

世田谷区立身体障害者自立体験ホームの指定管理者の指定

1 主旨

世田谷区立身体障害者自立体験ホーム条例（以下「条例」という。）第35条第1項に基づき、区立身体障害者自立体験ホームの指定管理者の候補者の適格性審査を実施し、令和3年4月からの指定管理者の候補者として選定した。

今後、当該候補者を指定管理者として指定するための議案を令和2年第4回区議会定例会に提出する。

2 施設名称及び指定管理者の候補者名等

	施設名・所在地	実施事業	指定管理者の候補者
1	世田谷区立身体障害者 自立体験ホームなかまっち 世田谷区中町二丁目17番21号	自立体験 短期入所	特定非営利活動法人つどい 世田谷区砧四丁目25番2号

3 指定期間

5年間（令和3年4月1日～令和8年3月31日）

4 選定方法等

（1）選定方法

条例施行規則第33条により設置された世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定委員会において、公募によらず適格性審査により候補者選定を行うこととした。

条例第35条第3項の審査基準に基づき、事業者から提出された事業計画書等の書類審査、財務審査、及びヒアリング審査を行い、指定管理者候補者を選定した。なお、提出された事業計画は、別紙「事業計画書1」のとおり。

（2）選定委員会の構成 ※「○」は委員長

氏名	役職・所属等
○石渡 和実	東洋英和女学院大学人間科学部人間福祉学科教授
佐藤 繭美	法政大学現代福祉学部教授
岩部 啓子	知的障害者相談員経験者
江本 緑	身体障害者保護者
樋口 美津子	社会福祉法人嬉泉めばえ学園園長
片桐 誠	世田谷区障害福祉部長
安間 信雄	世田谷区砧総合支所保健福祉センター保健福祉課長

(3) 選定委員会開催状況

第1回 会議形式ではなくメール等による意見・評価集約（審査方法等の審議）
集約期間 令和2年4月22日～同5月7日

第2回 令和2年10月11日（書類審査・財務審査等）

第3回 令和2年10月25日（ヒアリング、総合評価）

※各回の「会議録要旨」は別紙「参考資料1～3」のとおり

5 選定結果

条例第35条第3項の審査基準に基づき、選定委員会において事業者から提出された事業計画書の審査、財務審査、ヒアリング等の結果を総合的に評価した結果、「適格」であるとの評価を受け、次期指定管理者の候補者として選定した。なお、選定結果は別紙1のとおり。

6 今後のスケジュール（予定）

令和2年11月 第4回区議会定例会（指定管理者の指定の議案提案）

令和3年 4月1日 指定管理者による管理運営開始

＜世田谷区立身体障害者自立体験ホームの指定管理者選定結果＞

審査項目		配点	点数	
			世田谷区立身体障害者 自立体験ホームなかまっち	
			特定非営利活動法人つどい	
書 類 審 査	法人概要	5 6		5 0
	施設の事業実績及び自己評価	5 6		4 8
	事業運営に関する考え方	8 4		6 6
	事業内容 (支援方針・個別支援計画等)	2 5 2		2 0 7
	家族や地域との連携	8 4		6 5
	危機管理	1 4 0		1 0 8
	個人情報保護	5 6		4 2
	権利擁護	5 6		4 4
	苦情解決	5 6		4 2
	職員配置・人材育成	8 4		6 7
	運営管理の効率化の提案	2 8		2 1
	「障害者差別解消法」に対応 した取組み	5 6		4 4
その他 (独自の提案)	2 8		2 2	
書類審査 小計		1, 0 3 6		8 2 6
ヒアリング		6 6 5		6 0 5
財務審査		4 5 0		3 6 0
合計点数		2, 1 5 1		1, 7 9 1
合格基準 (配点合計の70%)				1, 5 0 5. 7

備考

- 1 審査項目ごとに7名の選定委員の合計点数を表示した。
- 2 事業内容は、支援方針、個別支援計画、短期入所の取組等7項目で評価した。
- 3 財務審査は、公認会計士に依頼した。

会議録要旨

会議名	令和2年度世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定委員会（第1回）
担当部署	障害福祉部障害者地域生活課
実施期間	コロナウィルス感染防止のため、会議形式ではなく、メール（書面）により意見集約。 意見集約期間 令和2年4月22日（水）～同5月7日（木） 集約結果確定 令和2年6月1日（月）
参加委員	石渡委員、佐藤委員、岩部委員、江本委員、樋口委員、片桐委員、安間委員
審議項目	1. 各施設（7施設）の現在の指定管理期間を通した評価 2. 松原けやき寮を除く施設の次期指定管理者の選定方法について→適格性審査の可否 3. 適格性審査による選定の場合の審査項目の確認について 4. 松原けやき寮の次期指定管理者の選定方法について→公募の可否 5. 公募による選定の場合の審査項目の確認について
主な意見	<p>【審議事項】</p> <p>(1) 指定管理者更新対象施設の現在の指定管理期間を通した評価 【事業報告やモニタリングをふまえた事務局の評価案に対する委員からの主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染症対策、防災訓練の実施など危機管理の取り組みを積極的に行っている。 ・地域交流を積極的に行っている。 ・施設の特性から看護師の増員をするなど体制強化を図っている。 ・工賃アップへの意識が強く感じられる。 ・ヒヤリハットの活用で事故の未然防止を図っている。 ・施設の特色を活かした相談支援事業との連携でサービス向上を行っている。 ・不審者対応マニュアルの職員周知を図っている。 <p>⇒ 委員から意見集約の結果、現指定管理者に対する評価について、確定した。</p> <p>(2) 松原けやき寮を除く6施設の次期指定管理者の選定方法について ⇒ 委員から意見集約の結果、全員が「適格性審査」でよいとの意見であったため、適格性審査で実施することについて、承認された。</p> <p>(3) 適格性審査による選定の場合の審査項目の確認について ⇒ 委員から意見集約の結果、審査項目案について、全委員より承認された。</p> <p>(4) 松原けやき寮・指定管理辞退に伴う、次期指定管理者の選定方法について ⇒ 委員から意見集約の結果、「公募」による実施について、全委員より承認された。</p> <p>(5) 公募による選定の場合の審査項目の確認について ⇒ 委員から意見集約の結果、審査項目案について、全委員より承認された。</p>

会議録要旨

会議名	令和2年度世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定委員会（第2回）
担当部署	障害福祉部障害者地域生活課
開催日時	令和2年10月11日（日）8：50～10：30
開催場所	区役所第一庁舎地下 1・B・1会議室
出席者	石渡委員、佐藤委員、岩部委員、江本委員、樋口委員、片桐委員、安間委員
会議次第	<p>1 委員長の選任</p> <p>2 事前審査の結果報告 （1）審査方法・合格基準、書類審査評価基準の再確認 （2）書類審査・財務審査の結果について報告</p> <p>3 審議事項 （1）書類審査・財務審査について （2）ヒアリングについて</p> <p>4 事務連絡</p>
主な意見	<p>【審議事項】</p> <p>（1）書類審査・財務審査について</p> <p>【委員からの意見・確認等】</p> <p>—適格性審査対象施設—</p> <ul style="list-style-type: none"> ・A施設の、家族との連携について、他の書類と比べると書きぶりが足りない。 ・働きやすい環境づくりについて、想像でしか見えなかったのが次回確認したい。 ・B施設について、家族会を応援するとあるが、どのような工夫をしているのか、 ・支援方針について実際にどのようなことを行っているか読み取れない。 <p>—公募対象施設—</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営管理の効率化の提案について、特定地域の方とのつながりが質の高い生活に必要という部分がどのようなことなのか。 ・職員配置について、技能の習得という部分で疑問に感じた。 ・書類審査で提出した一部の項目の点数について、修正したい。 <p>⇒ 書類審査を経て、ヒアリングで改めて質問したい点について確認した。</p> <p>⇒ 書類審査・財務審査の結果について、承認された。</p> <p>（2）ヒアリングについて</p> <p>【委員からの意見・確認等】</p> <p>—適格性審査対象施設—</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国規模のスケールメリットを活かした人事交流的な取り組みについて聞きたい。 ・ヒヤリハット報告の活用等、成果を上げたことについて具体的に聞きたい。 ・看護師などの医療職の確保について、順調なのかどうかの確認をしたい。 ・昨年浸水被害をうけたことについて、利用者の様子を含め具体的に聞きたい。 ・苦情の件数、苦情内容についてどのように対応されているのか聞きたい。 ・ハラスメント防止の取り組みについて、どのように進んでいるのか聞きたい。 ・コロナ対策については、改めてプレゼンで全法人に説明してほしい。 <p>—公募対象施設—</p> <ul style="list-style-type: none"> ・差別解消法に対応した取り組みについて、具体的にどのようにするのか聞きたい。 ・利用者の金銭管理等について、成年後見人の利用、外部のサービスとの連携等支援について確認したい。 <p>⇒ 次回、ヒアリング当日の流れ等について確認いただき、次回に向けて、事務局で質問内容を整理し、委員に事前に再確認いただくことを承認いただいた。</p>

会議録要旨

会議名	令和2年度世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定委員会（第3回）
担当部署	障害福祉部障害者地域生活課
開催日時	令和2年10月25日（日）9：00～12：20
開催場所	区役所第二庁舎4階 区議会大会議室
出席者	石渡委員、佐藤委員、岩部委員、江本委員、樋口委員、片桐委員、安間委員
会議次第	1 ヒアリング審査（指定管理者候補事業者によるPR・プレゼン含む） 2 最終審議及び指定管理者候補者決定について 3 その他（今後のスケジュール、事務連絡等）
主な意見	<p>(1) ヒアリング審査</p> <p>【委員からの主な質問】</p> <p>—適格性審査対象施設—</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人内での施設間の人事交流的な部分をどの程度やっているのか。 ・今後の5年間、どの項目を重点的に取り組んでいきたいと考えているのか。 ・家族との面接回数が少ないように思うが、別の形のフォローの場はあるのか。 ・ヒヤリハット報告の活用等事故防止の成果とは具体的にはどのような成果か。 ・虐待防止チェックリストについて、集計・分析からどう改善点が見えてくるか。 ・利用者の高齢化・重度化、家族も高齢化してゆく状況での支援の心がけは何か。 ・苦情の件数、苦情内容について具体的にどのように対応しているのか。 <p>—公募対象施設—</p> <ul style="list-style-type: none"> ・差別解消法に対応した取組みについて、既存運営施設での取組み等を聞きたい。 ・ボランティア活用について、既存運営施設において実践されているのであれば、利用者の生活の質の向上に向けて、どのような改善がみられているか。 ・利用者の金銭管理や成年後見人の選定等にあたり、関係機関と連携していくうえでの課題や対応策等を聞きたい。 <p>⇒ 事業者のプレゼン・回答に基づき、各委員がヒアリング審査の内容を採点した。</p> <p>(2) 最終審議及び指定管理者候補者決定について</p> <p>【委員からの意見・評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・世田谷区においては、各法人が頑張って施設を運営しているのだと感じた。 ・各施設の支援の具体的な話を聞き、日々努力されていることが分かり良かった。 ・利用者が重度化・高齢化・多様化している中で、コロナの中でも、保護者と連携し利用者を中心にしながら、支援の協力体制を作っていると感じた。 ・人事交流・人材確保の非常に難しい状況のなか、人材定着等に力をいれている。 ・コロナの中での対応、利用者の状況等貴重な話が聞けてよかった。 ・事業計画書とヒアリングだけではわからない、見えてこない状況もあると思うので、改めてこれからも日々の支援の様子などを見守っていききたいと感じた。 <p>◎ 適格性審査及び公募対象施設について、令和3年4月より5年間の指定管理者候補者として、同法人で決定することで全委員、異議なしで決定。</p>

Ⅲ 事業計画書

1 事業運営に関する考え方

(1) 事業運営に関する今後の考え方

なかまっちは複数の事業を展開しながら、利用者やその家族の地域での生活を、設立以来20年以上に渡り支えてきた。今後も事業それぞれのつよみを活かし連携させながら、きめ細やかに、かつ柔軟に利用者のニーズに応えてゆく。

① 自立の多様性を尊重する

「障害」が個人に帰属するのではなく、個人と環境との間に存在するという社会モデル思考を前提として支援を行ってゆく。「自立」とは明確なモデルがあるわけではなく、本人と家族や社会、生活環境など、様々な要素の組み合わせの中で、多様な関係性を構築してゆく過程である事を認識し、支援を行う。

② 利用者の権利を守る

職員は権利擁護規程・行動規範に沿って支援を行う。また、定期的なセルフチェックを行い、自己を客観的に見つめる視点を育てながら、利用者支援にあたる。

③ 地域に根ざした運営を行う

地域連携が必要な各場面において、これまで世田谷で事業を展開してきたことで得られた利用者、家族との繋がりや、支援者同士のネットワークを活用しながら、独自性のある、地域密着型の事業運営を行う。

④ 法人理念に基づいた運営を行う

法人つどいは「誰もが自分らしく、地域で暮らしていける社会を作るために、障害者本人・家族・支援者が、共に感じ、共に学び、共に行うことから始めます」という理念を掲げている。なかまっちにおいても、支援のスタートは常に障害当事者と共にあり、本人や支援者と協働しながら自分らしく暮らせる地域社会を作ってゆく姿勢を、職員一人ひとりが実践していきながら運営を行う。

⑤ 地域福祉に貢献する人材を育成する

職員それぞれが、事業の社会的意義を感じながら継続的に就労できるよう職場環境改善や育成を積極的に行い、それをもって地域福祉の増進に貢献する。

⑥ 指定管理者としての責務を履行する

指定管理者として、自らの責任と判断により、支援内容や施設の適正な管理を確保しつつ、区や地域の福祉サービス向上に貢献する。運営管理においては、施設の設置者である世田谷区の指示に従うものとし、特に次の各項目に留意する。

- ・本施設の目的及び法的位置づけに基づいた管理運営を行うこと。
- ・公の施設であることを念頭において、公正・公平なサービス提供に努め、特定団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- ・事業計画書等に基づき、利用者が快適に施設を利用できるよう、適正かつ効率的な管理運営を行い、質の高いサービス提供と経費の縮減に努めること。
- ・区と密接に連携を図りながら管理運営を行うと共に、区の施策に対して積極的に協力すること。

The infographic is set against a light yellow background. On the left, four service types are listed in bold black text, each with its duration and the responsible entity below it. On the right, two overlapping rounded rectangular boxes contain categories for these services. The top box is light blue and contains '地域移行', '家庭内自立', and 'GH入居など'. The bottom box is light green and contains '体験', '地域生活維持', '緊急', and 'レスパイト'.

- ・ **自立体験室（一般利用）** … 1カ月～1年間
世田谷区独自事業
- ・ **自立体験室（短期利用）** … 1泊～1カ月
世田谷区独自事業
- ・ **短期入所（緊急利用含む）** … 1泊～3泊4日
法内事業
- ・ **日中ショートステイ**…日帰り
なかもっち自主事業

- ・ 地域移行
- ・ 家庭内自立
- ・ GH入居など
- ・ 体験
- ・ 地域生活維持
- ・ 緊急
- ・ レスパイト

（2）今後5カ年の重点目標

【自立体験室】「地域移行推進の仕組みを発展させる」

●一般利用

・ 支援マップの作成

支援の経緯や手法を多面的に記録できるフォーマットを作成。支援の振り返りや、当事者研究に資する資料とする。…令和2年度より試行

・ 地域生活ラボの創設

地域の障害当事者やその家族・支援者と共に、障害のある方の地域での生活を考える。…令和2年度よりなかもっち内で検討

・ 発信力の強化

地域で暮らすなかもっち卒業生たちのリアルな生活を定期的に発信する。…ホームページ刷新済

●短期利用

・新規利用者の拡大

短期入所の代替的利用が減少し、在宅生活を送りながらなかまっちでの生活体験を積み重ねる、いわば純粋な自立体験を目的としたリピーターが増えている。今後もこの傾向を持続させながら新規利用者を開拓し、最終的には地域移行者を増加させるべく、行政とも連携しながら仕組みを整えてゆく。

・ウィークリーステイの推進

一般利用や地域移行へのスムーズなステップとなるよう、個別にカンファレンスを行いながら、1週間程度の定期利用を増加させる。また自立への意欲が高い若年層へのアプローチを強化する。

・重度障害者の地域生活を支援

本人の介助を理解している居宅介護ヘルパーによる、なかまっちでの短期利用が実現するよう検討する。上記の実現には柔軟なプラン作成が必要となるため、保健福祉課・相談支援事業所・ヘルパー事業所との連携を強める。

【短期入所・日中ショートステイ】「重度障害のある利用者の利用機会を確保する」

・介助者の非常勤職員化を推進する

これまでなかまっちは、外部からの派遣ヘルパーに大きく依存して短期入所事業を運営してきたが、近年は介護料の改善があったことから、なかまっち非常勤職員の割合を増やしてきている。今後も支援方針を共有した非常勤スタッフにより、即応性のあるシフト編成を行いながら、重度障害のある方の利用や、緊急利用も含めた幅広いニーズに対応する。

・部分的な医療的ケアへの対応検討

医療的ケアが必要な方は増える一方である。なかまっちには看護師が常駐していないため、常時すべての医療的ケアを行うことはできないが、医療連携体制加算と都加算を取得することで、訪問看護師による医療的ケア（経管栄養・導尿）の対応ができるよう検討する。

2 事業内容

(1) 支援方針

① 利用者主体の支援を行う

なかまっちでは、生活の中で利用者自らがそれぞれのペースで意思決定を積み重

ねてゆくことが、「利用者主体の生活」であると捉えている。職員や介助者との関係性において利用者が安心感、信頼感を感じながら、意思決定の経験を重ねられるよう支援を行ってゆく。

② 三つの「目」としての機能

・ 本人の「かわり目」に向き合う

自宅から離れ、なかまっちを利用する中で現れる変化には、利用者その人のニーズやつよみが現れている。職員はそれを活かすことができるよう、利用者のペースに合った介助や意思決定支援を行う。

・ 生活の「つなぎ目」となる

レスパイトや緊急利用など、本人以外の要因からサービス利用が必要となる場合もある。このような際にも柔軟に対応を行うことで、本人と家族の地域生活継続を支援する。

・ 支援者や制度との「むすび目」を作る

相談支援事業所、行政、関係機関等との連携作りの核となり、制度を活用しながら包括的なサービスを提案する。

(2) 個別支援計画

【自立体験室】

(i) 基本的な考え方

これまで自立体験一般利用を経て、地域でそれぞれの自立生活に移行した方は65名以上に上る。今後も、利用者一人ひとりの目標に合わせて支援計画を立て、利用者の意思決定による地域移行支援を大切にしてく。

自立体験室を通して、新しい生活に移行する利用者においては、下記の要素を本人・支援者と共有しながら、具体的に計画を立案し支援を構築する。

「つながり」…地域での生活を支える家族や支援者との繋がり。

「ものさし」…自らの価値観を大切にしながら、他者と生活してゆく上での折り合いや考え方。

「みとおし」…これからの自身の生活を見据え、見通しを立て、選択肢の中から選び取る力。

(ii) 具体的な提案

● 一般利用

面談を複数回行い、本人及び家族の状況をアセスメントした上で、下記のような内容で支援計画を立てる。

- ①1ヵ月～1年間の範囲で本人の生活能力等に応じ、特定相談支援事業者、地域障害者相談支援センター、保健福祉課ケースワーカー（生活支援課ワーカーを含むこともある）等との連携により一人暮らしや共同生活等に移行できるような支援計画

- ②住宅改造等により、住居内で家族との生活を区分し、自立を図る支援計画
- ③往診及び訪問看護等の医療ケアを軸とした介助体制を整える支援計画
- ④就労支援機関との連携による就労支援型自立支援計画
- ⑤入所施設・病院と連携し、入所者・患者を地域移行させる自立支援
- ⑥家族に対する支援機関と連携し、家族全体を支援するトータルケアシステムの構築
- ⑦退所後のフォローアップとして、相談支援事業への引継ぎを行い、地域での生活がスムーズに行えるようにする。

これらの多様な支援計画を個人ごとに「支援マップ」としてまとめ、なかまっちでの支援の軌跡を可視化すると共に、他の支援者とも共有できる資料とすることで、本人の意志が反映された支援が継続して提供されるようにする。

●短期利用

なかまっちと居宅を行き来する短期利用においては、ヘルパープランや実施するプログラムを、多職種で検討してゆくと共に、定期的なモニタリングを行う。利用ごとに本人も関わるができる「取り組みシート」を作成し、本人とヘルパーがコミュニケーションを取りながら課題に取り組めるきっかけを作る。このような取り組みから、本人のモチベーションを高め、リピーターとして継続的な利用に繋がるようにする。

【短期入所】

(i) 基本的な考え方

利用実績表からも見られるように、なかまっちの短期入所を利用される方は重度の障害がある方が多く、しかも増加傾向にある。その方々が、障害特性に応じた介助サービス（食事・入浴・排泄等の介助）を安心して利用できることが支援計画作成において最優先される事項である。利用中の生活に関しては、利用者の意思を尊重し、生活の組み立てにおいて出来る限り自由に決定ができるようする。

(ii) 具体的な提案

登録申請のあった方について、本人および家族と面接を行い、利用についての説明を行うと共に、身体状況・家族状況・介助方法・医療情報・その他注意事項などのアセスメントを行う。場合によっては、通所施設やケースワーカーなど関係機関と連携し情報を共有する。

- ①利用者の介助は、介助職員によるマンツーマンの介助職員を配置することで、夜間等も含め常に介助・見守りが必要な障害者に適切な介助を提供する。
- ②利用開始日の前日までには利用票を準備し、利用中の予定や、本人の希望をもとに支援計画を立てる。不明な点は事前に本人や家族に連絡を取る。

- ③利用開始前、担当する介助職員と共に利用者情報を読み合わせ、介助方法や服薬、注意事項を確認すると共に利用中の予定（支援計画）を伝える。
- ④利用開始時、本人および家族から当日の体調、服薬内容の確認、前回の利用からの変更事項、利用中の予定などを確認し、支援計画を伝える。
- ⑤利用者の介助内容・方法について、家族及び関係機関と連絡を密にとり、適切な介助を行えるようにする。
- ⑥介助等の支援情報に関しては、最新の状況に常に更新できるよう、データベースにて管理している他、支援経過についても専用のフォーマットに記録を行っている。利用終了後に支援内容に更新があった場合に次回の支援に活かされるよう、ワークフローを定め必要な事項が的確に更新されるようにする。

（3）活動プログラム

【自立体験室】

（i）基本的な考え方

自立体験室においては、大まかな流れはあるものの、即応性のあるオーダーメイド支援が基本となる。介助手順とは違い、支援プログラムをマニュアル化することで、本人の変化し続けるニーズを見落とししてしまう可能性があるからである。本人との対話を繰り返しながら、今、何を一番大切にしたいのか、今後どのようにしたいのか、落とし所はどこなのかを、前述した「つながり」「ものさし」「みとおし」の視点から明らかにし、本人にとっての自立生活が何なのかを共に明らかにしながらプログラムを作り上げてゆく。

（ii）具体的な提案

利用が決定した方には、本人及び家族と再度面接を行い、利用前の目標確認とプログラム作成・支援体制の準備を確認する。その後、本人、家族の同意を得て、ケース会議を開き、地域の保健福祉課等の担当ワーカー、特定相談支援事業者、居宅ヘルパー、その他支援関係者によるチーム作り、目標・支援体制・プログラム実施計画、及び、支援計画進行上の注意事項（健康面での注意事項他）の確認を行なう。

●一般利用（1ヵ月～1年間）

①事前段階

担当職員による面接を実施。利用目的やニーズの確認を行った上で、介助、往診、相談支援、行政機関等、支援体制を構築する。利用者本人にもその過程を共有し、自らの生活に主体性を持って関わってもらえるようにする。

②初期段階

介助者との関係作り、調理等の家事、外出、金銭管理、健康管理などを本人と職員・ヘルパーが連携して行う。その中で、生活全体の役割分担を行い、本人の積極的な関与を引き出してゆく。

③ケースカンファレンス

利用中、定期的にケースカンファレンスを実施し、本人や家族のニーズ聞き取りや、課題検討、方向性の確認等を行う。支援方針は関係者内で共有し、その後の生活の様子をモニタリングしながら柔軟に変化させてゆく。

④中期段階

退所後の生活を想定しながら、シミュレーションを作成し、生活及び支援体制の検討を行う。また、その方針に基づいて住居探し支援を行う。

⑤後期段階

アパート等の契約を行なった後、現場での介助方法等の確認を経て、住宅改修や日常生活用具の申請を行う。また就労支援機関、入所施設、病院等との連携を行う場合もある。

⑥退所後

相談支援機関とも連携し、退所後1ヵ月を目安にケース会議を実施し、支援体制の調整等を行う。相談があった場合には応じ、解決策の検討や、関係機関への伝達を行う。

●短期利用（1泊2日～1ヵ月）

①ヘルパーとの生活

ヘルパーとの生活に慣れるために、職員が両者の間に入り関係性を取り持つ。その中で日常生活のルーティンについて話し合いながら、今後、どのような生活課題に取り組んでゆくのかを検討する。

②多様な機会の確保

外出、調理、カウンセリング等、本人のニーズに沿った多様な体験ができるよう、支援スケジュールの調整や助言を行う。

③サービス移行への配慮

無理なく介護保険に移行できるよう、65歳を迎えた利用者に対しても、自立体験短期利用は利用可能とし、段階的な移行を支援している。

④定期的な方針確認

1年に1回程度、本人や家族から聞き取りを行い、目標や支援方針の確認を行う。また必要であればカンファレンスを開催し、利用目的の認識を共有しながら計画的な利用へつなげてゆく。

【短期入所】

(i) 基本的な考え方

利用者介助にあたっては、介助職員によるマンツーマンの介助体制を取ることで、

夜間等も含め常に介助や見守りが必要な方に対して適切なサービス（食事・入浴・排泄介助等）を提供する。本人にとって家族以外からの介助を経験することが、自立に向けた一歩ともなっているケースもあるため、活動における本人の様子について注意深く読み取るようにする。

（ii）具体的な提案

1回の利用期間は3泊4日以内とする。（緊急利用においても同様だが事由による配慮あり）入所時間は午後14時以降、退所時間は午前11時までとする。年間を通じてサービス提供を行い、緊急利用についてはその背景について確認し、必要に応じて相談支援につなげる。

- ①担当介助職員への利用者情報伝達の後、来所した本人、家族等と介助方法や服薬の確認を行う。
- ②食事（夕食 18:00・朝食 7:30・昼食 12:00）を食堂にて、他の利用者と交流しながら摂る。介助者は必要に応じた介助を行う。※現在はコロナ対策のため、各自居室にて喫食。
- ③入浴は、入所後もしくは夕食後に、大浴室、小浴室、特別浴室のいずれかで行う。介助者、宿直者は必要に応じた介助を行う。
- ④その他、生活にまつわる介助（起床・就寝・服薬・排泄等）を、介助者を中心に行う。宿直者も必要に応じて協力する。
- ⑤介助職員は、バイタル記録、体調、食事、排泄、睡眠、服薬、その他の生活状況等について、専用の書式を用いて記録する。
- ⑥宿直職員及び介助職員は、毎朝、日勤職員に上記の生活状況について報告をし、日勤職員は、これを支援記録データベースに記録する。体調不良等の場合、介助職員は職員に報告し、必要に応じて通所先や家族に連絡を取り対応を協議する。
- ⑦発作や高熱、嘔吐、痰の詰まり、その他の体調の急変等があった場合には、深夜帯でも介助職員は宿直職員に報告する。宿直職員は速やかに家族に連絡し指示を仰ぎ、必要な対応を行う。同時に、管理者又はこれに準ずる常勤職員に電話で報告し情報共有を図り、救急対応に備える。
- ⑧医療ケアを必要とする利用者に対しては、訪問看護、往診等医療機関との連携を図り、できる限りの対応に努めるが、原則として職員、介助職員は、医療行為を行わない。通常服薬している薬、頓服薬、座薬、浣腸等については、家族の明確な指示にのもつものとする。

（4）食事（給食）

（i）基本的な考え方

なかまっちにおいては、日々利用者が変化すること、食事内容に配慮が必要な利用者が多いことから、宿直者が当日入所している利用者を把握した上で、その日の

献立を立てている。食堂にて調理し、新鮮で季節感のあふれる食事を家庭的な雰囲気の中で提供できるようにする。また、マニュアルに基づき感染症拡大防止対策など、衛生管理には十分留意する。

(ii) 具体的な提案

- ①宿直者は、その日の利用者について申送りを受けた上で、食事量、食事形態、嗜好、アレルギーの有無等に留意し、季節感を反映させながら献立を検討し、近隣のスーパー等で1日分を購入する。食材は、調味料等を除き基本的にその日の夕食と翌日の朝食・昼食までに使い切るようにする。
- ②マッシュ、キザミ等の再調理については、利用者を担当する介助職員が行う。
- ③調理者は、マニュアルに基づき手洗いの実施、マスクの着用など、衛生管理に十分配慮する他、調理器具やカトラリーの滅菌消毒を実施する。
- ④利用者は通常は食堂に集まり、一斉に食事を摂るが、新型コロナウイルス感染拡大のため、基本的には各居室で食事を摂る。事情により食堂で喫食する場合は、ソーシャルディスタンスを取った上で飛沫飛散防止アクリル板を設置し、衛生環境整備を心掛ける。

(5) 利用者の高齢化への対応

(i) 基本的な考え方

利用者にとって自身の高齢化と身体機能低下は、自立生活への大きな不安要素となっており、日常的な相談に応じると共に、リハビリや新たなサービスの提案など支援計画を定期的にモニタリングしてゆく。

短期入所（緊急利用含む）においては、当施設を平成28年度～令和1年度利用された40歳～65歳の方の利用は全体の40%以上を占め、特に緊急利用される方においては60%を占める。これらの方が抱えている共通の課題は、自身の二次障害の進行と機能低下、家族の高齢化及び介護力の低下、親亡き後の不安などである。家族の介護力が低下しているにも関わらず、居宅ヘルパーなどを導入せず、高齢の両親または片親が抱え込んでいるケースも少なくない。そうした危機を「かわり目」と捉え、ケースワーカーや相談支援事業所と連携しながら、本人・家族それぞれが今後を見越した支援計画に繋がるよう助言する。

(ii) 具体的な提案

- ①自立体験室においては、支援計画を立てる際、身体や将来への不安など、本人の思いを注意深く聞き取り、それに沿った支援計画とするよう努める。
- ②利用中は日常的な身体の相談に応じると共に、ヘルパー事業者や医療機関との情報共有を行い、必要に応じて新たなサービスを提案するなど、定期的に支援計画をモニタリングする。利用終了後は相談支援に引き継ぎ、支援を継続する。また自立体験短期利用は65歳を過ぎても利用可とし、無理なく介護保険に移行できる

よう支援する。

- ③短期入所においては、家族や通所先とも連携しながら、本人の体調や介助方法の変化などの把握に努め、相談にも応じられるようにする。
- ④必要なサービスの提案や、必要と思われる際にはなかまっち自立体験室の紹介なども行い、今後の生活を見据えながら利用者とその家族をトータルに支援してゆく。

(6) ~ (12) ※対象外のため省略。

(13) 自立生活に向けた取組み

(i) 基本的な考え方

「自立生活」は人によって全く異なり、そのプロセスも三者三様である。支援者は、意思決定の過程に丁寧に時間をかけながら、本人がどのようなイメージを持っているのかを明らかにし、本人の世界と他者・社会との接点を見い出してゆく必要がある。障害のある人にとって、新しい生活への移行には困難が多いことは事実である。それは本人のみの課題ではなく、様々な特性がある人を受け容れるキャパシティが社会側に不足していることに起因することも多い。また、地域で暮らしているなかまっち利用者からは、「一人暮らしは自由だけれど、想像以上に大変」という声も聞く。そのようなリアルな社会の現状も時機を見て本人に伝えながら、具体的な生活イメージを共に作り上げてゆく。

なかまっちでは、新しい生活に「踏み切りたい」「踏み切らざるを得ない」いずれの利用者ニーズにも応えながら支援を行ってきた。本人が積極的であれ、受け身であれ、必ずやってくる「その時」に向け生活体験を積み重ねておくことで、よりスムーズに新生活に移行できる事例をこれまでいくつも目の当たりにしてきた。特徴ある複数の支援プログラムを柔軟に組み合わせることのできるなかまっちの仕組みが、それを可能にしてきたと考えている。

(ii) 具体的な提案

【自立体験室】

- ①一般利用・短期利用という異なるスパンを、利用者それぞれの背景やライフステージに合わせて選択することができる。特に短期利用に関しては、繰り返し利用できることが大きなメリットであり、利用者本人のモチベーションや家族の状況に応じながら、他の事業と組み合わせながら自立への機運を醸成させることができる。また、居宅介護サービスを利用できることから、本人にとって馴染みのあるヘルパーと自立生活を体験できることや、今後の生活をイメージしやすいことも利点として挙げられる。

自立体験室とは？

自立一般



自立短期

- ・ 最長1年間
- ・ 基本的に1回のみ利用



いずれも居宅と同じ訪問介護ヘルパー・サービスを利用

- ・ 1泊～1ヶ月
- ・ 継続的に何度でも利用可能

生活の
大きな変化
地域移行

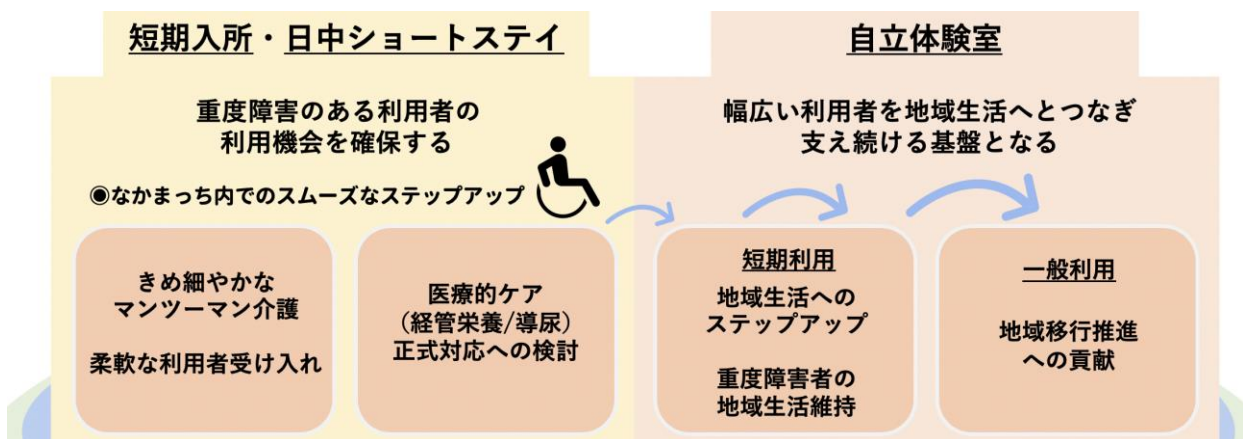
自立生活への
継続的な取り組み

(14) 短期入所の取組み

(i) 基本的な考え方

短期入所においては、生活面すべてを介助者が行うのではなく、できるだけ本人が行えることは行い、必要な部分に介助を受けることができるようにする。同時に、なかまっちでの生活の中では、本人の決定が尊重されるよう配慮する。

自立体験室の利用者と交流をもつことで、自立に対する意識を高め、自立生活に向けた最初のステップとなるように支援する。



(ii) 具体的な提案

(1) ～ (4) での取り組みに加え下記を行う。

- ①なかまっちでの生活に本人の意向をできる限り反映できるよう、食事・入浴・就寝などの時間は柔軟に対応できる体制を整える。

②介助者と本人の間で円滑にコミュニケーションを図ることができるよう、職員が適宜介入しながら、本人の意向をくみ取るサポートを行う。

(15) 医療的ケア等への対応 ※対象外のため省略。

3 家族や地域との連携

(1) 家族との連携

(i) 基本的な考え方

利用者の自立及び自己実現、また、事故防止及び事故発生時の対応、災害時の対応等について、家族からの情報提供と協力が欠かせない。本人だけでなく、家庭の状況や意識について十分なアセスメントを行い、かつ施設の対応についての周知を行なう。短期入所の利用事由は介護する家族のレスパイトが最も多いことから、家族のニーズに応えることも重要である。他にも緊急利用など、主たる介護者の疾病や事故などにもすぐに対応できるよう努める。

(ii) 具体的な提案

- ①面接において本人の希望や、心身の状況と共に、家族の意見や状況についてアセスメントを行う。
- ②自立体験室利用者のケース会議において、自立支援の協力者におけるキーパーソンの一人として参加してもらう。
- ③短期入所等の入所時または入所前に家族と連絡をとり、体調等の確認、服薬・注意事項、緊急連絡先等の変更、入所中の通所予定等の確認を行なう。
- ④入所中に事故、体調の異変があった場合には、夜間でも連絡を取り合えるよう連携を図る。
- ⑤家族の病気、入院、看護、葬祭等の緊急時に利用の必要がある場合には、緊急利用の手配を行なう。
- ⑥家族に長期の入院等の必要がある場合には、ケースワーカー及び同種の短期入所施設と連携をとり、ネットワークによる支援を積極的に行なう。
- ⑦利用における原則について、柔軟な判断を必要とする場合は、ケースワーカー、その他所管担当者と協議し、対応策を検討する。
- ⑧家族内の問題、利用者の障害の受容、障害に関する問題、運営に関する苦情等については、随時担当者または施設長が相談に応じる。必要に応じて本人または家族の同意を得て、関係機関と連絡をとり、対応を協議する。
- ⑨利用後の報告書様式を整え、家族に利用時の生活状況を的確に報告できるようにする。
- ⑩苦情の第三者窓口等について周知徹底を図る。

(2) 地域との交流・連携

(i) 基本的な考え方

利用者及びその家族に対し地域の関係機関及び住民とのネットワークによる支援を行なう。また、そのようなネットワークを作れるよう地域に積極的に働きかける。また、障害についての理解や将来の福祉政策、誰もが住みよい地域づくりを一緒に考えてもらえるよう、随時見学に応じている他、社会福祉士等の育成、地域の防災計画等にも積極的に協力する。

(ii) 具体的な提案

- ①玉川地域自立支援協議会や玉川支援ねっとにおいて、地域福祉ネットワーク推進の中核的な役割を担い、企画運営に携わる。
- ②せたがや福社区民学会へ参加し、地域課題を把握する。
- ③地域町会との防災協定を締結する。
- ④地域防災訓練へ参加する。
- ⑤福祉実務者及び、障害者団体、家族会、学校等による見学に積極的に対応し、福祉の推進に協力する。
- ⑥社会福祉士等専門職や高校生の実習など、今後の福祉人材を育成する取り組みを行う。

(3) ボランティア活用

(i) 基本的な考え方

地域住民参加型の活動を作り上げ、施設を利用者と地域との交流の場として活用する。地域住民ならではのつよみを生かした関りが持てるような場を形成する。

(ii) 具体的な提案

- ①まどカフェなどの地域活動について、障害のあるなしに関わらず参加を募る。また多様なゲストを招聘し、文化の違いを発見してゆく機会とする。
- ②地域の方に週2回お掃除ボランティアとして入ってもらう。館内の簡単な清掃と共に、日常業務では手の回り切らない細かい箇所の清掃などをお願いする。また、障害者の方等の日中活動の場としても展開する。これらのボランティアの方には、年間を通して施設の経費からボランティア保険の加入とインフルエンザ予防接種をお願いしている。

※新型コロナウイルス感染拡大のため休止中。時機を見て再開予定。

- ③ボランティア受け入れ体制の整備を行う。規程やマニュアル、リーフレットを用意し、個人情報保護などの注意事項を明確にする。
- ④地域社協との連携、ホームページ、法人広報誌等でも広く募集する。

4 危機管理

(1) 災害対策・防犯対策

(i) 基本的な考え方

災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保、必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応する。防犯については夜間の施錠に留意する、防犯装置を設置するなどし、犯罪を未然に防止する。また、BCP（事業継続計画）を策定し、事業の早期復旧に向けた取り組みを行う。

(ii) 具体的な提案

- ①「消防計画」及び「施設内事故・事件等対応マニュアル」に基づき、開所時における災害時についての対応、防災対策を明確にし、避難訓練等を実施する。
- ②災害発生時における迅速かつ適切な対応が取れるよう、上記アセスメントに基づいた対応マニュアルの作成と、利用者及び家族への周知を図る。
- ③関係機関との連絡、情報収集方法に関する確認、及び準備態勢を整える。
- ④地域町内会等との災害時の防災支援協定に基づき、災害時の協力態勢を整える。
- ⑤地域合同の防災訓練に参加する。
- ⑥施設利用時における非常時（火災・地震等による災害）については、迅速に避難誘導を行なう。また、年2回の避難訓練を行う。
- ⑦施錠チェックリストを設け、施錠の有無、夜間施錠時間、早朝解錠時間を記録する。また防犯カメラモニターも定時にチェックを行う。
- ⑧防犯カメラ、110番緊急通報システム等、定期的に職員間で使用法を確認し、緊急時にも速やかに操作、対応できるよう準備する。また、万一の犯罪発生時には、警察の捜査に対し各種記録開示を行う。

(2) 健康管理

(i) 基本的な考え方

利用者の健康状態や生活状況と、家族との連絡体制を利用の都度確認し、常に適切な対応ができるように努める。また、本施設利用者等の急な病気、怪我等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確に対応を行う。

(ii) 具体的な提案

- ①利用者の入居時に、本人および家族や通所先からの情報をもとに健康状態を把握する。家族が付き添わない場合などは、連絡ノートを活用する。
- ②短期入所の場合は、入居時、入浴前、起床時などバイタルチェックを行い、異常があればすぐに対応する。
- ③食事量、水分摂取、排泄、服薬、発作、睡眠時間、本人の様子などを介助職員が記録し、朝の申し送りで職員に伝える。利用終了時には連絡ノートなどを活用し、入居中の様子を家族に伝える。

- ④自立体験利用の場合は、介助に入るヘルパーと連携しながら、職員が毎日の様子を把握する。
- ⑤利用者の介助上の注意事項については、個別ファイルに情報を整理し、利用のつど直ぐに確認できるようにしておく。
- ⑥必要に応じて家族と連絡を取り、体調等の確認、服薬、注意事項、緊急連絡先等の変更等の確認を行なう。変更があった場合は、ファイル情報の修正をその都度行なう。
- ⑦介助者は、所定の記録用紙を用い、健康管理のチェックを行なう。
- ⑧毎朝、介助者から利用者の健康状況、生活状況について申し送りを受け、何か問題が生じた場合、もしくはその可能性がある場合については、家族と連絡を早急に取り、指示を仰ぐ。
- ⑨入居中に、介助者が利用者の異変等に気づいた場合は、迅速に職員に伝えるよう申し送る。
- ⑩介助者における事故防止に関する基本的注意事項については、マニュアルを各居室にも配置し、介助につくごとに確認できるようにする。
- ⑪嘱託医の訪問を定期的を受け、利用者の健康状態について日頃から相談を行うと共に、緊急時には相談役として対応してもらう。

(3) 衛生管理及び感染症対策

(i) 基本的な考え方

利用者及び、介助者・職員への感染症への罹患予防に努め、職場全体での衛生管理の徹底を図る。各種マニュアルを整備し、感染発生時には安全かつ迅速に対応を行えるようにする。利用者の感染が疑われる際には、速やかに医療機関に連絡し、適切な治療を受けられるようにする。

新型コロナウイルス感染拡大に対する対応策を検討・実施する。疑い例発生時には、速やかにゾーニングを行い、想定される感染者、濃厚接触者等と他の利用者、職員が交わらないようにする。また、感染者に対して不利益になる情報を流布したり、差別的扱いに繋がらないよう、日頃より職員間で検討を重ねておく。

(ii) 具体的な提案

- ①介助や食品の取扱いに関して、「感染症対応マニュアル」を作成・周知し、感染予防の徹底を図る。
- ②居室、食堂、浴室、トイレ等の清掃管理において、上記の介助者用マニュアルを別途用意し、衛生管理の徹底を図る。
- ③インフルエンザ、ノロウイルス等の発生時期には、区や保健所等からの正確な情報に基づき、その都度マニュアルを見直し、周知徹底を図る。
- ④新型コロナウイルス感染拡大に伴い、上記感染症マニュアルに加えて、「コロナ対策：支援ガイドライン」を作成した。職員はもちろん、利用者にもできる限りマス

クの着用をお願いすること、喫食は基本的に居室で行うこと、検温の方法、体調不良時の対応等について定めた。

- ⑤同様に「コロナ対策：調理ガイドライン」を作成した。調理器具やカトラリーの滅菌、生で提供する食材の調理方法、利用者への提供方法等について定めた。
- ⑥万一、感染疑い者が出た際のシミュレーションを行った。館内ゾーニング、感染防護装備、PCR 検査受診体制、利用者移送体制、所管や保健所との連絡体制、職員対応体制、情報の取り扱いに関して等検討した。
- ⑦感染予防の正しい知識を介助職員に周知し、それぞれが適切に対応すると共に感染者（疑い者）の人権を侵害したり不利益にならないよう留意する。

5 個人情報保護

(i) 基本的な考え方

個人情報を収集、管理、利用、もしくは提供するにあたっては、利用者の基本的人権を尊重すると共に、個人情報の保護をはかるために、「個人情報保護規定」に基づき、必要な措置を講じる。

(ii) 実施計画

- ①個人情報を収集する際は、個人情報を取り扱う目的を明確にし、当該業務の目的を達成するために必要な最小限の範囲内で、適法かつ公正な手段によって行なう。
- ②個人情報を収集するときは、その利用の目的を明らかにし、基本的には本人の同意を得て収集しなければならないものとする。
- ③次に掲げる事項に関する個人情報は、基本的に収集しない。
 - ア) 思想、信条、及び宗教に関する事項
 - イ) 社会的差別の原因となる事実に関する事項
 - ウ) 犯罪に関する事項
- ④職務上知り得た個人情報・及び個人の秘密に関しては、目的以外には利用しない。その他、正当な理由なく他人に漏らしたり、利用することはしない。
- ⑤職務上知り得た個人情報・及び個人の秘密を正当な理由なく他人に漏らさないようにするため、施設内における個人情報の管理を周知徹底する。
- ⑥個人情報の他機関との共有に関する注意事項
 - ・職務上知り得た個人情報を個別支援のため他の機関と連携する際に共有する必要がある場合には、生命、身体、健康、財産を守るなど、緊急かつやむを得ない場合を除いては、本人または家族の同意を得て行なうものとする。
 - ・ただし、生命、身体、健康、財産を守るなど、緊急かつやむを得ない場合において、本人または家族の同意を得ずに情報を提供した場合、事後速やかに本人または家族に報告する。
 - ・職務上知り得た個人情報を個別支援のため他の機関と連携する際に共有する必要がある場合においては、相手機関が個人情報の適正な管理及び安全保護を図ることが

できるものであることを確認する。確認が取れない場合においては、個人情報の共有を基本的に行なわない。また、関係機関に個人情報を提供する際には、相手機関に対し個人情報の適正な管理及び安全保護を図るよう周知する。

- ⑦スタッフのスキル向上のため、事例等の研究発表にあたる場合、および、介助者等の研修・養成・見学受入にあたる場合、個々のプライバシーの保護に留意し、利用者及びその家族が特定されないようにする。
- ⑧電子情報管理においては「電算機等の情報のセキュリティー管理マニュアル」に基づいて行う。

6 権利擁護

(i) 基本的な考え方

- ・利用者は障害を持つことで差別を受けたり、同意に基づかない行為を強制されたり、暴力や侮蔑的言動を受けることなく、一人の人格を有する人間として生活権利を有する。
- ・利用者は具体的な同意なくして個人のプライバシーを開示されたり、プライバシーの開示について同意することを強制されたりしない。また、自己自身に関する情報を請求する権利を有する。
- ・利用者は常に自己の生活に関する適切な情報を受け、職員の適切な支援のもとに、自己の望むことを自由に決定する権利を有する。
- ・利用者は自己の保有する財産について当人の同意なくして、職員による利用制限、または当人の家族その他の利害関係者による管理処分を受けない権利を有する。
- ・利用者は常に主体として尊重され、施設及び地域における活動の計画及び実行に関して、自由に参加しまたは参加しない、もしくは自由に意見を述べる権利を有する。

(ii) 具体的な提案

- ①法人は当施設で生活する利用者の生命・身体・財産の安全に配慮し、利用者の人格、プライバシー・財産が保証されるように、権利擁護に関する規程及びガイドラインを作成し、職員及び支援に関わる者に周知し、利用者及び家族に丁寧に説明し、あわせて、それらの規定が形骸化しないように常に適切な支援のあり方を工夫する。
- ②法人は当施設で生活する利用者及びその家族が自由に意見や苦情を申し出ることができるよう、常にコミュニケーション関係を維持すると共に、別途「苦情対応規定」を定め、これを遵守し、利用者及びその家族の声に対して利用者とその家族に適切な説明を行う。
- ③利用者の自己自身に関する情報を請求する権利を保障するため、別途「情報公開・開示規定」を定め、これを遵守し、利用者及びその家族の声に対して利用者とその家族に適切な説明を行う。
- ④職員は、法人倫理綱領、行動規範に基づき、常に利用者の人格を尊重し、利用者が主体的な生活を営むことを適切に支援できるよう、専門性と倫理性を高める努力を

- 怠らず、良質かつ適切な個別支援を行う。また、権利擁護チェックシートを用いて、自らのケアが利用者の人格や権利を尊重できているかどうかを定期的に確認する。
- ⑤職員は職員及び関係者、利用者の家族等が、利用者の財産を不当に処分し、あるいは利用者から不当に財産上の利益を得ていると思われる時は、関係法令等に従い、速やかに区及び関係機関に通報しなければならないものとする。
- ⑥職員は研修等を踏まえながら、専門性を活かした情報提供、サービスの質の向上、コミュニケーション手段の確保について常に検討する。また、地域の関係機関との連携に努め、開かれた施設運営を行うことをもって、権利擁護体制を充実させる社会的責務があることを認識する。

7 苦情解決

(i) 基本的な考え方

利用者及びその家族は、当施設の介助や支援、対応について自由に意見や苦情を申し出ることができる権利を有し、これらを保障するため、別途「福祉サービスに関する苦情解決についての規程」を定めると共に、これを遵守する。

(ii) 具体的な提案

- ①サービス利用・施設運営に関する利用者及び関係機関、地域住民等からの苦情等に関しては、施設、世田谷区、運営適正化委員会等に窓口を設け、利用者及びその家族に対して、そのことを周知した上で、苦情の申し立てをしやすいようにする。また、窓口を複数設けることで、それらと連携を図りながら、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮した適切な対応を図れるようにする。
- ②施設による苦情解決については、苦情解決の責任主体を明確化するために、施設長を苦情解決の責任者とする。
- ③利用者及びその家族が苦情の申し出をしやすいようにするため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。ただし、施設職員のうち誰でも苦情を受けることを考慮した上で、また、苦情申し出者のプライバシーの尊重も含め、受け付けた職員がまずは解決に向けた対応を行なうことを基本とする。解決が困難と判断されるケースについては、本人の了解を得た上で、苦情受付担当者や施設長に報告し、苦情解決に当たる。
- ④苦情が施設に寄せられた場合、苦情申し立て者のプライバシーを尊重しつつ、基本的には施設と当事者との間で解決することとする。ただし、施設と当事者間での解決が困難なケースに関しては、本人の了解を得た上で、事業主体である世田谷区と協議の上、必要に応じ苦情解決委員会を設置し問題の解決を図るようにする。
- ⑤その上でも、解決が困難な場合には、東京都社会福祉協議会に設けられた運営適正化委員会により、適切な解決が図れるようする。

⑥受け付けた苦情とその解決状況については、施設管理者、事業主体である世田谷区、法人理事会に報告し、サービスの質の向上に寄与させることが重要だが、苦情申し立て者の人権及び個人情報の保護に十分な配慮をするものとする。

8 職員

(1) 職員配置・人材育成

(i) 基本的な考え方

なかまっち職員は、常勤職員・非常勤職員（宿直・介助職員・事務）・調理アルバイトから構成されている。それぞれが自らの役割と遂行する業務を認識し、互いに協力しながら円滑に利用者支援を行うため、職員を育成するための4つの要素「ルール」「役割」「支援」「専門性」についてそれぞれ検討した。各段階において職員の認識を確認しながら必要な情報提供を行い、働き方を改善するための具体的な仕組みを検討しながら、すべての職員がなかまっちの支援目標を共有しながら自分らしく働くことができる環境を作っていく。また法人としても、研修の実施や交流機会の創出など、様々な角度から職員のスキルアップや、目的意識の醸成に向けて取り組みを行っていく。

(ii) 具体的な提案

- ①年間研修計画に基づき、常勤職員や介助職員も対象に含めた、介助・コミュニケーション等の技術向上のための法人研修を年2回実施する。
- ②常勤職員はそれぞれ個別支援計画を立て、積極的に自己研さんに努める。
- ③社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、相談支援専門員に関して、今後一層の増員が必要である。これら国家資格取得を積極的にすすめ、介助及び相談支援における基本的技術の習得及び、向上に努める。費用に関しは事業所・法人が積極的にバックアップしており、資格取得に際しては、給与規程において基本給をアップする。
- ④玉川エリア自立支援協議会及び玉川支援ねっとの主催する研修会、事例検討、交流会や、世田谷区自立支援協議会シンポジウムに積極的に参加することで、職員の技能の向上に努めると共に、地域におけるネットワーク作りに協力していく。
- ⑤地域生活ラボを所内で年数回試験開催し、なかまっちのみの事例に留まらず地域課題の共有と支援の多様性について理解を深める。
- ⑥労働安全衛生・研修・広報、権利擁護、医療的ケアなど、重要課題に対して現場の意見を吸い上げながら検討している。
- ⑦平成30年度より職員自主企画である法人ミニサロンが開始された。職員それぞれの問題意識から生まれる闊達な議論は、職員同士の相互理解を促進すると共に、新たな運営目標設定にもつながっている。
- ⑧自事業だけでなく、他法人他事業への見学を行うことで、課題の共有や、支援に対する新しい視点を得る。

⑨研修結果報告を作成し、職員で共有できる体制を整える。

(2) 働きやすい環境づくり

(i) 基本的な考え方

職員一人ひとりが、当職場で働くことに喜びと自信を感じることができるよう、取り組みや支援を行う。また、職員がワーク・ライフ・バランスを重視し、子育てや家庭生活、地域活動やボランティア、趣味・学習などの個人的・社会的活動にも積極的に参加し、個人の生活の質を高められるよう、働きやすい環境の整備に努め、多様な働き方を支援する。

(ii) 具体的な提案

- ①令和1年度、法人の就業規則・給与規定の改訂を行い、労働環境や処遇の改善が図られた。今後も時代の流れに合わせた環境作りを法人として推進してゆく。
- ②就業規則に定める有給休暇・育児・介護休暇等を安心して積極的に取得できるよう、職員の層を厚くすると共に、法人他事業所とも人員協力する。
- ③所内で行ってきた「はたらきかた・リデザイン」を受け、なかまっちの支援環境や労働状況を振り返り、どのように良質な支援につなげるかを職員全員で検討すると共に、効率的な勤務シフトの構築を行ってゆく。
- ④職員それぞれの役割を改めて明確化し、勤務時間や処遇について、現状に合わせた改善を行うことで、支援の質向上と協力体制の確立を図る。
- ⑤職員一人ひとりが安心して働くことができるよう、パワーハラスメントや、セクシャルハラスメントに関する規程を順守する。
- ⑥日常的な業務の中でリスクマネジメントの視点に立ち、インシデント（ヒヤリハット）事例に敏感な気づきと、迅速な対応できるよう努める。
- ⑦平成30年度より、職員に対するメンタルヘルスケア「心の健康づくり計画」を法人として導入。所内研修の他、復職支援計画を策定した。令和4年度に職員への支援体制が確立することを目標とする。

9 運営管理の効率化の提案（給食・送迎バス・維持管理等）

(i) 基本的な考え方

限りある人材や資金を利用者支援の拡充に振り向けるため、運営管理の効率化や経費の削減に積極的に取り組んでゆく。

(ii) 具体的な提案

- ①法人事務局の拡充を受け、各事業所単位で行っていた労務管理を法人事務局と連携して行うことで、現場管理職のオーバーワークを防ぐ。
- ②個人情報に留意した上で、データや支援記録のクラウド化を進めることで、情報の一元化が可能となり、アクセスの利便性を高める。

- ③食材の購入において、ネットスーパーを積極的に用いることで、経費削減を図る。
- ④維持管理においては、複数の委託業者に相見積もりを請求し、経費削減を図っている。

10 「障害者差別解消法」に対応した取り組み

(i) 基本的な考え方

同法においては、不当な差別的取り扱いの禁止や、合理的配慮の提供が盛り込まれている。障害のある人に対する社会的な意識にも変化を及ぼすものであることから、当事業の利用者に与える影響も大きい。国際条約である障害者権利条約も併せて、利用者に紹介を継続していきたい。

(ii) 具体的な提案

なかまっちで定期開催している「まどカフェサロン」にて、障害当事者も交えながら「差別って何？」というテーマを基づいて、それぞれの体験や考えを話し合う機会を継続的に持ってゆく。

差別解消法に関してはポスターの掲示を継続し、利用者や来館者に対して周知を行ってゆく。地域において同法に触れる事例があった場合、担当課への情報提供を行う。また障害者権利条約においては、書籍にて紹介を行ってゆく。

11 その他（独自の提案）

(i) 基本的な考え方

なかまっちは支援事業の複合体であり、それぞれの事業が有機的に結合することで、柔軟性のある利用を可能としてきた。今後も各事業の充実を図りながら、事業同士の自在な結合・連携を通して、より利用者にフィットした自立支援事業を提供していきたい。また、なかまっちでの取り組みについて、インターネットを用いた発信も積極的に行ってゆく。

(ii) 具体的な提案

①日中ショートステイ事業

自主事業である日中ショートステイ事業（日帰り利用）においては、レスパイトを中心に多数の利用を頂いている。他にも、宿泊を行う前の体験的な利用としてや、家族の就労を継続するため、短期入所の時間を延長するためなど、利用者と家族のニーズに合わせた受け入れを行ってゆく。

②相談支援事業との連携

併設されている「ぽーと たまがわ(玉川地域障害者相談支援センター)」「なかまっち相談室（計画相談）」は、地域の社会資源や制度に精通していることから、なかまっちの利用者に対しても即座に情報提供を行うことができる。また、相談事

業からの紹介でなかまっちを利用するケースや、なかまっち自立体験を終了し地域移行した方が相談支援事業の利用者となるケースなど、相互に連携を行ってゆく。

③情報発信の強化

令和1年度にホームページを刷新し、必要な情報を分かりやすく発信することができるようになった。これを活かして、なかまっち事業の積極的な情報発信を行ってゆく。加えて発信をする側に利用者に参加してもらうことも検討する。特に自立体験室利用者においては、それぞれの自立を目指しながら継続的に生活課題に取り組んでおり、その事例は住み慣れた地域で暮らし続けたいと願う障害のある方に対して、有用な情報となるはずである。昨年一人暮らしに移行した利用者が「自分は様々な形で皆さんにお世話になったから、今度は地域で暮らすことを目指している人の役に立ちたい」という申し出があった。自らの体験が他者の糧になる、そのような役割を持つことで、彼の今後の活動の幅も広がるであろうし、情報が届く先々で地域移行に向けた変化が起こってゆくことを期待している。

職員配置等（短期入所）

職種	職員数			資格等※	
	常勤	非常勤	計		
	(専従)【兼務】	(専従)【兼務】	(専従)【兼務】		
管理者	1 ()【 1 】		1 ()【 1 】	社会福祉士 (1) 介護福祉士 (1)	
生活支援員	4 ()【 4 】	12 ()【 12 】	16 ()【 16 】	介護福祉士 (10) 介護職員初任者研修 (10) 社会福祉士 (3) 精神保健福祉士 (1) 保育士 (3)	
介護人		登録者11名 ※ヘルパー事業所からの紹介・派遣により配置		介護福祉士 介護職員初任者研修 看護師等	
看護職員	()【 】	()【 】	()【 】		
医師	()【 】	1※嘱託医 ()【 1 】	1 ()【 1 】	内科医	
その他	栄養士	()【 】	()【 】	()【 】	
	調理員	()【 】	6 ()【 6 】	6 ()【 6 】	介護職員初任者研修 (3)
	事務員	()【 】	1 ()【 1 】	1 ()【 1 】	簿記3級 (1)

※介護福祉士、社会福祉士等の資格がある職員がいる場合、資格と人数を記入してください（例 社会福祉士 2名）。

職員配置等（自立体験）

職種	職員数			資格等※
	常勤	非常勤	計	
	(専従)【兼務】	(専従)【兼務】	(専従)【兼務】	
施設管理者	1		1	社会福祉士（1） 介護福祉士（1）
	()【 1 】	()【 】	()【 1 】	
支援員（支援職員）	4	6	10	介護福祉士（8） 介護職員初任者研修（6） 社会福祉士（3） 精神保健福祉士（1） 保育士（3）
	()【 4 】	()【 6 】	()【 10 】	
看護職員				
	()【 】	()【 】	()【 】	
医師		1 ※嘱託医	1	内科医
	()【 】	()【 1 】	()【 1 】	
その他	栄養士			
		()【 】	()【 】	
	調理員	6	6	介護職員初任者研修（3）
		()【 】	()【 6 】	
	事務員	1	1	簿記3級（1）
		()【 】	()【 1 】	

※介護福祉士、社会福祉士等の資格がある職員がいる場合、資格と人数を記入してください（例 社会福祉士 2名）。