支援業務に係る実施計画

ホームネット株式会社

1　支援業務の方針等

毎週月曜・水曜の 9:00～18:00 にフリーダイヤルで入居相談を受け付け、丁寧なヒアリングを実施しています。当法人で住まい探しを行う方に対しては、不動産管理会社向けに提供している「単身高齢者向け見守りサービス」の加盟店ネットワークを活用して物件照会を行い、紹介可能な物件とのマッチングを行います。

相談窓口の利用者に限らず、加盟不動産店で部屋を探す単身高齢者等が本サービスに加入することで、年齢等を理由に入居を断られることなく成約に至るケースも増えており、居住支援の裾野拡大につながっております。

今後は、従来の見守りサービス「見まもっ TEL プラス」「HN ハローライト」に加え、スマホアプリを活用した新サービス「GOOSE」を展開し、連携する不動産管理会社や居住支援法人のネットワークをさらに拡大してまいります。

また、居住支援協議会が主催する会議や研修会等にも積極的に出席し、関係機関との連携強化を図ります。当法人での対応が困難な相談を受けた際には、適切な居住支援法人をご案内できる体制を整えます。あわせて、他機関にも当法人をご活用いただくことで、相互のリスクや負担の軽減に努めてまいります。

2　支援業務の対象とする住宅確保要配慮者の範囲

・高齢者

3　支援業務を行おうとする区域

・大阪府内全域

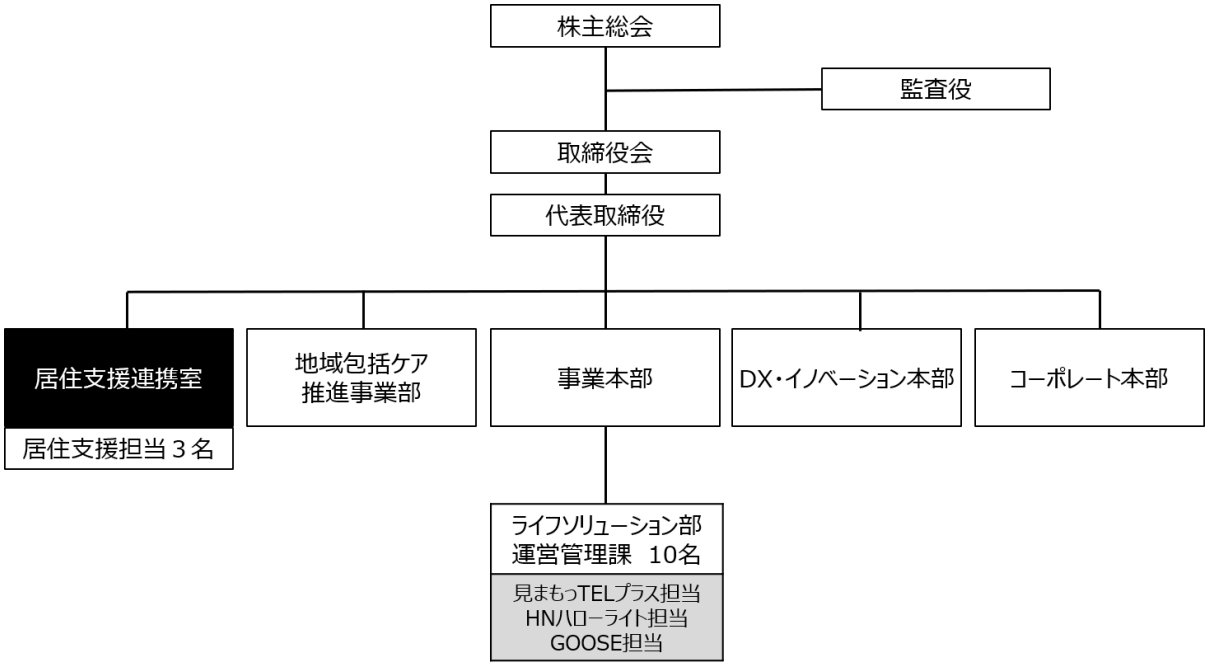
4　組織及び運営に関する事項

（1）人員・運営体制

役職	職名等
責任者	居住支援連携室　室長
副責任者	課長
相談員	一般（1 名）
入居中の見守り支援	同上

上記スタッフはいずれも、居住支援関連業務のみを行っており、支援業務の公正な実施に支障を及ぼすものではない。

（2）支援業務を実施する組織体制



（3）支援業務を行う事務所の所在地

東京都中野区中野 2-24-11　住友不動産中野駅前ビル 19 階

（4）個人情報の取り扱いについて

個人情報については、当社の個人情報保護方針に基づき、適切に管理をする。

5　支援業務の概要に関する事項

（1）登録事業者からの要請に基づく、登録住宅入居者の家賃債務の保証（法第 62 条第一号業務）

必要が生じた場合は、当社子会社で、国の登録事業者および認定家賃債務保証事業者である
エルズサポート株式会社〔登録番号第 18 号／国土交通大臣(認定)第 2 号〕と連携して実施

（2）住宅確保要配慮者の賃貸住宅への円滑な入居の促進に関する情報の提供、相談その他の援助（法第 62 条第二号業務）

入居に関する相談窓口設置

・設置場所：東京都中野区中野 2-24-11　住友不動産中野駅前ビル 19 階
・受付日時：月曜・水曜 9:00～18:00（祝日を除く）
・相談体制：専門相談員 2 名（月曜・水曜 9:00～18:00）
・窓口の周知方法：当社ホームページ・SNS、役所からの紹介、提携不動産店への周知

（3）賃貸住宅に入居する住宅確保要配慮者の生活の安定及び向上に関する情報の提供、相談その他の援助（法第 62 条第三号業務）

・定期的な見守り

当社の見守りサービス「見まもっ TEL プラス」、「HN ハローライト」、「GOOSE」を活用

（4）賃貸住宅の賃貸人に対する、住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進を図るために必要な情報の提供（法第 62 条第四号業務）

行政機関や不動産関連団体等と連携した情報収集を行い、賃貸人および賃貸住宅管理事業者に対して以下の情報提供・提案を行うことで、住宅確保要配慮者の受け入れ促進を図ります。

① 具体的なリスク低減策の提案

管理会社等に対し、単身高齢者の受け入れリスクを低減する実効的な策として、当社の独自見守りサービス（「見まもっ TEL プラス」、「HN ハローライト」、「GOOSE」）の導入・活用を提案します。

② ニーズに応じた多様な情報提供

賃貸人や管理会社の多様なニーズに応じ、居住支援セミナーへの講師派遣、セミナー動画の提供、各種支援策をまとめたガイドブックの作成等を柔軟に実施し、入居から退去までの不安解消をサポートします。

（5）賃借人である住宅確保要配慮者からの委託に基づく、当該住宅確保要配慮者が死亡した場合における当該住宅確保要配慮者が締結した賃貸借契約の解除並びに当該住宅確保要配慮者が居住していた住宅及びその敷地内に存する動産の保管、処分その他の処理（法第 62 条第五号業務）

現時点では運用体制の都合上、本業務（法第 62 条第 5 号業務）は実施しない。今後、関係機関との連携および受託体制が整い次第、実施に向けた検討を行う。

（6）附帯業務（法第 62 条第六号業務）

・特になし

6 住宅確保要配慮者から対価を得て支援業務を行う場合

（1）当該支援業務の内容

・見まもっ TEL プラス

ご利用者様に、電話（音声ガイダンス）にて、週 2 回、安否確認のご連絡をします。
指定のご連絡先に操作結果がメールで通知されます。
居室内死亡事故に伴う損失（原状回復費用、残存家財片付け費用）を 50 万円を上限に補償。

・HN ハローライト（プラン 1／プラン 2／プラン 3）

＜全プラン共通＞

ご自宅のトイレなどの電球を専用のライトに変更し、電球の使用状況を確認し、最終点灯（または消灯）から一定時間が経過した場合に限り異常を検知。
異常検知後は、利用者へ安否確認を行います。

＜プラン1＞

直近 16 時間検知／利用者電話確認あり／関係者電話報告あり／現地確認あり
居室内死亡事故に伴う損失（原状回復費用、残存家財片付け費用）を50万円を上限に補償

＜プラン2＞

直近 16 時間検知／利用者電話確認あり／関係者電話報告あり／現地確認あり

＜プラン3＞

直近 24 時間検知／関係者メール報告あり

居室内死亡事故に伴う損失（原状回復費用、残存家財片付け費用）を 50 万円を上限に補償

（2）対価及び提供の条件

・見まもっ TEL プラス

初回登録料：10,000 円、月額費用：1,500 円

・HN ハローライト

（プラン 1）初回登録料：15,000 円、月額費用：3,500 円

（プラン 2）初回登録料：15,000 円、月額費用：3,000 円

（プラン 3）初回登録料：12,000 円、月額費用：1,500 円

・GOOSE は無料でご利用いただけます。

※いずれも税別表記

※いずれも不動産管理会社を通じた申込及び契約、お支払いが条件となります。

※見まもっ TEL プラスは、安否確認電話への応答に同意いただくことが条件となります。

※HN ハローライトは、電球が設置できるソケットの口金サイズ（E26 か E17）が必要です。

※HN ハローライト（プラン1）（プラン2）は一部地域でご利用いただけない場合があります。

7 その他

（1）地方公共団体並びに住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進に資する活動を行う者及び住宅確保要配慮者の福祉に関する活動を行う者との連携に関する事項（法第 40 条第三号）

・大阪府や守口市が主催する関連イベントに積極的に参加し行政および居住支援法人との連携強化に取り組む。

・居住支援協議会等からセミナー等への講師派遣依頼があった際には、可能な限り対応する。

・守口市居住支援協議会の構成員である。

（2）支援業務に係る人材の確保及び資質の向上に関する事項（法第 40 条第四号）

・現状、想定業務量に対して、安定的かつ継続的に業務を遂行できる運営体制が整っているが、将来的な事業拡大や退職等に伴う欠員補填により、追加の人材確保が必要となった場合は、求める人材スペック（資格や実務経験等）に応じて、ハロワークや民間の人材エージェントを活用する。

・全国居住支援法人協議会等が実施する研修等への積極的な参加。

・スタッフ間で、各事例についての対応策や、居住支援協議会関連情報を共有し情報レベルの底上げ、平準化を図る。

（3）これらの取り組みは、毎年度の事業計画書に具体的な目標と活動内容として反映し、年度末には事業報告書において実施状況と成果を詳細に報告します。これにより、継続的な事業運営と改善の確保を図ります。