

実施計画書

令和 8 年 8 月 25 日

1. 業務名称等	(フリガナ) キョジュウシエンレンケイシツ
	居住支援連携室

【組織及び運営に関する事項】

2. 主な業務地域	広島県内全域
3. 組織体制	組織図 <pre> graph TD A[株主総会] --> B[取締役会] A --> C[監査役] B --> D[代表取締役] D --> E[居住支援連携室] D --> F[地域包括ケア推進事業部] D --> G[事業本部] D --> H[DX・イノベーション本部] D --> I[コーポレート本部] G --> J[ライフソリューション部 運営管理課 10名] J --> K[見まもっTELプラス担当 HN/ハローライト担当 GOOSE担当] </pre> 居住支援連携室 居住支援担当 3 名 責任者 1 名 副責任者 1 名 担当者 1 名 地域包括ケア推進事業部 事業本部 DX・イノベーション本部 コーポレート本部 ライフソリューション部 運営管理課 10 名 見まもっTELプラス担当 HN/ハローライト担当 GOOSE担当
4. 人員体制	居住支援連携室：3 名 責任者 1 名（室長、常勤）協議会対応 副責任者 1 名（課長、常勤）協議会対応、入居相談、 担当者 1 名（常勤）入居相談
5. 勤務体制	平日 9:00～18:00（土日祝日、年末年始を除く）

【支援業務の概要に関する事項】

6. 支援対象者	高齢者
7. 業務内容	1. 目的 (1) 債務保証業務について 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) 円滑入居促進業務について 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：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) 生活安定向上業務について ・ 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情報提供業務について 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。 2. 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 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 24 時間が経過した場合に限り異常を検知し、利用者へ安否確認を行います。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。 (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 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。
--	---

	3. 地方公共団体との連携に関する事項 (1) 地方公共団体との連携に関する事項 ・広島県や広島市・東広島市が主催する関連イベントに積極的に参加し、情報交換を行う。 ・広島市と東広島市の居住支援協議会の構成員です。 (2) 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 ・広島県や広島市・東広島市が主催する関連イベントに積極的に参加し、情報交換を行う。 ・広島市と東広島市の居住支援協議会の構成員です。 ・公式 Facebook 等にて、居住支援に関する取り組みなど情報発信を行う。 4. 支援業務に係る人材の資質向上に関する事項 ・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積極的に参加します。 ・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、平準化を図ります。
8. 実施効果等	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。 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」について、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拡大することが、高齢者の受け入れ先の裾野の拡大に繋がると考えています。
9. 支援業務に関する苦情に応ずるための体制	(1) 苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者 ① 連絡先：居住支援連携室 ② 窓口担当者：課長／種田 聖 ③ 苦情解決責任者：室長／高月 義博 ④ 受付時間：平日 9:00～18:00 ⑤ 担当者不在の場合の対応：別スタッフにて用件を承り担当者から折り返し (2) 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順 窓口担当者が申出者の主旨を丁寧にヒアリングし、事実確認を行ったうえで、対応の経緯や理由を誠意をもって説明します。窓口での解決が困難な場合は、苦情解決責任者が引き継ぎ、申出者との協議を通じて円滑かつ迅速な解決を図ります。また、対応結果は記録・保管するとともに、定期的な原因分析を行い、再発防止と支援の質的向上に努めます。
10. 個人情報の適正な取り扱い	別紙プライバシーポリシーを参照ください。