

令和 5 年 度 事業報告書

社会福祉法人 正夢の会

中野区立弥生福祉作業所

社会福祉法人 正夢の会 倫理綱領

社会福祉法人正夢の会は、その活動の「基本理念」として「私達は日々の生活の中で支援を必要としている方々一人ひとりを尊重し、安心して満足して暮らせるための質の高い創造的なサービスの提供を目指します。さらに、地域の新しい福祉文化の担い手としての役割を果たしていきます」と宣言しています。

法人としてその理念を実現するために、法人は以下の５つの「基本方針」を定め、実現することを社会に約束しています。

1. 利用される方々一人ひとりの気持ちを尊重したサービスを提供します
2. スタッフは、利用される方々の生活を誠実に責任をもって支えていきます
3. 常に透明で健全な施設運営を行います。さらにサービス向上のために創造的な経営を目指します
4. 地域で暮らしている方々に対して必要なサービスを提供します
5. 地域の行政や福祉サービス事業所と連携し、地域福祉の推進に寄与していきます

正夢の会の構成員として活動する職員は、社会福祉活動の担い手として、社会一般から期待される専門的職業人としての責任を果たすとともに、法人の「基本理念」と「基本方針」の実現に向けた業務遂行活動の担い手として、以下の倫理を定め、遵守していきます。

1. <生命の尊厳> 人は、誰でも一人ひとりがかけがえのない存在です。私たちはその重みを常に意識し、利用者全てが安全かつ安心して過ごせる場を提供し、適切なサービスを受けられるよう努めます。
2. <人権の擁護> 私たちは、利用者に対して、いかなる理由によっても差別・虐待はしません。また、他からのいかなる人権侵害も許さず、利用者の人権を擁護するとともに、合理的配慮に努めます。
3. <心に添った支援> 私たちは、利用者の個を尊重し、思いを受け止め、より良い生活を送れるよう一緒に考えます。また、障害特性を認識・理解し適切な方法を用いて意思決定できるように支えます。
4. <個人情報の保護> 私たちは、個人情報に関する法令及びその他の規定を遵守し、利用者の職務上知り得た個人情報について適切に管理します。また、利用者の個人情報を使用・公表する場合には、利用者・家族などの関係者に使用目的を説明し同意を得るべく努めるなど、十分配慮した上で行います。
5. <共に生きる地域社会> 私たちは、誰もが相互に人格と個性を尊重し合い、認め合える共生社会を目指します。一人ひとりが地域社会に積極的に参加できるように創造的なサービスを提供します。
6. <支援の透明性> 私たちは、利用者又は家族などの関係者にオンブズマンや第三者委員会の役割や情報を分かりやすく示し、利用者が声を上げやすい環境を作ります。また、ボランティアや地域の方々を積極的に受け入れ支援の透明性を確保します。

7. <支援の専門性> 私たちは、専門職としての使命と職責を自覚し、品性と教養の維持・向上に努めるとともに、研修などを通して知識・技術の習得に励み、専門性の向上と支援技術の改善・普及に努めます。
8. <点検と評価> 私たちは、この倫理綱領が、社会一般から期待されている専門的職業人としてふさわしいものか、法人の「基本理念」の実現に寄与できているかどうか、適切な支援に寄与しているかどうかなど、絶えず点検・評価を行い、必要な修正を加え、支援の改善と向上に努めます。

1. 年間総括

新型コロナウイルス感染症の感染症法上の取り扱いが 2 類相当から 5 類へと移行し、行事や会議などもコロナ禍前と同様に行うことが増えた。

支援面では、高齢化を中心とした状態像の変化が目立って来ており、食事面への配慮や活動内容への配慮が必要となることが見られている。個別的な対応や専門性が求められるケースに備え、専門職との連携も必要となっている。また、居住系施設への移行も課題の一つとなっている。

経営面では就労系事業の定員に空きのある状況があるほか、感染症やその予防、体力面の状況等で利用率が伸びない状況がある。数名新規利用者の受け入れを行ったが、引き続き改善に向け中野区をはじめとした関係機関と連携が必要である。次期指定管理者の公募へも応募し、令和 6 年度から 5 年間の運営が継続できることとなった。企画提案を計画的に実施し、安定した経営基盤を確保しながら、利用者や働く職員が安心感をもって弥生福祉作業所に通い、住み慣れた地域の中での豊かな暮らしが継続できるよう取り組んで参りたい。

2. 事業実施内容

(1) 事業所概要

事業所名	中野区立弥生福祉作業所
所在地	東京都中野区弥生町 4-36-15
設置者	中野区
開設	昭和 62 年 11 月に中野区が弥生福祉作業所として開設 平成 15 年 4 月に支援費制度に規定する事業に移行 平成 18 年 10 月に自立支援法みなし指定 平成 24 年 4 月障害者自立支援法に規定する事業に移行 平成 26 年 4 月指定管理者として社会福祉法人正夢の会運営
サービスの種類 (定員)	生活介護 (20 名) 就労移行支援 (10 名) 就労継続支援 B 型 (45 名) 合計定員 75 名 就労定着支援 指定特定相談支援事業
事業所番号	1311401333
設置根拠	障害者総合支援法、中野区立弥生福祉作業所条例
	①敷地面積 1, 471.02 m ² ②延床面積 2, 251.85 m ² 弥生福祉作業所 1, 652.87 m ² 南中野児童館 598.98 m ² ③構造規模 鉄筋コンクリート造 地下 1 階地上 3 階 ④施設内容 《地下 1 階》 男女トイレ、廊下、階段 《1 階》 玄関ホール、風除室、ロビー、階段

	≪2階≫ 作業室、倉庫、シャワー洗濯室、男女更衣室、男女トイレ、身障者トイレ、会議室、医務・静養室、バルコニー ≪3階≫ 事務室、監視室、事務室倉庫、職員更衣室、利用者食堂、作業室、調理室、娯楽休憩室、給湯室、男女更衣室、バルコニー、男女トイレ、身障者トイレ、階段、和室、廊下
利用時間	午前9時から午後5時
休業日等	①日曜日及び土曜日 ②国民の祝日に関する法律（昭和23年法律178号）に規定する休日 ③1月2日及び同月3日まで ④12月29日から同月31日まで

(2) サービス内容

生活介護	【目的】 ①利用者一人ひとりの自分らしい暮らしを支える ②本人が得意とするコミュニケーション手段を用いて意思決定支援を大切にする ③社会参加の機会を広げる 【内容】 ①作業（自主生産品の製造販売、受注加工）、②運動、③余暇、④旅行等の行事
就労移行支援	【目的】 ①利用者が自分にあった仕事を見つけられよう、一人ひとりに合わせた就職準備訓練を行う ②就職準備期間に就職の目的を明確にできるよう支援する ③就職後の職場定着を支援する 【内容】 ①作業（受注加工）、②ボランティア活動、③ビジネスマナー等の講座、④実習、⑤旅行等の行事
就労継続支援 B型	【目的】 ①仕事を通じて達成感や充実感を得られるよう支援する ②工賃の向上 ③音楽活動や造形活動等の表現活動を提供 【内容】 ①作業（自主生産品製造販売、受注加工）、②表現活動（音楽活動、造形活動）、③旅行等の行事

3. 利用者状況・利用実績

①年齢・性別（令和6年3月31日現在）

単位：人

	年齢			性別		
	男性	女性	計	男性	女性	計
生活介護	33.3	34.3	33.5	15	4	19
就労継続支援 B 型	47.5	45.7	47.0	24	12	36
就労移行	22.0	—	22.0	1	0	1
計	41.6	42.8	42.0	40	16	56

②援護機関（令和6年3月31日現在）

単位：人

	生活介護			就労継続支援 B 型			就労移行		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
中野区	15	4	19	24	12	36	1	0	1

③障害支援区分

単位：人

	生活介護			就労継続支援 B 型			就労移行		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
なし	0	0	0	5	1	6	0	0	0
区分 1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
区分 2	0	0	0	3	1	4	0	0	0
区分 3	1	0	1	7	5	12	1	0	1
区分 4	4	2	6	7	3	10	0	0	0
区分 5	4	1	5	2	1	3	0	0	0
区分 6	6	1	7	0	0	0	0	0	0

④手帳取得状況

単位：人

	愛の手帳					身体障害者手帳					
	1 度	2 度	3 度	4 度	なし	1 級	2 級	3 級	4 級	5 級	6 級
生活介護	1	13	5	0	0	0	2	0	0	0	0
就労継続 B 型	0	10	13	8	5	1	3	0	0	0	1
就労移行	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

	精神障害者保健福祉手帳			重複障害
	1 級	2 級	3 級	
生活介護	1	1	0	2
就労継続 B 型	0	1	1	0
就労移行	0	0	0	0

⑤利用実績

単位：人

	生活介護				就労継続支援 B 型			
	登録者数	営業日数	延べ利用者数	稼働率	登録者数	営業日数	延べ利用者数	稼働率
4 月	20	20	342	85.5%	36	20	566	62.9%
5 月	20	21	355	84.5%	36	21	557	58.9%
6 月	20	22	387	88.0%	34	22	545	55.1%
7 月	20	20	334	83.5%	34	20	488	54.2%
8 月	20	22	370	84.1%	34	22	517	52.2%
9 月	19	20	338	84.5%	34	20	480	53.3%
10 月	19	21	354	84.3%	33	21	527	55.8%
11 月	19	20	330	82.5%	33	20	499	55.4%
12 月	19	20	327	81.8%	34	20	503	55.9%
1 月	19	19	312	82.1%	34	19	500	58.5%
2 月	19	19	317	83.4%	35	19	482	56.4%

3 月	19	22	322	73.2%	36	22	536	54.1%
計	233	246	4,088	83.1%	413	246	6,200	56.0%

	就労移行			
	登録 者数	営業 日数	延べ 利用者数	稼働率
4 月	1	20	19	9.5%
5 月	1	21	21	10.0%
6 月	1	22	22	10.0%
7 月	1	20	20	10.0%
8 月	1	22	19	8.6%
9 月	1	20	19	9.50%
10 月	1	21	21	10.0%
11 月	1	20	20	10.0%
12 月	1	20	20	10.0%
1 月	1	19	19	10.0%
2 月	1	19	19	10.0%
3 月	1	22	20	9.1%
計	12	246	219	9.7%

4. リスクマネジメント・防災

(1) リスクマネジメント

①考察

i レポート件数の多い項目

昨年度と比べ、誤嚥が 272 件増加と大幅に増えているが、これは 1 年間通して昼食時の利用者のむせ込みの様子を詳細に記録した結果このような数値となった。令和 5 年度よりとりみ食の導入や言語聴覚士の摂食評価に食形態の見直し等を行ったことで、誤嚥回数を減らすことにつながっている。また、他の件数の多い項目として、不適応行動は前年度より減っているが、他傷行為は大きく変化は見られず、器物破損に関しては前年度より 37 件増える結果となったため、引き続き軽減出来るよう努めていく。

ii リスクレベルについて

所在不明の項目でレベル 4 が 3 件、怪我と発作の項目で 1 件ずつ起きている。所在不明に関しては活動中や納品中等に少しの時間ご利用者から目を離した間に所在が分からなくなっているケースが主となっているため、活動や移動時の見守り体制の改善を行い未然に防げるよう努めていく。

iii 全体として考えられる事

昨年度は 694 件で 282 件増となっており、誤嚥の件数が増えた事が全体の増加につながっている。誤嚥以外ではスタッフ業務の確認漏れや作業の検品ミスが増加しているため、連絡

の伝達方法や書類等のチェック方法等の業務の進め方の見直しを行い事故防止に努めていく必要がある。

(2) 防災

①訓練の実施

- ・普通救急救命講習（東京消防庁に講師派遣を依頼） 7月8日(土)
- ・避難訓練（火災想定）（弥生職員・利用者対象 6月28日（水）
- ・南中野児童館との合同避難訓練（地震想定） 11月22日（水）71名参加（児童館来館中の地域住民も含）

②研修等

- ・「中野区ハザードマップの確認」・避難用滑り台訓練（内部研修）10月14日（土）

③その他

- ・災害時用備蓄（水・食料・災害時用トイレ等）の点検を実施。（5月）

5. 各サービス内容の反省点

(1) 生活介護

令和5年度は20名（下半期は19名）のご利用者が在籍し、平均通所率は83.1%であり、目標の90%以上には届かなかった。理由としては、新型コロナウイルスによる社会不安が少しずつ解消され、ショートステイを利用できるご利用者が増えてきたことにある。

① 『働くこと』

平均月額工賃は3,500円以上であり、目標の2,500円以上を達成した。目標工賃の達成は5年連続で達成できている。これは、ご利用者の働くことを大切にしたスタッフの地道な実践によるところが大きかった。

② 『楽しむこと』

工賃で好きな買い物をする喫茶外出を11回実施した。初詣にも出かけることができ、ご利用者が気持ちをリフレッシュしたり、一人ひとりが気持ちを伝えたりすることができる活動の軸となり得たのではないかと。また、スタッフがアイデアを発揮しながら、ご利用者一人ひとりの『楽しむ気持ち』を汲み取ったレクリエーションや造形活動も実施することができた。

③ 『心身の健康増進』

ご利用者の気持ちをリフレッシュできる運動機会の提供は、生活介護の要でもあり、ほぼ毎日実施した。天気が良ければ散歩に出かけ、雨が降れば作業所の建物の大きさを活かした階段の昇り降りを、ご利用者にわかりやすく行うことで実施できた。また、定期的な食事支援の見直しも実施し、毎日の歯磨き支援を2年ぶりに再開することができた。

④ 『支援の研鑽』

スタッフは定期的にスーパーバイズによる実践の見直しを行った。その一方でスタッフが独自に学んだことを発表する時間を支援会議でとることができず、各スタッフの支援力量を測るには物足りない部分もあった。

(2) 就労移行支援

①利用者ニーズ（要望）に添った活動内容の充実と個別化

- ・令和5年度は、年間を通して利用者は1名であった。年度前半はパソコン入力を中心とした

ビジネススキル訓練や模擬面接訓練を実施し、職業準備性を高めるよう、日々の支援を続けた。後半は就職準備に係る講演会及び職場体験実習面談会へ参加し、職場実習や企業見学の実施につなげた。また、インターネットを利用したハローワーク求人情報の検索・応募など、利用者のニーズに添って活動内容を組み立て、就労意欲の維持向上ができるように支援した。

②新規利用者の確保

- ・特別支援学校中学部・高等部の生徒及び保護者を対象にした施設見学・説明会の実施には至らなかったが、特別支援学校を含めた関係機関向けの広報誌を計4回発行し、情報発信に努めた。
- ・特別支援学校高等部の生徒（3年生）の就労アセスメント実習、現場実習をそれぞれ1名ずつ受け入れ、卒後の新規利用につなげた。

(3) 就労定着支援

令和5年度以前から利用の3名について、原則月1回の面談、会社訪問、利用者本人や御家庭への電話連絡等により継続して支援を行った。このうち2名については、就労定着支援期間（3年間）が経過するため、利用者本人のニーズに沿って、障害者就業支援センター等へ引き継いだ。

(4) 就労継続支援B型

① 作業活動を通じて「働く・収入を得る」ことを支援する

i 工賃向上。目標平均工賃 16,500 円

受注作業について、新型コロナウイルスによる社会的な影響からは脱却しつつあり、既存の受注先からの受注量も回復してきている。また、新規業者からの問合せも増え、一部取引にも結びついている。受注作業及び受注量の安定へと動き出している中ではあるが、ここ数年の傾向として作業内容的に高度なものが増え、利用者全体で携われる作業提供にも課題を抱えており、また納期が短いものや他の受注作業と同時並行して進めなければならない状況も多くあった。厳しい状況にありながらも工賃向上へのやむなき挑戦、取引先との更なる繋がり強化も見据えて無理を強いながら案件を受けてきた一年と自認しており、今年度も年間の平均工賃額は過去最高の水準を達成する喜ばしい結果をもたらすことができた。令和5年度は新規利用者3名を迎え入れたが、引越しやご本人状況に合わせてのサービス変更等により4名が利用契約終了となり定員を満たさない状態が続いている。次年度に定員を満たすことを前提に考えると更なる生産活動収入増が必要不可欠となる。昨年同様、これまで以上に共同受注ネットワークとの連携を深めながら、取引先へのこまめな営業を欠かさずに受注作業における安定した作業活動及び生産活動収入増を目指していきたい。

自主生産については、これまで主な作業収入源となっていた地域イベント等がコロナ明け以降も動きが鈍く、開催の目途も立ち難い状況下ではあったが、作業所の実情としてはこの1年も多くの利用者が携われるよう作業工程を切り出したりして工夫してきたが、取り組める利用者も限られてしまい、活動時間内での調整も困難な状況であった為、生産量も追いつかず、参加するまでには至らなかった。今後は現状の課題をいかにしてクリアにするかを吟味した上で生産・販売に繋げていきたい。

施設外就労については、昨年新たに 1 名の利用者を増員できたのだが期の途中から諸事情により控えに回ることとなった為、現在 4 名の利用者が交代しながら実施している。清掃のチェック表を用いるなど誰がどの道具を使用してどのように清掃するといったことを明確にすることにより、今後も増員や人が入れ替わることがあっても質の維持・向上を図っていきたい。

生産活動収入

単位：円

	受注作業	自主生産	施設外就労	合計
令和 5 年度	5,873,749	124,217	2,331,839	8,329,805
令和 4 年度	6,011,332	100,532	2,351,986	8,463,850
差異	▲137,583	23,685	▲20,147	▲134,045
前年比	97,72%	123,56%	99,15%	98,42%

平均工賃額

単位：円

令和 5 年度	21,231
令和 4 年度	18,934
差異	2,297
前年比	112,14%

②障害特性に配慮しながら根拠に基づいた支援及び一人ひとりの強みを引き出す支援の実施

i 根拠に基づいた障害特性に合った支援の実践

日々のアセスメントに基づき、作業開始から終了までを見通しを持って臨めるよう作業提供方法を検討、統一した支援提供を行うことで一人一人が主体的に安心して作業に取り組める環境に配慮してきた。

ii 一人ひとりが持っている強みを引き出す支援の実践

作業工程の細分化、ジグの活用、作業資材を取りに行く場所や完成資材を置く場所の明確化等の環境整備により、自立して作業を行えるように支援を実施している。今年度も新たな作業工程へ挑戦し、僅かな歩みではあるが取り組める作業の幅が広がった利用者も出てきている。作業内容が高度となっている昨今の状況を鑑み、利用者がより多くの作業工程に携わる機会を創出するために職員一同協力して支援に取り組んできた結果と言える。利用者の高齢化、作業能力の低下が懸念される状況ではあるが、一人でも多くの利用者がそれぞれの「できること」を活かしながら作業に取り組める機会の提供を今後も継続したい。

③余暇活動を実施し、「表現すること」「楽しむこと」「経験すること」を支援する

i クラブ活動の実施

外部講師による音楽・造形のクラブ活動を月に 1 回実施してきた。音楽クラブの活動発表の機会を提供できなかったが、自分らしさを自己表現する場として限られた時間の中で一人ひとりが楽しんでいた。造形クラブは外部講師不在の中、係担当を中心に毎月テーマを変えて創作活動を実施した。

ii 余暇活動の実施

必要に応じての作業開始前の体操を予定していたが、開始前に利用者が揃わないこと及び

体調不安を抱える利用者も見られてきたことで、開始前のリフレッシュとしての機能は果たせず、また楽しみの時間、作業への切り替えの機会としても提供出来なかった。個別の対応として本人の好きなこと（絵を描く、雑誌を見る、音楽鑑賞等）を提供することで、休憩時間＝何をしてもよい分からない時間とならないように配慮し、見通しを持ちながら安定して過ごせるように取り組んでいる。

iii 個別外出、宿泊旅行の実施

宿泊旅行は4年ぶりの実施、コロナ明け5類に移行となり、動きやすい状況とはなったが、様々な家庭の諸事情もあり利用者は全体の半数ほどの参加であった。昨年に引き続きグループ外出も実施しているが宿泊旅行から間もない日程であったこともあり、体力的な面で配慮が必要と考え、近場で昼食をメインとした企画を立て、3つの行先候補から選択してもらい希望に沿った外出となった。昨年同様に普段とは違った表情や反応がみられ、改めて楽しむことや経験することの大切さを感じることが出来た。内容を調整しつつ今後も継続していきたい。

④ 地域の一員として生活するための支援を行う

i 社会資源マップを活用して、利用者のニーズに応じて情報提供および利用に関する連絡調整を行う等「つなぐ」支援を行う。コロナ明けであっても各社会資源において従来通りの活動には戻っておらず、未だ制限されており、積極的なつなぐ支援や参加の促しは実施していない。

ii 地域に出て働くことを通じて地域に貢献しながら地域の理解の促進を図る

施設外就労（ゆめなりあ清掃作業）、児童館・高齢者会館清掃作業を実施。作業所内にとどまらず地域に出て働くことを通じて、地域の方々と交流を深め、地域に貢献できるよう取り組んでいる。今後も継続したい。

iii 地域交流・地域イベントへの参加

区役所販売会に参加し自主生産品の販売を行った。地域イベントなどは未だ活発な動きは見られていないため、積極的に参加するまでに至っていない。

(5) 指定特定相談支援事業

一人ひとりに寄り添い、ご本人を始めとするご家族のニーズや「困り感」に対して丁寧な相談支援を心掛けて行ってきた。新規利用者の受入れ、他の事業所からの引継ぎ等を行ったが人数の大きな増減はなかった。また、ご希望されるサービスへの変更や他事業所につなげられたケースもあった。

(6) 行事等

- ・ふれあい運動会 5月21日（日）9:30-12:45
- ・中野区特別支援学校・障害者就労施設等連携事業（事業団主催） 9月1日（金）
※弥生福祉作業所にて開催し、施設見学も行う。約20名参加。
- ・宿泊訓練（群馬方面） 10月19日（木）～20日（金）
- ・やよいふくさく祭り 12月2日（土）
- ・中野区自立支援協議会他、関係団体の会議等に参加。
- ・生活介護：喫茶外出（11回実施）
- ・就労継続支援B型：昼食外出（令和6年2月に3回に分けて実施）

- ・音楽活動や造形活動は少人数で実施した。

(7) 保健・衛生

- ・インフルエンザ・コロナウイルス対策、利用者の健康管理、衛生管理や服薬支援と管理を実施した。
- ・主な内容として毎日の消毒作業、バイタル測定等。また、中野区障害福祉課との連携を図りながら健康診断（年１回）の実施、嘱託医の健診（内科・精神科、月１回）・歯科検診（年４回）などを実施。必要に応じての応急処置等を行った。
- ・「感染症予防・対応力向上研修」（中野区保健所）１０月３日（火）
- ・「感染症の予備知識（座学）・嘔吐物の処理訓練（実技）」（内部研修）１０月１４日（土）

(8) 食事サービス

- ・月一回の食事サービス会議を開催し、食形態等について検討を重ねた。また、保護者との面談時にアレルギーの有無や嗜好の聞き取りを行い会議で共有し、宿泊訓練などの外出行事の際にも役立てるようにした。
- ・残滓調査の実施（１１月、令和６年２月）
- ・嗜好調査の実施（令和６年３月）

(9) 送迎サービス

中野区が委託している「中野区障害者福祉会館送迎バス」による送迎を継続している。定期的開催される担当者会議への参加や、当施設通所者の利用予定の管理や安全に運行できるための情報交換等を行った。

(10) 広報

家族との信頼関係を強めることを目的に、「やよい通信」（利用者・保護者向け事業所広報紙）を４月、７月、９月、１２月、２月、３月に発行した（計６回）。内容は各事業それぞれの近況報告や造形活動の様子、新入職員や退職職員の挨拶等を掲載した。

6. 権利擁護・虐待防止への取り組み

(1) 虐待防止・身体拘束適正化委員会の開催（内部・毎月第２木曜日）

(2) 権利擁護委員会の開催（法人内・毎月）

(3) 研修等

- ・「虐待防止と意思決定支援について」（法人全体会議にて）１１月２３日（木）
講師：曾根直樹氏（日本社会事業大学准教授・元厚労省虐待防止専門官）
- ・「虐待防止研修」（内部研修）令和６年１月１３日（土）１０：００-１２：００
内容：チェックリストの実施、都虐待防止研修より

7. 苦情解決・オンブズマン活動

(1) 苦情解決

苦情解決責任者：村上 心悟 苦情窓口担当者：内田 智

以下の内容について苦情相談があり、必要に応じて中野区障害福祉課への報告を行いながら、改善・解決に向けての対応を行った。

- ・スタッフの対応に関すること（情報共有・連絡帳の記載内容の不足等）
- ・配布物の配布遅れ、配布先の間違いに関すること
- ・サービスの利用継続に関すること など

(2) オンブズマン活動

施設担当オンブズマンにご来所いただき、2 ヶ月に 1 回を目安に相談会を開催した。相談希望のご利用者の方が参加している。案内ポスターを施設内に掲示した。

担当オンブズマン：井藤 智子氏

8. 第三者評価

(1) 評価について

令和 5 年度は福祉サービス第三者評価の受審は行わず、中野区立弥生福祉作業所の運営管理に関する基本協定第 25 条の規定により利用満足度調査を実施した。調査結果については中野区と作業所連絡会にて報告を行っている。

(2) 調査方法等

実施時期：令和 6 年 3 月 1 日(金)配布。3 月 15 日(金)締め切り。

調査方法：利用者向け、家族向けにアンケート用紙を配布し、回収。

(3) 評価結果

①利用者アンケート

問1.作業所であなたが困ったときに、職員は助けてくれましたか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	13	4	2	4		
	56.5%	17.4%	8.7%	17.4%		
問2.作業所の物や作業室、トイレなどは、安心して使えますか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	15	3	1	4		
	65.2%	13.0%	4.3%	17.4%		
問3.利用者同士で話したり活動したりするのは楽しいですか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	11	4	3	5		
	47.8%	17.4%	13.0%	21.7%		
問4.【生活介護】作業所での仕事やレクリエーションは楽しいですか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	1	1	0	2		
	25.0%	25.0%	0.0%	50.0%		
問5.【就労移行・就労継続支援B型】 作業所は、新しいことを学んだり、仕事の上達に役立っていますか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	10	5	2	3		
	50.0%	25.0%	10.0%	15.0%		
問6.【就労移行支援】 会社見学や実習、ボランティアの体験はやりがいを感じますか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	1	0	0	0		
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
問7.【就労移行支援・就労継続支援B型】 工賃の計算のしくみはわかりやすいですか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	4	5	8	3		
	20.0%	25.0%	40.0%	15.0%		
問8.作業所の作業室やトイレなどは、いつもきれいに片付いていますか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	16	1	1	5		
	69.6%	4.3%	4.3%	21.7%		
問9.職員の言葉づかいや態度、身だしなみなどで、いやな気持ちになったことはないですか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	11	3	4	5		
	47.8%	13.0%	17.4%	21.7%		
問10.怪我をしたり体調が悪くなったときは、職員に安心して相談できますか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	13	1	3	6		
	56.5%	4.3%	13.0%	26.1%		
問11.けんかやいじめがあったときに、職員はそうしたことが起こらないように、利用者が納得のいく方法で解決してくれますか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	9	5	4	5		
	39.1%	21.7%	17.4%	21.7%		
問12.職員は、あなたの気持ちを大切にしてくれていると思いますか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	12	2	3	6		
	52.2%	8.7%	13.0%	26.1%		
問13.あなたの個人的なことで、他の人に知られたくないことを、職員は他の利用者に知られないように、秘密にしてくれますか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	10	3	3	7		
	43.5%	13.0%	13.0%	30.4%		
問14.作業所での仕事などについての目標や計画を作るときに、職員はあなたの今の生活の様子や希望をよく聞いてくれますか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	11	2	4	6		
	47.8%	8.7%	17.4%	26.1%		
問15.作業所での仕事などについての目標や計画に対して、職員はどのような支援してくれるのか、わかりやすく説明してくれましたか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	10	5	2	5		
	45.5%	22.7%	9.1%	22.7%		
問16.あなたのいやなことや不満なこと、してほしいことを言ったり書いたりして伝えると、職員はちゃんと対応してくれますか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	10	5	2	6		
	43.5%	21.7%	8.7%	26.1%		
問17.職員には言いにくい困りごとがあったときに、職員ではない人は話を聞いてくれる外部の相談窓口がありますが、職員はそのことをわかり易く教えてくれましたか？	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他		
	6	5	4	8		
	26.1%	21.7%	17.4%	34.8%		
問18.作業所はあなたにとってどのくらいいいところか教えてください。	とても満足	満足	どちらとも言えない	不満	とても不満	無回答
	5	13	0	2	1	2
	21.7%	56.5%	0.0%	8.7%	4.3%	8.7%

②家族アンケート

問1.正夢の会及び事業所の運営理念・方針をご存じですか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	27	10	6	0	
	62.8%	23.3%	14.0%	0.0%	
問2.事業所を取り巻く制度の動向および事業の計画について事業所から説明をうける機会がありますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	32	6	2	3	
	74.4%	14.0%	4.7%	7.0%	
問3.事業所の重要な事項に関する決定内容および検討の経過が知らされていますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	29	5	1	3	
	76.3%	13.2%	2.6%	7.9%	
問4.行事等、事業所の日常的な活動についての案内は、適切なタイミングで、わかりやすく行われていますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	33	6	3	1	
	76.7%	14.0%	7.0%	2.3%	
問5.利用者・ご家族の状況やニーズに応じて、事業所より様々な福祉サービスに関する情報の提供を適時受けていますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	23	14	4	2	
	53.5%	32.6%	9.3%	4.7%	
問6.利用前に入手した事業所に関する情報（パンフレットやホームページ、見学時の職員の説明等）はわかりやすかったですか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	2	0	0	0	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
問7.利用契約時に職員から受けた、利用方法や料金等に関する重要事項説明はわかりやすかったですか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	2	0	0	0	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
問8.事業所での活動（外部での実習等を含む）は、利用者が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っていると思いますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	29	9	2	3	
	67.4%	20.9%	4.7%	7.0%	
問9.利用者に対する工賃は適正に支給されていると思いますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	23	14	4	2	
	53.5%	32.6%	9.3%	4.7%	
問10.給食は利用者の要望や個別の状況を踏まえて献立を工夫していると思いますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	33	9	0	1	
	76.7%	20.9%	0.0%	2.3%	
問11.支援に関する個別の目標や計画を作成する際に、職員は利用者・ご家族の状況や要望を十分に聞いていますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	36	5	1	0	
	85.7%	11.9%	2.4%	0.0%	
問12.利用者の支援に関する個別の目標や計画の内容に納得していますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	32	8	2	1	
	74.4%	18.6%	4.7%	2.3%	
問13.職員の身だしなみや言葉遣いは適切ですか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	36	7	0	0	
	83.7%	16.3%	0.0%	0.0%	
問14.職員は利用者の気持ちを尊重して、丁寧に対応していますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	34	5	1	3	
	79.1%	11.6%	2.3%	7.0%	
問15.職員は利用者間のトラブルに適切に対応していますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	28	9	1	5	
	65.1%	20.9%	2.3%	11.6%	
問16.職員は利用者に関する情報を共有して、組織的な支援を行っていますか（職員間の対応のバラつきはありませんか）	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	20	16	1	6	
	46.5%	37.2%	2.3%	14.0%	
問17.職員は家族からの相談に親身に対応していますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	32	7	1	3	
	74.4%	16.3%	2.3%	7.0%	
問18.職員に対する教育や指導は、それぞれの経験や能力等に応じて適切に行われていると思いますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	23	11	2	7	
	53.5%	25.6%	4.7%	16.3%	
問19.職員は施設内外の研修や日々の学習等を通じて専門性の向上に取り組んでいると思いますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	22	12	1	8	
	51.2%	27.9%	2.3%	18.6%	
問20.施設長は、職員が意欲をもって働ける環境を整えるためにリーダーシップを発揮していると思いますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	19	14	1	9	
	44.2%	32.6%	2.3%	20.9%	
問21.事業所に対する不満や要望を職員に気軽に言えますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	25	13	1	4	
	58.1%	30.2%	2.3%	9.3%	
問22.利用者・ご家族の不満や要望に対し、事業所はそれをきちんと受け止めて対応していますか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	27	9	3	4	
	62.8%	20.9%	7.0%	9.3%	
問23.オンブズマンなど外部の苦情・相談窓口を利用できることをご存知ですか	はい	どちらとも言えない	いいえ	無回答他	
	33	4	5	1	
	76.7%	9.3%	11.6%	2.3%	
問24.事業所の利用は、利用者が地域で自分らしい自立した生活を送るうえで、役に立つと思いますか	とても思う	やや思う	どちらともいえない	あまり思わない	全く思わない
	25	10	3	5	0
	58.1%	23.3%	7.0%	11.6%	0.0%

9. 弥生福祉作業所連絡会

事業所の重要事項の意見交換や行事等の説明を目的に開催した。

実施日	開催形式	主な内容
4月27日（木）	対面	保護者会要望への回答（区）、事業計画、人事、利用満足度調査結果報告 他
6月8日（木）	対面	事業報告、人事、第三者委員の交代、年間行事、福祉サービス第三者評価結果の公表について 他
7月13日（木）	対面	法人役員人事、スタッフ研修状況、次期指定管理者の公募について 他
9月14日（木）	対面	行事の実施（宿泊・祭り）、人事、食材費の値上げ 他
12月14日（木）	対面	中間事業報告、人事 他
3月14日（木）	対面	保護者会要望への回答（区）、事業計画、人事、第三者委員の紹介 他

10. 弥生福祉作業所運営協議会

事業所の運営に施設利用者等の意見を反映し、円滑な事業運営を行うため運営協議会を設置し、集合形式にて実施した。

実施日時：令和6年1月12日(金)10:00-11:30

内容：年間事業報告、共生社会の実現に向けた新たな取組についての経過報告 等

委員構成：中野区障害福祉課長、地域関係団体、地域住民、保護者会、施設長等のメンバー9名により構成

11. 地域交流・ボランティア

令和4年度までは新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から受入れ制限を行わざるを得なかったが、令和5年度から感染症法上の取り扱いが5類相当へ移行した事で受入れを再開した。

(1) 地域交流

東京都立富士高等学校附属中学校から職場体験学習として、1名の学生を受け入れた。

(2) ボランティア

- ・令和6年10月に実施した1泊2日の宿泊訓練では、5名のボランティアの方が参加した。
- ・以前から継続的に参加してくださっている作業ボランティアの方1名、運動レクリエーションボランティアの方1名の受入を再開した。また令和6年2月には継続的に活動する方が1名加わった。

12. 実習生受け入れ

(1) 特別支援学校高等部実習受入実績

所属（学校名）	学年	人数	サービス種別
中野特別支援学校	高2	3名	就労継続支援B型（ミニ実習）
中野特別支援学校	高3	1名	生活介護

中野特別支援学校	高 3	1 名	就労移行
中野特別支援学校	高 2	1 名	就労移行支援 B 型
中野特別支援学校	高 3	1 名	就労継続支援 B 型・就労移行

(2) 専門学校・大学等実習受入実績

①保育実習（保育士養成課程）等

所属（学校名）	人数
東京福祉専門学校	2 名ずつ 2 回
日本福祉大学（社会福祉士）	1 名

②教育職員免許法の特例による社会福祉施設介護等体験（介護体験）

所属（学校名）	人数
清泉女子大学	2 名

③施設間交流研修（中野区障害者自立支援協議会・施設系事業所連絡会）

所属	人数
中野区障害福祉課	2 名（受入）
メイプルガーデン	1 名（派遣）
仲町障害者就労支援事業所	1 名（派遣）
あとリエふぁんとむ	1 名（派遣）
リニエワークステーション	1 名（派遣）

④中野区社会福祉協議会市民後見人養成講座 福祉施設体験実習 1 名（2 日観）

⑤初任者研修（特別支援学校の新任教員）

所属	人数
中野特別支援学校（教員）	1 名

(3) 職業体験

所属	人数
東京都立富士高等学校附属中学校	1 名

1 3. 共生社会の実現に向けた新たな取組みについて

(1) 次代を担う若者向けの共生社会にむけた差別に関する学習会

①近隣地区の中学・高校等が行う職場体験実習に合わせて学習会を企画・開催。

・都立富士高等学校附属中学校職場体験 11 月 7 日（火）～9 日（水）

実習期間に「差別に関する学習会」を開催。

②介護等体験の受け入れ時、オリエンテーションの中で差別に関する学習会の時間を設けて実施。

③大学・専門学校等に対し、「福祉についての出前講座」の PR を実施。（求人を含め、法人の

PR、ボランティア・インターンシップの案内等掲載)

④啓発チラシの作成と掲示（施設外掲示板）

(2) 若者の就労支援への協力

①中野区子ども若者支援センターフリースペースとの連携

・フリースペース訪問・見学：利用説明会参加 7月22日（土）

まごころ祭り訪問 10月21日（土）

・プログラム活動への参加協力（ゲストスピーカー）

テーマ：「はたらく大人と出会う会」 日時：令和6年3月23日(土)16：00～18：00

②中野区社会福祉法人等連絡会・中野区社会福祉協議会

・当年度の実施なし。

③チラシの作成と掲示（施設外掲示板）

(3) 地域における公益的な取組み

①中野区内社会福祉法人等連絡会「つながる中野フードパントリー」等への参加・協力

i 相談支援型フードパントリー

・食品提供の申し込みがあったものに関して、食品の受け渡しと相談を実施。

・案内チラシの設置、ポスター掲示

1 4. 中野区立弥生福祉作業所指定管理者募集への応募

次期指定期間：令和6年4月1日から令和11年3月31日までの5年間の運営が決定。