

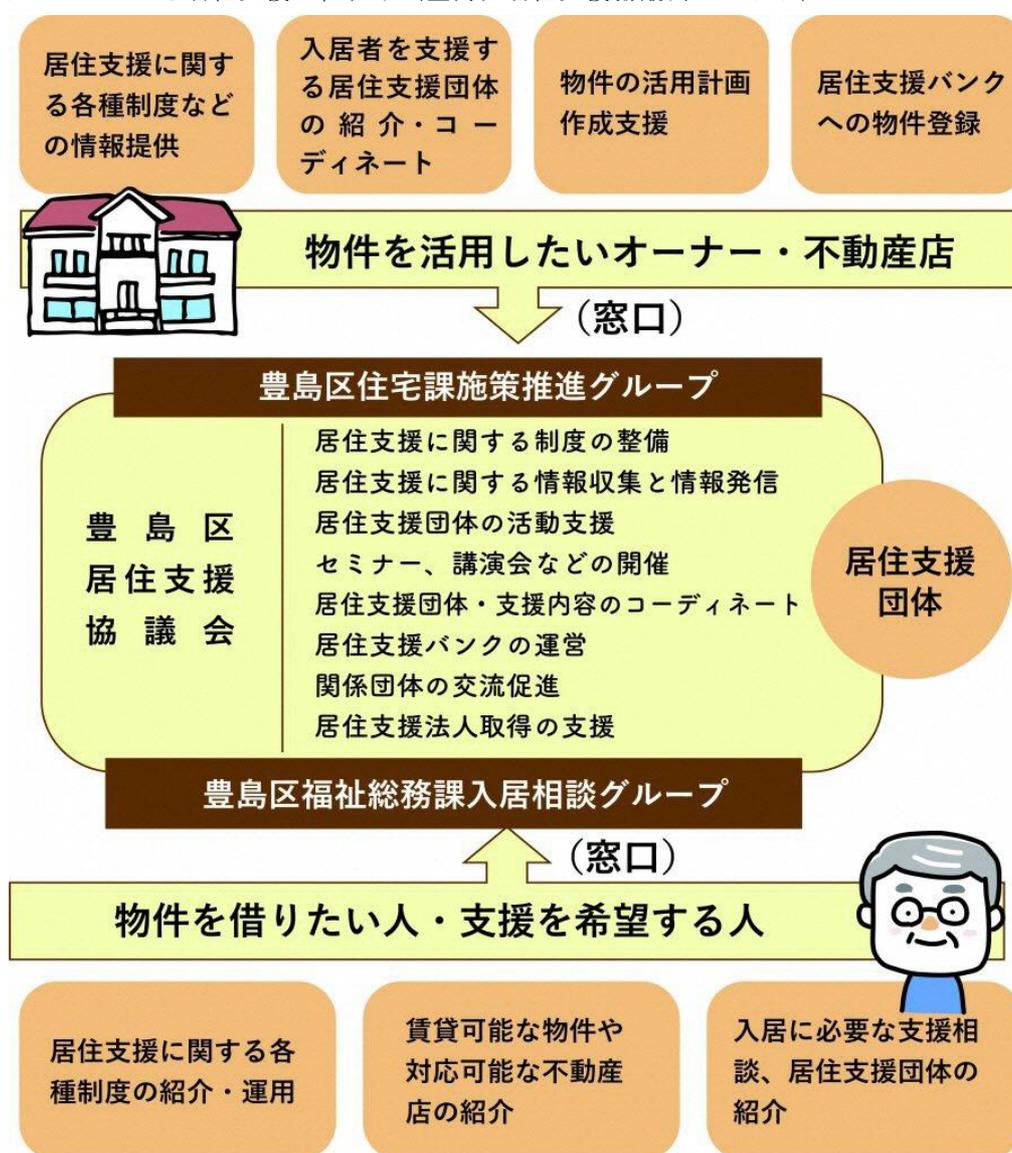
# 【報告】令和5年度事業実績について

## 1. 豊島区居住支援協議会の目標

豊島区居住支援協議会（以下、協議会）は、市場での住宅確保要配慮者の入居支援を強化し、登録団体が豊島区で居住支援活動を円滑に実施するための環境整備の促進を行ってきた。

令和5年度は、①居住支援バンクの新システム等、令和4年度からの事業の定着と一層の推進に取り組み、②協議会会員の協力のもと、住宅確保要配慮者の入居を拒まない物件の確保と居住支援を行う登録団体への支援を強化した。大きく以下の2つの目標を掲げ取り組んだ。

図.ネットワークによる居住支援の仕組み（豊島区居住支援協議会 HP より）



### 1-1. 不動産団体等との連携強化

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、直接不動産事業者が空き家情報を入力できるよう「としま居住支援バンク」の登録システムを改修し、令和5年12月にリニューアルしている。それに伴い、東京都宅地建物取引業協会第四ブロック豊島区支部、全日本不動産協会東京都本部豊島文京支部と「としま居住支援バンクに関する覚書」を締結していることから、より一層、両不動産団体からの協力を得ることができた。今年度は両団体の会合にアウトリーチし、としま居住支援バンクの新システムの説明や、セーフティネット住宅の概要説明を実施。その他、「豊島区高齢者等入居支援協力店」に登録する不動産事業者、また、新たに居住支援に協力いただけそうな不動産事業者に対し、協議会の説明やとしま居住支援バンク、セーフティネット住宅の理解の促進をはかっている。また、「オーナー及び不動産店向け居住支援セミナー」を、不動産団体及び豊島区保健福祉部と取り組んでいる。

### 1-2. 登録団体等との連携強化

協議会は、豊島区内で居住支援活動に取り組んでいる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、日頃から登録団体との関係を構築。居住支援に取り組む上での課題やニーズを把握し、その課題解決に向けて、不動産事業者・豊島区関係機関・その他の関連機関・組織をつなぐ役割を担っている。

今年度は、引き続き、豊島区で居住支援に取り組む団体に働きかけ、協議会の説明と連携の可能性、登録団体としての新規登録への働きかけをした。結果、新たに4団体が登録団体として新規登録された。

また日本女子大学家政学部住居学科定行研究室と連携をはかり、登録団体を対象に、豊島区内の居住支援のテーマ別に意見交換会（3回）を実施。ほか、日本女子大学と共催でシンポジウムを実施し、認定NPO法人豊島子どもWAKUWAKUネットワークからは、「ひとり親家庭や外国籍家庭の住まい探しへの支援について」をテーマに活動報告をし、課題の共有を行っている。

## 2. 取組と実績

### 2-1. 住宅相談や居住支援に関する取組みと実績

#### (1) 相談件数と内容

登録団体、住まいの相談窓口（豊島区福祉総務課入居相談グループ）、協議会に来た相談件数と内容は以下のとおり。入居前相談は、昨年度から相談件数、成約件数ともに増加している。

#### ① 登録団体への相談件数と内容（令和6年2月29日現在）

※登録団体 16 団体中、10 件からの回答（豊島区外からの相談、支援を含）

	支援項目	件数
入居前相談	入居相談（民間・公営・高齢者住宅財団） ※物件・業者紹介含	591（うち、成約 125） ※生活保護含
	不動産店同行・コーディネート	94
	緊急連絡先確保	32
	支援プラン	—
	家財整理	—
	シェルター等一時的支援(連携)	4
	内容不明	—
	計	721
入居中支援	見守り等支援	153
	生活支援・就労支援	305
	入居中相談	58
	健康相談(入院・介護申請手続き含)	2
	内容不明	—
計	518	
入居後支援	死後事務委任、家財処分、遺品整理、葬儀・納骨等	5
	退去支援・退去後生活支援	22
	内容不明	11
計	38	

<居住支援だけではない取組みをしている団体で、相談実績については、「入居や住まいに関すること」だけを抽出するのは難しいと回答した団体（1 団体あり）>

「入居等に関わらず、生活全般の相談延べ件数 3,116 件（速報値）」

※そのうち入院中の人 15 名への支援を含む

#### ② 居住支援協議会への相談件数と内容（令和6年3月15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））は、14 件。内容は以下の通り。その他、適宜電話相談や登録団体からの相談は受けている。

バンク物件への問い合わせ	3
居住支援団体からの連携希望	2
空き家活用に関する相談	4
取材希望	3
その他	2
総計	14

## ③ 「住まいに関する相談窓口」相談件数（参考（令和5年12月末現在暫定））

相談内容	件数	連携先	件数
公営住宅関連	954	区役所関係部署※2	34
家賃助成	382	不動産関係協力事業所	16
民間賃貸住宅への住替え等	81	社会福祉協議会	4
安心住まい	50	<b>登録団体※3</b>	<b>20</b>
その他※1	116	合計	74
合計	1,582		

※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

※3...登録団体等：豊島区居住支援協議会の登録団体、東京都指定の居住支援法人

## (2) 登録団体との連携強化による住宅確保要配慮者の入居促進や支援内容の検討

## ① 意見交換会の実施

日本女子大学定行研究室と連携をはかり、登録団体や区内で居住支援に取り組む団体や関係機関との顔合わせ、各団体が抱えている課題や解決策の共有を目的として、テーマ別に3回の意見交換会を実施した。（詳細は、定行研から）

## 意見交換会概要

回・テーマ	日時・会場	参加団体
第1回 テーマ： 精神障がい者への支援	8月10日（木）10：00～12：00 イケビズ（としま産業プラザ） 6階 第3会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>メイクホーム株式会社</li> <li>社会福祉法人豊芯会 /地域生活支援センターこかげ</li> <li>一般社団法人ささえる手</li> <li>社会福祉法人豊島区民社会福祉協議会</li> <li>豊島区障害者地域支援協議会精神障害者包括支援部会</li> <li>豊島区精神障がい者事業所連合会</li> <li>NPO 法人コレクティブハウジング社</li> <li>一般社団法人くらしサポートウィズ</li> </ul>
第2回 テーマ： 子育て世帯・外国籍者への支援	10月30日（月）10：00～11：45 としま区民センター 403 会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>認定 NPO 法人豊島子ども WAKUWAKU ネットワーク</li> <li>NPO 法人全国ひとり親居住支援機構</li> <li>社会福祉法人愛の家</li> <li>公益社団法人シャンティ国際ボランティア会（としまる）</li> <li>NPO 法人マザーツリージャパン</li> <li>豊島区子育て支援課子ども家庭・女性相談グループ</li> <li>一般社団法人くらしサポート・ウィズ</li> </ul>
第3回 テーマ： 若者への支援	2024年1月30日（火） 13：00～14：30 としま区民センター 403 会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般社団法人くらしサポート・ウィズ</li> <li>NPO 法人 サンカクシャ</li> <li>株式会社メタアンカー</li> <li>労働協同組合ワーカーズコープ・センター事業団</li> </ul>

## ②としま居住支援シンポジウムの実施

協議会のこれまでの取り組みや、日本女子大学定行研究室等への委託研究の成果報告、長く居住支援に取り組んでいる登録団体の活動報告をすることで、より一層、協議会の活動の充実をはかり、一定の成果の確認をすることをねらいとしたシンポジウムを実施した。なお、「居住支援の取組事例の紹介～今後の展開の参考に」をテーマに落合 明美氏（厚生労働省高齢者支援課 高齢者居住福祉専門官）からの基調講演も実施。シンポジウム後半は、パネルディスカッションも開催した。（詳細は、定行研から）

### シンポジウム概要

シンポジウム テーマ	居住支援シンポジウム 豊島区の居住支援－空き家の実態と支援ネットワークについて－
日時	令和5年8月26日（土）14:00～16:20（開場：13:30）
会場	日本女子大学新泉山館1階会議室（文京区目白台1丁目19-10）及びオンライン（YouTube）
実施形態	共催：豊島区（住宅課、福祉総務課）・豊島区居住支援協議会・日本女子大学 後援：国土交通省
対象者	町会関係者、居住支援法人、不動産業者、福祉や居住支援に関連した事業者、居住支援に関心のある方、空き家を使いたい・持っている・興味がある方等
参加者数	77名（会場参加23名、オンライン参加54名）

## ③都営住宅応募合同サポート会の開催

認定NPO法人豊島子どもWAKUWAKUネットワーク、公益社団法人シャンティ国際ボランティア会（としまる）は、毎年度「都営住宅応募サポート会」を開催している。今年度も引き続き、協議会との合同主催で11月12日（日）に「都営住宅応募合同サポート会」を実施した。

当日は、①ファミリー・ひとり親、②外国人世帯と、②高齢者・障害者と対象ごとに担当を分けたが、それぞれの担当でカバーしながら効率化をはかった。



当日のようす

## 合同サポート会概要

対象	ファミリー・ひとり親の方	外国人の方	高齢者・障害者の方
担当	豊島子ども WAKUWAKU ネットワーク	シャンティ国際ボランティア会（としまる）	豊島区居住支援協議会
日時	令和5年11月12日（日） 第一部：10:00～12:00／第二部：13:00～15:00		
会場	上池袋コミュニティセンター 多目的ホール （豊島区上池袋2-5-1 健康プラザとしま7階）		
相談件数 （予約時点）	ひとり親・8世帯 午前：5組 午後：3組	外国籍・22世帯 午前：11組 午後：11組	0組

## (3) 住宅確保要配慮者（主に高齢者）の入居支援・促進

## ① オーナー及び不動産店向けセミナーの開催

高齢者人口に占める一人暮らしの割合が全国で最も高い豊島区は、福祉総務課入居相談グループの住まいに関する相談窓口でも、圧倒的に単身高齢者の相談件数が多くなっている。高齢者の住まい確保の問題は、不動産オーナーや不動産業者だけで解決できることではなく、区の福祉関連の部署や組織と連携をはかり、「高齢者の入居支援・促進」に取り組むことがあることから、その第一歩として、不動産団体・福祉部局・居住支援が横断的に話し合うセミナーを開催した。

公益社団法人東京都宅地建物取引業協会第四ブロック豊島区支部、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の協力により、公益財団法人日本賃貸住宅管理協会安心居住研究会が中心となり本企画作成をしている。なお、当日の質疑応答については、協議会のホームページで公開した。



当日の様子

## 豊島区居住支援セミナー概要

セミナー名	豊島区居住支援セミナー －高齢者に安心して住宅を貸し続けるために、知っておきたい最新情報－
日時	令和5年11月13日(月)10:00～11:30 (開場:9:30)
会場	IKE-Bizとしま産業振興プラザ 多目的ホール (豊島区西池袋2丁目37-4)
実施主体	共催: 公益社団法人東京都宅地建物取引業協会第四ブロック豊島区支部/ 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/公益財団法人 日本賃貸住宅管理協会/豊島区/豊島区居住支援協議会
概要	講座とパネルディスカッションの2部構成 (講座) テーマ: 豊島区での課題と解決策－法改正、高齢者への支援制度、民間サービス等の最新情報を、不動産管理会社の立場からお伝えします－ (パネルディスカッション) テーマ: 問題解決の最前線に立つ、様々な立場の方々の意見交換 公益財団法人日本賃貸住宅管理協会安心居住研究会 公益社団法人東京都宅地建物取引業協会第四ブロック豊島区支部 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 民生委員・児童委員 豊島区保健福祉部 (高齢者事業・高齢者総合相談センター担当部署) 豊島区民社会福祉協議会
参加者団体	103名 (うち、メディア6名)

## (4) 豊島区居住支援協議会会員等との連携強化による住宅確保要配慮者の入居促進

## ①暮らしの出張相談会 in みんなのえんがわ池袋の参加

福祉総務課が担当している、「住まいの相談窓口」へ何らかの事情で来ることができない方たちや、まだ知らない方たちのために、アウトリーチで「住まい相談」の必要があることから、豊島区内のCSWがエリアごとに取り組んでいる「暮らしの出張相談会」に協議会スタッフが定期的に参加している。

他のエリアにも波及することを視野に入れながら、昨年度に引き続き、池袋・西池袋エリアのCSWと連携をし、協議会事務局を置いている“みんなのえんがわ池袋”での「暮らしの出張相談会」に参加している。5月から2か月に1回の計6回、協議会事務局スタッフが2名1組体制で参加した。

同時に、CSWに向けて、協議会、住まいの相談窓口、登録団体の紹介をすることで、日頃からCSWにくる住まいの相談についても、対応いただけるように取り組んでいる。

**暮らしの出張相談会 in みんなのえんがわ池袋**  
(豊島区池袋3-30-21)

奇数月第2火曜日開催  
令和5年度 第3回  
**令和5年9月12日(火)14時～15時**  
豊島区居住支援協議会の方も参加！住宅に関する相談もできます！  
今後の予定: 11月14日、  
令和6年 1月9日、3月12日

どなたでもお気軽にお越しください。暮らしに関するご相談、どんなことでも構いません。  
○秘密は守ります。  
○相談は無料です

参加団体 問い合わせ先

【参加団体の数】  
・いりまの相談センター 豊島事業部 ☎ 03-5566-0000  
・豊島区民社会福祉協議会 ☎ 03-5566-5605  
・豊島区民社会福祉協議会 池袋支部 ☎ 03-5566-2900  
・豊島区民社会福祉協議会 西池袋支部 ☎ 03-5566-2900

## 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) 豊島区高齢者等入居支援協力店等へのヒアリング実施によるとしま居住支援バンク等の周知や理解の促進

公益社団法人東京都宅地建物取引業協会第四ブロック豊島区支部、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の協力により、両団体の「豊島区高齢者等入居支援協力店」に登録する不動産事業者に働きかけ、協議会の説明や、としま居住支援バンクの登録促進、セーフティネット住宅の理解促進をはかっている。また、新たに居住支援に協力いただけそうな不動産事業者に対してヒアリング等を実施することで、理解促進に取り組んだ。計8件実施。

ヒアリング実施一覧

4月25日	シングルズキッズ株式会社（母子家庭向けシェアハウス運営）
6月19日	一般社団法人ささえの手
8月10日	メイクホーム株式会社（意見交換会参加）
9月10日	株式会社レーベンエステート（豊島区内）
10月6日	株式会社キーポイント（豊島区内）
12月11日	ホームネット株式会社
12月25日	株式会社 IRIS（エポック 10 登録団体 アイリスとしまの会）
2024年1月11日	大東建託リーシング株式会社インターナショナル店

### (2) 不動産団体への「としま居住支援バンク」の周知活動など

公益社団法人東京都宅地建物取引業協会第四ブロック豊島区支部、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の協力により、各団体の役員会、研修会等で協議会の事業説明や、「としま居住支援バンク」の紹介と登録方法、「セーフティネット住宅」制度の説明をしている。

実施日

7月12日	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 法定研修会
8月28日	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 不動産流通情報交換会
11月24日	公益社団法人東京都宅地建物取引業協会第四ブロック豊島区支部 役員会
2024年1月17日	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 法定研修会

### (3) 登録件数（令和6年3月15日現在）

(1)、(2) の取組みから、今年度の登録件数は以下のとおり。

#### ① としま居住支援バンクの登録件数

バンク登録件数：18件、登録不動産店：10事業者  
※前年度より13件増

#### ② セーフティネット住宅の登録件数

登録件数：87棟633戸（うち、専用住宅11棟32戸）  
※前年度より、13戸（専用住宅6戸）増

## 2-3. 新たな団体登録や連携団体の掘り起こしや、登録団体等との連携強化

### (1) 登録団体への登録促進

意見交換等を実施することで、既に登録している登録団体や日頃から連携している居住支援団体とは、課題の共有をしている。また、昨年度から連携の可能性を探っていた団体が新たに登録団体になったり、ホームページを見て問合せがあるなど、何らかのネットワークで働きかけた結果、登録団体になった団体もあった。結果、新規の登録団体として、4団体が登録された。

令和5年度新規登録団体（3月15日現在）

団体名	登録日
NPO 法人全国ひとり親支援機構	R5.6.30
一般社団法人ささえる手	R5.7.10
メイクホーム株式会社（現在事務所閉鎖中）	R5.10.30
NPO 法人介護者サポートネットワークセンター・アラジン	R5.12.8

### (2) 豊島区民生委員・児童委員等へのとしま居住支援バンク等の周知や理解の促進

民生委員・児童委員高齢者福祉部会にアウトリーチし、協議会の説明・周知活動と空き家の情報交換を行った（1月22日実施）。また、既に豊島区、公益社団法人東京都宅地建物取引業協会第四ブロック豊島区支部、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と「居住支援に係る包括連携に関する協定」を締結している、ホームネット株式会社に現在の見守りサービス等の取組み状況や課題の確認や連携の可能性を意見交換した。（12月11日実施）

## 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

昨年度、としま居住支援バンクの新システム導入に合わせ、「住宅確保要配慮者」、「物件オーナー」、「不動産事業者」と対象を明確に分けた情報提供ができるようにホームページのリニューアルを行っているが、今年度は、トップページについて、より親しみが持て理解しやすいデザインや表現（対象者を「住まいをお探しの方」「空室をお持ちの方」「不動産事業者の方」にするなど）に変更した。また、協議会ホームページ、フェイスブックの更新頻度を高め、協議会の取組み内容や登録団体の取組み内容をすぐ把握できるように心がけた。

#### (2) としま居住支援バンクの改善や不具合時の対応方法のノウハウの蓄積

居住支援バンクの登録で、不動産事業者から改善の要望があった内容（選択肢など）については、可能な限り改善をした。また、バンク不具合に関する速やかな対応ができるよう、登録方法や不具合時の連携の取り方など、事務局内でノウハウを蓄積した。ウェブサイトのセキュリティ強化も実施した。

### (3) 豊島区関連組織、豊島区関係部署との連携

#### ① 広報としまでの取組みの周知活動

『広報としま（4月1日）』に、協議会のコラムを掲載。「あなたの住まいを見つけるために」と題して、高齢者等の見守りについて登録団体の取組みを紹介した（コラムは、定期的に全4回予定。うち4月は3回目）。

**あなたの住まいを  
見つけるために**

第3回  
**高齢者等の見守り（一人でも安心して暮らせる豊島区）**

一人暮らし世帯の増加や地域でのつきあいが希薄になっていることで、死後誰にも気づかれずにそのままになる「孤立死」が増加しています。東京都監察医務院の統計によると、豊島区では年間約300人の方がいわゆる「孤立・孤独死」として届け出があり、高齢者が住まいを借りる場合の大きな障害となっています。豊島区居住支援協議会が実施した不動産事業者アンケートで、「65歳以上の高齢者を受け入れる際の不安要素」の順位付けをみると、孤立死を1位とする不動産会社が最も多く、病気・怪我も含め特に健康面に関する不安がうかがえます。

豊島区居住支援協議会の登録団体では、一人暮らしの高齢者などに対してお声がけするサービスを行っています。また、一人暮らしや子どもが遠方にお住まいなどの理由で、もしもの時に連絡が取れる人がいない方の家族代行として、お住まい探しや介護施設探しのご相談から死後の手続きも含めたサービスもあります※有料のサービスを含みます。

☎豊島区居住支援協議会事務局 ☎5951 - 1508

広報としまコラム（4月1日号）

#### ② 第18回社会貢献活動見本市への参加

社会貢献に係る区内を中心とした47の企業や団体が、取組み内容をパネル展示し、交流をはかる「社会貢献活動見本市」に参加した。

日時	令和6年2月24日（土）10:00～17:00
会場	豊島区本庁舎1階 としまセンタースクエア



見本市のようす

#### (4) 『としま居住支援ガイドブック』の普及

引き続き、令和3年度に発行した『としま居住支援ガイドブック』を配付することで、

居住支援協議会の制度の紹介、登録団体、豊島区居住支援バンクの周知をはかった。

<主な配付箇所>

- ・住まいに関する相談窓口（豊島区福祉総務課）
- ・ヒアリング等を実施した、不動産事業者、居住支援団体
- ・適宜、登録団体等へ配付
- ・暮らしの出張相談会
- ・民生委員児童委員高齢者福祉部会
- ・第18回社会貢献活動見本市 など

### 3-2. 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関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。（5万円まで/1活動）

※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支援を実施することが可能。

### 3-3. 近隣の居住支援協議会との意見交換会の実施

近隣の居住支援協議会の取組みの共有や、住まいや生活支援に関する相談内容の共有や不動産事業者との連携のあり方など、板橋区居住支援協議会（板橋区住宅担当）との意見交換会を実施した。

## 4. 課題整理

以上のことを踏まえて、課題を整理する。

### ■オーナーや地域に係る団体等への周知の課題

不動産団体の協力により、協議会の取組みの不動産事業者への周知は、徐々にできてはきているが、居住支援バンクの登録は伸び悩んでいる。また、オーナーや民生委員児童委員ほか、地域の支援団体への協議会の認知度は低いために、居住支援バンクの登録数や住宅確保要配慮者への支援方法の周知が十分に進んでいない。

→引き続き、豊島区高齢者等入居支援協力店への訪問やヒアリングなどあらゆる機会を通じて、居住支援活動団体による居住支援や、国・東京都・豊島区の福祉的制度を積極的に周知していきたい。

→協議会の取組みがオーナーにも届くよう、地域団体（例：民生委員児童委員、コミュニティソーシャルワーカー（CSW）など）や、不動産事業者へのアウトリーチはきめ細やかにしていきたい。

→その他、オーナー向けに直接取組みが届く普及啓発活動も検討していきたい。

### ■登録団体等の支援の課題

登録団体等との連携や信頼関係はできてはきているが、日々の取組や実績を把握しきれしていないこともあることから、不動産団体やオーナーが関心を持つであろう登録団体の取組を紹介しきれなかったり、説明ができていないことがある。また、新規登録団体増加に伴い全ての居住支援の取組みや課題を共有しきれないことがある。

→日常的、かつ、継続的に登録団体とは情報共有をし、かつ情報発信をより一層していく必要がある。また、それぞれの登録団体が一堂に会する機会を作り、活動紹介や交流をはかることで、各団体の状況を事務局としても把握し、登録団体にとっては課題の共有や解決策のノウハウの蓄積につなげたい。

### ■福祉部局や地域の居住支援に取り組む団体との連携方法の課題

現場の居住支援業務で常に忙しい登録団体・地域の支援団体・不動産事業者にとっては、豊島区の住宅部局、及び、福祉部局での取組みや制度を協議会が把握し、プラットフォームとして機能させることは重要なことである。

→居住支援の情報共有が難しい団体等に向けては、できるだけアウトリーチをしたい。ともにノウハウの構築、ネットワークづくり、豊島区の居住支援の課題解決に向けた取組みにつなげていきたい。