

支援業務実施計画書

(支援業務の概要及び実施の方法に関する事項)

「ホームネット株式会社」は、住宅確保要配慮者が円滑に住居に入居できるよう支援するため、以下の業務を実施していくものとする。

1. 支援業務事業実施の背景及び方針等

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「G00SE」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. 支援業務を行う区域

神奈川県内全域

3. 支援業務の対象とする住宅確保要配慮者の範囲

高齢者

4—1. 支援業務の具体的内容及び実施方法

(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1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2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（種田・大野）
- ・ 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 3 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の必要な情報の提供（法第 62 条第 4 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 5 号業務）

令和 7 年 9 月 30 日に認可を受けた「残置物処理等業務規程」に則って実施します。

① 業務の概要および目標

・ 業務内容：住宅確保要配慮者からの委託に基づき、その死亡時における賃貸借契約の解除、並びに居住していた住宅および敷地内の動産の保管・処分等の処理を行う（令和 6 年法律第 43 号による改正後の住宅セーフティネット法第 62 条第 5 号業務）。

・ 令和 8 年度の目標件数：3 件程度

② 支援対象者

・ 60 歳以上の単身高齢者

・ 60 歳未満の者のうち、推定相続人が存在しない、所在不明、死亡時に連絡が期待できないなど、残置物リスクに対する賃貸人の不安感が生ずると認められる者

③ 契約締結および費用に関する事項

・ 契約の方式：

「残置物の処理等に関するモデル契約条項」に基づき、内容を丁寧に説明した上で「解除関係事務委任契約」および「残置物関係事務委託契約」を締結する（※当法人は賃貸人としての立場で受任しない）。

・ 費用・報酬：

要した費用は委任事務費用として請求する（業務報酬の当面の受領は想定しない）。

費用充当の順序は、①賃貸人からの金銭、②全居協保険契約の保険金、③残置物の換価金・宅内の金銭の順とする。

④ 業務の実施方法

- ・ 解除関係事務：
委任者の死亡を知った日から6カ月以内に完了させる。委任者・相続人の意向や、継続希望相続人の事情を考慮して行う。
- ・ 残置物関係事務：
指定残置物：リストを作成し、委任者指定の第三者へ送付する（搬出2週間前までに通知先に通知）。受取拒否等となった場合は換価・廃棄する。
- ・ 非指定残置物：
委託者の死亡から3カ月経過かつ賃貸借契約終了時に、可能な限り換価の上、残りは廃棄する。
- ・ 共通事項：
廃棄は必要な許認可を持つ業者に委託する。換価金や宅内の金銭は相続人に返還し、相続人不存在等の場合は供託する。物品は送付・換価・廃棄まで貸し倉庫等で保管する。

(6) 附帯業務（法第62条第6号業務）

特になし

4-2 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（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。

管理会社が指定する方法でお支払いいただきます。（口座振替、振込等）

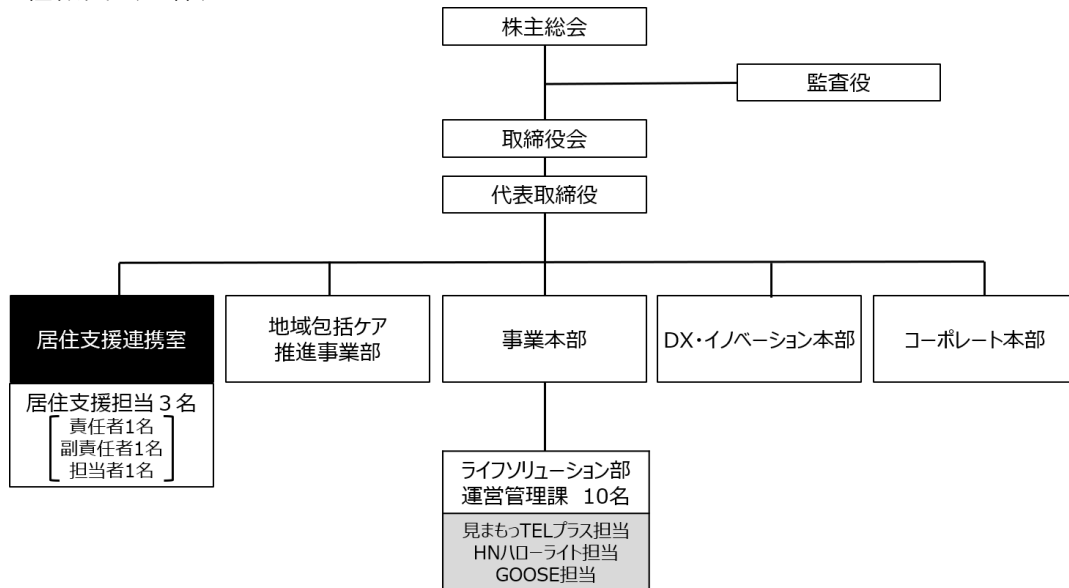
※見まもっ TEL プラスは、安否確認電話への応答に同意いただくことが条件となります。

※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。

5. 支援業務の組織及び運営に関する事項

(1) 支援業務を実施する組織体制

組織図 (全体)



* 会計処理について

- ・「ホームネット株式会社」コーポレート本部 経理財務課にて会計システム上の部門管理（居住支援事業独自の区分勘定）により、経理を厳格に区分して処理する。
- ・債務保証業務及びこれに附帯する業務、残置物処理等業務及びこれに附帯する業務とそれら以外の業務で区分経理する。（法第 66 条）
- ・帳簿及び関係書類等は、個人情報保護及び情報セキュリティの観点から、施錠できるキャビネット等に厳重に保管（又はアクセス制限付きの電子サーバー内に電子データとして保存）する。
- ・保管方法は、毎事業年度、事業ごとにファイリング又はフォルダ分けを行い、適切に整理する。
- ・帳簿の備付け等は、法第 67 条並びに合同規則 48 条及び第 49 条を遵守する。

(2) 人員・運営体制

< 居住支援事務局 >

所属名 居住支援連携室

責任者 1 名（室長、常勤）
副責任者 1 名（課長、常勤）
担当者 1 名（常勤）

(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) 法人が居住支援事業を行う意思決定の経過

平成 29 年 10 月 16 日に開催した法人の取締役会において、住宅確保要配慮者居住支援法人の指定申請をする必要性について諮り承認を得た。
定款に反映済み。

(5) 個人情報の取り扱いについて

個人情報については、弊社「個人情報保護方針」に基づき適正に管理する。

(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)

(1) 地方公共団体との連携に関する事項
・神奈川県等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。 ・以下、市単位居住支援協議会の構成員である。 横浜市、相模原市、座間市
(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
・神奈川県等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。 ・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。

(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)

(1) 人材の確保及び資質の向上に関する事項
・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、ハロー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。