

令和元年度 小金井市障害者福祉センター事業報告

1、総括

大きな出来事として、給食費の過徴収問題があります。令和元年9月に、小金井市障害者福祉センター条例及び同条例施行規則に規定されている給食費単価と相違した額で過徴収していたことが判明しました。東京都の障害福祉サービスの調査時、実際の運用と根拠例規の間に差異があることがわかったことに拠ります。平成27年10月から約4年にわたっていました。

単価額の変更を市に通知をもって変更依頼、協議をすることなしに、消費税率の変更、食材費等に合わせて値上げしたことによるものです。指定管理者として変更時の手順に課題があります。

ご利用者等の皆様には多大なるご迷惑をおかけすることになり、社会福祉法人まりも会としても、コンプライアンスの課題も含め、責任をもって対応し、過徴収金の返還を行っているところです。

日々の忙しさの中で、現場はあっという間に過ぎていきます。毎日何が起こるのかわからない状況の中での1年間でした。やり残したことばかりです。上記の問題も、東京都、小金井市から指摘を受けるまで、気づくことが出来ず、指定管理者として課題を残すことになりました。

ご利用者のこと、ご家族のこと、地域のこと、働くこと、財政のこと等について、法人理念、基本方針等をもとに振り返り、立ち止まって考える必要性を感じています。

2、利用状況

小金井市障害者福祉センター

- ①生活介護：定員35名に対して令和元年3月31日現在36名、途中1名減(死亡1名) 利用率は月平均92%
- ②自立訓練：営業日は月、木、金の週3日で月平均利用率11%

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アセスメントや支援計画の作成において、ご利用者ニーズをよりの確に把握し簡潔にまとめられるようニーズ把握シートを作成し、必要に応じて書式を変更する。計画を日々の支援に生かせるよう進行表を作成して、毎月進捗を確認する。
- ②住環境(居場所)をご利用者にとって過ごしやすくするための気づきを集める。優先順位をつけて目標を立て、アイデアを出し実行。四半期毎に振り返りを行う。
- ③ご利用者の自己表現(創作物等)が地域の人々や社会とのつながり、生きがい、喜びにつながるよう積極的に地域のイベント等に出展し、施設内展示も増やす。商品開発チームを発足させ、商品化を目指す。他施設の実践を見学し、新しいアイデアを取り入る。
- ④ご利用者のニーズに沿った活動が提供できるよう、音楽療法士、PT,OT,STなどの専門家による指導や、既存のグループ、事業をまたいだ活動参加、活動内容の改善、個別化といった取り組みを行う。
- ⑤地域との繋がりを強め、新鮮でおいしい食事を提供するために地産地消の取り組みを更に進めます。

【取り組み】

- ①個別支援計画の実行、進捗状況の標準化に努める。支援計画作成モニタリング時、ニーズ把握シートを作成しその内容を基に支援計画を立てる。
- ②職員から集めたキャプションシート(気づきシート)を場所ごとに目標設定シートにまとめる。やり

易さ、費用があまりかからないもの、目に見えて変化がわかり易いもの等から優先順位をつけアイデアを出し、実行計画に移す。

- ③利用者が描いた絵画のポストカードや利用者が作ったフェルトボールを活かしたキーホルダー商品、季節のイベント（クリスマス）に向けたリース、カードなどを商品開発チームが中心となり作成し、事業公開や地域のイベントに出展する。
- ④《生活介護》音楽の力を活用し、外部講師による音楽療法を月1回取り入れる。音楽療法士と連携をとりながら、ご利用者の新しい側面をさぐる。また、グループ間交流や個別支援の強化を図るため、積極的に日中活動の幅を広げていく。
《機能訓練》上半期に取り組んだプログラムの成果を形として、表現する機会設定や内部研修企画など専門性を事業全体に活かせるようにする。
- ⑤JA農協等へ協力をあおぎ、小金井市内の美味しい野菜を確保する。

【取り組み結果】

- ①支援計画の進捗表を作成し、毎月1回進捗を確認する会議を行った。その会議を通して支援計画の確実な実行、モニタリングに努めた。
- ②目標設定シートの完了。その中から、選択し、実行計画をたて、3月に実施した。
- ③市内のイベントでは他事業所から完成度の高い商品と声をかけていただき、売上も過去最高の売上となり、地域への広がり、職員のモチベーションアップにもつながっています。また、様々なイベントに参加することで、多くの人に利用者の自己表現を知ってもらう機会となった。
- ④《生活介護》「音楽療法」により、今までとは違う楽しい表情、落ち着きが利用者に見られるようになった。グループで取り組むことで、空間的な落ち着きも出てきた。利用者に合わせてどのような療法が効果が出やすいのか等、音楽療法士と共に活動を進めている。
《機能訓練》生活介護事業と協働で地域住民が運営している展示会や地域イベントでの物販活動など、館内訓練から地域に出向く社会参加訓練につなげている。またSTによる食事介助員への摂食嚥下も実施している。
- ⑤JAや、近隣の農家と契約し継続的な納品が可能となり、野菜の使用量、種類が増え、美味しく顔の見える、地域とつながるきっかけになっています。利用者、保護者、職員を巻き込んだ食の大切さを認識する機会になればと考えています。

【来期の課題】

- ①進捗表を基にした支援計画の実行、確認、モニタリングと流れの標準化はできたが、前期同様、計画の実行が不十分なケースもあった。今後は一連の流れの中に進捗表をチェックする仕組みを作り、確実に計画が実行できるようにしていく。
- ②今年度は、行動障害系グループの作業室を集中的に、破損部分を目に見える形での改修を行っている。次年度はそれを支援に活かし、振り返ることで、前と比べて効果は得られたか、課題は何か等を探りながら、次の住環境づくりにつなげていく。
- ③利用者の自己表現の場としては確保できたが、個人作品の取り扱いについて著作権等の対応が決まっていないため、統一した対応が必要とされている。
- ④各事業とも従来の支援方法に固執せず、より他者や地域と関わることを意識した幅の広いかつ新しい支援方法を日常的に取り入れてきた。また、協働プログラムを実施することは、互いの専門性を共有でき、利用者の社会参加支援につながることも実感できた。音楽療法についても、音楽療法士と

連携をとりながら、ご利用者の新しい側面を発見していく。今後も、事業間の取り組みを検討し、支援の充実を図っていく。

- ⑤昨年よりは使用量は増えたが、小金井市の農家数は少なく更なる使用量増は難しいと思われる。現在契約している農家さんと情報交換をしながら地域との繋がりを広められる取り組みを検討していきたい。

2) 職員が笑顔で働ける環境整備を目指します。

【目標】

- ①職員が将来の展望や目標をもって仕事ができるよう人材育成に組織的に取り組む。研修担当者を決めて理念と要綱の策定、年間計画の作成、各種研修の実施を行い、4月の面談を通じて階層別個別の研修育成計画を作成します。9月と2月に上司と自己による評価を行う。
- ② 職員面談や第三者評価の結果を踏まえて、働きやすく、やりがいを感じられるような職場環境作りに取り組む。第三者評価の結果を次年度の事業計画を反映させるために今年度は9月に実施する。
- ③ マニュアルの項目ごとに担当を決めて現状に即したものに更新する。毎月の運用会議の中で進捗状況を確認。

【取り組み】

- ①個別目標計画・評価シートを職員一人ひとりが主任等のアドバイスを受けて作成し、2月に評価を行う。目標への取り組み具合を確認し、自ら考える事の出来る人材育成に繋いでいく。
- ②評価内容が次年度の事業計画作成に活かせるよう、職員アンケート表出方法、利用者の聞き取り調査方法の検討や家族アンケートの回収率が上がるような取り組みを第三者機関と協議し行う。
- ③上半期で不足していた部分のマニュアル整備とその周知により、センター職員の業務標準化に取り組む。また他事業業務の共有化を進めることで、担当者不在においてもスムーズな対応、また、地域住民への安定したサービス提供、そして、職員が単一事業だけでなく、他事業への関心をもつための基礎をつくっていく。

【取り組み結果】

- ①モニタリングを9月から10月に実施している。進捗状況としては個人のバラツキが大きく課題を残した。内外研修の実施、見学等も達成出来たとは言い難い。成果としては、例えば、食事介助職員から要望のあった嚙下、発作に関する研修での専門性の向上、ご利用者作品の物販活動でのアイデア出し、作業でのモチベーションアップ等があげられる。
- ②職員アンケート結果について、第三者評価機関と協議し、生活介護事業の課題が浮き彫りになるような方法とした。例年回収率の低い家族アンケートは、より回答しやすい文面になるよう、各事業主任が中心となり第三者評価機関と協議し決定した。また家族懇談会での発信やアンケートの提出を促す、お便りを複数回配布し回収率が上がるような取り組みも行った。聞き取り調査では、言語での表現が難しいご利用者への聞き取りに重点をおき、事前に支援員も交えて詳しい利用者情報を作成し、利用者の特性など理解を深めてもらった上で、支援員も同席の上調査を行った。
第三者評価機関からは、事業計画の周知が徹底されていない、中長期計画が明示されていない等の指摘があった。次年度の実行スケジュールを作成しています。
- ③毎月の運用会議で、作成担当者から進捗状況を確認している。更新、または新規作成の必要性、内容の精査などは担当者からの発議で適宜行っている。

【来期の課題】

- ①個人によるバラツキが大きすぎて、計画設定に戸惑い、個人の範疇に留る計画になりがちであった。

この原因は、センターの方向性を示す事業計画、理念等の共通認識不足、結果の見えにくさにあると思われる。途中の評価を本人が自覚し、PDCA 的に回して実感できるものにしていく。評価の時期も、他の行事等と重ならないよう、人によって変える等、柔軟な対応が必要と考える。今回、今までとは違う新たな試みであったが、更に改善して進めていく必要を感じている。

②家族アンケートは回収率が上がるように複数回家族への周知を行ったが前年度とほぼ変化はなかった。H30年度：20名（54%）、R1年度：21名（58%）と聞き取りが難しい利用者の調査は評価機関が変わっても聞き取りは難しかった。聞き取りのできる利用者にとっては、雰囲気が変わり、話しやすかったなどの感想をもらっている。1月の結果報告では組織、サービス分野それぞれの課題が数値として明確に出ている事項があった。今回の評価を次年度の事業計画に活かすことはもちろん、組織として目指すところを定めそれを全職員と共有し職員のやりがいにつなげていきたい。

③マニュアル整備は進んでいるが、内容の精査に時間をかけたことで、想定していた目標に届いていない。また、事業内容の共有化も会議構成員である管理職や主任はできているが、職員全体には行き届いていない。今後は、職員全体への共有化を優先課題とし、次年度上半期は業務標準化への土台作りに取り組む必要がある。第三者評価機関からの指摘については、次年度の実行スケジュールを作成することとした。

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新しい事業所パンフレットを作成し、事業内容について様々な媒体を通じて広報活動を行い、市内イベントへも積極的に参加していく。
- ②地域の福祉避難所としての役割を鑑み、強い当事者意識をもって防犯、防災に取り組む。様々な災害を想定した訓練と振り返りを繰り返しながら、センターに合った現実味のあるマニュアルの整備を行い、BCP（事業継続）も策定する。
- ③市役所や市内外の他事業所や福祉関係者、教育機関と連携し、より多くの地域ニーズに対応できるようにする。

【取り組み】

- ①新パンフレットを活用し市内イベントに参加。センターの事業所 PR 活動を実施する。
- ②1、地震想定 of 自衛防災訓練の実施し、振り返りを行い、次の訓練に反映させる。
2、BCP を作成し、グループワークを行うための準備、実施。
3、市の防災訓練に参加。
- ③・支援スキル、創造性の向上のため、主任だけでなく、他職員も積極的に他事業所連携に加わる。
・日中一時支援・緊急一時保護事業は多様なニーズに対応できるよう、支援センターや関係機関、ヘルパースタッフとの連携に努めていく。

【取り組み結果】

- ①新パンフレットを市内で行われたイベント（センターキャンペーン週間、物販活動、障害者週間、支援センター主催の講演会）で配布した。
- ②1、地震想定訓練を繰り返すことにより、利用者のシェイクアウトが上手になっていくのが実感出来た。また、ショルダー型担架を購入し、屋外避難階段を実際に利用者に体験してもらったり、職員が、車いすで階段を使用して運ぶ体験も行っている。
- 2、BCP 素案までで終わっている。BCP（事業継続計画）の合同グループワーク等を通じて町内会との地域連携をはかる必要性を感じています。
- 3、市との総合防災訓練に参加することによって、避難所開設、テント張り、仮設トイレの設置等を体

験出来、BCPについて考える機会になった。

- ③市内イベントを中心とした他事業所との意見交換機会、サービス資源を学ぶための事業所訪問を重ねている。多くの職員が加わり、多様な価値観と現場感覚で物事を捉えられ、支援の幅が広がった。
- ・支援センターや他機関連携から障害児の新規利用や緊急利用案件が増加。またヘルパースタッフが多様な障害に対応できるよう支援方法の伝達、情報共有、不安要因の聞き取り機会を適宜設定。よりリアルタイムな解決に努めた。

4) 施設・事業所の財政の健全化を目指します。

【目標】

- ①月次の財政状況がわかる概要版を作成して職員と情報を共有できる取り組みを継続する。
- ②支出削減と予算の適正化に向けて、2月の次年度予算に反映出来るよう各事業の当年度予算の執行率をもとに実態に合わせた修正案を作成する。
- ③備品、設備の改修等の修繕・購入は、老朽化や緊急性を考慮して運用会議を通じて優先順位を決めて取り組む。

【取り組み】

- ①月次状況のダイジェスト版を基に運用会議で説明し、状況を把握、検討する。
- ②月次の今年度、昨年度との差異、予算の執行率等から、分析し、修正案を作成する。また、今後収入の増加が見込めなく、人件費上昇していく状況の中で、中期計画への資料を作成、検討する。
- ③今年度中に改修、修繕等必要なリストを作成し、実行する。

【取り組み結果】

- ①事務から提出される月次決算概要を活用し毎月の運用会議で収入、支出の状況をグラフ化し説明した。前年度との差異から今年度の流れを把握し、課題について共通認識をもつことが出来た。
- ②進んでいない。
- ③リストを、法的に必要なもの、利用者に対して緊急性の高いもの等、内容ごとに分類し、今年度分を選択し、実行した。

【来期の課題】

- ①昨年度、今年度で比較し、今後のシュミレーションに役立てる。
- ②進んでいない状況なので、次年度、中期計画を進めていく上で、シュミレーションを行う必要がある。
- ③リストを早く作成し、年度末実行期間を出来るだけ確保する。

3 申出のあった苦情の対応

苦情申立月	件数	内 容
サービス	14 件	<ol style="list-style-type: none">①送迎バス到着時刻変更後の運行表をご家族に渡していない。 ⇒運行表をお渡し、内容説明にて対応。②日中一時・緊急一時受け入れ人数の増加改善の要望⇒事業目的や設備、人数配置、予約状況により利用不可が左右されることを改めて説明。③緊急一時保護利用者の荷物入れ間違い⇒入退所時に荷物チェック表に沿った W チェック、センター備品をシールで明記することで改善。④絵画展展示に関するお便りが前日配布、時間詳細の未記入によりみられなかった。 ⇒内容記入は主任確認を行い、配布は1週間前までに行うように対応。⑤送迎バス対応から個別送迎への変更相談。(乗車待機中の突発な言動への対

		<p>応が難しいとのこと)</p> <p>⇒乗車までの待機時間がないように対応する旨伝えるが、個別送迎への変更要望あり。現在、引き続き相談対応中。</p> <p>⑥物販活動の商品化をご家族の同意なく行った。その後、同意書の必要性について要望あり。</p> <p>⇒不備、不手際の謝罪。今後、同意書による取り交わしにて物販活動実施。</p> <p>⑦1か月前に車いすバックレストの上下逆のセッティングによる破損報告</p> <p>⇒本来の車いすの取り扱い方を職員間で周知。ご家族には破損に気づいた時点で指摘をいただけるようお願いする。</p> <p>⑧車いす利用者の胸ベルト未装着による帰宅が続きご家族より指摘。</p> <p>⇒胸ベルト脱装着機会の度に確認、降所前の最終確認を職員間で徹底し改善。</p> <p>⑨送迎時間が予定より早すぎて自主送迎になる。</p> <p>⇒本来の送迎時間を朝礼時に毎回連絡。以降、改善。</p> <p>⑩緊急一時利用時の入浴対応を生活介護利用時の日中に行ってほしい。</p> <p>⇒ヘルパースタッフが対応可能な方については本来利用時の夜間に行う旨伝える。</p> <p>⑪定期お便りの集合写真に自分の子どもが写っていない。</p> <p>⇒写真は複数枚撮影し、配布前に確認をする。やむを得ず写れなかったときは一報お伝えする。</p> <p>⑫緊急一時予約時、一方的な対応をされた。</p> <p>⇒話をよく聞き、丁寧な対応を心がけることを徹底。</p> <p>⑬日中一時申請時、利用可不可の連絡が1週間経ってもない。対応者不明。</p> <p>⇒対応者が判断できない場合は、担当者宛にメモを残すことを再徹底。以降、改善。</p> <p>⑭緊急一時利用者の入浴対応について。身体障害者は2泊以上でないと対応できないのを1泊でも対応してほしい。</p> <p>⇒具体案を管理職に提案。現在、協議中。</p>
その他	2件	<p>①手話講習会受講決定通知の記載内容の不備⇒Wチェックにて改善。</p> <p>②物販活動に関する配布物が該当者のみに渡ることへのご家族不満⇒事業利用者全体に配布することとした。</p>

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 (令和2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	14	3	3	3	1	1	1	2	3	1	1	6	4	49
常勤	1	1	1	2	6		2				1						3	17
常勤換算	1	1	1.9	2	12.8	0.3	2.3	0.6	0.2	0.3	1	1.4	1.1	0.4	0.8	1.5	3.3	31.9

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
発作対応	てんかん発作の知識と対応について	看護師	食事介助員	1	6
虐待防止	虐待防止・権利擁護研修	副所長	生活支援員	3	3

2) 施設外研修

研修名	主催	参加職種	人員
キャリアパス対応生涯研修課程 「初任者研修」	東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室	生活支援員	3
キャリアパス対応生涯研修課程 「中堅職員研修」	東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室	生活支援員	2
東京都強度行動障害支援者養成 研修（基礎研修）	公益財団法人東京都福祉保健財団	生活支援員	5
自衛消防訓練発表会	小金井市消防署	生活支援員 看護師	2
第38回理学療法学会	東京都理学療法士協会	理学療法士	1
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	理学療法士 言語聴覚士	2
人にやさしい動作介助技術 ～動くことを支援する～	東京都看護協会	看護師	1
小金井市就労支援者連絡会	小金井市就労支援センター	生活支援員 看護師	2
埼玉県社会福祉士会 ～実習指導者フォローアップ～	埼玉県社会福祉士会	生活支援員	1
成澤俊輔氏講演会 ～これからの障害者の自立生活や就労への考え方。取り組み方について～	小金井市障害者福祉センター 自立訓練事業	生活支援員 理学療法士 作業療法士 言語聴覚士 看護師 栄養士 相談員	9
講演会 ～僕らと彼らの共通点から違いを学ぶ。 楽しく理解する障害特性～	東京都市立心身障害者施設協議会	生活支援員	2
機能訓練事業者懇談会	東京都心身障害者福祉センター	生活支援員 理学療法士	2
在宅での精神科疾患の理解と訪問看護	東京都看護協会	看護師	2
全国身体障害者 リハビリテーション研究集会 in 香川	全国障害者自立訓練事業所協議会 (旧:全国身体障害者更生施設長会)	生活支援員	1
日本言語聴覚士会全国研修会 (東京会場)	日本言語聴覚士会	言語聴覚士	1
職員交換研修	東京都市立心身障害者施設協議会	生活支援員	2
身体障害者福祉部会従事者会 学習会（施設見学）	東京都社会福祉協議会 福祉部	生活支援員 理学療法士	4
東京都 D&I 協働プログラム報告会	東京ボランティア・市民活動センター	生活支援員 理学療法士	2

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
5/17	(生) 多摩地域施設交流会	立川市泉体育館	5	7		12
5/22	(生) 日帰り旅行 ～BBQ①～	昭和の森ガーデン	4	6		10
5/28	(生) 日帰り旅行 ～立川巡り～	立川	3	5		8
6/5	(生) 日帰り旅行 ～大手町牧場①～	大手町牧場	4	6		10
6/19	(生) 日帰り旅行 ～大手町牧場②～	大手町牧場	5	6		11
7/2	(生) 夏祭り	センター	利用者、職員全参加			
7/10	(生) 日帰り旅行 ～チームラボ～①	お台場チームラボ	4	5		9
7/25	(生) 所外活動 ～トランポリン～	SAITAMA トランポランド (埼玉県)	1	2		3
9/5	(機) 外出訓練 ～ブドウ狩り～	古柏園 (山梨県)	5	7	2	14
9/26	(機) 外出訓練 ～国際福祉機器展～	東京ビッグサイト	1	2		3
10/2	(生) 日帰り旅行 ～チームラボ～②～	お台場チームラボ	4	5		9
10/9	(生) 日帰り旅行 ～川越散策～	川越	4	6		10
10/21～26	26周年開所記念週間	センター	利用者、職員等の参加			
11/6	(生) 日帰り旅行 ～BBQ②～	昭和の森ガーデン	4	7		11
11/12	(生) 所外活動 ～武蔵境～	武蔵境イトーヨーカドー	1	3		4
11/13	(生) 日帰り旅行 ～BBQ③～	昭和の森ガーデン	4	7		11
11/15	(生) 所外活動 ～中野～	中野ブロードウェイ	1	1		2
11/21	(生) 所外活動 ～文化祭～	東京外国語大学	5	7		12
12/5	(生) クリスマス会	センター	35	20		55
12/19	コールムーンコンサート	センター	利用者、職員全参加			
1/9	(機) 外出訓練 ～初詣～	深大寺	3	5	2	8
1/23	(生) 所外活動 ～お風呂～	お風呂の王様	1	1		2
2/6	(機) 外出訓練 ～吉祥寺美術館鑑賞～	吉祥寺	3	5	2	10
2/19	(生) 所外活動～深大寺散策①～	深大寺	6	7		13
2/26	(生) 所外活動～深大寺散策②～	深大寺	6	7		13
3/25	(生) 所外活動～ピクニック～	野川公園	11	6		17