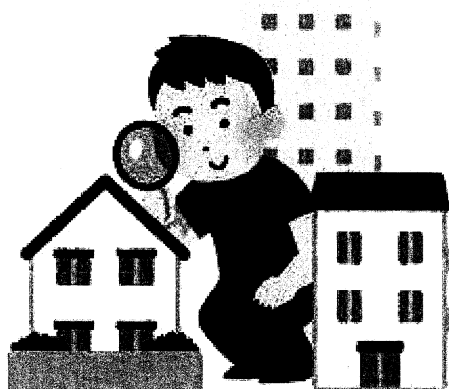


自分らしく生活するために

# 自由に家をさがそう

乙訓の不動産屋さんへの聴き取り調査から



乙訓圏域障がい者自立支援協議会

精神障がい者地域生活支援プロジェクト

## はじめに

全ての人にとって住まいは、当たり前で最も重要な生活の基盤です。就学や就職等で新たに住まいが必要なときは、誰もが街の不動産屋さんから普通にアパートを紹介してもらえて、資金面や広さや設備等の自分の条件にあったところを自由に選ぶことができます。

しかし、身体に障がいがあることによって、段差が多い、エレベーターがない等、生活に支障が予想されるためにアパート選択の幅が狭められることがあります。全てがバリアフリーになっていれば問題はないのですが、現実にはそうなっていません。

ところが、知的や精神に障がいがある人には全く紹介してもらえなかった、紹介してもらっても限られた物件だけだったなど、当事者としては納得できない現状があることが多くの人の中でささやかれていました。

しかし、このことは当事者や関係者の間で広まっている「うわさ」であって、実際にそんな現実があるのかを検証した「調査」により事実が確認されたことはありませんでした。（私たちが知らないだけで、過去に行われていたことがあったかもしれませんが、少なくともネット等で調べてもありませんでした。）

そこで「うわさ」が本当に事実なのか、そうでないのかを確かめ、事実であれば障がい者に対する誤った理解をなくしてもらい、そうでなければこれからも分け隔てのない対応をお願いする機会とするために実地による「調査」を行ったものです。

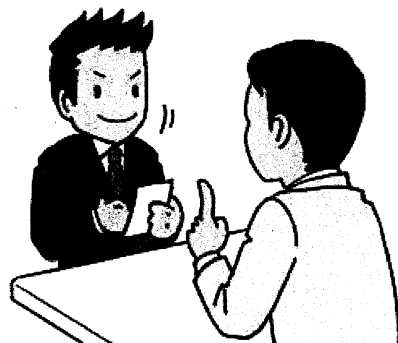


## 調査の実施方法

この調査は、単なる「統計調査」としてではなく、アパートを紹介している事業者に障がい者への理解を深めていただくことも大きな目的として実施したものであり、

- ① 主として賃貸アパートを紹介している管内全ての事業者を対象としたこと。
- ② 事業者の現実の声を十分に聴くために、郵送での書面調査でなく、直接訪問による聴き取り調査としたこと。
- ③ 聴き取りの内容を深めるために、訪問調査の前に依頼文や調査項目を記載したものを持参して説明し、了解を得た後に訪問したこと。このため対象業者 14 のうち了解が得られなかった 1 事業者は調査ができませんでした。
- ④ 聴き取りにより全般的な傾向を分析するものであり、乙訓管内と地域も限定され、調査対象事業者も 13 と少ないため、聴き取った内容をできるだけそのまま紹介することとしたこと。このため、いくつかの質問以外は聴き取った業者数を省略しています。
- ⑤ それぞれ約 1 時間程度を聴き取りに要するため、年度末や月末等の繁忙期を避け事業者の業務に支障がないよう訪問日時を調整し、また調査チームもプロジェクト委員複数で対応したこと。（このため、調査は平成 29 年 5 月中旬から 7 月中旬にかけての約 2 か月を要しました。）

など、未経験での分野での調査であり、プロジェクト委員の協議の中で最善の方法を探りながら行いました。



# 聴き取り調査の結果

## 1 障がい者（と思われる方）またはその代理人から賃貸住宅の仲介の相談を受けたことがありますか。

来店頻度は月1件～2件程度が全体の半数程度で、約3分の1の仲介業者はほとんどない又は年間数件ぐらいということでした。

時期的には、学生や一般の人のピークの2月～4月が過ぎて暖かくなる5月～6月が多いという印象を持たれていました。

関係者と同行して来店されるのはだいたい3分の1程度で、本人だけで来店される方も同じぐらいの割合で、残りの3分の1の人は障がいがあるかどうか未確認の人ということでした。

契約成立は全相談件数の約半数で、事業者によっては契約なしの回答もありました。ただ、契約成立割合だけをみれば、一般の方と変わらないとのことでした。

これは障がい者に限らないことですが、広告で知名度の高い大手業者や駅前などの立地条件の良い事業者に集まることや、経済的な条件に見合う（比較的低价賃）賃貸物件を多く取り扱っている事業者に集中する傾向が見られました。

### ●聴き取り内容の具体例

- ・月に1、2件(4事業者) ・年間5～10件(5事業者) ・件数は少ない(3事業者)
- ・寒い時期は少なく、暖かい時期の来店が多い。
- ・相談のピークは2・3月、5月連休以降が物件は探しやすい。
- ・印象として6月が障がい者の来店が1番多いと感じている。
- ・関係者から入所期限のある施設の退所時の相談が多い。
- ・いくつかの福祉事務所との取引の実績が多く、その関係でそこからの相談が多くなっている。
- ・ほとんど関係者が同行して来店される。(複数の事業者)
- ・本人のみの来店と関係者同行の来店の割合はほぼ同じである。
- ・実際の入居(契約に至った)は相談件数の約半分程度で、一般と同じぐらい。
- ・これまで数人の精神障がい者の方に物件を紹介したことはあるが、契約成立した方はなかった。
- ・オーナーから「障がいを理由に」断られることもあるが、来店者が諦める場合もある。(複数の事業者)
- ・障がい重い場合か、意思疎通が難しい人には、物件を紹介しないことがあった。
- ・入居後トラブルがあり、その時点で初めて障がい者であることがわかったことがあった。
- ・入居後何もなければ、障がい者だとわかるようなことはない。
- ・本人又は同行の関係者から言われなければ、障がいの有無は当方としてはわからない(複数の事業者)
- ・意思疎通が困難な人が来店されたことはない。

## 2 障がい者に仲介する時点で、問題となったことがありましたか。

約半数の事業者からはオーナーや管理会社から障がいを理由に断られることが多いという内容の話がありました。また、身体障がい者は物理的に受入可能な物件であればほとんど断らない、そもそも、障がい者（知的・精神）に紹介する物件は家賃のこともあるが全体の1割以下しかないとの回答もありました。

また地域性として、近隣都道府県に比べて障がい者の受け入れに厳しい面がある印象をもつ事業者もありました。

もともと障がい者を一律拒否しているオーナーがいるという話を聞く一方、オーナーからの拒否はないという話も聞くことができました。

個別ケースでは「話を通じない・意思疎通がうまくできなかった」障がい者が全体の4分の1、契約後の突然のキャンセルでオーナーや管理会社等への連絡で手間を要したことがある、障がいをおある程度こちらにも知らせてもらえたらという話もありました。

全体の約7割の障がい者が保証人の確保ができないということや、低額の家賃を希望されるため、紹介できる物件が少ないという話がありました。

以上の聴き取りの内容から、オーナーや管理会社の方の精神障がい者への偏見や先入観が残っている現状がよくわかりました。その一方で障がいの有無に関わらずコミュニケーションが取れるかどうか、一般的なルールが守れるかどうか等を基準にして、一般の方と同じ条件で受け入れているオーナーがいることも確認できました。

### ●聴き取り内容の具体例

- ・意思疎通が困難な人が一人で来店し、困ったことがあった。
- ・自殺等があると事故物件になるため、オーナーに初めから紹介しないように言われている。
- ・契約後、突然後見人から契約破棄の連絡があり、契約がキャンセルされた。このようなことが度々あれば、土地建物取引事業者の免許更新に支障が出る場合もあり、障がいがあることを隠さないようにしてもらいたい。
- ・入居後、近隣からの苦情がかなり多くあった方もあった。
- ・障がいがあることで本人の状況には関係なく断られるオーナーや管理会社もある。（過半数の事業者から聴取）
- ・障がい者の入居後トラブルがあったため、それ以降障がい者の受入を拒否しているオーナーもいる。
- ・障がい者ではないが、生活保護受給者は管理会社に6～7割断られる。ただ、保護受給者であっても就労している人は入居できている。

- ・マスコミ報道などで障がい者は何をするか分からないといった一方的な思い込みによる偏見が残っているのが現実である。
- ・精神障がい者の入居可能な物件は全体の1割以下である。
- ・身体障がい者の方は物理的な条件さえあれば断られることはほとんどない。
- ・いろいろなオーナーがいてそれぞれの方が障がい者に対する考えを持っているので、対応についてもまちまちである。
- ・精神障がい者だからといって、受入拒否されたオーナーはこれまでいなかった。
- ・コミュニケーションが取れる方であれば、障がいのあるなしに係わらず、大丈夫だと思う。
- ・付き合いの長いオーナーの中には障がい者への理解もあり、かなり無理を聞いてもらっている方もいる。
- ・障がいの有無とは関係なく、本人の状態、保証人、仕事の有無などは当然聴き取ることとして、オーナーへの情報提供で理解を得ている。(複数の事業者)
- ・業界内の情報交換により障がい者も比較的入居しやすい物件を紹介している。(複数の事業者)
- ・公式なオーナーのつながりは無いが、それぞれのオーナーで個人的なつながりを持っていると聞いている。
- ・窓口での対応が常識を逸している等、問題が生じやすいケースについては、障がい者に限らず、物件を紹介しないこともある。
- ・ある程度経験を積んだベテランでないと障がい者の担当は難しい。
- ・障がい者に限ることではないが、保証人2名が必ず必要となる。
- ・全体の7割が保証人と保証会社(保証人協会に支払いが必要)の両方が必要。
- ・保証人がいない場合は保証会社の紹介をして仲介業者がオーナーと調整することがある。
- ・障がい者に限らず、管理会社やクレジット会社の審査がある場合、本人の月収15万円の前提がありハードルが高い。
- ・たとえ収入基準(月15万円)以下であっても、仕事をしていると入居可となることが多い。
- ・障がい者の多くが希望される生活保護基準(家賃約4万円)以下の家賃の物件がない。



### 3 入居してからのトラブルがありましたか。

障がい者が原因で起きていると考えられるトラブルとしては、夜間に奇声をあげたりドアや壁を強く叩くなどの騒音がほとんどの事業者から聴かれました。

また、障がい者に限らず一般の人でもあるのですが、部屋の破損や汚れが著しいこと、部屋の中が「ごみ屋敷」状態になっていて火災の危険性が高い、水道の出しっぱなし、廊下等の共用部に物を置いて他の人に迷惑をかける等の事例があることを聴き取りました。

その他の事例としては、特定の人に対する付きまとい行為や他の入居者とのコミュニケーションの欠如があげられました。

以上のように数々のトラブルが起きていることがわかりましたが、事業者とお話の中で、障がい者だからトラブルがあるということではなく、一般の人も同じようなトラブルは起こっている。ただ、「いつもは特に問題があるとは思えない人が騒音や著しい部屋の破損等を起こすのは体調の波からくるものが多いのではないか、それに対応する保証人や支援者が必要だ。」との意見が多くの事業者から聴かれました。

#### ●聴き取り内容の具体例

- ・夜間や早朝に大きな奇声を上げたり、ドアや壁を叩くなど騒音への苦情を聞いている。(ほとんどの事業者)
- ・特定の人に対する付きまとい行為をする人がいる。
- ・著しい部屋の破損や汚れがあり、退去時に金銭面でトラブルになることがある。(複数の事業者)
- ・水道の出しっぱなしにより、階下の部屋が水浸しになったことがある。
- ・体調の変化によるものなのか、騒音などの迷惑行為をする人がいた。
- ・廊下、階段の共用部に物を置いて、通行の邪魔となる。注意してもなかなかどけてくれない。
- ・保証人は名ばかりの人もあり、トラブル時の協力が得られないことがある。
- ・他の入居者とのコミュニケーションがとれない人が多いと感じる。
- ・部屋が「ゴミ屋敷」状態で火災の危険性が高いところがある。
- ・騒音や共有スペースの使い方など最低限のルールが守れない人は  
トラブルになり、契約解除に繋がるケースがある。



## 4 一般の人と比べて障がい者のトラブルは多いと思われませんか。

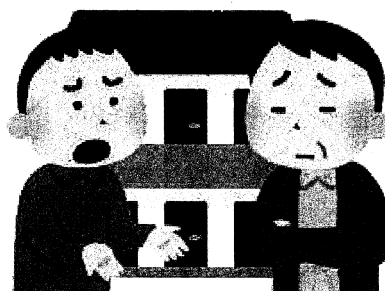
障がい者だからトラブルが多いという意識がある事業者は半数にも満たず、一般の人でも障がい者でも、騒音の防止や共有部分の使い方など、生活を営む上での最低限のルールが守れないとトラブルになるため、たまたま障がいのある方だったという認識という回答が多く事業者からありました。

障がい者のトラブルが多いという回答された事業者からは、障がいのある人は理由のわからない大声や奇声、廊下の徘徊などが近隣住民を不安にさせ一般の人の大勢で大騒ぎをする騒音との違いがある、言っていることが二転三転することがあるためコミュニケーションが取りづらいとの例を話してもらいました。

事業者としては障がい者だからトラブルが多いという認識はあまりなく、障がいによる本人の行動が理解できないことによるトラブルが印象に残ることが多いように思われました。

### ●聴き取り内容の具体例

- ・どんな入居者でも騒音や共有部分の使い方など最低限のルールが守れないとトラブルになるし、件数的には一般の人のトラブルが多い。
- ・一般の人にも問題はある。トラブルがあったとき、たまたま障がい者だったという認識である。
- ・一般の人と障がいのある人の騒音は種類が違う。一般の人は大勢で騒ぐ騒音だが、障がいのある人は理由が分からない大声や奇声、廊下の徘徊なので、入居者や近隣住民が何か事件を起こすのではといった不安な気持ちになってしまう。
- ・言っていることがよく変わってしまい、コミュニケーションが取りづらいことがあった。
- ・精神障がい者でもほとんどの場合トラブルになることはないが、ごく希なケースがオーナー仲間の口コミにより伝わってしまうことがあり、これが悪い先入観を与えているのではないか。





## 5 オーナーから、障がい者の入居を断られたことがありますか。

今回の聴き取り調査は仲介業者を対象としたため、アパート等の物件を所有しているオーナーからの聴き取りはできませんでしたが、日常的にオーナーと交渉されている経験を事業者から聴かせてもらいました。

オーナーとしては、これまで経験してきたトラブルによる不安があり、トラブルが予想される人をできるだけ避けたい気持ちがあること、障がい者、特にマスコミ報道等で作られた精神障がい者というイメージによって断っているということがほとんどの事業者から聴き取れました。

話をしても通じない、どう対応していいのかわからない等、障がいのある人への理解が進んでいないことも原因のひとつと思われます。

また、他の入居者に迷惑をかける、家賃が滞納される、自殺されるかもしれないなど、一般の人と同じ条件でも、障がい者だからそのリスクが高いと思い込んでいるオーナーもいることがわかりました。

その他、障がいと直接関係ありませんが、就労の有無や収入設定を条件にしているオーナーもあり、未就労や低収入、生活保護の場合は入居を断るオーナーもあります。さらには、理由は明らかではありませんが、管理会社が障がい者を断るケースも多くあることがわかりました。

以上のように、これまでの経験や障がい者への思い込み、またオーナー間の情報交換により悪いイメージが醸成され、断られてしまうケースが目立ちました。

オーナーとしては、トラブル発生時に第三者からの援助が期待できないことや、事故物件や近隣が空室となれば、家賃収入に大きな影響がでることを懸念しているようです。

### ●聴き取り内容の具体例

- ・これまでトラブルを経験し困ったことがあったので不安があるため（1/3程度の事業者）
- ・他の入居者とトラブルがあったことがあり、それに対応できる体制となっていない。
- ・自殺ではないが、部屋で病死されていたことがあり、保証人の関与もほとんどなく対応が大変だったことがあるため。
- ・自殺があると事故物件扱いとなり、空室期間が長くなったり、家賃を下げなければならず、収入が減る。
- ・認知症への理解が進めば、自分の問題と考える人も多くなり、障がいに対する偏見も少なくなるのではないかと思う。
- ・オーナーの地域性・閉鎖性やそれぞれの考えがある中で、現状を変えていくのは難しいのではないかと。

私見だが、京都是大阪等の地域に比べると特に厳しいように思う。（複数の事業者）

## 6 障がい者の入居後、生活上のトラブルが起きないようにするためにどのような支援が必要と思われますか。

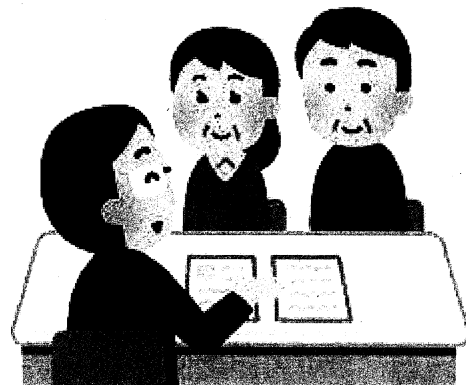
最も多い意見は、緊急時やトラブル発生時の相談先があること、次いで法人を含む支援者の見守り体制があることでした。

その他、市町村等行政の支援があること、家賃の滞納が無い保証、来店時に支援者の同行があること、あらかじめ病気や障がいの程度に応じた対応法を知りたいなどの意見がありました。

このように、障がい者の入居に関しては、トラブルの発生や緊急事態が発生する可能性があるとの前提で、常に連絡がつく相談先があり対応する体制があることや日常的な支援があることが必要とされているとわかりました。

### ●聴き取り内容の具体例

- ・緊急時やトラブル発生の時に連絡して対応してくれる体制が欲しい。(1/3 程度の事業者)
- ・日常生活の中で障がい者の生活を見守る体制があれば、気になることを相談しやすい。(1/3 程度の事業者)
- ・窓口に来られるときは支援者も同行していただければ、いろんなことを聞きやすい。(複数の事業者)
- ・一日中部屋にこもってしまわないよう、日中に定期的に出かける場所を作って欲しい。
- ・生活保護受給者の場合だが、行政にいろいろお世話になっており、今後も期待したい。
- ・身内や家族が近隣に住んでいると、トラブルや緊急の時でも対応ができることが多い。
- ・障がい者の特性などほとんど知らないので、障がいに応じた対応法を知りたい。
- ・家賃を滞納しない保証を役所か福祉事業所にお願いしたい。
- ・精神病・精神障がいについて事前に知っておきたい。
- ・オーナーや管理会社の意識が変わらない限り、支援体制があつたとしても入居が難しいケースもある。
- ・コミュニケーションが取れる方であれば、障がいがあつても入居できるケースは多い。



## 7 その他の情報（自由記載）

ほとんどの事業者は、業界内の情報交換やオーナーとの信頼関係から、障がい者の入居可能な物件を幅広く紹介されています。

また、障がい者の入居を実現するため、窓口の会話の中で、本人の状態、就労、年収、近隣の身内の有無等を聞いて、入居後にトラブルを起こさないかを見極めた後にオーナーに伝えて入居可能かを決定されていますが、これは経験を積んだベテランでないと障がい者の担当は難しい面があります。

障がい者への理解は認知症が他人事ではなくなり、自分の問題としてとらえられていることから、精神障がいや知的障がいへの理解も進んでいくことになるのではとの意見もありました。

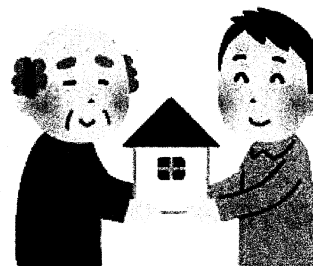
窓口にこられる方は、本人・支援者とも遠慮がちであり、要望が通らないとあきらめているのかあまり物件を見ずに決めてしまうこともあるため、予め要望をまとめたものを用意しておくことを提案されました。

障がいがあってもコミュニケーションが取れる方であれば問題ないとの意見もありました。

このように、障がいの有無にかかわらず、要望を諦めずに出していくこと、それが苦手な人は事前に要望をまとめた物を用意しておけば、事業者も本人にあったアパートを紹介してもらえます。さらに、支援者が同行すれば本人の障がいの特性や希望などが上手に伝わることで契約に繋がり易くなることがよくわかりました。

### ●聴き取り内容の具体例

- ・乙訓圏域でも古い建物やワンルームも空きが多くなってきている。
- ・ひとつの考えとしての提案だが、建物を行政が借り上げて、福祉対象者が入居できるようにしたらどうか。
- ・現実に、一棟のうち半分が生活保護受給者の高齢者が占めているところもある。
- ・本人も支援者も要望が通らないとはじめからあきらめて、遠慮されている人が多い。事前に希望をまとめた物を用意して窓口に来て欲しい。
- ・障がいのある人の契約が難しいのも事実だが、それ以上に現在は高齢者の方も契約が難しくなっている。



## おわりにあたって

今回の調査は、プロジェクト委員のメンバー全員が、賃貸住宅仲介業者を直接4又は5店舗ずつ訪問し聴き取り調査を行うという、これまでに取り組んだことのないものでした。いつもは仲介業者さんには全く縁がない委員から、なじみの仲介業者がある委員まで、行政・医療機関・事業所・家族会等、様々なところに所属する委員が、時間を作って足を運んでの調査でした。

その結果、障がい者にとっての悪い「うわさ」はやはり本当だったという部分と、「そうだったのか！」の両方がよくわかりました。

調査に快く対応して下さった仲介業者さんは、どこも好意的で丁寧に対応していただきありがとうございました。障がいのあるなしに関係なく、お客様の要望に応えるべく、熱心に物件探しに協力いただいていることが本当によくわかりました。障がいの種類がどうあれ、「コミュニケーションが取れ、話が出来方ならどなたでも対応可能です」という率直なお話に営業マンとしての強さを見せていただきました。

そして、障がい者に対する偏見や理解が進んでいないオーナーさんへの対応や説得が難しく、仲介業者の立場としてはどうしても立ち入れないこともあり、断られたら仕方なくお客にそのことを伝えざるを得ないため、度々、板ばさみになることもあるようでした。

オーナーさんとしては、過去に事故物件になったり、近隣とトラブルになったという経験から、障がい者というだけで何が起こるか分からないとの偏見が生まれて、仲介業者からの申し出に聞く耳を持たれないオーナーさんも多いようです。

特に、全体の半分以上かそれ以上のオーナーさんが精神障がい者をそのようにみておられるのではないかなということが仲介業者さんとの会話の中で強く感じました。

それでも、全ての仲介業者さんは、病院や行政・事業所からの依頼は好意的に捉えていただき、支援する人がきちんと対応してくれるならと応じていただいています。

また、障がい者がひとりで仲介業者の店舗に行くよりも、支援者が同伴した方が仲介業者も物件の紹介がスムーズにできて、契約にも至りやすいのではと感じました。

今回の調査を行った委員の一人はNPOでグループホームを運営しています。その委員はこの聞き取り調査を振り返った時、オーナーさんの考えもよくわかるし、障がい者が入居後にトラブルを起こしてしまう実態も何度も経験し、また、仲介業者が必死で障がい者のための物件を探される場面もたくさん目にしてきたので誰を責める訳にもいかないと思っています。

障害者差別解消法が施行されたとはいえ、ほとんど周知されておらず、障がい当事者自身の偏見もある中で、地域で普通に暮らすという当たり前のことができる日が来るのはまだまだ遠いかもしれませんが、障がい者がもっと地域に出て、いきいきと暮らしていけるように、障がい者の入居実績を少しでも増やしていくという地道な活動も仲介業者やオーナーさんの理解を得るための近道ではないのかなと改めて感じました。

最後に皆さんに呼びかけたいと思います。

街の不動産屋さんには、

障がい者も大切なお客さまのひとりとして、これまでどおり、いろんな要望に応えられ、いい物件を紹介していただきますようお願いいたします。

アパートのオーナー（家主）さんには、

生活上のトラブルは、障がいのある人が多いと思われている方もあるかもしれませんが、決してそんなことはありません。ただ、たまたま障がい者が関係していたトラブルの印象が強いだけではないでしょうか。

サポートのある障がい者がほとんどです。サポートを信頼し、障がい者や支援者の話を聞いていただいて、入居を検討してください。

障がい者の皆さんには、

いろいろくじけることがあるかもしれませんが、勇気を出して街へ踏み出してみましょ！ もちろん声をかけていただければ支援者も同行します。

街で暮らすことは、自分らしい生活を送るための第一歩になるかもしれません。

街の人には、

障がいのあるなしに関わらず、みんな普通に暮らしたいと思っています。

誰にでも失敗はつきものです。これは、普通の人も同じです。障がいがあるからといって特別な意識を持たずに普通に話しかけてください。

そして、普通に暮らしている障がい者に心の中からの応援をお願いします。

障がい者と直接関わっている人には、

これからも、障がい者の一番の良き理解者として、いろんな面でのサポートをお願いします。また、本人の希望を叶えるためにも、不動産屋さんに行くときに同行してもらえば、本人・不動産屋さんとも良い結果が出ると思いますので、よろしくをお願いします。



発行 平成 30 年 1 月  
編集 乙訓圏域障がい者自立支援協議会  
精神障がい者地域生活支援プロジェクト  
事務局 075-954-7939 E-mail [otsufukugm@cup.ocn.ne.jp](mailto:otsufukugm@cup.ocn.ne.jp)  
印刷 就労移行支援事業所 ピオニー