

令和5年度指定障害福祉サービス事業者集団指導

実地検査における 主な指摘事項について

(居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護)

福祉局指導監査部指導第一課
障害福祉サービス検査担当

本日の内容

- 1 実地検査における主な文書指摘の内容
- 2 サービス提供に当たっての一般原則
- 3 運営基準関係

①内容及び手続きの説明・同意	②契約支給量の報告・受給者証
③サービス提供の記録	④利用者負担額の受領等
⑤介護給付費の額に係る通知等	⑥個別支援計画
⑦勤務体制の確保	⑧秘密保持等
⑨事故発生時の対応	※根拠法令

- 4 報酬関係
- 5 最後に

1 指定居宅介護等事業所の主な文書指摘内容 (令和4年度)

主な文書指摘事項
・利用者の人権の擁護、虐待防止等のための必要な体制の整備を行うこと。
・身体拘束の適正化を図るための措置を講じていない。
・業務管理体制の整備に関する事項を届け出ること。
・介護給付費の額について通知を行うこと。
・居宅介護計画等を作成していないので是正すること
・サービス提供の都度、利用者の確認を受けていない。
・職場において、性的な言動等により従業員の就業環境が害されることを防止するための措置を講じていない。
・運営規程、従業員の勤務体制、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示すること。

2 「サービス提供に当たっての一般原則」

- ①個別支援計画を作成し、これに基づいたサービスを提供すること
- ②利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重し、常に利用者又は障害児の保護者の立場に立つよう努めること
- ③利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者の設置その他の必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修の実施その他の必要な措置を講じるよう努めること

※「東京都指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準に関する条例」（都条例第155号）参考

※人権の擁護・虐待防止のための取組内容

- ①人権意識、知識や技術向上を図るための研修の実施
- ②従業者の自覚・自省を促す掲示物の掲示
- ③従業者同士で情報交換できるような体制整備

3 運営基準①「内容及び手続きの説明及び同意」

<重要事項説明書>

◆作成の目的

サービス提供の開始にあたり、運営の概要等について、予め利用者申込者に分かりやすい説明を行うためのもの

◆必要記載項目

利用申込者のサービスの選択に資する重要事項

→運営規程の概要・従業員の勤務体制・事故発生時の対応、
苦情処理の体制・提供するサービスの第三者評価の実施状況・
利用料金（単位数・負担額・支払方法）等

◆作成上の注意点

- ・運営規程の内容と合致していること
- ・内容について、利用申込者の同意の署名等を得ていること
- ・利用料金や苦情対応について詳細な説明があること
- ・参考様式は各サービス別に文言・内容を修正して作成する

◆主な文書指摘・口頭指導 〈重要事項説明書〉

例 1：利用者から受領する費用の説明が不十分

- 費用の説明は、基本の報酬単位、各種加算、自己負担額の目安について記載が必要です。
利用料金の支払方法についても記載を行ってください。

例 2：苦情窓口の説明が不十分

- 事業所対応窓口、利用者の各実施機関（**受給者証発行元**）
東京都社会福祉協議会運営適正化委員会事務局の3つを
記載してください。

例 3：利用者本人の署名等がない。

- 重要事項説明書には、利用者申込者本人の署名等が必要です。利用者申込者本人の署名等を得にくい場合には、署名代理人欄を設け、本人の同意を得ている家族や法定代理人から署名等を受けてください。

<契約書>

◆作成の目的

当事者間における合意事項を書面化するためのもの

◆必要記載項目

社会福祉法第77条第1項に定められた項目

→経営者の名称・主たる事務所所在地・サービス提供内容・
利用者が支払うべき額に関する事項・サービス提供開始日・
苦情受付窓口

◆作成上の注意点

- ・契約は事業者（法人代表）と利用者であること
- ・利用者が支払うべき額について重要事項説明書と一致していること
- ・提供するサービス内容やサービス提供開始日が記載されていること
- ・制度部分は障害者総合支援法上の文言で記載すること

◆主な文書指摘・口頭指導 〈契約書〉

例1：利用料の変更等の際し、契約書を更新していない
(契約書の記載内容が実態と一致していない)。

→ 制度改正や受給者証の更新により、利用料等に変更があった場合には、契約書（契約書別紙）を更新してください。

例2：利用者が支払うべき額が重要事項説明書で定めている
内容と異なっている。

→ 利用者が支払うべき額は、重要事項説明書で定めている内容
と一致させてください。

3 運営基準② 「契約支給量の報告・受給者証」

※ 契約時(契約更新時)には、受給者証に以下の事項を記載し、遅滞なく、区市町村に報告すること。

◇必要記載事項◇

契約事業者及び事業所の名称・指定障害福祉サービスの内容・
契約支給量・契約日等（契約終了時は終了年月日）

◆主な文書指摘・口頭指導 〈受給者証〉

例1: 受給者証の更新後に、最新の受給者証により、支給決定の内容(有効期間、支給量等)を確認していない。

→ 受給者証が更新された場合には、最新の支給決定内容を確認し、再度、必要事項を記載してください。
(随時、確認できるよう、受給者証の写しを保管して下さい。)

例2: 契約終了時に、受給者証に必要事項を記載していない。

→ 契約終了時には、受給者証に終了年月日(月途中の終了の場合は当該月の既提供サービス量も)を記載してください。

3 運営基準③ 「サービス提供の記録」

◆目的

- ・個別支援計画、手順書で定められたサービス内容がきちんと行なわれたか、確認する資料となる。
- ・トラブル発生時などに、家族や関係者に、状況を客観的に説明するための資料となる。
- その都度の記録の作成が重要な役割を果たす。

◆作成上の注意点

- ・ サービス提供の都度、「サービス提供日・サービスの具体的内容・実績時間数・加算算定の有無・利用者の実費負担額・特記事項等」について記載すること。
- ・ サービス提供の都度、利用者から確認（署名等）を得ること
- ・ 他サービス（移動支援、訪問介護等）と混在して記載しないこと。

◆主な文書指摘・口頭指導 〈サービス提供の記録〉

例1：サービス提供者以外の職員が記録を書いている。

→ サービス提供時点での利用者の状況、サービス内容を把握できるようにするため、実際にサービスを提供した職員が記録を行ってください。

例2：身体介護と家事援助を連続してサービス提供した場合、それぞれの内容や時間が明確に区別されて書かれていない。

→ 身体介護の内容とその実績時間数、家事援助の内容とその実績時間数を明確に記入してください。

例3：利用者から、月末に一括して、確認を得ている。

→ サービス提供に係る適切な手続きを確保する点から、サービス提供記録に記載した際に、その都度、利用者から確認を受けてください。

3 運営基準④「利用者負担額の受領等」

◆利用者に求めることができる金銭の範囲

→ 直接、利用者の便益を向上させるもので、利用者に支払いを求めることが適当であるもの

◆利用者負担額として受けることができる費用

- ①サービス提供に要した費用の1割相当額（区市町村が定める利用者負担上限月額より高額な場合は、区市町村が定める利用者負担上限月額）
- ②通常の事業の実施地域以外の地域でサービスを行う場合の交通費

◆注意点

- ・ 金銭の使途、額、支払いを求める理由を書面で明らかにし、事前に説明を行い、同意を得ることが必要
- ・ 金銭の支払いを受けた場合には、領収証の交付が必要

◆主な文書指摘・口頭指導 〈利用者負担額等の受領等〉

例1: 利用者負担額等の受領に際し、領収証を発行していない。

→ 利用者負担額等の受領の際は、支払者、受領日、受領額を明らかにした領収証を発行してください。**銀行振り込みによる受領の場合**も領収書の発行が必要です。

例2: 利用者負担額等について、運営規程及び重要事項説明書に記載がない。

→ 「利用者が支払うべき額に関する事項」は、運営規程及び重要事項説明書に記載し、利用者から事前の同意が必要です。

例3: 通常の事業の実施地域外でサービスを行った場合の交通費について、実費相当額を超えて請求している。

→ 実費相当額を超える請求はできません。

3 運営基準⑤ 「介護給付費の額に係る通知等」

※法定代理受領により区市町村から介護給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し、当該給付費の額を通知すること。

→ 事業者が利用者に対し、額の通知を行う必要があります。
介護保険と異なり、区市町村は額の通知を行いません。

◆主な文書指摘・口頭指導 〈介護給付費の額の通知等〉

例1: 毎月の利用者負担額の請求書を「介護給付費の額の通知」の代わりとして利用者に渡している。

→ 請求書とは別に、給付決定された介護給付費の額を毎月、利用者に通知してください。

例2: 介護給付費の受領日前に利用者へ額の通知を行っている。

→ 受領後に、利用者に対して介護給付費の額を通知してください。

3 運営基準⑥ 「個別支援計画」

◆計画作成の手順◆

① アセスメント

- ・ 利用者の基本情報の把握（フェイスシートの作成）
- ・ 利用者の実態把握と課題の抽出
- ・ サービスについての利用者の意向の確認

② 計画の作成

- ・ アセスメントに基づき、援助の方向性や目標の明確化
- ・ サービスの具体的内容、日程及び所要時間、担当する従業者の氏名及び資格等を記載

※「手順書」の作成が望ましい！！

- ・ 開始から終了までのサービス内容とその手順
- ・ サービスごとの所要時間 ・利用者に係る留意事項

→すべき仕事、時間ごとの動き方が一目瞭然

③ 計画の交付

- ・ 計画を利用者及びその同居の家族に説明及び交付

3 運営基準⑥ 「個別支援計画」

◆計画作成上の注意点（居宅介護）

- 1、身体介護、家事援助を連続して計画に位置づける場合には、**それぞれのサービス提供時間、サービス内容を明確に区分すること。**
- 2、介護保険の訪問介護や移動支援等、他サービスと混同して記載しないこと。
- 3、単なる見守りや、居宅外でのサービス（通院介助除く）、従業員の同居の家族に対するサービスを計画に位置づけないこと。

◆計画の見直し

定期的の実施状況の把握、サービスの質の評価を行い、必要に応じて計画を変更すること。

◆主な文書指摘・口頭指導 〈個別支援計画〉

例1: サービス提供責任者の氏名を記載していない。

→個別支援計画の作成は、サービス提供責任者の中心的な業務です。作成者欄を設け、氏名を記載してください。

例2: 利用者等に個別支援計画を交付していない。

→計画を作成した場合は、利用者及びその同居の家族に対し、計画の目標や内容について説明し、速やかに交付してください。

例3: 受給者証の更新や支給決定量の変更等があった際に、個別支援計画を変更していない。

→上記の事由により、変更が必要な場合は、個別支援計画に定めたサービス内容や提供時間が実態と合致しない場合には、速やかに個別支援計画を見直し、必要な変更を行ってください。

3 運営基準⑦「勤務体制の確保」

◆雇用契約書等の作成

賃金、勤務時間、職務内容等の労働条件を明確化すること

→労働条件のほか、従業者が管理者の指揮命令下にあることが明確になる

◆勤務表の作成

月ごとに、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、管理者との兼務関係等を記載すること

→勤務体制を明確にすることにより、人員基準を満たしているか確認できる

◆研修の機会の確保

年間計画に基づき、全従業者を対象に内部研修・外部研修を実施すること

→全従業者の資質の向上につながる

◆主な文書指摘・口頭指導 〈勤務体制の確保〉

例1:雇用契約書が作成されていない。

→従業者との雇用トラブルを避けるためにも、従事する労働条件等を正確に記載した雇用契約書を作成してください。

例2:研修の内容が不十分

→研修の内容としては、直接支援業務に関わる技術的な指導のほかサービス提供記録の書き方、感染症予防対策、苦情・事故発生時の対応方法等があります。又、一部の従業者だけでなく、全従業者が参加できるよう工夫してください。

例3:研修実施に係る記録がない。

→研修実施後は、次回の研修に生かせるよう、実施記録及び研修で使用了た資料等を保存してください。記録には、実施日時、場所参加者、研修内容（講師・講義内容）等を記載してください。

3 運営基準⑧ 「秘密保持等」

※各種ガイドラインを参考に、利用者、家族の秘密保持について、積極的な対策を講じてください。

- ・ 第三者に個人情報を提供する際の事前の同意書の作成
- ・ 就業規則等に従業者の秘密保持義務を記載
- ・ 個人情報保護に関する指針の作成・管理責任者の設置 等

◆「個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」

【消費者庁】

- 福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン（平成16年11月30日通達）
- 医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン（平成16年12月24日通知、平成22年9月最終改正）
- 福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成25年3月29日通達）

【東京都】

- 事業者が保有する個人情報の適正な取扱いに関する指針（平成17年3月25日 生活文化局）

◆主な文書指摘・口頭指導 〈秘密保持等〉

例1：業務上知りえた利用者等の情報については、退職後も漏らすことがないよう、従業者へ必要な措置を行っていない。
→就業規則、雇用契約書又は誓約書には、従業者が退職後も、秘密保持義務が継続する旨の記載を行ってください。

例2：利用者、家族からの個人情報提供の事前同意の内容が、医療機関への情報提供のみに限定している。
→他の障害福祉サービス事業者や行政機関等に情報を提供する場合にも対応できるよう、個人情報の提供先や用途を包括的に設定しておくようにしてください。

例3：利用者の同意は得ているが、家族から事前同意を得ていない。
→家族の情報を外部に提供する場合には、家族からも事前同意が必要です。

3 運営基準⑨「事故発生時の対応」

◆事故発生時の対応方法（マニュアル）の作成

※事業所では、利用者が主体となる事故（転落、転倒、誤嚥）、従業員が起こす事故（虐待、誤薬、介護中の事故）、その他（感染症、食中毒）等、様々な事故が起きます。

→事故発生時の対応をマニュアル化し、従業員に周知しておくことが望ましい。
フローチャートなどの図で記載しておくのもよい。

◆事故記録（事故報告書）の作成

※事故が発生した場合には、必ず記録を残し、原因の解明と再発防止の取組みを講じること。

→事故の内容、日時、場所、状況、事故に際して採った処置、家族への報告内容、その後の経過等を記載

→事故記録を内部研修の資料として活用

→介護中、利用者にケガをさせてしまった場合や、虐待事案等、重大な事故が起きた場合には、都・区市町村にも報告すること。

◆主な文書指摘・口頭指導 〈事故発生時の対応〉

例1：事故防止への取組みが不十分

→事故対応マニュアルの作成や緊急連絡先（管理者、従業員の連絡網だけでなく、医療機関、行政機関の連絡先も含む）の整備、損害賠償保険への加入等を行ってください。

また、事故にまでは至らない事例（ヒヤリハット事例）の収集と分析を行い、内部研修等を活用し、要因や改善策について検証することが大事です。

例2：感染症防止のための取組みを行っていない。

→従業員、利用者が感染症（ノロウィルス、インフルエンザ等）に感染した際の対応方法を定め、従業員に周知してください。
また、事業所内では、感染症予防のために、消毒液を常備し、タオルの共用は避けてください。

参考「主な法令等」

◆条例

東京都指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準に関する条例(平成24年東京都条例第155号)

◆解釈通知

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について(平成18年12月6日障発第1206001号)

◆その他報酬基準等

- ▶ 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指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準
(平成18年9月29日厚生労働省告示第523号)
- ▶ 同法に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について(平成18年10月31日障発第1031001号)

4 報酬関係①「介護給付費の算定」

◆ 介護給付費算定の注意点

* 資格要件の確認

→無資格、減算対象の資格等

* 介護給付費を算定できないケース

例1) 身体介護を家事援助として算定等

例2) 身体介護サービスにおける外出等

例3) 同行援護・行動援護における実務経験不足等

4 報酬関係②「加算の算定」

◆ 加算の算定における注意点

事前に加算の算定要件及び趣旨について、重要事項説明書等により利用者に説明し、同意を得ておく必要がある。

※加算の意義

→加算が算定できる理由及びその趣旨を考察

※要件の確認

→加算を算定する前には要件を必ず確認！

《加算を正しく算定しない場合、返還となります》

4 報酬関係③ 「主な指摘事項」

例 1 : 初回加算の算定について

◇根拠を確認

→報酬告示、留意事項通知、Q & A

◇要件を確認

- ・対象は新規に個別支援計画を作成した利用者
- ・サービス提供責任者が同行訪問したサービス提供の記録がある

4 報酬関係④「主な指摘事項」

例2：移動介護加算の算定について

◇根拠を確認

→報酬告示、留意事項通知

◇要件を確認

- ・重度訪問介護計画に内容を位置付ける
- ・移動介護加算に係るサービス提供の記録がある

注意すべき事項について

1、感染症及び食中毒の発生及びまん延の防止

令和5年度で経過措置終了

- ◆委員会の定期的な開催及び従業者への周知 ◆指針の整備
- ◆研修の定期的な実施 ◆訓練の定期的な実施

2、業務継続計画の策定等

令和5年度で経過措置終了

- ◆業務継続計画の策定及び従業者への周知 ◆研修の定期的な実施
- ◆訓練の定期的な実施 ◆定期的な見直し・変更

3、身体的拘束等の適正化

- ◆身体拘束の態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録すること
- ◆委員会の定期的な開催及び従業者への周知 ◆指針の整備
- ◆研修の定期的な実施

令和3年度から義務化

令和4年度から義務化

→令和5年4月から上記の各項目を満たしていない場合、基本報酬を減算する
(身体拘束廃止未実施減算5単位/日)

※身体拘束に関しては(厚生労働省の「障害者施設などにおける障害者虐待の防止と対応の手引き」Ⅶ)
(令和4年4月発行)も併せてご確認ください。

※感染対策や業務継続計画については、厚生労働省のガイドライン

(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15758.html) 等をご確認下さい。

5 最後に <まとめ>

- 1、 法令・基準を見る習慣付け
- 2、 個別支援計画に基づくサービス提供
- 3、 記録・保存の必要性・重要性
- 4、 加算を算定するには要件が必要

* * より良いサービスの心掛けをお願いします * *

利用者だけでなく、利用者を支える家族にも「安心・希望」を！