

1 事業総括

入所実績は年度目標の100世帯に対し93世帯と平成28年度（88世帯）と比較し増加した。目標に対する入所率は93%であった。退所世帯の平均在所期間は3.9か月であった。

設備面では、平成28年度末に廊下蛍光灯をLEDに交換した事で、電気料金は28年度と比較し年間で10.6%削減できた。平成30年度以降は、居室の蛍光灯についても順次LEDに交換を行い、利用者の負担軽減にも努めていく。

入所原因では93世帯中、立ち退きが40世帯（43.0%）と最も多く、次いで親族不和が15世帯（16.1%）、DVによる避難13世帯（14.0%）の順であった。

世帯種別では女性単身が最も多く39世帯（42.0%）、次いで母子世帯が36世帯（38.7%）となっている。夫婦のみの世帯11世帯（11.8%）も増加し、入所後にDVが発覚したケースでは、対応に苦慮した。

利用者の傾向として、乳幼児を抱える母子世帯の割合が増加し、前年度と同様に、利用者の平均年齢の低年齢化傾向が続いている。乳幼児を抱える世帯については、子の養育や保健衛生に関し、支援を必要とする世帯も多く、複数の支援機関と連携しながら支援を行った。

また、外国籍の世帯について、日本語での会話が困難なDVや子供の養育等の支援を必要とする世帯に対し、地域の社会資源に繋げる事が難しく、支援が困難なケースがあった。

これらの傾向を踏まえながら、平成29年度は世帯の課題別の施設マニュアルの検討を行い、平成28年度からの2年計画であった施設マニュアルとして完成させた。平成30年度は、多様化する入所世帯への支援において、マニュアルも活用しながら支援に取り組んでいく。

〔利用実績〕

	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	93	10	6	3	6	11	11	6	7	7	6	10	10
退所世帯数	84	4	5	13	9	4	6	8	7	9	6	9	4
月末在籍世帯数	25.9	29	30	20	17	24	29	27	27	25	25	26	32
28年度	24.5	26	25	27	27	24	23	23	20	22	26	28	23

〔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	帰郷・親族 等同居	拘留除籍	死亡	その他	合計
29年度	2	0	58	1	9	1	1	0	10	1	1	0	84
28年度	4	1	69	0	4	4	1	0	7	0	0	1	91

2 主要目標に対する成果

（1）安心・安全な施設運営

日々の安否確認及び居室の定期訪問により利用者が安心して生活でき、また相談がしやすい環境作りに努めた。

（2）利用者の傾向を踏まえた個別支援の実施

入所時に適切に利用者の状況把握を行い、世帯の状況に応じ、地域の社会資源やバックアップセンターの専門相談を活用しながら個別の支援を提供した。

（3）行事を活用した利用者支援の実施

利用者の状況に合わせた行事を企画・実施した。退所したOBも参加できる行事を増やし、退所後のアフターフォローの場所作りも行った。

（4）施設マニュアルの活用による適切なアセスメント及び支援の実施

施設マニュアルの作成及び入所時に実施するアセスメント書式の見直しを行い、利用者の支援向上及び業務の標準化に取り組んだ。

3 運営管理

- ・各行事は年間事業計画に基づき実施した。
- ・29年度新規実施となった犯罪被害者講習会は年4回実施した。職員がDVや性暴力に関する犯罪被害への理解を深めると共に、利用者を退所後に地域の社会資源へスムーズに繋げるための良い機会となった。(参加利用者8世帯)
- ・大人のぬり絵会は、退所したOBを含め年間で延べ34名が参加した。
- ・OBを対象とした行事を年間で1回実施し、地域包括支援センターから講師を招き、地域の社会資源を紹介する機会を設け、参加したOB(7世帯)から好評であった。
- ・管理人を含め、震災及び夜間を想定した訓練を年4回行ったほか、施設職員の一斉参集訓練では、炊き出し訓練を行い、防災用品の保管場所や不足物品について検討し改善を行った。
- ・利用者アンケートでは施設の運営や設備に関し、多くの意見が寄せられた。要望があった事項について、貸出用自転車の整備やパソコン貸出など年度内に実施可能な事項は改善し、職員の対応に関する意見については職員間で話し合い、利用者懇談会において説明を行った。

4 保健衛生・環境整備

- ・健康・栄養相談は年間延べ66世帯が利用し、入所後間もない利用者の健康状態の把握を行い、必要に応じ医療機関へ繋ぐよう努めた。
- ・DV被害者、精神的に不安定な利用者等を対象に月2回、臨床心理士によるカウンセリングを実施し、利用者の心身の安定に努めた。(相談件数：延べ57世帯)
- ・防虫消毒(年2回)や貯水槽清掃(年1回)、排水管清掃(年1回)を年間事業計画に基づき実施した。
- ・改築当初から19年を経過した居室のエアコン10台について、交換工事を行った。

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)

- ・併設されている住区センターと合同で実施した秋祭り(住区祭り)は地域住民、利用者、ボランティア等総勢420名が参加した。雨に見舞われ、例年よりも参加者が少なかったものの、多くの関係者の協力により、無事に開催する事が出来た。
- ・学習ボランティアによる子供学習会を毎週火曜日に開催し、年間延べ174名が参加した。(利用者134名、OB40名)
- ・施設見学会は6月に2回実施し、23区内及び市部のケースワーカー・相談員等44名の参加があり、施設を周知する良い機会となった。

6 福祉サービス第三者評価 評価結果

評価機関：NPO法人サービス評価機構 実施期間：H29.8.29～H29.10.12

全体の講評：

特に良いと思う点

- ① 花火鑑賞などの季節の行事を実施し、利用者の生活に潤いを与えている。
- ② 利用者の気持ちを受容し、個別のニーズに応じて必要な支援を柔軟に行っている。
- ③ 新たなマニュアル作成に取り組み、利用者の多様なニーズに合わせた支援に繋げようとしている。

さらなる改善が望まれる点

- ① 外国籍世帯の支援体制の構築について、さらなる取り組みを期待したい。
- ② 若者が参加したいと思える行事について、今後の取り組みを期待したい。
- ③ 防犯対策のより一層の取り組みを期待したい。

施設コメント：

主要目標となっている利用者の傾向をふまえた個別の支援や行事を通じた支援等が評価された。

利用者調査では、総合的な満足度において「満足・やや満足」が71.3%であった。アンケートでは、今後の施設運営に向けて参考となる意見が多かった。

利用者の意向や改善が望まれる点をふまえ、次年度の事業運営に生かしていきたい。