

不動産後見アドバイザー資格講習会

事前学習講義

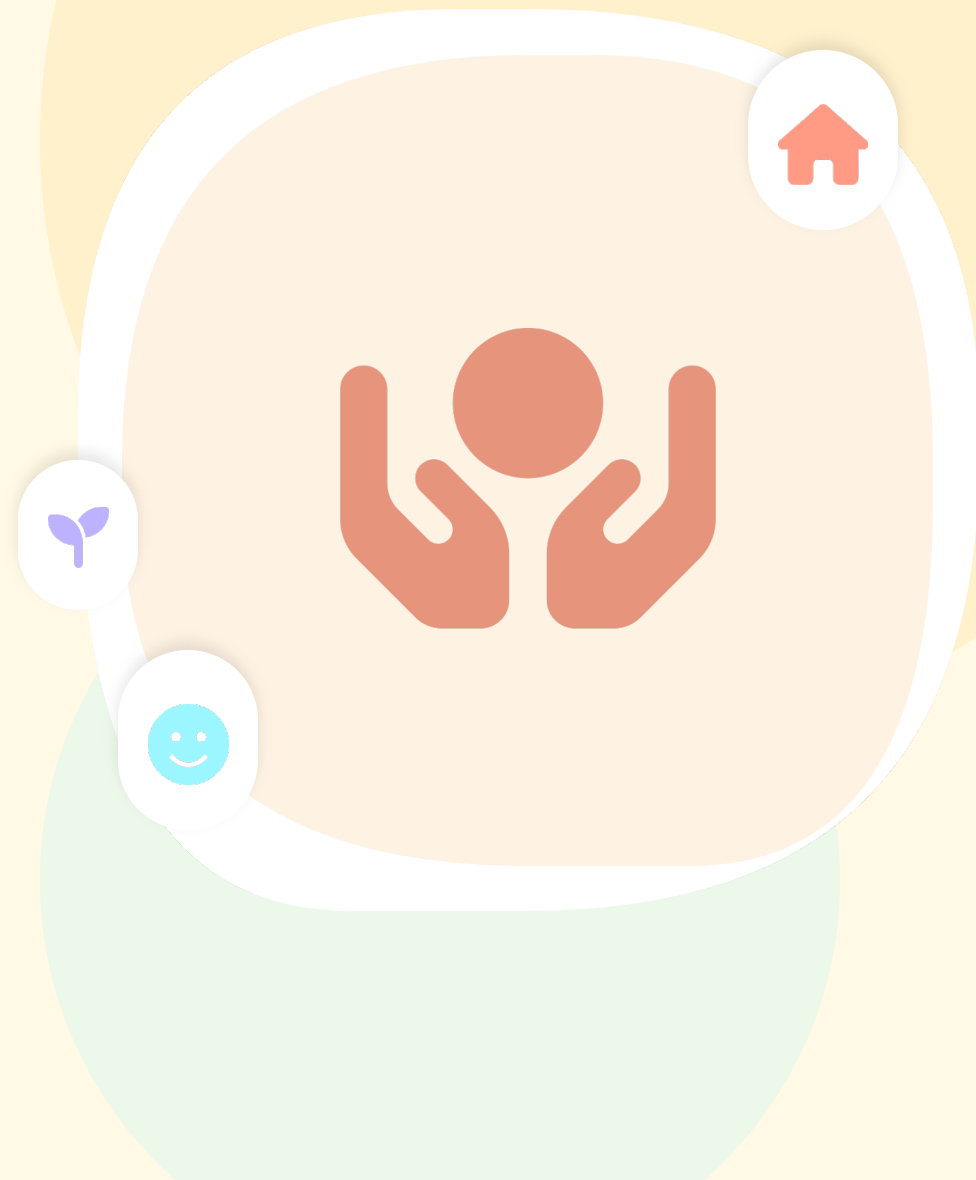
「要配慮者の理解」

～関わり方の実践を通じて～

一般社団法人 全国住宅産業協会

株式会社ふくしねっと工房 代表取締役

友野 剛行



住宅確保要配慮者とは



高齢者 障害者 子育て世帯 外国籍の方 シングルマザー

様々な住宅確保要配慮者

範囲はとても広いです！

住宅セーフティネット法に基づく定義

基本属性：低額所得者、被災者、高齢者、障害者、子育て世帯

追加属性：身体・知的・精神障害者、生活保護、DV被害者、外国籍、LGBT など

東京都独自（条例等）

ひとり親世帯、多子世帯、Uターン転入者 ほか

 定義は広いですが、今回は特に「住まいの確保に困難を抱える方」に焦点を当てます。

¹/₂ 本日のテーマ（5つの段階）

住まいを中心とした「不便や不安、生きにくさ」に寄り添うために

1



インテーク
（初回面談）

信頼関係を
築く第一歩

2



契約時の
注意点

理解と準備を
サポート

3



入居中の
見守り

さりげない
つながり

4



問題発生時の
対応

冷静な判断と
チーム連携

5



亡くなる前・後
（死後事務）

最期まで
寄り添う

① インテークの失敗例

※介護・福祉でよくある「失敗」

一方的な聞き取りは、相手のプライドを傷つける

「自分を語らず」相手の事情だけ探るのはNG

“「この人は親の言うことだけ信じて説教しに来た？」

“「この人はオレを馬鹿にしているに違いない...」

壁を作ってしまう...

💡 相手からどう見えているかを想像しましょう！



**教訓：一方的な説明はNG！
対話を大切に。**

♥ インテークのコツ

良好なコミュニケーション



言葉以外のメッセージも重要

👁️言葉の前に伝わるもの

態度・表情・目線で**心情は読まれている**

相手は高いアンテナでこちらをスキャンしてくる

🔪心を整える魔法

相手に会う「**ワクワク感**」を持つ

自然と態度が変わり、最初の「**安心**」を生む

♥ テクニックではなく、心の持ちようが大切です。



② 契約時の注意点 (1)

🌸 パニック状態への配慮

「分かりました」≠「理解しました」
生活困窮時は視野が狭くなりがち
言葉だけでなく「見える化」が必要！

🖋 紙に書く・復唱する・数値で示す

👛 お金と生活ルールの確認

初期費用の目安：家賃の5～6倍
生活用品の準備イメージを共有
共同住宅のルール（騒音・ゴミ出し）



②契約時の注意点 (2) 希望条件の乖離

よくある希望（理想）

-  4万円以内
-  風呂・トイレ別
-  駅近・スーパー近く
-  日当たり良好
-  2階以上の角部屋



そんな
物件は
ない！



解決へのステップ

優先順位の整理

「絶対に譲れない条件」と「妥協できる条件」を一緒に仕分ける

物語を作る

今はここから始めて、将来ステップアップする物語を共有する



キーパーソンを見つけて、翻訳・理解を手伝ってもらいましょう

③ 入居中の見守り



自然な会話で見守りを

▲見守りの難しさとデリカシー

見守りを拒否されるケースも少なくない
露骨な「生存確認」はわずらわしい
「元気ですか？」しか言わないのはNG！

♥良い関係を作るコツ

「元気ですか」以外で元気を確める

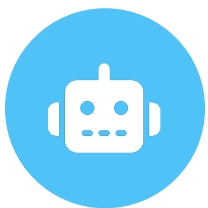
共通の話題を持つ

スポーツ、時事、音楽、ペット、季節の景色など



「また会いたい」と思ってもらうことが大切です

見守りのポイント



ICTと人の目のハイブリッド

ICTは完璧ではありません。
機器＋人の訪問など、様々な組み合わせを！



「ほっこり」エピソードの共有

チームで日常の些細な話を共有。
担当以外も同じ空気感で接することができます。



変化へのアンテナを高く

低下・悪化を早期発見。
共有 ⇨ 相談 ⇨ 迅速な対処へつなげる

 担当者は一人で抱え込まず、チーム全体で見守りましょう！

⚠️ ④問題発生時の対応（よくあるケース）

⚠️こんな問題が起こります

住宅の不具合（水回り・電気・カギ紛失等）

近隣との関係（騒音・トラブル・苦情）

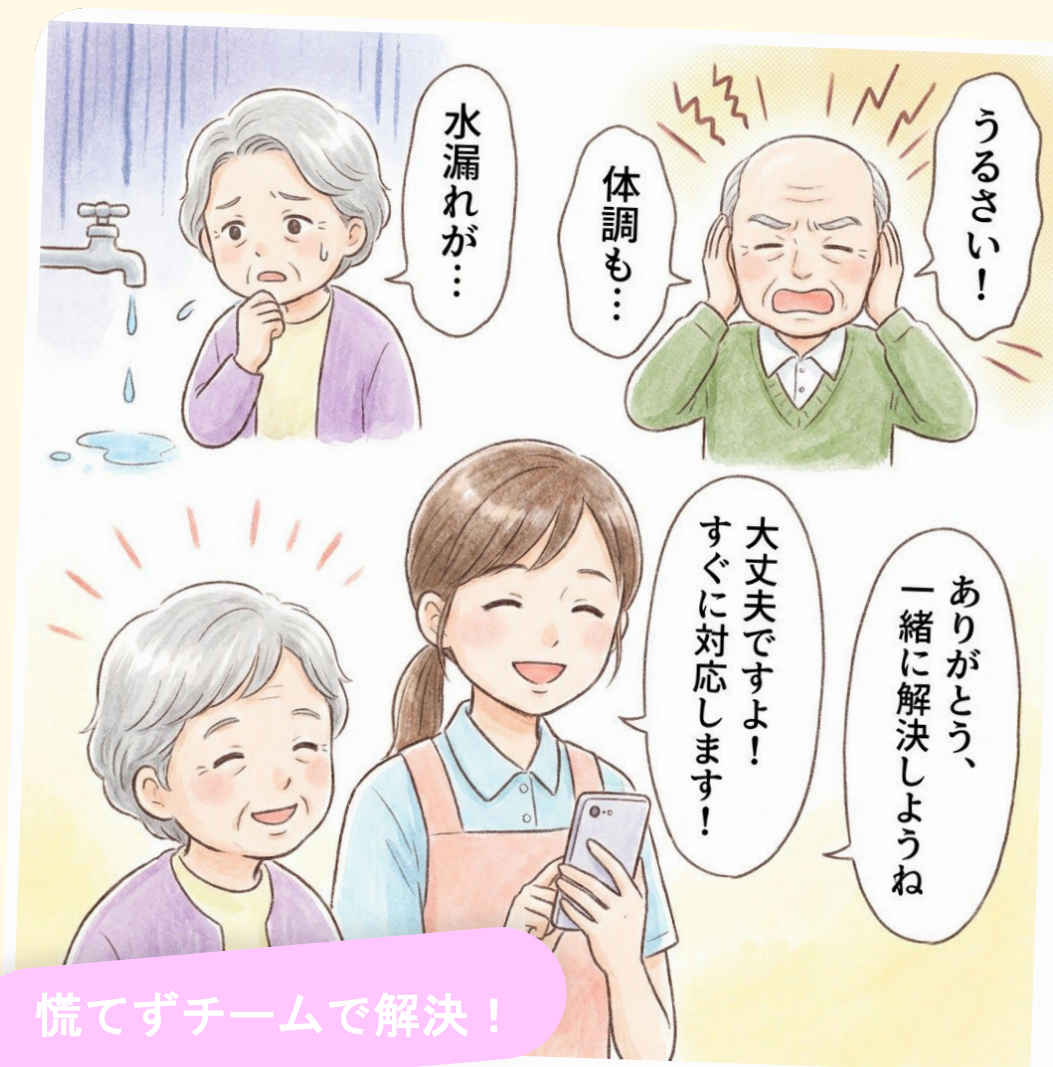
体調不良・急病

家賃が払えない

ハプニング（勧誘・営業・怪しい連絡）



チームで対応することが大切です！



慌てずチームで解決！



対応者の心得

まずは**冷静に事実確認**を行う

対応方法と時期をすみやかに伝える

一人で抱え込まず、詳しい人に相談
(チーム内・外・AIなどを活用)

SNS等で**写真や動画**を送ってもらう
(事実確認をスムーズに)

遠方の場合は、地域の協力者を事前確保
(民生委員・居住支援法人・行政など)

対応者の心得



⑤亡くなる前・亡くなった後（1）



いよいよ厳しくなってきた時の対応

準備と意思確認

死後事務委任契約書の確認

本人の意思確認とその背景を知る

♥ 「想い」への対応例

「入院はしたくない」

理由：ペットが心配など

対応：ペットのその後を一緒に考えて提案

「家族には迷惑かけたくない」

対応：家族と連絡し、すれ違いを改善



⑤ 亡くなる前・亡くなった後（2）

📌 「亡くなった後」の準備

通帳残高の引き出し・葬儀・連絡先の整理

相続人との話し合い

遺産と死後にかかる経費の計算

葬儀業者との事前の打ち合わせ



事前準備がスムーズな死後事務の鍵！



丁寧な準備を

故人様への感謝を込めて、
丁寧に準備を進めます



死後事務の注意点

⚠ 想定すべき項目・リスク

☎ 葬儀業者への連絡・段取り・費用

🏠 医療費・介護費・残置物処分費

💡 光熱水費・原状回復費の精算

💰 滞納の一括請求リスク

👤 介護保険1割負担は解約されず溜まりやすい



収支が
一気に
狂う！



📋 事前の対応ポイント

📊 収支シミュレーション

現預金（遺産）と、死後に発生する全ての支払い（請求書）のバランスを事前に計算しておく。

👤 サービス契約の把握

訪問医療や介護など、家賃と違い「契約解除されにくい」サービスの滞納状況を確認しておく。



「亡くなった後」を想定した、綿密な準備と資金計画が重要です

🚩 まとめ



高齢者 障害者 子育て世帯 外国籍の方 シングルマザー

様々な住宅確保要配慮者

一人ひとりの人生劇場に伴走



ライフステージに応じた
きめ細やかな伴走支援を



一人で抱え込まず、
チームや他業種と広く連携



伴走できる「要配慮者」の
幅を広げていきましょう

より広く、より強固な連携を目指して

ご清聴ありがとうございました