

社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ

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

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

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

「ひろげる」

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

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

「ふかめる」

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

すきっぷは開設から20年以上を経過し、利用者、OBOGを取り巻く家庭環境、生活環境が変化しており、その課題は多様化している。そのような支援ニーズに応じたサービス提供はフォーマル・インフォーマルにとどまることなく柔軟に提供していく必要がある。多様なニーズに応じることのできるサービス提供体制を整備していくと共に、職員個々の支援スキルの向上に取り組む。

「つなげる」

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

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

(2) 今後5ヵ年の重点目標

通所利用者への支援について

利用者の就職への希望の実現のため、利用者・家族のニーズをくみ取り、

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

OBOGへの支援について

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

関係機関との連携について

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

地域との連携について

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

人材育成

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

2 事業内容

(1) 支援方針

基本的な考え方

「私たちは、利用者が自分のもてる力を発揮し、職業人として自立することを支援します」(就労移行支援事業)

「私たちは、利用者が自分のもてる力を発揮し、職業人として自立し、安定

した職業生活を継続して送ることができるようにあらゆる面から支援します」
(すきっぷ就労相談室)

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

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

適切なサービスの提供により、利用者や家族に満足していただけるようにする。

サービスの提供のあり方を職員全員が意識し、実践する仕組みをとる。

具体的な提案

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

(2) 個別支援計画

基本的な考え方

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

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

() 具体的な提案

利用者が現段階でできていることは何か、就労に向けて取り組まなくてはならないことは何かを知るために、職業準備性のピラミッドに準拠した「精密評価」に基づき評価する。

伸びた点の確認によって自己肯定感を得ると共に、短期と長期プランを考える。関係者全員で共通認識し、全員で利用者をバックアップしていく主旨に基づいて作成する。

なお、利用開始時に「初期個別支援計画」を作成し、その後「個別目標・支援プログラム」を2ヵ月ごとに作成する。

(3) 活動プログラム(週間・月間等)

() 基本的な考え方

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

() 具体的な提案

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

週日課

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

1日の流れ(月・火・木・金)

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

1日の流れ(水)

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

(4) 食事(給食)

() 基本的な考え方

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

() 具体的な提案

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

具体的には、好き嫌いの克服、バランスのよい食事のとり方といった栄養面に関すること、箸の使い方や食器の持ち方、食べ方などの食事のマナーに関すること、コミュニケーションを取りながら楽しく食事をとること、食事場面も就労準備訓練の一環と捉え、より好感のもたれる人となるような支援を行う。

(5) 利用者の高齢化への対応

() 基本的な考え方

すきっぷ利用者の平均年齢は、例年20代半ばである。新規利用者の年間総人数は平均20名弱で、その多くは特別支援学校の新卒者である。そのため、現在通所中の利用者の高齢化は課題とはなっていないが、すきっぷから就労したOBOGの高齢化は課題となっている。

平成10年の開設から20年強が経過し、長い者は就労20年目の者もいる。そのような中では同居の親の高齢化、本人の高齢化による生活環境の変化、体調の変化などによる課題が発生している。

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

() 具体的な提案

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

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

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

(6) 作業活動（創作活動を含む）

() 基本的な考え方

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

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

就労に向けた必要なスキル習得は具体的には、「遅刻・欠勤をしない」「あいさつや職場に相応しい言葉遣い」「質問報告」「就労意欲」などを旨とする。

基本的な就労スキルの習得及び向上を図るだけではなく、作業場面をと

して、利用者の職業特性をみる方法としても作業活動を位置づける。

「作業班の特徴」

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

() 具体的な提案

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

(7) 作業活動以外の所内活動

() 基本的な考え方

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

また、年8回程度の施設開放による活動、年4回程度のアフター5(18時～20時)の活動を行い、「本人主体の活動支援」「余暇活動支援」「定着支援」とする。

<生活活動で伝えたい四つの視点>

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

() 具体的な提案

生活活動は、毎週水曜日の午前中に、小グループに分かれ、單元ごとの学習を行う。單元は「仕事の準備」「就職活動」「生活」「コミュニケーション」「余暇」の5單元を提供する。

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

土曜日開放の活動(年8回程度)は、「フレンドパーク」と称し、現利用者、就職者などの施設利用終了者、就労相談室登録者を対象とした活動を行う。「お花見」「お菓子づくり」「スポーツ大会」など毎回テーマを決め、「本人主体の活動支援」「余暇活動支援」「定着支援」を目的として支援を行う。

(8) 所外活動

() 基本的な考え方

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

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

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

() 具体的な提案

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

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

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

(9) 行事(祭り、バスハイク等)

() 基本的な考え方

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

() 具体的な提案

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

秋祭りでは、利用者自身が地域の方々にサービスを提供する側となり、模擬店やステージ、ゲームコーナーなどを運営し他者に楽しんでいただく喜び

を経験する。

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

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

(10) 就労支援の取組み

() 基本的な考え方

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

() 具体的な提案

通所部門（就労移行支援）では、以下のプロセスを踏んだ訓練を行う。

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

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

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

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

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

3 家族や地域との連携

(1) 家族との連携

() 基本的な考え方

利用者への支援同様に家族への支援を積極的に行い、満足が得られるサービス内容を提供する。

() 具体的な提案

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

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

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

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

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

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

(2) 地域との交流・連携

() 基本的な考え方

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

() 具体的な提案

施設行事や地域行事へ相互に参加し、地域の中にある施設としての存在感を示す。

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

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

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

分室クローバーでは、世田谷線つまみ食いウォーキングでのスタンプブースに参加し、利用者と共にスタンプ係を担うことで地域行事への貢献を行う。

(3) ボランティア活用

() 基本的な考え方

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

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

() 具体的な提案

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

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

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

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

4. 危機管理

(1) 災害対策・防犯対策

() 基本的な考え方

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

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

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

() 具体的な提案

災害時マニュアルに基づき、防災物品の整理、避難時食料等の確認をする。定期的な防災訓練を職員、利用者共に行い、防災への意識を高め、災害時の迅速な対応につなげる。

防犯対策としては、防犯カメラによる常時録画、インターホンによる来所

者の確認、玄関の施錠による侵入者対策を取る。また、玄関脇に催涙スプレーを用意し、侵入者への対策を講じると共に、緊急時の連絡体制を整備しておく。

(2) 健康管理

() 基本的な考え方

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

() 具体的な提案

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

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

(3) 衛生管理及び感染症対策

() 基本的な考え方

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

() 具体的な提案

利用者個々の予防への取り組みとしては、生活活動において年2回、食中毒、感染症等の学習機会を設ける。作業班では手洗い指導をし、手指の消毒までを意識付けする。給食時には、洗面所での手洗いを励行し、手洗いの様子を観察して必要時に応じて正しい洗い方を指導する。

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

の道具を用いて行う。

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

5 個人情報保護

() 基本的な考え方

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

() 具体的な提案

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

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

6 権利擁護

() 基本的な考え方

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

職員の権利擁護に対する意識付けとして、利用者本位の支援姿勢を徹底する。利用者が、安心安全にその人らしく生活できているか、自身の希望を叶えるための支援を受けることができているかという点を常に確認する。

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

() 具体的な提案

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

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

7 苦情解決

() 基本的な考え方

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

() 具体的な提案

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

8 職員

(1) 職員配置・人材育成

添付（様式2：職員配置等）

（様式3：管理者の経歴等）

（様式4：サービス管理責任者の経歴等）

() 基本的な考え方

職員配置については、法人人事とも協議の上、適正な配置を行う。また、配置後の職員の人材育成に力を入れ質の高い職員集団をつくり、質の高い職員による質の高いサービスの提供を目指す。

職員の質として重視するものは、「人権感覚」と「就労支援に関する知識とスキル」である。これらのテーマを系統的に積み重ねていくことができるように研修を実施する。

() 具体的な提案

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

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

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

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

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

所外研修例 育成会関連：都育成会、世田谷親の会、都育成会職層別研修
就労支援研修：世田谷区、東京都、高障機構等主催

職員配置等（就労移行支援）

職種	職員数			資格等
	常勤 (専従)【兼務】	非常勤 (専従)【兼務】	計 (専従)【兼務】	
管理者	(1)【 1 】	()【 】	(1)【 1 】	社会福祉士 精神保健福祉士 介護福祉士
サービス管理責任者	(1)【 】	()【 】	(1)【 】	社会福祉主事 認定心理士
就労支援員	(3)【 2 】	()【 】	()【 】	
職業指導員	(2)【 】	(4)【 】	()【 】	社会福祉士 1 名
生活支援員	(5)【 2 】	()【 】	()【 】	社会福祉士 3 名 精神保健福祉士 2 名
看護職員	()【 】	(1)【 】	(1)【 】	月 8 回勤務
医師	()【 】	(1)【 】	(1)【 】	月 2 回勤務
その他	栄養士	()【 】	(1)【 】	週 4 回勤務
	主任支援員	(1)【 】	()【 】	(1)【 】
	嘱託医	()【 】	(1)【 】	()【 】

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

様式 2

職員配置等（就労定着支援）

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

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

(2) 働きやすい環境づくり

() 基本的な考え方

職員自身が身体的にも精神的にも、安定して健やかな生活を送ることのできるようワークライフバランスを重視した職場環境を整備する。

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

() 具体的な提案

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

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

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

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

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

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

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

() 具体的な提案

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

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

10 障害者差別解消法に対応した取り組み

() 基本的な考え方

差別解消法の趣旨や日常の中にある差別を知ってもらえるよう取り組む。差別を受けた際に甘んじて受け入れることなく、相談したり然るべき機関に訴えたりするなどの、対抗できるスキルを身に付けられるよう支援する。

() 具体的な提案

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

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

1 1 独自の提案（特にPRしたい点）

() 基本的な考え方

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

() 具体的な提案

ひとりでも多くの障害者が、希望する就職先に就職できるよう、既存の求人にとらわれずに利用者の希望を最優先して求人検索、職場開拓を行う。就労相談室と併せ、5年間で130名以上の新規就職者の実現を目指す。

就職後は、安定した職業生活及び地域生活を送ることができるよう、定着支援については期限を切らずに継続させる。また、必要に応じて生活に必要な支援を行い、充実した地域生活を送ることができるよう、福祉サービスの利用等の支援を行う。

生活支援にあたっては、相談支援事業所、総合支所保健福祉課と連携して支援を行い、その際には利用者ニーズを適切に伝えるなど、利用者のアドボケイターとして利用者の利益を最優先とした支援を行う。

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