
研究ノート

居住支援にかかわる手引きの現状と課題—相談支援の視点から—

橋本有理子¹⁾, 成清 敦子²⁾

Current situation and issues of guidelines for housing support: From the perspective of consultation support

Yuriko Hashimoto and Atsuko Narikiyo

近年、長寿化の進行や家族形態の多様化に伴い、高齢者や障害者の一人暮らし世帯やひとり親世帯が増えている一方で、賃貸人の6～7割は、住宅提供への拒否感を感じているという調査もある。そのため、円滑な住宅提供と居住の安定を図るための支援が求められており、その内容がまとめられた手引きの活用は、的確な居住支援には不可欠になってきている。

したがって本研究の目的は、わが国における居住支援の主な経過と現状をふまえたうえで、全国で設立されている居住支援協議会を調べ、公開されている居住支援にかかわる手引きを確認し、その現状と課題を相談支援の視点から整理することにある。

研究の結果、手引きの現状としては、住宅確保の支援と生活支援といった切れ目のない支援が盛り込まれていることが明らかになった。また支援過程が円滑に進むように、様々な手段や書面とその活用促進が紹介されていたり、日本語以外の言語による手引きも作成されている。一方の課題として、手引きの作成が関係者向けにとどまっている協議会もみられることから、要配慮者向けの手引きも作成することにより、要配慮者と関係者がお互いの立場や価値観の尊重や理解、それに伴う関係者の不安・負担軽減も期待できると考える。また要配慮者の中には様々な事情や理由から、置かれている状況が十分に理解できないこともあるため、関係者から要配慮者への関わりにおいては一定の配慮が求められる。そのため、具体的な配慮内容や支援過程で求められる視点を盛り込んだ手引きも必要になるといえる。

キーワード：居住支援, 手引き, 相談支援

1. はじめに

近年、長寿化の進行や家族形態の多様化に伴い、高齢者や障害者の一人暮らし世帯やひとり親世帯が増加してきている。さらには外国人や刑余者（刑務所退所者や仮釈放者など）を地域で受け入れることへの難しさなど社会的関心も高まってきている。しかし令和3年度の国土交通省調査¹⁾によると、賃貸人（大家等）の6～7割は、高齢者や障害者、外国人の入居への拒否感を持っている。そのため、住宅確保要配慮者（以下、「要配慮者」とする）の民間賃貸住宅への円滑な入居の実現に向けて、入居前の相談支援から入居中、そして退去時の相談・生活

支援までの切れ目のない支援体制の構築を図るために、2024（令和6）年に「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律等の一部を改正する法律」（セーフティネット法の改正）及び「生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律」が成立し、今後、住宅部局と福祉部局の連携がより一層求められる状況となっている。

このように法整備は進められているが、要配慮者と、大家や不動産業者、居住支援法人など、要配慮者等（福祉事業者も含む）に直接かわりのある関係者（以下、「関係者」とする）との間における関係構築のもと、要配慮者は円滑な入居等の実現に至ることができるといえる。

岡部（2021：33）²⁾は、要配慮者への居住支援において、関係者それぞれが感じる住まいの問題は多様であり、対応が求められる緊急度にも温度差があることを指摘している。そのため、「意識のずれを解消するには、同じ認識を持てるようそれぞれの立場からみえることを率直に語

1) 京都女子大学心理共生学部心理共生学科

hashimotoy@kyoto-wu.ac.jp

Department of Psychology and Collaboration Faculty of Psychology and Collaboration Kyoto Women's University

2) 関西福祉科学大学社会福祉学部福祉創造学科

Department of Social Welfare Creation Faculty of Social Welfare Kansai University of Welfare Sciences

り、互いの立場や各自ができることを認識することが大切である」と述べている。そして互いの立場を尊重しつつ支援の方向性を統一できるツールとして、「居住支援にかかわる手引き」（ハンドブックやガイドブック、事例集など名称は様々である）が挙げられる。居住支援にかかわる手引き（以下、「手引き」とする）を関係者間で作成し共有することにより、関係者間の足並みが揃いやすくなるため、要配慮者も支援の方向性で戸惑うことが少なくなるものといえる。なお手引きは、都道府県や市区町村、広域団体ごとで、地方公共団体や不動産関係団体、居住支援団体などが連携して設立されている居住支援協議会を中心に作成されていることが多い。

しかしその一方で、手引きが作成されていない協議会もあり、また作成されていたとしても、国などが公開している手引きをそのまま利用している協議会もみられる。手引きを作成する過程において、関係者間で、それぞれの抱えている思いや不安、不満などを共有したり、各自の立ち位置や役割を理解したりすることにより、居住支援への一体感も生まれやすくなり、それがひいてはネットワークの強化にもつながる。さらに、大家や不動産業者等の関係者向けと要配慮者等向けのそれぞれの手引きを作成することで、双方の抱える思いや不安の理解、共有にも寄与し、円滑な関係づくりや的確な支援の実現も期待できる。

ところで井上（2025）は、相談支援ではアセスメント後、状況を整理して解決に向けた見立てを行うが、住まい相談の見立てには複数の段階があることを指摘している。すなわち、住まいの背景には様々な生活上の問題が横たわっており、住まい相談の入口の段階で、目の前の要配慮者に対して住まいを扱うことがまずは適切かを見立てる必要性を示している。さらに井上（2025：28）³⁾は「（要配慮者の）生きづらさや身寄り問題は（中略）困窮状態と高齢期が重なる人々が増えるなかで居住支援とは切り離せないテーマになっているように思う。また、この部分への支援には手間と時間もかかり、またそこに相談援助の難しさがある」と述べ、この住まい相談の難しさが関係者に上手く伝わっていないことを指摘している。そして、不動産仲介の窓口で担える一般的な居住支援との整理をする際には大事な視点ではないかとも投げかけている。したがって一口に「住まい相談」といっても、要配慮者への相談にはより丁寧かつ慎重な対応が求められるものといえ、関係者間で相談支援を含む居住支援の意義に関する十分な周知が必要になる。

以上の論点をふまえ、本研究では、わが国における居住支援の主な経過と現状をふまえたうえで、全国で設立

されている居住支援協議会を調べ、公開されている居住支援にかかわる手引きを確認し、その現状と課題を整理する。なお、厚生労働省から提示されている「高齢者の安心な住まいの確保に関する事業（地域支援事業）」⁴⁾内の「支援の内容」の一つである「総合的・包括的な『住まい支援』の実施」のうち「ア 入居前から入居後、退居時まで対応する総合的な相談支援の実施」を相談支援と定義し、相談支援の視点から整理する。

II. 居住支援に求められる相談支援

1. 居住の不安定な人々の増加に対する背景

わが国では、2000年代以降、世界的な経済不況や雇用の流動化等の影響により、多くの人が仕事と同時に住まいを失い、ホームレス（野宿生活）^{註1)}をはじめ、派遣労働やネットカフェ難民の状態にある人々等が不安定な居住状況にあることが社会問題として浮き彫りとなった。この時期、不安定な働き方ゆえに居住権が侵害されやすい環境で起居せざるを得ない、貧困と住居に関連した「ハウジングプア」の問題が生じていることが指摘されている。⁴⁾また、居住の不安定さについては、住まいの有無だけでなくいわゆる“グレーゾーン”，すなわち「屋根のない（野宿生活の）状態」（＝ルーフレス）に加えて、「屋根はあるが家がない状態」（＝ハウスレス）、「家はあるが居住権が侵害されやすい状態」を含めてとらえる視点が示された。

さらに近年では、先の「I. はじめに」でも示したように、低額所得者をはじめ、高齢者や障害者等の入居に対し、賃貸人（大家等）の一定割合が拒否感を有していることが国土交通省による調査結果からも明らかになっている。例えば、高齢者の場合、高齢者単身世帯が増加する傾向にあり、今後、入居へのニーズがさらに高まると見込まれる賃貸住宅においては、居室内での死亡事故等に対する不安などを理由に入居を拒否されるなど住宅確保に配慮の必要な状況が報告されている。

2. 居住の安定を確保するための法制度の整備

居住の不安定さをめぐる問題が深刻化し、居住支援の必要性について社会的関心が高まる中、居住の安定を確保するための法制度の整備が進められてきた。2006（平成18）年に成立・施行された「住生活基本法」では、戦後の住宅政策における“量から質”への取り組みの転換を図り、国民の住生活の安定の確保及び向上の促進に関する施策を推進するうえでの四つの基本理念を定めている。その一つに、第6条（居住の安定の確保）では、「住宅が国民の健康で文化的な生活にとって不可欠な基盤で

あることにかんがみ、低額所得者、被災者、高齢者、子どもを育成する家庭その他住宅の確保に特に配慮を要する者の居住の安定の確保が図られることを旨として、行われなければならない」と規定されている。この基本理念のもと、2007（平成19）年に公布・施行された「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律（以下、「住宅セーフティネット法」とする）では、住宅確保要配慮者への居住支援の取り組みとして、関係する組織や団体の設置、それぞれが担う支援の内容及方法をより具体的に規定しており、今日のわが国における居住支援の取り組みを展開するうえでの根拠法の一つとなっている。

3. 住宅セーフティネット法に基づく支援体制

住宅セーフティネット法において、その目的は、「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、もって国民生活の安定向上と社会福祉の増進に寄与すること」（第1条より一部抜粋）である。ここでいう「住宅確保要配慮者」とは、生活の維持が困難な低額所得者、被災者、高齢者、障害者、子育て世帯（18歳未満の子どもがいる世帯）、住宅の確保に特に配慮を要する者として国土交通省令で定める者（外国人、地方公共団体が供給促進計画を定める者。例えば、新婚世帯、児童養護施設退所者など^{註2)}）である（第2条）。本法では、国及び地方公共団体が、住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給を促進するため、公的賃貸住宅の供給や民間賃貸住宅に円滑に入居できるように必要な施策を実施することや、民間賃貸住宅を賃貸する事業を行う者は施策に協力することなどを定めている（第83・84条）。

さらに本法では、要配慮者が民間賃貸住宅への入居に際して、必要な情報を得たり、福祉サービスの利用に関する相談などによって円滑な入居の促進等を図るため、地方公共団体（住宅部局・福祉部局）は不動産関係団体、居住支援活動を行う団体、社会福祉協議会などが必要な取り組みについて協議する住宅確保要配慮者居住支援協議会を置くよう努めなければならないとしている（第81条）。

なお、居住支援協議会の主な活動内容は、表1のとおりである。

現在、全都道府県において居住支援協議会が設立されており、住宅確保要配慮者への支援をめぐる様々な方策の検討や取り組みを行っている。

表1 居住支援協議会の主な活動内容

- ・メンバー間の意見・情報交換
- ・要配慮者向けの民間賃貸住宅等の情報発信、紹介・斡旋
- ・住宅相談サービスの実施（住宅相談会の開催、住宅相談員の配置等）
- ・家賃債務保証制度、安否確認サービス等の紹介
- ・賃貸人や要配慮者を対象とした講演会等の開催

（出典：国土交通省「居住支援協議会の概要」⁵⁾より抜粋）

4. 居住支援に求められる相談支援

先で述べたように、居住支援とは、住宅確保が困難な状況にある人々が住み慣れた地域で安心して生活することができるよう、適切な賃貸住宅に入居し、入居後の生活に必要な援助や福祉サービスを受けられるように支援することであり、その取り組みにおいては、公と民間との連携による支援体制づくりが必要とされている。

2017（平成29）年に改正施行された住宅セーフティネット法では、連帯保証人や緊急時の連絡体制の必要性、住宅確保要配慮者への生活支援の高まりなどを背景に、入居後の支援体制の見直しを図っている。先述した居住支援法人^{註3)}はこの法改正によって新たに規定されたものであり、居住支援を行う法人として都道府県が指定するものとされている（第59条）。居住支援法人の主な支援内容は、2024（令和6）年公布の改正住宅セーフティネット法で規定された残置物処理等を含めて、次のようなものとなっている（表2）。

表2 居住支援法人の主な支援内容

- ・登録住宅の入居者への家賃債務保証
- ・賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談
- ・見守りなど要配慮者への生活支援
- ・賃貸人への賃貸住宅の供給の促進に関する情報提供
- ・残置物処理等（モデル契約条項を活用して実施）
- ・上記に附帯する業務

（出典：国土交通省「居住支援法人制度の概要」⁶⁾より抜粋）

居住支援法人はこれらすべての業務を行わなければならないものではなく、各法人によって異なる支援サービスの内容が展開されている。また、居住支援法人に指定される法人には、NPO法人、一般社団法人、一般財団法人（公益社団法人・財団法人を含む）、社会福祉法人、居住支援を目的とする会社などがあるため、その団体の特性や専門性には違いがある。

そして2024（令和6）年の改正住宅セーフティネット法では、全国で居住支援法人をはじめとした地域の居住支援の担い手が増加していることをふまえ、以下の見直

表3 改正住宅セーフティネット法の見直しの主な内容

1. 大家と要配慮者のいずれもが安心して利用できる市場環境の整備
2. 居住支援法人等（居住支援法人以外の社会福祉法人・NPO法人・管理会社なども可能）が入居中サポートを行う賃貸住宅の供給促進
3. 住宅施策と福祉施策が連携した地域の居住支援体制の強化

（出典：国土交通省住宅局「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律（住宅セーフティネット法）等の一部を改正する法律等について」⁷⁾より抜粋）

しが進められている（表3）。

特に2については、居住安定援助賃貸住宅（居住サポート住宅）の認定制度が創設され、居住支援法人等が、要配慮者のニーズに応じて、安否確認や見守りを行ったり、専門的な支援を必要とする場合には適切な福祉サービスへのつなぎを行うことが期待されている。

また3については、市区町村による居住支援協議会の設置を推進し、住まいに関する相談窓口から入居前・入居中・退居時の支援まで、住宅と福祉の関係者が連携した地域における総合的・包括的な居住支援体制の整備が進められている。なお、住宅確保要配慮者の入居支援や入居後の居住継続支援は、いずれも要配慮者の状況をよく理解したうえで個々のケースに応じた対応を要するものである。したがって、要配慮者の状況把握やニーズに応じて社会資源を活用した支援の展開が求められており、相談員の相談支援に必要な能力やスキルの有無が要配慮者に提供する支援サービスの質により一層影響する状況となっている。

III. 居住支援にかかわる手引きの現状と課題

1. 手引きの抽出と倫理的配慮

国土交通省のホームページ⁸⁾によると、居住支援協議会は、2025年6月30日時点で、各都道府県や市区町村、広域団体として163協議会が設置されている。なかには複数の市町村から構成されている広域団体による居住支援協議会もみられる。

ここでは、163協議会のうちホームページ等で居住支援にかかわる手引き（マニュアルやハンドブックなども含む）を公開している78協議会を対象に、公開されている手引きに着目する。公開されている手引きのうち相談支援に関わる内容を中心に抽出し、その現状や課題を整理する。なお、相談支援にかかわる内容が重複している場合には、より多くの内容が示されている協議会を中心に掲載している。したがって本研究では、78協議会のうち23協議会を取り上げている。

本研究は、「一般社団法人日本社会福祉学会研究倫理規程」および「日本社会福祉学会研究倫理規程にもとづく研究ガイドライン」を遵守し、都道府県名や市区町村名などの固有名詞は(A)・(B)・(C)…で表記する。なお、都道府県名や市区町村名などが重複する場合には、同じアルファベットで表記している。また利益相反関係による問題が生じる可能性はない。

2. 手引きの現状

1) 対象別の手引きについて

大家や不動産業者等、要配慮者にかかわる関係者向けの手引きと要配慮者（福祉事業者も含む）向けの手引きが作成されている。

いずれの手引きにおいても、住宅確保要配慮者の定義をはじめ、関係機関相談窓口の紹介や居住支援法人の一覧掲載、経済的支援の説明から構成されていることが多い。また関係者向けの手引きでは住宅セーフティネット制度の説明が含まれている手引きもみられる。

例えば、(A)では、居住支援法人一覧として、各法人の支援可能な対象者に加え、入居前と入居後、その他のそれぞれの支援可否が表にまとめられている。また(B)では、住宅セーフティネット制度として、セーフティネット住宅の登録制度や登録住宅の改修・入居への経済的支援、要配慮者のマッチング・入居支援が紹介されている。

2) 要配慮者への入居前から入居時までの対応（住宅確保の支援）と入居後の対応（生活支援）について

関係者向けの手引きや要配慮者等（福祉事業者も含む）向けの手引きでは、住宅確保の支援としてサービスや制度の紹介、手続きへの支援、生活支援として安否確認や見守りなどの支援が主な内容として紹介されている。

例えば、(C)では、いずれの手引きにおいても、入居者の保証人がいない場合や入居後の家賃滞納が不安な場合への対応に、家賃債務保証制度が紹介されている。また要配慮者等の手引きとして(D)では、急な体調変化や病気で倒れた場合への対応に、緊急通報装置の設置や定期的な電話やメールによる安否確認の支援が紹介されている。

なお関係者向けの手引きでは、入居中の死亡事故および原状回復への対応としてサービスや制度の紹介、原状回復ルールの明確化、終活相談などが主な内容として紹介されていることもある。

例えば、(E)では、入居中の死亡事故や原状回復等への対応として、死亡事故に備えた家財・残置物の整理や

葬儀代行サービスの案内、原状回復費用を保障する家賃債務保証制度の紹介、契約時に原状回復に関するルールの取り決めの重要性が掲載されている。また(D)では、人生の終わりに向けての事前準備として終活に関する相談窓口が設置されている。

3) 要配慮者の状況理解や手続きの進め方について

関係者向けの手引きでは、要配慮者の状況理解や手続きの進め方を手助けするための様々なツールや書面が準備されていることもある。また要配慮者等向けの手引きでは、要配慮者による円滑な入居や生活の実現に寄与できるチェックリストや手続きの進め方を手助けするための書面も紹介されていることがある。

例えば、関係者向けの手引きとして(F)では、要配慮者の基本情報(氏名や年齢に加え、ジェノグラムで示す家族構成や連帯保証人の有無、収入など)や疾病・介護・障害の状況、医療・支援機関の連絡先などを記載する入居相談支援シートのフォーマットとその記載例が紹介されている。また本シートに記載する個人情報の取り扱いについて、関係者が情報共有目的以外では使用しないことや、要配慮者にも具体的な情報共有先を可能な限り説明した後に、要配慮者に本シート内の同意署名欄へ署名してもらうようになっている。さらに(G)では、連帯保証人や緊急連絡先の引き受けにかかわるお願いに関する書面も紹介されている。一方の要配慮者等向けの手引きとして(C)では、要配慮者(福祉事業者等も含む)が入居日までに行わなければならない項目が並んでいるチェックリストや居住ルールのチェックリストなどが掲載されている。他にも(H)では、不動産業者と家を探す際のコミュニケーションに必要なことから、要配慮者が自身の状況を整理できるチェックシートが掲載されている。また(G)では、住まい見学時に確認しておくべきポイントのチェックシート項目例が紹介されており、住まいそのものだけでなく、その周辺環境のチェック項目例も示されており、入居後のミスマッチ防止につながるものといえる。一方、連帯保証人や緊急連絡先の引き受けをお願いされた人たちが漠然とした不安からそのお願いを断られないようにするために、連帯保証人や緊急連絡先の引き受けにかかわるお願いに関する書面も紹介されている。

このように、要配慮者の置かれている状況を理解するために聞きもらしのないような工夫や要配慮者の個人情報の取り扱いに対する丁寧な対応は、要配慮者と関係者との間の信頼関係の構築につながる。また要配慮者の中には自分の置かれている状況理解のしづらさや、住まい

や連帯保証人等を見つけるうえで冷静に対応できるためにも様々な手段の活用が求められる。

4) 要配慮者への配慮について

関係者向けの手引きでは、相談や手続きの流れについてフローチャートは示されているが、その過程における要配慮者の抱える思いや関わり方、配慮内容については一部の手引きを除き、掲載されていないことから、大家や不動産業者等が要配慮者以外の入居希望者と同じような対応になりやすいものといえる。

例えば、要配慮者への配慮として(I)では、フローチャートによる相談支援の流れに加え、相談票とその記載例、各項目について記載が必要な理由などがわかりやすく掲載されている。また(J)では、インテークやアセスメントについてふれられている。さらに(K)も、相談票をもとに要配慮者への相談に応じるようになっている。一方、(B)では、入居後支援で活用する入居者情報あんしんシート(大家や不動産業者等が要配慮者に記入してもらう)を用いて、円滑な情報共有の構築を行うようになっている。また要配慮者は弱い立場であるため、十分に配慮しながら聞き取るように記載されている。そして(L)では、大家が近所からの苦情を要配慮者へ伝える際にトラブルにならないようにするために、要配慮者への伝え方の配慮内容が掲載されている。

このように、相談支援の流れの中で様々な手段を用いて要配慮者への理解に努めたり、要配慮者への関わり方における配慮内容などが示されている。

5) 事例提供について

関係者向けの手引きでは、各対象者の困りごとの事例と課題、対応策がセットで紹介されていることもある。それにより、大家や不動産業者等も課題を整理することができ、また対応に向けた行動に移しやすいものといえる。

例えば、(E)や(I)では、高齢者や障害者、低額所得者の事例紹介とそこから抽出された課題、それに対する対応内容が紹介されている。また(M)では、複数の事例について、入居支援前の状況、そこから見えてきた課題と支援策についてイラストも交えた構成で掲載されている。さらに(N)では、大家や不動産業者の困りごとや不安とそれに対する対応策、活用できる社会資源などがセットで紹介されている(入居者死亡時の主な対応フローも掲載されている)。一方、(O)では、要配慮者への居住支援相談事例集を作成しており、高齢者や障害者、ひとり親、外国人、DV被害者、刑務所出所者などの事

例に実際に関わった居住支援法人担当者からの聞き取りをもとに、相談支援のポイントが紹介されている（各事例内容のあとに用語や制度の説明も掲載されている）。(P) も大家や不動産業者向けの対応事例集を作成しており、孤独死のおそれや衛生面の心配、家賃滞納などの事例とその対応、対応によるその後の様々な効果が掲載されている。

6) 多様な要配慮者への手引きについて

要配慮者等向けの手引きでは、日本語以外の様々な言語に翻訳されていたり、漢字にふりがながうたれていたたり、関係者向けの手引きでは、多言語に対応できる相談窓口が紹介されていることもある。

例えば、要配慮者等向けの手引きとして(Q)では、漢字にふりがながうたれている「やさしい日本語」に加え、英語、中国語、タガログ語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、ネパール語による手引きが作成されている。また(R)でも、漢字にふりがながうたれている手引きに加え、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、ベトナム語による手引きが作成されている。一方の関係者向けの手引きとして(N)や(B)では、要配慮者からの相談について多言語に対応できる相談機関の窓口が掲載されている。さらに(N)では「外国語版家庭ごみの出し方マニュアル」を英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語で作成されている。また(S)では、外国人が契約締結する際の通訳者派遣(無料)のサービス(英語や中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語など)が掲載されている。

7) その他

国土交通省や公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会から公開されている手引きをそのまま活用している協議会も一部みられたが、掲載内容の検討と選定、レイアウトの工夫なども駆使し、関係者向けと要配慮者向けそれぞれの手引きを丁寧に作成されている協議会も複数みられた。なかには定期的に内容を更新している協議会(I)(R)や、関係者へのアンケート結果をもとに要配慮者への入居制限の理由を抽出し、その理由に伴う様々な不安を軽減できる支援を説明している協議会(F)の手引きもみられた。

8) まとめ

学識経験者や居住支援団体、不動産関係団体、地方自治体等を構成員とする「住宅確保要配慮者に対する居住支援機能等のあり方に関する検討会」(2024: 9)⁹⁾による

と、「対象者の属性を問わない居住支援を実施するためには、一人一人の様々な状況・課題に合わせた専門的な支援や地域のインフォーマルサービスとの連携が重要であるため、必要な支援を適切にコーディネートするための体制を検討する必要がある」と述べている。

しかし要配慮者は、そもそも通常の賃貸契約の流れでは住居を確保することが困難な状況にあり、賃貸契約を困難とするいくつかの課題を抱えている(武田, 2023)。そして類似事例が積み重なると、対象者全体をリスクのある対象として一括りにとらえられがちであるが、関係者には個別化の視点の重要性を武田は訴えている。そのため、事例と課題、対応策がセットになった事例提供も支援の方向性を検討するうえでは有効である一方で、各事例に当てはめて考えてしまう姿勢になりやすいことから、個別化の視点を見失いやすくなるおそれもある。したがって、要配慮者の状況を理解するための様々なツールを活用したり、ツールをもとに聞き取りを行う際にも、一人ひとりの置かれている状況を判断したうえで聞き取りを行う必要が求められる。加えて、要配慮者自身にも自らの置かれている状況の情報を提供してもらうことも大切になるが、洪(2022: 20)¹⁰⁾は居住支援にかかわる団体へのインタビュー調査を通して、「自らSOSが発信できない人」「自分のニーズを自覚していない人」「情報不足のため支援につながらなかった人」など要配慮者のニーズを挙げている。ここから、要配慮者自らが自身の情報を記入したり、あるいは答えてもらうようなチェックリストやチェックシートは有効な手段になる。

また昨今は外国人も要配慮者の一つに含まれるようになり、言語の壁が情報収集の妨げにならないように、様々な言語に翻訳された手引きも一部の協議会ではみられる。今後も日本各地で外国人の住民が一定数、暮らすことになれば、翻訳された手引きのニーズが高まるものといえる。なお志村ら(2025: 153)¹¹⁾は、要配慮者が「住む権利がある人」として自己の存在を認めるという自己承認と、要配慮者と関係者の間、関係者間、地域住民同士の間で相互承認が育まれることが積み重なることにより、要配慮者に自信や自己肯定感をもち、レジリエンスの向上にもつながることを述べている。さらには、住民同士の理解を深め、共感を生むきっかけにもなり、地域全体の寛容さを育む要素になることも示している。このような視点からいえば、外国人と周囲の住民との間にも互いの言語や文化を理解し合える機会を定期的にもつことにより、相互承認の一步になるものと推察できる。なお(R)では、近隣との円滑な関係構築のために日本で生活をおくるうえでのポイントについて紹介されており、

先の「6) 多様な要配慮者への手引きについて」でも示した、(N)による外国人向けの家庭ごみの出し方へのマニュアル作成は、近隣とのトラブル緩和や解消につながることから、社会的排除を防ぐための手引きとして位置づけられるものといえる。

3. 手引きの課題

1) 要配慮者等向けの手引きについて

公開されている手引きを概観すると、大家や不動産業者等、要配慮者にかかわる関係者向けの手引きのみ作成されている協議会が複数みられたが、円滑な入居実現を視野に入れると、要配慮者等向けの手引きも作成することがのぞましいものといえる。

例えば、要配慮者等向けの手引きとして(T)では、大家等が不安に感じることや大家等との良好な関係を築くためのアドバイスなどが掲載されている。また(U)では、居住支援法人による物件選びへの見学同行や入居後の困りごとへの相談対応などの案内が明記されている。さらに(G)では、手引きの名称に「円滑化」が含まれていることもあり、大家の抱えている思いや不安、大家等とうまくつきあっていくためのポイントが紹介されている。加えて大家の立ち位置や役割を要配慮者等に理解してもらうためにも、大家による賃貸住宅への要配慮者の受け入れはボランティアではないことや、大家と不動産業者それぞれの役割の違いなどもわかりやすくまとめられており、要配慮者等が関係者と円滑に関わることができることに寄与できるものといえる。

2) 要配慮者の円滑かつ安全な入居実現について

先の「2. 手引きの現状」の中においても、要配慮者への様々な配慮を紹介したが、その配慮への具体性も検討することにより、要配慮者の円滑かつ安全な入居実現により近づくものといえる。したがって関係者向けの手引きでは、要配慮者の円滑かつ安全な入居実現のために、大家や不動産会社等、関係者による要配慮者への取り組みに関する留意点も盛り込むことが求められる。

例えば、(Q)では、「年齢や障害の有無で判断するのではなく、その方個人を捉えてください」といった社会福祉の原理に近い内容が記載されている。また(F)では、要配慮者の「見守り」や「つながり」も支援の一つとして紹介されていたり、要配慮者だけでなく、周囲の環境にも目を向ける必要性も記載されている。さらに(L)では、合理的配慮への理解を促す内容についてふれられている。加えて(V)では、要配慮者を観察する際のポイント例がイラストでわかりやすく示されているため、

関係者が要配慮者の状況をイメージしやすくなっている。最後に(K)では、大家に協力いただきたいこととして、要配慮者との日頃からのコミュニケーションをはじめ、要配慮者と周囲の住民とのコミュニティづくり、必要に応じて要配慮者へ支援窓口の紹介などの内容が盛り込まれている。

一方の(Q)や(H)では、要配慮者がそもそも本当に転居が必要なのかについて、よくある相談とその解決方法に加え、家族の理解・協力度、転居後の生活イメージに対する要配慮者の理解度、安易に住まい探しをしないように住まい探しの現実など、要配慮者からの主訴にそのまま応じるのではなく、相談場面で必要となる要配慮者のニーズを抽出し整理する視点も記載されている。他にも(G)では、要配慮者等からの問い合わせや内覧・案内の際に、大家等が必ず聞き取りしておいたほうがよいことが紹介されている。加えて再掲になるが(O)では、実際に要配慮者に関わった居住支援法人担当者からの聞き取りをもとに相談支援のポイントがまとめられている。例えば、要配慮者の抱える思いや不安に傾聴することにより、要配慮者が自らの不安を解消し、その結果、転居の必要性がなくなった事例も紹介されており、「転居しない」ことも居住支援の一つであることも掲載されている。

このように、一般的な居住支援で必要となる視点に加え、要配慮者の円滑かつ安全な入居実現に向けた配慮の必要性と配慮のポイントが手引きの中に具体的に示されていると、関係者も要配慮者との良好な関係性を築きやすくなるものといえ、それがひいては的確な支援の実現にもつながる。

3) 関係者の不安・負担軽減について

複合的な課題を抱える要配慮者もみられることから、大家や不動産業者等、要配慮者と直接かかわる可能性のある関係者が要配慮者への対応に伴う不安や負担について抱え込まないようにすることも大切である。したがって関係者向けの手引きとして、様々な機関との連携に関するメリットや負担軽減となる視点を盛り込むことが求められる。

例えば、(P)では、関係者向けに作成された対応事例集の中で、大家等が不安にならないように、様々な機関と連携することによるメリットも掲載されている。同様に(W)でも、要配慮者や大家等、居住支援団体などの困りごとが居住支援協議会を経て解決に至っている様子が図示化されている。また(L)では、要配慮者との関わりに対する大家や不動産業者からの体験談も盛り込ま

れており、大家等にとって安心を感じられる内容になっている。さらに（Q）では、「一緒に解決しましょう」といった大家や不動産業者に寄り添うような文言も添えられているだけでなく、お互いの得意分野を理解し不得意な分野を補いながら、連携してサポートする体制を目指しているといった、矢印が一方通行ではなく、双方向になっている支援体制の図を示しており、大家や不動産業者の周囲にも様々な支援機関があることも図示化されている。

先の「2）要配慮者の円滑かつ安全な入居実現について」でも述べたように、要配慮者への居住支援は、一般的な居住支援で必要となる視点に加え、要配慮者の円滑かつ安全な入居実現に向けた多様な配慮も求められることが多く、関係者も不安や負担を感じやすい。したがって、取り組むメリットや負担軽減につながる明確なメッセージが手引きの中により求められるものといえる。

4) まとめ

大家や不動産業者等、要配慮者と直接かかわる可能性のある関係者が、要配慮者とかかわることや住居を提供することに不安があることは様々な調査結果からも明らかになっていることから、その不安軽減につながるような工夫が求められる。志村ら（2025：152）¹²⁾も、「貸し手側の拒否の感情の背景や求める支援策を理解し、彼らが現実に抱える不安や困難の軽減を図るアプローチが重要である」と述べている。そのため、関係者が必要以上の不安がもたらされないように、安心感のある配慮や工夫を取り入れた手引きも一部みられるが、今後、関係者の思いに寄り添った手引きの作成がより一層求められるものといえる。したがって、既に取り組み掲載されている手引きもみられるが、関係者からの聞き取りをもとに、関係者が前向きな気持ちかつ的確に対応できるような手引きが今後も引き続き待たれるところである。

また要配慮者は「一人のひと」として生活を営む権利を有するため、相談支援を含む居住支援という観点からいえば、関係者は要配慮者を「やっかいな存在」というとらえ方ではなく、「主体性のある存在」としてとらえることが大切である。岡部（2023：18）¹³⁾も「人間らしい住宅への要求とは自らの尊厳を自覚し、自らの人生を主体的に生きることを目指すことともいえる」と述べ、これこそが、居住支援に携わる者が要配慮者には最終的にこうあってほしいという姿であることも付け加えている。さらには「支援者にはクライアントを力をもつ存在と認識し、エンパワメントの視点や姿勢が不可欠である」とも指摘している。そのため、関係者は複合的なニーズを

抱える要配慮者への相談を実践する際に、要配慮者一人ひとりの生活を支える視点で、関係機関とも連携を図りながら、丁寧に支援を展開することが求められる。このような手続きの結果、関係者と要配慮者間の信頼関係構築にもつながるものといえる。

一方で、要配慮者等も関係者の抱える思いや不安の理解に努めることが、円滑な関係づくりにつながる。そのため、要配慮者等（要配慮者だけでなく、要配慮者を支援している福祉事業者も含む）向けの手引きを積極的に作成することも必要になってくるものといえる。

IV. おわりに

本研究では、公開されている居住支援にかかわる手引きをもとに、その現状と課題を相談支援の視点から整理してきた。

要配慮者はこれまでの生活歴の中で様々な生きづらさを抱える経験をしながらかき抜いてきた場合も多く、あるいは疾病や障害、心身の状況によっては、自身の置かれている状況を理解しづらい場合もみられる。そのため、関係者は要配慮者の本心や問題の本質にたどりつくまでには時間もかかる可能性が高い。また複合的なニーズを抱えている場合もあるため、要配慮者に一人に対応することには限界のある場合もみられる。

したがって関係者は、要配慮者だけでなく、要配慮者を取りまく環境（関係機関や近隣住民も含む）にも着目し、関係機関や近隣住民とも日頃からの関係づくりを大切にしながら良好な関係構築に努めることが求められる。それは連携という名のもとで周囲の力を頼りやすくなるものといえる。そしてこのような日頃からの関係づくりやネットワークが要配慮者の権利擁護にもつながる。

他にも、要配慮者の権利擁護や関係者の不安・負担軽減でいえば、居住支援協議会は、協議会内の構成員とも定期的に対話を図るような機会をもうけることに努め、そこから得られた知見を用いて、足並みを揃えられるような手引きの作成や内容の更新あるいは見直しを行うことも有効な方法である。さらには勉強会などを通して、要配慮者の声なき声に敏感になることも求められる。

関係者は、相談支援を含む居住支援において、要配慮者とのやり取りといったミクロレベルにとどまらず、要配慮者や関係者も含めた地域のあり方にも影響するものであるメゾレベル、さらには各地の様々な事例の蓄積を国が把握に努め、必要に応じて施策にも反映できるようなマクロレベルの視点も意識しながら日々の活動にあたるダイナミックな視点や意識を持つことが重要になる。また相談支援やネットワークを含む居住支援の質は、地

域の暮らしやすさや安全性を代表する指標の一つともいえる。このような視点を要配慮者等や関係者間で共有するためにも、協議会ごとにどのような地域や暮らしを目指しているかを念頭に手引きの作成や見直しが求められるものといえる。

今後の課題としては、居住支援における相談支援がより効果的に発揮されるような手引きの作成の意義を見出すことと、そもそも居住支援における相談支援の枠組みとは何かを構築することである。なかでも株式会社や社会福祉法人、NPO法人など様々な実施主体から構成されている居住支援法人の相談支援にかかわる視点は多様である可能性が高いことから、居住支援法人を対象にアンケート調査とインタビュー調査を通じて、相談支援の質の担保を試みる取り組みを追究していきたい。

註

- 1) わが国では、「ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法（ホームレス自立支援法）」（2002年成立・施行）において、「『ホームレス』とは、都市公園、河川、道路、駅舎その他の施設を故なく起居の場所とし、日常生活を営んでいる者」（第2条）と規定している。
- 2) 他にも、矯正施設退所者やDV被害者、LGBTQなども支援の対象となっている。
- 3) 2025（令和7）年6月末時点で、全国には1,064の居住支援法人が設立されている。

引用文献

- 1) 国土交通省住宅局「住宅セーフティネット制度の現状について」（令和5年7月）2025年10月25日
<https://www.mhlw.go.jp/content/12501000/001116707.pdf> p.3.
- 2) 岡部真智子「A市における居住支援ニーズに関する研究—居住支援セミナーにおける参加者意見の分析から—」『福祉健康科学研究』第16巻 2021年 p.33.
- 3) 井上由起子「居住支援と特別な住まい—高齢期と困窮状態の重なりに着目して—」『社会保障研究』Vol.10 No.1 2025年 p.28.
- 4) 厚生労働省「居住支援に関連する高齢者福祉施策についての説明」（令和6年9月6日）2025年10月25日
<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001300276.pdf> p.4.
- 5) 国土交通省「居住支援協議会の概要」2025年10月

25日

<https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/content/001913489.pdf>.

- 6) 国土交通省「居住支援法人制度の概要」2025年10月25日
<https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/content/001913481.pdf>.
- 7) 国土交通省住宅局「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律（住宅セーフティネット法）等の一部を改正する法律等について」（令和7年6月）
<https://www.mhlw.go.jp/content/12201000/001576002.pdf>.
- 8) 国土交通省「住宅確保要配慮者居住支援協議会について」2025年10月25日
<https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/content/001600260.pdf>.
- 9) 住宅確保要配慮者に対する居住支援機能等のあり方に関する検討会「住宅確保要配慮者に対する居住支援機能等のあり方に関する中間とりまとめ」2024年 p.9.
- 10) 洪 心璐「住みやすい地域にする仕組みとしての単身高齢者の居住支援に関する研究—求められるコミュニティソーシャルワーク機能に着目して—」『東洋大学社会福祉研究』第15巻 2022年 p.20.
- 11) 志村敬親・洪 心璐「第8章 相互承認に向けた居住支援の実際」『福祉社会開発研究』特別号 2025年 pp.153.
- 12) 前掲論文 11) p.152.
- 13) 岡部真智子「居住の権利と社会福祉学の理念に関する研究—居住支援を推進するための視点—」『福祉健康科学研究』第18巻 2023年 p.18.

参考文献

- ・井上由起子「居住支援と特別な住まい—高齢期と困窮状態の重なりに着目して—」『社会保障研究』Vol.10 No.1 2025年 pp.19-32.
- ・稲葉 剛『ハウジングプア「住まいの貧困」と向き合う』山吹書店 2009年。
- ・特定非営利活動法人ビックイシュー基金『若者ホームレス白書 当事者の証言から見えてきた問題と解決のための支援方策』2010年。
- ・国土交通省住宅局「住宅セーフティネット制度の現状について」（令和5年7月）2025年10月25日
<https://www.mhlw.go.jp/content/12501000/>

001116707.pdf.

- ・東京都豊島区「誰もが安心して住み慣れた地域に暮らし続けられるためのとしま居住支援ガイドブック」2025年10月24日
<https://kyoju-shien-toshima.com/wp/wp-content/uploads/2022/04/%E3%82%BF%E3%82%99%E3%82%A6%E3%83%B3%E3%83%AD%E3%83%BC%E3%83%88%E3%82%99%E3%83%86%E3%82%99%E3%83%BC%E3%82%BF-1.pdf>.
- ・京都府「大家さん・不動産事業者向け 住宅確保要配慮者居住支援ガイドブック」2025年10月24日
https://www.pref.kyoto.jp/jutaku/documents/jutaku_kyojyushienguidbook_.pdf.
- ・東京都小金井市「小金井市居住支援ガイドブック～ずっと安心して暮らしていくために～」(福祉事業者・住宅確保要配慮者編) 2025年10月24日
<https://www.city.koganei.lg.jp/kurashi/474/guidbook.files/02.pdf>.
- ・福岡県北九州市「北九州市住まい支援ガイドブック」2025年10月24日
<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/files/001162352.pdf>.
- ・青森県「住宅確保要配慮者の入居を支援するためのガイド」2025年10月24日
aomori-kyoju.com/wp-content/uploads/2017/03/guide.pdf.
- ・鹿児島県「かごしま居住支援ガイドブック～住まいに関する悩みを抱える方への支援のために～」2025年10月24日
<https://kjc.or.jp/kyojushien/guidebook.pdf>.
- ・岡山県「大家さん・不動産業者さん・管理業者さん向けの住宅確保要配慮者入居円滑化マニュアルー第4版ー」2025年10月24日
<https://oka-kyoju.net/wp-content/themes/oka-kyoju/manual/pdf/manual200319-text.pdf>.
- ・岡山県「住宅の確保に配慮が必要な向けの入居者さん支援者さん向けの住宅確保要配慮者入居円滑化マニュアル 第1版」2025年10月24日
<https://oka-kyoju.net/wp-content/themes/oka-kyoju/manual/pdf/manual210426-text.pdf>.
- ・神奈川県相模原市「さがみはらの住まい探しサポートBOOK」2025年10月24日
https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/007/956/02.pdf.
- ・福島県「住宅確保要配慮者居住相談ガイドブック」2025年10月24日
<https://www.fukushima-kyojushien.jp/>

guidebook/2024/files/guidebook2024.pdf?202501291340.

- ・愛知県名古屋市「居住支援マニュアル (関係者向け)」2025年10月24日
<https://www.sumasapo-nagoya.jp/wp-content/uploads/2025/05/01%E5%B1%85%E4%BD%8F%E6%94%AF%E6%8F%B4%E3%83%9E%E3%83%8B%E3%83%A5%E3%82%A2%E3%83%AB%E8%A1%A8%E7%B4%99%E7%B5%90%E5%90%88%E6%B8%88%E3%81%BF-1.pdf>.
- ・滋賀県「福祉関係者・支援者等向け 賃貸住宅入居促進ガイド」2025年10月24日
<https://www.pref.shiga.lg.jp/file/attachment/5452341.pdf>.
- ・滋賀県「大家さん・不動産業者向け 三方よしの居住支援～虎の巻～」2025年10月24日
<https://www.pref.shiga.lg.jp/file/attachment/5153154.pdf>.
- ・大阪府「家主・不動産事業者向け 知ってあんしん高齢者等円滑入居のための15のアドバイス」2025年10月24日
<https://www.pref.osaka.lg.jp/documents/34922/zennbunn.pdf>.
- ・埼玉県「住宅確保要配慮者入居支援ガイドブック」2025年10月24日
https://www.sasn.jp/pdf/23jutakukauhoguide_A4.pdf.
- ・埼玉県さいたま市「不動産事業者・家主向け さいたま市居住支援ガイドブック」2025年10月24日
https://www.city.saitama.lg.jp/001/154/007/020/p066835_d/fil/kyojyushien-gaido.pdf.
- ・東京都「住宅確保要配慮者への居住支援相談事例集」2025年10月24日
https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/juutakuseisaku/pamphlet4_2307.
- ・東京都府中市「不動産事業者・家主向け 住宅確保要配慮者対応事例集」2025年10月24日
<https://www.city.fuchu.tokyo.jp/kurashi/machi/kyojusien/kyojushien.files/fudousanjigyousyajirei.pdf>.
- ・神奈川県鎌倉市「みんなで解決! つながるブック」2025年10月24日
https://www.machikyo.or.jp/kyojyushien/kamakura/jigyou/guidebook_estate.pdf.
- ・神奈川県鎌倉市「借りたくても借りられない人のお部屋探しサポートブック」2025年10月24日
https://www.machikyo.or.jp/kyojyushien/kamakura/jigyou/guidebook_welfare.pdf.

- 三重県「あんしん すまい みえ あんしんすまいじょうほう 2025」2025年10月25日
<https://www.pref.mie.lg.jp/common/content/001199838.pdf>.
- 山梨県「居住支援のご案内」2025年10月24日
<https://yamanashi-kyoju.com/wp-content/uploads/2021.Leaflet.pdf>.
- 武田英樹「住宅確保要配慮者を取り巻く住まいの課題と居住支援の現状」『美作大学・美作大学短期大学部紀要』Vol.68 2023年 pp.29-36.
- 神奈川県厚木市「住まい探しの手引」2025年10月24日
<https://www.city.atsugi.kanagawa.jp/material/files/group/48/sumaisagasinotebiki0604.pdf>.
- 大阪府岸和田市「岸和田市社協が住まい探しのサポートします！」2025年10月24日
<https://www.city.kishiwada.lg.jp/uploaded/attachment/137264.pdf>.
- 千葉県千葉市「家主・不動産事業者に向けた千葉市居住支援ガイドブック」2025年10月24日
https://www.city.chiba.jp/toshi/kenchiku/jutakuseisaku/documents/housing_support_guidebook.pdf.
- 東京都西東京市「西東京市居住支援協議会リーフレット」2025年10月24日
https://www.city.nishitokyo.lg.jp/kurasi/jutaku/oheyasagashi/kyozyushien/kyojusienkyogikai.files/200701kyozyusien_seturitu.pdf.