

居住支援業務の基本方針

居住支援法人 サポート芝さくら 対象地域 札幌市

1 基本理念と目指す姿

サポート芝さくらは、「人にやさしく」の理念のもと、住宅確保要配慮者が、その人らしく安心して暮らせる住まいを確保し、札幌市内で安定した地域生活を継続できるよう支援する。本人の意思と尊厳を尊重し、民間賃貸住宅等への円滑な入居と、入居後の生活の安定を一体的に支える。

住まいの相談を起点として、住宅・福祉・介護・医療等の関係機関をつなぎ、本人の困りごとと貸主の不安の双方に対応する。物件の紹介だけで終わらず、相談受付、支援計画、入居調整、契約・転居支援、入居後の見守りまで、支援が途切れない体制づくりを進める。

2 札幌市の地域課題を踏まえた対応方針

札幌市の住宅施策が掲げる住宅セーフティネットの構築と、多様なニーズに応じた民間賃貸住宅への円滑な入居・住み替え支援を踏まえ、次の課題を重点的に把握し、個々の相談に応じた対応を行う。

保証人や緊急連絡先の確保が難しいこと 家族等の支援が得られない事情を把握し、家賃債務保証会社の利用相談や関係機関との連絡体制の調整を行う。保証人、緊急連絡先、支援担当者の役割を区別し、本人と貸主が理解できる形で整理する。

家賃や初期費用の負担が大きいこと 家賃だけでなく、共益費、保証料、転居費用、冬季の暖房費等を含む収支を確認し、継続して支払える住まいを提案する。利用可能な公的支援は要件を確認し、相談・申請窓口への接続を支援する。

貸主が入居後の対応に不安を抱くこと 家賃滞納、孤立、生活上のトラブル、緊急時対応等について、本人の同意を得た支援内容と連絡先を説明する。見守りや問題発生時の連絡手順を具体化し、受入れへの理解を得る。

身体状況や冬季の生活に合う住宅を探しにくいこと 段差、階段、暖房設備、断熱性、除雪の範囲と担い手、積雪時の外出経路を確認する。通院、買物、公共交通の利用を含め、冬季も暮らし続けられる立地・設備を重視する。

住宅と生活の課題が重なり相談先が分かれやすいこと 高齢、障がい、生活困窮、子育て、DV被害等の事情を個別に把握する。担当者が関係機関との調整を担い、本人が相談窓口を転々としないうよう、支援の引継ぎまで確認する。

3 支援の対象と共通姿勢

高齢者、障がい者、低額所得者、子育て世帯、生活困窮者、DV被害者等、住宅の確保に配慮を要する方を対象とする。属性のみで可能性を狭めず、希望する地域、生活歴、心身の状態、経済状況等を踏まえて支援する。情報は分かりやすく説明し、本人の選択を支える。

4 具体的な業務の実施方針

相談受付 相談内容、退去期限、住まいの有無、収入、健康状態、家族等の支援状況を確認し、緊急度を判断する。

住宅情報の収集と物件選定 不動産事業者や貸主との協力関係を広げ、受入条件、家賃、設備、保証条件等を確認して住宅情報を更新する。セーフティネット住宅等も含め、本人の希望と負担能力に合う候補を比較し、必要に応じて内見に同行する。

申込みと契約及び転居の支援 必要書類の準備、保証会社への相談、契約条件の理解を支援する。費用、解約条件、生活上のルール、支援の範囲を事前に確認し、本人の納得を得て進める。転居、ライフラインの手続、福祉サービスの引継ぎも必要に応じて調整する。

入居後の見守りと生活の安定 入居時に連絡方法と訪問・電話等の頻度を本人と協議し、入居初期は生活状況を重点的に確認する。家賃支払い、健康状態、孤立、近隣との関係の変化を把握し、課題が小さい段階で関係機関と対応する。

貸主への相談対応と退去時の調整 貸主・管理会社の相談窓口を明確にし、問題が生じた際は事実確認のうえ、本人を交えて解決を図る。緊急時の連絡先や対応手順をあらかじめ共有し、退去が必要な場合も次の住まいと支援につなぐ。死後の事務や残置物への対応は、権限と契約内容を確認して専門機関等と調整する。

5 地域連携と適正な業務運営

札幌市・各区の関係窓口、地域包括支援センター、障がい相談支援事業所、生活困窮者の相談支援機関、社会福祉協議会、医療機関、不動産事業者等との連携を進める。芝さくらの介護・障がい福祉の相談支援機能とも連携し、本人の選択を尊重しながら必要な支援につなぐ。

支援内容、費用、対応時間、緊急時の連絡方法、自法人と連携先の責任範囲を事前に明示する。個人情報共有は本人の同意を基本として必要な範囲に限定し、DV被害等では所在地や連絡先の取扱いに特に配慮する。苦情・相談の窓口を設け、記録と振返りを通じて支援の質を確保する。

6 実施状況の確認と改善

相談件数、住宅紹介件数、入居決定件数、相談から入居までの期間、入居後定期的に居住継続状況を記録する。入居に至らなかった理由や貸主の懸念も整理し、月次で進捗を確認する。地域別の物件状況、本人・貸主の意見を定期的に検討し、物件開拓と支援方法の改善に反映する。