

## モデル自主行動基準（大阪あんしん賃貸支援事業の居住支援団体向け）

### 1 適切な居住支援の実施

- ・当会は、「大阪あんしん賃貸支援事業実施要領」（以下、「要領」という。）に基づく居住支援団体として、大阪あんしん賃貸支援事業に参加し、要領第2条第四号に規定する事業対象者（以下「事業対象者」という。）が安心して賃貸住宅に入居し、入居後も安定して居住できるよう、事業対象者と要領第2条第五号に規定するあんしん賃貸住宅の賃貸人双方の不安解消に必要な居住支援を実施する。
- ・当会は、常に事業対象者の立場に立って、わかりやすい説明を行い、事業対象者が理解していることを確認しながら、その特性に応じた適切な支援を行う。
- ・当会並びに当会の担当職員は、事業対象者と接するにあたっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・当会並びに当会の担当職員は、事実と反して他団体や事業者の居住支援等を誹謗するような言動はしない。
- ・当会は、居住支援活動の計画を変更しようとする場合は、速やかに変更内容を踏まえた居住支援活動実施計画書を作成し、活動区域の市町村及び大阪府に提出する。

### 2 情報の提供

- ・当会並びに当会の担当職員は、事業対象者が適切な選択と判断ができるよう、常に新しい情報を入手するとともに、事業対象者の不利益になる可能性のある事柄についても常に十分な説明を行うなど、居住支援に関する正確な情報を的確に事業対象者に提供する。
- ・当会は、居住支援内容等に関する広報その他の表示については、事業対象者に誤認を与えることのないように、常に必要な情報を的確に提供する。

### 3 関係機関との連携等

- ・当会は、居住支援の実施にあたっては、居住支援の内容について、活動する地域の市町村及び大阪府と十分に調整を行い、当該市町村及び大阪府の住宅施策、福祉施策等との整合性を確保する。
- ・当会は、要領第2条第一号に規定するあんしん賃貸住宅協力店、あんしん賃貸住宅の賃貸人及び関係機関と連携することにより、事業対象者への居住支援の質の向上を目指す。

### 4 関係法令等の遵守

- ・当会並びに当会の担当職員は、居住支援の実施にあたり、要領の他、関係法令、当会の倫理綱領等に定められた事項を遵守し、常に高い品性で見識を磨き誠実な行動でモラルを高める努力をする。

## 5 技術・技能の研鑽

- ・当会は、事業対象者に対する居住支援の質の向上を図るため、担当職員等の技術・技能の研鑽に努める。
- ・当会は、大阪府等が実施する研修又は講習会等に担当職員を派遣するなど、その資質の向上に努める。

## 6 人権の尊重

- ・当会は、人権尊重の視点に立ち、事業対象者がその有する能力及び適性に応じ、自立した生活を営むことができるよう配慮した居住支援を実施する。

## 7 個人情報の保護

- ・当会は、居住支援を実施する上で知り得た事業対象者の個人情報については、個人情報の保護に関する法律、その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱う。
- ・当会の担当職員は、その業務上知り得た事業対象者の秘密を保持する。
- ・当会は、居住支援を実施する職員であった者が正当な理由がなく、その業務上知り得た事業対象者の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を講じる。

## 8 居住支援の内容及び手続きの説明

- ・当会は、居住支援の実施にあたっては、事業対象者の特性に応じた適切な配慮をしつつ、当該事業対象者に対し、本自主行動基準の概要及び実施する支援の内容その他必要な事項を書面を提示の上、説明する。
- ・当会は、特に判断力不足の懸念のある事業対象者に対して居住支援を行う場合には、居住支援の内容説明について一層注意を払い、十分な判断力を備えた親族、後見人等の立会い及び同意を得るものとする。

## 9 居住支援に係る費用

- ・当会は、居住支援の対価として、過大な費用を請求しない。
- ・当会は、居住支援の実施に係る費用を事業対象者に求める場合は、居住支援を希望する事業対象者に対し、あらかじめ、当会が実施する居住支援の内容及び費用について書面を提示の上で、十分に説明を行い、書面による当該事業対象者の合意を得る。
- ・当会は、居住支援の実施に係る費用の支払を請求するときは、当該費用の内訳等がわかる書面を事業対象者に交付する。
- ・当会は、居住支援の実施に係る費用を前払いで受け取る場合は、当該前払い金の算定の内容を書面で明示するとともに、万が一、返済債務を負うこととなる場合に備えて、必要な保全措置を講じる。また、前払いを受けていた居住支援の一部又は全部を実施しなかった場合は、遅延なく、当該居住支援に相当する額の費用を、前払いした事業

対象者に返還する。

#### 10 苦情処理等の対応

- ・当会の担当職員は、事業対象者にとって良き相談者となり、当会の実施する居住支援についての苦情や瑕疵等に対しては、誠意を持って早期問題解決を図るように努める。なお、その相談・苦情受付窓口は次のとおりとする。

(窓口)
------

- ・当会は、相談・苦情の内容及びその対応等を記録し、適切に保管する。
- ・当会は、活動区域の市町村及び大阪府から居住支援の活動状況その他必要な事項について報告等を求められたときは、速やかにそれに応じ、市町村及び大阪府から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

#### 11 監査の実施

- ・当会は、居住支援の実施状況及び居住支援に要した経費等について、定款に従って監査を実施する。

#### 12 居住支援活動実施報告書の提出

- ・当会は、各年度が終了するごとに、当会の居住支援活動の実施状況を取りまとめ、次年度の4月末日までに、活動区域の市町村及び大阪府に提出する。

#### 13 基準の見直し

- ・当会は、時代・社会背景を勘案し、必要に応じて本基準を見直すものとする。