

平成27年度 事業報告書

I 法人事業の概要

平成27年4月の介護報酬改定において障害福祉サービスについては据え置きとなった。一方で処遇改善加算額が大幅に増加されたため、当初は、給付費単価自体はマイナス改定を危惧したが、実際には、総体としてプラスに影響する改定であった。このような中、消費税アップによる職員の生活への影響等を考慮し職員基本給の年齢給部分についてベースアップを実施した。

平成26年度に発生した重大な事故を踏まえて、インシデントの原因分析などサービスの改善に取り組んだ結果、一定の成果が得られた。

なお、第三者評価の受審については、多機能型事業所向けの評価基準が未設定であることから、内部的な準備のみ進めることとした。

以下にその成果を報告するとともに、各施設の個別事業についても概要を取りまとめて報告する。

1 職員の人権意識の醸成

虐待防止委員会を定期開催して、人権意識の高揚を図るとともに、昨年度、一昨年度の県障害福祉課障害児支援班課長補佐 佐々木氏の「虐待防止について」に引き続き、同班主幹 川辺哲朗氏を講師に招いて「人権尊重を基本とする施設運営について」と題した人権研修を、都合2回、全職員を対象として実施した。参加率は60.3パーセントであった。また、各施設において職員を選定し、県主催の人権研修等へ参加した。

なお、施設見学は調整を進めたが、感染症が流行する時期と重なり見学先施設との調整ができなかった。

2 利用者に対するサービスの質の向上

第三者評価機関による評価は、次に受審を予定している地域支援センターほつとの「多機能型事業所」という形態にマッチした評価基準が示される時期を待って、今年度は、内部的な準備のみを行い受審を見送った。

また、今年度のサービス向上の取り組みとして、職員の意識調査を実施した結果、各種サービスにかかわる取り組みに向上がみられた。

3 人材の確保及び職員の資質の向上

医師の確保については、年度を通して小児科医2名体制で業務を行い、安全な医療体制の充実が図られたが、内1名は年度末で退職し、新たな医師確保に取り組む必要が生じている。

他の職種の採用については、種々の取り組みの結果、28年4月から薬剤師2名の採用に結び付けることができた。臨床心理士も2名を採用内定したが、大分センターの2名が退職したため、依然1名の欠員が生じている。言語聴覚士も欠員の採用ができていない状況である。看護師は計画的に採用し、必要数を確保したが、年度末に急な退職があった。このように、専門職種の採用については、さらに取り組みを強化する必要性が生じている。

職員の資質向上については、各部署が年度当初に立てた出張計画を順調に遂行し、資質向上に取り組んだ。学会発表のための特別予算枠を利用して、職員18名が学会発表を行うとともに、自己啓発支援制度も11名の職員が利用して介護福祉士等の資格を取得した。

4 安全対策の徹底

医療等安全管理委員会の指示のもと、安全推進専門部会においてインシデントの原因分析、再発防止策の検討に取り組んだ結果、昨年17件発生した事故は、今年度9件と減少し、一定の成果が見られた。

職場環境の改善のために4S運動を推進するとともに、衛生委員会においてもラウンドを開始し、改善すべき環境の把握に取り組んだ。また、職員の事故については、衛生委員会の場面で対策を検討することとした。

職員倫理綱領の策定については、管理職会議の下に部会を設けて、次年度より策定に向けた取り組みを推進する。

5 効率的で透明な法人運営と地域貢献の推進

財務諸表については、全国社会福祉法人経営者協議会及び法人ホームページ上で公開するとともに、センターだよりに掲載して積極的な公開に取り組んだ。

社会福祉法人改革については、制度成立に向かう経緯を見守りながら研究を進め、理事会において、その概要を報告した。

障がい者雇用については、障がい者就業・生活支援センターたいよう及びハローワークを通じて2名を環境整備員として採用し、障がい者雇用率は3.3%となり、法定雇用率を上回った。

6 中期計画の確実な進行管理

中期計画と対をなす、今後10年間の資金収支見込に施設整備等の予定される支出を加味した「中期資金計画」を策定して、理事会の承認を得た。

事業運営・経営改善専門部会を開催し、平成30年の指定申請に向けて、経過的な施設形態である別府整肢園の在り方について、めじろ園も含め検討を行い管理職会議で報告し、コンセンサスを形成した。また、大分センターの児童発達支援センターこじか園、生活介護事業及び放課後等デイサービス事業所りんくについても、経営改善のための方策を検討し、利用率や収入の向上に結び付けた。

7 主たる事業の概要

外来診療部門では、新患数は別府センターが814人で対前年度56人減、大分療育センターが313人で対前年度31人増、障がい者歯科は、別府センターが50人で対前年度59人減、大分センターが214人で対前年度216人減となった。別府センターの減少理由としては、新患の希望は多いが、医師及びセラピストの対応が出来なかつたために新患の受け入れを中止したことが挙げられる。また、別府センターの歯科については、退職した非常勤歯科衛生士の採用ができなかつたため、大分センターの歯科においては、定期受診者の増加により新患数の受け入れが減少した。

一方で、再来を含めた1日平均の患者数は、別府センターが56.6人で対前年度0.8人増、大分センターが74.3人で対前年度1.1人増と、前年度にくらべ別府センター及び大分センターともに増加している。

障がい者歯科の1日平均の患者数は、別府センターが11.8人で対前年度2.2人減、大分センターが18.6人で対前年度1.0人増と、大分センターにおいては増加した。

また、薬剤については、調剤数が11,552件で対前年度2,220件の減少となつた。用法の変更等により調剤数の算定方法が変更になったことが原因に挙げられる。

「総務課」は、重要課題についての年間スケジュールを作成して、遅滞ない業務の執行に取り組んだ。組織定数、人事異動、予算要求についてはヒアリングを実施し、現場のニーズに応じて公正かつ適正な取り組みを行つた。

給与のベースアップについて検討を行い、年齢給を2%から3%の範囲で改定案を策定し、理事会の承認を得て4月に遡及して実施した。

職員の採用については、専門職等の採用が依然として厳しいが、斡旋業者を利用するなど、様々な取り組みを行い採用することができた職種もあったが、予定外の中途退職者の補充が難しくなつておらず、対応の強化が必要となっている。

倫理綱領については、管理職会議において専門部会を立ち上げて検討することを決め、各職種の指定管理職を部会員として、新年度より開始することとした。

「企画室」は、事業運営・経営改善専門部会を開催して「こじか園」、「りんく」の利用者増に向けた検討を行い、対策を立案した。また、現在経過的移行期間中の別府整肢園の施設移行後の形態についても、同部会を開催して検討を行い、現時点における方針を管理職会議へ報告しコンセンサスの形成を行つた。

サービス向上について、2年に1度実施している利用者満足度調査の合間の年度ということで、全職員のサービスに関する意識調査を行つた。「できている」、「知っている」といつた、高評価の割合については、16項目中、「笑顔で挨拶」、「安全研修への参加」、「プライバシー保護」の3つで、昨年度を若干下回つたものの、他の13項目は前年度を上回る

成績であり、職員のサービスに関する意識に向上がみられた。

職員研修では、中堅職員の施設見学を同じ事業に取り組む県外の同種施設、佐賀整肢学園にお願いし、有意義な機会を得ることができた。また、取り組んだ学会発表を持ち寄つて、施設内で報告会を行い、いずれの発表もサービス向上に資する内容であり、職員から大きな反響があった。

「おもちゃ図書館もくば」を運営する「ボランティアの会」が、第29回大分合同新聞福祉賞、国際ソロプチミスト別府 社会ボランティア賞を受賞するなど、20年以上にわたる活動と実績が評価された。

「地域療育連携室」は、県や大分市、別府市から受託している障がい児等地域療育等支援事業や市町村支援体制サポート事業、別府市の委託相談支援事業等に加え、別府市、大分市指定相談支援事業については、現利用者からの紹介でサービス利用計画の作成依頼が増加した。別府の「ぱれっと」では367件、大分の「たっち」では413件の実績となつた。

巡回相談等からは、別府センター外来に33人、大分センター外来に4人を繋げるとともに、他療育機関への紹介を35人行った。

また、県立病院N I C U、小児科における訪問療育や他の医療機関を退院したあの訪問リハの依頼等について対応した。入所についても医療機関からのリハビリ目的の依頼や児童相談所からの依頼に対応するとともに、入退院に関わり利用者の支援を行つた。

相談員3名の基準を満たしたことから「たっち」は当初から、「ぱれっと」は12月から、特定事業所加算を算定した。

「リハビリテーション課」の年間実施単位数は、別府センターが66, 371単位で対前年度5, 683単位の減、大分センターが55, 849単位で対前年度757単位増えとなつた。別府センターの減少については、入所施設内の感染症流行に伴いリハ実施を制限したことや、リハスタッフの育児休暇に伴う休職が影響している。

別府センターでは、外来利用者の増加により、入所者への支援が停滞することのないように入所者と外来利用者のリハ頻度の調整に取り組んだ。医師と言語聴覚士を中心に嚥下造影検査を導入して、個々の利用者の摂食機能に適した食形態や支援の在り方について検討を進めた。職員の知識・技術の向上を目的に、療法士ごとに研究に取り組み、年間12件の学会発表を行つた。

大分センターでは、新患診察、カンファレンス、診察予約等について見直しを行い、外来診察の標準化に取り組んだ。未就学の重症児を対象に親子教室を3回実施した。パンフレットを活用して、新患の保護者のリハへの理解と円滑な導入を促した。療法ごとに壁新聞で利用者への情報発信を行つた。課内勉強会では、テーマに応じて療法ごとに講師をだし、共通理解を促す講義を年間3回実施した。また、症例検討会も2回行つた。

「別府整肢園」では、心電送信機を増やして、重症児の短期入所の受け入れに取り組んだ。また、夜間の呼吸状態の評価、パーカッションベンチレーターの使用、呼吸リハの実施等による呼吸への取り組みにより、利用者の全身状態の改善に取り組んだ。

魚や果物などの素材に触れたり、切ったり、調理するところをみたりするなどの食育活動に取り組んだ。親子入園については、ファミリールームのマニュアルを作成するとともに、発達段階に即した保育が提供できるよう配慮した。

入所利用の新規契約は186人で、昨年同様、安定していた。1日当たりの平均は39.6人で、昨年度より1.5人減少した。

手術件数については72例で、前年に比べ9例の減であった。このほか、ボトックス治療は対前年度10例減の240例であった。

(歯科については全身麻酔下での歯科処置を対前年度5例増の33例実施したが、診療件数は、前年に比べ251件減の1,063件となった。

「めじろ園」では、RSウィルス感染者が出たが、感染者の隔離、職員の入室制限、面会の制限等を行い、沈静化に努めた結果、感染拡大を一定規模に抑制できた。

職員の取り組みとしては、身体拘束に関するマニュアルを見直し、日々の様子がわかりやすい記録に努めた。また、介護職員を中心にリハ職員と勉強会を開いて、介護技術、支援方法の向上に努めるとともに、各課で出張内容の伝達講習を開催した。

帰宅が難しい利用者については、ゲストルームを活用して家族で過ごす時間を提案し、これまでに4名のご家族に利用していただいた。

1名の入所があり、空床は2名となった。感染症の流行期間も含め、他の医療機関に緊急入院をされる方も少なく、1日平均入所者数は57.7人で、昨年を若干上回った。また、今年度は、短期入所は延363名が利用されたが、感染症の流行による制約等で、昨年を下回る結果となった。

「ひばり園」では、保育所等訪問支援を57回、延76人に実施、また、保育所等への施設支援を92回実施する等、増加する地域のニーズに応えて支援に取り組んだ。

大分県複数事業所連携研修事業を活用し、大分県児童発達支援センター連絡協議会の事務局として、合計3回の発達支援に係る研修会の企画・運営に関わり、延600人の参加を得たことは高く評価された。また、昨年に続き「児童発達支援員養成講座」を開き、1日コースに38名、5日コースに14名の参加を得て、前記事業とともに地域の発達支援のスキルの向上に取り組んだ。

一日平均利用者数は17.3人(年間、延4,463人)で、対前年度に比べ1人の減となった。

「ほっと」は、別府市内を中心に各事業を推進した。放課後等デイサービスは、1日平均利用者は6.8人となり、前年度に比べ0.7人（年間、延221人）の増となった。利用者のニーズに応え送迎を開始し、新たな利用者の獲得にもつながった。生活介護事業は、1日平均利用者は19.4人と、前年度とほぼ同様となったが、年間の延べ人数は42人の減となった。

生活介護事業や放課後等デイサービスでは、保護者や家族に急用など生じた場合は、サービス提供時間を超えて見守りをする等、柔軟な対応を行った。

自傷や他害行動がある利用者にインシデントが多いことから、毎週末の会議で「パニックになった前後の環境調整や職員の声かけ及び対応」について振り返り、検討を重ねた結果、行動面に起因するインシデントが減少した。

「大分療育クリニック」では、新たな院長を迎えるにあたり、医師2名体制を継続した。新患の受け入れについては、年齢や状態に合わせながら、医師の専門性を活かした診療体制が提供できるよう調整した。

診察後に、医師が直接次回の予約を入力するとともに、スタッフが確認できるよう配慮して、増加する利用者に対して、3か月に1度の診察が円滑に継続できるよう取り組んだ。

多職種でケース会議を行い、利用者の課題を共有するとともに、必要に応じて、専門職種が利用者の所属する学校を訪問し、助言を行うなどした。また、児童相談所や教育委員会等との支援会議に参加し連携を図った。

「障がい者歯科」では、安全性の向上のために、毎朝のミーティングや他部署との情報の共有等、迅速な対応のための仕組みづくりに取り組んだ。また、歯科医師がAHA（アメリカ心臓協会）の心肺蘇生法のトレーニングである、BLSヘルスケア・プロバイダーコースを受講し、緊急時の対応力を高めた。

良質な歯科治療の提供については、処置ごとのマニュアルを作成・活用して、人材育成に組織的に取り組んだ。今年度は、その成果が表れるとともに、他部署への情報提供を推進したことにより、迅速に、より質の高い歯科診療を提供することができた。また、歯科衛生指導録を作成して、個々の利用者に合わせた予防処置プログラムを立案・実施した。

職員の資質向上のために学会や研修に積極的に参加するとともに、接遇マナーの向上にも取り組んだ。

「こじか園」では、利用者の増加に取り組んだ。4月当初の契約は41人であったが、リハ課、地域療育連携室と協力を深め、肢体不自由児10人、発達障がい児6人が新たに利用を開始し、57人へと増加した。

1日平均利用者は13.9人となり、前年度に比べ2.7人（年間、延630人）の増となった。さらに、保育所等訪問支援事業を開始し、4人の児童に延22回実施するとと

もに、施設支援にも取り組んだ。

療育内容としては、子どものニーズを反映して視覚刺激を取り入れた支援を行い、生活習慣の自立を促した。父子通園を2回実施するとともに、OTと協力して感覚統合の遊具体験を行った。

消防車の乗車体験やJR九州社員によるボランティア活動の受け入れなどを行い社会体験を増やした。

「りんく」でも、利用者の増加に取り組んだ。3名の放課後等デイサービスの新規利用が始まり、内1名は生活介護事業に移行した。支援学校からの実習生（体験利用）3名を受け入れ、うち1名は次年度の利用につながる見込みである。

生活介護・放課後等デイサービス両事業合わせて、1日平均利用者は10.3人となり、前年度に比べ0.1人（年間延数は48人増）の減となった。

サービスの向上として、送迎の充実に取り組み、新たに5名の送迎を開始した。外部講師によるアート書道を年4回実施した。

個別支援会議で医療スタッフとの情報交換を促進して支援の充実に取り組んだ。医師、看護師を中心として食事中の事故を想定したシミュレーションを実施するとともに、安全マニュアル等の見直しを行った。

II 法人運営の状況

1 理事会の開催

(1) 平成27年度第1回理事会

開催日 平成27年5月22日

開催場所 別府発達医療センター 会議室

- 審議事項
- ・平成26年度事業報告について
 - ・平成26年度決算について
 - （監事の監査報告）
 - ・諸規程の一部改正（案）について
 - ・平成27年度第1回補正予算（案）について
 - ・中期資金計画（案）について

(2) 平成27年度第2回理事会

開催日 平成27年9月25日

開催場所 ホテル白菊 さわらびの間

- 審議事項
- ・定款の一部改正（案）について
 - ・諸規程の一部改正（案）について
 - ・評議員の選任について
 - ・理事長の互選について
 - ・常務理事の委嘱について

(3) 平成27年度第3回理事会

開催日 平成27年10月30日～平成27年11月6日

開催場所 持ち回り理事会

- 審議事項
- ・別府整肢園における事故に関する示談金の一部負担について

(4) 平成27年度第4回理事会

開催日 平成28年3月11日

開催場所 別府発達医療センター 会議室

- 審議事項
- ・平成27年度第2回補正予算（案）について
 - ・平成28年度事業計画（案）について
 - ・平成28年度当初予算（案）について
 - ・定款の一部改正（案）について
 - ・諸規程の一部改正（案）について
 - ・施設長等の任命について
 - ・債権の一部放棄（案）について

2 評議員会の開催

(1) 平成27年度第1回評議員会

開催日 平成27年5月22日

開催場所 別府発達医療センター 会議室

審議事項

- ・平成26年度事業報告について
- ・平成26年度決算について
(監事の監査報告)

- ・諸規程の一部改正（案）について
- ・平成27年度第1回補正予算（案）について
- ・中期資金計画（案）について

(2) 平成27年度第2回評議員会

開催日 平成27年9月25日

開催場所 ホテル白菊 さわらびの間

審議事項

- ・定款の一部改正（案）について
- ・諸規程の一部改正（案）について
- ・役員の選任について

(3) 平成27年度第3回評議員会

開催日 平成28年3月11日

開催場所 別府発達医療センター 会議室

審議事項

- ・平成27年度第2回補正予算（案）について
- ・平成28年度事業計画（案）について
- ・平成28年度当初予算（案）について
- ・定款の一部改正（案）について
- ・諸規程の一部改正（案）について

3 監事の監査

(1) 決算監査

年月日 平成27年5月12日

場所 別府発達医療センター 会議室

内容 平成26年度業務の執行状況及び財産の状況

(2) 中間監査

年月日 平成27年11月17日

場所 別府発達医療センター 会議室

内容 平成27年度上半期の業務の執行状況及び財産の状況

4 役員の選任

(1) 任期満了に伴う改選が行われ、次のとおり委嘱した。

氏 名	委嘱年月日	備 考
小松 紘一郎	平成27年9月26日	再任 理事長
阿 部 實	平成27年9月26日	再任 常務理事
佐藤 賢之介	平成27年9月26日	再任 理事
田 北 光 洋	平成27年9月26日	再任 理事
神 本 紀 武	平成27年9月26日	再任 理事
津 村 弘	平成27年9月26日	再任 理事
福 永 拙	平成27年9月26日	再任 理事 センター長
村 上 功	平成27年9月26日	再任 監事
堤 喜代司	平成27年9月26日	再任 監事

5 評議員の選任等

(1) 任期満了に伴う改選が行われ、次のとおり委嘱した。

氏 名	委嘱年月日	備 考
小松 紘一郎	平成27年9月26日	再任 理事長
阿 部 實	平成27年9月26日	再任 常務理事
佐藤 賢之介	平成27年9月26日	再任
田 北 光 洋	平成27年9月26日	再任
神 本 紀 武	平成27年9月26日	再任
津 村 弘	平成27年9月26日	再任
福 永 拙	平成27年9月26日	再任 センター長
舛 田 敬 行	平成27年9月26日	再任

藤内宣幸	平成27年9月26日	再任
松宮健太郎	平成27年9月26日	再任
阿部俊作	平成27年9月26日	再任
立川敬子	平成27年9月26日	再任
長野賢治	平成27年9月26日	再任
安東和子	平成27年9月26日	再任
飯田孝喜	平成27年9月26日	再任

(2) 異動に伴い、次の方が退任された。

氏名	退任年月日	備考
長野賢治	平成28年3月29日	大分銀行鶴見支店長 (任期: 平成29年9月25日)
安東和子	平成28年3月29日	大分県立別府支援学校長 (任期: 平成29年9月25日)
藤内宣幸	平成28年3月31日	別府市社会福祉協議会常務理事 (任期: 平成29年9月25日)

6 サービスの質の向上

(1) 別府センター（サービス向上委員会）

サービス向上委員会では、昨年度実施した利用者満足度調査に代わり、今年度は職員意識調査を実施した。（隔年実施）

調査実施にあたり、無記名であっても、回答は職員としての義務である旨を周知し、回答率 100%を目指したが、結果は 92.2%と、前回調査時より別府センターで回答率が 2.2 ポイント上昇した

実施期間 平成 27 年 7 月 10 日～31 日

対象者数 全職員（休職者等を除く） 257 人

回答者数 237 人（回答率 92.2%）

調査項目については、前回調査時と同一とし、接遇等に関する質問項目が 11 項目、組織・事業等の取り組みに関する項目が 5 項目、合計 16 項目について調査を行った。（※以下、本文中の割合（%）は、特に断り書きのない限り、a 「できている」の割合を指す。）

接遇等に関する項目では、（1）「笑顔で挨拶」、（8）「安全・人権研修への参加」、（11）「プライバシー保護」で僅かに低下したものの、その他の項目ではいずれも上昇し、とりわけ（3）「苦情等への対応」が前回から 15.0 ポイント、（5）「身だしなみ」が前回から 12.2 ポイントと大きく改善している。

また、（1）「笑顔で挨拶」は 73.4% と、前回より 0.8 ポイントと僅かに下がったものの、b 「ある程度できている」を合わせると 100% となつた。

（8）「安全・人権研修への参加」、（11）「プライバシー保護」については、それぞれ 0.8 ポイント、0.9 ポイントと低下したが、b 「ある程度できている」と合わせると、91.6%、98.8% となり、決して意識が低いというものではなく、これらの項目については、いずれも前回、大幅に改善が見られたことから、高止まりの状況となっている。

一方で、割合が低かったのは、（7）「職員間の情報共有」（48.9%）、（9）「専門研修への参加」（40.9%）、（10）「会議での発言・議論」（35.0%）等であり、これらの傾向も、前回調査時と大きく変化していない。

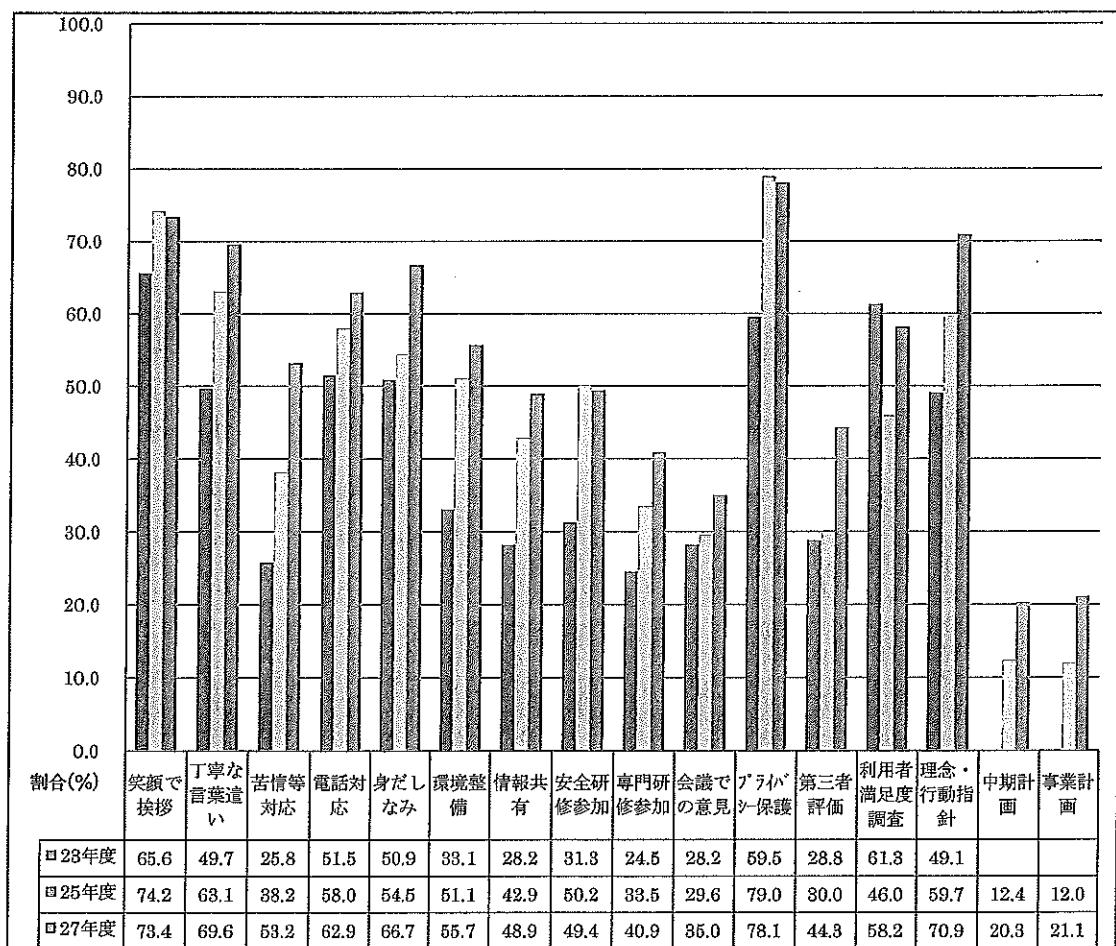
また、組織・事業等の取り組みに関する項目では、（12）「第三者評価」は、別府整肢園とめじろ園が、昨年、一昨年度と続けて第三者評価を受審した経緯もあり、44.3% と、前回よりも 14.3 ポイント上昇し、b 「ある程度できている」と合わせると 81.0% となつた。また、（13）「利用者満足度調査」、（14）「理念・行動指針」についても、前回からいずれも 10 ポイント以上も上昇し、（15）「中期計画」や（16）「事業計画」についても、それぞれ 2 割に達するなど、全体的に意識の向上が見られた。

サービス向上委員会としては、調査結果に基づき、委員が中心となり、所属部署毎に改善策等の検討を行い、サービス意識の維持、向上に努めた。

他に、部署毎に目標を設定し取り組んだ結果、各部署とも目標を達成していた。

また、各部署単独では、改善できないことを、委員会を通じて報告することにより問題を共有し、サービスに対する意識向上につながった。

職員意識調査（両センター合計）「a できている。知っている」の合計



(2) 大分センター

サービス向上委員会（大分）では、前期（5月～8月）後期（9月～3月）に分けて活動を行った。

前期では、職員意識調査を行った。調査内容は、別府センター比較しやすいように同じとした。（調査内容及びデータは、別府センター参照）

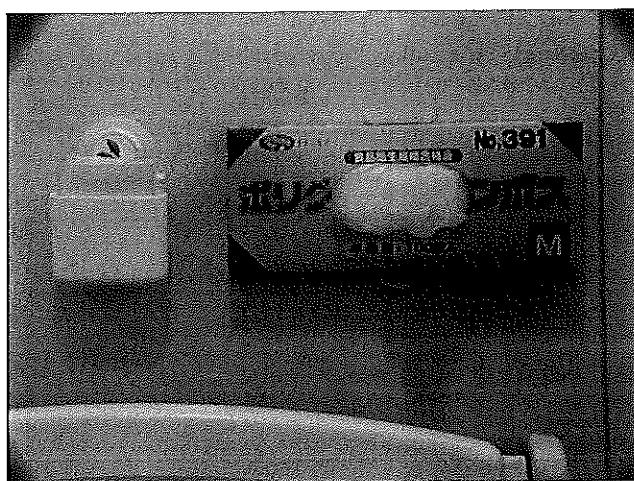
昨年同様、放置傘の整理処分を行った。事前に、持ち帰りを呼び掛け、残っている傘で破損しているものは処分し、きれいなものは、リユース傘として利用者に利用していただいている。次に、トイレ・授乳室の環境整備を行った。オムツ交換台の近くに使用済オムツを入れるビニール袋と手袋を用意し、母親が交換中にその場を離れずに行えるように配慮した。その他、子どもシート横の『目を離さないで』の掲示が無い場所に掲示を行った。障がい者用オムツ交換台では、転落防止柵が、床に放置されたままであったのを改善した。

後期は、部署毎にサービス向上のための目標を掲げた。目標設定が、来年度に向けて継続して取り組む事とした。

2月10日には、有限会社ファニーフェイスの山村美穂子講師を迎えて、電話応対の講習を行った。職員からは、「電話応対の基礎を学べた。」「仕事をしていく上での人間関係の大切さを改めて感じた。」「即実行できる内容で勉強になった。」等好評であった。

今年度は、初めて別府センターのサービス向上委員会と、会合を持ち情報の交換を行った。

来年度においても、統一認識のもと利用者満足度調査を行う。



おむつ交換台のビニール袋
と手袋

(3) 苦情解決委員会

苦情解決委員会は、例年どおり年3回定期的に開催し、利用者から寄せられた苦情・要望等の内容及び改善策等の報告を行うとともに、委員からは、業務改善や再発防止のための有益な助言、提案等をいただいた。

昨年度から取り組みを開始した、第三者委員3名が交代で担当し、利用者が直接苦情解決委員（第三者委員）に苦情・相談のできる相談日を今年度も年3回実施したが、電話相談も含め、直接の相談の申し出はなかった。

ご意見箱等に投函された苦情・要望の申出件数は、苦情が16件、要望が8件、合計24件と、昨年度（苦情17件、要望6件 計23件）と大きく変化はなかった。

苦情の内容については、職員の接遇・サービスに関するものが11件、設備・環境に関するものが6件であった。

職員の接遇・サービスに関するものでは、診察やリハビリの待ち時間に関するもの、利用者への挨拶、声かけができるていないなど、過去にも寄せられた苦情と同様の案件も多く、また、食費等の利用料金の改定や施設内で行う研究協力への依頼等で、利用者、保護者への説明・周知が不十分であったものもあり、利用者への適切な情報提供に努めることも反省点としてあげられた。

設備・環境に関するものでは、外来診察室の呼び出し用マイクの不調のほか、1月に西日本を襲った大寒波の際に、外来診察室の室温が上がらず、利用者の方に大変ご迷惑をおかけした。以降、状況に応じて業務開始の数時間前から暖房を作動させ、室内を十分に暖めておくなどの対策を講じた。

一方、要望としては、病棟内に面会者用の椅子や、ランチスペースのテーブル下に荷物入れ用のカゴを設置してほしいとの要望があったため、直ちに対応した。また、館内の移動や待ち時間中にお子さんを乗せられるベビーカーを設置してほしいとの要望があり、大分県電気工事業工業組合青年部会より寄贈していただいたベビーカー3台を設置することができた。

その他、リカバリ室内に電子レンジを設置してほしい、待合いスペースにパソコン用のコンセントを設置してほしいとの要望が寄せられたが、安全面等を考慮した結果、要望に添うことはできなかった。

また、ご意見箱を通じて、苦情・要望への対応に対するお礼や、職員への温かい励ましのお言葉等も頂戴し、職員一同、安全で質の高いサービスを提供できるよう、努めていきたいと考える。

① 第1回苦情解決委員会

開催日 平成27年7月3日（金）

報告事項 苦情申出報告 5件 要望申出報告 2件

② 第2回苦情解決委員会

開催日 平成27年11月6日（金）

報告事項 苦情申出報告 5件 要望申出報告 4件

③ 第3回苦情解決委員会

開催日 平成28年2月5日（金）

報告事項 苦情申出報告 6件 要望申出報告 2件

7 安全管理の取り組み

過去の事件・事故を風化させないために、安全管理対策強化期間を継続し、利用者が安全に過ごせるよう職員全員でセンター全体の安全環境整備に取り組み、安全管理に対する意識を高めることを目的に今年度も全職員の参加を基本として、安全対策強化期間研修を実施した。

医療安全管理者としては、安全管理対策強化期間の研修内容の企画・実施を行った。

『安全管理対策強化期間の取り組み』

（1） 実施期間

平成27年6月9日（月）～7月4日（金）（一部は期間外）

（2） 組織体制

- ・ センター長・・・総括責任者として期間中のすべての取り組みについて指揮命令し、報告を受け総括する。
- ・ 医療安全管理者・・・センター長の指示のもと、具体的取り組みについて、適宜指揮し、その結果をセンター長に報告する。
研修会の記録をし、業務の都合上参加できない職員に対して、所属長を通してDVDや資料等で伝達する。
- ・ 所属長・・・各所属における実施責任者として、取り組みを指示し実施する。
- ・ 安全推進専門部会・・・各所属での取り組みの円滑な実施のために、所属長を補佐し、協力する。
- ・ 研修委員会委員・・・医療安全管理者と協力して、一部の研修会を実施する。
- ・ 院内感染専門部会・・・安全管理マニュアルの見直しと期間中に感染に関する研修を実施する。

(3) 実施内容

月 日	時 間	研修方法	研修内容	講師及び指導者	場 所	参加合計 人数
6月9日	17:15~	訓示	センター長の訓示 医療安全について 同上	福永センター長	ひばり 会議室	141名
6月23日		DVD				
6月19日	17:15~	講演	施設におけるスタッフの コミュニケーション技術	(有)フニーフェイス 山村 美穂子氏	ひばり	128名
7月17日		DVD			会議室	
6月26日	17:15~	グループ討議	防災「大地震への備え」 報告・センターの現状伝達	各部署代表 防災委員会	ひばり 会議室	129名
8月14日		DVD				
7月24日	17:15~	実技講習	救急法について	BLS看護師 恒松舞 津守康代	PT室 会議室	119名
8月7日						
6月11日	10:30~	シミュレーション	ドクターハン(ほっと) シミュレーションを実施して	診療部 吉良医師	ほっと	155名
7月10日	17:15~	実技講習	終りの言葉 安全・安心な介助 動作について	福永センター長 介護課	PT室 会議室	128名
7月31日						

8 職員研修の状況

(1) 一般研修

① 新任職員研修

対象者：平成27年度新採用及び採用後未受講職員

・前期　　日程及び内容：4月1日から3日　講義形式の研修会

受講者数　18人／19人中

・中期　　日程及び内容：7月1日から9月30日　各施設の現場体験実習

受講者数　14人／16人中

・後期　　日程及び内容：3月18日　グループ討議及び発表

受講者数　13人／15人中

② 中堅職員研修

対象者：25, 30, 35, 40, 45歳の職員

受講者数　11人／14人中

日程及び内容：11月24日　施設見学研修

・施設見学：佐賀整肢学園こども発達医療センター

③ 管理・監督者研修

対象者：係長級の職員及び管理監督職

受講者数　42人／44人中

日程及び内容：12月8日・12月10日　講義

講　義：「職員の問題行動への対処法と防止策」

講　師：株式会社 プレスタイル九州 代表取締役 米澤 金作 氏

(2) 特別研修

① 講　義：「ワーク・ライフ・バランスについて」

対象者：全職員　参加者数　79人

日　程：10月23日

講　師：特定社会保険労務士 西村　慶治 氏

② 講　義：「各部署で取り組んだ研究活動等の発表」

対象者：全職員　参加者数　70人

日　程：3月4日

発表者：めじろ園 介護課係長 介護福祉士 加藤　一晃

別府整肢園 看護課係長 看護師 大門　健二

リハビリテーション課 言語聴覚士 桑野　夏海

リハビリテーション課 理学療法士 萩尾　陽佑

児童発達支援センターひばり園 保育士 安松　夢輝

III 個別事業の実績

【別府センター】

1 診療部門

(1)外来診療

年度	23	24	25	26	27	対前年比
診療日数(日)	271	271	270	272	271	△ 1
新患(人)	551	738	660	870	814	△ 56
再来(人)	15,382	14,400	15,225	14,312	14,522	210
合計(人)	15,933	15,138	15,885	15,182	15,336	154
1日平均(人)	58.8	55.9	58.8	55.8	56.6	0.8

(2)小児科(再掲)

年度	23	24	25	26	27	対前年比
新患(人)	85	64	82	114	140	26
再来(人)	1,401	1,237	1,313	1,333	1,586	253
合計(人)	1,486	1,301	1,395	1,447	1,726	279
1日平均(人)	5.5	4.8	5.2	5.3	6.4	1.1

(3)耳鼻科(再掲)

年度	23	24	25	26	27	対前年比
診療日数(日)	48	47	45	46	50	4
新患(人)	11	46	34	36	43	7
再来(人)	230	305	272	246	308	62
合計(人)	241	351	306	282	351	69
1日平均(人)	5.0	7.5	6.8	6.1	7.0	0.9

(4)側弯検診(再掲)

年度	23	24	25	26	27	対前年比
新患(人)	32	177	113	189	204	15.0
再来(人)	125	173	207	237	218	△ 19.0
合計(人)	157	350	320	426	422	△ 4.0
1日平均(人)	13.1	18.4	16.8	15.8	22.2	6.4

(5)歯科

年度	23	24	25	26	27	対前年比
診療日数(日)	89	89	94	94	90	△ 4
新患(人)	138	185	169	109	50	△ 59
再来(人)	829	809	1,108	1,205	1,013	△ 192
合計(人)	967	994	1,277	1,314	1,063	△ 251
1日平均(人)	10.9	11.2	13.6	14.0	11.8	△ 2.2
鎮静法下治療延数	30	14	23	28	12	△ 16

(6)手術等の件数 (単位:例)

年度	23	24	25	26	27	対前年度
骨長調整術	4	1	0	12	6	△ 6
骨切り術	7	2	9	2	5	3
骨盤骨切り術	2	1	0	2	2	0
骨内異物除去術	5	9	9	12	21	9
腱延長術	5	5	5	4	5	1
腱移行術	2	1	0	0	0	0
内反足術	3	4	1	1	2	1
股関節内転筋切離術	1	0	1	0	2	2
股関節筋群解離術	8	3	5	0	2	2
関節脱臼非観血的整復術	1	2	3	2	3	1
観血的関節授動術	0	0	10	11	8	△ 3
その他	22	22	21	35	16	△ 19
合計	60	50	64	81	72	△ 9
ボツリヌス毒素使用	219	248	232	250	240	△ 10
全身麻酔下の歯科処置	32	24	29	28	33	5

(7)リハビリテーション

年度	23	24	25	26	27	対前年度
延べ人数 (人)	30,801	30,157	34,031	34,675	32,463	△ 2,212
理学療法 (単位)	20,510	19,635	26,285	30,523	25,874	△ 4,649
作業療法 (単位)	25,964	25,246	26,960	25,295	24,127	△ 1,168
言語聴覚療法 (単位)	16,645	14,743	16,681	16,236	16,370	134

(8)調剤数

年度	23	24	25	26	27	対前年度
入院	10,319	12,462	13,425	13,546	10,865	△ 2,681
外来	430	210	219	226	687	461
合計	10,749	12,672	13,644	13,772	11,552	△ 2,220

(9)検査件数(院内実施分)

年度	23	24	25	26	27	対前年度
脳波検査	153	135	137	142	123	△ 19
心電図	146	128	158	155	157	2
ABR他	27	29	21	14	29	15
血液検査	532	503	610	638	823	185
尿検査他	453	364	396	409	406	△ 3
生化学	72	107	261	211	189	△ 22
血液ガス	34	98	110	74	135	61
合計	1,417	1,364	1,693	1,643	1,862	219

(10)X線撮影

年度	23	24	25	26	27	対前年度
単純撮影	1,340	1,519	2,027	2,192	2,109	△ 83

2 入園部門

(1)別府整肢園 (定員60人)

①入所者数

単位:人

年度	23	24	25	26	27	対前年度
前年度から継続	42	36	39	41	48	7
入園	132	144	161	169	186	17
退園	138	142	158	162	197	35
延在籍人員	14,278	13,913	15,364	14,989	14,489	△ 500
一日平均在籍	39.1	38.1	42.1	41.1	39.6	△ 1.5

②就学状況

単位:人

年度	23	24	25	26	27	対前年度
小学部	15	19	23	19	11	△ 8
中学部	8	5	4	8	9	1
高等部	4	2	3	6	6	0
合計	27	26	30	33	26	△ 7

③短期入所等(空床利用)

単位:人

年度	23	24	25	26	27	対前年度
延べ件数 (件)	92	73	91	94	126	32
延べ日数 (日)	287	240	338	321	350	29
日中一時支援 (日)	40	14	26	34	5	△ 29

(2)めじろ園 (定員60人)

①入所者数

単位:人

年度	23	24	25	26	27	対前年度
前年度から継続	59	60	57	59	56	△ 3
入園	10	6	10	6	4	△ 2
退園	9	7	13	8	2	△ 6
延在籍人員	21,305	21,712	20,736	20,932	21,128	196
一日平均在籍	58.4	59.5	57	57.3	57.7	0.4

②就学状況

単位:人

年度	23	24	25	26	27	対前年度
小学部	0	1	1	2	2	0
中学部	1	0	0	0	0	0
高等部	1	4	5	4	2	△ 2
合計	2	5	6	6	4	△ 2

③短期入所等(併設4床)

単位:人

年度	23	24	25	26	27	対前年度
延べ日数 (日)	581	309	342	614	363	△ 251
日中一時支援 (日)	48	41	28	30	34	4

3 通園部門

ひばり園 (定員30人)	(単位:人)					
年度	23	24	25	26	27	対前年度
継続児数	27	37	43	35	34	△ 1
入園児数	26	31	22	19	15	△ 4
退園児数	14	25	31	21	22	1
年間利用者数	53	68	65	54	49	△ 5
延利用者数	4,940	4,562	4,659	4,681	4,463	△ 218
一日平均	20.0	18.0	18.1	18.3	17.3	△ 1.0

4 地域支援センターほっと

年度	23	24	25	26	27	対前年度	単位
重心通園B型 *1	登録者数	25	生活介護へ				人
	延利用者数	1,096					人
生活介護	登録者数	43	51	48	47	47	0 人
	延利用者数	4,366	5,110	4,705	4,730	4,688	△ 42 人
	一日平均	18.0	20.5	19.4	19.4	19.4	0 人
放課後等デイ サービス *2	登録者数	28	18	26	20	21	1 人
	延利用者数	1,262	2,028	1,839	1,763	1,984	221 人
	一日平均	4.5	7.0	6.5	6.1	6.8	0.7 人
居宅介護	登録者数	29	23	19	18	17	△ 1 人
	延利用時間数	2,971	2,645	1,730	1,474	1,662	188 時間
行動援護	登録者数	13	14	19	22	14	△ 8 人
	延利用時間数	4,508	4,560	4,976	4,538	4,242	△ 296 時間
日中一時支援 (ショートステイ)	登録者数	25	14	9	9	8	△ 1 人
	延利用者数	237	246	270	276	278	2 人
個別移動支援	登録者数	21	15	16	17	14	△ 3 人
	延利用時間数	1,500.0	1,434.5	1,234.5	1,249.5	1,103.0	△ 147 時間
送迎移動支援	登録者数	1	2	2	1	1	0 人
	延利用者数	85	106	35	22	20	△ 2 人
ほっとサービス	登録者数	13	8	5	5	5	0 人
	延利用者数	1,185	845	1,202	1,241	367	△ 874 人

*1 重心通園B型…平成24年度より生活介護へ統合

*2 放課後等デイサービス…平成24年度より日中一時支援事業(タイムケア)から移行

5 地域療育関連主要事業

年度	23	24	25	26	27	対前年度
大分県分 別府市 計画 相談	巡回相談	289	257	252	268	223 △ 45
	訪問療育等 訪問援助	199	140	111	105	100 △ 5
	計	488	397	363	373	323 △ 50
	外来療育等 保育	1,345	1,650	1,369	1,273	1,300 27
		66	113	210	273	151 △ 122
		74	30	47	43	46 3
		1,485	1,793	1,626	1,589	1,495 △ 94
	施設支援一般指導	95	96	107	100	79 △ 21
	施設支援専門指導	4	4	2	2	2 0
	別府市委託相談事業	2,072	2,257	1,769	2,341	1,861 △ 480
	障害児計画相談支援 ①サービス利用支援 ②継続利用支援		4	67	143	130 △ 13
	障害者計画相談 ①サービス利用支援 ②継続利用支援		2	47	98	102 4
			2	20	45	28 △ 17
			11	153	244	237 △ 7
			8	107	163	134 △ 29
			3	46	81	103 22

【大分センター】

6 外来診療部門

(1)リハビリテーション科

年度	23	24	25	26	27	対前年比
診 療 日 数 (日)	248	247	249	249	249	0.0
新 患 (人)	96	88	65	105	125	20.0
再 来 (人)	16,351	15,248	15,681	15,329	15,350	21.0
合 計 (人)	16,447	15,336	15,746	15,434	15,475	41.0
1 日 平 均 (人)	66.3	62.1	68.3	62.0	62.1	0.1

(2)精神科

年度	23	24	25	26	27	対前年比
診 療 日 数 (日)	230	233	248	236	249	13.0
新 患 (人)	143	149	279	149	187	38.0
再 来 (人)	2,494	2,207	2,598	2,026	1,969	△ 57.0
合 計 (人)	2,637	2,356	2,877	2,175	2,156	△ 19.0
1 日 平 均 (人)	10.8	10.1	11.6	9.2	8.7	△ 0.5

(3)小児科

年度	23	24	25	26	27	対前年比
診 療 日 数 (日)	22	18	18	55	11	△ 44
新 患 (人)	2	3	14	28	1	△ 27
再 来 (人)	110	55	62	84	37	△ 47
合 計 (人)	112	58	76	112	38	△ 74
1 日 平 均 (人)	5.1	3.2	4.2	2.0	3.5	1.5

(4)歯科

年度	23	24	25	26	27	対前年比
診 療 日 数 (日)	191	193	188	191	189	△ 2
新 患 (人)	724	706	776	430	214	△ 216
再 来 (人)	2,740	2,276	2,556	2,929	3,296	367
合 計 (人)	3,464	2,982	3,332	3,359	3,510	151
1 日 平 均 (人)	18.1	15.5	17.7	17.6	18.6	1.0
鎮 静 法 下 治 療 延 数	222	206	233	265	334	69

(5)リハビリテーション

年度	23	24	25	26	27	対前年比
理学療法 (単位)	17,351	16,665	16,233	16,563	17,165	602
作業療法 (単位)	19,773	21,037	23,855	23,486	23,839	353
言語聴覚療法 (単位)	17,068	14,282	16,972	15,043	14,845	△ 198

7 通園部門

(1)こじか園 (定員20人)

(単位:人)

年度	23	24	25	26	27	対前年度
継続児数	26	23	39	18	34	16
入園児数	8	30	18	21	26	5
退園児数	11	2	21	23	22	△ 1
登録者数	23	51	36	50	60	10
延利用者数	2,923	2,457	2,915	2,791	3,421	630
一日平均	12.2	9.9	11.8	11.2	13.9	2.7

*平成24年度からは福祉型児童発達支援センターへ移行

(2)りんく (定員18人)

(単位:人)

年度	23	24	25	26	27	対前年度
重心通園A型	登録者数	22	生活介護、放課後等デイサービスへ移行			
	延利用者数	2,417				
	一日平均	9.7				
生活介護	登録者数		19	19	18	1
	延利用者数		2,459	2,472	1,990	2,052
	一日平均		9.9	9.9	8.0	0.2
放課後デイサービス	登録者数		5	4	6	3
	延利用者数		112	203	165	151
	一日平均		1.3	2.1	2.4	△ 0.3

8 地域療育関連主要事業

(単位:件)

年度	23	24	25	26	27	対前年度
大分市分	訪問療育等	巡回相談	157	170	167	115
		訪問援助	742	862	774	772
		計	899	1,032	941	887
外 来 療 育 等	保育	2,177	1,997	1,639	1,421	1,417
	SW等	107	127	127	66	12
	その他	447	417	559	575	301
	計	2,731	2,541	2,325	2,062	1,730
施設支援一般指導		36	34	38	28	38
佐伯市メディカルサポート		15	2	3	0	3
発達障害児巡回専門員派遣事業				14	0	2
計 画 相 談	障害児計画相談支援		12	163	291	407
	①サービス利用支援		3	111	166	207
	②継続利用支援		9	52	125	200
	障害者計画相談		0	2	1	6
	①サービス利用支援		0	2	1	3
	②継続利用支援		0	0	0	3
						3

9 ソーシャルスキルトレーニング

(単位:人)

年度	23	24	25	26	27	対前年度
延利用者数	前期	374	248	176	0	0
	後期	240	240	128	0	0
合計		614	488	304	0	0

IV 職員の状況（平成27年4月1日）

(单位:人)

(1) 別府センター

職 種	センター(本部、事務局、地域教育連携)	診療部	リハビリテーション課	別府整肢園	めじろ園	ひばり園	地域支援センター	合 計	26年度(H26.4.1)
センター長・園長・所 副センター長・副園長				1	1		1	3	2
事務局長								0	1
事務職員	10							10	10
栄養士		1						1	1
医 師		3						3	3
歯科医師								0	0
薬剤師								0	1
検査技師		1						1	1
放射線技師		1						1	1
歯科衛生士								0	0
理学療法士(PT)		9						9	9
作業療法士(OT)		8						8	9
言語聴覚士(ST)		8						8	7
看護師			26	20				46	44
准看護師				1				1	1
介護福祉士			2	15		2	19		15
介護員								0	0
支援員			5	2		5	12		11
児童指導員			1	1	1			3	3
保育士						5		5	4
相談員	4							4	4
ホームヘルパー								0	0
小 計	14	6	25	35	40	6	8	134	127
園長・所長・局長	1					1			2
室長代理	1							1	1
事務職員								0	0
看護師					2			2	1
薬剤師	1							1	1
支援員								0	0
営業員	1							1	1
当直業務	1							1	1
介護福祉士					1			1	1
事務職員	2							2	2
栄養士								0	0
営業員								0	0
運転士								0	0
作業療法士(OT)								0	0
歯科衛生士								0	0
相談員								0	0
看護師						1	1	1	1
准看護師				2				2	3
介護福祉士				5				5	5
介護員			1	4				5	9
支援員				1	3		4	8	8
保育士						1		1	2
ホームヘルパー								0	0
小 計	6	1	0	2	17	2	5	33	38
医 師		1						1	0
事務職員	1							1	1
看護師								0	1
准看護師						1	1	1	1
介護福祉士								0	0
介護員				4	5			9	9
支援員							8	8	7
保育士								0	1
ホームヘルパー							12	12	11
営業員							1	1	1
宿直専門員	1							1	1
歯科衛生士		1						1	1
運転士						2	2		2
小 計	2	2	0	4	5	0	24	37	36
合 計	22	9	25	41	62	8	37	204	201
非常勤	医 師		20			1		21	10
臨床心理士		1						1	1
小 計	0	21	0	0	0	1	0	22	11
派遣	事務業務							0	1
介護業務					3			3	2
給食業務	10							10	10
清掃洗濯	5							5	5
小 計	15	0	0	0	3	0	0	18	18
総 計	37	30	25	41	65	9	37	244	230

(2) 大分センター

(単位:人)

職種	総務課	地域疾育連携室	大分療育クリニック		こじか園	りんく	合計	26年度(H26.4.1)
			医療課	リハビリテーション課				
正規	センター所長・園長		1				1	0
	副センター所長・次長						0	0
	事務局長						0	0
	企画室長						0	0
	事務職員	1					1	1
	栄養士						0	0
	医師		2				2	2
	歯科医師		1				1	1
	薬剤師						0	0
	検査技師						0	0
	放射線技師						0	0
	歯科衛生士		2				2	2
	臨床心理士		2				2	2
	理学療法士(PT)			5			5	5
	作業療法士(OT)			7			7	7
	言語聴覚士(ST)			5			5	4
	看護師		1				1	1
	准看護師						0	0
	介護福祉士						0	0
	介護員						0	0
	児童指導員						0	0
	支援員					3	3	3
	保育士			5			5	5
	相談員	2					2	1
	ホームヘルパー						0	0
	小計	1	2	9	17	5	3	34
嘱託	園長・所長						0	0
	次長	1					1	1
	事務職員						0	0
	運転士						0	0
	臨床心理士						0	1
	保育士						0	0
	事務職員	1		1			2	2
准	児童指導員				1		1	1
	運転士						0	0
	歯科衛生士		2				2	1
	相談員	1					1	2
	看護師		1			2	3	3
	准看護師						0	0
	介護福祉士						0	0
	介護員						0	0
	支援員						0	0
	保育士						0	0
	ホームヘルパー						0	0
	小計	2	1	4	0	1	2	11
短時間	事務職員	1					1	1
	作業療法士(OT)						0	0
	介護福祉士						0	0
	介護員						0	0
	支援員					2	2	2
	保育士				1		1	0
	ホームヘルパー						0	0
	心理士助手						0	0
	營繕員						0	0
	運転士						0	0
	小計	1	0	0	0	1	2	4
	合計	4	3	13	17	7	7	51
								48

非常勤	医師		7				7	7
	音楽療法士				1		1	1
	小計	0	0	7	0	1	0	8
委託	栄養士	1					1	1
	調理員	2					2	2
	小計	3	0	0	0	0	3	3

総計	7	3	20	17	8	7	62	59
----	---	---	----	----	---	---	----	----

(3) 法人合計

(単位:人)

雇用種別	別府センター	大分センター	合計	26年度 (H26.4.1)
正規職員	134	37	171	161
嘱託職員	9	1	10	10
准職員	24	9	33	39
短時間職員	37	4	41	39
小計	204	51	255	249
非常勤職員	22	8	30	19
業務委託	18	3	21	21
合計	244	62	306	289