

令和7年11月11日
障 害 福 祉 部
障 害 者 地 域 生 活 課

世田谷区立障害者福祉施設の指定管理者の指定

1 主旨

世田谷区立障害者福祉施設条例（以下「条例」という。）第14条第3項に基づき、区立障害者福祉施設の指定管理者の候補者の適格性審査を実施し、令和8年4月からの指定管理者の候補者として選定した。

今後、当該候補者を指定管理者として指定するための議案を令和7年第四回区議会定例会に提出する。

2 施設名称及び実施事業等

	施設名称及び所在地	実施事業
1	世田谷区立ほほえみ経堂 世田谷区経堂三丁目6番24号	生活介護
2	世田谷区立すまいる梅丘 世田谷区梅丘一丁目36番2—101号	生活介護
3	世田谷区立三宿つくしんぼホーム 世田谷区三宿二丁目30番7号	生活介護
4	世田谷区立岡本福祉作業ホーム 世田谷区岡本二丁目33番24号	生活介護 就労継続支援（B型） 就労移行支援
	世田谷区立岡本福祉作業ホーム玉堤分場 世田谷区玉堤二丁目3番1号	就労継続支援（B型） 就労移行支援
5	世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森 世田谷区松原六丁目4番1号	就労継続支援（B型） 生活介護

3 指定期間及び指定管理者候補者名

5年間（令和8年4月1日から令和13年3月31日まで）

	指定管理者候補者名及び所在地	施設名称
1	労働者協同組合 ワーカーズユープ・センター事業団 東京都豊島区東池袋1-44-3	ほほえみ経堂 すまいる梅丘
2	社会福祉法人 全国重症心身障害児（者）を守る会 東京都世田谷区三宿2-30-9	三宿つくしんぼホーム
3	社会福祉法人泉会 東京都世田谷区岡本2-33-23（所在地）	岡本福祉作業ホーム・同玉堤分場
4	特定非営利活動法人ウッドペッカーの森 東京都世田谷区松原6-4-1	梅丘ウッドペッカーの森

4 選定方法等

(1) 選定方法

本年4月24日開催の福祉保健常任委員会にて報告したとおり、条例施行規則第13条により設置された、世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定委員会において、「世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドライン」2章9の「特別の事情（ア）施設の管理運営にあたり指定管理者の変更により利用者に混乱が生じると想定されるなど利用者の処遇の安定性や信頼関係の継続が特に必要な場合」に該当するため、公募によらず適格性審査を実施することとした。

その上で以下の①～③の審査基準に基づき、事業者から提出された事業計画書等の書類審査、財務審査及びヒアリングを実施し、指定管理者候補者を選定した。なお、提出された事業計画は、別添1～5「事業計画書」のとおり。

- ① 障害福祉サービスに係る事業を十分に行う能力及び実績を有していること。
- ② 施設の効用を最大限に発揮させることができること。
- ③ 施設の管理を効率的かつ安定的に行う能力を有していること。

(2) 選定委員会の構成

氏 名	役 職 ・ 所 属 等
○石渡 和実	東洋英和女学院大学名誉教授
佐藤 繭美	法政大学現代福祉学部教授
ユコフ 美加	知的障害者相談員
村井 やよい	身体障害者相談員
石井 啓	社会福祉法人嬉泉理事長
杉中 寛之	障害福祉部長
濱田 隆行	世田谷区北沢総合支所保健福祉センター保健福祉課長（～令和7年3月31日）
伊藤 美和子	世田谷区玉川総合支所保健福祉センター保健福祉課長（令和7年4月1日～）

※「○」は委員長

(3) 選定委員会開催状況

第1回選定委員会 令和7年3月7日

- ・選定方法及び書類審査項目の審議、財務審査について

施設調査 令和7年7月9日、11日

- ・施設職員聞き取り、支援状況見学

第2回選定委員会 令和7年7月16日

- ・書類審査の結果及びヒアリング審査項目の審議、財務審査結果の報告

第3回選定委員会 令和7年8月18日

- ・プレゼンテーション及びヒアリング審査

第4回選定委員会 令和7年9月3日

- ・プレゼンテーション及びヒアリング審査
- ・候補者の決定

5 選定結果

「4 選定方法等（1）選定方法」の審査基準に基づき、選定委員会において事業者から提出された事業計画書の審査、財務審査、ヒアリング等の結果を総合的に評価した結果、当該施設全てについて「適格」であるとの評価を受け、次期指定管理者の候補者として選定した。なお、選定結果は別紙1のとおり。

6 選定理由

各施設とも本人の意思決定支援を丁寧に行い、利用者に寄り添った支援を実施し、適切に運営している。職員にとっても働きやすい職場風土を醸成し、障害特性に合わせたきめ細やかな支援を行っている点が評価された。

また、個別支援計画未作成（未作成時期令和4年4月～令和6年1月分）による過誤請求が発生したすまいる梅丘については、体制を含めた改善が図られ、適切に運営されていることが確認された。

7 今後のスケジュール（予定）

令和7年11月 区議会第四回定例会（指定管理者の指定の提案）

令和8年 4月1日 次期指定管理者による管理運営開始

<世田谷区立障害者福祉施設の指定管理者選定結果>

別 紙 1

			労働者協同組合 ワーカーズコープ・センター事業団		(福) 全国重症心身障害 児 (者) を守る会	(福) 泉会	特定非営利活動法人 ウッドペッカーの森
			生活介護事業実施施設			生活介護・ 就労継続支援B型・ 就労移行支援 事業実施施設	生活介護・ 就労継続支援B型事業実施 施設
			ほほえみ経堂	すまいる梅丘	三宿つくしんぼホーム	岡本福祉作業ホーム (玉堤分場含む)	梅丘ウッド ペッカーの森
財務審査※1		評価結果	B	B	C	B	A
審 査 項 目		配 点	点 数				
書 類 審 査	法人に関する資料	5 6	4 3	4 3	4 5	4 6	4 1
	施設の事業実績及び自己評価	5 6	4 0	2 9	4 8	4 8	4 5
	事業運営に関する考え方	8 4	6 2	6 7	7 3	6 5	6 4
	事業内容（個別支援計画・就労 支援の取組み等）	3 6 4※2 4 2 0※3	2 7 5	2 7 3	2 8 8	3 3 0	3 1 5
	家族や地域との連携	8 4	6 2	6 2	6 6	6 5	6 3
	危機管理	1 4 0	1 0 2	1 0 2	1 1 1	1 1 1	1 0 4
	個人情報保護	5 6	3 8	3 8	4 2	4 6	4 2
	権利擁護	5 6	4 2	4 2	4 6	4 4	4 4
	虐待防止対策及び虐待対応	5 6	3 8	3 8	4 4	4 2	4 2
	差別解消・障害理解	5 6	4 2	4 0	3 8	4 2	4 2
	苦情解決	5 6	4 0	4 2	4 4	4 4	3 6
	職員について（人材育成・職員 配置など）	1 6 8	1 3 0	1 2 4	1 2 4	1 3 4	1 3 0
	運営管理の効率化の提案	2 8	2 2	2 2	2 1	2 1	2 0
	その他（独自の提案）	2 8	2 2	2 0	2 0	2 2	2 1
書類審査 小計		1, 2 8 8 ※2 1, 3 4 4 ※3	9 5 8	9 4 2	1, 0 1 0	1, 0 6 0	1, 0 0 9
ヒアリング		7 0 0	5 1 0	5 4 0	6 4 0	5 6 5	5 1 5
合 計 点 数		1, 9 8 8 ※2 2, 0 4 4 ※3	1, 4 6 8 (73. 8%)	1, 4 8 2 (74. 5%)	1, 6 5 0 (83. 0%)	1, 6 2 5 (79. 5%)	1, 5 2 4 (74. 6%)
合 格 基 準（配点合計の70%以上）			1, 3 9 2			1, 4 3 1	

・審査項目ごとに7名の選定委員の合計点数を表示した。

※1財務審査は、公認会計士が4段階評価（A（良好な法人と考えられる。）、B（おおむね良好な法人と考えられる。）、C（改善が必要な法人と考えられる。）又はD（破綻状態にある法人と考えられる。）を行い、A～Cを合格とした。

※2・※3 配点については、支援方針、個別支援計画、利用者の高齢化への対応等生活介護事業は11項目で評価し、就労継続支援B型事業実施施設は13項目で評価した。

会議録要旨

会議名	世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定委員会（第1回）
担当部署	障害福祉部障害者地域生活課
開催日時	令和7年3月7日（金） 10時00分～11時30分
開催場所	オンライン開催
出席者	石渡委員、ユコフ委員、村井委員、杉中委員、濱田委員
会議次第	1 報告事項 （1）指定管理者選定委員会について （2）選定対象となる施設について 2 審議事項 （1）現指定管理者に対する評価 （2）選定方法（適格性審査の可否）及び指定期間 （3）指定管理者候補者選定までの流れ （4）書類・ヒアリング審査の審査項目と視点 （5）財務審査、審査方法及び合格基準
主な意見	【審議事項】 （1）現指定管理者に対する評価について ・事業評価の次期選定への反映は行わないことを出席委員全員一致で承認された。 （2）選定方法（適格性審査の可否）及び指定期間について ・現事業者の適格性審査により指定管理者候補者を選定することを出席委員全員一致で承認された。適格性審査で合格しない場合は、急ぎ公募にて次期指定管理者の募集を行うことも確認された。 （3）指定管理者候補者選定までの流れについて ・第1回選定委員会以後は区議会へ適格性審査にて選定することの報告、選定委員による事前審査、公認会計士による財務審査を経て、第2回選定委員会で事前審査の結果及びヒアリング項目の審議、施設調査を経たのち、第3回・第4回選定委員会でヒアリング審査を行い指定管理者候補者を決定するという流れで進めることを出席委員全員一致で承認された。 ・ヒアリング前に実施する施設調査については、2グループに分かれて行い、後日各グループの調査結果について共有する方法で承認された。 ・ヒアリングについては法人ごとではなく、施設ごとに実施する方法で承認された。 （4）書類・ヒアリング審査について ・「虐待」と「差別解消」について、別項目としてそれぞれ「虐待防止対策及び虐待対応」と「差別解消・障害理解の促進」と分けて設けることを承認された。 （5）財務審査、審査方法及び合格基準について ・公認会計士に財務審査を依頼し、4段階で評価いただくこと、審査結果を第2回選定委員会で報告することを出席委員全員一致で承認された。
その他	事務連絡等 ・第2回、第3回の選定委員会の日時は、委員長と相談の上、ヒアリングについては対象施設が7施設と多く、2日にかけて行うことを委員と調整することを確認した。

会議録要旨

会議名	世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定委員会（第2回）
担当部署	障害福祉部障害者地域生活課
開催日時	令和7年7月16日（水） 13時00分～15時30分
開催場所	世田谷区役所東棟4階 406会議室
出席者	石渡委員、佐藤委員、ユコフ委員、村井委員、杉中委員、伊藤委員
会議次第	1 委員長の選任 2 事前審査の結果報告 （1）審査方法・合格基準、書類審査評価基準の再確認 （2）書類審査・財務審査の結果について報告 3 審議事項 （1）書類審査・財務審査について （2）ヒアリングについて 4 事務連絡
主な意見	【審議事項】 （1）施設調査の記録共有について ・7月9日と11日の2グループに分かれて実施した施設調査について、当日の施設側の説明や質疑応答内容について共有した。 （2）書類審査・財務審査について 【委員からの意見・確認等】 ・書類審査にあたる考え方の確認として、施設調査は施設実態の把握を目的として実施したものであり、書類審査はあくまで提案書類上の記載を基に行うということを確認した。 ・提案資料について各施設の考え方が分かりやすく書かれている。 ・施設側では、施設において医療的ケアを実施することに対し課題が多いと捉えていると感じた。 ・事務のICT化が進んでいない施設が多い。 ・施設のボランティアは社会福祉協議会との連携を通じて認知されていることが分かった。 ・すまいる梅丘の個別支援計画未作成への対応については、人材育成やコミュニケーションが取りやすい風通しのよい職場環境づくりなど、法人を挙げて改善に取り組んだことが伺える。 ・書類審査で提出した一部の項目の点数について、修正は可能か。 ⇒書類審査の点数は、第4回選定委員会終了までは変更できることを確認した。 ⇒財務審査について、審査結果を書面で共有し、D評価の法人は無いことを確認した。 （3）ヒアリング審査について 【委員からの意見・感想等】 ・個別支援計画未作成について、利用者や家族より意見が出ていなかったのかお聞きしたい。 ・事務のICT化が進まない理由について、職員の中にIT関係に詳しい方がいないのが要因の一つなのか。 ・施設は、ただ医療的配慮をするというだけではなく、医療的ケアをどう理解しているのか。 ・けやき寮は中軽度の受け入れだけでよいのか。施設調査及び施設側の説明を受け、利用者がほぼ自立しているように受け止められたため、事業のあり方に疑問が残る。 ・現在通所できていない方について、施設はどのように対応しているのか。 ・各施設の地域移行の人数や実績があれば、お聞きしたい。事前質問として送ってほしい。
その他	・事前に各委員からの質問事項を法人へ送付し、法人からの回答を事務局から各委員へ共有した上で、ヒアリングの場で追加質疑を行うことを確認した。 ・第3回・第4回のヒアリング当日の流れ等について確認いただいた。

会議録要旨

会議名	世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定委員会（第3回）
担当部署	障害福祉部障害者地域生活課
開催日時	令和7年8月18日（月） 13時00分～17時00分
開催場所	世田谷区役所第二庁舎5階 2・5・1会議室
出席者	石渡委員、佐藤委員、ユコフ委員、村井委員、石井委員、杉中委員、伊藤委員
会議次第	審議事項 （1）ヒアリング審査 （2）集計結果報告、総合評価及び指定管理者候補者決定について
主な意見	【審議事項】 （1）ヒアリング審査 ・事業者のプレゼンテーション・回答を受けて、各委員がヒアリング審査の内容を採点した。 《委員からの主な質問と法人・施設からの回答》 【労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団（ほほえみ経堂）】 ・定員が20名のところ登録者が14名という実情についてどう捉えているか。 →情報発信が弱かった面があると認識しており、今後強化していく考えである。若い世代向けにホームページでの広報を強化する、eスポーツをテーマとした取組みを始める予定である。 ・施設内での取組みは利用者と共に考えているという説明があったが、地域生活の将来像については話し合いを行っているか。 →地域生活を考えるきっかけとなるよう、地域の様々なサービス等（社会資源）をおしらせている。 ・個別支援計画の作成において、どのように本人の希望や意思をくみ取る工夫をしているのか。 →日々支援を行う中で、表情の違いやコミュニケーションを取った時の反応を見ている。 【労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団（すまいる梅丘）】 ・個別支援未作成の原因であった職員のコミュニケーション不足や研修などは現在どのように行っているのか。 →施設と法人が一体となって研修を行っている。法人の理解不足や職場風土改善のために、施設長を変更し、法人からもガバナンスを働かせ、仕事の属人化を防ぎ、意見を言いやすい職場雰囲気を醸成するようにしている。 ・医療的ケアが必要な方の受け入れ態勢はできているのか。 →来年度から受け入れ態勢を徐々に整える。1，2年かけて環境や人員を整える予定である。 ・個別支援計画が未作成だった時期は、利用者や家族からの未作成に対する指摘はなかったとのことだが、そういうことが指摘しづらい風土だったとすると、現在はどう風土づくりしているのか。 →利用者やご家族から、どんな小さな相談も受けられるような風土づくりを行っている。また、法人や職員からも今後声をあげられるような職場づくりも行っている。 【社会福祉法人全国重症心身障害児（者）を守る会（三宿つくしんぼホーム）】 ・新しいアセスメント評価を取り入れたとのことだが、施設の支援はどう変わったか。またご家族の理解は得られているか。 →施設では令和6年度から評価を付け始めた段階であり、現状として具体的にはまだ支援に反映できていないが、法人内の他施設で使用されている評価法のため、ご家族の理解を得つつ浸透させたい考えである。

- ・採用選考を見直すことで離職率が改善されたとのことだが、どのように職員採用を行っているのか。また、人手不足の福祉分野で特に看護師などはどのように採用につなげているのか。
→採用選考に作文を入れることで、本人と障害との関わりなどがわかるようになっている。
また、知人関係など人脈を使って採用につなげた。
- ・訪問療育が行われているということだが、これは生活介護事業として実施しているのか。
→生活介護事業ではないため、実績はとれない。施設登録をしているが、通所できない利用者の自宅に訪問し、通所につなげていくために今年度も継続して行っている。

【社会福祉法人泉会（岡本福祉作業ホーム・同等々力分場）】

- ・高齢化・重度化の対応が深刻になっていると思うが、これからの支援や検討している取組みなどはあるか。
→家族全体で問題解決が必要な課題としてとらえている。65歳を過ぎると高齢施設に移る方もいるので、ケアマネージャーと丁寧な情報連携を行っている。
- ・利用者が医療的ケアが必要になった場合、どのように対応していくのか。また、今後世田谷区では医療的ケアが必要な方が非常に増えると考えられるが、受け入れていく姿勢はあるか。
→医療的ケアの内容にもよるが、支援者との関係性が出来ている既存の利用者から医療的ケアが必要となった方を受け入れていくのがスムーズだと考えている。ただし、今後医療的ケアが必要な方が入らないということは考えられないので、受け入れに向けて準備をしていく。
- ・人権の尊重をあえて重点目標として掲げているのはなぜか。障害者施設として基本ができていないということではないのか。また現状意識として向上させるために取り組んでいることはあるか。
→基本的人権や権利擁護の意識は日々向上させていく必要があるものだと考えており、永続的な問題だからこそ、全職員に定着させる意味で目標に掲げている。また、意識向上のために研修などを実施している。

(2) 集計結果報告、総合評価

事前審査、財務審査、ヒアリング審査の結果、合格基準を満たし、適格性があると評価した。

【委員からの意見・評価】

- ・個別支援計画未作成があったが、施設や法人として改善に取り組んでいることがわかった。一方で、その他の施設では現状維持の姿勢が強くなってしまっていた。
- ・障害と介護について、柔軟な対応ができる施設であってほしい。
- ・事務の ICT 化に積極的に取り組んでいる施設が少ないと感じた。

会議録要旨

会議名	世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定委員会（第4回）
担当部署	障害福祉部障害者地域生活課
開催日時	令和7年9月3日（水） 17時00分～20時00分
開催場所	世田谷区役所東棟4階 406会議室
出席者	石渡委員、佐藤委員、ユコフ委員、村井委員、石井委員、杉中委員、伊藤委員
会議次第	審議事項 （1）ヒアリング審査 （2）集計結果報告、総合評価及び指定管理者候補者決定について
主な意見	（審議事項） （1）ヒアリング審査 ・事業者のプレゼンテーション・回答を受けて、各委員がヒアリング審査の内容を採点した。 ・適格性審査により6つの社会福祉法人を令和8年4月から5年間の指定管理者候補者としてを出席委員全員一致で決定した。 《委員からの主な質問と法人・施設からの回答》 【特定非営利活動法人ウッドペッカーの森（梅丘ウッドペッカーの森）】 ・定員に対して利用者の人数が少ないが、理由はあるのか。 →重い障害の方が多く、継続的通所ができない方も多い。そういった利用者に対しては関係機関と連携し、訪問や外出支援も行っている。 ・利用者のニーズはどのように把握されているのか。 →意思疎通が可能な方もいれば、意思疎通が困難な方もいる。そういう方は日常場面で意思を拾ったり、家族から聞き取ったり、有事の際は必ず関係機関と本人の意向を把握して、全員が同じ方向を向けるサービス提供を心がけている。 ・利用者の高齢化が進んでいる現状、生活介護のニーズも高まってきているが、活動の方向性はどのように考えているか。 →重複障害者の多い施設ではあるが、収入を得たい方もいれば活動で達成感を得たい方もいる。幅広い個々の能力ニーズに対応するため、今後の活動プログラムは考慮していきたい。 【特定非営利活動法人つどい（身体障害者自立体験ホームなかまっち）】 ・1対1の支援を基本としているとのことだが、ヘルパーとの関係性や支援が難しいときはどのようなアドバイスをしているか。 →1対1が基本ではあるが、決してヘルパーが孤立しないよう、情報共有を行い、人手が必要な場面では一緒に介助するなど、必ずチームで支援するよう心がけている。 ・1対1という形だと支援者が合わない場合は虐待が起きてしまう可能性があるが、その予防にはどのように取り組んでいるのか。 →引継ぎを常勤の職員も含めて行い、月1回の支援会議で情報共有を行っている。またそこで支援方法や虐待ヒヤリハットについても話し合い、予防に努めている。 ・情報共有のための支援記録のICT化は進んでいるのか。 →施設独自の情報シートに記録してもらっているが、それを印刷して使用しており、あまり進んでいない。 【社会福祉法人せたがや櫨の木会（知的障害者生活寮松原けやき寮）】 ・重度の方の相談はどのように受け付けているか。問題行動がある方は松原けやき寮には入れないのか。 →生活介護の方の入所相談はあまりない。また施設も古いため、重度の方を受け入れる設備がない。共同生活ができる方が条件となってくる。

主な意見	・生活寮での3年間の生活後、どのように本人の今後の支援を決定していくのか。 →本人と退所後の生活について、動画を見てイメージしたり実際に施設と一緒に見学に行くなどして、一人一人話を聞きながら進めている。 ・夜勤もある施設のため、職員採用に苦慮されているが、どのように人材確保しているのか。 また、人事考課制度は円滑に運用されているのか。 →有料人材サイトに広告を出している。また、内部の有期職員の正規登用も行っており、施設内で育てている。また、人事考課制度は自己申告制だったため、うまく機能しない部分もあり、現在社労士に相談しながら見直しを行っている。 (2) 集計結果報告、総合評価及び指定管理者候補者決定について 事前審査、財務審査、ヒアリング審査の結果、合格基準を満たし、適格性があると評価した。 【委員からの意見・評価】 ・各施設の支援の具体性がよく見えた。 ・各施設医療的ケアが必要な方にどのように対応するのかイメージできていなかったが、現在は施設としてのすみわけも必要だと考える。将来的には看護師の配置が必要になってくるだろう。 ・梅丘ウッドペッカーの森は非常にアットホームな運営を行い、利用者の作業のための道具の開発もし、難しい支援の利用者にもよく対応している。 ・松原けやき寮もなかまっちも本人の意向をよく確認し、地域移行を丁寧にやっていることが伺える。 ・事業の方向性について、3施設とも既存事業の組み合わせをよくやっていると感じた。 ・今後、中・軽度の利用者が増加傾向にあるため、どの施設も支援内容や運営方針を今後さらに考えていかねばいけない。 ・どの施設もICT化の推進には消極的であったが、情報共有や職員の事務改善に必要なため、積極的に取り組んでほしい。
-------------	--

1. 法人の理念・地域福祉に対する考え方

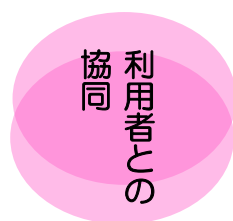
法人理念：私たちは「仕事おこし・まちづくり」の協同組合です

協同労働の協同組合とは

協同労働の協同組合とは、働く人びと・市民が、みんなで出資し、民主的に経営し、責任を分かち合って、人と地域に役立つ仕事をおこす協同組合です。

協同労働とは、働く人、利用者、市民が協同し、「ともに生き、ともに働く」社会をつくる労働です。

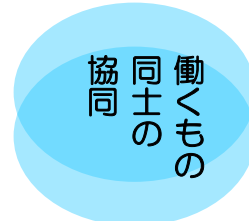
3つの協同



安心・安全に過ごせる場所
主体性・自立性・協調性を育む
体験・交流・学び合い



利用者の心に寄り添うケア
交流、情報交換の場
意見や要望の反映



ニーズに柔軟に應える
傾聴、気づきの共有
利用者とその家族にとって
最善のケア

私たちの働き方「協同労働」

働く人、利用者、市民が協同し、「ともに生き、ともに働く」社会をつくり、広げる労働のことです。私たちは、働くことを通じた人間の成長・発達を大切にしています。

「3つの協同」を大切にし、利用者や地域の人々との連帯性を高め、人との絆を地域に築いていく働き方です。高齢者や障害者、子育て家庭、生きづらさを抱えた若者、生活困窮者など、誰もが自分らしく支え合いながら安心して地域で暮らし、地域市民がまちづくりの主体となる「新しい福祉社会」の実現を目指します。

地域再生や
まちづくりを
協同労働で
実現



私たちの組織：労働者協同組合

働く人がみんなで**出資**し、一人ひとりの**意見を反映**して運営を行い、よい仕事や地域づくりを目指してともに**働く**、協同労働の協同組合です。労働者協同組合には組合員による自主的・自律的かつ民主的な事業経営を可能にするために、3つの基本原理が定められています。

【基本原理】

①出資

組合員の出資金によって事業経営を行うこと。

②意見反映

組合員の意見を反映して事業を行うこと。

③事業従事

組合員が組合の行う事業に従事すること。



令和2年12月4日、労働者協同組合法が制定され、要件を満たせば誰でも労働者協同組合を設立し、法人格を得ることができるようになりました。

令和7年5月1日現在、148法人が設立されています。

地域福祉に対する考え方

「せたがやインクルージョンプラン（令和6年度～令和8年度）」の基本理念である「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」をもとに、どんな障害があっても「その人らしく生きる」「自分が住み慣れた街で暮らしたい」という願いを支え、共に生活を創るという視点は基本理念に合致していると考えます。

支援の考え方

私たちが利用者にどのようなサービスを提供するかではなく、「利用者がどのようなサービスを必要としているか」に主眼を置き、利用者本人の意見も取り入れ、1人ひとりの人権を尊重し、支援の方法を利用者とともに考えていきます。

世田谷区内事業との関わり

◆にこにこみやさか（障害者生活介護施設）

平成 30 年 10 月、世田谷区宮坂に開所。

既存の施設が定員に達し、新規利用者の受け入れが難しくなる中、世田谷区の宮坂地区運営者募集事業に応募し、選定されて開所に至りました。

近隣に畑を借りて、農業体験を行っています。季節の作物を植え、旬の野菜を収穫しています。



◆「はあと北烏山」

（介護包括型障害者グループホーム）

13 年前より、すまいる梅丘、ほほえみ経堂、梅とぴあ、つどい東北沢の利用者保護者で構成される利用者家族の任意団体「未来の森」を中心に、地域の方々の賛同を得て令和 6 年 7 月に北烏山で開所しました。

令和 7 年 9 月には、短期入所も開始予定。



◆せたがや若者サポートステーション

世田谷区内で運営する厚生労働省管轄の事業です。働くことに悩みを抱えている 15 歳から 49 歳までの方を対象に、就労に向けた支援を行う機関です。

すまいる梅丘、ほほえみ経堂でのボランティアの受け入れや、「お仕事講話」として、すま

いる梅丘、ほほえみ経堂、にこにこみやさかの紹介や生活介護施設での働き方など話してもらっています。見学、体験の受け入れなども行い、連携をしています。

2. 法人の事業実績、障害者福祉の実績について

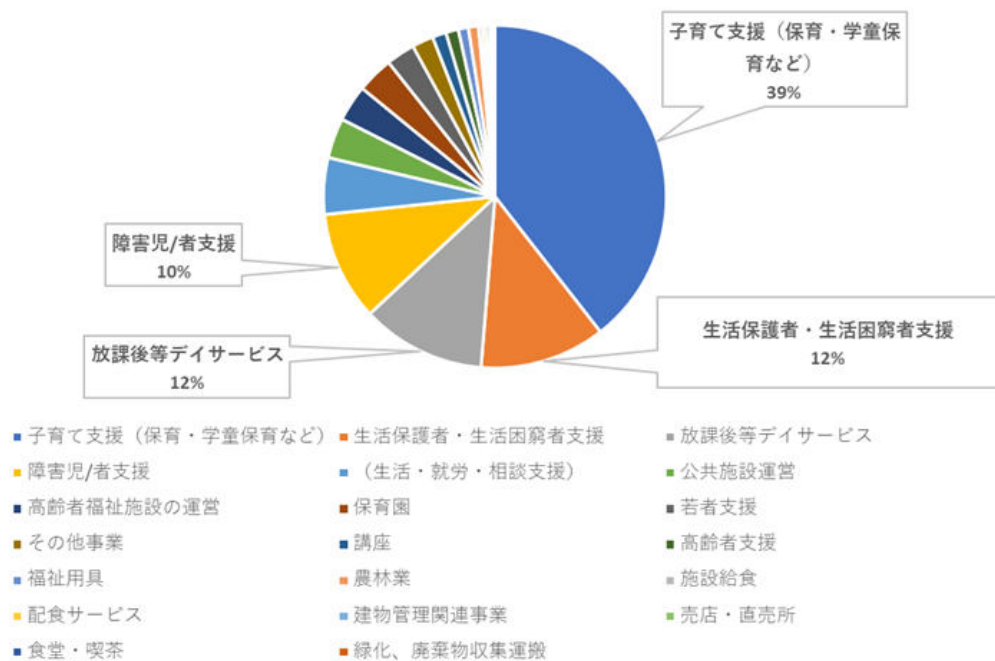
●組織全体：全国事業所の状況（令和6年度集計）

名称 法人格	(特定)労働者協同組合 ワーカーズコープ・センター事業団
設立年月日	平成13年9月13日
出資金	19億7,560万円
2023年度 事業実績	162億9,960万円
代表者	平本 哲男

現場数	728
(内介護保険適用)	17
指定管理現場数	174

令和7年3月31日現在	
全国就労者数	9,698人
組合員数	7,538人

業種別事業者数



障害者福祉の実績

◆生活介護事業所

施設名	事業内容	所在地	指定年月
ワーカーズコープ あいあい	生活介護	北海道苫小牧市	2021 年 4 月
生活介護なないろ	生活介護	岩手県滝沢市	2018 年 4 月
大仙地域福祉事業所 いぶりん	生活介護 (多機能型)	秋田県大仙市	2021 年 6 月
みんなのおうち太白 だんだん	生活介護	宮城県仙台市	2020 年 9 月
気仙沼地域福祉事業 所すろーらいふ	共生型生活介護	宮城県気仙沼市	2015 年 8 月
旭屋	短期入所 生活介護	栃木県那須塩原市	2022 年 10 月
生活介護おりーぶ	生活介護	栃木県那須塩原市	2021 年 10 月
すくらむ	生活介護 就労継続支援 B 型	栃木県那須塩原市	2022 年 7 月
くじら雲	生活介護 就労継続支援 B 型 (多機能型)	埼玉県北本市	2018 年 7 月
にこにこみやさか	生活介護	東京都世田谷区	2018 年 10 月
ふたば	生活介護	東京都東村山市	2015 年 9 月
ばいかも	基準該当生活介護	山梨県西桂町	2017 年 6 月
生活介護あっぷ	生活介護	東京都国分寺市	2022 年 5 月
六会ひだまり	生活介護	神奈川県藤沢市	2022 年 2 月
つばさ	生活介護	大阪市和泉市	2022 年 8 月

◆その他障害福祉サービス

障害者福祉サービス種別	事業所数	実施自治体
自立訓練	2	秋田県大仙市、岡山県岡山市
就労支援継続 A 型	1	東京都豊島区

就労継続支援 B 型	33	北海道、青森県、岩手県、秋田県、宮城県、栃木県、埼玉県、東京都（足立区、豊島区、立川市）鳥取県、岡山県、愛媛県、鹿児島県、佐賀県、大分県、沖縄県
就労移行支援	1	岡山県岡山市
就労定着支援	1	岡山県岡山市
特定相談支援	8	岩手県、宮城県、栃木県、埼玉県、静岡県、山口県
一般相談支援	1	宮城県仙台市
障害児相談支援	8	岩手県、宮城県、栃木県、埼玉県、静岡県、長野県、山口県、
共同生活援助	3	東京都（世田谷区、品川区）山梨県
短期入所	1	栃木県那須塩原市
放課後等デイサービス	69	北海道、、岩手県、宮城県、栃木県、埼玉県、東京都（練馬区、江東区、小平市、福生市、国分寺市）、神奈川県、愛知県、静岡県、長野県、大阪府、滋賀県、兵庫県、鳥取県、山口県、福岡県、長崎県、佐賀県、大分県、鹿児島県
児童発達支援	13	岩手県、宮城県、栃木県、埼玉県、神奈川県、大阪府、山口県、
保育所等訪問支援	1	埼玉県和光市

以上

Ⅱ 施設の事業実績及び自己評価

1 指定管理期間の事業実績(令和3年4月～現在)

【運営総括】

令和3年からの指定管理期間において、先天性の全介助が必要な重度の身体障害の方や中途障害の方などの多様な支援ニーズを有する利用者受け入れてきた。区立の身体障害者の生活介護施設としての責務として、すべての利用者に対し、安心して通所できる場を提供してきた。

また、疾病の進行により医療的ケアが必要となった利用者に対しても、継続的なサービス提供が可能となるよう看護師を配置し、支援体制の強化を図ってきた。支援で大切にしてきた事は、利用者一人ひとりを尊重して、障害特性や身体状況を把握して個別支援計画に基づいた支援を提供している。

そのような中、平成18年の『障害者の権利に関する条約』の批准を契機にして整備・施行がすすめられた『障害者虐待防止法』や『障害者差別解消法』についての理解を深め、利用者の権利擁護に努めてきた。地域における共生の拠点として『障害があってもなくても、誰もが自分らしく輝きながら、ともに生きることができる地域づくり』を目指し、地域に開かれた施設運営を行うとともに、地域との結び付きや支え合いを深めるための活動に利用者とともに取り組んできた。

(1) 運営状況

【沿革】

	沿革	特記的・重点的取り組み
令和3年度	・指定管理としてワーカーズコープが4期目の運営を開始 ・9月より施設長が月永清美から市村昭子へ変更	・第三者評価受番 ・宿泊代替企画で「旅気分であつたを満喫しよう」を実施
令和4年度		・宿泊代替企画で「ぶどう狩りとジェルキャンドル作り」を実施
令和5年度	・4月1日より労働者協同組合法施行に伴い、法人格・法人名変更(特定非営利活動法人ワーカーズコープ⇒労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団)。	・宿泊行事实施 「三日月シーパークホテル安房鴨川」三井アウトレットパーク木更津に立ち寄り。
令和6年度	・ワーカーズコープが世田谷区北烏山にグループホーム(共同生活援助)「はあと北烏山」を開設。	・第三者評価受番 ・宿泊行事实施「亀の井ホテル青梅」羽田空港に立ち寄り。
令和7年度 4月まで		

【利用者の入退所状況】

	受け入れ状況				退所の状況			
	中途 障害	学校 卒業生	転入 その他	施設間 異動	施設間 異動	入院	死亡	転居 その他
令和3年	0	0	0	0	0	0	1	2
令和4年	0	0	1	0	0	0	0	0
令和5年	0	0	0	0	0	0	2	1
令和6年	0	0	0	0	0	0	0	1
令和7年	0	0	1	0	1	0	0	0
合計	0	0	1	0	1	0	3	4

【サービス利用実績】（令和7年度以外は、年度末の数値）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 4月末日時点
利用者定員	20	20	20	20	20
登録者数	18	18	18	16	14
利用延べ人数	4089人	3983人	3872人	3254人	—
利用率	70.0%	67.7%	66.5%	56.3%	—
平均年齢	39.3歳	38.1歳	38.3歳	38.6歳	40.0歳
平均支援区分	5.0	5.2	5.5	5.5	5.6
延べ給食利用者数	3302人	3333人	3101人	2702人	—
延べ送迎利用者数	8020人	7758人	7567人	6327人	—
延べ入浴利用者数	467人	532人	507人	390人	—

（2）利用者支援状況

利用定員は20名であり、利用者のニーズに応じて週5日通所される方から週2日の方まで柔軟に受け入れてきた。登録者数は令和3年度以降、18名から14名の範囲で推移。入所施設から地域での一人暮らしを希望された方、他施設からの異動者、一人暮らしから施設利用を希望された重度身体障害の方、中途障害の方など多様な背景を持つ方々が通所している。受入れについては家族、関係機関と協議した上、年度途中でも適宜対応してきた。特に医療的ケア（胃ろう、膀胱留置カテーテル）が必要とする利用者の通所が始まったことも大きな特徴の一つである。

一方、退所された方も多くみられた。主な理由としては、他施設への入所、施設間の異動・区外のグループホームへの入居、入院中の誤嚥による死亡・自宅での事故による死亡等が挙げられる。

給食サービスは月曜日から金曜日まで提供しており、健康の維持・改善という共通の目標のもと、全ての利用者がこのサービスを利用している。送迎については月曜日から土曜日まで実施しており、委託事業者と連携し、自宅だけでなく短期入所施設等への送迎にも

柔軟に対応している。

（３）利用者支援を支える基盤づくり

① 個別支援計画策定

利用者のニーズについては、日常の関わりや面談、家族との連携の中で丁寧に受け止め、アセスメントを実施してきた。支援にあたっては、利用者が言葉として表出する「主訴」のみを意向とするのではなく、その背景にある潜在的なニーズを的確に把握することが重要であると捉え、個別支援計画の策定をしてきた。

重度の障害を有する方、あるいは障害の重度化が進んでいる方に対しては家族との連携に加え、医療や障害者福祉の専門家等と連携・情報共有を図り、個別支援会議を開催するなどして、丁寧な支援を行ってきた。

また家族の意向については、連絡帳や電話連絡といった日常的な手段に加え、家族面談、家族連絡会等で要望を受け止め、支援に反映してきた。

② 利用者自治会・月例会

施設運営に利用者の意向を反映するために、職員がサポートで入りながら、平成 22 年より利用者主体の自治会を立ち上げている。以前は自治会長、経理など担当の役割があったが、現在は利用者全員での運営としている。

月例会は、毎月 1 回開催とし、ひと月の活動予定を話し合い、みんなで決定する。決定したものは、月間予定として掲示し、情報の共有と確認をしている。活動だけではなく、ボランティアの確保や施設運営に関する要望など活発な意見が交わされ、支援や運営に反映をさせた。

③ 利用者面談

個々に悩みを抱えている利用者の面談を定期的に実施している。面談では自宅での生活に関するの悩みや将来の生活についての不安、家族についての不満、気持ちが不安定になっている状況等、多岐にわたる相談を受けている。利用者が自らの思いを言葉にして話すことにより、精神的な安定や安心感を得ることができるよう努めている。

④ 関係機関との連携

施設において把握した利用者の困難な状況については、施設内で抱え込むことなく、速やかに関係機関へ連絡を行い、関係者とチームを組んで対応してきた。具体的には、区の担当課およびケースワーカー、相談支援事業所、短期入所施設、グループホーム、医療機関等と連携し、利用者にとって最善の支援ができるよう努めている。

⑤ 入浴サービス

自宅での入浴に困難のある利用者を優先し、バイタル、体温等のチェックで体調を確認した上で、入浴サービスを実施している。また同性介助を原則とし、プライバシーへの配慮を徹底している。また介助マニュアルを作成することで支援の平準化を図り、利用者が安心して心身をリラックスさせることができるように努めている。

(4) 活動プログラム

利用者の障害特性、年齢、多様な個性とニーズに配慮した活動プログラムを展開してきた。利用者の変化に応じ、定期的に活動の見直しを行い、柔軟に対応している。

「健康づくり」、「ものづくり（創作表現活動）」、「楽しみづくり（趣味・教養・レクリエーション）」、「仲間づくり（当事者活動）」、「地域づくり」の 5 つを活動の基本柱として、利用者特性に配慮し、大きく二つのグループに分けて活動を行っていた。

令和 3 年度途中より、マットでの休養が必要な利用者の増加や中途障害の方の減少により、グループでわけずに、全体での活動を中心にした。

活動においては、自己選択と利用者同士の交流、支え合いを大切にした合同の活動を取り入れ、活動グループの境界を柔軟にし、多様な障害特性の利用者が共に参加できるように、利用者からのアイデアを活動に反映することで創意工夫を凝らしたプログラムの幅を広げ、多様な活動の展開につなげている。

① 創作活動

職員のサポート、ボランティアのアイデアを入れながら、利用者の方が参加できるように工夫をしている。ビーズブレスレット、イニシャル文字ストラップなど、様々な創作物に挑戦している。

一人ひとりの制作意欲を大切にしながら、年 2 回開催される「障害者アート展」「区民ふれあいフェスタ」への出展に力を入れてきた。

完成度と商品価値より、自主製品として施設内のイベントだけでなく、地域のおまつりや経堂図書館での販売、地域の美容院の展示販売等、活動の枠を大きく広げ、地域への参画にも繋がっている。



アート展の「ひまわり」の作品は、来場者のアンケートで好評を得てチラシに掲載されたり、会場に装飾されたり、「すまいる梅丘」の行事にも貸し出しをし、評判を得た。

② 所内活動

ア：健康づくり

身体機能の維持改善、二次障害の予防などに力を入れている。

午前：身体を取り組み、体ほぐし、体操、運動など個別での中心。

午後：ボッチャ・ボーリング等のレクリエーションが中心。

【支援体制】

- ・嘱託医による月 2 回の健康相談
- ・看護師は常時配置（派遣看護師含む）

- ・理学療法士（月 2 回）
- ・世田谷区保健センターの技術支援：言語聴覚士、作業療法士
- ・世田谷区担当課による心理相談員（月 1 回）によるアドバイスもあり。

イ：音楽療法

担当音楽療法士より、「音楽療法は重度身体障害の方にとって、情緒や身体意識、外の世界への意識が広がり、中途障害の方にとっては、責任感、帰属意識、達成感、自信の回復につながる貴重な機会である。」との言葉で利用者の特性に合わせ、月 3 回のグループ活動を実施している。行事では、演奏の発表を実施しており、利用者から好評を得ている。

ウ：「楽しみづくり」（趣味・教養・レクリエーション）

- ・麻雀とドンジャラ

勝利にこだわる集中力の向上や、指先のリハビリテーションを目的として、麻雀を定期的かつ継続的に取り組んでいる。なお、ドンジャラについても麻雀とほぼ同様のルールで実施可能であり、参加者の状況に応じて柔軟に取り入れている。

- ・カフェ活動

珈琲が好きな利用者より、「みんなと一緒に美味しい珈琲を飲みたい」という希望で月 2 回カフェ活動を行うようになった。カフェ音楽を流し、珈琲を煎れながら皆でゆったりとした時間を過ごしている。珈琲が苦手な方には紅茶等、他のお茶で楽しんでいる。

- ・カラオケ活動

令和 3 年、4 年度、新型コロナウイルス感染症による影響で外出が出来なくなり、代わりとなる施設内で行えるプログラムとして、利用者の希望が多いカラオケの活動を多く取り入れた。感染症予防対策として、利用者同士の距離を取り、実施した。歌う事で、気持ちを発散する事が、楽しみとなっている。

③ 所外活動

《宿泊行事》

令和 3 年度 「旅気分て秋を満喫しよう」

新型コロナウイルスの影響により実施が出来なかった。

代替え企画として、施設内で実施。利用者 16 人が参加した。

令和 4 年度 「ブドウ狩りとジェルキャンドル作り」

新型コロナウイルスの影響の為、宿泊代替え企画として、施設内で実施。

本物のブドウを使用したブドウ狩りの疑似体験をし、非常に喜ばれた。

令和 5 年度 「千葉県見三日月シーパークホテル安房鴨川」1泊2日

利用者 14 名参加、三井アウトレットパーク木更津に立ち寄った。

令和 6 年度 「亀の井ホテル青梅と羽田空港」1泊2日

利用者 10 名参加、羽田空港に立ち寄った。

《個別外出》

利用者の希望での個別の 1 日外出を行っていたが、令和 3・4 年度は新型コロナウイルス感染症による影響で 1 日での外出を見送っている。新型コロナウイルス感染症が落ち

着いてからは、地域の交流を目的としてコロナウイルス（神社、商店街等）する活動を増やした。

《緑化活動》

「世田谷みどり 33」緑化事業に参加して、石仏公園の花壇育成活動を続けてきた。春と秋の年 2 回、多彩な季節の花の苗や種を施設前の花壇に植える作業を利用者で行ってきた。利用者には苗植え、水揚げ、土の耕しなど職員と一緒にいき、作業が難しい時には利用者は花壇の周りで作業している人を応援しながら継続してきた。利用者のみならず区民の方も足を止めて花壇を眺めてくれている。

《外気浴》

施設内だけではなく、近隣にどんな施設があるか等探索しながら地域との交流も兼ねて様々の箇所に行っている。1 人～4 人での対応。

《その他》

複数での外出支援

自主生産品の販売会（年数回）、美術館アート展鑑賞、福祉展覧会等の見学。

④ 行事

年間計画を策定し、計画的に実施。

令和 3,4 年度は「地域交流祭」「年末感謝祭」は中止し、代替えイベントを実施。

新型コロナウイルス感染症の影響により実施を中止した時期もあったが、令和 5 年度より徐々に再開。令和 7 年度は従来通りで実施予定。

【令和 7 年度年間行事】

実地月	行事名	内容
4 月	お花見	施設前の石仏公園、緑道でお花見
5 月		
6 月	宿泊行事	リフト付バスで 1 泊旅行、今年は 1 回で実施。 富士サファリパークへ
7 月		
8 月	夏のプログラム	お化け屋敷や夏祭りのような活動を実施
9 月	地域交流会	地域交流行事。今年は地域のお店へ
10 月	ハロウィン	ハロウィン仮装
11 月	アート展・ふれあいフェスタ見学	アート作品制作、美術館へ見学
12 月	クリスマス年末感謝祭	ボランティア、家族、利用者同士、関わりある方へ感謝をこめた行事
1 月	書初め	書道で 1 年の豊富、目標を書く
2 月	節分・バレンタイン	豆まき、バレンタインカフェなど

3月	ひなまつり	ひなまつりカフェなど
----	-------	------------

※4月より改修工事の為、上用賀代替施設へ移転、8月经堂へ復帰予定。

(5) 支援環境改善と整備

《支援マニュアルの作成と支援の安定化》

食事・排泄・入浴などの支援方法は、個別の支援マニュアルを作成している。疾病の重度化など身体状況の変化により支援マニュアルを更新している。

(6) 食事(給食提供)

健康・安全・食育を意識し、利用者の嗜好や健康状態に配慮しながら取り組んでいる。

ほほえみ経堂での調理とともに、専用車両ですまいる梅丘へ配食・配膳業務も行った。調理作業やお互いの衛生業務を確認し、維持と改善に努めた。

給食会議での周知や確認、食札だけでなく禁食表の掲示など連携を取り業務にあたった。

※令和7年4月～8月迄、ほほえみ経堂が改修工事に入る為、管理栄養士が監修する弁当業者で対応している。

① 献立表(メニュー)を毎日の朝の会で報告。

② ほほえみ給食メニューを掲示し、毎朝、朝の会でメニューの確認を行った。

和洋中の献立を取り入れ、季節感のある献立や行事食だけでなく、望ましい食事の意識づけを図った。

③ 検食の実施

施設長による食事検食をし、安全面を確認しながら提供した。必要に応じて栄養士、調理師等への連絡、確認を行い、連携を深めるようにした。

④ 衛生面の留意

特に食中毒などの注意を払い、衛生面の徹底を図った。(手洗い・マスク・エプロン・帽子等の着用)

⑤ 配膳の対応

給食提供時においては、経堂給食内で出来た給食をカウンター越しで確認した上で配膳、対応した。

⑥ 利用者・職員意見の反映

利用者の状況や食事に関する意見については、同一施設内に給食業者が配置されている利点を活かし、迅速に情報を共有してきた。これにより、献立表の工夫や味の改善など、利用者からの意見を即時に反映させる体制を整えている。

⑦ 食事環境の改善

利用者の席の変更を適宜行うことで食事場所を適性に確保するように努めた。利用者の楽しみである時間を大切に、個々の利用者のペース・障害特性に配慮した座席の設定を行った。

⑧ ミキサー食対応

常食の摂取が出来ない利用者の為に、ミキサー食を提供、更に柔らかい状態が必要な利用者には水分量の調節を個々に行うことで対応した。給食以外の弁当や宿泊行事等でも他

の利用者と同じメニューを提供することが出来た。

⑨ 誤嚥への対応

誤嚥の対応として、吸引機を1台導入しており必要時は看護師が対応している。

(7) 送迎

送迎は、利用者の通所を支える重要な業務として位置づけている。安全面を重視して、送迎業者と連携している。利用者宅の玄関先までワゴン車で送迎するドア to ドア方式を採用した。送迎業者との綿密な打ち合わせを経て、利用者、家族の状況や意向に配慮したコース設定を行い、負担が少なく安心感のある送迎を実施している。

① 中間利用による利用者の活動の幅の拡大

送迎を実施していない日中の時間帯に中間利用として車両運行した。これにより、グループ外出やアート展見学等が実施され活動の幅を拡大することが出来た。

② 短期入所利用

基本、自宅と施設の運行のみ、という取り決めがある中、委託業者と相談連携し可能な限り走行ルートに組み込み、家族のニーズに答えるようにしてきた。短期入所施設も増えてきたことで、別枠で設定、送迎時間を変更するなどして対応した。

(8) 家族との連携

利用者家族とのコミュニケーションを大事にしながら様々な連携を図った。

① 家族連絡会

施設の運営状況や活動内容、必要な事務連絡を中心とした家族連絡会を年2回開催している。家族からの意見や要望を受ける機会となっているほか、利用者家族同士の交流の場ともなっており、貴重な機会と認識している。

② 家族面談・電話面談

支援の状況や施設への要望の確認、家庭での状況などの共有を図り、利用者支援や施設運営に反映させた。新型コロナウイルス感染拡大防止により、電話面談が主となったが、状況に応じ、施設に来所していただく、直接面談も併用をしている。

(9) 地域との交流・連携

① 地域交流行事

【地域交流行事实施・参加実績】

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
地域交流祭	中止	中止	代替え企画	代替え企画
地域交流祭 代替え企画	従来の地域交流祭のように施設に人を呼ぶのではなく、こちらから地域へ出向く形での開催。 グループに分かれて関係機関への訪問、地域のカフェの利用等。			

② 自治会や町会、商店街との連携

経堂図書館のカウンター脇で、地域の施設の商品を販売してくれるようになり、ビーズブレスレット、イニシャルストラップ、など置かせて頂いている。利用者と一緒に納品、売り上げ金を受け取りに行き図書館、美容院の方ともコミュニケーションをとっている。

③ 実習生・ボランティア・体験等

教員介護体験実習生、福祉体験研修生を受け入れてきた。日々の支援のあり方を客観的に見直す機会になるとともに、利用者にとっても大きな刺激となった。

年末交流祭で化粧ボランティアの方に来ていただき利用者の化粧、髪の設定をしていただいている。

④ 広報・宣伝

季刊誌として「ほほえみ@COM」を年2回発行。職員紹介、活動や行事、お店の紹介や地域情報など、毎回多彩な内容を盛り込んでいる。利用者家族、利用者と地域へ配布に行き、手渡しを行っている。また施設見学者や行事の来場者にも配布し、多くの方に施設を知って頂けるように努めた。

⑤ 関係機関との連携

地域の関係機関との連携を深める為、各種会議や研修会、その他の集まり等に積極的に参加した。世田谷自立支援協議会、地域の防災検討会議に参加し連携を深めた。

(1 1) ボランティア活用

ボランティアは利用者支援を支え、地域との交流を深める大切な存在である。多くの方が関り、福祉への理解を深めて頂けるよう、区立施設として積極的に呼びかけを行った。

【受入れ実績】延べ人数

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
受入れ人数 (延人数)	1	0	0	5
属性	地域住民、学生(東京農大学生他)			
主な活動な内容	・世田谷みどり33(花壇活動) ・年末感謝祭(クリスマス会)バンド演奏			

(1 2) 危機管理

① 災害対策

法人として危機管理要綱及びマニュアルを整備し、危機管理担当を配置して組織的に取り組んだ。ヒヤリハット報告の取り組みで自己の未然の防止に力をいれた。非常災害対策計画を作成し、地震・火災への対策を職員間で共有した。

② 防災訓練

消防計画に基づき、年 2 回防災訓練を実施した。年度により「世田谷消防署宮の坂出張所」の消防士を招いて、初期消火、通報、避難、などの訓練を実施した。

③ 災害時福祉避難所協定

区と協定を結び、協定内容に対応出来るよう体制を整えた。地域の防災組織とも連絡をとり、連携体制を確認した。

④ ヒヤリハット報告

事故防止の観点から、重点的に取り組んだ。ヒヤリハットを単なる報告に留めずに職員の気づきとして評価し、そのデータを徹底的に共有、分析することで未然の事故防止に繋がった。

⑤ 福祉避難所

世田谷区が主催する福祉避難所の演習や連絡会、「経堂地区防災塾」などに参加し、世田谷区と障害者施設との連携を強化し、経堂地区での自助、公助だけでなく共助の現状と課題などについて理解と実践を深めた。

⑥ AEDの設置(区)緊急対応に役立てられるよう職員全体で研修を行った。

⑦ 玄関前にインターホンが設置されている。来訪者対応は、玄関前まで行き相手先を確認した上での対応をしている。

⑧ 事務所内に防犯カメラ設置(区)事務所内から施設外 4 ヶ所が映し出され不審者等の対応に役立っている。

⑨ BCP(業務継続計画)委員会の設置、研修、訓練の実施

令和 5 年度より作成、継続して更新、研修・訓練を行っている。具体的な行動について机上訓練を実施した。排泄の問題、福祉避難所として施設で何が出来るのか等、議論がなされた。

(13) 健康管理

嘱託医や、主治医及び医療機関と連携するとともに、看護師・職員による日々のバイタルチェックと月 1 回の体重測定を実施している。支援員との連携を密に行い、情報を共有することで支援に反映させた。

① 定期健康診断等

- ・世田谷保健福祉センターで全利用者を対象に健康診断を実施した。
- ・結果を受けて看護師が日常生活についてのアドバイスを実施している。

② 健康相談

- ・嘱託医による健康相談を月 2 回実施した。

③ 健康チェック

- ・毎朝、看護師が全利用者の健康チェックを行った。その結果を全職員で把握して日中支

援に反映させた他、経過観察の資料としても用いた。

- ・令和3年より、体温計測を追加している。

④ 服薬管理

食後の服薬を食事介助担当者が確認し、服薬チェック表や薬ボックスなどを用意してダブルチェックを行い、飲み忘れや紛失がないよう管理をした。朝・昼・夕の予備薬3日分を管理し、緊急事態に備えた。

(14) 衛生管理及び感染症対策

① 衛生管理

出入口に手指消毒液、手洗い場にハンドソープを配置して、職員が適宜介助を行う。また、障害特性により手洗いの困難な利用者には、各テーブルに除菌ウェットティッシュを配置して、職員が手指の消毒を徹底した。

② 感染症対策

インフルエンザ、ノロウイルス等の流行に備え、都及び区の通達に従って対応した。予防策として、施設内のテーブルや椅子、手すり等の保清・消毒、湿度管理を行った他、マスク着用、利用者・職員の手洗い、消毒を徹底した。

③ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の後

新型コロナウイルス感染症をはじめ、インフルエンザ、ノロウイルス等に備え、都及び区のマニュアル等に従って対応し、ノロウイルス対策として嘔吐物処理セットを完備する。予防策として施設内の保清・消毒、湿度管理の他、利用者・職員の手洗い及びマスク使用を徹底した。

発生時の対応については、新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ、ノロウイルスともに、自宅において医師の許可が出るまで自宅待機、施設においてはフロアより医務室への移動、家族への早期帰宅の依頼、通院同行、救急対応を行なった。ノロウイルスによる嘔吐があった場合は、ノロウイルス対応マニュアルに従い、嘔吐物処理セットの次亜塩素酸ナトリウム消毒液を使用して速やかに処理し、二次感染を防いだ。

(15) 個人情報保護・権利擁護

① 個人情報保護

個人情報保護に関する法律及び世田谷区・法人の規定に従い対応してきた。個人情報の利用にあたっては、その目的と内容を明確にして周知するとともに、全利用者と同意書を取り交わした。

- ・個人情報の管理

文書管理規定及びPC管理マニュアルを作成し、個人情報を含む書類の取り扱いを厳重に行なった。職員については入職時に、個人情報保護に関する規約を説明し、誓約書の提出を義務付けた。

- ・利用者・家族の意思確認

施設の季刊誌及びHPに掲載する個人情報については、事前にアンケートでの同意確認と必要に応じてその都度個別の確認も行った。

②権利擁護

権利擁護の意義を「本人への権利侵害の解消と予防」、「サービスを利用する権利行使の支援」と捉え、職員の資質と支援の向上に取り組んだ。

「ほほえみ経堂援助倫理要綱」を定め、職業人としての規律と基本姿勢を明確にするとともに、「障害者虐待防止法」、「障害者権利条約」、「成年後見制度」等に関する学習を通し障害のある方の人権・権利擁護に関する理解と知識を深めた。

虐待防止の責任者を配置し、その名前を対応窓口とともに、掲示・配布物等で利用者に周知してきた。

制度や福祉サービスに関する情報については、視覚障害の方には代読するなど障害特性に応じた支援を行った。

③職員教育

ほほえみ経堂援助倫理綱領を定め、職員が職務に就くにあたって守るべき規律と基本姿勢を明確にして共有した他、職員が権利擁護に関する研修に参加する事で、見識を広げられるよう取り組んだ。虐待防止については、法施行に伴い職員研修を実施して、法施行の意義及びどのような行為が虐待となるかの周知徹底を図ると共に、チェックリストを活用して自己の支援を振り返る機会を設けた。

④利用者支援

福祉サービスの利用開始にあたって、情報提供及び手続きの援助を行った。

身体状況の把握や健康管理に努めるとともに、運動や身体ほぐしにおいて、理学療法士指導のもとに考案して頂いた身体の曲げ伸ばしやほぐしを支援員も対応、施設でも日常的に取り入れ身体機能の維持に努めた。看護師を常時配置することで、利用者の疾病の進行等で医療的ケアが必要な利用者や発作等の対応で適切なケアが必要になった時に施設で可能な限り対応し、継続して通所できるように努めた。

(16) 環境整備

① 環境整備担当を配置して施設内の総点検を行い、自分たちでできるところは自分たちで対応しながら修理等、改善に努めた。

② エアコンの設定温度を定め、湿度等を確認しながら施設内の温度管理に努め、利用者が過ごしやすいように調整をしている。

(17) 改修・修繕

《改修》

令和7年度4月より8月まで予定で施設の改修工事を行っている。基本はエアコンと蛍光灯をLEDに変更、流し台、水回りとトイレの便座の調整等の改修工事となる。

《修繕》

玄関の自動ドアの不具合、床暖房の故障があった為、業者に依頼、点検等を行っている。

(18) 苦情解決体制

① 苦情解決

苦情は、サービスの質を目指していく為に必要な要素であり、声を上げたことが不利にならないように、個人情報の保護を徹底し、尊厳を守りながら上げられた声に対して誠実に対応をしてきた。

この間、施設の形態は変わらないまま多様な障害特性のある利用者が増加していく中で、支援の質や公平性、利用者同士の人間関係、施設環境の不備について、意見を真摯に聴き取り、適宜世田谷区や専門支援機関に報告・相談しながら解決に取り組んできた。

苦情解決責任者、苦情受付担当者を設置し、苦情受付担当者の名前は掲示・配布物等で利用者に周知してきた。

要望者	苦情内容	対応
家族	緊急で施設を休む場合がある為、施設開所前の電話を留守番電話にして欲しい。	施設開所前に連絡したい場合は送迎車に連絡できるように送迎会社の電話番号を伝えた。
地域	植栽が繁りすぎ歩行者や車に当たりかねないとの声があった。	植栽業者に依頼して対応した。
家族	エアコンが故障した場合、対応はどう考えているか質問があった。	エアコンの洗浄等を行うことで室温調整ができていることを報告した。
家族	送迎車到着時間が15分早く着き外で待っているとの声があった	送迎業者に5分前に乗降するように伝えた

② 外部機関との連携

苦情解決に関して、利用者が相談しやすく、客観性を保てるように外部機関とも連携し対応にあたった。区の保健福祉サービス苦情審査会、各保健福祉センター、都の福祉サービス運営適正委員会を外部相談先として明記し、利用者に周知した。

③ ご意見箱

利用者が苦情・要望を施設に出しやすいよう、ご意見箱を設置。

(19) 実習・研修受入れ

福祉施設の責務として、福祉を志す人材の育成と福祉理念の地域への浸透に貢献する為、広く積極的に受け入れを行ってきた。自主事業として明確に位置付け、取り組みを推進した。

【実習生・研修生受け入れ実績(延人数)】

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
実習生人数	5	2	58	22
研修生人数				1

主な内容	光明学園生	光明学園生	社会福祉士教員 教員介護体験 福祉体験実習生 介護体験実習生	光明学園生 福祉体験実習生 法人内研修生
＊令和7年度は、社会福祉施設介護等体験事業における大学生の受け入れが決まっている。				

(20) 職員配置・人材育成

職員配置は区の基準に則して適正に配置してきたが、福祉業界の課題ともいえる人材の安定的確保・定着については、ほほえみ経堂でも解決すべき大きな課題となった。そのような状況の中、法人が大切にしている3つの協同の中の「働く仲間同士の協同」を基盤に、多岐に渡る研修等を活用して人材育成に努め、能力や可能性を活かし、安定して働ける環境整備を図った。

① 研修

職員の資質向上の為、積極的かつ計画的に研修を実施した。

【職員研修実績】

年度	人数	内 容
(令和) 3年度	13人	・福祉避難所対策に関する基調講演会・福祉避難所連絡会・福祉避難所講演会・風通しのよい職場・AEDの取り扱い研修 ・高次脳機能障害関係施設連絡会・高次脳機能障害支援力向上研修 ・ライフステージに沿った個別支援計画を考える・ハラスメント研修 ・地域共生社会を考えよう「障害理解のワークショップ」 ・オープンダイアログ研修・再点検、移乗介護(我流介護になっていませんか)・嚥下状態に合わせたやさしい介護職の調理
(令和) 4年度	11人	・東京都集団指導実施(視聴)・個別支援計画と記録研修 ・重症心身障害者をめぐる制度と支援者の役割・世田谷シンポジウム・合理的配慮についての講演会・多職種合同研修 ・福祉避難所連絡会・年を重ねた時の生活を考える(基調講演) ・感染症対策研修・虐待防止と権利擁護・介護技術研修 ・障害福祉の理解研修(高齢障害者の支援)・ハラスメントの防止 ・メンタルヘルス研修(こころサポート養成研修) ・人権擁護研修(身体拘束研修含む)・福祉リベンジャーズ ・安全衛生推進会議・オープンダイアログ研修 ・リスクマネジメント研修・成年後見学習会
(令和) 5年度	10人	・虐待防止権利擁護(講義・研修)・メンタルヘルス研修 ・強度行動障害者養成研修、演習・東京都集団指導実施(視聴) ・サービス管理責任者研修(講義・演習)・クレーム対応研修 ・意思決定支援から考える障害者の権利擁護・廃棄処理の基礎知識 ・自閉症の方々と関わる為の基本・ハラスメントのない職場作り ・ごちゃまぜによる居心地のよさとは・環境関連法研修

		・重症心身障害者の意思表出支援・将来を見据えた計画と今の支援 ・初めての社会福祉を学ぶ福祉職員の為のスタートアップ ・オープンダイアログ研修 ・福祉職のキャリアアップ講座・移乗介助とおむつの基礎 ・車椅子の基礎・移乗介護・障害福祉制度概論 ・介護職が学ぶフットケア研修①②・生活介護学習会 ・危機管理事例研修・家族信託と家族後見人 ・虐待防止、身体拘束等に関する制度改正について ・個別支援計画と記録の基本を学ぶ・災害対策研修(BCPの策定)
(令和) 6年度	13人	・東京都集団指導・サービス管理責任者基礎研修(講義・演習) ・虐待防止研修(講義・演習)・介護職員処遇改善加算取得の説明会 ・強度行動障害支援者養成研修(基礎研修・演習)・ ・支援者のメンタルヘルス研修・個別支援計画(支援を楽しもう) ・重症心身障害者の意思表出支援実践編・環境関連法令研修 ・移行期医療を考えてみませんか(重症心身障害者を守る会) ・福祉避難所連絡会・福祉避難所施設の勉強会及び訓練 ・感染症対策セミナー(嘔吐処理実習)・指導者が学ぶ技術研修 ・障害福祉の制度概論・災害時における感染症対策研修 ・虐待防止研修・虐待防止と権利擁護①②・嚥下障害の理解とケア ・「むせずに食べる」を支援する・車椅子の基礎・福祉用具を分解してみよう・視覚障害の理解・移乗介助とおむつの基礎・基本視点と技術の確認・防災研修・防災対策研修(BCP)・BCP訓練参考動画 ・BCP災害対策机上訓練会①②・経堂地区防災講習会・世田谷区自立支援協議会シンポジウム - 内部研修(BCP机上訓練・BCP訓練・介護施設に必要な知識と備え・個別支援計画書・経理実務研修)・コンプライアンス研修 ・安全衛生研修・リーダー育成研修・人権擁護研修 ・支援記録の書き方・障害者福祉システム絆研修 ・就労支援会計、決算委に関する学習会

② 資格取得支援

介護福祉士、社会福祉士等の資格取得希望者に対して、勤務体制の配慮や東京都の助成金を活用などを通して資格取得を支援した。

③ 処遇改善

経験手当・資格手当等を一時金に連動させることで、実質的なベースアップを実現した。処遇改善加算による加給手当付与は法人からの上乗せを含めて実施した。令和元年10月からは特定処遇改善加算が開始され、こちらも法人からの上乗せを含めて処遇改善を実施することができた。

④ 話し合いの重視

施設内での課題解決は職員による話し合いを重視して行った。朝礼、終礼及び定期会議、打ち合わせ等で意見集約と情報共有を行い、意見反映を実感しやすい職場にした。

(21) その他

①すまいる梅丘との連携

ほほえみ経堂とすまいる梅丘の両施設兼務の事務員を配置し、両施設との総務・経理事務を効率的に行なうことができるようになった。

両施設の施設長が、職員会議に参加し、各施設の状況把握を行っている。また、施設長以外での宿泊行事にむけた話し合い、応援体制なども行い、一体的な運営を目指している。

②経費削減の取り組み

ア：前期に引き続き、蛍光灯の使用数削減、消灯の徹底、エアコンや床暖房の効果的使用等、利用者支援に影響が出ない範囲で節電や省エネに努めてきた。

イ：事務書式の見直し、備品のインターネット注文の活用などで紙の使用枚数を減らすとともに、裏紙の使用、両面印刷を活用してきた。

ウ：伝票の法人全体での効果的・効率的な使用の導入により節約を図った。

前期に引き続き法人ライセンス契約のウイルス対策ソフトの使用により、パソコン1台ごとに購入する費用を削減した。

エ：設備品の修理・修繕について、見積合せを行い効果的・効率的な支出とした。

オ：事務所式の一部をFAX送信からPDF添付・メール送信に切り替え、紙の節約を図った。

2 指定管理期間の実績に対する自己評価

(1) 業務評価の概要

世田谷区との間に定めた協定及び業務仕様書の履行等の業務全般について、年次ごとに事業報告書としてまとめ、報告している。総括評価として指定管理者検証表を添付し、業務に対する評価を定期的に行っている他、利用者・家族に対しアンケート調査を実施し、より適切な事業運営へと反映させている。第三者評価も受審し、評価における外部の客観的な視点として業務改善に取り入れた。

(2) 各種調査・評価等から

① 自己評価シート

施設の維持管理、事故等の対応、サービス向上の取り組みにおいては、水準どおりに適切に実施をしている。広報活動については、令和3-5年度、HPの更新が止まっており、広報活動については課題を抱えたままになってしまった。

② 利用者・家族アンケート

施設におけるサービス提供面では、職員への信頼度および事業所の日常的な活動について、利用者からの満足度が高く、アンケート結果では80%以上をマークしている。特に「利用者同士のトラブルの時も互いの意見を聞いてくれている」

「自分の気持ちを大切にしながら対応してくれている」といった声が寄せられ、利用者一人ひとりに寄り添う支援が高く評価されている。

その一方、プログラムの内容や行事の実施頻度に関しては、厳しい意見も多く、満足度は25%にとどまった。

行事については、「コロナなので仕方ない」という理解を示す意見もあったが、特に新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった宿泊行事の再開を求める声が多く見られた。

令和6年度においては、利用者からの具体的な声として

「活動全般が楽しい」「司会をするのが楽しい」という利用者主体の活動が好評で、活動に対する満足度は87%に向上した。施設全体の総合満足度は60%であり、職員の対応についても満足度87%と高評価であった。

「職員が自分の気持ちを大切にしながら対応してくれている」との意見からも、引き続き個別支援の質の高さが評価されている。

また利用者家族からは「本人が楽しく通所しています。担当の方も本人の様子を細かくみて下さるので家族も安心してます」という声や、担当職員の名前をあげての感謝、相談への対応に対してのお礼なども記載されていた。

③ 第三者評価

◆令和3年実施

評価点

- ・「その人らしい生活」を支える活動、利用者自身が選択して参加が出来ている。
- ・地域交流会、ボランティア、実習生の受入等、利用者が社会との繋がりを持てる支援。

改善が望まれる点

- ・定期的に職員の面談を行っているが、個人別の育成計画も必要。
- ・中間評価の利用者の取り組みを検証するために必要となるケース記録の充実。

◆令和5年実施

評価点

- ・利用者の自己決定や洗濯を重視し、身体状況に応じた個別支援を柔軟に行っている。
- ・施設内外における多様な活動の取り組みにより、充実した日々を過ごしている。
- ・職員がそれぞれの存在を認められ、表現が出来、意見交換風通しの良い職場である。

改善が望まれる点

- ・対人援助技術の専門性の向上。
- ・ホームページ維持管理
- ・重点目標の進捗を把握するため、具体的な目標・指標の統一設定が必要。

◆分析

令和3年・令和5年の第三者評価において、利用者主体の支援や地域との継続的な交流、

利用者のやりがいを引き出す活動が高く評価された。一方で、職員の個別育成計画の未整備や記録管理の充実不足、ICT 基盤の整備遅れが課題として指摘されている。

今後は、計画的な職員育成体制の構築、支援記録の標準化と効率化、ICT ツールの導入も含めた情報共有に重点を置き、職員の専門性向上と質の高いサービスの安定提供を目指していく必要がある。

（３）「すまいる梅丘」における個別支援計画未作成について

すまいる梅丘にて、令和４年４月から令和６年１月までの期間に、個別支援計画が未作成のまま支援が継続されていた。

ほほえみ経堂では、個別支援計画が作成され、それを元に支援が適切に行われていたが同一法人内で発生した問題に対して、早期に兆候を察知できなかったのは、相互監査を一体的に実施していたが、十分な機能を果たしておらず、指摘後の改善やフォローが不十分だったこと、施設間の情報共有体制が機能していなかったことにより、問題の早期発見や是正にはつながらなかったとも考えている。

今回の問題を機に、すまいる梅丘、ほほえみ経堂との施設間の相互連携体制の確立をすべく、令和６年度から現在にかけて、改善計画を立て、連携を行っている。また法人本部、事業本部も積極的な介入を行い、ほほえみ経堂、すまいる梅丘、法人の三位一体の運営を行うべく、様々な取り組みを推進している。

実施内容	評価・効果
法人本部の障害者分野プロジェクト見直し、生活介護分野会議立上げ。学習会・ケース検討会実施。	全国の生活介護事業所との連携。 研修で専門的知識の理解・強化。 今後も定期的な研修学習会の実施を予定。
すまいる梅丘・にこにこみやさかとの管理者・サービス管理責任者会議を定期的開催。	個別支援計画作成のスケジュールの確認、全体共有を確認。互いに連携が取れるようになり、日頃の連携が可能に。
個別支援計画作成の学習会を施設長やサービス管理責任者のみならず、全職員向けに開催。	研修で支援チームの理解と連携が深まる。今後も継続的な専門研修を検討。
障害者総合支援法、虐待防止法などの関係法令について、現場研修を定期実施。	職員の法令理解が深まり、支援内容の適正化が進行。違反リスクの低減につながっている。
法令改正研修や資料配布、チャット式相談窓口設置。	全国学習会実施、年度協定書を共有。相談窓口設置で現場支援が安定。

実施内容	評価・効果
相互監査の実施要綱策定、法令遵守管理者・担当者配置、研修実施。	監査の質が向上し、改善指示書による対応が管理できる体制に。
140 項目以上の自主点検シートの作成、研修の実施。	自主点検シート活用で法令遵守意識が向上。監査の精度と職員間の学び合い促進。
「コンプライアンス含む内部管理体制基本方針」作成、e-ラーニングで全職員履修。	方針策定で内部統制が明確化。全職員対象の研修で理解浸透を期待。
法令遵守管理方針作成、定期会議、内部通報窓口設置。	方針策定により意識基盤が強化。通報窓口で実効性向上中。
エリアマネージャーの役割明示、職員会議出席、定期ヒアリング、月次報告作成。	現場との信頼関係構築が進み、相談や課題対応が迅速に。
エリアマネージャーが定期巡回し、各施設との連携会議を推進。	現場との距離が縮まり、支援の質向上が期待されている。
月 1 回のミーティングで意見交換の場を設ける他、相談窓口の設置。 施設長による定期的な個別面談も実施。	職員間のコミュニケーションが活性化し、問題の早期発見・対応が可能に。離職率の低下や職場満足度の向上につながる。

（４）実績に対する成果

令和 4 年 4 月から令和 6 年 1 月にかけて発生した「すまいる梅丘」における個別支援計画未作成問題に対し「ほほえみ経堂」としても当該問題を法人だけの課題ではなく、自分毎と捉え、すまいる梅丘、法人本部と連携し、連携の強化に取り組んだ。

令和 6 年度には、生活介護分野に特化した会議体を法人本部が設置、学習会・ケース検討会の開催、個別支援計画の作成研修、定期的な施設間会議の実施など、情報共有体制を再構築した。特に管理者・サービス管理責任者・法人本部間の協働体制が確立され、支援計画の進捗状況、日々の運営等を細かく共有するようになった。

また、法令遵守体制を整備し、相互監査体制の質を向上させるとともに、自治体監査で用いるような詳細な自主点検シートの確立や研修による職員の法令理解・意識向上を図っている。さらに、エリアマネージャーの現場への定期的な巡回、職員会議の参加や、職員間の意見交換・報連相の強化、内部・外部通告窓口の設置により職場風土の改善にも注力した。これらの取り組みにより、すまいる梅丘、ほほえみ経堂ともに、個別支援計画の作成体制を確立させた。それだけでなく、職員間の連携強化、支援の質の向上、法令遵守意識の定着、離職率の低下など、包括的な成果が得られている。

また令和 3 年～令和 5 年度は、1，2 名の退職者はいたが、令和 6 年度は退職者ゼロ、安定した職員体制で運営出来ていることが結果として表れた。

今後も、これらの取り組みを継続的に行い、更に発展させ、安定したサービス提供と信

頼性の高い施設運営を実現していく。

以上

Ⅲ 事業計画書（ほほえみ経堂）

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

世田谷区では、『せたがやインクルージョンプラン』の「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」という、自分らしい生活を選択できる地域共生社会の構築を旨とすることが基本理念となっている。

障害のある方が地域の中で安心して暮らし、自分らしい生活を送るための拠点とする生活介護は単なる日中支援にとどまらず、個々の意思と尊厳を尊重し、社会とのつながりを維持しながら、心身の安定と生活の質の向上を目指すものと位置付けている。

私たちは、すべての利用者が「地域の中であたりまえに暮らす」ことができるよう、インクルーシブな地域社会の実現に貢献すべく、当事者の選択を支える為に、意思決定支援に留意して誰もが自分らしく生きていけるように地域との積極的な関わりを大切にしながら支援していく。

どんな重い障害があっても、その人らしい生き方、生活を支援することが私達の使命である。地域の中で主体性をもって生き生きと暮らせるよう、様々な人と関わり合いながら生活の豊かさを感じてもらえるような支援を目指していく。

① 指定管理者を更新すること

指定管理期間中は、世田谷区立の施設を運営管理するという重要な責務がある。

区の財産を預かることを念頭におき、より効率的かつ効果的に運営を継続する。

② 事業所の一体的な運営について

ほほえみ経堂・すまいる梅丘の一体的な運営は、主に給食・送迎・人事交流となる。単体の施設運営で完結するのではなく、互いの事業所の機能を活かし運営を展開する。

③ ほほえみ経堂における運営で大切にしていくこと

ア：安定性のある施設運営を進める。

イ：安心・安全の居場所づくりを具現化すること。

a 危機管理体制の充実を図る。

b 快適な環境整備・維持管理をすすめる。

c 虐待防止や個人の意見を尊重する。

d 利用者が生きがいをもって、主体的に活動できる環境を整備する。

ウ：様々な状況に対応、受け入れする。

a 多種多様な障害のある方、中途を問わず受け入れをする。

b ニーズに応じて、年度途中でも受け入れをする。

c 医療的ケアを必要とする方にも対応する。

エ：利用者・家族・地域を大切にする。

a 激変する社会にあって、心配や不安を軽減し安心して誠実な対応を行う。

b 利用者の気持ちに寄り添い、意思決定支援に留意する。

c 単にサービスを提供する関係ではなく、共に施設を創っていく関係を大切にする。

オ：働くもの「支援者」が、やりがい・いきがいをもって前進できること。

a 働き続けたいと思う環境づくりをしていくこと働きやすい職場風土を形成していく。

b 情報の共有化とチームケアの視点を大切にする。

c 人材育成（研修計画の充実）

カ：職員の気づく力を大切に。

利用者の小さな変化に気づき、施設で行う活動や運営の様に気づき改善に繋がること
が支援全体の力を向上させる。「気づき」は自然に生まれるものではなく、観察する視点、
学習や研修によって強化される。毎日のミーティング、実践で培われた気づきの視点を
共有していく。

ク：家族や地域と共につくる施設。

私たち法人の理念でもある利用者（家族）・地域との協同の考え方は、全国に広がり共
感と実践を重ねている。共につくる施設としてその精神を大切にしていく。

施設と家庭での利用者の状況については、日頃から連絡を取り合い家族の協力を運営を
展開していく。

（２）今後５ヵ年の重点目標

指定管理者として世田谷区経堂の土地で利用者・家族・地域と共に施設を作ってきた。
行事では地域の方とも交流を重ねて、ボランティアの受け入れも行ってきた。

今後の５年間は、利用者はもちろん地域の力も活かした地域に根付いた施設を目指す。
地域と繋がることで、せたがやインクルージョンの基本理念である「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」に近づけるようにする。

① 指定管理者としての責務の遂行

ア：世田谷区民の福祉の向上を担い、公共の財産を大切にして安全安心な生活の場を提供
するとともに、明確な目標を設定して効率的かつ効果的な事業を推進する。そして利用者
の人権擁護、虐待防止の為必要な体制の整備を行い、職員に対し研修を実施するように努
め、指定管理者としての責務を全うする。

イ：ほほえみ経堂、すまいる梅丘は、給食、送迎、人事交流において、一体的な事業運営
を実施してきた。これまでの実績を踏まえ、二つの事業所が効果的に連携しながら安定的
な事業基盤を強化し、質の高い事業運営を展開していく。

② 権利擁護の視点の強化

「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」の実現に向けて、権利
擁護の意識を持ち、意思決定支援を尊重し自立支援を促す。虐待防止委員会の体制の整備、
成年後見制度の学習、情報提供等行っていく。

③ 危機管理の強化

利用者の安全、安心を保証するため、行政、地域包括支援センター、消防署と連携して
地震や火災等の防災対策、災害対策、感染症対策の学習、訓練の実施を強化をする。

④ 多様で個性豊かな利用者一人ひとりに丁寧に対応した支援の充実

利用者一人ひとりのニーズに基づいた個別支援計画書を基本においた支援を関係機関と連携しながら推進する。

⑤ 人材育成・チームケアの確立

職員一人ひとりの専門性や経験などを効果的に活かし、チームとしての安定を図り、OJTや内部研修、外部研修等を通して福祉職の意識づけ、支援技術向上を目指す。

ア：継続して働ける風通しのよい職場づくりを確立

イ：学ぶ環境の整備（資格取得等）

⑥ 地域共生社会の実現を目指す

世田谷区条例に基づく施策構築の視点である「当事者参加、相互理解、担い手支援」の強化を目指す為に、家族、地域、関係各所などと情報共有、情報提供を行うとともに行事開催、自主生産品販売、ボランティア、実習生の受け入れなど積極的に行う。

2 事業内容

（1）支援方針

利用者の意思決定に基づき、心身の状態を把握し、個別支援計画に基づいた支援を提供する。

【基本方針・姿勢】

1 施設基本方針

- （1）健康で安全・安心な場としての生活介護事業を進めます。
- （2）利用者一人ひとりのニーズに基づく個別支援計画を作成し実施します。
- （3）活動を通してやりがいや生きがいを見出し自立支援の促進を図ります。
- （4）利用者のニーズに的確に対応し、「質の高い支援」の向上を図ります。
- （5）地域との共生・家族との連携を図ります。

2 施設の基本姿勢

- （1）利用者の主権と人格を尊重し、その人らしい生活を支えます。
- （2）一人ひとりの意思や希望に基づいた利用者サービスを提供します。
- （3）地域社会で、その人らしく自立できるよう支援します。
- （4）支援者としての「気づき」を大切に支援の質・専門性を高めます。
- （5）利用者一人ひとりを尊び、生命を育み幸せを求め、共に活力ある場を築きます。

【利用者構成：令和7年4月1日現在】

定員	定員 20 名		
登録人数	14 名（男性 7 名 女性 7 名）令和 7 年 4 月 1 日現在		
年齢構成	20 歳未満（0 人）、20～29 歳（1 人）、30～39 歳（5 人） 40～49 歳（2 人）、50～59 歳（6 人）、60 歳以上（0 人）		
平均年齢	43.3 歳（男性 43.1 歳 女性 43.4 歳）		
手帳状況	身体障害者手帳 1 級（11 人）、2 級（3 人）、3 級（0 人） 4 級（0 人）、5 級（0 人） 愛の手帳 1 度（0 人）、2 度（2 人）、3 度（1 人）、4 度（0 人） 精神保健福祉手帳 1 級（0 人）、2 級（0 人）、3 級（0 人）		
障害支援	区分 2（0 人）区分 3（0 人）区分 4（1 人）区分 5（2 人）区分 6（11 人）		
開所日時	月曜～土曜 10:00～16:30	休所日	日祝祭日・年末年始（12/29～1/3）

2) 個別支援計画

(i) 基本的な考え方

個別支援計画作成に当たっては、利用者、家族の想いを受け止め本人の意向を尊重することが重要と考える。

生活介護事業における支援計画の管理運営・マネジメント体制を整備し、利用者本人及びその家族の意向を前提とした上で、利用者の障害特性・生活環境、福祉制度の不備・利点を十分考慮し、社会で利用者が安心して主体的に地域生活を実現するための個別支援計画を策定していく。

(ii) 個別支援計画未作成に関する改善計画

令和 4 年 4 月から令和 6 年 1 月までの期間、すまいる梅丘で一部利用者の個別支援計画が未作成のまま支援が継続されていた。二度とこのようなことが起きないようにするために、法人での改善計画を作成し、昨年度はその改善計画をすまいる梅丘を中心にほほえみ経堂も連動して遂行してきた。引き続き、法人本部、事業本部とともに、ほほえみ経堂も継続して再発防止に取り組む。

【個別支援計画未作成に関する改善計画】

改善項目	実施内容	重点行動
法人本部の意識改革	障害者総合支援法等の理解深化のため、法人本部の障害者分野プロジェクト見直し、生活介護分野会議立上げ。学習会・ケース検討会実施。	生活介護分野会議の内容の提案・学びの強化。 会議の継続。
管理者・サービス管理者の意識改革	施設長とサービス管理責任者を分けて配置し、月 1 回ヒアリン	継続的なヒアリングと施設の状況把握。

	グを実施。	
個別支援計画のスケジュール確認と進捗状況の管理	支援会議の実施状況や個別支援計画の作成・モニタリング進捗を月次でエリアマネージャーがチェック・報告。	支援会議の継続実施と必要に応じて法人本部からの支援を実施。
障害福祉サービス研修の実施	個別支援計画作成の学習会を施設長やサービス管理責任者向けに開催。	継続的な専門研修の実施。チームでの支援を遂行するため、個別支援計画のプロセスの重視。
関係法令の研修強化	障害者総合支援法、虐待防止法などの関係法令について、eラーニングや現場研修を定期実施。	制度改正内容の周知徹底。個別支援計画の作成・見直し。ケース検討会などに活かす。
法令・年度協定の理解深化	法令改正研修や資料配布、チャット式相談窓口設置。	研修の全職員の参加・理解。
管理体制の再構築	相互監査の実施要綱策定、法令遵守管理者・担当者配置、研修実施。	相互監査実施要項の徹底。相互監査担当者への研修実施。
相互監査内容の見直し	140項目以上のチェックリスト作成、研修実施。	法令遵守・監査精度・職員の学びを継続強化。
内部管理体制基本方針の策定	「コンプライアンス含む内部管理体制基本方針」作成、eラーニング研修導入準備。	研修の継続で全職員の理解の浸透。
事業本部の法令遵守管理方針策定	法令遵守管理方針作成、定期会議、内部通報窓口設置。	継続的な法令遵守会議の実施。通報窓口の周知徹底。
法人本部・事業本部のサポート強化	エリアマネージャーの役割明示、職員会議出席、巡回・ヒアリング、月次報告作成。	エリアマネージャーの巡回・会議・報告で現場連携を強化。
障害福祉サービス事業本部体制見直し	エリアマネージャーの定期的な巡回、連携会議を実施。	定期巡回と連携会議で現場連携を強化。
風通しの良い現場づくり	月1回のミーティングで意見交換の場を設けるほか、匿名アンケートや相談窓口を設置。管理職による定期的な個別面談も実施。	多様な意見収集手段で職員の声を継続的に把握し、運営に反映・活用。

利用者特性に合わせた支援の確立	個別支援計画に基づき利用者の行動・反応・成長を共有し、支援方法の見直しを実施。職員間での議論を通じて、翌日の支援に反映させている。	利用者状況共有と支援方法の継続的見直しを職員間で推進。詳細な記録と定期カンファレンスで支援質を高め、迅速な見直しを徹底する。
報連相の適正化	業務連絡や引継ぎを明文化したマニュアルを整備し、報告・連絡・相談のフローを明確化。日々の記録や会議での確認も徹底する。	定期的なマニュアルの見直し・更新の実施。 報連相の研修等で更なる実践方法の理解。
外部の目を入れる	外部の専門家や第三者評価機関による定期的なアドバイス・評価を導入し、業務や支援の客観的な視点を得る。	外部専門家、第三者機関等の定期評価、助言、研修を実施する体制の整備。

（３）活動プログラム

（ｉ）基本的な考え方

曜日ごとの月例会で次月の活動内容を皆で決めている。

多様な障害特性の利用者が通所されている中で、意思表示が難しい利用者には他利用者からの意見や職員が意思決定の支援を行う。皆の意見を反映させたプログラムを構築している。障害特性によって様々な工夫が必要であり、職員のみならず利用者からの意見も取り入れて活動に参加できるようにする。それでもニーズに合わない活動だった場合は、他の活動も設定して利用者が主体的に参加できるようにする。

（ii）具体的な提案

① どんな障害があっても活動に参加する意欲、充実感が持てる時間になるように、利用者全員の興味、関心があることを取り入れたプログラムを提供する。

② 健康・身体機能の維持を目的とするプログラムの充実。

加齢や障害の重度化、肥満による生活習慣病の懸念等、健康・身体機能の維持は大きな課題となっている。そのため日々の活動においても、午前中にリハビリストレッチ、もみほぐし、体操、運動など個々に合わせたプログラムを集中して実施している。

③ 利用者が自主的に活動に参加できる工夫（例：ボッチャランプ台の高さが合わない利用者には段ボールを利用して高さに合う台を作製など）、アイテム（タブレット、iPad、コントローラーなど）を検討し活用する。

④ 行事等企画プログラム

一年間の行事計画について、主な行事（地域交流祭、宿泊行事、年末感謝祭）については、行事担当者が基本をつくり、利用者に意見等聞いて企画していく。

⑤ 専門職との連携

専門職と連携しながら、健康・身体機能の維持を目指す。

ア：月2回、健康相談、理学療法

イ：月3回音楽療法（利用者が全員参加できるように曜日を設定）

ウ：年12回、区の心理相談

エ：適宜、言語聴覚士、作業療法士

《活動の5つの柱》

5つの柱	活動内容
健康づくり	リハビリ運動、ストレッチ、ほぐし ラジオ体操、平行棒での歩行
ものづくり （創作表現活動）	創作活動（イニシャルストラップ、ビーズブレスレット、季節の作り物等） 表現活動（音楽療法、押し活等）
楽しみづくり （趣味・教養・レク）	動画、映画鑑賞、カフェ活動、カラオケ、外気浴、麻雀 1日外出、宿泊旅行・野球ゲーム、ボッチャ、ボッチャボーリング等
仲間づくり （当事者活動）	自治会活動、月例会等
地域づくり	地域広報（季刊誌「ほほえみ@COM」制作・配布）、花壇作り 「地域交流祭」開催、地域での販売会への参加等

《週間プログラム（例）》

	月	火	水	木	金	土
10:00～11:00	利用者の受け入れ					
11:00～11:10	朝のミーティング					
11:10～11:40	身体の手組み 運動	身体の手組み 運動	身体の手組み 運動	身体の手組み 運動	身体の手組み 運動	ゲーム
11:40～13:30	昼食・休み時間					
13:30～15:00	もの作り	カフェ活動	音楽療法 カードゲーム	ボッチャ	野球ゲーム	カラオケ
15:00～15:30	ティータイム					
15:40～15:50	帰りのミーティング					
15:50～16:45	利用者の送り出し					

（4）食事（給食）

（i）基本的な考え方

① 日常的な塩分の過度な摂取やカロリーオーバー等、運動量の少ない利用者にとって成人病などを発症する危険がある。体重の増加による歩行困難、上肢による支えの困難等、様々な問題が発生している。この問題を家族とも共有し「健康であるための食育」として、お昼には塩分控えめの600キロカロリー前後の食事提供を行う。食に関するアンケートを参考に調理を工夫をすることにより、おいしい食事の提供に努める。

- ② 安全に食事ができるよう嚥下等に気をつけて介助を行い、楽しい食事の場となるように雰囲気づくりに努めていく。
- ③ 調理場を常に清潔に保つための清掃、消毒を行い、煮沸消毒も合わせて行い、適宜法人からの安全衛生チェックを実施。安心、安全な給食の提供をする。
- ④ 調理に携わる職員は月に一度の検便検査を行う。食事介助をする職員全員、月一度の検便検査を行い異常がないことを確認する。

(ii) 具体的な提案

利用者状況に配慮した食事提供

利用者一人ひとりの健康状態を十分に考慮し、健康の維持、バランスのとれた給食サービスを実施する。

① 栄養教育（食育）の実施

ア：栄養士による「食」に関する知識や健康について学ぶ機会を設定する。

イ：栄養士と食育相談の上、献立に反映させる。

② 会議等

給食担当会議・給食運営会議を定期的実施する。

給食担当者会議・給食運営会議は、毎月一回の定例会議を実施し、一ヶ月の利用者状況、職員の検便状況、食事意見等、取りまとめ献立表の工夫ほか、給食全般に関する諸問題の改善に向けた検討を行う。

③ 食事・環境の改善

ア：食堂の配置、食事環境の整備を行う。

イ：給食に関するアンケートをとり、意見、要望を受けつけ反映させる。

(5) 利用者への高齢化への対応

(i) 基本的な考え方

利用者の高齢化に伴い、利用者家族も高齢化している。その為、家庭での介護が困難になる事例も発生している。利用者の身体機能維持の為、施設内での運動、身体を取り組みを継続し、利用者の身体の変化を見逃さないように支援する。

将来のことも見据え、居宅介護の利用、住み慣れた地域で暮らす為、新たな自宅（シェアハウス、入所施設、グループホーム等）の見学など行う。

(ii) 具体的な提案

① 訪問介護事業所等、社会資源の活用

家族介助で負担の軽減が必要だったり、将来を見据えて短期入所が必要だったり様々な資源が必要な方がいる。相談支援事業所と連携して必要な資源を進めていく。

② 身体機能の維持

加齢に伴い身体機能が低下することにより、障害の進行、それにより QOL も低下していく。施設では、理学療法士とも連携して個々にあった運動に取り組んだり、自宅での運動メニューを参考にしたり、運動プログラムで身体を動かして頂くようにする。

③ 健康管理の強化

高齢化に伴い身体の機能低下、精神状態の変化、生活習慣病などのリスクが増える。家族や嘱託医、看護師、医療機関、理学療法士等の専門職と緊密に連携しながら、日々の表情や行動の観察、バイタルチェック、健康診断等を通して疾病や障害の変化を捉え、障害状況に合った適度な体操やリハビリ運動を行って、高齢化による身体機能低下の予防に努める。

(6) 作業活動（創作活動含む）

(i) 基本的な考え方

利用者それぞれの感じたこと、考えたことを表現することは、感性を豊かにしてくれる。そして達成感、充実感も得られる表現活動は生きることに必要なことと考える。

利用者の自発的なアイデア、モチベーションを大切にしながら、充実感や達成感が得られるようにする。自由な創作と表現は人間らしく生きることにつながるとの考えを基本として活動を行う。

(ii) 具体的な提案

① 多様な障害特性に応じた制作活動の継続

利用者のニーズに応じスキルや経験を活かし、視覚障害など特性に配慮した制作活動を引き続き実施していく。残存機能や随意性を活かした作業が可能となるよう作業工程や作業環境、道具を工夫し、どのような障害があっても、達成感を持てるよう配慮する。

② 自主製品の活用

《イニシャルストラップ》：地域の方より譲って頂いたイニシャル文字などを革紐に通し完成させる。難しい箇所は職員と一緒に行うが、通すパーツや革紐の色を選ぶ作業を主に担って貰っている。

《ビーズストラップ》：ボランティアからの提案で継続している自主製品である。ビーズを選び並べる。色やデザインが異なる中から選ぶ作業、そしてビーズを通す作業は利用者、職員と一緒に行うことができる。

(7) 作業以外の所内活動

(i) 基本的な考え方

各専門職と連携した健康づくり及びスポーツ、表現活動、地域に向けた広報活動、感覚活動、ボランティアを活用した芸術・文化活動など、利用者自身が手ごたえや満足感を実感できる活動を進める。職員、利用者で話し合いながら、コロナ禍で外出ができなかった時間も新しい活動を生み出している。今後も感覚が刺激されるような新しい活動を生み出していく。

(ii) 具体的な提案

① 健康づくり

嘱託医による健康相談（2回/月）、理学療法士（1回/月）、を嘱託職員として配置し、世

田谷区保健センターより技術支援として、理学療法士（不定期）、作業療法士（不定期）、言語聴覚士（不定期）に来て頂き、利用者の身体の機能維持・向上を図る。身体の状態を定期的に確認することで、二次障害の予防に取り組む。リハビリ計画を作成するとともに、身体の状態を評価し、2回/年以上見直しを行う。また、利用者個々の運動メニューを作成し、専門職が不在時も対応ができるように進める。

② 表現活動としての音楽活動・カラオケ・アート活動

《音楽療法》

音楽療法士による音楽療法の活動を月3回、3グループに分けて行っている。障害特性に配慮した楽器を活用し、歌や合奏などを通じて、自らを表現していく場面を大切にしながら心の豊かさや責任感、達成感で安定を図っていき、「ほほえみ経堂」や地域のイベントでも演奏する機会を得る。

《カラオケ》

大きな声で歌う、好きな曲を歌うことは発散になる。

好きな曲を自由に歌うカラオケ、季節に応じた曲を歌うカラオケなど、設定を変えて楽しんで貰うようにする。

《アート活動》

アート展、季節のつくり物、塗り絵など利用者の意見を取り入れ、折り紙、絵具、粘土など様々な材料を利用して作製していく。新年は、書初めで筆を持ち職員と一緒に夢や目標などを書いていく。

① ボッチャ・ボッチャリング・ボッチャボーリング・デカボーリング

障害者スポーツの推進政策の一つである競技のボッチャは活動としても定着している。そのボールを活かして派生した活動のボッチャリング（点数の的にボールを投げる）、ボッチャボーリング（ボッチャボール使用のボーリング）はランプ台を使用して真剣に考えたり、時には自分の力で投げたり、チーム制の為仲間を応援したり、相手チームと競うという様々な要素がある。デカボーリングは、ピンに当てやすいように大きなボールを使用している。

② 野球ゲーム

利用者、職員の野球好きが高じて大きな野球盤が作製された。おもちゃバットで、打てる高さに置いたボールを打つ。駒だけで進むだけの内容ではなく、実際にバットで打つという臨場感を持てる内容である。野球場に行くことが難しい利用者にも楽しんで貰える。

③ 麻雀・ドンジャラ・カードゲーム・桃鉄（鉄道会社の経営をするゲーム）

多様な利用者がいる為、頭脳を使うゲームは人気がある。内容的に難しい利用者も職員サポートで、会話しながら楽しく参加できる。カードゲームは立てる台を作製したり、ボードゲームから桃鉄などはリモコンで利用者が参加しやすいように工夫していく。

④ ピンボール、モルック、ぐるぐるカード

テーブル上で行うレクリエーションが誕生した。ピンボールは最初紙ごみ箱がゴールだったがボールが入りやすいよう、そして利用者が引っ張りやすいようにする為、職員手作りのピンボール版を作り上げた。モルックもやりやすいように検討している。ぐるぐるカ

ードは、利用者側がテーブルを周って移動して違うカードを取れるように考えられた。

⑤ カフェ活動

コーヒー豆を挽く所から、お湯を落とす所も利用者に担当して貰い完成させる カフェ活動。利用者が使用できるキッチンもある為、お菓子作りも行い、調理活動も行っていく。

⑥ 広報活動

季刊誌「ほほえみ@COM」を年3回発行する。企画、原稿作成、編集作業、写真撮影など、スケジュール管理を職員との協業で進める。また、町内会、商店街、民生委員等地域の関係者には、地域活動として利用者が自ら配布するなど、地域に向けた発信と交流の大きな役割を担っていく。また、ホームページ等、SNS等、利用して、ほほえみ経堂のことを発信していく。

(8) 所外活動

(i) 基本的な考え方

地域に出て地域の人と触れ合うことは、相互理解を生み、誰もが住み慣れた地域で暮らし続けることができるようにする、本人が望む暮らしが実現できることにも繋がる。又、地域の人との出会いは、気持ちの豊かさを生み、地域共生社会にも繋がる。

(ii) 具体的な提案

① 地域広報活動

ア：季刊誌「ほほえみ@COM」をはじめ、「地域交流祭」や「当事者交流会」などのイベントのチラシなどを、利用者が職員とともに町内会や商店街等地域に配布することで交流を深める。また、「ほほえみ@COM」のお店紹介の取材でも利用者が職員とともに訪問する。

イ：地域運営推進会議に引き続き参加する。民生委員、あんしんすこやかセンター職員、保育園職員などが集まり地域課題について話し合っている。

ウ：販売会参加（駅前販売会、うめとぴあ販売会）で自主生産品販売を行う。地域の図書館、美容院に自主生産品を販売場所として置いてもらい、施設を知って貰う機会にもなっている。

② 公園緑化活動

「世田谷みどり 33」緑化推進事業として、石仏公園の花壇の緑化活動を続ける。春と秋の年2回の苗植えや水遣り、雑草取りは全身を使う重労働のため担当する利用者は限られるが、車椅子の利用者も花壇の回りに集まり作業を応援している。成長を見守り美しい花を愛でることは、連帯感と豊かな心を育んでいる。立ち寄る区民の憩いの場にもなっている。

③ 半日外出、一日外出

心身のリフレッシュと社会体験を目的に、行先・内容は利用者の希望・ニーズに応じて決める。移動は電車や送迎車を使いながら、個別またはグループで年に1～2回実施する。

④ 他施設との交流

法人区内では「すまいる梅丘」「にこにこみやさか」「はあと北烏山」「せたがや若者サポートステーション」への見学や活動での交流等行う。法人外の施設ともイベントなど参加し、他施設との合同運動会等、お互いの施設を知り、当事者交流に繋げていく。

（９）行事（宿泊、祭り等）

（ⅰ）基本的な考え方

年間行事としては、四季折々の伝統行事を基本的に利用者・職員で楽しむ季節行事の他に、家族や地域の関係者、ボランティア、支援関係者を招いて、地域との交流、結び合いを深める目的で開催する規模の大きいイベントとして、「ほほえみ地域交流祭」、「ほほえみ当事者交流会」、「ほほえみ感謝祭」を開催する。また、非日常の新鮮な体験を通して心豊かな時間を過ごすとともに、家族のレスパイトケアにも繋がる宿泊行事を実施する。

（ⅱ）具体的な提案

【主な行事内容】

① 宿泊行事

利用者の障害特性と心身の状況を考慮して、宿泊先の移動距離、内容を検討する。心身のリフレッシュと社会体験を目的にこれからも宿泊行事を継続していく。旅行の内容については利用者・家族・職員で話し合っ決めていく。

② ほほえみ地域交流祭

地域との交流と「ほほえみ経堂」からの発信を目的として、利用者・家族の力や経験を活かし、バザーや模擬店、ステージ企画や地域とのタイアップなど、地域に根ざした取り組みを目指す。

③ 年末感謝祭

施設の活動を応援して下さるボランティアや地域の方々を施設へ招待し、日頃の感謝の気持ちを表す機会として年末感謝祭を行う。利用者と一緒に商店街を廻る等、お店の方との交流を深めていく中で、施設開放の行事の開催に向けて職員、利用者、家族等と相談しながら開催内容を決めていく。

④ 季節行事

四季の変化を感じながら、楽しみの機会を持つ事を目的として、「お花見」「七夕」「ハロウィン」「新年会」「節分」などを企画する。

◆年間計画（R7年度）

月	内容	月	内容
4月	花見	10月	ハロウィン
5月		11月	アート展・ふれあいフェスタ見学
6月	宿泊行事	12月	年末感謝祭
7月	避難訓練（地震想定避難誘導）	1月	書初め
8月	夏のプログラム	2月	節分・バレンタインカフェ
9月		3月	ひなまつり 避難訓練（地震想定避難訓練）

※4月改修工事、上用賀へ引っ越し。8月经堂へ引っ越し。

(10) 介護

(i) 基本的な考え方

常時全面的な介護が必要な方からほとんど自立可能で最低限の介護が必要な方まで、多様な利用者一人ひとりの心身の状況を把握しながら適切な介護支援を行う。身体介助（排泄・入浴）はプライバシー及び人権に配慮し、同性介助を基本として実施する。具体的な介助場面においては、安全確保に留意しながら、それぞれの身体状況、残存機能、生活習慣等を理解し、利用者の尊厳や自立心を尊重して支援を実施する。

(ii) 具体的な提案

① 基本原則の周知徹底と支援マニュアルの策定

援助倫理綱領に基づいて、基本原則・姿勢を全職員で確認し、新人職員や介護実習生等にも丁寧に伝え、全体的な介護水準の維持につなげていく。また食事・排泄・入浴・移動等の介護について利用者の特性及び状況に配慮し、個々の場面ごとに必要な支援マニュアルを作成・更新し、必要に応じて専門職と連携しながら、利用者の変化するニーズと課題に対応した支援を実施する。

② 機能訓練

嘱託職員である理学療法士と、世田谷区保健センター専門相談による理学療法士、作業療法士、言語聴覚士のサポートを受けて機能訓練を実施する。利用者一人ひとりの身体機能の維持向上、活動環境の改善など、支援員が連携して行う。

③ 環境整備と福祉用具の活用

利用者が増えるとともに施設環境の有効活用が大きな課題となっているが、車椅子利用者の目線や導線に配慮した備品の配置を行うなど、利用者と話し合いながら室内環境の整備を進める。また、利用者の身体の状態に応じた福祉用具を活用し、安全・安心なサービスを提供する。

(11) 工賃アップの取り組み

「該当なし」

(12) 就労支援の取り組み

「該当なし」

(13) 自立生活に向けた支援

「該当なし」

(14) 短期入所の取り組み

「該当なし」

(15) 医療的ケアの取り組み

胃瘻の対応、ウロバック管理、投薬（医師の指示に基づく）、吸入等の健康経過観察を実施することにより、利用者の安定した通所の継続を可能にしている。

(16) 相談事業の取り組み

「該当なし」

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

家族の想いを大切に、常に情報共有を図り、信頼関係をより深めていく。また、家族のつながりや力を施設運営に活かすとともに家族同士が直面している困難を共有し、ともに解決し合い、情報交換などができる絆づくりを目指す。

(ii) 具体的な提案

① 家族連絡会と家族の会

施設の運営、活動状況及び必要な事務連絡を中心とした家族連絡会とともに、家族が主体的に集まり、創作活動を行ったり、学習会を行ったりしながら、お互いを支え合う家族同士の主体的な結び合いを大切にする家族の会の活動を応援していく。

② 家族面談

定期的な面談は、年1～2回とし、必要に応じて家庭訪問を行う。家庭での生活状況を把握し、支援に活かしていく。家族の要望や願いも受け止め、個別支援計画や施設運営に反映させていく。

③ 学習会・講演会の開催

学習したいことや地域に発信したいテーマを検討し、研修会を企画する。

④ 給食試食会

年1回以上、給食試食会を実施する。利用者と家族一緒に食事を楽しみ、給食に対する意見や要望を確認する機会にする。

(2) 地域との交流・連携

(i) 基本的な考え方

どのような障害があっても、地域の中で自分らしく輝きながら、心豊かにともに暮らせることを、地域全体の課題として捉えていくことが大切だと考える。「障害」のある方たちが直面する物理的・制度的あるいは心のバリアなど、「障害」をもって生きるとはどういうことなのか、実態の周知を目指し、施設と地域が支え合う関係創りに取り組む。多様な障害特性やライフステージにおいて、様々な社会資源が有機的に連携して地域生活を支える共生社会を目指す。

(ii) 具体的な提案

① 地域交流担当の配置

地域交流担当を配置し、関係機関、町内会とも連携し、生活支援ネットワークを構築する。

② 地域公開と地域イベントへの参加

「地域交流祭」をはじめとする当施設で行う行事活動を地域に開き、参加を呼びかける。又、「経堂まつり」など地域のイベントにも利用者とともに参加し、具体的な関わりを通じた「人とのふれあい・つながり」を大切にする。また、町内会や商店街と連携し、防災活動や地域の活性化につながる活動などに積極的に参加していく。

③ 関係機関との連携

経堂北町会の月1回開催される防災会議、世田谷自立支援協議会の学習会等に参加し、関係機関との連携を深め、「1人の困った」に地域のネットワークが迅速に対応できる関係を構築するとともに、地域の課題にも取り組む。

(3) ボランティアの活用

(i) 基本的な考え方

ボランティアとして関わる人の自発性を基本に、モチベーションや特技などを活かしながら活動に参加して頂く。ボランティア活動自体が、自己実現に寄与することを目指すと同時に、利用者の興味や活動範囲の拡大など、QOLの向上につなげることを目的とする。

(ii) 具体的な提案

① ボランティア担当の配置

ボランティア受け入れマニュアルに基づき、個人情報保護や活動の留意点、利用者との関わりにおける配慮事項など、ボランティア担当が、オリエンテーションを実施する。

② 実習生・研修生の受け入れ

各種専門学校、大学からの実習生を受け入れ、実習後も協力者として活躍して頂けるよう、ボランティアとして随時受け入れる。

③ 障害のある方や障害福祉に理解のある人材の育成

福祉教育・地域福祉の向上の視点から関係機関との連携を広くし、小・中・高校・大学生等を対象に利用者が講演活動等を行うなど、将来のボランティア養成に積極的に関わっていく。

④ 関係機関との連携

世田谷ボランティア協会・ボランティアビューローとの連携を強化していく。季刊誌やホームページ、地域の掲示板等を通じて積極的に募集を行う。

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）

(i) 基本的な考え方

世田谷区における災害対策・福祉避難所マニュアルを受け、地域の関係機関と連携し、施設及び地域の防災に努めていく。危機管理要綱及びマニュアルを点検・整備し、リスクマネジメントの視点に立って組織的に取り組む。

(ii) 具体的な提案

① 防災訓練

消防計画に基づき地震・火災を想定した避難訓練を月2回実施し、その中で年1回は消防署の指導の下、防災訓練及び研修等を行う。また、町内会や商店街、地域と連携した福祉避難対応を進める。主催する近隣地域の防災訓練にも参加する。

② 災害時福祉避難所協定

区と連携しながら協定内容に対応できるよう体制を整備するとともに、町内会等近隣地域と連携した福祉避難所対応を進めていく。

③ 危機管理体制の充実

ア：防犯・防災の対応、事故防止対策及び維持管理を徹底する。

利用者の安全管理を徹底させ、リスク対応シート（ヒヤリハット等）を活用すると共に、危機管理マニュアルに基づく速やかな対応を図る。

イ：防災計画により、火災、震災を想定した避難訓練を実施する。

ウ：施設の維持管理について点検し、安全管理を徹底する。

④ 緊急連絡網の整備

ア：利用者家族への緊急連絡網の整備。

イ：職員の緊急連絡網の整備。

ウ：組織緊急連絡網の整備。

⑤ 火元責任者配置の基、環境の整備及び防災の意識を高める。

⑥ 福祉避難所施設との連携を協議し緊急時の対応を構築する。

（２）健康管理

（i）基本的な考え方

利用者の健康管理は、嘱託医及び看護師による専門的なケアと医療機関との連携を活用して行う。日常的に職員が利用者一人ひとりの表情・行動を観察し、バイタルチェックを実施するなど問題の早期発見に努める。重度化や肥満による生活習慣病のリスクが大きな課題となってきたため、家族や医療機関と緊密に連携しながら対応していく。嘱託医等による健康相談等を実施し、利用者の安全・安心を確保していく。

（ii）具体的な提案

① 健康チェック

毎朝看護師または職員が利用者のバイタルチェック、月初めに体重測定を行い、その結果を全職員で把握して日中支援に反映させる他、経過観察の資料としても活用する。

② 健康相談

嘱託医による健康相談を月２回実施する。また、地域の医療機関とのネットワークを構築する等の連携体制をとっていく。

③ 定期健康診断

世田谷区保健センターにおいて年１回実施する。その結果を基に、家族や主治医、嘱託医と連携して健康管理を行う。

④ 服薬管理と予備薬

日中に服薬がある利用者に対して、洩れが無いように看護師、職員が連携して管理する。管理に際してはチェック表及び専用のケースポケットを活用する。

（３）衛生管理及び感染症対策

（i）基本的な考え方

施設における衛生管理及び感染症対策は、利用者の安全と安心を守るために不可欠である。施設内の徹底した管理対策を実施すると同時に、定期的に利用者及び家族への注意喚

起を行う。

（ii）具体的な提案

① 衛生管理

保健衛生担当を配置し、計画的に取り組みを進める。出入口に手指消毒液、手洗い場に石鹼を配して、職員がサポートしながら使用を徹底する。活動と食事が同じテーブルの消毒、給食配膳時の手指消毒も徹底する。食器類の消毒及び冷蔵庫内の清掃を定期的を実施する。

② 感染症対策

インフルエンザ・ノロウイルス等の流行に備え、都、及び区の通達に従う。法人組織の感染防止マニュアル等に従って対応する。

ノロウイルス対策として嘔吐物処理セットを完備する。予防策として施設内の保清・消毒、湿度管理の他、利用者・職員の手洗い及びマスク使用、食事や排せつ介助は介助グローブの使用を徹底する。また、掲示物や連絡物、利用者への日常的な声かけ等、注意喚起を徹底する。

5 個人情報保護

（i）基本的な考え方

個人情報の保護に関する法律及び世田谷区・法人の規定に則して対応する。個人情報の利用にあたっては、その目的と内容を明確にして全利用者と同意書の取り交わしを行う。また「個人情報使用目的」を掲示し、個人情報についての管理を実施する。

（ii）具体的な提案

① 個人情報の使用目的

個人情報の使用については、事前に知らせ、掲示等活用し周知を図る。

② 情報管理（アンケート調査）

施設の機関紙及びホームページに掲載する個人情報については、事前に利用者に対してのアンケートを取り、個別に許可を得るなどして対応する。

③ 誓約書

職員が入職する際には、必ず個人情報保護に関する規約を理解した上で、誓約書の提出を義務付ける。

④ 文書管理

文書管理規定にて個人情報を含む書類の扱いを明記し、該当する文書に関しては、管理を徹底する他、不必要書類の廃棄、ファイルの定期的更新等を行う。

⑤ パソコンの管理

パソコンの扱いに関しては別途マニュアルに基づき、端末及びデータ、パスワードの管理、ウイルス対策を行うと共に、個人機器・媒体の持込やインターネット、Eメール利用

に關しての制限を徹底させる。

⑥ USBメモリー・ハードディスク管理

ア：USBメモリー・ハードディスクの使用時、使用者が解るように管理する。

イ：管理者は定期的に実物を確認する。

6 権利擁護

(i) 基本的な考え方

利用者の権利を擁護するにあたり、まず事業者として「障害者虐待防止法」や「障害者差別解消法」等の関連法令を遵守し、個別性と尊厳に配慮した支援を実施することが基本である。

成年後見制度の活用や、社会福祉協議会等の専門機関との連携により、権利擁護体制を多面的に整備する。また、利用者と支援者が対等な関係性を築くことを前提に、権利擁護の意義を「本人への権利侵害の解消と予防」および「サービスを利用する権利の行使の支援」と位置づける。職員の資質向上と支援技術の研鑽に継続的に取り組み、権利擁護の視点を日常的な実践に根づかせる。

(ii) 具体的な提案

① 関連法令の遵守と専門職団体との連携

社会福祉法の趣旨を踏まえ、「良質で適切なサービス」の提供に努めるとともに、「障害者虐待防止法」や「障害者差別解消法」などの関連法令を遵守する。

成年後見制度の活用や社会福祉協議会等の地域生活自立支援事業との連携により、金銭管理、サービス利用援助、書類預かりなど、利用者の生活支援体制を整備する。

② コンプライアンス研修の実施

法人内における「コンプライアンスを含む内部管理体制の基本方針」を策定し、全職員を対象にeラーニングによる研修を実施する。さらに、障害福祉分野における専門性を高めるため、「虐待防止法」「差別解消法」等の理解を深める研修を施設単位で定期的に行う。

③ 第三者評価の実施

7 虐待防止対策及び虐待対応

(i) 基本的な考え方

虐待防止は、すべての利用者が安全にサービスを利用できる環境を保障するための重要な責務である。そのため、虐待防止委員会の設置や、年1回以上の全職員向け研修、入職時における虐待防止チェックリストの活用を通じて、職員一人ひとりの意識啓発と予防的視点の醸成を図る。また、虐待が疑われる事案が生じた場合には、速やかに第三者機関とも連携し、透明性と客観性をもって調査・対応を行う。再発防止に向けた振り返りと仕組みの見直しも徹底し、組織全体として虐待のない支援環境を構築していく。

(ii) 具体的な提案

① 虐待防止責任者の配置と周知

虐待防止の責任者を施設ごとに明確に配置し、その氏名と連絡窓口を掲示や配布物等により利用者および関係者に周知する。

② 虐待防止チェックリストの活用

虐待の未然防止と早期発見を目的として、独自の「虐待防止チェックリスト」を年1回以上実施し、職員が自身の支援を客観的に振り返る機会を設けている。新規入職時にも必ずチェックリストを活用し、虐待防止に対する共通理解の浸透を図っている。

③ ヒヤリハット共有と報告

日々の支援の中で感じた違和感や小さな気づきを「ヒヤリハット」として記録・共有し、虐待リスクの早期発見と未然防止につなげる。個人に責任を押しつけるのではなく、チームで振り返りを行うことで、職員全体の支援力と倫理的感受性の向上を図る。

④ 匿名通報窓口の設置

内部通報だけでなく、外部の第三者（法人本部・弁護士）につながる窓口の周知。

職員・利用者の双方が、立場に関係なく「何かおかしい」と感じた時に通報できる環境を作る。

8 差別解消・障害者理解の促進

（i）基本的な考え方

障害の有無にかかわらず、すべての人が尊重される社会の実現に向けて、「障害者差別解消法」の趣旨を踏まえ、日常支援の中で不当な差別や合理的配慮の欠如を防止する取組を進める。また、職員一人ひとりが障害特性への理解を深め、利用者の意思と選択を尊重する支援を徹底することで、共生社会の担い手としての意識を高める。

（ii）具体的な提案

① 地域との連携・啓発イベントの実施

地域住民との交流を通じて障害理解を促進し、共生社会の実現に寄与するため、施設として地域イベントへの参加や独自の交流行事を実施する。お祭りや作品展、オープン施設デーなどを通じて、利用者の活動を地域に発信し、相互理解の機会を創出する。また、積極的に実習・見学を学校や自治体と連携し、福祉教育の受け入れや講話の実施も行っていく。

② 研修の実施

入職時及び年次で、障害者総合支援法、障害者差別解消法、虐待防止法などの基礎法令を学ぶとともに、障害の社会モデルに基づく差別の構造や偏見・無理解による支援上の課題について事例を用いて理解を深める研修を実施する。合理的配慮や本人中心の支援の重要性を、ロールプレイやユニバーサルデザインの好事例紹介を通じて具体的に学ぶことで、職員の実践力向上を図る。

9 苦情解決

（i）基本的な考え方

施設運営は、透明性、公平性の確保が重要である。区立施設の責務として、利用者の権利を守り、適切に施設利用ができる体制の整備を行う。苦情は施設サービスを向上させて

いく財産という考えに立ち、利用者の満足度の向上及び権利擁護を図り、事業運営の適正化を確保するための苦情解決体制を整える。また、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応が可能な「第三者委員会」を設置し、苦情解決における社会性と客観性を確保する。

（ii）具体的な提案

① 苦情解決体制と相談方法の周知

「苦情解決責任者」及び「苦情受付担当者」を配置し、苦情解決マニュアルに則って対応する。「第三者委員会」など公平な立場の苦情相談機関を設置し、掲示・配布物等で利用者に周知する。

② 苦情解決プロセスの開示

苦情や要望を広く吸い上げるために、苦情の受付方法・対応・改善へのプロセスを、掲示板を活用し分かりやすく周知することで、苦情や要望を言いやすい環境を作る。

③ 外部の目を入れて風通しを良くする

外部の関係団体、施設内のボランティアにも年1回以上のアンケートや意見を引く機会を設ける。得られたフィードバックは職員に共有し、改善点や新しい視点を具体的な改善策に反映、施設の運営や支援体制を定期的かつ継続的に見直していく。

10 職員

（1）人材育成確保・職員配置

（i）基本的な考え方

① 人材確保の現状と課題

令和7年度の現在は、専門職員の配置は、嘱託医1名・看護師2名・理学療法士1名・音楽療法士1名であり、全職員の29%を占めている。令和6年から看護師が1名増え、継続的な配置が出来ている。

障害福祉業務経験者は94%、未経験者は6%である。常勤職員の割合は70%、非常勤職員は29%で、安定した人員体制を目指している。

② 職員給与・待遇について

「協同労働」の理念に基づき、職員一人ひとりが対等な立場で運営に参画している。給与や待遇についても、経営状況や業務実態を共有したうえで、全職員による話し合いを重ねて決定しており、納得と合意に基づいた制度運用を行っている。こうした自律的な職場づくりが、働く意欲や定着率の向上にもつながっている。

③ 人事制度の考え方

協同労働の理念に基づき、公平性と透明性を重視した評価制度を全職員で話し合いながら整備している。評価は一方的に決定されるものではなく、定期的な面談や職員間のフィードバック、チームでの振り返りを通じて、互いの成長と役割の再確認を行っている。目標の設定も個人任せにせず、チーム内で共有・協議するプロセスを重視しており、組織全体で育ち合う風土づくりを支えている。

研修やキャリアアップ支援についても、各職員の関心や課題意識を尊重し、企画段階から話し合いによって内容を決定。学びたいテーマや身につけたいスキルに応じた参加型の

研修を実施し、専門性の向上と職場への定着を両立させる体制を構築している。

より良い支援を行うためには、職員の資質向上と専門性の確保が不可欠であり、人材育成と研修体制がその基盤となる。多様なニーズに対応できるよう、適正かつ柔軟な職員配置を行い、安定した支援体制を整えている。また、入職時研修や定期研修に加え、日々の振り返りやケース検討など、職員同士の話し合いを重視した学びの機会を設ける。

さらに、同一法人内の施設との連携や交換研修を通じて、他の支援現場から学ぶ機会を確保し、実践力の向上と視野の拡大を図っている。こうした取り組みにより、支援の質を高めるとともに、職員が力を発揮しやすいチーム体制の構築を目指す。

（ii）具体的な提案

① 職員体制

基本的に区の基準に則り人員配置を行う。事務員1名を配置し職員がより支援に集中できるよう対応する。

生活、活動を支える専門スタッフと連携を図りサービスの向上を目指す。

【専門スタッフと連携した支援】

- * 健康相談：月2回の嘱託医による健康相談と看護師によるケア。
- * 保健衛生：看護師による健康管理、年1回の定期健康相談の実施。
- * 心理相談：月1回の心理相談（区の巡回心理）、心の相談を実施。
- * 音楽療法：月3回の音楽療法士による音楽活動。
- * 理学療法：月2回の運動療法など身体機能の維持向上、ケア。
- * 作業療法・言語聴覚士：適宜、活動場面への身体・精神へのケア。

（2）人材育成

（i）基本的な考え方

質の高い支援の実現には、職員の継続的な学びと成長が不可欠である。入職時研修や定期研修に加え、振り返りやケース検討など、日常的に学び合う環境を整え、実践力と専門性を高める。職員同士が対話を重ねることで、チームとしての力も育んでいく。

（ii）具体的な提案

①職員研修

ア：研修計画と人材育成システムの構築

人材を育てるため、OJT、研修、自己研鑽の3つを有機的に結合させていく。

職員の個々の経験・能力・意欲等に基づき必要点を明確にしながら計画的に研修を実施する。

	主な研修項目・内容	備考
内部研修	・初級研修（支援の基礎的講座） ・介護技術（食事・排泄・移動等） ・権利擁護と虐待防止 ・BCP（業務継続計画） ・事例検討 ・グループワーク ・リスクマネジメント研修 ・法人専門アドバイザー講師による研修 ・外部講師によるテーマ研修	・新人に対しては1ヶ月間の研修期間をプログラムする。 ・車椅子等介護技術は、必ず実施する。 ・法律関係や世田谷区の方針を理解し支援に活かす。
三施設研修	・施設交換研修 ・管理者・サービス管理責任者会議 ・支援プログラム会議 ・ケース学習会 ・リーダー研修 ・世田谷区福祉計画・世田谷区インクルージョンプラン等の学習研修	・同一地域・同一分野の施設が連携して研修を行い、地域全体の支援の質の向上、地域全体のケア水準の均質化を図る。事例共有や意見交換を通じて、職員間の連携を推進する。
法人研修	・新人研修 ・組合員基礎研修 ・リスクマネジメント研修 ・経営研修 ・リーダー研修 ・生活介護分野別研修 ・障害者総合支援法等制度事業研修	・新人の1ヵ月・3ヵ月研修を実施する。 ・全員が法人の歴史、理念、経営を学ぶ。
外部研修	・世田谷区主催講座 ・東京都主催講座 ・都社協主催講座 ・相談支援従事者研修 ・サービス管理責任者基礎・更新研修 ・障害支援区分認定調査員研修 ・専門分野研修（自閉症・聴覚障害・リハビリ・福祉用具・レクリエーション講座等）	・全職員がテーマに沿って対応できるよう計画的に実施。 ・外部研修は、自ら参加したい研修を計画することができる。
その他	・施設見学（企画・実施） ・個別面談 ・職員交流（交換）研修（他施設） ・防火管理責任者研修 ・防災担当者研修 ・リサイクル担当者研修 ・内部合同交流研修	・施設見学は、職員が学びたい場所を自ら計画して行う。 ・他施設、法人との交流を深め、互いに学び、現場に活かす研修をする。

(2) 働きやすい環境づくり

(i) 基本的な考え方

職員が働きやすい環境は、利用者への支援の質の向上に直結するものである。働く自分たちが主体性を持ち、仲間を大切にしながら、それぞれの持てる力を活かし合い、目標達成の喜びを全員で分かち合える職場づくりが求められる。

そのためには、日常的な対話を通じた相互理解と信頼関係の構築、意見を出し合える風通しの良い職場風土、多様な働き方に対応できる柔軟な体制の整備が不可欠である。また、安心して働き続けられるよう、心身の健康を守る仕組みや支援体制の充実も図っていく。このような働きやすい環境は、職員の定着と成長を支え、組織全体の安定と支援の質の向上につながると考える。

(ii) 具体的な提案

① 資格取得支援

介護福祉士、社会福祉士等の資格取得希望者に対して、勤務体制の配慮や内部学習会の実施、資格習得に対しての金銭的援助の仕組みをつくり、資格取得を支援する。

② 話し合いの重視

施設内での課題解決や意思決定において、職員による話し合いを重視する。会議やミーティングでの意見集約と情報共有を丁寧に行い、一人ひとりの職員の意見が反映され、それを実感しやすい職場とする。

③ 施設長による毎月10分ヒアリング

施設長が職員の意見や提案を直接収集し、エリアマネージャー(法人)とその内容を共有し、職員会議や研修に反映させ施設運営の改善に繋げる。

④ エリアマネージャー(法人)による定期巡回

エリアマネージャーもしくは事業本部役員が月1回以上の巡回および、月1回の職員会議への参加を行い、職員と日常的に対話できる関係を築く。巡回時には事業本部から積極的に職員に話しかけ、立ち話、雑談の中からも意見を拾う。

1.1 管理運営の効率化の提案

(i) 基本的な考え方

効率化を、事業運営の創意工夫により達成される成果がより大きいものにすることと位置付ける。基本的には、同一法人が運営するすまいる梅丘との一体的運営を中心にこの取り組みを進める。

(ii) 具体的な提案

① すまいる梅丘との一体的運営

ア：送迎

同じ業者に委託し、送迎車輛を共有することで効率化を図る。両施設及び委託事者合同の送迎会議を実施し、情報の共有化と業務改善につなげる。

イ：給食

ほほえみ経堂の厨房で2施設の給食を作り、すまいる梅丘への配食を行い、人員配置や食材の一括購入・食器の共有も含め効率化を図る。配送業務は送迎委託事業者が行う。

ウ：職員配置・人材育成

すまいる梅丘及び法人全体のネットワークとも連携して、合同で職員採用や人事異動、職員研修を行う。また、総務会計担当の事務職員を両施設兼務とし、効率的かつ効果的な業務が行なえるようにする。

② 経費節減の取り組み

ア：水光熱費・消耗品・通信費の節約

節電など省エネに努めるとともに、電力会社や通信会社のサービスを活用しながら電気や電話にかかるコストを抑え、また法人のスケールメリットを活かした消耗品・事務用品等の購入によって経費節減を行う。

イ：修繕・備品購入

施設の維持管理に伴う修繕及び備品購入にあたっては、事前に区と協議をし、2業者以上から相見積もりを取ることで、適正価格での購入を実施する。また、各種寄付申請を関係団体に積極的に行う。

12 独自の提案

(i) 基本的な考え方

労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団は、障害のある方だけでなく、子育て、若者、高齢者、生活困窮者など、社会的に弱い立場にある方の支援を軸に地域共生社会の実現を目指して、福祉の分野に限らず、第一次産業や環境事業なども活用して、地域に必要な事業を創り出している。

どの事業においても主役は社会的に弱い立場にある方であり、彼らの持てる力を引き出し、活かし合い、互いに支え合いながら、だれもが安心してその人らしく暮らしやすい地域づくりに向かって取り組んでいる。

ほほえみ経堂でも、『障害があってもなくても、だれもが自分らしく輝きながら、心豊かにともに生きることができる地域づくり』を目指して、障害当事者である利用者が持てる力を活かしあいながら、お互いを支え合うというほほえみ経堂の実践をさらに地域に広げていく。そして、指定管理の最大限の枠の中で、様々な関係機関と連携しながら、これまでの施設運営を通じて見えてきた課題や充足されない利用者のニーズも含め、すべての社会的に弱い立場にある方が、自分らしく安心して生活し続けられる地域づくりを目指していく。

(ii) 具体的な提案

① 地域共生拠点を目指した実践（地域とともに）

ア：自主生産品を置いて頂いている図書館、美容院があり、駅前販売会、うめとぴあ販売会、経堂まつり等、自主生産品を通して地域と繋がる。

イ：ほほえみ経堂は、駅に近く大変便利な土地柄であり、近隣には商店街、大学もある。地域のイベントに参加、施設でイベントを開催して、まずは人と人との出会いの場を作り、拠り所となる交流の場づくりをする。

ウ：ホームページをリニューアルし SNS 等でも発信していく。発信する内容は利用者と一緒に考えていく。

エ：世田谷自立支援協議会を各施設等で行い連携を図っていく。

② 利用者を活かした実習生等の受け入れ

実習生は、職員から学ぶだけではなく、利用者から多くを学ぶ。利用者という立場ではあるが、人として多くの力があることを実感して貰う為、受け入れを積極的に行う。

③ 医療的ケア

医療的ケア(胃ろう)が必要な方、膀胱留置カテーテルを入れている方がいる。ご本人・ご家族・グループホーム(又はシェアハウス)・相談支援事業所等、関係機関と共有し常時配置の看護師と連携して新規の利用者も受けられるよう体制を整えている。

以上

様式 2

職員配置等（生活介護）

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			介護福祉士
	()【 1 】	()【 】	()【 】	サービス管理責任者 実践研修修了
サービス 管理責任者	1			同上
	()【 1 】	()【 】	()【 】	
生活支援員	9	1		介護福祉士 4 名
	(9)【 】	(1)【 】	()【 】	社会福祉士 1 名
看護職員		2		正看護師
	()【 】	(2)【 】	()【 】	
医師		1		内科医
	()【 】	(1)【 】	()【 】	
そ の 他	事務員	1		日商簿記 2 級
		(1)【 】	()【 】	
	理学 療法士		1	理学療法士
		()【 】	(1)【 】	
	音楽 療法士		1	音楽療法士
		()【 】	(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）。

1. 法人の理念・地域福祉に対する考え方

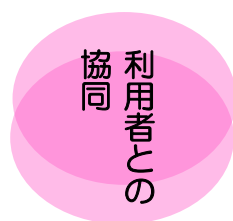
法人理念：私たちは「仕事おこし・まちづくり」の協同組合です

協同労働の協同組合とは

協同労働の協同組合とは、働く人びと・市民が、みんなで出資し、民主的に経営し、責任を分かち合って、人と地域に役立つ仕事をおこす協同組合です。

協同労働とは、働く人、利用者、市民が協同し、「ともに生き、ともに働く」社会をつくる労働です。

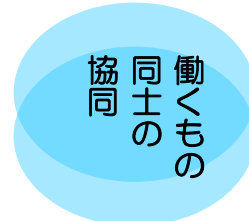
3つの協同



安心・安全に過ごせる場所
主体性・自立性・協調性を育む
体験・交流・学び合い



利用者の心に寄り添うケア
交流、情報交換の場
意見や要望の反映



ニーズに柔軟に應える
傾聴、気づきの共有
利用者とその家族にとって
最善のケア

私たちの働き方「協同労働」

働く人、利用者、市民が協同し、「ともに生き、ともに働く」社会をつくり、広げる労働のことです。私たちは、働くことを通じた人間の成長・発達を大切にしています。

「3つの協同」を大切にし、利用者や地域の人々との連帯性を高め、人との絆を地域に築いていく働き方です。高齢者や障害者、子育て家庭、生きづらさを抱えた若者、生活困窮者など、誰もが自分らしく支え合いながら安心して地域で暮らし、地域市民がまちづくりの主体となる「新しい福祉社会」の実現を目指します。

地域再生や
まちづくりを
協同労働で
実現



私たちの組織：労働者協同組合

働く人がみんなで**出資**し、一人ひとりの**意見を反映**して運営を行い、よい仕事や地域づくりを目指してともに**働く**、協同労働の協同組合です。労働者協同組合には組合員による自主的・自律的かつ民主的な事業経営を可能にするために、3つの基本原理が定められています。

【基本原理】

①出資

組合員の出資金によって事業経営を行うこと。

②意見反映

組合員の意見を反映して事業を行うこと。

③事業従事

組合員が組合の行う事業に従事すること。



令和2年12月4日、労働者協同組合法が制定され、要件を満たせば誰でも労働者協同組合を設立し、法人格を得ることができるようになりました。

令和7年5月1日現在、148法人が設立されています。

地域福祉に対する考え方

「せたがやインクルージョンプラン（令和6年度～令和8年度）」の基本理念である「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」をもとに、どんな障害があっても「その人らしく生きる」「自分が住み慣れた街で暮らしたい」という願いを支え、共に生活を創るという視点は基本理念に合致していると考えます。

支援の考え方

私たちが利用者にどのようなサービスを提供するかではなく、「利用者がどのようなサービスを必要としているか」に主眼を置き、利用者本人の意見も取り入れ、1人ひとりの人権を尊重し、支援の方法を利用者とともに考えていきます。

世田谷区内事業との関わり

◆にこにこみやさか（障害者生活介護施設）

平成 30 年 10 月、世田谷区宮坂に開所。

既存の施設が定員に達し、新規利用者の受け入れが難しくなる中、世田谷区の宮坂地区運営者募集事業に応募し、選定されて開所に至りました。

近隣に畑を借りて、農業体験を行っています。季節の作物を植え、旬の野菜を収穫しています。



◆「はあと北烏山」

（介護包括型障害者グループホーム）

13 年前より、すまいる梅丘、ほほえみ経堂、梅とぴあ、つどい東北沢の利用者保護者で構成される利用者家族の任意団体「未来の森」を中心に、地域の方々の賛同を得て令和 6 年 7 月に北烏山で開所しました。

令和 7 年 9 月には、短期入所も開始予定。



◆せたがや若者サポートステーション

世田谷区内で運営する厚生労働省管轄の事業です。働くことに悩みを抱えている 15 歳から 49 歳までの方を対象に、就労に向けた支援を行う機関です。

すまいる梅丘、ほほえみ経堂でのボランティアの受け入れや、「お仕事講話」として、すま

いる梅丘、ほほえみ経堂、にこにこみやさかの紹介や生活介護施設での働き方など話してもらっています。見学、体験の受け入れなども行い、連携をしています。

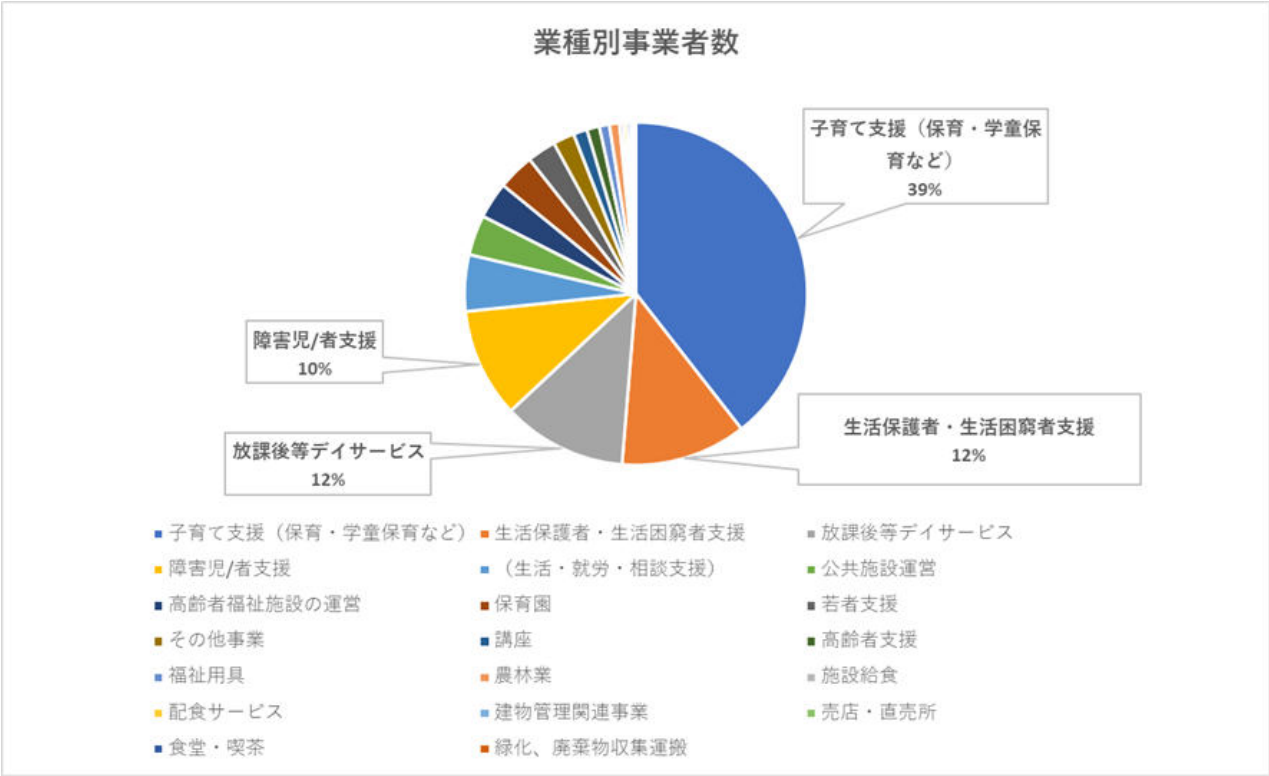
2. 法人の事業実績、障害者福祉の実績について

●組織全体：全国事業所の状況（令和6年度集計）

名称 法人格	(特定)労働者協同組合 ワーカーズコープ・センター事業団
設立年月日	平成13年9月13日
出資金	19億7,560万円
2023年度 事業実績	162億9,960万円
代表者	平本 哲男

現場数	728
(内介護保険適用)	17
指定管理現場数	174

令和7年3月31日現在	
全国就労者数	9,698人
組合員数	7,538人



障害者福祉の実績

◆生活介護事業所

施設名	事業内容	所在地	指定年月
ワーカーズコープ あいあい	生活介護	北海道苫小牧市	2021 年 4 月
生活介護なないろ	生活介護	岩手県滝沢市	2018 年 4 月
大仙地域福祉事業所 いぶりん	生活介護 (多機能型)	秋田県大仙市	2021 年 6 月
みんなのおうち太白 だんだん	生活介護	宮城県仙台市	2020 年 9 月
気仙沼地域福祉事業 所すろーらいふ	共生型生活介護	宮城県気仙沼市	2015 年 8 月
旭屋	短期入所 生活介護	栃木県那須塩原市	2022 年 10 月
生活介護おりーぶ	生活介護	栃木県那須塩原市	2021 年 10 月
すくらむ	生活介護 就労継続支援 B 型	栃木県那須塩原市	2022 年 7 月
くじら雲	生活介護 就労継続支援 B 型 (多機能型)	埼玉県北本市	2018 年 7 月
にこにこみやさか	生活介護	東京都世田谷区	2018 年 10 月
ふたば	生活介護	東京都東村山市	2015 年 9 月
ばいかも	基準該当生活介護	山梨県西桂町	2017 年 6 月
生活介護あっぷ	生活介護	東京都国分寺市	2022 年 5 月
六会ひだまり	生活介護	神奈川県藤沢市	2022 年 2 月
つばさ	生活介護	大阪市和泉市	2022 年 8 月

◆その他障害福祉サービス

障害者福祉サービス種別	事業所数	実施自治体
自立訓練	2	秋田県大仙市、岡山県岡山市
就労支援継続 A 型	1	東京都豊島区

就労継続支援 B 型	33	北海道、青森県、岩手県、秋田県、宮城県、栃木県、埼玉県、東京都（足立区、豊島区、立川市）鳥取県、岡山県、愛媛県、鹿児島県、佐賀県、大分県、沖縄県
就労移行支援	1	岡山県岡山市
就労定着支援	1	岡山県岡山市
特定相談支援	8	岩手県、宮城県、栃木県、埼玉県、静岡県、山口県
一般相談支援	1	宮城県仙台市
障害児相談支援	8	岩手県、宮城県、栃木県、埼玉県、静岡県、長野県、山口県、
共同生活援助	3	東京都（世田谷区、品川区）山梨県
短期入所	1	栃木県那須塩原市
放課後等デイサービス	69	北海道、、岩手県、宮城県、栃木県、埼玉県、東京都（練馬区、江東区、小平市、福生市、国分寺市）、神奈川県、愛知県、静岡県、長野県、大阪府、滋賀県、兵庫県、鳥取県、山口県、福岡県、長崎県、佐賀県、大分県、鹿児島県
児童発達支援	13	岩手県、宮城県、栃木県、埼玉県、神奈川県、大阪府、山口県、
保育所等訪問支援	1	埼玉県和光市

以上

Ⅱ 施設の事業実績及び自己評価

1 指定管理期間の事業実績（令和3年4月～現在）

【運営総括】

平成18年4月から指定管理者として私たち労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団は、当施設の運営を開始し、利用者・家族との不安に向き合いながら、誠実で丁寧な支援と、法人理念である「地域社会に根付き、当事者主体のケア」に勤めてきた。

「すまいる梅丘の支援は、閉ざす支援ではなく、心開く支援である」

（世田谷りはねっとフォーラムにて利用者家族からの実践報告）

利用者ご家族からいただいた言葉通りに、利用者のご家族の信頼を得ながら、事故防止のリスクマネジメント体制や環境整備、職員の育成を進め、地域に根付く生活介護支援を行ってきた。取り組みや活動は、利用者主体を意識し、地域の資源を活かしながら運営している。

しかし、令和4年4月から令和6年1月までの22か月間にわたり、個別支援計画が未作成の状態であったことが判明した。

個別支援計画は、障害のある方一人ひとりの思い、ニーズに寄り添い、「その人らしい暮らし」を実現するための支援の設計図である。これは障害福祉の根幹をなすものであり、本人と支援者が目標を共有しながら、最適な支援を共につくっていく重大なプロセスでもある。今回の事態は、管理者およびサービス管理責任者の育成不足、ならびに法人としての管理監督体制が不十分であったことに起因する重大な事故であると認識しており、二度と同様のことが起こらないよう、発覚後から現在にかけて、施設運営の改善と再発防止に向けた取り組みを進めている。

（1）運営状況

【沿革】

	沿革	特記
令和3年度	- 指定管理者としてワーカーズコープが4期目の運営を開始 9月より施設長が市村昭子から月永清美へ変更。	第三者評価受審
令和4年度		
令和5年度	4月1日より労働者協同組合法施行に伴い、法人格・法人名変更。 特定非営利活動法人ワーカーズコープ ⇒ 労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団。 1月に個別支援計画未作成が発覚、再発防止及び施設の改善へ	
令和6年度	9月より 施設長が月永清美から上保恭子へ変更。 - ワーカーズコープが世田谷区北烏山にグループホー	- 第三者評価受審 - 宿泊行事再開

	ム（共同生活援助）「はあと北烏山」を開設。	
令和7年度 4月まで		

【利用者の入退所状況】

	受け入れ状況				退所の状況			
	中途 障害	学校 卒業生	転入 その他	施設間 異動	施設間 異動	入院	死亡	転居 その他
令和3年度	0	0	0	0	2	0	0	0
令和4年度	0	0	0	1	1	1	1	0
令和5年度	0	0	0	0	1	0	0	0
令和6年度	0	0	0	1	0	0	0	1
令和7年度	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	2	4	1	1	1

【サービス利用実績】（令和7年度以外は、年度末の数値）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 4月末
利用者定員	25	25	25	25	25
登録者数	24	22	21	21	21
利用延べ人数	5,237	4,348	4,258	4,449	—
利用率	86.9%	71.8%	69.8%	72.9%	—
平均年齢	40.7歳	41.3歳	41.6歳	42歳	42歳
平均障害区分	5.4	5.4	5.4	5.5	5.5
延べ給食利用者数	5,181	4,325	4,258	4,343	—
延べ送迎利用者数	10,086	8,467	8,472	8,647	—

（2）利用者支援状況

すまいる梅丘は、生活介護事業所として主に重度の身体障害者の通所施設として役割を担ってきた。令和7年4月現在、利用者21名。光明学園の卒業生が90%を超えている。又、歴史ある施設であり、区営の福祉実習ホーム時代から合わせると40年以上通所されている方もおり、在籍年数平均は約20年となっている。

指定管理者として運営を開始した当初は、作業活動等の基本的な活動プログラムを引き継ぐ形で運営を進めてきた。しかし、光明学園を卒業して入所される利用者は重度の身体障害を持つ方が多数を占めていること、既存の利用者も高齢化により身体状況が変化してきたこともあり、活動プログラムを徐々に変更し、これまで築き上げてきた長い歴史を尊重しつつも、ニーズの変化に対応していく必要性を利用者と共有しながら取り組みを進めた。

利用者の入退所についてだが、4期目は7名の退所者が出たが、うち2名が再び利用を開始することとなった。その他の方については、転居、施設入所、病気入院、逝去といった理由による退所となった。

（３）利用者支援を支える基盤づくり

①個別支援計画策定

令和4年4月から約1年半の間、当施設において個別支援計画が作成されていない状態が続いていたことは、支援の根幹を欠く重大な不備であり、施設運営上、深く反省すべき点である。サービス管理責任者を兼務していた前管理者においても、個別支援計画の重要性は十分に認識されていたが、施設の運営面での多忙や体制上の問題を理由に、作成実務が後回しとなり、結果として個別支援計画未作成という問題のある状況を招いてしまった。

このような状況を招いた責任を施設として重く受け止めており、現在は管理体制を見直し、新体制での役割分担の明確化、ならびに計画作成のプロセスを組織的に支える仕組みづくりを進めている。加えて、職員への定期的な研修を通じて、支援の本質を再確認し、再発防止と信頼回復に努めている。

現在は、重度の身体障害がある利用者一人ひとりの状態や希望を的確に把握し、きめ細やかな支援を行うために、支援の流れを明確にし、利用者のニーズに応じた柔軟かつ丁寧な支援を継続的に提供している。

令和7年度からは、書式は東京都の推奨様式を使用し、ケアの内容を確認・共有できる書類も添付し、利用者で目標の共有・達成度を確認しやすくした。

②利用者会

利用者が自主的に運営する会で、選挙で選ばれた役員が中心的に運営し、行事やプログラム、施設内での役割・当番、利用者会費の使い方等について毎月の会議及び役員会で確認・検討してきた。利用者主体の考え方に基き、職員が必要以上に入り込まず、利用者同士の話し合いで意思決定がなされるように支援を行なった。

③利用者面談

全利用者を対象とした個人面談を実施。施設利用に関する希望や生活状況について聞き取りを行なった。又、支援の実施状況についても確認を行い、個別支援計画に反映させ、本人から要望があった時は、随時、面談の機会を設けた。

④職員人材育成（研修計画）

利用者支援において、職員の資質は最も重要な部分を占めるものである。職員が安心して能力を発揮できるように体制整備と安定化を図ると共に、研修を通じての人材育成に力を入れた。又、必要に応じて個別面談を実施し、支援に対する「気づき」を促した。

⑤関係機関との連携

施設で把握した利用者の困難状況について、施設で抱え込まずに各関係機関に速やかに連絡し、チームを組んで対応した。区の担当課及びケース担当、相談支援事業所、短期入所施設、グループホーム、医療機関等と連携して取り組んだ。その結果、ホームヘルパー、移動支援事業、リハビリ、短期入所施設等の利用開始に繋がった事例もあった。

(4) 活動プログラム

指定管理者として運営を開始した当初は、30年以上の歴史の中で作り上げられてきた作業活動中心のプログラムを尊重し、作業活動に力点を置いてきた。しかし、2期目からは、重度の障害をお持ちの方を受け入れるようになったことや既存の利用者の身体状況の変化を鑑み、プログラムの見直しを行ない、心身を休めるような活動も取り入れた。

4期目は、令和3年度～令和5年度までは新型コロナウイルス感染症の影響で、「すまいる祭り」などの人が集まる行事や宿泊行事等の外出を伴う活動は大きな制限を受けた。ただし、その中でも施設内での代替行事を準備段階からご利用者と共につくりあげ、楽しむことができた。令和6年度からは宿泊行事を含む外出活動を再開し喜びの声があがった。令和7年度は「すまいるまつり」の6月の再開が決定し、かつての賑わいを取り戻そうと、ご利用者と共に準備を進めている。

①作業活動

指定管理者として引き継いだ、作業料（工賃）を伴う作業活動は第3期で終了し、「和紙葉書づくり」のみを創作活動として続けてきた。販売も行い、売上は利用者の収入とした。しかしながら、令和7年度に向けてのご利用者との話し合いの中で、陶芸、ミシンを再開したいという声が少なからずあがり、創作活動の中に取り込む形での再開に向けて取り組んでいる。

②所内活動

利用者のニーズに対応し、生活の充実と経験の拡大を図るため、様々な活動を実施した。活動設定の際には利用者との話し合いを大切にした。

ア：運動

4つのグループに分かれ、歩行練習を行なえる方から、マットで横になっての体ほぐしが中心となる方まで、それぞれの身体状況や必要性に応じたプログラムを実施した。また、プログラムの作成に際しては、理学療法士、作業療法士等の専門職にも協力を仰ぎながら、より効果的なものとなるよう取り組んだ。

イ：パラスポーツ活動

ボッチャ、ターゲットボッチャ、ボルックなど様々なパラスポーツを日常のプログラムに組み込んだ。どんな障害があっても参加できる事もあり、利用者にとって大好きな活動となっており、盛り上がった。ボッチャについては新型コロナウイルス感染症の発生の前には、区内のボッチャ大会に参加、区内の他施設との合同大会の開催などの実績があり、再び取り組みを進めていきたい。

ウ：リラクゼーション

週末が近づくと疲労の色が濃くなるご利用者が多くなってきており、木曜日・金曜日を

中心に「五感を楽しもう」「癒しサロン」など、心身のリラックスを目的としたプログラムを設定した。原則として車椅子から離れ、ソファ、クッションチェア、マットなどで、利用者それぞれがリラックスできる姿勢をとり、香り、静かな音楽、癒しの動画などで休まるようにした。

また、アロマに詳しい方をボランティアとして来て頂き、心身のリラックスに活かす取り組みにご協力頂いた。

エ：アート

利用者からの希望を元に、月毎のプログラムを各職員が1ヶ月ごとに計画、週1回実施。月毎に別の楽しみ方や手応えを感じられる内容とした。行事に貼り出す絵やポスターの制作の時間としても活用した。

また、作品については以下の形で出展する機会を設け、制作意欲の向上につなげた。

・各美術展への出展

制作した作品を、世田谷区内で実施される障害者アート展（6月：玉川高島屋、11月：世田谷美術館）へ施設として出展した。また、東京都障害者総合美術展への出展に挑戦される方もいた。

・つながるアート展（インターネット開催）

すまいる梅丘利用者の作品のみならず、他施設や一般の方の出展希望者を募集し、すまいる梅丘のホームページ上に掲載する取り組みを行なった。

・行事でのアート作品展示

「ふくふくスタンプラリー」にて、施設内で「アート展」を実施した、すまいる梅丘利用者の作品のみならず、他施設の作品も展示し、来場者に鑑賞して頂いた。

オ：音楽活動

・音楽療法

音楽療法士2名(梅丘実習ホーム時代から継続)による活動を月2回実施。歌や楽器演奏を通じて、利用者の様々な表現や反応が見られた。毎回、音楽療法士と振り返りを行い、利用者の様子等について情報共有を行ない、すまいるまつりや、年末交流会の行事にも協力して頂くことで、練習から発表まで計画的に行ない成果をあげた。

利用者の好きな活動の一つとなっている。

・カラオケ

ネット通信カラオケをレンタルし、カラオケを楽しむ時間を設けた。年齢層により好きな歌が異なり、互いを知る機会にもなった。

・ボランティアによる演奏の鑑賞

毎週火曜日、地域のボランティアの方がギター演奏に来て下さった。歌と一緒に歌う方、安楽な姿勢で演奏を聴く方など、それぞれが楽しんだ。

カ：手遊びフラ

すまいる梅丘の職員に、フラダンスの熟達者（自前の教室開講）がおり、毎週月曜日、その職員によるハワイをイメージしたプログラムを実施した。車椅子の利用者でも取り組めるように、主に手の動きを使ったプログラムを展開。ハワイの歌・音楽・言葉も学ぶことができ、豊かな時間となった。

キ：すまいるシアター

ホールを暗くする、天井から下がるスクリーンを用いるなど、映画館のような環境にして利用者が選んだ作品を上映した。

③所外活動

利用者のニーズに対応する中で、又、地域との関わりを充実させていく中で、所外活動も充実させた。実施にあたっては目的と内容を明確にし、安全面に十分配慮した上で計画を立てた。

ア：個別活動

利用者と職員が一对一で活動する機会とした。基本的に内容は自由。ほとんどの利用者が外出を行い、ショッピング、喫茶、散歩、銀行や郵便局での振り込み等がなされた。又、年に一回、一日を通じての個別活動の機会を設け、映画館、食事、美術館、ショッピングセンター等、利用者と相談(又は家族)、計画を立て活動することを大切にした。

新型コロナウイルス感染症の発生の影響で、外出が制限された時期もあったが、令和6年度から半日個別活動を再開、令和7年度より一日個別活動も再開した。

イ：その他

年に数回の自主生産品の販売会、音楽鑑賞、障害者アート展の見学を行った。又、行事の宣伝、協力依頼等を利用者、職員一体で行い、地域交流の機会も増やした。又、梅丘中学校の協力により、体育館を借りての特別プログラムも実施した。

④行事

年間計画を策定し計画的に実施した。地域交流を目的とした、すまいるまつりとふくふくスタンプラリー、一泊旅行を楽しむ経験の拡大を図る宿泊行事、日頃お世話になっているボランティアとの交流と親睦を深める年末交流会の他、季節感を味わいながら楽しむ季節行事を実施した。

新型コロナウイルス感染症の影響により実施を中止した時期もあったが、令和5年度より徐々に再開。令和7年度は従来通りの形で開催・実施することで決定。

【令和7年度年間行事】

実施月	行事名	内容
4月	お花見 ふくふくスタ ンプラリー	元総合福祉センターでお花見。 北沢法人会主催の行事。すまいる梅丘はスタンプポイントの一つ。アート展、車椅子体験会も同時開催。
5月	季節行事	羽根木公園で梅もぎ。
6月	すまいるまつり	地域交流の機会。ステージ発表、模擬店、施設紹介等。
8月	夏の特別 プログラム	お盆期間を利用した3日間の特別プログラム。調理活動、夏祭り、お化け屋敷等。

10 月	宿泊行事 1 班 宿泊行事 2 班	リフト付きバスで 1 泊旅行。人数が多いため 2 回に分けて実施 宿泊先・立ち寄り先は毎年変更。
11 月	秋の味覚祭	豚汁、炊き込みご飯、デザート調理と食事。
12 月	年末交流会	ボランティアを招待して交流を深める
1 月	新年会	新年を迎え、利用者が抱負を述べる。
2 月	季節行事	利用者と職員が鬼に扮しての豆まき

（５）将来に向けた生活支援

①親なきあとをテーマに

利用者に自分の事として考えて頂く機会を設定。家族が介護を行えない状況になったときの備えとして、法人としてグループホームの設立を提起し、グループホームつくる会としての取り組みをつづけてきたことが実を結び、世田谷区北烏山に「はあと北烏山」を設立するに至った。

②利用者が生活を具体的に考える取り組み

一人暮らし、グループホームに加えて、近年、シェアハウス、有料老人ホームなどの選択肢が増えており、実際に住まいを移された方も出てきた。ご利用者、ご家族共にも見学をしたいという声があがっており外出活動の機会に取り入れることとした。

（６）支援環境改善と整備

重度の障害のある方が入所された事、既存の利用者の高齢化、障害重度化に伴い、基本的介護、介助を行うに当って、安全面を重視しながら利用者の自立と尊厳を損なわぬよう細心の注意をもって取り組んだ。その中で、施設で配置している専門職との連携を深め、限られた施設環境の中での工夫を行うことで、様々な利用者のニーズに対応した支援を実施してきた。

具体的な環境整備としては、トイレ内の引き戸の修繕、テーブル、クッションチェア等の備品の買替えを実施し、快適な施設環境の整備に努めた。

また、立位補助器リフトを導入、利用者の移乗、又、立位の補助として活用すると共に職員の介護負担を減らした。

（７）食事（給食提供）

区営時代の近隣の弁当屋からの食事提供から、健康・安全・食育を意識した給食へと変更し、利用者の嗜好や健康状態に配慮しながら取り組んできた。

※令和 7 年 4 月～8 月まで、ほほえみ経堂が改修工事に入るため、管理栄養士が監修するクックチルのお弁当で対応している。

① 献立表（メニュー）を毎日の朝の会で報告。

経堂給食メニューを掲示し、毎朝、朝の会でメニューの確認を行った。

② 食事検食の実施

施設長による食事検食をし、安全面を確認しながら提供した。必要に応じて栄養士、調理師等への連絡、確認を行い、連携を深めるようにした。

③ 配膳の対応

給食提供時においては、ほほえみ経堂から運搬された食事が、より適切に提供出来るよう配膳当番者を配置し対応した。

④ 衛生面の留意

特に食中毒などの注意を払い、衛生面の徹底を図った（手洗い、マスク、エプロン、帽子等の着用）。

⑤ 給食担当者及び会議の設定

給食担当を配置。会議は、給食担当者、栄養士、調理員により実施。利用者状況、食事意見など取りまとめ献立表の工夫、改善に向け反映させた。

⑥ 食事環境の改善

利用者の席のレイアウト変更を行うことで食事場所を適正に確保するよう努めた。利用者の楽しみである時間を大切に、個々利用者のペース・障害特性に配慮した座席の設定を行った。

⑦ 利用者意見（声）の反映

日々の食事に関する意見・要望の他、食事意見箱の設置を行い、より自由に声を届けられるよう設定した。

⑧ ミキサー食対応

常食の摂取が出来ない利用者のために、ミキサー食を施設内で導入した。職員研修を行い、給食時以外の弁当や宿泊行事等でも他の利用者と同じメニューを提供することが出来た。

⑨ 誤嚥への対応

誤嚥が発生した場合の対応として、吸引機2台を導入した（1台に不具合が生じても対応できるように）。また、看護師が対応できない時に備えて、職員も喀痰吸引研修（第3号）を受講するように取り組んだ（令和7年4月現在、1名）。

（8）送迎

送迎は、利用者の日々の通所を支える重要な業務として、安全面を重視して取り組んできた。利用者宅の玄関先までワゴン車で送迎するドアツードア方式を採用した。送迎業者との綿密な打ち合わせを経て、利用者、家族の状況や意向に配慮したコース設定を行うことで、負担が少なく安心感のある送迎を実施した。

① 送迎車追加

利用者の状況変化に伴い、一人乗車の送迎車、車椅子3基積みタイプ一台を追加し、送迎ニーズに対応することが出来た。

② 送迎業務危機管理マニュアルの活用

委託業者と連携し、危機管理マニュアルを活用した。

③ 委託業者との定期協議

委託業者と定期協議の場を持ち、情報の共有及び課題の検討を行うことで業務改善に反映させた。

④ 運転手、添乗員との行事等での交流及び連携体制

運転手、添乗員が活動プログラム及び行事等にボランティアとして参加する事で、利用者との交流と理解を深めた。

⑤ 中間利用による利用者の活動の幅の拡大

送迎を実施していない日中の時間帯に、中間利用として車両を運行した。これにより利用者のグループ外出や音楽鑑賞、アート展見学等が実施され、活動の幅を拡大する事が出来た。

⑥ 増加する短期入所利用

基本、自宅と施設の運行のみ、という取り決めがある中、短期入所利用が増えてきたが、委託業者と相談連携し可能な限り走行ルートに組み込み、家族のニーズに応えるようにしてきた。しかし、走行ルートに組み込めない方については委託事業者ではなく施設車両で送迎を行ない、それでも対応できない場合は自主送迎での対応をお願いした。

(9) 家族や地域との連携

利用者支援に関してはあくまで本人中心であり、そのことを重視して取り組んできたが、それを支える家族の存在も重要であり、家庭とのコミュニケーションを大事にしながら、様々な連携を図った。

① 家族の会（懇談会）

毎回率直な意見を頂き、一つひとつ誠実に対応してきた。また、施設運営に関わる状況を共有する事で、理解と協力を得るよう努めた。年に一回開催される家族懇談会は、ご家族と職員が交流と親睦を深めるよい機会となった。

また、家族の会の中で、行政書士をお招きしての勉強会を実施した。今のうちに準備できること」をテーマにして「成年後見制度」「遺言書」「住まい・死後の家財整理・生命保険の管理」について学びを深めて頂くことができた。

① 家族面談

年に一回、希望される利用者の家族を対象に面談を実施した。率直なやりとりから様々な情報の共有がなされ、利用者支援や施設運営に反映した。又、これ以外にも必要に応じて適宜面談を行い、個別の状況に対応した。

⑦ グループホームつくる会

親なきあとの問題をテーマとして取り上げ続けており、グループホーム設立は地域生活を継続していく上での一つの要として、重点的に取り組んできた。その努力が実を結び、令和6年11月に世田谷区北烏山にグループホーム（共同生活援助）「はあと北烏山」を立ち上げることができた。

(10) 地域との交流・連携

法人の理念から地域交流は最重要課題としており、指定管理者として、すまいるまつり

(旧梅の実まつり)、つながるアート展、ボッチャ大会などを実施してきた。また、世田谷区梅丘にある地域法人会である「北沢法人会」が開催するイベントとの合同開催を実現する等、多くの実績を上げてきた。しかし、第4期については新型コロナウイルス感染症の影響により、中止せざるを得ない時期があった。一方で「つながるアート展」ではインターネットを活用して、新たな交流の機会を保つように努めた。

令和5年度以降は徐々に各行事が再開され交流の機会を持つことが出来るようになり、施設の認知度を高めることにもつなげることができた。又、ボランティアの方についても、一時中断した方が再び来て下さるようになり、地道な関係づくりの大切さを実感した。

① 地域交流行事

地域交流を目的として、例年、すまいるまつりを実施してきたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった(令和7年度は再開が決定)。その代わりにの代替企画として来場者をご家族のみに絞った施設公開を行うなどして、交流を行なえるように取り組んだ。

ふくふくスタンプラリーは、世田谷区梅丘にある北沢法人会が主催する行事で、すまいる梅丘はスタンプポイントの一つとして、また各種企画の実施者として参加した。施設で製作した「和紙葉書」の販売コーナー、区内各施設から作品を集めて展示する「アート展」、世田谷区社会福祉協議会の協力で実施した「車椅子体験会」を実施した。利用者はスタンプラリー、和紙販売の協力などを通して、施設内外を問わず多くの方と交流することができ、毎年、楽しみとなる行事となった。

【地域交流行事実施・参加実績】

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
すまいるまつり	中止	中止	中止	中止
ふくふくスタンプラリー	中止	中止	実施	実施
*「すまいるまつり」の中止時は、施設内で代替企画を実施した *「すまいるまつり」は、令和7年度は従来通りの形で開催することが決定。				

② 自治会や町会、商店街との連携

施設が入っている都営住宅の自治会と連携を取り、防犯等の安全面での情報共有や行事案内での協力を得る事ができた。施設周辺の清掃も積極的に行なう事で、住民とのコミュニケーションが深まった。又、当施設の中庭の花壇の手入れ等を、梅丘1丁目会長や2・3丁目会長を筆頭に毎回10名程度で行っていただいた。

③ ボランティア・見学・体験等

例年、ボランティアの受け入れに関しては梅丘ボランティアビューローや世田谷区社会福祉協議会と連携し、多くの地域の方を受入れていたが、新型コロナウイルス感染症の影響

響により、中断を余儀なくされた。しかし、令和7年度からは、ふくふくスタンプラリーでの車椅子体験の共催（世田谷区社会福祉協議会と）、夏ボラの受け入れ再開などの取り組みも行なえるようになった。

また、楽器演奏のボランティアの方とつながることができ、継続的に来て下さるようになった。ボランティアを中断していた方も再開して下さった。これまで、受入を丁寧に積み重ねてきたことが功を奏したことを実感した。

④ 広報・宣伝

機関紙として梅の実だよりを年数回発行し、施設の状況についてお伝えしてきた。又、地域の各関係機関に送付している他、施設見学者や行事、販売会等の来場者に配布し、より多くの方に施設を知って頂けるように努めた。又、ホームページをリニューアルしている。

⑤ 関係機関との連携

地域の関係機関との連携を深める為、各種会議や研修会、その他集まり等に積極的に参加した。特に北沢地区自立支援協議会とは連携を深めた。

⑥ つながるアート展

新型コロナウイルス感染症の影響によりインターネットでの開催（作品を募集し、当施設ホームページ上に掲載）を実施した。

また、令和5年度から再開された「ふくふくスタンプラリー」で「アート展」のコーナーを設け、来場者に鑑賞して頂けるようにした。

（１１） ボランティア活用

ボランティアは利用者支援を支え、地域との交流を深める大切な存在である。多くの方が関わり、福祉への理解を深めて頂けるよう、区立施設として積極的かつ丁寧に受入を行った。

【受入れ実績】

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
延べ受入れ人数	89人	100人	166人	154人
主な受入れ先	地域住民、夏ボラ（中学生）、ボランティアビューロー、町内会、当施設で受け入れた社会福祉士現場実習生 等			
主な活動内容	○通常プログラム（創作活動、カラオケ） ○行事（すまいるまつり、ふくふくスタンプラリー、年末交流会） ○その他（楽器演奏、アロマセラピー、化粧、中庭花壇の花植え、食器洗浄等） ＊レクチャーを行なったうえで車椅子操作も支援して頂いた。			

① 募集・宣伝

機関紙やホームページ、梅丘ボランティアビューロー等を通じて積極的に募集を行った。又、実習生、研修生に対しても終了後にボランティアとして関わってもらえるよう呼びかけを行った。

② ボランティアビューローとの関わり

梅丘ボランティアビューローとの関わりの中で丁寧な受入れを継続し、実績を少しずつ確実に積み重ねてきた。

③ 年末交流会（クリスマス会及びボランティアへの感謝の会）

毎年 12 月に、お世話になったボランティアを招いての交流会を実施。利用者が感謝の意をもってもてなし、交流と親睦を深める機会となった。

（12） 危機管理

① 災害対策

法人として危機管理要綱及びマニュアルを整備し、危機管理担当を配置して組織的に取組んだ。ヒヤリハット報告の取り組みで事故の未然の防止に力を入れた。非常災害対策計画を作成し、地震・風水害への対策を職員間で共有した。

② 防災訓練

地震、火災を想定した避難訓練を計画的に実施している。消防署の指導の下、救命救急の学習会も実施した。又、地域の小学校等で催される防災訓練にも参加し、地域との連携の重要性を改めて確認した。

③ 災害時福祉避難所協定

区と協定を結び、協定内容に対応出来るよう体制を整えた。地域の防災組織とも連絡をとり、連携体制を確認した。

④ ヒヤリハット報告

事故防止の観点から、重点的に取組んだ。ヒヤリハットを単なる報告に留めずに職員の気づきとして評価し、そのデータを徹底的に共有、分析する事で未然の事故防止に繋がった。

⑤ 福祉避難所

福祉避難所について学ぶ中で、備蓄品に関する危機意識が高まり、不足が無いように取り組みを進めた。

⑥ AED の設置(区)。

緊急対応に役立てるようになった。職員全体で、業者の指導のもと使用方法について学んだ

⑦ 玄関横にインターホン設置(区)。事務所内から来訪者等の対応が出来るようになった。

⑧ 事務所内に防犯カメラ、モニターを設置(区)。事務所内から施設外 4 か所が映し出され不審者等の対応に役立っている。

⑨ B C P（業務継続計画）委員会の設置、研修・訓練の実施

令和 6 年度より実施。施設長を委員長とし、委員 2 名を職員の中から選定した。災害発生時、感染症発生時の行動について職員間で共有し、具体的な行動に係る机上訓練を実施した。能登半島沖の地震の報道を受け、復旧までの期間について現実的にはどのぐらいかかるか、活発な議論がなされた。

（１３）健康管理

利用者の加齢、障害重度化に伴う嘱託医及び看護師との連携を深め、計画的に健康管理を行った。又、理学療法士、作業療法士、心理相談員とも連携し、利用者の心身機能の維持、向上に取り組んだ。

グループホーム等へ住まいを移される方が増えているため、他施設・計画相談事業所等と日常的に連絡を取り合うなど連携を強めた。

① 定期健康診断等

毎年、北沢保健福祉センターにおいて全利用者対象に実施。又、看護師による月に一回の体重測定とバイタルチェック(体温・血圧・脈拍・酸素飽和度)を実施した。

② 健康相談

嘱託医による健康相談を毎月 2 回実施した。嘱託医は近隣の開業医であり、必要に応じて地域の医療機関への紹介状を作成する等の連携体制を取っている。

③ 健康チェック

毎朝、看護師または職員が全利用者の健康チェックを行った。その結果を全職員で把握して日中支援に反映させた他、経過観察の資料としても用いた。令和 2 年 3 月より体温計測を追加している。

④ 服薬管理

日中に服薬がある方に関して、紛失や飲み忘れが無いように看護師、職員が連携して管理した。管理に際しては、担当職員をつけ、チェック表及び専用のケースポケットを活用して漏れがないように取り組んだ。

（１４）衛生管理及び感染症対策

施設における衛生管理及び感染症対策は、不十分な点があれば多くの利用者に影響がある為、細心の注意をもって対応した。

また「感染症・食中毒の予防及びまん延防止対策員会」を設置。研修・訓練を実施し衛生管理への意識向上・知識習得・現場の取り組みへの導入

① 衛生管理

施設の食器類の洗浄、毎日食器乾燥機を使用して衛生管理に努め、カップや食器や歯ブラシの消毒を週に 1 回実施した。

② 感染症対策

インフルエンザ、ノロウィルス等の流行に備え、都及び区の通達に従って対応した。予

防策として施設内のテーブルや椅子、手すり等の保清、消毒、湿度管理を行った他、マスク着用、利用者の帰宅後に次亜塩素酸水溶液(クリーンキラーエース)による除菌を徹底するとともに利用者、職員の手洗い、消毒を徹底した。

③ 新型コロナウイルス感染症の後

新型コロナウイルス感染症は5類へ移行したが、これまで培った感染症対策のうち、以下の対策は引き続き実施した。

ア：施設内に出入りのある、委託業者、関係機関等の方に、玄関に設置した記録紙に名前、体温、日程、所属先を記入して頂き、発熱が認められる場合は入館を断る。

イ：職員は勤務時、体温、体調を記録し、発熱等が認められる場合は出勤を控える。

ウ：送迎車到着時、健康チェックと同時に検温と手に消毒を行う。

※発熱が認められる場合は帰宅して頂く(状況により様子をみて判断する)。

エ：利用者、職員マスク着用するが、適宜外すようにした。

オ：食事の前は手洗いを十分に行う。

カ：食事の間は、飛沫ガードボードを設置。

キ：換気の為、窓を開け、空調で室内温度設定、室内温度を確認し調整。

ク：施設内の空間、テーブル、椅子、手すり等の保清、除菌。

(15) 個人情報保護・権利擁護

① 個人情報保護

個人情報の保護に関する法律及び世田谷区・法人の規定に則り対応した。個人情報の利用にあたっては、その目的と内容を明確にして周知すると共に、全利用者と同意書を取り交わした。又、個人情報の管理文書管理規定及びPC管理のマニュアルを作成し、職員に周知徹底するとともに定期的に更新を行った。又、職員が入職する際には個人情報保護に関する誓約書の提出を義務付けた。

個人情報の取り扱いについては事前の意思確認を重視した。施設の機関紙及びホームページに掲載する個人情報については、事前にアンケートで確認を取り、必要に応じてその都度個別に許可を得るなどして対応した。

② 権利擁護

権利擁護の意義を「本人への権利侵害の解消と予防」、「サービスを利用する権利の行使の支援」と捉え、職員の資質と支援の向上に重点的に取り組んだ。

③ 職員教育

すまいる梅丘援助倫理綱領を定め、職員が職務に就くにあたって守るべき規律と基本姿勢を明確にして共有した他、職員が権利擁護に関する研修に参加する事で、見識を広げられるよう取り組んだ。虐待防止については、法施行に伴い職員研修を実施して、法施行の意義及びどのような行為が虐待となるかの周知徹底を図ると共に、チェックリストを活用して自己の支援を振り返る機会を設けた。

③ 利用者支援

福祉サービスの利用開始にあたって、情報提供及び手続きの援助を行った。又、苦情解決に対する方針と体制を明確に定め、利用者に周知した。

（１６）環境整備

すまいる梅丘は築 50 年近く経過した古い建物であり、相応の老朽化や異常、不具合が発生していた。これに対応するため、環境整備担当を配置して施設内の総点検を行い、自分たちでできるところは自分たちで対応しながら地道に改善を継続してきた。

① 清掃

業者による清掃はもとより、日々の清掃の中に環境清浄化・感染予防の専門的手法を導入し、美化意識の向上に努めた。

② 中庭整備

片付けを進め、花壇・菜園として活用出来るようになった。

（１７）改修・修繕

平成 28 年度の世田谷区による施設改修工事以降は、改修・修繕は行なわれていない。

令和 6 年度に女性トイレの引き戸が開けたままの状態を維持できなくなったため、修繕した程度であった。

（１８）苦情解決体制

① 苦情解決

利用者の権利を守り、支援を充実させ、適切に施設利用ができるよう苦情解決の体制を整えて対応してきた。苦情を密室化せず、客観性を保ちながら解決を進める事により、円満、円滑な解決の促進に努めた。

安心、安全の施設運営については理解を頂けたが、一方で重度の障害をお持ちの方が入所されるようになる事で利用者の多様化が進み、これまでには見られなかった課題が発生してきた。それぞれ誠実に丁寧に対応してきたが、安全・安心に対する職員の、より一層の意識向上が必要となっている。

施設長が苦情解決責任者、主任が苦情受付担当者をそれぞれ担い、苦情解決マニュアルに則って対応した。苦情の受付や相談先については掲示及び配布物にて利用者に周知した。以下の内容等が寄せられており、所管課に情報を伝えつつ速やかに改善を図った。

【内容と対応】

- ・排泄の対応が不十分だった事について、以後、十分配慮して丁寧な対応に努めた。
- ・補装靴の固定が適切でなかった事について、やり方を周知徹底して対応した。
- ・顔に傷が付いていたが、施設で付いたのか不明な傷等についても、連絡帳や電話で状況を伝えるようにした。
- ・台風に於いての施設休所の管理体制について、早期対応の体制づくりを検討した。
- ・送迎車内での車椅子ベルトの装着について送迎スタッフの対応が適切でなかった事について、あらためての研修の実施を要請するなどの改善を求め、対応の徹底に努めた。

②外部機関との連携

苦情解決に関して、利用者が相談しやすく、客観性を保てるように外部機関とも連携し対応にあたった。区の保健福祉サービス苦情審査会、各保健福祉センター、都の福祉サービス運営適正委員会を外部相談先として明記し、利用者に周知した。

③ご意見箱

利用者が苦情・要望を施設に出しやすいよう、ご意見箱を設置。無記名可とした。

(19) 実習・研修受入れ

福祉施設の責務として、福祉を志す人材の育成と福祉理念の地域への浸透に貢献する為、広く積極的に受入れを行ってきた。自主事業として明確に位置付け、取り組みを推進した。なお、受入れに際して発生した謝礼等は事業収入とし、利用者支援及び職員の待遇向上に反映させた。

【実習生・研修生受入れ実績（延人数）】

		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
実習生延べ人数		10名	0	0	0
研修生延べ人数		0	0	0	0
主な内容		介護実習・ 体験実習・ 外部研修	介護実習・ 体験実習・ 外部研修	介護実習・ 体験実習・ 外部研修	介護実習・ 体験実習・ 外部研修
	＊新型コロナウイルス感染症の影響により、令和4年度～6年度は受け入れを停止。 ＊令和7年度からは、専門学校から保育士の実習生、大学医学部からの体験実習生の受け入れが決定している。				

実習受け入れ体制として、実習生受け入れマニュアルを整備し、実習担当・研修担当を配置して計画的に受け入れる体制を整えた。介護福祉士・教員介護体験・医学部からの実習等の実習生を受入れてきた。実習にあたってはオリエンテーションを丁寧に行い、基本的な車椅子操作の講習も実施した。又、振り返りの時間を重視し、担当を中心に対応した他、「実習日誌」または「一日のまとめ」の提出を行い、内容を深められるようにした。

(20) 職員配置・人材育成

職員が成長し、資質を向上させるには豊富な経験とたゆまぬ努力が必要である。その為には、職員が長く勤務し、資格取得等の具体的目標を持てるようにする事が大切と考え、それらを実現するための環境づくりと研修の実施に努めてきた。

職員配置は基準に則り行なった。

看護師の勤務日を増やし、利用者の身体状況の変化に対応した。

喀痰吸引（第3号）研修修了者を1名配置した（増員予定）

膨大で煩雑化する事務作業に対応する為、常勤の事務員を配置し、支援員が支援に集中できる環境への改善を図った。

① 研修・訓練

職員の資質向上のため、積極的かつ計画的に研修を実施した。また、学ぶのみならず、学んだものを伝えていく力を醸成することにも取り組んだ。

- ・外部研修を受講した職員が、その内容を動画・書面を用いて職員全体に共有する機会を設けた。
- ・衛生管理、防災などについて専門的知識・技能を持つ職員による研修・訓練も実施し、能力を活かせるようにした。

【職員研修実績】

年度	人数	主な内容
令和3年度	52人	介護技術研修、危機管理基礎研修、介護予防・重度化防止にこれから取り組むこと、世田谷区障害者職員職層研修（初級編）、障害者虐待防止への視点と権利擁護、発達障害者（自閉症）をとらえなおす、介護職が学ぶフットケア研修、障害者の権利と虐待防止の基礎研修、環境関連法令研修、福祉避難所講演会、障害者支援施設における高齢・重度化への対応、福祉従者が学ぶクレーム対応研修 等
令和4年度	80人	多職種連携の極意、協同労働のリスクマネジメント、福祉職のためのメンタルヘルス、虐待防止と権利擁護、福祉職が学ぶリーダーシップ研修、障害者施設職員職層研修（新任職員）、こころとからだの理解研修、職員による高齢者・障害者虐待と職員が受けるハラスメントの防止、個別支援計画と記録の基本を学ぶ、風通しの良い職場づくり 等
令和5年度	12人	環境マネジメントシステム研修、介護職が学ぶフットケア、廃棄物処理研修、虐待防止・身体拘束適正化研修、生活介護制度改定に係る研修
令和6年度	107人	介護技術研修、感染症・食中毒予防及びまん延防止研修・訓練、虐待防止・身体拘束適正化研修、BCP（業務継続計画）研修・訓練、ケース記録の書き方について、ハラスメント研修、マナー研修、労務管理研修、虐待防止研修「小さな出来事から虐待防止を考える」、普通救命講習、「親あるうちに」勉強会 等

② 資格取得支援

法人で主催している介護初任者研修の受講を促した（割安価格で受講可能）。

各福祉士の資格取得希望者に対して、世田谷区が実施する助成金事業について案内した。

③ 処遇改善

経験手当等の増額を一時金に連動させ、実質的なベースアップを実現した。

処遇改善加算による加給手当付与は法人からの上乘せを含めて実施した。

令和7年度からは、処遇改善加算、特定処遇改善加算、ベースアップ等支援加算を一本化し、「処遇改善加算」として支給した。

④ 話し合いの重視

施設内での課題解決や意思決定は職員による話し合いを重視して行なった。朝礼・終礼及び定期会議・打ち合わせ等で意見集約と情報共有を行い、意見の反映を実感しやすい職場にした。また、必要に応じて施設長が個別面談を行い、職員自らが課題や成長に気づきやすい職場環境とした。

(21) その他

① ほほえみ経堂との連携

両施設を統括する事業所長を法人が配置し、一事業所として一体的に運営した。会議、打ち合わせを定期的に行い、情報共有と統一した意思決定を行い、外部委託先を一本化することで経費削減に努めた。

送迎については同一の送迎業者に委託し、施設間でリレーさせることを行い効率化を図った。委託業者を交えて両施設合同の送迎会議を定期的の実施し、情報の共有化と業務改善に反映させた。

② 経費削減の取り組み

ア：水道光熱費・消耗品費等の節約

区と法人が勧める電力会社（みんな電力）を引き続き使用した。経費支出はそれほど変わらないが、同じ使用時間であれば使用電力を大幅に節減出来る為、環境改善に寄与することが出来た。

イ：備品・修繕

修繕については自分たちで出来るかどうかを的確に見極め、無用な支出を抑えることに努めた。

ウ：紙の節減

事務所式で印刷・FAX送信していたものを、一部、PDF化・メール送信にすることで紙の使用を抑えた。裏紙の使用も推奨した。

エ：寄付

各種団体への寄付申請を積極的に行った。

2 指定管理期間の実績に対する自己評価

(1) 業務評価の概要

世田谷区との間に定めた協定及び業務仕様書の履行等の業務全般について、年次ごとに事業報告書としてまとめ、報告している。総括評価として指定管理者検証表を添付し、業務に対する評価を定期的に行っている他、利用者・家族に対しアンケート調査を実施し、

より適切な事業運営へと反映させている。第三者評価も受審し、評価における外部の客観的な視点として業務改善に取り入れた。

（２）各種調査・評価等から

① 自己評価シート

施設の維持管理、事故等の対応、サービス向上の取り組みにおいては、水準どおりに適切に実施をしていたが、令和 4、5 年度においては個別支援計画が作成されていなかった為、サービス提供においては、適切な運営が出来ていなかった。

② 利用者・家族アンケート

令和 3 年度から令和 4 年度にかけては、新型コロナウイルス感染症の影響により、活動や外出支援、行事等の通常運営が制限されたため、満足度は 60%程度に留まっていた。特に宿泊行事について、再開希望の意見が強い。

また、令和 3 年度から令和 5 年度にかけては、家族からの満足度は全体的にやや低下傾向を示していた。特に「サービス提供」および「安心・快適性」に関する評価が下がっており、その要因としては、コロナ禍により施設との接点が制限され、支援の実態が見えにくくなったことに加え、令和 5 年度における職員の大幅な退職が影響していると考えられる。令和 6 年度から宿泊行事の再開、令和 6 年度に職員の体制が整備されたことにより、施設全体の魅力と満足度が上がった。

利用者からは、「施設長が変わり、新しい職員も増え、とても雰囲気が良いと思う。明るくなった」というご意見をいただき、体制の変化が利用者に良い印象を与えていることがうかがえた。

家族からは以下のような好意的な意見が寄せられている。

「前年度、職員の入れ替わりがあり、正直不安な時があった。家族の会などで話が出来、今後も安心して通所させられる」

「いつも丁寧に対応してくれ感謝している。施設長をはじめ職員が新鮮な感覚で取り組み、より充実した活動を目指しているのが伝わってくる」

「職員同士が明るく楽しそうに話している様子を見て、職員の雰囲気が良いと感じた。朗らかな職員に囲まれて、利用者たちは幸せだと感じた」

「職員の若い力を感じている。より楽しい通所になるような施設、利用者、家族で力を合わせていきたい」

これらの声からは、職員の積極的な姿勢やチームワークの良さが、利用者および家族にとって安心感や信頼感につながっていることが窺える。

一方で、家族に対する支援内容の伝達については、今なお改善の余地がある。情報共有の工夫およびコミュニケーションの強化が課題であり、令和 6 年度は、感染症対策を継続しつつ、定期的な報告書の配布や家族参加型イベントの再開を通じて、家族との信頼関係の再構築を図る必要がある。

③ 第三者評価

◆令和3年度実施

評価点

- ・「その人らしい生活」を支える活動、利用者自身が選択して参加が出来ている。
- ・地域交流会、ボランティア、実習生の受入等、利用者が社会との繋がりを持てる支援。

改善が望まれる点

- ・定期的に職員の面談を行っているが、個人別の育成計画も必要。
- ・中間評価の利用者の取り組みを検証するために必要となるケース記録の充実。

◆令和6年度実施

評価点

- ・自治会活動を通じ、利用者の意見・要望を反映、個々の心身に合わせた支援。
- ・ボランティアの導入、定着により、新しい出会いと体験を味わってもらっている。
- ・利用者作品の展示、公開により、やりがい・意欲を持つ活動の取り組み。

改善が望まれる点

- ・デジタル情報管理、共有の基盤整備。
- ・職員の意欲向上のための個々の育成計画の策定。

◆分析

令和3年・令和5年の第三者評価において、利用者主体の支援や地域との継続的な交流、利用者のやりがいを引き出す活動が高く評価された。一方で、職員の個別育成計画の未整備や記録管理の充実不足、ICT基盤の整備遅れが課題として指摘されている。

今後は、計画的な職員育成体制の構築、支援記録の標準化と効率化、ICTツール導入による情報共有強化に重点を置き、職員の専門性向上と質の高いサービスの安定提供を目指す。

（3）個別支援計画未作成に関する課題と対応

令和4年4月から令和6年1月までの期間、一部利用者の個別支援計画が未作成のまま支援が継続されていた。個別支援計画は、障害福祉サービスの根幹であり、本人の思いや生活ニーズを支援に反映する重要なプロセスであり、計画未作成は、制度的にも倫理的にも大きな問題である。しっかり受け止め、法人として真摯に改善に取り組み、二度とこのようなことが起きないようにしていきたいと考えている。

本件は、以下3つの原因があったと考えている。

- ①法人組織の管理体制の不備
- ②施設管理者およびサービス管理者の知識不足
- ③組織理念の不徹底

（「協同労働の団づくり」「全組合員経営」）における職場の士気の低下）

【改善しなければならない事項】

- ①障害福祉サービスを担うことに対する法人本部の意識改革
- ②管理者、サービス管理者の意識改革
- ③管理体制の再構築
- ④コンプライアンスの向上
- ⑤風通しの良い職場づくり

以下に、上記改善事項に対する具体的な改善策とその実施内容、現時点での効果と評価を項目別に整理して報告する。

【個別支援計画未作成に関する改善状況一覧】

事項	改善項目	実施内容	評価・効果
①	法人本部の意識改革	障害者総合支援法等の理解深化のため、法人本部の障害者分野プロジェクト見直し、生活介護分野会議立上げ。学習会・ケース検討会実施。	生活介護分野会議の開催や研修で理解・連携強化。継続した学習会実施予定。
②	管理者・サービス管理者の意識改革	施設長とサービス管理責任者を分けて配置し、月1回ヒアリングを実施。	役割が明確化し、管理者は運営、サービス管理責任者は利用者支援に専念。継続して体制整備中。
③	個別支援計画のスケジュール確認と進捗状況の管理	支援会議の実施状況や個別支援計画の作成・モニタリング進捗を月次でエリアマネージャーがチェック・報告。	スケジュールの遅れや未実施項目が可視化され、適時支援・指導が可能に。作成率・モニタリング実施率が向上。
③	障害福祉サービス研修の実施	個別支援計画作成の学習会を施設長やサービス管理責任者向けに開催。	研修で支援チームの理解と連携が深まる。今後も継続的な専門研修を検討。
④	関係法令の研修強化	障害者総合支援法、虐待防止法などの関係法令について、eラーニングや現場研修を定期実施。	職員の法令理解が深まり、支援内容の適正化が進行。違反リスクの低減につながる。
④	法令・年度協定の理解深化	法令改正研修や資料配布、チャット式相談窓口設置。	全国学習会実施、年度協定書を共有。相談窓口設置で現場支援が安定。
④	管理体制の再構築	相互監査の実施要綱策定、法令遵守管理者・担当者配置、研修実施。	監査の質が向上し、改善指示書による対応が管理できる体制に。

④	相互監査内容の見直し	140 項目以上のチェックリスト作成、研修実施。	チェックリスト活用で法令遵守意識が向上。監査の精度と職員間の学び合い促進。
④	内部管理体制基本方針の策定	「コンプライアンス含む内部管理体制基本方針」作成、e ラーニング研修導入準備。	方針策定で内部統制が明確化。全職員対象の研修で理解浸透を期待。
④	事業本部の法令遵守管理方針策定	法令遵守管理方針作成、定期会議、内部通報窓口設置。	方針策定により意識基盤が強化。通報窓口で実効性向上中。
⑤	法人本部・事業本部のサポート強化	エリアマネージャーの役割明示、職員会議出席、巡回・ヒアリング、月次報告作成。	現場との信頼関係構築が進み、相談や課題対応が迅速に。
⑤	障害福祉サービス事業本部体制見直し	エリアマネージャーを拠点に常駐配置し、連携会議を実施。	現場との距離が縮まり、支援の質向上が期待されている。
⑤	風通しの良い現場づくり	月 1 回のミーティングで意見交換の場を設けるほか、匿名アンケートや提案 BOX を設置。管理職による定期的な個別面談も実施。	職員間のコミュニケーションが活性化し、問題の早期発見・対応が可能に。離職率の低下や職場満足度の向上につながる。
⑤	利用者特性に合わせた支援の確立	個別支援計画に基づき利用者の行動・反応・成長を共有し、支援方法の見直しを実施。職員間での議論を通じて、翌日の支援に反映させている。	職員間の情報共有と連携が強化され、支援の質が明確に向上。職員体制も安定し、利用者への継続的で丁寧な支援が可能となった。
⑤	報連相の適正化	業務連絡や引継ぎを明文化したマニュアルを整備し、報告・連絡・相談のフローを明確化。日々の記録や会議での確認も徹底する。	情報の共有漏れや認識のズレが減少し、業務のスムーズな遂行と利用者支援の質の安定につながる。
⑤	外部の目を入れる	外部の専門家や第三者評価機関による定期的なアドバイス・評価を導入し、業務や支援の客観的な視点を得る。	主観的な業務慣行の見直しにつながり、職員の意識向上や支援の質の客観的な改善に寄与する。

【評価】

これらの取り組みにより、現在は全利用者に対して個別支援計画が適切に作成・更新されており、実践と計画が往復する支援体制が構築されつつあります。加えて、法人全体として制度理解と実践力の向上が図られ、支援の質と職員の連携が向上しています。

令和 6 年度に職員が退職者はおらず、令和 7 年度今後は、第三者評価の活用や地域研修の展開など、外部への発信と協働にも力を入れてまいります。

（４）実績に対する成果

利用者・家族アンケート、第三者評価の結果を受け止め、施設運営およびサービス提供の質の向上に向けた改善を行っていたが、令和４～５年度に判明した個別支援計画未作成という重大な課題については、法人全体の管理体制・意識改革を含む抜本的な見直しを図り、具体的な改善策を講じている。

以下に、その取り組みを通じて得られた主な効果を記載する。

1. 支援の質と専門性の向上

- ・ 個別支援計画の未作成という制度上の問題を受け、法人本部から管理者・現場職員に至るまで、障害福祉制度への理解と意識の底上げが図られた。
- ・ スケジュール管理やモニタリング体制の整備により、支援計画の作成率・更新率が向上し、利用者一人ひとりに合わせた支援が実践できるようになった。
- ・ 職員間での支援共有が活性化し、チーム支援の質が明確に向上した。

2. 職場環境の改善と職員定着の促進

- ・ 定期的なヒアリングや内部・外部通報窓口の設置、管理職との個別面談を通じて、風通しの良い職場風土が醸成され、コミュニケーションが活性化。
- ・ 明確な役割分担（施設長とサービス管理責任者の分離配置）や報連相の整備により、職員の業務負担感や混乱が軽減された。
- ・ こうした取り組みにより、職員の離職率が低下し、支援の継続性が確保されている。（令和６年度は退職者なし）

3. 利用者満足度の向上と信頼関係の再構築

- ・ コロナ禍による制限下でも、柔軟な支援対応や感染対策が評価され、令和３年から６年にかけて、「職員の対応」「安心・快適性」等の満足度が全体的に向上した。
- ・ 宿泊行事の再開などにより、利用者にとっての活動の充実や生活の質の向上が期待されており、施設全体の魅力が高まっている。

4. 家族との信頼回復と情報共有の強化

- ・ 家族の満足度は一時的に低下傾向が見られたが、その要因を分析したうえで、定期報告書の配布や家族参加型イベントの再開など、双方向のコミュニケーション施策を展開中。
- ・ これにより、家族との信頼関係の再構築と施設への理解促進が進行しており、今後の満足度改善につながることを期待された。

5. 外部評価の充実と社会的信頼の確立

- ・ 第三者評価では、「本人主体の支援」や「地域交流」「やりがいのある活動支援」などが継続的に高く評価されており、施設の支援理念が着実に実践されていることが証明された。
- ・ 職員の育成や ICT 活用といった課題についても、改善策が具体化され、外部からの信頼性・説明責任の強化につながっている。

【総括】

令和 6 年度、すまいる梅丘では改善計画に基づき、運営全体の見直しと支援体制の強化に取り組んできた。特に、法人本部の障害福祉サービスに対する理解と支援体制の強化に取り組み、現場との連携を見直す中で、法人全体の意識改革を図ってきた。

施設長を中心とした体制のもと、職員間のチームワークと連携が深まり、現場には「働きやすくなった」「毎日が充実している」といった前向きな声が広がっている。こうした職場環境の改善は職員の定着にもつながり、本年度は退職者ゼロを達成するなど、安定した人材確保に一定の成果を上げている。

これらの変化は支援にも好影響を与え、利用者との関わりに笑顔が増え、家族からも「施設の雰囲気良くなった」との声が寄せられている。令和 5 年度のアンケートで示された懸念に対し、安心して任せられる支援体制が構築されつつあることを実感している。現在、施設では「支援の質の向上」「職員の意識改革と定着」「利用者満足度の向上」「家族との信頼関係の再構築」「外部評価の信頼性向上」といった多面的な成果が現れており、これらの取り組みを今後も継続・発展させていく。

また、利用者の主体性や生活の質の向上にも着実な効果が見られ、「開かれた施設づくり」を基本姿勢として、地域・家族・関係機関と連携しながら、より持続可能な支援体制の構築を目指していく所存である。

以上

Ⅲ 事業計画（すまいる梅丘）

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

すまいる梅丘の指定管理を担って19年を迎え、継続と改善を進め利用者を中心に家族とともに施設運営をしてきた。一方で支援を進めていく中、利用者の高齢化、二次障害、家族介護の問題による通所困難、家族自身の高齢化による家庭内介護の困難さ、親なき後の問題が表面化し、利用者を取り巻く状況は切実な課題となっている。この課題解決に関係機関と連携し問題解決に取り組んできた。

どんなに重い障害があっても、その人らしい生き方、生活を支援することを施設として関わっていき、利用者が主体性をもって暮らせるよう、様々な人と関わりを持ち、施設もサポートしながら、生活の豊さをめざし、事業を進めていく。利用者との関係性を大切にしたい上で、利用者の意見やニーズを反映した活動を展開し、自分らしい活動を通して、自律した生活を送れる支援を目指していく。関係機関、地域とのネットワークを形成しながら、利用者が必要とする社会資源のサポートが生活にいきわたるようにしていくことが重要であると認識している。主体的な生活を支え、利用者が健康で安心して利用できる事業を推進していく。

① 指定管理者を更新すること

指定管理期間中は、世田谷区立の施設を運営管理するという重要な責務がある。区の財産を預かることを念頭におき、より効率的かつ効果的に運営を継続する。

② 事業所の一体的な運営について

まいる梅丘・ほほえみ経堂の、一体的な運営は、主に給食・送迎・人事交流となる。単体の施設運営で完結するのではなく、事業所の機能を活かし運営を展開する。

③ すまいる梅丘における運営で大切にしていくこと

ア：利用者が安心して過ごせる施設運営を進める。

イ：利用者・家族・地域を大切にする。

ウ：安心・安全の居場所づくり。

a：危機管理体制の充実を図る。

b：快適な環境整備・維持管理を進める。

c：虐待防止や個人の権利を尊重する。

d：利用者が生きがいをもって、主体的に活動できる環境を整備する。

エ：働くもの「支援者」が、やりがい・いきがいをもって前進できること。

a：風通しのよい職場として働く仲間への思いやりを持てる環境。

b：すまいる梅丘としてチームで支援をする。

c：研修計画を充実させた人材育成。

オ：地域と連携し、福祉の充実を図る。

a：すまいる梅丘、各施設・関係機関との協同により新しい福祉の創造をしていく。

b：福祉という価値のある仕事を追求していくことの中で、福祉の仕事の専門性を高め共に成長すること。

カ：職員の能力、支援に対する気持ちを大切にする。

利用者の変化に気づき、利用者主体にした支援を行うために学習や研修により職員の支援技術を向上させ、職員のやりがいにつなげ、活動や運営の改善を図る。

キ：家族や地域と共につくる施設。

私たち法人の理念でもある利用者（家族）・地域との協同の考え方は、共につくる施設としてその精神を大切にする。

施設と家庭で利用者の状況について、日頃から連絡を取り合い家族の協力を運営に生かし、地域社会にある施設の役割を大切にする。

（２）今後５ヵ年の重点目標

指定管理者として指定を受け、この１９年間、利用者と家族と向き合っ共につくる施設を運営してきた。利用者の高齢化とその家族の高齢化は深刻な課題として、新たな問題への対応も求められている。利用者、家族と話し合いを継続し、施設としての役割や責務を果たし発展していけるよう取り組みをしていくことが重要である。せたがやノーマライゼーションプランの基本理念である「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」を世田谷区や関連機関、他施設、他法人、地域と共に目指してきた。地域共生社会の基本的な概念である「社会的包括」の実現。「世田谷インクルージョンプラン」の基本理念である「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え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」を目指し、将来の自律した利用者の生活のあり方を自ら選択・決定できるように施設運営を進めていく。

① 指定管理の責務を果たすための基盤整備と利用者主体の施設運営の継続

ア：具体的構想の基盤と今後の長期的な支援の構築。

イ：利用者会（自治会）・家族の会との連携した施設運営の継続と充実。

② 利用者支援の充実

利用者一人ひとりを大切に、選択した自分らしい生活を住み慣れた地域で送り、生活の主体者となることを支援の中心に据え、共に創る。

ア：利用者の高齢化・家族の高齢化の課題と利用者主体の施設運営基盤を整える。

イ：確実に個別支援計画を作成するにあたり、利用者の意思の尊重と家族の思いを大切にしていく。面談による丁寧な聞き取りをもとに個別支援計画の作成をする。職員間で内容の共有、進捗状況の確認を行うことにより、滞りなく個別支援計画を作成し、利用者の状況の変化を記載した記録から、利用者の状況に合わせた個別支援計画作成をする。

ウ：利用者・家族アンケートの結果から見える課題と解決に向けての取り組み。

③ 人材育成・職員専門性の取り組み

ア：支援姿勢の自己評価システムを取り入れたことによる研修プログラムの継続。

イ：実践研究、事例検討、PDCAによる問題解決の研修。

ウ：働く意欲を大切にする処遇改善とモチベーション管理の実施。

エ：世田谷区内における他法人（他施設）との交換研修の継続と拡大。

④ この間の支援で出てきたニーズへの対応

ア：利用者の重度化に伴う支援。

イ：利用者の重度化に対応する身体介護が職員の支援技術が問われ、職員の力量を上げる研修への取り組みを行う。

ウ：利用者の生活向上プログラムと機能維持の向上。(OT・PT・MT・ST との連携)

⑤ 施設環境整備・建物の老朽化の対策と施設維持管理計画

ア：施設内環境整備の施設点検の継続。

イ：軽微な修繕への取り組み。

ウ：施設内の 5S の実施。

⑥ 「協同労働」の現場づくりを推進

ア：法人の理念を大切に、地域に根付いた施設づくりを展開する。

イ：「利用者、家族との協同」「働く者同士の協同」「地域との協同」により「よい仕事」の実践を追求する。

ウ：梅丘商店街、豪徳寺商店街、山下商店街、都営住宅自治会、梅丘町会、しろやま倶楽部との取り組み。

2 事業内容

(1) 支援方針

すまいる梅丘は、利用者、家族の信頼を深めながら、関係機関と連携することにより様々な課題に対応する。

【基本方針・姿勢】

1. 施設基本方針

- (1) 健康で安全・安心な場としての生活介護事業を進めます。
- (2) 利用者のニーズに基づく個別支援計画を確実に作成し、実施します。
- (3) 活動を通してやりがいや生きがいを見出し、自立支援の促進を図ります。
- (4) 利用者のニーズに的確に対応し、「質の高い支援」の向上を図ります。
- (5) 地域との共生・家族との連携を図ります。

2. 施設の基本姿勢

- (1) 利用者の主権と人格を尊重し、その人らしい生活を支えます。
- (2) 一人ひとりの意思や希望に基づいた利用者サービスを提供します。
- (3) 地域社会で、その人らしく自立できるよう支援します。
- (4) 支援者としての「気づき」を大切に支援の質・専門性を高めます。
- (5) 利用者一人ひとりを尊び、生命を育み、幸せを求め、共に活力ある場を築きます。

【利用者構成：令和7年4月現在】

定員	25名（現員27名）25名（現員21名）
年齢構成	20歳未満（0人）・20～29歳（4人）・30～39歳（6人） 40～49歳（1人）・50歳以上（10人）
障害程度	身体障害者手帳 1級（18人）・2級（3人） 愛の手帳 1度（1人）・2度（5人）・3度（2人）4度（1人）
開所日	平日9：00～17：00 （職員出勤8：00～17：00）
閉所日	土曜・日曜・祝祭日 （年末年始12月29日～1月3日）

① 世田谷区民の福祉向上を担うこと

指定管理者としての責務を全うし、指定管理者としての責任を果たす。

世田谷区の「せたがやノーマライゼーションプラン」の基本理念である「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」を目指す。

地域共生社会の基本的な概念である「社会的包括」の実現を目指す。

生活のあり方を自ら選択・決定できるよう「せたがやインクルージョンプラン」の基本理念である「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を目指す。

② 利用者・家族・地域を大切にする

ア：利用者が地域で主体性を持ち自分らしい生活の選択ができるよう施設は単にサービスを提供する側の関係でなく、利用者主体の運営を利用者、家族、地域と共に創っていく。

イ：地域に必要とされる取り組みとして、施設の意義、価値を利用者とともに、地域との連携を高め実践していく。

ウ：安心・安全な居場所を提供

利用者への「体罰」「拘束」「虐待」等の知識を深める研修を定期的に行い、防止システムを構築し、「安全」で「安心」できる場を創造していく取り組みを家族と実践していく。

③ ニーズを的確につかみ、支援に反映させる

利用者との良好な関係を構築し、会話の機会を多く設け、施設の活動を通じて利用者の本当のニーズをつかみ、支援に反映させていく。

④ 利用者が生きがいをもって、主体的に活動できる場を提供する

ア：日々、利用者の変化に気付く資質を身に付け、傾聴を重視し主体的な活動へと発展させていく。

イ：創作意欲の向上としてアート制作の取組と身体機能維持を目的としたリハビリを生活の楽しみの一部とする。

⑤ スポーツへの取り組み

施設の活動として、どんな障害があっても、選択した活動に誰でも参加出来る様、道具

等利用してボッチャを主にスラローム、ボルック等取り入れスポーツを行う。

又、他の施設や高齢者、児童等、大会を目標としたスポーツ振興を地域、他施設、自治体との連携を図り共に活動していく。

⑥ 将来の生活設計

ケースワーカー、相談支援事業所、関係する社会資源等と連携し、家族を交え、ご本人の意見を尊重し、住み慣れた地域での将来設計を考え、必要な体験や経験の機会を設ける。

⑦ 地域との繋がり

ア：すまいる梅丘の取り組みを各施設・関係機関との協同により「総合的な福祉」を展開していく。

イ：イベントを通じ、地域の方々と共に協同の関係を築き、障害への理解を深めていく。

ウ：ボランティアの継続的な協力により地域の福祉力の向上を図る。

エ：利用者の居住している地域への活動を進めていく。

⑧ 人材育成、職員の専門性の構築

ア：職員面談・職員アンケートによる自己評価と個別研修計画の実施。

イ：内部研修及び資格取得支援の充実。

ウ：世田谷区における他法人（他施設）との交換研修の充実。

エ：介護技術研修の実施。

（２）個別支援計画

（ⅰ）基本的な考え方

個別支援計画作成に当たっては、利用者、家族の想いを受け止め本人の意向を尊重することが重要と考える。

生活介護事業における支援計画の管理運営・マネジメント体制を整備し、利用者本人及びその家族の意向を前提とした上で、利用者の障害特性・生活環境、福祉制度の不備・利点を十分考慮し、社会で利用者が安心して主体的に地域生活を実現するための個別支援計画を策定していく。

（ⅱ）個別支援計画未作成に関する改善計画

令和４年４月から令和６年１月までの期間、一部利用者の個別支援計画が未作成のまま支援が継続されていた。二度とこのようなことが起きないようにするために、改善計画を作成し、昨年度はその改善計画を遂行してきた。引き続き、法人本部、事業本部とともに継続して再発防止に取り組む。

個別支援計画作成に当たっては、利用者、家族の想いを受け止め本人の意向を尊重することが重要と考える。

【個別支援計画未作成に関する改善計画】

改善項目	実施内容	重点行動
法人本部の意識改革	障害者総合支援法等の理解深化のため、法人本部の障害者分野プロジェクト見直し、生活介護分野会議立上げ。学習会・ケース検討会実施。	生活介護分野会議の内容の提案・学びの強化。 会議の継続。
管理者・サービス管理者の意識改革	施設長とサービス管理責任者を分けて配置し、月1回ヒアリングを実施。	継続的なヒアリングと施設の状況把握。
個別支援計画のスケジュール確認と進捗状況の管理	支援会議の実施状況や個別支援計画の作成・モニタリング進捗を月次でエリアマネージャーがチェック・報告。	支援会議の継続実施と必要に応じて法人本部からの支援を実施。
障害福祉サービス研修の実施	個別支援計画作成の学習会を施設長やサービス管理責任者向けに開催。	継続的な専門研修の実施。 チームでの支援を遂行するため、個別支援計画のプロセスの重視。
関係法令の研修強化	障害者総合支援法、虐待防止法などの関係法令について、eラーニングや現場研修を定期実施。	制度改正内容の周知徹底。 個別支援計画の作成・見直し。ケース検討会などに活かす。
法令・年度協定の理解深化	法令改正研修や資料配布、チャット式相談窓口設置。	研修の全職員の参加・理解。
管理体制の再構築	相互監査の実施要綱策定、法令遵守管理者・担当者配置、研修実施。	相互監査実施要項の徹底。 相互監査担当者への研修実施。
相互監査内容の見直し	140項目以上のチェックリスト作成、研修実施。	法令遵守・監査精度・職員の学びを継続強化。
内部管理体制基本方針の策定	「コンプライアンス含む内部管理体制基本方針」作成、eラーニング研修導入準備。	研修の継続で全職員の理解の浸透。
事業本部の法令遵守管理方針策定	法令遵守管理方針作成、定期会議、内部通報窓口設置。	継続的な法令遵守会議の実施。通報窓口の周知徹底。
法人本部・事業本部のサポート強化	エリアマネージャーの役割明示、職員会議出席、巡回・ヒアリング、月次報告作成。	エリアマネージャーの巡回・会議・報告で現場連携を強化。

障害福祉サービス事業本部体制見直し	エリアマネージャーの定期的な巡回、連携会議を実施。	定期巡回と連携会議で現場連携を強化。
風通しの良い現場づくり	月1回のミーティングで意見交換の場を設けるほか、匿名アンケートや相談窓口を設置。管理職による定期的な個別面談も実施。	多様な意見収集手段で職員の声を継続的に把握し、運営に反映・活用。
利用者特性に合わせた支援の確立	個別支援計画に基づき利用者の行動・反応・成長を共有し、支援方法の見直しを実施。職員間での議論を通じて、翌日の支援に反映させている。	利用者状況共有と支援方法の継続的見直しを職員間で推進。詳細な記録と定期カンファレンスで支援質を高め、迅速な見直しを徹底する。
報連相の適正化	業務連絡や引継ぎを明文化したマニュアルを整備し、報告・連絡・相談のフローを明確化。日々の記録や会議での確認も徹底する。	定期的なマニュアルの見直し・更新の実施。 報連相の研修等で更なる実践方法の理解。
外部の目を入れる	外部の専門家や第三者評価機関による定期的なアドバイス・評価を導入し、業務や支援の客観的な視点を得る。	外部専門家、第三者機関等の定期評価、助言、研修を実施する体制の整備。

（３）活動プログラム（週間・月間等）

（ⅰ）基本的な考え方

施設で過ごす重要な時間として活動がある。利用者のニーズに対して可能な限り取り入れプログラムを柔軟に変更する対応をしていく。

グループで行う活動や個別で活動する時間を設定し、一日、一週間、一ヵ月間、一年間の活動サイクルを創り、障害の特性や本人の興味・関心等を十分に考慮したプログラムを設定する。

地域の資源や社会と結んだ主体的でその人らしい生活の在り方を支える活動を展開する

（ⅱ）具体的な提案

① 一日の活動プログラムと週間プログラムの基本的な流れ

ア：プログラムは基本的に２つの静と動の活動の中から利用者が希望する活動を選び実施する。

イ：レク運動（ボッチャ・車椅子スラローム・ボルック・ターゲットボッチャ等）を行う。

ウ：アロマの香りを使用して、心身共にリラックス出来るように、静かな空間を設定して、五感で楽しめる活動を行う。

エ：音楽に合わせて Hura(フラ)の動き、ハンドモーションを行う。自由に個々の表現を導き出せるような「手遊びフラ」を取り入れていく。

② 一日を通じての活動

ア：身体機能維持のため、個別の運動時間を重視し、4グループに分けて運動グループを設定する。

専門職であるPT・OTのアドバイスを基に個別の運動プログラムである立位、歩行、ストレッチを各利用者が週1回、運動活動に参加し行う。

利用者の機能維持のための運動を2つのグループに分けて(水曜日・木曜日)に行う。

イ：月2回の音楽療法活動。(金曜日)

障害の特性及び利用者同士の関係性に配慮した音楽療法グループとして、2つ(赤・白グループ)の編成で、音楽療法を行う。

③ 個別活動

半日個別活動を週2日(火・木曜日の午前・午後)行う。活動中の過ごし方は利用者の意思を尊重し、プログラムを組み立てる。内容の充実のため、同行職員と相談をし、目的を持った活動を行う。

金曜日は、月2回の音楽療法と一日個別活動、アロマリラックス、創作活動、の組み合わせで行う。

④ 月間プログラム・年間プログラム

ア：一週間の活動プログラムをベースに1ヵ月間、一年間の流れを作る。

月案については利用者に報告し、活動プログラムの予定等について共有する。

又、一年間の行事(イベント)など年間スケジュールとして報告し、行事等の取り組み時に再度、具体的な話し合いを設定する。

イ：一日個別活動を年一回外出して行う。

ウ：一日小グループ活動(各3名位)を年一回行う。

⑤ 行事等企画プログラム

一年間の行事計画について、主な行事(すまいるまつり、宿泊行事、年末交流会、地域交流会)のイベントについては、行事担当者が利用者に提案、意見を集約して活動に組み入れ行う。

⑥ 相談・心理相談の実施

ア：年12回、区の心理相談を行う。

施設での過ごし方のストレス、現在抱えている悩みや将来への不安を軽減できることを目的とする。その内4回は一日を通しての実施を予定している。

イ：利用者の変化や利用者本人からの申し出に応じて職員による利用者との相談を随時行う。

【日課と週間プログラム】

	月	火	水	木	金
8:20~9:40	利用者受け入れ				
9:40~10:00	朝の会・すまいる体操(身体・口の体操)				

10 : 00 ～10 : 15	お茶・移動介助・トイレ介助				
10 : 15 ～11 : 15	創作活動←削除 ・運動① ・ターゲット ボッチャ	創作活動←削除 ・運動② ・創作活動 ・レク運動等	創作活動←削除 ・運動③ ・カラオケ	創作活動←削除 ・運動④ ・ボッチャ	・音楽療法・ グループ←削除 ・創作活動
11 : 15 ～13 : 15	お茶・移動介助・トイレ介助・昼食・休憩				
13:15 ～14 : 15	手遊びフラ	リラックス ギター演奏	・リラックス ・レク運動 ・利用者会等	・リラックス ・五感を楽しむ	・音楽療法 ・アロマリラックス ・創作活動
14 : 15 ～14 : 30	お茶・移動介助・トイレ介助				
14 : 30 ～14 : 40	帰りの会				
14 : 40 ～16 : 00	帰りの準備・利用者の送り出し				

※ 1 : 朝の会ミーティング後、すまいる体操で身体を動かして一日を始め、健康観察も同時に行う。

週の始めは一週間の予定を利用者が見通しを持てるよう、職員と共有する。

※ 2 : 帰りの会は、一日の出来事を振り返り、翌日のプログラムや行事の確認を行う。

※ 3 : 創作活動は和紙制作・ミシン活動・アート制作を行う

※ 4 : 半日個別活動(火・木)・一日個別活動(金)

(4) 食事(給食)

(i) 基本的な考え方

① 日常的な塩分の過度な摂取やカロリーオーバー等は、車椅子に乗り、運動量のない利用者にとっては成人病などを発症する危険がある。体重の増加による歩行困難、上肢による支えの困難等、様々な問題が発生している。この問題を家族とも共有し「健康であるための食育」として、お昼には塩分控えめの600キロカロリー前後の食事の提供を行う。

調理の工夫や食に関する利用者アンケートの意見等を参考に、おいしい食事の提供に努める。

② 介助の必要な利用者には介助を行い、安全に食事ができるよう嚥下等に気をつける。

状態の変化が見られた利用者には専門職 ST のアドバイスをいただき、安全で楽しい食事の場となるよう雰囲気づくりに努めていく。

③ 給食の提供は「ほほえみ経堂」の「給食現場」からの提供を受けるため、配送等「ほほえみ経堂」との連携を強めていく。又、給食の提供には安心、安全はなくてはならず、調理場を常に清潔に保つための清掃、消毒を行い、煮沸消毒も合わせて行う。

④ 調理に携わる職員は月に一度の検便検査を行う。その結果を法人本部へ報告。

食事介助をする職員全員、月一度の検便検査を行い異常がないことを確認する。

（ii）具体的な提案

① 利用者状況に配慮した食事提供

利用者の健康維持と一人ひとりの健康状態を考慮したバランスの取れた給食サービスを実施する。利用者一人ひとりの健康状態を十分に考慮し、健康の維持、増進を基盤に据えた、バランスの取れた給食サービスを実施する。

② 栄養教育（食育）の実施

ア：栄養士による、「食」に関する知識や健康について学ぶ機会を設定する。

イ：栄養士と食育相談の上、献立に反映させる。

③ 会議等

給食担当学会議・給食運営会議を定期的実施する。

給食担当学会議・給食運営会議は、2～3カ月一回の会議を実施し、利用者状況、職員の食状況、食事意見等を取りまとめ、献立表の工夫ほか、給食全般に関する諸問題の改善に向けた検討を行う。

④ 食事・環境の改善

ア：ほぼえみ経堂給食と連携して、食事メニューの工夫や嗜好調査を実施する。

イ：食堂の配置や食事環境の整備を行うことや給食に関するアンケートを取り意見、要望を受け付け反映させる。

（5）利用者の高齢化への対応

（i）基本的な考え方

利用者の身体機能維持の為、施設内での運動等を継続して行っていく。

利用者の高齢化に伴い、家族も高齢化している。その為、家庭での介護が困難になる事例も発生している。利用者家族と勉強会の場を設ける、相談支援をはじめとする関係機関との連携を進めていく等、将来のことも見据え、社会資源の活用を勧めていく。

又、利用者の身体機能維持の為、施設内での運動等、継続して行っていく。

（ii）具体的な提案

① 社会資源の活用

ア：社会資源の利用

イ：身体機能の維持

身体に障害があることで、筋力の低下や残存機能の低下が通常より進んでしまう。二次障害による痛みやしびれ、握力の低下、歩行困難など多岐にわたり寝たきりになることもあるといわれている。家族と相談を行い、施設外での水泳などの一定した運動やリハビリ等の取り入れを提案し勧めていく。

ウ：食育

体重増加等による生活習慣病等にも配慮が必要である。

食事の在り方やカロリー制限など食育相談を設ける。

家族面談時等、家庭での食事の様子を伺い適切なアドバイスが出来るよう心掛ける。

② 施設での運動

利用者の高齢化による身体機能の低下を受け、専門職によるアドバイスによる身体機能の状態にあった運動プログラムを行う。

ア：運動の目的

生活を営む上で、身体機能維持、低下防止の為、残存機能の有効活用した支援に努める。運動という観点だけでなく、利用者変化に職員が気付く機会となり、家庭、医療、リハビリ事業者との連携を図り、多角的な支援へ繋げる機会としていく。

イ：運動の内容

P T・O Tと連携。アドバイスを受けて一人ひとりの身体状況に合わせた運動を職員と利用者が、一対一で行う。

ウ：運動の手法

a：利用者を4グループに分け、職員を配置する。

b：その日の体調に留意し、無理のないよう行う。

c：身体状況に合わせてP T・O Tと連携し、本人に確認した上で(適宜、)運動メニューの変更を行っていく。

d：実施後、記録を取る。

f：車椅子からマットに降りて身体ほぐしを行う。歩行器による歩行運動や立位保持機や手すりを使用した立位を取る。

g：プロンキーパーを使用し、ほぐしやストレッチを行う。

(6) 作業活動(創作活動を含む)

(i) 基本的な考え方

社会性や自己表現の場として、意欲的に取り組める創作活動を行う。創作意欲の向上と身体機能維持の取り組みとし、無理のない利用者主体の活動とする。

(ii) 具体的な提案

① 和紙

牛乳パックを再利用し、再生和紙はがき、再生和紙の画用紙、メッセージカード等を作成する。工程の細分化と道具の工夫により最も多くの利用者が携われる活動となっている。又、利用者の意見を取り入れることにより創作意欲の向上も図ることが出来、手先を動かすりハビリの機会ともなる。

作成された和紙は他事業所とのコラボレーションにより新たな作品への展開していく。

② ミシン

本人のペースに合った工程を組む。参加希望の利用者の作業能力により、ミシン掛け、糸や模様の選択等出来ることを作業に活かしコンピューターミシンを用いて、布巾を作成する。

③ 工程・道具の工夫

作業の工程などは、作業を始める前に利用者と相談し進めていく。また、多くの、利用者にも関わりを持ってもらうために、道具の固定や安全に使用していただくための工

夫をし、使いやすさを追求している。

④ 販売会を通して地域との交流

社会経験の機会を増やす活動として、利用者と一緒に販売活動を実施する。

年間計画を作成し、行事や地域のイベント等、積極的な参加を進める。又、売上や販売状況は利用者会で報告する。

⑤ 作業料

作業や創作活動で制作された作品は販売会での販売やお寺への納品によって作業料を得られるが、機能低下により作業効率が下がり、生産量が減っており、入金も少なくなっている。作業料の収入は利用者会に入金し、イベント時などに活用していき、利用者全員に分配する。

⑥ 創作活動

利用者のニーズに対応し、生活の充実と経験の拡大、自己表現を図るため、書道や絵画、手芸等、アート創作活動を実施する。活動にはボランティアの参加も図りながら、楽しみも深められるように支援する。

日々の創作活動が、形に現れ作品となり、地域の展示会に出品できるよう利用者と相談の上、取り組む。

ア：世田谷区障害者オムニバス展への出展。

イ：世田谷区障害者アート展へ出展。

ウ：東京都障害者美術展への応募。

エ：豊島区パラアート国際交流展への応募。

オ：作品のレンタル、販売の取り組みによる社会参加。

（７）作業活動以外の所内活動

（i）基本的な考え方

ゆったりとした時間の中で、利用者自身が手ごたえを感じられるようなプログラムを組み、生活の充実と経験の拡大に向けた活動とする。

目的：リラックスプログラムの時間に利用者の意見を取り入れたリラックスする活動空間を設け、施設の生活を楽しみ、活動のメリハリをつける。

利用者全体のプログラムとして企画、実施、内容は利用者の意見を取り入れ、職員と相談し、一緒に企画する活動とするものもある。

（ii）具体的な提案

① レク・レク運動活動

カラオケ、ボッチャ、ターゲットボッチャ等、楽しみやゲーム性を含んだスポーツ活動を行う。

② 音楽療法

月２回行う。音楽療法グループを利用者の特性を考慮して２班に分け、利用者の意見や意向を反映した演奏内容を決め、機能を活かした楽器の演奏により、自己表現の活動をする。その成果の発表場所として、施設の行事等にて披露をする

③ リラックスプログラム

ア：地域ボランティアの協力により、活動を展開。リラックスや血行の促進に繋がるアロママッサージやネイルによる自己表現の機会を提供する。

イ：五感を感じながら、心身をリラックスする。

ウ：すまいる喫茶。

喫茶で楽しむ飲み物、お菓子は利用者と職員とで買い出しに行く。買い物という社会参加の機会、仲間の好みを考えることによる協調性、自分の勧める食品の購入という意思表示を楽しみの活動で実現する。

（８）所外活動

（i）基本的な考え方

施設を取り巻く近隣地域や社会との繋がりをもった活動は、利用者の生活の充実と社会参加の拡大、ニーズに応じていくものであると考える。所外という普段と異なった環境における活動は、利用者の意向の反映と自己実現、安全面に十分配慮したうえで利用者と計画、実施する。

（ii）具体的な提案

① 半日個別活動

職員と１対１で活動をする。活動内容を一緒に考え、計画、実施。

利用者個々に対して月１～２回の個別活動の時間を設定し、利用者の個別ニーズに応える。職員と一対一での外出（ショッピング・喫茶・体験）や調理、創作活動、学習等、利用者との話し合いを丁寧に行った上で内容を決定する。

② 一日個別

担当職員が、利用者のニーズの掘り起こし、外出先を相談、企画書を作成し、外出。普段の外出と違い一日を通しての外出の為、少し遠出する事が出来る。

③ 自主生産品販売

区主催の催事等や地域で行われるイベント、他施設のイベント、販売会などに参加し、販売を通じて、社会参加、地域との交流を深める。制作した自主生産品を利用者自身が販売に関わることにより、制作意欲の向上や活動のやりがいに繋げる。

④ その他

活動に必要な物品の買い物。音楽鑑賞、アート展見学、行事の宣伝、協力依頼等で外出の機会を設ける。に外出する。

（９）行事（宿泊・祭り等）

（i）基本的な考え方

行事は季節に応じた取り組みや施設と地域が交流するイベント、宿泊行事等を計画する。

行事は利用者にとって施設内での活動と異なった仲間や職員との交流を通して、社会生活の協調の大切さや喜びを実感するものである。

地域交流は施設の地域参加による施設の位置づけを鮮明にし、ネットワークを形成していく取り組みとなる。地域に根付き、開かれた施設として、障害者の理解を深めるよい機会とし、利用者が社会生活を送る基盤の形成する機会としての取り組みや活動とする。

(ii) 具体的な提案

① すまいるまつり(6月)

施設のおまつりとして開催。利用者役員会、利用者会にて内容を企画し、家族、地域、他施設とも連携した利用者の主体的な取り組みの行事とする。

おまつりを通じた地域との交流により、利用者、施設が協同していける関係性を築いていく。

② 夏の特別プログラム(8月)

帰省や家族旅行する利用者が多く、通所される利用者に楽しんでもらえるようにプログラムを設定したが、現在では夏のイベントとして開催している。

3日間に亘ってイベントを開催。利用者と企画する内容と職員が企画し、楽しんでいた内容としている。

ア：レクリエーションの要素も含んだスポーツを行い、身体を動かす。

イ：浴衣や法被をまとい、屋台での買い物等、縁日の雰囲気を楽しむ。

ウ：リラックスした空間づくりやイベント食を楽しむ。

③ 宿泊行事(施設としては年2回、各利用者は1回の参加)

リフトバスを手配し一泊旅行を行う。人数が多い為、2班に分け実施する。

利用者の社会体験と興味関心拡大の機会として位置づけると共に、旅行を楽しみ、利用者間の親睦を深めることを目的とする。

年一回、全利用者を対象に2班に分かれ、一泊二日での行程を組む。利用者行事(宿泊)実行委員会を中心に企画、計画し、利用者は役割を持って行う。

④ 秋の味覚祭(11月)

秋の味覚を楽しむと同時に、秋ならではの雰囲気イベントを通して楽しむ。

⑤ 年末交流会(12月)

施設で活躍しているボランティアを招待し、日頃の感謝の気持ちを表す会として、一日の行事を通じ利用者と一緒に交流を深める。

⑥ 季節行事

季節行事として、新年会、成人を祝う会、豆まき、お花見、年末年始行事の飾りものに代表される季節の飾りつけを行う。

⑦ 入所式(新規で利用者がいる場合)(4月)

新規利用者の紹介と歓迎を利用者、職員全員で行う。

(10) 介護

《生活介護の取組》

(i) 基本的な考え方

基本的介護・支援を行うに当たっては、安全面を十分配慮しながら利用者の自立と尊厳を損なわないようにする。利用者一人ひとりがもっている生活習慣や文化、価値観を理解しながら、食事、排泄、移乗、服薬、更衣等の具体的介護の場面において、利用者が安心して介護を受けられるようにしていく。対人援助の基本的な原則を踏まえ、自立支援(自分

のでできる事は自分で行う)、自己選択、自己決定を尊重し、支援する側の専門性も高めていく。

施設で配置している専門職との連携した取り組みや限られた施設環境の中での工夫を行うことで、様々な利用者のニーズに対応した支援を行っていく。

(ii) 具体的な提案

① 日常の支援と専門職との連携

食事、排泄、移動等の介護については、各利用者の特性及び身体状況に配慮し支援を行う。

② 嘱託医の定期的健康相談

③ 看護師による健康管理と予防対策

④ 専門的支援（理学療法士・作業療法士・区の心理相談）

ア：理学療法士活動

理学療法士（PT）は、月2回、利用者一人ひとりの身体機能維持や高齢化に伴う身体機能低下の課題について対応する。

イ：作業療法士活動

週1回の作業療法士（OT）による作業・活動場面における個別的対応。

その他、OT、PTの連携により、身体機能維持、活動環境の改善を図る。

ウ：区の心理相談

心の相談を月1回定期的に実施。利用者が自ら相談したい事（生活、対人、家庭等の心理的な問題）をはじめ利用者の心の相談窓口としての役割をもつ。心理的にサポートが必要な利用者の支援に対して連携した取り組みを行う。

エ：コミュニケーション

傾聴の姿勢を大切に本人の意向、思いを受け止めながら丁寧に対応する。介護の基本原則を踏まえ、本人の自立を妨げないようにする。呼称については尊厳ある対応をする。

オ：職員の専門性の確保

a：介護技術及び支援の専門性を高める研修を計画的に進める。

b：介護、支援を見直し、改善するために事例検討やカンファレンスを実施する。

《家庭内での介護・支援》

(i) 基本的な考え方

施設として、家庭内の介護や支援において、利用者や家族と相談を行い、必要に応じて、担当ケースワーカーや相談支援事業者と連携しながら、家族の介護負担の軽減と利用者にとって、自分らしく生活出来るよう提案する。

(ii) 具体的な提案↓具体的な支援の提案内容が不明

ア：家族の高齢化により介護の負担軽減の為、訪問介護が必要と判断した場合。

イ：利用者が明らかに通院を必要としている疾病を感じられ、尚且つ家族が病院等に連れていけないような状況と判断した場合。

ウ：入浴が明らかにされていないと判断した場合。

エ：居宅で訪問マッサージ等の社会資源の活用が望ましいと判断した場合。

(1 1) 就労支援の取組み

該当なし

(1 2) 工賃アップの取組み

該当なし

(1 3) 自立生活に向けた支援

該当なし

(1 4) 短期入所の取組み

該当なし

(1 5) 医療的ケアの対応

利用実習生の受け入れ、および通所に向けて、医療的ケアの相談が増えている。

利用者の中にも今後、医療的ケアが必要になることも見込まれ、施設では設備面で可能な、胃ろう・喀痰吸引(常時ではない)の体制を整えていく。

特別支援学校との連携、看護師の配置、職員の資格取得・研修等により体制を整える。

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

利用者支援に関しては本人中心が基本だが、家族の理解と協力がなければ本人らしい生活の実現の意見の反映が困難な場合がある。家庭との情報の共有によるコミュニケーションを大切にし、信頼関係を深めながら、連携を図っていく。

(ii) 具体的な提案

① 家族会(家族懇談会)の開催

基本的に「家族の会連絡会」を定期的に行い、日々の活動やイベントの写真をスライドで写し、施設の運営・活動状況又、必要な事務的連絡を家族に報告すると同時に、意見、要望、悩みを共有し、大切な意見交換の場、相互の情報共有の場として位置づけていく。

家族懇談会を開催し、職員全員と家族が一堂に会し、食事を介して、和やかな雰囲気の中で、意見交換、交流・親睦を深め施設運営に活かしていく。

② 家族面談

家族面談は次年度個別支援計画作成にあたり、ご家庭の考え方と利用者の意向の共有を目的とし年1回設け、必要に応じ家庭訪問を実施の検討。一人ひとりの家庭での生活状況を把握し、支援に活かしていく。共に施設を創る関係を築き、家族の要望や願いを受け止め、個別支援計画や運営に反映させていく。

③ 学習会・講演会等の開催・参加

家族が学習したい事や地域に発信したいテーマを検討し、学習会や研修会を提案、一緒に企画する。

外部による講演会の情報の共有をし、ご家族と考える機会の提供をする。

④ 行事の取り組み

施設の行事において、参画できる行事については、家族の会と連携、協力して取り組ん

でいく。

（２）地域との交流・連携

（i）基本的な考え方

どんな重い障害をあっても、「住み慣れた地域の中で暮らしたい、働きたい」という思いや「安心して選択した自分らしい生活をおくりたい」という思いを実現していくことは、地域全体の課題として捉えていくことが重要だと考える。施設が課題を抱え込まず、「障害」をもって生きるということはどういうことなのか、どのような困難に直面しているのか等、広く実態を知ってもらうことを大切にしたいと考える。そして、施設と地域が一体的になり、支え合う関係になれるように進めることが重要であると考え。

（ii）具体的な提案

① 地域交流行事

地域のまつりとして位置づけが確立しつつある「ふくふくスタンプラリー」と施設のイベント「すまいるまつり」を実施していく。

「地域交流会」を実施していく。

② 町内会・自治会等・商店街との連携

施設環境は、４５年を経過した都営住宅１階部分を使用している。

近隣地域との関係、連携が重要となっている。

施設が入っている都営住宅の自治会と連携をとり防犯等の安全面での情報共有、福祉避難所の具体的連携を図るため町内会や商店街への参画を進めていく。

③ ボランティア・見学・体験等

世田谷ボランティア協会、梅丘ボランティアビューローと連携し、ボランティアの受け入れを実施していく。近隣の小学校、中学校のボランティア体験及び福祉体験を積極的に受け入れていく。又、見学の受け入れを積極的に行い障害者の理解をより深められるように取り組んでいく。

④ 広報・宣伝（施設だより・ホームページ）

機関紙として「梅の実だより」を季刊ごと発行し、利用者、家族、地域の関係者への発信を行う。又、開設ホームページを活用し、より多くの方に施設を知っていただける機会を設ける。

⑤ 自主生産販売による地域交流

利用者が作製する自主生産品を近隣の地域住民対して、販売する中で、利用者の理解、交流を深められるよう取り組む。

⑥ 関係機関との連携

自立支援協議会に参加し、委員としての役割に努める。地域の課題等に共に取り組み、関り、交流を深め支援や利用者の自立した生活の実現につなげていく。

社会福祉業議会主催の勉強会やイベント開催に施設として共同し、連携していく。地区サポーターの会合の場所として施設を利用し、地域交流の場とし、施設として地域に還元できることを共に考える。

梅丘商店街振興会をはじめとする地域の団体活動に積極的に参加。利用者が地域に支えられ生活しやすい環境、基盤づくりを施設として取り組む。利用者の居場所づくりも目的とする。

⑦ 地域との交流

世田谷区立保健医療福祉総合プラザ(うめとぴあ)、商業施設、他施設、すまいる梅丘が会場となり、開催される地域のおまつり「ふくふくスタンプラリー」を北沢法人会を中心に共同して開催。近隣住民や多くの方が来場される。施設公開をし、アート展や車椅子体験を通して障害の理解の機会と、「すまいる梅丘」を知っていただくことを目的として地域との交流や協働に繋げる。

(3) ボランティア活用

(i) 基本的な考え方

施設の活動・行事には不可欠となっているボランティアは利用者支援を支え、地域との交流を深める大切な存在となっている。施設の行事や活動を部分的にお手伝いいただくための位置づけではなく、ボランティアと施設の主体的な活動が地域の中で生まれ、活動や行事を通じて共に創り出していく。

(ii) 具体的な提案

① 「すまいる梅丘ボランティア受け入れ要領」に基づきボランティアの活用を図る。

② 社会参加の位置づけ

行事ボランティア・作業ボランティア・専門職ボランティア・余暇活動レクリエーションボランティアとして外部からのボランティアを積極的に受け入れる。

③ 実習生・研修生の受け入れを通じて

福祉系大学、福祉専門学校等、社会人の実習生を受け入れ、実習後も施設を理解し協力者となっていただけるようにボランティアとして随時受け入れる。

④ 障害者や障害福祉に理解のある人材の育成

小・中・高校等、福祉教育・地域福祉の向上の視点から関係機関の連携を広くし、将来のボランティア養成に積極的に関わっていく。

⑤ ボランティア関係機関との連携

世田谷ボランティア協会・梅丘ボランティアビューローとの連携を強化していく。

機関紙やホームページ等を通じて積極的に募集を行いボランティア受け入れの活用を図る。

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）

(i) 基本的な考え方

世田谷区における災害対策・福祉避難所マニュアルを受け、地域の関係機関と連携し、施設及び地域の防災に努めていく。危機管理要綱及びマニュアルを点検・整備し、リスクマネジメントの視点に立って組織的に取り組む。

(ii) 具体的な提案

① 防災訓練

消防計画に基づき地震・火災を想定した避難訓練を月 1 回実施し、その中で年 2 回は消防署の指導の下、防災訓練及び研修等を行う。また、町内会や商店街、地域と連携した福祉避難対応を進める。主催する近隣地域の防災訓練にも参加する。

② 災害時福祉避難所協定

区と連携しながら協定内容に対応できるよう体制を整備するとともに、町内会等近隣地域と連携した福祉避難所対応を進めていく。

③ 危機管理体制の充実

ア：防犯・防災の対応、事故防止対策及び維持管理を徹底する。

利用者の安全管理を徹底させ、リスク対応シート（ヒヤリハット等）を活用すると共に、危機管理マニュアルに基づく速やかな対応を図る。

イ：防災計画により、火災、震災を想定した避難訓練を実施する。

ウ：施設の維持管理について点検し、安全管理を徹底する。

④ 緊急連絡網の整備

ア：利用者家族への緊急連絡網の整備

イ：職員の緊急連絡網の整備

ウ：組織緊急連絡網の整備

⑤ 火元責任者配置の基、環境の整備及び防災の意識を高める。

⑥ 福祉避難所施設との連携を協議し緊急時の対応を構築する。

⑦BCP（事業継続計画）委員会を設置し、研修・訓練を実施する。緊急事態が発生した際は計画に従い、事業の継続や速やかな復旧を図る。

（２）健康管理

（i）基本的な考え方

利用者の健康管理は、嘱託医及び看護師による専門的なケアと医療機関との連携を活用して行う。日常的に職員が利用者一人ひとりの表情・行動を観察し、バイタルチェックを実施するなど問題の早期発見に努める。難病等の重度化や肥満による生活習慣病のリスクが大きな課題となってきたため、家族や医療機関と緊密に連携しながら対応していく。嘱託医等による健康相談等を実施し、利用者の安全・安心を確保していく。

（ii）具体的な提案

① 健康チェック

毎朝看護師または職員が利用者のバイタルチェック、月初めに体重測定を行い、その結果を全職員で把握して日中支援に反映させる他、経過観察の資料としても活用する。

② 健康相談

嘱託医による健康相談を月 2 回実施する。また、地域の医療機関とのネットワークを構築する等の連携体制をとっていく。

③ 定期健康診断

世田谷及び北沢保健福祉センターにおいて年 1 回実施する。その結果を基に、家族や主治医、嘱託医と連携して健康管理を行う。

④ 服薬管理と予備薬

日中に服薬がある利用者に対して、漏れが無いように看護師、職員が連携して管理する。管理に際してはチェック表及び専用のケースポケットを活用する。

(3) 衛生管理及び感染症対策

(i) 基本的な考え方

施設における衛生管理及び感染症対策は、利用者の安全と安心を守るために不可欠である。施設内の徹底した管理対策を実施すると同時に、定期的に利用者及び家族への注意喚起を行う。

(ii) 具体的な提案

① 衛生管理

保健衛生担当を配置し、計画的に取り組みを進める。出入口に手指消毒液、手洗い場に石鹸とうがい薬を配して、職員がサポートしながら使用を徹底する。作業と食事が同じテーブルの消毒、給食配膳時の手指消毒も徹底する。食器類の消毒及び冷蔵庫内の清掃を定期的実施する。

② 感染症対策

新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ・ノロウイルス等の流行に備え、都及び区の通達に従う。法人組織の感染防止マニュアル等に従って対応する。

ノロウイルス対策として嘔吐物処理セットを完備する。予防策として施設内の保清・消毒、湿度管理の他、利用者・職員の手洗い及びマスク使用を徹底する。また、掲示物や連絡物、利用者への日常的な声かけ等、注意喚起を徹底する。

③ 感染症・食中毒予防およびまん延防止委員会の設置

委員は職員の中から選出し、定期的に研修や訓練を計画・実施する体制を整えます。職員一人ひとりの感染症対策に関する知識・技術の向上を図り、利用者の安全と安心の確保に努めます。

5 個人情報保護

(i) 基本的な考え方

個人情報の保護に関する法律及び世田谷区・法人の規定に則して対応する。個人情報の利用にあたっては、その目的と内容を明確にして全利用者と同意書の取り交わしを行う。また「個人情報使用目的」を掲示し、個人情報についての管理を実施する。

(ii) 具体的な提案

① 個人情報の使用目的

個人情報の使用については、事前に知らせ、掲示等活用し周知を図る。

② 情報管理（アンケート調査）

施設の機関紙及びホームページに掲載する個人情報については、事前に利用者に対してのアンケートを取り、個別に許可を得るなどして対応する。

③ 誓約書

職員が入職する際には、必ず個人情報保護に関する規約を理解した上で、誓約書の提出を義務付ける。

④ 文書管理

文書管理規定にて個人情報を含む書類の扱いを明記し、該当する文書に関しては、管理を徹底する他、不必要書類の廃棄、ファイルの定期的更新等を行う。

⑤ パソコンの管理

パソコンの扱いに関しては別途マニュアルに基づき、端末及びデータ、パスワードの管理、ウィルス対策を行うと共に、個人機器・媒体の持込やインターネット、Eメール利用に関しての制限を徹底させる。

⑥ USBメモリー・ハードディスク管理

ア：USBメモリー・ハードディスクの使用時、使用者が解るように管理する。

イ：管理者は定期的に実物を確認する。

6 権利擁護

(i) 基本的な考え方

利用者の権利を擁護するにあたり、まず事業者として「障害者虐待防止法」や「障害者差別解消法」等の関連法令を遵守し、個別性と尊厳に配慮した支援を実施することが基本である。

成年後見制度の活用や、社会福祉協議会等の専門機関との連携により、権利擁護体制を多面的に整備する。また、利用者と支援者が対等な関係性を築くことを前提に、権利擁護の意義を「本人への権利侵害の解消と予防」および「サービスを利用する権利の行使の支援」と位置づける。職員の資質向上と支援技術の研鑽に継続的に取り組み、権利擁護の視点を日常的な実践に根づかせる。

(ii) 具体的な提案

① 関連法令の遵守と専門職団体との連携

社会福祉法の趣旨を踏まえ、「良質で適切なサービス」の提供に努めるとともに、「障害者虐待防止法」や「障害者差別解消法」などの関連法令を遵守する。

成年後見制度の活用や社会福祉協議会等の地域生活自立支援事業との連携により、金銭管理、サービス利用援助、書類預かりなど、利用者の生活支援体制を整備する。

② コンプライアンス研修の実施

法人内における「コンプライアンスを含む内部管理体制の基本方針」を策定し、全職員を対象にeラーニングによる研修を実施する。さらに、障害福祉分野における専門性を高めるため、「虐待防止法」「差別解消法」等の理解を深める研修を施設単位で定期的に行う。

③ 第三者評価の実施

7 虐待防止対策及び虐待対応

(i) 基本的な考え方

虐待防止は、すべての利用者が安全にサービスを利用できる環境を保障するための重要な責務である。そのため、虐待防止委員会の設置や、年1回以上の全職員向け研修、入職時における虐待防止チェックリストの活用を通じて、職員一人ひとりの意識啓発と予防的視点の醸成を図る。また、虐待が疑われる事案が生じた場合には、速やかに第三者機関とも連携し、透明性と客観性をもって調査・対応を行う。再発防止に向けた振り返りと仕組みの見直しも徹底し、組織全体として虐待のない支援環境を構築していく。

(ii) 具体的な提案

① 虐待防止責任者の配置と周知

虐待防止の責任者を施設ごとに明確に配置し、その氏名と連絡窓口を掲示や配布物等により利用者および関係者に周知する。

② 虐待防止チェックリストの活用

虐待の未然防止と早期発見を目的として、独自の「虐待防止チェックリスト」を年1回以上実施し、職員が自身の支援を客観的に振り返る機会を設けている。新規入職時にも必ずチェックリストを活用し、虐待防止に対する共通理解の浸透を図っている。

③ ヒヤリハット共有と報告

日々の支援の中で感じた違和感や小さな気づきを「ヒヤリハット」として記録・共有し、虐待リスクの早期発見と未然防止につなげる。個人に責任を押しつけるのではなく、チームで振り返りを行うことで、職員全体の支援力と倫理的感受性の向上を図る。

④ 匿名通報窓口の設置

内部通報だけでなく、外部の第三者（法人本部・弁護士）につながる窓口の周知。

職員・利用者の双方が、立場に関係なく「何かおかしい」と感じた時に通報できる環境を作る。

8 差別解消・障害者理解の促進

(i) 基本的な考え方

障害の有無にかかわらず、すべての人が尊重される社会の実現に向けて、「障害者差別解消法」の趣旨を踏まえ、日常支援の中で不当な差別や合理的配慮の欠如を防止する取組を進める。また、職員一人ひとりが障害特性への理解を深め、利用者の意思と選択を尊重する支援を徹底することで、共生社会の担い手としての意識を高める。

(ii) 具体的な提案

① 地域との連携・啓発イベントの実施

地域住民との交流を通じて障害理解を促進し、共生社会の実現に寄与するため、施設として地域イベントへの参加や独自の交流行事を実施する。お祭りや作品展、オープン施設デーなどを通じて、利用者の活動を地域に発信し、相互理解の機会を創出する。また、積極的に実習・見学を学校や自治体と連携し、福祉教育の受け入れや講話の実施も行ってい

く。

② 研修の実施

入職時及び年次で、障害者総合支援法、障害者差別解消法、虐待防止法などの基礎法令を学ぶとともに、障害の社会モデルに基づく差別の構造や偏見・無理解による支援上の課題について事例を用いて理解を深める研修を実施する。合理的配慮や本人中心の支援の重要性を、ロールプレイやユニバーサルデザインの好事例紹介を通じて具体的に学ぶことで、職員の実践力向上を図る。

9 苦情解決

(i) 基本的な考え方

施設運営は、透明性、公平性の確保が重要である。区立施設の責務として、利用者の権利を守り、適切に施設利用ができる体制の整備を行う。苦情は施設サービスを向上させていく財産という考えに立ち、利用者の満足度の向上及び権利擁護を図り、事業運営の適正化を確保するための苦情解決体制を整える。また、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応が可能な「第三者委員会」を設置し、苦情解決における社会性と客観性を確保する。

(ii) 具体的な提案

① 苦情解決体制と相談方法の周知

「苦情解決責任者」及び「苦情受付担当者」を配置し、苦情解決マニュアルに則って対応する。「第三者委員会」など公平な立場の苦情相談機関を設置し、掲示・配布物等で利用者に周知する。

② 苦情解決プロセスの開示

苦情や要望を広く吸い上げるために、苦情の受付方法・対応・改善へのプロセスを、掲示板を活用し分かりやすく周知することで、苦情や要望を言いやすい環境を作る。

③ 外部の目を入れて風通しを良くする。

外部の関係団体、施設内のボランティアにも年1回以上のアンケートや意見を引く機会を設ける。得られたフィードバックは職員に共有し、改善点や新しい視点を具体的な改善策に反映、施設の運営や支援体制を定期的かつ継続的に見直していく。

10 職員

(1) 人材確保・職員配置

(i) 基本的な考え方

① 人材確保の現状と課題

令和7年度の現在は、専門職員の配置は、嘱託医1名・看護師1名・理学療法士1名・作業療法士1名・音楽療法士2名であり、全職員の33%を占めている。令和3年から継続的な配置が出来ている。

障害福祉業務経験者は94%、未経験者は6%である。常勤職員の割合は61%、非常勤職員は38%で、安定した人員体制を目指している。

② 職員給与・待遇について

「協同労働」の理念に基づき、職員一人ひとりが対等な立場で運営に参画している。給与や待遇についても、経営状況や業務実態を共有したうえで、全職員による話し合いを重ねて決定しており、納得と合意に基づいた制度運用を行っている。こうした自律的な職場づくりが、働く意欲や定着率の向上にもつながっている。

③ 人事制度の考え方

協同労働の理念に基づき、公平性と透明性を重視した評価制度を全職員で話し合いながら整備している。評価は一方的に決定されるものではなく、定期的な面談や職員間のフィードバック、チームでの振り返りを通じて、互いの成長と役割の再確認を行っている。目標の設定も個人任せにせず、チーム内で共有・協議するプロセスを重視しており、組織全体で育ち合う風土づくりを支えている。

また、研修やキャリアアップ支援についても、各職員の関心や課題意識を尊重し、企画段階から話し合いによって内容を決定。学びたいテーマや身につけたいスキルに応じた参加型の研修を実施し、専門性の向上と職場への定着を両立させる体制を構築している。

(ii) 具体的な提案

①職員体制

基本的に区の基準に則り人員配置を行う。煩雑化する事務作業に対応する為、事務専門員1名を配置し、職員がより支援に集中できるよう対応する。

専門スタッフと連携を図り、多様な利用者のニーズに柔軟かつ的確に対応する支援体制を構築する。これにより、質の高いサービス提供と継続的な支援の充実を図るとともに、職員の専門性向上にも寄与する。

【専門スタッフと連携した支援】

- * 健康相談：月2回の嘱託医による健康相談と看護師によるケア。
- * 保健衛生：看護師による健康管理、年1回の定期健康相談の実施。
- * 心理相談：月1回の心理相談（区の巡回心理）、心の相談を実施。
- * 音楽療法：月2回の音楽療法士による音楽活動。
- * 理学療法：月2回の運動療法など身体機能の維持向上、ケア。
- * 作業療法：週1回の作業・活動場面への身体・精神へのケア。

(2) 人材育成

(i) 基本的な考え方

質の高い支援の実現には、職員の継続的な学びと成長が不可欠である。入職時研修や定期研修に加え、振り返りやケース検討など、日常的に学び合う環境を整え、実践力と専門性を高める。職員同士が対話を重ねることで、チームとしての力も育んでいく。

(ii) 具体的な提案

①職員研修

	主な研修項目・内容	備考
内部研修	・初級研修（支援の基礎的講座） ・介護技術（食事・排泄・移動等） ・権利擁護と虐待防止 ・BCP（業務継続計画） ・事例検討 ・グループワーク ・リスクマネジメント研修 ・法人専門アドバイザー講師による研修 ・外部講師によるテーマ研修 ・OJT	・新人に対しては1ヶ月間の研修期間をプログラムする。 ・車椅子等介護技術は、必ず実施する。 ・法律関係や世田谷区の方針を理解し支援に活かす。
三施設研修	・施設交換研修 ・管理者・サービス管理責任者会議 ・支援プログラム会議 ・ケース学習会 ・リーダー研修 ・世田谷区福祉計画・世田谷区インクルージョンプラン等の学習研修	・同一地域・同一分野の施設が連携して研修を行い、地域全体の支援の質の向上、地域全体のケア水準の均質化を図る。事例共有や意見交換を通じて、職員間の連携を推進する。
法人研修	・新人研修 ・組合員基礎研修 ・リスクマネジメント研修 ・経営研修 ・リーダー研修 ・生活介護分野別研修 ・障害者自立支援法等制度事業研修	・新人の1ヵ月・3ヵ月研修を実施する。 ・全員が法人の歴史、理念、経営を学ぶ。
外部研修	・世田谷区主催講座 ・東京都主催講座 ・都社協主催講座 ・相談支援従事者研修 ・サービス管理責任者基礎・更新研修 ・障害支援区分認定調査員研修 ・専門分野研修（自閉症・聴覚障害・リハビリ・福祉用具・レクリエーション講座等）	・全職員がテーマに沿って対応できるよう計画的に実施。 ・外部研修は、自ら参加したい研修を計画することができる。
その他	・施設見学（企画・実施） ・個別面談 ・職員交流（交換）研修（他施設） ・防火管理責任者研修 ・防災担当者研修 ・リサイクル担当者研修	・施設見学は、職員が学びたい場所を自ら計画して行う。 ・他施設、法人との交流を深め、互いに学び、現場に活かす研修をする。

	・内部合同交流研修 ・作業種研修（陶芸研修・さおり織り研修等）	
--	--	--

②ケース検討会と法人内生活介護施設間交流による支援力強化

区内の生活介護現場において、定期的にケース検討会を開催し、具体的な支援事例の共有と多角的な課題検討を行っている。これにより、職員間での知識や経験の交換を促進し、個々の支援技術の向上を図る。さらに、法人内複数の生活介護施設間で交流会や合同ケース検討会を実施。各施設の異なる支援方法や現場の課題を持ち寄ることで、相互に学び合い、支援の質の均一化と底上げを目指す。これらの取り組みは、職員の専門性向上だけでなく、チームワーク強化と法人全体の支援力向上にも繋げる。

（３）働きやすい環境づくり（人材定着）

（i）基本的な考え方

職員が働きやすい環境は、利用者への支援の質の向上に直結するものである。働く自分たちが主体性を持ち、仲間を大切にしながら、それぞれの持てる力を活かし合い、目標達成の喜びを全員で分かち合える職場づくりが求められる。

そのためには、日常的な対話を通じた相互理解と信頼関係の構築、意見を出し合える風通しの良い職場風土、多様な働き方に対応できる柔軟な体制の整備が不可欠である。また、安心して働き続けられるよう、心身の健康を守る仕組みや支援体制の充実も図っていく。

このような働きやすい環境は、職員の定着と成長を支え、組織全体の安定と支援の質の向上につながると考える。

【すまいる梅丘 離職率の現状】

	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
４月１日時点 職員在籍者数	21	19	18	15	18
退職者数	0	3	7	0	0
離職率	0.0%	15.8%	38.9%	0.0%	0.0%

令和５年度の離職率は38%と高い数値であったが、その後令和６年度・７年度は継続的な人材確保と職場環境の改善策の実施により、離職率は0%を維持している。この劇的な改善は、職員の定着率向上に成功していることを示しており、利用者に対する安定的で質の高い支援提供に寄与している。

（ii）具体的な提案

①施設長による定期ヒアリングの実施

毎月10分程度、施設長が職員一人ひとりと面談を行い、働きやすさや課題、希望などを丁寧に聴取。職員の声を組織運営に反映する仕組みとする。

②エリアマネージャー・事業本部役員の定期巡回と対話

現場を定期的に訪問し、職員や施設の状況を直接把握。巡回報告を基に経営層へフィードバックし、迅速な課題解決を図る。

③職員主体のプロジェクト推進

働き方改革や研修内容の充実、職場行事の企画運営などをテーマに、職員自らが企画・運営するプロジェクトチームを区内にある法人の障害者支援事業を行う4施設で設置。職場活性化と定着促進を目指す。

④資格取得支援・キャリアアップ推進

職員の専門性向上を目的に、資格取得にかかる費用補助や学習支援を行う。また、キャリアパスの明確化により、成長意欲の高い職員の継続勤務を支援する。

⑤働きやすい職場環境づくりの継続的推進

上記取り組みを通じて職員の意見を反映し、安心して能力を発揮できる環境を整備。離職率の低減と組織全体の質向上を図る。

1.1 運営管理の効率化の提案（給食・送迎バス・維持管理等）

（i）基本的な考え方

効率化の意義を経費削減の側面だけでなく、事業運営の創意工夫により、達成される成果がより大きなものとなるように取り組むことが重要である。基本的には、同一法人が運営するほほえみ経堂との一体的な運営を中心に取組みを進める。

（ii）具体的な提案

① ほほえみ経堂との一体的運営

ア：送迎

ほほえみ経堂と同一の送迎業者に委託し、車両を共有して施設間でリレーさせることで効率化を図る。委託業者を交えて両施設合同の送迎会議を定期的の実施し、情報の共有化と業務改善に反映させる。

イ：給食

ほほえみ経堂で調理したものを配食する方式で実施する。2施設分を1ヶ所で作ることで、人員配置や食材の一括購入、食器の共有も含めて様々な効率化を図る。又、配食業務は送迎車の運転手が行う。

ウ：職員配置・人材育成

ほほえみ経堂及び法人全体のネットワークとも連携して、合同での職員採用や職員研修を行う。

エ：ほほえみ経堂との連携

施設の行事等に際して、ほほえみ経堂及び法人全体のネットワークと連携した相互の応援協力体制をとり、職員の業務交流と研修の機会として位置づける。

オ：経費削減の取組み

節約の意識を徹底し以下の取り組みを引き続き行う。

a：電気をつける箇所を減らし、節電に取り組む。

b：裏紙の使用、両面印刷の活用。

c：事務書式を見直すことで使用する紙の枚数を減らす。

d：インターネット注文の活用により、FAX使用、紙の使用を減らす。

e：伝票の節約を徹底。

f：法人ライセンス契約のウイルス対策ソフトの使用（パソコン1台ごとの購入は不要とする）

h：明るい時間帯は電気を付ける個所を減らす。

i：夏はカーテンやブラインドを利用して、冷房効率を上げるよう努める。

j：携帯電話と固定電話の業者を一本化して電話代の節約に繋げる。

② 維持管理

ア：施設の老朽化した部分は修理や交換が必要であるが、点検業務をこまめに行う事により設備の不具合を早期に発見し、又、修理等を行う事により経費の削減をすると共に、利用者の安全を確保する。

具体的には施設内設備と福祉用具の点検、整備を行う。

イ：軽微なメンテナンス、修繕は職員で行う

ウ：メンテナンス業者と契約することにより、包括して設備点検を行う。

a：消防設備保守点検

b：空調機器保守点検・清掃

c：自動扉保守点検

d：電動リフト保守点検

e：建築設備定期検査

f：特殊建築物定期点検

g：害虫防除点検

h：定期清掃

エ：世田谷区担当課と連携した建物の基礎点検。

12 その他（独自の提案）

（i）基本的な考え方

利用者の抱えている課題に対して本人、家族、地域や関連機関と連携して取り組み、向き合い、改善に努める。

（ii）具体的な提案

① 車椅子対応車両

短期入所施設等の緊急利用による送迎において、最終手段として車椅子の対応車両により、利用者の緊急時に対応できる体制を整える。

ア：緊急対応

施設内で、緊急に通院等が必要と判断した場合、家族と相談。家族が付き添えない場合は、職員が通院等に付き添うことも考慮する。

イ：利用者の会の継続

利用者が自主的に施設の運営に関わる会となるよう「利用者会」をサポートしてきた。話し合の場の設定し、話し合われた内容について尊重していく。

ウ：月1回の利用者会を行い、施設の運営及び行事等の取組について施設、利用者が共に考える。必要な場合は、臨時利用者会を開催する。

エ：役員会の設定。

a：役員は、毎年度立候補により、選挙によって決定する。

選挙ポスターを貼り、主張を書き、選挙活動も行う。

b：役員は利用者の代表としての意見を述べる。施設の運営の考え方や方針などを伝えていく場となり活動プログラムや行事等について、共に考え、内容の充実を図っていく。

オ：ホームページ

施設の取り組み、活動等、多くの人への施設情報の発信と家族等にも見やすいように紹介していく。

カ：自立支援協議会に参加し、委員としての役割に努める。

地域の課題等に共に取り組み、関り、交流を深め支援や利用者の自立した生活の実現につなげていく。

キ：アートへの取り組み

利用者の制作したアート作品をより多くの方の目に触れていただけるよう、アート展へ積極的に参加、出展をする。

アート作品のレンタル、販売を障害者支援情報センターを通じ展開し、障害の理解と社会参加の機会の取り組みとする。

以上

様式 2

職員配置等（生活介護）

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			サービス管理責任者 実践研修修了
		(1)【 】	()【 】	()【 】	
サービス 管理責任者		1			社会福祉士
		(1)【 】	()【 】	()【 】	
生活支援員		8	1		介護福祉士 1 名 社会福祉士 1 名 実務者研修 1 名 初任者研修 3 名
		(8)【 】	(1)【 】	()【 】	
看護職員			1		正看護師
		()【 】	(1)【 】	()【 】	
医師			1		内科医
		()【 】	(1)【 】	()【 】	
その他	事務員	1			日商簿記 2 級
		(1)【 】	()【 】	()【 】	
	作業 療法士		1		作業療法士
		()【 】	(1)【 】	()【 】	
	理学 療法士		1		理学療法士
		()【 】	(1)【 】	()【 】	
	音楽 療法士		2		音楽療法士
		()【 】	(2)【 】	()【 】	

※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）。

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

【法人の理念】

当会は、昭和39年、制度の谷間にあり福祉・医療の対象とならなかった重症心身障害児者（以下「重症児者」）の福祉の向上を願い、親の会（任意団体）として設立しました。昭和41年に心身障害児者の各種相談や支援事業を行うこととし、厚生省から認可を受け社会福祉法人を設立しました。

当会では多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が個人の尊厳を保持しつつ、心身ともに健やかに育成され、またその能力に応じた自立した日常生活を地域社会において営むことができるように支援することを基本理念として重症児者とその家族を支援するための社会福祉事業を各種実施しています。

また事業運営にあたっては「最も弱いものをひとりももれなく守る」という会の基本理念に基づき、障害児者やその親の心に寄り添ったサービスの提供に努めています。

【地域福祉に対する考え方】

東京都の調査※によれば、都内における重症児者の推計数は約4,300人で、そのうち約70%にあたる約3,000人が在宅で生活しているとされています。また、都内の通所施設の定員は1,024人（令和7年4月現在）であり、利用者数は年々増加し、常に定員を超過している状況が報告されています。重症児者が地域での生活を維持するためには、本人やその家族に寄り添った多様なサービスの提供が不可欠です。

さらに、濃厚な医療を常時必要とする超重症児や、NICU（新生児集中治療室）から家庭への退院が進む中、医療ニーズの高い在宅の障害児者が増加しています。加えて、これまで在宅生活を支えてきた介護者の高齢化も進行しており、在宅支援のさらなる強化が求められています。

当法人では、世田谷区からの委託を受け、医療的ケアを必要とする児者が安心して地域で暮らせるよう、医療的ケアに関する相談支援を行っています。また、区内で活動する相談支援専門員の指導・育成や、施設等への技術支援を通じて、地域資源のサービス向上に取り組んでいます。

当会が運営する施設および事業所においては、在宅の重症児者とその家族が安心して生活を継続できるよう、地域のニーズに応じたさまざまな事業を展開しています。具体的には、「相談支援事業の実施」「通所事業の運営」「日中一時支援事業の実施」「障害児者専門の医療提供」「短期入所の受け入れ」「訪問看護の実施」などを通じて、地域福祉および医療の充実に取り組んでおり、今後もこれらの事業のさらなる充実を図ってまいります。※令和7年5月10日東京都重症心身障害者を守る会定期総会での東京都資料

② 法人の事業実績

当会が実施する各種の社会福祉事業及び公益事業は以下の通りです。

(R7.6 現在)

【社会福祉事業】

施設名等	事業開始年月日	実施事業名
重症心身障害児療育相談センター（直営）	昭和 44 年 6 月	在宅重症心身障害児者療育相談事業
	平成元年 6 月	生活介護事業(20 名) 児童発達支援事業(5 名)
	平成 24 年 10 月	特定相談支援事業
	平成 24 年 10 月	障害児相談支援事業
世田谷区立三宿つくしんぼホーム（指定管理）	昭和 63 年 6 月	生活介護事業(20 名)
東京都立東大和療育センター（指定管理）	平成 4 年 8 月	医療型障害児入所施設・療養介護（92 名） 短期入所（28 名） 医療入院（8 名） 生活介護事業(30 名)
よつぎ療育園（指定管理）	平成 8 年 8 月	生活介護事業(20 名) 児童発達支援事業(5 名)
保健・医療福祉施設あしかがの森足利病院（直営）	平成 13 年 6 月	医療型障害児入所施設・療養介護（195 名） 短期入所（空床型 20 床） 医療入院（46 名） 相談支援事業 生活介護事業・児童発達支援事業・放課後等デイサービス事業（20 名）
東京都立東部療育センター（指定管理）	平成 17 年 12 月	医療型障害児入所施設・療養介護（90 名） 短期入所（24 名） 医療入院（6 名） 生活介護事業(30 名) 児童発達支援事業(5 名) 短期入所事業
品川区立重症心身障害者通所事業所ピッコロ（委託）	平成 24 年 6 月	生活介護事業（6 名）
中野区子ども発達センターたんぽぽ（指定管理）	平成 26 年 6 月	児童発達支援事業（5 名） 放課後等デイサービス事業（10 名） 居宅訪問型発達児童発達支援

大田区立障がい者総合 サポートセンターB棟 (委託)	平成 31 年 4 月	短期入所事業 (10 名) 相談支援事業 放課後等デイサービス事業 (10 名)
----------------------------------	-------------	--

【公益事業】

施設名等	事業開始年月日	実施事業名
重症心身障害児療育相 談センター (直営)	昭和 41 年 4 月	指導誌「両親の集い」の発行
		重症心身障害児者に関する調査研究
		重症心身障害児者の問題に関する連絡調整
	平成元年 6 月	日中一時支援事業 三宿診療所(障害児者外来)
世田谷区医療的ケア相 談支援センター (委託)	令和 3 年 8 月	医療的ケアに係る基本相談
在宅療育支援センター (東京都委託)	平成 22 年 4 月	重症心身障害児等在宅療育支援事業
東京都立東大和療育セ ンター (指定管理)	平成 4 年 8 月	病院 (入院 8 床 外来)
よつぎ療育園 (指定管 理)	平成 8 年 8 月	よつぎ診療所 (外来)
保健・医療福祉施設あ しかがの森足利病院 (直営)	平成 15 年 4 月	日中一時支援事業
東京都立東部療育セン ター (指定管理)	平成 17 年 12 月	病院 (入院 6 床 外来)
品川区立重症心身障害 者通所事業所ピッコロ (委託)	平成 24 年 6 月	レスパイト事業
中野区子ども発達セン ターたんぽぽ (指定管 理)	平成 26 年 6 月	一時保護事業
大田区立障がい者総合 サポートセンターB棟 (委託)	平成 31 年 4 月	診療所 (外来) 地域支援事業

【その他地域福祉への取り組み(各施設・事業所)】

当会が運営する施設・事業所では、それぞれの地域の実情に即した次のような事業を実施しています。

(ア) 療育相談 (重症心身障害児療育相談センター)

- (イ) 入浴施設・プールの地域開放（あけぼの学園・東大和療育センター・東部療育センター）
- (ウ) 福祉・医療職員の人材育成（東部療育センター・東大和療育センター）
- (エ) 実習生・ボランティアの受け入れ（各施設・事業所）
- (オ) 災害時の地域支援体制の構築（二次避難所の設置：つくしんぼホーム・あけぼの学園・たんぽぽ）
- (カ) 保育所等訪問支援事業（東部療育センター）
- (キ) 障害の理解促進のための地域との交流（各施設・事業所）
- (ク) 医学生・看護学生に対する人材確保のための奨学金の貸与
- (ケ) 近隣市町の市民を対象とした健康診査及び、休日・夜間診療に協力
 - ((ク) 及び (ケ)：あしかがの森足利病院)

II 施設の事業実績及び自己評価

<はじめに>

当施設は、平成18年4月に一期目の指定管理を受け、はじめの2年間は重度・重複障害者通所訓練施設とし、平成20年4月からは生活介護施設として運営され、指定管理三度の更新を経て、現在に至っています。

世田谷区立の生活介護施設では、現在医療的ケアを必要とする利用者の受入可能な施設が3施設あり、その中の1施設として、そうした利用者の医療的管理(呼吸管理、栄養管理等)が必要な重症心身障害児・者(以下「重症者」という)を主な対象として運営されています。また、他の生活介護施設で、高齢化、機能低下等で、医療的ケアが必要になった利用者を施設間異動で受け入れています。

本来、重症児・者については、児童福祉法による医療型もしくは療養介護や医療施設に併設する通所事業での支援が望ましいとされていますが、「生活介護施設」として運営している当施設は、利用者の実態に応じた人員配置や事業活動の面で、他の区立施設とは様々な点で違いがあるといえます。

1 指定期間(令和3年4月～現在)の事業実績

(1) 利用実績と利用者の状況

令和3年4月からは、登録者30名の利用者でスタートし、5年間で5名の新規利用者を迎えました。内訳は、特別支援学校卒業生3名、区内他施設からの異動1名、区外転入1名です。この間、2名が死亡、2名が入所施設や長期療養施設へ異動し、本年4月現在、29名が在籍しています。

利用者の状況は、全員が障害支援区分6に認定され、22名が寝たきりで日常生活全般に全介護を要し、全利用者の75%が、超重症者・準超重症者であり、医療的ケアが欠かせません。そのため、体力も脆弱で、体調の維持が困難なことから、季節の変わり目や冬季に通所を見合わせる利用者も少なくありません。加えて感染症にもかかりやすく、コロナ禍においては、自粛による欠席も多くありました。年間の利用率は60%を上回ることはありませんでした。

(2) 療育活動の実績(実績は令和6年度)

日常の療育活動については、年間の事業計画に基づき、適正に実施しています。

① 日常生活の援助

ア. 食 事 全員が全介助 経管栄養20名、ミキサー食2名、刻み食1名
普通食1名 ※経口摂取で現在通っていない利用者の情報を除く

イ. 排 泄 全員が全介助、オムツを使用。自らの意思表示困難。

ウ. 入 浴 隣接の重症児センターの入浴設備を利用して、月・水曜日の午後に実施。利用者一人当たり月1回、1回あたり1名

*令和3年～5年度は、感染予防の為、休止。令和7年1月より再開。

② 行事・活動等

ア. 行 事 事業計画に基づき、お花見や盆踊り、クリスマス、節分など季節に合わせた行事を行っています。また、近隣・地域との交流イベ

ント「つくしんぼフェスタ」は、感染症拡大の観点から利用者の所内お楽しみ会として実施。

イ. グループ活動と個別活動

利用者の興味や関心に合わせて選択的に活動に参加できるよう複数の活動を用意し、小グループによる活動や個別活動を実施。

a. **グループ活動** 粗大遊具を活用しての運動的活動、音や映像による視聴覚的活動、カレンダーや壁面装飾等の制作的活動、レクリエーションなど

b. **個別活動** パソコン、散歩、園芸、絵本読み、音楽など

ウ. **外出活動** 社会経験の拡大や自立援助を目的とした所外活動を実施。

a. **所外活動**（個別による外出） 計9回 9名参加

品川水族館、砧公園、世田谷美術館、二子玉川公園、駒沢公園

エ. **他施設との交流活動** あしかがの森との交流会年4回（Webによる）

③ 専門療育等

ア. 機能訓練等

利用者の身体機能維持と生活動作の向上を図るため、整形外科医師、理学療法士の指導を受け、姿勢管理や関節の可動域訓練、排痰・呼吸訓練、活動時の参加方法や作業時の手腕操作など実施しています。

また、車椅子等の補装具の作成にあたっては、業者を交えて相談を行いました。

a. **整形外科医師**（1回／月） b. **理学療法士**（1～2回／月）

イ. 音楽療法

認定音楽療法士の指導のもと、音楽をとおして利用者の自己表現を促すとともに、情緒の安定、利用者と職員との相互理解を深めることを目的として、月2回実施しています。

ウ. 摂食指導

月1回、歯科医師による利用者の口腔機能の評価、食事の形態、摂食時の姿勢や介助方法のほか、ブラッシングなどの口腔衛生指導を受けました。近年は経管栄養の利用者が増えると同時に口腔衛生指導の需要が増しています。

④ 利用者の高齢化への取り組み

開設から36年が過ぎ、初期の利用開始者が55歳を超え、高齢化は一層進んでいます。重症者の場合は、加齢に関わらず、30代、40などの節目を迎える時に、著しい体調変化による機能の低下がみられる方が多く、特に経管栄養や気管切開へ移行した利用者が増え、経口摂取者が5名に減っています。

また、家族の高齢化に伴う介護力の低下については、家族の通院時や体調不良時への対応として、通所日の振替や利用時間の延長、通所時の利用者宅室内での車椅子の乗降などの援助を行っています。

⑤ 医療的ケアの増加に伴う環境整備と医療スタッフの増員

通所事業所内での医療的ケアについては、主に看護師が行っていますが、吸引が必要な利用者の送迎時に介護職員が対応できるように東京都主催の「介護職員

等によるたんの吸引等の実施のための研修」を受講し、介護職員も看護師の指導のもと実施しています。

また、人工呼吸器装着利用者の単独通所を実現すべく、令和5年度7月より利用者の安全性を考慮し、看護師の送迎車添乗を開始しました。以降、人工呼吸器装着利用者がより安全に通所できることから、人工呼吸器装着利用者の通所が増加しました。これに伴い、環境整備と安全面から、ベッドを5台設置し、看護師を4名から6名に増員しています。

※令和7年4月現在の主な医療的ケアの状況は以下のとおり。

経管栄養22名、吸引23名、吸入14名、人工呼吸器装着者11名、
気管切開15名、酸素6名、導尿2名、ストマ1名

⑥ 個別支援計画の見直し

令和6年度より、『重症児(者)・重度重複障がい児のムーブメント教育・療法プログラム アセスメント (MEPAーⅡR)』を導入し、利用者の発達・療育・教育支援を把握する指標として個別支援計画に取り入れています。

姿勢領域（非移動、主に静的な活動）、移動領域（移動、主に動的な活動）、操作領域（物を媒介とする主に操作性）の運動・感覚分野とコミュニケーション分野の精緻な評定項目に分かれていて重症者に適していることから、療育過程の展開に流用することで、利用者の特性の把握と目標実施評価の明確化につながっています。

（３）家族や地域との連携

① 家族との連携

- ア．日々の連絡帳・送迎時の連絡のほか、個別面談の機会を設け、情報の共有化を徹底することで、保護者との良好な信頼関係を保持することができています。
- イ．当施設の運営について、役員会、親の会総会、加えて当施設主催の保護者会等、定期的に協議する場を設け、保護者同士の交流や情報共有等、行っています。
- ウ．高齢の保護者や単親家庭で介護力が低下している利用者について、通所日の変更や時間延長など、適宜、対応を行っています。

② 地域との連携

地域町会の会員として、防犯・防災訓練などの町会活動へ積極的に参加し、顔の見える関係性を深めることに努めた。ほか、まちづくりセンターでの会合へも積極的に参加しています。

（４）危機管理

① 防火・防災対策

消防計画や世田谷区福祉避難所運営マニュアルに沿って、年2回避難訓練など行い、職員個々の役割や手順について共有化を図ったほか、大規模災害発生時の初動マニュアルを作成し、保護者へ配布しました。更にBCPの構築により、災害時の対応を確認しています。

② 衛生管理

所内委員会である安全委員会を立ち上げ、委員会が中心になり、年間を通じて情報収集・発信による感染症リスクへの注意喚起やマニュアル作り保護者にも配布しました。また、新型コロナウイルス感染症をはじめとした感染対策についても流行拡大の初期から自粛要請や密を避ける対応を迅速に行い、感染予防を継続して行っています。

③ 防犯対策

世田谷区による防犯カメラ及びカメラ付きインターホンの設置、警備会社のセキュリティシステムによる警備、日常の施錠の徹底、建物設備の異常に対しても警報、異常表示など、無人の状態でも防犯できるよう対応に努めています。

(5) 苦情解決

法人の定める苦情解決に係る規程に従って適正な対応、管理を行っています。苦情解決申出窓口については、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を玄関に掲示し、申出対応を迅速に行えるようにしています。特に、保護者からのご要望、ご意見については、その都度の連絡ノートや個人面談、保護者会などを通じて、即時に対応したことにより、大きな苦情に至ることはありませんでした。

(6) 職員教育

所内の委員会である教育委員会で、年間で教育・研修計画を立て、新任育成、や階層別による職員育成を図っています。

① 主な研修等

- ア. 外部研修 介護職員等によるたんの吸引等実施のための研修会、メンタルヘルス研修、東京都障害者虐待・権利擁護研修、社会福祉事業従事者人権研修、リスクマネジメント研修、「ハラスメント」の防止研修、管理者研修、中堅職員研修、チームリーダー研修、サービス管理責任者研修、感染対策セミナー、重症障害児(者)療育職員講習会、日本呼吸器学会学術講演会、医療的ケア看護師講習会、日本重症心身障害療育学会学術集会、医療安全管理者養成講座、臨床呼吸生理研究会学術集会、etc
- イ. 所内研修 新任職員育成研修、登録講師派遣事業研修(虐待防止の心得)、人工呼吸器勉強会、緊急時の対応

ウ. OJT の積極的活用他施設への実習

新人職員教育へのベテランの配置、訓練や音楽療法、摂食指導など専門職からの直接の指導、支援計画作成・実施・評価の指導

※いずれの研修も報告書の提出、職員への伝達、施設でどの様に生かすか等協議のきっかけ、各種マニュアル作りに生かすことができています。

② 管理的職員、中堅的職員の育成

施設長補佐として統括主任、療育主任、看護主任の配置が整い、職制を通じた体制を整備するとともに、管理的職員の育成により、組織の更なる統制がとれつつあります。また、階層別研修を系統的におこない、中堅職員の育成にも力を入れています。

(7) 運営の効率化

消耗品などの購買については、購入計画や毎月の定数性による在庫管理を行い、過剰な在庫なく、無駄なく適量での管理を行っています。

(8) 訪問療育の充実

加齢などによる重症化や顕著な体調変化による在宅療養など安定した通所が困難な利用者には、担当職員が家庭へ訪問し、保護者からの療育相談や利用者のニーズにあった療育活動の提供を行っています。

従来の訪問療育は、入院などによる長期欠席者への通所再開に向けたフォローが主要な目的でしたが、近年、状態観察や情報収集のほか、日中活動の場として、職員と一緒に創作や体のマッサージやストレッチなど通所で行っている活動を家庭で実施し、日常生活の楽しみになるよう在宅支援を行なっています。

現在、5名が利用していて、保護者と連絡調整を行い、一人1～2日/月実施しました。延べ利用人数は、令和3年度18名、令和4年度42名、令和5年度69名、令和6年度40名でした。令和6年度の延べ人数の減少は、訪問療育から通所を再開した利用者が2名いた為、減少したと推測されます。

2 指定期間の実績に対する自己評価

(1) 利用者本位の療育支援

① 満足度調査、アンケート等のご要望に対応

サービス利用の満足度については、2年ごとに実施している「療育事業についての満足度調査」及び主要な行事实施後に行っている「行事アンケート」があり、ともに保護者からは高い満足評価を得ています。しかしながら、新型コロナウイルス感染症蔓延防止対策により、親の会と十分な意見交換・情報共有が取れない時期があったことは課題として挙げられます。保護者の自主的な親の会とは別に施設主催の保護者会を年3回行うことや運営方針の変更については早めにお知らせ伝達することでより一層の信頼関係の構築に努めています。

令和3年度と令和6年度に受審した第三者評価では、区をはじめ関係機関と連携を取りながら医療的ケアを担う生活介護として、最も弱いものを一人ももれなく守る姿勢であり、事業所として職員の働きやすい魅力的な職場環境、スキル向上の支援が出来ている事、事業所内で発生したリスクに再発防止を勘案し、利用者の安全を確保していることで、高評価を得ています。

サービス提供時間については、6時間をベースとして、個々のご要望に応じた対応を行いました。

また、入浴サービスについては、安全管理の観点から人工呼吸器利用者の入浴をご遠慮いただいておりますが、保護者からのご要望に応じ、令和7年5月よりベッド上での洗髪を実施している等、できる範囲で、少しでも利用者、保護者のご

要望にお応えするよう努めています。

② 個別支援計画の抜本的な見直し

利用者個々の障害特性、身体機能、発達段階に応じた個別支援計画の必要性からその指標となるものとして、重症心身障害者に適した『重症児(者)・重度重複障がい児のムーブメント教育・療法プログラム アセスメント (MEPA-Ⅱ R)』を導入し、令和6年度より、個別支援計画に取り入れています。

その結果、きめ細かな利用者の状態把握が出来、療育目標が明確化されるようになりました。また、運動機能の把握により、療育支援上のリスク回避の思考にもつながっています。

(2) 重症化への取り組み

当施設に通う利用者の多くが、自力座位の取れない状態であるため、体の変形が進み、呼吸や嚥下障害など、二次・三次障害を進行させ、気管切開や経管栄養への移行のリスクが高くなってきています。

加えて、人工呼吸器利用者の単独通所を始めたことから、医療的ケアの充実と健康や機能維持のための取組み、住環境の整備を実施しています。

① 看護体制の整備・充実

ア. 看護師増員の経緯

医療的ケアの増加に伴い、平成21年度に看護師を2名から3名に増員し、平成30年度以降、4名体制としました。人員確保とともに育成体制も整備し、令和6年度5名、現在7名の看護師を配置しています。

イ. 看護師の送迎車添乗の開始

令和5年7月より、人工呼吸器利用者の単独通所の開始に伴い、人工呼吸器利用者の送迎時は、看護師が添乗することとしました。人工呼吸器利用者の受入については現状1日2名を限度としていますが、利用需要に応じ、受け入れ態勢を整えつつ更なる増員も検討しています。

② 利用者の健康や機能維持への取り組み

重症化が進む利用者には、機能維持や呼吸の安定を図るため、より専門性の高い知識と技術が求められます。

そのため、重症者の訓練に精通した理学療法士による訓練を月1～2回、令和7年度からは、月3～4回の訓練を継続して行っています。その際、月1回の整形外科診の医師とも連携をとり、利用者の骨密度のデータも加味して訓練を行っています。利用者への訓練を行う場合は、担当職員が同席し、安楽な姿勢やうつぶせなどの姿勢管理や呼吸の介助など、理学療法士から直接指導を受け、理学療法士不在時も利用者個々に応じたエクササイズを職員による日常の訓練がより効果的なものになるよう努め、処遇技術の向上を図っています。

③ 居住環境の整備

令和4年度に大改修工事が行われ、主に1階フロアの利用者の居住スペースが整備されました。人工呼吸器利用者の受入が本格化する中、利用者の周りに配される人工呼吸器、吸引器等の医療機器の多さから煩雑となり、動線の確保や職員の腰痛等のリスクが高くなることから、床での対応ではなくベッドの配備に踏

み切っています。

令和5年12月よりベッドを導入し、年度内で3台、令和6年度で2台追加し、現在5台で運用しています。

(3) 危機管理対策

利用者が安全安心に通所できるように安全管理委員会と感染予防対策委員会の2つの委員会を立ち上げ、危機管理の対策にあたっています。

① 安全管理について

リスクマネジメント体制を構築し、更に医療安全管理者を配置し、ヒヤリハット、インシデント・アクシデントについて、報告とレポート提出を義務づけ、安全管理委員会でインシデントの分析をして、事故防止、再発防止に努めています。

インシデント年間総数は、令和3年度 49件、令和4年度 53件、令和5年度 43件、令和6年度 32件で、利用者の私物の忘れ物が多く見られています。

② 感染対策について

コロナウイルス感染症だけでなく、あらゆる感染症について「感染症マニュアル」を刷新、配布し、注意喚起と通所の出欠席の判断等、感染拡大防止に努めています。

(4) 関係機関との連携

当施設を進路先とする光明学園とは、年度ごとに卒業生及び在校生の状況について情報交換を行い、利用希望者の動向を確認しています。それをもとに、今後の登録者数及び通所体制の予測を立て、中長期的な事業計画の作成に繋がっています。

また、利用調整にあたっては、今後の安定的な受け入れ体制整備のため所管課のほか、関係機関との連携を積極的に進めています。

Ⅲ 施設の事業計画

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

近年、世田谷区では、医療的ケアが必要な重症者を受け入れる施設の整備が進んでいるものの、受け入れ実績の蓄積はまだ十分とは言えません。そのため、当施設は今後も、人工呼吸器などの高度な管理医療機器を必要とする医療的ケアを提供する、区内で最も重症度の高い患者の受け入れ施設として、その役割と責任を担っていく所存です。

特別支援学校の学区域である光明学園では、今後5年間の卒業生の状況を見ると、医療的ケアが必要な生徒が続々と卒業され、また、在籍利用者の高齢重症化と併せ、当施設全体の重症化の進行並びに登録者の増加は益々加速するものと考えられます。

さらに、過去2年間で区内他施設の利用者で体調が急変し医療ケアが必要となった方を施設間異動で受入れるなど、当施設の役割は年々増してきています。

こうしたことから、事業運営の重点を ① 安全安心安楽な通所、②専門性の高いサービス提供、③ 防犯・災害・感染症・緊急時の迅速な対応(危機管理)の3点におき、今後も利用者・保護者との信頼関係を築き、関係諸機関との連携を図りながら、医療ケアの必要な重度・重複重症者施設としての役割を果たしてまいります。

その具体的な取り組みは以下の通りです。

- ① 利用者が日々、安全・安心・安楽に通所できるよう健康管理・身体機能の維持に努め、利用者ファーストで、充実した安定した日常生活を送れるよう、居住空間を整え、より専門性の高いサービスの提供に努めます。
- ② 危機管理として、大規模災害や風水害、感染症対策、防犯対策など、利用者が安心して通所できる様、また、職員が安心して働けるよう、危機管理体制の整備に努めます。
- ③ まちづくりセンターや光明学園等、関係機関との連携を密にとり、世田谷区内の重症者の状況の把握及び受入等の利用調整に柔軟に対応できるよう施設機能の充実を図ります。

(2) 今後5年間の重点目標

① サービスの質の向上

ア. 職員研修を充実させ、更なるスキルアップ

所内、教育委員会で、年間計画をたてて、各種の重症児者の研修やOJT、医療専門職による直接指導や医療機器業者からの機器説明会による処遇技能の向上に努めます。

イ. 看護体制の維持・強化

現行の看護体制を維持していくとともに、今後の利用者増に伴うケア量の増加や欠員等に備えた、看護体制の整備を図るとともに安定した看護支援や医療的ケアの提供に努めます。

ウ. 訪問療育ニーズへの対応

利用者の状態が不安定で、なかなか通所できない方の訪問療育の希望は年々増加しています。利用者のご家族と訪問職員との触れ合いによる日常の楽しみとしてニーズへの変化に対しても柔軟に対応できるよう努めてまいります。

② 人材育成

ア. 管理的職員の育成(継続)

系統的かつ安定的に施設経営および事業運営の質を維持するためには、管理的職員の育成が不可欠です。そのため、管理職育成のための外部研修への参加を充実させるとともに、管理業務を段階的に経験させることで、管理者としての能力向上に努めます。

イ. 階層別研修の充実

勤続年数に応じたスキルアップを目的に階層別研修を充実させ、中堅職員、リーダーの育成に努めます。

ウ. 法人施設との交流実習等の充実

当法人は、重症児者を対象とした幼児から成人に至るまでの一貫した社会福祉事業（第一種・第二種）を運営しています。そのため、各施設およびその職員の専門性は高く、法人内の人事交流は、職員一人ひとりにとって、自己啓発や成長の機会となり、また施設にとっても人材育成の機会となっています。コロナ感染症の蔓延により、中断していた「あけぼの学園」および「あしかが通園センター」との交流研修を再開し充実させるとともに、他の療育施設との交流研修の拡大・充実を図っていきます。

エ. 人事交流の仕組み作りの基盤整備

上記交流による人材育成の効果を一層進めるため、異動も含めた人事交流の基盤整備として、法人各施設の職員配置計画の情報の共有化を進めます。

③ 危機管理対策

ア. 地震等の災害や不審者侵入はいつ発生するか分からないため、日頃から職員の防災・防犯意識の向上に努めるとともに、BCPを含めた対策計画の模擬練習を計画的に行うよう努めます。

イ. 新型コロナウイルス感染症をはじめとする、様々な感染症の発生が今後も懸念されることから、所内の感染予防対策委員会を中心に年間を通して情報の収集・発信、予防対策などの整備を行います。

2 事業内容

(1) 支援方針

重い障害を抱えている利用者には、身体的・精神的な縦軸の成長や発達は見られない場合でも、個性といった言わば横軸の成長や発達面で変化が見られます。利用者一人ひとりがそれぞれに、見る・聞く・触れるなどの豊かな感性をもっており、適切で効果的な働きかけや経験の機会を提供することで、更に成長する可能性を秘めています。

そうしたことから、一人ひとりの興味趣向を的確に把握し、日常の様々な体験を通し、自己表現を引出し生活の潤いを与えられるような支援をしていきます。

また、通所を含めた社会活動への参加の基礎となる体調の維持や健康管理、および障害の進行予防に努めてまいります。

(2) 個別支援計画

(i) 基本的な考え方

利用者一人ひとりの状況に合わせ、支援の目的・方法、留意点を明確にし、すべての職員と保護者が協働して支援にあたるよう、個別支援計画を作成し、その進行管理を行います。

計画の実施にあたっては、その進捗状況、成果、問題点など日常的にチェックし、計画の見直しを行いながら進めます。

(ii) 具体的な提案

① 利用開始時

利用希望者に対しては、面接や行動観察を通して、医療的ケアを含む支援全般についての総合的に評価を行い、個別状況書・日常生活上の留意事項等を作成します。利用開始後、1ヶ月程度、状況観察及び評価を行い、個別支援計画を作成します。利用者の状況の把握には、『MEPAⅡ-R』を用い、個別支援計画の指標とすることで、きめ細かな療育支援につなげていきます。

② 計画の作成

サービス管理責任者の指導のもと、各利用者の担当職員が作成した計画案を基に、職員全体でカンファレンスを行うとともに、保護者の意見や要望を取り入れ、個別支援計画を作成します。

③ 計画の実施

各利用者の担当及び副担当職員を中心に、個別支援計画に沿った療育活動等を実施します。実施状況については、月毎に経過をまとめた資料を作成し報告を行うほか、毎日のミーティングで適宜、評価・見直し等の確認を行います。

④ 評価・見直し等

全体の評価・見直しの時期は、概ね6ヶ月とし、10月及び3月の年度末に実施状況及び評価をまとめ、職員全体で検討を行います。ただし、状態変化がみられる場合には、見直しの時期にかかわらず、その都度、計画を見直し、保護者面談等を実施、利用者の現状に合わせて即時に対応します。

⑤ 利用者・保護者の同意

支援計画作成及びその内容については、利用者・保護者へ面談及び文書にて周知し、要望の聞取りや確認、意見交換を行い支援計画作成に反映させるとともに、承認を得ます。

(3) 活動プログラム（週間・月間）

(i) 基本的な考え方

前述の個別支援計画に基づき、利用者一人ひとりが意欲や欲求を最大限に表現できるように、利用者同士や職員、そのほかの人たちとの仲間作りを支援し

ます。活動にあたっては、体調面を十分に配慮しながら行います。

(ii) 具体的な提案

週のスケジュールは下図の通りです。

	月	火	水	木	金
9 : 30	送 迎 バ ス 順 次 到 着				
～					
10 : 40	朝 の 集 い				
	機 能 訓 練・グループ活動・個別活動				
11 : 50	昼 食				
12 : 45	入浴(月)		入浴(水)		
13 : 30	機 能 訓 練・グループ活動・個別活動				
	帰 り の 集 い				
15 : 00	送 迎 バ ス 順 次 出 発				
～					

図 週間スケジュール

① 1日の流れおよび週のスケジュール

- ア. 朝、送迎用のマイクロバス・ワゴン車に職員が添乗し、各利用者の自宅へ迎えに行きます。9 : 30 頃から順次到着。到着後は、車椅子から降車し、バイタルサインチェック、排泄・水分補給など、体調の把握を行います。
- イ. 月曜日と水曜日の 12 : 45 からは、隣接する重症児センターの入浴設備を借用し、入浴を行います。
- ウ. 下記(6)・(7)に挙げる創作活動やレクリエーション・リラクゼーション活動のほか、ストレッチや姿勢保持などの機能訓練を行います。午前・午後とも概ね、30分程度です。
- エ. 昼食前には、車椅子から降り、休息や排泄介助を行い、昼食は1時間程度かけ、食後は、歯磨き、体温測定、排せつを行い、30分程度の午睡の時間を設け、疲労の回復を図ります。
- オ. 午後の活動を終わると、車椅子から降り、排泄介助、水分補給、帰宅の準備を進めます。
- カ. この間、職員は利用者の一日の様子をまとめ、家庭への伝達事項と共に連絡帳へ記載します。
- キ. 15時～15時30分になると、帰宅の送迎バス・ワゴン車が順次、出発し各家庭へ送迎します。

② 月の流れ

年間の事業計画に基づき、1日・週の流れに合わせ、月ごとに、活動スケジュールや嘱託医師等の診察日を調整し、毎月の予定を作成・実施します。

月の予定は、「施設だより」に掲載し、利用者へ配布するほか、所内に掲示します。

(4) 食事（給食）

(i) 基本的な考え方

食事については、運動量の少ない利用者や高齢の利用者へ配慮して、カロリーや塩分、脂質などの栄養管理を行うほか、咀嚼、嚥下の難しく困難な利用者への再調理による刻み食やペーストなど、利用者の口腔機能の状態に合わせた食形態の食事を提供します。

また、食事は、ホールに集い、会話や音楽など、楽しい雰囲気の中で食事ができるように配慮するとともに、歯科医師の指導により、口腔機能・摂食動作の発達段階に応じた食事指導を行います。

また、調理業務委託業者との緊密な連携のもと、食中毒等の事故防止に努め、安全安心な給食提供を行います。

(ii) 具体的な提案

- ① 利用者の嚥下や摂食動作に応じた食形態や摂食時の姿勢・介助方法を検討し実施します。
- ② アレルギーのある利用者に対して、食材や調理体制など調理業務委託業者と十分に打合せを行い、安全に食事提供をします。
- ③ 月1回、施設長・療育主任・看護師及び委託業者のSV、管理栄養士で構成された給食会議で、検食の結果を検討し、月ごとに献立表を作成し、保護者へ周知します。また、保護者や職員へ、利用者の嗜好の調査を行い、献立に反映します。
- ④ 委託業者による衛生管理・感染予防体制及び実施状況を月毎に報告書を提出させるとともに、日々の連絡を密にし、感染・事故防止に努めます。

(5) 利用者の高齢化への対応

(i) 基本的な考え方

開設から37年が過ぎ、初期の利用開始者は1名だけとなり、60歳を超え、高齢化は一層進んでいる。重症者のほとんどは、加齢に関わらず、30代、40代などの節目を迎える時期には著しい体調変化や機能の低下がみられる方が多く、しばしば生命にかかわることもあります。

利用者のライフサイクルに応じた日常生活習慣はもとより、日々の体調の変化や健康管理に十分配慮して支援を行う必要があります。

また、当施設の利用者のように日常生活のほとんどが全介助で、そのすべての介護を家族が担っている場合には、保護者の高齢化も相まって家庭介護力の低下が深刻な問題となります。

そのため、家族の介護負担軽減に向けた対応も併せて取り組んでいきます。

(ii) 具体的な提案

- ① 健康管理については、後述の「4（2）健康管理」の計画に基づき、実施し

ます。また、嘱託内科医師との連携のもと、生活習慣病予防に努めます。

- ② 家族の在宅介護負担の軽減については、居宅介護サービスの利用等については、担当相談員、各関係機関とも連携し、保護者面談等で相談し、福祉サービスを促します。
- ③ 保護者の通院などで通所時間を超える場合は、利用時間の延長や通所日の変更・振替など配慮するほか、緊急の場合は、送迎時の室内への移動など援助します。

(6) 作業活動（創作活動を含む）

(i) 基本的な考え方

利用者のほとんどは、重度の知的障害と重度の身体障害を併せ持っているために自力の手腕操作で作業を行うことが困難です。

しかし、実際に自力で創作することやすべての工程を行わなくても、職員との共同作業の中で、見る・聴く・触るなどの五感に働きかけることで作業に参加し、達成感を得ることができます。

また、職員との触れ合いやコミュニケーションを通して豊かな人間関係を築くことができます。

したがって当施設での作業活動は、職員と協同した表現活動としての創作活動と位置付け実施します。

(ii) 具体的な提案

カレンダー作り、壁面創作、絵画、園芸、アクセサリ作り、グリーティングカード作りなどを行います。

(7) 作業活動以外の所内活動

(i) 基本的な考え方

利用者一人ひとりの興味や関心に合わせ、趣味的な活動やレクリエーションなど利用者が楽しめる活動を中心に行うほか、支援計画に基づく個別の課題活動など、グループや個別での活動を行います。

(ii) 具体的な提案

① グループ活動

利用者の興味や関心に合わせて選択的に参加できるように、複数の活動内容を設定して、月毎に活動を企画実施します。

活動としては、スヌーズレンやアロマセラピー等のリラクゼーション活動、エアトランポリン、ボーリング等の身体を動かす活動、映像や音楽鑑賞、お楽しみ会やゲームなど利用者間の交流活動など。

② 個別活動

支援計画に基づき、利用者一人ひとりの好きなこと・やりたいことなど、興味や関心に合わせ、担当職員と個別の課題を継続して行い、職員との信頼関係を築くとともに、課題解決や自己表現、達成感の実現に努めます。

(8) 所外活動

(i) 基本的な考え方

所外活動は、基本的に外出の機会の少ない利用者の社会経験を広げることを目的に行います。日々の近隣、公園等への散歩や利用者個々の興味や関心に合わせて個別および小グループで行います。

普段の療育場面とは違う環境で実施するため、安全面を十分に配慮し、看護師が必ず同行します。

(ii) 具体的な提案

① 日常の散歩等

日常の活動で実施する近隣へ外出。目的地の状況や経路、道路状況（自動車の通行量や歩道等）を予め把握して実施します。概ね 30 分程度を目安に利用者に疲労が残らない範囲で行います。公園散策や買い物など。

② 所外活動（個別及び小グループ外出）

利用者個々の興味や関心に合わせた個別および小グループでの外出。利用者の担当職員が利用者および保護者と相談し、年間計画を立て順次実施します。送迎用マイクロバス、公用車（ワゴン）および公共の交通機関を利用して行います。最大でも 4 時間を越えない範囲で行います。外食、買い物、アミューズメント、コンサートなど。

(9) 行事（お祭り等）

(i) 基本的な考え方

行事は、四季折々の変化を体感するほか、近隣との交流や社会体験の機会とし、生活の充実を図ります。

(ii) 具体的な提案

年間の行事計画は下表の通りです。

① つくしんぼフェスタや音楽会等の行事を通して、近隣との交流の機会を設けます。

② 社会参加や経験の拡大のため、所外活動を実施します。

③ 日々の生活の喜びや楽しみとなるお花見や七夕、ひな祭りなど、四季折々企画、実施します。

表 行事の年間計画（令和 7 年度予定）

実施月	行 事 名	実施月	行 事 名
4 月	入所式 お花見	10 月	つくしんぼフェスタ
5 月	所外活動	11 月	所外活動
6 月	所外活動 観劇会	12 月	クリスマス企画
7 月	七夕	1 月	成人・節目の歳を祝う会
8 月	盆踊り	2 月	節分
9 月	所外活動	3 月	ひな祭り 音楽会

(10) 介 護

(i) 基本的な考え方

日常の介護やその他の支援にあたっては、人権的配慮とプライバシーの尊重を基本とし、安全を第一に、利用者が不安を感じることがないように必ず声掛けを行い、相互理解と信頼関係を確保します。

また、利用者自身ができることは介助が過剰にならないよう配慮します。

(ii) 具体的な提案

- ① 食 事 前述「(4) 食事(給食)」参照
- ② 歯磨き 歯科医師による摂食指導の際、併せて、口腔内の衛生状態のチェックや食後の虫歯予防、衛生保持のために歯磨きを行います。経管栄養であっても注入の前後どちらかで行います。
- ③ 排 泄 一人ひとりの排泄リズムを把握するとともに、プライバシー保護のため、同性での介助やカーテン等で仕切りをして個別対応での排泄介助を行います。
- ④ 入 浴 隣接する重症児センターの入浴設備を利用して、全身の清潔・血液循環の促進・心身のリラクゼーションを目的として行います。
- ⑤ 移 動 利用者は身体の変形が強く、また骨の脆弱性から骨折のリスクが大きいため、抱きかかえの移動の際は、安心安全を基本とし、常に声かけを行い、職員2人の体制で行います。

(11) 工賃アップの取組み

該当なし

(12) 就労支援の取組み

該当なし

(13) 自立生活へ向けた支援

該当なし

(14) 短期入所の取組み

該当なし

(15) 医療的ケア等の対応

(i) 基本的な考え方

重症化、機能低下が進み、食事や排泄、自力での排痰が困難な利用者の生命を維持するため、必要な医療的ケアを実施します。

医療的ケアは、本来、医師の指示のもとで行われる医療行為ですが、経管栄養の注入・導尿・吸引は日常生活行為として、主治医から指導を受けた家族が在宅で行っています。当施設では、家族が行っている範囲内で、家族の依頼のもと、家族に代わって基本的には看護師が行います。

実施にあたっては、主治医から指示書を提出していただき、指示書に記載がある範囲で、嘱託医師の承認を得て実施します。

(ii) 具体的な提案

- ① 利用の開始にあたっては、事前の行動観察及び面接時に必要な医療的ケアの内容についての状況を把握し、主治医より指示書を提出いただき当施設の嘱託医師の指導の下、実施します。
- ② 指示書については、毎年、年度初めに更新したものを提出いただきます。
また、年度途中であっても速やかに主治医に指示書を提出してもらいます。
- ③ 利用開始時は、一定期間を保護者同伴通所として、保護者から直接、看護師が手順などの伝達を受けます。
- ④ 体調や状態の変化については保護者を介して、主治医と情報の交換を行います。
- ⑤ 実施内容の範囲については、日常生活を送る上で必要な食事や排泄などの介護行為の延長にあるもので、家庭で行っている範囲を超えないもの（経管注入・導尿・吸引・吸入・酸素ボンベの交換・定時薬の服薬など）とします。
- ⑦ ケアの実施にあたっては、看護師が行うほか、たんの吸引については、東京都が実施する「介護職員等によるたんの吸引等の実施のための研修」を受講修了し、吸引実施の認定を受けた職員も看護師の指導のもと実施します。

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

当施設の利用者は意思疎通が困難であることから、その欲求の多くは、保護者が代弁します。また、保護者は家庭での介護・看護を担っており、利用者の体調にも熟知しているため、利用者の体調が急変した時は、保護者を介して主治医の指示を受け、必要な措置を取らなければならないことから、利用者の支援にあたっては、家庭との連絡・連携は極めて重要です。

このため、保護者との良好な信頼関係のもと情報交換を密にし、常に情報共有し、当施設を最大限利用できるよう努めています。

(ii) 具体的な提案

- ① 利用者の日頃の健康状態等については日々の連絡帳・送迎時の連絡のほか、個別の面談の機会を設け、情報の共有化を徹底します。
- ② 連絡先及び主治医、搬送先を明記した緊急連絡簿を常備し、緊急時の対応に備えます。
- ③ 利用者や保護者の生活を支援するために、嘱託医師や理学療法士・作業療法士などの専門職との連携による相談の機会の充実を図ります。
- ④ 保護者がいつでも施設に来所し、利用者の様子を確認できるよう、また職員との情報交換ができるよう、送迎バスへの同乗など来所の際の支援を行います。
- ⑤ 当施設の運営について、親の会と定期的に協議する場を設けるほか、親の会の自主的な活動の場を提供するなどの親の会の活動を支援します。
また、当施設主催の保護者会を定期的に開催し、情報交換を密にし、信頼関係を深めます。
- ⑥ 高齢の保護者や単親家庭での家庭介護力が低下している利用者について、

施設の滞在時間の延長や通所日の変更、送迎時の利用者宅室内への移動など支援を行います。

(2) 地域との交流・連携

(i) 基本的な考え方

すべての福祉施設は、その所在する地域において良好な隣人関係を発展させることが、施設運営の基本と考えています。

そのため、あらゆる機会を通じて、近隣や区内諸団体との交流に努めてまいります。

(ii) 具体的な提案

- ① 地域町会の会員であることから、防災訓練などの町会活動へ参加するほか、町内回覧板へ「施設だより」を添付し、より身近な近隣住民への情報発信を行うほか、交流イベントであるつくしんぼフェスタや音楽会へ招待する等、積極的な交流を図ります。
- ② 区内の中学校・高校に福祉体験学習、大学には教育実習の機会を提供し、障害者理解の促進を図ります。

(3) ボランティア活用

(i) 基本的な考え方

障害者理解の促進を図るとともに、区内の福祉市場の醸成に寄与するため、ボランティアの募集・受け入れを積極的に進めます。

また、外部からのボランティアは、利用者にとってはいろいろな人との関わりの中で社会性を広げるよい機会となるため、施設にとっては施設のオープン化や職員倫理の醸成につながることから、積極的な受け入れを行います。

受入れにあたっては、感染対策や事故など無いよう安全に十分配慮します。

(ii) 具体的な提案

- ① 重症者という利用者の特性を考慮し、ボランティアと利用者が互いに安心して交流できるよう、受け入れにあたっては、事前の見学・説明の機会を設け、円滑にボランティア活動が行われるように配慮します。
- ② 世田谷区ボランティア協会をはじめ、区内関係機関に当施設の案内や毎月の「施設だより」を常置してもらい、募集を進めます。
- ③ 当施設でのボランティア経験者や実習経験者には、行事計画や毎月の「施設だより」の送付、季節のあいさつなど丁寧に行い、リピーターの確保を図ります。

4 危機管理

(1) 災害対策及び防犯対策

(i) 基本的な考え方

地震などの大規模災害や火災に対する防災体制を確立することはもとより、利用者の体調変化等の緊急時対応、サービス提供の過程で発生する事故の防止対策、不審者の侵入等の防犯対策など、利用者の安全確保に努めます。

(ii) 具体的な提案

① 大規模災害対策

大規模災害時、当施設は世田谷区から福祉避難所に指定されていることから、地域の介護や医療の必要な人の受入が想定されます。このため、「あけぼの学園」との連携を進め、受け入れ体制を整えるとともに、水・食料などの災害用備蓄品の整備を行います。

また、医療的ケアのための機器や停電に備え、発電機などのチェック体制の整備を図ります。

② 災害時における利用者の安全の確保

ア. 災害発生時の時間、滞在場所による対応マニュアルを作成し、職員および保護者に対して、初期行動の周知徹底を図ります。

イ. 利用者が帰宅困難になった場合に備え、服薬の必要な利用者は、3日分の薬を常時携帯するよう、保護者に周知・徹底を図ります。

ウ. 緊急時の連絡手段を Line やメール、FAX など複数用意し、早期の連絡が可能な方策を講じるとともに、定期の避難訓練時に保護者との通信訓練を行います。

エ. 火災発生を想定した消火・通報・避難訓練を実施し、日ごろから職員の防災意識を培うとともに、訓練時は消防署員の立会を依頼します。

③ 日常の安全管理

ア. 日頃から、施設内の危険箇所等のチェックを行い、動線の確保や活動スペースの整理整頓を行い、事故防止に努めます。

イ. 日々のミーティングで、「ヒヤリハット」事例の報告と防止策の提示を求め、職員間で共有化を徹底し、事故防止に努めます。

④ 防犯対策

ア. 不審者対応研修などをとおして、防犯意識の向上を図ります。

イ. 防犯カメラやカメラ付きインターホン、玄関の施錠等により、来所者の管理を徹底します。

(2) 健康管理

(i) 基本的な考え方

当施設の利用者は、体調の維持が難しく、自覚症状の訴えの少ない利用者が多いため、小さな変化も見落とさない身体に至る所までの細かい観察が必要です。そのため、利用者一人ひとりの障害特性や疾患への理解を深めるとともに、普段の良好な状態を把握したうえで、体調変化の早期発見に努めます。

(ii) 具体的な提案

① 嘱託医師による健康チェック

内科医師の診察を週1回、整形外科医師の診察を月2回、歯科医師による口腔衛生および摂食指導を月1回実施します。

② 看護師による健康チェック

検温を午前と午後の2回、体重測定を月1回実施します。また、顔色や表情の変化に注意するとともに、分泌物の性状や呼吸状態、血中の酸素濃度の測定などチェックし、異常の早期発見に努めます。

③ 健康診断

希望者には、年に1回の健康診断の機会を設け、嘱託内科医師のクリニックで心電図や血液などの検査、同じく整形外科医院での脊柱の側弯や股関節のレントゲン撮影など骨の脆弱度の測定を行う骨検診を、それぞれ通院・実施します。

④ 緊急時の対応

利用者の重篤な体調変化、療育場面での事故、外出や送迎時の交通事故など、緊急事態が発生した場合は、ただちに保護者へ連絡するとともに、管理者の判断で救急出動を要請します。

施設から病院へ搬送する場合は、看護師が付添い、搬送先の医師と保護者に状況の説明を行います。

事故処理後は、速やかに利用者および保護者へ経過と今後の対応などについて、誠意をもって丁寧な説明を行います。

(3) 衛生管理及び感染症対策

(i) 基本的な考え方

利用者は体調が不安定で、体調維持が困難な者が多く、免疫力も低いことから、感染症罹患による重篤化のリスクが高いため、衛生面での細心の注意が必要です。

近年は季節性とされてきたインフルエンザなどの感染症が通年化しています。医療安全管理者と所内感染予防対策委員会が中心となり、あらゆる感染症に対応できるよう、年間を通した感染症対策を講じる必要があります。

そのため、職員をはじめ施設関係者の手洗いやマスク着用、施設内の清掃、消毒などを引き続き、徹底し、感染の予防に努めます。

(ii) 具体的な提案

① 年間を通した感染症予防対策

常に情報を収集し、対応の方法など、利用者および保護者へ周知するとともに、職員や給食・送迎業などの施設関係職員へも注意喚起を促し、共通理解のもと感染予防に努めます。

② 消毒の徹底

職員を介した所内感染予防のため、職員は一動作一手洗いを徹底します。また、外からの持ち込みや外への持ち出しを防止するために、施設の入出口に手指消毒薬を置き、入出館の際の消毒を徹底します。

③ 発生時の対応

感染症が発生した場合は、当施設および保健所等のマニュアルに従い、発症者の通所・出勤停止等の処置を行うとともに、重篤な状況の場合は保健所・世田谷区等へ報告を行い、感染の拡大防止に努めます。

5 個人情報保護

(i) 基本的な考え方

利用者に関する様々な個人情報の取り扱いについては、世田谷区が定める「区立の障害者施設における情報セキュリティ基準」・「電算処理の業務委託契約の

特記事項」及び法人が定める「個人情報の保護に関する規程」に則り、遺棄・漏洩がないよう厳重な管理を徹底します。

(ii) 具体的な提案

① 個人情報の定義

利用者の氏名、生年月日、住所、電話番号、障害の状況などの記述により特定の個人を識別することができる情報や他の情報と容易に照合することで特定の個人を識別できるものも含まれます。また、医師の診療記録や訓練士等の記録、日常の療育活動の記録や映像などもこれに該当します。

② 紙媒体

個人情報が掲載された資料は、利用者ごとにファイリングし、鍵のかかるキャビネットに収納します。常時施錠を義務付け、利用時のみ開錠します。キャビネットの鍵はキーケースに保管し、施設長もしくは療育主任に許可を得て使用することとしています。

③ 電子媒体

資料はパソコンにより作成・記録することがほとんどであることから、データ保存については、サーバーによる一括管理を継続し、外部から閲覧できないよう、パスワードによりアクセス制限を行っています。

また、バックアップのための外部媒体は予め指定したUSBメモリーに記録し、紙媒体同様に鍵のかかるキャビネットに保管します。

④ インターネットの接続

パソコンは、それぞれ、情報の収集・交換に使用するもの、支援給付費の請求に使用するもの、療育活動に使用するものにそれぞれ指定されたパソコンで情報を管理し、それらについては、インターネットへの接続は認めるが、療育記録など個人情報を取り扱うパソコンについては、ウィルスソフト更新時以外の接続を禁止しています。

⑤ 情報提供など

関係機関への情報提供や「施設だより」への記事・写真の掲載については、利用開始時に、利用者・保護者へ了承を得るとともに、必要に応じて、個別に承諾を得ます。

⑥ 保管管理

上記情報管理については、施設長をえて、電子媒体と含む個人情報の記録類の整理・保管および、パソコンのセキュリティーの運用管理を行います。

6 権利擁護

(i) 基本的な考え方

当施設の利用者のほとんどは自ら意思表示ができないため、職員による作為・無作為の人権侵害に対して、無力に等しい。このため、当施設では「世田谷区立三宿つくしんぼホームに利用者の権利擁護に関する規則」および「職員倫理規程」を定め、これを遵守して、利用者の人権擁護を徹底しています。

(ii) 具体的な提案

① 虐待防止への取り組み

「あけぼの学園」と合同で、人権擁護委員会を設置し、虐待防止に向けた取り組みの検討や取り組み状況をチェックするとともに、委員会主催による研修会の実施などを通じて、職員への意識啓発に努めます。

また、「虐待防止チェックリスト」を年2回実施し、職員自身のセルフチェックや他者からのチェック、改善点など職員間での共有化を図る。

- ② 人権擁護・虐待防止の外部研修に順次職員を派遣し、人権意識の向上を図ります。

7 虐待防止対策及び虐待対応

(i) 基本的な考え方

障害者の虐待防止に関する取り組みは、障害者の人権の尊重や権利擁護の具現化につながることをのみならず、利用者に安心と安全を提供するサービスの質の向上という観点からも重要な取り組みです。

障害者支援に関わる者、または、施設・事業者において、障害者の権利や虐待防止の重要性の再認識と具体的な実践を着実に進めることが重要であると考えます。

(ii) 具体的な提案

- ① 緊急やむを得ない場合の強制力を加える行為について、個々の利用者への適応の範囲・内容について、作成されたガイドラインもとに共通認識に基づいて対応します。
- ② 職員の関心を高める掲示物を掲示します。
- ③ 倫理綱領、行動規範等を職員に周知徹底します。
- ④ 普段から研修などを通じて、職員の人権意識を高めます。
- ⑤ 研修等を通じ支援に関する知識や技術を向上に努めます。
- ⑥ 個別支援計画に基づく適切な支援を行います。
- ⑦ 職員が支援等に関する悩みを相談することのできる相談体制を整えます。
- ⑧ 苦情解決制度を活用します。
- ⑨ 第三者評価制度を活用します。

8 差別解消・障害理解の促進

(i) 基本的な考え方

障害を理由とする差別の解消と、障害者への理解の促進は、障害のある人が社会参加できるよう、誰もが安心して暮らせる社会を築くための基本的な考え方であり、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害者差別の解消をするための啓発活動や取り組みを進めていきます。

(ii) 具体的な提案

- ① 障害者差別解消法の理解—所内外の研修で理解を深めます。
- ② 人権研修を通して、職員一人ひとりの差別解消への意識の向上を図ります。
- ③ 利用者介護上での「不当な差別的扱い」になっていないか振り返る機会を設けます。

- ④ カンファレンス等、各利用者の支援方法を検討する際、合理的配慮を意識して利用者のより良い支援を検討します。

9 苦情解決

(i) 基本的な考え方

法人及び当施設で定める、「苦情解決の仕組みに関する規程」則り、利用者等からの苦情について、適正に対応し、利用者の権利および信頼の確保に努めます。

(ii) 具体的な提案

- ① 重要事項説明書により、苦情処理の仕組みについて周知するとともに、所内に、苦情受付担当職員・苦情解決責任者・第三者委員等の氏名を明記したポスターを掲示し、周知に努めます。
- ② 申し出のあった苦情については、丁寧に対応するとともに、必要な調査等を行い、解決策をまとめ、了解が得られるまで誠実に対応します。
- ③ 日頃から、「療育アンケート」や個人面談、親の会などを通じて、保護者からの要望を把握し、対応することで、信頼関係の構築に努めます。
- ④ 申し出のあった苦情については、職員間で原因等を検証し、支援のあり方や改善へ繋がります。
- ⑤ 第三者委員への報告会を定期的実施し、施設での苦情処理について検証します。

10 職 員

(1) 人材確保・職員配置

(i) 基本的な考え方

当施設では、登録者のうち超重症者および準超重症者が75%を占めており、多くの利用者が医療的ケアを必要としています。そのため、利用者の特性に応じた療育事業を実施するには、医療専門職に加え、介護、心身の発達、心理、障害福祉に関する知識と経験を有する人材の配置が必要不可欠です。

特に利用者の重度・重症化に伴い、令和7年4月より看護師を増員し、現在に至っています。医療度が高く専門的な対応が求められることから、過去3年間の平均離職率は35%と高い水準にありましたが、昨年度は6%（1名）にまで改善しました。今後は、理学療法士等の医療専門職の人材確保を図るとともに、看護師と生活支援員（指導員・保育士）の配置比率の見直しも視野に入れた療育体制を検討し、重症化が進む利用者に対して適切な支援が行えるよう、人材の育成と人員配置に努めてまいります。

人員配置の状況と管理者等の経歴は、別紙、様式2、様式3、様式4の通りです。

(ii) 具体的な提案

- ① 職員研修の充実を図ります。

ア. 所内の教育委員会が中心となり、階層別に系統だった年間計画を作成し、重症心身障害に関する専門講習会を中心に、外部研修、学会に参

加し、専門性のスキルの向上を図ります。

- イ. 職員からのアンケートの下、OJT所内研修を充実させ、療育に関する最新の知識や技能の習得を図ります。
- ウ. 医師や訓練士などの医療専門職による、利用者の状況を正しく理解するための学習会を行います。
- エ. 事例研究や業務改善につながる研究および報告会を実施します。
- オ. その他、OJTの積極的活用として、新人教育係や利用者の正副担当制など、職員相互に自己啓発を促します。

② 職員の定着を図ります。

- ア. 利用者の重症化や高齢化、看護度の上昇に応じて、適切な職員数および職種の比率を検討し、職員が安心して働ける職場づくりに取り組みます。
- イ. 理学療法士、作業療法士が定着できるような労働条件を検討し、定着を図ります。
- ウ. 各種委員会の活動を活性化させ、職員同士の対話を密にすることで、業務の改善や療育体制の見直しを図ります。これにより、利用者が安全かつ安心して通所できる生活を保障するとともに、職員にとっても働きやすい職場環境の実現を目指します。

様式 2

職員配置等（生活介護）

※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）。

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	
		(1)【 】	()【 】	(1)【 】	
サービス管理責任者		1		1	保育士
		(1)【 】	()【 】	(1)【 】	
生活支援員		8		8	社会福祉士 1名・介護福祉士 1名・保育士 3名
		(8)【 】	()【 】	(8)【 】	
看護職員		7		7	看護師
		(7)【 】	()【 】	(7)【 】	
医師			3	3	医師
		()【 】	(3)【 】	(3)【 】	
その他	作業療法士	1		1	作業療法士
		(1)【 】	()【 】	(1)【 】	
	理学療法士	1			理学療法士
		(1)【 】	()【 】	()【 】	
		()【 】	()【 】	()【 】	

(2) 人材育成

(i) 基本的な考え方

福祉サービスを提供する職員の知識、スキル、意識を高め、より質の高いサービスを提供できるよう支援します。

(ii) 具体的な提案

① 管理的職員の育成

施設経営および事業運営の質を安定して継続するためには、管理的職員の育成は欠かせません。このため、

ア．階層別管理的職員研修や経営・経理ほか法令関係の外部研修の積極的活用により、知識やマネジメント能力の向上を図ります。

イ．職員には、日頃から法人の理念や当施設の社会的役割・方針を充分に理解させるとともに、中堅以上の職員には、各種改善活動のリーダーとして、その方針に従い若手職員の育成を行うなど、指導的・管理的立場に立った意識の醸成を図ります。

ウ．管理的権限の一部を委譲するなど、管理者の指導のもと経験を重ね、管理者としての能力要件の向上を図ります。

② 法人施設との交流実習等の充実

当法人は、重症児者を対象とした幼児から成人に至るまでの一貫した社会福祉事業（第一種・第二種）を運営しています。そのため、各施設およびその職員の専門性は高く、法人内の人事交流は、職員一人ひとりにとって、自己啓発や成長の機会となり、また施設にとっても人材育成の機会となっています。コロナ感染症の蔓延により、中断していた「あけぼの学園」および「あしかが通園センター」との交流研修を再開し充実させるとともに、他の療育施設との交流研修の拡大・充実を図っていきます。

③ 人事交流

法人内各施設間の職員配置計画の情報の共有化を図ることにより、人事交流を進めます。

(3) 働きやすい環境づくり（人材定着）

(i) 基本的な考え方

サービス提供にあたっては、利用者の状況から、より専門性の高い知識と技能が要求され、これらを習得するには実践的な経験を積む必要があります。このためにも、職員が安心して、継続して働くことができるよう職場環境の整備に努めます。

(ii) 具体的な提案

① 職員の働きがいの醸成

日頃の業務への取り組みや将来の目標など職員の意向調査に基づき、研修・育成計画を作成するほか、キャリアパスや職員の自発的な業務改善活動の奨励による、自己啓発・働きがいの醸成に努めます。

② 福利厚生

定期健康診断やインフルエンザの予防接種の実施など職員の健康管理に努めます。また、福利厚生事業に加入し、職員の生活向上を図ります。

③ 労働条件等

国家公務員の制度に準拠し、給与体系や休暇制度など定めるほか、福祉医療機構および社会福祉協議会の退職制度に加入し、職員が安心して働ける環境を確保します。

④ 健康管理

定期健康診断やストレス診断の実施、管理者面接などにより、職員の心身の状況を把握するとともに、職場内のコミュニケーションの促進や休暇の取得など心身のストレスの解消に努めます。

1.1 運営管理の効率化の提案（給食、送迎バス、維持管理等）

（i）基本的な考え方

平成24年に導入した給食調理業務の一元化や合同研修会などに見られるように、隣接する当法人が運営する「あけぼの学園」と共通する事業等について、運営管理の効率化を図れるよう今後とも検討を進める。

また、職員にコスト削減の意識をさらに高め、省エネルギー、省資源化、物品の購入や使用管理等の適正化に努めます。

（ii）具体的な提案

① 送迎バスについては、欠席者によるコース変更等の工夫により、台数を減らすなど経費の抑制に努めます。

② 「eco ステップせたがや」の方針に従い、省エネ・省資源化に努めるとともに、日常の消耗品などは、過不足のない在庫管理を徹底するなど、経費節減に努めます。

1.2 その他（独自の提案）

重症児（者）・重度重複障がい児のムーブメント教育・療法の導入

（i）基本的な考え方

個別支援計画立案の指標に流用した『MEP A-Ⅱ R』でのアセスメントでムーブメント教育・療法を療育活動に取り入れ、安全・安心・安楽な重症者にあった療育活動を進めます。

（ii）具体的な提案

① ムーブメント研修への参加

② 所内で勉強会

③ 各利用者に合った活動プログラム立案

④ 利用者が安全・安心・安楽に行えていたか評価

⑤ 個別支援計画の療育目標に効果的にできたか評価

I 法人に関する資料

1 法人の理念及び地域福祉に対する考え方

(1) 法人の理念

社会福祉法人泉会は、キリスト教の精神にもとづいて身体障害者の福祉を増進することを目的として設立された団体です。わたしたちは、次に掲げる理念と基本方針に基づき新しい時代にふさわしい法人一体経営を目指します。

◎経営理念

わたしたちは、信頼と希望と愛の輪で社会をつなぎます。

◎基本方針

1. わたしたちは、キリスト教の精神に基づいて法人の事業を開拓された先達の心を思い起こし、時代に即したサービスを、利用される方々と共に作りだします。
1. わたしたちは、国籍や信条、年齢、性別、障がいの程度にかかわらず、利用される方々の人権を守り、社会・経済、文化等あらゆる分野で活動する機会を十分得られるように支援します。
1. わたしたちは、ノーマライゼーションの理念に基づき利用される方々が、地域社会の中で共生できるよう支援します。
1. わたしたちは、一人ひとりの多様な個性・可能性に対応し、生きることの喜びや働く意欲を大切にしながら、充実した日々をおくれるように支援します。
1. わたしたちは、情報公開を積極的にすすめ、地域に開かれた透明性のある事業経営をめざします。
1. わたしたちは、利用される方々と心を合わせ、人間らしく生きることでできる平和な社会実現をめざします。

(2) 地域福祉に対する考え方

私たちは、世田谷に社会福祉法人を設立して以来、世田谷で障害者福祉に取り組んできました。早い時期から、「地域福祉」を意識して取り組む中で、障がいのある方やその家族が住み慣れた地域で暮らし続けることを支援することが、地域福祉の軸であるという考えに至っています。

住み慣れた地域で、安心して暮らすという当たり前のことを実現するために、当法人は、関係機関、地域の方々、学校関係等と協力して、地域のなかで共に活動ができよう日頃から様々な活動を提案し進めています。

そのために必要な物理的・精神的環境醸成を図るとともに、社会資源の活用、福祉教育の展開を行い、本人・家族が望む将来や暮らしを実現し、その暮らしが豊かで幸せであるよう支援しています。また、経営理念及び基本方針に掲げている社会を実現するなかで、地域福祉の向上のために、法人として貢献していけるよう、その役割を果たしていきます。

2 法人の事業実績

(1) 法人の歴史

1953 年 5 月	創始者 大蔵厚生園（生活保護、傷痍軍人、身体障害者などの宿舎提供施設）を訪問する。
1953 年 10 月	国立大蔵病院内に「大蔵身体障害者更生相談所」開設。 心理及び職能判定、医療相談、ケースワーク等の支援を行う。 本部を世田谷区若林に置き、顧問として賀川豊彦氏が参画。相談所は大蔵病院内に設置し、顧問を大蔵病院副院長が担当した。
1954 年 1 月	「泉会」設立 日本国際基督教団からの助成金受配団体となる。
1956 年 1 月	財団法人「泉会」認可。
1956 年 11 月	「泉の家」開所（世田谷区大蔵 大蔵病院隣地）
1957 年 11 月	社会福祉法人「泉会」認可。 生活保護授産施設「泉の家」開所（定員 30 名） 生活保護授産施設として。都内で 2 番目。身体障害者を対象としては最初の施設となる。作業種目は、洋服の仕立て、木彫工芸と簡易作業。更生相談所も継続する。 福利事業として専用浴場、あんま治療室、編物・洋裁・珠算・バレエ教室を行う。（1 日平均 150 名の利用）
1958 年 11 月	「泉の家」授産定員を 50 名に増。
1960 年 9 月	「泉の家」生活保護授産施設から身体障害者収容授産施設に変更。（定員 30 名 通所 15 名 職員 15 名）
1961 年 3 月	「泉の家」開所記念式挙行（高松宮殿下のご臨席を始め、厚生省・東京都・世田谷区等から 150 名もの参会を得る）
1964 年 11 月	世田谷区岡本町に身体障害者授産施設「泉の家」創設 （入所定員 50 名）
1966 年 3 月	岡本町の「泉の家」増設。鉄筋地下 1 階地上 5 階建となる。4, 5 人部屋、エレベーター及び 5 階から地階までのスロープ設置は他に例がなく、全国から訪問者が相次いだ。印刷、縫製、洋裁、編物、木工、簡易作業を行う。
1970 年 3 月	世田谷区大蔵町の「泉の家」閉鎖。
1971 年 5 月	東京都西多摩郡日の出町に重度身体障害者授産施設「日の出舎」開設 入所定員 50 名 木工、簡易下請などの地場産業を中心に行う。
1971 年 10 月	「日の出舎」に親の会発足
1973 年	「泉の家」の隣接地利用について交渉開始（泉会中期計画）
1975 年 2 月	「日の出舎」作業棟増設

1976 年 3 月	「泉の家」家族会発足
1976 年 4 月	「日の出舎」通所事業開始（通所定員 15 名）
1977 年 11 月	「泉の家」通所事業開始（通所定員 7 名）
1979 年	世田谷区長期基本構想に泉の家隣接地で行う「地域作業センター」設置が盛り込まれる。
1980 年 5 月	泉会・世田谷区基本方針検討委員会発足
1983 年 9 月	「泉の家」通所定員変更 通所定員 7 名から 14 名となる。
1985 年 4 月	身体障害者通所授産施設「世田谷区立岡本福祉作業ホーム」開設（授産定員 30 名 授産前訓練事業定員 10 名） 設置者：世田谷区 運営：泉会
1988 年 6 月	「日の出舎」身体障害者通所ホーム事業開始（6 部屋）
1989 年 11 月	「岡本福祉作業ホーム」に、区内施設で初めて、作業療法士、言語聴覚士を配置
1991 年 4 月	区のモデル事業として、「岡本福祉作業ホーム」に「心理カウンセラー、理学療法士を配置
1992 年 4 月	「岡本福祉作業ホーム玉堤分場」開設（定員 19 名） 設置者：世田谷区 運営：泉会
1994 年 4 月	「日の出舎」通所部門 知的障害者相互利用開始。 「岡本福祉作業ホーム」授産前事業廃止、法内事業化（定員 35 名）
1997 年	泉会将来計画検討会発足
2000 年 4 月	評議員制発足 「泉の家」オンブズマン制度導入（都内施設モデル事業）
2001 年 4 月	経営コンサルタントの導入 「日の出舎」オンブズマン制度導入
2001 年 10 月	「泉の家」自立体験事業開始（アパートの一室借りる）
2002 年	泉会経営理念、基本方針、職員倫理綱領の策定 「日の出舎」自立体験室の設置（1 室 1 名）
2003 年 4 月	支援費制度により、法人 4 事業所が指定施設となる。 「日の出舎」福祉サービス第三者評価事業を導入 人事考課制度を導入
2004 年	「日の出舎」自立体験事業開始 （アパート借り上げ式（1 室・2 名） 自立体験棟（1 棟 2 階建て 6 室 6 名）） 法人事業所全体でサービス第三者評価事業導入 会計コンサルタント導入 「日の出舎」短期入所事業開始

2005 年 10 月	あきる野市に「グループホームあかさか」開設（定員 4 名）
2007 年 4 月	「泉の家」短期入所事業 日中一時支援（3 床）事業開始
2008 年 4 月	「岡本福祉作業ホーム」「同、玉堤分場」一体経営開始 就労移行支援（定員 12 名）就労継続支援 B 型（定員 23 名）生活介護（定員 24 名）による新事業開始 世田谷区緊急時一時保護事業開始
2008 年 7 月	「泉の家」老朽化による建替えのため、入所授産事業閉鎖
2008 年 8 月	「泉の家」新規創設工事の為弦巻に移転、就労継続支援 B 型（定員 20 名）による新事業開始、短期入所、単独型（2 床）に変更
2010 年 4 月	「泉の家」岡本に新規創設 多機能型事業、就労移行支援（定員 6 名）就労継続支援 B 型（定員 25 名）生活介護（定員 20 名）
2010 年 5 月	「泉の家」短期入所事業（3 床）日中一時支援（3 人）事業再開
2011 年 1 月	日の出舎 事業種別を施設入所支援・短期入所・生活介護「日の出舎」と就労継続支援 B 型「就労日の出舎」に変更
2011 年 2 月	「日の出舎」改築工事
2011 年 9 月	経営コンサルタントの導入（ビジョン、仕事基準書の再構築）
2012 年 1 月	「日の出舎」竣工 施設入所（定員 45 名）生活介護（定員 50 名）短期入所（2 床）併設型 「就労日の出舎」就労継続支援 B 型（定員 20 名）
2012 年 2 月	「日の出舎」短期入所を併設型と空床型に変更
2012 年 12 月	社会保険労務士によるコンプライアンスチェックの実施
2013 年 6 月	日の出舎、指定特定相談支援事業「相談日の出舎」開始
2013 年 6 月	経営コンサルタントの導入（人事考課・人材育成制度の再構築）
2013 年 9 月	社会保険労務士との顧問契約（業務改善活動）
2014 年 4 月	日の出エリア、産業医の導入
2015 年 4 月	あきる野市に「グループホームのぞみ」開設（定員 6 名）
2015 年 4 月	岡本福祉作業ホーム内に指定特定相談支援事業「相談支援センターおかもと」開始
2017 年 2 月	「就労日の出舎」作業場を新たに竣工
2017 年 11 月	都有地活用福祉インフラ整備事業 世田谷区上北沢 1 丁目「コイノニアかみきた」新築工事着工
2018 年 11 月	世田谷区上北沢 1 丁目「コイノニアかみきた」開設 就労継続支援 B 型（定員 30 名）生活介護（定員 20 名） 「グループホームこいのにあ」開設、共同生活援助（定員 8 名、男女各 4 人の 2 ユニット）
2022 年 3 月	「泉の家」就労移行支援事業 廃止（定員 6 名）
2022 年 4 月	「泉の家」生活介護事業（定員 20 名）、定員変更（定員 26 名）

（２）泉会の概要

１９５３年１０月３０日に、戦傷元軍人社会復帰援助ための発足から始まり、１９５４年１月２０日に「泉会」が設立されました。２０２４年１月２０日に設立７０年を迎えることができ、２０２４年１月に「７０周年記念コンサート」を教会にて実施しました。地域の方や利用者・家族、総勢１３３名の参加がありました。２０２５年１月には、世田谷美術館区民ギャラリーにて、「泉会７０周年記念パネル展」を開催しました。６日間の開催期間中に近隣地域の方など、総勢５４２名の来場がありました。

泉会は一貫して「基督教の精神に基づき」事業を進めています。

その歴史は一人の女性、羽山和江から始まりました。羽山は発語や右手足の麻痺がありました。父の遺言を受け、１９４０年に渋谷にある美竹教会の創設者である、浅野順一牧師（初代理事長）に「同じような重荷を負う人々のために働きたい」と相談しケースワークを学びました。世田谷区大蔵町の国立大蔵病院厚生園のことを知り訪問し、そこで聞いたことは、帰る家がない、家族がいても養ってもらわねばいけない、働く職場が見つからないなどの話を伺い、相談できる機関の必要性を痛感し相談所開所に向け、自ら相談所を設立することを決意しました。病院の一室をお借りすることができ「大蔵身体障害者更生相談所」が発足され、その３か月後には「泉会」が設立され、「泉会身体障害者更生相談所」と改称されました。

「泉」は、ヨハネ福音書第４章１４節「わたしが与える水を飲む者は、いつまでも、かわくことがないばかりか、わたしが与える水は、その人のうちで泉となり、永遠の生命に至る水が、わきあがるであろう」というイエスの言葉から命名されました。

泉会は設立して以来、保護授産施設・身体障害者収容授産施設・身体障害者授産施設・重度身体障害者授産施設など、安心して住める衣食住の提供や働く場所を実現してきました。その時々には障害のある方々が望んでいる、必要な支援を行ってきました。

２０１５年８月に都有地活用による地域の福祉インフラ整備事業の公募がありました。地域生活の場、共同生活援助について検討を重ねていたこともあり、早々に実施計画の立案検討を行い、申請書類の提出を行いました。２０１６年３月に「泉会」の提案が承認され新規施設整備を行うことができました。地域住民へ理解を得るための説明会の実施、個別訪問による説明を積極的に行い、理解を得ることができました。また、地域の方に日頃から関わりや交流が持てる事業内容を計画し、２０１８年１１月「コイノニアかみきた」、「グループホームこいのにあ」を開所いたしました。

２０２２年３月、泉の家就労移行支援事業廃止（定員６名）

２０２２年４月、泉の家生活介護定員変更（定員２０名⇒２６名）

現在では、福祉制度が整い充実しているところではありますが、社会情勢の複雑

化、障害のある方々のニーズの多様化及び環境の変化など、大変難しい時代ですが、法人理念を成し遂げる職員を育成し質の高い支援の実現を図っています。

2025年3月末現在、当会事業所の利用者様は233名(短期入所者を除く)。職員数は173名、うち常勤80名、非常勤93名。

理事定数は7名、評議員定数は7名以上9名、監事は2名です。

(3) 各事業所の説明

【世田谷エリア】

(i) 泉の家

就労継続支援B型(25名)、生活介護(26名)、短期入所(3床)、日中一時支援

世田谷区岡本2丁目の「泉の家」は、1964年11月28日に開設されました。身体障害者授産施設としては、東京都最初の施設であり、脳性まひの方々の社会復帰進めるための施設として建築されました。

「泉の家」は開設当初、4人部屋を中心とした居室、エレベーター設置、スロープを5階から地階まで設置するなど、全国に例を見ない画期的な建物でした。また、作業はテーラー(服飾)や縫製などの自主生産が中心と言うことも珍しく全国から多数の見学者が訪れました。

地域交流として、地域ボランティア育成活動を行い、近隣の高校のボランティアサークル構築に向けて一翼を担いました。国立大学との共同でワークショップ(大学院研究事業)を施設内で開催し大きな成果をあげたアート活動は、新聞にも掲載され、世田谷地域に限らず、全国に泉会のアートを広めることができました。また、自立支援に於いては、独自に地域の民間アパートを借り上げ、自立体験を行い、7年間で10名の方が自立しました。その後2004年度からは東京都自立促進事業に盛り込まれました。

2007年に老朽化した建物の建て替え計画が具体化され、入所されている方々の地域移行、入所定員の変更などを行いました。新たな事業展開のため、世田谷区の協力を得て、入所利用者の通所化等で空いた居室を有効活用し、短期入所事業、日中ショート事業(3床)を開始しました。

新たな施設整備では、国庫補助を受けるために、障害者(児)施設整備の申請を行い、老朽化した建物の解体・建築を実施しました。代替え地での活動など困難なことありましたが、2010年度より新しい建物で、身体障害者・知的障害者・精神障害者・障害児を対象とした多機能事業所を開設しました。

現在は、就労継続支援B型、生活介護の多機能型及び短期入所事業、日中一時支援事業を行なっています。

(ii) 世田谷区立岡本福祉作業ホーム

生活介護(24名)、就労移行支援(6名)、就労継続支援B型(10名)

「岡本福祉作業ホーム」は、特別支援学校の卒後対策として、保護者の強い働きかけにより 1985 年 4 月に開設され、40 年目を迎えました。

当時、区内通所授産施設では、最初に専門職を配置し、特にリハビリ関係の専門職に関しては、区のモデル事業としていち早く導入されました。心理カウンセラーに関しても区内、東京都とも初めての事業でした。

電動車いすを利用される方も多くいらっしゃいますが、将来の地域生活を実現するために、自立体験などを積極的に活用すると共に、ボランティアなどの支援者の育成にも努めました。また、活動では、創作活動に力を入れ、陶芸、絵画、織物などを行い製品の作成を行っています。

就労継続支援 B 型では、ポップリなどの自主生産品と受託作業などを行い、利用者が希望する活動を行っています。

地域交流事業は行事や車いす体験など様々な工夫を凝らし実施しています。また、利用者が講師としてボランティアセミナーや、ワークショップに出かけ、地域、学校などと積極的に交流し、地域で必要とされる人材となる取り組みを行っています。

就労移行支援では、複数の方が就労し、一般企業で長い間就労することができました。近年は、対象となる方がありません。

（iii）世田谷区立岡本福祉作業ホーム玉堤分場

就労移行支援（6 名）、就労継続支援 B 型（13 名）

「岡本福祉作業ホーム玉堤分場」は、地下にあるため、車椅子の利用ができず、中途障害者のある方の利用が主となっています。当初から地域に根ざした活動を目的とし、地域のボランティアグループの複数の関りをいただき、地域の中で必要とされる施設づくりを行いました。開所当初は、ボランティアの方々と一緒に昼食を作る。食材を買いに行くなどの活動も行いました。

作業面では、牛乳パックを利用したはがき漉き、お面作りを利用して、近隣高齢者施設や児童館、学童クラブ、小学校などに働きかけ体験教室を開催するなどの物づくりを通じての事業展開を行ってきました。中途障害の原因である脳血管障害の後遺症の「高次脳機能障害」は“見えにくい障害”とされ、その対応は容易ではありませんが、「玉堤分場」では開設当初から、この高次脳機能障害に焦点を当て、医療関係者の指導・協力の中で支援に取り組んでいます。

作業活動の中心となる、素朴な味な手作りクッキーはとても人気があり、注文が多くあり、積極的に販売会に参加し受注を受け売り上げを伸ばし、工賃向上に寄与しています。

就労支援においては、一般就労や、施設を併用してのアルバイト採用に繋がった利用者もいますが、現在利用はありません。

（iv）指定特定相談支援事業「相談支援センターおかもと」

2015年4月より、岡本福祉作業ホーム内に指定特定相談支援事業「相談支援センターおかもと」を開設しました。利用者の希望する生活を安心して送れるように、世田谷区、保健医療機関、地域の障害福祉サービス事業者等と連携してすすめていきます。

(v) コイノニアかみきた

2015年8月、都有地活用による地域の福祉インフラ整備事業の公募に企画提案を行い、泉会の企画提案が認められ開設に至りました。1～2階は通所事業、3階には、共同生活援助の入所事業です。2018年11月に開設しました。

就労継続支援B型（30名）、生活介護（20名）

就労継続支援B型は、パンの製造販売や水耕栽培及び下請け作業を行い、工賃アップを目指します。パンの販売では、近隣施設や高校への販売会などに行き、相互の交流にもなっています。また、パン販売スペースに喫茶スペース併設しイートインスペースを設け、近隣の方々も多く利用しています。土曜日を営業日にし、パン作り体験などのイベントも積極的に実施し、売り上げはもちろん地域交流の機会としています。その他、子ども食堂との交流もあります。2024年度は、年間平均工賃が29,832円でした。

生活介護は、定員20名のところ現員24名となっています。ストレッチ、リラクゼーション、絵画、音楽活動等のグループワーク及び個別の活動を行い、スヌーズレン室やカームダウン室など個別対応できる環境を整備しています。

泉会では、身体障害者の方々を中心として支援してきましたが、新たに開設したコイノニアかみきたでは、知的障害のある方が多く利用できるように、これまでの経験を活かしながら支援を行っています。

(vi) グループホームこいのにあ

共同生活援助（8名）

2018年11月より世田谷区上北沢1丁目に「グループホームこいのにあ」を開設しました。

2ユニット、宇宙（そら）は女性4名、地球（てら）男性4名の計8名の利用者へ、食事の提供や入浴支援、金銭・健康管理のお手伝い、余暇活動、社会資源の活用などのサービスを、利用者の生活リズムを大切に提供しています。利用者の企画した誕生会やお楽しみイベントなども実施しています。

夜間、一人職場となる職員に対して虐待・身体拘束・感染についての、研修を実施しています。

【日の出エリア】

(i) 日の出舎

施設入所支援（45名）、生活介護（50名）、短期入所（併設型2名）、就労

継続支援B型（20名）

重度身体障害者授産施設「日の出舎」は、1971年5月1日に開所いたしました。市街地から少し離れた立地のため、開所当初より地域との関係を重視し、夏の納涼祭・秋の文化祭など地域公開の機会を作り地域とともに44年の歴史を数えています。「日の出舎」では、開設当時から地域との共同作業や地域行事を行い、地域福祉の先駆けとなっています。また、通所ホーム事業を先駆的にを行い、特に重度障害者の就労支援や自立支援に寄与しています。2004年度からは、全国で初めての敷地内自立体験棟を建設し、自立体験を行いました。同時に近隣のアパートを1棟借り上げ、更なる自立促進をするなど積極的に進めました。

その他地域サービス推進事業を独自に設け、地域の障害者（三障害）の支援ネットワーク事業の中心を担うと同時に、近隣老人福祉施設との協定を結び、職員の交換研修など様々な活動を先駆的にを行っています。

現在は、入所している方の高齢化、障害の重度化により一層の支援内容の充実に向けITの導入なども行っています。

（ii）指定特定相談支援事業「相談日の出舎」

2013年6月より、日の出舎内に指定特定相談支援事業「相談日の出舎」を開設しました。利用者のニーズや問題点、課題等を把握し、的確なサービスの利用が行える様、計画立案やサービス利用の調整を行っています。また、地域自立支援協議会やひので福祉ネットワークなどと地域連携を図り、地域で困難事例についても協力体制を構築しています。

（iii）グループホーム「のぞみ」

共同生活援助（6名）

2015年4月より、あきる野市秋川駅から徒歩数分の地にグループホーム「のぞみ」を開設し、当初は「日の出」に入所していた利用者が3名利用し地域移行されました。利用者が社会参加をしながらより自律的な生活が送れるよう、側面からの支援を行っています。近年は、加齢に伴う新たな支援体制が必要となってきました。

以上のように、「泉会」は、障害分野にあって、早くから地域福祉の重要性を提案し、地域福祉の構築の一翼を担えるように努めています。そして、利用者や地域を見つめ、様々な課題に取り組む上で、虐待防止、身体拘束適正化、感染症予防など徹底した職員育成、研修等実施しています。また、オンブズマンや第三者評価事業を積極的に取り入れ、地域の方やボランティアなどの第三者の目が日頃からある環境を意識した施設運営を行います。人材育成では、人事制度を活用し人財育成に努めています。その他、経営コンサルタントや会計サービスを導入し、より適正な施設経営を図るべく日々鋭意努力しています。

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3年4月～現在）

法人第5期～第6期3か年計画期間にあたる令和3年度以降は、主に以下の事を重点取り組み課題として施設運営を行ってきた。

（１）経営課題・重点目標の取り組み

① 人権の尊重とサービスの質の向上

- ・日々の活動は、聞き取りやアンケートを行い、利用者個々の自己決定による参加で行った
- ・個人情報やプライバシー保護を、法人規程のもとで職員一人ひとりが厳守し利用者が安心して通える施設環境を整えた。
- ・ご家族を含め、施設外においての相談事にも関係機関と協力しながら対応し信頼関係を築きながら支援を行った。
- ・虐待防止のための研修、セルフチェック、委員会開催を繰り返し行い、職員一人ひとりの日々の言動や接遇を振り返る機会を設けた。
- ・新任・中間層・管理職それぞれ各階層別に法人内研修を実施した。研修内容については、課長を中心とした法人内会議で毎年検討し充実を図った。
- ・法人理念の浸透や、合理的配慮の理解を深めることを目的とした法人理念研修を実施した。理事長や外部有識者による講話、また、グループワークでは職員一人ひとりが、日々の支援業務において、虐待や身体拘束の可能性がある言動や場面を想像しながら参加し、意見交換やロールプレイを行った。

【法人理念研修テーマ】

令和3年度	障害者の権利擁護について～人権を守ることで虐待防止につなげる
令和4年度	虐待防止について～アンガーマネジメント
令和5年度	虐待はなぜ起こるのか・身体拘束について
令和6年度	障害者支援の考え方・スピーチロックについて

- ・毎月リスクマネジメント委員会を実施した。日々のヒヤリハット報告書を確認し、原因分析や今後の対策を検証周知し、繰り返し起こさせない環境づくりを行った。
- ・3年毎に第三者評価を受審し、それ以外の年においては満足度調査を実施した。利用者、ご家族のニーズ・意見・評価を共有し支援に活かした。また、家族懇談会において、報告結果説明と資料配布を行った。
- ・法人で、利用者支援ガイドラインに加え「身だしなみガイドライン」を整備した。職員の個性を認めながら、職員として利用者と接するうえでの整容面をわかりやすく示し、利用者に対する接遇面の向上を図った。

② 地域社会との関係性の継続

- ・相談支援事業所等の関係機関と密な連絡調整を行い、利用者が望む生活様式の実現のための支援を行った。
- ・障害理解や地域住民との交流を意識した施設公開行事を行った。多くの地域の方に施設活動や利用者との交流を体感していただいた。
- ・ボランティアセミナーや親子向けの体験教室など、施設設備や職員の専門職としての知識や経験を、地域住民に還元できるような取り組みを行った。多くの学生から障害に対するイメージの変化やボランティアへの興味など、障害理解促進につながるレポートを受け取った。
- ・施設や活動、障害者理解を促進するために、法人機関紙や施設広報誌などを発行した。

法人機関紙「いずみ」	年 4 回発行
本園広報誌「W i t h おかもと」	年 1 2 回発行
分場広報誌「玉堤分場だより」	年 4 回発行

- ・日々作成している創作物を発表する場として、毎年地域の美術館を借りて作品展を実施した。また、法人 70 周年の記念展示会も実施し、岡本福祉作業ホームも含めた泉会の歴史を伝えることができた。
- ・地域の催事や自治会、集会に参加し、地域の課題や取り組みを把握できるよう交流を図った。
- ・地域の子供食堂に、自主生産品（手作りクッキー）を寄贈した。

③ 人材の確保と育成

- ・継続的な施設経営のため新卒採用を継続し 2 名（法人内では 6 名）の採用につながった。また、要員計画に基づき必要に応じて中途採用活動を行い必要な人員確保をした。
- ・勤務時間が異なる職員も、状況理解をした上で支援を行うため、支援内容や打ち合わせを複数回設け、情報共有の漏れがないようにした。
- ・要員計画に基づき、採用や異動を行い必要な人員を確保した。
- ・階層別研修実施や外部研修の参加により、知識や技術習得を図った。
- ・働き方改革等の法制度変更の情報収集と規程整備を行い、職員一人ひとりに多様な働き方を提供した。
- ・育児休業、産前産後休暇を法人全体で推奨し、対象の職員に資料配布と合わせて説明を行った。
- ・人事制度を適切に運用し、育成や意欲向上を図った。
- ・資格取得のための出勤調整や、資格手当の新設など、知識習得や資格取得を意欲的に行える環境整備を行った。

- ・ストレスチェックや産業医との面談、衛生推進者と職員の懇談会等、メンタルヘルスケアの仕組みづくりを行った。また外部のメンタルヘルス研修にも積極的に参加するようにした。

（２）利用者支援

① 個別支援計画

利用者、ご家族に対し、モニタリングを６か月に１回以上行い、個別支援計画書を作成した。目標の進捗状況や今後の計画を会議で確認したうえで次の目標を検討し、利用者、ご家族の要望に沿った計画書を作成した。利用者面談は基本対面で行った。ご家族の希望に合わせて電話面談も活用し、コロナ禍においても情報共有を行った上での計画書作成を行った。

計画書作成においては「達成」「変更」「継続」「中止」の他に「ステップアップ」の項目を設けた。目標を小さな段階に分けることで、達成を通しての自信を高め、モチベーションの維持や目標達成への道筋をわかりやすいものとした。

【令和６年度第三者評価より】

利用者調査

「あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、事業所はあなたの状況や要望を聞いてくれますか」

	回答数	割合
はい	３９名	８４．７％
どちらともいえない	４名	８．８％
いいえ	０名	０％
無回答・非該当	３名	６．６％

家族調査

「サービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、事業所ではご本人およびご家族の状況や要望を聞いてくれますか」

	回答数	割合
はい	２９名	８７．８％
どちらともいえない	３名	９．１％
いいえ	名	０％
無回答・非該当	１名	３．０％

② 活動プログラム

生活介護においては、利用者の高齢化重度化に伴い、活動内容の検討を毎月のミーティングで行った。また、感染症対策や活動の個別化にも対応できるよう、環境整備も合わせて行った。毎日のベースとなる複数の創作活動を用意し、利用者に選択してもらい活動を行った。午後はリラクゼーションを中心に、マットストレッチや体操、歩行訓練及び足浴手浴等の活動を行った。車いす利用の利用者が大半を占める中、専門職の助言のもと、立ち上がりや歩行訓練等を活動の中に取り入れる利用者を増やした。車いすから降りての休息や、高齢化・重度化の対応として、簡易ベッドや小上がりスペースを活用し、体を伸ばし休める取り組みも行った

【令和6年度第三者評価より】

利用者調査（生活介護）

「事業所の活動は楽しいですか」

	回答数	割合
はい	15名	71.4%
どちらともいえない	2名	9.5%
いいえ	2名	0%
無回答・非該当	2名	3.0%

家族調査（生活介護）

「ご本人は事業所での活動は楽しいと感じていると思いますか」

	回答数	割合
はい	11名	78.5%
どちらともいえない	2名	14.4%
いいえ	1名	7.2%
無回答・非該当	0名	0%

就労移行においては利用者が不在であったが、世田谷区就労ネットワーク定例会に参加し情報を得て、他事業所との合同プログラムに参加した。また、就労継続支援B型で就労や企業実習に興味がある利用者に、企業見学会などの参加を促し実施、新たな目標に向けての提案をした。

就労継続支援B型においては、自主生産品の製造販売を中心とした個々の作業の幅を広げる支援を行った。様々な作業がある中、その中の一つの工程に関わる利用者を増やせるよう、アセスメントや聞き取り、検討を重ね工程の細分化を行った。活動プログラムの中に作業会議を設け、作業の振り返りや売上・

工賃の目標達成度などを確認し作業意欲の維持向上を図った。

また、定期的に勉強会を実施、挨拶や接客などのコミュニケーション能力の向上にも取り組み、個々のスキルアップにつなげた。高次脳機能障害の方が多い玉堤分場では、施設に通うという事がリハビリテーションの一つになるという考えのもと、専門職を活用し環境整備や支援を行った。

一般就労を目指している利用者はいなかったが、世田谷区就労ネットワーク定例会等で得た情報を提供し、希望者には企業見学や実習を進めた。

【令和6年度第三者評価より】

利用者調査（就労継続支援B型）

「事業所での活動はあなたの就労に向けた知識の習得や能力の向上に役に立っていると思いますか」

	回答数	割合
はい	18名	72.0%
どちらともいえない	5名	20.0%
いいえ	2名	8.0%
無回答・非該当	0名	0%

家族調査（就労継続支援B型）

「事業所での活動は、ご本人の就労に向けた知識の習得や能力の向上に役に立っていると思いますか」

	回答数	割合
はい	15名	78.9%
どちらともいえない	2名	10.5%
いいえ	1名	5.3%
無回答・非該当	1名	5.3%

③ 給食

- 令和3年にプロポーザル方式で、給食業者を選定した。

給食は一日の活動の中の楽しみの一つになっていると考え、利用者や家族の意見を取り入れられるよう以下の取り組みを行った。

- 給食会議には、毎回複数名の利用者に順番に参加していただき、食べたいものや困りごと、もう一度食べたいメニューなどを聞き取り、直接給食業者に伝えられる場とした。また、会議中にはゲーム性をもたせた「メニューを作ってみよう」という企画を行い、楽しみながら参加できる会議を行った。家

族懇談会においては、コロナ禍では休止していた給食試食会を令和6年度より再開し、給食や食堂の環境などアンケートで意見を伺った。

- ・ 毎日の個々の摂取量を下膳時に確認し記録した。また、趣向調査や残菜調査を毎年実施し、委託業者と施設栄養士による献立作りに活用した。献立は週1回主菜を選べる選択食、年間を通しての季節食やイベント食、せたがや食育メニューなどを取り入れた様々なメニューを盛り込んだ。
- ・ 利用者の高齢化重度化や、新規の利用者に対しての食形態の変化にも柔軟に対応した。医師、専門職、栄養士、支援員で連携を取り、利用者、ご家族の要望を聞きながら食形態（刻み食・ペースト食、米飯は半粥・全粥）等の提案を行った。一人暮らしの方や家族からの栄養相談機会も積極的に設け、カロリーコントロール等の助言も行った。
- ・ 本園、分場両栄養士とも、世田谷区の研修会に参加し、メニュー作成に活かすだけでなく、知識向上や食育の取り組み、安全な食事を提供する為の情報収集を行った。
- ・ 食事時における感染症対策は継続している。東京都や世田谷区からの通知文や嘱託医からの助言をもとに感染症対策委員会で検討し、パーティションの取り外しや食席の再配置など、環境整備を行った。

【令和5年度第満足度調査より】

「あなたは給食の味や量などに満足していますか」

	回答数	割合
はい	29名	82.9%
どちらともいえない	4名	11.4%
いいえ	1名	2.9%
無回答・非該当	1名	2.9%

「献立の内容に満足ですか」

	回答数	割合
はい	30名	85.7%
どちらともいえない	4名	11.4%
いいえ	1名	2.9%
無回答・非該当	0名	2.9%

④ 利用者の高齢化への対応

現在、本園分場合わせて年齢層の構成比で見ると50～60代の利用者が全体の約40%を占めている。年齢に合わせて心身状況にも変化があり、重度化が進んでいる利用者もいる。個別対応が必要な方も多くなり、一人ひとりの心身状況に合わせた活動提供や身体介助を行った。施設内で過ごす時間での体調管理が必要になり、利用者、ご家族の要望や主治医の指示のもと、バイタルチェックや服薬支援を行い体調に留意した。

長時間の活動参加が困難になり、休息を希望する利用者も増えていることから、簡易ベッドや小上がりスペースを活用した。また、年齢と共に記憶力低下や易怒性が発症し、心身状況が不安定になる利用者も増えている。安心して活動に参加できるよう、一人ひとりの作業環境を検討し整備した。

65歳を数年後に迎える利用者に対しては、本人の意向を確認しながらケースワーカーや相談支援事業等の各関係機関と情報共有し、介護保険施設等の併用を調整、緩やかに次のステージへの移行を進めた。

⑤ 作業活動（創作活動を含む）

生活介護では、絵画・陶芸・紙漉き・織り・パソコンの中から利用者が好きな活動を選択できるよう、アンケートを取り活動に参加してもらった。また、その日にやりたいことを行う形も併用し、日々違う活動に取り組む機会も提供した。活動には、専門知識や経験のあるボランティアにも参加していただき、助言や指導を受けながら活動の充実を図った。

施設内の装飾、行事時の掲示ポスターやパンフレット作り、地域の催事での販売製品制作なども作業に取り入れた。利用者の一人ひとりの「役に立ちたい」という思いを汲み取った活動を提供することで、やりがいや自信を持てるように取り組んだ。創作活動で作成した成果物は、地域の販売会や福祉ショップで販売も行い、売り上げを毎月分配金として利用者に配分した。

就労継続支援B型では、収入を得るための生産性のある作業を日々の活動として行った。主な作業は、下請け作業・自主生産品の製造販売・製品仕入れ販売を中心に行った。下請け作業は、ドッグフードの計量作業やボールペン組み立てなどの作業の他に、近隣の方が営んでいる食品パッケージの作業や、デリバリーフードの備品封入等、同じ地域の事業所からの仕事も積極的に受注した。

障害特性により一部の利用者が参加することが難しい作業も、専門職の助言を受けながら自助具を作成し、作業を細分化することで、より多くの利用者が関われるように取り組んだ。また、公園清掃や駐輪場清掃など、地域の方と接点があり、利用者が地域貢献を感じられる作業も継続して行ってきた。玉堤分場では、クッキー製造販売を主作業として行った。長期間にわたり、同じ製品を同じ価格で販売し続ける難しさを様々な工夫で解決し、安定した作業量と売り上げを確保する事ができた。製品パッケージは、季節イベントに合わせて販

売できるように、紙漉きや利用者デザインのオリジナルラベルの作成などを行った。区内の駅構内や、雑貨店、また施設内敷地のテラスにテントを構え、地元を中心に様々な地域で販売した。販売会に参加した利用者が、施設に戻って売上金を報告した際に皆で労うなど、意欲的に参加できる仕組みづくりを行った。販売会や得意先への納品に利用者が参加することで、外部の方との交流を図ることができた。また、事業所内の活動が多い中、こうした機会を活用することで気持ちをリフレッシュし、作業意欲向上に努めた。

⑥ 作業活動以外の所内活動

作業活動以外にも、様々な活動を行った。利用者の自主性を尊重しながら、安全且つ円滑に進められるように支援を行った。利用者の自治会（本園：ほのぼの会、分場：玉堤オールスターズ）役員を毎年選挙で決め、様々な行事や歓送迎会の企画や進行など、開催に関することを担ってもらえるよう支援をした。

毎年、看護師による「健康教室」、栄養士による「栄養教室」、支援員による「フリーテーマ（利用者に必要だと思われる内容）」の勉強会を企画した。どの内容も、職員による寸劇や大きなスクリーンを使って視覚的にも訴える内容で行い、フリーテーマでは、利用者間でトラブルになっているSNSの使い方などにも触れた。ゲスト講師として外部の方や団体を招いたり、障害者雇用で働いている職員による手話体験をしたりするなど、利用者が興味を持ち、楽しみながら参加できる内容で行った。

日頃からお世話になっているボランティアや寄付をいただいている方に対し、感謝の気持ちを込めたボランティア感謝祭を行った。利用者と一緒にゲームに参加して楽しんでもらい、モノづくり体験、ピアノの演奏、お手紙、感謝状、似顔絵の贈呈など、毎年様々な内容でもてなし、日頃の感謝気持ちを伝えた。

生活介護では、その時期に応じて毎年内容を変えた季節プログラムを実施した。七夕、ハロウィン、芋掘り、クリスマス、書初め、ひな祭りなどといった季節行事を企画した。外部団体を呼んで本格的な演奏を聴いたり、地域のシンガーソングライターを招いたクリスマスコンサートを開催したりした。

クラブ活動では、ボッチャやモルックなど室内でできる運動やゲームを中心に、座談会、美容クラブなども新設した。美容クラブでは、普段は機会の少ない化粧やネイル、ヘアアレンジなど女性職員が中心となって行い、女性利用者だけでなく、男性利用者からの希望も多く好評であった。

月に1回地域の医師の指導による運動プログラムを実施した。利用者が職員・ボランティアとペアになり、ストレッチを中心とした本格的な運動指導を受けた。また、車いす使用の利用者を中心に足浴を実施した。手浴も合わせて活動プログラムとして行い、浮腫みや冷えの解消に取り組んだ。

玉堤分場では、高次脳機能障害の利用者が多いこともあり、専門職によるプログラムを多く実施した。リハビリテーション科医による面談や勉強会、運動

指導員による運動指導、また、失語症の方に対しては、言語聴覚士による会話リハビリテーションを実施した。会話パートナーとしてボランティアにも多く来ていただき、日頃の作業活動とは違った和やかな雰囲気で行われている。

⑦ 所外活動

少人数（４人～５人）でのグループ外出を、年間を通して行った。行先をアンケートで選んでもらい、メンバーの中で当日のスケジュールを決めた。当日は公共交通機関を利用したり、送迎バスを中間利用として活用したりして移動、職員やボランティアで付き添いを手厚く配置し、現地で個々に分かれて楽しむなど、グループ毎に様々な形で実施した。

日々の活動で作成している作品を発表する場として、世田谷区主催の作品展や障害者美術展等に参加、応募した。また、世田谷美術館での作品展も毎年実施している。毎回テーマを決めて展示作品作成に取り組み、個々の作品と、共同製作品も展示を展示した。令和５年度からは玉堤分場も参加し、合同作品展として行っている。関係者をはじめ、一般の方にも多く来館いただいた。

近隣の中学高等学校でのボランティアセミナーを継続して行っている。コロナ禍においてはＺＯＯＭを使用した学生との交流会としたが、令和５年度から、現地での開催を再開した。利用者が自ら日常や自身の障害の事を、大勢の学生の前で発表し、それ以外の利用者也交流に参加した。学生からは障害理解やボランティア参加への意欲など、様々な感想が寄せられた。

⑧ 行事

今期はコロナ禍において自粛・内容変更をした行事が多かった。地域に定着した行事等、ベースとなるものを繰り返し行っているが、質を落とさないように、新たな試みも検討しながら行った。施設公開や体験教室など、地域の方に施設を体感してもらえらる行事を行ってきた。障害者（施設）理解の促進や、施設内に人の出入りを多くするなど、実施コンセプトは変えず、体験内容や展示内容を年度ごとに変えた。令和３年度の本園の旅行は、コロナウィルス感染流行の為、急遽中止とした。代替行事として、外部の創作アーティストを複数名呼び１日物作りを行う「クラフトフェスティバル」を開催した。

施設行事

本園	夏の陶芸体験	７月～８月
	施設公開行事「まるごとおかもと」	９月もしくは１０月
	年納会（ボランティア感謝祭）	１２月
	作品展	２月もしくは３月

分場	夏の工作教室	7月～8月
	チェンバロコンサート	10月もしくは11月
	施設公開行事「地域とともに」	2月

施設旅行

	本園	分場
令和3年度	※コロナウィルス感染流行の 為中止 代替行事「クラフト フェスティバル」	横浜ランチクルーズ
令和4年度	東京ドーム	東京ドーム
令和5年度	八景島シーパラダイス	品川アクアパーク
令和6年度	お台場アクアシティ・フジテ レビ展望台・羽田空港	浅草 雷おこし作り体験

⑨ 介護

生活介護では、身体介助が活動の一部になっており個々の身体状況に合わせた介助を適切に行ってきた。

食事介助においては、高齢化重度化にともなう利用者の身体状況の変化に合わせた安全に摂取できる食形態の提案を行った。介助はすべての職員がすべての利用者を対応できるよう、見守り担当も含めた毎日のローテーションで行った。また、新人職員に対しては専門職による嚥下指導の研修を必ず行い、そこから、見学→先輩職員付き添いで介助→独り立ちという段階を経て介助にあたった。

排泄介助においては、限られたスペースで様々な障害を持つ利用者が増える中、各居室やベッドを有効的に使用し、安心して介助を受けられる環境づくりを行った。下着からおむつやリハビリパンツへの切り替えは、デリケートな内容であるため、その時の状況、利用者やご家族の相談をもとにした助言にとどめ、判断をしてもらった。その他の身体介助や福祉用具の使用についても同様に、転倒等の大きな事故につながるリスクなどを考え職員だけでなく、医師や専門職からの意見を伝えながら提案した。

就労継続支援B型の利用者は基本的には身辺自立をしているため、身体介助の機会は少なかった。心身状況により介助が必要なことが年々増えてきているが、生活介護と同様にプライバシーの配慮や同性介助を徹底して適切に行った。

⑩ 工賃アップの取組み

本園では現行製品のリニューアルや新製品発売を行った。青森ヒバ製品、ポプリのラインアップを増やし販売増につなげ、利益率安定のため原材料、資材調達も見直し、経費率を5%削減した。利用者と共に製品POPを作成し、施設広報誌に新製品宣伝の記事を掲載するなどして、直接施設に購入に来る地域の方を増やす事ができた。下請け作業では、新たな得意先と契約を結び、単価は安いものの、多くの利用者が関われる仕事を受ける事ができた。また、単発的な作業も積極的に請け、取引の無くなった大きな受注先のマイナス分を埋められるよう取り組んだ。企業のノベルティグッズ募集に応募し、複数回の受注生産を受け、売り上げ向上につながった。外部の施設での共同作業や、利用者の卒業校である特別支援校での販売など、普段とは違う環境での活動に参加するなど、利用者の作業意欲の向上に取り組んだ。仕入れ販売は購入のタイミングを調整し、期限切れによる廃棄を減少させることができた。

分場では合同販売会参加だけでなく、施設敷地内や駅構内、雑貨店入口などでの施設単独の販売機会も増やした。地域の方を中心にお得意様も増え、売り上げが安定した。また、商品紹介や行事等の注文ラベルの宣伝を広報誌等で行い、販売時には必ずチラシを配布することで、固定客の獲得だけでなく、個人・団体からの注文受注につながった。例年行っているクリスマスギフトの資材や内容、宣伝方法を検討して見直し、過去最高の売り上げを記録する年度もあった。商品ラベルやパッケージに付加価値を付け、新たな価格帯の製品を販売した。客単価を上げることができ、こちらも売り上げ増につながった。自主生産品だけでなく、製品のラインアップを広げるために製品の仕入れ販売を試験的に行った。外部販売に力を入れた分、施設敷地内のテラス販売の回数が減少したが、販売スペースに案内板を設置する事で、事業所に足を運び購入する地域の方を増やす事ができた。季節イベントに合わせたデザインラベル作りは、多くの利用者が楽しみながら参加ができ、作業意欲向上につながった。

年度別売上・工賃（本園・分場合算）

	年間売上	年間工賃総支給額	月平均工賃
令和3年度	4,513,965 円	3,078,171 円	11,234 円
令和4年度	4,970,585 円	3,334,538 円	11,459 円
令和5年度	5,284,950 円	3,601,964 円	12,252 円 ※15,560 円
令和6年度	5,668,980 円	3,912,664 円	12,381 円 ※15,991 円

※新計算法による平均工賃

⑪ 就労支援の取組み

就労移行支援は、今期は利用者が不在であった。区内の就労支援ネットワーク定例会に参加し、情報収集と現状把握を行った。他施設との合同就労プログラムや企業見学には、就労継続支援B型の利用者と、興味がある方を募り参加した。就労継続支援B型で将来的な就労を考えている方については、職能評価や企業実習を行った。就労への気持ちが固まっていなかったこともあり、日常生活や活動の中で相談に乗り専門職と連携して進めている。

（３）家族や地域との連携

① 家族との連携

家族との信頼関係の構築、継続するために常に対話することを意識し情報伝達の漏れが無いように対応した。日々の活動の様子は連絡帳での報告を基本としていたが、事故、体調不良、また、利用者が直接報告する事が困難な内容は、電話での報告説明を必ず行った。

事業計画・事業報告説明会を含めた家族懇談会を年２回開催した。コロナ禍においては近隣の地区会館を使用した。令和６年度より事業所での開催を再開し、日頃の活動や施設の様子を見ていただけるようにした。第三者評価や満足度調査の報告も行い、結果に対する受け止め方や、改善、今後の取組みなども伝えた。また、給食試食会も合わせて実施し、刻み食やペースト食の味見体験など、施設の取組みを実際に確認していただく貴重な機会となった。コロナ禍であったことや、ご家族の高齢化などにより、施設に対して足が遠のいている状況があるが、引き続き実施をしていく。

② 地域交流と連携

障害者（施設）理解につながるよう、様々な場面で地域住民と交流を行い、地域の自治会との協力関係を構築してきた。

施設公開行事は地域住民への施設公開を意識した内容で実施した。施設の中に入ってもらい、利用者に関り施設活動の理解をしていただけるよう、体験ブースや展示コーナーを設けた。

自治会行事にも参加した。防災訓練・夜回り・新年会・お祭り等の行事や、総会や組長会などにも参加し、地域の取組みや課題の把握にも努めた。

こども食堂に自主生産品の寄付を行った。今後もささやかではあるが協力し、地域の福祉事業に取組みにも参加を続ける。

中学高等学校の福祉体験学習や介護等体験実習等、学びの場としての受け入れを積極的に行い、利用者との交流の機会を増やした。

③ ボランティアの活用

限られた職員の手だけでなく、利用者にとって安心安全で充実した施設活動

にするために、多くのボランティアを活用した。活動毎に検討し、ボランティアを依頼し、利用者との関わりだけでなく、職員不足時の業務負担軽減にもつながった。ボランティアが活動中に「何をすればいいか」という状況にならないように、担当者を中心に、依頼する内容や役割を明確に伝えた。日頃の支援を見てもらった感想や、活動や利用者対応においての困りごとなどはその日のうちに確認し、説明や対応方法を伝え職員間でも周知した。

ボランティア自身が施設での体験を語ってもらえた事で、新たなボランティアを受け入れる事もでき、ボランティアによる支援の輪が広がった

ボランティア延べ人数

	延べ人数	延べ日数
令和3年度	75人	32日
令和4年度	267人	144日
令和5年度	137人	111日
令和6年度	229人	175日

(4) 危機管理

① 災害対策・防犯対策

施設の安全確保のために専門業者による定期的な設備点検を実施し、老朽化や不具合のあった機器等については、担当課に報告し迅速な修繕を行った。

震災や火災などの緊急事態発生時において、利用者が安全に避難できるよう、災害訓練を定期的実施、職員が災害時の行動を身体で学ぶようにした。また、繰り返し実施する事で、利用者も非常ベル、館内放送、避難に対しての順応を図った。訓練後は、利用者からの意見を聴き、職員の振り返りシートを作成し、次回以降の訓練に活かすようにした。

- ・防火管理者を中心に災害時備品を確認し、適宜入れ替えを行った。
- ・世田谷区との相互応援協定に基づき、福祉避難所としての役割を果たせるようにBCP整備や図上訓練、研修を行った。
- ・地域の消防署と連携し、全職員が救急救命講習を修了証期限までに受講した。

AED操作や救急救命についての知識を習得し、救命技能認定証を取得した。

利用者の安全を確保するために防犯対策を引き続き取り組んだ。来客者は入館前にカメラ付きインターフォンで確認し、トイレ借用に来た方も含め受付名簿記入と来客札の着用を義務付けた。また、毎日日直による施錠確認を徹底し、施設内への不正侵入を防ぐために自動警備システムを常時セットした。出入り口に設置した防犯カメラで、施設敷地の監視も継続した。万が一の事態に備えて、警備会社への緊急ブザーの位置確認を定期的実施した。不審者の侵入に備えた対応

マニュアルを職員研修で確認し、職員の防犯意識と緊急時の適切な対応に備えた。

② 健康管理

看護師、支援員、嘱託医、及び専門職が連携し、利用者の健康管理を行った。家族や利用者からの情報や、状況によっては主治医に指示意見を確認し、適切に処置や服薬支援を行った。看護師による健康相談も日々行い、体調不良や疑い事象があれば速やかに家族へ確認し、状況に応じて協力医療機関や主治医につなげた。近隣の病院と協力医療機関提携を結び、緊急時に迅速に相談や受入れを行える体制を整えた。

毎月行う体重、血圧、体脂肪測定により、利用者一人ひとりの健康状態を把握し、家族等とも共有した。年に一回の健康診断も継続して行い、その結果をもとに利用者の健康状態を定期的に把握できるようにした。

心理士による面談も定期的に実施し、施設内だけでなく家庭や人間関係で悩んでいる利用者に勧め、心の健康にも配慮した支援を行った。

【令和6年度第三者評価】

利用者調査

「あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信用できますか」

	回答数	割合
はい	41名	89.1%
どちらともいえない	3名	6.5%
いいえ	1名	2.1%
無回答・非該当	1名	2.1%

家族調査

「ご本人がけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信用できますか」

	回答数	割合
はい	27名	81.8%
どちらともいえない	3名	9.1%
いいえ	2名	6.1%
無回答・非該当	1名	3.0%

③ 衛生管理及び感染症対策

日々の清掃や一日2回の消毒を実施し施設内の感染症対策を継続した。東京都や世田谷区からの指導や通知文に基づき、また嘱託医からの助言を参考にしながら、最新の知見を取り入れた対応を行い、利用者、家族に理解を求めた。感染症対策委員会では、定期的に感染症対策継続の検討と見直しを行った。

利用者の体調不良に時は家族への確認や個別対応などを行った。また、職員一人ひとりが健康管理に留意し、発熱時等、感染が疑われた時の対応も徹底周知した。「ワンケアワンウォッシュ」での支援を継続し、利用者も含め手洗いや消毒を徹底することで、感染のリスクを最小限に抑えるようにした。新型コロナウイルスだけでなく、インフルエンザ、ノロウイルスなどの季節性感染症に対しても、罹患した後の行動や対策に重点をおき、利用者、職員含めて感染した事はあったが、施設内での感染やクラスターを防ぐ事ができた。

（５）個人情報保護

泉会「個人情報保護規定」に基づき、個人情報管理を行った。利用者の情報・記録においては、「泉会利用者支援ガイドライン」においても、管理方法、日常会話、持ち出し禁止等、厳格に職員指導を行っており、新しい職員の入職時の説明にも加えている。以下の取組みを継続的行っており、個人情報に関する事故や苦情は発生しなかった。

- ・職員個々が使用するパソコンはすべてパスワードを設定した。
- ・日々の「支援記録」については、アクセスできるパソコンを制限した。また、記録ソフト立ち上げはID・パスワード管理により、誰がいつ使用したかを管理者が把握できるシステムを使用した。
- ・プリントした支援記録・日誌・医療記録・会議録等は、鍵付きのキャビネット保管し、出勤時・退勤時に日直が開錠・施錠を行った。
- ・契約時に、利用者の個人情報使用の確認を行っている。同意が取れている利用者に対しても写真等、個人が特定される情報を機関紙やホームページ等で使用するときは、再度、利用者・家族に同意書を取り確認をした。
- ・カメラ付携帯電話やインターネットの普及による、SNS等の発信ツールの利用に対し、利用者・家族に、施設内や行事時の個人写真管理についてのルール厳守とお願いを口頭・文書で説明した。

（６）権利擁護

利用者が自らの意思で選択できる自己決定を基本とし、利用者一人ひとりの人格や価値観を尊重し、個別のニーズに応じた支援を行った。利用者が施設の中で自分の意見を表現できる環境を整え、選択肢を広げることに努めた。また、法人内では権利擁護に関する規程「個人情報保護規程」、「文書管理規程」、「苦情対応規程」、「苦情解決システム実施要綱」、「セクシャルハラスメントの防止等に関する方針について」、「リスクマネジメント実施要綱」等が整備されており、

職員全員がその重要性を理解し、実践できるように法人理念研修を行っている。外部の人権研修も順に受講し、最新の知識を学び共有することで、より良い支援を目指した。このような取り組みを行う事で、利用者の満足度向上や信頼関係を築いてきた。

（７）苦情解決

利用者、家族との信頼関係を重視し、日々のコミュニケーションを大切することで苦情が発生しないように努めた。泉会苦情対応規程に基づき、利用者、家族、その他の方からの苦情や要望に対して真摯に向き合い、迅速かつ適切な対応を行った。内容的に苦情までは到達しないような内容でも、経緯や対応を世田谷区担当課に情報共有をした。苦情解決責任者、受付担当者を配置し、年度最初の全体会や施設内掲示で周知をした。合わせて世田谷区の苦情受付相談窓口の連絡先も掲示し、利用者や家族が法人内だけでなく、外部機関に相談して、別の視点からも支援が受けられる体制を明確にした。施設内にはご意見箱を設置し、匿名でも意見を提出できる仕組みを継続した。地域住民と学識経験者で構成するオンブズパーソンによる聞き取りや、心理士による定期的な面談を継続し、利用者が意見を言いやすい環境づくりに努めた。

【苦情件数と内容】

	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	合計
本園	０件	０件	０件	１件※	１件
分場	０件	０件	０件	０件	０件

※令和６年度 苦情

一般通行者より世田谷区に当事業所の送迎バスが車道の自転車走路を塞いで邪魔であると通報がある。車道停車は利用者送迎（車いす昇降）のためによるもので、委託バス会社の乗務員・担当者から状況聞き取りを行った。

停車時間を短くする調整、バスに直接訴えがあった場合は理解を得られるよう丁寧に説明する事を指導した。

（８）職員

① 職員配置・人材育成

法人内で要員計画に基づいた採用活動を実施し、短時間勤務職員の確保も合わせて行った。柔軟な働き方が求められる事も多いため、常勤と非常勤職員の業務内容や責任を明確にし、安心して働ける環境を整えることで、働く意欲のある多様な人材を確保し、サービスの質を向上させることを目指した。採用や法人内異動にあたっては、経験、能力、年齢、性別のバランスを考慮し、多様性を重視した人材の確保に努めた。事業所内での相互理解を深め、利用者に対する支援の幅を広げた。職員募集においては、障害者福祉に関する知識や経験

を持つ人材をだけでなく、一般企業や他業種経験者も採用した。人材育成については、人事考課制度を導入し、年に2回の育成面接を実施した。この面接を通じて、職員一人ひとりの目標や課題を確認することで、成長を促進させた。また、役職や経験に応じた内容で構成される階層別の法人内研修を実施し、職員一人ひとりが自分のキャリアに応じた学びを得ることに取り組んだ。新卒、新任職員にはOJT担当を配置し、OJTシートを用いて日々の業務を習得状況や、質問や悩みを確認した。経験の浅い職員が実践的なスキルを身につけることができ、また、担当者が教えることで自身の業務内容を確認する事もでき、事業所全体のパフォーマンス向上につなげた。

② 働きやすい環境づくり（人材定着）

職員の定着率を向上させ質の高いサービス提供にするために、働きやすい環境づくりに取り組んだ。近年の働き方改革にもとづき、有給休暇の取得を積極的に推奨し、職員が心身のリフレッシュを図ることができるよう配慮した。職員が安心して子育てと仕事が両立できるよう、産前産後休暇や育休制度の整備とともに、管理職に対して研修を行い、当該職員へは法人オリジナルの説明リーフレットを配布した。育児目的休暇の新設も行い、育児をしながらもキャリアを築くことができる環境を整えた。

週1回のノー残業デイを継続し、業務効率の向上と労働時間の適正化を図ることで、職員のワークライフバランスを尊重した。加えて、国や都の補助金制度を適切に活用し、職員の処遇改善を進めることで、経済的な安定を実現させた。日々の休憩時間の確保にも注力し、職員が業務から離れられる時間を確保できるよう調整した。定期的に外部のメンタルヘルス研修を受講し、ストレスチェックを行うことで、職員のメンタルヘルスを支える体制も整えた。また、24時間医師との健康相談の対応が可能な、外部のクラウド型健康管理サービスを導入し、職員がいつでも健康について相談できる環境を整えることで、心身の健康維持に努めた。

（9）運営管理の効率化の提案（給食、送迎バス、維持管理等）

施設の老朽化が進む中、定期的な専門業者による設備点検を実施し、表面的なことだけでなく、潜在的な問題を早期に発見できるように取り組んだ。また、職員も日常的に使用する中で点検を行い、不具合や危険箇所が発見できるように注視した。不具合箇所は世田谷区担当課と協議し必要に応じて修繕を行った。

DX化の推進により業務効率を高めるだけでなく、ペーパーレスによる環境配慮の取組みを実現した。また、備品や器具を大切に使用し、長期的なコスト削減につなげる事を意識した。

給食業者のプロポーザル選定を実施した。法人内職員だけでなく、世田谷区担当課にも選定に参加してもらい透明性を高め、5社の応募の中から様々な要

素で選定をすることができた。管理費等のコスト削減だけでなく、食事の内容や、委託会社の従業員の対応なども改善され、利用者からも良い評価を得ることができた。送迎バスについては入札による業者選定を行い、施設付きのバスは本園分場合わせて7台となった。契約更新については、複数の会社による相見積もりで価格比較をした上で行った。送迎バスルートは、利用者の入退所や家庭環境の変化に応じて、効率的なルート変更を行った。また、施設稼働率向上を図るため、柔軟な送迎体制を構築した。短期入所や自立訓練等、一時的に自宅から離れた送迎場所が変わる利用者についても、送迎委託会社に協力を依頼し可能な限り対応した。

（１０）障害者差別解消法の取組み

障害者差別解消法の正しい理解が職員に浸透するように、資料を施設内に掲示し、世田谷区における事例対応や「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」を年度初めに配布して周知を図った。

世田谷区の職員対応要領に即した対応を適切に行った。職員の入職時には「泉会利用者支援ガイドライン」で利用者（障害者）に対する対応、考え方を指導している。また、利用開始時には、利用者・家族から要望を聞き取り、個々の障害特性に配慮した対応を行った。障害者施設の運営に携わる法人として、利用者の重度化高齢化が進み、入所者の障害状況も多様化している中、合理的配慮を推進する存在としてあり続ける意識のもと取り組んできた。

（１１）その他（独自の提案）

利用者自身の環境の変化が影響し、これまでの生活様式が大きく見直されている。更に、岡本福祉作業ホームにおいても、高齢化、重度化が進む利用者が増えた結果、既存のサービスでは対応しきれない新たな福祉サービスの導入が不可欠な状況となっている。

このような背景の中で、多様化する利用者やその家族のニーズに応えるため、様々な検討と改善を重ねてきた。具体的には、身体的なケアのみならず、心の健康や社会的なつながりを重視したサービスを展開し、利用者がより充実した日々を送れるよう努めてきた。また、更なるサービス向上のため、各関係機関の支援を受けながら、利用者が安心して生活できる環境整備を行った。

コロナ禍において、利用者、家族が抱える感染症に対する不安を真摯に受け止め、その解消を図るための様々な取り組みを行ってきた。感染症対策の意識が薄れてきているという社会の流れとは違い、特に体調面に不安を抱える利用者にとっては、引き続き感染予防の重要性は極めて高いものだと考えた。重症化を経験した方の声に耳を傾け、新たな活動様式を検討してきた。

- ・施設付バスとネットワークバスの併用は現在も続いており、ネットワークバスは他事業所も使用しているため時間の制約がある。今期の変更はなかった

が、送迎バス会社と年度毎に協議し、可能な範囲でバスの出発時間の調整を行った。利用者の入退所や家庭環境が変わるタイミングで送迎ルート変更を行った。送迎時間の短縮等の改善を行う事で、微増ではあるが施設での滞在時間を増やすことができた。

- ・利用者の高齢化重度化が進むに合わせ、ご家族の高齢化も進んでいる現状がある。一方、若い世代を両親に持つ利用者も増え、施設サービスに対する多様な時間帯の利用ニーズが増えてくると考えていた。夕方以降にかけての利用希望等が出た場合、どのようなサービス提供ができるか対応検討を行った。実施には至らなかったが、他の福祉サービス利用や、家族の所用等による利用時間の延長や送迎に対しては柔軟に対応した。
- ・身体機能の維持向上のため、口腔ケアや嚥下指導に取り組んだ。コロナ禍でマスク着用が推奨される状況の中で、会話量の減少や表情を作る機会が限定され、そこに高齢化重度化も重なることで、食事時の嚥下機能の低下も懸念された。希望者には食事後の口腔ケアを行い、また食事前の口腔体操も必要に応じて実施した。
- ・本園の園芸活動においては、季節に合わせた花や野菜作りを行った。地域の方に分けていただいた花を、玄関前の花壇やプランターに植え付ける作業を通じて、ガーデニングの楽しさを皆で共有した。毎年、生活介護の活動の一環として、その年に育てる花や野菜の種類を皆で相談し、選定するプロセスも取り入れた。種や肥料を購入することから始まり、その後の日々の世話や収穫に至るまでを活動として楽しむことができた。野菜の収穫量の関係で大々的な販売会には至らなかったが、事業所内で地域の方やボランティアに販売したり贈るなどした。様々な方に喜んで受け取ってもらうことができ、一層つながりを深めることができた。分場では、地域貢献の一環としてこども食堂への自主生産品であるクッキーの寄贈を実施した。地域社会における精神的支援や食の大切さを広める取り組みに関わり、子どもたちに楽しいひとときを提供できることにより、利用者の作業意欲向上につながった。
- ・新型コロナウイルス感染蔓延防止に伴い、施設旅行や交流行事を自粛、縮小した。「3密対策」「不特定多数の人との接触を避ける」という事が基本となっていた時期もあり、利用者の安心安全を最優先に考慮しているため、提供するサービスやプログラムが必然的に限られた範囲となった。行事や活動については、職員間で検討しどのような形であれば実施可能かという考え方で行った。オンラインでの交流を増やし、本園・分場間でハイブリッド式による合同運動会を実施した。この間の事がきっかけで、様々な交流行事やイベントを現在も継続して行っており、利用者間の関わりが増える新たな取り組みとなった。また、他事業所や、地域の学校とウェブ交流会も行った。交流会に向けての動画作成や練習など、活動が制限されるなか、前向きに準備を行うことができた。

送迎バスを中間利用として使用し、少人数で近距離のドライブをした。公園や高台、河川など、世田谷区内には景色を楽しむところは多くあり、短い時間ではあるが、賑やかで活気のある施設から離れることを好む利用者など、様々な方に好評であった。

また、得意先への納品時には敢えて遠回りをしたり、公園やオープンカフェに寄って楽しんだりするなど、コロナ禍の活動において、外で一息つけるような場面を作り、利用者が心身ともにリフレッシュできるよう支援した。

2 指定管理期間の実績に対する自己評価

組織運営について

(1) 経営ビジョンの明確化と共有化

毎月の職員会議において経営理念の唱和、ミーティングでは事業目標の読み上げを行った。職員会議内では、各月の事業所の経営状況を月次報告としてまとめ共有し、合わせて法人本部会議で検討決定された内容報告を行い、法人全体、事業所の目指している方向性を示した。

(2) 地域のネットワークへの積極的な参加

自立支援協議会や、就労支援ネットワーク定例会、授産連絡会等に職員が参加し、意見交換や情報収集に努め、地域のネットワーク化に積極的に取り組んだ。また、せたがや公益協の参加や、世田谷区社会福祉協議会の評議員も務め、地域課題の把握や取り組みに参加した。

(3) 積極的なボランティア受け入れと仕組みの整備

夏ボラや学校のカリキュラムにおいてのボランティアの受け入れを積極的に行った。ボランティア協会や地域広報誌だけでなく、ホームページやSNSを活用したり、ボランティアセミナーでの宣伝をしたりなど、幅広く取り組んだ。各年度、行事やイベントの実施内容等で実績にはばらつきはあるものの、日常活動を含め、多くのボランティアを受け入れることができ、施設活動の充実につながった。

(4) 安全確保への取り組み

安全確保を図るために、小さな気づきや軽微事故をヒヤリハットとして報告することを日常化し、月に1回のリスクマネジメント委員会で検証した。委員会では、同じ内容の事が繰り返されたり、大きな事故につながったりする前に対策を打つ、という視点で原因分析を行い、改善案を検討した。ヒヤリハット報告書は全職員に回覧、また、リスクマネジメント委員会後は、口頭報告と会議録の回覧を確実にし、再発防止に努めた。

令和 6 年度第三者評価より

利用者調査

「あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか」

	回答数	割合
はい	40 名	86.9%
どちらとも言えない	5 名	10.8%
いいえ	0 名	0%
無回答・非該当	1 名	2.2%

家族調査

「ご本人の身の回りにある設備は安心して使えますか」

	回答数	割合
はい	25 名	75.7%
どちらとも言えない	5 名	15.1%
いいえ	1 名	3.0%
無回答・非該当	2 名	6.1%

ヒヤリハット件数

令和 3 年度	151 件
令和 4 年度	177 件
令和 5 年度	177 件
令和 6 年度	144 件

利用者支援について

（１）障害福祉サービス事業としての職員の接遇向上

法人内で利用者支援ガイドラインの他に、法人身だしなみガイドラインを整備した。泉会利用者支援ガイドラインに沿った支援を継続し、職員のさらなる理解を深めるために毎年ガイドライン研修を実施した。研修ではグループワークを通じた事例考察を行うことで、実際の場面を想定した具体的な学びを体験した。また、ロールプレイングを用いて、利用者、職員、さらには第三者という異なる立場を体験し、それぞれが、どのように感じ考えるかを共有する機会となった。参加者一人ひとりの視点を大切にしながら、職員同士の対話を深める良い機会にもなった。それぞれの立場での経験を通じて、施設職員としての役割に対する理解

を深め、様々な意見や感情も共有した。個々の認識や価値観の違いを尊重する姿勢も形成され、より良い支援環境のなかで、施設全体のサービスの質の向上につながった。

【令和6年度第三者評価】

利用者調査

「あなたは職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だとおもいますか」

	回答数	割合
はい	36名	78.3%
どちらともいえない	7名	15.2%
いいえ	2名	4.3%
無回答・非該当	1名	2.2%

家族調査

「職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だとおもいますか」

	回答数	割合
はい	29名	87.9%
どちらともいえない	2名	6.1%
いいえ	1名	3.0%
無回答・非該当	1名	3.0%

（２）情報の共有化を進める事による家族からの信頼

家族が安心して施設に通所させられるよう、日々の活動や利用者の状態についての情報共有を徹底した。情報共有の方法としては、日々の連絡帳の記載が主であるが、内容に応じて電話でより詳しい内容を直接伝えることも行った。特に、活動中の体調不良や、介助時に気づいた身体の変化等は速やかに報告した。情報共有の際は透明性を徹底し、事実に基づいたありのままの情報を職員が伝えることで、家族の施設に対する信頼を深めた。

（３）利用者の健康を維持するための支援

利用者が安心して利用できる環境を提供すること、特に、健康維持は利用者の生活の質を向上させるために重要な要素である。岡本福祉作業ホームでは、活動、食事、身体介助、健康支援の提供を通じて利用者の健康維持に努めた。活動面では、心身ともにリラックスした状態で、活動を楽しめるような環境づくりを行っ

た。集団活動とはいえ、全員がその環境を求めている状況ではなくなり、個々の対応も行った。また、食事面では、栄養バランスを考慮したメニューを提供することを基本としながらも、利用者の嗜好の聞き取り結果や、健康状態に応じた食形態を提供した。また、食事の時間を安心して楽しむことができるよう、会話を控えなければならないコロナ禍においても、見守り職員を増やし、音楽を掛けるなどをして対応した。身体介助については、プライバシーの配慮や適切な声掛けといった介助マナーを徹底し、安心して職員に身をゆだねられるように行った。さらに、定期的な健康診断や嘱託医による医療相談を行い、利用者の健康状態を把握し、必要なサポートや情報提供を行った。

（４）個別支援にもとづいた日中活動支援

利用者一人ひとりのニーズに応じ、生活の質の向上を目指した個別支援計画書を作成し、利用者の意向を尊重しながら支援を続けた。日中活動では、作業活動や創作活動、集団での活動を通じて、利用者が自らの能力を発揮できるよう支援をした。特に、創作活動では絵画、織り、陶芸活動などに取り組むことで、自己表現の機会を提供し、利用者の様々な場面でのコミュニケーションも促進した。定期的に行った専門職や医師による運動指導は、体を動かす事を通じて身体的健康を維持し、心身のリフレッシュにも寄与することができた。

（５）定着した地域交流事業や地域との関り

施設公開等の地域交流事業や、地域の催事への参加を計画的に行なった。コロナ禍においては自粛した時期もあったが既に再開し、本園、分場とも施設の特徴を活かした内容を展開し、その後の施設への協力にもつながっている。新たな地域行事への参加依頼もあり、様々な場面での協力に、地域の方から感謝の声もいただいた。

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

岡本福祉作業ホームは、法人の理念及び障害者総合支援法に基づき法規に定める運営の基準を遵守して、利用者のニーズに沿った事業を行う。障害者支援の本質を深く理解し、利用者支援にあたっては一人ひとりの人格を尊重し、合理的配慮による利用者の自己決定と選択の尊重の原則により、自発性、自立性を発揮し得るよう努める。それにより利用者が自分らしい生活を安心して送れるように支援を行う。また、障害理解の促進と、利用者が活動しやすい環境を整えていく。多様な活動を通じての「利用者の豊かな社会生活」を運営の基本とし、生活介護、就労移行支援、就労継続支援B型の多機能型サービス事業を効率的に運営する事を目指す。さらに、事業運営は、これまでの実績を踏まえ、次に掲げる事業所コンセプトをもとに事業目標を定め、外部環境の変化に対応できるよう、職員間で経営課題を常に共有し、協力して事業を進める。

① 事業所コンセプト

「みんな」が元気に過ごせる事業所を目指します

地域に信頼される事業所を目指します

岡本福祉作業ホーム 事業所目標

「利用者が、自分らしく地域社会で過ごせるように支援を行います」

玉堤分場 事業所目標

「働くことを通してあなたの笑顔を応援します」

(2) 今後5ヵ年の重点目標

経営課題	目的と方針
人権の尊重とサービスの質の向上	・利用者が尊厳を持って施設で過ごせるよう、個々の人権を尊重する。利用者が自らの意思で選択する力を促進させ、生活の質を向上させる。 ・定期的な確認とフィードバックを通じて、提供するサービスの質を向上させる。 ・職員の研修や新しい技術の導入を行い、利用者にとって最良の環境を整える。 ・地域との連携を図り、社会資源を取り入れた支援を行うことで、利用者が安心して生活できるようする。 ・地域住民との交流やイベントを通じて、コミュニティとの関係を深める。

DX 化による業務の効率化	・業務プロセスの見直しや業務の効率化を図り、サービスの質の向上を目指す。現行の業務フローを分析し無駄を省く。 ・業務支援システムを導入に伴う、作業のデジタル化を進めると同時に職員のデジタルリテラシーを高める。 ・クラウド型サービスを活用し、職員間の情報共有をより円滑にする。 ・DX 化によって得られた時間を活用し、利用者支援にタイムシフトする
サービスの担い手である人財の確保、定着率を上げる	・働きやすい職場を整備し、職員が安心して勤務できる環境を提供する。職場環境や人間関係、福利厚生の実をを図る。 ・職員の専門性を高めるための研修プログラムを運用し各職員のスキルアップを促進する。新しい知識や技術の習得を支援し、成長できる機会を提供する。 ・職員一人ひとりに対し、明確なキャリアパスを提示し、将来イメージできるようにする。 ・定期的なミーティングやフィードバックの場を設け、職員の意見を尊重する文化を育てます。お互いの信頼関係の構築を大切にし、チームワークを強化します。
福祉における地域との役割と法人の使命	・利用者が地域でその人らしく生活が行えるよう、法人、事業所単位で社会参加支援に取り組む。 ・コロナ禍で少なくなった地域との関係を交流会、行事、学習会等で取り戻す。 ・1953年10月30日、国立大蔵病院の一室で発足した泉会から70年、「地域で福祉を必要とされる方へ支援を行う」思いに立ち返り行動する。 ・ボランティアや支援者などの「ファン」を増やす活動を行う。 ・SNSを活用した積極的な情報発信を行う。

2 事業内容

(1) 支援方針

利用者が楽しみながら達成感を得られる活動を提供する。日々変化する利用者のニーズを的確に汲み取り、その変化に柔軟に対応しながら高い満足感を得てもらえるように支援を行う。会議やミーティングなど、支援方法を職員間で確認し合う機会を定期的に設け、利用者にとって最良の支援を常に心がける。また、共感できる体験や様々な意思決定につながるような支援を行

う。さらに加齢や二次障害等に伴う身体機能の低下にも対応できるよう、環境整備や活動内容の再構築を随時行う。活動を通じて、利用者が心身ともに安定し、活性化できることを重視し、本人が望む生活を実現できるよう努める。

（２）個別支援計画

（ｉ）基本的な考え

利用者及びその家族が希望する目標を設定し、利用者一人ひとりの特性や生活環境を考慮し、その人らしい充実した生活が送れるような計画を立てる。目標設定には、利用者との対話を通じて、具体的かつ実現可能な目標を考える。目標は、担当職員が中心となって進捗状況を確認するプロセスを通じて、実現に向けての取り組みを行う。定期的にモニタリングを行い、目標の達成度を確認し、利用者の状況や成長を把握し、支援内容が適切かどうかを確認する。モニタリングの結果をもとに次の目標設定へと活かしながら、効果的な支援を提供する

（ii）具体的な提案

- ① 個別支援策定会議は６か月に１回（就労移行は３か月に１回）開催し、本人及び家族の希望や意見、関係機関・専門職のアドバイスを受けながら個別支援計画を策定する。
- ② 計画は長期目標、短期目標を設定する。短期目標の達成を積み重ねることにより長期目標を達成できるような計画を策定する。
- ③ 短期目標に関しては、実現可能な目標を設定することで達成する喜びを感じていただき、やりがいにつながるように支援を行う。
- ④ 定期的に振り返る機会を作り、目標を達成するために必要なことを利用者と一緒に考える。多方面からの支援が必要な場合には関係機関に働きかけるなど利用者が目標に向かっていけるように支援する。
- ⑤ ケース会議で目標の進捗状況や今後の方針を職員間で周知する。周知だけでなく、課題や支援方法、目標の変更などの検討も行う。
- ⑥ 個別支援策定会議で決定した個別支援計画は、期間内に本人及び家族に必ず同意を取る。

（３）活動プログラム（週間、月間）

（ｉ）基本的な考え方

生活介護は、高齢化重度化に対応するため創作活動とリラクゼーション（余暇活動含む）の２つの活動をバランスよく取り入れたプログラムを実施する。就労継続支援Ｂ型、就労移行支援は、生産性のある作業活動を基本としたプログラムや、社会性や仕事をする上でのマナーといった作業姿勢の勉強会などを実施する。

(ii) 具体的な提案

- ① 生活介護では、アンケートを実施し、複数の創作活動の中から個々のニーズに合わせた活動を選択してもらう。活動に負担なく参加できるように、担当職員を中心に活動の状況を定期的に専門職相談し助言を受ける。
- ② 就労継続支援B型では、工賃向上につながるように安定した作業量を確保し提供する。利用者ができるだけ多くの作業種に関わることができるように、作業工程分析、自助具の開発等、一人ひとりに合った作業環境を整える。チームでの協力や定期的な会議によるフィードバックを通じて、働く喜びと共に一人ひとりのスキル向上を図る
- ③ 就労移行では、一般就労へ向けての訓練のツールとして生産活動を行う。また、履歴書等の書類作成や面接の練習等、その他の就労プログラム合わせて行う。世田谷区就労ネットワーク定例会に参加し、ハローワークを中心としたさまざまな情報を得るとともに、企業見学、体験実習、他事業所との合同プログラムにも参加をし、利用期間内の一般就労を目指す。

週間プログラム						
事業		月	火	水	木	金
就労移行 就労継続B (本園、分場)		作業活動	作業活動	作業活動	作業活動	作業活動
生活介護 (本園)	AM	創作活動 作業活動	創作活動 作業活動	創作活動 クラブ活動	創作活動 作業活動	創作活動 作業活動
	PM	リラクゼー ション	リラクゼー ション	外出活動等	リラクゼー ション	リラクゼー ション
月間プログラム						
本園 第2水曜日 : ストレッチ指導 (生活介護) 第3水曜日 : 給食会議 (全体) 第1金曜日 : 作業会議 (就労事業) 毎月10日 : 更生訓練費支給 月の最終日 : 全体ミーティング (収支説明等) 工賃・分配金支給 分場 第1火曜日 : SST (ソーシャルスキルトレーニング) 第1金曜日 : 会話訓練 第1・3週 : 運動指導 月の最終日 : 作業会議 (収支説明等) 工賃・更生訓練費・交通費支給 買い物						

(4) 食事（給食）

(i) 基本的な考え方

一日の活動を通じて利用者が笑顔になれるような食事を提供する。利用者のエネルギーを育むだけでなく、安定した生活リズムを形成するための食事メニューを考案する。利用者の高齢化や重度化に伴う機能低下や、利用者一人ひとりの多様なニーズに応えられるように努める。食事が利用者の安定した活動を支える一助となるよう心掛けていく。さらに、食を通じて学びの場を提供する。様々な食材や料理を取り入れることで、楽しみながら食への理解を深める。

(ii) 具体的な提案

- ① 季節に合わせた行事食や、リクエストに答えたイベント食を実施する。
- ② 生活習慣病（肥満、糖尿病、高血圧）予防等の栄養に関するアドバイスを行う。
- ③ 栄養教室を実施し、利用者が食や健康へ興味を持つきっかけとなるように、食事が持つ多様な文化や栄養に関する知識を伝える。
- ④ 日本人の食事摂取基準をもとにした栄養価の献立を基本とする。
- ⑤ 週1回の選択食を実施し、好きなメニューを選ぶ楽しさを提供する。
- ⑥ 家族向けに給食試食会を行ない、家族からの意見を給食に反映する。
- ⑦ 利用者が給食に関する意見や希望等を直接伝える場として、給食会議を実施する。
- ⑧ 利用者の身体状況の変化を支援員、看護師、専門職とで情報共有し、食事形態や治療食、自助具の使用、アレルギー対応等、個別に対応する。
- ⑨ 安心、安全な給食を提供するために大量調理施設衛生管理マニュアル（厚生労働省通知）に基づき、衛生管理を行う。

(5) 利用者的高齢化への対応

(i) 基本的な考え方

利用者的高齢化による、生活面や健康面、個々のニーズの変化に応じたサービスを提供する。高齢化による身体的な機能の低下や健康状態の変化に対し、専門職指導によるリハビリテーションや医療機関の利用につなげる。また、心の健康にも配慮し、利用者が安心して生活できる環境を整える。職員の研修受講を積極的に行い、日常支援の質を向上させ、高齢化に伴う多様なニーズに対応できる体制を築く。地域との連携も強化し、社会資源を活用することで、利用者にとってより豊かな生活を支える手助けを行う。心身ともに健康で明るく元気に活動に参加できるように支援する。

(ii) 具体的な提案

- ① 定期的に専門職（理学療法士、作業療法士、言語聴覚士）による評価・助言・指導を受け、身体機能の低下予防につなげる

- ② 心身の疲労や緊張の回復や緩和、身体機能の低下予防を目的とした足浴、手浴、マットストレッチを行い、元気に活動ができるように支援する。
- ③ 作業遂行が困難になった利用者に対して、作業療法士と相談しながら作業方法の変更や身体に負担の少ない作業への移行を促し、その人らしく作業活動が引き続き行えるようにする。
- ④ 就労事業での活動が困難になった利用者に対しては、生活介護事業への移行も視野に入れた提案を行う。提案の際には、利用者の気持ちに寄り添った丁寧な説明を行う。
- ⑤ 専門職による指導を受けた運動プログラムや運動ボランティアの指導のもとストレッチ体操を行い、身体機能や筋力の維持・回復、脂肪燃焼を促進させる。
- ⑥ 看護師による健康相談、および栄養士による栄養相談などを行い、利用者の加齢による身体機能低下、発病などの早期発見につなげる。
- ⑦ 連絡帳や電話等で家族と情報共有し、相互に小さな日常の変化を細かく報告し合える関係を構築、継続する。
- ⑧ 家族の高齢化を念頭におき、相談支援事業、担当ケースワーカー等の他機関と情報共有やサービス担当者会議を行い、利用者の現状や将来について話し合う機会を設ける。
- ⑨ 通所終了以降に介護保険サービスへの移行をスムーズに行えるように、支援機関との連携や情報提供できる環境を整備する。

(6) 作業活動（創作活動を含む）

本園

【生活介護】

(i) 基本的な考え方

利用者にとって日々の創作活動が心を豊かにする生活の一部であると考え、自己表現の手段であり感情の解放の場にもなる。日々の活動の中に積極的に取り入れ、利用者それぞれの興味促進や能力発揮に応じたプログラムを提供する。また、自信や達成感につなげ、喜びを感じられるような支援を行っていく。創作活動を社会とのつながりを育む機会でもあると捉え、自己肯定感や自信を高められるように支援する。

(ii) 具体的な提案

- ① 利用者が自由に表現できる環境を整える。色や素材を使った絵画や織り、様々な造形表現ができる陶芸、その他紙漉きやパソコンなどの中から選択してもらう。
- ② 日常活動ボランティアの他に専門知識を有したボランティアにも協力を仰ぎ、活動の質を高める。
- ③ 一人ひとりのニーズに合わせた支援や環境づくりを行い、無理なく自分の

ペースで参加できるよう支援する。

- ④ 地域イベント参加や作品展開催を通じて、利用者が自らの作品を発表し、地域の方などと交流する。
- ⑤ 作業活動を通して出来上がった製品や作品は、販売会や福祉ショップで販売もする。利益から必要経費を引いた額を毎月生活介護事業利用者と公平に分配する。

【就労移行・就労継続B型】

(i) 基本的な考え方

生産性のある作業を提供し、作業活動を通して仕事をする事の楽しさや大変さ、責任感を得られるように支援をする。様々な作業工程を行う中で、利用者一人ひとりが自分の役割を見つけられる環境を整える。工賃を支給することで働くことを実感し、達成感や作業意欲の向上につなげる。

(ii) 具体的な提案

本園

- ① 事業所内の作業だけでなく、納品や集金、備品購入等の外出も利用者とともに行う。
- ② 受注から、生産・納品・販売等に至るまでを作業を捉え、仕事をする事の喜びや責任感を育む。
- ③ 作業遂行において、職員は個別支援計画に基づき、一人ひとりに適した丁寧な助言と励ましを行う。
- ④ 新たな自主生産品を開発し、生産・販売を行う。
- ⑤ 障害特性に配慮した作業環境を整え、作業工程を見直し、多くの利用者に関われる環境づくりを行う。
- ⑥ 企業や区役所などから受託した作業を提供し、新たな受注先も開拓していく。
- ⑦ 公園清掃、駐輪場清掃は、近隣の方々が安心して利用できるよう仕様書に沿って丁寧な作業をする
- ⑧ 施設の情報発信の為に広報誌の作成など、施設からの受託作業として提供する。
- ⑨ 作業内容、工程、作業姿勢等について専門職と連携し、作業能力の向上と身体的負担の軽減を図ることができるよう支援する。

分場

- ① 自主生産品としてクッキー製造・販売を行う。
- ② 新たな販売方法を検討し、販売増を目指す。
- ③ 作業場の動線整備や作業工程の細分化等、利用者が関わりやすい作業環境を提供する。
- ④ 作業内容、工程、作業姿勢等について専門職と連携し、作業能力の向上と身体的負担の軽減を図ることができるよう支援する。

- ⑤ 生産性と両立させながら、利用者の個々の課題や目標に取り組む。
- ⑥ 販売数、売り上げの目標を具体的に提示し、士気を高める。
- ⑦ 自主生産品以外の下請け作業等も積極的に請け負う。

（７）作業活動以外の所内活動

（i）基本的な考え

利用者一人ひとりの自主性や主体性を大切にし、肯定的な支援を通じて利用者の可能性を引き出す支援を行う。利用者が様々な活動に参加し、達成感や満足感を味わうことは、自己肯定感や自信の向上に繋がると考え、個々のニーズに応じた支援を心掛け、施設での生活の中で自分の役割を見出す機会を提供する。また、集団活動を通じて利用者同士のコミュニケーションを大切にし、チームワークを育むことで、仲間意識や社会性及び協調性を身につけられる機会を作り、施設全体の一体感を生み出す。他者とのつながりや相互理解が深め、豊かな人間関係が築かれるように支援を行う。このような環境を整えることにより、利用者が安心して自己表現できる場所の中で、成長を促すことを目指していく。

（ii）具体的な提案

本園

【三事業共通】

① ほのぼの会（利用者自治会）の運営

選挙で役員を決め、施設内での様々な事柄を話し合う場や、施設内行事の進行等を中心となって担う。自治会運営が主体的に活動できるようにサポートを行い、規約に基づいた秩序ある施設づくりや、歓送迎会などのイベント企画、運営を利用者の考えのもとで行えるよう支援をする。

② チャレンジコース（勉強会）

看護師、栄養士、その他専門職と連携して栄養教室（５月）、健康教室（９月）、フリーテーマ（１月）の勉強会を行う。利用者にわかりやすく、その時々合った、覚えやすく受け入れられやすいテーマで行う。単なる説明による講義ではなく、視覚、聴覚、味覚で訴えられるような内容を検討し実施する。継続的なプログラム内容の向上のため、利用者、職員アンケートなどの振り返りも行う。

③ 給食会議

「給食での困りごと」「給食で食べたいもの」などをテーマに、利用者が委託業者に直接思いを伝えられるような会議を行う。合わせて事前に職員と協力して、個別に利用者の意見の聞き取りも行い、利用者全員が発言できる

ようにする。１年を通して全員が参加できる機会を設け、利用者の意見を献立に反映できるようにする。会議内容は利用者全体会で発表、食堂に掲

示も行い皆で共有する。

④ 外部団体を招いてのイベント

歌、演劇、楽器演奏などを行う外部団体を招き、演奏を楽しみながら利用者と交流を持つことで、様々な体験をしてもらい興味の幅を広げる。利用者からの意見も聞き、その時に一番見たい、聞きたいイベントを実施できるようにする。イベントにおいては司会進行や挨拶等の役割を利用者に担ってもらえるようにする。

⑤ 全体ミーティング

月の最終日に、その月の売り上げや工賃、分配金額を発表し、利用者と作業活動の振り返りを行う。就労事業や生活介護事業に参加している利用者が一堂に会する機会として、一体感を感じられるように行う。また、行事の話し合いや自治会からの提案、検討事項の発表も行う。その際には、利用者の意見をしっかりと聞き取り、意見を出し合うことでアイデアが生まれ、一人ひとりが参加の意義を感じられるように努める

【生活介護】

① クラブ活動

スポーツ、美容、座談会、カラオケ、動画鑑賞などを実施する。利用者が好きな活動を選び、同じ趣向の少人数で活動を行い、普段とは少し違った環境でリラックスして参加できるようにする。クラブ活動の内容は、職員による提案だけでなく、利用者の希望、日常のやり取りの中でのから発案を行い、充実を図る。

② 季節プログラム

年中行事に合わせた企画（花見、七夕、芋ほり、書初めなど）をモノづくりや体感型のプログラムとして実施する。活動の際は、装飾や演出にも工夫を凝らし、五感で季節の移り変わりを感じられるように行う。

③ ストレッチ

ストレッチボランティアの指導のもと、身体機能の維持と、楽しく安全に体を動かす活動を実施する。又、引き続き地域ボランティアにも参加していただき、交流の機会とする。

④ リラクゼーション

高齢化重度化に伴い心身の疲労や緊張の緩和の必要性が高まっている。緊張緩和や機能維持、また身体的な負担軽減等を目的として、体操・運動プログラム・マットストレッチ・足浴手浴等を行う。専門職からの助言を受け、一人ひとりの障害特性に合わせた内容で実施する。

⑤ 園芸活動

施設敷地内の花壇や中庭で、花や野菜の植付け、収穫の活動を行う。毎年地域の方にはいただく彩とりどりの花を玄関先の花壇や中庭で育て、施設に来所した方にも楽しんでいただく。また、野菜の種を皆で決めて、収穫後

は、地域の方に販売したり、日ごろからお世話になっているボランティアに贈答したりできるように育てていく。

⑥ 合唱・合奏

長い日数をかけて、皆で一つの形にする活動として合唱、合奏を行う。施設内行事や地域の学校への訪問時など、披露する場を用意し、目標を持って皆で協力しながら参加できる活動となるように実施する。

⑦ 日常生活支援

専門職と連携し、障害特性に合わせた身体機能維持、向上に向けた訓練を行う。筋力アップのための運動、立ち上がり、歩行練習などを安全な環境で実施する。また、食事後の歯磨き支援は、利用者の身体機能に合わせた一人ひとりの介助内容で行う。

⑧ 生活介護ミーティング

利用者自治会（ほのぼの会）が中心となり、利用者主体で進められるように支援する。作品展のテーマ決めや発表会の選曲、生活介護内で取り組みたいことや改善したいことなど、自分たちの事を自分たちでも話し合えるようにサポートをする。

【就労移行支援・就労継続支援B型】

① 定期的な作業ミーティング

利用者それぞれが作業に対する意見を率直に伝えられる機会を設ける。作業ミーティングにおいては、作業の振り返りを行い、個々の経験や感じたことを共有する。また、下請け作業の受注状況や自主製品の売上額といった現状報告をし、利用者の作業への意識を高め、達成感を共有することができるように行う。

② 協働作業

協働作業を取り入れ、利用者同士のつながりや一体感を育む。作業をツールとした効果的なコミュニケーションを通じて、互いに認め励まし合うような関係性を構築し、作業意欲欲や社会性の向上を図る。

③ リハビリプログラム

健康維持と体力向上のために、日常的にストレッチやリハビリプログラムなどを行う。個々の体の状態の応じた適切な運動を導入し、身体機能を維持することを目指す。

④ 作業から離れたイベントの実施

就労事業独自の活動を企画する。他施設や企業見学・作業以外の活動体験、さらにはレクリエーション活動などを通じて、自己の能力を高める機会を提供する。

⑤ 得意先企業の利用

年に1回、日頃から仕事を請け負っているデリバリーフード店を客として利用し、自分たちが仕事として仕上げたものがどのように使用されている

のかを体感する。納品した製品の精度確認だけでなく、日頃の給食とは違う昼食会としての楽しみも踏まえた取り組みとして行う。

分場

① 玉堤オールスターズ（利用者自治会）の運営

選挙で役員を決め、施設内での様々な事柄を話し合う場とし、施設内行事の進行等を中心となって担う。自治会運営が主体的に活動できるようにサポートを行い、規約に基づいた秩序ある環境づくりや、歓送迎会などのイベント企画、運営を利用者の考えのもとで行えるよう支援をする。

② 運動指導

運動指導員によるグループに分かれての運動指導を実施する。日々の作業に集中した体をほぐし、レクリエーション要素を加えた内容で、心身のリフレッシュを図る。

③ 会話パートナー訓練

失語症のある利用者を対象とした言語聴覚士によるグループワークを行う。地域ボランティアの会話パートナーが参加して、その日のテーマを聞き、話し、理解することをサポートしながら繰り返すことにより、コミュニケーション意欲と言語機能の維持、向上を図る。

④ リハビリテーション科医による勉強会

月1回、リハビリテーション科医によるグループワークを行う。動画やプリントを活用して、自身の障害や疾病についての理解を深め、利用者自身の気づきや発動性をもとに、日常生活上の課題の解決法を学ぶ機会とする。

⑤ S S T（ソーシャルスキルトレーニング）

月に1回S S T（ソーシャルスキルトレーニング）を行う。日常のコミュニケーションや電話の応対、販売会時の接客マナーなど、ロールプレイングを基本とした内容で実施することで、コミュニケーション能力の向上を図る。毎月の支援会議において、現状の課題を職員間で確認をし、次月の内容を決定する。

⑥ 作業会議

作業会議を月1回開催し、前月売上報告と次月の作業等の予定を確認する。少人数という特性を生かし、利用者全員に発言を促し、日頃の作業に関する提案や要望などを検討する機会を作る。利用者一人ひとりのその時の考えを共有し、作業意欲向上へつなげる。

（８）所外活動

（i）基本的な考え方

利用者が地域での豊かな社会生活を送るために、様々な社会参加の機会を提供する。一人ひとりの社会性を向上させ、Q O L（生活の質）を高め、利用者自身が主体的に活動することで、やりがいや生きがいを感じられるよう

にする。施設外活動に参加し新しい経験を積むことで、コミュニケーション能力や、より多様な価値観を理解し、受け入れる力も養われるよう支援を行う。活動内容は利用者の興味やニーズに応じて柔軟に変更する。

(ii) 具体的な提案

本園

【三事業共通】

- ① 地域の中学高等学校のボランティアセミナーに、利用者、職員及びボランティアが講師として参加し、学生との交流と障害理解促進のための講義を行う。利用者は参加希望を募り、職員が伝えたい内容を聞き取り、資料作りをサポートする。
- ② 地域の保育園の園児との交流会を行う。お互いの施設見学や季節行事に参加したり、施設の陶芸窯を活用した陶芸体験を計画したりする。利用者には世代の異なる児童との交流を楽しむ機会提供し、園児たちが障害者と触れ合うことで、自然な形で多様性を学び障害理解を深めてもらえるように企画をする。
- ③ 施設付きバスや公共交通機関を利用した少人数による外出を行う。複数のプランを提案し、利用者にアンケートを行い選択して参加を募る。外出先での過ごし方（昼食、見学先）をグループ内の話し合いで決めるなど、利用者が主体的に関われるようなサポートを行う。グループ外出は少人数制で行い、各プランが充実した内容になるように、付添（職員、ボランティア）人数を増やし一人ひとりのサポートができるように行っていく。
- ④ 地域や世田谷区の主催する販売会や催事、近隣の学校のイベント等に参加し、自主生産品や仕入れ物品の販売をする。社会参加だけではなく、参加した販売会の売上が工賃や分配金に反映されることで仕事をする意義や楽しさを得られる機会となるように支援する。

【生活介護】

- ① 近隣の周回や公園への散歩外出を行う。施設内の集団活動により物音や声の大きさによってフラストレーションを感じる利用者への、開放的な空間での活動でリフレッシュしてもらう。自然の中での散策や軽い運動により、ストレスを軽減させ、心身の健康に寄与したりリラックスできる時間を提供する。
- ② 施設独自の作品展開催や、世田谷区障害者アート展、東京都障害者総合美術展にも参加、応募をする。展覧会の見学会を実施して、他事業所や個人の作品を鑑賞し、利用者が多様な表現や技法に触れられる機会を提供する。多様なアート作品に触れることで、利用者が新たなインスピレーションを感じ、創作意欲の向上、自己の表現を広げられるようにする。
- ③ 送迎バスの中間利用を活用した外出活動を定期的実施する。利用者の楽しみとなるように企画し、外出活動の充実を図る。

本園・分場

【就労移行・就労継続支援B型】

- ① 自主生産品として制作しているものを、小学校や児童館、老人ホーム等に出向きワークショップを開催する。利用者、職員が講師となり主体的に参加することで社会性の向上、交流や障害理解へとつなげる。
- ② 他施設に出向いて作業体験を行う。他の事業所との交流をしながらの作業環境や作業姿勢の違いも体感し、作業意欲向上に繋げる。
- ③ 障害者支援情報センター（H A S I C）を主体とした他施設との合同作業に定期的に参加する。慣れた環境以外での作業活動を体験し、社会性の向上に繋げる。
- ④ 月1回、地域の量販店などに行き、おやつの買い物支援を行う。好きな物を購入し施設に戻ってから皆で楽しむことにより、作業中心の活動の緊張感やストレスから解放されるひと時になるように企画する。日頃から自身で買い物をする機会が少ない利用者も多く、購入品選びや会計のサポートをしながら、定期的な楽しみのある訓練となるように行う。

（９）行事（宿泊・祭り等）

（i）基本的な考え方

通常の活動とは異なる行事を取り入れることで、日々通所する利用者にメリハリのある体験を提供する。これにより、活動への参加意欲が高まり、また、行事を通じて地域の方を中心とした外部の方との交流が生まれ、社会経験の機会が広がる。このような取り組みを通じて、利用者が楽しく、意欲的に通所していただけるよう努めていく

（ii）具体的な提案

① 施設公開行事

施設公開行事、本園「まるごとおかもと」、分場「地域とともに」を実施する。岡本福祉作業ホームが行っている諸活動や取り組みを、地域の方に興味を持って頂き、来場された方が福祉への関心や理解が深まることを目的とする。さらに近隣、地域の方に日頃の感謝を込めて楽しんで頂ける内容を取り入れ、集客数を増やし、多くの来場された方々と岡本福祉作業ホームがより身近な存在になることを目的とする。

② ボランティア感謝祭

日頃からお世話になっているボランティアや活動に協力してくれている方に対して、本園では「年納会」、分場では「チェンバロコンサート」を実施する。利用者と職員でおもてなしをして、日ごろの感謝の意を伝える機会とする。

③ 夏休み体験教室

地域の小学生以下の親子を対象とした体験教室、本園では「陶芸体験」分

場では「夏の工作教室」を実施する。それぞれ施設設備を活かした取り組みを行い、地域の方にも体験を通して活用していただく。また、子供たちへの説明や対応は、利用者にも参加してもらいそれぞれの役割を担ってもらえるように支援する。

④ 施設旅行（宿泊、日帰り）

普段と違う環境で過ごすことを体験するとともに、安全で楽しく過ごす時間を提供し、その土地での景色や体験などを体感しリフレッシュしていただく機会とする。参加については一泊、日帰りの選択をしていただき、複数のグループに分かれて実施をする。コロナ禍以降、一泊旅行は実施していないが、利用者、家族の要望を伺いながら再開の方法を探っていく。

本園・分場行事予定

名 称	本園	分場
一泊旅行	時期未定	時期未定
日帰り旅行	9月～11月 ※複数回に分散	5月～6月
施設公開行事	10月 「まるごとおかもと」	2月 「地域とともに」
夏休み体験教室	7月～8月 陶芸体験	7月～8月 夏の工作教室
ボランティア感謝祭	12月 年納会	11月 チェンバロコンサート

（１０）介護

（i）基本的な考え方

利用者の安全と尊厳を最優先に考え、利用者の自己決定を尊重する姿勢で、一人ひとりに適した介助内容で行う。身体介助を行う際は、利用者の健康状態や身体能力を把握したうえで最も適切な方法と選び、安全を確保して行う。職員は研修や専門職の助言を受け最新の介助技術を学び、利用者とは適切なコミュニケーションを取りながら安全を確保した身体介助を行う。

利用者の高齢化による身体能力の低下を視野にいれたリハビリテーション等の機能維持支援を行なう。その人らしく心身ともに健康で明るく元気に活動に参加できるようにする。

（ii）具体的な提案

- ① 排せつ、更衣等は同性介助で行う。
- ② 1年に一度のアセスメント更新を通して、身体機能の変化に対応した介助支援を行う。
- ③ 利用者が安心して介助を受けられるために、職員の介助技術向上を目的とした研修会に参加したり、専門職からの指導や助言を受けたりする。また、

ボディーメカニクスを習得し、職員の身体的負担の軽減にも繋げる。

- ④ 定期的に言語聴覚士による嚥下機能の評価を受け、栄養士と連携をとりつつ、必要に応じて食形態の見直しを図る。その際は利用者と家族の要望を聞き取り、丁寧な説明を行う。
- ⑤ 身体状況の変化に日々目を配り、その時々々の身体状況に合わせた適切な介助を提供できるよう打合せや会議等で情報共有をする。
- ⑥ おむつ交換のニードが高まっている為、施設内を工夫して使用し対応する。
- ⑦ 就労継続支援B型においては身辺自立が基本ではあるが、イレギュラーな排泄介助等は生活介護と同様に適切に対応する。

(11) 工賃アップの取り組み

(i) 基本的な考え方

工賃向上計画のもと、東京都の平均工賃の水準を目標とする。自主生産品については、新たな市場を開拓し、既存製品の強化や新製品の開発に注力する。また、地域の催事や販売会に積極的に参加し、新規顧客、固定客を増やしていく。

下請け作業については、作業精度の維持向上に努め、安定した作業量を確保する。

(ii) 具体的な提案

- ① 事業所のSNSアカウントを取得し製品宣伝を行う
- ② 販売価格や材料を見直し物価高騰に対応する
- ③ 施設内外で、自主生産品や施設設備を活用したワークショップを開催し、売り上げを増やす。多数開催ができるよう新たなイベントを検討する。
- ④ 障害者支援情報センター(HASIC)等の受託作業依頼の情報を活用し、作業を確保していく。
- ⑤ 受託作業については納期の厳守、確実丁寧な作業内容などにより取引先との信頼関係を構築し、安定した受注を得られるようにする。
- ⑥ 本園・分場で連携し、多くの地域での販売会に参加するようにする。また、法人内他事業所とも同じく連携し出品回数を増やし販売地域も広げる。
- ⑦ ボランティアを増やし、生産能力を上げ繁忙期においても多くの受注に対応できる体制を整える。

(12) 就労支援の取組み

(i) 基本的な考え方

一般就労を希望する利用者に対し、作業活動や就労プログラムを通じて就労に必要な知識の習得や能力を伸ばす。また、日々働くことを意識した基本的な生活習慣を身につけることも目指す。現在、就労を考えていない利用者にも、情報を伝え、適性や能力を踏まえて就労への興味や意欲を確認する。

(ii) 具体的な提案

- ① 就労プログラムには、日々の生活習慣や身なりや衛生面の保持等の内容も盛り込む
- ② 日常の作業活動で報告や相談の習慣化、作業に対する責任感を身に付けられるよう支援する。
- ③ 区内の就労支援ネットワークを活用し、就労に向けた合同プログラムを提供する。また、他施設との合同プログラムを通じて職員のスキルアップにも繋げる。
- ④ 外部の就労支援機関と連携し幅広い支援を行う。
- ⑤ 個別のニーズや能力に合わせた就労プログラムを実施する。
- ⑥ ハローワークへの登録や就職面接会への参加などの求職活動を行う。
- ⑦ 就職後も定期的に会社訪問や電話での相談を行い、安定して仕事が続けられるように定着支援を行う。
- ⑧ 企業の短時間雇用（アルバイト）と施設の併用など、利用者の特性に合わせた就職の形も視野に入れ多様な就労を目指す。

(13) 自立生活へ向けた支援・・・非該当

(14) 短期入所の取組み・・・非該当

(15) 医療的ケア等への対応

(i) 基本的な考え方

現状では医療的ケアを実施することはないが、将来的な受け入れの検討を進めていく。現在通所されている利用者が必要となった場合には、具体的な内容や実施の方法をもとに慎重に検討する。その際には家族としっかりとコミュニケーションをとり、協力体制を構築する。医療的ケアは今後のニーズを見据え、柔軟に対応していく必要もあるため、職員の研修受講による理解促進、技術習得及び看護師の体制強化などを行い、適切な医療サポートが提供できる環境を整えていく。また、受入れの要望においては、施設としての受容力やニーズにもとづき、世田谷区と協議をして判断をする。

(ii) 具体的な提案

- ① 将来的に医療的ケアを実施することを見据え、利用者のニーズや医療的ケアの実施可能性を精査し、それに応じた研修を受講することを進める。
- ② 嘱託医へ相談を行い、医療的ケア実施に関する具体的なアドバイスを活用し、他の医療的ケア実施施設の見学を通じて学びを深める。
- ③ 人員配置の確認に加え、施設内の設備や環境など、ハード面での整備状況を精査し、必要な改善策を検討する。

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

施設と家族が必要な情報を適時共有することで、お互いに利用者の状況を的確に把握する。家族が施設での利用者の活動に対する理解を深め、安心感を得られるようにする。家族の意見や感情に耳を傾け、家族視点を尊重する姿勢を持ち、オープンなコミュニケーションを通じて信頼関係を構築する。家族が施設に対して信頼を寄せることで、より良い協力関係を形成し、利用者にとって有益な環境を整える。

(ii) 具体的な提案

- ① 連絡帳を活用して毎日の活動の様子や個別支援計画の進捗状況、心身の状態を伝える。あわせてご自宅での様子や要望を確認し、利用者の全体像を把握する
- ② 施設での活動における重要な事象については必要に応じ、電話連絡や直接伝達を行い迅速な情報共有を図る。
- ③ 担当者による家族との面談を年に2回以上行い、定期的なコミュニケーションを図る。
- ④ 相談支援や、オンブズパーソン及び心理士などを活用し、家族の意向や要望を正しく把握する。
- ⑤ 家族懇談会では様々な活動の様子をプロジェクターで映し出すなど、視覚効果を用いた分かりやすい活動報告を行う。
- ⑥ 年1～2回、ご家族対象の施設公開週間を設け、活動の様子を実際に見学できる機会を提供する。
- ⑦ 年度初めに活動内容に関するアンケートを実施する。利用者、家族の希望やニーズの把握に努め活動に反映させる。
- ⑧ 満足度調査を実施し、その年度内の施設満足度を測ることで、サービスの質の向上の基盤を構築する。

(2) 地域との交流・連携

(i) 基本的な考え方

利用者が自分らしく地域社会で過ごせるように、地域に対して障害理解や福祉への関心を深める活動を行う。地域社会との関係を築くことで、利用者が多様な体験を通じて自己表現の機会を得られるようにする。地域の資源やサービスとの連携を強化することで、利用者のニーズに応じた支援を実現させる。

(ii) 具体的な提案

- ① 地元自治会のお祭りや夜回りなどの地域行事には積極的に参加する。自治会との協力関係を継続的に強化し相互理解の促進につなげる。

- ② 地域交流行事を定期的に行い、地域住民と利用者が安全に楽しく活動できる機会を作る。地域住民が障害者に対する理解を深め、利用者自身も社会の一員としての自覚を高められるようにする。
- ③ 福祉体験学習、教員免許取得のための介護等体験実習及び学校の職場体験などを受入れ、地域の教育機関や医療機関との連携を強化する。
- ④ 事業所の広報誌（本園：WITHおかもと、分場：玉堤分場だより）を活用して施設の活動を地域の方にも知ってもらう。また、ホームページや法人機関誌、SNSも活用する。

（３）ボランティア活用

（ｉ）基本的な考え方

ボランティアの活用は、地域社会とのつながりを深める重要な手段と考え、地域ボランティアを積極的に受け入れる。ボランティアの多様な経験や知識を活用することにより活動の幅を広げる。さまざまな視点を持つボランティアが関わることで、サービスの質の向上や、利用者が新たな社会性を身につける可能性につなげる。

ボランティア活動を通じて福祉人材の育成を促進することも、福祉施設の重要な役割と考え、利用者や職員との交流により、障害理解や福祉への関心を高めることを目指す。地域の方が福祉の現場を体験することで、福祉に対する理解が深まり、将来的に新たな支援者や専門職等が生まれる可能性につなげていく。

（ii）具体的な提案

- ① 行事や日中活動など年間を通して学生や区民の地域ボランティアを積極的に広く受け入れ、利用者との交流や人材の共有を図る。
- ② ボランティア活動の目的や役割を明確に説明し、意欲的・継続的に活動参加が出来るよう努める。また、職員全体で受け入れの環境作りを行い、参加後はフィードバックを行う。
- ③ 日常的な活動ボランティアだけでなく、ボランティアの多様な経験や知識を踏まえた活動内容を検討し、利用者に様々な体験をしてもらえるようにする。
- ④ ボランティア募集は、施設機関紙や掲示板、ホームページに加えて地域の資源や媒体を活用する。

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）

（ｉ）基本的な考え方

利用者が安全に活動できる環境を提供することを最優先とし、災害対策と防犯対策を整備する。定期的な建物設備の維持・保全管理を行い、施設を長

く安全に使用できるように、点検業者からの指摘事項には速やかに対応する。災害対策については、自然災害（地震、火災、洪水など）のリスクを把握し、それに応じた避難計画を整備する。定期的な避難訓練を繰り返し実施することで、利用者が迅速に行動できるようする。防犯対策については、施設内部への無断侵入を防ぐための、防犯カメラやセキュリティシステムの設置を活用する。利用者に対する犯罪を未然に防ぐため、不審者侵入対応マニュアルをもとにした職員研修を行い、安全意識を高める。利用者にも自発的に安全を守る意識を持てるように、施設の取り組みの説明や日常的なコミュニケーションの中で育んでいく。

(ii) 具体的な提案

- ① 警備会社の安否確認サービスでの訓練を毎月実施し、有事の際の参集に役立てる。
- ② 防災訓練を年間計画に沿って実施し、地震、火災及び水害による福祉避難所の訓練を行い、災害時における利用者や職員の安全確保を図る
- ③ 地域の自治会の防災訓練に参加し、地域全体の防災意識を高め、連携を強化する。
- ④ 玉堤分場においては、施設周囲を水害からどのように守るべきなのかを世田谷区やボヌール玉堤（つどいの家、高齢者住宅、玉堤分場）と検討し連携強化を図る。
- ⑤ 地域防災協定に基づき、地元自治会との連携を強化する。また、世田谷区との「災害時における被災住民の避難に関する相互応援協定」を活用し、福祉避難所としての機能を持つための事業継続計画（BCP）に取り組む
- ⑥ 災害時の連絡手段を多様化する。電話やメール、SNS及び災害伝言ダイヤルなど、利用者の家庭環境に合った手段を活用し迅速な情報伝達を行う。
- ⑦ 日常的な防災対策として、毎日の施錠確認や点検を実施し、防災・警備上の不備を未然に防ぎ、建物の危険箇所を早期に発見する。
- ⑧ リスクマネジメント委員会を毎月開催し、ヒヤリハットや事故報告の内容を話し合う。その結果を職員全体に周知し、再発防止に努める。法人内のリスクマネジメント分科会でも重要案件を議論し、安全対策を強化する。
- ⑨ 全職員を対象に緊急時対応のための救急救命講習を定期的に受講する
- ⑩ 職員が一丸となって不審者に対応できるよう、定期的な訓練を実施する。マニュアルの確認や、シミュレーションを行うことで、実際の緊急時にも適切に行動できるようにする。
- ⑪ 必要な防犯設備やグッズについて、職場のニーズに応じて検討し、適切なものを導入する。
- ⑫ 出入り口の自動ドアについて、解除機能付きのものへの変更を世田谷区と協議し検討を進め、安全性を向上させる。
- ⑬ 敷地内植栽の計画的な剪定により見通しを確保し、死角を無くすことで、

不審者の隠れ場所を減少させる。様々な侵入経路を想定し、トラロープや注意喚起の掲示などの対策を行う。

- ⑭ チェックリストを用いて出入り口の施錠確認を毎日行う。不在時には自動警備システムをセットすることで、不在時の侵入リスクを大幅に軽減する。
- ⑮ 防犯カメラにより、不在時の状況を確認できる体制を継続する。

(2) 健康管理

(i) 基本的な考え方

1998年にWHO（世界保健機構）が示した「健康」についての定義『単に疾病や障害が無いというだけでなく、身体的にも、精神的にも、社会的にも完全に安寧な状態である』に基づいた健康管理を行う。

利用者の良い健康状態を維持するために、生活習慣や心理状態など、さまざまな要因に目を向ける。支援員をはじめ、理学療法士や作業療法士、心理士などの専門職と連携し、利用者それぞれのニーズに応じた健康に向けた支援を行う。利用者が規則正しい生活リズムで、毎日元気に通所できるようにサポートし、心身に変化が生じた場合には、主治医や専門職の指示やアドバイスに基づいて、通所を継続できるよう努める。また、家庭での生活習慣や心理状態が、利用者の健康に大きな影響を与えることがあるため、家族にも健康管理の重要性を理解してもらえるように協力を仰ぐ。

(ii) 具体的な提案

- ① 毎日の健康チェックと、体重・血圧・体脂肪の定期計測を毎月実施する。体調変化の早期発見や、結果を利用者及び家族に報告して必要に応じ受診へとつなげる
- ② 専門職による指導のもとで、歩行や姿勢の維持に関するリハビリを実施し、利用者の高齢化重度化に対応する。
- ③ 利用者一人ひとりの服薬管理の必要性を見極め、利用者や家族と相談しながら、看護師が中心となって確実に服薬管理を行う。
- ④ 年に1回、施設全体の健康診断を行い、診断結果に基づいた所見を利用者及びその家族に報告し、必要に応じたアドバイスを行う。また、嘱託医による内科健診を定期的に行い、年齢に応じた健康維持の課題を利用者一人ひとりに認識できるよう支援をし、早期発見・早期対応につなげていく。
- ⑤ 看護師による健康相談、看護援助を行う。負傷や体調不良が生じたときは家族へ連絡し、必要に応じて医療機関で受診するなど、速やかな処置を行う。
- ⑥ 月に1回、嘱託医のリハビリテーション科医師による診察を受け、その時の利用者に適した、作業活動形態を見極める。
- ⑦ 心理状態の安定を図るために、心理士や臨床心理士による面接を実施し、心の健康も考慮することで、より良い生活環境の提供につなげる。

(3) 衛生管理及び感染症対策

(i) 基本的な考え方

利用者の健康と安全を守るため、施設内の衛生保持を徹底し、感染症を施設内に持ち込まない事を基本とする。感染者が発生しても施設内で蔓延させない対策や環境づくりを行う。職員が感染防止の基本を理解し、利用者を守る立場にある事を自覚しながら行動する。感染症等の疑わしい症状が出た場合は、医師への相談、管理者に報告し、出勤や業務継続の判断をする。免疫力低下や、様々な身体的・精神的な支援が必要な方が多く利用していることを忘れず、徹底した衛生管理と感染症対策を行う。清潔で快適な環境を維持することで、感染症のリスクを減らすだけでなく、利用者の生活の質向上にもつなげる。

(ii) 具体的な提案

- ① 職員に対する定期的な感染症対策に関する研修を行う。また、外部研修にも参加し、最新の情報をもとにした衛生管理および感染症対策を行う
- ② 手指消毒剤を各所に常備する。通所時の手指アルコール消毒を徹底し、利用者と職員、来客者も含めペーパータオルの使用を徹底する。また、加湿器や濡れタオル等で湿度管理を行う。
- ③ 職員による日常清掃と館内消毒を毎日実施し記録する。また、清掃業者による館内清掃も毎日行う。
- ④ 家族訪問時や来所者には健康状態を確認し、感染症対策の協力を仰ぐ。
- ⑤ 毎日、職員は出勤前に体温測定を行い記録する。また、利用者にも通所前の体温測定を依頼する。
- ⑥ 感染症対策委員会を定期的に開催し、最新の情報や嘱託医による見解をもとに現状の感染症対策遂行においての検討を行う。
- ⑦ 換気による環境調整を行いながら、温度・湿度の管理、利用者の体調等を小まめに観察する。
- ⑧ 利用者に対しても感染症蔓延防止の重要性を伝えるプログラムを実施し、必要性の理解や、感染症対策の協力を得られるようにする
- ⑨ インフルエンザ、感染性胃腸炎などの流行が予想される場合には、東京都、世田谷区等の情報をもとに発生状況を把握し、利用者への正しい情報を提供し蔓延防止を図る。必要に応じ家族や関係施設にも施設状況を書面等で通知する。
- ⑩ 感染症の動向を視野に入れて適宜「感染症対策マニュアル」の見直しを行う。
- ⑪ 食中毒発生時には、対応マニュアルを基に支援員、栄養士、調理委託業者、提携病院医師と連携を図り速やかに適切に対応する。
- ⑫ 施設内の適切な衛生管理のために消毒液を用いた毎日の清掃及び月2回の庁舎清掃を実施し、年2回施設内の害虫駆除を行う。

- ⑬ 職員の定期健診、成人病予防健診などを年 1 回実施し、必要に応じて助嘱託医が助言し、健康の保持増進に繋げる。また、個人の記録も管理する。

5 個人情報保護

(i) 基本的な考え方

個人情報保護法、世田谷区個人情報保護条例および、泉会個人情報保護規程にもとづき、個人情報の管理を徹底する。施設が利用者の個人情報に深く関与する立場にあることを自覚し、職員一人ひとりがその重要性を認識する。利用者が安心して通所し続けるには、個人情報を適切に取り扱うことが不可欠である。利用者一人ひとりのプライバシーを尊重し、安心安全なサービスを提供することを目指していく。

(ii) 具体的な提案

以下の個人情報に関する取り扱いに関する項目を適切に管理運営できるよう、年度当初の職員会議等で説明を行い周知する。

- ① 個人情報の取り扱いに関する法令、指針及びその他の規範を遵守し、目的以外の個人情報の取得・利用はしない。
- ② 利用者の支援記録・個別支援計画・医療記録・会議録等の情報は、行動規範・泉会個人情報保護規程等に従い、適切に管理する。特にパソコンで共有する支援記録ソフトへのアクセスは個人パスワードによる管理を行ない、閲覧履歴も確認できる状態にする。また、個人情報の記録は外部へ持ち出さない事を徹底する。
- ③ 写真・文章その他個人が特定される情報を外部へ提供する場合は利用者と家族の同意を得る。利用契約時に使用の同意は確認しているが、写真掲載ごとに再確認を行う。
- ④ 職員は電車やバスの中など施設内外を問わず、人前で利用者を特定できる会話はしない。
- ⑤ 利用者から施設の個人情報保護対策に関する苦情・相談の申し出があった場合には、泉会個人情報保護規程第 10 条に定める苦情解決責任者を中心に真摯に対応する。
- ⑥ 職員は採用時に、実習生やボランティアなど活動に参加する外部の方にも個人情報保護について説明し、誓約書の提出を義務化する。

6 権利擁護

(i) 基本的な考え方

利用者の声に耳を傾け、利用者の人格を尊重し、その権利を守るために法人の諸規程にもとづいて行動する。利用者が安心して通所、活動できる環境を最優先に考える。利用者が直面する問題については、迅速かつ適切に対応し、必要に応じて世田谷区社会福祉協議会のあんしん事業等など、専門機関

と連携を図る。利用者の権利を包括的に守り、支援を提供する体制を整えていく。

(ii) 具体的な提案

- ① 法人内で、利用者権利擁護・虐待防止等をテーマとした法人理念研修を実施する。また、入職後は必ず東京都人権研修を受講し人権意識を高める。
- ② 泉会「個人情報保護規程」「苦情対応規程」「苦情解決システム実施要綱」等の規程にもとづき、利用者を擁護する。
- ③ 第三者（オンブズパーソン）による定期的なヒヤリングを行い、施設運営や利用者支援に活かす。
- ④ ご意見箱設置や満足度調査など、匿名でも苦情要望を受付けられる体制を継続する。

7 虐待防止対策及び虐待対応

(i) 基本的な考え方

利用者の安全と権利を守るために、利用者の権利を尊重した健全な環境を提供する。虐待についての知識を深め、利用者が安心して過ごせるための体制を整える。万が一にも虐待が発生しないよう、虐待が起こりやすい環境や事例を所内研修等で確認し、職員一人ひとりが虐待防止への意識を高める。日頃から利用者自身が発言しやすい環境を整え、不満や不安に対して、すぐに相談できる体制を構築する。

(ii) 具体的な提案

- ① 虐待防止マニュアル、身体拘束適正化マニュアルや、その他法人で整備された指針や規程にもとづき、体制の整備や研修、日常の取り組みを行う。
- ② 虐待防止セルフチェックを年に4回実施する。一定期間の支援内容や利用者対応を一人ひとりが自身を振り返り、また気になったことや、自信の心身の状態のチェックも行う。
- ③ 日々の利用者とのコミュニケーションや介助時において、虐待が疑われる事象が発見された場合は、速やかに上司に報告し、マニュアルに沿った対応を行う。
- ④ 定期的に職員のストレスチェックを行い精神的な疲労やバーンアウト状態を早期に把握する。

8 差別解消・障害理解の促進

(i) 基本的な考え方

障害者施設の運営に携わる法人として、合理的配慮にもとづく支援や対応を、先駆けて推進する存在であり続ける。法人理念や泉会利用者支援ガイドラインに則った支援を実施する。職員各々が障害者差別解消法を正しく理解し、利用者様と家族が直面する課題を解決する。

(ii) 具体的な提案

- ① 職員会議等で、障害者差別解消法についての説明や事例対応報告を継続して行い、職員間により浸透させる。
- ② 施設外においても、利用者・家族との日々の関りの中で「不当な差別的取り扱い」を受けたと判断された場合は、相談を受け対応する。
- ③ チラシの掲示やリーフレット配布等の周知啓発活動を継続する。

9 苦情解決

(i) 基本的な考え方

利用者、家族からの苦情に対しては、苦情対応規程に従って行動する。苦情を単なる不満の表明ではなく、サービスの改善と向上のための貴重な機会として捉え、利用者が安心して意見や要望、苦情を伝えられる環境を整えることは、施設の重要な使命と考える。苦情の申し出は、どんなに些細な内容であっても真摯に受け止め、利用者やご家族と丁寧な確認を行う。また、必要に応じて苦情受付担当者や苦情解決責任者に報告し、問題解決に向けた適切な対応を図る。職員は日常的な関わりを大切にする。利用者がどんな内容でも気軽に話せるような関係づくりを心掛け、利用者やご家族が抱える不安や疑問を解消できる信頼関係を構築する。苦情が発生した場合は、適切な対応を行い、施設に対する利用者・家族の満足度を高める事につなげていく。

(ii) 具体的な提案

- ① 苦情発生時には泉会苦情対応規程に従って対応する。
- ② 施設内の目立つ箇所に「ご意見箱」を、設置して意見を出しやすい環境作りをする。
- ③ 施設内に苦情解決責任者、受付担当者を配置し、施設内掲示板に掲示し利用者・家族等に知らせる
- ④ 世田谷区や福祉サービス適正化委員会への相談方法についての掲示を行い、利用者、家族等に知らせる。また、家族懇談会時に書面でも配布を行う。
- ⑤ 地域住民、民生委員で構成するオンブズパーソン制度を継続し、利用者の意見の聞き取りや、意見を言いやすい仕組みづくりを行う。
- ⑥ 心理士との面談においても、施設に対する苦情があった場合には、①と同様の対応をする。
- ⑦ 施設に対する地域からの苦情、意向、要望等も受け、世田谷区へ報告し共有する。
- ⑧ 苦情解決責任者を中心に対応し、解決策を提示し、話し合い結果については利用者、家族に報告する。
- ⑨ 苦情の情報については、日々の打ち合わせや職員会議での口頭報告、記録データの共有など介して周知し、再発防止に努める。

10 職員

(1) 人材確保・職員配置

(i) 基本的な考え方

質の高い支援の継続と安定した施設運営のために、各事業の福祉サービスの水準を維持できる人員を配置する。利用者定員をもとに、現員数や障害特性、男女比、介助量等を考慮した上での人数配置を行う。専門性の高い人材を採用することはもちろんだが、障害理解にもとづく適切な利用者対応や、チームで働く意識を持った人材を積極的に採用する。施設全体の連携を強化することで、安心感のある環境を提供する要素となり、職員が互いに支え合い、協力しながら業務にあたることで、利用者に対してより良いサービスを継続的に提供することが可能になると考える。利用者の健康管理や支援の助言などを受けられるよう、嘱託医や専門職の配置も継続して行う。

(ii) 具体的な提案

- ① 各事業において、経験、能力、年齢、性別等のバランスを勘案し職員配置を行う。特に生活介護においては、排泄介助等の同性介助を必須とする配置を行う。
- ② 要員計画に基づいた新卒職員採用を継続して行い、法人内事業所の状況に応じて配置を行う。
- ③ 欠員による中途職員採用は職務経歴、福祉資格、適性の有無、職務遂行能力レベル、意欲などを勘案し採用する。また、応募にあたっては「福祉施設で働くにあたって大切にしたいこと」というテーマの作文を必須としており、どのような思いで障害者支援職に応募したのかを確認する。
- ④ 3年毎の要員計画を策定し、計画に沿った採用を進める。
- ⑤ 協力医療機関へ医師や専門職を派遣依頼し、利用者の健康管理や支援にあたる。

離職率

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
常勤	6.7%	6.7%	12.5%	13.3%
非常勤	0%	0%	10.5%	5.6%

※令和5年度 定年退職者1名含む

現在の支援員の配置状況

福祉職経験年数	無し	1～3年	4～6年	7年以上
常勤	1	1	4	7
非常勤	1	0	1	6

職員給与

常勤 (基本給＋処遇改善手当＋居住支援特別手当)	人数
200,000～250,000	2
250,000～300,000	9
300,000～350,000	1
350,000～400,000	2
400,000～	1

人事考課制度の考え方

泉会の評価制度は、「人事考課制度」と管理職層を対象とした「目標管理制度」で運用する。組織上の役割の遂行具合や日常の業務活動における仕事ぶりや取組姿勢を評価している。また、事業計画達成の責任を負っている管理職については目標管理制度も併用している。目標管理では、目標の達成度やその取組姿勢を評価する。この人事考課と目標管理の結果を合わせて各人の実績として捉え、配置活用、育成、賃金等への反映を行う。

人事考課制度では、それぞれの職員が担う役割を役割等級基準書に定め、それをどれだけ全うしたかの実績を考課する。職員の職務遂行能力そのものは直接考課せずに、一定期間の実績を「経営管理実績」「業務活動実績」「意欲態度」の3つの要素から考課する。仕事をしていくうえでは能力が必要だが、能力と実績が必ずしも連動しないと捉え、不確かな尺度を使わず、実績という尺度に置き換えて評価を行っている。

人事考課は、常勤職員は年に2回、非常勤職員は年に1回行っている。常勤職員はS～Dまでの評価に対し、個々の賞与の30％を反映（70％は満額支給、30％は評価により増減）させている。また、2回の評価から年間評価を決定し、次年度の基本給昇給額に反映する。非常勤職員はS～Dの評価により、次年度時給が0円～10円の昇給となる。非常勤職員においては、世田谷区労働報酬下限額にもとづいた昇給も行っている。

様式 2

職員配置等（生活介護）

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		（ ）【0.3】	（ ）【 】	（ ）【0.3】	施設長資格
サービス管理責任者		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	管理者が兼任
生活支援員		（7.0）【0.3】	（1.5）【 】	（8.5）【0.3】	
看護職員		（ ）【 】	（0.7）【 】	（ ）【0.7】	看護師 2 名 社会福祉士 1 名
医師		（ ）【 】	（ ）【0.1】	（ ）【0.1】	内科医（嘱） リハ科医（嘱）
その他	栄養士	（ ）【 】	（ ）【0.3】	（ ）【0.3】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	

※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		（ ）【0.2】	（ ）【 】	（ ）【0.2】	施設長資格
サービス管理責任者		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	管理者が兼務
就労支援員		（ ）【0.2】	（ ）【0.1】	（ ）【0.3】	
職業指導員		（ ）【0.2】	（ ）【0.2】	（ ）【0.4】	
生活支援員		（ ）【0.1】	（ ）【0.1】	（ ）【0.2】	
看護職員		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
医師		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
その他	栄養士	（ ）【 】	（ ）【0.4】	（ ）【0.4】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	

※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					施設長資格
		（ ）【0.4】	（ ）【 】	（ ）【0.4】	
サービス管理責任者					管理者が兼務
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
職業指導員					社会福祉士 1 名 介護福祉士 1 名
		（2.0 ）【 】	（0.7 ）【 】	（2.7 ）【 】	
生活支援員					介護福祉士 1 名
		（1.0 ）【 】	（0.3 ）【0.6 】	（1.3 ）【0.6 】	
看護職員					看護師
		（ ）【 】	（ ）【0.4 】	（ ）【 】	
医師					
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
その他	栄養士				栄養士
		（ ）【 】	（ ）【0.5 】	（ ）【 】	
	目標工賃達成指導員				介護福祉士 1 名
		（1.0 ）【0.5 】	（ ）【0.5 】	（1.0 ）【1.0 】	
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	

※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）。

(2) 人材育成

(i) 基本的な考え方

職員には障害を持つ利用者一人ひとりの特性やニーズを理解し、共感を持ちながら接することが求められる。利用者への理解と共感の必要性を身に着けられるように、法人理念研修等で利用者本位の支援を学ぶ機会を重ねて育成を行う。また、障害者支援には専門的な知識や技術が必要になる。定期的な所内研修や外部研修の受講、また資格取得への支援を行い、職員のスキルアップを図っていく。現場での経験も重視し、他事業所との交換研修や、OJT担当を中心とした先輩職員の指導のもとで業務を積み重ね、職員の成長を図る。多様な経験を持った職員一人ひとりの異なる視点やアプローチを尊重しながら、チームとして協力し合うことが、良い職場環境を作り、利用者により良い支援が提供できる。定期的なミーティングや情報共有の場を設け、お互いの意見を尊重できる文化を作っていくことも必要だと考える。

(ii) 具体的な提案

- ① 新任職員研修を実施し、早い時期から法人理念の浸透や、求められる法人職員像の具体的なイメージを持てるようにする。
- ② 人事考課制度の育成面接を活用し、個々の課題や長所、今後の育成方針等を確認する。
- ③ 体系的な研修プログラムに沿った法人研修実施や外部研修受講を通して、管理職やリーダー層の育成に重視して取り組む。
- ④ OJTの仕組みを運用し、新人職員とOJT担当職員の育成に活かす。
- ⑤ 研修の結果報告を職場で行うことにより習得した知識、技術の情報共有を図る。
- ⑥ 日常支援の中から出てきた課題に対して職場内研修を実施して支援の方法統一や職員のスキルアップを目指す。
- ⑦ 会議やミーティングの進め方や内容を工夫し、意見を発しやすい雰囲気作りを行う。

(3) 働きやすい環境づくり

(i) 基本的な考え方

職場の充実度が直接的にサービスの質に影響するため、働きやすい環境を整備することは、施設の運営上、極めて重要な要素と考えられる。その中でも重要なのがコミュニケーションの活性化が挙げられる。職員間の円滑な情報共有は、チームワークの向上を促し、利用者のニーズに迅速に応えるための基盤となる。定期的なミーティングや意見交換の場を設け、お互いに職員の意見を尊重し合う風土作りを行っていく。次に、施設設備や備品等の物理的な環境も重要である。業務スペースや休憩場所、心身不調等のリスクに備えた環境整備など、職員の健康維持を考慮した環境づくりが求められている。

障害者の支援に従事する職員は心身的な負担が大きいと言われているため、この必要性が高いと考えられる。職場でのストレスが軽減されることで、職員はより一層、利用者に対して温かい支援を提供できるようになる。また、前述の「人材育成」で触れたが、職員の専門性を高め、自己成長を促し、業務に対するモチベーションを向上させることも重要である。

これらの整備により、利用者に対するサービスの質も向上させ、施設全体のレベルアップを図っていく。

(ii) 具体的な提案

- ① 職員各々のワークライフバランスを認めていき、管理職や現場リーダーが中心となり、職員の適正な配置を構築する。
前月初旬にシフト希望を回覧し、前月中旬までにはシフト表を作成する。
- ② 業務過多にならないように、経験、能力に合わせた業務量の調整を行い、一部の職員に負担がかからないようにする
- ③ 管理職は、職員の経験年数や能力、特徴を把握し、職員それぞれの強みが発揮され、やりがいを感じられるように業務をマネジメントする。
- ④ 育児休業や育児目的休暇等の取得を推奨するため、管理職に研修を行い、当該者には法人オリジナルの手引き書を配布し周知説明する。
- ⑤ 有給取得状況を把握し、職員全体での有給休暇消化率を上げる。
- ⑥ 職員の定着を図るとともに、退職者が出た場合、欠員状態が長期間に渡り続かないように、速やかに適切な採用募集を行う。
- ⑦ 会議やミーティングにおいて、職員が発言をしやすいルールや雰囲気作りを行う。

1.1 運営管理の効率化の提案（給食、送迎バス、維持管理等）

(i) 基本的な考え方

施設運営はより良い福祉サービスを提供する責務があるという事を常に念頭に置き、施設運営を行う。効率的な運営を行うために、業務委託会社との連携を強化する。施設が日々の支援内容を考える際に、委託会社の専門的な知識や現場での様子観察による助言を受け、質の高いサービスを提供することができる。また、委託会社に担ってもらうことにより、職員は利用者とのコミュニケーションや個別支援により多くの時間を割くことができ、きめ細やかな対応が実現する。

また、施設の維持管理に関しても、専門業者による定期的な点検やメンテナンスを行い、安全で快適な環境を保つよう努めている。これにより、施設の老朽化を緩やかにし、安心して過ごせる空間を提供することができる。利用者にとって、安心できる環境を整えることが最優先事項と考え、運営の効率化を図りながら、満足度の高いサービス提供に努めていく。

(ii) 具体的な提案

- ① 施設老朽化による不具合は、世田谷区と協議し適切に修繕等を行い、安全な施設の維持管理に努める。
- ② 施設維持管理を各分野においての専門業者に委託し、定期的に適切な点検を実施する。
- ③ 給食委託業者選定の際は、食事に関する様々な要素を選定要件とし、プロポーザル形式で実施する。また、送迎業者選定は原則的に入札形式で実施し、事前に仕様書内容を示し、適切に遂行可能である業者と契約を行う。
- ④ 利用者の入退所に対応した、効率的なバスルートを送迎バス業者と連携し作成する。
- ⑤ 水光熱費やゴミの量を把握し、削減に取り組む。
- ⑥ 裏紙使用や会議のペーパーレス化等、現在行っている環境に配慮した取り組みを継続し、新たな取り組みも検討し実行する。

1 2 その他（独自の提案）

(i) 基本的な考え方

多様化する利用者・家族のニーズや、高齢化・重度化に対する必要な支援に応えるために、情報を収集し新たな取り組みを検討し実施する。地域との関りを大切にし、事業所コンセプトである「みんな」が元気に過ごせて、地域に信頼される事業所になるために、福祉施設の機能を地域に還元していく。

(ii) 具体的な提案

- ① 地域の高齢者に向けた施設開放を行う。現在は主に親子連れの児童を対象にした内容で行われているが、地域住民の高齢化が進む中で、需要は高いと思われる。地域の高齢者が施設に集めることで、交流の場が生まれ、孤立感の軽減にも寄与する。このような機会を通して自治会との関係性強化にもつなげていく。
- ② 少人数の一泊旅行を企画する。具体的なプランは未定だが、コロナ禍以降、実施できていなかった一泊旅行の再開を目指して、引き続き検討を進めていく。少人数で行動することで、個別のサポートがしやすく、安心して楽しめる環境を整えることが可能となる。利用者だけでなく職員にとっても新しい発見につながる事が期待できる。
- ③ 地域の方を対象とした販売会を開催する。施設で自主生産した商品や、仕入れた製品を中心に扱う。利用者が自ら製作した物や、その時のテーマあった特産品などを仕入れて販売し、コミュニケーションの場を創出する。毎回、利用者とアイデアを出し合いテーマを決める。また、事前に地域住民に向けて告知も行い集客を図り、より多くの人に参加してもらえるように努める。

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

<基本理念>

- ・ ノーマライゼーションの理念を基本に、精神障害者の自立と多様な社会参加を支援します。
- ・ 地域住民の障害に対する理解を深め、日常的な交流を促進し、誰にとっても住みよい共生社会の実現を目指します。

<地域福祉に対する考え方>

特定非営利活動法人ウッドペッカーの森の活動は、1985 年、梅ヶ丘保健所（現北沢保健福祉センター）デイケアに通う利用者のデイケア終了後の集える場所、またさらなる社会復帰に向けて活動できる場所として、家族と当時の保健所職員が利用者の自宅の一部を提供してもらい、共同作業所を開設するところから始まった。

当時は、精神衛生法の大改正の直後であり、まだまだ精神障害者への理解も乏しく、障害者は病院以外には行き場もなく、周囲から奇異な目で見られないように隠れるように生活をしていた方が多くいた時代であった。

そのような中、精神障害者とその家族が『安心できる』ことを第一の目的にして活動を開始した当法人は、当事者が自らの望む生活を実現し、地域の中でごく当たり前の生活が可能となるよう、人として尊厳ある生活を送っていくための環境づくりを目指して活動を行っている。

当法人が活動を始めて今年 40 年目を迎えるが、1993 年に世田谷区立事業所として委託されて以降、この梅ヶ丘の地で活動を継続している。事業所運営における日常的な地域との交流のほか、法人として地域交流事業を立ち上げ、地域の方々が当法人の活動を知り、理解を深めていただくことを目的にイベントやコンサートを開催し地域の方々との交流を重ねてきた。これにより、当法人の活動を理解し支援してくださる方々も増え、当法人の理念である「共生社会の実現」に向け一歩ずつ歩み続けている。今後も積極的に地域と交流し、また当法人がこれまでの運営で培ってきた知識や技術を地域に還元することで、「共生社会の実現」を目指して活動を継続していきたい。

2. 法人の事業実績

当法人は、任意団体として精神障害者共同作業所の活動を開始し、区の補助事業者としての実績を積んだ後、区立施設として委託を受けた。その後、特定非営利活動法人となり、指定管理者として現在の世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森の運営を行っている。なお、当法人が行う福祉サービス事業は、本事業所の運営事業のみである。主な経緯は以下のとおりである。

- 1985 年 6 月 家族会にて、デイケア終了後の行き場作りとして作業所設立に向けた話し合いを開始
- 1985 年 10 月 利用者の自宅を提供してもらい「共同作業所ウッドペッカーの森」を開設
- 1986 年 4 月 世田谷区精神障害者共同作業所通所訓練事業運営費等補助金要綱（以下、「補助金要綱」という）の B ランクに認定され、補助金交付開始
- 11 月 世田谷区豪徳寺に移転
- 1989 年 4 月 作業所運営主体が『家族会』から、作業所スタッフが加わった『運営委員会』に移行
- 7 月 世田谷区宮坂に移転
- 1990 年 4 月 利用者が増加し、補助金要綱 A ランクに変更。作業所スタッフも常勤 3 名体制へ。
- 1993 年 9 月 世田谷区からの区立作業所運営受託に向け、作業所運営主体としての公共性を高めるため運営委員会の組織改革を行い、同時に世田谷区の用意した歯科医師会館内事務所に移転
- 10 月 「世田谷区立梅丘精神障害者共同作業所」運営事業受託
- 2000 年 5 月 特定非営利活動法人取得
- 2006 年 4 月 「世田谷区立梅丘精神障害者共同作業所」の指定管理者に選定
- 2011 年 4 月 障害者自立支援法による指定障害サービス（就労継続支援事業 B 型および生活介護事業）に移行し、「世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森」と施設名変更
- 「世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森」の指定管理者（2 期目）に選定
- 2016 年 4 月 「世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森」の指定管理者（3 期目）に選定
- 2021 年 4 月 「世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森」の指定管理者（4 期目）に選定

以上

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3年4月～現在）

（1）運営実績

①多機能型事業所

就労継続支援事業B型 定員14名

生活介護事業 定員6名

どんなに障害が重く丁寧な支援や専門的な支援が必要であろうとも、また加齢により様々な機能や能力が落ちてきても、「働きたい」「地域の中で生活したい」との思いを持つ利用者は多い。利用者一人ひとりが地域の中でその人が望む生活を実現し、さらにより質の高い生活が可能となるよう、一人ひとりのニーズに応じた的確かつ多様なサービス提供および開発に努め、精神障害分野以外の支援者とも連携を強化しつつ、障害者の地域生活の基盤の安定を図ることに重点を置いて支援を行った。

昨今は、重複障害・高次脳機能障害・発達障害のほか、薬物性精神病や複雑性PTSD、触法、虐待等の多問題ケースの対応にも力を入れ、精神保健福祉分野では唯一の区立施設として障害者の地域生活を支え、一人ひとりの利用者の望む生活の実現に向け支援を行っている。また、加齢による体力や生活能力等の低下の他、家族状況の変化による地域での生活の限界に備え、様々な角度から利用者の能力や生活のアセスメントを行い、その人が納得できる生活への移行についても、時間をかけて丁寧に支援することを心掛けている。

②年間延べ利用者数と1日平均利用者数

障害が固定しない精神障害者にとって、定期的な利用は困難な場合が多い。年々、障害の重い利用者や他障害との重複障害者の受け入れが増えており、利用者一人ひとりの障害状況や通所状況等を的確に把握しつつ、効率的な運営のため、登録者を検討しているがなかなか安定しないのが実情である。しかし、利用者の主体性、自立性、選択性を尊重することはもちろんのこと、利用者一人ひとりの諸状況やニーズを的確に把握することに努め、さらに主治医をはじめとする関係者および関係機関と連携、積極的なアウトリーチの支援により、利用者の生活をサポートした。

令和3年からの4年間は、コロナ禍による先の見えない不安から生じる緊張状態、過度のストレスなどにより、利用者の病状や体調にも大きな影響が見られた。その結果、引きこもりや入院、長期にわたる不安定な状態に陥る利用者や、生活の変化によって地域生活が困難になる利用者が増加し、来所者数は徐々に減少する状況となった。こうした状況を受け、関係機関との連携やアウトリーチ支援を通じて来所の再開や新たな生活への移行を丁寧に支援するとともに、新たな利用者の受け入れも進めてきた。その結果、令和7年に入り、来所者も少しずつ増加

傾向にある。

	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
年間登録者数	45 名	43 名	44 名	41 名
年間延べ利用者数	4,112 名	4,044 名	3,924 名	3,770 名
一日平均利用者数	14.0 名	13.7 名	13.7 名	12.9 名

③ 利用者状況

区立事業所の役割として当初より支援困難ケースの受け入れを行ってきているが、さらに高次脳機能障害や発達障害、他障害との重複ケース等専門的支援や精神保健分野以外の関係機関との連携が必須となる利用者のほか、薬物性精神病や複雑性 PTSD、適応障害といった支援困難ケースに加え、触法・虐待等の多問題ケースも率先して受け入れてきた。また、年々顕著になる高齢化の支援についても力を入れてきた。

< 疾病・障害状況 > *R6 年度利用者実績

生活介護事業では半数以上が、全体でも約 45% が重複障害者である。また触法障害者が 8 名、虐待ケース 5 名、薬物性精神病 3 名となっている。

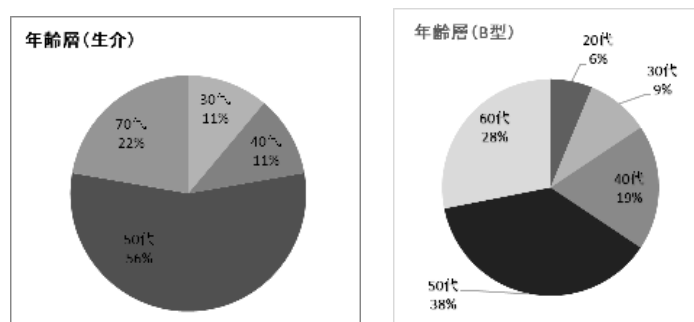
さまざまな疾病・障害への専門的な知識・支援が必要なケース、障害特性が出やすく症状が安定しないケース等、一人ひとりに合わせた個別支援と関係機関との連携による支援の重要性が高い。

	生活介護	就労継続
統合失調症	3 名	11 名
〃 (知的障害重複)	1 名	1 名
〃 (身体障害重複)	2 名	
〃 (知的・身体重複)	1 名	
うつ病		4 名
薬物性精神病		3 名
解離性障害		1 名
適応障害 (知的重複)		1 名
性嗜好障害 (知的重複)		1 名
アルコール性精神病 (身体重複)		1 名
双極性感情障害 (知的重複)		2 名
高次脳機能障害	1 名	1 名
〃 (身体重複)		4 名
〃 (身体・てんかんと重複)	1 名	
〃 (身体・知的と重複)	1 名	
広汎性発達障害	1 名	3 名

〃（知的重複）		1名
〃（統合失調との重複）		1名
知的障害	1名	3名
身体・知的重複		1名
計	12名	39名

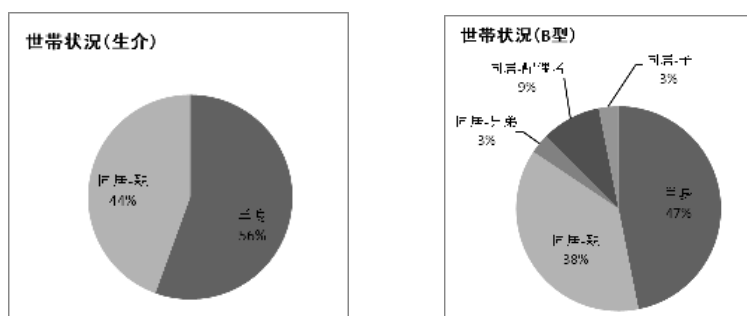
<年齢層> ＊R6年度利用者実績

全体でも50歳以上の利用者が63%を占め、60歳以上は22%であり高齢化が顕著である。そのため健康管理や居宅支援サービス・介護保険サービスとの連携の必要性が高い。



<世帯状況>

全体の約半数が単身生活者であるため、様々な居宅サービスが必要な利用者が多く、安心した地域生活維持のため関係機関と連携しサービス整備を行うことが重要となっている。また、同居の親や兄弟の介護問題を抱えているケースも増えてきており、利用者本人だけでなく家族全体の支援者との連携も必要になっている。



(2) 支援サービス

支援困難ケースや他障害との重複ケース等が多いため、地域のあらゆるサービスをマネジメントし的確なサービスを提供できるよう努め、さらに職員研修や他機関連携により職員の知識や技能の向上に努めてきた。

また、同行支援や訪問等のアウトリーチにも力を入れ、緊急時対応や個々の利用者の能力に合わせたきめ細かい支援を行うことで、利用者の地域生活の維持を支援した。

①利用者の状況把握等

ア. 日常のカンファレンス

利用者の状況把握や対応方法等の情報共有を目的に、毎日の活動終了後に行った。毎日の情報共有を密にすることで、日常の支援を円滑に進めることに役立てた。

イ. 関係機関との連携

利用者の体調や病状の悪化、また生活上の変化が認められた場合に、必要に応じて関係機関と連絡を取り合い適切な支援に役立てた。

生活介護事業では、居宅サービスなどの生活に関連する関係者との連携が多く、他にも成年後見人、相談支援事業所、行政、医療機関などとの連携が日常的に必要となる。就労継続支援事業 B 型では、相談支援事業所や保健福祉課や生活支援課等の行政機関との連携が多かった。特に生活介護事業では、長引くコロナ禍での生活の影響や加齢による能力低下等によりサービス調整の必要な利用者が増えたため、B 型と比較して一人当たり 10 倍以上となる連携を行うこともあった。

		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
年間件数		623 件	623 件	610 件	414 件
一人当たりの 平均件数	生活介護	54.1 件	50.1 件	38.0 件	17.1 件
	就労継続	5.9 件	3.8 件	5.6 件	5.4 件

②個別支援

ア. 個別支援計画

年度当初に作成した個別支援計画に沿って、各利用者への日常の支援を行った。個別支援計画作成後 6 ヶ月で見直しを行うが、その間も概ね 4 ヶ月毎に職員間でのモニタリングを行い、各利用者の状況や計画の進捗状況等を共有し、日々適切な支援を行うことに努めた。

イ. カンファレンス

a. 嘱託医カンファレンス

支援困難なケースや状態悪化時等、嘱託医によるカンファレンスを毎月 1～2 件行い、利用者処遇における専門的判断および必要な助言・指導を受け、日常支援や状態改善に向けた支援に役立てた。

b. 関係機関カンファレンス

利用者の体調・病状悪化、または生活上の変化が認められた場合等に、関係機関全体での共有・支援検討のためにカンファレンスを行い適切な支援に役立てた。

	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
年間件数	11 件	15 件	12 件	14 件

ウ．訪問支援

体調・病状悪化者への早期対応および緊急対応として、また長期欠席者の状況把握、他サービスで対応できない臨時的・緊急的生活支援を目的に利用者宅への訪問や入院先への面会を行い、事業所通所への働きかけや、困難状況の解決への支援を行った。

生活介護事業では病状悪化時はもとより、服薬管理等を含めた在宅生活維持のための訪問支援が必要な利用者が多く、就労継続事業 B 型では病状悪化による訪問が主であるため、緊急的な対応となることが多かった。

その年の利用者状況にもよるが、昨今、居宅支援サービスの積極的な導入や関係機関との積極的な連携により、当事業所による訪問支援の件数は減少傾向にある。

<訪問支援実績>

		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
対象者		5 名	7 名	10 名	7 名
年間延べ件数		34 件	17 件	41 件	21 件
内 容	病状悪化	21 件	9 件	13 件	12 件
	体調悪化	1 件	1 件	1 件	
	生活支援	12 件	7 件	26 件	9 件
	入院中の面会			1 件	

エ．同行支援

生活上での様々な手続きやその他困難状況の解決のために、必要に応じて同行による支援を行った。特にコロナ禍においては、単独でのワクチン接種が困難な利用者の同行支援を行ったため件数が大幅に増加した。

訪問支援と同様、生活介護事業の利用者においては、地域生活を維持するために日常的な同行支援が定期的に必要となっている。就労継続支援事業 B 型の利用者においては、突発的に起こる困難状況への緊急的な同行支援が多くなっている。

<同行支援実績>

		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
対象者		34 名	22 名	21 名	18 名
年間延べ件数		131 件	83 件	186 件	175 件
内 容	生活支援	24 件	9 件	103 件	127 件
	各種手続き	4 件	3 件	10 件	3 件
	病状悪化	7 件	6 件	8 件	8 件

	同行受診	41 件	31 件	43 件	32 件
	ワクチン接種	55 件	34 件	22 件	4 件
	他施設見学				1 件

オ. さまざまなツールによる利用者支援

コロナ禍を契機として、障害状況等により通所が困難な利用者に対し、社会とのつながりの維持や社会参加の機会を確保することを目的に、在宅作業やオンライン等のさまざまなツールを活用した支援方法について継続的に検討を行った。コロナ禍においては、運動指導のオンライン化を試行したほか、全体ミーティングへのオンライン参加を可能とする取り組みも開始した。今後も、従来から実施しているメールやオンラインによる相談対応、在宅作業の支援に加え、来所が困難な状況であっても利用者となつながらることができる新たな方法を模索し続けていく。

(3) 訓練事業

さまざまな障害状況や加齢による体力・機能低下の状況等を的確に把握し、それぞれのニーズや能力に合わせて活動に参加できるように努めた。さまざまな状況の利用者がともに活動を行うため、利用者同士がお互いの障害を理解し合い、お互いに助け合い協力することにも力を入れて支援した。

①生活訓練

精神障害に起因する生活のしづらさを発見し、多様な社会参加のための専門的な援助を行い、利用者自身のエンパワメントを支援してきた。また、一人ひとりの生活障害を軽減し、日々の暮らしの中で確実に力をつけていくことを目指すために、日常生活をスムーズに行うために必要な技能についてアセスメントし、利用者の状況を的確に把握し、日常の活動の中で有効な支援を行うために活用した。

ア. 生活介護事業

生活能力の維持・向上のため生活に関する技能や障害状況等を把握し、利用者一人ひとりの状況に沿ったリハビリや訓練を取り入れられるよう支援計画を作成して日常の中での支援を行った。また、生活基盤の安定のための居宅サービス導入や成年後見制度の利用等、関係機関との連携を密にして支援を行った。

イ. 就労継続支援事業 B 型

安心できる地域生活維持や生活の質の向上のため、特に疾病管理・対人関係・諸手続等に関する社会生活技能について、利用者同士のかかわりや個別面接を通し、自身での気づきや振り返りができるよう支援を行った。

②作業訓練

授産活動を通して作業能力や職業能力の向上を図り、就労および多様な社会参加

や自立へのきっかけづくりができるよう努めた。特に一人ひとりに合わせた各作業の工程の細分化や補助具の開発等により、一人ひとりの作業意欲の向上につなげるよう支援した。

ア．生活介護事業

自信の回復や意欲向上のため、利用者一人ひとりに合わせた作業工程の細分化や補助具の開発に努め、それぞれが主体的に取り組めるよう支援した。

イ．就労継続支援事業 B 型

一人ひとりの利用者が各自のペースで取り組み、作業能力・職業能力の向上が図れるよう支援した。

作業実績および作業収入と工賃

コロナ禍による受託作業の減少や、利用者の高齢化に伴う作業能力の低下、さらに多様な障害特性や働き方への考え方の違いが見られる中、事業所として、利用者の工賃向上や多様な利用者が作業に関われる機会の拡大を目指して、新たな受託作業の開拓や自主生産作業の拡大に取り組んできた。徐々に受託作業が回復していく中で、B 型利用者の入れ替わりによって日常作業にも余裕が生まれたことに加え、新たな受託作業の受注や自主生産作業の定着・拡大により、事業所全体の作業収入が増加した。これらの要因により、利用者の平均工賃を引き上げることができた。

利用者個々人の状況や能力に応じて工賃アップを考えていける体制を整備し、「働く気持ち」の向上や「やりがい」をもって仕事に取り組むことにつなげる支援を行った。また、高齢化や障害特性により能力低下が著しい利用者についても可能な限り「出来ることがある」や「少しでも働ける」ことが可能となるように、作業種目の増加、作業工程の細分化や工夫、補助具の開発等を積極的に行った。

< 作業実績 >

コロナ禍の影響により一時的に受託作業が減少したものの、その後は受託量の回復や新たな受託作業の増加、さらに自主生産作業の充実により、安定した作業供給が可能となった。作業種目が増えたことで、利用者一人ひとりが選択できる作業の幅も広がった。また、常時受託している作業についても、引き続き安定して受託することができている。

* 所内作業

		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
受託作業	定期	ネジ袋詰め			
		ゴルフボール仕分け・袋詰め			
	不定期	アクセサリー値付け・袋詰め			
			巾着紐通し・タグ付け・袋入れ		
				ギフトラッピングキット作成	
	単発				チョコ箱入れ
			ボールペン封入		布ぞうりキット作成
					チラシ封入
	シール貼り			シール貼り	
その他	調理				
	所内清掃				
自主生産	松ぼっくり加工製品				

* 所外作業

		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
共同作業		ライオンズクラブ会報誌発送			
		熱中症予防ポスター封入等区からの受託作業			
					「ハックツ世田谷」共同作業
					冊子封入
農作業			農福連携		
配達作業		メール便			
地域バザー	クジ			烏山もったいないバザー	
					区民まつり
	自主生産販売	区役所中庭	うめとぴあ		
		下北沢大学			
			区民ふれあいフェスタ		
			梅丘駅前		
			ボロ市		
			スカイキャロット		
				無印良品店頭	

* 自主生産品委託販路

フェリーチェ（区内福祉ショップ）	通年
東京都自主製品販売イベント 「GOOD PLAZA TOKYO」	2024年2月～3月
KURUMIRU（東京都福祉局委託）	通年（2024年8月より出品）

＜作業収入と工賃＞

ア．工賃収入 実績

R3年当時は、コロナ禍の影響により受託作業が年々減少傾向にあり、年間の工賃収入も下がってきていた。しかし、その後の受託作業の回復や自主生産品による売り上げの増加により、R3年度と比較して作業収入が約30%増加した。

(単位：円)

		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
受託加工	常時	1,039,975	1,047,207	1,095,430	1,208,215
	単発	20,000	5,000	0	106,225
バザー	模擬店	0	0	6,300	8,800
	自主生産	51,200	91,540	129,200	178,400
委託販売	自主生産	57,000	59,300	64,900	115,390
外勤作業	定期	37,500	37,500	30,000	53,407
	単発	18,000	11,144	7,500	24,200
	農福連携			2,144	0
自主生産材料費				△56,108	△71,097
前期繰越金		39,672	13,147	19,140	38,599
収入合計		1,263,347	1,264,838	1,298,506	1,662,139

イ．月額平均工賃 実績

若年層の利用者の増加により日常作業がより円滑に進行するようになったことに加え、自主生産作業や新たな受託作業の導入により、従来の利用者に対しても自身の能力に応じた作業の選択肢が増加した。これらの取り組みにより平均工賃がR3年度と比較して約900円上昇した。また特に生活介護事業においては、利用者一人ひとりの状況に合わせた作業工程の細分化や補助具の開発等により、「働く気持ち」の向上につなげることができ、やりがいをもって仕事に取り組めるようになった。

(単位：円)

	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
全体	3,785	3,863	3,841	4,640
支給人数	27.5名	26.9名	27.3名	26.2名
B型	4,332	4,511	4,189	5,070
支給人数	18.5名	17.8名	20.1名	20.3名
生活介護	2,659	2,593	2,878	3,142
支給人数	9名	9.1名	7.3名	5.8名

③社会参加への支援

ア．就労支援

利用者のニーズや能力に合わせ、「世田谷区障害者就労支援センターしごとね

っと」や相談支援事業所等の機関と連携し、就労への支援を行った。

近年、加齢や障害状況から就労を目指すことの可能な利用者は少ないが、若年層の利用者が増えてきたことで、病状や生活リズムの安定を確実に積み上げつつ、就労の希望に近づけるよう支援している。

<就労実績>

R6 年度	58 歳男性 高次脳機能障害	障害既往以前に勤めていた会社に復職
-------	-------------------	-------------------

イ. 多様な社会参加

利用者の特技やニーズを丁寧に把握し、多様な社会参加の機会を支援することで、自信の回復や生きがい・やりがいにつなげることを支援した。

R3 年以前は、他事業所や音楽発表会でのピアノ演奏や利用者自身の病気についての発表等、様々な社会参加の機会もあったが、R3 年度以降、コロナの影響で開催自体が中止された他、利用者の入れ替わりや高齢化により社会参加の機会も減少しているのが実情である。

しかし、地域での障害への理解を進め、利用者が地域の中で活動・活躍できる場を広げられるよう、引き続き取り組んでいくことを目指す。

	社会参加状況	登録事業
R3 年度	北沢ネットでの「映像作品集」への参加	B 型
R6 年度	北沢ネット交流会「アートと音楽」にて作品発表	B 型

(4) その他の活動

レクリエーション、宿泊訓練事業、交流事業等の活動を行うことで、日常の中に潤いを持たせ、生活上のさまざまな体験を増やし社会適応能力を向上させ、さらに障害者同士がお互いへの理解を深めることで親睦をはかり、障害を持つ当事者（ピア）同士がお互い支え合う関係づくりを目指した。作業所内での支え合いばかりでなく、夜間や日曜日等の休日に、利用者同士が連絡を取り合ったり、外出の計画を立てたりと生活の中での仲間同士の交流が、障害者にとっての地域生活の維持とともに生活の質の向上にもつながった。

また、生活習慣の改善や介護予防等、利用者が健康への意識を高められるよう健康づくりの活動も行った。

① レクリエーション

日常の中に潤いを持たせ、生活上の様々な体験を増やすことで、公共交通機関利用や外出時の服装や外食でのマナー等社会適応能力を向上させることを支援した。毎回、利用者の状況や季節に配慮し、さらに地域等の情報を取り入れつつ、利用者を含めた話し合いのもと内容を決定し実施した。コロナ禍以降、日常的な外出が困難な状況が続く中においても、感染リスクの低い外出先や移動手段の選定、ならび

に感染予防対策を講じることで、可能な限りレクリエーション活動の継続に努めてきた。

<活動実績>

		内 容	参加者	
			B 型	生 介
R3 年度	11 月	京王プラザホテルにて食事会	11 名	9 名
R4 年度	6 月	東京湾クルージング	10 名	8 名
	11 月	バスレク（浅草）	10 名	8 名
R5 年度	6 月	バスレク（西武ゆうえんち）	8 名	7 名
	12 月	忘年会（木曽路用賀店）	15 名	6 名
R6 年度	7 月	バスレク（スカイツリー・すみだ水族館）	10 名	6 名
	12 月	忘年会（梅ヶ丘・梅江飯店）	17 名	5 名

②宿泊行事

日常生活を離れての集団生活を通し、お互いへの理解を深め利用者同士の親睦をはかるとともに、より長い時間の中での他者との付き合い方や外出先でのマナー等社会適応能力を向上させることを支援した。

令和3年度から令和4年度にかけては、新型コロナウイルスの影響により、感染による重篤化リスクの高い利用者がいることから宿泊行事を中止していたが、令和5年度には感染状況の落ち着きを受けて、宿泊行事を再開することができた。

企画にあたっては、話し合いを行い、全体ミーティングで利用者全員の意見を聞きつつ進めて行った。また、利用者一人ひとりの状況を的確に把握し、できるだけ多くの利用者が貴重な機会を体験できるよう配慮しつつ実施した。

<活動実績>

	内 容	参加者	
		B 型	生 介
R5 年度	山梨県 大石公園・猿回し劇場・鳴沢氷穴・河口湖遊覧船	10 名	7 名
R6 年度	千葉県 マザー牧場・鴨川シーワールド	10 名	4 名

③お楽しみプログラム

利用者の高齢化、障害の多様化が進む中で、はたらくことでの『やりがい』以外に『楽しむこと』を目的として開始した。活動としては利用者の希望を反映した映画鑑賞が大半を占めたが、室内で楽しみながら身体を動かすゲームの活用や、花見の時期には羽根木公園へ外出を行うなど、徐々にではあるがその幅を広げている。今後も利用者のニーズを掴みつつ、多様な楽しみが選択できるよう支援していく。

<活動実績>

毎回、参加希望者（平均5～6名）により話し合って内容を決定した。

- ・映画鑑賞
- ・カラオケ
- ・Wii Sports（テニス、ボーリング）
- ・梅見、お花見（羽根木公園）
- ・お茶会

④全体ミーティング

月々のプログラムの決定、レクリエーションや旅行の話し合いの他、所内での困りごとの意見交換等が活発に行われた。利用者と職員が意見を交換できる場として、利用者本位のサービス向上・改善のための有効な場として機能させてきている。

⑤交流事業

外部の関係団体や地域で開催される交流会や講座に積極的に参加し、所外の当事者との交流を促進することで、利用者の社会参加のきっかけづくりを支援した。スポーツやゲームの他、歌や絵画・編み物等利用者自身の特技や趣味を通じた交流が図られた。

<活動実績>

	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
北沢ネット	映像作品集作成	ボッチャ大会		
		ゲーム大会		アートと音楽の交流会
通所連		区内事業所交流会		

⑥健康づくり

利用者の健康増進のために、食事と運動の両面から健康への意識を高めることを目的にした運動指導士による健康教室や、利用者自身が疾病についての理解を深め、日常をより安定して過ごすことを目的にした精神科医による医療相談を定期的に実施した。さらに食事・運動・疾病理解について、日常場面での助言等により、利用者の健康づくりを支援した。

ア．医療相談

利用者状況の変化等により利用者ニーズは減少しているため、講義形式のプログラムは休止し、嘱託医カンファレンスの中で職員が知識等を得ることで、各利用者の状況やニーズに応じて利用者や家族に還元できる医療情報として有効に

活用できるよう努めた。

イ. 健康教室（年 3 回）

6 月 「体力測定」（体脂肪率・BMI 測定、片足立ち、握力、垂直飛び、
長座前屈、ステッピング、上体起こしなど）

7 月 「体力測定を振り返って健康目標を立てる」

12 月 「気づきスコアと健康診断の結果の振り返り」

年度始めに行う体力測定により、自身の体力や筋力の状態、体のバランス等を各自が知った上で、その一年の健康づくりの具体的な目標を考え生活していくことで、日常から健康を意識して過ごすことができる利用者が増えた。定期的な振り返りにより、日々努力した成果としての自身の変化を明確に知ることができることもあり、積極的に参加する利用者が多い。継続して実施することで、生活習慣病の予防や介護予防にも役立っている。

ウ. 運動指導（月 2 回）

運動指導士によるストレッチ等の指導を行った。小グループで行うことで、利用者一人ひとりの状況に合わせた具体的なアドバイスや丁寧な指導を行うことに努めた。利用者の身体機能の状況に応じてグループ分けを行うことで、より効果が得られるように工夫した。コロナ禍の期間においては、感染リスクを考慮し、対面での実施が困難な状況下でも運動プログラムの継続を図るため、オンラインによる運動指導士の指導を取り入れるなどの対策を講じ、継続的な取り組みを行った。また、職員が日常の指導や訓練のヒントを得る機会としても役立てた。

エ. スポーツ（梅丘パークホール 月 1 回）

楽しんで身体を動かすことを目的に実施した。利用者の高齢化や能力の低下により、これまで実施していたハイパーピンポンやソフトバレーなどの活動が困難となっていたが、世田谷区でも普及啓発に取り組んでいる「ボッチャ」を活用し、誰もが参加できるよう工夫を重ねることで、利用者それぞれが楽しんで活動に参加できるように努めた。

オ. ラジオ体操・ウォーキング・ストレッチ（昼休みなど）

細かい作業による体の凝りをほぐし、体全体を動かすこと、さらには気分転換など健康を維持することを目的に、昼休み等を活用して実施した。正しく体を動かすことや筋力トレーニング、ストレッチ等、個々人の状況に合わせた訓練も行い、筋力維持や柔軟性の向上に大きく役立った。

（5）相談助言事業

電話や面接により、当事業所の利用者・家族からの生活上で起こるさまざまな困りごとへの相談を常時受け入れることで、安心できる地域生活の保障と一人ひと

りの問題解決能力を向上させることを支援した。

相談に対しては、その人が困った時にすぐに相談できる体制を確保することで安心感を確保するとともに、助言ばかりでなく共に考えることや随時振り返りを行うことで、利用者自身が解決案を見つけられるように対応している。これにより、利用者の生活能力の向上、困りごとに直面した時に自分なりに考える力を伸ばし、休日・夜間等の安心にもつながった。

コロナ禍においては、誰もが言葉にしづらい不安を抱える状況であったことから、「コロナ禍で不安に思うこと」を出し合い、用紙に貼り出すことで利用者が感じている不安や思いを全体で共有し、日々の不安やストレスの軽減を支援した。

また、地域からの利用に関する相談やアフターフォローとしてのOBからの相談にも応じた。

<相談事業実績>

	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
	294 件	315 件	260 件	206 件
登録利用者	[相談内容] 病気や障害・対人関係についてが半数を占める。単身者の増加や高齢化により、諸手続きや金銭管理等の生活全般の相談が多い。 利用者の入れ替わりや相談支援事業所との連携強化により、近年は当事業所の相談件数は減少傾向にある。			
	40 件	25 件	18 件	2 件
OB相談	[相談内容] 退所後もさまざまな困りごとについての相談に対応している。必要に応じ現在の支援者等とも連携して解決に向けられるよう努めた。			
	8 件	20 件	11 件	22 件
利用に関する相談	当事者・家族、関係機関からの相談に対し、希望に応じて説明や見学、実習等の対応を行った。			

(6) 地域交流

地域バザーへの参加の際には施設のパフレットを配布し、催し物開催の際には区内掲示板や区報掲載等により地域住民や家族への参加を呼び掛けるなどし、精神障害者の地域生活や事業所運営に理解を深めてもらうことにつなげた。自主生産品の開発に伴い、地域バザーへの参加回数が増加したことにより、地域住民に対して当施設や精神障害者について知っていただく機会が増加し、地域とのつながりを深める一助となった。

事業所活動での必要物品や食材の購入、利用者個人の生活物品等の購入も、可能な限り利用者とともに近隣商店街に出かけることを行っており、利用者や事業所の存在を知ってもらい理解を深めてもらうことにつなげている。長年継続してきたこ

とで利用者に合わせた対応をしてくれたり、困りごとがあった場合に事業所に連絡をくれることも増えてきた。日常的にかかわりあうことにより、障害者差別をなくし、誰もが住みやすい地域づくりにつなげていきたいと考えている。

<主な活動>

R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
地域バザー参加	地域バザー参加	地域バザー参加	地域バザー参加
2回	8回	11回	11回
地域イベント手伝い			
年1回			
森のつどいコンサート開催			
年1回			

(7) 家族との連携

必要に応じて連絡帳や電話・面接等により、利用者の主体性・自立性を尊重した支援を行うための連携を図った。日常的な連携を図ることで、必要時に家族へのサポートも行うことができ、利用者・家族ともに安心できる生活の維持に役立てた。

毎年、年2回開催している家族会においては、高齢化が進む利用者およびその家族が抱える不安や悩みを共有することで、不安の解消や問題の解決に繋げることができた。また「親なき後」をテーマとして取り上げ、今後の準備に必要と思われる様々な情報の提供を続けている。

家族と支援者が協力し合うことで、利用者が今後も地域の中で安心して生活できるよう生活基盤の整備や支援体制の強化を目指した。また、家族同士での意見交換や情報交換を通して、ともに支え合う家族同士のつながりが深まるようにも努めた。

さらに毎年、すべての家族に向け、郵送にてアンケートを実施し、家族からの意見や要望を聞き、施設運営の改善・充実に役立てることができた。

(8) ボランティアや実習生、見学者の受け入れ

①ボランティアの受け入れ

障害者への理解を深める機会として、また人間関係や日常生活において固定化しがちな所内に「新鮮な風」を運んでくれる存在として、ボランティアを積極的に受け入れた。ボランティアが入ることで、利用者の社会生活や視野が広がり、楽しみを増やす機会にもすることができた。

コロナ禍の影響やボランティアの高齢化により、ボランティア全体の人数は減少傾向にあったが、新たに利用者OBがボランティアとして参加するようになり、作業補助や現利用者とのコミュニケーションなど、日常的な支援に携わるようになった。特に生活介護事業においては、外出や宿泊行事の際にマンツーマンでの対応が必要な利用者が増加しているが、臨時ボランティアの協力も得られたことで、支援が必要な利用者に対しても他の利用者と同様に行事に参加し、楽しめる機会を提供

することができた。

また、世田谷ボランティア協会主催の「夏のボランティア体験」の受け入れや福祉系大学の体験ボランティアを受け入れることで、精神障害への理解を深め、地域住民として共に生きることや事業所活動への協力に関心を持ってもらう等、精神保健への理解を促進することにも努めた。

<ボランティア受入実績（延べ人数）>

		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
延べ人数		91 名	58 名	58 名	187 名
内 訳	日常活動	90 名	56 名	46 名	175 名
	外出	1 名	2 名	9 名	9 名
	バザー	0 名	0 名	0 名	1 名
	体験ボランティア	0 名	0 名	3 名	2 名

②実習生の受け入れ

広義の支援者としての実習生を積極的に受け入れ、その人材育成に協力した。

<実習生受け入れ実績（延べ人数）>

R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
94 名	23 名	40 名	44 名
目白大学人間学部、目白大学看護学部、昭和女子大学人間社会学部、日本福祉教育専門学校、三菱東京UFJ銀行新人研修 等			

③見学者の受け入れ

利用希望の当事者および家族、また関係機関や興味・関心のある方からの希望があれば随時見学を受け入れ、当事業所を知ってもらう機会を提供した。

<見学受け入れ実績>

		R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
年間受入数		33 名	41 名	24 名	41 名
内 訳	利用希望者	16 名	28 名	17 名	27 名
	関係機関等	6 名	9 名	7 名	8 名
	見学ツアー	10 名	3 名	0 名	3 名
	ボランティア希望者	1 名	1 名	0 名	3 名

(9) 危機管理

①リスクマネジメント

毎日の振り返りの時間にその日のヒヤリ・ハットについて確認する時間を設ける

ことで、日常のリスクへの意識向上につなげるとともに、可能な事柄についてはすぐに改善に向けて検討を行った。また、蓄積したヒヤリ・ハットについては四半期ごとに人的要因・管理的要因・環境要因等について検証し、再発防止のための改善策や様々な確認の徹底方法等を検討し、日々の生活の安全性の向上に努めた。

リスクマネジメント体制を整備し、日常からリスクへの意識を持って支援にあたった。しかし、利用者の障害状況が多様化し、衝突・つまずき等のヒヤリ・ハットが増えてきていた中で、所内の整理整頓の徹底、利用者への声掛けの工夫、支援技術の向上のための所内研修も行い、リスク意識を持ちながら細心の注意をもって日常の支援にあたった。

今回、利用者の転倒事故や一時的な行方不明事案、さらに職員による転落事故が発生したことを受け、利用者の安全確保はもとより、職員にとっても働きやすい環境の整備を図った。また一時的な行方不明に関しては、玄関に人感センサーを設置することで、視覚情報に加えて感知による把握も可能とし、より迅速かつ確実に利用者の動向を確認できるよう工夫も行った。限られたスペースの中で、さまざまな障害を持つ利用者が集まる空間となるため、職員をはじめ場の中で活動を共にする利用者とも協力して安全点検を行い、今後の事故防止を図りたい。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、R3 年度に BCP の整備を行い、緊急時にも利用者・職員、その他事業所に関係する人々を守り、安全に事業所運営を継続する体制を整えた。

<過去の事故と事後対策>

年月	事故内容	事後対策
R3 年 12 月	転落（職員）	・ 職員事務スペースの整備 ・ 安全点検の徹底
R4 年 12 月	転倒（利用者）	・ 階段滑り止めの点検 ・ ケースへの注意喚起、声掛け等の工夫 ・ 周囲の利用者への注意喚起と協力要請
R5 年 1 月	一時行方不明 （利用者）	・ 玄関先に人感センサーの設置 ・ 日常における利用者状況の把握の徹底 ・ ケースへの注意喚起

②災害対策

ア．防災教育及び防災訓練

消防計画に基づき月 1 回の避難訓練や防災教育を実施した。『それぞれに合った方法で身を守る』『自宅での防災対策を考える』という目標のもと、利用者一人ひとりが自分の身を守る術を体得できるよう努めた。また、職員は『自身の行動を周知し、素早く状況判断をする』ことを目標とし、自身の身を守りつつ利用者一人ひとりの状況を的確に把握し、より速やかにかつ安全に避難する方法を身

につけることを目指した。

定期的に繰り返し訓練を行うことで、利用者自身の状況判断や自身の身を守る体勢確保の行動が速やかに取れるようになってきた。また、防災への意識も向上し、自宅に防災物品を用意する利用者も増えてきている。

イ．防災情報収集管理

利用者一人ひとりの防災情報（緊急連絡先、医療機関連絡先、服薬状況等）を年1回見直しつつ管理することで災害時の利用者対応に備えている。

ウ．施設設備および備蓄品チェック

災害に備え、年1回定期的に施設安全対策や備蓄品についてチェックリスト等に沿って確認を行い、安全性を高められるよう努めた。

定期的なチェックにより備蓄品の確実な管理、転倒防止器具の正しい設置が常に行われ施設の安全性の向上に繋がっている。

③健康衛生管理

利用者の健康と安全を確保し利用者自身も意識を高められるよう、一人ひとりの健康管理の他、日常生活を通してその支援に努めた。

日常の食事や運動への助言や手洗い・水分補給等の声かけ・指導を徹底することで、利用者自身の健康管理の意識も向上し、生活習慣病の改善・予防にもつながり、インフルエンザや熱中症も毎年ほとんど発症することなく過ごすことができています。

ア．日常の健康チェック

来所時に利用者から体調に関する情報を得るほか、観察等によって健康状態の把握や必要に応じて服薬・血圧等のチェックを行い、看護師の指導のもと適切な対応に努めた。また、関係機関とも連携し日常の中で運動や食事内容に関する指導・助言を行い、利用者の健康に関する意識を高めるための支援を行った。

さらに夏季の熱中症や冬季のインフルエンザ、新型コロナウイルスについて、日常生活上の予防方法や予防接種の推奨等の指導に加え、来所時の検温をはじめとする健康管理、手洗いや水分補給等についての日常での声かけ・援助等で注意を促す等の支援に努めた。

イ．定期健康診断

1年に1回の定期健康診断受診により健康状態の把握を行い、疾病の早期発見等健康維持・増進等の健康管理への支援を行った。

④衛生管理

室内の換気、所内の清掃、廃棄物保管場所の管理、食料品保管状況の点検、衛生害虫の点検・防除等の環境保全を通して、利用者の健康を確保できるよう努めた。

「衛生管理マニュアル」に沿って、定期的な換気や清掃、害虫除去剤の設置、温湿度管理等を行った。また、マニュアルの定期的な点検や研修受講によって衛生管理に関する意識の向上と日常の衛生管理態勢の徹底を行った。

⑤感染症対策

感染症の発生や蔓延が起こらないよう、国や都、および世田谷保健所等の情報を収集しつつ適切な対策に努めた。また、それぞれの感染症の流行時期に合わせ、事業継続計画（感染症）や「衛生管理マニュアル」の感染症項目について確認し、発生予防・事後対応等の徹底を行った。

R3年度より感染拡大した新型コロナウイルスの感染予防対策についても、国、東京都や世田谷区の情報や事業継続計画（感染症）に沿って、手洗いの励行・声掛け、施設内の消毒の徹底、マスク着用への注意、毎日の検温と健康チェック、不要不急の外出自粛要請等の徹底、可能な限りの三密の回避、希望者へのワクチン接種支援、職員の抗原検査の定期的実施等により開所を継続した。感染状況が高まった時期には、利用者および職員から数名の感染者が確認されたが、感染拡大は防止でき、事業継続に支障をきたすことなく運営を継続できた。

さらに、R6年度からは、感染対策委員会を定期的を開催することで、感染症対策の意識を高め、対応を徹底できるよう努めた。季節性インフルエンザやノロウイルス等の感染症についても毎年1～2名の感染者が確認されるが、所内での感染拡大は起きていない。

(10) 苦情解決

利用者等からの苦情に対しては、適切な対応を行うことにより利用者の権利を擁護しサービス改善を図るとともに、サービスの質の向上に結び付けられるよう努めた。苦情を出しやすい環境づくりのために、事業所内に相談箱を設置するとともにパンフレットを用いて年1回利用者・家族への周知を行ってきた。また、苦情解決マニュアルの定期的な点検や研修受講によって、職員の苦情に対する姿勢や適切な対応の徹底と日常からの意識向上に結び付けた。

これらの取り組みにより、R3年度から現在の期間も苦情件数は0件であった。

(11) 個人情報保護

「個人情報保護規程」および「情報機器管理マニュアル」を遵守し、事業所で取り扱う個人情報の重要性を常に認識し、その適正な取り扱いに努めた。

個人情報保護マニュアルの定期的な点検や研修受講によって、事業所に在籍する全職員に対し、個人情報の重要性への認識や適正な取り扱いの徹底や日常からの意識向上に結び付けた。R6年度には、UTM（統合脅威管理）を導入することにより、外部からの不正アクセスやウイルス感染などのリスクに対する対策を強化し、機密情報の漏洩防止を図った。また、個人情報保護についての主旨を利用者やボランティアおよび実習生にも徹底させるべく適宜説明を行った。

これらの取り組みにより、事業所開所当初より個人情報の漏洩等の事故は起きていない。

(12) 権利擁護

「職員としての基本姿勢や考え方」および「利用者の権利擁護ガイドライン」を遵守し、利用者の人権を尊重し権利を擁護する事に努めた。権利擁護についてのこれらのマニュアルも定期的な点検を行い、さらに毎年研修を受講する等して職員の意識向上や支援姿勢の徹底を図った。

利用者の障害状況等によっては、関係機関や世田谷区成年後見センター等と連携して成年後見制度申請を行い、後見人・保佐人等の選任を受けることで、その権利を擁護できるようにした。現在、3名の利用者が後見人・保佐人の選定を受けており、当事業所も連携を取りながら地域生活維持の支援を行っている。

(13) 虐待防止

虐待防止や権利擁護に関する研修を計画的に受講して職員の資質向上に努めるとともに、半年ごとにチェックシートを使って確認を行う等、利用者の人権を尊重し権利を擁護するために、障害者虐待防止法に準じて作成した虐待マニュアルに沿って虐待防止に努めた。

日常的に権利擁護や虐待防止の視点を職員が意識できるよう、日誌に虐待防止チェックシートを挟み込む工夫を行った。あわせて、虐待防止委員会を開催し、虐待防止および身体拘束廃止に向けた体制整備に取り組むとともに、日常における職員の言動の振り返りや、職員のメンタルヘルスに関する課題についても継続的に意見交換を行ってきた。

(14) 職員研修の実施

日々の業務や研修会への参加、さらには自己啓発により支援者としての専門性、知識、倫理観を向上させ、良質なサービスを提供できるよう努めた。研修受講後には研修記録提出と全職員への事後報告を行い、その成果の確認と内容の周知を行った。

OJT や内部研修の充実、職員育成の体制の整備を図り、職員としての基本的知識等の確認と心得への意識向上、また職員個々の技術や知識の水準の把握と計画的な向上に努め、事業所全体のサービスの質の向上を目指した。

<階層別研修目標>

階 層	習得テーマ	研修目標
管理者 指導的職員	・ 経営戦略設定能力 ・ 経営管理能力 ・ 判断力 ・ 統率力	・ 経営 ・ 人材マネジメント ・ スーパーバイズ
指導的職員 5 年以上	・ チームアプローチを進める能力 ・ 職員育成能力 ・ 業務進行管理能力	・ 人材育成 ・ 地域福祉 ・ 専門知識の向上 ・ 支援技術の向上

中堅職員 3～5 年	・ 定型業務を独立して行える能力 ・ 業務の知識・支援技術の向上 ・ 後輩への助言、指導能力	・ 実習指導者研修 ・ 専門知識の向上 ・ 支援技術の向上
新任職員 1～2 年	・ 職場の業務ルールを理解 ・ 業務の基本的知識の習得 ・ 基本的な支援技術の習得 ・ 利用者理解	・ 精神保健基礎知識 ・ 各障害の基礎知識 ・ 支援技術 ・ 利用者理解 ・ 関連法令 ・ 法人理念 ・ 業務ルール・知識

<内部研修実績>

運営管理	・ 職員としての基本姿勢と考え方・利用者の権利擁護 ・ 苦情解決・衛生管理・虐待防止・個人情報保護 ・ 緊急対応・災害時職員行動・差別禁止 ・ 労務管理・会計実務 等
知識 技術	・ 問題行動への対応・病状悪化時の対応・頓服薬の上手な使い方 ・ 透析による生活への影響と支援・高齢化における支援 ・ 夫婦やカップルに対する支援 ・ 電気治療後の支援・クロザピン治療について 等

<外部研修実績>

	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
年間参加 延べ人数	18 名	14 名	19 名	16 名
主な研修内容	精神保健（基礎、知識・技術向上）、相談支援技術、発達障害支援、高次脳機能障害支援、知的障害支援、関係法制度、虐待防止、権利擁護、支援者メンタルヘルス、工賃アップ、ピア養成講座、新型コロナウイルス関連、サービス管理責任者研修 AI 関連 等			

(15) 自主事業（地域交流事業）

精神障害者の地域生活支援の充実と積極的な地域との連携を目指し、精神障害に関する啓発に努めた。

ア．区民まつりへの参加

地域の方へ活動案内等を配布することで精神障害に関することや事業所の活動を知ってもらうことができ、また出店を通じ地域の方やボランティアと利用者が交流することができた。

新型コロナウイルス感染拡大の影響や東京オリンピック開催に伴い馬事公苑が使用出来ない状態となったため、祭りの規模が縮小され、令和3年度はオンラインでの掲載のみとなり、令和4年度および5年度は参加を見合わせていた。しかし、令和6年度より馬事公苑での「せたがや区民まつり」が再開され、利用者と共に参加することができた。これにより、地域のイベントを盛り上げるとともに、当事業所の活動を地域住民に知ってもらう貴重な機会となった。

<活動実績>

		R3 年度	R6 年度
延べ参加者		「オンラインくみんまつり特設サイト」 に掲載	28 名
内 訳	ボランティア		7 名
	利用者		7 名
	スタッフ		14 名

イ. 「森のつどい」 開催

十弦ギター奏者の小川和隆氏の協力を得て、年1回のコンサートを開催した。

R3 年度は新型コロナウイルスの影響により会場での開催が困難となったが、YouTube を活用したライブ配信を実施することで、従来の近隣在住者だけでなく、全国の方々にコンサートを届けることができた。また、ライブ配信内に施設紹介動画を挿入することで、施設の存在や活動を知っていただく機会となったと共に、精神障害に関する啓発活動も併せて行うことができた。

<開催実績>

	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
日 時	3/21 (月・祝) 14 時～15 時 30 分	3/21 (火・祝) 14 時～15 時 30 分	3/23 (土) 14 時～16 時	3/15 (土) 13 時～15 時
場 所	YouTube	梅丘パークホール YouTube	梅丘 パークホール	梅丘 パークホール
出演	十弦ギター 小川和隆氏 ハーモニカ 崎元譲氏 話フォーマンス 南久松真奈氏	十弦ギター 小川和隆氏 ギター 石川洋子氏 話フォーマンス 南久松真奈氏	十弦ギター 小川和隆氏 ヴァイオリン 安田貴裕氏 話フォーマンス 南久松真奈氏	十弦ギター 小川和隆氏 ヴァイオリン 安田貴裕氏 話フォーマンス 南久松真奈氏
来場者 (視聴 回数)	(221 回)	56 名 (95 回)	71 名	40 名

2. 指定管理期間の自己評価

(1) コロナ禍における事業継続と利用者支援

新型コロナウイルスの感染拡大による生活への影響が色濃く残る中、早期に事業継続化計画（BCP）を整備し、さまざまな感染対策の体制を強化することで利用者・職員の感染を防ぎ、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置中も含め利用者の生活の中で大切な居場所・行き場所である事業所の運営を継続した。日々の感染防止対策の徹底等により集団感染リスクの低減を図り、施設職員及び利用者本人への感染はほぼ防ぐことができた。

感染してしまった利用者に対しては、単身や高齢家族の利用者が多いこともあり、保健所をはじめとする関係諸機関との連携をはじめ、同行や代行による受診、入院の調整、訪問による服薬管理や生活維持等のアウトリーチ支援と不安の軽減やさまざまな事柄への相談対応を行い、可能な限り安心して療養できるよう支援した。

また、利用者の大半が精神障害を抱える方のため、新型コロナウイルス感染症への不安や長引くコロナ禍の生活でのストレス等により、病状悪化や体調不良の利用者も増加した。元の生活に戻せるまでの時間にかかる利用者が多かったため、不安やストレスの解消に向けて、より丁寧な相談対応やさまざまな思いの共有への工夫、居宅支援や関係諸機関との日常的な連携等の継続の他、必要時には休息入院の調整等も行いながら、一人ひとりが「安心」して地域生活が継続できるようにも支援した。

事業所のプログラムについても事業所内活動の他、在宅支援やオンラインの活用により活動を維持し、変化する感染状況を注視しつつもコロナとの共存（ウィズコロナ）を前提に、順次検討を行いコロナ禍以前の水準で安定的に実施できる体制を整えてきた。

(2) サービスの質の向上

①利用者支援

当事業所は、「疾病および障害についてお互いに理解しあい、一人ひとりが安心して過ごせる場」というあり方を基本に、利用者の自立と社会参加を図っている。また、就労継続支援事業B型は「人員配置体制加算Ⅰ」、さらに生活介護事業・就労継続支援事業B型とも「福祉専門職員配置等加算Ⅰ」を取得しており、手厚い人員体制と専門性の高い職員の配置を行っている中、生活介護事業と就労継続支援事業B型を一体的に運営し、重複障害者・高齢障害者のほか、高次脳機能障害者・発達障害者、他事業所では受け入れ困難なケース等を優先的に受け入れている。

年々、利用者の高齢化や障害の多様化が進み、個別対応の必要性がさらに高まっている中で、サービスの再調整や日常的な状況共有などを通じて、相談支援事業所や居宅支援事業所、医療機関、行政などの関係機関との緊密な連携を図り、一人ひとりの利用者が望む地域生活を安心して継続できるようアウトリーチ支

援、服薬管理、金銭管理といった日常生活の基盤となる支援の充実に努めた。

②就労支援の取組み

加齢の影響や利用者の入れ替わりによる障害の多様化により利用者状況が変化しているが、作業工程の細分化や補助具の開発により、一人ひとりの状況に合わせて仕事を作り出すこと、また利用者個々のペースに合わせた作業環境等の提供により、自信の回復や働く意欲の向上を目指し、やりがいや生きがいに繋げるべく、その人らしく「はたらく」ことを支援した。

特に、自主生産製作作業に力を入れ、積極的な利用者の参加を促進するとともに、販売場所の拡大や販売数量の増加に努めた結果、売上の向上を実現した。また、日常的な内職作業においても新規利用者の増加により作業体制に余力が生じ、新たな作業を増やすこともできた。利用者が自身の特性を生かしてかかわることで、一人ひとりのやりがいにつなげることができた。

③活動・プログラムの充実

加齢や障害の多様化が進む中で、「はたらく」ことに加え、「楽しむ」「主体的に生活する」といった側面の充実を図るべく、令和5年度より『お楽しみプログラム』を立ち上げ、利用者一人ひとりの希望や主体性に着目した取り組みを積極的に展開し、多様な関わりの機会を創出することにつなげた。

また、障害状況等により通所困難な利用者の社会とのつながりの維持や社会参加につなげるきっかけづくりとして、オンライン等のさまざまなツールによる支援方法について検討を続け、一部のプログラムのオンライン参加を試行した。

④業務の標準化や効率化、人材育成体制の整備

安定した運営を継続するために、将来を見据えた人材育成として法人代表理事及び施設長面談による職員一人ひとりの評価・育成に向けた取り組みの定着、恒常的なサービスの質の維持・向上を目指すための計画的な人事構想を前提にした体制の整備と再雇用制度の構築に取り組んだ。

また、職員一人ひとりが目標を明確にし、仕事へのモチベーションアップやキャリアプランの実現に向けた OJT や外部研修への工夫、業務の整理や効率化・標準化、一部の業務の電子化、労働環境の改善を進め、職員が働きやすい職場づくりに取り組んだ。

(3) 利用者・家族アンケート

毎年1回、利用者・家族を対象に事業に対するアンケートを実施し、利用者・家族の要望・意見を整理し事業所運営に関する自己評価を行うことで、サービス内容の充実と質的な向上のために役立てた。

令和3年度から令和6年度のアンケート集計結果としては、平均で、利用者が「満足」63.6%・「概ね満足」32.0%、家族が「満足」64.3%・「概ね満足」34.0%

となっており、事業所の方針や取り組みについて概ね理解を得ていると評価できる結果であった。なお、アンケート内容については、利用者に出来るだけわかりやすくするための変更等を必要に応じて行っているため、各年度の比率を一概に比較することはできないが、利用者からの要望等への対応や改善を丁寧に行っていくことで、確実に施設の方針や取り組みへの理解を広げられていると判断している。

（４）福祉サービス第三者評価

令和５年度に第三者サービス評価を受審した。

今回の評価では、職員一人ひとりが自身の役割を認識し、相互に支え合う職員体制を構築している点や、利用者一人ひとりの障害特性や個別の状況に応じて、重要な情報を発信・伝達することで、利用者理解の促進に努めている点、さらに利用者の継続的な社会参加に向けて、健康維持を重視しつつ、やりがいを持って仕事や活動ができるよう支援している点が特に評価された。

今後の改善点として示された項目については、改善計画を立て取り組んだ。

以上

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

「基本方針」

“疾病および障害について自他ともに理解し合い一人ひとりが安心して過ごせる場”というあり方を基本とし、利用者の自立と社会参加の促進を図る。そして利用者のニーズに応じて以下の機能を充実させ、利用者のさらなる主体的な生活の実現に向け質の高い支援を提供する。

- ①働くことで収入を得、やりがいや生きがいにつなげる
- ②さまざまな体験や仲間との交流を通して生活を豊かにする
- ③日常生活で発生する変化や困難状況への対応等、さまざまな相談ができる体制を整える
- ④一人ひとりがさらにさまざまな生活技能や就労に向けての技能を高め、多様な社会参加にチャレンジできる体制を整える

当事業所は精神保健分野では区内唯一の区立施設として、障害の重い方や他障害との重複、高次脳機能障害や発達障害、またアディクションや触法といった多問題の支援困難ケースのほか、高齢化・内部疾患等により専門的な支援が必要なケースへの支援に重点を置いて運営してきた。

年々、利用者的高齢化や障害の多様化により生活に密着した支援の必要なケースが増加している。このため、今後も就労継続事業 B 型と生活介護事業を併せ持つ多機能型事業所としての運営を継続し、職員の専門的知識・支援技術はもちろんのこと、特にケアマネジメント能力の向上を目指し、一人ひとりのニーズに応じた的確かつ多様なサービス提供および開発に努める。また、精神保健分野以外の支援者とも連携を強化しつつ、障害者の地域生活の安定を図ることに重点を置くなど、利用者一人ひとりが地域の中でその人が望む生活を実現し、より質の高い生活が可能となるよう支援することを目指す。

(2) 今後 5 カ年の重点目標

就労継続支援事業 B 型、生活介護事業の 2 事業の運営を継続し、以下の 3 点を重点目標として、安定的な事業運営に取り組んでいく。

- ①利用者一人ひとりの状況やニーズを的確に把握し、必要時の訪問や同行といったアウトリーチ支援の積極的実施、主治医をはじめとする支援者や関係機関との連携の強化等により、障害者が地域で安心して生活し続けていくことを目指す。
- ②利用者状況の把握を的確に行うことで、補助具や作業工程への工夫、自主生産品の取り組みや作業開拓の他、様々な機能やスキルの向上を支援し、一人ひとりの「働きたい」に応え、さらに「やりがい」や「生きがい」につなげられる

ような就労支援に重点を置く。

- ③地域住民と積極的に連携し、地域の理解を促進することで、地域の中の社会資源を開発することや地域全体で支える街づくりに取り組み、障害者の自立を促す。

2. 事業内容

(1) 支援方針

(i) 基本的な考え方

利用者一人ひとりの諸状況やニーズを的確に把握し、支援者及び関係機関と連携しつつ、さらに利用者の主体性・自立性を尊重したうえで支援を進める。

①基本的人権の尊重

職員は、利用者の基本的人権を尊重し、対等な立場でサービスを提供するとともに、利用者の権利擁護ガイドラインを遵守する。

②質の追求

利用者一人ひとりが生活を安心して営み、QOLのさらなる向上や自立等の目標を達成するために必要なサービスを適切にマネジメントし、さらに既存のサービスだけにとどまらず新たなサービスを開発する視点も持ちつつ、日々着実に実行し積み重ねていく。

また、多様化するニーズに対して利用者・支援者相互の信頼関係に基づき、利用者の視点に立って支援を行うとともに、職員間のチームワークおよび専門性を基盤とする創造性に満ちた支援を行い、専門職としての自覚を持ちサービスの質の向上に努める。

(ii) 具体的な提案

日常的な集団生活を通して精神障害やその他の障害に起因する生活のしづらさを発見し、多様な社会参加のための専門的な支援を行い、障害者自身のエンパワメントを支援する。

疾病と障害が共存している精神障害者は、症状が不安定であり、それによる生活上の困難や不自由が多い。幻聴・妄想や不安・被害感等の陽性症状のみならず、感情鈍磨や無為・自閉などの陰性症状により、対処能力・認知行動レベルが低下することで、機能障害や活動制限・参加制約等の障害が日常生活をより困難なものにしている。このような精神障害者に対し、疾病の把握・管理を行いながら、日常のあらゆる場面でさまざまな行動障害への適切な対応と支援を行い、日常生活をよりスムーズに送れるよう配慮する。

①疾病の把握・管理と再発防止

来所時の表情や状況の観察はもちろんのこと、蓄積されたケース記録から読み取れる病状パターンや主治医をはじめとする関係機関と共有した情報により、利用者一人ひとりの病状の把握・管理と状況に即した適切な対応を行う。日

常から病状の把握・管理を行うことで、悪化を早期に発見し、医療機関との連携による適切な対応を行い、再発による入院等を回避し、地域での生活を維持することを支援する。また、利用者自身の病識・障害の理解にもつなげるよう支援する。

②相談・助言

日常生活のあらゆる場面で起こる症状出現等を含めた疾病による生活上の困難状況に対し、適切かつ専門的な対応による助言を行い、利用者自身の対処能力向上に向け支援する。

また、精神障害者への相談対応は、幻聴や妄想等の症状を軽減し、さらなる病状の悪化を防ぎ、地域生活を維持していくために重要な役割を持っている。そのため、利用者および家族からの希望による面接や電話での相談は随時受け入れ、利用者等が直面している困りごとの解決を支援する。

このように、面接・電話での相談のみならず日常生活場面での相談・助言対応は、精神障害者の多くが持っている緊張感や不安感を軽減することにつながる。利用者の病状を安定・回復させ、地域生活の維持とさらなる生活の質の向上に向け、重点的に支援を行うために、相談しやすい体制や専門性の強化を目指す。

さらに利用者だけでなく、アフターフォローとしてのOB相談や地域からの相談にも応じていく。

③訪問・同行等のアウトリーチ支援

体調・病状悪化者への早期・緊急対応として、また長期欠席者の状況把握や意欲向上、生活上のさまざまな手続き等や困難状況解決のため、必要に応じて訪問や面会および同行による支援を行う。

④さまざまなツールによる利用者支援

障害状況等により通所困難な利用者の社会とのつながりの維持や、社会参加につながるきっかけづくりとして、これまでのメールやオンラインでの相談、在宅作業の提供に加え、さまざまなツールによる支援方法（プログラムへのオンライン参加、在宅作業の拡大）を行っていく。また、その他にも新たな方法やツールについて模索していく。

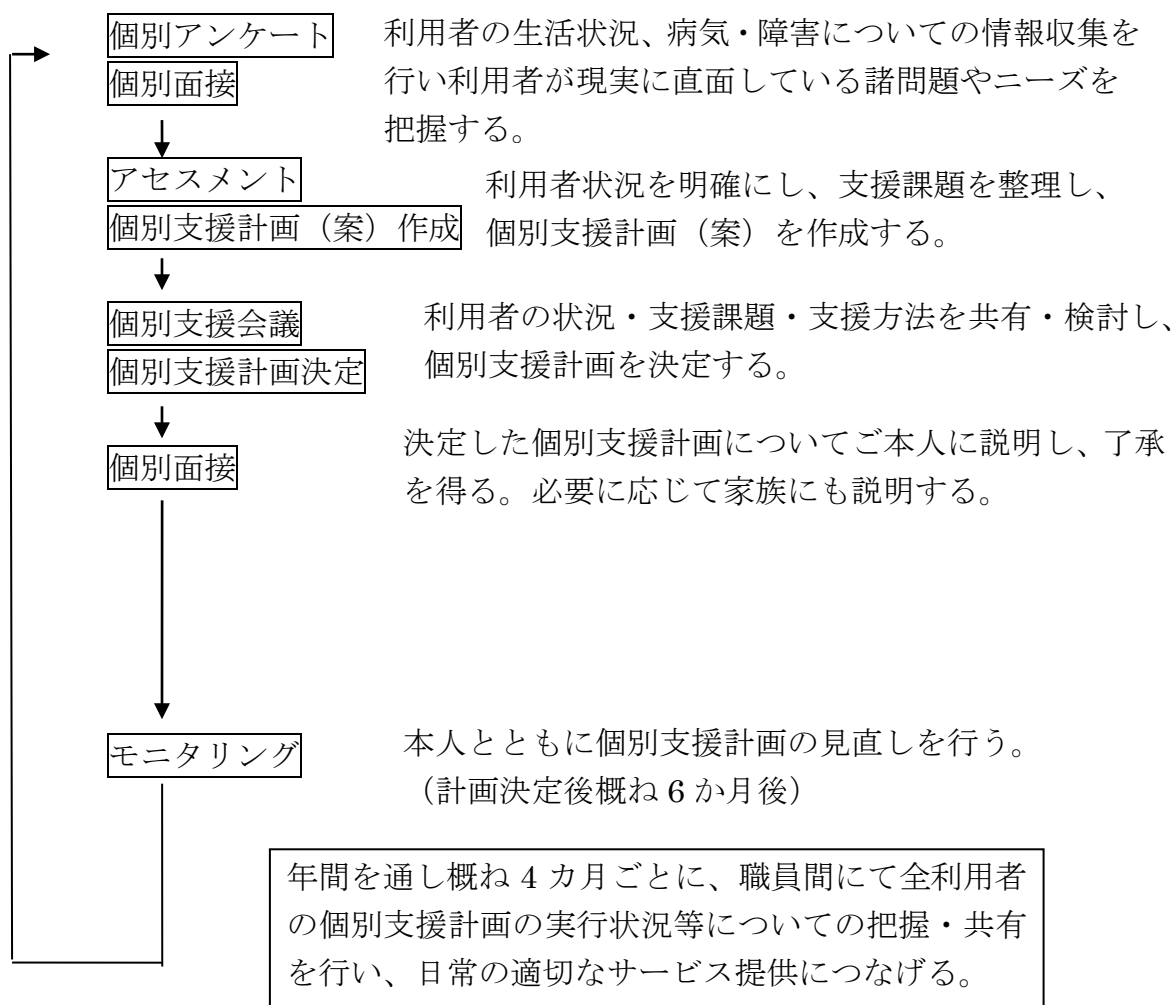
(2) 個別支援計画

(i) 基本的な考え方

利用者の諸状況やニーズを適切に把握し、主治医の指導助言、関係機関との情報共有・意見交換のもと、利用者のニーズに応じた支援目標を設定し計画を立て実行する。原則として、6カ月後に評価を行う。

(ii) 具体的な提案

個別支援計画決定後、概ね4ヵ月毎に職員間でのモニタリングを行い、ケース状況や支援実行状況・目標達成度についての把握や共有を行い、日常での適切なサービス提供に努める。具体的には以下のような流れで個別支援計画の作成やモニタリング等を行う。



* 日常のカンファレンス

利用者の状況や対応方法、および情報共有を目的に、毎日、活動終了後に全職員で実施する。

* 関係機関（医療、保健、福祉）等との連携

体調・病状の悪化、また生活上の変化が認められた場合に、必要に応じて関係機関等と連絡を取り合い適切な支援に役立てる。これにより、各種サービスの支援者や関係機関との日常的な連携の強化を図り、利用者にとってより安心できる地域生活の維持・向上を目指す。

* ケア会議・カンファレンス

急な状況変化や病状悪化等の場合に、利用者のニーズや状況の共有、支援計画や支援方法の検討、意見交換を目的にして、ケア会議およびカンファレンス

を必要に応じて随時実施する。

また、支援困難なケースや状況悪化が見られるケースについては、嘱託医とともにケース検討を行い、利用者処遇における医学的判断および必要な助言・指導を受けることで支援に役立てる。

(3) 活動プログラム（週間・月間等）

(i) 基本的な考え方

利用者の意見やニーズの把握に努め、多様なニーズや変化に合わせて利用者が主体的に活動に参加できるよう支援する。

(ii) 具体的な提案

①開所日・時間等

	月	火	水	木	金	土	日
9 : 00	開所						
9 : 30	作業等の活動						
10 : 30	休憩						
10 : 40	作業等の活動						
11 : 45	片付け・昼食準備						
12 : 00	昼休み						
12 : 55	ラジオ体操						
13 : 00	作業等の活動						
14 : 00	休憩						
14 : 10	作業等の活動						
15 : 00	休憩						
15 : 10	作業等の活動						
15 : 45	片付け・利用者退所						
16 : 00	原則、電話相談のみ対応						
17 : 00							

②主な活動

- ・作業（月～土曜日）
- ・地域バザー等への出店（年 10~12 回）
- ・全体ミーティング（原則、毎月 10 日）
- ・健康づくり スポーツ（毎月第 2 水曜日、梅丘パークホール）
運動指導（第 2・4 水曜日）
健康教室（年 3 回）
- ・レクリエーション（バスレク・忘年会等、年 2 回）
- ・お楽しみプログラム（原則、毎月 1 回）
- ・宿泊行事（年 1 回、一泊）
- ・交流事業（年 2~3 回）

③病状の変化への対応

精神障害者は症状が不安定であり、季節や天候、さらには日常の些細な事象により調子の良し悪しが変化する。また年齢や障害状況等により生活のペースも個々人によって異なる。このため利用者一人ひとりが自らの生活ペースやその日・その時の状況に合わせて事業所での生活ができるよう支援していく。

（４）食事（給食）

（i）基本的な考え方

栄養バランスのとれた仕出し弁当（毎食概ね 500 k cal）や、所内で調理した食事を提供し、毎日の食生活で不足しがちな栄養を補い、一日の摂取カロリーのバランスを調整する。

食事提供においては、「衛生管理マニュアル」等に沿って食事前の消毒や食品管理等を行い食中毒の防止に努める。さらに利用者のアレルギー情報についても聴取の上必要に応じて対象食品を除去する等、一人ひとりの利用者が安全に食事ができるよう努める。また、必要に応じて刻み食や嚥下調整食（とろみ付け等）として提供し、利用者の嚥下機能等に配慮した食事の提供にも努める。

（ii）具体的な提案

①食事の提供

希望者に対し、月曜日から金曜日にバランスのとれた弁当を提供し、その他、調理（年 2 回）や市販弁当（月 3 回）を組み入れることで毎日の食事に変化をつけ、健康に気をつけた食事を楽しくできるように支援する。

②食生活指導

定期健康診断等の情報から日常の食生活への指導が必要な場合には、医療機関や他の支援者と連携しつつ食事に関する助言等を行い、健康に関する意識向

上を支援する。

③衛生管理

「衛生管理マニュアル」および「昼食提供マニュアル」に沿って、食事前のテーブルの消毒・手洗い・調理器具の定期的消毒の他、食事提供時間の厳守・残り物の処理等を行い食中毒の防止に努める。

(5) 利用者の高齢化への対応

(i) 基本的な考え方

加齢による心身機能の低下、また体調悪化等の状況を的確に把握し、介護保険サービス事業者やリハビリ等の専門機関や医療等との連携を密に行い、利用者の主体性・自立性を尊重しつつ、事業所の活動への参加はもちろんのこと、安心した地域生活が継続できるよう支援する。

(ii) 具体的な提案

年1回の健康診断や体力測定をはじめ、日常から健康状態や身体能力の状況の把握に努め、運動指導等による介護予防への支援や、必要に応じてリハビリ等の専門機関や医療と連携して支援を行う。また、転倒や嚥下不良等によるリスクも高くなるため、ヒヤリハットの蓄積と分析等を活用しながら、設備や支援方法等の改善にも努める。さらに介護サービスの導入と関係機関との連携はもちろんのこと、介護サービスへの段階的移行等についても状況把握とともに丁寧に対応し、アウトリーチの実施や必要なサービスを導入していくことで身体機能の維持・向上や生活しやすさの向上を促し、一人ひとりの楽しみや生きがいを重視した支援を目指す。

(6) 作業活動（創作活動を含む）

(i) 基本的な考え方

利用者にとって「収入を得る」ということは、それぞれの目標達成へのモチベーションとなる。このため授産活動を通して作業能力・職業能力の向上を図り、就労および多様な社会的自立や社会参加へのきっかけづくりができるよう支援する。

(ii) 具体的な提案

利用者一人ひとりの状況やニーズを的確に把握し、各作業の工程の細分化や補助具の開発に力を入れ、一人ひとりが主体的に取り組めるよう配慮する。また、利用者状況や作業スペースを鑑みた自主生産品の開発や作業開拓を行い、一人ひとりが意欲を持って働く事に取り組めることを目指す。

作業参加意欲を向上させ、各自の工賃アップや次のステップへの意識を持てるよう自信の回復に向けた支援を行い、「やりがい」や「生きがい」をもって

生活できるよう支援する。

さらに、利用者は加齢や障害状況等により作業能力や技能の個別性が高いが、利用者同士でお互いの障害を理解し合い、お互いに助け合う協力関係が築けるよう支援を行う。

- ・ 所内作業 … 軽作業、メール便配達、自主生産品作成、調理、
所内清掃
- ・ 外勤作業 … ライオンズクラブ会報誌発送作業、各種封入作業、
商品発送作業、地域バザーへの参加

（７）作業活動以外の所内活動

（ｉ）基本的な考え方

利用者の意見やニーズの把握に努め、多様なニーズや変化に合わせて利用者が主体的に活動に参加できるよう配慮しつつ、さまざまな体験を通し、多様な社会参加のための専門的な支援を行い、利用者同士の相互理解を深めるとともに、利用者自身のエンパワメント（能力を引き出し、向上させること）を支援する。

（ii）具体的な提案

① 生活訓練

一人ひとりの生活障害を軽減し、日々の暮らしの中で確実に力をつけていけるように支援し、より安心できる生活の維持・向上を目指す。日常生活をスムーズに送るために必要な技能を日常生活技能、社会生活技能、疾病管理技能に分け、それぞれの技能に関してチェックシートによりアセスメントを行い日常での訓練や支援に活用する。

また、身体障害や加齢による機能低下を併せ持つ利用者に対し、一人ひとりの状況に合わせた機能訓練等を個別に行う。訓練に関しては、医療や保健センター専門相談課、介護支援事業所等との連携により職員の知識・技術の向上を目指す。

②全体ミーティング

（毎月１回・原則１０日、土曜日や休日にあたる場合は前日）

利用者同士の相互理解や対人スキルの向上を目的として、次月のプログラム検討や所内での困りごと等について意見交換を行う。また、利用者から出された意見についても、利用者と職員が意見を交換できる場とし、利用者本位のサービス向上・改善のための有効な場として機能させる。また、オンラインでの参加を活用し、通所困難な利用者とのつながりや社会参加につなげるきっかけづくりにも取り組む。

③健康づくり

病気や障害、服薬についての理解を深めることで、病識を高め、日常の病状管理に役立てるとともに、食事と運動の両面から健康への意識を高められるよう、生活習慣病予防や介護予防の指導も行う。

また、病状管理や食事・運動に関し日常の中での声掛けを行い、健康への意識を高めることを支援する。

ア．医療相談（月１回）

利用者や家族の希望により、精神科嘱託医による個別の相談や講義を行い、利用者自身が病気への理解を深め日常生活の病状管理に役立てられるよう支援する。

また、病状や支援方法に関する嘱託医カンファレンスを行い、職員が医療的知識を獲得し、各利用者の個別の病状や健康状況等に合わせて、その情報を有効活用出来るよう努める。

イ．健康教室（年３回）

体力測定や健康診断の結果を踏まえた専門家による生活習慣病の改善や食事・運動等健康維持・増進への指導のほか、毎日の気分や睡眠の記録をもとに健康に生活するための自分なりの工夫について専門家にヒントをもらいながら考える機会を作る。また、一年間の健康目標達成へのやる気を向上させ、さらに日常継続して取り組めるよう「健康目標達成シート」を活用する。

ウ．運動指導

運動指導士に一人ひとりの状況にあった無理のない運動を指導してもらい、日常にも取り入れられるよう支援することで“健康に生活する”ことを目指す。

・昼休みの体操

健康を維持することを目的に、ラジオ体操を中心とした体操を昼休みに行う。また、利用者状況に合わせリハビリやストレッチ等も行う。

・運動指導（月２回）

運動指導員を招き、介護予防を含めた筋力維持・向上やストレッチ等を目的に健康に気遣った運動を指導してもらう。

④お楽しみプログラム

利用者の高齢化、障害の多様化が進む中で、「はたらくことでの『やりがい』」だけでなく、日常の中で『楽しむ』ことを意識し、より生き生きと生活することを目的として実施する。

プログラムの内容を広げられるような工夫や実施時間の変更等を行い、多くの利用者が“ちょっとした”楽しみを見出せるようにも検討する。

(8) 所外活動

(i) 基本的な考え方

所内では難しい活動の実施や、当事業所以外の当事者や地域の方々との交流を図ることで、さまざまな体験を増やし社会適応能力を向上させるとともに、社会参加へのきっかけづくりを支援する。

(ii) 具体的な提案

①スポーツ（月1回、梅丘パークホール）

利用者が簡単に取り組めるレクリエーションゲームや「ボッチャ」など、誰もが気軽に参加し、楽しみながら運動が出来る機会を提供する。

②交流事業

北沢ネット主催の交流会や通所事業連絡会主催のシンポジウム等、事業所外の関係団体や地域において開催される交流会や勉強会、また地域のバザーやイベントに積極的に参加し、他事業所の当事者や地域の方々と交流する機会を提供する。

(9) 行事（宿泊等）

(i) 基本的な考え方

自宅と事業所の往復が主な日常生活に潤いを持たせる、また作業や地域生活での緊張のある日常から離れ気分転換を図る、日常とは違う体験により生活の質の向上や社会生活能力の向上を促す等のほか、利用者同士の親睦を図ることを目的に実施する。実施に当たっては、利用者の意見やニーズの把握に努め、利用者が主体的に活動に参加できるよう支援する。

(ii) 具体的な提案

①レクリエーション（年2回）

外出することでさまざまな体験を増やし、またさまざまな刺激によりリフレッシュできるよう支援する。実施に当たっては、利用者の状況や季節に配慮し、さらに地域等の様々な情報を取り入れた上でのアンケートや利用者同士での話し合いのもと、内容を決定し実施する。

＜内容例＞バスレク、忘年会、クルージング等

②宿泊行事（年1回一泊）

日常の生活を離れた体験の中で、気分転換や生活の豊かさの向上を図るとともに、利用者同士の親睦をはかり、充実した生活につながられるよう支援する。

活動の実施にあたっては、ミーティングなどで利用者の意見を聞きながら、企画内容を話し合い、希望を募ることで決定する。内容については、全員が無理なく楽しく参加できるように配慮する。

(10) 介護

(i) 基本的な考え方

生活障害の重い精神障害者や加齢および身体・知的障害との重複、高次脳機能障害等により障害状況が一定以上の利用者に対して、日常生活の維持・向上に重点を置き支援を行うことで生活基盤の安定を図り、一人ひとりが望む地域生活の実現を目指す。

(ii) 具体的な提案

重度の精神障害者や精神と他障害の重複障害者および高次脳機能障害者等への支援をさらに充実させるため、専門的な知識・技術の向上を目指す。また、関係機関との連携を強化することで、丁寧かつ確実な支援を提供していく。

①生活基盤の安定

生活に関する技能の状況を把握し、服薬管理や金銭管理等をはじめとする生活援助や移動介助等の支援を行う。必要に応じて訪問・同行等のアウトリーチによる個別支援や、地域生活を維持・向上させるために必要なサービスを導入し、生活基盤の安定を図る。ホームヘルパーや訪問看護・訪問リハビリ等の各種サービスにおける支援者や関係機関との連携を図り、安心できる地域生活の維持・向上を目指す。

② 意欲向上

退院直後や陰性症状が主症状の利用者は、思考障害や意欲低下・感情鈍麻が顕著で無為・自閉になりやすく、主体的に生活することが困難な場合が多い。このような利用者に対し、職員や他の利用者との交流や自己表現、また日常生活技能等の訓練を行い、自信の回復や意欲向上を目指し、自分の力で物事を選択したり、活動等に参加することができるよう支援する。

③機能訓練および生活訓練

加齢や障害により身体機能の低下がみられる利用者や高次脳機能障害者に対し、医療や保健センター専門相談課の協力を得ながら、一人ひとりの状況に合わせたリハビリや機能訓練、生活技能に関する訓練を取り入れ、生活能力の維持・向上を目指す。

④作業やその他の活動への参加

一人ひとりの状況に応じた作業工程の細分化や補助具の開発、また移動に関する介助や見守りを含めた行動援護により、利用者が主体的に活動に参加できるよう支援する。また、利用者の状況や体調等によって、適宜休憩やお楽しみプログラム等のレクリエーション的な活動を組み込み、ゆったりと楽しんで過ごす時間の提供ができるよう工夫していく。

(1 1) 工賃アップの取り組み

(i) 基本的な考え方

利用者一人ひとりの「働きたい」との思いを実現し、さらなるステップアップや社会参加につなげ、やりがいのあるいきいきとした生活につなげることに重点を置き支援する。

(ii) 具体的な提案

①作業工程等の工夫

一つ一つの作業に関し、その作業効率を向上できるよう、利用者一人ひとりの特性等を把握したうえで、作業工程の細分化や補助具の開発等に努め、それぞれの利用者が意欲を持って、それぞれが望む仕事に取り組めるよう支援する。また、作業点検や業者とのやり取りなど責任ある仕事にも利用者が関われる仕組みを設定するなど、仕事に対する責任能力や作業管理能力の向上を支援する。

②作業開拓

世田谷セレ部への参加により、区内の関係機関との情報交換の有効な活用や関係者を通じた地域への働きかけ等により、利用者状況に合わせた新規作業の開拓を進める。現在提供している作業の安定的な継続や作業スペースを圧迫しないような単発の作業や外勤作業を取り入れることで、事業所の中に緩やかに変化を持たせ作業意欲の向上を目指す。

③自主生産品の取り組み

さまざまな障害を持つ利用者のそれぞれの能力や適性に応じた作業を創出すること、受託作業にはない創作することでの自己表現や能力の発揮、多様な社会参加を見出すために自主生産品の作成への取り組みを継続する。

2018年から行っている松ぼっくりやシダーローズを使ったクリスマスの飾りやリース、正月飾りなどの製品、ポチ袋・メッセージカードなどの作成を継続しつつ、さらなる商品開発や販路拡大を目指す。

(1 2) 就労支援の取組み

(i) 基本的な考え方

利用者一人ひとりのニーズや状況を的確に把握し、次のステップへの意識が持てるよう、関係機関との連携を図りつつ積極的に支援する。

(ii) 具体的な提案

利用者のニーズや能力に合わせ、世田谷区障害者就労支援センターしごとねっとや相談支援事業所等の機関と連携し、各種講座等の情報提供、職場体験、チャレンジ雇用等も利用しつつ、アルバイト・パート等を含めた就労への支援

を行う。

疾病と障害が共存している精神障害者は症状が変動する。また変化への弱さ、易疲労性、コミュニケーションの苦手さ等の特性があり、それらの個別性も高い。そのため、一人ひとりの状況を的確に把握し、関係機関と連携しつつ、就労に向けたさまざまな訓練、就職活動、そして就労後も適切な支援と相談対応を行い、その人の望む生活に近づけ、さらに継続することで次のステップにつなげられるよう支援する。

(1 3) 自立生活に向けた支援

該当なし

(1 4) 短期入所の取り組み

該当なし

(1 5) 医療的ケア等の対応

(i) 基本的な考え方

利用者の抱える疾病、障害に対し、利用者一人ひとりの主治医やかかりつけ医、また協力医療機関（精神科・内科）と緊密に連携し、利用者が地域の中で安心して生活が継続できるよう支援する体制を維持する。

(ii) 具体的な提案

①障害・疾病への対応

必要に応じて定期受診への同行や定期的な病状等の状態共有により医療と緊密に連携し、生活上の相談対応や助言、健康管理や服薬管理の他、入退院に関する支援を行い、利用者が安心して地域生活を維持できるよう努める。

②看護師の配置と職員の知識・技術の向上

利用者の抱える様々な障害・疾病に関し、医療との緊密な連携のもと、非常勤看護師を中心に日常のケアや悪化時の対応、嚥下食やてんかん発作への対応等の知識・技術の向上に努める。

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

必要に応じて、利用者の状況や支援方法等を共有し、家庭内での支援や利用者の目標達成のために協力し合うとともに、家族に対する支援も行う。

（ii）具体的な提案

①日常の相談対応等

家族からの希望による、面接や電話の他、オンラインでの相談は随時受け入れ、利用者や家族等が直面している困りごとの解決を支援する。また、必要に応じて連絡帳等を活用し、利用者の支援のために協力し合う。

②家族会の開催

年2回家族会を開催し、法人や事業所の活動報告により実際の活動を知ってもらい、活動に対する意見やニーズの収集に努める。また、家族と職員との意見交換、さらには家族同士の交流を活発にするための工夫も行う。また、利用者・家族共に高齢化が進む中で、必要な情報を提供していくことで「親なき後」の自立に向けた支援を行っていく。

③家族アンケート

仕事や加齢のため家族会に出席できない方も多いため、年1回家族に向けたアンケートを行い事業所の事業に対する意見やニーズを収集し、サービス内容の充実や質的な向上のために活用する。

（2）地域との交流・連携

（i）基本的な考え方

精神障害者に関する啓発の促進に努め、行政はもとより、地域住民や関係団体との連携を円滑にすることで、相互が協力できる環境づくりを目指し、地域を巻き込んださまざまなサービスを開発し提供していく。

（ii）具体的な内容

- ・ 区民まつり、地域バザー、イベントへの参加
- ・ コンサート等のイベントを開催し、事業所の活動を知ってもらい精神障害に関する理解を促進する。
- ・ 行政及び地域の関係団体との連絡会、協議会、交流会等に積極的に参加し、協働に努める。
- ・ 松原・梅丘地域の自治会・町会や病院・福祉施設で結ばれている災害時相互応援協定に加盟し、災害時の相互協力のために、日頃からの情報交換や訓練等への参加により連携に努める。また、地域の中での役割を見出し協力していく。

（3）ボランティア活用

（i）基本的な考え方

人間関係においても日常活動においても固定化しがちな所内の活性化や精神障害者への理解を深めるため積極的に受け入れていく。

(ii) 具体的な提案

①ボランティアの受け入れ

- ・事業所内外の活動における協力
- ・運動指導・調理等技術提供による協力
- ・『夏の体験ボランティア』（世田谷ボランティア協会主催）受入
- ・シニアボランティアの受け入れ（世田谷区高齢福祉部の事業）

②ボランティア定着への体制

ボランティアの確実な定着を目指すために、月予定表の送付やホームページでの公開のほか、定期的な声かけや活動における相談対応、懇親の機会等アフターフォロー体制の強化に取り組む。

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）

(i) 基本的な考え方

自然災害や事故等、また不審者の侵入の場面での利用者の安全と健康の確保を目的に、日頃より危機管理体制について職員・利用者全体への周知と予防・安全配慮の徹底を行う。

(ii) 具体的な提案

①災害対策

ア. 防災教育および防災訓練

利用者・職員一人ひとりが、自らの身を守ることを第一にした避難方法や初期消火等の適切な方法と正しい知識を身につけるとともに、日常から防災への意識を高めるために、事業所の安全設備や防災物品の整備と概ね月1回、年間計画に沿って防災教育や避難訓練を実施する。

イ. 防災情報の収集管理

利用者一人ひとりから個別の防災情報（緊急連絡先・医療機関連絡先・服薬情報・広域避難場所・避難所等）を収集し管理することで、災害時の利用者対応に備える。情報は原則1年に1回の再調査を行う。

ウ. 設備点検と防災物品の管理

消防計画に基づき、火気使用設備や電気設備等の検査および転倒防止器具等の安全設備や防災物品の管理状況の点検を年1回実施する。

エ. 職員への周知・徹底

各種の災害を想定したBCPを定期的に点検・改定するとともに、研修や訓練を通じ職員全体への周知と予防・安全配慮への意識の徹底を行う。

②防犯対策およびその他の緊急時対策

ア．職員への周知徹底

行方不明、状態悪化、事故、侵入者等を想定した「緊急時マニュアル①～④」を定期的に点検・改定するとともに、職員全体への周知と予防・安全配慮への意識の徹底を行う。

イ．緊急通報システム

セコムの緊急通報システムの設置により、緊急時の通報に備える。

ウ．開かれた事業所づくり

ボランティアの受け入れ、地域バザー・イベント等への参加、日常的な地域住民との交流のほか、関係機関等との連携体制等により、地域に開かれた事業所であることに努め、緊急時等の協力・連携体制の構築を目指す。

③リスクマネジメント体制

ヒヤリハット報告の蓄積や事故記録により、四半期ごとに日常業務からのリスクを抽出・検証し、その対策や予防策を検討・実施することで施設の安全性・信頼性の確保に努める。また、BCPの定期的な確認や研修・訓練の実施により、どのような事態においても利用者をはじめとする関係者の安全を確保する。

④職員研修

年1回全職員を対象とした防災に関する内部研修を開催するほか、必要に応じて外部研修の受講を行い、職員の防災への意識向上を図る。

(2) 健康管理

(i) 基本的な考え方

日常の健康チェックと年1回の定期健康診断を通して健康の管理の徹底を図り、利用者の安全確保と健康増進に努める。

(ii) 具体的な提案

①日常の健康チェック

来所時に利用者から体調に関する情報を得るほか、様子観察等において利用者の健康状態の把握を行う。また、服薬や血圧等のチェックを要する利用者については医療等と連携し、それぞれの利用者の能力や状況に合わせたチェック方法により健康状態を把握する。さらに日常生活の中で運動や食事内容等に関する指導・助言を行い、健康に関する意識を高める。

②定期健康診断

1年に1回の定期健康診断受診において健康状況の把握を行い、疾病の早期発見等健康管理への支援を行う。

③健康づくり事業

運動指導士等の専門家を招いて実施する健康教室（年3回）、運動指導（月2回）に加え、「健康目標達成シート」の活用や日常での指導・助言により、運動と食事の両面から健康への意識を高め、生活習慣病予防や介護予防を含めた健康づくりを支援する。

（3）衛生管理及び感染症対策

（i）基本的な考え方

所内の整理整頓や清掃による衛生管理および換気や採光等、また感染症への対策を講じることにより、作業環境等事業所内の安全性向上と快適な環境調整により安全衛生管理を行う。また、定期的に感染対策委員会を開催することで、感染症対策の意識を高め、対応を徹底する。

（ii）具体的な提案

①感染対策委員会の開催

感染対策指針に基づき、年4回の感染対策委員会を開催し、衛生管理、感染対策の徹底、感染症流行時のケアや健康管理等の各種対応を徹底することで利用者の健康と安全を継続的に守ることに努める。

①衛生管理

室内換気、所内の清掃、廃棄物保管場所の管理、食料品保管状況の点検、衛生害虫等の点検・防除等の環境保全を通して、利用者の健康を確保する。

②感染症対策

ノロウイルスやインフルエンザ、新型コロナウイルス等については、感染症の発生や蔓延を防ぐために、国や都および世田谷保健所の情報を収集しつつ適切な対策を講じる。新型コロナウイルスについては、BCPに沿って必要に応じた対策を講じることで、感染拡大を防ぎ事業継続することを目指す。

③職員への周知・徹底

BCP、衛生設備自主マニュアルおよび感染症予防対策マニュアルを定期的に点検・改定するとともに、研修や訓練を通じて職員全体への周知と予防・安全配慮への意識や発生時の対応及び事後の管理対策の徹底を行う。

5. 個人情報保護

（i）基本的な考え方

作業所で取り扱う個人情報の重要性を認識し、その保護に努める。

(ii) 具体的な提案

個人情報保護規程および情報機器管理マニュアルを遵守し、情報管理責任者（施設長）のもと、重要書類の施錠管理・取り扱いルール of 徹底や帰宅時の各自チェック等を行い、利用者の個人情報の適正な取り扱いを確保する。

また、この主旨を利用者やボランティアおよび実習生にも徹底させるため、個人情報保護に関しての説明の上、利用者には個人情報収集に関する承諾書、ボランティアおよび実習生には個人情報保護に関する誓約書を提出してもらう。

6. 権利擁護

(i) 基本的な考え方

職員は利用者の人権を尊重し権利を擁護する。また、障害者虐待防止法に準じ利用者の尊厳を害するような虐待の防止に努める。そのうえで個々の利用者の特性やニーズに即した支援をする。

(ii) 具体的な提案

①権利擁護

当法人で作成した「職員としての基本姿勢や考え方」「利用者の権利擁護ガイドライン」の定期的な確認により、職員全体への周知と権利擁護への意識の徹底を図る。

利用者が障害等により、自身の権利を行使できないような状態にある場合には、世田谷区成年後見支援センターや家庭裁判所の専門機関と連携して、保佐や後見などの選任についての支援を検討する。

7. 虐待防止対策及び虐待対応

(i) 基本的な考え方

障害者虐待防止法や虐待防止のための指針および身体拘束適正化のための指針に基づき、利用者の人権を尊重し権利を擁護するために、利用者の尊厳を害するような虐待防止および身体拘束廃止に努める。

(ii) 具体的な提案

①虐待防止委員会の開催

定期的に虐待防止委員会を開催し、虐待防止および身体拘束廃止に向けた体制整備に取り組み、利用者の人権擁護に努める。

②体制整備

人権擁護の意識向上、利用者との日常的なコミュニケーションの確保の他、相談対応やヒヤリハット事例等の活用、風通しの良い職場づくり等、地域に開かれた事業所として、利用者が安心してサービスを利用できる体制を整備する。

③虐待対応

利用者本人及び保護者、職員等からの虐待の通報があるとき、また虐待を発見したときは、虐待防止のための指針に基づき対応する。対応に当たっては、組織として一体的に対応し、利用者家族への配慮をしつつ、手順に沿って速やかに対応し、再発防止に取り組む。

④職員への周知・徹底

虐待防止マニュアルの遵守とチェックシートを活用した定期的な点検により、虐待防止を職員に徹底するとともに、計画的な研修受講（内部・外部）や事例検討等により職員の資質向上に努める。

8. 差別解消・障害理解の促進

（i）基本的な考え方

全ての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現につなげることを目的とした「障害者差別解消法」の規定に基づき、利用者が不当な差別的取扱いや不利益を被ることがないように、必要かつ合理的な配慮による支援を行うことに努める。

（ii）具体的な提案

①職員への周知・徹底

障害者差別解消マニュアルの遵守と定期的な点検により、利用者に対する必要かつ合理的な配慮による対応を職員に徹底するとともに、計画的な研修受講（内部・外部）等により職員の資質向上に努める。

②相談体制の充実

利用者・家族に対して、障害者差別解消に関する説明を毎年1回行うことでその周知に努めるとともに、苦情解決体制を活用し、差別解消に向けた取組を着実に進めていくことに努める。

③研修と啓発

権利擁護、虐待防止と合わせ、障害者差別解消についての研修を計画的（内部・外部）に行い、障害の有無にかかわらず、相互に人格と個性を尊重する共生社会を目指すことの意義を職員に周知・徹底する。

また、地域との交流・連携といった取組のなかで地域住民への理解を促すことも目指す。

9. 苦情解決

(i) 基本的な考え方

利用者からの苦情に対して適切な対応を行い、利用者の権利を擁護しサービスの改善を図るとともに、サービスの質の向上に結び付け、事業所に対する信頼を向上させる。

(ii) 具体的な提案

① 苦情解決体制

苦情の受付

- ア. ウッドペッカーの森職員等に相談する
 - a. 職員・苦情担当責任者に相談する
 - b. 所内の相談箱を利用する（匿名可）
 - c. 他の支援者に手伝ってもらう
- イ. ウッドペッカーの森以外に相談する
 - a. 区の担当課（障害者地域生活課）
 - b. 各地域の保健福祉課
 - b. 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会

苦情内容の確認

苦情内容について、不明な点等は利用者に確認するなど、勘違いのないように気をつけ、スタッフ間で共有する。

解決への話し合い

利用者・法人役員・作業所スタッフ、その他必要に応じて関係機関等を交えて、解決に向けて話し合いを行う。

② 苦情解決体制の充実

利用者・家族に対して、苦情解決の体制についての説明を毎年1回行うことでその周知に努めるとともに、苦情の声を出しやすくするための相談箱の設置等の環境づくりや、日常場面での関係づくりやコミュニケーションの活性化により苦情を把握する工夫に努める。

10. 職員

(1) 人材確保・職員配置

(i) 基本的考え方

利用者への適切なサービスを確保するために、有資格職員の配置や効率的な業務遂行のための配置を行い、基準に定める職員が欠けることのないように努める。

(ii) 具体的な提案

①人材確保

必要時の求人については、求める人材を明確に打ち出しつつ、福祉系学科の大学や専門学校との連携、様々な求人媒体の活用により、適切な人員確保に努める。さらに、専門分野の実習生や学生ボランティアの他、職場見学等の積極的な受入により、仕事の魅力ややりがい、事業所の雰囲気やかかわりの実際を発信し、興味・関心を持ってもらうことも継続する。

また、この数年で、職員の評価制度、キャリアアップ体制、再雇用制度等の整備を行い、職員一人ひとりが自らの仕事を振り返り成長やモチベーションにつながるよう取り組んだ。今後、加算に頼らない処遇改善、評価制度との処遇の連動の他、最低賃金の上昇や物価の上昇への対応のため、給与体系の見直しに取り組む予定である。

さらに、働きやすい職場づくりを進めることにより、職員同士の信頼関係を強固にし、質の高いサービスを提供し続けられる人材の確保に努める。

②職員配置

就労支援継続事業 B 型・生活介護事業の基準に沿った人員を適切に配置する。

現在、支援職員全体の 86%が精神保健福祉士・社会福祉士等の資格を有しており、希望者には資格取得に向けたさまざまな配慮により支援を行っている。さらに、この 3 年間の離職者はなく、平均勤続年数も常勤職員 14.5 年、非常勤職員 7.8 年と、必要な資格・経験を有する人材を確保している。また、常勤職員と非常勤職員を概ね 2 : 1 で配置し、職員間の業務分掌を明確にすることで、業務の効率化、業務負担の軽減につなげ、職員同士の信頼関係の構築とともに業務をスムーズに進められるよう取り組んでいる。

今後も精神障害やその他の障害への専門的な支援を継続し、利用者の地域生活の維持を支援していくための人材を確保し、職員全体が一丸となって向上心を持って運営を継続していく。

＊別紙資料（様式 2、様式 3、様式 4）添付

(2) 人材育成

(i) 基本的な考え方

職員同士がお互いの個性を尊重し、主体性とやりがいを持ってそれぞれの能力や意欲を発揮できるよう取り組んでいく。また、日々の業務や研修会への参加、さらには自己啓発により、支援者としての専門性を向上させ、良質なサービスを提供するよう努める。

(ii) 具体的な提案

①人材育成

職員それぞれの得意分野や希望を勘案して日常業務の役割分担を決め、一人ひとりが力を発揮できるように努める。また、年1回、評価表に基づき代表理事及び施設長による面談を行い、「運営・仕事への取組み」「利用者支援」「個人目標に対する振り返り」の視点から自らの仕事を振り返り、成長やモチベーションにつながるよう取り組む。

②職員研修

新規採用職員から指導的職員に至るまでの5段階に応じた階層別研修と個人別研修の二通りの研修計画に基づき、個々の職員の経験年数や能力、施設状況・利用者状況等により、日常業務を通じ必要な専門的知識・技術を習得できるよう事業所内での研修体制を充実させるとともに、外部研修会等へも積極的に参加し、支援者としての専門性を向上させる。外部研修受講後は、研修内容の周知を行うことで職員全体の共有を図り、質の向上につなげ、良質なサービスを提供できるよう取り組む。

また、資格取得に向けた勤務時間の調整や休暇の配慮等の支援も行う。

(3) 働きやすい環境づくり（人材定着）

(i) 基本的な考え方

職員一人ひとりが主体性とやりがいを持って日々の業務に取り組む、さらに安心して長く働き続けられるよう、より働きやすい職場環境の整備に取り組む。

(ii) 具体的な提案

①人材育成

職員一人ひとりがモチベーションアップやキャリアプランの実現を目指し働き続けられる体制に取り組む。

②協力し合う職員集団

日常業務やさまざまな業務において、職員同士の意見交換を活発に行うことで協力し合う職員集団を目指す。職員間で支え合う関係作り、良好なコミュニケーションを常に配慮し、利用者状況や支援方法の気づき、支援における悩み等も共有し、ストレスを抱え込まずに安心して働き続ける職場環境づくりに取り組む。

③就業状況の把握

勤務時間や休暇取得等の勤務状況の他、年1回の定期健康診断により健康状況等も把握することで、職員が心身ともに健康で働くことが出来るように取り組む。

④労働環境の改善

勤務形態の柔軟な対応、休暇取得の推進と業務調整、適正な人員配置等の他、業務の整理や効率化及び標準化を進め、さらに電子化の検討を進めることで、業務負担を軽減し働きやすい職場づくりに取り組む。

⑤子育て・介護への支援

子育てや介護に関する休暇等を制度により保障し、職員の家庭事情に対応し、仕事と生活を両立させ、その能力を発揮できるよう職員同士が協力して取り組む。

⑥福利厚生

福利厚生の一環として、世田谷区勤労者共済制度に加入。

1 1. 運営管理の効率化の提案（給食・送迎バス・維持管理等）

（i）基本的な考え方

日常から省エネルギーや消耗品等の節約等に努めるとともに、定期的な事業評価と見直し、他機関と連携することによる新サービスの開発や人材の有効活用等により効率化を図るべく努力する。

（ii）具体的な提案

① 人材の有効活用

業務に必要な職員を確保するとともに、業務では一人ひとりの職員の能力・技術や特技を生かした役割分担を行う。また研修の充実による職員の資質向上や他機関との連携による協力体制等により、人材の有効活用を図る。

② 管理コストの縮減

職員・利用者が日常からの省エネルギーを意識し、リサイクルへの取り組みを徹底することで、事業所全体で管理コストの縮減を図る。

③ マニュアル整備と職員の相互協力

さまざまな業務の手順やマニュアルを整備し標準化することで、サービス基準の明確化、業務の効率化を目指す。また職員の役割分担を明確にし、業務状況や勤務状況を把握し、職員が相互に協力することで業務の効率的な運用を目指す。

④業務の効率化の推進

UTM や VPN 等のセキュリティ体制を整備し、機密性の高い情報についても安全かつ一元的に取り扱うことが可能となった。今後は、効果が認められる情報の電子化や共有化を進めることで業務の効率化を図るとともに、紙ベースでの運用は必要最低限に抑え、物理スペースの有効活用やコスト削減につなげていく。

1 2. その他（独自の提案）

（i）基本的な考え方

これまでの事業所運営で蓄積されてきた知識・技能を有効に活用することで障害者の地域生活維持へのさらなる支援を行う。また、積極的な地域との連携により、精神障害にかかわる啓発に努力する。

（ii）具体的な提案

①自主事業（地域交流事業）の継続

ア．区民まつりへの参加

子ども用の当てものくじで出店し、子どもや子育て世代の住民と交流し、精神保健に関する啓発を促進する。

イ．森のつどい開催

地域との交流の機会（音楽コンサート等のイベントや交流会の開催）を企画し、法人や事業所の活動を知ってもらい精神保健にかかわる啓発に努める。

ウ．「共生社会実現」に向けた活動の展開

地域で 40 年以上活動が続けてきた当法人が、その実績に基づき地域にアピールできること（還元できること）を発信するための活動について検討し、実施に向け取り組む。

②スペース確保

過去の第三者評価でも環境整備について毎回指摘されてきており、これまで可能な限りの工夫を行いながら現在のスペースでの活動を行ってきている。しかし、当事業所は専門的な支援の必要性が高く、民間の事業所では対応の難しい方の利用希望も広く受け入れているため、多様な障害を持つ利用者が多い状況にある。さらには利用者の高齢化、受託作業の種類の増加により、適切な支援を行うためのスペースとしては限界を迎えている。

そのため、今後、さらに多様化する障害に適切に対応し、更にサービスを向上させ、常に利用者への安全と信頼性を確保できるよう、そして当事業所を必要とする方が利用できる機会を確保するためにも、スペースの確保等の環境整備について積極的に担当課に要望し課題解決を目指す。

④ 障害者の地域生活維持

当事業所は、就労継続支援事業 B 型と精神障害分野では珍しい生活介護事業の多機能型事業所として、障害の重い利用者や他障害との重複、また高次脳機能障害や発達障害、高齢化・内部疾患等により専門的な支援が必要なケース、さらには他事業所でうまく順応できないケースや触法障害者等の支援困難なケースへの支援に重点を置いて運営してきている。

このように支援困難な状況のケースは多いが、一人ひとりのニーズに沿った丁

寧な支援、訪問や同行支援等のアウトリーチをも行う幅広いサービス、関係機関等との積極的な連携による安定したサービス提供や緊急時の即時対応等により、重い障害を抱える利用者や支援困難な利用者が『自分らしく』『いきいきと』生活出来るようになっている実績がある。

障害の多様化や高齢化により、より生活に密着した支援や専門的な支援の必要性も高くなっていくが、人材の育成、関係機関との連携、地域との連携のほか、事業における課題を適切に整理・検討していくことで、今後もより多くの障害者に対し望む生活の実現に向けた地域生活継続を支援できるよう努力する。

以上

様式 1

2025 年 5 月 29 日

世田谷区長 あて

法 人 名 特定非営利活動法人ウッドペッカーの森
 代 表 者 名 代表理事 栗原 毅 ㊟
 所 在 地 世田谷区松原 6 - 4 - 1

指定管理者指定申請書

世田谷区立障害者福祉施設の令和 8 年度からの指定管理者の指定について、事業計画書
 その他関係書類を添付して下記のとおり申請します。

記

管理を行うことを希望する施設 : 世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森

担当者氏名 高木 大輔

連絡先



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	精神保健福祉士
		()【 1 】	()【 】	()【 1 】	
サービス 管理責任者		1		1	精神保健福祉士
		()【 1 】	()【 】	()【 1 】	
職業指導員		1		1	精神保健福祉士・社会福祉士
		(1)【 】	()【 】	(1)【 】	
生活支援員		2	1	3	精神保健福祉士 3 名・社会福祉士 1 名
		(1)【 】	()【 1 】	(1)【 1 】	
看護職員					
		()【 】	()【 】	()【 】	
医師					
		()【 】	()【 】	()【 】	
その他	栄養士				
		()【 】	()【 】	()【 】	
	事務		1	1	
		()【 】	()【 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（生活介護）

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	精神保健福祉士
		（ ）【 1 】	（ ）【 】	（ ）【 1 】	
サービス 管理責任者		1		1	精神保健福祉士
		（ ）【 1 】	（ ）【 】	（ ）【 1 】	
生活支援員		1	3	4	精神保健福祉士 3 名・社会福祉士 2 名
		（ 1 ）【 】	（ 2 ）【 1 】	（ 3 ）【 1 】	
看護職員			1	1	
		（ ）【 】	（ 1 ）【 】	（ 1 ）【 】	
医師			1	1	
		（ ）【 】	（ 1 ）【 】	（ 1 ）【 】	
その他	栄養士				
		（ ）【 】	（ ）【 】	（ ）【 】	
	事務		1	1	
		（ ）【 】	（ ）【 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）。