

支援センターみらい
令和 2 年度事業報告

【概 況】

1. コロナ禍の中で症状が顕著に表れない利用者に対し、通院先の選択の判断も難しく、結果的に 4 月初め、1 名の方が肺炎でお亡くなりになりました。このことを機に利用者の高齢化も進んでいる現状もあり、医療連携は課題となっており、重度化した場合の対応に係る指針を策定し、訪問看護ステーションとの契約を行い、健康管理に対し、一層の配慮に努めているところです。

令和 2 年度の利用者状況は近年定員に満たない（36 名に対し、男性 1～2 名）状態が続いていましたが、4 月に若竹ホームを移転し、定員を 1 名増やしたことに伴い、希望調査を行ったところ女性利用者 4 名の希望があったため、男性ホームの利用調整を実施し、定員 2 名の男性ホーム（桜塚 3）を女性ホーム（10 月～）に転用しました。その結果、現在は定員 37 名の利用となっています。

開所日数に対する利用率は前年 87.6%に対し、86.1%となっており、この利用率低下の主な要因は、ご家族の高齢化などにより、週末の開所日数が増えた（昨年度比全体で 72 日増）ことに伴い、個別利用となったことによるものです。収入は昨年度比 589 万円増、対予算比 98.9%となっており、コロナ禍で利用自粛もあった中、定員確保に伴い、ほぼ見込み通りの推移となっています。人員体制については 2 名の欠員状態が続いており、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、定期の求人募集により、体制の確保に努めたいと考えます。

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、アンケート調査を実施致しました。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。

既存ホームの環境面の整備とともに具体化できるように検討を重ねていきたいと考えます。

設備面ではホームの備品関連や建物の劣化により、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、対応を行いました。

令和 3 年度においても安心して利用者が生活の場として暮らしていける様に衛生備品の供給等を行う予定です。

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 130 名（前年度 151 名）、実利用者数（2 名）が利用されました。利用者の状況は他法人のショートも活用できる見込みのため、日中事業所の人材不足もあり、令和 3 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. 相談支援事業においては、計画相談支援・障害児相談支援の契約件数は、法人内 79 件、法人外 66 件（18 歳以上 63 件、18 歳未満 3 件）となっており、他府県への引っ越しや介護保険の移行などによる終了から、前年度比 3 件減となっております。

コロナ禍ではありましたが、ご本人様、ご家族様が不安に感じない方法で聞き取りなどをさせて頂き、サービス等利用計画の作成を行いました。

計画相談支援・障害児相談支援の収入は、予算比 103%となりましたが、豊中市障害相談支援事業の委託費と合わせても厳しい状況に変わりはありません。

豊中市障害者相談支援事業においては、地域の窓口として、毎月 2～3 件の新規相談を受けながら、延べ約 350 件の一般相談に対応して参りました。前年度と比べても、延べ件数が 96 件増、新規相談 4 件増となっており、年々増加しております。

相談内容としては、ヘルパー支援利用希望におけるアセスメント及び利用調整や、ヘルパー利用継続が困難な方への“真のニーズ”を聞き取る為の訪問、障害当事者を取り巻く家族への支援など多岐に亘りました。

このような様々な相談に対応する為に、スキルアップのひとつの場として、豊中市障害相談支援ネットワーク“えん”の研修を活用しました。

また、その他の外部研修を活用する為に、コロナ感染症対策の補助金を活用して事業所内に Wi-Fi 設備やプロジェクター、タブレットなどの導入を行いました。

令和 3 年度においては、相談員個々の研修計画の作成を行っていきたいと考えています。

3. 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 40 名と少なく、利用者数も固定化（移動 82 名・居宅 38 名、計 120 名）する中、人材確保が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 223 万円減となりましたが、居宅支援では約 100 万円増となっており、全体の実績は前年比より 124 万円減、対予算比 106%となっています。

令和 3 年度については専属の主任を配置し、利用者のニーズに基づいた支援が実践できるようにヘルパー連絡会（年 2 回）での記載事項の確認やケース会議の実施をし、ヘルパーのスキルアップ及び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3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：1380/1460 (営業日×4名) 利用率 94.5%
末広ホーム：1074/1196 (営業日×4名) 利用率 89.8%
若竹ホーム：1149/1460 (営業日×4名) 利用率 78.7%
桜塚ホーム1・2：1909/2190 (営業日×6名) 利用率 87.1%
桜塚ホーム3：374/554 (営業日×2名) 利用率 67.5%
旭丘ホーム：1194/1428 (営業日×4名) 利用率 83.6%
桜塚ホーム5：1094/1095 (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 93.4%
全体利用率 86.81%

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(生活支援員兼務)

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、日)
 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、水、金)
 生活支援員 1 名 (火、木)
 世 話 人 1 名 (月～金)
 桜塚ホーム 3：生活支援員 1 名 (月～水)
 世 話 人 1 名 (月～水)
 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、火)
 生活支援員 1 名 (水、金、日)
 生活支援員 1 名 (木) センター対応
 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)・世話人 10 名

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、トイレ修繕工事、門扉修繕工事

水道蛇口修繕工事

若竹ホーム：スプリンクラー設置工事

桜塚ホーム3：アンテナ配線工事、ダスキン清掃

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（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 815回（昨年度 821回）全日ホーム利用の方が増えているが、昨年度とほぼ同数となっている。

【車両管理等】

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

【修繕等】

8月 1日 赤ステップ：オイル漏れ交換

1月 26日 赤ステップ：タイヤ交換

【車両事故】

4月 30日：南桜塚2丁目の十字路で赤点滅を直進してきた自転車と車両前側部が接触。

※ 上記1件は、先方の不注意にもよるものだが、運転手にも回避出来たため、運転手に対し嚴重注意を行うとともに、事故報告書にて他の職員に対し注意喚起を行った。

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・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。後期より医療連携加算を申請し、訪問看護ステーションと契約し、週1回のバイタルチェックを行った。(個別対応)

通院同行回数 199 回(昨年度 69 回、288%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、余暇支援も行った。

9. 広報活動

【広報誌の発行】

今年度より法人として広報誌「みらいのWA」を発行することとなったため、事業所での広報誌は廃止となった。「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1号	7/20	420
2	第2号	10/20	420
3	第3号	1/20	420

【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場でも受付けた。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2年9月29日(火)15:00～
令和3年3月9日(火)15:00～

申出者	苦情内容要旨	対応
ご本人	部屋の暖房を切ろうとリモコンを探していたらタンスの引き出しの中から見つかり、支援員に話をしたら「あんた、ボケか？」と言われた。言い返したら「口答えするな」と言われ傷ついた。 【若竹】	管理者が本人・当該支援員の聞き取りを行った。支援員はリモコンがタンスの中から出てきたことに対し、「何でそんなところから出てきたの？ボケたんと違う？」と冗談で話したとの事であったが、利用者が誤解を招く表現は不適切であったと注意し、支援者は利用者へ謝罪を行い、本人も納得された。

ご本人	朝、ホーム支援員に右頬を叩かれた 【旭丘】	日中事業所より報告があがり、事実確認のため、虐待防止委員会の委員長とホーム主任が本人及び当該支援員に聞き取りを行った。本人は叩かれたと言っているが、支援員に対し、拒否・嫌悪感を抱いていないと話しており、傷や痣なども見られなかった。当該支援員は以前同様の経緯があり、特に対応には細心の注意をしており、事実を否定。家族への聞き取りではご本人より足を引っ張られたとの話を伺うが、支援員のことは好き、ホームにも行きたいと話されていたとの事。本人の言い分にも食い違いがあることから要経過観察を行うこととし、本人・ご家族に説明を行い、了承頂いた。虐待防止委員会報告済。今後の対策としてケース会議・担当者会を実施し、支援者の対応を統一するようにしている。
-----	--------------------------	--

11. 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
7/31	令和2年度 豊中親和会 第1回全体研修	虐待防止委員会	第2みらい	中村、中島、前田、 松村、青山
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)	中島
9/10	令和2年度強度行動障がい支援者養成研修(基礎研修)演習	大阪府障がい者自立相談支援センター	たかつガーデン (大阪市天王寺区)	中島
9/15	令和2年度 豊中親和会 第2回全体研修	第2次中・長期計画 高齢対策部会	法人本部	中村、中島、前田、 松村
9/25	虐待防止研修(支援センター)	虐待防止委員会	法人本部	中村、前田、松村
10/22	社会福祉施設における新型コロナウイルス感染症	豊中市社会福祉施設連絡会	事務所(Web研修)	前田

	対策			
11/9	GH 事業所研修 「自閉症に対する理解と 支援方法について」	社会福祉法人 大阪府社会福祉事 業団	みずほ・おおぞら	中村、中島、又吉、 小島
11/15	令和2年度強度行動障が い支援者養成研修(実践研 修)	大阪府障がい者自 立相談支援センタ ー	事務所 (Web 研修)	中島
12/9	豊中市感染症対策研修 「感染対策の基本と新型 コロナウイルス」	豊中市	事務所 (Web 研修)	前田
12/17	令和2年度強度行動障が い支援者養成研修(実践研 修) 演習	大阪府障がい者自 立相談支援センタ ー	たかつガーデン	中島
12/25	令和2年度 豊中親和会 第3回全体研修 『権利擁護について学ば う』	第2次中・長期計画 権利擁護部会	第2みらい (食堂・3階)	中村、前田、松村
3/4	社会福祉施設におけるBCP の実効性を高めるポイン ト～愛和会の取り組み事 例から～	豊中市社会福祉施 設連絡会	事務所 (Web 研修)	中村
3/12	令和2年度 豊中親和会 第4回全体研修 『将来の生活について学 ぼう』	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	10	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 14 回、
第三者委員会 2 回

所属長会議（管理者・主任）、運営会議（管理者、主任）

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）

豊中市地域福祉ネットワーク会議（年 2 回 管理者、サビ管、支援員）

相談支援事業所みらい

1. 利用状況（令和3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-2件）
法人外 63件（昨年度比-1件）
- ・障害児相談支援事業 契約件数 法人外 3件（昨年度比0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 347件（昨年度比+96件）
（新規件数 25件：昨年度比+4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(1)、相談支援員(2) ※1名サ責と兼務
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、生活保護などの申請の支援
- ・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】

今年度より法人として広報誌「みらいの WA」を発行することとなったため、事業所での広報誌は廃止となった。「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1号	7/20	420
2	第2号	10/20	420
3	第3号	1/20	420

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2年9月29日(火)15:00～
令和3年3月9日(火)15:00～

申出者	苦情内容要旨	対応
ご家族	<p>母親より入電。通話開始後すぐに大きな声で「退院してから1ヶ月以上ヘルパーが手配できていない、病院のPSWからはすぐに導入し、引越も手伝ってもらえると聞いている。待たせていることをどう考えるのか?」と話された。</p>	<p>お詫びとヘルパーの手配に時間がかかったが、入って頂ける事業所を見つけ、明日同行で訪問。数日後から支援開始する予定だと伝える。</p> <p>翌日母親より連絡があり、娘よりよくして頂いていると聞いた。今後もお願ひしますと依頼された。</p>
ご本人	<p>これからの生活への不安などを言われ、「こういう気持ちをどうしたらいいのか、話を聞いてほしい。今後担当は別の相談員にお願いしたい。」と電話に出た相談員が話を聞いた。</p>	<p>管理者と担当相談員で訪問する。担当を変更する理由として「一緒に外食した際に相談員の分までお金を払わされた、役所で手続きを下際の相談員の対応が怖かった」と伺う。事実ではないこともあったが、ご本人の不安を払拭するため別の相談員に引き継ぐ事を伝えた。</p>
ご家族	<p>母親より入電。「モニタリング報告書が届き、内容を確認したが、納得いきません。先日担当相談員宛に『清美には会えておらず、よくわかりません。』と伝言を残したが、担当相談員から電話を頂けると思っていたので、報告書が届きびっくりしています。」と話された。</p>	<p>伝言の内容から取返して折り返しの連絡を入れなかった事を伝えお詫びする。</p> <p>その後、母親との面談を行い、お話を伺った。母親からは今後も計画相談支援の継続を依頼された。</p>
ご家族	<p>「先日サービス等利用計画書一式に署名をしたが、なぜ再度計画書に署名が必要なのか。今後もこのような手続きが続くのなら(親が)高齢化していくので大変になる。」との手紙を頂いた。</p> <p>手紙が届いた午後に担当から電話を入れた際にも、「担当者会議開催については、親和会より説明が無かった。何度も出向かなければならず、また、面談との内容</p>	<p>サービス担当者会議後にご本人様へ署名して頂こうと思ったが、先に退室されたので、署名が頂けなかった。その為、母親へ送付させて頂いた旨をお伝えし、お手間を取らせた事を謝罪した。</p> <p>担当者会議については、本来の支援に則り、開催して行く方向で進めていることを説明させて頂いた。</p>

	に差がない。開催するなら将来に対する不安について相談したい。」と話された。	
--	---------------------------------------	--

6. 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
7/31	令和2年度 豊中親和会 第1回全体研修	虐待防止委員会	第2 未来	内海、指澤、 福本、田中
8/13	ファシリテーション研修 基礎編	大阪府 社会福祉協議会	大阪社会福祉 指導センター	田島
8/31	令和2年度第1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	大阪私学館	福本、田中
9/9	“えん”全体会議 『なんで(相談)支援にアセス メントなんているねん?』	豊中市障害相談支援 連絡会“えん”	豊中市立障害福祉 センターひまわり	内海、福本、 田中
9/15	令和2年度 豊中親和会 第2回全体研修	第2次中・長期計画 高齢対策部会	法人本部	指澤、福本、 田島、田中
9/25	虐待防止研修(支援センター)	虐待防止委員会	法人本部	内海、指澤、 福本、田島、 田中
10/27	大切な人を亡くしたとき 死別の悲しみに向き合う	豊中市保健所	事務所(Web研修)	田島、田中
10/6~ 10/20	令和2年度 医療的ケア児等支 援者養成研修	大阪府福祉部 障がい福祉室	事務所(Web研修)	福本、田中
12/25	令和2年度 豊中親和会 第3回全体研修 『権利擁護について学ぼう』	第2次中・長期計画 権利擁護部会	第2 未来 (食堂・3階)	内海、指澤、 福本、田中
2/1~2/12	R2 年度 大阪府内の知的障が い者福祉関係機関職員に対す る機関研修機関研修 トラウマのある知的障害者等 への支援	大阪府障がい者 自立相談支援センタ ー	事務所(Web研修)	内海、田島、 田中
3/11	“えん”全体会議 『相談支援におけるセルフケ ア~考え方のクセを理解する ことから始めよう~』	豊中市障害相談支援 連絡会“えん”	豊中市立障害福祉 センターひまわり	内海、指澤、 福本

3/12	令和2年度 豊中親和会 第4回全体研修 『将来の生活について学ぼう』	第2次中・長期計画 GH/住まいの在り方部 会	第2 未来 (食堂・3階)	内海、指澤、 福本、田島、 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 (管理者・主任)
ケース会議	12	毎月1回 (管理者、主任、相談員)
連絡会議 (職員会議含)	47	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 14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)
えん全体会議 (年3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3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3年3月31日現在)

① 令和2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	23 (42)	306.5(608.5)	19 (18)	308 (237.5)
5月	26 (47)	364.5 (583.5)	18 (16)	380 (239)
6月	36 (43)	390(564)	16 (17)	255.5 (228.5)
7月	40 (41)	492.5(564)	18 (17)	330(258.5)
8月	40 (44)	566(651.5)	18 (18)	371 (295)
9月	40 (45)	511(559)	18 (20)	284 (339.5)
10月	42 (42)	548.5(545)	20 (19)	320.5 (353)
11月	46 (47)	629.5(649)	19 (21)	346 (324)
12月	42 (42)	546(585)	20 (20)	356(304.5)
1月	37 (42)	574(600)	21 (20)	380.5(366.5)
2月	42 (47)	583.5(629.5)	21 (22)	359(411.5)
3月	43 (34)	578.5(420)	21 (21)	292.5(342)
計	457 (516)	6090.5(6984)	229(229)	3983(3699.5)

① 利用契約者数

○移動支援…82名 (昨年度比-1名)

○居宅介護…38名 (昨年度比+1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(40名、昨年度比-3名)

3. 広報

【広報誌の発行】

今年度より法人として広報誌「みらいのWA」を発行することとなったため、事業所での広報誌は廃止となった。「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1号	7/20	420
2	第2号	10/20	420
3	第3号	1/20	420

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2年9月29日(火)15:00～
令和3年3月9日(火)15:00～

申出者	苦情内容要旨	対応
ご利用者	<p>移動支援利用中、終了予定時刻より、早く帰ると言ったら、ヘルパーから「予定の時間より早く終わられると困る」と怒られた。</p> <p>ご本人は、それに対して、「すみませんでした」と謝罪の電話をしてこられた。</p> <p>苦情と受け止めて対応した。</p>	<p>ご本人に謝罪し、当該ヘルパーを支援から外す事を伝えた。</p> <p>当該ヘルパーに確認した所、「前回は予定時間より早く終わった。予定は誰が決めるのか？実績の書き方も利用者によって違うと指摘された。」など、自分には非がないと思っていた。</p>
ご家族	<p>支援終了時間になっても帰ってこない連絡が入った直後に帰宅。ヘルパーが支援終了時間を勘違いしていたと謝罪をしてもらった。しかし、ご本人がしんどいと言ったから休んできたとも言われた。帰ってきた本人に話を聞いたら「楽しかった」と普通な様子だった。ヘルパー（の言動）が信用できない。</p>	<p>心配させた事と不快な気持ちにさせた事を謝罪し、今後当該ヘルパーを支援から外す旨を伝えた。</p> <p>（ヘルパーにも確認をした所、支援時間の勘違いは謝罪されたが、すぐにしんどくて休憩した旨も説明された。その話し方を聞いて、ご家族に謝罪がしっかり伝わらなかったかもしれないと感じた。）</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
7/31	令和2年度 豊中親和会 第1回全体研修	虐待防止委員会	第2みらい	中江、田中
9/15	令和2年度 豊中親和会 第2回全体研修	第2次中・長期計画 高齢対策部会	法人本部	中江、田中
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）	田中
9/25	虐待防止研修 （支援センター）	虐待防止委員会	法人本部	中江、田中
9/28	令和2年度強度行動障がい支援 者養成研修（基礎研修） 演習	大阪府障がい者自立相 談支援センター	たかつガーデン	田中
11/15	令和2年度強度行動障がい支援 者養成研修（実践研修）	大阪府障がい者自立相 談支援センター	事務所（Web研修）	田中
12/4	令和2年度強度行動障がい支援 者養成研修（実践研修） 演習	大阪府障がい者自立相 談支援センター	たかつガーデン	田中
12/9	豊中市感染症対策研修 「感染対策の基本と新型コロナ ウイルス」	豊中市	事務所（Web研修）	中江、田中
12/24	豊中市感染症対策研修 「施設内感染対策チェックリス トから分かる必要な対策とは」	豊中市	事務所（Web研修）	中江、田中
12/25	令和2年度 豊中親和会 第3回全体研修 『権利擁護について学ぼう』	第2次中・長期計画 権利擁護部会	第2みらい （食堂・3階）	中江、田中
3/12	令和2年度 豊中親和会 第4回全体研修 『将来の生活について学ぼう』	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	3	5 月・9 月・3 月 (各月、2 回ずつ開催) (センター長、サービス提供責任者、主任、ヘルパー)
ケース会議	1	10 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 14 回、
第三者委員会 2 回
所属長会議 (管理者)、運営会議 (管理者)
豊中市障害者居宅介護・移動支援事業者連絡会 (サ責)