

令和2年度東京都社会福祉事業団事業報告

I 事業団運営施設

事業団は、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、日野療護園、希望の郷 東村山の2施設を運営するとともに、共同生活援助事業等の自主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

Ⅱ 事業実績

令和2年度は、次の5点に重点を置いて施設運営を行った。

- 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
- 2 セーフティネットとしての役割の強化
- 3 人材の確保・育成の充実強化
- 4 運営体制の強化
- 5 地域ニーズへの対応

事業団経営理念の下、事業団は東京都の指定管理者並びに都立施設の民間移譲先運営事業者として、児童養護施設及び障害施設の運営に万全を期すとともに、利用者サービスの充実に努めた。さらに、地域ニーズ及び社会の状況の変化に応じた事業を実施し、地域福祉の向上に貢献した。

事業団第Ⅱ期中期経営計画（以下「第Ⅱ期計画」という。）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た。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た。

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くこととし、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た。さらに、令和2年12月に「重大事故防止に向けた具体的な取組内容」を事務局にて整理し、各施設において対応が不十分な部分に重点を置いて取り組んだ。施設内虐待や不適切な支援などは、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た。

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、改築のための基本構想を策定した。その後基本構想を踏まえ、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、基本計画を策定した。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だ。

希望の郷 東村山については、開設3年目となり、利用者の安全で安心できる生活の確保を最優先とした上で、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した。また、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た。

東村山福祉園については、老朽化した施設の全面改築に向けた準備を進め、暫定定員を8人増やし72人に拡大した。

石神井学園については、虐待による重篤な愛着障害の症状等を有する児童に生活支援・医療・教育を一体的に提供する「連携型専門ケア機能モデル事業」について、都と連携し、事業の安定的な運営と、事業の効果検証や課題把握を進めた。

なお、一部事業や取組について、新型コロナウイルスの感染防止の観点から、縮小して実施、又は中止したものがある。

※ 以下【】内は第Ⅱ期計画に掲げたアクションを記載している。

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、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てていくことができるよう質の高いサービスを提供した。

- ・ 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た。

(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に向けて、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を提供した。

■ 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した。
- ・ 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った。
- ・ 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、専門的な支援の充実を図った。
- ・ 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した。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った。
- ・ 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の充実を図った。

■ 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、自立した日常生活や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した。
- ・ 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、心理療法などの専門的支援や個別支援を充実した。
- ・ 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開設・運営した。
- ・ 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した。
- ・ 通所サービスやショートステイ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った。

(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、評価することにより、更なる改善の取組を進めた。

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するなど、利用者満足度の一層の向上を図った。

■ 福祉サービス第三者評価の活用

令和元年度の指摘事項について改善に取り組むとともに、令和2年度も全施設において受審し、全ての評価項目に対して、標準項目を満たしているとの評価を得た。

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った。

■ 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んだ。

■ 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した。利用者が満足できる生活の実現を目指し、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んだ。

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た。また、先駆的な取組を推進し、東京の福祉の増進に努めた。

■ 特別な支援が必要な利用者の受け入れ

児童養護施設では、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た。

また、障害施設では、最重度障害者や強度行動障害を有する知的障害者等、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した。

■ 先駆的な施策の実施

障害施設では、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、居住の場や日中活動の場を確保するとともに、地域生活に必要な訓練を行った。

さらに、石神井学園では、虐待による重篤な症状等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」を実施し、先駆的な施策に積極的に取り組んだ。

■ 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等、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した。あわせて、各施設において見学者や実習生を積極的に受け入れ、支援技術を伝授するなどして、東京の福祉水準の向上に寄与した。

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、民間移譲による施設の自主運営化に対応するため、質の高い人材の安定的な確保に向けた取組の強化を図った。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も取り組んだ。

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を充実強化し、これまで蓄積してきた利用者支援のノウハウを若手職員に早期に引き継ぎ、サービス提供の中核を担う職員の育成を図った。

また、各施設のモデル的な取組や支援ノウハウを事業団内で共有・活用を図った。

■ 人材確保の取組強化

質の高い人材を安定的に確保していくため、学校訪問、WEB説明会を含む採用説明会、施設見学会、WEB参加を含む採用イベント出展、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等を実施した。また、学校推薦制度及び実習生等特別制度など新たな採

用方法を試験的に導入した。さらに、昇給制度の見直しなどの処遇改善に加え、次年度からの職員宿舍の借り上げによる職員の住宅費負担軽減や奨学金返済を支援する制度などの緊急的な人材確保策を行うことで、平成30年度から実施している離職理由等に係る調査において大きな離職原因として挙げられている待遇面の不満や人材不足に起因する不満の解消に取り組んだ。

■ OJT推進体制の確立

各施設に配置したOJT推進担当者や新任職員育成担当者（チューター）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んだ。

また、事務局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し、職務を通じたOJTの活性化・定着化を進めた。

■ 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、体系的な研修を行った。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した。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、必要に応じて振り返りを行えるようにする事で、新任職員自身の不安解消の一助となるようにした。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した。あわせて、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した。

また、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・見直しを行った。

■ 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した。

令和2年度は16人がこの制度を利用し、うち、1人ずつ公認心理師・社会福祉士・介護福祉士・精神保健福祉士・社会福祉法人簿記認定試験（初級）の資格を取得した。

■ 支援技術の共有化及び活用促進

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年度は事例研究発表会の開催を見送ったものの、会議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した。

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た。

虐待や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」や「重大事故防止に向けた具体的な取組」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った。また、風通しの良い職場づくりの整備に努めた。

加えて、リスクマネジメントや、個人情報保護及び情報セキュリティ対策の徹底に努め、業務の見直しなど効率的な施設運営に努めた。

■ 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・検討を行うなどにより、各施設の危機管理意識・人権意識の強化を図った。また、従来からの事業団虐待防止研修に加え、全職員に対して年1回e-ラーニング型の虐待防止（総論）研修受講を必須化するとともに、管理監督者向けの研修も実施した。抜本的対策に位置づけた取組を着実に実施するとともに、さらに、12月に「重大事故防止に向けた具体的な取組内容」を事務局にて整理し、各施設において対応が不十分な部分に重点を置いて実施した。さらに、全職員アンケートにより職員の意識のモニタリング等を行うなど、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んだ。

また、事務局から、過去の事業団虐待事例の定期的な周知を行うこととしたことに加え、事例の背景や原因分析、問題点、その後の結末の記述の充実、具体的な処分、他施設でも参考にできるよう再発防止の具体的な記述をした「虐待事案の事例集」を作成し、意識啓発を図った。さらに、利用者の安全確保・権利保護を目的とした見守りカメラ等の新設・増設を、準備が整った施設から進めた。

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した。あわせて、対応が困難な利用者に対する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た。

■ 外部専門家・外部医師等との連携

困難事例への対応などについて、高い専門性とスキルを備えた外部専門家や経験豊富な職員OBによるスーパーバイズ、医師による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対応した。

■ 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した。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た。

■ 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した。事故が起こった場合は、職責に応じた迅速かつ適切な対応とともに、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、再発防止を徹底した。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した。

各施設においては、リスクマネジメント委員会等でヒヤリ・ハット事例の検証等を行い、事故等の未然防止に努めた。また、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、マニュアルの充実等により迅速かつ適切に対応できる体制を整備した。

また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、マスクや消毒等の基本的な感染防止対策の徹底に加え、会議及び研修等の抑制又はオンライン開催、職員の感染が疑われる場合の報告基準及び服務上の取扱いの整理、緊急事態宣言期間中の面会・外泊・外出・行事の原則中止、施設独自のPCR検査実施による安心・安全の確保等、対策の徹底を図った。

■ 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、利用者や職員の生命及び安全を確保し、かつ、施設機能を維持できるように、「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った。

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とともに、地域との連携を推進した。

不審者対策等の防犯対策については、警察等と連携して防犯訓練を実施するなど、対応を進めた。

■ 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を図った。

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、人事事務・管理事務に係るシステムを導入するなど、ICT環境を整備するとともに、各施設では、「眠りスキャン」等の次世代介護機器を導入し、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した。

■ 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運営に努めるとともに、自主運営施設・自主事業の経営状況や課題の把握、共有を進めるなど、自立的経営に向けた体制の整備を進めた。また、節電対策や温暖化対策等の環境に配慮した取組を行った。

会計監査人による監査について適切に対応し、法人の会計の健全性及び透明性の向上に努めた。

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、医療機関やNPO等の関係機関・団体と連携した。

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た。

新型コロナウイルス感染防止のため、地域ニーズへの対応に関する取組は全体として縮小した。

■ 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した。

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った。

■ 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した。

また、相談支援事業を行うとともに、計12ユニットのグループホームの運営を行うことにより、地域で生活する障害者（児）を支援した。

■ **多様な主体との連携**

新型コロナウイルス感染防止の観点から、NPO、企業、地域の他法人等と連携は見送り、ボランティアは中止または縮小しての受入れに留まった。

■ **地域との連携・協力関係の強化**

新型コロナウイルス感染防止の観点から地域の自立支援協議会等への参画をはじめ、施設で実施する園祭等の行事など、地域と施設の相互交流は中止または縮小して実施した。