

平成 29 年度小金井市障害者福祉センター事業報告

1 総括

障害者福祉センターでは、利用者懇談会、給食懇談会を実施しました。写真や絵カードを使った確認はしましたが、利用者にわかりやすい取り組みには至らず、自ら発言する人に偏った意見の収集となってしまいました。OA 機器を活用してわかりやすい問い合わせを行うよう、改善する必要があります。マニュアルを必要に応じて作成しましたが、全体の見直しにまでは至りませんでした。事業所の情報発信は、担当者がこまめに行いました。給食については、毎日ホームページのブログの更新をし、活動については、活動の写真にコメントを添えて情報をアップしました。

身障センター事業の受け入れは、日中一時が 4 割、緊急一時が 2 割ほど増えています。講座講習は、昨年並みの利用でした。また、施設の貸し出しも昨年並みでした。

地域生活支援センターでは、社会生活を高めるための相談が多く寄せられました。電話での相談が多く、全体の半分以上を占めます。訪問や来所の相談もたくさんあるのがセンターの特徴です。利用者別では、家族や関係機関からの相談が、多数を占めています。利用者からの相談で多いのが、心の悩みと知的障がいの方からです。利用者に寄り添う事を心がけて支援に向き合っています。

2 利用実績

生活介護（定員 35 名 現員 36 名）

	利用者数	運営日数	利用率	新規通所者数	退所・休止者数
4 月	642	20 日	91.7%	0 人	0 人
5 月	648	20 日	92.6%	0 人	0 人
6 月	708	22 日	91.9%	0 人	0 人
7 月	643	20 日	91.9%	0 人	0 人
8 月	654	22 日	84.9%	0 人	0 人
9 月	636	20 日	90.9%	0 人	0 人
10 月	686	21 日	93.3%	0 人	0 人
11 月	650	20 日	92.9%	0 人	0 人
12 月	630	19 日	94.7%	0 人	0 人
1 月	574	19 日	86.3%	0 人	0 人
2 月	590	19 日	88.7%	0 人	0 人
3 月	681	21 日	92.7%	0 人	0 人
計	7742	243 日	91.0%	0 人	0 人

機能訓練（定員 20名 現員 10名）

	利用者数	運営日数	利用率	新規通所者数	退所・休止者数
4月	46	12日	19.2%	0人	0人
5月	53	12日	22.1%	0人	0人
6月	45	12日	18.8%	0人	0人
7月	30	9日	16.7%	0人	0人
8月	29	11日	13.2%	0人	0人
9月	44	12日	18.3%	0人	0人
10月	66	12日	27.5%	0人	0人
11月	58	10日	29%	0人	0人
12月	55	13日	21.2%	0人	0人
1月	34	11日	15.5%	0人	0人
2月	45	11日	20.5%	0人	0人
3月	50	13日	19.2%	0人	0人
計	555	138日	20.1%	0人	0人

緊急一時・日中一時

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月 合計

緊急一時	昼間	9	8	16	14	17	24	26	27	19	22	11	16	209
	宿泊	62	27	27	34	10	22	21	32	33	43	25	20	356
	合計	71	35	43	48	27	46	47	59	52	65	36	36	565

平成29年度小金井市障害者地域自立生活支援センター月別支援動向

月別支援動向														(単位:件)	
支援内訳	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
	ホームヘルパー・ショートステイ等の利用援助		182	239	291	252	278	182	202	172	172	205	188	154	2,517
社会資源を活用する為の支援		175	286	401	306	298	501	417	341	359	416	318	345	4,163	
社会生活力を高めるための支援		282	573	602	469	451	905	807	639	599	732	587	570	7,216	
ピアカウンセリング		6	8	7	8	8	0	0	0	0	0	0	0	37	
合計		645	1106	1301	1035	1035	1588	1426	1152	1130	1353	1093	1069	13,933	

利用者別・月別利用動向														(単位:件)
利用者	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
肢体不自由		21	14	12	10	11	8	6	3	10	8	9	7	119
視覚障害		16	7	7	1	7	13	13	0	2	6	7	12	91
聴覚言語障害		31	21	27	8	3	20	16	12	4	17	11	9	179
内部障害		7	1	5	0	1	3	3	0	0	0	0	1	21
重度心身障害		0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	5	0	11
知的障害		53	68	63	46	38	24	34	29	21	18	19	19	432
こころの悩み		48	40	56	52	47	51	67	46	43	32	39	30	551
発達障害		37	21	31	17	17	20	28	21	22	17	14	8	253
高次脳機能障害		2	5	10	0	0	0	3	1	0	0	0	0	21
難病		0	0	2	0	1	4	0	0	0	0	0	1	8
家族・関係機関		314	340	388	300	279	227	235	198	217	292	238	204	3,232
その他		53	38	12	13	24	18	18	5	8	30	7	13	239
合計		582	555	613	447	428	391	423	315	327	423	349	304	5,157

指定特定相談（計画作成）

基幹計画作成 48 ケース モニタリング 96 ケース
 登録型計画作成 65 ケース モニタリング 146 ケース

3 重点目標(課題)の成果と課題

重点目標	成果と課題
利用者居心地のよさを感じて過ごせるサービスの提供	<p>(福祉センター)</p> <p>利用者懇談会・食事懇談会を3回行いました。絵カード等を利用した聞き取りをしましたが、OA機器を利用したサポートまで展開できませんでした。ご利用者の要望は、書面にして職員間で共有しました。改善の取り組みをご利用者に報告し、課題があれば次回の懇談会で伝えてもらうことになりました。懇談会で出された「職員の態度等」の課題については、事業間会議で報告し、主任等の指導で改善を図りました。食事に関しては、ご利用者からの希望を取り入れた新メニューや終了したメニューの復活などの対応を行いました。メニューの対応は、ご利用者から聞き取り後、すぐ対応したことで好評を得ました。次年度は、視覚的に有用なアイパット等のOA機器の導入で、ご利用者にわかりやすい情報提供を行います。</p>

	<p>個別支援計画は、具体的な取り組みを記載した計画を作成しています。ご利用者の意見とご家族等の意見を聞く面談を実施して見直しを行ないました。達成した項目は、必要に応じて支援実施書（日常支援）に移して継続支援を行っています。家族との面談の中で、同じ方向を見ていることが確認でき、計画の達成を共感できました。年度初めに面談を行い、ご利用者、ご家族の希望を取り入れた計画書を作成し、内容を確認していただき個別支援計画をご利用者等にお渡ししています。</p> <p>（支援センター）</p> <p>相談等のご来訪者に挨拶を心がけ、気持ちを寄り添う対応を心がけました。ご利用者等が安心して相談できる配慮を行いました。IT 機器では、難聴者用の補助音声機器を準備しましたが、利用するケースはありませんでした。</p>
<p>福祉サービス提供者としての役割を意識し、専門性と社会性の向上</p>	<p>（福祉センター）</p> <p>法人による新人研修、中堅研修に参加しました。事業所の中での研修体系が未整備で、個別の研修計画等の作成はできませんでした。担当者を選任できなかったことが、要因です。研修は、次年度の課題として取り組みます。</p> <p>業務の標準化でマニュアルは作られていますが見直しを行っていませんでした。一方、緊急一時事業の避難等のマニュアルは、必要が生じて作成しました。マニュアルの見直しの時間を設定しなかったことが、取り組めなかった理由です。次年度は、会議の議案に挙げて計画的な見直しを行いたいと思います。</p> <p>緊急一時・日中一時に関しまして、派遣されたヘルパーへの配慮が足りず、第三者委員への苦情がヘルパーから出されました。ヘルパー事業所とヘルパーに謝罪を行い、問題を整理して出来るところから改善を行いました。使わない機材を片づけ、必要な物品の購入を行いました。日常の中でヘルパーへの言葉かけや意見交換を頻繁に行う事で関係が改善しました。</p> <p>（支援センター）</p> <p>小金井市と連携して今まで対象でなかった児童の入浴をセンターの入浴サービスにつなげました。また、別の方を地域の訪問入浴のサービスへもつなげることができました。</p>
<p>職員の連携と主体性に基づくサービス提</p>	<p>（福祉センター）</p> <p>会議を定例化して情報の共有と支援上の課題を検討しま</p>

<p>供組織の推進</p>	<p>した。運用会議では、予算や事業計画の進捗管理を行いました。月毎の予算の動向や事業計画をどのように実現するかを話し合い、体制を整えました。しかし、進捗管理を十分行えるまでにはなっていませんでした。次年度の課題として取り組みます。事業間会議は、各事業の近況や課題の検討を行いました。情報の共有は、進みました。会議の役割を明確化し、主任を中心とした組織体制を構築する一歩となりました。主任同士の協力関係が作られ、横断的運営の基礎ができました。しかし、業務の検証までにはできていませんので、次年度の課題として取り組みます。</p> <p>(支援センター)</p> <p>毎日の朝礼で情報共有と課題の整理を行いました。第2・第4土曜日に定例的な会議を行い、その中で進捗状況を話し合いました。関連部署との連携は、確実に行いました。</p>
<p>地域の福祉ニーズに対応するサービス提供</p>	<p>(福祉センター)</p> <p>事業内容の発信に力を入れ、生活介護の活動や食事のブログをホームページに掲載しました。市報での情報の発信も行い、広く市民に発信を行いました。法人内の自立生活支援センターとの連携により、地域のニーズを把握し、方策を検討しました。小金井市と協議して新しい取り組み（小学生の入浴受け入れ）に発展しました。※成人の事業なので児童を対象にしていなかった。</p> <p>小金井市から相談された緊急案件（休業日1月3日の緊急一時）の受け入れを行いました。ヘルパーの確保ができないため、職員による対応で乗り切っています。</p> <p>(支援センター)</p> <p>自立支援協議会事務局として第4期の障害者福祉計画と差別解消条例の協議に参加しました。30年度から新たな計画作成に取り組みます。</p> <p>相談に関しては、年間4500件を超えました。半数が電話での相談ですが、年間727名の来所での相談がありました。その内、ピアカウンセラーによる相談は、102名の来所での相談を受けています。総合相談窓口としての役割は、担えたと思います。難聴者への対応の音声補助機器を窓口を用意しましたが、利用するケースはありませんでした。</p>
<p>施設財政の健全化</p>	<p>(福祉センター)</p> <p>予算項目別に物品購入の書類を作成して、その書類に年間予算額を明示しました。現場の職員が使用できる金額を理解</p>

	<p>する書類を作成して、無駄な買い物をしない試みを実践しています。ほぼ予算内の執行で対応できましたが、インフルエンザの流行など医務関連や緊急一時などで予算額を超え、他の予算から流用してまかさないました。全体の予算の執行状況も毎月概要版を作成して運用会議で情報の共有化を図りました。</p> <p>(支援センター)</p> <p>小金井市の財政状況も厳しく、相談関連の財政の課題は、取り組めませんでした。</p>
--	--

4 苦 情

苦情申立月	苦情の内容	対応と結果
6月6日 (家族)	帰宅時帽子がなかった。以前にも何回かあったので注意してほしい	前日、緊急一時利用で鞆の底に入っていた。荷物の引継ぎを確認し、来た時と一緒に状況で送り出す。
6月20日 (家族)	汚れた下着がそのまま入っていた。	連絡帳、電話で謝罪する。
6月28日 (家族)	①長袖のポロシャツの上に長袖のワイシャツに着替えていた。 ②トイレの介助で少ししか出ませんでしたと報告を受けるが納得できずトイレに連れて行くと多量に出た。女性にお願いしたほうが安心できる。	対応を謝罪する。トイレ介助については、同性介助で行うのが基本であることを伝える。
8月9日 (家族)	プールが中止になった際の水着の持ち帰りの件で家族とセンターで行き違いがあった。	ご自宅に電話連絡する。プール中止の時の確認をした。了解を得る。
8月10日 (家族)	連絡帳に恰好がパジャマと記載されていたが、気づいた時点で交換してほしいと連絡帳での記載がある。	お父様が来所された際に詳細の確認と謝罪をする。
9月22日 (利用者)	プールの時、職員が、利用者が近くに居るにも拘らず、水鉄砲を別の職員に向けて使っていた。また、椅子に座っている利用者へ何を言ったか聞こえなか	ご意見ありがとうございます。本当に申し訳ありません。職員全体の問題として考えるとともに、職員当人への注意を行います。 ※次年度初めに改めて職員へ注意を

	ったが、「おい退けよ」と言った態度で接していた。見ていて嫌だった。	行う。
10月12日 (利用者)	帰りの送迎車、利用者さんより車椅子のロックが甘く、動いてしまい怖いと苦情をいただく。	走行中であったため、添乗職員が横に移動して車椅子を支える。車椅子が動いてしまう原因を確認して今後無い様に対策しますと謝罪する。
10月16日 (市民)	市民からの問い合わせが市役所にある。緑黄通りで制限速度を超えてマイクロバスが走っている。状況を確認したいと市職員の訪問を受ける。運転手、添乗者に様子を聞き注意喚起する。	つくば観光所長宛に運転手への注意喚起をお願いする。金曜便に走行確認をすると、朝は安全運転でゆっくり走行していた。夕は、少し早い速度で運転していた。 (制限速度 20 キロメートル)
10月19日 (その他)	2階にピアノ又はキーボードを置いてほしい。	施設を利用する外部の方からも申し出。電子オルガンが1階食堂にあります。そちらを使うことはできませんかと聞く。2階においてほしいとの要望だった。 (要望としてお聞きする)
10月20日 (利用者)	絵画の後入浴へ行く。その時眼鏡をはずしたようです。そのままスピーカーのわきに置き、帰宅される。土曜日にセンターへ電話して、眼鏡を忘れていないか聞く。黒い眼鏡は届いているが、青い眼鏡はないといわれる。月曜日に療法士が眼鏡を見つけ利用者さんに電話する。	苦情の現状は、何かを確認する。利用者さんに所長が直接謝罪する。「レポート用紙3枚に・・・」その話も聞いていますと伝える。反省を書くことを伝えると「冗談ですよ」と全面的に許容してくれるとの事でした。「申し訳ありませんでした」とご主人にも伝える。笑顔でご主人も対応してくれる。職員へ注意を促す。
10月22日 (利用者)	施設貸出の予約をしていたが台風のためキャンセルの電話をしたところ、電話担当者に予約されていないと言われてしまった。予約団体名を間違えたのかと思い自分の名前を伝えたところ、ようやく見てみますと返答があり、始めに伝えた団体名できちんと予約がされていた。確	対応した担当者がシルバー人材センターの職員だったためシルバー人材センター責任者に伝える。対応した職員がセンターに来所し謝罪をする。その旨を利用者本人に伝える。

	認めせずに予約していないと答えるのは対応としておかしいのではないかと思った。	
12月6日 (家族)	利用者さんの母より電話で苦情を受ける。緊急一時の迎いの約束に5分～6分遅れた。ヘルパーのSさんから遅いと言われ不快に思った、以前にも同じことを言われた。約束した時間は、それほど厳格なものでしょうか。	「ヘルパーさんとの時間契約は、17時から9時となっている」契約書を確認し、それほど厳密なものではないとお答えする。(契約内容は伝えず) 職員が約束の時間で引き継ぐ必要があるというアドバイスも受ける。
2月15日 (利用者)	インフルエンザが生活介護内で流行しているが危機管理が甘いのではとの話あり。詳細として、インフルエンザに罹患している利用者の対応をした職員が部屋を出入りすること、またその中でお菓子作りの活動を行うことはいかがなものかということであった。	感染症発生時の対応として、①手洗いの徹底(トイレ後・食事前・外出後) ②マスクの着用(利用者着用可能の方と職員全員) ③咳等の有症状者がいなくなるまでイベント・行事の中止 ④加湿と換気 ⑤発生状況を職員間で共有、ご家族への情報提供 インフルエンザに罹患した人と対応する場合、職員が媒体しないようマスクの着用・隔離部屋に入室するときエプロンの着用、対応後に手洗い
3月19日 (家族)	着られていたベストに汚れが付いてしまい、水で流した対応をしたところ、家族より苦情あり。	電話対象者が謝罪するのと同時に、今後の対応方法について確認する。汚れた場合は汚れのみ取り除き、袋に入れて持たせて下さいとの話しでした。今後はそのように対応する旨徹底する。

5 事 故

種別	件数	摘 要
関係機関報告事故	0 件	
施設対応事故	10 件	① 転倒関連 2 件（転倒 2 件） ② 怪我関係 ③ 服薬関係 ④ 食事関連 ⑤ その他 8 件（物損 4 件（うち 2 件職員：車）所在不明 1 件 喫茶売上金紛失 1 件、交通違反 1 件（進入禁止）
ヒヤリハット報告	168 件	① 転倒関連 14 件（転倒 13 件、転落 1 件、） ② 怪我関係 30 件（怪我 8 件、自傷 2 件、他傷 20 件） ③ 服薬関係 6 件（服薬忘れ 4 件※対応したものがヒヤリ） ④ 食事関連 8 件（他の人の物を飲む 4 件、異食 3 件） ⑤ その他 110 件（所在把握 12 件、情報管理 3 件、）

4 入所者・通所者の状況(通所は平成 30 年 3 月の通所者)

	男性	女性	計
男女内訳	18 名	18 名	36 名
平均年齢	33.3 歳	36.2 歳	34.7 歳
平均支援区分	5.06	5.11	5.08
平均在所期間	12 年 0 月	15 年 10 月	13 年 11 月

通所利用者障害支援区分（生活介護）

区分	区分 1	区分 2	区分 3	区分 4	区分 5	区分 6
男性	0 名	0 名	2 名	3 名	5 名	8 名
女性	0 名	0 名	1 名	4 名	5 名	8 名
年度計	0 名	0 名	3 名	7 名	10 名	16 名

通所利用者障害支援区分（機能訓練）

等級	1 種 1 級	1 種 2 級	1 種 3 級	2 種 2 級	2 種 4 級	その他
男性	2 名	0 名	0 名	0 名	0 名	0 名
女性	3 名	1 名	1 名	1 名	2 名	0 名
年度計	5 名	1 名	1 名	1 名	2 名	0 名

5 職種別職員数(平成 30 年 3 月 30 日現在)

	常勤	常換	非常勤	常換	パート	常換算	嘱託	常換	職員数	常換算計
施設管理者	2	2							2	2
生活相談	3	3							3	3
事務員	2	2	1	0.1					3	2.1
サビ管	2	2							2	2
生活支援員	6	6	8	7	6	4.5			20	17.5
看護師	2	2			1	0.3			1	0.3
理学療法士							1	0.3	1	0.3
作業療法士							1	0.3	1	0.3
言語療法士							1	0.3	1	0.3
栄養士	1	1							1	1
調理員			2	1.5					2	1.5
運転手			1	0.9					1	0.9
食事介助					6	1.5			6	1.5
添乗員					2	1.5			2	1.5
医師							4	0.4	4	0.4
その他										
合計	18	18	12	9.5	15	7.8	7	1.3	52	36.6

6 ボランティア・実習生の受け入れ人数

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月 合計

ボランティア	43	17	29	39	27	38	50	41	55	32	32	46	449
--------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

実習受入	23	23	11	9	5	34	24	25	25	3	3	0	185
------	----	----	----	---	---	----	----	----	----	---	---	---	-----

※実習受け入れ延べ人数

学校名	免許資格	実習期間	日数	人数
NHK学園	社会福祉士	①4月3日～18日 ②4月10日～25日 ③5月15日～30日 ④9月19日～10月4日	各全12日間	4名
ルーテル学院大学	社会福祉士	5月15日～31日(前期) 6月19日～7月6日(後期) ※毎週(金)帰校日のため除く	全23日間	1名
東京学芸大学	社会福祉士	9月11日～10月13日	全23日間	1名
日本社会事業大学	社会福祉士	10月30日～11月14日(前期)	全12日間	1名
桐朋学園大学	教員	①8月28日～9月1日 ②10月2日～6日	全5日間	2名
中央大学	教員	10月23日～27日	全5日間	1名
東京慈恵会医科大学	医師	9月25日～29日	全5日間	2名
進路実習				
小平特別支援学校	卒後進路先	7月10日～14日	全5日間	1名

※3月に急遽受け入れざる得ないケースが出て進路実習を行う。(全5日間)

7 福祉サービス第三者評価の報告

No.	さらなる改善が望まれる点	
1	評価	自分の将来のビジョンや意見を言う場がない。面談は定期的に行うべきだと思う。
	改善	昨年は、グループ面談を実施して職員からの意見をいただいた。次年度は、個別面談を計画的に実施して職員からの意見をまとめて運営に生かしたい。
2	評価	職員一人一人の研修計画が策定されておらず、内部のOJTに重点を置いたものとなっている。職員一人一人に合わせた研修計画を策定する必要がある。
	改善	研修担当者が置かれていないことが一番の問題である。次年度研修担当者を配置して、計画的な研修ができるよう取り組みたい。研修担当者に研修担当者研修を受けさせ、研修担当者として必要な知識を持ってもらい、研修計画作成にあたらせる。
3	評価	今年度は、顕著に「組織の不健全さ」が露呈したと思う。問題のある職員をその上に立つものが指導せず、現場任せにしたことで「働きにくい」「気持ちよく仕事ができない」現場になってしまった。経営層は強く対応してほしい。
	改善	不適切な対応をする職員に対して、現場から離して間接業務につかせる等の対応を行った。面談を重ねて注意喚起を行った。

		職員の中に大きな不安と不満があることは理解しているので、次年度当初から不適切な対応を無くそうと職員に呼びかけを行う事とする。毎月の当初に不適切な対応を見かけたら所長に伝えてもらう旨のお願いをする。また、職員同士での言葉かけも大切であることを伝える。
--	--	--