

2020 年度  
(令和 2 年度)

事業活動  
報告書

・法人本部

障害福祉サービス事業

・生活介護 ベロニカ苑

障害福祉サービス事業

・就労移行支援 風

障害福祉サービス事業

・就労継続 B 型 ベロニカ苑Ⅱ

障害福祉サービス事業

・共同生活援助 ひかり

障害福祉サービス事業

・短期入所 のぞみ・虹

特定相談支援事業

・地の星なんでも相談室

地域生活支援事業

・公益事業 こだま

# 事業活動報告書 目次

## (法人共通)

法人本部	P 1
自衛消防訓練	P 5
研修	P 7
ランチサービス	P 8
健康管理	P 1 2
新型コロナウイルス感染症	P 1 4
虐待防止委員会	P 1 7
事故報告および外部からのクレーム	P 1 8
大規模修繕	P 2 5
第三者評価	P 2 6
運営協議会	P 2 9
第三者委員会	P 3 0

## (各事業所)

生活介護 ベロニカ苑	P 3 1
就労移行支援 風	P 3 6
就労継続支援B型 ベロニカ苑Ⅱ	P 3 9
共同生活援助 グループホームひかり	P 4 2
短期入所 のぞみ・虹	P 4 4
特定相談支援事業 地の星なんでも相談室	P 4 5
地域生活支援事業 こだま	P 4 7

## 社会福祉法人地の星「本部」

2020年度は新型コロナウイルスに職員1名が罹患したという事実から始まった。当該職員の冷静な判断や保健所・町田市の指導により感染拡大することなく、打ち出した対策を地の星に関わる全ての皆さんが協力・努力して1年が過ぎた。利用者の皆さんが楽しみにしていた諸行事はほとんどを中止となったが、職員が安全対策を講じながら工夫を凝らして施設内で実施できたものもあった。この状況は次年度にも引き継がれていく。

困難な毎日であったが、初めての体験で学習したことも多くあった。利用者の皆さんの存在の有難さを楽しみ感じ、1年でもあった。すべてを受け入れてくれる利用者の皆さんがいたからこそ、優しくまた強くもなることができた。

国の緊急事態宣言及び新型コロナウイルス感染状況拡大下において、利用者の皆さんに施設利用または自宅で過ごすかを選んでいただいた。職員には年齢や体調等による休業依頼や、毎日出勤できる職員については週4日以下の勤務にするなどを理事会で決めた。

グループホームの夜勤職員確保が難しくなり、ひかり神社前では半数近いご家族に自宅で生活するなどの協力をお願いした。また、成年後見人さんの中にも通院や入院に付き添ってくださる方もいて、大変助けられた。

理事会は、非常勤職員の活躍に対して謝意を込め臨時手当を支給した。先に述べた職員の指定休暇に関しては、責任者から日中の職員配置に支障があるとの意見があり、今後の課題としたい。

ご家族やボランティア団体、また地の星後援会ベロニカ苑ともの会等からの応援も記録に残したい。消毒液やマスク等衛生用品の差し入れや緊急資金援助は非常に有難く、見守り寄り添っていただいているという安心と心強さを深く感じた。

### 1 法人基本理念〈共に生き、寄り添う支援〉

社会福祉法人地の星は、その前身であるベロニカ苑の創設理念を継承し、キリストが弱い立場の人々に寄り添ったように、ハンディを持つ人々と共に生き、一人ひとりのかけがえのなさとして人間の尊厳を大切に、すべての人が安心して平和に暮らすことができる地域社会づくりに貢献します。

### 2 スタッフの行動指針

- 1、一人ひとりのかげがえのない存在として尊重し、人権を守ります。
- 1、それぞれの可能性を信じ、個性や主体性を大切にします。
- 1、市民の一員として、社会参加・経済活動ができるよう積極的に支援します。
- 1、利用者とスタッフは、人間としての上下関係がなく、共に日々活動します。
- 1、スタッフは、それぞれの専門性向上と自己点検を怠らず、研鑽に励みます。

(注) スタッフとは、地の星で働く全職員です。

### 3 利用者、支援体制等の状況

#### ① 利用者

	生活介護 ベロニカ苑	就労移行支援 風	就労継続支援B型 ベロニカ苑II
利用者数 (定員)	61名(54)	1名(6)	5名(10名)
年齢	19～73歳	20歳	24～54歳
実出席率	87.2%	94.4%	67.5%
平均工賃(月) (賞与含)	0円	4,275円	7,248円
工賃最高月額	0円	11,400円	17,600円
工賃最低月額	0円	2,100円	4,480円
障害支援 区分	区分3: 4名 区分4: 14名 区分5: 19名 区分6: 24名  平均: 5.03		(ベロニカ苑IIは週1日、または2日の利用契約者があり、平均工賃金額が低めとなっている)
送迎サービス	毎日31名利用		
支援スタッフ の状況	常勤: 25名 非常勤: 19名 (施設長、サービス管理責任者、事務等含)	常勤: 1名 非常勤: 2名	常勤: 3名 非常勤: 1名
グループホーム 短期入所	サービス管理責任者1名 常勤: 9名(事務含) 夜勤専門: 9名		
特定相談 支援事業	管理者: 1名 相談支援専門員1名	(両者其他事業所と兼務)	

### 4 利用者支援の質の向上

- ① 少人数での会議を余儀なくされたが、利用者支援の相談や虐待の研修等で、きめ細かく話し合うことができ、報告書の精度も上がった。
- ② 個々のスタッフは丁寧な支援を心掛け、利用者に寄り添った活動を務めているが、連絡報告に関してはまだ難しく、支援の連続性が保たれない事例もあり今後の課題である。

### 5 人材確保

処遇改善加算及び特定処遇改善加算を申請し実施した。これらは「直接処遇職員」を対象とした加算で、利用者支援を支え施設経営に欠かせない裏方(事務や栄養士等)は含まれていない。理事会では法人独自の財源により「直接処遇職員」同様の手当を定め

ている。

スタッフ確保のため、有料の民間会社に求人を依頼したが全く反応がなかった。ハローワークの求人掲載や手作りチラシによる夜勤専門者募集、また在職者の紹介で、何名かの応募があり採用につながった。

スタッフ定着を願い永年勤続表彰を行っており、年々受賞者が増えている。5年勤続、10年勤続、15年が最長であるが20年表彰も間近である。

## 6 経営基盤の強化

監事全員が理事会に出席するよう監督庁から求められており、ようやく達成できた。

ベロニカ苑の大規模修繕が目前に迫り、将来への計画を相談する余裕がなく、中長期計画は手付かずである。理事会での指摘事項でもあるので次年度には定めたい。

現在、法人事務局は各施設の責任者と経理事務員及び理事長が担い全員兼務で行っている。事務局専任の配置が望ましいものの、まず業務負担減からと取り組んだが、大規模修繕及び感染症対策で逆に業務が増えている。

## 7 地域における公益的な取り組み

地域の美化パトロールは利用者の皆さんが続け、中止されていた地域の方への買い物支援も年度途中から再開され喜ばれた。会議室等の貸し出しは、会議自体が中止となったため利用はなかった。地域の方々の楽しみでもあった「ふれあいコンサート」も中止した。

## 8 情報の公開と発信

ホームページ担当者が積極的に記事を書き、活動のアピールができた。年4回発行となった広報誌は、楽しみにしている読者もあり間隔が開きすぎる感もあるが、担当者の業務軽減となった。

## 9 理事会、評議員会の開催

### ① 評議員会

(事務局3名出席)

回	開催日	時間	出席者数	主な内容
1	6/25	決議の省略		第1号議案「2019年度 事業報告及び資金収支決算報告並びに監査報告」について 第2号議案「2020年度 資金収支第1次補正予算」について
2	9/29	決議の省略		第3号議案「社会福祉法人地の星監事の選出」について
3	11/21	10:30～ 11:30	評議員8 監事2 理事2	第4号議案「2020年度 資金収支第2次補正予算」について
4	3/20	10:30～ 11:30	評議員9 監事2 理事2	第5号議案「2020年度第3次補正予算」について 第6号議案「2021年度事業計画及び資金収支予算」について

## ② 理事会

(事務局 3 名出席)

回	開催日	時間	出席者数	主な内容
1	6/12	決議の省略		第 1 号議案 「2019 年度事業報告及び資金収支報告並びに監査報告」について 第 2 号議案 「設備整備積立金」について 第 3 号議案 「2020 年度資金収支第 1 次補正予算」について 第 4 号議案 「決議の省略による定時評議員会の招集」について
2	9/15	10:00～ 11:25	理事 6 監事 1	第 5 号議案 「監事候補者の選出」について 第 6 号議案 「2020 年度給食業務委託契約変更」について 第 7 号議案 「決議の省略による第 2 回評議員会の招集」について
3	11/10	10:30～ 11:30	理事 6 監事 2	第 8 号議案 「評議員選任・解任委員会の委員選出」について 第 9 号議案 「2020 年度資金収支第 2 次補正予算」について 第 10 号議案 「第 3 回評議員会の招集」について
4	3/9	16:00～ 17:00	理事 6 監事 2	第 11 号議案 「2021 年度送迎自動車リース契約」について 第 12 号議案 「2021 年度給食業務委託契約」について 第 13 号議案 「次期評議員候補者の推薦」について 第 14 号議案 「2020 年度第 3 次補正予算」について 第 15 号議案 「就労継続支援 B 型ベロニカ苑 II 工賃規程改正」について 第 16 号議案 「生活介護ベロニカ苑工賃規程全面改正」について 第 17 号議案 「非常勤就業規則改正」について 第 18 号議案 「給与規程改正」について 第 19 号議案 「修繕積立金取り崩し」について 第 20 号議案 「2021 年度事業計画及び資金収支予算」について 第 21 号議案 「2020 年度第 4 回評議員会の招集」について

\*評議員会、理事会の議案書を送付する際、質問票も同封し事前に対応できるものは準備して開催時間の短縮を図った。

## 自衛消防訓練

	月日	所要時間	内容	想定	出火場所	参加人員		評価及び反省点	備考
						利用者	スタッフ他		
1	4月30日	11:00～ 11:26 26分	通報・避難	火災・地震	4階	27	20	年度が変わり、利用者、スタッフの異動があったものの影響はみられず、休みの方も多かった為、ほぼスムーズな避難だった。	各階ごとに実施 1Fエントランス集合
2	5月	/	/	/	/	/	/	緊急事態宣言中の為実施せず	
3	6月12日	11:01～ 11:26 25分	通報・避難	火災・地震	3階	50	27	新型コロナウイルス感染症の対策で、密状態を防ぐために、各階毎に避難を実施した。 休みの利用者も多い中、外出に出ていた方もいて、避難はスムーズに行われた。	各階ごとに実施 1Fエントランス集合
4	7月10日	11:02～ 11:23 21分	通報・避難	火災・地震	2階	55	19	新型コロナウイルス感染症の対策で、密状態を防ぐために、各階毎に避難を実施した。 避難出来ず残った利用者が2名いた。 避難の順番を、2F→4F→3Fの順で行った。それぞれの避難の際、スタッフの応援によって、先月より時間の短縮が見られた。	各階ごとに実施 1Fエントランス集合
5	8月14日	11:00～ 11:21 21分	通報・避難	火災・地震	4階	52	22	新型コロナウイルス感染症の対策で、密状態を防ぐために、各階毎に避難を実施した。 避難出来ず残った利用者が1名いた。 避難の際に、付き添いが必要な利用者にスタッフが付き添っていないことがあり、口頭にて伝達した。	各階ごとに実施 1Fエントランス集合
6	9月15日	11:00～ 11:30 30分	通報・避難	火災・地震	3階	55	29	新型コロナウイルス感染症の対策で、密状態を防ぐために、各階毎に避難を実施した。 避難出来ず残った利用者が2名いた。 避難はスムーズだったが、人数確認に時間を要した。	各階ごとに実施 1Fエントランス集合
7	10月15日	11:00～ 11:12 12分	通報・避難	火災・地震	2階	56	27	雨だったために、1F避難を実施にした。 2F避難の際に、利用者が先頭で避難してきたため、スタッフが先頭で避難するように指示をした。	1Fエントランス集合
8	11月16日	11:00～ 11:18 18分	通報・避難	火災・地震	4階	57	28	はしご車が2Fまでしか届かない想定で、2Fでの待機者と、公園までの避難者に分けて行った。 全体でのタイムは早いですが、やはり人員不足。全員1Fまでは降りるよう考えたい。	避難場所 地の星裏弁天橋公園

	月日	所要時間	内容	想定	出火場所	参加人員		評価及び反省点	備考
						利用者	スタッフ他		
9	12月15日	11:00～ 11:20 20分	通報・避難	火災・地震	3階	57	32	避難はスムーズだったが、地震の想定の際に机の下などに隠れていない利用者が見られた。 改善を伝達した。	避難場所 地の星裏弁天橋公園
10	1月15日	11:00～ 11:25 25分	通報・避難	火災・地震	2階	50	24	緊急事態宣言のため、各階ごとに実施 待機者は6名いたが、時間的にはスムーズに実施された。	各階ごとに実施 1Fエントランス集合
11	2月15日	13:45～ 14:30 45分	通報・避難	火災・地震	4階	54	30	参加ができない利用者とスタッフがあり、午後に実施。 時間が違うこともあり、混乱が生じ、避難と人数確認に時間を要した。	避難場所 1Fエントランス
12	3月13日	13:00～ 17:30	引き取り 訓練	地震		50	69	位置づけは、総合的な訓練として家族・関係者による引き取り訓練、 スタッフによる初期消火訓練、給水、備蓄、備品、服薬の確認。 スタッフがそれぞれ役割分担し利用者の安全、法人内の設備の理解 など確認を行う。	総合防災訓練



## 研修

### (1) 外部研修

	月日	内容	参加者	会場	研修主催者
1	9/24	メンタルヘルス研修	1	町田商工会議所	商工会議所
2	9/25	労務管理研修	1	町田商工会議所	商工会議所
3	10/6	虐待防止研修	2	オンライン	東京都福祉財団
4	11/2	会計基礎実務研修	2	オンライン	東京社会福祉協議会
5	11/3	会計基礎実務研修	2	オンライン	東京社会福祉協議会
6	11/10	サービス管理責任者研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
7	11/11	サービス管理責任者研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
8	11/16	サービス管理責任者研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
9	11/24	ハローワークの仕組み	1	町田商工会議所	商工会議所
10	11/26	相談支援事業所連絡会	1	町田市役所	町田市障がい福祉課
11	12/3	GH 従事者基礎研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
12	12/8	GH 従事者基礎研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
13	12/9	GH 従事者基礎研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
14	12/14	GH 従事者基礎研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
15	12/15	GH 従事者基礎研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
16	12/16	GH 従事者基礎研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
17	12/22	サービス管理責任者研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
18	12/23	サービス管理責任者研修	1	オンライン	東京社会福祉協議会
	1/26	栄養管理講習会	1	オンライン	町田保健所
	2/26	障害者グループホーム専門研修	1	府中の森芸術劇場	福祉保健局

### (2) 内部研修

	月日	内容	参加者	時間	備考
1	6/16	新型コロナウイルス感染症対策	7	13:00~15:00	国際医療ボランティア団体 NPO ジャパンハート  財団法人風に立つライオン

#### 総括

- ・新型コロナウイルス感染症の影響から、上半期は予定していた研修のほとんどが中止となり、9月以降から徐々に研修がオンライン参加型で実施されるようになる。  
また、会場で実施された研修もソーシャルディスタンスを保つ工夫をして実施していた。  
内部研修も全体で行う研修は中止し、各事業所で細分化して研修を行った。
- ・グループホーム内で感染症が発生した場合を想定して、国際医療ボランティア団体NPO法人ジャパンハートの援助を受けた、財団法人風に立つライオンの医師団が直接対策指導に来苑。ゾーン分けや消毒の仕方、防護服の着脱方法など、感染症に対しての細かい対処法を学び、その対応を実際に利用者とは多く接する夜勤専門スタッフに指導し、疑似体験を行った。

# ランチサービス

## ◎ランチサービスの方針

栄養のバランスを考え、美味しく楽しい給食を提供する。  
体重過多、アレルギー、糖尿病などの個人のニーズに応える。  
旬の食材を取り入れ季節感のあるメニューを提供する。  
食事のマナーを身に付け、楽しく会食をすることができるよう心がける。

## ◎荷重平均栄養所要量表 別紙

## ◎報告書の提出

町田保健所に年2回、5月と11月の栄養報告書を提出する。  
栄養士及び調理員は細菌検査を定められたとおり毎月1回(6月～9月は月2回)行う。

## ◎ランチサービス委員会

給食会社(レパスト)本社から栄養士・調理師、地の星から理事長・管理栄養士・施設長・事務長が出席して、行事食や次年度の給食の方針、気付きの検証等について話し合った。

## ◎食事の形態

一口大・・・14人  
糖尿病などのエネルギー制限・・・6人 アレルギー他特別食・・・14人

## ◎食数

平均1日あたりの食数 利用者・・・56食 職員他・・・13食

## ◎試食会

新型コロナウイルス感染症の感染予防により家族会が中止となったため、試食会も中止した。

## ◎行事食

4月	入苑式(赤飯・ヒレカツ・魚の緑酢かけ・春野菜サラダ・すり身団子の澄まし汁等)
5月	イースター(ゆで卵入りミートローフ・海藻サラダ・マッシュルームスープ等)
7月	端午の節句(鮭寿司・茄子とふきの煮物・エノキの澄まし汁・フルーツポンチ) 土用の丑の日(うなたま丼・キャベツの梅和え・大根の味噌汁・いちごヨーグルト)
8月	終戦記念日(麦ご飯・魚の西京焼き・具沢山すいとん・フルーツ)
9月	秋分の日(鮭寿司・茄子のそぼろあんかけ・エノキの澄まし汁・おはぎ)
10月	創立記念日(栗入り赤飯・魚の胡麻味噌焼き・茄子のおろし煮・ミニケーキ等) ハロウィン(アフリカンピラフ・白菜のコールスロー・南瓜プリン等)
12月	冬至(魚の明太子焼き・南瓜の柚子煮・豆腐の味噌汁・フルーツ) クリスマス(ミニケチャップライス・骨付きチキン・シーフードパングラタン ピクルス・グリーンサラダ・ほうれん草のカレースープ等)

1月	春の七草（七草粥・ぶり大根・キャベツとさつま揚げのマヨ和え・なめこの味噌汁等） 鏡開き（しそ入りつくね・かぶのコンソメ煮・絹さやの味噌汁・お汁粉） 成人のお祝い（散らし寿司・白菜の煮物・エノキの澄まし汁等）
2月	節分（鶏そぼろ寿司・じゃことキャベツの煮物・エノキの味噌汁・フルーツ・福豆） バレンタイン（鶏肉のトマト煮・エリンギの炒め物・コンソメスープ・チョコケーキ）
3月	ひな祭り（菜の花散らし寿司・かぶの煮物・エノキの澄まし汁・ひなあられ等） ホワイトデー（鶏の照り焼き・南瓜のコンソメ煮・エノキの味噌汁・ホワイトケーキ） 春分の日（きのこご飯・魚の西京焼き・茄子の煮浸し・卵の澄まし汁・おはぎ）

旬の食材を使った食事から季節感を感じてもらえるよう工夫している。

### ◎選択食

合計 12 回、毎月 1 回行った。

4月	おろし山菜うどん	or	おろし山菜そば
5月	かき玉うどん	or	かき玉そば
6月	冷やし胡麻だれうどん	or	冷やし胡麻だれそば
7月	鶏肉のデミソースかけ	or	魚のデミソースかけ
8月	鶏肉の茄子味噌ソース焼き	or	魚の茄子味噌ソース焼き
9月	けんちんうどん	or	けんちんそば
10月	豚肉ときのこうどん	or	豚肉ときのこそば
11月	味噌煮込みうどん	or	味噌煮込みそば
12月	鶏肉のデミソースかけ	or	魚のデミソースかけ
1月	かき玉うどん	or	かき玉そば
2月	カレーうどん	or	カレーそば
3月	きつねうどん	or	きつねそば

肉と魚の選択は、肉の希望者のほうが多く、そばとうどんの選択は半分ずつに分かれることが多い。

### ◎残菜調査

毎回残菜を記録し、残菜の多いメニュー、少ないメニューを調査した。

残菜の多かった日（メニュー）は

- |           |       |        |       |
|-----------|-------|--------|-------|
| ・魚の野菜あんかけ | 2160g | ・肉じゃが  | 2050g |
| ・魚のおろし煮   | 1890g | ・魚の梅焼き | 1890g |

また、少なかった日は

- |         |      |         |      |
|---------|------|---------|------|
| ・ハヤシライス | 150g | ・ホットドッグ | 200g |
| ・ドライカレー | 220g | ・鶏そぼろ寿司 | 280g |

残菜が少なかった日は丼ぶり物が多く、スプーンですくって食べるため食べやすく残菜が少なかったと思われる。

麺の日の残菜量は昨年 비해減ってきている。

月別に見ると11月が多く平均1215g、5月が少なく868gであった。

5月は新型コロナウイルス感染症の影響で給食提供数が減ったため、残菜も少なかったと思われる。

全体の平均は1067g。残菜の一番多かった日は2160gであった。

献立によるばらつきも多少はあるものの、色々なメニュー、食材が食べられるように提供できた。

#### ◎利用者リクエストメニュー

利用者の会で、入苑式やクリスマスメニューの食べたい物のリクエストを聞いてもらい、グラタン、ハンバーグ、寿司、ステーキ、唐揚げ、海老ピラフ、チョコケーキ、パフェ、プリンなど沢山のリクエストがあった。

# 健康管理

## 1. 看護業務の方針

利用者の一人ひとりが、心身ともに健康で毎日を気持ちよく過ごせることを大切にする。

## 2. 健康管理

### ① 定期健診

12月1日に定期健康診断を実施。

新型コロナウイルスの影響を受け、歯科衛生指導、歯科医師健診ともに中止となる。

### ② 血圧測定

降圧剤内服中の利用者の血圧測定を毎日実施、測定値の異常時は、健康管理を行った。

### ③ 体重測定

毎月1度体重測定を行い、必要時、運動の促進や食事量の調整を行った。

### ④ 嘱託医との連携

毎月1度、嘱託医の巡回が行われ、その都度利用者の健康に関する相談や、施設全体の衛生・感染予防の助言を受け、状況に応じた対策を講じるようにした。

### ⑤ 服薬管理

昼食時やグループホーム利用者の内服薬の管理、ダブルチェック・声だし指差し確認の徹底によって誤与薬の防止に努めた。また、各家庭より非常時予備薬3日分を預かり、1年に1度の交換を実施し薬剤の安全性に努めた。薬の変更があった場合は、その度ご家族に交換をしていただいた。

### ⑥ 処置

看護師が毎日午前と午後に各フロアを巡回し、利用者の健康状態の把握、傷やアザの確認、傷などの処置を適宜行った。必要時、摂食状況の観察も行い、誤飲や誤嚥の事故予防策を講じた。

### ⑦ 医療との連携

精神状態が不安定である利用者に対し、家族やグループホーム、障害者支援センター職員と情報交換や連携を行い、ご本人や家族の安定を考え、医療へ繋ぐことが出来た。

緊急時の対応と共に、サマリーを通し利用者の状況等を医療機関へ情報提供を行った。

### ⑧ 介護予防対策

老年期の利用者および一部の車椅子利用者や希望者を対象に、毎朝手足を動かす運動を行う。

## 3. 感染症予防対策

・インフルエンザの予防接種をグループホームの利用者は、100%実施。他の利用者は、極力接種を説明しほぼ100%接種されている（スタッフも全員接種済み）。

・1月から発生した新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、感染予防対策の実施を継続して行ってきた。

主な対応は以下の通りとなる。

① 職員全員マスク着用で支援対応（可能な利用者はマスク着用）

② 歯磨き支援時は、フェイスシールド使用。

- ③ 全利用者及びスタッフの検温体調確認カードを毎日2回実施する。
- ④ 送迎車の使用前（日中外出レクリエーションも含む）に検温、手指消毒。
- ⑤ 来苑者の検温、体調確認、手指消毒。
- ⑥ 1時間毎の換気。
- ⑦ 1日3回、施設内の手すり、ドアノブ、エレベーター内、その他手の触れるところ、汚染のひどいところの消毒。

#### 新型コロナウイルス感染症の対応について

- ・4月9日スタッフが新型コロナウイルス PCR 検査陽性。
- ・4/10 保健所の指導で1日閉苑。
- ・4/13 から開苑するが自主登苑可能な利用者のみ受け入れ開始。自宅待機利用者に1日2回体調確認の電話（6月まで実施）
- ・5月連休明けより、1人週2日の送迎を運行。
- ・7月から送迎開始し、通常登苑となる。
- ・8月から短期入所「虹」通常再開
- ・9月から短期入所「のぞみ」通常再開
- ・PCR検査：3月29日30日グループホーム利用者、職員対象。

#### 他

- ・5/21 まちだ丘の上病院主催のコロナ感染対策オンライン相談会へ参加。
  - ・6/16 ジャパンハート（大きな災害や被災地、医療不足にあえぐ途上国におもむき、医療を届ける活動をしている）の医師に直接、感染予防対策の指導を受ける。オンライン相談会では、基本的な感染予防の対策方法を学び、ジャパンハートの医師には、直接グループホームに訪問していただき、配置に適したゾーン設定（レッドゾーン、イエローゾーン、グリーンゾーン）、ガウンテクニック、手洗い方法、手指消毒の方法等を学んだ。指導いただいた内容を基本とし感染予防対策に取り組んでいる。
- 上記のような感染予防対策を行った事と、感染したスタッフ自身の自覚ある対応と判断もあり、その後の新型コロナウイルスの感染者は出ていない。

#### 4. 家庭・かかりつけ医との連携

必要時ご家族へ、利用者の健康面での助言を、スタッフを通じて連絡し、早期受診を依頼。利用者の病状の変化に応じ、主治医に苑の様子を文章で報告。必要時には、直接指示を仰ぎ健康の維持促進を図った。

# 新型コロナウイルス感染症

2020年4月、新型コロナウイルス感染症にスタッフ1名が罹患した。

市や保健所等と相談し、一時休業や事業所を休止するなどの対応を行い、蔓延防止に努め、利用者・家族・関係者・スタッフには、逐一状況を報告し協力を仰いだ。

大きな風評被害もなく、当該スタッフも約1か月後に職場復帰ができたが、法人としては新たな罹患が発生しないようできる限りの対策を講じた。

## 1、新型コロナウイルス感染症罹患スタッフの経緯

<罹患スタッフの経緯>

(1) 2020年3月30日(月)6:00 当該スタッフから報告が入る。

- ・ 「熱や咳はないが、3日くらい前から味覚やにおいを感じられなくなり、今日も症状が改善していない。自分でも色々調べたが、まだこのような症状だとコロナの検査対象になっておらず、どうしたらよいか。」

→ 少しでも疑いがあるなら、本日は休んで医療機関に受診して、結果を連絡をするようお願いします。

以後、保健所からも今の症状では検査はできないとのこと、また行きつけの病院にも連絡したが、受診を断られる。同居している家族も職場から自宅待機の指示を受け、本人は自分の部屋で隔離状態のまま家族と過ごす。

(2) 4月6日(月)発症より、医療機関と相談を続け自宅待機をしてきたが、症状が改善されないことから、ようやくPCR検査を受けることができる。

(3) 4月9日(木)午前PCR検査の結果、陽性判定が確認される。

当該スタッフは当日、病院へ入院措置となり、味覚障害のみであるため、個室病棟で経過観察を行う。具体的な治療はしていない。

(4) 4月15日(水)入院中PCR検査を2回実施。2回とも陰性判定のため退院。

退院後2週間の自宅経過観察。

(5) 5月1日(金)職場復帰

## 2、法人の対応

(1) 4月9日(木)午前、当該スタッフから陽性判定報告後、施設から町田保健所、市、嘱託医等関係機関に連絡する。市・保健所から指示が出るまでの間に、管理者会議を行い、今後の対応について事前に方向性を検討する。

午後、保健所、市職員が来苑、保健所所長から「3月26日から症状があるため、その前4日間も濃厚接触者とみなす。14日間の健康観察が必要。3月27日(金)から14日間症状が見られなければ、感染のリスクは低い。そのため明日4月10日(金)のみ施設を休止とすることが望ましい。

また、グループホームは罹患スタッフと接触がないので、通常通りでよいと考える。

施設の密集を避けつつ、利用者の負担がないように努めてもらいたい。  
感染症は不祥事ではないのが、風評被害などがないように個人の人権を守るように  
情報公開を考えてもらいたい。」と指示を受ける。

→ 法人として情報開示の公表を決める。

\*保健所所長の指示を受け以下の対応を決定、利用者・家族・関係者・スタッフに通達  
する。

- ① 4月9日（木）～短期入所休止（期間未定）
- ② 4月10日（金）通所施設 利用者休み GH帰宅利用者の帰宅
- ③ 4月13日（月）～17日（金） 送迎車休止、自主通所者のみ受け入れ
- ④ ボランティアや実習の受け入れ休止
- ⑤ HPで情報を公開
- ⑥ 市内関連施設、役員等に状況を連絡

## （2）当日以後の対応

蔓延を防止するため順次制限を緩和しながら受け入れを再開する。

### ① 利用者

#### ・通所

- （ア）4月13日（月）～5月8日（金）送迎休止 自主通所者受け入れ（希望者のみ）  
在宅待機されている方へは、1日2回電話連絡を行う。
- （イ）5月11日（月）～1人につき週2日送迎開始 自主通所者受け入れ  
在宅待機されている方へは、1日2回電話連絡を行う。
- （ウ）7月1日（水）送迎全面再開 この時点で日中活動は全面再開となる。  
在宅待機されている方へは、1日2回電話連絡を行う。

\*在宅待機者とは、特に症状等はないが、今般の状況を踏まえ家族の判断で、自宅で過ごす  
こと。

在宅待機者には各事業所から1日2回健康状態等の確認や相談などを電話で行い、在宅  
サービスを行った。

#### ・グループホーム

- （ア）4月13日（月）～5月8日（金）自宅から出勤
- （イ）5月11日（月）～週2日利用受け入れ
- （ウ）6月23日（月）～週4日利用受け入れ
- （エ）8月3日（月）通常利用再開

#### ・短期入所

- （ア）4月9日（木）～当面の間緊急利用を除き休止
- （イ）8月「虹」通常再開
- （ウ）9月「のぞみ」通常再開



## ② スタッフ

- (ア) 4月13日(月)～5月31日(日) 休職者に休業手当を支給
- (イ) 4月13日(月)～5月29日(金) 各週1日特別休暇(週4日以下の勤務とする)
- (ウ) 1月～3月 隔週1日特別休暇
- (エ) 当面の間、1区間15分以上公共交通機関使用者は車通勤を認める(現在も継続中)
- (オ) 30分の時間短縮業務(12月末まで)

## ③ ボランティアや実習等(外部関係者)

- (ア) 実習12月まで受入れ休止(町田の丘学園学生、新入苑予定者短期間受入れ)
- (イ) 1月から緊急事態宣言日以外の日程で受入れ

## ④ 他

- (ア) グループホーム内で罹患者が発生した場合を想定した研修を実施。
  - ・「風に立つライオン」「ジャパンハート」の医師団が来苑、実際にグループホーム内を見てもらい、ゾーン分けや消毒、防護方法を学ぶ。
- (イ) 新型コロナウイルス感染症対策環境整備促進プロジェクトチームを結成
  - ・衛生用品確保やグループホーム、短期入所受入れマニュアルの作成
  - ・利用者、スタッフに感染者が発生した場合の勤務体制  
(事前にスタッフにアンケートを実施、勤務可能者を募り、勤務表を作成)
  - ・夜勤専門スタッフを対象にした、罹患利用者対応シミュレーション
  - ・実際に勤務した場合の手当の確保

## 総括

- ・罹患スタッフが確認された2020年4月頃は、まだ新型コロナウイルス感染症に対する受診や検査に時間がかかる時期であった。
  - そのため当該スタッフも職場復帰までに1か月以上要した。
  - 施設側も保健所や市と連携して蔓延防止や風評被害が出ないように対応に努めるとともに、各事業所をできるだけ開所しながら続けていく方針を模索した。
  - また、今後を見据えた対応ができるように、国内外で支援を行っている「国際医療ボランティア団体 NPO ジャパンハート」の援助を受けた、「公益法人風に立つライオン」の医師団に来苑してもらい、実際に発生した場合の対応手順を学んだ。
  - 対応するスタッフには、身体を休めるよう指定休暇の付与や休業手当、慰労金の支給。
  - 各個人の事情を考慮できるようアンケートを実施して、シフト作成するなど働く環境を整えた。
  - このように、出来る限りの対応を行っているものの、終息する気配がないため、次年度も長期的に対策を講じていく。

## 虐待防止委員会

地の星虐待防止委員会設置、規程に基づき利用者の安全と人権保護の観点から虐待の防止と適切な対応を図ることを目的として開催されている。法人内で発生した虐待と疑われるような事例等に関して検証。全スタッフ対象に隔月で行っている。

### 委員会開催状況

回	開催日 参加人数	内容
第1回	5.22 (67名)	☆テーマ「意思決定支援」※各自、資料を読み自己研鑽し感想、意見、実体験等を用紙に記入し提出した。 ・利用者、食事介助の際、食べたくないと言わない。吐き出す。車椅子からずり落ちる行為で拒否の意思を表現していた。
第2回	7.30 (31名)	☆「グループホームつばさ」で起きた事例について、皆で考え参加者で意見交換を行った。 ・「事実、声掛け、背景」を記録に残し、分析してスタッフで振り返り、改善してその利用者の支援をしている。 ・グループホームは虐待が起きやすいので、日頃から自分の言葉遣い、利用者との関わりを振り返りながら支援にあたりたい。
第3回	9.16 (67名)	☆「就労系事業所における通所の強要による心身の不調」と「管理者とベテラン支援職員による身体的・心理的虐待」事例について各自感想と職員セルフチェックリストを提出。 ・精神障害者は知的障害者と違い内面的な部分が理解できないと対応が難しい。 ・利用者とのコミュニケーションの1つと捉えても、ハリセンで叩く行為やバカという言葉は虐待である。
第4回	11.20 (17名)	☆「障害者支援の基礎、虐待防止とは」※Web 講義「サポカレ」を視聴した研修。各自、感想、意見、実体験等を提出。 ・利用者、スタッフ同士も愛称で呼ぶことは控えて下さい。虐待、隠蔽する小さな芽になりかねない。
第5回	1.15 (67名)	☆第二回「障害者虐待はなぜ起こるのか」※Web 講義「サポカレ」視聴とセルフチェック後、各事業所でディスカッションを行う。各自、感想とチェックリストを提出。 ・グループホームは一对一の場面が多い為、虐待や不適切な支援がエスカレートしやすい環境なので、怒りの感情をコントロールすることを常に心がけている。
第6回	3.17 (68名)	☆テーマ「身体拘束について」※Web 講義「サポカレ」を視聴した研修。各自、感想、意見、実体験等を提出。 ・家族からの同意を得ているからという理由で拘束している事があるが、支援者は一般的に考えてその支援はどうか？という視点で考え、周りのスタッフと適切であるか判断、評価を行っていく事が大切である。

## 事故報告および外部からのクレーム

2020年度は事故報告書が59件報告された。(例年約60件前後の報告書が提出されている) 約半数は利用者についての報告となっており、例年、他害、ケガ、薬の事故が半数を占める。特に日中活動は他害やケガ、グループホームは服薬ミスが多く、その都度改善策を講じて対応してきた。

しかし、対策を講じた間近は意識も強く決めたルールもしっかりと守れているが、日が経つにつれ徐々にその意識が薄れてしまい(慣れ)同じような事故が起きている。

事故を分析すると、変更した内容が伝わっていない、移動時や利用者支援をしている最中に目を離してしまった瞬間に事故が起きていることが多い。その都度、各事業所でリスクマネジメントを行って改善に努めてきたが、新型コロナウイルス感染症の対策から、少人数での打ち合わせ等は細かく出来た半面、全体的な内容が伝わりにくかったのも原因の1つと考えられる。またスタッフのケガもあり、安全に業務ができる環境を作っていくことも課題となった。

次年度は大規模修繕の工事も予定され大幅な環境変化が予想される。再度、同じ事故を繰り返さないため、今行っている対応を確認しながら利用者、スタッフともに安全に生活できるよう努めていきたい。

### 主な事故報告

#### <他害>9件

##### 1、AさんがBさんを叩く

「状況など」

不穏な様子であったAさんを注視できるよう配置をして見守りをしていた。

しかし、その場を離れスタッフ同士で仕事の話をしている間にBさんを叩いてしまう。

「今後の対応など」

新年度に入りスタッフ異動をした矢先のことであり、全体の様子を見る配置が出来ていなかった。

所属以外のスタッフも応援に入ることもあるため、情報を共有してから配置に付くことを周知した。

##### 2、外出中、通行人を叩く

「状況など」

外出中、Cさんが不穏になり駐車中の車に唾を吐きかける。車の所有者にスタッフが対応していた時、Cさんから目が離れてしまう。その時、Cさんは近くを通りかかった通行人を叩いてしまい、行動を制止することが出来なかった。

「今後の対応など」

Cさんの行動観察表を整理する。

どのスタッフが対応しても気持ちが悪くない時の状況、予兆時の把握、その時の支援手順を統一するよう再度確認する。

### 3、スタッフが手を噛まれる

#### 「状況など」

不穏な利用者から離れるため、スタッフがDさんを常時座っている席から移動してもらおう。しばらくすると落ち着いたため、Dさんを元の席へ誘導した際、Dさんがスタッフの手を噛んでしまう。

#### 「今後の対応など」

Dさんもその状況が辛かったようで、自分の手を噛んでいた。今まで、そのような状況でも他人を噛むことがなかったため、スタッフはそのような行動を予想していなかった。今後はその行動も視野に入れ、支援にあたることを周知する。

## <ケガ>8件

### 1、骨折

#### 「状況など」

他法人のグループホームを利用しているEさんがホーム帰寮後、左足小指にアザがあった。翌朝になると送迎車に乗れない状態で、グループホームのスタッフが苑に送ってくる。看護師が足を確認。通院が必要と判断し接骨院へ行き、小指が骨折しているとの診断を受ける。

#### 「今後の対応など」

前日、帰宅前に看護師が爪切りをしていますが、異状のないことを確認している。グループホームとベロニカ苑で、体調変化等が見られたときは細かいことでも情報共有していくことを周知した。

### 2、骨折・入院

#### 「状況など」

防災訓練のため、近くの公園に移動中、転倒。  
転倒後、足腰に痛みがある症状の訴えがあり病院へ。左足3か所骨折していた。  
手術し、リハビリのため約4か月入院する。

#### 「今後の対応など」

付き添いがなぜ必要なのか、その利用者の特性を把握し、付き添いをする。

### 3、入浴中転倒、額、鼻から出血

#### 「状況など」

グループホームで、1人で入浴中「ドン」という音が聞こえ、スタッフが浴室に行くと、額・鼻から出血して倒れていた。すぐに止血し、外傷を確認すると左足にも擦り傷ができていた。

#### 「今後の対応など」

翌日、通院しCT検査、鼻骨に小さなヒビが見られたが自然治癒することのこと。  
肢体不自由であるが日常生活は自立しているため、1人で入浴を希望されていることもあり、今後も見守り支援を継続していくこととした。

## <所在不明>6件

### 1、ランチ後、所属フロアから所在が分からなくなる。

「状況など」

約10分後、地の星駐車場にいる本人を見つける。自動販売機でドリンクを購入していたとのこと。1階出入口前が事務所になっているが、そのスタッフも気づかなかった。

「今後の対応など」

状況をご家族に説明し、今後はスタッフが付き添いドリンクを購入することとした。

### 2、所在不明になったのが分からず、地の星隣のオリジン弁当社員が発見

「状況など」

スタッフが所在不明になったことを把握しておらず、隣のオリジン弁当の社員がFさん連れられてくる。

店内でドリンクを2本飲んで、駐車場に停まっている車に乗り込もうとしたとのこと。

所属フロアでは換気のため非常階段側の窓を開けており、そこから降り、オリジン弁当に入った様子。

「今後の対応」

フロアの配置を再考し、ドアストッパーを付けた。

### 3、グループホームから1人で登苑していた利用者が一時所在不明になる。

「状況など」

普段は8:40分頃に登苑しているGさんが9:30になっても登苑していないことに気づく。

9:40頃、地の星近くの公園を歩いている、Gさんをスタッフがを見つける。

本人は、「公園に寄っていた」と話される。

前日、いつも登苑が早いので、もう少しゆっくりでも大丈夫とスタッフと話しており、ゆっくり登苑しようと思ったとのこと。

「今後の対応など」

再度、本人と登苑時間について話し、こちらがきちんと伝えられなかったことを謝罪。

いつも通りに登苑してもらうこととした。

## <薬>10件

### 1、薬ケースごと紛失する

「状況など」

朝食後服用する薬の管理ケースを紛失（個人毎に飲む薬を保管しているケース）

当日の朝、配薬時は2名のスタッフが確認を行っていたが、服薬する際、1名分の薬ケースが見当らず、紛失したことに気づく。

「今後の対応など」

グループホーム会議で再発防止を検討し、以下の改善を行った。

- ・保管しているスタッフルームの鍵は出入り毎に施錠する。
- ・一度に持ち出す薬はスタッフ1人につき1名分とする。
- ・新人スタッフにはベテランスタッフが補助する。
- ・医師と相談の上、与薬時にスタッフが必ずダブルチェックをできるように服薬時間を変更し、管理を行うこととした。

## 2、コップに溶かし入れた薬を破棄してしまう。

「状況など」

グループホーム2名で夜勤中、薬を溶かし作り置きしていたコップを、もう1名の夜勤者が、薬が入っていると知らず破棄してしまう。

「今後の対応など」

作り置きをすると他利用者が飲んでしまう場合もあり危険な状況であるため、服薬時に準備をして提供することを徹底した。

## 3、3日間服薬を忘れる。

「状況など」

ご家族の関係者から「連絡帳に薬が入った袋がそのまま返されているがどうしたのか」と連絡が入る。

服薬をしていたのは、承知していたが、先週で終了と思い込んでしまっており、連絡帳に袋が入っていることは認識していたが、中に薬が入っていることに、連絡帳を受けたスタッフ及び担当スタッフも気がつかなかった。

「今後の対応など」

連絡帳及び持参物は、ダブルチェックをしていたが出来ていなかった。

ベロニカ苑のフロア会議で、連絡帳の内容だけではなく連日同じ物を持参している時は中身を確認するなど、持参物のチェック体制を再周知した。

## **<誤食・誤飲>4件**

### 1、パンを販売中、一緒に販売していた利用者がサンプル品を誤食してしまう。

「状況など」

サンプル品は普段パン製造に使用している小麦粉を乾燥させたものであり、大事には至らなかったが、

化学製品したものであれば、大きな事故になっていた。

「今後の対応など」

常時、サンプル品は利用者の目の届くところに置いてあったため、使用時毎に出すようにして、普段は利用者の目の届かない場所に保管することとした。

### 2、傷んでいる恐れがあるお茶を提供してしまう。

「状況など」

3日前のお茶を利用者に提供してしまう。週末に作ったお茶を片付け忘れ、そのまま翌週に使用してしまった。スタッフがいつもと違うにおいがることに気づき発覚する。

お茶は朝出勤したスタッフが作っていたため、特に担当は決めておらず、外活動に持ち出したスタッフは当日作ったお茶と思い込んでいた。飲んだ利用者・スタッフに異変はなかった。

「今後の対応など」

担当表を作成し可視化できるチェック体制を整えた。

### 3、消毒用アルコールを誤飲する

#### 「状況など」

店舗で昼休憩をしていた際、ペットボトルに入れてあった消毒用アルコールを飲む。スタッフは飲んだ場面は見ておらず、気づいた時には利用者が顔を赤らめ座り込んでいる状態で、そばにアルコールが入ったペットボトルが転がっており、呼気からアルコール臭がした。その後、泥酔したようにぐったりとなる。救急搬送、胃洗浄を行い、数日入院する。

#### 「今後の対応など」

店舗で活動時からペットボトルを気にしていた。ペットボトルにはラベルがなく、一見水が入っていると勘違いしてしまうような状態で、常時手の届く所に保管されていた。

スタッフも他利用者の対応をしており、見守りが全体に行き届いていなかった。

この件から、消毒用アルコールは使用時以、外鍵のかかる場所で保管及び、スタッフが直接身に着けられるよう、既製品のボトルケースを購入し、利用者が直接手に触れないように対応した。

東京都、町田市にも事故報告書を提出。

### **<送迎・車輛>6件**

#### 1、送迎車から利用者を降ろし忘れる。

#### 「状況など」

送迎車内後部座席で横になり寝ている H さんに気づかず、出発してしまう。

ドライバーはバックミラーからの確認、添乗員はスライドドア車外から車内確認をしたため座席で横になっている利用者に気づかなかった。

送迎車が帰社（外部委託送迎車）するとき添乗員がたまたま乗車しており発見できた。

今回出発後すぐに H さんを発見できたのは偶然で、重大事故に繋がる事案であった。

また、所属フロアでも H さんの出勤が遅いことに気づいており、確認する矢先であった。

※当日臨時リスクマネジメント会議を開き、以下のことを取決めた。

#### 「今後の対応など」

- ・車内点検は必ずドライバーと添乗員 2 名で行う。（再周知）
- ・登苑受入スタッフは 1 階で出勤確認してチェック表に記入。
- ・所属フロアで人数確認。

以上をスタッフ及び委託業者、シルバー添乗員にも再度お願いし再発防止に努めた。

#### 2、地の星駐車場で、バックした時に後方確認を誤りぶつける。

#### 「状況など」

外出のため利用者を乗車させ、バックをしていたところ、パン販売用のテントにぶつける。

#### 「今後の対応など」

大型車だったため、テントが死角になり、後方確認もしっかりと出来ていなかった。

テントも大型だったため、小型のテントに変え、パン販売を行う時は地の星駐車場には最小限の車を駐車することとし、広く旋回できるようにした。

#### 3、駐車場でバックをしたとき、駐輪している自転車にぶつける。

#### 「状況など」

運転ミスからの接触であったが、そのまま責任者に報告なく使用する。

些細な接触でもあっても必ず責任者に報告するよう伝える。

「今後の対応など」

またこの件も含め毎年、自転車との接触があるため、駐輪場の場所を変える。

## <金銭>3件

### 1、小遣いの一部が不明となる

「状況など」

毎日小遣帳を記載し確認をしていた。しかしグループホームで昼食を購入支払い後、小遣をチェックすると2,000円足領収書なかった。室内等探したが見つからなかった。

「今後の対応など」

小遣いのチェック体制を再周知し、状況を家族に説明、法人から弁償する。

## <経理>3件

### 1、銀行から通帳が1通足りないご連絡がある。

「状況など」

銀行に当該通帳を渡した記憶があったが、渡す際相互確認をしていなかったため、事務所内を探すが見当たらず。しばらく後、銀行から窓口の奥に入り込んでいたと連絡が入る。

「今後の対応など」

この件を含め、過去数件、銀行側の原因による事故があったため、理事長が注意喚起を行う。後日、副支店長が来苑し、謝罪と業務改善を示す。

## <他>13件

### 1、火災報知機の非常ベルを鳴らす。

「状況など」

ボタンや赤い光などに興味を持つ利用者があり、防災訓練時に操作を覚えたようで、遊びの延長で火災報知機を押してしまう。

「今後の対応など」

本人の定位置を火災報知機から離れた場所に移動する。

### 2、不適切支援の疑い

「状況など」

自傷によりケガをした手に靴下をはめる。

夜勤者は、自傷行為および出血を止めたい一心での行為であったが、不適切支援の疑いがあるとして、東京都、町田市に事故報告書を提出した。

「今後対応など」

都、市からの助言を受け、グループホーム会議で検証し、個別支援計画書に自傷時の対応について、

①自傷、出血があるときはスタッフが清拭し、絆創膏や塗薬処置をする

②自傷により本人に危険が生じるときは一時的に出血箇所を包帯保護すると、改訂した。



### 3、汚れた下着をカバンに2日間放置する

#### 「状況など」

日中、下着が汚れたため、その旨を連絡帳へ記載し、下着をカバンに入れグループホームに帰宅。グループホームでは下着が汚れたことは承知していたが、その下着が入っているとは思わず、カバンの中を確認しないまま、次の日登苑。

ベロニカ苑でもカバンの中の確認をせず、そのまま自宅に帰る。家族から連絡があり気づく。

#### 「今後の対応など」

ベロニカ苑は、明確に連絡帳に記載し、グループホームスタッフ伝える。グループホームでは、手荷物の確認を確実に行うよう、相互で周知する。

### 4、スタッフ、カッターによる指のケガ

#### 状況など

事務作業中、定規をあて段ボールをカットしていた際、カッターで指を切り、病院で縫合する。

#### 「今後の対応など」

定規の厚みが薄く、カッターが定規を乗り上げ、手を切ってしまった。

工作用の厚みのある定規と手を保護するグローブを購入する。

## 外部からのクレーム

### 1、パン販売時のラベルについて（10月）

- ・パンを購入された方に無料でパンの耳を差し上げている。

しかし、そのパンの耳を入れた袋のラベルの日付が誤ったラベルを貼っており、賞味期限は大丈夫なのかと外部購入者から問い合わせがある。またそのお客様が購入されたとき、他の方もパンの耳を受け取っており、その方についても心配をされる。

→ 間違えなく当日焼いたパンであることは確認できた。

内部で余ったパンなどを入れる袋として使用していたが、その袋を使用してしまった。連絡を頂いた方々にはその旨を報告し、謝罪する。

### 2、パンの中に異物が混入（10月）

- ・パンを購入された方から、「あんぱんの中に爪のようなものが入っている」と連絡が入る。現品を確認すると、爪のようなかけらであった。

→ 厨房では爪を切ることはなく、入室時にローラーで全身のホコリ等を取っている。

原因は分からず、連絡いただいた方には衛生管理をしっかりと行っていくことを伝え、謝罪する。

### 3、利用者家族より（3月）

- ・以前より挨拶しても返事がないスタッフがおり、なんだかこちら怒られているようで、不快な気持ちになっている。

→ 当該スタッフを含め、全スタッフの接遇マナー等の研修をしっかりと行い、気持ちのよいコミュニケーションが図れるよう法人全体で指導をしていく

## 大規模修繕

2021 年度に大規模修繕を予定しているため、東京都へ障害者施設整備費（国庫補助金）の申請を行った。

2020.5.22（金）	確認書を東京都へ提出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書を提出する予定であることを東京都に報告。</li> <li>・町田市に同様の内容を報告し、今後についても相談・協力を依頼する。</li> </ul>
2020.6.19（金）	融資相談表を福祉医療機構へ提出	・融資相談表を、資金計画等必要書類を添付し提出。
2020.6.26（金）	東京都へ事業計画書提出	・東京都へ正式に施設整備費の補助申請を（エントリー）する。
2020.8.21（金）	東京都へ協議書提出	・東京都で、大規模修繕における事業計画・資金計画等の最終確認をする。
2020.8.21（金）	関東財務局へ訪問	修繕箇所、工程、費用について説明する。
2020.8.26（水）	市役所へ訪問	修繕箇所、工程、費用について説明する。工事中の活動について、利用者・ご家族へ十分な説明をするようアドバイスを受ける。
2020.9.1（火）	東京都来苑 現場調査、ヒアリング	東京都より2名来苑。 全館、各フロアの修繕箇所、及び用途について、担当スタッフ・設計士より説明する。
2020.9.8（火）	東京都へ訪問	用途変更について相談。現況に応じた用途変更が必要とのこと。 財産処分届を提出し受理される。
2020.9.11（金）	東京都へ変更届提出	現況に応じた用途変更届を提出し受理される。
2020.9.28（月）	関東財務局へ訪問	用途変更について説明
2020.10.7（水）	関東財務局来苑 現地調査、ヒアリング	2名来苑。 全館の修繕箇所・用途変更について説明する。
2020.12.25（金）	東京都より都協議の通過 連絡がある。	経過を町田市、関東財務局へ報告する。
2021.2.5（金）	東京都より国庫補助金内 定の連絡がある。	経過を町田市、関東財務局へ報告する。

**私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。**

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

事業所名		社会福祉法人 地の星 多機能型 ベロニカ苑		第三者評価受審年度	2018年度
項目	評価結果に基づく現状分析 (2018年度)	改善計画 (2018年度末時点)	実施状況 (2019年度末時点)	実施状況 (2020年度末時点)	
複雑な勤務体系の改善について	新事業の開設やグループホームへの対応などで勤務体系が複雑化しており、職員自己評価でも改善要望が挙がっている。	職員の採用には、ハローワークだけではなく、大学周りなども実施。次年度以降も続けていき、採用に力を入れる。また、職員への休暇希望はほぼ100%反映しているが、一部の職人に偏りがあり、公平に取得できるよう、シフト調整を行っている。	今期の目標採用職員は概ね採用ができた。来期採用に向けて、各責任者が大学を周りを実施。また、職員を紹介したときは表彰と報奨金を授与。今後も続けていく。 職員の休み希望は変わらずほぼ100%の希望をシフトに反映しているが、隔たりは大きく、再度職員間で土曜、日曜日、連休を公平に取得できるように 協力を仰ぎ、また、常勤の勤務は変形労働制であることも再度周知していく。	HPや採用媒体、自主チラシを配布するなど、職員募集もできる限り行ってきた。しかしコロナ禍のこともあり、充足するまでには至らなかった。また、今年度は職員が少しでも休息できるよう、特別休暇(指定休暇)も付与した。そのため、法人全体でフォローしながらの運営となった。来年度事業計画にできる限り各事業所で完結するシフト作りができるよう、職員採用・育成を重要課題として取り組む目標を立てた。	
事業所の知名度や提供サービスの周知のための取組みについて	B型事業所や短期入所などで、新た利用者の獲得、スタッフ不足の改善など、課題を解決するための広報活動の充実が課題となっている。	ホームページを専門業者に委託、充実を図り、こまめに更新を行い、情報を提供していく。イベント時は手製のハッピーTシャツを着てPRしていく。	ホームページは担当職員を配置し、行事の予定、報告をこまめに更新し、リアルタイムに情報発信している。各事業所イベント毎にチラシやポスターを掲示して、PR活動を行っている。	前年度同様の取り組みを続けた。特にHPは、よりスピーディーに発信していくように、心がけた。就労では、販売している菓子等をインスタグラムに投稿して、より多くの方に情報が伝えられるよう努めた。	
就労移行支援、継続支援での利用者の特性に合った取組みについて	就労継続B型は開始して1年半ということもあり、就労移行支援の下請け的な作業が多い。今後利用者の障害特性に合わせたプログラムの開拓。	生産活動を就労移行、B型ともに合同で行うこともある。B型独自では機織りや販売業務、利用者の特性を生かした、切り絵はがきの作成など、得意分野を担える作業を提供していく。	利用者の特性に合わせ、B型の利用者が就労移行に出向き、ジャムや菓子作りを一緒に行っている。得手不得手はあるが、作業を細分化することで、利用者が関わられるように工夫している。	ジャムや菓子作りが得意な利用者は、生産作業に、接客業が得意な方は、販売や納入作業、その他、ミシンやアイロンがけ、切り絵作り作業などと、利用者個々に合わせた作業を行い、得意とする能力を養えるよう工夫した。また、実習にも出向き、実践で本人の特性を判断する機会を設け、1名の就職先が内定した。	

※この様式は、「〇〇市障害者日中活動系サービス推進事業補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価の結果は、施設において公表しています。

**私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。**

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

事業所名		社会福祉法人 地の星 共同生活援助 ひかり			第三者評価受審年度	2018年度
項目	評価結果に基づく現状分析 (2018年度)	改善計画 (2018年度末時点)	実施状況 (2019年度末時点)	実施状況 (2020年度末時点)		
複雑な勤務体系の改善について	日中職員の応援などで勤務体系が複雑化しており、職員自己評価でも改善要望が挙がっている。	職員の採用には、ハローワークだけではなく、大学周りなども実施。次年度以降も続けていき、採用に力を入れる。 また、職員への休暇希望はほぼ100%反映しているが、一部の職人に偏りがあり、公平に取得できるよう、シフト調整を行っていく。	利用者支援第一の勤務体制なので、ホーム職員だけでは対応できない。夜勤専門職員の増員により日中職員の応援は減りつつある。有給休暇や研修等による応援体制も続いている。職員募集は継続している。	夜勤専門職員が増えてきており日中職員の応援が少なくなってきた。しかし、週1回程度の勤務なので、引継ぎがスムーズに行えているとは言い難く、研修も個別に実施するなど工夫している。		
事業所の知名度や提供サービスの周知のための取組みについて	利用者の家庭であるホームについて、住所等の公開をしたくないとの思いが強かったが、利用者の生き生きとした生活などを伝えていく工夫をしていく。	ホームページを専門業者に委託、充実を図り、こまめに更新を行い、情報を提供していく。誕生会や外食、交流会などで写真を撮り、広報誌やホームページで紹介を始めた。	総合支援法に定められたサービス提供記録だけでなく、担当世話人が毎月支援計画に沿った記録をご家族や成年後見人にお渡ししており好評である。ホームページも充実してきている。	個別支援計画に沿ったサービス提供記録作成は担当職員が丁寧に行っている。この記録や通院・余暇活動のヘルパー依頼を行う事務作業の時間が取りにくく今後の課題である。		
利用者及び家族の高齢化に備えて、入院・死亡時の家族との役割分担について	利用者の高齢化・重度化により医療的ケアの必要性などが課題となり、現座は一義的に家族に任されている医療関係について、家族の高齢化も視野に入れ、将来に備えた対応の検討が必要と思われる。	親御さんが元気な利用者の通院には医療機関などへの同行をお願いしている。必ず通院報告書をいただき、医師からの申し送り事項を把握できるようにしている。高齢化のご家族には成年後見制度利用を勧めている。契約書には入院時の役割を明確化する内容を検討する。	医療機関への同行は契約書別紙によりお願いしている。健康状態はできるだけ詳しくご家族や成年後見人に伝えるようにしている。入院・死亡に関しての決定権はご家族や後見人にあるので、日頃の健康管理をしっかり行い、連絡を密に取るよう心掛けている。	通院・入院について、ご家族の協力をいただき、健康管理ができていく。成年後見人さんでも協力し支えてくださる方もいる。利用者がお元気な時はよいが、感染症などの非常事態の場合の見通しができていない。		

※この様式は、「〇〇市障害者日中活動系サービス推進事業補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価の結果は、施設において公表しています。

**私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。**

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

事業所名		社会福祉法人 地の星 短期入所 (のぞみ、虹)			第三者評価受審年度	2018年度
項目	評価結果に基づく現状分析 (2018年度)	改善計画 (2018年度末時点)	実施状況 (2019年度末時点)	実施状況 (2020年度末時点)		
複雑な勤務体系の改善について	日中職員の応援などで勤務体系が複雑化しており、職員自己評価でも改善要望が挙がっている。	職員の採用には、ハローワークだけではなく、大学周りなども実施。次年度以降も続けていき、採用に力を入れる。 また、職員への休暇希望はほぼ100%反映しているが、一部の職人に偏りがあり、公平に取得できるよう、シフト調整を行っていく。	利用者支援第一の勤務体制なので、ホーム職員だけでは対応できない。夜勤専門職員の増員により日中職員の応援は減りつつある。有給休暇や研修等による応援体制も続いている。職員募集は継続している。	夜勤専門職員が増えてきており日中職員の応援が少なくなってきた。しかし、週1回程度の勤務なので、引継ぎがスムーズに行えているとは言い難く、研修も個別に実施するなど工夫している。		
事業所の知名度や提供サービスの周知のための取組みについて	グループホームに併設されている短期入所施設であるので、ホーム利用者の生活を尊重できる方に利用していただいている。利用者募集について積極的に行っていない。	ホームページを専門業者に委託、充実を図り、こまめに更新を行い、情報を提供していく。グループホームの誕生会や外食、交流会などで写真を撮り、短期入所が併設されていることを広報誌やホームページで紹介を始めた。	夜勤等の職員に利用者情報を丁寧に伝え、できるだけ快適に過ごせるよう対応している。また、グループホーム利用者ともトラブルなく滞在できるように相性を大切にしている。	2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響で短期入所を閉鎖する期間が多くあった。また、事業を再開しても、状況を心配しキャンセルの方が多かった。		
短期入所の空床の解決のため、新規利用者確保の課題について	1回の利用期間が短く、また利用が特定の期間に偏在しているという構造的な問題も生じている。法人内利用者以外の新規利用者確保の積極的な働きかけが必要である。	ホームページや支援センターと繋がっていく。空床であることのメールで利用者募集を働きかける。	利用状況(空き状況)を法人利用者の家庭にメールで知らせていたが、法人外の利用者家族にも伝えるようにした。	新型コロナウイルス感染症対策をホームページやお便りで公表し、安心して利用されるよう働きかけている。		

※この様式は、「〇〇市障害者日中活動系サービス推進事業補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価の結果は、施設において公表しています。

# 生活介護「ベロニカ苑」

## 2020年度重点目標

- ① 利用者の立場に立った行動をする。
- ② 計画性を持った行動をする。

個別支援計画及び手順書を基に共通した支援を行ってきた。また、新型コロナウイルス感染症対策として、ベロニカ苑全体での会議を中止し、少人数での「フロア会議」を実施した。少人数での会議のため活発な意見交換の場となり、利用者支援に活かすことができた。

新型コロナウイルス感染症の影響で、行事の中止変更が余儀なくされたが、代替行事を企画するなどし、利用者が楽しめる場を提供した。

利用者の高齢化・重度化に伴い、介助の負担が増えつつある。その為、介護補助具マッスルスーツ（腰補助用）を導入した。

### 【新型コロナウイルス感染症の対策・影響】

- ・ 4～6月は、送迎利用を1人週2回と制限し（4月は送迎車運休）、車内及び館内の過密を防いだ。少人数の活動となったが、利用者の表情は良く元気に過ごすことができた。
- ・ 公共施設の利用や、買い物に行くことが出来なくなったが、カラオケ大会や、近隣の散歩等、室内外のレクリエーションを充実させ、ストレス発散できる場を提供した。  
また、感染症対策として1時間毎に館内換気、車両の使用前後及び療育的活動やレクリエーション等で、共同で使用するマイクや楽器、ボール等の消毒を徹底して行った。
- ・ 生産活動については、市役所・カトリック町田教会でのパン販売、地域の祭りの中止が相次ぎ、想定していた売上げには至っていない。しかし、毎週金曜日に行っている旧店舗前のパン販売は好調を維持している。7月以降、市役所販売が再開され少しずつ利益を伸ばしてきたが、緊急事態宣言に伴い2021年1月より再度中止となっている。

### 【リスクマネジメント会議（ベロニカ苑会議内で実施）】

開催日	検討内容・結果
4.28	車両事故について <ul style="list-style-type: none"><li>・ 後方確認は、運転手だけではなく同乗スタッフも意識すること。</li><li>・ 軽微な事故であっても自己判断せず、事故後すぐに法人本部へ連絡し指示を仰ぐ。</li></ul>
5.22	報告・連絡・相談について <ul style="list-style-type: none"><li>・ 報告すべきか悩んだら、迷わず報告すること</li><li>・ 職員から疑問や質問に対して責任者は必ず返答し、アドバイスをすること。</li></ul>
7.20	事故報告書について <ul style="list-style-type: none"><li>・ 事故報告書は、当事者を責めるものではなく、再発防止が最大の目的である。</li></ul>
8.25	各フロアの危険個所の見回りと確認。 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 毎月実施し、意識が途絶えないようにする。</li></ul>

9.29	各フロア、利用者同士のトラブルについて ・ 支援の見直し、及び統一事項の確認を実施した。
10.27	防災訓練振り返り ・ 誤報があった時の対応について、事務スタッフ含めて確認した。
11.26	利用者の所在不明について ・ なぜ起きたのかを検証し、再発防止にむけて検討した。
11.27	支援中のスタッフの怪我について ・ 起きないためにすべきこと、起きた時の対応について事例検討した。
12.22	利用者の怪我について ・ コロナ禍の中で自粛生活が続き、怪我しやすい体質になってきている。少しでも外気浴ができるような活動を取り入れる。
1.25	利用者の道路への飛び出しについて（臨時リスクマネジメント会議） ・ 利用者の特性に応じた対応について再確認し、再発防止にむけて検証した。
3.15	利用者の誤飲について（臨時リスクマネジメント会議） ・ 重大事故が発生。全事業所スタッフが参加し、再発防止にむけて検証した。翌日から改善できる部分は改善した。

### 【主な活動】

#### 療育的活動

2階	<p><u>創作活動</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎月、季節や行事をテーマに利用者の特技を活かしながら、壁画や貼り絵、カレンダー等の作品を制作し館内の装飾として活用した。 参加人数 8～10名/1回 週 3～4回実施</li> </ul> <p><u>室内レクリエーション</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>音楽は利用者のリクエストした月替わりの歌を毎朝唄い、月に 1～2回カラオケ大会を開催した。運動は、月替わりのダンスを毎朝踊り、不定期で卓球や利用者が主体となって読み聞かせる紙芝居等を行った。 参加人数/18～20名/1回 月 1～2回実施</li> </ul> <p><u>外出レクリエーション</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>午前、午後に分かれて4名程の利用者が参加。新型コロナウイルス感染症が蔓延している為、マスク着用を条件に図書館、スーパー等の訪問を実施した。また天候の良い日は、ウォーキングやボール運動を取り入れ、気分転換を図った。 参加人数 4～6名/1回 週 3～4回実施</li> </ul>
3階	<p><u>創作活動</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1階に展示する壁画を全員で制作する一方で、個人作品としてはオリジナルの塗り絵や紙芝居作りにも取り組んだ。出来上がった作品はフロアに貼り、品評会を行い皆の前で紙芝居を披露する機会も作ることが出来た。 参加人数 15～18名/1回 週 3～4回実施</li> </ul> <p><u>花壇</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>枝豆、ナス、ブルーベリーの収穫を楽しむことが出来たが、収穫量が少なく販売までは出来なかった。</li> <li>除草作業は集中して行うことが出来 400×27袋分の除草が出来た。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>暑い日は 15 分毎に休憩と水分補給をし、熱中症に注意して作業を行った。また新型コロナウイルス感染症の対策として、一回に参加する利用者の人数を少なくし、より作業がしやすい支援を提供することが出来ている。 参加人数 1~2 名/1 回 隔週 1 回実施</li> </ul> <p><u>室内運動</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>椅子に座って行うストレッチや運動を多く取り入れた。一人ひとりの状態に合わせて個々に運動を提供するとともに、全員が輪になって行う運動も取り入れフロアで一体となって楽しい時間を共有する事が出来た。 参加人数 15~18 名/1 回 週 3~4 回実施</li> </ul> <p><u>外出レクリエーション</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>今年度はコロナ禍の影響で、公共施設や飲食店などの利用は出来ず、活動は制限された。しかし、ドライブだけでなく、「密」を避けることが出来る公園や緑地での散策をできる限り取り入れることで、利用者の健康維持、気分転換を図った。 参加人数 6~8 名/1 回 週 3~4 回実施</li> </ul> <p><u>音楽</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>キーボードの演奏で歌を歌い、楽器を鳴らしている。曲は朝のミーティングで歌っている「今月の歌」や、利用者からのリクエストによる。休憩をはさみ手遊び歌や曲に合わせて体を動かしている。</li> <li>密にならないように椅子と椅子の間隔を空け、楽器は使用前後にアルコール消毒をして使用した。 参加人数 17~18 名/1 回 週 2~3 回実施</li> </ul>
4 階	<p><u>創作活動</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 階の壁画だけではなく、フロアの壁や天井に飾る作品を作成することが出来た。また、今年度は「ベロニカ苑まつり」と「お楽しみランチ会」を各フロアで行ったことで、昨年度以上の大規模な作品を利用者、スタッフで協力して作成することが出来た。</li> <li>活動内容は主に「ちぎり」「貼り」「切る」「塗る」をメインに行っている。 参加人数 8~10 名/1 回 週 3~4 回実施</li> </ul> <p><u>外出レクリエーション</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>近くの運動場に行き、ウォーキングを行った。新しく出来た公園の散策をする事で身体を動かし気分もリフレッシュすることが出来た。また、自動販売機で飲み物を購入し、車内から四季折々の景色を見ながらドライブも行っている。 参加人数 4~6 名/1 回 週 4 回実施</li> </ul> <p><u>室内運動</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>トランポリン、縄跳び、マット運動（腹筋）を利用者一人ひとりの体力に合わせて実施した。また、バランスボールやバランスボードを使用することで体幹の運動も行った。 参加人数 10 名/1 回 月 1 回実施</li> </ul> <p><u>室内レクリエーション</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スヌーズレンを実施。薄暗い部屋の中、光や音楽などを使用し、感覚刺激空間を作ることにより、リラックスした時間と空間を作ることが出来た。 参加人数 10 名/1 回 週 1 回実施</li> </ul>



生産活動（個別支援計画に沿って、全フロア各利用者に合った活動に参加します。）

<p>パン・焼き菓子の製造、販売</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>衛生面を守り、国産小麦を使用した安全な材料で、パン・菓子を製造、販売した。</li> <li>厨房が稼働していない日に利用者、スタッフでパンやクッキーの製造を考えていたが、スタッフ不足のため実現できなかった。</li> <li>火曜日、金曜日の製造に関わっている利用者に試作や皆勤賞などの作業に関わってもらうことが出来た。</li> <li>毎週木曜日の午後、製造に新たな利用者が関わる事が出来た。</li> <li>毎週金曜日ベーグル、ピザ、各種メロンパン、枝豆パンや、季節商品のさくらあんぱんなどを製造して変化をつけながら駐車場特設テントで販売した。またメロンパン、ピザパン、チョココロネ、さつまいもパンは店舗販売の定番商品とすることで、定期的に注文を頂いた。 100円提供できているのも、お客様には魅力であり好評であった。</li> <li>パンを定期的に製造、販売することにより、材料の買い出し、製造、納品、販売（接客）などに多くの利用者に関わり、地域の方々にも地の星を知って頂く機会が増えた。</li> <li>利用者自身で買う楽しみも増えた。</li> <li>近隣の方や、利用者のご家族にチラシを配布することにより、来店人数や注文数が伸び、効果があった。</li> </ul>
<p>ショッパー折り・配布</p>	<p><u>ショッパー折り</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1,260部を3階4コース、4階3コースに分けチラシを入れ四つ折りにしている。利用者全員が関わる事ができている。</li> </ul> <p style="text-align: right;">参加人数 39名/1回 週1~2回実施</p> <p><u>ショッパー配布</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>雨の日は車で配布先まで送迎して配った。</li> <li>車椅子の方でも配布出来る様、坂がない道や段差のないコース等工夫した。</li> <li>夏季にあたる8月~9月は猛暑となる日が多く1コースを2回に分ける等工夫した。塩タブレットや水分を送迎車内で摂り配布時間も30分とした。活動後、汗で身体を冷やさないう、苑にて着替えを行った。</li> <li>ショッパー社解散により今期にて終了。</li> <li>売上 4月 23,514円 5月 15,544円 6月 18,445円 7月 24,388円 8月 22,210円 9月 25,773円 10月 25,557円 11月 25,955円 12月 28,612円 1月 23,566円 2月 25,682円 3月————— 合計 259,246円 参加人数 2~5名/1回 週3回実施</li> </ul>
<p>広報・チラシ</p>	<p><u>広報折り</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>約1,400枚印刷。郵送分は3つ折りにした後、封筒に入れ、テープ留めを実施している。また第三種郵便用封筒の線引き、カット作業、ハンコ押し作業、住所のシール貼りなど様々な行程があり、利用者に合わせて作業分担を行なっている。郵便局への持ち込みも少人数の利用者と行き、活動として取り入れた。郵送用でない広報は2つ折り、組み作業を行う。ベロニカ苑Ⅱと協力し、2階所属の全利用者が、各工程に関わった。</li> </ul> <p style="text-align: right;">参加人数 20名/1回 4か月毎実施</p>

	<p><u>広報配布</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地の星近隣、グループホーム近隣、学校関係、市役所などに配布している。社会と関わる機会を増やすこと、地の星をアピールする目的を持って行った。新型コロナウイルス感染症防止のため、施設に入り配布する場合はスタッフのみ、または少人数の利用者に限定した。</li> </ul> <p style="text-align: right;">参加人数 4名/1回 4か月毎実施</p> <p><u>チラシ配布</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎週金曜日のパン販売、新作パンを告知する為、チラシやポスターを作成して、近隣や関係機関に配布、掲示した。今年度は行事の中止が相次ぎ、まつり等のチラシ配布は実施していない。チラシ配布の結果、旧店舗前販売の集客に繋がった。</li> </ul> <p style="text-align: right;">参加人数 3~4名 スタッフ 2~3名配布</p>
受注作業	<p><u>菓子の箱組み立て</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ (株栗田園より、お菓子を入れる化粧箱の組み立ての下請け作業を受注納品している。傷や折り目がつきやすく技術を要する為、限定した利用者が作業をしている。新型コロナウイルス感染症の影響で受注数は減ったが、継続して受注、納品する事が出来た。</li> <li>・ 単価 4.0~4.5円。毎回 400個~500個を月に 2~5回。収入 49,892円</li> </ul> <p style="text-align: right;">参加人数 2名/1回 週 4回実施</p> <p><u>段ボール組み立て</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンポー株式会社下請け作業。コンピューター部品梱包用の仕切りを組み立てた。1回 2,000個の受注納品を行い 2F、4Fの利用者を中心に作業を行った。新型コロナウイルス感染症の影響により、若干生産の低下も見られたが、徐々に回復し、昨年よりは売上増となった。収入 24,000円</li> </ul> <p style="text-align: right;">参加人数 10名/1回 週 2~3回実施</p>
自主制作作業	<p>上半期は、新型コロナウイルス感染症の影響によりスタッフ体制、活動の体制が整わず中止した。10月より開始。紙粘土細工、刺し子、牛乳パックの再利用、紙すき等、様々な作品作りにチャレンジした。今後は方向性を明確にし、メインとなる作品を決めていく。</p>

・ 自立活動

パズル、紙ちぎり、塗り絵など、利用者一人ひとりが各自のペースに合わせた活動を実施している。パズルは劣化が激しいため、新たなものを購入した。

・ 地域公益活動（美化パトロール）

地域活動、社会参加を主な目的とし実施しているが、今年度は、新型コロナウイルスの影響を受け一度に参加する人数を制限し活動を行った。また恩田川沿いを歩く事で、運動不足解消にもなっている。ボランティア袋で燃やせるゴミ 3袋、燃やせない袋 1袋を回収した。

# 就労移行支援 風

## 1. 2020年度重点目標

- (1) 個別支援計画に基づき目標を常に意識し、共通した支援を行う。
- (2) 利用者獲得に向け努力していく。

## 2. 就労支援部門

### (1) 施設内支援

最新版のマナーブックの書き取り、事務作業等を通し、仕事への向き合い方を日常の活動から学んだ。また、菓子作りでは基本や技術を学ぶとともに、重い材料を運ぶ、一定時間連続しての立ち仕事等で体力増進を図った。

就職活動では応募書類の添削を行い、一般求人に応募。実習が決まった後、実習の準備を活動で行った。

### (2) 施設外支援

ハローワーク訪問、企業への応募、職場実習等の活動を行った。2週間の実習の結果、採用が決定した。

	活動内容	詳細
4月	職場体験実習面談会	職場体験を行うための面接会→新型コロナウイルス感染症の影響で中止。
6月	ハローワーク	紹介状の取得。
7月	会社への応募	一般企業へ応募書類を送付。→不採用
9月	職場体験実習面談会	職場体験を行うための面接会に参加。→不採用
1月	ハローワーク	求人検索。職業紹介。
1月	会社見学・実習見合わせ	新型コロナウイルス感染症の影響等で3社見合わせ。
1月	会社への応募	一般企業へ応募書類を送付。
1月	会社見学	一般企業の見学を行った。
2月	会社見学・体験	一般企業の見学と職場体験を行った。
2月	職場実習	2週間の実習を行った。
3月	職場実習	計7日間の実習を行った。
3月	ハローワーク	紹介状の取得。

### (3) 相談支援

3か月毎にモニタリングを行った。職種を広げ就職先を探していくこと等を話し合った。

### (4) 定着支援(アフターケア)

就職者1名に対し安定して働き続けるために定着支援を行っている。2か月に一度会社訪問することになっていたが、新型コロナウイルス感染症の影響で企業やご本人への電話での聞き取りが中心となった。訪問は1度のみ行った。

#### (5) 行事

- ・新型コロナウイルス感染症の影響でベロニカ苑まつり、成瀬コミュニティセンター祭り等での外部販売が中止となったが、初めて成瀬高ヶ坂の祥雲寺「寺フェス」での外販を行った。
- ・7月から毎月第2金曜日「社会福祉法人賛育会 清風園」へ外部販売を行っている。緊急事態宣言中はデイサービスでは販売せず、サービス付き高齢者向け住宅でのみ販売を行った。
- ・日帰り外出、クリスマスミサが中止となったため、クリスマスに代替行事としてテイクアウトでのお食事会を開催した。

#### (6) その他

- ・7月利用者見学の受け入れを行った。(計1名)
- ・町田市就労支援事業所連絡会、町田市就労移行支援事業所合同説明会は新型コロナウイルス感染症の影響で開催が中止となった。
- ・事業所のパンフレットを関係機関に送付し事業所の周知に努めたが、応募者はいなかった。

### 3. 店舗部門

- ・4月よりジャムを全種類40円値上げした。また、コナッツクッキー、くるみクッキーの販売を開始。現在はショコラコナッツクッキー、ウォールナッツクッキーに名称を変更している。
- ・インスタグラムを開設し、定期的に更新。商品や店舗の紹介を行っている。またメッセージ機能で営業時間外でもおかし等の注文を承っており、実際に利用されている方がいる。
- ・9月よりパウンドケーキかぼちゃ味を期間限定で販売した。
- ・11月に予定していたハンドメイドフェアは中止した。
- ・ウインターギフト限定でアイシングパウンドケーキを販売した。
- ・1月よりスノーボールきなこ味の販売を開始した。
- ・3月に風タピオラ9周年記念セールを3日間で開催した。

### 4. リスクマネジメント

- ・新型コロナウイルス感染症の流行により、以下の対策を講じた。
  - ① 4月から公共交通機関を利用している方の出勤時間を9時から11時に変更。ラッシュ時間を避け時差出勤とした。
  - ② 不特定多数のお客様と対面での接触を避けるため、店舗レジ前にビニールシートを設置した。
  - ③ 利用者同士が密にならないよう、作業場を分けて対応した。
  - ④ 朝・昼・夕の3回、手すり等の消毒実施。(次亜塩素酸ナトリウム使用)
  - ⑤ 利用者・スタッフともに手洗い・手指消毒・検温の励行、マスク着用の徹底。
  - ⑥ 店内、作業場の換気を定期的に行っている。また、空気清浄機を2台、殺菌灯を1台購入し使用している。
- ・書類の紛失が2点あった。書類に確認印を押すことを徹底する等の再発防止策を行い、その後の紛失はない。

## 5. その他

- ・防災訓練を定期的実施。地震、火災の場合ごとに逃げ方の訓練をしている。
- ・スタッフ全体研修は中止となったが、就労研修として小規模での研修(法人理念等)を行った。虐待防止の研修では事例等を読み、自己研鑽する形式で行った。

## 6. 来年度に向けて

- ・引き続き利用者獲得に向け努力していく。
- ・防災マニュアルと避難訓練のやり方を見直し、避難方法の共通認識をもっていく。

## 就労継続支援B型 ベロニカ苑Ⅱ

### 1. 基本方針

「社会福祉法人 地の星の理念に沿って、利用者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、生産活動その他の活動の機会を提供し、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な支援を行う」

### 2. 2020年度重点目標

- ①個別支援計画に基づき目標を常に意識し、共通した支援を行う。
- ②利用者獲得に向け努力していく。

### 3. 生産活動

#### (1) 機織り

新型コロナウイルス感染症の現状から現在スタッフが経糸整経を習得出来ていない為、休止中である。在庫品を販売している。

#### (2) ジャム

4月より販売価格を各種40円、卸価格を各種20円値上げしている。いちごジャム、りんごジャム、夏みかんマーマレード、梅ジャム、ゆずマーマレードを製造し販売と卸を行っている。りんごジャムについては原材料「ふじ」を使用している。梅ジャムは今年度の収穫は行わず、前年度収穫し、下処理したものを使用した。

利用者はジャムのかき混ぜ、灰汁取りをスタッフとペアで作業を行い、ジャムを瓶に注入することや洗い物も行っている。また4月、翌年3月に夏みかんを12月にゆず、りんごの下処理作業を行った。

#### (3) 菓子

4月より食品表示法に沿ったラベルを作成し使用。

6月に「特定非営利活動法人 町田リス園」とクッキー受注の契約を結び、ウサギクッキーを製造した。これに伴い、袋作りの量が増加した。

7月より「社会福祉法人賛育会 清風園」の外部販売用に100円のクッキーを製造している。不定期に菓子試作を行い、新商品や期間限定商品を増やしている。ベロニカ苑皆勤賞（隔月）も担っている。

外部販売が制限された中、ハロウィンギフト、ウィンターギフトが好評であり、後者は12/9に販売終了となった。

利用者には衛生管理として衛生チェック項目をクリアしているかチェック表に記入し、工房での約束事を毎回読んで、サインをして貰うことで意識を高めている。

利用者の作業は主に材料の計量や袋入れ、ラッピング作りである。直接菓子作業に携われない利用者も菓子ラベルの切り、貼りの作業で携わっている。

#### (4) 販売活動

新型コロナウイルス感染症の状況により市民体育館、町田教会の販売を休止、地域の祭りも中止とな

った。

感染症対策を行い、町田市役所、清風園、地の星旧店舗前販売を行い、9月に成瀬高ヶ坂の祥雲寺で「寺フェス」にスタッフのみで参加し販売を行った。

創作活動で作製したマスクの販売を行い、184,630円の売り上げを得た。

7月よりレジ袋有料の為、サイズに関わらず1枚10円で販売。

10月~1月に年賀状販売を行い、569,439円の売り上げを得た。

#### (5) 清掃活動

自販機の清掃を毎月2回行った。ベロニカ苑Ⅱの床掃除やエアコン掃除等も利用者と一緒にいった。

#### (6) 研修

日帰り外出、クリスマスミサが中止となったため、クリスマスに代替行事としてテイクアウトでのお食事会を開催した。

#### (7) 園芸活動

スペアミント、ローズマリー、月桂樹（ローリエ）を育て作品作りに使用している。水やり、草むしりを適時行い、スペアミントはカフェにモヒート用として月2~3回で卸している。ローズマリーは12月にリースにしてビーズ等で飾り、市役所で販売した。

#### (8) その他の活動（創作活動）

- ・マスクは利用者が型紙に合わせてさらしをカットし、スタッフが仕上げを行った。
- ・クルミボタンは、さをり織りの生地やマスク生地の余りを使い、利用者が使いたい柄の場所を切り取り、スタッフと一緒に仕上げた。
- ・切り絵はカッターを使い、花や蝶、アマビエ等の絵柄に切り取り、折り紙を選び、裏紙を貼るまでできるようになった。
- ・ミシンで直線縫いの技術を習得し、雑巾作りからコースターを製作。スタッフが仕上げを行った。

### 4. 日常生活、他

- ・6月 利用者1名退所
- ・7月 面談、見学2名
- ・8月 実習2名
- ・9月 利用者1名入所
  
- ・当番表を作成し、ミーティングや掃除当番を各自持ち回りで分担して作業できるように支援を行っている。帰りのミーティングでは台本を用意し、利用者がその日の感想を述べる場を設け、想いを言葉にする練習とした。
- ・個別の個人面談で、個別支援計画を作成し、利用者支援に反映をした。  
課題や相談、生活支援に関しては、スタッフ間で情報共有をした上、検討して各利用者と話し合い、改善できるように支援を行った。
- ・毎月1回、防災訓練を実施。非常時に備える為、近隣にある弁天橋公園までの避難訓練を行った。

- ・商品製作や販売を検討する為に利用者の会を実施した。利用者を主体として、意見を募った。
- ・スタッフ全体研修は中止となったが、就労研修として小規模での研修(法人理念等)を行った。虐待防止の研修では事例等を読み、自己研鑽する形式で行った。

## 5. リスクマネジメント

### (1) 私物の紛失について

#### 原因及び対応

- ・スタッフ私物の紛失があり、確認すると利用者が所持していた。ロッカーは作業場から死角となる場所にあり、利用者・スタッフともに施錠をしっかり行うこととした。

### (2) 利用者の高熱

#### 原因及び対応

- ・日曜に発熱があり、新型コロナウイルス感染症の状況を考慮し念の為、1週間利用者を休みとし、スタッフは月曜のみ休みとした。

### (3) 玄関先の自動点灯がつかなくなる。

#### 原因及び対応

- ・業者に見てもらい、グロー管のゆるみが原因であった。ブレーカーと光センサーの場所も教えてもらう。

### (4) 男性トイレ手洗いの故障

#### 原因及び対応

- ・未修理。トイレ内ではなく洗面台で手を洗うようにした。

### (5) 感染予防対策

- ・マスクの着用・手洗いの徹底、換気、検温・体調チェック、1日3回の次亜塩素酸ナトリウムでの清掃を行っている。また、空気清浄機、サーキュレーターを設置した。

## 6. その他

- ・3月、通路のコンクリート部分にひび割れが見られ、改修工事を行った。
- ・防犯対策としてカメラを4台設置した。



## 共同生活援助「グループホームひかり」

### 活動状況

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者 誕生会	ひかり					10日	26日		27日	2日			
	神社前		2日		4日	24日		10.16. 26日	28日	22日		4.14日	
	つばさ						5日				15日	4日	
防災訓練	ひかり	29日	18.19日	23.24日	9.10日	22.23日	7.8日	25日	11.12日	13.14日	5.6日	11.19日	6.7日
	神社前	24日	19日	8日	6日	12日	3日	13日	3日	13日	6日	7日	5日
	つばさ	14日	21日	21日	14日	24日	19日	行わず	19日	23日	21日	10日	24日
利用者 の会	ひかり	4,13,22 日	4,14,31 日	7日	5,14,27 日	18日	20日	6.18日	22日	24日	8日	6日	11.28日
	神社前	感染症のリスクを考え、全員では行わず個別に対応した											
	つばさ	11日	22日	19日	10日	11日	23日	12日	15日	16日	20日	21日	19日
ユニット別 交流会	ひかり	16日								24日			
	神社前					6日				24日			
	つばさ					21日				24日			
家族の会	ひかり		個人面談							モニタリング			
	神社前												
	つばさ												
ひかり交流会	新型コロナウイルス感染症予防の為、中止。各ホームで行った。												
グループホーム会議 ※1	14日	19日	9日	14日	11日	8日	13日	17日	8日	12日	9日	9日	
責任者会議	7日	12日	2日	7日	4日	1日	6日	10日	1日	5日	2日	2日	
スタッフ研修 (内部) ※2	感染症対策を考慮し、予定されていた研修については課題をあげ、自己学習を行った												
スタッフ研修 (外部)										※3 各1日 (4名)		26日	

※1 グループホーム会議の中で、リスクマネジメントに関する話し合いを行った。

(6月)身体拘束、金銭紛失 (7月)服薬忘れ (9月)薬の取り扱い (10月)所在不明 (12月)私物の取り扱い

(1月)福祉用具設置の検討 (2月)新型コロナ感染症対策 (3月)金銭紛失、服薬の方法

※2 虐待防止等の研修はweb講義のサポーズカレッジを視聴し感想文を提出した。

※3 障がい者グループホーム従事者基礎研修にオンラインで参加した。

#### \* ひかり特記

- ・4/16 感染症予防の為、外食交流会を中止。スペイン料理をデリバリーし、ひかり交流会を行う。
- ・4月 衛生対策として食器乾燥機を購入した。
- ・夏場の降苑時、熱中症対策として苑車を利用し、送迎を行った。
- ・7/1 中央消防機器(株)による消防用設備等の点検を行う。
- ・7月 エアコンの効率化を図る為、また、感染症対策で空気の流れを作る為、扇風機を購入した。
- ・8/2 成瀬団地自治会の棟周辺掃除に参加する。
- ・9/9 空気清浄機2台設置
- ・10/25 ひかり総合防災訓練を利用者3名、スタッフ2名で実施する。避難場所である地の星までの経路確認、夕食は防災食の試食をした。
- ・12/6 成瀬団地自治会の棟全体清掃に参加する。
- ・12/11 411号室の玄関ドア修理
- ・12/13 509号室のトイレ水栓不良修理
- ・12/20 成瀬団地自治会の集会所清掃に参加する。
- ・12/24 ひかり利用者4名、スタッフ3名でクリスマス会を行う。
- ・12/28 509号室の洗濯機故障の為、購入。
- ・1/22 中央消防機器(株)による消防用設備等の点検を行う。
- ・1年を通して交流会及び外出が難しかった為、利用者を交えホーム内で料理やおやつ作りを行った。
- ・利用者2名は介護保険のリハビリ等サービスを利用、またケアマネージャーによる相談支援を受けている。

#### \* 神社前特記

- ・4/15 (株)千葉電設による消防用設備等の点検を行う。
- ・6/5 1F給湯器交換
- ・8/6 ユニット別交流会を実施。スペイン料理をデリバリーし皆で食べ交流を行う。
- ・9/9 空気清浄機4台設置
- ・10/4 1F、2F洗濯機入替
- ・10/13 神社前総合防災訓練を利用者9名、スタッフ6名で実施し地の星本部まで避難した。
- ・10/19 新型コロナウイルス感染症対策用の物置きを設置
- ・10/29 (株)千葉電設による消防用設備等の点検を行う。
- ・2/25 2Fシャワー止水レバーが劣化のため交換。
- ・3/5 2F衣類乾燥機入替の為購入。4/26納品。

#### \* つばさ特記

- ・4/15 中央消防機器(株)による消防用設備等の点検を行う。
- ・5/20 つばさトイレセンサーカバーが取れた修理を行う。
- ・7/27 中央消防機器(株)による消防用設備等の点検を行う。
- ・8/29 利用者居室扉修理
- ・9/9 空気清浄機3台設置
- ・9/10 トイレ横側の洗面所の水漏れが発生した為、業者(リクシル)に依頼し修理を行った。
- ・10/16 身体介助補助補助器具『マッスルスーツ』に不具合があり、修理依頼を行い新規商品と交換した。
- ・12/24 ユニット別クリスマス会を開催。つばさ利用者3名、スタッフ2名にてホームでビンゴゲーム等を行う。
- ・1/8 加湿器を購入。つばさリビングに設置。
- ・2/9、2/25 新型コロナウイルス感染症対策シミュレーションを行った。
- ・2/25 ドライヤーを購入。つばさリビングに設置。
- ・毎月1回、浴槽排水トラップ詰まり防止の為に清掃を行う。

#### <その他>

- ・6/16(公財)風に立つライオン、ジャパンハートの医療スタッフを招き、新型コロナウイルス感染症対策の講習を実施。
- ・1月～3月 各ホームの非常勤スタッフ(夜勤専従)を中心に新型コロナウイルス感染症対策シミュレーションを10回程行った。  
(良かった点)
  - ・防護服の着脱、消毒の仕方等を実際に体験する事が出来て良かった。
  - ・実際に感染疑いの方が発生した場合に今回体験した事で少しは落ち着いて対応できそうである。
  - ・ペーパーで理解していたよりも難しい面があったが、実際に行ってみる事で理解が深まった。次回はきちんとできると思う。
  - ・シミュレーションを経験し、不安が小さくなった。また、自分自身の問題点にも気付く事ができた。(今後の課題)
  - ・通常の勤務体制、人数では無理がある。食事介助、トイレ介助を一人で行う事は不可能。防護服の着用も一人では難しい。
  - ・限られた空間の中でゾーニングは出来るか。誰が設定し、周知するのか。
  - ・夜間急変した場合のリスクを想定しているか。(自宅待機中に亡くなるケースが報道されている。)
  - ・防護服を着る事で安心感はあるが、かなり暑いので夜間はどのようにするのか。(脱いでいるとトイレ介助等すぐに対応できない)
  - ・具体的なマニュアルを作り周知してほしい。また利用者にも十分な説明が必要と思う。

# 短期入所 のぞみ・虹

## 1. 「のぞみ」利用状況

設置場所 : グループホーム・ひかり神社前  
定員 : 2名 開設日 : 2008年7月1日

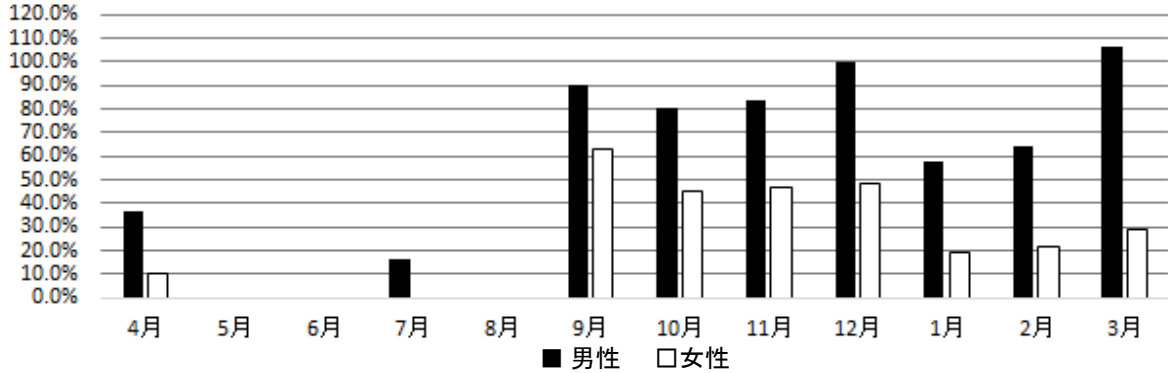
### 【利用状況】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	集計
開所日数	30日	31日	30日	31日	31日	30日	31日	30日	31日	31日	28日	31日	365日
定員	2人	2人	2人	2人	2人	2人	2人	2人	2人	2人	2人	2人	2人
利用人数 *注	4人	0人	0人	1人	0人	9人	8人	8人	11人	5人	6人	10人	
延利用日数	14日	0日	0日	5日	0日	46日	39日	39日	46日	24日	24日	42日	279日

\*注. 「利用人数」は、1ヵ月あたりの実利用者数であり、同一人物が複数回利用した場合でも、1人としてカウント。

宿泊率	全体	23.9%
	男性	29.6%
	女性	18.1%

### ● 男女別利用状況



- ・4月9日に法人内で1名の新型コロナウイルス感染者が確認されたことから、8月まで「のぞみ」受入れを原則中止とした。(7月緊急利用があり、1名受入れをした)
- ・9月からは通常受入れ体制へ戻ったが、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、宿泊率は低水準となった。
- ・契約者が他法人のグループホームに入居するケースが引き続きあり、利用率の低下につながっている。

## 2. 「虹」利用状況

設置場所 : グループホームつばさ  
定員 : 1名 開設日 : 2013年2月1日

### 【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	集計
開所日数	30日	31日	30日	31日	31日	30日	31日	30日	31日	31日	28日	31日	365日
定員	1人	1人	1人	1人	1人	1人							1人
利用人数 *注	2人	0人	0人	1人	4人	2人	3人	2人	2人	2人	3人	1人	
延利用日数	7日	0日	0日	9日	11日	4日	13日	9日	9日	6日	10日	7日	85日

\*注. 「利用人数」は、1ヵ月あたりの実利用者数であり、同一人物が複数回利用した場合でも、1人としてカウント。

宿泊率	15.6%
-----	-------

- ・「虹」では、4月9日から受入れを原則中止とした。(7月に緊急利用があり、1名受入をした)
- ・8月より通常受入れ体制へ戻ったが、新型コロナウイルス感染症と、毎月コンスタントに利用されていた方がグループホーム入居されたこともあり宿泊率は低水準となった。

## 3. その他活動状況

- 虹新規契約者3名。うち、2名の方が新たに利用となった。
- 厚生労働省からの通達により、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の取組として、利用者が入れ替わる際に、こまめに居室の消毒を実施することや他の利用者との間に一定の距離を保ちつつ必要な支援を行うこと」が緊急時の受入と同程度の負担とみなされ、全ての利用者について、月に14日を上限に「緊急短期入所受入加算Ⅰ」算定が可能となった。東京都に支援状況の説明をし算定許可を得た後、利用者家族に説明をし、7月の「のぞみ」「虹」利用から「緊急短期入所受入加算Ⅰ」を算定している。

## 特定相談支援事業 地の星なんでも相談室

### 1. 基本方針

利用者の意思を尊重し、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、関係市区町村、保健・医療・福祉サービス機関等との連携を図り、総合的なサービス提供に努める。

上記の基本方針に沿って、基本相談・計画相談を以下の通り行った。

### 2. 基本相談[相談延べ件数]

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計(件)
福祉サービス利用等について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害や病状の理解に関する支援について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
健康・医療に関する支援について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不安の解消・情緒安定に関する支援について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
家族関係・人間関係に関する支援について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社会参加・余暇活動に関する支援について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
権利擁護に関する支援について	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計(件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

・新型コロナウイルスの影響からか基本相談はなかった。

### 3. 計画相談[計画作成件数]

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計(件)
利用支援	0	2	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	8
継続支援	3	3	5	4	3	3	6	4	7	4	2	1	45
合計(件)	5	3	6	6	6	1	6	4	7	6	2	1	53

- ・2020年度も新規の計画相談利用者の受け入れを見合わせている。
- ・7月に2名の利用者がグループホーム入居となり、新規に計画作成を行った。

#### 4. 会議・研修

月 日	テーマ	内容	場所	地の星 参加人数(名)
5月22日(金)	内部研修	意思決定支援について (資料配布)		2
6月12日(金)	内部研修	法人理念、事業報告	地の星ベロ ニカ苑Ⅱ	1
6月26日(金)	内部研修	法人理念、事業報告、 障害者福祉とは	地の星事務 センター	1
7月30日(木)	内部研修	GHでの虐待事例につ いて	地の星	2
9月16日(水)	内部研修	就労系事業所での虐待 事例について (資料配布)		2
1月15日(金)	内部研修	サポカレ～障害者虐待 防止について～ (資料配布)		2
3月26日(金)	内部研修	サポカレ～障害者虐待 防止について～ (資料配布)		2

## 地域生活支援事業 こだま

地の星の事業(定款で公益事業と位置づける)として、2010年4月1日から開設。日中活動外のタイムケアや、緊急時の一時利用の対応をしており、宿泊も受付けている。

緊急時は、臨機応変にスタッフ配置を調整し対応した。基本は事前受付をし、必要に応じてスタッフのシフト変更をして対応している。

こだまは公益事業の為、利用費用は全額実費負担。区分による金額差はない。

- 8:00～9:00、16:00～17:00 30分500円
- 7:00～8:00、17:00～20:00 30分1,000円
- 休日(7:00～20:00) 30分1,000円
- 宿泊(20:00～翌7:00) 10,000円

表① 利用者数

所属事業所	人数
生活介護 ペロニカ苑	15
就労継続支援B ペロニカ苑Ⅱ	0
就労移行支援風	0
合計	15

※単位「人」

表② 利用延べ人数

所属事業所	延べ人数
生活介護 ペロニカ苑	108
就労継続支援B ペロニカ苑Ⅱ	0
就労移行支援風	0
合計	108

※単位「人」

表③ 利用回数別人数

利用回数(回)	人数
25以上	1
20以上25未満	0
15以上20未満	0
10以上15未満	3
5以上10未満	0
1以上5未満	11
合計	15

※単位「人」

表④ 時間帯別利用延べ人数

時間帯	延べ人数	割合(%)
7:00～9:00	1	1%
7:30～9:00	5	5%
8:00～9:00	9	8%
8:30～9:00	49	45%
16:00～16:30	15	14%
16:00～17:00	19	18%
16:00～17:30	7	6%
16:00～18:00	3	3%
16:00～18:30	0	0%
16:00～19:00	0	0%
16:00～19:30	0	0%
16:00～20:00	0	0%
宿泊	0	0%
休日	0	0%
その他	0	0%
合計	108	100%
活動前(朝)利用	64	
活動後(夕方)利用	44	

※休日人数は除く

# 運営協議会

## 1、「運営協議会の目的」

現在及び将来に向け、地の星の理念を基に利用者中心の質の高いサービスを提供するため、施設運営に利用者家族や職員も参画して知恵を出し合い、よりよい地の星を目指すことを目的とし、運営協議会での審議事項は事務局でまとめ、理事会に提案・意見として上申していく。

## 2、「運営協議会設置期間」

2020年6月25日～2020年3月31日

## 3、「運営協議会出席者の構成」

家族代表 評議員代表 理事代表 理事長 施設長 事務長・責任者

\* 2020年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、運営協議会は開催しなかった。

## 第三者委員会

### 1、第三者委員構成

委員 3名（地の星評議員・元社会福祉協議会事務局長・他法人理事）

### 2、目的

地の星苦情対応規程第8条に基づき、苦情解決における客観性と社会性を確保するとともに、苦情申出人に対する適切な支援を行なうため、法人の第三者の立場として第三者委員を設置する。

- ①定期的な苦情、相談窓口の開設
- ②利用者等からの苦情、相談の受け付け及び受け付けた苦情等の本法人又は施設への報告、実情確認並びに改善依頼
- ③本法人及び施設の苦情解決責任者から報告を受けた苦情等の実情確認並びに改善状況の確認
- ④苦情解決に向けての苦情申出人又は、本人及び施設への助言
- ⑤本法人及び施設と苦情申出人との話し合いの場への立ち会い並びに必要な助言
- ⑥本法人又は施設において解決できない苦情についての東京都社会福祉協議会の設置された運営適正化委員会への申し立て
- ⑦その他施設におけるサービスの質の向上、利用者の権利擁護を図る上で必要な意見及び助言

\* 毎年クレームや事故報告をするため年2回委員会を開催している。

2020年度は大きなクレームもなく、新型コロナウイルス感染症対策も考慮して、委員会は開催しなかった。

上半期に、利用者家族からの新型コロナウイルス感染症に伴う、事業の方針や対応などの質問があり、サービス管理責任者から説明をして、ご理解を頂いた。

その旨は、書面で報告書として郵送した。