

宿所提供施設 千歳荘（定員：家族18世帯 36人 女性単身20人）〔平成28年度事業報告〕

1 事業総括

平成28年度の入退所実績は下記のとおり。入所実績においては、年間受入目標を2回転以上の84世帯に目標を据え直したが、受入実績は60世帯(受入目標の71.4%)に留まった。入所実績の向上を目指して福祉事務所説明会等を3回開催するとともに、近隣区市へ施設案内パンフを配布するなど入所促進の取り組みをしてきたが、再度練直しを迫られる結果になった。

また、入所措置区において平成27年度は地元区の割合が71世帯中13世帯(18.3%)に減少して利用率の比較的高い他区と平準化した。平成28年度は地元区の割合が再び増加して60世帯中29世帯(48.3%)を占めるに至った。退所実績については、退所62世帯中54世帯が目標を達成(目標達成率87.1%)し、平成27年度実績の81.8%を超過した。利用者状況については、平成27年度は、32.4%の世帯に精神疾患の保有が認められたが、平成28年度はその割合が38.3%に増加した。DV関連世帯にあつては、その割合が平成27年度の45.1%から平成28年度は28.3%に減少したこと、また退所内訳において、平成28年度は居宅移管の割合が平成27年度の57.1%に比べて71.0%に大幅に向上し、その一方で施設移管の割合は平成27年度の20.8%から11.3%に減少したことが特徴点として挙げられる。支援においては、バックアップセンター事業や施設の独自事業(心理相談等)、ボランティア活動などを効果的に組み合わせながら実施機関・関係機関と協働することを基本にした支援を追求するとともに、利用者が主体的に目的を達成できるよう伴走型の支援に取り組んだ。ハード面における建物・設備管理においては、避難所機能を持つ多目的室の窓ガラスに飛散防止工事を施し、また非常灯のバッテリー交換工事を完了した。安全安心の強化の観点から昨年度起きたベランダ火災の教訓を踏まえ、室内の整理整頓(ごみ屋敷化防止)と可燃物のベランダへの放置禁止、喫煙場所の徹底等を図り再発防止に努めるとともに、全室にLEDライトを配備した。

〔利用実績〕

(単位：世帯)

	年度累計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
入所世帯数	60	1	6	6	8	3	6	8	5	3	8	3	3
退所世帯数	62	2	5	5	8	3	6	6	8	8	2	2	7
月末在籍世帯数	平均 21.2	20	21	22	22	22	22	24	21	16	22	23	19
27年度	平均 19.3	19	21	18	21	26	21	18	14	17	17	18	21

〔退所理由〕

(単位：世帯)

	自活	転居	居宅移管	入院除籍	移管	福祉施設	任意退所	無断退所	命令退所	等同居	帰郷・親族	拘留除籍	死亡	その他	合計
28年度	0	0	44	2	7	6	0	0	0	3	0	0	0	0	62
27年度	0	1	45	1	18	5	4	0	0	1	0	0	0	2	77

2 主要目標に対する成果

- (1) 23区の負託に応えた柔軟で迅速な受入れ、目的達成による転出促進
入所促進のため福祉事務所説明会や施設見学会を3回実施し、近隣区市へ施設案内パンフレットを配布し入所者数の増加に努めた。入所率は減となったが、目的達成率は87.1%を達成。
- (2) 個々の利用者のニーズに応じた的確な支援及び女性・家族への専門的支援
バックアップセンターの専門相談機能の活用と施設独自の支援事業の両輪で支援を実施。
- (3) ボランティア等を活用した潤いのある施設生活の提供、生活意欲の向上を支援
女性の傾聴ボランティアやアロマセラピストを活用、個々のニーズを踏まえた支援を展開。
- (4) 利用者の意向を反映した施設運営に努め利用者の権利擁護を推進
利用者からの要望を可能な限り反映させる運営に努め、利用者懇談会等で周知。
・利用者懇談会等で利用者から出た苦情や要望を取り上げて解決策を周知し解決。
・2階と4階の洗濯室の網戸取替え修繕を実施、2階洗濯室洗濯機の新規交換の実施。

3 運営管理

(1) 日常の援助

① 安心安全の確保、②充実した生活支援、③情報の提供を基調に据えた支援を行った。①については、福祉事務所と連携して安否確認の徹底、防犯ビデオ等による深夜・早朝の異常の有無の確認を行った。②については施設の独自事業（心理相談・傾聴事業等）を活用した支援を行った。③については利用者の要望に可能な限り応え、懇談会・掲示板で情報提供をした。

(2) 自立・転出促進

① 転宅支援、②就労支援、③退所後のアフターフォローを軸に支援を行った。①については居宅生活が可能か見極めたうえで実施機関と連携して転宅支援を行った。独自の仲介事業者を活用して効率的・機能的に支援を行った。②についてはジョブステーションと連携してきめ細かい支援を行った。③については退所後の利用者からの生活相談等に対応した。

(3) 諸行事、消防・防災、職員会議等

定例的行事は事業計画どおり実施（季節行事4回、懇談会5回：時々の課題の提起、利用者からの苦情等の改善に向けた周知等）。グループ活動として編物教室を月2回、アロマセラピーを月1回、草取りを月2回程度、園芸を12月と3月の年2回実施した。

総合消防訓練を5月・10月に、BCPに基づく法人防災一斉訓練を11月に実施。全居室に、非常時用LEDライトを配備するとともに、防災設備点検及び災害用備蓄品の保全を図った。

毎朝のミーティング、業務指導日誌への記載、職員会議、ケースカンファレンス等により利用者情報の共有化を図った。管理人とも朝・夕の引継ぎ管理日誌への記載により情報を共有した。研修には職員が参加しやすいように勤務日を調整して職場体制を確保した。

4 保健衛生・環境整備

(1) 保健衛生

毎月2回バックアップセンターの保健栄養相談を開催し、利用者の健康管理を定期的に行った。また受水槽の定期清掃、水道水の水質検査、年2回の防虫消毒等施設内の衛生管理を実施した。

(2) 環境整備

庭環境の整備を図り、ボランティアによる草取りの励行、花壇やミニ花畑の植栽、樹木の剪定等を実施した。庭環境の整備をとおして利用者の生活意識に安らぎと潤いを少なからずもたらした。

5 施設の社会化（地域交流事業及び施設機能強化推進事業）

- ・地域の医療機関や小中学校と密に連携をとって、生起する時々の課題に対応し解決を図った。
- ・地域防災訓練の一環として地元区の地域合同水防訓練に参加した。

6 福祉サービス第三者評価 評価結果

評価機関：特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構 実施期間：H28. 7. 1～H29. 1. 25

全体の講評：

特に良いと思う点

- ① 利用者の自立した生活の確立を目指し、施設独自の支援方法を展開している。
- ② ボランティアを積極的に受入たり、退所した元利用者も行事に参加したりして、地域の方々とのふれあいの機会を提供している。
- ③ 利用者が主体的に目的を達成できるよう伴走型の支援に取り組みながら、きめ細かな支援を行っている。

さらなる改善が望まれる点

- ① 事業所特性に配慮しながらも、地域との関わり方について検討、工夫されることを期待したい。
- ② 職員の長期不在時の利用者対応について、法人全体でのバックアップ体制も含め、さらなる検討を期待する。
- ③ 利用者の安心安全に向けて、職員が手薄な状況で緊急事態や災害が発生した場合に適切な対応ができるような環境整備を期待したい。

施設コメント：

利用者アンケートの総合評価（満足度評価）は、昨年度に引き続き、高いアンケート回収率（81.8%）を背景に、満足・やや満足が82%、やや不満・不満が6%（1人）という高評価が得られた。不満に関する理由も外泊の限定により不便を感じるといった内容であった。今後も第三者評価で得た成果や課題を踏まえながら、利用者や福祉事務所ユーザーの期待や負託に応えられる施設運営・施設づくりに邁進していく。

