

## 令和7年度

# 障害者グループホーム運営支援関連事業 相談支援事例集

この事例集は、令和7年度に実施した「障害者グループホーム運営支援関連事業」にて事業所様より寄せられたご相談への対応内容や訪問研修をダイジェスト的にまとめたものです。本事例集をご参照いただき、「障害者グループホーム運営支援関連事業」をご利用になる手引きとしていただければ幸いです。

### 目次

1. 昨今のGH運営と経営改善..... 1
2. 報酬体系の適正化と経営改善（加算・費用徴収）..... 2
3. 人材戦略とデジタルによる採用ブランディング..... 3
4. 生産性向上と生成AIによる業務効率化..... 5
5. スプリンクラー・老朽化対策..... 5
6. 権利擁護と虐待防止..... 6
7. 行動障害・困難事例への専門的アプローチ..... 7
8. 実効性のあるBCP（事業継続計画）と訓練..... 8
9. 感染症予防・食中毒予防・健康管理..... 9

### ■報酬改定による収支分析と赤字リスクの回避

令和6年度報酬改定は、精神障害者層や区分の低い利用者が多い事業所にとって大変厳しい加算内容になっている。そのため、従来の職員体制を維持するだけでは赤字リスクを免れない。

今後必要となる取組は、「現状維持」ではなく、「取得可能な各種加算を取る」と「AI等の導入による徹底した生産性向上」を両輪とした「持続可能な付加価値経営」への転換である。

### ■空室対策と利用者確保

GHが急増する中、入居者から「選ばれる」時代に対応するため、他機関との連携が求められる。

#### 【考えられる対応策】

- ◆ 入居を検討する利用者の相談先と考えられる施設への情報提供  
→基幹相談支援センターや障害者支援施設、支援学校の進路担当者
- ◆ SNSの活用
- ◆ 体験入居サービスの提供

### ■心理的安全性の確保

「こんな理想を言っても無駄だ」「ミスを報告したら怒られる」というスタッフの萎縮は、組織の硬直化と虐待の温床につながる恐れがある。

スタッフが、率直な意見や「現実的に難しいと思われる理想」さえも出し合える心理的に安全性の確保された業務環境を整えていく必要がある。また、現状の批判だけでなく、未来志向の提案を自由に言える文化が必要である。

### ■「支援のし過ぎ（過剰支援）」への気づき

良かれと思って行った「丁寧な仕事」が、実はスタッフを疲弊させ、利用者の自立（依存関係の創出）を阻害している場合がある。「支援の適正量」を見極めることが、現場に余裕を生み出し、質の向上に繋がる。

### ■経営改善に向けて（TO-BE〈あるべき姿〉を考える）

経営改善にあたって、スタッフ全員が以下の定義を共有することが必要である。

- ◆ 問題（Problem）：目の前で発生している「欠員」や「苦情」といった負の事象
- ◆ 課題（Challenge）：現状（As-Is）とあるべき姿（To-Be）とのギャップを埋めるために行うべきこと  
日々の「問題」への対処に終始せず、「あるべき姿（To-Be）」から逆算して「今、何をすべきか」を導き出す思考を最優先する。「今の体制では無理だ」という諦めを捨て、「理想の支援を実現するために、どのようなことをすべきか」を検討することから初めてみる必要がある。

## ■ 地域連携推進会議の戦略的運営

自治会長や民生委員を交えた会議の定期開催が義務となった。

多忙な行政職員の出席が難しい場合は、行政の了承を得た上で、「地域の福祉の識者（OBや専門家）」を招くことで実効性のあるアドバイスを受ける。GHへの理解者を地域に増やしていく取り組みも必要である。

## 相談内容 2

### 報酬体系の適正化と経営改善（加算・費用徴収）

#### ■ 食費の別途徴収ルール

障害特性による別メニュー対応やアレルギー対応、補食の費用を徴収する際の要件は、下記の通りである。

##### 【行政要件に基づく別途徴収の3条件】

##### 1. 個別支援計画への明記

「肉類を口にできない障害特性があり、体重減少防止のために別献立が必要」といった具体的理由を記載すること。

##### 2. 重要事項説明書への記載と同意

徴収項目名と金額（実費相当）を明記し、説明の上で書面同意を得ること。

##### 3. 適正な金額設定

特別なぜいたく品ではなく、物価高騰を鑑みた実費相当額（不足額）を設定すること。

※単なる「好き嫌い」ではなく、「障害特性により通常の食事が困難である」というアセスメントが必須になる。

#### ■ 各種加算の戦略的取得

加算について戦略的に取得していくことで、経営改善に繋がる可能性がある。

##### ◆ 日中支援加算Ⅰ・Ⅱ

###### 【対象と要件】

支援区分4以上や65歳以上で、外部サービス（生活介護等）の利用が困難な利用者が日中をホームで過ごすため必要な支援を行なった場合に算定可能。

###### 【実務上の注意】

個別支援計画に「外出困難な具体的な理由」を明記し、シフト表で職員配置（時間の長短は問わない）を加配したことが確認できること。また、日中の支援内容を具体的に記録に残すことが必須。

##### ◆ 自立生活支援加算Ⅲ

###### 【取得のポイント】

3年以内の退居・自立を目指す利用者に対し、法人の住居内に「移行支援住居」の指定を受けること。

###### 【運用の工夫】

例えば、10室のユニットのうち特定の3室を「移行支援住居」として届け出て、サービス管理責任者一名を専従（その他の時間は世話人業務を兼務可）とすれば人員配置のハードルをクリアできる可能性がある。

#### ◆ 夜間支援体制加算 II

##### 【留意点】

宿直者の配置には労働基準監督署への届出が必要で、手続きが煩雑である。また、加算による増収分がそのまま夜勤者の人件費に消えてしまうケースもあるため、収支シミュレーションを慎重に行う必要がある。

#### ■ 生活保護受給者の家賃・更新料問題

家賃相場が高騰している昨今、賃貸物件にて運営するGHの実家賃額が、市が示す生活保護受給者の家賃上限額を上回るケースが出ている。また、更新料の支給にも様々な要件があり、その差額を法人が負担している場合もあるという。その他にも法人の持ち出しが迫られる中、代替策として、現行制度下で利用者から徴収可能な実費項目を改めて精査し、費用の回収を図ることを検討していく必要がある。

### 相談内容 3

### 人材戦略とデジタルによる採用ブランディング

#### ■ 人材に関する共通の問題

多くの事業所でスタッフの高齢化が進み、健康面への懸念や新しい人材の確保が困難になっている。

#### ■ 採用ルートを広げる

従来のハローワークのみに頼る手法は、給与条件のミスマッチ等で採用に至らないケースが多く見られる。

##### 【効果が得やすいと考えられる採用方法】

- ◆ 成功報酬型や無料の求人サイト（ウェルミージョブ、エアワーク等）の活用
- ◆ 近隣マンションへのポスティング（住所を伏せた形でのチラシ投函）

#### ■ 次世代の若手層・保護者層へのアプローチ

近隣の大学と連携し、福祉に関心のある学生へのアルバイト募集や、支援学校の卒業生を支えるための協力をその保護者層へ呼び掛けるといった、地域に根ざした独自のルート開拓が考えられる。

#### ■ 内部育成の強化

サービス管理責任者（サビ管）など、外部から新たに確保するのが極めて困難な専門職は、高額な給与で募集を続けるよりも、資格取得を支援するなど法人内で人材育成を図ることが最も現実的な解決策となる。

#### ■ 勤務形態の最適化

非常勤スタッフの勤務時間の重複（過剰人員の時間帯）を解消し、効率的なシフトを組むことで人件費を抑制し、その余力で常勤スタッフを雇用して管理者の負担を軽減する構造改革が必要である。

## ■EEATの可視化

自施設の広報をホームページで行う上で、「EEAT（専門性と経験）」は重要な要素とされている。現代の求職者が重視する「EEAT」はGoogleの評価基準にもなっている。

特に「Experience（経験）」を以下の形式で明示し、検索でのヒットやユーザーの信頼を得ることが重要である。

### 【EEATとは？】

- ◆ 経験（E xperience）  
→コンテンツ作成者がそのトピックについて実際に体験した内容を反映しているか
- ◆ 専門性（E xpertise）  
→コンテンツ作成者がその分野で深い知識やスキルを持っているか
- ◆ 権威性（A uthoritiveness）  
→ コンテンツ作成者がそのトピックで第一人者として認められているか
- ◆ 信頼性（T rustworthiness）  
→ コンテンツが正確で安全であるか

## ■インターネット広報のポイント

- ◆ SNSプロフィールへの実績明記  
「この道20年のベテランが伴走」「これまで累計100名の自立を支援」等、数字で経験を証明する。
- ◆ HP「私たちについて」の更新  
代表者やスタッフの顔写真とともに、大切にしている「支援の哲学」を言語化して掲載する。
- ◆ 活動実績の定期的発信  
研修受講、地域交流、日々の小さな成功事例を月1回以上更新し、組織の「動いている感」を演出する。

## ■写真撮影の方法

写真は文字の7倍の情報量を持ち、情動を動かす。写真を掲載することは、人材・利用者戦略等の一助になる。

- ◆ フラットな目線  
立って見下ろすのではなく、座っている利用者と同じ高さ、あるいは少し低い位置から撮ることで、温かみと平等の精神を演出する。
- ◆ 食事のシズル感  
自然光の下で撮影し、湯気やテリを強調する。「美味しそうな食事」は入所希望者と家族への最大の安心材料となる。
- ◆ プライバシーへの配慮:  
顔出しNGの場合はモザイクを避け、印象の明るいスタンプや「手元のアップ」「後ろ姿のカット」といった写真を多用し、ポジティブな情景を維持する。また、SNS等への写真掲載について、同意書を用いて事前に同意していただくことも重要である。

**■AIを「優秀な新人」として活用していく必要性**

生成AI（GeminiやChatGPT）を「優秀な新人」として活用していくと業務効率化に繋がる。

事務作業をAIに任せ、空いた時間を、人間にしかできない「入所者への直接ケア」や「職場環境の改善」に充てることが可能になる。

**【具体的なAI使用方法】****1. 議事録・過去経緯分析（NotebookLMの活用）**

会議の音声データを「NotebookLM」へ読み込み、数分で要約を作成することができる。最大50ファイルまで一括管理できる機能を使い、過去数年分の経緯分析や、会議の欠席者へのフィードバック資料作成を自動化できる。

**2. SNS発信の自動化**

撮影した写真をGeminiにアップロードし、「ターゲットは20代求職者。この写真に合うInstagram投稿文を、ハッシュタグも含めて3案作って」と指示文を入力する。AIから提案された案にスタッフの個人的な感想を1行添えるだけで、独自コンテンツとなる。

**3. 投稿カレンダーの作成**

AIに1ヶ月分の投稿ネタを考えさせる。日々「何を書こうか」と悩む精神的負担や時間を削減できる。

**■AI活用の留意点と期待される効果****◆ セキュリティ対策**

個人名を書き換える、あるいは学習機能をOFFにするなどの配慮が必要である。

個人名→Aさんに変更

**◆ 属人化の解消**

経営者や特定のスタッフにしかできなかった事務作業を効率化・システム化することで、業務が滞るリスクを防ぐことができる。

**■老朽物件への抜本的対策**

築50年以上の賃貸物件において、修繕費の負担が全額事業所持ちとなっている場合は経営リスクになる。

事業継続計画（BCP）の観点からも、次回の契約更新を見据えた「住み替え」や「新規物件確保」を長期計画に盛り込む必要がある。

## ■利用者の平均支援区分超過によるスプリンクラー設置について

支援区分4以上の利用者が75%（概ね8割）を超えた場合、GHはスプリンクラーを設置する義務があるが、後付けの施工費はかなり高額となる。その対応策として、下記方法を提案した。

### 【支援区分調整と代替設備】

- ◆ 利用者トレード  
法人内の他ホームとで利用者の居住場所を交換し、事業所全体の区分割合を調整する。
- ◆ 簡易消火設備  
配管工事が困難な場合、既存建物に導入しやすい「スプリネクス」等の設置を検討する。
- ◆ 住居移転計画の提示  
近々にスプリンクラーの設置が困難な場合、近い将来の建替計画を以て、行政との間で時限的な猶予について相談する。

## 相談内容 6

### 権利擁護と虐待防止

#### ■無意識の虐待リスク：類型化の禁止

「良かれと思って…」や「性格判断のつもりで…」といった言動も、相手を不快にさせれば心理的虐待になる。

- ◆ 類型化の排除  
血液型や性格タイプで利用者を決めつけることは、個人の尊厳を傷つける不適切な行為である。
- ◆ 声掛けの修正  
「言うことを聞かないと…」 「出て行って!」といった声掛けは虐待になる。

#### ■ストレスコーピングの導入

スタッフのストレスを放置せず、組織的に対処する必要がある。

1. 逃げる  
物理的にその場を離れ、他のスタッフと交代する。
2. 向かう  
専門知識や技術を習得し、対応力を高める。
3. かわす  
仲間に助けを求め、負担を分散する。

#### ■支援者の自己コントロールと組織的対応

虐待を防止するためには、支援者自身の感情を適切に管理するスキル（アンガーマネジメント等）が不可欠になる。

- ◆ 「翻訳者」としての視点  
利用者の「困った行動」を問題と決めつけるのではなく、その裏にある不安やメッセージを読み解こうとする「探究心」を持つことで「翻訳者」として対応でき、支援者のイライラは共感へと変化する。

- ◆ 感情の「線引き」  
感情的な訴えに、冷静な理論で返し、無理にその場で解決せず「一旦持ち帰る」といった、プロとしての心理的な線引き（境界線）を保つ訓練が必要である。
- ◆ 支援者の権利尊重  
支援者が自己犠牲を払いすぎると疲弊し、虐待のリスクが高まる。支援者自身も「自分や家族がこのホームに入りたいと思えるか」を自問できて、心身ともに健康な状態で業務に臨める環境作りが求められる。

## 相談内容 7

### 行動障害・困難事例への専門的アプローチ

#### ■ ストレngths（強み）視点の徹底

「できないこと」ではなく、「できていること」に着目する姿勢が、信頼関係（ラポール）の基本である。

- ◆ 小さな変化の肯定  
「入浴がスムーズにできた」「ありがとうと言えた」といった些細な成長を「達成感」として明確に認識し、本人にフィードバックする。
- ◆ 大人としての尊重  
未成熟な部分があったとしても、「大人」として尊重し、「〇〇さん」と呼ぶなどの適切な距離感を保つことが、利用者の自己肯定感を高める。

#### ■ 「翻訳者」としての視点と背景理解

一見不適切に見える行動（強度行動障害など）は、言葉で伝えられない本人の切実な意思表示やSOSである。支援者には、その意思表示やSOSを理解し、言葉にして伝える「翻訳者」としての役割がある。

- ◆ 行動の背景分析  
道路に寝そべる、物を壊すといった行動を「困った問題」として切り捨てるのではなく、その裏にある不安、見通しの欠如、あるいは本人なりの理由を推測（翻訳）しようとする姿勢が重要である。
- ◆ 生育歴と情報の活用  
利用者の生育歴、家族関係、価値観、好きなものといった情報を深く理解することは、コミュニケーションの「窓口」を見つけるための強力な武器となる。しかし、情報が不足していると、不図した言動で利用者の反発を招くリスクが高まる。

#### ■ 環境調整と「視覚化」による安心の提供

見通しが立たない不安がパニックを招くことが多いため、環境を整える技術が不可欠である。

- ◆ スケジュールの視覚化  
一連の活動を写真や図で示し、「終わりの概念」を明確にすることで見通しを持たせ、不安からくる破壊行為やパニックを軽減することができる。

◆ 適切な距離感と環境整備

トイレのバッチングなど物理的なトラブルが起きやすい場所は、パーテーションや動線の工夫などにより、他の利用者が怯えないための環境整備を検討する。

行動障害へのアプローチにおいて、最も重要なのは「相手を変えるのではなく、自分の対応を変える」という意識である。支援者が利用者の「味方」や「応援団」であるという安心感を提供することが、困難事例を解決する第一歩となる。

相談内容 8

実効性のあるBCP（事業継続計画）と訓練

■「不便さ」を体験する実践訓練

大規模な訓練を年数回行うよりも、短時間でも日常の中で「ライフラインが欠乏した不便な状態」を体験することが、より建設的なシミュレーションに繋がる。

【シミュレーション例】

◆ 半日断水体験

◆ 庭でのカセットコンロ調理

◆ 携帯トイレの使用体験

→便と尿を混ぜないで使用する等の使用方法も含めて行う

◆ グループLINEを用いた安否確認訓練

◆ 避難経路の確認

→利用者との外出ついでに、浸水区域を避けた道を歩く訓練を行う

■インフラ・備蓄の徹底ルール

◆ 水

生活用水確保のため、「最後の入浴者が浴槽に水を貯めておく」といったルールを作るなど。飲料水は共用部だけでなく、各居室にケース単位で分散配置し、7日分を確保したい。

◆ 食料

気力の維持と消化の良さを優先し、乾パンではなく、消化の良いレトルト食品や菓子類をローリングストックする。

◆ 情報

クラウド管理だけでなく、「紙の連絡網・行動手順書」を一括保管した防災セットを用意する。また、誰でも即座に取り出せる場所に配置する必要がある。

◆ 医薬品

主治医や薬局と相談して、最低7日分（できれば10日～2週間分）を確保する。

## ■ 地域連携の現実ライン

地域連携は、近隣事業所との「顔の見える関係」から始まり、「ギブ・アンド・テイク」の協力関係を平時から築いておくのが現実的。

### ◆ 無理のない連携

まずは、自施設の利用者とスタッフの安全確保を第一優先とすること。地域への協力は余力ができてから、というスタンスを明確にする。

### ◆ 福祉避難所の開設

小規模な事業所が福祉避難所として外部の障害者を受け入れるのはハードルが高い。まずは、近隣の馴染みのあるグループホーム間で、受け入れを融通し合える関係を築くのが現実的である。

### ◆ 広域連携

市内全域が被災した場合を想定し、物流が復旧した際に物資を送ってもらえるような「遠方の法人」との協定締結も有効なリスク分散になる。

BCPの本質は、「非常時下に置かれた自分たちと利用者の姿を想像すること」である。状況に応じて、BCPのアップデートを続けることが必要である。

## 相談内容 9

## 感染症予防・食中毒予防・健康管理

### ■ 科学的根拠に基づく予防

感染症予防の基本は、菌やウイルスが体に付着する「汚染」と、体内で増殖する「感染」とを区別し、汚染から感染への移行を防ぐことである。

### ◆ 手洗いの徹底とタイミング

完璧を求めず、「出勤時」「トイレの後」「食事の準備・摂取の前後」「鼻をかんだ後」「掃除・ゴミ処理の後」「マスクを外す時」など、特定のタイミングで確実に実施することが継続の秘訣である。特に指の間、爪、親指は洗い残しが多いため、意識的な洗浄が必要になる。また、手荒れ防止の保湿までをセットで行うことが重要である。

### ◆ 環境整備と消毒

ドアノブ、スイッチ、蛇口レバーなど、不特定多数が触れる場所を日常的に清掃することが大切。アルコール消毒を行う際は、ワンプッシュを最後まで押し切り、乾くまでしっかり手にすり込むことで効果を発揮する。

### ◆ 湿度管理

冬場は湿度を50～60%に維持することで、ウイルスが水分をまとって落下しやすくなり、空気感染・飛沫感染のリスクを下げられる。加湿器がない場合は濡れタオルを干す、入浴後にお風呂のドアを開けるといった方法も有効。

### ◆ マスクの着用と換気

完璧ではないが、マスクの着用は感染予防に有効。室内に浮遊するウイルスは換気により迅速に排出する。

## ■食中毒予防の三原則

ウイルスや菌を「つけない・増やさない・やっつける」ことが三原則。調理の前から調理プロセス(加熱など)、食材や料理の保管時における衛生管理について確かな知識を持ち、毎日継続して実行することが大切である。

## ■熱中症・脱水対策：予兆の把握と管理

高齢者や精神疾患を持つ利用者は、体温調節機能の低下や水分摂取への関心が不足しがちで、熱中症のリスクが高い傾向にある。昨今の暑さに対応するために、下記のこと気をつける必要がある。

### 1. 脱水チェック

「おしっこの色」によるセルフチェック表を全トイレに掲示し、利用者・スタッフ双方が毎日確認する仕組みを作る。

### 2. 水分の飲み分けの徹底

身体によいからと、スポーツ飲料水等を過剰に摂取することは控える必要がある。

#### ◆ 脱水時: 経口補水液 (OS-1等)

食欲不振や明らかな脱水症状がある時に使用する。塩分濃度が高く、日常的な飲用には向かない。

#### ◆ 活動時: スポーツドリンク (グリーンダカラ・ポカリスエット等)

糖分過多に注意しつつ、ナトリウムを補給する。

#### ◆ 平常時: 水や麦茶 (ミネラル摂取が可能)

コーヒーや緑茶は利尿作用があるため、熱中症予防には不向き。口腔衛生:

### 3. 初期症状の見極め

めまい、立ちくらみ、倦怠感に加えて下記の症状があるかを観察する必要がある。

#### ◆ 生あくびを頻繁にする

#### ◆ いつもよりぼんやりしている

#### ◆ 肌がサラサラしている (汗をかいていない) 」

## ■歯ブラシの交換時期

歯ブラシは、毛先が触れ合わないよう個人ごとに管理する。菌の繁殖を防ぐため、月に1回程度の定期的な交換 (例: 毎月8日の「歯ブラシ交換日」の設定) を推奨する。

これらの衛生・健康管理を「特別な活動」ではなく、「日々のルーティン」として生活の中に組み込むことが、利用者とスタッフ双方の身を守ることに繋がる。

お申込み・過去の相談事例集は、ホームページへ

QRコードはこちら▼



キーワード検索はこちら▼

かなふく 川崎GH



---

〒231-0023 神奈川県横浜市中区山下町 23 番地日土地山下町ビル 9 階

045-227-5692 (平日 9:00~17:00)

公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会

障害者グループホーム運営支援担当