

# 令和3年度 事業報告書

中野区立  
弥生福祉作業所

社会福祉法人 正夢の会

## 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

令和3年度より続くコロナ禍の影響により、事業計画にも引き続き大きな影響があった。新型コロナウイルス感染症の陽性者も、全国的な流行状況に伴い散発的に発生し、特に令和4年1月から3月にかけての第6波ではご利用者・スタッフに複数の感染が確認され、クラスターとなってしまったこともあった。

運営面への影響も非常に大きく、感染者の発生時期には利用自粛者も増加し、数百万単位で収入が落ち込む月も見られている。また、持病等の都合により感染予防のため長期間利用を合わせている方もおり、影響は甚大であった。

各事業の実施状況としては、スタッフ体制の欠員補充が思うように進まない状況があった中、生活介護事業は高い水準で利用率を維持し、成人式のお祝いを企画するなど実施可能な範囲での行事企画を実施した。就労継続支援B型は受注作業の確保に注力し、平均工賃額の維持ができたことや、障害特性を踏まえた支援改善にチーム全体で取り組み、大きな改善の成果を上げた。就労移行支援はコロナ禍にもかかわらず就職へ向けた実習や面接会への参加等の動きを複数確保し実施した。また、コロナウイルスの感染者発生時にもサービス提供を止めることなく、サービス利用が必要な方への受け入れは継続し続けている。就労移行支援と就労継続支援B型では、定員に空きがある状況があり、新規利用者の受け入れは喫緊の課題であるが、これらの成果を維持しつつ、次年度の運営につなげたい。

共生社会実現に向けての取り組みは、コロナの影響により実施寸前で中止せざるを得なかったが、次年度の実施に向け準備を進めて参りたい。

## 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

	<p>①敷地面積 1,471.02 m<sup>2</sup></p> <p>②延床面積 2,251.85 m<sup>2</sup></p> <p>    弥生福祉作業所 1,652.87 m<sup>2</sup></p> <p>    南中野児童館 598.98 m<sup>2</sup></p> <p>③構造規模 鉄筋コンクリート造 地下1階地上3階</p> <p>④施設内容</p> <p>    《地下1階》 男女トイレ、廊下、階段</p> <p>    《1階》 玄関ホール、風除室、ピロティ、階段</p> <p>    《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</p> <p>    《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</p>
利用時間	午前9時から午後5時
休業日等	<p>①日曜日及び土曜日</p> <p>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</p> <p>③1月2日及び同月3日まで</p> <p>④12月29日から同月31日まで</p>

(2) サービス内容

生活介護	<p><b>【目的】</b>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</p> <p><b>【内容】</b>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</p>
就労移行支援	<p><b>【目的】</b>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</p> <p><b>【内容】</b>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</p>
就労継続支援 B型	<p><b>【目的】</b>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</p> <p><b>【内容】</b>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</p>

### 3. 利用者状況・利用実績

#### (1) 利用者状況・利用実績

##### ①年齢・性別（令和4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	30.7	32.3	31.0	16	4	20
就労継続支援B型	46.0	46.1	46.1	25	14	39
就労移行	—	20.0	20.0	0	1	1
計	40.0	41.8	40.6	41	19	60

##### ②援護機関（令和4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	16	4	20	25	14	39	0	1	1

##### ③障害支援区分（令和4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
なし	0	0	0	5	2	7	0	1	1
区分1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
区分2	0	0	0	3	1	4	2	0	2
区分3	2	0	2	8	7	15	0	0	0
区分4	6	2	8	7	3	10	0	0	0
区分5	4	2	6	4	0	4	0	0	0
区分6	4	0	4	0	0	0	0	0	0

##### ④手帳取得状況（令和4年3月31日現在）

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	6	0	0	0	2	0	0	0	0
就労継続B型	0	12	15	9	2	1	4	0	0	0	1
就労移行	0	0	0	1	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	0	1	0	1
就労継続B型	0	1	1	1
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	22	21	408	97.1%	42	21	700	74.1%
5月	21	18	342	95.0%	42	18	589	72.7%
6月	21	22	402	91.4%	42	22	737	74.4%
7月	21	20	365	91.3%	42	20	653	72.6%
8月	21	21	347	82.6%	42	21	607	64.2%
9月	21	20	370	92.5%	42	20	586	65.1%
10月	21	21	395	94.0%	42	21	674	71.3%
11月	21	20	385	96.3%	42	20	647	71.9%
12月	21	20	357	89.3%	42	20	656	72.9%
1月	21	19	315	82.9%	40	19	558	65.3%
2月	21	18	213	59.2%	39	18	190	23.5%
3月	21	22	404	91.8%	39	22	593	59.9%
計	253	242	4,303	88.9%	496	242	7,190	66.0%

	就労移行			
	登録者数	営業日数	延べ利用者数	稼働率
4月	1	21	19	9.0%
5月	1	18	18	10.0%
6月	1	22	22	10.0%
7月	1	20	20	10.0%
8月	1	21	15	7.1%
9月	1	20	20	10.0%
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	18	14	7.8%
3月	1	22	22	10.0%
計	12	242	230	9.5%

#### 4. 苦情解決・リスクマネジメント

##### (1) 項目別・リスクレベル別集計

###### 項目別・リスクレベル別集計

大項目	No.	小項目	レベル 1	レベル 2	レベル 3	レベル 4	レベル 5	項目別 集計
服薬ミス	1	服薬ミス	0	1	0	0	0	1
送迎	2	送迎	0	0	0	0	0	0
利用者行動	3	自傷行為	2	22	0	0	0	24
	4	他傷行為	34	75	1	1	0	11
	5	利用者間 トラブル	0	0	0	0	0	0
	6	器物破損	6	13	0	0	0	19
	7	所在不明	2	2	1	2	0	7
	8	興奮	9	24	4	0	0	37
	9	奇声	1	3	0	0	0	4
	10	性的行動	2	7	1	0	0	10
	11	転倒・転落	6	14	2	1	0	23
	12	危険行為	1	23	0	0	0	24
	13	誤飲	0	0	0	0	0	0
	14	異食	0	4	0	0	0	4
	15	多飲水	0	2	0	0	0	2
	16	確認漏れ	2	3	0	0	0	5
17	不適応行動	33	196	0	0	0	229	
18	作業関連	0	1	0	0	0	1	
健康	19	怪我	0	0	0	0	0	0
	20	体調不良	0	10	0	0	0	10
	21	感染症	0	0	0	0	0	0
	22	発作全般	2	2	1	0	0	5
食事関係	23	誤嚥	0	4	0	0	0	4
	24	他者食	0	1	0	0	0	1
	25	異物混入	0	0	0	0	0	0
	26	配食ミス	0	0	0	0	0	0
	27	配達ミス	0	0	0	0	0	0
	28	食中毒	0	0	0	0	0	0
車両関係	29	車両関係	1	4	0	0	0	5
スタッフ 業務	30	器物破損	2	1	0	0	0	3
	31	紛失	1	0	0	0	0	1
	32	施錠	0	0	0	0	0	0



	33	預り金関係	0	0	0	0	0	0
	34	権利擁護	0	0	0	0	0	0
	35	作業関連	0	1	0	0	0	1
	36	家族等対応	0	1	0	0	0	1
	37	請求関係	0	0	0	0	0	0
	38	労災関係	0	0	0	0	0	0
	39	書類関係	0	0	0	0	0	0
	40	購入関係	0	0	0	0	0	0
	41	連絡ミス	0	0	0	0	0	0
	42	組織関連	0	0	1	0	0	1
	43	確認漏れ	4	2	0	0	0	6
環境整備	44	環境整備	0	0	0	0	0	0
レベル別集計			108	416	11	4	0	539
			20%	77%	2%	1%	0%	100%

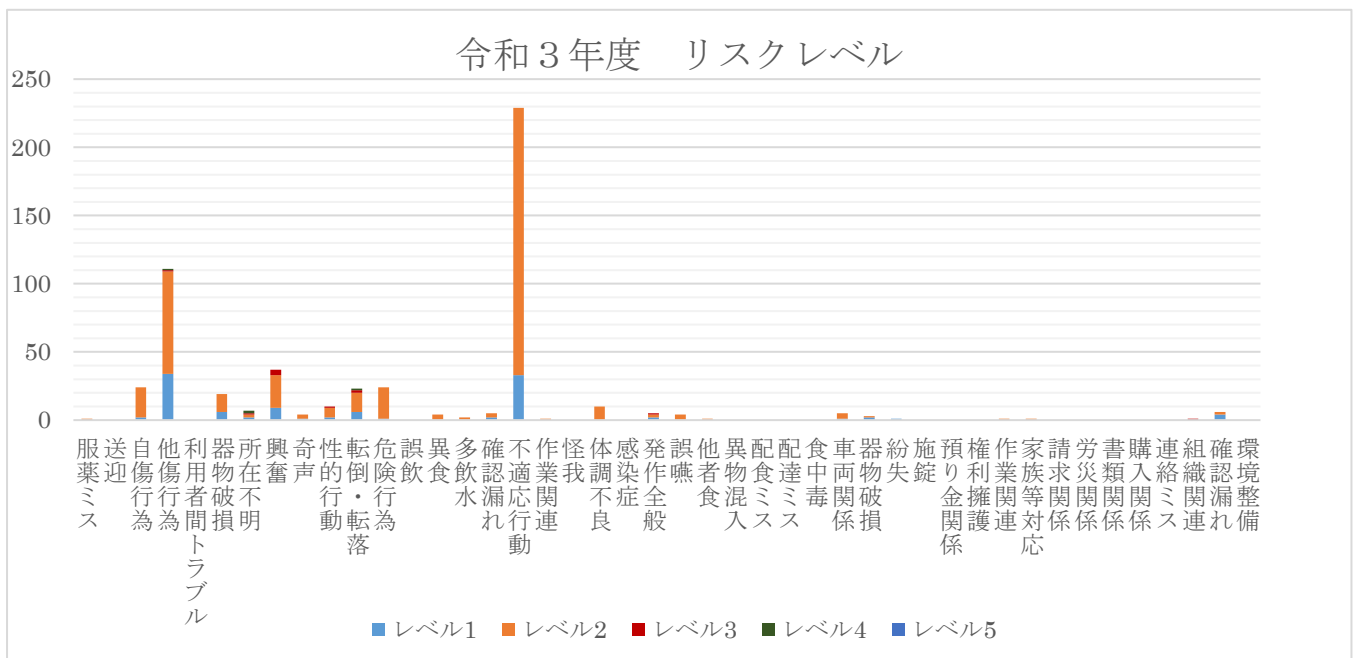
※レベルの基準：レベル1：ヒヤットとしたハットとした事項

レベル2：怪我を伴わない事故～手当が必要ない軽い怪我

レベル3：手当が必要なる場合

レベル4：通院・入院が必要な場合

レベル5：生命に危険が及ぶ場合、後遺障害



## (2) 考察

### ①レポート件数の多い項目

令和3年度も不適応行動と他傷行為が全体の63%を占めている。報告件数は昨年度より減っているが、依然として高い数値となっている。レベル4に値するリスクも起きていること

から、今後も行動分析などを行い軽減できるよう努めていく。

## ②リスクレベルについて

所在不明の項目でレベル4が2件、転倒・転落の項目でレベル4が1件起きている。所在不明に関しては、2件とも同じ利用者で警察対応となっている。対応策を徹底していくことで未然に防げられると思われる。

## ③全体として考えられる事

昨年度は1,043件であり、今年度は昨年度の半分ほどに減少した。1月～2月にかけて作業所内でコロナが流行ったため、1月、2月の件数は20件程度と各月の件数の半分程度となっている。全体の件数自体はコロナが流行る前と同じぐらいになっているため、昨年度の報告でもあったコロナ対策と通常業務を併用することにスタッフが慣れた事も減少した要因の一つと考えられる。減少したとはいえ元の数値に戻っただけであり、今後も職員のリスクに対する感度を高めるとともに、要因の分析と再発防止策を立て、それを確実に実行し重大な事故の防止に努める。

## 5. 第三者評価（利用満足度調査）

### （1）評価について

令和3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3年3月3日(木)配布。3月18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		
	25	2	1	7		
	71.4%	5.7%	2.9%	20.0%		
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		
	24	3	0	8		
	68.6%	8.6%	0.0%	22.9%		
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		
	20	5	1	9		
	57.1%	14.3%	2.9%	25.7%		
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		
	4	0	0	6		
	40.0%	0.0%	0.0%	60.0%		
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		
	13	8	0	4		
	52.0%	32.0%	0.0%	16.0%		
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		
	5	7	9	4		
	20.0%	28.0%	36.0%	16.0%		
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		
	21	3	2	9		
	60.0%	8.6%	5.7%	25.7%		
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		
	16	3	6	10		
	45.7%	8.6%	17.1%	28.6%		
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		
	24	0	1	10		
	68.6%	0.0%	2.9%	28.6%		
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		
	20	5	0	10		
	57.1%	14.3%	0.0%	28.6%		
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		
	23	3	1	8		
	65.7%	8.6%	2.9%	22.9%		
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		
	20	2	0	13		
	57.1%	5.7%	0.0%	37.1%		
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		
	22	0	0	13		
	62.9%	0.0%	0.0%	37.1%		
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をしてくれるのか、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		
	23	1	0	11		
	65.7%	2.9%	0.0%	31.4%		
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		
	22	1	0	12		
	62.9%	2.9%	0.0%	34.3%		
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		
	12	4	6	13		
	34.3%	11.4%	17.1%	37.1%		
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
	14	10	2	3	0	6
	40.0%	28.6%	5.7%	8.6%	0.0%	17.1%

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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	20	10	4	2		
	55.6%	27.8%	11.1%	5.6%		
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はありますか	はい	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	23	6	4	3		
	63.9%	16.7%	11.1%	8.3%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	23	9	1	3		
	63.9%	25.0%	2.8%	8.3%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	31	5	0	0		
	86.1%	13.9%	0.0%	0.0%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	23	9	1	3		
	63.9%	25.0%	2.8%	8.3%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	21	12	0	3		
	58.3%	33.3%	0.0%	8.3%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	24	8	1	3		
	66.7%	22.2%	2.8%	8.3%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	29	4	1	2		
	80.6%	11.1%	2.8%	5.6%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	34	2	0	0		
	94.4%	5.6%	0.0%	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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	32	2	1	1		
	88.9%	5.6%	2.8%	2.8%		
問13.職員の身だしなみや言葉遣いは適切ですか	はい	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	33	1	0	2		
	91.7%	2.8%	0.0%	5.6%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	32	2	0	2		
	88.9%	5.6%	0.0%	5.6%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	23	7	1	5		
	63.9%	19.4%	2.8%	13.9%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	24	8	1	3		
	66.7%	22.2%	2.8%	8.3%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	31	2	0	3		
	86.1%	5.6%	0.0%	8.3%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	20	10	0	6		
	55.6%	27.8%	0.0%	16.7%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	27	5	0	4		
	75.0%	13.9%	0.0%	11.1%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	22	6	1	7		
	61.1%	16.7%	2.8%	19.4%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	24	7	2	3		
	66.7%	19.4%	5.6%	8.3%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	27	5	0	4		
	75.0%	13.9%	0.0%	11.1%		
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	どちらとも思えない	いいえ	無回答他		
	31	2	2	1		
	86.1%	5.6%	5.6%	2.8%		
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、役に立っていると思いますか	とても思う	やや思う	どちらとも思えない	あまり思わない	全く思わない	無回答
	25	8	1	2	0	0
	69.4%	22.2%	2.8%	5.6%	0.0%	0.0%

## 6. 各サービス内容の反省点

### (1) 生活介護

令和3年度は、新規の利用者1名が加わり22名でスタートした。上半期の通所率は90%以上を維持していたが、年度末には利用者が20名となり、また新型コロナウイルス感染者が作業所でも増えた結果、平均通所率は90%をやや下回った。

#### ①日中活動の充実

##### i. 働くこと

平均月額工賃は3,021円であり、目標の4,000円を下回った。受注作業は、新型コロナウイルスのワクチン接種が社会で進むにつれ減少した。それは日本が新型コロナウイルスに対応しているということでもあり、令和3年度の『コロナ特需』を期待する目標設定は慎むべきである。『利用者の働くことを支える』ことは何故必要なのかを、改めて支援に携わるスタッフに問いかけていきたい。

##### ii. 楽しむこと

令和3年度も新型コロナウイルス感染防止を優先したため、レクリエーション活動は実施せず、造形活動や音楽活動も数回開催するに留まった。利用者に「楽しむこと」をどのように提供していくかが課題となっている。

##### iii. 心身の健康増進

新型コロナによる閉塞感を打破しようと、近隣の散歩もできるだけ実施し、車に乗って都立公園や区立公園へ出かけ運動を実施した。

令和4年度も各利用者の運動ニーズを踏まえ、かつ気持ちもリフレッシュできるような運動提供を目指していく。

#### ②外出余暇

令和3年度も新型コロナウイルス感染防止を優先したため、計画では個別外出1回、工賃で好きな買い物をする喫茶外出を6回実施するとしていたが、実施に踏み切ることが難しかった。

#### ③地域活動

令和3年度も新型コロナウイルス感染防止を優先したため、内容を考えることも難しく、実施することができなかった。

### (2) 就労移行支援

#### ①利用者それぞれのニーズ（要望）に添った活動内容の充実と個別化

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、施設内業務の作業体験への活用、ハーバリウムボールペンの作成等を行った。利用者のニーズに添って活動内容を組み立て、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

##### i. 施設見学会・説明会

新型コロナウイルスの感染がおさまらない状況下で、施設見学会・説明会を実施することが出来なかった。インターネット等を通じての開催も検討したが、環境設備等が整わず実行に至っていない。機関誌を作成し関係各所に配布してはいるが、新規利用者の確保には直接つながらなかった。

ii. 就労継続支援B型利用者及び家族のニーズ（要望）の掘り起こし

新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、通所の自粛や作業所連絡会が実施できなかったことなど含め、ニーズを掘り起こすことには至らず、就労継続支援 B 型利用者が就職活動に積極的に取り組む状況とはならなかった。

(3) 就労定着支援

令和 3 年度は最大 4 名の利用者の定着支援をした。区外在住の利用者の支援は 5 月に終了した。原則利用者本人と月に 1 回は面談を実施しているが、令和 2 年度同様に新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、会社訪問が制限される場合も多くあった。利用者本人や家庭と連絡を取りそれぞれの状況に応じて、来所による面談や電話にて状況を伺っている状況が続いている。

(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（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昨年引き続き既存の受注先からの受注作業が大きく減少している。取引先へのこまめな営業等により単発の受注を何とか確保することができたが、作業内容的に高度なものが多く利用者全体で携われる作業提供には課題があった。また、納期が短いものや他の受注作業と同時並行しなければならないものなどもあり、多少の無理を強いながら受けてきた。生産活動収入は前年度よりも低い水準となっているが、平均工賃は 16,021 円と前年度を上回る結果となったが、目標工賃には達しなかった。定員を満たしていない状態が続いている事、新型コロナに対しての通所自粛等により利用者数が少なかった事が要因としてあげられる。次年度に定員を満たすことを前提に考えると生産活動収入増が必要不可欠となる。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、主な作業収入源となっていた地域イベントがコロナ禍により中止となる状況が続いている。試行していた新商品ハーバリウムボールペンが販売に繋がらなかったことが、前年度収入を上回った要因として考えられる。多くの利用者が携われるよう作業工程の切り出しを行っていく。

施設外就労については 4 名の利用者が交代しながら実施している。年齢的に負担となってきた利用者もいる為、次年度には新たに携われる利用者の検討を行う。清掃のチェック表を作成し、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、人が入れ替わっても質の維持・向上を図る。

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。これまで支援に行き詰っていた利用者へ重点的に支援に取り組み、とても良い結果に繋がった。過程を含めスタッフ全体で共有しながら進められたことは支援の大切さを再認識する良い機会となった。

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。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回予定していたが、新型コロナウイルスの影響により中止とした月もあった。音楽活動は年間9回の実施。デュオフェスティバルも中止となった為、音楽クラブの活動発表の機会を提供できなかった。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

集団での活動が楽しめる利用者に対しては作業開始前に体操を行い、身体を動かすことで気分のリフレッシュ、楽しみの時間、作業への切り替えの機会としている。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＝何をしてよいか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

新型コロナウイルス感染予防の観点から個別外出、宿泊旅行は中止となり実施していない。

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」支援を行う計画であったが、コロナ禍で各社会資源においても従来の活動が制限されており、積極的なつなぐ支援や参加の促しは実施できなかった。

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

ポスティング作業、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. 地域とイベント等を通じた交流地域

区役所販売会に参加し自主生産品の販売を行った。その他地域イベントは軒並み中止となったことで今年度は機会を得られなかった。

iv. 地域に「貢献」する

新型コロナウイルス感染予防の観点から施設周辺の清掃やゴミ拾い等の実施は行わなかった。

(5) 行事等の実績

	生活介護	就労継続支援B型	就労移行
4月	入所式	入所式	入所式
5月	ふれあい運動会 アルモニー展覧会	ふれあい運動会 アルモニー展覧会	職場体験実習面談会

6月	外部販売		職場体験実習面談会
7月	外部販売		
8月	個別外出①	利用者自治会イベント	
9月	宿泊訓練	宿泊訓練	
10月	外部販売 デュオフェスティバル	デュオフェスティバル 個別外出①	デュオフェスティバル 会社見学会
11月			外出行事
12月			就職セミナー 忘年会
1月	利用者自治会新年会 外部販売	利用者自治会新年会 個別外出②、個別外出③	職場体験実習面談会
2月	個別外出②	個別外出④	
3月			

- ・行事については上記行事を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止している。
- ・令和3年8月（2回）と令和4年3月に合計3回の新型コロナウイルスワクチン集団接種を実施。
- ・令和3年11月南中野児童館と合同で防災訓練を実施。
- ・中野区自立支援協議会他、関係団体の会議等に参加した。
- ・中野区社会福祉法人等連絡会主催「つながる中野フードパントリー」に物品寄贈を実施。

#### (6) 保健・衛生

利用者が健康的な生活が送れるよう、毎日のバイタルチェック、管内の消毒等の他、下記の取組みを行った。

- ①健康診断：希望者に年に1回実施
- ②嘱託医による定期健診：3ヶ月に1回の内科健診・精神科健診
- ③その他：2か月に1回程度の体重測定と必要に応じた血圧測定
- ④昼食時の服薬支援

#### (7) 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た。
- ・残滓調査の実施（令和3年11月）

#### (8) 送迎サービス

令和3年度4月から9月まで、職員の運転・添乗による送迎サービスを従来通り継続した。10月から、弥生福祉作業所で実施していた送迎サービスが、今までも運行されていた「中野区障害者福祉会館バス」に統合された。そのため、10月からは、利用者の乗車予定の把握と障害者福祉会館への連絡業務となった。



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	平均
登録者数	13人	13人	13人	13人	13人	13人	78人	13人
送迎回数	84回	72回	88回	80回	84回	80回	488回	81.3回
延べ人数	413人	352人	413人	365人	348人	382人	2273人	378.8人

※送迎回数：1日あたり送迎車2台で「迎え」と「送り」を行った。

#### (9) 指定特定相談支援事業

利用者一人ひとりの人生を見つめた支援を心掛けた。利用契約者数に大きな増減は見られていない。令和3年度、区外の利用者については5月まで相談支援を行った。

ご本人・ご家庭の状況変化により居宅介護等サービスを必要としたり、施設入所支援の利用となった際には、中野区内の相談支援事業所（相談支援専門員）を紹介したり、当該法人の相談支援事業所へ引継ぎを行い、支援が途切れないように事業所移行を図った。

契約者・当該月内延べ利用者数 (人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
契約	44	44	44	44	44	44	43	43	43	42	42	42
延べ	9	4	7	5	9	12	6	9	9	10	11	6

※当該月内延べ利用者数は、実働による人数であり給付費請求件数とは異なる。

#### (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5月、7月、9月、11月、1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。

### 7. 権利擁護・虐待防止への取り組み

毎月、支援調整会議に併せて虐待防止委員会を開催した。権利侵害、合理的配慮の視点から日常の支援で気になった支援内容、事故防止等について共有し、より良い支援方法等について検討を行った。検討結果は各サービスの支援会議等で職員に周知を行った。

また、全職員向けに権利擁護・虐待防止に関する研修と虐待防止アンケートを実施した。欠席者に対しては資料の配布・課題の提出を行い、意識啓発の機会とした。

東京都が実施する虐待防止研修に1名派遣し、事後に職場での研修を実施した。

職場内研修実施日：令和3年12月18日(土)

内容：法人内権利擁護委員会について、身体拘束適正化指針について、グループワーク、アンガーマネジメントについて（講義）、アンケートの実施

### 8. 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：吉田 快永

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。

- ・支援内容（パニック時の介入方法・不適応行動への対応方法・支援方針の違い等）に関すること
- ・スタッフの対応（言葉づかい・説明の不足等）に関すること
- ・感染症予防の対応に関すること
- ・利用自粛のお願いに関すること
- ・送迎バスの利用に関すること
- ・ご利用者同士のトラブルに関すること
- ・施設からの緊急連絡方法に関すること
- ・施設の設定備およびその騒音に関すること

## (2) オンブズマン活動

担当オンブズマン：小林 和子氏

新型コロナウイルスの影響により、令和3年度は10月と12月のみ相談会を開催した。各回4人が利用している。12月の開催時には作業所連絡会にもご出席いただき、ご家族への紹介を行っている。

## 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。新型コロナウイルス感染症の状況により、3回は書面報告とした。

実施日	開催形式	主な内容
4月15日(木)	対面	保護者会要望への回答(区)、事業計画、人事等
6月24日(木)	対面	送迎バス統合について(区)、事業報告について等
8月5日(木)	書面報告	コロナ集団接種、スタッフ研修状況、災害時備蓄
9月16日(木)	書面報告	行事の実施可否について、コロナ感染対策等
12月16日(木)	対面	担当オンブズマンの紹介、中間報告、人事、送迎バス、パサージュいなぎの紹介等
3月17日(木)	書面報告	人事、コロナ集団接種、感染状況報告等

## 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、開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の流行のため、書面による報告に代えて実施した。

実施予定日：令和4年1月21日(金)

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

## 11. 地域交流・ボランティア

事業所が区民のボランティア活動の場となるとともに、障害の理解・啓発の機会となるよう積極的にボランティアを募集し、問い合わせも多数あったが、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。

令和3年度は、11月の新規感染者数が極めて減少した時期にボランティア受け入れを再開したが、第6波の感染拡大で再び受け入れができなくなり、それ以降の受け入れは見合わせている。

## 1.2. 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 (延べ)	サービス種別
練馬特別支援学校	高3	5名	就労B型・就労移行
中野特別支援学校	高3	7名	就労B型・就労移行
中野特別支援学校	高2	17名	生活介護・就労B型（職業体験）

・その他、令和4年1月に中野特別支援学校 PTA による施設見学の受入を実施した。

### (2) 専門学校・大学実習受入実績

#### ①相談援助実習（社会福祉士養成課程）

今年度の受入無し。

#### ②保育実習（保育士養成課程）

所属（学校名）	人数
東京福祉専門学校	2名
白梅学園大学	4名
フェリシアこども短期大学	1名

#### ③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）

今年度の受入無し。

## 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していたが、実習受け入れ前に緊急事態宣言発出により実習が中止となり、未実施。

②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。（求人兼ね、法人のPR、ボランティア・インターンシップの案内等掲載）

### (2) 若者の就労支援への協力

①地域若者サポートステーション（厚生労働省認定事業）等の相談者に対し、職場体験やボランティア活動の受け入れを予定していたが新型コロナウイルス感染症の影響により実施できず。

②シンポジウム『これからのボランティア・市民活動～コロナ後の新たな展開へ～』への参加

日時：令和4年1月23日（日）14：00～16：30

主催：東京ボランティア・市民活動センター

内容：ボランティア・市民活動と感染予防、これからの市民活動とボランティア他

目的：ボランティアや職場体験等の受け入れに関するコロナ禍の影響と対応および感染予防等について学び、今後の受け入れへの備えとした。

(3) 地域における公益的な取組み

- ・つながる中野フードパントリーへの協力（令和4年2月）：中野区社会福祉法人等連絡会が主催するフードパントリー事業へ物品の寄付協力を行った。