

発行人 ㈱アーバン企画開発 三戸部 啓之

～ シニアの住まい ～

私もシニア世代に入っており将来介護を必要とされた時、どういう選択がよいのかと
思っているが、健康で元気なうちは真剣に考えている人は少ないのではないでしょ
うか。「今」は健康でも「将来の万が一」を想定しておきたいものです。元気な時の心身状
態で物事を判断しがちですが、大切なのは、「もし足が不自由になったら」「目が見えづ
らくなったら」「耳が聞こえづらくなったら」など、いずれくる様々な障害と心身の変化に対応できるかどう
かを予想する事が必要です。見方を変えれば私たちが高齢者賃貸市場の真ただ中にいるという事です。



実際に数年前、私の母親の介護が必要となり、苦渋の選択で介護付有料老人ホームに、入居いたしました。
そこでも問題は資金と介護サービス、設備、職員の対応でした。

特に設備のチェックポイントとして①自室のドアは重くないか、②室内の緊急通報は押しやすい位置か、③
自室内は移動しやすいか、④電気のスイッチは使いやすいか、⑤車いすでもゆとりがあるか、
⑥トイレに移動しやすいか、⑦窓やベランダは危険防止が施されているか、
⑧プライバシーに配慮した設備か、⑨入浴設備は安全か、は最低限必要なものでしょう。

シニア世代の住み替えは、「介護が必要になったから」「元気なうちから安心な住まいを」という考え方に分
かれるといえます。しかし、いずれにしても「介護」もしくは「将来の介護」がキーワードとなるそうです。
そこで問題なのは、収入がなくなった高齢者の入居受け入れ先があるかどうかです。

ご承知のように行政側でも高齢化社会に向けて、2011年4月28日高齢者居住安定確保法を改正し、所管
官庁が厚労省（老人福祉法）、国交省（高齢者居住安定確保法）と別れていた高齢者円滑入居促進賃貸住宅（高
円賃）、高齢者優良賃貸住宅（高優賃）、高齢者専用賃貸住宅（高専賃）とそれぞれ独自の制度だったものを
「サービス付高齢者住宅」と一本化し、該当物件の登録制度を創設、高齢者住宅の供給と消費者保護を促進
する事になりました。同住宅では、高円賃や高専賃に準ずる住宅（ハード）に関する基準と、外部の専門
事業者による安否確認や生活相談、食事の提供、家事援助といった支援サービスに関する基準を設け、これ
まで特別養護老人ホーム等の施設が受け入れていた日常生活や介護に不安を抱くユーザーが安心して暮らせ
るよう、介護保険法改正により「定期巡回随時対応サービス」を組み合わせる事になり、一層入居者の安心
を制度化しました。



老人福祉法の規制対象だった老人ホームも一部サービス付高齢者住宅の適用が
あり規制が緩和されています。老後の孤独感や不安をある程度解消できるもの
と期待されています。

法改正により高円賃と高優賃制度は、経過期間ののち廃止する事になりまし
た。また、都道府県知事への登録制度を設け、登録事業者には提供するサービ
ス内容や、入居者への重要事項説明などの情報開示、前払い家賃の返還ルールや保全措置などを義務付けら
ると共に、住宅の管理状況や生活支援サービスの内容については、行政の指導監督対象となりより入居者保護
を志向しています。

老人ホーム、高齢者住宅、シニアマンション、とさまざまな名称の高齢世代向け住まいがありますが、そ
れぞれ介護サービスの提供の仕方や、利用する介護保険制度の内容が異なります。いずれもメリット・デメ
リットを十分理解して、自分の考えに合うサービスを選ぶとよいとされています。

広告やチラシ等を見て、介護サービスがついていると思っても、そのサービスを提供してくれるのは、その施設の職員からなのか、外部の提携先から訪問介護を受けるのか、どういう選択ができるのか調べる必要があるということです。

サービスが外部の場合は、自分で選択できるというメリットがある反面、将来的に継続して確実に受けられるか、という点の確認も必要です。施設内の職員から介護を受ける場合、随時サービスを受けられるというメリットがありますが、自分に合わないと感じる場合に変更しづらいという面もあります。このような中で、高齢者住宅を専門に仲介する不動産業者が増加しています。入居者の介護ニーズ等を踏まえてじっくりと最適な物件を紹介している為、入居者側にも好評です。

有料老人ホームやサービス付の高齢者住宅の場合は、「重要事項説明書」などにより、具体的な介護サービスの提供内容が書かれておりトラブル防止に寄与しています。

施設側からの「退去の理由」となるもののひとつに、「在宅医療」があります。

施設内に医療従事者（看護師など）が常時いない場合、対応できないという理由から、退去・転居を促されることもあります。在宅医療の例を挙げると次のようなものです。

- 栄養補助療法（中心静脈栄養法、経管栄養法など）
- 在宅注射療法（インスリン注射など）
- 呼吸補助療法（在宅酸素、人口呼吸など）

また、認知症については多くの施設で対応可能となっていますが、重度化した場合の対応は異なります。もちろんグループホーム、特別養護老人ホーム等への入居は可能ですが、42万人と待機者が多く入居までかなりの時間がかかるようです。施設の絶対量が少ないことも原因ですが、その原因の一つとして考えられているのは「要介護度 1, 2」の部分的介助が必要な高齢者（13万人）も特別養護老人ホームに待機している事があります。また介護までは必要がない高齢者需要をいかに吸収するかの問題もあります。2010年度のUR都市機構も入居者の約4割は65歳以上になっています。

このような背景もあり、収容力の増大を図る為に「サービス付高齢者住宅」の新築、改修にあたっては、生活支援施設（デイサービス、訪問介護事業所、診療所等を建物の中に併存する事により、建築費の補助や税制の優遇が認められていますし、URもこのような施設の併設を原則とするようです。

当社としてもオーナー様に提案し対応を考えておりますが、当面現在の空室対策として「高齢者の入居促進のスキーム」づくりに取り組んでいます。安心して長くお住まい頂く為に、既存の当社管理物件を中心に訪問介護サービス、デイサービス、診療所、グループホーム、老人ホームのネットワークを組めば、他物件との差別化付加価値になると思います。

それにはオーナー様のご理解が必要ですが、現在でも一階空室部分にはバリアフリー、流し台、浴室の低床化、「緊急通報システム」などの設置をお願いしているものもあります。孤独死対策として「生活リズムセンサー」を設置しているところもあり、居室にいるはずなのに一定の時間、水を使用しない場合に連絡がいく仕組みで、このシステムのおかげで早期発見に至るケースもあります。

賃貸市場マーケットは、今後高齢者をどう取り組むかにかかっています。

国交省のデータでも2010年度の高齢者世帯は1000万世帯（全世帯比19.9%）、2020年度の高齢者世帯は1245万世帯（同24.7%）となり、内高齢者単身世帯は631万世帯、高齢者夫婦世帯614万世帯と予想されています。10年間で2倍という大変な市場規模です。



しかも、全高齢者に対する介護施設、高齢者住宅は2010年度0.9%しかありません。この実情を踏まえて国交省は2020年までに3~5%にするよう計画しています。今年の高齢者居住安定確保法の改正も、その一環として考えられます。在宅介護、在宅医療の推進と合わせ、民間の過剰な賃貸住宅の効率的運用の一環として建設改修補助、家賃補助、税制優遇措置等様々な施策が出てくると思いますので改めてご案内したいと考えております。

アフター課 高橋 俊雄



近年、賃貸住宅の仲介業務を支えるWEB・賃貸ポータルサイトとともに、物件検索ツールの高機能化がますます進んでいます。

賃貸物件・売買物件を含め不動産物件を探すツールとして、インターネットの役割はますます高まっており、そのインターネットサイトからお気に入りの物件を見つけるのにこれまではパソコンが主流でしたが、『スマートフォン』の登場により、パソコンよりも携帯電話が日々その存在感を高めるようになってきています。私自身レンタルアドバイザーとしてお客様に物件の紹介をしておりますが、最近では携帯電話の画面を見せられ「この物件は内見できますか？」と言われる事も多くなってきています。

携帯電話・PHSを含む契約台数がいよいよ1億台を超え、“国民一人一台”に迫る水準にまですでに普及している今、ますます利便性を高め、ソフト・ハード両面で高機能化が日々図られています。

その携帯電話の中で今、最も人気を呼んでいるのが、前述した“電話と情報端末が合体した”タッチパネルを指先で操作する『スマートフォン』です。

なんといっても『スマートフォン』の便利さは、単なる会話をメインとする電話機能だけではなく、何千種類にも及ぶアプリケーションから“自由に”かつ“自分の好きな機能を”ダウンロードすることで多機能性を実現できる事です。そのスマートフォンの代名詞ともいえる「iphone4GS」がつい先日発売となりました。発売前からテレビのニュースでも取り上げられるなど人気の高さが伺えます。

こうした携帯端末情報機器の広がり、携帯電話が生活インフラとしての地位を確立している今日、携帯端末からインターネットに接続して部屋探しに活用する度合いが日々強まることは間違いありません。当然、大手検索サイト各社は我先にと、様々な機能をつけたソフトを携帯端末向けに配信を開始しております。

ここでは、今や『物件検索数ナンバーワン』とも言われている『SUUMO (株式会社リクルート)』をひとつの例としてご紹介をさせていただきます。

下記の写真は『SUUMO』の携帯電話版の実際の画面です。



写真は左から『トップ画面』『検索条件設定』『希望詳細条件』『物件一覧』『物件詳細』『室内画像』の順に並んでいます。

各社スマートフォンアプリにも対応し、掲載している総ての賃貸物件を検索でき、さらには価格・間取り・所在地・写真及び会社情報などパソコンとほぼ同じことがアプリ上の詳細ページで閲覧できてしまいます。こういった携帯端末の急ピッチな発展とあわせ、新たなアプリケーションの開発が進み、それらを取り入れた対応をポータルサイトが行うといった構図が今後ますます盛り上がっていくものとみられます。

パソコンの利用範囲の拡大、携帯端末の使い勝手の良さのさらなる向上にユーザーはどんどんひきこまれており、私自身もそうですが、今や多くの人々はインターネットでの検索に慣れており、何か調べたい事があると真っ先に Google や Yahoo などの検索サービスで検索をします。

もちろん不動産情報を探す場合も例外ではありません。

「某検索サイト」の直近の調査によると、お部屋探しにあたり訪問する不動産会社数は「1店舗」が最も多く全体の半数弱、「2店舗」とあわせると、約70%を占める結果が出ました。

以前までの様に少しでも多くの不動産会社を回り情報を集めるわけではなく、「どの不動産会社に行くべきか」を事前に情報を集め、あらかじめ絞り込んで来店しているのです。

このようにパソコンや携帯端末の普及により、物件の“事前選別の傾向”が非常に強くなってきている数字であると考えられます。

ではお客様はどのような点に注目し事前選別を行い来店するのか？それはやはり判断を与える情報量です。場所・賃料・設備等は当然ですが詳細条件・詳細写真などをお見せする事により実際に内見する前にイメージを持っていただくのです。そのイメージを持たせる為、物件の写真は1枚でも多い方がよく、また物件の情報コメントもお客様の目を止める武器となるのでコメントひとつに関しても手は抜けません。私自身少しでも物件の良さを伝える為、広角タイプのカメラで撮影を行う様にしております。

以下は比較写真になります。(同物件、洋間6畳の部屋を撮影)



①デジタルカメラ標準サイズでの撮影



②デジタルカメラ広角モデルによる撮影

①は使い勝手の良い物件が狭く感じてしまい ②は実際の家具の配置等イメージが出来ます。

写真一つですが、初見の印象がまったく違ってきます。

更に入居者が手軽な情報ツールを使いこなすことにより、希望物件とのマッチングが重要になっています。物件設備の充足率が悪い項目では、光ファイバー 71.35%、室内洗濯機置場 88.93%、追焚き 87.47% 洗面化粧台 74.12%、バイク置場 49.85%が目立ちます。これを充足完備させることも入居者を逃がさないポイントです。選ばれる不動産会社も、ネットでの物件提供は勿論、親身になった接客・アドバイスが求められていますし、「スタッフの対応がよく」「レスポンスが早い」事が必要です。

ひとり暮らしをしている18~29歳の社会人調査(アットホーム2010.9)でも、インターネットで会社情報を提供している(男55%、女68%)自分の住みたい街にある(同46%、54%)店の中に入りやすい明るい雰囲気がある(同27%、47%)親身になってアドバイスしてくれる(同40.5%、57.5%)納得するまで車で案内し実際に部屋を見せてくれる(同34.5%、49.5%)周辺環境の情報を提供している(同22%、36%)となっています。

レスポンスの内容についても「メールを受け取って不快に感じた経験がある」と答えた入居者は57.68%で、その内容も「言葉遣い」「内容が分かりにくい」が83.59%と指摘しています。このように「会う前に営業対応」は始まっていますので、メールマナーが低いと印象が悪くなります。上記のような点を肝に銘じ、常にオーナー様・入居者様のフルサポートを念頭に、日々の業務を今後とも務めていきたいと考えております

発行人 ㈱アーバン企画開発 三戸部 啓之

例年この号は1年を振り返り業界や自社を総括することになっている。

今年はなんと言っても年の前半は「3月11日の東日本大震災」、後半は最高裁の「敷引き有効判決・更新料有効判決」及び国交省の「賃貸住宅管理業者登録制度」の3点に尽きる。

1. 3月11日の東日本大震災

あの惨状をみて「第3の敗戦」と捉え、「第3の開国」に結びつける知識人もいた。それは戦前・戦中派から見ればまさにB29による都市に対する無差別絨毯爆撃跡を彷彿とさせたからであろう。多くの識者による人生観、価値観の再定義もあった。東日本大震災は従来からの様々な常識を覆した。

今になっては当たり前のことだが、地震の長期予測は勿論、直前の地震予知さえ正確には不可能なことが露呈された。地震による津波被害も改めて再認識された。原発依存社会からの離脱も真剣に考えられてきた。被災地だけでなく広範囲にわたり影響が出ることも判明した。

今回の地震で横浜市の物流拠点として整備された大黒ふ頭でも平均4~5cmの地盤沈下が起こった。横浜市港北区小机でも26戸、金沢区柴崎で13戸、本牧専用埠頭（中区錦町）、川崎市の東扇島を含めた臨海エリアでも液状化が多発した。横浜市ではいずれも水田や沼地の埋立地だったが、川崎市を含めた自治体で液状化が予想されていない地域でも発生した衝撃は大きく、ハザードマップの見直しは避けられない。長周期地震動による超高層建物問題もクローズアップされた。

これは長時間の横振れが上層階で起こる現象で、30階建て高さ120mで固有周期は3~3.5秒、50階建て5秒程度になるものである。さらに地震波（短波動+長波動）の中で長波動は減衰しにくいので、遠距離地の地震の影響もうけ、直線で約500kmも離れた大阪府咲洲庁舎（大阪WTCビル55階建てに府が全面移転計画中断）では、その復旧工事に1億円がかかると言われている。このような遠距離災害も今回の地震でその因果関係が鮮明になった。

従来から指摘されていた東海・東南海・南海地震の他に日向灘（宮崎~大分）、はるか沖（四国・近畿圏）の発生も追加報告された。「30年以内に5連動地震が起き」その規模はM8以上の巨大地震であると空恐ろしい予想も伴った。それらの位置からすれば、まさに日本は地震列島であり起きれば「日本沈没」にもなりかねない。加えて原発による放射能汚染が不動産の価値を抹殺してしまう。



以上のような中でユーザーの動向にも変化が出てきた。

従来人気の高かった東京湾岸超高層マンション購入にも高層難民化・買物難民化が懸念され人気が頭打ちになってきた。建物の耐震性にも注目が集まり免震マンションへの関心も高まり、大手デベロッパーは万全の地震対策を講じなくては販売に支障が出てきた。免震構造・制震構造化は勿論、非常用発電機・非常用電源と長周期地震振動センサー付きエレベーターを設置し、湾岸地区では隣接防潮堤の高潮・津波に対応し、液状化発生時の外部配管更新対策も実施した。さらに災害防災倉庫と飲用水浄化装置まで完備した。一般的には戸建て志向が強い地区でも、液状化は戸建ての方が被害が大きいとの理由からマンション志向へと変化が見られる。又、駅近・職場近の物件に人気が出てきた。首都圏直下型地震では、帰宅難民（都内448万人、首都圏650万人）が予想され、食料備蓄・宿泊施設の確保は深刻さを増している。原発問題による計画停電の実施は、クリーン・安全と言われていた「オール電化」志向にブレーキをかけ、「地域防災の取組み」

「防災拠点への行きやすさ」が選択の要素になった。企業も事業継続（BCP）の視点から従業員の安全確保、サプライチェーンの見直しを始めた。津波被害は神奈川県でも湘南地区をはじめ、沿岸部は人気が一掃り始めた。

II. 敷引有効判決と更新料有効判決

敷引特約は関西や九州などでよく見られる条項で東京ではあまり見られないが、最近はこちらが出てきた。退去時の原状回復工事の負担交渉で度々トラブルになることがあり、その負担割合が承諾されないことには工事に入れない。特に次の入居者が決まっている時や繁忙期などでは一日に何件も退去の立会いが入る為、そのパターン化が望まれていた。

管理会社自体も今までの経験から居住年数と間取りで大体経年劣化も含めた概算工事は把握している為、入居時に一定の金額を定めることは不可能ではなかった。業務の効率化からも敷引特約は早期に実施されるべきだった。しかし、その費用負担については慣習もなく実務上否定される見解も多く、募集時にそれを設定



することが募集誘引上の障害にもなった。

この判決の事例は「保証金 100 万円、敷引金 60 万円」とかなり高額で、このような事例でも最高裁が「高額に過ぎるとは言えない」と判断したことは、高裁段階で有効無効と判断が分かれていた更新料訴訟にも期待が持てた。7月11日最高裁での更新料有効判決は「予め入居者が承諾している」「不当に高額ではない」として1年ごとに発生する1ヶ月分の更新料を妥当と認めた。

今後更新料や敷引金の高額化を招くことが予想されるという懸念も一部主張されたが、近隣の相場との兼ね合いで決まる事なので、あまり高額すぎてもそもそも借り手がつかない事態となりかねないとして一蹴された。更新料問題はこの判決で一応の決着を見たはずだが、当社でも未だ係争中で「三百代言的な法理論」を駆使して、最高裁の前例を覆そうと反論されている。

又、将来社会的弱者や高齢者の増加で、貸主側の説明義務が加重されることが予想され、「合意」の意味をめぐって無効とされることもある。なぜなら最高裁は「当該条項が信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるか否かは、当該条項の性質、契約が成立するに至った経緯、消費者と事業者との間に存する情報の質及び量並びに交渉力の格差その他諸般の事情を総合考量して判断されるべきであり、更新料条項が賃貸借契約書に一義的かつ具体的に記載され、賃貸借当事者間に更新料支払いの明確な合意が成立している場合には、高額に過ぎるなどの特段の事情が無い限り」有効と判示されたからである。

III. 賃貸住宅管理業者登録制度

今まで野放し状態だった賃貸住宅管理業にも一定の制約が課せられることになった。唯一の取締法規である「宅地建物取引業法」では対応できず、入居に関するトラブルの多発に法の制定が要望されていた。しかし既存業者の反対や慎重論もあり現在に至ったのだが、法制定を待たず告示で本年12月1日より「任意登録制」が取られる事になった。登録の対象となるのは「家賃・敷金などの受領事務」「契約更新事務」「契約終了事務」のいずれかを行う管理会社で国交省へ業務状況や財産の分別管理状況を、毎年1回報告する義務が課せられる。これらのルールに違反する登録事業者には指導や勧告が行われ、場合によっては登録を抹消される。将来その業務に従事する資格制度の創設も考えられており、以前のようなドンブリ勘定の不動産会社は淘汰される。賃貸オーナーから見れば、所有するアパートやマンションの仲介・管理を委託する業者選びの基準にできる。賃貸物件の借り手となりやすい若い世代の人口減少や、それによって生じている高い空室率などを考えると、やはり「安心して部屋を探せる不動産会社、キチンと管理ができる不動産会社」が借りる人にも、そして賃貸オーナーにとっても安心できるものと思われる。当然弊社も登録業者の登録の予定ですのでご安心ください。

社長 三戸部 啓之

