

社会福祉法人むつみ福社会

平成 30 年度 事 業 報 告

令和元年 5 月 22 日 第 176 回理事会承認
令和元年 6 月 11 日 第 106 回評議員会承認

法人基調報告

1 はじめに

平成 30 年度は、改正社会福祉法にあるガバナンスの強化に必要なこととして、法人本部事務局を立ち上げ、法人内での事務的ルールの見直しや規程などの整備・見直しに着手した。

また、全事業所ともほぼ円滑にサービスの提供ができ、大きな事件や事故につながる案件はなかった。利用者に対するサービスという観点では、職員個々がそれぞれの役割を全うし、安心して安全な環境提供を最優先しながら利用者支援ができていたと評価できる。

一方、平成 29 年度末から 30 年度当初にティンクルなごやの前院長及び前療育部長の突然の退職表明という出来事で混乱したが、5 月 1 日付で新院長、11 月 1 日付で新療育部長を迎えることができたこと、また、ティンクルなごやのスタッフの努力もあり、両幹部の退職に伴う混乱は平成 30 年度中に収束できた。その間、名古屋市、名古屋市立大学、ハローワークなどの関係機関には、理事会、評議員会で確認をした「総括」を送付または持参し、経緯説明を行なった。

さらに総括の内容を実践するため、指定管理委託者の名古屋市と一体的に改善に取り組んだ。

2 平成 30 年度の主な動き

(1) 法人創立 30 周年記念事業

11 月 3 日に「社会福祉法人むつみ福祉会創立 30 周年記念式典」を挙行し、100 名以上の参加者が集い、盛況のうちに終えることができた。

(2) 中区基幹相談支援センターと精神障害者地域活動支援事業の受託

平成 31 年度から 5 年度間の名古屋市委託事業の公募に応募し、受託法人に選定された。

3 事業の実施状況

(1) 第一種社会福祉事業

① 医療型障害児入所施設

「名古屋市重症心身障害児者施設 ティンクルなごや」（定員 90 名）

＊ 名古屋市北区平手町一丁目 1-5

(2) 第二種社会福祉事業

① 生活介護

「むつみグリーンハウス」（定員 60 名）

② 居宅介護、重度訪問介護、同行援護及び行動援護

「なごみ居宅サポートセンター」

- ③ 移動支援
「なごみ移動サポートセンター」
- ④ 計画相談支援、障害児相談支援
「障害者相談センター一歩」
- * 以上 4 事業は、名古屋市中区古渡町 9-18

- ⑤ 療養介護
「名古屋市重症心身障害児者施設」(定員 90 名)

- ⑥ 短期入所
「名古屋市重症心身障害児者施設」(定員 90 名)

- * 以上 2 事業は、名古屋市北区平手町一丁目 1-5

- ⑦ 計画相談支援、障害児相談支援、地域移行支援及び地域定着支援
「名古屋市中区障害者基幹相談支援センター」

- ⑧ 精神障害者地域活動支援事業
「あかもん」

- * 以上 2 事業は、名古屋市中区大須四丁目 10-85

4 理事会の運営状況

(1)平成 30 年度は、むつみグリーンハウス新施設長の杉野考利氏、ティンクルなごや新院長の山下伸子氏が、理事に就任された。

(2)理事及び監事(理事 10 名、監事 2 名 敬称略)(※平成 31 年 3 月までの動向)

役 職	氏 名	主な所属先・職業など	任 期	就任/退任など
顧問	野瀬武敬	全国指定都市子ども会連合会長	平成 31 年 4 月 1 日以降の最初の定時評議員会終結の時まで	異動なし
理事長	富田偉津男	税理士	同上	異動なし
理 事	松田昌久	愛知県重症心身障害児(者)を守る会 会長	同上	異動なし
理 事	水谷正人	専務理事	同上	異動なし
理 事	原山剛三	弁護士	同上	異動なし
理 事	山田正人	医師	同上	異動なし
理 事	磯部育義	元 金山橋連合商店街振興組合理事長	同上	異動なし
理 事	伊藤葉子	大学福祉系学部准教授	同上	異動なし
理 事	高嶋みえ	愛知県重症心身障害児(者)を守る会 役員	同上	異動なし
理 事	☆杉野考利	むつみグリーンハウス 施設長	同上	H30.4.1 就任
理 事	☆山下伸子	名古屋市重症心身障害児者施設 院長	同上	H30.6.13 就任
監 事	尾崎秀明	税理士	同上	異動なし
監 事	熊崎正実	福祉専門学校校長	同上	異動なし

【補足】☆が新任者。

(3)理事会の開催状況

170 回	H30.5.9(水)	18:00～19:30	【議案】 1. ティンクルなごやの院長(施設長)の退任に伴う法人の総括について
171 回	H30.5.29(火)	14:00～16:00	【議案】 1. 新役員(理事)の提案について 2. 社会福祉法人むつみ福祉会平成 29 年度事業報告(案)について 3. 社会福祉法人むつみ福祉会決算について 4. 社会福祉法人むつみ福祉会定款及び施行細則変更(案)について 5. 社会福祉法人むつみ福祉会運営規程変更(案)について 6. 社会福祉法人むつみ福祉会諸規定の変更(案)について 7. 名古屋市重症心身障害児者施設 ティンクルなごやにおける清掃業務について 【報告】 1. 理事長及び業務執行理事の職務の執行状況及び報告事項 2. 新たな施設整備について
172 回	H30.9.18(火)	18:00～19:30	【議案】 1. 定款変更について 2. 業務執行理事の解職について 3. 規程の新設、規程の変更について 4. 個人情報保護に対する基本方針について 5. ティンクルなごやの業務委託について 6. 名古屋市障害者基幹相談支援センター運営団体募集 への応募について 7. 評議員会招集事項決定について 【報告】 1. 理事長及び業務執行理事の職務の執行状況報告 2. 各事業所の事業報告(4 月～8 月) 3. 実地指導・監査報告について 4-1. 総括の公表について 4-2. 療育部長の採用について 5. むつみ福祉会 30 周年記念式典
173 回	H30.12.12(水)	18:00～19:30	【議案】 1. ティンクルなごやの給与規程の変更について 2. ティンクルなごやの業務委託委託契約について 【報告】 1. 理事長の職務の執行状況報告 2. 各事業所の事業報告(4 月～10 月) 3. 平成 30 年度上半期収支状況(4 月～9 月) 4. 実地指導・監査報告

			5. 利用者満足度調査結果報告(ティンクルなごや) 6. 30 周年記念式典・パーティー終了報告、決算報告 7. 賞味期限切れ食品の提供についての報告(ティンクルなごや) 8. 障害者基幹相談支援センターの選定結果
174 回	H31.1.11(金)	省略	【議案】 1. 定款変更について
175 回	H31.3.20(水)	18:00～21:00	【議案】 1. 平成 30 年度補正予算(案)について 2. 平成 31 年度予算(案)について 3. 平成 31 年度事業計画(案)について 4. 目的別積立金の取り扱い(案)について 5. 新規事業の整備方針(案)について 6. 各種規程変更について理事の変更について 7. 評議員会招集事項決定について 【報告】 1. 理事長の職務の執行状況報告(12 月～2 月) 2. 各事業所の事業報告(4 月～1 月) 3. ティンクル(指定医療型障害児入所施設)の実地指導結果について 4. 愛知労働局認定証(AICHI WISH)について

5 評議員会の運営状況

(1) 評議員は全員に異動はなかった。

(2) 評議員（12 名 敬称略）（*平成 31 年 3 月までの動向）

役 職	氏 名	主な所属先・職業など	任 期	就任/退任など
評議員	福村眞紀子	元学校法人事務長	令和 3 年 4 月 1 日以降の最初の 定時評議員会終結の時まで	異動なし
評議員	松島清子	地域、元正木女性会会長	同上	異動なし
評議員	野村敬子	短期大学 准教授	同上	異動なし
評議員	加藤和雄	中区子ども会連合会副会長	同上	異動なし
評議員	丸山秀樹	地域、福祉事業経営者	同上	異動なし
評議員	西澤有子	地域、正木学区主任児童委員	同上	異動なし
評議員	浅井清正	地域、総務省行政相談員	同上	異動なし
評議員	戎 弘志	福祉専門学校・大学教員	同上	異動なし
評議員	田中巖	地域、元民生・児童委員	同上	異動なし
評議員	立松博	名古屋市社会福祉協議会事務局長	同上	異動なし
評議員	谷江武士	大学名誉教授	同上	異動なし
評議員	平賀貴光	中区社会福祉協議会事務局長	同上	異動なし

(3)評議員会の開催状況

102 回	H30.6.13(水)	18:00～19:30	【議案】 1. 新役員(理事)の選任について 2. 社会福祉法人むつみ福祉会平成 29 年度事業報告(案)について 3. 社会福祉法人むつみ福祉会決算について 4. 社会福祉法人むつみ福祉会定款変更(案)について 5. 社会福祉法人むつみ福祉会 役員報酬規程変更(案)について 【報告】 1. 新たな施設整備について 【確認事項】 1. 総括について
103 回	H30.9.27(水)	18:00～19:00	【議案】 1. 定款変更について 【報告】 1. 各事業所の事業報告(4 月～8 月) 2. 実地指導・監査報告について 3-1. 総括の公表について. 3-2. 療育部長の採用について 4. むつみ福祉会 30 周年記念式典
104 回	H31.1.15(火)	省略	【議案】 1. 定款変更について
105 回	H31.3.28(木)	18:00～19:00	【議案】 1. 平成 30 年度補正予算(案)について 2. 平成 31 年度予算(案)について 3. 平成 31 年度事業計画(案)について 【報告】 1. 各事業所の事業報告(4 月～1 月) 2. ティンクル(指定医療型障害児入所施設)の実地指導結果について 3. 愛知労働局認定証(AICHI WISH)について

【生活介護事業所 むつみグリーンハウス】

1 総論

「どんな重度障害者にも自立がある」「どんな重度障害者も成長し続ける自立がある」「地域生活支援のあり方を追求する」を支援のスタンスとして、日中活動型(2F)・作業型(3F)それぞれの取り組みを計画・実践した。利用者のニーズをしっかりと把握した上で実践できるよう、家族や利用者の面談、個別支援計画の見直しを計画的に行なうことができた。

生活介護事業は、利用者の利用日数が生活介護事業の収入に直結する。そのため、昨年度に引き続き、長期休みの利用者や休みがちな利用者への声かけや訪問支援を積極的に行なうなど、利用率維持の工夫をした。また、今後の利用者確保に向け、特別支援学校からの施設見学・体験の依頼も受けてきた。

しかし、平成30年度においては他の入所施設を希望する利用者・家族が多く、年度中に8名退所した。特に作業型の利用者に関しては年度初めに退所されたこともあり、利用人数は大きく減少した。

日中活動型は1日平均利用人数(土曜開所を除く)16.7名、作業型は1日平均利用人数(土曜開所を除く)22.0名であった。日中活動型は定員20人に近く(利用率83.5%の利用率)になり、作業型は定員40人に対してまだ余裕がある結果(平均利用率55%)となった。

*平成30年度の登録者数と利用実績

		4月	5月	6月	7月	8月	9月
登録者数		69	63	62	62	62	62
開所日数(土曜日)		22(2)	23(2)	22(1)	23(2)	23(0)	21(4)
1日の平均利用人数		38.0人	37.4人	37.9人	35.2人	37.1人	35.1人
内訳	2F 平日延べ人数(平均)	344(17.2)	372(17.7)	340(16.2)	338(16.1)	395(17.2)	291(16.2)
	3F 平日延べ人数(平均)	461(23.1)	461(22.0)	481(22.9)	446(21.2)	459(20.0)	391(21.7)
	2F 土曜延べ人数(平均)	17(8.5)	17(8.5)	6(6.0)	12(6.0)	0(0.0)	32(8.0)
	3F 土曜延べ人数(平均)	13(6.5)	11(5.5)	7(7.0)	13(6.5)	0(0.0)	23(5.8)
		10月	11月	12月	1月	2月	3月
登録者数		62	62	61	60	60	60
開所日数(土曜日)		23(1)	22(1)	23(4)	23(4)	20(1)	23(3)
1日の平均利用人数		38.0人	37.4人	33.0人	32.1人	36.6人	34.2人
内訳	2F 平日延べ人数(平均)	367(16.7)	347(16.5)	297(15.6)	302(15.9)	292(15.4)	329(16.5)
	3F 平日延べ人数(平均)	496(22.5)	462(22.0)	417(21.9)	391(20.6)	424(22.3)	420(21.0)
	2F 土曜延べ人数(平均)	6(6.00)	8(8.00)	26(6.50)	25(6.25)	8(8.00)	21(7.0)
	3F 土曜延べ人数(平均)	5(5.00)	5(5.00)	20(5.00)	21(5.25)	8(8.00)	16(5.3)

【参考：直近３年度の延べ利用人数】

	平成２８年度 (269 日開所)	平成２９年度 (265 日開所)	平成 30 年度 (268 日開所)
日中活動型	4,718	4,492	4,192
作業型	6,739	6,267	5,451
合 計	11,457	10,759	9,643

【参考：直近３年度の利用登録者数(*いずれも当該年度の３月末時点での人数)】

	平成２８年度	平成２９年度	平成 30 年度
日中活動型	34	31	28
作業型	36	34	31
合 計	70	65	59

2 作業型(3F)

1) 作業

既存の作業に加えて新たな作業を引き受けるなど、１年を通して安定した作業量を利用者に提供することができた。既存の作業が安定して提供できていることで、作業能力や作業効率も徐々にではあるが向上している。また完成品の納品やアルミ缶回収など、作業を通して外出する機会も増えて地域との繋がりや社会参加していることを利用者が実感することができた。

2) 行事・取り組み

月に１回程度、取り組み（カラオケ、ゲーム、身だしなみ、調理、体操など）を行ない、作業以外の個々のニーズに対応することができた。また、年間を通して季節行事（BBQ、忘年会、新年会など）を企画して実践することもできた。作業以外の取り組みの充実は、利用者のモチベーションに繋がっている。

3) その他

既存の作業において、取引先からの依頼で検品作業が複雑になってきたことや外部とのやり取りが増えつつあるところに、利用者の加齢による２次障害や重度化により、これまでできていた作業でも職員の支援が必要な場面が増えている。このような作業の質的变化について注視し、必要に応じて今後見直しの検討が必要である。

【参考：直近３年度の利用者の平均工賃】(単位：円)

	平成２８年度	平成２９年度	平成 30 年度
総売上	5,123,321	8,612,104	11,129,755
工賃	2,922,771	3,221,006	3,758,457
１人当たりの平均	74,940	78,563	104,401

3 日中活動型(2F)

1) 日中活動

普段の取り組みは安心・安全に重点を置き、個々の利用者の状態やニーズに応じたメリハリのあるプログラム（午前は活動的、午後はリラックス）を設定した。昨年に続き午後のプログラムでは、医師・理学療法士・サービス管理責任者・担当職員とで連携してリハビリ計画書を作成し、個々の障害を把握した体操を継続することができた。こうした工夫が功を奏し、障害が重い利用者や医療ケアの必要な利用者も身体機能の低下や大きな事故もなく無事過ごすことができた。

2) 行事・取り組み

季節行事（花見、バレンタイン・ハロウィン調理など）やイベント（プール、BBQ、クリスマス会、音楽会、など）を毎月のように企画し、実践することができた。イベントや行事では、「季節を感じることができる」、「いつもと違う雰囲気や環境がよい刺激につながっている」と利用者や利用者の保護者からも好評であった。

4 嘱託医との連携

月に1度の診察を提供することができ、利用者の状況の把握に努めることができた。

インフルエンザやノロウィルスなど、季節的に流行が予見できる病気に対する積極的な注意喚起や予防の啓発により、平成30年度も流行性の病気で休む利用者は少なかった。

5 入所者・退所者

年度末ではあったが、新規利用者の受け入れを1名行うことができた。

一方、退所者は8名いた。内訳は、ほかのサービス利用(入所施設利用)決定のためが6名、体力的に通所することが困難になった方が2名である。

○入所者 日中活動型(2F) 平成31年3月 男性1名

○退所者 日中活動型(2F)

平成30年 4月 女性1名
平成30年 5月 男性1名
平成30年11月 男性1名
平成30年12月 男性1名
平成31年 2月 男性1名

作業型(3F)

平成30年 4月 男性1名
平成30年 4月 女性1名
平成31年 3月 女性1名

6 その他(利用者確保に向けて)

特別支援学校や養護学校からの施設見学や体験実習を一度も断ることもなく受けた。その結果、卒業後の利用希望につながった。

今後も利用者確保に向け、施設見学・体験の受け入れるとともに、特別支援学校・養護学校へも働きかける。

【居宅介護支援事業所 なごみ居宅サポートセンター】

【移動支援事業所 なごみ移動サポートセンター】

1 総論

障害者総合支援法に規定する障害福祉サービス〔居宅介護、重度訪問介護、行動援護、同行援護〕及び地域生活支援事業における移動支援を行なった。

常に利用者の意思決定を尊重し、思いやりの志を大切にしながら安心・安全なサービスを心掛けて取り組んだ。また、相談支援事業者や他の居宅支援事業所との連携（サービス相談や情報共有など）に努め、一つひとつのケアの質の向上を図った。

2 取り組み

（１）集団外出

平成30年度の新たな試みとして実施し好評であった電車を利用する市外への外出を企画するなど、余暇活動の充実に繋がる取り組みを行った。外出中、不安からか硬い表情をされている利用者の方もみえたが、徐々に表情が和らぎ笑顔も見受けられた。外出等を通して利用者同士での関わりも増え、普段とは違う利用者の方の一面が垣間見られた。当初の予定していた企画に都合が悪く参加できない方もみえたが、一人でも多くの利用者が参加できるよう配慮に努めた。

年度を通して、大きなトラブルやアクシデントもなく計画通り実施できた。参加者や家族の方から好評の声が寄せられ、実施した成果は得られた。また、次年度もぜひ参加したいとの声が寄せられた。

《集団外出の状況》

7月：『半日外出（市内）』

第一弾 利用者3名・スタッフ5名の計8名で、名古屋海洋博物館&名古屋港水族館への外出

10月：『電車での一日外出』

利用者4名・スタッフ5名の計9名で、のんほいパーク（豊橋総合動植物公園）への外出

11月：『半日外出（市内）』

第二弾 利用者4名・スタッフ5名の計9名で、ららぽーと名古屋みなとアクルス&港防災センターへの外出

12月：『室内イベント』

利用者4名・スタッフ5名の計9名で、むつみ交流室にて調理〔お好み焼き・デザート〕&ゲーム

1月：『カラオケ』

第一弾 利用者3名・スタッフ3名の計6名 〔JOYJOY 金山セガ店〕

3月：『カラオケ』

第二弾 利用者4名・スタッフ5名の計9名 〔JOYJOY 金山セガ店〕

（２）スタッフ研修

事業所内での研修として、少人数ではあったが月１回時間を設けて１年通して継続して取り組んだ。

また、例年に引き続き集団外出の機会を研修の一環として位置づけ、企画ごとに利用者の方との組み合わせや関わり方などの工夫を図った。スタッフ同士で交流する機会が限られる登録スタッフにとっては、サービス対応に伴う支援方法などを意見交換ができる有意義な場となった。

（３）スタッフ募集

安定したスタッフ確保のため法人内の他事業と連携を図り、ハローワークや募集チラシ等での継続した求人募集を行なった。また、今年度は新たな試みとして人材紹介媒体を用いての募集を行なった。１年を通して、求人募集への応募や問い合わせはあったものの、採用には繋がらず安定したスタッフ確保とは至らなかった。

また、急遽の退職者によるスタッフ数の減少や不慮のアクシデント等があったものの、安定して勤務が可能な兼務スタッフの助けがあり、シフト調整等に苦慮しつつも乗り切ることのできた一年であった。求人募集中には無資格者からの問い合わせがあり、「介護従事者初任者研修講座」開講の必要性を感じる機会となった。

引き続き中長期的に安定したスタッフ数を確保できる礎を構築していく。

３ 事業実績

新規契約者３名、年度途中での転居や施設入所等の理由により契約終結者４名であったため、契約者数は微減となった。

新規のサービス対応の拡充に向け、既に利用されている方へ新たなサービスの提案をすること、他事業所からの情報収集をすることに取り組んだ結果、ご家族や相談支援事業所等からサービス利用に関する相談が寄せられた。しかし、主に夜間帯や多忙な時間帯のサービスの希望が多く、サービス提供の拡大へとは至らずサービス件数の減少が顕著となった。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
契約者数	43(26)	42(25)	41(25)	42(26)	42(26)	42(26)	42(26)	42(26)	40(24)	40(24)	41(24)	41(24)	41(24)
利用実績	33	34	30	31	32	33	36	32	31	30	30	32	374
居宅介護	10	10	9	8	9	10	10	10	9	9	10	10	114
重度訪問介護	16	14	13	13	13	13	15	16	13	12	12	14	164
行動援護	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4
同行援護	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
移動支援	11	13	11	12	12	12	14	13	12	11	10	12	143
利用のべ件数	242	238	214	217	225	201	271	246	187	200	198	211	2,650
提供のべ時間数	419	426.25	407.5	398	379.75	344.5	493.75	488.5	359	353.25	358	402.75	4,830.25
従業スタッフ数	13	13	13	13	13	13	13	12	12	12	12	14	14

※カッコ内は、むつみグリーンハウス利用者

4 事業の対象者

身体障害	知的障害	障害児	精神障害
31〔11〕	29〔8〕	0	2〔1〕

※〔 〕 単独手帳所持者

＜重複＞ 身体＋知的：20名 知的＋精神：1名

5 事業の実施地域(名古屋市全域)

中区	中川区	昭和区	瑞穂区	港区	東区	計
14	2	4	1	6	1	41
熱田区	千種区	中村区	守山区	北区		
2	3	3	2	3		

【障害者相談センター 一歩】

1 基本相談支援

平成30年度の職員体制は平成29年度と同様、常勤スタッフ（相談支援専門員）2名でお互いのケースの状況を共有し、連携しながら取り組んだ。

基本相談の大半を、電話での「福祉サービスの利用に関する支援」が占めている状況である。全般的に身体障害や知的障害のある利用者（家族含む）や関係事業所からの相談であるが、精神疾患のある利用者からの相談も増加傾向にある。相談の内容としては、主に「サービス利用に伴っての調整（事業所探し等）」や事業所と利用者との間でトラブルがあった場合の「関係修復の調整」などである。

2 計画相談

契約数については、120名〔新規利用者7名、中途契約解除利用者9名（介護保険移行や一般就労等により支給決定終了）〕で、昨年度に比べ2名減少した。契約者の内訳としては、引き続き「むつみグリーンハウス」と「ティンクルなごや」の利用者を中心にしながら、地域の方（中区在住の方約50件）の計画相談支援を行なった。

むつみグリーンハウスの利用者については、親が高齢となり介護が困難な状況となってきたことに伴い、入所施設等への移行を検討するケースが増えてきており、緊急時のショートステイ利用、ヘルパーや入所施設等の調整が必要となることが顕著になってきている。入所施設については、名古屋市だけでは見つからず、市外の施設を調整するケースも稀ではなくなっている。

計画作成(件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
10	7	12	12	11	9	10	7	10	14	15	16	133

平成29年度 105件

モニタリング(件)

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
12	14	14	14	18	18	12	9	16	15	15	19	176

平成29年度 187件

契約者地域（名古屋市）

中区	昭和区	瑞穂区	熱田区	中川区	港区	中村区	西区
50	4	5	5	8	8	4	8
北区	東区	千種区	緑区	天白区	名東区	守山区	南区
4	3	7	1	4	0	3	3

契約者地域（名古屋市以外）

東海市	あま市	蟹江町	契約者数
1	1	1	120

平成 29 年度 契約者数 122 名

障害種別（平成 30 年度末）

身体障害者	知的障害者	精神障害者	難病
83	84	18	1

※身体障害と知的障害の重複している方が 64 名

身体障害と精神障害の重複している方が 1 名

難病と知的障害の重複している方が 1 名

3 障害者基幹相談支援センターとの連携

相談支援部会や全体会など中区障害者自立支援連絡協議会に定期的に参加し、相談支援業務に必要となる情報収集や課題を共有する中で、他の相談機関とのネットワークづくりを図った。また、必要に応じて個々のケースで困った時などには、基幹相談支援センターに相談し、より利用者のニーズに合わせた最良な支援が行なえるよう努めた。

【中区障害者自立支援連絡協議会】

4 月 9 日	相談支援部会①	10 月 1 日	相談支援部会⑦
5 月 7 日	相談支援部会②	11 月 19 日	全体会②
5 月 30 日	全体会①	11 月 5 日	相談支援部会⑧
6 月 4 日	相談支援部会③	12 月 3 日	相談支援部会⑨
7 月 2 日	相談支援部会④	1 月 7 日	相談支援部会⑩
8 月 6 日	相談支援部会⑤	2 月 4 日	相談支援部会⑪ 「障害福祉サービスの制度や 加算について」
9 月 3 日	相談支援部会⑥ 「事例検討会」	3 月 4 日	相談支援部会⑫ 「事例検討会」

4 職員研修・人材育成

法人内研修として、隔月（奇数月）に他事業〔中区障害者基幹相談支援センター、あかもん〕の部署と合同で相談支援部門の事例検討会を中心に研修を行なった。多様な意見を出し合うことで、多様な視点からのものの見方やアセスメントで聞き取れていない事象があることに気づき、課題点を整理する機会となった。また、研修を通して相手にどのように伝えたらよいのか、相手はどのように感じたのかなど関わり方について考える機会ともなった。

外部研修としては、県や市、市社協などが主催する研修に参加し、相談支援専門員として必要となる専門的な知識や技術についてのスキルを身に付けられるよう努めた。

【法人内合同研修】〔(相) 一歩＋障害者基幹相談支援センター＋あかもん〕

日時	活動内容	日時	活動内容
5月9日	事例検討会 「統合失調症、双極性障害、 広汎性発達障害」	11月14日	車いす体験
7月11日	事例検討会 「統合失調症、うつ病、て んかん」	1月9日	事例検討会 「双極性障害」
9月12日	事例検討会 「広汎性発達障害」	3月13日	平成30年度研修振り返り 平成31年度研修計画

【外部研修】

・愛知県相談支援従事者初任者研修
・苦情解決制度 受付担当者研修会
・弱視の方の生活と障害の理解について
・強度行動障害のある方の支援に伴い、多機関の連携や協働の在り方について
・LGBTからみた人権 ～TTSファミリーの活動を通じて
・成年後見制度の利用と導入のタイミングについて

【中区障害者基幹相談支援センター】

1 総論

平成30年度は事業運営委託契約の最終年度であったことから、名古屋市により平成31年度から令和5年度までの5年間の業務の運営法人選定の公募が行われた。10月22日にプレゼンテーションを行い、結果は11月16日に公表され、引き続き運営法人として選定された。

平成30年度の総合的な相談状況としては、「相談支援の年度累計」が契約初年度の平成26年度は295名であったものが、平成30年度には349名になり、約50名増加した。障害種別として平成26年度は身体障害が104名で最も多かった状況が、平成30年度は精神障害が162名になり、身体障害の2倍に増加している状況である。

また、「支援内容・方法の合計」について平成26年度は2,645件であったが、平成30年度は4,478件と約1,800件増加した。精神に障害がある方の相談が増加する中、平成30年度も引き続き、鶴舞メンタルクリニックのスーパーバイズ契約による専門的な助言を受けながら支援を展開した。

さらに、精神に障害がある方への支援の仕組みとして、名古屋市や区役所（保健センター）、医療機関などと連携を強化し、精神に障害がある方の地域移行・地域定着を円滑に進められるような仕組みやネットワークを構築できるような取り組みを開始した。具体的には地域移行・地域定着についてまとめた「ガイドブック」を作成し、各病院で説明会を実施したり、関係機関が集まり「研修会」を実施した。またブロックごとに分かれ、「協議をする場」を作るなどの取り組みを行なった。

中区での地域環境作りとしては、これまで実施してきた中区障害者自立支援連絡協議会が区政運営方針の一部に位置づけられ、区役所と連携しながら取り組んだ。また、名古屋市自立支援連絡会については、各区の地域課題を名古屋市の課題として整理し、検討している状況である。すでに課題を改善するための部会を立ち上げ取り組んでおり、その中で中区としては「人材育成部会」にブロックの代表として参加し、基幹相談センターの職員及び特定相談事業所の相談員の人材育成を目的に取り組んだ。

障害支援区分認定調査については、管轄の中区以外に北区の応援も行なったこともあり、平成29年度の152件から大幅に増え、308件となった。最も多かった平成27年度の218件を90件上回る件数であった。

基幹相談センターの機能として求められる業務や期待が日々高くなることに対応するために個々の職員のスキルアップを目的にした研修体制を整え実施した。

法人内研修としては「基幹相談センター単独の研修会」、相談部門として「基幹相談センター、あかもん、一步の合同研修会」を行なった。事例検討をベースにしながら「司会」「書記」「事例提供者」などの役割を設定し、年間を通して繰り返し研修を行なった。

また、法人内で獲得することが困難な内容については、外部の研修に積極的に参加することでスキルアップの向上に努めた。

2 事業内容

(1) 総合相談 (22 頁参照)

(2) 処遇困難な障害者（児）への相談支援（計画相談）

【サービス等利用計画】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
計画案	3	2	6	1	2	2	—	4	0	1	1	4	26
本計画	5	2	2	8	1	—	2	0	2	3	1	2	28
モニタリング	7	7	11	4	9	9	6	5	11	7	6	7	89
合計	15	11	19	13	12	11	8	9	13	11	8	13	143

平成 29 年度 合計実績 112 件

平成 28 年度 合計実績 143 件

【契約者数】平成 31 年 3 月末現在（契約者数 21 名）

障害種別	契約者数	居住地
身体障害	8名	中区7名、中村区1名
知的障害	4名	中区4名
精神障害	6名	中区6名
児童	3名	中区3名

(3) 地域環境作り（人材育成） (23 頁参照)

(4) 地域移行・地域定着支援

契約者数 0名

実績 0件

【主な活動】

日 時	活動内容
5月2日	地域移行支援ガイドブック説明会（精治療病院）
6月6日	第1回地域支援東ブロック調整会議
6月11日	地域移行支援ガイドブック説明会（名古屋大学医学部附属病院）
8月7日	一般相談支援事業所との意見交換会
9月6日	第2回地域支援東ブロック調整会議
12月5日	第3回地域支援東ブロック調整会議
1月23日	一般相談支援事業所との意見交換会
2月12日	地域支援東ブロック研修
3月4日	名古屋市精神障害者支援地域調整会議

(5) 権利擁護

【虐待相談件数】

受付件数： 4 件

平成 29 年度受付件数 0 件

平成 28 年度受付件数 3 件

【差別相談件数】

受付件数： 0 件

平成 29 年度受付件数 0 件

平成 28 年度受付件数 0 件

(6) 障害支援区分認定調査

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
中区 (区役所)	11	9	12	15	11	9	17	12	13	10	6	9	134
中区 (保健 C)	10	9	14	11	11	6	10	6	8	6	8	9	108
北区 (区役所)	5	2	4	3	8	7	9	4	8	4	3	9	66
合計	26	20	30	29	30	22	36	22	29	20	17	27	308

平成 29 年度実績 152 件

平成 28 年度実績 159 件

(7) 障害者賃貸住宅入居等サポート事業による入居支援

実績： 2 件

平成 29 年度実績 4 件

平成 28 年度実績 3 件

(8) 障害者自立支援配食サービスのアセスメント等

	身体	知的	精神	難病	合計
新規	0	0	2	0	2
再アセスメント	11	3	7	0	21
合計	11	3	9	0	23

平成 29 年度実績 28 件

平成 28 年度実績 23 件

(9) 障害者サロン（よりみちサロン、ふれんず）

【よりみちサロン+ふれんず】 月 1 回（第 4 土曜日） 開催回数（12 回）

日 時	活動内容	日 時	活動内容
4 月 28 日	マジックショーと体験	10 月 27 日	ハーバリウム製作
5 月 27 日	むつみ祭りポスター作り	11 月 24 日	クリスマスカード作成
6 月 9 日	むつみ祭り（ジュース、ビール販売）	12 月 22 日	クリスマス会
7 月 28 日	御坊夏祭り練習（バルーン作り）	1 月 26 日	お正月遊び
8 月 22 日	御坊夏祭り（バルーン作り）	2 月 23 日	どじょうすくいと健康体操
9 月 22 日	デンパーク日帰り旅行	3 月 23 日	平成 30 年度振り返り

【ふれんず】 9 回

日 時	活動内容
4 月 11 日	ボラネットなかまんなか連絡会①
5 月 16 日	ボラネットなかまんなか総会
6 月 15 日	ボラネットなかまんなか連絡会②
7 月 27 日	ボラネットなかまんなか連絡会③
9 月 18 日	ボラネットなかまんなか連絡会④
10 月 9 日	ボラネットなかまんなか連絡会⑤
12 月 19 日	ボラネットなかまんなか連絡会⑥
2 月 7 日	ボランティア親睦会
3 月 27 日	ボラネットなかまんなか連絡会⑦

(10) その他の活動

【基幹相談支援センター関係会議等】 19 回

日 時	活動内容
4 月 12 日	第 1 回東ブロック会
4 月 17 日	第 1 回人材育成部会
5 月 28 日	第 1 回障害者基幹相談支援センター運営・調整会議
6 月 20 日	第 2 回東ブロック会
6 月 22 日	第 2 回人材育成部会
7 月 30 日	第 2 回障害者基幹相談支援センター運営・調整会議
9 月 7 日	第 3 回人材育成部会
9 月 12 日	特別支援学校等卒後対策連絡協議会全体会
9 月 26 日	第 3 回東ブロック会
11 月 20 日	第 3 回障害者基幹相談支援センター運営・調整会議
11 月 20 日	第 4 回人材育成部会
11 月 27 日	第 4 回東ブロック会
1 月 18 日	第 5 回人材育成部会

1月22日	第5回東ブロック会
2月14日	特別支援学校等卒後対策連絡協議会講演会
3月5日	第4回障害者基幹相談支援センター運営・調整会議
3月12日	第6回人材育成部会
3月19日	第3回名古屋市リハビリテーション事業団介護ロボット等取り組み連絡会
3月20日	第6回東ブロック会

【講師派遣等】7回

日 時	活動内容
10月15日 10月16日 11月12日 11月13日 11月14日 11月15日	愛知県相談支援従事者初任者研修
11月19日	
11月19日	
11月19日	
11月19日	
11月19日	
11月19日	名古屋市公立保育園父母の会 障害児部会

【地域の活動】13回

日 時	活動内容
4月16日	第4次中区地域福祉活動計画第1回作業部会
5月25日	第4次中区地域福祉活動計画第2回作業部会
6月2日	中区ボランティア・NPO 応援成審査会
6月22日	第4次中区地域福祉活動計画第1回ワーキンググループ
7月20日	第4次中区地域福祉活動計画第2回ワーキンググループ
9月6日	第4次中区地域福祉活動計画第3回作業部会
9月21日	第4次中区地域福祉活動計画第4回ワーキンググループ
10月31日	第4次中区地域福祉活動計画第5回ワーキンググループ
11月27日	第4次中区地域福祉活動計画第6回ワーキンググループ
12月7日	第4次中区地域福祉活動計画第4回作業部会
1月29日	第4次中区地域福祉活動計画第7回ワーキンググループ
2月15日	中区福祉教育連絡会
3月13日	第4次中区地域福祉活動計画第5回作業部会

3 研修

<法人内会議> 12回

内 容	時 間
現場会議	第4水曜日 17:45～19:45

【法人内研修】当センター 6回

日 時	活動内容	日 時	活動内容
4月11日	事例検討会 「多発性硬化症」	10月10日	事例検討 「腎臓機能障害」 「視覚障害」
6月13日	事例検討会 「知的障害」	12月12日	事例検討 「知的障害」
8月8日	事例検討 「視覚障害」 「高次脳機能障害」 「てんかん発作」	2月13日	事例検討 「統合失調症」

【法人内合同研修 *再掲】（基幹相談支援センター＋障害者相談センター一歩＋あかもん）6回

日 時	活動内容	日 時	活動内容
5月9日	事例検討 「統合失調症、双極性障害、 広汎性発達障害」	11月14日	車いす体験
7月11日	事例検討 「統合失調症、うつ病、てん かん」	1月9日	事例検討会 「双極性障害」
9月12日	事例検討会 「広汎性発達障害」	3月13日	平成30年度研修振り返り 平成31年度研修計画

【外部研修】41回

日 時	研 修 名
4月24日	名古屋市障害者相談支援従事者研修初任者クラス①
4月26日	障害支援区分認定調査員研修
5月14日	障害者差別「地域の相談窓口」従事職員向け研修
5月31日	障害者虐待相談職員研修会（基礎編）
6月15日	障害者年金セミナー
6月19日	地域共生社会をめざす司法と福祉の情報交換会
6月20日	就業支援と生活支援のシステム構築検討会
7月12日	北区の県営住宅にて発生した事件にかかわる報告会
7月18日	名古屋市総合リハビリテーションセンター説明会

7月26日	罪に問われた障害者支援を考える
8月7日	精神障害研修
9月19日	障害者虐待・障害虐待相談及び障害者差別「地域の相談窓口」従事職員合同研修会
10月17日	精神障害者地域移行支援ピアサポーター養成研修
10月24日	就職塾解説 7 周年記念講演会
11月9日	障害者虐待相談担当者研修会
8月29日 8月30日 9月18日 9月19日 10月15日 10月16日 11月12日 11月13日 11月14日 11月15日	愛知県相談支援従事者初任者研修
11月22日	地域生活支援研修
11月30日	名古屋市相談支援従事者研修（中堅者クラスⅠ）
12月5日	名古屋市相談支援従事者研修（共通全体研修）
12月12日	名古屋市・高齢・障害福祉職員研修「知的障害研修」
12月14日	名古屋市仕事・暮らし・自立サポートセンター名駅見学会
12月18日	地域共生社会をめざす司法と福祉の情報交換会
12月19日	名古屋市相談支援従事者研修（中堅者クラスⅡ）
1月10日	名古屋市高齢・障害福祉職員研修「アンガーマネージメント研修」
1月17日	名古屋市仕事・暮らし・自立サポートセンター大曽根見学会
2月1日	権利擁護研修「高齢者・障害者のための権利擁護支援を学ぶ」
2月4日	アルコール問題関係者研修
2月7日	名古屋市相談支援従事者研修「岡崎医療刑務所見学」
2月12日	名古屋市地方検察庁・拘置所見学会
3月6日	名古屋市障害者相談支援従事者研修初任者クラス②
3月11日	名古屋市自立支援連絡会主催研修
3月13日	うつ病就労支援研修

事業内容報告書
中区障害者基幹相談支援センター（計）

（年度累計・相談支援を利用している障害者等の人数）

	実人数	身体障害	重症心身障害	知的障害	精神障害	発達障害	高次脳機能障害	その他	難病患者（その他の再掲）
障害者	326	75	0	57	162	27	9	18	1
障害児	23	4	1	18	0	2	0	1	0
計	349	79	1	75	162	29	9	19	1

支援内容・方法

		福祉サービスの利用等に関する支援	障害や症状の理解に関する支援	健康・医療に関する支援	不安の解消・情緒安定に関する支援	保育・教育に関する支援	家族関係・人間関係に関する支援	家計・経済に関する支援	生活技術に関する支援	就労に関する支援	社会参加・余暇活動に関する支援	権利擁護に関する支援	その他	計	虐待相談（権利擁護の再掲）
訪問	訪問	214	4	17	25	0	7	2	6	2	1	1	24	303	0
	同行	17	4	26	1	0	1	5	1	3	0	4	11	73	0
	個別支援会議	27	2	11	4	7	0	0	0	1	0	0	4	56	0
	関係機関調整	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	13	0
	その他	22	0	8	0	4	0	0	0	0	10	0	199	243	0
	小計	286	10	62	30	11	9	7	7	6	11	5	244	688	0
来所	来所	219	22	61	152	2	15	13	18	41	111	6	104	764	0
	電話	735	57	345	972	56	39	42	42	106	61	29	259	2743	0
	電子メール	113	1	19	21	1	5	4	2	8	0	6	103	283	0
	小計	1067	80	425	1145	59	59	59	62	155	172	41	466	3790	0
計		1353	90	487	1175	70	68	66	69	161	183	46	710	4478	0
ピアカウンセリング（再掲）		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	総会（全体会）	部会	研修会	その他	計
地域自立支援協議会	2	33	5	13	53

事業運営費外	障害支援区分認定調査	サービス等利用計画(案)	サービス等利用計画	継続サービス利用支援	入居成立
	308 件	26 件	28 件	89 件	2 件

全体会(計 2回)
5月30日 11月20日
・平成29年度活動報告
・平成30年度活動計画
・平成30年度活動報告(4月～10月)
・名古屋市における精神障害者にも対応した地域包括ケアシステムについて
・新規参入事業者紹介
・研修会「成年後見制度の利用と導入のタイミングについて」 講師：名古屋市成年後見あしんセンター
・研修会「LGBTからみた人権～TTSファミリーの活動を通して」 講師：名古屋大学医学部付属病院医師 松尾かずな氏

運営会議(計 6回)
4月25日 6月25日 8月27日 10月26日 12月21日 2月18日
・社会資源情報
・平成29年度事業報告(課題集計)
・平成30年度事業計画
・各分会報告
・課題共有
・課題集約

専門部会

<専門部会>

相談支援部会(計 12回) <相談支援の強化>
4月9日 5月7日 6月4日 7月2日 8月6日 9月3日 10月1日 11月5日 12月3日 1月7日 2月4日 3月4日
・社会資源情報
・各機関の近況および情報共有
・事例検討会
・研修会「障害福祉サービスの制度や加算について」

福祉ふれあいサポーター部会(計 9回) <障害の理解に対する啓発>
5月31日 7月9日 9月5日 9月14日 10月17日 12月7日 2月8日 2月16日 3月12日
・平成30年度活動計画確認
・中区安心安全快適なまちづくりフェスタ2018について
・ポッチャ体験会打ち合わせ
※中区安心安全快適なまちづくりフェスタ(9月30日 台風の為、中止)
・ポッチャ体験会(中スポーツセンター)
・平成30年度活動振り返りと平成31年度の計画について

広報部会(計 7回) <福祉サービスの広報>
5月16日 6月19日 7月18日 8月17日 9月11日 11月1日 3月2日
・平成29年度活動確認
・平成30年度活動計画確認
・平成30年度ガイドブック更新
・平成31年度計画確認

ネットワーク部会(7回) <ネットワークの強化>
5月24日 8月21日 11月21日 1月25日 1月29日 2月19日 3月19日
・見学会「放課後等デイサービス さくらんどう松原」
・見学会「就労移行支援事業所パスレル、就労継続支援事業所ケセラセラ」
・見学会「あかもん」
・見学会「リタリコジュニア名古屋伏見教室」
・児童部会立ち上げ検討会
・研修会「弱視の方の生活と障害の理解」講師 中区身体障害者相談員 平野祐子氏
・研修会「支援者のメンタルヘルス」講師 名古屋大学学生相談総合センター障害学生支援室 特任准教授 工藤晋平氏

昭和区児童部会(10回) <ネットワークの強化>
4月18日 5月7日 6月18日 8月31日 9月18日 10月30日 11月6日 12月18日 1月15日 2月26日
・交流会(管理者、新人に分かれて交流)
・性の学習会打ち合わせ
・第1回学習会「せいのはなし～障害のある子ども・若者の心と体を学ぶ講座～」
・事例検討会(第2回性の学習会に出す事例について)
・第2回学習会「性の学習会～実践に向けての取り組み方」
・見学会「児童発達支援・放課後等デイサービスcolon」
・平成30年度反省会と来年の活動について
・第3回学習会「実践報告会～放課後等デイサービスの取り組み～」

◆平成 30 年度 中区障害者自立支援連絡協議会 課題集計

	課題	改善に向けた対応策（区）	改善に向けた対応策（ブロック・市）
1	身体障害のある方の入所施設が見つからない	【相談支援部会】 社会資源情報の共有と課題に対する協議	【東ブロック会】H29 協議 【名古屋市自立支援連絡会】H29 報告
2	緊急一時ショートが緊急時に使用できる保証がない	【相談支援部会】 社会資源情報の共有と課題に対する協議	【東ブロック会】H29 協議 【名古屋市自立支援連絡会】H29 報告
3	送迎ヘルパーが見つからない	【相談支援部会】 空き状況を熱田区と合同で確認（2 ヶ月毎）。区内相談事業所＋基幹 C（熱田、昭和、千種、名東）へ配布	【東ブロック会】H29 協議 【名古屋市自立支援連絡会】H29 協議
4	日本語がうまく伝わらない外国人への対応	【第 4 次中区地域福祉活動計画】 個別支援ワーキンググループにて協議	
5	車いすで利用可能な住宅探し（生活保護）	ケースごとに保護係連携	【東ブロック会】H30 協議 【名古屋市自立支援連絡会】H30 報告
6	保証人や緊急連絡先のない生活保護世帯の物件探し	ケースごとに保護係連携	
7	災害時の対応（本人の意思の尊重、地域の理解）		【名古屋市自立支援連絡会 災害時対策検討部会】 H30 部会立ち上げ

【精神障害者地域活動支援事業 あかもん】

1 総論

平成30年度は前年度の登録者 21 名中、19 名の方が更新手続きを行ない、登録者 40 名を目標にスタートした。

7月以降は見学者や体験者の数が増えなかったため、区内、近隣区の精神科クリニックへ訪問宣伝活動、中区自立支援連絡協議会のネットワーク部会の企画であかもんの見学会など、利用希望者の募集につながる活動を行なった。しかし大きな効果はなく、年度末の登録者の数が 28 名という結果になり、目標の登録者 40 名には至らなかった。

それでも、これまでの利用状況の検証から、午前中の利用が少なく、午後から利用する方が多いことが判り、利用者のニーズに沿った時間設定が今後の課題であることが認識できた。また、参加者が少ないプログラムについても、再度ニーズの確認を行ないながらプログラムの内容についても検討、見直しを行う必要があり、さらに、利用期間が長くなるにつれ、利用者同士の人間関係やトラブル、あかもんのルールに対する苦情などが始めている現状から、次年度以降の事業所としての課題が明らかになった。

平成31年度については、こうした課題に対して一つひとつ丁寧に対応しながら、登録者40名、1日平均20名の方に利用して頂ける施設になるよう取り組んで行く。

なお、基幹相談支援センターと同様、平成31年度からの5年間の業務を名古屋市から受託した。

2 支援体制と職員配置

職 員	資 格
常勤専従 2 名 非常勤専従 4 名	精神保健福祉士 4 名 社会福祉士 1 名 看護師 1 名

※うち、鶴舞メンタルクリニックスタッフ 1 名（スーパーバイズ契約）

3 事業の実施状況

＜創作的活動又は生産活動の機会の提供に関する業務＞

活動種別	活動内容
創作活動	コラージュ
調理活動	食事作り、おやつ作り
音楽活動	CD 鑑賞、歌唱、カラオケ
外出活動	散歩、外食、各種イベント参加
健康づくり	導引養生功（外部講師）
教養活動	DVD 鑑賞、パソコン教室、食中毒講座、施設見学
ミーティング	プログラムミーティング、お悩みごと相談
災害対策	防災訓練
季節の活動	ハロウィンパーティ、クリスマス会、初詣

＜社会との交流の促進に関する業務＞

日 時	地域のイベント
5 月	栄ミナミ音楽祭、中区みどりのカーテン栽培（名城公園） 大須観音縁日
6 月	名古屋市美術館（モネ・それからの 100 年）、むつみ祭り 大須観音縁日
7 月	松坂屋美術館（言葉の魔法展）
8 月	名古屋市科学館（名探偵コナン科学捜査展）、大須祭り
9 月	松坂屋美術館（アートアクアリウム展）
10 月	ボストン美術館、大須大道町人祭り、尾張名古屋の職人展
11 月	クリスマスコンペ（池田公園）、広小路アートウォーク 名古屋市美術館（ザ・ベストセレクション展）
12 月	クリスマスマーケット（久屋大通公園）
1 月	大須観音縁日
2 月	リアル脱出ゲーム体験（ナゾ・コンプレックス名古屋） 大須観音縁日
3 月	バンビーナ展

＜日常生活に必要な便宜を供与することに関する業務＞

業務内容
面談
通院同行
障害福祉サービス見学同行
担当者会議参加
家族との連携（情報共有）
医療機関との連携（情報共有）
障害福祉サービス事業所との連携（情報共有）

4 地域の事業所等との連携と普及啓発等事業

＜中区障害者自立支援連絡協議会＞

日 時	活動内容
8 月 21 日	ネットワーク部会 【施設見学会】パスレル（就労移行） ケセラセラ（B 型）
11 月 21 日	ネットワーク部会 【施設見学会】あかもん（地活 I）

<地域活動支援事業所交流会>

日 時	活動内容
7 月 10 日	第 1 回交流会「情報共有」 場所：地域活動支援センターかたつむり

<医療関係への普及啓発活動>

中 区		他 区	
6 月	大須メンタルクリニック 金山メンタルクリニック 上前津クリニック スカイル内科 中メンタルクリニック はたの医院 広小路通メンタルクリニック 南メンタルクリニック リエゾンメディカル丸の内 森川クリニック 岡神経科 千種さわやかクリニック	7 月	木村神経科 仁愛診療所 山内メンタルクリニック とわたり内科・心療内科 ゲート内科・心療内科 毎日ドクター 名駅 2 丁目クリニック なごやメンタルクリニック 林内科クリニック 菜の花こころのクリニック 中村公園メンタルクリニック ゆうゆう診療所 本陣こころのクリニック
7 月	青木クリニック あおやまクリニック 五島メンタルクリニック かゆかわクリニック 仁大クリニック	8 月	杉田医院 北林病院 東尾張病院 もりやま総合心療病院 八事病院 名古屋市立大学病院 名古屋医療センター

<社会福祉士実習生の見学及び体験の受け入れ>

学 校	受入人数
愛知淑徳大学	9 名
金城学院大学	2 名
椋山女学園大学	2 名
日本福祉大学	1 名
日本福祉大学中央福祉専門学校	3 名

5 利用者状況

＜見学・利用体験、登録者の人数＞

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
累計登録者数	23	23	25	26	25	25	
体験者数	9	12	10	5	2	4	
見学者数	5	7	2	2	1	3	
開所日数	21	22	22	22	24	18	
延べ人数 (1日平均)	213 (10.1)	227 (10.3)	169 (7.6)	204 (9.2)	136 (5.7)	142 (7.8)	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
累計登録者数	26	26	27	27	27	28	28
体験者数	6	4	2	3	2	3	29
見学者数	2	0	0	2	0	2	26
開所日数	23	23	20	20	20	21	256
延べ人数 (1日平均)	215 (9.3)	182 (7.9)	146 (7.3)	158 (7.9)	159 (7.9)	215 (10.2)	2166 (8.4)

＜登録者地域(名古屋市)＞

名古屋市以外

中区	昭和区	千種区	南区	瑞穂区	港区	守山区	岡崎市	刈谷市
14名	2名	2名	1名	2名	4名	1名	1名	1名

＜登録者の主な疾病＞

双極性障害	統合失調症	発達障害	うつ病	不安神経症	解離性障害	強迫性障害	パーソナリティ障害	知的障害
3名	10名	6名	9名	2名	1名	1名	2名	3名

6 開所日及び開所時間

月曜日～金曜日、第2土曜日（9:30～17:00）

※地域の行事などに参加する場合は、開所日以外の土曜日にも開所

7 人材育成・職員研修

<法人内会議>

内 容	時 間
現場会議	第 1、3 火曜日 17:30～19:00
スタッフミーティング	第 3 水曜日 10:00～11:00

【法人内合同研修 *再掲】（基幹相談支援センター＋障害者相談センターー歩＋あかもん）6 回

日 時	活動内容	日 時	活動内容
5 月 9 日	事例検討 「統合失調症、双極性障害、広汎性発達障害」	11 月 14 日	車いす体験
7 月 11 日	事例検討 「統合失調症、うつ病、てんかん」	1 月 9 日	事例検討会 「双極性障害」
9 月 12 日	事例検討会 「広汎性発達障害」	3 月 13 日	平成 30 年度研修振り返り 平成 31 年度研修計画

【外部研修】

日 時	活動内容	日 時	活動内容
9 月 11 日	薬学基礎知識研修	11 月 28 日	権利擁護研修
9 月 26 日	対人援助技術研修	12 月 12 日	知的障害研修
10 月 24 日	インシデントによる事例検討	1 月 17 日	救急救命研修
10 月 29 日	発達障害研修	1 月 29 日	精神障害研修
11 月 26 日	医療知識研修	2 月 1 日	権利擁護研修

【名古屋市重症心身障害児者施設ティンクルなごや
 ＜医療型障害児入所施設・療養介護・短期入所（医療型）＞】

1 総論

事業運営を安定化させるとともに、開設4年目として「公的医療機関等 2025 プラン」の目標達成に向けて、受け入れる体制を整え、平成30年度末に長期入所児者 64 名（長期入所 80 定員の稼働率は 80%）になった。

2 稼働実績

施設全体の年間稼働実績は1日当たり平均 67.3 名（60.7 名）の利用≪稼働率 74.8%（67.5%）≫。内訳は長期入所1日当たり平均 60.4 名の利用（54.5 名）、短期入所1日当たり平均 6.9 名の利用（6.2 名）だった。長期入所者のうち、有期限利用者が4名（6名）と措置入所が3名（0）あった。
 （カッコ内は平成 29 年度）

3 職員配置

職員の充足状況は、医師は院長常勤1名であり不足している状況が続いている。平成31年3月末時点で看護師 59 名（ただし、うち 5 名が育児休業）、生活支援員 33 名（ただし、うち 1 名が育児休業）だった。看護師、生活支援員ともに退職者があり、看護師はほぼ補充できたものの、生活支援員については退職者の補充ができなかった。
 予算定員は看護師 58 名、生活支援員 45 名であり不足状況が継続している。

職員数一覧表

	医師			看護師		生活支援員	PT/OT		薬剤・栄養・事務等		計	
	常勤	非常勤	常勤換算	常勤	非常勤	常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
30/3	3	7	6.7	54	1	36	3	1	10	8	106	17
31/3	1	9	4.9	59	1	33	3	2	13	10	109	22

*医師常勤換算は宿日直は含まない

*常勤看護師は 5 名、常勤生活支援員は 1 名の育児休業を含む

4 サービス

(1) 生活支援

ア 長期入所利用（医療型障害児入所施設、療養介護）

・平成30年度利用者数（施設入所）

（単位：人）

区 分	4月	9月	3月
実入所者数 (当月末日現在)	58	60	64
18歳未満	8	8	10
18歳以上	50	52	54
超重症児者数	10	8	9
準超重症児者数	7	11	12
呼吸管理	14	16	17
人工呼吸器あり	7	8	9
気管切開あり (人工呼吸器なし)	7	8	8
経管栄養 (胃ろう、経鼻等)	33	34	36
学校教育	7	7	7
訪問教育	4	4	5
通学	3	3	2

※（35頁参照）

平成31年3月末時点で超・準超重症児者は21名（長期入所者に占める割合は32.8%（30%以上が7:1看護体制の要件）、呼吸管理の利用者が17名（長期入所者の26.6%）である。

・他病院受診件数の実績

年 度	耳鼻科	眼科	内科	皮膚	小児	整形	外科	泌尿器	その他	合計
29	30	0	11	40	14	17	7	28	25	144
30	31	4	25	34	19	12	9	34	20	188

イ 入所調整会議

年3回(5月、9月、1月)定例に加え、臨時2回の入所調整会議により入所が適当と判断された障害児者の迅速な受け入れを図った。

審査日	審査件数	選考者数 (承認)	平成31年3月末現在			
			入所中	退 所	辞 退	調整中
5月16日	2	2	1		1	
9月 7日	4	4		4		
11月19日	2	2	1	1		
12月18日	1	1	1			
1月31日	4	3				3
計	13	12	3	5	1	3

ウ 措置入所

児童相談所と調整会議のうえ、平成30年中に3名の児童が措置入所となった。
(平成31年3月末に4名の児童が措置入所)

エ 重度化への対応

日々の看護、生活支援やリハビリで、異常の早期発見に努め、二次障害、合併症、感染症等の予防に努めた。

- ・リハビリの実施件数(人)

区 分	月当り	年間合計
障害者リハビリテーション	698.6 人	8,383 人

- ・「院内感染対策指針及びマニュアル」に基づいた感染対策を行った。
- ・褥瘡対策委員会を定期的開催し、褥瘡の予防に取り組んだ。

オ 保護者との協力

- ・保護者会 会議年6回(奇数月)実施され、事務部長出席、必要に応じて院長、療育部長が出席した。
ティンクル祭りにおいて保護者会から模擬店で参加があった。

- ・家族の面会状況(人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年間
合計	706	707	713	737	685	629	704	756	741	682	608	755	8,423
1日平均	24	23	24	24	21	21	23	26	24	22	22	25	24

カ 行事

5月26日(土)ティンクル祭り

10月25日(木)ハロウィンパーティー

その他、病棟ごとに毎月誕生会、季節行事(初詣、節分、ひな祭り、お花見、お月見、運動会等)、外出活動などの日中活動を実施した。

外部ボランティアの協力によるコンサート等イベントを随時実施した。

キ 名古屋特別支援学校との連携

- ・名古屋特別支援学校と連携し、学齢期の入所者の義務教育が確実に保障できるよう努めた。
- ・3名が通学、4名が訪問教育を受けた。
- ・名古屋特別支援学校とは定期的に情報交換を行った。

ク 介護リフト

ベッド・車いすの移乗や、入浴の介護にあたっては、原則介護リフトを使用することを徹底し、利用者の安全確保に努めるとともに、職員の腰痛等の労働災害を防ぐ努力をした。

ケ その他

- ・一人ひとりの利用者に対する理解を深め個別支援計画の充実を図り、これに基づいた生活支援を行った。
- ・毎月1回の給食委員会を開催し、栄養状態、食事内容の改善を図った。
- ・週3回の入浴、適時の排泄交換、汚れた衣服の随時交換等、清潔で快適な生活の実現に努めた。

(2) 在宅支援

短期入所希望者への対応と、利用者本人の安心につながる支援をより一層実現するため利用調整を行った。

ア 平成30年度利用者数（短期入所）

区 分	年間計	月当り	1日平均
延利用者数(日)	2,523	210.3	6.9
実利用者数(人)	766	63.8	
超重症児(日)	40	3.3	
準超重症児(日)	130	10.8	
利用件数(件)	832	69.3	
年度末契約者数(人)	212		

※詳細別添

イ 相談支援

施設入所、短期入所利用及び措置入所、一時保護委託等の相談を行った。

長期入所者と家族とのつながりを維持し、可能な場合には地域生活（他施設含む）への移行も視野に入れた支援を行った。

区分	相談者実人員
施設入所相談	22
短期入所利用相談	7
措置入所相談	11
一時保護委託相談	0

(3) 地域連携

ア 西部医療センターとの連携状況

- ・緊急時・急変時に救急医療の対応を依頼した。
- ・土曜日の日直は西部医療センターの医師の派遣を受けた。

イ 北歯科保健医療センターとの連携状況

- ・利用者の歯科治療（実人数49人、延受診日数222日）
うち摂食嚥下受診（実人数2人、延受診日数7日）

ウ 関係機関との連携

- ・愛知県重症心身障害児者療育ネットワーク会議、同部会等の会議に参加した。
- ・市内の医療機関、障害者基幹相談支援センター、児童相談所、重症心身障害児者関係施設と利用候補などについて障害児者の方の情報交換を行った。
- ・愛知県身体障害者施設協議会の依頼による介護職1名のたん吸引等の実地研修を受け入れた。

(4) 広報・PRの実施

- ・パンフレットの見直しをした
- ・ホームページの充実、定期的な更新をした
- ・機関紙を作成配布した(年2回)

(5) 利用者の苦情・要望等の把握・対応

ア 平成30年度に改訂した「苦情申立相談処理実施要領」に基づいて、利用者の苦情・要望等が申し出しやすく、また申し出された苦情や要望に迅速な対応を行った。

イ 苦情対応・解決のための環境整備

- ・苦情受付窓口 短期入所調整担当、長期入所調整担当
- ・苦情解決責任者 事務部長
- ・第三者委員 西部医療センター長 名古屋特別支援学校校長

苦情解決 5件

- ・呼吸器の取扱い等への苦情に対し、職員教育や情報共有を指導するとともに家族との信頼関係の構築に努める。
- ・足の指の骨折への苦情に対し、原因は不明だったが防止に向けた対策を行う。
- ・利用中のケアや対応についての不満から利用しないという苦情があった。
- ・現在利用していない方に利用者アンケート結果を送付してしまい、仕事のやり方を改善した。
- ・利用者の体調不良時の夜間連絡の際には家族の状態の確認をしっかりと行う。

(6) 利用者満足度調査

ア 調査期間

平成30年9月8日～10月22日

イ 調査対象

施設入所者、短期入所利用者（利用者の保護者が回答）

ウ 調査内容

職員の対応、設備・環境、生活支援、ご家族への対応について、満足度を調査

エ 調査方法

・調査票

施設入所者は9月8日の保護者会での協力依頼後、利用料請求書とともに郵送
短期入所利用登録者に9月下旬に郵送

オ 結果報告

施設入所者

回答率72.8%（43/59 家庭）

11月10日の保護者会へ集計表を報告し、欠席者へは郵送

翌年1月12日の保護者会へ自由記述への文書回答を報告し、欠席者へは郵送
※（37頁～48頁まで参照）

短期入所利用者

回答率34.5%（69/200 家庭）

翌年3月に集計表、自由記述への文書回答を郵送

※（49頁～57頁まで参照）

平成30年度 名古屋市重症心身障害児者施設ティンクルなごや 利用状況一覧表（施設入所）

（単位：人）

内訳 \ 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
延入所者数	1,681	1,792	1,800	1,860	1,851	1,776	1,885	1,889	1,896	1,919	1,725	1,962
18歳未満	221	242	240	248	245	237	247	261	266	279	241	324
18歳以上	1,460	1,550	1,560	1,612	1,606	1,539	1,638	1,628	1,630	1,640	1,484	1,638
新規入所者数		2					3	2	2			2
退所者数								3		1		1
実入所者数 （当月末日時点）	58	60	60	60	60	60	63	62	64	63	63	64
18歳未満	8	8	8	8	8	8	9	8	9	9	9	10
18歳以上	50	52	52	52	52	52	54	54	55	54	54	54
外泊者数	3		1		1	1		1	11	1	2	4
帰省			1						8			
他病院入院	3				1	1		1	3	1	2	4
その他												
超重症児者数	10	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9
準超重症児者数	7	10	11	11	11	11	12	13	13	12	12	12
呼吸管理	14	15	16	16	16	16	16	17	18	17	17	17
人工呼吸器あり	7	7	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9
気管切開あり （人工呼吸器なし）	7	8	8	8	8	8	8	9	9	8	8	8
経管栄養 （胃ろう、経鼻等）	33	34	34	34	34	34	35	36	36	36	36	36
学校教育	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7
訪問教育	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
通学	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
措置入所者数	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4

平成30年度 名古屋市重症心身障害児者施設ティンクルなごや 利用状況一覧表（短期入所・一時保護）

(単位：人)

[illegible]

2018年度 ティンクルなごや長期入所者利用者満足度調査 結果 <選択式回答>

<実施期間> 平成30年9月9日～10月8日
<実施方法> 9月8日 保護者会で配布→郵送または事務室にて回収
<回答者数> 43家庭/59家庭中 (72.8%)

職種	質問	良い	まあまあ 良い	どちらで もない	やや悪い	悪い	わから ない	無回答	30年度		29年度
									良い・ まあまあ良い (人数)	良い・ まあまあ良いの 人数／ 評価者数(＊) (%)	良い・ まあまあ良い の人数／ 評価者数(＊) (%)
看護師・ 生活支援員	職員の説明は分かりやすいですか	30	4	3	5		1		34	80.9	83
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	22	10	5	5		1		32	76.1	79
	ご家族と過ごす時間に対して配慮していますか	30	6	5	1		1		36	85.7	73
	ご家族への依頼が負担になることがありますか	32	5	3		2	1		37	88.0	79
	個別支援計画の内容はいかがですか	35	2	3			3		37	92.5	81
	利用者さんの健康や清潔はいかがですか	19	13	10		1			32	74.4	83
	生活の中で利用者さんの楽しそうな様子がみられますか	28	12	1	2				40	93.0	67
	支援の内容は職員間で情報共有されている と思いますか	17	8	12	5		1		25	59.5	73
	職員の対応は利用者さんを尊重したもので すか(同性介助・呼称など)	28	10	2	2		1		38	90.4	86
	職員は常に利用者さんの表情等を気にかけ ていますか	22	5	11	2	2	1		27	64.2	79
	職員は利用者さんをよく理解していると思わ れますか	20	13	5	2	2	1		33	78.5	77
	職員のスキルアップは感じられますか	18	7	10			8		25	71.4	79
医師	職員の説明は分かりやすいですか	25	4	12	1		1		29	69.0	93
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	20	2	20	1				22	51.1	89
	ご家族の意見は尊重されていますか	29	2	10	1	1			31	72.0	92
	ご家族と過ごす時間に対して配慮していますか	10	4	23			6		14	37.8	96
	ご家族への依頼が負担になることがありますか	7		16			20		7	30.4	77
	職員の対応は利用者さんを尊重したもので すか(同性介助・呼称など)	26	5	6			5		31	83.7	92
	職員は利用者さんをよく理解していると思わ れますか	17	20	3			3		37	92.5	
薬剤師	職員の説明は分かりやすいですか	35	1	5			2		36	87.8	76
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	4	2	15			22		6	28.5	76
	ご家族の意見は尊重されていますか	16	3	18			6		19	51.3	69
	職員の対応は利用者さんを尊重したもので すか(同性介助・呼称など)	13	6	6			18		19	76.0	82
	職員は利用者さんをよく理解していると思わ れますか	24	8	1			10		32	96.9	
	職員のスキルアップは感じられますか	20	5	17			1		25	59.5	75
管理栄養士・ 調理員	職員の説明は分かりやすいですか	2	7				34		9	100.0	72
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	16	2	25					18	41.8	72
	ご家族の意見は尊重されていますか	10	1	30			2		11	26.8	72
	食事・栄養の内容はいかがですか	31	9	3					40	93.0	64
	職員の対応は利用者さんを尊重したもので すか(同性介助・呼称など)	29	5	4			5		34	89.4	78
	職員のスキルアップは感じられますか	21	1	6			15		22	78.5	71
	職員の説明は分かりやすいですか	12	25	6					37	86.0	68
理学療法士	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	17	1	23			2		18	43.9	79
	ご家族の意見は尊重されていますか	21	10	2			10		31	93.9	70
	ご家族と過ごす時間に対して配慮していますか	26	1				16		27	100.0	83
	ご家族への依頼が負担になることがありますか	6	1	7			29		7	50.0	67
	リハビリの内容はいかがですか	15	7	3			18		22	88.0	62
	職員のスキルアップは感じられますか	18	1	12			12		19	61.2	71
	職員の説明は分かりやすいですか	33	8	1				1	41	97.6	93
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	35	1	7					36	83.7	93
事務	窓口の対応は丁寧ですか	36	5				2		41	100.0	90
	各種のご案内はいかがですか	38	4	1					42	97.6	89
	ご家族への依頼が負担になることがありますか	37	4	2					41	95.3	82
	ご家族の意見は尊重されていますか	33		8			2		33	80.4	85
	職員の対応は利用者さんを尊重したもので すか(同性介助・呼称など)	31	11				1		42	100.0	89
	職員のスキルアップは感じられますか	19	1	8			15		20	71.4	90
施設設備	居室の設備・備品はいかがですか	30	12	1					42	97.6	85
	生活環境の温度はいかがですか	25	12	5			1		37	88.0	93
	生活環境の湿度はいかがですか	25	11	6			1		36	85.7	86
	生活環境の明るさはいかがですか	23	13	6			1		36	85.7	93
	家族と過ごす場所がありますか	18	16	6			3		34	85.0	78
	生活環境は清潔に維持されていますか	25	10	4			4		35	89.7	89
	施設内は穏やかに過ごせる場所になっていますか	18	21	2	1	1			39	95.1	100

(*)わからない、無回答を除く人数

平成30年度 利用者満足度調査 寄せられた意見と回答

1. 看護師・生活支援員

	意 見	施設からの回答
職員の態度	・日常生活において、自分の子供、家族という気持ちを持って接していただければ、嬉しく思います。	貴重なご意見をありがとうございます。
職員の態度	・配慮というのをどうとらえるか、対話のないことが配慮なのか？職員の配慮の意味が分からない。お互い、挨拶は必要。忙しいと思うが、無視されている時もある。いろいろな面で、話がつながっていないことがある。無視するのはやめて下さい。不快です。	接遇教育を通して職員全体に指導します。
職員の態度	・看護師は言うことがきついですね。顔はニコニコ、言っていることはあたりがきついです。自分の決めつけが多いと思います。	
職員の態度	・忙しいので、質問や意見は言いにくい。	スタッフへお気軽に声をかけてください。
職員の態度	・音楽も流れてなく、テレビもついてなくて、みんな寝転んでいるだけで職員もいない時を見ました。もっと明るい状態にしてください。スタッフも声かけをしたり、何もわからない子と知っているかもしれませんが、その子たちは普通の子供たちよりすごくよく分かっていると思いますよ。もっと優しく接してあげてください。何をすることも流れ作業のようではなくて、感情込めてやって下さいね。きついスタッフは、顔まで現れているように思います。むっつり怒っているような態度、かわいそうだなあと思うこともありました。老人のグループホームなんかは一人も、入居すると家には帰りたくないといって楽しそうですごく明るい生活でいます。室内も明るいです。ティンクルは暗いですよ。スタッフも明るく接して下さい。言い出したら、いくつでもあります。家の方がヘルパーさんが朝6時から夜10時まで1日中入って楽しかったですよ。入浴も毎日入れ、そこ(ティンクル)では1日おきで夏はかわいそうだと思います。汗もクーラーが入っていてもかくので、頭の中も汗かいていると思います。毎日の入浴をお願いします。特に女の子は気になります。おむつなので、陰部の方もきれいにしないとダメだと思います。生理中は特にダメです。	そのときの利用者さんの体調に合わせて対応させていただいておりますが、至らない点もあったかと思います。今後、デイルームでは必ず職員が見守れるように再度取り組んでまいります。
家族への声かけ	・充分対応していただいていると思います。私も、利用者本人の気持ちがよく分からないのですが、何をしたら良いのかを教えて欲しいと思います。面会に行っても、ただ、ボーッとしているだけなので、図々しいのですが、こうしたら喜ぶとかをご教示して欲しいです。本人も愛想のない子なので、態度も悪いときがあり心配なのですが、支援員の方が、いろいろカバーしていただいているので嬉しいです。	利用者さんが喜ぶことを、家族の皆様と探していきたいと思います。
支援の統一	・あまり動きがないし、一方方向に顔が向いているので、何か見える方向に稀に向きを見て欲しい。	定期的に体位変換を行っております。
支援の統一	・子供たちは、声をかけてくださるのを待っていると思います。平等に声かけをしてくださるようよろしくお願いします。	どの利用者さんに対しても平等に声かけを行っていきます。
支援の統一	・ケアもしっかりとしていただいておりますが、看護師さんによってやり方や加減、かける時間にバラツキがあり様々です。良い方法は皆さんで共有していただけるとありがたいです。	日々ケアが統一され、同じ質の療育が提供できるよう、カンファレンス等で話し合っております。
支援の統一	・何か要望を出すと、すぐに皆さんで共有し、対応していただけます。稀ですが、情報の行き違いが生じることがあるので、分からない時などはいつでも確認していただければと思います。	

健康・清潔	・車椅子に食べかすが落ちていることがあるので、時々、掃除機で吸ってもらえると助かります。	こちらにも注意しておりますが、お気づきのことがありましたら声をかけてください。
健康・清潔	・寝てるマットとか、緑の床マットに髪の毛が結構ついていきますので、気付いたら取って欲しいです。	
健康・清潔	・手に小さな傷がいくつもあった時は、消毒なり、軟膏なりをつけて欲しいです。	
健康・清潔	・いつも気付くことですが、利用者の服が乱れたままで、ベッドにいる時や、車椅子に座っている時も、袖やズボンがよじれたままやつつたままなので、寝ている本人は言えないのできついと思います。お忙しいとは思いますが、自分がその状態では、気持ちが悪くないでしょうか？よろしくお願いします。	
健康・清潔	・頭(髪の毛)の間に、湿疹、痛みなど荒れた感じがよくあるので、それなりの処置をして欲しい。(眼に見えないから)	
健康・清潔	・衣類の着せ方ですが、ズボンは前後をしっかりと見て、しっかり上げる。上着のボタンのはめ方、特に胴囲などは伸ばしてないので本人も気持ち悪いと思います。前後の区別もしっかり見て下さい。	
健康・清潔	・口内炎がよくできるのですが、よどがよく出たり、痛みが出る前に早めに手当をして欲しいです。	
健康・清潔	・おしりが赤くなっているということは聞かなかったが、体位交換を気をつけて欲しい。	
健康・清潔	・体重を40kg台前半に調整して欲しいです。	医師とも相談して調整していきます。
受診	・親も子も年をとり、病院受診にいつまで一緒に付き添えるかが一番心配です。	他の医療機関への受診は、基本的にはご家族にお願いしています。緊急時等困難な事情がある場合は、施設職員が同伴していますのでご理解いただきますようお願いいたします。
受診	・西部医療センター、歯科受診時、ユニット、利用者により看護師の付きそいがあるようですが、はっきり説明して欲しい。(私のところはない。)	
受診	・西部医療センターに行くとき、いろんなことを聞かれるので、看護師についてきてもらえると助かります。	
受診	・西部医療センターへ診察に行くとき、親だけでは先生に聞かれても細かい説明が出来ないので、看護師と一緒に行って欲しいです。	
受診	・先日の保護者会で「病院に連れていく時に、看護師についてきて欲しい」という意見があったが、代案として看護記録を見せていただくことを許可いただけないでしょうか？	
担当職員	・部屋に行ったときに、今日の担当の人が分からない。誰に聞いたら良いか？	お近くのスタッフへお気軽に声をかけてください。
職員の名札	・看護師と生活支援員の区別が分かりにくいので、腕章(名入り)の色別にして欲しい。	今後の参考にさせていただきます。
衣類の保管	・部屋のロッカーが小さいため、四季を通じての服、パジャマなどを置いていただけないので、動けない身体になっている両親にとってすごく負担です。兄弟に仕事まで休んでもらって衣類などを持って行ってもらい、入れ替えまでやってきてもらい、親も年をとっていくばかりです。そのような面をもっと考えて下さい。	スペースが限られておりますので、たくさんの衣服を置くことで紛失の可能性も出てまいります。季節に適した衣服を必要数ご準備ください。

本人との宿泊	・家族の宿泊部屋で、本人と一緒にとまることはできないでしょうか。（1泊の外泊にするようなイメージです。）	泊まっていただくことは可能です。詳細につきましては各病棟へご相談ください。
吸引スポットの設置	・1階に本人を散歩に連れて行く時には、毎回酸素ボンベやポータブルの吸引器を用意していただかないといけないので、1階にも吸引スポットやケア用品を設置していただきたいです。	安全管理の課題もありますので、1階に設置しておくことは難しいと考えております。外出時等には遠慮なくスタッフにお声かけください。
行事	・いろんな行事があるので、少しお手伝いをしたいのですが、なかなか言えなくてすみません。	行事へのお手伝いのお気持ちありがとうございます。
行事	・行事、取り組みなど、日常の中でお手伝い、協力できることはやりたいと思っています。職員より連絡してくれば、ぜひ参加したいと思います。明るく楽しい元気なティンクルが利用者にとって幸せだと思います。	
行事	・色々な行事の時に、両親2人ともが病気で出席してやれない時など、他の子たちには親が来て幸せかもしれませんが、行ってあげられない子のこともっと考えて下さい。	体調不良等がなければ、利用者さんは職員の対応により行事に参加していただいております。
職員体制	・夕食～就寝（17:00～22:00あたり）の時間帯で、人手不足と感ずることがよくあります。準夜勤の様なスタッフを作るなどして増員してあげて欲しいです。	朝夕の食事時間帯は、早出・遅出スタッフも対応しております。
職員体制	短期入所者の対応も大切なことだと思うが、入所者への対応が手薄になっていることが多いので、職員の体制を考えて欲しい。	職員の確保には引き続き努力するとともに、情報共有も向上するように努めていきます。
職員体制	・顔なじみになった頃に、他へ変わっていかれて少し寂しいですが、いろいろたくさんの方に見ていただいていることも大切なかなあと考えています。	
職員体制	・看護師の退職、休職がかなり多いと思う。そのため、新しい看護師が入るたびに、いろいろなことを説明しなくてははいけない。（車椅子の座らせ方、ポジショニングなど）電子カルテの掲示板には書いてあるそうですが、出来てなく、ようやく覚えた頃には新しい看護師に変わり、その繰り返しです。結局、利用者に負担がかかっています。	
採用・退職の伝達	・新しい職員が入職・退職の場合、保護者に伝達して欲しい。	

2. 医師

	意 見	施設からの回答
診察	・子供が健康であっても定期的にまわって診察しているのでしょうか？そうして欲しいと切に願います。忙しいようでしたら、ただまわっているだけではなく、フロアごとにまわっていただけたらと思います。そうすることで、職員が気づかない、眼やできもの、そして聴診器などあててみてもらい、早めに防げるし、ひどくならない前に気付き手当てが出来ると思います。悪くなってからではなく、早めに気付いて欲しいです。	毎日ではありませんが、状態が落ち着いている方も、定期的に回診しています。聴診もしております。医師だけでなく、看護師や生活支援員も観察を続けており、早期の発見、早めの治療に努めております。
経口摂取	・経管栄養などで口からの刺激がないので、口からの味覚を味あわせて欲しい。いつもそのことを切に思い、願う大きなことです。	安全を最優先に考えて参りました。すぐにというのは難しいですが、嚥下機能をきちんと評価して、一人一人に相応しいアプローチができるようになるとういと考えています。
薬の処方	・頭の湿疹の処方が指示されていない。	申し訳ありませんでした。早急に対処します。
病院との医師連携	・西部医療センター受診後、家族、介護士の聞いてきたこと、特に点滴治療薬の違いがありました。何回もお話しましたが、結局、ティンクル医師の方法で進め、回復はできましたが、私は納得できませんでした。少なくとも、相手(病院)医師との確認をして欲しいと思いました。	ご心配をおかけし、申し訳ありませんでした。今後は、ご納得いただけるよう、確認等に努めて参ります。
関わり	・なかなか医師と1対1で話す機会がありませんので、実質どうなのか分かりません。半年に1度くらいの割合で面談の様な機会が欲しいです。私も毎日面会に行きませんので、お話出来る機会があれば嬉しいです。	誕生月に経過や状態を説明することを始めましたので、年に一回程度は機会が持てると思っています。また、病棟スタッフにお申し出くだされば、ご家族のご都合を伺って、面談の日程を調整させていただきます。
関わり	・言葉が言えない子供ばかりですので、親が、気付く前に細かいところ(顔にできものができたなど)に気付いて対処して欲しいと思います。	ご心配をおかけしております。注意して診察し、治療を進めるよう、努めて参ります。
関わり	・院長が代わられてから、一度もお話したことがなく、直接お話する機会があったらいいなあとと思っています。	私(院長)も、是非お目にかかってお話ししたいと思います。誕生月の経過説明を始めましたので、その時にはお会いできると思います。
関わり	・努力してくださっていると思いますが、医師が利用者のことをよく理解しているか分からない。	利用者のことを十分に理解できているとは考えておりません。医療面だけでもより理解できるよう、日々、勉強しております。
医師の確保	・常勤医師の確保	医師確保について引き続き努力していきます。

3. 薬剤師

	意 見	施設からの回答
関わり	・やはり、面と向かってお話する機会がありません。薬のことは、よく分かりませんが、やはり、面談のような機会が欲しいです。	お薬のことでご相談等ございましたら、その旨、病棟スタッフに連絡いただければ時間を調整させていただきます。また、病棟にいる時には気軽に声をかけください。

4. 管理栄養士・調理員

	意 見	施設からの回答
食事	・ドロドロの物ばかり食べていて、15kgくらい痩せていき、噛んで食べていた子が、流動食みたいになり、お腹がふくらんでいるのか、かわいそうに思います。噛むことを忘れてしまったのではないのでしょうか？管理栄養士、調理員ともお会いした事もないし、分かりません。	食形態に関しては、無理なく食べていただけるものを提供しています。摂食・嚥下機能訓練を行える職種が不在のため機能の維持・向上に対する取り組みができず、申し訳ありません。体重については常に変動に気をつけながら月に1度は医師・看護師と共に適正体重を保つよう管理を行っています。お話する機会がありましたら入所以前のこと等是非教えてください。
献立表	・食事時間によく見回ってくださっています。献立表が目につくように貼ってあるといいです。	現在、掲示していない病棟もあり、申し訳ありません。各病棟入り口付近の掲示板に献立表を掲示するよう統一しました。

5. 理学療法士

	意 見	施設からの回答
見学	・利用者のリハビリ予定表を知らせて下されば、毎回ではなくとも見学したいです。	現在理学療法士のリハビリが週合計1時間(20分3回、20分1回と40分1回)を目標に計画を立てさせていただいております。翌週の予定を週末に作成しております。リハビリスタッフ、病棟職員にお声かけいただけると幸いです。
見学	・たまに見学してみたいのですが、日時が分からなくて…。	
見学	・リハビリよくやって下さっていると思いますが、面会の折りに直面することがないので、実際に行っている時を眼にすることがありません。リハビリの時間が分かるとその時に面会に行けるかもしれないので、日時が分かるといいです。	
回数	・いつも丁寧に説明して下さいますが、もう少し、回数が増えたら良いのではと思っています。	
関わり	・お任せなので、どのようにお願いするのか分からない。	3ヶ月に1度リハビリテーション実施計画書の説明の際に、今後お伝えできるよう努力してまいります。
伝達	・リハビリの様子や気付いた点があれば、フィードバックしていただけると助かります。(看護師が日中の様子を伝えて下さるようなイメージです。)	
イベント	・リハビリを通じて本人と家族が、触れあえるようなイベントを開催してもらいたいです。(床マットを敷いて本人たちを寝かせて、それぞれの家族がリハビリをするとか…)	
車椅子管理	・車椅子の空気圧、清掃の管理を保護者に伝えて欲しい。	
関わり	・訓練してもらうときに、一緒にいないので、分かりません。	訓練中の見学に関しましては、いつでも喜んでお待ちしております。
職員の態度	・以前に比べて、職員も増えたと思いますが、見ていてやる気や熱意が感じられない。	申し訳ありません。施設内の行動を改めてまいります。

6. 事務

	意 見	施設からの回答
職員の対応	・仕事には一生懸命のようですが、ティンクルの職員でしたら特に利用者には声をかけて欲しいと思います。	利用者さんやご家族が安心して過ごしていただけるよう、施設内での行動を改めてまいります。
対応時間	・医療証の貸し出しが、平日の時間内しか出来ないため、それ以外でも出来る仕組みを考えていただきたいです。(提出書類も同様)	医療証等の貸し出しにつきましては、土日祝日の日中も、日直の職員が対応いたします。書類を提出いただく場合は、内容により異なりますが、土日等にもお預かりし、平日に担当職員に引き継ぐ等の対応をいたします。

7. 施設設備・その他

	意 見	施設からの回答
衣類の洗濯	・衣類の洗濯について、以前からたたみかたには不満がある人が多く、職員に話したり、アンケートに書いたりしているのですが、改善がありません。今後はどうしたら改善できるのか考えて、返事をもらいたいです。たとえば、業者を変更することはどうなのでしょうか？	洗濯物の状態を複数の職員で確認したほか、委託業者にもそのようなご意見をいただいていることを伝達しています。
家族使用の洗濯機・物干し場	・衣類などは洗濯してもらえるが、個人で持ってきている毛布やタオルケットなどは家に持って帰って洗うように言われますが、自動車が乗れるうちは出来ませんが、そのうちにできなくなると思います。家族が使用できる洗濯機があるとありがたいです。使用しても良い干し場が欲しい。(大勢の人が1度に使用すれば駄目か！！)	設置する洗濯機の容量や使用ルールなど、検討が必要なことが様々にありますので、今後検討してまいりたいと存じます。
電気	・電気が暗く感じます。	時間帯により、照明を消灯している箇所もあります。対応可能な場所であれば改善できる可能性もありますので、暗く感じる場所がありましたら職員にお知らせください。
衣類管理	・もう少し、ロッカーが広いとありがたいと思います。	ご不便をおかけして申し訳ありません。居室のロッカーの増設等は早々には難しいことですが、今後も居室空間の改善等に努めてまいりたいと存じます。
衣類管理	・すばらしい建物ですが、個人の衣類の置き場がもう少し広ければと思います。衣類の入れ替えなど、家に持ち帰るなど大変な思いをしています。	
異臭	・部屋のにおいが気になることがあります。	各居室には脱臭装置を設置しています。消臭剤等に対応するようにも努めています。
床のシミ	・床の白いシミが気になります。	清掃業者とも相談し、除去や床ワックスの見直し等で対応できないか検討してまいりましたが、主な原因は手指消毒のエタノールとワックス剤が反応してできたものであることがわかりました。職員も気をつけてまいりますが、ご家族の皆様にもご理解とご協力をお願いいたします。
温湿度管理	・冬は暖かすぎると思いましたが、1日ベッドで過ごすにはちょうどいいかも…。	温度、湿度については、日常的に点検を行っています。衣類、掛け物などでも随時調整させていただきます。
温湿度管理	・4人部屋ですので、一番暑い人に合わせているので寒い時があります。ベッドの上に掛け物があるので、その子供にあった対応をして欲しい。	
温湿度管理	・室温は、空調で管理されていますが、湿度の管理もできればお願いしたいです。	
無線LAN	・無線LANを開放していただけると、非常にありがたいです。(もしくは、Wi-Fiスポットを設置)本人に動画を見せてあげたりできるので。	現状ではすぐには対応できませんが、将来的なニーズを踏まえ今後検討してまいります。
室外点検	・清掃は、常に清潔にされていて、ありがとうございます。今夏1回のみ室内のカーテンに蜂がおり、課長がすぐに追い払って下さり、ホッとしましたが、ベランダなどに巣を作っていたらと思うと心配でした。外も時々点検していただけると安心できます。	施設管理の担当職員も、施設の日常点検を行い、施設内外の不具合対応に努めております。
駐車場	・駐車場の管理(西部医療センター利用者が使用している。)	関係者以外の駐車と思われる車について、繰り返し駐車されている車や長期間駐車されている車の確認、貼り紙による注意喚起などを随時行っています。

備品管理	・スリッパがくたびれているものが増えてきたので、新しくしてもらいたい。(もしくは個人で購入したものを使用可にして欲しいです。)	ご面会時に、個人でご用意されたスリッパ、上履き等をご使用いただくのは構いません。施設のスリッパにつきましては、状態を確認し一部新しいものに入れ替えを行いました。
自動販売機	・給茶機を無料で使わせていただき大変助かっていますが、可能であれば、自動販売機を設置していただきたいです。	指定管理施設のため、自動販売機の設置につきましては、市との協議が必要になりますので、今後相談していきます。
IDカード	・面会の際は、都度管理表に記入して入構証を受け取っていますが、家族にIDカードを発行して入退室をカードリーダーで管理してはいかがでしょうか？駐車錠の入り口にバーを設置してIDカードで管理すれば、関係者以外の無断駐車もなくせると思います。	ご面会の都度、お手数をおかけしておりますが、現在は面会簿の記録と入構証のご使用いただくことにより来所状況を把握させていただいています。
西部医療センター連絡通路	・西部医療センターに通じる渡り廊下は、受診以外では開放していただけないでしょうか？散歩がてら、向こうの施設を利用したいです。	安全対策上、2階通用口は通常は施錠しています。病院を散歩先として利用されることは感染の問題などもありますので控えていただきたいと存じます。2階通用口から戻られる時はインターホンでご連絡ください。
連絡帳の設置	・各ロッカー内に連絡帳を設置(ティンクル側・保護者会)する。お互いの情報共有のため。	ご家族のご都合も様々ですので、情報共有の方法については、今後もご相談させていただき、よりよい方法を検討してまいりたいと存じます。
設問の意味	・職員のスキルアップの意味が分からない。	「職員の知識や技術が向上しているように思われるか」という設問でした。次回アンケートでは、わかりやすい表現になるよう改めます。

(その他のご意見・謝辞等)

1. 看護師・生活支援員

- ・施設の皆さんに毎日お世話になっています。感謝しています。今後もよろしくお願いします。
- ・運動会やハロウィンなど、いろいろな企画を考えて下さっていると思います。毎日の生活の中で楽しいと感じることもたくさんあると思っています。安心してお任せ出来る場所だと考えてます。私は、本人が楽しいなあと思ってもらえれば良いと考えていますので、今のままで十分です。これからもよろしくお願いします。
- ・子供たちはよくしていただき、ありがとうございます。大変ですが、よろしくお願いします。
- ・入所させていただいて、まだ月日は短いですが、親子共々体力も限界の中、やっとたどり着いたオアシスのような気持ちです。ここに至るまでもどれほど多くの方々に支えられて今日に至ることが出来たかと主人と共々、振り返るゆとりもできるようになりました。(このところ、何が何だか分からぬほど無我夢中の日々でした。)本人にとって本当に願ってもないほどのご縁に恵まれ、感謝しております。このような日常が1日でも長く続くことを願っておりますが…。生身、故、何が起きてても仕方ありませんが、そんな時、今まで通り子供はそのまま引き受けてくれると思います。何かといたらぬことばかりで申し訳ありませんが、よろしくお願いします。ありがとうございます。
- ・いつ訪問しても対応良くしてくださいます。とても感謝しています。
- ・どなたも、いつも親身にお世話してくださり、感謝しています。食欲にムラがある娘に、母親の私が拒否されて食べさせられない時も、根気よく、上手に食べさせてくださる姿には、心から感謝しています。ティンクルに入所させていただいて、安心と、幸せ感をしみじみと感じています。
- ・本当にみなさん良くしていただき感謝しています。
- ・入所の時より2年目に入り、発作が少なくなってきたことを教えていただき、感謝しています。安心して顔を見に行くことができます。
- ・大変な中、平等によく見ていただいていると思います。感謝しています。
- ・どの看護師の方も、入所者の一人ではなく、個人として本人と接して下さっていると感じます。ケアの際も、本人へ声かけして下さるなど、コミュニケーションをとっていただけるので、本人も喜んでいいると思います。
- ・9月13日に、誕生月ということで、エアポートヘドライブに連れていっていただきました。ドライバーも安全運転に心がけてくださり、安心して連れていっていただきました。一緒に行かれたNさんは穏やかな方なので大丈夫なのですが、私の娘は車椅子が大の苦手。不安だらけで途中早退も覚悟しての出発でしたが、何とか無事にティンクルへ戻ってくることができ、嬉しくて感謝の気持ちが込み上げて涙が…。後で聞いた話では、担当のスタッフが折を見て車椅子に乗る練習をしていて下さったとのこと。また、途中で怒り出すことを想定して枕まで用意して持って来て下さった時には、母親の私でさえ思いもしなかったことの驚きと、自分のいつもながらの愚かさ、反省、反省でした。プロとはさすがすごいと思いましたが、やはり彼女の思いやりと優しさがなくては到底できないと切に思いました。もちろん、枕は大いに役立ちました。Nさんのお母さんとも楽しいおしゃべりも一杯でき、2人のスタッフがショッピングにもずっと一緒にいてくれてお陰様でNさんとお揃いの可愛いパジャマを買うことが出来ました。本当にありがとうございました。そして長時間、お疲れ様でした。9歳の時に風邪から障害者となって以来、なんと38年ぶりのドライブでした。

2. 医師

- ・病気に対して分かりやすく説明されます。
- ・丁寧に説明していただいています。
- ・発作の多い利用者に対して一生懸命対応していただいてありがたく思っています。
- ・本人に何かあった際の説明は、非常に丁寧にいただいていると感じます。
- ・病院を定期的に受診していますが、毎回担当医に手紙を渡して下さり、情報共有していただけるので、安心しています。
- ・検査結果を、こと細かく丁寧に説明して下さり、素人の私にも納得でき、信頼感が強い方ばかりです。
- ・安心しています。

3. 薬剤師

- ・発作もなく、喜んでいます。排便が、いまひとつ、スムーズにできるといいかなあと願っております。
- ・一生薬と共に続けてゆきます。
- ・看護師にお伝えすることで、直接お目にかかったことがないように思います。
- ・お会いすることがなく、よく分かりません。
- ・薬に対して相談したり、話したりしていないので分からない。
- ・お話ししたこと、お会いしたことがないため、分かりません。
- ・挨拶はしますが、話をしたことはありません。
- ・薬剤師と薬のことについて話すことがないので、分かりません。
- ・入所していますので、薬のことは分かりません。
- ・会って話を聞く機会がないので分からない。
- ・あまりわかりません。
- ・薬の事で話をしたことはない。
- ・直接お話しする機会がありませんので、よく分かりません。
- ・直接お話しする機会がほとんどありませんが、新しい薬を始める時には、本人の特徴を考慮して頂けていると思います。
- ・ほとんど接触がないので分かりません。
- ・いつもお会いすると明るく挨拶してくださり、気持ちが良いです。ティンクルへ来て良かったとホッとする。
- ・とても気やすく接して下さり、不明なことも、丁寧に説明してくださり、安心しています。膨大な種類を分別する作業は、大変だと思っています。

4. 管理栄養士・調理員

- ・子供が直接関わっていないので、よく分かりません。
- ・経管栄養なので分かりません。
- ・胃瘻のため、一度も話しをしたこともないので分からない。
- ・管理栄養士・調理員と食事のことについて話したことがないので、分かりません。
- ・直接お会いする機会がないので、分かりません。
- ・直接お会いする機会が少なく、でもいつもバランスの良い食事内容だと思っています。
- ・現在は、経管栄養のみですのであまりお世話にはなっていないかもしれませんが、本人の体重なども考えながら、調整してくださっていると思いますので、引き続きお願いします。
- ・ほとんど接触がないので分かりません。
- ・子供用食事、良く考えて作っていただき、感謝しています。
- ・食事はできないのですが、毎年、お誕生日にメッセージをくださり、ありがとうございます。
- ・メニューのすごさと工夫に、感心しています。いつも、心のこもった手間暇がかかる献立に、親としてありがたい気持ちです。誕生日には、可愛いメッセージカードまで付けて頂き、「ありがとうございます」
- ・食事時、とてもおいしそうにいただいています。栄養面でも気遣っていただいていると思います。
- ・毎日、病棟を回ってみえ、子供たちに声をかけてくださり、良いと思います。
- ・私どもの子供は、毎食残さず食べており、おいしい食事を作っていただき、感謝しております。これからもよろしくおいしい食事を作って下さい。
- ・体重も多くなり、愛が見えます。感謝しています。
- ・栄養を考えてくださっていることが分かり、とても感謝でした。
- ・栄養士が良い方ですので、時間を少しとらせてしまうことがありましたが、よく聞いてくださいました。
- ・とてもおいしくいただいています。(息子の食欲からも)施設でこれほど心を込めて料理されていることは知りませんでした。安心しております。ありがとうございます。

5. 理学療法士

- ・理学療法士さんにつきましては、見る機会がありませんが、よくやって下さっていると信頼しています。
- ・今年、はじめてリハビリのお部屋で見学させて頂き、いつもと違う表情も見ることができ、良かったです。
- ・日々の訓練、食事の折の姿勢の修正時など、気軽に応じて頂けて、頼りにしています。車椅子の相談にも、熱心に相談に応じて下さり、心強く嬉しかったです。
- ・〇〇さんがよくしてくれます。連絡もくれてとても良いです。
- ・本人の体調に合わせて頂いています。
- ・車椅子のことなどとても子供のことを考えて下さっていましたので、感謝でした。
- ・車椅子に座っている姿勢もしっかりとしており、努力していただいていると思います。ありがとうございます。
- ・最近スタッフの数が増えて、ケアの回数も増えていると伺いましたので、非常にありがたいです。
- ・本人には、特にリハビリの影響が大きく反映されますので、引き続きお願いします。

6. 事務

- ・役所の手続きが分からないことばかりで、助けていただいております。
- ・どなたも窓口で快い対応をして下さり、困ったことなど相談に親切にアドバイスして下さい、助かっています。時には、提出書類など、うっかりすると声をかけて下さり、無事に何事もなく済ませることができました。
- ・毎回お願いすると、丁寧な返事をいただいております。
- ・とてもよくこちらの意見を聞いてくれます。
- ・楽しく話すことができます。
- ・いつも明るく挨拶をしてもらい、対応はスムーズに進みます。
- ・やさしく対応していただいていると思います。
- ・皆さんがとても感じよく対応して下さいていると思います。

7. 施設設備・その他

- ・すみずみまで気配りされていることを常々感じます。
- ・広くて明るくてよくできています。
- ・とても明るくて、感動しております。

<実施期間> 平成30年9月28日～10月22日
<実施方法> 9月25日 各家庭に郵送→郵送または事務室にて回収
<回答者数> 69家庭/200家庭中(34.5%)

質問	良い	まあまあ良い	どちらでもない	やや悪い	悪い	わからない	無回答	良い・まあまあ良い(人数)	良い・まあまあ良いの人数/評価者数(*) (%)
窓口や電話の対応は丁寧ですか	52	12	3	0	1	0	1	64	94.1%
予約や施設からの連絡はスムーズに行われていますか	45	15	4	3	1	0	1	60	88.2%
ショートステイは利用したい時に利用できていますか	28	17	10	3	5	4	2	45	71.4%
入所・退所時の手続きはスムーズに行われていますか	37	23	3	2	1	1	2	60	90.9%
ご家族への依頼が負担になることがありますか	21	13	16	5	1	5	8	34	60.7%
職員の説明は分かりやすいですか	39	22	0	2	2	1	3	61	93.8%
質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	32	23	5	2	2	1	4	55	85.9%
支援の内容は職員間で情報共有されていると思われますか	13	23	13	6	3	10	1	36	62.1%
職員の対応は利用者さんを尊重したものですか(同性介助・呼称など)	30	22	6	4	2	4	1	52	81.3%
職員は利用者さんをよく理解していると思われますか	14	25	18	1	2	7	2	39	65.0%
利用中の施設からの連絡は適切に行われていますか(タイミング・内容など)	20	19	12	0	1	11	6	39	75.0%
ご利用中のケアの内容はいかがですか	22	18	18	1	2	5	3	40	65.6%
食事・栄養の内容はいかがですか	23	17	11	0	2	9	7	40	75.5%
退所時の報告や連絡票の内容はいかがですか	23	20	15	3	3	3	2	43	67.2%
ショートステイ利用後のご本人の様子はいかがですか	24	15	15	8	3	1	3	39	60.0%
居室の設備・備品はいかがですか	40	20	5	1	2	0	1	60	88.2%
生活環境はいかがですか(温度・湿度・清潔さなど)	40	13	7	3	1	3	2	53	82.8%

利用者本人について		
本人の年齢	18才以上	17
	18才未満	51
	無回答	1
本人の性別	男性	33
	女性	21
	無回答	15
日中の主な過ごす場所 (* 重複回答)	在宅	25
	学校	13
	訪問教室	0
	生活介護	32
	その他	3
利用予定・理由		
今後の利用予定 (* 重複回答)	月1回以上	28
	年に数回	26
	年1. 2回	8
	万が一	9
	わからない	2
	使用しない	1
利用理由 (重複回答)	レスパイト(休養)	43
	介護者の用事	33
	きょうだいの行事・用事	20
	介護者の仕事	10
	介護者・家族の病気	40
	冠婚葬祭などの行事	39
	その他緊急時	35
	お試し	4
他施設のショート利用状況	している	22
	していない	45
	無回答	2
利用方法の認知度		
予約の申込み期日	知っている	61
	知らない	6
	無回答	2
契約期間について	知っている	39
	知らない	27
	無回答	3

(* わからない・無回答を除く人数)

利用者満足度調査(自由記述で寄せられた意見と回答)

	意見	施設からの回答
職員の対応	もっと接してほしい	貴重なご意見をありがとうございます。今後、継続してご利用いただく中で、職員も利用者さんとコミュニケーションの機会を増やし、より望ましい対応ができるよう努力いたします。
職員の対応	淡々としていることが多いので、利用者の人たちを「好き」なのかなあと不安に思うことがあります。	
職員の対応	出来る事、出来ないのにやらない事をやるのがあたりまえになれば。話しが出来るので(一応)職員さんと言葉でのコミュニケーションができ、それが楽しいものになっていけばな。	
職員の対応	安心、安全の基準が、家族が考えている事とは違う気がします。身体だけではなく心の安全も	貴重なご意見をありがとうございます。安全に配慮しながら声かけを心がけていきたいと思っています。
職員の対応	職員さんの人数が少ない中での支援は本当に大変だと思います。しかし、安心、安全は最低限だと思いますが利用する側の楽しみ、心から安心できる支援体制ができる事を望みます。	
支援の統一	食介の方法等で伝えたことが、次の勤務の方に伝わらないことがあったので、申し送り方法がどうされているか気になったことがあります。	貴重なご意見をありがとうございます。今後も職員間の伝達がスムーズに図れるよう努力いたします。
支援の統一	食事の介助の方法(バギーではなくクッションチェアを利用して欲しいetc)最初をお願いしたことが職員に伝わっていないと感ずることがある。	
支援の統一	車イスの座り方等、当初の説明が介助者に伝達されてないのでは…と思います。	
職員体制	尿量が多いので漏れが続いた時、吸収が大きいパッドを探して欲しいと依頼があり持たせていますが、トイレに連れて行く事は体勢上難しいですか？	日中はトイレに行けるような体制を取れるように努力しておりますが、トイレに連れて行くことが難しい場合もございますので、持参をお願いしています。
過ごし方	もう少し遊べるものがあった方が良いでしょう。	施設でもみなさまに安心して過ごしていただけるよう、工夫してきたいと思います。また、日頃使い慣れているお好きなものがありましたら、お持ち込みいただけます。
過ごし方	余暇を充実	
健康・清潔	たまに口腔ケアが行き届いていない時がありました。	申し訳ございません。日々ケアが統一して提供していけるようにしていきます。
健康・清潔	いつもオムツがもれて服が汚れてしまう。	注意して観察いたします。

健康・清潔	オムツ交換した後に汚れたオムツを上の方(TV台の様な所)にそのまま置いてるのを見ました。清潔な所と区別をしてもらえるとよいかと思いました。	今後十分気をつけます。
健康・清潔	土・日のどちらかは入浴をさせてほしいです。	
健康・清潔	一泊利用はお風呂なしとか、家では経口で食事をしているのに、胃ろうの人はダメなど一律した決まりは、本人が納得できません。もう少し融通の効くケアをしていただけるとありがたいです。	様々な日程でご利用いただいております、個々のご要望に応じていくには体制上難しい場合もございます。安全にご利用いただけるよう努めておりますので、ご了承いただきますようお願いいたします。
持参薬の準備方法	薬を紙にはる事がすごく負担、間違いをおこさないためにとか入所時の確認にはもちろんスムーズですが、たくさん薬があると貼ることが負担。小袋に入れるだけはダメなのかな？	持参された内服薬につきましては安全確認のため、1回分を名前・月日・服用する時間(朝・昼・夕・寝る前など)を記入して頂くことをお願いしています。
発熱時の対応	少し発熱があるというケースで対応していただけるのであれば、していただきたいです。預けた時にできるだけ預かっていただく方向ですすめていただければ有難いです。	体温は個人差もあり、発熱が急性感染症の予兆である可能性も考えられるためご家族に連絡させて頂いております。ご了承下さい。
ネブライザー	ネブライザーが上手にあたらず、カニューレ内の痰で乾燥にかたまるのがこわい。ネブライザーの検討をして欲しい。	ネブライザーを使用する際、効果的に使用できるよう注意していきます。
ナースコール	ベッドから本人が介助して欲しい時に伝えられないのでナースコールを付けて欲しい。	ナースコールを使用する方を対象として想定していませんでしたので設備として設置しておりません。ご本人から職員にお伝えいただく方法については、ご相談ください。
リハビリ	リハビリ設備が充実していますが、利用できる時がないのが残念です。	リハビリ設備につきましては、日中活動等で利用されることもあります。
献立表	1週間利用するときなど、献立を教えてくださいましたらと思います。(利用後で良いのですが。)	各病棟の入り口付近の掲示板に献立表の掲示をしていますのでご覧ください。
献立表	食事の献立のコピーを付けて下さると嬉しいです。内容が気になります。	
食形態	食形態を本人に合わせたクラスを作ってもらったら・・・	利用される皆様それぞれに合うお食事の提供を考えていますが調理上ご希望に添えないこともあります。今後もおいしく召し上がっていただけるよう努力していきます。
おやつ	食事が食べられなかった時とか水分補給が上手にできない時におやつが存在が役に立つことがあるので活用できると良いのですが	ゼリーを週2回、甘味のあるスポーツ飲料等を週2回提供しておりますが、毎日ではないため利用いただけていない時もあるかと思っております。水分補給など必要な際は入所担当へご相談ください。

連絡票	連絡票に入浴状況を書いて欲しい	ご利用中の様子をお伝えする方法として、連絡票の様式につきましては今後検討していきたいと考えております。
連絡票	退所時の連絡票に毎食の食事完食割合を記入して頂けるとよりありがたいです。連泊になると、食事面が一番気になるため大雑把でいいので。	
連絡票	ショート中の日中にどんな風にすごしているのか知りたい(テレビ見ていた、散歩etc)	
連絡票	利用中の様子などがまったくわからない状態です。連絡票がある事すら知りません。	
連絡票	お忙しいとは思いますが、もう少しどんな様子だったかを書いてもらえるとありがたいです。食欲や睡眠などをこの表のような書式で書いてもらえると安心です。	
連絡票	何も様子が記入されていなかった時がありました。	
連絡票	連絡票はいつどんなことをして過ごしたのか等、具体的に知りたい。(たとえば13:00～入浴、15:00～レクリエーション、22:00～入眠)	
連絡票	もっと詳しく一日の事を書いてほしい	
連絡票	もう少し詳しくおしえてほしい	
連絡票	お忙しいとは思いますが、出来たら連絡票をもう少し細かく記入して下さいと嬉しいです。	
退所時の報告等	報告等については昨年よりわかりやすくなりました。	
退所時の報告等	正直、子どもから色々と聞きますが、ステイ中のことはわからないことが多いです。時差勤なので迎えに行ったとき「詳しくわからないのですが…」と言われる職員さんもみえるので。	
退所時の報告等	ショート中の内容というものは、親にはわかりません。	
本人の様子	3日間たって本人を抱くと体重が軽くなっている(顔が小さくなっている)気がする。また、ショート中あまり寝れず疲労感があるのか、帰宅後2日間は眠る時間が長い。	
本人の様子	帰宅後、寝れず、不調になることがありました。帰宅時は眠剤で対応することで、不調にならずに過ごせています。	
本人の様子	おつかれぎみです。帰りの車の中はぐっすりです	
本人の様子	少し疲れて帰宅している。	

利用手続き	今の所は大丈夫ですが、急な用事の時に、2ヶ月前が締め切りだと困るなあ…と思います。	予約状況を踏まえ病棟職員の勤務人数の調整をしています。冠婚葬祭や介護者の病気等の緊急時は出来る限り受け入れをしています。その他の急用の際は施設内で検討し返事をさせて頂いております。
利用手続き	申込締め切りすぎでも、やむを得ない理由で空きがあれば受け入れしてほしい。	
利用手続き	予約が早いいため、突発的な用事の時にショートステイが使えないのが残念です。	
利用手続き	急を要する時、例えば身内の葬式や急病などの時は予備のベッドはあるのですか？	
利用手続き	予約が希望通りに予約できない。変更が多い。	たいへん多くの方にショートステイを御利用して頂いております。毎月の予約もかなり多く、週末や祝日は特に多い状況です。希望日程が重なれば、予約理由で優先順位を検討しております。ご理解・ご協力をお願いいたします。
利用手続き	日程調整される方の格差があります。出来る方は私達に寄り添った対応ができますが、そうでない方が残念です。	
利用手続き	土日利用が主体のためか現状では空いている時しか利用が出来ていません。	
利用手続き	担当ではないのでわかりません。とよく言われます。責任の所在が分散しているように感じます。	担当者でないと利用者様の身体状況等の細かい情報が分からないことがあります。利用者様に間違った内容をお伝えする事がないよう担当職員からお話し(返答)をさせて頂いております。ご理解をお願いいたします。
利用手続き	大変、深刻だと思います。	何らかの不快な思いをされたのでしたら大変申し訳ありませんでした。
利用手続き	重度の方じゃなくても利用(ショートステイ)できる様にしてほしい。	利用対象となる方につきましては、名古屋市とも協議のうえ方針を決定していますので、ご了承くださいますようお願いいたします。
利用手続き	利用中に学校に通えますか？	学校後に入所、退所後に登校をされる方はおられますが、入所中に登校される方に関しては、現時点ではお断りしております。ご理解・ご協力をお願いいたします。

利用手続き	連絡方法は電話のみなので不便です。時間制約がありなかなか取れないので、メールがあると有り難いです。	予約に関しては毎月10日までとなっておりますが、土日祝日も予約は受け付けております。確認事項等もあるため現時点では電話のみの予約としております。メール等での連絡については今後検討していきたいと思います。
入退所日時	土・日・祝日にも入退所できると良いと思う。(利用日数が長くなってしまうので)	退所は土日祝日でも可能です。入所に関しては、基本は平日入所をお願いしておりますが、予約理由や利用者様の利用状況によって可能か検討させて頂いております。土日祝日の入所がご希望の際は一度ご相談をお願い致します。
入退所日時	入退所時間の拡大を願う	利用者様の安全を考慮し、入退所時間を決めさせていただいております。どうしても難しい場合には事前に担当者にご相談ください。
契約期間	契約から2年利用がないと契約が切られてしまうと思っていました。(初回は2年?)最初に教えてほしかったです。	説明がなく大変申し訳ありませんでした。初回利用(お試し)時に契約期間の説明はさせて頂くようにしています。契約に関してご不明点等ありましたら、お手数ですがご連絡をお願い致します。
契約期間	契約が切れるということですが、もう一度お試しからしないと再契約できないということですか?前回、お試しのみ2回しましたが、利用せず2年以上経過しています。 発作時の対応が満足のものではなかった為、印象が悪く進んで利用をしたいという気持ちがなくなり、緊急時のみ預けられる所として確保しておこうと思っていました。1年で契約が切れるという通知などいただけるとよかったです。	契約が切れてしまった際の対応については、再度診察に来て頂き、お試しから利用いただくことになります。契約が切れていると緊急時でも受け入れる事は出来かねます。 発作時に満足いただける対応が出来ていなかったという事ですが、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。今後、利用者様に満足頂けるよう今以上に努力してまいりたいと思います。
家族への依頼の負担	何の依頼についてか?	内服薬を日にち毎にセットして頂く事や、衣類やその他必要な荷物の用意について等、ご家族様への負担はあるのか、またどの程度の負担なのかを理解したいという意図でお聞きしました。分かりにくい表現で申し訳ありませんでした。
温湿度管理	室内の温度があつすぎて、前回、帰宅後、発熱しました。家との温度差がありすぎます。	室温につきましては、日常的に点検を行っております。外気温との関係で難しい日もありますが、できる限り適切な温度に設定できるよう努めます。
温湿度管理	冬に利用したが、外気温との差がありすぎるので、ショートステイ後の体温調整に苦労する。	
温湿度管理	利用させていただいていた部屋を訪れた際、エアコンが切ってあったのか室温がやや高かった様に思います。	
温湿度管理	外気温と差がありすぎると思います。	

温湿度管理	衣類の準備で室温把握できず悩めます。	室温・湿度は施設内一定に調整しております。ご本人の様子を見ながら持参された衣服で調整いたします。
温湿度管理	本人の体温をみて、室温を合わせてもらえていない(特に夏場)	
居室	家族が泊まれる部屋があり、設備は充実していると思います。子ども本人が泊まる所も、清潔でいいと思いますが、少し無機質な感じもします。	設備の大幅な模様替等は難しいこともありますが、ご利用中安心して過ごしていただけるような雰囲気づくりに努めます。
床の汚れ	お部屋の床が汚れていたのが少し気になりました。	日常的に清掃はしておりますが、床の黒ずみが除去しきれない箇所があり、今後の対応を検討しているところです。
テレビ	TV、全室にあったらな…	テレビは長期入所の場合に、ご本人の状態やご希望にあわせて設置おり、全居室に一律に設置は行っておりませんので、ご理解いただきますようお願いいたします。
その他	このようなアンケートが送られてくるとは思いませんでした。	ショートステイを一度でも御利用して頂いている方を対象にアンケートを送らせて頂きました。今後、こういったアンケート等がご不要という事であれば、お手数ですが一度ご連絡をお願いいたします。

(その他のご意見、謝辞等)

1. 職員の対応について

- ・明るく、ていねいです
- ・とても丁寧に接して下さり、安心しています。
- ・利用中の本人の様子すら分からないので、職員さんがどのように対応していただいているのかすら分かりません。

2. 利用中の連絡

- ・確認の電話をしてくださることは有難かったですが、外出先で携帯に出られなかった際、何度も電話をかけていただき申し訳なかったと思っています。
- ・利用中の連絡は入ったことがない。

3. 食事内容

- ・内容は見ていないので分からない。

4. 謝辞等

- ・毎回とっても楽しみにして利用させてもらっています。
今まで車イスでは行けなかった所に他の兄弟を連れて行けたり、24才の兄が親が介助できなくなった時はこういう場所があるからと説明でき、兄の負担(自分が将来は介護しなきゃ)という気持ちを楽にしてあげられた気がします。
ありがとうございます。
- ・ティンクルのショートは本人楽しみにしています。お話もできて喜んでいきます。たくさん声かけをして下さってありがとうございます。今後共よろしくお願いします。
- ・急な家族の病気(OP)でショートの依頼をした時、すみやかな対応をして下さりました。感謝です。
- ・最初は緊張していたが、2年目の今年は本人も少しずつ慣れ、ショートステイに行き、利用することが楽しめた様子だった。家族としても安心して利用することができた。
- ・眠剤を飲まずに寝れる声があるようになりうれしいです。
スポーツドリンクを持参していましたが、お茶で対応できる様になれました。ありがたいです。
- ・ていねいに話しかけをしてくれたり、食事にさそって下さってるようでありがとうございます。
- ・数回利用したところですが、母の予想外の事がありました。ていねいに対応していただいたことを感謝しています。
- ・きちんと面倒見ていただいていることが、帰ってきた時に伝わります。有難うございます。
- ・いつも、すごく大切に子供を預かっていただけています
- ・利用中、細かめにみていただいて、ありがとうございます。
- ・本人は楽しかったと帰ってきます。

・いつもお世話になっております。利用時にいつも温かく出迎えて頂き息子も私も安心して部屋に入ることができます。
今後ともよろしくお願い致します。

・毎月1回2泊3日で定期的にお世話になることができいてありがたいことと思っています。他の施設での利用ができないため、助けて
いただいています。本人は、もちろん楽しみに出かけてることと思ってます。在宅介護のため、ヘルパーさんと一緒に過ごすことが多いで
すが、出かけることも楽しみにしてると思います。本人はもちろんですが、親が安心してあずけられるので、気持ちも落ち着きます。今後
もよろしくお願い致します。

・あらかじめ、本人の生活状態や自宅での介護に関する細かい内容まで確認してくださったので、安心して利用することができたのでは
と思っています。(担当者さんが自宅に来て下さいました。)今後も、年に2～3回程度利用させていただきたいです。

・いつも利用させていただき、とても助かっています。大変な仕事ですので、職員の方々も体調には気をつけて、これからも子どもたち
や障害者の方々が少しでも楽しく過ごせるお手伝いをよろしくお願い致します。

・整った施設を感じます。職員の方と利用者と両方が快適に過ごせる環境があると思います。

医療拠点区分

自 平成 30 年 4 月 1 日 至 平成 31 年 3 月 31 日

医療

(単位：円)

勘 定 科 目		当 年 度 (A)	前 年 度 (B)	差 異 (A)－(B)
収 入	児童福祉事業収入	4,231,240	4,036,328	194,912
	措置費収入	4,231,240	3,905,650	325,590
	事業費収入	4,231,240	3,905,650	325,590
	その他の事業収入	0	130,678	-130,678
	受託事業収入（公費）	0	130,678	-130,678
	障害福祉サービス等事業収入	264,510,427	226,020,030	38,490,397
	自立支援給付費収入	236,421,239	202,054,784	34,366,455
	介護給付費収入	236,421,239	202,054,784	34,366,455
	障害児施設給付費収入	21,369,007	18,280,944	3,088,063
	障害児入所給付費収入	21,369,007	18,280,944	3,088,063
	利用者負担金収入	1,972,399	1,764,734	207,665
	利用者負担金収入	1,972,399	1,764,734	207,665
	特定費用収入	3,923,192	3,180,348	742,844
	特定費用収入	3,923,192	3,180,348	742,844
	その他の事業収入	824,590	739,220	85,370
	その他の事業収入	824,590	739,220	85,370
	医療事業収入	567,311,832	548,006,601	19,305,231
	入院診療収入（公費）	541,662,846	533,755,226	7,907,620
	入院診療収入（一般）	7,621,460	7,439,610	181,850
	外来診療収入（公費）	17,466,637	5,864,153	11,602,484
	保健予防活動収入	395,961	795,567	-399,606
	その他の医療事業収入	164,928	152,045	12,883
	その他の医療事業収入	164,928	152,045	12,883
	その他の収入	532,770	1,258,877	-726,107
	受入研修費収入	294,680	165,000	129,680
	雑収入	188,090	1,093,877	-905,787
	その他の収入	50,000	0	50,000
	計	836,586,269	779,321,836	57,264,433