

## 第二章 相談機関実態調査

### I 高齢者の住まいに関わる相談機関の現状

#### 1. 調査対象の相談機関

- ・専任の相談員を配置する等比較的充実した体制をとって高齢者の住まいの相談にあたっている機関についてインターネット検索により調べたところ、公共の機関では、政令指定市レベルの大都市には配置されているが、その他の地方都市には稀であった。
- ・そのほか地域包括支援センターと比較的本格的に実施している民間企業の相談機関含め、該当する機関（下表参照）についてヒアリング調査を実施した。

図表二-I-1 高齢者住み替え関連相談機関ヒアリング調査先リスト

日程	名称	所在地/TEL	事業主体
22年 9月9日	社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター	中央区銀座 4-14-11 七十七ビル 3階 03-3547-3882	社団法人 コミュニティ ネットワーク協会
9月17日	神戸市住まいの 安心支援センター すまいるネット	神戸市中央区雲井通 5-3-1 サ ンプル 4階 078-222-0186	神戸市(神戸市住宅供給 公社が受託)
9月17日	大阪市立 住まい情報センター	大阪府北区天神橋 6-4-20	大阪市(大阪市住宅供給 公社が指定管理者として 受託)
9月22日	(社福)子の神福祉会 富士見 プラザ 地域包括支援センタ ー	川崎市宮前区野川 2911 044-740-2883	川崎市から受託
9月30日 10月8日	一般社団法人 移住・住みかえ 支援機構	千代田区平河町辻田ビル 5階 03-5211-0772	一般社団法人 移住・住みかえ 支援機構
10月15日	高齢者住宅 募集センター	横浜市西区高島 2-8-1 そごう横浜 9階 045-288-2111	神奈川ロイヤル 株式会社
10月20日	住まい・まちづくり 相談センター (住まいるイン)	横浜市神奈川区金港町 1-4 横 浜イーストスクエア 1階 045-451-7766	横浜市 住宅供給公社

## 2. 相談機関の相談業務の現状

- ・行政機関では、一次的な相談対応や方向付けまでしかできない、特定の施設を紹介できない、という制約がある。また、安い住宅（市営住宅）を探しているという相談に追われている。
- ・法律や資金計画などの個別の相談は専門家へつなげてくれるが、住まい選びそのものについては詳細には疑問、相談に答えてくれない。高齢者の住まいの種類や体系、介護保険制度の仕組みなどの質問に詳しく答える余裕も無い。
- ・提供する情報について限界がある。施設の詳細な情報や、他地区の施設の情報に乏しい。パンフレットやリストを渡して終わりというのが実情。施設データベースを有していても市内等に地区は限られ、維持負担も重たい。
- ・逆に民間の機関では、入居した場合に施設の事業者から得られる成功報酬を目的に入居決定を促すべく鋭意相談対応しているが、採算性を考えると、あまり長時間懇切丁寧には対応できないという問題がある。また、広く遍く施設の情報を有しているのではなく、紹介する施設も登録しているものに限られている。

## 3. 相談機関のヒアリングまとめ

### (1) 事業スキーム

#### 1) 相談対象者

##### ①行政機関

- ・居住地、移転先を市内に限定しているケース有り。
- ・経済的には中から下の層
- ・比較的自立で本人が相談にくる場合が多い。
- ・目的は安い賃貸住宅の紹介依頼が多い。

##### ②地域包括支援センター（以下「地域包括」）

- ・居住地は管轄地域に限定になる。
- ・経済的には中から下の層
- ・介護者を抱える家族が多い。
- ・目的は介護施設、特養の紹介依頼が主である。

##### ③民間機関

- ・本人（自立）
- ・家族（介護）
- ・経済的には中～上の層

#### 2) 相談担当者、組織・体制、他機関とのネットワークについて

- ・相談員数は行政機関、地域包括は4～5人、民間機関は2～3名
- ・行政機関は、最初の受付は職員が対応するが（事務局が一般相談）、専門分野は、資格者の団体から派遣させ相談対応させている。相談員は関連する資格を持つ。
- ・行政機関は、出口（建業協会、公社、UR機構、金融）と連携し、館内にしつこく出先を設けている。
- ・地域包括、民間機関では特別な役割分担は無く、スタッフのいずれもが対応する。

#### 3) 収支構造

- ・行政機関、地域包括は市から運営を委託されているので、収支はほぼ見合いである。
- ・民間機関は施設事業者からの紹介手数料と会員からの会費などが収入で採算性は低い。

## (2) 相談実績

- ・大阪市を除けば、高齢者の相談件数は少ない。(1日1~2件から月1件)

## (3) 相談のプロセス

### 1) 相談者の来るルート

- ・行政機関は、役所からの紹介や広報等の発行物で知る。
- ・地域包括は、役所からの紹介による。
- ・民間機関は、新聞掲載記事や広告、セミナーにて認知を得て来る。

### 2) 相談のプロセス

- ・行政機関は電話相談から一般相談、専門相談(必要時)へ流れるが情報提供までしかできない。その他相談はガイドラインを示すか、関係機関へつなげて終了するなど短期的である。
- ・地域包括も、情報提供までしかできない。
- ・民間機関は情報提供から、施設紹介、入居決定まで長期間にわたり対応する。

### 3) 相談後のフォロー

- ・行政機関、地域包括は情報提供後フォローはしていない(しないことになっている)。
- ・民間機関は入居決定までフォローする。入居後も部分的にフォローする。

## (4) 相談内容

- ・行政機関は、安い賃貸住宅へ入りたいという相談が多い。
- ・地域包括は、介護そのものの相談が多く、施設目的の相談は少ない。
- ・民間機関は、有料老人ホーム等の紹介が目的であるが、諸問題が派生して生じるので併せて対応せざるを得ない。

## (5) 提供情報内容

- ・行政機関は持っている施設の情報には限界がある。自治体によりレベル差は大きい。多くは、自治体の他の地区の情報は持っていない。
- ・自ら自治体内の施設のデータベースを作っている自治体もあるが、作成と更新する負担が大きい。
- ・施設の内容についても詳細には把握できておらず、簡単なリストを渡しているだけである。結果として、施設を探している方には判断材料としてあまり役立っていない。
- ・民間機関は、情報は、登録している施設については、詳細な情報を持っている。実際に見学しているので立地環境や館内の雰囲気、サービス内容についても把握している。

## (6) 相談者の要件

- ・住み替え相談に限れば、消費生活アドバイザーや消費生活専門相談員の資格が求められている。
- ・業務内容は、行政機関が一次的、情報提供に主眼を置いているが、民間機関では、カウンセリングや問題解決を求められ、セミナー講師など業務範囲は広い。
- ・教育・育成も、行政機関は体系的でなく、知識、情報提供面に重点を置いている。一方、民間機関はカウンセリング能力向上を重視する傾向である。

- ・有能な相談員の要件は行政機関は公平性、客観性が、民間機関は相談援助能力が求められている。
- ・地域包括は、住み替えに関する相談は様々な相談の一部であり、人間的にも、対応に限界がある。

(7) 相談業務を行う上での課題

- ・行政機関、地域包括
  - ①特定の施設紹介ができない（情報提供のみ）。
  - ②施設に対し、改善等指導助言できない。
  - ③相談後の相談者のフォローができない。
  - ④施設のデータも不十分で地域限定あり。
  - ⑤相談者のニーズに合う施設が少ない。
- ・地域包括は、業務、相談内容の範囲が広く、人間的にも、対応に限界がある。
- ・民間機関は現状では採算性低い
  - ①紹介手数料に多くを依存するが、成約に時間がかかる。
  - ②ニーズに合う施設が少ない。
  - ③紹介対象の施設は機関と予め契約して登録された施設に限定される。

(8) 今後、どのような支援が必要か

- ・地域包括はデータベースの要望あり。
- ・民間機関は、派生する諸問題対応への支援を必要としている。

## Ⅱ 相談機関ヒアリング記録

### 1. ヒアリング記録（1）

属性	行政機関	行政機関
機関名	①神戸市すまいの安心支援センター	②大阪市立すまい情報センター
日時	平成22年9月17日(金)10時30分～12時	平成22年9月17日(金)14時00分～15時
(1)事業 スキーム 1)対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者(年齢による定義は無い。相談内容に「高齢者住み替え」という項目があり、これを選ばれたかたを対象)</li> <li>・70歳代が一番多く、60歳代、80歳代が続く。</li> <li>・単身世帯が1/2、夫婦世帯が1/4</li> <li>・権利形態では賃貸住宅居住者が多く、次いで戸建て住宅居住者が多い。</li> <li>・居住地の条件としては、神戸市居住者、市外居住者で神戸市へ引っ越してきたい方で、市内のすまいのみを紹介している。市内居住者が市外へ引っ越す場合も相談は受ける。</li> <li>・住み替え希望先は、「ケアサービスの付いていない」住宅が約3/4、約2割が施設系</li> <li>・経済的な問題を抱えている方が多い。</li> <li>・今の住宅(戸建て)が1-2人暮らしでは管理が大変。もてあます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居住地は限定していない。現状8割が市内</li> <li>・60歳以上を高齢者と定義している。</li> </ul>
2)相談担当者、組織・体制、他機関とのネットワークについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員は全員で4名(2名は建築士、1名は消費生活専門相談員、1名はファイナンシャルプランナー)</li> <li>・高齢者住み替え相談は消費生活相談員が担当。</li> <li>・事務局は10名で、全体の企画、相談の受付と割り。(市の職員も配属)</li> <li>・「神戸・すまいるナビ(高齢者向けすまいを探す)」のデータについては、市の保険福祉部局が事業者から募集し、スクリーニングしたものの提供を受けている。</li> <li>・市内の「安心すこやかセンター(地域包括支援センター)」と連携をとっている。</li> <li>・具体的なすまい探しへの対応については兵庫県宅建業協会、URや市住宅供給公社と連携しており、同一フロアにこれら団体の出先がある。</li> <li>・今年度からは、「移住・住み替え支援機構」の「マイホーム借り上げ制度」と連携開始。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員は事務系の公社職員5名を配置、分担は無い。消費生活アドバイザー、宅建資格は皆保有</li> <li>・相談内容により、専門相談員へつなげる。建築関係は建築士、資金計画はFP、法務は弁護士、マンションはマンション管理士へ、それぞれは関係団体から派遣される。相談は1回が普通で、あくまで、アドバイスである。専門相談員は固定せず、名前も明示しない。</li> <li>・すまいに関する資格者団体とのネットワークがある。上記有資格者相談員の派遣や、館内での、普及・情報発信、展示、セミナー等開催される。まちづくりNPOとのタイアップ事業を実施。関係団体への会議室貸与など。</li> <li>・宅建協会、住宅金融支援機構、消費者センター、市関係部局(住宅、健康福祉)と連携。</li> </ul>
3)収支構造	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸市から神戸市住宅供給公社へ運営委託している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪市住宅供給公社が大阪市の指定管理者として平成16年より運営受託(以前は業務委託にて実施)</li> </ul>

機関名	①神戸市すまいの安心支援センター	②大阪市立すまい情報センター
(2)相談実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談件数 平成17年2月～平成21年9月 計1,604件 1日1～2件</li> <li>全体で年間6,000件、高齢者は約300件</li> <li>H18年度292件(5,937件)、H19年度352件(5,831件)、H20年度313件(5,447件)</li> <li>※カッコ内は全相談件数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談実績年間5.5万件(情報提供含めて)</li> <li>高齢者の住み替えに関してはその2割くらい</li> <li>高齢者向けセミナー開催すると多人数があつまり、その流れで、相談に来る。</li> </ul>
(3)相談のプロセス 1)相談者の来るルート	<ul style="list-style-type: none"> <li>「神戸市広報を見て」が多い。</li> <li>毎日新聞で月2回掲載される「住まいのQ&amp;A」を執筆しており、こちらで知ることある。</li> <li>あとは、HPを見てなど。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体に区役所から聞いた。市の広報で知った。知人から聞いた。ホームページで見たなど</li> <li>高齢者は、「くらしの便利帳」で知ったり、市から紹介されたり、市の発行する季刊誌「あんじゅ」で知って来る。</li> </ul>
2)相談のプロセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>来館して、「相談受付表」に記入してもらい、事務局で受け付け、担当を決め、相談員が対応する</li> <li>対面が7割、電話が3割</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談専門電話があり、電話してもらい、相談担当が直接電話で受け付ける。</li> <li>電話で済む場合もあるが、基本は来所してもらい対面相談する。</li> <li>内容により、専門相談へつなげる。</li> <li>相談、専門相談は各1回で終わるのが通常。</li> <li>公営住宅を探しているものには、次回の公募時期を教える。</li> <li>公社住宅やUR住宅を探しているものは、館内に出先があるので、案内するまでする。</li> </ul>
3)相談後のフォロー	<ul style="list-style-type: none"> <li>こちらからのフォローは無し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報には聞かず、残さないで、名前や連絡先も残さない。何月何日に何の件で来館という記録のみ。従って、相談後のフォローはしないし、向こうから言っていないかぎりできない。</li> </ul>
(4)相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>「安い家賃の賃貸住宅を探している」が最も多い。「市営住宅に何回も申し込んでいるが当たらない」、「ケア付きの施設に入りたい」、「元気なうちに住み替えを考えたい」といった相談がよくある。</li> <li>住まいの勉強のため、住み替えにあたっての諸問題の相談もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者に多いのは、基本的に介護が必要でない高齢者からの「今すぐ入れる公営住宅はないか」という相談である。今の民間賃貸は、古く、バリアフリーになっていない。いつまで住めるかわからない。公営住宅なら、安いし、バリアフリーで、追い出されることは無いだろうという理由。</li> <li>ここへの相談者は、行動力のある方である。介護受ける方は別の人と思っている。ただし、家族や自身の健康や経済問題など、色々な問題を抱えている。</li> </ul>

機関名	①神戸市すまいるの安心支援センター	②大阪市立すまいる情報センター
(5)提供情報内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「神戸・すまいるナビ(高齢者向けすまいるを探す)」は施設・住宅の種類も自立から介護型まで網羅しており、相談者の望む条件にあてはまるものをリスト等で情報提供する。</li> <li>・これは、ホームページ上の「住まいるナビ」でデータを検索でき、閲覧できる。データの整理、更新はこちらで事務局が実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公営住宅の入居相談なら、手続きの仕方や、公募時期を教える。</li> <li>・公的住宅なら、館内の出先へ連れていく。</li> <li>・専門的な相談なら、専門相談員を手配する。</li> </ul> <p>情報としては公営住宅が主であり、高優賃、高円賃、高専賃などの情報は多少持っている。有料老人ホームの情報は無い。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護施設に関する情報は扱っていないので、役所の介護の窓口や地域包括支援センターへ行くように伝える。</li> </ul>
(6)相談者の要件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)採用要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員は、建築士協会、消費生活センター等専門職団体に契約し派遣してもらっている。ただし、FPは個人で採用。特定の個人でなく、1人、週1-2日きている。</li> </ul> </li> <li>2)業務内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談対応</li> <li>・具体的な住まい探しをする場合は、同一フロアにある兵庫県宅建業協会、UR都市機構や兵庫県住宅供給会社の出先を紹介する。</li> </ul> </li> <li>3)教育・育成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員に年3~4回研修を実施している。</li> </ul> </li> <li>4)有能な相談員の要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>・客観的な判断が出来る。</li> <li>・洞察力がある。</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)採用要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般相談員は公社の事務系のプロパー社員、宅建、消費生活アドバイザー資格取らせる。</li> <li>・専門相談は、専門家団体に相談内容は事前に伝え、人選を任せている。</li> </ul> </li> <li>2)業務内容</li> <li>3)教育・育成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般相談員は館内で様々なセミナーを開催しているので、適当なセミナーを受講させている。一般相談員向けの研修は無い。自分たちで勉強している。</li> <li>・専門相談員の方の教育・育成は関知していない。</li> </ul> </li> <li>4)有能な相談員の要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民志向である。</li> <li>・公平中立である。</li> </ul> </li> </ol>
(7)相談業務を行う上で課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住まいについては情報提供するだけである。</li> <li>・相談後の追跡調査が出来ていない。</li> <li>・踏み込んだ相談対応がプライバシーの問題でしにくい。</li> <li>・情報収集は、市の保険福祉部から送られる施設について、事務局で情報補完、更新をしているが、かなり負担である。</li> <li>・住宅施設のデータは神戸市内の施設に限定される。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)業務上の制約 <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の施設・住まいの紹介、斡旋、仲介ができない。</li> <li>・住まいの事業者へ指導や助言ができない。</li> <li>・業者、大家は利用できない。(大家からの相談依頼は多いが漸っている)</li> </ul> </li> <li>2)条件にあてはまる住まいの不足 <ul style="list-style-type: none"> <li>・バリアフリー化された、賃料の安い公営住宅を探す方が多いが、公募で、倍率は高い、また、現住地に近い等希望する立地に合致した案件が少ない。公営住宅は中心部は倍率高く、郊外地は低い。</li> </ul> </li> </ol>
(8)今後、どのような支援が必要か	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(支援ではないが)民間との連携が今後望まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者は、紹介される住まいの品質等を保証し、責任とってしてくれるものと期待して来る。こういう機能へのニーズがある。</li> </ul>

<p>(9)その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸市すまいの安心支援センターの由来は、阪神淡路大震災後に行政、公社、民間で「住宅復興メッセ」というものが組織され、3年間続き、それを引き継いだもので、今年、開設10周年を迎える。</li> <li>・市民に対するすまいに関する多様なサービスをワンストップで提供する「すまいの総合窓口」として、平成12年10月に開設されたもので、「相談」、「情報提供」、「普及啓発」、「耐震支援」、「マンション支援」が主な業務。</li> <li>・高齢者住替え相談は平成17年2月に開始。</li> <li>・相談業務の一環として、高齢者等による住宅や施設探しを支援するために、全国的なモデルケースとして、平成16年2月に市内の高齢者向けの住宅や施設に関する情報を一元化したホームページ「神戸・すまいるナビ(高齢者向けすまいを探す)」を開設した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪市では、都市居住を支援・促進するとともに、「住むまち・大阪」に対する愛着とイメージアップを図るため、平成11年11月に「住まい情報センター」を開設し、住まいに関する相談業務、情報提供、セミナー等の開催、大阪の住文化に関する調査・研究、居住地魅力の総合的な情報発信に取り組んでいる。</li> </ul>
---------------	---	---

## 2. ヒアリング記録（2）

属性	地域包括支援センター（行政から受託）	民間紹介機関																					
機関名	③社会福祉法人子の神福祉会 富士見プラザ 地域包括支援センター	④社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター																					
日時	平成22年9月22日(水)13時～14時	平成22年9月9日(木)10時30分～12時																					
(1)事業 スキーム 1)対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当地域は、有馬(団地)、東有馬(団地、生保が比較的多い)、小台(戸建て住宅地で富裕層が比較的多い)</li> <li>・小台からは余り相談にこない。地域包括支援センター(以下「地域包括」)には頼りたくないようだ。</li> <li>・相談に来る方は、経済的に中から下の階層の方。</li> <li>・介護が必要な高齢者の家族の方が多い。要支援の方が多い。これから認定申請する方もいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者(自立型)、その家族(介護型)が主。他に地域包括、ケアマネ、MSW、成年後見人(いずれも介護型)</li> </ul>																					
2)相談担当 者、組織・ 体制、他機 関とのネッ トワークに ついて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4名体制、保健師1、社会福祉士2(基準は1)、ケアマネ1</li> <li>・相談は、一般に複合的なので、資格による役割は決めておらず、誰でも担当する。</li> <li>・特段、他機関との連携はない。地域包括の使命として地域全体の介護施設、機関とのネットワークをつくる意向はある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員は東京センターは3人(10月より)、大阪センターは2人、いずれもフルタイム勤務。</li> <li>・高齢者住宅財団とは正式に連携関係にある。有料老人ホーム協会とは個人的なつながりがある。有料老人ホーム協会は、会員の有料老人ホームにのみ限定して紹介しているので、一般的ではない。</li> </ul>																					
3)収支構造	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市より運営受託。ケアマネジメントは唯一、報酬がもらえるが、その分、委託料が減らされる。基本的に収支はトントンである。</li> <li>・ノルマ的なものでは、高齢者把握率というのがある(高齢者の住所氏名生年月日等を直接把握する)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入:会員事業者の会費及び紹介手数料。</li> <li>・件数は、多くて、月3-4件の成約。介護型が多いが、ケアマネ等が紹介増やし競合に。</li> <li>・支出:事務所家賃、人件費、運営経費等</li> <li>・利益は赤字で、本来は、相談者が費用負担しても良いのでは(レベル向上も課題)。</li> </ul>																					
(2)相談実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談実績は・同一人物のものを含め、月間延べ120-130件ある。</li> <li>・新規は月間20件、有料老人ホームや高専賃への住み替えの相談は1件位(住み替え相談をしていることをPRしていないし、認識されてもいない)</li> <li>・ケアプラン作成対象は110件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者住宅情報センターの相談件数</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>2004</th> <th>2005</th> <th>2006</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>東京</td> <td></td> <td>2545</td> <td>3441</td> <td>3209</td> <td>3830</td> <td>2954</td> </tr> <tr> <td>大阪</td> <td>1299</td> <td>1624</td> <td>2278</td> <td>2131</td> <td>2027</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	年度	2004	2005	2006	2007	2008	2009	東京		2545	3441	3209	3830	2954	大阪	1299	1624	2278	2131	2027	
年度	2004	2005	2006	2007	2008	2009																	
東京		2545	3441	3209	3830	2954																	
大阪	1299	1624	2278	2131	2027																		

機関名	③社会福祉法人子の神福祉会 富士見プラザ 地域包括支援センター	④社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター
(3)相談の プロセス 1)相談者の 来るルー ト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・役所に相談に行ったかたは、管轄地域の地域包括へ行くように指示される。(役所に行く方は、相当、せっぱつまった方で、早期から来ていただくために、地域包括の知名度を上げようと試みている)</li> <li>・要介護認定を通知する際に、管轄の地域包括も案内される。(市の発行物には記載されている。)</li> <li>・認知してもらうため、人のあつまりところでチラシを配ったり、郵便局、川崎信用金庫、JAにチラシを置かせてもらっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知っているのには、新聞取材されて掲載されるのが効果的。</li> <li>・センター長が有料老人ホーム関係の記事や企画広告中にコメントすると、反響がある。また、主催するセミナーの情報を掲載してもらうこともある。センター長の知名度のほか、社団法人としての強み(中立性)はある。</li> <li>・会員に送付する「銀座通信」、「茶町通信」(2ヶ月に1度の発行、会員は約15,000人だが、実際に送付しているのは反響のある1/3程度)にセミナー、ホーム情報等を提示している。</li> </ul>
2)相談の プロセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大半は電話で問い合わせ、相談を受けるが、原則、来所してもらい会って相談対応する。</li> <li>・住み替えの相談には、施設のちらしやパンフを渡す(特定の施設の紹介はできない。基本的に満室で空室のあるグループホーム等施設の紹介はする。)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セミナー⇒見学会⇒個別相談⇒セミナーに参加して勉強⇒実際見学してみる⇒再度個別相談</li> <li>・だいたい、問い合わせから入居までは1年位要する。介護型は短い。</li> <li>・諸問題が派生するので、何らかの相談対応もせざるを得ない。必要であればネットワークしている機関や専門家へつなげる。</li> <li>・個別に、制度や法律の話で対応すると、長時間要するので、まずはセミナーへ参加してもらうことにしている。</li> </ul>
3)相談後の フォロー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループホーム等、情報提供した介護施設へ入所するまでは、追跡確認はする。その後は、先方から何かいってくれば対応するが、こちらからは動かない。有料老人ホームなどは情報提供まで。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居1年後にアンケートを取り、その内容を、ホームへ返している。</li> </ul>
(4)相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な相談がある。複合的である。大半は介護や介護保険の相談。最初から施設目的の方は少ない。</li> <li>・施設関係でこちらの来る方はせっぱつまった方で、色々見学してゆっくり施設を探そうとする方はあまり来ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者は有料老人ホーム等の紹介を求めてくるだけでは無い。</li> <li>・入居に伴い顕在化ないしは派生して生じる家族間の問題、資金の問題、家処分の問題などそういった問題も多く、諸問題の解決に必要な、不動産、司法書士などの機関、専門家紹介もする。</li> </ul>

機関名	③社会福祉法人子の神福祉会 富士見プラザ 地域包括支援センター	④社団法人コミュニティネットワーク協会 高齢者住宅情報センター
(5)提供情報 内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有料老人ホームを探しているかたには、有料老人ホームから送られてくるパンフレットや、紹介業者から送られてくる冊子や会社案内をまとめて渡す。地域の要望があれば、配慮する。紹介や推薦はしない。</li> <li>・市の「高齢者のしおり」にも有料老人ホームなどのリストがあり、利用する。</li> <li>・業者が送ってくる資料には詳しい情報、新しい情報がいっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズに応じたホームの情報を提供する。ただし、ホームのリストはあるが、データベースから機械的に検索するのではなく、スタッフが自ら総合的に判断して提示する。ホームの経営者や施設長の経営理念、運営理念なども重要な判断材料である。こちらも、彼らとは直接面談しているので、分かっている。ここが、データ情報提供だけの紹介機関との差である。</li> <li>・高専賃やケアハウスも紹介している。</li> <li>・大阪ではシニア分譲マンションもかなりあるので、扱っている。</li> </ul>
(6)相談者の 要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ研修は川崎市ではやっていない。各自に任せている。最近、住み替え相談に市も力を入れるようになったと聞いている。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)採用要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活専門相談員(カウンセリング能力を重視するため)か社会福祉士の有資格者</li> <li>・相談能力、業界知識、コーディネート能力</li> <li>・医療、年金、成年後見人制度等知識を持つ</li> </ul> </li> <li>2)業務内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別の相談、関係機関との調整、セミナーの講師など</li> </ul> </li> <li>3)教育・育成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修マニュアルはある。3ヶ月で1人前に育成する。セミナー講師も務められるようにする。</li> <li>・販売至上的な契約ノルマは無いが予算は示す。ただし、入居は顧客ニーズを満たした結果という見方をする。</li> </ul> </li> <li>4)有能な相談員の要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者を受容できること。</li> <li>・相談者の本音をつかめること。(お年寄りとはなかなか本当のことを言わない)</li> </ul> </li> </ol>
(7)相談業務 を行う上で の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まだ、地域での知名度が低い。相談が有料と思われている方もいる。</li> <li>・世間体を気にしているのか中流層以上の方は来所しない。</li> <li>・お金の無い人、生活保護の方が入れる特別養護老人ホームなどの施設が無いこと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支が合わないこと。</li> <li>・ホームの生活相談員、行政がやるべき領域もある。(⇒行政の支援も必要)</li> <li>・相談者は多いが、求められる立地や、建物設備、費用面でマッチしない場合が多い。</li> </ul>
(8)今後、どの ような支援 が必要か	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データベースは欲しい。インターネット上でリストが見られればよい。</li> <li>・範囲は東京、横浜、川崎の範囲のものが欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支が合うような支援、手間の要する行政領域のケースへの支援</li> </ul>

<p>(9)その他</p>	<p>・特別養護老人ホーム希望者は直接特別養護老人ホームに行っているようだ。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政、ケアマネは高齢者の住まいについて中身をよく知らないが、高齢者の住まいの勉強を始めた。知識にはレベル差はある。</li> <li>・住んでいる地域以外のホームを捜している方の場合は、行政で対応できず、こちらへ聞いてくることもある。</li> <li>・「社団法人」という法人格からか、行政からもセミナーの依頼がくる。</li> <li>・センター長は、神戸市や大阪市の相談機関から、セミナー講師として招聘されている。</li> <li>・社協主催の地域包括支援センター向けセミナーに講師として招かれることもある。</li> <li>・高齢者住宅の開設を検討している事業者、入居率の悪い事業者からの相談もある。</li> <li>・高齢者のニーズに合った高齢者住宅が増えるよう、底上げを啓蒙している。</li> </ul>
---------------	--	--

### 3. ヒアリング記録（3）

属性	行政機関	民間紹介機関(以下「民間機関」)
機関名	⑤横浜市住宅供給公社 住まい・まちづくり相談センター「住まいるイン」高齢者住み替え相談窓口	⑥神奈川ロイヤル株式会社 高齢者住宅募集センター
日時	平成22年10月20日	平成22年10月15日
(1)事業 スキーム 1)対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主だった特徴は無いが、女性単身自立の方が多いためでは。</li> <li>・単身もいれば、夫婦もいるし、子供と同居も、子と別居したいと一緒に住もうという方も</li> <li>・要介護の方またはその家族が来ることは無い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性単身自立70代が主。夫婦は少なく60代、介護は少ない。</li> <li>・住所は市内がほとんど。地方からも電話で問い合わせがあるが、子が市内に住んでいる。</li> <li>・有料老人ホームに入るお金の無い方が多い。</li> </ul>
2)相談担当者、組織・体制、他機関とのネットワークについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専任の高齢者住み替え相談員3名が、カウンター窓口で対面で対応する。</li> <li>・1人は男性で公社OBの嘱託、他の2人は女性で、1人は不動産業界の経験者</li> <li>・表立った、連携機関は無いが、インフォーマルに専門資格者や業者との関係はある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専任の相談員5名が、対面で対応する。</li> <li>・「高齢者住宅募集センター」は、不動産業のロイヤルハウジング(株)のグループ会社の神奈川ロイヤル(株)の部門である。移住・住み替え支援機構とも密接に連携しており、協賛事業者であり所長はじめビジネスHLPがいる。(ただし、HLPは儲からない。あくまで、保険としてみている)</li> <li>・横浜市の住宅部門とも協力関係にあり、市営住宅の募集チラシも配布している。</li> </ul>
3)収支構造	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市高齢者住み替え促進事業に基づき、横浜市から委託され、公社が設置している。</li> <li>・3人の相談員を擁し、委託金をもらっているとはいえ、収支は赤字ではないか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホーム事業者からの成功報酬のみ。個別に、広告料をとるケースもある。</li> <li>・収支は赤字である。他社に比べ、売り上げ至上主義で無く、周辺分野まで対応しているし、グループとして実験的な取り組みということもある。</li> </ul>
(2)相談実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談件数は月に10件ほどである。ただし、おなじ店内で、高優賃の申し込みを受けていて、その相談もあり、これを含めれば月に50～60件。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間700～800件で、1日2～3件。成約は100件程度。他社に比べて成約率は低いだろう。</li> </ul>
(3)相談のプロセス 1)相談者の来るルート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所、市からの紹介、広報誌で知ったが多い。</li> <li>・ホームページも出しているが、高齢者はパソコンを使えないので、見ていないだろう。</li> <li>※横浜駅東口の大きなビルの1階で大通りに面し、「横浜そごう」に近く、集客に便利な立地である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロコミが一番多いだろう。(同窓会などで言及等)次いで、インターネット(横浜市のホームページにバナー広告掲出)、フリーペーパー</li> <li>※横浜駅至近のそごう9階という立地は集客には最適であると思う。</li> </ul>
2)相談のプロセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直接来られるのがほとんどで、相談員が対面で対応する。相談時間は制限は設けず、よくわかるよう、心がけている。適当に答えると別の部署に苦情がいくことがある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直接来られるのがほとんどで、相談員が対面で対応する。要請があれば、見学同行もするが、多くはない。</li> </ul>

機関名	⑤横浜市住宅供給公社 住まい・まちづくり相談センター	⑥神奈川県ロイヤル株式会社 高齢者住宅募集センター
3)相談後のフォロー	・こちらからのフォローはしない。「(「おっかけはしない」小林氏)。	・特にフォローについては、会社としては定めていないが、相談員が、入居直後は寂しいだろうからと、連絡とっているようである。
(4)相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の住める安い住宅を探している。(市営住宅、シルバーハウジング、高優賃など)</li> <li>・高齢者の住める住宅はどんなものがあるか</li> <li>・概して、経済的な制約がある</li> <li>・バリアフリーリフォームの相談もある。</li> <li>・賃貸住宅を探している方から持ち家処分の相談有</li> <li>・介護施設、有料老人ホームなどを探しに来る方はいない(開設以来無しではないか。)</li> <li>・高額な入居費用の住宅、施設を求める方はいない</li> </ul>	・千差万別である。出来るだけ対応する。
(5)提供情報内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どういう住宅が適切かという、入り口まで示して、具体的な物件は、協力不動産業者を示して、直接問い合わせるように話す。</li> <li>・公的賃貸住宅の種類と、問い合わせ窓口を教える。</li> <li>・横浜市の住み替え支援モデル事業の説明</li> <li>・横浜市民間住宅あんしん入居事業の説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有料老人ホームの紹介が基本だが、有料老人ホームには資金的には入れない方もおり、報酬はもらえないが、賃貸住宅や特別養護老人ホームなど、相応しい施設を示している。</li> <li>・有料老人ホームなどのデータは、一応、リストは作っている。相談員がホームを見学して、試食もしており、評価を残している。これらの蓄積された生の情報も参考にしている。</li> </ul>
(6)相談者の要件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)採用要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市の「高齢者住み替え相談員登録」をしている。この窓口のために作った制度らしい。市健康福祉局の研修を受けた。女性2人は外部から採用。</li> </ul> </li> <li>2)業務内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口にすわり、相談に応じる。</li> </ul> </li> <li>3)教育・育成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・住み替え相談員は1年更新なので、更新時に研修を受ける。</li> <li>・市の住み替え相談員の研修は、市の健康福祉局の政策についての説明が主であった。</li> <li>・区から請われて、高齢者の住宅について講演したことあり。地域包括支援センタースタッフ向けに研修講師として行ったこともある。</li> </ul> </li> <li>4)有能な相談者の要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>・カウンセラーとしての適性が求められる。人の話を聞いてあげられる。</li> <li>・不動産関係業務の経験者であることも望ましい。</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1)採用要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>・不動産部門からの異動移動ではなく、外部から採用している。要件は特に無いが、人当たりのよいことは望ましい。福祉関係にいた方がいる。元施設長1人、外国の老人ホームで働いていた方1人など。</li> </ul> </li> <li>2)業務内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談に応じる。要請により時にはホームへ同行もする。</li> </ul> </li> <li>3)教育・育成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・週2日ほど、有料老人ホーム勤務経験者の方が来て、アドバイスがもらえる。</li> <li>・本体で不動産研修があり、参加させている。</li> <li>・HLP資格は、マイホーム借上げ制度など、一部複雑すぎ、相談員に取得は勧めてはいない。</li> </ul> </li> <li>4)有能な相談者の要件 <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定分野だけでなく、いろいろなことを知っていること。</li> <li>・制度等色々環境が変わるが、適応力が高い人</li> </ul> </li> </ol>

機関名	⑤横浜市住宅供給公社 住まい・まちづくり相談センター	⑥神奈川ロイヤル株式会社 高齢者住宅募集センター
(7)相談業務を行う上で の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業者を斡旋、紹介できないこと。相談者の自宅の改修相談なども、懇意にしている工務店に見に行かせれば、早く方向性が出るのに、それができず、一般論の話しかできない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険制度等がたびたび変わる。金銭にもかからみ、フォローしていかなければならない。</li> <li>・ホームの評価も重要であるが、サービスは評価するのが難しい。また、施設長やスタッフが変るとサービスが変わることもあり、見通しがつかない。あくまで、現時点の評価でしかない。10年後はどうなるのか、気にされる客もいる。</li> </ul>
(8)今後、どのような支援 が必要か	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安い住宅を増やすべき。高齢者は年金額が少ない方がかなりいる。</li> <li>・そもそも、横浜市には、安い住宅、市営住宅が少ない。</li> <li>・民間住宅あんしん入居事業では今まで1800件成約があったが、うち、1500件は生活保護受給者であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援ではないが、無料でやると、責任の所在が曖昧になると思われる。日本では個人が報酬を払う習慣がないので仕方が無いが。</li> <li>・高齢者の住み替えの相談の方は、民間でやれるようになる。当方では、障害者向きの住宅紹介事業も専任相談員1人配置して実施しているが、PT,OT 伴って、調査に行き、動作確認等して一般の5倍の手間がかかるのでこちらに支援が欲しい。</li> <li>・データから検索して適当なプランを示すのではなく、実際の入居につなげられるかが、難しく、手間がかかる業務である。</li> <li>・契約やら引越しやらに係わる煩雑な業務を誰が支援するか？民間の紹介センターはこういった部分を担っている。本構想の相談センターとしては、方向性を示すことをやり、出口のところは民間がやればよい。</li> </ul>
(9)その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住まい相談で、(住まいの種類が多くて)「ワンストップ」はできない(実際の住宅提供までする意か?)。色々な住宅の問い合わせ窓口を示すことまでして、直接問い合わせてもらえばよい。(説明資料入手)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開設の経緯としては、36年前に創業し、リゾート物件の仲介を長くしていたが、その客が高齢化し、住み替えニーズが出てきたので、高齢者住宅募集センター開設をした。</li> <li>・依頼有り、今度の11月に地域包括支援センターのスタッフ対象に高齢者住宅についてレクチャーに行く。</li> <li>・収入確保として、本業の関係で、地主とも懇意なのでホーム事業者への土地紹介を検討している。</li> <li>・同様に賃貸住宅の高齢者住宅への改修も手がける予定。</li> </ul>

#### 4. 相談機関ヒアリング記録（4）

属性	非営利団体
機関名	⑦一般社団法人 移住・住み替え支援機構
日時	平成22年9月30日、10月8日
(1)事業 スキーム 1)対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・50歳以上の空いた住宅を国内に持つ方。住宅を持つ親が要介護等の場合は子供が来る。</li> <li>＜相談者の傾向(年齢、自立度、地域、属性)＞</li> <li>・50代～60代中心、70代、80代に従い減る。40代もいるが、現時点では動かない。</li> <li>・85%は自立、健康、田舎暮らし志向、15%は、高齢者住宅、老人ホームを探している。(子が来るケースが多い)</li> <li>・関東、大阪で6割(うち東京8割)、その他は全国に分散</li> <li>・単身は多くない。夫婦が主。退職後二人で移住先を考えている「ハッピー系」</li> <li>・住み替え先は特徴が見えないが、傾向は従前地の近場、1時間圏内で前住地と縁切れない。既に移住した方も多し。移住した先は新築住宅が多く、賃貸住宅は少ない。60歳代が主</li> <li>・子が来るケースは、すでに親が介護型老人ホームに移った後。</li> <li>・今年2月から、有料老人ホーム業界への接触を始めた影響で、ホームへの移住も増え始めている。</li> <li>・有料老人ホームへ入居考えている人は、持ち家の対策まで考える余裕無い。入居してから空き家の処分を考えがち。</li> </ul>
2)相談担当者 組織・体制、 他機関との ネットワーク について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ハウジングライフプランナー:HLP」という資格者が相談に対応する。</li> <li>・協賛事業者に属するHLP(ビジネスHLP:BHLP)が9割対応、個人のパーソナルHLP:PHLPが1割。</li> <li>・宅建業者、老人ホーム事業者、老人ホーム団体、紹介センター、関心のある自治体などが協賛会員になっている。協賛事業者は自社社員のHLPの受講に特典がある。</li> <li>・自治体で相談部署の職員の場合は、HLPの養成の通信教育は無料としている。(例:神戸市)</li> </ul>
3)収支構造	<ul style="list-style-type: none"> <li>・借り上げ家賃の15%を管理費として徴収。うち10%は、不払いや空き室補填に積み上げる。</li> <li>・機構の収入は借り上げ手数料、協賛企業の会費、HLP資格認定料、適合住宅認定料(8,000軒、@1万円)が柱であり、収支とんとんである。</li> <li>・適合住宅認定は、将来、機構が借り上げることを保証するもので、何十年か後には、マイホーム借り上げ制度の利用者になるので、客の囲い込みであり、将来の収益源を意図している。</li> </ul>
(2)相談実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登録件数は1日3～4件</li> <li>・資料請求は今まで8,000件あった。うち、3,000件が登録、400件が条件を満たし、220件が実際の入居。</li> </ul>
(3)相談の プロセス 1)相談者の 来るルート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットで見た方が主。そのため、パソコンを使える年代に限定される。広告はしていない。新聞やTVで取り上げてもらいと反響がある。</li> <li>・有料老人ホームのセミナーに呼ばれて紹介することも増えている。</li> <li>・今、役所にチラシを置かせてもらう、役所の広報に載せてもらうよう動き始めた。</li> </ul>
2)相談の プロセス	<p>機構へ問い合わせ ⇒ 機構で会員登録 ⇒ 機構が相談者が住む地域の協賛事業者のHLPに紹介する。⇒ HLPが相談者を訪問して相談 ⇒ 家のチェック(耐震診断など)</p>
3)相談後の フォロー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PHLPは、「マイホーム借り上げ制度」の説明と、住み替え先の概要説明、どこにいけば情報があるか(市役所、機構ホームページ)までの情報提供までしかない。</li> <li>・BHLPは後までフォローするケースが多い。宅建業者であれば、自社の案件を紹介する。あとは、PHLPと同様。施設住宅の事業者であれば、自社施設を紹介する。</li> </ul>

機関名	⑦一般社団法人 移住・住み替え支援機構
(4)相談内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・明確にしている。身の上相談や介護の相談は受けられない。ただし、途中で、認知症の場合は成年後見の手続きのまで支援するケース有り</li> <li>・住み替え先未定のもの、決まったもの、既に住み替えたもの等分かれるが、持ち家があり、借り上げでもらうことを前提に相談してくる。</li> <li>・古い家は、建物の価値も無く、売っても1,000万円位にしかならないので相続人は売らないでくれという希望が強いので、この方式は歓迎される。月額家賃8-9万円位の収入になり、売るよりも得かもしれない。3年の定期借家契約なので、必要なら返ってくる。</li> </ul>
(5)提供情報内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住み替え先の住宅施設情報は、情報の所在を示すことと定める。特定の業者は紹介していない。</li> <li>・共通のデータベースのようなものは作っていない。</li> </ul>
(6)相談者の要件	<p>1)採用要件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・HLP資格者</li> <li>・高齢者住宅財団から「住替支援事業説明員」の要件を満たすものとして承認を受けた唯一の資格制度。</li> </ul> <p>2)業務内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公的移住・住み替え支援制度の利用者に対する制度説明や、住宅、住まい方を軸に人生設計に関するアドバイスを行う。業務内容に応じた報酬額が定められている。</li> </ul> <p>3)教育・育成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機構が資格取得のための通信教育を実施している。修了し、修了試験に合格した者には、HLP資格試験の受験資格が与えられる。合格後も有料で継続教育を実施している。</li> </ul> <p>4)有能な相談者の要件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遵守すべき職業倫理であるHLP倫理規定が定められている。</li> </ul> <p>使命(安心して住み替えができるよう努める)／誠意ある対応／適切な情報提供／専門知識の習得と研鑽／法令の遵守／守秘義務</p>
(7)相談業務を行う上での課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の住み替え相談は、介護が必要等住み替えが必要になってから来る場合が多いが、手遅れである。家族が介入してきて、反対が多い。富裕層は特に遺産相続など問題が多い。</li> <li>・要介護になってからは、本人は来られず、家族が来る。</li> <li>・ケアマネは公正な意識があるので住まいの紹介はやろうとしない。</li> <li>・HLPはマイホーム借り上げ制度の説明が主業務なので、幅広い相談や、フォローは出来ない。移転先の住宅、施設についても詳細な説明や情報提供はできない。その点で、棲み分けできよう。</li> </ul>
(8)今後、どのような支援が必要か	<p>&lt;当調査、相談センター構想に対する意見、感想&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該システムは、相談員予備軍(生きがいアドバイザー)を抱えているのが良い。役所や地域包括支援センターに派遣されて、相談員業務をおこなうことは、今、このサービスが不十分なので歓迎されるであろう。</li> <li>・高齢者住宅施設についての、データベースは、民間のものは、信頼性や公平性にかけるので、公の機関でつくり、運用することは望ましい。</li> <li>・このシステムには当機構も連携できると思う。当機構はマイホーム借り上げ制度を使ってもらうことが、主目的なので、やれない、できない業務もある。こういった分野を補完してもらえ。</li> <li>・健康いきがい開発財団の健康いきがいづくりアドバイザーにHLP資格を取得してもらうこと、移り住み後の住宅にマイホーム借り上げ制度を適用することは有効ではないか。</li> </ul>

機関名	⑦一般社団法人 移住・住み替え支援機構
(9)その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中高年層は早めの住み替えをすべきであり、2種類の住み替えがある。</li> <li>・1つは、「若い支度」の住み替えで、お一人様になった時にすぐ、アクションすべきであるが、実際はできていない。啓蒙が必要である。一人が生きていくためのライフプランなどを学ぶべきである。</li> <li>・JTIは、出口(不動産業者)を確保しているので、解決に結びつけることができるが、そうでないと、「資格商法」みたいになってしまう。</li> <li>・2つめは、もっと以前の、退職時、子育て完了時の住み替えである。これは重要である。</li> <li>・夫婦で今までの家に住み続けることは、広すぎ、退職後は面白くない。あくまで、通勤通学の家であって長寿の時代にはそのまま住み続けるよりも、都心から、電車で70分、地方では中心部から車で20分も行けば、100kmも移動しなくとも、地価は何分の1になる、「都心から1時間、孫が30分で来られるところに住みなさい」と言っている。ここでは、広い敷地に平屋で、庭や菜園のある家が持てる。きわめて良い住環境が得られ、「遠郊外」といっている。</li> <li>・年取ってからの医療は捨て金と思う、病院にかかからない生活を作るべきである。</li> <li>・街規模のリタイアメントコミュニティをそうした地域に作り、高齢者を集めれば、在宅介護もしやすいし、医療費も安くなろう。</li> <li>・なお、総務省系のJOIN(移住・交流推進機構:中央区日本橋2-3-4 日本橋プラザビル13階)社団法人地域活性化センター内)という田舎暮らし、地方移住を支援する組織がある。</li> </ul>