住宅確保要配慮者の入居の受入れに当たり賃貸人等が抱く不安を軽減するため、認定事業者は、要援助者（国土交通省・厚生労働省関係住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律施行規則（平成二十九年厚生労働省国土交通省令第一号）第十四条第一号に規定する要援助者をいう。以下同じ。）に対しては、同号に規定する三つのサポート、すなわち安否確認、見守り及び福祉サービスへのつなぎを全て提供しなければならない。

安否確認は、住戸内における入居者の活動が確認されない場合等に早期にこれを発見することを主な目的として、要援助者の安否を確認すること、見守りは、主として、家賃滞納や近隣住民等とのトラブルにつながりかねない事象を含む要援助者の心身及び生活の状況の変化を把握すること、福祉サービスへのつなぎは、主として、見守り等によって把握した要援助者の心身及び生活の状況に応じて、当該入居者が適切な福祉サービスを利用できるようサポートを行うことをいう。

住宅確保要配慮者の円滑な入居及び居住の安定の確保を図る観点から、家賃の額は近傍同種の賃貸住宅の家賃の額と均衡を失しないように定めることとされており、同様の観点から、敷金の額もこれと同様に定めることが望ましい。また、共益費等の額については役務の提供に要する費用等に照らして不当に高いものとならないよう定めることが望ましいことに留意する必要がある。

加えて、安否確認、見守り及び福祉サービスへのつなぎ以外も含め、サポートの対価は当該サポートの提供に要する費用に照らして不当に高いものでないことが必要であること、サポートの内容等に係る説明義務や、居住サポート住宅に係る広告をする場合における表示の方法等に係る遵守事項の定めがあること等に留意する必要がある。

なお、都道府県及び市町村は、供給促進計画において、一部の基準を強化し、又は緩和することが可能であり、地域における住宅確保要配慮者の居住のニーズ等を踏まえ、供給促進計画の作成及びこれらの措置の必要性を十分検討する必要がある。

(3)　居住サポート住宅に係る指導及び監督に関する事項

認定事業者等が居住サポート住宅制度を悪用することのないよう、市及び社会福祉法に規定する福祉に関する事務所を設ける町村並びに都道府県（以下「認定主体」という。）は、必要に応じて、報告の徴収、立入検査、改善命令等を行い、悪質な場合には認定の取消しや認定事業者の名称の公表を行う必要がある。また、居住サポート住宅に係る他の法令に基づく指導又は監督を契機として居住サポート住宅の不適切な提供実態等が明らかになること等も想定され得ることから、認定主体においては、居住サポート住宅に係る他の法令に基づく指導及び監督の状況をできる限り把握するとともに、必要に応じて、他の法令に基づく制度の所管部局等と連携して対応することが望ましい。

認定住宅入居者が安心して生き生きと明るく生活できるよう、認定事業者において、居住サポート住宅や地域に関する必要な情報やサポートの提供に努めるとともに、認定住宅入居者が生きがいをもって生活できるようにするための機会を適切に提供する等、その居住の安定を図るように努めることとされていることを踏まえ、認定主体においても、認定住宅入居者の生活状況等に留意しつつ、適切な指導に努める必要がある。

地域における総合的かつ包括的な居住支援体制の整備に関する基本的な事項

住宅確保要配慮者の賃貸住宅への円滑な入居を促進し、その居住の安定を確保するためには、地域の実情に応じて、居住支援に関する活動が積極的に行われることが重要である。

(1)　居住支援協議会の設立及び運営に関する事項

地域における総合的かつ包括的な居住支援体制の整備に向けて、地方公共団体及び地域における居住支援の関係者等が緊密に連携して取組を進めることが重要である。また、法第八十一条第一項において、地方公共団体は、単独で又は共同して、居住支援協議会を設立するよう努めなければならないこととされ、また同条第二項において、居住支援協議会は、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関し必要な措置について協議を行うものと規定された。

この「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関し必要な措置」とは、住まいに関する相談窓口における対応から入居前、入居中及び退居時における支援まで、住宅施策と福祉施策の関係者が連携して行うあらゆる措置及び取組を含むものである。また、居住支援協議会は、国民の生活の基盤である住まいに関する協議を行うものであるから、その関係する領域は、住宅や福祉のみならず、医療、就労、防災、まちづくり、情報技術等多岐にわたることに留意する必要がある。

市町村においては、居住支援協議会の設立及び運営等を通じて、地域における居住支援のニーズや実態を把握するとともに、住宅確保要配慮者等に対する情報の提供、住宅確保要配慮者等からの相談に対応するための体制の整備、関係者の連携の推進等に関する具体的な協議を行い、総合的かつ包括的な居住支援体制の整備に向けた具体的な施策を着実に進めることが重要である。

都道府県においては、管内の市町村における居住支援協議会の設立及び効果的な運営のための支援を行うほか、地域の実情に応じて、管内の市町村及び関係者等の連携の促進に向けた取組等を行うことが重要である。

(2)　居住支援法人の指定並びに指導及び監督に関する事項

地域における総合的かつ包括的な居住支援体制の整備に向けて、都道府県（以下「指定主体」という。）は、公正かつ適確に支援業務を行うことができること等が認められる者を居住支援法人として積極的に指定をすることが望ましい。

居住支援法人は、地域のニーズに対応して効果的に支援業務を実施することが重要であり、また、居住支援法人と地方公共団体等との連携並びに居住支援に携わる人材の確保及び育成を促進することが重要である。このため、地方公共団体においては、管内の居住支援法人の活動等を適切に把握するとともに、居住支援協議会等を活用して相互の情報共有を図ること等により緊密な連携を図ることが望ましい。

居住支援法人等が居住支援法人制度を悪用することのないよう、指定主体は、必要に応じて、報告の徴収、立入検査、監督命令等を行い、悪質な場合には指定の取消しや居住支援法人の名称の公表を行う必要がある。また、居住支援法人に係る他の法令に基づく指導又は監督を契機として居住支援法人の不適切な業務実態等が明らかになること等も想定され得ることから、指定主体においては、居住支援法人に係る他の法令に基づく指導及び監督の状況をできる限り把握するとともに、必要に応じて、他の法令に基づく制度の所管部局等と連携して対応することが望ましい。

居住支援法人が支援業務を行うに当たっては、住宅確保要配慮者に対しその内容や対価等を理解しやすいように説明すること、住宅確保要配慮者からの相談又は苦情に誠実に対応すること、住宅確保要配慮者が安心して生き生きと明るく生活できるよう、その居住の安定を図るように努めること等が重要であり、指定主体においても、適切な指導に努める必要がある。