

**自己点検チェックのための
就労継続支援 B 型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就労継続支援B型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 ○さまざまな就労ニーズに対応するための支援 ○利用者の主体的な生活と自己実現を目指した支援 ○利用者の心身の健康の維持・増進のための支援 ○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 | 1 |
| (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 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) 生産活動及び工賃の向上 ウ) 利用者の特性や状態に応じた支援 エ) 地域の状況やニーズに応じた支援 オ) 生産活動を通じた地域における経済活動のための支援 カ) 社会生活のための支援 | 2 |
| (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 ②虐待・差別防止の取り組み ③働くことを通じた権利の保障 | 4 |
| (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 ②法令遵守（コンプライアンス） ③様々なりスクへの備えと対応 ④市場への働きかけ | 4 |
| 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 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 エ) 適切な生産環境の整備 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 カ) 適切な生産計画の立案と生産管理 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、養護者等との連携 ア) 相談支援事業者との連携 イ) 企業、農業団体、商工会、官公庁、共同受注窓口等との連携 ウ) ハローワーク、就業・生活支援センター等就労支援機関との連携 エ) 医療機関との連携 | 6 |
| オ) 特別支援学校等との連携 カ) 他の障害者支援事業所との連携 キ) 高齢者福祉施設等高齢者支援事業所・機関との連携 ク) (地域自立支援) 協議会等への参加 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 ①運営規程の周知 ②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 ③利用者及び養護者、成年後見人等に対する相談援助等 ④工賃支給に関する説明 ④苦情解決対応 ⑤適切な情報伝達手段の確保 ⑥地域に開かれた事業運営 | 10 |
| (4) 緊急時の対応と法令遵守 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 ⑧生産製品の品質管理 | 11 |

| 3. サービス管理責任者向けガイドライン | | |
|--|----|----------------------------------|
| (1) 基本的役割 | 13 | (3) 利用者への説明や相談援助 17 |
| (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 | 14 | 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 |
| ①個別支援計画に基づく適切な支援の提供 | | ②利用者に対する相談援助等 |
| ア) 利用者が置かれている環境に対するアセスメント | | ③工賃支給に関する説明 |
| イ) 個別支援計画の作成 | | ④苦情解決対応 |
| ウ) タイムテーブル、活動プログラムの立案 | | ⑤適切な情報伝達手段の確保 |
| エ) 日々の適切な支援の提供 | | (4) 緊急時の対応と法令遵守 18 |
| オ) 個別支援計画の実施状況把握 (モニタリング) | | ①緊急時対応 |
| カ) 個別支援計画の変更 | | ②非常災害・防犯対策 |
| 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) | | ③虐待防止の取組 |
| ②従業者等の知識・技術の向上 | | ④身体拘束等への対応 |
| ア) 従業者等の知識・技術の向上の働きかけ | | ⑤衛生・健康管理 |
| イ) 研修受講機会等の提供 | | ⑥安全確保 |
| ウ) 事業所の就労支援環境の把握 | | ⑦秘密保持等 |
| ③関係機関・団体、養護者等との連携 | | |
| 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 | | |
| ④養護者、成年後見人等との連携 | | |

| 4. 従業者向けガイドライン | | |
|---------------------------------|----|---------------------|
| (1) 基本的役割 | 20 | (3) 利用者への説明や相談援助 22 |
| (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 | 20 | ①利用者に対する相談支援等 |
| ①個別支援計画に基づく適切な支援の提供 | | ②工賃支給に関する説明 |
| ア) サービス等利用計画及び個別支援計画の理解 | | ③苦情解決対応 |
| イ) 従業者間での意思の疎通、支援内容の共有 | | ④適切な情報伝達手段の確保 |
| ウ) 支援提供に際しての工夫 | | (4) 緊急時の対応と法令遵守 23 |
| エ) 支援提供記録 | | ①緊急時対応 |
| オ) 事業所全体の業務改善サイクルへの積極的関与 | | ②非常災害・防犯対策 |
| ②知識・技術の向上 | | ③虐待防止の取組 |
| ア) 知識・技術の向上と研修受講機会等の提供 | | ④身体拘束等への対応 |
| イ) 就労支援現場の安全環境の調整 | | ⑤衛生・健康管理 |
| ウ) 生産・販売の市場についての知識の向上 | | ⑥安全確保 |
| ③関係機関・団体、養護者等との連携 | | ⑦秘密保持等 |
| 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) 企業・市場との連携 | | |
| ④養護者、成年後見人等との連携 | | |

自己点検チェックのための就労継続支援B型事業ガイドライン案

1. 総則

(1) ガイドラインの趣旨

就労継続支援B型は、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、主として通常の事業所に雇用されることが困難であって、雇用契約に基づく就労が困難である障害者の、就労や生産活動の機会、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。就労継続支援B型の事業所数は年々増加しており、平成24年は7,360カ所であった事業所数は、平成29年には11,041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。就労継続支援B型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、就労継続支援B型事業所においては、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、就労継続支援B型の事業所において、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、さまざまな就労ニーズに対応するための支援や、利用者の主体的な生活と自己実現を目指した支援、利用者の心身の健康の維持・増進のための支援、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、就労継続支援B型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、管理者、支援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

○さまざまな就労ニーズに対応するための支援

就労継続支援B型事業所は、生産活動を活動プログラムの中心に位置づけ、通常の事業所に雇用されることが困難であって、雇用契約に基づく就労が困難である利用者を対象に、利用者の作業能力や社会生活上のスキルの向上を図り、自立した生活を支援するための適切な生産活動の機会の提供を行う。利用者が希望する就労の実現のために必要な支援を行うことや、利用者の生産活動に対する工賃を保障すること等、さまざまな働き方に対応するための支援を行うことが重要である。

○利用者の主体的な生活と自己実現を目指した支援

就労継続支援B型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。

○利用者の心身の健康の維持・増進のための支援

就労継続支援B型事業所は、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。

○利用者の社会参加の機会の保障

就労継続支援B型事業所は、利用者がある事業所に通うことを基線（ベースライン）として、事業所での生産活動や様々な体験を通して、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

就労継続支援B型事業所は、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) サービスの提供にあたっての基本的姿勢と基本活動

① 基本的姿勢

就労継続支援B型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る。

就労継続支援B型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（＝就労継続支援B型計画）の策定をする。

就労継続支援B型事業所は、利用者一人ひとりの個別支援計画に沿って、利用者の日常生活及び社会生活の支援を保障しながら、利用者が生産活動を主とした諸活動によって、働くうえで必要な知識や技術の向上及び喜びややりがいの享受、友人や支援者との対人関係の構築等を目指し、地域社会とのつながりのなかで、社会の中での役割の創出、利用者の生きがい、自己実現のための主体的な生活を送るための、生活の質の向上を保障する場として、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ることで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支援

利用者がサービスを利用することで、働くうえで必要な労働習慣の確立や働く意欲を高めることを目指すとともに、利用者一人ひとりの心身機能の維持、向上、生産活動を通して喜びややりがいを感じることに、さらに友人や支援者等との交流を通して対人関係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) 生産活動及び工賃の保障

就労継続支援B型事業所は、生産活動による利用者の作業能力や社会生活上のスキルの向上を図るとともに、一般就労や就労移行支援事業所、就労継続支援A型事業所等への移行を希望する者に対してはその実現のための支援を行う。経済的自立を目指すとともに、働くことを通して、役割を担うことでのやりがい、働くことの喜び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、作業に関する道具などの環境を調整し、合理的配慮に則った対応を行なうことが重要である。

また、就労継続支援B型事業所は、生産活動によって得られた収入から、利用者に対して工賃を支払わなければならない。工賃の支払いについては、「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87条に則り、適切に行わなければならない。

就労継続支援B型事業所は、利用者に支払う工賃の向上に資するため、生産活動による収益を増やすよう努めることが求められる。

ウ) 利用者の特性や状態に応じた支援

就労継続支援B型は、利用者の希望する就労の実現のための作業能力や社会生活上のスキルの向上を目的としているが、利用者の障害種別や障害特性は多様であり、利用者一人ひとりの心身の状況に応じて、身体介助や医療的な支援も含めて適切な支援を行う必要がある。また、自閉症や高次脳機能障害、難病など多様な障害特性に応じて、利用者が安心して過ごしやすい環境を整えることも重要である。

エ) 地域の状況やニーズに応じた支援

就労継続支援B型事業所は、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、行き場のない者がいないよう、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。

オ) 生産活動を通じた地域における経済活動のための支援

就労継続支援B型事業所は、地域の企業、産業等への積極的な関与や生産活動等の経済活動を通じた地域社会への参加、交流の機会を提供し、利用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。また、サービスの提供や諸活動のなかに、地域の関係機関や地域住民、ボランティア等とのつながりを構築することも重要である。

カ) 社会生活のための支援

就労継続支援B型事業所は、主に働くことへの意欲の向上、喜び、やりがいの創出を目的として、工賃を使って外出、買い物などをすることや、そのための社会性やスキルを身につけるための支援等、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・差別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に取り組むことが重要である。

③働くことを通した権利の保障

就労継続支援B型事業所には、就労だけではない「働きたい」「認められたい」「役にたちたい」など、工賃の支給額だけによらない、人間に本質的に備わる思いを充たす役割がある。就労することは、規則正しい生活リズムの確立や、仕事に合わせた清潔・衛生的な生活習慣を形成するなど、健康の維持や向上、仲間との協働による社会性の形成や働く喜びを支えるなどの、変化、成長に資する利益に貢献する。

(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。

○地域のなかで多様な支援体制を構築するために、地域における福祉・労働・教育行政、商工会議所等、就労支援機関、企業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。
○地域のなかでの就労継続支援B型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、消防に関する法令および製品の製造や販売など個々の就労支援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、福祉事業と生産活動等の経済活動を運営・経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。

④ 市場への働きかけ

就労継続支援B型事業所は、生産活動や販売活動など経済的活動と深く関わっているため、市場のニーズにもあわせた就労支援の構築や市場との調整及び開発・開拓、販売など関係性の構築に働きかけることで工賃向上につながるということが重要である。

2. 設置者・管理者向けガイドライン

(1) 基本的役割

就労継続支援B型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。設置者・管理者は、利用者の希望する就労に向けた知識・技術の向上及び目標工賃の保障を実現するために、生産活動の充実や環境の整備等適宜行うことが重要である。また、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、必要な人員の確保に努め、サービス管理責任者ならびに従業員の意識形成やスキルアップの向上と、安全に、安心して働ける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自ら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

○設備、従業者等の状況を総合的に勘案し、適切な生活環境と事業内容が確保されるよう、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

○就労継続支援B型事業所においては、従業者としてサービス管理責任者、職業指導員及び生活支援員の配置を行ない、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。また、目標工賃達成指導員を配置するなど、生産活動の確保と工賃向上に努める。

○常時見守りが必要な利用者の支援や、送迎支援、生産活動による収益を増やすための営業活動等のために、必要に応じて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。

○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。

○質の高い支援を確保する観点から、従業者等が安心して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

○就労継続支援B型事業所は、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。生産活動に必要な設備、備品等、ならびに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。

エ) 適切な生産環境の整備

○障害があることで環境への適応が困難な状況になることを考慮し、生産活動の現場で生産・安全・意思疎通等の環境、トイレ・手洗い・洗浄などの清潔等の環境、トイレ、更衣室の性別に配慮した環境、休憩・静養等の精神面に配慮した環境等、利用者の人権に配慮した生産環境の整備を行う。

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

○就労継続支援B型事業所ごとに、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88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就労継続支援B型事業の基本的役割、基本的姿勢や、地域において利用者が置かれている状況、就労継続支援B型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繋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重要である。

○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り組みについては、利用者に周知することが望ましい。

オ) 支援の継続性

○就労継続支援B型事業所は、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。

カ) 適切な生産計画の立案と生産管理

○管理者は、安定した生産活動の保証や工賃の向上のために、無理のない生産計画と適切な生産管理を行い、利用者に過度の負担のない支援の提供に努める。

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、自治体や企業、就労関係及び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、サービス管理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

○就労継続支援B型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) 企業、農業団体、商工会、官公庁、共同受注窓口等との連携

○生産活動の充実と工賃向上のために、地域の企業や農業団体、商工会、官公庁、共同受注窓口等との連携をはかり、仕事の斡旋やノウハウの提供等地域に根ざした活動を行うよう努める。

○優先発注制度を活用して、官公庁からの受注拡大を行なう。

ウ) ハローワーク、就業・生活支援センター等就労支援機関との連携

○利用者の就労等ステップアップを実現するために、就労移行支援事業所やハローワーク、就業・生活

支援センター等の就労支援機関との関係性を構築し、就労先の確保や情報提供等連携した支援を行うよう努める。

エ) 医療機関や専門機関との連携

○利用者の健康状態の把握や必要な医療的ケアについて十分な支援を提供できるようにする。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。

オ) 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。また、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。

カ) 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、居宅介護、就労継続支援A型、就労移行支援、自立訓練、生活介護、地域活動センター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する必要がある。

○他の障害者支援事業所との連携を図り、地域における社会資源や支援についての情報共有や連携した生産活動の実施など、地域におけるネットワークを構築するよう努める。

キ) 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、日頃よりケアマネジャーや高齢者福祉施設等高齢者支援事業所・機関との情報共有、連携を図ることが望ましい。

ク) (地域自立支援) 協議会等への参加

○アからキ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。

⑤養護者、成年後見人等との連携

○就労継続支援B型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させ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、利用者が就労継続支援B型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。

③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。

④工賃支給に関する説明

○就労継続支援B型事業所の利用者工賃の支払いに関しては、工賃の額だけではなく就労を通した日常生活や社会生活の改善への取り組み、そのための訓練目標や支援方法についての説明を行う。また工賃の額についても利用者本人の理解が重要であるとともに、こうした説明の機会は利用者個々の工賃向上に向けてモチベーションを高めるためにも重要な機会と捉えて取り組む。

⑤ 苦情解決対応

○就労継続支援B型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、事業所の考え方、役割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組を進める。

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部屋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、健康管理に必要な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。

○農業等、事業所外での生産現場においても衛生・人権（農業小屋、トイレなどが無い環境）に配慮した環境を確保すること。

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員間で共有するため、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、従業員等（実習生やボランティアを含む。）または、管理者及び従業員等（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に、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。

⑧生産製品の品質管理

○生産製品の販売に関しては、素材、製品の品質、アレルギー等の安全管理は義務であり、また製品のラベル等のルールで定められた表示事項は誤記等のないよう生産製品の信頼と安心を得る品質管理を行い、利用者が製造する製品の品質向上に努める。

3. サービス管理責任者向けガイドライン

(1) 基本的役割

就労継続支援B型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（＝就労継続支援B型計画）を作成し、すべての従業員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、事業所の従業員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、生産活動に関する能力や適性、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、利用者との面談等によるニーズの聞き取りを行ない、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な目標の設定や表現、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) 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就労継続支援B型事業の基本的役割、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、適切な作業環境、生活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。

○生産活動においては、利用者一人ひとりの作業能力や障害特性等に即した作業の設定や、作業時間、作業空間等の調整を図る。

○従業者が個別支援計画に沿って、それぞれの利用者の特性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。

エ) 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。

○利用者の一般就労や、就労移行支援、就労継続支援A型等への移行についての希望を把握し、就労の実現に向けた取り組みについて利用者と確認し、具体的に支援を進めていく。また、利用者が希望する就労についての情報提供等を適宜行う。

○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。

オ) 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必要がある。

カ) 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に、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

○就労継続支援B型事業所において、障害者支援ならびに就労に関する知識等、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、就労に関する情報や、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。

ウ) 事業所の就労支援環境の把握

○サービス管理責任者は、障害者の人権擁護の観点から、設置者・管理者向け(2)①ウ)に基づく環境整備の状況を把握し、その環境のもとにおいて個別サービスが提供されているかを確認する。

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。

就労継続支援B型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、居宅介護、就労継続支援A型、就労移行支援、自立訓練、生活介護、地域活動センター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。

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、変更時に利用者に対して丁寧に説明を行う。

② 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、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。

③工賃支給に関する説明

○就労継続支援B型の利用者工賃の支払いに関しては、工賃の額だけではなく就労を通じた日常生活や社会生活の改善への取り組み、そのための訓練目標や支援方法についての説明を行う。また工賃の額についても利用者本人の理解が重要であるとともに、こうした説明の機会は利用者個々の工賃向上に向けてモチベーションを高めるためにも重要な機会と捉えて取り組む。

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、発生した事件事例や、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

就労継続支援B型事業の従業者は、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。

就労継続支援B型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働くことの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、円滑なコミュニケー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就労継続支援B型事業の基本的役割、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。

○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

ア) 知識・技術の向上と研修受講機会の提供

○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、生産計画や生産管理の仕組み、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。

イ) 就労現場の安全・衛生環境の調整

○生産現場においては、利用者の支援や適性に応じて作業の役割や職種が変化することも多い。そのことにより個別に整備された安全環境から外れたり事故のないよう、設備環境や職員相互の連絡等の調整に努

め、常に安全で衛生的な就労環境に配慮する。

ウ) 生産・販売に対する市場についての知識の向上

○生産活動にあたっては、生産品に対する安全義務や法的な事項が定められているため、利用者への支援技術や知識だけでなく、製品の社会的信頼性を保証するための知識を常に習得する必要がある。また市場のニーズや、契約内容等に関する販売や商法に関する知識の向上に努める。

③関係機関・団体、養護者等との連携

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は、サービス等利用計画案における就労継続支援B型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、就労継続支援B型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事が重要である。

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、居宅介護、就労継続支援A型、就労移行支援、自立訓練、生活介護、地域活動センター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) 企業・市場との連携

○就労支援は福祉事業であるとともに社会的活動であるため、同じ業種の最新の技術や企業のノウハウ、販売方法などの知識を得ることが生産活動の基本となる。また最新の市場の動きを把握するなど、工賃向上に資するため、企業や市場との連携に努める。

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工賃支給に関する説明

○就労継続支援B型の利用者工賃の支払いに関しては、工賃の額だけではなく就労を通じた日常生活や社会生活の改善への取り組み、そのための訓練目標や支援方法についての説明を行う。また工賃の額についても利用者本人の納得が重要であるとともに、こうした説明の機会は利用者個々の工賃向上に向けてモチベーションを高めるためにも重要な機会と捉えて取り組む。

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発行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。

○農業等、事業所外の生産現場においてトイレ等の衛生環境・健康管理を行うこと。

⑥安全確保

○日常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。