

社会福祉法人むつみ福祉会

令和 6 年度 事業報告

令和 7 年 5 月 23 日 第 210 回理事会にて承認

令和 7 年 6 月 11 日 第 126 回評議員会にて承認

【法人基調報告】

1 はじめに

令和6年度は、新型コロナウイルス感染症の話題も日が経つにつれ減少する中においても、感染防止を念頭に置いた運営を全事業所で続けた。ティンクルなごやで複数名の感染者が確認されたため一時的な運営調整の措置を講じたことはあったものの、幸いに大事には至らなかった。その他の事業所も感染症を流行らせることなく事業を継続できた。また、集団行動を伴うイベントや複数の人が集る会合等も各事業所の特性に鑑みて各事業所に判断を委ね、無事に運営することができた。

令和6年度にあった主な出来事として、以下の4点を挙げる。

① 名古屋市の委託事業の受託

- (1) 中区障害者基幹相談支援センター・精神障害者地域活動支援事業の受託
- (2) 名古屋市重症心身障害児者施設の指定管理業務の指定

② 既存事業の廃止

- (1) なごみ居宅サポートセンター及びなごみ移動サポートセンターの廃止
- (2) 障害者相談センター一歩の一般相談支援の廃止
- (3) 介護員養成研修事業の廃止

③ 障害者相談センター一歩の業務改善

令和5年度末に障害者相談センター一歩の業務停滞発覚し、管理体制の不備が明らかになった。検証の結果、令和6年10月に人事異動を発令し、暫定的な管理体制の下で停滞している業務の事後処理等を行った。

④ 新規事業として共同生活援助事業の準備を進めた

2 既存事業所の安定した事業運営の推進・充実

中区拠点事業所では、令和2年度から続く「経営戦略会議」を令和6年度も月に1度開催し、財政収支状況を中心とした拠点内事業所の課題整理を行い、各事業所の運営に反映できるよう意見交換、情報共有を行った上で対応策を検討した。

令和6年度は、令和5年度にむつみグリーンハウスで職員の退職が相次いだことを受け、むつみグリーンハウスの職員体制の立て直しを最優先に取り組んだ。また送迎車両の老朽化による車両の入れ替え計画は、自動車メーカーの生産計画の見直しが影響し購入することができなかった。

障害者基幹相談支援センター・精神障害者地域活動支援事業は、委託料の範囲を常に意識して適正な執行ができた。

ティンクルなごやについては、公の施設として、公平で公正な利用の受入れと厳格な個人情報管理を徹底するとともに、安心・安全で快適な療育環境の維持向上を図る視点に立ち、指定管理料の適正かつ効果的な執行を行った。

3 公益を目的とする事業の取り組み

日常生活用具給付等取扱事業は、仕入れ価格の値上がりの影響はあったものの、黒字を

確保することができた。

一方、業務の遂行については、担当する職員が主業務との時間配分等の調整ができず、ティンクルなごやとの連絡調整や区役所への請求業務の遅延や停滞を招くことがあることが令和7年1月頃に判明した。このことを受け、遅延している業務は順番に片づけられるように担当職員に具体的な指示を出し事態の収束を図った。また令和7年度からは主業務に専念させるため担当を交代することを決定し、令和6年度末までに新担当者への引継ぎを兼ねた業務整理を指示した。

4 人材確保・育成・定着

人材確保の観点では、中区拠点事業所は4名の退職者(正規職員2名、非常勤職員2名)に対し、10名を採用(正規職員1名、非常勤職員9名)した。なお、採用した9名の中には、定年再雇用者の生活支援員が2名、派遣職員から法人雇用への切り替えの看護師が1名、令和7年度から生活支援員として採用予定の学生アルバイト1名が含まれている。このように、むつみグリーンハウスの生活支援員やあかもんの指導員は確保できた一方、むつみグリーンハウスの看護師及び中区障害者基幹相談支援センターの相談支援専門員の確保はできなかった。

ティンクルなごやでは、15名の退職者(常勤職員10名、非常勤職員5名)に対し、採用者は9名(常勤職員6名、非常勤職員3名)であったが、年度を通して、名古屋市が定める職員の配置基準は満たしていた。

育成の観点では、OJTを始めOff-JTなど研修の機会を持てるようにそれぞれの事業所が工夫して所属する職員を参加させることができた。

定着の観点では、中区拠点事業所は拠点長による定例面談を下半期に行い、職員の業務へのモチベーションの確認や健康管理等の確認を行った。勤続年数に比例して年齢の高い職員も増えてきているため、スキル等の業務遂行上の課題に加え、健康状態や生活環境の課題を抱える職員も増えてきた。これからはこれらの課題に対応できる職場環境作りに注力する必要がある。

ティンクルなごやでは、部署ごとに全職員に対し管理職員による面談を年2回程度行い、業務上の課題や目標の確認とともに、心身の健康やモチベーションの状況についても把握を行った。また、日々のケアの振り返りを、身近な職員同士のワークショップで行う取り組みを通して職場の活性化を図るとともに、ケアスタッフのキャリアに応じた「クリニカルラダー」「キャリアパス」の仕組みづくりに着手した。

5 地域における公益的取り組みの推進

法人全体では、医療・福祉の資格取得のための実習生の受け入れを令和6年度も継続した。特に福祉系実習生の実習プログラムについては、全事業所で年3回打ち合わせを行い評価・検証を加えながら組み立てた。

むつみグリーンハウスでは事業所が主導して取り組みを企画することができなかった。

中区障害者基幹相談支援センターでは、障害の有無や種別を問わず誰もが参加できるサロン事業や当事者家族のサークル活動場所の無償提供を行い、地域の福祉ニーズの把握につながる活動を行った。併設するあかもんは、小学生の集団下校時の見守り活動に参加し、

その時間を利用して建物周辺の清掃活動を令和 6 年度も継続して行うことができた。

ティンクルなごやでは、地元学区の防災行事に参加し災害時を想定した顔の見える関係づくりを進めたほか、障害児者の地域生活支援と家族支援をテーマに「支援者向け講演会」を開催し、その内容を希望者にYouTubeで配信・公開した。

6 新規整備事業の推進

令和 7 年 2 月の事業開始を目指して令和 6 年 7 月に名古屋市中川区に中古住宅を購入した。その後、改修工事計画において設置が必要な部品の納品が遅れることや職員配置計画に時間を要した影響により、令和 7 年 4 月 1 日事業開始に計画を見直し準備を進めた。

名古屋市の担当部署や関係する行政機関との連絡調整を始め、地元の区政協力委員長への挨拶、町内会長への住民説明会や内覧会実施の協力依頼、協力医療機関への協力依頼等を行い、令和 6 年度末に指定通知を受けた。

7 委託事業、指定管理業務の次期応募について

中区障害者基幹相談支援センター・精神障害者地域活動支援事業の委託業務は、令和 6 年 4 月から 8 月までの 5 か月間は名古屋市の方針で前期契約延長の随意契約期間となり、次期契約は令和 6 年 9 月からとなった。

令和 6 年 9 月からの次期契約については、令和 6 年 6 月に名古屋市障害者基幹相談支援センター運営団体の選定に係る評価委員による評価(プレゼンテーション及び質疑応答)が行われ、6 月 28 日付で次期候補者に選定された。

また、令和 7 年 4 月 1 日が始期となる名古屋市重症心身障害児者施設の指定管理については、令和 6 年 7 月に名古屋市健康福祉局指定管理者選定委員会が行われ、同月末日付で候補者として選定された。その後、名古屋市の承認を経て指定管理者に指定された。

8 女性活躍推進法及び次世代育成支援対策推進法の一般事業主行動計画の終了

女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(平成 27 年法律第 64 号)及び次世代育成支援対策推進法(平成 15 年法律第 120 号)に基づく一般事業主行動計画を法人全体の状況を考慮したうえで策定した。

9 ページで示している一般事業主行動計画の 4 つの目標のうち、目標 1 と目標 4 は計画の通り行うことができた。目標 1 の結果を踏まえて行う予定であった目標 2 及び目標 3 については執行することができなかった。目標 1 の研修終了後の具体的な計画を作成できなかったこと、事業所を超えて委員会を組織するための声掛けができなかったことが要因である。

9 事業の実施状況(令和 7 年 3 月 31 日現在)

(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」(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、地域移行支援及び地域定着支援

「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」(定員 20 名)

* 以上 2 事業は、名古屋市中区富士見町 4 番 31 号 エクラン上前津 1 階

10 理事会の運営状況

(1) 令和 6 年度は役員の変動はなかった。また、すべての会議が成立し、無事運営することができた。

(2) 顧問、役員名簿(*1 役員定員は 6 名以上【定款第 17 条】)(*令和 7 年 3 月末日現在)

役 職	氏 名	資格など	任 期	備考
顧問	野瀬武敬	元 むつみ福祉会理事長	令和 7 年 4 月 1 日以降の最初の定時評議員会終結の時まで	
顧問	富田偉津男	元 むつみ福祉会理事長	令和 7 年 4 月 1 日以降の最初の定時評議員会終結の時まで	

役 職	氏 名	役員の資格など	任 期	備考
理事長	水谷正人	社会福祉事業の経営に関する識見を有する者	令和 7 年 4 月 1 日以降の最初の定時評議員会終結の時まで	
理 事	原山剛三	学識経験者	同上	
理 事	丸山秀樹	当該社会福祉法人が行う事業の区域における福祉に関する実情に通じている者	同上	

理 事	彦坂 亮	同上	同上	
理 事	高嶋みえ	同上	同上	
理 事	大塚良孝	同上	同上	
理 事	山下伸子	当該施設の管理者	同上	
理 事	杉野考利	同上	同上	

役 職	氏 名	監事の資格など	任 期	
監 事	熊崎正実	社会福祉事業について識見を有する者	令和7年4月1日以降の最初の定時評議員会終結の時まで	
監 事	山田美帆	財務の管理について識見を有する者	同上	

(3)理事会の開催状況

206 回	R6.5.24(金)	18:00~20:10	【議案】 1 令和5年度事業報告 2 令和5年度決算報告 3 令和6年度補正予算 4 なごみ居宅・移動サポートセンターの廃止 5 定款変更 6 各種規程の変更 7 名古屋市重症心身障害児者施設指定管理者の公募への対応 8 評議員会招集事項 【報告】 1 理事長の業務執行報告 2 ティンクルなごや 令和5年度事故等に関する包括的公表
207 回	R6.9.6(金)	18:00~19:30	【議案】 1 定款変更 2 グループホーム改修工事 設計監理契約 3 令和6年度 第2次補正予算 4 ティンクルなごや 業務委託契約 5 各種規程の変更 6 評議員会招集事項 【報告】 1 理事長の業務執行報告（5月～8月） 2 名古屋市障害者基幹相談支援センター運営の選定にかかる公募型プロポーザル審査結果について 3 名古屋市重症心身障害児者施設 指定管理者の選定結果について

			4 事業報告（4月～7月） 5 賞罰委員会報告 6 ティンクルなごや事故等に関する包括的公表
208 回	R6.12.11(水)	17:50～19:15	【議案】 1 新規事業の指定申請及び事業所運営規程の制定 2 令和6年度 第3次補正予算 3 グループホームむつみのいえ六番町 工事請負契約 4 ティンクルなごや 業務委託契約 5 各種規程の変更 6 障害者相談センター 一歩 サービスの一部廃止 7 評議員会招集事項 【報告】 1 理事長の業務執行報告（9月～11月） 2 令和6年度上半期収支状況報告 3 むつみグリーンハウス及び障害者相談センター一歩 運営指導結果報告 4 事業報告（4月～10月） 5 ティンクルなごや事故等に関する包括的公表
209 回	R7.3.18(火)	18:00～20:10	【議案】 1 令和7年度事業計画 2 令和7年度予算 3 修繕積立金の取り崩し 4 基本財産の処分 5 定款変更 6 各種規程変更 7 入札案件等の契約 8 評議員会招集事項 【報告】 1 理事長の業務執行報告（12月～2月） 2 事業報告（4月～1月） 3 ティンクルなごや 事故等に関する包括的公表 4 令和7年度理事会開催予定 5 御下賜金拝受

11 評議員会の運営状況

(1) 令和6年度は評議員の異動はなかった。また、すべての会議が成立し、無事運営することができた。

(2) 評議員名簿(*1 定員は7名以上【定款第5条】)(*2 令和7年3月末日現在)

役 職	氏 名	評議員の資格等	任 期	備考
評議員	福村真紀子	社会福祉法人の適正な運営に必要な 識見を有する者	令和7年4月1日以降の最初の定時評 議員会終結の時まで	
評議員	野村敬子	同上	同上	
評議員	加藤和雄	同上	同上	
評議員	西澤有子	同上	同上	
評議員	浅井清正	同上	同上	
評議員	戎 弘志	同上	同上	
評議員	田中 巖	同上	同上	
評議員	谷江武士	同上	同上	
評議員	大下誠史	同上	同上	
評議員	内藤志保	同上	同上	

(3) 評議員会の開催状況

122 回	R6.6.11(火)	18:00~19:25	【議案】 1 令和5年度事業報告 2 令和5年度決算 3 令和6年度補正予算 4 定款変更 【報告】 1 ティンクルなごや 令和5年度事故等に関する包括的公表
123 回	R6.9.17(火)	18:00~19:15	【議案】 1 定款変更 2 令和6年度 第2次補正予算 【報告】 1 名古屋市障害者基幹相談支援センター運営の選定にかかる公募 型プロポーザル審査結果について 2 名古屋市重症心身障害児者施設 指定管理者の選定結果について 3 事業報告(4月~7月) 4 賞罰委員会報告

124回	R6.12.20(金)	17:55~18:20	【議案】 1 令和6年度 第3次補正予算 【報告】 1 事業報告(4月~10月)
125回	R7.3.26(水)	18:00~20:00	【議案】 1 令和7年度事業計画 2 令和7年度予算 3 基本財産の処分 4 定款変更 5 役員等報酬規程変更 【報告】 1 事業報告(4月~1月) 2 御下賜金拝受

むつみ福祉会一般事業主行動計画

次世代活躍推進法及び女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画を策定する。

課題

①就業規則はじめ育児・介護休業等に関する規則など、仕事と家庭の両立に利用できる
ルールの職員の理解度に個人差がある(周知が徹底されていない)

1. 計画期間

- 令和4年4月1日 ～ 令和7年3月31日までの 3年間

2. 内容

目標1：就業規則はじめ育児・介護休業等に関する規則など、仕事と家庭の両立
に利用できるルールを周知する。

- 令和4年4月～ 有給休暇・特別有給休暇の付与ルール、育児・介護休業等に関する規則の内
容の理解度調査を行う。調査内容を分析し職員の理解度を把握する。
- 令和4年10月～ 法人内研修を行い全職員に周知する。

目標2：目標1を達成したのち、職員から意見徴収を行い、現行ルールの問題点
や課題を整理し、必要に応じてルール改正を行う。

- 令和4年10月～ 職員に聞き取り(アンケート)調査をし、課題を整理する。
- 令和5年4月～ ルール改正を検討し、施行に向けて準備を行う。
- 令和6年4月～ 改正案を施行する。
- 令和6年10月～ 改正後のルールの評価・検証を行う。

目標3：次期一般事業主行動計画策定のための委員会を立ち上げ、新たな行動計
画(案)を職員が提案できる環境を作る。

- 令和5年4月～ 委員会を組織するための準備(人選等)を始める。
- 令和6年4月～ 定期会議(委員会)を開催し、次期計画案を検討する。
- 令和6年10月～ 次期計画(案)提案し、法人側と協議の場を持つ。
- 令和7年3月 次期計画(案)を完成する。

目標4：計画期間中に育児休業対象になる職員の育児休業取得率100%を目指す。

- 令和4年4月～ 実施

【生活介護事業所 むつみグリーンハウス】

1 総論

令和6年度は、取り組み全般においてコロナ前の活動に戻ることができ、日中活動の充実を図ることができた。また、実習生の受け入れを始め、地域の小学生の社会見学や中学生の職場体験の受け入れ、利用者が専門学校に出向きゲストスピーカーとして授業に参加するなど、地域と繋がる機会が増え、利用者の活動の幅も広げることができた。

また、令和6年度は初めて利用者満足度調査を実施した。回答率は70%で、回答内容は、サービス内容に概ね満足いただけているという高評価であった。一方で、活動内容についてもっと情報提供を望む意見が多く寄せられたことから、事業所からの情報発信が不足していることが明らかになった。

利用者状況については、施設入所支援への移行(2名)やご逝去(3名)による退所により登録者数が減少し、利用率は昨年度よりも下がる結果となった。

【令和6年度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		64	64	64	64	63	63
開所日数(土曜日)(祝日)		22(0)(1)	23(0)(2)	22(2)(0)	23(0)(1)	23(1)(1)	22(1)(2)
1日の平均利用人数		33.8人	33.3人	33.6人	35.0人	31.0人	32.9人
内訳	2F平日延べ人数(平均)	368(16.7)	370(17.6)	354(17.7)	400(18.2)	379(18.0)	350(18.4)
	3F平日延べ人数(平均)	382(17.4)	354(16.9)	354(17.7)	378(17.2)	296(14.1)	306(16.1)
	2F土曜延べ人数(平均)	0	0	20(10.0)	0	10(10.0)	11(11.0)
	3F土曜延べ人数(平均)	0	0	11(5.5)	0	4(4.0)	4(4.0)
	2F祝日延べ人数(平均)	23(23.0)	32(16.0)	0	21(21.0)	19(19.0)	44(22.0)
	3F祝日延べ人数(平均)	5(5.0)	10(5.0)	0	6(6.0)	4(4.0)	8(4.0)
		10月	11月	12月	1月	2月	3月
登録者数		62	62	62	61	60	59
開所日数(土曜日・祝日)		23(0)(1)	22(1)(1)	23(3)(0)	23(3)(1)	20(0)(2)	23(2)(1)
1日の平均利用人数		34.7人	32.3人	32.0人	29.9人	32.5人	31.7人
内訳	2F平日延べ人数(平均)	404(18.4)	340(17.0)	351(17.6)	308(16.2)	292(16.2)	324(16.2)
	3F平日延べ人数(平均)	369(16.8)	335(16.8)	348(17.4)	316(16.6)	311(17.3)	354(17.7)
	2F土曜延べ人数(平均)	0	9(9.0)	26(8.6)	30(10.0)	0(0)	18(9.0)
	3F土曜延べ人数(平均)	0	4(4.0)	11(3.7)	11(3.7)	0(0)	10(5.0)
	2F祝日延べ人数(平均)	21(21.0)	18(18.0)	0	17(17.0)	37(18.5)	16(16.0)
	3F祝日延べ人数(平均)	4(4.0)	4(4.0)	0	5(5.0)	10(5.0)	6(6.0)

作業型は1日平均利用人数(土曜・祝日開所を除く)16.9名(前年度19.7名)、日中活動型は1日平均利用人数(土曜・祝日開所を除く)17.4名(前年度18.1名)であった。

*参考：直近３年度の延べ利用人数

	令和４年度 (266日開所)	令和５年度 (270日開所)	令和６年度 (269日開所)
作業型	5,030	4,913	4,612
日中活動型	4,409	4,765	4,220
合 計	9,439	9,678	8,832

2 作業型(3F)

1) 作業

利用者の高齢に伴う障害の重度化により木工作業の縮小を判断した結果、売り上げが約半減となった。その一方で、アルミ缶回収や納品、仕事の材料の受け取り、福祉・ボランティア情報の冊子やチラシのファイルを置いてくださっているお店へ出向きチラシや冊子を最新のものと差し替える作業を利用者が行うことで、仕事の楽しさや大変さに加え、地域との関わりを感じることができた。

【参考：直近３年度の利用者の平均工賃】(単位：円)

	令和４年度	令和５年度	令和６年度
総売上	2,742,101	2,358,686	1,379,228
工賃	1,190,044	975,547	408,562
1人当たりの平均	37,188	27,872	13,618

3 日中活動型(2F)

1) 日中活動

行事や外出など季節を感じられる活動を継続し日中活動の充実が図られるよう取り組みを行った。また、音楽療法や創作など外部講師による専門性のある活動も行った。

さらに、医師・理学療法士・サービス管理責任者・担当職員と、利用者本人・保護者と連携してリハビリテーション計画書を作成し、利用者の身体機能維持・向上を目的とした個々の障害に応じた体操を実施した。

4 全体

1) 祝日開所

令和２年度に開始した祝日開所は依然としてニーズが高いため継続して行った。

祝日開所はその都度利用希望を募るルールで運営しているため、利用者の顔ぶれも毎回異なる。そのため、送迎ルートの考案はその都度の作業になるのだが、令和６年度も参加希望が出揃ったところでその日限りの送迎ルートを考案し、利用を希望する全員の方を受け入れることができた。

2) 嘱託医との連携

令和５年度中に前任の嘱託医からご本人の都合による辞任の申し出があった。調整

の結果、令和6年度から中区内で開業する別の医師と嘱託医契約を締結した。職員や利用者からの評判もよく、大きな混乱もなく引き継ぐことができた。

これまでの嘱託医と同様に、月に1度の往診や定期的に感染症対策の相談をすることができ、利用者の体調管理や感染症対策に役に立った。特に新型コロナウイルスやインフルエンザ、ノロウイルスなど季節的に流行が予測できる病気に対する積極的な注意喚起や予防の啓発を行うことができた。また、感染症BCP（事業継続計画）の普段の取り組みや発生時の動きも確認でき、職員の意識も高まった。

3) 実習生の受け入れ

令和6年度は、社会福祉士の実習生11名に加え、5年ぶりに介護福祉士の実習生（以下介護実習という）も受け入れた。介護実習では、19名中8名が外国人実習生で、言葉や文化、環境の違いなどを感じることができ、利用者・職員ともに新鮮な体験となった。

4) 職員研修、人材育成

令和6年度は、中区障害者基幹相談支援センター、あかもん及び障害者相談センター一歩と2ヵ月に1回の合同研修に正規職員全員が参加し、利用者の支援の視点やアセスメントの重要性について学んだ。

また新人職員については、虐待防止や身体拘束等適正化に関する研修やBCPの研修など国で定められた研修を実施した。その他にも、利用者に関わる必要な研修を行うとともに現場で研修報告をすることで職員全体での利用者支援を行うことに繋がった。

5) ネットワーク作り

中区障害者自立支援連絡協議会ネットワーク部会へ定期的に参加した。他にも相談支援部会の参加や生活介護事業所への見学等行うことでネットワーク作りから利用者支援に活かすことができる情報の収集を行った。

6) 利用者満足度調査

ア 期 間	令和7年1月8日～1月31日
イ 対象者	利用者及び利用者の家族
ウ 内 容	活動内容やサービス提供状況、職員の対応などの満足度を調査
エ 方 法	資料を配付し、アンケート回収BOX設置
オ 結 果	利用者：回答率 70%、利用者家族：70%

利用者満足度調査 アンケート回答結果

質問 (利用者)	満足 楽しい よい	普通	不満 楽しくない 悪い	参加して いない	わからない 無記入	満足・楽しい・よい の人数/評価者数
質問 (利用者)						
2階・3階の取り組みは参加していて楽しいですか	30	6	0	3	0	76.9%
むつみの作業は楽しいですか	13	11	1	0	0	52.0%
いろいろな行事がありました、楽しく参加できましたか	28	6	0	4	1	71.7%
給食の味・量・食べやすさについて満足されていますか	23	14	0	1	1	58.9%
月1回のリハビリや個別体操の内容に満足されていますか	11	7	1	0	4	57.8%
職員の言葉遣いや態度、身だしなみはよいと思いますか	25	13	0	0	1	64.1%
利用中に困ったことや相談したいことが出来た時は、職員はすぐに話を聞いてくれますか	28	9	1	0	1	71.7%
むつみグリーンハウスに通うことをこれからも続けたいですか	35	0	0	0	4	89.7%
質問 (家族)						
取り組みや作業、行事など日中活動の内容に満足されていますか	28	10	0	0	0	73.6%
給与区の献立・食事量・食事形態等の情報提供についてグリーンハウスの連絡や報告は十分です	25	12	1	0	0	65.7%
月1回のリハビリと個別体操の実施状況に満足されていますか	10	14	1	5	0	33.3%
職員の言葉遣いや態度、身だしなみはよいと思いますか	23	8	0	0	7	74.1%
困ったことや相談したいことが出来た時は、職員はすぐに話を聞いてくれますか	32	5	0	0	1	91.4%
個別支援計画の内容を職員間で十分に共有し支援していると思いますか	24	13	1	0	0	63.1%
日々の支援内容や様子等、グリーンハウスからの情報提供は十分にされていると思いますか	29	9	0	0	0	76.3%
仲間やご家族のプライバシーへの配慮は十分にされていると思いますか	30	8	0	0	0	78.9%
むつみグリーンハウスの利用をこれからも続けたいと思いますか	35	0	0	3	0	92.1%

【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

令和5年度末から令和6年度にかけて、むつみグリーンハウスの人員体制の確保が困難になる見通しから、なごみ居宅・移動サポートセンター(以下、なごみという)を令和6年度中に休止し、なごみの職員をむつみグリーンハウスの生活支援員として異動させる計画を立てた。しかしこの休止期間は原則6か月の上限があり、6か月という短い期間ではむつみグリーンハウスの人員体制を安定させることは難しいと判断し、休止ではなく廃止を決定した。

令和5年度末から準備を始め、サービス継続を希望する利用者には他事業所への引き継ぎを提案した。サービスの継続希望者の引継ぎが4件残り令和6年度に持ち越しとなっていたものの、令和6年度早々に目途がつき、令和6年6月17日付けで事業を廃止した。

【障害者相談センター 一歩】

1 総論

令和6年度は相談支援専門員を2名とし、基本相談に対応できるよう体制を整えて臨んだが、令和5年度末に判明した支援記録の不備や事務処理の遅延などの業務改善に向けた課題の解決に追われる1年となった。

令和6年度当初は、新体制で業務効率化に向けた話し合いやルールの見直しが急務であることを確認し、基幹相談支援センター職員が定期的にアドバイスをする機会を作り、業務の効率化を目的とした環境改善を試みた。しかし、一進一退の状況が続き、支援記録の不備や事務処理の遅延の解消という効果は得られなかった。

支援記録の不備や事務処理の遅延の要因に相談支援専門員の時間の使い方やスキルの問題もある一方、相談支援専門員の業務執行状況を管理する組織的体制も未熟であった反省から、組織的な業務改善が必要と結論付けた。検討の結果、相談支援事業に15年以上携わり経験豊富である大須拠点長に業務指示ができる権限を付与する目的で、令和6年10月1日付で、大須拠点長に古渡拠点長補佐の兼務を発令し、業務改善の陣頭指揮を任せた。

月に1度の定期会議を開催し、業務効率化の実践的な話し合いを行い実務にあたった。支援記録の不備は、支援記録を作成するノウ・ハウを知る歴代管理者等の複数の職員が手分けをしたことにより、全利用者の請求に係る記録の確認と作成を終えた。また、遅延していた通常業務のモニタリング報告書作成も終えることができた。

同時に今回の経験から、これからの事業所運営を検討する機会を設け、相談支援専門員の異動と組織変更を議論した。その結果、これからは法人が掲げる支援方針の原点でもある重度障害者を中心に支援できる体制構築することで意見がまとまり準備を開始した。

具体的には、毎年度事業計画を立案してもサービスに着手する時間が作れなかった一般相談支援の廃止を決定した。そして、中区以外の利用者や主な障害が精神障害の利用者に対しては他の事業所への契約変更を提案し、予定していたすべての利用者を他事業所に引継いだ。

2 基本相談支援

令和6年度も例年と変わらず通所事業所やヘルパー事業所を探してほしいとの依頼が多かった。その他、緊急時に備えた短期入所の利用相談や見学同行、実際に主の介助者が不在となり緊急で長期入所へ移行となるケースもあり、利用者・家族と「親亡き後の生活」を考える機会も多くあった。

3 計画相談

令和6年度は、新規サービス利用のためのプラン変更や利用者の障害特性に応じて既定の数よりやや多めに設定する方もいて計画作成・モニタリングともに昨年度より微増となった。

ただし、総論で述べた通り、令和6年度下半期からは令和7年度より重度障害者を中心に支援できる準備を進めたため、令和6年度末時点での契約件数は前年より35件減

って77件となった。

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
13	12	8	8	12	5	9	7	6	6	7	7	100

前年度実績（令和5年度） 95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
24	22	27	25	28	34	36	21	35	26	17	26	321

前年度実績（令和5年度） 292件

契約者地域（名古屋市）（令和6年度末）

中区	昭和区	千種区	名東区	港区	熱田区	瑞穂区	北区
16	5	5	0	9	2	3	4
西区	東区	南区	天白区	緑区	中村区	中川区	守山区
8	5	3	2	1	1	9	1

契約者地域（名古屋市以外）（令和6年度末）

東海市	蟹江町	一宮市	契約者数
1	1	1	77

前年度契約者数（令和5年度）112名

障害種別（令和6年度末）

身体障害者	知的障害者	精神障害者	発達障害	難病	児童
66	68	2	1	0	0

※重複障害 75名

4 一般相談支援

総論で述べた通り、継続困難と判断し令和6年度で廃止した。なお、令和6年度も事業実績はなかった。

5 担当者のスキルアップ

2カ月に1度開催される法人内合同研修（マネジメント研修）に参加し、ケース検討を行った。担当する実際の支援事案を題材にするため、利用者支援に直接繋がれることができた。また、障害理解のための研修にも参加し理解を深めた。

中区障害者自立支援連絡協議会で定期的に関われる部会に参加し、ネットワーク作り及び相談支援業務に必要な情報収集や課題共有を意識することができた。

医療ケア児コーディネート研修は、今年度参加できなかったため次年度受講する。

【中区障害者基幹相談支援センター】

1 総論

令和6年9月の新たな委託業務に「地域連携コーディネート事業」が加えられ、地域連携コーディネーター(1名)の配置が必須となった。また、医療的ケア児等コーディネーターを1名以上の配置するよう協力依頼があり、研修会への職員の派遣を行った。

新契約期間から加わった新たな委託事業で業務負担がさらに増えたが、既存の基幹相談支援センターの業務は、計画的に取り組むことで大きな混乱なく、1年間計画通り活動することができた。

2 事業内容

(1) 総合相談(P25)の事業内容報告書参照

令和5年度と比較すると相談者の実人数が27名(障害者10名、障害児17名)増え、令和6年度は451人となった。また、障害者種別の内訳として「精神障害」が34名増えて254名、「発達障害」が16名増えて69名となり、「精神障害」と「発達障害」の相談者が全体の71.6%となった。

相談内容としては「福祉サービスの利用等に関する支援」が987件増加して3,468件となり、全体の約45%となった。次いで「その他」が前年度より641件の増加となった。相談件数の総数7,704件となり、令和5年度から1,806件の増加となった。

(2) 処遇困難な障害者(児)への相談支援(計画相談)

計画相談については、生活が安定したケースで区役所確認が取れた3ケースについて、特定相談事業所に引き継いだ。

継続中のケースについては、「入院」「措置入所」「借金問題への支援」「親子ともに障害のある家庭の支援」「サービスが定着せず、繰り返しサービス調整が必要な支援」「65歳以上の就労」など他の専門機関と協力しながら行うケースが多くみられた。

【サービス等利用計画】 ※()は児童

	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	0	1	7 (2)	0	0	1	1	1	2 (1)	1 (1)	1	0	15 (4)
本計画	0	1	1	3 (2)	2	1	2	2	0	2 (1)	1 (1)	1	16 (4)
モニタリング	3	2	3	4	3	7 (3)	2	4	8 (2)	3	3	8 (4)	50 (9)
合計	3	4	11 (2)	7 (2)	5	9 (3)	5	7	10 (3)	6 (2)	5 (1)	9 (4)	81 (17)

令和5年度 合計実績 80(10)件

令和4年度 合計実績 93(18)件

【契約者数】令和 7 年 3 月末現在（契約者数 13 名） ※重複障害者 1 名

障害種別	契約者数	居住地
身体障害	3 名	中区
知的障害	3 名	
精神障害	4 名	
児童	4 名	

（3）地域環境作り（人材育成）

令和 6 年度の自立支援連絡協議会は、計画通り実施することができ、昨年同様「協議会に参加する事業所と共同で取り組む」「当事者の参加」を意識しながら取り組んだ。

また、開催回数が年々増え、運営側の負担増が課題となっていたことから、令和 5 年度から開催頻度の見直しを実施したことで、多少ではあるが負担が軽減された。

※令和 4 年度実施 51 回 → 令和 5 年度実施 44 回 → 令和 6 年度実施 40 回

自立支援連絡協議会全体の活動状況

部会名	計画回数	開催回数
全体会	2 回	2 回（※オンライン 2 回）
運営会議	4 回	4 回
相談支援部会	6 回	6 回
福祉ふれあいサポーター部会	7 回	7 回
広報部会	5 回	7 回
ネットワーク部会（検討委員会含む）	7 回	8 回
児童部会	6 回	6 回
合計	37 回	40 回（※オンライン 2 回）

（4）人材育成

中区内の特定相談支援事業所（13 件）や中区在住障害者と契約している他区の特定相談支援事業所（4 件）に事前にアンケートを実施した上で訪問し、状況確認や課題の整理、困っているケースに対する助言等を行った。また、愛知県相談支援従事者研修の運営協力として、初任者研修及び現任研修のインターバル研修の受け入れを行った。

【訪問ヒアリング】 計 17 回

訪問月	訪問回数
2 月	9 回
3 月	8 回

【愛知県相談支援従事者研修におけるインターバル研修受入】

研修名	受講者数
現任研修	7名
初任者研修	6名

(5) 地域移行・地域定着支援

地域移行支援については、令和2年度以降、精神科に入院中の方の支援を継続していたが、本人の体調不良が改善されず退院が困難であると病院側が判断したことを受け、契約を解除した。

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作りについては、「支援地域東ブロック調整会議」「東ブロックピアサポーター合同交流会」へ定期的に参加し、必要な社会資源の開発や情報共有などを東ブロック単位ベースに行った。

区単位での活動として精神障害者ピアサポーター活用事業については、登録者1名で前年度と同じ状況となった。活動としては「区内の就労移行事業所への出張」「精神保健福祉センターへの出張」「区内精神科クリニックデイケアへの出張」「区内重層的支援体制事業への出張」「市内精神障害者自助グループへの出張」などの活動を実施した。

また、活動を円滑に進めるために、「基幹C」「あかもん」「鶴舞こころのクリニック」「中保健C」「当事者（ピアサポーター）」が定期的に集まり、情報共有や今後の方向性について確認するための、ピアサポート会議を開催した。

登録者 0名（実績 0件）

令和5年度契約者数 1名（実績 0件）

令和4年度契約者数 1名（実績 0件）

【支援地域東ブロック調整会議】

活動内容	回数
精神障害者支援地域東ブロック調整会議	3回
精神障害者地域ブロック調整会議 4ブロック合同報告会	1回
支援地域東ブロック病棟相談会（愛知県精神医療センター）	2回
東ブロックピアサポーター合同交流会	3回

【精神障害者ピアサポーター活用事業】

登録者 1名

令和5年度登録者 1名

令和4年度登録者 1名

【ピアサポーター活動】

活動回数 6回

令和5年度活動 3回

令和4年度活動 4回

【ピアサポート会議】

開催回数 4回

(6) 権利擁護

虐待相談及び差別相談については、行政機関や各専門機関と連携しながら各ケースの対応を行い、毎月、報告書の提出を行った。

中区拠点事業所内で組織する権利擁護委員会(虐待防止委員会)に参加し、魅力ある事業所運営をめざすことが虐待防止にもつながるという考えのもと、事業所の取り組み内容を定期的に確認した。また、虐待防止対策の検討や虐待が疑われる事案の検証などを行なった。

【虐待相談件数】

受付件数 2件

令和5年度受付件数 4件

令和4年度受付件数 0件

【差別相談件数】

受付件数 0件

令和5年度受付件数 0件

令和4年度受付件数 0件

【権利擁護委員会】

開催回数 12回（月1回開催）

令和5年度 12回

令和4年度 12回

(7) 障害福祉サービス利用に係る利用者等からの苦情受付等の対応

サービス利用に伴う苦情相談は年々増えている状況で、内容についても複雑化し、より専門的な対応が求められるようになった。

令和5年度以降、各基幹相談支援センターに担当弁護士が配置され、年6回の対面の

法律相談（法務能力強化事業）やメールによる相談が直接できるようになり、以前に比べスムーズに対応できるようになった。

（８）障害支援区分認定調査

障害支援区分認定調査について令和６年度は３年に１度の更新が多い年度であったことから、昨年より約１００件調査数が増えた。また、昨年度より名古屋市全域の認定調査数の平準化が行われ、「中川区」の応援を中心に、名古屋市内にある特定のグループホームや療養介護施設を追加で担当し、調査を行った。

	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
中区	35	27	21	32	29	30	33	29	30	27	25	30	348
他区	13	8	7	9	3	9	11	9	7	9	7	8	100
合計	48	35	28	41	32	39	44	38	37	36	32	38	448

令和５年度実績 351 件

令和４年度実績 362 件

（９）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 〇 件

令和５年度実績 〇 件

令和４年度実績 〇 件

（１０）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	6	0	7	0	13
再アセスメント	17	3	19	0	39
合計	23	3	26	0	52

令和５年度実績 51 件

令和４年度実績 48 件

（１１）地域連携コーディネート事業

令和６年９月より新たな追加事業として「地域連携コーディネート事業」を開始した。事前準備として、自立支援連絡協議会（相談支援部会）に名古屋市障害者支援課の担当職員を招き、名古屋市地域生活拠点事業についての研修会を実施した。また、９月以降

は、「相談事業所に対する再委託契約の依頼」「拠点事業所の見学（9 件）」「自立支援連絡協議会における説明会や状況報告の実施」「特定相談事業所を訪問し利用者ニーズの掘り起こし」などを行った。

結果として、個別の利用相談としてはお助けショートステイの利用希望が2件あり、特定相談事業所との再委託契約のもと、拠点事業所の登録まで行うことができた。

お助けショートステイ事前登録受付 2 名

お助けショートステイ緊急時調整 0 件

お試しグループホーム利用調整 0 件

再委託契約 9 事業所

(12) 医療的ケア児等コーディネート事業

令和6年度より名古屋市内の基幹相談支援センターに各1名の医療的ケア児等コーディネーターの配置が義務化されたことを受け、1名の職員に養成研修を受講させ、体制を整えた。また、医療的ケア児等コーディネート事業を今後どのように進めるかについて、東ブロックの基幹相談支援センターが集まり、検討を行った。

個別の相談ケースについては、必要に応じて名古屋市医療的ケア児支援スーパーバイザー（東部地域療育センターぽけっと）に相談しながら対応を行った。

(13) 障害者サロン（よりみちサロン、ふれんず）

令和5年度は8月より2ヶ月毎で活動を再開し、令和6年度からは5月より（9月を除く）毎月開催となった。利用者の希望を活動に取り入れられるよう年間計画を立て、実施したことで毎回10名程度の参加となった。

活動回数 9回

(14) 区内・市内の各種会議への参加

【区内活動】

活動内容	回数
第5次地域福祉活動計画	7回
橘学区地域支えあい活動連絡会議	3回
大須学区地域支えあい活動連絡会議	2回
平和学区地域支えあい活動連絡会議	3回
松原学区地域支えあい活動連絡会議	3回
正木学区地域支えあい活動連絡会議	2回
老松学区地域支えあい活動連絡会議	1回
中区地域包括ケア推進会議 生活支援専門部会	3回

生活困窮者の住環境整備のための支援制度の給付金審査会	2回
中区難病対策地域支援ネットワーク会議	1回
ボラネットなかまんなか（交流会含む）	8回
重層的支援体制整備事業「区連携会議」	1回
重層的支援会議	3回

【市内】

活動内容	回数
東ブロック会議	6回
障害者基幹相談支援センター運営・調整会議	4回
名古屋市自立支援連絡会（準備会含む）	4回
地域生活支援拠点事業所連絡会	2回

（15）講師派遣

【講師派遣等】

研修名	人数
愛知県相談支援従事者現任研修 演習講師	1名
愛知県相談支援従事者初任者研修 演習講師	1名
名古屋市障害福祉サービス事業新規参入者研修 研修講師	2名

3 職員研修・人材育成

法人内研修は「あかもん」「グリーンハウス」「一歩」「基幹相談センター」の4事業所で「事例検討」をベースにした合同研修を行った。具体的には「司会」「書記」「事例提供者」などの役割を設定し、各事業所が抱える課題改善を目標に年間を通して6回（2ヵ月に1回）の研修を行った。

法人内で習得することが困難な内容（スキル）については、研修テーマに応じて職員個々を外部研修に積極的に参加させ、スキル向上に努めた。研修参加回数は21回に及んだ。

【合同研修】（基幹相談支援センター＋あかもん＋グリーンハウス＋一歩） 計6回

研修内容	回数
事例検討会	5回
振り返り	1回

【外部研修】 計21回

研修内容	回数
権利擁護	3回
障害の理解	3回

児童関係	3回
触法	1回
重層的支援	1回
メンタルケア	1回
防災	1回
ピアサポート	3回
認定調査	2回
相談支援スキルアップ	1回
住居	2回

4 基幹C会議及び法人会議

会議名	会議数
基幹C会議	12回
管理者会議	12回
経営戦略会議	12回
新規事業委員会	12回
権利擁護委員会	12回
防災委員会	11回

5 精神障害者地域活動支援事業「あかもん」との連携

月2回あかもん会議（第1，3水曜日）に基幹相談支援センターの職員が参加し、各種ケースの検討や情報共有を行った。また、あかもん職員も基幹相談支援センター会議に定期的に参加することで情報の共有を行った。

あかもん会議 24回

6 事業提携（鶴舞こころのクリニック）

「自立支援連絡協議会への参加」「ピアサポート活用事業への協力」「ケース会議への協力」など精神疾患のある方への対応や地域での活動に対する協力を依頼した。

また、令和6年9月からの新契約期間の事業提携の在り方について話し合いを行った。その結果、これまで同様に近隣の社会資源として連携することを確認したうえで、精神科ソーシャルワーカーを月2回度派遣してもらうスーパーバイズ契約を令和7年3月末で終了することで合意した。

事業内容報告書

中区障害者基幹相談支援センター (計)

令和6年度 合計

(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
障害者	406	80	1	59	253	51	8	25
障害児	45	4	0	19	1	18	0	9
計	451	84	1	78	254	69	8	34

難病患者(その他の再掲)	5
	0
	5

支援内容・方法

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	差別に関する相談(権利擁護の再掲)	虐待相談(権利擁護の再掲)
訪問	230	2	2	0	1	2	5	2	8	1	0	17	268	0	0
同行	17	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3	23	0	0
訪問個別支援会議	21	4	4	4	1	2	6	1	0	1	0	1	41	0	0
関係機関調整	58	1	1	5	0	5	1	1	0	0	0	4	75	0	0
その他	40	1	1	0	0	0	0	2	1	0	3	254	303	0	2
小計	366	10	9	9	2	9	12	6	9	3	3	279	710	0	2
来所	156	11	6	11	11	4	6	17	1	12	90	123	437	0	0
来電話	2608	342	267	704	23	97	97	80	96	153	62	17	5510	0	9
所電子メール	338	21	27	2	4	4	4	2	6	2	4	3	1046	0	0
小計	3102	374	300	717	31	107	107	99	103	167	156	20	6993	0	9
計	3468	384	309	719	40	119	119	105	112	170	159	22	7704	0	11
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	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	28	3	7	40

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
448 件	15 件	13 件	49 件	0 件

【精神障害者地域活動支援事業 あかもん】

1 総論

令和6年9月から新契約期間となり、新契約期間からは、精神障害者地域活動支援事業の利用対象者が精神障害に限定されず、地域の実情に応じて利用が必要と認めた障害者等に変更されることが仕様書によって示された。この決定を受け、あかもんの受け入れ条件を見直すために市内各区の地活や関係機関に情報収集を行い、9月から利用者の受け入れ条件を「精神科・心療内科に未受診の方」も利用が可能になるよう変更した。

あかもん利用者の状況については、登録者数35名、1日平均利用者数7名を目指していたが、令和6年度は登録者30名、1日平均利用者数5.7名となり、目標には至らなかった。

2 支援体制と職員配置（令和7年3月末現在）

支援体制については、職員の退職に伴い5月に常勤職員1名、10月に非常勤職員1名を採用した。スーパーバイズ契約を結んでいる鶴舞こころのクリニックの職員派遣は、令和6年度は月2回の派遣協力を依頼した。

職 員	資 格
常勤専従2名 非常勤専従1名 非常勤兼務2名	精神保健福祉士、社会福祉士、 介護福祉士、看護師

※うち、鶴舞こころのクリニック スタッフ1名（スーパーバイズ契約）

3 直接処遇業務

登録者については4月の25名スタートから5名増え、30名となった。見学・体験者数については、令和5年度より見学が2名、体験1名減少した。

プログラムについては納涼会、ハロウィンパーティー、クリスマスパーティーなどのイベントを行なった。イベントのプログラムを企画する際には、利用者全員にメールで開催日程や内容の希望を確認したり、プログラムミーティングで利用者と相談しながら企画した。

また、音楽が好きな利用者が多いため、法人内のつながりで名古屋音楽大学音楽療法サークルに相談し「春の音楽会」を開催した。音楽会の企画については、利用者が打ち合わせから一緒に参加できるようにした。また、東ブロック内の地域活動支援事業所に声を掛けることで、他の地活利用者に関わる機会にもつなげた。

今年度は13:00～15:00のプログラムに参加ができない利用者向けに16:00～17:00のプログラムを設定した。「ゲーム」や「トーク」などのプログラムを設定したが、参加者が2、3名程の集まりとなり12月に中断する結果となった。

その他には「橘学区地域支えあい事業」の一環として、前年度に引き続き下校時の小学生を見守りや地域清掃を行うプチエコ活動を行なった。また年3回開催される「橘学区地域支えあい事業活動連絡会議」に参加し、地域の方にプチエコ活動の様子を説明し、周知した。

<見学・利用体験、登録者の人数>

	累計登録者数	見学者数	体験者数	開所日数	延べ人数	1日平均
4月	25	1	3	22	120	5.5
5月	26	1	2	22	157	7.1
6月	28	3	0	21	133	6.3
7月	28	3	2	23	125	5.4
8月	28	2	0	22	110	5.0
9月	30	2	2	20	121	6.1
10月	30	0	0	23	148	6.4
11月	29	1	0	21	116	5.5
12月	29	0	0	21	110	5.2
1月	29	1	1	20	111	5.6
2月	30	1	0	19	101	5.3
3月	30	0	1	21	113	5.4
合計	30	15	11	255	1465	5.7
r5年	28	17	12	255	1461	5.7
r4年	31	15	17	254	1256	4.9
r3年	35	19	8	254	1585	6.2
r2年	35	15	17	255	1530	6.0

<登録者地域>

中 区	昭 和 区	千 種 区	南 区	瑞 穂 区	港 区	守 山 区	天 白 区	西 区	名 東 区	中 村 区	北 区	熱 田 区	緑 区	中 川 区	東 区	岡 崎 市
12	1	4	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	2

<登録者の主な疾病>

精神疾患	その他の障害
広汎性発達障害 双極性障害 統合失調症 統合失調感情障害 自閉症スペクトラム うつ病 不安神経症 解離性障害 強迫性障害 不安障害 パーソナリティ障害 過眠症 てんかん	脳性麻痺 言語機能障害 下肢機能障害 知的障害 後縦靱帯骨化症

(*)9月からは精神科・心療内科に未受診の方も利用が可能になったが、実績はなかった。

<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	飾り作り（鯉のぼり、七夕、ハロウィン、クリスマス、正月、春の季節、雛飾りなど）、絵手紙、折り紙、プラバン
音楽活動	音楽鑑賞（YouTube） 名東区地活かたつむりによる「音楽療法によるコンサート」 名古屋音楽大学音楽サークルによる「春の演奏会」
外出活動	松坂屋美術館、鶴舞公園、フラリエ、大須観音
教養活動	YouTubeで旅しよう あかもんトーク、ショートトーク（16:00～17:00）
運動	散歩
ミーティング	プログラムミーティング
イベント	納涼会、ハロウィンパーティー、クリスマスパーティー
災害対策	防災訓練（避難場所、災害用具、災害伝言ダイヤルの使い方等の確認） 感染症防止対策訓練（手洗い、嘔吐物処理の対応について）
地域交流	プチエコ活動

<社会との交流の促進に関する業務>

日 程	地域のイベント
7月11日	オープンハウス（社会福祉法人さふらん生活園にて）
9月14日	環境デーなごや 2024 ～みんなでめざそう！ネイチャーポジティブ&カーボンニュートラル～（久屋大通公園にて）
9月20日	さふらん生活園 あっぱれちよだ!! ありがとうまつり （社会福祉法人さふらん生活園にて）
9月14日	環境デーなごや 2024 ～みんなでめざそう！ネイチャーポジティブ&カーボンニュートラル～（久屋大通公園にて）
11月11日	クリスマスツリーデコレーションコンペ 栄東まちづくりの会主催（池田公園にて）

<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
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

自立支援連絡協議会の全体会や各部会に参加(次頁参照)し、地域生活支援拠点等の整備の推進や重層的支援体制整備事業等の動向を確認した。

事業所に対する普及啓発活動としては、区内の就労系事業所（A型、B型、就労移行）の職員を対象に見学会を12月と2月に開催した。利用者と職員が企画を考え、当日は利用者からプログラムの説明や、あかもんを利用した感想を話す場を設定した。参加をした事業所職員からは「あかもんがどんな活動をしているのか知らなかったの、知ることができてよかった」「利用者さんから直接あかもんの説明や、利用している感想を聞くことができてよかった」と好評だった。

また、利用者の受け入れ条件の変更に伴い名古屋市南部ステップアップルーム「ミライデア」、名古屋市子ども・若者総合相談センター「もいもい」、重層的支援整備事業「なかまーる」に訪問し、連携等協力の依頼をした。

東ブロック地活交流会では、各地活での近況共有や困ったことについて意見交換をしたりする場となった。また、合同イベントとして「資生堂」のスタッフによる身だしなみ講座を行ない利用者1名、職員1名が参加をした。

精神障害者ピアサポート活用事業については、精神障害者ピアサポート活用事業の在り方や今後の展開を考えるためにあかもん、基幹相談支援センター、鶴舞こころのクリニック、保健センター、ピアサポーター当事者と定期的に会議を行なった。あかもんの登録者からピアサポーターを増員するために検討をしたが、新たな登録には繋がらなかった。また、あかもんに登録しているピアサポーターが東ブロックピアサポーター交流会に参加して、サポーター同士の交流を深める機会となった。

法人内の実習生については、地域で生活する精神障害者の方と関われる場として対応を行なった。

<中区障害者自立支援連絡協議会への参加> 計5回

日 程	活動内容
6月13日	全体会（オンライン） 協議会報告 研修会「中区における防災とBCPの活用について」
9月17日	ネットワーク部会 「当事者参加型 ピアサポート活動について」
11月11日	ネットワーク部会 「名古屋市地域生活支援拠点事業について 説明会」
12月6日	全体会（オンライン） 協議会報告 研修会「中区における重層的支援整備事業について」
1月27日	ネットワーク部会 事例検討会 「就労に向けて家族の介護負担軽減が必要な方（精神） ～連携について考える～」

<通所施設への普及啓発活動> 計2回

日 程	活動内容
12月19日	あかもん見学会 区内の就労移行、就労継続支援 A、B 型を対象 ・13 事業所、14 名が参加
2月21日	あかもん見学会 区内の就労移行、就労継続支援 A、B 型を対象 ・12 事業所、12 名が参加

<医療関係への普及啓発活動>

※あかもんのパンフレット、プログラム等を郵送した

中 区	他 区
大須メンタルクリニック 青木クリニック 岡 神経内科 心療内科・内科リエゾンメディカルクリニック 中メンタルクリニック あおやまクリニック かゆかわクリニック クリニック徳 ひだまりこころのクリニックサンシャイン栄院 なごや在宅診療所 千種さわやかクリニック スカイル内科（心療内科・心理相談） 栄メンタルクリニック 金山メンタルクリニック 五島メンタルクリニック 広小路メンタルクリニック 上前津こころのクリニック 南メンタルクリニック 名古屋医療センター きんさんクリニック	平安通クリニック 船山メンタルクリニック 精治寮病院 八事病院 覚王山メンタルクリニック 奥田内科クリニック 大高クリニック 林内科クリニック 木村神経科 石井クリニック からだと心 泉やわらかクリニック 今池内科・心療内科 中村公園メンタルクリニック 名古屋大学医学部付属病院 藤田こころのケアセンター もりやま総合心療病院 あいせい紀年病院 愛知県精神医療センター 愛知医科大学病院

<東ブロック地域活動支援センター交流会> 計 7 回

日 程	活動内容
4月 15 日	1. 活動状況 2. 利用契約書など事務手続きについて 3. 東ブロック地活交流会について 4. 医療機関、他事業所の連携について 5. その他
6月 17 日	1. 活動状況 2. 9月以降の利用者受入れについて 3. Wi-Fi 設定について 4. 利用者からの意見に関する回答・対応 5. 合同イベントについて 6. その他

8月19日	1. 活動状況 2. 災害時（地震・台風など）の対応 3. 合同イベントについて 4. その他
10月21日	1. 活動状況 2. 利用者への対応等 3. 合同イベントについて 4. その他
12月16日	1. 活動状況 2. 人材育成・研修などの方法について 3. 職員配置について 4. 合同イベントについて
2月19日	1. 活動状況 2. 身だしなみ講座オンライン打ち合わせ 3. ボランティアについて 4. その他
3月6日	○地活交流会（かたつむり） ・資生堂による「身だしなみ講座」

<地域活動支援センターⅠ型交流会> 計1回

日 程	活動内容
3月6日	親愛の里そよかぜ（中村区） 1. 自己紹介 2. 各区の状況と地活の取り組みの現状 3. Ⅰ型交流会の目的、今後の実施内容や進め方について

<精神障害者ピアサポート活用事業会議> 計4回

日 程	活動内容
6月12日	1. ピアサポート活動報告について 2. 第3回ピアサポーター交流報告について 3. 新規登録者の予定や啓発状況の確認 4. 令和6年度の計画進捗と今後の予定について 5. その他
9月6日	1. ピアサポート活動報告について 2. 今後の活動について 3. 新規登録者の予定や啓発状況の確認と今後のピアサポーターを増やす目標について

	4. 令和6年度の啓発進捗確認と今後の予定について 5. その他
12月11日	1. ピアサポート活動報告について 2. 今後の活動予定 3. 新規登録者の予定や啓発状況の確認と今後のピアサポーターを増やす目標について 4. 令和6年度の計画進捗確認と今後の予定について 5. その他
3月13日	1. ピアサポート活動や交流会、にも包括会議報告について 2. 新規登録者の予定や啓発状況の確認と今後のピアサポーターを増やす目標について 3. 令和6年度の計画進捗確認と令和7年度計画について 4. その他

<東ブロックピアサポーター交流会> 計1回

日 程	活動内容
10月29日	○ 令和6年 東ブロックピアサポーター合同交流会 1. 昭和基幹から挨拶 2. ピアサポーターさんからのフィードバック

<社会福祉士見学者（見学及び体験）受け入れ>

学 校	受入人数
愛知淑徳大学	3名
東京福祉大学	2名
東海医療科学専門学校	1名
名古屋医専	2名
金城学院大学	1名
日本福祉大学中央福祉専門学校	2名
合計	11名

5 開所日及び開所時間

月曜日～金曜日、第2土曜日（10：30～18：00）

6 職員研修・人材育成

研修については、それぞれの課題の内容により「法人内研修（あかもん）（合同）」「外

部研修」に分けて取り組んだ。内部研修については、部署に必要な共通の課題について確認できる場として、基幹相談支援センターやグリーンハウス、一歩などとも連携しながら行なった。また月1回、鶴舞こころのクリニックからのスーパーバイズを受ける場として、利用者対応について迷ったことや困ったことを検討する研修を実施した。その結果、新しい職員が多い中で、利用者にどのように対応するとよいか確認をする場となり、実際の対応に活かすことができた。

【法人内研修（あかもん・鶴舞こころのクリニック）】 計 12 回

日 時	活動内容	日 時	活動内容
4月23日	1. 登録者について	10月22日	1. 体験者について
5月28日	1. 登録者について 2. 体験者について	11月29日	1. 体験者について
6月25日	1. 登録者について	12月24日	1. 登録者について 2. 体験者について
7月30日	1. 登録者について	1月28日	1. 登録者について
8月27日	1. 登録者について	2月28日	1. 登録者について 2. 体験者について
9月24日	1. 登録者について 2. 体験者について	3月25日	1. 登録者について

【法人内研修（合同研修）】 計 6 回

日 時	活動内容	日 時	活動内容
5月13日	事例検討（グリーンハウス）	11月13日	事例検討（一歩）
7月10日	事例検討（一歩）	1月8日	振り返り、令和7年度計画
9月11日	事例検討（グリーンハウス）	3月12日	事例検討（グリーンハウス）

【外部研修】 計 1 回

日 時	研修名	主 催	内 容
2月13日	令和6年度 名古屋市高齢・ 障害福祉研修 防災研修	名古屋市社会福祉協議会 社会福祉研修センター	「自然災害から利用者・職員・ 地域を守る対策とは ～事例とBCPから見直す実践 的な防災・減災対策～」 (オンラインで参加)

7 職員ミーティング

月2回、あかもんスタッフと基幹相談支援センターの代表スタッフが集まり、利用者の近況や支援状況、支援のあり方についての確認の場として現場会議を実施した。また、登録方法を変更する8月末までは登録に対する判定会議を実施した。

＜現場会議＞第1、3火曜日 9:15～10:30 計24回

開催日時			
4月2日	7月2日	10月1日	1月7日
4月16日	7月16日	10月15日	1月21日
5月7日	8月6日	11月5日	2月6日
5月21日	8月20日	11月19日	2月20日
6月4日	9月3日	12月3日	3月4日
6月18日	9月17日	12月17日	3月18日

8 参加した委員会

＜権利擁護委員会＞ 第4木曜日 10:30～12:00

計12回

開催日時			
4月25日	7月25日	10月24日	1月23日
5月23日	8月22日	11月28日	2月27日
6月27日	9月26日	12月26日	3月27日

＜防災委員会＞ 第1火曜日 10:30～12:00

計11回

開催日時			
4月30日	12月13日	2月26日	3月21日
9月9日	1月29日	3月3日	3月28日
11月11日	2月14日	3月6日	

【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

- ・ 「すべての人の生命、最も弱いものの生命がひとりももれなく守られ、成長が育まれ、豊かな人生が過ごせる社会の実現に寄与する」ことを施設の「理念」とし、平成 27 年度開設以来、「生活支援」、「在宅支援」、「地域連携」、「地域移行支援」及び「公平な施設運営」の5点について「基本方針」を定め、第一期指定管理期間の10年間を通じ、安心、安全で思いやりのある療育環境づくりを進めてきた。
- ・ 施設では、感染症の重症化リスクの高い方が多く利用されていることに鑑み、慎重な感染対策を継続し、保護者の方々はじめ関係者の理解と協力をいただきながら、利用者の安心・安全を最優先に施設運営を行う一方、療育活動や施設行事、保護者の方々との面会といった場面において、ふれあいと交流の機会を大切と考え、段階的な緩和策の実施に工夫改善を重ねた一年であった。

2 稼働実績

- ・ 長期入所（設定定員80人）については、年間平均入所者数 76.1 人（5年度 76.2 人）で、年間平均稼働率 95.1%（5年度 95.3%）となり、令和元年度に達成した「公的医療機関等 2025 プラン」の目標稼働率 90%を維持した。
- ・ 短期入所（設定定員 10 人）については、年間平均利用者数 4.3 人（5年度 4.1 人）で、前年度からやや増加したものの、個室利用に限定した受け入れの継続や、7 月に生じた所内のコロナ感染拡大に伴う受入停止措置の影響もあり、当初計画目標とした 7.0 人には及ばなかった。また、感染対策以外にも受入拡大に対応できる人員配置の整備や、入退所手順の見直しなどの課題も明らかとなった。
- ・ 長期、短期を合わせた施設全体の年間稼働状況は、一日平均利用者数でみると 80.4 人（5年度 80.3 人）となり、稼働率は 89.3%（5年度 89.2%）であった。※総定員90人

【一日平均利用者数推移】

(単位:人)

区 分	令和4年度	令和5年度	令和6年度
長期入所	74.1	76.2	76.1
短期入所	4.4	4.1	4.3
全 体	78.5	80.3	80.4

3 職員配置

- ・ 市が定める職員の配置基準を満たすべく、必要な人員確保を行うとともに、資格要件や経験等を踏まえた適切な人材配置と計画的な人材育成により、持続的、安定的な施設運営と療育水準の向上を図った。

【職員数一覧表】 (各年度末現在) (単位:人)

区 分	医師			看護師		生活支援員		機能訓練		薬剤・栄養 サビ管・事務等		計	
	常勤	非常勤	常勤 換算	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
令和4年度	2	10	6.0	64.5	2	24.5	2	4	2	17	11	112	27
令和5年度	2	9	6.0	68.5	4	22	2	4	2	17.5	11	114	28
令和6年度	2	10	6.1	68.5	1	22	1	3	1	16.5	12	112	25

* 医師常勤換算は宿日直は含まない

* 令和6年度末現在の産休・育休等4人を含む(看護師1、生活支援員2、管理栄養士1)

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)

- ・ 過去3年間の長期入所利用者の内訳は、下表のとおりであり、令和7年3月末時点の超・準超重症児者数は32人で長期入所者の41.6%を占め、割合はこの3年間で2.4ポイント増加した。(7:1看護体制の届出基準=30%)

【入所者の推移・内訳】 (単位:人)

区 分	令和4年度	令和5年度	令和6年度
実入所者数 (3月31日現在)	74	77	77
18歳未満	9	9	8
18歳以上	65	68	69
超重症児者数	12	13	14
準超重症児者数	17	18	18
呼吸管理	23	25	26
人工呼吸器あり	13	13	14
気管切開あり (人工呼吸器なし)	10	12	12
経管栄養(胃ろう、経鼻等)	47	49	50
学校教育	9	9	9
訪問教育	6	6	6
通 学	3	3	3

- ・ 長期入所利用者が治療、検査などで、かかりつけ医その他の医療機関を外来受診した件数は、下表のとおりである。

【他院受診件数の実績】

(単位：件)

年 度	耳鼻科	眼科	内科	皮膚科	小児科	整形	外科	泌尿器	その他	合計
4	45	1	33	—	19	51	38	23	26	236
5	43	1	35	—	18	30	42	26	15	210
6	51	15	35	1	26	32	36	25	20	241

イ 入所調整会議

- ・ 本人の心身の状況や家族の介護実態などをふまえ、入所の必要性、緊急性を確認し、入所調整会議での審議を経て入所決定を行っている。令和6年度は1回開催(緊急入所事案につき持回りでの開催)

※ 入所調整会議：名古屋市が設置、医師及び行政関係者によって構成

【令和6年度会議開催状況】

(単位：人)

審査日	審査件数	選考者数 (承認)	令和7年3月末現在			
			入所中	退所	辞退	調整中
12月23、24日	1	1		1		
計	1	1		1		

ウ 措置入所

- ・ 児童相談所による措置入所については、令和6年度末現在、5名であった。
- ・ 一時保護委託による児童の受け入れは2名あり、1名は令和6年度中に退所している。(令和5年度は、1名受け入れ)

エ 重度化等への対応

- ・ 日々の看護やリハビリテーション及び生活支援の場面を通じ、一人ひとりの状態変化を見逃さず、二次障害や合併症の発生予防とともに、感染症の拡大防止に努めた。
- ・ 褥瘡対策委員会においては、褥瘡の予防対策について進行管理を徹底したのをはじめ、医療安全管理委員会を通じて、骨折予防の取り組みや窒息誤嚥事故の防止に向けた取り組みを進めたほか、感染対策委員会において、「院内感染対策指針及びマニュアル」に基づいた感染対策の進行管理を徹底した。(5「委員会活動」参照 ※医療安全管理委員会、感染対策委員会、褥瘡対策委員会)

【リハビリテーションの実施件数】

(延べ)

区 分	年間計
実施件数	8,388 件
単位 (1 単位/20 分)	9,147 単位

オ 介護用リフト

- ・ ベッド、車いすへの移乗や入浴介助の実施にあたっては、原則、介護用リフトを使用することを徹底し、利用者の安全確保とともに職員の負荷軽減を図った。

カ 保護者との協力

(ア) 保護者会

- ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、保護者の全体会議開催は引き続き見送りとされたが、定期的な役員会議等の機会を通じ、施設運営に関する必要な情報共有や事業のあり方などに関する意見交換を実施した。

(イ) 面 会

- ・ 保護者と利用者の面会方式については、段階的に見直しを行い、11月には予約制・回数制限を撤廃、面会可能時間帯については、それまでの「13時30分～15時30分」であったものを、「10時～17時」に拡大した。また、3月には1回あたりの面会時間を30分から1時間に拡大した。(希望者へのオンライン面会は1回あたり10分程度とし、予約制で継続中)

【面会実施状況】

(単位：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	年間
合 計	105	98	152	161	150	157	158	390	428	415	415	399	3,028
1日平均	3.5	3.2	5.1	5.2	4.8	5.2	5.1	13.0	13.8	13.4	14.5	12.9	8.3

キ 行事等

- ・ 感染対策との両立の観点から、病棟単位での分散方式での体験型イベントを通じ、利用者の感動体験や保護者との交流の場を提供した。

【全体行事】

- ・ スヌーズレン室と周辺廊下で、「ティンクルサファリ」(手作り動物園)を実施。(7～8月)
- ・ 10月には、「ティンクルのつどい」と銘打った保護者招待イベントを前年度に引き続き開催した。入れ替え制により、各病棟において利用者参加による劇などを観覧していただいたほか、1階にて作品展示、動画上映、石鹸作り体験のコーナーを設け、ご家族に楽しんで参加していただいた。
※ 10月26日開催、参加家族45世帯(72人)
- ・ ボランティアによる訪問型イベント等としては、北文化小劇場の協力のもと、「ホスピタルクラウン」の来訪を受け、パフォーマンスの数々を病棟ごとに楽しんでいただいた。(8月27日、9月4日)
- ・ 3月には、南山大学附属小学校聖歌隊によるコンサートを1階多目的室・交流ホールにおいて、入れ替え制で開催、病棟単位ではあるものの、約5年ぶりに利用者様とご家族とが一緒に鑑賞していただく機会となり、多くの参加者から高評価を得ることができた。(3月9日)

【病棟行事】

- ・ 毎月の誕生会や季節行事(節分、ひな祭り、お花見、運動会、クリスマス等)、音楽療法などの日中活動については、感染対策に十分留意しながら取り組んだほか、施設のリフト付きワゴン車を用いた少人数単位での「ドライブ体験」の機会を設け、利用者に楽しんでいただいた。

【その他】

- ・ 行事や日中活動の様子は、保護者の皆さんにいつでもご覧いただけるよう、施設ホームページにコメントを添えて動画や画像をアップした。
- ・ 1階交流ホールを中心に、季節ごとのアレンジメントで空間を演出し、面会時のアメニティ充実を図るために工夫を凝らした。なお、7月からは企業ボランティア(明治安田生命保険相互会社)の協力を得て飾りつけを実施している。
- ・ 七夕の時期には「短冊」を、また新年には、「絵馬」を保護者の皆さんに書いていただき、面会スペースなどに飾ることを通して、ご家族で願いを一つにしていた。

(5「委員会活動」参照 ※行事委員会)

ク 特別支援学校との連携

- ・ 名古屋特別支援学校と連携し、通学と訪問により学齢期の入所者の義務教育が確実に保障できる環境を確保した。(通学2人、訪問教育6人)
※なお、別に1人は本人(保護者)意向により港特別支援学校に通学した。
- ・ 名古屋特別支援学校とは学校事業への参加や児童生徒の生活、健康管理などに関する定期的な情報交換を行った。

ケ その他

- ・ 利用者一人ひとりに対する理解を深めることを大切にし、個別支援計画内容の充実を図りながら、計画に則ったケア、生活支援を行った。
- ・ 原則週3回の入浴や適時の排泄介助、汚れた衣服の随時交換等、清潔で快適な生活の維持を図った。
- ・ 各病棟では、定期的にNST(栄養サポートチーム:毎月 各病棟1回)を開催し、栄養状態や食事内容の改善に向けた取り組みを進めた。
- ・ DST(摂食嚥下サポートチーム:毎月2回)においては、利用者の嚥下状態の観察、評価を継続して行った。

(5「委員会活動」参照 ※栄養・給食委員会)

(2) 在宅支援

ア 短期入所

- ・ 利用者や保護者の安心につながる支援が提供できるよう、在宅での医療的ケアの状況や直近の健康状態、生活の様子等について、きめ細かく聴き取りを行うとともに、利用日や時間帯について可能な限り希望に沿うよう丁寧な利用調整を行っ

た。

※ 感染防止のため個室での受け入れを継続

【令和6年度利用者数（短期入所）】

区 分	年間計	月当り	一日平均
延利用者数(日)	1,572	131.0	4.3
実利用者数(人)	531	44.2	4年度：4.4 5年度：4.1
超重症児(日)	224	18.6	
準超重症児(日)	330	27.5	
利用件数(件)	539	44.9	
年度末契約者数(人)	111	—	

イ 相談対応

- 施設入所(長期入所)や短期入所利用に関する保護者や関係機関からの相談に随時対応するとともに、児童相談所からの一時保護委託等の相談に対応した。

区 分	相談件数(実件数)
施設入所相談	11
短期入所利用相談	12
措置入所・一時保護委託相談	7

(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、協力をいただいた。
- 日直担当医師の派遣に協力をいただいた。(土曜日)
- 皮膚科医師の定期的派遣により回診を行っていただいた。(火曜時間外)
- 耳鼻科医師の随時派遣によりカンファレンス・回診を行っていただいた。

イ 北歯科保健医療センターとの連携状況

- 利用者の歯科治療の受け入れ(実人数70人、延受診日数313日)

ウ その他の医療機関等との連携状況

(ア) 愛知県医療療育総合センター中央病院

- 小児外科医師の定期的派遣により回診を行っていただいた。(第1金曜日)

(イ) 名古屋市立大学、愛知医科大学

- 宿日直担当医師の派遣に協力をいただいた。(平日夜間、休日)

エ 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、重症心身障害児者施設の運営に関する共通課題等について情報共有と意見交換を行い、連携の緊密化を図った。
- ・ 市内の医療機関をはじめ、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の障害福祉サービス事業所や相談事業所等との間で、障害児者の受け入れに係る個別調整や代替サービスの情報交換等を行う中で、関係機関・事業所相互の連携強化と顔の見える関係づくりを進めた。

オ 支援者向け講演会の実施

- ・ 障害者及びその家族への重層的支援等をテーマに講演会を実施（11月6日）
演題 「障害児者の地域生活支援と家族支援」
講師 社会福祉法人むそう／NPO法人ふわり 理事長 戸枝陽基 氏
- ・ 他の重症心身障害児者施設や障害福祉サービス事業者など関係機関に周知し、講演録画をYouTube上で希望者に配信・公開した。（94か所、172人から視聴申込）

カ 地域・在宅相談支援機能の充実

- ・ 令和5年度までに、障害者基幹相談支援センター16か所を個別訪問し、第一線の相談支援機関が把握している在宅の重症心身障害児者の支援ニーズやティンクルなごやに期待する機能などについて聴き取りを行うとともに、引き続き相互に顔の見える関係づくりを進めた。
- ・ 名古屋市社会福祉協議会が主催する「重症心身障害児者支援研修」の講師として参加したほか、地域においては、自立支援連絡協議会が主催する、「強度行動障害」をテーマとした勉強会に参加するなど、様々な機会をとらえ実務的な連携強化を進めた。

(4) 広報・PRの実施

- ・ ホームページにおいて「スタッフブログ」を掲載し随時更新を行う中で、利用者の日々の生活の様子をはじめ、日中活動や行事・イベント、業務上の改善レポートなど様々な取り組みについて、逐次情報発信を行った。
- ・ ホームページに掲載した動画の編集版を「ティンクルのつどい」（行事）で上映したほか、普段来所された際にもご覧いただけるよう1階のモニターにて上映を行い、インターネット環境に不慣れな方にも喜んでいただいた。
- ・ 機関紙「ティンクルなごや通信」を作成し、利用者家族をはじめ、近隣学区、関係施設等に配布した。紙面を通じ、日中活動の紹介やスタッフからのメッセージ等施設の近況を報告した。（発行年2回、各1,000部）
（5「委員会活動」参照 ※広報委員会）

(5) 利用者の苦情、要望等の把握・対応

ア 苦情対応・解決のための環境整備

(ア)「苦情申立相談処理実施要領」に基づき、苦情・要望等の申し出に対応

- ・ 苦情受付窓口 相談員
- ・ 苦情解決責任者 総務部長
- ・ 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

(イ)「ご意見箱」の設置と回答の公開掲示

(ウ) 電話や面会来所の機会等を捉えた意見・要望の把握

イ 苦情件数 2件

※ インシデントを含む事故等に関するもの2件（いずれも書面申立てには至らなかったものの、実施要領の規定に準じて対応）

(6) 利用者満足度調査

ア 期 間

令和6年9月13日～11月6日

イ 対 象

施設入所者、短期入所利用者（いずれも利用者の保護者が回答）

ウ 内 容

職員の対応、生活支援、ご家族への対応について、満足度を調査

エ 方 法

施設入所者、短期入所利用者とも郵送により実施

オ 結 果

【回答率】

施設入所利用者：回答率 73.7% (56 / 76 家庭)

※ 令和5年度 71.1% (54 / 76 家庭)

短期入所利用者：回答率 55.9% (62 / 111 家庭)

※ 令和5年度 42.9% (48 / 112 家庭)

【概 要】

- ・ 「職員の説明の分かりやすさ」、「尋ねやすい雰囲気」など5～6項目について、医師、看護師など職種別に評価を5段階で尋ねた。
- ・ 施設入所（長期入所）利用者の保護者からの回答では、「良い」と「まあまあ良い」を合わせた肯定的な回答が、設問全体の平均で 79.0%となり、前年度からは、ほぼ横ばいという結果であった。（5年度 78.8%、4年度 83.9%）
- ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止への対応に関する回答では、施設の「拡大防止」についての肯定的な評価が 82.4%（5年度 88.2%、4年度 88.6%）であった一方、「個々の利用者さんの生活の様子や健康状態が伝わっているか」については、肯定的評価が 71.2%（5年度 64.0%、4年度 70.0%）という結果となり、前年度と比べ一定の改善が認められた。

- ・ 短期入所利用者についてみると、予約手続き（インターネットによる予約システムを令和4年度導入）に関する設問では、肯定的な回答が 37.5%にとどまった。（5年度 53.3%、4年度 54.1%）
- ・ （予約手続きに関する）自由記載では、予約開始直後に入力しても早い順位が取れないことや、希望通りの予約日確保が以前と同様難しい実態を指摘する意見が複数みられたほか、キャンセルが出た場合に利用ができるようになるという意見も寄せられた。
- ・ 肯定的な回答の割合は、3 項目（「窓口や電話の対応」、「職員の説明のわかりやすさ」、「食事・栄養の内容」）において 80%を超えた一方、「職員間での情報提供」、「利用後の本人の様子」については、前年度に引き続き 5割台にとどまった。
- ・ 自由記載では、個室対応下での滞在中の過ごし方に関して、交流や刺激の不足などを懸念する声が引き続き寄せられた。

カ フィードバック

- ・ 集計結果及び自由記載意見に対する施設の回答をホームページ上に掲載するとともに、施設入所者の保護者には郵送でお届けした。（1 月）
（※詳細は別添 1 参照）

(7) 新型コロナウイルス感染症等への対応

- ・ 職員及び入館者（保護者、業者等）の検温、手指消毒、マスク着用を徹底（継続）
- ・ 他院受診等で施設外へ出られた方については、個室において 7 日間（4 年度末までは 14 日間）の健康観察を実施、感染症が疑われるような体調変化がみられる方については、速やかに個室に移動していただく対応を行った。
- ・ 同一病棟の複数の入所者に陽性が確認された場合には、当該病棟の短期入所利用の受け入れを一時的に休止する措置をとった。
- ・ ワクチン接種については、希望される利用者を対象に実施した。

【施設関係者の感染状況】

(単位: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	計
利用者	1	3	0	13	1	0	0	0	0	0	0	1	19
職員	0	3	3	6	2	2	1	0	1	0	1	2	21
委託業者職員	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2

(8) 災害への対策・対応

ア 訓練の計画的実施

- ・ 「消防（防災）計画」「防災マニュアル」等に基づき、必要な訓練を実施した。
○総合訓練 2 回実施（9 月、3 月）
○避難訓練 10 回実施（夜間想定 1 回、風水害想定 1 回を含む）

- ・ 通常の避難訓練に加え、きずなネット（メール・アプリを活用した連絡網）による情報伝達訓練、防災知識の確認等、訓練の幅を広げた取り組みを実施した。
- イ 地域との連携
- ・ 前年度に引き続き、地元学区の防災訓練に施設職員が参加し、緊急時を想定した地域との顔の見える関係づくりを進めるとともに、自立支援連絡協議会と連携し、施設の概要と利用者の様子を地域の方々に知っていただく機会とした。（6月）
- ウ 防災委員会活動
- ・ 備蓄物資の確保、保管状況をはじめ、災害時の安全確保策や役割分担など基本的事項について繰り返し確認作業と検証・検討を行った。
 - ・ 大規模災害・激甚災害時の備蓄用の飲料水(3 日分)、食料、衛生材料等の消費期限を確認し、適切な準備と必要な更新を行った。
 - ・ 緊急事態への実践的な対応手順を簡潔に整理した「アクションカード」を職員参加型で作成し、病棟はじめ各部署に備え付けた。前年度の「停電編」に続き、令和 6 年度においては「地震編」を作成した。
- （5「委員会活動」参照 ※防災委員会）

(9) 事故等の予防・対応

ア 研修等の実施

- ・ 「医療安全管理指針」に基づく業務遂行の重要性と医療安全確保のための基本的な対策等について、新規採用者を対象に重点的な研修を実施した。
- ・ 医療安全管理委員会が主催し、全職員を対象とした基本研修（2 回）をはじめ、介護リフト（操作）研修、ラウンド（巡視点検）、医療ガス研修、診療用放射線安全研修、AED・BLS（一次救命措置）訓練を計画的に実施した。
- ・ 前年度に引き続き、インシデントの中から 1 事例を各部署において選定し、発生経緯の検証と再発防止策を協議、検討した経過を部署横断的な場で報告する「インシデント事例検討会」を開催し、再発防止に向けた機運の醸成を図るとともに、再発防止策の情報共有と応用による横展開を進めた。
- ・ 前年度に作成した不審者侵入時の対応マニュアルに基づき、具体的な場面を想定した対応訓練を実施し、検証を行った。

イ マニュアルの整備

- ・ 骨折事案が複数回発生していることを踏まえ、ケアに当たるスタッフが重症心身障害児者の身体的特徴を理解し、状況に応じた適切かつ愛護的な支援が行えるよう「骨折予防の取り組み方針」を策定したほか、「窒息誤嚥事故防止マニュアル」を作成した。

ウ 事故等の報告

- ・ 事故等の発生時には、保護者への丁寧な謝罪と説明に努めるとともに、名古屋市への速やかな第一報を徹底した。
- ・ 発生経緯と状況に関する迅速な把握と、実効性ある再発防止策の検討を行ったのち遅滞なく名古屋市に「事故等報告」を行うとともに、利用者及び保護者並びに相談支援事業所など関係機関への説明を併せて行った。

- ・「医療事故等公表基準」に基づき、ホームページ等を通じ、原則として、市に報告を行った事案の一つひとつについて、その概要と再発防止策を逐次公表（「包括的公表」）するとともに、前年度中に報告された「インシデント」「アクシデント」の件数について集計・分類を行い、統計としてまとめたうえで公表した。（「統計的公表」）
 - ・名古屋市への報告事案 10 件（5 年度 11 件）
 （5「委員会活動」参照 ※医療安全管理委員会）

（10）虐待防止の推進等

ア 虐待防止

- ・「虐待防止ガイドライン及び発生時対応マニュアル」及び「同性介助の指針」の継続的な周知と浸透に努め、定期的な職員セルフチェックを継続実施した。また、各部署において「業務中の私語」をテーマに気づきに根差した意見交換を行うグループ討議とスーパーバイザーによる講評・研修を行い、全ての職員が、日々の言動や業務態度を虐待防止の観点から振り返る機会とした。
 - （5「委員会活動」参照 ※虐待防止委員会）

イ 身体拘束適正化

- ・サービス管理責任者や相談員等で構成する「身体拘束適正化・委員会」において、身体拘束適正化に関する研修及び適正化に関する事例検討を実施し、拘束に関する現状の把握と継続的な注意喚起に努めた。
 - （5「委員会活動」参照 ※身体拘束適正化委員会）

ウ 接遇向上

- ・接遇向上のための試行的な取り組みとして、YouTube 動画視聴による研修を実施した。

（11）情報管理

- ・個人情報管理に関しては、市に準じて法人が定める「個人情報保護規程」、「情報の取扱いに関するマニュアル」及び「情報公開規程」に基づき適正管理に努めた。
- ・個人情報を含む書類の取扱いについては、セーフロック機能付きのカバンの携行や、発送時の複数チェック体制の徹底を図った。

5 委員会活動

部署や職種横断的なメンバーで構成する「委員会」を設置し、利用者の安心・安全の保障とサービスの向上を図り、保護者の皆様をはじめ関係各方面からの信頼に応える施設運営を目指し活動を進めた。

委員会	開催実績	設置趣旨及び主な活動実績(令和6年度)
医療安全管理	8回	インシデントや医療事故の評価分析と再発防止の取り組みを通じ、医療・ケアの質の維持・向上を図り、適切な医療安全管理体制の構築と安全な医療の提供を進めるもの
		・ 職員研修（全職員対象）の実施管理 2回 ・ 介護リフト操作研修、医療ガス研修、診療放射線安全研修の企画実施 各1回 ・ 院内巡視点検(ラウンド)の企画実施 2回 ・ 「インシデント事例検討会」の開催 ・ 骨折予防の取り組み方針、窒息誤嚥事故防止マニュアルの作成 ・ 不審者侵入時対応訓練の企画実施 1回 ・ 医療事故等公表基準に基づく情報開示の実施管理
感染対策	11回	感染予防、再発防止及び感染拡大防止など感染対策の徹底と、職員への組織的な教育・啓発を含め、施設における感染対策の進行管理を総括するもの
		・ 職員研修、手洗いチェック(全職員対象)の企画実施 各2回 ・ 感染症発生時シミュレーション（ノロウイルス）の企画実施 ・ 院内巡視点検(ラウンド)の企画実施 2回 ・ 利用者の感染把握とワクチン接種状況の管理
虐待防止	17回	虐待防止の取組みと発生時対応の厳正実施について、マニュアルに則り組織的進行管理を行うもの
		・ 体制整備チェック（1回）、職員セルフチェック（2回）の実施管理 1回 ・ 職員研修（新規採用者、全職員対象）の実施管理 各1回 ・ 同性介助の指針・マニュアルの策定
身体拘束適正化	9回	施設が定める「身体拘束をしないための指針」に則った適切なケアの実施状況について進行管理を行うもの

委員会	開催実績	設置趣旨及び主な活動実績(令和6年度)
		・職員研修(新規採用者、全職員対象)の実施管理 各1回 ・個別事例検討を通じた検証
栄養・給食	11回	栄養部門の運営と関連部門との連携を円滑にし、栄養管理、食事・献立管理、食事提供管理、衛生管理、サービス向上の適正化を図るもの ・食事提供、衛生管理上のインシデント把握と改善策の検討 ・各病棟のNST(栄養サポートチーム)を通じた、食事提供、栄養管理の現状と課題の把握及び改善案の検討 ・栄養サポートチーム加算導入のための研修受講
褥瘡対策	5回	褥瘡及び合併する感染予防対策に関する事項を検討し、施設として必要な取り組みの進行管理を行うもの ・職員研修(医療従事者対象)の実施管理 各1回
防災対策	12回	消防計画に基づき、消防設備の点検管理や自衛消防組織の運営、職員への教育・訓練活動等を総括するとともに、地域、近隣施設と防災上の連携を進める。 ・防災訓練の実施管理 ・地震発生時のアクションカード作成 ・地元学区防災訓練への参加
行事	18回	行事の企画・運営を総括し、利用者のアメニティ向上を図るとともに支援者及び地域社会との交流を促進し共生社会の実現に寄与する。 ・ティンクルサファリ(施設内小イベント)の企画実施 ・ティンクルのつどい(家族交流型イベント)の企画実施
広報	6回	保護者をはじめ関係機関や地域の人々に向けた、効果的で訴求力のある情報発信を進める。 ・ホームページを活用した情報発信(スタッフブログの随時更新、動画コンテンツの充実等)の企画・実施管理 ・ティンクルなごや通信の編集・発行管理 2回

2024年度 ティンクルなごや長期入所利用者満足度調査 結果 <選択式回答>

<実施期間> 令和6年9月13日～10月31日
<実施方法> 9月13日 ご自宅に郵送→郵送または事務室にて回収
<回答者数> 56家庭/76家庭 (73.68%)

(*) わからない、無回答を除く人数

職種	質問	令和6年度					令和5年度					前年度との差
		良い	まあまあ良い	普通	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 の評価者数(*)	良い まあまあ良い の評価者数(*)	
看護師・ 生活支援員	職員の説明は分かりやすいですか	32	10	13	1	0	0	0	42	75.0%	81.1%	5%以上増→○ 5%以上減→△ 5%以内→-
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	26	17	9	2	2	0	0	43	76.8%	78.8%	-
	ご家族の意見は尊重されていますか	26	20	5	1	3	1	0	46	83.6%	84.3%	-
	ご家族への依頼の内容やタイミングなどは適切ですか	24	21	6	2	1	1	1	45	83.3%	82.4%	-
	職員間の情報共有(支援の内容や利用者さんの特性等)は十分になされていると思いますか	17	22	5	6	1	4	1	39	76.5%	74.0%	-
	職員からご家族への情報提供(支援の内容や利用者さんの様子等)は十分になされていると思いますか	22	15	10	6	1	0	2	37	68.5%	78.4%	△
医師	職員の説明は分かりやすいですか	33	10	9	1	0	1	2	43	81.1%	88.2%	△
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	26	15	9	2	1	1	2	41	77.4%	75.0%	-
	ご家族の意見は尊重されていますか	29	12	9	0	1	2	3	41	80.4%	84.3%	-
	ご家族への依頼の内容やタイミングなどは適切ですか	27	13	7	1	1	4	3	40	81.6%	80.4%	-
	職員からご家族への情報提供(医療の内容や利用者さんの様子等)は十分になされていると思いますか	29	15	7	0	0	3	2	44	86.3%	82.0%	-
	職員の説明は分かりやすいですか	22	16	14	0	0	3	1	38	73.1%	71.4%	-
リハビリテーション 職員	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	24	14	14	1	0	2	1	38	71.7%	75.5%	-
	ご家族の意見は尊重されていますか	25	15	11	1	0	3	1	40	76.9%	72.0%	-
	ご家族への依頼の内容やタイミングなどは適切ですか	23	14	9	3	0	5	2	37	75.5%	68.1%	○
	職員からご家族への情報提供(リハビリテーションの内容や利用者さんの様子等)は十分になされていると思いますか	18	17	14	1	2	2	2	35	67.3%	67.3%	-
	職員の説明は分かりやすいですか	36	11	9	0	0	0	0	47	83.9%	83.3%	-
	質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	33	14	9	0	0	0	0	47	83.9%	81.5%	-
事務職員・ 相談員	ご家族の意見は尊重されていますか	29	20	7	0	0	0	0	49	87.5%	81.5%	○
	ご家族への依頼の内容やタイミングなどは適切ですか	29	19	7	1	0	0	0	48	85.7%	79.2%	○
	各種のご案内は分かりやすく、適切な内容ですか	31	15	10	0	0	0	0	46	82.1%	84.9%	-
	(合計)	561	325	193	29	13	32	23	(平均)	79.9%	78.8%	-

項目	質問	令和6年度					令和5年度					前年度との差
		今後必要 一定緩和する 必要がある	どちらともい えない	大綱に緩和す る必要がある	必要はない	無回答	今後必要 一定緩和 する必要がある (人数)	今後必要 一定緩和 する必要がある の評価者数(*)	今後必要 一定緩和 する必要がある (人数)	今後必要 一定緩和 する必要がある の評価者数(*)	今後必要 一定緩和 する必要がある (人数)	
新型コロナウイルス 感染拡大への 対応と情報提供	施設における現在の新型コロナウイルス感染拡大防止への対策についてどのように思われますか	32	10	4	5	0	42	82.4%	-	-	-	-
	(合計)	32	10	4	5	0	(平均)	82.4%	-	-	-	-

項目	質問	令和6年度					令和5年度					前年度との差
		良い	まあまあ 良い	普通	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 の評価者数(*)	良い まあまあ良い の評価者数(*)	
新型コロナウイルス 感染拡大への 対応と情報提供	施設での新型コロナウイルス感染症発生時の対応はいかがですか	28	16	5	3	0	1	3	44	84.6%	86.5%	-
	面会の方法(直接面会・オンライン)はいいかげですか	29	11	7	1	1	4	3	40	81.6%	75.5%	○
	面会の頻度(月4回の予約方式)・時間(直接面会30分・オンライン10分)についてはいいかげですか	19	16	7	2	6	3	3	35	70.0%	52.1%	○
	面会の利用方法(月4回の予約方式)・時間(直接面会30分・オンライン10分)についてはいいかげですか	22	15	8	3	4	0	4	37	71.2%	64.0%	○
	面会の利用方法(月4回の予約方式)・時間(直接面会30分・オンライン10分)についてはいいかげですか	19	18	9	3	2	2	3	37	72.5%	68.6%	-
	施設からの情報提供(行事や活動の様子、運営の状況等)は十分になされていると思いますか	21	13	10	2	1	3	6	34	72.3%	80.0%	△
その他	個別支援計画の内容はいかがですか	138	89	46	14	14	13	22	(平均)	75.4%	71.1%	-
(合計)		138	89	46	14	14	13	22	(平均)	75.4%	71.1%	-

(*) わからない、無回答を除く人数

お寄せいただいたご意見と回答

1. 看護師・生活支援員

施設からの回答	
内容	
支援	顔に必要以上酸素の「あと」がよくつくので、やむを得ないが、「あと」をよ り気を付けてケアして欲しい。
対応	本人に対して声かけを多くして欲しいです。
情報提供	上記に関することでお気づきの点はない。逆に、生活に関する情報を教え て欲しい。担当者でないとわからないことが多いので困るが、しょうがな い。情報を聞かなくても教えて欲しい。便・睡眠・痰の状態、日中活動、環 境の変化など。
	日頃の様子とか生活の様子を少しでもわかりやすく教えてくれたり、体調 面も教えてくれたらいいと思います。
	生理始まりの連絡を何度かいただけてませんでしたが②(まあまあなされ ている)をつけた箇所がありますが、基本的には皆様、非常に気を配って ご対応いただけており感謝しています。
面会時の対応	ロッカーの衣類が足りているのか、足りないのか、持って帰っていいの か、面会で部屋を出る時に聞きたくとも支援員の方がいいないので居室の 外に1人でもいて欲しいです。

酸素を使用する際は痕が残らないよう、装着位置や皮膚の状態に十分配慮
するよう職員間で情報を共有し、さらに注意を払ってまいります。

利用者様への声かけの必要性について、より意識を高め、安心感や信頼関
係が深まるよう、利用者さんお一人お一人の状況に応じた声かけを心がけ
てまいります。

面会にお越しいただいた際には、ご家族様が生活の様子を把握しやす
いよう配慮いたしますとともに、担当者以外でもできるだけお答えできるよ
う、より一層職員間で情報共有を深めます。ご質問やご不明点については、
お気軽にお問い合わせください。

ご連絡の不足がありましたことについては、申し訳なく存じます。体調に関す
る情報は迅速に共有できるよう、職員間の報告体制を見直して改善いたし
ます。引き続き、丁寧な対応を心がけてまいります。

スタッフが不在の場合でも対応できる体制について検討し、改善を図ってま
いります。また、衣類の状況は面会にお越しいただいた際などにご家族様と
確認し、ご案内を差し上げるよう努めます。

2. 医師

	内容	施設からの回答
面識	医師と話したことありません。	平日の日中は施設の医師が勤務しており、ご質問等へのお答え、対応をさせていただきます。どうぞスタッフにお声かけください。
面談	通院時、山下院長とお話しさせていただいた時間が、半年に1回くらい現状を踏まえ今後のことを相談させていただく機会があると幸いです。	通常は1年に1回、医療面の経過説明を行っておりますが、ご希望に応じて機会を増やすことは可能ですので、日程調整させていただきます。
治療方針	実例があるわけではありませんが、万一、治療方針で家族と意見の相違がでた場合は、お互いが納得できるところまでしっかりと話し合えると良いなと思っています。(実例について、以前、蜂窩織炎で入院した前段階で当直医の意見と食い違いがあったことを思い出しました)	ご家族のご同意をいただいて治療を進めてまいりますので、ご家族のお話を伺い、十分に説明させていただきます。
診察・健康観察	毎日の体調を診ていただき、少しでも変化があった場合対処して欲しいです。	ご心配をおかけして申し訳ありません。施設では、医療スタッフと協力して体調管理をしており、必ず医師が終日勤務しておりますので、少しでも変化が認められた場合には、最善と思われる方法で対処しております。また、西部医療センターの皮膚科医師が2回/月勤務しておりますので、皮膚症状については、専門医に治療を依頼したり、専門医の指導を受けて治療を進めるなどの対応を行っております。
	湿疹のことや体調面大丈夫なのか？安全安心できる環境にして欲しい。	
	コロナにかかった子供たち、良くなつたあと様子(体調)を心がけて欲しいと思います。	後遺症に注意し、体力の衰えや呼吸機能の低下がないか等、お一人お一人の状況に対応して、体調観察を続けております。

3. 薬剤師

	内容	施設からの回答
情報提供	入所の時と違っている薬があったり、減らされている薬もあるので心配である。	服用されている薬剤についてのご心配がございましたら、病棟担当者を通じて薬剤師へお尋ねください。
	正直、薬はおまかせでよくわかりません。	
	月1回お薬帳とか飲んでる処方、変更なくとも送って欲しい。	服用されている薬剤についての薬剤情報をご希望の際には、印刷してお渡しすることが出来ます。病棟担当者を通じて薬剤師へお尋ねください。
ご要望	調子・体調が悪くなった時、重症化しないように免疫力を高めたい。個の要望です。	調子や体調が悪くなった時は、医師の指示のもと、早急に対処させていただきますいております。ご不明な点は何なりとお尋ねください。

4. 管理栄養士

	内容	施設からの回答
情報提供	ご飯やおかずの硬さが教えていただけたらいいと思う。利用者の好きな食べ物、嫌いな食べ物わかれば教えて欲しい。	食事の状態については事前にご相談いただければ対応いたします。お気軽にお声がけください。
ご要望	舌を使うことがないので月に1～2回でも味を感じる方法があったら嬉しいです。	味を感じる体験は日中活動でも行っております。味を感じることは大切なことだと感じており、今後も継続してまいります。
ご要望	調子・体調が悪くなった時、重症化しないように免疫力を高めたい。個の要望です。	体調が良い状態を保つことができよう医師、看護師等多職種が連携して対応しております。食事の面では毎月新しい料理を取り入れており、今後とも体に良いと思われれる食材を使った献立を考えてまいります。
ご要望	入所時より体重が減っているのが体力的に心配。とろみ食に変更されて固形物も食べさせてあげたい。離乳食のようでかわいそう。	ご心配をおかけし申し訳ありません。ご本人の健康状態や食事形態は医師、看護師等と情報交換を行い、経過を観ております。今後もご本人の様子やご家族のご希望に沿うことができるよう栄養管理を行ってまいります。
ご要望	(可能なら)食事を食べさせてもらおうところを一度ぜひ見たいと思います。	11月から昼食の時間も面会ができるようになりました。お時間が合えば食事の様子をご覧いただけたらと思います。

5. リハビリテーション職員

	内容	施設からの回答
情報提供	どのようになっているか全くわからない。 なかなかお目にかかることができず申し訳なく思っています。次回あった時、どんな動きを行っているか教えていただけたらありがたいです。 どんなリハビリをしているのか写真の様子とかあるといいと思います。 リハビリしていただいているのを見ているのでわかりません。	リハビリの内容についてご説明いたしますので、面会の際などにお声がけください。リハビリの内容についてご説明いたします。 事前にご面会の日時をお伝えいただきましたら、時間を調整してお目にかかるように配慮します。その時にリハビリの内容をご説明いたします。 ご希望があればリハビリの様子などを画像に撮っておきますので、それをご提示します。
面識	職員が誰かもわからない。	リハビリテーション計画説明書に担当者名が記載してありますので、ご確認いただければと存じます。 なお、個別支援計画等計画書の説明の際には、紹介させていただきます。
ご要望	昨年同様、四肢の関節拘縮予防、脊柱の側弯進行防止を重点にお願いします。 リハの時間・回数を安定・充実させて欲しいです。	硬くなりやすい四肢の関節や脊柱の側弯に対して、骨折に注意しながら時間をかけて関節運動を行っております。 リハビリの時間や回数は週に2～3回実施(1回あたり20分)できるように調整しております。
	いつもお話ししている通り、面会が少なく両親がマッサージをする時間が非常に短い為、少しでも身体をほぐすことをしてあげて下さい。(会う度腕の動きが少なくなっていく悲しいので)	硬くなりやすい関節に対しては念入りにマッサージや関節運動を行い、動きが低下しないよう努めてまいります。

6. 事務職員・相談員

	内容	施設からの回答
対応	電話でも伝わりにくいことあるので、対応とれるようにして欲しいと思います。	ご用件を正確に把握し、他の職員への取り次ぎ、情報共有が必要な場合等には連携して対応できるように努めてまいります。

7. 新型コロナウイルス感染拡大への対応

	内容	施設からの回答
感染時の対応	コロナもインフルエンザと同じでかかってからの対応が大事。 身体の丈夫いい人でも人によってはかかると大変だったと聞きます。先般多くの子供達がかかり、子供の様子を聞き、物が言えない子達がどれ程のものだったかと胸が痛みました。かかったあとのケアを心がけて欲しいです。	感染症については、予防と同時に罹患後の適切なケアが非常に重要であると認識しております。今後も感染防止対策に加え、発症後の迅速かつ適切な対応を行い、利用者様の体調を守ることに努めてまいります。 言葉で伝えることが難しい利用者様に対して、症状を細かく観察し、適切な対応を行うよう職員一同努めております。今後も、ご家族様に安心していただけるよう、ケアの質をさらに高めてまいります。
情報提供	(感染した時)いままです通り親に伝えて欲しいです。	感染時のご連絡について、引き続き迅速に行うことを徹底してまいります。利用者様の体調や感染状況に関する情報を適切にお伝えし、ご家族様が安心できるように努めてまいります。
感染	ティンクルの入所者は外に出ていないのでコロナ菌は職員からだと思えます。外部の人はもつと気を付けて下さい。	職員を含め、外部からの感染リスクを最小限に抑えるため、手指衛生や体調管理、マスクの着用などの基本的な感染防止対策を徹底しております。引き続き、より一層注意深く対応してまいります。
面会等	いつでも出入りできるようにして欲しいですが、面会だと時間を縛られるから利用者さんと気楽に会えるようにして欲しい。 コロナ以前のように、時間制限を受けずに面会ができるようになることが希望です。大雑把でもよいので、スケジュール(内容と条件と時期など)を示してもらえたら嬉しい。 面接で好きな時に会いたいと思う反面、緩和による感染拡大も恐く、難しく感じます。日数制限があるのであれば、土日のみは予約制としても、平日は予約なしとするなど、予約なしで面会できると良いと思います。予約方法もネットで予約抽選に参加できると良いと思います。 面会時間の制限はやむを得ないが、回数は理屈がわからない。もともと自由に面会できる施設なので利用したのに残念。回数制限が感染対策であるなら、会える場所を作るなど(空いている個室など)面会できるための工夫をすべきだと思う。 面会は、平時は規制なし。世間で感染拡大する時期や、施設で感染者がでた場合はレベルに応じた規制を入れるといったようにメリハリをつけた管理が必要だと思います。 利用者の方とか、のびのびと触れ合う時間や家族と会話ができるようにして欲しい。 面会をエプロンまでしなくて良いようにして欲しい。	面会につきましては、11月以降ご予約は不要とし、1か月あたりの回数制限、ご面会時のエプロン着用についても廃止させていただきます。 現在は1日あたり30分程度での面会をお願いしており、なおご不便をおかけしておりますが、対応の変更については保護者様のご意見もふまえて、引き続き検討してまいります。 変更予定時期については明確にお示しできませんが、変更の際にはすみやかにお知らせいたします。

	内容	施設からの回答
食事	今、食事等、居室でいただいていると思いますが、シーツも汚れることでしょし、居室を出て皆と車椅子に座って食べるのが本来の食べ方だと思っ ています。以前のように入り替えていい欲しいです。私たちが椅子に座っ て食べるのと同じ事と思います。アンケートをとるだけではなく、その声を 本気になって改善に努力して欲しいです。そしてこのことを改善したとい うことを親は知りたいのです。	感染症対策の一環として居室での食事の食事を継続しております。感染症対策 時は状況を見極めながら、利用者様がより快適に過ごせるよう環境の改善 を検討してまいります。環境改善した点については、随時、保護者様へお知 らせできるような努めてまいります。
整容	親の面会、歯科などへ行く時だけ髪型もきちんとしているのではなく毎日 やってあげて下さい。	面会や受診だけではなく、普段から利用者様が気持ちよく過ごせるよう、髪 型や身だしなみに一層配慮してまいります。引き続き、利用者様が快適に 過ごせる環境づくりを心がけてまいります。
手足の マッサージ	手足の軽度のマッサージなどをオプションとして低料金で受け入れる制度 があったら・・・と思っています。例)1ヶ月に自己負担8,000円ぐらいで4～ 5回程度)	週に2～3回、機能訓練の中でマッサージなどを行っております。
電話連絡	仕事中や運転中に電話が入り対応できず手が空いたらかけ直すので、緊 急以外たて続けに電話をするのはやめて欲しい。	ご迷惑をおかけした場面があり、申し訳ありませんでした。可能な限り保護 者様のご都合に配慮し連絡差し上げるようにいたします。
理美容	美容院の代金が高い。カットももっと綺麗にして下さい。本人がわからな いからといって中途半端な感じです。	代金につきましては、依頼先を変更せざるを得ない状況があり、これに伴い 値上げをさせていただきましてのご理解くださいますようお願い申し上げ ます。髪型のご要望につきましては、病棟職員にお伝えいただきましたら、 できるだけご要望に沿えるよう、伝達させていただきます。
写真送付	いつもお世話になっております。利用者と家族が気楽に出入りできるよう に、可能なら写真とかを送って欲しいです。	今年度は、夏に施設内で行った「ディンクルサファリ」の様子を送付させてい ただきました。個別支援計画のご説明時にもタブレットで撮影した写真をご 覧いただき、わすれがはございますが、プリントしたものをお渡ししておりま す。
広報	紙面やWEBで活動の様子を拝見しますが、どうしても3階の記事が多く なってしまうので、もう少しバランスがとれると良いなと思います。	また、ホームページのスタッフブログでも施設での生活のご様子を写真や動 画でご紹介しておりますが、各フロアのご様子がバランスよく伝わるよう、配 信の頻度など今後とも配慮してまいります。
日除け	面会で庭に出る時、以前は黄色の日陰になるのが下りていてとても助 かっていたのに今は全然下りていない。この暑い時使えるなら日陰を作っ て下さい。	1階の交流ホール前に、可動式の庇を設置しております。夏のご面会時等 には、天候により庇をおろすように配慮いたします。
災害の対応	災害時の対応についてどうされるのか聞きたい。	施設として防災マニュアルを作成し、月に1回、地震、火災、浸水等、様々な 災害を想定した訓練を行い、対策の検証を行っております。また、非常食や 災害時にも役立つ備品の備蓄、検証等も行い、災害に備えております。

(その他のご意見・謝辞等)

1 看護師・生活支援員

こちらの問いかけにいつも教えて下さって嬉しく思っています。面会が終わって帰る時、看護師さんから「気を付けて帰って下さい」と優しい言葉をかけてもらい本当に嬉しかったです。入所者に寄り添う気持ちをお持ちですからありがとうございます。

感謝しております。

先になって行動していただき・・・ありがとうございます…。ありがとうございます…。

毎日楽しく過ごさせていただいているので感謝です。ありがとうございます。

いつも親切にさせていただいてありがたいの一言です。いつも本当にありがとうございます。娘に会える日に皆さんと会えるのも楽しみにしています。

お部屋に入ることができるようになって看護師さんはじめスタッフの皆さんに話しが聞けること、とても安心出来ました。

入所者のことをよくみて下さり感謝しています。

イベントの写真など送って下さり、様子がわかるので感謝しています。涼しくなったら、新型コロナ規制が緩和され、外へ散歩へ連れ出せるようになると嬉しいです。

2 医師

何かあれば連絡いただき説明して下さいありがとうございます。

ドクターにはいつも細かい説明をしていただきありがとうございます。

説明がわかりやすい。(院長先生)

良くていただきました。ありがとうございます。先生が先に立って病院に連れて行ってくれました。おかげ様で元氣になりました。

院長先生からも丁寧に説明していただくので安心しています。

日々、大変な中で何かあれば直接電話を何度もかけて下さり、安心して信頼度100%です。ありがとうございます。

いろいろな大変なことばかりですが、よろしく願っています。親もいつも安心でいられます。

生活支援員さんの連携がよくとれていて素早い対応をして下さっていると思います。

何かあればすぐに診療していただけるので感謝しています。

3 薬剤師

お会いすることがなく、いつもお世話になっています。

薬剤師の方にも面会をした時よく声をかけていただきませんがとても嬉しいです。

あまり直接的にお話する機会がありませんが、きめ細かく管理していただいていますので安心しております。

本人の顔、身体、元氣に見えます。全部本人に合っていると思えます。

むつかしいことはよくわかりませんが、元氣で毎日過ごせていることが一番安心しています。いつも心配り、感謝しています。

4 管理栄養士

お会いすることがありますが、お世話になっています。
あまり直接的にお話する機会がありませんが、きめ細かく管理していただいていますので安心しております。

弟がいつも食事を楽しみにしておいしくいただけているようです。ありがとうございます。

本人の身体に合うように調節していただいているので今は元気そうです。ありがとうございます。

食事は娘の顔をみれば満足していることが一目でわかります。誕生日にはバースディカードまで。先日スタッフにそのカードをいただき「ありがとうございます！」と嬉しい日でした。いつも大変な仕事、感謝しています。

5 リハビリテーション職員

いつもお世話になりありがとうございます。

リハビリもちゃんとやっていただけて感謝しています。

リハビリの仕事大変な仕事です。自分を大切にお世話かけます。ありがとうございます……。

面会等で詳しく説明していただいていますのでありがとうございます。よろしく願いいたします。

いつも気むつかしい娘に優しく接していただき何度も直接リハビリをしている時に立ち合いありがとうございます。お疲れ様です。
お世話になります。引き続きよろしく願います。

6 事務職員・相談員

いつもお世話になっています。ありがとうございます。

電話対応もいつも感じがとても良いので話しやすいです。職員の方が皆さん優しいので嬉しく思います。

大変お世話になって感謝しています。

〇〇さんいつもありがとうございます。事務職員の皆様、電話で毎回丁寧な対応感謝しております。今後もよろしく願います。

いつも気軽に相談させていただき、大変助かっております。

書類……いろんなことで電話入れます。いつも気持ちよく話していただくので感謝しています。これからもお世話になります。

いつも丁寧に應對して下さるので感謝しています。

今年度も役所に出す書類の不備にすぐに対応して電話して下さりセーフでした。相談員の方も、わがままを聞いて下さりありがとうございます。ずーっと担当でいて欲しいと願っています。いつも事務所の方々、ありがとうございます。

皆さんとても親切で優しい方ばかりです。

わからないこと等丁寧に面倒くさがらず対応していただいていると思ってます。

お世話になります。加齢により理解するのに時間がかかることもありお手数をおかけしますが、よろしく願います。

電話対応は感じが良いです。窓口の方も暑い中外から入ると労って下さる。相談員の方はいろんなことに対処して下さってとても感謝です。

7 新型コロナウイルス

まだまだすっきりしないですが、これからもよろしくお願いします。
先生や介護の人々ご苦労されたことと思えます。コロナで今世をさよならされた方々・・・友達でいてくれてありがとう・・・送ることできず・・・ご供養心の中に送らせていただきます。
どんな時でも、親切に対応して下さり、安心しています。とにかく誠実なのが、何よりのティンクルです。ティンクルへ入所でき、この上なくラッキー！でした。

8 その他 (改善してほしいこと)(気づいたことや感想など)

ティンクル全体の雰囲気がとても良いので面会に行くのいつも楽しみになっています。子供を入所させて安堵しています。これからよろしくお願いします。

個別支援計画は非常にしっかりと作成して下さっています。

本人の心の中読めない・・・？わかる時・・・ポーズとしている時。私は宗教心・・・神仏に手と手を合わせ願います・・・しばらくすると本人も気付きます。

どうか皆様、どのような部署の方々も日々大変でしょうがお体に気を付けて。今後ともよろしく願います。

いつも綺麗に飾って下さりありがとう。とても明るく気持ち晴れやかになります。

面会が週1になり、以前に比べ表情が明るく感じられ反応が早くなったように思います。関わっていただいている方々ありがとうございます。
す。感謝申し上げます。

入所者にとってティンクルは安らぎのある場所だと思っております。好きな場所にいられることは本人にとっても幸せだと思っております。

2024年度 ティンクルなごや短期利用者満足度調査 結果 <選択式回答>

<実施期間> 令和6年9月30日 ~ 11月8日
<実施方法> 9月30日 各家庭に郵送 → 郵送または事務室にて回収
<回答者数> 62名 / 111名中 (55.9%)

質問	令和6年度					令和5年度		前年度との差	
	良い	まあまあ良い	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 評価者数(%)	良い まあまあ良い 評価者数(%)	5%以上増→○ 5%以上減→△ 5%以内→ー
予約の手続きはスムーズに行われていますか	13	8	19	5	1	21	37.5%	53.3%	△
窓口や電話の対応は丁寧ですか	41	9	10	0	1	50	83.3%	80.4%	ー
入所・退所時の手続きはスムーズに行われていますか	30	12	14	0	3	42	75.0%	73.3%	ー
ご家族への依頼は適切な内容ですか	29	14	11	0	4	43	78.2%	55.6%	○
職員の説明は分かりやすいですか	28	20	9	0	2	48	81.4%	78.3%	ー
質問や意見を言いやすい雰囲気がありますか	27	18	10	0	2	45	77.6%	80.4%	ー
職員間での情報共有は十分になされていると思いますか	10	20	16	4	3	30	57.7%	50.0%	○
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	18	17	1	2	38	67.9%	60.0%	○
ご家族のご希望に添ったケアが行われていますか	13	20	8	1	10	33	71.7%	70.0%	ー
退所時の報告や連絡票の内容はいいかですか	22	12	12	1	10	34	69.4%	63.6%	○
ショートステイ利用後の本人の様子はいかがですか	15	13	16	3	8	28	54.9%	51.2%	ー
食事・栄養の内容はいいかですか ※施設にて食事を提供している方にて回答	14	6	3	1	3	20	83.3%	76.5%	○

(* わからない・無回答を除く人数)

利用者本人について		令和6年度	令和5年度
日中の主な過ごし場所 (*重複回答)	在宅	14	11
	学校	17	10
	生活介護	33	25
	その他	1	5
主に利用される病種 (*重複回答)	2階	16	14
	3階東	16	15
	3階西	16	11
	わからない	14	7
利用の状況・利用の希望		4	3
ご希望に添った利用ができていますか (回数や日数)	できている	4	4
	おおよそできてい る	11	15
	どちらともいえない	19	10
	できていない	27	16
現在の利用頻度 (*重複回答)	無回答	1	3
	月に1回程度	25	25
	年に数回程度 (月に2回含む)	21	13
	年に1・2回程度	9	7
今後の利用予定 (*重複回答)	緊急時等	6	2
	無回答	2	2
	月に1回程度	40	33
	年に数回	13	13
他施設のショート 利用状況	年に1・2回	3	0
	緊急時等	9	8
	わからない	4	0
	利用しない	0	0
利用の状況・利用の希望	無回答	0	0
	している	30	27
	していない	30	21
	無回答	2	0

お寄せいただいたご意見と回答

	内容	施設からの回答
予約方法	今の予約方法では、得意な方がいつも早い番号が取れて、希望日に利用出来て、苦手な方が、いつも空いている日のみでの利用となってしまいます。せめて、予約で番号を取った方が、空いていなくて利用できない月は、次の月に優先して予約を取れるようにして欲しいです。今の予約方法が平等だとはいえませんが、もう少し皆が平等に利用出来る方法を考えて頂けると、とても利用し易いと思います。宜しくお願い致します。	以前は、利用理由や希望日をお聞きする受付期間を設け、その後、皆様の事情や希望日等をふまえて日程を調整するという方法をとっておりましたが、理由による調整がわかりづらいところのご意見もあり、令和元年10月に先着順での受付に変更させていただきました。 また、予約方法につきましては、電話での受付としておりましたが、回線が混み合い、つながるまで何度もかけ直していただかなければならないという状態を解消するため、回線の増設等、複数の方法を検討しましたが、令和4年3月からインターネットによる受付に変更いたしました。 インターネットによる受付は、予約開始時間直後の1分間で50人程度の方から予約をいただく状況が続いております。先着番号順に折り返しお電話を差し上げ調整しておりますが、そのご連絡が遅くなりお待たせしている日数が長くなっております方には、大変申し訳なく思っております。 感染対策に万全を期す観点から、現在も、短期入所ご利用の方は個室での受け入れを継続させていただいております。また、全体の受け入れ枠も一定に抑えており、ご不便をおかけしている状況が継続しております。受け付け後の予約ができるだけ多くの方のご希望に添えるよう、受付後の予約調整の方法、予約可能枠など、総合的に改善策を検討してまいります。
予約方法	ネットでの申し込みはなかなか順番が早くとれない。頑張っているにもかかわらず。	
予約方法	1日の9:00は緊張します。	
予約方法	予約決定日が遅いので予定が立てづらい。	
予約方法	日程調整をもう少しスピーディーにして頂けたら助かります。	
予約方法	忘れる時もありますが、9時スタートで1分？30秒？かからないうちに40番過ぎになる。皆さんすごいテクニックだと思いました。	
予約方法	予約申込時の情報機器の使いこなしの程度によって有利になっている現在の現状を見直して欲しいです。	
予約方法	予約時の結果が本当に平等か疑問を感じます。先行予約枠があるなら、あることがわかっている場合は納得できるが、いつも順番に納得いかず、モヤモヤしています。説明が欲しいです。	
予約方法	インターネットの先着順は、一見平等に思えるかもしれませんが、予測変換など技術や通信方法によって差が出やすいものです。年齢の親御さんなどにとって不利となってしまいます。電話の先着順も問題があったと思いますが、まだ電話の方が平等感があります。〇〇日まで第2～3希望まで書いて提出し、調整するというやり方にするか、インターネットも5分刻みで受付をした人たちを1組にするとかの工夫をするとういのではないのでしょうか。	
予約方法	ショートステイを利用したい日数、理由、日時を一旦受理した上で、利用者を選考していただけたら、もう少し平等になるのでは…と思います。早い者順は不平等な感じがします。	
予約方法	インターネット予約で、早い番号がとれた事はありません。希望する日、曜日の予約は無理なので、毎回残念です。	
予約方法	利用させていただきたいのですが、インターネットの予約で遅くなってしまうのでとても残念です。	
予約方法	予約がとりずらく希望の日に予約がとれることは、とうていいないような気がします。	
予約方法	webで早いものは公平で良いですが、ネットに弱い人は予約できないと思います。(開始1分で50人程予約してしまう)	
予約方法	予約日初日のたったの1秒～5秒でNo順とは、何とも不公平感じがします。	
予約方法	予約番号なしの、予約希望日等の予約受付にしてほしい。(施設側で調整を行う)	

予約方法	予約開始1分以内にもかかわらず順番が30番以降なので、結局予約がとれずにいます。	(前ページに回答を記載しています)
予約方法	スマホでの予約ができます、電話しています。予約がなかなか取れず思案しています。	
予約方法	予約開始とともにネット予約をしても思ったところに予約を入れるどころか予約をとることさえできない。希望者に対しての受け皿が絶対的に足りていないのではないのでしょうか。職員の対応も大切だがそれよりも予約がとれなくてはならない。	
予約開始時刻	子供の学校送迎8:45にする為、9:00ピツタリの予約ができない。予約時間を早めて頂くか、10時に予約を変更して欲しい。	インターネット予約の不具合や、予約操作が難しい方からのお問い合わせ等にも対応できるよう、平日9時からの予約開始とさせていただきますので、予約開始時間や、受付後の予約調整方法等、総合的に改善策を検討してまいります。
予約開始時刻	9時開始は学齢期の子を持つ親には厳しい。車で送迎している親がほとんどなので、車を停車させなくてはならず、危ない。	
キャンセル時の利用	キャンセル分がある(出た)場合の、キャンセル待ち等、明確にし、利用出できる様になります。	
利用日数	1日にネット予約を忘れる事もありますが、2～3分で50番の時もあります。利用出来ないことや1泊2日の時もあります。それでも助かりますが、2泊3日とれると用事をすませるプラスパイトになるので、ご要望として記入させて頂きます。	少しでも多くの方にご利用いただけたら、3泊4日以内のご予約をお願いしておりますが、皆様のご希望に沿えず、より短いご予約となることもあり、大変申し訳なく存じます。保護者様のご病気等の理由の場合には、個別にご相談いただき対応させていただくこともございます。
利用日数	そろそろ2泊をお願いしたいと思っています。最近母親(私)が体調を崩したので、もともとと利用日を増やしていきたい。	
利用日数	1年に1回2泊3日がほしい。	
利用日数	予約したい日に取れない。5～6泊できたらと思う。	できるだけ継続的にご予約いただくことにより、利用者様にも当施設に慣れていただけたら、調整させていただきたいと考えておりますが、毎月、ご予約希望者の方のうち、一部の方には利用いただけない状況が続いております。
予約が取れない、利用できない	予約がなかなかとれず、子供の利用時のケアが心配です。3ヶ月に1度ぐらい予約がとれるとうれしいです。	
予約が取れない、利用できない	ケア中の事は安心してお任せしています。予約が取れず、毎回思案になっています。	
予約が取れない、利用できない	予約がなかなか取れない。希望に対して枠が不足なのは承知ですが、なんとかならないものか。	できるだけ多くの方のご希望に添えるよう、受付後の予約調整の方法、予約可能枠など、総合的に改善策を検討してまいります。
予約が取れない、利用できない	利用者が多い為なかなか思うようには利用しにくい。	
予約が取れない、利用できない	予約がとれず利用はほぼ出来ていませうが、緊急時に利用できるのか不安です。	
予約が取れない、利用できない	名古屋市内に受け皿が足りていないことを伝えてほしい。家から近いのに利用ができないのは残念です。	通常のご予約調整時には参考にご利用理由を確認させていただいております。緊急利用のご相談の場合には、利用時間等も含め、できるだけご要望に沿った調整が行えるよう、詳細な状況を確認させていただくこともございます。
利用理由の確認	これまででばちの希望通りにお願いできていることにはとても感謝しております。ただ、何とかご無理を通してお願いしている感じですので、気楽に頼みにくい点があります。よく冠婚葬祭の場合と言われますが、こちらの都合(理由)は関係なく、お願いしやすいかと思えます。	

休日の利用	土、日の利用がなかなか難しいですが、親の介護力も年々弱くなっているの、平日は生活介護に行っているの、休日ショートができるとうれしいです。	基本的には平日からの入所をお願いしておりますが、ご事情により土日入所もお受けしております。また、入所時間は10時～15時とさせていただきます。午前中の入所にご協力をお願いしておりますが、学校・生活介護がある場合は利用後の入所もお受けしておりますので、ご相談ください。
利用前の情報提供	呼吸器の設定書類を点検の度に求められるが、本当に必要なのか？手間とコストが必要度に對してかかりすぎているように思う。	呼吸器装着の方には、呼吸器の設定内容がわかる書類（点検表、変更時の医師の指示書など）のご持参をお願いしております。大変お手数をおかけしますが、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。
利用中・利用後の情報提供	短期入所連絡票が下の方が切れていて読めないことがよくあります。様子がわかりません。	大変ご迷惑・ご不便をおかけして申し訳ございません。今後は用紙の状態を定期的に確認し、適切な形式で情報をお伝えできるように努めてまいります。
情報共有	情報共有を十分にしたいです。	より円滑な情報共有を目指し、利用中の状況やケア内容を適切にお伝えできるよう職員間で共有を徹底してまいります。
ケアについて	施設内のやり方があるかもしれませんが、お願いしていることはやっていただけたとありがたいです。	ご希望に沿ったケアが提供できるよう、引き続き丁寧に対応してまいります。施設内の方法を踏まえつつ、可能な限りご要望にお応えできるように努めてまいります。
ケアについて	口腔ケアをあまり十分にいただけていなかったのですが、毎回利用時に記入するようにしたら、きちんといただけたようになります。	口腔ケアについて改善を感じていただけたことをうれしく思います。今後も利用者様へ丁寧なケアを心がけ、継続的に取り組んでまいります。
ケアについて	病棟でのケアが以前より丁寧になったように思い、うれしく思っています。以前は帰りの車の中で大量におしっこが出たり、じよくそうがあとにあり、口の中が酷い状態でした。改善がありとうれしいです。残念なことが多かったのですが、そういうことも無くなりました。感謝しています。	ご満足いただけるケアが提供できているとのこと、とても励みになります。今後も利用者様に快適にご利用いただけるように、引き続き丁寧な対応を心がけてまいります。
利用中の過ごし方	療育的なことはしてほしいと思う。自分でTVみたり遊んだりする子ではないので、行ってもケアの時間以外は個室で寝ているか、ゴロンとしているだけなのかと想像します。（帰宅するとたいてい生活リズムが崩れるので）コロナの時は仕方ないと思っただけで、できる方法を考えてほしいです。	今後の課題として、利用者様ひとり一人に合わせた活動を提供できるように工夫を進め、より充実した時間を過ごしていただけるように取り組んでまいります。
感染対策	そろそろ元に戻してほしいと思います。	現状の対策を慎重に検討しつつ、より適切な対応が取れるよう改善を進め、利用者様が安心してご利用いただける環境を維持してまいります。
感染対策	丁寧に対応していただいている印象ですが、あまりに慎重すぎるのかもしれないか、とも思っています。	
感染対策	今の方がスムーズでいいと思います。以前は部屋での確認で帰るタイミングがわからず長い時間居たりしたので、当日の予定が立てにくかったです。コロナに限らず感染症が多くなっているの、このままでもいいと思います。	引き続き、利用者様やご家族様の利便性を考慮しながら、安全な環境を提供してまいります。

感染対策 (個室対応)	5類になったので、寝る時以外はブレイルームで皆と過ごさせて欲しい。	デイルームでの活動については、感染リスクを十分に考慮しながら再開の可能性を検討してまいります。
感染対策 (個室対応)	そろそろ個室対応を考えて欲しいです。なるべく賑やかな、楽しい環境を工夫して欲しいです。	
感染対策 (個室対応)	個室利用ではなくして欲しい。	利用者様が楽しく過ごしていただけたらいい環境づくりを進め、賑やかな雰囲気を感じていただけたらいいと思います。
感染対策 (個室対応)	個室でもゆとりすごせるとは思いますが、コロナ前みたたく、フロアで他の利用者さんたちと過ごせる時間があるといい。	
感染対策 (個室対応)	個室利用をなくして欲しい。本人にとって退屈な時間になってほしくない。	
感染対策 (個室対応)	コロナが流行した頃から、現在まで一度も利用していません。本人の性格を考えると、個室で何もせず過ごすことは退屈かなと思います。ただ、本人は行きたいと言っています。コロナが終束したわけではないですし、入居している方を第一に考えることは当たり前だと思います。ただ、私も一人で育児をしているため、もし何かあった時のことを考えると、すぐに利用させていただけるとは嬉しいのは本音です。今どういう状況か全く分かりませんが、もし昔利用させていたでいた時のように、入居者さんと同じフロアの一室としたら、可能であれば、ショートステイ専用のフロアや部屋(別フロア)があると、多少はお互いの感染リスクが減るのでは？と考えます。もう、そうならいいから！	長期間ご利用を控えられている中、現在の状況が分かりにくく不安なことも多いかと存じます。感染対策については引き続き利用者様の安全を最優先に対応を進めておりますが、ショートステイ専用フロアの設置についてのご提案も参考にさせていただき、今後の運営に活かしてまいります。また、必要時には柔軟にご利用いただける体制づくりを引き続き努めてまいります。
感染対策 (個室対応)	施設側の考え方に合わせて利用しているの、気になりません。もし可能であれば、利用中、個室利用であっても、以前のように他の方や大勢集まっていた場所などで皆さんとコミュニケーションが取れたら、より利用中楽しくなるかなとは思いますが、施設の方針に従います。	感染リスクを抑えながらも、利用者様が楽しく過ごせる環境を整えることは重要と考えております。ご提案いただいた、コミュニケーションの機会を増やす工夫についても検討し、より充実した時間を提供できるように努めてまいります。
感染対策 (個室対応)	まだ感染がある可能性があるのかもしれない…と思うのですが、個室のみの利用だとトイレの制限があったり、1人の時間が長いなど利用するにあたり、どうしても満足のいくものとは言いえないことが多いのが残念です。	個室対応に伴い、トイレの制限や1人の時間が長くなることについて、ご不便をおかけしております。感染状況を注視しつつ、利用者様が快適にお過ごしいただける環境づくりを進めてまいります。
感染対策 (個室対応)	生活介護や家でも、時間をみてではありますが、ほぼトイレへ連れて行っての排尿であるのに、ショートだけは100%オムツでというのはいかがなものか。コロナで個室であるのは仕方ないですが、早く今まで通りにトイレ介助して頂けることを強く望みます。(介護の基本、できる事をサポートする事に反しています)	利用者様の持っている力を尊重し、可能な限りこれまでの生活に近い方法でサポートすることが大切だと考えております。個室対応については感染リスクを考慮した対応ではありますが、今後の状況を踏まえながら介助方法の改善を図ってまいります。
個室利用中の観察	車椅子に乗る前におしっこをさせていただけようだったので、現状でも問題ありません。病棟に入れた時は、じょうそうのチェックやおしっこなど、ベッドの上でチェックできたのでよかったのですが、今の態勢になってからしばしば尿漏れや自宅ですぐに気がつくなどの問題がありました。何度かお願いをしたところ改善されて良かったです。	ケアの改善をご評価いただきありがとうございます。褥瘡や排泄管理については引き続き細心の注意を払い、快適なご利用環境を提供してまいります。

感染対策 (保護者の出入り制限)	保護者の病棟の出入りもそろそろ良いのでは…と思います	保護者様につきましては、11月よりご利用される居室への入室を可能としております。引き続き感染状況を注視しながら、安全にご利用いただける環境を整えてまいります。
感染対策 (保護者の出入り制限)	ショートステイが個室対応になってから、中まで見れないので、どんな個室なのか見てみたい。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	5類になって1年以上経つので保護者の病棟出入りを許可して欲しいです。青い鳥では許可されておられ、病棟内の様子が分かる上、たくさんのスタッフの方々と接することです。安心して入居していただく施設では本人の個室利用、体調確認はされていても保護者は病棟に(検温等をして)出入りしていただくので、厳しい感じはします。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	病棟内の様子がよくわからないので、様子がわかればうれしい。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	コロナが流行っていない時期だけでも病棟での様子を見てみたいです。	
感染対策 (保護者の出入り制限)	病棟への出入りが出来ないのは、本人がどうという体勢、環境で過ごしているか分からず、少々不安でした。	新型コロナウイルス陽性者の発生などにより、ご利用の中止をお願いさせていただく際には皆様にご不便とご迷惑をおかけすることになり、大変申し訳ありません。平常時の対応を含め、今後も制限を緩和できることがないか、引き続き検討してまいります。
感染対策	コロナはもう落ち着いてきたのに…いつまでもコロナ禍対応のまま。いつまでこの状態を続けるのでしょうか？何かあった時の入所者の方への配慮？でしょうか？早く以前の状態に戻ることを強く望みます。とはいえ、ショート利用できる事には感謝しかないのですがガマンはします。ここにあるから何とか普通の生活ができるのは事実で、ありがたいと思っています。	
感染対策	感染者が出た場合の利用キャンセルを無くす為には必要だと思います。キャンセルされるとどうにもなりません。	
感染対策	もう少し緩和していくことは難しいでしょうか？難しいのかとは思いますが。	
感染対策	コロナもおさまってきている間はゆるめてもらえとよいです。	
退所時の対応	11月から入所時は病棟に入れるようになりますが、退所時の荷物整理も親がやったら、看護師さんの負担も減るし、ゆっくりお話もできるのではと思います。どうでしょうか？	保護者様に荷物整理を行っていただくことで、保護者様とゆっくりお話しする時間の確保につながる点、大変ありがたいと思います。一方で、介護タスクの時間やご都合によりお急ぎの保護者様もいらっしゃるため、現状では職員が荷物整理を担当させていただいております。今後は、可能な範囲で保護者様にも荷物整理へのご協力をお願いする方向に進めていきたいと考えております。今後スムーズに進められるように、保護者様への案内と体制を検討してまいります。
緊急時の利用	以前、緊急時にお願したら断られました。何の為のショートなのか？	緊急のご相談に応じられないことがあり、大変申し訳ありませんでした。皆様のご事情に配慮し、可能な限りご希望に沿った対応ができるよう努めてまいります。
保護者同士の交流	障害を持つ子の保護者同士の交流の場として、空いているスペースを利用して、情報交換等出来たら良いかなと思う。(1時間程度の茶話会など)	在宅で生活されている皆様への支援という観点から、ご提案のような機会が設けられるよう、検討してまいります。

<その他(感染対策)>

- ・ 良いと思う。
- ・ 悪くはないと思う
- ・ 安心ですね。入所をしていらっしゃる方もみえるので、外から入るショートステイは気をつけないといけないですね。ティンクルの方針に従います。

<その他(謝辞等)>

- ・ 丁寧にみていただいている様子です。とても、ありがたいです。
- ・ いつも大変丁寧で、親切なご対応に感謝しています。清掃が行き届いていて、いつ伺っても清潔感があります。
- ・ 久しぶりに利用した際、スタッフの方が覚えていて下さり、笑顔で”元気だった？大きくなっただね〜”と声をかけて下さり、とても嬉しかったです。安心して利用させて頂いています。
- ・ 職員の皆さんには大変良くしていただいていると感じています。
- ・ いつも安心してあずけることができ助かっております。ありがとうございます。
- ・ 1Fロビーの毎月の飾り付け楽しみにしています。
- ・ 利用中、不安や心配だった事をあいまいにせず、色々な立場の方が声を掛けて下さり、より良い方法を親身になって考えて下さった事が、親として大変安心できました。いつもいいねいに対応して下さい、本当にありがとうございます。
- ・ いつもお世話になっています。感謝で一杯です。毎月は入りませんが、いつもティンクルは楽しみに出かけています。気分のよい切り替えになり助かっています。(本人も母もです)
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ ティンクルさんのおかげです。ありがとうございます。(ショートの時はゆっくりさせていただいています。)
- ・ 利用時の様子など細かく記入していただいて、ありがとうございます。
- ・ なかなか利用できていませんが、職員の皆様への対応はとても素晴らしく良く、ありがたく感謝の気持ちでいっぱいです。皆様が働いて下さるからこそ、私達親は、リフレッシュでき新たな気持ちで我が子を受け入れることができます。ありがとうございます。
- ・ いつも本当に丁寧に対応していただき、ありがとうございます。
- ・ しっかり対応していただいております。今後も続けていただきたいと思います。
- ・ いつもいいねいへの対応をして頂き感謝です。ありがとうございます。
- ・ 利用したいのですが、なかなか送迎が親の都合(体調)で行けませんので、アンケートも答不十分ですみません。