

○ 事業計画の重点事項

今年度は、1年間の更新を経て更に10年間の指定管理を受託した「港区立障害保健福祉センターの各種事業」に加え、南麻布に開設される「港区立児童発達支援センター」を受託しており、これまでの実績を踏まえ地域に根ざした新たな事業を開始する。移転改築に着工した「友愛荘」は、来春の開設まで1年となり、人材確保を始め様々な準備に鋭意取り組む。いずれも法人が一丸となり、高齢・障害・児童の各部門において、訪問・通所・入居の各形態での相談支援、就労支援、生活介護等の各事業が改めて連携を強化してこれに臨む。特に友愛荘の移転開設では、同じ特別養護老人ホームである砧ホームとの人事交流等を図り相互のこれまでの成果を活かし、それぞれの地域福祉発展に向けた協働を強化する。

また、オリンピック・パラリンピック大会が56年ぶりに東京で開催されることから各地域でその機運が高まっており、特にパラリンピックにおいては、法人がどのような活動を地域社会から期待されているかを見極めて適切な対応に努める。重度障害者が競う「ボッチャ」は本部を置く世田谷区においても積極的な普及活動が展開されており、例えば各事業所においても可能な限りボッチャの楽しさを地域住民とともに体験する機会をつくり、いわゆる共生社会実現への啓発活動に寄与する。併せて、様々な交通規制等が想定される中、利用者や職員の安全確保についても十分な配慮を行う。

1 本年度の重点事項

(1) 安定的財源基盤の確立

「財源基盤の確立及び中長期計画の策定検討委員会」では、平成28年3月の報告書に沿って前期3年間（平成28～30年度）の実績を評価した結果、目標値を大きく下回る収支差額となり、当時の目標設定自体に疑問を呈することとなった。後期3年間（令和元～3年度）の計画の見直しでは、福祉人材の急激な減少等により事業規模の拡張等は現実的ではないと判断し、友愛荘を除きほぼ見送ることとした。今年度は同委員長の推奨するバランススコアカード（経営管理手法）を活用し、社会情勢の変化や地域のニーズに迅速に対応できる組織運営を推進し、引き続き全事業の収支改善を図る。

(2) 各施設の建替え計画の具体化

世田谷施設では老朽化した設備が様々な支障をきたしているが、財政が厳しいため引き続き応急的な処置を継続するとともに、施設の将来構想を検討する。なお、耐震強度60%と評価された旧世田谷更生館の取壊しとその後の建替えについては、本館・別館の大規模修繕と併せて方向性を見出す必要があり、敷地内の区道の処理とともに計画を具体化する。

なお、移転改築に着工した友愛荘は、内装や備品設備の選考等において現場のワークショップを経て新施設のブランディングを図る。この取り組みに法人全体が関われるよう情報共有と連携を更に強化する。

また、築55年を迎える東京聴覚障害者支援センターは、引き続き東京都の担当部署と移転改築に向け協議を推進する。

(3) 地域における公益的活動の推進

公益的活動の「見える化」については、法人本部を置く世田谷区では社会福祉協議会が事務局となる「地域公益活動協議会」において引き続き法人として積極的な連携を図る。今年度は同協議会の砧地域の活動として、近隣の社会福祉法人が協力して「居住支援事業」に着手する。

(4) 人材確保と人材育成

引き続き、法人内全事業を見据えた優秀な人材の確保・定着・育成に向けた取り組みを推進するとともに、そのための体制の充実を図る。特に1年後の「友愛荘移転改築（増床）」においては、人材の確保が極めて大きな課題である。前述した新施設のブランディングに向けた活動では、同じ特別養護老人ホームである砧ホームとの連携を中心に、今後法人全体の人材確保策として有効な活用を図る。

また、18年間継続してきた ISO9001 認証については様々な課題が山積しており、適切な見直しを図る。特に、このマネジメントシステムの活用について職員間の理解の差が大きいことが課題であり、改めて施設長始め新任を含めた職員に対し学習の機会を確保する。もって人材の定着と育成の強化を図る。

(5) 各事業の主な計画（設備の更新改修等を含む）

① 世田谷施設

「旧世田谷更生館の取壊しとその後の建替え、その敷地内にある区道の財産処分」及び、これに伴う「本館・別館の大規模修繕」について、長期計画を策定する。

② 世田谷更生館

本年度は、利用者支援の更なる充実を目標に、業務分掌の見直しや事務業務の ICT 化による業務削減を進め、職員が「働きやすさ」と「やりがい」を感じて業務にあたることができるように、「働きがい」のある職場環境整備を目指す。

就労移行支援事業では、就職者2名以上、就労継続支援B型事業では、年間平均月給で前年度以上の工賃支給を目標とするほか、安定的な経営を目指し、新規利用者の受入れを計画的に進め、対定員利用率70%以上を実現する。

③ 友愛園

重度の利用者受入に伴い居室スペースを拡張し、介護用ベッドを配置するために、前年度に引き続き定員を40名に減員する。

④ 東京聴覚障害者支援センター

今年度は東京都の事業更新審査を控えている。今後5年間の事業内容を東京都に提示していく為、建替え予定地や設備等のハード面はもちろん、サービス内容についてもセンターおよび法人内部で協議を進めていく。

⑤ コーポ友愛

高齢となった入居者に対し家族及び関係機関と連携を図り、適切なタイミングで介護保険適用施設への移行を進めていけるよう調整を図り、新規利用希望に応えられるよう努めていく。経年により備品類の消耗も激しいため、計画的に入替を推進することで入居者にとって利用しやすい環境を提供し、通年入居率90%以上の継続を目標とする。

⑥ 友愛デイサービスセンター

生活介護事業は、利用者の契約解除に伴い登録者が15名と近年最少となった。関係機関への営業活動を実施しているものの、新規利用者を確保できず経営的に厳しい状況にある。設備が狭隘であることが難点となり、利用を断られることも多いが、サービスの質の高さと医療的ケアの提供を強みに営業活動を継続する。

短期入所事業は、昨年より委託業者を変更しサービス提供体制を再構した結果、利用率と顧客満足度が大幅に向上した。現在、入浴サービスは浴室の狭隘なスペースによりシャワー浴となっているが、更なるサービスの向上のため、機械浴槽の購入を検討する。

⑦ 友愛ホーム

前年度に続き、職員全員が有給休暇 10 日以上を取得及び職員の意見が反映される働きやすい職場作りを推進していく。また、今年度は、大規模災害を想定したBCPによる実地訓練を行い課題の抽出、改善活動につなげていく。利用者サービスでは、個別支援計画を見直す定例会議を年 2 回から年 1 回とし、随時検討を確実に行っていく仕組みに再構築する。また、訪問診療導入により業務の効率化を図りサービスの質の向上に努める。

⑧ 友愛荘

移転改築については、8 月に東京都の内示があり正式に決定した。その後、9 月の理事会を経て 11 月に一般競争入札及び工事請負契約を締結し、12 月に地鎮祭を行い工事着工となった。土地についても 11 月に地主様と一般定期借地権設定契約を締結した。1 月から実質的な工事が始まり、総合定例打合せで工事進捗状況の確認を行っている。

建物のハード面と並行して施設運営のソフト面もプロジェクトチームを発足させ、砧ホームとも連携し情報を共有しながら新しい友愛荘の施設づくりに取り組んでいく。

⑨ 砧ホーム

本年度は、友愛荘の建て替え増床計画に対し、組織マネジメントに優れた職員の異動を含め一丸となって連携すると共に、自施設においては持続可能な施設運営を目指す。

⑩ 砧デイサービスセンター

安定的な経営を維持向上させていくために、本年度も平均要介護利用者数 38 名/日を目指し、利用者にとって魅力的なサービスを提供していく。また、現在保有している 5 台の送迎車の劣化が著しい状況であるため、リースも視野に入れて、順次送迎車の入れ替えを進める。

⑪ 港区立障害保健福祉センター 地域活動支援センター

令和 2 年度中に地域生活支援拠点としてコーディネーター事業を開始する。また、これまで港区が実施していた「障害者を支援する人のための研修」及び「高次脳機能障害理解促進事業」を委託される。機能訓練は重複訓練が廃止され、自立訓練の拡充と高次脳機能障害と学齢期訓練に注力する。入浴部門は利用者から高い評価を得ている季節感ある入浴環境を今年度も継続する。

⑫ 工房アミ

令和 2 年 3 月開所の区内入所施設に移る利用者が 20 人弱いることから、利用者状況が大きく変わるとともに、秋にはセンター内での事業所移転もあり、利用者の生活環境や職員にとっての就労環境も大きく変わる。そのような中、スーパーヴァイザーを招き、専門的な助言・指導を受けながら、活動内容の刷新、職員のスキルアップ、サービス品質の向上を目指し取り組んでいく。

⑬ みなとワークアクティ

令和 2 年後期から新たに運営する障害保健福祉センター 1 階の飲食店の業務が重要課題である。前期には新たに導入される厨房機器の操作方法の習得、業務の役割分担、サービスマナーなど準備を進めていく。

⑭ レスパイト

これまで行ってきたレスパイト事業は終了し、今年度から短期入所事業と日中一時支援事業を展開する。短期入所事業は、総合支援法の指定基準に基づき運営を行う。

⑮ 港区立児童発達支援センター

児童発達支援センターでは、児童発達支援事業、放課後等デイサービス事業、保育所等訪問支援事業、居宅訪問型児童発達支援事業、障害児相談支援事業、計画相談支援事業、総合

相談（専門職による個別指導と乳児のグループ指導）を行う。職員が大幅に増加するため、安心安全な事業実施が進められるようにする。また新規事業においては特に学校や幼稚園、保育園との関係機関との連携が重要となるため、これまでの経験を活かし更に構築していく。

⑩ 砧地域包括支援センター（砧あんしんすこやかセンター）

地域ケア会議を開催し、抽出した地域課題に取り組む。また、対象を高齢者に限定しない包括的な見守り体制の構築を目指して、住民や関係機関との連携を推進する。

⑪ 第一作業所（友愛書房）

新規顧客の把握と確保を維持するために、宣伝等の工夫を考え売上につなげる。

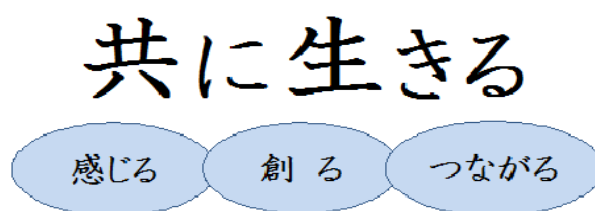
⑫ 砧介護保険サービス

本年度は、新人職員の職務習得、事業運営の安定を目指すことを最優先とし、ケアマネジャー1人あたり39件の契約件数を維持することを目指す。

2 方針及び目標

（1）法人理念

第二代総裁 故寛仁親王殿下から繰り返しご指導賜った「福祉は『自立』と『共に生きる』につきる」のお言葉から頂戴した『共に生きる』を基本理念とし、理念を実現するための職員の行動原理として、「感じる」「創る」「つながる」を段階的な取組み方針とした。これに基づく本年度の重点目標を(2)項の表に示す。各事業所はこの目標に基づき、さらに具体的な目標を設定して事業を展開する。



社会福祉法人友愛十字会の実践

感じる

- ・相手の立場に立ち、その思いに共感します。
- ・情報を敏感に受けとめ、その本質を理解します。
- ・今、何が必要であるか、その役割を見極めます。

創る

- ・ご利用者の自立を支援し、その自己実現を目指します。
- ・より良くするために、具体的な目標を立てて実践します。
- ・判断力と責任感の強い職員を育成します。

つながる

- ・様々な立場の人と、誠実に協働します。
- ・専門性を発揮して、情報の発信と地域との連携を推進します。
- ・地域社会から信頼を得て、期待される役割を果たします。

(2) 目標管理

区分	方針 No	方 針 内 容	対 象	目 標	
				管理項目	目標値
A 経営 財務	A 1	安定的財源基盤の確立	法人本部 全 事 業	事業収支差額改善の対策	対前年比プラス
	A 2	各施設の建替え計画の 具体化		世田谷施設内の施設の整備計画と敷 地内にある区道の処分計画の策定 友愛荘の移転改築事業の推進 東京聴覚障害者支援センターの移転 改築計画の検討	方針及び施工スケ ジュールの具体化
B 品質	B 1	地域における公益的 活動の推進	法人本部 全 事 業	公益活動の具体化	活動実践
C 人材 育成	C 1	計画的な人材確保・人材 育成の実施	法人本部 全 事 業	法人のブランディング化活動 ISO9001 学習機会の確保	順次実践

3 法人の会議開催計画

本年度における当法人の会議開催計画は、次のとおりである。

名 称	目 的	開催頻度	主催者
理 事 会 評 議 員 会	法人の経営上の重要事項に関する審議議決を行い、業務執行 の基本方針を決定する。	年3回 年2回	理 事 長
経 営 会 議	法人の経営上の重要事項に関する課題別作業委員会を発足 し、その報告を基に業務執行の基本方針を審議する。	毎 月	理 事 長
経 営 委 員 会	同 上	適 時	常務理事
全 施 設 長 会 議	法人各施設の運営に関する重要事項の審議と各施設間の情報 交換及び連絡調整並びに ISO 9001:2008 要求事項の「マネジ メントレビュー」 (世田谷施設は別途開催)	毎 月 (毎週)	総務部長
MS(マネジメントシステム) 検 討 委 員 会	業務の標準化に関する計画立案と推進	年6回	委 員 長
教 育 委 員 会	職員教育に関する計画立案と推進	年6回	委 員 長
苦 情 解 決 委 員 会	各施設が提供する福祉サービスに係る利用者等からの苦情の 円満解決を図る	適 時	苦情解決 責 任 者
衛 生 委 員 会 (従業員 50 名以上必置)	衛生に関する事項の審議と推進 (本部世田谷施設・港センター・ 友愛荘、聴覚センターは安全衛生委員会として開催)	毎 月	委 員 長
安 全 委 員 会	安全に関する事項の審議と推進 (本部世田谷施設・港センター・ 友愛荘)	年6回	委 員 長
男女共同参画委員会	男女共同参画に関する計画立案と推進	年6回	委 員 長

4 防災訓練計画

月	世田谷施設		東京聴覚障害者支援センター		友愛荘		港区立障害保健福祉センター	
	時間	出火場所	時間	出火場所	時間	出火場所	時間	出火場所
4	昼間	友愛デイ	昼間	防災センター体験	昼間	消防設備・避難路確認	昼間	(消防設備、避難路確認)
5	夜間	コーポ友愛	昼間	消火訓練 (中庭)	昼間	1階洗濯室	昼間	(各事業所での避難訓練)
6	昼間	友愛園	夜間	B棟2階居室	夜間	合同防災訓練	昼間	パオ 2階
7	昼間	砧デイ	昼間	講話・防災ビデオ	昼間	2階居室	昼間	機能訓練室 5階
8	夜間	友愛ホーム	昼間	B棟2階喫煙室	昼間	3階居室	昼間	アミ 1階
9	昼間	砧ホーム (砧町合同訓練)	昼間	B棟2階ボイラー	昼間	備蓄品確認	昼間	アクティ 3階
10	夜間	友愛デイ	昼間	避難誘導・防護安全・応急救護	昼間	非常食・起震車訓練		
11	昼間	コーポ友愛	昼間	合同防災訓練	夜間	地震	昼間	会議室等 7階 (総合合同訓練)
12	夜間	友愛園	夜間	A棟3階居室	夜間	消防設備・避難経路確認	昼間	館内工事により訓練中止
1	昼間	更生館	昼間	講習 (図上訓練)	昼間	AED講習	夜間	レスパイト 8階
2	夜間	砧ホーム	昼間	B棟2階娯楽室	夜間	避難路・停電時訓練		
3	昼間	友愛ホーム	昼間	地区防災訓練参加	昼間	立ち退き避難準備	昼間	参集訓練 (中止)

世田谷施設は成城消防署、東京聴覚障害者支援センターは志村消防署、友愛荘は町田消防署、港区立障害保健福祉センターは芝消防署の協力を得て実施する。なお、世田谷施設は9月に砧町町会と、東京聴覚障害者支援センターは11月に志村城山町会と、友愛荘は6月に図師町内会・町田福祉園と合同での防災訓練を実施する。

世田谷施設の自衛消防隊は、9月に成城消防署が実施する「自衛消防訓練効果確認審査会」に参加予定である。港区立障害保健福祉センターは年間予定に加え施設毎の防災訓練を計画的に実施する。

5 教育計画

本年度は、教育委員会が下表のとおり実施する。

分 類	内 容	予 定
階 層 別 教 育	新入職員オリエンテーション	8時間×1日 4月2日
	初任者ベーシック研修	8時間×1日 6月
	初任者研修	8時間×1日 1月
	チームリーダー研修	8時間×1日 11月
テーマ別研修	階層縦断的に職員が参加し、一つのテーマについて理解を深める。	10月
事例(研究)発表研修	業務改善事例や研究成果の発表を通じて、職員の専門技術や業務改善・改革に向けた資質の向上を図る。	法人創立記念行事日 9/25 開催

第1 法 人 本 部

1 前年度総括

(1) 障害者支援普及事業

- ① 令和元年9月29日、第44回合同運動会を世田谷区総合運動場体育館で開催した。初の試みとして合同運動会の魅力を伝えることを目的に、映画監督・映像クリエイター鈴木研一郎氏の協力により記録用の映像を撮影した。総裁瑤子女王殿下が実行委員長としてご臨席になり、大変楽しいひとときを会場全体が共有した。参加団体及び来賓等の合計は451名であった。
- ② 令和元年12月1日、公益社団法人日本ボウリング場協会主催の第53回宮様チャリティボウリング大会及び第43回身体障害者ボウリング大会が、品川プリンスホテルボウリング場で開催された。総裁瑤子女王殿下のご臨席を賜わるとともに、当法人は協力団体として、大会顧問の蒲原基道会長兼理事長はじめ、関係職員が参加した。障害者の部は114名が参加し当法人からは施設利用者が選手として23名参加した。
- ③ 機関紙「ゆうあい」第49号を令和元年7月31日に、第50号を令和2年1月1日に発行し、障害者支援普及の各種事業を広報した。

(2) 地域との協力関係の推進

① 世田谷関係

ア 法人及び後援会が「盆踊り大会」と「友愛ふれあい祭り」を砧町会・地元商店会の協賛で開催し、多数の地域住民と利用者家族等が参加した。併せて、地域で開催された各種イベントに、職員有志が積極的に参加し出店や準備作業等の協力を努めた。なお、平成27年度より法人本部事務局の企画部長が地元の砧町会の理事を務めており、今年度も様々な活動に参画し更なる連携の強化を図る。

イ 消防計画及び地域との相互防災活動協定に基づき成城消防署の指導の下、砧町会との合同防災訓練を実施した。また、砧町自治会、大蔵住宅自治会がそれぞれ開催した防災訓練や、山野小学校での避難所開設訓練等では、砧あんしんすこやかセンターを中心に積極的な連携に努めた。なお、平成27年10月に1名、令和元年8月に1名の職員が地元の成城消防団第5分団3部に入団しており、今年度も様々な防災活動に参画し更なる連携を強化する。

② 世田谷以外の施設

ア 東京聴覚障害者支援センター

恒例となった「盆踊り大会」「餅つき大会」の地域交流を実施したほか、「区民合同防災訓練」に参加した。また町会主催行事に参加し、利用者と地域住民との交流、連携を図った。

区内在宅在勤者を対象とした「手話講習会」（入門課程・平成31年度第42期）を開催し、受講者46名のうち36名が修了した。

イ 友愛荘

近隣で不審者情報が相次いでいるため、今年度から新たに図師小学校PTAと連携し、「こども110番」に登録し、登下校中の児童が助けを求められる拠点とした。例年通り「盆踊り大会」、「ゆうあい広場」を開催し、地域の方と利用者の交流を図った。

また、お花見地域交流会では、満開の桜の下で日頃お世話になっているボランティアの皆さんに感謝の気持ちを伝えるとともに交流を深めることができた。

ウ 港区立障害保健福祉センター

例年どおり「ヒューマンぷらざまつり」「障害者週間記念式典」に工房アミ、みなとワーク

アクティの利用者が出展・参加した。また、地域活動支援センターはボッチャ大会の開催（年3回）とブラインドサッカー体験講習を実施した。また、地域の金杉町会の祭りに職員有志が参加して神輿を担ぎ、地域住民の方々と関係作りができた。

2 障害者支援普及事業

本年度は、次のとおり障害者支援普及事業を実施する。

（1）第45回合同運動会の開催

- ① 目的 合同運動会は、「身体に障害がある人もない人もお年よりも一緒に秋の一日を楽しく過ごす」をモットーに、世田谷区総合運動場体育館で開催する。
- ② 期 日 令和2年11月15日（日）
- ③ 会 場 世田谷区総合運動場体育館（世田谷区大蔵）
- ④ 主 催 合同運動会実行委員会（委員長 瑤子女王殿下）
参加団体（予定）
友愛十字会、ガールスカウト東京都第61団・72団、ボーイスカウト世田谷第10団、世田谷区IKK福祉協会、日本体育大学社会体育研究会、学習院大學應援團、慶應義塾大学ライチウス会、世田谷区社会福祉協議会、柏・絆の会、皇宮警察本部皇宮警察音楽隊・皇宮警察学校、日本スポーツチャンバラ協会、ヴォイスアートプロジェクトワイ、ジャパンスポーツコミュニケーションズ
- ⑤ 後 援 世田谷区（予定）
- ⑥ 参加者 約650名（うち当法人からは、世田谷の5施設・2センターの利用者及び役職員が参加予定）

（2）第54回宮様チャリティボウリング大会・第44回障害者ボウリング大会への協力

- ① 目的 障害者福祉への理解と支援を得るために開催するボウリング大会であり、本年度も当法人は協力団体として参加する。大会から受ける基金は、当法人の施設整備資金として有意義に活用する。
- ② 期 日 令和2年11月29日（日）
- ③ 会 場 品川プリンスホテルボウリングセンター（港区高輪）
- ④ 主 催 公益社団法人日本ボウリング場協会
- ⑤ 協 力 社会福祉法人友愛十字会、公益社団法人日本プロボウリング協会
- ⑥ 主 管 関東ボウリング場協会
- ⑦ 参 加 北海道、東北、関東、東海、関西、四国、九州の各地区より予選を通過した330名、団体推薦及び障害者招待5名、障害者の部130名。

（3）機関紙「ゆうあい」の発行

本年度も、当法人の事業PR用機関紙「ゆうあい」を2回発行する。

3 地域社会との協力関係の推進

本年度も法人の各施設が地域社会に理解され、相互交流と連携を深めるため、次のとおり各種行事を実施する。

（1）世田谷施設

世田谷施設地域連携検討委員会の基で、以下の具体的な計画立案を行う。

① 盆踊り大会

ア 目的 友愛十字会の法人及び世田谷施設の事業が地域に理解され、施設利用者や職員が地

域住民との交流を深めるために、町会や商店会と共同で企画し、開催する。

- イ 期 日 令和2年7月16日（木）
- ウ 会 場 友愛十字会内庭
- エ 主 催 友愛十字会、友愛十字会後援会
- オ 協 賛 砧町町会、TMC通り商店街
- カ 参加者 約 1,000 名

② 友愛ふれあい祭

- ア 目 的 世田谷施設で行っている高齢者と障害者の支援活動の状況等を、地域住民や利用者家族の方々にご覧いただき、相互理解と連携を深めることを目的として開催する。砧町町会や地元商店会には模擬店などでご協力いただくとともに、地元三峯神社の御輿渡御のルートに平成 28 年度から組み入れられ、大変な賑わいとなった。今年度もさらに地域と一体となる企画運営を図る。

- イ 期 日 令和2年10月4日（日）
- ウ 会 場 友愛十字会敷地・施設内及び地域各所
- エ 主 催 友愛十字会・後援会
- オ 協 賛 砧町町会、TMC通り商店街
- カ 参加者 約 1,000 名

③ 年末感謝の集いの実施

- ア 目 的 友愛十字会の主催で、後援会、ボランティア、クラブ講師、地域の方々をご招待し、日頃の支援と協力に対する感謝と、今後一層の協力をいただくことを目的に、「感謝の集い」を実施する。

- イ 期 日 令和2年12月10日（木）
- ウ 会 場 友愛十字会 友愛園食堂
- エ 主 催 友愛十字会
- オ 招待者 友愛十字会後援会、砧町町会、TMC通り商店街、ボランティア、地域の方々等

④ 地域との合同防災訓練

火災や想定される首都圏直下型地震の災害に備え、地元の砧町町会と締結した「非常災害時の相互協力活動申し合わせ」の有効活用を図るため、成城消防署の指導の下に、当法人・世田谷施設と砧町町会が合同で防災訓練を行う。

(2) 世田谷施設以外の施設

① 東京聴覚障害者支援センター

4月～3月・・・手話講座

手話に関心のある、地域の方を対象にした入門課程の手話講習会を実施する。

7月・・・盆踊り大会

行事を通し、地域住民、団体との交流・親睦及びセンター事業への理解と関心を高める。

11月・・・防災総合訓練

町会・消防署の協力を得て、地域住民との合同防災訓練を実施する。また、区主催の総合防災訓練に参加し連携を密にする。

1月・・・餅つき大会

板橋区聴覚障害者協会が主催する行事に協力し利用者との交流を図る。

その他、区主催障害者行事、関係施設合同の行事等に積極的に参加し連携する。

② 友愛荘

6月・・・地域合同防災訓練の実施

8月・・・盆踊り大会

9月・・・ときわ保育園運動会参加

12月・・・ときわ保育園との合同クリスマス会

ときわ保育園クリスマス会参加

3月・・・46年間お世話になった現地域の皆様に向けた感謝祭

他に幼稚園及びボーイスカウトとの交流を行うと共に、地域のお祭りへの参加等を通して、地域住民との交流を図る。

③ 港区立障害保健福祉センター

8月・・・夏祭り

10月・・・みなと区民まつり、ヒューマンぷらざまつり

12月・・・障害者週間記念式典

※ 年3回のボッチャ大会の開催を予定している。

第2 福祉施設

1 世田谷更生館

(指定障害福祉サービス)

1 前年度総括

就労移行支援事業では、当事業の本旨である「就職の実現」に専心した結果、後期に1名が一般企業に就職し、1名がトライアル雇用での勤務を開始した。また、前年度に就職した利用者2名に対する定着支援も順調に経過し雇用開始から1年を経過している。

就労継続支援B型事業では、新型コロナウイルスの影響により一部取引先からの受注が、今年2月から年度末に掛けて減少したが、他既存取引先からの受注は堅調で、就労支援事業収入は期首予算30,000千円を上回る結果となった。

利用者工賃については、利用者が主体的にその向上への取り組みを進めた結果、作業能力評価値の向上と相まって、平均時給は前年度を上回る結果となったが、平均月給では、体調不良等による欠席者が増加したことが原因で、前年度並みの水準に留まった。

一方、利用率については、7名の新規利用者を受入れたが、就労継続支援B型事業利用者1名を含む3名が就職し、他事業所への異動等による退所や入院等による長期の欠席者が増加した結果、目標値の74%を下回る結果となり、利用者が「働きがい」をもって通所することができる「安全・安心」なサービス提供体制を再構築し、利用率の向上を図ることが来年度の課題として残った。

本年度も引き続き、利用者とその家族、そして、地域社会への信頼に応えるべく、法人理念に基づいた高い倫理観と責任ある行動により、福祉サービス提供事業者として規律のある福祉サービスを提供していく。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重点施策	担当	目標値
A 経営 財務	1	安定的な事業経営 (a)利用率の向上 (b)基本報酬向上への対応 (c)「働きがい」のある職場環境整備／ ワークライフバランスの推進	全職員	(a)①新規利用者就労移行2名以上、就労継続B型4名以上 ②対定員利用率70%以上（土曜開所日除く） (b)①就職者2名以上 ②支給工賃年間平均月給前年度以上 ③過誤請求、加算算定漏れ防止 (c)①業務分掌見直し ②有給休暇取得率平均前年度以上
B 品質	1	サービス提供体制の見直し (a)ICT活用による業務効率の改善 (b)就労移行支援プロセスの確立 (c)個別支援計画に基づくサービス提供	ICT化・ 事業推進 委員会 就労移行 検討会 サービス 向上委員会	(a)業務効率の改善に向けたICT化の試験導入 (b)就労移行支援プロセスの標準化 (c)担当者会議の開催方法見直し

	2	働く場の提供 (a)仕事の確保 (b)利用者工賃の向上	事業推進 委員会 作業能力 評価検討 委員会	(a)就労支援事業収入年間 33,000 千円以上 (b)支給工賃年間平均月給前年度以上
	3	サービス評価の実施 (a)ISO 内部監査の実施 (b)第三者評価	事業推進 委員会	(a)内部監査受審、要改善事項の是正、ICT 化を 踏まえた関連 YS の整備 (b)要改善事項の是正、事業計画への反映
C 人材 育成	1	専門性の向上と権利擁護の推進 (a)専門性の向上 (b)権利擁護の推進	サービス 向上委員会	(a)YS 改定と運用開始 (b)1 回/3 ヶ月セルフチェックリストに基づく 支援の振り返り実施
E その他	1	「安全・安心」な活動環境の整備 (a)施設・設備整備 (b)災害発生を想定した準備	サービス 向上委員会	(a)①別館 1 階男性トイレと洗面所の改修検討 開始 ②ロッカー施設管理の啓発と個別支援の実 施 ③別館 1 階喫煙スペースの廃止による健康 増進と受動喫煙の防止 (b)台風、大雪等悪天候時の対応と連絡手段 としての伝言ダイヤル・メール活用の標準化

(2) 運営管理

A 経営財務

A 1 安定的な事業経営

(a) 利用率の向上

前年度、利用者が主体的に「楽しみ」や「やりがい」を持ち、「安全・安心」に活動できる環境維持を前提に、7 名の新規利用者を受入れたが、一般就労等による退所や入院・自宅療養等による欠席が見込みよりも多く、利用率は目標値を下回る結果となった。

本年度も引き続き以下の取り組みに注力し、安定的な事業経営に必須である利用率の向上を目指す。

- ①福祉事務所や指定特定相談支援事業所、特別支援学校等に対して、サービス管理責任者が中心となって、定期的な訪問等により空き情報を提供し、利用希望者の紹介を依頼する。
- ②特別支援学校からの実習依頼は、現利用者への影響を考慮した上で、積極的に受入れを進める。
- ③コーポ友愛の入居者に対して、入居時または契約更新時に他事業所と併せて当事業所を紹介する。
- ④就労移行支援事業 2 名以上、就労継続支援 B 型事業 4 名以上の新規利用者を獲得し、登録者 62 名以上、対定員利用率年間平均 70%（土曜開所日を除く）以上を目標とする。

(b) 基本報酬向上への対応

利用者のニーズである「就職の実現とその後の定着状況」と「高工賃支給」に対する実績が基本報酬で評価され、これらの実績が事業経営に与える影響は大きい。本年度も上記利用者のニーズを充足することに専心し、安定した事業経営を目指し、以下に取り組む。

- ①本人に適した職場環境で 2 名以上の就職実現かつ雇用の継続を目標とする。
- ②就労継続支援 B 型事業では、月額で前年度支給実績以上の工賃支給を目標とする。
- ③障害福祉サービス費は、都度、業務調整会議とチェックシートで基準・省令を確認の上算定す

ることとし、過誤請求と加算算定漏れを防ぐ。

(c) 「働きがい」のある職場環境整備／ワークライフバランスの推進

詳細は次項に示すが、手厚い相談支援等を必要とする利用者が増加する状況下において、利用者支援の充実を果たすためには、職員が「働きやすさ」と「やりがい」を感じて業務にあたることができるように「働きがい」のある職場環境が必要である。本年度も引き続き、利用者支援の充実と職員が「働きがい」を感じることができる職場環境の整備を目指し、以下に取り組む。

- ①職員が自分の意見を尊重され、「やりがい」を感じながら担当業務へ取り組むことができるように、職業指導員の担当取引先等、業務分掌の見直しを行う。
- ②一部土曜日の開所は、利用者が6日間連続の利用とならない範囲で設定する。また、本年度をもって一部土曜日の開所を取り止めることについて、利用者・家族へその理由を丁寧に説明し、理解を求める。
- ③ICTを活用した業務効率の向上により、残業時間の削減と全職員が希望に応じて、月に1日は有給休暇が取得できる「働きやすい」職場環境の整備を目指す。
- ④手厚い相談支援等を必要とする利用者が増加し、9時から17時の生産活動時間内に各種会議や事務業務を行うことが困難になっている。生産活動の時間を短縮し、当該時間外に各種会議や事務業務を行うことで、生産活動中の利用者支援に係る時間を確保し、かつ、残業の削減についてもその効果が期待できるため、令和3年度からの生産活動時間短縮について具体的に検討する。

B 品質

B1 サービス提供体制の見直し

(a) ICT活用による業務効率の改善

前年度、事務業務の効率化による利用者支援の充実を目標として、目的別に作成されている「利用者台帳」、「個別支援計画」、「ケース記録」及び「利用実績データ」等、利用者支援に係る情報を一元管理できるデータベースの導入を検討する予定であったが、他優先課題もあり、先送りとなった。利用者支援の充実に向けた業務効率の改善と利用者支援時間の確保は喫緊の課題であり、事務業務におけるICTの活用について、その具体的な検討を進め、費用対効果も踏まえた上で本年度内の試験導入を目指す。

(b) 就労移行支援プロセスの確立

前年度は就労支援員の異動等があり、利用者に対する個別的な就労支援を優先した結果、予定していた就労アセスメントや各種プログラム、実践を重ねた就労支援プロセスの標準化と前述した業務分掌の見直しと職員体制の確立は本年度に先送りとなった。

本年度は、業務分掌の見直しと職員体制の確立と併せ、就労移行支援プロセス検討会を中心に、上記標準化を目標として以下に取り組む。

- ①就職や日常生活で求められるスキルの習得を目標として過去に実施した就労支援プログラムや実践を重ねた就労支援プロセスの標準化を図る。
- ②就労移行支援の強化・充実を図ること、多角的な視点での支援実施を目的として、サービス等利用計画、個別支援計画に基づき、就労支援機関との連携によるチーム支援を実施する。
- ③特別支援学校在校生の実習生を対象とした体験実習プログラムの標準化を検討する。

(c) 個別支援計画に基づくサービス提供

専門的かつ手厚い支援が必要な利用者や社会経験の少ない利用者が年々増加している。職務遂行力の向上はもとより、社会・集団生活を送る上での必要なマナー習得を含め、一社会人としてステップを踏み成長できる個別支援計画の立案が必要となる。そのための具体的な取り組みは以下に示

す。

- ①指定特定相談支援事業所等、関係機関との連携により、利用者と家族から、将来像を含めた生活全般の意向とそれを実現するための課題を丁寧に抽出し、その内容を個別支援計画に反映する。
- ②多様化する利用者の自己実現を目指すためには、専門的かつ多角的な視点に基づいた支援が必要となる。近年、生活面や情緒面、障害特性上の課題を複数抱える利用者が増加しており、利用者の意向を踏まえた上で、指定特定相談支援事業所、他機関・職種と連携したチーム支援を推進する。
- ③目標を意識し、主体的に日中活動へ取り組むことができるよう、必要に応じて、個別の「目標確認表」等を用いた日々の振り返りを行う。
- ④担当者会議は、原則、全職員の参加により開催しているが、前述した状況により、特に作業指導を行う職業指導員の参加が困難になっている。本年度は、法令を遵守した上で、利用者支援時間確保と業務削減の視点で、同会議の開催方法を見直す。
- ⑤前年度、試行で見直した中間モニタリングの面接方法について、顧客満足度調査では、多くの利用者から、その見直した面接方法が支持されており、本年度もその方法で中間モニタリングを実施する。従前の方法を希望する利用者に対しては、その具体的な理由を再度確認し、必要な対応を検討する。
- ⑥社会・集団生活を送る上での必要なマナー習得に向けて、生産活動と併せ、利用者交流旅行等、「3 事業計画」に記す行事等を活用し、その実践的な訓練を個別支援計画に基づき実施する。

B 2 働く場の提供

(a) 仕事の確保

前年度は、新型コロナウイルスの影響で、今年2月から前年度末にかけて一部取引先からの受注量が減少したものの、年度を通じて(株)デュプロ、(株)グローバル・プロダクト・プランニング、(株)モノファクトリー及び日本太和堂(株)の主要4社から安定した受注が得られた。また、(株)エーデルワイスとの取引を開始し、仕事の確保に努めた結果、利用者を対象とした顧客満足度調査では、生産活動について高い評価を得ることができた。大口・短納期の注文については、法人内他施設や近隣の障害福祉サービス事業所及びボランティア等に生産活動への協力を依頼した結果、営業時間外の生産活動についても縮減することができた。

本年度は、更に、利害関係者の満足度が向上するよう以下に取り組む。

- ①既存取引先の上記5社については、担当職業指導員を中心に取引先の満足度向上に努め、安定的な受注継続を図る。
- ②大口・短納期の注文については、法人内他施設や近隣の障害福祉サービス事業所に、生産活動への協力を依頼し、受注量の維持・拡大に努める。
- ③事業推進委員会を中心として、生産活動時間短縮について具体的なシュミレーションを進め、令和3年度から生産活動時間を短縮することについて検討する。

(b) 利用者工賃の向上

利用者工賃の向上は就労継続支援B型事業の主たる目的であり、その実績は事業経営にも影響するため、前項の「仕事の確保」と合わせ、以下に注力する。

- ①適正な作業単価での受注に注力し、かつ、経費削減、補助金の活用を推進することで、平均月給で前年度の実績を上回る工賃支給を目指す。

- ②利用者個別には、工賃算出の基となる作業能力評価値の向上と作業参加時間の増加が必要である。個別支援計画で作業能力評価値の向上を目標とした利用者の多くは、実際に作業能力評価値が向上しており、本年度も、工賃向上を望む利用者に対しては、個別支援画にそれらを目指した目標を設定する。
- ③作業能力評価検討委員会にて、より利用者が主体的に生産活動へ取り組むことができるように、作業能力評価方法の見直しを検討する。

B 3 サービス評価の実施

(a) ISO 内部監査の実施

前年度、ISO 9001 : 2015 に則したサーベイランス審査が行われ、当事業所についての指摘事項は無く、利用者支援の充実に向けた IC カード式タイムレコーダの導入や大型デジタルサイネージの活用などが高く評価された。一方、事務効率向上に向けた ICT 化は試験導入までに至らず、それに関連する YS の整備も未実施となった。

本年度も当法人の方針に基づき内部監査を進め、提供するサービスの有効性確認とその改善活動を推進する。また、事務業務の ICT 化に合わせ、必要に応じて関連 YS を改訂していく。

(b) 第三者評価

東京都福祉サービス第三者評価を受審し、サービス向上と品質改善意識の組織的な醸成を推進する。受審により指摘された要改善事項等の結果は、利用者・家族懇談会等で周知し、次年度の事業計画に反映する

なお、顧客満足度調査は、従来、第三者評価受審年度も実施していたが、調査項目の多くが第三者評価と重複していることから、面接調査に伴う利用者と家族の負担軽減、職員の業務削減を目的として、顧客満足度調査は、本年度、試行で実施しない。

C 人材確保

C 1 専門性の向上と権利擁護の推進

(a) 専門性の向上

階層別の人材育成と人事評価システムについては、当法人の財中委と教育委員会において検討が重ねられており、階層別の内部研修を実施する体制整備が進んでいる。本年度は専門性の向上に注力し、以下に取り組む。

- ①「世田谷区就労支援ネットワーク定例会」、「砧エリア自立支援協議会」へ運営委員として引き続き参画し、就労支援と利用者支援に必要なネットワークの構築とそれを通じた職員の専門性向上に取り組む。「世田谷区精神障害者通所事業所連絡会」については、同連絡会が対象とする利用者像の中心は当事業所と異なること、また、同連絡会の活動内容が前述した会議体と重複する部分もあることから、利用者支援時間の確保を目的として退会する。
- ②基礎的な職業指導技術と専門的な就労移行支援技術の習得を目的に、未受講の職業指導員を対象として、訪問型職場適応援助者（ジョブコーチ）養成研修の受講を検討する。
- ③専門性の向上を主な目的とする研修受講計画について検討し、それを踏まえた既存 YS の改訂を目指す。

(b) 権利擁護の推進

障害者虐待防止と権利擁護の推進に向け、全職員を対象として「障害者虐待防止チェックリスト」を使用したディスカッションによる事業所内研修を3ヶ月に1回実施する。また、未受講者を対象に、東京都等が主催する障害者虐待防止研修の受講を計画的に進め、組織的に障害者虐待防止、

権利擁護に取り組む。

E その他

E 1 「安全・安心」な活動環境の整備

(a) 施設・設備整備

①トイレと洗面所の改修

前年度、東京都の「民間社会福祉施設設備改善整備費補助金」を活用し、別館 1 階女性トイレの改修工事を行った。同工事は、老朽化対策とプライバシー確保を目的としたものであるが、新型コロナウイルスの影響で、一部衛生設備が輸入できず、前者を目的とした水道設備工事が実施できなかったため、本年度、上記の水道設備工事を実施する。また、昨年 11 月に実施した顧客満足度調査では、男性利用者から、同様の課題がある別館 1 階男性トイレと洗面所の改修を望む意見が多く出されており、本年度は予算措置も含め、その具体的な改修について検討を開始するほか、てんかん発作時の怪我防止を目的とした手すりの増設等、対応策について業者との協議を継続していく。

②防犯・安全対策

前年度、男性更衣室ロッカーの鍵やロッカー内に保管されていた所有物、作業部材を紛失する事象が発生した。これらへの対策として、利用者の朝礼でロッカーの施錠管理徹底について繰り返し注意喚起したほか、取引先別の朝礼では、「鍵の掛忘れ」や「抜き忘れ」がないか日々確認した。また、「鍵の掛忘れ」や「抜き忘れ」を繰り返していた利用者には、個別にそれらを防止する対策を講じた結果、昨年 11 月以降、同様の事象は発生しなかった。前年度の顧客満足度調査では、上記事象に対しての不安を訴える意見が出されていることから、効果が見られた上記取り組みは本年度も継続していく。

③健康増進・受動喫煙防止対策

利用者用として別館 1 階東側倉庫前に喫煙スペースを設置しているが、未成年の利用者も所属する就労移行支援事業訓練室のドアや窓を開けると煙が流れ込み、利用者や職員等が同倉庫に資材を取りに行く際にも受動喫煙を免れない状況にある。また、隣接する本館 1 階の砧デイサービス利用者送迎時や 2 階の砧ホーム入居者にも受動喫煙の恐れがあるほか、近隣住民への配慮も求められる。喫煙者の権利を尊重する必要があるが、当事業所は生活の場ではなく通所施設であることから、「健康増進法の一部改正」や「東京都受動喫煙防止条例」の施行を踏まえ、利用者や職員等関係者の健康増進・受動喫煙防止を目的に、同喫煙スペースは、本年度末で廃止する。利用者とその家族等関係者に対しては、上記方針について、利用者懇談会等を通じて丁寧に説明し理解を求めるほか、希望する利用者に対しては、禁煙に向けて情報提供等による禁煙外来への通院支援を個別支援計画に基づき実施する。

④デジタルサイネージの増設と ICT 化

別館 1 階エントランスにデジタルサイネージを設置し、当事業所の PR 活動に使用する。休憩時間中は、利用者用テレビとして運用し、休憩時間の充実を図る。利用者等への迅速な情報提供と業務効率の改善を目的として、別館 1 階就労継続支援 B 型作業室内のデジタルサイネージも含め、それらの運用については ICT 化を進める。

(b) 災害発生を想定した準備

前年度は、「世田谷区福祉避難所施設連絡会」と当事業所の BCP を用いた対応訓練を実施したほか、サービス向上委員会で台風、大雪等、悪天候時の対応方針と連絡手段について検討した。

本年度も、上記、「世田谷区福祉避難所連絡会」への参加と当事業所の BCP を用いた対応訓練を継

続するほか、前年度の検討結果を踏まえ、悪天候時の対応方針と電話以外の連絡手段として伝言ダイヤルやメールを活用することについて、その標準化を図り、運用の開始を目指す。

3 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
(1) 運営会議等 ①会 議	【共通】 ・業務調整会議 ・職員会議 ・ミーティング	月 1 回 月 1 回 毎日朝夕		委員 全員 全員	施設内業務検討・調整 営業・生産活動を含む施設内全体の問題・情報交換 利用者関係情報共有・作業申し送り
	【利用者支援に関する会議】 ・担当者会議 ・判定会議	月 2 回 随時		全員 全員	個別支援計画立案・モニタリングの検討 利用開始・退所等に関する検討
②委員会	・事業推進委員会 ・サービス向上委員会 ・就労移行プロセス検討会 ・障害者虐待防止委員会 ・作業能力評価検討委員会 ・ICT 化検討委員会	月 1 回 月 1 回 月 1 回 3 月毎 月 1 回 月 1 回		委員 委員 委員 全員 委員 委員	
③職員研修	・外部研修 障害者虐待防止研修 等 ・法人内研修 新入職員研修 中堅職員研修 テーマ別研修 新入職員フォローアップ 研修 ・事業所内研修 障害者虐待防止研修 (ディスカッション)	随時 6 月 11 月 10 月 1・2 月 3 ヶ月毎		対象者 対象者 対象者 対象者 対象者 全職員	
④健康管理	・健康診断 ・衛生委員会	秋 毎月		全員 委員	全施設の衛生に関する
⑤防災対策	・避難訓練 ・安全委員会	計画月 奇数月	全員	全員 委員	

事項 \ 区分	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
⑥品質管理	・ ISO サーヴェイランス ・ MS 検討委員会 ・ 第三者評価	未定 毎月 後期	 全員	全員 委員 全員	
(2) 利用者支援 ①支援方針の設定	・ 個別支援計画の策定 ・ 利用者懇談会（意見交換会） ・ 利用者懇談会（交流会）	3・6月毎 5月 12月	全員 全員 全員	全員 全員 全員	
②生活相談	・ 相談面接 ・ 家族懇談会 ・ 市区町村窓口との連絡調整	随時 7月 随時	全員 対象者	支援職員 関係職員 生活支援員	
③健康管理	・ 定期健康診断 ・ 胸部X線撮影 ・ 血液検査 ・ 一般検査 ・ 衛生指導 ・ インフルエンザ予防注射	秋 随時 秋	全員 抽出 抽出 抽出 抽出 全員	嘱託医 看護師 看護師 看護師 全職員 嘱託医	嘱託医師 外部委託 〃 〃 嘱託医師 〃
④環境衛生	・ 衛生害虫駆除 ベイト材 点検 〃 ・ 安全 4S 点検 ・ 清掃 共用部分清掃 床清掃	4・10月 5・6・7・8・12・ 2月 6・12月 月1回 年間 6・9・12・3月	 支援職員 〃	生活支援員 〃 〃 〃 生活支援員 〃	業者委託 〃 〃 〃 業者委託 〃
⑤給食支援	・ 給食 ・ 定例会議 ・ 献立会議 ・ 栄養相談 ・ 給食懇談会	毎日 偶数月 毎月 随時 2月	全員 希望者 希望者	関係職員 関係職員 関係職員 関係職員	 ＊アウトソーサー栄養士も出席 ＊アウトソーサー栄養士も出席 ＊アウトソーサー栄養士も出席

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
⑥行事	・利用者交流会日帰り旅行 ・盆踊り大会 ・合同運動会 ・友愛ふれあい祭り ・宮様チャリティボウリング大会	5月又は6月 7月 11月 10月 11月	希望者 希望者 希望者 希望者 希望者	全員 全員 関係職員 関係職員 関係職員	砧町会及び商店街協賛 区立総合運動場体育館 他団体との共催 砧町会及び商店会協賛 品川プリンスホテル ボウリングセンター
⑦実習生受入	・介護等体験	11月		支援職員	
⑧生産活動	・作業訓練 ・受注確保と新規作業開拓 ・生産性の向上 ・安全性の確保 ・販売会への参加 - 緑化祭り - ご近所フォーラム	年間 年間 年間 年間 5月 3月	全員 全員 全員 希望者 希望者	全員 全員 全員 関係職員 関係職員	
⑨就労支援	・OA、事務、実務訓練の実施 ・ビジネスマナー、生活習慣の習得 ・就労技能の向上 ・職場適応力の向上 ・求人情報の提供 ・模擬面接の実施 ・面接会への同行 ・ハローワークへの同行 ・就労後の定着支援	年間 基礎訓練期 実践訓練期 実践訓練期 就職活動期 就職活動期 就職活動期 就職活動期 随時	対象者 対象者 対象者 対象者 対象者 対象者 対象者 対象者 対象者	支援職員 就労支援員 支援職員 支援職員 就労支援員 就労支援員 就労支援員 就労支援員 就労支援員	

2 友 愛 園

(障害者支援施設)

1 前年度総括

平成 31 年度は入所定員を 60 名から 50 名に減らし、在籍利用者 45 名でスタートした。重度者の受入れを推進するために更なる減員を図った結果、利用者 1 名がグループホームへ地域移行を果たし、長期入院で 1 名、疾病による急死で 1 名、出身自治体の入所支援施設への移行で 2 名、計 5 名が退所となり、今年度は定員を 40 名にする目処が立った。

生活支援では、給湯管破裂で 1 年半以上使用できなかった女性浴室をシャワー浴室として整備し、併せて安全を確保するために週 3 回の介助入浴を 2 回に変更して重度化に対応した。また約 1 年間止むを得ず静養室で対応していた重度者に対しては、新たに個室を整備し、利用者の安心と安全を確保した。健康面では、従来の歯科・整形外科に加え、精神科と神経内科の往診を依頼して診察時の移動負担等を軽減した。さらには皮膚科の往診を依頼できないか検討を開始した。

職員体制では、4 月に指導部長が 8 月に看護師がそれぞれ異動し、生活支援員は 4 月に新卒 1 名、5 月に非常勤 1 名、12 月に常勤 1 名を採用した。一方で、生活支援員 3 名と非常勤看護師 1 名が退職したほか、1 名の生活支援員が 8 月から病欠となり、引続き人材の確保と定着が課題となった。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
A 経営 財務	1	重度利用者対応推進と 経営の安定化	相談担当	ア) 定員 50 名を 40 名に減員し 平均支援区分 4.0 以上を維持
B 品質	1	日中活動の充実	活動担当 機能訓練	ア) ビニール加工外注化等により従来作業量を維持 イ) 作業困難者向けの活動 3 種以上を確立
	2	コンプライアンス、PD CAサイクルを堅持する 組織の整備	各担当	ア) YS 3 A の改廃及び新規作成数 10 件以上 イ) 内部監査を活用した改善活動各担当 1 件以上
	3	生活環境の改善整備	支援部長主 任 副主任	ア) 4 名居室 1 室(別館 2 階)の新設 イ) 介護用ベッド新規 11 台の確保 ウ) 施設内禁煙の徹底 エ) 移乗介助等の福祉機器の導入と活用
C 人材 育成	1	職員の資質向上	支援部長主 任 副主任	ア) 「サービスマナー・虐待防止」内部研修開催 (年 2 回以上) イ) 看護師による衛生・医療面の内部研修開催 (年 1 回以上) ウ) 介護関連の内部研修開催(年 1 回以上) エ) 法人研修の参画

(2) 運営管理

A 経営財務

A 1 重度利用者対応推進と経営の安定化

ア) 定員 50 名を 40 名に減員し平均支援区分 4.0 以上を維持

重度者の受入れを推進するためには、介護用ベッドが利用できる居室スペースが必要であり、居室スペースを確保するには居室数を減らす必要があるため、令和 2 年 4 月より定員を 50 名から 40 名に減員する。併せて、重度化対応の目安である平均障害支援区分 4.0 以上を引き続き維持する。平成 24 年度 3.2 であったところ、25 年度に 3.3、26 年度に 3.4、27～29 年度は 3.5、30 年度が 3.8、31 年度には 4.0 と徐々に重度者対応を推進してきている。今後も入所支援施設として地域への貢献を果たすことで収支を改善し、将来の建替えに向けた経営安定化を図る。

B 品質

B 1 日中活動の充実

ア) ビニール加工外注化等により従来の生産作業量を維持

重度身障授産施設として友愛園が開設する以前の昭和 45 年から 50 年間、自主生産作業として継続中のビニール加工については、引き続き受注量が安定している。ところが、大型ウエルダー（ビニール溶着機器）の老朽化と、この加工作業に従事できる利用者の高齢化も進んでいる。今後の新たな活動展開を踏まえて、老朽化した機器を処分し活動スペースを広げることとし、ビニール加工工程を外部に委託する方向で関係業者等との連携を図る。現在生産している製品はビニールカードホルダーのみであり、最終工程の「紐通しと紐結び」は作業に慣れている利用者も多く、引き続き作業量を維持して利用者に可能な限り高い工賃が得られるように取り組む。

イ) 作業困難者向けの活動 3 種以上を確立

加齢や障害により上記作業に参加しないもしくは参加回数が減っている利用者に対しては、心身機能低下の予防として日常生活の中で継続可能な新たなリハビリ活動を試行する。また、これまで暫定的に実施している年間行事や余暇活動については、改めて目的と目標を掲げその達成度合いを評価できる仕組みを構築する。併せて、地域で開催される「ボッチャ」や「アート展」等のイベントへ積極的に参画し、地域との交流を通していわゆる共生社会実現への啓発に寄与する。

B 2 コンプライアンス、PDCA サイクルを堅持する組織の整備

ア) YS3A の改廃及び新規作成数 10 件以上

現状、各種マニュアルが改訂されないまま実態に即した手順で業務を遂行しており、業務分担上曖昧となっている事項が存在する。今年度は、最低限必要な手順を改めて抽出し、実際の業務に合わせたマニュアルとするよう、目標として 10 件以上、YS3A の改廃及び新規作成を行う。

イ) 内部監査を活用した改善活動各担当 1 件以上

事業所内部監査が実質的に形骸化傾向にあるため、改めてそれぞれの担当業務の中で自ら課題として捉えている事項について、相互に監査を行う。監査では課題の要因について意見交換を行い、相互の協働により解決方法を見出すことに集中する。必要に応じて是正処置を採り、新たな YS3A を構築する。

B 3 生活環境の改善整備

ア) 4 名居室 1 室(別館 2 階)の新設

前述 A 1 のアにより定員を 40 名とした後に、別館 2 階の現「相談室及び多目的室」を 4 名居室に改修工事を行う。令和 3 年度には、友愛園 2 階の現「訓練・作業室」と同 2 階の 8 人部屋 3 室をすべて 3 名居室に改修を行う予定とする。築 42 年を経過する友愛園において、将来の建替えを考慮すると大規模な工事による改修は適切ではないため、現在約 5 m²の個人スペースをその倍にあたる 10 m²となるように仕切り、天井から 50cm 程度空けた位置で間仕切りとドアを備える簡易な工事を行う。これにより、介護用ベッドを個人スペース内に配置し、利用者一人ひとりに合わせ

た高さで車椅子等への移乗が安全にできる設備とする。

イ) 介護用ベッド新規 11 台の確保

前述B 3のAにより、居室を新設するにあたり令和3年度には11台の介護用ベッドを確保する必要があり、法人内他事業所との連携等により、可能な限りコストを抑えた確保策を検討する。

ウ) 施設内禁煙の徹底

受動喫煙の防止と喫煙される利用者の健康を考慮し、今年度より友愛園は全面禁煙とすることを1年前から周知を図ってきたところ、喫煙される利用者は11名から6名まで減少した。その6名は現在自力で外出が可能であるため、外部の喫煙スペースを利用される可能性もある。引き続き健康への意識を高めて禁煙に努めてもらえるよう様々な支援を検討する。

エ) 移乗介助等の福祉機器の導入と活用

年々身体機能が低下する利用者や入所時から移乗に介助を要する利用者が漸増する中、移乗介助を支援する福祉機器は、利用者と職員の安全安心を確保するために不可欠である。様々な機器を試用しながら最適な機器を積極的に導入し有効な活用を図る。

C 人材育成

C 1 職員の資質向上

ア) B 2を補完し、また品質の礎でもあるサービスマナー、虐待防止の内部研修を年2回以上実施する。

イ) 看護師による衛生・医療面の内部研修を年1回開催する。本年はより基礎に立ち返り、スタンダードプリコーションをテーマに行う。

ウ) 介護担当支援員を中心とした研修を、年1回以上企画し実施する。

エ) 法人で開催する新人研修・役職者・管理職研修等へ対象職員が積極的に参加する。

3 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加者		備 考
			利用者	職 員	
(1) 運営管理 ①会 議	職員ミーティング 入所判定会議 朝礼・夕礼 業務調整会議 介護グループミーティング 給食定例会議 献立会議 ケース会議	平日夕 随時 毎朝夕 月1回 月1回 週2回 年4回 毎月		出勤職員 関係職員 〃 出勤職員 関係職員 生活支援員 栄養士 出勤職員	
②職員研修	外部研修 内部研修	随時 年3回		対象者 全職員	
③健康管理	健康診断 検便 腰痛確認	年1回 月1回 年2回		〃 対象者 〃	
④防災対策	避難訓練 防災自主点検	月1回 月1回	全員	全員 支援員	
⑤品質管理	第三者評価 保護者会	後期 前期	全員 保護者	全員 関係者	
(2)利用者支援 ①個別支援	個別支援計画の策定 相談面接 個別リクエスト支援	年間 随時 随時	全員 〃 〃	サービス責任者 相談員 全職員	
②健康管理	定期健康診断 血液検査 胸部X線撮影 訪問歯科診療 訪問マッサージ・リハビリ インフルエンザ予防注射 歯科検診	5・10月 年1回 年1回 週1回 週2回 年1回 年1回	〃 〃 〃 対象者 〃 全員 対象者	看護師 〃 〃 〃 〃 〃 〃	嘱託医 外部委託 外部委託 派遣医 外部委託 嘱託医 外部委託
③環境衛生	衛生害虫駆除 カーテン洗濯 共用部分清掃	年6回 月1回 毎日		担当者 〃	業者委託
④給食支援	栄養相談 給食懇談会 セレクト食・行事食・リクエスト食・ サプライズデイ 療養食	随時 9・3月 随時 毎日	希望者 〃 全員	栄養士 〃 〃	
⑤法人行事	盆踊り大会 合同運動会 友愛ふれあい祭り 宮様チャリティボウリング大会	7月 9月 10月 11月	全員 希望者 全員 希望者	担当者 〃 〃 〃	
⑥クラブ活動	華道クラブ ライチウス勉強会	月1回 毎金曜	希望者 〃	支援員 〃	講師1名 学生ボラ

3 東京聴覚障害者支援センター

(指定障害者支援施設)

1 前年度総括

- (1) 入所の利用状況については、31年度の延べ在籍入所者数が、212名（月間平均入所者数平均19.3名）であり、30年度の平均入所率70.5%に比し、6.3ポイント減少し64.2%であった。利用相談は15件で、そのうち5件は短期入所利用に至った。また、短期入所から施設入所利用が2件あった。
- (2) 通所の就労移行支援事業の年間平均利用率については、平成30年度24.1%に対し、31年度は16%と大幅な減少となった。就労継続B型事業の年間平均利用率については、146.2%と、施設入所者、通所者ともに、定員を超えた状態にあり、依然としてニーズが高い状況である。就労継続B型、就労移行支援事業においては、利用者1名が就労に結びついた。
- (3) ISO9001:2015年度版のサーベイランス審査を11月に受審し、認証更新した。また、福祉サービス第三者評価を公益社団法人日本チャリティ協会に依頼し、良好な評価を得た。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

目標を達成するための実施状況及び進捗状況は四半期ごとに確認する。

方針	施策 No	重点施策	担当	目標値 (目標達成実施時期)
A 経営 財務	1	総合支援法に基づく適切な運営管理と安定的な経営の実施	全職員 (目標達成責任者:施設長)	平均入所利用率68.8%以上の維持 (毎月)
B 品質	1	福祉サービス第三者評価の受審	全職員 (目標達成責任者:施設長)	第三者評価受審(10月)評価結果への取り組み(11月)
	2	ISO9001:2015内部監査及び更新審査	全職員 (目標達成責任者:内部監査員)	受審 水平展開事項への取り組み ISOの理解促進の為、職員の育成を行う
	3	利用者調査・利用者懇談会の実施	全職員 (目標達成責任者:主任)	①利用者調査(11月) 各項目の回答(不満)30%未満 ②利用者懇談会(7月、2月) 共通の不満5件以下
C 人材 育成	1	人材育成 ①虐待防止研修の実施 ②施設内OJT、法人内階層別研修 ③各種施設外研修	全職員 (目標達成責任者:施設長)	①年2回実施 ②フォローアップの実施 ③必須研修の受講
E その他	1	相談支援事業の運営 ネットワークへの参加 自立支援協議会への参加	全職員 (目標達成責任者:主任)	適切なサービス利用の開拓 会議等の出席率80%以上

	2	利用者の入所促進 新規事業の事業内容PR	全職員 (目標達成責任者:主任)	自治体への積極的なPR 広報誌年4回発行(4・7・10・1月)
	3	施設の建替え	全職員 (目標達成責任者:施設長)	令和2年に向けての計画案策定
	4	予防処置	全職員 (目標達成責任者:介護監査員)	月平均是正処置1.0件以下(毎月)の維持 月平均予防処置1.0件以上(毎月)

(2)運営管理

A 経営財務

A1 総合支援法に基づく適切な運営管理と安定的な経営の実施

利用者ニーズへの対応、日中活動プログラム提供、事業継続ができるよう運営を行っていく。

【就労継続B型】前年度の平均工賃を上回る支給をめざす。就職者を1名以上出す。

【就労移行支援】今年度末までに就職者を1名以上出す。個別に就労基礎学習を提供する。

【自立訓練(機能)】障害の重度化、高齢化に対応する、身体機能の維持・回復に関する取り組みを行う。食事・入浴・健康管理等の家事や、コミュニケーション・読み書き・計算の訓練を行う。

【自立訓練(生活)】生活知識の獲得や経験の蓄積をはかり、自立生活のスキルを身につけていくための取り組みを行う。日常生活の活動意欲の増進をはかり、地域生活の構築に関する取り組みを行う中で、個々に合わせた相談や助言を行っていく。

【施設入所支援】平成31年2月1日時点での入所率は64.24%になっている。目標値68.8%以上に到達、維持できるように運営する。

施設入所者の地域移行を促進する取り組みを行う。

【短期入所】利用者の個別ニーズの把握に努め、サービス提供できる体制を作り、対応できるようにする。

B 品質

B1 福祉サービス第三者評価の受審

前年度は、評価機関事業者を公益財団法人日本チャリティ協会に調査・評価を依頼し、一定の評価を受けることができた。今年度は、前年度に指摘された項目について、さらなる改善に取り組み、品質向上をめざしていく。

B2 ISO9001:2015 内部監査及びサーベイランス審査受審

ISO9001:2015 更新の受審を予定している。ISOに対する認識を深め、効率的な業務遂行に資する。

B3 利用者調査・利用者懇談会の実施

11月に利用者調査及び7月・2月に利用者懇談会並びに給食委員会を予定する。利用者調査については、「普通」が増加傾向の評価を得ており、不満が0になった項目もある。質問項目については、改善を行い、更なる潜在的ニーズの把握ができるようになりたい。

C 人材育成

C 1 人材育成

次の研修を企画し、人材育成、職員資質の向上、サービスの充実を図っていく。

- ア 全職員を対象に年2回の虐待防止研修を実施する。
- イ 対象者に施設内でのOJT、また法人内の階層別研修に参加する。
- ウ サービス管理責任者、相談支援専門員、普通救命講習など事業運営に必須の研修を計画的に受講させる。
- エ 障害特性に配慮した施設内研修を実施する。
- オ 外部関係機関等の施設見学や会議に参加し、情報交換を図る。

E その他

E 1 相談支援事業の運営、ネットワークへの参加、自立支援協議会への参加

就労支援員との兼務であることから、サービス提供側と重複しないよう配慮に努めていく。
支援員としての業務バランスを保ちつつ、各自治体のニーズに応じていく。

関東近県の相談員が集まる聴覚障害者相談員連絡会、板橋区内の相談支援事業所連絡会、板橋区自立支援協議会 相談支援部会には引き続き参加し、連携を図っていく。

E 2 利用者の入所促進、新規事業の事業内容PR

職員の新規採用や建て替えの費用を勘案し、年間平均入所率68.8%以上の維持を目標とする。
通所事業は就労継続支援B型の利用者が定員を超過しているが、今年度も数値を維持し、ニーズに応じていく。

年4回の広報誌発行に加え、利用実績のない都内の自治体を訪問し、事業活動のPRに努め、施設利用に結びつくよう取り組んでいく。

E 3 施設の建替え

建替え時期や場所等、未確定の要素は多いが、予想される費用を勘案して事業経営に取り組んでいけるように、センター内でも検討していく。

E 4 予防処置

前年度は、月平均した是正処置が0.6件だった。今年度も、継続的に是正処置件数の極端な増加を防ぐこと、それに伴い、予防処置は、目標値に向けて、潜在的なリスク予防に取り組んでいく。

3 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
(1)運営管理 ①利用契約等	重要事項説明、契約書締結	通 年		支援員	適切な説明・契約締結
②事務処理の効率化	業務・契約の改善等	通 年		全員	弾力化、効率化、業務の見直し
③会議	ア 業務調整会議 イ 職員会議 ウ 支援会議 プログラム検討 ケース検討 支援計画検討 エ 給食会議 オ 安全・衛生会議 カ 虐待防止対策会議 キ 地域サービス会議 ク 防災会議 ケ 利用者懇談会・給食委員 会 コ 非常備蓄会議	毎月第2水 毎月第2水 第2水除く 毎週水曜 毎月第2水 毎月第3水 奇数月第3水 4月 6月 7月・2月 4・10月	在所者 在所者 在所者	所長、委員 全員 所長、事務、 支援員等 調理員等 所長、委員 所長、委員 全員 所長、支援 員、栄養士 栄養士等	所内業務調整・企画事項 事業方針、施設運営、行事、 研修、福利等 利用者支援全般 地域サービス関係 献立、検食、衛生等 安全(設備)・衛生 研修、セルフチェック等 相談事項、給食、行事等 計画、役割、備蓄品等 生活、給食 食料備蓄等
④職員研修	ア 相談支援専門員研修 イ 虐待防止関連研修 ウ 法人研修、新人研修	随 時 随 時 随 時		支援員 全員 各職種	指定特定相談支援事業 虐待防止法関連、福祉動静 教育委員会、新入職員研修、 施設経営、防災、健康管理、 栄養、調理等
	エ その他	適 宜		全員	区市町村、聴覚障害者団体等 との情報交換
⑤職員福利	定期健康診断	4月 10月		夜勤者 全員	健康管理、成人病予防
⑥環境衛生	ア 検便 イ 環境整備 ウ 委託消毒 エ 委託清掃 オ 日常的掃除 カ 身辺整理 キ 大掃除	毎 月 通 年 年2回 毎月 毎週水曜 月1回 12月	在所者 在所者	調理員等 担当者 外部委託 外部委託 全員 支援員 全 員	給食衛生管理 設備備品点検等 厨房、居室、 床面、受水槽、配水管等 厨房、食堂、前庭、近隣道路
⑦OA活用	ア ネットワーク環境整備 イ 合理的事務処理	通 年		担当者 総務、経理	訓練室 人事、会計、事業

⑧防災対策	ア 消防計画の周知 イ 設備器具の点検 ウ 防災訓練の実施 ・総合訓練(夜間) ・通報訓練 ・自主訓練 エ 防災教育	通 年 毎 月 毎 月 10月下旬 上記以外の月 随 時		防火管理者 担当者 在所者 担当者 在所者 勤務職員 勤務職員 在所者 勤務職員 在所者 支援員等	連絡網、役割分担等 定期点検、委託業者との連携 消防署、地元町会の支援、協力 職員重点 避難、消火、救護等 映画上映、講話、防災施設見学
(2)利用者支援 ①支援方針の策定	個別支援計画の決定・評価・修正	随 時	全員	支援員	アセスメント・個別支援計画・利用解除計画
②緊急利用者の受入	実施機関、直接来所 関係機関連絡、対処	随 時		支援員	実施機関と連携、短期入所受入
③福祉サービス	ア 就労移行支援 ・施設内作業 ・基礎学習 ・職場実習 ・求職活動 ・定着支援 ・職場見学 イ 機能訓練 ・日常手話等 ・手話講習会 ・生活講座 ・外出訓練 ・書道・陶芸教室 ウ 生活訓練 ・生活リズム ・起床・就寝 ・調理訓練 ・金銭管理 ・入浴支援 ・洗濯支援 ・生活講座 エ 施設入所支援 ・食事支援 ・自治会活動 ・外出支援 ・起床・就寝支援 ・服薬支援 オ 指定特定相談支援 ・基本相談	随 時 随 時 随 時 随 時 随 時 随 時 随 時 毎火曜日 月1回 年1回 各月2回 毎 日 毎 日 随 時 随 時 毎 日 随 時 月1回 毎 日 随 時 随 時 毎 日 毎 日	就労移行支援対象者 機能訓練対象者 生活訓練対象者	就労支援員、職業指導員等 生活支援員、看護師等 生活支援員等	紙製品、その他授産作業 面接練習、ビジネスマナー等 外部機関との連携 ハローワーク 職場訪問 企業訪問 身振り、指文字、筆談 手話厚労省カリキュラム準拠 読解力、作文力、算数等 交通機関の利用 表現力の向上 体操 促し支援 地域移行訓練 小口現金預かり等 見守り等 促し支援 社会生活力プログラム 見守り等 自治会行事 外出同行 促し支援 服薬管理

	・サービス等利用計画	随 時		専門員	
	カ 短期入所 ・起床・就寝 ・入浴支援 ・食事支援 ・服薬支援	毎 日 毎 日 毎 日 毎 日	短期入 所対象 者	生活支援 員等	生活リズム 見守り等 見守り等 服薬管理
④苦情処理	ア 苦情相談 イ 委員定例会	毎 月 3 月	毎月 該当者	第三者委 員等	利用者の対応 第三者委員との打合せ
⑤健康	ア 定期健康相談 イ 医療機関同行等 ウ 健康診断 エ 検尿 オ 保健指導	月 2 回 随 時 7 月 年 2 回 随 時	全員 該当者 入所者 入所者 全員	医師 看護師等 医師等 看護師 看護師	血圧・健康相談・診察 受診時コミュニケーション支援 健康管理
⑥食事	ア 食事 イ 特別メニュー ウ 嗜好調査	1 日 3 食 随 時 誕生日月	全員 〃 〃	栄養士 調理員 〃 〃	栄養、嗜好、予算基準 選択食、誕生日献立等 修了式、正月、クリスマス等 利用者アンケート調査
⑦体力強化支援	ア 体操 イ スポーツセンター利用 ウ 区障害者スポーツ大会等 参加	毎 日 随 時 9 月	在所者 希望者 希望者	支援員等 〃 〃	軽運動 障害者スポーツ施設 小豆沢グラウンド等
(3)地域社会との交 流	ア ボランティア及び 実習生の受入 イ 盆踊り大会 ウ クリスマス会 エ 餅つき大会 オ 地域交流室活用	随 時 7 月下旬 12 月下旬 1 月上旬 随 時	申込者 全員 全員 全員	担当者 全 員 全 員 支援員等 〃	行事、各種プログラム等 模擬店、施設公開 自治会活動 地域団体共催 便宜は各種団体、学校等
(4)地域サービス	ア 相談窓口の開設 イ 食事サービス ウ 生活相談・支援の実施 エ 健康相談 オ 関係者との連絡 カ 交流会 キ 自主的活動	随 時 平 日 随 時 随 時 随 時 随 時 随 時	地域生 活者	支援員 支援員 支援員 看護師 支援員 支援員 支援員	相談室 夕食の提供 各種助言 入通院、各種助言 関係機関、家族等 クリスマス等 行事相談・助言
(5)利用者の入所促 進 情報公開の充実	事業 PR、関係機関に案内書・ しむらからの配布、ホームペ ージ	通 年 年 4 回発行		所長 支援員	家族、関係区市町村、関係機 関

4 コーポ愛

(福祉ホーム)

1 前年度総括

平成 30 年 5 月に入居率 100%に到達して以降、現在までこの状況が継続されている。反面入居希望等の依頼も複数件いただいているが、退去者もなく新規ニーズに対応できない状況である。

生活環境面の整備においては、経年により故障した居室エアコンの入れ替えの他、浴室のシャワーヘッド交換やシャワーチェアの増設を行った。また、尚友倶楽部様からの寄付金によりロビー用ソファと応接セットを購入し利便性向上及び環境改善に努めた。

入居者支援に関しては、引き続き入居者のニーズ抽出及び体調面や生活状況の変化対し、必要に応じ家族や関係機関と連携、調整を図り、入居者の生活基盤の安定を図った。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重点施策	担当	目標値
A 経営財務	1	経営の安定化	全職員	通年入居率 90%以上維持
B 品質	1	I S O内部監査	施設長 生活支援員	不適合の是正
	2	顧客満足度調査の実施	生活支援員	利用者ニーズの確認
	3	連絡会	施設長 生活支援員	1 回／月
	4	懇親会	全職員	1 回/年（下期）

(2) 運営管理

① 経営財務

A 1 経営の安定化

今年度においても、通年入居率 90%以上の継続を目標とする。依然として入居希望者及び待機者も複数存在している状況にあるものの、退去予定者もなく新規ニーズに対応し切れていない状況にあるため、高齢の入居者も増えている状況に鑑み、日常の様子を適切に見極め、家族、関係機関とともに、ベストなタイミングで次の生活拠点への移行を進めていけるようなアプローチを行っていく。

② 品質

B 1 I S O内部監査

例年通り I S O法人内部監査により、他施設職員の客観的視点から、日常業務の不適合を指摘された事項の改善を図ることで利用者サービスの向上につなげていく。

B 2 顧客満足度調査の実施

全利用者を対象とした無記名式のアンケート記入方式にて実施する。抽出された内容に関しては、積極的に改善に努め、その結果を確実に入居者にフィードバックし、施設運営の透明化を図る。

B 3 連絡会

入居者相互の交流を促進するとともに、参加者全員で討議する問題を提起する場としての役割を担っている。また、施設側から利用者への要望及び運営に関わる情報を伝達する機会として毎月1回開催する。

B 4 懇親会

昨年度より、入居者の健康状況及び衛生面を踏まえ、上期の実施を中止し、下期のみの開催に変更した。今年度も入居者間の交流を目的として下期に開催する。

③ 利用者支援

(1) 日常生活支援

当ホームは日常生活が自立された方の利用を原則としているが、入居者の障害特性と健康状態に応じ必要な支援を提供していく。また、適宜実施機関や家族、外部社会資源担当者と連携を図り、入居者の生活の安定に努める。

(2) サービス向上

連絡会や顧客満足度調査を中心に、入居者のニーズ把握に努め、可能な限り生活環境の整備を行っていく。

3 事業計画

項目 \ 区分	概 要	実施予定 日・回数	参加人員		備 考
			入居者	職 員	
運営管理	業務調整会議	1回/月		3 (2)	
	入退居判定会議	随時		3 (2)	
	業務ミーティング	毎日		2 (1)	
健康管理	職員健康診断	1回/年		3 (2)	世田谷施設合同
防災対策	避難訓練	1回/月	全員	3 (2)	世田谷施設合同
入居者支援	入居者の相談受。付	随時		1	申し出に応じて対応
	面談 (含むご家族、関係者)	随時		1	
	日常生活支援	随時		1	申し出に応じて対応
環境整備	床清掃	9・3月	全員		世田谷施設合同 (業者委託)
	浴室等共用部分清掃	毎日			業者委託
	衛生害虫駆除	6回/年			世田谷施設合同 (業者委託)
行事参加	納涼盆踊り大会	7月	希望者	3 (2)	世田谷施設合同
	合同運動会	10月	希望者	1	世田谷施設合同
	友愛ふれあい祭り	10月	希望者	3 (2)	世田谷施設合同
	連絡会	毎月	全員	2 (1)	
	懇親会	12月	希望者	3 (2)	

※職員数 () は兼務者

5 友愛デイサービスセンター

障害福祉サービス 生活介護事業 身体障害者・児短期入所事業

1 前年度総括

生活介護事業は、入所支援施設への移行や転居により3名が契約を解除し、登録者は15名となった。PR活動に努めたものの、新規利用者の確保には至らず、体調不良による長期自宅療養や入院による欠席も多く、利用率は低迷した。

職員体制は、産休や育休取得の他、体調不良による長期欠席者もあり、非常に厳しい状況となった。限られた人員配置ではあったが、職員相互の連携と業務の効率化を図りながら、安全・安心なサービスの提供を推進することができた。看護体制も一時は常勤看護師を2名配置し安定したが、1名が退職した。

短期入所事業は、新規に8名の登録者を確保し、安定した継続利用につながっている。昨年度に業務委託業者を変更し、可能な限り利用希望に応じる体制が整った。体調不良による急なキャンセル以外は常に満床を維持しており、利用率及び顧客の評価は大いに向上した。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
A 経営 財務	1	経営の安定化		
		(a) 生活介護事業	全職員	対現員利用率75%以上
		(b) 短期入所事業	全職員	利用率95%以上
B 品質	1	利用者支援の充実		
		(a) 生活支援	全職員	実施計画の達成
		(b) 健康管理	全職員	実施計画の達成
		(c) 給食	関係職員	多彩な食事メニューの提供
		(d) サービス評価	全職員	顧客満足度90%以上
C 人材 育成	1	人材マネジメントの取組み		
		(a) 人材育成	全職員	自主勉強会の実施。要員の適格性の早期見極め
		(b) リスク管理	全職員	不適合サービスの発生件数前年度比減
		(c) 業務整備	全職員	実施計画の達成
E その他	1	関係者との連携	全職員	全利用者の関係機関との情報共有と担当者会議への参加

(2) 運営管理

A 経営財務

A1 経営の安定化

(a) 生活介護事業

- ・世田谷区・特別支援学校・相談支援事業所・障害者団体・その他関係機関への営業活動を継続的に実施し、利用者を確保する。
- ・平日の職員配置を考慮した上で、祝日を一部開所し、サービスの向上と収入確保を目指す。
- ・迎車時間の突発的な変更を希望する利用者については、バス会社と連携し第2便の迎車体制により通所手段を確保する。
- ・引き続き、職員が休暇を取得しやすい風土作りに努めるとともに、職員が休暇を取得した際に業務が停滞する事のないよう、職員間で業務の共有を推進する。

(b) 短期入所事業

- ・世田谷区・特別支援学校・相談支援事業所・障害者団体・その他関係機関への営業活動を継続的に実施し、安定した利用率の維持に努める。
- ・委託業者の介護人を対象とした研修会を年に1回以上実施し、介護力の強化とサービス向上を推進する。
- ・利用者及び家族からニーズの高い土日祝日における日中時間帯の外出支援について、対応範囲を再検討し、顧客満足度の向上に努める。
- ・懇談会を開催し、利用者及び家族との連携強化とサービス向上に努める。

B 品質

B1 利用者支援の充実

(a) 生活支援

(ア) 活動の充実

- ・日中活動の内容を再検討するとともに、研修の参加・専門職との連携・文献などから最新の知識・技術を取り入れ、効果的な活動の提供に努める。
- ・個別支援計画に基づき、利用者ニーズに応じた訓練活動や外気浴などの安楽活動を提供する。
- ・利用者及び家族から好評を得ている課外活動を継続して実施する。
- ・サービス管理責任者を中心に、世田谷区の技術支援事業により招聘した理学療法士や言語聴覚士と支援内容の定期的な評価と再検討を行い、効果的な訓練を実施する。
- ・排痰促進や側彎の進行予防の観点から、腹臥位療法を継続する。

(イ) QOLの向上

- ・日中活動で作成された作品や行事・活動の写真・映像などを、家族も含め施設内外へ積極的に発信する。
- ・利用者自身が集団の中で自己を表現し肯定感を高められるように、利用者のニーズや嗜好を日中活動に反映させる。

(ウ) 介護支援の提供

- ・利用者の能力に応じた適切な介護支援を提供し、残存能力の維持と機能向上を図る。
- ・おむつなどの介護用品について、利用者の状況に則した物品の提案や適切な使用を支援する。

(エ) 個別支援計画の充実

- ・利用者への支援内容を細部に亘り平準化できるよう、新たに支援実施書（仮称）を整備する。
- ・アセスメントシートの内容を見直し、より細かな利用者の状況やニーズの把握に努める。
- ・従来の生活支援員会議を、個別支援計画策定に関わる支援内容を検討する場とし、個別支援計画の精度向上と支援内容の共有強化を図る。
- ・世田谷区の技術支援事業により招聘された理学療法士・言語聴覚士とともに、個別支援計画における訓練や介護支援を定期的に評価し、適切な支援の継続と改善に努める。
- ・相談支援事業所と連携し、個別支援計画と相談支援事業所が策定するサービス等利用計画の内容について協議し、支援の向上に努める。

(a) 生活環境の整備

- ・引き続き4S点検・防災自主点検・設備自主点検を実施し、設備管理と環境整備に努める。
- ・利用者が視覚的にも楽しさを感じられるよう、訓練室と浴室を季節やイベントに応じて装飾する。
- ・利用者の所有物は、預かることを止め当日の持参を推進するとともに、利用者の状況に合わせて各部屋の使用法や物品管理を再検討し、限られたスペースの有効活用と安全・安心なサービス提供に努める。
- ・短期入所の入浴サービスはシャワー浴のみであるが、機械浴槽導入の要望が多いため、シャワー室に設置できる機械浴槽の購入を検討する。

(b) 健康管理

- ・通所中のバイタルサインの変化や健康情報、主治医への受診情報を利用者及び家族と共有し、通所による疲労や体調不良の予防に努める。また、生活リズムを整え身体機能の維持・向上を図れるよう、通所中の生活情報の提供や関連資料の提供の他、適宜健康指導を実施する。
- ・月一回の嘱託医の健診において、通所中の健康管理情報と利用者及び家族から聴取した情報を嘱託医と共有し、必要に応じて利用者・家族へ嘱託医の助言を伝える。また、嘱託医に随時助言を求められるよう、メールの発信による対応方法を検討する。
- ・生活支援員の医療的ケアや健康管理（主に排便コントロールや口腔ケア）に関する知識を深めるため、看護師主導の内部研修を実施する。
- ・より適切な口腔ケアが実施できるよう利用者及び家族へ新たな口腔ケア用品を提案する。また、職員の口腔ケア技術を向上させるため、研修への参加を検討する。
- ・医療的ケアを要する利用者のサービス担当者会議や退院カンファレンスは、可能な限り参加し、関係者と連携を強化するとともに、通所と在宅双方における効果的な健康管理を推進する。

(c) 給食

- ・利用者の状況に応じた安心安全な食事の提供はもとより、給食委託業者と連携して利用者の希望に沿ったリクエスト食や、季節感にあふれた見た目も楽しめる行事食を提供する。
- ・広く清潔な友愛園一階食堂での食事提供を検討する。
- ・短期入所におけるソフト食の導入について、検討する。

(d) サービス評価

- ・顧客満足度調査の質問内容を見直し、実効性の高い調査を実施することで利用者及び家族のニーズや事業の課題を適切に抽出し、サービスの向上を推進する。

C 人材育成

C 1 人材マネジメントの取組み

(a) 人材育成

- ・職員のキャリアや求められる専門性に応じた外部研修の受講を推進し、学び得た見識を発表することで、組織的な支援力及びサービスの向上と、職員のプレゼンテーション力を醸成する。
- ・高まる医療的ケアのニーズに対応するため、非医療従事者による喀痰吸引等認定従業者の追加登録を行う。
- ・引き続き、国家公務員の介護体験や中学生の福祉体験、大学生の社会福祉士実習、インターンシップなど様々な分野からの実習生を受け入れ、地域交流と福祉人材の育成に貢献するとともに、実習担当職員の指導力を育成する。
- ・利用者に対する接遇マナーの実施状況を職員会議で確認し、適切なマナーの遵守と高いサービス意識の維持に努める。

(b) リスク管理

- ・リスクに関する内部研修を実施するとともに、日々発生するリスク内容や再発防止対策の情報を確実に共有し、リスクに対する知識や意識を深め、発生を抑制する。
- ・短期入所においては、介護人の特性や勤務形態によるリスクの傾向を分析し、利用者の状況も勘案した研修を実施する。

(c) 業務整備

- ・業務の定型化と縮小化を推進し、重複している書類作成などの業務を改善するとともに、職員の役割に応じた職務を明確にすることで、効率的に業務を遂行する。
- ・業務手順書の整備を継続し、職員の力量や経験に依らないサービス提供の体制構築と、職員がムリ・ムダ・ムラなく業務を遂行できる環境を整備する。

E その他

E 1 関係者との連携

- ・世田谷区が主催する自立支援協議会へ積極的に参加し、障害者支援や地域福祉に関する情報の収集と関係機関との連携を深める。
- ・サービス向上と情報共有を目的とし、業務委託業者と以下の通り定例会を開催する。

短期入所業務委託業者・・・1回/月

給食業務委託業者・・・・・・1回/月

送迎業務委託業者・・・・・・2回/年

3 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職員	
(1) 運営管理 ① 会 議	ア 職員会議 イ 生活支援員会議 ウ 活動会議 エ 業務調整会議 オ 看護師会議(友愛デイ) カ ケース会議 キ サービスプラン面談 ク 短期入所調整会議 ケ 苦情解決委員会 コ 介護職員会議 サ 相談員等会議 シ 看護師会議(世田谷施設) ス 世田谷区身障施設長会 セ 短期入所施設連絡会 ソ 利用調整会議 タ 業務委託業者協議会 チ 自立支援協議会 ツ 医療的ケア提供施設会議 テ 高次脳機能障害関係施設 連絡会	月1回 随時 随時 月1回 月1回 随時 年2回 随時 随時 月1回 月1回 年6回 随時 随時 随時 随時 随時 随時 年4回		全員 生活支援員 関係職員 職種代表 看護師 全員 全員 関係職員 関係職員 生活支援員 関係職員 看護師 センター長 センター長 関係職員 関係職員 関係職員 センター長 生活支援員	モニタリングを含む 情報交換 同上 関係者との情報交換 同上 新規利用者の調整 委託業者との意見交換 関係機関との連携強化 情報交換 情報交換
②職員研修	ア 内部研修 ・スキルアップのための各職 種による研修 イ 法人研修 ・基礎講座 ・衛生講座 ・会計経営講座 ウ 外部研修	随時 随時 随時 随時		全員 全員 未受講者 未受講者 未受講者 全員	伝達研修を含む
③健康管理	ア 定期健康診断 イ 検便	年1回 毎月		全員 全員	
④防災対策	ア 避難訓練 イ 安全委員会 ウ 通所バス避難訓練	毎月 奇数月 1回	全員 全員	全員 担当職員 全員	通所バス毎に実施

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職員	
(2)利用者支援 ①支援方針	ア サービスプラン作成 イ サービスプラン面談 ウ 関係事業者担当者会議	通年 年2回 随時	全員 全員 全員	関係職員 関係職員 サビ管	プラン変更は随時 情報共有・支援強化
②健康管理	ア バイタルチェック イ 体重測定 ウ 健康指導(健診)	毎日 月1回 月1回	全員 全員 全員	看護師 看護師 嘱託医師	
③家族会・懇談会	ア 事業報告・情報提供等 ・家族会 ・懇談会	年2回 年6回	家族 家族	関係職員 関係職員	
④行事	ア 施設主要行事 ・ゆとり外出 ・課外活動 ・季節行事 イ 法人三人行事 ・盆踊り ・合同運動会 ・ふれあい祭り	随時 随時 随時 7月 10月 10月	希望者 希望者 希望者 希望者 希望者 希望者	関係職員 関係職員 全員 全員 全員 全員	
(3)実習生・ボラン ティア受入	ア 目黒短期大学実習 イ 国家公務員初任行政研修 ウ 職場体験実習 エ インターンシップ実習 オ 昭和女子大実習	未定 6月・7月 3月 随時 11月・12月		関係職員 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員	1回2名 1回3名 1回2名 1回1名

6 友 愛 ホ ー ム

(養護老人ホーム)

1 前年度総括

前年度の収支状況については、利用率が年間目標値の 97.0%を上回り、事業活動収支の状況も 4 期連続で黒字を達成する見込みである。利用率上昇については、DV保護ケースなど行政からの緊急入所の依頼に応じる為、短期入所として受入れを行った結果、速やかな定員充足にもつながり収入面で安定したと言える。引き続き、柔軟な対応と円滑な受入れが被措置者の獲得に欠かせない状況である。一方、施設整備では、浴槽給湯機、居室エアコン、ナースコールの修理など老朽化設備の改修に努めた。また、レジオネラ症予防対策として循環型浴槽の配管消毒を実施した。

利用者サービスでは、10 月に予定した一泊旅行行事は台風 19 号の影響を受け止む無く中止となった。また、通院支援が必要な利用者への対応について検討し、1 月から訪問診療の導入を開始した。これにより、支援員が通院支援に関わる時間を短縮させる見通しである。

11 月 14 日、18 日には、3 年ぶりに東京都実地検査が入り、口頭指摘があった感染症対策指針の見直しなど順次改善を行った。

2 重点事項

(1) 方針管理書 (計画・目標)

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目 標 値
A 経営 財務	1	安定的な事業経営 (a) 安定した利用率の確保 (b) 働きやすい職場環境の改善	(a) 相談員 (b) 全職員	(a) 利用率目標 97.0%以上 (b) ①有給休暇の 10 日以上取得(全員) ②職員アンケート (年 1 回実施)
B 品質	1	利用者支援の充実 (a) 個別支援計画の見直し (b) 生活の手引きの見直し (c) 地域における公益活動の見える化	相談員	(a) 全員年 1 回と状態変化時に実施 (b) 9 月までに見直し案を作成 (c) 事業継続と手順の作成
	2	安全・安心の提供 (a) 大規模災害を想定した準備活動 (b) 設備等の更新計画の作成 (c) 外出行事の整理と充実 (d) 支援員室の作業環境の改善	支援員	(a) BCP による訓練を年 1 回実施 (b) 8 月までに計画案を作成 (c) 9 月までに見直し案を作成 (d) 9 月までに改善案を作成・実施
	3	健康管理 (a) 感染症対策の徹底 (b) 訪問診療導入後の評価	看護師	(a) 職員研修と利用者への啓蒙活動を各年 2 回以上実施 (b) 9 月に評価を実施
	4	給食・栄養に関する支援 (a) 給食満足度向上への取り組み (b) 老朽化した設備等の更新	栄養士	(a) 嗜好調査を年 2 回実施 (b) 食器消毒保管庫の更新

C 人材 育成	1	人材育成マネジメント (a) 計画的な人材育成 (b) 内部研修の開催 (c) 内部監査とYS 更新	役職者	(a) 当直研修により適格性確認を実施(入職後2か月以内を目途) (b) 全体研修と伝達研修の実施 (c) 全体計画に合わせた実施と受審
---------------	---	---	-----	--

(2) 運営管理

A 経営財務

A 1 安定的な事業経営

(a) 安定した利用率の確保

前年度の措置理由の傾向として、家族からのDV保護による緊急入所の依頼が多く、これらの相談を短期入所で受けることで速やかな入所ができ定員充足につながった。今年度も引き続き、柔軟な対応により安定した利用率を確保していく。

(b) 働きやすい職場環境の改善

ワークライフバランスの充実により人材の確保・定着につなげていく。

①職員全員が有給休暇10日以上を取得できる職場環境を維持していく。

②職員の意見を業務に反映しながら職場環境の改善と職員の自己実現につなげていく。

B 品質

B 1 利用者支援の充実

(a) 個別支援計画の見直し

現在、年2回の定例ケース会議を年1回とし、利用者の状態変化に伴う随時の検討会議を確実に行える仕組みに見直す。背景に利用者の半数以上が要介護認定を受けており、居宅サービス計画書と施設の支援計画書の整合が取れない状態がある。随時検討の時期を介護認定の新規申請並びに区分変更申請の検討時とすることで施設の支援計画の意向を反映させる。

(b) 安心の暮らしの実現

顧客満足度調査の結果から、利用者の約6割が他利用者の生活ルールの違反に不満を抱いていることがわかった。改めて「生活の手引き」を見直し利用者へ説明を行うことで、利用者相互が安心できる環境を整備していく。

(c) 地域における公益活動の見える化

当園では、地域住民のサークル活動の受入れ及び給食提供を行っているが、参加者の高齢化や人員の入れ替わりもあり約束事項などの引き継ぎが難しくなっている。本事業が地域貢献活動として継続できるように受入れ手順等を作成し整備していく。

B 2 安全・安心の提供

(a) 大規模災害を想定した準備活動

BCPによる実地訓練を行い職員が実際に体験することで気づきや課題を抽出する。一つ一つの課題を検討・改善し、BCPを更新することでPDCAサイクルを回していく。

(b) 設備等の更新計画の作成

入浴設備、空調設備、洗濯機などの付帯設備や備品の耐久年数等から中長期の更新計画を作成し更新に努める。また、居室レイアウトの変更やトイレのバリアフリー化等を検討していく。更に、利用者からの防犯対策についての要望を受け、外部からの侵入者対策として防犯カメラの設置を検討していく。

(c) 外出行事の整理と充実

個別ニーズへの対応としてマンツーマンサービスを提供する中で、外出クラブ、友遊会（散歩等）、一泊旅行、バスハイクの外出企画がある。利用者全体が利用しやすく有限の資源を効率的に活用できる仕組みを検討していく。更に、一泊旅行参加ニーズが減少しており企画存続の可能性等について検討していく。

(d) 支援員室の作業環境の改善

支援員室では、当日のデイサービス利用者の衣類等を一時的に預かっており、その管理と場所の確保が必要になっている。また、外部の介護事業所のスタッフの出入りも多く個人情報保護の観点から支援員室の作業環境の改善が必要であり、必要な検討を実施していく。

B 3 健康管理

(a) 感染症対策の徹底

インフルエンザ感染症やノロウイルスや食中毒予防等について、職員研修の開催と全体会等を通じて利用者への啓蒙活動を行っていく。

(b) 訪問診療導入後の評価

前年度1月から段階的に導入している訪問診療の受入れについて、利用者の健康管理上の問題点の有無、通院同行の支援による負担減少の程度、利用者の負担等を評価し、継続可否を検証していく。

B 4 給食・栄養に関する支援

(a) 給食満足度向上への取り組み

嗜好調査アンケートを年2回実施し、利用者の満足度向上につなげていく。

(b) 老朽化した設備等の更新

食器消毒保管庫は既に耐久年数を経過している為、更新を行う。

C 品質

C 1 人材育成マネジメント

(a) 計画的な人材育成

新規採用から2か月間の当直業務の教育を通じ、その要員の適格性を確認する。

(b) 内部研修の開催

感染症対策、事故防止対策、身体拘束防止、高齢者虐待防止を必須研修とし計画する。また、外部研修参加後の伝達研修を行う。

(c) 内部監査とYS更新

法人内部監査計画に従い事業所間監査及び施設内部監査を行うことで内部監査員は経験を蓄積していく。同時に受審対応することでISOの理解を深めていく。また、YS見直しを進めていく。

3 事業計画

①会議・委員会等

名 称	内 容	実施回数	対 象 者
業務調整会議	ホーム運営上の重要事項の方針決定	月 1 回	園長・各職種代表
職員会議	周知事項の確認、全体処遇の検討・決定	月 1 回	全職員
支援員会議	支援内容と支援員業務についての検討	月 1 回	支援員
感染症対策委員会	感染症対策及び安全衛生に関する検討	年 4 回	園長・各職種代表
事故防止対策委員会	事故防止及び再発防止の具体策検討	月 1 回	園長・各職種代表
身体拘束適正化委員会	身体拘束防止及び対策検討	年 2 回	園長・各職種代表
高齢者虐待防止対策委員会	権利擁護及び高齢者虐待防止対策検討	年 2 回	園長・各職種代表
重度化対策検討委員会	ADL 等低下者の処遇方針の検討・決定	年 4 回	園長・各職種代表
ケース会議	個別支援計画の検討	毎月	全利用者（年 1 回以上）
申し送り	日々の支援状況の確認	朝・夕	全職員
内部職員研修会	感染症対策研修	年 2 回	全職員
	事故防止対策研修	年 2 回	全職員
	身体拘束防止研修	年 2 回	全職員
	高齢者虐待防止研修	年 2 回	全職員
	伝達研修	年 1 回以上	全職員
	B C P 訓練	年 1 回	全職員
顧客満足度調査	C S アンケート調査	年 1 回	全利用者
福祉サービス第三者評価	外部評価機関による調査	年 1 回	全職員・全利用者
ISO 内部監査	事業所間監査・施設内部監査	年 1 回	全職員
職員アンケート	E S アンケート調査	年 1 回	全職員

② 諸行事

名 称	概 要	実施予定	備 考
行事			
お花見	桜木名所めぐり	4 月	
ミニ運動会	屋上にて運動会	5 月	
宿泊旅行	一泊バス旅行	5 月	社会見学
バスハイク	日帰り旅行	6 月	社会見学
七夕	屋上にて夕涼み	7 月	
盆踊り大会	地域交流	7 月	法人三人行事
敬老会	敬老と長寿を祝う	9 月	
ふれあい祭り	地域交流	10 月	法人三人行事
花火を観る会	屋上にて花火鑑賞	10 月	玉川花火大会
合同運動会	地域交流	11 月	法人三人行事
忘年会	年忘れの宴会	12 月	
新年祝賀会	新年祝いの集い	1 月	
節分・豆まき	節分行事	2 月	
懇談会			
全体会	利用者への伝達・啓蒙	月 1 回	全利用者対象

グループ別懇談会	利用者ニーズの把握	随 時	利用者・担当職員等
家族会	家族等との意見交換	年1回	利用者家族
給食行事			
よりどりランチ	バイキング食等	年2回	
ホーム喫茶	喫茶と音楽演奏	年2回以上	
創立記念日特別献立	特別弁当	9月	
青空ランチ	野外食	10月	
その他の行事			
映画鑑賞会		毎 月	
変わり湯		毎 月	憩いの場でのおやつ提供
法要	春彼岸、盆法要	3・8月	砵ホームとの合同
節句	桃、端午など節句飾り	3・5月	飾りつけ
マンツーマンサービス	個別希望の外出など	毎 月	希望利用者対象

③ 介護予防活動

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	備考
のびのびグループ	音楽療法	月3回	講師1名
石渡体操	石渡先生による体操	月2回	講師1名
友遊会	近隣散策や室内ゲーム	月2回	—
ゲートボール	ゲームを通しての運動	月2回	講師1名
朝の体操	ラジオ体操など	毎 日	—
アニマルセラピー	動物とのふれあい	隔 月	講師1名
外出クラブ	買い物や外食など	毎 月	—
音楽タイム	ピアノと合唱	月1回	講師1名
個別音楽療法	歌と演奏の個人教室	月1回	講師1名
アロマセラピー	リラクゼーションタイム	月1回	変わり湯で実施

④ グループワーク

ホームの活動には、地域住民が参加できる5つの活動がある。

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	備考
書道（地域参加）	書道	月2回	講師1名
華道	華道	月2回	—
詩吟（地域参加）	詩吟指導	月1回	講師1名
歌の会（地域参加）	日本の歌合唱	月1回	—
楽しい歌声会	日本の抒情歌等合唱	月2回	講師2名
絵手紙（地域参加）	絵手紙指導	月1回	講師1名
料理・おやつ	調理実習	月1回	—

⑤ 健康管理

嘱託医師との連携を行い日常の健康管理や必要に応じて薬の管理を行う。また、訪問診療導入後の評価を行う。

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
健康診断	定期健康診断	年2回	全 員	看護師	嘱託医 〃 世田谷区医療機関
健康診断	新規入所健康診断	随時	対象者	〃	
	基本健康診査	誕生日又はその前後	全 員		
	歯科検診	随時	対象者	契約医	
健康維持活動	全体会等	年2回	全 員	看護師	
インフルエンザ予防	予防接種	年1回	希望者	全 員	
診察・医療相談	健康に関する相談	毎月第1火曜内科 毎月第1・3月曜精神科 毎日 看護師		嘱託医 〃 看護師	

⑥ 給食・栄養に関する支援

行事食やお楽しみ献立など食事の提供方法に工夫し給食満足度の向上に努める。また、個別栄養管理について多職種と情報共有し利用者の健康管理につなげていく。

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
食事アンケート	食事に関するアンケート	年2回	全 員	栄養士	
個別栄養管理	栄養スクリーニングの実施	随 時	〃	〃	
残さい調査週間	食事の残食状況の調査・分析	毎 月	〃	〃	
栄養情報の説明	食事・栄養情報の説明	随 時	〃	〃	
栄養情報提供活動	栄養に関する情報等の掲示	随 時	〃	〃	
特別選択食	2種類の料理からの選択	月1回	〃	—	
お楽しみ献立	季節の特別献立	月1回	〃	—	

7 友愛荘

(特別養護老人ホーム)

1 前年度総括

移転改築については、8月に東京都の内示があり正式に決定した。その後、9月の理事会を経て11月に一般競争入札及び工事請負契約を締結し、12月に地鎮祭を行い工事着工となった。

土地についても11月に地主様と一般定期借地権設定契約を締結した。また、「定期借地権利用による整備促進特別対策事業補助金」及び「借地を活用した特別養護老人ホーム等設置支援事業補助」においても12月に交付申請を行い、1月に交付決定通知を受けた。

1月から実質的な工事が始まり、総合定例打合せで工事進捗状況の確認を行っている。建物のハード面と並行して施設運営のソフト面もプロジェクトチームを発足させ、砧ホームとも連携し情報を共有しながら新しい友愛荘の施設づくりに取り組んでいく。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重点施策	担当	目標値
A 経営 財務	1	安定的な事業経営	相談係	ベッド稼働率96% 空床発生から7日以内の入所
	2	移転改築に向けた準備	移転改築準備室	定例総合会議における工事進捗確認 備品選定・入札 介護ロボット・福祉機器の選定 引っ越し計画・準備 開所式計画・準備 各規定、マニュアルの改訂
	3	施設づくりに向けた取り組み	友愛荘PT	ワークショップの開催 コンセプト策定 施設見学
B 品質	1	移転先地域における公益的活動の検討	移転改築準備室	各町内会との連携 Dトイレプロジェクトへの参加
	2	ユニットケア研修	全職員	外部講師研修 個別ケア研修 24Hシーートの試行実施 クックチルによる食事の提供方法 8H夜勤の試行 個別入浴の試行実施 多床室における個別ケアの研究 砧ホームとの相互研修
	3	利用者ニーズへの対応	関係職種	ユニット及び多床室の希望調査 居室の決定 移転説明会の開催

	4	医療ニーズへの対応	介護係	喀痰研修修了者の増加 2人
C 人材 育成	1	ユニットリーダーの育成	介護係	ユニットリーダー研修受講
	2	人材確保	園長・庶務	介護職員 25名 在住外国人及び元気高齢者の採用
	3	新人職員向けOJTの見直し	介護係	チューター制度におけるマンツーマン方式の導入
E その他	1	現地域への感謝	相談係	図師町感謝祭の開催
	2	移転先地域との関係構築	移転改築準備室	病院・居宅事業所との関係構築

(2) 運営管理

A 経営財務

A 1 安定的な事業経営

空床発生から7日以内に次の利用者を入所させ、継続して稼働率を上げる取り組みをしていく。ショートステイの環境が他施設と比較すると厳しい条件にあるため、全体の稼働率が上がらない要因にもなっている。本入所のベッドを空けないことに重点を置き、稼働率 96%を目標値として取り組む。

A 2 移転改築に向けた準備

移転を1年後に控え、工事の進捗確認を始め備品や福祉機器の選定等決定していかなければならない事項が多数あるが、本部や砧ホームと連携し不備のないように進めていく。

A 3 施設づくりに向けた取り組み

株式会社ウチダシステムズとコンサルタント契約を結び、ワークショップを開催しながらコンセプトの策定や新しい施設づくりを検討し、職員の意欲向上を図る。

B 品質

B 1 移転先地域における公益的活動の検討

近隣の3町会や団体等との関係を構築しながら、南大谷の地域性やニーズを情報収集し、友愛荘としてできることを模索していく。

また、在宅介護をしている方が外出時に2人でトイレに入るのは周囲の目があり精神的負担となって外出しなくなったという訴えから、町田市内で「D トイレプロジェクト」(トイレの貸し出し)が立ち上がり、地域の事業所が連携してトイレを貸す仕組み作りに参加していく。

B 2 ユニットケア研修

1年後の開所に向けてユニットケア研修を強化し具体的なユニットの運営方法を学んでいく。研修への参加だけでなく、24Hシートや個別入浴、8H夜勤も試行していく。また、食事についてもクックチルのユニット調理に変わるため具体的な提供方法を習得する。

多床室においても環境が変わることで個別ケアが実践できるようになるため、多床室における個別ケアも並行して検討していく。

介護ロボットや福祉機器の導入方法については、すでにモデル施設として実績のある砧ホームと連携して相互研修を実施する。

B 3 利用者ニーズへの対応

ユニットと多床室の併設になることから、利用者及び家族の希望を調査し経済状況や利用者

本人の特性等を相談しながら、居室を決定していく。また、移転説明会を開催し、工事の進捗状況や引っ越しまでのスケジュール、契約書及び重要事項説明書の内容等を丁寧に説明していく。

B 4 医療ニーズへの対応

喀痰吸引の必要な利用者のニーズは高く、受け入れ条件を拡大するとともに、夜間帯の安全を確保するために継続して資格保有者を2名以上増やす。

C 人材育成

C 1 ユニットリーダーの育成

ユニットを希望し、ユニットリーダーとしての資質と意欲のある職員をユニットリーダー研修に参加させ、ユニットリーダーとしての役割や具体的な運営方法を検討していく。

C 2 人材確保

開設時にフルオープンするためには介護職員をあと25名採用する必要があるため、様々な手法を駆使して獲得に努めていく。

また、町田市の取り組みとして市内の在住外国人の人材確保を目的に町田市介護人材開発センターが中心となって国際ケアサポート会議を開催し、イベントを行っている。友愛荘においても2人の在住外国人と1人の留学生を獲得した。今後も在住外国人のネットワークを活用して採用のすそ野を広げていく。

C 3 新人職員向けOJTの見直し

これまで教育担当がOJTを活用しながら新人教育を実施してきたが、定着率を上げるためにも安心して働ける職場づくりの一環として、マンツーマンで担当職員と同じシフトで丁寧に教育する方法を導入する。

E その他

E 1 現地域への感謝

46年間お世話になった地域の方への感謝の気持ちを表すイベントを開催する。

E 2 移転先地域との関係性構築

移転後は圏域が変わるため、新たに協力病院等や居宅事業所との連携方法を検討し、関係を構築していく。

3 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
(1) 運営管理 ① 会 議	・業務調整会議 ・職員会議 ・ケア会議 ・リーダー会議 ・医務会議 ・給食会議 ・警備会議 ・移転改築PT	月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 月1回 年2回 随 時		関係職員 全職員 関係職員 介護係 医務係 関係職員 庶務部 担当職員	委託業者 委託業者

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
② 委員会	・教育委員会 ・虐待防止委員会 ・身体拘束廃止委員会 ・安全委員会 ・衛生委員会 ・感染対策委員会 ・事故防止委員会 ・ISO 委員会 ・褥瘡予防対策委員会 ・サービス向上委員会 ・第三者苦情委員会 ・入所検討委員会	月 1 回 月 1 回 月 1 回 月 1 回 月 1 回 月 1 回 月 1 回 月 1 回 月 1 回 月 1 回 隔 月 隔 月		関係職員 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員	外部委員 外部委員
③ 職員研修	・外部研修 ・法人内研修 ・ユニットケア研修 ・喀痰研修 ・内部研修 - 虐待防止 - 身体拘束 - 感染予防 - 事故防止	随 時 随 時 随 時 随 時 年 1 回 年 1 回 年 2 回 年 1 回		関係職員 関係職員 対象職員 対象職員 全職員 全職員 全職員 全職員	法人教育委員 会
④ 研究部会	・摂食部会 ・看取り部会	月 1 回 月 1 回		関係職員 関係職員	
⑤ 健康管理	・定期健康診断 ・ストレスチェック ・夜勤者健康診断 ・インフルエンザ予防接種 ・検便	年 1 回 年 1 回 年 1 回 年 1 回 月 1 回		全職員 全職員 関係職員 全職員 関係職員	
(2)利用者サービス ①介護方針	・ケアプランの作成 ・ケアプラン会議 ・サービス担当者会議 ・臨時ケアプラン会議 ・ケース会議	随 時 随 時 随 時 随 時 随 時		ケアマネ 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員	家族同席
②家族との連携	・家族懇談会 ・移転説明会	年 1 回 2 回		担当職員 担当職員	4 月 9 月・2 月
③ニーズ把握	・利用者懇談会 ・給食懇談会	月 1 回 年 1 回	希望者 希望者	担当職員 栄養士	10 月

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
④健康管理等	・定期健康診断 ・体重測定 ・血圧測定 ・インフルエンザ予防接種 ・内科往診 ・精神科往診 ・歯科往診 ・各科受診	年1回 月1回 毎 日 年1回 週1回 1回 週1回 随 時	全 員 全 員 全 員 全 員 対象者 対象者 対象者 対象者	看護師 看護師 看護師 看護師 看護師 看護師 関係職員 看護師	6～12 月中 11 月中一斉
⑤給食関連	・嗜好調査 ・残菜調査 ・栄養ケアプラン ・行事食 ・選択食 ・セレクトおやつ	年1回 毎 日 随 時 年6回 年8回 年3回	全 員 全 員 全 員 全 員 全 員 全 員	栄養士 栄養士 栄養士 栄養士 栄養士 栄養士	
⑥機能訓練関連	・身体機能評価 ・機能訓練 ・車椅子シーティング ・ポジショニング ・健康体操	3ヶ月毎 随 時 随 時 随 時 毎 日	全 員 全 員 対象者 対象者 希望者	機能訓練指導員 機能訓練指導員 機能訓練指導員 機能訓練指導員 機能訓練指導員	
⑦行 事 等	・お花見会 ・盆踊り大会 ・敬老祝賀会 ・在住外国人交流会 ・合同運動会 ・友愛荘の日 46' ・クリスマス会 ・新年祝賀会 ・開設式典 ・地域感謝祭 ・友愛シネマ café ・友愛GO	4 月 8 月 9 月 9 月 11 月 11 月 12 月 1 月 3 月 3 月 年2回 月1回	全 員 全 員 全 員 全 員 希望者 全 員 全 員 全 員 全 員 希望者 希望者 希望者	担当職員 全職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員	
⑧各教室	・華道 ・カラオケ ・日本舞踊 ・大正琴 ・レクリエーション	月1回 月1回 月1回 月1回 月1回	希望者 希望者 希望者 希望者 希望者	関係職員 関係職員 関係職員 関係職員 関係職員	

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
⑨日常生活	・誕生会 ・理美容	毎 月 月 1 回	全 員 希望者	担当職員 担当職員	
(3) その他 ①防 災 等	・法定設備、器具整備点検 ・防災訓練 ・地域合同総合訓練 ・参集訓練 ・非常食訓練 ・起震車体験 ・備蓄品確認 ・建物、設備の点検 ・電気工作物点検 ・非常避難経路点検 ・灯油地下タンク検査 ・ボイラー点検	年 2 回 毎 月 6 月 9 月 10 月 10 月 9 月 随 時 年 7 回 年 2 回 年 1 回 年 2 回		委託業者 関係職員 全 員 対象職員 全 員 全 員 関係職員 委託業者 委託業者 委託業者 委託業者 委託業者	
②環境衛生	・害虫駆除消毒 ・貯水槽検査清掃 ・煤煙検査 ・床清掃 ・エレベータ点検 ・水質検査 ・廃棄物処理 ・循環型浴槽の清掃・消毒 ・循環型浴槽の点検・清掃 ・循環型浴槽の細菌検査	年 2 回 年 1 回 年 2 回 年 4 回 年 4 回 毎 日 随 時 毎 日 年 2 回 年 1 回		委託業者 委託業者 委託業者 委託業者 委託業者 関係職員 委託業者 関係職員 委託業者 委託業者	
③地域交流	・ボランティア受入れ - 行事 - 傾聴 - 清掃 - 各教室 - 華道 - カラオケ - 日本舞踊 - 大正琴 - レクリエーション	随 時 随 時 随 時 随 時 月 1 回 月 1 回 月 1 回 月 1 回 月 1 回		担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員	

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
	・各保育園 ・各幼稚園 ・ボーイスカウト ・天理教年末大掃除 ・障害者就労支援事業所	随 時 随 時 7 月 12 月 随 時		担当職員 担当職員 担当職員 担当職員 担当職員	
④実習生受入	・介護福祉士 ・中学生職場体験 ・特別支援学校インターンシッ プ	随 時 年 1 回 随 時		担当職員 担当職員 担当職員	

8 砧 ホ ー ム

(特別養護老人ホーム)

1 前年度総括

世田谷区内では特に特養等の高齢者施設の新設が際立っており、事業継続に必要な介護看護人材の確保は一人も叶わなかった。年間に採用できた職員は、過去に当施設で勤務していた非常勤介護職員1名のみであったが、この職員も既に退職をしており、介護看護職員数は年度当初よりマイナス1名となった。3階5床の再開どころか、2階の59床を維持することも難しくなっている。このような状況下にあいながらも、介護提供体制の見直しにより、長年に渡り恒常的に慢性化していた“介護職員の公休未消化”を完全に解消することができた。これに伴い、介護職員一人当たりが対応する利用者数の割合は増加したが、第三者評価における組織評価点の改善やストレスチェックにおける負担感の減少など、“職場の働き易さ”は逆に向上していると受け取れるデータが出ており、“介護職を中心とした組織づくり”による組織マネジメントの成果を現すことができた。

毎月の業務調整会議に加え、四半期毎に臨時で拡大業務調整会議を開催し方針管理を強化することで、ハードな重点項目の数々を計画的に推進することができた。9月に実践発表に臨んだ「第14回高齢者福祉実践・研究大会アクティブ福祉 in 東京'19」では過去に受賞したことがなかった大会唯一の最優秀賞を受賞し、同大会史上初となる5年連続受賞施設となり、さらには10月に“即位礼正殿の儀”に際し、国賓で来日されたチェコ共和国の首相夫人が東京都の紹介で、介護ロボットの視察に訪れるなど、名誉な評価を得る一年となった。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担当	目 標 値
A 経営 財務	1	経営の安定化	相談・ 経理係	ベッド稼働率 90%
B 品質	1	安全と安心の充実	各 WG	①サービスマナーの向上 ・サービスマナー向上週間の実施（4回/年） ・勉強会の実施（2回/年） ②人権擁護意識の向上 ・虐待の芽チェックリストの実施（4回/年） ・勉強会の実施（1回/年） ③安全衛生の向上 ※KYT 活動を含む ・安全衛生週間の実施（4回/年） ・勉強会の実施（2回/年）
C 人材 育成	1	専門性の向上	介護・医務・ 相談係	①キャリア段位認定者の輩出（2名/年） ②各種勉強会の実施（2回/月） ③ICFに基づいたケアプランの作成と定着（利用者個別外出支援の実施を含む） ・アセスメント様式の変更（8月末まで） ・アセスメント運用マニュアルの作成（初版完成） ④アクティブ福祉 in 東京 '20 の発表 ・「権利擁護×ICT」 ・「介護ロボットの継続的な活用」

E その他	1	社会への貢献	全 係	①施設見学の積極的な受入れ ・40 件、200 名（年間） ②地域向け福祉介護教室会の開催 ・地域向け勉強会の開催（年 4 回） ・小中高等学校への介護体験への出講（年 4 回） ・世田谷区夏休み親子介護施設体験の開催（8 月） ・世田谷区介護家族教室（2 月）
	2	就業環境の向上	全 係	①介護ロボットの活用 a. 移乗介助(装着型) ・運用マニュアル作成 b. コミュニケーション ・運用マニュアル作成 c. その他 ・適応確認（3 機種/年） ②ICT システムの活用 a. 見守り支援ロボット ・運用マニュアル作成 b. 介護支援ソフト ・排泄記録のソフト移行 ・運用マニュアルの作成 c. インカム ・運用マニュアルの作成

(2) 運営管理

A 経営財務

A 1 経営の安定化

世田谷区域を管轄するハローワーク渋谷における介護サービス（常勤）の有効求人倍率（令和元年 9 月）は 16.21 倍（前年同月比+2.17 倍）であり、施設を取り巻く介護人材不足は深刻さを極めている。令和元年度には、世田谷区だけで特養が 4 施設（計 402 床）開所するなど、介護人材の需要は一層高まり、不足に拍車が掛かっている。最早、地域における介護職員及び看護職員の健全な採用は大変厳しいため、やむなく紹介会社を頼ることになるが、紹介料は 140 万円を超えてきており、現実的に利用できない（※1）。これらの外的条件に加え、令和 2 年度は、建て替え増床計画が進む友愛荘の組織強化に伴う介護職員の異動、年度末には看護職員 2 名が定年退職の年齢を迎えることとなる。より数少ない職員数で運営基準に適合しながら事業を継続していくために一層の工夫が求められる。

B 品質

B 1 安全と安心の充実

①サービスマナーの向上

高齢者介護における対人援助の向き合い方として、東社協高齢協が主催するサービスマナー研修の理論（「サービスマナーとは、あなたを大切に思っているという気持ちを状況・場面に応じて適切に表現すること」）に基づき、教育の機会としての勉強会、啓発/実践の機会としてのサービスマナー向上週間を通してサービスの質の向上を目指す。

②人権擁護意識の向上

虐待の芽チェックリストを活用して不適切ケアを振り返ることで人権擁護意識を高める。また、不適切ケアの発生傾向を把握し、職員間で共有するとともに改善策を検討し、新たな実践につなげることでサービスの質の向上を図る。

③安全衛生の向上

安全衛生における施設内の課題解決に向けた意識啓発を目的として、時々による緊急性の高い課題に即したテーマに基づく“安全衛生週間”を定期的を開催する。勉強会では、リスクマネジメントや危険予知技術について学び、事故予防の観点からサービスの質の向上を図る。

C 人材育成

C 1 専門性の向上

①キャリア段位認定者の輩出

介護のプロフェッショナルキャリア段位制度における認定者を年度末までに2名輩出し、専門的能力の底上げを図る。

②各種勉強会の実施

定期的に勉強会を開催して互いに専門職としての専門性を高め合い、チームの向上を図る。

③ICFに基づいたケアプランの作成と定着

利用者理解をより深める目的で作成したICFに基づくアセスメント様式を用いたケアプラン作成を進めることで、施設全体で参加と活動に着目した自立支援の実現を目指す。また、アセスメント様式の使い方の要点をまとめたマニュアルを作成し、新人教育の資料として活用できる体制を整える。

④アクティブ福祉 in 東京 '20 での発表

アクティブ福祉 in 東京 '20 に参加して実践報告を行いながら施設をアピールする。東京の福祉の底上げと6年連続の表彰を目指し、個人及び組織の専門性の向上を図る。

E その他

E 1 社会への貢献

①施設見学の積極的な受け入れ

当施設は、東京都の次世代介護機器のモデル施設として、また ICT の先進活用施設として、さらには効果的な組織マネジメントの実践施設としての立場が期待されている。見学の受け入れ等、社会の要請には丁寧に対応し、使命と役割を果たしていく。

②地域向け福祉介護教室の開催

施設の強みである福祉用具の活用を通じた高い専門性を活かし、地域に向けて知識や技術を提供しながら介護や施設の魅力を発信する。

E 2 就業環境の向上

①介護ロボットの活用

使用中の移乗介助ロボットとコミュニケーションロボットについて、運用ルールをまとめたマニュアルを作成し、新人教育の資料として活用できる体制を整える。また、介護ロボットメーカーと連携して試用の機会を設け、知見を報告しながら適応を探り、継続的に導入の機会を窺う。

②ICTシステムの活用

見守り支援ロボット、介護支援ソフト、インカムの活用について、実践を深掘りし、各々の活用の質を高めるとともにマニュアルを作成し新人教育の資料として活用できる体制を整える。

3 事業計画

(1) 運営管理

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加者等（見込）		備 考
			利用者	職 員	
① 会議	ア 業務調整会議	月 1 回	－	関係職員	
	イ リスクマネジメント会議	月 1 回	－	〃	
	ウ 感染対策会議	月 1 回	－	〃	
	エ 相談員・ケア会議	月 1 回	－	〃	
	オ 介護係リーダー会議	月 2 回	－	〃	
	カ 介護職員会議	月 1 回	－	〃	
	キ 看護職員会議	月 1 回	－	〃	
	ク 排泄ケア会議	月 1 回	－	〃	
	ケ リハビリ会議	月 1 回	－	〃	
	コ 食事ケア会議	月 1 回	－	〃	
	サ ケース会議	月 5～6 回	－	〃	
	シ 入所検討会議	随時	－	〃	
	ス 給食業者定例会議	隔月 1 回	－	〃	
	セ 安全・衛生推進 WG	月 1 回	－	〃	
	ソ ICT 推進 WG	月 1 回	－	〃	
	タ ICF 推進 WG	月 1 回	－	〃	
	チ 口腔ケア推進 WG	月 1 回	－	〃	
	ツ ロボット活用推進委員会	月 2 回	－	〃	
	テ 身体拘束禁止委員会	月 1 回	－	〃	
	ト 褥瘡対策委員会	月 1 回	－	〃	
② 職員研修	ア 法人内教育	随時	－	関係職員	法人教育委員会
	イ 外部研修	〃	－	〃	
③ 施設内勉強会	ア 褥瘡予防	1 回	－	全員	
	イ 感染予防	2 回	－	〃	
	ウ 事故予防	2 回	－	〃	
	エ 看取りケア	1 回	－	〃	
	オ ICT	1 回	－	〃	
	カ ICF	1 回	－	〃	
	キ サービスマナー/権利擁護	1 回	－	〃	
	ク 身体拘束の適正化	2 回	－	〃	
	ケ 施設内発表会	1 回	－	〃	
④ 職員健康管理	ア 健康診断	9 月	－	全 員	芝病院健診センター
	イ 検尿・腰痛他	3 月	－	介護職員	
	ウ 検便	毎月	－	全 員	東京食品技術研究所
	エ インフルエンザ予防接種	10～11 月	－	全 員	
	オ ストレスチェック	9 月	－	全 員	

(2) 利用者サービス

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	対象者等（見込）		備 考
			利用者	職 員	
① 健康管理等	ア 定期健康診断	年 1 回	全 員	嘱託医	田代内科クリニック
	イ 歯科往診受入れ	月 4 回	対象者	看護師	医療法人社団高輪会
	ウ 血圧測定	随時	全 員	〃	
	エ 体重測定	毎月	〃	看護師・介護	
	オ 受診服薬等支援及び処置	随時	対象者	看護師	
	カ 検尿	1 回/年	全 員	〃	
	キ 入浴	週 2 回	〃	介護職員	
	ク 口腔ケア	毎日	〃	〃	一部歯科衛生士往診
	ケ 理美容	月 4 回	〃	〃	訪問業者

② 環境安全衛生等	ア 害虫駆除	年4回	-	-	業務委託 〃 一部業務委託 業務委託
	イ 床清掃	年4回	-	介護職員	
	ウ 居室等清掃	毎日	-	〃	
	エ 寝具乾燥	年2回	-	〃	
	オ リネン交換	毎週他	-	〃	
	カ 安全4S点検	毎月	-	関係職員	
	キ 介護安全週間	年4回	-	全 員	
③ 給食関連	ア 栄養マネジメント	年4回	全 員	栄養士	
	イ 嗜好調査	年2回	〃	〃	
	ウ 残菜調査	毎月	〃	〃	
	エ 選択食	月2回	〃	〃	
	オ 行事食	月1~2回	〃	〃	
	カ 調理活動	年1回以上	希望者	関係職員	
④ 各種行事及びグループ活動	ア 端午の節句	5月	-	介護職員	本部事業 友愛ホームと合同 全体行事 友愛ホームと合同 本部事業 本部事業 初詣等全体行事 友愛ホームと合同 近隣への外出誘導 グループ別
	イ 七夕	7月	全 員	〃	
	ウ 盆踊り大会	7月	〃	全 員	
	エ 盆法要	8月	希望者	関係職員	
	オ 敬老祝賀の集い	9月	全 員	〃	
	カ 秋の彼岸法要	9月	希望者	〃	
	キ 合同運動会	11月	〃	〃	
	ク 友愛ふれあい祭り	10月	全 員	全 員	
	ケ 年忘れの集い	12月	〃	〃	
	コ 新年祝賀会	1月	〃	〃	
	サ 節分	2月	〃	関係職員	
	シ ひな祭り	3月	-	介護職員	
	ス 春の彼岸法要	3月	希望者	関係職員	
	セ お花見	3月	全 員	関係職員	
	ソ バス外出	年1回	〃	関係職員	
	タ 利用者懇談会	年2回	全員	〃	
	チ 利用者家族懇談会	年2回	-	〃	
	ツ お話会	月2回	希望者	〃	
	テ フラワーアレンジメント	年2回	〃	〃	
	ト 音楽の会	月1回	〃	〃	
⑤ 健康増進	ア 機能訓練 ・歩行支援	月1回以上	対象者	機能訓練指導員	ボランティア講師
	・シーティングチェック	〃	〃	〃	
	・ポジショニングチェック	〃	〃	〃	
	・福祉用具活用支援	随時	全 員	〃	
	イ 音楽セラピー	月4回	対象者	関係職員	
	ウ 食事摂取促進体操	適宜	全 員	機能訓練指導員	
⑥ 地域との交流等	ア ボランティア連携	随時	-	関係職員	日赤砦分団・光寿会 中学校等
	・洗濯物たたみ	月3回他	-	〃	
	・清掃等	随時	-	〃	
	・傾聴活動	月2回	-	〃	
	・ボランティア懇談会	年1回	-	〃	
	・各種行事支援	〃	-	〃	
	・グループ活動等支援	〃	-	〃	
	イ 職場等体験受入れ	随時	-	〃	
⑦ 実習生等受入れ	ウ 地域行事に参加	適時	-	〃	
	ア 介護福祉士	23日間	未 定	関係職員	社会福祉協議会 人事院等
	イ 介護等体験	5日間	〃	〃	
	ウ 国家公務員研修	5日間	〃	〃	

	エ 社会福祉士	23 日間	〃	〃	
	才 初任者研修	2 日間	〃	〃	
	力 東京都職員研修	2 日間	〃	〃	東京都

9 砧デイサービスセンター

(通所介護事業)

1 前年度総括

600 万円のマイナス予算を計上して臨んだ平成 31 年度であったが、利用率向上のためにここ数年見直してきた集客手法及び活動内容を実践した結果、「目標要介護利用者数」38 名/日に対し、令和 2 年 1 月終了現在で平均 38.5 名/日と目標を達成できる見込みである。

また、人件費や日常的な経費削減の意識や取り組みにより支出が前年度比で大幅に減少したことに加え、平成 27 年度に発生した事故の補償が昨年度途中に終了し、補償に当たる支出が当初予算より 240 万円程度削減できたことにより、結果として、予算との比較で収支は大幅に改善できる見込みである。

また、全職員による収支改善への取り組みについて、事例研究発表研修において①「赤字経営から黒字経営を目指す取り組みについて その(1)～休みたくないデイサービス Part2～」、②「赤字経営から黒字経営を目指す取り組みについて その(2)～職員の意識改革～」と 2 題を発表し、②の発表において「優秀賞」を獲得することができた。

本年度は更なる経営の安定化を図り、法人本部からの借入金について、計画的に返済を進めていく。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
A 経営 財務	1	利用率の維持向上	調整係	平均利用者数：38.0 名/日 ・見学・体験利用者 2 名以上/月 ・新規利用契約者 1 名以上/月 ・週間登録日数増 2 日以上/月
	2	支出の動向把握と借入返済	全係	本部負担費用の把握 本部借入金の計画的な返済
B 品質	1	地域のニーズに応じた事業展開 ワークライフバランス	全 係	祝日営業の実施 配食サービスの円滑な終了 職員有休休暇取得 5 日以上
	2	老朽化設備等の更新	主 任 検討 PT	送迎車両の拡充
	3	安全対策の継続強化	サービス係	インシデント分析による事故予防の徹底
	4	ボランティアとの連携	調整係	新規ボランティアの定着 1 名以上
	5	サービス活動の充実	サービス係 機能訓練係	新プログラムの確立 1 件以上 SNS の発信と活用の拡充
C 人材 育成	1	サービスマナーと質の向上	主 任	全職員外部研修 1 件参加 内部研修 12 件以上
	2	キャリア段位制度の活用	サービス係	レベル認定者 1 名以上

(2) 運営管理

A 経営財務

A 1 利用率の維持向上

「見学・体験者数、新規利用契約者数、現行利用者の追加登録日数」の目標値を毎月監視するとともに、各種イベントやプログラム等の充実を図り、年間を通して1日平均利用者数38名の確保を目指す。

A 2 支出の動向把握と借入返済

前年度に続き、本部経費負担や法人設備の修理修繕費は施設では操作できない支出であるが、収支差額の黒字化に大きく影響するため、定期的に把握することでコスト意識を高める。また、本部借入金について計画的に返済する。

B 品質

B 1 地域のニーズに応じた事業展開とワークライフバランス

ゴールデンウィークと年末年始を除いた祝日を引き続き営業日とし、利用者を積極的に受け入れて地域に貢献していく。

世田谷区が実施してきた配食サービスだが、多数の民間事業者が参入したことに伴い、区としての役割を終えたとの判断から令和2年度末をもって事業終了となる。これにより区から受託して当センターが行ってきた配食サービスも終了となるため、世田谷区高齢福祉課や担当ケアマネージャー等と連携し、配食サービスの利用者を円滑に次のサービスへ移行できるよう支援していく。

祝日営業、利用者数増加に伴う業務拡大に対応し、子育て世代を中心とした職員のワークライフバランスを維持するため、職場にとっても取得する職員自身にとってもより効率的かつ適切な有休取得方法を構築し、取得日数5日以上を実現する。

B 2 老朽化設備等の更新

資金面的な問題から砧デイ所有の既存車両については、必要に応じて法人内他施設に車両を借用しながら限界まで使用予定である。しかし、送迎車両の老朽化により地域へのイメージダウンや故障等に伴う修理頻度と修理費用の増加が予想され、車両の状況により事故リスクが高くなることも懸念材料である。

新年度は、選定基準が厳しい車両購入の助成申請を継続しつつ、リース契約も視野に入れた車両の入替を計画し、より安全で快適な送迎を実施していく。

B 3 安全対策の継続強化

構築した「転倒・離脱リスクマネジメント」を更に強化し、ヒヤリハットからより有効な予防処置を展開する。

B 4 ボランティアとの連携

世田谷施設の地域連携検討委員会と協働し、新規のボランティアを確保することで活動メニューを拡充するとともに、より一層地域に開かれた施設を目指す。

B 5 サービス活動の充実

前年度に引き続き各種プログラムを見直し、自立支援を意識した取り組みを提供する。併せて、ご利用者の特技を生かした活動の選択肢を充実させることで参加意欲の向上につなげる。

また、前年度より開始したSNSで活動や行事の様子などを発信してきた。今後は、広告・宣伝ツールとして、利用者・ご家族・関係事業所に幅広く広報し、利用者の更なる確保に寄与していく。災害時などには、関連機関や家族等との連絡手段としても活用を検討している。

C 人材育成

C 1 サービスマナーと質の向上

地域に選ばれる施設を目指すためにも、サービスマナーを中心とした各職員の質の向上を目指し、施設内外の研修に参加する。年間を通して全職員がそれぞれ1回以上外部研修に参加できるよう計画する。併せて、参加した研修内容を内部の伝達研修として開催、また、日常業務の状況に適応した勉強会を開催することでスキルアップを目指す。

C 2 キャリア段位制度の活用

介護のプロフェッショナルを目指し能力の底上げを図るため、昨年度、認定まで至らなかったキャリア段位制度における認定者を年度末までに1名輩出を目指す。

3 事業計画

事項	区分	概 要	予定日・回数	参加人員（見込）		備考
				利用者	職 員	
(1) 運営管理						
① 会 議		ア 職員会議 イ ケース会議 ウ 業務調整会議 エ サービス係会議	月1回 随 時 月1回 "	— — — —	全 員 担 当 関係職員 "	
② 職員研修		ア 法人内研修 イ 外部研修 ウ 伝達研修等	随 時 " 月1回	— 全 員	" 対象職員 "	
③ 防災対策		ア 合同防災訓練	年1回	全 員	全 員	
④ 健康管理		ア 定期健康診断 イ 検 便	" 月1回	 —		
(2)利用者支援						
① 支援方針		ア ケース会議	月1回	全 員	担 当	
② 健康管理		ア 血圧・体温・脈拍測定 イ 健康指導	毎 回 随 時	全 員 全 員	" "	
③ 環境衛生		ア 害虫駆除 イ 床清掃	年4回 月4回	全 員 —	業 者 業 者	
④ 給食処遇		ア 給食アンケート調査	年2回			
⑤ 介護予防・日常生活支援総合事業			通年	対象者	全 員	
⑥ 配食サービス			"	登録者	ボランティア	
⑦ 高齢者住宅生活協力員業務			"	対象者	調整係	
⑧ 小中学校・保育園との総合学習授業受入れと交流等			"	全 員	全 員	

10 港区立障害保健福祉センター

1 前年度総括

港区から、本年度から令和11年度までの10年間にわたり、「障害保健福祉センター」及び「児童発達支援センター」の指定管理事業者の指定を受けた。新たに開設される「児童発達支援センター」については、児童発達支援事業、放課後等デイサービス事業、保育所等訪問支援事業、居宅訪問型児童発達支援事業、障害児相談支援事業等、こども療育パオが従来実施してきた事業を基本としつつ、事業の拡大を図り実施していく。

そのため理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、心理士、支援員等を始めとした各種専門職を新たに30数名確保した。本年度は、利用児に対して安心安全な支援を第一の目標に置きながら、港區民から信頼される児童発達支援センターを目指して進めていく。

障害保健福祉センターにおいては、レスパイト事業が短期入所事業という法内化の事業に変更する。そのため法律に則っており新たな業務内容・方法で実施していく。

従来こども療育パオが事業を実施していたスペースを活用して放課後等デイサービス事業を本年12月から実施する。利用対象を重症心身障害児と医療的ケア児の20名としてスタートする新規事業であるため、前期は利用者の支援方法、職員の配置・シフト体制、職員確保等の事業運営方法についての検討を行う。

みなとワークアクティでは、当センター1階でみなと障がい者福祉事業団が行っている「喫茶たんぽぽ」の営業を引き継ぎ、秋から開所するため、提供するメニューや調理・提供を行う職員体制等営業に係る検討を行う。

その他、新たな事業や、従来からの事業内容の見直しが行われるため、それら事業が円滑に進めることができるよう、港区と十分な連携を図りながら事業を進めていく。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

区分	施策 No	重点施策	担当	目標値
A 経営 財務	1	新たな指定管理期間に向けた取り組み	施設長	新たな指定管理を受け、円滑に事業実施できるように準備を進める
	2	新規事業の医療的ケアに係る対応	施設長	看護師等医療スタッフの研修等

(2) 運営管理

A 経営財務

A1 新たな指定管理期間に向けた取り組み

新たに指定管理者指定を受けた「障害保健福祉センター」を円滑に実施するためには、港区、各施設等間の連携がますます重要になってくる。そのため、各施設職員が十分なコミュニケーションを図って、意思疎通を図っていく。

A2 新事業の医療的ケアに係る対応

放課後等デイサービス事業や工房アミ等において医療的ケア児・者の利用等が増加してくることが想定されるため、この分野の知識・技術を修得した職員の養成は喫緊の課題であるので、医療的ケアに係る研修・見学等を積極的に進め、職員の資質の向上に努めていく。

3 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）	備 考
(1) 運営管理 ① 会議	・センター施設長会議 ・業務調整会議 ・運営管理部会議 ・三者連絡協議会	毎月 毎月 毎月 随時	センター長・各施設長 施設長・主任・副主任 施設長・運営管理部職員	毎月第2・4火曜日 毎月第1月曜日 毎月第4木曜日
②センター内 委員会	・外部苦情委員会 ・苦情・虐待防止委員会 ・衛生委員会 ・安全委員会 ・教育委員会 ・広報委員会 ・男女参画委員会 ・給食委員会 ・バス委員会	年2回 月2回 毎月 毎月 奇数月 年3回 毎月 月2回 毎月	センター長、施設長、委員 委員 委員 委員 委員 委員 委員 委員 委員	外部委員3名 防災訓練 月1回 ヒューぶら通信 年3回
③健康管理	・定期健康診断 ・インフルエンザ予防接種	1回 年1回	全員 全員	胸部X線 心電図 検尿体重 血圧等測定血液検査

(1) 運営管理部

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
A 経営 財務	1	法内事業増加に伴う業務効率化	担当者	・請求ソフト導入と2名体制で対応
	2	生活支援員業務の削減	担当者	・年度末までに生活支援員業務の7割削減
	3	内部監査の実施	担当者	・内部監査を9月に実施

(2) 運営管理

A 経営財務

A 1 法内事業増加に伴う業務効率化

今年度は法内事業が増え請求業務が増加することから、平成30年度末に導入した請求ソフトを2名で運用できるよう体制を整える。また、役割を明確にして業務の効率化を図っていく。

A 2 生活支援員業務の削減

法内事業増加に伴い増大する事務作業に対応するため、現在、地域活動支援センター生活支援員として行なっている業務の約7割を専任生活支援員に移譲し業務の軽減を図る。

A 3 内部監査の実施

仕様書どおりに事業が実施されているかの確認を行うため、内部監査を年1回実施して、必要に応じ業務等の見直しを行う。

(2) 地域活動支援センター

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
A 経営 財務	1	自立訓練部門の利用者増	機能訓練部門	1日10名登録 年間5名新規利用者獲得
	2	計画相談の利用料収入の確保	計画相談部門	モニタリング・プラン作成月平均70件
B 品質	1	地域生活支援拠点の構築	地活	地域生活支援コーディネーター事業開始
		障害福祉の啓発活動	全員	・障害者を支援する人のための研修運営年8回 ・高次脳機能障害理解促進事業運営 講演1回・研修2回
	2	自立訓練部門の広報活動	機能訓練部門	・事業所説明会 年2回 ・広報紙への掲載 年2回 ・相談支援事業所連絡会及び支所連絡会での事業説明 各年1回
		自立訓練部門のコンプライアンス強化	機能訓練部門	東京都の指導検査項目に基づき、自主点検(年2回)
	3	計画相談のサービスの拡大	計画相談部門	土曜日開所 9:00～18:00に時間変更
	4	入浴部門の顧客に喜ばれるサービスの提供	入浴部門	・イベント湯の実施(年4回) ・快適な空間の提供(年4回) ・インフラの日常点検と計画的な整備
C 人材 育成	1	個人情報保護の徹底	全員	・個人情報保護の研修実施
	2	虐待防止の徹底	全員	・虐待防止の研修実施
	3	相談支援技術の向上	地活部門	・各種相談支援セミナー受講
	4	障害福祉サービス理解	機能訓練部門	・障害者総合支援法及びサービス管理を学ぶ勉強会の実施。 ・サービス管理責任者研修の伝達研修 ・個別支援計画の立て方 勉強会

		障害福祉サービス理解	機能訓練部門	・外部理学療法士によるスーパービジョン ・補装具及び福祉用具の選定に関わる研修会への派遣 ・技術研修への派遣 ・高次脳機能障害に関する研修への派遣 ・学校・施設・障害福祉サービス事業所等への見学
	5	専門スキルの向上	計画相談部門	・相談支援専門員の専門別研修受講
	6	安心・安全の提供	入浴部門	・個別支援提供のための研修実施 ・支援中を想定した避難訓練の実施

(2) 運営管理

A 経営財務

A 1 自立訓練部門の利用者増

今年度から、利用料は直接利用者から徴収する方法に変更される。それに伴い、自立訓練部門では利用料増収を図るため、積極的な広報活動により、年間新規5名の利用者を獲得する。また、有期限である自立訓練を毎日利用してもらうことで、利用者増を目指し、1日10名登録を目標とする。

A 2 計画相談の利用料収入の確保

利用料請求方法が変更となるため、モニタリング作成及び計画作成の請求は漏れの無いよう行なう。また、加算の要件を充たしたものも確実に請求する。

B 品質

B 1 地域生活支援拠点の構築・障害福祉の啓発活動

港区では、今年度末までに地域生活支援拠点を構築するにあたり、センターは地域生活支援コーディネーターとしての役割を担い、他事業所と連携して事業展開を行なうこととしている。

地域活動支援センターは、区より委託を受け障害者理解啓発事業として、「障害者を支援する人のための研修」及び「高次脳機能障害理解促進事業」を運営する。

B 2 自立訓練部門の広報活動・自立訓練部門のコンプライアンス強化

経営財務の目標値に、利用者増1日10名登録を掲げている。社会参加や活動参加を支援するとき、非常に個別性の高い内容となる為、従来の来所による事業所説明会だけでなく、希望する医療機関、施設で出張による事業所説明会を開催する。更に、最新の自立訓練紹介映像の作成やパンフレットを見直し、事業内容を分かりやすくする。

法内事業のため、コンプライアンス強化の為、東京都の指導検査項目に基づき、自主点検を行なう(年2回)。業務のスリム化、効率化を図り、利用者支援を充実させ、利用者増を目指す。

B 3 計画相談のサービスの拡大

働く保護者の方が、計画相談を行ないやすくするため、土曜日の開所と営業時間の変更により利便性向上を図る。

B 4 入浴部門の顧客に喜ばれるサービスの提供

今年度も意向調査の結果を踏まえ、入浴本来の楽しさを肌で感じていただくため、快適な空間（季節を感じる装飾、BGM、アロマ、環境DVD等）と「イベント湯」（日本と世界の風呂文化を幅広く取り入れていく）を継続して実施する。また、利用者個々に合わせた支援技術の確保とインフラの計画的な整備、管理を行ない、「安心、安全」を提供する。

C 人材育成

C 1 個人情報保護の徹底

昨年度、障害保健福祉センターとして3件の個人情報流失事件が発生したことを受け、個人情報を取り扱う際の注意点について、内部研修を繰り返し実施して全員に周知を図る。

C 2 虐待防止の徹底

地域活動支援センターは4つの部門からなり、それぞれに虐待の形態等が異なるため、各部門に即した虐待防止に向けた研修を全員に実施する。

C 3 相談支援技術の向上

地域活動支援センターでは、3障害（身体・知的・精神）を含め様々な障害をお持ちの方々の相談に応えられるよう、研修会等に参加して職員のスキル向上を図る。

C 4 障害福祉サービス理解

社会参加や活動参加の支援は、個別性の高い内容となるため、コンプライアンスを強化し、質の高いサービスを維持し、利用者を多く受け入れる為、個別支援のあり方を学び合う。また、職員の専門性の向上の為、自立訓練、学齢児機能訓練、専門相談に係わる研修会へ、常勤、非常勤にかかわらず派遣する。さらに、広く支援の視点をもつためにも外部講師を招く。

C 5 専門スキルの向上

計画相談部門では、昨年度から始まった専門別研修に今年度も参加し、相談支援スキルの向上を図る。

C 6 安心・安全の提供

入浴部門では、利用者個別の支援方法を介護支援員間で共有し、安全な入浴提供ができる研修を実施する。入浴支援中の災害を想定した避難訓練を実施する。

2 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	担当	備 考
1 運営管理 ①会議	業務調整会議 地活センター会議 自立訓練担当国会議 虐待防止委員会 入浴担当国会議 ケースカンファレンス 個別支援計画会議 計画相談調整会議 利用会議（自立訓練） 利用会議（区単独事業） 機能訓練士会 相談員連絡会議 看護師会議	月1回 第1月曜 第4火曜 月1回 月1回 月1回 随時 第4金曜 第3金曜 随時 年2回 毎月 月1回 月1回	施設長・役職者 地活職員 機能訓練部門 各部門 入浴部門 係 係 計画相談部門 機能訓練部門 機能訓練部門 PT・OT・ST 相談員 看護師	利用者毎の計画に基づく 利用会議の機会 前期・後期 勉強会含む
【外部連携会議】	相談支援事業者連絡会	隔月	計画相談部門	
②職員研修	学校見学 他施設見学 外部研修	随時 随時 随時	係 全員 全員	
③実習生受け入れ予定	① 東洋大学 ② 東京福祉大学			
2 利用者支援 相談業務	一般相談 専門相談 専門医相談	随時 随時 随時		精神神経科、整形外科 眼科、内科、小児 神経科、耳鼻咽喉科、 歯科

(3) 工房アミ（生活介護事業）

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重点施策	担当	目標値
A 経営 財務	1	利用者状況変化への対応、事業所内移転と移転後の安定運営	全 員	利用者への影響を抑える
B 品質	1	個別支援に焦点をあてた活動内容の見直し	全 員	ADLや障害特性、体力などによるクラス編成 機能訓練の実施
	2	利用者の健康の増進と社会参加	全 員	運動・外出の機会前年度比増
C 人材 育成	1	職員の資質向上	全 員	所内研修実施、所外研修への参加 スーパーヴィジョンの実施

(2) 運営管理

A 経営財務

A1 利用状況の変化と対応、事業所内移転と移転後の安定運営

工房アミには、令和2年3月に開所する「支援ホーム南麻布」への入所予定者が20人弱おり、年度をまたぎ順次退所、入所する予定であることから、当面の間は、前年度のクラス体制を維持しつつ、柔軟に利用者の退所に対応していく。また、本年秋頃のセンター2階への移転時に当たっても、その前後の期間で利用者の混乱を最小限に抑える取り組みを行っていく。

B 品質

B1 個別支援に焦点をあてた活動内容の見直し

利用者の個別支援の強化に焦点をあて、個別支援計画の目標達成のためにADLや障害特性、体力などにより新しくクラス編成を行う。また、秋にセンター2階へ移動することを見据え、令和3年度に向けて各クラスで実施する活動内容やタイムテーブル、行事計画などを見直す。併せて、これまで地域活動支援センターの訓練部門で実施していた機能訓練を、工房アミの事業として実施する。実施に当たっては、障害保健福祉センターに新たに配置される機能訓練士と連携しながら実施する。

B2 利用者の健康の増進と社会参加

生活介護の目的である「自立の促進」「生活の改善」「身体機能の維持・向上」の実現を図るため、運動・外出の機会を増やして利用者の健康の増進と社会参加を支援する。

C 人材育成

C1 職員の資質向上

施設内研修や勉強会の実施などを通して行動障害や重度知的障害、重複する身体障害、疾病等に関する理解を深め、サービスの質の向上を図る。また、指導者（スーパーヴァイザー）を招き、専門的な助言・指導を受けることで職員の支援スキル向上を図るとともに、職員がしっかりと利用者に対峙できるよう、事務作業の見直しなど業務改善を行う。

2 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職員	
(1) 運営管理 ① 会 議	職員会議 業務調整会議 ケース会議 ケース検討会議 摂食指導カンファレンス 利用決定会議	月 1 回 月 1 回 年 2 回 年 2 回 年 6 回 随 時		全 員 担当者 サセ管、担当者 クラス職員 担当者 センター長、施設 長、主任、看護師	
② 職員研修	ア 内部研修 イ 法人研修（階層別等） ウ 外部研修 エ センター委員会主催研修	年 6 回 随 時 随 時 随 時		全員 関係職員 関係職員 全員	
③ 健康管理	ア 定期健康検診 イ 生活習慣病検診 ウ インフルエンザ 予防接種 エ 腸内細菌検査 オ ストレスチェック	年 1 回 年 1 回 年 1 回 毎 月 年 1 回		全 員 指定者 全 員 全 員 全 員	8 月～9 月
(2) 利用者支援 ① 支援方針 ② 健康管理	ア 個別支援計画書作成 イ 個別面接 ウ 家族連絡会 ア 定期健康検診 イ 歯科検診 ウ 嘱託医検診 エ 専門医相談 オ ヴァイタルチェック カ 体重測定	年 2 回 年 2 回 年 5 回 年 1 回 年 2 回 毎 月 随 時 毎 日 毎 月	全 員 全 員 保護者 全 員 全 員 全 員 全 員 全 員 全 員	サセズ管理責任者 サセ管、担当者 施設長・主任	見直しが必要な場合は、 随時必要に応じ実施 5 月 【専門医相談】 整形外科、精神神経科、眼 科、耳鼻咽喉科、内科 希望者のみ毎週実施

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職員	
③ 行事・活動	みなと区民まつり	10 月	全 員	全 員	会場都合により不参加 の場合あり 9 月（2 グループに分か れて実施）
	ヒューマンぶらざまつり	10 月	全 員	全 員	
	障害者週間記念事業式典	12 月	全 員	全 員	
	宿泊訓練	2 回	全 員	全 員	
	クラス外出	年 2 回	全 員	クラス職員	
	課題別外出	年 2 回	全 員	クラス職員	
	ミュージックセラピー	7 回／年	全 員	クラス職員	
	プール	8 回／年	全 員	クラス職員	
	調 理	11 回／月	全 員	クラス職員	
	アート	7 回／年	全 員	クラス職員	
	芸 術	3 回	全 員	クラス職員	
	季節行事	随 時	全 員	全 員	
	家族見学会	2 回／年	全 員	クラス職員	
(3)防災対策	ア センター合同防災訓練	年 1 回	全 員	全 員	合同防災訓練を含む
	イ センター防災訓練	毎 月	全 員	全 員	
	ウ 安全委員会	毎 月	全 員	委 員	
	エ 安全 4S 点検	毎 月		全 員	
(4)その他					
①実習受入	ア 利用希望者、特別支援学校生	随 時		担当者	プールの活動、各種行事等
	イ 大学、専門学校等からの実習	随 時		担当者	
②見学者受入	地域、学校、他施設等	随 時		施設長、主任	
③ボランティア受入	地域ボランティア、港区社協他	随 時		施設長、主任	
④外部評価	ア 東京都第三者評価	隔 年		全 員	
	イ ISO9001 サーマイランス	9 月		全 員	
⑤環境整備	ア 施設内環境整備	毎 月		全 員	
	イ 床清掃	年 1 回		業 者	3 月
	ウ 布団乾燥・消毒	年 1 回		業 者	3 月
	エ 害虫駆除	随 時		業 者	

(4) みなとワークアクティ

(就労継続支援B型事業所)

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重点施策	担当	目標値
B 品質	1	1階飲食店（喫茶等）の安定した経営	施設長 職業指導員 担当者	売上目標 50 万円
	2	生産活動の効率化と見直し	全職員	各事業の見直し
	3	運動プログラムの導入	全職員	休み時間を利用して実施
C 人材 育成	1	職員の資質向上	全職員	外部研修の参加 前年度比プラス 事業所内部研修の実施
	2	H A C C P 導入に向けた準備 と対応	職業指導員 担当者	研修等で最新の情報収集 マニュアル作成と衛生管理の徹底

(2) 運営管理

B 品質

B 1 1階飲食店（喫茶等）の安定した経営

今年度からセンター1階飲食店の経営を行うことになるが、開店が4月からの改装工事後となるため秋以降になる見込みである。開店までの準備期間中は、昨年度まで経営をしていた他法人からの引継ぎや、区内喫茶店（就労系事業所）への見学等を行い、一連の流れ（利用者の業務内容、材料や消耗品の仕入れ、飲食等の提供の仕方等）の整理をし、初年度は経営を軌道に乗せることを目標とする。改修後、備品も新調されることもあり、地域の方がより利用しやすい、利用者が働きやすい飲食店を目指す。

B 2 生産活動の効率化と見直し

飲食店を実施するのに伴い、一部の利用者が接客や厨房に入ることによって現状の事業が人手不足となり、製菓や受注事業など昨年と同様の生産量や受注量を確保することが困難になる時期が生じることが予想される。

限られた人数の中でも作業速度や品質を維持できるよう、作業を展開する流れを改めて見直し、工程上での「ムリ、ムダ、ムラ」を可能な限り除く。また、手間を要す工程には機械を導入するなどして工賃を維持できるようにする。

B 3 運動プログラムの導入

昨年度実施した意向調査の結果において、「運動をする機会を増やしてほしい」との要望が利用者および家族より挙げられた。現在実施している毎朝の体操、月2回のエアロビクスの他に、昼休みの時間内に自由に参加できる体操や運動の機会を設ける。

C 人材育成

C 1 職員の資質向上

昨年度は3名の新任職員が短期間で退職し定着しなかった。日常業務を工夫することで効率的になり業務時間の短縮が見込めるものや、会議時間を一定の時間で終了させるなどし、働きやすい職場環境に向けた業務改善を行う。また、職員個々の資質やスキル向上のため、外部研修等への参加、継続的な事業所内部研修を通して全体的な力量向上を図る。

C 2 HACCP導入に向けた準備と対応

国は、食品製造をする事業者に対して食品衛生管理の手続きを定めた国際基準「HACCP」（危害要因分析重要管理点）の遵守を制度化し、2021年6月には完全移行することを示している。製菓商品の製造、1階飲食店の運営を継続するにあたり、消費者への安全・安心な食品提供をしていくために研修等で最新の情報収集をし、必要とするマニュアル作成などHACCP導入のための体制を整えていく必要がある。現在、保健所から営業許可を受けている有効期間満了日（2026年5月末）まで当該営業を行うことはでき、猶予はあるものの準備は進めていく。

2 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
(1) 運営管理					
① 会議	・業務調整会議 ・職員会議 ・ケース会議 ・利用決定会議	毎月 毎月 随時 〃		関係職員 全職員 〃 施設長 ・サビ管	毎月第1水曜日 毎月第4水曜日 モニタリング・個別支援計画作成 区・センター長・統括
②地域連携	・ミーティング ・施設長会議 ・全施設長会議 ・各委員会	毎日 毎月 毎月 毎月		全員 施設長 施設長 関係職員	始業時・利用者降所後 毎月第2・4火曜日 毎月第3木曜日 センター委員会
③職員研修	・三者連絡協議会 ・就労支援ネットワーク会議 ・共同受注会議 ・東社協知的部会 ・セルフ協 ・内部研修 ・外部研修 ・法人内部研修 ・センター各委員会等	年1回程度 年3回程度 毎月 随時 随時 随時 随時 年2回程度 随時		施設長 〃 〃 〃 〃 関係職員 〃	区・法人・各団体代表 センター教育委員会主催 委員会
④健康管理	・健康診断 ・検便 ・予防接種	年1回 毎月 年1回		全員 〃 全員	8月～9月 12月インフルエンザ

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
(2)利用者支援					
① 支援方針	・個別支援計画の策定/評価/ 修正	通年		サビ管 ・担当職員	定期3・9月・他随時
	・個人面談	随時	全員	〃	定期3月・他随時
② 保護者と の連携	・保護者連絡会	年6回		施設長 ・主任	4・6・9・11・1・3月
	・給食試食会	年1回	〃	全員	11月
③ ニーズ把握	・利用者懇談会	年1回	〃	〃	1月
	・利用者意向調査	年1回	〃	〃	10月
④ 生産活動支援	・各生産活動種目	毎日	全員	全員	受注・製菓・公園清掃・販売
	・評定会議	年2回	〃	〃	工賃評定時4・10月
⑤ 就労支援	・インターンシップ	募集時	希望者	関係職員	港区
⑥ 生活支援	・調理実習	年6回	全員	〃	グループ毎
	・レクリエーション活動	月2回	〃	全員	エアロビクス
⑦ 健康管理	・健康診断	年1回	全員	看護師	5月
	・歯科検診	年2回	全員	看護師	6・12月
	・体重・血圧測定	毎月	〃	〃	毎月第3金曜日
	・内科検診	年1回	〃	〃	毎月第2火曜日
					グループ別
	・眼科検診	年1回	〃	〃	毎月第1水曜日
					グループ別
	・耳鼻科検診	年2回	〃	〃	毎月第4木曜日
					グループ別
	・検便	毎月	対象者	全員	製菓作業・喫茶従事者
⑧ 行事	・新年度開始式	年1回	全員	〃	4月
	・自治活動	年6回	〃	〃	4・6・8・12・1・3月
	・バス外出	年3回	〃	〃	5・11・2月
	・宿泊訓練	年1回	〃	〃	7月または9月
	・区民まつり	年1回	〃	〃	10月
	・ヒューマンぷらざまつり	年1回	〃	〃	〃
	・障害者週間記念事業式典	年1回	〃	〃	12月
	・忘年会(自治活動再掲)	年1回	〃	〃	〃
	・新年会・成人を祝う会	年1回	〃	〃	1月
⑨ 利用相談	・実習生受入	随時		サビ管	特別支援学校等
	・利用希望者	随時		〃	港区民
(3)その他					
① 環境衛生	・日常清掃	毎日	全員	全員	始業時
	・大掃除	年1回	〃	〃	12月

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職 員	
② ボランティア ③ 学生実習 ④ 防災 ⑤ 広報誌 ⑥ その他	・床清掃	年1回	全員	委託業者	3月
	・カーペット清掃	年1回		〃	3月、更衣室
	・布団クリーニング	年1回		〃	3月・相談室 ・レクリエーション室
	・害虫生息点検	年1回		〃	3月
	・ボランティア受入	随時		担当	企業・学生・一般
	・介護等体験受入	〃		サビ管	大学・短大 ・専門学校等
	・避難訓練	毎月		全員	安全委員会
	・安全点検	毎月		〃	安全4S点検
	・「みなとニュース」発行	年6回		担当	奇数月
	・第三者評価受審	隔年		〃	区の指示による

(5) 短期入所事業等

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
A 経営 財務	1	新規事業の定着	全職員	必要な業務プロセスの標準化
	2	利用実績	全職員	短期入所の利用実績 1500 件
B 品質	1	安全・安心な支援提供	主 任 全職員	① 施設内会議毎月実施 ② 施設情報毎月発信（施設内掲示板） ③ 季節ごとの装飾・対応振り返り毎月実施
	2	顧客ニーズの把握と反映	主 任 全職員	利用者意向調査 ① 企画・ミニイベントの実施 ② 余暇時間への対応実施 ③ 満足度 70%以上を維持
C 人材 育成	1	職員の資質向上	主 任 全職員	職員全員が研修か他施設勉強会に参加 施設内勉強会前期 1 回後期 1 回実施

(2) 運営管理

A 経営財務

A 1 新規事業の定着

昨年度末にレスパイト事業が終了し、本年 4 月 1 日から短期入所と日中一時支援事業を開始する。事業移行に伴い、特に短期入所事業は総合支援法に対応した新たな業務プロセスを構築していく必要がある。体制整備の他、現状の業務プロセスで変更や調整が必要なものを明確にして標準化を行う。

A 2 利用実績

地域資源としての使命を果たすため、より多くの受入要請や緊急度の高い受入要請に応えられるように事業を運営していく。また、新規事業のため、当該事業が広く認知されるための活動を積極的に行う。

B 品質

B 1 安全・安心な支援提供

安全にご利用いただくために、内部コミュニケーションの充実・積極的な情報発信・明るい雰囲気づくりを継続する。

B 2 顧客ニーズの把握と反映

昨年度利用者意向調査の結果、余暇時間や外出などの要望があった。昨年度開始した企画・ミニイベントへの取り組みを継続すると共に、長時間滞在している利用者を対象に楽しく快く過ごしていただける取り組みを検討する。また、事業移行に伴いご本人・ご家族の不安が軽減するように適時丁寧な説明やご案内を行う。

C 人材育成

C 1 職員の資質向上

研修情報をしっかり共有し、積極的に外部研修や他施設勉強会に参加できるようにする。また、施設内でも勉強会を開催し、資質向上に努める。

2 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
			利用者	職員	
(1) 運営管理 ① 会 議	・職員会議 ・業務調整会議	月 1 回 〃		全 員 〃	
② 健康管理	・定期健康検診 ・生活習慣病検診 ・インフルエンザ予防接種 ・腸内細菌検査	年 2 回 年 1 回 年 1 回 毎 月		全 員 指定者 全 員 全 員	
③ 職員研修	・内部研修 各種勉強会 ・外部研修 区主催・施設見学等	随 時 随 時		全員	
(2) 利用者支援 ・環境整備	・床清掃 ・害虫駆除 ・緊急呼出システム点検 ・配水管清掃 ・布団乾燥・消毒	年 1 回 随 時 月 1 回 年 1 回 年 1 回			外部業者対応 〃 防災センターによる 外部業者対応 〃
(3) 防災対策	・センター合同防災訓練 ・センター防災訓練 ・安全委員会 ・安全・4S点検	年 1 回 毎 月 毎 月	全 員 全 員	全 員 全 員 委 員 全 員	合同防災訓練を含む
(4) その他	・ISO9001 サーベ インス	年 1 回		全 員	

11 港区立児童発達支援センター

児童発達支援センターの事業開始に当たっては、昨年10月に準備室を立ち上げて、職員採用や新規事業の事業内容、備品、設備関係等の準備を進めてきた。また、同一建物内にある特別養護老人ホームと障害者入所施設を運営する社会福祉法人健誠会と、施設の管理・利用方法、防災、災害計画などについての話し合いも行ってきた。今年度は新規事業や拡大した事業が開始されるので、地域住民や地域の関係機関との関係を構築する。また新規採用職員も多いこともあり利用児や家族、職員にとっても安全安心で、専門性の高い事業者になることを目指して指定管理10年をスタートする。

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重点施策	担当	目標値
A 財務 経営	1	法内へのスムーズな移行	全職員	運営管理部と各事業担当者との連携
B 品質	1	各事業の手順書作成	全職員	受付から開始までの手順書、支援で必要な書式作成
	2	施設内の設備環境整備	全職員	居室、廊下、園庭等の環境整備
	3	安全管理・危機管理	全職員	緊急時の対応・非常災害・防犯対策・虐待防止の取り組み・人権侵害防止（身体拘束）
	4	関係機関との連携	全職員	地域住民や近隣の施設、学校、保育園、幼稚園との関係づくり、パンフレットの配布、療育見学会・研修会の開催
	5	衛生・健康管理	全職員	感染症などの拡大防止・緊急時対応 各医療機関との連携
C 人材 育成	1	専門機関としての職員の資質向上	全職員	計画的な人材育成・専門的知識と支援技術 新人教育

(2) 運営管理

A 経営財務

A1 法内へのスムーズな移行

これまでに引き続き、法内への請求業務、支援に向けて円滑な事業運営を行っていく。

法内化に係る報酬と児童発達支援ガイドライン等について新人職員に対して勉強会を実施し、円滑に業務が進められるようにする。運営管理部と各事業担当者との請求事務連携方法や手順書を作成し、請求を確実にやっていく。

B 品質

B 1 各事業の手順書作成

新事業の開始にあたり 利用児の受け入れに対する手順書を全事業において作成をする。またその事業に必要な書式を作成する。

B 2 施設内の設備環境整備

新施設の開所のため、玄関から全教室の利用方法や、各種設備の所在等について全員に周知し、安全安心して療育に専念できるようルールなどを決める。また、こども達やその保護者の方が楽しく、安心していただけるような雰囲気づくり、情報を発信できるよう掲示板の設置など環境の整備に努める。

B 3 安全管理・危機管理

南麻布の新施設への移転で、障害保健福祉センターから独立するため緊急時の対応・非常災害・防犯対策等の見直しが必要である。いずれも上フロアの健誠会と体制整備を図り、緊急時に備えておく。また、月に1回程度、児童発達支援センター内で防災等の訓練を行い、職員間で緊急時の対応について把握するよう努めていく。防犯に関しては、近隣の警察署に協力を仰ぎ、対策を講じ、訓練も行う。

B 4 関係機関との連携

事業内容を地域住民や病院、保育園、幼稚園、学校等の関係機関に周知するために、児童発達支援センター事業が分やすく記載された、カラーのパンフレットを作成し配布する等を行い、地域の区民とのつながりも大切にする。今後、様々な問い合わせや、見学者が多く見込まれるため、丁寧な説明ができるようにし、療育見学会や研修会などを引き続き企画していく。

B 5 衛生・健康管理

施設内において、嘔吐・下痢が流行する季節の前には全職員に適切な嘔吐物処理の研修を実施する。その他、風邪・インフルエンザ等の感染症予防として、玄関や事務所・トイレ内などに手指消毒液を設置し、感染予防に努める。

事故・怪我・病状悪化時は看護師が対応し、常に緊急時に備えた体制をとる。緊急時は必要に応じて施設長・主任等と相談し救急要請を行う。

また、平成 21 年度から勤務していた嘱託医が退職し、今年度から新しい嘱託医となる。これまでも病院紹介の希望のあった利用児に対しては嘱託医診察にて相談に応じていたが、児童発達支援センターとなったため、今後さらに医療連携が必要となる可能性が高い。今後も必要時は嘱託医から関係医療機関へ患者紹介及び紹介を受けて診察後に支援を開始するなど各医療機関と連携を行う。

C 人材育成

C 1 専門機関としての職員の資質向上

移転に伴い、新規事業の立ち上げ及び通園事業拡大となる。今後職員数は 48 名から 77 名に増加予定である。新入職員オリエンテーションをより円滑に進められるように、事前オリエンテーション等を行い、引き続き資質向上を目指し、新人教育に力を入れていく。

(1) 運営管理部

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
A 経営 財務	1	委託業者への内部監査	担当者	内部監査を11月に実施
	2	(福)健誠会との連携	担当者	2名体制での実施

(2) 運営管理

A 経営財務

A1 委託事業者への内部監査

今年度より委託する給食業務とバス運行业務について、仕様書どおり業務が遂行されているか内部監査を実施する。

A2 健誠会との連携

安定した児童発達支援センターの運営のため、同一建物内にある特別養護老人ホームと生活介護事業所の運営法人である社会福祉法人健誠会との定期的な会合を設け、建物管理や防災関連などの情報を共有する。

(2) 児童発達支援事業・居宅訪問型児童発達支援事業

1 重点事項

ア. 児童発達支援（日々通園・併用通園・発達障害児・重症心身障害児支援）

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
B 品質	1	体制づくり	担当	通園クラス編成の変更
	2	通園職員の人材育成	担当	計画的な人材育成・専門的知識と支援技術 新人教育（OJT） 内部研修会
	3	意向調査及び事業所自己評価の実施	担当	意向調査及び自己評価の実施と集計結果の公開
	4	衛生・健康管理	担当	感染症拡大防止・緊急時の対応と日常の健康管理 各医療機関との連携
	5	発達障害児グループ	担当	継続的なグループ療育の実施
	6	食育の充実	栄養士	保護者に向けた食育の情報発信
	7	委託業者との連携	担当者	バス運行、給食提供、清掃業者

	8	通園児の個別指導について	担当	・クラスとの連携 ・保護者支援
--	---	--------------	----	--

(2) 運営管理

B 品質

B 1 体制づくり

日々通園クラスにいちごぐみ及びくりぐみを新たに設置して、クラス数が4クラスから6クラスに増加となり、それに伴って総数45名定員から65名に拡大となる。

療育時間に関しても、これまでは14時降園であったが30分伸び14時30分までとなるため、より療育の充実を図っていきたい。

また、保育園に在籍してパオに通園する利用児を、それぞれの所属園へバス送迎することとなる。地域の保育園で小集団療育が必要な利用児の受け入れの幅が広がることとなる。

安全面が担保できる体制を基盤とし、その中で職員それぞれの専門性を十分に発揮できる体制整備を行っていく。

B 2 通園職員の人材育成

通園事業共通の研修項目に関しては、クラス単位ではなく通園リーダー会主体のもと全体実施していく。より確実に研修実施していくとともに、中堅職員以上の業務負担軽減を図る。

また、これまで全職員合同で実施していた内部研修を階層別を実施していく。初任者（1～3年目）と中堅職員以上（4年目以上）に分け、より必要性に応じた計画をもとに実施し、有効性を高める。さらに、その成果は、研修で習得した見識の実践展開を最終目標としてクラス担当職員が確認する。

B 3 意向調査及び事業所自己評価の実施

児童発達支援事業に義務付けられている「保護者の評価及び事業所自己評価」を所定の書式に沿って実施する。然るべき時期（秋頃）に配布、回収を行い適切な方法で集計結果を情報公開していく。

B 4 衛生・健康管理

施設内での感染拡大防止のため、通園児の中で流行性の感染症が出た場合は、全保護者へ一斉メールを送信し、感染予防に努める。また嘔吐・下痢が流行する季節の前には全職員に適切な嘔吐物処理の研修を実施する。その他、風邪・インフルエンザ等の感染症予防として、玄関や事務所・トイレ内などに手指消毒液を設置し、感染予防に努める。

看護師は日頃より通園児の既往歴・健康状態を把握し対応する。事故・怪我・病状悪化時は看護師が対応し、常に緊急時に備えた体制をとる。緊急時は必要に応じて施設長・主任等と相談し救急要請を行う。

必要時は嘱託医から関係医療機関へ患者紹介を行うケースがあるため各医療機関と連携をとっていく。

特に、重症心身障害児に関しては医療的ケアが多くあり、健康面の配慮はより必要であるため看護師はクラスに常駐し、医療的ケア児の対応に当たる。

B 5 発達障害児グループ

従来の集団適応を課題とした就園児グループを引き継ぐとともに、対象を広げ、グループの数を増やすことで、さらに支援の選択肢を充実させていく。受給者証の取得も必要になるため、円滑な実施ができるよう保護者への手続きの周知等を徹底していく。

B 6 食育の充実

利用児が様々な食べ物や献立に興味、関心が持てるよう行事食や季節を感じる献立を取り入れるなど充実した給食づくりに努める。

保護者を対象に年4回程度食育だよりを発行し、利用児の給食の様子や簡単な栄養、食育情報を伝えていく。

B 7 委託業者との連携

業務委託先である宮園バスに、引き続いて港区立児童発達支援センターでも運行調整や通園児の出欠等の連絡等を相互に確認しながら運行していけるように連携していく。

給食業者であるメフォスは新規事業者であるため、栄養士との連携を構築し安全安心な給食提供ができるように努める。

清掃業務に関しては、引き続きみなと障がい者福祉事業団に委託する。業務内容を明確にし、職員と連携し新しい施設の衛生保持に努める。

B 8 通園児の個別指導について

これまでどおり、「個別の時間」として、クラスと連携を図りつつ実施する。日常生活の基礎となる、運動・認知コミュニケーションの力を育てるべく、クラスでの課題を取り出して実施し、個別指導で発揮できている事をクラスに還元していく。個別指導での課題と通園での活動のつながりや意義を個別指導の中で、保護者に伝えていく。

イ. 居宅訪問型児童発達支援事業

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重点施策	担当	目標値
B 品質	1	在宅の障害児に対する発達支援の機会確保	担当	継続的なサービスの提供
	2	訪問支援から通所支援への社会生活移行を推進	担当	重症心身障害児クラスへの移行

(2) 運営管理

B 品質

B 1 在宅の障害児に対する発達支援の機会確保

外出することが難しい重症心身障害児に対して、居宅を訪問し、障害特性や発達段階に応じた児の成長を促すため個別支援を行う。

B 2 訪問支援から通所支援への社会生活移行を推進

将来的に障害児通所支援の集団生活に移行していくために必要な情報提供や地域の関係機関と

緊密な連携を図る。利用児および保護者の十分な説明のうえ、同意を得るよう努めていく。

(3) 放課後等デイサービス事業

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
B 品質	1	学齢期支援のための新しいアセスメントツールの導入	関係 職員	各種評価、検査方法の購入、内部研修・外部研修への参加
	2	実績の蓄積とニーズの把握	関係 職員	・保護者面接、他機関と連携しニーズを把握。 ・学校のニーズ把握と情報発信 ・ケースカンファレンスの定期的な実施

(2) 運営管理

B 品質

B 1 学齢期支援のための新しいアセスメントツールの導入

これまでのこども療育パオでは、学齢期に対して余暇活動の提供を目的とした学齢児グループを行ってきた。今年度行う放課後デイサービスでは、所属集団においてさまざまな理由によりつまずきのある学齢児に対し、つまずきの背景にある発達の特徴を保護者と共有し特性に合わせた支援を行っていく。そのために学齢期に適したアセスメントツールを導入し、外部研修や内部研修で習得した内容を、職員が適切にアセスメントを実施できるようにしていく。

B 2 実績の蓄積とニーズの把握

これまでも相談、個別・グループ支援で利用児の保護者や関係機関と連携し環境面も含めたニーズの把握に努めてきた。これまでの経験や、関係性を築いてきた機関と連携しながら対象児のニーズを把握していく。また今後は新たに学校との連携も必要なため、学校公開などの機会を積極的に活用して学校側のニーズを知るとともに、放課後デイサービスについて情報を発信していく。また利用児について電話や面接などを通じて必要な情報を収集し、個別支援計画を関係機関と共有していく。支援に当たっては定期的にケースカンファレンスを実施し、嘱託医の意見を反映した支援計画を立てて適宜見直していく。

(4) 保育所等訪問支援事業

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
B 品質	1	新事業の周知	関係職員	パンフレットの作成、配布、関係者会議等における説明等を通じ、新事業を円滑に開始
	2	実績の蓄積とニーズの把握	関係職員	・新事業に関する基本的知識や、事例の見立て、手立てに関する基本的視点の獲得、手順の確立 ・実践の蓄積を通じ、適切にニーズを把握

(2) 運営管理

B 品質

B 1 新事業の周知

新事業の内容や手順などを分かりやすくコンパクトに記載したパンフレットを作成し、円滑な利用開始を目指す。また、関係機関へのパンフレット配布とあわせ、幼稚園、保育園、学校関係者が集う会議等での丁寧な説明を通じ、関係機関への理解を求めるとともに連携を図る。

B 2 実績の蓄積とニーズの把握

実践を積み重ねながら、支援の具体的内容を所内で共有する。定期的な報告会を通じ、事例の見立てや手立てに関する基本的視点の共有を目指しつつ、ばおとしての新事業の基本的な支援についての手順の確立を図る。

具体的な支援内容を共有していくなかで、保護者や利用児、訪問先のニーズの把握に努め、より効果的な支援につなげていく。

(5) 相談支援事業（障害児相談支援・計画相談支援）

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重 点 施 策	担 当	目標値
B 品質	1	地域との連携	関係職員	・地域の社会資源の把握 ・関係機関との関係づくり ・アウトリーチによるニーズの把握
	2	相談支援専門員のスキルアップ	関係職員	・事例検討会の実施 ・研修等による専門的知識の向上

(2) 運営管理

B 品質

B 1 地域との連携

児童発達支援センターとして新たに障害児相談支援を開始するにあたり、港区内における社会資源の把握及び関係機関との連携強化のために積極的に地域へのアウトリーチを行う。

B 2 相談支援専門員のスキルアップ

港区相談支援事業者連絡会に参加し、障害児相談の事例報告を行う。医療的ケア児コーディネーター養成研修等に積極的に参加し、相談支援専門員の専門性の向上を図る。

(6) 総合相談事業

1 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重点施策	担当	目標値
B 品質	1	親子グループの拡充	関係職員	親子通園事業の引継ぎ 親子グループの増設
	2	個別支援の継続及び拡充	関係職員	個別支援の円滑な移行 乳児期から学齢期までの継続した支援 体制の構築

(2) 運営管理

B 品質

B 1 親子グループの拡充

これまで通園事業の中で実施していた親子通園クラスを、総合相談事業の親子グループとして円滑に引き継ぐ。近年待機児が増え、必要とする利用者に適切な支援が行き渡っていない現状を踏まえ、グループを増設する。併せて、これまで発達支援センターで支援を行っていた、知的な遅れがない2歳児、および発達障害傾向が見られる0～1歳児のグループを新たに設け、継続的に支援する。

B 2 個別支援の継続及び拡充

これまでこども療育パオで行ってきた個別支援（指導・相談）を継続し、利用者が安心して児童発達支援センターの利用に臨めるよう案内する。

児童発達支援事業や保育所等訪問支援事業、放課後等デイサービスなど各事業のハブとして機能し、年齢や相談内容に伴い、利用する事業が移行する際の円滑な移行の場として機能することを目指す。また、これまで主に発達支援センターが担っていた乳幼児健診後のフォローや、学齢期の相談支援を充実させ、より幅広い利用者が、乳児期から18歳まで継続的に相談できるよう支援する。

2 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備考
			利用児	職 員	
（１）運営管理 ①会議 ア．施設内会議	業務調整会議 職員会議 リーダー会 個別担当者会議 朝のミーティング 帰りのミーティング ケース会 インテーク報告 嘱託医カンファレンス 利用決定会議	月１回 〃 〃 〃 毎日 〃 週１回 〃 月１回 月１回		関係職員 全員 関係職員 〃 全員 〃 関係職員 〃 〃 関係職員	嘱託医 嘱託医
イ．関係機関会議	港区重症心身障害児通所事業利用判定会議 就学支援委員会 元麻布保育内容協議会 港区幼稚園特別支援協議会 地域療育連絡会 児童施設分科会知的発達部会（東社協） 都内重心通所連絡会 全国児童発達支援協議会 自立支援協議会 要保護児童対策地域連絡協議会実務者会議 ケースカンファレンス 青山特別支援学校協議会・評価委員会 東京都社会福祉競技会 自立支援協議会幹事会 東京都社会福祉協議会知的発達部会	年２～４回 年６回 随時 年１回 年３回 年３回 年２回 年１回 年 回 年２回 随時 年３回 年４回 年３回 年３回		〃 〃 センター長 センター長 関係職員 関係職員 関係職員 センター長 関係職員 主任 関係職員 センター長 センター長 センター長 主任	
②職員研修 ア．外部研修	他施設・学校・学級等見学 重症心身障害児の対応 発達支援協会 全国児童発達支援協議会 学校説明会 重症心身障害児を守る会 全国発達支援協議会 その他 学齢児関係	随時 随時 〃 〃 〃 年１回 随時 〃		関係職員 〃 〃 〃 〃 センター長 関係職員 〃	

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備考
			利用児	職 員	
イ. 内部研修 ウ. スーパーバイズ	新人研修（法人研修）	4 月		未受講者	
	新人研修	4 月～		〃	
	新人フォローアップ研修（法人研修）	10 月		関係職員	
	リーダーシップ研修（法人研修）	6 月		関係職員	
	虐待 個人情報 等（センター）	年 1 回		全員	
	発達支援	月 1 回		〃	
	発達支援研修の伝達講習	随時		全員	
	水療育実技講習	年 3 回		関係職員	
	個別支援計画の立て方	年 1 回		〃	
	療育勉強会	年 1～2 回		全員	
③安全管理	理学療法士（勉強会含む）	年 6 回		関係職員	
	言語聴覚士（摂食指導含む）	年 10 回		〃	
	心理士	年 4 回		〃	
	施設全体での防災訓練	月 1 回		全員	
	ばお防災・防犯・非難訓練	〃		〃	
	引き取り訓練	年 2 回		関係職員	
	安全 4S 点検	月 1 回		全員	
	日常点検	〃		〃	
④衛生管理	医療機器点検	毎日		看護師	
	遊具消毒	随時		全員	
	緊急時メール送信システム管理	〃		関係職員	
	衛生害虫駆除	年 1 回			業者委託
	給食放射能検査	〃			〃
⑤職員健康管理	布団乾燥・消毒	〃			〃
	カーテンクリーニング	〃			〃
	床清掃	〃			〃
	定期健康検診	年 1 回		全員	
	インフルエンザ予防接種	〃		〃	
（２）利用者支援 ①児童発達支援事業 ア. 支援プログラム	検便	月 1 回		関係職員	
	日々通所	週 5 日	3～5 歳	関係職員	
	併用通所	〃	児	〃	
	重症心身障害児	〃	対象児	〃	
	個別支援計画作成	年 2 回	全員	〃	
	個別支援計画面接	年 3 回	〃	〃	
	個別面接	随時	〃	〃	
	家庭訪問	随時	〃	〃	

事項	区分	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備考
				利用児	職 員	
イ. 健康管理 ウ、重症心身障害児 における医療的ケア エ. 施設行事		ミュージックセラピー	年 31 回	全員	関係職員	会議日等除外
		水療育	年 16 回	対象児	〃	
		延長事業	毎日	〃	〃	
		個別の時間	月 1～4 回	〃	〃	
		計測	月 1 回	全員	看護師	
		小児科診（指定日・日々）	年 2 回	対象児	嘱託医	
		小児科診（重心）	週 1 回	〃	〃	
		歯科診	年 2 回	〃	歯科医	
		小児神経診（ケース診）	年 1～2 回	〃	嘱託医	
		尿検査	年 1 回	3 歳以上	看護師	
		バイタルチェック	毎日	対象児	看護師	
		はじめての会	4 月 6 日	3 歳児以上 全員	関係職員 〃	
		療育参加日	9～10 月	〃	〃	
		〃	2～3 月	〃	〃	
		保護者参加日	9 月 3 日	〃	〃	
		運動会	11 月 8 日	〃	〃	
		遠足	10 月 2 日	〃	〃	
		交流保育	9 月～11 月 （その内 1 人 2 日）	〃 〃	〃 〃	
		クリスマス会	12 月 18 日	〃	〃	
		修了式・おわかれ会	3 月 12 日	〃	〃	
		次年度オリエンテーション	3 月末	〃	〃	
②発達障害児		個別支援計画書作成	年 3 回	対象児	関係職員	
		保護者面接	随時	〃	〃	
③総合相談 （個別指導・グループ 指導） ア. 評価 イ. 指導内容		インテーク	週 3 日	対象児	SW・心理士	
		理学療法士評価	随時	〃	PT	
		作業療法士評価	〃	〃	OT	
		言語聴覚士評価	〃	〃	ST	
		心理士評価（発達検査含む）	〃	〃	心理士	
		まとめ面接	〃	〃	関係職員	
		嘱託医診察	〃	〃	嘱託医	
		個別指導	月 1～2 回	対象児	関係職員	
		個別支援計画書作成	随時	〃	〃	
		保護者面接	〃	〃	〃	
		幼稚園・保育園等訪問	〃	〃	〃	

区分 事項	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備考
			利用児	職 員	
	2歳児待機グループ	火～金 月3～5回程度	対象児	関係職員	
④放課後デイサービス		月～土 月1～4回程度	対象児	関係職員	
⑤保育所等訪問支援		随時	対象児	関係職員	
⑥保護者支援	保護者勉強会 就園勉強会 就学勉強会 こっこの会 ひまわりの会 0・1歳児グループ（そらまめの会） 歯科衛生講習会 食育・摂食指導	6月27日 年1回 年4回 年4回 年5回 月1回程度 年1回 月1回	全員 対象児 〃 〃 〃 〃 〃 〃 〃	関係職員 〃 〃 〃 〃 〃 〃 看護師 関係職員	
⑦その他	療育見学会 実習生受入れ（学生・関係機関の職員） パオ見学者受入れ	年2回 随時 〃 〃		関係職員 関係職員 〃 〃	関係機関対象

第3 公益事業施設

1 砧地域包括支援センター

(砧あんしんすこやかセンター)

1 前年度総括

4月に職員1名を増員し、常勤8名体制になった。

区の地域包括支援センター評価点検が開始された。6月に自己評価点検表を提出し、11月にヒアリング調査を受けた。12月には結果の通知があり、得点率は73%（平均71%）であった。

特殊詐欺被害急増の危機的な状況を鑑み、あんしんすこやかセンターにおける自動通話録音機無料貸出し事業が開始された。繰り返し被害に遭った方もあり、8月には成城警察署に医療・介護関係者向けの特殊詐欺被害予防の講話をお願いした。

地域ケア会議については、介護予防ケアマネジメントの質の向上を目的とした会議Aを3事例、支援の困難な事例等の検討を行う会議Bを3事例開催した。会議Bから抽出された地域課題をリストアップし、業務調整会議で進捗状況を確認する仕組みができた。

地域の機関間連携にも積極的に取り組み、新たに商店街との連携を開始した。

地区連携医が6月に交代となり、砧地域医療と福祉連携懇談会や在宅医療ミニ講座などを実施した。

広報紙を創刊し、今後は年2回発行していくことになった。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針	施策 No	重点施策	担当	目標値
B 品質	1	地区版地域ケア会議の開催	担当職員	会議A、会議Bを各3回開催する。
	2	抽出された地域課題に対する取り組み	担当職員	地区版地域ケア会議などで抽出された地域課題への対応を実施し、評価する。
	3	機関間連携に関する会議体への参画	担当職員	各会議体で、他機関と連携して地域課題に対応する。
	4	在宅医療・介護連携推進の取り組み	担当職員	①在宅療養相談窓口における相談対応 ②地区連携医事業の企画と実施 ③多職種による医療と介護・福祉の連携推進を目的とした会議などの開催
	5	包括的な見守り体制の構築	担当職員	①対象を高齢者に限定せず子どもなども含めた見守りについて話し合う場を設ける。 ②オートロックマンションに住む高齢者の見守りのあり方を検討するため、管理人室への訪問や集中的な実態把握を行う。 ③商店街と見守りについて話し合う場を設ける。
C 人材育成	1	多様な相談や地域課題に対応できる人材の育成	全職員	1人3回以上の外部研修参加

(2) 運営管理

B 品質

B 1 地区版地域ケア会議の開催

世田谷区の目指す地域包括ケアシステムの構築に向けて、介護予防ケアマネジメントの質の向上を目的とした会議Aを3事例、支援の困難な事例等の検討を行う会議Bを3事例開催する。

B 2 抽出された地域課題に対する取り組み

地区版地域ケア会議などで抽出された課題について、関係機関と連携して取り組み、年度末に評価を行う。

B 3 機関間連携に関する会議体への参画

地域版地域ケア会議・三者連携会議・きぬた地区社会福祉協議会・砧エリア自立支援協議会などの機関間連携や地域づくりに関する会議体へ参画し、他機関と連携して地域課題に対応する。

B 4 在宅医療・介護連携推進の取り組み

医療と介護の両方を必要とする状態の高齢者に、包括的かつ継続的な在宅医療・介護を提供できる地域づくりのために、以下の取り組みを行う。

①在宅療養相談窓口における相談対応

在宅医療・介護連携推進担当者を中心に、区民や事業者等からの医療・介護相談に応じる。

②地区連携医事業の企画と実施

地区連携医と協働し、多職種連携推進を目的とした会議や対応困難な事例の検討などを行う。

③多職種による医療と介護・福祉の連携推進を目的とした会議などの開催

医師・歯科医師・薬剤師などの医療職、ケアマネジャーなどの介護・福祉職などの連携推進を目的とした会議を、他機関と連携して開催する。

B 5 包括的な見守り体制の構築

①対象者の世代を問わない見守り体制の構築

これまでは高齢者のみの見守り体制の構築を目指してきたが、高齢者以外でも子どもや障害者など見守りの必要性が高い人たちがいること、またそれを見守るのは同じ地域住民であることから、連携して進めていくこととする。その第1歩として、児童館など高齢領域以外の関係者を交えて見守りについて話し合う場を設ける。

②オートロックマンションに住む高齢者の見守りのあり方の検討

近年地区内にオートロックマンションが次々に建てられているが、見守りの目が届きにくく、職員が訪問しても応答がないことが多い。管理人室への訪問や集中的な実態把握訪問を行い、オートロックマンションに住む高齢者の見守りのあり方や孤立予防策を検討する。

③商店街との連携

祖師谷地区と砧地区に広がる3商店街振興組合（総称：ウルトラマン商店街）と連携し、見守り体制を構築する。祖師谷地区と合同で実施する。

C 人材育成

C 1 多様な相談や地域課題に対応できる人材の育成

多様化、複雑化した相談に対応し、また地域づくりに取り組むことができる人材を目指し、職員1人につき3回以上外部研修に参加する。研修結果は全職員が共有できるようにする。

3 事業計画

 事項	区分	概 要	実施予定 日・回数	参加人員（見込）		備 考
				利用者	職 員	
(1) 運営管理 ① 会 議		ア 職員会議 イ 業務調整会議 ウ ミーティング	毎月１回 毎月１回 毎 日		全職員 全職員 全職員	
② 職員研修		ア 外部研修 イ 内部研修	１人３回 随 時		全職員 全職員	
③ 健康管理		ア 健康診断	年１回		全職員	
(2) 支援業務 ① 包括的支援事業		ア 介護予防ケアマネジメント業務 ・ケアマネジメントＡ ・ケアマネジメントＢ ・ケアマネジメントＣ イ 総合相談支援業務 ・実態把握 ・食のアセスメント ウ 権利擁護業務 ・特殊詐欺対策用児童通話録音機導入支援 エ 包括的継続的ケアマネジメント業務 オ 一般介護予防事業 ・いきいき講座 ・はつらつ介護予防講座 カ 認知症ケアの推進 ・認知症サポーター養成講座 ・認知症高齢者の家族の会 ・認知症初期集中支援チーム事業 ・地区型もの忘れチェック相談会 キ あんしん見守り事業 ク 住宅改修相談業務 ケ 福祉用具購入・貸与相談業務 コ 介護保険制度に関する相談・申請受付及び区保健福祉サービスの申請受付業務 サ 障害者、子育て家庭、生活困窮者等に係る相談支援業務 シ 災害対応 ス 会議開催業務 ・地区版地域ケア会議（会議Ａ） ・地区版地域ケア会議（会議Ｂ） ・その他 セ 区等が開催する会議等の出席	通 年 月 125 件 年 12 件 年 2 件 通 年 年 1100 件 年 8 件 通 年 通 年 通 年 通 年 通 年 年 3 回 年 21 回 通 年 年 3 回 月 1 回 年 5 名 年 1 回 通 年 通 年 通 年 通 年 通 年 3 事例 3 事例 随 時 通 年	40 名以上	全職員 全職員 全職員 全職員 全職員 全職員 全職員 全職員 全職員 全職員 担当者 担当者 全職員 担当者 担当者 担当者 担当者 全職員 全職員 全職員 全職員 全職員 全職員 全職員 全職員 全職員	※委託分を含む
② 指定介護予防支援事業		ア 介護予防支援	月 95 件		全職員	※委託分を含む

2 第一作業所(友愛書房)

(身体障害者福祉法第22条の売店)

1. 前年度総括

- (1) 外部省庁の注文は国土交通省関係が多いが、労働関係も増加している。今後はこれらの配送コストと見積、請求等に時間を要しているので、効率よく処理する工夫を検討する。
- (2) 顧客の管理は職員各自が振り分けて行ってきたが、専門分野の書籍についても誰でも注文が出来る様になってきた。
- (3) 店舗売上を図るため、アピールと工夫に取り組んできたが、期待通りには成果が出せなかった。相変わらず外部の顧客等はセキュリティのため庁舎内へ入り難く、店舗内で本を立ち読みしている人は少ない状況である。

2. 本年度重点事項

- (1) 新規顧客の把握とその売上率などの再点検を確認し、売上につなげる。
- (2) 今年度に新規入庁してくる各課の顧客を確保するにあたり、宣伝等の工夫を考え店舗売上につなげる。
- (3) 出版社等を再度分野別に整理し、詳細に出版月なども整理把握するとともに、書籍の売れ筋の情報を入手し売上につなげる。

3. 売上目標額

平成31年度 売上予定額 70,000,000円

令和2年度 売上目標額 72,000,000円

3 砧介護保険サービス

(居宅介護支援事業)

1 前年度総括

令和元年度は、地区の事例検討会、内部・外部研修、地域活動等へ積極的に参加し、他事業所の介護支援専門員やサービス提供事業所、障害関係支援事業所、医療関係者と連携を強化することができた。また、事業所内では、勉強会、研修報告、ケース検討会による情報共有を積極的に行い、職員個々のマネジメントスキル向上へとつなげることができた。なお、これまで特定事業加算取得を目指していたが、前年度に職員の入退職があり配置増が困難であったこと、新人職員の職務習得、事業運営の安定を目指すことを最優先とし見合わせることにした。

2 重点事項

(1) 方針管理書（計画・目標）

方針 No	施策 No	重点施策	担当	目標値
A 経営 財務	1	事業運営の維持	全 員	・収益の安定 ・運営基準減算、特定事業所集中減算の管理 ・委託による介護保険認定調査の実施
B 品質	1	良質な支援の維持	全 員	・各サービス提供事業所との連携 ・地域包括支援センターとの連携 ・医療関係者との連携 ・定期的な会議の開催
C 人材 育成	1	職員教育・研修	全 員	・研修計画の策定並びに参加

(2) 運営管理

A 経営財務

A 1 事業運営の維持

安定した収益を目指すため、ケアマネジャー1人あたり39件の契約件数を維持することを目指す。また、減算等が発生しないようにするため業務調整会議や定期的な会議等で進捗状況や運営状況等を確認していく。居宅介護支援費以外の収入として介護保険認定調査の委託を受け収益の確保を目指していく。契約利用者数を以下のとおり予定する。

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
件数	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78

B 品質

B 1 良質な支援の維持

各サービス提供事業所、地域包括支援センター、医療関係者との連携を強化していくことを目指し、相互で情報共有や各種相談ができる関係づくりを行うことで、質の良い支援を利用者や家族に提供できるようにしていく。また、事業所内部では、外部との連携によって知

りえた情報を定期的に会議等で報告共有し職員の質の向上を目指す。

保険者、地域包括支援センター及び医療関係者から困難事例の相談があった際には、積極的に受け入れ速やかに対応し、地域に貢献できる事業所を目指す。

C 人材育成

C 1 職員教育・研修

高齢者の増加に伴い、困難事例や保険者・医療等の連携が必要なケースも増えてくることが想定される。現在、事業所内には、主任ケアマネジャーが2名在籍しており、ケアマネジャーのエキスパートとして地域活動や地域のケアマネジャーの育成、スーパーバイザーとして活動をしているが、更なるスキルの向上が必要である。

令和元年度の利用者アンケート結果では、概ね満足度の高い結果が得られたが、その中でも制度説明や応対技術において改善の余地がみられた。ニーズを理解し利用者や家族の思いに応えるためにも、コミュニケーションスキルの向上や、支援を提案する際に根拠となる内容を明確に伝える技術を、研修等を通して高めていく。

3 事業計画

区分 事項	概 要	実施予定	備 考
(1) 運営管理 ① 会 議 ② 職員研修 ③ 健康管理	ア 業務調整会議 イ 定期会議 外部研修 健康診断	毎 月 毎 週 随 時 年1回	施設内業務検討・調整 職員間の情報共有
(2) 利用者サービス ① 居宅介護支援業務 ② 認定調査 ③ アンケート調査	ア 居宅サービス計画の作成 イ 面接 ウ モニタリング エ サービス担当者会議・事業者照会 要介護認定調査 利用者を対象としたアンケートの実施	通 年 毎 月 毎 月 随 時 通 年 年1回	