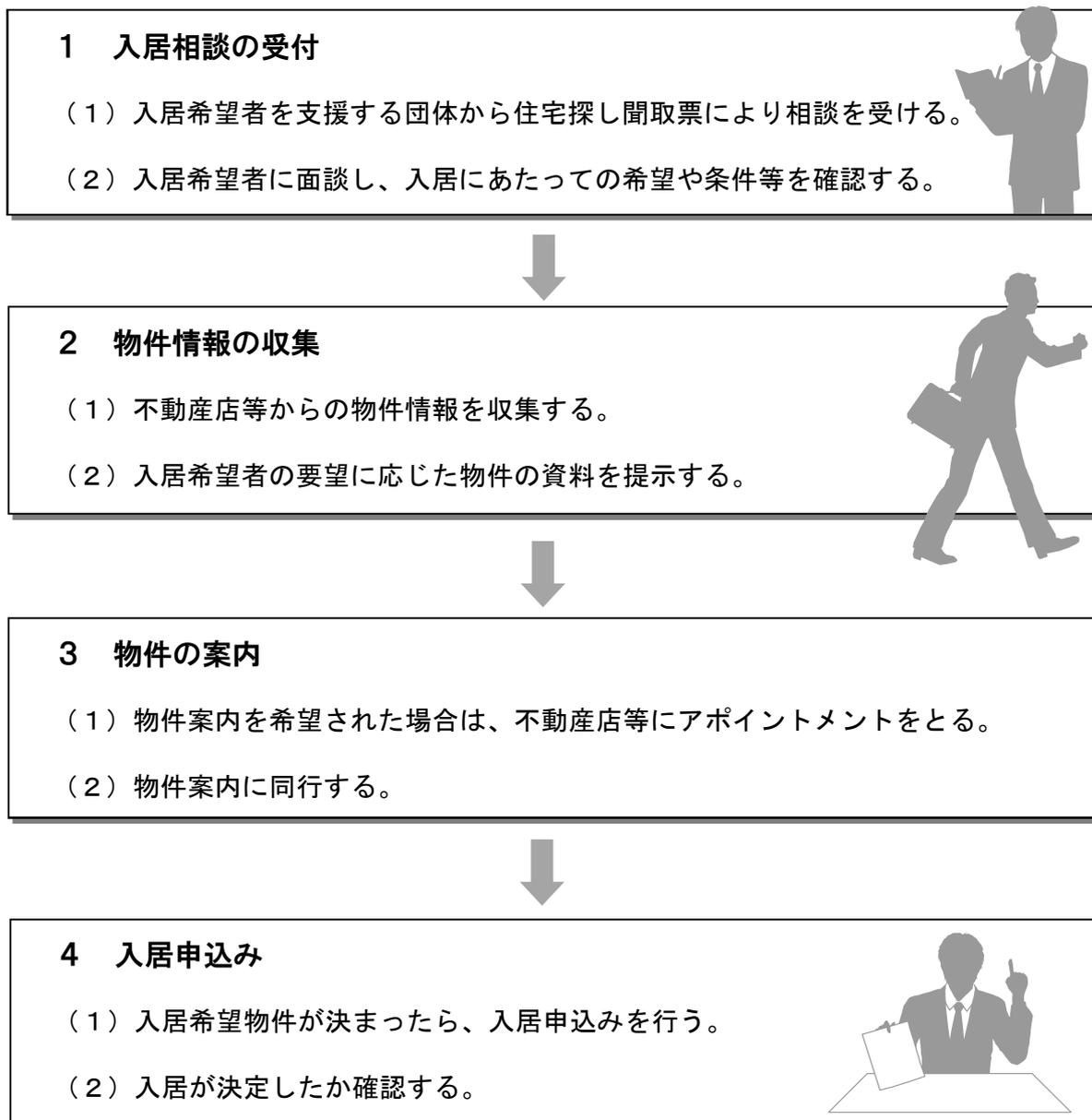


あんしん賃貸相談員支援対応マニュアル

基本的な流れ



1 入居相談の受付

(1) 入居希望者を支援する団体から住宅探し聞取票により相談を受ける。

ア 入居希望者の福祉機関、行政等支援団体に住宅探し聞取票の作成を依頼する（入居希望者直接の場合を除く。）。

イ 住宅探し聞取票を確認し、入居希望者及び支援団体と面談の日程調整を行う。この際に面談で詳細な要件を確認した後に住宅探しを始めることをお伝えする。

ウ 入居希望者から直接連絡があった場合は、聞き取りにより住宅探し聞取票を作成し、支援団体の有無を確認する。

エ 聞き取りの結果、入居希望者も自ら動ける場合は、協力する不動産店、家主に入居希望者の概要を伝えた上で紹介する。入居希望者には、紹介した不動産店等で住宅が見つからない場合に再

度連絡するように伝える。

(2) 入居希望者に面談し、入居にあたっての希望や条件等を確認する。

- ア 入居希望者及び支援団体の担当者と面談し、住宅探し聞取票の内容及び不明点について確認する。
- ・同居家族の確認（人数、続柄等）
 - ・転居の理由
 - ・保証人及び緊急連絡先の有無
 - ・家賃の支払可能額（生活保護受給者の場合は住宅扶助の月額家賃に留意）
 - ・希望の地域（校区、通勤圏内等）、希望の間取り、駐車場の要否等
 - ・入居希望者の特性上配慮を要する内容等
- イ 入居希望者の支援団体がなく、支援が必要な場合は関係する支援団体につなぐこととする。入居希望者の支援団体が明らかな場合は当該支援団体、不明の場合は生活困窮者自立支援機関につなぎ、支援体制を整えていただく。
- ウ 入居希望者に不動産店等への同行等、特に支援が必要な内容について確認する。
- エ 面談の結果、入居希望者が自ら動ける場合は、協力する不動産店、家主に入居希望者の概要を伝えた上で紹介する。入居希望者には、紹介した不動産店等で住宅が見つからない場合に再度連絡するように伝える。
- オ 鳥取県あんしん賃貸支援事業利用申込書兼同意書を記入していただく。

高齢者への対応ポイント

- ・入居希望者から直接相談のあった場合は、紹介先を確認する。
- ・介護の要否、障がいの有無等、身体の状態を確認する。
- ・可能な限り一階フロアの物件を紹介できるよう配慮する。
- ・収入が少額の年金のみである場合は、同時に公営住宅への応募をお勧めする。
- ・見守りの支援が確保できないか検討する。
- ・利用している福祉施設（デイサービスやホームヘルプサービス）を確認しておく。

障がい者への対応ポイント

- ・障がい者の場合は支援事業所や病院担当者から相談を受けるケースが多い。入居希望者から直接連絡のあった場合は、支援の要否や支援先があるかどうかを確認する。
- ・障がいの種類や程度、病名、障がい者手帳の有無等について確認する。
- ・利用される予定の支援サービス等の内容を確認する。
- ・身体障がい者等で、改修を必要とする場合は、入居希望者の希望に応じて、住宅の改修希望があることについて、不動産店、家主に説明する。

保証人がいない場合は

- ・親族の有無を確認し、保証人にはなれなくても、緊急連絡先になってもらえるか確認する。
（家賃債務保証の申し込みをする際も、緊急連絡先が必要になる。）

- ・民間の家賃債務保証制度の利用ができないか検討する。難しい場合は、鳥取県家賃債務保証事業の活用を検討する。
- ・身寄りが無い場合は、支援団体または居住支援法人に緊急連絡先になってもらえるかどうか等も確認する。

低額所得者の場合は

- ・福祉事務所、生活困窮者自立支援機関、社会福祉協議会につなぎ、家賃等の支払能力を確保する。

2 物件情報の収集

(1) 不動産店等からの物件情報を収集する。

日頃から協力する不動産店、家主を訪問し、住宅確保要配慮者が求める物件情報(空室状況含む)の収集を行うとともに、信頼関係を築く。

- ・生活保護の住宅扶助に係る月額家賃以下の物件(低額所得者)
- ・家賃の値下げが可能な物件(低額所得者)
- ・1階フロア又はバリアフリーの物件(高齢者、障がい者)
- ・病院に通いやすい(バス路線等)地域の物件(高齢者、障がい者)
- ・徒歩圏内で買物が可能な物件(低額所得者、高齢者、障がい者)
- ・各校区内の物件(子育て世帯)
- ・戸建ての物件(障がい者、子育て世帯)
- ・上記物件の風呂(洗い場の有無)、便所(洋式、和式)、エアコン等設備の状況

(2) 入居希望者の要望に応じた物件の資料を提示する。

ア 不動産店、家主に入居希望者の情報を提供し、入居について検討していただけるか確認する。

イ 入居希望者及び支援団体の担当者に対し、該当する物件の情報を提供する。

物件が無い場合は

- ・今回提示された条件では該当物件が無いことを、入居希望者に伝える。
- ・その上で、条件を変えて再度物件を探しなおす(例えば地域を変更してみる)か、相談を見送るかにして入居希望者又は支援団体と検討する。

3 物件を案内する。

(1) 物件案内を希望された場合は、不動産店等にアポイントメントをとる。

- ・物件案内について不動産店、家主に連絡を取り、入居希望者も含めて日程調整を行う。

(2) 物件案内に同行する。

ア 不動産店、家主の了解が得られる場合は、鍵を借りて入居希望者を物件に案内する。

イ 支援団体から相談を受けたときは、原則として支援団体の担当者にも立会いを依頼する。

物件が気に入ったら

- ・物件が希望に合うものであった場合は、その場で入居を希望されることもある。
- ・この場合は手続きを速やかに進めるため、入居希望者に同行し、入居申込み手続きを進める。

物件が気に入られなかったら

- ・他の候補がある場合は、その物件を案内する。
- ・他の候補が無い場合は、入居希望者の要望や状況に応じて次のような対応を行う。
 1. 家賃設定や間取り、地域などの条件を変更し、引き続き物件を探す。
 2. 公営住宅に申し込むことができる方であれば、公営住宅の提案も検討する。

4 入居申込み

(1) 入居希望物件が決まったら、入居申込みを行う。

- ・物件の紹介を受けた不動産店、家主に、入居申し込みの連絡を入れる。
- ・入居希望者及び支援団体担当者が行う入居申し込みの手续に同行し、不動産店担当者と初顔合わせの場合はお互いを紹介すると共に、あんしん賃貸支援事業利用申し込み兼同意書をもとに、入居希望者の支援体制について説明する（不動産店、家主が不安に思う要素を取り除く。）。
- ・入居申込書や必要書類等は各不動産店によって異なるため、本人又は支援団体担当者と直接やり取りをしていただく。



(2) 入居が決定したか確認する。

- ・必要に応じて、賃貸借契約に同席し、あんしん賃貸支援事業利用申し込み兼同意書をもとに、入居後の支援体制等について再度関係者で確認する。
- ・入居が決定したことを確認し、相談対応を終了する。
- ・相談対応記録を取りまとめ、整備する。
- ・協力いただいた不動産店等に当該物件のセーフティーネット住宅登録を依頼する。

審査が通らなかった場合は

- ・入居の申込みをしたものの、家賃債務保証の審査が通らなかった、家主の許可が得られなかったなどの理由により、申込み審査が通らない場合がある。
- ・その場合はまず、どのような点を改善したらいいのか不動産店等と調整する。
- ・保証人や支援体制の改善で入居許可が得られるのなら、入居希望者や支援団体と検討する。対策のし方が無い場合は、他の物件や別の不動産店等での交渉を行う。

自立相談支援機関 相談窓口一覧(生活困窮者相談窓口一覧)

お住まい	窓口名	住所	電話番号	F A X 番号
鳥取市	鳥取市パーソナルサポートセンター	鳥取市幸町 1 5 1 (鳥取市中央人権福祉センター内)	0857-20-4888	0857-24-8067
米子市	よなご暮らしサポートセンター (米子市社会福祉協議会)	米子市錦町 1 丁目 1 3 9 - 3	0859-35-3570	0859-23-5495
倉吉市	あんしん相談支援センター (倉吉市社会福祉協議会)	倉吉市福吉町 1 4 0 0 番地	0858-24-6265	0858-22-5249
境港市	境港市社会福祉協議会	境港市竹内町 4 0 番地	0859-45-6116	0859-45-6146
岩美町	岩美町社会福祉協議会	岩美郡岩美町浦富 654 番地	0857-72-2500	0857-72-3811
若桜町	生活総合相談窓口 (若桜町社会福祉協議会)	八頭郡若桜町若桜 1 2 4 7 番地 1	0858-82-0254	0858-82-1204
智頭町	(役場) 福祉課	八頭郡智頭町智頭 1 8 7 5 番地	0858-75-4102	0858-75-4110
八頭町	福祉総合相談窓口 (八頭町社会福祉協議会内)	八頭郡八頭町宮谷 2 5 4 番地 1	0858-71-0100	0858-72-2793
三朝町	パーソナルサポートセンターみささ (三朝町社会福祉協議会)	東伯郡三朝町横手 5 0 - 4	0858-43-3388	0858-43-3378
湯梨浜町	暮らしサポートセンターゆりはま (湯梨浜町社会福祉協議会)	東伯郡湯梨浜町泊 1085 番地 1	0858-34-6002	0858-34-6013
琴浦町	(役場) 福祉あんしん課	東伯郡琴浦町徳万 5 9 1 - 2	0858-52-1715	0858-52-1524
北栄町	(役場) 福祉課	東伯郡北栄町由良宿 4 2 3 - 1	0858-37-5852	0858-37-5339
日吉津村	(役場) 福祉保健課	西伯郡日吉津村日吉津 8 7 2 - 1 5	0859-27-5952	0859-27-0903
大山町	パーソナルサポートセンターだいせん (大山町社会福祉協議会)	西伯郡大山町御来屋 4 6 7	0859-54-2200	0859-54-6028
南部町	生活サポートセンターなんぶ (南部町社会福祉協議会)	西伯郡南部町法勝寺 3 3 1 - 1	0859-66-2900	0859-66-2901
伯耆町	伯耆町社会福祉協議会	西伯郡伯耆町大殿 1 0 1 0 番地	0859-21-0608	0859-68-4634
日南町	(役場) 福祉保健課福祉推進室	日野郡日南町生山 5 1 1 - 5	0859-82-0374	0859-82-1027
日野町	(役場) 健康福祉課	日野郡日野町根雨 1 0 1	0859-72-0334	0859-72-1484
江府町	江府町社会福祉協議会	日野郡江府町江尾 2 0 6 9 番地	0859-75-2942	0859-75-3900

障がい児・者の総合相談

窓口名称	住所	電話	ファクシミリ
障害者支援センターしらはま	鳥取市伏野 2259-17	0857-59-6036	0857-59-2022
障がい者支援センターそよかぜ	鳥取市富安 2 丁目 96	0857-22-9511	0857-24-3022
相談支援事業所アプローズ	鳥取市寿町 791-8	0857-30-4630	0857-30-4631
地域生活支援センターみんなの家	鳥取市湖山町南 5 丁目 222-53	0857-30-7677	0857-30-7678
指定相談事業所和貴の郷	鳥取市河原町長瀬 61-11	0858-85-3738	0858-85-3739
相談支援センターサマーハウス	鳥取市湯所 1 丁目 131	0857-36-1151	0857-36-1152
八頭町障がい相談支援センター れしーぶ	八頭郡八頭町宮谷 240-15	0858-73-0037	0858-73-0045
障害者生活支援センターすてっぷ	米子市道笑町 2 丁目 126-4	0859-37-2120	0859-37-2121
障害者生活支援センターまちくら	米子市西倉吉町 83-3	0859-35-5647	0859-35-5648
障がい者支援センター和おん	米子市富益町 4684	0859-30-4623	0859-30-4624
相談支援事業所エポック翼	米子市米原 1460-7	0859-36-2005	0859-36-2007
障害者支援センターさかいみなど	境港市外江町 3413-3	0859-44-2520	0859-44-2526
倉吉市障がい者地域生活支援センター はっぴい	倉吉市瀬崎町 2714-1	0858-22-6239	0858-23-7122
北栄町障がい者地域生活支援センター	東伯郡北栄町由良宿 423-1	0858-37-5851	0858-37-5339
琴浦町障がい者地域生活支援センター	琴浦町徳万 591-2	0858-52-1706	0858-52-1524
中部障がい者地域生活支援センター	倉吉市山根 43	0858-26-2346	0858-26-2300

鳥取県内の地域包括支援センター一覧

保険者	地域包括支援センターの名称 (受託法人)	所在地	電話	ファクシミリ	受付時間	※閉所日				
						曜日	その他(年末年始等)			
鳥取市	1 鳥取中央地域包括支援センター	〒680-0823 鳥取市幸町7-1	0857-20-3457	0857-20-3906	8:30~17:15	土・日・祝	12/29~1/3			
	★ 鳥取北地域包括支援センター	〒680-0902	0857-20-2205	0857-20-2206						
	2 (社会福祉法人こうほうえん)	鳥取市秋里1-1-8-1								
	★ 鳥取西地域包括支援センター	〒680-0811	0857-50-0717	0857-50-0721						
	3 (社会福祉法人あすなろ会)	鳥取市西品治2-8-0-1								
	★ 鳥取東地域包括支援センター	〒680-0072	0857-30-5711	0857-30-5712						
	4 (社会福祉法人鳥取福祉会)	鳥取市滝山3-7-4-1								
米子市	5 鳥取こやま地域包括支援センター	〒680-0947 鳥取市湖山町西1-5-1-2	0857-32-2727	0857-31-3270	8:30~17:30	土・日	12/29~1/3			
	★ 鳥取市南部地域包括支援センター	〒689-1211	0858-76-2351	0858-76-2352						
	6 (社会福祉法人鳥取市社会福祉協議会)	鳥取市用瀬町別府9-6-2								
	★ 鳥取市西部地域包括支援センター	〒689-0331	0857-30-7780	0857-30-7781						
	7 (社会福祉法人鳥取市社会福祉協議会)	鳥取市気高町浜村8-8								
	★ 米子市ふれあいの里地域包括支援センター	〒683-0811	0859-23-5798	0859-23-5018						
	1 (社会福祉法人米子市社会福祉協議会)	米子市錦町一丁目1-3-9-3								
倉吉市	★ 米子市義方・湊山地域包括支援センター	〒683-0041	0859-23-6790	0859-23-6791	8:30~17:30	日・祝	12/29~1/3			
	2 (医療法人厚生会)	米子市茶町2-5								
	★ 米子市住吉・加茂地域包括支援センター	〒683-0853	0859-48-1365	0859-48-0612						
	3 (社会福祉法人こうほうえん)	米子市南三柳4-5-4-3-0								
	★ 米子市尚徳地域包括支援センター	〒683-0021	0859-26-6588	0859-26-5633						
	4 (社会福祉法人こうほうえん)	米子市石井1-2-3-8								
	★ 米子市弓浜地域包括支援センター	〒683-0104	0859-48-2330	0859-48-2340						
5 (社会福祉法人真誠会)	米子市大崎1-5-1-1-1									
境港市	★ 米子市箕蚊屋地域包括支援センター	〒689-3533	0859-27-6500	0859-27-7233	8:30~17:30	日	12/29~1/3			
	6 (社会福祉法人博愛会)	米子市一部4-4-0								
	★ 米子市淀江地域包括支援センター	〒689-3402	0859-56-1118	0859-56-3338						
	7 (社会福祉法人ソウェルよどえ)	米子市淀江町淀江1-0-7-5								
	★ うつぶき地域包括支援センター	〒682-0021	0858-26-6378	0858-47-4766				8:30~17:30	日・祝	12/31~1/3
	1 (社会福祉法人清和会)	倉吉市上井3-0-0								
	★ マグノリア地域包括支援センター	〒682-0022	0858-26-3922	0858-26-3923						
2 (社会福祉法人敬仁会)	倉吉市上井町1-2-1									
★ 倉吉中央地域包括支援センター(上瀬・成徳)	〒682-0881	0858-22-6102	0858-22-6106							
3 (医療法人共済会)	倉吉市宮川町1-2-9									
★ 明倫・小鴨地域包括支援センター	〒682-0863	0858-23-7106	0858-23-7122							
4 (医療法人十字会)	倉吉市瀬崎町2-7-1-4-1									
岩美町	★ かもがわ地域包括支援センター	〒682-0411	0858-45-3888	0858-45-2533	8:30~17:15	土・日・祝	12/29~1/3			
	5 (社会福祉法人倉吉市社会福祉協議会)	倉吉市関金町関金宿1-1-1-5-2								
	1 境港市地域包括支援センター	〒684-8501 境港市上道町3-0-0-0	0859-47-1131	0859-44-2120						
	岩美町	1 岩美町地域包括支援センター	〒681-0003 岩美郡岩美町浦富1-0-2-9-2	0857-72-8420				0857-73-1344		
	若桜町	1 若桜町包括支援センター	〒680-0792 八頭郡若桜町若桜8-0-1-5	0858-82-2209				0858-82-0134		
	智頭町	1 智頭町地域包括支援センター	〒689-1402 八頭郡智頭町智頭1-8-7-5	0858-75-6007				0858-75-4110		
	八頭町	1 八頭町地域包括支援センター	〒680-0463 八頭郡八頭町富谷2-5-4-1	0858-72-3574				0858-72-3565		
三朝町	1 三朝町地域包括支援センター	〒682-0195 東伯郡三朝町大瀬9-9-9-2	0858-43-3519	0858-43-0647						
湯梨浜町	1 湯梨浜町地域包括支援センター	〒682-0723 東伯郡湯梨浜町久留1-9-1	0858-35-5378	0858-35-5376						
琴浦町	1 琴浦町地域包括支援センター	〒689-2392 東伯郡琴浦町徳万5-9-1-2	0858-52-1525	0858-52-1524						
北栄町	1 北栄町地域包括支援センター	〒689-2292 東伯郡北栄町由良宿4-2-3-1	0858-37-5850	0858-37-5339						
大山町	1 大山町地域包括支援センター	〒689-3211 西伯郡大山町御来屋4-6-7	0859-54-5207	0859-54-5087						
日南町	1 日南町地域包括支援センター	〒689-5211 日野郡日南町生山5-1-1-5	0859-82-0374	0859-82-1027						
日野町	1 日野町地域包括支援センター	〒689-4503 日野郡日野町根雨1-0-1	0859-72-0339	0859-72-1484						
江府町	1 江府町地域包括支援センター	〒689-4401 日野郡江府町江尾2-0-8-8-3	0859-75-6111	0859-75-6161						
南部箕蚊屋広域連合	1 日吉津地域包括支援センター	〒689-3553 西伯郡日吉津村日吉津8-7-2-1-5	0859-27-5952	0859-27-0903	8:30~17:15	土・日・祝	12/29~1/3			
	2 南部地域包括支援センター	〒683-0323 西伯郡南部町倭4-8-2	0859-66-5524	0859-66-5523						
	3 伯耆地域包括支援センター	〒689-4133 西伯郡伯耆町吉長3-7-3	0859-68-4632	0859-68-3866						
・17 保険者	・合計 35カ所 (直営18、委託★17)									

居住支援法人

1. 特定非営利活動法人ワーカーズコープさんいんみらい事業所

鳥取事務所 鳥取市永楽温泉町 162 凡平ビル 4 階 TEL : 0857-30-7471

倉吉事務所 倉吉市見日町 600 TEL : 0858-24-6551

米子事務所 米子市中町 14-2 TEL : 0859-38-1277

《業務内容》

対応時間：勤務時間内 平日午前 9 時から午後 6 時まで

対応区域：鳥取県全域

内容	対応可否	概要
緊急連絡先	可（勤務時間内）	勤務時間外対応不可
近隣迷惑行為時の対応	可（勤務時間内）	勤務時間外対応不可、福祉支援団体と共に対応
見守り	可	2 週間に 1 回程度、電話で安否確認 *メインの見守りは福祉支援団体
死後事務	不可	
残置物処理	不可	
家賃滞納時の指導	可（勤務時間内）	勤務時間外対応不可、福祉支援団体と共に対応
家賃滞納時の連帯保証	不可	

※原則としては関係する福祉支援団体と共同で支援を行うが、支援団体がいない場合は単独で対応する。

2. 社会福祉法人こうほうえん

米子市両三柳 1400 TEL : 070-5678-0649

《業務内容》

対応時間：24 時間 但し翌日対応になる場合あり

対応区域：米子市、境港市（その他の地域については要相談）

内容	対応可否	概要
緊急連絡先	可	夜間等、翌日対応になる場合あり
近隣迷惑行為時の対応	可	夜間等、翌日対応になる場合あり
見守り	可	住宅確保要配慮者の状況に応じて対応
死後事務	可（要相談）	経費が発生するときは一部対応できない場合あり
残置物処理	可（要相談）	経費が発生するときは一部対応できない場合あり
家賃滞納時の指導	可	福祉支援団体と共に対応
家賃滞納時の連帯保証	不可	

※原則としては関係する福祉支援団体と共同で支援を行うが、支援団体がいない場合は単独で対応する。