

独立行政法人福祉医療機構社会福祉振興助成事業(WAM助成)
令和4年度補正予算事業 WAM 助成報告書

居住支援相談対応の記録

～NPO 法人 CoCoT が取り組んだ事例～

NPO 法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンク
CoCoT

はじめに

私たち NPO 法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンクは、2020 年より居住支援法人として、国土交通省のセーフティネット機能強化事業において、住宅取得困難者に住まい探しと見守りの相談対応をしてきました。まだ、事業年度が浅く、居住支援の具体的なノウハウや国からの指針が確立されていない状況です。

国の補助事業では、住まい探しの申し込みから入居契約成立までの範囲が対象となっているため、福祉的視点での相談や関係各所との調整、そして本人の選択までを含む業務については、支援団体が自己資金で手探りの対応をしています。

この報告書では、2023 年、当法人で取り組んだ相談事例について、4 事例取り上げて、相談発生から入居までの経緯を整理し、相談員の動きとフローを記録しました。

当法人だけの限られた事例ではありますが、居住支援相談事業を専門性の高いものとして確立するための素材として、記録を残すことの必要性を痛感して取り組みました。

今後の取り組みとして、相談事例の報告を通じて、以下のような取り組みを行うと考えています。

1. 事例の蓄積

相談事例を収集し、記録を残すことで、今後、居住支援相談事業の運営や効果を評価し、改善点を見つけるための情報や知見が得られる。

2. フローの定型化:

相談から調整、意思決定、契約成立、そして入居までの経過をフローとして明確化し、相談員の動きやプロセスを定型化する。これによって、支援活動の透明性を確保し業務の効率をあげることができる。

蓄積された事例と検証を通じて、居住支援相談事業の専門性を高め、より効果的な支援を提供する体制を整えていくつもりです。これにより、住宅取得困難者への支援がより適切かつ効果的に行われることを期待しています。

継続的な事例収集と検証を通じて、支援団体がより効果的な居住支援相談事業を展開し、住宅取得困難者の生活改善に貢献できるように、この事例集を読んでもくださった皆様のご支援ご協力をお願いいたします。

2023年4月

NPO 法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンク
代表理事 小山淳子

目次

1.	相談業務の種類と対応方法	3
2.	扱った事例	
2-1	事例1 自宅の売却と癌の治療が重なった認知症の80代の女性	5
2-2	事例2 ゴミ屋敷となった実家の庭で車中泊する60代の男性	8
2-3	事例3 虐待で居場所を失い住所不定となり転々と暮らしていた20代の女性	11
2-4	事例4 取り壊し寸前の旅館に寝泊まりして借金を繰り返す90代の男性	14
3.	課題と提言	17
4.	資料	
資料1	アセスメントシート ①相談者個人情報	20
資料2	アセスメントシート ②相談記録	21
資料3	民間シェルター利用確認書	22

1. 相談業務の種類と対応方法

(1) 相談窓口

A 住まいと見守りの相談窓口「あんしんほっとライン」0120-386-117

運営：平日 月～金 10:00～16:00

居住支援相談、生活支援の相談が主。

相談電話をかけてくるのは、生活保護相談員からの紹介で本人が直接電話をかけてくる場合と、支援部署や行政からの依頼による相談の場合がある。

B 地域活性化支援センター 047-711-7445

運営：平日 月～金 10:00～17:00

居住支援相談、生活支援の相談、支援サービスの内容確認など。

電話をかけてくるのは、支援部署や地域包括支援センター、行政からの依頼

C 地域見守り電話 あんしんプレミアムサービス「げんきです」

見守り電話発信：月～木 6:00～22:00

相談対応：月～金 10:00～16:00

見守り電話利用者による相談と見守り支援者からの相談

(2) 記録作成のプロセス

①相談発生

相談が「あんしんほっとライン」「地域活性化支援センター」や地域見守り電話「げんきです」を通じて発生。初期対応として、相談内容を記録し、相談者の基本情報の収集を行う。

②事前相談の記録

相談者との初回相談内容を詳細に記録する。記録の内容は、相談者の状況、ニーズ、課題など必要な情報を把握する。

③関係各所との調整

必要に応じて、行政機関、支援団体、関係機関との連絡・調整を行う。

調整内容や各機関から得た情報を記録する。

④相談員のフローの可視化

相談発生から調整、意思決定に至るまでのプロセスを記録して、支援の流れを明確にする。

その場合、各段階での相談員の対応や連携先を記録する。

⑤意思決定と選択の記録

相談者との意思決定プロセスを詳細に記録し、経過を考察する。

相談者の選択肢と最終的な決定を記録。

⑥入居契約成立

入居契約が成立するまでの手続きを記録。

契約内容や入居準備の進捗を詳細に記録し、契約書の写しを保管する。

⑦事例の検証とカンファレンス

相談事例が発生した時点で1回のケースカンファレンスを実施し、事例の初期対応を検討する。

相談終了時にスタッフミーティングを開催し、事例のふりかえりを行う。

必要に応じて、外部識者を交えての検証会議を開催し、事例の再検証と改善点の洗い出しを行う。

(3) 記録作成後の作業

①事例のデータ化と分析

- 収集した事例をデータベース化する。
- 事例ごとの成果や課題を分析し、今後の支援活動に反映。

②報告書の作成

- 定期的に事例の総括や改善点をまとめた報告書を作成する。
- 外部識者や関係機関に共有し、フィードバックを受け取る。

(4) 事例検討の対象とした件数

期間：2023年1月～2024年3月

問い合わせしてきた団体・機関	問い合わせ件数	相談対応した件数
地方公共団体 居住支援協議会	14	13
地域包括支援センター 基幹相談支援センター 自立相談支援機関	8	7
居住支援法人 医療機関 介護事業所	12	12
合計	34	32

2. 扱った事例

2-1 事例1 自宅の売却と癌の治療が重なった認知症の80代の女性

<事例概要>

両親を看取って一人暮らしの80代の姉と、彼女を心配する70代の弟の事例。「介護」「医療」「資金繰り」の課題があり、それぞれの思いが交差している。姉は認知症の疑いがある。姉の貯金枯渇と住居問題を解決するため、介護認定を受け、健康状態を確認。癌が見つかり、治療が可能な病院近くで新居を見つけ、介護事業者のサポートを確保。早期介入不足やコミュニケーション不足などの課題を経験し、今後は、継続的なケアプランの見直しと家族の支援体制の強化が必要となる事例。

<相談経緯>

自治体の福祉相談窓口からの紹介で、「あんしんホットライン」に電話をかけてきた。70代の弟が一人暮らしの80代の姉の今後を考えて住まいを探してほしいという依頼。

<相談当初の問題点>

- (1) 弟との面談、姉弟両者との面談を通じ、以下のことが判明した。
- ① 姉は無職・無年金で収入の道がなく、預貯金も使い果たしている。
 - ② 認知症の疑いがあり、健康上の問題も抱えている可能性が高い。
 - ③ 姉の生活費に充てるため、弟名義の姉が住んでいるマンションを売却して、2か月後には退去しなければならない状況にある。
 - ④ 弟と姉は、住まいの問題や介護の必要性を深刻に受け止めていない。
 - ⑤ 姉は、長年暮らした地域から出ていきたくない。介護施設に入居することに強い抵抗がある。

<住まい探しの時系列に沿った経過>

- (1) 姉弟に提案した着手策
- ① 姉の介護認定を受けて、介護費用を捻出する。
 - ② 治療の必要があるのか、健康状態を確認する。
 - ③ 健康状態や介護認定に応じて、適切な入居先を検討する。
 - ④ 姉の治療が必要となる場合を考慮し、治療が受けられる病院の近くで弟の住居に近いところに住まいを探す。
 - ⑤ 姉の新居のエリアの介護事業者と連携をとる。

(2) 判明した事実

これらの着手策に応じて、弟と当法人の相談員が連携をとって、以下のことが判明した。

- ① 姉の介護認定には1か月程度かかる。
- ② 姉は、1年前に内臓に関わる癌の診断を受けており、緊急の手術を要するものであった。本人は、理解していない。
- ③ マンションは40日後に買主に完全に明け渡さなくてはならない。

(3) 対応策

この現状に合わせて、弟に、以下の対応策を提案した。

- ① 姉の健康状態と治療計画を考慮し、入居先を再検討する。
- ② 姉の住む自治体で介護認定を受けた後、新しい住まいを決めて移動する。
- ③ 新居の自治体に移管後、担当エリアの介護事業者のサポートを受ける。
- ④ 売却金が手に入る時期と新居入居費用や医療費の支払いのタイミングを調整する。
- ⑤ 賃貸物件の契約者、緊急連絡先、家賃保証の課題を整理する。

(4) 対応策に合わせた行動

- ① 姉には、弟の住む地域に近い病院で癌の検査入院をしてもらい、介護認定が「要介護3」と出た時点で、新居を決め、移管の手続きを行った。
- ② 弟と協議して、姉の賃貸マンションは、弟が預貯金等の証明を行って名義人となって借りることができた。
- ③ 3週間後、姉は検査入院を終え、新居に入居した。
- ④ 介護事業所も決まり、新たな生活をスタートさせた。

<支援における課題>

居住支援の相談であったが、住まいを探すためには、賃貸物件の契約に関わる問題以前に、解決しなくてはならない課題として、「介護」「医療」「資金繰り」の課題があった。

(1) 早期介入の不足

姉が生活に不安を感じ区役所に相談に行った時点で、弟が早急に介入することができていれば、深刻化する前に適切な対策を講じることができた可能性がある。

(2) 情報共有とコミュニケーション不足

弟と姉、そして家族間での情報共有やコミュニケーションが不十分だったと思われる。コロナ禍で訪問などによる密接なコミュニケーションが困難だった。

(3) 個々のニーズと現状との乖離への理解が不十分

有料老人ホームへの入居を選択するかどうかについて、姉の個々のニーズや希望も含め、現状の健康状態や生活資金など詳細な検討が必要だった。また、姉の自立性や家族との関係性に基づいて、より適切な住まいを選択する必要があった。

(4) 外部支援の活用不足

姉の状況に対応するために、地域の支援組織や専門家のアドバイスやサービスを積極的に活用することが求められた。当法人の知見やネットワークだけでなく、より包括的な支援体制を構築すべきであった。

<今後想定される課題>

(1) 介護の継続と増加

姉の認知症や健康状態の悪化に伴い、介護の必要性がますます高まる可能性がある。介護者の負担が増加し、適切な支援やリソースが必要とされる。

(2) 医療的ニーズの増加

姉のがん手術や治療が始まることで、医療的ニーズが増加する。これにより、医療や介護の調整が必要になる。

(3) 住まいの安定と適応

姉が新しい住まいに移ることで、適応の課題が生じる可能性がある。新しい環境に適応するための支援や、安定した生活を確保するための対策が必要だ。

(4) 財政的な課題

姉の治療や介護に伴う費用が増加する可能性がある。財政的な負担が増えることで、家族や関係者の経済的な負担が増大する可能性がある。

(5) 家族間の関係の変化

姉の介護や健康状態の変化により、家族間の関係が変化する可能性がある。コミュニケーションや協力関係を維持し、家族全体での支援体制を強化しなくてはならない。

(6) 総括的支援機関がない

これらの課題に対処するためには、包括的なケアプランを策定し、必要なリソースやサポートを適切に活用することが重要だ。また、状況の変化に柔軟に対応し、継続的なサポートを提供することも必要である。これら全体を把握し包括的にサポートする機関がない。

2-2 事例2 ゴミ屋敷となった実家の庭で車中泊する60代の男性

<事例概要>

自宅がゴミ屋敷となり、車中泊生活を余儀なくされている弟（60代）は、生活や経済的にひっ迫し、長年疎遠であった兄（70代）に連絡した。兄は生活保護を申請しようとしたが、受給のための現地調査において、住所不定と認定され、生活保護が受けられない。兄は、弟に住所地を持たせ生活保護を受けさせ、生活を再建したいと考えている。支援課から自助努力で入居先を見つけるようにと言われて、不動産事業者に行ったが、弟の状況ではどこも貸してくれない。知識も経験もないので、どうしてよいかわからないのでサポートしてほしいという事例。

<相談経緯>

兄が生活保護受給担当部署からの紹介を受けた。

兄から、弟が生活保護が受給できるように、弟の住まいを探してほしいという依頼。

<相談当初の問題点>

（1）弟の住所不定の問題

生活保護の申請に必要な住所がない。車中泊生活をしており、定住している住所がないと判断された。寝泊まりしている車は、本人の実家の庭と置かれている。実家は、兄の所有だが、兄は若いころに実家を出て他市に自宅を建て、弟がそのまま実家に住み続けていた。この状況で、住所不定と判断した市の担当者に対して、兄は不信感を持っていた。

実家は長年の間にゴミ屋敷になり、寝るところのなくなった弟は車で寝泊まりするようになったらしい。弟は判断力が多少不十分だと思われる。

（2）経済的困難

弟の収入と職業について、以前に運送会社で働いていたが、健康を害して退職。現在、無職。年金月額8万円程度。生活が困窮し、借金が膨れ上がり返せる見通しが立たない。弟は見通しを立てて生活費を配分する力は十分とは言えない。

（3）弟の身体的健康状態

肺気腫を患っており、体力が非常に低下している。

（4）自治体からのアドバイス

自己破産の手続きをして、収入がない・財産の無いことを証明する。

住所地があれば生活保護は受けられるので、賃貸アパートに入居すること。

（5）兄弟の連携の困難さ

兄は高齢で年金暮らしをしており、兄弟間で連絡しあう関係ではなかったため、連携が難しい状況にある。

<住まい探しの経過>

(1) 着手策

- ①兄名義の実家を売却して弟の住所地を持つための資金を得ること。
 - ②兄がアパートを借り、弟の生活の立て直しに協力すること。
 - ③生活保護の見通しが立ったら、自己破産の手続きを行うこと
- 以上について、弟を含めて、CoCoT 事務所で協議を重ねる。

(2) その後の経過

- ・入居審査に通らない可能性があるため、自己破産手続きは、賃貸アパートに入居後に行うことに合意する。
- ・社会福祉協議会に引っ越し費用の貸し付けについて相談したが、自己破産直前の人は、返済の見通しが立たないので、難しいとのこと。
- ・弟の本人名義では、無職・無収入・65歳以上ということで賃貸契約を結ぶのが難しい以上のことを踏まえ、対応の具体的方針を決めた。

(3) 対応策の具体的方針

- ①入居先を決め、引っ越し費用は兄が弟に貸し付けて、契約をする。
- ②生活保護の申請に向けて、貯金通帳を持つことや自己破産手続きを頼む弁護士に確認して、申請に必要な情報を整理する。
- ③生活支援課に連絡し、生活保護受給の手続きを進める。

<経過に沿った整理>

(1) 実家の状況

弟が住んでいた実家のごみ屋敷状態で、天井までゴミや弁当のカスが積もっており、建物自体も朽ちているため、寝泊りできない。

(2) 車中泊生活

実家に住めなくなったため、自分名義の車で寝泊まりするようになった。

(3) 生活保護担当部署の判断

状況確認では、①現在の実家の状況は住める状態にはない。②自分名義の自動車がある。③車中泊をしている。以上の状況から、住所不定で資産を持っているので、生活保護の受給は難しい。新しい住まいを確保し、自動車を売却し、自己破産の手続きを行えば、生活保護申請の相談対応を行うという判断が出た。

(4) 不動産業者との連携

住まい探しのため、不動産の内見予約を取り、住居候補を見に行く予定を立てた。兄は、ゴミ屋敷となっている実家の売却も不動産業者に依頼する決心をした。

(5) 賃貸物件の契約

賃貸物件に入居後、生活保護の現況確認が予定されている。物件の契約者名義について、自己破産の手続きを依頼した弁護士と協議が行われ、兄名義とすることに決定。

(6) 住所の確定

賃貸物件に入居できたことで、住所が確定し、生活保護の申請が可能になる。これにより、生活支援を受けながら生活を立て直すことができる。

(7) 生活保護申請の準備

生活保護の申請に向けて、貯金通帳を持つことや自己破産手続き中の状況を弁護士と確認し、申請に必要な情報を整理している。

(8) 保護受給の確定

弟は、住所地を得て、自己破産手続きを行い、生活保護の受給ができることになった。

<支援における課題>

(1) 自治体のアドバイスと、現実に進める上での手順が合致していない。

(2) 自宅の庭に止めている車に車中泊していたことが、住所不定の根拠となった。住所不定」となったため、支援策が複雑化となった。

(3) 弟が「住所不定」とされる現実に向き合い、当法人からの方策の提案を確実に進めていく兄の存在が解決への原動力であった。このような親族の力を得られないケースは今後課題となる。

<今後想定される課題>

(1) 家計管理の問題

弟は家計管理に不安があるので、今後の生活を管理するための相談相手が必要。

(2) 家族の協力

兄弟や家族の間での協力体制がどの程度整うかが不確定。家族の協力が不足する場合、支援機関や専門家の協力を得て、支援体制を構築する必要があるが、兄弟でその認識が弱い。

(3) 健康管理

弟の健康問題が生じる可能性がある。

(4) 地域社会との連携

地域の支援機関と連携して、適切な支援を受けることができるのかどうか課題である。

2-3 事例3 虐待で居場所を失い住所不定となり転々と暮らしていた20代の女性

<事例概要>

中学生時代に母親の再婚相手から虐待を受けて家出し、住み込みや風俗の仕事を転々としていた20代女性。うつ状態となり失職し、公園で野宿していたところをSNSで知り合った男性に助けられた。自治体の担当部署に生活保護申請を相談したが、住まいもありも支援者もいるという判断で、生活保護の対象としてもらえなかった。当法人が介入し、DV被害者として、民間シェルターに一時避難させ、住所地を得て、生活保護の申請を進めることに、自治体、DV被害者支援団体、居住支援の当法人の三者で合意した。生活保護申請が受理され、住居を見つけ、新たな生活をスタートさせることができた。

<相談経緯>

寝所を提供した男性が自治体の担当部署に生活保護申請の相談に行った際、相談員が持っていたチラシに掲載されていたホットラインを見つけて、電話をかけてきた。

<相談当初の問題点>

(1) 虐待とトラウマ

当事者は中学生時代に母親の再婚相手から虐待を受けて家出しており、その影響で精神的なトラウマを抱えていた。このため、心理的なケアと支援が必要であった。

(2) 経済的困窮

①風俗の仕事などを転々とした結果、経済的に困窮し、精神的に不安定になり、公園で野宿するような状態に陥っている。

②居候している相手も母親がうつ状態で働けなくなり、経済的に困窮している。

(3) 保護の必要性

このまま放置すれば、再び野宿するか、自死する可能性もあるので、保護の必要性があった。

(4) 精神的健康の悪化

うつ状態に陥っていたため、仕事ができず、精神的健康へのケアと治療が必要。

(5) 制度上のハードル

①外見上は20代で健康に問題がないように見えるため、働けないことを証明する必要がある、生活保護を受けるための要件を満たすための手続きが課題

②生活保護を申請する際、住まいがあり、支援者がいるという判断で、当初は受給対象から外された。

③DV被害者としての証明や、住所地を得るための措置が必要だった。

(6) 支援の連携と迅速な対応

当初の適切な支援を受けられない状況から、DV 被害者支援団体、居住支援団体、自治体との連携によって、民間シェルターへの避難と生活保護申請を進めることに合意し、支援の枠組みが構築された。

<住まい探しの経過>

住まい確保し、生活費の手立てをし、治療を受けられる環境を目標にして支援を進めた。

(1) 生活保護の手続きと居住支援

当初、医療費の捻出のため、精神障がい者手帳と自立支援医療制度の申請の手続きを進めようとしたが、精神障がい者手帳を取得すると入居を断られるケースが多いため、手続は本人の住所地を得てから申請することにした。

(2) DV 被害者支援団体との連携

DV 被害者支援団体が保有している民間シェルターを手配した。シェルターに空き部屋があったので、1週間後に入居できることになった。

自治体も、シェルターの所在地を住所地と認める判断を出した。

(3) シェルターへの入居

利用料金は、生活保護受給後に支払うことで、1か月半の滞在が許可された。フードバンクなどからの食糧支援の手配を行った

(4) 精神的健康へのケアと治療

虐待のトラウマにより、うつ状態でパニックを繰り返していたので、精神的健康へのケアと治療が必要であることから、医療機関の診断を勧め、治療を始めた。

(5) 生活保護受給の申請手続き

シェルターで当法人とDV 被害者支援団体が同席して、生活保護受給の面談が行われた。

その場で、生活保護受給の申請手続きを行う。

(6) 物件の選択と契約完了

賃貸物件の内見・確定を進め、初期費用を担当部署より受け取り、契約が完了した。

(7) 現地調査と生活に必要な家財道具の調達

ケースワーカーが現地調査を行った。家具什器費で生活必需品を購入、当法人から布団や洗濯機、衣類を提供した。

<支援における課題>

(1) 生活保護の申請プロセスの柔軟性

(2) 多機関の情報共有や共同支援の仕組みの改善

(3) 長期的な自立支援・就労支援の必要性

(4) 精神的健康への支援の拡充

(5) 若年者のDV 被害者の保護や権利を守るための制度的な支援の強化

(6) 公的機関の適切な相談・支援プロセスの迅速化

<今後想定される課題>

今後、当事者の女性が自立して暮らしていくために優先すべき支援としては、以下のようなものが想定できる。

(1) 安定した住まいの確保

今回のケースのように、若い女性でDV被害者で住所を持たない状況では、安定した住まいを確保することが最重要である。シェルターの利用、長期的な住居を見つけるための支援、家賃補助などの生活保護を通じて、安定した住まいを提供することができる。安心して生活し、将来的な自立の基盤を築くために住まいは不可欠である。

(2) 精神的健康のサポート

虐待のトラウマにより、不安定な精神状態である。精神的健康を取り戻し維持するためのサポートが必要である。カウンセリングや心理療法、必要に応じて医療機関へのアクセスなど、メンタルヘルスを支えるサポート体制を構築し、精神的安定を確保し、生活を正常に進めるための基盤を整えていく必要がある。

(3) 長期的な就労支援と自立への支援

立ち直っていくための経済的自立を支援するため、就労支援や職業訓練など、長期的な視点でのサポートが重要である。就職に向けた準備やスキルアップ、キャリア相談などを通じて、安定した収入を得て、自立できるようサポートのプログラムも準備する必要がある。生活保護からの脱却や将来的な生活の安定を目指し、本人が将来に希望を持つことのできる環境づくりが不可欠だ。

(4) 包括的支援の欠如

上記のサポートを組み合わせることで、安定した住まいを確保し、精神的健康を取り戻し、長期的な経済的自立に向けた道筋を描くことができる。このような包括的な支援によって、安全と生活の安定が確保されると思われるが、現在のところ包括的な支援機関に結びついていない。

2-4 事例4 取り壊し寸前の旅館に寝泊まりし借金を繰り返す 90 代の男性

<事例概要>

取り壊し寸前の旅館に寝泊まりしている 90 代の男性。状況を危惧した地域包括支援センターの担当者が本人を連れて相談に来た。本人は自分の置かれた状況を認識できず、支援を拒んだ。金銭管理が不得手で、借金を繰り返している。寸借詐欺でトラブルを起こしたり、自己破産の経験もあった。半年後、いよいよ退去を迫られたが、新しい賃貸物件に入居するための契約金はなく、旅館の料金の滞納が続いていた。居住支援の当法人と介護保険外サービスに取り組む介護事業者の連携により、生活の立て直しを始めた事例。

<相談経緯>

地域包括支援センターの相談員の紹介。相談員が同行して相談に来たのがきっかけである。その際に渡したパンフレットを見て、半年後、本人がホットラインに電話してきた。

<相談当初の問題点>

2 度目の相談は、支払期日が迫って、駆け込んできた。対応の緊急性は高い。取り壊しが近づいている旅館の家賃滞納が続き、退去の約束の日が数日後に迫っていた。新たに借りる物件の契約金の支配期限は翌日に迫っていた。

(1) 経済的課題

①限られた収入

年金 18 万円のみが収入源であり、経済的な余裕がない。貯金もない。

②契約金の不足

新しい賃貸物件の契約金を支払う資金がない。

③家賃滞納

旅館の家賃滞納が続き、退去を迫られている。

(2) 金銭管理の課題

①管理能力の欠如

金銭管理が不得手であり、過去にギャンブルや自己破産の経験がある。

②借金の繰り返し

借金を繰り返し、寸借詐欺のトラブルも経験している。

(3) 住居の安定性

寝泊まりしている旅館は荒れ果てて、生活困窮者の簡易宿泊所になっていた。旅館の持ち主が亡くなり、旅館が取り壊されるため、新たな住居を探す必要があった。本人が高齢なことから、安定した住居が必要だが、紹介された物件を気に入らないため、適切な住居を見つけるのが困難だった。

(4) 社会的孤立

金銭管理の問題や借金トラブルにより、家族や友人との関係が悪化している。周囲からの支援が得られず、相談できる人がいないため、さらに問題が深刻化する。持続的な支援を受けるための社会的ネットワークとの信頼関係を維持できない。

(5) 高齢者特有の課題

高齢者特有の認知機能の低下により、金銭管理や意思決定がさらに難しくなっている可能性がある。

<住まい探しの経過>

(1) 住居支援と面談

市役所の福祉部門や地域包括支援センターの担当者と面談し、住居探しの相談として、居住支援相談窓口を紹介された。

不動産事業者を紹介され、物件を見たが、その物件を気に入らなかった。

(2) 資金状況と相談

年金暮らしで、契約金や滞納家賃の支払いに苦勞している。

金銭管理に問題があり、借金を繰り返し、寸借詐欺や自己破産の経歴を持っていた。

複数の団体や市役所に支援を求めたが、これまでの度重なる状況から対応してもらえない。

(3) 転居に関する資金調達

翌日までに契約金の支払いが必要。当法人の仲介で、身元保証と生活支援の事業部門をもつ介護事業者が契約金を貸し出し、当法人が契約の場に立ち会った。

(4) 引っ越しと生活費

契約後、引っ越しを行い、引っ越し代は借りたお金で賄う予定でいた。

携帯電話料金の未払いがあり、借金を申し出たが、電話が止まっても、生活はできると説得して、借金はさせなかった。

食糧は、社会福祉協議会からお米の食糧支援を受けた。

(5) 今後の見守り

介護事業者と介護保険外サービスの契約をし、月に一度、G介護事業者による訪問と金銭管理のアドバイスを受けることにした。当法人の見守り電話サービスを利用し、継続的に見守ることで合意した。

<今後想定される課題>

今後の想定される課題は、個人の状況や背景、外部環境など多岐にわたる。

(1) 経済的困難の継続

一時的な支援を受けても、根本的な問題が解決されなければ、経済的困難が続く可能性がある。収入源の不足や過度な借金など、持続可能な生活を築くのが難しくなる。

(2) 生活基盤の不安定さ

金銭管理ができないことから、家賃の滞納や生活費の不足など、生活基盤が不安定になるリスクがある。最悪の場合、住居喪失やホームレス状態に陥る可能性もある。

（３）高齢者の健康と医療の課題

①高齢者は健康問題が増える傾向にあり、医療や介護の必要性が高い。定期的な医療ケアが不可欠である。

②経済的困難や生活の不安定さが、身体的・精神的健康に悪影響を与えることがある。医療費の不足や薬の購入の困難、精神的ストレスの増加、年齢的な側面など、健康上のリスクが高い。

（４）社会的孤立

金銭問題や借金の繰り返しによって、家族や友人との関係が悪化し、社会的に孤立している。高齢に伴う認知機能の低下が周囲とのコミュニケーションを阻害し、孤立化を加速させる可能性がある。

社会的なサポートが不足すると、さらなる困窮や問題の悪化につながる。

（５）悪質な金融商品や詐欺への依存

金銭管理ができないため、悪質な金融商品や高金利の貸金業者、詐欺に巻き込まれるリスクがある。これにより、さらに借金が増えたり、犯罪に巻き込まれたりする可能性がある。

（６）再発リスク

金銭管理の問題が一度解決しても、根本的な原因が解消されなければ、問題が再発すると思われる。予防策や継続的な支援がないと、困窮状況に戻る。

（７）信頼できる代理人や後見人の活用

信頼できる代理人や後見人を活用して、困窮状況に戻らない環境を作ることも重要だ。

3. 課題と提言

○相談支援プロセスにおける課題

相談支援プロセスにおける課題は多方面にわたるが、特に、初動で対応できないケースの場合、以下の2点の課題を持つケースが多い。

(1) 相談案件の情報共有の課題

公的機関の相談部署から、相談者の案件が紹介される場合、多くが、居住支援相談窓口の電話番号等を紹介する対応のみである。状況をこちらから問い合わせた場合、守秘義務がハードルとなり、情報の共有ができる仕組みがない。

公的機関が、NPOなどの居住支援法人と連携して支援していくためには、多機関の情報共有や共同支援の仕組みを構築する必要がある。

(2) 一時避難場所の必要性

DV被害者の女性用のシェルターだけでなく、仮住まいの提供や一時的な宿泊施設の確保など、男女を問わず一時避難場所が必要である。

特に、長期の入院を終えて退院した時や火災などで、住む家を失っている場合、生活を立て直す期間、仮住まいや一時的な宿泊施設が必要である。

○相談対応後のアフタープログラムについて

(1) 生活支援プログラム

初動では、地域の福祉サービスや非営利団体と連携し、食料支援、衣類、日用品の提供など、基本的な生活必需品の確保が必要となる。

(2) 金銭管理支援

金銭管理に関する教育やトレーニングを提供し、予算の作成方法、収入と支出の追跡、貯金の重要性などを教える。シンプルで分かりやすい教材が必要である。

個々の財務状況に合わせたアドバイスを提供し、借金の整理や支払いの優先順位を決定する手助けを行う人材や機関との連携が必須である。

(3) 福祉サービスとの連携

地域包括支援センターや社会福祉協議会と協力し、生活保護、住宅補助、医療費補助など、利用できる公的支援プログラムの情報を提供する。

自治体や地域福祉部門を通じて、利用可能な制度の紹介や申請のサポートを行う。

(4) カウンセリングとメンタルヘルスサポート

DV によるトラウマや金銭管理の問題は心理的なストレスや精神的な困難に関連していることがあるため、メンタルヘルスのサポートやカウンセリングを提供する。必要に応じて、専門家や医療機関と連携して支援を行う。

(5) 就業支援と職業訓練

就業機会の提供や職業訓練プログラムへの参加を支援する。
職業紹介や履歴書の書き方、面接のスキルなど、就業に関するスキルを提供する。

(6) 社会的ネットワークの構築

地域のコミュニティ活動やボランティア活動を通じて、社会的なネットワークを構築し、孤立を防ぐ。
同じような境遇の人々をつなぎ、経験や情報を共有する場を提供する。

(7) 信頼できる代理人や後見人の活用

信頼できる代理人や後見人を活用し、財務管理の支援を受ける。
家族や友人に代わる身近な組織による適切な管理を行うことのできる仕組みを作る。

(8) 継続的なモニタリング

定期的な訪問や電話によるフォローアップを行い、問題の早期発見と対応を行う。

○支援の限界について

支援機関や非営利団体のリソースには限りがあり、すべての相談者の方に十分な支援を提供できるわけではない。支援者は、支援の限界を考慮して、個人の自己決定を尊重しながら、根本的な問題解決に取り組む姿勢が大切だ。

これまでの経験から、支援の限界について、下記に整理した。

(1) 財政的および人材の制約

支援機関や非営利団体は主に寄付、補助金、助成金などに依存しており、これらの資金は安定的に確保するのが難しい。政策や経済の状況に影響を受けやすく、競争が激しいため、継続する支援事業に十分な資金を獲得するのは困難である。さらに、金銭管理支援、心理支援、法的アドバイスなどの多岐にわたる専門知識を持つ専門人材も限られており、非営利団体が高額な報酬を提供できないため、専門人材の確保が難しい。支援活動はボランティアに依存しているが、ボランティアの持続的な参加を確保するのは難

しく、責任の所在や時間にも限りがある。

(2) オペレーションの制約

限られたリソースで効率的に支援活動を運営するのは困難であり、適切な管理や運営のためのリソース（管理職、IT インフラ、研修トレーニングなど）も不足している。高齢者や生活困窮者の個々のケースに対する対応は非常に複雑であり、1人あたりにかかる時間と労力が大きいため、多くの相談者に対応するのが難しくなる。また、効率的な運営を図るためには、ケースマネジメントの負担を軽減し、組織の運営体制を強化することが必要だが、これもまたリソース不足が障壁となる。

(3) 支援ニーズの多様性と個別対応の必要性

高齢者や生活困窮者の支援ニーズは多岐にわたり、住居、医療、介護、金銭管理、心理支援、法的支援など、多様なリソースが必要である。一律の支援では効果が薄く、個々の状況に応じた個別対応が求められるため、より多くの時間と労力が必要となる。これにより、支援機関のリソースが分散し、全体的な支援の質が低下する可能性がある。さらに、個別対応を効率的に行うためには、各ケースに適した支援方法を柔軟に取り入れる必要があるが、そのためのノウハウやリソースが不足している場合が多い。

(4) 社会的・制度的課題と持続可能性の課題

国や地方自治体の政策が不十分な場合、支援機関や非営利団体がそのギャップを埋める形になり、これには限界がある。福祉や支援制度が複雑であり、申請手続きや条件が厳しい場合、支援を必要とする人々が適切な支援を受けにくく、支援機関の負担が増加する。高齢者や生活困窮者の場合、短期的な支援ではなく、長期的な支援が必要とされることが多いが、長期間にわたる支援を継続するためのリソースを確保するのは難しい。また、効果的な支援を提供するためには、その効果を測定し、改善するプロセスが必要だが、効果測定法はまだ定型化されておらず、そのためのリソースも十分ではない。

4. 資料

資料1 アセスメントシート ①相談者個人情報

アセスメントシート No. _____

記録開始日 年 月 日

①相談者個人情報

相談の趣旨	□入居前	・入居・住替えが可能な住宅探し
		・入居拒否
		・家賃債務保証
		・契約手続
		・緊急連絡先の提供
	□入居後	・住宅
		・生活 見守り
		・介護
		・医療
		・その他
受付日時	年 月 日	
受理形態	□電話(□ほっとライン □地域活性化支援センター) □来所 □その他()	
相談経路	□自治体からの紹介 □ネットで検索 □チラシを見て □その他()	
場所	□事務所 □その他()	
対応者		

氏名	(ふりがな)	性別	生年月日	□大正 □昭和 □平成 □令和		
年齢		電話				
住民票 住所	□住民票なし					
住居形態	□持家 賃貸アパート・マンション □野宿 □その他()	同居状況	□独居 家族と同居 □知人宅() □その他()			
要配慮者区分	□低額所得者 □高齢者 □障がい者 □生活困窮自立支援法に基づく援助を受けている者 □子どもを育成する者 □外国人 □児童虐待を受けた者 □その他()					
希望物件概要						
各種制度の 認定情報	□介護保険 () □精神保健福祉手帳() □療育手帳() □自立支援医療制度 □身体障害者手帳() □障害支援区分() □障がい疑い □IQ()					
備考(申請状況の 詳細、疑いの根拠 等)						
成年後見人・ 保証人	本人との 関係 (類型等)	氏名	連絡先			
家族構 成	氏名	性別	続柄	年齢	同居別	備考
		男・女			同・別	
		男・女			同・別	
		男・女			同・別	

資料2 アセスメントシート ②相談記録

②相談記録

相談の概要		
日付	担当者	対応記録 (必要に応じて行を増やす)

氏名		本人との関係	
連絡先	〒 _____ 電話:() - E-Mail: _____@		

これまで相談したことのある支援機関	
名称	
連絡先	電話 E-Mail
備考	担当者氏名
名称	
連絡先	電話 E-Mail
備考	担当者氏名

生活歴・職歴								
心身・判断能力								
暮らしの基盤								
対応	□ 今回の対応で終了(情報提供・傾聴のみ)							
	□ 継続対応の必要あり	緊急対応の必要性	□ あり	□ なし	自殺の危険性	□ あり	□ なし	□ 不明
	□ 他機関につなぐ	(機関名: _____)						
	□ その他							
判断の根拠								

資料3 民間シェルター利用確認書

シェルター利用確認書 2023 年度版 シェルター管理者、本人、CoCoT 控えを持つこと。

民間シェルターを利用するにあたっての確認事項

確認日 年 月 日

入所者 氏名 _____

連絡先 _____

入所期間	入所日	退所日予定
シェルター利用注意事項	1. 禁煙	
	2. 禁酒	
	3. 家族・友人知人に所在地を知らせてはいけません。	
	4. GPS は切ってください。	
利用料金	1日 円	
支払方法	<input type="checkbox"/> 退去時に支払う	
	<input type="checkbox"/> 生活保護が確定して支払う	
	<input type="checkbox"/> その他	
見守りの方法	<input type="checkbox"/> 「げんきです」を利用する	
	* 支払いは生活保護が確定して支払う	
	<input type="checkbox"/> その他	
緊急連絡先		
健康状態 *医療機関への手配		
所持金 *貸付の必要性		
食事 *フードバンクへの手配		
日用品		
その他注意事項		

シェルター管理者 氏名 _____

所属 _____ 連絡先 _____

独立行政法人福祉医療機構社会福祉振興助成事業(WAM助成)
令和4年度補正予算事業 WAM 助成報告書
居住支援相談対応の記録
～NPO 法人 CoCoT が取り組んだ事例～

発行日 2024年4月1日

著者名 小山淳子

発行者 NPO 法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンク CoCoT
代表理事 小山淳子

連絡先 千葉県松戸市小根本 42-3 アセット松戸Ⅱ401