

1 法人の理念・地域福祉に対する考え方

・法人理念

社会福祉法人大三島育徳会（以下本法人という）の基本理念は、「**地域に根差した社会福祉の実践**」である。地域から信頼され、愛される社会福祉法人になることを目指している。

・地域福祉に対する考え方

本法人の理念は、「地域に根差した社会福祉の実践」である。地域から法人の事業を理解していただき、信頼されるように実践を重ねることを理念としている。基幹施設である特別養護老人ホーム（以下、特養という）「博水の郷」の運営方針は、良質な介護保険サービスの実施にとどまらず、地域における公益的な取り組みにより、「地域福祉の向上を目指す」ことである。

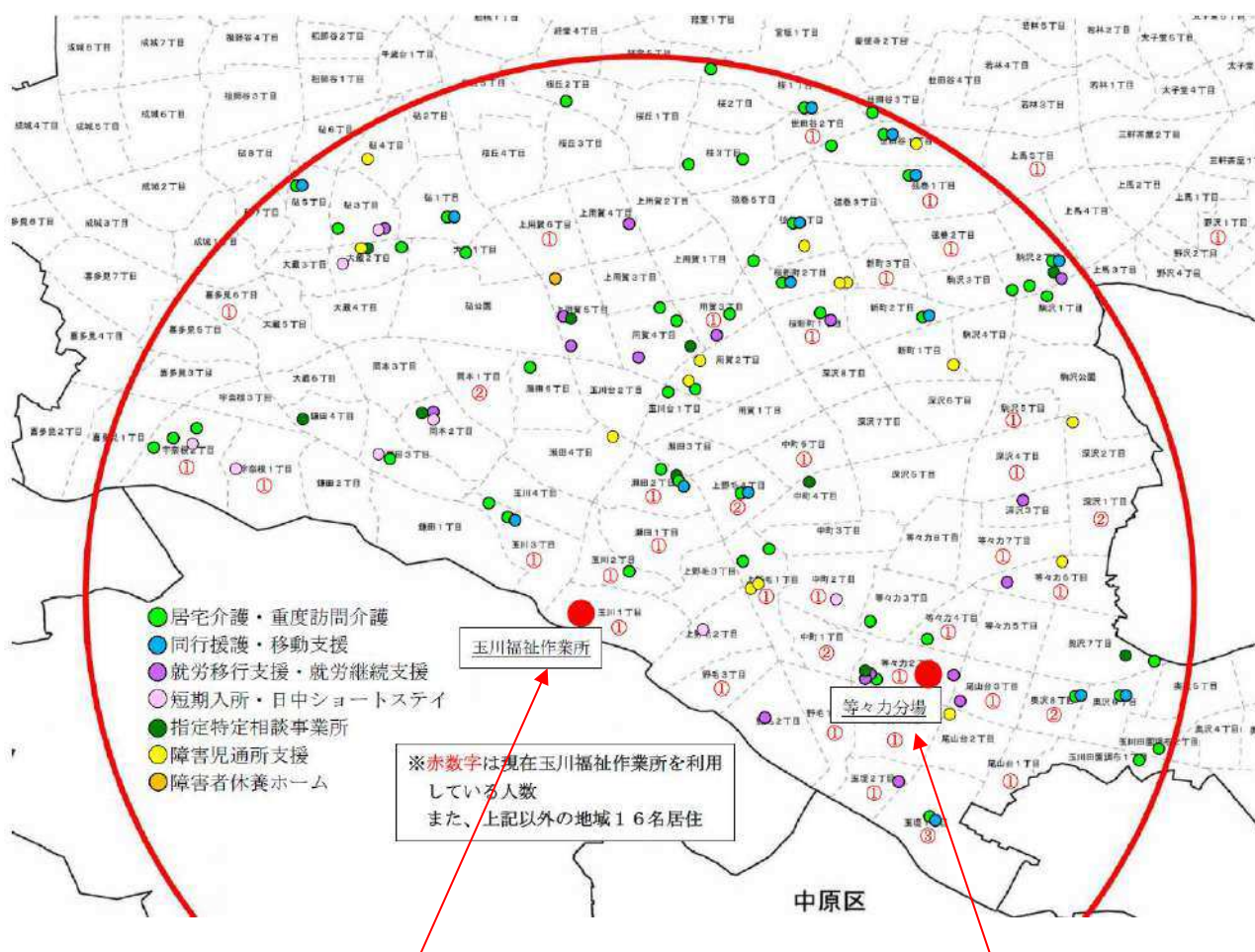
本法人は最大の利益関係者（ステークホルダー）を地域と考えて、「困難を抱えている区民に救いの手を差し伸べ、励まし、背中を押す」ことが社会福祉法人の使命と定めている。

障害者分野においては、福祉作業所とグループホームなどの事業を通じて、「障害理解の促進」、「障害を理由とする差別の解消」や、「合理的配慮の提供」に向けた啓発が事業の障害の有無にとらわれず、日常的に地域で支え合いながら暮らしていくようにするために、住民と利用者が交流できる地域の拠点になるよう努めている。以て世田谷区における「地域共生社会の実現」に寄与したい。

本法人は、東京都から「生活困窮者就労支援事業所」（※1）、「住宅確保要配慮者居住支援法人」（※2）の認定を受けている。相談支援型フードパントリー、要配慮児童への支援など法人独自の取り組みも重ねてきた。さらに、障害者の相談支援事業、地域包括支援センターの運営をしている。つまり当該地域の高齢者、障害者と保護者など住民のニーズを知悉している。また地域の他の福祉団体とも継続的につながりを築いてきている。これまで積み上げてきた福祉サービスの実績と経験、砧・玉川地域にある法人拠点のネットワーク、地域との信頼関係など全てを活かし、世田谷区立玉川福祉作業所の指定管理者として、継続して尽くしていきたい。

- （※1）生活困窮者就労支援事業所：自立相談支援機関（生活困窮者自立支援法に基づき自治体やその委託事業者が運営）のあっせんに応じて、就労に困難を抱える生活困窮者を受け入れ、その状況に応じた就労の機会を提供するとともに、生活面や健康面での支援を行う事業である。（厚生労働省）
- （※2）住宅確保要配慮者居住支援法人：改正住宅セーフティネット法（平成 29 年 10 月 25 日施行）に基づき、住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への円滑な入居促進を図るため、住宅確保要配慮者に対して居住支援を行う法人として都道府県が指定するものです。（東京都住宅政策本部）

地域における障害者事業所および玉川福祉作業所通所者分布図



※玉川福祉作業所



※等々力分場

2 法人の事業実績

年月	経歴
平成 12 年 11 月 28 日	社会福祉法人 大三島育徳会 認可
平成 14 年 4 月 1 日	「特別養護老人ホーム 博水の郷」運営開始（世田谷区） ・定員 90 人（平成 20 年 4 月から、ユニット型 46 人 従来型 44 人）
5 月 1 日	「短期入所生活介護 博水の郷」運営開始（世田谷区） ・定員 18 人（平成 18 年 6 月からユニット型）
8 月 1 日	「居宅介護支援事業所 博水の郷」運営開始（世田谷区）
9 月 1 日	「デイサービス 博水の郷」運営開始（世田谷区）・定員 30 人
平成 16 年 10 月 1 日	認知症対応型共同生活介護「グループホーム やまぼうし」運営開始（世田谷区）・定員 9 人
平成 17 年 4 月 1 日	知的障害者通所授産施設 「世田谷区立玉川福祉作業所」及び「世田谷区立玉川福祉作業所等々力分場」の指定管理者として運営開始（世田谷区） ・定員：玉川福祉作業所 51 人 ：玉川福祉作業所等々力分場 19 人 （平成 20 年 4 月、障害福祉サービス事業所（就労継続支援 B 型、就労移行支援）へ移行済） （平成 31 年 1 月、就労定着支援の運営開始）
平成 19 年 10 月 1 日	認知症対応型通所介護「デイサービス やまぼうし」運営開始 ・定員 3 人
平成 23 年 7 月 1 日	障害者ケアホーム・グループホーム・ショートステイ 「ホーム いろえんぴつ」運営開始（世田谷区） ・定員：ケアホーム・グループホーム 7 名 ：ショートステイ 定員 3 人
9 月 1 日	地域密着型通所介護「喜多見だんちデイ」運営開始（世田谷区） ・定員 10 人
平成 25 年 4 月 1 日	世田谷区地域包括支援センター「用賀あんしんすこやかセンター」受託事業者として運営開始（世田谷区）
7 月 1 日	訪問介護「訪問介護支援事業所 二子のわたし」運営開始（世田谷区） 知的障害者特定相談支援事業「相談支援センター フォルテ」
平成 26 年 8 月 1 日	運営開始（世田谷区）
9 月 1 日	地域密着型通所介護「タガヤセ大蔵デイ」運営開始（世田谷区） ・定員 10 人
平成 29 年 5 月 1 日	「訪問介護支援事業所 二子のわたし」知的障害者居宅介護、行動援護事業所として運営開始（世田谷区）
平成 31 年 7 月 16 日	世田谷区地域包括支援センター「二子玉川あんしんすこやかセンター」委託事業者として運営開始（世田谷区）
令和 4 年 6 月 1 日	世田谷区立鎌田区民センター内喫茶室「かふえ いろどり」運営開始（世田谷区）

- ④ **座席配置の変更やアクリル板の利用、「一行動、一消毒」**など行動変化も大きかったが、利用者に手順を説明し混乱のないように進めた。
- ⑤ **マスクの着用、手洗い、換気、ソーシャルディスタンス**など、感染症拡大防止策を徹底した。利用者が理解し自ら取り組めるよう日々の朝礼で**勉強会**を行い毎日チェックした。



手にスタンプして、どのくらい手洗したらウイルスが消えるか視覚で確認できるようにした。

ソーシャルディスタンスの目安、消毒の手順を貼りだした。



施設のルール	
1	ご挨拶までした
2	マスクをつけ直す
3	テーブルを拭く
4	後衛を拭く

- ⑥ **インターネットを利用した一斉連絡アプリ**を導入し、感染者が出た場合、迅速に情報が伝わるようにした。同居家族に高齢者がいる、内部疾患がある、など高リスクの方への**タイムリーな情報提供**ができた。
- ⑦ **コロナワクチン集団接種を6回、PCR検査9回**を注射や検査への不安を抱えながら、トラブルなく実施できた。

(2) 障害者理解の促進

- ① SNS を利用した情報発信に努めた。コロナ禍によりリアルな交流の場が減少したため自主生産品「irodori」の**インスタグラム**を活用し、利用者の作品を目にして興味を持ってもらうようにした。また、**利用者の日常の作業をリアルタイムに発信**し、生き生きとした表情を伝えた。(インスタグラムフォロワー**2474人**：令和6年5月現在)



I r o d o r i T a m a f u k u



i r o d o r i _ t a m a f u k u

- ② **「出張玉福施設公開」**を地元玉川高島屋本館1階**グランパティオ**で開催し、作業所の活動を紹介した。コロナ禍のため、ここ数年は施設祭りや施設公開の休止を余儀なくされていたが、令和5年コロナ感染症が5類に移行した10月に高島屋企画宣伝部へのプレゼンを経て実現した。

この試みはコロナ禍で余儀なくされた閉塞感からの大きな解放になり利用者のみならず、保護者同志でツアーを組んで見学会が開かれ、活性化につながった。

展示を見た来場者が興味をもち、その足で作業所まで見学にきたケースもあった。

この展示会をきっかけに縁が繋がり、伝統工芸（金沢の金箔工房）と irodori との**コラボ商品の開発**が現在進行形で進んでいる。



玉川高島屋
展示会の様子

出張施設公開
のチラシ



- ③ **町会の防災訓練や、年末夜警**に参加。日ごろから町会の活動に参加し**顔の見える関係**を築いている。防災訓練当日は夏のさなかだったが、作業所の机やジャグを貸し出し、給水所として活用していただいた。また熱中症になった人を想定し施設内を救護室として提供した。(※幸いにも熱中症にかかった人は出なかった)

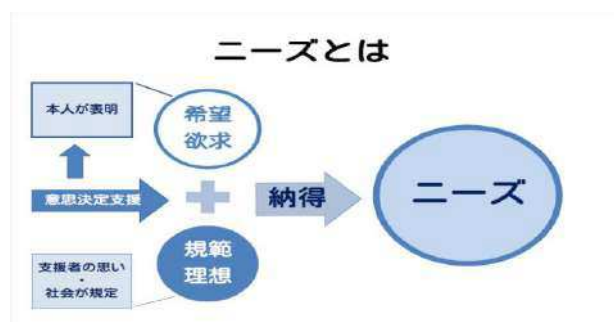


(3) 利用者ニーズを主体とした個別支援計画と課題への取り組み

「自分で選んで自分で決める、わたらしい生活づくり」を作業所の理念に掲げ、利用者一人ひとりがその人らしく役割をもって、作業所に通所できる施設づくりをしてきた。

① ニーズアンケート

年度開始時にケース担当職員が一人ひとりとニーズ面談を設け、作業・実習・係活動、やりたいこと、**チャレンジしたいこと**を探った。同時に、工賃がいくらほしいか、何に使いたいかなど、アンケートを行っている。利用者の要求を聞くだけでなく、支援者の思いや社会の規範について話し合い**本当のニーズを導き出した**。



※下記ニーズ聞き取り表

[illegible]

しつもん しつもん 喫茶実習はやりたいですか？やりたくないですか？				
えらぶ				
はくすい  	ぴあ  	ジョイ  	ジョイ スポット 1日 いちにち	実習はやり たくない じっしゅう

えつもん				
工賃はどれくらいほしいですか？		10000 500 100 100		
えらぶ				
いさ ちが 今と同じ	いさ ちが うよりたくさん	いさ ちが うより少なくていい		わからない
10000 10000	10000 10000 10000 10000 10000	100 100		

ニーズアンケート記入例。実習や日帰り旅行の実行委員をやりたいという希望が出たアンケート表はイラストや写真を用いて選択しやすくしている

② 個別支援計画

ニーズ・アセスメントをもとに本人、家族、関係機関と個別面談を実施。**複数の目で本人の意思を確認**した。サービス等利用計画の目標とする生活に沿った「個別支援計画」を立案し看護師や栄養士など専門職の視点を反映した。

また、就労継続支援B型と就労移行支援事業でより具体的に支援を行うために書式を分けた。

(就労継続支援B型事業)

令和2年度 三川福祉作業所別区分別活動計画（川崎地区・地域）令和2年度（令和3年）3月			
利用者の希望	主な 備考	作業員	活動内容と喜びの声
本人の希望	①ホームの活動の希望。 ②車椅子にしたい。 ③パソコンがほしい。		
家族の希望	④一人でできることを希望している。		
目標とする内容 （本人・家族・地域・社会）	⑤作業所に楽しく通いながら、徐々に車椅子での利用を認めてもらえるようにする。		
作業所での様子 （利用者の声）	⑥他の利用者とよく話し、いろいろな人間関係をもてるようにする。 ⑦みんなの力をうまく使ってもらい、自分たちでいろいろなことができるようにする。 ⑧入居してから活動内容について、ほかのグループで活動している人達と話をしたい。		
（作業員の活動）	⑨得意分野を伸ばし、得意分野で活躍する、得意分野で活躍できるようにします。 ⑩毎日丁寧に仕事をし、仲間意識を醸成できるようにします。		
活動の振り返り （活動の振り返り）	⑪目標をやりたかったら、どうやるか	⑫目標を達成できなかったら、どうするか	
本人の希望	⑬①～③の希望のことができるようにする。	⑭④～⑥の希望のことができるようにする。	
家族の希望	⑮⑦～⑧の希望のことができるようにする。	⑯⑨～⑩の希望のことができるようにする。	
目標とする内容 （本人・家族・地域・社会）	⑰⑪～⑬の希望のことができるようにする。	⑱⑭～⑯の希望のことができるようにする。	
作業所での様子 （利用者の声）	⑲⑰～⑱の希望のことができるようにする。	⑳⑲～㉑の希望のことができるようにする。	
（作業員の活動）	㉒⑲～㉓の希望のことができるようにする。	㉔㉒～㉕の希望のことができるようにする。	
活動の振り返り （活動の振り返り）	㉖⑲～㉗の希望のことができるようにする。	㉘㉒～㉙の希望のことができるようにする。	

個別支援計画例:課題はなるべくベビーステップで取り組めるようにしている

※臨床心理士であり障害児者に数々のメソッドを生み出したアナット・バニエルの著に

「子供（障害児）は自分にできることなら、とくくしている」「できないとを繰り返して訓練するとき、子供はその経験（できないという経験）を学びます」とある。

その人の今いる地点からほんの少し、チャレンジして、できたという経験の積み上げが力になると考えている。

事例：注射ができるようになった W さん 男性 21 歳 自閉症

幼少期は身体を押さえつけ注射ができていたが、学齢期になると抑えがきかなくなり、採血も予防注射もできなくなっていた。

作業所で行ったコロナワクチンの集団接種の際には、「チュウシャ・ス・ル！」と挑戦する意思はあるのだが、いざ注射針を目にすると身体が逃げてしまう。

本人の意思だけでは乗り越えられないと感じ、家族の同意を得て練習をすることにした。最初のステップは医務室に入る。その後、

- ①椅子に座る ②説明を聞く ③腕まくりをする ④アルコールで消毒する
⑤注射器をみせる ⑥注射器の針のカバーを外すのを見る
⑦針を皮膚にあてる（針先はつぶしてある） ⑧数を数える（数字が得意なので円周率を暗唱してもらう）

とステップを進めた。本人に抵抗や拒否が見られたら直ちに練習をやめ次の機会にした。一つのステップを乗り越えるのに数週間かかったときもあった。

結果、予防接種だけでなく採血までできるようになった。(針が刺さっている間終わりのない円周率を唱えていたことで長時間に耐えられた)

親御さんも喜び、家族で彼の好きな回転ずしと焼き肉でお祝いをしてくれた。

(就労移行)

令和5年度 就労移行支援個別支援計画書			利用者氏名	支援区分	入所日
					令和5年4月1日
計画作成日	面談日	作成者	評価日	評価者	世田谷区立玉川福祉作業所
令和5年2月21日	令和5年2月21日	櫻井利恵			施設長 サビ管 作成者
本人のニーズ		保護者のニーズ		日中活動の総合的な支援方針	
就労したい		新たな環境に慣れる			
就労移行支援長期目標			今年度の目標		
一般就労を目指す			就労に向けてアセスメント、企業見学を行う		
具体的な支援計画（令和5年3月1日～令和5年5月31日）					
支援項目	本人の目標・希望	具体的な支援内容	モニタリング・評価		
作業・社会性	週一回（月曜日）短時間でアルバイトを行います	隔週で同行し様子観察を行います			
	作業するとき、時間配分を考えながら作業します	作業にかかる時間を明確にして、配分しやすいようにマニュアル作りをします			
就職準備	企業見学に行き、様々な職場について勉強します	ゆうせいチャレンジ⇒3月7日（木） 世田谷サービス公社⇒3月12日（火） 博水の郷⇒3月14日（木）			
	企業実習に行き、働く体験をします	成育医療研究センター ⇒4月23日（火）～4月25日（木）3日間			

長期目標（2年）と短期目標（1年）に対し3か月で達成可能な目標を立て、確実なスモールステップを踏み、自己肯定感を持てるように作成した。

③ 月1回のモニタリング

毎月1回、利用者、ケース担当とモニタリング面談を行い、個別支援計画が日々の支援に反映できるように取り組んだ。

利用者本人の評価と共に職員の評価や目標達成の難易度も記入し、計画が実施できていない場合には、支援方法の修正や目標の見直しを行った。

月毎のモニタリングの他、年度末に評価を行い、次年度に向けた支援を開始する基盤とし支援が途切れることなく継続できるようにした。

令和5年3月 モニタリング表			世田谷区立玉川福祉作業所	
なまえ	[redacted]		担当	姓
氏名	ヒリス		職員評価	難易度
1	ヒリス	できた	○	高
2	さきょうしゅうする	できた	○	高
3	しゅんからい	できた	○	高
4	えろよういする	できた	○	高
5		できた	○	高
ちくしない				
支援計画の修正の有無 有/無し				

モニタリングは月1回だがひと月という長いスパンで目標を意識し続けるのが難しい場合には日々の振り返りやポイントカードでデイリーに支援した。

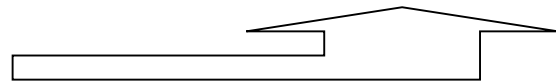
④ 利用者の特性を尊重した支援

- ・感覚過敏のある利用者への作業座席の配慮、耳栓やイヤーマフの使用等。
- ・**高齢利用者**のたんぼぼグループ希望者は**別プログラム**で活動した。
- ・心理支援員、機能訓練士、言語聴覚士、作業療法士と連携して利用者が安心して過ごせる環境づくりへの取り組みを行った。
- ・「**にやりほっと報告**」の実施

業務日誌に「にやりほっと」欄を作成している

職員終礼時に、ヒヤリハット事例だけでなく、利用者の思わずにやりとしたり、気持ちがホットになる良い出来事を報告し職員間で共有した。結果、職員のやりがいにつながり、職場環境がよくなった。

			●欠席予定		
特記事項			にやりほっと		





K支援員 と Mさん

作業所歴28年。情にあつく面倒見のいいMさんの憧れは金八先生です。作業所でも間違ったことをする人には厳しく、

落ち込んでる人をみると笑わせにいくなど、みんなの良き教育係です。そんなMさんですが月に一度の内科検診が苦手。呼ばれても頑固に保健室に行きません。自分でも行かなきゃいけないとわかっているのに、どうしても足が向ません。担当のK支援員もどうしたものかと悩んでいました。ところが最近、Mさんが自分から検診に行けるようになったのです。私（筆者）がK支援員にどうしたの？と聞くと、内科検診を受けれたら彼の好きな霊玄童士のプリントを渡すと約束したのだそうです。私は内心、Mさんがそんな子供だましにのめるのかな？と不思議に感じていました。個人面談で、Mさんのお母さんにその話をすると、家でもK支援員にもらったプリントのファイルを、肌身離さず持ち歩いているとのこと。私が「本当はプリントが欲しいんじゃないかって検診、頑張ってるの？」と聞くと「ウン」とうなづくMさんでした。プリントは乗り越えるためのちょっとしたきっかけにすぎず、MさんとK支援員の絆がMさんの力になったのですね。

ほうこく
にやりほっと報告(*^^*)

NAILさんは70年代から90年代の音楽が大好きです。そこからヒントを得て、様々なジャンルの音楽をシンセサイザーとパソコンを駆使して独学で作曲しています。新しい曲ができるとすぐに作業所に持ってきてくれます。「この曲は歌手○○さんをイメージして作ったんだ」とNAILさんの解説を聞きながらみんなで曲を聞いて楽しんでいます。ある時「たくさん曲ができたので、アルバムを作ったよ。」とCDを持ってきてくれました。自分でデザインしたというCDジャケットも素敵です。あまりの完成度に皆びっくり！早速かけてみた所…とても明るく心地よい音楽でした。これは作業時のBGMにしたらどうか？と相談をし所内で流すことになりました。休み時間には曲に合わせてエアギターをする人や、ラジカセ前でじっくり聞く人など、皆が楽しんでいます。なんとNAILさんの作った曲をプロの歌手が演奏してくれたこともあるそうです！音楽を通して世界を広げていくNAILさん、また新曲が揃ったら新しいアルバムを作ってくださいね！



広報誌「たまがわ」に「にやりほっと報告」の記事を連載し、ご家族や関係者、また地域の購読者へ伝えている。

⑤ 個々の課題への取り組み

- ・悪ふざけ・暴言・他害など利用者間トラブルは時々課題に応じて取り組みをおこなった。

事例：SST を活用し課題に取り組み利用者同士の関係性も修復した例

TさんとHさんは日ごろから仲のいい利用者同士。漫才コンビさながら、ボケとツッコミでみんなを楽しませていた。

ある日ふざけが昂じてTさんは、Hさんの気持ちを傷つけてしまった。Hさんは、もうTさんと一緒に作業するのは「ムリです」と言っていたが、長い話し合いのすえ「これからは二人が玉福のかっこいい先輩として後輩たちの見本になろう！」とお互いの拳でグータッチを決め仲直りした。

でも職員が「かっこいい先輩」ってどんな人？・・・と聞いても、2人とも具体的に答えられない。

そこで担当の支援員がSST（周囲とのかかわり方を学ぶソーシャルスキルトレーニング）で練習しようと考えた。

職員がモデルになってロールプレイをし、こんな時はどうすれば良いか考えた。その中で相手を嫌な気持ちにさせる「ちくちく言葉」と幸せな気持ちにさせる「ふわふわ言葉」を学んだ。そのうち2人がアドリブで場面を設定し、やり取りができるようになった。

チクチクことば	フワフワことば
バカ あほ うざい くさい うるさい	おはよう さようなら ありがとう
きらい はあ？ なになってるんだよ	うれしい ごめんね すごいね
へんなの よわい へたくそ さわるな	よかったね なかよくしよう
じゃま むずかしい むかつく やだ	やさしいね だいじょうぶ？
くるな あっちいけ うそつき だるい	がんばって ナイス！ おもしろいね
やる気ない ねむい めんどくさい	たのしいね いっしょにやろう

- ・課題達成には主眼を置かず、つらい気持ちの感情表出をさそい、それを職員に受け止めてもらう体験で次に進む力を生む場合もあった。

事例：感情を開放し自制心を取り戻した K さん 32 歳 女性ダウン症

愛の手帳は 2 度と重度だが社会性は高く、周囲の様子を見て先読み行動ができ、集団生活のルールを守ることが必要というのも理解できている。

K さんは優しい支援員、佐○さんが大好き。しかし佐○支援員と一緒に作業に入れないと拗ねて固まり、午後までストライキということが度々あった。普段はしっかり者なのに、感情に振り回され自分でもコントロールが効かない状態であった。

ある日、K さんは作業の席に付けずにいた。K さんは所内作業だったのに、佐○支援員が公園清掃班で外に出ていってしまったことが原因でだった。

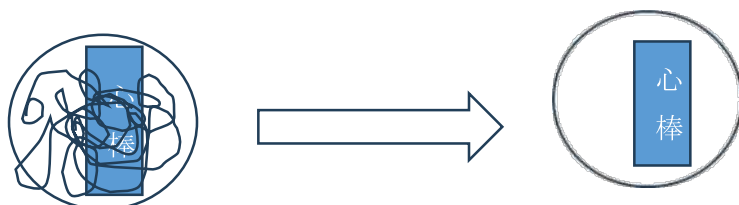
石○支援員に暗い顔でしがみついてきて作業拒否。そのまま彼女が石○支援員の手を握ってきたので、向き合って両手で腕を振ったり、回したりしながら身体の動きと付き合った。

そこに通りがかった竹○支援員が「どうしたの？」と聞く。うまく気持ちを表現できない K さんは押し黙って固まっている。石○支援員が彼女の想いを言葉にして「公園清掃行きたいんだよ！」と、代弁した。モヤモヤした気持ちを出すように握っていた彼女の両手をブンと振った。

すると竹○支援員が「公園清掃なら明日、本○支援員といけるよ」と説得。石○支援員が K さんに代わって「違うよ！佐○支援員さんで行きたいんだよ！」と言いながら、また彼女の手をブンと振った。竹○支援員が「佐○支援員は来週まで公園清掃ないなあ～」ととぼけていうので、石○支援員が K さんのかわりに「今日行きたかったんだよ！」と言いながら、さらに身体の中のモヤモヤを発散する感じで、握手していた彼女の両手を強くブンと振った。

その後、石○支援員と K さんとで、しばらく腕を押ししたり引いたりしていたら、次第に力が抜け、遊びみたいになったので、席に誘導すると、あっさり着席して作業に入れた。こじれると給食の時間が来ても食べずに拒否してしまうこともあったが、この時は 10 分足らずのやり取りで終わった。

支援の方法の一つとして心の中をあらわした心棒の話がある。



言い聞かせることはしないで K さんの心の中のモヤモヤを職員が肩代わりして吐き出したことで、K さん本来のしっかり者の心棒が現れて自分から席につけたのではないかと考察している。

時になんとかしなきゃと課題に向かわせようとする支援員の気持ちが本人の重荷になり必要以上に動けなくなることがある。

「大丈夫、自分で立ち直れるね」と K さんの心棒を信じて関わるのが大切だと感じた事例だ。

・irodori 制作、アートでパワーのある内言語を表現できた

事例：Dさん 男性 22歳 発達障害

コロナで始まった令和2年に新卒で入所したDさんは、指を顔の前でヒラヒラする常同行動やエコラリアはあるが、人懐っこく簡単な日常のやりとりは口頭言語で通じる。

自主ブランドの刺し子やビーズの作業で、彼は「花火バンバンバーン」と言いながらカラフルなアイロンビーズを布に縫い付ける同じ図柄ばかり制作していた。



ステップアップのために別の図案を促したが「ヤダヤダヤダー」と履いていた靴や目の前の道具を投げて拒否した。

公園清掃の作業にも出ていたので、そちらに重きが置かれ「花火バンバンバーン」は安定のためとそれ以上の発展は要求せず、Dさんの好きなようにやっていた。

他に直線縫いの練習もしていたが、そちらも一列縫うたびに報告に来て、その都度、最初から1、2、3…と職員と一緒に列を数えなければ報告が終了せず、時間がかかり作業が進まなかった。

毎回時間のかかる報告をなんとかできないかと考えたのが、縫い目のガイドラインを渦巻にすることだった。線をつなげることで報告が1回になるのではと考えた。



また「ヤダヤダヤダー」が出るのではないかという心配もあったが、その下絵を見るとDさんは「グルグルカタツムリ！」と言って喜んで縫い始めた。さらに驚いたことに、数日後、Dさん自身がカタツムリをイメージしたような新しい図案の刺繍をし始めた。ほんとに同じ人が・・・、と思うような仕上がりに職員みんなが驚いた。上の直線縫いの練習を始めてから3ヶ月、渦巻にしてから1週間の進歩である。

（我々の価値体系にはめて、花火がダメでカタツムリが素晴らしいということではなく、明らかにDさんの作品にかかる集中力、気力が違うのが見て取れた）この取り組みは令和4年の「**せたがや福祉区民学会**」で発表した。



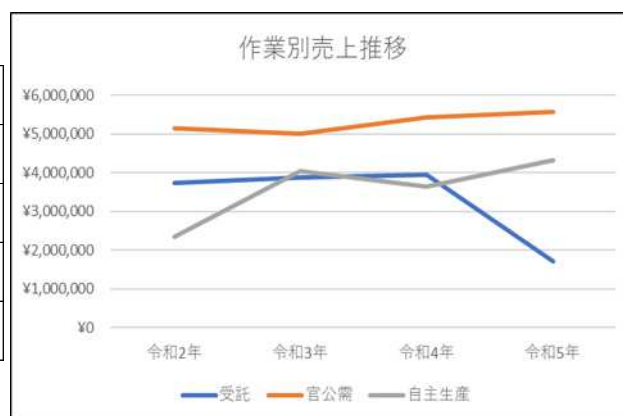
※以上、特に代表的な支援の領域の中から4つの事例を紹介した。現実的には利用者それぞれに支援の方法があり個別具体に取り組んでいる。

(4) 工賃向上への取り組みと実績

コロナ感染症の影響で**受注作業の減少**があった。特に年間 200 万円の収入があった JT からの灰皿清掃（二子玉川駅周辺）の受託作業をコロナウイルスに感染する危険を考慮し中止した。（ご家族からもマスクをしていない喫煙者の中に入って作業するため心配との声があり、中止については賛同を得ている）。そのため作業収入は減少したが、現在は自主ブランド **irodori 製品の売り上げが収入減をカバー**しコロナ前にくらべて 140 万円のマイナスにとどまっている。

売上推移

	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年
受託	¥3,740,632	¥3,878,479	¥3,936,121	¥1,699,771
官公需	¥5,145,584	¥5,001,359	¥5,416,582	¥5,565,086
自主生産	¥2,342,385	¥4,037,426	¥3,639,248	¥4,314,715
合計	¥11,228,601	¥12,917,264	¥12,991,951	¥11,579,572

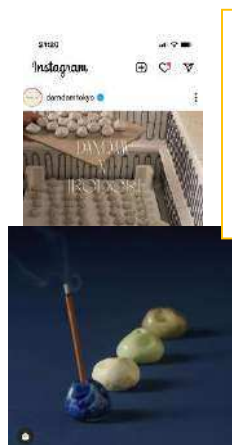


① 官公需

自転車リサイクルやタオル雑巾の作業は減少、または中止になったが新たに公園清掃の場所を増やした。

② 受託作業

贈答用の箱折やイベント時のグッズの封入などの受託作業はコロナ感染症の影響により大幅に減少した。しかしインスタグラムで **irodori** ブランドに興味を持ってくれた業者や以前から **irodori** の手仕事を評価してくれている **アパレルブランドから注文**がきて受託した。



スキンケアブランド
「damdamtoukyou」から
irodori の陶芸部門に注文
受けお香立てを作成した



irodori のデザイン
部門とアパレルブ
ランド「This is」
とのコラボ商品。T
シャツの文字はい
ろいろな利用者が
書いた文字の寄せ
集めでデザインさ
れている



ブランド「This is」とのコラボ商品は
令和 6 年 5 月現在、玉川高島屋本館の
セレクトショップ「**CS ケースタデ
イ**」のコーナーで販売されている

③ 自主ブランド irodori

平成 29 年度より、自主ブランド irodori を立ち上げた。平成 30 年には世田谷区障害者施設受注拡大・工賃向上推進事業の後押しをうけ **コンサルタントを導入**し、コンセプトの確認やデザイナーによる商品のブラッシュアップをおこなった。特に力を入れているは、商品の**作り手に光をあてる**ことである。irodori のリーフレットは作家さん（利用者）の写真にその人の人柄を表現したコメントを添え、どんな人たちがこの商品を作っているか伝わるようにした。またコロナ感染症によりイベントや販売会の中止が相次いだが、**本園玄関前に一坪ショップをオープン**（令和 3 年 4 月）しイベントに頼らず販売を続けた。



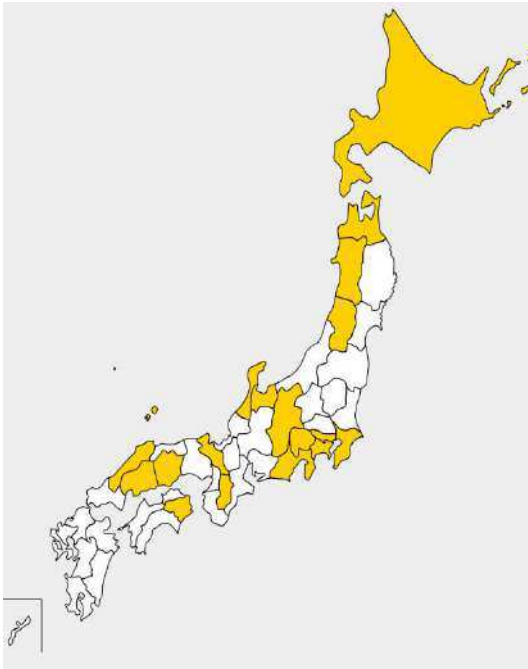
本園玄関前の一坪ショップ



毎年ワークショップを行い
irodori のコンセプトや、その年の
方向性を確認している。



マガジンハウス〈こここ〉と世田谷区の協働による世田谷区内の障害者施設の魅力発信プロジェクト。オンラインショップでは irodori の商品売り上げが全体の 60% になった。



※現在の取引先一覧
18都道府県 36店舗

北海道	江別	ironomori
青森県	八戸市	Lien
秋田県	秋田	ストーリーキャット
山形県	山形市	ハコニワ
千葉県	九十九里	This is
東京都	吉祥寺	マジェルカ
	自由が丘	Hao-Yifu
	狛江	ぼえむ
	喜多見	フェリーチェ
	板橋	下町のハチドリ
	板橋	キャトルシー
	麻布十番	Blue&White
	等々力	iria
	品川	加藤五郎商店
	渋谷	綱具屋
	自由が丘	手織り工房じょうた
	中野	KIITO
	青山	SEVEN DAYS
	大森	きりん珈琲
	世田谷	TETENTOTEN

神奈川県	中央林間	Byrds
	藤沢	グジェゴジェ 9
	藤沢	くじら館
	葉山	PONNALET
	平塚	嬉々creative
山梨県	甲府	anlib
長野県	須坂	ハレノヒ商会
静岡県	静岡	三保原屋LOFT
富山県	富山	マリーマリー
石川県	金沢	箔座
京都府	京都	イロドリヨリドリ
奈良県	香芝	GOOD JOB STORE
岡山県	倉敷	きんぎん堂
広島県	福山	軺津ミュージアム
島根県	石見銀山	群言堂
徳島県	徳島市	るりこん

SNS の反響により irodori 商品の取扱店が増えた。(北海道、島根県、葉山、世田谷、吉祥寺、麻布十番、赤坂など)

(5) 高齢者グループ「たんぽぽ」の取り組み

玉川福祉作業所本園の 50 歳以上の利用者は 13 人で全体の 27%をしめている。

加齢の影響から体力、集中力の低下、視力の低下により細かい作業でミスが多くなり、利用者自身の作業に対するモチベーションが下がり、自信喪失感も見られるようになった。

対応として利用者本人の状況にあった働き方ができるよう「たんぽぽグループ」がある。

50 歳以上の利用者対象に本人の希望、職員の見立て、家族との話し合いを経て対象者を決め、令和 6 年 5 月現在 5 名が在籍している。

メンバーは時短で早帰りする、高齢デイケアとの併用などで休みを入れるなど、個々の状態に合わせて勤務を調整している。

65 歳を過ぎて、障害福祉サービスから介護保険サービスへの切り替えた利用者が、まだ作業所で働きたいという本人の強い希望で、「たんぽぽグループ」でゆるやかな働き方を保証し 73 歳現在も作業所通所を続けている

① 地域共生の家「ぬくぬくハウス」の利用



作業の合間にぬくぬくハウス（世田谷区の地域共生の家）で行われる季節行事に参加した。コロナ禍では休止していたが、久しぶりに行われた年明けの餅つきに参加した。

地域の方々、子供たちとのおしゃべりを楽しみ、リラックスできる場になっている。「たんぽぽグループ」世代は作業第一で育ってきたため、作業所をやめたら何をしたいかわからないという人が多いが、仕事以外で、暮らしを楽しむためのイメージ作りにもなっている。

② 認知症判別テスト

たんぽぽグループについては小さな変化を見逃さないよう、年1回**知的に障害がある人のための認知症判別テスト（DSQIID）**を行っている。

知的に障害がある人のための 認知症判別テスト

(Dementia Screening Questionnaire for Individuals with Intellectual Disabilities)

(日本語版DSQIID)

※DSQIIDは、2007年にイギリスバーミンガム大学Shoumitri Deb教授によって開発された知的障害者用認知症判別尺度です。なお、日本語版はShoumitri Deb教授の承諾を得、国立重度知的障害者総合施設のぞみの園で調査し実用化の手続きを行ったものです。

※DSQIIDは臨床、調査、教育の目的で使用する場合に無料で使用することができます。ただし、営利や商業の目的においての一切の使用を禁じます。

なお、この尺度は以下の2つの論文に基づいてShoumitri Deb教授らによって作成されました。
 Deb S, Hare M, Prior L & Bhaumik S. (2007) Dementia Screening Questionnaire for Individuals with Intellectual Disabilities (DSQIID), British Journal of Psychiatry, 190, 440-444.
 Deb S, Hare M & Prior L. (2007) Symptoms of dementia among adults with Down's syndrome: a qualitative study. Journal of Intellectual Disability Research, 51, 9, 726-739.

事業所名			
住所			
DSQIID記入者氏名			
調査対象者と記入者との関係			
DSQIIDの実行日	年	月	日

	元々そうである	元々そうであったがより低下した	新しい兆候である	該当しない
介助なしには身体を洗ったり入浴することができない	☐	☐	☐	☐
介助なしには着替えができない	☐	☐	☐	☐
きちんと服を着られない(例: 後ろ前に着る、不完全)	☐	☐	☐	☐
服を脱いでしまう(例: 公共の場で)	☐	☐	☐	☐
食事に介助を要する	☐	☐	☐	☐
排泄に介助を要する	☐	☐	☐	☐
失禁をする(時々、まれに、含む)	☐	☐	☐	☐
率先して会話をしない	☐	☐	☐	☐
言葉を思い出せない	☐	☐	☐	☐
簡単な指示が理解できない	☐	☐	☐	☐
同時に2つ以上の指示が理解できない	☐	☐	☐	☐
作業の途中で手を止めてしまう	☐	☐	☐	☐

③ 高齢サービスと作業所の併用利用



高齢デイケアのレッグプレスマシーン で足を鍛えるYさん

ここ数年、**右足の引きずり歩行**が見られるようになった73歳の利用者Yさん。「介護サービスを使って予防体操をしよう」ということになり、**ケアマネジャーと連携**して、いくつかのデイケアを見学に行った。本人が選んだのは、スポーツジムのようなマシンを使って体を鍛えるところだった。働き者の彼は、当初、デイケアに行くために週1回、作業所を休むことに抵抗したが、脳トレを兼ねたゲームや、誕生日のお祝い、皆勤賞の賞状をもらったりして今ではデイケアのことを楽しそうに教えてくれている。

④ 入所施設への移行（関係機関との連携と心のケア）

この4年間で「たんぽぽグループ」から4人の**利用者が入所施設**（知的高齢者入所施設や有料老人ホーム）へ移行した。新しいサービスに移るにあたって関係機関とのサービス連携の他、大きな環境変化へ踏み出す**本人の葛藤を支える心のケア**が必要だった。

事例：Nさん 61歳 女性 糖尿病 87歳母と2人暮らし

母には認知症の初期症状があったが介護サービスに頼ることはしなかった。

作業所からあんしんすこやかセンターに様子を知らせ見守り世帯のリストに入れてもらい、定期的に訪問していたが、サービスの受給は拒否されていた。

令和2年暮れ、母が、腰椎圧迫骨折で入院となり、急遽、Nさんは法人内のグループホームに保護した。母は退院後も身辺自立ができない状況で、ケアマネージャーと協力し手すりや介護ベットを整え、訪問看護、ヘルパー利用することになった。しかしNさんは、弱ってしまった母を受け入れられず癇癪で大声を出すことが続いた。結局親子2人の生活は、2週間もたずに母は施設に移ることになった。

Nさんは法人内のグループホームにロングステイ。ホームからの自力通所が難しかったため介護タクシーを利用し作業所に通所した。年齢的にも入所施設を探すことになったが本人がそれを受け入れられる心情でないことはみて取れた。

環境の変化と母親への心配、将来の不安からか、些細なことで他の利用者と衝突することが多くなった。激昂し泣き叫んで相手を責めるので、個室でNさんと職員がマンツーマンで過ごす対応を余儀なくされた。

部屋では軽作業の他、マッサージなどして過ごした。そんな中Nさんが話すのは「〇〇さんがむかつくのよ！」とか「△△さんなんか作業所に来なければいいのよ！」と他の利用者を責める内容だった。「お母さんのこと心配だね」と慰めると黙って下を向いていたが「お母さんがもうお家に戻れないなんて認められないよね」というと「お母さんが帰ってこないなんて認められない！」と肚から声がでた。頭ではお母さんが帰ってこれないとわかっているのだなと感じた。

そのころ、Nさんと昔から仲のいい友人にまで「大っ嫌い！」と罵声を浴びせた。今までNさんの辛い気持ちを慰めてばかりいたけど、今が向き合うチャンスと考え、時間を持った。

職員が「Nさんがお母さんと2人で暮らせるようにみんな頑張ったけど難しかった。お母さんは今施設でいろんな人にお世話してもらって心配ない。お母さんにとってNさんがいじけていないで幸せに自分の人生を生きることが一番安心なんだ」と伝えた。Nさんは声も出さず涙をポロポロ流し泣いていた。

ほどなくして相談支援員から入所施設の見学の話がきた。ヤダ！と抵抗するかも、という周囲の心配をよそに、積極的なNさんだった。見学後に職員が「どうだった？」ときくと「まだ他のところも見ろの」とコロナ禍で難しい状況だったが4か所の施設見学と2か所の体験入所を経て令和3年8月に希望の施設に入所した。

令和6年春に久しぶりに作業所に遊びに来た。お母さんは前年に亡くなったが、そのこともしっかり受け止められた様子。入所施設では食事管理も行き届き、すっかりスリムになり糖尿病も改善され元気そうな笑顔であった。

(6) 等々力分場の役割

平成 17 年に開設した等々力分場は本園に比べ少人数で**平均年齢が若い**。(定員 19 名)作業室が複数あり**特性に合わせた対応**がしやすいのが特徴である。

尾山台商店街のイベントで受付を担当したり、地元の建物清掃を請け負うなど地域作業の開拓を行い、個人の適性に合わせたマッチングを行った。

また、ご家庭の事情や個人のキャパに合わせて在宅サービスを利用する方が 2 名おり多様な働き方を担保できている。

地域の建物の階段の草むしり



尾山台フェスタの受付



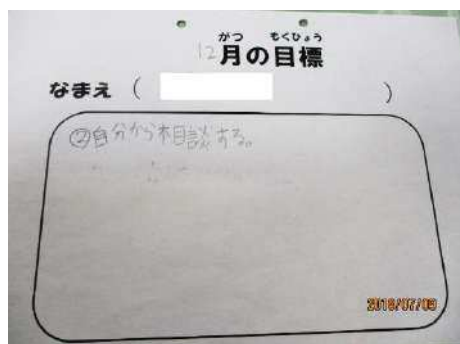
クリニックの清掃



(7) 就労移行支援事業の推進

① スモールステップで就労へ向かう

個別支援計画の短期目標を更に細分化し「**今月の目標**」を毎月掲げ、訓練スペースに掲示することで**視覚的に目標を意識**するよう構造化を行った。目標に対し毎日自分で振り返り職員からの他者評価も毎日付け、毎月のモニタリングで達成度を振り返りながら、スモールステップで少しずつクリアすることで**達成感と自己肯定感**を持てるようにした。
例)「報連相を身に付ける」→「自分から報告を行う」→「報告に使用する言葉を練習する」



毎月の目標



毎日の振り返りシート

② 職業訓練の拡充

職業訓練を専門的に行うために以下の訓練内容を新規確立させた。

- ・事務訓練 (名刺作成、PC入力、押印、丁合、書類整理、テプラ作成、シュレッダー)
- ・清掃 (館内清掃 (廊下、トイレ)、食堂テーブル拭き、手すり消毒)
- ・軽作業 (受託作業)

③ 就労システムの見直し

就労移行支援期間の二年間を「**アセスメント期**」「**体験期**」「**実習期**」「**就活期**」の四つの期に分け、いま何をするべきなのかを明確化し訓練を行った。

また、独自のアセスメントシートを作成し強みと課題を分析し個別支援計画の基とした。

(アセスメントシート活用事例)

名前		作成日		作成者	
社会性	4		作業性	2	
生活のリズム		○	作業速度		△
金銭管理		○	作業の正確性		○
ルールを守る		△	巧緻性		○
時間の管理		○	指示理解		×
協調性		○	作業変化への対応		×
体力	3		ビジネス マナー	4	
集中力		○	身だしなみ		○
健康管理		○	挨拶・返事		○
責任感		○	報告		○
対人関係		△	連絡		○
積極性		×	相談・質問		△
移動・行動	4		総合		
電話がかけられる		○	社会性		4
電話がうけられる		○	作業性		2
交通機関の利用		○	体力		3
待つ		○	ビジネスマナー		4
話を聞く		△	移動・行動		4

総合評価

項目	評価
社会性	4
作業性	2
体力	3
ビジネスマナー	4
移動・行動	4

総合所見

生活のリズムが安定しており公共機関の利用も可能のため、通勤は安定して行えると思われる。作業面では指示理解や変更が苦手なため、なるべく決まったルーティンで従事できる職場に適性が見られる。ビジネスマナーに関しては報告、連絡は可能なので、業務中に困ったときの相談方法を身に付ける必要がある。

今後の訓練内容

作業の中で困る場面をあえて作り、実際に職員に相談する経験を積む。もしくは相談方法としてヘルプカードの使用を検討していく。また、状況を見て作業変化を受け入れる経験ができるよう個別支援計画を立てて支援していく。

④ 就労実績について

指定管理期間の就労移行利用実数 4 名のうち、2 名が現在利用中で 2 名が一般企業へ就労をしている。

現在就労訓練中の 2 名のうち、1 名は働く経験を積むために、令和 5 年 6 月より同法人内の特別養護老人ホームで**短時間アルバイト**を実施している。

就労日	就労先	現状
令和 3 年 5 月 16 日	国立研究開発法人国立成育医療研究センター	継続中
令和 3 年 12 月 20 日	学校法人日本体育大学	継続中

(8) 定着支援事業

令和2年から現在まで、定着支援事業の契約数は9名である。そのうち、就労の継続をしている方が7名いる。(定着率78%)

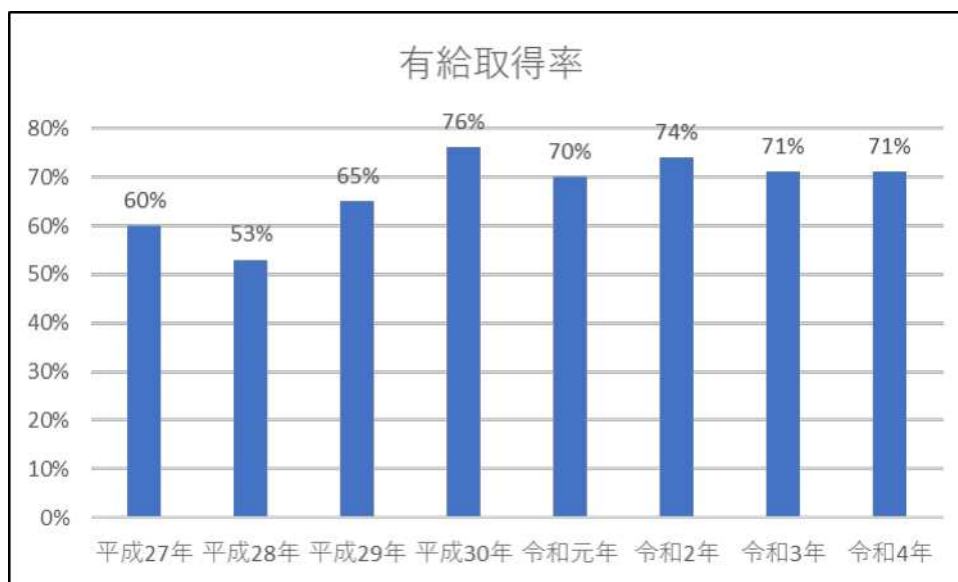
企業名	人数	
株式会社世田谷サービス公社	1名	
社会福祉法人大三島育徳会	1名	
株式会社ワールドビジネスサポート	1名	
国立研究開発法人国立成育医療研究センター	3名	うち1名離職
株式会社ジャパンテクニカルソフトウェア	1名	
株式会社SBI証券	1名	
世田谷区社会福祉協議会	1名	離職

玉川福祉作業所では、就労後6か月のアフターフォローが終了後も継続して定着支援を行ってきた。令和2年度から現在まで延べ17名（企業就労13名、保護的就労1名、アルバイト2名）の定着支援を行い、事情により2名が退職に至ったが、定着率は88%であり10年を超える長い期間同じ職場で安定して、6名が働いている。

また、就労定着支援事業の事業指定を受けている区立施設として、他施設から企業就労した2名と契約し定着支援を行っている。

(9) 働きやすい環境づくり

システムやシフトの構造化を行い、残業時間を減らす環境づくりを整えた。同時に有給休暇取得の推奨を行い、平成30年より取得率70%以上を維持している。



「TOKYO働きやすい福祉の職場宣言」100%達成

TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言取組み状況（100%達成）

達成項目名	取組み状況
運営方針・理念を明文化している	達成
採用前の職場体験や職場見学を実施するなど、求職者に対し職場環境に関する情報を発信している	達成
求める人材像を明確にしている	達成
新規採用者を育成する体制を整備している	達成
階層、役割ごとの人材育成環境を整備している	達成
マニュアル等を整備し、人材育成に活用している	達成
外部研修、勉強会等職員の能力開発を奨励している	達成
キャリアアップの仕組みが整備されている	達成
仕事の成果・取組み状況等に対する評価を実施している	達成
評価に応じて処遇改善する仕組みを整備している	達成
休暇取得、超過勤務縮減等に向けた取組みを実施している	達成
仕事と育児・介護が両立できる取組みを実施している	達成
健康管理（メンタルヘルス対策含む）に関する取組みを実施している	達成
職場内でのコミュニケーション活性化のための取組みをしている	達成
表彰制度など職員のモチベーションを高める取組みを行っている	達成
苦情やクレームに対して、組織として対応する体制がある	達成
地域貢献や地域との交流を実施している	達成

東京都福祉保健局
現地調査
令和6年1月18日

東京都「心のバリアフリーサポート好事例企業」認定（令和5年度）

障害者の方々が、自身の能力を活かして社会の一員として活躍できるよう、障害者雇用は大変重要である。当法人は令和5年度、東京都の「心のバリアフリーサポート好事例企業」※に認定されている。

※表彰状

※当法人の障害者雇用の状況（令和6年3月31日現在）

	雇用年数	仕事内容
Aさん（女性）	17年10か月	書道・華道クラブ運営補助・水分作り等
Bさん（女性）	10年8か月	シュレッダー、食器洗い、洗濯等
Cさん（女性）	6年8か月	手すり拭き、新聞たたみ、清拭たたみ等
Dさん（女性）	4年11か月	食事、排泄、入浴介助等



2 指定管理期間の実績に対する自己評価

（1）地域で自立した生活を送るための支援

区の基本理念「障害の有無にかか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」を推進する「せたがやノーマライゼーションプラン」中で示されている施策の体系は、利用者の生活、社会的活動、支援というカテゴリーである。

当法人は、**居住（ホームいろえんぴつ）、活動（玉川福祉作業所、二子のわたし障害者移動支援サービス）、支える（相談支援センターフォルテ）**の事業を行っている。また高齢となった場合でも介護保険事業との連携が同法人内で図れるため利用者や保護者の安心材料となっている。この連携をより強固なものにしていくために各事業の安定運営と事業拡大を図っていききたい。

① 移動支援サービス

平成 29 年度より法人内で開始し作業所と連携がとりやすいため保護者が安心してサービス利用でき、外出の機会が増えている。しかし**ガイドヘルパーの不足**は課題であり利用者ニーズに十分に答えきれていない。

② 相談支援事業

平成 26 年に開設し短期入所や移動支援サービス、ホームヘルプ、施設入所など利用者の状況に応じたサービス利用の幅を広げている。しかし障害者及び家族の高齢化に伴う課題もあり、あんしんすこやかセンターや居宅介護支援事業所との連携、地域ケア会議への参加も増えている。

③ ホームいろえんぴつ

平成 23 年開設時の 7 名中、4 名（令和 6 年 3 月）が退所している。高齢化や重度化が、課題となっているのは明らかである。今後も継続すると思われる。また、ショートステイは生活訓練のみならず、家族の病気等の緊急時の利用も多いが、グループホームの整備が進む中で**稼働率低迷も課題**である。基幹型や相談支援センター、法人内連携に努め、利用者ニーズの発掘に努めサービス利用を心がけていく。

④ 地域との交流促進

尾山台フェスタや大山道フェスタなど地元のイベントによる交流はもとより、**地域からの作業受託**が増えており、地域で安心して働く環境が進み、作業所が有している社会資源としての潜在的力が、発揮されつつあると考えている。

(2) 障害者就労の促進～一人ひとりに合った働き方を見つけるために～

ニーズアンケートにはじまり、**自分が何をやりたいか**、という利用者自身の言葉を大事にしてきた。個別支援計画では「ゲームがやりたい」という本人の目標から逆算し、「自分の工賃でゲームを買おう」→「工賃を上げるため、集中して仕事しよう」→「作業中居眠りしないようにしよう」→「夜は 10 時までに寝るようにしよう」など、どうすれば目標が達成できるか、**具体的な行動**にまで落とし込みモチベーションがあがった。

障害程度や特性に応じた配慮だけでなく、利用者同士の相性も考慮し、安心して過ごせる環境づくりを行うことにより、無用なトラブルが減り落ち着いた作業環境となった。

「たんぽぽグループ」は同じプログラムを提供するスタイルではなく、自分の体調やコンディションを見ながら、作業をするか、「たんぽぽ」の活動をするかその都度、自己決定するため、ひとりひとりが**「自分らしい働きかた」**を実現できている。

また、従来の下請け作業に加え **irodori** をはじめとするアート作業が働き方を大きく変えた。従来の作業では、決められた手順、決められた基準の製品を作ることが求められたが、自由に自分の発想で商品を作ることには利用者の喜びになり、「昨日の夜、刺し子の図案を考えてたら寝れなくなっちゃった」と嬉しそうに報告してくる利用者もいた。

従来の下請け作業	irodori アート作業
社会と自分のかかわり	自分内部の表現
社会的成長	個人の充足感
努力の世界	集中の世界
他者評価・他者承認	自己承認・自己受容

作業によって得られる価値が違うが、どちらが合っているか一人一人の**ニーズ**に応じて作業を組み立てることができた。

(3) 高い就労率と定着率を維持

① スモールステップで確実に就労

目標を視覚化し毎日振り返りや評価することで自分の課題を意識することで、確実な**ステップアップ**を行うことができ、スムーズに個別支援計画の達成につながった。

その結果、現在利用中の方を除く2名が一般企業に就労となった。(100%)

② 訓練システムを見直し、より具体的になったプログラム

訓練期間の二年間を四つの期に分けたことで利用者自身が「**今何を頑張るべきなのか**」を明確に意識できるようになった。さらに就労目線での**アセスメントシートを独自に作成**し活用したことで個別支援計画の根拠となり、カンファレンスを行うための重要な材料となった。

③ 就労後の高い定着率

就労者の定着支援を行う上で、本人の支援と企業側の支援を行ってきた。安定した就労を続けるために必要な**ナチュラルサポートの形成**をうまく行えていたことが、**定着率88%**という高い結果を出していると言える。

※ナチュラルサポートとは

「職場の従業員が障害のある人の就労継続に必要なさまざまな支援を、自然にまたは計画的に提供すること」がナチュラルサポートの一般的な定義です。ジョブコーチの実践が始まった当初、ジョブコーチがすべての支援をやり過ぎて、ジョブコーチがフェイディングした後に、就労継続がうまくいかないという事態が生じました。そのためジョブコーチの役割は、すべてを直接支援するのではなく、従業員の支援を引き出すことにあるという考え方が主流になっていきました。

※ 令和2年～現在までの就労定着一覧

一般就労者（12名）

就労先	勤続年数
JR東日本クロスステーション	16年
(株)三越伊勢丹ソレイユ	14年
AKOODiSビジネスサポート株式会社	13年
(株)ゆうせいチャレンジド	13年
博水の郷 2階	10年
(株)世田谷サービス公社	8年
博水の郷 3階	7年
(株)ワールドビジネスサポート	5年
成育医療研究センター	3年
(株)ジャパンテクニカルソフトウェア	2年
(株)SBI証券	1年
成育医療研究センター	1年未満

短時間アルバイト（2名）

就労先	勤続年数
セブン&アイフードシステムズ	16年
博水の郷	1年

離職者（2名）

就労先	備考
成育医療研究センター	障害悪化によるドクターストップ 在宅療養中
世田谷区社会福祉協議会（保護的就労）	利用調整でB型利用

	現状	人数	合計
就 労 継 続 者	定着支援事業 (3年6か月以内)	7名	14名
	定着支援事業外 (3年6か月以上)	5名	
	短時間 アルバイト	2名	
	離職者	2名	2名

(4) 働きやすい環境づくり

有給休暇の取得を推奨し取得率が70%以上（H30～R5 平均）を維持している。

※厚生労働省が発表した令和3年度の平均取得率は56.6%

働きやすい環境を整えることで、職員配置3:1という手厚い支援を行うための職員確保が可能になった。

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

今後の事業運営の**視点は三つ**である。**第一**に障害者権利条約の批准に伴い整備された障害者虐待防止法や障害者差別解消法を遵守する。「われらを抜きにわれらのことを決めてはならない」という障害当事者とともに障害の有無にかかわらず、お互いを尊重し支えあう「**地域共生社会の実現**」を目指す。そのために、まず、地域住民の障害者理解を深める取り組みをしていく。

第二に、基本理念「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」⇒世田谷区地域包括ケアシステムの構築を推進するために、各種行政計画に沿って法人事業として取り組む。「**せたがやインクルージョンプラン-世田谷区障害施策推進計画-令和6年度～令和8年度-**」の計画を常に念頭において、複雑化、多様化した**障害者と家族のニーズ**に応えていく。

第三に、**高齢者介護と障害者支援を行っている法人**としての役割と機能を高めていくことである。障害者本人、その保護者・家族の高齢化がすすんでいる。ニーズにあった住まいの確保、医療機関への通院、食事・健康管理、認知症を含めた見守りなどである。本園・分場の利用者・保護者などへの対応をはじめ、高齢者、障害者に関する専門的な支援を必要とするすべての**区民のニーズ**に応えていく。

(2) 今後5カ年の重点目標

(i) 福祉ニーズの多様化への対応

- ① 地域住民への**障害者理解**を促進する
 - ・開かれた施設を目指し、地域の施設活用を拡大する。(現在は街情報プロジェクト、玉川支援ねっと)
 - ・制度理解やタイムリーな課題について地域向けセミナーを開催する。(毎年1回)
- ② 高齢化する利用者・保護者の**住まいの場**を確保する。
 - ・障害者グループホーム(2ユニット)を新規開設する。
→上戸賀6丁目計画(令和9年4月開設予定)
 - ・高齢となった保護者と利用者が一緒に居住できる住まいを検討する。
- ③ 訪問介護「二子のわたし」の移動支援事業(平成29年開始)を積極的に利用する。
 - ・新規契約者を毎年1名以上増やす。(契約者数**20人**:令和6年5月現在)
- ④ 高齢施設と障害者施設の職員の協働により「共生型サービス」を検討する。
- ⑤ **成年後見・家族信託制度**を理解し推進する。
 - ・現在、後見人利用は4名、補佐人1名であるが、後見人制度は制約が多く利用しにくいという意見もある。家族信託制度も含めメリット・デメリットを理解し保護者会等で啓発を進め、**利用拡大**を図り生活を支える。

(ii) ICT 化の推進

利用者への質の高い支援を目指して ICT 化を積極的に進める。**業務効率化、個別支援の質向上**など、さまざまなメリットがある。

① 事務作業

- ・労務、経理関連：勤怠管理、給与計算、請求書発行など。
- ・利用者関連：個別支援計画、支援経過記録、連絡帳など。

② 利用者支援 ※タブレット端末・スマートフォン・ゲーム機等を使用

- ・コミュニケーション：コミュニケーションボード、チャットツール、写真・動画等を活用して意思疎通を図る。
- ・創作：音楽制作、イラスト制作、文章作成などを行う。動画編集ソフトを使って、思い出の旅行やイベントを記録した動画を作成する。
- ・余暇：脳トレゲームや運動ゲームなど、利用者の状態に合ったゲームを選択する。
- ・学習：e ラーニング教材や動画配信サービスなどの活用を検討し、学習の機会・分野を拡大する。語学学習やプログラミング学習などである。

③ 緊急時連絡 ※SNS を活用した保護者との連絡体制

- ・災害時：利用者の安否確認、保護者等への情報発信など迅速かつ正確にできる。
- ・悪天候や感染症蔓延時：注意喚起や運営状況等について一斉発信できる。

(iii) 福祉作業所の役割の充実

コロナ禍の影響により作業時間の減少や企業を取り巻く環境の変化から作業工賃が、大きく減少した。**その回復は、大きな課題**である。

利用者の希望やアセスメントに基づき一人ひとりの資質および能力、障害程度に合わせた作業（受託作業・官公需・主生産）を提供し、生産活動に必要な知識、技能を育成するとともに職業生活に適応できる力を養っていく。同時に**自分にあった働き方**を見つけ続けられるよう就労移行支援に取り組む。

毎年実施している保護者アンケートでは、作業所に対して余暇活動の充実を求める声も少なくはない。働くことへのモチベーションを維持するために今後も作業とのバランスを取り提供していく。また、相談支援事業所、移動支援事業との連携を図り作業所外での活動も重視する。

① 就労継続支援 B 型事業を推進する

- ・**自主生産品ブランド「irodori」の展開**
- ・地域と連携した仕事の拡大
- ・新規公園清掃場所の獲得

② 就労移行支援事業を推進する

- ・定着支援事業の確立
- ・**多機能型事業所の利点を活かした支援の拡充**
- ・区立の役割として困難ケースの受け入れの推進

③ 利用者の状況に寄り添う

- ・**仲間との触れ合いや社会的つながりを大切にする活動の提供**
- ・安心して過ごせる居場所

2 事業内容

(1) 支援方針

「自分で選んで自分で決める、わたらしい生活づくり」という理念に基づき、作業所の中だけにとどまらない利用者支援を行っていることは、当作業所の大きな特色の一つである。

すなわち、当作業所の役割として第一には、**利用者一人ひとりの人権を尊重**しニーズを的確に把握して、地域で自立した生活を送ることができるよう支援すること。

第二に、年間を通して安定した作業を提供し、**生産活動を通して働く意欲の向上**と集団の中で協調・協力について支援すること。

第三に、利用者の個性と人格を尊重し、**意思決定や自己選択ができる環境**を整え、活動の幅を広げることができるように支援すること。そして、最後に、法人始め、行政・保健福祉課障害支援担当・相談支援センター・など**関係機関と連携**し、地域とのつながりを大事にして、利用者が地域社会の一員として社会参加できるよう支援すること。

(2) 個別支援計画

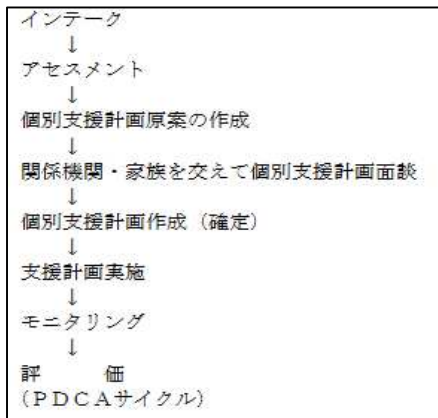
(i) 基本的な考え方

アセスメント及びニーズアンケートに基づいて個別支援計画を立案・実施する。立案に際しては、利用者の**意思決定**を支え本人を**主体**とする幅広い視点で作成する。作業所内の支援にとどまらず、ケアマネジメントに基づき社会資源を活用する。就労や高齢化に伴う将来の生活の変化をイメージし、指定特定相談事業所が作成するサービス等利用計画と連動した**中長期的**な地域生活を視野にいれ、個別支援計画を作成する。

(ii) 具体的な提案

- ① 利用者の最新情報を把握しフェイスシートを適切に作成する
- ② アセスメントに際しては利用者からのヒヤリングを十分に行い、本人のニーズをとえる。意思表示が十分でない利用者には**コミュニケーションツール**の工夫や、日ごろの観察により**真のニーズ**が何かを検証する
- ③ 個別支援計画原案作成は支援員会議で協議・検討を行い、**標準化**することで個人の価値観に左右されないようにする
- ④ 自立支援の視点から、地域での自立生活の可能性を常に念頭におく
- ⑤ 障害者相談支援事業所と協力し、個別支援計画面談には必要に応じて保健福祉課障害支援担当・グループホーム・居宅介護事業所等の**関係機関**と連携して利用者の支援計画を検討する
- ⑥ **利用者目標**は本人が「自分は何をどのようにすればいいのか」わかり易く具体的なことばで伝えていく
- ⑦ 支援計画は、個別支援計画面談後書面で本人の**同意**を得て決定する
- ⑧ 計画の実施は、**支援員会議**で周知をはかり支援員が一致した視点で行う
- ⑨ **毎月のモニタリング**で計画の進捗状況を把握し支援計画の見直しを行う
- ⑩ 年度末の評価は、計画実施について確認し次年度にむけた支援の基とする

【個別支援計画実施の流れ】



【個別支援計画面談実施回数】

・就労移行支援事業 年4回
(3月、6月、9月、12月)

・就労継続支援B型事業 年2回
(5月、1月)

この間、毎月利用者とモニタリングの面談を行っている。

(3) 活動プログラム（週間・月間）

(i) 基本的な考え方

作業所に通所している利用者は、障害支援区分では区分1～4と差が大きく、年齢も18歳から73歳までと幅が広いと、一人ひとりの**ライフステージに応じたニーズ**に基づく支援が必要。

障害特性に配慮し個性と人格を尊重した選択肢を広げ、意思決定や自己選択できる良好な環境を整えることで、**活動の幅を広げる**ことを基本的な考え方である。

(ii) 具体的な提案

- ① 利用者のニーズに基づいた個別支援計画の目標に沿った活動を行う
- ② 作業時間と休憩時間・その他の活動とのメリハリをつけ、利用者にとって1日の流れがわかり易いプログラムを構築していく
- ③ 利用者の障害特性や家庭環境に配慮し柔軟なスケジュールで対応する
- ④ 安全に配慮しながら構造化を進め、利用者が主体的・自立的に動けるように作業所の環境を整えていく
- ⑤ **係活動の取組み**をとおして、集団のなかで自分の**役割**を持ち自己実現できるよう利用者支援を行う

【週間日課予定表】

時 間	日 課		備 考
	月・火・木・金	水	
9:00	登所・更衣		ラジオ体操 作業内容 連絡事項
9:15	朝 礼		
9:30	作 業		
10:30	休 憩		近 隣 の 散 歩 ダンベル体操
10:45	作 業		
12:00	昼食・休憩		
13:00	作 業	清掃	
13:15		クラブ活動	
14:00	ウォーキング 室内体操		
14:15	休 憩		
14:30	作 業	更衣	
14:45		終礼	
15:00		帰宅	
15:15	清 掃		
15:30	更 衣		
15:45	終 礼		
16:00	帰 宅		

(4) 食事（給食）

(i) 基本的な考え方

健康増進のためバランスのとれた栄養豊かな食事、家庭的な食空間、楽しくおいしい食事、**安全な食事**を提供し、「Quality of Life」の向上を目指している。

また、より良い食の提供にむけ委託業者の業務内容の見直しを実施する。あわせて委託業者との連携により、厨房内で利用者の企業実習を実施する。

(ii) 具体的な提案

① 栄養管理について

- (ア) 性別・年齢・身体状況を把握し、食事摂取基準（令和2年）に基づき給与栄養目標量を設定している。肥満の割合が多いため、利用者の栄養アセスメントを行い、個人の状況に対応した食事提供をしている。
- (イ) 咀嚼状態や障害に配慮し「一口大食」「きざみ食」「除去食」アレルギーに対応した「代替食」**（5食）**、医師の診断に基づいた「治療食」**（1食）**を提供する。
- (ウ) 肥満、やせの対策として食事量の調整を行う。その後利用者が摂取した食事量と体重の変化から食事量が適切かどうか確認している。

② 食事提供に関して

- (ア) 季節の行事食、**イベント食（月1～2回）**、**選択メニュー（月1回）**、**ハーフ&ハーフ食（主菜が2種類、月1回）**を取り入れたバラエティ豊かな献立を作成し、利用者からのリクエストの多い麺メニューを多く取り入れている**（週1回）**。



- (イ) 野菜類は冷凍食品の利用を必要最低限に抑え、栄養価の高い旬の食材を利用した献立を提供する。
- (ウ) カウンターでの食事提供により、配膳は適時適温を努めている。委託業者と利用者とコミュニケーションをとる機会にもなっている。
- (エ) 利用者が、**給食会議**に参加し利用者の嗜好、要望を献立作成に役立てている。給食委託業者も参加し利用者理解を図っている。
- (オ) 家族向けの**給食試食会（年1回）**を開催している。開催後にアンケートを実施し献立に反映している。現在、コロナ禍のため試食会は、休止している。

③ その他

- (ア) 「大量調理施設衛生管理マニュアル」に基づいた衛生管理を行う。
感染症予防のため、給食前後の手指消毒。配膳時マスク着用を行う。飛沫の飛散防止のためパーティションの設置・対面をさけた座席の配置をしている。
- (イ) 食材費が適正に利用されているかどうか、委託給食会からの原材料報告書、納品書から精査している。
- (ウ) 委託業者との経営者会議を実施し、より良い食提供を図る。

（５）利用者の高齢化への対応

（i）基本的な考え方

開所から 43 年を経過し初年度から通所している利用者を中心に 50 歳代、60 歳代が増え、高齢知的障害者に対する適切なサービスを提供することが求められている。高齢化した利用者は、作業に入ることが難しく、日常生活の機能が低下するなどさまざまな変化が表れている。高齢者を対象に『たんぽぽグループ』を発足し、自分のペースにあった働き方を提案してきた。一方個別に対し、**専門職**（医療・保健、OT・PT・ST など）と連携し利用者の実態を把握し、その情報を保護者・家族と共有化を図っている。

また、たんぽぽグループで**地域資源**を活用したプログラムを展開することにより、仕事だけではない人生の楽しみ方や人との繋がりを体験することは将来のライフスタイルのイメージ化に有効と考える。

利用者的高齢化は本人とともに**高齢化した家族への支援**も必要となる。家庭の支援力の低下に伴ってそれまで行われていた家族によるサポートを、社会資源や福祉サービスにつなげていくことも必要となってくる。今後、保健福祉課障害支援担当ワーカーのほか、同高齢支援担当ワーカーと連携を強化していく。

（ii）具体的な提案

① 利用者的高齢化への対応

作業所での日中活動の様子を把握し、専門職と連携してアセスメントを行う。

利用者の変化に応じて個別支援計画を策定し直し、本人・家族と共通認識を図る。状況に応じてモニタリングを重ね、保健福祉課障害支援担当ワーカーと連携する。希望に応じて、**ゆるやかな**日中活動ができる「**たんぽぽグループ**」へ参加、ひいては高齢福祉サービス・高齢者介護施設への移行を考え支援する。たんぽぽグループ対象者には年に 1 度、**認知症診断テスト**を行い、小さな変化にも早く気付くようにしていく。

② 家族の高齢化への対応

体力低下や緊急入院など家族の高齢化に対応し、保健福祉課障害支援担当ワーカーに情報を伝え、必要に応じて介護保険申請など、介護福祉サービスを提案してもらう。

同時に、家族の希望に基づき、博水の郷相談員と連携し**緊急対応**を行う。家族の支援力低下に伴い、必要な福祉サービスを導入し利用者の安定につなげる。その際は、保健福祉課障害支援担当ワーカー・同高齢支援担当ワーカーとの連携をとり、家族全体を支援する。

（６）作業活動（創作活動を含む）

（i）基本的な考え方

必要な知識・技能を育成すると共に、勤怠・挨拶・生活リズムなど基礎労働習慣の確立を図る。また、利用者の資質・能力に応じた作業種目を提供し、作業の構造化をすすめて効率化を図っていく。現在は受託・自主生産・官公需を柱とし、本園・分場の特性を活かし、受注、分業を効率的に行う。特に、受託作業は市場の変化を受けやすいため、自主生産作業において安定した作業の確保を図り支援効果と工賃アップを目指すしていく。

(ii) 具体的な提案

- ① **5 S**（整理・整頓・清掃・清潔・躰）委員会による定期的なチェックを行い、常に働きやすい環境を維持する。
- ② 作業所のタイムスケジュールを掲示し、就労時間と他の生活時間を構造化しメリハリのある支援を行う。
- ③ 利用者の障害特性に対応した作業スペースを確保する聴覚・視覚へのよけいな刺激を少なくし、**個別化**する。
- ④ 作業活動に対する集中度を上げるため、就業時間を4コマに設定し小休憩をはさむことで安定して作業に取り組めるようにする。
- ⑤ 作業アセスメントに応じた支援を行い、作業能力の向上を目指す。会議で作業支援の経過を発表し職員全体のスキルアップにつなげる。
- ⑥ 治具の開発に努め**構造化**を進める。解かりやすいマニュアルを提示し、自立的に作業に取り組めるよう支援を行う。

(7) 作業活動以外の所内活動

(i) 基本的な考え方

利用者が自己選択・意思決定できる場を提供して、自治活動・本人活動を推進していく。活動の中で利用者の役割を作り集団の中で主体的な参加を保障し、達成感や**自己肯定感**を伸ばしていく。

(ii) 具体的な提案

① 利用者会活動

- (ア) 利用者会（月1回）は、利用者が**主体的**に作業所活動に係わり、自分の意見を反映する場とする。行事についての話し合い、自分たちの身近な問題を解決する。社会参加のために必要なマナーを学ぶ機会とする
- (イ) 利用者会役員や行事实行委員は立候補による選挙で決定し、他の人の意見を取りまとめ運営する
- (ウ) 余暇活動の企画を通して、予算やスケジュールの計画を練り交通機関の利用など社会資源の使い方を学ぶ機会とする。
- (エ) 利用者の自由意見を投函する「**玉て箱**」(**投書箱**)を活用し、利用者の希望・要望を行事、活動に取り入れていく



設置場所

記入日	年	月	日	該当の欄に○印をつけてください
お名前	利用者	ご家族	ボランティア	その他
(無記入でもかまいません)				
マシケさん おはようございます				
ご意見を受けて、作業所の対応 利用者会へ リズミ 体験のプレゼント として、新しいおもちゃをいただきました 2月1日 5月5日 日 記入者 佐藤				

実際の投稿

② 小グループ活動

利用者会の話し合いを基に希望を取り入れた内容を決め、余暇活動や社会体験につながる活動に取り組む。

③ 運動プログラムとスポーツ指導の実施

外部委託の運動指導員によるスポーツ指導を行う(月1回)。

運動不足の解消や健康維持、気分転換、リラックスを目的として、朝礼時のラジオ体操、午後のウォーキング・室内体操やダンス、障害者スポーツ**ボッチャ**をプログラムに取り入れていく。



スポーツプログラム ボッチャ

(8) 所外活動

(i) 基本的な考え方

地域との交流、社会参加の機会を増やす。また、活動を通して地域住民の利用者への理解・啓発を深めていく。

(ii) 具体的な提案

- ① 利用者会・小グループ活動での外出の機会を定期的につくる
- ② 地域清掃に取組み、地域での福祉理解を促進する(週1回)
- ③ 地域イベントに参加し **irodori ブランド**の販売を通じて認知度を高める

2023 FUTAKO

HEART STREET DAY



※二子玉川西地区ふれあい広場

第43回区民ふれあいフェスタ



※うめとぴあ1階

(9) 行事(宿泊・祭り等)

(i) 基本的な考え方

障害特性や加齢などにより、全体行事への参加を望まない傾向が強まってきている。できる限り**複数のメニュー**を提供し、利用者の自己選択・意思決定により活動を選べるようにする。各行事には実行委員を選出し、利用者が主体的に企画・役割を担うことで、他者との協力・自己肯定感の創出を図る。

(ii) 具体的な提案

① 施設祭り

玉福まつり(年1回)は、**実行委員**により企画を行い地域の来訪者をもてなし自分たちも楽しむ場として実施する。地元にポスター掲示の依頼をし、地域の学生ボランティアを募集し地域交流の機会を推進する。

② 宿泊訓練

宿泊・日帰りプランを用意しどちらに参加するか選べるようにする。内容もアクティブグループ、のんびりグループと形態を分け、自己選択できるようにする。

③ 施設公開

近隣住民を始め世田谷区内の特別支援学校や支援機関等を対象に事業所の活動内容や**障害の理解啓発**を目的に施設公開（年1回）を実施する。見学を通して障害福祉サービス事業の理解を深めていく。

④ その他行事

利用者の気持ち・**ニーズを最優先**して実施し地域の行事に積極的に参加をしていく。

月	行事・販売会
4月	入所式 利用者事業計画説明 保護者合同説明会 多摩川癒しの会
5月	地域交流会
6月	障害者オムニバス展
7月	宿泊行事【本園】 給食試食会
8月	施設公開
9月	玉福まつり
10月	日帰り旅行日 尾山台フェスティバル【分場】 だんだんまつり
11月	宿泊行事 多摩川癒しの会
12月	区民ふれあいフェスタ ボロ市
1月	新年会8日 おやこ防災訓練【分場】
2月	同窓会「Be Smail」
3月	玉川支援ねっと「利用者交流会」 仕事納め会

(10) 介護

(i) 基本的な考え方

いつまでも働く意欲を維持し、生きがいを持って通所を継続するために介護予防の観点が大切である。体重管理や食事状況、家庭での過ごし方等の情報を共有し、月一回の健康相談、年一回の健康診断で体調の変化を見逃さないようにする。また介護が必要になったら、関係者と連携し**介護サービスへのスムーズな移行**、または**障害サービスとの併用**を検討して行く。

(ii) 具体的な提案

① 運動量の確保

ラジオ体操、リズム体操（ダンス含む）は日々のルーティンで取り組み、ウォーキングの機会を増やす。スポーツプログラム（月1回）は、**外部専門職による指導**の下、実施する。

② 運動機能の評価を活用する

区の外部支援（OT、PT）からアドバイスをいただき、**個別状況に合わせた運動プログラム**を作成し、機能維持を図る。

③ 介護サービスの活用

サービスの必要性は、柔軟に判断し、ホームヘルパーやデイケア・デイサービスを利用することで**自立生活を維持**する

(11) 工賃アップの取組み

(i) 基本的な考え方

工賃向上への取り組みは、工賃水準を引き上げることを通じ、障害年金をはじめとする社会保障給付等による収入と合わせて、地域において障害者が、自立した生活を実現するという観点から推進する。

(ii) 具体的な提案

令和4年に年間200万円の収入があった契約が終了した。工賃向上に向け、受託作業の収入を上げることが必須である。そのため、**所内の選抜メンバー**による「**受託プロジェクトチーム**」を立ち上げる。

① 工程分析を行う

工程分析表を作成し、利用者が多く関われる仕事や受注可能な量、納期を分析する。

② ホームページで作業の様子をアピールする

福祉作業所へ仕事を依頼する場合、まずはホームページを検索すると考え、**作業の様子やどのような仕事を受注可能か**をアピールしていく。

③ 営業用のチラシを作成する

ホームページ以外にも、直接対面して営業を行う際に使用するチラシを作成する。

受注可能な仕事や作業所の強みが伝わる内容にしていく。

④ 現在取引がある企業への営業活動

現在頂いている仕事以外にも、**作業所で受注可能な仕事を営業し開拓**していく。

⑤ 作業所近隣の企業や町会へ営業活動を行う

新規取引先の営業活動を行う。まずは作業所近隣の企業から始める。そのために、近隣周辺の情報に詳しい**町会などから情報収集**を行う。

⑥ 世田谷セレ部への積極的な参加

区内障害者施設共同の受注システム、**世田谷セレ部**に参加し工賃向上に向けて収入増加を目指していく。

⑦ 作業工賃目標（令和2年～令和6年度）

平成27年から31年の実績を基に作成した。



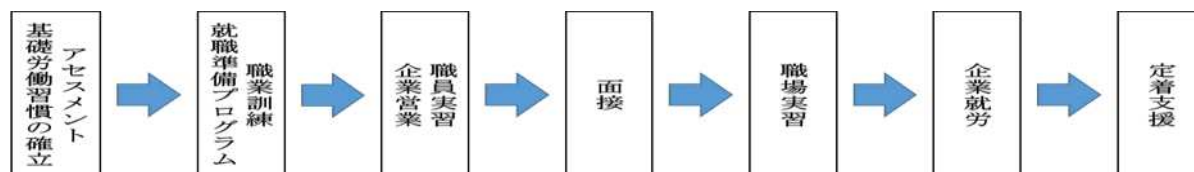
(12) 就労支援の取組み

(i) 基本的な考え方

障害者の法定雇用率が年々引き上げられ、障害者雇用を促進する企業が増加してきた。それに伴い、制度や職場環境の整え方などに関して企業から相談を受けることも増えてきた。今後は就労を目指す利用者と共に**企業に対する支援**も必要になってくる。玉川福祉作業所では多様化する障害者雇用に対応していくため、情報収集に努め柔軟な就労支援を行っていく。

(ii) 具体的な提案

① ジョブコーチ方式を取り入れた就労支援の流れ



上記は就労移行支援の基本的な流れではあるが、個々の課題に合わせ固執した形ではなく臨機応変な就労支援を行っていく。また、定着支援に関しては「**ナチュラルサポートの形成**」を念頭に置き、支援機関が直接就労者を支援するだけでなく、**企業側のサポート**も実施していく。

② 個々のニーズに合わせた就労支援

個々のニーズや障害特性に合わせて様々な勤務形態の企業を紹介していく。就労に対しては本人も家族も不安が大きいため少しでも**不安を軽減**し安心して就労に向かえるよう様々な働き方があることを伝えていく。そして自分に合った環境で働くことを選択できるように情報提供と企業との調整を行う。



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

働く場（施設）での支援と生活する場（家庭）での支援は、切り離されたものではなく、密接につながっていけるよう、情報を共有し、利用者を施設・家族の**両面**から支えていく。また、サービス提供を行う際にはわかりやすく説明し、利用者・保護者の十分な合意のもと支援を実施していく。そして、事業運営・利用支援などについて、毎年利用者・保護者から意見を聞き取り、事業運営に反映している。

(ii) 具体的な提案

① 連絡帳

施設からは、利用者の様子・連絡事項などを記入する。家族からは、帰宅後の**家庭での様子**が記入され翌日施設に届けられる。特に普段と様子が違う場合は、必要に応じて電話などで連絡を取り合う。今後は紙媒体ではなくデジタル連絡帳ツールを導入し、タイムリーに連絡が取れるようにしていく

② 個別支援計画面談

就労移行支援事業は最低**年4回**、就労継続支援事業B型は最低**年2回**実施する。

③ 保護者連絡会

施設から保護者に連絡事項を伝える場であり、**年4回**程度実施する。その場合、法人から理事長も参加して法人事業について報告している。基本的には世田谷区からの情報や施設運営に関して資料を添えて報告・連絡する。その際、保護者からの意見を傾聴し、**意思の疎通**を図っている。また、保護者会と連携し施設行事に**共同**で取り組んでいる。

④ 利用者・保護者満足度調査の実施

年一回に利用者・保護者に**アンケート**を実施する。利用者は職員及び専門員によるヒヤリング・保護者へは福祉サービス第三者評価のアンケート用紙を活用する。

⑤ 施設だより・法人だより

法人広報紙「せせらぎ」(**年2回**)、作業所広報誌「たまがわ」(**年2回**)を発行している。その中で、法人の理念を具体化する活動報告、各事業の様子や施設運営に関してのお知らせや、本園・分場の活動、就労支援・就労継続Bの各事業（作業・イベント行事・実習など）での利用者の様子などを伝えている。

⑥ その他の連絡

- ・天候の悪化が予想される時は、天気予報を活用し事前にお知らせを出し注意を促している
- ・天候や災害等非常時の場合、**保護者緊急連絡網（一斉メール）**を活用して周知する。
- ・電話が使用できない場合に備え、保護者のメールアドレスを登録する。

（２）地域との交流・連携

（i）基本的な考え方

利用者が**住み慣れた地域**で生き生きと自立した生活が送れるよう、また、安心して作業所のある地域に通えるよう、地域との交流に積極的に取り組んでいる。

活動の場、働く場を地域に広げ、利用者を地域全体で支える**仕組みを構築**する。

（ii）具体的な提案

- ① 「**二子玉川街情報プロジェクト**」に参加し、街の歴史やイベントの情報発信のポスターの町会掲示板張りなどの仕事を受注していく。
- ② 企業や二子玉川の自治会と連携し、**地域清掃**のチームの一員として活動を継続していく。（第1金曜日）
- ③ 施設が実施するイベントに、より多くの地域・関係者に参加してもらえるよう公共施設や町会の掲示板などを活用した広報活動に取り組む。
- ④ **地域防災訓練**に施設として参加を継続していく（年3回）。障害者施設として福祉避難所の指定も受けており受け入れ態勢の整備を図る。

上記の具体的な方法を通じて、将来的には利用者が通所・帰所時や所外ウォーキングなどの際に、住民の方には見守りの目として支援に協力してもらえる関係性を築いていく。

【地域交流の取り組み】

項 目	内 容	
地域自治会への参加	玉川町会役員会	自主生産品の宣伝用チラシを近隣の喫茶店などに置いてもらい、玉福まつりへの出店やボランティアの参加、二子玉川駅地域清掃など、多岐にわたり連携をしている。
	玉川一丁目町会	
	おやまだいコミュニティ（おやコム）	町会・商店街・小中学校を中心とした地域の自治会であり主に防災訓練やお祭りなどの地域行事の運営・手伝いなどを実施している。おやコムに参加している“おやじの会”は地域パトロールを実施しており、作業所としても心強い存在である。
地域活動への参加	防災訓練	尾山台地域住民が集結する地域全体の防災訓練（年1回）や玉川一丁目町会主催の防災訓練に参加する。
	尾山台フェスティバル	インフォメーション係やゴミ回収係などを担当し、祭りの手伝いをしている。
地域ネットワーク	玉川地域自立支援協議会玉川支援ねっと	玉川地域3障害の関係団体が連携するネットワークに参加している。
作業所行事への招待	施設公開	年に一度作業所での作業体験・利用者との交流会を行っている。
	その他	入所式や玉福まつりなど主要行事で地域の方を来賓として招待している。
地域アルバイト	作業所から近距離の地域で、利用者がアルバイトを行っている。地域アルバイトは、利用者と地域との結びつきが強く形成される。	

(3) ボランティア活用

(i) 基本的な考え方

① 地域住民との交流

ボランティアを希望する方は、そのほとんどが地域の住民であることが多い。ボランティアの活用、それは地域住民との交流にほかならず、利用者が**安心して暮らせる地域**づくりの一環として受け入れている。

② 社会資源の活用

当作業所は、就労移行支援の推進と就労継続支援B型では工賃アップという2つの課題を実施するにあたり、ボランティアを**地域の社会資源**として位置づけ、作業業務の補助的役割として活躍いただく。

③ 啓発活動

ボランティアを希望する方の中にも、知的障害についてほとんど知識がない場合がある。学校の授業や会社の研修の一環として来ている場合は、よりその傾向が強い。実際に体験・交流し利用者と接することで1人でも多くの障害理解者を増やし、ノーマライゼーションの実現に一步でも近づけていく。

また、ボランティア活用にあたっては、施設側の要望だけではなく**ボランティアのニーズ**や希望をくみ取り、施設とボランティア相互の意思疎通を図る。家族の**閉じこもり防止**のためにボランティアを希望された方がおりそのニーズに応えた。

(ii) 具体的な提案

① 日常活動

(ア) 支援補助

作業所の日常活動に参加して、一緒に作業を行い、休憩時には話し相手になってもらうなど、利用者との交流や支援の補助的役割を担ってもらう。

(イ) 自主生産品製作支援

陶芸・機織り・刺し子などの自主生産品製作において、専門的な技能を持っている

る方に依頼し、利用者との交流や**技術指導**の役割を担ってもらう。

② 行事

「玉福まつり」や宿泊訓練、日帰り旅行などに参加し、生活面での支援や見守りを依頼する。利用者との交流や支援の補助的役割を担ってもらう。

③ ボランティア担当の設置

ボランティア担当は、受入時に作業所・障害についてのガイダンスやボランティア活動時の留意事項などを説明する。そして、ボランティアからの要望を反映しながら、時間や曜日の調整を行う。その際、利用者の個人情報保護を徹底するため、「**個人情報保護同意書**」に署名してもらう。

4 危機管理

BCP 計画をもとに災害対策のみならず、いまや事業に欠かせない情報システムやインターネットの活用による情報漏洩、ウイルスへの対策も必須となっているが、その対策については個人情報保護の項に記す。

(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）

(i) 基本的な考え方

災害には、大きく分けて①火災②地震③水害の3つがあると考ええる。また、その災害から守るべき対象として㉔利用者㉕職員㉖施設本体㉗近隣の住民の4つがあげられる。そして、前記①から③の災害から、前記㉔から㉗の対象を守るには、法人・施設でできることと、世田谷区の協力があってできること、そして地域自治体及び**近隣住民の協力**が必要なものの3つに分けている。

防犯については、平成28年度に発生した障害者施設での殺傷事件を受け、防犯意識が高まり、行政により防犯カメラ、カメラ付きインターフォンが設置されたが、ハード面だけではなく、「悪意のある侵入者」を想定した対策、訓練が必要である。

しかし防犯を強調するあまり施設が閉鎖的になることは本意ではなくあくまで**地域社会の一員**である意識は保っていく。

(ii) 具体的な提案

<①②③共通>

(ア) 法人・施設で出来るもの

- ・リスクマネジメント委員会の定期的な開催
- ・緊急連絡網の整備
 - 職員メーリングリストを作成し、定期的に訓練実施
 - 全保護者のメールアドレスを確認し、**定期的に訓練**・見直しを実施
- ・**緊急時マニュアル**（火災・地震・水害）の整備
- ・防災計画（火災・地震・水害）の策定及び防災教育
- ・消防署主催の救急救命講習受講の義務付け

(イ) 世田谷区の協力が必要なもの

- ・災害用物品（救急医薬品、担架、毛布・タオル、ラジオ等）及び食料・飲料の備蓄
- ・世田谷区との防災協定ならびに二次避難所の継続実施

(ウ) 地域自治会及び近隣住民の協力が必要なもの

- ・施設への理解と、緊急時の施設の開放における混乱防止
- ・**地域自治会**との防災協定の締結及び共同防災訓練の実施
- ・地域の防災訓練への参加（年3回）

<災害対策>

① 火災対策

(ア) 法人・施設で出来るもの

- ・原則火気を使用しない
- ・定期的な消防訓練の実施

- ・消火器等消防設備の設置及び日頃のメンテナンス
- ・コンセントの劣化の確認
- ・閉館時における火の元の確認
- ・放火に対しての予防（ゴミの管理、カメラの設置）

（イ）世田谷区の協力が必要なもの

- ・近隣から出火した火災については施設を福祉避難所として開放

（ウ）地域自治会及び近隣住民の協力が必要なもの

- ・地域との防災協定の締結
- ・日常の連携

② 地震対策

（ア）法人・施設で出来るもの

- ・家具等の転倒防止のための器具の設置
- ・**定期的な地震訓練の実施（年5回）**
- ・**3日間**施設に留まる事を想定した備蓄物品の確保
（飲食品に加えて寝袋、服薬、非常用着替えを保管）
- ・震度5以上を想定した訓練
（事業継続計画に基づく訓練・自宅までの経路確認・施設車両帰宅訓練他）

（イ）世田谷区の協力が必要なもの

- ・施設の耐震化
- ・大地震の際には世田谷区の指示で福祉避難所として地域に開放

（ウ）地域自治会及び近隣住民の協力が必要なもの

- ・炊き出し等の協力
- ・日常の連携

③ 水害対策

（ア）法人・施設で出来るもの

- ・多摩川が氾濫すると予測される場合には早期に退所等の対応

（イ）世田谷区の協力が必要なもの

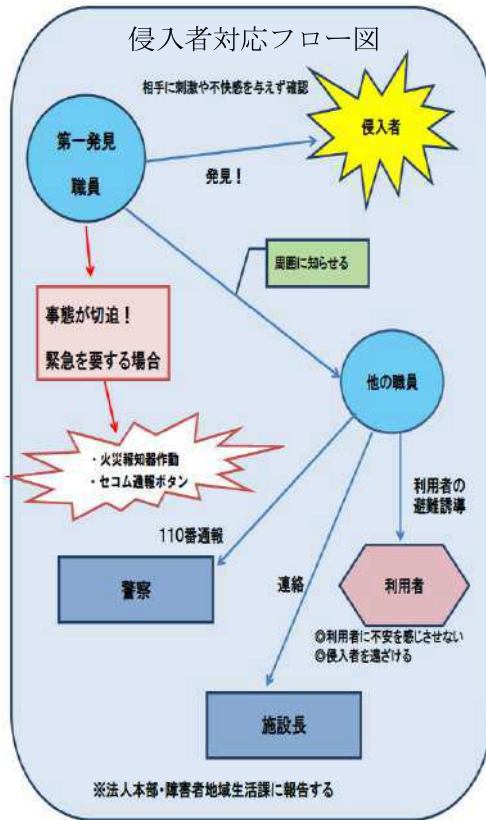
- ・世田谷区との防災協定に基づき、水防本部として機能
- ・水害に見舞われた近隣住民の避難所として施設を開放

（ウ）地域自治会及び近隣住民の協力が必要なもの

- ・土嚢の積み上げ等、浸水防止のための作業

〈防犯対策〉

防犯（不審者対応）マニュアルを理解し行動できるように訓練する。



	確認事項	実施内容
緊急時の安全確保	施設管理者への迅速な情報伝達	運営部：SNSを利用し情報を集約、管理者と同時に法人・区に連絡 職員：メーリングリスト作成し、年3回訓練実施
	利用者への注意喚起、非難誘導等 緊急に対応できる職員体制の確保	一斉放送等で利用者及び職員に緊急連絡 年に一度侵入者を想定した訓練を実施（警察署の指導やさすまた使用） 法人へ応援を要請
	警察等への通報体制	第一に火災報知機を鳴らすことを職員に周知徹底 （自動的にセコムにつながり、すぐにセコムが来訪） 状況に応じ職員もしくはセコムが110番通報 セコム緊急通報器設置（職員室2個・作業室1個）
施設の安全確保	門扉・居室等の窓、出入り口の適切な施錠	帰宅時に各職員が割り振られた箇所の点検を行い事務所に置かれた点検票に毎日記入。最終退室者がセコムをかける。 日中も出入り口以外は施錠
	鍵の管理及び破損状況の確認	法人および事務でナンバー管理し、常勤職員が各自保管。退職時に鍵は返還 破損状況：事務で管理保管（破棄せずに） 管理：事務が施錠できる場所に管理保管（破棄せずに）
	自動警報装置・防犯監視システム設置の場合、作動状況点検・警備会社との連絡体制	セコム管理（管理委託業者にも緊急通報が入る） 緊急通報用ベル（セコム）を設置 直通の電話は短縮ダイヤルに登録
	不審者等が侵入しやすい死角などの重点的な安全確保	正面玄関及び裏門に監視カメラの設置 裏口施錠・見回り さすまたを常備
日常の安全確保	来訪者に対する挨拶、声かけ、用件の確認	門扉脇にカメラ付きインターフォンを設置 玄関脇受付にて、確認を徹底 トイレ使用の来訪者は職員付き添い案内し、玄関外に出るまで見守り
	ゲームユーザー（スマートフォン）等による施設への無断立ち入りに対する防止策	敷地内で立ち入りには、声をかけ確認を徹底

（２）健康管理

（i）基本的な考え方

健康管理については、①利用者の健康に関するもの、②職員の健康に関するものが考えられる。看護師を配置（本園に週 3 日、分場に週 1 日勤務）して、日常の状態変化に目を配り、利用者および職員の**身体的・精神的健康状態の維持**管理に努めている。

また、利用者の中には障害や疾病により食生活や睡眠時間等の管理が必要にもかかわらず、自己管理が難しく家庭での対応も不十分なことがある。地域の保健師につないだり、食事制限などのために宅配弁当サービスの利用を促したり等、可能な範囲で対応している。しかし、日中の通所施設だけではできることに限界があるため、今後も**外部専門職と連携**していきたい。

（ii）具体的な提案

- ① 日々の状態を観察し、定期的に健康診断・生活習慣病・肥満予防対策を嘱託医及び看護師の指導のもとに実施

（利用者）嘱託医による内科健診（月 1 回）

嘱託医による精神保健相談 随時

定期健康診断（血液、尿、胸部 X 線検査等）（月 1 回）

歯科検診、歯磨き指導（年 1 回）

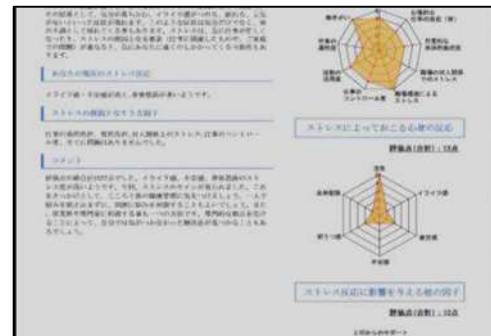
体重測定（月 1 回）

（職員）定期健康診断（血液、尿、胸部 X 線検査等）（月 1 回）

- ② 疾病発生時は嘱託医へ連絡し、指示を受け対応
- ③ 緊急時における敏速な対応
- ④ 博水の郷の医務課と連携して不測の事態に対応
- ⑤ 職員に対して医療的技術・知識の向上のため研修を実施（感染症対応含む）
- ⑥ 健康管理マニュアルの整備
- ⑦ 定期健康診断の実施
- ⑧ 感染症（新型コロナウイルス・インフルエンザ・ノロウイルス等）対策の実施
- ⑨ 身体を動かす時間（ラジオ体操・ウォーキング等）を日課に導入
- ⑩ **職員ストレスチェック**の実施、分析は専門会社に委託（年1回）
- ⑪ **職員メンタルヘルス研修**の実施（年1回）
- ⑫ 「**人事考課面談**」における健康状態の確認と相談（年2回）

<参考資料>

*10 ストレスチェック調査用紙およびストレスチェック結果表（サンプル）



(3) 衛生管理及び感染症対策

(i) 基本的な考え方

利用者の健康維持のためには、施設内の衛生保持が大きく影響する。特に新型コロナウイルス感染症は、発生から4年を経た現在も利用者、職員の発症は、さみだれ的にみられており油断できない状況である。基本の感染予防対策は、継続していく。

障害局コロナ感染者数推移

	年度(4月～3月)	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年
作業所	利用者	0	4	9	20
	職員	1	2	9	7
	計	1	6	18	27
グループホーム	利用者	0	1	1	2
	職員	0	0	4	1
	計	0	1	5	3
	障害局全体	1	7	23	30

施設内でのクラスターはなかったが、感染流行の波が来たとき、発症者が増える傾向がみられた。

また感染性胃腸炎（0-157やノロウイルスなど）やインフルエンザという従来の感染症も脅威となる可能性があり、衛生管理及び感染症対策は、危機管理の一環としてとらえていく必要がある。

(ii) 具体的な提案

登所時、手指のアルコール消毒後の入室

昼食前の手指の石鹸洗浄とアルコール消毒、食後のテーブル・手指消毒の徹底
玄関、作業室、食堂と各所にアルコール消毒器を設置し、消毒を励行する

- ① 外出後のうがい・手洗いなどの標準予防策の徹底
- ② 施設内の室温・湿度の調整
- ③ 毎日清掃の徹底
- ④ 作業所館内に数ヶ所、次亜塩素酸水溶液（ディゾルバウォーター）**噴霧器の設置**
- ⑤ 新型コロナ、インフルエンザや感冒の流行期にはマスク着用を推奨する
- ⑥ 利用者・職員のインフルエンザ予防接種
- ⑦ 利用者または職員が感染症に感染した場合における関係行政機関との連携
- ⑧ 職員の衛生管理の知識向上のための勉強会などの実施

5 個人情報保護

(i) 基本的な考え方

情報セキュリティの進化と情報漏洩の危険性は隣り合わせである。法人本部と連携・情報交換を行い、個人情報および情報セキュリティに対して管理・対策を行う。外部だけでなく、同法人内の他事業者に対しても個人情報が漏洩することがないように、**情報管理と守秘義務を徹底**する。そのため職員研修を年1回実施し、個人情報および情報セキュリティに関する指導・管理を徹底し、PC機器の**保守を外部委託**（RICOHソリューションズ株式会社）することで、予期せぬウイルス感染やPC機器自体の損傷を防いでいく。

(ii) 具体的な提案

1. 具体的な取り組み

- (1) 令和4年4月施行「改正個人情報保護法」に則る。法人は「**個人情報保護規定**」を整備している。
- (2) 入職時に個人情報保護について説明し、**誓約書の提出**の義務付け。
- (3) 全職員が、世田谷区の個人情報保護に関する動画を視聴。（**年1回**）
- (4) 利用者から収集した個人情報を適切に管理し、利用者の承諾を得た相手以外の第三者に提供開示をしない。
- (5) 事務所内での個人ファイルは、**鍵付きキャビネットに保存**。朝出勤後鍵を開け業務終了後施錠。
- (6) 訪問時や緊急時を除いて、事務所外にご利用者の個人情報を**持ち出さない**
- (7) 自転車の前かごにカバーをし、訪問時のカバンは中身が見えないようにチャック付きで携帯する。

2. 相談時のプライバシー確保についての対応

- (1) 間仕切りのある相談コーナーや**個室の相談室**を利用。
- (2) 窓口や電話口で利用者の名前を必要以上に出さない。利用者の名前を大声で呼ばない。
- (3) 個人情報が記載されている書類については最小限度を準備し、使用しないときは閉じておく。

3. 電子データの管理

- (1) パソコンは**パスワードで管理**。データはクラウドで管理。
- (2) パソコンの電子台帳については、席を離れる際にはページを閉じる。
- (3) 個人情報が入った **USB は持ち出さない**。業務終了後は鍵付きキャビネットで保管
 - ① 個人情報保護に関するマニュアルの履行
 - ② 個人情報保護に関する勉強会の開催 (**法人理事である弁護士による**)
 - ③ 委託業者に対する個人情報保護の徹底の要請
 - ④ 職員に対する個人情報保護に関する **誓約書提出**の義務付け
 - ⑤ 広報誌やホームページなど、施設側から発信する個人情報に対する事前の意思確認 (**年1回**年度当初、**書面による提出**)
 - ⑥ 広報誌やホームページなどに掲載する段階で必要に応じて再度意思確認の徹底
 - ⑦ パスワードを利用した**パソコン情報の管理**の徹底とウイルス感染への対応
 - ⑧ 個人情報の利用目的及び取り扱う場合の事例

ア. 利用目的及び第三者に提供する場合

1. 利用者本人の健康管理のため
2. 支援事務のため
3. 利用者にかかる当施設の管理運営業務のため
4. 支援・医療・健康管理に必要な場合で、嘱託医・かかりつけ医など第三者の意見助言を求めるため
5. 利用者の事故防止など安全確保の研究のため
6. 支援に関する事例研究のため
7. 実習生などの実習、研修等において指導するため
8. 法令等による情報提供義務を遂行するため

イ. 個人情報を共有及び第三者に個人情報を提供する場合

1. 施設の嘱託医紹介状や看護サマリーなど情報提供をする場合
2. 必要な範囲で情報を提供して事務を外部委託する場合
3. 損害賠償保険などにかかる保険会社等への相談または届出等のため
4. その他利用者の権利・利益の保護のため

6 権利擁護

(i) 基本的な考え方

障害のあるなしに関わらず、**住み慣れた地域社会**の中で人としての尊厳が守られ、自立と社会参加が保障されて生きていくことは当然の権利である。**利用者の自己選択・意思決定を尊重**し、質の高いサービスの提供や地域の関連機関とネットワークを組むなど、地域生活に必要な環境を整えることが重要である。支援が独善的及び一方的になっていないかを、利用者の立場に立って常に自己点検を行い、他者からの批判については謙虚に受け止めるとともに、この基本姿勢に反する行為は相互にこれを見逃さず、改善のための努力を日々行う。

(ii) 具体的な提案

- ① 利用者の人としての尊厳を大切にし、利用者の性別、年齢、宗教、家庭環境、能力、障害程度等、あらゆる理由における**差別を禁止**する。
- ② 利用者の主体性・個性を尊重し、自己選択や意思決定ができるように工夫し支援する。
- ③ 利用者のプライバシーを守り侵害しない。
- ④ 利用者の人権を擁護する者としての自覚を持ち、利用者と常に対等な立場で接するとともに、必要な支援を求められたときには誠実に対応する。
- ⑤ 利用者への体罰や暴言等、さまざまな権利侵害は絶対に行わない。
- ⑥ 利用者の社会参加の機会を広げるとともに、地域の人々の理解が得られるように努力する。
- ⑦ 利用者への的確な支援を行うため、専門性の向上と倫理の確立に向けて、自己研鑽に励む。
- ⑧ 利用者と職員は大人として対等な関係にあり、年齢に相応しい敬称で呼び合うように努力する。
- ⑨ 利用者に対して交換条件を持ち出さない。
- ⑩ 利用者が嫌がることを強要しない。

7 虐待防止、差別解消

〈虐待防止〉

(i) 基本的な考え方

障害者に対する虐待は障害者の自立と社会参加を阻害し、その尊厳を著しく害するものである。したがって障害者に対する虐待を防止することが、施設を運営するうえで最優先課題の一つになる。法人としては障害者虐待防止法施行(平成24年10月)以前から虐待防止には取り組んでいる。

(ii) 具体的な提案

防止の段階は、①発生させない対策、②発生を想定した対策、③発生時の対応、④事後の対応、に分けて検討する。

①発生させない対策	②発生を想定した対策	③発生時の対応	④事後の対応
・虐待防止に関する研修 ・「虐待の芽チェックリスト」の定期的な実施 ・メンタルヘルスの実施	・虐待事案発生を想定し研修・訓練の実施 ・関係先一覧の作成 ・保険への加入	・被害者の安全確保 ・関係者・関係機関への連絡 ・受診の有無の検討	・情報の公表 ・虐待発生の原因究明 ・再発防止策の検討

〈差別解消〉

(i) 基本的な考え方

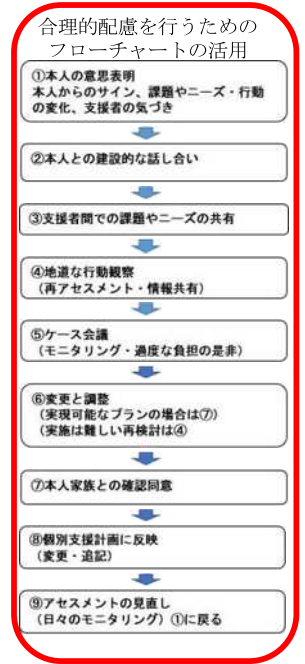
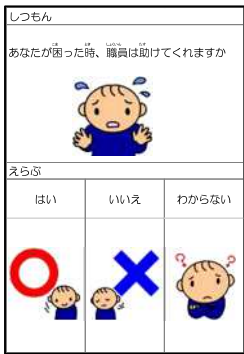
障害は、本人にその原因があるのではなく、社会に原因があるのであり、社会の側が本人にあったやり方や工夫(合理的配慮)を提供しないことには、本人の障害はなくなる。合理的配慮を提供しないことは差別であるという理解に立ち支援する。

さらに平成30年10月東京都が差別解消法の推進に関する条例を制定し、合理的配慮を義務化したことにより支援者（事業者）としては、常に念頭に置くべき課題となっている。その実施にあたって重要な点は、合理的配慮の提供のプロセスとして「建設的対話」が求められていることである。合理的配慮は、支援者側の一方的な配慮ではなく、「やり取り」を通じて気持ちの通いあった「配慮」が求められているのである。

とりもなおさず「自分で選んで自分で決める」ことが、合理的配慮の根幹である。

（ii）具体的な提案

- ① 「合理的配慮を行うためのフローチャートの活用」し、取り組んでいく。
- ② わかりやすく伝える工夫
 - ・ **具体的に表現**：「適当に」「簡単に」などの抽象的な言葉は使用しない
 - ・ **ビジュアルで示す**：実際に手本を示したり、見本の写真を見せたりする
 - ・ **繰り返し伝える**：作業の手順を覚えるまでに何回かの練習する
 - ・ **指示はひとつ**：二つ以上の指示を出すと後の指示を忘れる場合がある



- ③ 徹底した構造化をはかる
 - ・ 利用者が、いつも同じ方法、同じ場所、同じ時間で自ら行動できるように支援する
 - ・ 作業部材の置き場や手順などを一つ一つ決めて、マニュアルや表示の見方を教える
- ④ 職員周知と啓蒙活動

制度の理解に向けた職員研修と地域セミナーの開催による啓蒙活動を行う。

8 苦情解決

（i）基本的な考え方

本法人では『苦情』とは、何らかの不利益を被ったりした場合に不満を抱くことを言い、またその不満を他者に訴えること」と定義している。「意見・意向」との差別化を図っている。「利用者主体」を第一義としており、潜在的な利用者の「意見・意向」をできる限り拾い上げている。そのため、日ごろから**利用者および家族とのコミュニケーションを密**にとり**信頼関係**を育んでいる。苦情に至らないように**事前の対応**が重要と考えるからである。以上のような取組みにも関わらず苦情が生じた場合は、苦情申立人に対して誠心誠意対応する。

以下、具体的提案においては①事前、②発生時、③事後、の対応に分けて提案する。

(ii) 具体的な提案

① 事前の取り組み

(ア) 「挨拶」を基本とする

- ・利用者、家族、来客、職員同士一人ひとりにきちんと挨拶する
- ・笑顔で接し、言葉かけを多くする
- ・常に身だしなみを整える
- ・丁寧な言葉で、ゆっくりと分かりやすい言葉かけを行う

(イ) 利用者のペースに合わせる

- ・視線を合わせて挨拶や声かけをする
- ・ゆったりとした振る舞い、落ち着いた語りかけで話す
- ・利用者の反応を一つ一つ確かめる

(ウ) 日頃のコミュニケーションを大切にする

- ・職員からの声かけを多くし、利用者に情報を十分に提供する
- ・直接利用者や家族の声を吸い上げるシステムを確立して、利用者・家族の不満を聞く（連絡帳のやり取り、アンケート調査の実施 等）
- ・家族との会話、情報提供、意見交換を行う
- ・上司による指導、職員相互のチェックを行う
- ・苦情マニュアル、接遇マニュアルを整備する

(エ) 納得のいく説明をする

- ・日頃から家族、ボランティアなどとコミュニケーションを良くする。意思疎通のよさが誤解を減らし問題解決へと向かう
- ・日頃から家族などに利用者の状況を説明する習慣を持つ。個別支援計画等定期的な説明と意見交換の機会を設ける
- ・記録を正確に取り、説明は分かり易く正確にする
- ・問題が起きた場合は、時間を置かず速やかに事情を説明する

(オ) 利用者に敬意を持ち、守秘義務を守る

- ・守秘義務を自覚し、プライバシーの保護に努める
- ・安心と安全を心がけ、丁寧で親切な対応をする

(カ) 家族や関係者と情報を共有する

- ・情報をオープンにし、地域で支える福祉を目指す
- ・ご家族に対して「報告・連絡・相談」を徹底して行う

(キ) 「玉て箱」（意見箱）を設置する

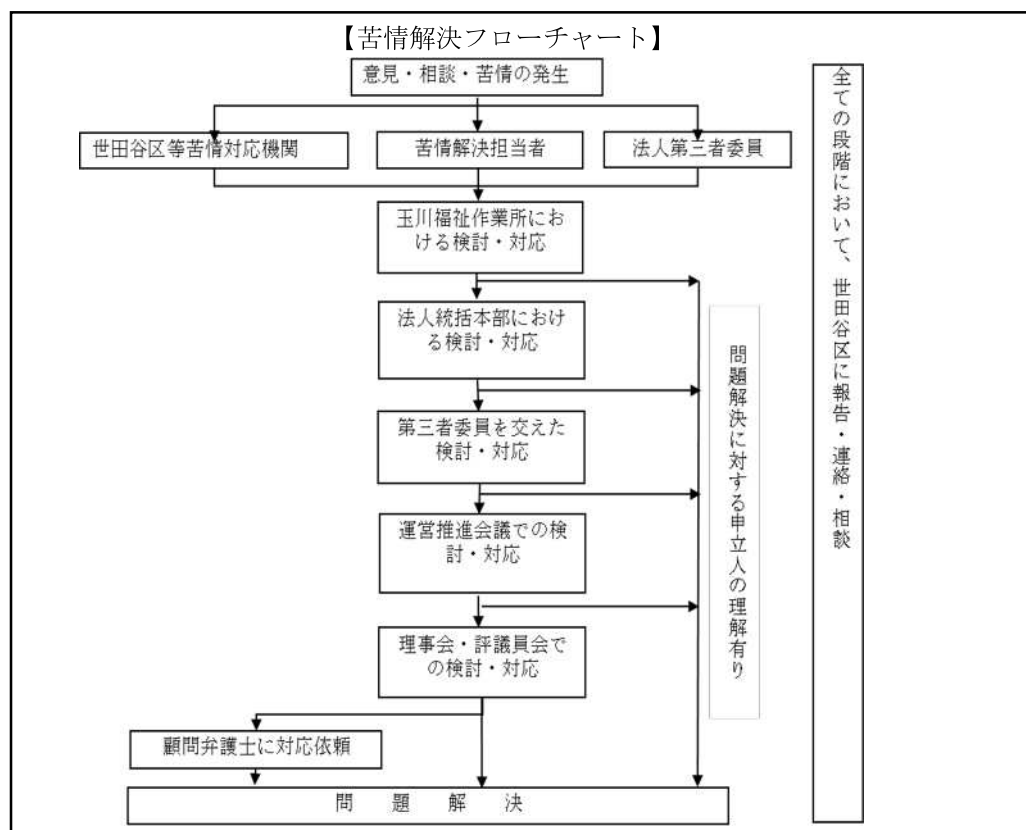
- ・利用者や家族の意見・苦情が言いやすい環境を整える
- ・匿名でもいいから利用者や家族の意見・苦情を出来る限り収集して、施設運営に反映させる。

(ク) その他

- ・苦情解決担当者・苦情解決責任者を掲示して周知させる
- ・第三者委員がいることを掲示して周知させる
- ・公共機関の苦情処理窓口を掲示して周知させる
- ・万が一に備えて（訴訟リスク）、保険に加入する（傷害保険・賠償責任保険）

② 発生時の対応

- (ア) 正確な情報の把握
- (イ) 管理者への迅速な報告（経緯と原因）
- (ウ) 管理者が速やかに先方に連絡
- (エ) 先方が納得する具体的な説明（5W1H）
- (オ) 複数名での対応（組織的な対応）
- (カ) 法人との連携（報告・連絡・相談）
- (キ) 専門家への相談
- (ク) 行政と連携（報告・連絡・相談）



- ・上記フローチャートの流れで苦情解決を図っていく
（苦情申立人の理解が得られなければ、下に流れていく）
- ・その他法人の苦情対応規程に基づいた対応を実施する
- ・世田谷区への「報告・連絡・相談」を各段階で徹底して行う

9 職員

(1) 人材確保・職員配置

※離職率の現状、確保・専門職員の配置、人事制度の考え方

「人材確保の方法」

本法人はハローワーク渋谷のハートフルワークコーナー（福祉専門窓口）と長年にわたる信頼関係を築き、**安心して働くことができる法人**であると評価を受けている。毎年、**本法人だけの就職面接会**を開催し、過去3年間で15人の職員がハローワーク経由で入職している。また、福祉・介護の説明会では、法人職員が**年2回**講演を行い、職員確保につなげている。急な退職や急病などで職員に欠員が生じた場合、直ちに職員募集を開始し、必要な人物像と資格をハートフルワークコーナーに伝え人材確保の協

力を得る。「世田谷区福祉人材育成・研修センター」や「東京都福祉人材センター」主催の就職フェアにブースを出し、人材を確保する。

「人材育成」

① 人材育成の視点

職員が広い視野と自ら考え抜く力を育むように育成していく。高齢者介護・障害者支援にかぎらず、生活困窮者支援、地域における公益的取組みなど広く福祉分野で活躍できる人材を育成していく。

② キャリアパス制度に基づく人材育成

各事業所において「個別研修計画」を作成する。法人研修委員会が法人のキャリアパス制度に基づく階層別（6段階）、職種別の研修を実施する。

③ 目標管理（個人/事業所）シートに基づく人事考課

目標管理シート、業務評価表を用いて、上司による面談を半期ごとに行う。目標に対する取組み状況の確認、達成度の評価、課題の把握を行い、新たな目標設定をして育成に取り組む（PDCAサイクル）。

「職員の質の向上」

① エルダー制による育成

エルダー制度（新入職員にエルダー役の職員を1対1で配置し育成するシステム）を導入して、技術的な指導のみならず、新入職員の業務に対する不安感を軽減させる。

② 人事考課者研修

部下と上司の評価の乖離、上司ごとの評価のズレなどが職員の不満やモチベーションの低下につながるよう法人の人事考課者の研修（年1回）を行う。加えて、従来の業務評価項目、評点などの見直しを随時行っていく。

（2）働きやすい環境づくり

① 目標の共有化

複数の職員を共通目標の達成に向けて動機付け、協力させる。毎年、全職員が目標管理制度を用いて「個人」とともに「事業所」としての目標を設定する。

② 長時間労働の防止

長時間労働を防止するために「残業恒常化の要因分析と対策」「**残業の事前申請化**」「**業務フローの定期的な見直し**」を行う。また「**休暇の奨励**」を行い有給休暇取得率のアップを目指す。

③ 専門職に見合った適切な処遇改善

モチベーションを維持する環境を構築することが重要と考える。具体的には、法人独自の**キャリアパス**（必要となるスキルの水準やスキルを高めるための機会、昇任・昇格の基準等）制度を運用することで、職員が自らの将来を描くことができる職場づくりになっている。

④ 福利厚生の実施

パッケージサービス（ソウエルクラブ）に加入している。加えて「福利厚生委員会」において職員のニーズを取り込んだ企画（例：ホテルビュッフェ、ディズニーリゾート、1泊旅行など）をし、参加した職員間の交流を深めている。

10 運営管理の効率化の提案（給食・送迎バス等・維持管理）

（i）基本的な考え方

運営管理の効率化については、「サービスの質の向上」と「コストダウン」という二面性を念頭において取り組む。「**専門性を活かしたコストダウン**」を重視するため、専門事業者に外部委託する。委託事業者とは、情報共有のため適宜連絡をとり、意思疎通できる関係性を育む。「サービスの質の向上」を目指して、定期的に会議を行い状況把握する。課題については意見、要望を出し合い検討する。「コストダウン」の面からも外部委託が効率的と考える。例えば、給食及び建物・設備維持・管理については、専門性の高い業種のためコストが大きくなり、また専門的な人材確保も困難と予測されるからである。

（ii）具体的な提案

① 日常業務（「残業の削減」や「無駄の廃止」のための提案）

- ・ **データベース化**による情報管理（共有サーバーの活用）
- ・ 分業・分担性、業務のマニュアル化による業務の構築
- ・ 支援者全体会議、会議の効率的運用とスケジュール管理

② 給食

- ・ 給食業務は外部の専門業者に外部委託する
- ・ 委託業者には「報告・連絡・相談」を徹底させる
- ・ 障害や疾病に対応して利用者一人ひとりにあった食事を提供する
- ・ 選択メニューやバイキングを実施して好きな料理を選ぶ喜びから食事への楽しみにつなげる
- ・ 毎月1回、利用者代表（本園・分場各2名）と栄養士、委託業者間で、利用者の嗜好調査や月献立について意見交換し連携を図る
- ・ 毎月1回、運営部と委託業者経営部と事業運営会議を開催して、適正な食事提供に関する相互確認を行う
- ・ 委託業者による厨房内の日常の衛生管理と安全管理、及び機器の点検を徹底
- ・ 委託業者には、施設内厨房を利用者の身近な**企業実習の場**として提供してもらう

③ 建物・設備維持管理

- ・ 管理業務を外部の専門事業者に委託する
- ・ 委託業者には「報告・連絡・相談」を徹底させる
- ・ 設備や車両については日常の定期点検により経年劣化を最小限に食い止め、修理費等ランニングコストがかからないようにする
- ・ 使わない電気をこまめに消すなど、省エネに取り組む
- ・ 管理業者と定例会を開催し、連携をとりながらコストの削減を図る

11 「障害者差別解消法」に対応した取組（周知方法含む）

（i）基本的な考え方

令和6年4月1日に改正障害者差別解消法が施行された。不当な差別的取り扱いの禁止や合理的配慮の提供が事業者にも義務付けられた。

特に玉川福祉作業所の「一坪ショップ」や「かふえいろどり」の来客者は、障害の

ある人や海外の人まで多様であるため、物理的なバリア及び社会的なバリアを取り除いていく。また法人本部で障害者雇用を行っており、彼らの障害特性や合理的配慮の具体例を確認したうえで対応することが必要と考えている。

(ii) 具体的な提案

- ① 物理的環境への配慮
 - ・車いすでも施設内に入れるよう、通路に余計なものはおかず十分なスペースをとる
- ② 意思疎通への配慮
 - ・情報はできるだけ文字やイラスト画像で提示する
 - ・コミュニケーションボードを活用しやりとりがしやすいようにする
- ③ その他柔軟な対応
 - ・障害により適切な、配慮が異なるため、ひとくくりにせず常に個別に検討する
- ④ 職員周知と啓蒙活動
 - ・制度の理解に向けた職員研修と地域セミナーの開催による啓蒙活動を行う。

1.2 独自の提案（法人が行う地域公益活動について）

本法人は、「地域における公益的な取り組み」を推進していく。地域の課題が多様化、複雑化しているからである。また、社会福祉法人の存在や必要性を世間にアピールするためでもある。

具体的には、法人本部に設置している地域公益活動室を中心に取り組んでいく。まずは、地域のニーズを探り、ニーズに沿った様々な取り組みを提案し実施していく。活動する人員は、高齢福祉、障害福祉、地域包括支援を複合的に行っている法人の強みを活かし、本法人の職員全体に「地域における公益的な取り組み」の必要性を伝え、積極的に参加をするよう働きかけをしていく。

また、「地域への公益的な取り組み」を行っていることをアピールするために様々な事業に参加する。東京都社会福祉協議会 地域公益活動推進協議会による就労訓練事業「はたらくサポートとうきょう」、世田谷区社会福祉法人地域公益活動協議会」の事業、東京都高齢者福祉施設協議会の「つながれ、ひろがれ、地域の輪」、要保護児童支援協議会などである。

法人が実際に行っている取り組みは、つぎのとおりである。

① 就労訓練事業の実施

認定就労訓練事業所として就労訓練を実施する。世田谷区生活困窮者自立相談支援機関の「ぷらっとホーム世田谷」と連携しはたらきたいけれどもはたらきづらさを持つ方の支援を行う。



就労訓練事業を発表

② あんしんすこやかセンターの見守り活動への協力

地域包括ケアの中核となる「二子玉川あんしんすこやかセンター」の事業に協力し、「地域における公益的な取り組み」を協働で行う。



見守り活動

③ 「世田谷介護普及活動有志の会」への参加

車椅子体験などを通じて、介護の魅力を小・中学生に伝える取り組みを、複数の社会福祉法人との協働により実施する（9法人参加）。また、学生ボランティアの募集、育成を支援する。



車椅子体験



高齢者疑似体験

④ 住宅確保要配慮者居住支援の実施

居住支援法人として東京都から認定を受け、障害者、高齢者世帯、生活困窮者などの住宅確保要配慮者を対象に住宅支援を行っていく。

⑤ フードセーフティーネット「パントリーピックアップ」への協力

「ぷらっとホーム世田谷」と協働して「パントリーピックアップ」主に配送の手伝いを行う。

※「フードセーフティーネット」とは食べものを用いた支援の概念であり、また、緊急時にすぐ食を確保するためのさまざまな支援の体制・活動の総称



⑥ 東京都社会福祉協議会「福祉の魅力可視化プロジェクト」への参加

未来の福祉人材を育てる「福祉の魅力可視化プロジェクト」に法人職員が参加している。具体的には、中学生の職場体験を受け入れる際に使用する、さまざまなツールを作成している。



⑦ 「だんだんまつり」の企画・運営

町会をはじめ地域と法人をつなぐまつりとして、地域の方の興味を誘う内容を企画する。



青森せんべい汁



演芸大会

⑧ 「大三島みんなの食堂」の実施（鎌田ケアセンター内かふえいろどりにて）

2か月に1回、「大三島みんなの食堂」を開催する。「子ども食堂」として開始して約2年経過している。夕飯（カレーライス、チキンライス等）無料で提供する。当事業所の職員もボランティアとして毎回参加している。



⑨ 非常災害食の見直し、試食会の開催

法人内各部署における非常災害食の備蓄メニューを定期的に見直す。賞味期限の迫ったものを地域の方に還元する試食会を開催している（年1回）。毎回アンケートを行い、結果に基づいた変更を検討している。

非常災害食試食会



⑩ その他、地域における公益的な取り組み実績

- ・あいさつ運動（毎月10日）
- ・買い物困難者への支援（月1回）
- ・鎌田南睦会盆踊り準備、後片付け（年1回）
- ・喜多見区民まつり参加（年1回）
- ・博水の郷地域向けコンサート開催（年1回）
- ・「砦地域ご近所フォーラム」へ参加（年1回）
- ・「尾山台フェスティバル」参加（年1回）
- ・シティコート二子玉川「おたがいさまの会」（見守りパトロール他）参加（月1回）
- ・鎌田南睦会「どんと焼き」準備（年1回）
- ・玉川町会歳末パトロール参加（年1回）
- ・「高次脳機能障害連絡協議会」事務局（年1回）
- ・地域交流室の開放（随時）

あいさつ運動



近隣町会祭り設営手伝い



社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会 世田谷区立砧工房

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年度4月～現在）

（1）5カ年の重点目標に対する評価

① 利用者支援

・相談支援事業所との連携

利用者や家族、保健福祉課、相談支援事業所等、各関係機関と個別支援計画作成面談において各々の持つ情報や今後の対応方法を共有することができた。

・将来の生活を見据えた取り組み

就労移行事業の利用者には就労支援プログラムにて通勤寮やグループホームについての学習や見学を実施した。保護者には新規グループホームや、空き状況の情報提供を行った。また就労継続B型も含め地域生活の希望がある方については相談支援事業所や区と連携し見学などを実施した。また実際に利用されている方に話を聞く機会を設けることでイメージが広がり利用者自身が将来について興味を示すようになった。

新型コロナウイルス感染症の位置づけが令和5年5月に2類相当から5類に移行したが、施設として継続して感染防止のため、手洗い、マスクの着用、密の回避等の感染予防策を徹底した。

② 施設機能の充実

・就労継続支援B型の工賃向上、一人ひとりが働く意識を持てるように各自に合った作業環境の提供。

片栗粉事業では、コロナ感染症の影響により外食産業が低迷し出荷数量が減少したものの、令和4年度からは徐々に上向き現在ではコロナ前と同程度の出荷数量まで回復した。また作業室の作業動線の変更や効率的なレイアウトの変更を行うことで、利用者の力に見合った作業を提供できるようになった。

・希望する就労の実現を目指す。

コロナ禍では企業見学は行えなかったが、就労に必要な知識や情報をインターネット等から集め、イラストや動画などを使い理解しやすい教材を作成した。面接練習では、他施設との模擬合同面接会を実施して本番を意識できるような工夫した。在籍利用者は少ないものの就労支援においては分場と本園担当で情報共有や連絡調整を行うことで、より幅広い視野で支援を行うことができた。

- ・就労定着支援事業では事業主、関係機関との連携を行い安定した職場定着を図る。

定期的な職場訪問による企業との調整、必要に応じて東京ジョブコーチ支援を活用して就労継続支援を行った。生活面の支援が必要な方に対しては、本人との面談のほか、相談支援事業所や区のケースワーカー等と連携し問題解決に努めた。状況により身体的に不安を抱えている利用者に対しては通院同行や専門職による保健指導等の支援を行った。

職場内で課題がある利用者に関しては、速やかに職場訪問して本人と担当者から状況を確認し状況の改善を図ることで就労を継続することができた。また、定着支援事業に登録していない就労者や定着支援事業期限を終了した利用者に対しても、OB会での情報収集や本人や職場に連絡をとって状況を確認し必要に応じて職場訪問を実施した。コロナ感染症の影響で離職となったケースについては、日中活動の場を提供しながら今後の進路への支援を行った。

③ 関係機関との連携

- ・利用者個々の状況の把握や課題の解決を図る。個々のライフステージに合った生活が送れる支援。

世田谷区の推し進める世田谷区地域生活支援拠点整備では、世田谷区緊急時バックアップセンター事業についての説明会に職員も保護者とともに参加し世田谷区の障害福祉施策の知識を得た。砧エリア自立支援協議会の運営委員として継続して参画した。そのことにより、地域の他のサービス資源や関係機関と顔が見える関係を築くことができ、広域的な支援が可能となった

④ 地域との連携

町会および町自治会との交流

- ・砧町自治会、砧町町会、喜多見中部町会の正会員として登録し、地域との情報交換をはかると同時に、地域で開催されるイベントにも積極的に参加した。施設公開行事では地域ボランティアを活用し施設の取り組み知って頂く機会となり地域で障害者を見守る体制に近づいた。
- ・地域の拠点となっている世田谷区立山野小学校「学校協議会」「学校評価委員」に参画し学校運営と児童の見守り強化に協力した。
- ・地域の福祉避難所として災害時に被災住民の避難に備え、町会主催の防災訓練に参加し地域の防災意識を高めることが出来た。
- ・小学校の授業「まち探検」に協力した。児童の施設見学の際には知的障害者の理解や施設を知ってもらう機会ととらえ啓発活動を行った。

⑤ 人材育成

法人の人事考課制度を活用して自らの成果や成長、課題点を見出す機会とした。半期に一度考課者による面談による人事考課のフィードバックを受けることで、法人の評価を確認し自身の成長につなげている。また職員各自で研修計画を作成して、本人のスキルアップをはかった。職員の研修計画では半期に1回管理職との面談を通して、課題点等の整理や不足点の確認を実施している。また、行事の主担当や保護者対応などOJTを中心に学ぶ力を育成できた。

(2) 事業内容の実績

① 支援方針

「せたがやノーマライゼーションプラン」の理念にもとづき、「障害に対する理解や配慮の促進」「共生社会実現のための区民、事業者、区の連携・協働」「ライフステージを通じた支援のしくみづくり」という基本的な方向性を定めている。世田谷区の指定管理者として、この方向性を基準とし、「質の高いサービスを確保しつつ、適正で効率的な施設運営を目指すとともに、地域の中で障害者の生活を支える拠点となり、地域福祉の考え方に根ざした施設運営」を行う。

(方針の実績)

利用者のサービスについては第三者サービス評価や満足度調査、個別面談、苦情解決第三者委員面談、保護者会の機会等を、常に職員が自らのサービスの質を振り返る機会と位置付けた。また利用者と地域の接点を増やすことが、地域での障害者の生活には不可欠と考え、関係機関や身近な地域の方たちとのつながりを大事にした施設運営を継続した。

② 個別支援計画

(就労継続B型)

- ・個別支援計画作成に関しては、利用者の望む生活を実現するための目標を念頭に作成していることから、事前にご本人の気持ちに寄り添い生活や作業について希望を聞き取っている。面談については必要に応じご家族以外にもケースワーカーや相談支援事業所も参加して、より本人の将来像を見据えた支援計画を作成した。

(就労移行)

- ・就職することを目標に、生活面と就労面意欲、精神面、作業技術の項目を設定し、定期的にアセスメントを実施。アセスメントの結果をもとに各項目の課題に即した支援計画を作成した。就労への課題を明確にすることで、利用者にも伝わりやすくなり、課題の克服の意欲につながった。

③ 日中活動プログラム（週間）

（就労継続B型）

- ・利用者の作業能力、年齢、体力や、その日の体調等に考慮した活動を提供した。活動内容については可能な限り利用者の意向を尊重した。

（就労移行）

- ・利用者の作業能力、就労適性、年齢、体力、その日の体調等を考慮した活動、就労支援プログラム等を実施した。活動内容については可能な限り利用者の意向を尊重した。

④ 作業活動

（本園作業内容）

【自主生産作業】片栗粉・マッシュポテト・豆等分封作業

【官公需受託作業】公園清掃（区立富士見公園）

【受託作業】封入封緘、シール張り

（分場作業内容）

【自主生産作業】水耕栽培（サラダ菜、ルッコラ、バジル、レタス等）

【受託作業】緩衝材袋詰め

【官公需受託作業】公園清掃（区立稲荷塚古墳緑地、区立弁天公園）

【その他作業】せた JOB

（主な取引先）

官公需作業	世田谷区（公園清掃3カ所）
片栗粉作業	東海澱粉(株)、三井食品(株)、(株)トーホーフードサービス 服部コーヒーフーズ(株)、(株)大光 他
受託作業	ホットエクスプレス、SPG、Doggy Box 他
水耕栽培	小田急OX（成城店、祖師谷店、経堂店、狛江店）、 喫茶JOY、フェリーチェ、シミズヤ、信濃屋、JA 他

⑤ 作業活動以外の所内活動

（就労継続B型）

【きぬた会】利用者の自治会。行事などの取決めについての話し合い
きぬた会会長の選出

【音楽】グループ編成にて実施（年10回）

【運動】グループ編成にて実施（毎月1回）

【区巡回心理相談員による個別面談】該当者のみ実施（月1回）

（就労移行）

【就労支援プログラム】就職へ向けた学習会の実施（週1回）

【運動】グループ編成にて実施（毎月1回）

【作業療法士によるアドバイス】該当者のみ実施（2カ月に1回）

【区巡回心理相談員による個別面談】該当者のみ実施（月1回）

⑥ 作業活動以外の所外活動

【職場見学】就労支援プログラムで実施

【職場実習】区役所実習や喫茶実習等へ参加

【販売会】地域で開催されるお祭り等で自主生産品を販売

【グループホーム・通勤寮見学】就労支援プログラムで実施

⑦ 行事

【楽しみを意識した行事】

- ・選択外出 近隣昼食食事会 買い物や外出時のマナー等、社会生活に必要なスキルを身につける場となった。また利用者状況や生活面のアセスメントを把握する機会となった。

【地域の方と交流を意識した行事】

- ・施設公開行事、地域の方を対象とした作業体験会。利用者と地域の方が直接触れ合い、施設を知っていただく機会となった。

⑧ 給食

【選択メニューの実施】

- ・週に2回程度、選択メニューによる給食サービスを実施。満足度調査においても高い評価を得た。
- ・誕生日メニュー季節のメニュー食育メニュー地産地消メニュー等を取り入れ食の楽しみを味わった。
- ・毎年2回給食嗜好調査を実施。利用者個々の食形態や、アレルギーの有無、嗜好にも配慮した献立を作成し提供している。

⑨ 工賃アップと就労支援

【工賃アップ】

- ・令和5年度の片栗粉事業では、包材や段ボールなどの資材や運送費、材料費の高騰が顕著になったことから取引先と交渉し価格の値上げを実施した。その結果、利益を維持することができたため、高い工賃を維持している。

事業別工賃支払い総額及び平均工賃

（上段：工賃支払総額、下段：平均工賃）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
B 型	13,105,055 円	12,570,250 円	12,084,101 円	13,701,804 円
	42,274 円	35,610 円	34,330 円	37,032 円
本園	1,543,965 円	2,213,405 円	1,700,374 円	862,758 円

移行	29,692 円	33,536 円	36,178 円	31,954 円
分場	1,564,400 円	1,479,595 円	79,620 円	317,490 円
	33,285 円	61,650 円	15,924 円	21,166 円
全体	16,213,420 円	16,263,250 円	13,864,059 円	14,882,052 円
	39,642 円	36,712 円	34,317 円	36,121 円

就労支援事業収入

【就労支援】

・生活面、就労意欲、精神面、作業技術について着眼し就労に向けて利用者の強みと課題を明確化していく。本人の希望に沿った就労先とのマッチングを目指している。求人と本人とのマッチングを見極め、B型利用者の就労につなげた。

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
清掃	1,787,780 円	1,749,202 円	1,787,780 円	1,678,791 円
受託	463,457 円	332,875 円	301,283 円	91,451 円
水耕	3,807,962 円	3,256,679 円	3,090,307 円	3,018,805 円
片栗粉	47,498,725 円	54,271,092 円	64,953,772 円	80,567,209 円
合計	53,557,924 円	59,609,848 円	70,133,142 円	85,356,856 円

移行支援事業の入所退者状況（令和2年度～令和5年度）

	入所者数	退所者数		在籍中
		就労	他施設	
本園	8 名	3 名	4 名	2 名
分場	11 名	6 名	2 名	3 名

年度別就職者

	本園		分場	
	一般就労	保護的就労	一般就労	保護的就労
令和2年度	1 名	0 名	3 名	0 名
令和3年度	1 名	0 名	3 名	0 名
令和4年度	1 名	1 名	1 名	0 名
令和5年度	1 名	0 名	0 名	0 名
合 計	4 名	1 名	7 名	0 名

【就労定着支援】

平成31年1月より就労定着支援事業を開始。

令和6年4月1日現在 登録者：8名

(3) 家族や地域との連携

① 家族との連携

- ・コロナ禍においては参集による保護者会は実施できず、書面報告による伝達に変更した。5類に移行後は、年5回の保護者会を開催した。
- ・個別面談作成時の面談は希望に応じて相談支業所や保健福祉課が同席して実施した
- ・家族が率直に困りごとを話せる施設として、日々の連絡帳の活用や電話連絡、要望に応じて随時面談を実施した。
- ・年1回、保護者の作業体験期間を設け施設の様子や雰囲気を感じ取れる機会を設定した
- ・利用者保護者満足度調査を年1回実施し、要望等をサービスに反映させた。

② 地域との交流・連携

(区立山野小学校等)

- ・学校協議会、学校関係者評価委員会、地区民生委員懇談会、山野児童館地域懇親会に参加。地域で児童を育てることに協力した。
- ・毎年、2年生の「まち探検」授業に受け入れ施設として参加した。
- ・山野小学校避難所開設地域防災訓練、入学式、卒業式に参加した。
- ・きぬた地区活動団体情報連絡会
地域の情報を収集すると共に、施設に関する情報を発信し、地区内の団体との連携を深めた。

(砧工房企画への招待)

- ・コロナ禍では、感染予防の為、地域住民を対象としたイベントを自粛した。
令和5年度より施設公開行事や地域住民を対象とした作業体験を実施した。
地域の方に砧工房を知っていただく機会とした。

(施設公開行事の開催)

- ・施設公開行事と地域の祭りを同日に開催し、地域の祭りで担がれる神輿の休憩所として、施設の駐車場を提供した。地域住民が砧工房に入り利用者も一緒に楽しむなど地域の一員として互いに感じることでできる機会となっている。

(地区内の団体の行事)

- ・砧地区緑化祭り、砧町町会納涼夏祭り大会販売、法人格砧町自治会納涼盆踊り大会販売、各町会・自治会等主催の新年会。友愛青空マルシェに参加。

(町会、自治会)

- ・砧町町会、法人格砧町自治会、喜多見中部町会の会員登録。
- ・交通安全期間に、地域の交通監視員の詰所として園庭を解放（喜多見中部町会）

（世田谷区砧地区自立支援協議会）

- ・運営委員として参画し、地域の障害者を取りまく課題にむけて意見交換をし、また協議会が企画する研修に積極的に参画した。
- ・砧地域ご近所フォーラムに例年参画し、施設が地域の社会資源であることをPRできた。

（世田谷セレ部：世田谷区内の生産活動を行う障害者施設ネットワーク）

- ・定例会議の参加により他福祉施設との情報共有がスムーズに行えた。

（世田谷区就労支援ネットワーク）

- ・定例会議に提供される求人情報や企業情報を活用し、会社見学や職場実習に結び付く情報を得ることができた。
- ・他施設合同面接練習プログラムを実施した。

（世田谷区親の会等）

- ・親の会が運営する福祉喫茶体験実習や喫茶 **JOY** の喫茶実習の機会を活用して、利用者の就労特性や就労意欲の向上を確認できた。親の会の保護者を対象とした作業体験に協力し、将来の進路を検討する際の一つの指標となった。

③ ボランティア活用

- ・新型コロナウイルスの影響により、これまでのようなボランティアの受け入れができなかったが、令和5年度の施設公開行事では、地域住民、近隣の小学校関係者やPTAの方々、施設関係者の家族など多数のボランティアを受け入れた。
- ・地域住民ボランティアと協力し世田谷区綿花プロジェクトに参加
利用者と一緒に綿花を栽培し綿花の収穫後に講師を呼んで利用者・ご家族に向けてワークショップを開催した。

（４）危機管理

① 災害対策

- ・福祉避難所として機能する際の役割や「緊急時対応マニュアル」、非常時の関係機関への早期通報体制、職員動員体制、避難体制についての見直し確認、周知を行なった。
- ・災害時準備用品として、非常食や資材の備蓄と定期点検を行なった。
- ・施設利用者の住所、連絡先等を記載した緊急連絡簿を随時更新し、非常時持ち出し用に備えた。
- ・防災訓練は、様々な状況を想定し、月1回実施した。

- ・災害発生を想定した災害用伝言ダイヤル 171 を家族対象に実施した。
- ・山野小学校避難所運営連絡会に参加し、一時避難所の準備体制を把握し、福祉避難所についての理解を求めた。
- ・町会主催のスタンドパイプ設置訓練に参加し、施設に設置している防災備品の使用方法を再確認できた。
- ・分場は洪水浸水想定区域に該当するため、水害に備えた「避難確保計画」を作成し、避難訓練を実施した。

② 健康管理

- ・利用者の健康維持と体調変化の早期発見のために、内科検診を月 2 回、定期健康診断と歯科検診を年 1 回、医療相談及び健康相談を随時実施した。
- ・必要に応じ、日常のバイタルチェック、通院支援、世田谷区心理職と連携しての精神的ケアを実施した。
- ・家庭に対して必要な医療情報等を提供し、健康や疾病に関する注意を喚起した。家庭には毎朝の検温を実施してもらい、利用者の健康状態の把握に努めた。
- ・栄養士による栄養相談、及び「給食だより」を発行し、食事についての必要な情報を提供した。

③ 衛生管理及び感染症対策

- ・令和 4 年度より施設内の清掃を外部業者に委託した。コロナ禍では、職員で共用部分を中心に 1 日 5 回程度消毒した。
- ・石鹼、アルコールを常備し、手洗い・マスクの着用を徹底した。厚生労働省が推奨する 30 秒の手洗い 15 秒の流水に取り組んだ。
- ・看護師による感染症対策（感染源の排除・感染経路の遮断方法等）や世田谷区感染症アドバイザーを招聘して感染症の基礎知識についての内部研修を実施した。フェーズが変わった後も最新の情報を習得できるようにこまめに厚生労働省や東京都のホームページを確認した。
- ・インフルエンザ予防接種を嘱託医の協力のもと希望者（利用者、職員）に実施した。
- ・新型コロナ感染症感染蔓延対策として PCR 検査の実施や施設にて希望者によるワクチン接種を実施した。

(5) 個人情報保護

- ・世田谷区から示された「個人情報保護条例」及び「世田谷区行政情報公開条例」「電算処理の業務委託契約の特記事項（兼電算処理の個人情報を取扱う業務委託契約の特記事項）」に基づき、取り扱うことのできる個人情報の範囲、取り扱い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、

保有個人情報の漏洩、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継続した。

当法人の定める「個人情報保護規程」「情報公開・開示規程」及び「ネットワークシステムの運営管理に関する規程」及び、「個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」に基づき組織的・人的・物理的、技術的安全管理措置を講じ、個人情報保護管理者の指揮のもと不適切な個人情報の取り扱い、個人情報等の漏洩防止対策を継続した。

新しく入所した方には個人情報の取扱いについて説明を行った。また支援上関係機関への個人情報の提供が必要な場合には、その都度利用者、家族の許可を得た上で行うことを徹底した。

(6) 権利擁護

- ・法人の理念に基づき、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ため、法人の「行動規範」を事務所内に掲示している。また虐待防止委員会を組織すると同時に身体拘束適正化委員会も同時実施した。法人の虐待防止要綱を周知徹底するとともに身近な虐待防止関連の情報提供を行い日頃から障害者権利擁護について意識する機会をつくった。
- ・法人、施設内で虐待防止委員会を組織し、職員が自主的に権利擁護と虐待防止の認識を深め、実施体制を整備した。
- ・虐待防止策への理解を深めるため、外部研修ならびに講師を招いた所内研修を実施した。

砧工房虐待防止委員会実施内容（令和5年度実績）

6月	虐待防止委員会	年間計画確認 虐待防止・権利擁護セルフチェック リスト内容検討 内部研修会内容検討	5名
9月	虐待防止委員会	虐待防止・権利擁護セルフチェック リスト内容検討 グループワーク内 容検討	5名
	身体拘束適正化 委員会	身体拘束についての法理解	5名
1月	虐待防止委員会	虐待防止・権利擁護セルフチェック リスト内容検討 所内研修内容検討	4名
	身体拘束適正化 委員会	虐待防止案件の情報共有	4名

3 月	虐待防止委員会	障害者虐待防止法所内研修振り返り グループワーク実施の確認	4 名
	身体拘束適正化 委員会	虐待防止案件の情報共有	4 名

研修等（令和 5 年度実績）

5 月	職員会議	虐待防止についてのグループワーク	1 5 名
1 1 月	内部研修(外部講師による研修)	「障害者の権利擁護」 講師：東京都育成会権利擁護支援センター所長 中野 敏子	1 5 名
1 2 月	内部研修	リーンオンミー研修（動画視聴）	2 1 名
2 月	内部研修（外部講師による研修）	「虐待防止と権利擁護」 講師：社会福祉法人 同愛会東京事業本部 監査役 古山 恵治	1 8 名

※（研修に参加できなかった職員は、録画した動画視聴・もしくは参加職員の研修報告書を読みこみ、研修内容を確認した。）

（7）苦情解決

- ・法人の「利用者からの苦情解決実施要綱」に基づき苦情解決責任者・苦情解決受付担当者を配置し、施設内にも掲示している。また毎年、苦情解決第三者委員による施設利用に関する聞き取りを全利用者に実施している。新利用者については、入所前オリエンテーションの際に、苦情解決体制のしくみについて説明した。また保護者会にも参加して苦情解決の仕組みや要望などを聞き取り、終了後に職員にフィードバックしている。

（8）職員

① 職員配置・人材育成

- ・職員配置については、法人の人事制度にもとづいた採用試験により、適切な人員を配置できた。必要に応じて非常勤職員採用を行い規程配置通りの職員で運営している。
- ・人材育成については、法人の「研修要綱」による職階研修に基づき、新任、中堅、リーダー層、支援員、事務、看護師、栄養士、施設長に求めるスキルを明確にして人材を育成した。
- ・人事考課、個別研修計画による各自の課題に対して必要な研修に参加した。

② 働きやすい環境づくり

- ・職員の健康管理については、全職員を対象に定期健康診断を実施し、日常の健康については嘱託医、看護師が相談に応じた。また職員へは毎年インフ

ルエンザ予防接種を行い、感染症の蔓延予防に努めている。

- ・メンタルヘルスに関しては、法人内相談窓口 職員悩みごと相談窓口を設置。また法人外の窓口として、法人が契約する「東京メンタルヘルス・カウンセリングセンター」を周知した。そのほかにも東京都社会福祉協議会が運営している福祉のしごとなんでも相談、こころスッキリ相談のパンフレットを掲示し、職員の悩み相談への窓口を広く周知している。
- ・法人の「ストレスチェック制度実施規程」に基づき、毎年、適用職員にストレスチェックを実施し、職員の健康管理の指針とした。
- ・法人の「ハラスメント防止マニュアル」に基づき、法人対応責任者、法人相談窓口、事業場相談窓口を設置して、ハラスメントの防止に努めるとともに、必要な措置が迅速にとれるように整備した。
- ・衛生推進者による労働災害の防止と職員の健康の確保に努めた。
- ・ワークライフバランスを推進するために、休憩時間の取得徹底や、ノー残業デイを設定し時間外勤務の削減に努めた。
- ・法人の「次世代育成支援行動計画」にもとづき、年次有給休暇の計画的促進や、子供と一緒に販売会に参加する機会などを設け、子どもに働く姿を見せ、家族へ職場の理解や仕事のやりがいなどを伝えた。

(9) 運営管理の効率化の提案

- ・建物、設備については、軽微な不具合の箇所については発見次第、速やかに施設で補修を行った。
- ・緊急を要する箇所は区担当部署に速やかに報告し、対応を協議した。
- ・毎年の建物設備調査にて詳細に不具合の様子を記入し、施設・区が管理状況を共有できるようにした。令和5年度の施設中規模改修工事において不具合箇所は改善された。
- ・「ECO ステップせたがや」に基づき、水道光熱費等について意識的に管理し、特に夏場については「緑のカーテン」の設置や、所内の温度管理、不要な場所の電源オフを徹底した。また蛍光灯のLED化は完了した。

(10) 独自の提案（特にPRしたい点）

- ・本園、分場ともに、利用者にあった作業が提供できる環境を継続できた。自主生産品を一般の飲食店への販売やスーパーの店頭で販売されていることは、利用者の社会参加を実現し、利用者一人ひとりが必要とされている仕事をしていることを自覚し、自信を持って作業行うことができている。また購入客から生産品の感想を聞き、利用者に伝えることで利用者の喜びにつながっている。さらに工賃から自分の好きなものを購入したり、家族に食事をご馳走し感謝を伝える、姪や甥に小遣いをあげるなど人に喜ばれ

る工賃消費をすることで仕事への意欲向上につながっている。

- ・高い工賃支給については、地域生活を過ごす上でも不可欠であり、生活の充実にも役立っている。
- ・作業の種類や行事などの活動は、本人が主体的に選べ参加できる環境を整えた。

利用者本人や家庭環境の変化に応じたサービスの追加や変更等は、家族や本人だけでなく、世田谷区、相談支援事業所をはじめとした関係機関との協働で支援を行い、本人らしく安心して生活が継続できるように支援した。

- ・OB利用者の支援については、必要に応じて職員が職場訪問し、就業先と課題解決に向けての調整を図った。
- ・砧工房OB会「ディアフレンド」を支援し、その中でOB利用者から就業先や家庭のこと等の相談にも応じ、定着支援の機会とした。

2 指定管理期間の実績に対する自己評価

① 作業環境が充実している

取り扱っている自主生産品は食品であるため、利用者にも厳しい衛生管理を求めている。しかし、その反面、昼休みは各自が仲間とおしゃべりをしたり、トランプをしたりと、思い思いの過ごし方ができるように環境整備した。「働く」という意識を育てるには、このようなメリハリのある生活が大事であると考え、今期もこの施設のスタイルを継続していく。「施設満足度調査」では作業については「とても満足」「だいたい満足」と回答した方が90%以上おり、高い評価を得ている。

② 安心した活動と安定した高い工賃収入がある

本園は片栗粉の袋詰め、分場では水耕栽培作業等で安定した収入が得られる事業があり販売等を通して地域とつながっている。

作業収入については、コロナ感染症に影響により年度によって変動があったが、最近では本園分場ともに定期的な発注を受けている。利用者にとっては、毎日自分のすべき作業があるので、日中活動に見通しがたち、安心した気持ちで仕事に取り組んでいる。また自分の仕事に責任と自信をもって取り組む方も増えていることから作業環境が充実してきたといえる。このような環境の中で工賃については、世田谷区内では高い水準を維持できており利用者にとっても仕事へのやりがいの維持と、地域生活を送るための糧となっている。

③ 地域・関係団体と深くつながっている

事業所の自主生産品を地域のスーパーや飲食店に納品していることで、生産者、加工者としての事業所の存在が知られている。一方で施設での販売や地域イベントの販売会での購入リピーターも増えてきている。さらに、地域

の子ども食堂へサラダ菜を安価で提供する取り組みも行うことで、自主生産品を通して砧工房と地域の方々との繋がりが深まってきたといえる。

並行して町会、地域の民生委員、まちづくりセンター、近隣小学校等と、開所以来、様々な交流を積み重ねてきたことで、砧工房が地域の社会資源の一つと認識され、障害を理解する土台が備わってきたといえる。

④ 給食サービスの充実

利用者の変化する食形態、アレルギー対策等、個別の対応にも柔軟に対応してきた。施設満足度調査においても物価高騰のあおりをうけながらも、おいしく、季節感や工夫をこらした献立内容、個々の利用者にあった柔軟な対応等において高い評価を得ている。

⑤ 健康管理

日常の健康状態について登所時に看護師や職員による顔色、表情、行動等を観察し、併せて連絡帳からの情報を把握し必要に応じてバイタル測定を行った。

月に2回の内科検診では内科医による診察と血圧・体重の測定を行い、結果を健康記録として、利用者とその家族へ情報提供している。また看護師による日々の健康管理については、変化があった時には速やかに家族に連絡をとり、通院を促すなど細かな気配りが見られ、施設満足度調査においても保護者から高評価を得ている。

⑥ サービス水準を上げるためのリサーチの実施

毎年サービス向上のため、毎年利用者の施設利用の満足度調査を行っている。利用者の意見に対し真摯に向き合っている。

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

『せたがやインクルージョンプラン』に基づいた「障害のある人もない人も～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」の方向性にそった施設運営を行います。そのためには障害の有無に関わらず地域生活を実現すること、そして、生活のしにくさの原因となる環境側の問題を取り除き、地域や関係機関との連携を更に強化し、「本人の望むくらし」への支援を協働で行います。また利用者のライフステージの変化と共に、ニーズが高度化・多様化するなか、常に利用者に必要なサービスを提供できる体制を整えていきます。

(2) 今後5ヵ年の重点目標

① 利用者支援

利用者の高齢化に伴い、利用者個々の将来像について具体的なプランを

作成するために相談支援事業所や保健福祉課と連携して、モニタリングや面談を行い個別支援計画を作成します。また、将来の生活のイメージが持てるように利用者や家族に対し短期入所施設見学会の実施や体験入所をすすめる、これまで住み慣れた世田谷で安心した生活が送れるように他機関との連携を図ります。

② 施設機能の充実

- ・就労継続 B 型事業では「毎日の作業を通して働く力をのばし、一人ひとりの自立を支援します」そのためには、その人にあった作業種や環境を設定し工賃向上をめざします。同時に健康管理にも目を向け思い描く自立について意識を持てるように支援します。
- ・就労移行支援事業では、「毎日の作業、就労支援プログラム、職場実習等を通して、一人ひとりの希望する就労の実現をめざします」そのために毎日の作業活動やアセスメントや就労プログラム等の学習、体験実習等の充実をはかり、就職を支援します。
- ・就労定着支援事業では「雇用に伴い生じる日常生活または社会生活を営む上での問題を、雇用主や関係機関と連携して改善し、職場への定着をはかります」そのためには事業主や他の障害福祉サービス事業所等との連絡調整を行い、職場訪問や施設に来所してもらうなど対面で指導、助言を行います。

③ 関係機関との連携

- ・利用者個々の状況把握や課題の解決に対して、世田谷区をはじめ関係機関と協議の機会を重ね、個々のライフステージの変化に応じた生活が送れるように支援します。

④ 地域との連携

- ・町会、自治会、民生委員等、地域住民と定期的に交流し、社会資源の一つとして施設が位置づき、かつ地域に貢献できるとりくみを継続します。また利用者が地域住民とふれあい、社会参加できる環境を整備します。

⑤ 人材育成

法人の人事考課制度を活用するとともに、職員個別の研修計画を策定し、関心ある領域や自己成長計画に合わせた適正な担当業務への配置を行ない、コミュニケーション能力、問題解決能力、コーディネート力を備えた人材を育成します。Webを活用した研修を織り交ぜることにより効率的に研修に参加できる環境を整備します。

2 事業内容

(1) 支援方針

(法人ミッション)

私たちは、すべての人一人ひとりの人権と意思を尊重し、障害のある人もない人も共に社会・経済・文化ほかあらゆる分野に参加する機会を得て、主体性を持ちながら豊かな市民生活を送ることができる社会の実現を目指します。

(砧工房サブミッション)

私たちは、利用者一人ひとりの人格と個性を尊重し、その人らしい生活を一体的に支援します。

(就労継続B型)

- ① 工賃アップを目指します。
- ② 一人ひとりの能力を伸ばす働き方ができるよう支援します。
- ③ 効率的に作業が行えるしくみを作ります。
- ④ 就職希望がある利用者に対して、個にあった就職支援を行います。
- ⑤ 加齢による体力や気力の低下に伴い、働き方に変化が生じた利用者にはその人に合った働き方や生活の仕方を提案します。

(就労移行)

- ① 日常の作業活動から就労に必要な体力の向上や仕事に対する姿勢、社会的なルールやマナー、日常生活スキルを習得し、職業能力の向上を支援します。
- ② 就労に必要な支援内容を見極め、支援の段階に応じた課題や目標を設定します。
- ③ 利用者が、職業体験実習や求職活動などから自分の希望する仕事を選ぶように支援します。
- ④ 週1回履歴書作成、ハローワーク登録支援、面接トレーニング等の就労に向けた準備や、身近なサービスや社会資源、交通機関など利用方法等について学習します。(就労支援プログラム)
- ⑤ 利用者の希望・適性にあった求職活動を行い、その後の面接、採用実習等、採用にむけての支援を行います。

(就労定着)

- ① 就労定着支援計画にもとづき、就労後最長3年6か月の期間において、雇用先に継続して就労ができるように支援します。
- ② 月に1回以上、雇用に伴い生じる日常生活、または社会生活を営む上での各般の問題に関する相談、指導及び助言を対面等により行います。
- ③ 定期的に、雇用先の事業所の事業主を訪問することにより、職場での状況を細かく把握します。
- ④ 利用者が離職または、他の事業所への就職等を希望した場合、関係者との連絡調整などその他の便宜をはかります。

- ⑤ これまでに施設利用を終了した就労者について、個々の状況に応じたアフターケアを実施します。
- ⑥ 砧工房OB会「ディー・フレンド」の活動を支援すると同時に、就労相談、生活相談、余暇活動支援などを行ない就業が定着できるよう支援します。

(2) 個別支援計画

(i) 基本的な考え方

施設利用開始時にアセスメントを行い、利用者と保護者のニーズの把握と個人情報の整理を行います。個別支援計画作成時には、利用者との面談を行い、本人の意向を十分に聴き取り、利用者が主体的に取り組める個別支援計画を作成します。

(ii) 具体的な提案

(就労継続B型)

作業活動、生活面等を中心とした目標をたて、作成時および6ヵ月後の見直しの時期に利用者、保護者との面談を行い文書により同意を得ます。

(就労移行)

個別支援計画は3ヵ月ごとに利用者と課題の達成状況についての確認を行い6ヵ月ごとに利用者、保護者との面談を行い文書により同意を得ます。

(就労定着)

利用者の意向を把握し、サービスの目標及びその達成時期、サービス内容、サービスを提供する上での留意点等を盛り込んだ就労定着支援計画を作成します。計画は3か月に1度改定するほか、必要に応じて見直します。その際は面談を行い文書により同意を得ます。

(3) 活動プログラム（週間・月間等）

(就労継続B型)

(i) 基本的な考え方

利用者一人ひとりの年齢や体力、健康状態などを考慮し、利用者の意向も十分に反映させた個別プログラムを策定します。

(ii) 具体的な提案 《午前、午後 各15分休憩》

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
9:00	朝 礼 作業	朝 礼 作業	朝 礼 作業	朝 礼 作業	朝 礼 作業
11:45	昼食・休憩	昼食・休憩	昼食・休憩	昼食・休憩	昼食・休憩

13 : 00	作業	作業	作業	作業	作業
15 : 30	掃除 更衣 終礼	掃除 更衣 終礼	掃除 更衣 終礼	掃除 更衣 終礼	掃除 更衣 終礼
16 : 00	帰 宅	帰 宅	帰 宅	帰 宅	帰 宅

※上記以外のプログラム

【公園清掃】区委託として富士見公園の清掃を実施。(毎月4～5回)

【きぬた会】利用者主体の話しあいの場。(随時)

【音楽】グループ編成にて実施。(年10回)

【健康活動】グループ編成にて実施。(年10回)

【総合福祉センター理学療法、作業療法士によるアドバイス】

必要に応じ個別に実施。(2ヵ月に1回)

【区心理職員による個別面談】必要に応じ個別に実施(毎月1回)

(就労移行)

(i) 基本的な考え方

作業を通して、就労に必要な基礎的な体力や知識を養えるよう支援します。

(ii) 具体的な提案

就労移行支援事業(本園) 《午前、午後 各15分休憩》

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
9:00	朝礼 作業	朝礼 作業	朝礼 作業	朝礼 作業	朝礼 作業
11:45	昼食・休憩	昼食・休憩	昼食・休憩	昼食・休憩	昼食・休憩
13:00	作業	作業	作業 就労支援 プログラム	作業	作業
15:30	掃除 更衣 終礼	掃除 更衣 終礼	掃除 更衣 終礼	掃除 更衣 終礼	掃除 更衣 終礼
16:00	帰 宅	帰 宅	帰 宅	帰 宅	帰 宅

【公園清掃】区委託として富士見公園の清掃を実施。(毎月4～5回)

【きぬた会】利用者主体の話しあいの場。(随時)

【健康活動】グループ編成によって実施(年10回)

【区心理職員による個別面談】必要に応じ個別に実施(毎月1回)

就労移行支援事業(分場) 《午前、午後 各15分休憩》

	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日
9:00	朝礼 水耕作業	朝礼 水耕作業	朝礼 水耕作業	朝礼 水耕作業	朝礼 水耕作業
12:00	昼食・休憩	昼食・休憩	昼食・休憩	昼食・休憩	昼食・休憩
13:00	作業	公園清掃	作業 就労支援 プログラム	公園清掃	作業
15:30	施設内清掃	施設内清掃	施設内清掃	施設内清掃	施設内清掃
15:45	更衣 日誌記入	更衣 日誌記入	更衣 日誌記入	更衣 日誌記入	更衣 日誌記入
16:00	終礼・帰宅	終礼・帰宅	終礼・帰宅	終礼・帰宅	終礼・帰宅

【公園清掃】 区委託として弁天公園・稲荷塚古墳緑地の清掃を実施。
(毎月各4回)

【きぬた会】 利用者主体の話しあいの場。(随時)

【区心理職員による個別面談】 必要に応じ個別に実施 (毎月1回)

【健康活動】 グループ編成によって実施 (年10回)

【総合福祉センター作業療法士によるアドバイス】

必要に応じ個別に実施。(2ヵ月に1回)

(4) 食事 (給食)

(i) 基本的な考え方

栄養バランスのとれた食事、利用者の健康状態、アレルギーの有無、口腔状態への配慮等、嗜好カルテに基づいた食事を提供します。また、食育を推進すると共に、地域食材の活用や郷土料理、季節感にあふれた献立を提供します。

(ii) 具体的な提案

- ・週2回2種類の選択メニュー (主に主菜選択)、イベントメニュー、郷土料理メニュー、利用者リクエストによる誕生日メニューを提供します。
- ・月1回、「給食会議」を実施し、献立の確認、提供方法の検討、利用者の食事の状況の報告などを、給食委託業者を交えて実施します。
- ・食事内容に対しての所見 (味付け、盛付け、取り合わせ、異物混入等) を、職員、栄養士、調理師の三者で毎日確認し記録します。
- ・利用者の残菜調査、給食業務内容の確認、栄養側、厨房側の給食提供内容の所見を栄養士、調理師の二者で毎日確認記録し、その結果を管理者に報告します。
- ・利用者に対して年2回「嗜好調査」を実施します。保護者に対しては年1

回「嗜好カルテ」（利用者本人の健康状態、アレルギーの有無、口腔状態、生活時間や食生活習慣等）の記入を依頼しこれを基に献立作成や栄養管理に役立てます。

- ・利用者の食形態や栄養摂取・嗜好について質問があれば栄養士から面談等にて相談を受け付けます。

（５）利用者の高齢化への対応

（ｉ）基本的な考え方

（就労継続Ｂ型）

本園利用者の平均年齢は３８．８才（令和６年４月１日現在）そのうち５０才代の利用者が７名、５年後は約４０％以上が５０代を迎える。体調や体力に配慮した活動環境、ならびにこれからのライフステージをふまえ、他の関係機関と連携し、必要なサービスの情報提供や準備を支援します。

（就労移行）（就労定着）

就業中の方で、高齢になるにつれて仕事に支障をきたすようになった方、これから定年を迎える方、すでに迎えた方について雇用先、または他の関係機関と連携して、ライフステージの移行期にあった支援を行います。

（ｉｉ）具体的な提案

（就労継続Ｂ型）

- ・一日を通しての作業参加が困難な利用者に対してご家族やご本人と相談の元、柔軟に活動内容変更し、食事や移動面、排泄面等、生活面に配慮した支援します。
- ・相談支援事業所等とも連携してサービス利用計画全体を見直し、ライフステージの移行期にあったサービスが受けられるように準備を支援します。（短期入所の体験、高齢福祉サービスの検討、移動支援の申請等）

（就労移行）（就労定着）

- ・職場訪問やＯＢ会の機会等を活用して、本人の状況を聞き取り、これからの生活についての要望や思いをくみとりながら、次のステージと一緒に考えます。
- ・世田谷区及び相談支援事業所等とも情報を共有し、福祉サービスの利用やグループホームの利用等、地域において安定した生活を送れるように支援します。

（６）作業活動

（就労継続Ｂ型）

（ｉ）基本的な考え方

利用者一人ひとりが目標を掲げ、責任を持って作業に取り組むことにより、社会の一員としての認識を深められるよう支援します。

(ii) 具体的な提案

- ・片栗粉、豆、マッシュポテト等の袋詰め・箱詰め、公園清掃、受注作業（封入封緘作業等）。
- ・地域での販売の機会を増やし、そのなかで、作業活動を通した利用者の日々の取り組みを積極的にPRします。

(就労移行)

(i) 基本的な考え方

就労に必要な体力を維持向上させ、社会の基本的ルールやマナー、安全面や健康面の自己管理を経験する場とします。また個別支援計画にもとづいた具体的な目標達成に向けて支援し、就労のための基礎作りや適性を把握します。

(ii) 具体的な提案

(本園)

- ・片栗粉、豆、マッシュポテトの袋詰め・箱詰め、公園清掃 受注作業（封入封緘作業等）。

(分場)

- ・水耕作業、公園清掃 受注作業

(7) 作業活動以外の所内活動

(i) 基本的な考え方

心身のリフレッシュや健康維持、施設の活動に主体的参加する機会として、利用者の希望をとり実施します。

(ii) 具体的な提案

(心身のリフレッシュ・健康増進)

- ・音楽（音楽療法士による実施。年間10回）
- ・健康活動（運動指導員による実施。年間10回）

(主体的参加)

- ・きぬた会

(個別対応)

- ・作業療法士(派遣)、理学療法士(派遣)によるアドバイス
- ・区巡回心理相談員による個別面談

(就労支援プログラム)

- ・履歴書作成、ハローワーク登録支援、面接練習、企業に関する情報提供等、就職後の暮らしについて等の学習を理解しやすい資料を使用して説明します。

(8) 所外活動

(i) 基本的な考え方

施設外での活動を経験することで、公共交通機関の利用スキルを身につけることなど社会性の向上や、本人のストレングスの発見につなげます。

(ii) 具体的な提案

- ・地域等の販売会において自主生産品の販売に携わることで、自らが作った商品に対する責任と作業意識を高めます。
- ・喫茶・清掃体験実習等の機会を提供し、施設外にて体験実習を行うことで他者との関わりや新たな特性の発見につなげます。

(9) 行事

(i) 基本的な考え方

社会生活に必要なスキルを身につけたり、利用者状況のアセスメントや支援ニーズの確認の機会とします。また、仲間との親睦をはかり人間関係の広がりを促進します。

(ii) 具体的な提案

(楽しみを意識した行事)

一泊旅行、忘年会、選択行事、

(地域の方と交流を意識した行事)

利用者・職員が地域の方たちと「顔と顔が見える」関係性が深まる機会を増やす。施設公開行事、町会ボッチャ大会等。

(社会見学)

住み慣れた地域や社会資源を見学することで、社会に対する興味関心を上げ社会性を養う機会とします。

(宿泊体験)

家庭以外の場所で宿泊する体験を経験し将来の生活に必要な身辺自立面等の課題を把握する機会とします。

(10) 介護

(i) 基本的な考え方

利用者個別のニーズにそった個別支援計画のもとに、本人の健康や生活に支障をきたさないような作業の提案や必要に応じた生活支援を行います。

(ii) 具体的な取り組み

(アセスメント)

日常生活の様子や作業の様子から、体力面、精神面での必要な支援についてアセスメントを実施します。

(作業支援)

高齢化に伴い、体力的に従来通りの作業が困難になった場合は作業道

具の変更や作業種の変更、利用日数の調整など、それぞれの体力に応じた作業内容を提案します。

（生活支援）

生活面では必要に応じて、衣類の更衣や排せつ支援を行います。精神面での安定を図るために休憩時間等ではできる限り本人の話に傾聴し気持ちを汲み取るように努めます。また、本人の自己決定を尊重するために、作業内容や行事の行先など理解しやすいように写真や絵などを活用した視覚的アプローチを実施します。

（１１）工賃アップの取り組み

（ｉ）基本的な考え方

一人ひとりの自立した生活に必要な収入を確保するために、就労継続Ｂ型事業の方針にもとづき、工賃のアップを目指します。

（ii）具体的な提案

- ・作業受注会社との連絡を密にし、定期的に生産や販売状況を確認するなど、収益を意識する機会を設けます。
- ・片栗粉事業については、安定的な受注のために、生産ラインの見直し職員動線の標準化、取引業者との価格や商品交渉、品質管理等に取り組みます。
- ・水耕栽培事業については、安定した出荷量を維持するために、害虫や病気等の対策を充実し、衛生基準を保ちながら、新規顧客開拓に取り組みます。
- ・受注作業については、利用者に合った作業展開の方法や補助具等を工夫し、作業効率を向上させます。

（１２）就労支援の取り組み

（ｉ）基本的な考え方

利用者個別のニーズにそった個別支援計画のもとに、就労にむけたスキルの習得状況や本人の特性を見極めながら、計画的に就労に向けた支援をします。

（ii）具体的な提案

（適性の把握とアセスメント）

日常の作業活動の状況から、就労に必要な基本的な部分（作業態度・作業能力・体力等）の職業適性についてのアセスメントを実施します。

- ・喫茶ぴあ体験実習、喫茶ＪＯＹ実習、区役所実習、民間企業等において体験実習を重ね就労への意識・イメージを習得する。
- ・自主生産販売の機会を活用して、接客マナーや金銭管理等のスキルを習得します。

（就労支援プログラム）

毎週 1 回、履歴書作成、ハローワーク登録支援、面接トレーニング等の就労に向けた準備や、身近なサービスや社会資源、交通機関など利用方法等について学習します。

（求職活動）

就労支援ネットワーク、ハローワーク、企業就職面接会等、関係機関と連携により求人情報を収集します。企業見学、面接会にも積極的に参加し、利用者の希望・適性とのマッチングを行い、採用実習、雇用にむけた準備等を雇用先とすすめます。

就労定着の取り組み

（i）基本的な考え方

雇用に伴い生じる日常生活または社会生活を営む上での問題を、雇用主や関係機関と連携して改善し、職場定着をはかります。

（ii）具体的な提案

- ・就労定着支援計画にもとづき、月に 1 回以上、雇用に伴い生じる日常生活、または社会生活を営む上での各般の問題に関する相談、指導及び助言を対面により行います。
- ・定期的に、雇用先の事業所の事業主を訪問することにより、職場での状況を把握するように努めます。
- ・これまでに施設利用を終了した就労者について、個々の状況に応じたアフターケアを、東京ジョブコーチ事業も活用しながら実施します。
- ・毎月 1 回、砧工房OB会「ディア・フレンド」を開催し就労相談、生活相談、働く仲間同士の余暇活動、および就労定着支援事業利用者との面談の機会とします。

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

利用者支援の向上や住み慣れた地域での生活の継続を目標に家族との連携、協力体制を構築する。保護者会では施設状況、行事などを施設側から発信するだけでなく意見や要望なども聞く機会とします。

（ii）具体的な提案

- ・日々利用者に関わり合う身近なサービス提供機関として、利用者情報を正確に管理し、本人と保護者の承諾を得て必要な時に他機関に情報提供、情報共有が迅速にできるよう備えます。
- ・年 5 回、「保護者会」を開催し活動内容、福祉制度、行事内容等を説明報告します。出席の困難な保護者に対しては、資料や議事録の配布・個別

に連絡を行うなど情報提供します。

- ・ 3年に1回の「第三者サービス評価」、サービス評価がない年は「施設満足度アンケート」を利用者・保護者に実施し、その結果を保護者会にて説明し支援向上の情報源として活用します。
- ・ 年1回、「作業体験週間」を設けて保護者の方に作業を体験してもらうことにより、活動内容の理解や施設状況を把握してもらい理解を深めてもらいます。
- ・ 年に2回、個別支援計画の評価・作成の際に面談を設け、希望に応じて保健福祉課、相談支援事業所、他障害福祉サービス事業所職員の同席を依頼して情報を共有します。
- ・ 個別の相談がある場合は、随時面談を実施します。

(2) 地域との交流・連携

(i) 基本的な考え方

社会福祉法人の責務となっている地域における公益的な取り組みを実施するため、開かれた施設、地域に根差した施設を目指します。まちづくりセンターや町会、自治会との連携強化のために、各団体の企画する行事には積極的に参加し障害者が地域の中でより安心した生活が送れる方法を、地域の協力者と共に模索します。

(ii) 具体的な提案

(地域行事で自主生産品の販売・ボランティア受け入れ)

施設公開行事での自主製品販売、法人格砧町自治会主催「さくら祭り」「盆踊り」、砧町会主催「夏祭り納涼大会」、まちづくりセンター主催「緑化まつり」「祖師谷ふるさとフェスティバル」「ご近所フォーラム」「区民ふれあいフェスタ」に自主生産品を販売。分場では喜多見中部町会「交通安全週間」に協力参加します。

(世田谷区立山野小学校(世田谷区地域運営校)との連携)

- ・ 学校協議会や学校関係者評価委員会に委員として参画。
地域の子どもたちに知的障害者の理解を促し、地域の福祉資源を知ってもらうため、地域の学校等のカリキュラム(まち探検)授業に協力します。
- ・ 山野児童館地域懇談会に参加し、地域の子供たちに向けた施設の取り組みを紹介します。

(地域団体(町会、自治会、民生委員等)と利用者との交流)

- ・ 地域の方との交流の機会を持つため地域の方の作業体験週間を設けます。また施設公開行事を町会の祭りと同日開催し、神輿の休息場所として園庭を提供し、地域の方が砧工房と交流する機会とします。

- ・砧まちづくりセンターが事務局となっている「きぬた地区活動団体情報連絡会」に参加し地域の福祉資源同士交流を深めます。
(世田谷区手をつなぐ親の会等)
- ・親の会が運営する福祉喫茶体験実習を利用者の職場実習の場として活用します。
- ・親の会からの相談、見学、作業体験等について積極的に受け入れます。
- ・「一般社団法人つながりラボ世田谷」、親の会本人活動「せたがやアミーゴ」の事業に協力し、本人の地域生活支援に協力します。

(3) ボランティア活用

(i) 基本的な考え方

ボランティアは、作業、行事、余暇活動等の幅広い活動において積極的に受け入れます。各学校および一般のボランティアについても継続的に受け入れを行います。感染症の影響からかボランティア数が減っている状況があるが、施設の魅力を発信するなど改めて地域のボランティアセンター等の関係機関に新規のボランティア依頼をしていく。

(ii) 具体的な提案

- ・広報誌や施設掲示板にてボランティア募集を掲載し、ボランティアの自己実現につながるよう活動内容のヒヤリングを行い継続的に参加できるようにする。
- ・世田谷区ボランティアセンターと情報共有しマッチングの検討を行う。
- ・地域の方々に施設理解を促進するために作業体験月間を周知し受け入れを行う。
- ・世田谷区ボランティアセンター主催の夏体験ボランティアを受け入れます。

4 危機管理

(1) 災害対策・防災対策

(災害対策)

(i) 基本的な考え方

- ・災害時の対応策として、BCPにもとづいた体制を更新するとともに、定期的な訓練や安全教育を実施します。
- ・「世田谷区災害時における被災住民の避難に関する相互応援協定」に基づき、災害時には災害対策部と連携して、福祉避難所(障害者)を開設します。また、世田谷区福祉避難所連絡会に参加して避難所運営やBCPの策定について福祉施設としての対応を検討します。

(ii) 具体的な提案

- ・災害時・緊急時の対応に必要である「消防計画」や「福祉避難所マ

マニュアル」を適宜見直し、緊急時に実際に職員が動ける体制を作ります。
また保護者にも緊急時の対応を周知します。

- ・発災時から避難所を開設するまでの準備、その後の運営方法等について、「福祉避難所マニュアル」をもとに定期的に確認する。
- ・防災備蓄用品（飲料水、食料、医薬品、日用品、防災用機材等）を定期的に点検や動作・設置の練習を行います。
- ・避難訓練時には利用者・職員・出入り業者を含めた総合避難や、地域の避難所開設訓練等に参加することにより、地域の災害対策の実態を把握し、日頃より災害時の協力体制を作ります。
- ・分場は「世田谷区洪水ハザードマップ」による洪水浸水想定区域に該当するため、水害に備えた「避難確保計画」を作成すると共に、想定外を念頭に置きながら避難訓練を定期的に実施します。

（防犯対策）

（i）基本的な考え方

利用者にとっての安心・安全な場所を提供するために、「法人施設統一危機管理マニュアル」に基づいた対応を実施する。

（ii）具体的な提案

- ・不審者対策についてはハード面の整備として防犯カメラと非常通報装置、カメラ付きインターホンを導入している。また、成城警察署の協力のもと不審者対応訓練を実施し、職員の防犯意識を向上させる。
施設をきれいに保ち、来所者に対しては必ず職員が挨拶と要件を伺うことを徹底する。

（2）健康管理

（i）基本的な考え方

利用者が住み慣れた地域で良好な健康状態を維持し生活を継続するために施設と家庭が連携して取り組みます。

（ii）具体的な提案

- ・利用者の健康維持と異常の早期発見のために、内科検診を月2回、定期健康診断と歯科検診を年1回、医療相談及び健康相談を随時実施します。
- ・必要に応じ、日常のバイタルチェック、通院支援、世田谷区心理職と連携しての精神的ケアを実施します。
- ・家庭に対して必要な医療情報等を提供し、健康や疾病に関する注意を喚起します。また、通院同行が必要であれば付き添いを実施します。

（3）衛生管理及び感染症対策

（i）基本的な考え方

日頃から衛生管理や感染症には十分注意を払い、利用者や家族より健康状態の情報を得て、疾病等の予防や早期発見に努める。万一、感染した場合は、感染経路を調べ拡大しないように努め、関係機関との連携を取りながら終息に向け取り組んでいく。

(ii) 具体的な提案

- ・対策の指針となる（東京都保健医療局発行・感染症対策ガイドブック）をもとに感染源の排除・感染経路の遮断・利用者の日常の健康管理の徹底についての研修を年2回以上職員会議で看護師を中心として実施する。
- ・入所前オリエンテーションにて既往歴などの健康留意点の確認を行います。日常の健康管理では、「いつもとは違う様子」を着眼点に看護師による様子観察、バイタル測定、栄養士による食事摂取状態の確認を行います。異常の兆候を発見し、迅速に疾病に気付けるようにします。
- ・インフルエンザ予防接種については、嘱託医の協力のもと、希望する利用者、職員に実施します。
- ・基本的な衛生習慣（手洗い・消毒・マスク着用）を徹底します。

5 個人情報保護

(i) 基本的な考え方

- ・利用者から得た個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、個人情報の範囲、取り扱い方法について、課せられた制限及び義務を遵守すると共に、個人の尊厳を最大限に尊重します。施設が保有する個人情報の漏洩、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ます。
- ・法人の定める「個人情報保護規定」「情報公開・開示規程」及び「ネットワークシステムの運営管理に関する規定」及び、法人で定められた「個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」に基づく安全管理措置から個人情報保護管理者の指揮のもと不適切な個人情報の取り扱い、個人情報の漏洩を防止します。

(ii) 具体的な提案

- ・個人情報は適切な方法で取得し、書面にて利用目的の同意を得ます。
- ・施設で扱う個人情報は、利用者支援上に必要最小限の情報のみ限定し職員の責任と権限を明確に定め、管理・閲覧に対する制限を設けます。個人ファイルに関してはすべて事務所内の施錠できる保管庫で管理します。
- ・施設内ネットワークの保守管理、業務支援ソフトを活用し、利用者情

報を共有します。

- ・ 個人情報の内容により、業務支援ソフトのアクセス制限により、不正アクセスの防止などセキュリティを強化し、データの持ち出しや改ざんを防ぎます。

6 権利擁護

(i) 基本的な考え方

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預かり金等支援規定」を遵守し、日常的に自分の支援を振り返る機会を作る。

(ii) 具体的な提案

法人の統一ミッション・活動規範・虐待防止のクレド等を職員会議等にて定期的に研修を行う。

7 虐待防止、差別解消

(虐待防止)

(i) 基本的な考え方

職員は障害者虐待防止法ならびに、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、日常的に自分の支援を振り返る機会を作ります。

(ii) 具体的な提案

- ・ 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。送迎業者、給食業者等の利用者との関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します。
- ・ 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します。
(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)
- ・ 虐待防止・権利擁護セルフチェック（年12回実施）
 - ア．全職員（支援員、事務員、看護師、栄養士等）を対象に実施する。
 - イ．虐待防止委員会で虐待防止セルフチェックの集計結果を分析し、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ます。

- ・外部研修の参加、内部研修の実施
 - ア．事業所として、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します。
 - イ．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回以上受講します。
 - ウ．事業所・職員のニーズに即した事例検討研修を実施します。
- ・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の実施については、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。

（虐待防止体制）

虐待防止体制（法人）

虐待防止責任者	理事長
虐待防止マネージャー（相談窓口）	施設長
虐待防止委員会	委員長：事務局長 理事長 副理事長 副理事長 理事 理事 虐待防止マネージャー 外部委員：弁護士 外部委員：社会福祉士

虐待防止体制（事業所）

虐待防止責任者	施設長（管理者）
虐待防止マネージャー	本園主任支援員
虐待防止委員会	委員長：施設長 虐待防止マネージャー 分場主任支援員 支援員 看護師 外部委員（大学准教授）

(身体拘束等の禁止)

利用者または他の利用者の生命または身体を保護するため、緊急性、一時性、非代替性が認められたやむを得ない場合を除き、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為をしません。

(差別解消)

(i) 基本的な考え方

「障害者差別解消法福祉事業者向けガイドライン」(厚生労働省)に則り事業者として、日々の支援が障害者に対する不当な差別的取り扱いとならないよう、必要かつ合理的な配慮を行う。

(ii) 具体的な提案

利用者が日々の活動や社会生活を送るうえで、やりたいことを達成できたり困難さを感じていることが解消されるよう、ひとり一人にあったきめ細やかな支援や配慮を行う。

8 苦情解決

(i) 基本的な考え方

「利用者からの苦情解決実施要綱」に基づき、利用者や家族からの苦情に対し、積極的に解決に努め、要望・苦情を伝えやすい環境を整備すると共に、高い満足度を得られるようにサービスを向上させます。

(ii) 具体的な提案

- ・苦情の申し出があった場合には、速やかに世田谷区に報告するとともに、権利擁護の立場から適正な解決を図ります。
- ・利用者や家族に対し、苦情解決制度と、施設及び世田谷区相談窓口について周知します。そのために、施設内掲示、広報誌掲載、また、保護者会やきぬた会(利用者自治会)の機会を活用します。
- ・苦情解決第三者委員による利用者の聞き取りや保護者会にて意見・要望の集約などを実施します。
- ・利用者満足度調査アンケートを実施し、施設運営面、職員等についての利用者およびご家族のご意見を集約し運営に生かします。

(苦情解決体制)

苦情解決責任者	施設長
苦情受付担当者	主任支援員 2名
苦情解決第三者委員	2名
法人苦情受付窓口	法人本部苦情受付担当者
世田谷区 各総合支所保健福祉課	
世田谷区 保健福祉サービス苦情審査会	

9 職員

(1) 人材確保・職員配置

(人材確保)

(i) 基本的な考え方

安定した運営、質の高い支援の提供ができるよう適切な人員配置を基本とする。

- ① 定期採用試験（ほぼ毎月、開催）
- ② 次年度新規卒業者採用に向けた職場説明会等への参加と関係誌への掲載
- 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%

(ii) 具体的な提案

法人本部にて採用担当を置き、各学校等に積極的な求人活動を行う。福祉施設の担い手を増やすために福祉現場の魅力の情報発信を強化し人材を確保する。就業条件を見直すなど多様性を受け入れいる職場づくりを取り組み、多職種からの転職や高齢者や障害者が活躍できる職場をつくる。

(職員配置)

(i) 基本的な考え方

- ・障害福祉サービスの基準に基づき、かつその時の施設運営状況や利用者状況に応じた職員配置で運営します。
- ・常勤職員は法人による適切な審査のもとに採用され、適材適所で配置を行います。また職員に欠員が生じる場合は、サービスに支障がでないように速やかに補充の手続きをします。

(ii) 具体的な提案 様式2～4を参照

(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)

(人事考課制度)

- ・人事考課制度により、職員一人ひとりのやりがいと自己成長を促し、施設全体の資質向上を図り、法人の社会的な使命を実現していく。自己申

告、行動チェックを第一次考課者との面談を通して行い、その後の人事考課調整会議にて評価し、評価及び承認点、不足点をフィードバックする。令和6年度は、法人で人材管理システムを刷新し、人事考課の作業、管理を一元化することから、新たな仕組み、順について、職員に説明し定着させる。

(2) 人材育成

(i) 基本的な考え方

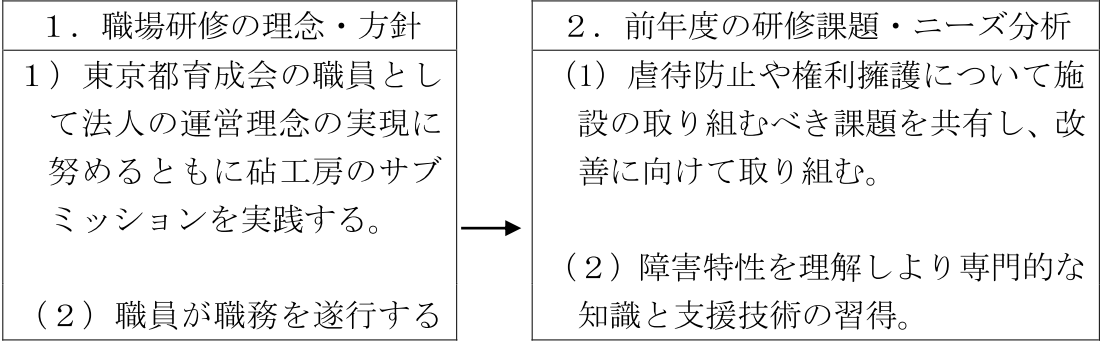
職員が自らの将来像を描けるよう法人におけるキャリアパスを活用します。職員一人ひとりの自己実現やキャリアアップを支援するために職員が働く意義や目標を確認できるよう定期的な個別面談などコミュニケーションを図ります。

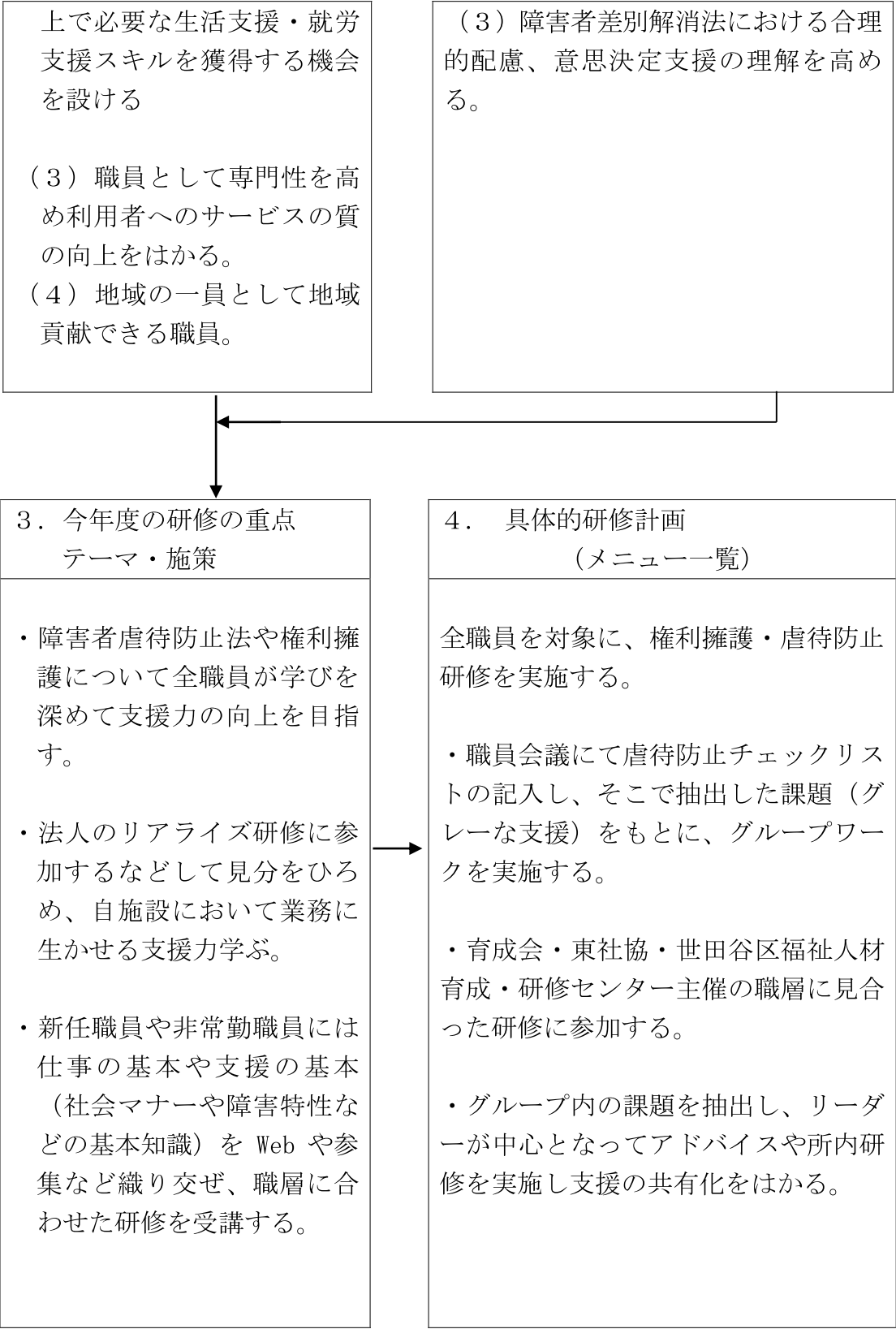
(ii) 具体的な提案

(研修計画)

- 法人や法人外の階層別研修に積極的に参加し、新任、中堅、リーダー層、また支援員、主任、事務、看護師、栄養士、施設長等のスキル向上につなげる。
- ・人事考課を通して、職員一人ひとりに対する期待値を明確にし、それにもとづいて個人が作成した研究計画を遂行します。
 - ・職員の研修計画に基づき参集型、Web による研修に参加する。年に数回外部講師を招聘し集合研修を実施する。
 - ・E ラーニングによる研修受講を推奨し、積極的に非常勤職員の研修の機会を設ける。
 - ・他施設への体験研修や職場外での研修を充実させることで、自らの支援力の幅を広げ、また自施設により良いサービスに繋がる事例を探し実践できるようにします。
 - ・東京都育成会の職員としての自覚を高め、専門職としての知識を深めることを目的とし、全国手をつなぐ育成会連合会大会、育成会都大会、大研修会、研究発表会等に積極的に参加します。

研修計画





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	介護福祉士 1 名
		（0）【 1 】	（ ）【 】	（0）【 1 】	
サービス管理責任者		1		1	介護福祉士 1 名
		（0）【 1 】	（ ）【 】	（0）【 1 】	
職業指導員		1		1	
		（1）【 0 】	（ ）【 0 】	（1）【 0 】	
生活支援員		3		3	介護福祉士 2 名
		（3）【 0 】	（0）【 】	（3）【 】	
看護職員		1		1	
		（0）【 1 】	（ ）【 】	（0）【 1 】	
医師					
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
その他	栄養士		1	1	
		（ ）【 】	（0）【 1 】	（0）【 1 】	
	事務員	1		1	
		（0）【 1 】	（ ）【 】	（0）【 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（本園・分場 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		1		1	介護福祉士1名
		（0）【 1 】	（ ）【 】	（0）【 1 】	
サービス管理責任者		2		2	介護福祉士1名
		（1）【 1 】	（ ）【 】	（1）【 1 】	
就労支援員		2		2	社会福祉士1名
		（2）【 】	（ ）【 】	（2）【 】	
職業指導員		1		1	
		（0）【 】	（ ）【 】	（1）【 】	
生活支援員		2		2	
		（ ）【 】	（ ）【 0 】	（ ）【 0 】	
看護職員		1		1	
		（0）【 1 】	（ ）【 】	（0）【 1 】	
医師					
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
その他	栄養士		1	1	
		（ ）【 】	（0）【 1 】	（0）【 1 】	
	事務員	1	1	2	
		（0）【 1 】	（1）【 0 】	（1）【 1 】	
	水耕配送		2	2	
		（ ）【 】	（2）【 0 】	（2）【 0 】	

※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		1		1	介護福祉士 1 名
		(0)【 1 】	()【 】	(0)【 1 】	
サービス管理責任者		1		1	介護福祉士 1 名
		(0)【 1 】	()【 】	(0)【 1 】	
定着支援員		3		3	
		(0)【 3 】	()【 】	(0)【 3 】	
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）。

(3) 働きやすい環境づくり

(i) 基本的な考え方

職員の能力が十分に発揮され、やりがいを持って働ける組織を作るために、健康管理をはじめとした適切な労働環境を整えます。仕事上の必要な情報を正確に周知できるよう職場のコミュニケーション環境を整備し友好な人間関係を築けるようにする。

(ii) 具体的な提案

- ・職員の定期健康診断を実施します。
- ・衛生推進体制を整えます。
- ・ワーク・ライフ・バランスの推進

職員が「仕事」と育児や介護、趣味や学習、休養、地域活動といった「仕事以外の生活」との調和をとり、その両方を充実させる働き方・生き方ができるような環境を作ることを通して、優秀な人材の確保、職員の意欲向上・定着、長時間労働の削減、業務効率の向上につなげます。

- ・職場におけるハラスメント対応体制を整えます。
- ・メンタルヘルス対策として、法人の窓口、法人が契約している相談窓口を紹介し、早期の対応により深刻な状況に至らぬように配慮します。
- ・毎年1回「ストレスチェック制度実施規程」にもとづきストレスチェックを実施します。

10 運営管理の効率化の提案

(i) 基本的な考え方

施設維持管理や給食業務等の委託費、日常の建物・設備の管理費、光熱水費等の運営経費については、利用者のサービスの低下にならないように配慮しつつ効率化をはかります。

(ii) 具体的な提案

- ・軽微な破損等については、早期発見早期対応を徹底し、修繕費の削減をします。
- ・『E C Oステップせたがや』の環境方針に基づき環境配慮行動に取り組みます。
- ・コスト改善の視点を常に意識し、東京都育成会のスケールメリットを生かし物品購入時には契約交渉、共同購入など効率的に経費節減します。

1 1 その他（独自の提案）

（i）基本的な考え方

- ① 本園と分場の施設機能の統合
- ② 利用者の重度高齢化に応じた環境整備・機能付加
- ③ 建物の老朽化が著しい分場施設を改築し就労継続 B 型事業に機能転換

（ii）具体的な提案

- ① 本園と分場の施設機能の統合

世田谷区内就労移行支援事業所の利用希望者が減少している現状を踏まえ、分場就労移行支援事業を見直し本園に集約する。分場の水耕栽培は本園の作業種の一つとして事業継続する。

- ② 利用者の重度高齢化に応じた環境整備・機能付加

世田谷区の生活介護事業所において定員を上回る利用者の受け入れを行っている施設状況を考えると、現在通所されている就労継続 B 型事業の高齢利用者の移行支援において困難が生じることが予想される。そのため本園事業において就労継続 B 型事業の定員規模を縮小し、その部分については生活介護事業を機能付加する。

- ③ 建物の老朽化が著しい分場施設を改築し就労継続 B 型事業に機能転換

世田谷サービス公社（株）より引き継いだ分場・キタミクリーンファームの建物の老朽化が著しく、加えて世田谷区内の就労移行支援事業の利用希望が減少し今後も利用希望者が増加すること望めないため分場施設事業を就労継続 B 型事業に機能転換する。施設面での整備が必要となるが高齢障害者の受け入れを検討していることから最寄駅からの車両による送迎サービスを実施する。