

令和6年2月22日（木）
指定障害福祉サービス事業所集団指導

実地指導で多かった 指摘事項について

(相談支援部門)

松本市 健康福祉部 福祉政策課 福祉監査担当

実地指導とは

実地指導は、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き、障害福祉サービスの質の確保及び給付の適正化を図ることを目的としています。

▶ 質の確保

人員、運営、設備等の基準を満たしているかを確認します。

▶ 給付の適正化

報酬の請求等に関する事項が守られているかを確認します。

実地指導の方法

- ▶ 当年度の初めに実施対象事業所に対して通知を送付します。
- ▶ 具体的な日時については、実地指導の1か月前に通知を発送します。
- ▶ **市のホームページにサービス毎の自己点検表がありますので、事前に自己点検を行い、記入いただいたものを、指導当日の5営業日前までに提出ください。**
- ▶ **自己点検票は、分量が多いですので、早めのご準備をお願いします。**
- ▶ 当日は、市の職員が事業所・施設を訪問し、管理者をはじめとした職員の方からの聴き取りや記録等の書類によって普段の運営の状況を確認します。

point

ぜひ、普段から自己点検票による点検や確認を行い、運営の状況を確認していきましょう。

自主点検表(参考)

障害福祉サービス事業者自主点検表 (令和3年9月版) 【居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護】

| | | |
|-----------------------|--|--|
| 事業種類 (選択してください) | <input type="checkbox"/> 居宅介護 <input type="checkbox"/> 重度訪問介護 | <input type="checkbox"/> 同行援護 <input type="checkbox"/> 行動援護 |
| 事業所番号 | | 指定年月日 |
| フリガナ | | |
| 事業所名称 | | |
| 事業所所在地 | 松本市 | |
| 電話番号 | | FAX |
| e-mail | | |
| フリガナ | | |
| 法人名称 | | |
| 法人代表者名 | | |
| 管理者名 | | |
| サービス提供管理者 (責任者)の氏名 | 1 | 2 |
| 主な記入者 職・氏名 | | |
| 記入年月日 (実地指導日) | 令和 年 月 日 (令和 年 月 日) | |

| | | |
|------|--|----------|
| 営業日 | | |
| 営業時間 | | サービス提供時間 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|------------|----|--|--|--|
| 利用定員 | 人 | | | | | | | | | | | | 前年度平均利用者数※ | 人 | | | |
| 前年度 利用状況 (月別) | 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 平均 | | | |
| | 実人員 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 延人員 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 開所日数 | | | | | | | | | | | | | | | | |

※前年度の平均利用者数＝延人員÷開所日数(小数点第2位以下を切上げ)

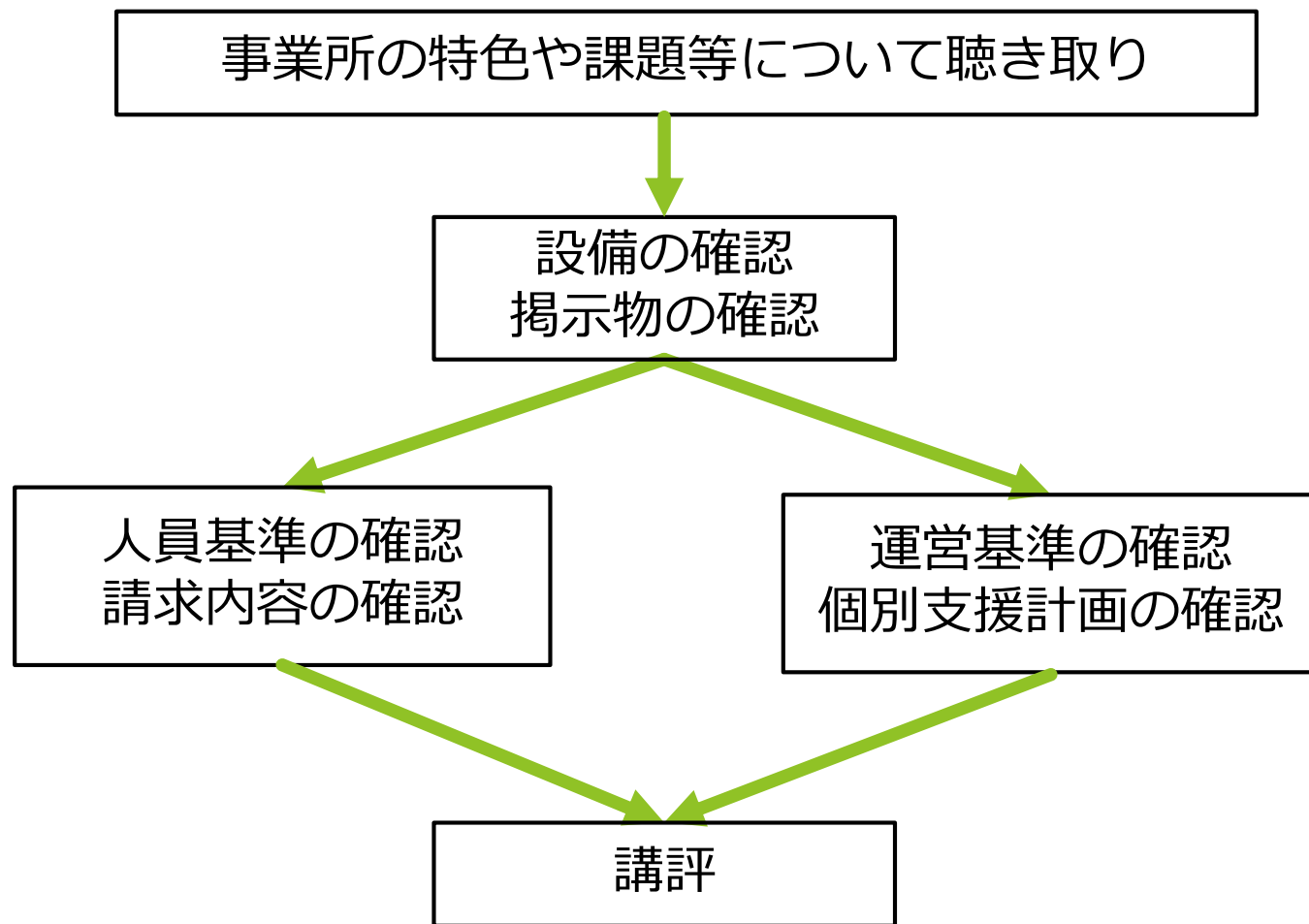
第1 基本方針

| 項目 | 点検のポイント | 点検 | 根拠 | 確認書類等 |
|---|---|------------------------|-----------------|-------|
| 1 基本方針 | (1) 事業者は、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた個別支援計画を作成し、これに基づき利用者に対してサービスを提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施することその他の措置を講ずることにより利用者に対して適切かつ効果的にサービスを提供していますか。 | はい いいえ | 条例第4条 省令第3条 | |
| | (2) 事業者は、利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重して、常に利用者又は障害児の保護者の立場に立ったサービスの提供に努めていますか。 | はい いいえ | | |
| | (3) 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制を整備し、その従業者に対し研修を実施する等の措置を講じていますか。 <p style="text-align: right;">関連項目→「項目35 運営規程」</p> | はい いいえ | | |
| | (4) 事業所の従業員は障害者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、障害者虐待の早期発見に努めていますか。 | はい いいえ | 障害者虐待 防止法第6条 | |
| | <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p><養護者による虐待(障害者虐待防止法2条)></p> <p>① 障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく障害者の身体を拘束すること。</p> <p>② 障害者にわいせつな行為をすること又は障害者をしてわいせつな行為をさせること。</p> <p>③ 障害者に対する著しい暴言、著しく拒絶的な対応又は不当な差別的言動その他の障害者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。</p> <p>④ 障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、養護者以外の同居人による①から③までに掲げる行為と同様の行為の放置等養護者を著しく怠ること。(障害者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置、その他の障害者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ること。)</p> <p>⑤ 養護者又は障害者の親族が(障害者福祉施設従事者等)障害者の財産を不当に処分することその他障害者から不当に財産上の利益を得ること。</p> </div> | | | |
| (5) 障害者虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報していますか。 | はい いいえ | 障害者虐待 防止法 第7、16条 | | |

当日用意していただく主な書類

| | | | | |
|-----------------------|----------------|-------------------|---------------------------|--------------|
| 勤務実績表 | 勤務体制一覧表 | 従業員の資格証 | 雇用形態がわかる書類 (雇用契約書・辞令等) | |
| 従業員の秘密保持誓約書 | 運営規程 ※最新のもの | 重要事項説明書 ※最新のもの | 利用契約書 | 個人情報同意書 |
| サービス担当者会議の記録 | サービス提供記録 | 個別支援計画 | アセスメントシート | モニタリングシート |
| 業務日誌 | 国保連への請求書控え | 利用者への請求書、領収書の写し | パンフレット/チラシ | 加算の算定根拠となる資料 |
| 緊急時対応マニュアル | 職員研修計画/実施記録 | 苦情関係書類 (記録様式等) | 事故関係書類 (記録様式等) | 非常災害対策関係書類 |
| 身体拘束の適正化に関する書類 | 虐待防止に関する書類 | 業務継続計画に関する書類 | 感染症予防に関する書類 | 就業規則等 |

実地指導当日の流れ



実地指導後の対応

- ▶ 実地指導後は市から結果通知を送付します。
- ▶ **文書指摘**とされたものについては、おおむね1か月後までに改善報告書を提出いただきます。
- ▶ **口頭指摘**とされたものについては、改善報告書の提出は不要ですが、必要な措置を講じてください。
- ▶ 指摘事項については、次回の実地指導時に改善状況について確認します。

人員基準の主な確認項目

- ▶ 勤務表が作成されているか

(事業所ごとに、**月ごとの勤務表を作成する必要**がある。)

- ▶ 勤務実績が記録されているか

(人員基準や加算要件を満たしているかの確認)

- ▶ 有資格者を配置すべき職に有資格者が配置されているか

- ▶ 常勤、非常勤、専従、兼務が基準に沿っているか

(従業者と**雇用契約**その他の契約により、管理者の指揮命令下にあるか)

point

令和5年12月27日に、事実と異なる勤務表を作成し、虚偽の指定申請を行った事業所が、長野県から指定取消しとして処分を受けた事例も

運営基準の主な確認項目

- ▶ 運営規程と重要事項説明書や広告の内容に相違がないか
- ▶ 利用者との契約が適正になされているか
- ▶ サービス提供の記録や利用者の確認が適正になされているか
- ▶ 苦情、事故の対応マニュアルや記録様式は整備されているか
- ▶ 虐待防止のための委員会の議事録や指針、研修の記録があるか
- ▶ 計画に沿って研修や訓練が実施されているか

これまでの主な指摘事項

▶ 人員基準

- ・併設事業所と兼務している職員が多数になった結果、基準を下回ってしまった

▶ 運営基準

- ・運営規程と重要事項説明書の内容が一致しない
- ・契約書の契約日、契約期間等の記載漏れ

▶ 個別支援計画

- ・アセスメントやモニタリング等を実施した記録が確認できない
- ・利用者の同意を得ていない

▶ 請求関係

- ・サービス提供の記録や利用者の確認が適正に行われていない
- ・加算を算定する根拠となる書類の不備等

令和4年度実地指導の結果

1 指摘事項の多かった項目

(1) 運営に関する基準

- ア 契約の手続きに係るもの（運営規程、重要事項、契約書）
- イ 個別支援計画の策定に係るもの（作成、交付、保管等）
 - 特に、計画の原案の検討会議及びモニタリング及びアセスメントの未実施、もしくは行った記録のないものが散見されている。
- ウ 給付費の受領の通知に係るもの
- エ 経過措置終了し義務化もしくは経過措置となっている事項の未対応
 - 虐待防止、業務継続計画、衛生管理関係、身体拘束等

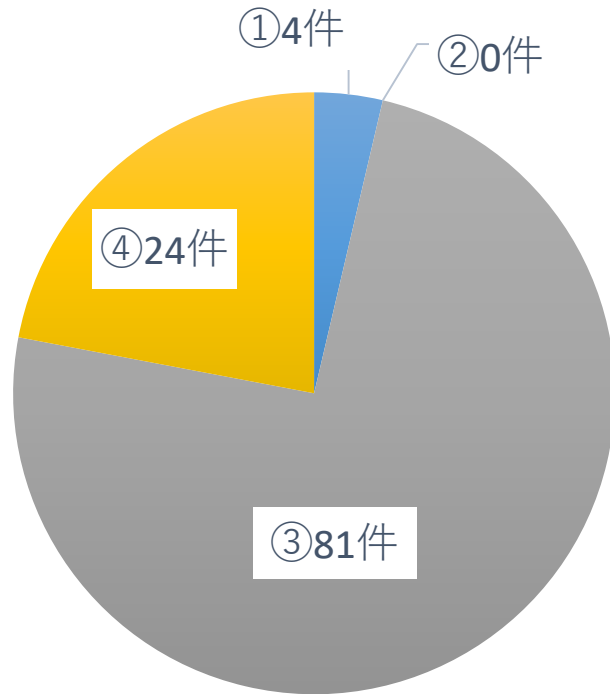
(2) 人員に関する基準

- ア 人員体制、勤務時間に係るもの
 - 勤務表（勤務体制一覧表）を予定、実績で毎月作成していない。
 - 複数の事業所や職種の兼務をしており、基準を満たさなくなった。

(3) 給付費の算定及び取り扱い

- ア 各種加算に係るもの
 - 特に指摘の多い加算については、別途解説
 - ※加算を算定する際は、事前の届出が必要です。
 - ※継続して算定の要件を満たしているか、定期的に確認してください。

相談支援サービスの指摘事項



- ① 人員に関する基準
- ② 設備に関する基準
- ③ 運営に関する基準
- ④ 給付費の算定及び取扱い

○実施数
14件

○総指摘件数（内、文書指摘）
109件（6件）

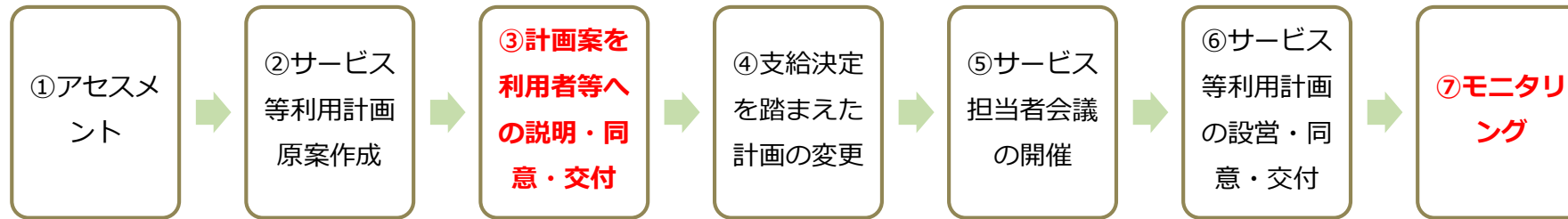
○特に多かった指摘事項

- ・経過措置完了後の指針、計画の未作成
- ・人員体制
- ・モニタリング及びアセスメントに関すること
 - ・アセスメントの実施場所が居宅等以外
 - ・面談を実施した記録がないもの
- ・各種加算について、算定要件を満たしていない。

特に、サービス提供時モニタリング加算、精神障害者支援体制加算、機能強化型（継続）サービス利用支援費（障害児支援利用援助費）等

サービス等（障害児支援）利用計画の策定について

- サービス等（障害児支援）利用計画の策定に当たっては、次の手順を踏み策定ください。



- サービス等(障害児支援) 利用計画策定における確認事項

○アセスメントに当たり、**利用者の居宅等を訪問**しているか
障害児相談支援においては、**児の居宅を訪問しているか**
(アセスメントの記録や原案があるか)

○サービス担当者会議が実施されており、その記録があるか

○サービス等支援計画（案を含む）に利用者の文書による同意があるか

○モニタリングが受給者証に記載の期間のとおり実施されており、その記録があるか

虐待の防止

- 令和3年度障害福祉サービス等報酬改定において、
 - ・ 職員への研修等の項目が努力義務から、**義務化**へ

体制整備を進めることは、日々の支援の充実、不適切支援等が早期に発見され、業務改善にもつながります。

- 義務化による負担を少なくするために、厚生労働省のホームページに掲載されている **「障害者虐待防止及び身体拘束等の適正化に向けた体制整備等の取組事例集」**（令和4年3月PwCコンサルティング合同会社）を参考にしてください。

- ・ 義務化に当たって必要となる項目の取組ポイント
- ・ 小規模事業所の体制整備等における効果的な取組ポイント
- ・ 指針や様式のひな形 等が掲載されています。

虐待の防止（1）

●虐待の防止

虐待の発生又はその再発を防止するため、次の3点の措置が義務化されています。

- ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知すること。
- ② 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的 to 実施すること。
- ③ ①及び②の措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

〈実地指導時に最低限確認すること。〉

- ・ ①及び②は議事録等、結果の記録を確認します。
- ・ ③については、指針や重要事項説明書等で確認します。

⇒これらが確認できない場合、今後は減算対象に

虐待の防止（2）

●虐待の防止のための対策を検討する委員会の開催にあたって

- テレビ電話装置等を活用して行うことができる。
- 事業所単位でなく、法人単位での委員会設置も可。
- 開催に必要となる人数については、事業所の管理者や虐待防止担当者（必置）が参画していれば最低人数は問わない。
- 委員会の結果を従業者に周知徹底することが必要。
- 1年に1回は開催することが必要。
- 身体拘束等適正化検討委員会と一体的に設置・運営することも可。
- 「虐待防止のための指針」を作成することが望ましい。

虐待の防止（3）

●虐待防止委員会で実施すべきと想定される内容

- ・虐待（不適切な対応も含む）が発生した場合、報告するための様式の整備
- ・虐待の発生ごとにその状況、背景等を記録するとともに、様式により虐待について報告すること
- ・報告された事例を集計し、分析すること
- ・事例の分析に当たっては、発生時の状況等を分析し、発生原因、結果等を取りまとめ、再発防止策を検討すること
- ・労働環境・条件について確認するための様式を整備し、様式に従い作成された内容を集計、報告し、分析すること
- ・報告された事例及び分析結果を従業者に周知徹底すること
- ・再発防止策を講じた後に、その効果について検証すること

注意

この委員会の目的は、事業所全体で情報共有し、今後の未然防止、再発防止につなげるためのものであり、決して従業者の懲罰を目的としたものではないことに留意すること。

虐待の防止（４）

●研修の定期的な実施にあたって

- ・虐待防止の基礎的内容等適切な知識を普及・啓発するとともに、指針を作成した事業所においては当該指針に基づき、虐待防止の徹底を図る
- ・定期的な研修（１年に１回以上）を実施するとともに、新規採用時には必ず虐待防止の研修を実施すること
- ・研修の内容は記録すること
- ・施設内で行う職員研修で可
- ・協議会や基幹相談支援センター等が実施する研修に事業所が参加するのも可

●虐待防止のための担当者について

- ・担当者については、相談支援専門員を配置すること。
- ・虐待防止委員会に参加することが必要。

業務継続計画（BCP）の策定（1）

- 感染症や災害の発生時においても、業務を中断させないように準備するとともに、優先業務を実施できるよう計画を立てることが重要です。
- 令和6年4月1日より、以下の3点が義務化となります。

- ① 感染症（①）や非常災害（②）の発生時において、利用者に対する障害福祉サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じなければならない。
- ② 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施しなければならない。
- ③ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

〈実地指導時に最低限確認すること。〉

- ・ ①は策定した計画を確認します。
- ・ ②は議事録等で、結果の記録を確認します。

業務継続計画（BCP）の策定（2）

○策定にあたって

・厚生労働省のホームページに掲載されている「業務継続ガイドライン」を参考にしてください。同ガイドラインでは、

①正確な情報集約と判断ができる体制の構築

・意思決定者を決めておくこと、各業務の担当者を決めておくこと、連絡体制の確認

②事前の対策と被災時（感染発生時）に分けて同時に対策を準備

③業務の優先順位の整理

可能な限り通常通りのサービス提供を行うことを念頭に策定する。
といった観点で策定を進めることが推奨

いずれか若しくは両方の業務継続計画が未策定の場合、今後は減算対象に

業務継続計画（BCP）の策定（3）

○研修の実施

- ・ 作成したBCPを関係者と共有し、平時から内容に関する研修を実施する。
- ・ 定期的（年1回以上）な教育（研修）を開催する
- ・ 新規採用時には別に研修を実施することが望ましい。
- ・ 研修の実施内容について記録すること。

○訓練の実施

- ・ BCPの内容に沿った訓練（シミュレーション）を定期的（年1回以上）行い、記録すること。
- ・ 感染症の予防及びまん延の防止のための訓練と一体的に実施することも可。
- ・ 机上を含めその実施方法は問わない。
- ・ インフラ・設備・納品が止まった場合、責任者が不在の場合など、様々な状況を想定したシミュレーションや発生した場合に実践する支援の演習等を行うこと。

○定期的な計画の見直し

上記の研修や訓練で出された課題や、最新の動向を計画に反映させること。

感染症の予防及びまん延の防止（1）

●令和6年4月1日より、以下の3点が義務化となります。

- ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催
- ② 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること
- ③ 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施すること。

〈実地指導時に最低限確認すること。〉

- ・ ①及び③は議事録等、結果の記録を確認します。
- ・ ②については、指針で確認します。

感染症の予防及びまん延の防止（２）

●感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会について

- 定期的とは、おおむね6月に1回以上、また感染症が流行している時期など、必要に応じて随時開催
- 関係する職種、取り扱う事項等が相互に関係が深い会議体が設置されている場合、一体的に運営・設置してよい。
- 幅広い職種により構成する。（推奨）
（施設長、事務長、医師、看護職員、生活支援員、管理栄養士等とされているが、施設・事業所の状況に合わせた検討も可）
- 選任の感染対策を担当する者を決めておくことが必要
- テレビ電話装置等を活用して行うことができる。

感染症の予防及びまん延の防止（3）

- 指針には、平常時の対策と発生時の対策を明記する。

① 平常時の対策を明記

- ・ 衛生管理（環境の整備、排泄物の処理、血液・体液の処理等）
- ・ 日常の支援にかかる感染対策（標準的な予防策（血液等に触れる時にどのようにするかなどの取り決め）
- ・ 手洗いの基本
- ・ 早期発見のための日常の観察項目

② 発生時の対策

- ・ 発生状況の把握
- ・ 感染拡大の防止
- ・ 医療機関や保健所、市町村における事業所関係課等との連携
- ・ 医療処置
- ・ 行政への報告

感染症の予防及びまん延の防止（４）

●研修並びに訓練について

○研修について

- ・内容は、感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的な支援の励行を行う
- ・定期的な研修（年1回以上）と新規採用時には必ず実施すること
- ・研修の内容は記録すること

○訓練について

- ・感染症発生時の対応について訓練（シミュレーション）を定期的に（年1回以上）行うことが必要
- ・役割分担の確認や、支援の演習を行う
- ・机上を含めその実施手法は問わないものの、机上及び実地で実施するものを適切に組み合わせながら実施することが適切

勤務体制の確保等（1）

●職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

【関連法律】

- ◆ 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第11条第1項
- ◆ 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第30条の2第1項

●必要な措置とは

- 1 職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。
- 2 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知すること。

勤務体制の確保等（2）

●事業主の方針を明確化していると認められる例

- ① **就業規則**その他の職場における服務規律等を定めた文書において、職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を規定し、当該規程と併せて、職場におけるハラスメントの内容及びその発生の原因や背景を労働者に周知・啓発すること。
- ② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に職場におけるハラスメントの内容及びその発生の原因や背景並びに職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を記載し、配布等すること。
- ③ 職場におけるハラスメントの内容及びその発生の原因や背景並びに職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を行うこと。

運営規程・重要事項説明書・利用契約書

- 運営規程は、事業の運営についての重要事項を定め、重要事項説明書や利用契約書は、提供するサービスの内容を説明し、同意を得て契約が成立した証になります。
- 内容は常に最新の状態にしておくことが重要です。

- 共通する主な指摘事項

- 運営規程の記載と重要事項説明書や利用契約書の記載が一致していない。

（営業日・時間、人員の配置、利用料金等が異なっている。）

- 長野県条例の名称が記載されている。（松本市条例名に直すこと）

（「松本市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（令和2年松本市条例第65号）」等と記載する。）

- 運営規程等に記載のない料金を徴収している。

事業所で徴収している日常生活に要する費用等の料金が運営規程や重要事項説明書等に記載されず、文書を用いず、口頭の説明で徴収している。

運営規程

- 運営規程に基準上、記載すべき内容

- ①事業の目的及び運営の方針
- ②従業者の職種、員数及び職務の内容 （「〇人以上も可」）
- ③営業日及び営業時間
- ④障害福祉サービスの内容並びに支給決定障害者等から受領する費用の種類及びその額
- ⑤通常の事業の実施地域
- ⑥緊急時における対応方法
- ⑦事業の主たる対象とする障害の種類を定めた場合には当該障害の種類
- ⑧虐待の防止のための措置に関する事項
 - ア 虐待の防止に関する責任者の選定
 - イ 成年後見制度の利用支援
 - ウ 苦情解決体制の整備
 - エ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
 - オ 虐待防止委員会の設置等に関すること。

注意

特に⑧の項目に漏れがないか、確認をお願いします。

重要事項説明書・利用契約書

重要事項説明書、利用契約書は、利用者とトラブルにならないために、整備が必要です。

- 重要事項説明書に関する主な指摘
 - 利用料金の記載が徴収している額と異なっている。
 - 長野県福祉サービス運営適正化委員会の所在地が旧住所のままになっている。（現在は、「長野市中御所岡田98-1」となっています。）

- 利用契約書に関する主な指摘
 - 契約締結者が、「**経営者（事業者）**」でなく、事業所や管理者となっている。（事業所等に権限が委任されている場合は除きます。）
 - 利用契約の契約期間が、受給者証の支給決定期間外となっている。（「**受給者証の期間内で契約を締結し、契約期間を設定すること。**」）

相談支援給付費の額に係る通知の指摘

- 法定代理受領により市町村から提供した障害福祉サービスに係る給付費の支給を受けた場合は、支給決定障害者等に対し、当該支給決定障害者等に係る支給給付費の額を通知しなければならない。

本来の支払い 市町村 → 利用者 → 事業所

法定代理受領 市町村 → 事業所 → 利用者へ支給を受けたことを通知

【通知にあたっての原則】

- 支給を受けた場合
支給を受けてから（入金があったから）通知してください。
- 通知しなければならない
必ず、**利用者全員**に通知する必要があります。

- 通知には、①通知日②サービス提供月③法定代理受領額（必要に応じて利用の内訳）④給付を受けた日 は最低限入れるようにしてください。

利用者負担額等の受領にかかる指摘

●利用者から受領できる金額

1 交通費（通常の事業の実施地域以外の地域の場合）

●利用者負担額や交通費を受領する場合の注意点

- 事前に必ず文書で理由及び金額を説明し、利用者から同意を得ること。
 - ・ 口頭による同意のみで徴収している事例が見受けられます。
- 領収証は必ず受領した利用者**全員**に発行すること。
 - ・ 口座振替者に対しても発行すること。
- 口座振替の手数料は、**事業者負担**とすること。
 - ・ 利用者から徴収している事例が見受けられます。
- 実費徴収した項目については、**必ず精算**すること。
 - ・ 事業所の利益としてはいけません。

最後に

引き続き、適切な事業所、施設運営をよろしくお願いいたします。