

■NPO 法人サンレジデンスの活動詳細

a. サービスのテーマ

「ただいま」の居場所を作って「おかえり」を支援。笑顔で迎える SUN れじスタッフ

NPO 法人自立支援事業所サンレジデンス →略称 ・サンレジ ・SUN れじ ・サンレジデンス

b. サービスの内容

■背景

高齢者(単身)に向けた住居と生活支援サービスを地域の人たちに向け活動してきました。しかし高齢者向けサービスや生活困窮者支援の活動をしているなかで社会貢献という観点、事業の継続性という観点から、もっと深く活動を絞り込むべきとの考えに至りました。札幌市所轄の NPO 法人に登録し、サービスのベースとなる「環境を整えること」住の提供は、支援企業から受け、この社会的問題を「企業と NPO と行政」という関わりで日常的に活動をしています。私たちの使命は「帰る場所がない」という人に対し一人でも多く手をさしのべ、「本気でもう一度自立生活をやりたい人」や「社会の一員になりたい人」が元気にそうなれるよう支援活動をしています、私たちはこれを SUN れじ・サービスとして立ち上げました。

サービスの内容: 生活困窮者に対する生活のケア、住む場所の確保(命の次にほしい居場所です)

就労支援等、社会復帰へ導きます

主な対象顧客: ホームレスになるおそれのある状況にある人

社会からはじき出されるおそれのある人

いずれも経済的に、身体的に、関係的にさまざまな理由により困窮している人

■「ただいま」のお客様

私たちのお客様はそれぞれの目標を持ってゴールへ向かいます、SUN サービスの範囲は札幌市及び近郊。

サービス提供項目: 入居者の人間不信をときほぐし生活自立の為の適切な克服を実践していきます。

■サービス提供にあたっての理念: 人間にとって家族や家庭は頼れる存在である、帰るべき場所、住まいを通しその場所から笑顔を提供していきたい。困窮されている人が一人でも多く社会へ復帰されるよう日々取り組んでいます。



c. このサービスはどのように優れたサービスなのか

サンレジデンスサービス利用会員へのサービス提供 自己評価点数

101 点

■自己採点の根拠・理由

様々な理由で仕事や住む場所を失い、途方に暮れている人が世の中に溢れています。何とか現状から脱し、働いてやり直したいという人を支援しています。サンレジスタッフ(帰れる場所を守ってくれる)は、本気でもう一度自立生活の第一歩を踏み出そうとする強い意思の人には、何とかしてあげたいという気持ちで接しています。私たちの施設のように自立者を出すことは、一般的サービスの団体では皆無であります。サンレジは得意分野でもあります。私たちの活動は、開始してから様々なサービスを提供し、また148名を施設に受け入れ、15名を就労させ社会へ送り出しました。この分野の活動成果を101点としました。

■お客様の期待・ニーズ: 働いてやり直したいが、履歴書に書くべき住所がないという人はどうすればいいのでしょうか。

サンレジが行うべき支援は「本気でもう一度自立生活を送りたい、地域社会の一員としてやり直したい」がどうすることも出来ないという人たちに住む場所を提供することです。面談の上、自立への意思を確認したなら入居(サービス会員となる)して、生活をする。そこは出発の拠点であり自信を持たせることから始まります。

他に期待していること(個々人にとって様々だと思うが共通とを感じるもの—5項目)

- 1、「ただいま」と言わせてもらった部屋にズーと住めますか。
- 2、生活保護費を本当に受けられますか。
- 3、抱えている問題について関与してくれますか。どこまで関与してくれるのですか。
- 4、役所への手続きや、病院、就労活動おける送迎等諸々の事はどの程度までしてくれるのですか。
- 5、就職が出来て生活保護費を返上した場合、この部屋を出ていかなければなりませんか。

■お客様の期待に応えている根拠

:顧客の声(手紙)、顧客の反応、顧客満足度(CS)、リピート率、口コミなど具体的な根拠、国選弁護人から依頼の相談定量的—今まで受け入れた「ただいま」の会員そして就労自立活動。

自分ひとりもの、「刑務所が私の居場所」であるという方が増えていると聞きます。せっかく社会復帰のチャンス(刑期終えて)がやってきても戻りたいところは(居場所)刑務所というのは深刻な問題であります。

「生きている」その事実が希望や夢を生み出すことを再確認させるように努力しています。

幸せは歩いてきません、こちらから歩いて声をかけて幸せへ導きます。

刑務所内において口コミでサンレジデンスの存在が広がっているという複雑な心境があります。出張中(再逮捕):サンレジ用語SUNを訪れることをこばみはしませんが、今度こそは！社会復帰へ本気でチャレンジしたいというとき、最大の力はあくまでも本人の意思の強さなのです。今度こそ！の強い思いを抱いていないとスタッフの苦労も浮かばれません。

厳しい対応:施設内生活心得、サービス会員・生活規則を徹底させます。スタッフの甘えがもっと悪(再犯)をかりたてることにもなります。『サンレジの活動は特殊なサービス業だと思います。住むところが無く頼る人も無く困ってサンレジを訪れる人に、保証人無しで住居、食事を提供できることは優れたサービスだと思います。また、入院が必要な際、保証人になることも優れたサービスだと思います。必要な生活用品も手軽な予算で用意してあげることもそうです。しかし生活保護から支援し自立が出来たのなら、人の役に立ちたいという目的に近づくので私たちスタッフは幸せを感じます。』

(スタッフTの声)



刑務所の中からの手紙

d. このサービスをつくりとどけるためにポイントとなる構造

■事業の成立に必要な不可欠な根本的条件 また特に工夫していること

生活困窮している当事者からの相談を受けるとき、受け入れる側にとって大事なことは、様々な問題を抱える当事者に対し、私たちが出来ることは何か。どこまでやれるのか。逆に出来ないことは何か。私たちの受け入れ側の能力(実行・体力)を明確にした上で支援を開始しなければなりません。私たちの能力の範疇に納まらない人を入居させてしまった場合、一番苦しい思いをするのは当事者本人であり、その本人の今の状態より、さらに悪化させる可能性が大きいので十分注意して受け入れを判断しています。

生活困窮者向け自立支援施設及び賃貸住宅の提供を行っています。

企業理念: 人間はみな幸せに生きる権利がある

■人財との出会い: 私たちのスタッフはかつて生活困窮を経験そして自立を果たし、今サンレジデンスのスタッフとして社会に役に立つ NPO 法人サンレジスの安定的な運営を担い SUN サービスの質の向上に懸命に取り組んでいます。

業務分担 業務マニュアル

「サービス会員」へのサービス項目(メニュー)

ガイドブックを作る

会員のルールを徹底

自主性と団体の創意工夫

心を込めたサービスを提供

サービスの見直し改善をくり返すより良い内容へ

・SUN サービススタッフによってもたらす社会に対する影響

「ただいま」「おかえり」 顧客候補者(会員)とサービススタッフとの出会い、そこには十分な経験があり満足のいくサービスに努めています。

スマホを入居者のほとんどの人が持っています(若者)

ガイドチラシを電子化しホームページにて紹介していきます。

サンレジのサービス内容を紹介 若者に対するヘルプ

始めた時から当施設に入居した人数の推移 205 名

■要介護者を要する生活困窮者の方に対し、行政でも対策がとられていますが、まだまだ充分とは言えません。私たちは人間の命と自立を支える生活の基盤、安心して居宅生活ができる場所の提供は最重要と考えています。

福祉、役所、他 NPO 団体と連携して、行政福祉の手に及ばない部分の担い手となって活動しています。

施設に入所している方(サービス会員)にまっすぐな気持ちをもって、まっすぐに生きてほしいと願っています。

・おかえり→面談

・入所・・・犯罪、非行に至る前に・・・実は問題をかかえていた人が多い。

就労・住居・不良交友・薬物・飲酒

経済的困窮、対人関係等

その前の問題、犯罪のきっかけ動機・・・もう少しまわりの関与があれば防出来ることが多いのです。

* いずれにせよ、再犯防止のためには、安定した帰住先が必要であり、私たちは、最重要問題として捉えています。



INPO サンレジデンスのある拠点事務所

e. このサービスをより良くするためにどのような取り組みを行っているのか

■サンレジデンスのスタッフは常にサービスアイデアの創出をしています。

社会情勢の変化に対応しながら毎日のことであるこのサービスを良くするために取り組んでいます。

入居にあたっての条件や生活ルール等説明し、私たちと当事者がお互いに納得した上で入居してもらいますが私たちの受け入れ側の能力の範疇に納まらない人は入居(会員)させないとしています。なぜなら重度の障害がある人を介護しながら生活の面倒を見ることは私たちには無理ですし、薬物中毒で何度も問題を起こしている人を、薬物から抜け出させる専門知識もありません。ですから、残念ながら私たちでは受け入れることが出来ない人がいても当然と考えています。何故なら私たちの身の丈に合ったサービスしか出来ない場合、入居させてしまうことで一番苦戦する可愛そうなのは当事者本人であり、その本人の今の状態より悪化させる可能性が大きいからです。それでも、私たちには無理でも、相談に来た人を何とかしてあげたいという気持ちはスタッフ全員が持っています。そのような場合にそなえ他団体との連携を強化してサンレジだけの問題でなく、もっと大きな視野で捉えていることが今後さらに必要になってくると考えています。



サービス改善—社会復帰へクラス分けをして対応(自立、終身、身体不自由、知的障害者)
ゴールはどこにあるのかを知る
インターネットによる相談の受け入れ
命の相談含む入所ガイドの配布

* パークゴルフで人間不信から自身を持たせていく。

罪を犯した、または罪を犯す恐れのある知的障害者の地域社会での自立支援活動にも努力しています。
刑事収容施設、少年院からの受け入れも相談しています。

出張＝累犯者・・・何度も入っているかたのケア進めています。根気よく取り組んでいます。

サービス項目—自発的な活動へ

食事の提供は、現状弁当(サンレジにて賄い)に頼る人が多いですが、一般アパート住民のような生活家計費を意識させて自律させていきたいです。

SUN サービスでは空間のサービスを待っています、人は寝るところと食べ物があれば生きられます。

法治も積極的にこの問題に使命感を持ち取り組んでほしいと思います。

卒業生を迎える人、迎える場所、迎える環境は犯罪の取締りの業と同じくらい気にしなければならない社会問題だと考えます。

私たちは小さな活動の団体ですがその成長のためには、この問題をもっと深く切り下げて国の関与、施策になってほしいと願っています。

■SUN スタッフによってもたらす社会に対する影響

スタッフのモチベーション維持、向上は、私たちの支援活動の取り組みによって地域社会が少しでも良くなっていることです。

本当に罪を償ったあと社会に出てどこへいくかが不安である。レポートという場？

サンレジ施設で生活する人、当サンレジを紹介告知する人、親がいない、家がない、待っていてくれている人がいない、そんなワラにもすがれる糸をサンレジスタッフは握り締めています。

受け入れ態勢の整備と課題：・出所後の福祉をもっと円滑に行えるよう行政窓口と協議し取り組んでいきます。

f. このサービスによってもたらされる社会や地域に対する影響

■社会や地域に対する影響

社会の一員として生活環境に慣れる、仲間になれる、団体での行動ができる人になれる。札幌市運営のパークゴルフ施設でスタッフと会員のレクレーションを実施し当事者の人間不信をとりほぐし活動をしています。居場所があり、人に慣れることがその街の一員を感じ一番安心につながっているようです。

■地域への影響

現在の規模と今後の見直し

愛されたい、ほめられたい、認められたい、役に立ちたい

居宅数 約 100 名収容にて活動をすすめて、サービス会員へのサービス向上に努めています。身の丈に合ったおもてなし、SUN サービスに徹します。

ここから始まる 支援者を部屋(居場所)へ案内する時に、ホッとする安心された表情を見るとき、私たちの次のステップへのフォローが始まります。それはまさにサンレジのめざす、「SUN 太陽」のごとくきらりと光るサービスへの導きでもあります。

当団体の用語でもある

就活・終活・卒業・出張・リピート

短期 長期で自立に向け健全な生活に戻ることを目標として支援をしていきます。今、社会では働きたいという熱意はあるのにさまざまな事情で職に就けない人が増加し、その状況が長期化することで働く意欲すら失われていくという悪循環が生まれています。あなたは幸せですか。幸せは血圧計や体温計では計れません。

しかし、「人間は幸せになるために生まれてきた」・・・SUN サービスとの出会いは自立への再出発です。

仕事と家庭 ライフワークバランス ライフワークマネジメント、私たちの活動は、一年間の事業計画をスタッフみんなで作って、現在の居宅数 約 100 室を身の丈に合ったものとし事業収支の運営バランスを組んでいます。

サンレジデンスに入居することで、仕事努力のくり返しを体験、何かいいことが起こる自信を持たせています。

おかれた環境で生きるとは、サービスの質に尽きると思います。

幸せはその人の考え方で幸せになれるのです。強く生きる勇気を持つようにしています。

■私たちの活動はサービス業です

受け手(お客様)がありましたら笑顔で声をかけましょう

我々の使命はお客様(生活困窮者)を元気にすることです。そのためには我々が元気にならなくてはなりません。

そのために、あいさつ、環境 躰 等を徹底することによって、例えば街の地下歩道空間や大通り公園にいる路上生活者に「声掛け活動」で生活の当たり前を導いて上げたいと思います。

就労、生活訓練、地域生活支援

サンレジは真剣に、本気でやり直したい一般就労の自立を考えている入居者(サービス会員)に対して積極的に支援活動をしていきます。