



一般社団法人

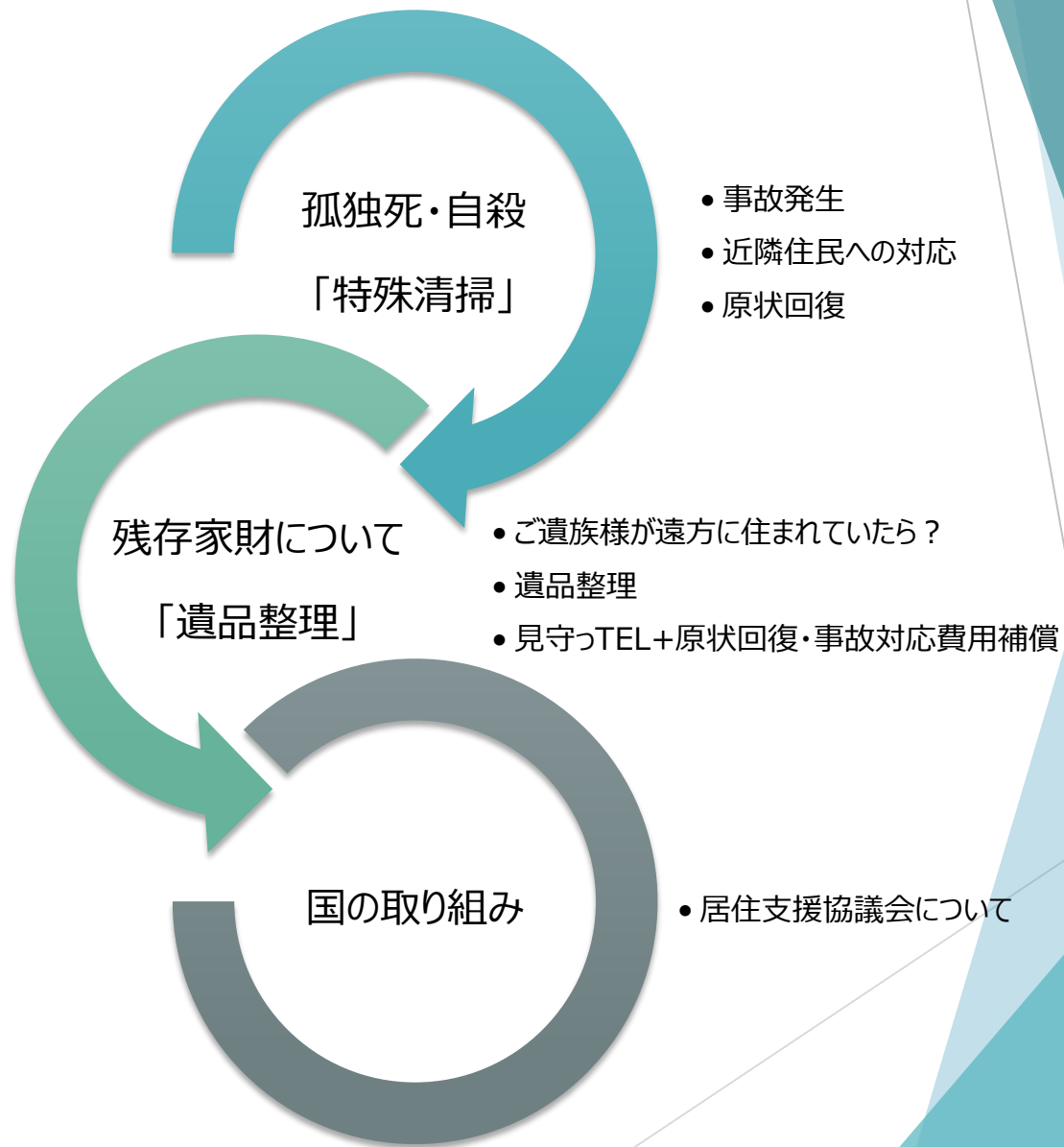
家財整理相談窓口

生前整理・遺品整理・空家整理

【住まいと地域包括ケア】

～高齢者入居の課題と対応策について～

「居住支援協議会との連携事例」





社団概要

団 体 名 一般社団法人 家財整理相談窓口

代 表 者 代表理事 神野 敏幸

理事・監事 **理事：6名 監事：1名**

会 員 数 **21社（28年2月末現在）**

所 在 地 【事務局】東京都新宿区馬場下町1-1 早稲田SIAビル4F

TEL：03-5287-4387 FAX:03-6233-6275

設 立 2015年2月

活動 内容

- ・消費者の目線に立ち、家財整理業の適正な情報提供を行う。
- ・家財整理業の健全な発展を目指すため、調査研究を行い、その内容を持って参加企業の啓蒙を行い、行政を含む関係団体と連携を図る窓口





レリック会社概要

会社名	株式会社レリック（商標登録：5619194）
代表者	代表取締役 神野 敏幸
所在地	【本社】愛知県東海市名和町一番割上84番地4 【西尾】愛知県西尾市住崎町新切山15番地1ノーブルヒルズ205号 代表電話：052－825-4488 FAX：052－825-5096
設立	2013年1月17日
資本金	200万円
業務内容	生前の思い出整理・遺品整理・空家整理・特殊清掃・除菌脱臭・合同供養 生活消耗品の寄付（レリックの杜）・リサイクル回収・古物買取・リフォーム 解体
許可	一般廃棄物収集運搬業：東海市（特例）・西尾市 産業廃棄物収集運搬業：愛知県 第02300170849号 古物商：愛知県公安委員会 第542781300900号 遺品整理士：第IS01074号・第IS02511号 介護福祉士：第D－113352号
加盟団体	一般社団法人 家財整理相談窓口 代表理事 一般社団法人 遺品整理士認定協会 地区統括会員 一般社団法人 日本除菌脱臭サービス協会 加盟 特定非営利活動法人 ささしまサポートセンター 会員 特定非営利活動法人 サポートちた 会員





孤独死・自殺が発生すると...

管理物件にて孤独死・自殺が発生し、死後発見までに日数が経過してしまうと、ご遺体の腐敗が始まり、傷口もないご遺体から血液・体液が流れ出てしまい、その後ウジ虫の発生・ハエの大量発生となります。

さらには、とてつもない悪臭（腐敗臭）により、近隣住民の苦情から発見されるケースが大半を占めます。



ご遺族様によって発見されるケースは稀で、ほとんどが、近隣住民・新聞配達員など、日常の変化によって発見されます。



現場確認・ご遺体搬送後の室内

警察によりご遺体を搬送後の室内の状態は、想像を絶する状態の場合もあります。血液・体液が室内全体に広がってしまっている場合や、壁から床下にまで流れ込んでしまっている場合もあります。築年数の立っている物件では、階下の天井にまでウジ虫・血液・体液が染み出てしまう場合もあります。



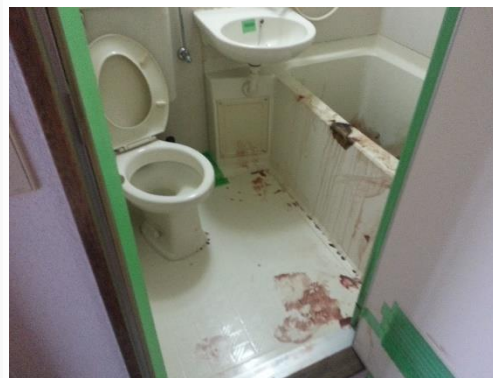


被害は該当の室内のみではない...

孤独死が発生した場合、該当の室内のみの被害では収まらず、階下・隣室への被害も発生します。

ウジ虫は1mmの隙間から様々な場所へ移動し、ハエになります。

階下の照明に大量のハエが発生したり、ベランダから隣室へ侵入する場合があります。
お風呂場にて発見された場合、排水溝から階下すべてのお部屋に死臭が広がるケースもあります。





特殊清掃現場での動き

孤独死・自殺の現場では、まず初期消臭・除菌作業を行います。
これは、作業員の空気感染等を予防する事と同時に、室外へ出てしまう悪臭を最小限にする為に行います。
その後、お亡くなりになられていた部分の撤去及び清掃→遺品整理→徹底的な清掃→オゾン消臭→修繕となります。

①



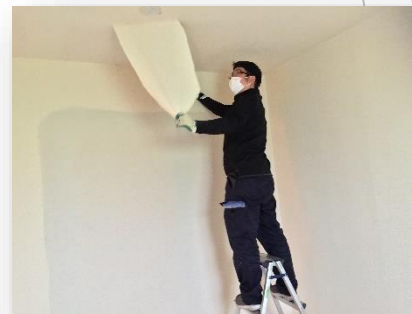
②



③



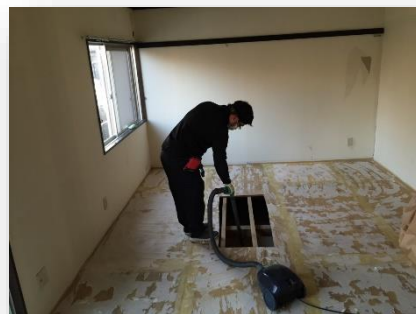
④



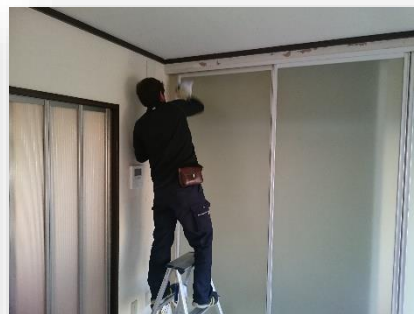
⑤



⑥



⑦



⑧





管理会社様・オーナー様が求める原状回復

原状回復で一番トラブルになりやすいものは、害虫駆除・死臭の除去です。

孤独死物件での害虫とは、基本的にウジ虫・ハエとなります。

特殊清掃作業では、血液・体液の清掃はもちろんですが、害虫駆除もししっかり行わなければ、死臭も消えません。



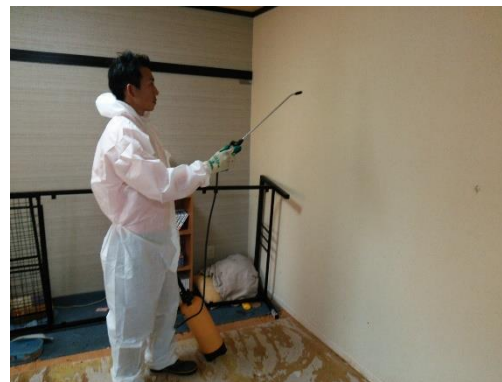
CF・フローリング・石膏ボード内部
にまでウジ虫は侵入します！

徹底的に駆除しなければウジ虫の発生→ハエの発生のサイクルとなります。



オゾンショックトリートメント法 オゾン消臭作業

特殊清掃作業においてオゾン消臭器を用いて消臭していく事は、ごく普通の作業となりますが、前工程をしっかり行わなければ、どれだけ高性能な機械を使用しても、死臭を除去することはできません。



○ OSTの原理・仕組み

オゾンショックトリートメント法の脱臭は、**7,500mg/h以上のオゾン発生量**と、**260m³/h以上のファン風量**という条件のもと、オゾンを室内にたくさん発生させ、かつ循環させます。これは、風量が大きければ大きいほど、分子活動が活発化する率が高まるという化学反応の法則に則って、吹き出させるオゾン量を増やし、臭気物質と結びつける回数を増やすことで、反応率を高める手法となります。 (社)日本除菌脱臭サービス協会HP引用

+

温度・湿度を上げる事がポイントです。



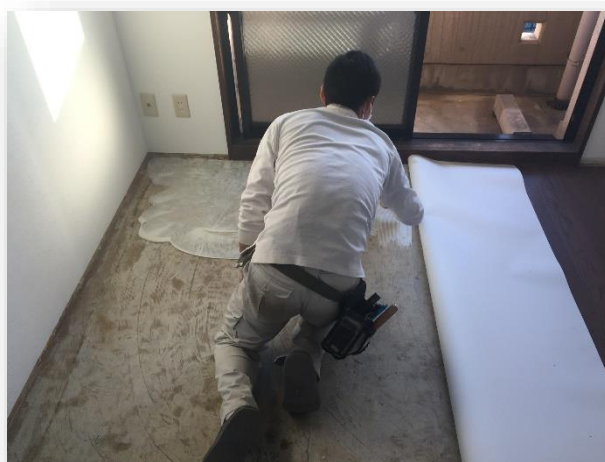
死臭を完全に消臭・修繕

死臭を完全に消すためには、最短で1日・長くて1週間ほど機械を設置し、放置期間を経て、再入室時に死臭が残っていないかの確認を行います。

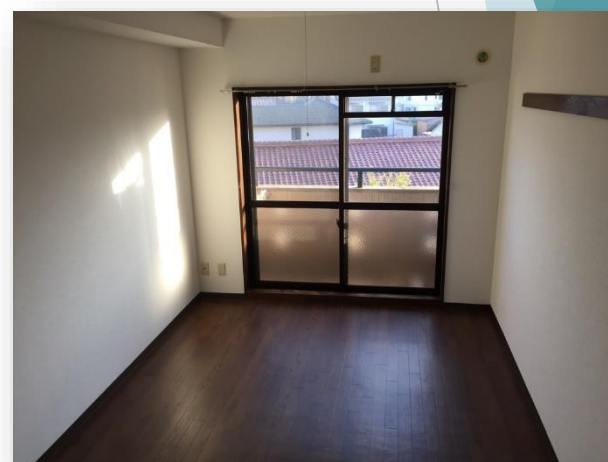
消臭できている場合は、修繕工程へと進みます。（残っている場合は再稼働）



クロス張り替え



CF張り替え



お引渡し



全行程完了・お引渡し

以上の工程を丁寧に行うことにより、清掃・消臭が可能となり、原状回復となります。

特殊清掃・消臭を依頼される場合には、「安いから...」「テレビに出てたから...」

「聞いたことある業者だから...」で、判断するのではなく、何をどこまで、いくらでやってくれるのか？

清掃・消臭に対して、細かく説明してくれる業者・リフォームまで対応している業者選びが今後管理会社様にとって、必要な点となります。

しっかりと清掃・消臭する業者であれば、内容を細かく説明するとともに、アフターサービスもしっかり説明・対応してくれます。



ご遺族様が即立会い不可の特殊清掃

孤独死・自殺が発生し、ご遺族様はいるが遠方に住まれている、即対応ができない場合が、現在の社会では多くあります。

しかしながら、悪臭・害虫被害は広がり、近隣住民からの苦情が止みません。

こういった場合、室内の清掃を最小限に抑えての消臭作業を行うことが必要とされます。

ご遺族様への配慮も踏まえて、双方に良い提案をしていく事が必要。





立会い不可・身寄りのない方の遺品整理

立会い不可の遺品整理の場合、整理業者の信憑性が大変重要となります。

貴重品

思い出の品物

重要書類

これらの品物を、事前打ち合わせから仕分け整理まで、寄り添う心で整理してくれるのか？
遺品整理業界での窃盗事例が多く上がっております。

ご遺族様に紹介するにあたり、安い・早いだけでは、雑な作業となり問題となるケースがあります。

締結している整理会社への訪問が、まずもっての安心につながります。



貴重品のない物件は一つもありません！





国と居住支援協議会の取り組み

国交省は、2015年10月27日に住宅弱者の支援強化を検討していることを発表！

- ▶ これまで住宅弱者に対して入居までの情報提供等のサポートをメインとしていた「居住支援協議会」の機能強化策として、家賃滞納に備えた債務保証や、安否確認等の見守り、死亡後の遺品整理といった入居後の支援にも積極的に取り組むように促している。
- ▶ 国交省が昨年立ち上げた「安心居住政策研究会」では、上記内容に対して2016年3月末に取り纏めを行い、整理後に17年度予算概算要求などを目指しています。

現在は、入居までの支援



死亡後も支援強化



各都道府県・市区町村の動き

○ 概要

(1) 設立状況

53協議会が設立（H27.12.18時点）[41都道府県・12区市]

○都道府県

・北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、福島県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、和歌山県、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

○区市

・山形県鶴岡市、江東区、豊島区、板橋区、調布市、岐阜市、京都市、神戸市、北九州市、福岡市、大牟田市、熊本市

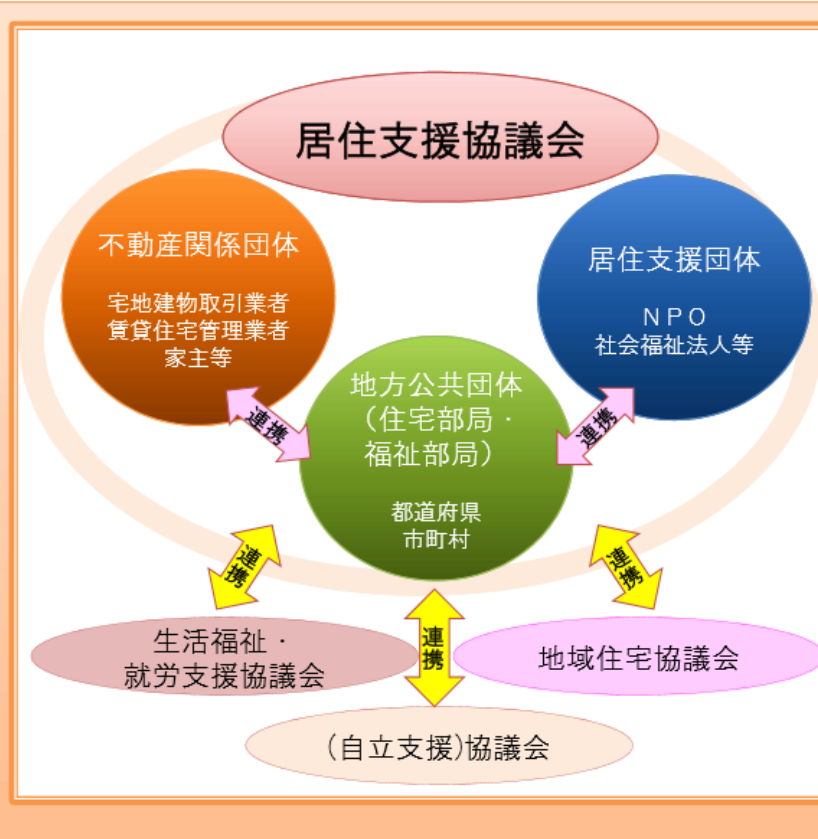
(2) 居住支援協議会による主な活動内容

- ・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、サポート店の設置等)
- ・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 等

(3) 支援

居住支援協議会が行う住宅確保要配慮者に対する民間賃貸住宅等への入居の円滑化に関する取り組みを支援

- ・予算額：H27年度 重層的住宅セーフティネット構築支援事業（2.3億円）の内数



「居住支援協議会」とは07年施行の住宅セーフティネット法に基づき、自治体や 不動産業界・社会福祉法人などが構成員となり、住宅弱者（住宅確保要配慮者）が 民間賃貸に円滑に入居できる様に推進する組織であり、2015年12月18日時点で41都道府県が設立済みとなっている。

残る6県も同年度中に設立予定。

市区町村レベルでは、12区市が設置している。

多くの協議会では、相談員による物件紹介や情報提供などが行われている一方、入居契約への対応や身寄りのない入居者へのサポートが不十分である問題があります。



管理会社・物件オーナー様の不安...

高齢者・身寄りのない方の入居に対して、家賃滞納や孤独死してしまうかもしれないというリスクがあり、入居自体を拒んだり、「不安」が多くあります。

これまで貸す側の不安に焦点を置いていなかったが、高齢化社会・核家族化が社会問題となっている現在では、家主様の不安を解消し、入居受け入れを進めてもらうために、協議会の更なる機能強化を必要と判断しました。

この不安等を解消することにより、空き室となっている物件の減少が可能となります。

今後の協議会の担うべき役割

1. 家賃の債務保証や保証人代行
2. 身寄りのない高齢者の安否確認や買い物支援
3. 孤独死による原状回復のための家財（遺品）整理や葬儀

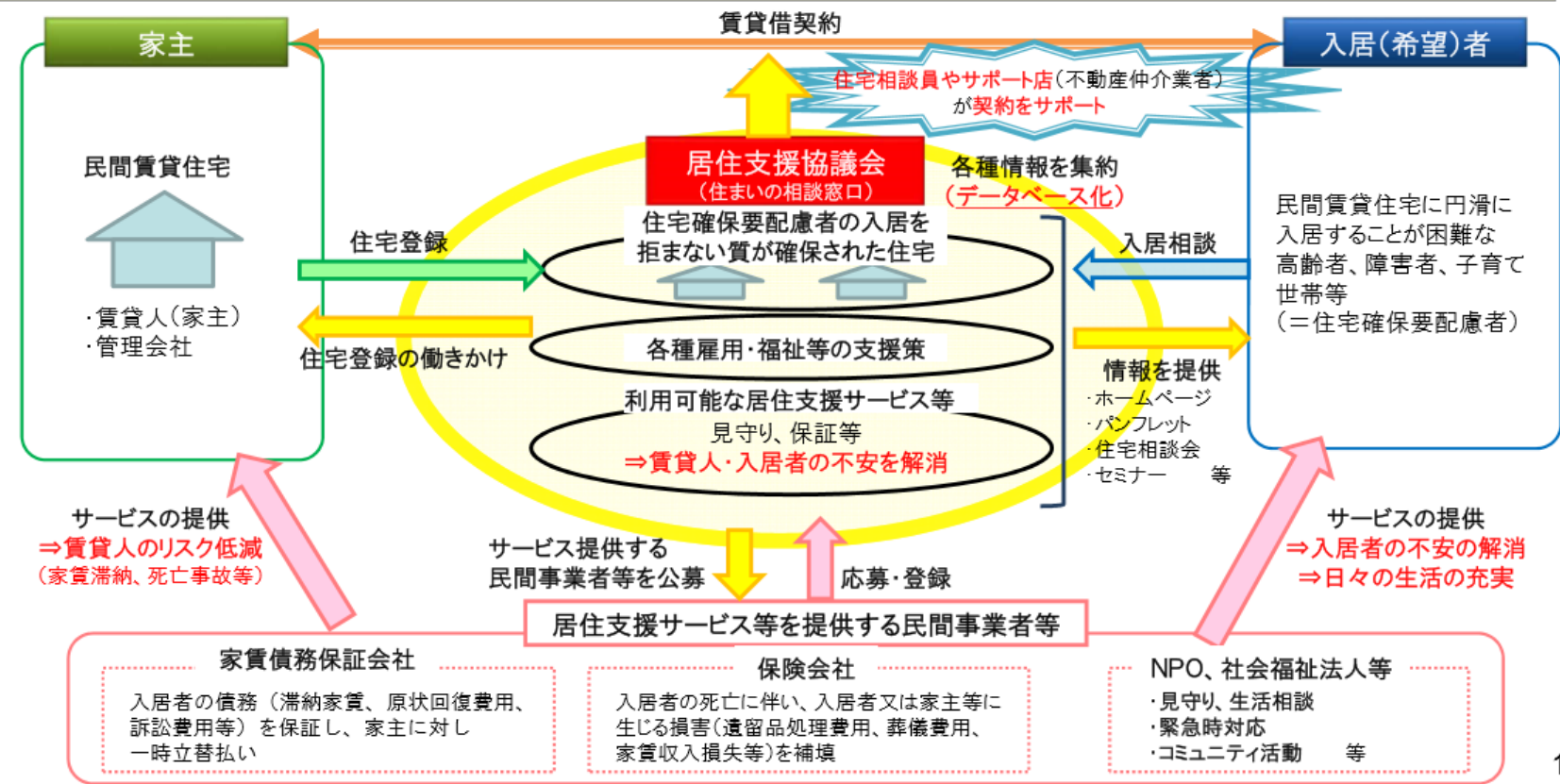
これらの内容を協議会が自ら行ったり、事業者との連携により、サービスを提供できる体制を想定しています。



居住支援協議会の活動イメージ ※第2回研究会資料再掲

○居住支援協議会が、相談窓口を設置し、

- 1) 要配慮者が入居可能な住宅、入居希望者や賃貸人等が利用可能なサービス等に関する情報の集約・提供
 - 2) 居住支援サービス（見守り・生活相談、緊急対応、保証等）の提供やコミュニティ活動に取り組む民間事業者・NPO等の紹介・斡旋
 - 3) 住宅相談員、地域の不動産店等による契約サポート
- などに取り組むことにより、円滑な入居を促進。



住宅

ホーム > 政策・仕事 > 住宅・建築 > 住宅 > 安心居住政策研究会

安心居住政策研究会

様々な世帯の安心な居住の確保に向けた目指すべき方向性

開催状況

- 第1回 (平成26年9月30日)
[開催案内](#) [配布資料](#) [議事概要](#)
- 第2回 (平成26年11月5日)
[開催案内](#) [配布資料](#) [議事概要](#)
- 第3回 (平成26年11月26日)
[開催案内](#) [配布資料](#) [議事概要](#)
- 第4回 (平成26年12月24日)
[開催案内](#) [配布資料](#) [議事概要](#)
- 第5回 (平成27年3月16日)
[開催案内](#) [配布資料](#) [議事概要](#)
- 第6回 (平成27年4月8日)
[開催案内](#) [配布資料](#) [議事概要](#)
- 第7回 (平成27年10月14日)
[開催案内](#) [配布資料](#) [議事概要](#)
- 第8回 (平成27年12月24日)
[開催案内](#) [配布資料](#) [議事概要](#)

平成27年度 研究会開催スケジュール(案)

検討課題

- 高齢者、子育て世帯、障害者等の多様な世帯の安心な住まいの確保に向けて、人と住宅を結びつける居住支援協議会のさらなる取組の強化が強く求められている。
- このため、これまで取り組んできた住宅情報の発信や住宅相談に加え、民間事業者と連携のもと安否確認、家賃債務保証、家財整理、生活相談などの居住支援サービスの強化を図ることが必要。
- 本研究会において、居住支援協議会による居住支援サービス提供、斡旋等を含め、さらなる取組強化の方向性等を検討する。

研究会の開催

第7回 10月14日(水) 17:00～

- 外部有識者からヒアリング及び意見交換（居住支援協議会・居住支援サービス提供事業者）
- 今後取り組むべき対策（当面の工程表）の進捗報告

第8回 12月上旬～中旬

- 外部有識者からヒアリング及び意見交換（居住支援サービス提供事業者）
- 居住支援協議会へのアンケート結果報告



1月下旬

- 居住支援全国サミット（仮称）

第●回 3月中旬

- 第2回中間とりまとめ

事務局において実施

- ・ 生活支援サービス事業者等との連携事例等の収集
- ・ 居住支援協議会へのアンケート、ヒアリング等の実施

等

北海道 本別町居住支援協議会 オブザーバーとして参画

2016年2月15日に、本別町居住支援協議会に参画し、家財整理における専門的な情報発信・実務支援等を行っていく。

2016年(平成28年)2月16日(火曜日)

北海道新聞



【本別】高齢者や障害者、低所得者らの民間賃貸住宅への円滑な入居を支援する「本別町居住支援協議会」の設立総会が15日、町総合ケアセンターで開かれ、道などの関係機関を含め約50

町に長く住める環境を

本別 居住支援協が発足

人が参加した。居住支援協議会の設置は、道内市町村で初めて。

同協議会は、町をはじめ、本別建築士会など建築・不動産関連や町社会福祉協議会など計8団体で構成している。

高橋正夫町長は「(協議会の設立は)町に住み続けられる環境をどうつくるか考えた結果。みなさんの協力をお願いしたい」とあいさつした。役員選任では、会長に本別建設業協会の鹿島豊隆事務局長が選ばれた。

活動内容では、不動産関連業者と連携した住宅相談体制の構築や家財整理サービス創出の検討、空き家バンク再構築などが承認された。

同協議会は、本年度内に特定空き家の認定基準や空き家対策計画の策定を目指す。

(牧之段英樹)

官民が連携して高齢者らの住まい確保を支援する「本別町居住支援協議会」の設立総会

別表2 (第5条関係)

オブザーバー	北海道建設部住宅局建築指導課
	一般財団法人 高齢者住宅財団
	一般社団法人 全国住宅産業協会
	一般社団法人 家財整理相談窓口
	一般社団法人 日本不動産研究所 株式会社 ゼンリン旭川営業所



+ 原状回復・事故対応費用補償

管理会社様・物件オーナー（家主）様の不安を解消するための補償サービス！

- ・「入居者様の安否確認」
- ・「孤独死・自殺・他殺・事件事故が発生した際の特殊清掃」
- ・「死臭・害虫の除去」
- ・「室内の原状回復費用」





基本プラン(週2回の安否確認)

毎日プラン(毎日の安否確認)

相談オプション



1. 週2回(毎日)、音声ガイダンスの電話が入ります。
※1:お持ちの電話機(固定・携帯)をご利用いただけます。
※2:ご希望の曜日・時間帯をご指定いただけます。

こちらは見まもっTELコールセンターです。本日の体調はいかがでしょう？音声ガイダンスに従ってボタンを押してください。

2. ガイダンスに合わせてボタンを押します。

①元気で

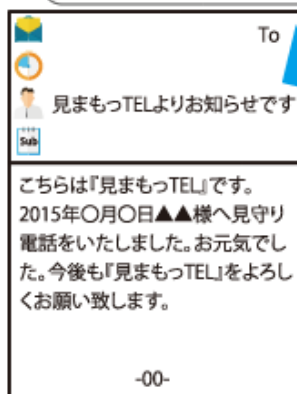
③具合が悪いです

応答なし

ボタン押し間違い

※電話への対応がない場合は時間をおいてお掛け直しします。
※誤ったボタンを押された場合は、再度正しい操作を促しますが、続けて誤ったボタンを押された場合は、その旨をメール通知します。

3. ご指定連絡先に結果メールが届きます。



-00-



4名まで設定可能



4. 相談オプションをお申込みの場合⑤を押すとコールセンターにつながります。

⑤相談がしたい

※看護師等の専門職員が在籍しております。

・健康に不安があり相談したい
・介護サービス等について相談したい
・近隣の病院等について教えて欲しい
などのご相談に対応します。

★安心ポイント

1. 設置工事不要
2. さりげない見守り
3. 簡単操作！

★ご指定連絡先について

1. ご家族様
2. 民生委員の方
3. 管理会社様 (家主様)



+ 原状回復補償サービス提供価格

※ 基本プランの申し込みで

月額：1,500円（税別）／1入居者

原状回復・事故対応費用

居室内での不慮の事故による原状回復・事故対応費用の補償。原状回復・事故対応費用のお支払先は、対応事業者（貸主・管理会社様等）にお支払いします。

主なお支払い対象

原状回復費用（修繕・清掃・異臭除去・消毒等）

事故対応費用（遺品整理費用・遺族との連絡のための通信費用）



補償限度額 **50**万円まで

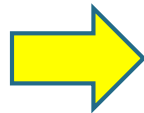


(社)家財整理相談窓口との連携

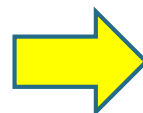
万が一、管理物件にて孤独死等が発生した場合に、当サービス加入により、全国の選ばれた家財整理業者・特殊清掃業者によって、原状回復サービスを受けることができます。



「特殊清掃」
孤独死・自殺・他殺
事件・事故



「遺品整理」
遺品整理・貴重品搜索



「遺品供養」
業者指定の住職により
合同供養サービス



本日のまとめとして...

現在、取引をしている家財整理会社様・特殊清掃会社様が、本当に管理物件にて、事例が発生した際に、安心して任せれる会社なのか？
会社訪問を含めて、今一度再確認をお願いいたします。

- ・ 国の取り組みを理解して、高齢者・身寄りのない方を迎え入れる為の対策強化
- ・ 孤独死・自殺の早期発見の為の対策強化
- ・ 事例が発生してしまった時の対応策の準備

これらを事前に検討・準備して頂き、空家削減対策をお願いいたします。

ご清聴有難うございました。