

新年度入りしてから早くも3ヶ月が経過しようとしています。昨年度の法人収支は、本号21年度決算報告の項でご覧頂けるように、事業所ごとのばらつきはあるものの、全体としては概ね順調と云えるものでした。現制度下では各事業毎に施設の稼働率の向上や人件費も含めた資源の有効活用の努力が欠かせませんが、と細心な事業運営が求められています。

授産事業の成績では前年度を下回った事業所が多く、苦難の1年でした。世の中の景気動向の影響をまとめて受けたと云えばその通りですが、元々授産作業そのものが脆弱な地盤の上で成り立っている事の方が大きな要因ではないかと考えています。一般企業に就労するにしても、企業から仕事を受注したり或いは自主製品を販売するにしても私達の営業力は圧倒的に微力なのです。職員の細い手づるだけに頼った現状は、皆で知恵を絞つて打破しなければならないと考えています。

この授産活動の低迷は、法人経営の成果としてはなかなか表に出ないものであります。法人の中での利用者の仕事の有りなし、ひいては工賃の多寡は職員の甲斐性の表れだと思います。個々の職員の甲斐性の表れだと思います。今後は組織的

新年度入りしてから早くも3ヶ月が経過しようとしています。昨年度の法人収支は、本号21年度決算報告の項でご覧頂けるように、事業所ごとのばらつきはあるものの、全体としては概ね順調と云えるものでした。現制度下では各事業毎に施設の稼働率の向上や人件費も含めた資源の有効活用の努力が欠かせませんが、と細心な事業運営が求められています。

授産事業の成績では前年度を下回った事業所が多く、苦難の1年でした。世の中の景気動向の影響をまとめて受けたと云えばその通りですが、元々授産作業そのものが脆弱な地盤の上で成り立っている事の方が大きな要因ではないかと考えています。一般企業に就労するにしても、企業から仕事を受注したり或いは自主製品を販売するにしても私達の営業力は圧倒的に微力なのです。職員の細い手づるだけに頼った現状は、皆で知恵を絞つて打破しなければならないと考えています。

この授産活動の低迷は、法人経営の成果としてはなかなか表に出ないものであります。法人の中での利用者の仕事の有りなし、ひいては工賃の多寡は職員の甲斐性の表れだと思います。個々の職員の甲斐性の表れだと思います。今後は組織的

今後の授産活動

卷頭言

理事長 大長 義信

広報すずらん

NO.36

発行日：2010年7月1日
発行元：社会福祉法人すずらんの会
理事長 大長義信
〒252-0328
相模原市南区麻溝台7-1-7
TEL:042-749-8881
URL: <http://www.suzuran.or.jp>
E-mail: kouhou@suzuran.or.jp

1990年設立以来、みなさまに支えられた社会福祉法人すずらんの会は今年20周年を迎えることができました。20周年を記念しロゴマークを製作しました。
Anniversary2010

特集 窓

児童デイサービス ぱれっと

シリーズ特集では、すずらんの会を利用される方にスポットをあて、人生設計や日頃の考え方などについてご紹介致します。

現在、相模原養護学校の高等部の一年生の男の子の母です。自閉症といふ言葉に出会ったのは、3才の頃でした。日頃から感じていた不安、でも、何がなんだか分からぬまま受け入れるしかありませんでした。中学校の支援級で支援を受け、ぱれっとの療育を受けたり、サークル活動やいろいろなイベントに参加して、たくさんの経験を親子で重ね、たくさんの人にお会い、驚くぐらい出来ることが増えました。高校生になった今では、一人で路線バスを使つて登下校、毎日楽しく学校に通っています。以前には考えられませんでした。

■ 每朝の通勤途中、制服を着てバスを待つ彼を見かけます。立派になつたなあ、と思わず顔がほころぶひとときです。先日お母様から「なんだか急に手を離してしまって」とお聞きし、心から幸せに感じました。私たちばれっとと、ご家族との関わりは、ご家族の日々の生活から考へるといふと小さな小さな関わりです。それでも、「細く長く」を信念として、ご家族と一緒にいます。支援しているつもりで、逆にたくさんのことを教えられ

れる家族とともに一喜一憂しながらお子さまの成長を応援できる日々に喜びを感じております。支援していらっしゃるつもりで、逆にたくさんのことを教えられ

斎藤優子

「利用者聞き取り調査への取り組み報告」

(平成21年8月実施)

サービス向上委員会 濵井 泰子

平成21年度前半、県内他施設で起こった職員の利用者に対する犯罪（虐待）行為を受け、神奈川県から県内全施設に犯罪（虐待）行為の点検を視野に入れた職員の人権意識チェックを行なうよう通知がありました。

当法人では法人特有の46項目でチェックシートを作成し、法人内全職員を対象に調査を実施しました。このシートの記入を通して、職員は様々なことを考え、利用者対応に関する話し合いを持つきっかけを得ました。結果については、利用者への不適切な対応（虐待）が心配されるような職員の意識レベルではありませんでしたが、別途改めて、利用者に直接お話しを行い、支援のあり方や不適切な対応がないかなどの聞き取り調査を行なうようになりました。

聞き取り調査は、各事業所から聞き取り員を選抜し、臨床心理士をスーパーバイザーとして聞き取り方法のレクチャーを行い、法人内全事業所約290人の利用者を対象に、3ヶ月にわたり実施しました。この調査の結果、第三者から不適切な対応（虐待）と取られる行為（支援）は見られませんでしたが、職員の何気ない言葉掛けや忙しさからくる「待たせ」、支援上必要と考えた厳しい対応、励ましのつもりの身体接触（肩をたたく、肩に手をかける等）等が、その意図が伝わらずに利用者に寂しい思いやつらい思いを抱かせることがあると分かりました。

職員の人権意識チェックや利用者への聞き取り調査を考察すると、不適切な対応（虐待行為）を起きない為に必要なことは、

- ①支援者の心のゆとりと余裕
 - ②コミュニケーション（利用者、家族、職員同士）
 - ③支援の振り返りをする機会を持つ
 - ④一人で悩みを抱え込まない
 - ⑤支援者間の良好な人間関係
- などが挙げられます。

また、今後の課題としては、
 ①コミュニケーションが取りやすい風土づくり
 ②支援者一人ひとりの意識の持ち方（研修の必要性）
 ③利用者の声に耳を傾け続ける
 などが挙げられます。

平成22年度も若干方法を改善し、利用者の聞き取り調査を継続する予定です。



人権チェックリスト

項目	質問
1	この1年以内に事業所内で他の職員から利用者に対する言動について、問題があると感じられる現場を見聞きしたことがありますか？
2	他の職員から利用者に対する言動について問題があると感じられた場合、そのことを事業所内の他職員に話しましたか、あるいは話すと思いますか？
3	他の職員の利用者に対する言動について問題があると感じられた場合、そのことを利用者本人に確認しましたか、あるいは話すと思いますか？
4	他の職員から利用者に対する言動について問題があると感じられた場合、そのことを事業所の管理者に話しましたか、あるいは話すと思いますか？
5	日常の支援の中で、自分の対応が適當かどうか不安を感じことがありますか？
6	法人の中で、利用者の人権擁護について指導（研修、OJT）などを受けたことがありますか？
7	支援について悩んだとき、職員間で話をしていますか？
8	日常的に支援について検討する会議が組まれていますか？
9	支援計画を理解し、独りよがりや場当たり的な支援をしないよう意識していますか？
10	一人の利用者に対し、複数の職員が担当していますか？
11	事業所での金銭の扱い方について不審に感じたことはありませんか？
12	金銭の扱いについて不審に感じたとき、そのことについて事業所内の他職員に話しますか？
13	利用者の許可なく所持品に触れることがありますか？
14	利用者の所持品や金銭のチェックが必要な場合、複数の職員で行っていますか？
15	職員のやるべき仕事を支援の一環として利用者に行わせることができますか？
16	利用者に丁寧なことば使いで話していますか？
17	利用者の名前を「～さん」と呼んでいますか？
18	利用者の理解力に配慮し、分りやすいことばや表現を用いていますか？
19	支援のために、利用者に罰を与えることを積極的にやるべきだと思いますか？
20	自分のことばかけが“ことばの暴力”となりうることを意識していますか？
21	支援がうまくいかないときに、自分の支援を再検討する習慣がありますか？利用者の障害のせいにしていませんか？
22	特定の利用者に対し、他の利用者と異なり差別的な対応をすることはありますか？
23	「そんなことをすると休み時間がなくなる（日中活動）」「そんなことをすると週末家にかえれない（ホーム）」などと言っていますか？
24	「何度も言ったらわかるの」などと具体的な方法を示さない言葉かけを言うことがありますか？
25	成人の利用者を子ども扱いしていますか？
26	支援のために、利用者を軽く叩いたり胸ぐらをつかんだりすることも時には必要だと思う。
27	自分の怒りがコントロールできないと感じことがありますか？
28	自分の支援を振り返った時に、利用者を誉める対応よりも叱ったりのしつたりする対応が多いと感じますか？
29	利用者を長時間待たせることはありませんか？
30	「あとで」と利用者対応よりも他の仕事を優先することがありますか？
31	利用者の様子が普段と違うと気づいたとき、本人や家族や他の職員等から話を聞くなどして、対応しようとしていますか？
32	罰として立たせる、作業から外して放置するなどしていますか？
33	罰として食事を与えないことがありますか？
34	食べられないものを食べるよう強くすめることができますか？
35	トイレに行かせないようにすることができますか？
36	利用者を無視したり拒否することはありますか？
37	利用者が失禁したことに気づいても衣服をとりかえないことはありますか？
38	できるだけ利用者の体に触れないよう心がけていますか？
39	身体に触れる場合などの同性介助の原則を知っていますか？
40	異性による介助は行わないように心がけていますか？どうしても異性による介助しかできない場合は必ず了承をもらってから行なうようにしていますか？
41	利用者が職員の体に触れてきた際、やめるよう伝えていますか？
42	個人情報が書かれた書類などを事業所の外まで持ち出したことがありますか？
43	施設内で見聞きした個人情報を職員でない人に話したことがありますか？
44	利用者や家族の許可なく、名前や写真などを使用したことがありますか？
45	いろいろな場面で利用者が選択できる機会を作ろうと意識していますか？
46	見通しを持ち不安なく過ごせるように配慮していますか？

決算概要

平成21年度は、収入総額 98,151万円（前年度比：100%）、支出総額 93,005万円（前年度比：102%）で決算され、支出が増加傾向にあるものの当期繰越は5,146万円と結果的には健全な結果を出すことができました。

平成21年度の収入は、余暇支援活動など土曜日稼動の推進など職員が意識を持って取組んだ利用者利用率の向上対策が定着し向上につながってきていることに加え、運営効率の悪かった事業所については、年度当初に実施サービスを効率の良いサービスに変更、また運営形態を効率的な形に変更するなど事業運営の工夫をしてきたことで自立支援給付費収入（53,331万円 前年度比：113%）が順調に伸び、授産事業収入が不況の影響から伸び悩んだ（予算比96%）にも拘らず、結果として予算に対して114%の結果となりました。なお、この収入総額の中には期中（平成21年12月～）より取組んでいる福祉・介護職員待遇改善事業の助成金収入（509万円：4ヶ月分）が含まれています。

また、支出については、各事業所とも計画に基づく施策展開に努めてもらつたところでしたが、結果として予算比117%の結果になりました。これは主に新たな授産作業への取組などに伴う職員の増員や期中から取組んでいる福祉・介護職員別待遇改善事業の展開として特別待遇手当の支給（平成21年度支給総額：720万円）など人件費の増加、また、将来の事業運営に備えた積立支出（約8,500万円）が大きな要因となっています。なお、人件費支出は期中の職員増加（純増数：正職員2名、非常勤職員15名）に伴い、予算比110%と膨らみました。また、事業運営費に対する法人全体の人件費率は61%になっています。

現行制度の中で自立支援給付費収入が安定化してきたのは、報酬単価の優位な事業を多く実施してきたこともありますが、これまでの取組みにより利用者利用率が向上し定着してきたことが大きな要因として挙げられます。今後はその利用状況を維持していくことが必要になります。人権を尊重しつつ事業目的に沿った更なるサービス品質の向上を模索して行くことが重要です。



平成21年度決算報告

自：平成21年4月1日～至：平成22年3月31日

《法人全体財産目録》		[単位：千円]	
資産の部	負債の部		
基本財産	662,555	流動負債	60,160
運用財産	471,107	固定負債	98,000
資産合計	1,133,662	引当金	25,649
		負債合計	183,809
		差引正味資産	949,853

《法人全体貸借対照表》		[単位：千円]	
借方	貸方		
流動資産	254,565	流動負債	60,160
固定資産	879,097	固定負債	123,649
		（負債合計）	183,809
		基本金	312,267
		積立金	357,137
		運用財産基金	3,490
		繰越金	276,959
		（純資産計）	949,853
資産合計	1,133,662	負債・純資産計	1,133,662

《法人全体収支計算表》		[単位：千円]	
借方	貸方		
人件費支出	452,251	就労支援事業（授産）収入	133,701
事務費支出	136,487	自立支援給付費収入	533,312
事業支出	160,262	補助金収入	118,357
減価償却費	23,326	介護保険収入	13,931
積立金支出	62,004	寄付金収入	5,039
借入金利息支出	1,710	雑収入	22,545
その他	94,005	借入金償還補助金収入	12,413
		利用者負担金	41,073
		借入金利息補助金収入	1,710
		国庫補助金等特別積立金取崩し	10,468
		繰入金収入	80,370
		その他	8,590
合計	930,045	合計	981,509
当期繰越金			51,464

障害者自立支援法障害福祉サービス実施事業所決算

《貸借対照表》 [単位：千円]

借方	貸方
流動資産	202,415
固定資産	774,196
退職共済預け金	17,193
	（負債合計）
	201,429
基本金	290,638
積立金	282,072
運用財産基金	0
繰越金	219,665
	（純資産計）
	792,375
資産合計	993,804
負債・純資産計	993,804

《収支計算表》 [単位：千円]

借方	貸方
人件費支出	332,294
事務費支出	172,224
事業支出	142,157
減価償却費	25,712
積入金支出	47,341
借入金利息支出	2,129
その他	22,819
利用者負担金	40,305
借入金利息補助金収入	2,129
国庫補助金等特別積立金取崩し	11,948
繰入金収入	22,008
その他	8,093
合計	744,676
当期繰越金	71,425

〔該当事業所〕

- ・ワークショップ・フレンド
- ・ワークショップ・SUN
- ・グリーンハウス
- ・ワークセンター・やまと
- ・すずらんの家
- ・ホームすずらん
- ・あいあいS
- ・ぱれっと

法人本部 千田 博伸

平成21年度苦情解決委員会活動報告



委員長 松屋 直人

日々の様々なやり取りの中で、利用者及びその家族・近隣の方・関係機関・職員から我々に投げかけられる多くのご意見やご要望等を聴き逃すことなく、必要なものについては適切に改善を行い、提供サービスの向上を図ることを目的として、苦情解決委員会の活動を行っています。

本来であれば、我々が気付いて改善を行るべきなのですが、どうしてもサービス提供側の論理や都合を優先しがちなため、利用者等の感覚とのズレを最小限に留めることが当委員会の役割と考えています。

具体的な活動内容は、職員の聴き取った要望等の内容とそれへの対応結果についての報告書を、各事業所から当委員会宛に提出してもらい、毎月開催される第三者委員と職員で構成されるワーキンググループが、事業所の対応の可否について検討し、必要な場合には事業所に検討を指示するとともに、法人全体にその内容を周知し、サービスの向上活動に繋げています。

最近3年間の苦情等の件数は右表の通りですが、その多くが我々の説明不足や、言葉の誤解に由来するものであり、簡潔明瞭で過不足のない説明が必要であることを痛感させられています。

【苦情等の件数推移表】

19年度 (計55件)	20年度 (計37件)	21年度 (計38件)	合計 (計130件)
みんなの声 14件	みんなの声 9件	みんなの声 4件	みんなの声 27件
クレーム・要望 41件	クレーム・要望 28件	クレーム・要望 34件	クレーム・要望 103件
苦情 0件	苦情 0件	苦情 0件	苦情 0件

■苦情

■クレーム・要望

苦情として申し出があり、苦情解決規則により処理されたもの
苦情解決規則に則った処理まで希望されなかったもの

エーブルアート展のお知らせ

(絵画等利用者作品展)

日時 平成22年7月5日(月)～7月11日(日)
9:00～17:00

会場 相模原市立市民健康文化センター内 多目的広場
(相模原市南区麻溝台1872-1)総合体育館そば
主催 社会福祉法人すずらんの会 イベント委員会
共催 相模原市立市民健康文化センター
協力 すずらんの会父母会 / 後援会

同時開催
すずらん2010サロンコンサート

開催期間中の7月10日(土)

出演者 13:00開場 13:30開演
・style - 3 !
・座間ウクレレマイスターズ
・"Kanto Kings" カントーキングス
(在日米陸軍軍楽隊) (パンの販売あり)

平成22年度4月 定期採用入職者

<常勤職員>

- ワークショップ・SUN 生活支援員 宮崎 直美
- すずらんの家 生活支援員 両角 彩実
- 大和市障害者自立支援センター 生活支援員 北館 崇司
- 大和市障害者自立支援センター 生活支援員 井上 愛



クッキー・ケーキ 焼き菓子の製造 & 販売
すずらんの家

営業時間 月～金10:00～16:30

TEL:252-0325

相模原市南区新磯野2-11-5トームビル1F

TEL:042-747-2418 FAX:042-747-3805

スワンベーカリーさがみはら店

無農薬野菜の販売のグリーンサム

営業時間 月～金10:00～16:30

土曜日10:00～15:30

TEL:252-0328 相模原市南区麻溝台7-1-7

TEL:042-749-8881(グリーンハウス内)

編 集 後 記

『サービスを提供する側はされる側の心の動きを少しでも理解し、行動して行かなければならないのだと思います。利用される方の気持ちが少しでも紹介できる場になれば幸いです。』『福祉に限らず、複数の人間が情報や感情などを受け取りあうこと、あるいは伝えあうことの難しさを痛感致しました。すずらんの会広報委員会では、本年度も広報紙・20周年記念イベントなどを通し、多くの皆さんに福祉サービスを紹介したいと思います。』 第36号担当 高橋・宮川

寄付

すずらんの会後援会様より、
ご寄付を頂きました。この場をお
借りしまして、感謝申し上げます。