

社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会 世田谷区立奥沢福祉園

## 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

法人ミッション「私たちは、すべての人一人ひとりの人権と意思を尊重し、障害のある人もない人も共に社会・経済・文化ほかあらゆる分野に参加する機会を得て、主体性を持ちながら豊かな市民生活を送ることができる社会の実現を目指します。」および施設サブミッション「私たちは、利用者の思いを受け止め、地域の中で豊かにいきいきと生活が送れるよう、丁寧に親切に支援します。」に則り、事業運営を進めていきます。

世田谷区のノーマライゼーションプランの理念である「地域で共に支え共に生きる社会の実現」のために、世田谷区をはじめ関係する他の事業所等と連携をはかり、より良い支援の提供が実現できるよう、利用者一人ひとりの個性・特性を尊重するとともに、「住み慣れた町世田谷」で末永く暮らしていけるよう通所施設としての役割をしっかりと担っていきます。また、「地域の中にある事業所」という意識を常に持ち、その役割を担い、近隣住民の方々からも運営に対してさらにご理解とご協力が頂けるよう取り組みます。

#### (2) 今後5カ年の重点目標

##### 利用者支援（権利擁護、意思決定の尊重）

施設サブミッションに合わせた中長期的ゴール設定を見直し、利用者の権利擁護、主体性と意思決定支援を基本とした支援を実践します。利用者一人ひとりの意思・特性等を尊重し考慮した個別支援計画の作成を行い、日々の支援を実施します。

##### 施設機能の充実

責務である安心・安全の確保と、利用者・ご家族に信頼される施設運営を行います。セーフティネットとして、緊急時一時保護事業（自主事業）を行います。大規模災害発災時に備え、福祉避難所としての訓練含めた準備を更に進めます。

##### 世田谷区をはじめ関係機関との連携

利用者が「住み慣れた町世田谷」で末永く暮らしていけるよう、区をはじめとし、相談支援事業等の各事業所との連携を大切にし、利用者支

援に取り組みます。また、区内法人施設との連携により、法人および施設に求められている役割について情報収集と検討を行います。

#### 近隣地域との連携（共生社会の実現）

様々な機会を使つての地域交流により、園および利用者、障害福祉への啓発活動に取り組みます。また、シルバーボランティアの力をお借りしての新規活動の創造や、近隣学校の生徒・学生実習受け入れでの次世代育成等を行いながら、それに止まらず地域を共に考え生きていく関係作りの一端を担えるよう取り組みます。地域の社会福祉協議会や自立支援協議会、また民生児童委員、あんしんすこやかセンター等との連携を強化します。

#### 人材育成

法律・制度等の変更・施行に則し、適切な運営が行えるよう必要な情報および知識の収集を行い、人材育成を行います。法人及び施設での職員研修制度を充実させ、個々に合わせたスキルアップにつながるよう取り組みます。また、能力開発人事制度（人事考課制度）を有効に活用します。

## 2 事業内容

### （1）支援方針

安心・安全が施設に求められる絶対的責務であることを深く認識し、利用者の権利を擁護し、意思・特性を尊重し考慮した支援を行います。利用者が園を利用することを通じて、達成感や充実感、また喜びや楽しさを日々感じていただけるように支援します。

通所施設としての役割を果たしながら、他事業所と連携を密にし、利用者の地域生活の支援を支え、「住み慣れた町世田谷」で未永く暮らしていただけることの実現を支援します。

### （2）個別支援計画

#### （ ）基本的な考え方

利用者及び家族からの要望を取り入れた個別支援計画を策定・実施し、地域における、豊かでいきいきとした利用者の生活を実現します。

#### （ ）具体的な提案

利用者・家族とともに目標を定め、支援計画を立てます。半期ごと、また必要に応じて見直しを行います。地域の社会資源の活用を常に視野に入れて計画した上で実施します。

計画作成後、全職員間で全利用者の計画を確認し、施設が一体となって支援に取り組みます。毎日の個別支援記録は個々に応じた書式とし、目標の達成具合がわかりやすいように記載します。

毎日の職員朝礼・終礼および支援会議・職員会議等で利用者支援の取り組みを職員間で振り返り、具体的な支援内容などを支援の連続性を確保します。

(3) 活動プログラム(週間・月間等)

( ) 基本的な考え方

個別支援計画に基づき、かつ利用者が社会生活を営む上で必要とされるルールを学ぶ機会として集団行動の大切さも意識できるように、多様な活動内容を提供します。また、内容が固定しないよう、新規活動の創造を実施します。

( ) 具体的な提案

主として、利用者個々の個別支援計画に沿って週日課表を作成し、実施します。

下記表に縛られず、ニーズに応じてグループの枠を超えての活動を臨機応変に組み提供します。

危険が生じないように、職員配置を毎朝の朝礼で確認し、かつ適宜柔軟性を持って対応します。

大凡の週日課

	月	火	水	木	金
10:00～	バス利用者到着、更衣、朝礼				
10:45～	「さくら(ばなな、いちご)」、「ひまわり(月、星)」のグループ、またはニーズによるグループ分けに応じ活動				
12:00～	昼食準備、昼食、歯磨き、昼休み				
13:45～	月、木、金	グループまたはニーズに沿って活動			
	火	MT(音楽療法)、音楽活動			
	水	クラブ活動(第2、4、5週)			
		グループまたはニーズに沿って活動			
15:15～	降園準備、終礼				
16:00	降園				

(4) 食事(給食)

( ) 基本的な考え方

委託給食として園のコントロール下で、園の目的に沿った安全でおいし

い食事を提供し、楽しい雰囲気の中で食べていただきます。

( ) 具体的な提案

季節感を入れたメニューやお楽しみ献立、選択メニューを実施します。  
また、家族による定期試食会を実施し、意見を給食メニューに反映します。  
給食場面に各職員が効率よく配置され食事介助が出来るよう、食事の体制を常に検証し必要に応じて見直します。

嗜好調査実施、また食器の配慮等、常に検証し必要に応じて見直します。  
嚥下力が低下した利用者が支障なく食べられる方法を常に検証し、事故および誤嚥性肺炎等を予防します。

看護師等を中心に個々の身体状態を把握し、肥満や痩身等の場合は、医師、栄養士等と連携し個々の適切な栄養摂取量、運動量について支援計画を立て生活習慣病を予防します。

( 5 ) 利用者の高齢化への対応

( ) 基本的な考え方

高齢化に伴い生じる様々な課題に対して、施設の機能や支援技術を活用した支援を実践し、本人が望む限り通所の継続ができる体制づくりを実施します。

( ) 具体的な提案

本人の身体や精神状況に合わせた個別支援計画を作成し、集団での活動に拘らない柔軟な支援を実施します。

必要に応じて、嘱託医・看護師・栄養士、理学療法士や作業療法士などその時の本人の状況に合わせた支援チームを構成し、専門領域での知識を活用した支援を実施します。

施設で過ごす際に設備面での配慮が必要な場合には、可能な限り本人の状況に合わせた形で環境整備を行います。また、本人が安心して過ごせるスペースづくりを実施します。

家族や関係機関との連携を密にして、日々の本人状況を確認しながらそれぞれの状況に合わせた地域生活支援を実施します。

( 6 ) 作業活動(創作活動を含む)

( ) 基本的な考え方

力や興味に応じて、やりがいと達成感、また指先の巧緻性を高めるなど、個々の目標設定に応じた作業を提供します。また、その生産物を園祭り等の実際の販売場面で利用者が販売することによって、社会への参加意識を持てるようにします。作品として展示・掲示できるものは、展示・

掲示の機会に出品し、施設のPRや障害者福祉の啓発に活用します。

( ) 具体的な提案

作業活動として、リサイクル資材を利用した「おりぞう」、アルミ缶潰し、ビーズ作品、染色、腐葉土作り等を実施します。

新しい取り組みを継続的に考えます。

園祭りや園外で実施される販売会に利用者自らが参加し、作品を地域住民の方に購入していただくことを経験し、やり取りでのふれあいや社会参加への実感や作業活動への意欲を高めます。また、活動紹介・施設PRの機会としても取り組みます。

利用者とともにアルミ缶を買い取り業者まで運び、売ることによって、社会への参加意識を持てるようにします。

リサイクル資源の活用（駒沢公園での落ち葉を利用した腐葉土作り、古紙利用での装飾品作り等）で、家庭でも出来る工夫を伝えます。

創作活動で作成した装飾品を館内に掲示し、日常的に目に触れ、かつ賞賛される機会とし、利用者の喜び・意欲を高めます。

販売等で得た収入は、利用者個々の希望にあわせ、個別外出や半日外出等での喫茶経験の場などで利用します。また、保護者会との話し合いにより、夏場の水分補給の為に経口補水液購入、防災備蓄品等で還元していきます。

(7) 作業活動以外の所内活動

( ) 基本的な考え方

利用者が楽しめる活動を中心に企画し、また雨天時等で外出できない際の運動量確保するプログラムを用意します。基本的には、事前の計画に沿って実施し、状況に応じて臨機応変に対応できるように館内の使い方も工夫し、充実した活動になるよう提供します。

( ) 具体的な提案

内容により、利用者全体で取り組む・所属グループ毎・個別ニーズに基づくグループ編成等、活動の形は様々に提供します。

利用者からの提案を積極的に取り入れます。提案しやすいように助言し、利用者自らが選択し実行する喜びを経験できるようにします。

活動内容の検討を継続的に行い、楽しみ喜ばれる提案をします。

園内のスペースを有効に活用し、天候が悪く外出が困難な場合にも充実した内容となるよう工夫します。

【主な活動内容】

音楽療法・その他音楽活動、カラオケ、ボウリング等の室内ゲーム、クラ

ブ活動各種（室内）調理実習（製菓）誕生会や季節行事を含むお楽しみ会、館内歩行や階段昇降、ストレッチ運動等

（８）所外活動

（ ）基本的な考え方

地域にある資源を活用し、利用者が楽しみながら社会経験の積み重ねとなり、また心身のリフレッシュや健康増進につながるプログラムを提供します。障害者理解を促進できるように、地域との繋がりを大切に取り組みます。

（ ）具体的な提案

経験の幅が広がるように、地域資源を活用します。

地域社会との接点が増えるよう活動を実施します。また、交通ルールやマナーを意識できるように取り組みます。

健康維持・増進のために、運動量を確保できる活動を実施します。

活動内容が画一的にならないよう、利用できる地域社会資源を開拓します。

【主な活動内容】

ウォーキング（駒沢公園、砧公園、多摩川台公園、園周辺等）プール活動（玉川中学校、目黒区西部地区プール等）他事業所との交流を兼ねた作業体験、喫茶実習、買い物、公共交通機関利用等

（９）行事(宿泊、祭り等)

（ ）基本的な考え方

年間を通して、楽しみながら社会経験を積み重ねられるように、各行事の目的を明確化し個々の利用者の個別支援計画に基づいて実施します。

（ ）具体的な提案

宿泊

日常とは違う寝食を共にする経験を通して、仲間意識や協調性・社会性の意識向上、またリフレッシュを図り生活にメリハリをつける一助とします。

年間一人あたり1泊×3回、男女別や所属グループ別、宿泊用グループ編成等、年度ごとに形を変えて実施します。宿泊先は園内、横浜あゆみ荘等を利用しての園外宿泊を組み合わせ実施します。

自由活動

利用者個々の希望に沿って思い思いの企画を立て、1日かけた外出をマンツーマンまたは少人数編成で行います。希望により支援時間を延長

し、また自宅まで職員の送りを実施するパターンも実施します。

#### 施設まつり

年に1回、地域商店会・地域社会福祉協議会・民生児童委員らの協力を得ながら、地域の方々も楽しめるお祭りとなるよう実施します。障害福祉に対する理解促進をする機会として開催します。

#### バスハイク、半日外出

利用者の楽しみ、社会経験の拡大を目的に各グループごとに実施します。利用者の個別ニーズに応じながら、公共交通機関を利用するなど実施します。

#### 季節行事（適宜）

入園式、成人を祝う会、区の招待行事（さつまいも・小松菜とり等）、七夕やクリスマス会など年間を通して、全体またはグループ単位で季節感あふれる行事を企画し実施します。

### （10）介護

#### （ ）基本的な考え方

食事や更衣、排泄等の生活上で必要な支援を、利用者個々の力やニーズに応じ提供します。その際は、利用者の残存能力を大切にし、過度な支援にならないよう成長を促し支援します。それぞれの行動や身体の特徴に合わせ、中長期的な視点に立って、作成した個別支援計画に沿った介護を実践します。

#### （ ）具体的な提案

利用者それぞれのニーズの把握に努め、個々に合った介護を実施します。排泄や更衣などでは、必ず同性介護を実施します。

身体的な介護を含め、看護師と連携し安定した介護を実施します。

必要に応じ、定期的に理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の指導を仰ぎ、日々の活動プログラムの中で安定的に提供します。

施設内の環境整備をしっかりと行います。安全な移動や静養が出来るスペースの確保、活動しやすい構造化された空間づくり、清潔で安全に配慮をした設備を整えます。

### 3 家族や地域との連携

#### （1）家族との連携

#### （ ）基本的な考え方

利用者の生活を支えていくにあたり、家族との連携は不可欠なことから、連絡帳や電話等様々な方法をもって家族と情報交換を行い、互いに状況

把握できるようにします。また、家族が安心して我々に支援を託すことができるよう、運営に関する情報を定期的に報告するとともに、職員との交流の場を設けるなど信頼関係を確保します。

( ) 具体的な提案

連絡帳を使用し、記録に残る形で相互に日々の情報の共有を実施します。月1回保護者会を行い(8月は除く)施設の現状報告や各種説明、また協議・ご要望等を伺う機会とし、有意義な意見交換が出来る時間にします。保護者会終了後の時間では、職員が交代で出席する懇親会を企画し、人となりをわかっていただく機会も設定します。年二回、給食試食会を実施します。

個別支援計画作成・報告にあたっての個別面談を年1~3回実施、また、必要に応じ適宜機会を設けます。さらには利用者に関すること以外にも相談があればお受けし、場合によって関係機関を紹介します。

保護者との共催である施設まつりでは、準備から当日まで保護者会と一体となり実施します。

毎月末情報紙発行、また職員全員の顔写真入りの紹介文書を楽しめる読み物として作成する等で親近感を持っていただき、より良い関係構築の一助とし、スムーズなコミュニケーションが利用者支援の益と繋がるようにします。

個々の利用者との情報共有のため、適宜、電話連絡等を行います。欠席が続いた場合は家庭訪問を行う等、連絡を密にするよう実施します。

(2) 地域との交流・連携

( ) 基本的な考え方

利用者・施設の理解促進のため、あらゆる機会をとらえて地域との交流を可能な限り実施します。日常の活動の中で社会とのつながりを持つことを大切にし、より開かれた事業所・地域社会の一員としての事業所作りを継続的に実施します。

( ) 具体的な提案

地域行事への参加と作品販売による地域住民の障害理解を促進出来るようにします。ハロウィン行事(南自由が丘商店街主催)、九品仏地区もちつき大会、玉川福祉フェスティバル等に参加します。

学校の児童・生徒の実習・体験を受け入れます。(八幡小・中学校、田園調布雙葉高校、玉川聖学院高等部等)

地域団体との交流・連携として、玉川田園調布会(空缶回収と作業への提供協力)、エリサークル(作業の仕上げ)、玉川支援ネット(玉川地区の障



害種別を超えたネットワーク会議)、玉川医師会(体験研修)、産業能率短大・大学等との関係を構築します。

地区社会福祉協議会に福祉推進員として参画し、地域の状況把握および協力体制の構築を実施します。児童・民生委員の方々との良好な関係を維持し、相互協力を強めます。

地域の窓口である九品仏まちづくりセンター等と活動と防災の両面で連携します。

地域共同会議室の地域への貸出を通じて、園や障害福祉に関するだけでなく、行政サービス情報等の提供を実施します。

ホームページを活用し利用者のプライバシーに配慮しながら、地域への情報を発信します。

### (3) ボランティア活用

#### ( ) 基本的な考え方

外部第三者の目はモニタリングの意味もあることから、接遇等、職員の資質向上のためにも積極的に受け入れます。また、「我が事・丸ごと」の理念や障害福祉理解の促進、および次世代育成含め、ボランティア受け入れは重要な意味を持つため、広く募り関わりを持っていただけるようにします。

#### ( ) 具体的な提案

ボランティア担当職員を配置し、ボランティア受け入れに関するリスクマネジメント(誓約書作成、説明事項の標準化、保険加入の徹底等)を徹底します。

常時、ボランティアをホームページ等で募り、見学を含め受け入れの体制を整えます。

地域人材育成の一つである地区サポーターを、地区社会福祉協議会との連携のもと増やせるようにします。また、地域で暮らすシルバー人材の掘り起こしも実施します。

実習生や体験等で来園された方に対して丁寧な指導を行うことで、障害福祉のやりがいや魅力を伝え、結果、まずはボランティア登録に至るようにします。

## 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)

#### ( ) 基本的な考え方

災害時・緊急時の対応策として、各マニュアルの見直しを適宜行い、

緊急時に実際に職員が動ける体制づくりを実施します。区および及び地域の災害対策部と連携し、施設の自主防衛組織により緊急時の対応に遺漏のないようにします。また、施設全体の安全意識・危機対応、定期的な避難訓練や安全教育を徹底し、職員一丸となって緊急時や災害対応を実施します。近隣諸機関・地元町会等との連携を強め、安全な施設生活が営めるようにします。防犯対策においても、不審者情報に留意し、また対応訓練等を実施します。

( ) 具体的な提案

施設所管の消防署等と連携し、防災および避難訓練を実施します。

施設所管の警察署等と連携し、防犯訓練を実施します。また、近隣交番へは顔の見える関係を平素より築き、地域に在する障害者施設への関心を高めていただきます。

不法侵入者や不審物を発見した場合は、直ちに警察に通報し、適切な対応をとります。

防犯カメラ、消防設備等の設備点検を定期的に行い、万が一の備えて保全を遺漏なく実施します。

区の福祉避難所連絡会で策定・修正が加えられる大規模災害時の対応マニュアルを、園用に適宜修正します。

福祉避難所として機能できるよう、上記マニュアルを用いての初動訓練や備蓄等の準備・管理を行い、発災時に機能できるよう全職員に周知・徹底を図ります。数年に一度は、利用者・保護者全員参加の宿泊訓練を

実

施します。

災害時に災害時伝言サービス(171)がスムーズに利用できるよう、保護者を対象に定期的に体験利用の実施します。

(2) 健康管理

( ) 基本的な考え方

利用者の障害の多様化、高齢化等を考慮し、主治医・関連医療機関との連携を密にし、健康で安心な生活が送れるよう支援します。利用者には言語を用いて自らを表現することが難しい方が多いため、ご家庭との情報交換・連携により利用者の健康状態を把握し、施設での状態観察に留意し、快適に過ごせるよう細やかに支援を提供します。また、運動機能の改善・維持、低下の防止を目指します。事故ゼロを目指した施設内の環境整備を実施します。

( ) 具体的な提案

日常的には、保護者からの情報提供やバイタルチェック等により、健康状態の把握を行い、全職員が留意できるように情報周知を行います。支援員、看護師、栄養士、嘱託医等との連携により、利用者個々に応じた健康の維持と増進を目指します。

#### 【検診等の実施】

定期健康診断（年1回） 内科問診（月1回） 精神科問診（月1回）

専門科検診：眼科・耳鼻科・歯科・整形外科（年1回）

年間を通し、区総合福祉センターより作業療法士・理学療法士・言語聴覚士の派遣を受け、助言を頂きます。状況に応じて、保護者同席のもと、状態確認を実施します。

月一回、障害者地域生活課より派遣される心理専門職員の助言を受け、支援に活かします。

ヒヤリハットや事故報告書を分析し、同種の事故が起きないように役立てるとともに、整理整頓や環境設定に留意し支援します。

### （3）衛生管理及び感染症対策

#### （ ）基本的な考え方

衛生的な生活が送れるように環境を整え、また利用者が衛生的な生活習慣を身につけられるように支援します。社会の感染情報も得ながら、施設内の衛生管理を実施します。

#### （ ）具体的な提案

東京都および世田谷区等から情報を収集し、感染症マニュアルを基にして、感染症罹患を未然に防げるように対策を実施します。

ご家庭との情報交換・連携により利用者の健康状態を把握し、感染症と疑われる状態を早期に発見し、園内での感染症拡大防止に努めます。

スタンダードプリコーション（標準予防策）に従い、衛生管理を行います。手洗い・うがいの徹底や、手すりやドアノブ・テーブルの消毒を実施します。また、消毒キットや加湿器等を各所に設置し、予防できる環境を整えます。

吐瀉物・排泄物処理は、職員だけでなく保護者への講習も行います。

利用者への感染症防止を目的として、外部研修の参加、書籍などの職員への啓発や、看護師によるOJTを実施します。

希望者には、内科健診時に嘱託医によるインフルエンザ予防接種を受けられる機会を設け、奨励します。

## 5 個人情報保護

( ) 基本的な考え方

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

( ) 具体的な提案

法人の定める「個人情報保護規定」「情報公開・開示規定」「ネットワークシステムの運営管理に関する規定」に基づき、組織的、人的、物理的、技術的安全管理措置を講じ、個人情報等の漏洩防止対策を実施します。個人情報の適切な取り扱いのため、ガイドラインを職員に周知し、またIT担当職員を指定し、情報漏洩を防止します。

施設で取り扱う個人情報は、利用者支援上特に必要な情報のみに限定し、従事職員の責任と権限を明確に定め管理・閲覧に対する制限を設けます。利用者、家族及び職員の個人情報を施設外へ持ち出すことを禁止し、データは施設内で一括管理します。

障害福祉サービス費請求事務については、担当職員を限定して業務に従事します。

個人情報漏洩が発覚した際には、状況の確認とともに、区・法人・関係機関に事態を報告し、インターネットに関した情報漏洩に対しては、専門機関に依頼し拡散防止策を講じます。また、再発防止のためのシステムを専門業者も含めて検討し実行します。

万が一、漏洩が発生した場合には、法人が加入している個人情報漏洩保険を用いて、誠意ある対応を実施します。

## 6 権利擁護

( ) 基本的な考え方

利用者主体で考える職員の支援姿勢の徹底に努めます。利用者が、その人らしく振舞えているか、その人の力が発揮できているか、安全や健康面での問題はないか、安心して充実した生活ができているか、地域での暮らしを継続するための総合的な支援体制が整っているかを常に意識し、利用者本人の立場で「感じ、考え、気づき、動く」姿勢で支援します。利用者の視点に立った支援を行い、その人らしい生活のリズムや思いに柔軟に対応できる支援体制を構築し利用者の人権を守ります。

( ) 具体的な提案

世田谷区の定める「利用者の人権を尊重する職員の基本姿勢」及び法人の定める「倫理規定」「就業規則」をはじめ、身体拘束の禁止も含めた「権利擁護の取り組み体制 虐待防止要綱」、ならびに施設の「倫理綱領」「行動規範」を職員に周知・徹底し、利用者の人権を守ります。

職員全体に対してあらゆる機会を通じて「利用者一人ひとりの個人の尊厳の保護」「利用者のプライバシーの保護」を遵守するよう周知・徹底するとともに第三者評価の受審等、外部および第三者の視点を常に意識しながら業務を遂行します。

施設の権利擁護委員会を中心に、虐待防止から接遇に関すること全てについて、全職員による定期的な自己チェックやそれを活かした学習の機会等を継続的に設けます。

権利擁護に関する外部研修を積極的に受講し、全職員に還元し共通認識をもちます。

保護者代表および第三者委員をメンバーにした虐待防止委員会を定期的  
に開催し、透明性のある委員会として機能させていきます。

【奥沢福祉園 虐待防止委員会】

（施設）委員長：施設長、委員：主任支援員、支援員複数名

（外部）委員：保護者会長、第三者委員

【虐待防止責任者：施設長 相談担当者：主任支援員】

## 7 苦情解決

### （ ）基本的な考え方

適切な支援提供および支援の質の向上のためには、利用者やご家族の意見が大切です。日々、丁寧なやり取りの中で建設的に対処し、苦情として上がる前に解決できるように取り組みます。万が一、苦情と云う形になった際は、誠意を持って対処し解決します。

### （ ）具体的な提案

利用者および家族が支援や相談にあたる職員に、直接苦情を言える関係を維持できるようにします。

法人の「利用者からの苦情解決実施要綱」およびその細則である「苦情解決実施要領」に基づき、苦情解決責任者・苦情受付責任者を配置し相談を受ける体制を整備します。その他にも学識経験者、地域の児童・民生委員等で構成される苦情解決第三者委員を設置し、現場を実際に訪れていただき、直接、利用者の声を聞いてもらい、気がついた改善点についてアドバイスしていただきます。

【苦情解決体制】

苦情解決責任者 施設長  
苦情受付責任 主任支援員  
苦情解決第三者委員 有識者および地区民生員  
法人苦情受付窓口 法人本部担当職員  
世田谷区関係相談・苦情窓口  
各総合支所保健福祉課（世田谷・北沢・玉川・砧・烏山）  
世田谷区保健福祉サービス苦情審査会  
東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局

苦情があった場合、統一された書式の下に日時・内容等を記入し、担当者を通じ施設長まで報告します。事案によっては苦情申出者のプライバシー保護に留意しながら、法人、苦情解決第三者委員他、関係者に通知し、具体的な改善、解決策について協議・対応をします。また、その改善策については、できるだけ迅速かつ具体的に苦情申出者に直接説明し、了解を得るようにします。

## 8 職員

### (1) 職員配置・人材育成

添付 様式 2 職員配置等（生活介護）  
様式 3 管理者（候補者）の経歴等  
様式 4 サービス管理者（候補者）の経歴等  
研修計画

#### ( ) 基本的な考え方

##### 【職員配置】

利用者および家族の満足が得られ質の高いサービスを提供していくには、適正な職員配置が必要になります。職員配置および職員数に関しては、障害者総合支援法の基準に則り、また法人との協議の上、適正な配置をもって利用者へのサービスを提供します。

##### 【人材育成】

個人の成長は組織の成長となり、利用者サービスを向上させ、付加サービスを創造します。職員が現在および将来の職務を遂行する上で必要な能力を獲得することにより、福祉環境の変化に即応し、質の高いサービスと障害者福祉の向上に資することを目的とする法人の研修要綱に基づき、法人および施設独自の研修計画を実施していきます。能力開発人事制度（人事考課制度）とあわせ、人材育成を実施します。

#### ( ) 具体的な提案

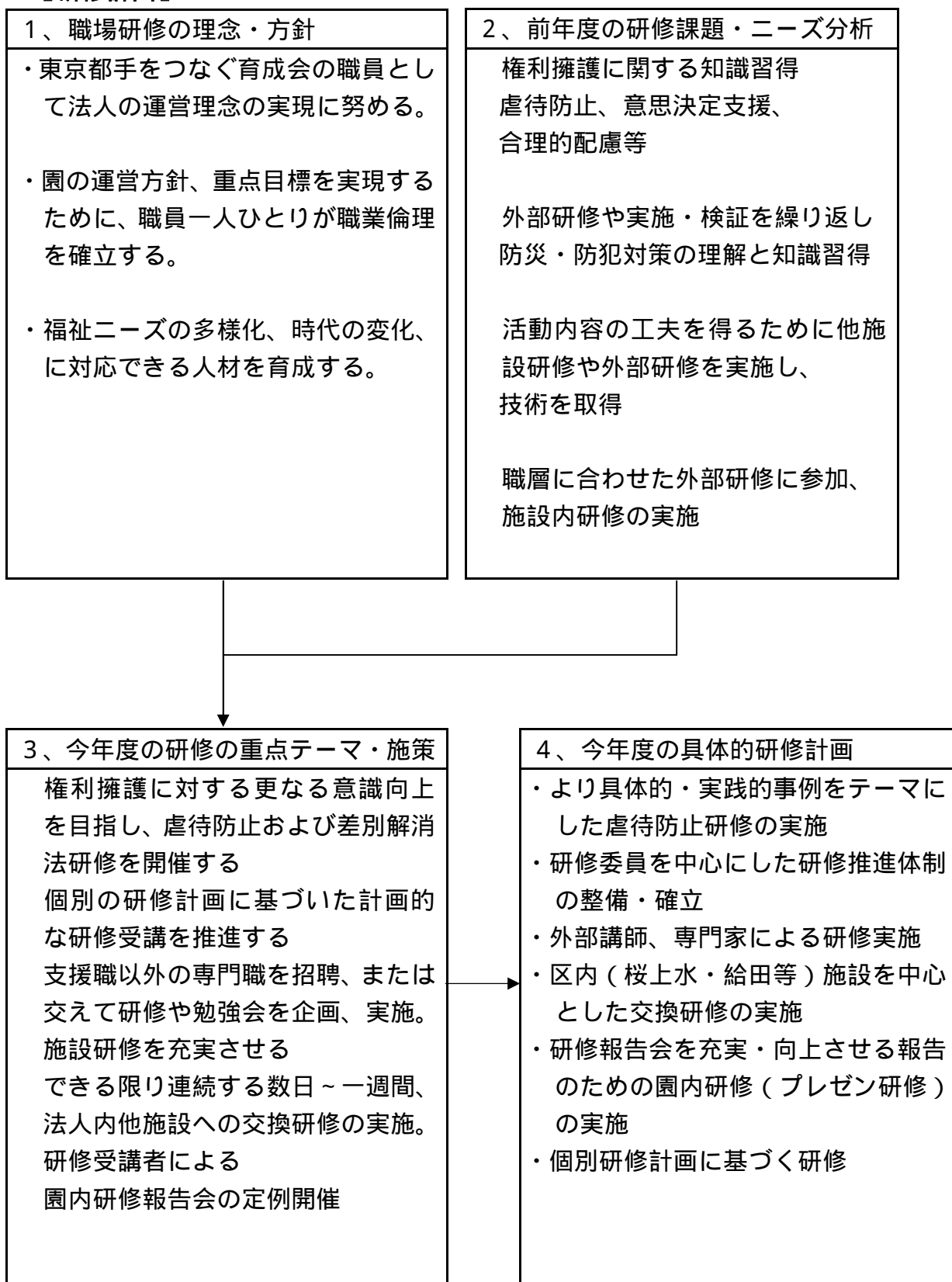
- 研修制度を充実させます。
- ・法人の研修要綱に沿って、法人の集合研修（職層研修・職能研修・特別研修）に積極的に参加していきます。
  - ・職員個々の研修計画を作成し、計画に沿ったOJT・OFF-JT、および資格取得に向けた自己研鑽研修により、個々の知識・技量および意欲の向上に繋がります。
  - ・習得度評価表の活用や職層に応じたトレーナー制度など、適宜工夫しOJTを実施します。
  - ・施設の研修委員会を中心に、個人への外部研修の奨励および報告会・学習会の機会を設け、全体への知識還元をします。
  - ・研修委員会を中心に内部研修を企画し、施設としての共通認識を図れるようにします。内容は、権利擁護等全職員に必要なものから、アンケートによりグループニーズ・個人ニーズ等に応じ、幅広く企画します。必要に応じて外部より講師を招聘します。
- 能力開発人事制度（人事考課制度）を有効に活用します。
- ・法人および施設の使命、目的達成のため、職員の能力開発に取り組んでいきます。スキルアップ、支援技術の向上など狭義のものだけに捉われず、利用者支援を通しての個人の成長と互いの高めあいによって生まれる、広い意味での能力開発を実施します。

## 職員配置等（生活介護）

職種	職員数 24名			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名 (1名)【 】	( )【 】	1名 (1名)【 】	
サービス管理責任者	1名 (1名)【 】	( )【 】	1名 (1名)【 】	
生活支援員	15名 (15名)【 】	2名 (2名)【 】	17名 (17名)【 】	
看護職員	1名 (1名)【 】	( )【 】	1名 (1名)【 】	
医師	( )【 】	2名 (2名)【名】	2名 (2名)【 】	嘱託医 内科、精神科
その他	栄養士	1名 ( )【 】	1名 (1名)【 】	
	事務	1名 (1名)【 】	( )【 】	1名 (1名)【 】
		( )【 】	( )【 】	( )【 】



## 【研修計画】



(2) 働きやすい環境づくり

( ) 基本的な考え方

職員が身体的にも精神的にも健全であり、また継続して就業できることが福祉および支援の質の保証に直結することから、法人および施設は各種対策を講じ、適切な労務管理とともに、職員が働きやすい環境を作ります。

( ) 具体的な提案

全職員に対し法律に定められた定期健康診断を実施します。また、嘱託医とも連携し、相談を受ける機会等、必要に応じた個別対応を行います。衛生推進者を置き、職員の危険または健康を防止するための措置に関する事柄等、職員が安心して業務にあたるよう取り組みます。

配置看護師が相談に応じ、医療機関紹介等を行います。

日ごろから職員の動向に気を配るとともに、会話の機会を大切に、メンタルヘルスに配慮します。必要に応じ、法人が契約しているカウンセリングセンターの無料相談窓口を活用できるよう、周知ポスターを常時掲示します。(東京メンタルヘルス・カウンセリングセンター)

メンタル面で不調者が出た場合、管理者は深刻化に至らぬよう、対応等についてメンタルヘルス指定相談医の相談窓口を活用します。

(株式会社HL&E 橋本大彦医師)

法人の実施規程に基づき、ストレスチェック制度を活用します。

【ストレスチェック制度体制】

制度担当者：法人本部事務局長 制度実施者：株式会社HL&E

実施事務担当者：法人事務局人事労務部門職員のみ

面接指導医担当医師：法人指定医

ワークライフバランスを推進し、「仕事」と「プライベート」双方の調和をとり、その両方が充実させられるよう、時間外労働の削減および有給休暇取得率アップに向け取り組みます。

- ・時間外労働計画書を一人ひとりが作成し、業務量の把握と効率的時間運用を意識できるようにします。
- ・上席は全体の業務バランスを管理し、業務見直しや削減を行います。男女共に、育児休業や介護休業制度等が使い易い理解ある風土を維持し、それぞれの就業生活・就業人生が豊であるように協力し合います。職員一人ひとりが、自他の労働者としての尊厳や人格を守り、また風通しのよい職場風土を形成する担い手としての自覚を持ち、能力を十分に発揮できるように、各種ハラスメント防止の対策を講じます。
- ・就業規則等の周知とともに、各種ハラスメントに関する学習会等を行い、組織の一員として職員は各種のハラスメント防止に努めます。

- ・ハラスメント発生時は、法人のハラスメント対応マニュアルに基づき、必要な措置を迅速に講じます。

【ハラスメント対応体制】

対応責任者：法人本部事務局長      法人本部相談窓口：担当職員  
施設相談窓口（対策受付）担当：職員男女各1名

9 運営管理の効率化の提案(給食、維持管理、送迎バス等)

( ) 基本的な考え方

住民サービスの向上や経費の節減等、効率化を図ることを目的としている指定管理者制度の趣旨に従い、利用者へのサービスの向上と運営管理の効率化を実施します。効率化は削減だけに注目するのではなく、削減の結果が有効に利用者や家族へ還元されより質の高い支援につながるような視点を持ちます。

( ) 具体的な提案

送迎バスについて、日々の送迎に加え、行事や日中活動での利用、また利用者が近隣の地域資源を利用する際にも、通常送迎に支障の出ない範囲で活用し、効率的・合理的な運用を実施していきます。

園の日常清掃について、民間の業者でなく、玉川地域の障害者就労継続A型事業所(精神障害者支援)に委託することで、経費削減と就労の場の提供を行います。

保守委託等の決定にあたっては、入札や見積競争、価格交渉等により費用高騰抑制や縮減につなげます。

建物躯体や設備、備品・物品等については、その使用頻度や保守・保管状況等において適切な管理を実施することで、修繕費・購入費の抑制につなげます。

法人のスケールメリットを活かし、安価や値引き率の高い業者から事務消耗品等の物品購入が出来るようにします。

日頃から節約とリサイクルの意識を全職員に周知・徹底し、光熱水費や事務消耗品等の使用や再利用への意識を醸成し、費用削減につなげます。

PCでのデータ整理やLANの活用にて、紙資源使用を削減するとともに、ファイリングの工夫等で資料活用をさらにしやすくしたり、また業務の見直しを繰り返す等で業務省力化をはかり、時間外業務手当ての抑制につなげます。

## 10 「障害者差別解消法」に対応した取り組み（周知方法含む）

### （ ）基本的な考え方

「せたがやノーマライゼーションプラン」の基本理念、および法人ミッション・施設サブミッション実現のために、「合理的配慮の提供」のみならず、社会的障壁除去に関する取り組みを、障害児者の地域生活が豊かに広がるように実践します。

### （ ）具体的な提案

法および東京都条令の説明やリーフレット配布等を、地域をとりまく様々な場所や人に対して行い、理解促進を図ります。

次世代育成として、学生等の若い世代を中心に、障害児者への理解促進とあわせて、社会の責務としてある法（条例）を伝える等の啓発活動を積極的に行います。

区および多方面の具体的事例情報を収集し、学びを深め活かします。特に合理的配慮については、工夫点等これまでにない発想も必要なことから、研修等を積極的に受講します。

利用者・ご家庭にも、区および多方面の具体的事例情報を定期的に提供し、学んでいただけるように働きかけます。

法・条例を遵守し、「不当な差別的取り扱い」をしないことは勿論のこと、権利擁護委員会等で研修や学習会を開き、職員の意識と質の向上につなげます。

利用者およびご家族とは、平素より情報交換を行い「合理的配慮」や「不当な差別的取り扱い」について、苦情等の訴えにつながらないように対応します。万が一、苦情等に繋がった場合は、法人および区との連携の下、苦情解決対応に誠実にあたります。

## 11 その他（独自の提案）

### （ ）基本的な考え方

施設運営は、一拠点で完結するものではなく、地域の協力があってこそ、安心・安全そして様々なサービス提供を実現するものであることから、各機関や人との連携を大切に事業に取り組みます。

### （ ）具体的な提案

同法人施設間の連携による運営

区内にある同法人施設（通所5施設および生活支援ホーム世田谷、グループホームえにし、まつばらけやき相談支援事業所）と連携し、施設間での情報の共有および人材育成等で相互協力を行い、安定した運営を行います。

#### 緊急時一時保護

地域の他事業所の利用を優先して頂きながら、最終の防波堤的な役割として、利用者の地域生活支援の一助として、緊急時一時保護事業（法人自主事業）を実施します。

#### シルバー人材との連携

地区社会福祉協議会、あんしんすこやかセンター、民生児童委員、地域商店会および保護者等の協力を得ながら、シルバーボランティア人材の掘り起こしを行い、日中活動のお手伝い等をして頂く中で、やりがいや達成感を感じていただくとともに、園および障害者への理解を拡大します。共生社会実現のための一助となるよう取り組みます。