

2023年度 統括事業所あすなろ事業報告書

1 利用者サービスへの取組

(1) 利用者数

- ① 2024年3月31日現在の入所世帯数は19世帯(乳幼児15人、学童12人)である。退所世帯は5世帯(乳幼児4人、学童5人)、新規入所世帯は4世帯(乳幼児4人、学童1人)となった。
- ② 緊急一時保護事業の利用は単身を含め10世帯が利用。2022年度12世帯より2世帯減。
- ③ トワイライトステイ事業の利用は無し。

(2) 苦情

支援内容についての苦情	<ul style="list-style-type: none"> ○個人情報の職員からの漏洩：勤務先に母子生活支援施設に入所していることが職員より伝わってしまった。→情報のとりあつかいを徹底し職員に共有し、再発の防止を確認した。 ○防犯カメラの使い方：他の利用者が自転車を他者から動かされた確認を防犯カメラで確認してもらいたいとの要請に応え確認したことについて(当家族の子どもの行為であった)→防犯カメラは利用者を守るためのものであり、このような使用方法は施設として間違っていたことを謝罪。 ○担当職員が無断で不在時に居室に入っている。やめてもらいたい、担当を変えてもらいたい→事実は確認できず。不在時は原則入室しないこと。点検、検査等の入室時は事前の許可を取っておくこと、緊急時は複数で入る取決めであることを説明。担当は継続。
-------------	---

(3) 事故・ヒヤリハット

利用者に関するヒヤリ・事故	他のヒヤリ・事故
・服薬管理をしている薬を渡す際、同じ薬を2錠渡そうとしてしまった。他8件	・施設フェンスに車が激突しフェンス、立木、外灯等破損相手の保険で修理。他15件

(4) 福祉サービス第三者評価

受審期間 2023年12月～2024年1月

特に良い年思う点	
1	日々の生活の中で利用者との信頼関係の構築に努め、施設が退所後いつでも立ち寄れる「実家」となるような支援を心がけている
2	母子と子の未来に向け、外部講師によるスーパービジョンや研修等を通して職員の倫理観を醸成し、支援力の向上を図っている
3	地域との関係づくりを継続してきたことで、地域に根づいた施設になりつつあり、利用者が安定した地域生活を図ることにつながっている

さらなる改善が望まれる点	
1	感染症対策を含めたオールハザード型 BCP への再編を進めるとともに、利用者を巻き込んだ B C P 訓練の実施等が期待される
2	ICT の有効活用や棚卸による業務の見える化等により業務内容を整理し、効率化や省力化につなげていくことに期待したい
3	マニュアル改定の必要性を認識しており、見直しに向けた職員体制や情報の体系化等、進めていくことが期待される

(5) 事業課題への取組

評価：B

① 多様な利用者に対応するサービスの提供

ケース支援の協働のため、福祉事務所の担当母子父子自立支援員と担当ケースワーカーの同席を基本として自立支援計画策定・見直しを行い、入所世帯の現況と支援の実態の共有と連携に努め、自立に向けたアプローチを行った。

離婚や就労、障害、病気、依存など多岐に渡る課題を個々に応じた関係機関・社会資源と連携し、また、基本的な生活の支援が必要な世帯には直接的な援助、間接的な声掛け促し等その方に応じたサービスの提供に努めた。

退所面談には自立支援員やケースワーカーが同席のもと、新たに作成した退所時面談シートを基に利用者から退所後の生活についての意向を聞き取り、活用できる地域の支援について説明を行い、継続的な関わりを説明しアフターケアについて丁寧な説明を心掛けた。

② 保育

ア 保育園入所ができない子のための所内保育は無し。

イ 乳幼児世帯の増加に伴い（2022年度当初10人、2023年度末15人）養育相談や補助保育といった保育へのニーズの継続が必要とされた。

ウ 養育相談、レスパイト、家事や買い物、面談時の補助保育は年間を通して実施した。保育士をはじめ、その他職員も保育に携わり、保育、相談環境を整えた。

エ 換気や消毒を徹底し、感染症流行の中でも安心して保育室を利用できるよう環境を整えた。

オ 季節感を感じてもらえるような壁面製作をおこなった。

③ 学童支援

2023年度の学童は、小学生10名、中学生4名、高校生3名の利用となった。

ア 多年齢や、様々な特性を抱えた子どもたちの利用に伴い、学童室内の環境整備や個別の関わりを中心に行った。痛癢時や自傷行為への対応を学び、職員それぞれが対応できるように努めた。

個別の関わりに力を入れながら、集団でも遊べるような仕掛けづくりを実施した。おやつ提供も再開し、子どもたちと一緒に手作りするなど食に触れる機会を再設定した。

イ 不登校児に対する支援として関係機関と連携を行い、少しでも登校できるような環境作りや、学校以外の居場所の検討などを行った。また、生活リズムを整えることを目的とした活動を実施し、定期的な振り返り面談を行う中で、本人が意欲を持って取り組めるような目標設定を繰り返し行った。必要に応じて受診同行を行い、生活リズムや登校までのス

テップについて医師からの指示を受けた。

ウ アルバイト、ボランティアへの関わりの見直しを行い、学童室利用後の振り返りやアルバイト、ボランティア向けのオンライン懇談会などを実施した。

エ 学童担当会議は定期的を開催し、子どもたちの状況確認や新年度に向けての学童マニュアル作り、これからの学童室運営の検討などを行った。

④ 心理支援

ア 近年、精神疾患、発達障害、ヤングケアラーなど、子どもの課題もより複雑化している。今年度は、子どもの心理的支援が充実することを目標に、学童児を中心にケアを検討してきた。子どもの状態を見ながらのため、十分とは言えないが、数名の学童児のプレイセラピーや定期的な生活場面面接に繋がり、心理検査を含めた心理アセスメントを行うことができた。また、心理的支援のパッケージ「みかづきメソッド」の開発も継続しており、母子の心理的ケアを整理した。

イ 入所する母子の多様化、複雑化している。心理的支援のパッケージ化を進めると共に、心理士が提供できるケアを可視化して職員にも共有し、互いの特長を活かした支援に繋げることを目指す。

ウ 職員の精神的負担についてもそのサポートが必要である。職員対象のアンケートでは、世帯担当職員を中心としたプチカンファレンスの実施を希望する職員が多かった。職員が、その世帯の支援に悩み、他職種と連携し一緒に考え、取り組んでいきたいという気持ちの表れであるとする。

⑤ 利用者の安全対策

ア 自然災害や感染症が発生した際に発動するBCPは策定されている。

コロナウイルスが5類に移行したこともあり、見直しを行いながら安全対策の継続を行った。コロナウイルスやインフルエンザ、溶連菌などクラスターは起こらなかったが頻繁に罹患者が出ており、基本的な対策は続けている。

感染症に関してはコロナ禍での対応の振り返りが行えていない事、また、災害時における実際の各職員の動きの周知が課題である。

イ 報道されている度重なる保育園での事故を受け、保育施設の安全計画の策定が義務となった。今あるマニュアルを基本に年間の計画を策定し次年度より実行に移すこととした。

⑥ アフターケア

ア 退所後数年を経過する場合も施設に困りごとを相談できる関係が出来ている。

一例として 高校受験を控える児童は週何回か来所し不安な気持ちを吐露することができ、同時に母との情報共有も行った。高校の推薦合格が届き母子と共に喜びを共有し、母の苦労を労った。

また、4歳児の家庭では、子が外で保護されパニックになった母親が施設にSOSを寄せた。子は児童相談所一時保護となり母の気持ちの整理と、自宅の多量のゴミ捨てと清掃をともしに行い適切な環境整備を行った。児童相談所との会議に職員も出席し、現在は親子で生活している。子育ての不安や母親の孤立感を理解し身近な相談できる場所としての役目は大きいと思われる。

イ 退所後のアフターケアは環境や状況により変化が生じている。ポルテあすなろという「実家」があるから「頑張っていける」と母親からの連絡がある時や子ども達が学童室へ集う時

など、母子生活支援施設は母と子の持続可能な生活の大切な資源であることが確認できる。

⑦ 実習生の受入れ

対応する職員が少ない中でも可能な範囲において実習の受け入れを行った。実習生を受け入れることにより、日ごろの業務の再確認ができ、また指導を行うことで職員のスキルアップにもつながった。

社会福祉士実習：3名、精神保健福祉士：7名、保育士：4名

⑧ 緊急一時保護事業

年間10世帯が利用した。その内単身が5世帯である。その中で乳児院入所中の子との再統合のための母子生活支援施設入所が1件あった。

⑨ トワイライトステイ事業

トワイライトステイ事業の利用実績は0であり、足立区監査委員監査で事業の在り方について事業廃止を含めた抜本的な見直しの意見が所管の子ども家庭部に出された。所管から事業継続についての説明がなされ、法人として区と協議を行っている。

2 職員への取組

(1) 職員の育成

評価：A

今年度は、1名の新卒職員の採用があり、チューターを付け1年間の継続的な振り返りを実施してきた。1年間の成長目標を定め、自己評価と担当職員の評価を行い成長につなげることができた。

(2) 研修

評価：B

職員の退職や感染症を含む体調の不良による休みなどが重なり、ローテーションを組むことが第一の課題となり、外部研修への積極的な参加ができない状況であった。

外部研修参加実績は新任研修、相談員研修心理職員向け研修、家計支援、ファミリーソーシャルワーク等に参加した。(のべ18名参加)

また、関係機関との連携や打ち合わせ、講演等の際には参加経験のない職員を同行させ、社会資源の理解を深めるように配慮した。

(3) 職員へのケア

評価：B

新型コロナウイルスに罹患する職員も続き、少ない人数でローテーションを組んできた。超過勤務や勤務変更も多く心身共に疲弊が見られた。

また、複雑な課題を抱える利用者への支援を行うため絶えず緊張が続く業務でもあり、メンタルヘルスケアが必要となっており、ストレスチェックによる高ストレス者に対する専門家による面接指導や心理士による研修を行った。

長時間労働への対応やメンタルヘルスケアは継続して行っていく必要がある。

3 地域社会への取組

(1) 地域交流

評価：A

地域開放エリアである「ポルテホール」にて開催された各種勉強会や相談会の開催により、地域の住民や関係団体が、多様な専門性を相互に有効に活用できる機会となり、地域から「ポルテに相談してみよう」という言葉が出てくるようになり、高い評価を得られた。

ポルテホール事業は足立区に在住する方の課題の共有と地域社会の共生という専門職と地域との協働性が認知され、結果民生委員の研修の依頼が続いた。

地域との勉強会である「コネクトリンク勉強会」においては、年間を通して「貧困」をテーマに、オンラインと現地参加のハイブリットで行った。コロナという災害のあとの復興に、だれも取りこぼしの無い様にとという思いからの発信であり、多くの参加者を募る事ができた。

(2) 地域貢献

評価：A

入所者との地域交流とは別に、地域の子どもや女性等の関係団体が活動し、つながりを持つようコミュニティエリア「ポルテホール」を開放し、各団体による様々な行事やプログラムが提供され、施設の母と子が地域の一員として参加し豊かな余暇活動の実現と文化体験の機会となった。地域エリアの施設・設備提供は社会貢献として有効に活用されている。

4 経営基盤強化への取組

(1) 収入増への取組

評価：B

措置施設においては定員の充足が安定的経営には欠かせない。2023年度は退所世帯5世帯で、入所世帯が4世帯であった。待機世帯はあるが、住宅の整理や子どもの転園・転校など時間がかかる場合も多く早急な入所が難しいこともあるため負担の無いように福祉事務所との連携に努めた。措置費やサービス推進費の各種加算については職員負担も増えるため費用対効果を見ながら収入をあげていく。

(2) コスト削減への取組

評価：B

共用部の冷暖房は換気扇のほか、窓やドアを開け換気を行っているため、効率が悪くなっているが、ソーラーパネルを設置していることにより、夏場の電気料は冬場の約半分となり、コスト削減につながっている。

物品購入についても、購入希望の際に安価なものを選択する土壌ができており個々の職員の意識が高くなっている。

人件費においては、人員不足であったことや突発的対応による勤務変更や超過勤務が多くなり、コストをあげる要因となっておりコスト削減にはつながらなかった。

(3) 施設整備

評価：B

開設5年が経ち、施設の設備機器のメンテナンスが必要な箇所が出てきている。2023年度は汚水槽ポンプが故障し交換したほか、エアコンセンサーの交換など、使用頻度の高い機器の故障が発生している。

エアコンについてはフロン排出検査を含む設備異常を感知する遠隔監視を導入した。修繕計画に基づくメンテナンスを行うと共に長期修繕計画の精査・見直しが課題となる。また、マニュアルを確認しながら各職員が対応できるよう周知していく必要がある。