

Ⅱ 施設の事業実績及び自己評価

1 指定管理期間の実績（令和2年4月～現在）

（1）5ヵ年の重点目標に対する評価

①利用者支援	満足度の高いサービスを提供する
②施設機能の充実	就職者への丁寧な対応、アフターケアの充実
③関係機関との連携	就労、生活支援機関とさらに連携を進める
④地域との連携	地域への啓発活動・自立支援協議会との連携
⑤人材育成	支援の充実を図るための人材育成を行う

① 利用者支援について

就労移行支援事業においては、利用者の職業準備訓練、就労支援を積極的に行った。令和2年度から令和5年度までの4年間で就労移行から45名、相談室から47名を新規に就職へ結びつけることができた（図1）。

令和2年からは新型コロナウイルス感染拡大に伴い、施設運営上にも大きな影響があった。感染拡大を食い止めるため、分散通所や在宅支援などを国の指針に基づき実施した。職場見学や実習、面接といった就職活動も大きく制限されたものの、感染防止を意識しながら積極的に施設外支援を行った。（図2）

平成31年1月より開設した就労定着支援事業では、当施設の就労移行支援事業から就職した者だけでなく、区内の就労定着支援事業を実施していない移行事業所からの利用者の支援も受け入れ、これまでに延べ97名の支援を実施した。

また、就労定着支援事業が創設される以前に就職された方や、定着支援事業の契約期間を終えた方に対しても、アフターケアとして継続した支援を実施した。

長い就労生活の中では様々な事情から離転職者が生まれるが、それら個々の事例にも丁寧に対応した。その結果、設立の平成10年から令和6年3月末日までの26年間で、就労継続率（現在就労中か否か）は76.9%と、高い継続率を保っている（図3）。

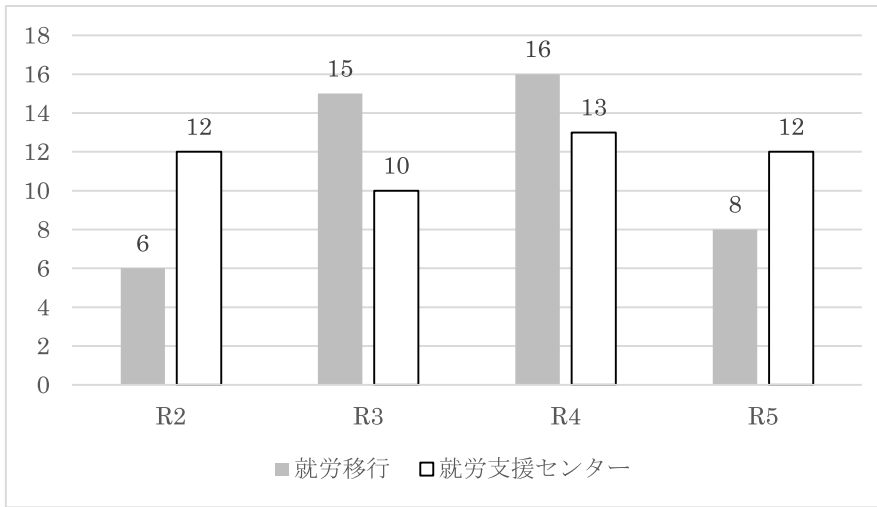


図1 令和2年度~令和5年度就職者数

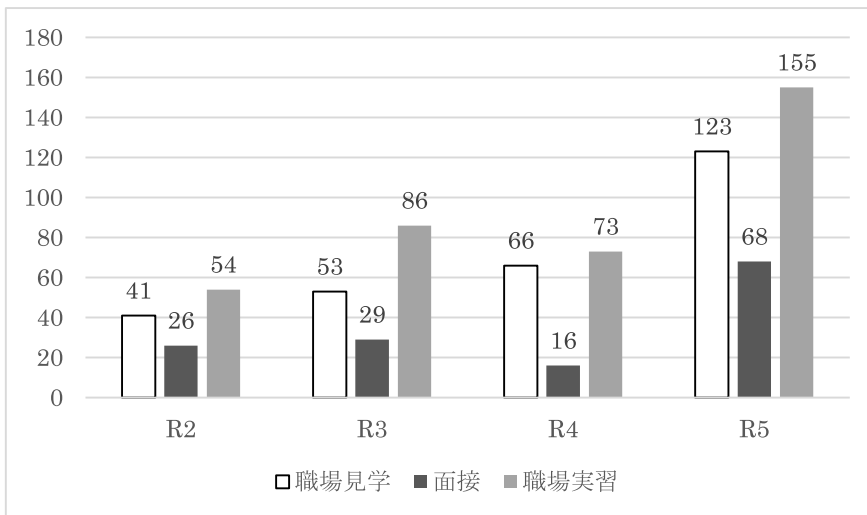


図2 施設外支援状況

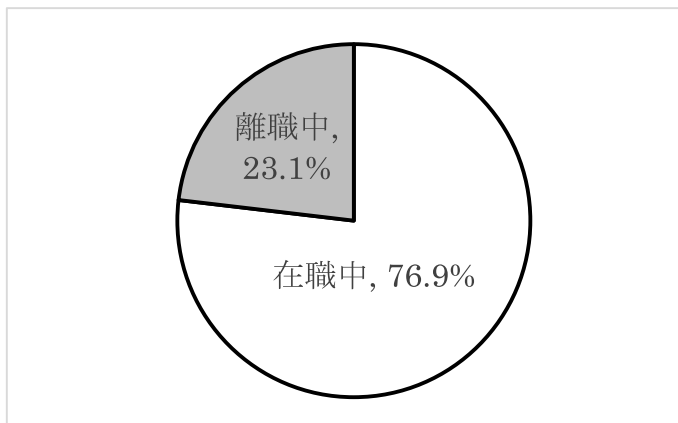


図3 就労継続状況

②施設機能の充実について

施設の機能である就労支援を多角的に進めていくため、第3期指定管理期間には様々な新たな取り組みを行った。

プログラムの見直しとして、作業時間中の面談、個別の職業能力育成プログラムを取り入れ、より利用者個々の課題への取り組みを強化した。

また、就労定着支援及びアフターケア担当職員を専従化し、就労定着支援の強化を行った。就労定着支援事業の対象となる利用者の定着支援、及び就労後3年6か月以上経過したアフターケア対象者に対しての支援を継続した。

③関係機関との連携について

区内全体の就労支援の底上げを目的に、すきっぷ就労相談室を中心として就労支援ネットワークを強化推進してきた。

障害者の就労実現、安定した就労生活、そして充実した生活の実現に向けて、区内外を問わず、関係機関と積極的に協働体制を組むなど関係性を構築してきた。

④地域との連携について

秋祭りでは、近隣町会、商店会、企業と協力し、ボランティアの受け入れや、商店会の商品の販売を行った。また、近隣中学校の生徒にステージ出演してもらったり、地域の保育園児の絵画作品を展示したりすることで、地域の方々の来場を促した。

中学校の職業体験を受け入れ、特別支援学級生徒だけでなく、通常学級の生徒の受け入れを実施した。

自立支援協議会に関しては、施設と地域の社会資源との関係性を構築していくために会議や協議会主催の研修会などに積極的に参加し、職員が運営委員としても参画した。

⑤人材育成について

適切なサービスの提供には、職員の質の向上が必要であることから、人事考課や研修場面などをおして、職員の資質向上を目指した。

研修では、所内研修の実施、外部研修への積極的な参加を促し、人材育成を行った。

また、未来の福祉人材の育成という観点から、社会福祉士の実習生を積極的に受け入れ、毎年3～4校より20名以上の実習生を受け入れた。

(2) 事業内容の実績

①支援方針

<具体的な提案の取組み結果>

利用者及び家族に満足していただけるサービスの提供には、職員の支援のあり方が重要であるため、研修内容の質や量を深め、職員教育を行った。就労支援に関する研修、人権擁護やサービスの提供のあり方に関する研修を継続的に実施した。

②個別支援計画

<具体的な提案の取組み結果>

すきっぷの個別支援計画（個別目標・支援プログラムという）は、就労移行支援事業に義務付けられた通り3か月に1回の作成し、利用者への説明、同意を得た。また、6か月に1回は職業準備性のピラミッドを参考に評価項目を作成した精密評価を実施し、その確認と説明の際は、保護者、相談支援事業者、各支所の保健福祉課ワーカーを交えた拡大支援会議を実施した。これにより、利用者の職業準備性の確認と、関係者での評価や今後の支援方針を共有することができた。

③日中活動プログラム

<具体的な提案の取組み結果>

作業室においては、授産作業を通して働くことの必要な心構えや社会的マナーの習得、職業能力の育成と職域拡大を行った。

また、様々な機会、機関での体験実習を通し、利用者の就労へのイメージを具体的に身に付ける機会とした。その結果、面接や実習、就労に対し積極的な態度を育成することができた。

社会生活力プログラム（生活活動という）では、これまで行ってきたカリキュラムを大幅に見直し、働くために必要な知識・技術の習得、就労生活を維持するために必要な生活に関する知識・技術の習得、話し合いなどを通してコミュニケーションを充実させる体験の提供などに主眼をおいたカリキュラム内容とした。

④作業活動

<具体的な提案の取組み結果>

基本的な作業能力や作業態度の向上を目指す就労準備訓練の場として、作業活動に取り組んだ。現在行っている作業種を有効活用し、職業能力向上に取り組んだ。

具体的には、パソコン使った職業能力育成では、名刺受注に伴う版下のやり

取り、請求書の作成、世田谷区封筒の受注一覧表の作成などを行った。また、過去の注文票をPDF化し、タグ付けやファイル名変更など、より实际的に企業で行う作業に近い作業種を提供した。マイクロソフトオフィス検定に関する課題に取り組み、パソコンスキルの向上にも取り組んだ。

所内の清掃や、消毒作業などを通して、清掃スキル、衛生管理スキルを身に付ける取り組みを行った。

⑤作業活動以外の所内活動

<具体的な提案の取り組み結果>

社会生活力プログラム（生活活動という）は、就労に向けて必要な知識・スキル、就労後、日常生活を送るために必要な知識・スキルを身に付けることに効果が高く、内容の充実を図った。

就労意欲の向上を目指し、企業の人事担当者による講義やすきっぷOBの体験談を聞くプログラムを実施した。また、自立生活を見据え、グループホーム支援員や自立生活をしている当事者などによる講義などを提供した。その他、知的障害者が苦手とするコミュニケーションスキルを高めるため、話し合いを重視したグループワークの活動を行い、自分の考えを自ら発信する機会を提供した。

余暇活動支援、就労定着支援の一環として、フレンドパークと称した遊ぶ会を開催し、年10回、第2土曜日に施設を開放した。

フレンドパークでは、遊びなどの企画を通して、楽しむ、交流する場の提供を行うと共に、地域の大学生ボランティアの力を活用し、大学生にイベントの企画立案をお願いすることで、参加者にとって新しい刺激になると共に、大学生にとってもボランティアとしてのモチベーション向上につながった。

⑥作業活動以外の所外活動

<具体的な提案の取り組み結果>

先輩が働く職場への訪問や企業見学会、また体験実習などの所外活動に参加することで、就労の具体的なイメージを獲得し、就労意欲を高めることを重視した。小グループに分かれて事前に割当られた職場の見学を行うと共に、個々のニーズに合わせて見学先を開拓し、随時見学することで、より具体的な就労イメージをもつことができた。

世田谷区や東京しごと財団などの体験実習の機会を積極的に活用してきた。世田谷区では「区役所内障害者体験実習」「世田谷区チャレンジ雇用」の機会を積極的に活用した。また、ハローワークや他就労支援機関等から企業情報を積極的に取寄せ、企業見学を積極的に行った。これらの活動によって、利用者

の就労意欲の向上につながった。

⑦行事（バスハイク、グループ外出等）

<具体的な提案の取組み結果>

就労準備性に重点を置き、余暇活動の一環であるバスハイクにも、工場見学を取り入れるなど職業に常に触れることのできる機会を提供した。また、就職後に仲間同士で余暇を楽しく過ごせるよう、グループ外出の機会を充実させ、企画、実施、報告会を行うことで、社会資源の利用方法、各種割引の利用方法、待ち合わせやその際の連絡方法など、具体的な余暇の過ごし方について体験できる機会を提供した。

⑧給食

<具体的な提案の取組み結果>

利用者意見を給食内容に反映させるため、年1回の嗜好調査を行った。また、適宜給食内容に利用者意見を反映できるよう、毎食後、利用者から食形態や好きなメニューなどの聴き取りを行った。

主食（ごはん）の量を利用者の食べられる量・食べたい量に応じて4段階に分け、残菜を減らすと共にかくさん食べたい利用者のニーズに応えた。量の選定にあたっては看護師と連携し、BMI 数値をもとに量の増減を判断した。

《就労移行支援》

①作業活動

<具体的な提案の取組み結果>

基本的な作業能力や作業態度の習得・向上を目指す就労準備訓練の場として、作業活動を行った。既存の印刷、クリーニングの作業を基本としながらも、パソコン操作、漢字検定、計数の正確性向上への取り組み、伝票作成など、職業スキルにつながる作業内容となるよう工夫し、就労準備性の向上につなげた。

また、納品先でのお客様との商品の受け渡しや伝票のやり取りを通じて、自らの作業がお客様の役に立っているということを実感することで、責任感や作業意欲の醸成を目指した。

②就労支援

<具体的な提案の取組み結果>

システム化された就労までのプログラムの中で、体験実習に取り組む回数を増やしたり、個別支援計画作成に見直しの機会を設けたりなど、内容の充実を図った。利用者個々の課題が多様化する中、様々な機会をとらえて就労

に向けたプログラムを再構築した。特にアセスメントに注力し、これまでの作業室内でのアセスメントだけでなく、MWS（幕張ワークサンプル）を使用した客観的なアセスメントの導入、Microsoft Office 検定テキストを用いたパソコンスキルの獲得など、より実리적인職業スキルの把握、向上に取り組んだ。

就労相談室においては、高次脳機能障害者や身体障害者への就労支援を強化し、就労支援対象者のすそ野を拡げて着実に実績を上げた。高次脳機能障害者、難病者等の支援にあたっては、病院との連携により職員個々の就労支援スキルを上げ、様々な障害に対応できる支援を展開した。

（３）家族や地域との連携

①家族との連携

＜具体的な提案の取組み結果＞

ご家族には、６カ月に一度個別目標支援プログラム作成会議（個別支援計画作成会議）を実施し、出席していただいた。会議には各総合支所保健福祉課のケースワーカーや関係者（相談支援機関等）にもご参加いただき、家庭での状況を共有したり、必要な福祉サービスの情報を共有したりすることで、現在の状況に合わせた支援内容を検討することができた。

また、利用者向けプログラムである生活活動の学習会（全体活動という）には、受講を希望する家族にも参加していただいた。

保護者会は従来どおり、現役保護者会と利用終了及び就労相談室登録者の保護者会（ファミリー会という）をそれぞれ年２回開催した。

保護者向けの勉強会を毎年３月に実施した。年間を通じて興味関心のある学習テーマを聴き取り、その時々ニーズに応じた学習会を設定することで、毎年４０名を超える参加者があった。

②地域との交流・連携

＜具体的な提案の取組み結果＞

施設行事や町内会、地元小学校、中学校との交流事業の場面を積極的に活用し、施設と地域との交流事業を展開してきた。

コロナ禍で祭りの開催はできなかったが、交通安全週間には町内会に敷地の一部を提供し交通安全ブースを設けた。

また、地域の特別支援学級の体験実習の受け入れを行った。

世田谷区手をつなぐ親の会の会員の体験研修の場として、年間８名程度の体験研修を受け入れた。

最も大きな行事である永年勤続表彰式は、近隣の日本大学文理学部の協力を

得て、大学内に会場を設けて実施した。毎年40名を超える学生がボランティアスタッフとして参加し、学生の障害理解を深めることにつながった。ボランティア学生の中から、毎年社会福祉士の実習生を受け入れることができた。

③ボランティア活用

＜具体的な提案の取組み結果＞

ボランティアの積極的な導入により、地域に開かれた施設、透明性の高い施設を目指した。

毎月第2土曜日に開催するフレンドパーク（余暇活動）には、近隣大学の学生や地域住民の方にボランティアとして参加していただいた。

施設周りの花壇は、地域の園芸サークルの方々にボランティアとし定期的に整備していただき、施設前を歩く区民からは「いつもきれいにできてうれしい」といった肯定的な意見が寄せられている。

（4）危機管理

①災害対策

＜具体的な提案の取組み結果＞

東京都や世田谷区、法人の緊急時マニュアル等を参考にして、すきっぷ版大災害時対応マニュアルの整備を行った。また、大震災時には、災害時二次避難所運営施設となるため、区主催の学習会にも毎回参加した。

備蓄倉庫には避難用具や備蓄食料を保管し、賞味期限が近くなった備蓄食料は適宜給食時に提供し、備蓄食品を食べる体験会を行うことで、利用者の備蓄食品に対するイメージづくりができた。

②健康管理

＜具体的な提案の取組み結果＞

嘱託精神科医、区巡回心理士、看護師、栄養士、支援員等をメンバーとして、必要に応じてチームを編成し、健康面に関するサービスを提供した。

具体的には、精神面の支援が必要な場合は、精神科医や区巡回心理士と支援員間で情報共有し、対応を統一するなど利用者の精神面のサポートを行った。身体面の支援が必要な場合は、看護師と支援員間で協力して、各々対応した。特に肥満等の生活習慣病に起因する課題については栄養士も交え、栄養指導や運動指導などを行い対応した。また、必要や要請に応じて、利用者の通院同行を行い、主治医との連携を取った。

③衛生管理及び感染症対策

＜具体的な提案の取組み結果＞

感染症対策としては、特に新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、的確な対応がとれるように体制を整えた。定期的な消毒作業を職員だけでなく利用者の職業訓練として実施し、換気や健康チェックなどを毎日実施した。

消毒作業の際には、消毒効果が高く設備や利用者、職員の身体への負荷の少ない加速化過酸化水素水を用い、確実な感染防止を行った。

ノロウイルス等に備え、吐しゃ物対策キットを導入し、吐しゃ物の適切な処理方法について職員研修を行った。

(5) 個人情報保護

＜具体的な提案の取組み結果＞

個人情報保護に関しては、法人が定める「個人情報保護規定」「情報公開・開示規定」「ネットワークシステムの運営管理に関する規定」及び「個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を活用してきた。

年1回以上、情報漏洩を防ぐための個人情報の取り扱い方法、メールの送信方法などについて所内研修を行った。

また、体験実習、就労前提実習の際、企業等へ提出する利用者の障害特性や得意不得意などをまとめたプロフィールシートの作成には、担当職員のみならず作業班職員、スーパーバイザーで検討を行い、提出にあたっては本人、保護者の同意のもとに提出した。

(6) 権利擁護

＜具体的な提案の取組み結果＞

全職員が、権利擁護に関して正しく認識し、その知識と感覚を常に身につけて支援にあたるように、研修を積極的に活用した。

権利擁護に関する研修を所内研修として実施すると共に、関係する外部研修にも積極的に参加した。所内研修では、日頃から権利擁護や意思決定支援に対する感覚が研ぎ澄まされるように、利用者の呼称や接遇面からも各職員の行動を見つめなおす機会を持った。

なお、第三者サービス評価を令和4年度に受審した。

(7) 苦情解決

＜具体的な提案の取組み結果＞

利用者や家族が相談や支援にあたる職員に、遠慮なく苦情が言える関係性の構築に努めてきた。具体的には、毎月行われる入所式や施設行事（祭りや永年勤続表彰式）には第三者委員の方に来ていただき、利用者や家族へ繰り返し

返し、紹介した。加えて、利用者には苦情解決制度と第三者委員について理解が少しでも進むようにスライドを作成し、ミニ学習会を繰り返し行った。

(8) 職員

①職員配置・人材育成

<具体的な提案の取組み結果>

施設として質の高いサービスを提供するために人材育成を行った。具体的には、所内の主任以上による実践研修、就労支援、権利擁護、地域福祉の推進に関する外部研修などを行った。

また、研究発表による職員個々のスキルの向上を目指し、東京都育成会実践事例発表会、高齢・障害・求職者支援機構職業リハビリテーション実践発表会などにエントリーし、事例発表などを行った。

東京都育成会実践事例発表会では研究成果が認められ、28年度、29年度にそれぞれ研究奨励賞を受賞した。

②働きやすい環境づくり

<具体的な提案の取組み結果>

ワークライフバランスを意識した施設運営を行った。

職員には、定時退勤を励行し、超過勤務にあたってはひと月分及び業務内容について事前申請することにより計画的な業務遂行への意識付けを重視した。また、業務内容の見直しを実施し、業務の必要性について精査を行った。計画的な業務遂行のため、年間計画をより詳細に作成し、会議資料の作成や起案のタイミングについて共有することで、施設全体の計画的な業務遂行が可能となった。その結果、大幅な超過勤務の削減ができた。

(9) 運営管理の効率化の提案（給食、送迎バス、維持管理等）

<具体的な提案の取組み結果>

給食については、一富士フードサービス株式会社に業務を委託し、月1回厨房チーフ、エリアマネージャーと厨房会議を実施した。会議では食材の購入先の検討を行い、食材費の高騰に対応できるようにした。

建物維持管理・定期清掃・日常清掃については、フジメンテニール株式会社に業務を委託した。建物維持管理業務は施設の経年劣化に伴い、様々な配慮や修繕が必要なことから、専門知識を有する業者へのプロポーザル参加を促した。選定の結果、フジメンテニール株式会社に業務を委託した。

施設備品の経年劣化に伴い、交換の必要なものは適宜区と協議の上交換を行った。

(10) 独自の提案（特にPRしたい点）

<具体的な提案の取組み結果>

就職者に関する5年間の目標値を130名と設定した。新規利用者数の減少や、コロナ禍による就職活動ができない時期などがあったが、令和5年度までの4年間で92名の新規就職者を出すことができた。令和2年度はコロナ禍の影響で、就職活動ができない時期があったが、令和3年度移行は毎年20名以上の就職者を出すことができています。令和6年度は5月時点で4名の新規就職者を出しており、当初の目標達成は難しいものの、5年間で100名を超える就職者を出すことができると思われる。

就労定着支援事業の創設に伴い、平成31年1月より就労定着支援事業を開設し、対象者に対するきめ細やかな定着支援サービスを提供している。利用者を順調に就職につなげることができているため、就労定着支援の登録者は多く、定員40名を超えるペースで契約をしている。

特別支援学校からの就労卒業生の定着支援については、すきっぷ就労相談室及び分室が主体となり、学校と協議の上対応した。特に新卒者の分室利用を促すための学習会を開催し、毎回10名程度の参加者があり好評であった。

高次脳機能障害者や難病者の就労支援ニーズに応え、着実に就職に結びつけることができた。

2 指定管理期間の実績に対する自己評価

「事業運営に関するこれまでの考え方」

事業運営の基本として、世田谷区障害福祉計画の基本理念「安心して地域で自立した生活を継続できる社会の実現」を核として、すきっぷ運営上の具体案を作成し、事業展開した。さらに、「ひろげる」「ふかめる」「つなげる」のキーワードを基に「すきっぷ5ヵ年計画」（令和2年度から令和6年度）を作成し、実行した。

「ひろげる」

働ける場のさらなる拡大を目指して、就労移行支援事業所、すきっぷ就労相談室双方において、就労支援に積極的に取り組んできた。

具体的には、新規求職支援や職場定着支援、雇用促進のための企業支援などに取り組んだ。職場開拓から、雇用に至るまでの支援、そして雇用後に安心して働ける職場環境等の調整（定着支援）と一貫した就労支援を展開した。

「ふかめる」

施設や提供サービス利用に関して、利用者や家族の安心感や満足度の向上を目指した。具体的には、アセスメントの手法を用いて、アンケートや意見聴取をしっかりと行い、その結果を分析検討して、より満足いただけるサー

ビスを提供した。令和4年度に受審した「福祉サービス第三者評価」の総合満足度では利用者は100%、家族は96%から満足という回答をいただいた。

「つなげる」

地域の中での連携のあり方、具体的には行事やボランティア受入れなどをおして、人と施設との関係性（交流）を構築してきた。また、就労支援を推し進めていくために世田谷区や都などの行政をはじめ、親の会や他就労支援機関とも意見情報交換し、協働体制を組んできた。

Ⅲ 事業計画書

1 事業運営に関する考え方

(1) 事業運営に関する今後の考え方

事業運営の基本として、「せたがやノーマライゼーションプラン」の基本理念「誰もが住み慣れた地域で自分らしい生活を安心して継続できる社会の実現」に加え、法人の理念を核として、具体案を作成する。

次期も基本的な三つの視点「ひろげる」「ふかめる」「つなげる」をキーワードにして「すきっぷ5ヵ年計画」を策定し、実行する。

「ひろげる」

障害がある人がもっと「働ける社会」「働き続けられる社会」（社会参加）をつくるため、すきっぷは「就労支援」を中心に事業を展開する。

就労機会の拡大のため、利用者のニーズに応じた職場開拓、企業ニーズに応じた職務分析と採用方法の提案を行い、働きたい人と雇いたい企業とを結びつけていく。

また、特別支援教育を受けていない人に対しても支援を届けるため、普通高校や専門学校などへのPRを行い、利用者増を目指す。

「ふかめる」

利用者や家族が安心して地域生活を送ることのできる体制整備、生活支援に関するサービス提供を行う。

すきっぷは開設から25年以上を経過し、利用者、OB・OGを取り巻く家庭環境、生活環境が変化しており、その課題は多様化している。そのような支援ニーズに応じたサービス提供はフォーマル・インフォーマルにとどまることなく柔軟に提供していく必要がある。多様なニーズに応じることのできるサービス提供体制を整備していくと共に、職員個々の支援スキルの向上に取り組む。

また、分室そしがやに併設した法人事業「まつばらけやき相談支援センター」を活用し、セルフプランとなっている通所利用者等への計画相談支援、就職し福祉サービスを利用していない人に対する計画相談支援を実施することで、豊かな地域生活の実現を目指す。

「つなげる」

利用者の確実な就労移行と、安定した職場定着、就労生活の実現のため、各総合支所保健福祉課、相談支援事業所、ハローワーク等の他関係機関と緊密な連携を取っていく。

また、利用者の生活課題の改善には家族を含めた家庭への支援が重要となる。障害福祉サービスだけでなく、高齢福祉サービスなどとの連携を含め、広い視野で利用者・家族を含めた世帯全体を支援していける地域づくりを行

う。

(2) 今後5カ年の重点目標

① 通所利用者への支援について

利用者の就職への希望の実現のため、利用者・家族のニーズをくみ取り、より適切なサービスの提供や就職先の紹介を行っていく。そのため、作業室だけでなく多様なアセスメントの場面を設け、多角的に利用者の現状を把握する。また、既存の求人にとらわれることなく、柔軟な発想で利用者の希望する職域、職場の開拓を行い、就労支援の満足度を向上させる。

② OBOGへの支援について

就労後の安定した職業生活を維持できるよう、就労定着支援を含めたアフターケアを継続して行う。長い就労生活の中では、生活ニーズ、福祉ニーズも多様化するため、その時々ニーズに応じた情報提供を始めとした支援を展開する。

③ 関係機関との連携について

多様なニーズの実現のためには、自施設だけでなく、世田谷区や東京都などの行政、相談支援事業所、ハローワーク、医療機関など様々な関係機関との連携を深めることが重要となる。地域における連携が形骸化しないよう、ケースに応じて役割分担を明確化し、迅速に課題解決にあたる。

④ 地域との連携について

障害のある人もない人も共に健やかに豊かな地域生活を送ることのできる、共生社会の実現を進める。具体的には、地域の中の施設という考えから、地域の人々と交流する機会を積極的につくる。施設と地域の関係性構築の具体策の一つとして、情報発信、施設利用者が地域に出かけ活躍できる機会の設定、ボランティア受入れを推進していく。

⑤ 人材育成

より質の高いサービスの提供のために、法人人事考課制度や研修などを以て職員の質を向上させる。より適正なサービスの提供のためにも、支援力の向上だけに視野を狭めるのではなく、人として成長できるような人材育成に取り組む。

2 事業内容

(1) 支援方針

①基本的な考え方

「私たちは、利用者、地域と足並みをそろえ、利用者が自己決定できるように支援し、一人ひとりの心豊かな就労生活の実現を目指します。」

以上の施設サブミッションを理念・ビジョンとして位置づけて、サービスの提供を行う。

人権擁護や意思尊重の視点を根幹に関係法令を遵守し、他の社会資源とも連携を図り、利用者一人ひとりに見合ったサービスを提供する。

適切なサービスの提供により、利用者や家族に満足していただけるようにする。

サービスの提供のあり方を職員全員が意識し、実践する仕組みをとる。

②具体的な提案

施設サブミッション及び施設運営方針を、職員会議、保護者会総会などにおいて確認し、サービスを提供する側、受ける側全員が確認できる場を設ける。その上で双方の立場からの意見交換を行い、サブミッション、運営方針の日常業務への具体化を行う。

(2) 個別支援計画

①基本的な考え方

すきっぷでは、個別支援計画を「個別目標・支援プログラム」と称して、評価に基づく振返りと支援計画の作成を定期的に行っている。

個別目標・支援プログラムは、利用者が現段階で立っている位置を確認及び自覚し、自らが就労に向けた短期と長期の目標を立て、支援者がその目標達成のためにどのような支援を行うべきかを利用者、家族、総合支所保健福祉課ケアワーカー、相談支援事業者、すきっぷ職員など関係者が一同に会して検討する。

(ii) 具体的な提案

利用者の希望を元に、2～3年後を見据えた長期プランを作成する。

利用者が現段階でできていることは何か、就労に向けて取り組まなくてはならないことは何かを知るために、職業準備性のピラミッドに準拠した「精密評価」に基づき評価する。伸びた点の確認及びフィードバックによって自己肯定感を得ると共に、短期プランと目標を考える。関係者全員で共通認識し、全員で利用者をバックアップしていく主旨に基づいて作成する。

なお、利用開始時に「初期個別支援計画」を作成し、その後、6月、9月、12月、3月に「個別目標・支援プログラム」の作成月を設ける。

(3) 活動プログラム（週間・月間等）

(i) 基本的な考え方

下記表、週日課を基本として、作業と社会生活力プログラム（生活活動という。）をとおして、就労準備訓練を行う。

(ii) 具体的な提案

週日課に基づき利用者に提供されるプログラムが、利用者にとって就労に向けた準備となるように、プログラムを構成、実行させる。日中活動プログラム全てが就労準備となり、利用者が積極的に取組めるように工夫を凝らす。

週日課

	月	火	水	木	金	土
午前	作業	作業	生活活動	作業	作業	余暇活動 (不定期)
午後	作業	作業	作業	作業	作業	

1日の流れ(月・火・木・金)

8:45 利用者通所
9:00 ラジオ体操
9:10 清掃・ミーティング
9:30 作業
12:00 昼食・休憩
13:00 作業
15:45 清掃・ミーティング
16:00 更衣・帰宅

1日の流れ(水)

8:45 利用者通所
9:00 ラジオ体操
9:10 ミーティング
9:20 生活活動
12:00 昼食・休憩
13:00 作業
14:45 清掃・ミーティング
15:00 更衣・帰宅

(4) 食事（給食）

(i) 基本的な考え方

給食の時間は、だれにとっても楽しみの時間であることを踏まえ、栄養、カロリーなどに配慮しながらも、バラエティに富んだ、季節の食材、安心な食材を活かした手作りのおいしい食事を提供する。

(ii) 具体的な提案

食の安全、食育が心身に与える影響が大きいことに着目し、食事場面における様々な支援を提供する。

具体的には、好き嫌いの克服、バランスのよい食事のとり方といった栄養面に関すること、箸の使い方や食器の持ち方、食べ方などの食事のマナーに関すること、コミュニケーションを取りながら楽しく食事をとることなど、食事場面も就労準備訓練の一環と位置付ける。

(5) 利用者の高齢化への対応

(i) 基本的な考え方

すきっぷの新規利用者の年間総人数は平均15名程度で、入所前の経緯は様々である。特別支援学校卒業者、普通高校卒業者、離職者、在宅者などがおり、10代、20代の者が多いが、離職者や在宅者の中には40代以上の者も少なくない。

また、OBOGに目を向けると、平成10年の開設から25年が経過し、長い者は就労20年以上の者もいる。そのような中では同居の親の高齢化、本人の高齢化による生活環境の変化、体調の変化などによる課題が発生している。

加齢による生活環境の変化では、生活課題の解消に加え、適職の検討も重要な支援内容となる。若いころに就職した会社で、年齢を重ね体力的、精神的な変化が生じている中、働き続けることができるのか、という点を見極め、適切な進路変更を助言することもすきっぷの役割と言える。

(ii) 具体的な提案

年齢を重ねた新規及び再就職希望者には、本人の精神面、体力面等を細かくアセスメントし、現状に見合った再就職先を紹介するよう支援する。

「年をとっていても働きたい」「再チャレンジしたい」という本人の意思を最大限尊重し、本人の状態に見合った職場の提供に努め、また（業務内容や業務時間、職場環境など）就労先の環境調整を図ることで、再就職を実現させる。

OBOGの定着支援に関しては、本人と福祉サービスをつなぐ唯一の機関として、家庭環境、本人状況の把握を行い、適切な福祉サービス等へつなぐ支援を行う。生活環境の変化に応じ、グループホームや通勤寮の紹介、ホームヘルプサービスの紹介などを行い、安定した日常生活を送ることができるよう支援する。

(6) 作業活動（創作活動を含む）

(i) 基本的な考え方

すきっぷでは、作業を具体的な技術習得のためだけではなく、就労準備訓練の素材として活用する。作業科目はクリーニングと印刷である。

両班ともに技術習得が目的ではなく、作業能力や作業態度の向上など、就労に向け必要なスキルの習得に重点をおく。スキル習得のために、作業工程内に意識的に課題を設定し、利用者個々の目標に応じた訓練を行う。また、納品も自らがを行い、コミュニケーション能力や業務への責任感や緊張感の向上、労働と金銭の関係の理解へのつながりも目的とする。

就労に向け身に付けるべき必要なスキルとして、「勤怠の安定」「あいさつや職場に相応しい言葉遣い」「質問報告」「就労意欲」などの獲得を目指す。

基本的な就労スキルの習得及び向上を図るだけでなく、作業場面をとおして、利用者の職業特性をみる方法としても作業活動を位置づける。

「作業班の特徴」

	印刷班	クリーニング班
分野	・印刷機操作・パソコン操作、封筒検品・名刺作成・納品など	・洗濯機乾燥機操作・回収品仕分け・シーツローラー・たたみ・納品など
効果が期待できるスキル	・集中力や持続性の育成・基本的なパソコン操作など	・共同作業のなかでの自分の役割意識や体力の育成

(ii) 具体的な提案

アセスメントを多角的に行うため、作業場面での観察・評価と併せ、MWSを用いた客観的なアセスメントを行う。また、必要に応じて作業班の変更、所内での清掃作業など、作業室内にとらわれず所内を柔軟に用いたアセスメント、職業能力の育成を行う。

(7) 作業活動以外の所内活動

(i) 基本的な考え方

就労を希望する利用者に、日常生活支援と社会生活支援のサービスを提供する。日常生活支援に関しては、必要に応じて「身辺自立に向けた支援」「金銭管理」「相談支援」などを行う。社会生活支援に関しては、職業人及び自立という観点から、身につけておくといふ事がらや知識などが習得できるような特化した社会生活力プログラム（生活活動という）を提供する。

<生活活動で伝えたい四つの視点>

知識の習得	会社見学、通勤寮・GH 見学、自分の権利について知る、福祉サービスの利用方法
スキルの習得	履歴書・職務経歴書作成、面接練習
実体験による習得	アート活動による創作、社会資源の利用、洗濯の方法、昼食の選択、ゴミの分別等
コミュニケーションの習得	話し合い、グループワーク等

(ii) 具体的な提案

生活活動は、毎週水曜日の午前中に、小グループに分かれ、單元ごとの学習を行う。単元は「働く準備」「就職活動」「生活」「コミュニケーション」「余暇」

の5単元を提供する。

生活活動では、先に挙げた四つの視点を盛り込んだ活動を行う。生活活動を通して、具体的に就職に向かうための知識・スキルの獲得、安定した日常生活を送ることのできる知識・スキルの習得、様々な活動を通して自己肯定感、自尊感情の醸成を目指す。

土曜日開放の活動（年9回程度）は、「フレンドパーク」と称し、現利用者、就職者などの施設利用終了者、就労相談室登録者を対象とした活動を行う。「お花見」「手作り」「スポーツ大会」など毎回テーマを決め、「本人主体の活動支援」「余暇活動支援」「定着支援」を目的として支援を行う。

（8）所外活動

（i）基本的な考え方

所外活動では、見学、体験、知識の向上を目指し、就労に関する内容、生活に関する内容の活動を行う。

働く先輩の職場訪問や企業見学、また体験実習などの所外活動を通して、就労意欲や就労準備性を向上させることができる。

また、様々な生活の場や相談の場を見学することで、将来の自らの生活を具体的にイメージすることにつなげていく。

（ii）具体的な提案

会社見学では、働くすきっぷ先輩の職場訪問や新しい企業の見学会等を通して、就労に向けた意欲の向上を図る。

企業や公的機関での体験実習の機会では、実際の仕事を体験することで、働く意欲の向上や自尊感情の醸成、働く意味を実際に感じとるなど多角的に就労意欲及び就労準備性の向上が図られるようにする。

通勤寮やグループホームなどの見学では、将来の生活を考える機会、短期入所の具体的なイメージを持つことのできる機会を提供する。

（9）行事（祭り、バスハイク等）

（i）基本的な考え方

すきっぷにおける様々な行事が、安定した就労生活、豊かな日常生活につながる機会と捉え、「働く」「楽しむ」「体験する」といったキーワードをもとに行事計画を立案する。

（ii）具体的な提案

バスハイクでは、工場見学や手作り体験などを盛り込み、職業へのイメージを豊かにできる、あるいは非日常を体験することで楽しめる活動を行う。

秋祭りでは、利用者自身が地域の方々にサービスを提供する側となり、模

擬店やステージ、ゲームコーナーなどを運営し他者に楽しんでもらう喜びを経験する。

グループ外出では、実際に出かける先の検索、愛の手帳を使った割引サービス等の検索、待ち合わせ時間や場所の設定などを通し、就職後に友人と余暇を楽しむ実地的な経験をする。

これらの活動を通し、豊かな生活を送るための具体的方策を学ぶことを、行事实施の目的の一つとする。

(10) 就労支援の取組み

(i) 基本的な考え方

これまで蓄積してきた就労支援のノウハウ継承し、雇用情勢や労働環境等時代の趨勢に合わせて柔軟に変化させることで、より働きやすい職場環境の開拓、雇入れやすい利用者の職業能力の育成を行う。

(ii) 具体的な提案

通所部門（就労移行支援）では、以下のプロセスを踏んだ訓練を行う。

作業室利用開始からおおむね6ヵ月間は、所内プログラムに慣れることに重きを置き、併せて区役所や喫茶等での体験実習を行い、所外での実習等を経験する。職員は、それらの活動を通して利用者の能力をアセスメントし、その後の支援計画を立案していく。

6ヵ月後は、所外に視点を移し、企業などで複数回、体験実習に取り組む。約12ヵ月を経て、就労の準備性が整った利用者は順次本人の希望に沿いながら雇用を前提とした面接に臨み、雇用前提実習に進む。

雇用前提実習の結果、採用が決まった利用者に対しては、6ヵ月のアフターケアを行うが、その際には通所部門の職員と一緒に定着支援担当職員が支援を担い、その後の就労定着支援事業利用へつなげていく。

就労相談室（就労支援センター）の支援を受けて就労を目指す場合、就労に関する希望や配慮点などについて面談をとおして確認する第一アセスメントを行う。その後、3日間の第二アセスメントを行い、その際にはMWSや職業適性検査、作業室での体験実習などを行う。

アセスメント結果を参考に、本人にとって、有効な面接支援や雇用前提実習支援を受け、就労を目指す。

3 家族や地域との連携

(1) 家族との連携

(i) 基本的な考え方

利用者への支援同様に家族への支援を積極的に行い、満足が得られるサー

ビス内容を提供する。

(ii) 具体的な提案

入所前のオリエンテーションには、本人と一緒に家族にも参加していただき、すきっぷの機能等についての理解を深める。また、初回の個別支援計画作成のため、現況やニーズなどを聴き取る。

入所後は日々日誌でのやり取りによる情報交換、必要に応じて電話等による情報交換を継続する。適宜開催する個別目標・支援プログラム作成会議に参加してもらい、その時々状況やニーズの聴き取りを行う。

所内で行う全体活動（生活活動を全員で受講するもの）の情報提供をし、興味関心のあるプログラムへの参加を促す。

年2回保護者会を開催し、施設内の状況、行事等の情報提供、最新の雇用情勢等の情報提供を行う。また、保護者同士の親睦の機会とする。

月1回、情報紙「すきっぷだより」を発行し、直近の就労支援の状況、授産活動の収入等の状況とともに、最新の雇用情勢や障害福祉サービスに関する情報提供を行う。

年度末には、「すきっぷファミリー会（OB保護者会）」と共催の学習会を開催するため、保護者の学びたいニーズを聴き取り、学習会の内容に反映させる。

(2) 地域との交流・連携

(i) 基本的な考え方

区立施設に課せられた使命を認識し、地域との交流を意識した施設運営を行う。そのため、施設からの情報発信、地域との交流を通じて施設の存在意義を地域の方々にも認識していただける取り組みを実施する。

(ii) 具体的な提案

施設行事や地域行事へ相互に参加し、地域の中にある施設としての存在感を示す。

本所では、船橋葎根会さくらまつりへの参加、交通安全週間のブース設置場所の提供、施設前花壇の整備を行い、地域との結びつきを深める。

施設行事の秋祭りには、地域住民のボランティア参加の促し、地域への大々的な宣伝、地元中学生等のステージ発表、地域の保育園園児の作品展示などを行い、子供から大人まで楽しめる行事とする。

分室そしがやでは、そしがやふるさと祭りでのブース設置、ご近所フォーラムへの運営委員としての参加により、地域の活性化に貢献する。

分室クローバーでは、世田谷線つまみ食いウォーキングでのスタンプブー

スに参加し、利用者と共にスタンプ係を担うことで地域行事への貢献を行う。

(3) ボランティア活用

(i) 基本的な考え方

様々な人との交流場面をとおして、利用者にとっての刺激とするとともに、職員にとってはさまざまな意見や指摘を受け、施設の透明性を確保する。

ボランティア希望者を積極的に受け入れ、施設に興味を持ってもらうと共に、将来の福祉人材の確保につなげる。

(ii) 具体的な提案

施設開放行事「フレンドパーク」での、企画運営補助としてボランティアの受け入れを行う。遊び等を通して利用者、OB OGと関わる機会を持ってもらう。

すきっぷ秋祭りでは、地域、関係機関等からのボランティアを積極的に受け入れる。地域の企業や町内会の方々に参加してもらい、地域にある施設として認識してもらう。

永年勤続表彰式では、日本大学文理学部の学生ボランティアに式の運営ボランティアとして参加してもらう。福祉学科の学生に参加してもらうことで、知的障害者について知ってもらい、将来の福祉人材の確保につなげる。

地域の高校の夏休みボランティアを受け入れ、必要な単位認定につなげながら、知的障害者について知ってもらい施設に興味をもってもらう機会とする。

4. 危機管理

(1) 災害対策・防犯対策

(i) 基本的な考え方

各マニュアルの見直しを適宜行い、緊急時に実際に職員が動ける体制づくりを目指す。また、福祉避難所としての機能を持つ施設であることから、定期的に研修に参加し、災害時用物品の維持点検を確実に行っていく。

また、定期的な避難訓練や安全教育を徹底し、職員一丸となって緊急時や災害対応を行えるようにする。

また、地域における施設として、加盟する町会「船橋よしね会」との連携を取り、共同した避難訓練、防災訓練を実施する。

防犯対策としては、所内の連絡体制、職員の導線を検討し、検討結果に基づいた防犯対策訓練を行い、有事に備える。

(ii) 具体的な提案

災害時マニュアルに基づき、防災物品の整理、避難時食料等の確認をする。

定期的な防災訓練を職員、利用者共に行い、防災への意識を高め、災害時の迅速な対応につなげる。

施設で行う避難訓練に町会の防災担当

防犯対策としては、防犯カメラによる常時録画、インターホンによる来所者の確認、玄関の施錠による侵入者対策を取る。また、玄関脇に催涙スプレーを用意し、侵入者への対策を講じると共に、緊急時の連絡体制を整備しておく。

(2) 健康管理

(i) 基本的な考え方

常に利用者の健康状態を把握し、いつでも就労に向けた準備ができるようにしておく。健康管理にあたっては、支援員だけでなく、区心理士との連携、嘱託医との連携、利用者のかかりつけ医等医療機関との連携を取り、利用者の精神面の健康を常に保てるよう支援する。また、看護師、栄養士と利用者状況を共有し、生活習慣病を防ぐための対策を講じる。これらの取り組みにより、利用者が健康かつ快適に施設利用ができ、就職に向けて準備できるようなサービスを提供する。

(ii) 具体的な提案

年1回の健康診断の受診、月1回の体重測定を行う。健康診断の受診結果は施設、家庭で共有する。結果は看護師が確認し、必要に応じて健康指導を行う。利用者の健康状態には家庭での生活習慣の影響が強いことを鑑み、健康指導にあたっては家庭を交えて指導する。

月1回の区心理士による面談、月2回の嘱託精神科医の面談を通し、利用者の精神面の状態把握、健康維持を行う。必要に応じて医療機関への紹介をし、通院に職員が同行することで日常の状態を医師に伝え、支援上の配慮点などについてアドバイスを受けるなど、地域医療機関との連携を取る。

(3) 衛生管理及び感染症対策

(i) 基本的な考え方

感染症対策として、予防、発見、感染拡大の防止の体制を整備する。対策には職員だけでなく、利用者個々の意識付けも重要であることから、利用者への感染症への理解啓発、具体的な対処方法の指導などを行う。対処方法の指導は学習会の開催による意識付けと、作業班、給食時などの日常的な指導を行う。

(ii) 具体的な提案

利用者個々の予防への取り組みとしては、生活活動において年2回、食中毒、感染症等の学習機会を設ける。作業班では手洗い指導をし、手指の消毒

までを意識付けする。給食時には、洗面所での手洗いを励行し、手洗いの様子を観察して必要時応じて正しい洗い方を指導する。

施設の予防としては、利用者持ち回りによるドアノブ、手すり等手の触れる部分の消毒を行う。消毒にあたっては消毒方法などを練習した上で、専用の道具を用いて行う。

感染症が発生した際は迅速かつ適切な対応をとる。吐しゃ物清掃キットを用いた吐しゃ物の適切な処理を行う他、インフルエンザなどの疑いのある利用者がいた場合には、医務室で隔離して様子を見たのち、保護者へ連絡を取り医療機関の受診を促す。

5 個人情報保護

(i) 基本的な考え方

世田谷区個人情報保護条例及び世田谷区行政情報公開条例に基づき、世田谷区に定められた取扱うことのできる個人情報の範囲、取扱方法について課せられた制限及び義務を遵守するとともに、個人の尊厳を最大限に尊重するという基本理念の下、保有個人情報の漏えい、改ざん及び棄損の防止、保有個人情報への不正なアクセスの防御、その他個人情報の安全管理に対し、必要かつ適切な措置を講じる。

(ii) 具体的な提案

個人情報保護に関しては、法人の定める「個人情報保護規定」「情報公開・開示規定」「ネットワークシステムの運営管理に関する規定」及び「個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を活用する。また、施設内でも取扱う個人情報の範囲にも着目しつつ、設備、機能、環境面での対策を講じる。

インターネットをはじめとしたネットワークに関しては、法人のVPNを用い安全性を確保する。関係機関との個人情報のやり取りについては細心の注意を払うと共に、定期的に個人情報の取り扱いに関する職員研修を行う。研修では、個人情報の範囲、情報の管理方法、メールの送信方法など、日常的に取り扱う個人情報の具体的な取り扱い方法について触れ、すべての職員がルールを守って業務にあたることのできる体制を整備する。

6 権利擁護

(i) 基本的な考え方

権利擁護の考え方として、職員の権利擁護に対する意識の向上と利用者自身の権利意識を獲得する必要がある。

職員の権利擁護に対する意識付けとして、利用者本位の支援姿勢を徹底す

る。利用者が、安心安全にその人らしく生活できているか、自身の希望を叶えるための支援を受けることができているかという点を常に確認する。

利用者自身の権利意識の獲得には、生活活動をはじめとした学習機会に於いて自身の権利について学ぶ場を設ける。

(ii) 具体的な提案

職員の権利意識向上のため、利用者の権利擁護、適切な接遇等をテーマとした内部研修を行う。毎月虐待防止チェックシートを記名により職員全員に作成させ、常に職員の意識付けを図ると共に、不適切な対応などがあれば職員同士注意喚起できるような体制を整備する。

利用者の権利意識を獲得できるよう、生活活動では暮らしの中の権利をテーマとした学習を行う。また、求職活動の際、求人票の見方の支援を通じて、必要な雇用条件の見方など自身の生活を守るために必要な知識を伝える。

7 虐待防止・差別解消

(i) 基本的な考え方

①虐待防止

法人の理念（統一ミッション・活動規範・虐待防止クレド）に基づき、利用者一人ひとりの人権と意思を尊重した支援を徹底する為、職員は「東京都手をつなぐ育成会虐待防止要綱」「東京都手をつなぐ育成会身体拘束等の適正化のための指針」を遵守し、日常的に職員自身の支援を振返る機会を作る。

②差別解消

利用者に対しては、日常の中で見過ごしがちな差別的取り扱いをされている具体的な事案に気づけるよう、学習機会を設ける。その上で差別を受けた際に、相談や適切な機関に訴えることのできるスキルを身に付けられるよう支援する。

(ii) 具体的な提案

①虐待防止

虐待防止要綱及び身体拘束等の適正化のための指針を全職員に対して周知徹底をする。給食業者等の利用者との関わりが多い委託業者に対しても、虐待防止要綱及び身体拘束等の適正化のための指針の説明を実施し、取り組みに対する協力を促す。

事業所の虐待防止・身体拘束等適正化に対する取り組みについて、利用者が分かりやすいように、事業所内での情報提供を実施する。（虐待防止要綱、相談窓口、苦情解決第三者委員、通報義務ポスター等の掲示）

全職員（支援員、事務員、看護師、栄養士等）を対象とした、虐待防止セルフチェックを年12回毎月実施する。

虐待防止セルフチェックの集計結果は、虐待防止委員会で報告し、抽出された課題に対して、グループワーク等の研修を実施することで、支援の振り返りや虐待防止について考える機会を設ける。

事業所としては、虐待防止、身体拘束等適正化に関して、研修を含む年間計画を作成する。

また、全職員が、法制度、虐待防止、身体拘束等適正化、メンタルヘルス、専門性向上、人権、意思決定、合理的配慮、成年後見等の虐待防止並びに身体拘束等適正化に関する研修を年1回以上受講する。

事業所における虐待防止や身体拘束等適正化に向けた取り組みについては、利用者や家族等に報告し、意見交換する機会を設ける。

身体拘束や行動制限をやむを得ず実施する場合には、虐待防止要綱及び身体拘束等の適正化のための指針に則り実施し、その解除や軽減に向けて身体拘束等適正化委員会で定期的に検証する。

②差別解消

生活活動の「生活」単元にて、暮らしの中の権利として障害者権利条約や差別解消法について学ぶ機会を設ける。利用者自身の生活を例にとり、自らの権利や差別の種別、差別を受けた際の対応方法などについて知る機会とする。

フレンドパークにおける生活講座では、障害施策推進課との協同による差別解消法の学習会を行う。事例について寸劇などを交えて分かりやすく伝え、差別について考える機会とする。

8 苦情解決

(i) 基本的な考え方

利用者や家族が相談や支援にあたる職員に、気兼ねせずにものが言える関係性を築く。また法人の「苦情解決実施要綱」、「苦情解決実施要領」に基づき、苦情解決責任者および苦情受付担当者を配置し、苦情の申し出があった際に、速やかかつ丁寧に対応する。

(ii) 具体的な提案

「苦情解決実施要領」に基づき、苦情解決責任者、苦情受付担当者を配置し、相談を受ける体制を整備する。その他、地域の民生委員などで構成される苦情解決第三者委員を設置し、現場を実際に訪問してもらい、また、入所式等の行事に招き利用者や家族に第三者委員の存在を認識してもらい、相談しやすい環境を作る。

9 職員

(1) 人材確保・職員配置

添付（様式2：職員配置等）

（様式3：管理者の経歴等）

（様式4：サービス管理責任者の経歴等）

(i) 基本的な考え方

職員配置については、法人人事と協議の上、適正な配置を行う。人員の確保のため、以下の取り組みを行う。

- ① 定期採用試験（毎月開催）
- ② 次年度新規卒業者採用に向けた職場説明会の開催と関係誌への掲載
- ③ 人材紹介の更なる活用
- ④ 育成会人材バンク（退職者が登録し、再就職を簡易にする）の活用
- ⑤ 内定者の交流会・研修会の企画と実施

（法人職員離職率）

令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
6. 5%	7. 3%	7. 3%	8. 4%

また、将来の福祉人材確保のため、大学の社会福祉士等の実習生を積極的に受け入れていく。

(ii) 具体的な提案

社会福祉士の実習生は年間20名以上受け入れていく。実習中には実習生個々と面談し、希望する者をアルバイト等で採用していく。すきっぷで働いてもらうことで法人について理解してもらい、卒業後の進路選択の一つとして考えてもらえるように環境を整える。令和2年度以降の前指定管理期間には、すきっぷでの実習等を経て3名が法人に正規職員として採用された。

様式 2

職員配置等（就労移行支援）

職種		職員数			資格等※
		常勤	非常勤	計	
		(専従)【兼務】	(専従)【兼務】	(専従)【兼務】	
管理者					社会福祉士 精神保健福祉士 介護福祉士
		(1)【1】	()【 】	(1)【1】	
サービス管理責任者					社会福祉士
		(1)【 】	()【 】	(1)【 】	
就労支援員					社会福祉士 1 名
		(3)【2】	()【 】	(3)【2】	
職業指導員					社会福祉士 1 名 精神保健福祉士 1 名
		(3)【 】	(4)【1】	(7)【1】	
生活支援員					介護福祉士 2 名
		(3)【2】	()【 】	(3)【2】	
看護職員					月 8 回勤務
		()【 】	(1)【 】	(1)【 】	
医師					月 2 回勤務
		()【 】	(1)【 】	(1)【 】	
その他	栄養士				週 4 回勤務
		()【 】	(1)【 】	(1)【 】	
	主任支援員				
		(1)【 】	()【 】	(1)【 】	
	嘱託医				月 2 回勤務
		()【 】	(1)【 】	(1)【 】	

※介護福祉士、社会福祉士等の資格がある職員がいる場合、資格と人数を記入してください（例 社会福祉士 2 名）。

様式 2

職員配置等（就労定着支援）

職種		職員数			資格等※
		常勤	非常勤	計	
		（専従）【兼務】	（専従）【兼務】	（専従）【兼務】	
管理者					社会福祉士 精神保健福祉士 介護福祉士
		（ 1 ）【 1 】	（ ）【 】	（ ）【 1 】	
サービス管理責任者					管理者と兼務
		（ ）【 1 】	（ ）【 】	（ ）【 1 】	
定着支援員					介護福祉士 2 名
		（ ）【 】	（ ）【 4 】	（ ）【 】	
その他					
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	

※介護福祉士、社会福祉士等の資格がある職員がいる場合、資格と人数を記入してください（例 社会福祉士 2 名）。

（２）人材育成

（ｉ）基本的な考え方

配置後の職員の人材育成においては、所内ＯＪＴ、所内研修、法人職層研修、就労支援等の外部研修の受講により、質の高い職員による、質の高いサービスの提供を目指す。

職員の質として重視するものは、「利用者の意思決定の尊重」「利用者、家族のニーズの把握」「就労支援に関する知識とスキル」である。これらのテーマを系統的に積み重ねていくことができるように研修を実施する。

（ii）具体的な取り組み

新規配属職員に対しては、所内研修を実施する。内容は就労支援の基本的な知識、すきっぷの就労支援の流れ、区内就労支援ネットワークの概要、個別目標支援プログラムの作成方法等である。

また、オンライン研修の活用としてスペシャルラーニングを用いた自己研修を励行する。

所外研修としては高齢障害求職者雇用支援機構の実施する就労支援実務者研修を受講し、就労支援に関する知識、スキルを身に付ける。

職場開拓やジョブコーチ支援については、実際の職場開拓、利用者の実習場面に主任またはベテラン職員と同行しＯＪＴによる知識の習得を目指す。

法人職層研修に順次参加し、法人職員としての知識や態度を身に付けると共に、福祉人としての必要な知識を身に付ける。

また、就労支援だけでなく、権利擁護、生活支援、心理アセスメント等、就労及び生活の支援に必要な知識、スキルを網羅的に身に付けることを目指し、その過程で自身の専門性を見出し、興味関心の強い分野を研鑽していく。

- ＜所外研修例＞
- ①育成会関連：都育成会、世田谷親の会、都育成会職層別研修
 - ②就労支援研修：世田谷区、東京都、高障機構等主催
 - ③スペシャルラーニングを用いたオンライン研修

（３）働きやすい環境づくり（人材定着）

（ｉ）基本的な考え方

職員自身が身体的にも精神的にも、安定して健やかな生活を送ることができるようワークライフバランスを重視し、心理的安全性の高い職場環境を整備する。

その環境下で職員個人の成長を促し、質の高いサービス提供ができ得る職員集団となることを目指す。質の高いサービスとは、職員個々のスキルアップ、支援技術の向上など狭義のものだけに捉われず、利用者支援を通して職員自身の成長と、職員相互の高めあいによって生まれる人間力向上の結果、

提供されるサービスを指す。

質の高いサービス提供を実現することで職員自身の職務満足度を高め、法人職員として継続して働き続けられる所属欲求を満たしていく。

(ii) 具体的な提案

メンタルヘルスに関する職員講習会の実施やストレスチェックの実施、専門的な相談を受けられるよう専門機関と業務提携して精神衛生管理を行う。

精神疾患に罹っている職員に対して適切な対応をとるため、主治医や法人指定医と連携して、休職等に至った職員に対して個々にリハビリ期間を設定するなど、安心して働き続けるための仕組みを強化していく。

業務の効率化により、実労働時間を減らしていく。ノー残業デイを定め、定時退勤を促し、十分な休息が取れる体制を作る。

風通しのよい職場づくりを目指す。利用者支援は常にチームプレーで協力しながら行い、個々の職員が課題を抱え込むことなく協力しあって業務を進めていくことで、効率的かつ質の高いサービスを提供していく。

10 運営管理の効率化の提案（給食、維持管理、送迎バス等）

(i) 基本的な考え方

建物維持管理・清掃・給食などの委託業務に関しては、委託業者との定期的な打合せをもって適正な運営状況について確認を行う。

運営状況は第三者サービス評価の結果を参考とし、利用者・保護者の意見などを取り入れながら効率的かつ適正な運営を行う。

(ii) 具体的な提案

給食については、月1回業者、栄養士、施設長が参加する厨房会議を実施し、給食内容の確認等と併せ、給食設備の管理状況、材料費の執行状況などを確認し、課題がある場合には適宜改善に向けた提案を行う。

施設設備の維持管理については、職員による日常的なチェックを行い、異常箇所があった場合には委託業者と共有して確認を行う。不具合がある場合には委託業者と連絡を取り、すぐに修繕等改善する。一定額以上の費用を伴う修繕は区と連絡を取り、対応方法について検討する。

11 その他（独自の提案）

(i) 基本的な考え方

障害のある方の「働く」「働き続ける」「豊かな生活を送る」の実現を目指し、就労支援にとどまることなく、生活支援を含めた全人的な支援を行う。

令和7年より創設される「就労選択支援事業」を事業開始し、一般就労や就労継続支援A型、B型等を希望する障害者に対し、適切な進路選択ができるよ

う事業を充実させる。

(ii) 具体的な提案

ひとりでも多くの障害者が、希望する就職先に就職できるよう、既存の求人にとらわれずに利用者の希望を最優先して求人検索、職場開拓を行う。就労相談室と併せ、5年間で100名以上の新規就職者の実現を目指す。

就職後は、安定した職業生活及び地域生活を送ることができるよう、就労定着支援を実施する。就労定着支援の期間が終了した利用者に対しては、アフターケアとして期限を切らずに支援を継続する。また、必要に応じて生活に必要な支援を行い、充実した地域生活を送ることができるよう、福祉サービスの利用等の支援を行う。

生活支援にあたっては、相談支援事業所、総合支所保健福祉課と連携して支援を行う。また、分室そしがやに併設している法人事業所である「まつばらけやき相談支援センター」との連携により、セルフプランとなっている就労移行や就労定着支援の利用者、福祉サービス利用がない就職中の障害者に対し、適切な福祉サービスの紹介、相談・助言を軸とした計画相談支援を実施する。

世田谷区の就労支援センターとして、「しごとねっと」「ゆに」と協力し、地域資源の開拓、職場開拓、求人情報の交換などを行い世田谷区における障害者の就労支援を効率的に進めていく。

就労選択支援事業の開始にあたっては、就労選択支援員養成研修を修了した職員を配置すると共に、経過期間においては就業支援基礎研修修了者を兼務職員として配置することで、円滑な事業の開始と運営を行っていく。

対象者が特別支援学校1年生から、50歳未満の就労継続支援B型の利用希望者まで幅広いことから、複数名で対応できるようにし、事前ケース会議、アセスメント実習、事後ケース会議とフィードバックという一連の流れを計画的かつスムーズに進めていく。

B 法人に関する資料及び事業計画書等

社会福祉法人せたがや櫨の木会
世田谷区立下馬福祉工房

B- I 法人に関する資料

I. 法人に関する資料

1. 法人の理念・地域福祉に対する考え方

(1) 法人の理念

当法人は、「世田谷区手をつなぐ親の会」会員の長年の願いを実現するために平成14年2月に設立された社会福祉法人である。

障害があっても生まれ育った世田谷で“あたりまえに笑顔で生活できる”ように全ての面で支え続けることを法人の使命としている。(別添、資料1参照)

(2) 法人事業運営理念(統一ミッション)

障害者とともに生きること、人として支えあうこと、生きる喜びを分かち合うこと、Inclusion Setagaya、私たちは、利用者(児)・支援者というそれぞれの役割はあっても、人としての価値は同じである。利用者(児)の方々を支援することによって、いろいろなことに気づきが得られ、私たち支援者も、人として支えられているという事を理解することで、日々の風景がまた違った視点で捉えられるかもしれない。

障害の概念は、私たちの意識とその時々社会情勢とともに変化している。

世界保健機構(WHO)が1980年に発表した、障害を機能・形態障害、能力障害、社会的不利の3つのレベルでとらえた「国際障害分類(ICIDH)」は、2001年に、マイナスよりもプラスを重視した「生活機能・障害・健康の国際分類」いわゆる「ICF」にバージョンアップされた。

生活機能、つまり「人が生きること」全体に着目し、障害に対してどのような支援をするかより、障害を持ちながらその人の願いや思いを達成するにはどのような支援が必要か、そのためには何が必要か、という考え方に基づいたもので、障害に限定されず、あらゆる人間を対象として、その生活と人生のすべて(プラスとマイナス)を分類・記載・評価するものとなった。これは、多様性を受け入れるダイバーシティの考え方に加えて、福祉分野において、誰もが対等な関係で関わり合い、自分らしく社会や組織に参加する状況—インクルージョンという考え方に焦点があたりつつあることもリンクしていて、もともとは「さまたげ」という意味であった障害は、今やこれを大きく超える概念に変容してきている。

「障害」という枠にとらわれず、人はすべて対等であるという基本に立ち返り、あたたかい気持ちで、仕事に私生活に臨んでいく。

なお、ミッション、サブミッション、ゴールについては、法人、事業所、職員全体の共通目標として事業推進に活用している。(別添、資料2参照)。

(3) 地域福祉に対する考え方

- 1) 『せたがやインクルージョンプラン』(令和6年3月策定)の基本理念は「障害のある人もない人もお互いの人格や個性を尊重して 住み慣れた地域で支えあい 選択した自分らしい生活を 安心して継続できる社会の実現」である。

また、「世田谷区障害理解の促進と地域共生社会の実現を目指す条例」（令和5年1月1日施行）では「障害に対する理解の促進、障害を理由とする差別の解消その他の地域共生社会の実現に向けた取り組みの基本理念」を掲げ、事業者が取り組まなければならない役割について述べている。

当法人の理念の一つに「利用者が地域社会の構成員であることを認識し、利用者の支援を通して地域福祉の推進に寄与していく」としており、全ての事業を通じて地域団体等との交流会・イベント等の活動に積極的に参加するとともに、自ら企画・実施している。お互いの顔が見える形で地域の方々とのつながりを大切にすることが障害者への理解促進に寄与するものと理解している。

利用者（児）のニーズや余暇活動を少しでも広げるためにも、利用者（児）自ら選択できるよう法人職員のみならず、ガイドヘルパーの人材育成等にも努めていく。

災害時等も含め地域との連携・協力に力を入れ、共生社会の実現を目指していくことにより、利用者（児）のみならず、地域の方にも身近な地域法人となるよう取り組む。

- 2) 当法人は、世田谷区を活動エリアとして「日中活動系」「訪問系」「居住系」「相談系」サービスを提供しており、更なるサービス展開により利用者（児）が地域での生活を維持・継続できるよう取り組んでいく。
- 3) 当法人の職員は、「世田谷区自立支援協議会」の運営会議などに積極的に参加することとしており、地域の関係機関との連携強化を通じて障害者の地域生活の継続に努めていく。

2. 法人の事業実績

- (1) 当法人は平成14年2月28日に設立され、同年4月から事業を実施している。
現在に至るまでの事業実績は、別添（資料3参照）のとおりである。
- (2) 法人では、令和5年度に1施設で不適切な支援の事案が世田谷区から虐待と認定されたことを受け、令和6年度から令和8年度の3年間を再発防止の重点取り組み期間として、職員研修計画に位置付け、職員の育成に努め適切な支援の実施につなげるとしている。

社会福祉法人せたがや櫨の木会



資料 1

基本理念

（社会福祉法人せたがや櫨の木会は）

1. 利用者の人権を尊重し、利用者と信頼関係を構築していく。
2. 利用者の主体性を尊重しながら、利用者の自立生活と社会参加を支援していく。
3. 利用者が地域社会の構成員であることを確認し、利用者の支援を通して地域福祉の推進に寄与していく。

経営方針

（事業経営にあたって）

1. 世田谷区手をつなぐ親の会と緊密に連携し、事業の着実な展開を図る。
2. 利用者の期待を超えるサービスの創出に努め、質の高いサービスを提供し続ける。
3. 創造性と専門性に富む人材の育成と活力ある明るい職場造りに努める。

行動指針

（サービス提供にあたって）

1. 利用者と全人格的な交流に努め、利用者と支援者が共に成長していく。
2. 利用者の安全と安心に配慮するとともに、利用者の個性と意思を最大限に尊重したサービス提供に努める。
3. 高い目標を設定し、不断の研究とチームワークによって、その実現にチャレンジし続ける。
4. 社会福祉事業の従事者に相応しい使命感と倫理性を保持する。

社会福祉法人せたがや桜の木会 事業運営理念(Mission Statement)		資料2
法人統一 ミッション		
一人ひとりの思いに寄り添い ともに人として支えあい		
誰もが自分らしく生きられる 地域づくりを進めます		
事業ミッション(サブミッション)		
生活介護事業	〈生活介護〉 千歳台福祉園・わくわく祖師谷	本人の意思を尊重しながら、多様な経験や選択肢を提供することで、地域で安心して、豊かな生活を送れるよう支援します
就労系事業	〈就労継続支援B型〉 わくわく祖師谷・下馬福祉工房 まもりやま工房・上町工房 喜多見夢工房・用賀福祉作業所	働くことを通して喜びを感じ、充実した生活を送れるよう支援します
居宅介護 移動支援事業	〈居宅介護〉 ヘルパーステーション桜の木	利用者とその家族が、我が家で、安心して自分らしい生活を送れるよう支援します
	〈移動支援〉 ヘルパーステーション桜の木	利用者が地域との関わりを深め、自分らしい充実した社会生活を送れるよう支援します
障害児 通所支援事業	〈放課後等デイサービス〉 プレイ&リズム希望丘	発達支援が必要な子どもとその家族が安心して生活できるよう、子ども一人ひとりの成長を支援します
	〈児童発達支援〉 プレイ&リズム希望丘	
グループホーム事業	〈共同生活援助〉 どんぐりホーム上町・グループホームめぐり	安心できる住まいで、自分らしい生活を送れるよう支援します
	〈短期入所〉 どんぐりホーム上町・松原けやき・グループホームめぐり	短期間の生活の場を提供し、利用者や家族の『一休み』を支援します
	〈生活寮〉 松原けやき寮	将来的に地域で自分らしい生活が送れるように支援します
相談支援事業	〈特定相談支援〉 相談支援センターあい	地域生活に根ざした環境の中で、利用者の想い描く安心、安全で自立した生活を支援します
	〈障害児相談支援〉 相談支援センターあい	保護者の意向を踏まえ、利用者の意思決定に基づく、安心、安全で自立した生活を支援します
	〈居宅介護支援〉 相談支援センターあい	障害をお持ちの方やご家族の方が、介護保険の利用をスムーズに開始し、安心、安全で自立した生活を継続出来るように支援します
	〈地域障害者相談支援センター〉 ぽーときめた	基本相談支援を元に、ご本人が持っている力と、地域の社会資源を活用し、ご本人の地域生活を支援します
	〈世田谷区緊急時バックアップセンター〉	障害者のご家族等の介護者が、急病や事故等により障害者の支援(介護等)ができなくなった場合など、緊急時の相談に24時間体制で対応する
2024/4/1作成		

2. 法人の事業実績

- (1) 当法人は平成 14 年 2 月 28 日に設立され、同年 4 月から事業を実施している。
現在に至るまでの事業実績は、別添（資料 3 参照）のとおりである。
- (2) 法人では、令和 5 年度に当事業所の不適切な支援の事案が世田谷区から虐待と認定されたことを受け、令和 6 年度から令和 8 年度の 3 年間を再発防止の重点取り組み期間として、職員研修計画に位置付け、職員の育成に努め適切な支援の実施に繋げる。

なお、令和 5 年度の虐待事案については「Ⅱ. 施設の事業実績及び自己評価
1. 指定管理期間の実績[令和 2 年 4 月～令和 6 年 5 月] 6) 権利擁護のところ
で後述のとおり。

法人沿革詳細

資料 3

1. 法人設立の経緯

本法人は、世田谷区手をつなぐ親の会 会員の長年の願いを実現するために設立した社会福祉法人である。『障害があっても生まれ育った世田谷で“当たり前”に笑顔で生活できるように”支え続ける』ことが法人の使命である。

その沿革をたどると、平成 10 年 5 月第 42 回親の会総会で法人設立が決議され、関係所管官庁と協議・折衝を重ねた末に、ようやく平成 14 年 2 月 27 日付で東京都認可を得て、翌 28 日には登録完了し社会福祉法人せたがや櫨の木会が発足した。

法人設立までに 3 年 9 ヶ月の歳月が経過したが、この間に親の会会員他、多くの有志の方々から物心両面のご支援を頂いた。親の会からは、継続して毎年ご寄付をいただいております。特に平成 19 年には民営福祉作業所移行時の準備金として多額のご寄付を頂戴する。さらに、平成 16 年 10 月に発足した後援会「かしの木友の会」からも寄付を頂戴し、毎年ご支援を頂いた。この他にも、企業・団体・個人等多数の方々から寄付金・物品を頂き、法人運営にとって大変心強く、皆様には深く感謝申し上げる次第である。

また、発足時の本部は区役所近くの狭い事務所でしたが、平成 15 年 1 月に現在の世田谷区代田に移転した。この土地・建物は民営福祉作業所の関係者であり本法人の理解者であった ████████ 様より、知的障害者の福祉に役立てて欲しいとのご遺志によりご遺贈頂いた。

2. 事業開始

平成 14 年 4 月から法人最初の事業として、「千歳台福祉園」「下馬福祉工房」の 2 つの区立通所施設の受託運営を開始した。平成 17 年度からは、指定管理者委託へと切り替わり、現在は、障害者総合支援法により千歳台福祉園は生活介護事業、下馬福祉工房は就労移行（～平成 26 年度）・就労継続支援 B 型事業を行っている。

次に親の会が平成 13 年度より世田谷区から受託していた試行事業「知的障害者ガイドヘルパー派遣事業」を本法人へ移管し、翌 15 年 4 月より「ヘルパーステーション櫨の木」を開設し、現在の居宅介護・重度訪問介護及び移動支援事業へと発展させていった。また、平成 15 年 4 月より知的障害者移動従事者研修事業を公益事業として開始し、平成 21 年 5 月には、世田谷区移動従事者研修運営を受託し、利用者の要望に応えヘルパーの確保・育成を行っている。

3. 児童支援の開始

平成 17 年 7 月には、「児童デイサービスセンター・プレイ&リズム希望丘」を開設し、障害児への支援を担うこととなる。この事業所は、希望ヶ丘団地内の公園に囲まれた緑豊かで静かな場所にあり、学童施設跡を改修してオープンしたものである。幼児～小学校を対象として児童デイサービスを行い、中学生～高校生には世田谷区独自事業である障害児タイムケアで放課後や夏休み等長期休暇の余暇活動を支援してきた。現在は児童福祉法改正に伴い「指定児童発達支援事業」「指定放課後等デイサービス事業」と

なる。また、平成 27 年 4 月に「プレイ&リズム希望丘」と名称を変更した。

4. 民営福祉作業所の移管

昭和 49 年全員就学制度導入から卒業後の受け皿として親の会運営の福祉作業所（喜多見福祉作業所（現 喜多見夢工房）・第四白梅福祉作業所（現 上町工房）・用賀福祉作業所・大原福祉作業所（現 まもりやま工房））は長らく行政の補完的役割を果たしてきた。自立支援法の施行に伴い法内化することになり、平成 18 年より準備委員会を発足し、平成 20 年 4 月「大原」「上町」「喜多見」「用賀」の福祉作業所が本法人へ移管するとともに、障害者自立支援法の就労継続支援 B 型事業として認可された。民営時代の良さを生かし、「利用者中心」・「共感」の精神を引き継ぐ法人の新事業所として再出発した。

5. 多機能型事業の開設

平成 21 年 11 月、砧保健センター跡を改修し生活介護と就労継続支援 B 型の多機能型事業所「わくわく祖師谷」を開設した。多機能型の利点を生かし柔軟な支援により利用者のニーズに応えていくことを方針に掲げ、年々利用者を増やし、事業所の体制を整えるとともに、運営内容の充実に努めている。また、区内事業所で初めてパン製造に取り組み、現在では、施設ロビー販売の他、砧総合支所・祖師谷商店街へと販路を拡大し、地域の方々にも親しまれる施設になっている。

6. 相談支援事業の開設

平成 24 年 10 月から営業を開始した「相談支援センターあい」は、まさしく本法人、使命の根幹となる事業である。知的障害者・児の方々が地域の中で安心・安全・快適な暮らしができるような「しくみ」を作りたいと願い、平成 22 年から研究会を立ち上げ「地域生活支援センター構想」を打ち出し、議論を積み上げてきました。研究会発足から 2 年後の平成 24 年に指定特定「相談支援センターあい」を開設し、障害種別も全ての障害が対象となっている。

また、平成 28 年 12 月には、今後の高齢化を考え介護保険の居宅介護支援も対象となる。

7. 共同生活援助事業・短期入所事業の開設

親の会 会員の長年の願いの一つであった親なき後の生活場として、平成 27 年 6 月に上町福祉作業所の建て替えに伴い、共同生活援助事業（グループホーム）を開設し同年 9 月に短期入所（ショートステイ）を開設し、「グラン上町」として複合施設なり、作業所は「上町工房」、グループホーム・ショートステイは「どんぐりホーム上町」と新たに出発した。

8. 事業所の本場化

平成 20 年より上町福祉作業所の分場であった、喜多見福祉作業所が平成 29 年 4 月に

分場も含めた本場となり名称も「喜多見夢工房」となる。

9. 事業所移転と地域相談

平成 31 年、施設の老朽化に伴い、大原福祉作業所は近隣の旧守山小学校に移転。名称も「まもりやま工房」となり、利用定員も 40 名に増員した。

一方、相談支援事業では、東京都手をつなぐ育成会が行っていた世田谷区委託の「砧地域障害者相談支援センター」を当法人が委託することとなり、名称も「地域障害者相談センターぽーときぬた」となる。

10. 生活寮の開設と事業所移転

令和 2 年度に行われた、世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定の結果、令和 3 年 4 月より当法人が世田谷区立知的障害者生活寮松原けやき寮の指定管理者に選定される。

また、法人本部の改修工事に伴い、ヘルパーステーション櫛の木事務所が同施設内に移転する。

11. 日中「気軽に過ごせる居場所」の開設

日中の居場所として「気軽に過ごせる居場所」としてぽーときぬた近くの一軒家を借り令和 4 年 7 月 1 日に「ぽーときぬたこみなと」が作られる。

12. 24 時間体制の緊急時相談

障害者のご家族等の介護者が、急病や事故等により障害者の支援（介護等）ができなくなった場合など、緊急時の相談に 24 時間体制で対応する「緊急時バックアップセンター」をモデル実施（北沢地域）として区と随意契約し、令和 4 年 10 月 1 日に法人本部事務局 3 階に開設した。その後、令和 6 年 1 月に全区展開となる。

13. 重度障害者対応のグループホーム

東京リハビリテーションセンター世田谷・障害者支援施設梅ヶ丘からの地域移行先や本人が望む自立した地域生活を送る居住の場所、いわゆる親亡き後を見据え、個々の状況に応じたグループホームの整備が必要であると世田谷区より求められる。名称は公募で決まり「グルーホームめぐり」となり令和 6 年 1 月に開設する。また、同年 5 月に「短期入所めぐり」を開設予定である。

【年表】

年 月	経 歴
2002/2/28 (平成 14 年)	社会福祉法人せたがや櫨の木会 設立
2002/4/1 (平成 14 年)	知的障害者援護施設（通所更生）世田谷区立千歳台福祉園受託経営・定員 45 名 《平成 17 年指定管理者委託へ切り替え》 《平成 20 年 4 月、障害福祉サービス事業所（生活介護）へ移行済み》
	知的障害者援護施設（通所授産）世田谷区立下馬福祉工房受託経営・定員 35 名（平成 18 年度 5 名増） 《平成 17 年指定管理者委託へ切り替え》 《平成 20 年 4 月、障害福祉サービス事業所（就労移行支援・定員 6 名 就労継続支援 B 型・定員 29 名）へ移行済み》
	指定管理者世田谷区知的障害者ガイドヘルパー派遣事業の受託
2003/4/1 (平成 15 年)	指定居宅支援事業 ヘルパーステーション櫨の木設立 《平成 18 年 10 月、障害福祉サービス事業所（居宅介護・重度訪問介護）へ移行》 知的障害者移動介護従業者養成研修事業（公益事業）を開始
2005/7/1 (平成 17 年)	児童デイサービスセンタープレイ＆リズム希望丘を開設し運営 ・定員 10 名（日枠） 世田谷区障害児タイムケア事業（公益事業）の受託・定員 15 名（日枠） 《平成 18 年 10 月、障害福祉サービス事業所（児童デイサービス定員 10 名）へ移行》 《平成 19 年 4 月より障害児タイムケア事業（自主）へ移行》
2008/4/1 (平成 20 年)	民営福祉作業所の移行受け入れ 大原福祉作業所 障害福祉サービス事業所（就労継続支援 B 型）の経営・定員 26 名 上町福祉作業所（分場喜多見福祉作業所を含む）障害福祉サービス事業所（就労継続支援 B 型）の経営・定員 35 名 用賀福祉作業所 障害福祉サービス事業所（就労継続支援 B 型）の経営・定員 22 名
2009/5/1 (平成 21 年)	世田谷区移動支援従業者養成研修運営を受託
2009/11/1 (平成 21 年)	障害福祉サービス事業所 わくわく祖師谷を開設 ・生活介護 定員 6 名 ・就労継続支援 B 型 定員 14 名で事業開始 （平成 23 年度 生活介護 定員 30 名、就労継続支援 B 型 定員 40 名）
2011/8/30 (平成 23 年)	法人ウェブサイトをリニューアル
2012/2/11 (平成 24 年)	法人創立 10 周年 記念式典・祝賀会を実施 （三軒茶屋キャロットタワー）
2012/4/1 (平成 24 年)	児童デイサービスセンター プレイ＆リズム希望丘・児童福祉法改定に伴い児童デイサービス事業が①指定児童発達支援事業 ②指定放課後等デイサービス事業へ移行

2012/10/1 (平成 24 年)	世田谷区指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業 相談支援センターあい事業開始
2015/4/1 (平成 27 年)	児童デイサービスセンター プレイ&リズム希望丘をプレイ&リズム希望丘へ名称変更
2015/6/1 (平成 27 年)	上町福祉作業所を上町工房へ名称変更するとともに定員を 25 名に増員 法人として初の事業である、共同生活援助事業 どんぐりホーム上町事業開始
2015/8/1 (平成 27 年)	短期入所事業をどんぐりホーム上町に開設
2016/12/1 (平成 28 年)	相談支援センターあい 居宅介護支援事業開始
2019/4/1 (平成 29 年)	喜多見福祉作業所本場化。名称を喜多見夢工房へ名称変更 (就労継続支援 B 型 定員 25 名(本場 15 名、分場 10 名))
2019/4/1 (平成 31 年)	建物老朽化に伴い、大原福祉作業移転。名称もまもりやま工房となり、定員も 40 名となる。 世田谷区より砧地域障害者相談支援センターを委託。名称も地域障害者相談支援センターぽーときぬたとなる。
2021/4/1 (令和 3 年)	知的障害者生活寮「世田谷区立松原けやき寮」受託運営開始 法人本部改修工事終了。
2021/5/1 (令和 3 年)	ヘルパーステーション榎の木、松原けやき寮内に事務所移転。 本部事務局、改修工事。各階を 1 フロアにし、1F は会議室で名称は、遺贈者 脇坂様の名前を付け「わきさか会議室」とした。
2021/11/24 ～2022/1/7 (令和 3～4)	第一回 榎の木アート展『榎の木アートの森』を法人本部 わきさか会議室で開催。
2022/7/1 (令和 4 年)	ぽーときぬた近くに日中居場所、「ぽーときぬたこみなと」を開設。
2022/10/1 (令和 4 年)	緊急時バックアップセンターをモデル(北沢地区)実施として本部事務局 3 階に開設。
2023/1/27 (令和 5 年)	第一回 榎の木スポーツ大会(ボッチャ大会理事長杯)をまもりやまテラス多目的室で開催。参加は、千歳台福祉園 3 チーム、わくわく祖師谷 1 チーム、まもりやま工房 3 チーム、用賀福祉作業所 2 チーム、計 9 チームが集まりトーナメント方式で行われ、優勝は用賀 TURTLES チームとなった。
2023/6/22 (令和 5 年)	法人創設 20 周年を機に利用者・ご家族・職員から募集し、法人ロゴマークが決定した。
2024/1/1 (令和 6 年)	重度障害者対応のグループホーム「グループホームめぐり」を開設。 緊急時バックアップセンター全区展開となる。
2024/5 (令和 6 年)	「短期入所めぐり」開設予定。

事業所一覧	事業所名	事業内容	所在地
	法人本部事務局		世田谷区代田
☆世田谷区立 千歳台福祉園		- 生活介護（指定管理） - 緊急時一時保護（宿泊）	世田谷区千歳台
☆わくわく祖師谷		- 生活介護 - 就労継続支援B型 - 緊急時一時保護（宿泊）	世田谷区祖師谷
☆世田谷区立 下馬福祉工房		- 就労継続支援B型（指定管理） - 緊急時一時保護（宿泊）	世田谷区下馬
☆まもりやま工房		就労継続支援B型	世田谷区代田
上町工房		就労継続支援B型	世田谷区上町
喜多見夢工房		就労継続支援B型	世田谷区喜多見
喜多見夢工房分場		就労継続支援B型	世田谷区喜多見
☆用賀福祉作業所		就労継続支援B型	世田谷区用賀
ヘルパーステーション 榎の木		- 移動支援 - 訪問介護 - 東京都障害者（児）移動支援従業者養成研修（知的障害者移動支援従業者養成研修）	世田谷区松原
プレイ&リズム希望丘		- 児童発達支援 - 放課後等デイサービス	世田谷区船橋
どんぐりホーム上町		- 共同生活援助 - 短期入所	世田谷区上町
世田谷区立知的障害者 生活寮 松原けやき寮		- 生活寮（指定管理） - 短期入所	世田谷区松原
相談支援センターあい		- 指定相談支援 - 指定障害児相談支援 - 居宅介護支援	世田谷区祖師谷
地域障害者相談支援セ ンター ぽーときぬた		地域障害者相談支援（事業委託）	世田谷区祖師谷
地域障害者相談支援セ ンター ぽーときぬた こみなと			世田谷区祖師谷
世田谷区緊急時 バックアップセンター		地域生活支援拠点等整備事業（事業委託）	世田谷区代田
グループホームめぐり		- 共同生活援助 - 短期入所（5月開所予定）	世田谷区千歳台

※☆印は、世田谷区と福祉避難所の締結事業所

2024年4月1日 現在

B-Ⅱ 施設の事業実績及び自己評価

Ⅱ. 施設の事業実績及び自己評価

1. 指定管理期間の実績（令和2年4月～現在）

社会福祉法人せたがや櫛の木会のミッション「一人ひとりの思いに寄り添い ともに人として支え合い 誰もが自分らしく生きられる 地域づくりを進めます」のもと、就労継続支援B型6施設に共通するサブミッション「働くことを通して喜びを感じ充実した生活を送れるよう支援します」を目指し、施設の目標として次の4つのゴールを掲げ、実践を積み重ねた。

- ①利用者の思いを受け止め、肯定的な関わりを通して、自己肯定感が育つ土壌を作ります。
- ②利用者が持ち味を発揮し、仲間の中で充実感を得られるような活動を展開します。
- ③利用者が自分の仕事に自信を持ち、地域から信頼される施設となるために、衛生管理を強化し、商品価値の向上に取り組みます。
- ④利用者の地域参加及び外来者の受け入れを積極的に行い、地域の障害理解を深めます。

(1) 事業運営

1) 利用状況の実績

令和2年度からの4年間で入所者2名、退所者2名で定員35名のところ35～36名の利用者数の推移となった。

令和2年から新型コロナウイルス感染症の影響を受け、陽性者等の欠席による利用率の低下や人工透析治療などで長期欠席する利用者もあり、利用率は78～79%であった。

《令和2～5年度は3月末の利用者数、令和6年のみ4月の利用者数》

	利用者数／定員（人）	利用率（％）
令和2年度	36／35	79
令和3年度	35／35	78
令和4年度	36／35	79
令和5年度	35／35	79
令和6年度	35／35	—

2) 売上高・工賃の実績

令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、売上高が前年度より200万円を超える減収となり平均工賃は3,000円以上減少となったが、令和3年度は企業（銀座シックス森岡書店）とのコラボイベントによるさくらんぼバターサンドクッキーの期間限定販売の成功などで収入が増えたことにより、平均工賃18,000円となりコロナ禍以前を上回ることができた。

継続して世田谷区から公園清掃を受託することで、安定した収入源となった。平成14年の施設開設時から行っている自主生産（焼き菓子の製造・販売）は40種類を超える製品を製造・販売したことにより、地域の方にご愛顧いただいた。コロナ禍の際は一時的に減収したが、その後回復し、高い売上高を維持できてい

た。一方で、令和 5 年度は原材料費の高騰が大きく、価格改定（値上げ）を行ったものの利益は減少した。

受託加工については、取引業者の統廃合や作業内容の高度化、IT 化などにより受注量が減少した。低単価の作業種の見直しや新たな取引会社の開拓により収入を増やすことができたが、一方で、作業量の確保が難しいため、安定した職種の開拓を模索した。

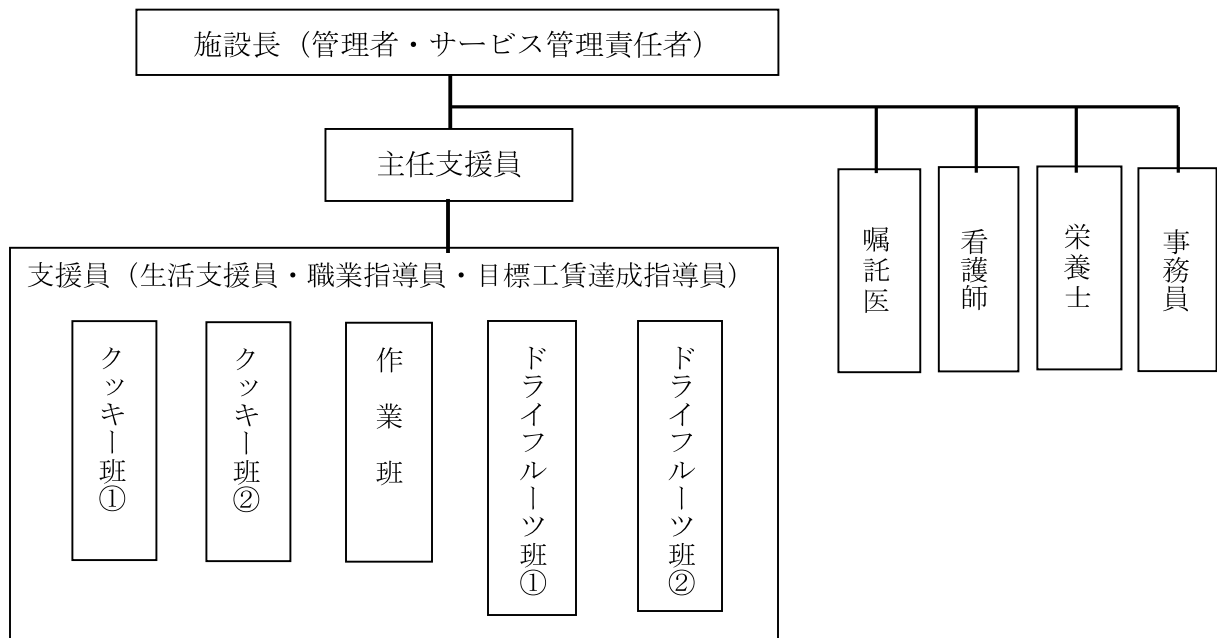
（単位：円）

	売上高の内訳			支払総額	利用者数	平均工賃
	自主生産	清掃受託	受託加工			
2 年度	4,335,299	2,117,524	607,784	5,798,400	36	13,675
3 年度	6,683,396	2,117,524	747,092	7,316,240	35	18,065
4 年度	8,483,934	2,117,524	981,514	8,817,217	36	21,611
5 年度	7,438,956	2,117,524	865,863	8,266,890	35	20,513

3) 職員配置

利用者との関係構築を意図してグループ担当制とし、利用者 6～7 名ごとに担当職員を配置した。職員不足が続いたため、主任支援員が現場をフォローしながら支援を行った。焼き菓子部門に関しては、目標工賃達成指導員を配置し、製造作業・販売を担当する職業指導員と連携することで、利用者への技術支援を行うことができた。

利用者の健康管理を担う看護師、及び給食業者と連携して栄養管理をする栄養士を非常勤で配置した。



(2) 利用者支援の実績

1) 作業支援

焼き菓子の製造・販売、清掃、受託加工を 3 本柱に、作業種目ごとの班編成とし、「楽しく働く」「一所懸命に働く」「チャレンジする」「応援する」をモットーに、一人ひとりの力に応じた「生活者としての自立」「社会人としての自立」「働

くものとしての自立」を支援した。

ア. 焼き菓子製造販売（表 1 参照）

イ. 清掃（官公需）一世田谷区立子の神公園、パーム下馬館内清掃

ウ. 受託加工ー地域の企業や商店を中心に 9 社の作業を受託

エ. 共同作業ー一世田谷区作業所等経営ネットワーク「世田谷セレ部」に参加

オ. 所外実習ー喫茶実習、区役所実習（年間約 10 名）

（表 1）

焼き菓子販売		特 記 事 項
販売店舗	10 カ所	セブンイレブン 4 店舗、うめとぴあカフェ等
定期販売	2 カ所	令和 4 年度 月 2 回無印良品三軒茶屋店で販売開始
イベント販売	年約 30 回	下北沢大学、地域のイベント 福祉施設のお祭り等
委託販売	3 カ所	フェリーチェ等

2) 生活支援・余暇活動

利用者一人ひとりが自己肯定感を高められる土壌をいかに充実させられるかを常に考えた支援を実践した。毎朝の体操、午前・午後の発表の時間の 1 日計 3 回と、毎月の誕生会等で個々の利用者の興味・関心や得意なことを発表する機会の場を設け、自信につながられるよう工夫をしたことで、利用者一人ひとりが持ち味を発揮し、仲間の中で自分の存在を感じられる場面となり満足度の高い取り組みとなった。

また、月間プログラムとして、工賃支給日買い物・誕生会・お茶会を行い、利用者が仲間とともに日頃の頑張りを労い合う機会とした。また、所外活動では、地域の社会資源を活用することで、社会参加と地域交流へとつなげた。

美術と体操の時間は、隔月で講師を招いて開催することで、利用者の癒しとリフレッシュの場となった。

余暇活動は生活の幅を広げたことにより、仲間との楽しい時間の中で、他者を気遣ったり折り合ったりする姿がみられた。

月	行 事
4	お花見ランチ、歓迎会、入所式
5	おたがいさまフェスタ、母の日プレゼント買い物
6	アートオムニバス展見学（玉川高島屋）、父の日プレゼント買い物
7	七夕、日帰り旅行、輪の会交流会
8	納涼会
9	スポーツの集い
10	さつまいも掘り、宿泊旅行
11	一泊旅行、アート展見学（世田谷美術館）
12	クリスマス会、忘年会
1	成人祝会

2	節分福まき、バレンタインデー
3	ホワイトデー、納めの会

(3) 社会的視点・貢献等の実績

1) 区立の施設ということもあり、開かれた施設を目指し多くの外来者を受け入れた。見学者やボランティアのみならず、学生の資格取得に係る実習も受け入れ障害理解の促進とともに福祉人材育成においても寄与した。

また、世田谷ボランティア協会が同じ建物内にある利点を活かして連携を取り合うことで、地域住民、学生、企業のボランティア等を積極的に受け入れることができた。

ア. 「世田谷ボランティア協会」との連携による「ナツボラ」の受け入れ

イ. 社会福祉士資格や教員免許取得のための実習生の受け入れ

ウ. 近隣の昭和女子大学からのインターンシップの受け入れ

エ. 中高生の福祉職場体験や世田谷区手をつなぐ親の会の作業体験等の受け入れ

オ. 日本語教室に通う在日外国人の見学 など

(人)

	見学	実習	ボランティア	延べ総数
令和2年度	11	135	127	273
令和3年度	31	177	217	425
令和4年度	26	216	324	566
令和5年度	58	263	121	442

2) 令和3年度に、シール貼り作業の取引業者である三恵株式会社のSDGsの取り組みに協力した。施設長が社長と対談を行うことにより、下馬福祉工場の作業の取り組みが冊子に乗るなど、地域企業との協力をPRすることで、障害の理解・啓発を進めることができた。

(4) 地域交流・連携の実績

1) 日頃から「世田谷ボランティア協会」を利用する地域の方々と自然なふれあいがあり、手話サークル「輪の会」とは年1回、継続して交流会を行ってきたことで、20年目を迎えることができた。また、世田谷ボランティア協会と共催の「おたがいさまフェスタ」は、コロナ禍で中断していたが、令和4年度から再開し、自主生産品の焼き菓子販売や利用者のオリジナルダンスなどを披露した。

2) 銀座シックスでの限定販売に参加し、売り場の看板等に利用者の書いた文字を起用してもらうことで、本人の自信につながるとともに障害理解の機会にもなった。

3) 令和4年度には施設創立20周年を迎え、北沢タウンホールを借りて記念フェスティバル「下馬20周年フェス」を開催し、利用者一人ひとりのパフォーマンスを披露した。来客者は法人のみならず、地域住民、町会、商店街、手をつなぐ親の会、他法人施設長など250名を超えた。多くの観客の前での発表は、利用者一人ひとりの大きな自信になったと利用者家族からも良い評価を得ることができた。

また、施設の取り組みや障害への理解にもつながる機会となった。

- 4) 令和4年度、5年度と、下馬地区のアートプロジェクト「極楽フェス」に主催施設の一つとして参加した。令和5年度は「下馬2丁目北町会」「フレンズケアセンター」「おともだち保育園」「世田谷ボランティア協会」「世田谷福祉作業所」「優つくり村下馬」「世田谷消防団」「三宿病院」「世田谷パブリックシアター」等と一緒に地域5会場に渡ってイベントを行い地域の中での下馬福祉工房をアピールした。利用者9名が参加し、販売と施設オリジナルの「しもまるくんダンス」を披露するとともに、観客にダンスを覚えてもらい、一緒に踊ることで一体感が生まれた。
- 5) 地元「無印良品三軒茶屋店」の店舗前での販売を定期的に行い、地域の障害理解につなげた。また、徒歩で販売に行けるという利点を生かして今まで売り子として参加することができなかった多くの利用者が参加することができ、地域住民や購入客と交流する機会を持てた。
- 6) 令和4年度からInstagramでの発信を行った。施設の活動紹介や商品紹介を利用者の笑顔、生き活きとした姿を通して幅広く伝えるツールとして活用したことで、開設2年目でフォロワー数は500人を超え、Instagramを見た地域の方が施設を訪れてくれることもあった。一方で、利用者の個人情報保護には十分留意し、写真等の掲載には本人・家族の同意を得てから行うようにした。

(5) 新型コロナウイルス感染症対応の実績

令和2年度からの現在までは新型コロナウイルス感染症にどう対応していくかが施設運営・支援で最も大きな課題のひとつであった。

令和2年4月7日に東京都に「緊急事態宣言」が発令され、厚生労働省4月7日付けの事務連絡「緊急事態宣言後の障害福祉サービス等事業所対応について」等に基づき、利用者全員に施設利用の自粛をお願いするとともに必要な在宅支援を行った。また、1回目の緊急事態宣言解除後もできる限り感染予防・拡大防止対策を行い、安全を確保しながら事業継続に取り組んだことにより、集団感染を起こしたり閉所したりすることなく運営できた。

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類になるまで、毎日、利用者及び職員の検温等の健康管理、定期的な換気、消毒等を行うとともに、来所者に対しての手指の消毒と検温を行った。また、職員はPCR検査の受検を行うなど、集団感染のリスク低減を図った。世田谷区と連携を取り、施設での新型コロナウイルス感染症の巡回予防接種を7回行った。

(6) 第三者評価の実績

令和4年度に外部評価機関による「福祉サービス第三者評価」を受審した。

《評価結果》

組織マネジメント70項目及びサービス提供のプロセス64項目については、全て標準項目を満たしており、その中で特に良い点と改善が望まれる点（各3点）が挙げられた。

1) 特に良いと思う点

- ①安心・安全を実感してもらうための小グループから、少しずつ外の世界に目を向けてもらっている。
- ②利用者の表現を分かりやすいものに翻訳し、形にし、商品化して世の中に送り出している。
- ③建物の当初の設計にとらわれず、利用者のニーズに応じた柔軟なスペース利用を工夫し、自由な雰囲気を醸し出している。

2) さらに改善が望まれる点

- ①親亡き後を見据え、利用者の自立心を伸ばすための支援のあり方をより一層充実させることを期待したい。
- ②施設の安定的な運営のため、人材確保手段の多様化を視野に入れ、有望人材の確保を促進されたい。
- ③施設で採用している「完全担当制」の良さを活かしつつ、グループ全体で課題を検討するなどして業務の効率化を図ることを期待したい。

《第三者評価での利用者聞き取り調査》

総合的な満足度について

(%)

回答率と内容	令和4年度
回答率	69.4
大変満足・満足	64
どちらともいえない・無回答・非該当	34
不満足	2

※満足度が高かった項目

- ①あなたが困ったとき職員は助けてくれますか (84%)
- ②あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか (76%)
- ③あなたにとって、他の利用者との交流など、仲間との関わりは楽しいですか (76%)
- ④あなたは、工賃などの仕組みについて、職員の説明が分かりやすいと思いますか (76%)

(7) 危機管理の実績

1) 防災

- ①訓練の実施－避難訓練、災害用伝言ダイヤル利用訓練、防災無線使用訓練、福祉避難所マニュアル検証訓練等
- ②防災用品の充実－食糧3日分、個人服用薬の預かり7日分、非常用トイレ7日分等

2) 防犯

- ①インターフォンの設置－施設玄関
- ②監視カメラの設置－出入り口3か所
- ③不審者侵入時の非常用ボタンの設置－事務室

3) 感染症

令和2年度から新型コロナウイルス感染症の感染・拡大防止策を講じた。新型

コロナウイルス感染症の流行に伴い、体調不良の方は無理をせず自宅で静養して頂くようお願いするとともに、新型コロナウイルス感染症に関する行政の情報、工房の方針・取り組みなどの重要なお知らせを配布し、注意喚起を行った。また、感染予防のため、以下の衛生管理を徹底した。

- ア. 利用者、職員、来所者の手洗いとアルコール消毒
- イ. 全室常時換気（換気扇の使用、窓の開放）
- ウ. 手すり、机、椅子、トイレ等、よく触れる箇所の消毒
- エ. 利用者、職員の毎朝の検温（チェック表作成）
- オ. 昼食時の食事場所を二部屋に分散
- カ. 施設内行事を二部屋に分けリモートで実施

（８）人材育成の実績

１）人事考課制度

法人の人事考課制度に基づき、目標設定・業績の自己申告・業績評価・行動能力評価・フィードバックのサイクルで人材育成を行った。

２）研修

対人援助職として成長するために、法人の研修計画に基づき、職員一人ひとりのキャリアに合った研修を受講した。令和２年度以降リモートによる研修が多かったが対面での研修も増えてきた。

令和５年度に他の施設で虐待事案があったことを踏まえ、当施設において下記の関係する研修に職員が参加し意識啓発、再発防止に取り組んだ。

・令和５年度研修実績

《法人内・施設内研修》

研修日	内容	参加人数
４月２１日	新人職員研修	１
５月１５日	階層別研修（管理職：応用）	１
６月１６日	階層別研修（中堅：基礎）	１
８月１８日	事務職研修	１
８月２２日	感染症対応研修（施設内）	１１
９月２１日	ぽーと勉強会「発達障害のある方へのより良い支援に向けて」	３
１１月６日	新人マナー研修	１
１１月２７日	アート研修 「支援の先にある表現活動」	３
１２月６日	ハラスメント研修（管理職・主任）	１
１２月１５日	実践報告会	４
１月２４日	虐待防止セミナー	１２
３月７日	リスクマネジメント研修（施設内）	８
３月７日	身体拘束等適正化研修Ⅱ（施設内）	８
３月１８日	アンガーマネジメント研修（施設内）	１０

《施設外研修》

研修日	研修内容	参加人数
６月１５日 ７月６日 ７月２４日	東京都相談支援専門員現任研修	１

9月27日	東京都サービス管理責任者更新研修	1
11月18日	発達障害支援協会 プチパワーアップセミナー 強度行動障害	1
1月21日	東京都福祉局集団指導	1
1月26日	東京都 食品衛生実務講習（栄養士）	1
2月16日	障害者地域生活課 食品衛生講習会	1
3月2日	福祉職員のリスクマネジメントについて学ぶ	1

(9) 改修工事への対応の実績

工事期間 8月～11月

計画当初は施設閉所時に工事を行うため運営に影響はない予定だったが、着工後、施設開所時に行う時期があることが判明したためその都度対応した。

1) 10月より空調・冷房使用中止

まだ暑さが残る時期だったため、区より冷風機を5台借用するとともに、世田谷ボランティア協会より大型扇風機を1台借用、及びサーキュレーターを1台購入して対応した。

2) 11月20日～24日 施設全室使用不可

ボランティア協会会議室及び都営アパート集会所3か所（有料）を借用して作業を行った。22日は外出プログラム（カラオケ）を企画して対応した。

3) 11月20日～27日 クッキー焼き菓子製造中止

電気工事があり、クッキー焼き菓子製造は中止となった。グループの利用者はこの期間、単発でチラシ折り作業1万枚を受託し、受託作業を行った。

4) 11月20日～12月1日 給食停止

弁当屋の仕出し弁当（玉子屋）を利用することで対処した。

2. 指定管理期間の実績に対する自己評価

施設が目標として掲げた4つのゴール達成に向け成果を上げた。

利用者一人ひとりに対する心情理解を大事にして支援を行うことを全職員が共通の認識として持ち、利用者のプラス面・ストレングスに着目して発表の機会を数多く設けるとともに、個々の適性に合った作業種の提供の模索をし、自己肯定感の高まりにつなげた。

また、多くの見学者、実習生、ボランティアの受け入れを通して障害理解を促進することができた。

(1) 事業運営

1) 利用状況についての評価

4年間で2名が退所した。内1名は家庭環境に課題があり、関係各所と連携を取りながら他県の入所施設への移動となった。もう1名は高齢による体調の問題で隣の高齢施設に移動となった。

入所1名は特例子会社での虐待と思われる案件が理由での入所となったが4年間で施設に慣れ笑顔や積極性が見られるようになった。他事業所から異動のもう1名は、丁寧な対応をして受け入れたことで安心感を持てたようで、安定した通所につ

なだった。

利用率に関しては新型コロナウイルス感染症の影響が大きかったが、できる限りの感染症対策を行い利用者・家族に安心してもらえようとして試行錯誤することで、利用率の低下を極力抑えた。令和2年から新型コロナウイルス感染症の影響を受け、陽性者等の欠席による利用率の低下や人工透析治療などで長期欠席する利用者もあり利用率が78～79%であった。

2) 売上高・工賃の評価

令和2年からはコロナ禍の影響もあり自主生産品の生産ができない時期が続いた。また、世田谷区で開催される販売イベントもすべて中止になり、令和2年度の平均工賃は13,000円台まで落ち込んだ。その後、利用者の絵画作品をポストカードにして販売する、世田谷区ふるさと納税返礼品として使用される、カレンダーを作成して販売する、森岡書店と提携し「さくらんぼバターサンドクッキー」を銀座シックスで限定販売するなどの努力で平均工賃を18,000円台とした。令和4年度からは臨海斎場の常設販売、無印良品での店頭販売を開始し、コロナ禍前を超える平均工賃20,000円台を達成することができた。

3) 職員配置の評価

支援の基本単位を少人数にグループ分けして担当職員が付く「完全担当制とし、利用者が安心感を持ちながら、自分の居場所・仕事場とすることができた。さらにグループ制の課題点を洗い出し利用者がより活動しやすい活動体制を模索し始めた。

職員の欠員状況に合わせて、社会福祉実習を行った大学生や派遣社員を雇用するなどして職員の補充を行った。

(2) 利用者支援の評価

1) 作業支援の評価

一人ひとりが作業に誇りと充実感を持って取り組めるよう意識した。焼き菓子の製造・販売に関してはコロナ禍での販売量の低下をどう改善するかを考え、新たなイベント販売への参加、販路の開拓を行うことで、令和3年度より売上高をコロナ禍前を超える水準に戻した。

公園清掃は地域住民との関わりを大事にし、世田谷区と連携を取りながら行った。受託作業は利用者の適性に合わせた作業、単価の高い作業の組み合わせを意識しながら行い、「これは自分の仕事」と実感できるよう、継続できる作業種を確保した。利用者一人ひとりが自己肯定感を高められる土壌をいかに充実させられるかを常に考えた支援を実践してきた。

2) 生活支援

長年施設が大事にしてきた一人ひとりの自己肯定感を高めることを、「発表文化」を日々続けていくことで実践できた。毎朝の体操、午前・午後の発表の時間での個々の利用者のクローズアップは利用者の自信と安心につながり、自分から出番を意識して積極的に参加する様子が見られた。長い年月をかけてその利用者の代名詞となるものもあれば、利用者の関心の変化に合わせて新しいものを本人と一緒に考えるなどの工夫を行い発表に至ったものもあった。

月例行事の工賃支給日買い物・誕生会・お茶会はコロナ禍に合わせて方法や規模を変えながらも、利用者の期待に応えられるよう工夫した。WEBを活用して部屋を分散させて誕生会などの施設内行事を行うことで以前まで全体の中に入れなかった利用者が部屋を分散したことで入れるようになるという効果も見られた。

お茶会で近隣店舗をイートインに利用できない時にはデリバリー（宅配）を利用して利用者から高い評価を得た。

美術、体操の時間は利用者の生活の幅が広がり、豊かさにつながった。

（３）社会的視点・貢献等の評価

区立施設という責任感を持ち、開かれた施設を意識して見学希望者はできる限り受け入れ、施設や知的障害などについての説明を、資料を渡し丁寧に行った。

ボランティアは中学生、高校生から高齢の方まで幅広く受け入れ、利用者との関わりを通して障害理解を深める機会とした。

社会福祉士の国家資格取得を目的として福祉の専門職を目指す学生の実習に関しては資格を持った実習指導者を配置し、日々振り返りを行い丁寧な指導を行った。

施設長が毎年１回、普連土学園高校１年生全員に知的障害理解の講義を行い、奉仕活動の意識を高める一助となった。

（４）地域交流・連携の評価

同じ建物内で運営している「世田谷ボランティア協会」と連携しながら地域のニーズを拾い、下馬福祉工房ができること考え、地域との交流を行った。特に令和４年度から始まった「極楽フェス」は福祉の枠を超え、町会・病院・消防団などと企画段階から連携を取り、幅広い地域交流ができた。また、地域の手話サークルとの交流はコロナ禍で中止になった年を除き２０年間続いている。

（５）新型コロナウイルス感染症対応の評価

新型コロナウイルス感染症が未知のウイルスであることから、できる限りの感染・拡大防止を行うことで、利用者・家族の不安を最小限に抑え、クラスターを発生させることなく事業を継続することができた。支援の質を落とさないよう、今までの支援をどう形を変えたら行うことができるかを考え、行事などはWEBを活用した分散開催により実施することができた。緊急事態宣言発令後、利用者の多くが欠席となった際には、家庭への状況確認連絡や在宅でできる作業の提供などの在宅支援を行うことで、家庭での生活を支えた。

（６）第三者評価の評価

《特に良いと思う点の評価》

- １）長年続けている小グループ（６～８人）で、刺激の苦手な方などに安心・安全を実感してもらいながら、全体での活動への参加の機会も提供することで、個々の利用者に合わせて社会性の広がりを支援できた。
- ２）利用者の作成した絵や文字をクッキーのシールや包装紙に使用したり、ポストカード、カレンダーにして販売することで、世田谷区のふるさと納税の返礼品に採用されるなど、利用者の表現を職員が形にして新たな価値を創造することができた。
- ３）情報過多・音声刺激などが苦手な集団で過ごしにくい利用者のニーズを受け止め、

パーテーションや建物内共有スペースなどを柔軟に工夫して使用することで、安心できる環境を作った。

《さらなる改善が望まれる点の評価》

- 1) 利用者の親の高齢化が進み 8050 問題や親亡き後を見据えて、相談支援事業所や他の専門機関と連携を取りながら、家族との信頼関係の構築を大事にする視点を持ち続けた。

家族会や毎日の連絡帳でのやりとり等を丁寧に行い、短期入所や移動支援等のサービスの利用に向けた支援を進めた。

- 2) 職員の採用が難しい状況において、有期職員の雇用の仕方や派遣社員の活用など、人材確保手段の多様化を視野に入れつつ、職員の人材育成と働きやすい環境の確保に向けて試行錯誤を重ねた。
- 3) より良い支援体制の構築に向けて、「完全担当制」の利点を活かしつつ、担当職員不在時の体制などのグループの課題を全体で検討した。

《三者評価での利用者聞き取り調査》

総合的な満足度についての評価

利用者本人への聞き取り調査は大満足・満足が 69.4%であり、どちらともいえない・無回答・非該当が 34%であったが、これは個別の聞き取りの緊張感や質問の難しさの影響があったと考えられる。不満足との回答は 2%であり、この結果から満足度としては高い数値だったと考える。

(7) 危機管理の評価

1) 防災についての評価

避難訓練は同じ建物内の「世田谷ボランティア協会」「ケアセンターふらっと」と合同で行った。実際に火災や地震が発生した時と同じ状況での訓練を行うことにより連携体制の確認ができた。年 1 回の災害用伝言ダイヤル 171 の利用訓練を利用者家族と行い、災害時の連絡手段の確認を行えた。

福祉避難所施設として、全体会議に出席するとともに毎月 1 回防災無線訓練を行い、災害時の体制を整えた。必要な防災備蓄品についてマニュアル等に沿って準備を進めた。

2) 防犯

インターフォン、監視カメラを設置し、定期的に作動確認を行うとともに、不審者侵入時の非常用ボタンを事務室に設置し、緊急時に備えた。また、同じ建物内の「世田谷ボランティア協会」と連携を取り、不審者の情報等を共有した。

3) 感染症等

新型コロナウイルス感染症への対応は、この 4 年間、施設にとって最も大きな課題であった。コロナ禍での利用者の安心・安全を確保しながらできるだけコロナ禍前の支援を継続し、できない状況では最善の代替案を模索し実施することで新型コロナウイルス感染症が 5 類になる現在まで乗り切ってきた。

また、ノロウイルス感染症については職員で感染症対応研修を行うとともに、熱中症対策についても熱中症アラートなどを参考に公園清掃・ポスティング等の屋外

作業に配慮することで、事故を未然に防げた。

(8) 人材育成の評価

1) 人事考課制度

10月末に目標に対する業績を職員が自己申告し、それを受けて施設長は、各職員の業績評価及び行動能力評価を行い、理事長・事務局長のヒヤリングを経て決定し、各職員へフィードバックすることで次年度につなげた。

令和5年度には人事考課の結果等を参考に、職員3名が1等級から2等級に昇級した。

2) 研修

法人内研修として法人の年間研修計画に沿って、階層別研修、法人セミナー、実践報告会等に参加して、計画的に人材育成を行った。

施設内研修では感染症予防研修、身体拘束適正化研修、リスクマネジメント研修等に加え、職員のアンガーマネジメント研修を実施して職員間での共通理解を図ることができた。外部研修は職務や等級に合わせて必要に応じて受講することで業務の質を高めた。

(9) 改修工事への対応の評価

令和5年度に中長期保全計画として行われた下馬防災ボランティア等複合施設の改修工事について、世田谷区、ボランティア協会、工事業者と前年度から打ち合わせを繰り返し行いながら、工事による運営の変更、利用者の不利益にならないように検討、工夫しながら対応することで、閉所することなく運営を進めた。

B-Ⅲ 事業計画書

Ⅲ. 事業計画書

1. 事業運営に関する考え方

(1) 事業運営に関する今後の考え方

【サブミッション】

- ・働くことを通して喜びを感じ、充実した生活を送れるよう支援します。

【ゴール（短期目標）】

- ・利用者の思いを受け止め、肯定的な関わりを通して、自己肯定感が育つ土壌を作ります。
- ・利用者が、持ち味を発揮し、仲間と楽しさを共有できるような活動を展開します。
- ・利用者が自分の仕事に自信を持ち、地域から信頼される施設となるために、衛生管理を強化し、商品価値の向上に取り組みます。
- ・利用者の地域参加及び外来者の受け入れを積極的に行い、地域の障害者理解を深めます。

下馬福祉工房のサブミッション、ゴール（短期目標）を踏まえて以下の方針に立っている。

令和6年度から令和8年度にかけての世田谷インクルージョンプランにおいては、「当事者の選択を支える」ことが行動コンセプトとされており、私たち支援者は、障害のある当事者の「選択」を尊重する施策の推進や、「選択」を支える環境整備に向けて協力して取り組む必要がある。また、当事者のライフステージや生活上の様々な場面において、意思決定支援に留意しながら複数の選択肢を提案するなど、当事者が自分らしい生活を「選択」するための支援に努める。

人は、人との関係の中で育つ。施設は利用者も支援者も、ともに成長する場である。開設当初から一貫して大事にしていることは、心情理解と共感、そして肯定的な関わりによって利用者の主体性を育んでいくという支援者としての姿勢である。施設で行うさまざまな活動は、主体性発揮のエネルギーとなる「楽しさ」を軸とし、その活動を通して利用者は仲間とともに成長し、生活・行動・理解・関心の持ち方等に広がり生まれ、「働き、楽しみ、チャレンジする」という課題に自ら挑戦し、支援者は利用者を支えていく。

一方で、利用者の平均年齢が40歳を迎える今後は、家族を含めて高齢化・重度化への対応が喫緊の課題となる。ライフステージや状況に応じて利用者が希望する暮らし方を選択できるよう、多様な選択肢を充実させるとともに、地域での自立した生活を継続させることができるよう、関係機関が連携する体制を強化する。

利用者に対する権利擁護も非常に大事なことと考える。職員一人ひとりが高い意識を持って利用者支援に臨むとともに、透明性のある事業運営を行う。また、地域に開かれた施設であるために、見学者やボランティア、学校や企業の実習等の受け入れや、利用者が地域へ出ていく所外活動を積極的に行い、地域社会の障害理解を促進し、合理的配慮を広める役割を果たしていく。

福祉施設の離職率は高く、職員の募集に対して応募が少ない状況があり、また、

早期離職が多く人材が不安定であるため、現場での効果的な育成が実施しにくい現状がある。人材育成、業務改善、メンタルヘルスケア、リスクマネジメントなどについて法人全体で取り組み、働きやすい職場作りを推進することで、職員が長く働ける環境を整備し、支援の質の向上につなげる。

(2) 今後5ヵ年の重点目標

1) 就労継続支援B型事業所としての使命を果たす

「働く」「工賃を得る」「工賃を使う」「仕事への意欲が増す」という就労継続支援B型事業所ならではの循環を中心に据え、「持てる力を発揮する」「仲間と協力する喜びを感じる」「次のステージにチャレンジする」、こうした充実感を味わえるよう支援していく。青年期から壮年期、老年期まで長い期間を過ごす場として、利用者一人ひとりの主体性を尊重し、安定の度合いを確かなものにすることを前提とした上でそれぞれの利用者の課題に取り組む。

また、自主生産としての焼き菓子製造を始め、受託作業であるドライフルーツの袋詰めなど食品関連の作業が多いことから、各種法令を遵守し、HACCPに沿った衛生管理を徹底することで、商品価値を向上させるとともに、購入者や関係機関からの信頼を高め、工賃向上につなげる。

2) 高齢化・重度化を包括支援で支える

平均年齢40歳となる壮年期の暮らしを支えるにあたり、できることを増やす視点ではなく、持てる力の発揮、主体性の尊重に重きを置く。そのことが充実感を生み、生活の安定につながると考える。ライフステージの変化については、利用者本人の意思決定に寄り添いながら、相談支援事業所・区保健福祉課・グループホーム・居宅介護や移動支援事業所・医療機関等、利用者と関係する機関との連携体制を整え、包括的に支援していく。

また、利用者家族の高齢化も進むため、親亡き後を意識した支援を家族と連携して取り組むとともに、家族の悩みや相談に対して真摯に対応することで安心感につなげる。

3) 障害に対する理解・啓発を進める

同じ建物内に「世田谷ボランティア協会」があるという利点を活かし、積極的に企業や学生のボランティア、社会福祉実習生や介護等体験生等を受け入れることで、障害に対する理解・啓発の促進を図る。また、所外活動での地域の商店や飲食店の利用など、地域と関わる機会が多くあることを活かし、職員は常に地域交流の視点と合理的配慮の見本となる意識を持って行動する。

4) 人材育成を図る

法人研修制度のもと、個々の職員が必要な研修を受講することで、計画的に人材育成を行うとともに、法人内外で実践報告を行い、支援者としての地力を付けていく。日々の支援の中で、OJTやスーパービジョンを行うことで、職員のスキルアップを図り、利用者・家族のニーズに応える。また、資格取得支援などを実施し、職員の資格取得につなげる。

法人では、他の事業所の虐待事案を契機に令和6年度から令和8年度の3年間

を再発防止の重点取り組み期間として、人権研修、権利擁護・虐待防止研修、身体拘束適正化の研修、合理的配慮研修などを実施し、職員の育成に努め、適切な支援の実施に繋げるとしている。

5) 働きやすい職場環境をつくる

ICT 化による業務改善や業務効率化を進めるなど労働環境の整備を行うことで、働きやすい職場環境づくりを推進する。時間外労働の適正管理、有給休暇の計画的な取得を促進するとともに、健康診断やストレスチェック、カウンセリング、産業医の施設巡回を実施するなど、職員のメンタルヘルスケアについても力を入れて取り組み、離職率の低下につなげる。

2. 事業内容

(1) 支援方針

サブミッション及びゴール（短期目標）を基本に据え、以下の内容を行う。

1) やりがいを持って取り組める作業の提供

利用者一人ひとりに合った作業種の提供や作業工程の工夫とともに、新たな作業へのチャレンジを支えていくことにより、仕事にやりがいを感じ、「これが自分の仕事」と思えるよう支援することで、自信につなげ、自己肯定感を育む。

また、納品や販売を利用者と一緒に行うことで、地域の人たちとの自然な交流を積み重ねるとともに、作業へのモチベーションアップを図る。

2) 個々の利用者にあった活動の提供

仕事と楽しみのバランスが、充実した生活の土壌であるという視点から、施設内外の活動を組み立てていく。活動への参加については、主体となる利用者の意志を尊重するとともに、多様な選択肢を提供する。また、障害特性や仲間との関係性に配慮しながら、参加しやすい雰囲気づくりを心がけて臨む。

3) 主体性を発揮する場の提供

現象にとらわれず心情理解に努めるとともに、肯定的な関わりを支援の軸に置くことが、主体性を発揮する前提である。「ありのままの自分が受け入れられている」という安心感のもとで存分に持ち味を発揮できるよう、それぞれの関心を活かしたクローズアップの場面を随所に設ける。

4) 地域への障害理解促進

地域で自分らしい豊かな生活を送るためには、地域の障害理解が必要不可欠である。障害に対する理解を地域全体で深められるよう、啓発・交流の機会を充実させる。障害者の尊厳が守られ、安心して暮らせる社会となるよう、差別解消・合理的配慮を浸透させるとともに、権利擁護体制の充実を図る。

(2) 個別支援計画

1) 基本的な考え方

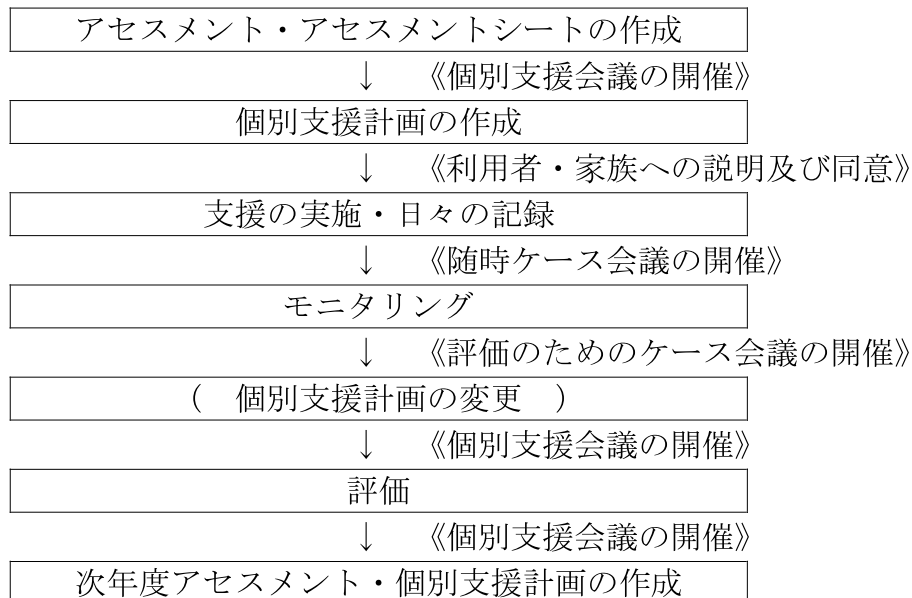
個々のニーズに基づいた個別支援計画を作成し、長期的な視点で支援を行う。利用者の全体像をアセスメントし、課題やストレングスを見極め、個別支援計画へとつなげていく。その際、個別に聞き取りを行うとともに意思をくみとり、個

別支援計画に反映させることで、利用者の意思決定を支援する。また、相談支援事業所のサービス等利用計画と連動させ、より現実に対応した計画を作成する。

計画の立案・実施・見直し・評価・次年度の立案というサイクルが円滑かつ効果的に進むよう、サービス管理責任者を中心に家族等を含めた関係者と、個別支援計画会議を行う。

2) 具体的な提案

①個別支援計画の作成手順について



②作成体制について

事前に利用者への聞き取りを行った後、担当職員、サービス管理責任者、管理者だけでなく、職員全体の意見を反映させながら、個別支援計画会議等で話し合い作成する。

③同意について

利用者・家族及び管理者、サービス管理責任者、担当職員等の同席の下、個別面談にて説明及び同意の手続きを行う。

④モニタリングについて

6ヶ月に1回、個別支援計画の評価を行い、状況に応じて再アセスメント、個別支援計画の変更を行う。

⑤連携について

必要に応じて、家族や相談支援専門員、担当福祉司同席の面談を行う等、利用者・家族、各関係機関との連携を図り、相談支援体制を充実させる。

⑥身体拘束等について

利用者一人ひとりの障害特性やパニック時の行動を把握し、本人又は他利用者の安全のために、本人の行動を制限する身体拘束を行う恐れのある利用者については、個別支援計画に必要性を記入し、本人や家族に説明をした後、同意を得て実施する。また、拘束を必要とするような緊急を要する場面は、虐待に繋がってしまう恐れが強いことをしっかりと職員に説明し、利用者に安心感を持ってもらえるような声掛けや対応ができる職員の育成を進めていく。

(3) 活動プログラム（週間・月間等）

1) 基本的な考え方

就労継続支援B型事業所として、作業を軸に一日を組み立てる。作業の導入から始まり、作業時間、その後の休憩時間の活用を工夫し、メリハリのある作業リズムを作る。作業の場面では、利用者が「自分の仕事」として自信を持てるよう支援する。作業以外の場面では、一人ひとりの持ち味をクローズアップすることで「仲間と過ごす楽しさ」を味わえるよう支援する。また、活動の中に個々のニーズを反映させた内容を取り入れることで、やりがいや意欲に繋がるよう組み立てる。基本的に班単位の活動となるが、朝の体操や昼の発表、誕生会など全体で行う活動を提供することで、より集団を意識した行動がとれるよう支援する。

2) 具体的な提案

基本的なスケジュールは、下表の通りである。

時間帯	活 動 内 容
8:30～ 8:45	職員ミーティング 活動準備
8:45～ 9:00	利用者登所 活動準備（更衣・トイレ）
9:00～ 9:30	体操・朝の会
9:30～12:00	作業
12:00～13:00	昼食・自由時間・クラブ活動
13:00～15:00	作業
15:00～15:30	作業片付け・清掃・帰宅準備
15:30～16:00	帰りの会 利用者帰宅
16:00～16:45	職員休憩
16:45～17:15	職員ミーティング・片付け・記録作成・会議等

〔活動内容〕

- ① 作業時間は午前約2時間・午後約2時間とし、朝の体操と午前・午後の休憩間を全体で集まる機会とし、気楽に自分のことを伝える自己表現の場とする。リズムある一日を組み立てることで健康的な生活につなげるとともに、集中と発散を組み合わせることで持続性を高めていく。
- ② 月間プログラムは「誕生会」「お茶会」「工賃支給日買い物」、そして「体操指導」と「美術教室」を隔月で実施するなど、毎月様々なプログラムを提供する。
- ③ 年間行事として、「おたがいさまフェスタ」「極楽フェス」「日帰り旅行」「宿旅行」等を行う。また、季節ごとの活動として、「お花見ランチ」「七夕飾りづくり」「クリスマス会」等を行う。

(4) 食事（給食）

1) 基本的な考え方

福祉施設として適切に給食業者の選定を行い、健康食、安心・安全な食材、栄養バランス、適温配食、アレルギー等の個別対応を行う。季節を感じられる料理や行事食など、利用者がより楽しめる内容を提供する。

2) 具体的な提案

- ① 一般メニューは健康食とする

ア. 献立表に食事の内容や基準エネルギー量（平均600 kcal）等を記入し、毎月各家庭に配布する。

イ. アレルギー対応や刻み等、希望がある場合にはできる限り対応する。

②特別メニューで楽しみを演出する

ア. セレクトメニューもしくはセルフメニューの日を週1回設け、選ぶ楽しみや自分でひと手間加えて食べる楽しみを提供する。

イ. 行事食として「お誕生会スペシャルメニュー」「お給料日やったーランチ」等、工夫を凝らしたメニューを毎月提供する。

ウ. 毎月、翌々月の誕生者と栄養士で食事懇談会を開催し、誕生会の日のメニューに誕生者の希望を反映させる。

③給食サービスの向上を図る

ア. 残菜調査を毎日実施し、利用者の嗜好や健康状態の変化等を把握する。

イ. 毎月、施設長・施設栄養士・委託業者調理員の構成で食事提供会議を開催し、献立等について検討することでサービスの向上を図る。

ウ. 年1回、各家庭に食事アンケート調査を行い、結果を反映させる。

（5）利用者の高齢化への対応

1）基本的な考え方

令和6年度の利用者の平均年齢は38歳、5年後には約7割の利用者が40歳以上になることを踏まえ、青年期を想定してきたこれまでの計画から壮年期を意識した支援計画を視野に入れていく。壮年期は、身体機能が徐々に低下を始め、それまでの生活習慣や食習慣、運動習慣などによって、糖尿病、高血圧、脂質異常症など生活習慣病の発症が顕著になる時期である。体を動かす機会の確保と、栄養計算のされた給食の提供で食生活を整える支援を展開する。

また、家族の高齢化に関しても施設の課題として捉え、関係機関と連携を図りながら、安心して生活を送れるよう支援する。

2）具体的な提案

①利用者個々の年齢や体力、心身の状況に合わせた活動内容を提供するとともに、体力低下や老化の早期発見・予防に取り組む。

②世田谷区内におけるグループホーム等の情報を家族会等で提供する。

③相談支援事業所を始めとする関係機関と連携を図り、地域全体で支えていく。

④緊急時一時保護の受け入れ態勢を常に整えておく。

⑥高齢になっても安心して通所できるよう、世田谷区と協力をしながら、医療的ケア等の個々のニーズに対応する。

（6）作業活動（創作活動を含む）

1）基本的な考え方

働くことは障害の有無、軽重に関わらず、充実感を得る中心的な領域である。自分の丁度に合わせて持てる力を発揮することが、「楽しく働く」「一所懸命働く」「チャレンジする」ことにつながっていく。一人ひとりの利用者の適性に合わせ、力を発揮できる作業種を用意するとともに選択する機会を提供することで、主体的

に働く姿勢につなげる。

一方で、食品を扱う施設として、コンプライアンスを意識して取り組むことで、社会から信頼を得るとともに施設の価値を維持する。創作活動は個性の発信につながることを承知し、それぞれの良さが引き出される活動を意図して行う。

2) 具体的な提案

①班体制・担当制で運営する

作業は、クッキー班、ドライフルーツ班、受託作業班の3班に分かれて行う。作業種の振り分けは、利用者の意向、特性（巧緻性、体力、作業意欲、知的要素など）を踏まえて行う。

また、担当制で運営することで、利用者一人ひとりとの関係の深まりと責任体制の明確化を図る。

②やりがいやモチベーションの向上につなげる

毎月の工賃は、施設長・主任が現金でお渡しする。頑張っている自分を感じる機会とし、今後の意欲につなげていく。

③コンプライアンスを徹底する

食品を扱う施設として、ラベル表示の適正化や衛生管理の徹底等、食品表示法や食品衛生法を遵守した生産活動を行う。

④美術活動を行う（隔月）

専門家の指導を受け、描画等を通じて、日頃の作業や生活の中では得られない開放感を味わう。豊かな感性で描かれた作品をアート展等の展示会へ出展する。また、創作品を自主生産品に活用することで、ブランド強化につなげる。

(7) 作業活動以外の所内活動

1) 基本的な考え方

作業活動の集中に対して、発散的な意味合いを持たせた内容になる。楽しみながら体を動かしたり、リフレッシュしたり、リラックスしたりする内容を提供する。様々な内容を提供するとともに内容を選択する機会を設定することで、主体性の向上、興味や関心の幅の広がりにつなげる。

2) 具体的な提案

《日常的に》

① 朝の体操を行い、体を動かすことで心身ともにすっきりと一日を始め仕事に向かう準備をする。利用者一人ひとりが体操のリーダーを担い、自分が中心となって注目されるうれしさを味わう。また、仲間や職員、ボランティアと一緒に体を動かし、一体感を得る。さらに体操リーダーに意識を向けることで、人に合わせていくことや指示を聞いて折り合うことも意図して行う。

② 作業の緊張を緩めると同時に気楽に自分の伝えたいことを発表する機会として、休み時間等を活用し、全体の集まりの中で自己表現の場を設ける。自分の話を聞いてくれる仲間がいるという心地よさを得て、和やかな仲間関係を築く。

③ 昼休みを利用してクラブ活動を行う。希望者が食後に、野球や音楽、散策など、好きなことをして心身のリフレッシュを図る。

《月行事として》

- ① 誰もが年に一回主役になれる機会として、誕生会を毎月開催する。仲間から祝福をもらい、大事にされる自分や仲間の中の自分を実感する。それぞれが、けん玉・ダンス・歌など「自分の得意」を発揮する場でもあり、経験を重ねながら自信をつけ、皆の前に出る積極的な姿を大切にする。
- ② 隔月で体操の時間を設ける。専門の体操指導員の下、リズム体操・ダンスなどを通して、仲間と一緒に体を動かし、リフレッシュする時間とする。
- ③ 「お花見」「七夕飾りづくり」「クリスマス会」「年末大掃除」「新年会」等の内容を行うことで、折々の季節感を楽しむ機会を設ける。

(8) 所外活動

1) 基本的な考え方

所外活動は地域参加の機会であり、様々な経験を通して社会性の向上を図ったり、リフレッシュしたりすることを目的とする。商店街での買い物、交通機関での移動、喫茶店等でのお茶会等を通じて、利用の仕方、お金の使い方等の習得の機会とする。

2) 具体的な提案

《月例外出》

① 工賃の積立・買物

毎月の工賃支給日に1,000円ずつ積み立てをして金融機関の活用慣れる。そして、「自分が働いて得た賃金」で自分の欲しいものや家族へのプレゼントを購入する。働いて工賃を得るだけでなく、それを使い、喜び、充足感を仲間と分かち合ったり、家族から感謝されたりすることが働く意欲につながる。自分の欲しいものの選択、社会資源の活用、お金の使い方、社会的マナーの習得など、成人期の地域生活の幅を広げていく。

② お茶会

地元の喫茶店等を活用し、日頃の仕事の頑張りを労い合う。社会的な経験を積む機会とともに、地域住民との交流や地域への障害の理解・啓発の機会とする。

《季節外出》

① 自然体験教室

世田谷区主催のさつまいも掘りや小松菜採りに参加する。自然に親しむ良い機会であり、自分が収穫したものを家庭に持ち帰り食べるなど、普段とは違う体験を提供する。

② 納涼会

季節の節目に、自分の工賃から積み立てたお金で家族を招待する。自分がごちそうするという晴れがましさを味わいながら、家族への感謝を伝え、利用者・家族・職員が一体となって親睦を深める機会とする。

(9) 行事（宿泊、祭り等）

1) 基本的な考え方

宿泊、祭り等の行事は、社会的にも個々の期待感からも、また、労力面において

も、施設として最大のエネルギーを注ぐものになる。それに見合う実りのあるものにするため、準備を丁寧に進める。社会との直接的な接点が濃密な状況となるため、ボランティアや地域住民との連携に留意するとともに、障害の理解・啓発の視点も併せもって臨む。

2) 具体的な提案

①日帰り・一泊旅行

その地域でしか体験できないことなど思い出に残るような内容に配慮するとともに利用者に合わせた時間の組み立てを心掛ける。寝食をともに過ごすことや思い出を共有することで、職員と利用者との関係や利用者同士の関係を深める機会とする。

②おたがいさまフェスタ

同じ建物で運営を行っている「世田谷ボランティア協会」「ケアセンターふらっと」と一緒に「おたがいさまフェスタ」を開催する。施設のテーマソングでダンスを披露したり自主生産品を販売したりすることで、利用者の自己表現の機会を持つとともに、施設のことを知ってもらう機会とする。

③ 極楽フェス

下馬地区のアートプロジェクト「極楽フェス」に主催施設の一つとして参加する。「下馬2丁目北町会」「フレンズケアセンター」「おともだち保育園」「世田谷ボランティア協会」「世田谷福祉作業所」「優つくり村下馬」「世田谷消防団」「三宿病院」「世田谷パブリックシアター」等、様々な団体と一緒に地域5会場に渡ってイベントを行う。地域における連携強化を図るとともに、地域の障害理解につなげる。

(10) 介護〔生活介護・就労継続支援B型のみ〕

1) 基本的な考え方

日常生活の様々な場面で経験を積むことで「自立」に向けた支援を行う。身体機能の維持・向上に向けた支援を行い、長期的な視点で利用者の生活を支えるとともに、親亡き後を考え短期入所施設の利用の促進等を行うことで、住み慣れた地域で安心して生活を送れるよう支援にあたる。

2) 具体的な提案

①職員が間を取り持ち、ボランティアや介護等体験生、社会福祉実習生等と関わりを持ったり、外出等で様々な場所に出かけたりし、経験を積み重ねることで生活力の向上につなげる。

②作業活動などを通じて、ADL・IADLの獲得に向けた支援を行う。

③面談や家族会等を通して移動支援や短期入所施設の利用に関する啓発を行う。

(11) 工賃アップの取組み〔就労継続支援B型のみ〕

1) 基本的な考え方

働いてお金を得ること、そしてお金を使うことは社会に参加することであり、利用者が仕事を通じて社会と関わり、周りの人に認められて、心身ともに豊かな生活を送れるように支援することが、就労継続支援事業所の使命である。より多くの工賃が得られるよう最大限の努力をする。組織課題や事業課題に取り組むことで、時代の変化にも対応できるしなやかで強い施設を目指す。

2) 具体的な提案

- ①法人内に就労継続支援B型事業所が6箇所あることを強みに共同受注を実現していく。単独施設では対応が難しい大量業務の共同受注の拡充を図り、安定した作業量の確保、工賃の向上に取り組む。
 - ②「世田谷区障害者施設受注拡大・工賃向上推進事業」を活用し、新製品の開発やリニューアル、販路拡大、製造力の強化等を行うことで工賃アップを図る。
 - ③原材料の高騰による平均工賃の減少を防ぐべく、原価率の割り出し、価格の見直し、利益率・生産性・効率性の向上、新商品の開発等を行う。
 - ④工賃の向上と地域住民の障害理解の促進に向け、各種イベント等における販売会に積極的に参加するなど、自主生産品の販売機会の拡大を図る。オンラインショップを併設したECサイト「せせせ」との連携も検討する。
- (12) 就労支援の取組み〔就労移行・就労継続支援B型のみ〕

1) 基本的な考え方

楽しく働く、一所懸命働く、チャレンジする、利用者によって働き方は様々であるが、働くことで自分の力を発揮し、頼りにされることで自己肯定感を持つという点では皆同じであろう。働き、工賃を得て、それを使い、また労働意欲が湧くという良い循環を基本としながら、一人ひとりの働き方を応援していく。

2) 具体的な提案

- ①手先の器用さ・スピード・丁寧さ・室内・屋外・数字の理解など、仕事によって求められるスキルは様々である。多種類の仕事の中から利用者の力量に応じた作業種の選定を自己選択・自己決定の原則のもとに行う。
- ②一つの仕事の中でも、また異なる仕事へ移行することによってもスキルアップできる。上達の視点を持ち、作業工程の工夫などにより、利用者が成長を実感できるような作業プログラムを提供する。
- ③焼き菓子や受託作業の納品及び様々な場所での販売を通じて、購入客や取引先、地域の人たちに対して自分たちの仕事を直接手渡しする機会を持つことで、労働意欲や社会性を養う。
- ④喫茶実習・区役所実習は、工房を利用する方々の生活に変化を与え、社会性を身につける貴重な取り組みとなる。仲間から離れた実習の場で緊張感や達成感を味わい、回数を重ねることで自信につなげていく。

3. 家族や地域との連携

(1) 家族との連携

1) 基本的な考え方

法人はミッションとして「一人ひとりの思いに寄り添い ともに人として支えあい誰もが自分らしく生きられる 地域づくりを進めます」と掲げている。もとより法人のみで成り立つものではなく、関係者との連携が必要不可欠であり、特に利用者家族との連携が核になる。家族との信頼関係を大切にし、共通目標・共通認識のもと、利用者の支援に当たる。

また、様々な機会に、法人・施設運営のあり方、それを担う職員について等、多くの情報を発信することで、運営に対しての理解を得る。利用者・家族のニーズは、家庭状況やライフステージの中で変化するものである。常にその変化に対応し、必要な支援ができるよう、利用者の様子をきちんと把握し、家族とのコミュニケーションを大切にする。

2) 具体的な提案

《情報共有》

- ① 連絡帳を通じて担当職員と利用者家族が日常的に連絡を取り、日々の情報を相互に伝えあう。また、必要に応じて、電話等で直接話をするなどして齟齬を生まないように心がける。
- ② 家族会を年6回程度開催し、施設活動の報告や家族からの意見聴取等、情報提供や意見交換を行う。立場の違いから生まれる考え方の違いや解釈の違いを互いに承知して、折り合える関係を築く。
- ③ 個別面談を年1回行い、年間の評価と次年度の個別支援計画の説明を行うとともに、利用者の状況等について話し合う。また、必要に応じて随時面談の時間を設定する。
- ④ 新しいサービスや事業所などの情報を適宜発信することで、利用者・家の様々なサービスの利用につなげる。

《通常支援時間以外の支援・保護》

- ① 通常支援時間（9：00～16：00）以外の時間帯においても、家族の都合等により支援が必要となった場合、利用者のための支援を行う。
- ② 利用者家族・介護者等の不慮の事故等によって家庭での介護が困難になり（緊急時）、他機関で対応ができない場合に、施設において宿泊を伴う緊急時一時保護を実施する。（世田谷区の補助事業）

《その他》

- ① 必要に応じて各種手続きについて協力する。また、新しいサービスを利用する際や他施設に異動する際などに、情報提供や引き継ぎを行うなど利用者・家族が安心して様々なサービスを利用できるよう配慮する。

(2) 地域との交流・連携

1) 基本的な考え方

住み慣れた地域で安心して暮らすためには、地域とのつながりは欠かせないものである。様々な行事で地域との交流を積極的に行い、障害者に対する理解を深める機会とする。また、外部の人の受け入れを積極的に行い、理解と発信の場にするとともに、地域のイベントに参加したりすることで、地域との関係を深める。

2) 具体的な提案

- ① 同じ建物で運営を行っている「世田谷ボランティア協会」「ケアセンターふらっと」と合同で「おたがいさまフェスタ」を開催する。毎年4月に開催し、地域住民や地域にある施設・公共機関等に広く声をかけ、参加を働きかける。また、下馬地区のアートプロジェクト「極楽フェス」に主催施設の一つとして参加する。下馬地

区の 10 以上の様々な団体と一緒に、地域 5 会場に渡ってイベントを行う。利用者によるダンス披露や自主生産品の販売を行うことで、地域住民との交流を図るとともに障害理解の促進を図る。

②工賃支給日買い物、母の日買い物、父の日買い物、お茶会等で地域の社会資源を利用する。回数を重ねることで、障害や合理的配慮に関する理解につなげる。

③地域の特性を活かし、世田谷ボランティア協会関係の手話ダンスグループ「輪の会」やパブリックシアターの「小学生のための演劇ワークショップ」など、地域の様々な団体との交流を行う。

④介護等体験や福祉体験、介護実習や社会福祉実習、ボランティアや見学者等を積極的に受け入れ、新たな出会いの場とするとともに、障害の理解・啓発を行う。

⑤同じ建物で運営を行っている「世田谷ボランティア協会」「ケアセンターふらっと」と合同で避難訓練等を実施することで、災害時の連携体制を構築する。

(3) ボランティア活用

1) 基本的な考え方

多様性を認める共生社会の実現に向けて、ボランティアは単に障害福祉の制度的な穴埋めではなく、成果主義の社会を関係的な社会に変える力であり、住みよい社会を作るエネルギーである。ボランティアを積極的に受け入れ、障害に対する理解を深める機会とするとともに、職員は利用者や施設の説明を行う機会に接することで、伝える力を研鑽し支援力の向上へとつなげる。

2) 具体的な提案

①同じ建物内にある「世田谷ボランティア協会」と連携し、地域住民をはじめとした多くの方々の作業・支援等の応援ボランティアを受け入れる。

②芸術、趣味等ボランティアの特技、得手の分野の応援により、サービスの幅を広げられるよう、文化的活動での指導・応援ボランティアを積極的に受け入れる。

③社会福祉実習生や介護等体験生等のボランティア登録、近隣の大学等へボランティア募集の案内を行うことでその確保に努める。

4. 危機管理

(1) 災害対策・防犯対策（災害・犯罪を想定した危機管理体制含む）

1) 災害対策

①基本的な考え方

平成 23 年の東日本大震災、平成 28 年の熊本地震、令和元年の台風第 19 号による大雨、令和 6 年の能登半島地震等、近年、日本各地で大災害に見舞われる事態が発生している。不測の事態に備え、通常の備えやマニュアルの整備だけでなく、常に最新の情報を収集し、様々な取組みを行っていく必要がある。

「日常的に危機意識を持った職員集団であること」「管理者一人の判断ではなく現場の情報と知恵とを持ち寄り合議体制が組めること」「その上で管理者が英知ある判断を下すこと」「管理者の指揮の下で一致団結して事に当たること」、こうした職場風土を築くことを喫緊の課題とする。

②具体的な提案

《火災・地震発生時等の対策》

- a. 防災計画に基づき防火管理を徹底し、火災を予防するとともに、火災・地震発生時における人的・物的被害を最小限に抑えるよう行動する。
- b. 3ヶ月に1回を目途に防災訓練、避難訓練を行うとともに、同じ建物内で運営している事業所と合同避難訓練を実施することで、避難及び誘導を円滑に行えるよう訓練を重ねる。また、下馬2丁目北町会とも連携し、地域の防災訓練等に積極的に参加していく。
- c. 個人用持ち出し袋・アルファ米・寝具・照明・非常用トイレ等、計画的に備蓄を進める。なお、服薬のある利用者の1週間分の予備薬を預かる。
- d. 通所時に台風の直撃や大雪による公共交通機関の乱れが予想される場合は、個別連絡体制を活用するとともに、登所・帰宅時間を遅らせたり家族等に送迎を依頼したりすることで安全を確保する。
- e. 災害時に備えて、利用者家族等と「災害伝言ダイヤル171」や「災害伝言板WE B171」、「メール」などを使用した連絡練習を定期的に行う。
- f. 災害が発生した際は、法人防災マニュアルやBCP（事業継続計画）に則って行動し、臨機応変な対応をとりつつ、事業の通常運営を目指す。
- g. 「福祉避難所」施設として、職員の役割分担の周知を徹底するとともに、福祉避難所図上演習等を実施し、災害時のイメージを職員全体で共有する。

《利用者の安全管理・緊急時》

- a. 利用者の身体状況に急変、その他緊急事態が生じた際は、看護師の指示のもと家庭や嘱託医に連絡し、適切な措置をとるとともに速やかに関係機関に報告する。
- b. 事故等緊急対応の必要性が生じた場合は、法人の緊急時対応マニュアルに基づき、対応措置を確認し、全職員が適切な行動をとる。また、事故について、SHEL分析を用いた原因究明・対応策の検討を行うことで、事故防止につなげる。

《利用者の安全管理・日常》

- a. 危険な道具類の整理整頓の励行や整理棚等の転倒防止の徹底等、日常活動の場の安全を確保する。
- b. 飛び出しや転倒、衝突の事故を未然に防止するために、利用者の所在確認や行動の把握について、常に全職員が注意を払い安全を確保する。
- c. 日々の活動全般にわたり、各職員が危機意識を持ちながら支援を行い、事故に至らなかった「ヒヤリハット」の事例を逐次蓄積するとともに、定期的に蓄積した事例の分析を行い、事故等の未然防止とリスクの低減を図る。

2) 防犯対策

①基本的な考え方

施設において利用者と職員の安全は第一に確保される必要がある。過去に発生した「津久井やまゆり園」のような事件を二度と起こさないようにするために

も、防犯物品を揃え、定期的に物品のチェックを行い、防犯訓練を実施し、有事の際に備えていく必要がある。

また、地域に開かれた施設運営を行うことが、地域住民との協力・連携につながり、不審者の発見等防犯体制の強化にもつながることから、日頃から地域住民等との関わりを密にし、地域の一員という意識を持って運営に当たり、地域ぐるみで防犯に取り組む。

②具体的な提案

- a. 緊急時の施設長・主任への迅速な情報伝達、利用者への注意喚起や避難誘導、警察への通報等、利用者・職員の安全確保ができるよう体制を整える。
- b. 通常使用しない出入り口の施錠を徹底するとともに、建物入口3箇所に設置した防犯カメラの作動状況の点検や警備会社との連絡体制の確認を定期的に行う。また、不審者がいた際は、その映像を建物1階世田谷ボランティア協会や警察等と共有し、地域全体で防犯対策を行う。
- c. 警察や警備会社に協力を仰ぎ、定期的に防犯訓練や防犯講習を実施する。
- d. 不審者が侵入した際は、不審者の感情を刺激しないよう配慮しながら防犯物品を用いて対応するとともに、速やかに非常通報装置を使用し、警察及び警備会社と連携して対応にあたる。
- e. 地域の中でのちょっとしたコミュニケーションや活動によっても、地域を見守る機会が増えることになり、不審者を寄せ付けにくくする。日頃から地域住民と挨拶を交わしたり商店街で買い物をしたりするなど、積極的に関わる機会を持つ。

(2) 健康管理

1) 基本的な考え方

「健康」は生活の基盤であり、非常に重要なものである一方、利用者自身での管理は難しい面があるため、日常生活において、利用者・家族、医師、看護師及び関係機関等と連携して、健康の維持・増進、病気やケガの予防・回復を図る。

また、医療的ケアに関して、利用者の高齢化、障害の重度化を鑑み、施設及び法人として、できることを前向きに取り組む必要があると考える。

2) 具体的な提案

①利用者の既往歴や現在の健康状態を把握した上で、朝の会での健康観察を始めとし、日々の健康状態に気を配ることで体調不良等の早期発見につなげる。処置が必要な場合は、看護師の判断のもと適切に対処する。また、対応に迷った場合には、家族に連絡・相談するとともに、嘱託医・主治医の指示を仰ぐ。

②毎月の嘱託医による診察、年一回の定期健康診断、歯科検診及び歯磨き指導等を実施する。

項 目	回数・実施月等
内科診察	月 2 回
健康診断（利用者）	6 月
歯科検診・歯磨き指導	9 月

インフルエンザ予防接種	10月（希望者）
健康診断（職員）	通年

③生活習慣病や肥満（予防）について、保健センター、嘱託医、看護師、栄養士等と連携を図り助言、指導を行う。

④集団感染予防のため、施設にて嘱託医によるインフルエンザ予防接種を希望者に対して実施する。

（3）衛生管理及び感染症対策

1）基本的な考え方

通所施設は、長時間にわたり集団で生活する場であるとともに日常的に外部との接触があるため、様々な感染症が発生し広がりやすいことを承知して対応を行う。徹底した感染予防策をとっていたコロナ禍では、インフルエンザや結膜炎などの感染症流行も抑えられていたことを踏まえ、換気、消毒、密の回避は、今後でもできる限り継続していく。また、事業所、職員、利用者が感染症について正しい知識を共有し、体調不良や指定感染症に罹患した際は、しっかりと療養をしていくことを基本とした危機意識を持っていく。

食品を扱う施設として食品衛生法に則った衛生管理を行うことが、利用者の仕事に対する自信を育むことや、就労支援施設としての地域からの信頼につながると考え、利用者に衛生習慣が定着するよう根気よく支援していく。

2）具体的な提案

①日常的な整理整頓、清掃の励行、トイレや洗面所の消毒など、施設内の衛生状態を整える。

②感染症及び食中毒の発生予防のため、外出後や食事前等の手洗い、うがい、消毒など、基本的な行為を徹底するとともに、活動室の温度・湿度・換気など、予防のための環境整備を行う。

③インフルエンザ予防のため、嘱託医に依頼し、希望する利用者・職員にワクチン接種を行う。

④嘔吐物処理の演習や「社会福祉法人せたがや櫛の木会感染症対策マニュアル」、BCP（感染症）の読みあわせ等を実施し、感染症の発生に備える。

⑤感染症が発生した際は、感染症対策マニュアルに沿って、総合的かつ適切に対応し、感染の拡大を防ぐとともに、必要に応じて、都・区・法人へ報告する。

5．個人情報保護

（1）基本的な考え方

個人の人格尊重の理念のもと、個人情報保護の重要性と社会福祉法人の社会的責任を認識し、事業活動のあらゆる面で個人情報保護に配慮するとともに、守秘義務を負う職員の教育を積極的に行う。なお、「社会福祉法人せたがや櫛の木会個人情報保護規程」、「世田谷区個人情報保護条例」「世田谷区立の障害者施設における情報セキュリティ対策基準」の定めるところに従い、厳正に管理する。

（2）具体的な提案

- 1) 個人情報保護に関する上記規定等を全職員に周知するとともに、個人情報保護管理責任者を設けて管理を徹底する。
- 2) 施設が保有する個人情報については、その利用目的の範囲内で、できる限り最新かつ正確な内容を保持する。また、その管理についても、施錠したキャビネット等に保管する等、漏洩のないよう安全に管理する。

施設の利用開始にあたっては、個人情報の提供について、使用目的を説明した上で、利用者・家族と「サービス利用に係る情報提供同意書」を取り交わす。また、施設内外での利用者作品の展示やそれに係る氏名及び写真の掲示等にあたっては、使用目的ごとに利用者・家族の意向を聴取し、同意書を取り交わす。

6. 権利擁護

(1) 基本的な考え方

「障害者の権利に関する条約（障害者権利条約）」「障害を理由とする差別の解消に関する法律（障害者差別解消法）」「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（障害者虐待防止法）」、及び「社会福祉法人せたがや檜の木の会虐待防止規程」等に基づき、利用者の人権を尊重し権利を擁護するとともに、「法人倫理綱領・職員行動規範」に基づき、健全で良質な支援を提供する。これらの条約等から、守られるべき権利を主張することが難しい障害者に対して支援者は代弁者の役割を持つことを自覚して関わる。

また、積極的に外部の目が入る施設運営を行うことで、透明性のある事業運営を行うとともに、地域の権利擁護に対する意識向上を図る。

(2) 具体的な提案

- ①「社会福祉法人せたがや檜の木の会虐待防止規程」及び「法人倫理綱領・職員行動規範」の全職員への周知を徹底するとともに、「障害者権利条約」「障害者差別解消法」「障害者虐待防止法」等に関する概要を職員に配布するなどして内容を共有することで、権利擁護に対する意識を高める。
- ②積極的に権利擁護に関する研修を受講するとともに、職員間で情報を共有することで、権利擁護に対する意識を高める。
- ③毎月、セルフチェックシートによる支援の振り返りを行い、日頃から権利擁護に対する高い意識を持って支援にあたる。
- ④ボランティアや実習生等を積極的に受け入れるとともに、第三者評価を3年に一度受審することで、開かれた施設として透明性を確保するとともに、地域住民への障害理解及び権利擁護の促進を図る。
- ⑤他の事業所において、令和5年度に不適切な支援が世田谷区の虐待認定を受けたことを教訓に再発防止に向け、福祉は人権を守る仕事であるがゆえに、人権を脅かす仕事にもなることを強く自覚する。グループミーティング等で日々の支援を振り返り、自分たちの支援が人権を尊重しているかということを常に意識することで、社会の期待や信頼に応える職業人としてのあり方を身につける。

7. 虐待防止、差別解消

(1) 虐待防止

1) 基本的な考え方

虐待は人権侵害であり、犯罪行為という認識のもと、虐待防止法の理念に基づき、利用者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、権利利益の擁護に資することを目的に、虐待の早期発見・早期対応に努める。

障害福祉サービス事業者としての使命は、「権利の主体者である福祉サービス利用者の人権を守り、絶えず質の高いサービスを提供すること」にある。施設は「利用者の権利を守る砦である」という自覚に基づき、虐待防止の取り組みを組織的・計画的に進める（PDCAを回し続ける）ことを責務として運営にあたる。また、身体拘束は利用者の生活の自由を制限することであり、利用者の尊厳ある生活を阻むものである。利用者の尊厳と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化することなく、職員一人ひとりが身体的・精神的被害を理解し、拘束廃止に向けた意識を持ち、身体拘束をしない支援の実施に努める。

2) 具体的な提案

①虐待が行われる背景として、密室の環境下で行われることと合わせて、組織の閉塞性や閉鎖性があげられる。支援にあたっての悩みや苦労を職員が日頃から相談できる体制、職員の小さな気づきも職員が組織内でオープンに意見交換し情報共有する体制等、風通しの良い環境を整備する。

②法人倫理綱領・職員行動規範の掲示や読み合わせを行うなどすることで、職員自らの行動を日頃から振り返る機会を持つ。

③虐待防止のための対策の検討や、虐待事案、発生時の検証や再発防止策の検討を行う委員会として権利擁護・虐待防止委員会を設置するとともに、委員会での検討結果を職員に周知徹底する。また、虐待防止責任者・虐待防止受付担当者を設置し、責任の所在を明確にし、対応にあたる。

④権利擁護・虐待防止委員会のもと、虐待防止のための職員研修を原則年2回、及び新規採用時に実施する。研修報告を作成するとともに回覧等により、職員全体で共有する。

⑤身体的拘束適正化のため体制を維持・強化するために、身体的拘束適正化等検討委員会を年4回開催し、身体拘束廃止に向けての現状把握及び改善策についての検討や身体拘束等の適正化のための指針やマニュアル等の見直しを行うとともに、その結果について職員に周知徹底を図る。また、職員に対して身体拘束等の適正化のための研修を年2回実施する。やむを得ず身体拘束等を行う場合には三要件（切迫性・非代替性・一時性）すべてを満たしていることを確認するとともに、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。

⑥虐待又はその疑いが発生した場合には、速やかに市町村に報告するとともに、その要因の除去に努める。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員等であったことが判明した場合には、役職位の如何を問わず、厳正に対処する。緊急性の高

い事案の場合には、市町村及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を優先する。

(2) 差別解消

1) 基本的な考え方

障害の有無に関わらず、誰もが住み慣れた地域で自分らしい生活を安心して継続できる社会の実現に向けて、障害を理由とする差別が生じることなく権利が守られるよう、障害理解の促進や啓発に努める。障害者通所施設は、地域へ出ていく活動も多い。焼き菓子の納品・販売や工賃での買い物・喫茶外出等の所外活動においては、常に障害理解の啓発の視点を持ち、地域住民との自然なふれあいを通して差別解消や合理的配慮の提供についての具体例としての交流を積み重ねていく。

また、社会的障壁は日常の中にたくさんあるが、合理的配慮を求めるばかりでなく、青年期・壮年期の利用者の社会性を育んでいくことも施設の重要な役割と考える。

2) 具体的な提案

①来所者への啓発

ボランティアや介護等体験生、社会福祉実習生等の来所者に対して、知的障害に関する説明や障害者の差別解消に向けた取組み、合理的配慮についての説明を行うことで、障害理解の促進、障害差別の解消につなげる。また、同じ建物内に「世田谷ボランティア協会」があることもあり、地域住民が来館する機会が多いことから、玄関前に「障害者差別解消法リーフレット」を配備するなどして障害者の差別解消に向けた啓発を行う。

②職員への周知

障害者差別解消法や合理的配慮に関するリーフレット等の職員への配布などを通して、不当な差別的取扱いや合理的配慮に対する理解を深めるとともに、利用者と地域へ出た時に、「自分たちの行動こそが合理的配慮の手本である」という意識を持って支援にあたる。

③利用者の社会性を育む

様々な所外活動を通して利用者が社会体験を積み重ねることで、社会的ルールを身に付けていけるよう、肯定的に支えていく。

8. 苦情解決

(1) 基本的な考え方

利用者の権利を擁護し、社会性や客観性を確保した上で、苦情に適切に対処するために、「社会福祉法人せたがや櫛の木会苦情解決実施規程」及び「苦情解決実施細則」に従い、法人から委嘱された第三者委員とともに、当事者の納得が得られるよう誠意をもって苦情の円滑・円満な解決を図り、施設・法人に対する社会的信頼の向上につなげていく。

(2) 具体的な提案

①利用者の権利を擁護し、苦情に適切に対処するための窓口及びその処理体制・

手順について、「社会福祉法人せたがや櫨の木会苦情解決実施規程」「苦情解決実施細則」に基づき、苦情解決責任者及び苦情受付担当者を配置し、施設のサービスに係る苦情の受付・処理・記録にあたる。

苦情の処理に当たっては、公平性や客観的意見を反映させるため、第三者委員を設置し、苦情の解決・処理体制の整備充実を図る。

苦情解決責任者	管理者（施設長）
苦情受付担当者	サービス管理責任者
第三者委員	法人選出委託委員（R6 年度現在） K. K氏 ・ K. Y氏 ・ W. T氏

なお、虐待防止においても同様のものとする。

- ②施設入口等に苦情受付・担当者、第三者委員について掲示するとともに、利用者・家族に対して家族会や行事等で苦情解決制度や第三者委員の周知を徹底する。
- ③法人内にサービス向上委員会を設置し、状況に応じて苦情案件の審査を行うとともに対応を検討する。内容によっては、第三者委員会に依頼し解決を図る。

9. 職員

（1）人材確保・職員配置

1) 基本的な考え方

障害福祉サービス提供事業所向けの実態調査では、職員の過不足状況について「大変不足している」「不足している」「やや不足している」が合わせて 73.9% という状況である。また、早期離職が多く人材が不安定であるため、現場での効果的な育成が実施しにくいという現状があげられる。

下馬福祉工房においても令和 2 年度から令和 5 年度までの間に、法人による積極的な採用活動により 10 名弱の職員を採用することができたが、長く続かない場合が多く、同じ期間で 8 名の職員が退職している。また、令和 4 年度から 5 年度にかけては、募集に対して応募が少ないというえに、応募があっても採用に結びつかず、派遣職員による欠員の補充を続けざるを得ない状況だった。

事業を継続し利用者により良い支援を提供する上で、最も大切となるのが人材の確保であり、職員の欠員及び定着率の低下は、支援の質の低下に直結するものであるため、人材の確保・定着は、経営基盤の「要」であり、喫緊の課題である。

一方、人材確保の問題を突き詰めると、法人の「理念・価値観」が大事だと考える。「採用管理」「定着管理」「就労条件」という要素の根底には、法人の「経営理念」や「組織文化」があり、それが職場の働きやすさ・働きがい、あるいは法人の採用力・人材の定着につながると考える。

「経営理念」や「組織文化」を今の時代に合わせて考えていくことで、採用力や人材の定着をより確実なものとするができる可能性があると考え、支援者確保が厳しい時代は続くと思われるが、人材の確保、育成、定着を進めて行く。

2) 具体的な提案

- ①現状の利用者 35 名に対し、国が定める人員配置を遵守した職員配置数の維持

を図りながら、介助度や支援度に応じた職員数を確保する。欠員が出た場合は、ハローワーク、東京都福祉人材センターの他に、民間の人材紹介サービス機関を積極的に利用するなどし、人材確保に当たる。

②日常の支援に関しては、作業内容を軸に3班に分かれて活動し、それぞれに正規職員を配置することで、少人数によるチームワークを重視した支援を行う。班運営に支障をきたさないよう、人数や経験年数等に配慮した職員配置を行う。

③職員がやりがいを持って働けるよう、人事意向調査を毎年実施し職員の意向を確認するとともに、法人全体の状況を踏まえた上で人事異動を行うことにより適材適所の配置を行う。

④ワーク・ライフ・バランスの実現、メンタルヘルスケアやハラスメント防止等の職場の健康管理に関する取り組み等、多様な人材の活躍を可能にする職場環境の整備、働きやすい職場の雰囲気整備を進める。

⑤介護・支援ソフトの導入等ICT機器の活用を念頭に、より働きやすく効率的なサービス提供の在り方を検討する。

⑥社会福祉実習等を積極的に受け入れ、障害福祉に対する理解の促進や啓発を行い、障害福祉分野の仕事や利用者支援への興味につなげる。また、実習の受け入れを法人が統括して行うことで、事業所の垣根を超えた実習を可とし、実習生のニーズに応えるとともに、法人に対する興味につなげ採用に結びつける。

職員配置・管理者等については「様式2・3・4」の通りとする。

様式 2

職員配置等（就労継続支援 B 型）

職種		職員数			資格等※
		常勤	非常勤	計	
		（専従）【兼務】	（専従）【兼務】	（専従）【兼務】	
管理者					
		（ ）【 1 】	（ ）【 】	（ ）【 1 】	
サービス 管理責任者					
		（ 1 ）【 】	（ ）【 】	（ 1 ）【 】	
職業指導員					
		（ 2 ）【 】	（ 3 ）【 】	（ 5 ）【 】	
生活支援員					社会福祉士 1 介護福祉士 1 公認心理師 I
		（ 3 ）【 1 】	（ ）【 】	（ 3 ）【 1 】	
看護職員					
		（ ）【 】	（ 1 ）【 】	（ 1 ）【 】	
医師					
		（ ）【 】	（ 1 ）【 】	（ 1 ）【 】	
その他	栄養士				
		（ ）【 】	（ 1 ）【 】	（ 1 ）【 】	
	事務員				
		（ 1 ）【 】	（ ）【 】	（ 1 ）【 】	
	目標工 賃達成 指導員				
		（ 1 ）【 】	（ ）【 】	（ 1 ）【 】	

※介護福祉士、社会福祉士等の資格がある職員がいる場合、資格と人数を記入してください（例 社会福祉士 2名）。

(2) 人材育成

1) 基本的な考え方

障害福祉において人は財産であるという認識のもと、「日々の支援の振り返り」「マニュアルを使用した引継ぎ」「研修の開催及び受講」「人事考課制度」等、職員個人として、施設として、また、法人として、重層的に人材育成を行う。また、職員一人ひとりが自分の将来像を描き、それに向けてキャリアアップできるよう支えていく。

法人では、令和5年度に他の事業所で起きた虐待事案を契機に、令和6年度から令和8年度の3年間を再発防止の重点取り組み期間として、人権研修、権利擁護・虐待防止研修、身体拘束適正化の研修、合理的配慮研修などを実施し、職員の育成に努め、適切な支援の実施に繋げるとしている。

人数的な面でサービスが低下しないよう、現在の職員配置を維持した運営を行うとともに、美術、体操等講師の活用を積極的に行うことで、活動におけるサービスの質の向上を図る。

2) 具体的な提案

- ①午後のミーティングでケース報告の時間を設け、職員間で振り返りや話し合いを行うことで、今後の支援に活かす。
- ②新人職員に対して引継ぎマニュアル等を用いて、計画的なOJTを行う。
- ③班担当制で責任範囲を明確にし、かつ管理職等によるOJT・スーパービジョンを適宜行うことで、専門職への歩みを支える。
- ④法人研修計画に基づき、各種研修を開催するとともに、それぞれの職員が、個人別研修計画に沿って必要な研修を受講することでスキルアップを図る。

ア. 施設内研修

職員の専門性の質的向上を図るため、施設に外部講師を招くなどして、職員全員が参加する研修を実施する。(年1回)

イ. 法人研修

- a. 職員の専門性の質的向上を図るため、外部講師等を招くなどして、法人職員全員が参加する法人セミナーを開催する。(年2～3回)
- b. それぞれの職員が個々に必要な知識・技能等を学び、今後の支援に活かすため、階層別研修を開催する。
- c. 日頃の支援の振り返りや、専門職としての成長、チームワークの醸成、地域への障害理解を目的とした法人実践報告会を開催する。
- d. 自分が働く業種とは違う業種について学ぶ機会として、法人内の他施設の支援を実際に肌で感じ、考える機会として、また、法人職員交流の機会として、法人内他施設現場研修を実施する。

ウ. 施設外研修

必要な知識・技能の取得や、他施設の職員と交流することで刺激を受けることを目的とし、世田谷区が主催する福祉施設職員研修や東京都社会福祉協議会が主催する研修等を積極的に受講する。また、研修報告書を作成すると

ともに研修報告を行う機会を設けることで、職場全体で共有し、日々の支援に活用する。

⑤資格取得支援の制度を法人として整備し、事業所として取り組むことで、社会福祉士・精神保健福祉士・介護福祉士等の資格取得者の増加を図る。

⑥法人人事考課制度を活用し、それぞれの職員が法人の求める職員像を意識するとともに、所属長との面談から自分に求められる内容を理解し、目標を持って職務に臨むことで、人材育成を図る。

(3) 働きやすい環境づくり（人材定着）

1) 基本的な考え方

少子高齢化を背景とした人口減少や労働力人口減少が現実化している。その中で、「誰もが活躍できる社会」「働きやすさの向上」を持続的に目指し、魅力ある職場づくりを行うことが重要な課題である。将来を支える若者人材が魅力を感じ、定着できる職場、健康で安全に働き続けられる職場づくりを目指す。

職員一人ひとりが法人の求める職員像を理解したうえで、主体的に目的意識を持って働ける職場であることが、働きやすさにつながると考える。そのためには、それぞれの職員の長所が活かされ、かつ集団として同じ方向を向ける土壌が必要となる。

一方で、障害者支援は、決まった答えがあるわけではなく、すぐに成果が現れるわけでもないことから、常に悩みや葛藤が付きまとうものである。職員が一人で問題を抱え込むことがないよう、職場全体で取り組む体制の整備を行う。

また、福祉の仕事は人と関わることが主な仕事であることから「感情労働」とも言われ、精神的に消耗しやすく「バーンアウト（燃え尽き症候群）」が指摘される。そのような状況に陥らないよう、ワーク・ライフ・バランスやメンタルヘルスケアに関する体制整備に取り組むことで、職員が長く働ける、より働きやすい職場環境づくりを行う。

2) 具体的な提案

①子育て・介護などによる時差勤務の要望に応える等、多様な働き方を認め、職員の職場定着を図る。

②時間外労働の適正な管理、有給休暇の取得の促進、ノー残業デーの確実な実施などを進める。また、支援記録等の書式を合理的に整理するとともに、マニュアル等の改訂を行うことで業務簡略化を図る。

③法人としてハラスメント研修を開催し、職員のハラスメントに対する意識を高めるとともに、施設においても「ハラスメント相談及び苦情処理窓口担当者」を配置し、ハラスメント関連の人権・労務管理を適切に行う。

④心の健康づくり計画の策定、ストレスチェック制度の実施、産業医による施設巡回、外部機関によるカウンセリング等により、メンタルヘルス不調の防止及び職場環境の改善を図る。

⑤心の健康問題で休業している職員が円滑に職場復帰できるよう、職場復帰プログラムの策定や復職規程の整備等により、休業から復職までの流れをあらかじめ

明確にする。

10. 運営管理の効率化の提案（給食、送迎バス、維持管理等）

（1）基本的な考え方

社会福祉法人という立場から、また、指定管理の趣旨からも、最少の経費で最大の効果を考える必要がある。効果、効率を合理的に追及する姿勢を持ち、事業運営にあたる。

一方で、ノーマライゼーションの視点から、社会的な水準を維持するための諸経費の確保は必要と考える。設置目的、法令遵守、安全性の確保、適切な運営、サービス向上の視点との兼ね合いを承知して進める。

また、世田谷区の環境方針に基づき、省エネルギーや資源の再利用など環境配慮の取り組みを進めていく。

（2）具体的な提案

①建物維持管理、備品の購入及び修繕等は、入札で契約を結ぶことで 運営管理の効率化を図る。

②「ECOステップせたがや」のシステムに基づき、水光熱費（照明、エアコン等）、通信費（電話）、印刷費、また購入物品の選定等について工夫を重ね、職員全員が共通認識を持ってエネルギー削減に取り組む。

③施設から出るゴミは、事業系廃棄物として専門業者に処分を委託している。可燃ゴミ・不燃ゴミ・古紙・ビン類・缶類・ペットボトル等を適切に分別することで、再利用率を上げていく。

11. その他（独自の提案）

（1）基本的な考え方

就労継続の分野において、自主生産や受託作業で地域とつながりながら、知的障害者が地域の中で働くための様々なノウハウを蓄積するとともに、地域との関係においても、同じ建物内に「世田谷ボランティア協会」があることや三軒茶屋駅及び商店街が近くにあること、近隣に大学が多いことなどの利点を活かし、開かれた施設として地域住民や企業・商店、教育機関等との交流を進め、自然なふれあいを通して知的障害の理解・啓発を行ってきた。

地域との連携をさらに深めていくとともに、それらを自分たちだけのものとせず、世田谷版地域包括ケアシステムの構築・推進に向けて、広く関係機関と分かち合い、世田谷区全体の知的障害福祉がより豊かなものとなるよう寄与していく。

また、障害者の高齢化や重度化という課題に対して、法人内及び世田谷区内で、相談支援事業所、短期入所事業所、移動支援事業所、訪問介護事業所、緊急時バックアップセンターを運営していることを利点に、包括的に取り組むことで、それぞれの利用者のニーズに合わせた支援の提供につなげる。

（2）具体的な提案

①地域の団体と共同で、「おたがいさまフェスタ」「極楽フェス」等のイベントを開

催することで関係を深めるとともに、地域住民への障害の理解・啓発を多職種で連携して行う。

また、近くに三軒茶屋駅や商店街があり、人が大勢集まる場所であることから、地域の商店街等での自主生産品の販売箇所の増加や、企業や商店との協同による地域の名産品の製造・販売などに積極的に取り組むことで、下馬福祉工房のことをより多くの人に知ってもらうとともに、地域に根差した事業所として、下馬地域、ひいては世田谷区を盛り上げる役割を担う。

②同じ建物内に「世田谷ボランティア協会」がある利点を活かし、ナツボラや企業ボランティア等、様々なボランティアを積極的に受け入れ、障害の理解・啓発を促進する。利用者に対する新たな出会いの提供とともに障害分野に対するボランティア意識を高める機会として取り組む。

③法人が運営する相談支援事業所と連携を図ることで、利用者が様々な地域資源を活用し、豊かな生活を送れるよう支援にあたる。

また、法人が運営する短期入所事業所や移動支援事業所、訪問介護事業所、緊急時バックアップセンターとの連携を密にし、具体的な関わり方や配慮事項等の引継ぎを行うなど、短期入所事業所等のバックアップとしての役割を果たすことで、当施設の利用者の安心した利用、及び短期入所事業所等の安定した運営につなげる。

B 法人に関する資料集

資料4 緊急時対応（危機管理）マニュアル

資料5 個人情報保護規程

資料6 職員倫理綱領・行動規範

資料7 虐待対応規程

資料8 苦情解決実施規程

資料9 研修計画

資料10 人事考課制度について

資料11 資格取得支援制度規程

資料 4

緊急時対応（危機管理） マニュアル

社会福祉法人せたがや櫛の木会

2017年4月作成

2023年4月改正

目 次

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
第1章 未然防止（リスクマネジメント）・・・・・・・・	2
1. 基本的考え方	
（１）理事長・施設長（管理者）の役割と責任	
（２）体制整備	
2. 事故を未然に防ぐ基本的方策	
（１）職員の資質向上のための体制整備	
（２）コミュニケーションの重要性の認識	
（３）苦情解決への取組	
（４）業務の見直し	
（５）利用者、職員の安全の確保のための取組	
第2章 危機管理・・・・・・・・・・・・・・・・	10
1. 基本原則	
（１）組織としての対応	
（２）事実を踏まえた対応	
（３）窓口を一本化した対応	
2. 発生時の対応	
（１）生命や身体等の保護	
（２）初動体制の立ち上げ	
（３）家族等に対する連絡、説明	
（４）関係機関への連絡	
（５）報道対応	
3. 危機収拾後の対応	
（１）危機発生原因の分析、再発防止策の検討	
（２）再発防止策の実施	
（３）再発防止策の報告	
緊急事態に伴う一般的な対応の流れ	
ステートメント	
ヒヤリハット報告書	
防犯計画	
事故対応時のフローチャート	
所在不明者対応時のフローチャート	
リスクマネジメントチェック表	
世田谷区事故報告取扱要綱	
世田谷区事故報告書	
世田谷区苦情報告取扱要綱	

世田谷区苦情報告書
 社会福祉法人せたがや櫛の木会事故報告基準書
 社会福祉法人せたがや櫛の木会 S H E L 分析について

Ⅱ. 『大災害』も含めた防災マニュアル

◎表紙の裏：「大災害を含めた防災マニュアル（事業継続計画（BCP）」の全体イメージ

地震発生時の心得

震災応急対策のポイント

初動チェックリスト

防災初動対応フローチャート

1. 基本方針	8
1.1 防災マニュアルの構成と目的	
1.2 防災マニュアル策定方法	
1.3 災害想定	
1.4 集合場所・避難場所・避難訓練	
2. 初動対応（従来からの災害対応）	10
2.1 初動対応時の「防災組織（自動立ち上がり）」	
2.2 勤務時間内の対応	
2.3 通勤中・勤務外の対応	
3. 「事業を通常通り継続できるか」の判断と対応	13
4. 大災害対応（法人）	14
4.1 大災害対応時「防災組織（再整備）」	
4.2 災害対応	
4.3 災害時職員直近参集一覧	
4.4 重要業務の継続（利用者対応）	
5. 防災マニュアルの運用管理	19
5.1 基礎学習と訓練	
5.2 更新方法と更新履歴	
5.3 「防災マニュアル策定と活用」を通して確認された課題	
5.4 配布先・保管場所	
6. 関連情報・リスト	22
①集合場所・避難場所・避難所地図	
②非常時持出品リスト	
③-1 災害対策用備蓄品管理	
③-2 災害対策用備蓄品リスト（推奨）	

- ③-3 災害対策用備蓄品リスト（別紙）
- ④被害状況チェックリスト（別紙）
- ⑤緊急連絡先リスト（別紙）
- ⑥協力先（事業所・者）リスト（別紙）
- ⑦利用者関連リスト（別紙）
- ⑧-1～3 災害時職員参集計画（別紙）
- ⑨参集時職員動員日報（別紙）

資料編

地震対応時のフローチャート

台風接近対応のフローチャート

洪水時の避難確保計画

福祉避難所（障害者）防災マニュアル（締結施設のみ）

Ⅲ. 感染症対策マニュアル

はじめに

目的

- 第1章 感染対策の基本事項・・・・・・・・・・・・・・ 2
 - 1. 注意すべき主な感染症
 - 2. 感染対策の基礎知識
- 第2章 感染管理体制・・・・・・・・・・・・・・ 4
 - 1. 感染対策委員会の設置
 - 2. 職員の健康管理
 - 3. 早期発見の方策
 - 4. 職員研修の実施
- 第3章 平常時の衛生管理・・・・・・・・・・・・・・ 5
 - 1. 施設内の衛生管理
 - 2. 支援と感染対策
- 第4章 感染症等発生時における対応方法・・・・・・・・ 10
 - 1. 感染症の発生状況の把握
 - 2. 感染拡大の防止
 - 3. 行政への報告
 - 4. 関係機関との連携など
 - 5. 出勤停止基準
- 第5章 個別の感染対策（特徴・感染予防・発生時の対応）・・・ 11
 - 1. 感染経路別予防策
 - 2. 空気感染
 - 3. 飛沫感染

4. 接触感染（経口感染、創傷感染、皮膚感染）

感染症予防チェックリスト

世田谷区感染症調査報告書

世田谷区感染症等発生状況一覧

世田谷区インフルエンザ様疾患集団発生報告

障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き

被虐待通報書等法人様式

資料・その他（参考）

- ・ 社会福祉施設におけるリスクマネジメントガイドライン
- ・ 社会福祉施設における新型インフルエンザ対応マニュアル
- ・ 社会福祉施設等におけるノロウイルス対策標準マニュアルダイジェスト版
- ・ デング熱・チクングニア熱等蚊媒介感染症の対応・対策の手引き
- ・ 大量調理施設衛生管理マニュアル
- ・ 虐待防止（わかりやすく版）パンフレット
- ・ 職員・ご家族用配布プリント

社会福祉法人せたがや檜の木会 個人情報保護規程

資料 5

(目的)

第1条 この規程は、個人情報の保護に関する法律(平成15年5月30日法律第57号)の趣旨に即し、社会福祉法人せたがや檜の木会(以下、「本会」という。)が保有する個人情報の適正な取り扱いについて基本的な事項を定めることにより、個人の権利利益の保護を図るとともに事業の適正な運営に資することを目的とする。

(利用目的の特定)

第2条 本会が個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的をできる限り特定する。

- 2 本会が取得した個人情報の利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と変更後の利用目的とが相当の関連性を有する合理的な範囲内になければならない。ただし、当該個人情報がプライバシー情報(私生活上の事実に関して一般的に公開を望まない内容の情報をいう。以下同じ。)を含む場合、利用目的を変更するには原則として本人の同意を必要とするものとする。
- 3 前項に従って個人情報の利用目的を変更した場合には、変更した利用目的について、本人に通知又は公表しなければならない。

(利用目的外の利用の制限)

第3条 本会は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、前条に定める利用目的を超えて個人情報を取り扱ってはならないものとする。

- 2 前条又は前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合には、あらかじめ本人の同意を得ることなく、前条によって特定された利用目的の範囲を超える必要かつ合理的な範囲において、個人情報を取り扱うことができるものとする。
 - (1) 法令に基づくとき
 - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(取得に関する規律)

第4条 本会が個人情報を取得するときには、その利用目的を具体的に特定して明示し、適法かつ適正な方法で行うものとする。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合には、利用目的を具体的に特定して明示することなく、個人情報を取得できるものとする。

- 2 本会が個人情報を取得したときには、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかにその利用目的を本人に通知又は公表するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合には、本人に通知または公表しなくてもよいものとする。
 - (1) 利用目的を本人に通知又は公表することによって、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権

利利益を害するおそれがあるとき

- (2) 利用目的を本人に通知又は公表することによって、本会の権利又は正当な利益を害するおそれがあるとき
- (3) 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知又は公表することによって、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- (4) 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められるとき

(個人データの適正管理)

第5条 本会は、利用目的の達成に必要な範囲内において、常に個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めるものとする。

- 2 本会は、取り扱う個人データの漏洩、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講ずるものとする。
- 3 本会は、個人データを取り扱わせる本会の職員に対し、個人データの安全管理のために必要かつ適切な監督を行うものとする。
- 4 本会は、個人データの取り扱いの全部又は一部を第三者に委託する場合には、当該第三者に対し、個人データの安全管理のために必要かつ適切な監督を行うものとする。
- 5 本会は、利用目的に関して保有する必要のなくなった個人データにつき、6月を超えて保有することのないよう、確実かつ速やかに消去することとする。

(個人データの第三者提供の制限)

第6条 本会は、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ることなく、個人データを第三者に提供しないものとする。

- (1) 法令に基づくとき
 - (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
 - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- 2 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前項の第三者に該当しないものとする。
- (1) 本会が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取り扱いの全部又は一部を委託する場合。
 - (2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合。
 - (3) 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いている場合。なお、利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名

若しくは名称を変更する場合には、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くものとする。

(保有個人データに関する事項の公表)

第7条 本会は、保有個人データに関し、次に掲げる事項について、本人の知り得る状態(本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)に置くものとする。

- (1) 本会の名称
- (2) すべての保有個人データの利用目的(第4条第2項第1号ないし第3号に該当する場合を除く。)
- (3) 次条第1項及び第9条第1項の規定による求めに応じる手続
- (4) 本会が行う保有個人データの取り扱いに関する苦情の申出先

(保有個人データの開示)

第8条 1 本会は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示(当該本人が識別される保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。)を求められたときは、身分証明書等によって本人であることを確認した上で、本人に対して保有個人データを開示するものとする。ただし、開示することによって次の各号のいずれかに該当する場合には、その全部又は一部を開示しないものとする。

- (1) 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- (2) 本会の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- (3) 他の法令に違反することとなる場合

2 前項に定める開示の方法は、書面の交付による方法とする。ただし、あらかじめ、本人との間で口頭での回答による開示を合意によって定めている場合には、その方法によるものとする。

(保有個人データの訂正、追加、削除、利用停止等)

第9条 本会は、本人から、書面又は口頭によって、開示に係る個人データの訂正、追加、削除又は利用停止を求められたときは、利用目的の達成に必要な範囲内において、速やかに必要な調査を行い、理由があることが判明した場合には、その結果に基づいて当該保有個人データの訂正、追加、削除又は利用停止等の措置をとるものとする。

2 本会は、前項に基づいた措置をとったとき、又は措置をとらない旨の決定をしたときは、本人に対して遅滞なくその旨(訂正又は追加した場合には、その内容を含む。)に理由を付して通知するものとする。

(個人情報保護管理者及び苦情対応)

第10条 本会は、個人情報の適正な管理を図るため、個人情報保護管理者及び雇用管理個人情報管理責任者を定め、本会における個人情報の管理に必要な措置を行うものとする。

2 本会は、個人情報の取り扱いに関する苦情に適切かつ迅速に解決するため、苦情解決責任者を定め、本会における個人情報に関する苦情に対応するものとする。

(役職員等の責務)

第11条 本会の役職員等(ボランティア等の従事者を含む。以下同じ。)又は役職員等であった者は、業務上知

り得た個人情報の内容を第三者に漏洩し、又は不当な目的のために利用してはならない。

- 2 本規程は、個人情報保護を目的とした規程であって、本会の役職員等(ボランティア等の従事者を含む。以下同じ。)又は役職員等であった者は、プライバシー情報の保護に関しても厳格に法令を遵守するよう努めるものとする。

附則

この規程は、平成19年11月12日から施行する。

社会福祉法人せたがや櫛の木会
事業所名:

写真等掲載の同意書

社会福祉法人せたがや櫛の木会では、施設内での写真掲示、機関誌「かしの木」及びインターネット上の法人ホームページ「kashinokikai.net」に活動記録用写真画像やご利用者の作品を掲載し、当該施設の概要等を紹介していきたいと考えています。

創作品、作業風景、園祭・宿泊訓練等、行事の内容を広く紹介することで、ご利用者が普段の活動から取り組んできた成果を、関係者のみならず地域の方、一般の方々にご理解いただくことを目的とし、また事業所で取り組む就労支援や日中活動等を充実させるためにも、必要な広報活動と位置付けております。

個人情報保護・肖像権保護の観点から取扱いには十分留意し、写真・名前等の掲載にあたっては事前にご利用者本人、ご家族（後見人）の御了解を戴くことといたします。

つきましては、以下の項目にご回答いただき、ご署名御捺印をお願いいたします。

（当てはまる方を○で囲んでください）

1. 施設内掲載

同意する

同意しない

2. 施設広報紙掲載

同意する

同意しない

3. 法人機関誌掲載 （2000 部作成、親の会会員様・行政関係部署・障害者福祉施設へ配布）

同意する

同意しない

4. Web 上での掲載（法人ホームページ、ブログ等）の扱い

インターネット上での個人情報の漏えいを防止するため、個人を特定できるものは原則として掲載しないものとする。

以上のことに間違いありません。

令和 年 月 日

ご利用者本人氏名

印

ご家族（後見人）氏名

印

社会福祉法人せたがや櫨の木会

職員 倫理綱領・行動規範

平成 30 年 4 月 1 日 施行

も く じ

I. 基本理念・・・・・・・・・・・・・・・・	2
II. 法人ミッション・・・・・・・・・・	2
III. 各事業別サブミッション・・・・・・・・	2
IV. 経営方針・・・・・・・・・・・・・・・・	3
V. 行動指針・・・・・・・・・・・・・・・・	3
VI. 倫理綱領・行動規範について・・・	3
倫理綱領・・・・・・・・・・・・・・・・	6
行動規範・・・・・・・・・・・・・・・・	7
おわりに・・・・・・・・・・・・・・・・	17
参考文献・・・・・・・・・・・・・・・・	18
せたがや櫨の木会倫理綱領・行動規範関係図および関連法規	

社会福祉法人せたがや櫨の木会 虐待対応規程

資料 7

第 1 章 総 則

(目的)

第 1 条 この規程は、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号。以下「法律」という。）の趣旨を踏まえ、社会福祉法人せたがや櫨の木会において虐待が発生した場合の対応等について必要な事項を定めることにより、利用者の権利利益の擁護を図ることを目的とする。

(定義)

第 2 条 この規程において「職員」とは、社会福祉法人せたがや櫨の木会に勤務する職員をいう。

2 この規程において「利用者」とは、社会福祉法人せたがや櫨の木会が実施する事業を利用する者をいう。

3 この規程において「虐待」とは、職員が利用者に対して行う次の行為をいう。

- (1) 身体的虐待 身体に暴行を加えること、又は正当な理由のない身体拘束を行うこと。
- (2) 性的虐待 わいせつな行為をすること、又はわいせつな行為をさせること。
- (3) ネグレクト 衰弱させるような減食、長時間の放置、又は他の利用者による虐待行為の放置、その他利用者を養護すべき職務上の義務を怠ること。
- (4) 心理的虐待 暴言、拒絶的な対応、又は不当な差別的言動、その他心理的外傷を与える言動を行うこと。
- (5) 人格的虐待 正当な理由のないプライバシー侵害を行うこと。
- (6) 経済的虐待 財産を不当に処分すること、その他利用者財産の私的流用をすること。

第 2 章 虐待防止体制

(虐待防止責任者)

第 3 条 本規程による虐待防止の責任主体を明確にするため、各事業所に虐待防止責任者を設置する。

2 虐待防止責任者は、管理者が当たるものとする。

(虐待防止受付担当者)

第 4 条 利用者、その保護者、関係者等（以下「利用者等」という。）が虐待の通報を行いやすくするため、事業所に虐待防止受付担当者を設置する。

2 虐待防止受付担当者は、管理者が任命する。

3 職員は、虐待防止受付担当者が不在であるときは、虐待防止受付担当者に代わってその職務を行うことができる。

第3章 虐待の通報と対応

(虐待の通報等)

第5条 利用者等は、別に定める「虐待通報書」のほか、様式によらない書面又は口頭により、虐待防止受付担当者に対し、虐待を通報することができる。

2 職員は、虐待を発見したときは、直ちに虐待防止受付担当者に報告しなければならない。

3 職員は、利用者等から虐待に関する相談を受けたときは、虐待防止受付担当者に報告しなければならない。

(虐待の受付)

第6条 虐待防止受付担当者は、前条の通報又は報告を受けたときは、直ちに「虐待通報の受付・経過記録書」を作成し、虐待防止責任者に報告するものとする。

(虐待への対応)

第7条 虐待防止受付責任者は、前条の報告を受けたときは、法律第16条第1項の規定に基づき、市区町村に虐待の通報を行う。

2 虐待防止受付責任者は、虐待の内容及び原因を調査し、必要な改善策を検討するものとする。

3 虐待防止受付責任者は、利用者の保護者、関係者等に対し、虐待が発生した経緯及び改善策について説明するものとする。

4 虐待防止受付責任者は、第三者委員に対し、虐待の発生及び対応状況を報告するものとする。

(虐待に向けた措置)

第8条 虐待防止責任者は、虐待の再発防止策を検討するため、必要に応じて利用者等と協議するものとする。

2 虐待防止責任者は、虐待が発生した経緯及び改善策を記載した改善計画を策定し、利用者等に説明するものとする。

3 虐待防止責任者は、改善計画の実施状況を記録し、第三者委員、理事会に報告するものとする。

第4章 虐待の防止

(虐待防止のための措置)

第9条 虐待防止責任者は、虐待の防止を図るため、定期的に職員研修を実施するものとする。

2 虐待防止責任者は、虐待対応の仕組や通報先について重要事項説明書、パンフレット等に記載し、周知を図るものとする。

(虐待防止委員会)

第10条 虐待防止責任者は、虐待の防止を図るため、虐待防止委員会を設置するものとする。

2 虐待防止委員会は、虐待防止責任者及び虐待防止受付担当者、その他必要な員数をもって組織する。

3 虐待防止委員会の委員長は、管理者とする。

4 虐待防止委員会は、定期的に、又は虐待発生の都度、開催するものとする。

第5章 雑 則

第11条 この規程は、社会福祉法人せたがや櫛の木会における虐待対応の仕組みを定めるものであつて、この規程の定めによらず、職員が直接、市区町村に通報することを妨げるものではない。

第12条 職員は、本規程における虐待以外の法律に定める障害者虐待（養護者による虐待又は使用者による虐待）を発見したときは、速やかに、虐待防止受付担当者及び虐待防止責任者を通じて、市区町村（使用者による虐待の場合は市区町村又は都道府県）に通報するものとする。

附 則

1. この規程は、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律施行規則の改正（平成27年1月1日施行）に伴い、新たに制定し、平成29年2月9日から施行する。

2. この規程の制定に伴い、社会福祉法人せたがや櫛の木会虐待防止規程（平成24年10月1日施行）は廃止する。

**社会福祉法人せたがや榎の木会
苦情解決実施規程**

資料 8

第 1 章 総則

（目的）

第 1 条 この規程は、社会福祉法人せたがや榎の木会（以下「法人」という。）定款第一条に基づき法人が実施する事業（以下「事業」という。）の利用者からの苦情に対して社会福祉法第 8 2 条の規定に基づき適切な対応を実施することにより、事業の利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、法人に対する社会的な信頼を向上させること目的とする。

（対象とする苦情の範囲）

第 2 条 この規程により法人が対応を行う苦情は、事業のうち、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から 3 年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規程が取り扱う範囲から除外する。

（苦情申出人の範囲）

第 3 条 事業を利用しているか、または過去に利用したことのある利用者及びその家族、委任を受けた代理人等（以下「利用者等」という。）を本規程による苦情申出人とする。

2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

第 2 章 苦情解決体制

（苦情解決責任者）

第 4 条 本規程による苦情解決の責任主体を明確にするため、法人に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、施設長または副施設長（以下「施設長等」という。）が当たるものとする。

（苦情解決責任者の職務）

第 5 条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- （１）苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- （２）苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- （３）第 8 条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- （４）苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者への報告

（苦情受付担当者）

第 6 条 事業の利用者等が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者は、施設長等が若干名を任命する。

- 3 法人職員（以下「職員」という。）は、苦情受付担当者の不在時等に第 2 条に定める苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受ける付けることができる。
- 4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅滞なく苦情受付者にその内容を連絡しなければならない。

（苦情受付担当者の職務）

第 7 条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- （１）利用者等からの苦情受付
- （２）苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録
- （３）苦情内容の苦情解決責任者及び第三者への報告
- （４）苦情改善状況の苦情解決責任者への報告

（第三者委員）

第 8 条 苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人の立場や特性に配慮した適切な対応を行うため、公平・中立な立場にある第三者委員を設置する。

2 第三者委員は次に掲げるうちから 3 名から 5 名を選任し、理事長が委嘱する。

- （１）法人評議員
- （２）学識経験者
- （３）民生委員・児童委員
- （４）社会福祉協議会役員等
- （５）前各号に掲げるもののほか、理事長が必要と認めた者

（第三者委員の任期）

第 9 条 第三者委員の任期は 2 年とする。ただし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。また、再任は妨げない。

（第三者委員の職務）

第 10 条 第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者と協議を行うことができる。この場合、理事長は案件に応じて第三者委員を指名することとする。

2 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- （１）苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告の聴取
- （２）苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- （３）利用者等からの直接受付
- （４）苦情申出人への助言
- （５）法人への助言
- （６）苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立ち合い及び助言
- （７）苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告の

聴取

- (8) その他、事業所におけるサービスの質の向上、利用者の権利擁護を図る上での状況把握と意見の傾聴および助言

(守秘義務)

第11条 第三者委員は、苦情申出人の了解なしに苦情等の内容を他に漏らしてはならない。また、委員を退任した後も同様とする。

(第三者委員活動への協力)

第12条 第三者委員は、本法人および事業所から影響を受けることなく活動することができる。
2 本法人および事業所の役職員は、第三者委員から求めがあった場合、誠意をもってその調査等に協力しなければならない。

(第三者委員の報酬)

第13条 第三者委員の報酬を支給できるものとし、理事長の判断により謝礼金として3万円を限度に支給できる。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第14条 苦情解決責任者は、重要事項説明書及び事業所内の掲示、ホームページへの掲載等により、本規程に基づく苦情解決制度（以下「本制度」という。）について周知を図るものとする。
2 職員は、事業の提供に際し利用者等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

(苦情の受付)

第15条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。
2 苦情申出は、別に定める「苦情申出書」（様式1）によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。
3 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際して、次の事項を別に定める「苦情受付書」（様式2）に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。
(1) 苦情の内容
(2) 苦情申出人の要望等
(3) 第三者委員への報告の要否
(4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言と立ち合いの要否

(苦情の報告・確認)

第16条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情をすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。

2 苦情受付担当者は、投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

3 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」（様式3）によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。通知は、原則として苦情申出のあった日から10日以内に行わなければならない。

（苦情解決に向けた話し合い）

第17条 苦情解決責任者は、苦情申出の内容の解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができるものとする。

2 前項による話し合いまたは解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から14日以内に行わなければならない。

3 苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができる。

4 第三者委員は、話し合いの立ち合いに際しては、苦情内容を確認のうえ、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善事項等を別に定める「話し合い結果記録書」（様式4）により記録し、話し合いの出席者及び立ち合った第三者委員に確認する。

（苦情解決に向けた記録・結果報告）

第18条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について法人の定める苦情報告書式に記録する。

2 苦情解決責任者は、改善事項等について、苦情申出人及び第三者委員に対して別に定める「改善結果報告書」（様式5）により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足できる解決が図られなかった場合には、区市町村の苦情相談窓口及び東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。

（解決結果の公表）

第19条 苦情解決責任者は、定期的に苦情内容及び苦情解決結果並びに苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

2 法人事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書等に掲載し、公表するものとする。

（その他）

第20条 法人個人情報保護規程第10条第2項に定める異議申出における対応は、本規定によるものとする。

2 本規程にない事項については、必要に応じて理事長が別に定める。

付則

1. この規程は、平成19年11月12日から施行する。
2. この規程は、平成28年3月1日から施行する。
3. この規程は、平成30年4月1日から施行する。
4. この規程は、令和6年4月1日から施行する。

社会福祉法人せたがや櫛の木会

令和6年度 研修計画

資料9

法人理念				(1) 利用者の人権を尊重し、利用者と信頼関係を構築していく (2) 利用者の主体性を尊重しながら、利用者の自立生活と社会参加を支援していく (3) 利用者が地域社会の構成員であることを認識し、利用者の支援を通して地域福祉の推進に寄与していく			
法人職員育成方針				法人の基本理念、経営方針、行動指針及び法人ミッションに基づき (1) 対人援助に関わるものとしてふさわしい豊かな人間性を培う (2) 専門職として必要な資質・能力を身に付ける (3) 社会福祉事業を担う組織人として幅広い視野を持ち自己啓発に努める			
職員育成の中長期計画				令和6年度・令和7年度・令和8年度の3年間で【第一期職員育成計画】とし以下を策定する (1) 利用者の権利擁護を遵守し不適切な支援につながらないよう、全職員が障害者虐待防止についての正しい理解と知識を身に付ける (2) 自己覚知を深め、感情や価値観に影響されない中立的な支援を担う人材を育成する (3) 事例検討の実施を定着させ困難事例をひとりで抱え込まない組織作りを行う			
今年度の重点目標				① 障害者権利擁護・虐待防止について全職員が重点的に学べるよう研修を開催する ② アンガーマネジメント・自己覚知についての研修を開催する ③ 事例検討を年3回開催するほか、職員が気になるケースについて事例検討を行えるようファシリテートを行う ④ 法人の経理規定に基づく適正な会計経理についての研修を行う			
	対象	内・外	必・選	研修名	主催・講師等	日程	内容・備考
組織科目	管理職	法人内	必修	人事考課研修	事務局	4月	人事考課・育成方針
				階層別研修(管理職:基礎)	研修委員長・事務局長	6月	新任管理職対象 求められる管理職像等
				階層別研修(管理職:応用) ¹	研修委	12月	*の研修を併せる
	主任職		必修	人事考課研修	事務局	*	人事考課・育成方針
				階層別研修(主任級職:基礎)	研修委員長・事務局長	7月	新任主任対象 求められる主任像等
				階層別研修(主任級職:応用)	研修委	*	人事考課・育成方針
	中堅職		必修	階層別研修(中堅職:基礎)	研修委	6月	サービス等利用計画・個別支援計画
				階層別研修(中堅職:応用)	研修委	10月	OJT・リーダーシップ
			選択	事例検討	研修委	7月	
	初級職		必修	オリエンテーション ²	事務局	入職前	法人概要・就業規則等
				新人研修Ⅰ	研修委	4月・10月	倫理綱領・マナー等
				新人研修Ⅱ	研修委	11月	事例検討
				新人研修Ⅲ	研修委	3月	フォローアップ
				階層別研修(初級:基礎)	研修委	5月	利用者支援・介護技術
				階層別研修(初級:基礎)	研修委	9月	コミュニケーション・記録
			選択	事例検討	研修委	5月	
	共通		必修	感染症の予防及びまん延の防止 兼 BCP 感染症	事故防止担当委	6月	
				危機管理	各事業所	1月	
				事業継続計画 非常災害	各事業所	通年	
				虐待防止・身体拘束等適正化Ⅰ	虐待防止委	9月	
				身体拘束等適正化Ⅱ	虐待防止委	1月	
				アンガーマネジメント	精神衛生委	7月	

¹ 令和6年度は主任職の人事考課研修・階層別研修(主任:応用)を兼ねる² 中途採用のオリエンテーションは原則として動画視聴とする

			選択	実践報告会 現場研修 法人セミナー アート研修	実践報告会 研修委 研修委 アートスポーツ等	12月 通年 11月 11月	法人重点項目による内容
			指名	リビングルーム	事務局長	7月	
専門科目	事務職	法人内	必修	事務職研修	事務局	8月	
	管理職	法人外	必修	サービス管理責任者更新研修	東京都他	通年	対象者必修
			必修	福祉施設長講座		通年	
			選択	サービス管理責任者研修		通年	
	必修		サービス管理責任者更新研修	通年		対象者必修	
	選択		サービス管理責任者研修	通年			
	相談職		選択	相談支援従事者初任者研修		通年	
			選択	相談支援従事者現任研修		通年	
OJT	共通	職場内	必修	育成面談		各事業所	4月・10月
	主任職 中堅職 初級職			会議等を活用しての指導育成	各事業所	通年	
				OJT担当者としての指導	各事業所	通年	
				OJT担当者としての指導	各事業所	通年	
				OJT担当者からの指導	各事業所	通年	
SDS	共通	法人内	選択	指定研修職務免除	各事業所	通年	
				自主勉強会の会場提供	各事業所	通年	
				事例検討	自主(研修委)	通年	
				国家資格取得支援	各事業所	一	書籍購入・有休の取得等
				知的障害者移動支援従事者研修	HS樫の木	年4回	

社会福祉法人せたがや檜の木会

人事考課制度について



2023.4

◆ せたがや櫛の木会のミッション

せたがや櫛の木会は、国の社会福祉法の理念や考え方を踏まえ、ミッション(事業運営理念)を掲げています。障害があっても生まれ育った世田谷で“あたりまえに笑顔で生活できる”ように、全ての面で支え続けることが法人の使命です。

一人ひとりの思いに寄り添い ともに人として支えあい
誰もが自分らしく生きられる 地域づくりを進めます

法人のミッションを実現するためには、職員一人ひとりが福祉人として成長することを目的とした総合的な人事管理制度を構築し、能力開発や意欲向上に向けた取り組みを行っていくことが重要となります。

人事考課制度は、自己申告や面談を通じて、職員一人ひとりが自分は何をすべきか、自分に必要な知識は何かなど、努力の方向や焦点を明らかにして自らの資質向上を促すとともに、ミッション、サブミッション、ゴール達成のために貢献し成果をあげている職員を公正に評価し、これからの法人を担っていく人材を育成することを目的としています。

また、上司と職員のコミュニケーションにより、職場における目標の共有化を図るとともに、個々のキャリア形成を目的とした職務分担や適切な人員配置を行うことで、仕事にやりがいを感じられる職場づくりを推進していきます。

人事考課制度の実施により、「個人力から組織力へ」発展させるとともに、「職員満足から利用者満足へ」循環させ、法人ミッションの実現を目指します。

◆ 人事考課制度の概要

1. 制度の構造

- ① **ミ ッ シ ョ ン** 法人の存在目的・社会的使命
- ② **サブミッション** ミッションに基づき事業所ごとに求められている社会的役割
- ③ **ゴ ー ル** ミッション・サブミッションに基づいた各事業所の「年度事業計画」の向こうにある、中期的に取り組むべき課題・目標
- ④ **方 針 管 理** 期首面談により、①ミッション ②サブミッション ③ゴールに基づき、個々の職員が担うべき職務・求められる役割を明確にします。
- ⑤ **業 績 考 課** (1年間の業績が、等級別に課せられた期待に対してどうであったか?)

業績考課は、ミッション・ゴールに基づいて示された方針に沿って、以下の第1項目及び第2項目

目について、1年間の成果とそれに至ったプロセスを評価します。また、第3項目を付加的要素として位置付け、評価のための参考項目とします。

	第1項目	第2項目	第3項目
支援員	利用者のために(顧客成果)	組織のために(組織貢献)	福祉人として成長するために(自己成長)
事務員	利用者のために (利用者(=を支援する人々)満足)	組織のために (事業所の収益性・業務改善)	福祉人として成長するために(自己成長)
4 等級 以上	利用者のために (利用者(=を支援する人々)満足)	組織のために (事業所・法人の収益性・業務改善)	人材育成のために (職員・自己成長)

⑥ **行動能力考課**（1年間の行動から見て、期末時点における行動能力が、その等級レベルを全うしているか？その上位レベルの実力を有しているか？）

行動能力考課は、「行動能力基準書*」に基づき、以下の 6 項目について、年度内の職務行動から評価時点における行動能力レベルを評価します。

- (1) 利用者支援力／組織貢献力(事務職)
- (2) 問題解決力
- (3) コミュニケーション力
- (4) チームワーク力
- (5) 専門力／徹底確認力(事務職)
- (6) リーダーシップ(3 等級以上)

*「行動能力基準書(コンピテンシー)」とは、新人から中堅・主任級・管理職まで、それぞれの等級の職員として、「良い仕事」をして「成果」をあげていくために必要な行動スタイルをレベル展開したものです。単なる「考課の基準」ではなく、「人材育成・自己成長のためのツール」として活用することができます。

2. 制度の特色

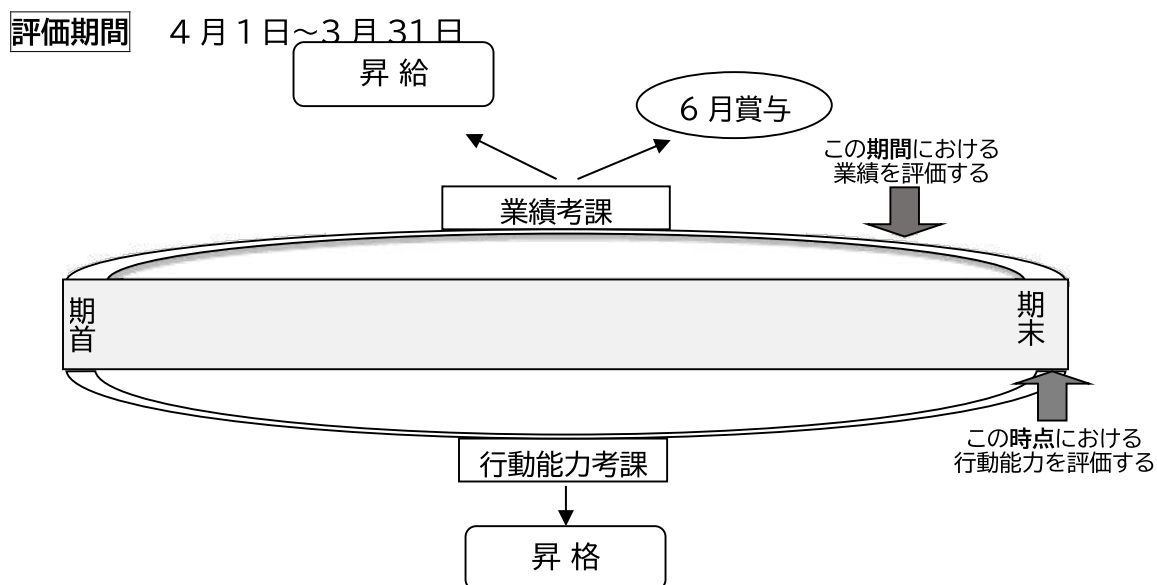
① 自己申告(アカウンタビリティ)

対人援助を主な専門性とする福祉の世界においては、「個人業績は一樣に測りがたい」「詳細な職能要件を定めがたい」という業種特性があり、それを踏まえて、上からの一方的な目標や基準に従って評価するのではなく、「方針管理－期末申告」による、本人からの自己申告(アカウントビリティ)方式を採用しています。

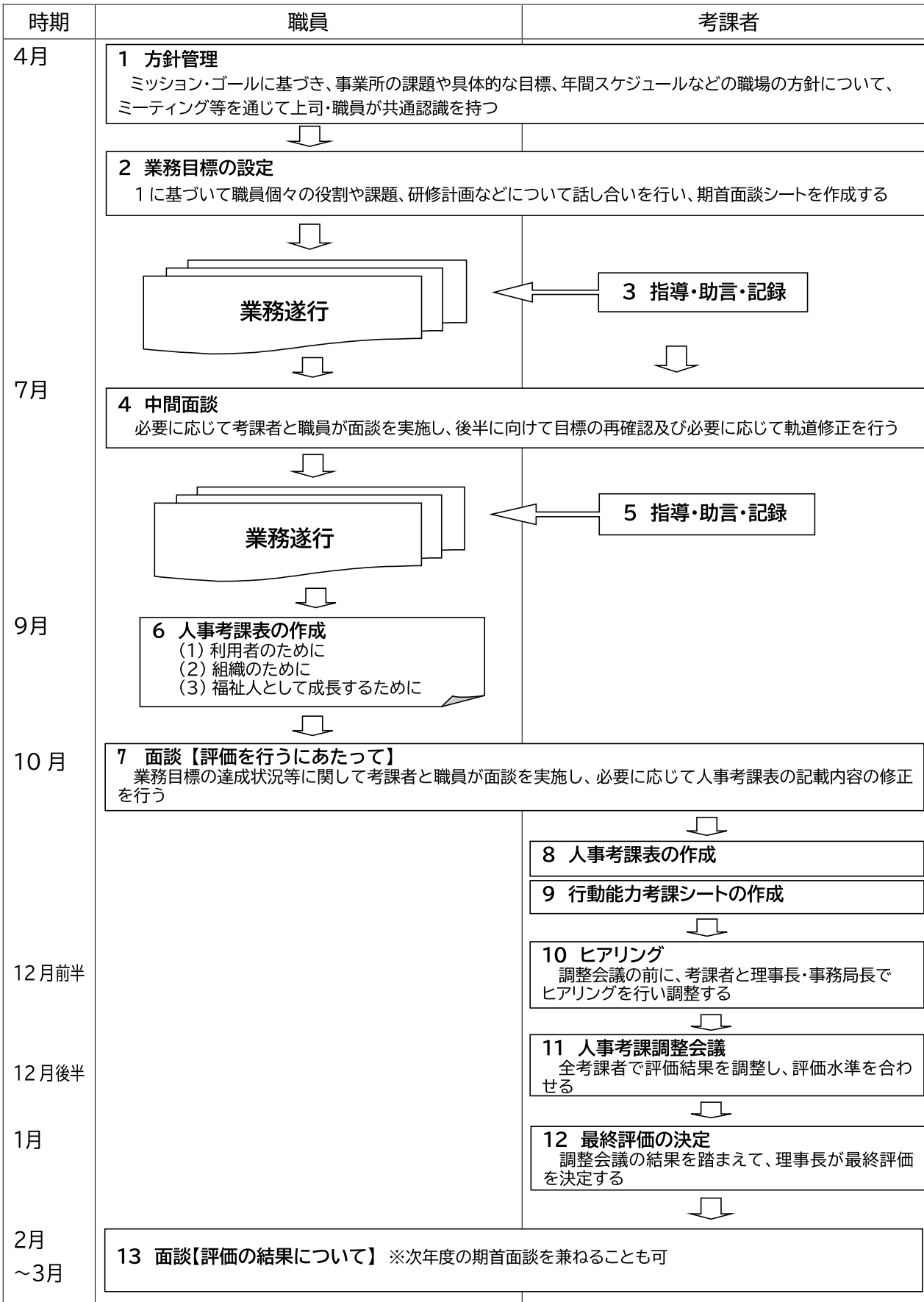
② 人事考課調整会議

ミッション・ゴールに向けた職務行動を本人が考課者に面接で報告・申告し、考課者はその評価と事由を人事考課調整会議に報告・説明します。個々の評価が適切かどうか検討を行うとともに事業所間の期待レベルを調整して、最終評価は理事長が決定します。

3. 評価期間と評価の反映



4 年間スケジュール



5 人事考課表の記入にあたって

I 期首

1. 法人のミッション、職場のサブミッション・ゴールについて理解する
2. 面談などを通して、自分に求められる役割、求められる行動について理解する
3. 業務目標を明確にするために、期首面談シートを作成する

II 期中

1. 期首に設定した業務目標に関して、期間中に自分が取った行動とその成果について、メモを取るなどして記録に残しておく
2. 期間中に上司や同僚に褒められたことやアドバイスを受けたことについて、メモを取るなどして記録に残しておく

III 期末

1. 期間中の行動と成果の中から主なものをピックアップして、次の3つの項目に分けて書く
 - ① 利用者のために…法人及び事業所の存在理由・目的である利用者支援に関すること
 - * 利用者のリアルニードへの対応、生活状況の改善、課題の解決など
 - * 事務については、支援への直接関与の他、支援員への間接支援
 - ② 組織のために…①の利用者支援を行うために不可欠である組織づくり・組織運営等に関すること
 - * 園祭や係等の担当業務など、直接支援以外の業務
 - * 事務については、経常事務の改善・改革
 - ③ 福祉人として成長するために(任意)…①及び②を行う目的で、福祉人として成長し、より高い能力や広く深い知識を得るための自発的な行動に関すること
 - * 具体的な研修名・書籍名及び内容やOJTなど
 - * 4等級については人材育成
2. 書く時の注意点として、「～に務めた」「～ように心掛けた」「～に配慮した」「～に取り組んだ」というような抽象的・心得的な言葉は使わず、「何を(対象・課題)」→「どうして(取り組み・プロセス)」→「こうなった(成果)」というように具体的な表現で書く
3. 数値化できるものは定量的に報告する
4. 原則として、様式内に納まるように作成し、事業所運営に影響するようなマニュアルや、成果を数値で表す一覧表等を作成した場合は、それを添付する

社会福祉法人せたがや櫨の木会 資格取得支援制度規程

（目 的）

第 1 条 この規程は、社会福祉法人せたがや櫨の木会（以下「法人」という。）が、職員の能力開発及び自己啓発の促進を目的とする資格取得等に関する支援制度の運用について定めたものである。

（対象者）

第 2 条 この規程の対象者は、全ての職員とする。

（支援内容）

第 3 条 法人は、職員の資格取得を支援するため、次の施策を実施する。

- （1）書籍購入支援制度
- （2）有給休暇取得優遇制度
- （3）登録料支援制度

（対象となる資格）

第 4 条 対象となる資格は次のとおりとする。

- （1）社会福祉士
- （2）介護福祉士
- （3）精神保健福祉士
- （4）公認心理師
- （5）保育士
- （6）介護支援専門員

（書籍購入支援制度）

第 5 条 前条の資格を取得するために書籍を購入した職員には、年間 1 冊を限度として、その費用を法人が負担する。

（書籍購入支援金の申請）

第 6 条 書籍購入の支援を希望する職員は、「資格取得支援金申請書」に書籍購入にかかった費用を明記し、領収書など支払いを証する書面を添付して法人に提出する。

（有給休暇取得優遇制度）

第 7 条 第 4 条の資格を取得するために受験する職員は、受験準備のために優先的に有給休暇を取得することができる。

(登録料支援制度)

第 8 条 第 4 条の資格を取得した職員が、登録免許税および登録手数料を負担した場合は、別表 1 に基づき、その費用を法人が負担する。

2 2 つ以上の資格について資格を取得した場合は、それぞれの登録料について、その費用を法人が負担する。

(登録料支援金の申請)

第 9 条 登録料の支援を希望する職員は、「資格取得支援金申請書」に、登録機関からの領収書など支払いを証する書面を添付して法人に提出する。

(登録料支援金の支給)

第 10 条 支援金の申請を受け付けた法人は、受付直後の給与支払日に支援金を申請者の給与口座に振り込む。

(情報提供)

第 11 条 法人は、資格取得支援のための情報提供を行う。

(適用の除外)

第 12 条 次のいずれかに該当するときは、本規程の支援対象から除外する。

- (1) 本規程の定める報告、届出等必要な手続きを怠ったとき
- (2) 1 年以内に退職することが明らかとなったとき
- (3) 支援金等の支給要件に該当してから 1 年を経過しても申請がないとき

付則

(実施期日)

1. この規程は、令和 2 年 7 月 1 日から施行する。

別表 1 登録料支援金額

資 格	登録免許税	登録手数料	総 額
社会福祉士	15,000 円	4,050 円	19,050 円
介護福祉士	9,000 円	3,320 円	12,320 円
精神保健福祉士	15,000 円	4,050 円	19,050 円
公認心理師	15,000 円	7,200 円	22,200 円
保育士	—	4,200 円	4,200 円
介護支援専門員			

令和元年 4 月 1 日現在

資格取得支援金申請書

理事長 岩井雄一 様

[申請日] 令和 年 月 日

[申請者] 所属 _____

氏名 _____ ⑩

資格取得支援制度規程に基づき、下記のとおり申請いたします。

記

1. 申請項目

- ☐ 書籍購入支援金
- ☐ 登録料支援金

2. 申請内容

書籍購入 支援金	資格名称：
	申 請 額： 円
登録料 支援金	資格名称：
	申 請 額： 円
登録料 支援金	資格名称：
	申 請 額： 円