

# 高齢者円滑入居 Q&A 事例集

～高齢者の入居を検討されるオーナーの皆様へ～



(社) かながわ住まい・まちづくり協会  
高齢者円滑入居支援事業推進連絡会

## はしがき ～高齢者は意外と元気！？～

これまで、高齢者の賃貸住宅入居は、「家賃不払いの心配」や「戸室内事故の心配」などを理由に、なかなか進展していませんでした。

しかし、平成13年に「高齢者の居住の安定確保に関する法律」（以下、「高齢者居住法」という。）が制定され、高齢者の住まいについて関心が高まると同時に、必要性が理解されると、多くの不動産業者で高齢者問題に取り組み始めました。

これらの事業者の話によると、一様に「当初心配していたよりも、高齢者は元気だ」という声を良く耳にします。どういうことかということ、『高齢者』というと、『認知症（痴呆）』とか『介護』といったマイナスイメージばかりが先行してしましますが、冷静に考えれば、住み替えをする高齢者はそれだけのパワーがある方。80歳でもしっかりしている人はいるわけで、年齢で区別できない部分があるようなのです。

また、法律施行前から高齢者受け入れに積極的な不動産事業者の中には、「入居後の生活態度は、若い入居者に比べてマナーが良い」「若い入居者に比べて、部屋もきれいに使用している」といった声も聞かれました。

これまで心配要素であった「家賃不払い」については、年金収入は、ある意味で「固定収入」だから滞納はなく、「戸室内事故」についても、特別な疾患を持った方は別として、高齢者の場合、徐々に衰えていくケースが多く、突然亡くなるケースは、若い方も同じであるという考えで、特に「高齢者だから」という意識はないようです。

現在、民間の賃貸住宅は、①少子化により学生向けに建設したワンルームマンションに空室が出ている、②金利が下がり、分譲住宅等を購入しやすい環境になったことによるファミリー層の脱賃貸現象等が原因で、賃貸住宅の成約件数に翳りが見えてきています。

一方、5～6年後には団塊世代が65歳となるなど、高齢化はますます進み、高齢者を受け入れざるを得ない状況になります。

これまで心配していたことは『万が一』の事で、それに対して心配するよりも、対策を立てていくという前向きな考えが必要なのではないのでしょうか？

本書は、問題を解決するための解答集ではありません。『高齢者は意外と元気』という事を念頭に置きながら、「こんな時に備えてどのような対策を立てたら良いか」など、質疑応答とその具体的な取組み事例を掲載しましたので、高齢者の入居をご検討される際に活用していただければ幸いです。

最後に、本書の作成にご協力いただいた関係者の方々に厚くお礼申し上げます。

## 事例

### 高齢者といってもまだまだ元気！溶け込みやすい地域づくりが大事

小菅不動産（株）（大和市） 代表取締役 小菅兼三郎さん

当社は創業時から、高齢者や生活保護を受給している方を意識して賃貸住宅をお世話してきました。そのためか、近年は、月に1～2件、役所からの紹介で高齢者や生活保護受給者の来場があります。こうした方と接して感じることは、皆さん元気であるということ。中には、年齢を聞いてビックリすることもあります。一般的に「高齢者」というと白髪で杖を片手にトボトボ歩いているイメージがあるかもしれませんが、当社がこれまで接してきた高齢者は、皆さん若々しくて元気です。**60歳代、70歳代は「高齢者」とは考えていません。**皆さんの周りも見渡してください。60歳代、70歳代でも元気に活動している方が大勢いらっしゃると思います。住まいを探している「高齢者」はこのような方なのです。

しかし、性別で見ると、比較的女性は入居後も新しい地域に馴染んで生き生きと生活される方が多く感じますが、それに比べて男性は、現役中は仕事中心で「地域社会との接点は女房まかせ」だったせいか、なかなか地域に馴染めない方が多いように見受けられます。

そこで、当社では、「年齢」よりも、「いかに地域に溶け込んでもらえるか」ということを意識しています。地域に溶け込めば、地域の目がその方の見守りをすることができ、いざという時に備えることができます。まさに、まずは「遠くの身内より、近くの他人」です。

具体的には、毎月引き落とす家賃に自治会（町内会）費を一緒に徴収して、入居者に自治会（町内会）への入会を義務付けています。

更に、入居者には、地域の人と顔見知りになってもらうように、老人会やコミュニティセンターのサークル活動等への参加を積極的に勧めています。

地域の情報を収集し、入居者に提供することにより、地域の情報が自然と蓄積され、これが当社の財産になって、更に高齢者の受入れに繋がっています。

今後は、高齢の入居者が更に元気になってもらうように、当社の会議室等で、「健康教室」などを開いて地域貢献していきたいと考えています。



## 事例

### 92歳の方をお世話しました

(有) 同和住研 (茅ヶ崎市) 代表取締役 藤方弘史さん ・ アドバイザー 佐藤康弘さん

当社は賃貸住宅を扱って約20年になりますが、最初から、他社との差別化を図ろうと意識しながら事業を進めてまいりました。例えば、今は当たり前になっている入居者損害保険を当時ではいち早く採用したり、ペット可物件を発掘してきました。その中で、高齢者や障害者、生活保護者の受け入れも積極的に進めてきました。現在は、社会的に高齢者の入居に対して意識が高まりつつありますが、当時は、貸主を説得するのに非常に苦労しました。そのために、当社では、貸主と入居者を離し、面倒なことは全て当社が処理する（とは言っても、これまで事故やトラブルは一切ありません！）ことで、貸主の信頼を得てきました。また、それと同時にノウハウも蓄積されています。

こうした中で、**昨年、92歳の男性をお世話しました。**この方は、福祉施設に入所していたのですが、施設からの自立とのことで、施設の方から当社に連絡がありました。実際にお会いしてビックリ！とても92歳とは思えないくらい、会話をしているだけでも、私と同世代か、私よりも若い方とお話ししている感覚でした。一番象徴的だったのが、契約書に書く日付。こちらはカレンダーを見ながらぐずぐずしていたら、「今日は〇月〇日〇曜日」とスラスラおっしゃるではありませんか！恥ずかしい思いをしたことを覚えています。こうした**高齢の方の受入れの工夫は、当社がスーパーと隣接しているので、毎日同じ時間帯に買物に出かけてもらうようお願いしています。それで毎日、その方が当社の前を通る姿を確認して安否確認しています。**また、入居者の了解を得て、毎月、家賃+1,000円お預かりして、その1,000円を**万が一の時に備えて積み立てています。**それから、生活保護受給者など、親族と疎遠になっている方には、誕生日に花束やその方の生まれた日に発行された新聞のコピーを届けたりして、**人のぬくもりを感じてもらうように工夫していて大変喜ばれています。**こうした気配りを通して貸主にも、当社の方針が、単なる不動産ビジネスではなく、人と人のつながりに重点を置いていることを理解してもらっています。



93歳の入居者を囲んで、藤方さん（右）と佐藤さん（左）

確かに高齢者を受け入れることは、若い方に比べて、入居までの対応時間がかかりますし、行政などの関係窓口との連絡など、労力がかかります。しかし、一旦入居していただければ、**高齢者は生活態度も良く、トラブルを起こしません。また転勤等もないので、定着率が良く、空家率が抑えられるというメリットを強く感じています。**

高齢者入居は、私たち不動産業者と貸主と入居者のチームワークが不可欠だと感じています。高齢社会に突入して、不動産業者、貸主は、「明日は我が身」と痛感して高齢者円滑入居の促進を急がなければならないと思います。

## 目次

### はしがき

- 事例 高齢者といってもまだまだ元気！ 溶け込みやすい地域づくりが大事  
小菅不動産（株）
- 事例 92歳の方をお世話しました （有）同和住研

### 1 高齢者を受け入れるとき

#### ○家賃回収を確実にするために

- Q1 高齢者入居の場合、家賃滞納が心配です。確実に家賃を回収するためにはどのような方法があるのでしょうか。 — 1

- 事例 家賃は持参が原則！最低月1回のコミュニケーション  
S社（伊勢原市） — 1

#### ○保証人が立てられない・・・

- Q2 高齢者の場合は、保証人が立てられない場合が増加しているようです。保証人が立てられない場合には、どのような対処が必要でしょうか。 — 2

- 事例 ホームレスの方をお世話しました 湘南コンサルティング（株）（平塚市） 3

- Q3 金銭的な保証は「家賃債務保証」でカバーできたとして、人的な保証（身元引受け人、緊急連絡先）がない場合はどのような対処方法がありますか？ — 4

- コラム ・残置家財の取り片付け費用と原状回復への対応 — 4  
・「相続権のある親族」の名前と連絡先の把握 — 5

#### ○戸室内死亡を防ぐために

- Q4 高齢者入居の場合、戸室内で死亡して発見が遅れるなどの事例を聞きます。このような事例を防ぐためにどのような対策をとったらよいのでしょうか？ — 6

- 事例 地元商店に声をかけて見守り 川上商事（株）（大和市） — 7

- Q5 入居者へ自治体の福祉サービスを提供してもらうには、どのような手続きをとればよいのでしょうか？ — 8

- 事例 安否確認の工夫①～通常の建物巡回時にさりげなく安否確認&福祉事務所との連携～  
関東開発（株）（相模原市） — 9

- 安否確認の工夫②～目の届くところで、日頃のコミュニケーションを重視～  
（株）クレイン（大和市） — 10

- Q6 戸室内で死亡事例が発生した場合に資産価値が落ちるのではないかと心配です。 — 11

- Q7 戸室内で死亡事例が発生した場合に後続の入居者が見つからないのではないかと心配です。 — 12

事例 安否確認の工夫③～新聞のたまり具合で安否を確認～

専有部分の高齢者向けリフォームを積極的に協力

(有) 三興土地開発 (相模原市) — 13

## 2 入居後

### ○日常生活において

Q 8 高齢者が入居した場合、火の不始末や水道の出しっ放し等、生活面での心配があります。 — 14

事例 電気コンロに換えた物件に、多くの高齢者が希望されました

湘南よしだ (株) (茅ヶ崎市) — 15

Q 9 共用廊下などで、入居している高齢者が怪我をしてしまうケースが考えられます。これに対しての備えはどのようなものがありますか? — 16

### ○入居者の身体機能が低下したら・・・

Q 10 高齢者入居を推進する場合、歳を重ねるにつれて身体機能が低下する心配があります。この心配に対して、どのような対処方法があるでしょうか。 — 17

Q 11 高齢者が入院などをした場合の対応はどうしたらよいでしょうか? — 17

あとがき

## 1 高齢者を受け入れるとき

○家賃回収を確実にするために

### Q. 1

高齢者入居の場合、家賃滞納が心配です。確実に家賃を回収するためにはどのような方法があるでしょうか。

### A. 1

家賃回収については、日頃から貸主と借主のコミュニケーションを密にして、貸主と借主の直接のやりとりが理想です。

現実的には、銀行口座からの自動引き落としが一般的ですが、高齢者の場合、機械的に全ての入居者に対して「毎月〇日に引落とし」とするのではなく、給与や年金の支給日に合わせて、臨機応変に引落日を設定することで、残高不足による未回収等の問題は解消されます。

### 事例

#### 家賃は持参が原則！ 最低月1回のコミュニケーション

S社（伊勢原市）

高齢者入居と言っても、当社では、以前から契約条件にあてはまる方であれば、年齢に関係なく入居をお世話してきました。ただ、高齢者の場合、契約までのやりとりの中で、「きちんと会話が成立するか」「親族が近くにいるか」ということは注意しています。

また、入居後の心配については、**毎月の家賃の支払いを振込みではなく、当社に持参してもらうことで、最低でも月1回の安否確認が出来るように工夫しています。**入居している高齢者にとっても、煩わしい銀行ATMを操作するよりも、持参したほうが気楽だという声も聞きますので、不動産業者ができる安否確認方法として、良い方法なのかな、と感じています。

長年、このように対応してきておりますので、**入居されている高齢者は、月1回の家賃支払い時だけでなく、「買物帰りに寄りました」とか「近くへ来たので寄りました」と、よく当社へ「遊び」に来るようになりました。**意識したわけではないのですが、こうした関係が、自然と気軽に当社へ足を運べる雰囲気にしたようで、**その時の何気ない雑談の中で、他の入居者の様子を聞いたり、建物の不具合部分が分かったりすることが多くあり、大袈裟に言うと、入居者に管理人の役目も担ってもらっているといった感じです。**

もちろん、当社からも通常の建物巡回時に外からお部屋の様子を見たり、近隣の方や入居者と顔を合わせれば、近況を聞いています。このように、当社では、日頃のコミュニケーションを重視して、**さりげなく安否確認**をしています。

当社は、厚木・伊勢原を商圈としていますが、ご存知のとおり、厚木では大学が撤退した影響で、学生向けのアパートに空き室が多く発生しています。同時に高齢者の賃貸住宅ニーズは高まっています。このような状況で、高齢者と貸主のニーズがうまくマッチできるような方法を、医療機関や福祉施設と連携できないか、と地元業者として模索しているところです。

○保証人が立てられない…

Q. 2

高齢者の場合は、保証人が立てられない場合が増加しているようです。保証人が立てられない場合には、どのような対処が必要でしょうか。

A. 2

高齢者円滑入居賃貸住宅に登録した物件（いわゆる「登録住宅」）については、国土交通大臣の指定する高齢者居住支援センター（（財）高齢者住宅財団）による『家賃債務保証制度』を利用できます。これは、入居しようとする高齢者の保証人の有無に関わらず、高齢者居住支援センターが貸主に家賃を保証する公的な制度です。

この制度は、「不動産業者が貸主に高齢者の入居を依頼する際に、公的な支援制度が必要なのではないか」という観点から導入されたものです。ただし、死亡した場合・入院した場合などに親族のように人的な援助には対応しません。

また、最近では、民間の保証会社による残置家財の撤去・保管、民事訴訟費用の保証も含めた多彩な家賃債務保証メニューが登場しています。これらは、インターネットで調べることができます。



## 事例

### ホームレスの方をお世話しました。

湘南コンサルティング（株）（平塚市） 賃貸アドバイザー 井上由美子さん

今から4年くらい前でしょうか、大きな荷物をもった60歳くらいの男性がフラッと当社へお見えになりました。よく話を聞くと、近くの病院に入院されていて退院後の住まいをお探して、入院前はブルーシートを張って生活していたとのこと。住まい探しに切羽詰っていたようなので、何とかお手伝いしようということになりました。

しかし、一番心配だったのは、家賃と身元引受人のこと。収入もなく、親族もいないとのことなので、入院先のソーシャルワーカー（社会福祉士）と連絡を取りながら、生活保護を受給してもらうことになりました。生活保護を受給すると「家賃扶助」として一定額の支給があるほか、担当のケアワーカーが付いて、その方の生活上の相談などにのってもらえます。

生活保護の申請など、役所とのやりとりに2～3週間かかり、私たち業者と役所窓口との連携に必要性を感じました。その時はとても大変でしたが、それが経験となって高齢者の方が来店されてもスムーズに対応できています。

一般的に、生活保護受給者や高齢者は、火災や事故などの生活上の心配をする声を聞きますが、かえって、高齢者の方が、夜遅くまで騒いだりしませんし、家賃の支払いやゴミの日などの約束事には律儀です。優良な入居者と言えるのではないのでしょうか？この方も、一般的に心配されている問題も起こさず、きちんと生活されています。

このケースで生活保護の制度や手続きを学びましたが、最近は、生活保護受給の基準が厳しくなっていると聞きます。本当に支援を必要としている高齢者の方と接すると、生活保護の受給基準に年齢制限などの「高齢者に対してやさしい基準」があれば良いなあ、と感じます。

当社では、高齢者に限らず、賃貸住宅をお世話する際には、「資産をもっている」とか「収入がある」ということよりも、「人の財産を借りる」という意識があるか」ということを重視しています。きちんと生活しているにも関わらず、年齢がネックで住まい探しに悩んでいる方には、これからもお手伝いしていきたいですね。

### Q. 3

金銭的な保証は「家賃債務保証制度」でカバーできたとして、人的な保証（身元引受け人、緊急連絡先）がない場合どのような対処方法がありますか？

### A. 3

残念ながら、現在は人的な保証をカバーする制度はありません。しかしながら、ないことによって生じるリスクの内容を、細分化して個別に対応策をたてることにより、リスクを大幅に低減させることは可能ではないでしょうか。

つまり、何故「身元引受人」が必要なのかを考えると

- ・ 戸室内死亡事故の心配（死亡の発見が遅れるなど）
- ・ 入居者死亡時の処理と残置家財の取り片付け

そのために、次のような準備が重要と考えます。

① 残置家財の取り片付け費と原状回復費への対応

② 「相続権のある親族」の名前と連絡先の把握

（「居室内事故の心配」については、『Q. 4』で解説しています。）

## コラム

### 残置家財の取り片付け費と原状回復費への対応

「残置家財の取片付け費」について不動産業者が負担する可能性があるのは、遺族がいない単居高齢者の場合が通常と考えられます。高齢者居住法上の家賃債務保証制度で対象となっていない「原状回復費」、「残置家財の取り片付け費」について、高齢者入居を推進している民間事業者の中には、すでに「敷金・保証金を2ヶ月程度積み増してカバーする」モデルを作成した事業者もいます。

「原状回復費」については、まず、安否確認制度を活用するなどして（詳細は「Q. 4」）、死亡を早期に発見すれば、「戸室の物理的な損傷」は防止できるので、通常は敷金の範囲でまかなえる場合が多いと考えます。

しかし、入居時に多額の一時金を頂くことはなかなか困難になっています。

このため、高齢者住宅を推進する不動産業者の中には、「敷金・保証金を毎月分割で積み立ててもらおう」モデルを持っている事業者が現れています。

不動産業者としては、入居時に審査をしていますから、入居してすぐに死亡することは考えにくいわけですから、「入居後2年間または4年間の間に積み立ててもらおう」というモデルです。

ただし、死亡事例の中には、慢性的な持病があったり、長期入院後の退院先として入居させるケースもあり、入居後6ヶ月程度で死亡した例もいくつかあるようですので、その意味で、入居希望者を、「高齢者」というひとくくりで見のではなく、「健康な方か、持病のある方か」「比較的若い高齢者か、喜寿を迎えたような高齢者か」などで区分して、より詳細な対策を立てていくことが重要ではないでしょうか？

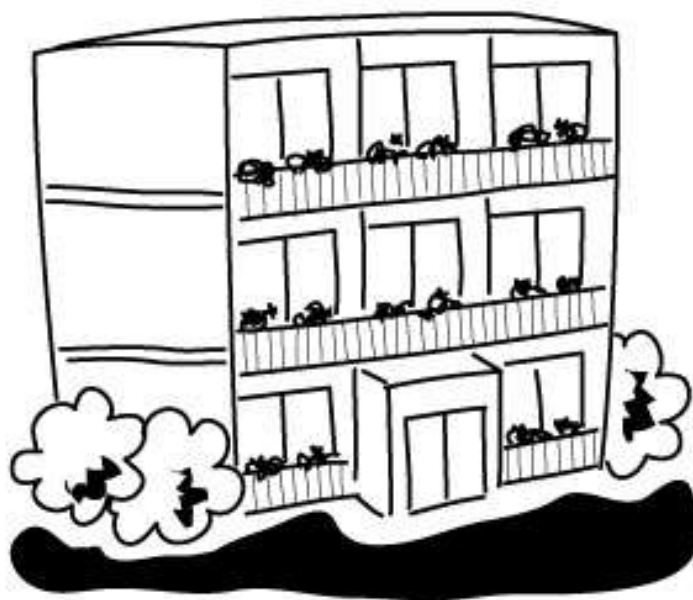
## コラム

### 「相続権のある親族」の名前と連絡先の把握

重要なポイントは、入居時に「相続権のある親族の名前と連絡先」を金銭的な保証人とはならずとも確実に把握することです。入居者は、親族については「頼りにならない」等と話したがる場合もありますが、死亡した場合の家財の処分などは、相続の問題なので、相続権のある親族の名前と連絡先は確実に把握しておく必要があります。

例えば、賃貸借契約時（もしくは、入居完了時）に「本籍の記載のある住民票（※注）の提出を求める等の工夫をすると、万が一、居室内事故が発生した場合に、親族の方を探すきっかけになります。

（\*注）無条件に請求することは、人権問題、個人情報保護の観点から問題となる恐れがありますので、入居者に「何のために必要なのか」を説明し、理解を得た上で提出を求めることが大前提となります。



## ○戸室内事故を防ぐために

### Q. 4

高齢者入居の場合、戸室内で死亡して発見が遅れるなどの事例を聞きます。このような事例を防ぐためにどのような対策をとったらよいのでしょうか？

### A. 4

介護保険サービスを受給している高齢者の場合は、担当のケアマネジャー（介護支援専門員）が付き、日々の生活に訪問介護やホームヘルプサービス等の介護サービスが組み込まれていることが多いため、これらが「安否確認」の役割を果たし、発見が遅れるというケースは少ないでしょう。

一方、介護保険サービスを受けていない、比較的元気な高齢者の場合は、市町村が実施している高齢者福祉サービスを利用することで「安否確認」を行う方法があります。具体的には、「配食サービス」、「電話による安否確認サービス」、「健常者向けの家事援助サービス」などがあります。

その他にも、全国の先進的な事業者の中には、地元の牛乳店や新聞販売店と提携して安否確認を実施しているところもあります。（入居の条件に提携先の店舗の牛乳や新聞を取ることを盛り込むなど）

このように、貸主一人で解決しようとするのではなく、行政のサービスや、地元の民生委員など、地域の力を活用して解決策を図ってはいかがでしょうか？

多くの高齢者は、戸室内で突然亡くなるというケースは少なく、病院で最期を迎えるケースが多いのです。しかし、万が一、戸室内で亡くなっているのを発見した場合（2人以上による発見が望ましい）は、親族の有無に拘わらず、まずは最寄りの警察に連絡し、事件性を調査してもらいます。その後は、警察等が親族の調査にあたるので、貸主が親族を探すということはありません。

ただし、調査機関への協力という意味で、貸主は常に「緊急連絡先」や「身元引受け人」の情報を把握しておく必要があります。

## 事例

### 地元商店に声をかけて見守り

川上商事（株）（大和市） 市川克次さん

当社は創業40年、地域密着で業務してきました。特に、高齢者に特化した対策はとっていませんが、自立した生活ができる方で、連帯（身元）保証人が立てられる方であれば、年齢は意識せず入居をお世話しています。ただ、高齢者入居の場合は、**入居後の家賃の支払いを当社へ持参してもらい**ようお願いしています。これで、**最低月1回、入居者と会話する機会を作り、情報交換と安否確認を実施している**わけです。

しかし、家賃債務の保証人を立てられない方には、保証会社を利用してもらっていますが、保証会社を利用した場合、家賃の支払いが自動引落になってしまうので、持参できない方への見守り方法に課題を感じています。

こうした見守り方法として、建物巡回時のついでに外から様子を見たりして気にかけるようにしていますが、管理物件が多いため、定期的に見守りをするのが物理的に困難なのが現実です。そこで、**当社は長年地元密着で業務を行ってきており、地元の商店とは古くからの付き合いがありますので、ある商店の近所の物件に高齢者が入居された場合は、「先日、近所の〇〇アパートに◎歳くらいのおじいさんが入居した」という情報を話せば、万が一の時に「最近、見かけないよ」といった情報が得られる関係が自然と生まれています。こうした地域のネットワークを活かして見守りに応用しています。**

このような取り組みのためか、最近では高齢者の入居について、貸主から信頼をしていただき、受入れ可能な物件も増えてきています。また他の業者からの紹介や役所からの問い合わせも増えてきています。

これからも、**入居者とのコミュニケーションや地元の異業種との連携を大切に**し、更に、こうした良好な関係を強くしていきたいと思っています。

Q. 5

入居者へ自治体の福祉サービスを提供してもらうには、どのような手続きをとればよいのでしょうか？

A. 5

福祉サービスを含め、基本的に行政のサービスは「申請主義」であるため、サービスを受けたい方が「申し込み」をしなければなりません。

したがって、管理している物件に見守りが必要と思われる高齢者が入居した場合には、入居した高齢者に承諾を取った上で、「当社の管理する〇〇町△△番地の☆☆アパートに、65歳の男性が入居したのだが、福祉サービスが受けられるのか？」と各地区の地域包括支援センターや地域の民生委員に相談してみてもいいでしょうか？

※サービスによっては一定の条件があります。

## 事例

### 安否確認の工夫①

～通常の建物巡回時にさりげなく安否確認&福祉事務所との連携～

関東開発（株）（相模原市） 代表取締役 長沢正彦さん

当社は、特に「高齢者」を積極的に受け入れているわけではなく、契約条件に合う方であれば、年齢に関係なく入居していただいています。しかし、最近は高齢者の方の来店が多くなっているのは事実です。

高齢者の方の問い合わせに対して注意していることは、まずお会いして会話をすることです。それから、「身元引受人」となる方が近くにいるか、とかヘルパー等を活用しているか、ということを確認しています。高齢者の場合、「孤独死」という問題がクローズアップされていますが、その対策として当社では、**事務所から車で10分～15分の場所にある、比較的戸数の多い賃貸住宅を意識的にお勧めしています。**これは、何かあった場合に、管理会社である当社がすぐに駆けつけられることと、周りの人の目が多いことで万が一の場合に備えるためです。入居していただくには、近く（なるべく市内）に身元引受人がいらっしゃる事が条件ですが、当社では、**普段から建物巡回時にお部屋の様子を外から確認しています。**とは言っても、建物周辺の草刈りや設備等を見て廻るうちに、入居者の方が自然と声をかけてくださるのですけど・・・。

中には、いかにも「安否確認」のように、定期的な訪問や、電話されることに抵抗する方もいらっしゃるので、**通常の建物管理をしながら入居者とのコミュニケーションを図り、何気ない入居者との会話で、他の入居者の状態や地域の情報を収集したり、逆に、入居者からも電球の取替えや電化製品の操作方法など、些細な事でも声をかけてもらうように呼びかけることで、緊急時に備えています。**

また、2年位前に市の福祉事務所からの依頼で、障害者へ住宅をお世話したことがきっかけで、収入の少ない高齢者や身元引受人が近くにいらっしゃらない方の場合は、**福祉事務所等と相談しながら契約を進めています。それ以来、「いざ」という時に、行政の「どこ」に「何」を聞けばよいか明確になりました。ただ、どうしても個別対応になってしまうので、何らかのシステムが構築できないかと考えています。**

これから高齢者の入居は増えると思います。こうした社会に対して、個別対応ではなく、地域全体で行政と不動産店とが連携をとれるようになれば良いと思っています。



## 事例

### 安否確認の工夫②

～目の届くところで、日頃のコミュニケーションを重視～

(株) クレイン (大和市) 代表取締役 滝本幸雄さん

当社は開業約14年。事務所と同じ建物に24戸の賃貸住宅を管理しています。これまで、5～6世帯の高齢者世帯を受け入れてきました。現在も3世帯の高齢者世帯が入居されています。当社の場合、事務所と同じ建物ということで、常時、目が行き届く環境にありますが、高齢者入居の心配の一つである「安否確認」に不安を感じている貸主や業者には、一つのビジネスヒントになるのではないかと思います。もちろん当社では、緊急連絡先を近隣の親族にお願いしていて、**建物巡回時の見守りだけでなく、親族にも定期的な訪問をお願いしていますが、入居者に不動産業者や貸主の存在を身近に感じてもらうことは、些細な相談だけでなく、「最近〇〇さんを見かけないけど…」**といった情報も早い段階でキャッチでき、早い対応が可能になるのではないかと考えます。

このように、日頃から業者、入居者、親族のコミュニケーションを意識して管理することにより、高齢者入居にありがちな見守り等の不安を緩和しています。

また、昨年、消防法が改正され、火災報知機を各部屋に設置することが義務付けられました。当社は事業者責任として、**全戸に火災報知器を取り付けました。また、入居者からの要望があれば、トイレや浴室に手すりを設置することも積極的に進めています。**





## Q. 6

戸室内で死亡事例が発生した場合に資産価値が落ちるのではないかと心配です。

## A. 6

特に新築の物件の場合には、貸主としては資産価値が落ちるのではないかと心配する例がかなりあります。このため、高齢者専用住宅を管理・運営している不動産業者は、「資産価値の下落があまり問題とならない古い物件を中心に高齢者専用に充てている」例も多いようです。

また、古い物件の場合でも「貸主に不用意に生々しい現場を見せたため、その後の高齢者の受け入れやリフォーム工事の範囲について原状回復以上の要求が出るなど感情的な問題が発生してしまった」との事例もあります。確かに、貸主から管理を受託している管理業者にとって、死亡事故が発生した場合に「貸主にいつ、どのように連絡するか」は配慮が必要な問題です。

「高齢者専用住宅を管理・運営している不動産業者」の中には、多少の資金力は必要ですが、1棟全体をサブリース方式とする高齢者専用住宅化を導入して、「貸主を直接の入居・退去の現場から切り離す」ことによって安定した事業を可能としている例もあります。

## Q. 7

戸室内で死亡事例が発生した場合に後続の入居者が見つからないのではないかと心配です。

## A. 7

戸室内死亡は、「有料老人ホーム」でも「ケア付き住宅」でも当然に起きているものですが、これらの「高齢者専用住宅」では、「後続の入居者などへの悪影響」も「心情的な過大原状回復リフォーム」の問題も起きていません。

死亡事故が発生した場合に「後続の入居者が見つからない」という問題は「若い世帯と混在した賃貸住宅」に特有に起きる問題のようです。「高齢者専用住宅」の場合には、後続の高齢者にとって、その戸室内で前の入居者が安らかに亡くなったことは、むしろ終の住処の証しであり、入居の障害にはならないようです。

実際、「見守りのついた専用的高齢者住宅」の場合には、原状回復リフォーム費用は一般の住宅よりもかからない、という不動産業者もいます。

では、一般賃貸住宅の場合の対策としては、どうでしょうか。

ひとつは、「ケア付き住宅」を管理下に持ち、または提携をして、さらに定期賃貸借契約を導入して、「超高齢化した時期には、『ケア付き住宅』に移ってもらうことで、一般の賃貸住宅での死亡発生を減少する」という対策が考えられます。もちろん、戸室内死亡を完全には防止できるわけではありませんが、発生件数を極力抑えられれば、「貸主の信頼も得られ、事業としても安定する」わけです。

貸主としては、後続入居者が決まれば大きな異存はないわけで、入居者にとっても、「広くて安ければ気にしない」人はいるわけです。



## 事例

### 安否確認の工夫③

～新聞のたまり具合で安否を確認～

### 専有部分の高齢者向けリフォームを積極的に協力

(有) 三興土地開発 (相模原市) 代表取締役 石川智恵子さん

当社は昭和36年創業、40年以上、地域密着で仕事をしてきました。古くて家賃の安い物件も多く管理しているせいか、以前から高齢者の方の来場は多かったですが、高齢者の方を意識的に受け入れてきたわけではありませんでした。受け入れられる方を受け入れてきただけで、自然と高齢者の入居が増え、それなりの蓄積ができてきたと思っています。

高齢者の受入れについて、入居後の安否確認が心配との声を聞きますが、当社では、**親族に定期的に様子を見てもらうように伝えたり、生活保護を受給されている場合は、民生・児童委員さんに気にかけてもらうように声をかけています。**またそれだけでなく、**毎月の家賃を持参してもらって入居者の様子を見たり、建物巡回時に他の入居者に様子を聞いたりしています。**特に、**新聞を取っている方**の場合は、**郵便受けの新聞のたまり具合で様子が分かりますので、他の入居者の方にも意識してもらって、たまっているようであれば、緊急連絡先に連絡してもらうようにしています。**また、他社から情報を聞いて、昨年くらいから保証会社を活用するようになり、家賃滞納や残置家財の片付けの心配は緩和されています。

当社も居室内死亡事故を過去に経験しましたが、親族の方（生活保護受給者の場合は行政）が手続きをしてくださいましたので、オーナーが手を煩わすということはありませんでした。

**入居者の中には、介護保険を受けていて、建物内（トイレやお風呂など）に手すりを付けたいという要望が何件か出ています。こうした要望に対しては、積極的に協力しています。**中には、退去後の撤去を心配される方もいらっしゃるかもしれませんが、私たち健常者でも、手すりはそれほど邪魔になりません。ですから、そのまま残すことにしています。こうすることで、**そのお部屋が「高齢者にやさしい」という特徴を持ち、次の入居者も決まり易くなるのではないかと**と思っています。

高齢者をお世話することは、入居後に、毎月の家賃を持参してもらう等、事務の煩雑さは伴いますが、入居されている高齢者から新しい入居者をご紹介いただいたり、地域密着で仕事をする上では、メリットも感じています。



## 2 入居後

### ○日常生活において

#### Q. 8

高齢者が入居した場合、火の不始末や水道の出しっ放し等、生活面での心配があります。

#### A. 8

これらの心配は、高齢者に限らず、若い入居者についても考えられます。しかし、高齢者入居の場合、契約時は元気であっても入居年数を重ねるにつれて、高齢者にありがちな「思い込み」や認知症（痴呆）の症状等が出てくることがあるため、貸主としては何らかの対策を考えておかなければなりません。

住宅火災による死者の半数以上は高齢者（平成15年）であり、火災を出さない対策が必要です。

平成16年の消防法の改正により、住宅用火災警報器等の設置が義務づけられました。これは、新築住宅のみならず既存住宅も対象となります。新築住宅は平成18年6月1日から施行（各市町村条例）、既存住宅にあっては、それ以降の各市町村条例で定める日からとなります。（ただし、床面積500㎡以上の共同住宅等で、消防法で既に消防用設備として自動火災報知設備等が設置されている場合は、設置する必要はありません。）住宅用火災警報器は、1台あたり10,000円前後で市販されています。

火災を未然に防ぐことは高齢者のみならず、他の入居者の安全、また、貸主の大切な不動産を守ることとなりますので、早期の設置が望ましいでしょう。

## 事例

### 電気コンロに換えた物件に、多くの高齢者が希望されました

湘南よしだ（株）（茅ヶ崎市） 代表取締役 吉田朝峰さん

当社が管理しているある建物のオーナーさんが**建物全体をガスコンロから電気調理器に変更**しました。そのオーナーさんは高齢者を意識したわけではなく、一般的に「火の不始末」が心配だからと、自発的に変更されました。こちらも**高齢者を意識してその物件をご紹介してきたわけではないのですが、自然と高齢者の方がその物件を希望するようになり、結果的に、その物件は多くの高齢者にご入居いただいています。**

こうした傾向を目の当たりにすると、**高齢者自身も「火の不始末」について自ら意識していること**が分かりましたし、若い世代に比べて、電気コンロ自体にあまり抵抗を感じていないということが分かりました。高齢者世帯は、単身か夫婦の場合がほとんどなので、強火を使った料理をする機会が少ないからかもしれませんね。

また、設備面をみても、現在の電気コンロは、火力調節も様々で、昔のようにお湯を沸かすのに何分もかかるといったことは無いようです。費用的にも、設置場所にコンセント等があれば、比較的安価に変更することができます。

こうした事例を、火の不始末で心配されているオーナーさんや空室対策にお悩みのオーナーさんにPRしていけたら良いと思っています。



## Q. 9

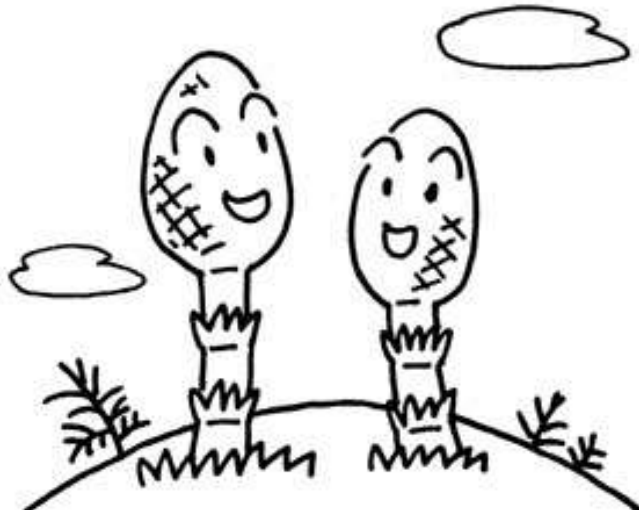
共用廊下などで、入居している高齢者が怪我をしてしまうケースが考えられます。これに対する備えはどのようなものがありますか？

## A. 9

これらのケースに総合的に対応できる損害保険として「団地保険」がありますが、これは鉄筋コンクリート造の建物のみ適用となります。それ以外の建物については、「施設賠償責任保険」があります。「施設賠償責任保険」とは、施設を所有、使用、管理する方が、賠償責任の損害に備えるための保険で、構造上の不備や管理上の不備により発生した事故に対して補償されます。ただし、補償の内容はケース・バイ・ケースであり、しかも高齢者に特化した商品はありませんので、保険会社に確認が必要です。

工夫としては、建物にこれらの保険をかけることと、入居する高齢者個人に「傷害保険」に加入してもらうように勧めることが考えられます。（※この場合、強制はできず、あくまで入居高齢者の意志を尊重します。）

こうした事故は、高齢者のみならず、子供や若い世代でも同様に考えられます。高齢者の事故を防ぐ方法としては、1階住戸への入居を推進し、安否確認を充実させる（「Q. 4」「Q. 5」参照）ことによる対応が一般的です。



## ○入居者の身体機能が低下したら・・・

### Q. 10

高齢者入居を推進する場合、歳を重ねるにつれて身体機能が低下する心配があります。この心配に対して、どのような対処方法があるでしょうか。

### A. 10

介護保険制度を利用していただくことが望ましいでしょう。

介護保険制度は、身体機能が低下して介護が必要になった場合、その方の介護の必要性に応じた福祉サービスを提供して、住みなれた地域や自宅で自立した生活が送れるように、高齢者の介護を皆で支え合う制度です。

貸主が、入居者へ介護保険制度の利用を勧める場合は、本人または家族へ、市役所介護保険窓口や地域包括支援センターへ相談をするよう誘導してください。その後、本人または家族が、介護認定の申請を行い、専門家による調査等を経て、要介護度が認定され、本人が介護サービス計画作成の手続きを行うことで、サービスが提供されるようになります。

いずれにしても、貸主が主体となって行うことではなく、本人または家族が行うことなので、貸主は、日頃の入居者との関わりの中で、気になることがあったら、これらの情報を踏まえ、本人や家族に連絡することです。

### Q. 11

高齢者が入院などをした場合の対応はどうしたらよいでしょうか。

### A. 11

貸主としては、「入院中の家賃の支払い」や「万一、死亡した場合の対応」が懸念されるところです。

「入院中の家賃の支払い」については、「Q. 1」で述べたとおり、「銀行口座からの自動引き落としにする」ことで対処可能です。

多くの銀行では、「集金代行サービス」という銀行引き落としの代行サービスを実施していますので、最寄りの銀行へご相談ください。

一方、「万一、死亡した場合の対応」ですが、高齢者は、入院した場合、環境の変化に対応できず、認知症（痴呆）の症状が発生することや、ベッドでの生活からそのまま寝たきりになって病院で亡くなってしまうことがあると聞きます。このような万一の事態に備えて、親族等の「緊急連絡先」を予め確認しておくことが重要になります。

## あとがき ～高齢社会におけるより良い住まいのかたちを目指して～

### 高齢者円滑入居支援事業について

(社) かながわ住まい・まちづくり協会では、高齢者円滑入居賃貸住宅（高齢を理由に入居を拒まない民間住宅）の神奈川県知事指定登録機関として、より多くの元気な高齢者が、一人でも多く入居できるようにするため、高齢者のための住まい探し相談会や、「一人では不動産業者店舗に行きづらい」という高齢者のために住まい探しサポーター（付き添いボランティア）を派遣する事業を展開しています。

### (社) かながわ住まい・まちづくり協会とは？

平成7年4月1日設立。神奈川県内における住まいづくり及び都市計画、景観保全などのまちづくりに関する調査、研究、普及及び支援活動を行うことにより、神奈川県在住文化の向上及びまちづくりの発展に寄与することを目的とする公益法人です。

主な活動: バリアフリーリフォーム相談事業、高齢者円滑入居支援事業、マンション管理相談事業、  
公的賃貸住宅に関する情報提供事業

所在地 : 〒231-0011 横浜市中区太田町2-22 神奈川県建設会館4階

(高齢者円滑入居支援事業担当: 事業部事業課 いりはら 入原)

TEL 045-664-6896

FAX 045-664-9359

URL <http://www.machikyo.or.jp>



## 高齢者円滑入居 Q & A 事例集

平成19年4月1日発行

企 画 : 高齢者円滑入居支援事業推進連絡会

発 行 : 社団法人かながわ住まい・まちづくり協会

〒231-0011

横浜市中区太田町 2-22 神奈川県建設会館 4階

TEL 045(664)6896 FAX 045(664)9359 <http://www.machikyo.or.jp>