

居住支援相談窓口について（案）

■目的

今までの取組とは別に、新たな取組として居住支援相談窓口を設ける。

■相談方式

例1 既存の窓口で対応（旭川市）

- ・住宅局のほか、協議会会員である地域包括支援センター、自立サポートセンター、障害者総合支援センター等、既存の窓口で相談を受け、会員と協力店が直接やりとり

例2 電話で相談対応（新潟県）

- ・緊急性の高いケースに対応
- ・内見までの段取りを事務局が実施
- ・複雑なケースの場合は、事務局が面談や内見への同行を実施

例3 専用窓口を設置し対応（あきる野市案） → [本協議会で実施を検討する事例](#)

- ・事前予約制（月に〇回）

■予約方法・相談場所・時間

- ・相談予約は、電話により受付（都市計画課）
- ・相談場所の例
 - *市役所内各会議室・・・予約状況により、場所は常に同一で無い可能性
 - *市役所1階コミュニティホール・・・様々な人が往来し、ブースで区切ったとしても、落ち着いて相談をすることが困難
- ・開催日数は、月4日
 - 週1日、同じ曜日に開催する場合（例：週1日×4週 水曜日）
- ・1日の相談件数は、午前2回・午後2回の計4件
- ・1件の相談時間は、40分～60分程度

■相談対応

相談票の内容

- 相談者属性（氏名、現在の居住場所、世帯構成、収入の状況、通院の有無）
- 転居したい理由、時期
- 希望の物件内容（地域、家賃、広さ、階数 等）
- 相談の経緯
- 緊急時の連絡先、支援者

個人情報の取扱

- 情報共有に関する同意
 - * 緊急時の対応や入居後も含めた適切な支援を行うにあたり、関係団体同士で情報を共有し、連携を図る必要があることから、申込み時に個人情報等の共有について同意を得る。
(例：鳥取県あんしん賃貸支援事業利用申込書兼同意書)
- 個人情報の管理
(相談票等の管理方法、情報共有の方法等)

■居住支援法人が行う業務

- 相談窓口での対応業務
- 協力不動産店への物件照会
- 物件交渉、内見同行
- 生活支援に関する調整
- 定期又は随時の訪問、生活相談
- その他居住支援法人の提案業務