

平成 30 年度小金井市障害者福祉センター事業報告

1 総括

小金井市障害者福祉センターでは、主任体制を強化し、毎月の運用会議、事業間会議の中で、課題解決に向けて検討し自分たちの問題としてとらえ行動するようになってきました。必要に応じて柔軟に臨時の会議も開催してきました。

7月に行った個別職員面談での意見を内容ごとに5項目に分類し、1項目ずつ改善策を職員全体に提示し、実施検討しています。そのうちの一つである言葉遣いについては、職員全員参加のグループワークを行い、見識を深める機会となりました。

生活介護事業では2名の新規利用者を迎えています。日中活動の内容や、職員研修、家族の高齢化による支援、親なき後の支援をどうするか等の課題が明確になってきています。災害におけるBCP（緊急時事業継続計画）に関しても保護者の関心が高いのですが、未整備で次年度の課題にもなっています。

自立訓練（機能訓練）事業では制度改正による対象拡大から、難病や精神疾患のある方の支援についても受け入れていますが、深い見識と細やかな連携を必要とすることを痛感しました。一方で、1年6か月という有期限サービスなため、利用終了後も、社会とつながりを継続するための資源確保に向けた事業所訪問、交流会を実施してきました。また、引き継ぎの課題である新規ご利用者確保へのさらなる工夫が求められています。

入浴事業、相談事業（福祉一般・障害別・専門）は、ご利用者の数を増やすだけでなく、利用の仕方、情報の発信、魅力づくり等、再考の必要があります。

平成30年度は職員一人ひとりが動く組織として少しずつ意識されるようになり、課題の明確化、次年度へ向けてBCPの策定準備、人材育成計画、研修計画等が進みつつあります。

今後は、小金井市障害者福祉センター、小金井市障害者地域自立生活支援センター、単体ではなく複合化されたセンターとして相談機能のある魅力ある地域へより開かれたセンターを目指す必要があります。ご利用者主体で、地域ニーズにあった、市民が安全で安心でき、そして職員が働き続けたいと実感できる施設づくりに一層努めていきたいと考えています。

2. 利用状況

生活介護（定員35人）は37人受け入れていて、242日事業を実施し利用率は96.7%です。自立訓練は、利用制限があり（要件に該当しても通常は1年6か月以内）で通所が週3日以内なので、利用率は15.1%に止まっています。

相談は、3534人の相談を受け、全体の三分の二は、家族や関係機関からの相談となっています。当事者の相談は、精神障がいの方（心の悩み）310人、知的障がいの方226人、肢体不自由の方162人となっています。相談総数は、11325件で社会生活力を高める支援が70%を占めています。

3. 重点目標の取り組みと来期の課題

1) 利用者が居心地の良さを感じて過ごせるサービスの提供を目指します。

【目標】

- 1 利用者懇談会・給食懇談会を実施して利用者からの意見を受け止め運営に反映します。家族懇談会を実施して保護者等の意見を聞き取る。
- 2 個別支援計画の作成にあたり、利用者一人一人の思いや家族の思いを盛り込んだ支

援計画を作成する。

- 3 オンブズパーソンが受け取った利用者や家族からの意見を運営に生かす。
- 4 設備面での改修の必要性が高まってきているので優先順位をつけて改修する。

【取り組み】

- 1 利用者・給食懇談会は計4回実施。課題であった意思表示の困難な利用者のニーズを汲み取るため、従来の意見聞き取り型に加え、担当職員にも加わってもらい、本人の思いを想像しそれを参考にしたり、利用者とともに活動に参加する等の方法を行った。また、家族懇談会では要望書への回答や質疑応答を中心に実施する。
- 2 利用者懇談会内容も踏まえ、より利用者や家族の状況、意向を意識した計画となるよう、利用者ごとに担当グループの職員で話し合いを行った。適宜サービス管理責任者が話し合いに加わり指導を行った。
- 3 オンブズパーソンと家族との懇談会の中で出された意見書に対して回答を行った。またその時々課題に対して意見をもらい運営の参考とした。
- 4 施設が市民や利用者にとってより快適に過ごせる空間になるよう運用会議にて改修の優先順位を決めていった。また設備環境面の改善については、担当者を決めて今まで気づいていながらも手がまわらなかった粗大ごみの処分、生活介護のグループ居室、事務所の環境の整備、倉庫の整理、必要物品の購入などを行った。また施設を利用する上で気になっている空間やモノに気づき、その理由と改善案を書く環境改善シートを使用した。

【取り組み結果】

- 1 活動参加型は日中状況を利用者の様子から直に知れることから、活動内容や設備等の改善だけでなく、個別の支援内容の改善にまで至った。また食事提供では利用者意見により、新メニューも追加し、好評を得ていることから、食の充実化を実感している。家族懇談会では日頃の支援状況だけでなく、感染症対策や環境整備、懇談会の在り方、災害対策も含めた災害時対応についても具体的な意見交換を重ねることができた。
- 2 利用者のニーズを実現するために新たな活動を設ける、個別の外出活動や既存のグループの枠を超えた活動参加など今までは出来なかった新しい支援のアイデアが生まれた。結果として個別の利用者ニーズに沿った多様な支援計画となり、計画を実施していく中で利用者職員の活気も生まれた。
- 3 意見書の回答についてご家族は納得されている。オンブズパーソンに業務評価、人材育成、災害時対策など取り組むべき課題として明確化してもらったことで、次年度事業計画の重点項目として取り組むこととした。また来季の事業計画の素案に対してもアドバイスをもらうことでより具体的な計画とすることができた。
- 4、経年劣化の改修はもとより長年の懸案事項であったトイレへのエアコンの設置や施設環境の整備によって施設空間がご利用者と職員にとってより活用しやすくなった。担当者を決めたことにより途中で頓挫することなく実行できている。また環境改善シ

ートによって職員の気づきを得られたことで予算をかけない環境の改善につながった。

【来期の課題】

- 1 意思表示の困難な方の意思の汲み取りによって支援の質の向上や環境改善につながっており、今後ともより良い意思の汲み取り方を追求していく必要がある。また家族懇談会において特に懸念されている、緊急時対応や将来の生活に対してのセンターの役割や方針について明確に示していくことが求められる。
- 2 まだ日々の支援の中で計画が活かしきれていない。今後は日々の支援の中で計画を実行していく具体的なプロセスを管理する必要がある。またご利用者のニーズ把握と計画の内容をより深めるための取り組みも継続して行っていく。
- 3 オンブズパーソンからは今後も適宜アドバイスをもらいながら運営に活かしていく。課題としては相談件数が少なく資料確認の時間が多くなっているため、今後はその働きがより活かせるような取り組みが求められる。
- 4 施設設備の改修は今後も必要であり、運用会議で優先順位を決めて取り組んでいく。環境改善シートは職員間に目的が上手く伝わらず活かしきれなかったが、意図の伝達方法やシートの改善を行い再度行っていく。

2) 職員が笑顔で働ける環境整備を目指します。

【目標】

- 1 法人と連携したコンプライアンスの取り組みを進めます。第三者評価で出された職員の意見を取りまとめ、昨年実施した職員アンケートも参考にして一人一人の職員との面談を行う。

【取り組み】

- 1 昨年度の第三者評価の評価及びアンケート意見に基づいて、管理職が面談項目を作成し、全職員面談を実施した。また面談結果を基に、運用会議にて今後の利用者支援や職場環境について課題分析を行った。整理した課題については事業混合のグループワークの実施、事業ごとでの検討機会を設定し、共通課題として組織的な解決を図った。

【取り組み結果】

- 1 職員面談やグループワーク、事業内討議などを通して、利用者支援について全職員が意識を高められている。また、これまでは事業単体での業務内容や支援内容のみ把握しているため、事業間の関わりが希薄となっていたが、主任レベルの会議や事業間の合同プログラム企画により情報共有も積極的になされ、改めて「センター職員」としての意識が芽生えてきているように見受けられる。

【来期の課題】

- 1 法人コンプライアンス規定に基づき、全職員が市民、利用者、職員間、組織に対して誠実に関わる姿勢を求めていく。また、将来の展望や目標を持った働き方が築いていけ

るよう、人材育成面から階層別個別育成計画を作成し、組織的な研修体系の確立が必要と考える。並行して、業務スキルの標準化に向けて、各種マニュアルを整備する。

3) 地域の福祉ニーズに対応するサービス提供を目指します。

【目標】

- 1 事業所からの情報発信を行います。潜在的ニーズの掘り起こしで自立支援センターや小金井市と連携して地域ニーズに対応したサービスを行う。

【取り組み】

- 1 主に市内外の事業所や教育機関の訪問、他事業所との交流プログラムを実施し、センター事業についての広報活動を行った。また自立生活支援センターや市へ情報を求め、潜在的ニーズの掘り起こしから利用に結びつくまでの連携に努めた。並行して、パンフレットの更新も進めている。

【取り組み結果】

- 1 事業所等訪問や関係各所との連携により、退所後の利用に向けた見学、体験の機会も増え、実際の利用につながり利用者ニーズを叶えるケースもできた。また他事業所からの新規利用相談も増えてきており、効果はみられる。さらには障害当事者の活動ボランティアの受け入れも積極的に行い、センター事業の役割も広がるとともに、事業の認知度向上を実感している。なお、パンフレット更新に関しては担当制で掲載内容やレイアウトなど精査している段階である。

【来期の課題】

- 1 一層のセンター事業の認知やニーズ掘り起こしに向けて、自立生活支援センター、小金井市との情報共有の強化が不可欠と感じる。また市内イベントへの参加、パンフレット、HP更新などアウトリーチの方法について計画的に進めていく必要がある。
地域ニーズの観点から、特に2次福祉避難所としての役割強化に向け、BCP策定のためのグループワークなどで具体的な策定過程を打ち出し、組織的に取り組む。また避難訓練は月1回多様なテーマを想定しながら実施していき、都度振り返りながら課題改善を図る。

4) 施設・事業所の財政の健全化を目指します。

【目標】

- 1 設備の改善は、優先順位をつけて取り組みます。財政状況の概要版を一覧表にして運用会議に報告する。

【取り組み】

- 1 キャプション評価表の実施により、より多くの職員から多様な視点を吸い上げ、環境アセスメントを行った。市民や利用者、職員にとって安全、安心の保証を第一として運用会議にて優先順位の討論を重ねた。その際、緊急性やキャプション評価表を根拠とす

<p>ることで、ご利用者主体とする共通課題としての意識づけも狙いとした。</p> <p>また備品購入、修繕などの収支状況を一覧にすることで、管理職を中心として主任レベルが年度を通じた予算執行の流れを把握できるように努めた。</p>
<p>【取り組み結果】</p> <p>1 環境改善は共通課題として認識できるようになり、各事業の利用者や支援内容を鑑みた客観的な意見交換を重ねながら優先順位付けはできた。しかし、予算執行の流れについては共通理解に至らず、計画性が保てずに年度終盤には優先順位を再考することとなった。</p>
<p>【来期の課題】</p> <p>1 予算執行の年間工程や収支状況について、説明し、理解してもらうことが必要。</p> <p>また、老朽化が懸念、あるいは明白な設備などを共通認識していることにより、次年度は計画性のある備品購入、修繕へとつながり、客観的な意見交換も深まった柔軟な対応ができると考えられる。</p>

3 申出のあった苦情の対応

苦情申立月	件数	内容
健康管理	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・発作時の対応（十分休ませてから帰してほしい）⇒リスクマネージメント委員会で協議（看護師を中心に）対応を徹底した。 ・背中赤み⇒申し送りとボディーチェックの徹底
サービス	5件	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者同士の接触の心配と支援力向上。⇒研修の予定と職員配置の配置等を書面で伝える ・身だしなみの不備⇒利用者の服装チェックの再確認を行う。 ・衛生面の徹底⇒対応方法の再確認を行う。 ・視覚障害者への対応が不十分⇒対人支援の基本を再確認し職員に周知する。 ・車いすでの座位の確保不十分⇒車いすでの座り方の再確認を行う。添乗職員に情報提供を行う。
その他	5件	<ul style="list-style-type: none"> ・伝達ミス⇒朝礼で再確認し、その後伝達ミスはない。 ・手話講習会の準備不足⇒謝罪と書面の交付等 ・音楽療法の位置づけ（より重度の人の活動へ）⇒グループ活動への配慮で対応（3グループに） ・不愉快な言動⇒支援者としてのTPOを再確認して注意する。 ・急な外出連絡で困惑⇒個別外出の計画を事前にお知らせする。

4 発生した事故の状況

種別	件数	摘 要
関係機関報告事故	0件	

5 職員体制（平成31年3月31日）

	所長	副所長	事務員	サビ管	生活支援員	医師	看護師	理学療法士	作業療法士	言語聴覚士	栄養士	調理員	運転員	添乗員	入浴介助員	食事介助員	相談支援員	計
職員数	1	1	2	2	15	3	3	3	1	1	1	2	3	1	2	6	4	51
常勤	1	1	1	2	6		2				1						3	17
常勤換算	1	1	1.9	2	13.3	0.3	2.3	0.6	0.2	0.3	1	1.4	1.1	0.5	1.2	1.5	3.3	32.9

6 研修の実施状況

1) 施設内研修

研修テーマ	内容	講師	参加職種	延回数	延人員
虐待防止	「呼称」について ※下記、接遇マナーも含めたテーマ設定	所長、副所長	全職種	2	45
接遇マナー					
食中毒予防					
感染症予防	「感染症対策について」	(株) 東京 SARAYA	全職種	1	40
ハラスメント防止					

2) 施設外研修

研修名	主催	参加職種	人員
～「障害者」と「支援者」の関係性を支援現場と地域の中で再考する～	都通研	生活支援員	1
理学療法の基盤の再考と発展	東京都理学療法士協会	理学療法士	2

世田谷高次脳機能障害の今を振り返る	世田谷区高次脳機能障害者関係施設連絡会	生活支援員 理学療法士	2
施設見学会	社会福祉法人みぬま会	生活支援員	1
摂食嚥下研修会～摂食嚥下機能の評価方法～	日本歯科大学口腔リハビリテーション多摩クリニック	生活支援員 看護師 理学療法士	3
高次脳機能障害者相談支援研修会	東京都心身障害者福祉センター	生活支援員 理学療法士 言語聴覚士	3
摂食嚥下研修会～さまざまな代償法、食形態の調整～	日本歯科大学口腔リハビリテーション多摩クリニック	生活支援員 理学療法士 作業療法士 言語聴覚士 看護師	5
知っておきたい成年後見制度～障害のある人の「親亡きあと」～	NPO 法人成年後見ウィル	生活支援員 理学療法士 看護師	5
障害年金セミナー	調布市障害者地域活動支援センター ドルチェ	生活支援員 言語聴覚士	2
日中活動支援部会全国大会	日本知的障害者福祉協会	生活支援員	1
知的障害者の高齢化と認知症状～地域生活を考える～	社会福祉法人武蔵野 地域生活支援センターぴーと	副所長 生活支援員	4
ソーシャルワーク教育推進大会	日本ソーシャルワーク教育学校連盟関東甲信越ブロック	生活支援員	1
福祉事業所のための研修体系確立・推進研修	東京都福祉人材センター	生活支援員	1
僕らと彼らの共通点から違いを学ぼう～楽しく理解する障害特性～	市立施設協議会	生活支援員	2
福祉職員職務階層別研修会	東京都福祉人材センター	生活支援員	1
日本の精神科医療のこれまでとこれから	NPO 法人あん福祉会	生活支援員 看護師	2
ストレスチェック実務者養成研修	一般社団法人日本精神科作業医協会	看護師	1
重症心身障害児・者の感染防止対	都立府中療育センター	生活支援員	2

策～持ち込まない、拡げないための取り組み～		看護師	
-----------------------	--	-----	--

7 行事の実施状況

実施月日	行事名	実施場所	参加者			
			利用者	職員	その他	計
5/18	(生) 多摩地域施設交流会	立川市泉体育館	5	7		12
5/25	(機) 日帰り旅行～東京スカイツリー～	東京スカイツリー	6	6	2	14
5/29	(生) 日帰り旅行～吉祥寺巡り～	吉祥寺	3	5		8
6/8	(生) 日帰り旅行～BBQ①～	昭和の森ガーデン	4	6		10
6/27	(生) 日帰り旅行～オービィ横浜①～	オービィ横浜	3	5		8
7/4	(生) 日帰り旅行～オービィ横浜②～	オービィ横浜	3	5		8
7/10	(生) 夏祭り	センター	利用者、職員等参加			
9/26	(生) 日帰り旅行～サンシャイン水族館①～	サンシャイン水族館	3	5		8
10/3	(生) 日帰り旅行～サンシャイン水族館②～	サンシャイン水族館	4	7	1	12
10/11	(機) 外出訓練～国際福祉機器展～	東京ビッグサイト	1	2		3
10/15～19	25周年開所記念キャンペーン	センター	利用者、職員等参加			
10/26	(生) 日帰り旅行～としまえん①～	としまえん	5	7		12
10/31	(生) 日帰り旅行～BBQ②～	昭和の森ガーデン	3	5		8
11/2	(生) 日帰り旅行～としまえん②～	としまえん	3	5		8
11/7	(生) 日帰り旅行～BBQ	昭和の森ガーデン	4	6		10

	③～					
11/29	(機) 交流会～小平市 障害者福祉センター～	センター	6	6		12
12/5	(生) クリスマス会	センター	35	20		55
12/21	コールムーンコンサート	センター	利用者、職員等参加			
2/7	(生) 所外活動	TOHO シネマズ	2	3		5
2/20	(生) 所外活動	深大寺 (調布市)	3	5		8
3/7	(生) 所外活動	BIG BOX (東大和 市)	5	7		12
3/8	(生) コンサート①	センター	利用者、職員等参加			
3/20	(生) コンサート②	センター	利用者、職員等参加			
3/28	(機) 外出訓練～昭和 記念公園～	昭和記念公園	2	5	2	9