った。

1 回目（5～6 月）：訪問（zoom 含）6 団体

2 回目（令和 4 年 1～2 月）：訪問 1 団体、区役所で実施：2 団体

⇒訪問後は、適宜、電話等で状況確認や情報共有をしあう。

- 協議会に情報提供があった都・区等からの居住支援に関わる情報（セミナー案内等）を案内。
- 都営住宅等の入居者募集情報の案内（定期募集(年 4 回)）

## 4. その他（令和 3 年度の実施体制）

令和 3 年度は、事務局構成団体各々の強みを活かしながら効率的に事業を展開できるよう 4 つのワーキングチームを配置し、事業を行った。

今後は、会員との連携を強化し、相談機能等の強化やバンク登録数を増やし、また、住宅確保要配慮者向けの居住支援サービスの充実をはかりたい。

表. ワーキングチーム一覧

	活動内容	主な成果
登録団体 ワーキング	登録団体と連携をはかり登録団体の活動の情報共有や課題を解決するためのワーキングチーム	<ul style="list-style-type: none"> <li>登録団体のスタッフとの関係づくりができたことで、活動状況や悩みを共有し、ともに解決に向けて動けるようになった。</li> <li>⇒不動産団体との顔合わせ会の実現、マッチング。</li> <li>⇒「住まいに関する相談窓口」等で登録団体だけで解決できない内容のフォローなど。</li> </ul>
情報発信 ワーキング	協議会や登録団体の活動を周知、広報発信をするためのチーム	<ul style="list-style-type: none"> <li>他のワーキングと情報共有をし、来年度以降のホームページリニューアルに向けてのサイトマップづくりは完成した。</li> <li>区の広報、としまテレビと協力し、居住支援協議会の取り組みや登録団体の周知は進んでいる。</li> <li>コロナ禍を機に、YouTube での発信ができた。</li> </ul>
相談窓口 ワーキング	居住支援サービスや住宅相談窓口のあり方を検討するチーム	<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉総務課住宅相談グループ「住まいに関する相談窓口」と連携をし、豊島区の居住支援サービスを整理できた。</li> <li>登録団体と「住まいに関する相談窓口」の関係づくりをしたこと</li> </ul>

		で、居住支援サービスを紹介し合える関係になった（横のつながりができた。）。 ⇒『としま居住支援ガイドブック』の作成につながった。
居住支援バンク ワーキング	共同研究結果（空き家/空き室アンケート、不動産ヒアリング等）から不動産業者との連携やとしま居住支援バンクのあり方などを検討するチーム	・不動産業者と直接話し合うことで、バンク登録が増えない理由を検証でき、登録方法改善に向けて不動産団体と方向性を確認できた。同時にバンクの仕組みの周知ができ、登録物件を増やすことができた。

## 5 課題整理

以上のことを踏まえて、課題を整理する。

### ■居住支援サービス充実のための課題

- ・登録団体等の居住支援サービス実績の把握と、登録団体の新規開拓が必要である。
- 現在の登録団体（9団体）-福祉総務課住宅相談グループの「住まいに関する相談窓口」との関係づくりはできつつある。実績や課題を常に把握することで、住宅確保要配慮者の住まい探しや生活支援におけるニーズを整理し、豊島区で求められる居住支援内容を明らかにし、その上で、登録団体の得意分野を活かしたセミナー等を協働で実施するなどして、登録団体の実績づくりにつなげ、より生きた支援、きめ細やかな居住支援サービスの提供をはかる。
- また、住宅確保要配慮者等に求められているが、居住支援サービスとして豊島区でまだ足りないサービス（緊急連絡先、福祉との連携による安否確認や見守り体制、孤独死やそれに伴う残置物の処理対応など）を得意とする区内で居住支援をしている他団体や、区外でノウハウのある居住支援法人に登録団体として豊島区居住支援に関わってもらうよう、地域資産の掘り起こしをする必要がある。

### ■としま居住支援バンク及びセーフティネット住宅の登録促進にあたっての課題

- ・居住支援バンク登録数が増えない理由として、不動産事業者が直接登録できないこと、また、オーナーに誓約書の提出義務があること、そのためリアルタイムで情報更新ができないことが大きいことから、居住支援バンクへの登録手続きの簡素化が必要である。
- 不動産事業者の直接登録にあたっては、ITを活用して登録しやすい仕組みづくりを進める必要がある。
- 同時に、物件登録可能な不動産事業者の基準や免責事項の検討も進める。
- ・オーナーや不動産事業者の安心材料となるよう、住宅確保要配慮者が入居した際の支援メニューや登録団体による居住支援サービスが網羅してわかるよう、「としま居住支援ガイドブック」等を活用してアウトリーチや情報発信をする必要がある。
- 住宅確保要配慮者の物件探しを支援する登録団体と不動産事業者との関係づくり（顔合わせ会等）は、継続的に続ける必要がある。

### ■居住支援体制の課題

- ・登録団体や協議会が一体となり、入居相談や入居後の生活相談の相談に対応する等の居住支援体制づくりを進める必要がある。
- ・福祉総務課住宅相談グループ「住まいに関する相談窓口」が相談を受け付けていない日（土日祝日）に、住宅確保要配慮者が気軽に住まいについて相談できるワンストップ窓口がない。土日祝日しか動けない住宅確保要配慮者もいるため、今後それらをフォローする体制を作る必要がある。

・登録団体の居住支援の取り組みを知ってもらう場や、相談を受ける場が足りないため、協議会と連携してそのような機会の提供が必要である。

→協議会は相談窓口を直営では設置せず、中間支援的な立場で登録団体等の居住支援に取り組む組織へのコーディネート、情報共有、発信をすることで、住宅確保要配慮者に紹介できる物件を増やし、豊島区で求められる居住支援サービスの提供につなげるという方針を掲げ、活動してきた。今後は、事務局の一員である福祉総務課住宅相談グループが設ける「住まいに関する相談窓口」や登録団体、不動産事業者の関係づくりを強く進めるだけでなく、専門性のある協議会会員（組織）の力を借り、不動産分野はもちろんのこと、福祉分野、建築分野などの組織にも働きかけ、豊島区内の居住支援の包括的なネットワークを築いていく。