

# 2014（平成26）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、行政への補助金の申請中である、日々の利用者への支援を通して、移転後の利用者対応や、移転後に新たに行う為の個別支援計画を話し合っています。

### （3）基本方針

①利用者・家族の方に対し、笑顔で、礼儀正しく、友好的に接し、施設を安全で、清潔で、楽しく心のこもった環境を整えます。

・施設内の整備は、以前より手をかけて行い、安全に清潔に管理、整理を行いました。利用者が継続して施設に通える様な雰囲気づくりを行い、精神面でのケアを大切にしました。利用者との職員との友好的な関係を保つことで、親近感を持ってもらい、日々の支援を効果的に行う事で人と人との関係を大切にしました。

②「流汗同労」精神に基づき、共に汗を流し、同じ労働をし、職員は頭と体を使い、対等な関係を心がけます。

・愛の園実習室で一番大切な方針として、職員が率先して何事も行い、共に作業等をして、細かな問題も拾って、個人を大切に支援を行って来ました。

- 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、楽しんで充実した日々を過ごし、「ゆとりと安らぎ」を基本に行事・スポーツ・文化活動等を提供し支援します。
  - ・個々の能力に応じた作業量と課題の設定をし、それを維持する為に健康・精神面での支援を行い、不安を出来るだけ取り除きました。行事等についても利用者からの意見も取り入れつつ、楽しく過ごすことが出来ました。
- ④利用者の人権を尊重し、いかなる差別、虐待、権利侵害をしません。
  - ・人権は勿論、個々の利用者の人間性を尊重するよう職員全体で心掛けました。
- ⑤法人内、関連施設、団体との円滑な関係を継続し、法人としての強化を図ります。
  - ・法人内の研修と部会を充実させ、施設内に還元しました。都内の研修への参加も積極的に行い、職員への周知も行いました。

## 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26年度利用者数43名）
- (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）	6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）	6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	18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	10名	19名	12名	2名	43名
身障手帳	0名	0名	5名	2名	0名	7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 41.6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	2名	2名	6名	3名	16名
合計	3名	8名	8名	9名	11名	4名	43名

最低年齢 男…19歳 女…18歳 最高年齢 男…66歳 女…71歳

平均年齢 男…38.8歳 女…46.2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
38名	1名	2名	1名	1名		43名

### (4) 障害程度区分

区分	1	2	3	4	5	6	未定	合計
人数	4名	5名	3名	6名	0名	1名	24名	43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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
退所者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
月末数	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	516
延べ日数	946	989	946	989	903	946	989	946	946	989	860	989	11,438
延べ人数	906	931	918	957	862	890	938	878	907	941	827	954	10,909
出勤率(%)	103	101	104	104	103	101	102	100	103	103	103	104	103

## 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	H25 年度収入	H26 年度収入
受託事業	鈴木紙工 プロメディア 新光株式	ショッピングバック ダイレクトメール 仕切り組・箱詰め	週5日	全員	2,152,542円	1,977,519円
その他事業	三栄サービス さやま園草取り 白十字水遣り 福祉作業所	資源回収 園内草取り ベランダの水遣り 箱折・掃除・他	週5日	全員	9,333,839円	8,832,788円
自主生産	一般	紙すき	不定期	数名	67,451円	51,400円
小計①					11,553,832円	10,861,707円

#### パート・アルバイト

	受入先	作業内容	稼働日	参加者	H25 年度収入	H26 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	382,360円	332,340円
パート契約	白十字ホーム	食事下膳補助	週5日	1名	341,360円	385,628円
アルバイト	三栄サービス	資源回収補助	月13日	1名	262,500円	273,550円
アルバイト	ふれあい喫茶	雑用	週1日	1名	111,890円	190,320円
小計②					1,098,110円	1,181,838円
合計①+②					12,651,942円	12,043,545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	951,630	22,131	43,630	9,130	118,680
5月	708,720	16,482	33,330	4,900	91,060
6月	496,190	11,539	22,010	3,530	92,720
賞与	899,730	20,924	27,440	10,040	
7月	629,560	14,641	29,220	6,190	95,220
8月	559,080	13,002	25,810	5,840	93,880
9月	714,660	16,620	34,440	5,750	83,800
10月	617,740	14,366	28,690	3,000	93,180
11月	660,170	15,353	32,060	5,330	98,600
12月	710,600	16,526	31,570	6,140	115,680
賞与	899,520	20,919	25,250	14,820	
1月	602,870	14,020	28,260	6,790	92,630
2月	660,720	15,366	30,910	5,780	93,825
3月	997,068	23,188	47,360	9,020	112,563
合計	8,309,008	188,841	387,290	96,260	1,181,838
平均	692,418	15,737	32,275	8,022	98,487

※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・高い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。

- ・安定した作業の提供ができ、高い工賃水準を維持出来ました。バザーなどを通じて、自分たちの活動が収入になることを感じてもらい、仕事に対する意識付けが出来ました。

③作業工程が解りやすいように整備し、徐々に複雑な工程が出来るように目標を立て、達成感、自信に繋がります。

- ・作業位置の配置、部材の並べ方、工程を整理しました。その上で、利用者には徐々にステップアップをし、出来る作業を増やしていき自信をつけました。

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。

- ・危機管理についてのマニュアルや意識化が不十分であり、年度中に交通事故を起こしてしまいましたので、研修部会のリスクマネジメントと合わせて見直しを図り、徹底した安全管理に心掛けました。

利用者の年齢や体力面から、作業内容の見直しを図り、効率且つ、安定した作業種に見直しも行いました。

⑤パート・アルバイト契約者（現状4名）の継続的なアフターケア、安定を図ると共に利用者の希望を尊重し、特性や個性も考慮し、就労に向けての育成をします。

- ・希望のある利用者に対して、就労体験も行ったが、継続的な支援で次年度の課題でも

あります。現在、パート・アルバイトに出ている利用者に対しては、本人の意欲と体調管理を大切に、ケアをしつつ、新たな希望者の発掘も検討したいです。

## (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、年1回の歯科検診、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、感染症予防(インフルエンザ予防接種の斡旋年1回)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・5/27, 10/28) 健康診断(白十字病院・9/29)  
歯科検診(折笠歯科医・12/4) 歯磨き指導(多摩小平保健所・9/9)  
インフルエンザ予防接種(白十字病院・11/25~27)

体重測定(4/年・5, 7, 10, 1月)

②必要に応じて、通院や服薬、送迎の支援を行います。

- ・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、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皆が出来る様に行いました。月一回のスポーツセンターでの運動の時間も内容を変えつつ、他のセクションとの交流も兼ね、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・ストレッチ・ティーボール・ウォーキング・マラソン・フライングディスク  
ミニテニス・ダンス・リレー・ペタンク)

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手洗い・うがい・歯磨き、適切な清潔保持や感染予防に努めます。

- ・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、まだ意識が低いので、徹底して継続していきたいです。

## (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ます。

- ・栄養基準に基づいた食事提供を行っているが、体重測定の結果、肥満度の高い利用者は変わっていない。今後もメニューや基準量の変更等を検討課題としたい。

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、季節を感じる食事提供をします。

- ・節分の手巻き寿司やクリスマスのチキン、季節に応じた食事や、ステーキや刺身等の特別なメニューも取り入れました。

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
757	20.9	20.2	215	215	0.41	0.45	38
Kal	g	g	mg	μg	mg	mg	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(月1回・午後3時より開催)

②小グループの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がります。

- ・試行錯誤はしたものの、利用者から小さな意見を拾いきれなかった。自治会だけでなく、日々の対応から声を細かく聞き入れ、職員が情報の収集を意識して図るようにして、活動に生かしていきたいです。

(5) 行事

① 年間行事予定

日付	内容	場所	目的	人数
4/30	春の散策 (新人交流会)	多摩六都科学館	新入所者の紹介、春の季節を感じながら交流会を行う。	50
5/10	第23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
5/31	大15回東京都障害者 スポーツ大会	調布スポーツ センター・駒沢 競技場	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。	47
6/18, 19, 20	宿泊旅行	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げる。	51
7/12	第24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	69
8/12	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。	66
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。	48
10/29	自治会行事	上野動物園・博 物館・科学館	(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。	55
10/19	第2回フリーマーケット	白十字ホーム	他団体・地域交流及び、工賃収入	5

11/3	第40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。	55
11/22	第25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	74
12/13	クリスマス会	愛の園実習室	音楽を通じて季節を楽しむ	49
12/26	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。	55
1/18 1/24	成人の祝い 愛の園新年会	中央公民館 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。	80 51
2/3	自治会行事 節分	愛の園実習室	季節感を楽しむ	52
2/11	第26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	81
3/30	励まし会	埼玉・長瀬方面	(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。	67
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 1日	ホテルバイキング	赤坂スクエアダイニング	利10+職3
7月 1日	買い物・散策	フジテレビ・ダイバシティー東京	利16+職4
7月29日	ミュージカル	東京国際フォーラム	利 3+職2
7月29日	ミュージアム見学	藤子・F・不二雄ミュージアム	利13+職4

#### 特別活動

実施日	項目	実施場所
5/16 7/30 7/31 8/19	買い物 ボウリング 運動	久米川ボウリング場
8/26 9/19 10/30 10/31	カラオケ 料理 お風呂	シダックス東村山店
12/2 2/17 2/27	グループホーム見学	ユニクロ しまむら
*月のプログラムにより変更する。	市役所見学 季節行事に関するもの・他	愛の園実習室食堂 生活寮 市役所 スポーツセンター その月のプログラムにより実施場所の設定

## 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。

- ・ 防災訓練(年12回開催/福祉センター内合同訓練6回・単独開催6回)
- 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なかったもので、次年度に行いたい。
- 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、職員には周知したが、地域の方々と直接の協力体制はできませんでした。

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 火災時の対応についての確認	4月25日・5月23日
震災時の対応について 消防署立会い・合同訓練	6月26日・7月25日
立川消防館	8月12日
火災時の対応について	9月26日
速やかな避難・誘導 消防署立会い 総合訓練	10月24日・11月28日
地震・火災時の対応・避難経路の確認等	12月26日・1月23日
震災時の対応について 火災時の対応について	2月27日・3月27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等を活用し、積極的に受け入れます。
  - ・ 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には、次年度の大きな課題となっている。学校や社会福祉協議会を通じて要請を行いたい。
- 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図ります。
  - ・ 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いる。又、収入の安定も図れたが、内容に関しては、淡泊になりつつあるので、地域の方々の参加やその為の場所も検討していきたい。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、山鳩会の人材確保に努めます。

②任意の実習生等も必要に応じて受け入れます。

- ・利用者実習生の受け入れ  
清瀬特別支援学校(2名・10日間)  
任意実習(4名・8日間)

(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・20名)  
社会福祉士養成学科・主事実習(133日間・7名)  
職場体験・第二中学校(2日間・4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6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。
- ⑤利用者、保護者の希望に応じて、行政等の手続きの代行をします。
  - ・必要に応じて、高齢の方や一人暮らしの方の多様な手続きの代行をし、地域生活の為に必要な支援をしました。

(2) 親の会

- ①親の会との情報交換を大切にし、共催行事を継続し連携する。
- 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。

## 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

得と向上を図ります。

(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。

研修内容

研修名	実施日	主催	場所	参加者
全体職員研修	4/3	山鳩会	あきつの園	
障害者福祉の最近の動向と課題	5/19	東京都障害時サポート協会	国分寺労政会館	
福祉職員職務階層別研修	5/27～ 5/28	東京都社会福祉協議会	東京都社会福祉保健医療研修センター	
食品衛生管理責任者養成講習会	7/11	食品衛生協会	埼玉県食環センター	
困難事例の問題解決策	7/16	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	
障害者雇用の現場見学	8/22	東京都発達障害支援協会	日本理化学工業	
東京大集会	9/8	障害構成団体一同	文教学院大学内	
リスクマネジメント・事故処理と初期対応	9/9	東京都福祉士会	淑徳大学キャンパス	
地域で暮らすとどのくらいお金がかかるのか？	9/12	東京都発達障害支援協会	滝乃川学園	
全体職員研修	10/2	山鳩会	あきつの園	
リスクマネージャー養成研修会	11/10～ 12	日本知的障害者福祉協会	TOC有明コンベンションホール	
親なき後の権利擁護	11/21	東京都発達障害支援協会	社会福祉センター	
社会福祉施設等ボランティアコーディネーター研究協議会	11/28	東京都発達障害支援協会	飯田橋セントラルプラザ	
清瀬特別支援学校公開研究会	12/17	清瀬特別支援学校	清瀬特別支援学校	
支援スタッフ部会	随時開催	東京都発達障害支援協会		

## 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。
  - ・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。
  - ・内外部より、2件の苦情相談あり、解決。
  - ・事故報告書として、1件。利用者さんとヘルパーさんの引き渡し際に、一人で帰ってしまい、職員で捜索し、見つけ出す。御家庭には、謝罪と今後の対応を伝え、職員で話し合いをして再発防止に努めました。

#### (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。
- 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。
  - ・第三者評価機構よりアドバイスを頂き、個人情報の誓約書の取り方を一つに絞り、簡素化を見直します。

#### (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	
担当者	
第三者委員	

セクシャルハラスメント

	氏名
責任者	
担当者（男性）	
担当者（女性）	