

支援センターみらい 令和元年度事業報告

【概 況】

1. 過去に生じたグループホームにおける身体的虐待の反省を継続し、体制面も指導があった管理者の3事業の一元管理を見直し、対外的には各事業に専任の管理者を置き、虐待防止委員会が中心となって虐待防止マニュアルの周知や研修などを通して職員全体の人権意識の醸成に努めているところです。

今後においてもマニュアル内の虐待の未然防止につながる行動計画を確実に実施することにより再発防止に努めていきたいと考えます。

令和元年度の利用者状況は定員36名に対し、6月に1名退去し、全体で2名欠員となりましたが8月に1名入居し、現在男性利用者の欠員1名の募集を行っております。

また、女性ホームについては若竹ホームを契約満了に伴い、令和2年4月より移転し、入居者募集1名を6月より行う予定としております。整備では老朽化に伴う修繕工事が増えてきており、若竹ホーム移転に伴うスプリンクラー設置工事も伴い、約440万円の設備改善を行っています。

開所日数に対する利用率は前年の88.1%に対し87.6%となり、これはご家族の高齢化などから、週末の開所日数が増え（昨年度比延べ日数で314日増）、個別開所の利用者が増えたことにより、全体の利用率低下に影響したものです。収入は昨年度比約600万円程減少しており、支援員の賃金上昇も含め収支バランスの改善が急務となっています。

そのため、今年度は5:1の支援員体制で行ってまいりましたが、安定した運営を行うため、次年度より4:1での支援体制に改め、今後についても支援員の定着に努めるとともに、研修やセミナーなどに参加できるよう体制を構築し、支援の質の向上を目指したいと考えます。

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151名（前年度176名）、実質利用者4名でありました。利用者の状況は他法人のショートも活用できる見込みであり、且つ日中事業所の人材不足もあって、令和2年度についても緊急時のみの受け入れで対応する予定です。

2. 相談支援事業所みらいにおいては、今年度も豊中市障害相談支援事業を受託し、地域の相談窓口として様々な相談に対応してきました。新規相談は、毎月2~3件あり、経路機関としては、市の障害福祉課が主ですが、地域割りが浸透してきた事から、病院や関係機関などから直接相談を受ける事も増えていきます。障害による生活のしづらさなどは人様々ですが、すぐに解決するものは少なく、時間をかけて話を聞き、気持ちを探り、ご本人と一緒に考え、共に時間を過ごすなど寄り添う支援を大事にしてきました。その為、新規相談の内約8

割は継続支援となり、定期的な面談や訪問、支援機関との協議が必要な相談者数は年々増加しています。

計画相談支援、障害児相談支援においては、本人中心の計画を念頭に置き、事業所内のケース会議や研修受講、障害相談支援ネットワーク「えん」やエリア会議などに積極的な参加をして、相談員のスキルアップを図ってきました。

また、上述した地域の窓口としての支援が多くなる中、従来は支援の質を維持するため極力新規契約を結ぶことを避けるようにしてきましたが、今年度は、事業を終了する他の相談支援事業所の利用者を引き継ぐなど 6 件の新規契約を結びました。加えて、65 歳で介護保険に移行された方などの契約終了もあり、総計 145 件（昨年比+4 件）となりました。

収入面では、予算比 99.5%となりましたが、事業収入に関しては懸案事項であるとの認識の上、支援とともに向上できるよう検討したいと考えています。

しかし、相談支援事業所の運営困難による閉所は、豊中市域の課題の一つでもあります。解決が困難な課題に関しては、障害相談支援ネットワーク「えん」を通して、豊中市障害者自立支援協議会と共に働きかけが必要と感じています。

3. ヘルパーステーションあしすとの利用状況は、3 月にコロナウィルスによる利用自粛に伴い、一時的な落ち込みがありましたが、昨年度比 550 万円増で、利用件数は移動支援が前年度比約 7.7%増、居宅介護は 12.8%増、支援時間も同様 10.9%増となっています。これは、土日を利用するホーム利用者の支援時間が増加したことに加えて、慢性的なヘルパー不足によるサービス提供の不安定さを補うためセンター職員が支援員業務を行ったことによるものです。

今後の課題は、人員の確保とともに例年同様、質の向上（介護計画書に基づく支援の実践、ケース会議の継続実施）であり、それらを改善することにより利用者のニーズに基づいたサービスの提供を整えていき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 2 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 3 名

若竹ホーム：女性 3 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：男性 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 6 名 女性 4 名

合計 35 名

(2) 利用状況

栗ヶ丘ホーム：1223/1460 (営業日×4名) 利用率 83.8%
末広ホーム：1017/1212 (営業日×4名) 利用率 83.9%
若竹ホーム：902/1098 (営業日×3名) 利用率 82.1%
桜塚ホーム 1・2：1453/1698 (営業日×6名) 利用率 85.6%
桜塚ホーム 3：730/732 (営業日×2名) 利用率 99.7%
旭丘ホーム：1016/1316 (営業日×4名) 利用率 77.2%
桜塚ホーム 5：1090/1098 (営業日×3名) 利用率 99.3%
原田ホーム：2240/2422 (営業日×10名) 利用率 92.5%
全体利用率 87.63%

2. 職員体制等

管理者 1 名 (専任)、サービス管理責任者 2 名 (1 名生活支援員兼務)、
生活支援員 2 名 (1 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～水)

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、木、金)

生活支援員 1 名 (火、水)

生活支援員 1 名 (土、日) ※利用者移動により閉所 (11～)

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 (水・木)

桜塚ホーム 1：生活支援員 1 名 (月・水)

生活支援員 1 名 (火・木)

生活支援員 1 名 (金)

生活支援員 1 名 (土、日) ※利用者移動により開所 (11～)

桜塚ホーム 2：生活支援員 1 名 (月・火・木) (月 1 回土)

生活支援員 1 名 (水・金)

世話人 1 名 (月～金)

- 桜塚ホーム 3 : 生活支援員 1 名 (月、金、土)
生活支援員 1 名 (火、水、木)
生活支援員 1 名 (日)
世 話 人 1 名 (月、火、木、金)
世 話 人 1 名 (水・土・日)
- 旭 丘 ホ ー ム : 生活支援員 1 名 (月、土)
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 (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、金、土)
生活支援員 1 名 (火、木、日)
生活支援員 1 名 (水)
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、水、木、金)
生活支援員 1 名 (火、木、金)
生活支援員 1 名 (月～水)
世 話 人 1 名 (月～金)
- 計 生活支援員 24 名 (内 5 名他ホーム兼務)・世話人 10 名

3. 建物・設備維持管理

- 栗ヶ丘ホーム : 植木剪定、水道蛇口修繕工事
末 広 ホ ー ム : 植木剪定、給湯器、配管修理
若 竹 ホ ー ム : スプリンクラー設置工事
原 田 ホ ー ム : エレベーター点検 (年 2 回)、定期清掃 (年 2 回)
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) 及び第 2 みらいキャラバン (10 人乗り)、グループホームみらいステップ (8 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 (2 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 821 回 (ショート送迎含む) (昨年度 907 回) 全日ホーム利用の方が増え、昨年度比較 90%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	元年9月	元年9月	
定期点検			
車検	2年1月		

【修繕等】

- 4月23日 キャラバン：タイヤ交換
- 5月24日 キャラバン：オルタネーター交換
- 5月31日 赤キャラバン：バックドア交換
- 9月21日 キャラバン：ラジエター修理
- 3月28日 キャラバン：エアコン修理
- 1月23日 赤キャラバン：テールランプ修理

栗ヶ丘・末広 : グループホームみらいステップ

桜塚1.2・旭丘 : 第2みらいキャラバン

原田ホーム・短期入所 : グループホームみらいステップ

5. 年行事等

日常及び送迎等バックアップ体制に重点を於いているため、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。

通院同行回数 69回（昨年度 48回、144%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と考えているが、他ホームと比べ1食あたり130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、生活力の向上にも努めた。カラオケやゲーム、テレビ等、余暇支援も行った。

9. 広報活動

【支援センターみらい通信の発行】

支援センターの活動内容を、ご家族や関係者、近隣住民の皆さんなどに知って頂くことを目的に計画通り、2回発行した。

	号	発行日	部数
1	第18号	7/5	400部
2	第19号	1/30	400部

【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、利用者の状態に伴い、今年は不参加となった。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場でも受付た。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：令和元年 9月 24日(火)15:00～
令和2年 3月 3日(火)15:00～

申出者	苦情内容要旨	対応
ご家族	<p>帰省のため迎えに行ったら、利用者が同居の利用者のヘルパーから注意を受けていた。理由をヘルパー、ホーム支援員に尋ねると以前より同居者の部屋に行き、同居者の下着を破かれており、当日も部屋に入り、下着を探していたため、注意したとの報告を受けたが、先週家族会で訪問した時にはそのような報告は受けていなかった。費用弁償もあるため、起こったことは連絡をして欲しい。 【桜塚5】</p>	<p>以前より利用者が同居者の下着を破かれる事は見受けられていたが、支援員の把握ミスであり、同居者の下着の費用については事業所で負担したことを伝え、連絡の不備について謝罪した。まずはご本人の支援方法の改善策が最優先であることから原因を探り、起こりやすい時間帯についての対策を行っている。ご家族には経緯を説明し、今後起こったことについては今後の対策を含め報告することをご理解頂いた。</p>
ご家族	<p>ホームに夕方訪問したが、夕食時だったのに、支援員が椅子に座ったままで動く気配もなく、世話人が利用者への食事介助を行っていた。夜間あの状態で入浴介助など託せるのか心配。 【旭丘】</p>	<p>当該支援員は当日通院し、胆石が見つかり、後日入院する手はずとなっていたが、当日の勤務は可能との申し出があったことから勤務して頂いたが、勤務に支障が出ていたため、世話人から連絡を受け、入浴介助等就寝までの応援で対応した。ご家族へは翌日、勤務の経過報告とともに状態不良の疑いがある場合、勤務状態の可否の判断を行った上での勤務及び応援対応を行う事を自宅訪問し、説明、了承頂いた。文書回答を掲示し、各ホームに周知。</p>
本人	<p>日中事業所にて、ホームの支援者に腕を引っ張られた。金曜日は泊まりたくない。 【旭丘】</p>	<p>当日、グループホームにてご本人の主訴を確認。翌日、当該支援員へ事実確認を行ったが、強く行った事実はなく、当日の朝の状態も変化は見られなかったとの事であったが、引っ張ったことでご本人が不快に感じての申し出であったことを説明し、口頭注意した。本人には支援員が謝罪していたことを伝え、納得されたため、勤務可能と判断し、勤務日の状態確認(本人・支援員)を行った上で勤務を行っている。その後利用者は安定して利用を続けている。虐待防止委員会へ報告済。委員会の</p>

		指示により、市の虐待防止センターへ報告済。当該支援員は顛末書の提出を課し、再発防止に努めている。
--	--	--

11. 職員研修・会議等 十社協研修

【職員研修】

月日	研修名等	主催	場所/会場	参加者
4/11	豊中市・豊中市社会福祉施設連絡会共催事業	豊中市社会福祉施設連絡会	すこやかプラザ	中村
6/3	平成31年度障害など福祉事業者研修世話人研修会	大阪府社会福祉協議会	大阪府社会福祉会館	前田
7/2	第1回人材育成研修会	豊中市社会福祉施設連絡会	くらしかん3階	中村
7/26	「コミュニケーション」	研修委員会	第2みらい	中村、中島、松村 青山、他支援員4名
10/8	支援センター研修	支援センターみらい	法人本部	中村、中島、前田、 松村
10/25	法人全体研修	研修委員会	第2みらい	中島、松村、青山 他支援員1名
10/30 他2日	サービス管理責任者基礎研修	一般財団法人 ファイン財団	エル・おおさか	松村
11/6 他1日	令和1年度大阪府障害者虐待防止研修	大阪府福祉部 障害福祉室	ビックアイ他	中島
11/7	第1回「人権研修会」	豊中市社会福祉施設連絡会	くらしかん3階	中村
11/12	豊中市障害者グループホーム連絡会 世話人・支援員研修	豊中市障害者 グループホーム事業所連絡 会	障害福祉センターひまわり	中島、前田、松村 支援員 6名 世話人 1名
12/9	豊中市・豊中市社会福祉施設連絡会共催事業	豊中市社会福祉施設連絡会	くらしかん3階	中村

12/20	法人全体研修	虐待防止委員会	第2みらい	中村、松村、青山
12/25 他1日	大阪府研修	大阪府	大阪府社会福祉会館	中島
1/17	法人全体研修	研修委員会	みらい	中村、中島、松村、青山
1/17 他1日	令和元年度 GH 世話人研修	大阪府障害者自立相談支援センター	大阪府急性期・総合医療センター	松村
2/12・13	施設長研修	近畿地区知的障害者関係施設職員研修会	ホテルクラウンパレス神戸	中村
12/25 他1日	大阪府研修	大阪府	大阪府社会福祉会館	中村
3/25	虐待防止研修	虐待防止委員会	法人本部	中村、中島、前田、松村

【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）
職員会議	12	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	12	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	12	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）

*その他 虐待防止委員会 2回、虐待防止委員会事務局会議 12回、第三者委員会 2回
 所属長会議（管理者）、運営会議（管理者、主任）
 豊中施設連絡会 6回（管理者）
 グループホーム連絡会 11回（主任）
 福祉協会地域支援部会（管理者、主任）
 福祉ネットワーク会議（管理者、主任、サビ管）

相談支援事業所みらい

1. 利用状況（令和2年3月31日現在）

・計画相談支援事業	契約件数	法人内 81件 法人外 64件
・障害児相談支援事業	契約件数	法人外 3件
・地域移行、地域定着支援事業	契約件数	0件
・一般相談	のべ件数	251件 (新規件数 21件)

2. 職員体制等

常勤職員：管理者(1) ※主任相談支援専門員兼務
相談支援専門員(1)

非常勤職員：相談支援専門員(2)※1名サ責と兼務、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
- ・障害基礎年金、難病申請などの申請の支援
- ・障害児入所施設や病院からの移行支援 など…

4. 広報

【支援センターみらい通信の発行】

支援センターの活動内容を、ご家族や関係者などに知って頂くことを目的に、
計画通り、2回発行した。

	号	発行日	部数
1	第18号	7/5	400部
2	第19号	1/30	400部

5. 苦情対応

施設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名配置しており、苦情は、意見箱をはじめ口頭でも受け付けている。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、各会議等での報告、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： 令和元年 9月 24日(火)15:00～
令和2年 3月 3日(火)15:00～

申出者	苦情内容要旨	対応
ご家族	自宅に日中事業所の管理者から電話が入り、現在、他の事業所を体験利用した事や、別の事業所を見学するかもしれないとの話を内緒にしていたのを知っていた。また、管理者以外にも他の支援員も知っていると言っていた。なぜ知っているのか？相談員を信用していたのに…	上司には経過を報告していたと伝え、謝罪した。納得した様子ではなかったが、他の話に移られた。その後、体験利用した事業所が行けるようになったと連絡を頂いた。
ご家族	日中事業所の担当者から、先日の面談で相談員がご本人に「自宅とショートステイのどちらが好き？」と聞いた事に関して『なぜ、そのような事を聞いたのか？』と母親より連絡が入った。また、ご本人の様子が最近不安定であり、母との距離を置く為にショート利用や他サービスを利用している。そんな中、自宅が好きなのは当たり前なので、なぜあえて今、その質問をしたのか？と疑問に思ったとの事。日中事業所から母親へ回答するように伝えているとの事。	担当相談員に確認した所、不安定なご様子について面談前に支援者から話を伺うつもりで早めに行ったが、すでに母親も来ており、話を聞けずに面談が始まった事。面談時は、前回よりもご本人の発言が少なかったため、ご本人の声が聴ける質問をした。(前回の面談でご本人が『おうちが好き』と話していた) また、ショートの支給日数について相談があったが、原則日数を伝えたとの事。日中事業所の管理者へ上記を伝え、ショートなどの相談に乗らせて頂く旨も併せて伝えてもらう。日中事業所の管理者から、母親に伝えた結果を聞くと、母親はそんな『なことですか』と笑われていたとの事。

6. 職員研修・会議等

【職員研修】

- ・事業計画に基づき、特定の職員に偏らず、また人権関連から専門的研修まで幅広い分野を対象に、研修実施に努めた。

月日	研修名	主催	場所/会場	参加者
6/11	第2回・3回 いつでも・誰でもできる、 緊急下のこころのケア	保健所 精神保健係	豊中市役所 豊中市曾根文化芸術セ ンター	福本、田 島
6/12. 17. 19	令和元年度 専門コース別研修 地域移行・地域定着支援 コース	大阪府障がい者自立 相談支援センター	大阪私学会館 たかつガーデン	指澤
6/21	触法障害者・高齢者の支 援についての経験交流会	大阪弁護士会 高齢者・障害者総合 支援センター運営委 員会	大阪弁護士会館	指澤
6/25	第2回・3回 いつでも・誰でもできる、 緊急下のこころのケア	保健所 精神保健係	豊中市曾根文化芸術セ ンター	田中
6/28	平成31年度「面接相談援 助技術基礎講座」	大阪府社会福祉協議 会	大阪社会福祉指導セン ター	福本、田 島、田中
7/10	地域包括ケアシステムと 障害者支援～他市の状況 から豊中市について考え る～	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
7/26	法人全体研修 「コミュニケーション」	研修委員会	第2みらい	内海、指 澤、福本
8/5. 9/18. 10/16. 11/20. 12/19. 2/20	令和元年度就学前発達支 援・障害児支援者対象研 修	豊中市子ども相談課	豊中市すこやかプラザ	田中
8/29	個別 SST を学ぶ研修会	大阪府立砂川厚生福 祉センター	大阪府社会福祉会館	内海
9/4. 5	令和元年度 ファシリテーション研修 基礎編	大阪府社会福祉協議 会	大阪府社会福祉会館	指澤
9/30 10/4	令和元年度 医療的ケア児等支援者養	大阪府障がい福祉室	たかつガーデン	指澤

	成研修			
10/8	支援センター研修	支援センターみらい	法人本部	内海、指澤、福本、田島
10/25	法人全体研修	研修委員会	第2みらい	指澤
10/23. 24 11/7. 8. 26	大阪府相談支援従事者初任者研修	(社福)大阪府社会福祉事業団	ビッグ・アイ他	田中
10/29. 11/1. 11. 19. 25	令和元年度大阪府主任相談支援専門員養成研修	大阪府障がい者自立相談支援センター	大阪府障がい者自立相談支援センター	内海
11/6	令和元年度障がい者虐待防止・権利擁護研修	大阪府	ビッグ・アイ	内海
12/20	法人全体研修	虐待防止委員会	第2みらい	内海、指澤、福本
1/17	法人全体研修	研修委員会	みらい	内海、指澤
2/12・13	施設長研修	近畿地区知的障害者関係施設職員研修会	ホテルクラウンパレス 神戸	内海
2/19	知っておきたい障がい年金のこと	とよなか障害者就業・生活支援センター	ホテルアイボリー	福本、田島、田中
3/25	虐待防止研修	虐待防止委員会	法人本部	内海、指澤、福本、田島

【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)
職員会議	12	毎月1回 (管理者、主任、相談員)
ケース会議	12	毎月1回 (管理者、主任、相談員)
連絡会議	51	毎週火曜日 (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 12回、第三者委員会 2回

所属長会議（管理者）、運営会議（管理者、主任）
 えん全体会（年4回 管理者、主任、相談員）
 自立支援協議会
 （全体会議 年4回・運営会議 年4回・部会 年24回 管理者）
 中部エリア会議（年4回 管理者、主任）
 福祉協会相談支援部会（主任、相談員）
 豊中市地域福祉ネットワーク会議（年2回 管理者、主任）

ヘルパーステーションあしすと（居宅介護・重度訪問介護・移動支援）

1. 利用状況（令和2年3月31日現在）

① 令和元年度利用実績（ ）内は昨年度実績

	移動支援事業		居宅介護事業	
	件数	時間	件数	時間
4月	42 (39)	608.5(497.5)	18 (16)	237.5(262.5)
5月	47 (41)	583.5(562)	16 (18)	239(250.5)
6月	43 (40)	564(510.5)	17 (16)	228.5(179)
7月	41 (40)	564(533.5)	17 (15)	258.5(254.5)
8月	44 (35)	651.5(571)	18 (16)	295(207.5)
9月	45 (40)	599(559.5)	20 (18)	339.5(318)
10月	42 (40)	545(565)	19 (18)	353(234.5)
11月	47 (41)	649(529.5)	21 (17)	324(204)
12月	42 (41)	585(576)	20 (17)	304.5(310)
1月	42 (42)	600(590)	20 (20)	366.5(288)
2月	47 (38)	629.5(468.5)	22 (17)	411.5(252.5)
3月	34 (42)	420(599.5)	21 (15)	342(310.5)
計	516(479)	6984(6562.5)	229(203)	3699.5(3071.5)

② 利用契約者数

○移動支援…83名（昨年度比+1名）

○居宅介護…37名（昨年度比+9名）

2. 職員体制等

常勤職員：管理者(1)、サービス提供責任者(2)※兼務(1)
非常勤職員：事務員(1) 兼務
登録ヘルパー(43名、昨年度比0名)

3. 広報

【支援センターみらい通信の発行】

支援センターの活動内容を、ご家族や関係者などに知って頂くことを目的に、計画通り、2回発行した。

	号	発行日	部数
1	第18号	7/5	400部
2	第19号	1/30	400部

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名配置し、対応している。年度の苦情は下記のとおりである。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、改善に努めている。また第三者委員会にも報告をし、意見を頂いている。

*第三者委員会：令和元年9月24日(火)15:00～
令和2年3月3日(火)15:00～

申出者	苦情内容要旨	対応
ご利用者	①ヘルパーと買い物に出かけた際に『次の仕事があるから早めに切り上げないといけないと言われた。仕事の組み方がおかしい。 ②近所の方から自宅の外で電話をしないように言われているから自宅内で電話してほしいと言ったが、聞き入れられずに自宅の外で事務所に電話をかけられた。 ③約束していた洗濯物干しをしてもらえなかった。	サ責が利用者宅を訪問し話を伺った。 今回の経緯と以前から、そのヘルパーに対して色々と不満を持っておられた事を話された。 支援時間の組み方に関しては、『後の利用者には少し遅れる事を伝えているので、支援時間を早めて終了する必要はない』と説明し納得頂いた。 以後、当該ヘルパーを支援から外し、ヘルパー連絡会で利用者支援について伝えた。

ご利用者	<p>2回の移動支援時に、予定していた場所に行けなかった。また、2回目は支援終了時間が1時間早まった。</p> <p>『自分が1回許したから、2回目もあったかもしれないけど、困ります』と、相談の面談にてご本人より訴えがあった。</p>	<p>ヘルパーに事実確認を行う為にメールにて来所の依頼をした所、『了解しました』と返答有るが、来所日時の返答が来なかった。</p> <p>また、当該ヘルパーに依頼していた支援を他のヘルパーに依頼し、当該ヘルパーにはキャンセルが入ったと連絡した。</p> <p>その後も返答がなかったので、他の用件踏まえて再度メールすると、『研修欠席でお願いします。支援予定も入れないで。体調不良の為検査入院が続く』と連絡が入った。</p> <p>ご本人に謝罪と説明（事実確認行えない事、支援は他のヘルパーで継続させて頂く事）を行った。</p>
------	---	---

5. 職員研修・会議等

【職員研修】

月日	研修名	主催	場所/会場	参加者
7/26	法人全体研修 「コミュニケーション」	研修委員会	第2みらい	中江 田中
10/8	支援センター研修	支援センターみらい	法人本部	中江 田中
10/25	法人全体研修	研修委員会	第2みらい	中江 田中
11/6 他1日	令和1年度大阪府障害者 虐待防止研修	大阪府福祉部 障害福祉室	ビックアイ他	中江
12/20	法人全体研修	虐待防止委員会	第2みらい	中江 田中
1/17	法人全体研修	虐待防止委員会	みらい	中江 田中
3/25	虐待防止研修	虐待防止委員会	法人本部	中江 田中

【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	5月・11月（同じ内容のものを12月にも開催） （センター長、サービス提供責任者、主任、ヘルパー）
事例検討会	2	6月・9月 （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 12回、
第三者委員会2回
所属長会議（管理者）、運営会議（管理者、主任）
豊中市障害者居宅介護・移動支援事業者連絡会（サ責）