

外部から見た家財整理業の状況

～家財整理も居住支援～

令和4年10月21日（金）
2022 家財整理事業者セミナー



（公社）かながわ住まいまちづくり協会

【神奈川県指定居住支援法人 神・法人18-0005】

神奈川県居住支援協議会事務局・鎌倉市居住支援協議会事務局・相模原市居住支援協議会事務局

入原修一

- 1 (公社)かながわ住まいまちづくり協会とは
- 2 家財整理サービス実施のきっかけ
- 3 サービスを通して見えてきたこと
- 4 まとめ



1 (公社)かながわ住まいまちづくり協会とは



1 (公社) かながわ住まいまちづくり協会(通称:まち協)とは



会員名簿

正会員	自治体	神奈川県	横浜市	川崎市	相模原市
		横須賀市	藤沢市		
	組合等	神奈川県建設業協会	神奈川県建設労働組合連合会	神奈川県建築安全協会	神奈川県建築士会
		神奈川県建築士事務所協会	神奈川県木造住宅協会	神奈川県住宅供給公社	かながわ土地建物保全協会
		神奈川県住宅保全協同組合	若葉台まちづくりセンター	川崎市まちづくり公社	神奈川県宅地建物取引業協会
		全日本不動産協会 神奈川県本部	日本賃貸住宅管理協会 神奈川県支部	かながわ福祉サービス振興会	
	企業	アットホーム	市川屋	神奈川ロイヤル	川本工業
		ジェイエー アメニティーハウス	ホームネット	松尾工務店	横浜信用金庫
	個人	46名			
賛助会員	企業	家財整理相談窓口	神奈川県空調衛生工業会	神奈川県社会福祉協議会	神奈川新聞社
		建通新聞社神奈川事務所	駒瀬印刷所	野崎印刷紙器	富士フィルムビジネスイノベーションジャパン
		かながわマンション管理組合ネットワーク			

1 (公社) かながわ住まいまちづくり協会(通称:まち協)とは



- 平成7年設立の公益法人。「福祉」「環境」「防災」をキーワードに事業展開
 - 正会員に不動産関係団体(神奈川県宅地建物取引業協会、全日本不動産協会神奈川県本部、日本賃貸住宅管理協会神奈川県支部)が所属
 - 平成13年度
「高齢者の居住の安定確保に関する法律」に基づく、神奈川県の指定登録機関となる。
- これを契機に居住支援業務に目覚める！
- 平成23年度
「神奈川県あんしん賃貸支援事業」における代行事務の代行機関として指定を受ける。
 - 平成25年5月1日
「公益社団法人」へ移行。
 - 平成30年度
神奈川県から居住支援法人の指定を受ける(神・法人18-0005)

1 (公社) かながわ住まいまちづくり協会(通称:まち協)とは



◎まち協の居住支援に係る活動

- 平成15年度
 - ・大和市においてモデル事業として
「高齢者円滑入居支援モデル事業」実施
- 平成16年度～
 - ・上記モデル事業の成果を踏まえ、最大県内8市から
①高齢者等の住まい探し相談会
②住まい探しサポーターの不動産店への付き添い
③貸主向け研修会
④関係者の連絡会
をパッケージにした事業を受託(委託市によって事業を選択)。



★受託している(た)市

- ・相模原市・横須賀市・大和市・藤沢市・平塚市
- ・座間市(令和元年度まで)・茅ヶ崎市(令和2年度まで)

- 平成20年度～
 - ・**神奈川新聞の配達による高齢入居者の見守りサービス開始**
- 平成22年度～
 - ・神奈川県居住支援協議会設立(事務局を担う)
- 平成24年度～
 - ・**「神奈川あんしんすまい保証制度(見守り+葬儀+家財整理)」スタート**
- 平成28年度～
 - ・**上記制度をカスタムした「あんすまコンパクト」スタート**
- 平成30年度
 - ・**神奈川県から居住支援法人の指定を受ける(神・法人18-0005)**
 - ・鎌倉市居住支援協議会設立(事務局を担う)
- 令和 2年度～
 - ・相模原市居住支援協議会設立(経理事務のみ ※期間限定)
- 令和 3年度～
 - ・**「家財整理サービス」スタート**

◎その他の事業

- ・サービス付き高齢者向け住宅(サ高住)の登録閲覧業務
- ・セーフティネット住宅の登録閲覧業務
- ・住まいのリフォーム、空き家等に関する相談窓口の開設
- ・高齢者向け住宅改造施工業者の登録
- ・「住まい給付金」申請受付業務
- ・地域型住宅グリーン化事業に関する申請受付業務
- ・リフォーム評価ナビの事業者登録サポート業務
- ・住宅瑕疵担保責任保険の現場検査・取次業務
- ・景観まちづくり、福祉のまちづくりに関する普及啓発業務

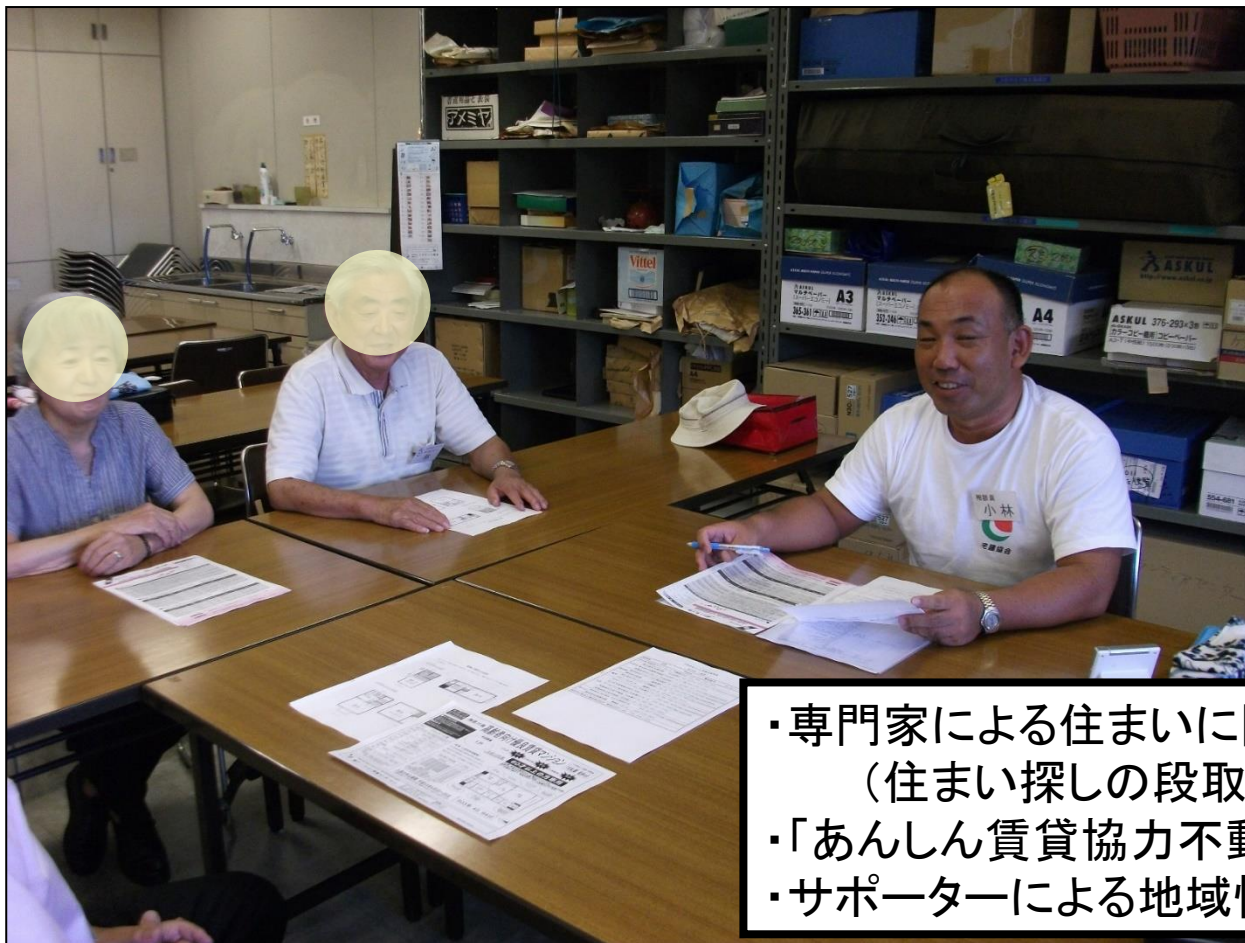
など

1 (公社) かながわ住まいまちづくり協会(通称:まち協)とは



◎まち協の居住支援事業 《入居前の支援》

高齢者や障害者に向けた
「住まい探しの相談」、「住まい探しサポーターの同行」



- ・専門家による住まいに関する悩み相談
(住まい探しの段取り、準備することなど)
- ・「あんしん賃貸協力不動産店」等の情報提供
- ・サポーターによる地域情報の提供

1 (公社) かながわ住まいまちづくり協会(通称:まち協)とは



◎まち協の居住支援事業 《入居前の支援》

不動産店・貸主に向けた情報提供(研修会の開催)



主なテーマ

- ・障害とは？
- ・見守りサービスの活用、先進事例の紹介
- ・行政(特に福祉部局)の取組み など

⇒ 協力いただく不動産店を発掘！

1 (公社) かながわ住まいまちづくり協会(通称:まち協)とは



◎まち協の居住支援事業 《入居前の支援》

行政、不動産団体との連絡会



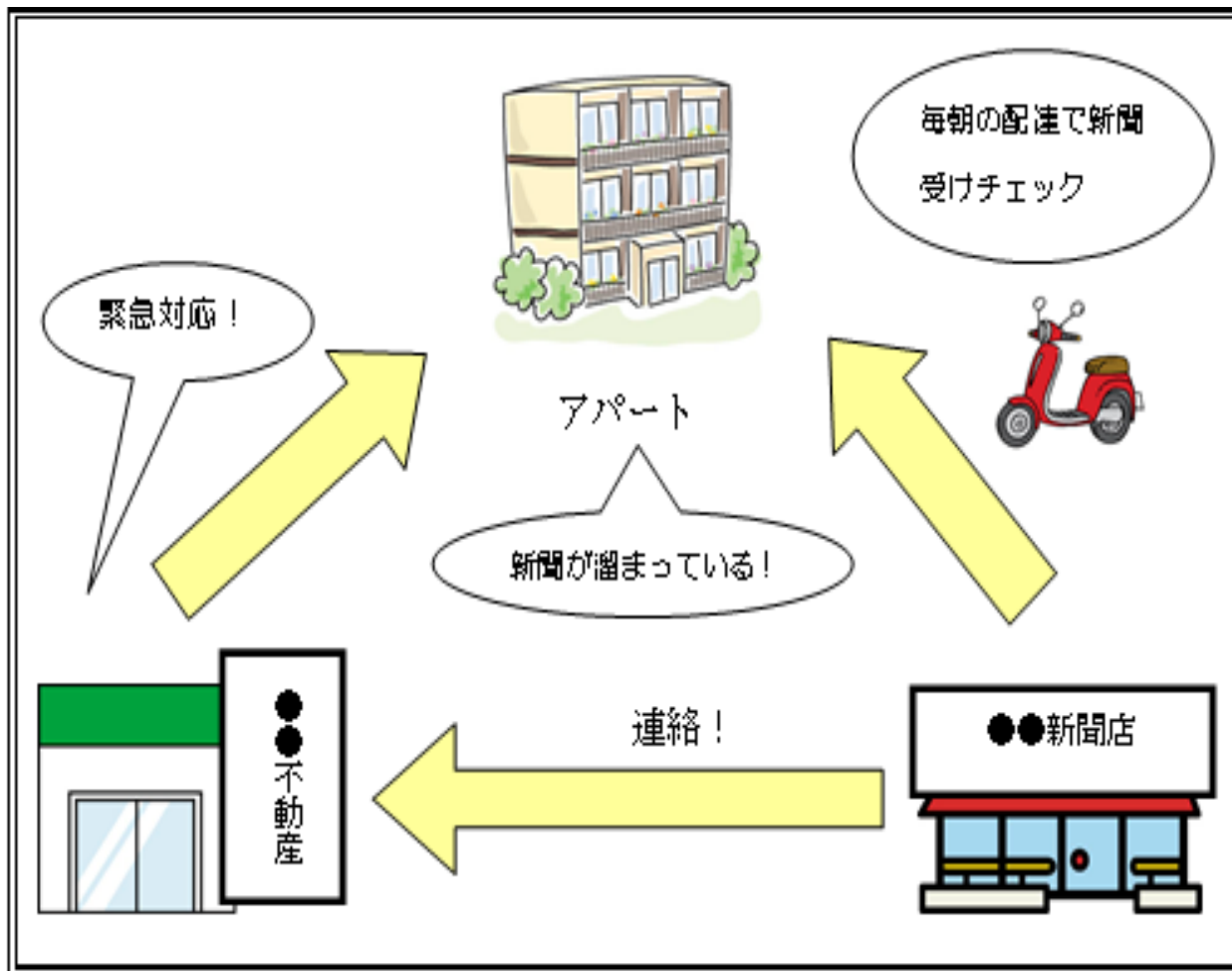
行政職員(住宅部局&福祉部局)、不動産関係者、高齢者等支援団体等が一つのテーブルを囲み、意見交換を実施

⇒ 現在の
居住支援協議会

1 (公社) かながわ住まいまちづくり協会(通称:まち協)とは

◎まち協の居住支援事業 《入居中の支援》

新聞配達を活用した単身高齢者の見守り



・前日の新聞が抜かれていなければ、新聞販売店から不動産店に連絡

・新聞購読料は家賃と一緒に不動産店が預かり、新聞販売店へ支払う
(購読が目的ではなく、見守りが目的)



1 (公社) かながわ住まいまちづくり協会(通称:まち協)とは



◎まち協の居住支援事業 《入居中の支援》

「神奈川あんしんすまい保証制度」

少額短期保険を活用した保証制度

見守り
(3つの方法から選択)
＋
葬儀の実施
＋
残存家財の片づけ



公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会が実施する 神奈川あんしんすまい保証制度

本制度は、賃貸住宅に入居する高齢者世帯の方に、入居期間中の見守りを新聞配達等で実施するとともに、万一入居者の方がご逝去された場合に葬儀の手配や室内残存家財の片付けなどの対応を保証する仕組みです。貸主の不安解消のみならず、入居者にも安心して暮らしていただける制度となっています。

サービスの内容

■見守りサービス

安心して生活ができるよう、安否確認や緊急時の対応サービスを行うものです。「新聞配達による見守り」、「自動音声による見守り」、「緊急通報装置」により見守りを実施します。

■葬儀の実施

死亡の連絡を受けた後、死亡診断書の受取りから、火葬・葬儀の手配、緊急連絡先へ遺骨の引き渡しまで行います。※読経や告別式などは費用に含まれません。

■残存家財の片付け

住宅内に残された家財をすべて片付けます。



プラン	A	B	C
内容	選べる安否確認		
	神奈川新聞 神奈川新聞配達時に、何らかの異変がないか確認します。 	『見まもっTEL』 電話による週2回の体調確認サービスです。ご家族等に体調をメールでお知らせします。 ① 元気です。 ② ちょっと体調が悪いです。  メール通知	緊急通報サービス 緊急通報装置と生活リズムセンサーをお部屋に設置します。ボタンを押したり、センサーが反応すると警備会社等が駆けつけます。 
	葬儀の実施・残存家財の片付け		
月額費用	8,214円	5,685円	9,205円
初期費用	27,428円 ①手数料:16,428円 (月額費用の2ヵ月分) ②事務手数料:11,000円 (1年分)	22,370円 ①手数料:11,370円 (月額費用の2ヵ月分) ②事務手数料:11,000円 (1年分)	45,910円 ①手数料:18,410円 (月額費用の2ヵ月分) ②事務手数料:11,000円 (1年分) ③設備設置費:16,500円
更新費用	11,000円(1年毎の更新)		

1 (公社) かながわ住まいまちづくり協会(通称:まち協)とは



◎まち協の居住支援事業 《入居中の支援》

「神奈川あんしんすまい保証制度」 のコンパクト版

『あんすまコンパクト』

利用者(不動産店、入居者双方)のニーズに合わせ、より利用しやすいようカスタマイズ

見守りを安否確認電話に限定し、家財等の片づけ作業は行わず、費用補償のみとした。

あんすまコンパクト

ホームネット(株)が提供する「見まもっ TEL プラス」の神奈川県内における愛称です

ひとり暮らしに2つの安心
安否確認 と 費用補償
がセットになった見守りサービス

サービス概要

1 週2回の安否確認 週2回、音声ガイダンスの電話で安否確認を行い、メールで結果をお知らせ

1 毎週決まった曜日・時間帯に電話がかかります。
(例:毎週、月・水曜日8:00~10:00時)

2 安否確認のメッセージが流れます。
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すか?音声ガイダンスに従ってボタンを押してください。

3 ガイダンスに従ってボタン操作!
1 元気です。
2 ちょっと体調が悪いです。
出られない場合は、1時間後を目安に再度お電話致します。

4 操作結果を指定連絡先にメール通知

結果メールは5種類

操作	メール文章
①	「元気です」を押されました。
②	「体調が良くない」を押されました。
出ず	電話に出られませんでした。
誤操作/留守電	正常にボタンが押されませんでした。
回線不良	電話回線の異常によりつながりませんでした。 (例) 電源OFF、圏外、着信拒否など

●固定電話・携帯電話・スマートフォン対応
※ダイヤル式電話や、番号操作の出来ない「キッズケータイ」等は利用できないよ

●結果メールはSMSでも受けられるよ

●指定連絡先は親族でなくても大丈夫だよ

2 死亡時の費用補償 入居者が亡くなられたことに起因して発生した下記費用をお支払い

●支払対象

①原状回復費用(修繕、清掃、異臭除去、消毒等)
経年劣化及び通常損耗(自然損耗)の復旧に要した費用は除く

②残存家財片付け費用

●支払条件

利用者(単身世帯)が誰にも看取られることなく自宅内で死亡した場合

●補償限度額

支払対象金額の実費分に対し

100万円 (税込)

利用条件

● 単身入居 ● 電話所有 ● 指定連絡先が1名以上 ● 安否確認電話に対応する

○ 年齢制限なし / 所得制限なし

✕ サービス付き高齢者向け住宅 / 有料老人ホーム

利用料金

初回登録料 **11,000円** (税抜価格10,000円) 月額利用料 **1,650円** (税抜価格1,500円)

サービス提供

ホームネット株式会社

0120-240-343 (平日9:00から18:00)

T163-8011 東京都新宿区西新宿6-8-1 新東一ツタビル111号

総括取扱店

公益社団法人

かながわ住まいまちづくり協会

(神奈川県居住支援協議会事務局)

〒231-0211

東京都中央区本町2-2-2 協栄ビル4階

TEL:045-5646886 FAX:0456468355

ホームネット(株)および(公社)かながわ住まいまちづくり協会は、住宅セーフティネット法に基づき都道府県から指定を受けて高齢者等の住宅確保要配慮者の居住支援を行う居住支援法人です。

2 家財整理サービスのきっかけ



2 家財整理サービスのきっかけ



◎まち協の居住支援事業 《退去時の支援》

令和3年9月スタート

『家財整理サービス』

（公社）かながわ住まいまちづくり協会の
家財整理サービス

空き家
・親が他界し実家が放置されたまま
・実家が遠く管理が出来ない

遺品整理
・何から手をつければいいのか…

ゴミ屋敷
・物が溢れていて手が付けられない
・衛生面が心配

施設等への入居が決まった
・最低限の荷物で引っ越し

特殊清掃
・事故物件／ペットの臭いが取れない…

どこに頼めばいいのか
分からない

いくらかかるか
不安で…

家財整理でお悩みの方へ安心して依頼できるサービスを提供します！
まずは**無料見積**から始めてみませんか？

家財整理の無料見積のご依頼は

TEL **045-664-6896**
受付時間：平日9:00～17:00

公益社団法人かながわ住まいまちづくり協会
横浜市中央区太田町2-22 神奈川県建設会館4階
神奈川県居住支援協議会事務局／神奈川県指定居住支援法人【神・法人18-0005】

◎まち協の居住支援事業 《退去時の支援》

入居前の支援から入居中の支援へ

年齢だけで判断されて、転居が進まない・・・

高齢の方は室内で亡くなるリスクが高いのでは？
残った家財処分は貸主さんが負担するケースが多い・・・。

双方がハッピーになる方法は？
何となくモヤモヤ



探している方



不動産店

◎まち協の居住支援事業 《退去時の支援》

入居中の支援から入居後の支援へ

話ができる不動産店は増え、住宅も紹介してもらった
でも、
コンパクトな部屋へ転居するには今の
荷物を整理しないと・・・
信頼できる事業者が分らない
(だまされる？怖い・・・)

居室内事故の費用の補償があるのは
ありがたい。でも、
安心して依頼できる事業者が分らない

室内死のあった部屋の特殊清掃を依頼
したいが、徹底的に作業する事業者を
知りたい

情報提供できないか？

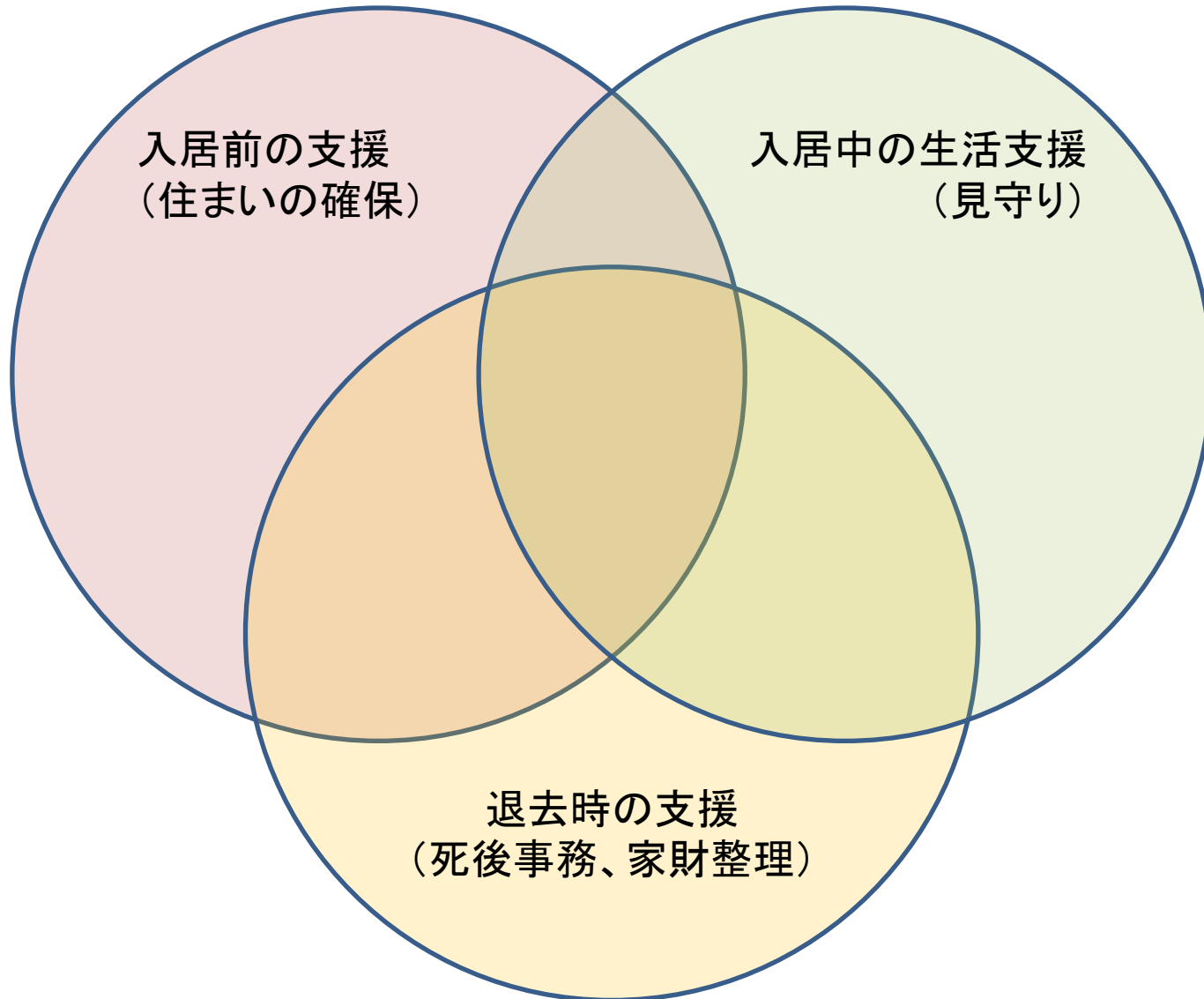


探している方



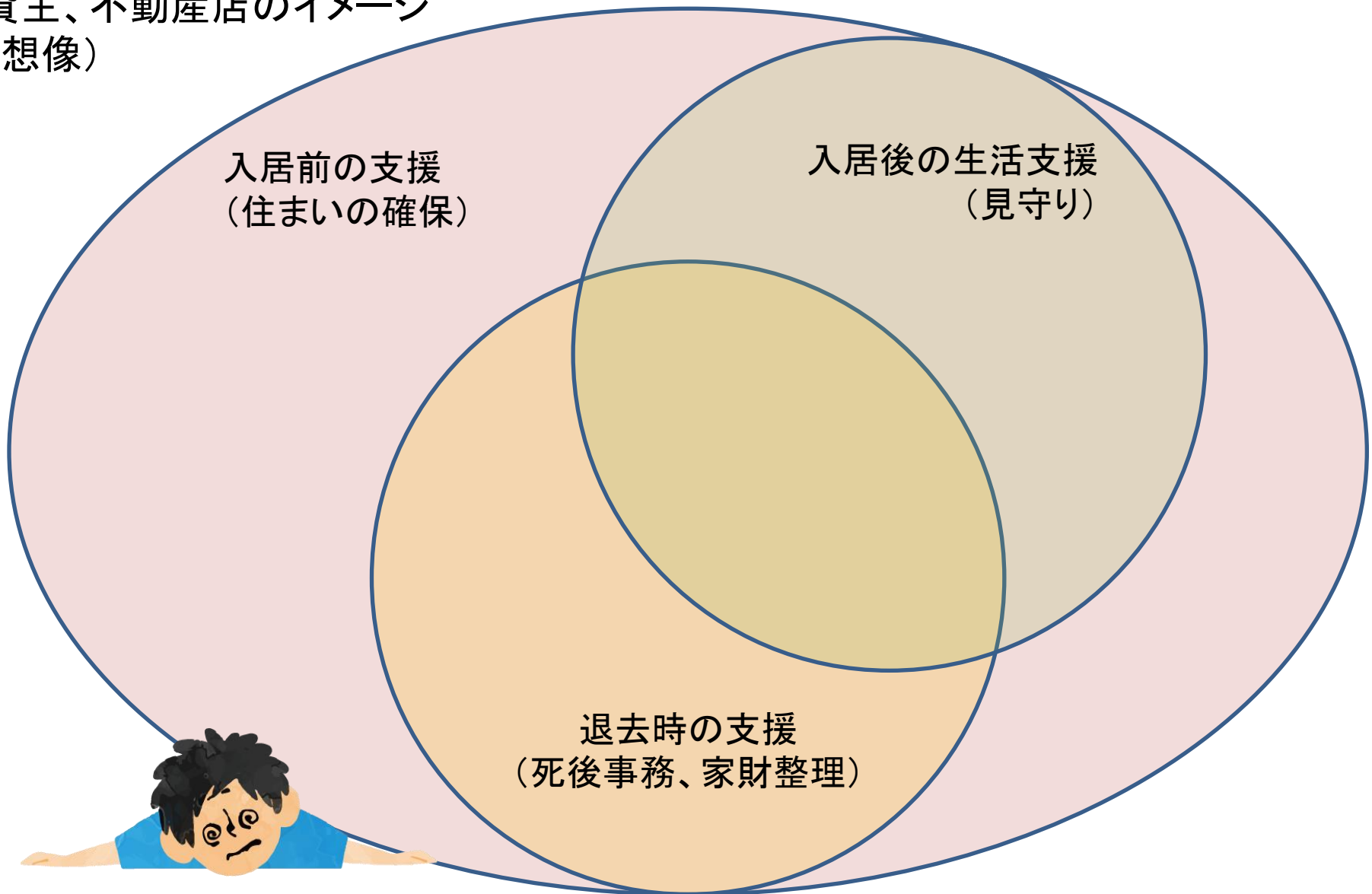
不動産店

居住支援とは？（私見）



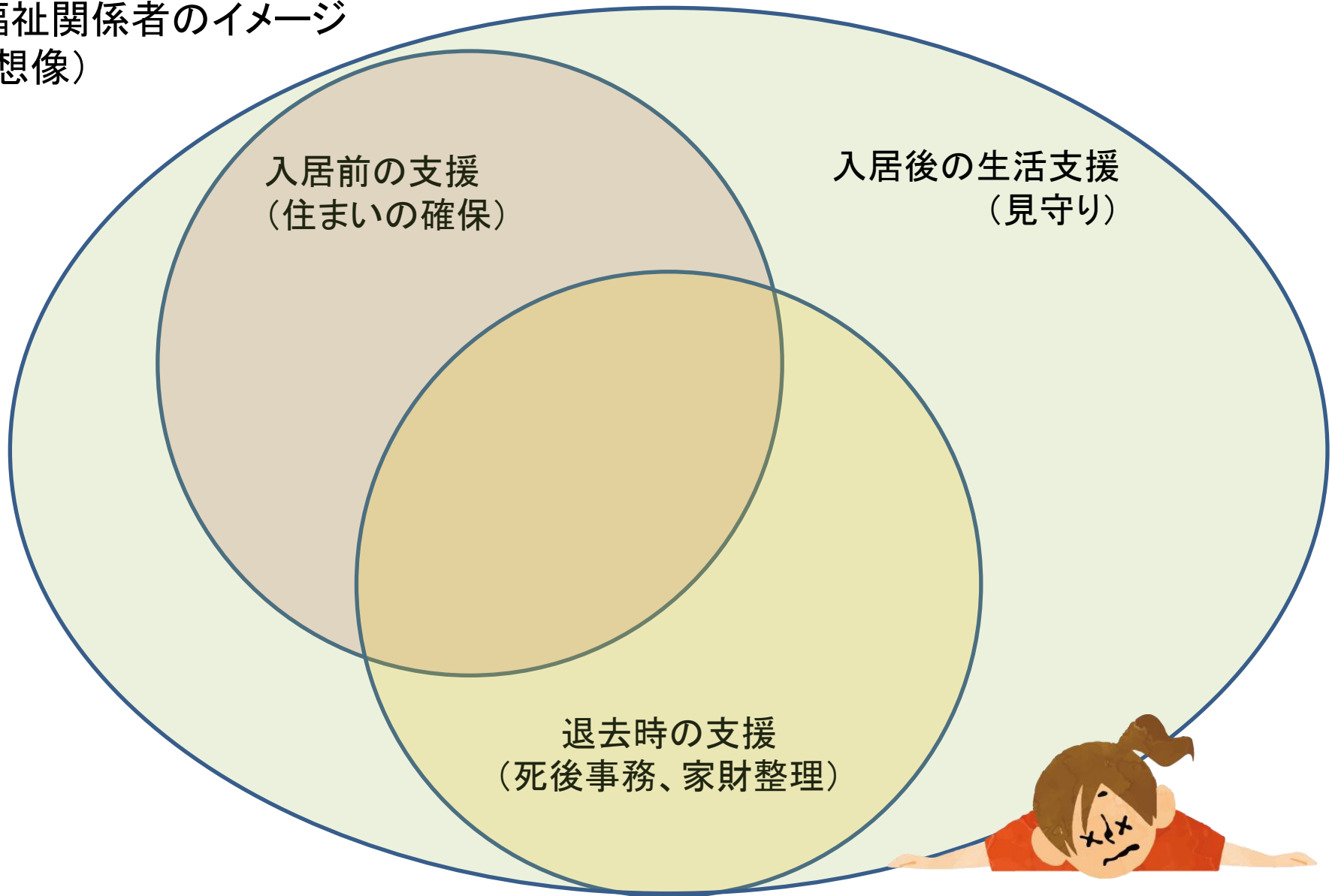
2 家財整理サービスのきっかけ

貸主、不動産店のイメージ
(想像)



2 家財整理サービスのきっかけ

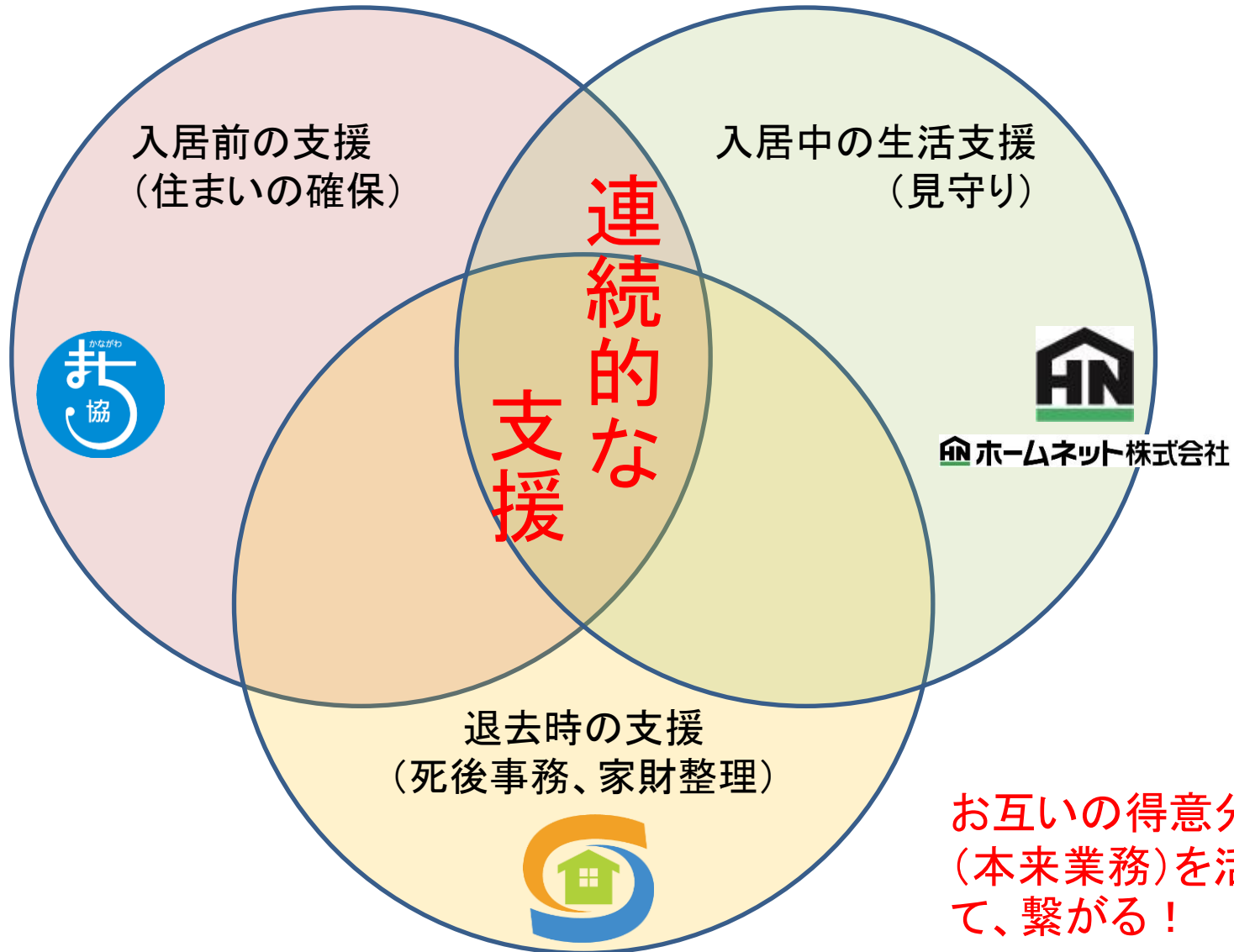
福祉関係者のイメージ
(想像)



2 家財整理サービスのきっかけ



居住支援とは？（私見）



お互いの得意分野
(本来業務)を活かし
て、繋がる！

まち協が実施する強み

既に入居前と入居中の支援を実施

⇒ 居住支援の入口から出口までトータルな支援が実現できる

行政、不動産団体、福祉関係団体が会員となっている
事業において、地域の不動産店や公営住宅・公社賃貸住宅と関わりがある

⇒ 一般消費者だけでなく、不動産店や行政(市営住宅担当
部署)、住宅供給公社にも周知ができる

期待される効果

- ◎ 貸主が抱くモヤモヤ、ネガティブなイメージ
⇒ 貸主に退去時の支援を提供できる
- ◎ 空き家所有者の相続人に対して情報提供
⇒ 空き家の放置が防げる
- ◎ 安心して信頼できる事業者の紹介
⇒ 業界の社会的地位の向上

3 サービスを通して見えてきたこと



3 サービスを通して見えてきたこと

◎令和3年9月スタート 『家財整理サービス』

令和3年度
注力した周知先



○神奈川県居住支援協議会「あんしん賃貸協力店」

- ・約480社にダイレクトメール(2回)
- ・戸別訪問時に情報提供

○県内の地域包括支援センター、市町村の公営住宅部署 3回程度、チラシを送付

○県内市町村の生活保護窓口 毎月チラシを送付

3 サービスを通して見えてきたこと

◎令和3年9月スタート 『家財整理サービス』

令和3年度(9/27～3/31)

・問合せ	55件
・見積徴収	37件
・作業実施	22件

令和4年度(4/1～9/30)

・問合せ	60件
・見積徴収	37件
・作業実施	11件

◇依頼者の特徴

- ・地域包括支援センター
- ・行政(生活保護窓口)
- ・司法書士
- ・親族(相続人含む)
- ・不動産事業者親族

◇主な依頼理由

- ・実家の遺品整理
- ・施設入所に伴う家財整理
- ・サービス提供に伴うゴミ屋敷の整理
- ・公営住宅の遺品整理、特殊清掃



○神奈川県居住支援協議会「あんしん賃貸協力店」(不動産店)からの依頼

⇒ 入居後・退去時の支援を“見える化”

◇居室内事故があった住戸の特殊清掃

…貸主への責任(経験に裏付けされた説明と丁寧な作業)

◇高齢退去者の遺品整理

…“相続人から丸投げ”の対応

貸主に「退去時の支援」を見せることで、安心感を提供

○県内の地域包括支援センターからの依頼

⇒ 潜在的なニーズ

◇ケアマネ、ケースワーカーから利用者の施設入所（転居）に伴う家財整理の依頼

◇利用者の家族、相続人から「ケアマネに聞いた」という依頼

◇介護サービス提供のため、「ゴミ屋敷」の整理

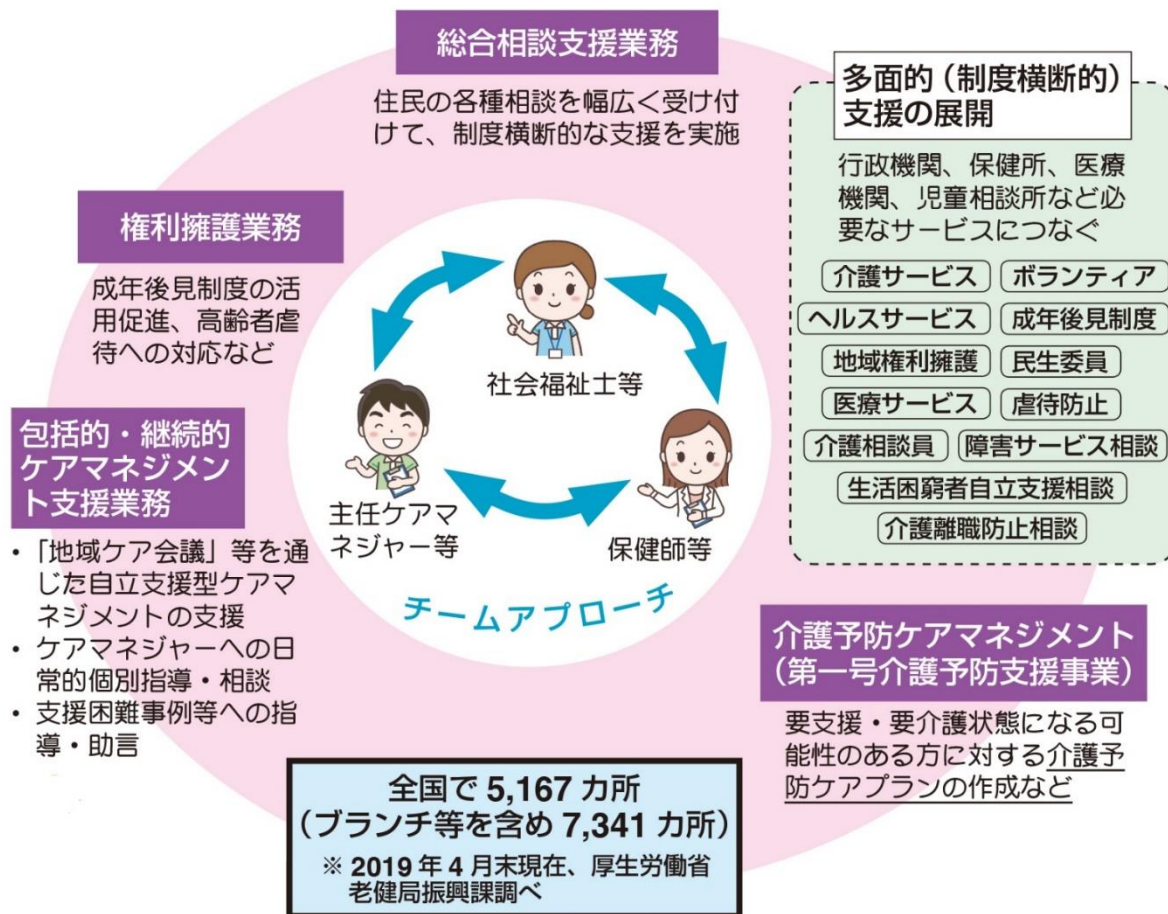
貸主にとって退去時の支援でも、
入居者にとっては、「新生活のスタート」でもある。

家財整理は、居住支援の入口とも言える

3 サービスを通して見えてきたこと

トピック：高齢者等のよろず相談窓口「地域包括支援センター」

地域包括支援センターは、市町村が設置主体となり、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（ケアマネジャー）等を配置して、住民の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域の住民を包括的に支援することを目的とする施設です。（介護保険法第115条の46第1項）
おおむね中学校区に1施設の割合で設置されています。



神奈川県居住支援協議会発行：
「安心賃貸経営の手引き～貸主向け保険商品ガイドブック～」から引用

○県内市町村の生活保護窓口からの依頼

⇒ “相見積もり”の壁

◇見積内容、作業内容での判断を期待

◇“安かろう、悪かろう”業者の撲滅にはつながらない
被害を未然に防ぎたい

今後の課題

○その他

居住支援協議会、他の居住支援法人との連携

- * 居住支援協議会

刑務所出所者や刑余者の居住支援にも取り組む

- * 居住支援法人

生活困窮者の居住支援や生活再建、自立支援を実施する
法人との連携

社会復帰・生活再建のための家財提供等への貢献

◇本人よりも、地域包括支援センター、福祉関係窓口のニーズが高い

介護施設への転居、介護サービスの利用、ゴミ屋敷の対応、相続に悩む親族への情報提供……

⇒ 家財整理は居住支援(再認識)

家財整理は居住支援のきっかけにもなる

◇貸主側にとって、家財整理・特殊清掃の情報が未整備

⇒ 退去時の支援を示して、居住支援を促進！

◇利用者にとっては、まだまだ不安な業界

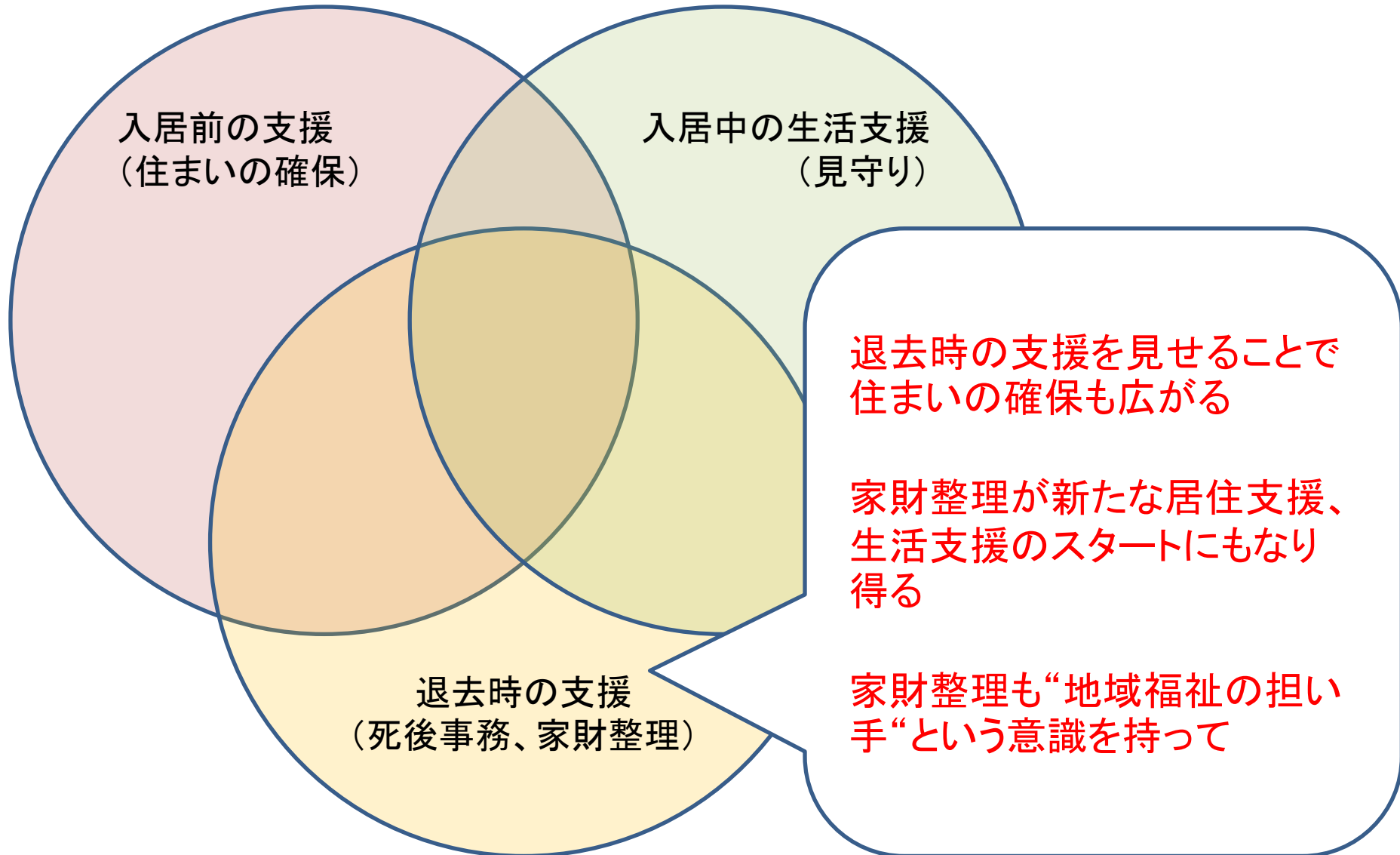
利用者が信頼する組織・人(地域包括、ケアマネ、行政窓口)からの信頼を得る

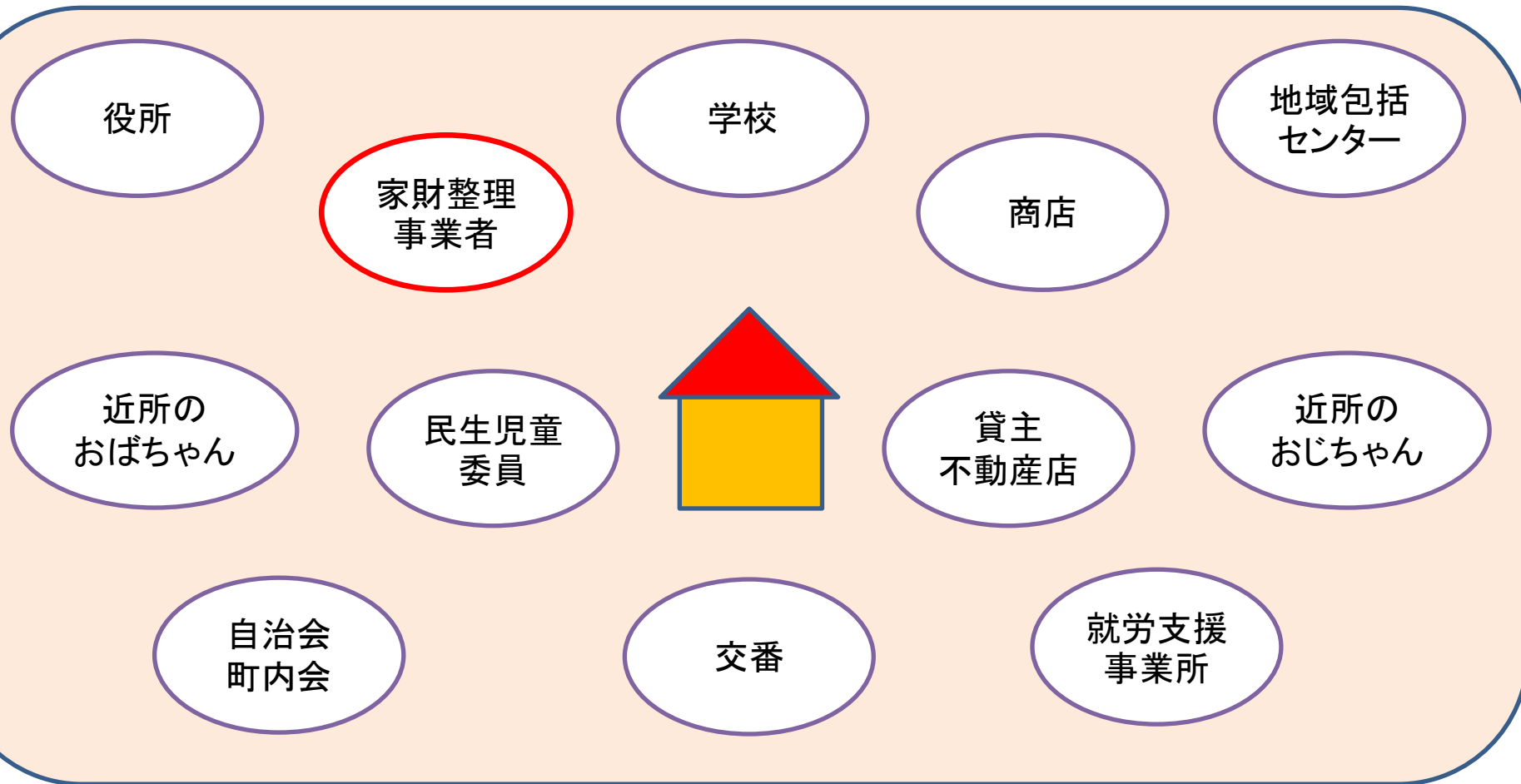
⇒ 居住支援をキーワードに行政、居住支援関係者にPR！

4 まとめ



居住支援は生活支援の一部





地域全体でさりげなく生活をささえる仕組み
「居住支援」が当たり前に実現する社会へ更なる連携を！

