

支援センターみらい
令和3年度事業報告

【概況】

○グループホームみらい

コロナ禍の中で、感染予防に努めておりましたが、5月に利用者4名、職員1名（2ホーム）が発症し、他濃厚接触者（全9ホーム）も多く、入院できなかつた陽性者、濃厚接触者の支援と困難を極めました。続いて2月にも同様に利用者4名（2ホーム）、職員5名が発症し、ホーム職員に対するバックアップ体制が難しい現状もあり、法人全体でのコロナBCP計画の作成に努めているところです。また、陽性者の一部を自宅へ帰省して頂いたことにより、家庭内での感染拡大に至ったこともあり、陽性者・濃厚接触者の支援場所については課題を残しており、場所の確保については法人内での手配は難しいことから、行政と連携し、課題の解消に取り組んでまいりたいと考えます。

令和3年度の利用者状況は前年度に利用調整を行ったこと（男性ホームを女性ホームへ転用）で定員での利用（9ホーム、37名）となっておりますが、8月に1名が退所（高齢入所施設へ）され、利用募集を行い、10月より1名が入居され、現在は定員37名の利用となっております。

開所日数に対する利用率は前年86.1%に対し、84.01%となっており、この利用率低下の主な要因は、コロナ禍の中で自宅療養や長期入院（桜塚1）、利用自粛などにより、開所日数が減った（前年度比全体で152日減）ことや、個別利用となったことによるもので、収入は昨年度比265万円減、対予算比96%となっております。人員体制については慢性的な欠員状態が続いており、またホームの職員の高齢化も進んでいます。さらに開所日数の増加、日々の通院対応や夜間での緊急対応などバックアップの業務が増えています。人員の確保がなかなか難しいですが、今後においても定期的な求人募集により、体制の確保に努めて参ります。

また、中・長期計画においてグループホームの増設と住まいの在り方検討については部会を立ち上げており、アンケート調査の結果から利用者については単身生活の希望もあり、住まいの選択肢を増やす必要性を感じています。

また、設備面ではホームの備品関連や建物の劣化により、修理・買い替えなど修繕費用が増加してきており、補助金等を利用し、対応を行ってまいりましたが、利用者の高齢化に伴う環境整備も必要となっており、大型ホームへの移行も含め具体化できるように検討を重ねていきたいと考えております。

○短期入所

ショートステイ事業については緊急時対応を中心に実施し、今年度延べ173名（前年度130名）、実利用者数（4名）が利用されました。令和4年度につ

いても利用者の状況は他法人のショートも活用できる見込みのため、日中事業所の人材不足もあり、緊急時のみの受け入れで対応する予定です。

○相談支援事業所みらい

計画相談支援及び障害児相談支援の制度が始まり 10 年目を迎えようとしています。相談支援事業所みらいのご利用者の中には、小学校の頃に障害児相談支援の契約を締結して頂いた方が 18 歳を迎えられ、10 年の月日の早さとその重みに感慨深いです。

当初は、ご家族様とのやり取りが中心でしたが、月日を重ねる中でご本人様とやり取りする事が増えていき、相談員の役割も変わっていくという相談支援の寄り添いの難しさや大切さを振り返った 1 年でした。

障害児相談支援の終了と共に、新たに計画相談支援の締結をして頂いており、令和 3 年度の計画相談支援及び障害児相談支援の契約者数は 145 件となっております。

一般相談においては、延べ件数 416 件（前年度比 69 件増）、新規相談は 17 件ありました。ヘルパー支援の利用希望や触法ケースの保護観察官からの引継ぎなど様々な相談に対応いたしました。

相談員として求められる力は多岐にわたる為、今年度より相談員個々の研修計画に基づく研修受講や主任相談支援専門員の OJT としてサービス担当者会議の進め方などを全相談員で考え学ぶ機会を作りました。

支援においては、コロナ禍の為訪問する事や集まる事が難しかった 1 年でしたが、ご本人中心の支援を大事にし、できるだけご本人様の『こえ（気持ち）』を聴いて参りました。また、ZOOM を活用してのサービス担当者会議開催も行いました。

支援費収入としては、常勤の相談支援専門員 4 名配置の機能強化 I の報酬区分に加えて主任相談支援専門員の加算なども獲得した事により、予算比 118% となり、前年度比約 150 万円の増収となりました。毎年、少しずつではありますが収入は増えております。これは地域の窓口としての役割を担いながらも、サービス等利用計画やモニタリング報告書作成をしっかりと行っている各相談員の努力の結果と考えております。

最後になりますが、豊中市障害者自立支援協議会において 6 年かけて協議してきた『通学支援』が制度になりました。相談支援事業所みらいも一翼を担わせて頂けた事を誇りに思っております。

○ヘルパーステーションあしすと

ヘルパーステーションあしすとにおいては、平成 29 年度より、法人職員も希望者を対象に体制に組み入れて支援を実施しておりますが、ヘルパー登録者数は

合算でも 43 名と少なく、利用者数は固定化（移動 82 名・居宅 40 名、計 122 名）する中、人材確保が例年課題となっています。今年度の実績についてはコロナ禍の中、活動自粛も伴い、移動支援では前年比 254 万円減、居宅支援では約 57 万円減となっており、全体の実績は前年比より 311 万円減、対予算比 92%となっています。

令和 4 年度についてはヘルパーの確保は難しいため、週末の日中事業所の利用も含め、法人全体で、利用者の週末の過ごし方についての支援が実践できるよう体制の整備に努めたいと考えています。

以上が概況ですが、各項目の詳細については後述のとおりです。

グループホームみらい（共同生活援助）

1. 利用者状況（令和 4 年 3 月 31 日現在）

（1）在籍状況

栗ヶ丘ホーム：男性 4 名
 末広ホーム：男性 4 名
 若竹ホーム：女性 4 名
 桜塚ホーム 1：男性 3 名
 桜塚ホーム 2：男性 3 名
 桜塚ホーム 3：女性 2 名
 旭丘ホーム：男性 4 名
 桜塚ホーム 5：女性 3 名
 原田ホーム：男性 4 名 女性 6 名

合計 37 名

（2）利用状況

栗ヶ丘ホーム：1327/1460	（営業日×4名）	利用率 90.9%
末広ホーム：1224/1460	（営業日×4名）	利用率 83.8%
若竹ホーム：1265/1460	（営業日×4名）	利用率 86.6%
桜塚 1 ホーム：697/1095	（営業日×3名）	利用率 63.6%
桜塚 2 ホーム：894/897	（営業日×3名）	利用率 99.7%
桜塚 3 ホーム：430/432	（営業日×2名）	利用率 99.5%
旭丘ホーム：1096/1332	（営業日×4名）	利用率 82.2%
桜塚 5 ホーム：1094/1095	（営業日×3名）	利用率 99.9%
原田ホーム：2240/2990	（営業日×10名）	利用率 88.7%
		全体利用率 84.01%

2. 職員体制等

※配置基準、管理者1名、サービス管理責任者1.3名(30:1)

加算= 夜間支援体制加算Ⅰ、世話人4:1(必要常勤換算数8.6)生活支援員9.0

実態

管理者1名(専任)、サービス管理責任者2名(2名生活支援員兼務)、生活支援員3名(2名サービス管理責任者兼務)、事務員1名(世話人兼務)

栗ヶ丘ホーム：生活支援員1名(月、金)

生活支援員1名(火～木)

生活支援員1名(木、土)

生活支援員1名(日)

世話人1名(月～土)

末広ホーム：生活支援員1名(月、金、土)

生活支援員1名(火、水、日)

生活支援員1名(木)

世話人1名(月～金)

若竹ホーム：生活支援員1名(月～水)

生活支援員1名(木～土)

生活支援員1名(日)

世話人1名(月、火、木、金)

世話人1名(水、土)

桜塚ホーム1：生活支援員1名(月～水)

生活支援員1名(木～金)

生活支援員1名(土)

生活支援員1名(日)

桜塚ホーム2：生活支援員1名(月、金)

生活支援員1名(火、水、木)

世話人1名(月～金)

桜塚ホーム3：生活支援員1名(月～木)

世話人1名(月～木)

旭丘ホーム：生活支援員1名(月)

生活支援員1名(火、水)

生活支援員1名(木、金)

生活支援員1名(土、日) 開所の場合、センター対応

世話人1名(月～金)

桜塚ホーム5：生活支援員1名(月、火)

生活支援員1名(水、日)

生活支援員 1 名 (木、金)
 生活支援員 1 名 (土)
 世 話 人 1 名 (月～金)
 世 話 人 1 名 (土、日)
 原 田 ホ ー ム : 生活支援員 1 名 (月、木、金)
 生活支援員 1 名 (火、水)
 生活支援員 1 名 (月、火、木、金)
 生活支援員 1 名 (火、水、金)
 生活支援員 1 名 (月、水、木)
 世 話 人 1 名 (月～金)
 計 生活支援員 29 名 (内 5 名他ホーム兼務) 常勤換算 9.1
 世話人 10 名常勤換算 10.28

3. 建物・設備維持管理

栗ヶ丘ホーム：植木剪定
 末 広 ホ ー ム : 植木剪定
 若 竹 ホ ー ム : 階段滑り止め加工
 原 田 ホ ー ム : エレベーター点検 (年 2 回)、定期清掃 (年 2 回)
 エアコン修繕工事
 全 ホ ー ム : 消防設備点検・交換 (年 2 回)

4. 車両・送迎管理

毎週土曜日・日曜日の午前中を基本とし、グループホームみらいステップ (8 人乗り) 2 台及び第 2 みらいキャラバン (10 人乗り)、を使用して、ホームから自宅等への送りを実施。運転業務 (1 名) を直接雇用し、添乗業務 (1 名) をシルバー人材センターに業務委託。年間累計回数 724 回 (昨年度 815 回) 全日ホーム利用の方が増えているが、コロナ禍により開所日数の減少に伴い、前年度より減少となっている。

【車両管理等】

	赤ステップ	青ステップ
6ヶ月点検	3年8月	3年9月
定期点検	4年1月	
車検		4年2月

【修繕等】

8月 8日 赤ステップ：オイル漏れ交換

2月26日 青ステップ：タイヤ交換、ブレーキパッド交換等

【送迎体制】

栗ヶ丘・末広 : グループホームみらいステップ (赤)
桜塚 1.2・旭丘 : 第2みらいキャラバン
原田ホーム・若竹 : グループホームみらいステップ (青)

5. 年行事等

日常及び送迎等バックアップ体制に重点を置いているため、計画通り行事は実施せず。

6. 健康管理・食事

【健康管理】

毎朝の検温、各利用者の服薬管理はもとより、排便、排尿の確認など、常に利用者個々の健康管理に配慮。また、利用者が体調を崩した際は、ホーム、センター、日中事業所、ご家族等と連絡をとり、早急に対応するよう努めた。訪問看護ステーションと契約し、週1~2回のバイタルチェックを行った。
(個別対応)

通院同行回数 258回 (昨年度 199回、130%増) (帰宅後他、夜間、休日対応含む)

【食事】

利用人数により、配置がなかった世話人配置を可能な限り全日配置し、夕食・朝食とも世話人が、基本的には当日購入した食材をその日のうちに調理し提供するように努めた。また毎月1ヶ月分の献立を作成し、栄養バランスを考えた食事の提供に努めた。

旭丘、桜塚5については食材宅配サービス(月~金のみ、土日は調理)を利用し、夕食の提供を行った。献立がある程度決まっているため、世話人の交代などによる食事への影響は少ないが、他ホームと比べ1食あたり150円ほど食費が高くなっている。

7. 防災

各ホームにおいて地震や火災を想定し、避難訓練を年3回予定をしていたが、今年度についてはコロナ対応で応援期間が長期期間発生したため、各ホーム2回のみ実施、消防への届け出を遅延なく行った。

8. 活動支援の取組み

各ホームで独自に工夫して取り組んでいる。散歩や買い物に出かけることで運動の機会を提供したり、調理補助や洗濯物干し等、ご自分でできることに取り組んで頂いたり、生活力の向上に努めた。カラオケやゲーム、テレビ等、余暇支援も随時行った。

9. 広報活動

【広報誌の発行】

法人の広報誌として「みらいのWA」を年3回、ご家族はもとより、関係機関や関係者に配布し、広く啓発活動に努めた。

	号	発行日	部数
1	第4号	4/20	490
2	第5号	9/20	700
3	第6号	1/20	700

【地域交流】

栗ヶ丘ホームでは地域のお祭りに例年参加させて頂いていたが、コロナ禍により、今年は中止となった。桜塚府営住宅のホームでは、自治会活動へ積極的に参加した。(敷地内の公園や団地周辺の定期清掃、集金業務など)

10. 苦情対応

事業運営及び事業実施に関する苦情等を調整・解決をする窓口として、苦情受付担当者を1名配置。苦情は、意見箱をはじめ家族会の間でも受付けた。今年度の苦情はなかったものの、今後もその都度対応するとともに、家族会等での報告、掲示、職員への周知を行い、改善に努め、第三者委員会に報告をし、意見を頂く。

* 第三者委員会：令和3年11月29日(月)16:00～

11. 職員研修・会議等

【職員研修】※網掛け部は外部研修

月日	研修名	主催	場所/会場	参加者
6/30	令和3年度 第1回研修会 (コロナ禍の豊中市の現状)	豊中市社会福祉施設 連絡会	事務所 (オンライン)	中村

7/6・19・ 8/6	令和3年度人事評価セミナー	大阪府 社会福祉協議会	事務所 (オンライン)	中村
7/30	令和3年度 豊中親和会 第1回全体研修 『虐待につながる要因を考える』	虐待防止委員会	第2みらい (食堂、2階、3階)	松村、前田、 青山、中村
9/2	令和2年度強度行動障がい支 援者養成研修(基礎研修)	大阪府障がい者自立 相談支援センター	事務所(Web研修)	松村、前田
9/17	令和3年度 豊中親和会 第2回全体研修 『介護保険について』	第2次中・長期計画 高齢対策部会	事務所 (オンライン)	中島、松村、 前田、中村
11/25	支援センターみらい研修 『ビジネスマナー』	支援センターみらい (指澤、田島)	法人本部	前田、松村、 中村
12/17	令和3年度 豊中親和会 第3回全体研修 『GHについて』	第2次中・長期計画 GH/住まいの在り方部 会	第2みらい (食堂、3階)	中島、松村、 青山、中村
1/19	支援センターみらい研修 『虐待防止』	虐待防止委員会 (田村・前田)	法人本部	松村
3/15	令和3年度 豊中親和会 第4回全体研修(YouTube 視聴) 『意思決定支援ってなんだ？ ～法制度上の位置づけとポイ ントについて～』	第2次中・長期計画 権利擁護部会	事務所 (オンライン)	前田、松村、 中島、青山、 中村
3/29	令和3年度 豊中親和会 第1回全体研修 『虐待につながる要因を考え る』(欠席者対象)	虐待防止委員会 (前田)	法人本部	中島

【会議等】（事業所内）

会 議 名	回数	開催期日、構成員等
主任会議	12	毎月1回（管理者・主任）
職員会議	10	毎月第1金曜日（管理者、主任、サビ管、生活支援員、事務員）
個別支援会議	6	毎月第4金曜日（管理者、主任、サビ管、生活支援員）
ホーム会議	8	毎月最終火曜日（管理者、主任、サビ管、生活支援員、各ホーム支援員（緊急事態宣言中は中止）

*その他
 虐待防止委員会 2回、虐待防止委員会事務局会議 10回
 第三者委員会 1回
 所属長会議（管理者、主任）、運営会議（管理者、主任）
 第2次中・長期計画進捗会議（管理者、主任）
 豊中市グループホーム連絡会 11回（主任）※外部

相談支援事業所みらい

1. 利用状況（令和4年3月31日現在）

- ・計画相談支援事業 契約件数 法人内 79件（昨年度比0件）
法人外 66件（昨年度比+3件）
- ・障害児相談支援事業 契約件数 法人外 2件（昨年度比-1件）
- ・地域移行、地域定着支援事業 契約件数 0件（昨年度比0件）
- ・一般相談 のべ件数 416件（昨年度比+69件）
（新規件数 17件：昨年度比-8件）

2. 職員体制等

*配置基準 管理者1名、相談支援専門員1名（兼務可）

実態

常勤職員：管理者：主任相談支援専門員兼務（1）

主任：相談支援専門員（1）

非常勤職員：相談支援専門員（2）、相談支援員（1）、事務員（1）（兼務）

3. 支援内容の一例

- ・計画相談支援、障害児相談支援における、サービスの調整や担当者会議の実施
- ・相談者の不安軽減の為に、面談の実施
- ・成年後見人制度利用における相談窓口の紹介及び調整
- ・ヘルパー支援利用希望によるアセスメント及びヘルパー利用調整
- ・家族支援 など…

4. 広報

【広報誌の発行】

法人の広報誌として「みらいのWA」を年3回、ご家族はもとより、関係機関や関係者に配布し、広く啓発活動に努めた。

	号	発行日	部数
1	第4号	4/20	490
2	第5号	9/20	700
3	第6号	1/20	700

5. 苦情対応

事業運営及び事業実施に関する苦情等を調整・解決をする窓口として、苦情受付担当者を1名配置。苦情は、意見箱をはじめ口頭でも受け付けた。今年度の苦情は下記のとおり。その都度対応するとともに、家族会等での報告、掲示、

職員への周知を行い、改善に努め、第三者委員会にも報告をし、意見を頂いた。

* 第三者委員会： 令和3年11月29日(月)16:00～

6. 職員研修・会議等

【職員研修】※網掛けは外部研修

月日	研修名	主催	場所/会場	参加者
5/27・28	初級クラス サービスマナーセミナー	大阪府 社会福祉協議会	事務所 (オンライン)	田島
6/23	令和3年度 第1回中部エリア会議 (法律相談・事例検討会)	豊中市障害者基幹相 談支援センター	豊中市障害福祉セン ターひまわり	内海、指澤、 福本、田中、 田島
6/28・29	中級リーダークラス サービスマナーセミナー	大阪府 社会福祉協議会	事務所 (オンライン)	指澤
7/6・19・ 8/6	令和3年度人事評価セミナー	大阪府 社会福祉協議会	事務所 (オンライン)	内海
7/30	令和3年度 豊中親和会 第1回全体研修 『虐待につながる要因を考 える』	虐待防止委員会	第2 みらい (食堂、2階、3階)	内海、指澤
8/2	令和3年度施設職員の心のケア を考える講座(一般職クラス)	大阪府 社会福祉協議会	事務所 (オンライン)	田中
8/2	令和3年度施設職員の心のケア を考える講座(主任・管理者ク ラス)	大阪府 社会福祉協議会	事務所 (オンライン)	内海
8/5・ 11・24	令和3年度 対人援助専門職講座	大阪府 社会福祉協議会	大阪社会福祉 指導センター	田中
8/30・31	ファミリーテーション研修 (基礎)	大阪府 社会福祉協議会	事務所 (オンライン)	福本
9/8	意思決定支援と権利擁護につ いて～成年後見人と専門職と の連携～	豊中市 社会福祉協議会 権利擁護・後見サポー トセンター	事務所 (オンライン)	田中、田島
9/17	令和3年度 豊中親和会 第2回全体研修 『介護保険について』	第2次中・長期計画 高齢対策部会	事務所 (オンライン)	指澤、福本、 田中、田島

9/17・24	令和3年度 大阪府医療的ケア児等支援者 養成研修	大阪府福祉障がい福 祉室	大阪府立中央図書館 ライティホール	内海
9/22	令和3年度 第2回中部エリア会議 (法律相談・事例検討会)	豊中市障害者基幹相 談支援センター	豊中市障害福祉セン ターひまわり	内海、福本、 田中、田島
10/13	令和3年度 第2回豊中市障害相談支援ネッ トワークえん 『相談支援の基本姿勢～傾聴 と受容とは?～』	豊中市障害相談支援 ネットワークえん	豊中市障害福祉セン ターひまわり	内海、指澤、 福本、田中、 田島
11/10	令和3年度 個人情報保護研修会 (基礎コース)	大阪府 社会福祉協議会	事務所 (オンライン)	福本
11/25	支援センターみらい研修 『ビジネスマナー』	支援センターみらい (指澤、田島)	法人本部	内海、指澤、 福本、田中、 田島
11/26	令和3年度 個人情報保護研修会 (応用コース)	大阪府 社会福祉協議会	事務所 (オンライン)	内海
12/10	令和3年度 豊中親和会 第1回全体研修 『虐待につながる要因を考 える』(欠席者対象)	虐待防止委員会 (前田、内海)	法人本部	田中、田島
12/17	令和3年度 豊中親和会 第3回全体研修 『GHについて』	第2次中・長期計画 GH/住まいの在り方部 会	第2みらい (食堂、3階)	内海、指澤、 福本、田中、 田島
1/12・13・ 31	福祉職員研修 (OJTリーダー養成)	大阪府 社会福祉協議会	大阪府社会福祉会館 事務所 (オンライン)	指澤
1/19	支援センターみらい研修 『虐待防止』	虐待防止委員会 (田村・前田)	法人本部	内海、指澤、 福本、田中、 田島
1/19	令和3年度	豊中市障害者基幹相	豊中市障害福祉セン	指澤、福本、

	第3回中部エリア会議 (法律相談・事例検討会)	談支援センター	ターひまわり	田中、田島
2/2	相談・あしすと研修 『介護保険について・個人情報について』	内海、指澤、福本	法人本部	内海、指澤、 福本、田中、 田島
3/15	令和3年度 豊中親和会 第4回全体研修(YouTube 視聴) 『意思決定支援ってなんだ？ ～法制度上の位置づけとポイントについて～』	第2次中・長期計画 権利擁護部会	事務所 (オンライン)	内海、指澤、 福本、田中、 田島
3/29	令和3年度 豊中親和会 第1回全体研修 『虐待につながる要因を考える』(欠席者対象)	虐待防止委員会 (田村)	法人本部	福本

【OJT】主任相談支援専門員による研修

職員名	月日	内容
指澤	8/16	会議の目的・進め方の確認
	8/27	会議当日の進行状況を確認
	9/1	振り返り・総括
福本	10/25	サービス担当者会議の目的・進め方の確認
	10/27	会議当日の進行状況を確認
	11/3	振り返り・総括
田中	7/14	サービス担当者会議の目的・進め方の確認
	7/29	会議当日の進行状況を確認
	8/16	振り返り・総括
田島	12/21	サービス担当者会議の目的・進め方の確認
	12/23	会議当日の進行状況を確認
	1/7	振り返り・総括

【会議等】

会議名	回数	開催期日、構成員等
主任会議	12	毎月1回 (管理者・主任)
ケース会議	12	毎月1回 (管理者、主任、相談員)
職員会議	12	毎月1回 (管理者、主任、相談員)

*その他 虐待防止委員会2回、虐待防止委員会事務局会議 10回

第三者委員会 1回

所属長会議（管理者）、運営会議（管理者、主任）

第2次中・長期計画進捗会議（管理者）

えん全体会議（年3回 管理者、主任、相談員）※外部

自立支援協議会 ※外部

（全体会議 年4回・運営会議 年4回・部会 年26回 管理者）

中部エリア会議（年3回 管理者、主任、相談員）※外部

ヘルパーステーションあしすと (居宅介護・重度訪問介護・行動援護・移動支援)

1. 利用状況 (令和4年3月31日現在)

① 令和3年度利用実績 ()内は昨年度実績

	移動支援事業		居宅介護・重度訪問介護事業	
	件数	時間	件数	時間
4月	42 (23)	570.5(306.5)	20 (19)	3030(308)
5月	31 (26)	435.5 (364.5)	19 (18)	335(380)
6月	36 (36)	458(390)	17 (16)	268.5 (255.5)
7月	37 (40)	550.5(492.5)	21 (18)	599.5(330)
8月	40 (40)	519.5(566)	21 (18)	534.5(371)
9月	35 (40)	478(511)	19 (18)	502.5 (284)
10月	37 (42)	534(548.5)	20 (20)	565.5(320.5)
11月	37 (46)	459(329.5)	15 (19)	401.5 (346)
12月	39 (42)	523.5(546)	20 (20)	457.5(356)
1月	35 (37)	480(574)	16 (21)	401.5(380.5)
2月	34 (42)	436(583.5)	18 (21)	216.5(359)
3月	34 (43)	473.5(578.5)	16 (21)	197(232.5)
計	437(457)	5918(6090.5)	222(229)	4809.5(3983)

① 利用契約者数

○移動支援…82名 (昨年度比-1名)

○居宅介護…40名 (昨年度比+2名)

2. 職員体制等

※配置基準 管理者1名、サービス提供責任者1名

(月利用時間数や利用契約者数、従業者数によって配置)

実態

常勤職員：管理者(1)、主任：サービス提供責任者(1)、
サービス提供責任者(1)

非常勤職員：事務員兼ヘルパー (1)

登録ヘルパー (43名、昨年度比+3名)

3. 広報

【広報誌の発行】

法人の広報誌として「みらいの WA」を年 3 回、ご家族はもとより、関係機関や関係者に配布し、広く啓発活動に努めた。

	号	発行日	部数
1	第 4 号	4/20	490
2	第 5 号	9/20	700
3	第 6 号	1/20	700

4. 苦情対応

事業運営及び事業実施に関する苦情等を調整・解決をする窓口として、苦情受付担当者を 1 名配置。苦情は、意見箱をはじめ口頭でも受け付けた。今年度の苦情は下記のとおり。その都度対応するとともに、家族会等での報告、職員への周知を行い、改善に努め、第三者委員会にも報告をし、意見を頂いた。

* 第三者委員会： 令和 3 年 11 月 29 日(月)16:00～

申出者	苦情内容要旨	対応
支援機関	<p>ヘルパーが勝手に行先を変更した。行先がコロナ禍にも関わらず、人手の多い場所に行ったので驚いている。</p> <p>当該ヘルパーは、申出の支援機関でも勤務しているので、こちらでも注意をしたが、あしすとにも伝えておきますとの事だった。</p>	<p>ヘルパーに確認した所、夏の暑い時期で支援時間も長時間となっていたが、豊中駅周辺が行先となっていた。涼しく過ごせる場所をご本人に提示し、了承を得たとの事だった。</p> <p>勝手に変更するのではなく、あしすとに連絡し、指示を仰ぐように伝えた。</p> <p>また、依頼受付時に支援時間と行先が見合っているか等を注意していく。</p> <p>ヘルパー連絡会にて周知した。</p>
ご本人	<p>①間違っ買って来たのに、すぐに交換に行ってくれなかった。</p> <p>②キャベツ 1 玉を全て千切りにした。「こんなに食べられない」と言うと、『指示ないからわかれへん。あなた難しい。もう無理』と言われた。</p> <p>③ハンコをお願いに来た時に『もう落ち着いた？』と言われて腹が立った。</p>	<p>当該ヘルパーより報告があったので、新しく配置したサ責より連絡をいれるが、「知らない人に話す事はない」と言われたので、翌日にご本人支援に入っているサ責が訪問した所、左記の内容を話された。</p> <p>気分を害された事に関して謝罪を行い、当該ヘルパーを支援から外す事を伝えた。</p>

<p>ご本人</p>	<p>支援中に気を失った際に1時間 余り放置され、非人道的な扱いを 受けた。納得のいく説明をしてほ しい。</p>	<p>左記の内容の手紙をサ責が預かる。ご 本人様に説明を行いたいと訪問を願 い出るが、「書面で回答してほしい」と 言われた。</p> <p>事業所としては、放置ではなく、救 急時に備えて見守りを行っていたと の認識であるが、道義的に不快感を 与えてしまったことや日頃の支援の 在り方や丁寧な説明についての配慮 が欠けていた事に対して謝罪する旨 の手紙をお渡しした。</p> <p>また、『非人道的扱いを受けた』と 手紙に記載されていたので、虐待防 止センターに連絡をいれ、対応状況 等をお伝えした。(虐待防止センター からは、虐待に該当しないと返答あ り)</p> <p>その後、9月末で契約終了したいと の申し出があり、終了となった。</p>
------------	---	--

5. 職員研修・会議等

【職員研修】※網掛け部は外部研修

月日	研修名	主催	場所/会場	参加者
7/16 8/3	令和3年度 豊中市感染症対策研修	豊中市	事務所 (オンライン)	田村、高橋
7/6・ 19・8/6	令和3年度人事評価セミナー	大阪府社会福祉協議会	事務所 (オンライン)	谷川
7/30	令和3年度 豊中親和会 第1回全体研修 『虐待につながる要因を考える』	虐待防止委員会	第2みらい (食堂、2階、3階)	谷川、 田村、中江
9/17	令和3年度 豊中親和会 第2回全体研修 『介護保険について』	第2次中・長期計画 高齢対策部会	事務所 (オンライン)	谷川、 田村、中江
10/25	令和3年度強度行動障がい支援 者養成研修(基礎研修)	大阪府立砂川厚生福祉 センター	堺市産業振興センタ ー	田村
12/9	令和3年度強度行動障がい支援 者養成研修(実践研修) 演習	大阪府立砂川厚生福祉 センター	たかつガーデン	田村
12/10	令和3年度 豊中親和会	虐待防止委員会	法人本部	高橋

	第1回全体研修 『虐待につながる要因を考える』 (欠席者対象)	(前田、内海)		
12/17	令和3年度 豊中親和会 第3回全体研修 『GHについて』	第2次中・長期計画 GH/住まいの在り方部会	第2みらい (食堂、3階)	谷川、 田村、中江
1/17	令和3年度 豊中親和会 第3回全体研修 『GHについて』(欠席者対象)	第2次中・長期計画 GH/住まいの在り方部会	事務所 (VTR視聴)	高橋
1/19	支援センターみらい研修 『虐待防止』	虐待防止委員会 (田村・前田)	法人本部	田村、高橋
2/2	相談・あしすと研修 『介護保険について・個人情報について』	内海、指澤、福本	法人本部	田村、 中江、高橋
3/16	令和3年度 豊中親和会 第4回全体研修 (YouTube視聴) 『意思決定支援ってなんだ?～ 法制度上の位置づけとポイント について～』	第2次中・長期計画 権利擁護部会	法人本部 (オンライン)	谷川、 田村、中江 高橋

【会議等】

会議名	回数	開催期日、構成員等
主任会議	12	毎月1回 (センター長・主任)
職員会議	12	毎月第1火曜日 (センター長、管理者、主任、職員)
ヘルパー連絡会	2	9月・3月 (各月、2回ずつ開催) (センター長、主任、サービス提供責任者、ヘルパー)
ケース会議	2	(サービス提供責任者、ヘルパー)

*その他 虐待防止委員会 2回、虐待防止委員会事務局会議 10回
第三者委員会 1回
所属長会議 (管理者)、運営会議 (管理者・主任)
第2次中・長期計画進捗会議 (管理者)