

平成 29 年度 支援センターみらい  
事業報告

【概況】

1. グループホーム事業においては、新たに 10 名のホーム・2 名のショートステイを開設、本部機能を併設し、バックアップに努めてまいりました。新規ホームの利用実績も約 85%と安定した利用率となっています。また、ショートステイについては支援体制を日中事業所と調整しながら行いましたが、周知方法や支援体制などの影響もあり、実績は 3 名、述べ 7 名の利用に留まっています。

グループホーム全体としましては 9 ヶ所、利用者定員数 36 名となり、利用者状況は 8 月に 1 名死去され、12 月より 1 名入居、2 月に 1 名が退所され、現在 35 名となっています。支援体制についてはサビ管を増員し、2 名体制で臨みましたが、毎週土曜日の特別送迎の実施やご家族の高齢化などに伴い、ホーム全体の開所日数の増加、利用率の向上（昨年 78.8%⇒今年 88.7%）により、例年同様職員の欠員状態が続いているのが現状です。

また、スプリンクラー設置については、設置基準の緩和を消防に対して働きかけ、一定の緩和要件を引き出すことができましたが、該当するホームは 1 ヶ所のみであったため、その他 4 件の設置工事を施設整備費等補助金(自己負担率約 60%)を利用し実施致しました。該当する 1 ヶ所については家主の許可が下り次第、整備予定としています。その他所有物件の玄関前タイル補修工事を実施しています。

2. 相談支援事業所みらいにおいては、市内の相談支援体制を整える為に委託の役割の一つである指定事業所のバックアップに重きを置き、計画相談は指定の事業所に依頼しました。そのため、計画相談契約件数は昨年度とほぼ同じ 154 件（法人内の契約は 84 件）でした。収支については、昨年度比 171%増でしたが、予算比は 78%となっており、これは法人外のケース対応に人手と時間を要することや職員が兼務状態であることなどが要因で、一部サービス等利用計画案の作成以降の業務が進まなかったことによるものです。地域移行・地域定着支援における契約は今年度もありません。

なお、今年度も豊中市障害者自立支援協議会や障害相談支援ネットワーク「えん」へ積極的に参加し、本市における相談支援の課題について検討を行いました。

3. ヘルパーステーションあしすとの利用状況は、移動支援が前年度比約 8.7%増、居宅介護は 21.6%増、支援時間も同様 22.1%増となっています。これは、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解消するため日中支援員の業務遂行と利用申込み等の業務改善を行ったことによるものです。今後の

課題は、例年同様にヘルパーの確保と質の向上であり、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（平成30年3月31日現在）

#### （1）在籍状況

栗ヶ丘ホーム：男性3名、女性1名  
末広ホーム：男性4名  
若竹ホーム：女性3名  
桜塚ホーム1：男性2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：1299/1460（営業日×4名）利用率88.9%  
末広ホーム：1009/1012（営業日×4名）利用率99.7%  
若竹ホーム：1004/1095（営業日×3名）利用率91.6%  
桜塚ホーム1・2：1502/1572（営業日×6名）利用率95.5%  
桜塚ホーム3：730/730（営業日×2名）利用率100%  
旭丘ホーム：850/1032（営業日×4名）利用率82.3%  
桜塚ホーム5：794/1095（営業日×3名）利用率72.5%  
原田ホーム：2164/2550（営業日×10名）利用率84.8%

全体利用率 88.67%

### 2. 職員体制等

管理者1名（兼務）、サービス管理責任者2名（専任）、  
生活支援員1名、事務員1名（兼務）

栗ヶ丘ホーム：生活支援員1名（月）  
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）  
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)  
 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・木)

桜塚ホーム 1・2 : 生活支援員 3 名 (月～金) (後期より月 1 回土含)  
 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～木)  
 生活支援員 1 名 (日)  
 世 話 人 1 名 (月～金)

旭 丘 ホ ー ム : 生活支援員 1 名 (月、水、木)  
 生活支援員 1 名 (火、金)  
 世 話 人 1 名 (月～金)

桜塚ホーム 5 : 生活支援員 1 名 (月、木、金)  
 生活支援員 1 名 (火、水、土)  
 生活支援員 1 名 (日)  
 世 話 人 1 名 (月～金)

原 田 ホ ー ム : 生活支援員 1 名 (月、水)  
 生活支援員 1 名 (火、水)  
 生活支援員 1 名 (月、木、金)  
 生活支援員 1 名 (火、木、金)  
 生活支援員 1 名 (月、木、金)  
 生活支援員 1 名 (火、水)  
 世 話 人 1 名 (月～金)

計 生活支援員 27 名・世話人 8 名

### 3. 建物・設備維持管理

栗ヶ丘ホーム : 植木剪定、パッケージ型スプリンクラー設置

末 広 ホ ー ム : 植木剪定、玄関口タイル補修工事、パッケージ型スプリンクラー設置

若 竹 ホ ー ム : 自動火災通報装置設置

桜塚ホーム 2 : パッケージ型スプリンクラー設置

桜塚ホーム 3 : パッケージ型スプリンクラー設置、食卓テーブル

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（年2回）

#### 4. 送迎管理

昨年度隔週で行っていた送迎を毎週土曜日の午前中を基本とし、みらいのキャラバン（10人乗り）及び第2みらいキャラバン（10人乗り）併せて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 809回

栗ヶ丘・末広・桜塚5 : みらいキャラバン  
桜塚1.2・旭丘 : 第2みらいキャラバン  
原田ホーム : 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・給食

##### 【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。

##### 【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100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1回発行した。

	号	発行日	部数
1	第15号	5/15	420部

### 【地域交流】

栗ヶ丘ホームでは地域のお祭りに参加させていただき、交流を図った。桜塚府営住宅のホームでは、役員として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、役員業務など）。

## 10. 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。苦情は、意見箱をはじめ家族会の場でも受け付けている。

申出者	苦情内容要旨	対応
ご家族	グループホームから自宅への帰宅した際に側頭部、腹部に痣が出来ていた。同じホームの利用者から叩かれたとの情報提供があった為、独自に確認したら事実であった。支援員から連絡は無かった。【桜塚】	ご家族から連絡を受けた担当者が当日、上司に利用者の体に痣が出来ている事のみ報告。利用者を叩いた相手がいる事は報告をしていなかった。なお、担当者は隣のホームに泊まっており、該当ホームの支援員にも聞き取りをして、支援員より痣に関連する行為は無かったと確認をしている。ご家族からの連絡を受け2日後(この間、日、祝とセンター休業中)ご家族が担当者に叩いた相手について話していた事が判明。事実確認後謝罪、入浴時

		等把握不可になる時間は同じ府営住宅の隣のグループホームで過ごしてもらおう等の対策について伝えた。
ご家族	同じホームの利用者のご家族から連絡があり他の利用者が使っている塗り薬を塗られているとの連絡があった。家族にはそのような連絡は聞いていなかったとのこと。 【桜塚2】	連絡をした利用者ご家族から、支援員から利用者に塗り薬を使ったと口頭で言われたとの話もあり、当該職員へヒアリングを実施したが、ご家族に他の利用者の塗り薬を使用した事も上記の様な報告をした事も無いと話していた。支援員には薬の管理の徹底を再確認し、申し出人には上記の支援員の返答内容を伝えた
ご家族	①支援員より自分の薬を他の利用者に使ったとの報告があったがどうなっているのか。 ②ホームに定期薬が無くなっている事が家族に伝わっておらず2週間放置状態になっていたようだがどうなっているのか。	①該当支援員にヒアリングを実施。ご家族に左記の報告は挙げていないとの返答だった事を申し出人に伝えた。 ②該当支援員にヒアリングを実施。薬の不足があったのは事実だが、一週間の泊りで3日分の薬が不足してしまう事に週明けの段階で気が付きご家族に電話で連絡をして3日分は服用無しでの確認は取ったとの事。 ①、②支援員には薬の管理徹底の再確認をした。申し出人には上記の支援員の返答内容を伝えた。

## 11. 職員研修・会議等

### 【職員研修】

日にち	研修名	主催	テーマ等	場所/会場	参加者
5/25、26	甲種防火管理責任者新規講習	豊中市消防局	防火管理	豊中市消防局 北消防署	前田
5/26	集団指導	大阪府	集団指導	アクア文化ホール	中村
6/22	労働セミナー	大阪府社会福祉協議会	虐待防止のポイントについて	大阪社会福祉指導センター	中村
10/3、4	サービス管理責任者講習	大阪府社会福祉事業団	サービス管理責任者の役割について	大阪府社会福祉会館	前田

11/30. 他	平成 29 年度大阪府障害者虐待防止・権利擁護研修	大阪府福祉部 障害福祉室	虐待防止・権利擁護	たかつガーデン ビックアイ	中村
12/1	法人全体研修	法人本部	ハラスメント	第 2 みらい	全員
1/16	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	入居者の思いに寄り添った支援	障害福祉センター ひまわり	支援員 8 名 世話人 4 名
1/25	近畿地区知的障害者施設協会グループホーム等職員研修	近畿地区知的障害者施設協会	地域生活支援	奈良県社会福祉 総合センター	中島

### 【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 (センター長・主任)
センター会議	12	毎月第 1 水曜日 (センター長、主任、サビ管)
ホーム会議	12	毎月最終火曜日 (センター長、サビ管、ホーム職員)

\*その他 虐待防止委員会 2 回、第三者委員会 2 回  
 所属長会議 (センター長)、市内施設長会議 (センター長)  
 サービス向上委員会 (主任、他)、家族会 (毎月 1 回または隔月 1 回、各ホームにて実施)  
 グループホーム事業者連絡会 (センター長)  
 福祉協会地域支援部会 (センター長)

## 相談支援事業所みらい

### 1. 利用状況（平成 29 年 3 月 31 日現在）

・ 計画相談支援事業	契約件数	法人内 84 件
		法人外 66 件
・ 障害児相談支援事業	契約件数	法人外 4 件
・ 地域移行、地域定着支援事業	契約件数	0 件

### 2. 職員体制等

常勤職員：管理者(1)（兼務） 相談支援専門員（1）、相談支援員（1）  
 非常勤職員：相談支援専門員(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
- ・ 相談者の不安軽減の為に、面談の実施、担当者会議の実施
- ・ 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、1 回発行した。

	号	発行日	部数
1	第 15 号	5/15	420 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。

申出者	苦 情 内 容 要 旨	対 応
ご本人	ヘルパー事業所に渡してもらいたいとご本人に預けた「サービス等利用計画」の【基本情報】に記載内容について納得がいかないと連絡が入った。 【基本情報】に、『大声をあげて	ご自宅に訪問。ヘルパー支援事業所のサ責も同席。『大声をあげて～』については、相談支援事業所みらいも社協から伝え聞いた事だと説明した所、社協からも話を聞きたいと言われたので、社協に話を伝えました。今後は記述内容に配慮するとともにご



	<p>近隣からの苦情あり』と記載。それに対して「覚えがないし、そのように周りから見られている事がショックです』と話された。</p>	<p>本人の同意を得ていく。</p>
--	---	--------------------

## 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。

日にち	研修名	主催	テーマ等	場所/会場	参加者
6/21	難病研修会	豊中市保健所	難病支援制度・障害福祉サービスについて	豊中市保健所 (豊中市)	指澤
6/22	H29年度 労働セミナー	大阪社会福祉指導センター	虐待防止のポイントとは	大阪社会福祉指導センター (大阪市中央区)	中村
8/18	2017年度 第1回 MOTTAの会～もし、クライアントが刑事司法とかかわったら～	一般社団法人よりそいネットおおさか(大阪府地域生活定着支援センター)	『エライコトニナッテMOTA(全体編)』	大阪府社会福祉会館 (大阪市中央区)	内海
8/9 8/18 9/1	H29年度対人援助専門講座	大阪府社会福祉協議会	～よりよい援助関係を築くために福祉の視点と援助の基本～	大阪府社会福祉会館 (大阪市中央区)	指澤
9/15	発達障がい者の地域支援を考える会	アクトおおさか	「アクトおおさかの事業紹介」「ペアレント・メンターの話を聞こう」	ドーンセンター (大阪市中央区)	指澤
9/25	刑務所や少年院を出た後の地域生活～グループホーム、BBS活動、協力雇用主から学ぶ	よりそいネットおおさか	『刑務所や少年院を出た後の地域生活～グループホ	大阪府社会福祉会館 (大阪市中央区)	内海

	～		ーム、BBS 活動、協力雇用主から学ぶ』		
10/17	難病研修会	豊中市保健所	「介護保険特定疾患に含まれる神経難病の病態と支援のポイント」	エトレ豊中すてっぷホール (豊中市)	小松
12/1	法人全体研修	法人本部	ハラスメント	第2みらい	全員
12/11	知的障害者の高齢期の暮らしの支援を考える	大阪府社会福祉協議会障害者福祉部会	知的障害者の加齢にどう向き合うか・高齢期の暮らしを支える	大阪国際交流センター2階 さくら東 (大阪市天王寺区)	指澤
12/15	聴きとる力と繋がる技術	豊中市障害者基幹相談支援センター	ファーストコンタクトから始まる相談支援	豊中市立障害福祉センターひまわり (豊中市)	指澤 内海 中村
12/21	平成 29 年度第 2 回障がい支援区分認定調査員研修	大阪府福祉部障がい福祉室 障がい福祉企画課 制度推進グループ	障がい支援区分認定調査	赤十字会館 (大阪市中央区)	指澤 中村
2/2	平成 29 年度大阪府相談支援従事者専門コース別研修	大阪府障がい者自立支援センター	権利擁護・意思決定支援	大阪府教育会館 たかつガーデン	小松
2/9	不動産事業者及び障害者事業所交流会	豊中市障害者基幹相談支援センター	GH物件について	福祉会館	指澤
2/19	難病研修会	豊中市保健所	摂食嚥下障害の理解とケア	豊中市保健所 (豊中市)	指澤
2/28 他	相談支援従事者初任者研修	大阪市障害者福祉・スポーツ協会	相談支援専門員	大阪府教育会館 たかつガーデン他	中村

【会議等】

会議名	回数	開催期日、構成員等
運営会議	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、主任、相談員）

\*その他 虐待防止委員会 2回、第三者委員会 2回  
 所属長会議（センター長）、市内施設長会議（センター長）  
 えん全体会（毎月1回）、サービス向上委員会(主任、他)  
 福祉協会相談支援部会（相談員）

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（平成30年3月31日現在）

① 平成29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	31 (35)	433.5(434)	9 (8)	146.5(146.5)
5月	33 (33)	473.5(446)	12 (10)	155.5 (175 )
6月	33 (35)	442(385.5)	9 (10)	84.5(123.5)
7月	32 (34)	498.5(419)	7 (9)	170 (165.5)
8月	37 (35)	548 (405)	10 (9)	151 (113.5)
9月	36 (34)	494(419.5)	13 (11)	155 (159.5)
10月	36 (36)	484(425.5)	12 (10)	133.5 (139)
11月	36 (33)	523.5(363)	12 ( 7)	177.5(152.5)
12月	39 (34)	539(393.5)	15 (12)	222 (187)
1月	43 (31)	587.5(387)	16 (11)	206.5(171.5)
2月	36 (30)	479.5(368.5)	15 (10)	187 (110)
3月	44 (31)	511.5(392.5)	16 (13)	267 (134.5)
計	436 (401)	6015(4828.5)	146 (120)	2056 (1778)

① 利用契約者数

○移動支援…79名（昨年度比+10名）

○居宅介護…31名（昨年度比+ 5名）

## 2. 職員体制等

常勤職員：管理者(1)兼務、 サービス提供責任者(1)

非常勤職員： 事務員 (1)

登録ヘルパー (41名、昨年度比+7名)

※登録ヘルパーについては、勤務実績のないヘルパーの登録を抹消、日中支援員の登録者5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、1回発行した。

	号	発行日	部数
1	第15号	5/15	420部

## 4. 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。

申出者	苦情内容要旨	対応
ご家族	ヘルパー活動中、教室への開始時間に遅れてきた。トラブルでの遅延だとは思いますが、講師への説明や、トラブル時の対応については職員としてではなく、ヘルパーとしての対応が必要なのではないかと？	職員をヘルパーとして派遣。内容は伝えていたが、他ヘルパーへの引き継ぎ業務もあり、2対2での行動をしていた。その際、着替え予備を忘れていたため施設へ移動、時間がかかり、2名とも音楽教室に遅刻してしまった。上記理由を説明、理解して頂いたが、ヘルパーとしての行動は基本個別対応で行っていることや、必要具の手配も同様にしているため、施設職員であってもヘルパーとしての行動を心がけることを職員の活動参加に伴い、本来のヘルパー業務の理解・徹底を連絡会などで周知、対応の統一を図った。
ご家族	同行ヘルパー(引き継ぎ)で利用者宅付近まできているが、担当ヘルパーが来ない。	利用者宅へ連絡し、謝罪。担当ヘルパーが時間を間違えていた。その後の教室への参加も遅れるため、センターとしてタクシー移動を許可し、活動時間には間に合った。

		担当ヘルパーには必ず勤務予定表の時間確認を行うように指示。全体にも周知した。
ケアマネ	「ヘルパーがいつもボーっと立っているだけで、片づけや洗濯など毎回言わないとしてくれない。血圧が上がる。」と利用者がケアマネに相談。ケアマネよりヘルパーを変更してほしいと事業所に連絡が入った。 (重度訪問介護 週1回朝の支援)	最初に依頼があった、相談支援事業所の相談員に左記の内容を報告。相談員よりご本人に聞き取りを行った所、指示しないと動かず血圧が上がる事、他の事業所が『あしすと』が支援している曜日に入れると言われた事を話された。代替えできるヘルパーがいない事と、別の事業所で支援が可能とわかったで、ご本人に謝罪し支援終了となった。ケアマネにも報告した。 支援していたヘルパーにも聞き取りを行った所、苦情内容のような対応はしていないとの事。今年の3月頃に「一緒にいるとストレスがたまる」と怒鳴られた。(その際に、サ責には『他に行ける人いない?』との発言はあったが、具体的な報告や相談はなかった。)
ご家族	ずっと同じヘルパーが来てくれているが、年配のヘルパーなので、目的地まで徒歩で行ってもらうのに申し訳ないし、本人も慣れてきてわがままを言ったりするので、他のヘルパーにも来てもらいたい。	他のヘルパーも支援に入れるように、まずは今のヘルパーと新しいヘルパーが同行するように考えていくとお伝えした。 ⇒以降、数名のローテーションで活動している。

## 5. 職員研修・会議等

### 【職員研修】

日にち	研修名	主催	テーマ等	場所/会場	参加者
9/12	強度行動障害養成研修	大阪府障がい者自立支援センター	強度度行動障害の理解	ビックアイ他	中江
2/14	えん研修会	えん	精神障害者の方の支援を考える	福祉センターひまわり	田中

12/1	法人全体研修	法人本部	ハラスメント	第2みらい	全員
------	--------	------	--------	-------	----

【会議等】

会議名	回数	開催期日、構成員等
運営会議	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、主任、職員）
ヘルパー連絡会	3	4月・8月・12月 （センター長、サービス提供責任者、主任、ヘルパー）

\*その他 虐待防止委員会 2回、第三者委員会 2回  
 所属長会議（センター長）、市内施設長会議（センター長）  
 サービス向上委員会(主任、他)  
 豊中市障害者居宅介護・移動支援事業者連絡会（センター長・主任・サ責）