

2017(平成29)年度 社会福祉法人光摂会 事業報告(案)

●法人事業報告について

1、各事業所の実績について

事業所	登録者	1日平均利用者
摂津交流センターバクの家	30名	25名
バクさんのくつろぎ	13名	7.3名
ハッピーワールド	19名	17.1名
バクのパン屋さん(バクかふえ含む)	18名	14.4名
光摂ホーム	13名	11.7名
摂津障害者生活支援センターはあねす	31名(61名)	

*登録者は、平成30年3月末現在。なお、はあねすは、計画相談の利用契約者数。()内は、相談実利用人数。

*1日平均利用者は、平成30年3月の1ヶ月間で計算。

2、重点方針についての振り返り

①社会福祉法改正に伴う社会福祉法人改革に適正に対応するとともに、これを契機に社会福祉法人の社会的使命を果たす公正で民主的、透明性のある法人、事業所運営をさらに発展させます。

→理事会・評議員会を必要に応じて開催することで、「社会福祉法改正」の対応を行いました。また、今年度、発生した「不適切な会計処理」についても、理事会を中心に対応を進めました。法人運営のさらなる発展に向けての取り組みについては課題を残した形となりました。また、来年度は、「中長期事業計画」の見直しの年であり、この5年間の取組みをきっちりと振り返った上で、平成31年度から5年間の計画作成を行っていく必要があります。

理事会について

開催日時	出席人数	主な内容
平成29年6月8日	9/9	平成28年度事業報告・決算(案)、理事・監事候補者、役員報酬規程(案)、監事監査報告、ホームスプリングラ一国庫補助申請
平成29年6月23日	8/9 監事1/2	理事長の選任、常務理事の選任、くつろぎ車両購入契約について
平成29年9月21日	9/9 監事2/2	運営の報告、管理者の(年度内)異動について

平成 30 年 2 月 27 日	8/9 監事 2/2	定款細則の変更について、常務理事の解任について、統括施設長の免職について、不適切な会計処理を行った当該職員の処分について、理事長及び理事の処分について、不正に支出された金銭への対応について、法人の今後の体制について、スプリンクラー設置と「社会福祉施設等施設整備費補助金」(国庫補助金)、「バクさんのくつろぎ」移転について、第 5 8 回評議員会開催の件
平成 30 年 3 月 18 日	8/8 監事 2/2	不正な会計処理を行った当該職員の処分について、理事長及び理事の処分について、不適切な会計処理事案についての利用者・家族等への公表について、平成 3 0 年度事業計画案について、平成 3 0 年度予算案について、定款の変更について、定款細則の変更について、公印管理規程の変更について、第 5 9 回評議員会開催について
平成 30 年 4 月 14 日	8/8 監事 2/2	河村監事の退任について、川口評議員の退任について、河村評議員選任解任委員の退任について、川口監事の選任について、川口評議員選任解任委員の選任について、評議員会の開催について

評議員会について

開催日時	出席人数	主な内容
平成 29 年 6 月 23 日	9/10	平成 28 年度事業報告、平成 28 年度法人決算、新理事・監事の選出、役員等報酬規程
平成 30 年 3 月 7 日	10/10 監事 2/2	定款細則の変更について、理事の解任について
平成 30 年 3 月 29 日	10/10	平成 30 年事業計画案について、平成 30 年度予算案について、定款の変更について、定款細則の変更について
平成 30 年 4 月 23 日	10/10	河村監事の解任について、川口監事の選任について

②法人全体の財政状況の安定と安心の事業運営につとめます。

→管理者会議の中で、毎月の各事業所の利用日数等の把握に努めました。また、各事業所の財政課題等についての共有も行いました。

《管理者会議開催日》

平成 29 年 4 月 21 日、平成 29 年 5 月 26 日、平成 29 年 6 月 30 日、平成 29 年 7 月 28 日
平成 29 年 8 月 25 日、平成 29 年 9 月 27 日、平成 29 年 10 月 26 日、平成 29 年 11 月 20 日、平成 29 年 12 月 25 日、平成 30 年 1 月 26 日、平成 30 年 3 月 1 日(合計 11 回)

③人権尊重、自己決定・意思尊重支援の立場に立った支援をすすめます。

→研修を通して、人権尊重、自己決定・意思尊重支援を各職員に考えてもらう機会を設けました。

《新人研修開催日》

平成 29 年 5 月 10 日、平成 29 年 5 月 24 日、平成 29 年 6 月 14 日、平成 29 年 6 月 28 日、平成 29 年 7 月 12 日、平成 29 年 7 月 26 日、平成 29 年 8 月 30 日、平成 29 年 9 月 20 日、平成 29 年 10 月 18 日、平成 29 年 11 月 22 日、平成 30 年 1 月 24 日、平成 30 年 3 月 14 日(合計 12 回)

《法人研修》

開催日時	出席人数	主な内容
平成 29 年 7 月 15 日	30	自己決定を支えるということ①
平成 29 年 9 月 30 日	22	個別支援計画について
平成 29 年 10 月 21 日	25	自己決定を支えるということ②
平成 29 年 11 月 25 日	21	高次脳機能障害について

④統括管理者を 2 名あらたに配置し、各事業所運営の充実と連携をはかります。また、「バクさんのくつろぎ」について日中事業所全体で運営強化をはかります。

→統括管理者を中心に管理者等で、法人研修の具体化などを行いました。また、バクさんのくつろぎの物件の問題や、事業所運営に関しても、統括管理者を中心とする管理者チームで対応を行いました。

●摂津交流センターバクの家について

1、事業の目標の振り返り

①活動内容が多岐にわたる(地域の公園清掃や茶道、華道、エアロビなど)バクの家は、引き続き支援学校への働きかけを強化し、潜在的な可能性を持つ若年障害者の受け入れを積極的に行います。また、障害特性や支援についての理解を深め、職員のスキルアップを目指します。

→新規利用者 1 名が入所しました。外部研修等に常勤職員だけでなく、非常勤職員も参加することができた。また、職員会議の中で、研修担当職員からの報告等により、事業所内での研修内容の共有も行うことができた。

②バクの家においては、昨年度新卒を含む 2 名の方が新たに常勤として採用されましたが、うち 1 名が来度末にて退職。29 年度においては欠員の補充として新たに 1 名の採用と育休明けの非常勤職員が 4 月から復帰予定。昨年に引き続き、職員の定着することで利用者の方に対する安定した十分な支援ができるよう、職員の雇用、育成を今後も重点課題とする。
→職員個人ごとに、必要な配慮をしながら働きやすい環境の調整を行った。また、研修を受ける機会を作ることや、職員会議で利用者さんの状況を共有することで、日々の支援の「気づき」に繋げることができた。

2、支援の具体的な目標

①個別支援計画のプロセスに則った支援の徹底、日々の通所に喜びを感じられる様、利用者の想いを汲み通所に繋がられる様支援を行う。

→職員同士での話し合う機会を増やしたことや、職員の役割分担を明確にしたことで、利用者さんの気持ちをより汲み取った形で個別支援計画の作成が行えた。

②自己決定・選択ができるようにします。(昼食の買い物、個別レクリエーションの選択)

→個別レクリエーションを実施しました。また、個別レクリエーションを行う際は、利用者さんの特性などに合わせて、選択が行えるような支援(写真や文字などの利用)を実施した。

3、ヒヤリ・事故・苦情の振り返り

①一年間の件数について

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
ヒヤリ	5	8	5	2	5	1	
事故	4	6	0	3	2	0	
苦情	0	1	0	0	0	0	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
ヒヤリ	4	6	7	3	2	3	51
事故	2	3	1	2	1	2	26
苦情	1	0	0	0	0	0	2

②内容等について

・ヒヤリについて

血圧測定の測定忘れや、服薬忘れなどが中心にあった。この間の話し合いで、血圧測定の方法の変更や、薬のチェック方法を変更したことで改善されている。

・事故について

転倒や自傷行為などが原因のものが多かった。その都度、対応等も行ってきた。なお、今年度については、長時間利用者さんを送迎車に取り残して送迎している状態が8ヶ月間続いていた。発覚後、職員間での話し合い、改善策等を実施した。また、家族への説明と、摂津市にも計2回報告を行った。

《摂津市への報告について》

平成30年1月25日(木) ご家族への説明

平成30年2月8日(月) 概要の報告

平成30年2月26日(月) 改善策の報告(最終報告)

*詳細については別紙参照

・苦情について

問い合わせの内容のものが多かった。ただ、「苦情」という言葉に抵抗感がある方が多いようで、なかなか意見等が救いあげられない状況がある。今後は、意見として拾い上げられるような方法を検討していく必要がある。

4、工賃実績について

・月額平均工賃：4,028円

・工賃支払総額：1,414,078円

別紙 1

平成 30 年 2 月 8 日

摂津市保健福祉部
障害福祉課 課長 森川 護 様

社会福祉法人光摂会
常務理事・統括施設長 勝本 彰

「摂津交流センターバクの家」における 利用者送迎時の不適切対応についての報告

1、事案について

1) 事案の内容について

・朝の利用者送迎時、他の利用者(3名～6名)を車の中に残した状態で、自宅訪問が必要な利用者宅を訪問していた。自宅訪問する利用者宅が共同住宅8階部分であり、共同住宅敷地内への送迎車の乗り入れが行えない状況であった。そのため、送迎車を路上に駐車し、エンジンを掛けた状態(ハザード点灯)で他の利用者を乗車させたまま、運転の職員が利用者宅に訪問を行っていた。職員が、車に帰るまでに5分～10分程度かかった。送迎車には、運転の職員一人のみの乗車だったため、職員が自宅訪問している間は、利用者だけで車内で待つ状態であった。

2) 事案の発生期間等について

- ・発生期間：平成29年4月3日(月)～平成29年11月7日(火)まで
- ・発生回数：97回
- ・送迎車種：トヨタ ハイエース(10人乗り)

2、事案に対する対応について

11/8(水)

12:00頃 はあねす越智より勝本統括に報告がある。

・越智からは、朝の送迎時に、利用者を残して(車内に職員がいない状態)自宅訪問を行っている旨を岩木・錦郡から聞いた旨の報告がある。

17:00頃 勝本統括の招集により職員会議を行う。

参加者：勝本統括・松本・小椋・島崎・岩木・福岡・北林

・勝本統括からは、この事案が重大な事故(安全確保の義務違反等)である旨を説明する。その上で、以下の指示を行う。

《指示内容》

- ・送迎を2人体制で行う。(送迎中、利用者だけで車内に取り残される可能性がある場合)

11/20(月)

13:30 勝本統括より管理者会議の中で報告と指示がある。

参加者：勝本統括・吉田・松本・福井・仲川

- ・勝本統括からは、事案の報告と以下の点(問題点)を踏まえた改善策を職場内で議論して総括をしてほしい旨の指示がある。

《問題点》

- ・安全意識の低下、欠如
- ・意思疎通、情報共有の不足等

11/30(木)

17:00 頃 松本より職員会議の中で報告等がある。

参加者：松本・小椋・島崎・岩木(途中参加)・福岡・錦郡・山田・辻勝美・北林・仲川

- ・松本からは、以下の話と今後報告書等を作成する旨の説明がある。

《話の内容》

- ・4月に奥林さんが利用開始したことで、車を置いて利用者だけを残していたことを、私自身大丈夫だろうと思っていた。車が停っている間に、利用者が車から飛び出すこともあったかもしれない。職員が言いにくい関係があったのかとも思う。

12/20(水)

17:30 頃 職員会議で振り返りと今後について話し合いを行う。

参加者：吉田・小椋・島崎・岩木・福岡

- ・別紙にて事案の内容について確認する。その上で、参加者で振り返りを行う。話し合いの中で「職員全員で情報共有がなされていなかったこと」「疑問に思っていた職員の声を拾う仕組みが無かったこと」「会議等の場できめていないこと」などの問題点を確認する。また、今後以下の取り組みを事業所全体に浸透していくことも確認する。

《振り返りの中で出た意見》

- ・メンバーだけ残すのだなあと思っていたが、職員が少ない中で仕方がないのかなあと思っていた。その現場を見たことがあったが、自身が実際に送迎に行かなくなりうまくいっているのかなあと思っていた。
- ・事故があったりしたら、気づけたかもしれないが、そんなに違和感がなかった。
- ・勝本さんから言われて初めて「あぶないんだ」と思った。
- ・他の職員から「あぶないんちゃう」との声も聴いたことはあった。
- ・疑問に思っても重大なこととの認識はなかった。

- ・送迎車の中で亡くなった人のニュースがあった時に、気づけばよかった。
- ・もっと考えていれば乗車できる日もあったと思う。
- ・何回かは乗っていた(職員が2人乗車した)状況もあった。意識的に排除していた状況があったと思う。
- ・送迎の順番は決めたが、いつの間にかその状況になっていた。
- ・どのように決めたか覚えていない。

《今後の取り組み内容》

- ・情報共有の取り組み(常に職員が同じ情報量を持つ仕組み)
- ・ボトムアップの取り組み(職員の話が聞ける仕組み)
- ・チームで話し合い決める取り組み(定例会議の設定等)

平成 30 年

1/25(木)

13:00 「家族説明会」を開催する。

参加者：勝本統括・吉田・ご家族2名

・勝本統括からは、謝罪と経過についての説明がある。また、吉田からは、この間事業所で行っている取り組み(情報共有・ボトムアップ・チームでの話し合い)の説明を行う。その後、参加者した家族から以下の意見がある。

《参加者からの意見》

意見：親が団地や家の近くの待ち合わせ場所まで送るのが当たり前だと思っていました。職員が家まで迎えに来てくれるのが本来なのか、家族が待ち合わせの場所に行くのが本来なのか、どちらが正しいのですか。

吉田：ご家族さんが団地や家の近くの待ち合わせ場所に来ていただけるのが基本だと思っています。ただ、ご家族さんに事情などがあり、事業所側で自宅まで迎えに行くこともあります。今回の場合も、ご家族さんに事情があり、週に2回は自宅迎えではなく、待ち合わせ場所に家族が送ってくることになっていました。しかし、事業所側から家族への働きかけが弱いこともあり、毎日自宅まで迎えに行く状況になっていました。

勝本統括：全員に同じ方法ではなく、ご家族やご本人と話し合いを行った上で、個別の対応を行っていく必要があると思っている。今回の事案を通して、事業所側に個別で支援するということが欠けていると感じている。今後は、事業所には、一人ひとりの利用者の10年後や20年後を想定した上での個別支援の充実を図って欲しいと考えている。

主な関係者の文章上の標記について

役職 氏名	
常務理事・統括施設長 勝本 彰	勝本統括
摂津交流センターバクの家 前管理者	松本

松本 賢一	
摂津交流センターバクの家 管理者 吉田 典生	吉田

別紙 2

平成 30 年 2 月 26 日

摂津市保健福祉部
障害福祉課 課長 森川 護 様

社会福祉法人光摂会
理事長 渡辺 達雄

「摂津交流センターバクの家」における
利用者送迎時の不適切対応についての改善策の報告

1、事案について

1) 事案の内容について

・朝の利用者送迎時、他の利用者(3名～6名)を車の中に残した状態で、自宅訪問が必要な利用者宅を訪問していた。自宅訪問する利用者宅が共同住宅8階部分であり、共同住宅敷地内への送迎車の乗り入れが行えない状況であった。そのため、送迎車を路上に駐車し、エンジンを掛けた状態(ハザード点灯)で他の利用者を乗車させたまま、運転の職員が利用者宅に訪問を行っていた。職員が、車に帰るまでに5分～10分程度かかった。送迎車には、運転の職員一人のみの乗車だったため、職員が自宅訪問している間は、利用者だけで車内で待つ状態であった。

2) 事案の発生期間等について

- ・発生期間：平成29年4月3日(月)～平成29年11月7日(火)まで
- ・発生回数：97回
- ・送迎車種：トヨタ ハイエース(10人乗り)

2、事案に対する改善策について

1) 送迎時の2人体制の確保について

・事案発生確認後、すぐに(11/9(木))ハイエースでの送迎を2人体制で行う。(送迎中、利用者だけで車内に取り残される可能性がある場合)

2) 職員会議の実施について

・今回の事案の中で、情報共有を行う場、チームで話し合い決める場が不足していたことが明らかになる。そのため、12月より下記の会議を実施し、情報共有、チームで決めることを開始する。

《実施している会議》

- ・常勤職員会議(1回/2週間)
- ・職員全体会議(非常勤職員含む)(1回/1ヶ月)

3) 送迎職員の固定化の廃止

・今回の事案の中で、送迎職員の固定化により、他の職員が問題点等に気づきにくい仕組みとなっていた。そのため、12/28(木)より多くの職員が目で送迎ルートの安全性等の確認が行えるように「送迎職員のシフト制」を導入する。

●バクさんのくつろぎについて

1、目標への振り返りについて

1) 事業の目標について

・利用者の高齢化がすすみ、体力低下や病気などから利用率が低下傾向にあります。年度を通じて新規利用者の確保に努め、利用者の障害種別や年齢にこだわらず広く受け入れをします。また、くつろぎの特色や利点(①活動内容の多彩さ ②一定の工賃額を維持 ③柔軟な個別対応支援)をひこうせんなどを通じて広くアピールしていきます。

→受け入れ体制を整えるための話し合いは重ねてきた。ただ、相談支援事業所からの紹介による見学者も数名いたが、利用には繋がらなかった。今後も、受け入れ体制を整えるための話し合いを継続し、相談支援事業所からの紹介等を利用に繋げていく。

・利用者だけではなく職員の高齢化も目立ってきました。将来の世代交代を見据え、若年職員の確保と育成に努めます。事業所内での指導やミーティング、法人研修、外部研修などを通じて、介護技術や支援の向上を目指します。

→職員会議等を定期的に行いながら、支援についての情報共有を行った。

・管理者とサービス管理責任者がバクの家と兼務しており、通常は常勤職員1名と非常勤職員2名の計3名の生活支援員がくつろぎを切り盛りしています。法人内の他事業所から距離が遠いこともあり、管理者等への連絡に時間差が生じ、緊急時の対応に迷いが生じることもありました。そのような状況を踏まえ、今年度は管理者集団でバクさんのくつろぎのバックアップをはかります。具体的には月1回のくつろぎ職員会議に全管理者が出席、バクの家管理者と他事業所管理者1名が週に1回ずつくつろぎに勤務し、現場で具体的な助言指導を行うことで、緊急時の判断力と対応力の向上、支援の充実を図ります。

→定期的な会議の開催などを行った。年度途中での管理者の異動等もあり、現在は、サービス管理責任者と管理者が定期的に会議を開催している。

2) 支援の目標について

・労働の喜びやお金の価値を充分理解している利用者が多いため、よりやりがいを感じれる仕事内容と工賃アップの追求を続けます。

→利用者さんの特性に合わせた内職作業などを提供した。

・利用者の年齢や体力、障害の状況が異なるため、くつろぎの利用頻度や利用時間は人によって異なり、求める支援や活動内容も多岐にわたります。すべての要求に応えるのは限界があるものの、小規模事業所の機動性を活かし柔軟対応に努めます。

→利用者の状況に合わせて送迎を柔軟に対応してきた。今後も、利用者の状況に合わせて

形で柔軟に送迎等の対応を行っていく。

・利用者の体力低下もあり、宿泊を伴う旅行の実施が困難になっています。しかし、日々の生活に少しでも張り合いが出るように、利用者同士が楽しく交流できる旅行に代わる行事を企画実施します。

→3月7日(水)にイチゴ狩りを企画し実行し、8名の利用者が参加を行った。

・現在は、出勤給と製造給等の手当が同一だが、利用者の勤労意欲が向上するよう、工賃体系の見直しを1年間通じて取り組んでいく。新年度には月々の収支に応じた、純益変動制の工賃体系を取り入れる。

→今年度は、見直しに向けての話し合いは行ったが、工賃規程の変更には至らなかった。今後も、工賃規程見直しについての話し合いを継続しながら、工賃規程の変更に繋げていく。

・利用者の高齢化に伴い体力仕事の可能な利用者が限られるため、現在週2回行っている、ふるさと公園(月・木)の清掃についても、受託継続の有無について1年をかけて検討。代替えの作業として、新たな内職等についても熟考する。

→今年度の話し合いの結果、ふるさと公園の清掃は行わないことで決定した。今後、委託先(シルバー人材センター)との公園清掃委託(ふるさと公園)の契約終了に向けた話し合いを行う。

2、ひやり・事故・苦情の振り返りについて

①ひやりについて(37件)

・送迎車の乗降時の歩行の不安定さなどが目立った。送迎時の乗降の見守りの強化を実施した。

②事故について(10件)

・身体機能の低下による事故(歩行訓練時の転倒、車椅子の操作ミスによる接触、利用者の意識混濁)などがあった。職員による見守りなどを強化した。

③苦情について(3件)

・送迎時の地域からの苦情(車の駐車場所、交通ルールなど)があった。その都度、対応を行った。

3、工賃実績について

・月額平均工賃：6,746円

・年間総支給額：937,695円

●ハッピーワールドについて

1 事業計画の目標に対する振り返り

- ・利用者がこれからも通所したくなるような事業所にするために、利用者ひとりひとりの持ち味を認識し引き出し、少しでもできること・やりがいと一緒に見つけていく。
→個別の支援が増えてきている。それぞれ状態（身体的・精神的）が違うので、できることを本人に選んでもらい、声かけや工夫をし対応した。

- ・より安定した運営ができるように利用者が出勤しやすい環境（送迎・支援内容）を提供できるようにする。

→送迎に関しては継続しておこなっている。調子が悪いなどその日に対応することもあった。

支援内容では、今までは介助など必要のなかった利用者でも加齢に伴い身体機能の低下がみられ、移動の介助などおこなっている。

- ・安定した工賃を提供できるように既存の作業を確実に行う。

→作業の増減はない。自主製品であるカレンダーやゴキブリ駆除ダンゴの売上げが下がっている。

これは、販売開始が遅れたことが考えられる。

- ・仕事の分散化に関しては、進めることができていない。（職員が増えたことにより分散化が見込める）

2 利用者工賃

総支払工賃：3,123,725円（前年度：3,402,600円）

平均：約13,454円（平均：約14,048円）

（4月～8月：20名、9月～3月：19名）

3 ヒヤリハット・苦情、要望・事故、ケガの件数

①ヒヤリハット： 31件

②苦情・要望： 5件

③事故・ケガ： 51件

- ・身体的なものもあるが、つまずきや接触など転倒が多い。職員の声かけなどもおこなっているが、環境的に狭いこともあり、すれ違う時などに起こる。
- ・作業で紙を扱うので指を切るなど軽微なものが多い。
- ・車の運転中による不注意や接触事故などがあった。

●バクのパン屋さん(主たる事業所)・バクかふえ(従たる事業所)

事業報告

年間を通じての目標とし利用者さんの工賃の時給100円を目的とし、パンの製造、販売などを行ってきた。また、秋には例年バクの家と合同での一泊旅行へ参加していましたが、29年度については、パン屋単独で一泊旅行を行った。

(1) 工賃について

今年度は、時給100円を目標とし、工賃アップに向けての取り組みを行いました。具体的には、4月からの新商品として焼き菓子(クッキー)の製造・販売を開始しました。まずは店頭で販売し、売れ行き等を見ながら出張販売を行い、製造数や種類に関しても、日々試作をしながら増やしています。少しずつではありますがお客様への認知度が上がって来たのではないかと感じています。

そのような取り組みの中で、29度の平均時給は、83円と前年度に比べて12円アップしました。しかし、目標の時給100円にはまだまだ到達できていない状況です。引き続き、工賃アップに向けての取り組みを行っていく中で、『贈答用』として商品の販売を計画しています。具体的には、販売内容や方法の検討、ビラの作成等を行い、贈答品として販売できるよう準備を進めます。また、商品がさらに定着するよう、周囲へのアピールも同時に行っていきたいと考えています。

商品力のアップとしては下記の販売の品があります

「ロゼッタクッキー」・・・利用者さんが一つひとつ心を込めて、バラの形に絞っています。粉糖を使用しているため、優しい味わいが特徴のクッキーです。

・クッキーの味は現在5種類。(プレーン・ココア・コーヒー・アーモンド・ラムレーズン)

1個100円で販売を行いました。

※今後も、試作を重ねて種類を増やしていく予定です。

(2) 1泊旅行について

29年度は、ライフステージに合った生活支援の取り組みを目的として、バクのパン屋さん・バクかふえのみで1泊旅行を開催しました。当日は、利用者さん13名・職員4名の計17名が参加しました。

今まで取り組んでいたキャンプ合宿では、職員が全て計画を立てていましたが、今回の1泊旅行では、旅行会社と担当職員が事前に打ち合わせを行い、キャンプ合宿では実現できなかった宴会や、マイクロバスを利用した旅行となりました。運転手の方にも2日間同行していただきました。

今回の旅行を開催した中で感じたことは、『一人ひとりの旅行に求めていることがそれぞれ違う』ということです。旅行中や旅行後に利用者さんに個別に聞き取りを行っていく中で、外出自体が楽しみで行き先等にこだわりが無い方もいれば、あそこに行きたい、もっ

とこうしてほしかった、…といった声も挙がっていました。利用者さんの意見を大切にしながら、検討していかなければならないと思いました。全ての要望を叶えるのは大変ですが、旅行自体を小グループに分かれて行ったり、日帰りのレクリエーションを行うといった方法もあります。今年度とはまた違った形での開催も視野に入れていくことで、今後は利用者さん一人ひとりが考えながら計画を立て、それぞれのライフステージに合った生活支援の取り組みとして、実現することができるのではないかと思います。

(3) ヒヤリハット・事故・苦情について

1) 一年間の件数について(H29.4～H30.3)

ヒヤリハット…74件

事故…56件

苦情…7件

2) 内容等について

ヒヤリ

- ・パン工房内での接触
- ・器具の扱い方について（包丁、コンロ等）
- ・利用者同士の口論等
- ・歩行が不安定な利用者の外出時の様子について など

事故

- ・包丁使用による切り傷
- ・コンロ使用による火傷
- ・セロハンテープのカッター台についている刃による怪我
- ・利用者同士のトラブル
- ・利用者の転倒 など

苦情

- ・商品の状態について（異物混入、消費期限、カビ等）
- ・ご家族からの問い合わせ など

3) まとめ

前年度に引き続き、職員全体会議を通して事例についての情報共有を行った。また、事例が起きた原因や対応策も、会議の参加者の中で意見を出し合って確認することができた。

全体を通して振り返ると、ヒヤリハットは日常的に確認しているが、それを記録として十分に残せていない。特に、パン屋1階パン工房のスペースに対して作業人数が多いため、

接触等が多くなっている。その都度記録に残すことは現状できていないが、職員間では情報共有をしており、利用者に対して危険性の説明や、お互いに声を掛け合ってもらう様をお願いをするなどで、対応をしている。

事故については、包丁やコンロ使用による怪我が多い。怪我の対応は、職員全体会議の中で応急処置の方法を確認していたため、適切な処置が行えていた。包丁やコンロについては日常的に使用しており、作業にも必要な物のため、職員の見守りや声掛けは、今後も徹底して行いたい。セロハンテープのカッター台についている刃での怪我が続いたため、対応策を考えている時に、ハッピーワールド管理者から、セロハンテープのカッター台についている刃が通常よりも細かく、怪我の危険性の低い商品があると情報提供があった。その後、商品を買替えて、現在は新しいセロハンテープのカッター台を使用して、様子を見ている。法人内の他事業所とも連携し、情報共有を行う事で、1つの事業所内では気付けなかった対応策等が見つかるのだと感じた。

苦情について、かふえで製造・販売している人参ケーキに髪の毛が入っていた件では、その後の対応策として、粘着クリーナーでの衣服の掃除を徹底する事、帽子を耳まできちんとかぶる事、目視での強化をしていく事を職員、利用者共に確認した。

歩行が不安定な利用者が、外出時に躓いたり、事業所内や帰宅時に転倒をしたことが数回見られた。事業所内での転倒は、階段に段ボール等の荷物を置いていたことが原因と考えられるため、段ボールを別の場所へ移動させ、環境の改善を行った。外出時については、職員が十分な見守りを行っていく事が必要。

(4)工賃実績について

- ・月額平均工賃：6,542 円
- ・工賃支払総額：1,350,461 円

●光摂ホーム

1 事業の目標と支援の振り返りについて

(1) 事業の目標の振り返りについて

- ① 職員一人一人が各々の役割を確実に行っていくことで、支援の質の向上を目指します。また、「チーム支援」を大切に事業所運営に努めます。

→今年度も引き続き、毎月1回職員全体会議を実施しました。その中で、利用者全体の支援の状況や支援内容など職員全体で確認を行い、一人ひとりの利用者像の理解や必要な支援、職員の役割等の確認を行いました。

- ② 消防法の改正に伴う施設整備について、国や府等の動向を確実に把握しながら、利用者の生活に影響のないよう適切な対応を行っていきます。

→消防法の改正に伴い、今年度中に光摂ホーム正雀1へスプリンクラーの設置が義務付けられました。府や市等に確認を行いながら設置を行いました。

- ③ 各施設の老朽化に伴う修繕等を計画的に行っていきます。また、特に老朽化が進んでいる桜町ホーム等についての対応は、利用者やご家族との意見交換を行いながら、じっくりと方向性を検討していきます。

→今年度は、老朽化に伴う備品等の修繕が発生しませんでした。引き続き来年度も予算組を行い、修繕等を計画的に行っていきたいと考えています。また、老朽化している施設への対応については、利用者や家族の意見等も踏まえ、検討を進めていきたいと考えています。

(2) 支援の具体的な目標の振り返りについて

- ① 利用者や家族の希望に寄り添った個別支援計画に基づく支援の徹底

→個別支援計画作成の手順を丁寧に行うことを大切に、個別支援計画の作成を行いました。特に、利用者の思いの聞き取りについては、モニタリングの場だけでなく、日頃ホーム内で職員に話してくれること、通院の際に職員に話してくれること、ホーム携帯に連絡して話してくれることなど、あらゆる場面で話してくれることや、見せてくれる様子などを大切にしました。また、個別支援計画に基づいてチーム支援が行えるよう、月1回の職員全体会議の中で、振り返りを行いながら支援を進めました。

- ② 利用者自治の強化（利用者による事業所の活動やルール決め等）

→今年度も安威川ホームにて、月1回利用者会議を開催しました。この場で利用者からの提案等により、ルールの作成や振り返りを行いました。

2 苦情・事故・ヒヤリハットの振り返りについて

(1) 件数について

	4月	5月	6月	7月	8月	9月
苦情	0	0	0	0	3	1
事故	9	8	7	11	5	12
ヒヤリ	5	2	5	3	6	2

	10月	11月	12月	1月	2月	3月
苦情	0	0	0	0	0	0
事故	7	7	3	14	4	5
ヒヤリ	2	3	3	2	4	1

(2) 内容と振り返りについて

① 苦情について

利用者同士での共同生活特有の苦情が多く、特に他の利用者が起こした行動等で、嫌な思いをしたことなどの申し出が多くを占めました。その都度、苦情を申し出た利用者への傾聴支援を中心に行いました。また、ご近所より植木の剪定等の依頼があり、早急に対応を行いました。

② ヒヤリハットについて

他害行為の事前の回避対応（16件）及び服薬ミス of 事前回避対応（12件）が全体件数の73%（28件／38件）を占めました。今後も事前回避対応が行えるよう努めたいと考えています。

③ 事故について

利用者の不穩による他害行為が全体件数の60%（56件／92件）を占めました。職員全体で利用者の状態等を把握し、声掛け等で事故からヒヤリへと移っていきけるよう努めたいと考えています。また、薬の手渡しミスやセッティングミス等による事故回避が可能な“服薬ミス”が15%（14件）を占めました。今後も職員全体会議にて振り返りを行いながら、“服薬ミス”が起こらない仕組み作りに取り組んでいきたいと考えています。

3 サービス管理責任者・バックアップ施設職員による通院介助の振り返りについて

(1) 実績について

本年度もサービス管理責任者及びバックアップ施設職員2名が中心となった通院介助を実施しました。通院ごとに医師の指示、服薬内容等を記載した「通院介助報告書」の作成も行いました。

・平成29年度の通院介助実績

通院先	30代	40代	50代	60代	70代	小計
精神科	0	12	12	12	0	36
内科	20	41	14	13	11	99
外科	0	0	4	0	0	4
整形外科	2	0	13	1	5	21
耳鼻咽喉科	0	1	0	0	0	1
皮膚科	13	0	6	0	0	19
婦人科	0	0	12	0	0	12
眼科	0	2	3	0	19	24
脳神経外科	4	0	0	0	0	4
歯科	0	0	4	0	0	4
合計	39 (9.7)	56 (14.0)	68 (22.6)	26 (26.0)	35 (35.0)	224 (17.2)

* 30代：女性2名 男性2名 40代：女性3名 男性1名 50代：女性3名
60代：女性1名 70代：女性1名

* () 内は各年代での平均通院件数

(2) 振り返りについて

昨年度に比べると、通院件数は年間で31件（昨年度193件）の増加となりました。定期通院が増えたこと、また白内障手術に伴い検査通院があったことが原因として考えられます。昨年度の報告の中でも述べましたが、今後、高齢化に伴い通院介助件数の増加が見込まれます。一人ひとりの利用者にとどの部分を支援することで、利用者さんの力を伸ばす視点での通院が可能になっていくのかを、これからも考えていきたいと思えます。

● 摂津障害者生活支援センターはあねす

○ 事業内容

- ・ 基本相談支援（委託相談支援（摂津市委託））
- ・ 特定相談支援（計画相談支援（摂津市指定））
- ・ 一般相談支援（地域相談支援（大阪府指定））

○ 相談支援の実績（平成 29 年 4 月から平成 30 年 3 月までのデータ及び分析）

相談者数

	実人員	身体障害	重症心身	知的	精神	発達障害	高次脳	その他
障害者	61	40	0	25	4	0	4	0
障害児	0	0	0	0	0	0	0	0
計	61	40	0	25	4	0	4	0

（実人員＜障害種別合計数）

支援内容（件数）

訪問	来所	同行	電話	メール	個別支援 会議	関係機関	その他	計
112	201	86	255	15	22	438	87	1216



サービス 提供事業者	医療機関	行政機関	介護保険 ケアマネ	相談支援	介護用品 業者	手話奉仕員
274	48	47	24	15	7	6

支援内容（件数）

福祉サービスの 利用等	障害や病状の 理解	健康・医療	不安の解消・ 情緒不安定	家族関係・人 間関係	家計・経済
431	3	242	120	92	47
生活技術	就労	社会参加・余 暇活動	権利擁護	その他	計
130	5	38	28	80	1216

個別支援会議の月別開催回数

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
3	1	3	2	6	9	6	5	4	1	1	2	43回

実人数：30名

サービス等利用計画作成時の担当者会議：25回

生活・身体状況等の変化に伴う支援共有のための会議：13回

退院前カンファレンスへの出席：3回

他の相談支援事業者やケアプランセンター主催の会議：2回

データの分析

<相談者数と障害種別に関して>

相談件数は昨年度より80件増加し1216件でした。相談実人員は61名で今年度の新規相談者は25名、そのうち10名に新たに計画相談が導入されました。初回相談の方法は、ご本人やご家族が直接連絡されてきたケースも数件ありましたが、主には市障害福祉課や生活支援課、他の相談支援事業所、就業・生活支援センター、介護保険のケアマネージャーを通じての相談がありました。

障害種別は身体障害の相談者が40名と最も多く、昨年より14名増えています。これは、新規相談者の大多数が身体障害者だったことが影響しています。また、新規相談者のうち視覚障害者が6名おり、昨年度までと比較し増加が目立ちます。視覚障害の他には、交通事故や脳血管疾患等により後遺障害の残った中途障害の人が目立ち、介護保険を利用しての若年のため介護保険サービスが馴染まないという相談も複数ありました。次に多い障害種別は知的障害の25名でこちらは昨年度とほぼ同数です。精神障害と高次脳機能障害は4名ずつでした。

<支援内容（手段）に関して>

支援内容の内訳は関係機関が全体の36%で最も多くなっています。ひとつのケースに多機関が関わっていることが多く、関係者全体での情報共有は必須のため、複数の関係機関との連絡調整が日常業務の大半を占めているとも言えます。関係機関の内訳は、サービス提供事業者が圧倒的に多く、全体の63%を占めています。日常的に支援しているサービス提供事業者は相談者にとって身近な存在であり、相談支援にとっては貴重な情報提供者でもあります。続いて医療機関10.9%、行政機関10.7%、ケアマネージャー5.5%となっています。年数回の頻度で入院する相談者が複数名おり、退院時の調整は毎年一定数上がってきます。また、単身生活で家族等による援助が見込めない相談者に対しては、診療方針が定まるまで相談支援が通院同行を担い、医療機関との連絡調整を援助することもあります。

関係機関の次に多い支援内容は20.9%の電話相談ですが、昨年度と比較すると60件以上減っています。一方、来所相談は全体の16.5%ですが昨年よりも70件以上増加しています。昨年度は電話による傾聴支援が多かったのですが、今年度の電話相談は制度確認やサービス変更などの具体的な内容が多く、気持ちの安定のために話を聞いてほしい人は定期的な面談を希望する傾向にありました。そのことが数字に表れていると考えます。

次いで多い支援内容は訪問で9.2%、続いて7%の同行となっています。訪問、同行とも昨年度より30件ほど増えており、全体に占める割合も約2%増となっています。訪問件数の増加は、新規相談者の大部分が身体障害（肢体・視覚・内部疾患など）で、単独での外出が困難な人も多く、相談員が自宅を訪問して面談する機会が多かったことが影響しています。同行も新規相談者を中心に、福祉事業所や様々な活動の場を見学する際に付添う機会が多くありました。また、単身者の通院や各種手続に同行することもありました。

<支援（相談）内容に関して>

最も多い支援内容は、福祉サービスの利用等に関する支援で全体の35.4%を占めています。昨年度比較で80件以上増え、全体比率も8%増です。福祉サービス等に関する支援と言ってもその中身は多岐にわたり、利用希望の相談からサービス利用上の困りごとや日中事業所内での人間関係の悩み、またサービス提供事業者からの報告や相談も含まれています。

続いて多いのは、健康・医療についての相談で19.9%です。こちらは昨年度とほぼ同件数です。相談者の加齢に伴い、様々な疾患の発症、障害の進行や機能低下が目立つ傾向は変わりません。また今年度は、糖尿病に起因する視覚障害の相談者が複数名いました。全体的に糖尿病や高血圧の治療を継続している人は多く、病状が悪化しても食生活の改善や飲酒、喫煙の習慣を変えることは難しい状況です。担当者会議の議題の中でも生活習慣や服薬管理が課題としてあがるが増えていています。

続いて、生活技術に関する支援10.6%、不安の解消・情緒不安定に関する支援9.9%となっています。生活技術に関する支援では、単身生活あるいは家族の援助を受けるのが難しい相談者に対して、日常生活が安心して送れるよう細々とした支援を行いました。具体的な援助の内容は住居の修繕や業者への依頼、家賃・光熱水費の支払いや口座引落としの手続き、日用品の購入などがありました。不安の解消・情緒不安定に関する支援は、特定の相談者や家族が大部分を占めています。今年度は、複数の視覚障害者の不安傾聴を行いました。自身目で確認できない不安から懐疑的になり、同じ内容の質問や相談をいろいろな人（サービス提供者、相談支援、市役所窓口、議員、友人知人など）にして混乱するケースもあれば、逆に特定の支援者に依存する傾向が強い人も見られました。そのため、視覚障害のある人への支援は、単なる移動時の安全確保や具体的な家事などの提供だけでなく、理解しやすい説明や周囲の様子も含めたよりの確な情報提供など、高度なコミュニ

ケーション能力が求められると考えます。同行援護の利用希望者が多いものの提供事業者が少ないこともあり、あらたな事業所の開拓も求められています。

以下は、家族関係・人間関係に関する支援 7.6%、家計・経済に関する支援 3.9%、社会参加・余暇活動に関する支援 3.1%、権利擁護に関する支援 2.3%と続いています。家族関係等に関する支援では、家族の成長（親の高齢化や子の自立など）によって生活環境が大きく変わったことに伴う相談が目立ちました。これまでは主たる介護者であった親が介護の必要な状況になり、親のケアマネージャーや支援者と連携するケースもここ数年で増えています。家計・経済に関する支援や権利擁護に関する支援では、金銭管理の難しい相談者に対し、日常生活自立支援事業や成年後見制度などを紹介し、実際に利用決定がなされるまでの繋ぎとして、金銭管理を援助することもありました。社会参加に関しては、毎月第 4 日曜日に開催している「集まってみよう会」を軸に、福祉まつり参画、平日の社会見学や茶話会の実施、作品展開催を行い、あらたな参加者もわずかですが増えています。障害当事者活動を充実させることで、社会との繋がりが稀薄な障害者を家から引き出すということに、多少の成果が見られた 1 年となりました。

○平成 29 年度事業目標の振り返り

計画相談や障害福祉制度といった枠組みでは対応しきれないケースこそ重要視し、積極的に介入します。高齢福祉や医療など異業種の機関と日頃から良好な関係を保ち、個別ケースや地域課題の解決などで連携協力していきます。

⇒多機関と連携して支援していくことの重要性は常に感じていますが、支援方針の共有化が難しいこともありました。社会資源の不足を痛感し、途方に暮れることもありました。しかし、多機関連携の重要性は少しずつ浸透しており、今後もケースを積み重ねることによって、相談者や家族、支援者との信頼関係を築いていきたいと思っています。

計画相談対象者についてはもちろんのこと、障害福祉サービスを利用していない相談者に対しても、日常的な傾聴支援や生活支援など細やかな相談支援を行います。

⇒データ分析でも述べたように、相談者の話をじっくり聞き、生活に密着した支援を地道に行いました。

「とにかくいっぺん集まってみよう会」の活動や作品展の開催、摂津市民福祉まつりへの参画などを通じて、当事者活動の活性化と日頃接点のない個人・団体を結びつけることを目指します。

⇒今年度は平日開催も行い、前年度よりも当事者活動が充実した 1 年となりました。新たな参加者の中には 10 年以上社会との接点を持たなかった人もおり、一定の成果があ

ったと感じています。また、社会見学と称して就労移行事業所を見学したことで、就労への意欲を再度持つ参加者などもおりました。