

令和2年度東京都社会福祉事業団経営方針

I 経営理念

事業団は、事業団が運営する施設の利用者及び児童が、かけがえのない個人として尊重され、社会の一員として日常生活を営むことができるよう、3つの経営理念を掲げ、法人経営に取り組んでいく。

- 1 利用者本位のサービスを徹底するとともに、一人ひとりに寄り添った支援をします
- 2 東京の福祉のセーフティネットを担います
- 3 地域と連携し、地域福祉の向上に貢献します

II 事業団運営施設

事業団は、次の児童養護施設6施設、障害施設4施設（うち2施設は児・者併設）、計10の都立施設について、指定管理者として管理運営している。

また、自主運営施設として障害者支援施設「日野療護園」、「希望の郷 東村山」を運営しており、自主事業として、共同生活援助事業所（グループホーム）を運営しているほか、一般相談支援事業、特定相談支援事業、障害児相談支援事業を実施している。

【指定管理施設】

＜児童養護施設：6施設＞

東京都石神井学園	令和2年度から令和11年度まで （第五期指定管理期間）
東京都小山児童学園	
東京都船形学園	平成30年度から令和2年度まで （第五期指定管理期間）
東京都八街学園	
東京都勝山学園	
東京都片瀬学園	

＜福祉型障害児入所施設：３施設＞（うち２施設は障害者支援施設との併設）

東京都七生福祉園（併設）	平成３０年度から令和２年度まで （第五期指定管理期間）
東京都千葉福祉園（併設）	
東京都東村山福祉園	平成３０年度から令和４年度まで （第五期指定管理期間）

※七生福祉園及び千葉福祉園については、１８歳以上の入所者がいるため、障害者支援施設としての指定を併せて受けている。

＜障害者支援施設：３施設＞（うち２施設は福祉型障害児入所施設との併設）

東京都七生福祉園（併設）	平成３０年度から令和２年度まで （第五期指定管理期間）
東京都千葉福祉園（併設）	
東京都八王子福祉園	

【自主運営施設】

＜障害者支援施設：２施設＞

日野療護園
希望の郷 東村山

【自主事業】

＜共同生活援助事業（グループホーム）＞（ ）はユニット

あおば （あおば、あすか、のぞみ１、のぞみ２、らいふ、みらい１、みらい２）
きらり （きらり、ウィズ、どらやき、けやき、かえで）

＜一般相談支援事業＞

相談支援ステーションほたる	相談支援室ポレポレ
---------------	-----------

＜特定相談支援事業＞

ここななお	東村山相談支援事業所	相談支援ステーションほたる
相談支援室ポレポレ	相談支援事業所 ふわり	

＜障害児相談支援事業＞

相談支援事業所 ふわり

※定員は１２頁、１３頁に記載

Ⅲ 令和２年度取組方針

平成２７年３月に策定した事業団中期経営計画（以下「第Ⅰ期計画」という。）が、令和元年度で５年間の計画期間が終了したことを受け、この間の事業団を取り巻く状況変化や事業の進捗等を踏まえ、１０年後の将来像を示すとともに、今後５年間（令

和2年度から令和6年度までの間）の具体的な取組を盛り込んだ計画として、令和2年3月、新たに事業団第Ⅱ期中期経営計画（以下「第Ⅱ期計画」という。）を策定した。

第Ⅱ期計画の初年度となる令和2年度は、第Ⅱ期計画で定めた3つの経営理念及び4つの中長期経営目標を踏まえ、都立施設の指定管理者並びに自主運営施設の経営者として、障害施設及び児童養護施設の運営に万全を期すとともに、利用者本位のサービスの徹底と児童一人ひとりに寄り添った支援を行っていく。また、東京の福祉のセーフティネットとしての役割を強化するとともに、施設機能を活用し、地域との共生を推進していく。

第Ⅱ期計画においては、権利擁護（虐待防止）の徹底を重点的取組の一つに位置づけており、これまでの取組内容の充実や継続実施に加え、令和元年11月にとりまとめた「事業団における虐待等重大事故の防止に向けた新たな取組」を含めた抜本的対策に取り組んでいかなければならない。児童養護施設、障害施設を問わず、児童や利用者の人権を守り、安全安心な生活を確保することは施設運営の中で最も基本的かつ重要であり、事業団においては、児童や利用者の人権を守り、虐待や権利侵害を防止するため、抜本的対策に位置づけた取組を着実に実施していく。人権擁護について、施設長をはじめとした管理監督者、職員それぞれに対し、意識の徹底を進める。施設内虐待や暴力などは、小さな芽のうちに気づき、組織的に対応することを徹底するため、新任職員への早期教育や職員の意識改革、風通しのよい職場づくり、研修の拡充など事業団を挙げて事故防止に向けた取組を実施していく。

また、第Ⅱ期計画では、社会的需要を見通した施設の改築として、日野療護園の改築を位置づけている。日野療護園については、ユニバーサルデザインに配慮し、災害に強く、地球環境に優しいといった条件を満たした施設となるよう、改築のための具体的な検討を実施する。その際、地域のニーズに合った、生活介護（通所）や短期入所等の具体的な支援内容、必要な施設設備について検討を行い、基本計画等へ反映していく。また、改築後の安定した事業運営を見据え、効率的な施設運営に引き続き取り組んでいく。

自主運営施設として開設から3年目を迎える希望の郷 東村山については、利用者の安全で安心できる生活の確保を最優先とする。あわせて、運営体制の検証やコスト管理の徹底等による効率的な施設運営を行うことにより、着実かつ安定的な自主運営を実現する。また、開設後2年かけて定員規模を拡大してきた生活介護（通所）・短期入所について、地域のニーズに合わせて充実を図っていくことで、地域福祉の向上に努めていく。

そのほか、東京の福祉の増進に寄与する先駆的取組として位置づけた「連携型専門ケア機能モデル事業」については、石神井学園において、児童の問題行動改善のための取組を強化するとともに、引き続き、都と連携して本事業の在り方を検討していく。

1 利用者本位のサービスの徹底と一人ひとりに寄り添った支援

【目標Ⅰアクション①②③④、目標Ⅱアクション②】

- ・ 児童養護施設においては、児童一人ひとりの意思や個性を大切にし、児童が安全で安心した日常生活を送る中で、心身ともに健全な成長を遂げ、将来に向けた自立の意欲や生活力を育んでいくことができるよう質の高いサービスを提供する。
- ・ 障害施設においては、利用者が安心して生活し、基本的人権を享有する個人としての尊厳にふさわしい日常生活又は社会生活を営むことができるよう質の高いサービスを提供するとともに、安全・快適な施設環境の実現に努める。

(1) 質の高いサービスの提供

利用者本位のサービスの徹底と一人ひとりに寄り添った支援のため、各職員が連携・協力しながら安全・安心の確保や家庭的な寮（棟）運営に努めるとともに、利用者・児童一人ひとりに向き合い、その個性や主体性を尊重したサービス・支援を提供する。

■ 児童養護施設における取組

- ・ 児童が、安心して生活し、職員との愛着関係を育み、大切にされているという実感が持てるように、家庭的な寮（棟）運営やグループホームの円滑な運営等を推進する。
- ・ 個々の児童の意向や課題を踏まえた自立支援計画に基づき、児童相談所、学校、病院等の関係機関との連携を図りながら、家庭復帰や社会的自立に向けて、きめ細やかな支援を行う。
- ・ 被虐待児や発達障害児、高齢児が増加していることを踏まえ、心理的療法や様々な支援プログラムの活用等、専門的な支援を充実する。
- ・ 保護者との信頼関係を築くとともに、親子宿泊や一時帰宅など家庭との交流を図り、親子再統合を着実に推進する。また、家庭支援専門相談員を中心に、親子関係再構築支援の充実を図る。
- ・ 家庭復帰や社会的自立等により退所した児童に対して、自立支援コーディネーター等を中心にアフターケアを充実する。

■ 障害施設における取組

- ・ 利用者が、安心して生活するとともに、自立した日常生活又は社会参加ができるよう、希望する生活や課題を丁寧に把握した上で、個別支援計画・入所支援計画を作成し、個々の状況に応じた質の高いサービスを提供する。
- ・ 利用者の高齢化や障害の重度化に対応し、医療的ケア、理学療法等の訓練、心理的療法などの専門的支援や個別的支援を充実する。

- ・ 地域生活を希望する利用者に対し、関係機関等と連携して必要な支援を積極的に行うとともに、居住の場を確保するためグループホームを設置・運営する。
- ・ 障害児入所施設においては、専門機能の強化を図るとともに、過齢児の地域生活等への移行を推進する。
- ・ 通所による生活介護事業や短期入所事業等の実施により地域で生活する障害者の生活を支えるとともに、相談支援事業により、入所施設や精神科病院等からの退所、退院にあたっての地域移行・地域定着の支援等の充実を図る。

(2) サービス内容の検証・改善

福祉サービス第三者評価の受審や苦情相談のための第三者委員の設置・活用などにより、各施設で提供しているサービスを、客観的な視点から検証、評価する体制を発展させ、更なる改善の取組を進める。

また、施設独自の利用者満足度調査を全施設において実施し、利用者の意見をサービスに反映し、利用者満足度の一層の向上を図る。

■ 福祉サービス第三者評価の活用

令和元年度福祉サービス第三者評価の受審結果を踏まえ、改善計画を策定し、改善に取り組むとともに、令和2年度も引き続き、全施設においてサービス評価を受審する。

過去に改善に取り組んだ事項も含め、長年受審した実績を現在の施設運営に的確に反映させていく。

常に第三者の視点からサービスの点検・評価を受け、その結果を踏まえて改善を行うPDCAサイクルを定着させることにより、より開かれた施設運営とサービス水準の向上を図る。

■ 苦情解決制度等の充実

第三者委員による定期的な相談の実施や適切な苦情対応など、利用者が施設に対して意見や苦情を伝えやすい環境を整備するとともに、苦情に対する迅速な対応、利用者意見のサービスへの反映に取り組む。

■ 利用者満足度調査の実施

各施設のサービスについて、施設独自の利用者満足度調査を全施設において実施し、利用者の率直な意見や要望等を把握する。これらの利用者の声を十分に踏まえたサービスの向上や改善に取り組み、利用者が満足できる生活の実現を目指す。

2 セーフティネットとしての役割の強化【目標Ⅱアクション②③】

東京の福祉のセーフティネットとしての役割を引き続き担うため、特別な支援が

必要な児童や利用者を、施設機能に応じて積極的に受け入れ、地域の教育機関をはじめ関係機関と連携・協働し、児童・利用者の生活を支援していく。

また、先駆的な取組を推進し、東京の福祉の増進に寄与する。

■ 特別な支援が必要な児童・利用者の受入れ

児童養護施設については、引き続き、虐待による様々な症状を持つ児童、情緒・行動上の問題を抱える高齢児、他施設での支援が困難なため措置変更された児童等、特別な支援が必要な児童を積極的に受け入れる。

障害施設については、引き続き、最重度障害者や強度の行動障害のある知的障害者等、特別な支援が必要な利用者を積極的に受け入れるとともに、強度行動障害への対応や痰の吸引等の専門的ケアが行える職員を計画的に育成し、セーフティネットとしての機能を強化する。

■ 先駆的な施策の実施

重度の障害があっても希望する地域で生活できるよう、関係機関と連携して地域生活移行に向けた取組を行うとともに、虐待による重篤な症状を持つ児童を対象とした「連携型専門ケア機能モデル事業」を着実に実施するなど、先駆的な施策に積極的に取り組む。

■ 専門的な支援技術等の普及啓発

他の民間法人では受入れが困難な強度行動障害を有する利用者等に対する専門的支援など、事業団施設で蓄積されたノウハウや専門的な支援技術は、研修講師派遣等を活用し、外部に情報発信する。また、各施設において見学者や実習生、研修生を積極的に受け入れるなど、東京の福祉水準の向上に寄与する。

3 人材の確保・育成の充実強化【目標Ⅱアクション①④、目標Ⅳアクション①】

都派遣職員の退職・派遣解消、毎年度100人を超える職員採用に対応するため、質の高い人材の安定的な確保に向けた取組を強化する。また、高い専門性や職級に応じたスキルを備えた職員を育成するため、令和2年3月に改訂した事業団人材育成方針及び研修計画に基づき、①職務を通じたOJTの推進、②計画的かつ効果的な研修の実施、③自己啓発支援制度、を3つの柱として人材育成に取り組んでいく。

各施設においては、施設全体でOJTを推進する体制の構築に努めるとともに、施設の実態を踏まえた独自の研修の充実強化を進め、これまで蓄積してきた利用者支援の技術を若手職員へ早期に引き継ぎ、サービス提供の中核を担う職員の育成を図る。

また、各施設のモデル的な取組や支援ノウハウを共有し活用する。

■ 人材確保の取組強化

ここ数年、毎年度100名を超える職員の採用が必要な状況であり、人材の確保が喫緊の課題となっている。質の高い人材を安定的に確保していくため、学校訪問、採用説明会、各種広報媒体の活用等のPR事業の強化、内定者交流会やSNSを活用した情報提供等の内定者辞退防止策などを引き続き実施するほか、採用チャネルの拡大検討など、あらゆる取組を実施する。また、平成30年度から実施している離職理由等に係る調査の結果を踏まえた離職防止策に着手する。

■ OJT推進体制の確立

各施設に配置するOJT推進担当者や新任職員育成担当者（チューター）などを有効に活用しながら、人材育成の基本であるOJTの推進に施設全体で取り組むとともに、本部において各施設におけるOJT体制の推進状況を把握し、OJTに関する意識・能力向上を図るための研修を実施することにより、OJTの更なる活性化・定着化を進める。

■ 計画的・効果的な研修の実施

改訂「事業団人材育成方針」に基づき、職級に応じた育成目標を明確にし、体系的な研修を行う。新任職員の早期戦力化に向け、引き続き内定者の事前勉強会を開催する。あわせて、種別毎に作成した「業務の手引き」を活用することで各施設が実施する新任研修の標準化に努めるとともに、今後は全体的なレベルアップを目指していく。また、各寮（棟）で中核を担う中堅職員の育成強化を図るため、昇任時研修の実施により職級の求める姿としての意識を持たせ、更なる力の発揮を目指して現任研修を実施する。さらに、将来的に法人・施設経営を担う職員を育成するため、管理監督者向けにマネジメント力や経営感覚を身に付けるための研修を実施する。

事業団人材確保・育成委員会において、各施設の研修委員会等との連携のもと、人材育成策の充実強化に向けて、OJT推進体制や事業団研修の評価・見直しを行う。

■ 自己啓発支援制度の効果的な活用

職員の「自ら育つ」意識を引き出し、自己啓発の機運を高め、自学を促す職場風土を醸成するため、自己啓発支援制度を積極的に活用し、職員の資格取得や通信教育講座等の受講を支援する。

■ 支援技術の共有化及び活用促進

事例研究発表会や職員提案制度等を通じて、各施設や職員の先進的な取組やノウハウの共有化を図り、事業団全体での活用を促進する。

4 運営体制の強化

【目標Ⅰアクション①③、目標Ⅲアクション③、目標Ⅳアクション②③④⑤】

今後10年さらにその先も、東京の福祉のセーフティネットとしての役割を担い続けていくために、質の高いサービスを途切れることなく提供できるよう、組織運営体制の強化を図っていく。

虐待等不適切支援の防止に向けたこれまでの取組に加え、「重大事故の防止に向けた新たな取組」の実施などにより、児童や利用者の権利擁護を推進するとともに、外部専門家によるスーパーバイズの実施等により、職員の支援技術向上を図る。また、風通しの良い職場づくりの整備に努める。

さらに、個人情報保護、情報セキュリティ対策及びリスクマネジメントを徹底するとともに、効率的な施設経営による自立的経営基盤の確立に努める。

■ 権利擁護（虐待防止）の取組強化

事業団虐待等防止委員会において各施設の事案や取組について、共有・検討を行うことにより、各施設の危機管理意識・人権意識の強化を図っていく。また、従来からの事業団虐待防止研修に加え、全職員が必ず年1回eラーニング型の虐待防止（総論）研修を受講するとともに、管理監督者向けの研修も実施する。さらに全職員アンケートにより職員意識のモニタリングを行うなど、事業団全体として児童や利用者の権利擁護に向けて取り組む。

各施設においては、職員倫理綱領、虐待防止マニュアル等を周知徹底するとともに、新任職員に早期に支援上のルールを教育したり、施設内研修や権利擁護委員会等において、職員の意識啓発を図る取組を強化するなど、不適切な対応は小さな芽のうちに気づき、組織的に対応することを徹底する。あわせて、様々な障害特性を有する利用者への専門的な支援に関する研修等を実施し、利用者の状況に応じた適切な支援を進める。

■ 外部専門家、外部医師等との連携

困難事例の対応について、高い専門性とスキルを備えた外部専門家によるスーパーバイズ、非常勤医師による定期巡回相談等を実施することにより、職員の支援技術の向上や適切な知識の習得を図り、特別な支援が必要な利用者の多様で重層的な支援課題に適切に対応する。

■ 個人情報保護、情報セキュリティ対策等コンプライアンスの推進

個人情報保護に関する方針（プライバシーポリシー）、事業団個人情報保護規程及び事業団情報セキュリティ対策基準等を遵守し、各施設に情報セキュリティ責任者を配置するとともに、チェックリストによる自己点検の実施等により、個人情報の適正な管理を徹底する。また、研修を通じて職員にコンプライアンス意

識の浸透を図っていく。

■ リスクマネジメントの徹底

日々の支援等の記録を適切に残すことやヒヤリ・ハット事例の収集・検証が、事故防止のために重要であることを周知徹底する。万が一にも事故が起こった場合は、職責に応じて迅速かつ適切に対応するとともに、事後検証を行い、原因の究明や問題点への対応の見直しを図り、再発防止を徹底する。また、利用者の安全確保、権利保護を目的として、見守りカメラを計画的に設置する。

インフルエンザやノロウィルスをはじめとする感染症や食中毒の発生を防止するため、予防策を徹底するとともに、マニュアルに基づき迅速かつ適切に対応できる体制を整備し、感染拡大の防止に努める。

■ 災害・防犯対策の取組強化

大規模な災害が発生した場合においても、利用者や児童、職員の生命及び安全を確保するとともに施設機能を維持できるように、各施設における「事業継続計画（ＢＣＰ）及び対応マニュアル」に基づき、定期的な訓練や食糧等の備蓄を確実に行うなど、地域と連携しながら各種対策を進める。また、事業団全体で初動体制の整備や施設間の連携協力についての合同訓練を実施する。

不審者対策等の防犯対策について、警察等関係機関と連携して必要な訓練や対応を進める。

■ 魅力とやりがいにあふれる、働きやすい職場環境の整備

職員が意欲を持っていきいきと働き続けられるよう、意見交換会や日頃のコミュニケーションの活性化等による風通しの良い職場づくりを推進するとともに、ストレスチェックの実施などのメンタルヘルス対策により、心身ともに健康に働ける充実した職場環境の整備に努める。

事業団全体で、端末の統一化や業務システムの統一化を段階的に進めるなど、ＩＣＴ環境を整備するとともに、各施設では、ＩＣＴや福祉機器を活用し、業務の効率化や負担軽減を図り、働きやすい職場環境の整備を促進する。

■ 効率的な施設経営の実施等

業務の見直しや契約内容の精査など効率的な施設経営に努めるとともに、自主運営施設を中心とした経営状況の把握や経営改善に向けた課題の把握、取組事例の共有・検討を行うなど、自立的経営に向けた体制の整備を進める。また、節電対策や温暖化対策等の環境に配慮した取組を積極的に推進する。

また、会計監査人による監査について、適切に対応することにより、法人の経営の健全性及び透明性を高める。

5 地域ニーズへの対応【目標Ⅲアクション①②③】

東京都の政策連携団体として、支援が必要な利用者や児童を広域的に受け入れる役割を引き続き担うために、利用者や児童の生活を共に支える、地元自治会や学校、医療機関、企業やNPO等の関係機関・団体との連携を推進していく。

地域で暮らす障害者・障害児の生活を支えるため、また、養育家庭を含む地域の子育て家庭を支援するため、施設の立地状況や果たすべき役割に応じて、施設が有する機能を活用していく。さらに、地域と利用者との交流、施設が有するノウハウの地域への提供、各種活動への参加・協力などにより、地域との連携を強化し、地域社会に貢献する。

■ 地域における公益的な取組

社会福祉法の趣旨を踏まえ、各施設において、地域の実情やニーズに応じて、地域で生活する障害者や子育て世帯等を支援するための取組を推進する。

地域の子育て世帯等を対象とした講座の開催や、地域の児童・障害者等の交流の場の提供、障害者の生活相談など、各施設の機能や人材を活用した取組を行う。

■ 地域生活を支えるサービスの充実

在宅で生活している障害者（児）や、地域の子育て家庭などを支援するため、関係機関等と連携し、通所による生活介護事業や短期入所事業、日中一時支援事業などを実施する。

また、相談支援事業を行うとともに、グループホームの設置・運営を行うことにより、地域で生活する障害者（児）を支援する。

■ 多様な主体との連携

NPO、企業、地域の他法人等と連携し、利用者の社会参加や地域社会との交流を促進するとともに、地域のボランティアを積極的に受け入れ、交流を図ることで、利用者に対し多様なサービスの提供に努める。

■ 地域との連携・協力関係の強化

地域の自立支援協議会等への参画、施設で実施する行事や研修会・公開講座等への住民参加、地域で行う福祉関連講座への講師派遣、地域の防災体制への協力、地域の各種活動への参加・協力など、地域と施設の相互交流を推進することにより、施設及び利用者に対する地域の理解が高まり、地域に開かれた施設として運営できるよう、連携・協力関係を強化する。