

令和元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	平成27年度から平成31（令和元）年度まで（第四期指定管理期間）
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

令和元年度は、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
- 2 公的な役割の強化
- 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。

また、事業団中期経営計画（平成27年3月策定）の計画期間の最終年度として、引き続き計画に掲げる各種取組を推進するとともに、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年後の将来像と今後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、事業団第Ⅱ期中期経営計画を策定した。

日野療護園については、自主運営の5年目を迎え、経営感覚をもって業務に取り組み、安定的な施設運営を行った。また、建物の老朽化が進んでいるため、園内プロジェクトチームにおいて、年間を通じて今後の施設のあり方について話し合いを進め、改築に向けた準備を進めた。

希望の郷 東村山については、開設2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、通所定員の拡大やグループホームのユニット「かえで」の開設により、地域移行の受け皿を増やすことで、地域福祉の向上に貢献した。

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64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。

障害施設、児童養護施設を問わず、利用者・児童の人権を守り、安全・安心な生活を確保することが施設運営において最も基本的かつ重要であることを徹底し、施設職員による虐待や不適切な支援の防止に力を入れて取り組んだ。具体的には、事業団事務局及び全施設を挙げて、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等のほか、虐待防止総論研修の全職員年1回受講必修化等を含む、虐待等重大事故の防止に向けた新たな取組を実施した。

1 利用者本位のサービスの徹底

(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

平成30年度の指摘事項について改善に取り組むとともに、令和元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 公的な役割の強化

これまで都立施設が担ってきたセーフティネットとしての公的な役割を引き続き果たすため、特別な支援が必要な児童や利用者を積極的に受け入れるとともに、先駆的な施策に取り組み、その普及啓発を行った。

■ 特別な支援が必要な利用者の受入れ

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等、セーフティネットとしての機能を果たした。

■ 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、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、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、研修講師派遣や東京都福祉保健医療学会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

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、人材育成方針（平成27年3月改定）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、OJTを推進するとともに、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。

なお、人材育成方針については、第Ⅱ期中期経営計画の策定を踏まえ、人材育成施策を一層強化・推進していくため、今回、改訂を行った。

■ 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、各種広報媒体を活用したPR活動をはじめ、ホームページのリニューアルによる採用ページの充実、SNSを活用した情報提供、就職希望者向けの採用説明会や採用内定者交流会の充実、「福祉の仕事 就職フォーラム」や大学等で開催された採用イベントへの参加等、PR事業の一層の強化に努めた。また、新卒者の就職活動の早期化に対応するため、募集開始時期を例年より早め、令和2年度採用第1回募集を平成31年4月開始としたほか、経験者の採用を目的とし、引き続き正規職員募集を3期に分けて実施するなど、採用制度・採用選考の見直し等に力を入れて取り組んだ。

■ 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、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

事務局実施の研修は、職級や職責を意識した業務の遂行ができるよう各職層の昇任時研修や現任研修を実施した。また、新任職員の早期戦力化に向け、内定者の事前勉強会や採用前説明会を実施した。その際、新任職員研修の標準化に向けて作成した「業務の手引き」を内定者及び各施設に配布し、事業団や各施設で実施する新任研修で活用した。

また、「人材確保・育成委員会」において、事業団研修の評価・見直しを行うとともに、施設間の連携強化・交流の活性化に向けた検討を行った。

■ 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。

令和元年度は10人がこの制度を利用し、うち3人が保育士、1人ずつ臨床心理士・公認心理師・介護福祉士の資格を取得した。

■ 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した。

事例研究発表会については、事業団施設の職員に絞って実施することで、より詳細に発表することができ、また、それぞれの発表後に意見交換の時間を設け、発表者・参加者双方より各事例を基に検討を深められるようにした。

なお、児童養護施設の事例研究発表会については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、集合型での実施はせず、録画収録を行い、DVDを各園に配布する形で実施した。

4 運営体制の強化

虐待や不適切な支援の防止に向けた取組の強化など、利用者の権利擁護を推進するとともに、外部専門家等によるスーパーバイズ等を活用し、職員の支援技術の向上を図った。

また、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は、施設長に加えてマネージャーを委員として位置づけており、より現場の意見を取り入れた検討を行うとともに、不適切な支援を防止する取組を促した上で、各施設の取組について共有を図った。

虐待等重大事故の防止に向けて、これまで実施してきた再発防止策はもとより、新たな取組を改めて取りまとめ、全施設での取組を実施した。

- ① 虐待禁止を含む誓約書の採用時提出を義務化した（既に採用・雇用されている職員も提出した）。
- ② 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。
- ③ 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。

また、研修については、職員の権利擁護や虐待防止に関する知識や技術を向上させるため、各施設職員向け虐待防止研修を実施した。研修体系を見直し、虐待防止総論に関するeラーニング型研修の、全職員年1回受講を必修化するとともに、直接支援職員は、重ねて、3年に1回以上は集合型（講義とグループワー

ク)研修の受講を悉皆とした。また、平成30年度から管理監督者向け虐待防止研修を悉皆研修として実施しているが、令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため延期となった。

加えて、事業団の全職員に不適切な支援の防止等に係るアンケートを実施した。アンケートの回答内容をもとに各施設において、施設の実情に即したテーマを設定して職員の意見交換会を実施し、支援について職員同士で意見を言い合える職場風土作りに取り組んだ。

さらに各施設に対しては、施設長に改めて虐待防止に対する注意喚起を行い、危機管理意識・人権意識の強化を図るとともに、各施設において職員倫理要領の定期的な読み合わせ等により職員の継続的な意識向上を図った。また、虐待防止研修・マルトリートメント防止研修の実施や、虐待防止マニュアルの見直し、チェックリストによる自己点検等により、適切な利用者支援を推進した。

■ 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の徹底

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。

■ リスクマネジメントの徹底

事故防止や事故発生時の適切な対応について徹底を図るため、記録を適切に残すことや、ヒヤリ・ハット事例の収集・検証の重要性、事故発生時の適切な対応と再発防止の徹底について改めて周知を行った。

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。

特に、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、対策の更なる徹底を図った。

■ 災害・防犯対策の取組強化

夜間や津波を想定した訓練を実施するとともに、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。

千葉県及び多摩地区での台風被害を受け、準備が整った施設から発電機や防災物品の整備を行い、衛星電話の全施設配備を行った。

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。

■ 働きやすい職場環境の整備

全職場で意見交換を行う等、職員間のコミュニケーションを活性化し、風通しの良い職場作りを推進するとともに、ストレスチェックを実施するなど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。

また、次世代介護機器の導入に向けた検討を行い、腰痛予防のパワースーツなどを一部導入し、業務の負担軽減を図った。

■ 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。

■ ＩＣＴ環境の整備・統一化

これまで施設ごとに整備されてきたＩＣＴ環境を見直し、ネットワーク環境の整備、端末の統一化、サーバーの一元化、業務システムの統一化を段階的に進め、セキュリティ強化や業務効率化、コスト削減を図った。

また事業団全体でホームページを統合し、編集を簡素化することで業務効率化を図り、またウェブアクセシビリティに対応するなど、閲覧時の利便性の向上を図った。

■ 「部門長・グループリーダー制」による円滑な施設運営

平成３０年度からすべての施設において、新たな組織体制の「部門長・グループリーダー制」に移行したことから、事業団職員の適切なポスト配置を進め、事業団の運営体制強化に取り組んだ。

あわせて、部門長・グループリーダーを担うマネージャー・サブマネージャーを対象に、法人運営・施設運営に必要な知識及び意識の向上を目的とした研修を

実施した。また、寮（棟）のリーダー的役割を担い、グループリーダーをサポートする中堅職員の人材育成強化に取り組んだ。

5 地域ニーズへの対応

地域の福祉資源として、地域社会の具体的なニーズに積極的に対応するとともに、地域と利用者との交流、施設のノウハウを地域へ提供することや、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、地域社会への貢献を進めた。

■ 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。

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、ショートステイや通所による生活介護事業、日中一時支援事業などを実施した。

地域で生活する障害者を支援するため、計12ユニットのグループホームの運営を行うとともに、相談支援事業を実施した。

■ 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た。

■ 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をはじめ、施設で実施する園祭等の行事や、大人向けCAP（子どもへの暴力防止プログラム）等の研修会、地域公開講座等へ住民の参加を促進するとともに、地域で行う福祉関連講座へ講師を派遣するなど、地域と施設の相互交流を推進した。

また、地域の防災体制への協力、地域の各種活動への参加・協力などにより、積極的に地域に貢献した。このことにより、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連携・協力関係を強化した。