

令和 6 年 4 月 1 5 日
障 害 福 祉 部

世田谷区立障害者福祉施設の指定管理者候補者の選定について

《付議の要旨》

令和 7 年 4 月からの世田谷区立障害者福祉施設（駒沢生活実習所ほか 9 施設）の指定管理者候補者について、下記のとおり選定を行っていく。

1. 主旨

世田谷区立障害者福祉施設（駒沢生活実習所ほか 9 施設）の指定期間が令和 7 年 3 月で終了することから、この間の指定管理者制度適用の効果等を検証し、世田谷区立障害者福祉施設条例（以下「条例」という。）に基づき、令和 7 年 4 月からの指定管理者の候補者の選定方法について審議し、選定を行っていく。

2. 指定管理者制度を適用する施設

	施設名等	実施事業
1	世田谷区立駒沢生活実習所 世田谷区弦巻二丁目 1 番 5 号	生活介護
2	世田谷区立桜上水福祉園 世田谷区桜上水二丁目 1 3 番 1 6 号	生活介護
3	世田谷区立奥沢福祉園 世田谷区奥沢六丁目 2 9 番 2 号	生活介護
4	世田谷区立九品仏生活実習所 世田谷区奥沢七丁目 3 9 番 1 3 号	生活介護
	世田谷区立九品仏生活実習所中町分場 世田谷区中町二丁目 2 5 番 1 7 号	生活介護
5	世田谷区立千歳台福祉園 世田谷区千歳台三丁目 3 1 番 9 号	生活介護
6	世田谷区立給田福祉園 世田谷区給田五丁目 2 番 7 号	生活介護
7	世田谷区立障害者就労支援センター すきっぷ 世田谷区船橋五丁目 3 3 番 1 号	就労移行支援 就労定着支援
8	世田谷区立下馬福祉工房 世田谷区下馬二丁目 2 0 番 1 4 号	就労継続支援 B 型
9	世田谷区立玉川福祉作業所 世田谷区玉川一丁目 7 番 2 号	就労移行支援 就労継続支援 B 型 就労定着支援
	世田谷区立玉川福祉作業所等々力分場 世田谷区等々力二丁目 1 3 番 4 号	就労継続支援 B 型 就労定着支援
10	世田谷区立砧工房 世田谷区砧四丁目 3 2 番 1 4 号	就労移行支援 就労継続支援 B 型 就労定着支援

	世田谷区立砦工房分場 キタミ・クリーンファーム 世田谷区喜多見七丁目3番1号	就労移行支援 就労定着支援
--	--	------------------

3. 指定管理者制度適用の理由、効果

世田谷区立駒沢生活実習所ほか9施設では、障害者の自立を促進するため、利用者のニーズや障害特性を把握しながら、利用者及び家族の高齢化など将来的な課題と展望を見据えた運営が必要であり、運営事業者の創意工夫や柔軟な発想により、利用ニーズにあった迅速な対応やサービスの向上が期待でき、指定管理者制度の効果を活かした運営を行っていることから、引き続き指定管理者制度を適用する。

4. 指定期間

5年間（令和7年4月1日～令和12年3月31日）

5. 選定体制

（1）選定委員会の設置

世田谷区立障害者福祉施設指定管理者選定委員会設置要綱に基づく選定委員会にて選定する。

（2）選定委員会の所掌及び構成

現在の指定管理に係る評価、指定管理者候補者選定方法等を審議し、指定管理の候補者を選定する。選定に係る経過及び結果について報告書を作成し、速やかに区長に報告する。構成は、以下のとおり、学識経験者を含む外部委員5名と、区職員2名とする。

※「◎」は委員長

氏 名	役 職 ・ 所 属 等
◎石渡 和実	東洋英和女学院大学名誉教授
佐藤 繭美	法政大学現代福祉学部教授
ユコフ 美加	知的障害者相談員
三井 美和子	身体障害者相談員経験者
石井 啓	社会福祉法人嬉泉理事長
杉中 寛之	世田谷区障害福祉部長
濱田 隆行	世田谷区北沢総合支所保健福祉センター保健福祉課長

6. 現在の指定管理の状況等

(1) 指定期間と指定管理者

5年間（令和2年4月1日～令和7年3月31日）

No	指定管理者	施設名
1	社会福祉法人武蔵野会	駒沢生活実習所 九品仏生活実習所・九品仏生活実習所 中町分室
2	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	桜上水福祉園 奥沢福祉園 給田福祉園 障害者就労支援センターすきっぷ 砧工房・砧工房分場キタミ・クリーン ファーム
3	社会福祉法人せたがや櫨の木会	千歳台福祉園 下馬福祉工房
4	社会福祉法人大三島育徳会	玉川福祉作業所・玉川福祉作業所等々 力分場

(2) 現在の指定管理者に関する選定委員による評価

選定委員による現指定管理者の評価を実施した。（別紙1参照）

第1回目の選定委員会では、令和2年度～令和4年度のモニタリングの評価結果に加えて、現指定期間中に実施した第三者評価結果、利用者アンケートの結果などを踏まえ、運営状況は「良好」とであるという評価を得られた。

ただし、今回選定対象となっている施設のうち2施設において、虐待（不適切な支援）と認定された事案が確認されていることから（別紙2参照）、当該事案の対応と改善状況を踏まえた上で、指定期間の短縮を含め、事業者適格性の可否判断を行う。

7. 選定方法等

(1) 選定方法

①. 「駒沢生活実習所」ほか9施設（上記2のNo. 1～10）について

選定委員会における審議結果等をふまえ、公募によらず、適格性の審査にて指定管理者候補者を選定する。

ア. 候補者名（上記6(1)No. 1～4とおりの）

- ・社会福祉法人武蔵野会
- ・社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会
- ・社会福祉法人せたがや櫨の木会
- ・社会福祉法人大三島育徳会

イ. 非公募理由

「世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドライン」2章8の「特別の事情（ア）施設の管理運営にあたり指定管理者の変更により利用者に混乱が生じると想定されるなど利用者の処遇の安定性や信頼関係の継続が特に必要な場合」に該当する。障害者施設では、職員と利用者・家族の信頼関係が大変重要であり、新たな指定管理者の選定にあたっては、変更による利用者の混乱を避けるため、これまでの実績を十分に考慮する必要がある。

各施設では、職員と利用者・家族との良好な関係の下で、個々の利用者の障害特性に配慮したきめ細かな支援と安定した運営がなされている。また、地域との積極的な交流による障害理解の促進にも取り組んでいる。

利用者へのきめ細かで安定したサービス提供を第一に考え非公募とするが、一方で、虐待認定を受けた施設もあることから、令和5年度の評価結果や、改善状況も踏まえて、審査選定を行っていく旨の評価が選定委員会においてなされた。

(2) 選定基準

条例第14条第3項で定める以下の基準に基づく。

- ① 障害福祉サービスに係る事業を十分に行う能力及び実績を有していること。
- ② 施設の効用を最大限に発揮させることができること。
- ③ 施設の管理を効率的かつ安定的に行う能力を有していること。

(3) 審査・評価項目

「支援方針」や「作業活動」などを審査項目とし、そのうち「虐待防止・差別解消」「人材確保・育成、定着」等12項目を重点項目に設定し、事業計画書等の提出を求め評価を行う。

(4) 障害者施設の指定管理者選定のあり方に向けた検討

これまで障害者福祉施設の指定管理者の選定において、利用者への安定的なサービス提供の観点から「適格性審査」により事業者を選定してきた。

一方、障害者の地域生活を支える仕組みづくりとして、区立障害者施設の担うべき役割の整理や、施設運営の管理者選定やモニタリングのあり方について検討するため、新たな行政経営への移行実現プランに位置付け、令和6～7年度中に検討を進めていく。

8. 今後のスケジュール（予定）

令和6年4月	福祉保健常任委員会報告（選定）
4月～6月	現指定管理者向け説明会（適格性審査対象施設） 指定管理者事業計画書等 受付
7月～9月	審査・選定期間（選定可否判断）
11月	福祉保健常任委員会報告（選定結果）
12月	第4回区議会定例会
令和7年 4月 1日	次期指定管理者による管理開始

モニタリングに基づく評価結果一覧(令和2～4年度)

《施設名》駒沢生活実習所

【個別評価】	
評価分類	評価結果説明
1. 施設の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	地域の関係団体との連携による包括的な支援体制の構築に向け、関係づくりに努めている。
3. 事故や緊急時等への対応	法人内の施設全体で他地域にまたがる防災訓練をし、災害時に備えている。
4. サービス向上の取組み	強度行動障害支援者養成を行い、どの職員でも同様の支援ができるよう支援力の向上に努めている。
5. 収支状況	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	第三者評価等による指導や調整内容等について適切な改善に努めている。
【総合評価】	
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ地域の会議に積極的に参加し、地域に根差した活動を行うことで地域福祉の向上に貢献している点や、災害時を想定した実践的な訓練を継続的に行っていることを評価する。 指定期間中は、第三者評価の受審及び自己検証の評価結果を踏まえ、利用者の特性を捉えた独自の研修を実施し、利用者に寄り添った支援を行っている点や、個々の利用者の障害特性に応じた職員の配置や支援員のメンタルサポートも併せた支援体制の構築を行い支援の質の向上を推進している。こうした施設の運営・管理を継続して行うことで、より効果的な人材育成を含めた、安定したサービス提供が期待できる。 また第三者評価にて実施した利用者アンケートにおいても概ね高い満足度が確認でき、評価結果に係る改善課題に対しより良いサービスに向け取り組んでいることから、次期指定管理者については適格性審査による選定が望ましい。	

《施設名》桜上水福祉園

【個別評価】	
評価分類	評価結果説明
1. 施設の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	
3. 事故や緊急時等への対応	リスクマネジメントスケールを全面的に見直し、事故の再発防止に努めた。
4. サービス向上の取組み	多様な研修内容と合わせ、職場内でのフォローアップ体制により、職員の質の向上を図っている。
5. 収支状況	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	第三者評価等による指導や調整内容等について適切な改善に努めている。
【総合評価】	
全ての項目において要求水準を満たしており、かつサービス向上に向けてリスクマネジメントスケールを見直し事例を共有化し事故の減少に繋げていることや、虐待防止のセルフチェックの結果について支援グループごとに振り返りを行うなど、支援内容の向上に積極的に取り組んでいることを評価する。 指定期間中は、第三者評価の受審及び自己検証の評価結果を踏まえ、各職員が職層ごとに必要な知識や支援技術を学ぶことが出来る体制や、Web研修の活用や新人のフォローアップ体制の構築など、職員の育成・定着に力点を置いた職場づくりを推進している。こうした施設の運営・管理を継続して行うことでより効果的な人材育成を含めた、安定したサービス提供が期待できる。 また第三者評価にて実施した利用者アンケートにおいても概ね高い満足度が確認でき、評価結果に係る改善課題に対しより良いサービスに向け取り組んでいることから、次期指定管理者については適格性審査による選定が望ましい。	

《施設名》奥沢福祉園

【個別評価】	
評価分類	評価結果説明
1. 施設の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	地域交流が制限された中で、新たに奥沢広め隊の活動を始めるなどの工夫を行っている。
3. 事故や緊急時等への対応	マニュアルの修正、施設の整備状況の確認等適宜対応し、緊急時への備えを行っている。
4. サービス向上の取組み	利用者の高齢化の取組みに対して、あんしんすこやかセンター等の協力を得て、研修の充実に繋げた。
5. 収支状況	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	第三者評価等による指導や調整内容等について適切な改善に努めている。
【総合評価】	
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ新たに奥沢広め隊の活動をはじめると利用者との交流継続へ繋げる工夫や、法人主導のeラーニングをはじめとするオンライン研修を活用するとともに職員主催の内部研修を積極的に実施するなど、職員相互の成長を図り、職場全体の組織力の向上や支援の質を引き上げる取り組みについて評価する。 指定期間中は、第三者評価の受審及び自己検証の評価結果を踏まえ、施設の課題である利用者の高齢化・重度化への継続的な支援の中で、あんしんすこやかセンターと連携しながら、支援内容を適宜見直し、サービスの質の向上を図っている。こうした施設の運営・管理を継続して行うことでより効果的な人材育成を含めた、安定したサービス提供が期待できる。 また第三者評価にて実施した利用者アンケートにおいても概ね高い満足度が確認でき、評価結果に係る改善課題に対しより良いサービスに向け取り組んでいることから、次期指定管理者については適格性審査による選定が望ましい。	

《施設名》九品仏生活実習所・同中町分場

【個別評価】	
評価分類	評価結果説明
1. 施設の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	派遣事業の活用や派遣職員からの常勤職員への登用等、事業計画に沿った人員配置に向けて工夫している。
3. 事故や緊急時等への対応	予告なしでの安否確認訓練の取入れなど危機管理意識の醸成に取り組んでいる。
4. サービス向上の取組み	様々な研修を実施し、職員の関心や仕事のやりがいを引き出すことで、離職率が低く抑えられ、結果、職員に支援技術のノウハウが蓄積されている。
5. 収支状況	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	第三者評価等による指導や調整内容等について適切な改善に努めている。
【総合評価】	
全ての項目において要求水準を満たしておりかつ、人員配置に向けた工夫や離職率を低く抑える取組み、緊急時を想定した避難・安否訓練を実施するなど利用者・家族の生命や安全を守るための取組みについて評価する。 指定期間中は、第三者評価の受審及び自己検証の評価結果を踏まえ、利用者の重度化に応じて支援内容を充実するとともに研修や委員会活動等による職員の資質向上に向けた取り組みに努めている。こうした施設の運営・管理を継続して行うことでより効果的な人材育成を含めた、安定したサービス提供が期待できる。 また第三者評価にて実施した利用者アンケートにおいても概ね高い満足度が確認でき、評価結果に係る改善課題に対しより良いサービスに向け取り組んでいることから、次期指定管理者については適格性審査による選定が望ましい。	

《施設名》千歳台福祉園

【個別評価】	
評価分類	評価結果説明
1. 施設の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	介護等体験生のオンライン受入れについて独自の取り組みを行っており、東京都のモデルケースにも選ばれている。
3. 事故や緊急時等への対応	職員研修やバス乗務員研修を実施しサービスの質の向上を図っている。
4. サービス向上の取り組み	タブレットやYouTube等のオンライン環境を活用した支援を積極的に取り入れている。
5. 収支状況	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取り組み	第三者評価等による指導や調整内容等について適切な改善に努めている。
【総合評価】	
全ての項目において要求水準を満たしており、かつオンラインによる実習生受け入れやYouTubeを活用した利用者支援を実施している。また、職員研修を積極的に行い、職員育成に努めている点を評価する。 指定期間中は、第三者評価の受審及び自己検証の評価結果を踏まえ、オンラインを活用した利用者支援に加えて地域団体や企業の協力を得て障害理解の促進や作品販売に意欲的に取り組んでいる。こうした施設の運営・管理を継続して行うことでより効果的な人材育成を含めた、安定したサービス提供が期待できる。 また第三者評価にて実施した利用者アンケートにおいても概ね高い満足度が確認でき、評価結果に係る改善課題に対しより良いサービスに向け取り組んでいることから、次期指定管理者については適格性審査による選定が望ましい。	

《施設名》給田福祉園

【個別評価】	
評価分類	評価結果説明
1. 施設の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	地域のコミュニティカフェで利用者の作品展を開催し、地域とのつながりを深めた。自主生産品の販売先を拡大することで、工賃の向上や施設を知ってもらう機会を増やした。
3. 事故や緊急時等への対応	職員の防災意識と技術の向上の為、救命技能の資格取得を推進している。
4. サービス向上の取り組み	支援に関して各職員が課題を持ち、議論する場を設定し、支援向上につなげている。職員の状況に応じ、必要な研修を受講できるよう体制を整え、課題解決に繋げている。
5. 収支状況	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取り組み	第三者評価等による指導や調整内容等について適切な改善に努めている。
【総合評価】	
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ施設内で職員全員が救命技能認定証を取得し、職員の防災意識を高めるなど緊急時に備えた利用者の安全性向上への取り組みを評価する。 指定期間中は、第三者評価の受審及び自己検証の評価結果を踏まえ、利用者の障害特性に配慮した支援を実施しただけでなく、高齢となったご家族・支援困難家庭に対する支援を充実するなど更なるサービスの向上に努めている。こうした施設の運営・管理を継続して行うことでより効果的な人材育成を含めた、安定したサービス提供が期待できる。 また第三者評価にて実施した利用者アンケートにおいても概ね高い満足度が確認でき、評価結果に係る改善課題に対しより良いサービスに向け取り組んでいることから、次期指定管理者については適格性審査による選定が望ましい。	

《施設名》障害者就労支援センターすきっぷ

【個別評価】	
評価分類	評価結果説明
1. 施設の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	他施設との連携を行うことで支援方法等の共有を行い、よりよい運営につなげている。
3. 事故や緊急時等への対応	
4. サービス向上の取組み	利用者のニーズを最優先とした就職先の開拓に積極的に取り組んでいる。施設利用後も継続した支援を行うことで、利用者が安定的な就労継続を行うことができてい
5. 収支状況	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	第三者評価等による指導や調整内容等について適切な改善に努めている。
【総合評価】	
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ積極的な就職先の開拓や就労に向け利用者のニーズに合わせたきめ細やかな支援を行いながら、就職後も利用者個々に寄り添った対応を継続している点を評価する。 指定期間中は、第三者評価の受審及び自己検証の評価結果を踏まえ、公開求人につまわれず多くの新規就職の実現と高い就職継続率を維持している。こうした施設の運営・管理を継続して行うことでより効果的な人材育成を含めた、安定したサービス提供が期待できる。 また第三者評価にて実施した利用者アンケートにおいても概ね高い満足度が確認でき、評価結果に係る改善課題に対しより良いサービスに向け取り組んでいることから、次期指定管理者については適格性審査による選定が望ましい。	

《施設名》下馬福祉工房

【個別評価】	
評価分類	評価結果説明
1. 施設の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	地域イベントに積極的に参加することや小学校に利用者が創作した作品を出展する等、積極的に地域交流を行っている。
3. 事故や緊急時等への対応	日ごろの訓練を通じて、職員と利用者の安全意識の向上が図られている。
4. サービス向上の取組み	利用者が作業種を取捨選択できるように、新たな受注作業の開拓など、利用者の適性を踏まえた支援に繋げている。
5. 収支状況	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	第三者評価等による指導や調整内容等について適切な改善に努めている。
【総合評価】	
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ利用者一人ひとりの自己肯定感を高められる土壌の充実に向けて、利用者がやりたいことや思いを表明できる機会を設け、その意向を支援に活かす取り組みを行っている。また、新たな販路の開拓を行い工賃向上と障害理解の促進に努めていることを評価する。 指定期間中は、第三者評価の受審及び自己検証の評価結果を踏まえ、個々の適性や日々の状況に応じた作業の見直しや利用者全員で楽しむ時間を共有できるよう、作業以外の活動プログラムを実施するなど利用者の満足度向上に努めている。こうした施設の運営・管理を継続して行うことでより効果的な人材育成を含めた、安定したサービス提供が期待できる。 また第三者評価にて実施した利用者アンケートにおいても概ね高い満足度が確認でき、評価結果に係る改善課題に対しより良いサービスに向け取り組んでいることから、次期指定管理者については適格性審査による選定が望ましい。	

《施設名》玉川福祉作業所・同等々力分場

【個別評価】	
評価分類	評価結果説明
1. 施設の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	自主生産品の商品開発を通して、多くの利用者が作業に加われるよう、個々の支援向上に努めている。
3. 事故や緊急時等への対応	事故防止についてマニュアル作成するなど、情報を共有できるよう努めている。
4. サービス向上の取組み	利用者が自主的に活動できるような環境設定をすることで、自己決定できるよう取り組みを進めている。
5. 収支状況	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	第三者評価等による指導や調整内容等について適切な改善に努めている。
【総合評価】	
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ自主生産品のブランド化に注力し、SNS発信や地域特性を活かした他店とのコラボ企画を実施するなど販路拡大や工賃向上に向けた取り組みを評価する。 指定期間中は、第三者評価の受審及び自己検証の評価結果を踏まえ、高齢化・重度化する利用者に配慮した作業活動、就労支援の実施に取り組むなど、支援の質の向上に努めている。こうした施設の運営・管理を継続して行うことでより効果的な人材育成を含めた、安定したサービス提供が期待できる。 また第三者評価にて実施した利用者アンケートにおいても概ね高い満足度が確認でき、評価結果に係る改善課題に対しより良いサービスに向け取り組んでいることから、次期指定管理者については適格性審査による選定が望ましい。	

《施設名》砧工房・同分場キタミクリーンファーム

【個別評価】	
評価分類	評価結果説明
1. 施設の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守管理や衛生管理等、適正な維持管理を行っている。
2. 施設の運営	新たに子ども食堂と関係を築くなど、地域と積極的に関わり合い、障害理解の促進に取り組むとともに、広報誌を小学校で回覧してもらう等、地域との交流を継続して実施している。
3. 事故や緊急時等への対応	訓練開始時間を告知せずに避難訓練を実施するなど、より実効性のある取り組みを進めている。
4. サービス向上の取組み	Eラーニングによって職員が手軽にスキルアップできる環境を整え、支援の質の向上に繋げている。
5. 収支状況	効果的・効率的な予算執行、及び金銭管理が適正に行われている。
6. 改善の取組み	第三者評価等による指導や調整内容等について適切な改善に努めている。
【総合評価】	
全ての項目において要求水準を満たしており、かつ片栗粉や水耕栽培など継続した製品の生産や新商品の販売等、工賃向上に向けて取り組むとともに、Eラーニングの活用により職員の支援技術の向上に努めている。また、地域と交流を図り障害理解の促進に努めている点を評価する。 指定期間中は、第三者評価の受審及び自己検証の評価結果を踏まえ、利用者の障害特性に配慮した作業活動や作業工程の工夫、アフターフォローも含めた就労支援の実施に取り組むなどサービスの質の向上に努めている。こうした施設の運営・管理を継続して行うことでより効果的な人材育成を含めた、安定したサービス提供が期待できる。 また第三者評価にて実施した利用者アンケートにおいても概ね高い満足度が確認でき、評価結果に係る改善課題に対しより良いサービスに向け取り組んでいることから、次期指定管理者については適格性審査による選定が望ましい。	

区内障害者施設における虐待行為への対応

- 1 区は、障害者虐待の防止に向けた取組みとして、各支所保健福祉センター保健福祉課に「障害者虐待通報・届出窓口」を設置し、障害者への虐待に関する通報や届出を受け付けている。
- 2 今回の2施設の虐待事案（身体的虐待。性的虐待）は、いずれも当該施設の従事者から、上記窓口に通報があったことから、把握したものである。区は、以下の対応を行った。
 - ① 当該施設の従事者による通報を受け、保健福祉課の職員が即座に当該施設に出向き、すべての利用者の安全を確認するとともに、施設管理者や従事者に対して事実確認のためのヒアリングを実施した。
あわせて、虐待が疑われる行為にかかわった従事者については、当面、直接障害者と接する業務からはずすこと、早急に従事者への聞き取り調査やアンケートを実施し、事実経過と再発防止策を含めた報告を文書により区に提出することを指導した。
 - ② 保健福祉課内で障害者虐待対応ケア会議を開催し、従事者等からのヒアリング等により把握した事実関係を踏まえ、「虐待行為」に該当すると判断し、所管課より東京都に報告した。
 - ③ 当該施設を運営する法人においては、従事者等への聞き取りを進めるとともに、「虐待防止権利擁護身体拘束適正化委員会」など、第三者を含めた検証を行った。この検証結果や保健福祉課等の指導をもとに改善計画を作成・区に提出し、再発防止に向けた取組みを進めている。
 - ④ 具体的には、今回の事案は、いずれも特定の従事者の行為であるが、背景として、従事者の支援スキル不足や人権感覚の乏しさのほか、施設内でのコミュニケーション不足が認められることから、当該施設を運営する法人において、すべての施設従事者に対して虐待防止や権利擁護に関する研修を実施している。
 - ⑤ 区は、引き続き施設への定期的な訪問指導を実施するとともに、区の福祉人材育成センターの虐待防止研修等を活用し、再発防止と改善に向けた取組みを継続するよう求めている。
 - ⑥ なお、当該施設は、いずれも主体的に、当該利用者と家族に対して、今回の虐待行為の経過等を報告・謝罪するとともに、再発防止を約束し、理解を得ている。また、当該利用者は、通常通り通所を継続している。
 - ⑦ 区内の障害者通所施設に対して、当該事案の共有をし、注意喚起を行った。
 - ⑧ 本件も含め、障害者虐待防止法に基づく虐待の相談や通報届出、認定の状況や障害者虐待防止に向けた取組み状況については、自立支援協議会「虐待防止・差別解消・権利擁護部会（虐待防止部会）」や福祉保健常任委員会へ定期的に報告する。