

# 2015（平成27）年度 事業報告書

社会福祉法人山鳩会  
愛の園実習室

## 1. 理念・方針

### （1）法人理念

#### ①障がいがある人に…

自分の持っている力を発揮しながら、普通の生活を営み、自らが社会に価値のあるものである事に気づき、自己実現していけるよう支援する。

#### ②障がいがある人の家族に…

障がいがある人への思いを受け止め、それを実現していく。

#### ③援助者には…

障がいがある人と共に歩みつつ、自己実現を図るために必要なサービスを提供し、常に向上的である人材に育てる。

#### ④地域の方に…

共に生きていく環境を実現するために、お互いにメリットのある関わりを築いていく。

### （2）中期目標（平成26年度～平成28年度）

利用者の幅広いニーズを把握し、様々な年齢層に応じた場面を提供し、実現していけるよう支援する。B型施設内に高齢者専門の日中支援場を開設し、作業を中心に、生活支援の充実を図ります。移転計画を継続し進めます。

・利用者個々に必要とされるニーズが異なる為、定型としてではなく個別場面として支援を行いました。又、移転計画に関しては、行政からの補助金の申請中が通り、現在進行中である。移転後の利用者対応や、移転後に伴う新たな課題を見出し、より良いサービスを提供致します。

### （3）基本方針

①サービスを求めるすべての利用者・家族の方に対し、笑顔で、誠実かつ献身的に接し、施設に通うことで安定を図り、又、安全で清潔な環境を整えます。

・利用者と保護者の方々に対しては、細かな相談も出来る限り誠実に接し、安定して楽しく通って来られる事を一番の目的とし、施設内の安全管理にも徹底的に行いました。

②「流汗同労」精神に基づき、共に汗を流し、同じ労働をし、すべての利用者が楽しみや生きがいを持って働き、職員は対等な関係を心がけます。

・利用者と共に過ごすことがとても大切で、さらに職員が率先して動くことで信頼関係を築き上げていき、常に挑戦する精神で支援を行いました。

③高齢の人たちへは、負荷のない程度の作業活動を行いながら、「ゆとりと安らぎ」を持って日々を過ごし、又、「働きたい希望のある高齢者が働ける」を基本に、身体的機能

の保持・向上の為の支援をし、行事・スポーツ・文化活動等を提供します。

・様々な作業場面、環境の設定を行い、個々のペースも大事にして来ました。多くの行事も取り入れ、ゆとりある、楽しめる日々を送りました。

④利用者のひとりひとりの尊厳を守り、いかなる差別、虐待、権利侵害をしません。

・個々の尊重を大事にしてきましたが、見えないところ、職員が感じとれなかったこともあり、更に周知徹底していきます。

⑤地域の様々なイベント等に積極的に参加して、地域社会との交流を深めます。

・諏訪町の行事に参加して、又、他の施設にも愛の園の行事に来ていただき交流を図りました。

## 2. 施設概要

- (1) 施設種別 指定障害福祉サービス事業（就労継続支援B型）
- (2) 利用定員 40名（平成27年度利用者数41名・2名退所）
- (3) 開所年月 平成15年4月（山鳩会）  
（昭和52年5月1日福祉センター、昭和42年11月1日プレハブ）
- (4) 施設規模 敷地面積 2009.75㎡  
延床面積 573.69㎡  
（福祉センター全体 1569.66㎡）  
（237.44㎡）専有使用分（336.25㎡）共有使用分  
建物構造 鉄筋コンクリート造（地上2階地下1階建て）  
賃貸区分 賃借 東村山市より一部使用許可

## 3. 職員構成

(1) 雇用契約あり

職 種	配置人数
管理者	1名
サービス管理責任者	1名（兼務）
支援員（常勤職員）	7名
保育士（常勤職員）	0名
調理員（常勤職員）	0名
事務員（非常勤職員）	1名
支援員（非常勤職員）	8名
保育士（非常勤職員）	0名
調理員（非常勤職員）	3名
看護師（非常勤職員）	0名
理学療法士（非常勤職員）	1名
作業療法士（非常勤職員）	0名
合 計	21名

(2) 嘱託

医師	（2回／年）	1名
----	--------	----

看護師 (0回/年)	0名
理学療法士 (1回/2ヶ月)	0名
作業療法士 (0回/月)	0名
合計	1名

#### 4. 利用者状況

##### (1) 障害程度

	1度	2度	3度	4度	なし	合計
愛の手帳 ※	0名	9名	18名	12名	2名	41名
身障手帳	0名	1名	4名	2名	1名	8名
精神保健手帳	0名	0名	0名	1名	1名	2名

※身障手帳、精神保健手帳と重複

##### (2) 年齢構成 (平均年齢 43.4歳)

	19歳以下	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60歳以上	合計
男	2名	6名	6名	7名	5名	1名	27名
女	1名	2名	1名	1名	6名	3名	14名
合計	3名	8名	7名	8名	11名	4名	41名

最低年齢 男…21歳 女…20歳 最高年齢 男…68歳 女…73歳

平均年齢 男…40.8歳 女…48.4歳

##### (3) 担当福祉事務所

東村山市	国立市	小平市	練馬区	新宿区	合計
37名	1名	1名	1名	1名	41名

##### (4) 障害程度区分

区分	1	2	3	4	5	6	未定	合計
人数	4名	3名	7名	4名	2名	2名	19名	41名

##### (5) 利用状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入所者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
退所者	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	43
月末数	43	43	42	42	42	41	41	41	41	41	41	41	499
延べ日数	946	946	946	989	924	924	943	902	943	943	779	943	11128
延べ人数	899	896	916	933	856	847	881	824	851	821	704	875	10303
出勤率(%)	102	101	104	101	97	96	95	93	92	89	92	95	96

#### 5. 日課

##### (1) 月～金曜日

時間	内容
8:30～9:00	打合せ・朝礼・ウォーキング・体操・マラソン
9:00～12:00	作業・片付け・食事準備（途中10分の休憩）
12:00～13:00	昼食・昼休み・相談業務・他
13:00～15:30	作業・片付け
15:30～15:40	清掃
15:40～16:00	終礼・お知らせ、ノート等確認・退園

(2) 土曜日

8:30～9:30	打合せ・朝礼・ウォーキング・体操・マラソン
9:30～11:30	作業・片付け・食事準備（途中10分の休憩）
11:30～12:30	昼食・掃除
11:30～12:10	終礼・お知らせ、ノート等確認・退園・個別相談

※状況により変更あり

※基本的に作業ですが、レクレーション行事を行います。

## 6. 重点目標

### (1) 作業・就労活動

#### ① 事業所内活動

	受注・納品先	作業内容	稼働日	参加者	H26年度収入	H27年度収入
受託加工事業	鈴木紙工	ショッピングバック	週5日	全員	1,977,519円	2,164,960円
	プロメディア	ダイレクトメール				
	福作 白光園	箱詰め 処理等				
清掃事業	さやま園草取り 白十字水遣り 萩原マンション	園内草取り ベランダの水遣り 掃除・他	週2日 月数回	数名	8,832,788円	918,860円
回収事業	三栄サービス	資源回収	週5日	半数		7,465,572円
その他事業	愛の園実習室	バザー・他	年数回	全員		814,074円
自主生産			不定期	数名	51,400円	0円
小計①					10,861,707円	11,363,466円

#### パート・アルバイト

	受入先	作業内容	稼働日	参加者	H26年度収入	H27年度収入
パート契約	白十字ホーム	食事下膳補助	週5日	1名	332,340円	411,792円
パート契約	白十字ホーム	食事下膳補助	週5日	1名	385,628円	364,083円
アルバイト	三栄サービス	資源回収補助	月13日	1名	273,550円	292,200円
アルバイト	ふれあい喫茶	雑用	週1日	1名	190,320円	150,410円
小計②					1,181,838円	1,218,485円
合計①+②					12,043,545円	12,581,951円

工賃支払実績

	総額	平均額	最高額	最低額	パート・アルバイト
4月	784,180	18,236	37,950	6,410	106,734
5月	534,490	12,430	25,090	5,730	101,764
6月	745,760	17,343	36,080	7,410	97,314
賞与	799,780	18,599	22,050	13,810	
7月	620,460	14,429	27,320	3,220	120,916
8月	534,890	12,735	25,790	5,260	101,309
9月	630,360	15,008	30,610	3,000	91,859
10月	684,360	16,691	34,640	8,140	94,334
11月	752,940	18,364	38,120	3,000	112,154
12月	741,010	18,073	36,670	1,000	104,184
賞与	999,590	24,380	27,950	8,180	
1月	613,930	14,973	31,040	1,000	94,774
2月	710,880	17,338	34,060	2,570	95,774
3月	1,479,049	36,074	72,390	11,120	97,369
合計	10,631,679	254,673	479,760	79,850	1,218,485
平均	759,405	18,190	34,268	5,703	101,541

※パート・アルバイトについては本人へ直接支給される。

②安定した作業提供・工賃水準の維持を図ると共に、個々の特徴に応じた作業支援(時間・場所・作業種等)を行い、生産する喜びから働くことへの意識付けと自信をつけます。

・業者との関係性を大事にして、安定した作業提供を行う事が出来ました。個々の状態に合わせて無理のないようにし、又、働くことで意欲を掻き立て、自信がつけました。

③作業工程が解りやすいように細分化し、徐々に複雑な工程が出来るように目標を立て、達成感、自信に繋げて、基本的な働く姿勢を身につけます。

・職員配置、利用者の関係性に配慮し、分散化と環境調整で、いろいろな事に挑戦し、メリハリをキチンとつけ、働く姿勢を身につけました。

④体力をいかした作業として、資源回収やリサイクル品回収を行うと同時に、安全管理を徹底します。

・資源・リサイクル品回収は、地域の方々に理解を深めることに、有意義な事で安定していました。安全管理も十分に配慮しましたが、小さな怪我があったので、マニュアルの確認を再度、徹底致します。

⑤パート・アルバイト契約者の継続的なアフターケアを行い、安定を図ると共に、作業技術を獲得し、利用者(特性や個性も考慮)の希望に応じて、希望する方には、就労に向けての育成をします。

・パート・アルバイト契約者の継続的なアフターケアを行い、安定して過ごす事ができました。新たな希望者の発掘を検討したいと思います。

## (2) 健康・衛生

①利用者及び、職員の健康管理を図る為、年1回の健康診断、歯科検診、歯磨き指導、

年2回の内科検診、年4回の体重測定、血圧測定、年1回の感染症予防(インフルエンザ予防接種)を実施し、健康に生活が送れるように支援します。

- ・ 歯磨き指導も日課取り入れ、意識付けを行い、健診等は予定通りすべて行いました。  
内科検診(野村医師・9/29, 1/26) 健康診断(白十字病院・8/25)  
歯科検診(折笠歯科医・12/10) 歯磨き指導(多摩小平保健所・12/4)  
インフルエンザ予防接種(白十字病院・10/26~28)  
体重測定(4/年・6, 9, 11, 1月)

②必要に応じて、通院や服薬、送迎の支援を行います。

一人暮らしや高齢の御家庭のケア、買い物、片付け、書類・申請等の支援をします。

- ・ 通院への付き添い、服薬の管理では自分では難しい薬の小分けや飲み方の支援を行いました。利用者には必要に応じて臨時に送迎を行い通いやすい環境づくりを図りました。

③理学療法士(PT)に専門的指導を受け個別の身体状況に合わせてプログラムを作成したのを基に、個別の日課(体操、ウォーキング、健康器具の使用等)に取り入れ、計画的に実施し、生活習慣病予防や体力維持・増進を図ります。

- ・ 月曜から木曜日はウォーキング・体操をし、金曜日は室内でストレッチを中心に、又、スポーツセンターにて、プロジェクターも使用しダンスをメインに行い、皆が出来る様に行いました。他のセクションの参加も増え、交流も出来ました。体力維持・増進を図りました。

(開催日・毎月第3火曜日・午後1時半より)

(内容・体操・ストレッチ・ティーボール・ウォーキング・フライングディスク  
ミニテニス・ダンス・リレー・玉入れ・メディシンボール・)

PTの指導から個別のプログラムを作成、必要な利用者には、毎日日課として取り組みました。

④月に1回歯磨き指導日を設け、又、毎日の手洗い・うがい、月に1回の美化活動を通し、清潔保持や感染症予防に努めます。

- ・ 外出から戻った際、トイレ後手洗い等、職員から率先して行い、清潔に保つために意識付けを行ったが、インフルエンザが蔓延し、施設閉鎖になってしまい、次年度は徹底します。

### (3) 給食

①生活習慣病(肥満等)防止の為、カロリー摂取等、内容(刻み・とろみ等)の工夫をすると共に、食べる事の喜びを感じ、美味しく食事が出来る環境(安心・安全)を提供し清潔で華やかな場を設定し、個別(家庭の要望・持病あり)に対応します。

- ・ 個別「病気や体調等」の状態に応じ提供し、おいしく食事が頂けるよう心がけました。

②利用者希望食事の提供(年数回)、誕生月の外食、選択メニューの実施(月1回)、嗜好調査の実施(年1回)を行い又、季節感のある食事提供をします。

- ・ 選択メニューの実施や誕生会の外食は楽しめました。又、季節感のある食事の提供も致しました。

③栄養基準量(一人当たりの栄養基準量)

熱量	蛋白質	脂肪	カルシウム	ビタミン			
				A	B1	B2	C
758 Kal	21.1 g	20.2 g	216 mg	209 μg	0.40 mg	0.44 mg	38 mg

#### (4) 自治会活動

①仕事や行事、食事等、日常生活全般において、利用者がテーマを決め、意思決定の場を設け、職員は側面から支援します。

- ・自治会活動を、月に1回開催しました。個別の意見や要望を出来るだけ取り入れましたが、拾いきれない部分も多々ありましたので、今後の引き出し方を検討したいです。

②代表委員と職員で話し合いを設け、事前に内容を提示し、全体にわかりやすく話しやすい雰囲気作りを設定し、利用者からの細かな情報を支援に繋げます。

- ・事前協議を行い、スムーズに自治会活動が出来ました。

#### (5) 行事

##### ① 年間行事予定

日付	内容	場所	目的	人数
4/7	春の散策 (新人交流会)	狭山市立博物館	新入所者の紹介、春の季節を感じながら交流会を行う。	55
6/13	第27回愛の園バザー	福祉センター 駐車場	工賃収入アップを図ると共に、保護者、地域の方々との交流	68
6/2	愛の園実習室 スポーツ大会	スポセンター ボウリング場	スポーツを通じて、障害者本人同士や他の人との交流の場の提供を行う。	48
6/25, 26	宿泊旅行 ディズニーランド	岩手・青森方面	幅広い年齢層や体力に対応し、個々の希望やニーズに沿った旅行を計画、実施する。その土地の風土や文化に触れ、食事を堪能することにより、豊かな精神の構築や自己実現につな	26
7/8~10	伊豆方面		げる。	24
8/11	暑気払い 防災訓練	諏訪神社内 立川防災館	保護者との親睦の場とする。夏の季節を感じつつも暑さに負けない活力につながる催しを行う。	65
9/6	共催バザー	市民センター 駐車場	親の会と協力し、地域に対しての理解を深め、ボランティア等との交流、啓発活動を図る。協力活動及び、資金作り。	57
10/10	第28回愛の園バザー	福祉センター 駐車場	工賃収入アップを図ると共に、保護者、地域の方々との交流	57
10/25	第3回八国山リーマーカー ケット	白十字ホーム	他団体・地域交流及び、工賃収入	4
11/3	第41回大運動会	八坂小学校	(保護者参加) 親の会との共催行事 法人施設の全体の交流と体力増進。楽しみを持って行う。地域の施設を利用する事で啓蒙活動、理解を深める。	56
12/1	自治会行事	温泉・フジTV 映画・池袋	(利用者主体行事)利用者が主体的に活動し、企画、運営し、楽しめる行事をする。	53

12/12	クリスマス会	なごみの里B	音楽を通じて季節を楽しむ	33
12/28	忘年会	愛の園実習室	(利用者主体行事)1年の疲れを労い、来年に向けての励みとする。	59
1/11 1/23	成人の祝い 愛の園新年会	スポーツセンター 愛の園実習室	(保護者参加)親の会との共催行事 人生の節目を迎える方(成人、還暦)、長年働いてきた方(勤続年数)に対して山鳩会、親の会からお祝いを行なう。 別途、愛の園で独自のお祝い会を開催する。	58 49
2/3	自治会行事 節分	愛の園実習室	季節感を楽しむ	
2/13	第29回共催愛の園バザー	福祉センター 駐車場	工賃収入アップを図ると共に、保護者、地域の方々との交流	62
3/28	励まし会	茨城方面 イチゴ狩り	(保護者参加型)年度の締めくくりとして、保護者を含めた全員で1年間を振り返り、個々の努力を讃合い労う。来年度に向けてのニーズの把握を行う機会とする。	
随時	グループ外出	別紙	利用者の希望に応じて様々な体験の機会を設ける	希望参加

#### グループ別外出

月 日	行事名	場所	参加人数
7月28日	グループ別外出	スカイツリー	8名
		東京駅・浅草周辺	16名
		鉄道博物館	18名
		温泉バイキング・帝国ホテル	12名

#### 特別活動

実施日	項目	実施場所
5/27 6/19 7/24 8/8	みんなのうたごえ お風呂	久米川ボウリング場
8/29 9/30 10/29 1/27	カラオケ 買い物 塗り絵	シダックス 愛の園実習室
1/28 2/25 2/29	DVD鑑賞 ボウリング マッサージ 季節行事に関するもの・他	ユニクロ しまむら 市民センター 湯楽の里 ダイソー

## 7. 防災訓練

(1) 防災計画に基づき、月1回の自主防災訓練を行い、年に数回は、消防署立会いの下、総合訓練を実施し、地域防災訓練に参加します。

- ・消防署立会のもと避難訓練を3回実施(福祉センター内合同訓練1回)

体験型訓練として、4回実施、単独で講話も含め利用者に説明し行いました。

次年度は、新施設に移行となるので、火災設備を職員が把握し、体験型と消防署立会



の訓練を多く取り入れる必要性があります。

- ① 福祉施設職員として、非常時の対応に備えると共に、救急講習会等を受講する。
  - ・救急講習会の受講は出来ませんでした。
- ②年に1回防災館を利用し、利用者の意識の向上を促す。
  - ・8月に実施しました。
- ③地元自治会と協力体制を考えて、非常時の対応に備えると共に、フェースシートや常備薬の管理を行い、毎年、防災マニュアルの見直しを行います。
  - ・防災マニュアルの見直しは、消防署の指導の下、作成でき、利用者、職員には周知しました。

訓練項目	実施月
非常災害時の対応・帰宅方法についての話	4月23日・月日
立川消防館	8月11日
消防署立会い 総合訓練	7月31日・9月28日・10月29日
震災時の対応について・速やかな避難、誘導	5月22日・6月30日
震災時の対応 火災時の対応について	11月27日・12月25日
避難訓練のおさらい 非常時の対応 着衣着火等身近な危険について	1月29日・2月26日・3月29日

## 8. 施設外の方との関係

### (1) 地域交流・ボランティアの受け入れ

- ①行事等で山鳩後援会・ボランティアセンター、学生団体等を活用し、積極的に受け入れ、共催行事にも活用します。
  - ・山鳩会後援会会長を通じて、イベントの開催は行事に組み込み盛大に行われました
  - ・他のボランティアの活動は、個別に月に数回来て頂いています。
- ②愛の園バザー等に市内施設の参加を呼びかけ又、地域主催の行事へ参加し、開かれた施設としての機能をはかります
  - ・愛の園実習室バザーの開催にあたっては、地域から楽しみにしている声も多く根付いてきて盛大に行われた。市内の団体(白十字バザー・諏訪町ゆっと)のイベントに施設として参加できた事は良かったです。

## 9. 実習生の受け入れ

### (1) 利用生実習受け入れ

- ①特別支援学校等の入所希望者実習生を受け入れ、状況に応じて、山鳩会の利用者確保に努めます。
- ②任意の実習生等も必要に応じ常時受け入れます。
  - ・利用者実習生の受け入れ  
清瀬特別支援学校(1名・5日間)  
任意実習(1名・1日間)  
多摩済生病院デイケア利用者3名

## (2) 学生実習生受け入れ

- ①資格取得学生実習生、介護等体験を受け入れ、知的・精神・身体障害者の理解と交流、福祉人材の育成・採用も兼ねます。
- ②市内中学生の職場体験学習を受け入れ、キャリア教育活動の一環を担い、障害者の理解、共に作業を通じて、勤労の意義・大変さ・生きがいを理解してもらいます。
  - ・職員実習の受け入れ  
介護体験実習(5日間・22名)  
社会福祉士養成学科・社会福祉主事・保育士実習(71日間・6名)

## 10. 父母会、親の会との連携

### (1) 父母会

- ①保護者が施設に対する理解を深められる様に、月1回の保護者会を開催する。
  - ・保護者会の実施(毎月第2火曜日)
- ②家族で参加できる行事等を行い、交流の場とする。
  - ・保護者参加型の行事やバザーの協力を得られ、理解を深められました。
- ③毎月のめだか通信や予定表に施設情報等を載せ、又、年4回保護者向けの利用者状況を配布します。
  - ・施設情報としてのめだか通信の発行、保護者向けに定期的に施設での様子を個々に配布しました。
- ④施設に来られない保護者・寮母に対して、連絡帳、電話、個別訪問をし、状況確認等支援します。
  - ・高齢の御家庭等には、個別の連絡や状況に応じて訪問も致しました。日々の連絡帳のやり取りで、体調や本人の予定の確認をしました。
  - ・一人暮らしの方には、個別に自宅を訪問し、支援をしました。
- ⑤利用者、保護者の希望に応じて、外部の講師を招き、講習会を開催します。

### (2) 親の会

- ①親の会との情報交換を大切にし、行事部会を通して、共催行事を継続し連携します。
- ②協力関係のもと、利用者の生活しやすい地域づくりを目指します。
  - ・親の会とは、共催行事や懇親会を通し、関係を深め、お互いが理解できるように努力しました。行事の詳細な部分で課題が残ったために、次年度に生かします。

## 11. 職員研修

### (1) 施設研修

- ①施設運営に必要な知識、研修に参加し、利用者に対してより良い支援に繋がります。
- ②デイサービスや高齢者施設の見学、研修を行い新規事業立ち上げに向けての知識の習得と向上を図ると共に、日課のサービスに取り入れます。

### (2) 法人研修

- ①山鳩会研修部会を中心に年2回行い、施設職員「常勤・非常勤」として必要な資質の

向上を図ります。

②各施設での支援状況や改善策を検討し、見直し、より良いサービスの提供を行います。

③各部会「研修・行事・広報」の強化を図ります。

#### 研修内容

研修名	実施日	主催	場所	参加者
法人研修・福利厚生	4/2	山鳩会	なごみの里	全員
学習会記録の書き方	7/29	知的発達障害部会 利用者支援研究会	研修英語センター	橋本
アンガーマネジメント	8/6	知的発達障害部会 利用者支援研究会	研修英語センター	佐伯
ライフサイクルに沿った支援の為に	9/30	東京都障害者通所活動施設職員研修会	国立オリンピック記念青少年総合センター	加藤
法人研修・福利厚生	10/1	山鳩会	なごみの里	全員
高齢化支援の実際と課題	10/24	東京都発達障害支援協会	飯田橋セントラルプラザ	清水
重症心身障害者の意思決定支援Ⅱ	11/19	東京都障害者通所活動施設職員研修会	国立オリンピック記念青少年総合センター	近藤
ボランティアコーディネーター研究協議	11/27	東京ボランティア・市民活動センター	飯田橋セントラルプラザ	近藤
福祉サービス等報酬に関する研修	12/17	東京都セルフセンター	中野サンプラザ	山崎
法人研修	1/7	山鳩会	なごみの里	全員
老後に備える認知症とG. H	1/30	NPO法人 市民後見センターいちよう	東村山市地域福祉センター	清水
	随時開催	東京都発達障害支援協会		清水

## 12. 会議

種 目	回 数	内 容
職員会議	1回/月	利用者状況・作業・行事等・事業計画全般
評価会議	2回/年 年末数回	個別支援計画について 別途年度末アセスメントのまとめ
厨房会議	1回/月	利用者の嗜好や食事のあり方等全般
ケース会議	1回/月	現状把握・問題提起・保護者の意向等
研修報告会	随 時	個々の研修報告、施設・利用者へ反映

## 13. 苦情解決、個人情報保護、権利擁護、セクシャルハラスメント防止

### 権利擁護

それぞれに明確な要綱・規定を置き、利用者の権利を守ると共に、問題が生じた場合は、必要な措置を迅速かつ適切に対応します。

(1) 苦情解決

- ①利用者の権利擁護を目的として、早期に利用者の苦情をしっかりと受け止めて、責任追及に至らないよう、相談・要望レベルとし、利用者・保護者との信頼関係の構築に努め、誠意を示し対応します。
  - ・特に苦情はなく、利用者、保護者からの意見を真摯に受け止め、すぐに対応にあたり、大きな問題に至る前に解決しました。
- ②利用者・保護者からの苦情をサービス改善の為の貴重な情報・向上と位置づけて積極的に苦情受付窓口を設けます。

(2) 個人情報保護

- ①山鳩会規定集、「個人情報保護規定」に基づき、個人情報と誓約書の確認を行い、個人情報保護に適切に対応します。
  - ・取り扱いには、十分に気をつけ問題はありませんでした。
- ②個人データの適正管理を行い、必要に応じて情報開示を致します。

(3) セクシャルハラスメント

- ①山鳩会の規定、「セクシャルハラスメントの防止に関する要綱」に基づき適切に対応します。
- ②施設内にセクシャルハラスメント相談窓口を設置し、支援員に必要な研修等を実施し、防止に最善を尽くします。
  - ・セクシャルハラスメントに関しての相談等はありません。

(4) 虐待防止

- ①虐待防止法に基づき、マニュアルの周知とチェックリストを活用し、虐待防止に最善を尽くし、養護者に対する支援等に関する施策を促進します。
  - ・虐待についての苦情・相談等はありません。

苦情解決

	氏名
責任者	徳田文雄
担当者	清水元宏
第三者委員	池田忠子（元愛の園実習室園長）

セクシャルハラスメント

	氏名
責任者	徳田文雄
担当者（男性）	小林祐貴
担当者（女性）	皆木宏香