自己点検チェックのための

生活介護事業ガイドライン案

平成 31 年（2019 年）

平成 30 年度厚生労働科学研究費補助金

「障害者の福祉的就労・日中活動サービスの質の向上のための研究」

国立重度知的障害者総合施設のぞみの園

「自己点検チェックのためのガイドライン案」作成にあたって

国立のぞみの園では、厚生労働科学研究として、平成 29 年度「障害者の福祉的就労・日中活動サービスの実態把握及び質の向上に関する調査研究」、平成 30 年度「障害者の福祉的就労・日中活動サービスの質の向上のための研究」を実施し、障害者の日中活動、福祉的就労の場として中心的役割を担っている生活介護事業所、就労継続支援Ｂ型事業所についての調査研究を行ってきました。その成果物として、障害のある人たちを支援する上での基本的な姿勢や守るべきもの、役割などを示した「自己点検チェックのためのガイドライン案」を作成しました。

この、「自己点検チェックのためのガイドライン案」は、「総則」「設置者・管理者向け」「サービス管理責任者向け」「従業者向け」の 4 本の柱で枠組みしており、総則における共通の指針と、それぞれの立場での指針となるものとして構成しています。なお、具体的な内容については、平成 30 年度厚生労働科学研究費補助金「障害者の福祉的就労・日中活動サービスの質の向上のための研究」研究検討委員会において検討の上作成しました。

また、あわせて「自己点検チェックのためのガイドライン案」と連動して活用できるものとして、生活介護事業所、就労継続支援Ｂ型事業所において、自分たちの支援を振り返るためのツールとなる「事業所の取り組みを振り返るための自己点検チェックリスト案」と、「生活介護事業所・就労継続支援Ｂ型事業所実践事例集」を作成しました。

これらが、事業所で実践されるサービスの指標となり、障害ある人たちの生活の向上とニーズの実現に貢献できることを願っております。

平成 31 年（2019 年）

平成 30 年度厚生労働科学研究費補助金
「障害者の福祉的就労・日中活動サービスの質の向上のための研究」
研究検討委員会

独立行政法人
国立重度知的障害者総合施設のぞみの園

自己点検チェックのための生活介護事業ガイドライン案

１．総則

（１）ガイドラインの趣旨 1

（２）基本的役割 1
○利用者の心身の健康の維持・増進のための支援
○利用者の主体的な生活と自己実現を目指した支援
○利用者の社会参加の機会の保障
○利用者の権利と意思決定の保障

（３）サービスの提供に当たっての基本的姿勢と基本活動 2
①基本的姿勢
②基本活動
ア）自立支援と日常生活の充実のための支援
イ）創作的活動
ウ）生産活動
エ）利用者の心身の状況に応じた支援
オ）障害の状態像に応じた支援
カ）社会参加・地域交流の機会の提供
キ）地域の状況やニーズに応じた支援
ク）社会生活のための支援

（４）利用者の権利・利益の保障 4
①利用者の権利を保障した主体的な活動の保障
②虐待・差別防止の取り組み

（５）事業所が適切なサービスを提供するために必要な組織運営管理 4
①適切な支援の提供と支援の質の向上
②法令遵守（コンプライアンス）
③様々なリスクへの備えと対応

２．設置者・管理者向けガイドライン

（１）基本的役割 5

（２）利用者のニーズに応じた適切な支援の提供と支援の質の向上 5
①環境・体制整備
ア）適正な規模の利用定員
イ）適切な職員配置
ウ）適切な設備等の整備

②PDCA サイクルによる適切な事業所の管理
ア）事業運営の理念・方針の設定・見直しと職員への徹底
イ）複数のサイクル（年・月等）での目標設定と振り返り
ウ）コミュニケーションの活性化等
エ）利用者の意向等の把握
オ）支援の継続性

③従業者等の知識・技術の向上
ア）従業者等の知識・技術の向上の働きかけ
イ）研修受講機会等の提供

④関係機関・団体との連携
ア）相談支援事業者との連携
イ）他の障害者支援事業所との連携
ウ）医療機関や専門機関との連携
エ）特別支援学校等との連携
オ）高齢者福祉施設等高齢者支援事業所・機関との連携
カ）（地域自立支援）協議会等への参加
キ）地域のさまざまな人や機関、団体等との連携

⑤養護者、成年後見人等との連携

（３）利用者への説明や相談援助 9
①運営規程の周知
②活動内容の説明
③利用者及び養護者、成年後見人等との連携に対する支援利用申込時の説明
④利用者及び養護者、成年後見人等に対する相談援助等
⑤苦情解決対応
⑥適切な情報伝達手段の確保
⑦地域に開かれた事業運営

（４）緊急時の対応と法令遵守 10
①緊急時対応
②非常災害・防犯対策
③虐待防止の取組
④身体拘束等への対応
⑤衛生・健康管理
⑥安全確保
⑦秘密保持等

３． サービス管理責任者向けガイドライン

（１）基本的役割 12

（２）利用者のニーズに応じた適切な支援の提供と支援の質の向上 12
①個別支援計画に基づく適切な支援の提供
ア）利用者が置かれている環境に対するアセスメント
イ）個別支援計画の作成
ウ）タイムテーブル、活動プログラムの立案
エ）日々の適切な支援の提供
オ）個別支援計画の実施状況把握（モニタリング）
カ）個別支援計画の変更
キ）相談支援事業所とのサービス担当者会議の実施（サービス等利用計画と連動した総合的な支援方針の確認）

②従業者等の知識・技術の向上
ア）従業者等の知識・技術の向上の働きかけ
イ）研修受講機会等の提供

③関係機関・団体との連携
ア）相談支援事業者との連携
イ）他の障害者支援事業所との連携
ウ）医療機関や専門機関との連携
エ）特別支援学校等との連携
オ）高齢者福祉施設等高齢者支援事業所・機関との連携
カ）（地域自立支援）協議会等への参加
キ）地域のさまざまな人や機関、団体等との連携

④養護者、成年後見人等との連携

（３）利用者への説明や相談援助 16
①利用者に対する運営規程や個別支援計画の内容についての丁寧な説明
②活動内容の説明
③利用者に対する相談援助等
④苦情解決対応
⑤適切な情報伝達手段の確保

（４）緊急時の対応と法令遵守 17
①緊急時対応
②非常災害・防犯対策
③虐待防止の取組
④身体拘束等への対応
⑤衛生・健康管理
⑥安全確保
⑦秘密保持等

４．従業者向けガイドライン

（１）基本的役割 19

（２）利用者のニーズに応じた適切な支援の提供と支援の質の向上 19
①個別支援計画に基づく適切な支援の提供
ア）サービス等利用計画及び個別支援計画の理解
イ）従業者間での意思の疎通、支援内容の共有
ウ）支援提供に際しての工夫
エ）支援提供記録
オ）事業所全体の業務改善サイクルへの積極的関与

②知識・技術の向上

③関係機関・団体との連携
ア）相談支援事業者との連携
イ）他の障害者支援事業所との連携
ウ）地域のさまざまな人や機関、団体等との連携

④養護者、成年後見人等との連携

（３）利用者への説明や相談援助 21
①利用者に対する相談援助等
②活動内容の説明
③苦情解決対応
④適切な情報伝達手段の確保

（４）緊急時の対応と法令遵守 21
①緊急時対応
②非常災害・防犯対策
③虐待防止の取組
④身体拘束等への対応
⑤衛生・健康管理
⑥安全確保
⑦秘密保持等

自己点検チェックのための生活介護事業ガイドライン案

１．総則

（1）ガイドラインの趣旨

生活介護は、平成 18 年 4 月より施行された障害者自立支援法により位置づけられ、現行の障害者総合支援法に基づく障害福祉サービス事業であり、自立した日常生活及び社会生活を営む為により多くの専門的支援を要する障害者の、創作的活動及び生産活動の機会、入浴、排せつ及び食事等の介護、その他の支援を提供する日中活動の場として設置される事業である。生活介護の事業所数は、障害者自立支援法施行以降年々増加しており、平成 24 年は 5,538 カ所であった事業所数（障害者支援施設の日中活動としての生活介護は除く）は、平成 29 年には 7,275 カ所となっており、その利用者数は障害福祉サービス利用者の約 3 割を占めている。生活介護事業所の利用者の障害は多様化しており、利用者の多様なニーズに対する支援の提供が必要となっている。現在、生活介護事業所においては、地域の状況も相まって、事業所間や地域間での支援の質に差が生じる可能性があり、これらの現状を踏まえ、生活介護事業所において、一定の支援の質の担保が望まれる状況となっている。

本ガイドラインは、上記の実態を明らかにすることを目的とした、平成 29 年度厚生労働行政推進調査事業費補助金「障害者の福祉的就労・日中活動サービスの実態把握及び質の向上に関する調査研究」及び平成 30 年度厚生労働科学研究費補助金「障害者の福祉的就労・日中活動サービスの質の向上のための研究」において実施された、全国の事業所、自治体を対象とした実態調査を踏まえ、有識者、支援提供者等により組織された研究検討委員会による検討を経て作成されたものである。

本ガイドラインは、利用者の心身の健康の維持・増進のための支援や利用者の主体的な生活と自己実現を目指した支援、利用者の社会参加の機会の保障、利用者の権利と意思決定の保障を基本的役割とし、生活介護事業を行う事業所がサービスを実施するにあたって必要となる基本的事項を示すものである。ここに記載される内容は、特別な支援を求めるものではなく、障害者の社会参加、地域とのつながりの保障や、個別支援計画の作成とそれに伴う支援の充実など、障害者支援を担う事業所における設置者・管理者、サービス管理責任者、従業者等が果たすべき基本的な支援内容を示すものである。

本ガイドラインを踏まえつつ、各事業所の地域や利用者のニーズ等の状況に応じて、提供する支援の質の向上に努めることが重要である。

（2）基本的役割

〇利用者の心身の健康の維持・増進のための支援

生活介護事業所は、利用者一人ひとりの障害や心身の状態を理解し、それぞれに適切な支援を行うことで、心身の健康の維持及び増進を目指すことが重要である。

〇利用者の主体的な生活と自己実現を目指した支援

生活介護事業所のサービスの提供にあたっては、利用者一人ひとりのニーズを理解し、利用者が主体と

なり、自己のニーズと希望する生活を実現するために、必要な支援を行うことが重要である。

○利用者の社会参加の機会の保障

生活介護事業所は、利用者がその事業所に通うことを基線（ベースライン）として、事業所での活動・体験をとおし生活圏域の拡大と利用者の意思・能力・特性に応じた地域社会での役割を創出するよう努めることにより、利用者のエンパワメントを高めつつ具体的な社会参加を推し進めることが重要である。

○利用者の権利と意思決定の保障

生活介護事業所は、利用者の基本的人権を尊重し、虐待、差別等の不適切な行為、権利侵害を未然に防止し、利用者一人ひとりの権利を保障するとともに、利用者の自己決定の機会を保障するための意思決定支援の意識を徹底することが重要である。

（3）サービスの提供に当たっての基本的姿勢と基本活動

① 基本的姿勢

生活介護のサービスの提供に際しては、利用者一人ひとりの障害や心身の状況に即した適切な支援の提供と、利用者一人ひとりの人権に配慮した支援を行うために、障害者支援に関する専門的な支援のスキルと職業倫理を基盤として職務に当たらなければならない。

生活介護のサービスの提供に際しては、利用者一人ひとりの障害特性や心身の状況等を把握し、さらに利用者一人ひとりのニーズや希望する生活について理解するための適切なアセスメントを行うことが重要である。そのアセスメントを基盤として、利用者が主体的に生活を送り、自己決定による自立と自己実現に向けて支援を行うための個別支援計画（＝生活介護計画）の策定をしなければならない。

生活介護事業所は、利用者一人ひとりの個別支援計画に沿って、利用者の心身の健康の維持・増進のための日常生活の支援を保障しながら、提供する諸活動によって喜びややりがいを享受し、友人や支援者等との対人関係を構築し、地域社会とのつながりのなかで、利用者の自己実現のための主体的な生活を送るための場として、サービスを提供するものである。

② 基本活動

①の基本的姿勢を踏まえ、利用者一人ひとりの個別支援計画に沿って、下記の基本活動を複数組み合わせて支援を行うことが求められる。

ア）自立支援と日常生活の充実のための活動

利用者がサービスを利用することで、心身機能の維持、向上、創作的活動や生産活動等の諸活動を通して楽しみややりがいを感じること、さらに友人や支援者等との交流を通して対人関係や活動の幅が広がることを目指して支援を行う。これらの支援においては、利用者の主体的な行動を促進し、利用者の自己実現と自立を目指した支援を行う。

イ）創作的活動

創作的活動は、自己を表現する喜びや、視覚や手指からの感覚的な刺激を通して、豊かな感性を培うよ

う図っていく。また、利用者の特性に応じて、創作的活動を通して潜在的な表現力や感性を引き出し、利用者の活動の幅を広げていくことも重要である。

ウ）生産活動

生産活動は、働くことを通して、心身機能の維持・向上や、役割を担うことでのやりがい、働くことの楽しさ等を享受できることを目指す。また、利用者の障害特性や心身の状況に応じて、作業台、いす、作業に関する道具等の環境を調整し、合理的配慮に則った対応を行なうことが重要である。

エ）利用者の心身の状況に応じた支援

生活介護の利用者は、自立した日常生活及び社会生活を営む為により多くの専門的支援を要する障害者であり、利用者一人ひとりの心身の状況に応じて、身体介助や医療的ケア等適切な支援を行う必要がある。主に、生活支援員や理学療法士、作業療法士等による心身機能の維持・向上のための専門的な支援や、食事、入浴等の日常生活のための支援を行う。また、日常生活上のバイタルチェックや服薬の管理、健康に関する相談等の支援を適宜行うことが必要である。

オ）障害の状態像に応じた支援

生活介護の利用者の、身体障害、知的障害、精神障害、さらに発達障害や高次脳機能障害、難病など多様な障害特性に応じて、居住空間や支援プログラムの作成、コミュニケーション支援等において、利用者が安心して過ごしやすい環境を整えることが重要である。

カ）社会参加・地域交流の機会の提供

障害があることで社会生活上の行動範囲や経験が制限されることがないよう、社会経験の幅を広げていく。特に、地域社会への参加、交流の機会を提供し、地域のなかで安心して生活できる環境を作ることを図っていく。障害者が地域の担い手の一人として地域社会を創っていく地域共生社会の実現に寄与することを目指すことが重要である。

キ）地域の状況やニーズに応じた支援

生活介護事業所は、所在地である地域における障害者の生活状況や社会資源の状況等及び、地域において求められる障害者支援にかかわるニーズに応じて、積極的に取り組むことが重要である。特に、地域において支援のニーズがあるにもかかわらず、提供されるサービスの不足や、行き場のない者がないよう、地域の行政、関係機関等との連携を取りながら、地域における役割を担うことが重要である。

ク）社会生活のための支援

利用者が社会のなかで様々な経験を積み、生活の幅を広げていくことや、社会のなかでの役割や喜びや生きがいを創出するために、外出や地域で行われる活動への参加等、社会生活のための支援を提供することも重要である。

（4） 利用者の権利・利益の保障

① 利用者の権利を保障した主体的な活動の保障

障害者の権利に関する条約（平成 18 年国連総会にて採択。平成 26 年条約 1 号。以下「障害者権利条約」という。）第 12 条においても、「障害者が全ての場所において法律の前に人として認められる権利を有する」と定められており、利用者一人ひとりの基本的人権を保障し、利用者の自己決定を尊重したうえで、利用者一人ひとりの主体的な活動を保障し、促進していくことが重要である。

② 虐待・差別防止の取り組み

障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成２３年法律第７９号。以下「障害者虐待防止法」という。）ならびに障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律 65 号。以下「障害者差別解消法」という。）を遵守し、利用者に対する虐待、差別等の不適切な行為、権利侵害を防止しなければならない。また、虐待の徹底のための虐待防止委員会等の設置や、苦情解決の第三者委員等の外部委員の設置、虐待、差別防止啓発のための研修等への積極的な受講等を取り組むことが重要である。

（5） 事業所が適切なサービスを提供するために必要な組織運営管理

① 適切な支援の提供と支援の質の向上

○事業所の運営方針や、個別支援計画、日々の活動に関するタイムテーブルや活動プログラムについて、その Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Act（改善）で構成される一連のプロセス（PDCA サイクル）を、設置者・管理者、サービス管理責任者、従業者（サービス管理責任者以外の従業者をいう。以下同じ。）（以下「従業者等」と総称する。）の積極的な関与のもとで繰り返し、事業所が一体となって不断に支援の質の向上を図ることが重要である。

○適切な支援を安定的に提供するとともに、支援の質を向上させるためには、支援に関わる人材の知識・技術を高めることが必要であり、そのためには様々な研修の機会を確保するとともに、知識・技術の習得意欲を喚起することが重要である。

○地域における行政機関や医療機関、福祉関係事業所等の関係機関と密に連携し、地域のなかで総合的に支援を行うことが重要である。

○地域のなかでの生活介護事業所に期待される役割を適切に認識し、地域のニーズに対して適切な支援を提供し、支援の質を高めていくことが重要である。

② 法令遵守（コンプライアンス）

障害者福祉に関する法令、ならびに人権、労働、社会保障、消防等事業の運営に係るすべての関係法令を確実に遵守することは、利用者の権利擁護の観点や、地域において利用者を継続的に支援していく観点からも非常に重要である。

③ 様々なリスクへの備えと対応

利用者の健康状態の急変、非常災害、犯罪、感染症の蔓延等、事業を運営する中で想定される様々なリスクに対する、訓練や対応マニュアルの策定、関係機関・団体との連携等により、日頃から十分に備えることが重要である。

２．設置者・管理者向けガイドライン

（1）基本的役割

生活介護事業の設置者及び管理者は、本ガイドライン総則（2）基本的役割を達成することを目的とし、当該事業所の運営状況の全体を把握し、事業を適切かつ持続的に進める役割が求められる。また、設置者・管理者は、地域における支援のニーズや社会資源の状況を理解し、地域の行政、関係機関との連携を密に図り、公益的な観点で地域における役割を担うべく事業を展開することが求められる。

事業を運営するうえで、コンプライアンスを重視し、提供するサービスの質の向上を図ることが求められる。そのために、必要な職員の確保に努め、サービス管理責任者ならびに従業者の意識形成や知識、技術の向上と、心身ともに健全な状態で働くための環境を整えることが必要である。

設置者・管理者は、その事業所が提供するサービスの質の評価を行なうことはもとより、第三者による外部評価の導入等を通じて、常にその改善を図らなければならない。

（2）利用者のニーズに応じた適切な支援の提供と支援の質の向上

①環境・体制整備

ア）適正な規模の利用定員

〇設備、従業者等の状況を総合的に勘案し、適切な活動環境と事業内容が確保されるよう、利用者の情緒面への配慮や安全確保の観点から、適正な利用定員を定めることが必要である。

イ）適切な職員配置

〇生活介護事業所においては、従業者としてサービス管理責任者、生活支援員、医師（嘱託医可、要件により看護師のみで可）、看護職員を配置し、さらに状況に応じて理学療法士及び作業療法士等の配置を行ない、利用者の多様な障害特性や心身の状況等に応じた体制を整える必要がある。

〇常時見守りが必要な利用者の支援や、送迎支援等のために、必要に応じて支援員、看護職員、栄養士等を、人員配置基準を上回って配置することも考慮する必要がある。

〇設置者・管理者は、職員一人ひとりの倫理観及び人間性を把握し、職員としての適性を適確に判断する責任がある。

〇質の高い支援を確保する観点から、従業者等が心身ともに健康で意欲的に支援を提供できるよう、労働環境の整備に努める。

ウ）適切な設備等の整備
○生活介護事業所は、サービスを提供するための設備及び備品を適切に備えた場所である必要がある。様々な障害や年齢の利用者が安全に安心して過ごすことができるようバリアフリー化や情報伝達への配慮等、個々の利用者の態様に応じた工夫が必要である。

②PDCAサイクルによる適切な事業所の管理
　設置者・管理者は、PDCAサイクルを繰り返すことによって、継続的に事業運営を改善する意識を持って、サービス管理責任者及び従業者の管理及び事業の実施状況の把握その他の管理を行わなければならない。
ア）事業運営の理念・方針の設定・見直しと職員への徹底
○生活介護事業所ごとに、運営規程を定めておくとともに、サービス管理責任者及び従業者に運営規程を遵守させておかなければならない。運営規程は、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく障害福祉サービス事業の設備及び運営に関する基準」第89条に規定された事項を定めておく必要がある。
○事業の目的及び運営方針は、本ガイドラインの総則に記載されている生活介護事業の基本的役割、基本的姿勢や、地域において利用者が置かれている状況、生活介護事業が公費により運営される事業であること等を踏まえ、適切に設定する。
○事業の目的及び運営方針の設定や見直しに当たっては、サービス管理責任者及び従業者が積極的に関与できるように配慮する。
○サービス管理責任者及び従業者の採用に当たっては、事業所の目的及び運営方針を始めとした運営規程の内容を丁寧に説明するとともに、様々な機会を通じて繰り返しその徹底を図る。

イ）複数のサイクル（年・月等）での目標設定と振り返り
○PDCAサイクルにより不断に業務改善を進めるためには、サービス管理責任者及び従業者が参画して、複数のサイクル（年間のほか月間等）で事業所としての業務改善の目標設定とその振り返りを行うことが望ましい。
○可能な限り第三者による外部評価を導入して、事業運営の一層の改善を図る。

ウ）コミュニケーションの活性化等
○PDCAサイクルによる業務改善が適切に効果を上げるには、現状の適切な認識・把握と、事業所内での意思の疎通・情報共有が重要である。
○サービス提供の日々の記録については、サービス管理責任者が掌握する以外に、従業者同士での情報共有を図ることで、利用者の状況の把握のために有用である。職場での何でも言える雰囲気作りや職員同士のコミュニケーションの活性化も設置者・管理者の役割である。
○個別支援計画の作成・モニタリング・変更の結果について、サービス管理責任者から報告を受ける等、サービス管理責任者や従業者の業務の管理及び必要な指揮命令を行う。
○支援内容の共有や職員同士のコミュニケーションの活性化が事業所内虐待の防止につながるものであることも認識しておくとともに、設置者・管理者も、適切な支援が提供されているか掌握しておく必要

がある。

エ）利用者の意向等の把握
○業務改善を進める上で、支援を利用する利用者の意向や満足度を把握することが必要であり、日常の支援や個別支援計画のモニタリング等の際に、事業所に対する利用者の意向等を把握することが考えられる。
○利用者の意向等を踏まえて行うこととした業務改善への取組については、利用者に周知することが望ましい。

オ）支援の継続性
○生活介護事業所は、利用者への支援の継続性の観点から継続的・安定的に運営することが望ましい。やむを得ず事業を廃止し又は休止しようとする時は、一月前までに都道府県知事等に届け出なければならない。この場合、利用者に事業を廃止又は休止しようとする理由を丁寧に説明するとともに、他の障害者支援事業所等を紹介する等、影響が最小限に抑えられるように対応することが必要である。

③従業者等の知識・技術の向上
ア）従業者等の知識・技術の向上の働きかけ
○設置者・管理者は、利用者一人ひとりの障害特性や心身の状況等に応じた質の高いサービスを持続的に提供するために、自身を含め、従業者等の知識・技術の向上を図る必要がある。従業者が利用者に対して支援を行なううえで、そのために必要な知識・技術を向上する意欲を高めるための働きかけが重要である。

イ）研修受講機会等の提供
○設置者・管理者は、従業者等の資質向上を図るため、研修を実施する等の措置を講じなければならない。具体的には、自治体や障害関係団体等が実施する研修等へのサービス管理責任者、従業者の参加、事業所における勉強会の開催、事業所に講師を招いての研修会の実施、サービス責任者及び従業者を他の事業所等に派遣しての研修、事業所内におけるサービス管理責任者及び従業者の自己研鑽のための図書の整備等が考えられる。

④関係機関・団体との連携
ア）相談支援事業者との連携
○生活介護事業所で作成される個別支援計画は、相談支援事業所の相談支援専門員が作成するサービス等利用計画における総合的な援助方針等を踏まえ、当該事業所が提供するサービスの適切な支援内容等について検討し、利用者の同意のもと作成するものである。両者の計画が連動し、機能することによって利用者に対する支援がより良いものになるため、設置者・管理者はこの連動の重要性を認識しておく必要がある。
○相談支援事業所の相談支援専門員が開催するサービス担当者会議の招集に対し、設置者・管理者は従業者あるいはサービス管理責任者のうち、当該利用者の状況に精通した最もふさわしい者を参画させな

ければならない。

イ）他の障害者支援事業所との連携
○利用者の支援にあたっては、サービス等利用計画を作成する相談支援事業所はもとより、地域において利用者の支援に関わる共同生活援助事業所、居宅介護事業所等障害者支援事業所等と、重層的に利用者を支援する体制を構築するよう連携を構築する必要がある。
○他の障害者支援事業所との連携を密にし、地域における社会資源や支援についての情報共有、相互的な事業の展開等、地域におけるネットワークを構築するよう努める。

ウ）医療機関や専門機関との連携
○医師、看護職員等を配置し、利用者の健康状態の把握や必要な医療的ケアについて支援を提供できる体制を整える。また、利用者の事故やケガ、健康状態の急変が生じた場合に備え、近隣の協力医療機関をあらかじめ定めておく必要がある。
○医療的なケアが必要な利用者を受け入れる場合は、利用者の主治医等との連携体制を整えておく必要がある。
○障害種別や障害特性の理解、障害種別や障害特性に応じた活動や支援方法に関すること、支援困難事例等については、発達障害者支援センター等の専門機関や基幹相談支援センター等から助言や研修を受けることにより連携を図りながら適切な支援を行っていく必要がある。

エ）特別支援学校等との連携
○地域の特別支援学校からの卒業後の進路の相談や実習等について積極的に受け入れ、当該事業所の利用や、利用者、家族、教員等からの相談に応じるよう努めることが重要である。
○特別支援学校を卒業後、当該事業所を利用する利用者について、在学中の様子やアプローチ方法等の把握のために、利用開始後においても学校と情報交換、意見交換しながら進めていくなど切れ目のない支援を行うことが重要である。

オ）高齢者福祉施設等高齢者支援事業所・機関との連携
○高齢社会である現代において、障害福祉の領域でも同様に障害がある利用者や養護者の高齢化が進行しており、将来も含めて、設置者・管理者は適宜その対応を図っておく必要がある。例えば、当該事業所の利用者が高齢となり、心身の機能の低下が見られ、当該事業所が提供するサービスが最適ではないと見なされる場合、高齢者福祉施設の利用を視野に入れる必要があり、そういった状況を見据えて、日頃より高齢者福祉施設等高齢者支援事業所・機関との情報共有、連携を図っておくことが望ましい。

カ）（地域自立支援）協議会等への参加
○アからオまでに記載した関係機関・団体との連携を円滑なものとするため、設置者・管理者又はサービス管理責任者は、（地域自立支援）協議会等へ積極的に参加することにより、関係機関・団体との関係性を構築しておく必要がある。

キ）地域のさまざまな人や機関、団体等との連携
○生活介護事業所が所在する地域において、自治会、商店、学校や、地域住民、ボランティアなど、さまざまな人や機関、団体等との関係性を構築することが望ましい。

⑤養護者、成年後見人等との連携
○生活介護事業所で利用者に対して提供されるサービスは、利用者本人の自己決定に沿って行われるのが基本である。但し、利用者の障害や心身の状況によって利用者本人の自己決定が困難な場合、利用契約時や金銭に関する支援等の場面において、養護者や成年後見人等による代理の選択、決定等が必要になる。そのため、サービス管理責任者や従業者が養護者、成年後見人等と連絡を密に取り、連携を深められるよう徹底しておくことが重要である。

（3）利用者への説明や相談援助

設置者・管理者は、利用者が生活介護事業所を適切かつ円滑に利用できるよう、説明責任を果たすとともに必要な支援を行う責務がある。

① 運営規程の周知
○運営規程については事業所内の見やすい場所に掲示する等によりその周知を図る。

②活動内容の説明
○生活介護事業所で提供される、心身機能維持・向上のための活動、創作的活動、生産活動、社会生活支援の活動等一連の活動について、利用者に対して具体的な内容を理解しやすいように説明する。また、生産活動を行う場合は、その活動内容や工賃について説明を行い、利用者の同意を得ることが必要である。

③利用者及び養護者、成年後見人等との連携に対する支援利用申込時の説明
○利用者及び養護者、成年後見人等には、利用申込時において、運営規程や支援の内容を理解しやすいように説明する。特に、利用者負担について丁寧に説明を行う必要があるため、サービス管理責任者にも徹底しておく。

④利用者及び養護者、成年後見人等に対する相談援助等
○利用者及び養護者、成年後見人等からの相談に適切に応じるとともに、必要な助言と支援を適宜行うことが必要である。
○設置者・管理者は、サービス管理責任者及び従業者に対して、利用者及び養護者、成年後見人等との定期的な面談や相談支援について、その適切な実施を促すとともに、随時報告を受けることや記録の確認等により、把握・管理する必要がある。

⑤苦情解決対応
○生活介護事業所に対する利用者及び養護者、成年後見人等からの苦情について、迅速かつ適切に対応す

るために、苦情（虐待・差別に関する相談も含む）を受け付けるための窓口や苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の設置、解決に向けた手順の整理等、迅速かつ適切に解決が図られる仕組みを構築することが求められる。
○苦情受付窓口については、利用者及び養護者、成年後見人等に周知するとともに、第三者委員を設置している場合には、その存在についても、利用者及び養護者、成年後見人等に周知する。
○設置者・管理者は、苦情解決責任者として、迅速かつ適切に対応する。

⑥ 適切な情報伝達手段の確保
○事業所は定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を利用者及び養護者、成年後見人等に対して発信することが必要である。
○視覚障害や聴覚障害等の障害種別に応じて、情報を伝達する際の支援を適宜行う。

⑦ 地域に開かれた事業運営
○地域住民の事業所に対する理解の増進や、地域住民との交流活動の円滑な実施等の観点から、事業所はホームページや会報等を通じて活動の情報を積極的に発信することや、事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業運営を図ることが必要である。
○日常の活動や余暇活動、イベント等において、地域との関係を深める上でもボランティアを受け入れることは有益であり、積極的に対応することが望ましい。また、事業所の職員や利用者が、地域に対してボランティア活動を行なうことも有効である。
○実習生の受け入れは、障害者支援を担う人材を育成するうえで有意義であり、積極的に対応することが望ましい。
○ボランティアや実習生の受け入れの際は、事業所の理念やプログラム内容及び利用者の支援上の注意事項等を理解してもらうことが必要である。

（4）緊急時の対応と法令遵守

①緊急時対応
○利用者の事故やケガ、健康状態の急変が生じた場合は、速やかに養護者、協力医療機関及び主治医に連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。
○緊急時における対応方法について、「緊急時対応マニュアル」策定とサービス管理責任者及び従業者への周知が必要である。

②非常災害・防犯対策
○設置者・管理者は、非常災害に備えて消火設備等の必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の避難方法や、関係機関・団体への通報及び連絡体制を明確にするとともに、それらを定期的にサービス管理責任者及び従業者に周知しなければならない。
○非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行わなければならない。
○重大な災害の発生や台風の接近等により危険が見込まれる場合、利用者の安全確保のために休所、早退

等状況に応じて適切な対処を行わなければならない。
○利用者が犯罪に巻き込まれないように、事業所として防犯マニュアルの策定等の防犯への取り組みが必要である。

③虐待・差別防止の取組
○設置者・管理者は、サービス管理責任者及び従業者による利用者に対する虐待、差別を防止するため、虐待防止委員会の設置等、必要な体制の整備が求められる。
　虐待防止委員会の責任者は、通常、管理者が担うこととなる。虐待防止委員会を組織的に機能させるために、苦情解決の第三者委員等の外部委員を入れてチェック機能を持たせるとともに、サービス管理責任者等、虐待防止のリーダーとなる職員を虐待防止マネージャーとして配置し、研修や虐待防止チェックリストの実施等、具体的な虐待防止への取組を進める。
○設置者・管理者は、サービス管理責任者及び従業者に対する虐待、差別防止啓発のための研修等を実施する。また、自治体等が実施する研修等を積極的に受講し、虐待、差別防止のための意識を徹底するための取り組みを進める。

④身体拘束等への対応
○従業者等（実習生やボランティアを含む。）が自分の体で利用者を押さえつけて行動を制限することや、自分の意思で開けることのできない居室等に隔離すること等は身体拘束に当たり、緊急やむを得ない場合を除き禁止されている。
○やむを得ず身体拘束を行う場合は、切迫性、非代替性、一時性が要件となるが、身体拘束の検討が必要なケースについては、代替性がないか等について慎重に検討した上で、それでもなお、身体拘束を行わざるを得ない事態が想定される場合には、いかなる場合にどのような形で身体拘束を行うかについて組織的に決定する必要がある。サービス管理責任者に対しては、個別支援計画に、身体拘束が必要となる状況、身体拘束の態様・時間等について、利用者及び養護者、成年後見人等に事前に十分に説明をし、了解を得た上で記載させることが必要である。
○身体拘束を行った場合には、行った担当者またはサービス管理責任者から、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項の記録とともに報告を受ける。なお、必要な記録がされていない場合は、運営基準違反となることを認識しておく必要がある。

⑤衛生・健康管理
○感染症の予防や健康維持のため、手洗いやうがいの励行、昼食の提供に係る設備の衛生管理を徹底することが必要である。
○利用者の健康チェック等、健康管理に必要となる器械器具の管理を適正に行うことが必要である。
○感染症又は食中毒の対応や排泄物又は嘔吐物に関する処理方法について、対応マニュアルの策定や、具体的な対処方法を習得しておくことが必要である。

⑥安全確保
○サービス提供中に起きる事故やケガを防止するために、室内及び屋外の環境の安全性について毎日点検

し必要な補修等を行い、危険を排除するよう必要な措置を講じておく。
○設置者・管理者は、発生した事故事例や事故につながりそうな事例について、サービス管理責任者と従業者間で共有するため、いわゆる「ヒヤリハット事例集」を作成することが望ましい。

⑦秘密保持等
○設置者は、従業者等（実習生やボランティアを含む。）または、管理者及び従業者等（実習生やボランティアを含む。）であった者が、その業務上知り得た秘密を漏らすことがないよう、誓約書の提出や雇用契約に明記する等、必要な措置を講じなければならない。
○関係機関・団体に利用者に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者または養護者、成年後見人等の同意を得ておかなければならない。また、ホームページや会報等に利用者の写真や氏名を掲載する際には、利用者または養護者、成年後見人等の許諾を得ることが必要である。
○管理者は、その職を辞した後も含めて、正当な理由がなく業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

３．サービス管理責任者向けガイドライン

（１）基本的役割

生活介護事業のサービス管理責任者は、本ガイドライン総則（２）基本的役割を達成することを目的とし、当該事業所を利用する者一人ひとりのニーズや希望する生活、ならびに障害特性や心身の状況等を把握するための適切なアセスメントを行なったうえで、相談支援事業所等が作成したサービス等利用計画の内容と連動した個別支援計画（＝生活介護計画）を作成し、すべての従業者が個別支援計画に基づいた支援を行っていけるように調整する。また、提供される支援のプロセスを管理し、客観的な評価等を行う役割がある。

サービス管理責任者は、サービスが円滑に提供できるよう、事業所の従業者への指導や助言等を積極的に行い、チームとしての実践が可能となるようマネジメントをする役割がある。

（２）利用者のニーズに応じた適切な支援の提供と支援の質の向上

①個別支援計画に基づく適切な支援の提供
ア）利用者が置かれている環境に対するアセスメント
○利用者の心身の状況や、利用者が置かれている環境を理解するために、利用者の性格や障害特性、健康状態、これまでの生育歴、家庭の状況、現在関わっている機関に関すること、地域とのつながり、利用に当たっての希望等について必要な情報をとり、利用者について客観的、複合的に理解し分析することが重要である。
○利用者のアセスメントの際には、利用者の希望する生活やプログラム、将来の目標など、利用者本人のニーズを明確化し、適切に把握することが重要である。

イ）個別支援計画の作成
○相談支援事業所等が作成したサービス等利用計画や、自らの事業所でアセスメントした情報を基盤として、当該事業所における利用者一人ひとりのニーズや希望する生活、障害特性、心身の状況等を整理した上で、個別支援計画を作成する。
○個別支援計画を作成する際には、利用者のニーズや希望する生活を反映した「本人中心支援計画（person-centered planning）」の観点から、利用者の意思決定を尊重し、利用者本人が主体となって活動を行なうための目標や支援方法を提示する。
○個別支援計画には、総合的な支援目標を設定し、その達成時期や支援方法を具体的に明示する。
○個別支援計画は、利用者一人ひとりの障害特性や心身の状況等に合わせて、利用者自身が理解できるよう目標の設定や表現、表記等の配慮を行なう。
○計画の作成に際しては、従業者や、関係する全職種の支援者から個別支援計画の原案について意見を聞き、多様な視点や情報を基にまとめていく。

ウ）タイムテーブル、活動プログラムの立案
○生活介護事業所における時間をどのようにして過ごすかについて、利用者一人ひとりの個別支援計画に基づいて、一日のタイムテーブルを作成する。
○タイムテーブルは、当該事業所において、利用者が先の見通しを持って安心して生活できるよう、表現や提示の方法に十分な配慮を行なう。
○活動プログラムは、利用者の障害種別、障害特性、心身の状況、生活状況や課題等に応じた内容を組み立て、従業者も交えながらチームで検討していく。
○活動プログラムの内容は、本ガイドラインの総則に記載されている生活介護事業の基本的役割、基本的姿勢等を十分に踏まえたものでなければならない。

エ）日々の適切な支援の提供
○本ガイドラインの総則に記載されている生活介護事業の基本的役割、基本的姿勢等について理解するとともに、従業者にその理解を徹底し、日々の支援を適切に提供する。
○設備、従業者等の状況を総合的に勘案し、適切な活動環境が確保されるよう、利用定員の規模や、室内のレイアウトや装飾等に心を配り、必要に応じて設置者・管理者とも相談し、改善を図る。
○従業者が個別支援計画に沿って、それぞれの利用者の障害種別、障害特性、発達段階、生活状況や課題に細やかに配慮しながら支援を行えるように注意する。
○従業者と常に意思の疎通を図り、円滑なコミュニケーションがとれるよう努める。
○従業者の心身の状況を把握し、必要に応じて相談を受け入れるなど、適宜対応をする。
○従業者にその日行った支援に関して正しく記録をとることを徹底するよう働きかける。従業者が行っている支援が目標や計画に沿って行われているか、記録に基づいて検証し、その改善につなげていく。

オ）個別支援計画の実施状況把握（モニタリング）
○個別支援計画の実施状況を把握するため、概ね６ヶ月に１回以上モニタリングを行う。但し、利用者の状態や生活環境、あるいは利用するサービス等に大きな変化があった場合は、その都度モニタリング

を行なう必要がある。モニタリングは、目標達成度を評価して支援の効果測定していくためのものであり、単に達成しているか達成していないかを評価するものではなく、提供した支援の客観的評価を行い、個別支援計画の見直しの必要性を判断する。
○利用者の希望に応じて、他の障害者支援事業所や福祉サービス等の情報提供を適宜行う。

カ）個別支援計画の変更
○モニタリングにより、個別支援計画の見直しの必要性が判断された場合は、個別支援計画の積極的な見直しを行う。その際、利用者の希望や目標の設定、支援内容等について検証し、これまでの支援内容を評価したうえで、個別支援計画の変更の可否について判断していく。
○利用者より、当該事業所の利用の終結の希望が出された際には、利用者及び養護者、成年後見人等と十分に協議し、サービス等利用計画を作成している相談支援事業者、関係機関等に引き継ぐことが必要である。

キ）相談支援事業所とのサービス担当者会議の実施（サービス等利用計画と連動した総合的な支援方針の確認）
○利用者が当該事業所の提供するサービスを利用する際には、相談支援事業者によるサービス等利用計画案が作成された後に、相談支援事業者とのサービス担当者会議を実施する。サービス担当者会議においては、支援に関わる関係機関も参加し、総合的な支援方針についての検討を行なう。その際、利用者及び養護者、成年後見人等も参加することが望ましい。
○サービス管理責任者は、相談支援事業者が作成したサービス等利用計画について十分に把握し、その内容と支援の方向性が乖離することがないよう、連動した個別支援計画を作成することが必要である。

②従業者等の知識･技術の向上
ア）従業者等の知識・技術の向上の働きかけ
○生活介護事業所において、専門的で質の高いサービスが提供されるために、サービス管理責任者は、自身を含め、当該事業所の従事者等の知識・技術の向上を常に目指していくことが必要である。
○サービス管理責任者は、従事者等が知識・技術の会得に対する意欲を持ち、利用者の支援において主体的、積極的な姿勢で取り組むために、職場の環境づくりに十分に配慮することが必要である。

イ）研修受講機会等の提供
○従業者等の知識・技術の向上のために、障害の理解、関連する制度の仕組み、関係機関・団体の役割、虐待・差別への対応、障害者の権利に関する条約等を理解することが重要である。
○サービスを適切に提供する上で、サービス管理責任者は、従業者等に対して、支援の提供に関わる技術的な指導や助言を日々行うとともに、設置者・管理者と共同して、従業者等に対して知識・技術の習得意欲を喚起し、事業所内における研修の企画等を行うことが望まれる。
○サービス管理責任者は、自らも知識・技術の習得に努め、自治体等の研修を積極的に受講するよう努めるものとする。

③関係機関・団体との連携

ア）相談支援事業者との連携

○相談支援事業所が作成するサービス等利用計画は、相談支援専門員が総合的な援助方針や解決すべき課題を踏まえ最も適切なサービスの組合せ等について検討し、利用者の同意のもと作成するものである。

生活介護事業所の個別支援計画は、サービス管理責任者が、サービス等利用計画における総合的な援助方針等を踏まえ、当該事業所が提供するサービスの適切な支援内容等について検討し、利用者の同意のもと作成するものである。両計画が連動して機能することによって、利用者に対する支援がより良いものとなっていくものであり、この連動の重要性を認識しておく必要がある。

○サービス担当者会議は、サービス等利用計画案に位置づけられた福祉サービス等の担当者が、サービス等利用計画案の内容について、専門的な見地からの意見を述べるものである。

イ）他の障害者支援事業所等との連携

○利用者の支援にあたって、サービス等利用計画を作成する相談支援事業所はもとより、地域において利用者の支援に関わる共同生活援助事業所、居宅介護事業所等障害者支援事業所と、重層的に利用者を支援するための連携が重要である。

ウ）医療機関や専門機関との連携

○医療的なケアが必要な利用者を受け入れる場合は、設置者・管理者と協議し、利用者の主治医等との連携体制を整えておく必要がある。

○障害種別や障害特性の理解、障害種別や障害特性に応じた活動や支援方法に関すること、支援困難事例等については、発達障害者支援センター等の専門機関や基幹相談支援センター等から助言や研修を受けること等により連携を図りながら適切な支援を行っていく必要がある。

エ）特別支援学校等との連携

○地域の特別支援学校からの卒業後の進路の相談や実習等について積極的に受け入れ、当該事業所の利用や、利用者、家族、教員等からの相談に応じるよう努めることが重要である。

○特別支援学校を卒業後、当該事業所を利用する利用者について、在学中の様子やアプローチ方法等を把握のために、利用開始後においても学校と情報交換、意見交換しながら進めていくなど切れ目のない支援を行うことが重要である。

オ）高齢者福祉施設等高齢者支援事業所・機関との連携

○利用者が高齢となり、心身の機能の低下が見られ、当該事業所が提供するサービスが最適ではないと見なされる場合、高齢者福祉施設の利用を視野に入れる必要があり、そういった状況を見据えて、日頃より高齢者福祉施設等高齢者支援事業所・機関との情報共有、連携を図っておくことが望ましい。

○高齢者福祉に関する制度や、老化による機能低下、認知症等、高齢者特有の状態への対応等についての専門的な知識・技術の習得のために、地域の高齢者支援事業所・機関からの情報提供や研修への参加等を適宜行っていく。

カ）（地域自立支援）協議会等への参加
○アからオまでに記載した関係機関・団体との連携を円滑なものとするため、設置者・管理者又はサービス管理責任者は、（地域自立支援）協議会へ積極的に参加する等により、関係機関・団体との関係性を構築しておく必要がある。

キ）地域のさまざまな人や機関、団体等との連携
○生活介護事業所が所在する地域において、自治会、商店、学校や、地域住民、ボランティアなど、さまざまな人や機関、団体等との関係性を構築することが望ましい。

④養護者、成年後見人等との連携
○利用者の障害や心身の状況によって利用者本人の自己決定が困難な場合、利用契約時や金銭に関する支援等の場面において、養護者や成年後見人等による代理の選択、決定等が必要になる。そのため、サービス管理責任者は養護者、成年後見人等と連絡を密に取り、連携を深められるよう徹底しておくことが重要である。

（3）利用者への説明や相談援助

①利用者に対する運営規定や個別支援計画の内容についての丁寧な説明
○申請時に、利用者及び養護者、成年後見人等に対して運営規程の説明を行う。特に、支援の内容、人員体制（資格等）、利用者負担、苦情処理の手順、緊急時の連絡体制等の重要事項については文書化の上、対面で説明する。
○個別支援計画の内容については、その作成時、変更時に利用者及び養護者、成年後見人等に対して丁寧に説明を行う。

②活動内容の説明
○生活介護事業所で提供される、心身機能維持・向上のための活動、創作的活動、生産活動、社会生活支援の活動等一連の活動について、利用者に対して具体的な内容を理解しやすいように説明する。また、生産活動を行う場合は、その活動内容や工賃について説明を行い、利用者の同意を得ることが必要である。

③利用者に対する相談援助等
○利用者からの悩みや心配事などの相談に応じ、専門的な助言を行なうことが必要である。そのために、利用者との信頼関係を築き、利用者が抱えている悩みや心配事を相談しやすい環境を作ることが重要である。

④苦情解決対応
○利用者及び養護者、成年後見人等からの苦情について、迅速かつ適切に対応するために、苦情（虐待・差別に関する相談も含む）を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じる必要があ

る。

⑤適切な情報伝達手段の確保
○事業所は定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制の情報を利用者に対して発信することが必要である。
○視覚障害や聴覚障害等障害等の種別に応じて、設備・備品への配慮のほか、利用者との意思の疎通、情報伝達のための手話、絵カード等による配慮が必要である。

（4）緊急時の対応と法令遵守

①緊急時対応
○利用者の事故やケガ、健康状態の急変が生じた場合は、事業所で作成された「緊急時対応マニュアル」に沿って、医師、看護職員が速やかに対応し、養護者、協力医療機関、主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。緊急時における対応方法について、サービス管理責任者は熟知しておくとともに従業者に周知徹底しておく必要がある。
○特に常時、医療的ケアを必要とする利用者に対しては、窒息や気管出血等、生命に関わる事態への対応を熟知しておくとともに、従業者に周知徹底しておく必要がある。

②非常災害・防犯対応
○サービス管理責任者は、災害時避難場所や避難経路について等、非常災害に関する具体的計画について十分に熟知し、従業者の理解を徹底しておく必要がある。
○定期的な避難、救出その他必要な訓練では、従業者とともに訓練に当たり、問題があれば改善を図る。
○障害種別や障害特性ごとの災害時対応について理解しておき、利用者ごとの個別支援計画に災害時の対応について記載しておくことが望ましい。

③虐待防止の取組
○サービス管理責任者は、事業所の虐待防止マネージャーとして、研修や虐待防止チェックリストの実施等、具体的な虐待・差別防止への取組を進めるとともに、自ら虐待防止研修を積極的に受講する等により、障害者虐待防止法及び障害者差別解消法の趣旨と通報制度等を理解し、虐待の防止への取組を進める必要がある。
○従業者等（実習生やボランティアを含む。）からの虐待・差別は、密室化した場所で起こりやすいことから、送迎の車内を含め、密室化した場所を極力作らないよう、常に周囲の目が届く範囲で支援を実施する必要がある。
○従業者等（実習生やボランティアを含む。）から虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合（相談を受けて虐待と認識した場合を含む。）は、障害者虐待防止法第16条に規定されている通報義務に基づき、通所給付決定をした市区町村の窓口に通報する。この時に、市区町村に通報することなく、事業所の中だけで事実確認を進め、事態を収束させてしまうと通報義務に反することとなるため、必ず市区

町村に通報した上で行政と連携して対応を進める必要がある。

④身体拘束等への対応
○従業者等（実習生やボランティアを含む。）が自分の体で利用者を押さえつけて行動を制限することや、自分の意思で開けることのできない居室等に隔離すること等は身体拘束に当たり、緊急やむを得ない場合を除き禁止されている。
○やむを得ず身体拘束を行う場合は、切迫性、非代替性、一時性が要件となるが、身体拘束の検討が必要なケースについては、代替性がないか等について慎重に検討した上で、それでもなお、身体拘束を行わざるを得ない事態が想定される場合には、いかなる場合にどのような形で身体拘束を行うかについて組織的に決定する必要がある。個別支援計画に身体拘束が必要となる状況、身体拘束の態様・時間等について、利用者及び養護者、成年後見人等に事前に十分に説明をし、了解を得た上で記載することが必要である。
○身体拘束を行った場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項の記録をとることを従業者に指示しなければならない。なお、必要な記録がされていない場合は、運営基準違反となることを認識しておく必要がある。

⑤衛生・健康管理
○感染症の予防や健康維持のため、従業者に対し常に清潔を心がけてもらい、手洗い、うがい、手指消毒の励行、換気等の衛生管理を徹底することが必要である。
○感染症又は食中毒が発生した場合や排泄物や嘔吐物等に関する処理方法について対応マニュアルを熟知し、マニュアルに沿って対応する。また、従業者にマニュアルの周知徹底することが必要である。

⑥安全確保
○サービス提供中に起きる事故やケガを防止するために、室内や屋外の環境の安全性について毎日点検し、必要な補修等を行って、危険を排除することが必要である。
○サービス管理責任者は、発生した事故事例や、事故につながりそうな事例の情報を収集し、ヒヤリハット事例集を作成し、従業者間で共有することが望ましい。

⑦秘密保持等
○従業者（実習生やボランティアを含む。）に対しては、秘密保持等の指導的役割を果たすことが求められる。
○関係機関・団体に利用者に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者及び養護者、成年後見人等の同意を得ておかなければならない。また、ホームページや会報等に利用者の写真や氏名を掲載する際には、利用者及び養護者、成年後見人等の許諾を得ることが必要である。
○サービス管理責任者は、その職を辞した後も含めて、正当な理由がなく業務上知り得た利用者の秘密を漏らしてはならない。

４．従業者向けガイドライン

（１）基本的役割

生活介護事業の従業者は、本ガイドライン総則（２）基本的役割を達成することを目的とし、個別支援計画に基づき、当該事業所を利用する者一人ひとりのニーズや希望する生活、ならびに障害特性や心身の状況等に応じて、専門的な知識と技術を持って、支援を行う役割がある。

（２）利用者のニーズに応じた適切な支援の提供と支援の質の向上

①個別支援計画に基づく適切な支援の提供

ア）サービス等利用計画及び個別支援計画の理解

○相談支援事業所が作成するサービス等利用計画は、相談支援専門員が総合的な援助方針や解決すべき課題を踏まえ最も適切なサービスの組合せ等について検討し、利用者の同意のもと作成するものである。

生活介護事業所の個別支援計画は、サービス管理責任者が、サービス等利用計画における総合的な援助方針等を踏まえ、当該事業所が提供するサービスの適切な支援内容等について検討し、利用者の同意のもと作成するものである。両計画が連動して機能することによって、利用者に対する支援がより良いものとなっていくものであり、この連動の重要性を認識しておく必要がある。

○従業者は、個別支援計画の作成・モニタリング・変更に際しては積極的に関与するとともに、利用者のサービス等利用計画と個別支援計画の内容について熟知し、日々の支援を行う必要がある。

○従業者は、利用者一人ひとりが事業所での生活や活動を通して、喜びややりがいを感じることや、希望や目標を持つこと、強みや得意なことを活かすことなどを支援の基本姿勢としながら、日々の支援を提供することが大切である。

イ）従業者間での意思の疎通、支援内容の共有

○支援開始前には従業者間で打合せを実施し、その日行われる支援の内容や、役割分担について把握する。

○他の従業者と常に意思の疎通を図り、円滑なコミュニケ―ションがとれるよう努める。

○支援終了後の打合せを実施し、その日の支援の振り返りを行い、利用者の様子や関わりで気付いた点や気になったことについて、従業者間で共有することが望ましい。

ウ）支援提供に際しての工夫

○従業者は、本ガイドラインの総則に記載されている生活介護事業の基本的役割、基本的姿勢等を十分に理解した上で支援を行う。

○従業者は、専門的知識、技術及び判断を持って、利用者の障害特性や心身の状況等に応じて適切な支援を行なう。

○従業者は、活動プログラムの作成に積極的に関与する。

○医療的ケアが必要な利用者に対して、常に体調への配慮を行う。特に重度の障害がある利用者には、活動プログラムごとに休息を交えながら支援していくよう注意する。
○視覚障害や聴覚障害等の障害種別に応じて、情報伝達や設備・備品への配慮を行う。また、自閉症スペクトラム等の障害特性に応じて、情報伝達のための手話、絵カード等の活用や、安心できる部屋の整備、見通しが持ちやすい時間の設定等の支援を行う。

エ）支援提供記録
○従業者は、その日行った支援の手順、内容、利用者の反応や気付きについて、記録をとらなければならない。支援提供記録を正しくとることを通して、その日行った自らの言動や利用者の様子・反応をふりかえり、個別支援計画に沿って支援が行われているか、個別支援計画で掲げた目標が達成されつつあるか等について支援提供を検証し、支援の改善や自らのスキルアップにつなげていく。

オ）事業所全体の業務改善サイクルへの積極的関与
○事業所の目的及び運営方針をはじめとした運営規程の内容を十分に理解して職務に従事する。
○従業者は、事業所全体の業務改善の取組に積極的に関与し、事業運営方針の設定や見直し、業務改善の目標設定とその振り返り、本ガイドラインに基づく事業所の自己評価の実施や利用者の意向の把握等について協力・貢献することが求められる。

②知識・技術の向上
○利用者に提供するサービスの質の向上に資する必要な知識・技術の向上のために、障害の理解、関連する制度の仕組み、関係機関・団体の役割、虐待・差別への対応、障害者の権利に関する条約等を理解することが重要である。
○知識・技術の向上のために、研修受講等を積極的に行うことが重要である。

③関係機関・団体との連携
ア）相談支援事業者等との連携
○従業者がサービス担当者会議に参画する場合においては、サービス等利用計画案における生活介護事業所が担うべき役割、具体的に行うべき支援を確認し、総合的な支援方針について共有する。また、サービス等利用計画のモニタリング時には、生活介護事業所での生活状況を踏まえて、課題への達成度や気づきの点等の情報を積極的に述べることが重要である。

イ）他の障害者支援事業所との連携
○利用者の支援にあたって、サービス等利用計画を作成する相談支援事業所はもとより、地域において利用者の支援に関わる共同生活援助事業所、居宅介護事業所等障害者支援事業所と、重層的に利用者を支援するための連携が重要である。

ウ）地域のさまざまな人や機関、団体等との連携
○生活介護事業所が所在する地域において、自治会、商店、学校や、地域住民、ボランティアなど、さ

まざまな人や機関、団体等との関係性を構築することが望ましい。

④養護者、成年後見人等との連携
○利用者の状況について、必要に応じて養護者及び成年後見人等と連絡を取り、情報共有を行なうことが必要である。

（3）利用者への説明や相談援助

①利用者に対する相談援助等
○利用者からの悩みや心配事などの相談に応じ、専門的な助言を行なうことが必要である。そのために、利用者との信頼関係を築き、利用者が抱えている悩みや心配事を相談しやすい環境を作ることが重要である。
○障害特性により利用者が自ら相談をすることが困難な場合は、日常の様子を観察し、言動や行動の変化等から利用者の悩みや心配事を汲み取り、適宜対応していくことが重要である。

②活動内容の説明
○生活介護事業所で提供される、心身機能維持・向上のための活動、創作的活動、生産活動、社会生活支援の活動等一連の活動について、利用者に対して具体的な内容を理解しやすいように説明する。また、生産活動を行う場合は、その活動内容や工賃について説明を行い、利用者の同意を得ることが必要である。

③苦情解決対応
○利用者からの苦情（虐待・差別に関する相談も含む）については、設置者・管理者とサービス管理責任者の指導の下、適切な対応を図る必要がある。

④適切な情報伝達手段の確保
○事業所は定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制の情報を利用者に対して発信することが必要である。
○視覚障害や聴覚障害等障害等の種別に応じて、設備・備品への配慮のほか、利用者との意思の疎通、情報伝達のための手話、絵カード等による配慮が必要である。

（4）緊急時の対応と法令遵守

①緊急時対応
○利用者の事故やケガ、健康状態の急変が生じた場合は、事業所で作成された「緊急事態への対応マニュアル」に沿って、速やかに、協力医療機関及び主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じなければならない。緊急時における対応方法については理解し、予め設定された役割を実行できるように訓練しておく。

○特に、医療的ケアを必要とする利用者に対しては、窒息や気管出血等、生命に関わる事態への対応を理解し、実践できるようにしておく必要がある。

②非常災害・防犯対応
○従業者は、災害時避難場所や避難経路等、非常災害に関する具体的計画について十分に熟知し、非常災害時に利用者を誘導できるよう、定期的に訓練しておく。
○障害種別や障害特性ごとの災害時対応について理解しておき、利用者ごとの個別支援ス計画に災害時の対応について記載されている内容を理解しておく。特に医療的ケアが必要な利用者については、主治医等との間で災害発生時の対応について、綿密に意思疎通を図っておく。

③虐待防止の取組
○事業所内で実施される虐待防止研修や自治体が実施する虐待防止研修等を積極的に受講する、「障害者福祉施設・事業所における障害者虐待の防止と対応の手引き」を必ず読む等により、障害者虐待防止法及び差別解消法の趣旨と通報制度等を理解し、発生予防に努める。
○従業者が虐待を発見しやすい立場にあることを認識し、利用者の状態の観察や情報収集により、虐待の早期発見に努める必要がある。

④身体拘束等への対応
○従業者等（実習生やボランティアを含む。）が自分の体で利用者を押さえつけて行動を制限することや、自分の意思で開けることのできない居室等に隔離すること等は身体拘束に当たり、緊急やむを得ない場合を除き禁止されている。
○やむを得ず身体拘束を行う場合は、切迫性、非代替性、一時性が要件となるが、身体拘束の検討が必要なケースについては、代替性がないか等について慎重に検討した上で、それでもなお、身体拘束を行わざるを得ない事態が想定される場合には、いかなる場合にどのような形で身体拘束を行うかについて組織的に決定する必要がある。個別支援計画に身体拘束が必要となる状況、身体拘束の態様・時間等について、利用者及び養護者、成年後見人等に事前に十分に説明をし、了解を得た上で記載されていることが必要である。
○身体拘束を行った場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録する。なお、必要な記録を行っていない場合は、運営基準違反となることを認識しておく必要がある。

⑤衛生・健康管理
○感染症の予防や健康維持のため、常に清潔を心がけ、手洗い、うがい、手指消毒の励行、換気等の衛生管理を徹底することが必要である。
○感染症又は食中毒が発生した場合や排泄物や嘔吐物等に関する処理方法について対応マニュアルを熟知し、マニュアルに沿って対応する。

⑥安全確保
○日常の生活の中で起きる事故やケガを防止するために、室内や屋外の環境の安全性について、毎日点検し、必要な補修等を行って、危険を排除することが必要である。
○ヒヤリハット事例集作成に協力し、内容を理解し実施する。

⑦秘密保持等
○従業者は、他人が容易に知り得ない個人情報を知りうる立場にあり、個人情報の適正な取扱いが強く求められる。
○関係機関・団体に利用者に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者及び養護者、成年後見人等の同意を得ておかなければならない。また、ホームページや会報等に利用者の写真や氏名を掲載する際には、利用者及び養護者、成年後見人等の許諾を得ることが必要である。
○従業者は、その職を辞した後も含めて、正当な理由がなく業務上知り得た利用者の秘密を漏らしてはならない。