

民間支援機関・実務者紹介 ～株式会社 ホットスペース東京～

今回は、居住支援法人である株式会社ホットスペース東京の貝賀裕考代表取締役役にお話を伺いました。

居住支援法人については、メールマガジン第 20 号ー令和 5 年 11 月発行において説明の機会を持ちましたが、今回は、居住支援法人を運営する方に、業務内容や運営のスタンス等についてお話しいただきました。

ホットスペース東京 貝賀裕考代表取締役インタビュー(令和 6 年 8 月 26 日)

——貴社の利用者は、どのようなルートから貴社につながる方が多いのでしょうか。

大まかにいえば、自社サイト 4 割、更生保護施設や行政から 3 割、残り 3 割が口コミとなっています。

——主にどのような方を支援していますか。

緊急連絡先となる親族や知人がいないなど、住宅確保が困難な方を幅広く支援しています。

新型コロナウイルスが流行する前は、若い時からずっと現場仕事をやっていて 50 代で体を壊してお金に困った、という境遇の方が多かったのですが、コロナ後は 20-30 代の若い方の利用が増えて、現在約 4 割を占めています。

利用希望者と面談して、入居と支援について相互に同意が取れたら、初期費用なし、家電付きの自社管理物件等に入居していただく流れです。働いている人で初期費用が作れない人は、火災保険料と保証会社の利用料を分割納付していただくこともあります。拘置所に面談に行くこともあります。

入居者は、自力で生活できる方が対象です。夜間に出歩く等、ご自分の行動制御の困難さが見られるようになったら、当社の提携先で契約のあるグループホームに移っていただく手続きをすることもあります。グループホームに移るレベルの場合は寄り添い方のコミュニケーションは変えませんが、グループホームに移るように根気強く話します。通院レ



株式会社ホットスペース東京
貝賀裕考代表取締役

ベルで病院へ行くことを拒む方は、深追いはしません。

——貴社が行っている支援には社会福祉的な側面があるように思われます。

月 1 回訪問して話し相手になるとか、ハローライト（LED の ON/OFF を通信で知らせることができる IoT 電球で、1 日の間に点灯と消灯の動きがないと知らせが届く等の設定ができる見守り・防犯サービス）を設置したりなどの安否確認が中心です。

あとは、その方の必要性に応じて支援します。目が見えない方の通院補助、生活保護申請同行、就労先や自社物件入居の際の緊急連絡先になるなど、多岐にわたります。ただ、若い方などでは支援を嫌がる方もあるので、そういう方には支援を無理強いしません。

——釈放者支援の大変さはどんなところにあるとお感じですか。

利用希望者全員と面談するとお話しましたが、面談時に感じる違和感を大切にしています。刑与者の方は一概には言えませんが、本音を上手に話せない方や抱え込む方が多い印象です。違和感をそのままにしておくと、困ったことを言えず、ある日突然退去をしているということがあります。なるべく本音で話してもらえるようにコミュニケーションを大事にして面談に臨むのですが、最後まで本音が分からず、「この物件で良いのだろうか」と悩む場面が多い部分が大変なところです。

基本的には面談の時に入居可否を判断しますが、その後のやり取りで入居予定者に攻撃性が出てきたりすると再考することもあります。再犯は少ないと思います。

入居された後は、病状悪化が感じられるようなエピソードがあれば、訪問してご様子伺いをしています。

——利用希望者と面接したけれど入居に至らないケースは、どんなケースですか。

当社で入居可能な物件と利用希望者の希望とがマッチングしなかった場合、空き物件がない場合の他、攻撃性が高いなど隣人に迷惑をかける危険性がある場合お断りをしています。

——近隣トラブルを訴えてくる方もありますか。

稀に生活音のことで相談がありますが、一般的なレベルかと思います。大きく気にされる方の場合は、近隣が原因なのか、本人が何かしらの SOS があり訴えてきているのかは気をつけて判断します。ほとんどが後者の方が多く、その場合は話す時間を作って 1 つ 1 つ悩みを整理していくと落ち着くことが多いです。

——スタッフの研修はどのようになっていますか。

現在支援を行っている地域は首都圏近郊の 1 都 3 県ですが、あまり都心から遠い場所に

は物件がありません。スタッフは 5 人ほどで、あとは業務委託とアルバイトでお願いしています。業務委託やアルバイトの方には、契約と物件案内だけ、安否確認だけ、みたいにスポットで入ってもらっています。

担当制ではなく、皆でバランスよく関わるようにしています。少ない人数でやっているの、都度情報共有して、スタッフ間のコミュニケーションを大切にしています。

——入居可能な物件はどのくらいありますか。

自社物件は 100 室以上、提携オーナーも増えてきたので、管理している物件は計 200 室以上あるのではないかと思います。

——貴社は、基本的には不動産屋さんなのでしょうか。

家賃収入で経営を成り立たせているので不動産屋です。ただ、短期的な目線で利益を上げるのではなく、長期で関係性を持って社会的な意義を果たしていくという部分に価値を置いているので、不動産と福祉のバランス、また入居者と関係性を築いていくことをとても大切にしています。

——福祉サイドから見ると、一般的に、入口支援や出口支援で住まいを探している人に対する不動産会社の対応は冷たいように感じます。

例えば、孤独死（やゴミ屋敷など）の汚損状態の回復は 100 万円以上のお金がかかります。数千～数億の物件価値を下げることはオーナー・管理会社も避けたくシビアになる場面があり、相手にしないという態度は我々も現場で肌を感じることは多いです。ですので、そのリスクを保険や運営などでカバーする方法をもっと周知していく必要があります。それでもリスクの部分を説明すると不安になるオーナー様が多く、実際には当社が提供する物件は福祉に理解のあるオーナーや、そのオーナーの口コミで広がっていくことが多いです。

——なぜそれほど支援に力を入れているのでしょうか。

当社では、入居者と長くお付き合いすることを重要視しているからです。利益的な側面で考えると途中退去やトラブルにはとてもコストがかかります。訪問は短期的にはコストですが、長期的に見れば退去率が変わっていきましますし、関係性を構築することで安定して運営していくことができます。会社運営も信用の積み重ねなので、長く安定して経営しようと思ったら、同様に入居者ともそういった関係性を築くのが最適解かと思います。やった方が良いというスタンスです。

——この仕事のどのようなところにやりがいを感じますか。

通常の不動産会社では受け入れが困難な身分証や銀行口座など、日常生活に必要なものを何も持たない方がたまにいらっしゃいますが、その方ができるだけ早く日常生活を送れるよう素早く物件を用意し、生活再建に向けてサポートをすることは当社しかできない価値だと思うのでやりがいを感じています。

助けようとするといろいろ背負ってしまうので、「助けよう」という気持ちは持たないようにはしていますが、感謝の気持ちが目に見えると、やって良かったなと思います。

——居住支援協議会への参加にどのような意義を感じていらっしゃいますか。

行政と直接接点を持てる場として有効だと感じます。行政側も、登録業者だからといって顔が分からない関係性だと不安を感じると思いますので、行政と業者の双方が顔を合わせてお話する機会は大変有意義ですし、当社とは得意分野が違う他の業者との顔合わせの場所としても意義を感じます。

——区市町村担当者へのメッセージをお願いいたします。

行政と民間が一緒になることは、難しい場面も多いと思いますが、当社は行政の方と実践を共有したり、関係性を徐々に作っていくことが大切だと考えています。その上で、利用希望者のために当社が頑張ることのできる部分もあると思いますので、気軽にお問い合わせいただきたいと思います。