

NPO 法人るんと

支援ハンドブック

2026年 ver

【ハンドブック作成への思い…】

- 一つのチームとして同じ想いで支援を行えるように ☆
- より良い職員集団となり「障がい福祉」が世間に認められるように ☆
- 昔はできていたのに、いつの間にか忘れて行かないように ☆

… 障がい福祉は「クレームの少ない仕事」…

… 支援に「正解はない」「常に悩んでより良い支援を模索して行く」…

… 「支援ハンドブック」は「マニュアル」ではない …

… 「ハンドブックにはこう書いてあるけど当てはまらない利用者もいる」…

（運営の基本原則） 運営委員会規約より抜粋

第2条 運営の基本原則は次のとおりとする。

- （1）利用者が地域の中で普通の生活を営めるよう援助を提供する。（ノーマライゼーションの原則）
- （2）利用者の声や思いを受け止め、利用者の主体性を尊重する。（主体性尊重の原則）
- （3）利用者が自ら生きる力をつけていくための援助を提供する。（エンパワメントの原則）
- （4）「共生社会」の実現を目指し「合理的配慮」を行います。（障がい者差別解消法）
- （5）運営に関してその透明性を確保する。（透明性の原則）

（行動規範）

- （1）利用者一人ひとりを尊重し、一貫性のある対応を迅速に行います。
- （2）利用者との信頼関係を築き、組織をあげて責任ある対応を行います。
- （3）利用者に安心感と満足感を持って頂けるよう、サービス改善に役立てます。
- （4）得られた情報を共有し、利用者への影響を予見するとともに、トラブルの防止に役立てます。
- （5）公正かつ公平に接するとともに、不当な要求に対しては毅然とした対応を行います。

【NPO 法人るんと基本理念】

障害のある人が地域で当たり前に暮らせる社会を、
地域のつながり(輪)をつくりながら実現する。

✧ るんとはドイツ語で丸いという意味です ✧

すべての障害のある人が、地域の中で当たり前に暮らし続けられる社会を実現する。私たちは、地域の中で生活を支える仕組みをつくり、誰もが安心して暮らせる地域社会を築くことを使命とします。

【基本方針】

1 地域生活の継続支援

障がいのある人が住み慣れた地域で暮らし続けることを最も大切にします。

住まい・日中活動・相談・緊急支援など、地域生活を支える仕組みを包括的に整備します。

2 重度障害者支援の責任

重い障がいのある方への支援は地域社会の責任です。私たちは支援が難しい人ほど地域で暮らせる仕組みを作り続けます。

3 地域福祉の拠点づくり

地域活動ホームや障害福祉サービスを通じて相談・緊急受入・家族支援・地域交流などを行い、地域福祉の拠点としての役割を担います。

4 公益性と継続性

公益性・透明性・継続性を重視し、地域に必要とされる福祉を長期的に守り続ける法人運営を行います。

5 地域とともに創る福祉

利用者・家族・地域住民・行政・関係機関と協働し、地域全体で支える福祉を実現します。

支援方針（基本編）

1) 服装について ※別紙参照

2) 利用者（入居者）対応について

い) 基本的な対応方針・呼称について

- 利用者（入居者）はサービスを利用して頂いているお客様です。
サービス業という意識を持ち1つ1つ丁寧な対応をお願いします。
- 利用者（入居者）は、全員成人の方々です。苗字か名前に“さん”をつけて呼び、敬語を使って相手の年齢に見合った対応を心がけて下さい。（※別紙あり）
- 未就学の方は、“ちゃん”“くん”等、本人がわかりやすい呼び方で対応してかまいませんが、就学以上の方は“さん”をつけて呼んで下さい。特に中学部からは成人への成長過程を見据えた支援が大切となります。そのことを視野に入れて、敬語を使う等、相手の年齢に見合った対応を心がけて下さい。

※“ちゃん”“くん”呼びが虐待にあたるケースもあります。ボランティアを含む全てのスタッフは特に意識をし、徹底して下さい。るんとでは利用者（入居者）に対する“ちゃん”“くん”呼びは禁止します。

ろ) 声掛けについて

- ロッカーやかばんを開けるときの、車椅子を動かすとき、利用者の代わりに何かを行うとき…など
「ロッカーを開けます」「車椅子を動かします」「失礼します」など声掛けを行って下さい。
言葉が理解できない利用者でも、気持ちは必ず伝わります。
- 利用者（入居者）の移動介助などをする時「せーの!」「いっせーのーせ!」「よいしょ!」と掛け声
をすることは止めて下さい。掛け声が必要な時は「1・2・3」と掛け声をして下さい。

は) プレゼントについて

- 利用者（入居者）からプレゼントを貰う、利用者へプレゼントを渡す等、利用者と職員の個人的なプレゼントのやり取りは行わないで下さい。また、携帯アドレス・LINEのやり取りも禁止です。

に) このような声かけは注意して下さい

- 利用者（入居者）の中には大きな声や威圧的な声が苦手な方もいらっしゃいます。場合によってパニックを誘発し大きな事故になる可能性もあります。注意が必要な場合は、必要以上に大きな声を出さない様をお願いします。また、障害特性によっては声掛けよりも写真やイラストの方が伝わりやすい場合もあります。障害特性に合わせた対応をして下さい。
(☆「おはようございます」「いただきます」「ごちそうさま」等を強要してませんか？また、言うことが当たり前だと職員が勝手に思ってませんか？)
- ついつい言ってしまういがちな「〇〇〇をするなら〇〇〇はできませんよ!」に注意しましょう。

- ・利用者（入居者）の前で自分が言われて恥ずかしいことを話さないよう意識しましょう
例：「排便ありました。」「生理始まりました。」「体重〇〇kg です」など

ほ）私語と姿勢

- ・チームワークが大事なこの職業。職員同士の声の掛け合いはとても大切です。ただ、利用者（入居者）の前での私語は控えて下さい。
 - ・利用者（入居者）と接している時の姿勢… 足を組む、腕を組む。ポケットに手を入れる… 気が緩むと無意識に行なってしまうがちです。利用者が常に活動している場と意識して下さい。
- （☆コンビニ・料理屋・各種販売店などのサービス業で、お客として来ているのに、
店員同士が話していたり、姿勢が悪くて、嫌な気持ちになったことはありませんか？）

へ）居室への入室について

- ・入居者の居室はプライベートな空間です。入室の際はノックをし、必ず本人へ呼びかけを行い同意を得てから入って下さい。また、本人不在時に止むを得ず入室しなければならない場合は、事前に本人の許可を取っておいて下さい。

支援方針（応用編）

と）心がけてほしいこと、考えてほしいこと

- ・利用者（入居者）の「できないところ」「良くないところ」より「できるところ」「良いところ」を見る様に心がけて下さい。るんとでは、できたことを一緒に喜ぶことを大切にしています。
- ・「否定言葉を減らし、肯定言葉を増やす（リフレーミングの考え方）」習慣をつけましょう。（※別紙）
- ・利用者（入居者）ご本人で出来る部分は可能な限りご本人で行って頂くか、一緒に行って下さい。職員がやってあげることは簡単です。利用者の持っている力を最大限発揮できる支援を心がけ下さい。
（時に利用者（入居者）から「あれやって」「これやって」と過剰にお願いされる場面もあるかもしれませんが、職員は「利用者のできない部分をお手伝いする役割」です。利用者（入居者）と支援者の関係性を理解して頂くことも必要な場面があります）
- ・時には社会の常識、ルールを伝えるのも支援者として仕事です。事業所を一步出たら、地域生活が成り立たない…一番困るのは利用者（入居者）本人です。
- ・職員によって支援方法が違くと利用者（入居者）は混乱してしまいます。るんとの支援方針に添った支援をお願いします。疑問点・ご意見がある場合は担当職員にお伝え下さい。
- ・「自分が支援を行うとこの利用者（入居者）は〇〇ができる」というのは、支援者として嬉しいこと

ではありますが、裏を返すと「その職員がいないと、この利用者（入居者）は〇〇ができない」ということでもあります。利用者（入居者）にとって「〇〇さんがいないと〇〇できない」は不利益なことだと考えて下さい。理想はどの職員が支援しても、同じ支援を受けられることです。

- 異性の利用者（入居者）に対しての接し方。過剰なスキンシップをとっていませんか？
異性と意識して支援にあたっていますか？
- できない約束をしていませんか？
「今度一緒に遊びに行こう？」「僕は〇〇〇〇ってゲームが大好きなんだけど〇〇さんは欲しい？」
「大学へ行って勉強したい！」「運転免許をとってドライブに行きたい！！」
… こんな利用者（入居者）の問いに、あなたはどのように答えていますか？
- 私たちが一人一人に役割があるのと同じで、利用者（入居者）にも役割があります。
一人一人に個別支援計画を作っていますが、支援はただ受けるものではありません。
「自分で決めて自分で行なう」ことが基本 ＝「自分で決めたことには責任」があります。
利用者（入居者）の自主性を大切にできる支援を行ないましょう。
- 利用者（入居者）の「にやり・ほっと」をみんなで共有しましょう。
なんとも言えない得意げな顔。普段とはちょっと違う、目の輝き、いきいきした動作。
その人いちばんの笑顔を探し、記録してみんなで共有しましょう。
「にやり・ほっと」を共有することで、チームとしてより良い支援を行っていきましょう！

3) 報告事項について

- 就業時間中に利用者（入居者）の様子で気になること、いつもと違う様子があった場合等は、担当職員まで報告をお願いします。支援者にとっては小さなことかも知れませんが、利用者（入居者）にとっては大きなサインの可能性もあります。また、事故（転倒など）があった場合、もう少しで事故になっていたような出来事（ひやりはっと）は必ずご報告下さい。事故報告書・ひやりはっと報告書を作成します。利用者（入居者）・家族等から苦情があった場合も同様です。

4) 個人情報について

- 活動中に知りえた個人に関わる情報は、本人、施設の許可なく他者に漏らすことは禁止となります。
また、公共の場所等、誰かの耳に触れる可能性がある場所で、利用者（入居者）の個人名を出しケースの話しをすることはやめて下さい。
- 職員会議などで個人のケースをメモした紙は、ご自宅へ持ち帰らず個人の施錠できる個人のロッカーに保管をお願いします。不要になった用紙はシュレッダーしますので、お申し付け下さい。
メモの紛失や（特に外出時など）には十分ご注意下さい。

- 個人のカメラ、または携帯カメラで利用者（入居者）の写真をとること、保存しておくことは禁止です。必要な場合は必ず管理者（管理職３級以下）の許可を得てください。

5) 携帯電話・LINE WORKSについて

- 勤務中の私的な携帯電話使用は禁止です。緊急に携帯電話の使用が必要な場合は、周囲の職員等に伝えて了承を得てください。また、職員が利用者（入居者）や家族等に個人の携帯電話番号・メールアドレス・LINE を教えたり使用することは禁止します。
- LINE WORKS では業務以外のやり取りは禁止です。また、容量に制限があり画像DATAの削除ができない仕様のため、画像の送信は基本的に禁止です。必要な場合は管理者（管理職３級以下）に確認してください。

6) 欠勤・時間外業務について

- 欠勤の連絡は事前に報告して頂くか、緊急の場合は勤務予定している事業場に連絡してください。
※所属部署で連絡方法が異なる場合もありますので、事前に確認してください。
- 事前に報告して頂く場合は「休暇届」を管理者に提出してください。
- 時間外勤務の必要がある場合は、事前に申請し、必ず管理者の許可を得てください。個人の判断による時間外勤務は禁止します。
※所属部署で申請方法が異なる場合もありますので、事前に確認してください。