

2021年度 小金井市障害者福祉センター 事業報告

1 総括

令和3年度も令和2年度に引続き、新型コロナウイルス感染症の感染状況に大きく影響を受けた1年でした。特に活動時間の短縮ではご利用者の皆様に多大なご迷惑をお掛けしました。これに伴い、ご利用者の皆様が楽しみにされていた日帰り旅行等外出イベントを中止せざるを得ませんでした。一方、夏祭り、プール活動、代替えキャンペーンイベント等は実施しました。また、講座講習では緊急事態宣言の発出と解除に伴い、中断と再開を繰り返し受講生の皆様にはご迷惑をお掛けしました。

新型コロナウイルス感染症対策としては、新たにPCR検査体制の確立や、クラスター発生等によるセンター閉所時の配食サービス(他法人向け)に支障がないよう配食事業者と業務提携するなど、コロナ禍においてもセンター事業を継続する方法を日々模索してきました。但し、令和3年度事業計画の中には新型コロナウイルス感染症等が原因となり、未達や不実施だったものがありました。これら計画については丁寧に総括し、来年度継続するもの、再考が必要なものなどを整理し、現在、センターが置かれている状況を鑑み、「今しなければならないこと」を見極め、優先度の高い課題から順次取り組んでいきたいと考えています。

2 重点目標の取り組みと来期の課題

1) 提供するサービス

【目標】 <ul style="list-style-type: none">生活介護事業のグループ制の見直しと生活介護事業における個人のニーズに寄り添った体制への移行と生活環境の最適化
【取り組み】 <ul style="list-style-type: none">4半期ごとの利用者懇談会や毎月の支援員会議により今年度中に新体制を確立します。生活介護の生活環境を新体制に合わせて居室の改造などの取り組みを行います。最適化します。
【取り組みの結果】 <ul style="list-style-type: none">年3回の利用者懇談会や利用者への聞き取りを行い利用者からの意見を集約しました。出された意見について、すぐに解決できるよう支援員会議で改善を図り、利用者の不安感を軽減できるように努めました。利用者からは前向きな意見や新体制を楽しんでいる言葉が多く聞かれています。また、家族懇談会で見学、アンケートを実施し家族の不安感を払拭できるようにしました。家族からは新体制に好意的な意見が多く出されています。新体制で表出した職員体制や活動内容等様々な課題については、月1回の支援員会議、常勤会議や週1回のリーダー会議で解決、改善を図りました。活動内容の充実化、新体制に馴染めない利用者への支援等課題はありますが、スムーズに新体制への移行が来ています。生活環境については、使用できる利用者が限られていた和室を他居室と同様に床をフローリングに変更することで、活動スペースを広くし利用者が過ごしやすいよう環境を整えました。

2) 人材育成

【目標】 <ul style="list-style-type: none">・評価基準の設定
【取り組み】 <ul style="list-style-type: none">・職員個別目標計画・評価シートの評価基準作成に取り組みます。(全体)・自己評価と上司評価の基準を設定します。
【取り組みの結果】 <ul style="list-style-type: none">・職員面談を行う前提となる職員個別目標計画・評価シートの取り組みを行いませんでした。これにより職員面談も実施していません。・「自己評価と上司評価」の基準についても手をつけていません。

3) 地域連携

【目標】 <ul style="list-style-type: none">・他施設との交流・見学
【取り組み】 <ul style="list-style-type: none">・他事業所との交流を半期に1カ所以上行います。・他事業所の見学を半期に1カ所以上行います。
【取り組みの結果】 <ul style="list-style-type: none">・新型コロナウイルス感染症拡大による影響で、他施設との交流に関しては実施出来ませんでした。他事業所の見学についても同様の理由で実施することが出来ませんでした。

4) 財政の健全化

【目標】 <ul style="list-style-type: none">・法人給与への統一
【取り組み】 <ul style="list-style-type: none">・法人の給与規程への移行を行いません。
【取り組みの結果】 <ul style="list-style-type: none">・職員説明用の資料や基本データをまとめることが出来ず、法人給与への統一にかかる取り組みは行えませんでした。運用会議で主任を中心に説明を行った際も、主任たちの理解を得ることが出来ず、職員全体への説明を断念しました。

5) その他

【目標】 <ul style="list-style-type: none">・感染症への迅速な対応
【取り組み】 <ul style="list-style-type: none">・新型コロナウイルスの正確な情報把握と適切な対応に努めます。・国、東京都、小金井市、法人と連動した取り組みを行います。
【取り組みの結果】 <ul style="list-style-type: none">・看護会議を中心に新型コロナウイルス感染症対策に取り組みました。今年度は新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを刷新し、PCR 検査キットを購入するなど有事に備えまし

た。これによりセンターで新型コロナウイルス感染症の罹患者が時期を違えて数名発生しましたが、その全てでクラスターの発生を予防することが出来ました。

また、国、東京都とは特に連動することはありませんでしたが、小金井市、法人とは情報共有を行いました。

3 申出のあった苦情の対応

申立月	苦情の内容	対応と結果
4月19日 (ご意見)	生活介護利用者家族より ・職員が自宅に迎えに来る際、迎えに来る場所が職員によって違うので、自宅玄関まで迎えに来るのか、自宅(集合住宅)の階段下なの決めてほしい。これについては何度も職員に要望している。また、迎えが必要ない際に、その旨をセンターに伝えても職員が迎えに来るなど情報共有に課題があるように感じる。 ・センターの外構清掃活動の場面を見かけたが、利用者が一人で立っていて職員が周りにいなかった。どうして利用者を一人で立たせているのか。	・迎え場所は原則、自宅玄関とし、職員間で情報共有する。但し送迎車に他利用者が乗車している際は事前に電話連絡し階段下まで降りてきてもらうようにする。 ・利用者が一人で立っている時間もあるが、これは一時的なことであり支援員が傍らで常時把握していることを伝える。 ・上記2点について保護者に謝罪と説明を行うことで理解を得る。
6月15日 (ご意見)	利用者家族より 日中一時の利用について、予約を取り日中一時支援事業の担当職員から利用可能と言われたが、日中一時支援事業に従事するヘルパーから当該日について利用出来ない旨を伝えられる。 これについて予約日の日中一時利用の可否の確認と苦情がある。	日中一時支援事業の担当者からの回答が正しい旨を伝える。 また、日中一時の利用に係る回答については日中一時支援事業担当者から利用希望申請者に伝えることを、ヘルパーに再度周知する。
7月1日 (ご意見)	生活介護利用者家族より センターベランダ利用時の熱中症対策について、現状の対策等について確認がある。	熱中症対策として北側ベランダに日除けを設置する。対応策について保護者に伝える。
8月30日 (苦情)	生活介護利用者家族より 従前より新型コロナワクチンの接種をセンターで実施して欲しい旨を要望していたが、センターで当該ワクチンの接種が行われた際に連絡がなかった。センターで受けられる利用者とそうでない利用者の差が分からず怒りが湧いた。 また、自分の子ども(センター利用者)が2回目のワクチン接種をクリニックで受けることになったが、その際、勝見所長が同行してくれることになっていた。ただ急遽勝見所長が同行出来ないという	利用者家族はセンターの新型コロナワクチン接種に係る一連の対応に不満があり、軽率な対応だった。(初めての新型コロナワクチンの接種なので副反応の懸念もあった為、基本的にセンターでの接種でなく、家族対応を求めた。その後、小金井市がセンターを会場とした接種を決定した為、その時点で新型コロナワクチンを接種していないセンターの利用者にアナウンスした。これによりセンターでの当該ワクチンの

	<p>ことになり、結果的に職員が同行することになったが、新型コロナワクチンに関する終始一貫性のないセンターの対応には納得いかない。</p>	<p>接種にアンバランスが生じたことを説明し、謝罪する。</p> <p>新型コロナワクチン接種の所長同行については、所長に急用が入り対応出来なくなる。所長は当該保護者に「支援が必要な場合はご相談ください」と返事をしたので、連絡後対応し、すぐに代わりの人を探して家族に連絡し、謝罪する。</p>
<p>9月1日 (苦情)</p>	<p>生活介護利用者家族より</p> <p>①センター利用中に発生した事故(R3.6月)による通院の際、判明した骨粗鬆症の治療についてセンターが通院対応をしないことが納得出来ない。過去(10数年前?)には歯科通院等もセンターが行っており、今回の骨粗鬆症の治療が家族対応となるのが納得出来ない。家族対応となった場合、移動手段がない、家族が高齢、タクシー等を使えば費用負担が増える等、通院は困難。これら理由からセンターとしては骨粗鬆症の通院対応をすべき。</p> <p>②仮にこの6月の骨折から本人が寝たきりになり身体の状態が元に戻らなくなった場合、補償はどうなるのか。金銭面だけでなく、どのようにセンターとして生活を支えてくれるのか。</p> <p>③食事摂取量を連絡帳に記載してほしい。</p>	<p>①保護者の現状を確認し、各種福祉サービス等の利用を勧める。センターとしてはセンター利用中に生じた事故等については責任を持って通院等の対応は行うが、センターの利用とは関係のない持病等の通院については行えない旨を説明する。</p> <p>②センターでの事故が起因となって身体に障害が残った場合は、センターの賠償責任についても検討する可能性はあるが、将来に渡って生活を支える件については、計画相談を作成している相談支援専門員と話をする機会を設ける。</p> <p>③センターでの食事摂取については、連絡帳に記載することとする。</p>
	<p>生活介護利用者家族より</p> <p>勝見所長の発言について苦情がある。過去、勝見所長より「知的障害者は一筋縄ではいかない」と言われた。このような言葉は普通、思っても言わないものではないか。ましてや知的障害者を子に持つ親に対して言う言葉ではない。とても傷ついた。</p>	<p>謝罪する。</p>
<p>9月3日 (苦情)</p>	<p>生活介護利用者家族より</p> <p>生活介護事業在籍の利用者が現在通所を自粛している。当該利用者について毎週金曜日 15:15 よりオンラインミーティングツール(ZOOM)による在宅支援を行っているが、9月3日の対応を職員が失念しており、45分程度待たせてしまった。これについて当該利用者の保護者</p>	<p>謝罪後、同日 16:00 よりオンラインミーティングツール(ZOOM)による在宅支援を実施。今後、同様の案件が生じないようにグループで解決策を決める。従前、1名の職員が対応していたが、複数の職員が担当となることで互いに声を掛け合い、失念を防止する。</p>

	(父)より苦情の電話あり。	
11月1日 (苦情)	緊急一時保護利用者家族より 「緊急一時保護事業の担当者から緊急一時保護事業の利用申請をした際、利用理由を確認されたことが不愉快である。基本的にレスパイトの利用は制限なく利用可能なはずであるのに納得出来ない」との苦情が市に入ったと市職員よりセンターに情報提供がある。	センターとしては緊急一時保護事業の利用を希望する者について、その利用理由を聞くことにしている。理由は利用希望者が特定の日時に集中した場合、優先順位を設ける必要性があり、こうした事業の性質上当該質問については不可避である。但し、今回の電話対応については聞き方に配慮が足りなかった点も否定出来ない為、今後、より丁寧な対応を心掛ける。またレスパイト利用の上限等について市担当者と確認する。 →上限は設けないことを確認する。
1月7日 (苦情)	緊急一時保護事業ヘルパーより 緊急一時保護事業を利用中の利用者がサービス提供中に逸脱し、西武多摩川線の電車を止めるに至る。この際、勝見所長や支援センターは利用者情報を知っていたにも関わらず、正確にヘルパーに伝えていなかった。これについてヘルパーは非常に強い不信感を持つと同時に、ヘルパーを軽視していると感じる。	1月18日のリスクマネジメント会議で支援困難者の対応策を検討した。これを基本として1月21日にヘルパーと副所長、緊急一時保護事業担当者と話し合う予定だったがセンターに新型コロナウイルス感染症の罹患者が発生した為、急遽中止。後日ヘルパーとの面談を行い、副所長が謝罪し、情報提供の在り方、マニュアルの整備等について説明する。
	生活介護利用者家族より 1月22日(土)に勝見所長から自宅に電話があり直接話がしたいと告げられる。その際、夫(利用者の父)が不在であり、私(利用者の母)は話すことはないとする。それにもかかわらず、1月24日(月)の朝、突然、勝見所長が自宅に押し掛けてきた。この時、送迎バスによる子(センター利用者)の送迎時に職員が添乗し様子を見守る事、月・水・金については16時(他の利用者は15時までの利用)までセンターを利用してもらい、利用後、勝見所長と子(センター利用者)と一緒に歩いて自宅まで送ると言われた。突然訪問された事も不快であったが、子(センター利用者)がスケジュールの変更等で混乱しようが利用時間さえどうにかすればいいという気持ちが見えて大変不愉快だった。	謝罪をし、苦情として挙げることを伝える。

	利用者家族の立場に立っておらず、謝罪も事務的で、子(センター利用者)の支援について見通しを持つことが出来ないような言葉の羅列ばかりで、こうした所長の言葉は不信感を増幅させるだけなので改善してほしい。	
--	---	--

4 発生した事故の内容

種別	件数	摘 要
重大事故	3件	<p>①行動障害が著しい利用者が、突発的に走り出し活動室に入ろうとした際、他利用者に衝突する危険性があったことから職員が制止を試みる。しかし、利用者の動きが激しく止めきれず、そのまま活動室入口のドアに前歯を接触させ、前歯1本の先端部5分の1程度を欠損する。直ちに歯科通院し治療を行う。</p> <p>②散歩時に転倒、後日骨折が判明。</p> <p>③1月6日、緊急一時保護事業利用中の利用者が買い物で外出した際、ヘルパーの制止を振り切り逸脱。最終的に西武多摩川線の電車を止めるに至る。</p>

5 職員体制（令和4年3月31日）

職種	管理	事務	サビ背	相談	支援員	看護師	療法士	栄養	調理	医師	その他
職員数	2	2	2	3	14	3	5	1	2	3	12
内常勤	2	1	2	3	6	2		1			
常勤換算	2	1.9	2	3	13.2	2.3	2	1	1.4	0.3	4.4

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	延人員
令和3年度東京都虐待防止・権利擁護研修	虐待防止の理解	伝達研修	全職員	44名

2) 施設外研修

研修名	主催	参加職種	人員

難病の方の地域性を支える	小金井市障害者地域自立生活支援センター	看護師	1名
--------------	---------------------	-----	----

7 サービス単位ごとの年間利用者延べ総数

区 分	利用者延べ数
区分3	47
区分4	484
区分5	1447
区分6	5732

8 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
7月13日	夏祭り	作業室	35	18		
10月19日	キャンペーン	食堂・作業室	35	18		
12月21日	クリスマス会	作業室	33	18		
2月3日	節分	作業室	35	18		