

IV 障害者支援局

1. 就労支援事業部（世田谷区立玉川福祉作業所）

(1) 平成 29 年度運営方針

世田谷区立玉川福祉作業所
施設長 橋本 睦子

中長期計画に基づき、今年度は各事業整備を推進する。就労継続支援事業B型では、工賃向上とともに本園・分場の連携強化と分場独自の作業開拓、高齢期の利用者支援のプログラムを確立していく。就労移行支援事業では、定着支援の再構築と関係機関との連携を進めていく。

また、この事業推進の基幹である職員の専門性の向上と定着のため、職員研修を体系化しチームでの支援力を強化する。

昨年度、受審した福祉サービス第三者評価で評価された点は、利用者が主体性をもって充実した時間を過ごせる場になるよう取り組みを行っていること、また一人ひとりに合わせたコミュニケーションの取り方を工夫し、利用者の意思決定を引き出していることであった。

今後も利用者の幅広い年代や障害の特性に対応し、利用者が仕事や活動を通して自らの意思で選択・決定・行動し社会に生きる個人として「私らしい生活」を送れるように支援していきたい。

理 念

自分が選んで自分で決める、私らしい生活づくり
<Smile is best!>

①基本方針

障害福祉サービスとして企業等への就労移行支援事業や、就労継続支援B型の事業を行い労働習慣・基本的な生活習慣等を身につけ、社会参加を促進していくことを運営の基本として、以下3項目を運営方針とする。

- i) 利用者の「尊厳と権利」を尊重し、一人ひとりの能力や特性が十分発揮できるよう支援する。意思決定を支え、個別支援計画にもとづき、利用者本位の質の高い福祉サービス提供を行う。
- ii) 地域住民ならびに関係機関とネットワークを結び、地域に根ざした施設作りに努める。また、相談支援事業所と連携し、地域における自立した生活支援の充実を推進する。
- iii) 多機能型（就労移行支援事業・就労継続支援事業B型）事業を玉川本園・等々力分場のそれぞれの地域性や特徴を生かし運営する。

②今年度の重点方針

i) 人材育成の強化

作業所での職員育成は個別職員研修計画に基づき、現場で職務を通じて行うOJT、研修等に参加して専門性を高めるOFF-OJT、職員の自発的な資格取得のための援助等を行うSDSがある。

今年度は法人の研修室と連携して研修体系を整備し、OJTを推進して新人職員の育成を強化していきたい。

ii) 就労継続支援事業B型・就労移行支援事業の取り組みを強化

<工賃アップ>

玉川本園・等々力分場間で作業についての会議を定例化し、情報共有・効率化を図る。また、たまピカクロスに並ぶ自主生産品を検討していく。

さらに等々力分場地域での受託作業の獲得に向け、営業を広げていきたい。

<ライフステージに合わせた支援を提供>

利用者の高齢化に対しては、作業プログラムの中での作業軽減化を図り、リラックスタイムを設けるばかりでなく、地域連携の役割を担い、近隣との交流（社会参加）等の活動を進める。

<関係機関との連携>

利用者の就労にむけて作業所単体ではなく、他就労支援機関・企業との連携は欠かせない。実習、就労先の開拓を関係機関と連携し強化する。

③29年度 各事業数値目標

i) 就労継続支援事業B型

【内容】就労継続支援事業B型における受託・自主生産等の平均工賃額

【平均工賃の目標水準】 10,100円以上

ii) 就労移行支援事業

【内容】就職準備プログラム、施設外実習及び短時間就労、就職者数

対象利用者数：5名

・企業見学	12社
・企業実習	延 5社
・短時間就労（アルバイト）	1人
・就職者	1人

(2) 事業計画

①施設の概況

i) 設置目的

障害種別にかかわらず、障害者がある有する能力及び適性に応じ、自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、質の高い必要な福祉サービス支援を行い、地域の中で障害者を支える拠点となり、自立と社会参加を促進することを目的とする。

ii) 施設種別

障害福祉サービス事業

(就労移行支援事業+就労継続支援事業B型の多機能型)

iii) 設置年月日

【玉川本園】 昭和55年12月18日

【等々力分場】 平成17年 4月 1日

iv) 所在地

【玉川本園】
世田谷区玉川1丁目7番2号
TEL03(3707)0498
FAX03(3707)7589
E-mail honen@tamahuku.jp

【等々力分場】
世田谷区等々力2丁目13番4号
TEL03(5707)1330
FAX03(5707)1332
E-mail bunjyo@tamahuku.jp

v) 施設規模

【玉川本園】 敷地面積 882.00㎡ 延床面積 718.56㎡

【等々力分場】 敷地面積 469.65㎡ 延床面積 430.95㎡

vi) 職員構成 (H29年4月1日現在)

【就労移行支援】

(人)

職 種	常勤	非常勤	合計数	業 務 分 担
管理者(施設長)	1		1	就労継続支援B型兼任
サービス管理責任者	1		1	就労継続支援B型兼任
就 労 支 援 員	1		1	
職 業 指 導 員	1		1	就労継続支援B型兼任
生 活 支 援 員	1		1	就労継続支援B型兼任
医 師		1	1	(業務委託)
看 護 師		1	1	就労継続支援B型兼任
栄 養 士		1	1	就労継続支援B型兼任
調 理 員				(業務委託)
事 務 員	2		2	就労継続支援B型兼任

【就労継続支援B型】

(人)

職 種	常勤	非常勤	合計数	業 務 分 担
管理者（施設長）	1		1	就労移行支援兼任
サービス管理責任者	1		1	就労移行支援兼任
職業指導員	2		2	就労移行支援兼任
生活支援員	8	4	12	就労移行支援兼任
医 師		1	1	（業務委託）
看 護 師		1	1	就労移行支援兼任
栄 養 士		1	1	就労移行支援兼任
調 理 員				（業務委託）
事 務 員	2		2	就労移行支援兼任

vii) 利用者の状況（H29年4月1日予定）

i. 人 数

【合算】

	玉 川 本 園	等 々 力 分 場
利用者定員	51名	19名
現 員	41名	15名

【就労移行支援】

	玉 川 本 園	等 々 力 分 場
利用者定員	6名	—
現 員	5名	—

【就労継続支援B型】

	玉 川 本 園	等 々 力 分 場
利用者定員	45名	19名
現 員	36名	15名

ii. 性別・年齢構成

平均年齢（合算）：（男性）35.42 （女性）37.20 （全体）36.05（歳）

平均年齢（玉川）：（男性）37.42 （女性）38.59 （全体）37.90（歳）

平均年齢（分場）：（男性）31.42 （女性）29.33 （全体）31.00（歳）

【合算】

(人)

年齢 性別	19 以下	20～ 24	25～ 29	30～ 34	35～ 39	40～ 44	45～ 49	50～ 54	55～ 59	60 以上	合計
男性	3	7	8	2	2	4	3	2	3	2	36
女性	3	5	1	1		2	1	2	4	1	20
合計	6	12	9	3	2	6	4	4	7	3	56

【玉川本園】

(人)

年齢 性別	19 以下	20～ 24	25～ 29	30～ 34	35～ 39	40～ 44	45～ 49	50～ 54	55～ 59	60 以上	合計
男性	3	5	2	1	1	4	2	2	2	2	24
女性	3	3	1	1		1	1	2	4	1	17
合計	6	8	3	2	1	5	3	4	6	3	41

【等々力分場】

(人)

年齢 性別	19 以下	20～ 24	25～ 29	30～ 34	35～ 39	40～ 44	45～ 49	50～ 54	55～ 59	60 以上	合計
男性		2	6	1	1		1		1		12
女性		2				1					3
合計		4	6	1	1	1	1		1		15

iii. 障害程度構成

【合算】

(人)

		愛の手帳1度	愛の手帳2度	愛の手帳3度	愛の手帳4度	合計
愛の手帳			13	29	8	50
身障重複	1級				1	1
	2級			1		1
	3級					
	4級～		2	1		3
合計			15	32	10	55

【玉川本園】

(人)

		愛の手帳1度	愛の手帳2度	愛の手帳3度	愛の手帳4度	合計
愛の手帳			10	22	4	36
身障重複	1級				1	1
	2級			1		1
	3級					
	4級～		1	1		2
合計			11	25	6	40

※1名区外から転居のため審査中

【等々力分場】

(人)

		愛の手帳1度	愛の手帳2度	愛の手帳3度	愛の手帳4度	合計
愛の手帳			3	7	4	14
身障重複	1級					
	2級					
	3級					
	4級～		1			1
合計			4	7	4	15

iv. 障害支援区分構成

(人)

	区分 1	区分 2	区分 3	区分 4	区分 5	区分 6	未判定	合計
玉川本園		7	10	17	2		4	40
等々力分場		2	4	8			1	15
合計		9	14	25	2		5	55

※1名介護保険のため非該当

②就労移行支援事業

i) 支援方針

i. 一般就労などへの移行に向けて、一人ひとりのニーズ・適性に合った職場を探し、企業などにおける2週間程度の職場実習の実施、就労後の職場定着の支援を実施する。

ii. 当作業所就労移行支援事業在籍の利用者・保護者の傾向として、就職に対して多大な不安を抱えていることが挙げられる。そのため、入所早々の就職活動については過度な負担がかかりすぎているので、2年間の中でおおむね次のようなスケジュールを組んでいる。

1年目：①作業所に慣れる ②アセスメント

2年目：上半期を中心に職場実習を実施し、その後の方向性の見極め。

また、不安を軽減するためにジョブコーチ方式、地域アルバイト、スモールステップなどの手法を用いて、利用者にとって無理のない形での就労支援を行っている。

※ v)「当作業所就労支援の特色」欄(P84)参照

ii) 重点目標

i. 就労移行事業の強化

個別支援計画を基に毎月目標を設定し、課題を一つずつクリアしていくスモールステップを目指す。

また、清掃や事務等の就職希望の職種に特化した具体的な訓練プログラムを設定する。

更に就労継続支援事業B型で将来的に就労を希望する利用者も視野に入れ、情報を共有して多機能型の事業所の特徴を生かした就労支援を強化していく。

関係機関が開催している、面接会等への参加を強化する。

ii. 地域連携の推進

・「地域で働く」を実現するために地域での実習先確保を進める。

事業所はこれまで地域のイベント参加や企業への事例発表を行い、就労移行支援事業の役割を伝えてきた。このネットワークを活用し地域の職場開拓をより効率的に実施する。

・地域でのアルバイトを再構築していく。

iii. 定着支援の継続

勤め先の異動等環境の変化や仕事内容の変更等で、就職を継続するために定着支援は不可欠なため、玉川本園にて9名の就職者の定着支援を行っている。今後も他機関との連携(ジョブコーチ・就労支援センターの利用)等を強化し、継続して就職者と企業のフォローを行っていく。

OB会(ビー・スマイル)の活動に合わせ、就労者を対象に行っている就労者OB会(隔月第4金曜日17:00~19:00)を継続し、就労の様子を聞き取り把握する等、就労者の定着支援を行う。

iv. 新規実習先や就職先の確保

新規の企業との関係を作る為の営業活動を強化していく。

iii) サービス内容

- i. 一般就労などへの移行に向けて、事業所内や企業における作業や実習、適性に合った職場探し、就労後の職場定着のための支援等を実施する。
- ii. 通所によるサービスを原則としつつ個別支援計画の進捗状況に応じ、職場訪問等によるサービスを組み合わせる。

iv) 就労支援のながれ

i. 個別支援計画

入所1ヶ月以内に個別支援計画を作成し、個別支援計画により、目標・課題を明確にしたうえで適切な支援を実施する。また、個別支援計画は四半期毎に見直しを行う。

ii. 就職準備

・基礎労働習慣の確立

当施設での作業や訓練プログラムを行う事で、勤怠・挨拶・返事・生活リズムなど基礎労働習慣の確立を図る。

・アセスメント

作業性や社会性を測る為のアセスメントシートを活用する。

・就職準備プログラム

月2回プログラムを実施し就労に向けた意識付けを強化する。利用者のアセスメント、就労への動機付け、企業見学などの取り組みを行う。実施の際は、すきっぷ・ハローワークなど他施設との連携を図る。基本プログラムは、第1、第3月曜日に実施する。

・世田谷区就労ネットワークとの連携

区および障害者就労支援センターすきっぷを中心とする就労支援ネットワークにおいて、支援員間の情報交換及び、利用者の就労準備としてのプログラム（座学、企業見学、面接練習等）を実施している。

iii. 職場開拓

利用者の適性に合った職場を開拓する。開拓の際は、ハローワーク等の関係機関と連携を図り実施する。

iv. 職員実習

職場実習実施前に、状況に応じて職員が実習を行う。利用者が行う業務を分析し、利用者の作業・環境適性を事前に確認する。また、利用者が働きやすくなるように企業に業務改善などを提案する。

v. 面接

利用者同行し、面接時のフォローを行う。また、面接の際に必要な履歴書記入の支援も実施する。

vi. 職場実習

企業などで2週間程度の職場実習を実施する。実習実施の際は、利用者・企業などの不安を解消し、利用者の働きやすい環境をつくるために、必要に応じて職員が同行する。

vii. 就職

就職に至った際は、労働契約内容の確認や手続きなどの支援を実施する。

viii. 定着支援

就職後も必要に応じて職場訪問し、トラブルが生じた際に対応できるようにアフターフォローする。訪問については他機関と連携し支援にあたる。

またOB会・隔月の第4金曜に就労者の集まる取り組みを実施して就労状況などの情報を収集する。

v) 当作業所就労支援の特色

i. ジョブコーチ方式

面接・職場実習・契約・職場定着時などに利用者の不安が軽減するように、必要に応じて職員が付き添い支援する。作業やコミュニケーションなどに関して、利用者と企業との仲立ちを行い、調整を図る。職場開拓に関しても、他就労支援機関等と連携を図りながら、個別のニーズ・適性に合った職場開拓を実施する。

ii. 地域アルバイト

利用者個別のニーズに合わせ、地域の商店や企業でのアルバイトも実施していく。利用者が安心して働くことができるように作業所に通いながら実施していく。

iii. スモールステップ

利用者、保護者の就職への不安は大きく、一足飛びに就職を目指すのは難しいのが現状である。当作業所では段階的にステップをつくり、利用者に無理のない形で就職することができるように就労支援を実施する。福祉実習→企業での体験実習→地域アルバイト→20時間就職→30時間就職といったように、段階を踏んで利用者の不安を軽減し、ステップアップが図れるように支援する。

③就労継続支援事業B型

i) 支援方針

- i. 利用者の意思及び人格を尊重し、一人ひとりのアセスメントに基づきニーズに応じた個別支援計画を作成し計画に沿った支援を行う。保健福祉課・相談支援事業所・医療機関・移動支援事業所・グループホーム等、専門機関とネットワークを築き、ライフステージに応じた暮らしをささえる支援体制を構築する。
- ii. 必要な支援を受けながら自らの意思で選択、決定、行動しながら一人の社会人として「わたし（自分）らしい生活」を送れるように支援する。
- iii. 職業生活に必要な知識、技能を育成し社会人としての自律心、自尊心を養う。

ii) 重点目標

- i. 工賃向上への取り組み
 - ・作業収入の現状を把握し工賃アップのための課題を洗い出し分析、計画的進行
 - ・「たまピカクロス」「はた織物」等の自主生産品の販路拡大及び販売方法の確立
 - ・地域と連携した作業受注、自主生産品の商品開発
 - ・利用者が自立的に動けるような作業環境の整備と生産ラインの見直し
 - ・障害特性、障害程度に応じた作業の提供
 - ・作業評定の見直しと課題の明確化による作業支援の確立
 - ・受注作業における本園、分場との協力、連携の推進
- ii. 高齢者プログラムの実施
 - ・前年度実施した高齢プログラムの課題「①体調にあった作業選択、②作業負担の軽減、③リラックスタイムの活用」を継続し、さらに介護予防的視点も入れながら長期的な視野をもって取り組む。具体的には、厚労省が作成した「基本チェックリスト」を一部活用し現状の評価を行い心身の変化に対応していく。また通所への意欲を維持するためにもリラックスタイムの充実を図り、地域交流も実施していく。
- iii. 主体性の発揮
 - ・ニーズアンケート、個別支援計画、月々のモニタリングの内容を深め、利用者自身が自分にあった生活や希望が叶えられるように支援していく
 - ・働いて得た工賃の活用を学び、働きがいのある仕事を構築していく
 - ・集団の中の役割をとおして、自己肯定感につなげる

iii) サービス内容

- i. 通所により、就労や生産活動の機会を提供する（雇用契約は締結しない）。利用者のニーズ・アセスメントに基づいて、一人ひとりの資質及び能力に応じた作業（受託・自主生産・官公需）を提供する。
- ii. 一般就労に必要な知識、能力が高まった者は、一般就労等への移行に向けて支援する。作業所内の支援にとどまらず、福祉実習（博水の郷喫茶・鎌田喫茶ぴあ・産業プラザ喫茶コーナー）を積極的に活用する。

iii. 平均工賃の今年度目標水準を10,100円と設定し、実績と併せて都知事へ報告、公表する。

iv) 作業内容

作業種目	玉川本園	等々力分場
受託加工	菓子箱折り 博水の郷外清掃作業 博水の郷炭交換作業 ピンチ加工 二子玉川再開発灰皿清掃 チラシ止め チラシ折り 缶バッチ・キーホルダー封入 ディゾルパウオーター小売販売 他	博水の郷室内清掃 博水の郷外清掃 空き缶分別 地域集合住宅清掃作業 駐車場清掃作業 玉川医師会館清掃 タガヤセ大蔵清掃 高齢者グループホーム清掃作業 フラッグリサイクル 他
自主生産	たまピカクロス (リサイクルクロス) 機織り (マット等・鍋つかみ等) 陶芸 (干支土鈴等) 刺し子 味噌等小売 他	たまピカクロス (リサイクルクロス) 刺し子 他
官公需	公園清掃 (二子玉川西地区ふれあい広場) (宇奈根1-9遊び場) (宇奈根1-22遊び場) (玉川四丁目広場) (玉川一丁目河川広場) (玉川北公園) (はなみずき広場) ・清掃作業 年56回 ・除草作業 年3回 雑巾 世田谷区 (用品)	公園清掃 (喜多見一丁目広場) (喜多見1-4遊び場) (野毛二丁目さくら公園) (谷川公園) ・清掃作業 年56回 ・除草作業 年3回 雑巾 世田谷区 (用品) 自転車再生 世田谷区 (海外援助物資)

(3) 支 援

①日課

<月曜日 ~ 金曜日（水曜午後を除く）>

時 間	日 課	内 容
9:00~ 9:10	登 所	更衣
9:10~ 9:30	利用者朝礼	ラジオ体操・1日の作業内容・連絡事項
9:30~12:00	作 業	(休憩 10:30~10:45)
12:00~13:00	昼食・休憩	
13:00~15:15	作 業	14:00~14:15の時間帯は室内運動を実施 (休憩 14:15~14:30)
15:15~15:30	清 掃	担当場所ごとに実施
15:30~15:45	更 衣	
15:45~	終 礼	
16:00	帰 宅	

<水曜の午後 余暇支援活動及び利用者の時間>

時 間	日 課	内 容
13:00~13:15	清 掃	班毎に実施
13:15~14:30	利用者会活動	利用者会で決めた内容を実施
14:30~14:45	更 衣	
14:45~	終 礼	
15:00	帰 宅	

* 就職準備プログラム：第1・3月曜日午後13:30~16:00（玉川本園）

②利用者会

利用者の要望や意見を反映し主体的な活動の場とする。余暇活動を通して社会参加を促進し、生活圏の拡大を図る。グループワークを行い仲間との交流を通じて作業所での生活上の問題を話し合い自分たちで解決する。また、所内行事や外出を計画・実施を行う。月に1度モニタリングの機会をもち、個別支援計画に基づいた各々の活動の振り返りや発表を行う。

- ・月2回程度実施
- ・運営委員 会長・副会長・書記 各1名
- ・参加した活動に応じた実費を集金

③クラブ活動

クラブ活動を通じて、好ましい人間関係の育成、余暇活動の拡大充実を支援する。利用者の主体性を促し自治活動に繋げる。ボランティアなど外部のスタッフを入れることにより内容の充実を図り地域の障害理解の一助とする。

【玉川本園】

- ・希望の小グループに分かれて活動を実施（活動内容は利用者会で希望を取り決定。人数は各クラブによって異なる）
- ・月2回程度実施

【等々力分場】

- ・希望の小グループに分かれて活動を実施（活動内容は利用者会等で希望を取り決定。人数は各クラブによって異なる）。
- ・月に1回、近隣にウォーキングを実施（雨天等は所内で運動）

④係・実行委員活動

係や行事の実行委員活動を通して利用者が作業所運営に参加し、集団の中の自分の役割を意識し自己肯定感や所属意識を育む。またその人の伸ばしたい力に着目し、係の仕事を通してスキルアップに繋げる。

⑤運動

健康維持、気分転換、リラックスなどを目的として、日課に身体を動かす時間を取り入れる。

- i) 朝のラジオ体操 9:10~9:20
- ii) 室内運動 毎日14:00~14:15
 - 【玉川本園】 音楽に合わせてリズム体操とダンベル体操・ストレッチ
 - 【等々力分場】 ストレッチ、音楽に合わせてリズム体操
- iii) スポーツプログラム 月1回 <講師が運動指導、軽運動を行う>
 - 【玉川本園】 第4金曜日午後に行う
 - 【等々力分場】 第2金曜日午後に行う

⑥健康管理

健康相談や検診等を通して、嘱託医及び看護師による健康管理と健康維持についての意識づけを行う。

- i) 嘱託医による健康診断・診察等 月1回
- ii) 定期健康診断 年1回
(玉川保健福祉センターにて血液、尿、胸部X線検査等を実施)
- iii) 歯科検診 年1回
(医師・歯科衛生士により実施)
- iv) 歯磨き指導 年1回
(玉川保健福祉センター歯科衛生士により実施)
- v) 体重・血圧測定 月1回

⑦玉川福祉作業所同窓会ビー・スマイル（OB会）

施設間の異動・企業就労等で、玉川本園・等々力分場を退所した利用者は34名。旧利用者の余暇支援・就労後の居場所づくり・定着支援実施のため、作業所が事務局となりOB会の開催を行っている。

【活動計画】

総会（年1回）・余暇活動を実施

⑧保護者連絡会

法人や施設の運営状況や課題、行政の動向や行政からのお知らせ等を連絡。作業所と保護者会との連携を密にし、より良い運営を目指す。

【保護者連絡会活動計画（案）】

4月	・入所式3日（月）9：30～（役員参加） ・事業計画書説明会7日（金）
9月	・1日（金）保護者連絡会
1月	・新年会10日（水）
3月	・6日（火）29年度振り返りと30年度について

(4) 運 営

①利用者の人権を尊重する職員の基本姿勢

障害のある人が、住み慣れた地域社会の中で、人としての尊厳を守られ、自立と社会参加が保障されて生きていくことは当然の権利である。私たちの施設においても利用者一人ひとりのニーズを満たし、主体的に生きていくための支援が求められている。

それには、利用者の自己選択・自己決定を尊重し、質の高いサービスの提供や地域の関連機関とネットワークを組むなど、地域生活に必要な環境を整えることが重要である。

さらに、私たち職員の意識の持ち方、利用者や保護者の個別のニーズに応じた新しい取り組みへの工夫が必要であり、常に『人権』を尊重した次のような基本姿勢を堅持し、創意工夫を持って利用者の支援を行う。

- i) 私たちは、利用者の人としての尊厳を大切にし、利用者の性別、年齢、宗教、家庭環境、能力、障害程度等、あらゆる理由において差別をしません。
- ii) 私たちは、利用者の主体性・個性を尊重し、自己選択や自己決定ができるよう意思決定を支援します。
- iii) 私たちは、利用者のプライバシーを守り侵害しません。
- iv) 私たちは、利用者の人権を擁護する者としての自覚を持ち、利用者と常に対等な立場で接するとともに、必要な支援を求められたときには誠実に対応します。
- v) 私たちは、利用者への体罰・暴言等、さまざまな権利侵害、虐待は絶対に行いません。
- vi) 私たちは、利用者の社会参加の機会を広げるとともに、地域の人々の理解が得られるように努めます。
- vii) 私たちは、利用者への的確な支援を行うため、専門性の向上と倫理の確立に向けて、自己研鑽に励みます。

私たち職員は、支援が独善的及び一方的になっていないかを、利用者の立場に立って常に自己点検を行い、他者からの批判については謙虚に受け止めるとともに、この基本姿勢に反する行為は相互にこれを見逃さず、改善のための努力を日々行う。

②支援理念

i) 差別の禁止

- i. 子ども扱いするなど、その人の年齢にふさわしくない接し方はしません。
- ii. 障害の程度・状態・能力・性別・年齢等で差別しません。
- iii. 利用者本人の前で障害の呼称・状態を表す用語を差別的に使いません。
- iv. 障害のために克服困難なことを、本人の責任とするような発言はしません。
- v. 利用者に対して、偏見や先入観を持って接することはしません。
- vi. 利用者の言葉や動作などの真似をしたり、利用者の行為を嘲笑したり、興味本位で接することはしません。

ii) 利用者の主体性と個性の尊重

- i. 利用者の入退所・異動にあたっては、本人・保護者に十分な説明を行い、本人が選択の機会を得られるように努めます。
- ii. 利用者一人ひとりに個別支援計画を準備します。また、個別支援計画の実施にあたっては、本人・保護者への説明を行い、同意を得て実施します。
- iii. 施設運営・サービス内容等に対する利用者・保護者の意見・要望等を聞く機会を定期的に設け、意見等が反映されるように努めます。
- iv. 行事や活動計画には計画段階から、利用者が参加できるように努めます。
- v. 日課や行事の変更は、必ず利用者に伝え協議し了解を求めます。
- vi. 利用者一人ひとりの好み・嗜好を尊重します。
- vii. 利用者の活動においては、利用者の生活歴をよく知り、それまでの生活習慣を尊重するように努めます。
- viii. 利用者が意思決定できる機会を増やし、自己実現に向けた支援を行います。

iii) プライバシーの保護

- i. 職務上知り得た利用者個人の情報は他に漏らしません。
- ii. 本人・保護者の了解なしに、所持品の確認を行いません。
- iii. 本人・保護者の了解なしに、本人の写真や名前、作品などを掲示・展示、公開しません。
- iv. 主治医から情報を得る場合においても、本人・保護者の承諾のもとに行います。
- v. 他の機関への情報提供がたとえ本人の利益のためであっても、本人・保護者の了解なしには行いません。
- vi. 利用者のプライバシーに関する話を他の利用者の前でしません。

iv) 人権の尊重と対等な立場での支援

- i. 利用者と職員は大人として対等な関係にあり、年齢にふさわしい敬称で呼び合うように努めます。
- ii. 利用者に対して交換条件を持ち出しません。
- iii. 利用者が理解しやすい言葉や表現を使うように努めます。
- iv. サービス内容は、職員側の価値観や都合で、一方的・画一的なものにしません。
- v. 利用者の嫌がることを強要しません。

v) 社会参加の促進

- i. 利用者が地域のサークル活動や催し物に参加するなど、地域社会とのつながりを持つるよう支援します。
- ii. 利用者が図書館・区民センター等の地域資源を利用できるように支援します。
- iii. 利用者の活動に地域のボランティアを積極的に受入れます。
- iv. 施設の中の活動に止まらず、必要に応じて外出の機会を設けます。

vi) 専門性の向上と倫理の確立

- i. 職員は、利用者の可能性を伸ばし自立を促すため、個性や障害の特性を全人的にとらえ、関係機関との連携を図りながら的確な支援を行います。
- ii. 利用者に対する支援は、職員の統一した考えのもとに行います。

- iii. 職員は、相互に啓発しあい、倫理の確立と専門性の向上に向けて積極的に研修に参加するなど自己研鑽に努めます。
- iv. 職員は、利用者支援にあたり、絶えず自己点検・相互点検に努めます。

vii) 体罰等の禁止

- i. 殴る・蹴る・抓る等の行為、その他故意に怪我をさせるようなことはしません。
- ii. 身体拘束や長時間の正座・直立等の肉体的な苦痛を与えることはしません。
- iii. 軽蔑や無視する等の精神的な苦痛を与えることはしません。
- iv. 食事を抜く等の人間の基本的な欲求にかかわる罰を与えることはしません。
- v. いかなる場合でも、体罰は容認しません。
- vi. 自傷や他害等の危険回避のための行動上の制限については、本人及び保護者への明確な説明を行います。
- vii. 利用者に対して威圧的な態度はとりません。

viii) セクシャルハラスメントの禁止

- i. 職員が他の職員、利用者及び関係者を不快にさせる性的な言動並びに関係者が職員を不快にさせる性的な言動は絶対にしません。
- ii. セクシャルハラスメント行為を目撃した職員は、その当事者に対して注意をすると共に速やかに施設長に報告しなければなりません。
- iii. 報告を受けた施設長は、迅速かつ適切に対処します。

③実習・研修生受入計画

i) 校外実習・行動観察等

特別支援学校、利用希望者、関係機関からの依頼(福祉施設・学校・保健福祉センター)他。

ii) 研修生

- i. 社会福祉従事者
 - ・他施設支援職員、看護師、栄養士、法人職員等
- ii. 大学・専門学校等
 - ・社会福祉援助技術研修生
 - ・教員免許法に伴う介護等体験生
 - ・教員初任者研修
- iii. 介護技術養成機関
 - ・世田谷区社会福祉協議会地域活動支援講座実習生
- iv. 高等学校
 - ・介護福祉士養成課程及びボランティア体験実習等
- v. 小学校・中学校
 - ・総合学習、職場体験実習、ボランティア体験実習
- vi. 世田谷ボランティア協会
 - ・春、夏のボランティア体験実習
- vii. その他

④職員研修

i) 職場研修の理念・方針

- i. 福祉サービス業としての人権意識を高め職業倫理を確立
- ii. 法人の理念と取り組みの理解
- iii. 時代の変化に対応できる人材育成
- iv. 福祉ニーズの多様化への対応

ii) 今年度の研修課題

利用者により良いサービスを提供するために、次の内容の研修を実施し、職員のスキルアップを図る。特に今年度は、メンタルヘルス・権利擁護・感染症対策について全体研修実施。研修後は報告会を行い、全体としての支援の専門性の向上をめざす。

内 容	目 的
<p>OJT (職務を通じての研修)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自施設内で、現場支援員に対し随時OJTを実施し、施設運営に必要な知識・技術の習得を図る ・ 研修報告会の実施 ・ 法人理事会と提携し、福祉サービス・処遇に関する理解を深める
<p>OFF-JT (職場を離れたの研修)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設見学、研修 (他施設の運営や支援方法を見聞することで、職員の視野をひろげ、支援の幅をひろげる) ・ 自閉症等、多様な障害の研修に参加し情報を得る ・ 権利擁護、苦情処理、虐待防止、危機管理、防災訓練等の研修に参加 ・ 就労支援の研修に参加 ・ 人材育成の研修に参加
<p>SDS (自己啓発援助制度)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職務関連資格取得通信教育等の受講費助成制度
<p>その他、配慮事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自主生産の拡大につながる自主研修の援助 ・ 平日の勤務時間帯に参加できるよう配慮 ・ 職種に区別することなく、全職員に全ての研修の情報を提供

iii) 研修予定

個別研修計画に基づき研修を実施し、その成果を報告・発表し職員全体の専門性の向上を図る。

iv) 所内研修

メンタルヘルス	セルフチェック実施
権利擁護	虐待防止、差別解消法について
感染症予防	感染症予防、発生時の対応

⑤定例会議

【所内】

会議名	頻度	内容
合同職員会議	月1回	①月行事計画 ②業務協議・報告 ③職員勤務等
運営会議	随時	①運営の課題 ②研修 ③利用者処遇他
虐待防止会議	年3回	①職員チェックリスト実施 ②ヒヤリハット・事故報告
支援員会議	随時	①アセスメント・個別支援計画 ②就労支援 ③モニタリング④評定
行事担当者会議	随時	①企画・予算 ②評価・決算
就労継続支援会議	月1回	①受注状況 ②販売状況 ③工賃状況 ④新規開拓
就労移行支援会議	月1回	①職場開拓 ②実習支援 ③定着支援

【法人】

会議名	頻度	内容
法人部課長連絡会	月1回	①法人運営全般 ②施設運営全般
人事対策室会議	月1回	①人材確保 ②人材定着
研修委員会	月1回	研修体系整備
検査部会	月1回	①法人内実地指導 ②法人内サービス検査
災害対策委員会	随時	BCP
情報広報室会議	随時	①法人広報誌 ②PR活動
福利厚生委員会	随時	①企画・予算 ②報告

⑥医療等機関名

【内科】 医療法人社団 瀬田診療所
 (所在地) 世田谷区上野毛4-24-15
 (電話番号) 03-3700-4369

【内科】 浜田クリニック
 (所在地) 世田谷区等々力2-1-15
 (電話番号) 03-5758-7781

【内科】 公益財団法人 日産厚生会玉川病院
 (所在地) 世田谷区瀬田4-8-1
 (電話番号) 03-3700-1151

【心理】 世田谷区保健福祉部障害者地域生活課

【スポーツプログラム】 運動指導員 等

⑦自衛消防計画

平成 29 年度防災・避難訓練年間計画

災害に備えて危機管理を高める。防災への意識づけのため、毎月防災訓練を行う。

月	訓練種別	月	訓練種別
4月	地震想定訓練	10月	水害想定訓練
5月	火災想定訓練	11月	広域避難訓練
6月	火災想定訓練	12月	通報訓練
7月	図上訓練	1月	地震想定訓練
8月	地震想定訓練	2月	不審者対応訓練
9月	総合訓練	3月	総合訓練

⑧危機管理

i) 施設緊急時対応マニュアルに基づいた緊急対応の徹底

ii) 関東直下型地震を想定した防災整備推進

- i. 備蓄物品
- ii. 転倒防止対応
- iii. 備蓄食体験
- iv. 連絡体制強化（無線訓練、伝言ダイヤル、メーリングリスト他）
- v. 二次避難所開設運営体制の基盤整備
- vi. 青森ワークキャンパスとの災害協定の拡充と具体的な取り組み

iii) 各種保険の加入

- i. 傷害保険
- ii. 賠償責任保険（生産物・請負・施設）

iv) 施設内事故の防止

- i. 利用者同士のトラブルへの配慮・対応
- ii. 日常生活・作業支援の中で常に危機管理を意識。同じミスを繰り返さないためにも、「ヒヤリハット」として事故の記録を残し、職員間で周知徹底。
- iii. 職場内において、職員同士がお互いに点検し合い、一つの事例を共有化することにより支援システムの向上を図る。

v) 防犯

- i. 地域防犯ネットワークからの情報提供・連携
- ii. 地域学校協議会・町会・自治会との連携
- iii. 退勤時の戸締まり、火元責任者の確認等の見回り徹底
- iv. 警備委託業者（セコム株式会社）との連携

【玉川本園】 3709-3504（東京本部用賀営業所）

【等々力分場】 5701-5101（世田谷南支社）

vi) 個人情報の管理

- i. 「個人情報の取り扱い」に基づき、利用者・職員の個人情報の管理徹底
- ii. PC情報の管理とウイルス感染への対応

VII) 熱中症・感染症対策

- i. 職員研修の他、6月・12月に利用者と共に予防・対応策を学ぶ

⑨個人情報の取り扱い

玉川福祉作業所では、利用者の支援に関わる個人情報を「個人情報保護規程」及び「個人情報保護方針」（社会福祉法人大三島育徳会）に則り、次のように適正に管理運用している。

- i) 原則として、個人情報を利用者本人の支援・健康管理の目的以外には使用せず、また個人情報を外部の第三者には提供しない。但し、法に定める場合を除く。
- ii) 新規ご利用に当たって、利用者本人のかかりつけ医と当施設の嘱託医との間で、この使用目的の範囲内で診療情報を共有する場合や、ご利用中の受診等に当たって、この使用目的の範囲内で情報提供をする場合がある。
- iii) 以下の場合、当該目的を限定し、利用者本人から知り得た支援情報・診療情報を利用する場合がある。
 - i. 支援に関する事例研究のためのデータ
 - ii. 利用者本人の事故防止など安全確保のための研究データ
 - iii. 利用者本人の権利利益の保護の為のデータ提供
- iv) なお、上記利用の場合でも事前に意思確認を行い、ご意思に反する場合は利用しない。

⑩ 年間行事予定（案）

月	行事・販売会	面談・健診他
4月	入所式3日(月) 利用者事業計画説明 多摩川癒しの会	
5月		継続B型個別支援計画面談
6月	障害者オムニバス展	歯科検診・歯磨き指導【分場】 移行個別支援計画面談
7月	宿泊行事【本園】 6日(木)～7日(金) 宿泊行事【分場】 20日(木)～21日(金)	
8月	施設公開4日(金)	歯科検診・歯磨き指導【本園】
9月	ライズイベント販売 玉福まつり30日(土)	移行個別支援計画面談(中間)
10月	尾山台フェスティバル【分場】 21日(土)～22日(日) 法人全体まつり22日(日)	定期健康診断
11月	日帰り旅行10日(金) 障害者フェスタ21日(火) 喜多見地区区民まつり 多摩川癒しの会	定期健康診断
12月	区民ふれあいフェスタ3日(日) ボロ市15日(金)～16日(土) 年末年始休業 12/29日(金)～1/3日(水)	定期健康診断 移行個別支援計画面談(中間)
1月	新年会10日(水) おやコム防災訓練【分場】	定期健康診断 継続B型個別支援計画面談(評価)
2月	OB会25日(日)	継続B型個別支援計画面談(評価)
3月	玉川支援ねっと「春の交流会」 仕事納め会28日(水) 利用者休業日(新年度準備日)30日(金)	移行個別支援計画面談(評価)

※継続B型個別支援計画面談(中間)は必要に応じて個別に実施します

(5) 相談・苦情受付窓口

①苦情対応

- i) 苦情受付担当者（サービス管理責任者）が伺い、苦情解決責任者（施設長）が責任を持って解決に努める。
- ii) 他に世田谷区に「苦情対応機関」が設置されている。
 - * 保健福祉部指導担当課（保健福祉サービス苦情審査会事務局）
（電話）03-5432-2605

②虐待防止

- i) 虐待防止受付担当者（サービス管理責任者）が伺い、虐待防止責任者（施設長）が、通報義務に基づき虐待を受けた利用者の支給決定をした市区町村の窓口（保健福祉課）に通報。
- ii) 世田谷区における虐待に関する相談、通報、届け出窓口（平日）
 - 総合支所保健福祉課障害支援担当
電話 03（5432）2865 / FAX 03（5432）3049
 - 北沢総合支所保健福祉課障害支援担当
電話 03（3323）1734 / FAX 03（3323）9925
 - 玉川総合支所保健福祉課障害支援担当
電話 03（3702）2092 / FAX 03（5707）2661
 - 砧総合支所保健福祉課障害支援担当
電話 03（3482）8198 / FAX 03（3482）1796
 - 烏山総合支所保健福祉課障害支援担当
電話 03（3326）6115 / FAX 03（3326）6154
 - 世田谷区夜間・休日虐待通報ダイヤル（土日、祝日、年末年始、夜間）
電話03（5432）1033
- iii) 保健福祉部指導担当課（保健福祉サービス苦情審査会事務局）
電話03（5432）2605

③個人情報保護

- * 個人情報についてのお問い合わせ先

施設長	橋本 睦子
サービス管理責任者	石野 正子

④第三者委員

施設・法人運営、利用者対応、虐待に関することや個人情報に関することなど利用者に関わるあらゆることに関して、職員に言いにくい相談、職員の説明に納得のいかないことがあれば、法人から委託を受けた第三者委員が対応する。

名前	職業	連絡先
荒木哲郎	評議員 弁護士	寺本法律会計事務所 TEL 03-5250-3921 FAX 03-5250-3925
坂井義明	評議員 行政書士	行政書士 坂井事務所 TEL 03-3389-8873