

令和3年度事業報告書

社会福祉法人親愛の里

目 次

| | |
|-------------------|----------|
| 法人本部 | … P1～9 |
| 親愛の里松川 | … P10～14 |
| ほっとハート親愛 | … P15～18 |
| 喬木村さくらの園 | … P19～23 |
| コーポヘルメス | … P24～26 |
| 親愛の里紙ふうせん | … P27～30 |
| 障がい者サポートセンター親愛 | … P31～33 |
| 松川町地域活動支援センターあすなろ | … P34～36 |
| エコール親愛 | … P37～40 |
| 親愛の里シンフォニー | … P41～45 |
| 親愛の里夢工房 | … P46～50 |
| 松川障がい者相談支援センター | … P51～53 |
| 飯島町地域活動支援センターやすらぎ | … P54～56 |
| 親愛の里そよかぜ | … P57～60 |
| 中村区障害者基幹相談支援センター | … P61～66 |
| ハートランド森 | … P67～69 |
| 熱田区障害者基幹相談支援センター | … P70～75 |
| ジョブサポートフォルテ | … P76～80 |
| ばれっとハウス | … P81～82 |
| クオーレ | … P83～88 |
| 南区障害者基幹相談支援センター | … P89～93 |
| 親愛の里保育園 | … P94～98 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：社会福祉法人親愛の里

2. 概要

(1) 概況

平成8年7月に法人として認可され、平成9年10月の知的障害者更生施設(現在、障害者支援施設)親愛の里松川開所から25年目を迎えた。本年度も社会福祉法人制度改革の趣旨に基づき、①地域における公益的事業の実施、②事業運営の透明性の向上、③経営組織のガバナンスの強化、④財務規律の強化等を基本に取り組んだ。

A) 法人・施設等の組織体制

- a. 法人組織の運営については常務理事(統括マネージャー)として、法人全体の運営を把握するとともに、業務執行理事4名による経営の適正化に取り組んだ。
- b. 本部機能の移転(新設のGHに併設)

B) 福祉サービス

- a. 災害警戒区域にあるホームの災害への備え、高齢化、障がいの重度化になっても移動が安全に行えるようコーポヘルメス、コーポ宮坂、コーポ原町の統廃合によりグループホームの整備を行った。
クラウドファンディング、寄付金実施
- b. 新型コロナウイルスへの対応として、他法人事業所との利用調整により予防の徹底を図った。
- c. 工賃倍増プロジェクトについて計画により事業推進を行った。
- d. 親愛の里紙ふうせんにおける事業の特性を活かすため農福連携の事業推進を図った。
- e. 第三者評価事業で親愛の里松川、ほっとハート、夢工房の受審を行った。

C) 人材確保・定着

- a. HPの改善、多様な就職斡旋機関の活用(HP、ハローワーク、マイナビ、月刊かみいな、人材紹介等)
- b. キャリアパスとリンクした研修制度への改善を行った。
- c. 人事考課制度における人事考課表の見直しを行い、R4年度からの実施ができるように取組みを行った。
- d. メンタルヘルス不調者に対する復職支援マニュアル・体制の整備と相談を実施した。
- e. OJT推進に向けての研修(2等級以上・エイデル研究所)

D) コンプライアンス

- a. 人権意識、ハラスメント防止等を図っていくために研修やOJT等により理念等の一層の浸透と人権意識の醸成に努める必要がある。

E) 新型コロナウイルス対応

- a. 親愛の里松川において新型コロナウイルス集団感染が発生(R4年1月22日～2

月 17 日) して、松川町、飯田保健福祉事務所、飯田医師会タスクフォース他関係者の協力を得て対応を行った。

3. 第 3 期 5 年計画の年目の評価 … 別紙 1

(1) 課題等

- ① 人材確保・定着・育成制度の構築
 - A) 法人理念の周知、定着
 - B) キャリアパスとリンクした研修体系の整備 (人材育成部)
 - C) コンプライアンス研修 (人材育成部)
 - D) 雇用形態の拡大 (限定正規職員制度の導入等)
 - E) 人事考課制度の見直し
 - F) 多様な人材の確保に向けた積極的な広報活動
- ② 福祉サービスの充実・整備
 - A) 土砂災害等の警戒区域内の事業所の改築 (ほっとハート親愛等)
 - B) ユニット化による職住の分離 (親愛の里松川)
 - C) 第三者評価の受審施設等の拡大
 - D) 名古屋エリアの経営改善に向けた具体的な対策
- ③ 経営継続資金の確保及び適正管理
 - A) 適正な会計報告
 - B) 月次計算書等の期限内提出
 - C) 事業所単位の経営分析と収支の改善のための具体的な取組の継続
 - D) 資金の効率的かつ安全な運用
 - E) 経営意識の醸成
- ④ 法人機能強化
 - A) 法人のビジョン等の明確化
 - B) 法人関係会議への出席率の向上
 - C) 各種研修等の開催
 - D) 公益的事業の充実

4. 会議の開催状況

- ① 運営協議会・・・1 回
- ② 業務執行理事会・・・月例開催
- ③ 経営会議・・・月例開催
- ④ 人事委員会・・・2 回
- ⑤ エリア運営会議・・・月例開催

5. 役員研修関係

新型コロナウイルス感染予防のため未実施

6. 公益的事業

- (1) 主幹施設：松川町地域活動支援センターあすなろ … 別紙
まつかわ子ども福祉教室（コロナ渦で縮小して実施）

7. 業務執行理事の担当分野

- ① 大澤（常務理事）・・・法人経営全般
- ② 福島・・・財務管理
- ③ 関・・・リスクマネジメント
- ④ 柏木・・・支援・人材育成

8. 人事、制裁処分関係

- (1) コンプライアンス関係（人事委員会／虐待防止委員会関係）

- ① ハラスメント：0件
 - パワーハラスメント：0件
 - セクシャルハラスメント：0件

- ② 虐待：0件

- (2) 制裁処分等について

減給処分：1名（就業規則違反）

- (3) 国家資格取得（資格取得補助制度の活用）

- ① 精神保健福祉士 2名
- ② 介護福祉士 2名

以上

《5か年計画(平成30年度～令和4年度)》

1 人材確保、定着、育成制度の構築

【評価】 A：目標以上 B：ほぼ目標達成 C：達成していない

| 項目 | 取組内容、年度等 | 評価 |
|--|---|----|
| <p>・確保：人材確保の窓口の多様化と多様な人材の確保</p> | <p>・HPの改善、多様な就職斡旋機関の活用（ハローワーク、マイナビ、職業安定協会、県社協等）、学校訪問、職員紹介等（H30～）</p> <p>・採用者に対するアンケート調査（H30～）</p> <p>・限定正規職員制度の整備、導入（R2年度内）</p> | B |
| <p>・定着、育成：自分の成長を感じ、働き易い、健全な職場</p> <p>・その他必要な事項</p> | <p>・法人研修センターの設置・運営（H30～） … 人材育成部による各種研修の整理・統合</p> <p>・キャリアパスとリンクした研修制度への改善（R元～）</p> <p>・資格手当等職員処遇の改善（H29～）</p> <p>・福祉・介護職員等特定処遇改善加算の取得（R2～）</p> <p>・国家資格取得への支援制度の改善（H30～） … 学費等貸付制度等</p> <p>・人事考課制度の改善（人事考課表の見直し）（R元～R3）</p> <p>・ライフスタイルに応じた多様な働き方の制度化（限定正規職員制度：R2年度内導入）</p> <p>・男性育児休業の取得率アップ（R元～） … 達成率の設定</p> <p>・有給休暇の取得率アップ 50%→60%（R元～）</p> <p>・適切な労働時間の管理と業務の見直しによる超過勤務時間の削減（R元～） … 削減目標の設定</p> <p>・職員表彰制度の検討（R2～） … 5年、20年表彰制度等の検討</p> <p>・働き方改革への対応（R元）…同一労働同一賃金実態調査及び改善</p> | C |

2 コンプライアンス意識の醸成 … 研修運営委員会

3 福祉サービスの充実、整備

【評価】A：目標以上 B：ほぼ目標達成 C：達成していない

| 項目 | 取組内容、年度等 | 評価 |
|-----------------|---|----|
| ・中・長期計画等の作成 | ・財務の裏付けによる整備計画等 | C |
| ・日中活動系事業所の整備 | ・喬木村さくらの園 (H30)、にばん星開所 (R元)、ほっとハート親愛改修計画着手等 (～R4) | C |
| ・グループホームの統合、改修 | ・ユニット化等の改修 (～R4) … コーポヘルメス、コーポ原町、コーポ宮坂等計画案作成 | A |
| ・事業拡大の検討 | ・人材の確保の下での新規事業計画 | C |
| ・既存事業所の継続の可否の検討 | ・人材の確保状況を踏まえた事業の見直し (R元～) | C |
| ・その他必要な事項 | ・親愛の里紙ふうせん加工所閉所 (R元年7月末)、紙ふうせんスマイル閉所 (R元年9月末) ・名古屋エリアの経営改善に向けた組織づくりの検討 | C |

4 経営継続資金の確保及び適正管理

【評価】A：目標以上 B：ほぼ目標達成 C：達成していない

| 項目 | 取組内容、年度等 | 評価 |
|--------------|---|----|
| ・適正な内部留保の確保 | ・計画的な内部留保計画作成 | C |
| ・適正、効率的な資金運用 | ・資金運用規程による効率的な資金運用 (H30～) | B |
| ・中長期設備投資計画管理 | ・施設等の建て替えと資金手当計画の作成 | C |
| ・経営診断の実施 | ・TKC会計システム導入 (H30～) 及び (独法) 福祉医療機構の経営診断の受診の検討 (R2～) | C |
| ・その他必要な事項 | | |

5 法人機能強化

【評価】A：目標以上 B：ほぼ目標達成 C：達成していない

| 項目 | 取組内容、年度等 | 評価 |
|---------------|--|----|
| ・経営組織のガバナンス | ・理事 (会)、評議員 (会)、監事等の責任、役割の明確化、出席率のアップへの取組 (80%～) (R元～) | C |
| ・公益的事業の充実 | ・まつかわ子ども福祉教室、各種セミナー開催等 (H30～)、法人後見制度の検討 (R2～) | B |
| ・事業運営の透明性の向上 | ・あおぞら教室 (R元年度未開校) ・HIPの充実と情報開示 (H30～) | B |
| ・財務規律の強化 | ・速やかな月次報告、内部牽制の強化、資金移動等の内規等の整備 (R元～) | C |
| ・第三者評価の受審 | ・ジョブサポートフォルテ受審 (R元)、長野エリア事業所、親愛の里松川、ほっとハート、夢工房 (R3) | B |
| ・当事者参加による法人経営 | ・運営協議会の設置等 (H30～) | B |
| ・その他必要な事項 | | |

公益的事業

令和3年度まつかわこども福祉教室“あいむ”事業報告書

社会福祉法人 親愛の里

| 期 日 | 事 業 名 | 内 容 等 | 参 加 者 | | | | 備 考 |
|----------|---------------------|---|-------|------|------|----|---|
| | | | 児童 | Vr.等 | スタッフ | 計 | |
| 5/23(日) | ・開校式 ・町の探検隊！ | ・今年の子童、スタッフ等の顔合わせ ・私たちの住んでいる町の道や建物を車いすに乗ったり、押ししたりしながら探検する。マップに気づいた箇所を書き込み発表した。 | 5 | 0 | 6 | 11 | 於 松川町社会福祉協議会 |
| 7/3(土) | ・ワークショップ | ・ペットボトルをリサイクルして車を作る。 あすなろから3名の利用者が参加し、子どもたちと交流をした。 | 5 | 3 | 6 | 13 | 於 松川町社会福祉協議会 あすなろ利用者3名参加 |
| 10/24(日) | ・大道芸体験 | ・松川町ふれあい広場が中止となったため企画。宮田村で大道芸をしている障がい者グループ「ドリーム」を招いて、駒回しや皿回しの芸を見たり、実際に体験をした。 | 4 | 3 | 7 | 14 | 於 松川町社会福祉協議会 ドリーム3名 夢工房職員2名 |
| 1/23 (日) | 障がい者スポーツ体験 | 新型コロナウイルス感染症拡大のため中止 | — | — | — | — | |
| 3/12(土) | ・聴導犬について学ぼう ・閉校式 | ・宮田村にある日本聴導犬協会の出前講座。 聴導犬3匹が介助の様子を実演する。 ・1年間の振り返りを行い、発表する。終了証授与。 | 5 | 4 | 6 | 15 | 於 松川町社会福祉協議会 日本聴導犬協会3名 あすなろ利用者1名 1等級研修2名 |
| | 合計 | | 19 | 10 | 25 | 54 | |

主管事業所：松川町地域活動支援センター あすなろ

○実施状況

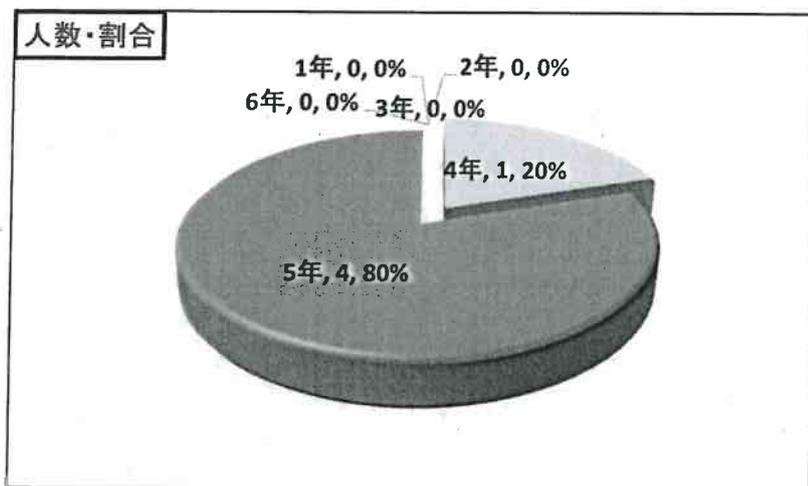
- ・今年度は5名の登録があり、全5回の事業を企画したが1月は新型コロナウイルスの感染が拡大したため中止とした。
 - ・収支決算については、活動の予算が8万円で前年度からの繰り越し約20万円残っていたため、親愛の里・松川社協の補助金負担は0円とした。
- 課題等
- ・感染症への対策を行いながらの実施となるため、内容の幅が広がらない状況である。その影響もあり、今年度の参加者が少なかった。
 - ・スタッフが不足しており、松川社協を通してボランティア募集を行っている。また、親愛の里1等級職員が研修として参加ができればよいに継続したい。

令和3年度まつかわこども福祉教室“あいむ”
参加児童・生徒数及びスタッフの状況

【児童、生徒等】

(人)

| 区分 | 小学生 | | | | | | | 小計 | 中学生 | | | 小計 | 高校生 | | | 小計 | 合計 |
|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|----|---|----|----|
| | 1年 | 2年 | 3年 | 4年 | 5年 | 6年 | 1年 | | 2年 | 3年 | 1年 | | 2年 | 3年 | | | |
| 人数 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | |

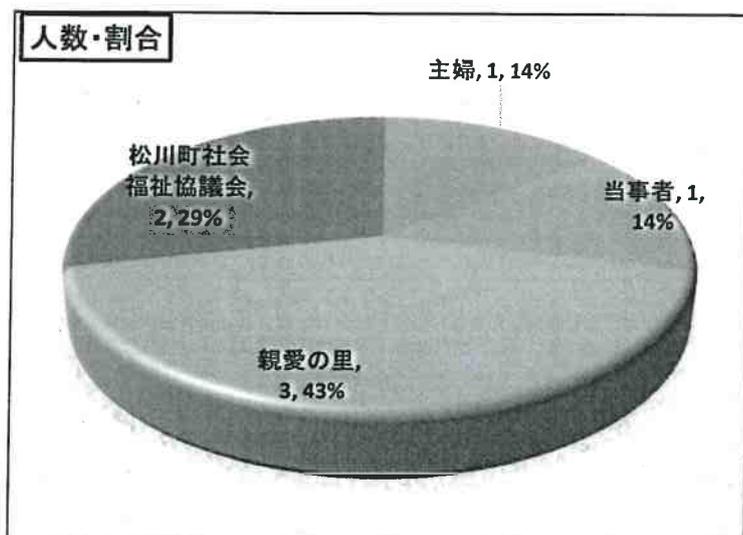


※ 対象児童：小学校3年生～中学3年生

【スタッフ】

(人)

| 区分 | 主婦 | 当事者 | 親愛の里 | 松川町社会福祉協議会 | 合計 |
|----|----|-----|------|------------|----|
| 人数 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 |



※1 当事者：障がいのあるスタッフ

令和3年度
まつかわこども福祉教室決算報告書

収入金額 219,727 円
収入金額 67,463 円
差引残額 152,264 円

《収入》

単位：円

| 項 目 | 金 額 | 備 考 |
|-------------|---------|---------|
| I 補助金収入 | 5,000 | |
| 親愛の里 | 0 | |
| 松川町社会福祉協議会 | 0 | |
| ボランティア連絡協議会 | 5,000 | グループ助成金 |
| II 参加費 | 0 | |
| 年間負担金 | 0 | |
| III 雑収入 | 2 | |
| ふれあい広場 | 0 | |
| 利息 | 2 | |
| IV 前期繰越金 | 214,725 | |
| 合 計 | 219,727 | |

《支出》

単位：円

| 項 目 | 金 額 | 備 考 |
|-------------------|--------|-------------|
| 5月：開校式、町の探検隊 | 560 | 保険代 |
| 7月：作って遊ぼう！ワークショップ | 1,660 | 保険代、材料費、雑費他 |
| 10月：大道芸体験 | 13,351 | 謝礼、雑費他 |
| 3月：聴導犬について学ぼう、閉校式 | 51,892 | 講演代、保険代 |
| 合 計 | 67,463 | |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：障がい者支援施設 親愛の里松川

(1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数）

事業内容：施設入所支援 定員 40 名 契約者 40 名
生活介護事業 定員 40 名 契約者 40 名
短期入所事業 定員 4 名 契約者 8 名

(2) 実績：1日当たりの利用者数・平均障がい支援区分

| | | | |
|--------|----------------|---|-------------|
| 施設入所支援 | 40 名 | } | 平均区分 5.74 |
| 生活介護事業 | 40 名 | | |
| 短期入所事業 | 1.29 名（平均利用者数） | | 年間利用者 472 名 |

2. 概要等

(1) 運営の概況

① 人権に配慮した安心と安全な生活の提供

- ・マニュアルについては随時更新してきているが、すべてにおいて検討できておらず、今後も継続する。
- ・コロナ禍ではあるが、施設において第三者評価を受審した。特に権利擁護に対して改善等が提案されたため、次年度はその結果を踏まえて権利擁護に対する取り組みを強化したいと考えている。
- ・給食委託業者については、新たに（株）ミールケアと契約を締結した。利用者からの評判も良く、おいしい食事提供ができています。改善点も見えてきているため、意見交換を持ちながら改善に努めていきたい。
- ・強度行動障害研修等、職能団体主催の研修においては WEB 研修での開催が多くなり、参加職員も増加した。日々の支援に生かせるように研修の共有を職員間で図れるように進めていきたい。

② 日中活動の充実を図り、地域の利用者受け入れ態勢をつくる

コロナウイルス感染症対応のため、行事や外部からの受け入れについては制限せざるを得なかった。その中でも活動においては可能な限り進めた。

③ 人材の確保・育成を図る

人材確保は継続的に実施。また、職員の育成においては、新人教育プログラム（メンター制度）を導入して新人育成に取り組んできた。

また、現場職員の育成においては毎月の会議の場を活用して、研修会を実施し育成を推進した。

- ④ 地域移行に向けた支援の継続
 コロナウイルス感染症の影響で地域移行への取り組みは殆どできていない。
- ⑤ あり方検討委員会まとめに基づく事業推進
 あり方検討委員会が出された方針を、今後 6 年程度かけて実施するように進めているが、防災マニュアルの見直しや改修の検討は次年度も継続して検討する。
 コロナ禍のため他施設の見学も見合わせている。

(2) 5 か年計画の評価（進捗状況も含め）

- ① 生活場面と日中場面の分離
 各グループに活動拠点において、メリハリのある生活の提供をさらに目指していく。
- ② 生活介護の充実
 利用者の障がい特性やストレングスに着目し、活動の種類や組み立てを行っている。会議等で利用者の状況を確認しながら、本人に合わせた活動や作業を充実させていく。
- ③ 地域移行の促進
 コロナ禍において地域移行やその体験の難しさを改めて知る機会となった。今年度は実施できていないが、今後も利用者の想いを大切に、そのような経験の機会も準備したい。
- ④ ショートステイ受け入れの促進
 コロナ禍において、受け入れの制限をせざるを得ない状況もあったが、地域資源の一つとして、個々の状況に合わせた受け入れを行ってきた。
- ⑤ 生活の場のあり方の検討
 利用者の安全面への配慮から、居室を移動し見守りをしやすい環境に整備した。今後はユニット化をイメージし居室以外の環境も整えていく。これからも支援の向上を目指し、計画性をもって実施していく。

3. 職員配置状況

(R4 年 3 月 31 日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|-----------|------|-----|----|-----------|
| 施設長（管理者） | 1 | | 1 | 介護福祉士・保育士 |
| サービス管理責任者 | 1 | | 1 | 社会福祉士 |
| 生活支援員 | 19 | 17 | 36 | 社会福祉士等 |

| | | | | |
|-------|----|----|----|-------------|
| 看護職員 | 2 | | 2 | |
| 管理栄養士 | 1 | | 1 | |
| 事務員 | 1 | 1 | 2 | |
| 合 計 | 25 | 18 | 44 | (常勤換算：32.5) |

4. 安全防災対策

- (1) 防災訓練 令和3年7月15日：夜間の火災想定訓練（避難訓練・消火訓練）
 令和3年9月28日：昼間の火災想定訓練（避難訓練・消火訓練）

5. 公益的取り組みの状況

- ・特になし

6. 主な施設整備等

- ・特になし

7. 添付資料

- (1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況 （別紙1）
 (2) 苦情等の状況 （別紙2）

1. 実習生受入れ状況

| 期日 | 団体名 |
|------------|-----------|
| 8/23～9/3 | 松本短期大学 2名 |
| 11/8～11/19 | 豊南短期大学 2名 |

2. ボランティア受入れ状況

*今年度は、コロナの影響で受入れなし

3. 職員研修参加状況

| | 研修名 | 人数 |
|-----|---|-----|
| 4月 | 県知障協代表者会 | 2名 |
| 5月 | | |
| 6月 | | |
| 7月 | | |
| 8月 | 自閉症セミナー（2日）・介護福祉士実習指導者講習 強度行動障害基礎研修（2日） | 3名 |
| 9月 | 行動援護従事者養成研修（2日）・介護福祉士実習指導者講習 精神科領域支援セミナー | 3名 |
| 10月 | 行動援護従事者養成研修（2日）・介護福祉士実習指導者講習 全国知的障害関係施設長会議・リスクマネジメントセミナー 会議職員実務者研修（SDS）（2日）・自閉症支援セミナー 強度行動障害実践研修（2日） | 12名 |
| 11月 | 南信支部職員交流会研修・強度行動障害実践研修（2日） | 3名 |
| 12月 | サービス管理責任者更新研修（2日）・保健部会 利用者の力を高める支援研修（2日）・精神科領域支援セミナー 県知障協代表者会 | 7名 |
| 1月 | 信州未来塾・自閉症支援セミナー | 3名 |
| 2月 | | |
| 3月 | | |

*コロナウイルス感染症のため、リモート（Web）での開催。

令和3年度苦情受付一覧表

別紙

| No. | 期 日 | 苦情申出者氏名 | 苦情の種類 | 苦情のレベル | 原因 | 内 容 | 対 応 心 | 第三者委員立会い |
|-----|-----------|---------|--------------------|-----------------|------------|--|--|----------|
| 1 | 令和4年3月21日 | 保護者 | その他 7 (会議場所) | その他 (改めてほしい) | その他 () | 保護者会役員会の開催会場がいつもと異なる場所だったため、場所が分かりづらい。松川町内に住んでいるわけではないので、町内にも詳しくないためわかる場所にしてほしい。 | コロナ禍の対応によるものであったが、今後は誰もがわかる場所（施設別棟）若しくはわかりやすい場所にて会議を開催するようにする。 | 無 |

※苦情の種類

- 1 サービス内容(職員の接遇) … 0件
- 2 サービス内容(質・量) … 0件
- 3 事故、被害、損害 … 0件
- 4 事業所運営 … 0件
- 5 契約内容 … 0件
- 6 建物の構造 … 0件
- 7 その他 … 1件

※苦情のレベル

- 1 要望(本人の意向、意見、主張など) … 0件
- 2 請求(法的責任に基づく権利の主張など) … 0件
- 3 責任追及レベル(契約不履行に伴う責任追及など) … 0件
- 4 その他 … 1件

※苦情の発生原因

- 1 説明・情報不足 … 1件
- 2 職員の態度・言動 … 0件
- 3 サービス内容 … 0件
- 4 その他 … 0件

| | |
|------|----|
| 実績総数 | 1件 |
| 苦情受付 | 1件 |

令和3年度 事業報告書

1. 種別・名称：多機能型事業所 ほっとハート親愛

(1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数）

生活介護事業 定員 20 名 契約者数 33 名

(2) 実績

| | |
|--------------|-------|
| 平均障害支援区分 | 5.2 |
| 区分5・6の者の割合 | 78% |
| 区分6の者の割合 | 43% |
| 1日当たりの平均利用者数 | 19.3人 |

2. 概要等

(1) 運営の概況

①就労継続B型事業所さくらの園との運営切り離しを行い、令和3年4月より定員20名の生活介護事業所として独立した。

②新型コロナウイルスの感染予防対策として

・ご利用者の通所事業所1本化を、他法人事業所とも協力して調整した。

・法人内GH（コーボ宗源原・新井）に職員を派遣し、日中活動を提供した。

収束の兆しが見えない中 当面は現体制を継続する見込みだが、ご利用者の他法人事業所併用は地域全体の課題となっている。

③コロナ禍により ボランティアの受入れ制限や外出の制限があり厳しい状況ではあったが、「絵画 工作などを通して自分を表現する」「屋内スポーツ 散歩などで身体を動かす」「音楽を楽しむ」など工夫しながら活動を提供した。

バスハイクやクリスマス会などの季節の行事については、例年に近い形で行うことができた。

仲間と協力しながら一緒に活動を楽しむことで、安心感や一体感を感じる機会を作れるよう努めた。

③福祉サービス第三者評価を受診した（評価機関：しなの福祉教育総研）。

「管理者・職員が一丸となって支援に取り組む姿勢」「利用者への丁寧な説明」「リハビリ的視点に基づいた支援」「地域への関わり」等が、特に評価された。

一方で「住環境への配慮（不安定時の休憩場所）」については、課題として指摘された。

(2) 5 か年計画の評価

| 目 標 | 具体的な取り組み・課題等 |
|---|--|
| ①施設の老朽化に伴い必要な改築を目指す。重度化、高齢化等に伴う冷暖房設備等の改善、個人のスペースを大切にできるような環境を整える。 | <ul style="list-style-type: none"> ・建設委員会で協議を重ねた結果、移転新築は見送る方向となった。このため、令和2年度末から3年度には冷暖房設備の交換を行い。環境の改善に努めた。 今後は旧コーポヘルメスも利用しながら、既存の建物の改修を検討していく。 |
| ②午後の活動を充実させ、希望者には内職などの作業を提供できるよう工夫する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者個人の体調変化等もあり、内職の提供は見合わせる事となった。 作業、運動、ドライブ、休憩など 個人のニーズに合わせた数種類の過ごし方を提供することで、日中活動全体の充実を図ることができた。 |
| ③職員の資格取得を進めることで、支援の質を上げ、加算取得につなげる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・今年度はオンライン研修の普及が広まったことで、計画的に受講することができた。 ・職員個人の努力もあり、令和4年度の加算変更につながった。 |
| ④ボランティアを積極的に依頼することで、活動の充実を図ると共に地域とのつながりを強める。 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域の感染状況を踏まえ月に受入れの判断を行った。殆どの受け入れを断念せざるを得ない結果となった。 |
| ⑤公益的事業に取り組むことで、地域社会に貢献する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・継続して行っている。 |
| ⑥防災システムの構築。地域の福祉避難所としての役割を、町と共に検討する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・法人全体として、防災システムの強化を図っている。 |
| ⑦喬木村さくらの園の事業を拡大し、運営を切り離すことで経営安定化を図る。 | <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年4月1日より、両事業所の運営切り離しを行った。 |

3. 職員配置状況

(R3年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|-----------|------|-----|-----|-------------------------|
| 施設長(管理者) | 0.6 | | 0.6 | 社会福祉士 |
| サービス管理責任者 | 1 | | 1 | 精神保健福祉士 |
| 生活支援員等 | 4.6 | 4.8 | 9.4 | 社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、保育士 |
| 看護職員 | 1 | | 1 | 准看護師 |
| 合計 | 7.2 | 4.8 | 12 | |

4. 安全防災対策：防災訓練

| | ほっとハート |
|----|-------------------------------------|
| 6月 | 地震想定(避難訓練、防災頭巾の被り方練習、大雨時の対応) |
| 9月 | 火災想定(避難訓練、防災頭巾の被り方練習、火災が起きた時の対応) |
| 3月 | 地震・火災想定(避難訓練、防災頭巾の被り方練習、地震が起きた時の対応) |

5. 公益的取り組みの状況

- ・松川町図書館 中川村図書館の掲示板飾りつけ：毎月季節ごとのテーマに沿った貼り絵作品を制作している。この作品を図書館の掲示板に展示させていただいているが、作品展示と併せ掲示板全体を飾り付けることで、来館者の目を楽しませる空間づくりを目指している。
- ・災害発生時における福祉避難所の設置運営を行う事業所として、平成28年度より松川町と協定を締結している。

6. 主な施設整備等

- ・活動ルーム天井型エアコン2台

7. 添付資料

- (1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況
- (2) 苦情等の状況・・・なし(苦情受付、実績0件)

1. 視察、実習等の受け入れ状況

| 期日 | 団体名・内容等 | 延べ人数 |
|-----|------------------------|------|
| 4月 | 事業所見学 | 6 |
| 5月 | 事業所見学 | 1 |
| 6月 | 養護学校実習打合せ | 4 |
| | 事業所見学 | 4 |
| 8月 | 養護学校実習 (5日間2名) | |
| | TUNAGU (パンフレット取材)、採用実習 | 2 |
| 10月 | 採用実習 | 1 |
| | 養護学校実習打合せ | 4 |
| 11月 | 養護学校実習 (4日間1名) | |
| 2月 | 事業所見学 | 5 |
| | しなの福祉教育総研 (第3者評価) | 2 |
| 3月 | 採用実習 | 1 |
| | しなの福祉教育総研 (第3者評価)、採用実習 | 2 |
| | 採用実習 | 1 |

2. ボランティア受け入れ状況

| 期日 | 団体名 | 内容 |
|--------|----------|------------|
| 毎月1回 | 高野氏・森永氏 | 手芸 |
| 毎月 | 鈴木氏 | カレンダー・原案制作 |
| 4か月に1回 | サンポート駒ヶ根 | 出張スポーツ |

3. 職員研修参加状況

| 期日 | 研修名 | 延べ人数 |
|-----|---|------|
| 4月 | 新任職員研修 | 1 |
| 5月 | くらし部会 (知的チーム) | 2 |
| 6月 | OJT 推進者研修、事例検討会 | 12 |
| 7月 | 法人等級研修、障害特性研修、くらし部会 (知的チーム) | 25 |
| 8月 | 新任職員研修、事例検討会、強度行動障害支援者養成研修 (基礎) | 12 |
| 9月 | 信州未来塾チーム支援力向上セミナー、法人等級研修、代表者会議、強度行動障害支援者養成研修 (基礎) | 11 |
| 10月 | OJT 推進者研修、事例検討会、強度行動障害支援者養成研修 (実践) | 14 |
| 11月 | 法人等級研修、くらし部会 (知的チーム)、感染症研修 | 19 |
| 12月 | 第3者評価説明会、法人等級研修 | 16 |
| 1月 | BCP 研修、信州未来塾支援力向上セミナー | 3 |
| 3月 | 法人理念・虐待防止研修、法人等級研修、事例検討会 | 20 |

※1・2について、新型コロナウイルスの感染予防を優先し、国・県・地域の状況によって受け入れ対応等を検討した。

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称： 就労支援継続 B 型事業所 喬木村さくらの園

(1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数）

定員：20名 契約者数：11名

(2) 実績：1日当たりの平均利用者数：10.2人

| 事業名 | 就労継続 B | | | | 定員 | | | | 20 | | | | 合計 |
|----------|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | |
| 開所日数 | 21 | 18 | 22 | 20 | 19 | 20 | 21 | 20 | 20 | 19 | 18 | 22 | 240 |
| 延べ利用者数 | 209 | 195 | 235 | 218 | 205 | 215 | 220 | 219 | 216 | 159 | 140 | 199 | 2430 |
| 利用率(%) | 49.8 | 54.2 | 53.5 | 54.5 | 54.0 | 53.8 | 52.4 | 54.8 | 54.0 | 41.8 | 38.9 | 45.2 | 50.6 |
| 3ヶ月平均(%) | | | 52.5 | 54.1 | 54.0 | 54.1 | 53.4 | 53.7 | 53.7 | 50.2 | 44.9 | 42.0 | 51.3 |

2. 概要等

(1) 運営の概況

① 令和3年4月1日より定員20名の就労継続 B 型単独事業所運営を開始した。

契約者10名でのスタートであったが、新型コロナウイルスの関係もあり、新規利用の見学や体験利用者も少なく今年度に関しては1名の増員のみとなった。

10月までの半年間で月額平均工賃15,000円以上となり、基本報酬を44単位増額できた。しかし年明けからの3カ月間で、新型コロナウイルス感染拡大に伴ったご利用者の通所制限、体調不良による自宅療養や長期入院などが重なり利用率が2割ほど減少した。

② 令和3年度の月額平均工賃は17,370円となり、令和2年度の月額平均工賃より4割ほど増加している。

令和2年度は新型コロナウイルスの影響を強く受け作業全体の収入が大幅に減少していたが、令和3年度には「作業が安定してきたこと」「受託作業2社、行政役務の清掃作業、農産物の物販を新たに増やしたこと」「パン・菓子製造の自主製品販売の販路拡大したこと」等により、就労収入が5割の増収となった。

活動と作業のメリハリ、休憩時間の変更等の改善を行い、以前よりも『働く場』としての役割を強化し、ご利用者も『仕事』を意識するようになったことで作業の回転率が上がっている。それにより工賃もUPしたため、さらにご利用者のモチベーションにつながるという良いサイクルが定着している。

(2) 5か年計画の評価（進捗状況も含め）

- ① 自主製品に関しては、新型コロナウイルスの影響も落ち着き、今年度は徐々に販路の拡大を進めていき工賃 UP につなげることができた。農産物の収穫にも関わり、地元の材料を使用したメニューの開発等も積極的に行った。今後は更に幅広い販売・宣伝方法、他事業所と差別化を図った商品開発を進めていく。
- ② 経営の安定化に関しては、工賃 UP を図ったことで基本報酬の増額を図ることができた。令和4年度以降でご利用者の増員を進めていく。

3. 職員配置状況

(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|-----------|------|-----|-----|-------|
| 管理者 | 0.2 | | 0.2 | 介護福祉士 |
| サービス管理責任者 | 0.8 | | 0.8 | |
| 生活支援員 | | 0.4 | 0.4 | |
| 職業指導員 | 1 | 1 | 2 | |
| 目標工賃達成指導員 | | 1 | 1 | |
| 合計 | 2 | 2.4 | 4.4 | |

4. 安全防災対策

(1) 防災訓練

令和3年9月24日(水)：地震及び火災想定避難訓練

令和4年3月29日(火)：地震及び火災想定避難訓練

5. 公益的取り組みの状況

なし

6. 主な施設整備等

- ・喬木村産業振興課『新型コロナウイルス感染症対策備品等購入費 自動水洗化補助金事業』を利用し、1階西側調理室前トイレ1カ所の水道蛇口を非接触タイプに改修。
- ・喬木村保健福祉課『介護・障害福祉サービス事業所自動水栓化補助金事業』を利用し、1階西側調理室前多目的トイレの水道蛇口と1階南側作業室洗面化粧台の水道蛇口を非接触タイプに改修。
- ・喬木村社会福祉協議会『赤い羽根共同募金福祉施設備品購入助成金事業』を利用し、就労のパン・菓子製造で使用する冷凍ストッカー1台を購入。

7. 工賃実績 年平均工賃 17,370 円

| | 自主製品 | 受託作業 | 物販 | 清掃作業 |
|--------|---------------------------|-------------|-----------|-----------|
| 収入計 | 1,178,330 円 | 1,074,148 円 | 179,827 円 | 391,200 円 |
| 経費計 | 377,558 円 | 8,402 円 | 78,925 円 | 83,033 円 |
| 総支給工賃額 | 2,275,587 円 | | | |
| 月額平均工賃 | 17,370 円 (支払い延べ人数: 131 人) | | | |

8. 添付資料

- (1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況
- (2) 苦情等の状況 (別紙)

実習、視察、ボランティアの受け入れ状況 (令和3年4月1日～令和4年3月31日)

| 期 日 | 氏名・機関名等 | 人 数 | 内 容 |
|------------------|-----------------|-------|---------|
| 6月7日(月)～18日(金) | 飯田養護学校高等部2年生 | 1名 | 現場実習 |
| 7月21日(水) | 飯田病院デイケア | 2名 | 見学 |
| 7月29日(木) | TOP (菓子・ベーカリー店) | 1名 | パンづくり講師 |
| 8月3日(火)・5日(木) | 飯田養護学校教員 | 5名・5名 | 教員見学研修 |
| 10月5日(火) | 喬木村議会議員 | 7名 | 施設設備視察 |
| 11月8日(月)～12日(金) | 飯田養護学校高等部2年生 | 1名 | 現場実習 |
| 11月15日(月)～19日(金) | 飯田養護学校高等部2年生 | 1名 | 現場実習 |

職員研修参加状況 (令和3年4月1日～令和4年3月31日)

| 期 日 | 研修名 | 開催地 | 出席者 |
|----------|----------------------------------|-------|-----|
| 4月26日(月) | R3年度第1回代表者会議 | WEB研修 | 伊藤 |
| 5月18日(火) | R3年度第1回理事会 | WEB研修 | 伊藤 |
| 6月10日(木) | 食品衛生講習会 | 喬木村 | 勝野 |
| 6月12日(土) | 管理者・指導者研修 (法人内研修) | 松川町 | 伊藤 |
| 6月18日(金) | 第1回事例検討会 (法人内研修) | WEB研修 | 全職員 |
| 7月29日(木) | 令和3年度福祉就労強化事業 「工賃向上計画セミナー(I)」 | WEB研修 | 伊藤 |
| 8月20日(金) | 第2回権利擁護部会 | WEB研修 | 伊藤 |

| | | | |
|-----------|---|-------|----------|
| 9月24日(金) | 令和3年度福祉就労強化事業 工賃向上セミナー(Ⅱ) | WEB研修 | 伊藤 |
| 10月16日(土) | 管理者・指導者研修(法人内研修) | 松川町 | 伊藤 |
| 10月22日(金) | 第3回事例検討会(法人内研修) | WEB研修 | 全職員 |
| 10月28日(木) | インボイス制度セミナー | 飯田市 | 伊藤、竹内 |
| 11月11日(木) | 感染症予防研修(法人内研修) | 松川町 | 伊藤、朝山、勝野 |
| 11月24日(水) | 親愛の里学習会「アンガーマネジメント」 (法人内研修) | WEB研修 | 全職員 |
| 12月15日(水) | 新人事考課者制度にかかわる評価者研修 (法人内研修) | 松川町 | 伊藤 |
| 12月17日(金) | 令和4年度当初予算、令和3年度第3次補 正予算作成説明会(法人内研修) | 松川町 | 伊藤 |
| 12月21日(火) | 第3回代表者会 情報提供型研修「ニュー ノーマル時代に合ったBCPについて」 | WEB研修 | 伊藤 |
| 1月26日(水) | 親愛の里学習会「愛着障がいについて」 (法人内研修) | WEB研修 | 全職員 |
| 3月10日(木) | 人事考課者研修(法人内研修) | 松川町 | 伊藤 |
| 3月11日(金) | 障がい者虐待防止・権利擁護研修 (法人内研修) | 事業所内 | 全職員 |
| 3月18日(金) | 第4回事例検討会(法人内研修) | WEB研修 | 全職員 |

令和3年度苦情受付一覧表

| No. | 期 日 | 苦情申出者氏名 | 苦情の種類 | 苦情のレベル | 原因 | 内 容 | 対 応 処 | 第三 者委 |
|-----|------------|----------------|----------|--------|----|--|---|----------|
| 1 | 令和3年11月11日 | 座光寺 美容院ロージー | 7 その他 | その他 | 4 | 座光寺にある美容院ロージーのオーナーより利用者の送迎場所についての苦情がある。 「以前、美容院のお客様と送迎車がパッシングして、お客様に迷惑をおかけする事態があった。店舗の敷地内を利用した車移動はお客様の迷惑になるので今後使わないで欲しい」との内容。 | 店の方にはすぐに謝罪をし、今後は送迎で使用しない旨を伝える。店の人には納得をいただく。 対象利用者の母親に連絡をし、送迎場所の相談をする。自宅裏の駐車場までのルートに変更し様子を見ていく。 送迎について職員の異動などでどのような経緯やルール等があるか送迎場所に至ったか引き継がれず、わからない状況のまま送迎を続けていた状態なので、各乗降場所やルートでの注意事項等をまとめたマニュアルの整備を行っていく。 | 無 |

※苦情の種類

- 1 サービス内容(職員の接遇) … 0件
- 2 サービス内容(質・量) … 0件
- 3 事故、被害、損害 … 0件
- 4 事業所運営 … 0件
- 5 契約内容 … 0件
- 6 建物の構造 … 0件
- 7 その他 … 1件

※苦情のレベル

- 1 要望(本人の意向、意見、主張など) … 0件
- 2 請求(法的責任に基づく権利の主張など) … 0件
- 3 責任追及レベル(契約不履行に伴う責任追及など) … 0件
- 4 その他 … 1件

※苦情の発生原因

- 1 説明・情報不足 … 0件
- 2 職員の態度・言動 … 0件
- 3 サービス内容 … 0件
- 4 その他 … 1件

| | |
|------|----|
| 実績総数 | 1件 |
| 苦情受付 | 1件 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：（共同生活援助）コーポヘルメス

(1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数）・実績

定員：36名

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 平均利用者数 | 34名 | 32名 | 32名 | 31名 | 30名 | 32名 | 33名 | 32名 | 32名 | 32名 | 30名 | 31名 |

2. 概要等

(1) 運営の概況（課題と対応）

- ・3ホームの統廃合に向け各所説明会等を経て、業者と契約を行い、令和3年10月から施工開始となった。完成は令和4年4月末の予定で事業が進んでおり、それに伴い、利用者の意向を確認、各所他法人施設、地域での一人暮らし等への引っ越しが進み、他利用者についても令和4年5月に新ホームに移動予定。また新ホームの建設に合わせ、クラウドファンディングも活用した寄付金の呼びかけを行い、ある程度の成果があった。
- ・昨年度よりコロナ禍の対応の為、生活介護の利用者の通所先が制限される状況が続いている。また移動支援の使用や外出・外泊にも制限をかけ、コロナ感染予防への対応を行いコロナ感染者は出ていないが、行事等の楽しみが減り生活の質の担保が難しい状況でもある。

(2) 5か年計画の評価（進捗状況も含め）

～「人権の保障と幸福を共に創る」を運営の支えとする～

① 必要なマンパワーを確保し、良質なサービス提供する。

【評価】・毎月の会議にて現場から出されたヒヤリハットの読み合わせを行い情報の共有を行った。年間のヒヤリハット提出件数63件であった。コロナ禍であったが法人研修の事例検討会や感染症研修等に積極的に参加するよう促した。

② 拠点を集約し効率の良い運営をする。

【評価】・4月末の新ホーム（コーポヘルメス・コーポアイリス）開所にむけ、人材不足の状況を改善できるよう、統廃合による新ホームの開所にむけ、勤務形態の変更の準備を行っている。

③ 利用者の持っている力を大切に支援する。

【評価】・ホームの統廃合にあわせ、改めて生活したい場所について等を中心に本人に思いを聴きとり、相談支援専門員等と連携しながら複数名の利用者の生活移行（地

域での一人暮らし、他法人グループホームへの移行等)を行った。

④ 高齢の利用者が安心して暮らせる場所の見通しが持てるようにする。

⑤ 利用者の一人暮らし、重度な方の地域生活を推進する。

【評価】・昨年につき、高齢・重度な利用者に特化してというわけではないが、③のとおり、ご利用者の生活したい場所についての意向を確認し、ご家族を含めたケア会議を重ね介護保険施設への移行も2件行った。また立位を保つことが困難になった利用者に対し、特殊浴槽のあるコーポ新井への移行も行った。

3. 職員配置状況

(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 常勤換算数 | 国家資格等 |
|-----------|------|------|-------|---------------|
| 施設長(管理者) | 1 | | 0.6 | 社会福祉士・精神保健福祉士 |
| サービス管理責任者 | 1(1) | | 1.4 | 社会福祉士・介護福祉士 |
| 生活支援員等 | 7 | 1(3) | 8.2 | 介護福祉士・行動援護等 |
| ホームスタッフ | (2) | 15 | 8.4 | |
| ナイトスタッフ | (5) | 18 | 5.9 | |
| 看護職員 | 1 | 1 | 1.8 | 准看護師 |
| 合計 | 10 | 35 | 26.3 | |

4. 安全防災対策

(1) 法人：防災立ち上げ訓練参加 9月1日

(2) 各ホーム：火災時避難訓練 12月

5. 公益的取り組みの状況 ・特になし

6. 主な施設整備等

| 設備整備品 | 金額 | 備考 |
|-------------------------|-----------|----|
| 新ホーム建設業務委託パース料(稜建築デザイン) | 220,000 | |
| 新ホーム建設業務委託料(稜建築デザイン) | 3,806,000 | |
| 新ホーム水道負担金(松川町) | 1,430,000 | |
| 新ホーム公共下水道負担金(松川町) | 1,500,000 | |

7. 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況 ・別紙1

8. 苦情等の状況 ・特になし

別紙 1

| 行事・研修等 | 内 容 | 参加者 | 備考 |
|---------------|---|---------------------------------------|---------------------------------|
| ホーム会議 | コーポの運営及び入居者の状況報告、個別支援計画検討など | ホームスタッフ ナイトスタッフ 生活支援員 サービス管理責任者 所長 | 毎月 1回 |
| ホーム実施 学習会 | 虐待防止研修 感染症予防対応研修 | ホームスタッフ ナイトスタッフ 生活支援員 サービス管理責任者 所長 | 各3回 |
| 法人研修会 | 事例検討会 各等級別研修会 | ホームスタッフ ナイトスタッフ 生活支援員 サービス管理責任者 所長 | 隔月 |
| 法人外研修 | 強度行動障害基礎・実践研修（リモート） 精神科領域実践支援セミナー（リモート） サビ管研修（リモート） 代表者会他（リモート） コミュニケーション研修（リモート） | 生活支援員3名 生活支援員1名 サビ管 所長 所長 | 計2回 計6回 計2回 計2回 計1回 |
| 各ホーム 地区行事等 | 河川清掃・自治会会所掃除・どんど焼き等 地区防災訓練 | 各ホーム利用者 生活支援員・ホームスタッフ | |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：就労継続支援B型事業所 親愛の里紙ふうせん
 - (1) 事業区分及び定員・契約者数：定員40名・契約者数49名
 - (2) 実績：1日当たりの平均利用者数28.6名

2. 概要等

(1) 運営の概況

・事業計画の重点目標・重点事業として以下の4点に取り組んだ。

①「虐待・不適切な対応の防止と丁寧な個別支援の実施」

ご利用者満足度調査の実施や虐待防止のためのセルフチェックシートの作成により、ご利用者のニーズ把握や職員の支援、事業所運営を振り返り課題の整理を行った。

②「支援の見える化」

各作業部門における年間計画や予算の作成、支援ツールや作業マニュアルの整備を行い、PDCAサイクルを実施した。

③「支援者の連携強化・チーム支援の実施」

ミーティングや作業支援におけるこまめな情報共有や危険予知活動、ヒヤリハット報告（年間18件）による改善策の検討を通じてチームの連帯感を高めることが出来た。

④「農福連携の推進」

施設外就労先（企業）の新規開拓と市田柿、大根の生産量アップに取り組み、目標額である平均工賃15,160円（前年度比+4,423円）を達成した。

・収支の状況について：就労移行支援体制加算の取得（移行者2名）より訓練等給付費が前年度に比べ約5,400千円のプラスとなり増収となった。

(2) 5か年計画の評価

前年度より計画を見直し、事業所運営とご利用者支援の基盤づくりを目標に「農福連携事業の推進」「地域ニーズに対応した事業運営による新規利用者の確保」「人材育成による支援の質の向上」の3つを実施内容としている。

今年度は「農福連携の推進」を重点的に取り組み、農福による施設外就労先（企業）の新規開拓を2社実現することが出来た。ご利用者の強みを生かせる作業内容を企業側と試行しながら取り組み、年間約870千円の収入増につながった。来年度も引き続き農福連携を地域や企業に広め、定着させていきたい。

3. 職員配置状況

(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|------------|------|---------|----------|---------|
| 所長（管理者） | 1 | | 1 | 社会福祉士 |
| サービス管理責任者 | 1 | | 1 | ジョブコーチ |
| 職業指導員等 | | 5 (3.6) | 5 (3.6) | |
| 目標工賃達成指導員 | 1 | | 1 | |
| 生活支援員・事務職員 | 1 | | 1 | |
| 生活支援員・送迎職員 | | 2 (0.7) | 2 (0.7) | |
| 調理員 | | 1 (0.5) | 1 (0.5) | |
| 送迎職員 | | 1 (0.4) | 1 (0.4) | |
| 合 計 | 4 | 9 (5.2) | 13 (9.2) | (常勤換算数) |

4. 安全防災対策

- (1) 防災訓練：年2回 9月：水害想定 of 避難訓練
3月：地震想定 of 避難訓練

5. 公益的取り組みの状況

- (1) 高森町やすらぎ荘様環境整備：新型コロナウイルス感染症予防の為、中止
(2) 日本財団チャリティー自販機の設置：公益財団法人日本財団への寄付金：67,860円
(3) 高森町内環境整備：3月10日事業所周辺道路と山吹駅・下平駅のごみ拾いを実施

6. 主な施設整備等 なし

7. 工賃実績

| | 農業 | 受託作業・施設外就労 | 加工 |
|--------|-------------------------|------------|----------|
| 売上計 | 5,808,490円 | 2,901,172円 | 245,533円 |
| 経費計 | 1,564,897円 | 18,214円 | 58,861円 |
| 総工賃支給額 | 7,315,300円 | | |
| 平均月額工賃 | 15,160円 (月平均支払人数：41.3名) | | |

8. 添付資料

- (1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況 … 別紙1
(2) 苦情等の状況 … 別紙2

<令和3年度 親愛の里紙ふうせん 実習、ボランティア等の受け入れ状況>

| 期日 | 機関名 | 内容 |
|--------------------------------|----------|---------------|
| 精神看護学実習 | | |
| ①6/28～7/9 ②7/26～8/6 ③10/1・5・6 | 飯田女子短期大学 | 精神看護学実習：各日程4名 |
| 養護学校 現場実習・校外学習 | | |
| ①6/8～6/19 ②6/25～7/3 ③7/13～7/16 | 飯田養護学校 | 現場実習：3年2名2年1名 |

<令和3年度 親愛の里紙ふうせん 研修参加状況>

| 期日 | 研修名・内容 | 主催 |
|----------------|---------------------------|-----------------------|
| 法人・事業所内研修 | | |
| 4/28・9/28・2/17 | 虐待防止研修 | 事業所 |
| 5/26・11/24 | 危険予知・安全推進研修 | 事業所 |
| 6/30 | 熱中症対策研修 | 事業所 |
| 8/24・11/24 | 苦情対応研修「安全配慮義務」 | 事業所 |
| 2/1 | 感染症対応研修 | 事業所 |
| 随時 | 安全運転に関わる研修内容の周知 月1回 | 事業所 |
| | 等級別研修・事例検討会 | 法人 |
| 外部研修 | | |
| 5/20・21 | 安全衛生推進者養成講習 | 長野県労働基準協会連合会 |
| 6/12・10/16 | OJT推進者研修 | 株式会社エイデル研究所 |
| 7/2 | 安全運転管理者研修 | 長野県安全運転管理者協会 |
| 7/29・9/24・2/3 | 工賃向上計画セミナーⅠ・Ⅱ・Ⅲ | 長野県セルフセンター協議会 |
| 7/29 | 苦情対応実践講座・苦情対応システム研修 | 県サービス運営適正化委員会 |
| 7/30 | 第1回精神科領域セミナー | 長野県知的障がい福祉協会 |
| 10/1 | 障がい者の働く場パワーアップフォーラム | 公益財団法人ヤマト福祉財団 |
| 10/13 | 障害者の福祉的就労と日中活動サービスの支援のあり方 | 国立重度知的障害総合施設 のぞみの園 |
| 11/9 | 食品衛生責任者研修 | 長野県食品安全協会 |
| 11/13 | 自閉症療育講演会 | 長野県自閉症協会 |
| 12月 | 管理者向け障がい者虐待防止・権利擁護研修 | 長野県健康福祉部 |
| 12月 | 感染症及び食中毒等の発生防止研修 | 飯田保健福祉事務所 |
| 2/24 | 就労移行支援体制加算の取得に向けた学習会 | 長野県セルフセンター協議会 |
| 3/18 | 農福連携推進意見交換会 | 長野県セルフセンター協議会 |
| 3/19 | 心のバリアフリー研修 | 全国障害者総合福祉センター |

令和3年度 親愛の里紙ふうせん 苦情受付一覧表

別紙2

| No. | 期 日 | 苦情申出者氏名 | 苦情の種類 | 苦情のレベル | 原因 | 内 容 | 対 応 | 第三者委員 員立会い |
|-----|--------------|-------------|-----------|--------|----|---|--|---------------|
| 1 | 令和3年 7月2日 | 塩バジル 購入者 | 7 自主商品の不良 | 1 | 4 | 自主商品「塩バジル」の不良 販売先：ドン・キホーテ高森店 産直売り場 「塩バジルの中蓋が無い。中蓋を郵送して欲しい。」 との要望が電話にて事業所に入る。 | 【対応】 ・電話にて謝罪後、中蓋・詰め替え用塩バジル（パウチ）をお詫び文とあわせてお客様宅へ郵送した。 【不良の要因と改善策】 ・作業工程のうち、計量とビン詰め、蓋のセットをご利用者が担当している。中蓋のチェックに見落としがあり、職員が気づかず売り場に納品してしまった。 ・外蓋を付ける前に職員とご利用者の2名で必ず中蓋の確認が出来るように作業手順を変更した。 | 無 |

※苦情の種類

- 1 サービス内容(職員の接遇) … 0件 ※苦情のレベル
- 2 サービス内容(質・量) … 0件
- 3 事故、被害、損害 … 0件
- 4 事業所運営 … 0件
- 5 契約内容 … 0件
- 6 建物の構造 … 0件
- 7 その他 … 1件

※苦情の発生原因

- 1 要望(本人の意向、意見、主張など) … 1件
- 2 請求(法的責任に基づく権利の主張など) … 0件
- 3 責任追及レベル(契約不履行に伴う責任追及など) … 0件
- 4 その他 … 0件

- 1 説明・情報不足 … 0件
- 2 職員の態度・言動 … 0件
- 3 サービス内容 … 0件
- 4 その他 … 1件

| | |
|------|----|
| 実績総数 | 1件 |
| 苦情受付 | 1件 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称： 行動援護事業所 障がい者サポートセンター親愛

(1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数）

行動援護事業：契約数 18 名

(2) 実績

| | |
|--------------|---------|
| 平均障害支援区分 | 5.35 |
| 1日当たりの平均利用者数 | 4.7 人 |
| 1日当たりの平均利用時間 | 11.0 時間 |

2. 概要等

(1) 運営の概況

- ① 新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中、令和3年度もご利用者通所先の調整を継続して行った。地域の感染状況や個人の状況により、臨機応変の対応とした。
- ② 祭りへの参加や外食などは制限せざるを得ない状況であったが、プール、図書館、美容室の利用等、地域資源の利用は積極的に行った。コロナ禍での工夫として昨年度より行っている個別歩行や調理活動などは、ご利用者の新しいニーズとして定着している。
- ③ 法人内の生活介護事業所に通所する在宅のご利用者ご家族より、レスパイト支援的なニーズが増えている。情報共有や職員連携等、法人のスケールメリットを生かした対応により、収支のバランスは良い状態を保っている。

(2) 5か年計画の評価

| 目 標 | 具体的な取り組み・課題等 |
|--------------------------|---|
| ① 行動援護事業を柱にした在宅支援サービスを拡充 | ・ 移動支援事業の開始を検討してきたが、行動援護事業へのニーズが増加していることから実施は見送っている。 |
| ② 収支バランスの改善 | ・ コロナ禍で、地域や個人の状況による利用の大幅な増及び減があった。結果的に事業活動資金収支差額は昨年度と同水準となり、収支バランスは改善傾向にある。 |

| | |
|-------------------|----------------------|
| ③公益的事業への取組による地域貢献 | ・支援中のごみ拾い散歩を継続して行った。 |
|-------------------|----------------------|

3. 職員配置状況

(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|-----------|------|-----|-----|--|
| 施設長（管理者） | 0.1 | | 0.1 | 社会福祉士、行動援護従事者 |
| サービス提供責任者 | 1 | | 1 | 社会福祉士、実務者研修、強度行動障害（基礎・実践）、保育士 |
| サービス提供職員 | 0.6 | 0.8 | 1.4 | 社会福祉士1、精神保健福祉士1、介護福祉士2、行動援護従事者1、強度行動障害養成研修1、強度行動障害（基礎・実践）2 |
| 合計 | 1.7 | 0.8 | 2.5 | |

4. 安全防災対策

- ・災害発生時と体調不良時の対応についてのフローチャート作成
- ・法人防災訓練、備蓄品整備等

5. 主な施設整備等

6. 添付資料

- (1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況
- (2) 苦情等の状況 ……なし（苦情受付、実績 0件）

1. 視察、実習等の受け入れ状況

なし

2. ボランティア受け入れ状況

なし

3. 職員研修参加状況

| 期日 | 研修名 | 延べ人数 |
|-----|--------------------------|------|
| 4月 | | |
| 5月 | | |
| 6月 | OJT 推進研修、事例検討会 | 4 |
| 7月 | 法人等級研修 | 2 |
| 8月 | | |
| 9月 | 法人等級研修 | 1 |
| 10月 | OJT 推進研修、事例検討会 | 3 |
| 11月 | 法人等級研修、感染症研修会、親愛の里学習会 | 7 |
| 12月 | | |
| 1月 | | |
| 2月 | | |
| 3月 | 事例検討会、法人等級研修、理念研修、虐待防止研修 | 7 |

※1・2・3について、今年度は新型コロナウイルスの感染予防を優先し、国、県、地域の状況によって受入れ対応等を検討した。

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称： 地域活動支援センターⅢ型 松川町地域活動支援センターあすなろ
 - (1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数） 定員 10 名 契約者数 40 名
 - (2) 実績：1 日当たりの平均利用者数 5.15 名

2. 概要等

(1) 運営の概況

コロナの警戒レベルに合わせて活動自粛、またレベル5になり開所時間の短縮をして対応している。レベルが下がった際は外出プログラムを計画し、楽しみながら外出時の注意点や感染対策を学ぶ目的で実施した。コロナが長期化しているため、対策を実施した上で調理などの活動も再開し、過度な自粛にならないようにしている。

コロナ感染拡大に伴い利用者数は減少が続いており、開所時間短縮後は更に減少している。利用が無いご利用者に対してのプログラムの送付や電話での相談をしているが、利用者数が増えないことが課題である。

余暇活動や社会参加活動は最低限での実施となり、出来る範囲での活動提供となった。利用満足度調査をもとに希望された活動を取り入れるなどし、利用しやすい環境づくりに努めている。地域行事への参加や、実際の関わりを通しての啓発は難しいのが現状である。そのため HP 等を活用した情報発信を行い、現代の生活様式に合わせた可能な範囲での啓発を行っていく必要がある。

収支について、新型コロナウイルスの影響で利用者が減少したため、個別給付の事業活動収入が減少。しかし前年度は職員3名体制だった時期があり、人件費支出が高騰したが、今年度は人件費が減少したため、結果として収支は増加した。

(2) 5か年計画の評価

① 地域に開かれた事業活動の展開

ウエルカムデーや町内行事は、昨年度に引き続き中止となった。どんど焼きの材料を提供するなどの最低限の地域とのかかわりは継続している。警戒レベルが下がった際にはネイルボランティアを依頼し活動を行った。

② 松川町の利用者ニーズの掘り起こしとつなぎ支援

今年度は他事業所への移行は0名であった。昨年度5名が就労継続支援B型に移行しており、就労希望のあるご利用者が減少したことが要因として挙げられる。見学や体験受け入れの結果、8名が新規登録された。利用の定着が課題で

ある。

町との連絡会で保健師や町との情報共有・連携をし、利用者支援の基盤として
いる。あすなろが一つの居場所となるよう利用者ニーズに合わせて対応できる
よう取り組んでいく。

③ 地域活動支援センターⅢ型事業の定着

生産活動ではもーちゃんイスの制作・販売を継続した。インターネット販売に
よる売り上げはないが、より多くの方に見てもらい・知ってもらい場として機能
している。今後ご利用者のニーズに合わせて生産活動や創作活動を適宜変更・
提供していく必要がある。

3. 職員配置状況

(R4年3月31

日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|----------|------|-----|-----|-------------------|
| 施設長(管理者) | 0.2 | | 0.2 | 社会福祉士、精神 保健福祉士 |
| 指導員 | 1 | 1 | 2 | 保育士 |
| 合計 | 1.2 | 1 | 2.2 | |

4. 安全防災対策

(1) 防災訓練 9月(地震)、3月(火災)

5. 公益的取り組みの状況

まつかわこども福祉教室あいむへの参加

6. 主な施設整備等

なし

7. 添付資料

(1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況…別紙1

(2) 苦情等の状況…なし

実習受け入れ なし

視察・見学受け入れ状況

| 期 日 | 団体名 | 内容 | 人数 |
|----------|---------------|---------|----|
| 4月2日 | 親愛の里理事会 | 視察 | 3名 |
| 4月23日 | K氏 | 施設見学 | 3名 |
| 5月28日 | T氏 | 施設見学 | 1名 |
| 6月11日 | 中川村地域活動支援センター | 視察 | 4名 |
| 7月16日 | K氏 | 施設見学、体験 | 1名 |
| 8月12、19日 | K氏 | 施設見学 | 1名 |
| 11月9日 | H氏 | 施設見学 | 1名 |
| 11月18日 | O氏 | 施設見学 | 1名 |
| 12月21日 | 伊那福祉会 救護施設順天寮 | 視察 | 2名 |
| 3月29日 | H氏 紙ふうせんサビ管 | 施設見学、体験 | 2名 |

職員研修、会議等

| 期 日 | 研修名 | 参加者 |
|--------|-----------------------|------------|
| 毎月 | 町連絡会 | 全職員 |
| 隔月 | 地活合同会議 | 全職員 |
| 5月28日 | なごみ家 視察 | 三村、久保田 |
| 6月18日 | 法人事例検討会 | 藤澤、久保田、小日向 |
| 7月～11月 | くらし部会（精神障がい）（自立支援協議会） | 三村 |
| 7月19日 | 松川町地域福祉連絡協議会 | 藤澤、三村 |
| 10月13日 | 元気センター建設委員会 | 藤澤 |
| 11月9日 | 宮田村地域活動支援センターなごみ家 視察 | 三村 |
| 11月29日 | 中川村地域活動支援センターくらしごと 視察 | 小日向 |
| 2月24日 | 元気センター建設工事打合せ | 藤澤、宮島、三村 |
| 3月12日 | こども福祉教室あいむ | 藤澤 |
| 3月18日 | 法人事例検討会 | 藤澤、小日向 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：放課後等デイサービス エコール親愛

(1) 事業区分及び定員・契約者数 定員 10 名 契約者数：30 名

(2) 実績：1 日当たりの平均利用者数

| R3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|--------|------|-----|------|------|------|-----|------|------|------|-----|-----|-----|------|
| 稼働日数 | 22 | 23 | 22 | 23 | 23 | 22 | 23 | 22 | 22 | 18 | 18 | 25 | 263 |
| 利用児数 | 20 | 19 | 21 | 22 | 23 | 17 | 18 | 19 | 20 | 18 | 15 | 18 | |
| 延人数 | 247 | 229 | 271 | 224 | 226 | 217 | 222 | 225 | 234 | 126 | 111 | 233 | 2565 |
| 平均利用者数 | 11.2 | 9.9 | 10.4 | 11.2 | 11.8 | 9.8 | 9.6 | 10.2 | 10.6 | 7 | 6.1 | 9.3 | 9.7 |
| 3 カ月平均 | 10.5 | | | 10.9 | | | 10.1 | | | 7.4 | | | |

2. 概要等

(1) 運営の概況

- ・延べ人数は 2,565 人と昨年度より 503 人の減少。特に 1 月以降は新型コロナウイルス感染症の影響で学校内での感染者が増え、利用を自粛する児童が多くみられたことが利用者数の減少に影響している。感染症対策を行いながらの受け入れと、今年度でサービスが終了となる児童が 5 名いるため、新規利用者の確保が課題である。
- ・感染症対策として裏庭にコンテナハウスを設置し、長期休暇中は密を避ける対応ができた。しかし、予算より費用が増額となり併せて、利用児童数が減少した為、年度内で撤去した。今後は他事業所や町内の施設等を活用していく。

(2) 5 か年計画(平成 30 年度～令和 4 年度)の評価

方針 1：安心・安全、居心地のよい事業所の環境整備を進める

- ① 事業所の移築に向け、利用児童たちが安心して過ごせる環境の整備を進める。
- ② 共生社会を実現するための環境整備を進める。

(評価) 一軒家での運営が手狭となり、コンテナハウスを設置。長期休暇等の人数が多い時期は密を避けることができ、感染症対策がとれた。これまで議論してきた元気センター(仮称)については、令和 6 年 4 月開所に延期となった。

方針 2：地域に開かれた信頼される事業所作り

① 福祉サービスの枠を超えた事業展開

- ・不登校児の居場所作りや自然体験型の活動を通じた地域の教育力向上への支援。
- ・世代間交流を含め、人と人が繋がる事業提供。

(評価) 不登校児への支援は職員体制が整わず十分に行えなかったが、継続して 2 名の児童への支援を行った。コロナ禍で地域の方との交流は十分に行えな

ったが、近所の方を講師とした創作活動は継続して行った。

方針3：定員の見直しを含めた新たな事業展開

- ① この期間の利用実績を見ながら、定員の拡大、新たな事業展開など様々な方向性の検討を行い、必要に応じ事業を進める。

(評価) 現在の建物の基準では定員を増やすことは難しい。また、他町村に放課後等デイサービスが開所したこともあり、利用希望者は概ね受け入れることが出来ており、当面は現行の定員での事業運営を継続していく。

(3) 活動報告

- ・ 今年度は食育活動として畑で野菜を作り、収穫や調理などを行った。また、森林浴、散策、昆虫採取、川遊び等の人気の活動は長期休暇に取り入れ、楽しみながら体力づくりや仲間と協力する、学びの機会とした。
- ・ 長期休暇を中心に他事業所職員の応援体制をとり、安全・安心に児童を受け入れられるよう努めた。

3. 職員配置状況

(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規 | パート | 計 | 国家資格等 |
|-------------|-----|-----|-----|---------------|
| 施設長(管理者) | (1) | | (1) | 社会福祉士、精神保健福祉士 |
| 児童発達支援管理責任者 | 1 | | 1 | 介護福祉士 |
| 児童指導員・指導員 | 2 | 3 | 5 | 保育士2 |
| 事務員 | (1) | | (1) | |
| 合計 | 3 | 3 | 8 | |

4. 安全防災対策

(1) 防災訓練：2月・3月に計3回開催

5. 公益的取り組みの状況

まつかわ子ども福祉教室あいむへの参加

6. 主な施設整備等

・ 公用車(軽自動車ルークス)のリース契約

7. 添付資料

(1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況 …別紙1

(2) 苦情等の状況 …別紙2

実習・ボランティアの受け入れ状況

| 期 日 | 氏名・所属 | 内容 |
|--------|----------------|--------|
| 6月、12月 | 個人：小野寺様（活動講師） | ボランティア |
| 8月 | 個人：田中様（活動サポート） | ボランティア |

職員研修の受講状況

| 期 日 | 研修名 | 開催地 | 出席者 |
|--------------|------------------|-------|-------|
| 5月27日 | 仕事みらいフェア | 高森町 | 大澤、福沢 |
| 各月 | 飯伊圏域自立支援協議会子ども部会 | 飯田市 | 大澤 |
| 6月26日 | エコール親愛保護者会 | あすなろ | 藤澤、大澤 |
| 7月7日 | 松川仕事未来フェア | 松川町 | 福沢 |
| 6月、10月 | 管理者・指導者研修（法人内研修） | 松川町 | 大澤 |
| 6月、8月、10月、3月 | 事例検討会（法人内研修） | WEB研修 | 全職員 |
| 9月17、22日 | 虐待防止研修（リタリコ） | WEB研修 | 全職員 |
| 12月13日 | 感染症対策講習（法人内研修） | 事業所 | 全職員 |

令和3年度苦情受付一覧表

別紙

| No. | 期 | 日 | 苦情申出者氏名 | 苦情の種類 | 苦情のレベル | 原因 | 内 容 | 対 応 | 第三者委員 員立会い |
|-----|---|-----------|----------|----------------|--------|----------|--|--|---------------|
| 1 | | 令和3年4月23日 | 利用児童の保護者 | 1 職員の接遇 | 要望 | 職員の態度、言動 | 急な利用の受け入れをお願いしたが事業所から「本来なら受け入れられないが、家庭や児童の事情に配慮して受け入れる」と連絡があった。言い方、内容等が「見てやっっている」感が強く、不快に感じた。 | 対象職員に対して発言への振り返りと指導を行うとともに、緊急時の判断、対応は自発管もしくは所長が行うよう統一する。保護者へは所長が直接謝罪し、上記事業所での対応を説明して理解を頂く。 | 無 |
| 2 | | 令和3年7月31日 | 利用児童の保護者 | 2 サービスの内容(質・量) | 要望 | 説明・情報不足 | メールにて苦情がある。 ①夏休み中の送迎時間を早くして欲しいと要望したが、子供達には『そんなの無理』と返答され、母親が相談しても『早く行っているはずです』とばかり言われた。 ②エコー元職員が送迎の待ち合わせで子供達に会い、私用車でエコールに連れてきたときに、他の職員から『何で連れてきたの』と言う顔をされた。 ③3月の外出活動で他の児童から金銭を借りることがあった。4カ月経ってからその報告があった。遅すぎた。 | エリアマネージャーが保護者と面談をして謝罪、説明をする。 ①保護者と相談し、朝の受け入れ方法を早めるように変更する。対応については配慮がかけていたことを謝罪する。 ②エコー元職員は元職員が児童に会いに行っていることを知らなかったため「どうしたのか」と聞いたことが『何で連れてきたのか』と言う表現に捉えられたと思われる。職員間の連携不足であったことを謝罪する。 ③指摘の通りのため謝罪する。今後は金銭の貸し借りはしないように対応することを説明する。 | 無 |
| 3 | | 令和3年8月2日 | 利用児童の保護者 | 1 職員の接遇 | 要望 | 職員の態度、言動 | メールにて苦情がある。 ケンカしても放っておく職員がいると聞いた。その職員の支援はうまくできていると思っっているのか。また、その職員から手を力いっぱい引っぱ張られたと子供が言っている。 | エリアマネージャーが保護者と面談をして謝罪、説明をする。 児童にも聞き取り『喧嘩をしている時に腕を引っ張られた。爪があたった』と痛い、怖い思いをさせてしまったと分かり、児童・保護者に謝罪をする。対象職員には適正な支援ができるように指導を行っていくことを説明する。 | 無 |

※苦情の種類

- 1 サービス内容(職員の接遇) ... 2件
- 2 サービス内容(質・量) ... 1件
- 3 事故、被害、損害 ... 0件
- 4 事業所運営 ... 0件
- 5 契約内容 ... 0件
- 6 建物の構造 ... 0件
- 7 その他 ... 0件

※苦情のレベル

- 1 要望(本人の意向、意見、主張など) ... 3件
- 2 請求(法的責任に基づく権利の主張など) ... 0件
- 3 責任追及レベル(契約不履行に伴う責任追及など) ... 0件
- 4 その他 ... 0件

※苦情の発生原因

- 1 説明・情報不足 ... 1件
- 2 職員の態度・言動 ... 2件
- 3 サービス内容 ... 0件
- 4 その他 ... 0件

| | |
|------|----|
| 実績総数 | 3件 |
| 苦情受付 | 3件 |

令和3年度親愛の里シンフォニー事業報告書

1. 種別・名称： 就労支援継続B型事業所 親愛の里シンフォニー

(1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数）

定員：20名 契約者数：30名

(2) 実績：1日当たりの平均利用者数

| 事業名 | 就労継続B | | | | 定員 | | | | 20 | | | | 合計 |
|----------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | |
| 開所日数 | 21 | 18 | 22 | 20 | 19 | 20 | 21 | 20 | 20 | 19 | 18 | 22 | 240 |
| 延べ利用者数 | 380 | 339 | 414 | 386 | 337 | 367 | 397 | 370 | 378 | 337 | 298 | 428 | 4431 |
| 利用率(%) | 90.5 | 94.2 | 94.1 | 96.5 | 88.7 | 91.8 | 94.5 | 92.5 | 94.5 | 88.7 | 82.8 | 97.3 | 92.2 |
| 3ヶ月平均(%) | 89.7 | 90.6 | 92.9 | 94.9 | 93.1 | 92.3 | 91.7 | 92.9 | 93.8 | 91.9 | 88.7 | 89.6 | 91.8 |

2. 概要等

(1) 運営の概況

① 月額平均工賃は、10,571円。前年度に比べ1割近くは増額となる。

令和3年度4月より喫茶店を改修し、喫茶事業を拡大。新型コロナウイルスの感染拡大が身近に迫り、喫茶を臨時休業することや喫茶イベントの中止、地域への出前喫茶の参加も減り、思うように収入を上げることが難しい状況下にあった。しかし、そんな状況においても感染対策を徹底しながらの喫茶の営業を継続するとともに、新たにテイクアウトや弁当配達といった販売方法を模索、実施してきた。喫茶事業の拡大に伴い業務に携わる利用者も増え、地域との繋がりを感じながら自身の力を発揮できる場となっている。

施設外就労、受託作業に関しては、作業内容や作業の難易度により、作業に参加できる利用者が限られ、職員への負担が課題となる。今後は、各作業携わる職員数を増やし新しい作業に参加の可能性がある利用者を増やしていくことで業務の安定を図っていく。

② 令和3年度の平均利用率は89.6%と前年度を20%下回っている。新型コロナウイルス関連での感染対策(ワクチン接種等)や職員の他事業所への応援による分散通所の影響、また利用者の精神安定を図ることが難しく入院や長期欠勤等が相次いだことが理由としては挙げられる。今年度新規利用者が4名いるが、通所の安定が難しく利用率の底上げには至っていない状況がある。

また、年齢的な理由やサービス内容の変更から他事業所との併用を開始した利用者も2名おり以前までの通所日数から見ると減少している。今年度退所者は0名であった。

(2) 5か年計画の評価（進捗状況も含め）

① 移転や改装等を視野に、喫茶事業の拡大を図る。

4月より厨房スペース、客席スペースを改修・拡大する。以前よりも多くのお客さんを受入れながらスペースを広くしたことで感染対策、衛生対策を徹底することが出来ている。障がい者施設のお客様（個人・団体）の利用も増えている。安心して利用していただけるお店となっている。また、テイクアウトや弁当配達といった感染状況に影響されない販売方法も実施し、地域との繋がりを拓いている。

喫茶事業が拡大したことで業務に携わる利用者も増え、事業所の主たる業務となっている。

② 平均工賃2万円以上を目指す。

新型コロナウイルスの影響や現状通所する利用者の通所頻度等を見ると難しい状況あり、コロナ禍前の平均工賃を目指していくことを目標とし、運営を行う。

③ ニーズを掘り起こし、他事業への拡大を検討する。

利用者のニーズや年齢面を考慮しながら各関係機関との連携や情報共有を密に取り必要なサービスの利用や他事業所への通所に繋げている。

3. 職員配置状況

(R3年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|-----------|------|-----|-----|-------|
| 管理者 | 0.5 | | 0.5 | 介護福祉士 |
| サービス管理責任者 | 1 | | 1 | |
| 生活支援員 | | 3 | 3 | |
| 職業指導員 | 1 | | 1 | |
| 目標工賃達成指導員 | | 1 | 1 | |
| 事務員 | 1 | | 1 | |
| 合計 | 3.5 | 4 | 7.5 | |

4. 安全防災対策

(1) 防災訓練

令和3年3月7日（月）：火災想定避難訓練

令和3年3月28日（月）：地震想定避難訓練・学習会

5. 公益的取り組みの状況

- ・松川町あいむ子ども福祉教室参加 …ご利用者2名(大道芸の披露、講習会)
- …職員1名(大道芸・工作・盲導犬)

6. 主な施設整備等

- ・ 県の生産活動支援事業を利用し、喫茶備品等を購入。
- ・ 自動車総連社会福祉施設物品寄贈により、事業所内備品等を購入。

7. 工賃実績 令和3年度平均工賃 10,571円

| | 喫茶事業・自主製品等 | 受託作業・施設外就労等 |
|--------|------------------------|-------------|
| 収入計 | 2,553,008円 | 1,880,747円 |
| 経費計 | 1,166,240円 | 0円 |
| 総支給工賃額 | 3,266,437円 | |
| 月額平均工賃 | 10,571円 (支払い延べ人数：309人) | |

8. 添付資料

- (1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況

別紙1

- (2) 苦情等の状況

別紙2

実習、視察、ボランティアの受け入れ状況

| 期 日 | 氏名・機関名等 | 人数 | 内 容 |
|---------------------|-------------|----|--------|
| 5月31日(月) | カフェコーデ(伊那市) | 5名 | コーヒー講座 |
| 11月9日(火)~11月10日(水) | 長野県看護大学 | 2名 | 実習 |
| 11月15日(月)~11月19日(金) | 伊那養護学校 | 1名 | 実習 |
| 12月7日(火)~12月8日(水) | 長野県看護大学 | 2名 | 実習 |

職員研修参加状況

| 期 日 | 研修名 | 開催地 | 出席者 |
|-----------|------------------|-------|-------|
| 6月12日(土) | 管理者・指導者研修 | 松川町 | 和田 |
| 6月18日(金) | 第一回事例検討会(法人内研修) | WEB研修 | 全職員 |
| 7月5日(月) | 自立支援協議連絡会 | 伊那市 | 和田 |
| 7月6日(火) | 二.三等級研修(法人内研修) | 松川町 | 和田 |
| 7月21日(水) | 一等級研修(法人内研修) | 松川町 | 太田・瀧脇 |
| 7月28日(水) | 親愛の里学習会(法人内研修) | WEB研修 | 瀧脇 |
| 8月20日(金) | 第二回事例検討会(法人内研修) | WEB研修 | 伊藤、宮澤 |
| 9月7日(火) | 二.三等級研修(法人内研修) | 松川町 | 和田 |
| 9月15日(水) | 一等級研修(法人内研修) | 松川町 | 瀧脇 |
| 10月8日(金) | インボイス制度セミナー | 飯田市 | 望月 |
| 10月16日(土) | 管理者・指導者研修(法人内研修) | 松川町 | 和田 |
| 10月22日(金) | 第三回事例検討会(法人内研修) | WEB研修 | 全職員 |
| 11月2日(火) | 二.三等級研修(法人内研修) | 松川町 | 和田 |
| 11月17日(水) | 一等級研修(法人内研修) | 松川町 | 望月 |
| 12月10日(金) | 感染症研修(法人内研修) | 宮田村 | 全職員 |
| 12月15日(水) | 一等級研修(法人内研修) | 松川町 | 望月 |
| 1月6日(木) | 二.三等級研修(法人内研修) | 松川町 | 和田 |
| 3月18日(金) | 第四回事例検討会(法人内研修) | WEB研修 | 全職員 |
| 3月25日(金) | 虐待防止・理念研修(法人内研修) | 宮田村 | 全職員 |

令和3年度苦情受付一覧表

| No. | 期 日 | 苦情申出者氏名 | 苦情の種類 | 苦情のレベル | 原因 | 内 容 | 対 応 | 第三者委員立会い |
|-----|-----------------------|---------|-------------------------------|--------|----------|---|--|----------|
| 1 | 令和3年4月 8日 (木曜日) | 法人内事業より | ・ 職員の接遇 ・ サービスの内容 (質・量) | 要望 | 職員の態度、言動 | <p>○職員への対応や喫茶（シンフォニー）のシステムに不満</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事前の予約場所と違っていた ・ 同じ法人事業所であるが、お客である。作業室奥の個室はどうなのか？ ・ セットメニューを注文すると50円引きとなるとメニューに書いてあり注文するが、会計時50円引きになっていない。 <p>○喫茶者への配慮がない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 喫茶ご利用者の喫煙場所を設置するべき | <p>・ 予約については、予約状況を確認しながら、無理のない範囲で受け付ける。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 感徳対策、お客様にゆったりとお食事などを楽しんでいただく、予約に対応できるよう今月より喫茶店をリニューアルオープンし、客室(ホール)の拡大、客席を増やす。 ・ 就労継続B型の運営する喫茶店であり、ご利用者が、開店準備と片付け、調理、接客、会計などの仕事に関わっている。お客様にご迷惑がないように、またご利用者が自分の仕事を正しく行えるように、学習会や練習の機会を作る、作業手順書を作成する、定期的なアセスメントを実施し、作業評価を行う。 ・ 禁煙推進ステッカーの掲示場所について、再度検討する。また、複数ステッカーを貼り、ご協力を求めていく。 ・ 本年度、全職員を対象に言葉遣い、接客などの研修を実施していく。 | 無 |

※苦情の種類 1 サービス内容(職員の接遇) … 2件
 2 サービス内容(質・量) … 0件
 3 事故、被害、損害 … 0件
 4 事業所運営 … 0件
 5 契約内容 … 0件
 6 建物の構造 … 0件
 7 その他 … 0件

※苦情のレベル 1 要望(本人の意向、意見、主張など) … 2件
 2 請求(法的責任に基づく権利の主張など) … 0件
 3 責任追及レベル(契約不履行に伴う責任追及など) … 0件
 4 その他 … 0件

※苦情の発生原因 1 説明・情報不足 … 0件
 2 職員の態度・言動 … 2件
 3 サービス内容 … 0件
 4 その他 … 0件

| | |
|------|----|
| 実績総数 | 2件 |
| 苦情受付 | 2件 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：生活介護事業所 親愛の里夢工房

(1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数）

生活介護事業：定員 20 名 契約者数 20 名(R4.3 現在)

(2) 実績

| | |
|---------------|--------|
| 平均障害支援区分 | 4.7 |
| 区分 5・6 の割合 | 57.2% |
| 区分 6 の割合 | 23.9% |
| 1 日当たりの平均利用者数 | 17.1 人 |

| 事業名 | 生活介護 | | | | 定員 | 20 | | | | | | | 合計 |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 4 | 5 | 6 | 7 | | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | |
| 開所日数 | 21 | 18 | 22 | 20 | 20 | 20 | 22 | 20 | 20 | 19 | 18 | 22 | 242 |
| 述べ利用者数 | 350 | 308 | 394 | 344 | 339 | 350 | 360 | 352 | 361 | 329 | 284 | 375 | 4146 |
| 利用率(%) | 83.3 | 85.6 | 89.5 | 86.0 | 84.8 | 87.5 | 81.8 | 88.0 | 90.3 | 86.6 | 78.9 | 85.2 | 85.6 |
| 3ヶ月平均(%) | 82.5 | 80.8 | 86.1 | 87.0 | 86.8 | 86.1 | 84.7 | 85.8 | 86.7 | 88.3 | 85.2 | 83.6 | 85.3 |

2. 概要等

(1) 運営の概況

- ・延べ人数 4,146 人と前年度比 98 人増。4 月より新規 1 名（週 5 日）が利用開始となり、コロナウイルスの影響で利用者数の波は見られたが、多い月は前年度比 30 人以上増となる。
- ・新型コロナウイルス感染拡大時、複数事業所利用者は一事業所利用に調整を行う。年度当初は、濃厚接触者の定義や PCR 検査に至る保健所の判断が曖昧で、事業所毎で対応の違いが見られ、結果として地域の感染者の増大に繋がってしまうケースが多かった。日中活動先や各 GH との迅速な対応や緊密な連携が求められた。県のまん延防止等重点措置期間中（R4.2）、複数施設で感染連鎖が相次ぎ、延べ 34 人欠席となる（約 381 千円減収）。また、ワクチン接種後の副反応により、特に職員の欠席が相次ぎ、支援体制の確保が厳しい状況となった。
- ・収支に関しては 人員配置体制加算(II)の取得、障害支援区分の見直しにより、前年度比約 6,000 千円を超える増収となった。引き続き、適正な事業運営に取り組んでいきたい。
- ・with コロナ時代として、感染対策を徹底しながらも季節を感じてもらえる活動を模索した。夏祭り（屋台・浴衣や着物の着付け）、焼き芋大会、ハンバーガーのテイクアウト、バーチャル散歩の他、バスや昼食場所を貸し切った夢工房単独の日帰り旅行を行うことができた。
- ・自閉症ご利用者の課題行動が頻出し、活動スペースの手狭さは顕著となる。ロッカー室を改良した個室やロールスクリーンやカーテンを活用した空間を確保することで、課題

行動の軽減に繋がった。活動作業棟建設については、来年度早期の建設を目指す。人数のバランスを見ながら、再来年度に向け新規ご利用者の受け入れを検討していきたい。

(2) 5か年計画の評価

| 目 標 | 評 価 |
|--------------------------------------|--|
| ① 人材育成の推進：OJT、研修等を通じて職員のレベルアップを図る。 | ・職員の入退職が続き、体制が大きく変わった1年だったが、全職員が均等に学べる機会を提供できるよう配慮した。zoom研修の開催が多く比較的受講しやすく、相談初任者従事者研修や自閉症支援セミナーなど大型研修にも積極的に参加できた。また事業所独自で復命研修を開き、短時間パート職員にも学べる機会を提供できた。パート職員の意欲向上にも繋がり、法人内研修（事例検討会・親愛の里学習会）への積極的な参加に結び付いた。結果として、前年度の課題であった支援方針の統一や他職員を認め助言しあえるチーム作りにつながった。 |
| ② 事業所の活動スペース拡張：ご利用者増に伴い、個室等を増設、拡張する。 | ・活動作業棟の建設にあたり、村や地元業者を交え、度重なる協議や理解活動に取り組んだ。手続きや各種調整・計画の策定に時間を要したが、令和4年度早期に着工する見込みとなった。建設にあたり、親愛の里松川の自立作業棟の視察を通して、具体的な運用方法を検討していく。 |
| ③ 公益的事業に取り組むことで、地域社会に貢献する。 | ・コロナ禍で養護学校や地域イベントでのバザーは開催できなかったが、感染対策を徹底した上で多くの活動（後述）に取り組めた。公益事業あいむ子ども福祉教室にて、ご利用者有志で作る「大道芸チーム」による発表を行うことができ、子供たちに生き生きとした姿を披露できた。 |

3. 職員配置状況

(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|-----------|------|-----|------|-----------|
| 施設長（管理者） | 0.5 | | 0.5 | 介護福祉士 |
| サービス管理責任者 | 1 | | 1 | 介護福祉士 |
| 生活支援員等 | 2.9 | 5.3 | 8.2 | 社会福祉士・保育士 |
| 看護職員 | | 0.7 | 0.7 | 看護師 |
| 合 計 | 4.4 | 6 | 10.4 | |

4. 安全防災対策：火災・地震を想定した防災訓練
9月：防災頭巾を使用した避難・通報訓練、宮田小学校への避難体験
3月：防災頭巾を使用した避難・通報訓練、避難グッズの学習会
5. 公益的取り組みの状況
 - ・宮田村図書館 作品展示
 - ・宮田村アルプス中央信用金庫にてアート作品の展示「ゆめギャラリー」を開催。
夢工房で作成したカレンダーの原画（ちぎり絵）を中心に展示した。
入館者から非常に好評で、館内の雰囲気をもたせることにつながっている。
 - ・公益事業あいむ子ども福祉教室にて、ご利用者有志でつくるチームで大道芸を披露した。
6. 主な施設整備等 なし
7. 添付資料
 - (1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況 …別紙1
 - (2) 苦情等の状況…別紙2

1. 視察、実習等の受け入れ状況

| 期日 | 団体名・内容等 | 人数 |
|----------|--------------------------|----|
| 6/28 | 職員見学 三澤氏（看護師・保健師） | 1 |
| 7/13 | 職員見学 湯沢氏（看護師） | 1 |
| 7/12～16 | 伊那養護学校高等部2年生KTさん実習 延べ5日間 | 1 |
| 8/23・24 | 職員採用実習 降幡氏 | 1 |
| 11/15 | 職員見学・面接 小島氏 | 1 |
| 11/15～19 | 伊那養護学校高等部2年生IRさん実習 延べ5日間 | 1 |
| 11/25・30 | 職員採用実習 伊澤氏 | 1 |
| 12/22 | 親愛の里シンフォニーYMさん見学 | 1 |
| 1/19 | 職員見学 古澤氏 | 1 |

2. ボランティア受け入れ状況

| 期日 | 団体名・内容等 | 延べ人数 |
|-------------------------|-------------------|------|
| 4/15・5/20・6/17・7/1・10/7 | 田口氏(大道芸講師) | 1 |
| 8/3・2/22 | サンスポート駒ヶ根(出張スポーツ) | 1 |

3. 職員研修参加状況

| 期日 | 研修名（法人・事業所内研修） | 主催 |
|----------------------------|---------------------|----------------|
| 4/1・7/8・9/14 | 新任職員研修 | 法人 |
| 6/12・10/16 | 管理職・指導者研修 | 法人 |
| 6/18・8/20・10/22・3/18 | 事例検討会 | 法人 |
| 7/6・11/2 | 二・三等級研修 | 法人 |
| 8/27 | 障がい特性研修（講師：関マネージャー） | 事業所 |
| 5/18・12/10 | 感染症研修（講師：長野県看護協会） | 事業所 |
| 期日 | 研修名（外部研修） | 主催 |
| 5/24 | 障がい福祉サービス新人研修 | 長野県相談支援専門員協会 |
| 7/14・15・29・8/27 9/28・29 | 相談初任者従事者研修 | 長野県相談支援専門員協会 |
| 7/19・20 | 強度行動障がい基礎研修 | 長野県知的障がい福祉協会 |
| 7/29 | 支援スタッフ部会 | 長野県知的障がい福祉協会 |
| 8/6・9/3・6・7 | サービス管理責任者基礎研修 | 長野県相談支援専門員協会 |
| 8/20・10/21・1/28 | 自閉症支援セミナー | 長野県知的障がい福祉協会 |
| 8/25 | 権利擁護部会 | 上伊那圏域地域自立支援協議会 |
| 8/25・1/27 | 日中活動支援部会 | 長野県知的障がい福祉協会 |
| 11/26 | 宮田小4年生向け 認知症サポーター研修 | 宮田村事業所連絡会 |

令和3年度 親愛の里夢工房 苦情受付一覧表

別紙2

| No. | 期 | 日 | 苦情申出者氏名 | 苦情の種類 | 苦情のレベル | 原因 | 内 容 | 対 応 | 第三者委員 員立会い |
|-----|--------------|---|---------|---------------------------------|--------|----|--|---|---------------|
| 1 | 令和3年 6月2日 | | 法人関係者 | 1 職員の接遇 サービス内容 についての苦情 | 1 2 | | ISさん宅へ訪問していた木の伐採業者からの取次ぎ。作業中、親愛の里の送迎車が来て、運転手からクラクションを鳴らされる、退けという仕事をされる、「この家の子どもは頭がおかしい。」「迎えに来たから退け」といった暴言を吐かれる。職員の態度が悪い。 | 申出人へ電話にて謝罪するとともに、伐採業者の社長に代わっていただき、状況確認と謝罪を行う。対応職員、ドレイブレコーダーで状況を確認をして、ISさん保護者へ状況説明と謝罪を行った。 | 無 |

※苦情の種類 1 サービス内容(職員の接遇) … 1件 ※苦情のレベル 1 要望(本人の意向、意見、主張など) … 1件
 2 サービス内容(質・量) … 0件 2 請求(法的責任に基づく権利の主張など) … 0件
 3 事故、被害、損害 … 0件 3 責任追及レベル(契約不履行に伴う責任追及など) … 0件
 4 事業所運営 … 0件 4 その他 … 0件
 5 契約内容 … 0件
 6 建物の構造 … 0件
 7 その他 … 0件

※苦情の発生原因 1 説明・情報不足 … 0件
 2 職員の態度・言動 … 1件
 3 サービス内容 … 0件
 4 その他 … 0件

| | |
|------|----|
| 実績総数 | 1件 |
| 苦情受付 | 1件 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：特定相談支援事業・障害児相談支援事業 松川障がい者相談支援センター
 - (1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数） 177件（特定158名 児童19名）
 - (2) 実績：サービス等利用計画 168件（特定148件 児童22件）
モニタリング 249件（特定229件 児童20件）
自殺対策・精神保健福祉相談窓口事業 相談件数 91件（内専用ダイヤル1件）

2. 概要等

(1) 運営の概況

専従の相談支援専門員を1名増員し3名配置することができた。これにより基本単価が微増。また新規契約者の受け入れが半年間できない状況だったが、今年度は12件新規受け入れを行った。新規問い合わせのニーズはあるため、今後に対応できる体制を構築していく。

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染予防のため利用事業所の1本化、事業所の見学・体験の中止等によるサービス調整を行った。支援会議は電話やメール等の他、今年度はZOOMを活用しての情報共有を行った。今後も状況に応じ、途切れることのない相談支援を行っていく。

収支については事業活動収入は新規受け入れ等により、前年比109%（+700千円）であったが、相談支援専門員1名の増員により支出が前年比136%（+4000千円）となり、減収となった。

(2) 5か年計画の評価

①困難ケースへの対応強化

自立支援協議会（人材育成部会）にて困難ケースの事例を提供し検討を行った。特に今年度は相談支援専門員の質の向上を目指し、子ども・就労など各分野別の協議会にも参加し、支援の視点やネットワークを構築した。また必要に応じ、支援会議には基幹センターや主治医にも介入してもらう事で本人への効果的な支援を検討できた。

②地域の実情に合わせた相談支援専門員の体制作り

専従の相談支援専門員3名の配置を今年度実現できた。また地域活動支援センターにおける行政との連絡会により、対象者の状況を把握し連携して支援を行う事ができているため、今後も密接な関わりを行っていく

③心の健康相談窓口の体制作り

コロナウイルスの影響で相談件数が増加すると思われたが、専用ダイヤル件数は減

少しした。必要な方へ周知できるように関係機関と連携をとっていく。また対応職員を増やすために研修を予定していたが、中止となったため来年度の受講を目指す。

3. 職員配置状況

(R3年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|----------|------|-----|-----|---------------|
| 施設長（管理者） | 0.1 | | 0.1 | 社会福祉士、精神保健福祉士 |
| 相談支援専門員 | 3.2 | | 3.2 | 社会福祉士 |
| 合計 | 3.3 | 0 | 3.3 | |

4. 安全防災対策

(1) 防災訓練 9月（地震）、3月（火災） あすなろと合同で実施

5. 公益的取り組みの状況

まつかわこども福祉教室あいむへの参加

6. 主な施設整備等

なし

7. 添付資料

(1) 職員研修状況 別紙1

(2) 苦情等の状況 なし

視察、実習の受け入れ なし

職員研修、会議等

| 期 日 | 研修名 | 参加者 |
|------------|-----------------------------|-------|
| 隔月（5月より） | 人材育成部会、専門員の会（自立支援協議会） | 全職員 |
| 6月12日・19日 | 指導者・管理者研修（法人） | 藤澤・宮島 |
| 7月19日・20日 | 強度行動障がい支援者研修（基礎） | 宮島 |
| 8月20日 | 事例検討会（法人） | 全職員 |
| 10月15日 | 自立支援協議会（こども部会） | 宮島 |
| 10月16日 | 指導者・管理者研修（法人） | 藤澤・宮島 |
| 10月28日・29日 | 強度行動障がい支援者研修（実践） | 宮島 |
| 11月18日 | 自立支援協議会（精神部会） | 田中 |
| 12月10日 | 障がい者虐待防止研修、感染症研修（法人） | 全職員 |
| 1月18日 | 自立支援協議会（仕事部会） | 宮島 |
| 2月10日 | 元気センター設備打ち合わせ | 藤澤・宮島 |
| 2月22日 | 専門員の会研修会（障がい福祉制度と最近の動 向） | 全職員 |
| 3月15日 | 元気センター設備打ち合わせ | 藤澤・宮島 |
| 3月18日 | 事例検討会（法人） | 全職員 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称： 地域活動支援センターⅢ型 飯島町障がい者地域活動支援センターやすらぎ

(1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数） 定員 10 名 契約者数 28 名

(2) 実績：1 日当たりの平均利用者数 9.8 名

2. 概要等

(1) 運営の概況

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、感染警戒レベルに応じて活動の一部自粛や縮小を行いながらの運営となった。中でも、グループワーク等ご利用者の意見を聞きながら、テイクアウトランチ会や毎月の運動、やすらぎ喫茶等のプログラムにおいて感染対策をしながら行った。令和3年度の満足度調査では、活動の縮小について残念がる声が上がったものの、【居場所】としてのやすらぎの利用が定着している事もあり、大幅な利用者の減少には繋がらなかった。

これまで多くのボランティアが関わって下さっていたが、令和4年1月より感染警戒レベルが3に下がるまでは、受け入れを中止とした。また、町外のご利用者に対しても同様の対応を取っている。

コスモス園の利用について、まん延防止措置適用期間は町からの要請もあり、貸し館を中止した。現在は一部条件をつけての利用を再開している。

(2) 5か年計画の評価

① 行政機関と連携した地域ニーズへの働きかけの強化

保健師や引きこもりサポーター等と連携をしての支援を継続している。今年度は4名の方が新規登録された。長期間利用がないため4名の方が登録削除。

② イベントの開催や町内の行事等を活用した地域福祉の啓発活動

今年度は行事やイベントが中止となり、啓発につながる活動ができなかった。HPやICTを活用しての情報発信や地域との交流を検討したい。

③ 利用者の希望する生活に向けた支援の強化

今年度は就労継続支援B型へ2名が移行された。月1回、相談支援専門員による相談日を活用し、個別への支援を充実できるよう関わっている。

利用される方の障がいが多様となり、職員のスキルが求められる。来年度は事業所内での学習の機会を増やし、統一した支援が行えるように取り組んでいく。また、利用年数が5年以上の方も多くなってきているため、利用登録者全員に対し、個別に面談を行い、生活についてや利用目的の確認を行っていく。

3. 職員配置状況

(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|----------|------|-----|-----|---------------|
| 施設長（管理者） | 0.2 | | 0.2 | 社会福祉士、精神保健福祉士 |
| 指導員 | 1 | 1 | 2 | 社会福祉士、准看護師 |
| 合計 | 1.2 | 1 | 2.2 | |

4. 安全防災対策

- (1) 防災訓練 10月、3月（地震、火災）
- (2) 災害についての学習会 7月（飯島町出前講座）

5. 公益的取り組みの状況

特になし

6. 主な施設整備等

- 作業室の蛍光灯の交換（本体ごと取り換え）
- 非常ベルの電池交換

7. 添付資料

- (1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況
- (2) 苦情等の状況 なし

ボランティア受け入れ状況

| 期日 | 団体名 | 内容 | 人数 |
|-------------|------------|------|----|
| 毎月 | 個人：木本氏 看護師 | 運動 | 2名 |
| 毎月 | 個人：古田氏 保健師 | 音楽療法 | 2名 |
| 4～7月 10～12月 | 個人：小林氏 週1回 | 製品作り | 1名 |
| 6月、10月 | サンスポート | 運動 | 1名 |

視察・見学受け入れ状況

| 期日 | 団体名 | 内容 | 人数 |
|----------|----------|------|----|
| 7月29、30日 | 飯島中学校2年生 | 職場体験 | 1名 |

職員研修

| 期日 | 研修名 | 参加者 |
|-----------------|---------------------------------|----------|
| 8月6日 | 法人内グループ学習（法人） <u>他9月17日</u> | 下澤 |
| 8月18日 | 法人内研修（法人） | 下澤 |
| 8月20日 | 法人内研修（法人） <u>他10月22日</u> | 全職員 |
| 11月9日 11月29日 | 宮田村地活なごみや視察見学 中川村地活くらしごと視察見学 | 富永 下澤 |
| 12月10日 | 障がい者虐待防止研修（法人） | 全職員 |
| 3月18日 | 事例検討会（法人） | 全職員 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：精神障害者地域活動支援センター 親愛の里そよかぜ

(1) 事業区分及び定員・契約(登録)者数

精神障害者地域活動支援事業Ⅰ型：定員 20 名 契約者数 63 名

(2) 実績：1日当たりの平均利用者数

・登録、利用状況

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 登録者数 | 62 | 63 | 63 | 59 | 59 | 59 | 59 | 59 | 62 | 62 | 63 | 63 |
| 平均利用人数 | 6.9 | 7.4 | 7.4 | 9.1 | 7.6 | 6.7 | 6.5 | 6.9 | 7.9 | 7.5 | 9.1 | 8.1 |

・年齢（延べ人数）

(令和4年3月31日現在)

| | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 計 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 男 | 2 | 8 | 11 | 10 | 6 | 37 |
| 女 | 0 | 8 | 7 | 7 | 4 | 26 |
| 計 | 2 | 16 | 18 | 15 | 10 | 63 |

・居住区

(令和4年3月31日現在)

| | 中村区 | 中川区 | 緑区 | 港区 | 西区 | 南区 | 北区 | 中区 |
|----|-----|-----|------|-----|-----|----|----|----|
| 人数 | 39 | 9 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | 東区 | 清須市 | 春日井市 | 一宮市 | 大治町 | 合計 | | |
| 人数 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 63 | | |

2. 概要等

(1) 運営の概況

・令和3年度は、令和2年度に引き続きコロナ感染予防対策を実施しながらの活動となった。開所時には職員、来所者ともに検温や手指消毒の徹底、室内の換気、共有で接触するものの消毒、密にならない対策等を実施。その他、行政の要請に基づき開所時間の短縮等を行った。昨年度と同様、コロナ禍でも取り組める事は何かを考え、孤立や不安の増大にならないよう来所ができない利用者へニュースレターでのメッセージや電話での対応を行ったり、人とのつながりが感じられるようなプログラムや支援に取り組んだ。日中他の事業所への通所や就労をしている利用者も交流ができる機会として、開所時間をずらして夕方に「そよかぜおしゃべり会」を行った。また、愛知県の感染者数減少に伴い、11月より段階的に開所時間を通常に戻しており、感染予防対策を行った上で夕食サービスの提供を一部再開した。その後も感染者数の増減、まん延防止措

置等の状況に応じて、プログラムの内容や地域の方の参加について変更を行った。

- ・コロナ禍における地域啓発の方法を検討工夫し、障害者基幹相談支援センターとも協力をしながら障がいの理解啓発への取り組みを行った。外の掲示板に地域の方への発信として、心の健康や不安な時の相談窓口について掲示をした。また作品展を事業所で開催した際に、こころの健康についてのパネルを設置した。
- ・利用する方の障がいの種類が幅広くなっている。障害特性に応じた過ごしやすい環境づくりの一つとして、2階のレイアウトを変更し、利用者が過ごしやすい部屋を選択できるようにした。限られた職員で対応していくためにも地活の目的を改めて確認し取り組み内容を検討すると同時に障がい特性や社会生活力向上のための支援等学習する機会を設けスキル向上を目指す必要がある。

(2) 5か年計画の評価（進捗状況も含め）

- ・地域開放プログラムや、学習会の開催の継続実施、作品展や果物販売の実施等を通して、継続した地域とのつながりを持つことができた。地域福祉の拠点として、地活の役割を再確認しながら、障がいの啓発や当事者の活躍する機会づくりを検討していく必要がある。コロナ禍でも地域の方が事業所内に入りやすくなるような仕組みを今後も検討していく。

3. 職員配置状況

(令和4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|----------|------|-----|-------|---------------|
| 施設長（管理者） | 1(1) | | 1 (1) | 精神保健福祉士・社会福祉士 |
| 生活支援員等 | 2 | 1 | 3 | 精神保健福祉士 (2) |
| 合 計 | 3 | 1 | 4 | |

職員数の（ ）内は兼務、国家資格等の（ ）は資格所持者数

4. 安全防災対策

(1) 防災訓練

- ・9/18 避難訓練&学習会（大雨について）

食堂で火災が発生したと想定し避難訓練を実施。駐車場に避難後、水消火器の体験を行った。その後談話室にて、映像や資料を用いながら大雨時の避難情報の基準変更について学び、災害への備えに対する意識向上を図った。

- ・3/5 避難/水消火器訓練・防災についてみんなで考えよう！

地震が発生した際の自身の身の守り方を「シェイクアウト訓練」の資料を見た上で実践する。その後1階喫煙所で火災が発生したと想定し避難訓練を行い、水消火器体験を行った。その後談話室にて、避難所までのルート確認や実際に避難所で記入すると

想定される避難者登録票、要配慮者ニーズ調査表を記入する体験を行い、防災への知識の向上を図った。

・12/9 避難器具（オリロー）使用訓練（職員向け）

富士防災に依頼し、2階食堂にある避難器具(オリロー)の使用方法を学び、実施訓練を行った。

5. 公益的取り組みの状況

・プログラム（書道教室、手話教室など）を地域の方にも開放し、地域の方々が参加している。

・11月～12月に1階ロビーにて「アートでつながる心の輪作品展」を行った。

人と人がつながりを持てる機会をつくることを目的の一つとし、作品の展示とともに、見に来た人が感想やメッセージを残せる“つながりの木”を作成した。

事業所や心の健康パネルの展示を行い、事業所や障がいの啓発に取り組んだ。

作品展開催期間中の12/16には駐車場のスペースを活用し、同じ中村区内の事業所「ひょうたんカフェ」にもよびかけ、地域向けに豆腐や果物の販売を実施する「そよかぜマルシェ」を実施した。事業所前の掲示板で地域向けに周知したほかチラシのポスティング、民生委員や社協等の関係機関へ直接チラシを手渡しして広報を行った。事前準備から当日の会場設営や販売作業を利用者が担当した。

マルシェを通して地域の方にも気軽に立ち寄ってもらうことができ、作品展や事業所の取り組みを伝える機会となった。

主な施設整備等

(1) 改修等 : 記載事項 特になし

(2) 固定資産物品 : 記載事項 特になし

6. 添付資料

(1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況 … 別紙

(2) 苦情等の状況 なし

実習・ボランティア等の受入状況

| 日程 および 日時 | 氏名 もしくは 人数 | 内 容 |
|-----------|---------------|-------------|
| 4/23 | 日本福祉大学 (1名) | 一日職場体験 |
| 6/23 | 東京福祉大学 (1名) | 精神保健福祉士現場実習 |
| 11/12 | 同朋大学学生 (1名) | 精神保健福祉士現場実習 |
| 11/16、17 | 東京医療福祉大学 (1名) | 精神保健福祉士現場実習 |
| 12/16 | 愛知淑徳大学 (1名) | 精神保健福祉士現場実習 |

職員研修参加状況

| 期 日 | 研修名 | 主催 | 参加者 |
|-------------|--|------------------|-------|
| 6/19 | OJT 推進者研修 | 親愛の里 | 武藤 |
| 6/23 | 親愛の里学習会 (障がい者虐待について) | 親愛の里 | 武藤、太田 |
| 7/28 | 親愛の里学習会 (記録の書き方) | 親愛の里 | 今井、太田 |
| 9/14 | 新任職員研修 | 親愛の里 | 太田 |
| 10/27 | 地活 I 型交流会 | 親愛の里 | 今井、太田 |
| 11/24 | 親愛の里学習会 (福祉関係職員のメンタルヘルスと虐待防止に 役立つアンガーマネジメントの基本を学ぶ) | 親愛の里 | 今井 |
| 12/7 | 防火管理者講習 | 名古屋市消防局 | 今井 |
| 12/21 | 防災研修 (中村区の地域防災について) | 中村区自立支援連絡 協議会 | 今井 |
| 1/19、26、2/2 | 福祉専門職のための地域防災プログラム | 同朋大学 | 今井 |
| 1/26 | 親愛の里学習会 (愛着障害のある方の支援について) | 親愛の里 | 今井、太田 |
| 1/26 | 親愛の里学習会 (振り回される人への対応につ いて) | 親愛の里 | 今井、太田 |

令和3年度事業報告書

1. 名称・種別： 中村区障害者基幹相談支援センター（障害者基幹相談支援センター）
特定相談支援事業・一般相談支援事業・障害児相談支援事業

《その他事業》

障害支援区分認定調査、障害者賃貸受託入居等サポート事業(入居支援)
名古屋市障害者自立支援配食サービス事業(アセスメント)、
地域連携コーディネート事業（事前登録、緊急時調整、利用調整）
精神障害者ピアサポート活用事業

2. 概要等

(1) 運営の概況

- 1) 名古屋市から委託として示されている人員より0.5名少ない配置での運営を実施。基本となる総合相談窓口として相談者数は増加。精神障がいの方や難病の増加がある。支援内容は例年と大きな差はないが、差別や虐待に関する相談が増加している。
- 2) R6年度以降、当法人単独で基幹相談支援センターの運営を目指しているため、身体・知的・難病等、精神障がい以外の障がい特性を理解する必要があり、積極的に対応するとともにコンソーシアム法人(社会福祉法人名古屋市身体障害者福祉連合会)の職員とペアで対応し学ぶ機会を設けた。虐待や差別の相談増加もあり、相談員の質の向上も求められている。

(2) 5か年計画の評価

目標：地域の取り組みを通して、人や制度などをコーディネートする役割を担い、新たなサービスの創設や仕組みづくりを行うマネジメント機能を持つ障害者基幹相談支援センターを目指す

《実施状況》

◎幅広い相談内容に対応できる体制の強化

- ・ R6年度以降、当法人単独で基幹相談支援センターの運営を目指しているため、身体・知的・難病等、精神障がい以外の障がい特性を理解する必要があり、積極的に対応するとともにコンソーシアム法人(社会福祉法人名古屋市身体障害者福祉連合会)の職員とペアで対応し学ぶ機会を設けた。虐待や差別の相談増加もあり、相談員の質の向上も求められている。定期的な事例検討や資源当の情報共有の機会をもち、相談があったときに円滑に対応できる仕組みを作り取り組んだ。
- ・ 区内に新規事業所が増えている現状から、地域の支援実態を把握するため、まずは暮

らしの場となる共同生活援助の訪問を行った。日々の支援の中で苦慮していること、運営状況を共有し、見えてきた課題については自立支援協議会と連携して取り組んでいる。

◎地域との連携と仕組みづくり

- ・精神障害にも対応した地域包括ケアシステム構築事業を通して、様々な分野と組織的に連携できる仕組みを構築している。普及啓発について「むらごとワーク」とチームを作り豊臣学区(モデル学区)を中心に、千成学区へと対象を増やし企画した。新型コロナウイルスの影響で両学区とも民生・児童委員への普及啓発は延期になったが、開催日を改めて実施できるよう進めている。
- ・民生委員やサロンなどの活動をしている地域の方を訪問し、地域の取組をお聞きし相談しやすい関係づくりの構築をした。

◎地域課題への取り組み

- ・地域のグループホームの質の向上や、こどもの支援の連携体制づくりや職員のメンタルヘルスなどが地域の課題となっており、来年度の取り組みを計画している。

3. 利用実績

(R4年3月31日現在)

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 延べ相談件数 | 396 | 363 | 387 | 361 | 328 | 369 | 332 | 336 | 318 | 256 | 230 | 344 | 4020 |
| 認定調査数 | 40 | 36 | 53 | 58 | 56 | 49 | 59 | 44 | 47 | 57 | 46 | 43 | 588 |

4. 職員配置状況

(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|----------|------|-----|------|--------------------|
| センター長 | 1 | | 1 | 精神保健福祉士 社会福祉士 |
| 副センター長 | 1 | | 1 | 精神保健福祉士 |
| 相談支援専門員 | 3(2) | 1 | 5(2) | 精神保健福祉士2 社会福祉士4(2) |
| 相談員 | 1 | | 1 | 精神保健福祉士 |
| 合計 | | | | |

職員数の()はコンソーシアム(社会福祉法人名古屋身体障害者福祉連合会)の人数再掲、国家資格等の()は資格所持者数

5. 安全防災対策

(1) 防災訓練

・9/18 避難訓練&学習会（大雨について）

食堂で火災が発生したと想定し避難訓練を実施。駐車場に避難後、水消火器の体験を行った。その後談話室にて、映像や資料を用いながら大雨時の避難情報の基準変更について学び、災害への備えに対する意識向上を図った。

・3/5 避難/水消火器訓練・防災についてみんなで考えよう！

地震が発生した際の自身の身の守り方を「シェイクアウト訓練」の資料を見た上で実践する。その後1階喫煙所で火災が発生したと想定し避難訓練を行い、水消火器体験を行った。その後談話室にて、避難所までのルート確認や実際に避難所で記入すると想定される避難者登録票、要配慮者ニーズ調査表を記入する体験を行い、防災への知識の向上を図った。

・12/9 避難器具（オリロー）使用訓練（職員向け）

富士防災に依頼し、2階食堂にある避難器具(オリロー)の使用方法を学び、実施訓練を行った。

(2) 施設防災対策マニュアル作成

(3) 防災研修への参加

6. 公益的取り組みの状況

- ・中村区精神障害者家族会「よつ葉会」（毎月第一土曜日開催）に出席。必要時に制度等の情報提供を行った。
- ・11月16日～12月25日の基幹で、「コロナに負けるな！アートでつながるこころの輪作品展」開催。地域活動支援センター親愛の里そよかぜの利用者の作品を展示し、一般来所者へ向けても展示を開放。また、メッセージボードを常設し、期間中に少人数ずつ来所した人が全体を通して繋がりを感ぜられる企画とした。12/16には、「そよかぜマルシェ」と題して、駐車場で物品販売会を開催。長野から入荷した果物や小池農園の商品の販売や、近隣の福祉事業所ひょうたんカフェも参加し、同事業所の商品も販売した。
- ・親愛の里名古屋エリアとして、同朋大学との包括的な連携に関する協定を締結。

7. 添付資料

- (1) 事業内容報告書…別紙1
- (2) 職員研修状況…別紙2
- (3) 苦情等の状況

(当月分・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 | 516 | 94 | 2 | 95 | 287 | 12 | 3 | 21 |
| 障害児 | 14 | 1 | 0 | 6 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| 計 | 530 | 95 | 2 | 101 | 291 | 15 | 3 | 21 |
| 内、新規 | 197 | 41 | 0 | 23 | 104 | 10 | 1 | 16 |

| | |
|--------------|---|
| 難病患者(その他の再掲) | 3 |
| | 0 |
| | 8 |
| | 3 |

(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 | 516 | 94 | 2 | 95 | 287 | 12 | 3 | 21 |
| 障害児 | 14 | 1 | 0 | 6 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| 計 | 530 | 95 | 2 | 101 | 291 | 15 | 3 | 21 |

| | |
|--------------|---|
| 難病患者(その他の再掲) | 8 |
| | 0 |
| | 8 |

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 | 144 | 9 | 8 | 6 | 0 | 2 | 9 | 12 | 5 | 1 | 3 | 25 | 224 | 0 | 1 |
| 同行 | 20 | 1 | 10 | 1 | 0 | 1 | 5 | 7 | 2 | 0 | 0 | 9 | 56 | 0 | 0 |
| 個別支援会議 | 30 | 3 | 4 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 | 48 | 0 | 1 |
| 関係機関調整 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 |
| その他 | 14 | 0 | 4 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 | 3 | 30 | 0 | 3 |
| 小計 | 211 | 15 | 26 | 9 | 0 | 7 | 17 | 22 | 9 | 1 | 8 | 40 | 365 | 0 | 5 |
| 来所 | 167 | 12 | 18 | 52 | 0 | 32 | 24 | 13 | 5 | 6 | 4 | 27 | 360 | 0 | 3 |
| 電話 | 1476 | 142 | 228 | 770 | 0 | 125 | 144 | 125 | 53 | 16 | 45 | 171 | 3295 | 0 | 32 |
| 電子メール | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 小計 | 1643 | 154 | 246 | 822 | 0 | 157 | 168 | 138 | 58 | 22 | 49 | 198 | 3655 | 0 | 35 |
| 計 | 1854 | 169 | 272 | 831 | 0 | 164 | 185 | 160 | 67 | 23 | 57 | 238 | 4020 | 0 | 40 |
| 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 |

| | | | | | | | | | | |
|-----------|---------|---|----|----|-----|---|-----|----|---|----|
| 地域自立支援協議会 | 総会(全体会) | 0 | 部会 | 16 | 研修会 | 3 | その他 | 19 | 計 | 38 |
|-----------|---------|---|----|----|-----|---|-----|----|---|----|

事業運営費外

| | | | | | | | | | |
|-----------------|-------|-----------------------|------|------------------|------|------------|------|------|-----|
| 障害支援区分認定調査 | 588 件 | サービス等利用計画(案) | 10 件 | サービス等利用計画 | 11 件 | 継続サービス利用支援 | 30 件 | 入居成立 | 0 件 |
| 配食サービス提供(新規・更新) | 42 件 | 地域生活支援拠点コーディネート事業(登録) | 5 件 | 精神障害者ピアサポーター(派遣) | 8 件 | | | | |

| | |
|--------|-----|
| 地域移行支援 | 4 人 |
|--------|-----|

職員研修参加状況

| 期 日 | 研修名 | 主催 | 参加者 |
|----------------------------|---|---------------------|------------------|
| 4/14 | 認定調査員研修 | 愛知県 | 遠藤、加藤 |
| 5/31 | 地域の相談窓口職員向け研修 | 名古屋市障害者差別 相談センター | 加藤 |
| 6/15、8/10 | 愛知県相談支援専門員現任研修 | 愛知県 | 関戸 C 長 |
| 6/17 | 親愛の里 新任職員研修 | 親愛の里 | 貝出、加藤 |
| 6/23 | 親愛の里 学習会 「障害者虐待について」 | 親愛の里 | 関戸 C 長、遠藤、加藤 |
| 6/24、7/19、8/25 | 愛知県相談支援専門員現任研修 | 愛知県 | 河村副 C 長 |
| 6/28、3/7 | 障害者基幹相談支援センター初任者研修 | 名古屋市 | 関戸 C 長、加藤 |
| 7/13 | 愛知県相談支援専門員現任研修 | 愛知県 | 関戸 C 長 |
| 7/28 | 親愛の里 学習会 「記録の書き方」 | 親愛の里 | 関戸 C 長、貝出、加藤 |
| 7/30 | 四区合同相談支援事業所学習会 | 西ブロック協議会 | 関戸 C 長、河村副 C 長 |
| 8/17 | 精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築 推進事業において行われる精神障害者の地域移行関 係職員に対する研修 | 名古屋市精神保健福 祉センター | 遠藤 |
| 8/30.31、10/18、 11/18.19 | 愛知県相談支援専門員初任者研修 | 愛知県 | 関戸 C 長、加藤 |
| 9/14 | 親愛の里 新任職員研修会 | 親愛の里 | 遠藤、貝出、加藤 |
| 10/30 | 親愛の里 OJT 研修 | 親愛の里 | 関戸 C 長、河村 |
| 11/24 | 親愛の里 学習会 「アンガーマネジメント」 | 親愛の里 | 河村副 C 長、貝出、加藤 |
| 11/29 | 精神疾患への理解とよりよい支援に向けたオンライ ン研修 | 名古屋市 | 関戸 C 長、河村、加藤 |
| 11/29 | 令和 3 年度 依存症基礎講座 「アディクションの 捉え方と連携の必要性～ソーシャルワークの視点か ら～」 | 名古屋市精神保健福 祉センター | 遠藤 |
| 12/3 | 令和 3 年度 依存症基礎講座 「SBIRTS」 | 名古屋市精神保健福 祉センター | 貝出 |
| 1/19.26、2/2 | 同朋大学防災オンライン研修 | 同朋大学 | 河村、加藤 |
| 1/23 | 愛知県専門コース別事業 「地域移行支援」と「意 思決定支援」の実際 | 愛知県 | 貝出 |
| 1/26 | 親愛の里 学習会 「愛着障害のある方の支援」 | 親愛の里 | 河村副 C 長、遠藤、貝出、加藤 |
| 2/3 | 障害者虐待防止講演会 「障害者虐待防止に関する 基礎知識」 | 名古屋市障害者差別 相談センター | 貝出、加藤 |
| 3/4 | 名古屋市相談支援従事者 全体・中堅研修 | 名古屋市 | 関戸所長、河村、貝出 |
| 3/16 | 親愛の里 学習会 「振り回されている人への対応」 | 親愛の里 | 関戸 C 長、遠藤、貝出、加藤 |

令和2年度苦情受付一覧表

別紙2

| No. | 期 日 | 苦情申出者氏名 | 苦情の種類 | 苦情のレベル | 原因 | 内 容 | 対 応 | 第三者委員 員立会い |
|-----|-------|---------|-------|--------|----|--|---|---------------|
| 1 | 5月25日 | M.Sさん | 1 | 1 | 2 | <p>区役所から本人へ認定調査について近日中に連絡をする と伝えているが、そのことが基幹へ伝達されておらず、 なかなか電話がかかってこないことへの不満を区役所に 申し出た後に、基幹が連絡を本人とすることとなった。 Sさんと認定調査の日程調整について電話でやりとりす る中で、以下のような苦情が挙がった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・世話をしてやっていると、（自分は精神障がいなのに） 知的に障がいのある人への対応だったように感じたこと ・1，2週間たっても日程調整の電話がなかったことを 職員に話ししたら、「心配でまよわしといわれ、謝罪をし | <p>後日、本人の自宅に訪問し、何に気分を害しているかを 伺ったうえで、謝罪を行う。電話のやりとりを通して、イ ライラして眠れなかったことや電話代はどうかと話を しがある。基幹から名古屋市に報告、検討するとお伝えし た。その後6/1に市から本人に連絡をして、状況の確認を行 い、電話代のお渡し等は難しいことを伝えている。</p> <p>区役所とも締め切りや状況のやり取りの流れを再確認し、 対象者への不安に繋がらないように調整をした。</p> | 無 |

※苦情の種類

- 1 サービス内容(職員の接遇) … 1件 ※苦情のレベル 1 要望(本人の意向、意見、主張など) … 1件
- 2 サービス内容(質・量) … 0件 2 請求(法的責任に基づく権利の主張など) … 0件
- 3 事故、被害、損害 … 0件 3 責任追及レベル(契約不履行に伴う責任追及など) … 0件
- 4 事業所運営 … 0件 4 その他 … 0件
- 5 契約内容 … 0件
- 6 建物の構造 … 0件
- 7 その他 … 0件

※苦情の発生原因

- 1 説明・情報不足 … 0件
- 2 職員の態度・言動 … 1件
- 3 サービス内容 … 0件
- 4 その他 … 0件

| | |
|------|----|
| 実績総数 | 1件 |
| 苦情受付 | 1件 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：地域活動支援センター ハートランド森

(1) 事業区分及び定員・契約者数（現員数）

地域活動支援事業Ⅰ型：定員 20 名・契約者数 44 名

(2) 実績：1日当たりの平均利用者数

・登録、利用状況

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|
| 平均利用人数 | 9.6 | 8.3 | 9.7 | 7.9 | 7.5 | 9.2 | 9.7 | 10.7 | 10.9 | 10.3 | 10.2 | 10.0 |

・年齢

| | 20～ | 25～ | 30～ | 35～ | 40～ | 45～ | 50～ | 55～ | 計 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| | 24 | 29 | 34 | 39 | 44 | 49 | 54 | | |
| 男 | 0 | 0 | 3 | 1 | 6 | 2 | 4 | 12 | 28 |
| 女 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 2 | 7 | 16 |
| 計 | 0 | 1 | 3 | 2 | 8 | 5 | 6 | 19 | 44 |

・居住区

| | 熱田区 | 中村区 | 南区 | 港区 | 天白区 | 千種区 | 合計 |
|----|-----|-----|----|----|-----|-----|----|
| 人数 | 33 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 44 |

2. 概要等

(1) 運営の概況

- ・緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発令された際には見学・体験を行っていなかった影響もあり、登録者が昨年度より 5 名減っている。そのため年間を通して 1 日当たりの平均利用者数は 1～2 名少なくなっている。
- ・高齢化が進んでおり、65 歳以上は 7 名になった。50 代以下は就労系の事業所と併用の方が多いこともあり来所日数は少なく、実際に来所しているのは高齢の方が多い。健康面に不安がある方も多く、朝の健康チェックの際に職員が声をかけるなど、健康管理に気を配っている。
- ・昨年度に比べ、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の影響によりバザーの開催回数は減った。その中でも 3 地活の利用者が集まって手話教室を行うなど、少しではあるが利用者同士の交流を持つことができた。プログラム自体は新しいものを行っておらず、プログラム人気投票も実施できなかったため今後は行っていきたい。
- ・利用者の工賃計算などの業務を親愛の里の総務が行っていたが、手順書を作成し主法人へ今年度引き渡すことができた。現在、親愛の里が立替払いしているコピー機のリース代、電話代なども契約期間を確認しながら引き継げるタイミングで主法人へ

移行していく予定。

(2) 5か年計画の評価（進捗状況も含め）

- ・地域とのつながりを大切に、家族や関係機関など多くの人たちが集い、活動する場という役割が計画されていたが、コロナウイルス感染症の影響で大きな活動はできなかった。
- ・啓発活動においては、緊急事態宣言が出ているときなどは中止をしたため回数は大幅に減ってしまったが、販売やサロンなど感染対策を行い開催することができた。
- ・名古屋市内の地域活動支援センターI型の職員交流会（ZOOM開催）に参加。

3. 職員配置状況

(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|----------|------|-----|---|-----------------|
| 生活支援員等 | 2 | | 2 | 社会福祉士1、精神保健福祉士2 |
| 合計 | 2 | | 2 | |

4. 安全防災対策

- (1) 防災訓練 10月：災害についての動画鑑賞 避難場所の確認
3月：災害についての動画鑑賞 避難バッグゲーム 水消火器

5. 公益的取り組みの状況

- ・火曜市（販売）7/28、10/13、10/27、11/10、11/24、12/1、1/12
- ・かよういちサロン 12/14（スクラッチアート）、1/11（ストレッチ&ゲーム）
- ・あった○イオン千年店（販売）4/6、11/16、12/21
- ・あった○熱田区役所（販売）12/24

6. 添付資料

- (1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況 … 別紙1
(2) 苦情等の状況 … なし

実習・ボランティア等の受入状況

| 日程 および 日時 | 氏名 もしくは 人数 | 内 容 |
|-----------|--------------|-------------|
| 5/18～6/21 | 愛知淑徳大学 実習 2名 | プログラム、利用者対応 |
| 6/29～7/16 | 中京大学 実習 1名 | プログラム、利用者対応 |
| 12/25 | 日本福祉大学 実習 1名 | プログラム、利用者対応 |
| 1/24～2/15 | 日本福祉大学 実習 1名 | プログラム、利用者対応 |

職員研修参加状況

| 期 日 | 研修名 | 主催 | 参加者 |
|-------|----------------------------|------------------|-------|
| 6/23 | 親愛の里学習会 「障がい者虐待について」 | 親愛の里 名古屋支援事業所 | 内野、川崎 |
| 7/28 | 親愛の里学習会 「記録の書き方」 | 親愛の里 名古屋支援事業所 | 内野、川崎 |
| 10/1 | 感染症対策研修 | 名古屋市 社会福祉協議会 | 内野 |
| 10/26 | ピアサポーター養成研修 | 名古屋市 | 内野 |
| 10/28 | 上級救命講習 | 名古屋市 | 川崎 |
| 11/11 | 地域社会共生研修 | 名古屋市 社会福祉協議会 | 川崎 |
| 1/26 | 親愛の里学習会 「障害者虐待について」 | 親愛の里 名古屋支援事業所 | 川崎 |
| 3/16 | 親愛の里学習会 「振り回されている人への対応」 | 親愛の里 名古屋支援事業所 | 内野、川崎 |

令和3年度事業報告書

1. 名称・種別：熱田区障害者基幹相談支援センター（障害者基幹相談支援センター）
特定相談支援事業・一般相談支援事業・障害児相談支援事業

《その他事業》

障害支援区分認定調査、障害者賃貸受託入居等サポート事業(入居支援)
名古屋市障害者自立支援配食サービス事業(アセスメント)、
地域連携コーディネート事業（事前登録、緊急時調整、利用調整）
精神障害者ピアサポート活用事業

2. 概要等

(1) 運営の概況

- ・コロナウイルス感染症の影響で令和2年度の自立支援連絡協議会の活動はほぼ動かない1年であった。令和3年度は感染症対策を行い、ZOOM等の活用で各部会が例年通り開催された。自立支援連絡協議会での動きや地域の情報などを載せた「地域だより」も毎月継続して発行している。
- ・相談件数は年間で約1,000件減少。コロナ禍の影響で令和2年度は、電話での相談が約1100件増加していた。今年度は、電話相談がコロナ前の状況に戻ったため相談件数の減少がみられた。また、認定調査に関しては、約100件増加した。令和2年度はコロナの影響もあってか約130件減少したが、今年度は認定調査も相談件数と同じようにコロナ前の数字にほぼ戻った。
- ・地域啓発活動もコロナの影響で大きな行事等はほぼ中止になった。火曜市サロン、あった○販売が状況を見て数回行われた。南養護学校の進路説明会、区民祭り、エンジョイフェア、はらぺこ展覧会、こころの講座等人が多く集まる行事はすべて中止となった。熱田区防災訓練に関しては人が集まらない方法（安否確認カードを使った訓練）で実施された。
- ・強度行動障がい者についての研修をオンラインで開催。その後にYouTube配信も行った。アンケートなどは、オンラインフォームを活用し業務の効率化を図った。

(2) 5か年計画の評価（進捗状況も含め）

- ・スキルアップや抱え込み、バーンアウトしないように毎週1回支援経過、社会資源の情報や制度の知識の共有を図った。
- ・コロナウイルスの影響でイベント等が中止になり、障がい福祉の理解・啓発活動等が、ほとんど行えなかった。今後も、コロナ禍においてもできる啓発等について検討が必要。

3. 利用実績

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 延べ相談件数 | 170 | 208 | 203 | 187 | 189 | 218 | 249 | 243 | 179 | 173 | 155 | 197 | 2371 |
| 認定調査数 | 17 | 18 | 25 | 19 | 22 | 17 | 18 | 30 | 26 | 33 | 31 | 23 | 279 |

4. 職員配置状況

(R4.3.31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|----------|------|-----|-----|---------------------------------|
| センター長 | 1 | | 1 | 社会福祉士 精神保健福祉士 介護福祉士 |
| 副センター長 | 1 | | 1 | 社会福祉士 |
| 相談支援専門員 | 4.4 | | 4.4 | 社会福祉士 1 精神保健福祉士 2 介護福祉士 1 |
| 合計 | 5.4 | | 6 | 常勤換算 5.4 |

* 親愛の里職員は、この内 2 名のみ。

5. 安全防災対策

(1) 防災訓練

- ・令和 3 年 10 月に名身連本部会館全体と合同で地震を想定した防災訓練を開催。
- ・令和 4 年 3 月にも火災を想定し救命救急の訓練を実施した。

6. 公益的取り組みの状況

- ・家族会（しろとり会）の開催は年 4 回のうち 11/13 の 1 回のみ開催。名古屋きょうだいは 12/19、3/27 に行われた。
- ・火曜市サロン
12/4（スクラッチアート） 1/11（ストレッチ&ゲーム）
- ・あった〇イオン千年店（販売）⇒第 1・3 火曜日
- ・あった〇熱田区役所（販売）⇒第 2・4 金曜日

7. 添付資料

- (1) 利用実績…別紙 1
- (2) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況…別紙 2
- (3) 苦情等の状況…別紙 3

(当月分・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 | 322 | 62 | 58 | 159 | 6 | 0 | 18 |
| 障害児 | 17 | 2 | 9 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| 計 | 339 | 64 | 67 | 160 | 6 | 0 | 23 |
| 内、新規 | 90 | 14 | 16 | 39 | 0 | 0 | 11 |

| 難病患者(その他の再掲) |
|--------------|
| 1 |
| 0 |
| 1 |
| 0 |

(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 | 322 | 62 | 58 | 159 | 6 | 0 | 18 |
| 障害児 | 17 | 2 | 9 | 1 | 0 | 0 | 5 |
| 計 | 339 | 64 | 67 | 160 | 6 | 0 | 23 |

| 難病患者(その他の再掲) |
|--------------|
| 1 |
| 0 |
| 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 | 差別に關する相談(権利擁護の再掲) | 権利擁護(権利擁護の再掲) |
|------------------|----------------|-------------|------------------|-------------|-----------------|-------------|------------|----------|-----------------|------------|-----|------|-------------------|---------------|
| 訪問 | 127 | 16 | 24 | 3 | 5 | 14 | 21 | 32 | 1 | 0 | 3 | 246 | 0 | 0 |
| 同行 | 69 | 1 | 13 | 0 | 1 | 7 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 97 | 0 | 0 |
| 個別支援会議 | 13 | 6 | 0 | 0 | 2 | 7 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 32 | 0 | 0 |
| 関係機関調整 | 13 | 9 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 32 | 0 | 0 |
| その他 | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 | 32 | 0 | 0 |
| 小計 | 226 | 33 | 39 | 3 | 11 | 29 | 28 | 34 | 1 | 1 | 2 | 15 | 0 | 0 |
| 来所 | 136 | 42 | 28 | 47 | 66 | 134 | 85 | 61 | 5 | 4 | 7 | 422 | 0 | 0 |
| 電話 | 528 | 167 | 118 | 60 | 59 | 135 | 109 | 74 | 13 | 5 | 14 | 619 | 0 | 0 |
| 電子メール | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 小計 | 664 | 209 | 146 | 107 | 125 | 269 | 194 | 135 | 18 | 11 | 68 | 1949 | 0 | 2 |
| 計 | 890 | 242 | 185 | 110 | 136 | 298 | 222 | 169 | 22 | 19 | 75 | 2371 | 0 | 2 |
| 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 |

| 地域自立支援協議会 | 総会(全体会) | 部会 | 研修会 | その他 | 計 |
|-----------|---------|----|-----|-----|----|
| | 2 | 17 | 1 | 14 | 34 |

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 |
|------------|--------------|-----------|------------|------|
| 279件 | 34件 | 34件 | 96件 | 0件 |

職員研修参加状況

| | 研修名 | 主催 | 参加者 |
|-------|---|---------------------|----------|
| 4/1 | 名古屋市障害者基幹相談支援センターの概要と収支構造について | 親愛の里 | 赤井 |
| 6/18 | ケース検討会 | 親愛の里 | 赤井 |
| 7/28 | 親愛の里学習会「記録の書き方」 | 親愛の里 | 赤井 |
| 10/11 | 精神障害者への支援を学ぶ | 名古屋市精神保健福祉センター | 赤井 |
| 10/14 | 初任者研修インターバル研修 | 熱田基幹 | 赤井 |
| 11/4 | 初任者研修インターバル研修 | 熱田基幹 | 中村 |
| 11/24 | 親愛の里学習会「福祉関係職員のメンタルヘルスと虐待防止に役立つアンガーマネジメントの基本を学ぶ」 | 親愛の里 | 赤井 |
| 11/29 | 精神疾患への理解とよりよい支援に向けたオンライン研修 | 名古屋市 | 中村 |
| 1/19 | 令和3年度地域共生社会に向けた包括的な相談支援体制構築のための研修会 | 名古屋市 名古屋市社会福祉協議会 | 中村 |
| 1/26 | 親愛の里学習会「愛着障がいのある方の支援について」 | 親愛の里 | 中村 赤井 |
| 2/28 | 障害者差別「地域の相談窓口」従事職員向け研修 | 名古屋市障害者差別相談センター | 赤井 |
| 3/4 | 令和3年度名古屋市相談支援従事者研修（共通全体研修・中堅研修） | 名古屋市 | 赤井 |
| 3/14 | うつ病就労支援・認知行動療法普及研修 | 名古屋市精神保健福祉センター | 中村 |
| 3/16 | 5社合同研修（重層的支援のための、精神障害に関する共通言語の獲得） | 熱田区役所 熱田基幹 | 中村 |
| 3/23 | 親愛の里学習会「振り回されている方への対応（たとえば境界性パーソナリティー障がい疑われる方など）」 | 親愛の里 | 中村 赤井 |

令和3年度苦情受付一覧表

| No. | 期 日 | 苦情申出者氏名 | 苦情の種類 | 苦情のレベル | 原因 | 内 容 | 対 応 | 科二書 委員立 会 |
|-----|--------------------|---------|---------------------------------------|--------|-------------|---|---|-----------------|
| 1 | 令和3年12月6日 8日、9日 | I.F氏 | サービス内容 (職員の接 遇) 1・2 (質・量) | 1 | 2 ・ 3 | 本人とセンター長との電話にて、セルフプランに移動支援（タクシー送迎）と住宅改修などの文言を困難事例に追加で記入してほしいと要望がある。そこに記入を追加することは必要がないことを伝えると、『自分がしてほしいと言っているのに話を聞かない』などと話し区役所へ苦情をあげる。 本人からの要望 ①否定的な言葉を言わないでほしい②差別解消法ガイドラインに基づいた対応などについて言っているが改善されない。 ③自分の担当者が3名いるのに不在が多く連絡が取れない。④訪問時に徒歩で来たが、他の事業所は自転車で来るのに効率が悪い。本人からの要望で区役所が名古屋市に苦情をあげた。 | 12/27に主治医を含めた関係者会議を開催。 基幹としては、電話があった際は対応し、できることとできないことを明確にして関わっていくこととした。 だが、本人からの連絡はなし。 | 無 |
| 2 | 令和4年1月7日 | I.F氏 | サービス内容 (職員の接 遇) 1 | 1 | 2 | 苦情センターより基幹に問い合わせ。匿名だが、内容を聞いたら自分と思い当たると思う。そうしたら連絡が欲しいと言っていたため連絡がある。 内容は上記と同様。 | 匿名である以上、こちらからの電話は控える と伝える。 今回の電話の中で、センター長では話にならない場合法人の上の人に話をとっていただくが、今回は苦情解決窓口であるセンター長に電話をすることしか、苦情相談センターとしてではできないと話をしての電話であった。 | 無 |

| | | | | | | | | | |
|---|---------------|------|---|-----------------------|---|---|---|---|---|
| 3 | 令和4年2月～ 3月 | I.F氏 | 1 | サービス内容 (職員の接 遇) | 1 | 2 | 名古屋市には何度も連絡をしており、基 幹から本人に連絡をいれるようにという 訴えが続いた。 | 市からも連絡を入れるように言われるが、 基幹としては入れない方針を伝えている。 | 無 |
| 4 | 令和4年1月28日 | N.K氏 | 1 | サービス内容 (職員の接 遇) | 1 | 2 | 8か月前に写真を撮った際に職員が褒め たつもりで伝えた言葉が本人にとっては 障がい者をバカにしていると捉えられる ものであった。以前より、週明けなど一 人で過ごす時間が長くなると不穏にな り、過去の嫌な出来事（主に特定の職員 の言動）について考えてしまい、基幹に 訴えの電話もあった。 | その後、本人から苦情を市に言ったが来所 してもよいかと電話があり、来所もしてい る。来所した時には、何もないように対象 職員とも話をしている。週末一人でいるこ とで考え過ぎてしまい認知も歪んでしまう ところがある。週末に行ける場所の提案や 週明けに声をかけるなど、職員間で情報共 有し役割を明確にして対応していくことと している。 | 無 |

※苦情の種類

- 1 サービス内容(職員の接遇) ... 4件
- 2 サービス内容(質・量) ... 1件
- 3 事故、被害、損害 ... 0件
- 4 事業所運営 ... 0件
- 5 契約内容 ... 0件
- 6 建物の構造 ... 0件
- 7 その他 ... 0件

- 1 要望(本人の意向、意見、主張など) ... 4件
- 2 請求(法的責任に基づく権利の主張など) ... 0件
- 3 責任追及レベル(契約不履行に伴う責任追及など) ... 0件
- 4 その他 ... 0件

- ※苦情の発生原因
- 1 説明・情報不足 ... 0件
 - 2 職員の態度・言動 ... 4件
 - 3 サービス内容 ... 1件
 - 4 その他 ... 0件

| | |
|------|----|
| 実績総数 | 4件 |
| 苦情受付 | 4件 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：多機能型事業所・ジョブサポートフォルテ

(1) 事業区分及び定員・契約者数：就労移行支援 定員 8 名・契約者 5 名

就労継続支援 B 型 定員 32 名・契約者 57 名

就労定着支援 定員なし・契約者 9 名

(2) 実績：1 日あたり平均利用者数 就労移行支援 4.6 名 就労継続支援 B 型 29.7 名

2. 概要等

(1) 運営の概況

【重点目標における数値目標の達成度】

| 重点目標 | 各事業 | 数値目標 | 達成度 |
|---------------------|----------|----------------------------|------------------|
| 支援の 充実 | 就労移行支援 | 一般企業への就職者（年 4 名以上） | ○ 年 4 名就職 |
| | | 学習会と固定化と充実（週 1 回以上） | ○ 毎週金曜日開催 |
| | 就労定着支援 | 就職者と企業への支援（定着率 8 割以上） | △ 定着率 7 割 3 分 |
| | | 定期的な企業訪問と支援（一人月 1 回以上） | ○ 利用率 97.4% |
| | | 就職者向けの交流会や行事の開催（年 2 回以上） | × 未開催 |
| | 就労継続 B 型 | 関係者会議の開催（月 2 回以上） | ○ 平均月 2.2 回開催 |
| | | 平均工賃の向上（平均月額 20,000 円以上） | ○ 平均月額 20,372 円 |
| | | 作業活動の取引企業の新規開拓（2 社） | ○ 年 3 社新規開拓 |
| | | 施設外就労の新規開拓（1 社） | × 未開拓 |
| | | 企業へ作業受注の営業を実施（月 1 件以上） | ○ 月 1 件営業 |
| | | 既存取引業者から新規作業受注（年 2 件以上）。 | ○ 年 6 件受注 |
| | 全事業 | 就労事業収入の増加（月合計 750,000 円以上） | ○ 平均月 789,968 円 |
| 祝日は全日開所（年 15 回） | | ○ 祝日 15 回開所 | |
| 公益的な 活動の推進 | 全事業 | 土曜日開所（年 6 日以上） | × 未開所 |
| | | 精神障害者ピアサポーターの活動（年 5 件以上） | ○ 年 5 件活動 |
| 安定した 経営と 事業運営 | 就労移行支援 | 年平均利用率 90% | × 利用率 56.4% |
| | | 年延べ利用者数 1,700 人 | × 延べ利用者数 1,159 人 |
| | | 新規利用者 4 名 | × 新規利用者 1 名 |
| | 就労定着支援 | 年平均利用率 100% | ○ 利用率 97.4% |
| | | 新規利用者 4 名 | △ 新規利用者 3 名 |
| | 就労継続 B 型 | 年平均利用率 100% | △ 利用率 92.8% |
| | | 新規利用者 10 名 | ○ 新規利用者 14 名 |
| | | 年延べ利用者数 8,600 人 | × 延べ利用者数 7,588 人 |
| | 全事業 | 中間ユーザーへの周知（月 1 回以上） | △ 不定期に周知 |
| | | ホームページの情報更新（月 1 回以上） | × 年 1 回の更新のみ |

【就労移行支援】

- ・当事業所の特徴である就労継続 B 型から就労移行支援にサービス変更する利用者がいなかった。また外部からの新規利用者が 1 名しか確保できず、課題となった。
- ・エンドユーザー（当事者・家族）への働きかけのため、今までの活用のなかったウェブ媒体を使って周知を開始して、今まで問い合わせのなかった当事者からの問い合わせが増加した。

【就労定着支援】

- ・サービスの標準利用期間である 3 年を終了した利用者には、愛知障害者職業センターと連携して、ジョブコーチ制度での定着支援を継続した。

【就労継続支援 B 型】

- ・生活保護を受給している利用者や新規利用者の確保の手段の一つとして、食事提供体制加算の取得による昼食の安価での提供を開始した。
- ・新型コロナウイルスの影響もあり、上半期は新規利用者が少なかったが、下半期から相談支援機関からの紹介が急増して、新規利用者の確保につながった。反面、退所者も多く（他事業所でも転々をする利用者）、利用率や延べ利用者数の増加にはつながらなかった。
- ・平均工賃は、新型コロナウイルスの影響もあったが、下半期の作業科目の見直しや作業の効率化をはかったこともあり、前年度以上の同じ金額となった。
- ・名古屋メッキ工業(株)からの依頼のあった設備導入による新規作業の受注は、準備を進めていたが、受注量が不安定になり、先方の都合で一旦中止となった。

(2) 5 か年計画の評価

- ・経営改善については、前述の利用者の状況から、事業活動収入計は 85,305,891 円（前年度比▲1,427,858 円）と減少した。ぱれっとハウスとの職員体制の見直しにより人件費等の削減により、事業活動支出計は 72,557,917 円（前年度比▲11,682,217 円）となった。結果、当期資金収支差額合計は、前年度の -5,829,016 円から、2,681,965 円（前年度比+8,510,981 円）となったが、収益としては十分ではなく、今後も支出の削減と、収入確保のための取り組みが課題である。
- ・事業運営と人材育成の役割を担う 2~3 等級の職員の育成のために、OJT だけでなく、学習会や委員会、会議等の事業所外での役割を持つ機会を設けてきた。
- ・利用者確保や利用率向上のために、工賃アップだけでなく、作業活動以外のプログラムや行事の充実、祝日の開所の取り組み、関係機関と連携した丁寧な個別支援を継続してきた。当事業所の取り組みや特徴が、中間ユーザー（相談支援機関、行政機関）に理解されて、更に新規利用者の確保に繋がるように継続をしていく。

3. 職員配置状況

() は兼務職員 (R4 年 3 月 31 日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 常勤換算 | 国家資格等 |
|-----------|-------|-------|------|----------------------|
| 管理者 | 1 (1) | | 1.0 | 作業療法士・社会福祉士・ジョブコーチ |
| サービス管理責任者 | | | | |
| 就労支援員 | 1 | | 1.0 | |
| 就労定着支援員 | 1 (1) | | 0.4 | 社会福祉士・ジョブコーチ |
| 職業指導員 | 2 (1) | | 1.6 | 社会福祉士・精神保健福祉士・ジョブコーチ |
| 目標工賃達成指導員 | 1 | | 1.0 | 社会福祉士・精神保健福祉士 |
| 生活支援員 | 3 (1) | 3 (2) | 5.0 | 社会福祉士・精神保健福祉士・作業療法士 |
| 合計 | 9 (4) | 3 (2) | 10.0 | |

4. 安全防災対策

- (1) 防災訓練…9月：地震、火災の想定避難訓練・消火訓練・消防署員の講話
3月：津波想定での避難訓練

5. 公益的取り組みの状況

- (1) 地域の社会的な援助を必要とする方への支援
・新型コロナウイルスの影響のため、予定していた名古屋市の担当課との相談の機会が延期になり、福祉避難所の指定を検討が進められなかった。来年度に検討。
- (2) 精神障がい者ピアサポーターによる福祉教育と啓発活動
・大学の授業や研修会の講師として、発表を行った。今まで機会がなかった精神科病院の入院患者への啓発も行った。ピアサポーター育成として、1名新規登録した。

6. 主な施設整備等

- (1) 改修等：記載事項 特になし
(2) 固定資産物品：記載事項 特になし

7. 工賃実績

- (1) 令和3年度平均月額工賃：20,372円

8. 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況 … 別紙

9. 苦情等の状況

- ・特になし。意見・要望箱の設置により、利用者の意向等を出しやすい環境づくりを継続している（意見要望箱には年間9件）。

実習・ボランティア等の受入状況

| 日程 および 日時 | 氏名 もしくは 人数 | 内 容 |
|--------------------|----------------------|-----------|
| 4月・8月 | 中央看護専門学校 計 24 名 | 精神科デイケア実習 |
| 5/10～5/14・6/21～7/5 | 東京福祉大学 1 名 | 精神保健福祉士実習 |
| 10月・3月 | 名古屋市医師会看護専門学校 計 27 名 | 精神科デイケア実習 |
| 11/1～11/17 | 同朋大学 1 名 | 精神保健福祉士実習 |
| 11/11～12/3 | 東京福祉大学 1 名 | 精神保健福祉士実習 |
| 12/6～12/21 | 愛知淑徳大学 1 名 | 精神保健福祉士実習 |

職員研修参加状況

| 期 日 | 研修名 | 主催 | 参加者 |
|-------------|--------------------------------|------------------|----------|
| 4/27 | 就労移行支援事業所 事例検討会ミーティング | 中村区就労移行支援 事業所 | 山口 |
| 6/11 | 精神障害者への支援を学ぶ ピアサポーターによる体験発表 | 名古屋市 | 本橋 |
| 6/17 | 令和3年度 新任職員研修 (事業所見学研修) | 親愛の里 | 川合 |
| 6/22 | ZOOMによる工賃向上セミナー | 名古屋市 | 本橋 |
| 7/16・30 8/6 | 就業支援基礎研修 | 愛知障害者職業センター | 本橋 |
| 7/20 | 就労移行支援事業所 事例検討会 | 中村区就労移行支援 事業所 | 石川・山口 |
| 7/29 | サービス管理責任者研修(更新研修) | 愛知県 | 川合 |
| 8/2～9/28 | サービス管理責任者研修(基礎研修) | 愛知県 | 山口 |
| 8/2～11/5 | 相談支援従事者初任者研修 | 愛知県 | 川合 |
| 8/5 | 就労支援施設向けオンラインセミナー | リタリコ | 石川 |
| 9/7 | 就労支援経営セミナー | リタリコ | 石川 |
| 9/10 | 若者職場定着サポーター養成支援講座 | 愛知県 | 鬼頭 |
| 9/14 | 法人新任職員研修 | 親愛の里 | 川合 |
| 9/22 | 支援員さんのためのスキルUPセミナー | ウェルジョブなごや | 石川・山口・久田 |
| 10/6 | 採用トレンドウェビナー「戦略編」 | 名古屋商工会議所 | 鬼頭 |
| 10/26 | 採用トレンドウェビナー「戦術編」 | 名古屋商工会議所 | 鬼頭 |
| 10/20・11/17 | 工賃向上スキルアップ研修 | 愛知県 | 西村 |
| 10/26 | 精神障害者ピアサポーター養成研修 | 名古屋市 | 西村 |

| 期 日 | 研修名 | 主催 | 参加者 |
|---------------|---------------------------------|------------------|-------|
| 11/17 | 職場適応援助者養成研修修了者サポート 研修 | 愛知障害者職業センタ ー | 石川 |
| 11/29 | 精神疾患への理解とよりよい支援に向け たオンライン研修会 | 中村区自立支援連絡協 議会 | 本橋 |
| 12/21 | 中村区の地域防災について | 中村区自立支援連絡協 議会 | 本橋 |
| 2/24 | 権利擁護研修 | 名古屋市社会福祉協議 会 | 佐々 |
| 1/19・1/26・2/2 | 福祉専門職ための地域防災プログラム | 同朋大学 | 本橋 |
| 1/18 | 就労移行支援事業所事例検討会 | 中村区就労移行支援事 業所 | 石川 |
| 1/24 | 発達障害と精神疾患の合併 | りんくす名古屋 | 川合 |
| 2/2 | 第1回就労移行支援事業所連絡会 | 名古屋市 | 石川・山口 |
| 2/16 | 職場適応援助者養成研修修了者サポート 研修 | 愛知障害者職業センタ ー | 山口 |
| 3/2 | 愛知県工賃向上推進事業 成果報告会 | 愛知県 | 西村 |
| 3/14・3/16 | 「防災講習会」及び「BCP 策定講習会」 | 愛知県 | 本橋 |
| 3/24 | 名古屋市精神障害者ピアサポーターフォ ローアップ研修 | 名古屋市 | 川合 |

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：共同生活援助事業所・ぱれっとハウス

(住居名：ぱれっとハウス・アウエエテ・サテライト)

(1) 事業区分及び定員・契約者数：定員 14 名・契約者数 14 名

(2) 実績：平均利用者数 13.7 人・平均利用率 95.4%

2. 概要等

(1) 運営の概況

- ・一昨年からの課題であったぱれっとハウスの男性 1 名の空きについて、長期入院患者の受け入れやジョブサポートフォルテ利用者の受け入れ等を支援して、結果的には満床となった。
- ・ぱれっとハウスの多くの利用者（14 名中 11 名）が、ジョブサポートフォルテのサービスを利用しているため、利用者の状況や必要な支援が日中を含めて、対応できている。利用者の変化や相談に連携して、応じている。
- ・長期入院患者の受け入れや他の利用者の個別支援から、病状悪化時の緊急対応や休日、夜間の対応について、改めて課題があった。名古屋エリア全体での、支援体制の検討が必要である。
- ・ホームスタッフ会議での研修会を年間通して行い、グループホームの役割や業務、ホームスタッフの支援等を改めて学び、利用者の個別支援への理解をはかった。
- ・自立生活援助の新規開始については、職員体制等の準備や課題もあり、次年度での開始となった。利用者や家族の希望、関係機関のニーズ等を把握している。

(2) 5 か年計画の評価（進捗状況も含め）

- ・経営改善の取り組みとして、契約者の満床と障害支援区分の区分変更を行った。今年度中で 4 名の方の支援区分が上がり、収入も増加した。
- ・サテライト型住居の新設は、対象者の意向や希望が変わることもあり、具体的な利用の検討までは至っていない。
- ・フォルテと同じ組織体制で事業運営や利用者支援を行うことで、職員配置や個別支援の面からもメリットが大きい。人件費等の支出の削減と併せて、支援の質を高められるように、今後の事業運営を検討する。

3. 職員配置状況

() は兼務職員。(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 常勤換算数 | 国家資格等 |
|-----------|-------|-------|-------|---------------|
| 管理者 | 1 (1) | | 0.1 | 社会福祉士・精神保健福祉士 |
| サービス管理責任者 | | | 0.5 | 社会福祉士・精神保健福祉士 |
| 生活支援員 | 2 (2) | | 0.7 | 社会福祉士・精神保健福祉士 |
| ホームスタッフ | | 5 (2) | 3.3 | |
| 合計 | 3(3)※ | 5 (2) | 4.6 | |

※ 3(3)となっているが、管理者がサービス管理責任者と生活支援員を兼務しているため実質は2名の正規職員となっている。

4. 安全防災対策

(1) 防災訓練：各住居未実施。

5. 公益的取り組みの状況

(1) 利用者の体験談からの福祉教育と啓発活動

- ・主にジョブサポートフォルテに実習に入る看護学校の学生を対象に、アウエエテの見学時に学生と交流を持てる機会を作ってきた。

(2) 名古屋市社会資源見学事業の受け入れ

- ・医療機関への働きかけができず、実績はなし。

6. 主な施設整備等

(1) 改修等：記載事項 特になし

(2) 固定資産物品：記載事項 特になし

7. 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況

(1) 実習生の受け入れについては、ジョブサポートフォルテの状況を参照。

| 期 日 | 研修名 | 主催 | 参加者 |
|-------|---------------------------------|------------------|-------|
| 11/29 | 精神疾患への理解とよりよい支援に向けた オンライン研修会 | 中村区自立支援 連絡協議会 | 福野・福田 |
| 1/26 | グループホーム世話人等研修 | 名古屋市社会福 祉協議会 | 水野 |

8. 苦情等の状況

- ・特になし。

令和3年度事業報告書

1. 種別・名称：精神障害者地域活動支援センター クオーレ

(1) 地域活動支援事業I型：定員 20 名 契約者数 30 名

(2) 実績：1日当たりの平均利用者数 (5.0 人)

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 |
|--------|----|-----|-----|----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 登録者数 | 27 | 27 | 28 | 29 | 29 | 29 | 29 | 29 | 28 | 28 | 28 | 29 |
| 平均利用人数 | 6 | 5.5 | 6.4 | 6 | 5.4 | 4.3 | 5 | 3.9 | 4.3 | 4.1 | 4.7 | 4.8 |

・登録、利用状況

・年齢（延べ人数）

| | 20～ 24 | 25～ 29 | 30～ 34 | 35～ 39 | 40～ 44 | 45～ 49 | 50～ 54 | 55～ | 計 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----|----|
| 男 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 2 | 8 | 20 |
| 女 | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 10 |
| 計 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 9 | 30 |

・居住区

| | 中村区 | 緑区 | 南区 | 天白区 | 合計 |
|----|-----|----|----|-----|----|
| 人数 | 2 | 1 | 27 | 0 | 30 |

2. 概要等

(1) 運営の概況

- ・前年度に引き続きコロナ感染予防対策を実施しながらの活動であった。職員、来所者ともに検温や手指消毒の徹底、室内の換気、共有部分・共有物の消毒等の対策を行った。
- ・令和3年度には開所曜日の変更を行った。前年度までは火曜日～土曜日の開所であったが利用者の来所状況なども比較し、月曜日～土曜日の開所とした。ただし、上記コロナ感染の状況から行政の要請に基づき活動時間については短縮しており、活動内容についても調理などのプログラムは中止し、緊急事態宣言・蔓延防止措置が出ている場合は公共交通機関を利用した外出プログラムを中止した。また、活動室のレイアウトについてパーティションなどで個別空間を作るなど多種多様な利用の仕方ができるよう工夫した。

- ・コロナ禍にあり、より一層孤立感等が増してしまう社会環境であった。来所が余りない利用者には定期的に電話連絡を行い、毎月お便りを発行するなどこれまで以上に繋がりを意識して取り組んだ。
- ・コロナ禍にあり、地域で開催される行事も皆無となっていた状況であった。南区内の福祉事業所にも参加協力を依頼し、みなみ家族会と協働で「クオーレフェスタ」を2回開催した。屋外ではバザーを行い、屋内においてはプログラムの開催と同時にこちらの健康パネルなどを展示し、障がいへの啓発活動も行うことができた。来年度も継続予定。
- ・みなみ家族会が第4月曜日に実施していた「おしゃべり会」をR3年度よりクオーレの職員、利用者も合同で開催し、家族会との交流の機会とした。障がい理解及び当事者、家族の想いを相互理解できる機会としてきた。
- ・おしゃべり会を含め、毎月1～2回、地域の方にクオーレや障がいについて知ってもらう機会として、一般の方も参加してもらえる「地域開放プログラム」を実施した。
- ・開所して8年目となり、利用者の障がいを含め目的や利用の仕方がより一層多岐に渡っている。障がい特性に応じた支援が求められており、職員のスキルの研鑽・向上を常に意識していく必要がある。

(2) 5か年計画の評価（進捗状況も含め）

- ・今年度もオンラインであったが、継続して名古屋市地活I型の交流会が実施され、交流の機会を設けることが出来た。
- ・地域開放プログラムなど、地域の方が一歩中に入る仕組みを検討・実施し始めているが、まだまだ参加者が少ない状況。またコロナ禍ではあるが、出来ることを試行錯誤し、情報発信の方法も検討しながら実施していく。
- ・R3年度より、みなみ家族会例会に職員も参加した。家族の想いの他、関係機関との連携の仕方や活動背景を知る機会となっている。

3. 職員配置状況

(令和3年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | パート | 計 | 国家資格等 |
|----------|------|-----|-----|---------------------------|
| 施設長（管理者） | 1(1) | | 1 | 社会福祉士 精神保健福祉士 |
| 生活支援員等 | 2 | 0.4 | 2.4 | 精神保健福祉士1 社会福祉士1 看護師0.4 |
| 合計 | 3 | 0.4 | 3.4 | |

4. 安全防災対策

(1) 9/3 日(木) 避難訓練・社会生活力プログラム、避難基準の確認

避難所となっている呼続小学校へのルートを実際に歩いて確認した。

(2) 3/22(火) 避難訓練・水消火器訓練、社会生活力プログラム、災害時の身の守り方

実際に阪神淡路大震災で被害にあった利用者に、当時の話をしてもらうことで、震災等

をより身近に感じてもらい自分のこととして考えてもらえる機会となった。

5. 公益的取り組みの状況

(1) 併設するリユースショップ『Re☆創庫さくら』での物品販売

・認定NPO法人中部リサイクル運動市民の会が運営している『Re☆創庫さくら』にて長野県の野菜や果物、小池農産のジャムやジュースを定点販売している。果物販売時には、利用者も一緒に値札付けや商品の袋詰め、近隣事業所等への配達を行った。

(2) 地域のイベントの景品提供

・11/12(金)には南区障害者関係団体連絡会より受注したパチンコ遊戯場組合の景品を、利用者とともに準備し納品した。

6. 添付資料

(1) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況 … 別紙1

(2) 苦情等の状況 … 別紙2

実習・ボランティア等の受入状況

南区障害者基幹相談支援センター に記載。

| 日程 および 日時 | 氏名 もしくは 人数 | 内 容 |
|-----------|------------|-----|
| — | — | — |

職員研修参加状況

| 期 日 | 研修名 | 主催 | 参加者 |
|-------|-------------------|-------------|-------|
| 6/19 | OJT 推進者研修① | 親愛の里 | 北野 |
| 6/23 | 障がい者虐待について | 親愛の里 | 岡部 今井 |
| 7/28 | 記録の書き方について | 親愛の里 | 岡部 今井 |
| 10/30 | OJT 推進者研修② | 親愛の里 | 北野 岡部 |
| 11/24 | アンガーマネジメント研修 | 親愛の里 | 北野 岡部 |
| 1/26 | 愛着障がいのある方の支援について | 親愛の里 | 北野 岡部 |
| 2/2 | 振り回されている方の対応 | 親愛の里 | 岡部 |
| 3/8 | みずほクリニック 双極性障害の基礎 | 就労・生活支援 ポルタ | 岡部 |

令和3年度苦情受付一覧表

別紙2

| No. | 期 日 | 苦情申出者氏名 | 苦情の種類 | 苦情のレベル | 原因 | 内 容 | 対 応 處 | 第三者委員立会い |
|-----|--------|---------|---|--------|-------------|---|---|----------|
| 1 | 令和3年5月 | J.Hさん | サービス内容 (職員の接 遇) 2 サービス内容 (質・量) | 1 | 1 | 1,家族会の日程を変えてほしい、2,あいの会から、クオオレでのゲーム大会のチラシが届いた。3.活動時間短縮でただでさえ利用者の過ごす時間が減らされているのに、利用者よりも部屋を貸すほうを優先しているのか | 5/24に苦情センターより連絡があるが、本人と同日中に面談することになっていることを伝える。同日本人と面談。1については、本年度は開催日が土日に変更になっていることを伝える。2,あいの会が毎月開催する訳ではないことと。また今回については地域開放プログラムとして行い合同開催であることの説明。 4月より、クオオレ内で色々な変更をしていることに本人も不安があったよう。家族会との合同開催や地域開放プログラムの開催については、家族でさえ精神障がいについての理解がまだまだ難しい面もある。地域開放を行うことで、障がいがありながらも地域で生活していくことの理解などの啓発をしていきたい。同時に、その役割をクオオレと同様に、利用者一人一人も担っていただきたい旨を説明し、本人も理解・了承する。 | 無 |
| 2 | 令和3年7月 | J.Hさん | サービス内容 (職員の接 遇) 1 2 | 1 | 1 2 4 | 利用者0さんへの対応について ・プログラム中の筆圧(筆記時の音)が気になるので対応してほしい ⇒上記について相談した際に、自分が場所を移動する、音が聞こえない工夫をすればいいのではと所長から言われた。納得できない。 ・所長の言葉に傷つけられた。 | 【同時期にいくつもの件で、都度苦情センターや名古屋市障害者支援課に電話をしており、毎日のように各機関及び本人とのやりとりがある】 色々なやり取りが続ぎ、最終的な解決方法として以下となる。 9/15本人、職員(本人より指名)、苦情センター職員とで面談を行う。 | 無 |

| | | | | | | | | |
|---|--------|-------|---|-----------------------|---|-------------|--|--|
| 3 | 令和3年2月 | J.Hさん | 1 | サービス内容 (職員の接 遇) | 1 | 2 ・ 4 | 本人、Aさん、Bさんと果物仕分けプログラム中にAさんと揉めた。その後、距離が取れれば大丈夫だという。AさんとBさんの位置を代えてほしいとの訴えがあるが、職員より、関りの無いBさんを移動させるのではなく、落ち着かないのであればJさん(本人)が2階など場所を移動して行ってはどうかと提案。 どうして私が動かないといけないのか。と大声を上げ帰宅。その後、「自分のためにならないので退所します」と連絡あり。 翌日、開所時間より来所。日揉めたAさんに対し再度苛立ち座っていた椅子を蹴る。 ⇒職員が距離を置くように別室にて話をする。 面談時間が長く、途中から所長も入り話をその際に所長より「退所すると言ったのに平気できている」「Jさんをやめさせたくてもやめさせられない」と言われたことがショックだったと苦情センター、当法人事務局に連絡。 | 主治医に本人の状況等を相談。 医療的見解により、刺激の強いクオアレ及び親愛の里職員と一旦距離を置くようにとの指示があり、同様に本人受診時に伝え利用休止状態となった。 しかし、本人は主治医より直接クオアレに連絡することは止らえていることを理由とし、その後には気になっていないこと等については苦情センター、名古屋市にも連絡を入れている。各所から確認の電話があった際には状況に合わせ説明等をした。 本人はクオアレの退所についてするしないを繰り返していた。 主治医を通し、R4年度の利用更新はしないという判断をし同年3月末日を持ってクオアレは退所となっている。 |
|---|--------|-------|---|-----------------------|---|-------------|--|--|

- ※苦情の種類
- 1 サービス内容(職員の接遇) … 4件 ※苦情のレベル 1 要望(本人の意向、意見、主張など) … 4件
 - 2 サービス内容(質・量) … 3件 2 請求(法的責任に基づく権利の主張など) … 0件
 - 3 事故、被害、損害 … 0件 3 責任追及レベル(契約不履行に伴う責任追及など) … 0件
 - 4 事業所運営 … 0件 4 その他 … 0件
 - 5 契約内容 … 0件
 - 6 建物の構造 … 0件
 - 7 その他 … 0件
- ※苦情の発生原因
- 1 説明・情報不足 … 3件
 - 2 職員の態度・言動 … 3件
 - 3 サービス内容 … 0件
 - 4 その他 … 1件

| | |
|------|----|
| 実績総数 | 4件 |
| 苦情受付 | 4件 |

令和3年度事業報告書

1. 名称・種別： 南区障害者基幹相談支援センター（障害者基幹相談支援センター）

特定相談支援事業・一般相談支援事業・障害児相談支援事業

《その他事業》

障害支援区分認定調査、障害者賃貸受託入居等サポート事業(入居支援)

名古屋市障害者自立支援配食サービス事業(アセスメント)、

地域連携コーディネート事業（事前登録、緊急時調整、利用調整）

精神障害者ピアサポート活用事業

2. 概要等

(1) 運営の概況

- ・5月から8月までは、基幹相談と特定相談の2名体制で行っていたため相談件数が前年と同様であったが、9月からは相談員が1名体制になったため不在などで相談を受け切れていない状況がある。
- ・相談内容に関しては、未受診の家族や関係機関からの相談が増えてきているため、各機関と連携して進めていく必要がある。毎週水曜日は、南基幹会議をZOOMで開催。毎週上がってくる新規相談ケースに関しては、本部職員と組んで対応している。
- ・自立支援連絡協議会は、コロナ禍で対面での会議や研修などは開催できなかったが、ZOOMを活用しながら活動は予定通り行った。
- ・名古屋市の地域相談支援事業等補助金を受けて地域移行を行っていたが、途中から職員移動等もあり予定の3件はあげられなかった。2件は着手でき1件は退院にもつながった。1件に関しては来年度に持ち越しとなった。
- ・基幹センターのかかった必要経費に関しては、主法人にすべてを請求。基幹センターの委託料は5年間据え置きのため、後半年度になるにつれ予算が足りなくなってくるので今年度は法人運営費などに回す分に関する清算はなし。

(2) 5か年計画の評価

- ・コロナ禍において障がい啓発などのイベントが2年間止まっていたが、今年度は地域開放プログラムや地域の事業所を巻き込んでのイベントを開催することができた。来年度年度以降も継続し障がいの理解啓発を進めていく。
- ・自立支援連絡協議会の事業所連絡会で『精神障がいの特性と対応の仕方について』の研修講師を行う。その後、3か所の事業所から個別で精神のケースにおいて事例検討に呼ばれるなど地域の事業所との連携強化につながる取り組みができた。
- ・コロナ禍が続いていることもあり、こころの健康については更なる発信の必要性を感

じている。どのように発信していくかについて検討していく必要はある。

3. 利用実績

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 延べ相談件数 | 34 | 55 | 69 | 72 | 75 | 37 | 37 | 39 | 36 | 34 | 35 | 48 | 571 |
| 認定調査数 | 12 | 6 | 10 | 5 | 3 | 3 | 6 | 3 | 7 | 4 | 6 | 3 | 68 |

4. 職員配置状況

(R4年3月31日現在)

| 職種\雇用形態等 | 正規職員 | 計 | 国家資格等 |
|----------|------|---|---------|
| 相談支援専門員 | 1 | 1 | 精神保健福祉士 |
| 合計 | 1 | 1 | |

5. 安全防災対策

(1) 2021年9月30日、2022年3月29日 避難訓練(火災・地震)・水消火器訓練

今年度は初めて同じ建物内でショップをしている NPO 法人中部リサイクル運動市民の会が運営するリユースショップ「Re☆倉庫さくら」と協働で避難訓練を開催する。日中に火災や地震が起こった時に事業所のみで考えるのではなく、ショップのお客さんも含め避難する必要があるため声をかけ合同で行った。避難先としてお隣の株式会社新興製作所さんの駐車場を借りるなど、地域の企業にも協力をお願いすることもできた。

6. 公益的取り組みの状況

- ・みなみ家族会の毎月の例会や主催行事に参加。12月からは再開した、名古屋きょうだいの会の例会にも参加し必要に応じて情報提供等を行ってきた。
- ・今年度は毎月、地域開放プログラムを開催し月に2回は地域の方にも事業所へ入って来ていただける機会を作った。
- ・9月と11月には、地活と協働しクオーレフェスタを始めて開催。みなみ家族会や区内の福祉事業所によるバザーやプログラム体験、こころの健康についてのパネル展示等を通して障がい啓発を行った。

7. 添付資料

(1) 利用実績 … 別紙1

(2) 実習、ボランティア等の受け入れ、職員研修状況 …別紙 2

(3) 苦情等の状況 なし

(第3号様式)
事業内容報告書
南区障害者基幹相談支援センター

(計)

令和3年4月分

(当月分・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 | 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 | 94 | 3 | 5 | 81 | 0 | 2 | 3 |
| 障害児 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 95 | 3 | 5 | 82 | 0 | 2 | 3 |
| 内、新規 | 54 | 3 | 4 | 44 | 0 | 0 | 3 |

| 継続患者(その他の再掲) |
|--------------|
| 1 |
| 0 |
| 1 |
| 1 |

(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 | 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 | 94 | 3 | 5 | 81 | 0 | 2 | 3 |
| 障害児 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 95 | 3 | 5 | 82 | 0 | 2 | 3 |

| 継続患者(その他の再掲) |
|--------------|
| 1 |
| 0 |
| 1 |
| 1 |

支援内容・方法

| | 福祉サービス の活用等に 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 | 28 | 3 | 13 | 5 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 10 | 62 | 0 | 0 | |
| 同行 | 14 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 21 | 0 | |
| 個別支援会議 | 1 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | |
| 訪問 | 14 | 6 | 3 | 2 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 11 | 40 | 0 | 0 | |
| その他 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 6 | 0 | |
| 小計 | 58 | 12 | 23 | 7 | 0 | 5 | 2 | 1 | 0 | 0 | 29 | 138 | 0 | 0 | |
| 来所 | 27 | 13 | 12 | 1 | 0 | 17 | 9 | 5 | 7 | 3 | 1 | 2 | 97 | 0 | |
| 電話 | 82 | 35 | 82 | 33 | 1 | 28 | 12 | 1 | 6 | 2 | 1 | 53 | 336 | 0 | |
| 来所 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 電子メール | 109 | 48 | 94 | 34 | 1 | 45 | 21 | 6 | 13 | 5 | 2 | 55 | 433 | 0 | |
| 小計 | 167 | 60 | 117 | 41 | 1 | 50 | 23 | 7 | 13 | 6 | 2 | 84 | 571 | 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 | |

| 地域自立支援協議会 | 総会(全体会) | 部会 | 研修会 | その他 | 計 |
|-----------|---------|----|-----|-----|---|
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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 |
|------------|--------------|-----------|------------|------|
| 68件 | 6件 | 1件 | 12件 | 0件 |

別紙2

実習・ボランティア受け入れ状況

| 日程 および 日時 | 氏名 もしくは 人数 | 内 容 |
|-----------|--------------|-------------|
| 8/16~23 | あいち福祉専門学校 1名 | 精神保健福祉士現場実習 |
| 11/19~26 | 愛知淑徳大学 2名 | 精神保健福祉士現場実習 |

職員研修参加状況

| 期 日 | 研修名 | 主催 | 参加者 |
|--------------------|--|-------------|-----|
| 4/1 | 名古屋市障害者基幹相談支援センターの概要と収支構造について | 親愛の里 | 小野原 |
| 6/15. 7/13 8/10 | 愛知県相談支援従事者現任研修 | 愛知県 | 小野原 |
| 7/28 | 親愛の里学習会「記録の書き方」 | 親愛の里 | 小野原 |
| 7/29 | ケース検討会（高齢分野との連携ケース） スーパーバイザー：日本福祉大学 木全先生 | 南基幹 | 小野原 |
| 9/2 | ケースメソッドによるケース検討 講師：日本福祉大学 宇佐美先生 | 南基幹 | 小野原 |
| 11/24 | 親愛の里学習会「福祉関係職員のメンタルヘルスと虐待防止に役立つアンガーマネジメントの基本を学ぶ」 | 親愛の里 | 小野原 |
| 1/23 | 高次脳機能障害のある人へのコミュニケーション支援の方法 | 南区自立支援連絡協議会 | 小野原 |
| 1/26 | 親愛の里学習会「愛着障がいのある方の支援について」 | 親愛の里 | 小野原 |
| 2/25 | にも包括交流会①～8050 事例を通して～ | 南ブロック | 小野原 |
| 3/4 | 令和3年度名古屋市相談支援従事者研修（共通全体研修・中堅研修） | 名古屋市 | 小野原 |
| 3/23 | 親愛の里学習会「振り回されている方への対応（たとえば境界性パーソナリティ障がい疑われる方など）」 | 親愛の里 | 小野原 |

令和3年度事業報告書

事業所名：親愛の里保育園

1. 名称・種別：親愛の里保育園 保育所

(1) 名事業区分及び定員・契約者数（現員数）

保育所 定員 135 名

(2) 実績：月別保育実施

R3. 4. 1～R4. 3. 31

| 月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 月保育日数 | 25日 | 23日 | 26日 | 25日 | 25日 | 24日 |
| 初日在籍児童数 | 113人 | 120人 | 123人 | 124人 | 125人 | 127人 |
| 出席率 | 77.4% | 71.4% | 78.8% | 74.3% | 62.8% | 77.0% |
| 月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
| 月保育日数 | 26日 | 24日 | 24日 | 23日 | 22日 | 26日 |
| 初日在籍児童数 | 127人 | 126人 | 127人 | 127人 | 128人 | 128人 |
| 出席率 | 77.9% | 87.1% | 80.3% | 69.4% | 75.7% | 76.1% |

2. 概要等

(1) 運営の概況

- ・在籍人数は、昨年より増えているが、コロナ感染防止策などが取られた事で、出席率はやや下がっている。（濃厚接触者及び感染者の欠席によるものが多い。）
- ・特別支援を必要とする園児は、毎年16人程度が在籍しており、それに伴い加配保育士が必要になるが、担当していた保育士が途中退職し加配保育士の配置に苦慮する。
- ・正規職員の数が足りなかった為、パート職員1名を正規に、又一時保育・病児保育の再開及び産休代替の職員が必要になり、パート職員の採用を行った。
- ・昨年に引き続きパート職員に書類を作成してもらう為、パート職員の賃金を170円/hアップし支払ってきた。又、3事業再開と産休代替の職員を採用したことで、人件費がかさんでしまった。来年度のパート職員の賃金見直しと、正規職員とパート職員の割合についても今後考慮していく必要がある。

(2) 5か年計画の評価

方針1：職員構成の見直し及び働きやすい職場を目指す。

- ① 主任2人体制にし、仕事量の軽減と保育士の指導の充実をはかる。
- ② 保育士の仕事量の軽減を図る。(勤務時間内での書類作成時間の確保など)
- ③ 土曜出勤の振休・休憩時間の確保・研修や有給消化のための代替要員の確保。

(評価) 今年度も引き続き、主任2人態勢を継続したことで、保育者への指導が行きき、書類の記入の仕方や保育内容の見直しなど保育の充実を図ることが出来た。

勤務時間内に書類の作成が出来る様な態勢をとる事で提出期限内に書類の提出がなされるようになったが、支援の必要な子が多い事で、そのための書類も多くあり、書類に係る時間が多く必要になる。

振休代替保育士の採用で、お休みが取り易くなった。又有給に関しても全職員(36名)が5日間以上取ることが出来ている。今後も継続できるよう努める。

方針2：職員の資質向上を目指し、幅広い教養と専門的知識を深める。

- ① 経験年数に応じた研修計画を立て実施。
- ② 園外研修

(評価) 職員の資質向上のため、研修を行なおうと計画をたてたものの、今年度もコロナ感染防止策の観点から、研修自体が少なく、思うような研修が受けられなかった。来年度は多様な研修方法を取り入れ、多くの職員が研修を受けられるように配慮していく。

方針3 選ばれる園になるための独自性を図る。

- ① 障がい児を受け入れ子ども達が共に育ち合う保育を目指す。
- ② 三事業(子育て支援、一時保育、病児保育)を併設し地域や家庭支援に努める

(評価) 子ども達一人ひとり(障がい児も健常児も)を、大切に作る保育を心がけてきたことで、子ども達も相手を思いやる気持ちが芽生え、共に遊びを考え楽しむことが出来るようになってきた。しかし、クラスの中で支援の必要な子の割合が多くなってくるとクラス運営自体が進まなくなっていく傾向にある。

三事業においては、再開に向け努力をしたものの、コロナ感染防止策の観点から利用者の制限を行う事になり病児保育の利用者はほぼなく、又保育者不足もあり子育て支援の休止を止むなく行う事となった。一時保育のみ順調な利用者の増加があり継続できた。来年度も引き続き一時保育と病児保育は継続していく。

(3) 活動報告

- ・ 主な行事 年間 約33の行事を行っている。
- ・ 保育者の記録(年間計画・月指導計画・個人別指導計画・日誌など)
- ・ 職員研修は、年間に(園外7件、園内2件)の研修に参加

その他

- ・アレルギー児(9名)の、給食・おやつの誤飲誤食を無くすため、アレルゲンが異なっても、代替食品は同じものを使用。チェック表を用いて調理員・園長・担任で確認を行う又、個々の除去食のパネルを準備し誤食の無いよう努めた。
- ・昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止策の観点から、年間の行事の在り方について(参加人数・場所・時間・催し物の数等)再度話し合い、約33件の行事を実施。

(マスク着用、手洗い手指消毒、ソーシャルディスタンスなど配慮)

3.職員配置状況

(R4年3月1日現在)

| 職種 | 員数 | 常勤 | 非常勤 | 保有資格 |
|------|----|----|-----|--------------------------|
| 園長 | 1 | 1 | | 保育士28名 幼稚園教諭2級 26名 |
| 主任 | 1 | 1 | | |
| 保育士 | 28 | 11 | 17 | |
| 保育補助 | 1 | | 1 | |
| 調理員 | 3 | 2 | 1 | 栄養士1名 |
| 看護師 | 1 | | 1 | 看護師 |
| 事務員 | 1 | 1 | | |
| 計 | 36 | 16 | 20 | |

4.安全防災対策

- (1) 避難訓練実施状況 年間に13回の訓練を実施。
- (2) 防犯訓練実施状況 年間に4回の防犯訓練を実施。

5.公益的取り組みの状況

一時保育(利用者904名)・病児保育(利用者6日)・子育て支援(941名)の取り組み
(保育者不足の為休止していた時期がある)

6.主な施設整備等

- ・新型コロナウイルス感染症に伴う補助金で抗原検査キット、サーモマネージャー、パソコン、職員用スモック、飛沫感染防止のアクリルガード、マスク、手袋等を購入。

- ・ テントの天幕修理
- ・ 玄関門扉修繕
- ・ 保育室床メンテナンス
- ・ 保育室出入口レール修繕
- ・ 避難用アルミリヤカー
- ・ 給食室のスチコン修理。

7.送付資料 別紙

(1)実習生受け入れ状況

(2)苦情状況

なし

実習生受け入れ状況

| 期日 | 団体名 | 内容 | 人数 |
|------------|--------------------------|------|-----|
| 5/24～6/5 | 岡崎女子短期大学 3 年生 | 保育実習 | 1 名 |
| 6/21～7/3 | 名古屋経営短期大学 3 年生 | 保育実習 | 1 名 |
| 6/14～7/10 | 名古屋学芸大学ヒューマンケア学部 4 年生 | 保育実習 | 1 名 |
| 8/23～9/4 | 名古屋女子大学短期大学部 3 年生 | 保育実習 | 2 名 |
| 11/8～11/20 | 岡崎女子大学 2 年生 | 保育実習 | 1 名 |
| 2/7～2/19 | 岡崎女子短期大学 1 年生 | 保育実習 | 1 名 |