

令和2年7月2日
保健福祉政策部
高齢福祉部
障害福祉部

令和元年度指定管理施設に係る事業報告について
(福祉保健常任委員会所管分)

1. 主旨

区では、「世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドライン」に基づき、指定管理者制度の透明性をより一層高めるため、毎年度指定管理者より区に提出されている事業報告の内容を整理等し、公表している。

今般、令和元年度の事業報告が、指定管理者より区に提出されたので、別紙のとおり報告する。

2. 対象施設(福祉保健常任委員会所管分)

24施設

内訳 裏面のとおり

3. 内容(共通項目)

- ・ 業務実績、利用状況に関する事項
- ・ 指定管理に関する業務の収支
- ・ 事業計画書で提案した事業等の実施状況
- ・ 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)
- ・ 事業実績の評価(施設所管課による評価)

4. 公表方法

区ホームページに掲載するとともに、区政情報センター、区政情報コーナーに閲覧冊子を備える。

対象施設（福祉保健常任委員会所管分）

ページ	施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
6	保健センター	(公財)世田谷区保健センター	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	保健福祉政策部 保健医療福祉推 進課
14	特別養護老人ホーム芦花ホーム	(社福)世田谷区社会福祉事業団	平成29年4月1日～ 令和3年3月31日	高齢福祉部 高齢福祉課
22	特別養護老人ホーム上北沢ホーム	(社福)世田谷区社会福祉事業団	平成29年4月1日～ 令和3年3月31日	
29	特別養護老人ホームきたざわ苑	(社福)正吉福祉会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
38	高齢者在宅復帰施設ほのぼの	(社福)古木会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
44	高齢福祉部高齢福祉課所管分「苦情・事故報告一覧」			
45	ほほえみ経堂	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	障害福祉部 障害者地域生活課
51	すまいる梅丘	NPO法人 ワーカーズコープ	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
58	三宿つくしんぼホーム	(社福)全国重症心身障害児(者)を 守る会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
65	駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
72	桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
79	奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
87	九品仏生活実習所	(社福)武蔵野会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
95	千歳台福祉園	(社福)せたがや櫻の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
102	給田福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
109	岡本福祉作業ホーム	(社福)泉会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
119	障害者就労支援センターすきっぱ	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
127	下馬福祉工房	(社福)せたがや櫻の木会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
134	世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	
141	玉川福祉作業所	(社福)大三島育徳会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
148	砧工房	(社福)東京都手をつなぐ育成会	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	
158	烏山福祉作業所	(社福)武蔵野会	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	
164	梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人 ウッドペッカーの森	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
172	松原けやき寮	(社福)東京都手をつなぐ育成会	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
178	身体障害者自立体験ホームなかまっち	NPO法人 つどい	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
185	障害福祉部障害者地域生活課所管分「苦情・事故報告一覧」			

対象施設（区民生活常任委員会所管分）

参考資料

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
世田谷区民会館	(株)世田谷サービス公社	平成31年4月1日～ 令和2年3月31日	世田谷総合支所 地域振興課
世田谷区民会館別館(三茶 しゃれなあとホール)	(株)世田谷サービス公社	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
スカイキャロット展望ロ ビー	(株)ホテルオークラエンタープ ライズ	平成29年10月1日～ 令和5年3月31日	
太子堂区民センター	太子堂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
弦巻区民センター	弦巻区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
宮坂区民センター	宮坂区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
桜丘区民センター	桜丘区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
北沢区民会館(北沢タウン ホール)	(株)世田谷サービス公社	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日	北沢総合支所 地域振興課
北沢区民会館別館(梅丘パ ークホール)	(株)世田谷サービス公社	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	
代田区民センター	代田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
玉川区民会館別館(上用賀 アートホール)	(株)共立	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	玉川総合支所 地域振興課
奥沢区民センター	奥沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
玉川台区民センター	玉川台区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
深沢区民センター	深沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
砧区民会館(成城ホール)	(株)世田谷サービス公社	平成31年4月1日～ 令和5年3月31日	砧総合支所 地域振興課
鎌田区民センター	鎌田区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
区民斎場(みどり会館)	(株)JA東京中央セレモニーセ ンター	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日	烏山総合支所 地域振興課
上北沢区民センター	上北沢区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	
粕谷区民センター	粕谷区民センター運営協議会	平成31年4月1日～ 令和6年3月31日	

烏山区民会館・区民センター	烏山区民センター運営協議会	平成 31 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 31 日	
ひだまり友遊会館	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 令和 2 年 3 月 31 日	生活文化政策部 市民活動・生涯現役推進課
老人休養ホームふじみ荘	シダックス大新東ヒューマンサービス(株)	平成 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日	
健康増進・交流施設	(株)オーエンス	平成 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 5 年 3 月 31 日	
世田谷美術館	(公財)せたがや文化財団	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日	生活文化政策部 文化・芸術振興課
世田谷文学館	(公財)せたがや文化財団	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日	
世田谷文化生活情報センター	(公財)せたがや文化財団	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日	
区民健康村	(株)世田谷川場ふるさと公社	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと交流課

対象施設(都市整備常任委員会所管分)

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
区営住宅 50 団地 (都から移管及び区建設 37 団地、 借上げ 13 団地) 区立住宅 13 団地 (特定公共賃貸住宅 2 団地、 ファミリー住宅 6 団地 高齢者借上げ集合住宅 5 団地) 計 63 施設	株式会社東急コミュニティー	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日	都市整備政策部 住宅管理課

対象施設(文教常任委員会所管分)

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
経堂図書館	世田谷 TRC グループ	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日	生涯学習部 中央図書館

対象施設(オリンピック・パラリンピック等特別委員会所管分)

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
総合運動場及び大蔵第二運動場	(公財)世田谷区スポーツ振興財団	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日	スポーツ推進部 スポーツ推進課
千歳温水プール	(公財)世田谷区スポーツ振興財団	平成 31 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 31 日	
北烏山地区体育室	(株)リパティヒル	平成 28 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日	

対象施設（公共交通機関対策等特別委員会所管分）

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
区立駒沢自転車等駐車場ほか 5 1 施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成 28 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日	土木部 交通安全自転車課
区立下北沢東自転車等駐車場	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成 30 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日	土木部 交通安全自転車課
区立駒沢第二自転車等駐車場 区立千歳船橋西自転車等駐車場	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成 30 年 11 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日	土木部 交通安全自転車課
区立桜上水南レンタサイクルポート ほか 7 施設	公益社団法人 世田谷区シルバー人材センター	平成 28 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 31 日	土木部 交通安全自転車課

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立保健センター

施設住所：世田谷区三軒茶屋 2 - 53 - 16

(2) 指定管理情報

指定管理者：公益財団法人世田谷区保健センター

指定期間：平成 31 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 区立保健センター維持管理運営事業

区立保健センターの指定管理者として、区立保健センター施設・設備並びに物品の維持管理運営に関する事務を実施した。

(2) がん対策事業

胃がん検診受付センター

検診項目	事業実績
胃がん検診（エックス線）	4,384 件
胃がん検診（内視鏡）	11,091 件

胃がん検診

40 歳以上の区民を対象に、保健センターの施設内及び 2 台の検診車により区内各所で胃エックス線撮影による胃がん検診と 50 歳以上の区民（2 年に 1 回）を対象とした内視鏡検査による胃がん検診を実施した。

検診項目	事業実績	がん発見数
胃がん検診	440 回	5 人
	4,038 人	
胃内視鏡検診	36 回	0 人
	155 人	

乳がん検診

40 歳以上の区民（女性）を対象に行われている乳がん検診において、視触診、マンモグラフィ（乳房 X 線撮影）受託機関として撮影及び読影を実施した。

検診項目	事業実績	
乳がん検診	171 回	
	検診 内容	マンモグラフィのみ 225 人
		視触診・マンモグラフィ 1,093 人

がん検診等精度管理

区が対策型検診として実施した5つのがん検診（胃・大腸・肺・乳・子宮）及び胃がんリスク検査について、精度管理（事業評価）を行った。

事業項目	事業実績
胃がん検診精度管理（センター実施）精密	520件
胃がん検診精度管理（医師会実施）一次	6,770件
胃がん検診精度管理（医師会実施）精密	76件
乳がん検診精度管理（センター実施）精密	54件
乳がん検診精度管理（医師会実施）一次	19,971件
乳がん検診精度管理（医師会実施）精密	1,408件
大腸がん検診（センター実施）精密	387件
大腸がん検診（医師会実施）一次	46,710件
大腸がん検診（医師会実施）精密	1,619件
子宮がん検診（医師会実施）一次	34,461件
子宮がん検診（医師会実施）精密	429件
肺がん検診（医師会実施）一次	58,840件
肺がん検診（医師会実施）精密	1,370件
胃がんリスク検査集計（医師会実施）一次	8,236件
胃がんリスク検査集計（医師会実施）精密	927件

がん相談コーナー

がん患者とその家族などに対して、がんの不安や治療などの各種相談に対応した。対面相談及び電話相談は看護師による専門相談を実施した。また、がん体験者によるピア相談の実施、就労世代の支援として社会保険労務士と看護師による就労相談を対面相談と同時に実施した。さらに、地域での出張相談として社会保険労務士会世田谷支部の年金・労働相談会と連携して行った。

事業項目	事業実績	
対面相談	21回 24件	
電話相談	45回 23件	
就労相談	施設内（対面相談の再掲）	3回 5件
	出張型	1回 3件

（3）健康増進事業

健康度測定・再測定、運動負荷測定、健康増進指導

健康の維持及び積極的増進を図るため、18歳以上の区民を対象として、健康度測定・再測定、運動負荷測定、健康増進指導を実施した。また、健康度測定の結果に基づく生活習慣病予防やこころの健康等をテーマにした教室を開催し、壮年期世代を対象に土曜・夜間も実施した。

事業名	事業実績数
健康度測定・運動負荷測定	1,465人
健康増進指導	延 10,402人

保健センターからの専門職員派遣による地域での健康づくり支援

ア．実地指導・健康づくり支援

区の依頼により、地区での健康教室や自主グループ活動に運動指導員等を派遣した。また、地域で行われる健康づくりに関する行事等に協力し、区民の健康づくり活動を支援した。

事業名	事業実績数
実地指導・健康づくり支援	1,209 回

イ．地域健康出前講座・壮年期対象地域講座・職場のげんき力アップ

地域へ出向き、体脂肪量や骨格筋肉量の測定等とともにメタボリックシンドローム予防や介護予防に対する意識を高める講座、スポーツ振興財団等と連携して壮年期対象地域講座等を開催した。

事業名	事業実績数
出張健康チェック・出前講座・健康応援団	16 回
壮年期対象地域講座	8 回
職場のげんき力アップ	5 社

ウ．健康づくり支援リーダーの養成・活動支援

地域の健康づくりグループに対し、保健センターの運動指導員に代わって体操等を指導する区民ボランティアリーダーを養成し、自主的な健康づくり活動を支援した。

事業名	事業実績数
リーダー養成	9 人
研修会（講座）	10 回
研修会（指導実習）	29 人
リーダー交流会・リーダー実地指導	300 回

エ．生活習慣病の重度化予防を推進する取り組み

生活習慣病のリスクがある区民を対象に合併症の発症や症状進行等、重度化予防のための事業を医師会及び国保年金課、全国健康保険協会東京支部と連携しながら展開した。

事業名	事業実績数
重症化予防対策	12 回 32 人

オ．障害者の健康支援プログラム

新たに障害者の体力の維持向上等を目的に、リハビリ・スポーツ講座を烏山区民センター、千歳温水プール集会室で実施した。

事業項目	事業実績
リハビリ・スポーツ講座	10 回

(4) 障害者相談支援事業

区の梅ヶ丘拠点整備に伴い、平成 31 年 3 月末で閉所した区立総合福祉センターで実施していた障害者に関する総合的な相談等について、障害者相談支援事業として新たな事業体系により実施した。

障害者専門相談

ア．専門相談・評価・検査

事業項目		事業実績
専門相談・評価・検査	実人員	622 人
	延人員	1,209 人

イ．障害者施設等への技術支援

事業項目	事業実績
技術支援	301 回

ウ．講座・研修・ネットワーク支援

事業項目	事業実績
関連機関との連絡会等	27 回

乳幼児育成相談

ア．発達・発育に関する評価、助言

事業項目		事業実績
相談業務	電話・来所相談	847 人
	インテーク	367 人
専門評価	個別評価	630 人 (延べ 1,525 人)
	集団評価	87 人 (延べ 900 人)

イ．児童関係機関との連携及び地域支援

事業項目	事業実績
関連機関との連絡会等	41 回
技術支援	117 回

ウ．高次脳機能障害相談支援

事業項目	事業実績
相談・評価	189 人 (延べ 823 人)
人材育成	31 人 (延べ 175 人)

(5) 危機管理

世田谷区立保健センター全館の消防訓練を世田谷区医師会及び看護学校とともに合同で実施し、自衛消火手順及び通報手順の確認、避難誘導及び消火器の使用講習を行った。また、職員全員に救命講習を受講させた。施設面では起工 43 年目を迎え、利用者の安全第一に老朽化に対応する補修を進めた。

(6) 職員研修等の実施

財団のマンパワーを確保するために、再任用制度や契約職員制度の運用に努めるとともに、「財団職員人事組織計画」を実行し、採用時・昇任時の研修を職場内で実施するほか、外部委託等を活用した研修を実施した。さらに、専門研修として健康運動指導士養成講習の受講(1 名)、関東消化器内視鏡技師学会の参加(5 名)など、職員の専門技術育成に努めた。

(7) 区立保健センターの移転

区民サービスを低下させないよう事業休止期間を極力短くする等、配慮しながら「うめとぴあ」への移転を円滑に進め、区立保健センター(三軒茶屋)及び分室(梅丘分庁舎)とも3月中に移転した。

(8) その他(苦情件数、事故件数)

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	・指定管理事業における苦情等は発生していない。
事故	0件	・指定管理事業における事故等は発生していない。

発生した場合には保健センター全体で周知等により情報を共有し、対応改善や再発防止に努めている。

3 指定管理に関する業務の収支

(単位:円)

項目	金額	備考
収入計	879,990,400	
受託事業収入	879,990,400	区指定管理料
支出計	879,990,400	
人件費	612,440,000	管理運営、がん対策・健康増進、障害者相談支援事業従事者
事業費	267,550,400	管理運営、がん対策・健康増進、障害者相談支援事業経費
収入 - 支出	0	

4 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 胃がん検診

令和元年度はエックス線については検診車を含め延 440 回検診を実施し、4,038 名が受診した。実績としては、受診者数が計画数(10,000 人)を下回る結果となった。これは、平成 29 年度より実施されている内視鏡検診への受診移行が大きな要因と推察する。

内視鏡検診の達成率は 77.5%で、50 歳以上が対象で 2 年に 1 回の受診となること及び区内医療機関での内視鏡検診の受診者の増加が影響している。

(2) 乳がん検診

視触診・マンモグラフィについては、同時受診の利便性により目標数(1,000 人)を達成したが、マンモグラフィのみの達成率は 52.3%となっている。

(3) 地域での健康づくり支援

健康づくり支援では、世田谷区生活習慣病対策検討会や世田谷区地域の食環境づくり推進部会へ運動指導員・栄養士等の専門職員を 101 回派遣した。また、長期継続自主団体を支援するため地域交流会を開催するなど、区民主体の健康づくり活動を支援した。

(4) 生活習慣病重度化予防

区及び世田谷区・玉川両医師会との連携事業で、平成 30 年度までの「地域出張健康測定・個別相談会」を見直し、令和元年度から「派遣型集団指導」の実施回数を 8 回から 12 回に増やしたが、参加者は伸びなかった。また、「個別指導」は、派遣型集団指導の欠席者や派遣型集団指導修了後の方まで対象を拡大したが、実績はなかった。

(5) 障害者の健康支援プログラム

令和元年度の新規事業として、障害者の体力維持向上などを目指し、リハビリ・スポーツ教室を開始し、計画どおり 10 回実施した。

(6) 情報発信ステーション機能の充実

区民の健康づくりに関する情報発信ステーション機能の充実については、ホームページをさ

らにわかりやすく、また例規類集の掲載など法人の透明性を向上させるとともに、健康情報紙「げんき人」タブロイド判（新聞折り込み）では年4回のうち3月発行は移転特集号とし区民への情報発信に努めた。また、SNSを使った広報活動で、若年利用者増に向けた情報発信を行っている。

5 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 維持管理運営事業については、利用の多い高齢者の安心・安全を第一に、施設・設備の維持、補修を行った。また花と緑の溢れた保健センターを目指し、地域ボランティアによる協力のもと花壇整備・維持など、利用者の視点に立ったホスピタリティ溢れる施設の実現に努めた。

(2) 胃がん検診（エックス線）については計画(10,000人)を達成できなかったが、区内約60ヶ所での検診車実施を含め、実施回数は区民の利便性を考慮しながら実施した。29年度から開始した胃がん検診（内視鏡）については、ほぼ計画(200人)どおりの達成率であった。また、医療機関等との連携により精密検査等の結果を集約（精度管理）し、未受診者への受診勧奨等を実施した。このほか広報活動として区内全域に新聞折り込み等を行っている健康情報紙「げんき人」や、保健センターまつりにおいても検診についての情報コーナーを設置するなど、様々な方面からの普及啓発を区民に向けて行った。

(3) 健康増進事業については、地域健康出前講座や壮年期対象地域講座など各地域における事業を引き続き展開した。

また、地域の健康グループに対し、保健センターの運動指導員に代わって指導する「せたがや元気体操リーダー」を派遣し活動を支援するとともに、登録リーダーに対し研修会・交流会・実習等を行った。

生活習慣病の重度化予防を推進する取組みとしての「個別指導」は、派遣型集団指導等の欠席者や派遣型集団指導終了後の方まで対象を拡大したが、実績はなく、事業実施の工夫が必要と考える。

なお、事業等の参加者に対し毎年行っている満足度調査においては、高い評価が維持できている。

(4) 障害者相談支援事業については、総合福祉センターからの機能移行後の事業内容について、関係機関へ周知するため、あんしんすこやかセンターや地域障害者相談支援センターなどへ足を運びPRに努めた結果、順調に実績をあげることができた。

乳幼児育成相談における個別評価の実績が計画(720人(延べ1,900人))を下回ったのは、東京リハビリテーションセンター世田谷での療育が、令和元年度に開始されたばかりのため、そこからの再評価の依頼が少なかったことが一因と考えられる。一方で、高次脳機能障害相談支援においては総合福祉センターから東京リハビリテーションセンター世田谷等へ移った利用者からの相談が多かったため、計画数(150人(延べ823人))を上回った。

6 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

元年度（30年度実績）評価結果に対する現在までの取組み状況

障害者雇用について、法定雇用率を満たすことができた。

令和2年4月の保健医療福祉総合プラザでの運営開始に向け、備品の購入、移転、新規事業開始準備等を区と協力して進めた。

項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1．施設の維持管理		12	
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2．施設の運営		21	
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	1/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3．事故や緊急時等への対応		5	
事故防止等の対応	1/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4．サービス向上の取組み		22	
職員研修	3/3	利用者の意向	2/2
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	3/3
5．収支状況		6	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6．改善の取組み		1	
改善の取組み	1/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1．施設の維持管理	12 / 13		
2．施設の運営	21 / 29		
3．事故や緊急時等への対応	5 / 9		
4．サービス向上の取組み	22 / 30		
5．収支状況	6 / 9		
6．改善の取組み	1 / 3		
合計	67 / 93		
総合評価	A		

年度評価所見

昨年度から計画的に進めてきた保健医療福祉総合プラザへの移転について、利用者への影響が最小限になるよう休館期間を短縮しつつ、円滑に移転することができた。

財政援助団体等監査においては、区指定管理事業に係る経費の抽出が煩雑であるとの指摘を受けており、改善する必要がある。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、年度末から縮小・休止している事業もあることから、今後の運営状況及び経営状況について確認し、見直しも含め協力して取り組む必要がある。

評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）

財政援助団体等監査における指摘事項については、改善状況を確認する。

保健医療福祉総合プラザにおいては、全区的な保健医療福祉の拠点としての機能の一部を担っていくことから、「梅ヶ丘拠点整備事業に伴う世田谷区立保健センター事業実施方針」を踏まえた保健センターとしての事業展開のみならず、運営協議会等においてもリーダー的役割を果たしていけるよう、支援していく。

来年度以降の事業展開について、新型コロナウイルス感染症の影響も考慮しつつ、検討する。

令和元年度世田谷区立特別養護老人ホーム「芦花ホーム」 事業報告

指定管理者 社会福祉法人 世田谷区社会福祉事業団

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立特別養護老人ホーム芦花ホーム（老人短期入所生活介護含む）

施設住所：世田谷区粕谷2-23-1

(2) 指定管理情報

指定管理者：社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団

指定期間：平成29年4月1日～令和3年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

特別養護老人ホーム事業

常時介護が必要で、在宅では介護が難しい方が入所し、食事・入浴・排泄など日常生活の介助、機能訓練、健康管理等利用者の生活全般を支援する。

老人短期入所生活介護事業

在宅高齢者が心身の状況や介護者の状況（病気、冠婚葬祭、介護疲れ等）により、一時的に在宅での生活が困難になった場合、特別養護老人ホーム及び併設の施設に短期宿泊する。

(2) 特別養護老人ホーム利用状況に関する事項

利用者性別・年齢別人数（3月末利用者状況）

（単位 年代＝人 年齢＝歳）

定員	103		在籍	90				
	64歳以下	65～74歳	75～84歳	85～99歳	100歳以上	合計		
年代	男	0	0	10	8	0	18	
	女	0	8	19	44	1	72	
	合計	0	8	29	52	1	90	
年齢	最年少		最年長		平均		全体平均	
	男	75	99		85.4		86.4	
	女	65	102		86.7			

延べ入退所者数

（単位＝人）

前年度未入所者数	新規入所者数	退所者数	年度未入所者数
0	114	24	90

退所理由

（単位＝人）

理由	人数
死亡	20（18）
入院	1
その他	3

（ ）内は施設内での死亡者数

平均利用率

（単位＝％）

実施計画	令和元年度実績
95.0	72.3

要介護度別利用者数（3月末利用者状況）

（単位＝人）

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	平均要介護度
0	2	8	36	44	90	4.4

認知症度（3月末利用者状況）

（単位＝人）

	a	b	a	b		M	なし等	合計
4	7	18	26	10	21	4	0	90

その他（苦情件数、事故件数）

項目	件数
苦情	2件（屋上空調機器設置場所1件、夜間医務室窓の明かり1件）
事故	19件（骨折6件、薬の事故13件）

区へ報告した苦情は、大規模改修で新規に設置した空調外調機の場所及び騒音についてと、大規模改修中に竣工した隣接マンションの住民から芦花ホーム医務室の夜間の照明がまぶしいという苦情である。空調外調機は、地下駐車場に移設した。医務室の照明は、ブラインドを使用し、室内灯は必要最小限の点灯に切り替えた。

区へ提出した事故は、骨折事故や誤薬等である。骨折事故については、関係職種で事故検証を行い、介護方法の見直し・対応の検討を行った。又、事故予防委員会及び緊急ミーティングを開催し、周知・対応の振り返りを行い、再発防止に努めた。誤薬については、リスクマネジメント委員会で配薬時に声出し確認やダブルチェックを行う等、対応の周知・徹底を行った。

ヒヤリハットの過去3年間の件数は、平成29年度66件、平成30年度0件（休館中のため）、令和元年度203件、合計269件

賠償事故は1件

新型コロナウイルス感染症防止への対応

新型コロナウイルスの感染症防止対策として、職員の出勤前・出勤時の検温の実施、体調不良の早期報告と把握、更衣室や休憩場所といった動線の切り分けの徹底を行った。令和2年2月から地域住民への会議室貸出や、ボランティア、実習生の受入れを中止した。また、家族の面会も看取り等の特段の事情が無い限り原則中止とし、納品業者など入館せざるを得ない者については全員入口で手指消毒や検温及びマスク着用を義務付け、入館記録を取り体温が37.5以上の者は入館禁止とした。家族面会については令和2年度から動画による面会や窓越しの面会を実施して対応している。

特養への入所は中止とせず、感染防止対策に万全を期したうえで2月に4名、3月に3名の計7名の受入れを実施した。

（3）事業計画書で提案した事業等の実施状況

施設を活用した新たな事業提案

ア 終末期支援の事例の発信として介護専門職向け総合情報誌『おはよう21』に平穏死に繋がる死生観を養うために芦花ホームで実施している研修内容をまとめて掲載し、芦花ホームの看取り介護の特色である「多職種連携」や「その人らしさを中心としたケア」「ご家族へのきめ細やかな寄り添い」を中心に発信した。

イ 法人のホームページを用いたブログや、法人広報紙、区報地域版などを活用し、芦花ホームの行事や取組みを地域に向けて発信した。

ウ 「コミュニティカフェ芦花」を月に一度開催する他、世田谷区福祉人材育成・研修センターと共働で「夏休み親子体験」を地域住民向けに開催した。また近隣の小中学校に赴き、車椅子体験の実施や、地域の防災訓練に積極的に参加して繋がりを深めた。

サービスの質の一層の向上のための新たな提案

ア 改修工事終了後の施設再開により新規で採用した職員に対して「OJTリーダー」を中心に育成強化を図り、介護サービスの質の向上に努めた。

イ 芦花ホーム内で介護・看護職員のキャリアアップを目的とした研修計画を年間スケジュールで作成し、毎月実施した。ただし、新型コロナウイルス感染症予防のため、2月と3月は中止した。

ウ 職員のモチベーション向上を図るために、職場内研修の講師となって学んだ専門性を後進に伝える場を設けたり、改修工事中に他法人へ出向した経験を事業団内発表会で発表し、培った経験をフィードバックした。

エ 介護ロボットを令和元年度中に各種計30台を追加導入した。介護ロボットと連動したICT環境を整えるインフラとして、平成31年4月に芦花ホーム施設内のWiFi化の工事を全館に実施した。

経費節減

ア 施設維持管理などの契約の仕様書を見直し、改修工事後不要になった点検項目や、委託職員の人数の削減を図った。また、契約には一般競争入札でコスト削減を図った。

イ 水道光熱費は、改修工事で新たに設置されたコージェネレーションの活用や照明の全館LED化、また使用箇所を見直し、限定することによって、電気代の削減に繋がった。改修工事後の事業の再開に際しては、受入れ利用者に合わせて順次使用フロアを開き、光熱水費の使用場所をまとめることで使用量の削減を図った。また、ESCO事業で導入した節水器具を使用し、トイレや厨房水栓など水の使用量の多い箇所を中心に節水に努めた。

改修工事への対応

改修工事終了に伴う事業再開について、令和元年5月7日から特養の利用者の受入れを開始した。改修工事に伴い他施設に一時移転していた芦花ホーム元利用者を優先的に受入れ、次に上北沢ホームの改修工事に伴い移転が必要な世田谷区の措置利用者11名を受入れた。7月から新規の受入れを順次行い、5か月後の9月末までに94名の受入れを行った。令和元年度の入所受入れ総数は114名である。

居住環境の改善

ア 改修工事後の受入れ準備の期間を活用して手摺の位置の改修や、転倒時の怪我防止用として談話コーナーのクッションフロア工事や、手すりや壁の緩衝材の取付けを実施した。

イ 世田谷区と協力して低床ベッド及び超低床ベッド計21台を令和元年度中に導入し、ベッドからの転落による怪我を防ぐ安心・安全な環境を整えた。

ウ 全ての襖及び障子の張り替えと調度品の入れ替えを行い、改修工事で実施した壁の塗り替えや天井の改修と合わせて居室のリフォームを行った。

(4) 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

施設の維持管理

ア 工事改修で対象外だった雨漏りや漏水、トイレの水回りの故障などに随時対応し、世田谷区所管課に速やかな報告と不具合に対して共働して対処を行った。今後の想定される故障を見越してリストを作成し、計画的な修繕に取り組んだ。

イ 高齢者施設ということで、清掃及び消毒作業には各種マニュアルを整備する等の注意を払い、特に冬季はインフルエンザ及びノロウイルス対策として感染予防対策を強化していたため、令和元年度は新型コロナウイルス感染症も含め感染者ゼロを維持できた。今後の感染対策として現状の感染予防体制の維持の他に、マスクなどの感染予防物品の備蓄に努めている。

ウ 光熱水費の削減に努め、自主事業を含む建物全体では、改修前の平成29年度に比べて電気代 16,607千円、水道代 4,492千円の削減に繋がった。ただしガス代は、ボイラー導入により5,544千円増となっている。水道光熱費の削減額は合計で 15,555千円である。

施設の運営

- ア 上北沢ホームの改修工事に伴う利用者の一時受入れや、世田谷区の措置入所者11名の引き受けを積極的に行った。
- イ 協定で配置された人員を活かして医療依存度の高い利用者の受入れを継続して実施した。看取り介護は、令和元年度は18名の実績があった。口腔ケアは、世田谷区歯科医師会及び昭和大学と連携し、先進的取組みとしてミールラウンド14名、嚥下内視鏡検査2名を実施した。
- ウ 障害者等の雇用で行っている障害者就労支援は、就労相談機関と連携して障害者の一般就労に向けた取組みを行い、ビジネスマナーや職業訓練を重点的に行った結果、令和元年度は2名の障害者を一般就労につなげることができた。
- エ 地域とのつながりを強化するために認知症カフェや近隣の小中学校への車椅子体験の職員派遣の規模を改修前より大きくし、地域住民がより多く参加できるように工夫した。
- オ 区内業者の活用を積極的に行い、施設維持管理業務委託や樹木剪定、産業廃棄物処理、畳障子の張り替えなどを区内業者と契約を取り交わした。また厨房委託業務の受託業者にも区内業者から食材納入を行うように契約書面で指示を出した。

事故や緊急時への対応

- ア 緊急時や事故予防など、職員の認識を一つにするために、施設の基本理念や事業計画・予算、各種マニュアル・役割分担・研修計画を記載した「職員ハンドブック」を全職員の行動の指針となるように毎年更新して配布している。
- イ 事故発生時は事故報告書を法人として管理し、事故予防委員会や苦情処理委員会等で都度検証を行い、再発防止に努めている。
- ウ 緊急時に備えて毎月の自衛消防訓練を行い、平成28年の熊本地震や平成30年の西日本豪雨の教訓を踏まえて、非常食の備蓄量を3日から7日に増やした。また地区の防災訓練に参加し、協力協定を結んでいる地元町会と災害時の連携強化を図った。

サービス向上の取組み

- ア 令和元年度に温冷配膳車を導入し、これまで地下の厨房から調理して上に運ぶまで冷めていた食事を適温で提供できるようになった。利用者及び利用者家族から口頭で好意的な評価を得ることができた。
- イ 事業団の設備投資として施設のICT化工事を行い、介護ロボットや通信機器を導入することで、利用者の生活リズムに合わせたケアに取組み、利用者及び職員の負担の少ない介護を行った。
- ウ 転倒防止や怪我を防ぐために手摺の位置の見直しや、柱や壁の角などに緩衝材を取付け、安心して安全な生活を送れるように工夫を図った。

収支状況

収支については、待機者の多い特別養護老人ホームへの入所を優先したため、特養の入所は順調に進み、特別養護老人ホームの収支は80,129千円の黒字となった。

第三者評価時の利用者アンケートにおける意見・要望への対応と改善

- ア 第三者評価で行ったお客様アンケートでは、総合評価が「大変満足」と「満足」合わせて79%と概ね高評価であったが、「いいえ」が5%あった。「いいえ」は「困ったときに職員以外の人にも相談できることを分かりやすく伝えてくれましたか」という問いに対しての「聞いてない」という回答が多かった。

事業報告書様式及び記載内容について入所説明時には必ず説明しているが、継続的に苦情相談窓口があることを、広報紙などを用いて周知して改善に努めた。

- イ 以前はナースコールの対応時間などで指摘を受けたが、ICT化によるナースコールと通信機インカムの連携を行った結果、「夜間のナースコールも問題ない〔ママ〕」や、「全く問題ない〔ママ〕」、「トイレなどちゃんと誘導してくれる。待たされることはない〔ママ〕」など回答の89%が「満足」と評価をいただいた。

(5) 老人短期入所利用状況に関する事項

延べ利用者数 (単位=人)

	令和元年度実績
延べ利用者数	1,419
1日平均人数	5.2

利用率 (単位=%)

実施計画	令和元年度実績
105	24.6

利用者性別・年齢別人数 (3月実利用者状況) (単位=人)

	~64歳	65~74歳	75~84歳	85~99歳	100歳~	計	平均
男	0	2	3	4	0	9	82.0
女	0	0	2	14	0	16	88.8
合計	0	2	5	18	0	25	86.4

要介護度別利用者数 (3月実利用者状況)

ア 介護予防短期入所生活介護 (単位=人)

要支援1	要支援2	合計
0	0	0

イ 短期入所生活介護

(単位=人)

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	平均要介護度
1	7	2	7	8	25	3.56

その他(苦情件数、事故件数)

項目	件数
苦情	0件
事故	2件(骨折1件・転倒0件・薬の事故1件)

報告した事故は、骨折事故や誤薬等である。骨折事故については、関係職種で事故の検証を行い、介護方法の見直し・対応の検討を行った。又、事故予防委員会等で周知・対応の振り返りを行い、再発防止に努めた。誤薬については、リスクマネジメント委員会にて配薬時に声出し確認やダブルチェックを行う等、対応の周知・徹底を行った。

賠償事故は0件

新型コロナウイルス感染症防止への対応

新型コロナウイルスの感染症防止対策は、特養と同様の措置をとっている。ただし、利用については外部からの感染持ち込み防止のため1日5床に制限した。

(6) 事業計画書で提案した事業等の実施状況

在宅で十分な歯科診療が行えていないショートステイ利用者に対して、施設の歯科衛生士を中心に、世田谷区歯科医師会や昭和大学歯科病院と連携してミールラウンドを始め、必要に応じて助言を行った。

機能訓練指導員による在宅での介護用品の選定方法やシーティングなどの介護技術の相談・助言を行った。

「地域での生活感」を感じられる空間を提供する場として、ショートステイ利用中に特養利用者との交流や、余暇を楽しむための行事(餃子パーティーやチョコレートフォンデュ、各種バイキング等)を新たに充実させた。

芦花ホームとして導入した見守り支援の介護ロボットを、ショートステイ利用者にも活用した。生活リズムを把握することで、在宅時と同じタイミングに合わせたケアを行い、環

境変化による利用者の負担軽減に取り組んだ。

(7) 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

施設の維持管理

施設維持管理については、特養と同様に改修工事の対象外の水回りなどの不具合対象に取り組み、利用者の生活に支障が無いように取り組んだ。

事故や緊急時への対応

ア ケアマネジャーなどからの要請により、区民の緊急対応として6名述べ69日間の受入れを行った。また、世田谷区の緊急一時宿泊対応として1名2日間の受入れを行った。

イ 災害時に備えて特養と同じく非常食の備蓄数の増加や、夜間を想定した自衛消防訓練など、利用者が安全に生活できる環境づくりに取り組んだ。

サービス向上の取組み

ア 設備投資では、特養と同様に温冷配膳車の導入や、ICT技術を用いた介護を行うために介護ロボットの導入と全館WiFi化工事を実施した。

イ 個別ケアの充実として特養の利用者との交流や行事を増やした結果、施設利用中での余暇活動の充実を図った。

収支状況

特養の入所を優先したことや新型コロナウイルス感染症対策のため、ショートステイを1日5床に抑えていたことにより年間平均利用率が24.6%と約4分の1の利用に留まり、事業活動収支は53,217千円となった。

第三者評価時の利用者アンケートにおける意見・要望への対応と改善

ア 令和元年度に実施した第三者評価時の利用者アンケートでは、自由意見で「本人の行動リズムに添ったペースで滞在できている〔ママ〕」や「職員の見守りのおかげで事故もなく無事に過ごさせていただいております〔ママ〕」など、介護ロボットを活用した見守り支援の効果が利用者の感想に現れている。

イ 「あなたが施設の生活で楽しみにしている行事や活動がありますか」という問いに「はい：音楽やショー〔ママ〕」という回答があり、ショートステイのレクリエーションの拡充が利用者に評価された。

3 指定管理に関する業務の収支 (単位=円)

項目	金額	備考
収入計	689,440,665	
介護保険事業収入	332,191,663	指定管理料をのぞく
指定管理料	270,036,500	
その他の収入	87,212,502	
支出計	689,440,665	
人件費	432,125,212	職員人件費
事業費	78,321,963	光熱水費等
事務費	93,700,802	研修費、施設維持管理費等
その他の支出	85,292,688	
収入-支出	0	

4 事業実績の評価（施設所管課による二次評価）

平成30年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
<p>区立特別養護老人ホーム芦花ホームでは、年度協定に沿って適正に運営がなされている。月次報告書や苦情報告書に加え、事故発生後早急にメールで情報を共有するなど迅速に区への報告が行われ、区と施設とで情報共有ができています。</p> <p>また、芦花ホームではサービスレベルの一層の向上に努めており、第三者評価で行ったお客様アンケートでは総合評価が「大変満足」「満足」の合計で79%となる評価を受けるなど、質の高いサービスの提供ができており、成果が見られている点が評価できる。</p> <p>地元町会と災害時の連携強化や小中学校へ赴き車椅子体験を実施するなど、地元に寄り添った施設の運営も行っており、地域社会との共生をしながら今後も質の高い専門的なサービスの向上と提供が見込まれる。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点</p> <p>3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある</p> <p>2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1．施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2．施設の運営			28/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	3/3
3．事故や緊急時等への対応			6/9
事故防止等の対応	1/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4．サービス向上の取り組み			26/30
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			7/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	3/3		
6．改善の取り組み			3/3
改善の取り組み	3/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価</p> <p>S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上）</p> <p>A：管理運営が良好である（配点の70%以上）</p> <p>B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）</p> <p>C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	

1．施設の維持管理	12 / 13	年間計画に則り、利用者が安心して生活できるよう適正に維持管理されている。
2．施設の運営	28 / 29	利用者・地域住民第一に取り組み、施設運営されており、障がい者就労支援も積極的に行っている。
3．事故や緊急時等への対応	6 / 9	施設内での改善検討、職員への周知、徹底がなされ迅速かつ丁寧に対応されている。
4．サービス向上の取り組み	26 / 30	施設の ICT 化工事を行い介護ロボットを導入するなど、利用者のニーズを捉えた質の高いサービス提供により利用者・家族からの満足度が高い。積極的な地域交流、社会貢献にも努めている。
5．収支状況	7 / 9	予算内で適正に執行されている。コージェネレーションの活用や全館 LED 化などから光熱水費が大きく削減されている。
6．改善の取り組み	3 / 3	指摘事項について迅速な対応、是正がなされている。
合計	82 / 93	
総合評価	S	管理運営が良好で優れた取り組み成果がある。
年度評価所見		
<p>芦花ホームでは、常に利用者の事を第一に考え、更なるサービスレベルの向上を目指した年間の研修スケジュールを作成し取り組んでいる。</p> <p>また、施設利用者だけでなく、地域住民と幅広く交流活動を行っており、地域福祉の向上と共生に取り組む姿勢は評価できる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>芦花ホームの特色や取り組みを、これまで以上に様々な媒体で発信し、世田谷区全体の更なるサービスレベル向上に向け尽力するとともに、利用予定者に向け、具体的によりわかりやすく伝わり方を意識した発信を期待する。</p>		

令和元年度世田谷区立特別養護老人ホーム「上北沢ホーム」 事業報告

指定管理者 社会福祉法人 世田谷区社会福祉事業団

1 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立特別養護老人ホーム上北沢ホーム（老人短期入所生活介護含む）

施設住所：世田谷区上北沢1-28-17

(2) 指定管理情報

指定管理者：社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団

指定期間：平成29年4月1日～令和3年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

特別養護老人ホーム事業

常時介護が必要で、在宅では介護が難しい方が入所し、食事・入浴・排泄など日常生活の介助、機能訓練、健康管理等利用者の生活全般を支援する。

老人短期入所生活介護事業

在宅高齢者が心身の状況や介護者の状況（病気、冠婚葬祭、介護疲れ等）により、一時的に在宅での生活が困難になった場合、特別養護老人ホーム及び併設の施設に短期宿泊する。

(2) 特別養護老人ホーム業務実績、利用状況に関する事項

利用者性別・年齢別人数（3月末利用者状況）

（単位 年代 = 人 年齢 = 歳）

定員		75 在籍					59
年 代		64歳以下	65～74歳	75～84歳	85～99歳	100歳以上	合計
	男	0	1	4	5	0	10
	女	0	1	10	35	3	49
	合計	0	2	14	40	3	59
年 齢		最 小	最 高	平均		全体平均	
	男	73	96	83.9		88.5	
	女	70	105	89.4			

延べ入退所者数

（単位 = 人）

前年度末入所者数	新規入所者数	退所者数	今年度末入所者数
86	7	34	59

退所理由

（単位 = 人）

理由	人数
死亡	17 (15)
入院	2
その他	15

()内は施設内での死亡者数

平均利用率

（単位 = %）

実施計画	令和元年度実績
48.5	78.1

要介護度別利用者数（3月末利用者状況）

（単位 = 人）

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	その他	合計	平均要介護度
0	1	6	25	27	0	59	4.32

認知症度別利用者数（3月末利用者状況）

（単位＝人）

	a	b	a	b		M	なし等	合計
2	8	6	14	9	16	4	0	59

その他（苦情件数、事故件数）

項目	件数
苦情	0件
事故	10件（打撲5件（うち骨折3件）・転倒1件・薬の事故3件・その他1件）

区へ提出した事故は、骨折事故や内服事故、受診を伴った転倒、転落、打撲事故である。事故については、リスクマネジメント委員会にて介護方法の見直し・対応の検討を行った。また、フロアミーティングにて周知・対応の振り返りを行い、再発防止に努めた。

ヒヤリハットの過去3年間の件数は、平成29年度322件、平成30年度314件、令和元年度225件、合計861件

賠償事故は0件

（3）特別養護老人ホーム事業計画書で提案した事業等の実施状況

特養スタンダード及び各種業務マニュアルの検証

ア 定期的に芦花ホーム・寿満ホームかみきたざわと合同で検討会議を開催し、各施設の課題点や取り組み等の情報を共有した。

平成30年度に整備した3施設共通の各種業務マニュアルの見直しや更新を計画的に行った。

イ 利用者一人ひとりの尊厳を守り、自分らしく安心した生活を送ることができるよう、個々に合わせたケアプランや機能訓練計画を多職種協働で作成し実行した。

また、利用者がその人らしく最期を迎えられるよう、生活歴や家族の意向を反映したハートプラン（看取り介護計画）に基づき、退所者34名のうち、15名の看取りを行った。

口腔機能の維持に関しては、歯科衛生士や栄養士等を中心に各専門職が連携し、できる限り口から食べることを目指し、味覚刺激やミールラウンドなどに取り組んだ。

選択食や行事食、誕生日食、外食、おやつ作り、忘年会などを実施し、食べることで生きる力を引き出すための様々な食の工夫を行った。

さらに、職員の知識や技術のレベルアップのため、世田谷区歯科医師会の協力により、口腔ケア研修を開催した。

見守りシステムの活用拡充

特養においてロボット技術をケア内容に有効活用することで、利用者の身体機能を補助して自立を促すことや、介護職員の身体的負担や精神的負担等の軽減に取り組んだ。

例えば、「抱え上げない介護」の浸透を目標に、世田谷区の認知症サポート事業による介護ロボット導入助成の援助を受け、新たに2着のウェアラブルロボット（マッスルスーツ）を導入した。また、介護用リフトも2台導入・設置し、移乗介助時の利用者への安全及び、職員の負担軽減の両面で有効に活用できている。

一方、見守りシステムにおいては、令和元年度は改修工事のタイミングを活かして、全館Wi-Fi設置の基礎工事を実施するなど、インフラの整備に着手し、今後の本格的な見守りシステム導入のための基盤を構築した。

改修工事への対応

令和元年6月から令和2年3月の期間において、1階のデイサービス、事務室や地下の厨房を含め、フロア毎の改修工事を3つの工期に分けて実施した。

その間、3つのフロアを順次施工するにあたって、計5回に渡る利用者のフロア移動を計画的に実施した。

特に大きなトラブルや、環境の変化による利用者の体調不良・事故もなく、安心かつ安全に計画を進めることができた。

区立特養ホームの自主運営化に向けた取り組み

特養対策委員会を月1回開催し、改修後の入所スケジュールの確認、自主運営化に向けた人員体制や健康管理体制などの課題の整理や検討を行い、安定した事業運営に向けて準備を進めた。

障害者就労支援

ア 一般就労に向けた清掃技術向上及び職域の拡大

企業就労で行われている方法を取り入れ、芦花ホームと技術統一に取り組んだ成果が表れ、実践している清掃技術が向上した。また、介護補助業務の可能性を引き出すため、生活活動を通じてベッドメイクや車いす操作等、職域の拡大にも取り組んだ。

イ 職場体験希望者等の積極的受け入れ

障害者の就労意識の醸成を図り、特別支援学校や就労支援事業所等からの職場体験実習生を積極的に受け入れた。また、特別支援学校及び関係機関の見学者を受け入れ、障害者就労や障害者理解に寄与した。

災害対策の強化

ア 毎月の自衛消防訓練や福祉避難所連絡会に出席した。また、改修工事期間中の9月に、地元自治会と世田谷消防署の協力を得て、工事関係者も含めた総合防災訓練を実施し、災害時における緊急対応に備えた。

イ 世田谷区の高齢者福祉避難所として連絡会や演習に参加するとともに、施設における防火管理委員会で福祉避難所の役割等について、職員間で情報を共有した。

(4) 特別養護老人ホーム事業実績の評価と改善の取り組み

特養スタンダード及び各種業務マニュアルの検証

ア 各種業務マニュアルの検証においては、芦花ホームの「服薬マニュアル」を基本ベースに、上北沢ホームの施設特性に合わせたマニュアルに適宜更新することで、現場での内服事故予防のプロセスに対してより多くの認識や気づきを強化することができた。その結果、内服事故に関しては平成30年度から11ポイント減少した。「OJTマニュアル」の活用においても、両特養の新規職員の入職状況や育成状況の情報を共有しながら、特に無資格での新規職員への指導ポイントについて協議を行うことで、令和2年度の3フロア運営の再開に向けて、複数の無資格入職者に対する指導に活かしている。

また、両特養でのショートステイ受け入れ業務にあたり、双方で使用する帳票類(入所書類)の様式を統一することで、利用者のみならず家族へのサービス内容を向上することができた。

イ 看取り介護について、家族が安心できるよう作成した案内書「看取りに向けて」を引き続き活用し、事前に流れや手続きを説明することで、家族の理解を深めることができた。

個人の嗜好にあった好みの飲食物の提供や、音楽を流すなど、利用者に寄り添った気配りや工夫をした。また、利用者を看取った後に「旅立ちのカンファレンス」を実施し、一人ひとりの看取り介護で学んだことや反省点を、次なる看取り介護計画に活かすことができた。

見守りシステムの活用拡充

「抱え上げない介護」の実践を目標に、フロアミーティングやサービス向上委員会などで、新たに導入したウェアラブルロボット(マッスルスーツ)の製造メーカーの担当者を招いて使用方法の研修会を行った。活用するケア内容の検討や情報を共有することで、ケアの質の向上及び職員の習熟度向上につなげた。実際に、利用者の排泄介助時に使用すると同時に使用状況の検証や効果測定を行うなど、機器のより有効な活用に向けた実践を進めている。また、令和元年度も引き続き介護リフト使用者のための外部研修会に積極的に参加し、「リフトリーダー」を増員するなど、職員全員が習熟度を向上させることができた。

改修工事への対応

工事期間中は、イレギュラーな介護サービスが発生したが、特にサービスの質を落とすことなくケアを提供することができた。

ア 厨房工事の影響で3か月間弁当形式の食事に対応した。

イ 空調機器の更新作業の影響で2か月間冷暖房が使用できない期間が続き、冷風機や大型扇風機の活用や換気の工夫、火気を使わない安全な暖房機器の活用など、代替機器で対応した。

ウ 給湯ボイラーの工事の影響で、2か月間1階のデイサービスの浴室を使用した。

障害者就労支援

ア 企業の清掃技術に匹敵するスキルの向上に努め、マニュアルで統一した技術と作業品質の確保が出来た。また、技術力の向上の成果として芦花ホーム従事者1名を芦花ホームと上北沢ホームが連携して支援し、一般就労へ移行させることができた。

イ 保護的就労の理解を深めてもらうために、世田谷区が主催する特別支援学校の父母を対象とした「就労を目指す特別支援学校高等部等の保護者向け就労事例発表会」講師として招かれ、保護的就労事業の紹介及び事例を発表した。また、職場体験実習生から1名を採用に繋げることができた。

新型コロナウイルス感染対策について

職員をはじめ、来館者や改修工事業者は、3密（密閉、密集、密接）を控え、マスクの着用や来館時の検温、手指消毒を徹底した。館内では毎日の消毒作業を小まめに実施し、感染予防に努めた。また、改修工事後、新規入所者を休止することなく通常通り受け入れた。

(5) 老人短期入所施設業務実績、利用状況に関する事項

実績には特養ホームの空きベッド利用を含む。

延べ利用者数 (単位 = 人)

	令和元年度実績
延べ利用者数	2,558
1日平均人数	7.0

利用率 (単位 = %)

実施計画	令和元年度実績
33.0	34.9

利用者性別・年齢別人数 (3月実利用者状況) (単位 = 人)

	~ 64 歳	65 ~ 74 歳	75 ~ 84 歳	85 ~ 99 歳	100 歳 ~	計	平均
男	1	4	1	3	0	9	78.9
女	0	2	2	15	0	19	88.9
合計	1	6	3	18	0	28	85.7

要介護度 (3月実利用者状況)

ア 介護予防短期入所生活介護 (単位 = 人)

要支援 1	要支援 2	合計
0	0	0

イ 短期入所生活介護 (単位 = 人)

要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合計	平均要介護度
1	1	8	10	8	28	3.82

その他 (苦情件数、事故件数)

項目	件数
苦情	0 件
事故	2 件 (薬の事故 1 件、打撲 1 件)

区へ提出された事故は、内服事故や受診を伴った転倒、打撲事故である。事故についてはリスクマネジメント委員会にて介護方法の見直し・対応の検討を行った。フロアミーティングにて周知・対応の振り返りを行い、再発防止に努めた。

賠償事故は0件

(6) 老人短期入所施設事業計画書で提案した事業等の実施状況

改修工事中は事業規模を縮小し、緊急ニーズ等に対応するなど、セーフティネットとしてのサービスを継続する。

ア 利用者や家族の意向や希望に添うよう、利用者の生活リズムを尊重したサービスを提供し、快適な生活空間を確保した。また、多種多様なレクリエーション活動の場を活かして、特養の利用者同様に楽しみのある生活を支援した。

イ 利用者が在宅での生活を継続できるよう、相談員がサービス担当者会議に出席し、家族やケアマネジャーとの情報を共有することで、利用者の自立支援を目指したサービスを提供した。

ウ 介護者不在等の緊急利用ニーズについて、近隣の居宅介護支援事業所のケアマネジャーと連携し、可能な限り対応することで、引き続き区立施設としての役割を果たした。

エ 胃ろうや吸引などの医療依存度の高い利用者や、重度の認知症状のある利用者を可能な限り受け入れ、家族の負担軽減や就労継続を支援した

(7) 老人短期入所施設事業実績の評価と改善の取組み

改修工事中は事業規模を縮小し、緊急ニーズ等に対応するなど、セーフティネットとしてのサービスを継続する。

ア 重度の認知症高齢者や介護者不在の高齢者を積極的に受け入れ、区民のセーフティネットとしての信頼を高めた。

緊急一時入所の延べ日数 209日

イ 利用者、家族の利便性を高めるため、土曜日の入退所、日曜・祝日の退所、家族付き添いのない入退所を引き続き実施した。

新型コロナウイルス感染対策について

入所に当たり、健康面や入所前の過ごし方など入念な聞き取りをした上で、サービスを休止することなく、入所受け入れを継続した。

3 指定管理に関する業務の収支 (単位=円)

項目	金額	備考
収入計	745,171,109	
介護保険事業収入	326,707,837	指定管理料をのぞく
指定管理料	374,018,000	
その他の収入	44,445,272	
支出計	745,171,109	
人件費	422,393,312	職員人件費
事業費	82,529,803	光熱水費等
事務費	82,535,486	施設維持管理費等
その他の支出	157,712,508	
収入 - 支出	0	

4 事業実績の評価（指定管理者による評価）

平成30年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
<p>区立特別養護老人ホーム上北沢ホームは、在宅生活が困難な要介護高齢者の自立生活を支援するため利用者の尊厳を守り、自分らしく安心した生活を送ることができるような質の高いサービス提供に努め、個々に合わせたケアプランや機能訓練計画を作成し、利用者に寄り添った運営を行っていることが評価できる。終末期の支援についても、利用者がその人らしく最後を迎えられるよう家族の想いも受け止め、信頼関係を築きながら家族の意向を反映したハートプラン（看取り介護計画）に基づき看取りを行っている。</p> <p>また、口腔機能維持向上の為、できる限り口から食べることを目指し、味覚刺激やミールラウンドに取り組んでいる。</p> <p>改修工事の実施にあたっては、区および施工業者と協力し、迅速かつ安全に対応を行ない、利用者の体調不良や事故もなく計画的に進めることができた。</p> <p>苦情・事故については、発生の都度、指定管理者より区に報告が行われており、区と施設とで情報共有ができています。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点</p> <p>3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある</p> <p>2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1．施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2．施設の運営			26/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3．事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4．サービス向上の取り組み			24/30
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5．収支状況			6/9
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6．改善の取り組み			3/3
改善の取り組み	3/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価</p> <p>S：管理運営が良好で優れた取り組み成果がある（配点の80%以上）</p>			

A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	年間計画に則り、利用者が安心して生活できるよう適正に維持管理されている。
2. 施設の運営	26 / 29	利用者・地域住民第一に取り組み、施設運営されている。障がい者就労支援を積極的に行うとともに、車いすの操作など職域拡大にも取り組んでいる。
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	施設内で各種業務マニュアルの見直しや更新を計画的に行い、職員への周知、徹底がなされ迅速かつ丁寧に対応されている。
4. サービス向上の取り組み	24 / 30	ご家族に対し、事前に看取り介護について説明することで理解を深めることができ、利用者の嗜好にあった飲食物の提供、音楽を流すなど寄り添った気配りを行っている。また、看取り後にカンファレンスを実施し職員が学んだことや反省点を次なる看取り介護に活かせるよう努めている。
5. 収支状況	6 / 9	予算内で適正に執行されている。維持管理費の削減にも努めている。
6. 改善の取り組み	3 / 3	指摘事項について迅速な対応、是正がなされている。
合計	79 / 93	
総合評価	S	管理運営が良好で優れた取り組み成果がある。
年度評価所見		
<p>上北沢ホームでは、令和元年6月から令和2年3月の期間、大規模改修工事の実施に伴い施設サービスを縮小したが、これまでと同様にセーフティネットとしての役割を果たし、障がい者就労支援にも積極的に取り組むなど、地域福祉の向上に向けて取り組む姿勢は評価できる。</p> <p>大規模改修工事実施中にもサービスの質を落とすことなく利用者および利用者家族へのきめ細やかな対応を行ったことにより、大きなトラブルや、環境の変化による利用者の体調不良・事故が発生することがなかった。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<ul style="list-style-type: none"> 引き続きセーフティネットとしてのサービスや障がい者就労支援、職域拡大を期待する。 世田谷区全体の更なるサービスレベル向上に向け、ハートプラン（看取り介護計画）などの取り組みの情報発信を期待する。 		

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

世田谷区立特別養護老人ホームきたざわ苑

世田谷区立老人短期入所施設きたざわ苑

所在地 世田谷区北沢5-24-18

(2) 指定管理情報

指定管理者：社会福祉法人 正吉福祉会 理事長 櫻井 千馨

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

特別養護老人ホーム

常時介護が必要な高齢者で、在宅で介護を受けることが困難な方（基本要介護度3以上の方）が入所し、可能な限り居宅における生活への復帰を念頭において、利用者が有する能力に応じ自立した日常生活ができるよう支援を行う。

老人短期入所施設

介護者の疾病やその他の理由により、居住している自宅において介護を受けることが一時的に困難な高齢者が対象であり、一定期間の入所中、在宅生活を維持するための生活介護を行う。

(2) 特別養護老人ホーム利用状況に関する事項

利用者性別・年齢別人数（3月利用者状況）（単位 年代＝人 年齢＝歳）

定員		100			在籍		63	
年代		64歳以下	65～74歳	75～84歳	85～99歳	100歳以上	合計	
	男	0	2	2	6	0	10	
	女	0	2	11	37	3	53	
	合計	0	4	13	43	3	63	
年齢		最年少		最年長		平均	全体平均	
	男	66		98		84		
	女	72		103		90		

延べ入退所者数（単位＝人）

前年度末入所者数	新規入所者数	退所者数	年度末入所者数
79	4	20	63

退所理由（単位＝人）

理由	人数
死亡	11(6)
入院	6

その他	3
-----	---

()内は施設内で亡くなった方の人数
平均利用率 (単位 = %)

計 画	令和元年度
65.33	67.61

要介護度別利用者数 (3月利用者状況) (単位 = 人)

要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	合計	平均要介護度
1	2	13	16	31	63	4.17

認知症度 (3月末利用者状況) (単位 = 人)

	a	b	a	b		M	なし等	合計
2	3	9	18	17	11	1	2	63

その他 (苦情件数、事故件数)

項目	件数
苦情	0件
事故	9件

区へ提出された事故は、誤薬 (1件)・骨折 (4件)・裂傷 (2件)・表皮剥離 (2件)であった。直接6件、間接3件であった。

薬に関しては、薬の重要性・生命に繋がる危険性や介助方法等を確認。

直接介助中に関しては、介助方法等の確認、評価後の変更 (迅速性) 環境面の確認や変更などを話し合い、再発防止に努めている。

賠償になった案件はない。

(3) 老人短期入所施設利用状況に関する事項

実績には特養ホームの空きベッド利用を含む。

延べ利用者数・利用率

利用者数 (単位 = 人)

	令和元年度実績
延べ利用者数	6,424
1日平均人数	17.6

利用率 (単位 = %)

計 画	令和元年度実績
100	70.40

利用者性別・年齢別人数 (平成31年3月現在) (単位 = 人)

	64歳 以下	65~74 歳	75~84 歳	85~99 歳	100歳 以上	計	平均 年齢
男	1	0	18	20	0	39	84.6

女	0	3	23	68	5	99	88.3
合計	1	3	41	88	5	138	87.3

要介護度

介護予防短期入所生活介護(令和2年3月現在) (単位=人)

要支援1	要支援2	合計
0	0	0

短期入所生活介護(平成31年3月現在) (単位=人)

要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計	平均要介護度
12	19	47	40	20	138	3.26

その他(苦情件数、事故件数)

項目	件数
苦情	0件
事故	2件

区へ提出された事故は、裂傷1件、骨折1件であった。骨折については見守りセンサーがOFFになっており、保険利用している。2件ともに見守り不足な点があったため、利用者の身体状況をしっかりと把握し、利用者にあった見守り方法を職員間で共有していく。

3. 指定管理に関する業務の収支

収支表

項目	金額(円)	備考
収入	189,074,000	
指定管理料	189,074,000	
支出	189,074,000	
人件費	6,668,160	区配置医師、歯科検診関連費用のみ 修繕、建物維持管理費、光熱水費等
事業費・事務費	182,405,840	
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

【特別養護老人ホーム】

(1) 人材の教育

人材教育については、苑内研修で身体拘束、介護虐待防止、感染症予防・対処、コンプライアンス、利用者の尊厳、サービスマナーに関する諸研修を行った。また、研修会に参加できない職員の為に研修を撮影し、DVDまたは業務PCに画像データを保存し閲覧することで周知を図った。来年度は、少人数制また研修回数(外部含む)を増加させ、スキルアップを目指して行っていく。

(2) 生活環境の整備

令和2年度の大規模改修工事に向け年間計画を立て、居室内でのご利用者の所有物の整理と、各フロア内の物品、資料の整理、破棄などを行った。また生活の場としての環境整備は、衛生的で清潔であること、各所が整理され安全であること、必要な物品が誰でもすぐに用意できること、を目指して改めて取り組みを継続した。来年度は1年間を通しての改修工事で、順次フロア移動(ご利用者、物品など)を行うため、事前準備の計画を強化しながら、迅速かつ安全に実施できるよう進めていく。

(3) ターミナルケア

配置医や関連部署との連携を図りながら、基本ケアの徹底により病状の悪化を防ぎ、利用者・家族が望む「施設での看取り」を行った。「綺麗な身体で終末期を過ごし尊厳ある死を迎える」ことに支援を行い、施設で亡くなった方は6名(平成30年度9件)施設での看取りを行った後に、介護、看護職員は施設独自の看取り振り返りシートを記入し、職員間で情報の共有を図った。

(4) 介護事故

リスクマネジメント委員会を中心に、安全・安心な生活を過ごせるよう介護事故の減少に努めるため、毎月の事故報告内容をフロアごとに一覧表にし、職員間で事故の傾向の把握と対策を行なった。今年度は直接介助時の介護事故(骨折)が1件、自立度が高い利用者の転倒などの介護事故が3件で、誤薬と合わせた全体の件数としては9件であった。介護事故の減少、安全・安心な生活ができるよう継続して、介護事故防止に取り組んでいく。

(5) 感染症

インフルエンザ・ノロウイルスなどの集団発生は無かった。しかし年度末終盤に新型コロナウイルス感染症の影響もあり、2月末より来苑者の面会中止、クラブや行事など中止の対応を行った。また職員間でも「出勤前の検温」「出勤時の検温」「手洗い・うがい・手指消毒・マスク着用」の徹底・換気など、感染症対応の注意喚起、実施をし、「施設に持ち込まない・発生をさせない」という意識付けを行った。

【老人短期入所施設】

(1) 利用中の支援

日中の活動については、在宅での生活リズムを考え、リズムを崩さないようにしつつ、日々の体操や歩行練習も兼ねた散歩等、レクリエーション的要素を取り入れた活動も継続的に実施し、出来るだけ活動的に「楽しみ活動」を行いつつ役割をもって生活を送ってもらう支援を行いながら、健康状態を観察し、利用中に体調の変化を起こさないように支援した。また、施設の取り組みである「自立支援」の考え

を日々の生活に取り入れるべく、ケアプランの作成を入所時に家族と状況確認・意見交換を行いながら、その場で作成し実施した。

活動のプランを多く取り入れる事や、立ち上がりや歩行、水分摂取などの短期間での取り組みだけでは、問題解決に直接つながりにくいケースも、継続的にサービス提供する視点に心がけ、家族と施設との情報交換で継続的支援の大切さの共有を図った。

(2) 情報の提供と感染症対策

ケアプランに基づいたサービス提供を行い、ケアプランを実施して見えてくる新たな問題点などの報告・改善に必要な取り組み等の提案を行うとともに、その他の生活状況も含め利用中の様子を家族に報告することで、在宅生活の継続に必要な取り組みを家族や担当ケアマネジャーに提案・相談することもできた。

感染症については、ノロウイルスやインフルエンザの集団感染は無かったものの年度終盤には新型コロナウイルス感染症の影響で、入所前には施設内の状況を家族へ連絡するとともに、感染リスクの可能性もある事を説明したうえでの同意書を作成し、意向を確認したうえで受け入れを行った。また、職員の間でも感染症に対する注意喚起を細かく行い、手洗い・うがいの励行、「施設に持ち込まない」という意識付けを行った。

今後も感染症など利用前の早期発見・予防に努めるとともに、情報開示は迅速に行い、安心してご利用いただけるように努めていく。

5. 事業実績の評価と改善の取り組み（指定管理者による評価）

【特別養護老人ホーム】

(1) 排泄の自立

新規利用者（3名）にも排泄の自立を実施した。多くの利用者・家族が「排泄の自立」を希望しているものの、その理論と支援が得られなかったためにあきらめていた事を、きたざわ苑では在宅で介護している家族とともに解決している。介助をすることで簡易トイレやトイレで排泄できるように取り組み、常時オムツをしている利用者はいない状態となっている。今後も取り組みは継続していく。

(2) 「伴走型自立支援」と「ターミナルケア」の両立

きたざわ苑は、本格的に「伴走型自立支援」方法を確立し、伴走型自立支援型施設になったと考えている。介護職員数の変化は毎年あるが、どのような状況の中でも「伴走型自立支援」「ターミナルケア」を実施するために、現状で出来る工夫、業務の組み立てを図りつつ継続している。

「伴走型自立支援」と「ターミナルケア」を両立することで総合支援施設として事業を展開し、区民の信頼を得られるように努めている。今後もきたざわ苑を利用する全ての利用者・家族がきたざわ苑の運営の考え方に共感し、互いに感謝することで、信頼関係を構築することと、地元自治会、小中学校、保育園、ボランティアや各種団体と協働することで、「利用者、家族、地域、職員が笑顔と元気あふれる施設」に近づけていく。

(3) 令和元年度の稼働状況

令和2年度の大規模改修工事の関係で、年度末には空床を50床の計画をしていたが、実際は37床であった。空床計画を踏まえ、令和元年度は65.3%の稼働を目指していたが、年間稼働率67.6%と上回っていた。令和2年度は改修工事に並行して、引き続き50床の空床までは実施していくが、それ以上になった場合は新規入苑者を受け入れ、稼働率50%を下回らないように対応していく。

(4) その他の取り組み

各種サービスの展開について「ホスピタリティ＝歓待(おもてなしの心)」が重要であり、サービスの展開においても、「心のかよわない行為」は相手の心に響かず、決して良い結果を生み出さないと考えている。「相手を思いやる気持ちを形にする。その結果、相手が喜んでいただくことを職員が自発的にできること。」をホスピタリティの定義とし、実践することを目指している。

大災害対策として、毎月訓練日に出勤している全職員、利用者、面会中の家族、来苑中の関係者の参加を呼びかけ、訓練時間に居合わせた全ての方に訓練に参加するよう促した。特に災害は時と場所を選ばないで発生するため、その時々々の時間・場所でどう対応するかを含め訓練を実施した。

運営・サービス提供に関しては、一人ひとりの利用者が必要な支援を受けられ、そのことにより生活の維持・向上(改善)に繋がるよう取り組みをしており、必要に応じて行政との協議・報告も行っている。

また第三者評価を定期的実施しており、ご利用者からの意見、要望、意向を確認している。本年度は75.8%(利用者)の満足度であった。意見としては「必要な時に介助してくれます」「体調を気にかけてくれています」「清潔で気持ち良い環境です」「自分が大切にされていると感じています」などがあつた。しかし一方では「伝えても対応してもらえないと思い、我慢している」「職員によって言葉遣いなどが気になる」などの意見があつた。意見に対して、職員の接遇マナーや職場環境研修を進めていく。その他の要望などに関しても、真摯に受け止め、内容を検討し、改善を行うなど可能な限り取り組んでいく。

【老人短期入所施設】

ケアプランについては、自立支援の考えを取り入れた活動的なプランを中心に実施した。きたざわ苑としてトータルサービスの情報共有や状況確認を行うとともに、施設内で他の部署(デイサービスや訪問介護等)とサービスを併用している利用者には、必要に応じて部署間で情報の共有を行い、ケアの質の向上に努めた。そのような活動を通して、安定した業務実施と更なるサービスの改善に努め、利用者の在宅生活が継続できるよう支援することができた。また、今後の課題として利用者個々に利用期間が異なること、利用の頻度も異なることがあり、個別性のあるプラン作成を実施して行く為に、職員が更に学ぶ機会を持つことを計画・実行していきたい。

昨年度より引き続き人材確保をどのように展開していくべきかが大きな課題とし

で残っていることに変わりはなく、相談員が現場業務に時間を費やすことも多々あり、ベッド調整等に時間を要するような場面も多くみられるようになった。

また直接サービスを展開する介護職員をしっかりと確保し育成していくことは、今後の安定したサービス提供にも大きな影響が出てくるものと考えられる。

指定管理者としてのサービスの維持・向上、また改善などのための仕組みづくりを常に心がけながら運営を行ない、必要に応じて行政への報告や協議を行なった。

サービスの提供にあたってはマニュアルに基づき対応し、職員の知識・技術の向上のために定期的な研修会も実施した。

特養と同様に大規模改修に向けベッド数の調整を行い、11床の稼働でサービス提供を行っていくが、今後の特養ベッドの空き状況によってはベッド数の調整も行っていく。

また、ご利用者やご家族からの意見や要望、意向を確認する為に第三者評価も定期的に実施し、改善すべき事柄に対しては職員間で相談し改善するように努めた。

介護事故は毎月のリスクマネジメント委員会での情報共有・検討はもちろん、記録のICT化を活かして、内容の確認や他のユニットでの情報等も共有しながら、再発の予防・防止に努めた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
<p>区立特別養護老人ホームきたざわ苑では、年度協定書に沿って適正に運営がなされている。苦情・事故については、報告書などで迅速に区への報告が行われ、事実確認の徹底、事案解決、再発防止の徹底もなされており、区と施設とで情報共有ができています。</p> <p>また、きたざわ苑では「相手を思いやる気持ちを形にする。その結果、相手が喜んでいただくことを職員が自発的にできること。」をホスピタリティの定義とし、実践することを目指しており、一人一人のニーズを捉えた質の高いサービス提供ができている点が評価できる。</p> <p>生活の場としての環境整備は、衛生的で清潔であること、各所が整理され安全であること、必要な物品が誰でもすぐに用意できること、を目指して取り組みを継続している。また、改修工事期間中のフロア移動を想定し、年間計画を立ててご利用者の所有物の整理や各フロア内の物品の仕分けを行い、環境を整えている点が評価できる。</p>	
項目別評価結果	
<p>評価点</p> <p>3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある</p> <p>2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>	<p>1：要求水準を満たしている</p> <p>0：要求水準を下回っている</p>
評価分類及び評価	
<p>1. 施設の維持管理 設備・機器等の保守管理</p>	<p>2/2 備品の管理 2/2</p>
	<p>11/13</p>

施設の修繕 清掃・衛生管理	1/2 2/2	第三者委託 環境配慮	2/2 2/3
2. 施設の運営			28/29
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	3/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	3/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			27/30
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			7/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			3/3
改善の取組み	3/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	11 / 13	月次報告書より、毎月適正に管理されていることが分かる。	
2. 施設の運営	28 / 29	特に利用者・地域住民との連携を大切にしている。施設運営されている。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	迅速かつ丁寧に対応され、施設内での改善検討、職員への周知、徹底がなされている。	
4. サービス向上の取組み	27 / 30	一人一人のニーズを捉えた質の高いサービス提供により利用者・家族からの満足度が高い。施設に留まらず、積極的な地域交流、社会貢献に努めている。	
5. 収支状況	7 / 9	予算内で適正に執行されている。維持管理経費削減の取り組みも実施している。	
6. 改善の取組み	3 / 3	指摘事項について、迅速な対応、是正がなされている。	

合計	84 / 93	
総合評価	S	管理運営が良好で優れた取り組み成果がある。
年度評価所見		
<p>特に、利用者・地域住民との関わりや緊急時の対応が評価できる。利用者への対応としては、職員研修を通じて接遇を学び、利用者の意向に沿った対応ができています。</p> <p>また、施設の行事では利用者家族だけでなく、地域住民を招くなど、地域とのつながりを大切にしている。緊急時への対応として毎月の訓練では、利用者・職員だけでなく、訓練時に居合わせた家族や業者にも参加を呼びかけるなど、その時々々の状況の中でどのように対応すべきか積極的に考え、取り組んでいる。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故については、迅速に法人本部へ報告され、また、適切に区へ報告書が提出されている。施設内での情報共有もできていることから、今後も区と連携し、適正な事業運営を続けることを期待する。 ・ 区内外特養の取り組み等を収集、分析し、世田谷区全体の更なるサービスレベル向上に向けた取り組み、情報発信を期待する。 ・ 大規模改修工事中は、区および施工業者と協力して利用者、利用者家族、職員、ボランティア、近隣住民等の安全を確保できるよう各種対応に当たる。 ・ 大規模改修工事中は、利用者および利用者家族の不安をできるだけ軽減できるようこれまで以上に丁寧な対応を行う。 		

令和元年度事業報告

社会福祉法人 古木会
高齢者在宅復帰施設ほのぼの

1. 指定管理業務を行う施設の概要

(1) 対象施設

世田谷区立高齢者在宅復帰施設ほのぼの

(2) 所在地

世田谷区南烏山四丁目28番3号

(3) 建物構造と延床面積

鉄筋コンクリート造3階建て 677.5㎡(3階部分195.0㎡)

(4) 居室数

6室(3階部分)

(5) 開設日

平成12年5月

指定管理期間

平成28年4月1日～令和3年3月31日

2. 指定管理業務の実施状況に関する事項

今年度、利用者は主に在宅生活困難等(独居及び介護者による介護困難)を理由とする方の入所が多かった。また要介護状態(要支援2～要介護4)の利用者の依頼もあり、排泄支援や入浴介助等についても行なった。

利用者の平均利用期間は1人99.7日(約3ヶ月)で、退所後は他施設入所やアパート入居等在宅生活を開始した利用者もあった。

(1) 利用者サービスに関する業務

A D L(日常生活動作)の機能維持、拡大を目的として居室の掃除、洗濯、外出(買物等)を自主的に行えるように支援及び見守りを行った。

但し要介護状態の利用者については、居室配膳や入浴介助等、生活全般に渡り介護を行なった。

日々の健康管理(バイタルチェック)や、通院同行、訪問診療立会(服薬管理)、生活相談を行い、利用者が安心して生活できるように支援を行なった。

(2) 管理運営に関する業務

利用者の入退所や施設の運営に関する事項等については、区と密接に連携を図り、入所判定会議(高齢福祉課)への出席や入所前面接等を行った。

建物の維持管理について区と事前に調整を行い、必要な保守・整備を行った。

職員体制・研修

元年度は併設事業所職員がローテーションに加わり円滑に事業運営を行なったが、一部職員の退職もあり人材の配置が逼迫してきているため、職員募集を行っている状況である。職員の研修については、法人研修に参加しスキルアップを図っている。研修内容は、事業報告会・腰痛予防・災害時の対応・感染症予防・虐待防止等の他、事業所での救命救急研修（心肺蘇生・AED実技講習等）も実施した。

3. 利用状況に関する事項

(1) 年間入退所者数

新規入所者数・・・ 8名

退所者数・・・ 6名 利用実人数・・・ 9名

前年度からの利用継続者・・・ 1名

(2) 月別利用者数（実人数）

4月	1名	8月	4名	12月	3名
5月	2名	9月	4名	1月	3名
6月	3名	10月	3名	2月	4名
7月	3名	11月	2名	3月	4名

（月平均利用者 3名）

(3) 年間利用率 40.8%（6名定員として）

(4) 入所期間

6ヶ月未満：8名 6ヶ月～1年未満：0名 1年以上：1名

(5) 平均利用日数（1人あたり） 99.7日

(6) 年齢構成

65～69歳： 3名 70～75歳：2名 76～79歳：2名 80～84歳：0名

85～89歳： 2名 平均年齢：75.4歳

(7) 認知症等を有する利用者： 5名

(8) 要介護度

要支援 2 1名 要介護 1 2名 要介護 2 1名 要介護 4 1名 計 5名

(9) 退所後の行き先（年度内退所6名中）

特別養護老人ホーム・・・ 1名

養護老人ホーム・・・ 1名

在宅・・・ 4名

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 行政との連携について

利用者の入所に際しては、高齢福祉課及び保健福祉課担当者からの情報を得て、入院中の利用者等は事前面接に赴き、医療関連の情報の収集と入所後の支援方法（服薬管理や身体状況の確認）について確認を行なった。

入所後も高齢福祉課への月次実績報告を提出する他、各担当保健福祉課への

利用者の状況報告を随時に行い、健康状態の変化（不穏行動の有無や疾患の状態等）や退所後の生活支援に向けての情報（本人の意向、希望等）を提供した。

施設の有効活用等の為、高齢福祉課職員の視察と協議・検討を行なった（6/24・8/6・11/13）また施設PRの一環として高齢福祉課の協力により総合支所の保健福祉課・生活支援課職員を対象とした施設内覧会を実施した（6/10～6/14）。内覧会を行なったことで、その後の利用依頼及び利用者増加に繋がった。

（2）利用者サービスについて

利用者に対しては、入所後に支援方針を検討し、職員が統一した支援を行った。また入所中の利用者の身体面や精神面の変化について詳細に記録し、職員間の申し送りを通して、支援方針の確認を行うとともに、改善すべき点があればその都度方針の見直しを行なった。

身体機能の維持・向上を目的とし、入所後の利用者の状態と日常生活の自立度の状況を見て、個々の状態に応じて居室の掃除、洗濯、入浴等の自立ができるように支援した。しかし認知症や障害の状態により自立できない場合は居室に簡易トイレの設置利用や、入浴時の介助を行なうなど職員が支援を行なった。

健康管理については、基本的には個々の主治医との連携を図る他、1日2回のバイタルチェックを実施し、症状により緊急時には地域の医療機関への受診同行を行なった。外出困難な利用者については、併設事業所との連携により訪問診療医の協力を得て体調の維持管理に努めた。

心身の健康維持のため、併設事業所実施の音楽療法やグループ体操等、また季節の行事への参加を勧め、孤立防止や精神的な安定を図れるよう支援した。

* 季節行事（9月敬老祝い昼食会（9/14）・12月Xmas会等）

退所時には利用者満足度調査を実施し、事業運営や業務改善の参考とした。

苦情及び事故に関して

限られた生活環境の為、精神面の不安等の相談や日用品等の購入についての希望が多々あり、個別相談や買物代行など随時行ない対応したが、希望に沿えない事もあり、退所時の要望として挙げられている。また利用者間でのトラブルが原因での相談はあったが、入院などに関わる事故の発生は無かった。

（3）安全面・衛生面について

併設事業所と連携して、烏山地区防災訓練（6/30）・成城消防署防災訓練（7/23,24）に管理者及び職員が参加した。

法人安全衛生委員会（毎月最終木曜開催）に管理者が参加した。

施設建物の維持管理については高齢福祉課と連携の下、保守・点検を行った。

専門知識が必要な部分については、下記業者に再委託し実施した。

点検内容（委託業者）	・実施回数（実施日）
消防設備点検（中央報知機）	・年 2 回（8/22 機器点検 3/25 総合点検）
昇降機設備点検（東芝エレベーター）	・年 4 回（6/21 9/26 12/19 3/11）
7/31 修理、・3/3 ロープ交換、3/11 法定点検	遠隔監視メンテナンス毎月実施
館内床清掃（キングランメディケア）	・年 3 回（9/6 11/22 3/6）
庭木剪定～レッドロビン、欒他（青山造園）	・年 1 回（11/28）
カーテンメンテナンス（キングラン商事）	・年 1 回（9/1～9/9）
GHP（ガスヒーポン）エアコン点検（東京ガス・ダイキン工業）	

インフルエンザやノロウィルスの発生の多い時期に先立ち、法人内研修で感染症予防対策研修を実施し、職員への周知を行なった。また職員も感染予防のためインフルエンザ予防接種を実施した。年度末には、新型コロナウイルスの感染予防のため、利用者の外出制限(物品購入は職員代行)及び職員を含む日々の手洗いや消毒の実施を感染予防対策として実施し利用者の発症は無かった。

5 . 事業実績の評価と改善の取組み

施設の PR を目的とした総合支所保健福祉課窓口担当職員への施設内覧会の実施は、その後の利用者の増加となり、区担当職員からも好評を頂いた。

次年度も空室情報の提供なども含め、引続き高齢福祉課と相談して実施したい。

要介護者の受入れ（認知症利用者・身体介助等の個別対応）の為、職員の研修の実施や介護マニュアルの整備を行ないたい。

認知症利用者等の症状への対応（帰宅・外出要望や不穏行動時）や緊急時の連絡、対処法、また病状急変時の医療連携(救急要請と受診同行及び情報提供、服薬管理など)についても迅速に対応できるように準備したい。

利用者の認知症行動（徘徊）への対応と転倒予防対策として、センサーマットと居室内手すりの設置を行なった。手すりは、利用者が居室内の移動の際に役立っている。

6 . 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	22,767,895	
指定管理料	21,739,000	
その他収入	1,028,895	利用者食費・預金利息等
支出計	22,721,553	
人件費	15,262,120	
事務費・事業費	7,459,433	維持管理費・事務費
収入 - 支出	46,342	

7. 事業実績の評価（施設所管課による二次評価）

平成30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
在宅復帰施設を運営している社会福祉法人古木会は、施設開設時から区と連携を図り、利用者の身体状況や精神状態を踏まえた在宅復帰や施設入所への対応ができています。また、セーフティネットの役割として、緊急を要する一時宿泊や一時保護などの利用においても迅速に対応ができています。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12/13
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21/23
設置目的等の理解	3/3	個人情報管理	3/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	3/3
自主事業の成果	-	障害者差別解消法	3/3
職員配置	-	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			9/9
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			26/27
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	-
利用者対応	3/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			8/9
適正な予算執行	3/3	金銭管理	3/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			3/3
改善の取組み	3/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13	月次実績報告等により、1年を通して適正に維持管理されていることが確認できる。	
2. 施設の運営	21 / 23	地域住民との交流を大切にしながら、施設運営されている。	
3. 事故や緊急時等への対応	9 / 9	利用者同士のトラブルが起こっても、迅速に対応ができています。	
4. サービス向上の取組み	26 / 27	利用者本人の意思、意向を尊重し、対処後の生活に向けた支援を行っていることが分かる。	
5. 収支状況	8 / 9	予算に沿った適正な執行がなされている。	

6 . 改善の取組み	3 / 3	必要に応じて区や医療機関と連携しながら、利用者が安心、安全な生活を送ることができるような環境を提供している。
合計	79 / 84	
総合評価	S	
年度評価所見		
地域の町会に加入し、毎月の定例会や防災訓練に参加する等、地域交流を積極的に図り、地域での良好な関係を構築している。さらに、当該法人が同一建物で自主運営をしている認知症高齢者グループホームと交流を図ることにより、利用者の自立に向けた効果的なサービス提供や運営がなされている。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
苦情については適正に対応し、事故もなく、良好に管理できていると評価できる。今後も区と連携し、適正な事務執行を続けることを期待する。		

令和元年度指定管理施設に係る事業報告について
 (高齡福祉部高齡福祉課所管分「苦情・事故報告一覧」)

施設名称	指定管理者	令和元年度	
		苦情報告	事故報告
世田谷区立 特別養護老人ホーム 芦花ホーム	社会福祉法人社会福祉事業団	2	2 1
世田谷区立 特別養護老人ホーム 上北沢ホーム	社会福祉法人社会福祉事業団	0	1 2
世田谷区立 特別養護老人ホーム きたざわ苑	社会福祉法人正吉福祉会	0	1 1
世田谷区立 高齡者在宅復帰施設 ほのぼの	社会福祉法人古木会	0	0
4 施設		2	4 4

・苦情報告

新たに設置した外調機の場合および騒音に関するもの等であり、場所の移設と丁寧な説明を行うことで理解を求め解決を図った。

・事故報告

特別養護老人ホームでの介護中に生じた誤薬事故、医療的対応を要した骨折、打撲事故等であり、それぞれに介護方法の見直しなどの検討を行い、対応策の改善を図った。

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称： 世田谷区立ほほえみ経堂
 施設住所： 世田谷区経堂3 - 6 - 24
 指定管理者： 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
 指定期間： 平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護：介護を必要とする方に、日中に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。 定員20名 登録人数20人			
概要			
施設の活動は、障害特性に配慮し、重度心身障害のある方の『ひかり』と中途障害のある方の『自主』と大きく二つのグループに分かれて活動を行った。また合同で楽しめる活動を多く提供出来た。			
施設内活動			
ひかりグループ：ストレッチ、スヌーズレン、ボッチャ、卓球、音楽療法、調理、DVD鑑賞、アート活動、理科実験、自治会活動等			
自主グループ：運動、ストレッチ、ボッチャ、卓球、音楽療法、マージャン、創作活動（自主製品、ハーバリウム、ビーズプレスレット）、自治会活動等			
施設外活動			
外出活動 外出、各種地域イベントへの参加等			
年間行事			
月	内容	月	内容
4月	花見	10月	宿泊旅行(台風で延期)、ハロウィーンパレード
5月	ほほえみ地域交流祭	11月	障害者アート展
6月	障害者アート展	12月	区民ふれあいフェスタ、クリスマス感謝祭
7月	経堂まつり	1月	新年会
8月	夏祭り	2月	節分
9月	宿泊旅行	3月	ひなまつり

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
15人	2人	2人	1人	0人	0人	0人	20人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	0人
愛の手帳	1度	1人								1人	2級	0人
	2度	3人								3人	なし	20人
	3度	1人								1人	計	20人
	4度	0人								0人		
	なし	12人	3人							15人		
計		17人	3人							20人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	・ 食事介助中に誤嚥があり、看護師が吸引処置した。ご家族に対し状況説明を行うとともに、職員間での情報共有と食事形態を変更し再発防止を図った。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	147,338,405	
受託事業収入	146,687,334	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	651,071	実習生受け入れ謝礼、受取利息、宿泊行事自己負担金
支出計	147,338,405	
人件費	65,426,955	職員13名(常勤9名、非常勤5名)、嘱託職員6名、法人本部労務管理事務費
事務費	67,503,413	車輛維持費、リース料、修繕費、光熱水費、備品費、法人本部管理費等、送迎委託費
事業費	10,493,137	材料費、衛生管理費、副食費、行事費(館外活動含む)、給食委託費
その他支出	3,914,900	法人税・繰入金等
収入差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

重度の心身障害のある方や、中途障害の方など、利用者の身体状況が個々に異なるため、利用者一人ひとりの身体状況や家庭環境の変化を日々把握するため、家族、行政、医療機関、支援機関等、適宜連携しながら、安定した生活が過ごせるよう努めた。

また、令和元年度は65歳を超えた方が3名通所されていたが、2名の方は利用者やご家族より体調を考慮し、在宅でヘルパー利用して生活する希望をされた。1名の方は担当ケアマネージャーと連携をとり今後について、体調の変化やご希望に沿いながら検討していく。派遣看護師も活用しながら、開所日は毎日看護体制を図っている。

< 家族及び関係機関との連携 >

利用者の日々の変化やご家族と連絡を取りながら、今年度は「東京リハビリテーションセンター世田谷」に2名の方が入所された。各機関と連携をすることで利用者の次のステップへ行く支援へとつながった。

< 給食提供について >

利用者の状態に合わせた食形態を提供するとともに、栄養価計算された献立を提供している。思考調査や常時設置されているアンケートボックス、聞き取りなどをもとに、和・洋・中のバリエーションのある献立を提供している。また、日本の四季折々を感じられる郷土料理を取り入れた献立を月一度実施している。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域との交流・連携 >

経堂農大通り商店街からは、7月に開催された「経堂まつり」に障害者施設として出店販売の依頼を頂いて9年目となった。地域の方に施設の所在を知って頂ける大きな機会である。「ビーズプレスレット」や「ハーバリウム」お子様向けに「パタパタパズル」を出品した。自主製品の製作から当日の販売まで、ほぼえみ経堂の利用者と家族の方が協力し合えるイベントとなった。このお祭りをきっかけに、日々のボランティアに来てくれる地域の方が増えた。

また、10月には施設としては3度目となるハロウィーンパレードを企画した。利用者が活動の中で、変身してみたい衣装選びから始まり、当日は各自衣装の役柄になりきって駅前まで行って、ほぼえみ経堂のパンフレットを配布した。

経堂図書館の障害者施設の自主製品展示・販売において、他の施設とともに自主製品を置かせて頂き、販売している。

12月の障害者週間に開催された「区民ふれあいフェスタ」にも、すまいる梅丘とともに自主製品の販売で出店した。日曜日のため職員のみでの販売となった。「キラッとストラップ」のパーツを選択するワークショップが大盛況となった。また利用者と家族が数名来場し賑わいをみせた。

< ボランティアの受け入れ >

延べ人数で216名の方々にご協力頂いた。毎週来ていただける地域のボランティアもあり、様々な活動を通じて地域に根付く施設となっている。

(3) 危機管理

< 施設環境の整備と危機管理の強化 >

・防災については、自主的避難訓練の実施やおむつや非常食等の防災備品の充実に努めた。

< 防災訓練・防災研修 >

- ・消防計画に基づき避難訓練を実施した。
- ・福祉避難所障害者施設連絡会では担当職員が出席した。

< 利用者の健康管理・感染症対策 >

・体調変化の早期対応を心がけ、来所時と入浴前後とバイタルチェックを行った。また、年1回実施する定期健診の結果を利用者及び家族と共有し、日常の健康管理に生かしている。

・水分補給や帽子の着用など夏季の熱中症対策、消毒、うがい、手洗いなど冬季のインフルエンザ、ノロウイルス等感染症対策に取り組んでいる。

- ・派遣看護師を依頼し、全通所日に看護師を配置する体制を継続している。

< 送迎委託業者との連携 >

・定期的な会議及び日々の連絡により、利用者の安全確保に努めている。今年度も曜日ごとに運行スケジュールが異なる通常の送迎から、秋から冬の時期の健康診断時の特別編成、1日外出活動のための昼間利用など、様々に変動する

送迎状況に柔軟に対応した。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

- ・介護の具体的な技術や知識、虐待防止・権利擁護の研修を行った。
- ・研修終了後は、研修報告書の提出により全体での共有を図り、職員全体で支援への意識付けを図るよう努めた。

・主な研修

内部研修：虐待防止の研修

外部研修：対人援助の研修・環境関連法令研修さおり織り・スヌーズレン・他

< 実習生の受入れ >

- ・今年度は、日本体育大学より教員介護体験実習生 25 名、東京福祉大学、NHK 学園、日本福祉教育専門学校 の 3 つの学校より社会福祉士実習生 9 名、川崎市立西高津中学校より福祉体験実習 3 名を受け入れた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

令和元年度は、ほほえみ経堂の施設長の人事異動からスタートを切った。給食提供に関して実績報告に不備があったが、修正し、再報告を行った。利用者の身体状況が障害特性と加齢により重度化している方が多く、移乗用リフトの増設を図った。9月の宿泊行事（前半組）では、初めてリフトと吸引機を持参した。身体状況が異なる利用者を同じ宿泊工程で実施することの困難さと感じた。10月の予定していた宿泊は台風19号が直撃となり延期したが、延期した3月には新型コロナウイルス感染症の拡大にともない、やむなく中止した。

災害に向けて、日頃から防犯の意識づけが大変重要である。利用者支援・職員の支援力・様々なスキルの安定化を図っていきたい。

東京都の指導を受け指摘事項について改善した。継続して区立施設として安心して通所して頂ける施設運営に努めている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
専門的な研修を実施し職員の更なる資質向上と、継続した地域交流を行い障害理解の促進の取組みを行った。防犯体制について、整備された防犯カメラなど設備を有効に活用するため、防犯マニュアル等に基づいた防犯訓練を実施し施設全体での安全性向上が図られている。	
項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れた点がある	1：要求水準を満たしているが、一部課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）
評価分類及び評価	

1. 施設の維持管理		<u>12</u>	
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営		<u>20</u>	
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応		<u>7</u>	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		<u>21</u>	
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		<u>6</u>	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み		<u>2</u>	
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	様々な地域交流の機会を継続しており、連携関係を深めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	自主的避難訓練の実施や防災備品の充実に努めている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	各機関と連携し利用者支援を行っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A		
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ地域の中での様々な交流による連携関係の強化や、利用者の高齢化・重度化に対応した支援体制を評価し、総合評価をAとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も個々に寄り添った利用者支援を通してサービスの質の向上を促していく。また引き続き施設運営上の正確な事務手続きについて指導する。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立すまいる梅丘
 施設住所：世田谷区梅丘1-36-2-101
 指定管理者：特定非営利活動法人ワーカーズコープ
 指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業 生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。 定員 25人 登録人数 27人			
概要 基本的に2～3グループに分かれ創作活動やスポーツ等の活動支援、日常生活支援、自立支援を通じ社会参加、自立の促進、機能の維持向上を行う。			
施設内活動			
生産活動	再生和紙、陶芸、ミシン、機織り		
創作活動	絵画、手芸等		
スポーツ	ポッチャ、ハンドアーチェリー、卓球		
リラクゼーション	リラックス活動		
クラブ活動	カラオケ、ゲーム		
生活学習	調理、スポーツ、園芸・おしゃれ等		
外出活動	個別活動（半日／一日：買い物、調理、映画鑑賞、外食等）グループ活動（外食、買い物等）		
年間行事			
月	内容	月	内容
4月	新年度式・お花見	10月	
5月	健康診断	11月	秋の味覚祭
6月	すまいるまつり・家族懇談会 健康診断	12月	年末交流会
7月	健康診断	1月	新年会・成人を祝う会
8月	夏の特別プログラム 健康診断	2月	豆まき
9月	宿泊行事 ・健康診断	3月	ひな祭りの飾りつけ

(2) 利用状況

障害支援区分 (事業ごと)

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
15人	9人	2人	1人	0人	0人	0人	27人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	0人
愛の手帳	1度		1人							1人	2級	0人
	2度		5人							5人	なし	27人
	3度	3人								3人	計	27人
	4度		1人							1人		
	なし	17人								17人		
計		20人	7人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	27人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・台風で臨時休業となった際、一部の利用者、ご家族へ連絡が伝わらず苦情へ繋がった。施設から全利用者へ謝罪の手紙を配布し、家族の会と協議し連絡方法を変更する等の再発防止に努めた。
事故	2件	・施設内での検診中、利用者が不安定となり嘱託医の腕を引っ掻いた。利用者のサインを見逃さず、本人の気持ちに沿った対応を行えるよう支援の見直しを行った。 ・利用者支援時に職員が指を噛まれ負傷する。職員は通院し、労災対応とした。一人での対応が難しい場合は、他の職員のフォローを求める等支援の見直しを行った。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	131,241,699	
受託事業収入	130,758,016	処遇改善加算、特定処遇改善加算含む
その他収入	483,683	実習生受入謝礼、作業活動収入、受取利息、宿泊行事自己負担金
支出計	131,241,699	
人件費	62,035,669	職員 14 名(常勤 11 名、非常勤 3 名)、嘱託職員 10 名、法人本部労務管理事務費
事務費	60,021,405	車輛維持費、リース料、修繕費、光熱水費、送迎委託費、外注費、法人本部管理費等
事業費	4,465,191	材料費、副食費、衛生管理費、行事費
その他支出	4,719,434	法人税・繰入金等
収支差額	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援の視点 >

利用者の小さな変化への「気づき」を最重要視し、毎朝・夕方にミーティングを実施して些細な変化を職員全体で共有・確認している。また、様々な意見を尊重し、最善な方法を検討、取り組みを行っている。

< 専門職の導入 >

- ・理学療法士(PT): 利用者一人ひとりの運動プログラムの内容を PT と連携して行い身体機能維持向上、課題について対応している。
- ・音楽療法士(MT): 2名の MT と支援員 2 名が、午前、午後の 2 グループの音楽療法に入り活動している。活動を通して利用者個々の意欲を引き出し、心身の向上を目指し、お互いを尊重し合い豊かな自己表現を図る。又、日頃の練習の成果を施設内外の行事等で発表することで達成感を味わい自信へと繋げている。
- ・ヨガインストラクター: 身体と心のリラックスを目的とし、利用者に内容を提案したうえで進めている。
- ・心理相談: 区の心理相談員を活用している。PTSD 等、心に悩み等を持っている利用者を中心に個別面談を行う。

< 家族との連携 >

- ・「家族の会」を年 6 回開催した。施設の運営・活動状況や、必要な事務的連絡を家族に報告すると同時に、意見、要望、困りごと等を共有し、大切な意見交換、相互の情報共有をしている。又、6 月に家族の会を「家族懇談会」として開催し、職員全員と家族同士で会食を交え、利用者の様子や将来の生活等

を話すなど、親睦を深めている。

- ・連絡ノートを活用し、連絡事項や施設での様子、相談事などのやりとりを行う。又、電話等で共有し支援に活かしている。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 町会・商店街との連携 >

- ・すまいる梅丘の年末交流会に、梅丘2・3丁目の町会長を招待し、地域の町会との交流を深めた。
- ・昨年に引き続き、世田谷区提案型協働事業で当施設の作業室を使用し、“ボッチャ教室”が開催された。今回は、開催場所が2ヶ所あり隔月毎に行われた。当施設利用者も休日の余暇活動として自主的に参加している。
- ・自立支援協議会において、テーマが「これからの地域（商店街等）との関わり方」というイベントに、すまいる梅丘の利用者がパネラーとして参加した。パネラーは、山下商店街から1名、障害施策推進課から1名、今回CM（すまいる梅丘の女性利用者が主演で参加）を制作したクリエイターの方1名の合計4名で行なわれた。参加者は60名程おり、障害理解の促進へ繋がる活動となった。
- ・社会福祉協議会主催のミニコンサートに招待され参加した。
- ・梅丘1丁目町会（2・3丁目町会長も参加）と共に、すまいる梅丘中庭をリフォームした。また昨年に続き、正面に置いてあるプランターをすまいる梅丘が休みの土日は、点検・管理をしてくれている。
- ・毎年梅丘中学校で行なわれている、健康ウェンズデイ主催のボッチャ大会に1チーム（3名）が参加した。12チーム中3位の成績を収めた。
- ・すまいる梅丘初となる、「つながるアート展」を開催した。参加者は障害の有無に関わらず、テーマを「箱」とし、幅広く作品を募集した。結果8組13点の作品が集まった。地域の方、他施設の方、子育て現場、ご家族、すまいる梅丘、各方面から、作品を集めることができた。50名の来所者があり、毎年開催してほしいとの声も多かった。

< 小学生との交流 >

- ・朝日小学生新聞からの取材を受けた。毎年異なるテーマについて調べて発表する企画があり、今回は「障害のある子どもと一緒に楽しめる公園づくり」がテーマとなっている中、車椅子を使って生活している方に、ふだん公園に行くのか、どんな公園なら障害のある人もない人も一緒に楽しめるのかなどについてのインタビューを受けた。小学生記者6名と朝日新聞の方2名が来訪し、すまいる梅丘の利用者2名が取材へ協力した（令和元年11月15日金曜日の朝日小学生新聞に掲載。）
- ・城山小学校で行なわれた、しろやまフェスティバルに招待され参加した。

< ボランティア活用 >

- ・実習や行事のボランティアを通じて施設を知った方が、通常のボランティア

- として日常的に来てくれることになった。
- ・施設で出している広報誌「梅の実だより」や、ホームページを活用し、継続的に募集している。

(3) 危機管理

< 防犯・防災訓練・避難訓練 >

- ・福祉避難所の連絡会、講演会に参加した。
- ・地震と火災を想定した避難訓練を2回行なった。
- ・福祉避難所マニュアルの改訂に合わせ利用者の避難マニュアルの見直しを検討している。
- ・危機管理として、防犯カメラ設置に伴い、映像の確認を日々実施している。

< 衛生管理及び感染症対策 >

- ・保健衛生担当を配置、計画的に取り組みを進めている。手洗い場付近に石鹸と消毒液を配して使用を呼び掛ける他、施設の食器類の消毒及び冷蔵庫掃除を定期的実施し、また職員の検便検査を毎月実施した。
- ・インフルエンザ・ノロウイルス等の流行に備え、感染防止マニュアルに基づき、予防として施設内の手触り部分の清拭・消毒・湿度管理の他、利用者・職員の手洗いを徹底、又、掲示物や連絡物、利用者への日常的な声かけ等によって注意喚起を促した。

< 施設外活動における安全対策 >

- ・所外における活動は、安全面に十分配慮したうえで行う。外出する際、利用者は全員車椅子の為、段差や坂道等での声掛け等を徹底して行っている。又、外出の際は、連絡ボードに名前、時間、行き先等記入し、緊急時の為に携帯電話を持って外出している。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

- ・福祉職員の為のスタートアップ研修/てんかん基礎講座/重症心身障害者支援の基本と実践 /車椅子の基礎他様々な研修を行っている。

< 働きやすい職場づくり >

- ・新職員が入った時は1ヶ月~3ヶ月の研修を行い、活動、食事・トイレ介助等丁寧に指導している。又個別支援計画関連の記録の取り方等を指導している。
- ・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し、会議等での意見集約と情報共有を丁寧に行い、職員の意見を反映している。
- ・資格取得を望む者に対しては、助成金制度があり、取得後は資格手当を支給している。この制度のもと1名が社会福祉士試験に合格した。
- ・ストレスチェックを行う時間を設け、メンタルヘルス中心の自己管理を促した。

< 実習生の受け入れ >

- ・世田谷福祉専門学校学生/東京慈恵医科大学学生/社会福祉士社会人実習生/日本大学学生/三菱 UFJ 銀行の新人研修/芦花高校生奉仕体験実習 /法人内職員研修

5 . 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- ・個別支援計画作成にあたり、利用者全員のケース会議を行い、支援内容の確認、利用者面談等を踏まえて目標設定を確認、共有している。
- ・利用者が障害者スポーツのボッチャに取り組んだ。ボールや投球を補助するランプスを準備し、他施設とボッチャ交流会を行っている
- ・音楽療法において、合唱・合奏を中心に行ってきた。楽器演奏や歌などに味のある利用者も出てきたため、音楽療法日の自由時間等を利用し、いつでも楽器を自由に使えるようにした。
- ・利用者の高齢化と重度化に伴い、プログラムの内容等を見直した。これまでの生産活動（和紙、陶芸、ミシン、機織り）を月に1・2回の割合で行うよう頻度を減らした一方で、利用者の意見を取り入れ、ボッチャ、ハンドアーチェリー、アート等活動を増やした。

6 . 事業実績の評価（施設管理所管課による二次評価）

(1) 項目別評価結果

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者の高齢化・重度化に応じた、活動内容の柔軟な見直しや継続的な地域との連携による障害理解の促進の取組みを行った。危機管理に対して防犯カメラを活用し、日々の施設運営の中で安全対策の向上が図られた。			
項目別評価結果			
評価点			
3 : 要求水準を上回っており、優れた点がある		1 : 要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2 : 要求水準を満たしている		0 : 要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1 . 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2 . 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3 . 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4 . サービス向上の取組み			21
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3

利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	地域との交流に積極的に参加し、取材へ協力する等障害理解の促進に貢献している。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	保健衛生担当を配置、計画的に取り組みをすすめている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	利用者個々の意欲を引き出し、心身の向上を目指した取り組みを行っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、地域イベントへ積極的に協力・参加することで障害理解の促進や、研修実施による職員育成等を評価し、総合評価Aと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、地域との多様な交流の継続による障害理解促進の取り組みを促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立三宿つくしんぼホーム

施設住所：世田谷区三宿 2 - 30 - 7

指定管理者：社会福祉法人全国重症心身障害児（者）を守る会

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

身体及び知的の重度重複障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

<p>実施事業</p> <p>生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。</p> <p style="text-align: center;">定員 20人 登録人数 31人</p>			
<p>概要</p> <p>登録者の約7割が経管栄養及び吸引が必要であり、気管切開や呼吸器・酸素療法等の医療的ケアが必要な利用者も近年増加している。体調の維持が脆弱な利用者への健康管理や機能訓練を中心に、一人ひとりの興味や関心に合わせた様々な活動を実施している。</p>			
<p>施設内活動</p>			
趣味及び創作的活動	各種製作活動、カレンダー作り、絵画など		
飲食系活動	模擬喫茶開店及びその準備、アレンジドリンク		
運動系活動	卓球、ボーリング、エアトランポリン、ダンス		
リラクゼーション系活動	スヌーズレン、マッサージ、音楽映像鑑賞など		
<p>施設外活動</p> <p>宿泊行事、個別及び小グループでの外出、近隣散歩、買い物など</p>			
<p>医療・専門職による指導 内科、整形外科、歯科、理学・作業療法士等</p> <p>年間行事</p>			
月	内 容	月	内 容
4月	入所式 お花見	10月	つくしんぼフェスタ 所外活動
5月	母の日企画	11月	所外活動
6月	所外活動 観劇会 父の日企画	12月	クリスマス企画
7月	所外活動	1月	新成人・節目の歳を祝う会
8月	宿泊療育 盆踊り・納涼会	2月	節分 バレンタインデー企画
9月	所外活動	3月	ひな祭り企画 1年を振り返る

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
31人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	31人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	9人	1人							10人	2級	
	2度	6人	2人							8人	なし	31人
	3度									0人	計	31人
	4度		1人							1人		
	なし	12人								12人		
計		27人	4人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	31人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	160,584,638	
受託事業収入	157,241,755	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	3,342,883	雑収入等
支出計	160,584,638	
人件費	99,255,387	常勤14人、非常勤7人
事務費	50,865,822	施設維持管理・保守料、送迎委託料等
事業費	5,508,071	利用者活動諸経費等
その他支出	4,955,358	繰入金等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<療育事業の実施状況>

新規利用開始者はなく、登録者 32 名でスタートするが、9 月に契約終了が 1 名あり、年度末登録者は 31 名となった。開所日数は 239 日間。

<一人ひとりの個性に合わせたサービス提供>

日常生活の基礎となる健康な身体づくりや機能訓練のほか、趣味的・自己表現に繋がるような活動、生活経験の拡大や自立の援助を目的とした個別外出や宿泊等の行事等、利用者一人ひとりの個性に合わせ、個別支援計画を作成し、それに基づき実施した。また、体調維持困難が主な理由の通所実績の少ない利用者に対しては、安定的な通所へ繋げるため家庭を訪問し、利用者の状態を確認し、家族との情報共有を図るとともに、療育活動や映像を使って他利用者との交流等の日中活動の支援を行った。

<健康管理体制の強化>

近年、新規利用者のみならず、体調変化の節目にある利用者に医療的ケアが必要となるなど、医療的ケアの質・量ともに増加傾向がみられるため、昨年度途中で看護師を 1 名増員した。本年度も 4 名体制を維持し、利用者の健康や安全管理体制の強化に努めた。利用者の体調変化をきめ細かくチェックし、見守りや家庭への連絡など丁寧な対応に努めた。

呼吸状態が不安定で、たんの喀出が困難な利用者の吸引については、看護職員以外の指導員・保育士が必要時に即時に対応し状態改善が図れるよう努めた。そのため、指導員・保育士には、順次、東京都の吸引研修を受講させ、専門知識と技術の習得に努めている。現在修了者は 7 名となっている。

<権利擁護>

本部あけぼの学園と合同「人権擁護委員会」を定例化し、虐待防止チェックリストの見直しや、職員のセルフ・他者チェックを定期的に行い、人権意識の向上に努めた。また、外部講師による「介護事故・ヒヤリハットの分析」をテーマとした合同研修会を行い、両施設職員間で意見交換を行うなど日常業務の検証にも繋がっている。

(2) 地域との関わり障害理解の促進

<地域との交流>

施設の行事を開催するにあたり、近隣へのチラシ配布などにより地域住民に参加を呼びかけ、利用者と一緒にイベントを楽しむことで、施設運営に対する理解を促進することを目的の一つとして実施しているものがある。近隣参加の主な行事として、世田谷文化財団パブリックシアター@ホーム公演(6/13)、つくしんぼフェスタ(10/19)を実施した。つくしんぼフェスタは、地域イベントとして定着しつつあり、年々リピーターや近隣住民の来場者が増えている。

< 近隣との関わり >

池尻まちづくりセンター主催の「防災塾」や近隣小学校の合同防災訓練のほか、近隣地域の防犯集会に参加し、地域共助の課題や住民との共通理解に努めた。

< 障害者理解の促進 >

障害を持つ方への理解を促進する機会の提供及び地域に開かれた施設とするため、ボランティアのほか、実習・見学を積極的に受け入れた。ボランティアは27名で、主にイベントスタッフやアトラクションなどである。実習・見学者は延べ80人で、内訳は社会人が61人、大学生が19人であった。

また、区内関係機関や小・中・高等学校などへ施設の情報誌「つくしんぼだより」を送付し、情報の発信を行った。

(3) 危機管理

< 防火・防災訓練 >

消防計画に基づき防災避難訓練を実施し、消防署の指導の下、初期消火や通報の模擬訓練及び避難手順の確認を行った。

福祉避難所障害者施設連絡会や基調講演会に参加し、大規模災害発生時の心構えや動き方、職員個々の役割、問題点など学ぶことができた。

< 衛生管理 >

体調の維持が難しい利用者が多いことから、年間を通じて感染症リスクの注意喚起を職員・利用者へ促すとともに、手洗いの徹底や消毒などの衛生管理、施設内の清掃等に十分配慮し、感染の予防及び蔓延防止を行った。

感染予防マニュアルを更新し、利用者・保護者へも周知することで、施設と家族の協力のもと、感染症に罹患しやすく重篤化リスクが高い利用者に対する予防への意識の共有化を図った。

< 緊急時対応 >

体調維持が脆弱な利用者の増加に伴い、通所中に体調不良となる利用者が増えているため、救急対応を含めた緊急時の手順の個々に沿った見直しを行い、通所中の対応及び通所可否のガイドラインを作成し保護者へ文書による周知を行った。今後、上記感染症マニュアルと合わせ、保護者との共通理解と共有化をさらに進める。

緊急連絡体制の整備として、電話・携帯・メール、緊急搬送先等の情報をまとめ、カード化することで更新が容易になり、常に最新の情報を共有できるようになった。併せて、親の会の連絡網と合わせ、迅速な連絡体制の整備を行った。

(4) 人材育成・活用

< 職員研修 >

利用者が医療的ケアの必要な重度障害者であることから、サービス提供に当

たってはより高い専門性と最新の知識と技術が必要となるため、それらを高める講習会を中心に行った。

派遣研修（13件 14名）：重度重症児(者)医療療育講習会や同医療看護師講習会、感染症セミナー、介護職員等によるたんの吸引等実施のための研修

OJT の積極的活用：新人職員へのベテラン職員の教育担当制や、訓練や音楽療法、摂食指導などの専門職員と職員が共に支援し、現場で直接指導を受けるなど利用者の状態像の理解が深まるようOJT を積極的に活用した。

遣実習（4件 4名）：同種同業施設への長期実習をとおして、他施設職員との交流や専門性の向上、自己啓発の促進を図った。

研修後は、所感を含めた報告書を作成し、職員全員に回覧するとともに、報告会を実施し、成果や今後現場で生かせる事項等を報告している。

<働きやすい職場づくり>

働き方改革が言われる中、最低月1日の有給休暇取得の促進のほか、時間外労働の抑制のため勤務時間や業務の見直しなど職場環境の整備を進めた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

親の会や保護者面談及び療育に関する利用者・保護者アンケート等を通じて利用者のニーズや満足度の把握に努めた。主なものは看護体制・環境整備などで、それら意見や要望を整理し、施設の運営管理の改善について取り組んだ。

（1）利用者の安全や健康管理の充実

今年度は年度途中で体調変化により経鼻経管栄養から胃ろうへ移行するなど利用者の医療面での重症化が顕著に進んでいることから、看護師4名体制の維持を図った。また、医療機関との連携を図りながら、より安全なケアに努めるとともに、体調の変化が顕著な利用者については、状況の把握や支援内容の変更などについて保護者との共通理解を図るため、その都度、個別面談を実施するなど、迅速かつ適切な対応ができる体制を整えた。指導員・保育士については「介護職員等によるたんの吸引等の実施のための研修」の受講を順次進めており、重症障害者のケアの基礎知識と技術等の専門性の向上を図ることで、職員全体で重症化へ対応できる体制作りに取り組んでいる。

（2）訪問療育の充実

重症利用者の増加は、登録数が増えても利用実績数は伸びないという実態がある。このため、実績の少ない利用者に対しては、職員が家庭を訪問し、療育活動や職員との交流等の日中活動の支援を行っている。現在9名が訪問療育対象者となっているが、保護者からは評価もよく、訪問日数増などの要望もあり、今後の課題となっている。

（3）施設設備環境の整備

開設30年を過ぎ、施設内各所に老朽化がみられる。特に床や壁、トイレなどの

劣化が顕著で、衛生面からも保全が必要なことから、昨年度末から5月にかけて補修・取り替えを行った。

また、今後の利用希望者の増加に備え、現状の療育空間のレイアウトや使用方法など見直しを行った。

(4) 総括

区内で医療的ケアが必要な重症障害者の受け入れ施設として、増員を含む看護体制の充実、体調変化が顕著な利用者の状況把握のための保護者との共通理解の促進、通所へ繋げるために利用実績の少ない利用者への訪問など安全安心な体制作りに取り組んできた。また、医療的ケアの必要な在宅障害者が増加している世田谷区にあって、当ホームの役割を職員間で再認識するとともに、安定した受け入れ体制を整備する必要があることから、所管課との連絡や支援学校との情報交換等、現状把握に取り組んだ。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>重度重複障害者の地域での安定した日常生活に向け、利用者ニーズに沿った支援の充実や通所が難しい方への訪問療育の実施など、個々の状況に応じた支援を行っている。また、OJTや研修を通して職員の専門性の向上に努め、利用者へのサービスの向上につなげている。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			8
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			23
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		

6. 改善の取組み		2
改善の取組み	2/3	
項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	
2. 施設の運営	20 / 26	町会等の防災・防犯訓練等の集会へ参加している。
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	感染症に罹患しやすく重篤化リスクが高い利用者に対する予防対策を行っている。
4. サービス向上の取組み	23 / 30	看護師を増員する等、医療的ケアが必要な利用者に安全な支援を行っている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	71 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ医療的ケアの必要な利用者を含めた重度重複障害者の健康や安全管理体制の強化を評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、吸引研修修了者を増やすなど引き続き研修等により職員の専門性を高め、利用者ニーズの把握による重度重複障害者の地域での安定した日常生活への支援の充実に促していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立駒沢生活実習所

施設住所：世田谷区弦巻2 - 1 - 5

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動等の機会を提供する。 定員 40人 登録人数 39人

概要

重度心身障害の利用者と、自傷他害や認知、行動面での課題を持つ発達障害の利用者が混在する中で、1階を重心二グループ、2階を発達障害二グループの活動拠点とし、利用者の状況やそれぞれの特徴を生かした活動プログラムを実施した。

施設内活動

創作活動 絵画、貼り絵、造形等

専門講師活動 アロマセラピー、リトミック

生産活動 手工芸品製作等

その他 ウォーキング、機能維持運動、トータルリラクゼーション、プール活動等

施設外活動 公園・近隣散策等

外出活動 一泊旅行、一日外出、ひまわり荘・宿泊訓練、地域行事参加、ボウリング、カラオケ等

年間行事

月	内容	月	内容
4月	入所式	10月	ハロウィン
5月	一泊旅行	11月	
6月	施設公開、一泊旅行	12月	クリスマス会、もちつき会
7月	災害準備宿泊	1月	新年会成人を祝う会
8月	災害準備宿泊	2月	クローバーアート
9月	秋祭り	3月	春の集い（中止）

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
26人	10人	3人	0人	0人	0人	0人	39人

障害の程度

		身体障害者手帳								計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	
愛の手帳	1度	1人	1人	1人						3人
	2度	4人	4人	1人	1人	2人			22人	34人
	3度								2人	2人
	4度									0人
	なし									0人
計		5人	5人	2人	1人	2人	0人	0人	24人	39人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	39人
計	39人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額（円）	備考
収入計	227,152,838	
受託事業収入	226,852,867	指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	299,971	雑収入等
支出計	227,152,838	
人件費	140,252,675	職員給与等
事務費	65,389,733	施設設備維持管理・給食業務・送迎委託等
事業費	20,070,430	利用者関係諸経費
その他	1,440,000	繰入金支出
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援方針 >

誰もが住み慣れた地域でできるだけ長く豊かに暮らし続けられるよう、必要に応じて他のサービス事業者や相談支援事業所と連携し、家族を含めての利用者支援を進めた。日頃から家族との信頼関係を築くために、連絡帳や電話でのやり取りだけでなく、送迎バスの添乗を支援員が行い、家族と職員が直接顔を合わせるやり取りも行った。

< 改修工事期間中の支援 >

昨年10月末から12月末にかけて行った大規模改修工事では、環境変化が苦手な利用者への影響を最小限に抑えるため、工事中の施設と代替施設の2か所で利用者を受け入れた。開設以来の2拠点同時運営となるため送迎バスの運行や給食提供等についても周到に準備を行った。また利用者が安心して通所できるよう職員配置や、環境が変わるため利用者の特性に合わせた支援方法の見直し、代替施設の近隣の障害者施設や保育園との交流を設けるなど工事期間中も質を保ったサービス提供ができるよう努めた。そのため無事故で工事の竣工を迎えることができた。

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

強い行動障害のある方の支援について、強度行動障害支援者養成研修(基礎・実践)に支援員が参加し、学んだ内容を施設内研修として周知し、支援技術の底上げを図ることで支援困難ケースへの対応を進めた。高齢化への取り組みでは、体力面への配慮や基礎疾患への対応として静養が必要な利用者のためのスペースを確保し、看護師による健康観察の他、常時見守りができるように配置の工夫を行った。また、家族が高齢化し家庭での介護が難しい利用者に対して、地域の民生委員やあんしんすこやかセンター等と連携し、親子ともども居宅サービスを導入する支援等を複数のケースで行った。

(2) 地域との関わり障害理解の促進

< ボランティアの募集・活用 >

ボランティアについては、年間延べ166名の受け入れを行った。主に日常活動支援へのボランティア参加者が減少したため、地区社協やボランティアセンターへの登録を改めて行いボランティアの増員を目指したが、成果は見られなかった。

< 地域交流 >

地域との連携では、2地区社協の見守りネットワーク会議への出席、自立支援協議会世田谷エリア部会実行委員活動、小泉公園ふれあいフェスタ実行委員会、地域の困りごと委員会などに継続的に参加した。また、日常行っているアルミ缶等の回収活動や施設の祭であるどんどこ祭等を通して、地域住民との交流を深めた。

< 作品物等の展示 >

法人が世田谷区内で運営する4施設合同のクローバーアート展は今回4回目となり、場所をキャロットタワーに移して2月末の三日間開催した。新型コロナ禍で開催が危ぶまれたものの予定通り開催することができた。日頃の活動で制作した絵画作品や工芸作品などを展示し好評だった。

(3) 危機管理

< マニュアル整備・周知 >

法人26施設一斉の避難所開設訓練を1月31日に実施した。法人の防災委員会が作成し事業所ごとにアレンジした避難所開設スターキット(マニュアル)に沿い、送迎バス運行中を想定した訓練とした。今後も実態に即したマニュアルの作成と訓練を継続していく。

< 防災訓練 >

3年目となる災害準備宿泊は、大規模災害を想定した所内宿泊訓練で、利用者5~6人、職員3名程度の中規模グループでの宿泊を男性のみ4回に分けて行った。食事は備蓄品をアレンジして行い、夜間はランタンの明かりだけで過ごすなど、できるだけ災害時の状況に近い環境での生活を送った。同時に、実際に避難所に近い環境で暮らすことで福祉避難所開設時の課題の抽出も行い、日用品の備蓄や在庫状況などの確認も行えるようにした。産休等で職員体制が整わず女性グループは、ご家族と相談のうえ、実施を見送った。

< 防犯 >

不審者対策については、世田谷区との協議により設置した防犯カメラによる不審者映像記録を警察に情報提供することが2件あり、協力することができた。また、不審者侵入時の対応マニュアルを10月に改訂した。

(4) 人材育成・活用

< 働きやすい職場づくり >

これまでも支援が難しい利用者を受け入れ、今まで培ってきた経験やチームでの支援力で行動障害の軽減や情緒の安定へと成果を上げてきた。利用者を支援する中で職員が働きやすい職場づくりが良い支援を提供する上で必要と考え、施設として働きやすい職場を目指していたが、令和元年度は2名が休職となった。今後は個別面談の強化や組織的なケアとして法人が契約するカウンセリング業者の積極利用などを促していき、安定的なサービス提供が行えるよう施設として改善を図る。

< 研修内容 >

法人研修は新任、中堅、リーダー層、役職管理職の職層別研修と、看護師や栄養士、事務員などの専門職研修を中心に年間計画に沿って実施され、それぞれに該当する職員が参加した。法人研修にはその他にも、武蔵野会セミナー、リスクマネジメント、ストレスマネジメントやハラスメントなど安全衛生に関

する研修などにも参加した。虐待防止研修に関しては法人研修と同じ講師を招へいし施設内研修として実施した。支援実践力向上のための研修として昨年度に引き続き東京都社会福祉協議会が進める強度行動障害支援者養成アドバンス研修に年間を通じて参加した。同じく東京都社会福祉財団による強度行動障害支援者養成実践研修に参加し、次年度には重度障害者支援（体制整備）加算の対象施設となるべく準備を進めた。参加結果は職場研修として全職員にフィードバックし知識を共有した。

< 実習生の受け入れ >

実習生の受け入れについては、教職課程必修の介護等体験実習（5日間）の桜美林大学生が10人、社会福祉士実習（24日間）2人、都立高校の福祉体験1名、世田谷福祉作業所の生活介護部門開設準備のための職員実習4名の計17名の受け入れとなった。今年度は大規模修繕工事の関係で、実習生はこの期間を除いた受け入れとなった。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

新入所の3名のうち2名が行動障害ケースで、これまで経験的に対応していた支援を見直し、あくまで根拠（エビデンス）に基づく支援に方向を切り替えることで多くの職員が支援可能となるよう研修を強化した。東京都及び東社協の強度行動障害支援者研修、アドバンス研修の内容を施設内研修として職員にフィードバックし、応用行動分析のノウハウを身に付けることで支援力の向上につなげた。

避難所生活を体験する「災害準備宿泊」について、男性グループのみの実施となった。女性グループについては複数職員の産休等で年度後半の宿泊を伴うプログラムの提供が難しくなり、ご家族に相談の上実施を見送った。法人本部ともさらに協議を進め計画的な採用を進めていきたい。

支援記録等の改善については、これまでグループごとに続けてきた方法の統一化に向け、まずは必要な内容の検討を利用者ごと、グループごとに行い、デジタル化を進め、ほぼ手書きの記録は無くなった。次年度は全グループ統一した書式の作成を進める。その他、支援に関する書類等をデータサーバーで管理することで「残すための記録」から「活用するための記録」としての意識が高まった。

令和元年度は、年間を通じて職員配置が安定しなかったが、これまで取り組んできた働き方改革（残業の削減、合理的な事務処理等）を進め、利用者や家族が納得の上で心身ともに職員の負担を軽減する方向で改革を進めていくことが重要と考える。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>強度行動障害の研修の受講など、利用者の重度化・高齢化に対応できる職員の支援力向上と利用者特性に応じた支援体制の構築を進めている。また、防災・防犯に向けて、災害準備宿泊など実際の災害時に即した取組みを行い、検証につなげている。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		12	
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営		21	
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	3/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応		6	
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		21	
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		6	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み		2	
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	誰もが住み慣れた地域で長く暮らし続けられるよう家族単位での支援を行っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9		
4. サービス向上の取組み	21 / 30	強度行動障害支援者研修等積極的に実施し、支援、支援体制の強化に努めている。	
5. 収支状況	6 / 9		

6.改善の取組み	2 / 3	
合計	68 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ個々の利用者の障害特性に応じた支援体制の構築や利用者の家族を含めた支援、また防災訓練に力を入れており、施設での災害準備宿泊を実施していること等を評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、サービス向上の取り組みを一層進めるため、職員の働き方改革や研修の充実など支援体制の整備を促していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立桜上水福祉園

施設住所：世田谷区桜上水2 - 13 - 16

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 35人 登録人数38人

概要

3つのグループに分かれて日中活動を行い、様々な作業を通じて作品作りを行った。また身体機能の維持・向上を目指し、健康維持を目的とした活動を日常的に取り組み、利用者の社会参加の支援では、社会資源の活用を通じた地域生活力の向上に取り組んだ。

施設内活動

創作活動：紙すき、染色、ステンシル、陶芸講習、機織り、革工芸、アルミ缶、リサイクル等

健康維持：室内スポーツ、園内プール、ストレッチ、マッサージ、歩行訓練等

その他：音楽セラピー、ミュージックアワー、表現ダンス、茶道、フラワー、カラオケ等

施設外活動

近隣散歩、公園内ウォーキング、屋内プール活動、土と農の交流園清掃・除草作業等

外出活動

個別外出、地域図書館利用、喫茶外出、公共交通機関利用、買物活動、ボーリング等

年間行事

月	内 容	月	内 容
4月	入園式	10月	施設まつり、さつまいも掘り
5月	グループ宿泊	11月	
6月	グループ活動	12月	クリスマス会
7月	夏祭り	1月	成人を祝う会
8月		2月	ランチ外出
9月	全体宿泊	3月	

(2) 利用状況

障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
15人	12人	11人	0人	0人	0人	0人	38人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度	1人								1人
	2度	4人	4人		2人				18人	28人
	3度	1人	2人	2人	1人				3人	9人
	4度									0人
	なし									0人
計		6人	6人	2人	3人	0人	0人	0人	21人	38人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	
なし	38人
計	38人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	5件	<ul style="list-style-type: none"> ・園祭りで利用者がてんかん発作により転倒し、コンクリートブロックへ右後頭部を打ち付けた。看護師の処置後、家族へ説明と謝罪し、家族同席の上医療機関で精密検査を受け、異常なしと診断された。再発防止のため、急な発作に備え緩衝材としてのリュックの装着の徹底や、緊急避難的な椅子の設置など支援の見直しを行った。 ・プール時に利用者が周りの騒がしさに耐えられず、突然座り込み段差に左足脛上部を打撲した。念のため医療機関へ受診し異常はなかった。支援方法の見直しを行い、再発防止に努めた。 ・てんかん発作により机から転倒し、前頭部を打ち付けた。看護師の処置後、家族へ説明と謝罪し、家族同席の上医療機関で精密検査を受け、異常なしと診断された。てんかん発作による事故が再度発生したため、再発防止のため職員全体へ支援方法の周知徹底を行った。 ・利用者が他利用者の右脛を引っ掻いた。医療機関へ受診し、眼球に異常はなかった。双方の家族に説明し、落ち着いて過ごせるよう支援の見直しを行った。 ・送迎バス運行途中で、左ミラーが自転車走行中の男性の額と接触した。男性は救急搬送され、頭部打撲等全治2週間と診断された。車両保険により車両修繕と治療費の賠償を行うとともに、運転手への指導及び運転技術の確認を行い再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所で対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	197,624,908	
受託事業収入	195,683,243	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	1,941,665	雑収入等
支出計	197,624,908	
人件費	117,267,712	常勤17人、非常勤7人
事務費	55,670,745	給食委託、送迎委託費
事業費	11,710,912	利用者諸経費
その他	12,975,539	繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 利用者の権利擁護と虐待防止の推進 >

今年度は権利擁護・虐待防止委員会を5回実施した。主な活動内容として「虐待防止セルフチェックリスト項目の見直し」「排泄誘導時等の利用者のプライバシー情報共有方法の検討」「支援の円滑化のため職員間のキラリグッドの取組み」などテーマを決めて、計画的に取り組みを進めた。

また、年間2回の虐待防止内部研修を行い、そのうち1回は苦情解決第三者委員にも参加頂きグループワークを実施した。当園の利用者支援について客観的な意見を頂き、日常的な利用者との接遇面についても改めて見直す機会となった。

< 多様性のある日中活動への取組み >

今年度から利用者自治会を発足し、各活動グループから自治会担当の利用者を決めて継続的に話し合いを行うと共に、グループごとのミーティングの時間も増やしてきた。行事や活動内容等について、言葉だけではない利用者の希望や思いに気づくことができるように、引き続き取り組みを進める。

また、加齢や障害の進行等により、身体機能の維持が最も重要となってきた利用者には活動内容の見直しだけでなく、家庭及び関係機関と積極的に連携し、福祉用具等の有効活用も含めて、家庭やグループホームでも安全且つ快適に過ごせるよう支援を行った。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 障害理解の促進 >

年間を通じて150名以上の実習生・研修生・見学者の受け入れを行い、障害理解の促進と次世代の福祉人材の育成に努めると共に、近隣中学校からの職場体験実習を受け入れ、初めて障害者と関わる中学生に障害者施設の役割と障害のある方の理解促進に向けた働きかけを行う事ができた。

< 地域交流 >

さくらまつり(園祭)を実施するにあたり、地域の保育園・幼稚園の園児の絵を施設内に展示し、地域の小学校にはイベントに出演頂いた。そうした交流により、関係者をはじめ多くの地域の方に来場いただく事ができた。地域にある大学からは多くのボランティアに参加頂き、利用者との交流を深めたことで、障害理解の促進にもつなげることが出来た。

また、近隣の「土と農の交流園」の利用者からは、収穫された野菜を使った芋煮を調理・販売頂き、相互の交流を深める事ができた。

< 廃品回収・清掃活動等 >

近隣住民の協力によるアルミ缶・牛乳パックの回収コースを設定し、活動の一環として回収する事で地域住民との交流を行った。また、施設玄関前に資源回収ボックスを設置し、地域住民の資源を回収する拠点となった。また、世田谷区から委託を受け、近隣の「土と農の交流園」の除草・清掃作業を実施し、利用者の自立支援の一助とすると共に、地域住民や交流園利用者との相互交流にもつなげることが出来た。

(3) 危機管理

< 防犯意識の向上 >

防犯カメラ・カメラ付きインターホン・非常用通報ボタンを活用し、防犯意識の向上に取り組んだ。不審者対応訓練として、利用者活動中の不審者の侵入を想定した訓練を引き続き実施した。防犯カメラによる映像の確認や、警備会社との連携により、実際に非常用通報ボタンを押し不審者の侵入を通報するといった流れもマニュアル化し、できるだけ実態に沿うように訓練を実施した。

< 防災訓練 >

東京消防庁東村山消防署が発行した「知的障害者施設における自衛消防訓練マニュアル」を活用し、利用者の理解力や障害程度に合わせた訓練に取り組み、マニュアルの内容は利用者にもできるだけわかりやすいようにクイズ形式にして周知した。また、大規模震災を想定して、施設内の非常用滑り台と非常用外階段の使用や停電等を想定した炊き出し訓練を実施した。炊き出し訓練では備蓄品のアルファ米等の防災食を活用し、ガスボンベを使用して屋外で調理を行い、大規模災害時の利用者への食事提供について実際に体験する貴重な機会となった。また、世田谷区の福祉避難所マニュアルを活用し、全職員で福祉避難所開設訓練に取り組み、避難所の運営についての理解を深めた。

< 情報セキュリティにおける施設内環境整備 >

施設内の全てのパソコンと共有サーバーについてパスワード管理すると共に、個人情報に関する電子データや書類の外部への持ち出しを全面的に禁止することで、情報の漏えいを防止した。また、デジタルカメラのデータについても重要な個人情報として、鍵のかかる保管庫で厳重に管理した。カメラを使用の際は管理簿により使用者を明確化し、撮影した画像は速やかに共有サーバーへの移行を義務付けることで画像の外部への流出を防止し、インターネット上でのトラブル等につながらないようにした。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容・全体周知 >

全職員を対象に内部研修として虐待防止研修を2回実施した。また、区内の相談支援専門員を講師に招いて区内のサービスや制度についての研修を行うと共に、事務職員による請求事務についての研修を行い、職員が福祉制度について多面的に学べる機会を設けた。一方、外部研修への参加では、法人のスケールメリットを活かして、新任・中堅(初級・中堅・上級)といった職層別の研修や、他施設における体験研修に参加した。その他に東社協主催の研修やてんかん基礎講座、弘済療育セミナー等に参加し、利用者支援の向上に努めた。

また研修後の全体周知として、外部研修に参加した職員が学んだことをPowerPoint等により報告資料を作成し、研修報告会を計4回実施した。これにより職員のプレゼンテーション能力の向上と、全職員の研修内容の共有化に取り組んだ。

< フォローアップ >

職場内のフォローアップとして内部研修計画を作成し、計画的な研修参加による職員の育成と、主任やグループリーダーによる体系的な業務の理解促進と習熟度に合わせた指導を実施した。また人事考課制度を活用し、上司や一次考課者との面談を通じて、職員の成長に応じた指導やアドバイスを定期的に実施することで、計画的な職員育成に取り組んだ。

< 働きやすい職場づくり >

4月に施行された国の働き方改革関連法に伴い、職員の計画的な有給休暇の取得を推進すると共に、引き続き休憩時間取得の徹底・毎週水曜日のノー残業デーの実施・計画的な時間外労働による時間管理の意識向上の3つの取り組みを強化し、時間外労働の削減に取り組んだ。これにより、育児や介護を始め、様々な立場の職員が、働きやすい職場づくりを積極的に推進した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

(1) 利用者満足度アンケートの実施

全利用者に書面による利用者満足度アンケートを実施した。39名中36名の家族に提出頂き、回答率は92%となった。総合的な満足度についての評価では、「大変満足」31%・「満足」58%と合わせて89%の方に概ね「満足」

との評価を頂くことができた。その一方では、11%が「どちらともいえない」との評価であった。特に職員の働き方改革への取り組みにより、宿泊や時間延長行事の一部を削減した事に対する意見については、ご理解頂けるよう引き続き丁寧に説明を行うと共に、日々の日中活動を今まで以上に充実させることで満足度の向上につなげていきたい。

(2) 設備の維持管理についての改善の取組み

今年度実施した利用者満足度アンケートの中では「桜上水福祉園の設備は安心して使えますか？」との問いについて、「どちらともいえない」「わからない」と回答の方が合わせて28%いた。開設から25年以上を経過しているため、設備等の経年劣化や老朽化には施設所有者と協力して、計画的且つできるだけ速やかに修繕や交換に取り組んだ。今年度は活動室等の空調設備交換や、照明設備のLED交換を順次進める事ができた。また、利用者の高齢化や障害の重度化に伴い排泄に時間がかかるケースも増えてきたため、新たに各トイレに空調を設置した。これらを通じて、利用者・職員にとって活動及び支援環境の改善につなげる事ができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者満足度アンケートを実施し、利用者や家族のニーズの把握による支援・運営両面での質の向上を図っている。また、利用者の権利擁護と虐待防止に向けて、セルフチェックシートの見直しや内部研修の実施などを行い、計画的に見直しや改善に努めている。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3

5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	地域交流を通じて障害理解を促進している。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	誰もが理解しやすいようマニュアルの内容を工夫している。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	利用者自治会を新たに発足し、多様性のある日中活動への取組みを図っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目について要求水準を満たしており、かつ利用者自治会の発足等日中活動への取組み、大規模災害時を想定して防災訓練を実施するなど、防災意識を高めていることを評価し、総合評価をAとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も水準は満たしているが、今後も利用者ニーズの把握に努め、加齢や障害の進行といった個々の状況に合わせたサービスの質の向上を促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立奥沢福祉園

施設住所：世田谷区奥沢6-29-2

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

事業概要

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員40人 登録人数37人

概要

障害特性や相性により、大きくは2つのグループ分けをしているが、ニーズに応じて細分化・再編成し、臨機応変に利用者・職員の配置を組みかえ、様々な活動を提供している。

施設内活動

作業(創作)活動 おりぞう(ストッキング雑巾) 缶潰し、ビーズ、腐葉土等

その他の活動 音楽療法、クラブ活動、お楽しみ会等

施設外活動 ウォーキング、プール、宿泊活動(園内外)、喫茶実習等

外出活動 個別外出、作品展鑑賞、地域周辺喫茶外出等

年間行事

月	内容	月	内容
4月		10月	施設まつり、 宿泊(園外)、自由活動
5月	宿泊(園内)	11月	宿泊(園内)
6月	宿泊(園外)	12月	自由活動
7月	宿泊(園内)、自由活動	1月	自由活動
8月		2月	自由活動
9月	バスハイク、自由活動	3月	

その他、季節行事等各種

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
20人	11人	5人	1人	0人	0人	0人	37人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし	1級	2級
愛の手帳	1度	1人							2人	3人	2級	
	2度	2人	3人	2人					20人	27人	なし	37人
	3度								4人	4人	計	37人
	4度		1人	1人					1人	3人		
	なし									0人		
計		3人	4人	3人	0人	0人	0人	0人	27人	37人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	2件	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者同士が接触、1名転倒し尻餅をつく。打撲痕は見当たらなかったが足を引き摺る様子が見られ、通院した結果、異常なしと診断された。保護者に謝罪し、支援方法を見直し、改めて職員間で再確認を行った。 ・委託給食業者従業員の大腸菌検査が陽性と診断された。該当従業員を出勤停止とし、厨房と食堂等の消毒を行い、感染防止に努めた。その後利用者の感染は見受けられなかった。委託業者へ、再発防止に向けた対策を依頼し、マニュアルの再確認を双方で行った。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	191,657,540	
受託事業収入	190,846,999	指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	810,541	作業収益、研修受入等
支出計	191,657,540	
人件費	109,035,183	常勤18名、非常勤5名(嘱託医2名含む)
事務費	62,671,724	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	10,128,295	利用者諸経費
その他支出	9,822,338	退職共済掛金、繰入金支出等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 権利擁護への取り組み >

職員会議・支援会議を通して、日頃の利用者支援の報告、また課題等を挙げ意見交換・具体的支援方法について全体で話し合い、利用の人権や権利についても継続的に認識の確認を行っている。また、権利擁護および虐待防止のため、定期的に自己チェックリストを活用し、各職員がそれぞれの支援を見直す機会を設けた。それを土台にしてのグループワークを含め、権利擁護委員を中心に研修を開催し、職員全体の人権・権利意識を向上させることが出来た。

また、個別支援計画書式には身体拘束や行動制限に関わる欄を整えており、身体拘束を要するケース(バス走行中の離席防止のための特殊ベルト使用)については、身体拘束同意書を取り交わし、記録をとり、月一回の報告を実施している。また、保護者・第三者委員を含めた虐待防止委員会会議を開催し、権利擁護全般への取り組みを含めた現況報告を行い、助言を頂く機会を得て、支援に活かした。(年2回、虐待防止委員会会議を行っているが、予定していた2回目は新型コロナウイルスの影響により未実施)

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

加齢による体調の変化や保護者の不安を取り除くために、看護師による相談・助言を適宜行い医療につなげた。経過観察の中で必要に応じ通院付き添いや書面を用いての確実な情報のやりとりを保護者で行った。嚥下機能や運動機能低下が見られる利用者については、保健センターより派遣される専門職に相談し、食形態の見直しや機能訓練・日常の運動に工夫を加える等、支援の内容を適宜見直し対応した。また、加齢による免疫力の低下等も考えられることから、日常のバイタルチェックも一層の留意と、知的障害に加え認知症的な行動の変化に留意し支援した。状態変化等の情報は保護者に適切に伝え、移動支援や居宅介護支援等の他事業利用の上手な活用を勧めた。

< 個人情報保護 >

法人の個人情報保護規程およびガイドラインに基づき、職員へ適正な取り扱いを徹底し、個人情報保護法の趣旨に基づいた適切な管理を行った。利用者・保護者に対しては、考えも変わることを鑑み、新年度ごとに「個人情報提供同意書」及び「写真使用に関するアンケート」で情報使用条件についての意思確認を書面にて行い、それに応じて留意し適切に取り扱った。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・活用 >

外部の第三者の目はモニタリングの意味もあり、接遇等、職員の資質向上に繋がるため積極的に受け入れている。特に、共生社会を意識し、シニアボランティアの増員を図った。保護者の協力（呼びかけ）があり新規に2名の方が継続的に入っていただけるようになった。また、芸術活動指導に入ってください方を含め、現在5名のシニアボランティアが活動され、やりがいを感じてくださっている。

募集については、ホームページの活用、地域社会福祉協議会からの紹介（地区サポーター）、実習に入った学生への呼びかけ等で、随時募集を行っている。

< 地域のイベントへの参加 >

地域社会福祉協議会に福祉推進員として参画し、地域住民の方々および民生児童委員の方々との繋がりも強め、新規ボランティア獲得、NPO団体のドッグセラピーを受ける等の事業への協力を得られた。地元商店会には特別会員として参画を継続しているが、今年度も施設祭り模擬店に出品していただく等、行事に相互協力した。さらには、フードドライブ（企業の社会貢献事業）で集まった食材を頂き、施設の備蓄品の一部とした。それらは地域に災害備蓄として、また同法人内の他施設にも企業の了解のもと配布した。

< 地域交流 >

地域に対して施設の運営および障害ある利用者への理解を深めるために、あらゆる機会を通じて地域との交流・連携を実施した。地域内のイベントへの参加、近隣学校等との交流を行ったほか、通常活動での近隣ウォーキングの際にごみ拾いも行うなどにより、近隣の方々に声をかけていただく機会も増えた。また、地域小学校PTA組織からのお声かけもあり、近隣に出る際などに職員が防犯ボランティアの札を下げ歩き、防犯活動への協力を始めた。

(3) 危機管理

< 防災・避難訓練 >

防災訓練、避難訓練に給食委託業者も参加した。また日中活動中に災害が発生することを想定し、他所移動中の福祉バスとの連絡も訓練に加えた。大規模災害に備え、各家庭とは月1回のN T T 災害伝言ダイヤルによる連絡訓練を実

施した。今年度は地域警察署による不審者対応および防犯の講義と訓練を受けた。建物外周を実際に回ること、侵入箇所となり得る場所の指摘や指導を受けたことは有益であった。

< マニュアル整備・周知 >

福祉避難所連絡会で策定・修正が加えられるマニュアルを元に、職員による大規模震災時の初動訓練や想定される事柄についてディスカッションや模擬訓練を実施した。防災担当職員が中心となり、内部研修および防災・防犯マニュアルの修正を行った。

< 施設内環境整備 >

危険箇所等のハード面のチェックと是正および、ゆとりを持った空間確保のために、活動室内物品配置換えや整理を繰り返し行い、安心して生活できるようにした。経年による冷暖房設備や給排水ポンプの修繕など、区と協議しながら適宜必要な対応を行った。

(4) 人材育成・活用

< 研修計画 >

職員個々のニーズに沿ったもの、グループ及び施設全体としての必要なもの等、研修委員会による計画的な研修計画を作成し実施した。研修委員が中心となり、受講状況を確認しながら、各職員に研修紹介・斡旋を行っている。外部研修で得た知識や技能は全職員相互の成長に還元できるよう、内部研修や学習会に繋げ人材育成を実施した。また、生活介護に限らず、就労系を含めた他事業所での実地研修を行うことで、自施設にいるだけでは意識できない支援内容・接遇への違いなどに気づき、新たな活動内容の拡大等につなげられるように取り組み、実際に記録書式の修正や自主生産品の開発などにつなげることもできた。

< 働きやすい職場づくり >

法人として、ワークライフバランスの推進や安全衛生推進体制、また各種のハラスメント防止に対する対策、および体制を整えメンタルヘルスケアを推進した。施設としてこれらに則し、適切に労務管理を実施した。業務内容の見直しや個々の職員が時間外労働計画を作成すること等により、効率的な時間運用を意識できるようにしている。育児休業に入った職員補充としての非常勤職員の確保が叶わず、時間外労働の削減とまではできなかったが増加に至らなかったことは、これまでの業務見直しや職員個々の意識醸成による成果と思われる。期初の法改正にかかわらず、これまでも年次有休消化取得を奨励しており、年度付与に対する消化率は上昇した。職員一人ひとりが、労働者としての尊厳や人格を守り、風通しの良い職場風土を形成する担い手としての自覚を持ち、持てる力を十分に発揮できるように、「共に働く仲間の為に」という項目も立てている能力開発人事制度（人事考課制度）を有意義に活用した。

< 実習生の受入 >

障害福祉理解啓発および福祉人材育成のため、また外部の第三者の目はモニタリングの意味もあり待遇等、職員の資質向上に繋がるため、積極的に学生実習等の受入れを行った。今年度は、延べ34名の各種実習・研修を受け入れた。教職免許を取るために介護等体験で来た学生も、当園の待遇や職場の雰囲気感触され、路線変更し福祉職(当法人)の道に入る方もあった。また、医大生や地域医師会から研修に入られる方も受け入れ、医療現場で障害児者への理解と配慮等を学んでいただき、臨床の現場に活かせる一助となるように協力した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

安心と安全が確保された施設運営を大前提におき、利用者・保護者に信頼される施設づくりを継続的に行っている。その為に、職員の課題意識を含めた支援力の向上は必須のものである故、職員個々が目標設定を行い自己研鑽学習や研修受講、さらには内部研修での全体への還元を行った。他施設での実地研修等の研修受講により、活動内容拡充へのヒント、また待遇への気づきを得る機会も持っている。特に待遇に関しては、職員個々の自己点検は権利擁護の視点からも、欠くことのできない事柄であるため、チェックリストを用い、さらには具体的事例を権利擁護の観点でケースワークをするなど、学習会を持ち、施設全体での意識・認識のすり合わせを行った。この点は人事異動によるメンバーの変更もあることから、質を担保するために今後も継続的に行っていく。

満足度調査では支援内容の充実が求められており、個別支援計画を基に個々の利用者ニーズに即した支援内容と活動の種類や幅の拡大を考え実施した。手芸や創作活動では新しい作品作りや自主生産品作りにつなげた。また、地域社会福祉協議会や他施設にお声掛けして「ポッチャ」を通しての交流活動、さらにはボランティアに来てくださった高校教諭を介して音楽演奏会を園で行っていただくなど、例年ない活動も行うことが出来た。しかしながら、集団生活ゆえに個別化が徹底できないジレンマはある。求められているものと進捗の差があることを常に頭におき、あきらめることなく取り組む姿勢が職員にはあるので、さらに満足度が上がるように丁寧に検討・模索を行っていく。

施設運営は、一事業所の努力だけで完結するものではなく、地域の協力があつてこそその安心・安全、また様々なサービスが提供できることから、地域を意識した取り組みを増やし、上記のようなポッチャ活動他につなげ、また共生社会を意識し、シニアボランティアの拡充にもつなげた。令和2年度からの第四期指定管理事業所としての選定の際にも、地域・共生を重視した計画案を提示しており、今年度の成果とともにさらに創意工夫・積極的行動で、障害者および施設への理解、協働の中での地域生活の充実実現のために継続して運営を行う。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>本年度も進めている権利擁護についての取組みを更に深め、質の向上を図っている。</p> <p>職員研修について、現在でも施設の実情に沿った計画を基に取り組みられているが、更に効果を高めるための見直しを行っている。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点</p> <p>3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある</p> <p>2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理		<u>12</u>	
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営		<u>20</u>	
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応		<u>7</u>	
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み		<u>22</u>	
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況		<u>6</u>	
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み		<u>2</u>	
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価</p> <p>S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）</p> <p>A：管理運営が良好である（配点の70%以上）</p> <p>B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）</p> <p>C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	利用者の高齢化・重度化に対し各関係機関、家族と連携しより良い支援に繋げている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	N T T災害伝言ダイヤルの利用など、家庭も含めた訓練を実施し、訓練の実効性を高めている。	
4. サービス向上の取組み	22 / 30	業務内容の見直し等により、効率的な時間運用の意識づけを図っている。	

5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	69 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ働きやすい職場づくりの実施や利用者の高齢化・重度化への取組みを評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、働きやすい職場づくりの取組みを更に深め、職員の労働環境の改善によって、利用者へのサービスの質を向上させるよう促す。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。		

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立九品仏生活実習所 同中町分場

施設住所：(本園) 世田谷区奥沢 7 - 39 - 13

(分場) 世田谷区中町 2 - 25 - 17

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和2年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業					
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。					
本園		定員42人	登録人数46人		
分場		定員15人	登録人数15人		
概要					
共通：本園は1名の新入所者を受け入れた。法人理念を基本とし、利用者一人一人に寄り添い、思いや要求を汲み取るよう支援を実践した。					
本園：利用者編成は3グループ制にて実施し、利用者の行動が年々変化することに対応し、個々にあった作業活動を提供した。					
分場：通常の支援と共に、近隣娯楽施設を利用してカラオケやボウリング外出を実施し、利用者が幅広く楽しめる活動内容を提供した。					
施設内活動					
作業活動	古紙回収、缶つぶし、農地園芸、陶芸、手工芸、公園清掃等				
運動	運動広場(グループでの運動活動)、ストレッチ等				
講師活動	リトミック、アート活動、運動広場、陶芸活動等				
クラブ活動	音楽、散策、喫茶、癒し等				
施設外活動	公園散策、プール活動、図書館利用、買い物、おやつ作り等				
外出活動	宿泊・外出 一泊旅行、一日外出、ひまわり荘宿泊等				
年間行事	3月の桜の集いは新型コロナウイルス感染予防の為中止				
月	内	容	月	内	容
4月	新入所者歓迎会		10月	施設お祭り	
5月	ひまわり荘宿泊～1月		11月	陶芸教室	
6月	一泊旅行		12月	餅つき会 クリスマス会	
7月	盆踊り会		1月	新成人を祝う会	
8月			2月		
9月			3月		

(2) 利用状況

障害支援区分

<本園>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
26人	10人	9人	1人	0人	0人	0人	46人

<分場>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
7人	5人	3人	0人	0人	0人	0人	15人

障害の程度

<本園>

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度	3人							2人	5人		
	2度	6人	4人		2人				23人	35人		
	3度	2人							1人	3人		
	4度											
	なし	1人							2人	3人		
計		12人	4人	0人	2人	0人	0人	0人	28人	46人		46人

<分場>

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	2級
愛の手帳	1度					1人			2人	3人		
	2度					1人			9人	10人		
	3度						1人		1人	2人		
	4度									0人		
	なし									0人		
計		0人	0人	0人	0人	2人	1人	0人	12人	15人		15人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	0件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用

者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	286,958,152	
受託事業収入	283,830,846	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	3,127,306	ポスティングなど
支出計	286,958,152	
人件費	154,558,618	常勤21名 非常勤14名
事務費	86,567,781	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	17,034,049	利用者諸経費
その他	28,797,704	繰入金支出
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援状況 >

(共通)

利用者支援は、相談支援機関の作成したサービス等利用計画に基づき個別支援計画を作成し、6ヶ月ごとのモニタリングを実施し、利用者一人ひとりに寄り添った支援を実践した。

5つの委員会(リスクマネジメント・業務標準・虐待防止・支援向上・日中活動検討)活動を行い使用者支援の向上を図った。

(本園)

日中活動は、利用者の行動特性や生活ペースを考慮して分けられた3グループ体制を基盤として実施した。作業活動やクラブ活動は利用者が希望の活動を選択して参加した。職員は基盤グループと活動ごとに担当を決め、活動内容や利用者状況によって柔軟的に職員配置を行い、より利用者個々に応じた支援ができるよう配慮した。

活動内容は、破損により使用できなかったトランポリンを新規に設置し、日中活動に取り入れている。クラブ活動では、音楽クラブに定期的なボランティアの参加があり、ピアノやウクレレの演奏鑑賞や合唱の活動に取り組んだ。癒しクラブではアロマハンドマッサージ、福祉ネイル、紙芝居や絵本の読み聞かせ、新規には生け花ボランティア等が定期的に来所するなど、さまざまな人達との交流と利用者理解の促進に繋がる活動となった。

(分場)

利用者の健康状態を確認し、運動の確保と気分転換を目的に1日1回は散策活動を取り入れた。リトミック、陶芸、アートの外部講師活動や作業活動

(火曜日リサイクル、金曜日手工芸)は、全員で参加した。今年度も引き続き資生堂の地域貢献活動を活用し、女性利用者は本格的なメイク、男性利用者は洗顔やヘアスタイルを整えてもらう機会を体験した。

<虐待防止の取り組み>

(共通)

年に一度、全職員を対象に法人書式の虐待防止セルフチェックを実施した。施設内の虐待防止委員会では、支援振り返りシートを用いて職員個人、事業所全体の支援の見直しと改善を定期的に行った。また、職場風土の低下が虐待に繋がるという観点から、職場風土改善の取り組みも行った。フィッシュやインプロゲームを取り入れ、職員間のコミュニケーション力の向上を図り、安全で安心した支援を目指した。さらに、「施設内で虐待が起こらない支援のあり方」について、職員が自由に意見を出しやすいように発想法を使い施設内研修を実施した。成果物は職員室に掲示しいつでも確認できるようにしている。

<家族との連携>

(共通)

家族会を4月と隔月(奇数月)に実施した。家族会では質疑応答の時間を設け、家族からの不安や疑問に答えるように行った。また、家族会での内容を書面にし、後日全家族に配布した。日々のサービス提供記録には、一日の様子を記載し、更に説明が必要な時には電話で報告を行い、家族との意思疎通と信頼関係作りに努めた。家族との面談では、作成した個別支援計画書を基に説明し確認を行った。その他に、医療機関受診の付き添い、家族の急病による短期入所受け入れ先手配の協力、時間外利用等の対応を継続した。

(2) 地域との関わり障害理解の促進

<ボランティアの募集・活用>

(共通)

ホームページや広報紙、社会福祉協議会、施設前の掲示板等で募っている。活動内容を細分化し、なるべくボランティアの方が得意な事で参加してもらえるように工夫した。また、9月に実施した施設のお祭りでは、区内の大学生を中心に多くのボランティアが集まった。模擬店やゲームなどは、ボランティアの方だけで運営が行えた。

(本園)

今年度も読み聞かせや、音楽活動、フラワーアレンジメントで新規受け入れを行った。

(分場)

フラワーアレンジメントやアロマ活動をボランティアの方に毎回実施していただいた。その他に、新規としてハーバリウム活動もボランティアを講師として年2回実施した。

< 近隣の学校、町会、商店街との連携 >

(共通)

施設のクリスマス会で、等々力保育園の園児に歌や踊りを披露してもらう事を継続的に行っている。例年参加している、八幡中学校の避難所開設訓練は台風19号の影響で中止となった。

(本園)

商店街とは古紙回収作業での挨拶や、さくら草のプランターの設置などを行っている。その繋がりから、施設行事のぼんぼんぼん祭りの模擬店販売に昨年度・今年度と複数の商店の参加があり、地域との結びつきを強めることに繋がった。3月からは、玉川田園調布会の防犯パトロールへの協力で、日中活動の散策の際に職員が防犯パトロール札を付けて出かけ、地域の防犯活動の取り組みに参加をした。

(分場)

町内会主催のイベントに継続的に参加し、自主生産品を販売している。フラワーアレンジメントで使用する花を毎月近隣の花屋で購入している。

< 地域交流 >

(共通)

7月に盆踊り会を実施した。九品仏社協の方からも10名程度、踊り手として参加してもらった。今年度は、施設資源の地域還元を目的に新規に陶芸教室を開催した。親子参加で募集し3組7名の参加があった。

(本園)

昨年度より、地域の清掃活動に参加し、九品仏6丁目広場の清掃を行っている。今年度も毎週火曜日の午後に利用者、職員で清掃を行った。

(分場)

「中町分場通信」を年2回発行し、中町2丁目の地域に回覧した。園芸活動では、花壇の花や野菜に水やりを行いながら、近隣住民との関係作りにつなげた。町内会主催の避難訓練への参加や、地域主催の行事で自主生産品の販売等を行った。また、アロマ活動で使用する花の購入や日々の散策等で交流を深めた。

(3) 危機管理

< 防災・防犯について >

(共通)

毎月1日(施設開所日)に家族を対象とした、171災害伝言ダイヤルを実施した。防犯対策として催涙スプレーやさすまたを常備し、不審者対応マニュアルを作成し、職員への研修、周知を徹底し、非常時に対する安全意識を高めた。また、防犯カメラや非常用通報装置の設置で、利用者の安全・安心な施設生活の確保を図った。今年度は、災害時を想定した所内での宿泊訓練を本園3回、分場2回に分けて実施した。

< 避難訓練について >

(共通)

本園・分場それぞれに、本園 2 回、分場 1 2 回実施した。法人防災委員会策定の防災チェックシートによる毎月の建物点検実施と、1 月には、法人総合防災訓練を実施した。各事業所一斉に「夕方利用者帰宅途中で地震が発生した」との想定で、法人作成の防災マニュアルに基づき、バス添乗職員の行動や施設に残る職員の行動をロールプレイにして疑似体験をした。

< 衛生管理について >

(共通)

インフルエンザやノロウイルス対策に有効である空気清浄器兼加湿器を活用している。日々の清掃でもミニクローラ水を使用し、衛生管理に努めた。

(4) 人材育成・活用

< 職員研修について >

(共通)

外部研修と法人研修、施設内研修を実施した。外部研修は東社協主催のリーダー養成研修や強度行動障害支援者ファシリテーター養成研修に参加した。東京都主催の虐待防止研修にも参加している。法人研修では、理念を深めるダイアログ研修(ワールドカフェ方式)、虐待防止研修、セクハラ研修、メンタルヘルス研修、リスクマネージャー養成研修、発想法研修等に参加した。また、職員一人ひとりがキャリアビジョン、研修計画を盛り込んだキャリアデザインシートを作成した。昨年度実施したエバンジェリスト養成研修も引き続き実施した。これは、学生の新規採用を目的に、福祉の仕事カフェなどに集まる学生と話し、福祉に興味を持ってもらう取組みである。学生と年齢が近い世代の法人職員で編成し養成研修を行った後、実際に学生と交流を図った。施設内研修では、4つの委員会(リスクマネジメント・業務標準・虐待防止・支援向上)が主催し、職員会議日に年間それぞれ1~2回ずつ研修を行った。リスクマネジメントでは、法人作成の事故事例集を用い、グループワークを行った。さらに、法人が協力運営しているウェブ研修のサポーターズカレッジを活用し、月3回施設内研修を実施した。

< 実習生の受け入れについて >

(共通)

大学生の実習として、介護等体験、保育実習体験、医科大学生の現場実習などを継続して受けている。新規に保育の専門学校からも受け入れを行った。合計数は、延べ205人。区内の特別支援学校からの進路に伴う実習については、1名を受け入れている。他には、近隣地域の中学、高校、インターナショナルスクール等の生徒の福祉施設体験学習の受け入れを継続して行った。

< 職員メンタルヘルスについて >

(共通)

法人全体で、年に一度職員を対象にストレスチェックを実施した。結果は個人あてに配布され、本人のストレス度や今後気を付けることなどが記載さ

れている。また、武蔵野会健康相談ダイヤルで24時間電話相談が設置され、職場、家庭のストレス、健康の不安などについて専門スタッフが相談に応じるシステムがある。施設では、特定の職員に業務が集中しないよう役割を分担する事や、残業時間が増えないよう日中に業務を行えるよう工夫をした。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

- (1) 利用者支援に関しては、各委員会開催の施設内研修、日中活動の見直し、支援の振り返りシート活用、虐待防止セルフチェックの実施、職場風土改善（コミュニケーション力アップ）の取組み等を計画的に行い支援の向上に繋がった。また、サポーターズカレッジのウェブ研修を活用し障害特性や支援の理解に繋げる機会とした。
- (2) 災害対策については、施設内の備蓄物品のチェックと入れ替え、補充を行った。建物外の保管場所増設として物置倉庫の設置を検討しているが、設置場所の選定で先延ばしになってしまった。また、法人防災委員会策定の防災チェックシートによる建物点検を防災委員が毎月実施した。法人総合防災訓練実施も含め施設全体での取り組むことで、職員の防災意識を高める事に繋がった。
- (3) 玉川エリア自立支援協議会の運営、企画に参加し、玉川支援ねっとの活動も積極的に行い、地域施設との連携や福祉ネットワークの構築を目指した。世田谷地区同法人3施設と共同で実施したクローバーアート展には、玉川支援ねっと参加施設にも出展依頼し、5施設の出展があった。
- (4) 施設資源の活用として、新規に地域に向けて陶芸教室を開催した。広報活動が遅れ、予定より参加者は少なかったが陶芸教室は好評だった。次回は、広報活動を早めに行い開催したい。
- (5) 職員配置では、本園は年度当初に男性常勤職員1名欠員だったが、10月に採用し配置ができた。分場は、フルタイム勤務の非常勤職員が11月末に退職し求人募集をするが雇用に至らず、職員補充については厳しい状況があった。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
個別支援計画のモニタリングや家族会の開催等により利用者の意向や希望を汲み取り、ボランティアも活用しながらサービスのさらなる向上を目指して取り組んでいる。また、利用者や家族とともに防災・防犯訓練を行い、体制整備とともに協働関係の構築に努めている。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3

職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			<u>23</u>
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	イベントを通じて近隣との関係づくりを行うなど、地域福祉の向上に貢献している。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	利用者及び家族と共に災害対策を行っている。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	様々な研修を実施し職員の支援力の向上を図っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、研修等による職員の更なる資質向上と、地域交流等を通じた障害理解の促進の取り組みを評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、サービスの一層の向上に向けて今後も研修や日々の支援を通じた職員の支援力向上や支援体制整備の取り組みを促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立千歳台福祉園
 施設住所：世田谷区千歳台3-31-9
 指定管理者：社会福祉法人せたがや櫨の木会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業			
生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。			
定員 45人 登録人数 47人			
概要			
新規利用者1名を受け入れ50名での事業開始となった。支援内容に関しては、ADL（日常生活動作）及びIADL（日常生活関連動作）の生活支援を基本に据え、意思決定に重きを置き、より本人らしい充実した生活に向けた支援を行った。			
施設内活動			
創作活動	機織り、刺繍、ビーズ通し、フェルト手芸、習字等		
生活学習	理学療法士による機能訓練、音楽、調理、カラオケ等		
施設外活動			
運動等	散策、水泳、軽運動等		
外部活動	買い物、お花見、ドライブ等		
外出活動	砧公園、芦花公園、希望丘公園、地域の公園、レストラン(喫茶、外食)、ひまわり荘、千歳温水プール、水族館、動物園等		
年間行事			
月	内 容	月	内 容
4月	入所式・家族会	10月	グループ外出・体験宿泊
5月	グループ外出・体験宿泊	11月	宿泊旅行・家族会
6月	グループ外出・体験宿泊・家族会	12月	グループ外出・園内宿泊
7月	グループ外出・体験宿泊・試食会	1月	成人式・新年会・グループ外出・家族会・園内宿泊
8月	グループ外出・体験宿泊	2月	グループ外出・園内宿泊
9月	園祭“秋桜祭”・家族会	3月	家族会

(2) 利用状況

障害支援区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
28人	13人	6人	0人	0人	0人	0人	47人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	
愛の手帳	1度	1人							2人	3人	2級	
	2度	5人	4人	4人					27人	40人	3級	1人
	3度	3人							1人	4人	なし	46人
	4度											
	なし											
計		9人	4人	4人					30人	47人	計	47人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	2件	<ul style="list-style-type: none"> 不安定な利用者が他利用者へ走り出し静止しようとした職員が負傷した。看護師の処置後、医療機関に受診し右膝捻挫と診断を受け労災対応とした。落ち着いて過ごせるよう環境設定の見直しを行った。 利用者を職員が誘導する形で歩行している所、バランスを崩し転倒した。右脛を負傷し、看護師が状態確認をした。医療機関に受診し、処置され異常はなかった。安全な歩行ができるよう支援方法の見直しを行った。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	238,656,191	
受託事業収入	238,434,797	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	221,394	雑収入等
支出計	238,656,191	
人件費	131,782,246	常勤19人、非常勤8人
事務費	7,549,557	業務委託費(送迎・給食)、研修研究費等
事業費	84,750,641	保健衛生費、教育指導費、教養娯楽費等
その他	14,573,747	退職給付引当資産、法人事務費
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援の視点 >

意思決定支援に関しては、本人のニーズが反映された個別支援計画のもと、活動内容や外出など、利用者が自ら選べるよう意思決定を支援し、自己実現に繋がるとともに、充実した生活を送れるよう支援した。

< 権利擁護への取り組み >

月末に「セルフチェックリスト」を実施し、日々の支援の振り返りを個々に行うとともに、集計したものを職員会議で報告・共有した。また人権研修や虐待防止研修に職員が積極的に参加することで、障害者の権利擁護や虐待防止に対する意識を高めた。

< 給食提供 >

食事に関する嗜好調査を5月に実施した。また、試食会を7月、2月に実施した。延べ21名の利用者家族が参加し、概ね好評を得た。調査結果、試食会感想に対し、食事提供業者と毎月1回行っている食事提供会議で協議し、献立作成に活かし、より良い食事提供につなげた。また、世田谷で作られた野菜「せたがやそだち」を使用し、地産地消に寄与した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域団体との連携 >

第17回秋桜祭を家族会、地域の女性会、地域の各団体代表と企画し共同で開催した。運営委員会を開催し、6月から準備を進めた。千歳台ブランドとして利用者一人ひとりがデザインしたTシャツを展示し、作品を見た多くの方から好評を得た。またトートバックやクリアファイルに加え、新たにTシャツの販売も行い、売り上げも良く好評であった。当日は70余名のボランティアの協力を得て盛大に開催され、400名以上の方々に来園頂いた。

< ボランティアの募集・活用 >

広く地域の方にボランティアの募集を行うとともに、事業所ブログにボランティア募集の掲載を行った。また、毎月1回ヘアカットボランティアの協力を

得るとともに、地域の方等に作品成形のボランティアの協力を得た。今年度は夏ボラを4名(計10日間)受け入れるなど、ボランティアの受け入れ人数は延べ305名で、ヘアカットは延べ140名が利用した。また、数多くの作品成形のボランティア(個人、団体)の協力を得ることが出来た。

< 地域交流 >

地域交流に関しては、法人ミッション「誰もが自分らしく生きられる地域づくり」、事業所サブミッション「地域で安心して、豊かな生活を送れるよう」の達成に向け、様々な交流を行った。地域の団体との交流を3回、他施設との交流会を1回、計4回の交流会を行い、社会参加の機会として利用者の日々の生活の充実につなげるとともに、地域の人々への障害に対する理解、他者との交流を深める場とした。

地域交流イベント

- ・世田谷区スポーツ振興財団「ポッチャ練習会」(11月27日)
- ・Link「マリンバ演奏会」(12月25日)
- ・わくわく祖師谷「交流会」(1月20日)
- ・日本女子体育大学ソングリーディング部
「ソングリーディング演奏家」(2月10日)
- ・世田谷区スポーツ振興財団「ポッチャ交流大会」(中止)
- ・わくわく祖師谷「交流会」(中止)

(3) 危機管理

< 防災・避難訓練 >

年間計画に沿って、「建物裏の螺旋階段を使用した避難訓練」、「一時避難所希望ヶ丘南公園への避難訓練」、「エレベーターを使用しない避難訓練」等、計10回の避難訓練を実施するとともに、昨年度行った広域避難場所「明大八幡山グラウンド一帯への避難訓練」をもとに、避難演習として、実際にどの経路が一番安全か、演習で確認し職員間で共有した。また、今年度初めて、地域の避難所である千歳台小学校の避難所開設訓練に職員が参加し、地域との連携を図った。災害対策として、寝袋や震災食を使用した園内宿泊を実施するとともに、利用者家族及び職員と災害時伝言ダイヤル171や災害伝言板Web171での連絡練習を行った。

< 安全対策・衛生管理 >

事業所内研修において吐しゃ物処理の演習や、感染症研修、リスクマネジメント研修を行うことで衛生管理を行うとともに、安全対策の徹底を行った。また、法人内のリスクマネジメント委員会、施設内のサービス向上委員会と連携し、ヒヤリハットや事故報告をもとにSHEL分析を行うとともに、リスクマネジメント研修を行い、職員間で意識を高めた。

< 防犯 >

成城警察と協力し防犯対策模擬演習を実施した。有事の際を想定した防犯対策演習を実施した。実際の対応や、さすまたの使い方などのレクチャーを受け、防犯意識を高めた。また、職員一人ひとりに防犯ホイッスルを用意し、常時携

帯するようにした。

(4) 人材育成・活用

< 研修計画 >

人材育成に関しては、法人の研修計画及び個人別研修計画に沿って計画的に実施するとともに研修職員代替制度を活用し、外部研修を積極的に受講した。また、職場全体で学ぶという意識を持ち、協力し合うことで、より多くの研修受講につなげるとともに、研修報告書の回覧などによる情報共有を行った。研修の受講回数は48回で、延べ244名が参加した。

< 働きやすい職場づくり >

計画的な業務の実施や勤務時間内の会議の設定、有給休暇の取得の推進を行った。残業を行う際は、時間外勤務計画・命令・報告書に内容・終了時間を記載し、施設長の承認を経て行うことで、職員一人ひとりが計画的・効率的に仕事を行うという意識を高めた。働き方関連法に基づき、有給休暇を取得しやすいよう職場全体で取り組み体制を整えるとともに、職員一人ひとりに意識してもらうことで、有給の取得率を向上させることが出来た。また、全職員に対し、法人の衛生委員会によるストレスチェックを実施するとともに、フォローアップ面談・個人カウンセリングの案内の配布や法人によるハラスメント防止研修を行った。事業所内においても、外部講師を招き、メンタルヘルス研修を開催し、メンタルヘルス対策を行った。

< 実習生の受け入れ >

介護実習生2名、介護等体験生12名の実習を受け入れ、将来へのステップとして、福祉人材の育成や確保、障害への理解・啓発へ繋げた。また3月に予定していた奉仕体験活動は新型コロナウイルスの影響で中止となった。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

サブミッション、ゴールを軸に据え、それぞれの利用者のライフステージに合わせた個別支援計画のもと、本人のニーズから立てた目標の達成に向け支援を行うとともに、利用者が活動内容を選択できる機会を多く設定し、それぞれの利用者が自ら選ぶことで、より自分らしく充実した生活を送れるよう支援した。また活動において、より利用者本人にあった内容を模索し提供することで、意欲や興味の向上につなげた。

酸素吸引が必要になった利用者に対し、ご家族や医師とも連携し施設内で医療的ケアができる体制を整えた。そのことで登園できるようになり、利用者の生活の安心や安全につなげた。

全体会議を月2回計画的に行った。実践報告会やケース検討、研修報告、法人の規定類・マニュアルの読み合わせ、テーマを決めたグループワーク等を行った。実践発表会では、各グループの支援の報告を行うことで、支援への気付きやヒントを得る機会となり、職員の支援力の向上につなげた。

震災時を想定した園内宿泊を行い、利用者・職員が共に寝袋の使用や非常食を用いた食事を体験する事で、福祉避難所での生活をイメージする場とするとともに、今年度初めて、翌日に家族やヘルパーとの引き渡し訓練を実施し意識を高めた。また大規模災害発生時の福祉避難所として、福祉避難所マニュアルを更新し、

職員の役割分担を周知するとともに、事業所にて「福祉避難所図上訓練」の実施、世田谷区M C A無線の操作訓練の参加、地域の避難所開設訓練に参加する等、災害発生時の福祉避難所開設、運営に備えた。

業務改善に関しては、計画的な業務の実施や、働きかた改革による有給休暇の取得推進を行った。そのことで今年度の有給取得率が向上した。

特別支援学校から9名、他事業所から1名の計10名を受け入れた。面接時や実習期間に丁寧にご家族の話を伺うことや、実習生に対し丁寧に対応していくことで、今年度も多くの実習生が当施設を第一希望とし、実習内容についても評価を得たものと考えられる。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
全体会議を月2回行い、日ごろの実践報告やケース検討、研修の報告等、細かな情報を職員全体で共有し施設の円滑な運営へと活かされている。 防災対策について、家族やヘルパーとの引き渡し訓練を初めて実施するなど、利用者の立場に立った具体的で効果的な方法を取り入れ、危機対策の質の向上を図っている。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>20</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			<u>23</u>
職員研修	3/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み			2/3
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			

B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）		
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	
2. 施設の運営	20 / 26	地域に根ざした行事を実施し、地域福祉の向上に貢献している。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	複数回の避難訓練を実施しており、災害への対応・対策の体制整備に努めている。
4. サービス向上の取組み	23 / 30	業務改善として計画的な業務の実施や、働きかた改革を積極的に行っている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	70 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ施設全体で計画的な事業実施を検討し、計画的・効率的に行うことを推進している。有給取得率を上げ、働きやすい環境を作り出そうとする取組みを評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
職員の働く環境を改善させることで、職員自身が意識的に働き、利用者サービスの質の向上へ繋げていくことができるよう、さらなる取組みを促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。		

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立給田福祉園

施設住所：世田谷区給田5-2-7

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、排泄及び食事の介護を行うとともに、創作的活動または生産活動の機会を提供する。

定員 50人 登録人数 53人

概要

令和元年度における、利用者の利用率については、106.5%。新規利用者1名を受け入れ53名での事業開始となった。そのため、利用者の障害特性・個別ニーズ別に4グループに分かれて活動を実施した。

施設内活動

創作活動：刺しゅう・ビーズ・グリセリン石鹸 紙すきはがき作り ポスター作成(入園式・でんでん祭・夏祭り・クリスマス会・成人祝賀会)・年賀状作成

その他の活動：リサイクル作業(ペットボトルラベルはがし・アルミ缶つぶし)・製菓・ストレッチ・室内スポーツ・喫茶・クラブ活動(のりもの、フラワー、書道、スポーツ、おもしろアート)ミュージックアワー・リラクゼーション・表現ダンス・カラオケ

施設外活動 ウォーキング・プール・図書館(区内公共施設利用)・都立・区立公園散歩・農園活動(種まき・収穫)・ドライブ・買い物・アルミ缶回収

外出活動 園内宿泊 園外宿泊 日帰り外出 喫茶 地域作品展

年間行事

月	内容	月	内容
4月	入園式	10月	
5月	日帰り外出	11月	施設公開行事 日帰り外出
6月	園外1泊宿泊	12月	日帰り外出 クリスマス会
7月		1月	成人祝賀会
8月	夏祭り	2月	豆まき
9月	園外1泊宿泊	3月	年度末納会

(2) 利用状況

障害程度区分

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
33人	14人	5人	1人	0人	0人	0人	53人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度	2人							1人	3人
	2度	9人	1人	3人	1人	2人			29人	45人
	3度		1人						2人	3人
	4度								2人	2人
	なし									0人
計		11人	2人	3人	1人	2人	0人	0人	34人	53人

精神障害者保健福祉手帳	
1級	
2級	1人
なし	52人
計	53人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	1件	・利用者が階段昇降中に転倒し腰部分を打撲した。医療機関へ受診し検査の結果異常はなかった。特性によってエレベーターを併用する等支援方法の見直しを行い、再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	257,943,581	
受託事業収入	256,195,577	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	1,748,004	作品売上、実習謝礼、寄附金
支出計	257,943,581	
人件費	144,563,220	常勤22名、非常勤10名
事務費	81,568,188	維持管理、給食調理、送迎委託等
事業費	19,748,330	利用者諸経費
その他	12,063,843	繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 地域生活支援の充実 >

住み慣れた地域で自分らしい生活が達成できるように年2回の個別面談においてご本人やご家族が思い描く将来像について話し合う時間を設けた。不安を感じられる利用者の短期入所施設利用時には、職員も同伴して先方職員に本人状況の引継ぎを行った。また、入所施設が定まらず途方に暮れているご家族の依頼を受け、区や相談支援事業とのケア会議を複数回実施するなどご本人を中心に据えた支援を実践した。

< 職員の支援力向上を目指した研修体制 >

常勤・非常勤に関わらず、入職職員については主任を中心とした業務リーダーから利用者支援についてのオリエンテーション研修を実施した。職員が支援について必要とされる知識を習得できるように法人の職層別研修や東社協主催の研修、障害特性の理解を深める研修に複数参加した。また、内部研修については利用者降園後に全職員を対象とした「利用者ご家族に寄り添う視点」をテーマに法人理事を講師に研修を実施した。

< 権利擁護と虐待防止 >

新人職員が比較的多い職場環境のため、日々の支援で起こりえる虐待をテーマに班ごとにグループワークを実施した。また、職員会議では虐待防止委員が中心となり、虐待防止チェックシートを活用して振り返りの機会をもった。その結果、施設全体として障害者虐待防止の意識向上に取り組めた。東京都主催の虐待防止研修に参加した職員による伝達研修を実施し、実際の利用者支援場面における権利擁護や虐待についての知識向上もできた。

(2) 地域との関わり・障害理解の促進

< 町会・地域施設との連携 >

地域公開行事「でんでん祭」では給田町会をはじめ、地元のロータリークラ

ブや近隣の高齢者福祉施設利用者、近隣住民及び小学校の児童も多数来場し、利用者と一緒に作業や作品を制作しゲームコーナーなどを楽しんだ。また町会による芋掘りの招待や夏祭りに職員が参加し地元町会との親睦を深めることができた。その他、地域自立支援協議会に参加することで、他の地域施設との情報交換、情報共有がスムーズに実施でき、顔の見える関係性を構築できた。

< ボランティア・障害理解の促進 >

ボランティアは、ウォーキング・創作活動・プール・クラブ・喫茶等において、地域住民等の希望者を積極的に受け入れた。また、法人の採用職員については、入職前研修を兼ねたボランティア実施日を複数日設定し、利用者の様子や福祉園の活動など障害者福祉の理解を深めた。また、年間を通じて福祉専門学校・大学などから実習生・研修生を受け入れ、障害理解の促進と次世代の福祉人材育成を行った。その他、地域社会福祉協議会の連絡会に参加し、他の社会福祉施設との関わり合いを深め、施設の活動や支援内容を知ってもらうことで、福祉園の周知に繋がった。

< 地域イベントへの参加 >

7月と1月に地域コミュニティカフェにて、福祉園主催による創作作品展を実施した。期間中来場者のコメントボードを設置したところ100名を超える来客があり、予想以上の反響をいただき利用者の達成感や充実感、及び地域住民の障害理解を得た。また今年度は、アートオムニバス展、東京都障害者作品展、世田谷アート展に出展し、作品を作る喜びを体感できた。また、日常の活動で作成した製品を、区内の他施設での祭りや区主催のイベントにて販売し収益を利用者に還元した。

(3) 危機管理

< 避難訓練 >

消防計画に基づき、毎月1回の避難訓練を実施した。地震だけでなく、自然災害を含めた災害を想定し地域の広域避難所までの避難経路の確認や危険個所の確認を行った。訓練に関しては、日中の発災の可能性もあるため、委託業者（バス会社、給食会社）にも参加を求め、共通理解を深めた。ご家族を対象とした災害伝言ダイヤル171訓練では、機器の操作方法だけでなく、園外行事において出先での発災を想定した引き取り訓練を実施した。また、大規模震災の準備として災害備蓄品の期限、数量、衛生環境を点検した。消耗品や消毒関連備品を買い揃え、万が一の時のために備えた。

< 防犯対策 >

職員会議で緊急通報システムの使用方法や、監視カメラの設置について全職員対象に説明を実施した。また、地域公開行事「でんでん祭」前には、不審者防犯研修を計画し、成城警察署員による、防犯意識向上のための研修と地域の防犯情報を学んだ。

< 衛生管理 >

日常的に感染症予防について、東京都や区からの情報をキャッチし職員へ周知した。ノロウイルス対策の意識向上のため世田谷区保健所より手指チェッカーを借用し、福祉園職員のみならず、給食業者へ貸与し、手洗い・消毒の必要性を伝えた。インフルエンザ流行時期には利用者の検温およびワクチン予防接種の実施、保護者への情報提供を行った。施設内においてはアルコールによる消毒に加え、換気・加湿機能付き空気清浄機を導入し衛生環境を整えた。その他看護師を中心とした「医務会議」を毎月実施し、利用者の健康状況の確認・地域感染症の罹患状況等の確認を行った。通年において感染症対策に必要な対応を講じたことにより、大規模罹患を防いだ。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

法人主催の職層別研修をはじめ、内部研修担当による、各個人の研修計画を取りまとめ、積極的に研修に参加した。利用者の重度化に伴い、障害理解を深める目的で東京都の強度行動障害支援者研修に複数参加した。また、全職員参加型の園内研修としてハラスメント研修、虐待防止法研修、請求事務基礎研修、障害者ご家族を講師とした「利用者ご家族に寄り添う視点」をテーマに企画実施した。

< 研修後の全体周知 >

内外の研修に関わらず、研修受講後はグループ会議や職員会議等で発表を行い、必要に応じてグループワークや講義形式で全体周知した。また、研修参加者が講師となって伝達研修を実施した。

< 職員メンタルヘルス >

職員の心身の健康のために、必要に応じて法人が契約している無料相談窓口を紹介するとともに周知パンフレットを配布した。また法人の実施規程に基づいた、全職員対象としたストレスチェックを実施した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

施設の安全・安心・快適を継続させるために、令和元年度は利用者増によりグループを増やし、個人のスペースを確保した。4月当初は、活動するメンバーや環境などに戸惑いを示していたが、年齢的にも若い利用者が多く、比較的早く順応した。これにより障害種別、特性、希望、要望が叶えられ、施設としても利用者の様子が把握しやすくなった。また、ご家族の意見や要望を吸い上げるために、基本的に毎月保護者会を計画した。保護者会が共催となっている施設公開行事「でんでん祭」では保護者の手伝いも多数参加して、来場者も年々増加傾向にあるため地域に根付いた障害者施設と実感できた。

また、栄養管理や食形態についての課題を解消するため給食試食会を実施した。日頃見ることができない食事提供風景や職員の介助等を見学ができ好評を得た。

施設の衛生・快適性を向上させるため、清掃業者による日常清掃の内容を見直し、施設の安全衛生を向上させた。

利用者支援においては、昨年開所した区内の中心的福祉拠点の東京リハビリテーションセンター世田谷は入所・短期入所・リハビリ施設を完備していることから当園からも10名を超える利用者が継続的に短期入所施設を利用した。

2月に利用者ご家族に対して施設利用者満足度調査を実施した(51名中37名回答回収率72%)。施設全体状況について、「現在利用している給田福祉園に満足していますか」の問いに「満足している」が91%、「どちらとも言えない」が6%だった。

一方、個別支援計画について、「あなたのサービスに関する計画を作成したり、見直したりする際に福祉園はあなたの状況や要望を聞いてくれますか」の問いには「わからない」「どちらとも言えない」に20%との結果だった。今後は、今一度利用者のアセスメントを十分に行い、利用者ご家族の希望する将来像を把握し、利用者が理解できような方法において個別支援計画を作成する必要がある。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
サービスの向上に向けて、研修の積極的な受講だけでなく、受講していない職員への周知にも取り組んでおり、人材育成に力を注いでいる。 地域に向けた活動としての園祭「でんでん祭」や地域コミュニティカフェでの創作作品展の開催により、地域との交流や地域での障害理解の促進に努めている。			
項目別評価結果			
評価点 3: 要求水準を上回っており、優れた点がある 1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある 2: 要求水準を満たしている 0: 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			20
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	3/3
職員配置	2/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			24
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6

適正な予算執行 経費の効率化	2/3 2/3	金銭管理	2/3
6. 改善の取組み 改善の取組み	2/3		<u>2</u>
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	20 / 26	地域の行事への参加等、地域活動団体との結びつきを強化し、障害理解の促進を図っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	訓練を通じて職員全体で安全管理に対する意識を深めている。	
4. サービス向上の取組み	24 / 30	利用者に寄り添った支援に努め、個々に即した支援に繋げている	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	71 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ積極的な支援内容改善への取組みによる支援の質の向上や、地域での障害理解促進のためのイベントの実施等を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後は、満足度調査を活用し、より利用者・保護者ニーズに即した個別支援計画立案に基づく支援を促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立岡本福祉作業ホーム・同玉堤分場

施設住所：(本園) 世田谷区岡本 2 - 3 3 - 2 4

(分場) 世田谷区玉堤 2 - 3 - 1 ボヌール玉堤地下 1 階

指定管理者：社会福祉法人 泉会

指定期間：平成 2 8 年 4 月 1 日 ~ 令和 3 年 3 月 3 1 日

(2) 対象者

主に身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和 2 年 3 月 3 1 日現在)

(1) 事業内容

実施事業

生活介護事業：介護を必要とする方に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。

本園：定員 24 人 登録人数 26 人

就労継続支援 B 型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 10 人 登録人数 9 人

分場：定員 13 人 登録人数 17 人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 6 人 登録人数 0 人

分場：定員 6 人 登録人数 0 人

【本園】

<生活介護>

施設内活動

創作活動

織り、紙すき、パソコン、陶芸、絵画、園芸等

余暇活動

映画鑑賞、クラブ活動、コンサート、
クリスマス会等

リラクゼーション

足浴、手浴、マットストレッチ、ストレッチ体操、
運動プログラム等

グループ活動

演劇、仮装や音楽等の表現活動

施設外活動

近隣学校ボランティアセミナー講師、作品展

外出活動

外出クラブ、近隣散歩

<就労継続支援 B 型>

施設内活動

作業活動

コーヒー袋詰、アート石鹸、所内コーヒー販売、広
報紙発行、宅配寿司箸等梱包、コンテナ作業、封筒
作り、ドッグフット袋詰め等

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	1人
【本園】	愛の手帳	1度								0人	2級	1人
		2度	2人			2人				4人	なし	33人
		3度	1人							1人	計	35人
		4度	4人	1人	1人			1人		7人		
		なし	17人	5人			1人			23人		
	計		24人	6人	1人	2人	1人	1人	0人	0人	35人	
【分場】	愛の手帳	1度								0人	2級	3人
		2度								0人	3級	0人
		3度	1人						2人	3人	なし	13人
		4度			1人	1人			1人	3人	計	17人
		なし	2人	4人	1人	2人	1人		1人	11人		
	計		3人	4人	2人	3人	1人	0人	0人	4人	17人	

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	2件	・送迎バス降車後、利用者が用を足したくなり自宅に入る前にズボンを下した。それを見かけた近隣より苦情を受ける。家族に説明し、バスポイントを変更する等再発防止に努めた。(同内容他1件)
事故	1件	・利用者がトイレの前でてんかん発作による転倒をし、頭部打撲・出血があった。頭部を数センチ切った為、通院しCT検査等を行い傷以外の異常は無かった。移動時の見守りの強化や、ご家族と発作前に起こりやすい行動の再確認を行った。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額	備考
収入計	233,265,608	
受託事業収入	230,475,612	区指定管理料（処遇改善加算含む）
その他収入	2,789,996	寄付金収入、雑収入、東京都災害復旧補助金等
支出計	233,265,608	
人件費	123,586,819	常勤 15 人、非常勤 17 人、嘱託 12 人
事業費	21,780,963	利用者活動費、諸経費
事務費	82,068,347	維持管理、給食調理、送迎委託等
その他支出	5,829,479	退職準備金、本部経費、東京都災害復旧補助金に係る支出
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援 >

生活介護での「表現グループ」では2グループに分かれ、1年間かけてそれぞれ、演劇・歌作り・仮装等を企画した。発表の場として、年納会（ボランティア感謝祭）や、中学校、高等学校での発表（ボランティアセミナー）を用意していたが、一部中止となった為、小規模の行事を急遽計画した。

今年度の勉強会「チャレンジコース」では、全利用者を対象に、保健・栄養・防災をテーマにそれぞれ実施した。保健では感染症蔓延の時期に備え「手洗いの大切さ」をテーマに実施した。手洗いチェッカーを使用し、目で見て理解しやすい内容を考え、看護師によるわかりやすい丁寧な解説を行った。コロナウイルス流行前の実施であった為、予備知識として有効な内容であった。

就労事業では、作業効率の向上や身体負担の軽減・気分転換を目的とした、午前午後の休憩後・昼休み後の計3回、作業に入る前に緩やかなストレッチ運動やラジオ体操を行った。また、専門職に相談し、安全で楽しく取り組むことのできるプログラムも取り入れ、多様な運動を行った。

外出クラブでは利用者の方に「行ってみたい場所」の聞き取りを行い、プランを作成し、複数のプランから希望を募った。数名のグループ毎に、担当職員と話し合いを行い、当日のプランを決定し、利用者の方々が目的意識を持って参加できるように支援をした。

< 権利擁護 >

泉会利用者支援ガイドラインが定着してきてはいるが、新卒採用を含め新しい職員が増える中、利用者支援ガイドラインの事例の一つをテーマとした所内研修を実施した。また、法人理念研修では、理事長・理事（牧師）による「権利

擁護」「虐待防止」「虐待解決のアイデア」等についての講義を受け、「利用者の自己決定」をテーマにグループワークを行った。法人内の他施設職員と、自らの経験や過去を振り返り、伝え、共有する事により、日頃の個々の支援を見直す機会にもなった。

定期的な虐待セルフチェックを実施した。集約した結果については会議で共有し、法人内他施設の結果も運営会議（法人内課長会議）で共有し、職員に周知した。一定期間の自らの支援・言動の振り返り、自らの状態を客観的に知る機会として今後も継続していく。

< 給食提供 >

食事介助は、専門職による介助方法や摂取状況、形態適正確認を行い、安全を第一に行った。食事形態については、利用者の方の希望と安全性を考えながら、ご本人の気持ちに沿った給食提供を行った。

食事への関心を持ってもらうための栄養教室では、今年度は、葛西臨海水族園の移動水族館を利用し、魚とのふれあいや海の恵みを体感できる内容で実施した。

また、委託業者との給食会議には、交代で利用者全員が参加する形式を継続して実施した。栄養士だけでなく支援員・看護師も参加し、食事メニューだけでなく、味や形態、利用者の方の障害特性等を確認しながら要望を伝える機会とした。

< 授産作業 >

本園では、自粛要請による販売会等の不参加があったものの、下請け作業の受注量増や自主生産品の販売量増、委託販売を行う事により、昨年度の平均工賃・目標工賃を上回った。昨年度より販売を始めた自主生産品の購入者からの声を受け、9月より新たな製品の販売を始めた。就労勉強会では、下請け作業受注先の店舗から顧客として商品を注文し、日頃の作業活動の成果物がどのように活用されているかを確認した。今後の作業において改善できる点等を提案し合い、仕事に対する意識を高める機会とした。他施設との共同作業や、施設間交換作業体験を行った。他施設の利用者の方と一緒に作業を行う事で、良い刺激を受け社会性を磨く機会になった。

分場では、上期はほぼ前年並みの売り上げであったが、台風19号による浸水被害により、主力である自主生産品の生産作業が停止し、大幅に前年を下回る結果となった。分場での活動休止中は、本園での作業を提供したり、新たな下請け作業を開拓したりして生産活動を継続した。玉堤分場での活動再開時には、作業療法士に導線や自助具の配置等を相談し、環境整備を行った。また、自主生産品作業の再開前に、健康・衛生チェックや入室準備マニュアルを見直し、作業に臨む姿勢の意識付けに取り組んだ。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・活用 >

ボランティア募集のチラシのリニューアルをした。施設公開や販売会参加時等、人が集まり、施設の雰囲気を知ってもらえる場での配布を行った。昨年度から始めた世田谷ボランティア協会のホームページ掲載等も継続し、行事や作品展展示等の協力を得られた。日中活動でのボランティアも増やす事が出来、上期は延べ受け入れ人数が前年比120%を超えたが、下期は分場の浸水被害の影響で受け入れできない期間があり、年間通しては微増(前年比104%)に留まった。分場での活動再開に伴い、次年度からのボランティアの募集を行っていく。

< 作成物等の展示 >

生活介護事業での絵画・陶芸・織り等の作品を展示する機会を設けた。世田谷区主催の作品展だけでなく、障害者美術展等のコンクールにも利用者の意向を確認し参加した。個展を開く事を希望する利用者には、相談支援事業に繋げ、準備やボランティア対応の支援を行い開催に至った。施設主催の作品展は、世田谷美術館を会場とした岡本福祉作業ホーム作品展「ふしぎな図書館」を開催し、6日間で354名が来場した。

< 地域交流 >

地域の自治会行事や、活動・催事に参加し、地域の現状把握や交流を深める事を行った。自治会総会や地域計画説明会に加え、防災訓練、祭事準備、新年会等にも参加した。

夏季休暇期間に、近隣の小学校で出張ワークショップを行った。利用者と職員で、昨年度以上のたくさんの子供たちに物作りを教える機会となった。中学校、高等学校でボランティアセミナーを行い、子供たちへ障害者施設・障害理解の促進を行った。年度末に予定していた学校については、コロナウイルスによる活動自粛に伴い中止になったが、次年度以降も継続する。本園・分場それぞれの活動を活かし、夏季休暇中に子供向けの工作教室を行った。陶芸体験、クッキー作り体験等を行い、特に分場では延べ150名以上の親子に体験してもらった。

また、施設公開においては、昨年度は利用者が日常生活で使用している食事用の自助具や点字の本等を展示し、今年度は、東京オリンピック2020開催に伴い、障害者スポーツの体験コーナーを設置した。ボッチャやハンドアーチェリーの体験を通し、障害者スポーツの身近さや楽しさを体験できるコーナーにし、多くの方に参加してもらえた。分場では、浸水被害復旧直後の行事として、規模を縮小して行う準備をしていたが、新型コロナウイルス感染予防の為、開催自体を自粛する事となった。

(3) 危機管理

< 防災 >

避難訓練を本園・分場と合わせて12回実施した。各所に配備した非常食・保存水・感染予防用品など定期的に確認し、使用期限に応じて入れ替えを行い、個数や使用期限のリスト作成を行った。

法人契約している安否確認サービスを利用し、毎月11日にメールによる震災時の安否確認訓練を実施した。

職員会議でのマニュアル読み合わせ確認の実施や、福祉避難所訓練のVTR視聴は継続して行っている。

また分場に関しては、台風19号の浸水被害を受け、次年度に向け水害訓練の回数の見直しや、浸水の対策のため土嚢や防水シート等の防水グッズの購入、水害時のマニュアルを再検討し、利用者の安全確保や本園からの応援職員の手配など、より実態に即した動きを盛り込み見直しを行った。

< 防犯 >

防犯カメラ・防犯ブザーの設置により、施設入口部の状況確認や記録、緊急時の対策は継続して行えている。また、人の目につきにくい裏口にロープを張り、監視カメラの存在を掲示する等、侵入の抑制等の防犯対策を行った。来訪者の記名・名札付けを徹底して行っている。

< 衛生管理 >

感染症流行時期には、利用者の通所前検温確認を徹底して行った。配布文書や家族懇談会において、前年度の対策による結果と、取り組みを継続する事を伝え協力を得られるようにした。通所後の発熱者に対しては、状況に応じて保健室等で隔離し、静養、もしくは個別に活動を行った。関わる職員を限定し、体温上昇が続くようであればお迎え依頼もしくは自宅までお送りし、他者との接触を避けた。

(4) 人材育成・活用

< 研修内容 >

法人研修部会が中心となり、法人内研修を行った。それぞれの階層別に、新人・中間層(交換研修)・管理職・理念研修(全員参加)を行った。所外研修では、キャリアパスに連動した各階層別研修や、個々の担当業務や役割により、介助や対応技術向上、資格取得、メンタルヘルス等の研修を受講した。また、今年度よりe-ラーニングによるパソコン技術向上研修も取り入れた。

< 働きやすい職場づくり >

職員の業務内での環境改善を行った。課長や課長補佐が中心となり休憩時間の取得方法や、業務の流れの見直しと環境作りを行った。働き方改革にも直結する有給休暇の取得については、希望通り取得できる勤務調整を行った。取得状況管理を目に見える形で行い、個々の取得状況の把握にも努め、取得率も昨年度以上の結果(前年比112%)となった。

< 実習生の受け入れ >

学生等の実習生（延べ202人）を積極的に受け入れた。施設活動体験のみにならないよう、障害者施設の設置目的や役割を説明し、また、車いす体験や自助具を使用する場も設け、障害理解促進に努めた。昨年度同様、実習後にボランティアで施設活動に参加する学生も現れた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）接遇について

今年度も掲げていた利用者の方に対する基本姿勢は、法人利用者支援ガイドラインに沿った支援を行う事を徹底した。利用者・ご家族との直接対話を基本とし、相手の立場に立った接遇を心掛けた。年度末の満足度調査では「職員とは気軽に話が出来ますか」「いいえ0名」、「職員の対応は丁寧ですか?」「いいえ0名」、「職員に不満や要望は言いやすい雰囲気ですか?」「いいえ1名」であった。

（2）情報発信

ホームページや機関紙・広報誌だけでなく、活動公開やボランティア体験、作品発表等を通しての情報発信を行った。施設公開行事においては来場者を増やすため、世田谷区のホームページへの掲載、チラシの配布箇所・枚数増を行い、各ブースの体験者数は前年比119%であった。また、販売会でのチラシ配布等を行い、作品展来場者は前年比127%、ボランティア104%と、利用者や施設活動に直接触れ合う人を増やすことができた。

（3）工賃アップ

本園では、昨年度販売を開始した自主生産品「青森ヒバ」の詰め替えパックを製品化し販売した。年度末にかけての販売会が中止になり減収となったが、下請け作業の受注量を増やし、平均工賃は前年比105%と目標工賃を上回る事が出来た。

分場では、浸水被害により、主作業である自主生産品（手作りクッキー）の製造・販売が、売上が上がる下期に止まってしまった。その間、新たな下請け作業受注先の開拓をしたが、工賃は大幅に減額（平均工賃前年比58.5%）となった。しかし、世田谷区障害者施設受注拡大・工賃向上推進事業を受け、コンサルタント会社の指導・助言により年度末には設備備品を新設できたため、次年度は、今年度の目標以上の工賃アップを目指していく

（4）高齢化・重度化の対応

生活介護利用者を中心に高齢化・重度化に伴い、午後のプログラムに体を動かす活動やリラクゼーションに特化した活動を多く取り入れた。昨年度新設した小上がりスペースを利用し、心身の疲労や緊張の緩和を目的とした内容や、身体機能維持を目的とした活動を、専門職の助言を受け個々に実施した。また、保健室にカーテンの仕切りを取り付け、要望の多い休息・静養にも応えられる環境作りを行った。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
地域の自治会活動への参加や学校への出張ワークショップの開催など、継続的な取組みにより障害理解の促進を図っている。また、台風19号による浸水被害を教訓とし、地域の防災訓練にも参加しながら実効性ある災害対策の構築に取り組んでいる。			
項目別評価結果			
評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 2：要求水準を満たしている 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>21</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>8</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			<u>21</u>
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	地域交流の機会を多く持ち、地域福祉の向上に貢献している。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	施設全体で訓練等を実施し、安全管理に対する意識の向上を図っている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	災害時でも工賃向上の取組み、改善を図っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		

総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、かつ近隣学校との交流で子供たちへの障害者理解に取り組む等の地域交流に努めていることや、自主生産品を自ら購入し商品の研究をする等、工賃向上への取り組みを評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、今後においても災害への備えに万全を期すためにも、緊急時や災害時の役割分担を明確化し、職員全体で安全管理に対する意識の向上に努めるよう指導する。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ、同就労相談室

施設住所：世田谷区船橋5-33-1

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 40人 登録人数 26人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 25人

就 労 相 談：就労を希望している、または就労中の障害のある方の相談支援を行っている。

登録人数 549人

概要

就労移行支援事業：2つの授産作業（印刷、クリーニング）を通して、基本的な労働習慣の獲得、作業能力の向上、職域拡大に取り組んでいる。

就労定着支援事業：令和元年度よりサービス提供を開始し、地域での継続的な就労を目指す。

就 労 相 談：就労を目指し、公開求人だけでなく、本人のニーズに合わせた業種、勤務地などを検討し柔軟に職場開拓を行っている。

施設内活動

< 通所 >

生産活動 区事業所封筒印刷と名刺作成等、老人ホームのリネンサプライ（月・火・木・金）

生活活動 小グループによる社会生活力プログラム（水曜日午前）

その他 全体活動（就職する為の学習会等）、利用者自主活動と余暇活動（フレンドパーク）

外出活動 企業等見学、バスハイク、グループ外出、区役所・福祉喫茶・ 企業体験実習、雇用前提実習 年間行事			
月	内 容	月	内 容
4月	入所式、新入所者歓迎会、 全体活動（すきっぷと分室について 知ろう、個別支援計画の目的と 流れ等）	10月	入所式、スポーツ大会、 全体活動（グループ外出）
5月	夕食会	11月	夕食会
6月	学習会、お菓子作り 全体活動（サービスを知ろう）	12月	永年勤続表彰式
7月	夕食会、日帰りバスハイク	1月	新年会、全体活動（地域で 生活している人の話を聞こう、 異性との付き合い方）
8月	入所式、全体活動（社会人として の身だしなみ等）	2月	夕食会 *感染拡大を受け中止
9月	秋祭り、 全体活動（会社で求められる人と は）	3月	学習会、お菓子作り *感染拡大を受け中止

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
移行	0人	0人	4人	2人	2人	2人	16人	26人
定着	0人	0人	2人	7人	4人	3人	9人	25人

障害の程度

【就労移行】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	0人
		1度								0人	0人	2級
2度								0人	0人	3級	0人	
3度								9人	9人	なし	23人	
4度								17人	17人	計	26人	
なし								0人	0人			
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	26人	26人		

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳		
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	0人	
【就労定着】	愛の手帳	1度								0人	0人	2級	0人
		2度								0人	0人	3級	0人
		3度			1人		1人			7人	9人	なし	25人
		4度	1人			2人				13人	16人	計	25人
		なし								0人	0人		
	計	1人	0人	1人	2人	1人	0人	0人	20人	25人			
【就労相談室】	愛の手帳	1度										2級	38人
		2度								3人	3人	3級	48人
		3度	2人	1人	1人					92人	96人	なし	462人
		4度	4人	5人	3人	4人		5人		372人	393人	計	549人
		なし	1人	7人		1人	2人			46人	57人		
	計	7人	13人	4人	5人	2人	5人	0人	513人	549人			

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	176,048,187	
受託事業収入	173,993,363	区指定管理料（処遇改善加算、就労支援事業収入含む）
その他収入	2,054,824	受入研修費収入、退職給付引当取崩、利用者自治会費繰入金

支出計	176,048,187	
人件費	115,566,078	常勤17人（就労相談室3人含む）非常勤7人
事務費	26,011,773	維持管理、給食調理委託等
事業費	20,950,006	利用者諸経費
その他	13,520,330	退職給付引当支出、繰入金支出等、利用者自治会費 時繰入繰越金
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 就労支援の取組み >

世田谷区における障害者就労支援センターとして積極的に就労支援に取り組んだ。第3期指定管理期間中（注：平成27年度から令和元年度の5年間）の就職者は、就労移行支援事業68名、就労相談室78名であった。

利用者の就職にあたっては、利用者・家族のニーズを最優先し、個々の希望、職業能力に応じた就職先をあっせんした。就職先の選定にあたっては、ハローワーク等で公開される求人への応募だけでなく、利用者個々の希望に合致した就職先の開拓を行った。新規の開拓としては、区内の保育園の開拓、特例子会社の立ち上げなどに参画し、多様な働く場を提供した。また、施設外実習の訓練効果を重視し、2年間の通所期間中、一人当たり3～4か所の実習を行い、職業適性を把握している。

就労生活を送る上で必要な生活に関する知識・技術の獲得を目的とし、社会生活力プログラムを中心とした生活に関するプログラムを実施し、本人の生活力向上へつなげている。また、余暇支援の充実のため、年7回の土曜日開所「フレンドパーク」（コロナウイルス感染拡大の影響で3月中止）、年3回の金曜日に行う「夕食会」（コロナウイルス感染拡大の影響で2月中止）を実施し、多くのOBOG、現役通所者が交流を深めている。

< 利用者の高齢化、家族への支援 >

アフターケアにおいては、就職後20年以上を経過する者も多数おり、長く働く中での生活環境の変化などが課題となった。家族の状況変化による独居の支援のため、グループホームの利用支援や通勤寮への入寮支援などを行った。また、利用者のみならず家族の高齢化から、家庭全体を支援する必要性が生じたケースがあり、あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）や相談支援事業者を巻き込んだ包括的な支援を行った。

通所利用中の利用者に対しては、将来の生活環境の変化に対応できるよう社会生活力プログラムを実施し、自身の生活力を確認した上で、できることできないこと、支援を受けるべきこと、自立して行うべきことなどを精査し自己理解を深めるプログラムの提供を行った。

< 個別支援計画の充実 >

個別目標・支援プログラム（すきっぷにおける個別支援計画）の内容充実を図った。4カ月に一回、作業能力や社会性等を図る精密評価を実施して本人状況を把握すると共に、家族、保健福祉課ワーカー等と共有することで関係者全員が利用者の課題について共通理解を持つことができた。

2カ月後には見直しを行い、プログラム内容の妥当性、目標が適切であるか等、より実態に沿った計画となるよう検討を行った。

（2）地域との関わり 障害理解の促進

< 地域交流・町会との連携 >

近隣町内会とは、イベント等で連携を取った。町内会主催の桜まつりへの参加、交通安全週間のブース設置に係る敷地の提供、施設行事である秋祭りへの町内会のボランティア参加などが挙げられる。

秋祭りには町内会の他にも、近隣の信用金庫の職員のボランティア参加があったり、商店街の商品の販売を行ったりと地域との結びつきを強めることにつながった。

< 他施設連携 >

砧地域自立支援協議会には、実行委員として職員が関わり、定例的に地域の福祉課題の検討、改善案の実行等に関わった。11月に行われたシンポジウムにも実行委員として参加し、シンポジウムを成功させることができた。

また、区内就労支援ネットワークとしての事務局機能を担い、月1回定例会議を開催した。会議には区内の就労移行支援、B型等関係施設が参加し、利用者のアセスメントの方法、職場開拓の方法、求人情報の共有などを行った。

（3）危機管理

< 施設内環境整備 >

施設開設より22年が経過し、施設内の様々な箇所で修繕等が必要な状態にあるが、適宜所管課と情報共有をしながら利用者の活動に支障がないように整備を行っている。

< 衛生管理 >

季節を問わず施設内の衛生管理を徹底するために、看護師がトイレ等共有部分の消毒を行うと共に利用者への提供作業の一環としてドアノブ等日常的に消毒を行っている。その結果、所内で胃腸炎、コロナウイルス等の感染症の発生はゼロであった。

< 防災防犯・避難訓練 >

年間に4回、全利用者、職員、実習生を含め火災・地震想定での避難訓練を行った。発災想定場所に応じて避難経路を変更し、如何なる場合も冷静に安全に避難ができるよう常に緊張感を持った訓練を行うことができています。

福祉避難所開設訓練には、利用者、職員全員で参加し、外部講師として国立

障害者リハビリテーションセンター北村教授からの助言、講評をいただいた。

職員が参加している福祉避難所施設連絡会において検討した施設個別訓練の進行資料に沿って訓練を行った。その結果、職員にとって使いやすいマニュアルのイメージが明確になったこと、地域住民との連携の強化を図るために次年度以降に町内会の防災訓練への参加に繋がる糸口になったこと等、大きな成果を得ることができた。

防犯対策として施設内外5か所に防犯カメラを設置し、24時間の監視体制と共に緊急通報装置を設け、緊急時への対応を整備している。また、催涙スプレーの用意や、緊急時の不審者への防犯マニュアルの整備をし、不審者への対応方法について、職員研修を行い周知した。

(4) 人材育成・活用

<職員研修>

新任職員の入職に伴い、所内研修を実施し即戦力となるよう人材育成を行った。研修内容は、我が国の就労支援の変遷、障害者雇用制度について、世田谷区の就労支援ネットワーク、所内の帳票類等の作成・処理などについて、主任以上の職員が研修を行った。

<実習生の受け入れ>

将来の福祉人材の育成のため、社会福祉士の現場実習の受け入れを行った。大学4校より、6名の実習生を受け入れ、所内での実習だけでなく、就労中のOBOGの定着支援など様々な学びの場を提供した。

区内中学校特別支援学級の職場体験、区内中学校普通級の職場体験を受け入れ、中学生の働くイメージの醸成に貢献した。

特別支援学校高等部の現場実習、随時利用の入所判定実習を随時受け入れ、年間を通じて38名の実習生の受け入れを行った。

<働きやすい職場づくり>

業務の効率化、職員の業務負担軽減のため、ノートパソコンの台数を増やし、所内の様々な場所で職員の都合に合わせて事務作業を行えるようにした。

行事の起案、研修受講など、年度当初に把握できるものについては年間計画を立て事前に周知し、計画的に準備を進められるようにした。

また、起案や記録の精査を行い、必要なもの、簡素化できるものなどを決め、書面等の整理も行った。

さらに、ノー残業デイを設け、一斉退勤することで適切にワークライフバランスを取れるよう工夫した。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

(1) 通所

一般就労に向け、様々な利用者の課題に応じた個別のプログラムを提供した。その結果、10名が就職した。

就労定着支援事業を令和元年度より開始し、30名の新規登録者と契約、支援を実施した。

就労定着支援事業の対象とならない、OB OGへの支援を実施し、81%の就労継続率を維持した。個別には離転職の支援を行い、豊かな地域生活の実現を図った。

(2) 相談

12名の新規就職を実現した。公開求人だけでなく、本人のニーズに合わせた業種、勤務地などを検討し柔軟に職場開拓を行った。その結果、内1名の発達障害者（精神保健福祉手帳保持）の就職を実現した。

支援が保留となっていた登録者の意向等を連絡し、支援の継続の有無について確認した。登録者149名がすでに別の施設や支援機関へ繋がっており、登録状況を整理し支援の効率化を図った。

地域連携として、そしがやフェスタ、砧地域ご近所フォーラム、世田谷線つまみぐいウォーキング等のイベントに参加し、地域に開かれた施設として障害理解・啓発を行った。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
作業能力や社会性等を図る精密評価を実施して本人状況を把握し、個別支援計画を見直しながら、将来の社会生活に対応できるよう、適切な就労支援を実施している。また、新規に実施した就労定着支援についても、様々な支援機関と連携しこれまでの定着支援のノウハウを活かしながら着実に取組みを進めている。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	3/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3

5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	地域のイベントへの参加による地域交流を通じて障害理解を促進している。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9		
4. サービス向上の取組み	22 / 30	就労支援だけでなく利用者個々の生活状況に応じた総合的な支援を行っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	69 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ就労に向けて個々のニーズに沿った就職先の開拓を行い、就労定着支援を着実に実施していることを評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、新型コロナウイルス感染症の影響により障害者の就労環境が厳しくなることも予想されるため、個々の状況に応じた適切な支援の充実を促していく。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立下馬福祉工房
 施設住所：世田谷区下馬 2 - 20 - 14
 指定管理者：社会福祉法人せたがや櫨の木会
 指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

<p>実施事業 就労継続B型支援事業：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。 定員 35人 登録人数 36人</p>			
<p>概要 関係性の深まりを意図して6グループ担当制とし、「楽しく働く」「一生懸命に働く」「チャレンジする」「応援する」をモットーに、個別支援計画に沿って「働くものとしての自立」「生活者としての自立」「社会人としての自立」に向け、支援を行った。</p>			
<p>作業種目別収入 自主生産 6,674,443 円、清掃 2,100,034 円、 受託加工 796,739 円</p>			
<p>年間工賃支払総額 7,170,358 円、 全体月平均工賃 16,792 円/人（昨年度比 236 円減） 所外実習 - 喫茶実習 10 名、区役所実習 1 名、共同作業参加 10 名</p>			
<p>施設内活動</p>			
作業支援	焼き菓子製造販売、各種封入作業、公園清掃		
生活支援	朝体操、発表タイム、誕生会、嘱託医健診、定期検診等		
余暇活動	美術、体操、季節行事		
施設外活動	給料買物、お茶会（毎月）、喫茶実習、納涼会、忘年会、		
外出活動	アート展見学、スポーツの集い、さつまいも掘り、ふれあいフェスタ、日帰り旅行、一泊旅行		
<p>年間行事</p>			
月	内 容	月	内 容
4月	お花見、歓迎会、入所式	10月	一泊旅行、さつまいも掘り
5月	母の日プレゼント買物、 日帰り旅行	11月	世田谷美術館アート展
6月	高島屋アート展、 父の日プレゼント買物	12月	ふれあいフェスタ、 クリスマス会、忘年会
7月	七夕、輪の会交流会	1月	成人祝会、新春餅つき大会
8月	納涼会	2月	節分福まき、バレンタインデー
9月	東京都障害者スポーツの集い	3月	ホワイトデー、納めの会

(2) 利用状況

障害支援区分

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
0 人	4 人	18 人	7 人	1 人	0 人	6 人	36 人

障害の程度

		身体障害者手帳							計	精神障害者保健福祉手帳			
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級		なし	1 級	2 級	
愛の手帳	1 度									0 人			
	2 度	1 人							16 人	17 人			
	3 度			1 人					14 人	15 人			
	4 度								4 人	4 人			
	なし									0 人			
計		1 人	0 人	1 人	0 人	0 人	0 人	0 人	34 人	36 人			
												1 級	
												2 級	
												なし	36 人
												計	36 人

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	-
事故	3 件	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が帰宅途中に小学生に接触し、警察に連行された。事情聴取後に釈放された。利用者との面談を行うとともに、職員間で支援の見直し等（異性とのかかわりの場面での留意事項等）について話し合った。通所については、家族が送迎を行うこととなった。 ・利用者同士のトラブルにより、1 名が頭部に裂傷を負った。2 名の距離感への配慮が足りなかったことを双方の家族に謝罪し、二人の距離を保つ等支援のあり方の見直しを行った。 ・朝の職員ミーティング中に、利用者同士のトラブルにより、1 名が膝に打撲を負った。時間をおいて腫れが生じたことから、家族から経過観察をしっかりと行うようにとの要望があり、反省点として周知するとともに、ミーティング中の職員配置を見直した。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2 月 2 4 日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	86,539,160	
受託事業収入	86,380,343	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	158,817	寄付金、利息、実習生受け入れ謝礼
支出計	86,539,160	
人件費	58,544,492	正規職員7名、有期契約職員6名
事務費	9,316,051	給食調理委託等
事業費	7,420,256	利用者諸経費
その他	11,258,361	拠点区分間繰入金等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援のアピールポイント>

職員全員が、利用者一人ひとりの個別支援計画を共通理解し、日々の振り返りを丁寧に行い、連携して支援にあたった。また、生活支援・余暇支援として週1回程度組み込んでいる行事については、計画・実行・反省・改善と、PDCAサイクルを実行する中で、より充実した内容となり、利用者が持ち味を發揮し、仲間の中での自分の存在を感じられる場面として満足度の高い取り組みとなった。そのような活動を通して、安心・安全かつ活気のある環境が醸成され、互いの信頼関係を深めることで、利用者の主体性を育むことができた。

<授産作業の取り組み>

利用者個々の適性に応じた作業種の開拓として、新たに3種類の作業を取り入れた。単純動作でありながらも仲間との協力が必要な和紙の手もみ作業、数を数えることで集中力が養われるビーズの封入作業、体力アップにつながるポスティング作業と、3種3様の作業にチャレンジすることで、利用者の仕事に向かうモチベーションが高まり、自信をつけることができた。

食品表示法の改定に伴い、焼き菓子に栄養成分表示が必要となり、世田谷区の講習会等で学びながら、法令を遵守した新ラベルへと移行した。

<手引書の整備>

第三者評価で指摘されていた業務の手引書について、整備を進め、日中活動・行事・作業・衛生管理等の各種マニュアルが完成した。事業所の方針に基づき、それぞれの活動の意義と具体的な手順をわかりやすく解説し、新任職員への引継ぎの効率化を図った。また、経験ある職員も必要に応じて確認することができ、同じ方向を向いて取り組めるようになった。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<近隣の小学校・商店街での作品展示>

初の試みとして、中里小学校PTAから「中里小アーツフェスタ」への出展依頼があり、利用者の作品約20点を児童や保護者、地域の方に鑑賞していただいた。また、地域の商店街のカフェにて、利用者の個展を開催し、多くのお客

様に見ていただいた。いずれも「知的障害のある人たちの感性の豊かさに驚いた。」と好評であった。利用者の作品が障害者理解につながることから、作品をシールにして、焼き菓子のパッケージリニューアルに利用することとした。

<地域の団体との連携>

世田谷パブリックシアターより、地域交流事業として行っている「演劇ワークショップ」を工房の利用者で行いたいとの申し出があり、年間通して8回開催した。利用者が過度に緊張することなく自己表現できるよう、毎回、担当者とプログラムを工夫し、ほぼ全員の利用者が参加して、何かになり切ることを楽しんだ。

3月のおたがいさまフェスタにて成果を発表する予定であったが、新型コロナウイルスの影響によってフェスタが中止となり、持ち越しとなった。

<ボランティア・職場体験の受け入れ>

今年度も多くの外来者を受け入れ、年間の延べ人数は291名に上った。介護等体験では、教員志望の大学生16名が、5日間ずつ実習に励み、利用者とのかわりを通じて、多様なコミュニケーションや肯定的にかかわることの意味を学んだ。数年前に訪れた学生から、特別支援学校の教師になりましたとの知らせもあり、この取り組みの重要性を改めて感じたところである。

(3) 危機管理

<感染症予防>

平成29年度から衛生管理について重点的に取り組んできた。今回の新型コロナウイルス感染症予防対策についても、利用者の手洗い・マスク着用、家族と協力しての検温等がスムーズに徹底できた。また、換気に留意するとともに、よく触れる場所の消毒も回数を増やし、初期の感染予防の時期を乗り切ることができた。

<防犯>

世田谷警察署から署員を派遣していただき、職員で不審者対応訓練を行った。不審者が侵入してきた状況をリアルに体験した後、施設内への伝達・職員の役割分担・通報・不審者への対応・利用者の安全確保等について学び、防犯意識を高めた。

<環境整備>

開設から18年が経過し、設備や備品の経年劣化が目立つようになった。協定書に則り、障害者地域生活課と連携して、今年度は、厨房の流し台の入れ替え、トイレのウォッシュレット交換、エアコンのダクト清掃、給食用厨房の食器保管庫の入れ替えを行った。日頃からの点検と早めの協議により、利用者の活動に支障をきたすことなく環境整備を進めることができた。

(4) 人材育成・活用

<人材活用>

アセスメント会議に始まり、個別支援計画の見直し・評価・計画会議と年間を通してケース会議を開催し、スーパーバイザーとしての主任を中心にインシデントプロセス法を用いて職員が意見を出し合い、利用者一人ひとりのニーズ

や課題を導き出し、個別の支援目標を定めていった。また、法人の実践報告会に向けての若手職員の指導や職員のキャリアに合わせた各種研修会の実施、また世田谷福社区民学会での発表など、高い専門性を持った人材の登用により、施設全体のサービスの質の向上につなげていった。

<働きやすい職場づくり>

法人の取り組みとしてハラスメント防止に力を入れた。まずは、管理職及び主任級職が「ハラスメント防止研修」を受講し、職員の人権を尊重して働くことの大切さを学び、ハラスメントの早期発見と対話による適切な対処に努めた。次に職員全員を対象に「ハラスメント基礎研修」を行い、ハラスメントとは何か、また風通しの良い職場コミュニケーションの方法について学びを深めた。毎年専門機関に委託して行っているストレスチェックを職員全員が受け、大きな問題は報告されていない。

<人材考課>

よりよい人事考課を求めて制度を改訂し、正規職員は、施設長との期首面談を通じて年度目標を立て、組織の中での自分の役割を意識しながら業務にあたった。年度末には、職員が業績を自己申告し、それを受けて施設長は業績及び能力評価を行い、次年度の目標も視野に入れながら一人ひとりにフィードバックした。職員一人ひとりが自分の将来像を描きながらキャリアアップできる人材育成に向け、より手ごたえのある人事考課となった。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

年度協定に基づき、区立施設としての義務と責任を職員全員に示すとともに、法人ミッション・事業ミッションに基づく施設の短期目標を共有し、職員一人ひとりが、ミッション達成のために果たすべき役割を理解した上で業務にあたった。課題であった業務の手順書も整備を進め、日々の作業内容そして行事開催までの一連の手順書が整った。第三者評価では、「何のために行うのか」「何を大事に行うのか」を意義として明確化し、常に追求すべき価値を念頭において作成していると評価された。

利用者への聞き取り調査では、回答率 83%のうち、全体的な満足度 73%という結果となっており、具体的には、利用者接遇、施設設備、作業内容についての満足度が高かった。逆に、個別支援計画や目標達成度の説明については、よくわからないと回答した利用者が多く、利用者の意向をどのように表現して計画に位置付けていくかが課題となった。今後は、朝体操・発表・給食の片づけ・掃除当番・作業や行事での役割分担などを手ごたえに、わかりやすい目標設定を行うとともに、毎月行う面談等を通して、一定期間ごとに成長を確認できる形をつくっていきたい。

利用者の作品を活かした焼き菓子パッケージのリニューアルについては、家族会からも要望があり、3月に利用者の描いた絵を使ったシールが完成した。また、従来から低すぎると指摘されていた価格を改定し、今後の収益アップを期待している。

危機管理体制については、今回の新型コロナウイルスのみならず、地震や水害、台風や積雪、事故等、さまざまな緊急時を想定してのマニュアルの充実とともに、福祉施設としてのBCP（事業継続計画）の作成が求められている。今年度は、法

人から「自然災害時・感染症発生時対応について」として、その初動体制について職員や家族に周知を行った。今後も引き続き、災害や深刻な事故が起こった場合に備え、基本的な考え方と具体的な対策、そして通常業務に戻る道筋を明確にしている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>利用者の創作作品を地域のカフェや小学校で展示し、さらに作品をシールにして、菓子販売のパッケージとして活用するなど、日々の創作活動を地域交流と障害理解促進に活かしている。</p> <p>業務マニュアルを整備することで各業務の見直しにつながり、全体として業務の改善を図ることができている。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点 3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある 2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	2/3	区内事業者の活用等	3/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			23
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	小学校に作品を出展する等、積極的に地域交流を行っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	日ごろの訓練を通じて、職員と利用者の安全意識の向	

		上が図られている。
4．サービス向上の取組み	23 / 30	個々の利用者の障害特性に応じた支援を実施している。
5．収支状況	6 / 9	
6．改善の取組み	2 / 3	
合計	71 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ職員が各利用者の個別支援計画を共通理解し、一人の利用者を職員全員で支援することで連携体制の強化を図りながらサービス向上に取り組んでいる点を評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、支援目標を明確化し、利用者との共通認識の下、支援の質の向上へ向けた取り組みを促していく。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立世田谷福祉作業所

施設住所：世田谷区下馬 2 - 3 1 - 3 4 - 1 0 1

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：平成 2 9 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 3 1 日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和 2 年 3 月 3 1 日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援 B 型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 4 5 人 登録人数 4 5 人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 6 人 登録人数 2 人

概要

多様化する支援ニーズに対して具体的なアンケートや面談を基に個別支援計画を策定し、計画に沿ったきめ細やかな支援が行えるよう努めた。年度中の、施設入所 2 名の退所者については、スムーズな移行が行えるよう入所先の施設と連携してすすめた。

施設内活動

官公需 自転車磨き、ぞうきん縫製、コンテナ組み立て、書類封入等

受託作業 菓子箱折り、ピンチ組み立て、DM の封入、ラベル貼り等

自主生産品 牛乳パックリサイクル名刺・はがき・雑貨等、クッキー等

その他 クラブ活動、ワークアウト、生活時間、利用者自治会

施設外活動 官公需（公園清掃）受託作業（ポストイング、軽作業）

外出活動 日帰りツアー（個別外出）、一泊旅行

年間行事

月	内 容	月	内 容
4 月	春コン	10 月	
5 月	一泊旅行	11 月	わいわい祭（地域交流行事）
6 月	一泊旅行	12 月	
7 月	一泊旅行	1 月	新年会・成人を祝う会
8 月	まる見え せたふく（施設公開）	2 月	
9 月		3 月	

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続	0人	5人	15人	17人	1人	0人	7人	45人
移行	0人	0人	0人	1人	1人	0人	0人	2人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	
【継続】	愛の手帳	1度								0人	2級	2人
		2度							16人	16人	なし	43人
		3度		2人				1人	21人	24人	計	45人
		4度							4人	4人		
		なし							1人	1人		
	計	0人	2人	0人	0人	0人	1人	0人	42人	45人		
【移行】	愛の手帳	1度								0人	2級	
		2度								0人	なし	2人
		3度							2人	2人	計	2人
		4度								0人		
		なし								0人		
	計	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	2人	2人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所で対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	133,713,376	
受託事業収入	121,649,922	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	12,063,454	授産収入・利用者等外給食費収入等
支出計	133,713,376	
人件費	84,535,951	常勤10人、非常勤11人
事務費	19,498,128	維持管理費、給食調理委託費等
事業費	17,328,611	利用者諸経費
その他	12,350,686	利用者等外給食費、本部事務費
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援方針>

障害の程度や健康状態、本人の希望などに基づいて、活動の提供のしかたやタイムスケジュールなどの個別化を図った。また、利用者一人ひとりの、やりたいこと・やりたくないこと、それぞれの気持ちを大事にして、その人らしい生活を送ることができるよう、きめ細やかな個別支援計画の策定および支援の提供に努めた。

<虐待防止の取り組み>

施設内に虐待防止委員会を設置し、委員会メンバーを中心とした定期的なミーティング、全職員対象の虐待防止セルフチェックリストなどを実施した。また、東京都障害者虐待防止・権利擁護研修を受講した職員が中心となって施設内伝達研修を行い、虐待や権利擁護に対する職員の意識の底上げを図った。

<支援のアピールポイント>

利用者にとってわかりやすい情報提供は大きなテーマのひとつとして、配布物や広報紙などのアクセシビリティ対応を強化した。具体的にはわかりやすい表現とルビを振ったお知らせづくり、施設移転を控え、通所練習や新しい環境、日課に不安なく適応できるよう丁寧な説明や練習の機会を設定した。

ランチタイム、外出イベント、余暇支援などでは、プライベートにおける選択肢や経験の広がりにつながることを念頭に置いて計画・実施した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

<近隣の小学校・町会・商店街との連携>

地域・地区社会福祉協議会主催で作業所を会場とするイベントには、参加者・運営側、さまざまな立場で利用者が参画できるよう、開催内容に応じた参加を呼び掛けた。また、今年度、地域の商店会に加盟したが、商店会定例会に施設として参加し、運営やイベント開催の一翼を担ったほか、社会福祉協議会主催のイベ

ント同様、利用者がイベント来場者・運営側、個々のスタンスで楽しめるよう内容周知や参加の呼びかけを工夫した。地域交流行事は、わいわい祭実行委員会「わいわい隊」を中心に大きなスケールで行う「わいわい祭」と、近所に住む住民を中心に一人ひとりに丁寧施設を紹介することができるイベント「まる見え せたふく」、2つの大きな地域交流行事を通してマクロとミクロの視点で地域交流の促進を図った。

< 作成物等の展示 >

アートや芸術活動の一環として、クラブ活動等の機会を用いて、作品制作等を行った。法人が運営する区内4施設共同体制で開催したアートイベント『クローバーアート』に作品を出展した。

< 地域交流 >

昨年度に引き続き、地域交流と施設の機能活用として、地区社協が中心となり企画・運営したイベントの会場として当施設の一室を提供した。このイベントには社協と当施設の他、地域の学校も参画した。また、世田谷トラストまちづくりの仲介により市民緑地で収穫された柚子を原料に、地域の専門学校の学生に協力を得てレシピを作り、オリジナル焼き菓子地域向けに販売する等、連携のあり方が広がった。

(3) 危機管理

< 施設内環境整備 >

建物については作業棟、管理棟ともに老朽化が進み、配管のトラブルなどが顕著な箇所については区と協議の上、修繕を行った。隣地での新棟建築においては、関係者との連携により環境への影響や危険に対して配慮し、利用者の安全な施設利用に努めた。

< 防犯について >

防犯について、建物の機械警備、防犯カメラを活用した。地域の不審者情報などがあつた際は、施設への侵入などがないかなどの点検を行った。また、利用者の登降所時間に危険が予測される場合は、メールや電話などで家族と情報を共有し、時間の変更や付き添いの要請などの対応を行った。

< 防災について >

施設内の防災備蓄品の見直しを図り、非常食や備蓄品を充実させ、こまめな確認作業を実施している。特に使用期限が越えた物品についての点検を行った。法定の防災訓練に加えて、炊き出し訓練を実施し、被災した状況下で食事を摂る模擬体験をおこなった。防災訓練実施においては、標準的に定めている自衛消防分担をベースにしつつ、様々な発災場面を想定し、発災したその時、その場にいる人員で迅速に防災本部の設置や安否確認体制を整える訓練も含めて実施している。法人施設の連携も強化し、防災委員会を中心にしたマニュアルの点検、職員の安否確認招集システムの運用、法人主体での総合防災訓練などを実施した。

(4) 人材育成・活用

< 研修後の全体周知 >

建て替えに伴う移転と多機能化を控え、全職員の支援スキルを知識・スキル・価値観（理念）3つの観点から底上げを図るため、施設内研修をパッケージ化し、全職員を対象として研修を実施した。タイムリーに参加できない職員には補講を実施することで、全員が等しく受講できるよう工夫した。

< 研修内容 >

講義形式・WEB研修・ワークショップや演習形式など、さまざまな手法を取り入れた。特に障害者虐待防止・権利擁護の視点と支援技術の向上に重点を置き、意見交換会や他施設見学研修などもおこなった。

< 働きやすい職場づくり >

外部機関による職員のストレスチェック、組織診断、第三者評価などの受審により、客観的な評価、診断を受けた。職員ストレスチェックでは専門機関への相談が行える体制を整えるとともに、役職を中心に研修を受けて職場内の環境作りに努めた。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

昨年度受審の福祉サービス第三者評価を受審し、特に良い点についてはさらに充実を図った。さらなる改善が望まれる点として、利用者支援に対する考え方をすべての家族と共有し自立に繋がる支援に努める、利用者が居住する地域でのより現実に即した包括的支援体制の構築、隣接敷地の施設建て替え移転工事中の安全に配慮した運営の実施が挙げられ、主として以下の通り改善及び取組みを行った。

個別支援、作業所全体の環境や支援体制が変わるときは常に丁寧な情報発信を心がけた。家族連絡会での説明はもとより、連絡会に先駆けて事前に資料を配布することで連絡会に参加できない家族からも意見収集できるよう工夫した。また、家族への説明と並行し、利用者向け説明会も同日に行うことで、利用者主体・利用者本位の環境整備、支援体制整備であることを、利用者・家族・職員に浸透するよう努め、自立に繋がる支援について日々共有した。

商店会の取組みへの主体的参加や地域のイベントに利用者が参加しやすい体制作りなどを通じて、より地域への参画を積極的に行った。地域での現実に即した包括支援として家族も含めた支援課題のある方、困難事例を抱えている方については、地域障害者相談支援センター（ぼーと）と連携し、支援者に加えて医療機関とも顔の見える関係構築に努め、福祉・医療・介護・行政の連携体制を構築し対応にあたった。

施設建て替え移転工事においては、施設と工事関係者との細かな情報共有により、工事中の安全確保に努めた。移転に伴う支援体制の変更、新規事業の開始などについては利用者・家族双方に対してていねいな説明に努めた。4月以降の環境変化に伴う混乱を最小限にできるよう、一部の支援体制変更は2月、3月から

開始するなど、利用者が安心して移転を迎えられるよう工夫した。家族もより安心感を得られるよう、新棟の見学会を予定していたが、新型コロナウイルスの影響により、中止・延期とした。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
商店会への加入や地域行事への積極的な参画など、地域との交流を進め、様々な活動を通して協働関係の構築に取り組んでいる。また、説明資料や内容を工夫し、利用者支援に対する考え方を利用者・保護者と共有し、自立に繋がる支援を行っている。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			8
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			22
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	施設を貸出し、イベントを実施することで、地域団体との交流や、地域への貢献へ繋がっている。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	防災備蓄品の見直しや、様々な発災場面を想定した訓練	

		練等、防災意識を高める取り組みを行っている。
4. サービス向上の取り組み	22 / 30	利用者が居住する地域でのより現実に即した包括的支援体制の構築を行っている。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取り組み	2 / 3	
合計	71 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ新たな地域との交流の場を開拓するなど積極的な地域交流への取り組みや、改築移転に向けて今後の支援のあり方を保護者や利用者に丁寧に説明しながら準備に万全を期している点を評価し、総合評価をAと判断する。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、今後とも地域との協働による取り組みを進めるとともに、改築移転に伴い新規に実施する事業を含め、安定したサービス提供と支援の充実を促していく。新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。		

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立玉川福祉作業所・同等々力分場

施設住所：(本園) 世田谷区玉川 1 - 7 - 2

(分場) 世田谷区等々力 2 - 13 - 4

指定管理者：社会福祉法人大三島育徳会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項(令和2年3月31日現在)

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園 定員45人 登録人数40人

分場 定員19人 登録人数18人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園 定員 6人 登録人数 1人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 4人

概要

< 就労継続支援B型事業 >

行政と企業からの受託作業、自主生産品活動で工賃向上を目指している。作業活動による収入は年々アップしており令和元年度の工賃総額は 13,142,369 円で前年度より 11 万円余増えた。平均工賃は 19,327 円だった。

< 就労移行支援事業 >

個別支援計画で長期目標(2年)、短期目標(1年)を立て、3か月ごとの具体的な目標と支援方法を立案し、更に達成可能な「今月の目標」を毎月一緒

に考え実施することで、達成感と自己肯定感を持てるように支援しているが、今期、就労希望者がおらず、就労に向けた意欲の向上や生活リズムの改善に取り組んだ。

< 就労定着支援事業 >

一般就労した方が就職後も安定して働けるように企業訪問を基本とし支援している。月1度の面談の他、OB会を隔月で開き、相談のみならずお楽しみ会としてカラオケやDVD鑑賞を行っている。

施設内活動

受託加工：箱折、チラシ等封入、清掃（灰皿・施設・駐車場・駐輪場、アパート等）ピンチ組み立て、空き缶分別

自主生産：たまピカクロス、陶芸、機織り、刺し子、ビーズ刺繍

官公需：公園清掃、自転車リサイクル、雑巾・タオルたたみ

余暇活動：クラブ活動、スポーツプログラム、地域交流会

施設外活動 1泊2日の宿泊訓練、日帰り外出、半日外出

年間行事

月	内 容	月	内 容
4月	入所式、多摩川癒しの会	10月	日帰り旅行、尾山台フェスティバル
5月	目的別外出（本園）	11月	喜多見区民祭
6月	アート・オムニバス展	12月	ポロ市、区民ふれあいフェスタ
7月	宿泊訓練（本園）	1月	新年会
8月	施設公開	2月	目的別外出（分場）
9月	玉福まつり、宿泊訓練（分場）	3月	仕事納め会

(2) 利用状況

障害支援区分（事業ごと）

< 本園 >

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続	0人	0人	17人	14人	8人	1人	0人	40人
移行	0人	0人	0人	0人	1人	0人	0人	1人
就労定着	0人	0人	3人	0人	1人	0人	0人	4人

< 分場 >

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
継続	0人	1人	10人	4人	1人	0人	2人	18人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	0人
【本園】	愛の手帳	1度								0人	2級	0人
		2度					1人		10人	11人	なし	45人
		3度	1人	1人					24人	26人	計	45人
		4度	1人				1人		6人	8人		
		なし								0人		
	計	2人	1人	0人	0人	2人	0人	0人	40人	45人		
【分場】	愛の手帳	1度								0人	2級	0人
		2度	1人			1人			5人	7人	なし	18人
		3度							7人	7人	計	18人
		4度							4人	4人		
		なし								0人		
	計	1人	0人	0人	1人	0人	0人	0人	16人	18人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	・作業中に使用していた電子テープカッターで、利用者が右手中指に切傷を負い出血した。施設と病院で止血処置を行い、その後も通院し消毒処置を行った。電子テープカッターの使用中止と、刃物を扱う作業時には近くに職員を配置することや安全確認を徹底することを職員全体で確認し、再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	167,430,995	
受託事業収入	165,904,224	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他の収入	1,526,771	職員給食費・受け入れ研修費他
支出計	167,430,995	
人件費	104,613,261	
事務費	31,260,598	維持管理、給食調理委託等
事業費	19,692,972	利用者諸経費
その他の支出	11,864,164	職員給食費、繰入金支出、等
収入 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 授産作業の取り組み >

工賃向上推進事業を活用し、利用者のビーズ刺繍や刺し子のブローチ、機織りマット、陶芸品等の手仕事のブランド化(irodori)を進めた。プリントTシャツや刺し子のくるみボタンなど新商品の開発も進んだ。

また、令和2年2月に吉祥寺の雑貨店で個展販売会を開催し、6日間で238名の来場者があり35万円の売り上げを実現した。

< 利用者の高齢化・重度化への取り組み >

50歳以上を対象にした高齢プログラム「たんぼぼ」は4年目を迎え、在席は8名となっている。体調に合わせて通所日を調整し、作業を自己選択し、利用者の希望、体力に沿った支援の取り組みを実施している。

また、「二子玉川クリーンタウン作戦」「地域共生の家の利用」「パラリンピックに向けたお手玉づくり」に参加し地域交流の担い手となっている。

季節を感じる余暇支援として「お茶会」を2回開催し、作法を学びボランティアや地域の方を招いてもてなした。

< 権利擁護への取り組み >

利用者の安全確保のために行動制限が必要な場合の対応について、改めて身体拘束に関するマニュアルを見直した。拘束や制限を前提にすることなく回避の方法についての検討や保護者との情報共有、同意について前進させた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< ボランティアの募集・受け入れ >

「irodori」の作業ボランティアを新たに受け入れ、定期的に活動に参加いただいたり、地域交流会として一芸ボランティアにも来所いただいた。延べ245人の受け入れとなった。

また、インスタグラムへ情報掲載を開始したところ、反響が大きくフォロワーは600名を超える結果となった。

< 町会との連携 >

作業所を拠点にして町会の炊き出し訓練やスタンドパイプ操作、水害避難訓練が行われ、9月の台風19号の際にその経験が生かされることとなった。

また、年末の夜警活動に初めて参加し、町会を巡回した。町会会員としての自覚を深めることができた。

さらに、せたがやくらしの相談室の行政書士グループを講師に招き、「遺言書の力」について、地域や保護者を対象にセミナーを開催した。二子玉川あんしんすこやかセンターからは、商業都市部ゆえの地域住民の孤立問題も報告され、地域課題を共有した。

< 多様な情報発信 >

週一回のホームページの更新、広報紙の発行(法人「せせらぎ」年2回、作業所「たまがわ」年2回)の他、SNS(インスタグラム、フェイスブック)を活用して情報を発信した。インスタグラムへの反響は大きく、フォロワーは600名を超えている。

(3) 危機管理

< 防災訓練 >

利用者は火災、洪水等の避難訓練をはじめ毎月防災訓練に参加している。また、職員だけで大規模災害時の図上訓練、施設内災害対策設備の使用訓練等を実施している。

年2回(3月・9月)伝言ダイヤル利用訓練を保護者と職員で行っている。職員参集訓練として9月に夜間の災害を想定して行った。

< 防犯訓練 >

カメラ付きインターフォン及び施設周囲に防犯カメラが3台設置され、またドアチャイムで来客の出入りを事前チェックしている。

平成28年以降、毎年、不審者を想定した通報訓練および対応訓練を実施し、対策DVD鑑賞やさすまたの使い方も練習している。

また、訓練を重ね避難経路の見直し等を行った。

< 地方法人との応援協定 >

八戸市にある社会福祉法人道友会と災害時応援協定を締結している。5月には現地の障害者施設で行われた総合防災訓練に職員が参加した。

(4) 人材育成・活用

< 働きやすい職場づくり >

「TOKYO働きやすい福祉の職場宣言」で玉川福祉作業所が、審査17項目の全てにおいて取り組みが100%達成されていると評価され、令和元年10月に東京都福祉人材情報バンクシステム「ふくむすび」に公表された。

< 職員メンタルヘルス >

年1度、全職員を対象にストレスチェックを実施し、専門会社で分析を行っ

ている。各個人に結果が通知され、必要に応じて専門職との面談の体制がある。

< 職員研修 >

研修希望アンケートを年度初め実施し計画を作成している。

受講命令：キャリアパスに沿って受講計画をたて業務として受講。(1～2回)

受講希望：自己研鑽活動として参加費、交通費、教材費を援助。(3回まで)

また、外部講師に依頼し「人材育成とコミュニケーション」について、人材育成の目的とその効果についての研修を実施している。

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

(1) 個別支援計画の充実

利用者の自己決定や主体性を前提としつつも、利用者の可能性を引き出すために支援員のアセスメントを反映させてチャレンジできる目標設定を行った。特に「irodori」の制作に関わる利用者が90%に増えたことは、大きな成果である。

(2) 体系的な業務の標準化

事業所のサービス水準を定め、より効果的・効率的な仕事に高めて行くために、現在ある業務マニュアルの見直しに着手した。(東京都事業者支援コーディネーター派遣事業の外部講師を活用した。)

(3) 多機能事業所の強みを生かす

就労移行への異動希望があるB型利用者のアセスメント実習の期間を限定して行った。その実習の中で、利用者の良さや強みを生かした形で、地域でのアルバイトも経験することで、多機能型を活かした利用者の一体的な支援の取組みとなった。

(4) 利用者会活動の充実

「自分が選んで自分で決める・・・」の理念の実現のために利用者が達成感を得て、自分たちの活動の場を位置付けられるように支援している。みんなの発表会として特技を披露することを始め、施設まつりでのダンス、ピアノ、歌の発表、利用者新聞の作成等、自ら手を挙げて参加する形態をとった。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
高齢プログラム「たんぽぽ」を継続的に行っており、利用者の状況に応じた活動内容の見直し等による支援内容の充実を図った。また、玉川地域のイベントに参加するなど地域との交流を深め、地域福祉の向上への取組みを行った。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2

清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			21
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	3/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	独自ブランド「irodori」を通じて、ボランティアを新たに受け入れる等、協働関係の構築に努めている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	利用者及び家族と共に災害対策を行っている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	SNS(インスタグラム、フェイスブック)を活用し、施設情報を積極的に発信している。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	69 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ自主生産品のブランド化や個展販売会など工賃向上に向けた取り組みや、SNSを活用した情報発信による障害者理解の促進に努めていることを評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後とも、地域イベントに参加するなどの地域交流やSNSを活用した情報発信により、地域福祉の向上、障害者理解の促進への取り組みを促して行く。新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立砧工房、同分場キタミ・クリーンファーム

施設住所：(本園)世田谷区砧 4 - 32 - 14

(分場)世田谷区喜多見 7 - 3 - 1

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：令和2年4月1日～令和7年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援 B 型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 37 人 登録人数 34 人

就労移行支援事業：一般企業等への就労を希望する方に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

本園：定員 6 人 登録人数 2 人

分場：定員 15 人 登録人数 2 人

就労定着支援事業：就労移行支援、就労継続支援、生活介護、自立訓練の利用を経て一般就労へ移行した障害者で、就労に伴う環境変化により生活面の課題が生じている方に対して、一定期間、相談を通じて就労に伴う生活面の課題を把握するとともに、企業や関係機関等との連絡やそれに伴う課題解決に向けて支援を行う。

登録人数 3 人

【本園】

< 就労継続支援 B 型事業 >

作業活動

自主生産品 片栗粉袋詰、豆類袋詰等

受託作業 宅配寿司用具の封入等

官公需 公園清掃

地域移行支援

グループホーム利用への情報提供・支援、地域生活に関する情報提供

就労支援

職場体験実習の参加等

その他の活動

運動（月1回）、音楽療法（月1回）、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士による評価（随時）、区心理職による個別面談（月1回）

< 就労移行支援事業 >

作業活動

自主生産品 片栗粉袋詰、豆類袋詰等

受託作業 宅配寿司用具の封入等

官公需 公園清掃

地域移行支援

グループホーム利用への情報提供・支援、地域生活に関する情報提供

就労支援

職場体験実習の参加、就労支援プログラム実施、企業面接、就労前実習の参加等

その他の活動

運動（月1回）、区心理職による個別面談（月1回）

< 就労定着支援 >

職場定着及び継続支援

職場訪問、ジョブコーチ派遣、OB会の開催、個人面談等

【分場】

< 就労移行支援事業 >

作業活動

自主生産品 サラダ菜等水耕栽培

受託作業 封入、緩衝材袋入れ等

官公需 公園清掃、自転車リサイクル

地域移行支援 グループホーム利用への情報提供・支援、地域生活に関する情報提供

就労支援 職場体験実習の参加、就労支援プログラム実施、企業面接、就労前実習の参加等

その他の活動 運動（月1回）、区心理職による個別面談（月1回）

障害の程度

	身体障害者手帳									計	精神障害者 保健福祉手帳		
	1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	1級		1人		
本園	愛の手帳	1度										2級	
		2度							12人	12人	なし	38人	
		3度	1人		1人				17人	19人	計	39人	
		4度		1人					7人	8人			
		なし											
	計	1人	1人	1人					36人	39人			
分場	愛の手帳	1度									2級		
		2度									3級		
		3度									なし	2人	
		4度							2人	2人	計	2人	
		なし											
	計								2人	2人			

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	3件	<ul style="list-style-type: none"> ・本園：自主生産品（マッシュポテト）の賞味期限を誤表記した商品を出荷した。出荷先に謝罪と商品の回収、購入済みの客へ返金対応を行い、区と施設 HP に誤記載の情報を掲載した。改めて作業工程を見直し、誤記載防止のための改善を行った。 ・本園：宿泊体験時、利用者の服薬漏れが判明し、ご家族に謝罪。宿泊体験時の服薬介助の方法を見直し、職員全体に周知を行った。 ・本園：毎月行っている細菌検査にて、1名の職員が陽性判定を受け、保健所の指導により、当該職員の一時自宅待機や厨房の消毒等の対応を行った。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設

内に立ち入らせず、玄関など限られた場所で対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	137,696,008	
受託事業収入	137,127,618	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他の収入	568,390	受入研修費収入
支出計	137,696,008	
人件費	98,201,490	常勤13人、非常勤8人
事務費	18,154,631	維持管理、給食調理委託等
事業費	16,921,245	利用者諸経費
その他支出	4,418,642	退職給付引当資産支出、繰入金支出等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<授産作業の取り組み>

○収入

片栗粉など 79,734,951 円、受託加工 773,137 円、公園清掃 1,767,693 円
水耕栽培 3,174,073 円
合計 85,449,854 円(平成30年度は 80,942,435 円)

○工賃

本園就労継続B型:総額 12,743,615 円。平均 33,360 円
(平成30年度は 32,901 円)
本園就労移行:総額 1,482,470 円。平均 54,906 円。
分場就労移行:総額 2,056,965 円。平均 52,743 円。
全体:総額 16,283,050 円。平均 36,346 円

<専門職の導入>

片栗粉事業では、昨年度に引き続きコンサルティング会社を活用することで新規受注の際に必要な手続きや交渉についての助言をもらい、契約にむすびつけることができた。また業務のスリム化として商品アイテム数を削減する提案を受け、出荷の少ない商品や手間のかかる商品を終売した。その分不要な段ボールや在庫がなくなって作業スペースが確保でき、業務の省力化にも寄与する結果となった。水耕栽培事業についても専門業者を活用し、必要に応じて栽培の助言や装置の操作方法の助言を受けている。

<給食提供>

開所して20年以上、給食サービスでは2食選択制による提供を継続し、利用者の自己選択・自己決定の機会となっている。季節にちなんだメニュー、食育メニュー、ご当地メニュー、利用者リクエストによる誕生日メニュー等、豊かなメニューによる給食サービスを提供している。また嗜好カルテにより、利用者の嗜好、健康状態、アレルギーの有無、食事制限などを把握し、必要に応

じ家族と相談しながら食事の安全性にも対応している。毎年1回、保護者給食試食会を実施し、保護者から高い評価を得ている。

< 保護者支援、家族との連携 >

施設行事(蔵まつり、新年会)や作業体験、職員と保護者の懇親会等、保護者と職員が一緒に行える機会を通じて、保護者と職員の交流の機会としている。直接要望や相談を受ける機会として、今年度は年7回の保護者説明会や年2回の保護者面談を実施し、これ以外にも相談等がある場合は随時対応した。保護者への支援としては、グループホームや別の事業所の利用希望等の際に、見学や実習に職員が同行し、施設以外でも保護者支援を実施した。また本人や家庭についての課題について、相談支援事業所や、区のケースワーカー等が参加するケース会議を開催し、必要な情報の共有、支援方針の検討を行った。健康面や食事面では、看護師、栄養士が中心となって保護者との相談に随時応じた。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 近隣小学校、町会等との連携 >

○学校への協力

隣接の山野小学校との交流を積極的に実施した。今年は2年生の地域資源見学に協力し、施設や利用者を知ってもらう機会となった。

< 参加している各種委員会など >

学校協議会、学校関係者評価委員会、やまのき会、山野児童館地域懇親会、避難所開設地域防災訓練

○町会等との連携

地元町会や自治会に加入し、会主催の行事や会合などに積極的に参加することで、地域の情報を得ると共に、施設及び障害者の理解に貢献し、顔と顔でつきあえる関係となっている。

< 地域と利用者との交流イベント >

地域と利用者との交流イベントとして、地域住民対象の作業体験や、施設祭り、新年会、お花見会(今年度は中止)を実施している。

また地域イベントへも参加しており、砧地区緑化祭り販売、(株)メモリード地域ふれあいまつり販売、砧町町会納涼盆踊り販売、法人格砧町自治会納涼盆踊り販売、各町会・自治会等主催の新年会、砧町町会主催ポッチャ大会等様々なイベントに参加している。施設を喜多見中部町会に交通安全週間時の交通監視員詰所として提供するなど地域へ貢献することで、障害者理解の促進に繋がっている。

世田谷区砧地区自立支援協議会へ運営委員として参画し、地域の障害者を取りまく課題にむけて意見交換し、また協議会が実施する企画に積極的に参画した。

< 地域親の会との連携 >

世田谷区手をつなぐ親の会が実施する「体験型余暇活動」について、施設の休日開放に協力し、その成果に貢献できた。また「喫茶体験事業」「喫茶JOY体

験実習」については、利用者にとって就労にむけた課題の把握や、施設外の活動の場として有意義な機会とすることができた。

(3) 危機管理

< 緊急時対応等 >

今年度は、「法人危機管理マニュアル」を砧工房の動きに合った内容に見直した。2月からは新型コロナウイルスによる感染が全国的に拡大したため、施設内消毒や、3密を防ぐ取り組み等、利用者ならびにその家族、職員等への感染拡大防止に緊急に対応した。

< 大規模地震・災害対応 >

世田谷区福祉避難所施設連絡会に参加した。福祉避難所マニュアルを作成し、福祉避難所開設訓練として、区が作成したデモンストレーション訓練を職員で行い、実際に開設された時のイメージと対応方法を学んだ。

また、山野小学校避難所開設運営委員会、ならびに避難訓練に参加し、指定避難所との連携を確認している。

その他、防災備蓄用品の食料品の賞味期限、備品の作動点検、整理の実施や、分場においては水害対策として「避難確保計画」を作成した。

利用者の通勤経路や自宅所在地、緊急連絡先を把握しており、災害時における利用者対応に備えている。

< 環境整備 >

防犯対策として、本園・分場ともに防犯カメラ、インターホン、警備会社への通報装置を設置。万が一の場合の対応方法も職員に周知している。

(4) 人材育成・活用

< 人材育成 >

法人の研修要綱及び個人の研修計画に基づいた人材育成を実施。法人の職種別や階層別研修、他団体の所外研修にも積極的に参加し、知識・技術の向上を図った。また職員会議の際に研修報告会を開催し、職員全体で知識やスキルを共有する機会とした。また日常の職員育成としては、終礼などの時間にその日の業務の振り返りを行ない、支援に対するアドバイス・指導を行っている。

○研修実績：所外研修参加件数23回 所内研修（虐待防止）1回

< 人事考課 >

法人の人事考課により職員各自が自分の課題を明確にし、上司によるアドバイスを受けることで、福祉人としてのスキル向上につながっている。

< 職員メンタルヘルス >

職員が働きやすい環境をつくるためにさまざま機会を設け職員に周知した。また法人では「ストレスチェック制度実施規程」に基づき「ストレスチェック」を実施した。（令和2年2月17日～3月17日まで実施）

<人材活用>

職員は施設内の運営だけに従事するだけでなく、その持てるスキルを発揮するために、世田谷区や法人、関係団体の各種会合や委員会などに積極的に参画している。

○学校協議会、学校評価委員会、自立支援協議会、区内施設看護師連絡会、区分認定審査委員会、東京障害者技能協議大会専門員会、全国手をつなぐ育成会連合会等

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

<地域生活支援の充実について>

利用者のニーズや将来を見据えた地域生活支援として、今年度はグループホーム利用に関する支援を充実させた。

- ・保護者が亡くなり緊急時一時保護からグループホーム利用を開始した。
- ・現在グループホーム利用中のケースについて、関係者ケース会議を開催し課題を解決。
- ・グループホームをはじめて利用開始。その後定着への支援を実施した。
- ・生活支援の改善のためにグループホームを変更した。

<防犯対策について>

防犯カメラ、モニタ、インターホンを設置したので、来訪者について確認ができるようになった。また利用者の安全を守るために、職員には不審者が来所した際の対応を周知している。法人マニュアルの周知の徹底をはかり、継続的に職員全体で安全管理に対する意識を高く持てるように指導する。

<就労移行・定着支援について>

移行支援利用者は本園、分場ともに少人数であったが、年間で本園1名、分場2名の方が本人の力に合った企業への就職ができ、平成30年1月から開始した就労定着支援事業の登録者数も現在3名となった。その他の利用者も職員による進路支援により、本人の特性にふさわしい事業所への移行が実現できた。

<作業、工賃について>

砧工房の中心的な作業である片栗粉事業や水耕栽培事業は、利用者にとって安定的な作業となっており、利用者支援に様々なメリットを生んでいる。高い平均工賃は、将来的な利用者の自立した生活の糧となり、また報酬算定にも寄与し事業継続に安定性・継続性をもたらしている。さらに安定的な作業は「自分の仕事」に対する意識を持ちやすく、納品・出荷先の存在は顧客の存在、ひいては仕事の意義を感じやすい。安定的な作業のおかげで、作業の支援計画の作成・見直しの際も、目で見える客観的な評価となり、支援にも有効に活用できている。

令和元年度の就労継続支援B型事業の利用者の平均工賃は33,360円となり平成30年度の平均工賃32,901円より約1,000円程度向上した。

<団体との協働事業について>

平成30年度から区と手をつなぐ親の会が実施する協働事業「体験型余暇活動」について、今年度も休日の施設開放に協力した。当日は砧工房利用者の参加もあり、また一緒に職員も参加して活動に協力できた。施設提供側として、主催者側に課題点を提案し、この事業の運営に協力することができた。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
<p>地域行事に積極的に参加し交流を深めることで、利用者と地域の結びつきを強めており、利用者の地域での生活を支える視点での支援を行っている。</p> <p>法人で作成している危機管理マニュアルを施設の現状に合わせて見直すなど、施設が一体となって防犯・防災に取り組める体制の構築を図っている。</p>			
項目別評価結果			
<p>評価点</p> <p>3：要求水準を上回っており、優れた点がある 1：要求水準を満たしているが、一部課題がある</p> <p>2：要求水準を満たしている 0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）</p>			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
<p>総合評価</p> <p>S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）</p> <p>A：管理運営が良好である（配点の70%以上）</p> <p>B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）</p> <p>C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）</p>			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	町会や小学校、様々な地域団体等、地域との交流を広げ、障害理解の促進を図っている。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	地域の連絡会に参加し、防災訓練に取り組んでいる。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	コンサルティングを入れることで、更なる業務改善へ繋げている。	

5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	69 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
<p>全ての項目において要求水準を満たしており、イベントや地域交流を実施し、かつ地域の催しにも積極的に参加するなど、障害理解の促進に意欲的である。さらに、会合や委員会にも参加するなどして地域の活きた情報収集にも努め、同時に良好な関係作りを行っていることを評価し、総合評価をAと判断する。</p>		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
<p>現在も要求水準は満たしているが、利用者の施設を出た後の地域での生活を見据え、関係各所と連携し、本人の特性に合わせた生活が地域の中で継続できるよう指導する。新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。</p>		

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立烏山福祉作業所

施設住所：東京都世田谷区北烏山1-29-15

指定管理者：社会福祉法人武蔵野会

指定期間：平成30年4月1日～令和5年3月31日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

就労継続支援B型事業：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

定員 66人 登録人数 53人

概要

利用者支援については、武蔵野会の理念である「自分を愛するようにあなたの隣人を愛せよ」に基づき利用者一人ひとりの立場に立って人権を尊重擁護する。

施設内活動

受注作業

企業からの封入封緘等の作業、餡の箱詰め等

官公需

公園清掃、雑巾の縫製、リサイクル自転車

自主生産

刺繍製品、織物、製菓（菓子・ジャム）

クラブ活動(月2回)

・音楽クラブ、文化・芸術クラブ、スポーツクラブ

その他活動

・演奏活動、販売活動

施設外活動

日帰り旅行、個別外出、一泊旅行

年間行事

月	内 容	月	内 容
4月	入所式	10月	からフェス
5月	「はたらく」お仕事見学（日帰り）	11月	
6月	個別外出 （9月を除いた12月まで）	12月	災害時訓練、もちつき 仕事納め会
7月	施設公開	1月	新成人を祝う会・新年会
8月		2月	クッキング
9月	一泊旅行、リクエストメニュー	3月	

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
継続	0 人	4 人	23 人	17 人	4 人	0 人	5 人	53 人

障害の程度

		身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級	7 級	なし		1 級	0 人
愛の手帳	1 度									0 人	2 級	0 人
	2 度			1 人					17 人	18 人	なし	53 人
	3 度	1 人	1 人	1 人	1 人	2 人			24 人	30 人	計	53 人
	4 度				1 人				4 人	5 人		
	なし									0 人		
計		1 人	1 人	2 人	2 人	2 人	0 人	0 人	45 人	53 人		

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	
事故	0 件	

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	140,200,424	
受託事業収入	130,743,194	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他収入	9,457,230	就労収入、雑収入等
支出計	140,200,424	
人件費	76,290,129	常勤10人、非常勤6人
事務費	17,024,805	維持管理、給食調理委託等
事業費	15,895,004	利用者諸経費
その他	30,990,486	法人事務費、賞与引当金等
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 支援方針 >

一人ひとりの強みを発揮しながら日々の働く喜びや、やりがいを見出し、社会参加を図っていける支援の実践をめざした。また、地区や地域の福祉ニーズに合わせた事業展開に努めた。第5期障害福祉計画3カ年計画、法人の同期の計画・目標に合わせ、地区の4施設と連携を図りながら取り組んだ。

また、日常の作業活動や「施設公開」「からフェス」などの行事において、利用者自治会が企画の参加をしていく仕組みを作り、利用者がより主体的に参加できるよう企画の段階から心がける支援を行った。

< 人権擁護への取り組み >

人権尊重と擁護、ノーマライゼーションの推進、プライバシーの保護(個人情報保護規程の遵守)、身体拘束・体罰・虐待の禁止(職員倫理綱領)については法人規定に基づいて厳守した。全職員を対象にチェックリストを活用するなど日頃の支援の振り返りを繰り返し行った。施設内外での研修参加や委員会による意識の維持、強化を図った。

< 工賃向上の取り組みの継続 >

自主生産、官公需、受託加工のうち、自主生産品はすでに取り組み始めている商品開発、販路、マーケティングの視点での検討と分析を継続的に行った。また、コンサルティング事業や専門家の協力も受けながら自主生産商品の継続的開発や販売、情報発信などの強化に力を入れた。

また、地産地消など地域に密着した商品開発にも力を入れ、地域と繋がる仕事づくりにも取り組んだ。特に「世田谷みやげ」に登録されたジャムは、地域よりジャム用果実の寄付を多々受け、収穫、加工、販売を通して地域交流となり、障害者理解の促進へと繋がる結果となった。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域のイベントへの参加 >

芸術文化活動、障害福祉計画、区のノーマライゼーションプランに則した芸術文化活動「クローバーアート展」の開催へ協力参加した。また、区・町会・商店街等が主催するイベントに販売や演奏活動で参加した。せたがや区民学会では利用者が発表者として参加し、作業所の様子や演奏活動について発表した。

< ボランティアの募集・活用 >

新規のボランティアの獲得に向け、連絡を密にし、広報に力を入れ、関係機関に情報提供して協力を仰いだ。また、中学・高校等の学校教育ボランティア体験についても積極的な受け入れ体制を取り、利用者との交流を行った。

< 職場体験の受け入れ >

特別支援学校生徒の実習生を就労体験の機会提供と利用判定のため年間を通して積極的に受け入れを行った。

(3) 危機管理

< 防災 >

避難訓練を定期的を実施し、火災や地震から安全に身を守る訓練を行った。12月には災害時訓練として避難訓練後に炊き出しと避難所体験訓練を実施した。施設内にリスクマネジメント委員会を設け、支援方法や環境整備等の改善に役立てた。

< 防犯 >

防犯カメラ4台と事務所内にモニターを設置している。職員へ操作方法を周知し、常に監視できる体制を整えている。また不審者対応マニュアルを整備し、職員へ周知を徹底している。また、警備会社と業務委託契約を結び、夜間・休日等の職員不在時に備えている。

< 衛生管理 >

以前より、施設全体でインフルエンザやノロウイルスに対する予防の取り組みを行っており、家族には、感染流行時期に起床時の検温を依頼し体調管理、早期対応に努めていたため、今回の新型コロナウイルス感染症対策についても、速やかな対応ができた。

(4) 人材育成・活用

< 研修・研修計画 >

年間研修計画に基づき、法人、施設、外部の研修に参加している。

法人研修：接遇マナー研修、リスクマネジメント研修、
クレーム対応研修、虐待防止、発想法研修等

施設研修：理念研修、実践事例報告会、問題解決研修等

外部研修：自閉症スペクトラム障害、就労支援（働き方）、食品衛生

eラーニングシステムを導入して、各自が時間のある時にインターネットを活用して研修を受けられるようにした。

< ボランティアの募集・活用 >

ボランティアの受け入れ窓口として、担当職員を配置して新規ボランティアの獲得と継続的な受け入れができるよう調整を行った。今年度は施設内での作業支援、販売会、行事などで年間延べ533名のボランティア活動への参加があった。音楽活動などは専門分野に特化したボランティアなどニーズに合わせた活動が行えるように調整した。行事前はボランティア説明会を開催し、行事に不安なく参加できるように配慮した。

< 実習生の受け入れ >

福祉系大学や専門学校の実習生、東社協の介護等体験実習生は利用者支援に支障のない範囲で、次世代の福祉を担う人材育成の観点から年間を通して積極的に受け入れを行った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）第三者評価について

令和元年度に「福祉サービス第三者評価」を受審した。

<さらなる改善が望まれる点>

作業に伴う収入の目標額や推移について、どのような形で伝えていくか検討していく。

事業所としての事業継続計画を形にしていく。

「地域に出ていく」「施設に招く」活動を継続していく。

地域で活動することを継続することで利用者がより主体的に社会参加できるように努めていく。

（2）作業、工賃について

和菓子や、季節のイベントに合わせた商品を提案するなど、新商品開発に力を入れている。アレルギーに対応した菓子を製作するなど、他施設商品との違いを打ち出すことで、新鮮でオリジナルな視点を持ち続けるよう努めている。施設の独自ブランド「工房 asi（あし）」の販路をさらに広め、工賃向上へ繋がられるようにしている。

（3）就労継続支援について

都内有名菓子メーカーの下請け作業を受注しながら、メーカーの業務の手法、管理方法を学ぶなど、作業を請け負うのみではなく、向上心と学ぶ姿勢を持ち、外部受注の対応にあたっている。その経験は、施設が自主製作する菓子製造業務へ活かされ、商品の質の向上と、利用者の就労指導へと繋がられている。

（4）地域とのかかわり

職員自ら商店街の催しに参加するなど、積極的に地域へ自ら出向き交流する姿勢が、利用者全員が参加するブラック・バード・バンド（B・B・B）の幅広い活動へと活かされている。地元のお祭りや、イベントなど、音楽を通して、利用者がそれぞれ伸びやかに自身を表現する姿は、地域に障害者理解を推進する原動力の一つとなっている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
利用者の音楽活動の広がりなど、地域交流活動を積極的に展開し、地域の障害理解の促進に取り組んでいる。施設内の研修と法人の研修や外部機関の研修を組み合わせながら、計画的に職員の支援力の向上を図り、利用者の自主性を尊重した支援の提供を継続的に実施している。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2

施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			6
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	2/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			21
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	音楽を通じて積極的に地域のイベントに参加し、地域福祉の向上に貢献している。	
3. 事故や緊急時等への対応	6 / 9		
4. サービス向上の取組み	21 / 30	作業活動を通じて、商品の質の向上と、利用者の就労指導の向上へ繋げている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	68 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、ボランティア等の受け入れと活用に工夫を凝らし、積極的に利用者の地域活動へと結びつけている点など、継続して運営の工夫と検討を進めている点を評価し、総合評価をAとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後も地域で活動できる場を広げ、地域の中で利用者が主体的に社会参加できるよう取り組みを促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立梅丘ウッドペッカーの森
 施設住所：世田谷区松原6-4-1 地下1階
 指定管理者：特定非営利活動法人ウッドペッカーの森
 指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

主に精神障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

<p>実施事業</p> <p>生活介護事業：介護を必要とする方に、昼間に、入浴・排せつ・食事の介護などを行うとともに創作的活動または生産活動の機会を提供する。 定員 6人 登録人数 11人</p> <p>就労継続支援B型：一般企業等での就労が困難な方に、働く場を提供するとともに、知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。 定員 14人 登録人数 31人</p> <p>概要</p> <p>生活介護事業と就労継続支援B型事業での多機能事業所として、支援困難ケースのほか、高次脳機能障害や発達障害、他障害との重複ケースの受け入れを行い、専門的支援や他機関連携、積極的なアウトリーチ支援により、利用者の地域生活の基盤の安定を図る。</p> <p>施設内活動</p> <p>作業訓練：ネジ袋詰め、ゴルフボール袋詰め等の軽作業 自主生産品作成作業</p> <p>健康づくり：健康教室開催（年2回）、医療相談開催（年2回）、 運動指導・健康指導等</p> <p>その他：囲碁教室・理容・調理・ミーティング</p> <p>施設外活動</p> <p>作業訓練：ライオンズクラブ会報発送作業、地域バザー参加等 その他：区民まつり参加、他事業所との交流会・発表会 外出活動：一泊旅行、レクリエーション・コンサート開催</p> <p>年間行事</p>			
月	内 容	月	内 容
4月		10月	一泊旅行
5月		11月	
6月		12月	忘年会

7月	レクリエーション	1月	
8月	区民まつり参加	2月	
9月		3月	食事会

(2) 利用状況

障害支援区分

	区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
介護	0人	2人	3人	6人	0人	0人	0人	11人
継続	1人	0人	3人	2人	6人	0人	19人	31人

障害の程度

【介護】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	1人
		1度										0人
2度									0人	3級	1人	
3度								1人	1人	非該当	2人	
4度	1人				1人				2人	未申請	0人	
なし		1人			2人			5人	8人	不明	1人	
計	1人	1人	0人	0人	3人	0人	0人	6人	11人	計	11人	

【継続】	愛の手帳	身体障害者手帳								計	精神障害者保健福祉手帳	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし		1級	1人
		1度										0人
2度									0人	3級	9人	
3度								1人	1人	非該当	4人	
4度								4人	4人	未申請	0人	
なし		1人			2人			23人	26人	不明	0人	
計	0人	1人	0人	0人	2人	0人	0人	28人	31人	計	31人	

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	1件	・利用者より相談した際の職員の対応についての苦情を受ける。苦情内容を職員間で共有し改善を図った。
事故	1件	・利用者が作業物品に躓き転倒し、窓下の角に額を当て出血した。医療機関へ受診し、精密検査の結果異常ないとの結果を受けた。物品の置き場変更や、利用者の特性に応じた支援の強化を行い、再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	51,986,736	
受託事業収入	51,986,736	区指定管理料(処遇改善加算含む)
その他	0	
支出計	51,986,736	
人件費	44,423,836	常勤5名、非常勤5名、嘱託医1名等
事務費	4,636,900	給食購入費、消耗品費、修繕費等
事業費	2,671,000	利用者諸経費等
その他	255,000	授産消耗品等
収入-支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

<支援のアピールポイント>

「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とし、利用者の自立と社会参加を図った。

また、働くことで収入を得、やりがいや生きがいにつなげる、様々な体験や仲間との交流を通して生活を豊かにする、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、一人ひとりが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等の機能により、利用者の更なる主体的な生活の実現に向けた。

生活介護事業と就労継続支援B型事業を一体的に運営することを継続し、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た。2019年度は、所内レイアウト変更による動線の確保や職員体制の整備、作業工程の更なる工夫等により、6名の新規利用者を受け入れ、長年の課題であった待機者の解消を図った。

また、利用者の約半数が50歳代以上と年々高齢化が顕著になっている。利用者本人の地域生活への支援の充実も必要性が高くなっているが、親の介護を抱える利用者も増えている。利用者本人だけでなく、地域で生活する家族を単

位として支える体制づくりのために、家族全体にかかわる支援者や関係機関との連携強化も進め、変化するライフステージにおいて一人ひとりが「安心」して地域生活が継続できるよう支援した。

さらに毎日の活動終了後に全職員で行うカンファレンスを充実させ、利用者状況や対応方法等の情報共有を行うことで支援の質の向上や標準化に努めたほか、関係機関との連携（671件）、カンファレンス実施（21件）、訪問等のアウトリーチ支援（74件）等により利用者の地域生活の安定や向上、自立の促進に向け支援した。

< 就労支援の取り組み >

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「働く」ことを支援した。

障害者就労支援センターしごとねっとや発達障害者就労支援センターゆいの力を得ながら、職場体験やチャレンジ雇用等の制度を利用して就労への準備を進めるなど就労に向けての支援にも力を入れた。前年10月よりチャレンジ雇いで活動した利用者が、今年度4月には世田谷区の非常勤職員として就業した。

< 健康管理 >

利用者の健康増進のために、疾病管理や食事・運動等さまざまな側面から健康への意識を高める支援を実施した。各種講座のほか、年度初めの体力測定での結果を踏まえ一人ひとりが健康づくりのための健康目標を設定した『健康すごろく』を活用しながら年間を通して自身の健康を意識して生活することを支援した。

- ・医療相談（2回）
- ・健康教室（4回）
- ・運動指導（月2回）
- ・栄養指導、食生活指導（随時）

（2）地域との関わり 障害理解の促進

< 地域バザーへの参加 >

地域バザーへの参加し、障害者の地域生活や施設運営に対する理解を深めてもらうことにつながった。

* 地域バザー参加：5回

< 地域や他施設との連携 >

商店街や地域の他施設と連携して行う催し物の開催やイベントの手伝い等に積極的に協力・参加した。

- ・世田谷線沿線の商店街の催し物にて、スタンプラリーの手伝いに利用者が参加した。
- ・北沢ネット（北沢地域の障害者施設等のネットワーク）加入の施設と協力し

交流会を開催（４回）し、利用者とともに参加した。

- ・自立支援協議会を通じ、地域の施設でピアノ演奏の協力に利用者が参加した。
- ・区内の家族会にて、自身の病気について利用者が発表した。

< ボランティアの募集・活用 >

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活動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広く募集し受け入れた。

- ・ボランティア受け入れ 年間延べ 233 名
（内訳）日常活動 178 名、調理 13 名、理容 12 名、囲碁教室 12 名、
外出 7 名、バザー出店 6 名他

（３）危機管理

< 施設内環境整備 >

事故を未然に防ぎ施設の安全性・信頼度を高めるために、日常のヒヤリハットの蓄積と定期的な分析・改善への対応を行い、安全への環境改善を進めた。毎日の振り返りでヒヤリハットの確認を行うことで、職員の安全への意識も向上し、早急な改善への対応も可能にした。

令和元年度は 1 件の転倒事故が発生し、即座に事故防止に向けた検討を開始し、環境や支援方法の改善を進めた。さらに、限られたスペースで多くの利用者が活動を行うこと、様々な障害状況の利用者がいることから、一人ひとりが他者への理解を持ちお互いに気を付けて生活や活動ができるよう、安全な行動についての話し合いを月 1 回の全体ミーティングで行うようにした。それにより、少しずつではあるが一人ひとりの利用者が他者に関心を持ち、お互いに気遣いながら行動することが見られ始めている。

< 災害対策 >

毎月 1 回、さまざまな災害を想定しての避難訓練や防災指導を行い、職員・利用者ともに避難方法等の習得や避難手順の確認を行った。また安全確保のための所内の物品等の置き方の工夫や要介助・要支援利用者への対応方法の検討などの課題や問題の改善にも努めた。避難訓練については、利用者・家族のアンケートでも「ためになる」「いざというとき安心」「継続してほしい」と高い評価を受けた。

< 衛生管理 >

定期健康診断の実施や日常の健康チェック、健康指導を通して、利用者の健康と安全を確保し、季節ごと等で利用者自身も意識を高められるようその支援を行った。

（４）人材育成・活用

< 研修内容 >

個々人の職員の毎年の研修目標に沿って、その職員の状況や希望に合わせて

計画的にOJTを通じた職員間の育成や内部・外部研修を実施し、職員の知識・技術の向上に努めた。また、研修終了後は全体に周知しその内容を共有するとともに、必要に応じてフォローアップを行い事業所全体のサービスの質の向上を目指した。

* 内部研修参加：延べ68名

(職員としての基本姿勢、権利擁護、虐待防止、個人情報保護、緊急時対応等)

* 外部研修参加：延べ9名

(精神保健福祉研修、支援技術研修、虐待防止等)

<職員メンタルヘルス等>

人材育成体制の整備として、半年ごとの定期的な振り返りとセルフチェックに加え、今年度より評価表の導入を行い、自己評価と施設長評価により一定の評価軸での評価を行えるようにした。各職員の状況を把握し必要に応じてスーパーバイズや勤務調整等を行いメンタルヘルスの管理や自己啓発につなげた。一人ひとりの職員がモチベーションアップや活性化につなげ、やりがいをもって仕事をし、質を向上しつつサービス提供を続けていくために、今後も人材育成体制の整備についての検討を続けていく。

<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。

* 年間受け入れ数：延べ64名

(内訳) 福祉関係学生26名、看護学生30名、企業8名

5. 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

(1)利用者・家族に施設運営に関するアンケートを行ったところ、作業所の方針や取組みに関しては概ね理解を得ていると評価できる結果であった。要望・意見は次年度計画の参考にし、更なるサービス向上に向けていく。

待機者の減少

長年課題となっている待機者について、退所者増加等により6名の新規利用者を受け入れ解消に近づけた。今後はスペースや支援体制により新規受け入れ困難な状況が続く見込みではあるが、新規利用者の通所日調整、関係機関連携の強化・充実、地域とのつながりやインフォーマルな支援者の協力等を進め、利用者の高齢化・重度化、家族の介護等も含めて検討し、区民に対し広く有効に機能することを目指していく。

作業活動

前年度末に、工賃や事業所に望むサービス等に関するアンケートを行った。その結果、利用者一人ひとりがその人なりの力をもって社会参加しつつ、安定かつ意欲的な生活を目指すことが最優先との判断に至った。これらの結果により、工賃向上だけではなく、一人ひとりが「やりがい」や「いきがい」をもって『はたらく』ことを継続できる環境を目指すことを改めて確認し、日々の支援に生かした。

支援プログラム、設備等の改善

羽根木公園での運動指導導入による日常的な「運動する」ことへの意識向上、全体ミーティング時間の見直しによる利用者の参画促進、面接室や作業スペースの運用内容見直し等様々な支援内容の改善を行った。

(2) 福祉サービス第三者評価(平成29年受審)の改善点の更なる改善に取り組んだ。

利用者状況に応じた環境整備として、日々の支援状況を見つつ、作業物品の置き方や、作業スペースの更なる動線確保など、常に見直しに取り組んだ。また、安全性向上のため、防災頭巾をヘルメットに変更した。最新情報が把握しやすいよう記録文書のファイリング方法を見直した。継続的な人材育成体制整備として、半年毎の振り返りとセルフチェックに加え、自己評価と施設長評価による評価を導入した。各職員の状況に応じてスーパーバイズや勤務調整等を行い、研修計画やメンタルヘルスマネジメント・自己啓発につなげた。職員のモチベーションアップや活性化により、仕事の質を向上しつつサービス提供を続けるために、今後も人材育成体制の整備を続ける。

6. 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

30年度評価結果に対する現在までの取り組み状況			
多様な障害特性の利用者に対する支援の質を高めていくための人材育成に取り組んだ。また、利用者の高齢化、重度化の中での、他機関との連携やアウトリーチ支援も含めた施設の支援内容を検討し、より効果的な施設運営に努めた。			
項目別評価結果			
評価点			
3: 要求水準を上回っており、優れた点がある		1: 要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2: 要求水準を満たしている		0: 要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			8
事故防止等の対応	3/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取り組み			21
職員研修	2/3	利用者の意向	3/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3

接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	地域バザーや商店街イベントの参加等、障害理解を促進している。	
3. 事故や緊急時等への対応	8 / 9	定期的な分析・改善への対応を行い、安全への環境改善を進めている。	
4. サービス向上の取組み	21 / 30	関係機関と連携し、利用者が地域生活が継続できるよう支援を行っている。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	70 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ継続的な人材育成への取組みの一環として人事評価制度を見直しており、職員のモチベーション向上や活性化につなげている。また、アンケートに基づく支援方針の再確認や、利用者状況に基づく支援内容の見直しにより、支援内容の更なる向上を図っている点を評価し、総合評価をAと判断する。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、今後とも、人材育成や支援方針・支援内容の見直しがサービスの質の向上につながるよう、取組みを促していく。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立松原けやき寮

施設住所：東京都世田谷区松原 6 - 4 3 - 1 7 - 3 F

指定管理者：社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会

指定期間：平成 2 8 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 3 1 日

(2) 対象者

主に知的障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和 2 年年 3 月 3 1 日現在）

(1) 事業内容

<p>実施事業</p> <p>生活寮（一般入居）：就労支援を受け、または就労している知的障害者に対して、生活の場を提供し日常生活に必要な援助及び支援を行う。 定員 4 人 利用人数 5 人（実利用者数 5 人） 利用期間 3 年以内</p> <p>生活寮（体験入居）：自立生活を体験することにより、その方の地域社会での自立生活を助長する支援を行う。 定員 3 人 利用人数 13 人（実利用者数 12 人） 利用期間 1～4 か月</p> <p>短期入所：介護者の疾病等の理由または保護者の休養、本人の体験等により短期間の入所を必要とする知的障害者を受け入れ支援を行う。 定員 1 人 利用人数 138 人（実利用者数 41 人）</p> <p>概要</p> <p>世話人及び生活支援員が入居者の支援にあたり、食事の提供、入浴、健康管理、金銭管理、その他日常に必要なことを支援する。</p>
--

(2) 利用状況

障害支援区分(事業ごと)

<生活寮（一般入居）>

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	5 人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。（区独自事業）

<生活寮（体験入居）>

区分 6	区分 5	区分 4	区分 3	区分 2	区分 1	なし	計
0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	0 人	1 2 人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため、合計のみ記載する。（区独自事業）

<短期入所>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
1人	2人	16人	11人	10人	1人	0人	41人

障害の程度

<生活寮(一般入居)>

		身体障害者手帳(1)							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度								0人	
	2度								1人	
	3度								0人	
	4度								4人	
	なし								0人	
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	5人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

<生活寮(体験入居)>

		身体障害者手帳(1)							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度								0人	
	2度								3人	
	3度								3人	
	4度								6人	
	なし								0人	
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	12人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

<短期入所> (3)

		身体障害者手帳							計	
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級		なし
愛の手帳	1度								0人	
	2度								0人	
	3度								0人	
	4度								0人	
	なし								0人	
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	41人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

- 1 利用にあたり身体障害者手帳所持を要しないため愛の手帳の合計数のみを記載する。
- 2 利用にあたり精神障害者保健福祉手帳所持を要しないため人数は記載しない。
- 3 利用にあたり身体障害者手帳及び愛の手帳の所持を要しないため人数は記載しない。

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	
事故	1件	世話人が所用により一時退室した際に、利用者が他利用者の薬を自分で服用した。利用者の主治医へ連絡し、問題ないとの判断を受け様子見ることとした。家族へ説明、謝罪し、薬の保管場所、渡す方法(自分でとって飲む形から、職員が手渡す形へ)等を変更し、再発防止に努めた。

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等（入所施設・居住系サービスを除く。）における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額(円)	備考
収入計	24,455,118	
受託事業収入	24,455,118	指定管理料
その他収入	0	
支出計	24,455,118	
人件費	22,127,001	常勤・非常勤給与、社会保険料等、処遇改善費、交通費、嘱託医等、介護人手当
事務費	639,160	管理事務費
事業費	1,688,957	福利厚生費、旅費、消耗品費、修繕費、通信運搬費、賃借料等、食材料費
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 地域生活への移行 >

一般入居の入居者について、退寮後に向けての関係者会議を実施した。区担当ケースワーカー、相談支援事業所、日中活動先職員、家族等本人を含めた将来に関する打合せを行った。その結果、GHへの移行に繋がった事例もあった。

< 第三者委員の活用 >

第三者委員を身近に感じてもらうため、昨年度の顔合わせに続き、今年度は利用者と第三者委員とでの食事会を設定したが、新型コロナウイルス感染拡大の為に延期を余儀なくされてしまった。

< 職員間の連携 >

全職員によるスタッフ会議（年2回）を実施し、職員間における情報の共有を図り、引継ぎ等を的確に実施することで利用者のニーズに応じた支援を提供することが出来た。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域の他事業所等との連携 >

同一建物内にある「白梅福祉作業所」「まつばらけやき相談支援センター」と連携し協力しあえる関係を構築した。また、法人内のサポート施設である桜上水福祉園と連携した運営を実施した。区親の会、区内障害者団体、区内障害者事業所等と良好な関係を構築しながら事業所の運営を継続した。

< 余暇の過ごし方についての情報提供 >

通勤先や通所先が休みの日の余暇の過ごし方として地域内のイベント等の情報を利用者に提供し参加を促した。

(3) 危機管理

< 避難訓練の実施 >

松原けやき寮単独の避難訓練を実施し、夜間に広域避難場所である羽根木公園まで避難する練習を実施した。防災に関する利用者の意識を高めることに繋がった。白梅福祉作業所との合同の避難訓練も実施した。

< マニュアルの活用 >

不審者への対応マニュアル、緊急時マニュアル等について職員会議で周知、内容の確認を行い、マニュアル内容の周知に努めた。

< 緊急時の対応 >

防犯カメラ、カメラ付きインターホン、緊急通報装置を活用し監視体制を整え、安全性に配慮した。

(4) 人材育成・活用

< 研修の実施 >

虐待関係、利用者支援関係等、法人内で設定されている、職種毎（施設長、常勤支援員、世話人、パート職員）の研修に、全職員が参加する機会を持った。また、研修受講後は報告により研修内容の共有化を図った。

< メンタルヘルスへの対応 >

法人で設定しているメンタルヘルスに関する事項をスタッフ会議等を利用して職員に周知した。併せてストレスチェックについても実施した。

< 人事考課 >

常勤職員に対しては法人統一の人事考課制度を活用して、職員の育成を図った。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

(1) 利用状況について

一般入居の退寮が1名あった。利用延長の末、自宅に戻る結果になり地域移

行に繋げることは出来なかった。体験入居は述べ13名（実利用者数12名）が利用された。短期入所は延べ138名（実利用者数41名）の利用があり前年度比40名の増加であった。今後も利用者がさらに安定した生活が送れるよう、個々の障害特性に応じた支援を提供していく。

(2) 利用者支援について

個別支援計画に基づいた支援を提供した。（一般入居）。今年度より体験入居の利用者にも個別支援計画の作成を導入した。また、利用者と個別に話す時間を設けることや職員間の情報共有を重視し、日々の引継ぎのほか定期的にスタッフ会議を開催して、利用者の特性や状況に応じた支援を行った。

(3) 運営面において

利用者と第三者委員とが接する機会の確保について、今年度は叶わなかったが、関係性の継続のため、状況が落ち着いた際には改めて企画を継続する。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
地域の他機関等との連携のもとに、地域への移行を目指した支援に取り組んだ。災害対策については、様々な状況を想定した避難訓練を実施し、利用者の防災意識の向上に努めた。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			<u>12</u>
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			<u>21</u>
設置目的等の理解	2/3	個人情報漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			<u>7</u>
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			<u>21</u>
職員研修	2/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3
5. 収支状況			<u>6</u>
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			<u>2</u>
改善の取組み	2/3		

項目別評価結果		
総合評価 S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上） A：管理運営が良好である（配点の70%以上） B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上） C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	12 / 13	
2. 施設の運営	21 / 26	関係機関と良好な関係を築きながら、利用者支援の連携を取っている。
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	他施設との合同避難訓練を行い、連携を取った防災対策を行っている。
4. サービス向上の取組み	21 / 30	職員間の情報共有を強化することで、利用者のニーズに応じた支援を実施している。
5. 収支状況	6 / 9	
6. 改善の取組み	2 / 3	
合計	69 / 90	
総合評価	A	管理運営が良好である。
年度評価所見		
全ての項目において要求水準を満たしており、体験入居者にも新たに個別支援計画を作成し、利用者と個別に対話できる時間や職員間の情報共有を徹底することで、支援の質の向上に取り組んだことを評価し、総合評価Aとする。		
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）		
現在も要求水準は満たしているが、今後も職員間の情報共有を図り、利用者の特性や状況に応じたサービスを提供することで、質の向上に繋がれるよう取り組みを促す。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。		

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：世田谷区立身体障害者自立体験ホームなかまっち

施設住所：世田谷区中町2-17-21

指定管理情報

指定管理者：特定非営利活動法人つどい

指定期間：平成28年4月1日～令和3年3月31日

(2) 対象者

身体障害者

2. 業務実績、利用状況に関する事項（令和2年3月31日現在）

(1) 事業内容

実施事業

自立体験室：身体障害者に対して、自立に向けた体験の場を提供するとともに、関係機関とのネットワークを組み、自立に向けたさまざまな支援を行うことにより、地域生活能力を高め、自立生活の実現や社会参加の促進を図る。

（一般利用） 定員 3人 利用者数 6人（実利用者数6人）

（短期利用） 定員 2人 利用者数 67人（実利用者数14人）

短期入所事業：在宅の障害者（児）が家族等の疾病により一時的に日常生活を営むことが困難な状況にある場合、又は保護者の休養、本人の体験等の場合に、短期間施設で保護することにより、障害者の生活の安定を図る。

（短期入所） 定員 2人 利用者数 355人（実利用者数125人）

（緊急利用） 定員 1人 利用者数 33人（実利用者数25人）

概要

自立体験室：一般利用（1ヶ月以上1年以内）・短期利用（2日以上1ヶ月以内）という利用期間において、自立生活に向けての支援と、身体障害者の方に生活体験の場を提供し、それぞれの背景やライフステージに合わせて、地域で自立した生活ができるよう支援します。

短期入所：利用者介護にあたっては、介護職員及びヘルパーによる1対1の介護体制を取ることで常に介助や見守りが必要な方に対してサービスを提供している。

(2) 利用状況

障害程度区分(事業ごと)

<自立体験室事業(一般)>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							6人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため合計のみ記載する。(区独自事業)

<自立体験室事業（短期）>

区分6	区分5	区分4	区分3	区分2	区分1	なし	計
							14人

利用にあたり障害支援区分認定を要しないため合計のみ記載する。（区独自事業）

<短期入所事業>

区分6	81人	区分5	14人	児童3	10人
区分4	14人	区分3	6人	児童2	0人
区分2	0人	区分1	0人	児童1	0人
計					125人

<短期入所事業（緊急利用）>

区分6	14人	区分5	4人	児童3	0人
区分4	4人	区分3	3人	児童2	0人
区分2	0人	区分1	0人	児童1	0人
計					25人

障害の程度

<自立体験室事業（一般）>

		身体障害者手帳							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
愛の手帳 (1)	1度								0人
	2度								0人
	3度								0人
	4度								0人
	なし								0人
計		4人	2人	0人	0人	0人	0人	0人	6人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

<自立体験室事業（短期）>

		身体障害者手帳							計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	
愛の手帳 (1)	1度								0人
	2度								0人
	3度								0人
	4度								0人
	なし								0人
計		9人	5人	0人	0人	0人	0人	0人	14人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

<短期入所事業> (3)

		身体障害者手帳								計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	
愛の手帳	1度									0人
	2度									0人
	3度									0人
	4度									0人
	なし									0人
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	125人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

短期入所事業(緊急利用)(3)

		身体障害者手帳								計
		1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級	なし	
愛の手帳	1度									0人
	2度									0人
	3度									0人
	4度									0人
	なし									0人
計		0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人	25人

精神障害者保健福祉手帳(2)	
1級	
2級	
なし	
計	

- 1 利用にあたり愛の手帳所持を要しないため身体障害者手帳の合計数のみを記載する。
- 2 利用にあたり精神障害者保健福祉手帳所持を要しないため人数は記載しない。
- 3 利用にあたり身体障害者手帳及び愛の手帳の所持を要しないため人数は記載しない。

(3) 苦情件数、事故件数

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0件	-
事故	0件	-

(4) 新型コロナウイルス感染拡大防止について

2月24日付厚生労働省事務連絡「社会福祉施設等(入所施設・居住系サービスを除く。)における感染拡大防止のための留意点について」等に基づき、利用者の安全を確保しながら事業継続に取り組んだ。毎日、施設職員及び利用者の体温計測等の健康管理を行うとともに、委託業者などの来所者に対しては極力施設内に立ち入らせず、玄関など限られた場所に対応するなど、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防ぐことができた。

3. 指定管理に関する業務の収支

項目	金額 (円)	備考
収入計	78,015,752	
受託事業収入	73,614,066	区指定管理料(運営管理:48,840,716円、 短期入所:24,773,350円)
その他	4,401,686	寄付金収入:0円 雑収入:4,401,686円
支出計	78,015,752	
人件費	40,208,763	職員・ヘルパーの給与・手当、賞与、法定福利費、 福利厚生費等
事務費	9,542,576	研修費、旅費交通費、通信運搬費、消耗品費、修繕 費、業務委託費、光熱水費、リース料、保険料、租 税公課、負担金支出、手数料、雑費
事業費	25,536,984	介護料・食費、処遇費、車両費
その他	2,727,429	繰越金
収入 - 支出	0	

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1) 利用者支援

< 自立体験事業における支援体制の見直し >

一般利用...1人の利用者に対し担当職員を2名にしたことで、利用者を複数の視点からアセスメントし、支援を行うことができるようになった。また「支援マップ」の検討を始めるなど、効果的な情報共有を行うためのツール作りを行った。

短期利用...利用者にも理解がしやすい利用目標チェックリストを作成、それを基にヘルパー事業所とも連携しながら支援を行った。

< 短期入所等の介護体制の整備 >

新規非常勤職員の採用を進め、なかまっち職員によるサービス提供比率を増加させたことにより、支援方針を共有した上での、きめ細やかな支援が可能になった。

< チーム支援の推進 >

支援会議を月2回から3回に増加させ情報共有の機会を増やすと共に、レジユメのフォーマットを大幅に改訂し、各利用者の支援方針を一目で見渡せるようにした。また、より利用者に近い視点を起点とした、一貫性のある支援を行えるようにするため、職員体制の見直しを開始した。

(2) 地域との関わり 障害理解の促進

< 地域住民との交流 >

まどカフェ「キッチン」...継続的に6回実施し、地域で暮らす障害のある方や自立体験・短期入所等の利用者、スタッフ及びボランティアで、調理から食

事・片付けまでを共に行う場を作った。毎回 30 名～40 名の方が参加している。

まどカフェ「サロン」...「キッチン」の後に参加者同士の交流の場として実施している。年齢も経験も多様な方が参加して、時節ごとの話題や、自立生活、災害対策など、様々なテーマについて自由に意見交換した。

< 地域関係機関との連携 >

玉川エリア自立支援協議会・玉川支援ねっと（玉川地域の障害者施設等のネットワーク）に参画し、運営委員会や研修会、職員交流会に参加した。

< ボランティアの活用 >

まどカフェにおいては、社協を通じて地区サポーターの方がボランティアとして参加している。また、3名の地域住民が週2回、施設の食堂、廊下、トイレ等の清掃を行っている。

（3）危機管理

< 防災 >

夜間の火災を想定し、利用者も参加しての避難訓練を2回行った他、避難用具や防災食など備品整備を随時行った。また、防災5分間チェックを月1度実施した。

< 災害リスクの再評価 >

台風19号が世田谷にも大きな被害をもたらしたことから、風水害による事業影響をアセスメントし直した。

< 各種感染症の感染拡大防止 >

ノロウイルス、インフルエンザ等の感染防止に努めた他、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策や、利用者受け入れ体制の検討を随時行った。

（4）人材育成・活用

< 研修の実施 >

法人全体研修、職場内での危機管理研修に加え、常勤職員はそれぞれの課題に沿った研鑽を行い、報告や業務への反映を行った。その他、自立支援協議会等が主催する運営会議、研修会、シンポジウムなどに参加した。

< メンタルヘルスへの配慮 >

メンタルヘルス専門員の協力を得て、「心の健康づくり計画」を法人として実施している。事業所としてもカウンセラーを配置し、職員の相談に対応できるようにしている。

< 実習生の受け入れ >

新宿高校の実習生を4名受け入れ、福祉の仕事に対する理解を深めてもらう契機とした。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

（1）幅広い利用者のニーズへの対応

年中無休で開館する中で、最重度の方や、細かい配慮が必要で他の施設が利用できないという方、緊急利用を必要とされる方にも、できる限り対応した。加えて、新規登録や緊急利用の受付フォーマットを整備し、迅速な受入れを心掛けた。

（2）短期入所介護体制の改善

非常勤職員の増員により、幅広い職員による安定したサービス提供が行えるようになった。また、スタッフ会議や宿直者会議を定期的に行い、情報共有を欠かさないようにすることで、チームでの利用者支援を促進している。

（3）利用者の将来を見越した支援

自立体験室においては、生活相談から住居探し、引越しに至るまで、トータルな地域移行支援を行なった他、短期入所・日中ショートにおいても、当座のニーズをくみ上げるだけでなく、今後の生活を想定しながら支援することができた。

（4）自立体験室事業の今後の展開

せたがや福社区民学会に参加し、自立体験室事業20年間の実績について発表を行った。年齢や利用動機、移行先などを統計的にまとめた。まとめた結果は、今後の施設運営にも生かしてゆこうと考えている。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

30年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
支援会議の開催を増やすことにより、情報共有をより推進するなど、引き続きチーム支援の推進に取り組んでおり、きめ細やかに、利用者ニーズに対応している。			
項目別評価結果			
評価点			
3：要求水準を上回っており、優れた点がある		1：要求水準を満たしているが、一部課題がある	
2：要求水準を満たしている		0：要求水準を下回っている（改善指導等が必要となる）	
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			12
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	2/2
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			21
設置目的等の理解	2/3	個人情報の漏洩防止	2/3
サービス提供	2/2	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	3/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
個人情報管理	2/3		
3. 事故や緊急時等への対応			7
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	2/3		
4. サービス向上の取組み			23
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への案内	2/3	利用者意向の反映	3/3
利用しやすい環境整備	2/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	3/3	苦情等への対応	2/3
接遇	2/3	苦情等に対する改善	2/3

5. 収支状況			6
適正な予算執行	2/3	金銭管理	2/3
経費の効率化	2/3		
6. 改善の取組み			2
改善の取組み	2/3		
項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	12 / 13		
2. 施設の運営	21 / 26	地域の障害者と利用者をつなぐ食事会や語らいの場を設定し、将来の地域での自立を促進した。	
3. 事故や緊急時等への対応	7 / 9	夜間の火災を想定した避難訓練を実施し、火災時の避難対応についての意識を高めた。	
4. サービス向上の取組み	23 / 30	職員配置体制を見直すことで、利用者情報を共有しやすくし、質の向上を図った。	
5. 収支状況	6 / 9		
6. 改善の取組み	2 / 3		
合計	71 / 90		
総合評価	A	管理運営が良好である。	
年度評価所見			
全ての項目において要求水準を満たしており、利用者の自立に向けた具体的な支援をトータル的に行うことで、スムーズな地域移行を進められている点を評価し、総合評価をAとする。			
評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			
現在も要求水準は満たしているが、チーム支援の体制強化と、利用者の受け入れ体制等の見直しにより、今後も様々なケース対応に応えられるよう指導する。 新型コロナウイルス感染症の対応について、感染拡大防止のため、徹底した集団感染の予防に努め、引き続き利用者の安全に配慮した運営にあたるよう指導する。			

令和元年度指定管理施設に係る事業報告について
 (障害福祉部障害者地域生活課所管分「苦情・事故報告一覧」)

施設名称	指定管理者	令和元年度	
		苦情報告	事故報告
ほほえみ経堂	NPO法人ワーカーズコープ	0	1
すまいる梅丘	NPO法人ワーカーズコープ	1	2
三宿つくしんぼホーム	(社福)全国重症心身障害児(者)を守る会	0	0
駒沢生活実習所	(社福)武蔵野会	0	0
桜上水福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	5
奥沢福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	2
九品仏生活実習所	(社福)武蔵野会	0	0
千歳台福祉園	(社福)せたがや櫨の木会	0	2
給田福祉園	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	1
岡本福祉作業ホーム	(社福)泉会	2	1
障害者就労支援センターすきっぷ	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	0
下馬福祉工房	(社福)せたがや櫨の木会	0	3
世田谷福祉作業所	(社福)武蔵野会	0	0
玉川福祉作業所	(社福)大三島育徳会	0	1
砧工房	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	3
烏山福祉作業所	(社福)武蔵野会	0	0
梅丘ウッドペッカーの森	NPO法人ウッドペッカーの森	1	1
松原けやき寮	(社福)東京都手をつなぐ育成会	0	1
身体障害者自立体験ホームなかまっち	NPO法人つどい	0	0

19 施設

4

23

・ 苦情報告

4件中、「サービス提供に関するもの(職員の態度等)」2件、「バス送迎時に関するもの(利用者について)」2件で、各指定管理者が苦情に対応し改善策を講じた。

・ 事故報告

23件中、多いものとしては、「サービス提供時の利用者や職員のけが」15件となっている。

各指定管理者は、事故への対応をした後、事故についての原因を調べ、職員への注意事項の徹底、サービス提供時の支援方法の見直しなどにより、けが等の事故の防止に取り組んだ。