

実地検査における主な指摘事例

指定障害福祉サービス事業者（以下「事業者」という。）は、「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」及び「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（平成17年法律第123号。以下「法」という。）に基づく指定障害福祉サービス事業等の人員、設備及び運営に関する基準」等に従い、サービスを提供しなければなりません。事業者は、常に基準等を確認し、法令を遵守した事業運営に努めてください。以下、実地検査時に見られる指摘事項を例示しますので、ご確認ください。

【根拠法令等】

◎条例（法第43条「都道府県の条例で定める基準」）

- ・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12月13日東京都条例第155号)

◎条例施行規則

- ・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施行規則
(平成24年12月21日規則第175号)

◎解釈通知（＝基準を解釈した通知）

- ・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）

◎関係法令等

- ・障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成23年6月24日法律第79号）
- ・障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き（令和6年7月厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課地域生活支援推進室）

◎略称

- ・「事業所」＝指定障害福祉サービス事業者が当該事業を行う事業所
- ・「従業者」＝指定居宅介護等の提供に当たる者として厚生労働大臣が定めるもの
(平成18年9月29日厚労告538)

1 一般原則

- 事業者が遵守すべき一般原則として、次の3つが定められています。

- ・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。
- ・利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重すること。
- ・利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、必要な体制の整備を行うこと。

指摘事例	改善方法等
・人権擁護、虐待防止等のための研修を実施していない。	・平成24年10月から「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成23年6月24日法律第79号。以下「障害者虐待防止法」という。）が施行されました。事業者は、事業所における障害者に対する虐待防

<ul style="list-style-type: none"> 虐待防止等のための研修を、非常勤職員に対し実施していない。 虐待防止等のための責任者を設置していない。 虐待防止マニュアルを整備していない。 虐待防止チェックリストを実施していない。 	<p>止等のための体制整備や必要な措置を講ずる必要があります。虐待防止等の責任者を定め、虐待防止委員会等を設置し、虐待防止マニュアル、チェックリスト等の整備、人権擁護、虐待防止に関する知識や支援技術の向上を図るための研修の実施等の措置を講ずるよう努めねばなりません。研修等（事業所内の伝達研修を含む。）は全従業者に実施しましょう。研修等を実施した際は、参加者名等の記録を残し、全従業者に対し、周知できたことを確認してください。</p> <p>特に、虐待について従業者が自覚していない場合もあることから、普段から①自覚、自省を促すような掲示物や虐待発見時の相談・通報先等の掲示物の掲示、②虐待防止チェックリスト等を活用した自己点検、③職員同士で相談できる体制の整備等の事業所内での取組が求められます。</p>
--	---

2 人員基準

(1) 従業者の員数

指摘事例	改善方法等
<ul style="list-style-type: none"> サービス管理責任者として必要な勤務時間を確保していない。 <共同生活援助> 	<ul style="list-style-type: none"> 共同生活援助事業所のサービス管理責任者については、常勤換算方法による必要員数の配置を求められていませんが、サービス管理責任者としての業務（①個別支援計画の作成・利用申し込み時の調整、②利用者に対する必要な支援・日中活動サービス事業所との調整、③他従業者への技術指導）を適切に遂行できるよう、必要な勤務時間を確保してください。
<ul style="list-style-type: none"> 世話人及び生活支援員を確保していない。 <共同生活援助> 	<ul style="list-style-type: none"> 世話人及び生活支援員は、事業所ごとに、利用者の生活サイクルに応じて、利用者の1日の活動終了時刻から翌朝の活動の開始時刻までを基本として、夜間時間帯を設定するものとし、当該夜間時間帯以外のサービスの提供に必要な員数を確保してください。
<ul style="list-style-type: none"> 生活支援員の配置が不足している。 <短期入所> 	<ul style="list-style-type: none"> 短期入所のみ実施する時間帯については、当該日の利用者が6名を超えると、生活支援員の配置は1名では足りません。利用者が7名以上12名以下なら2名以上の、13名以上18名以下なら3名以上の生活支援員の配置が必要です。

(2) 管理者

指摘事例	改善方法等
<ul style="list-style-type: none"> 管理者が非常勤である。 <共同生活援助> 管理者が従業者及び業務の管理その他の一元的な管理を行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 常勤とは、事業所における勤務時間が、当該事業所において就業規則等で定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（1週間で勤務すべき時間数が32時間を下回る場合は32時間を基本とする。）に達していることをいいます。事業所で常勤の従業者の勤務時間を40時間と定めている場合は、管理者は事業所において40時間勤務しなければなりません。ただし、当該事業所の管理業務に支障がなければ、他の職務との兼務または併設する他の指定障害福祉サービス事業所の職務に従事することは可能です。 管理業務に支障がないとは、①従業者及び業務の管理その他の一元的な管理を行い、②従業者に基準（運営に関する基準）の規定を遵守させるための必要な指揮命令を果たしていることを意味します。

3 運営に関する基準

(1) 内容、手続の説明及び同意

指摘事例	改善方法等
(重要事項説明書) ・必要事項の記載が不十分である。 (苦情窓口として、事業所の対応窓口しか記載していない、運営規程の記載内容と説明が異なる等)	・重要事項説明書の内容は、最新の運営規程の内容と整合させてください。 ・重要事項説明書に記載する苦情窓口として、事業所の対応窓口、利用者の受給者証を発行している区市町村の障害福祉課の窓口（又は苦情対応機関）、東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会事務局を記載してください。 ・利用者負担額については、「サービスに要した費用（又は厚生労働大臣が定める額）の1割、ただし、区市町村長が定める負担上限月額とする。」としか記載されていない事業所が多く見られますが、全体のサービスに要した費用（各サービスに係る所定単位、各加算に係る説明（内容及び単位）、利用負担額の目安等）についても、詳細に説明するようにしてください。 ・また、利用者負担額以外で利用者から受領する費用（食材料費※1、家賃※2、日用品費等）について、費用及びその額を記載してください。運営規程、契約書と説明をあわせてください。 ※1 共同生活援助の場合。短期入所の場合は食事の提供に要する費用。 ※2 共同生活援助の場合のみ。
・利用者本人の署名又は押印がない。 ・事業所の従業者が署名（又はあらかじめ印字）又は押印している。	・重要事項説明書及び契約書には、利用者本人の署名か押印が必要です。利用者本人の署名か押印を得にくい場合には、重要事項説明書及び契約書に署名代理人欄を設け、利用者の同意を得ている家族や法定代理人（後見人等）から署名及び押印を受けてください。 利用者が18歳未満の児童については、重要事項説明書に関する同意及び契約書における契約（以下「同意等」という。）の相手方が、保護者となります。20歳未満の未成年者は、当該利用者本人が同意等の相手方となますが、法定代理人の同意も必要です。成年後見人等を選定されている場合は、当該後見人等の同意等が必要となります。 利用者が文字を書けない場合、利用者欄の欄外に代筆した旨を書き、代筆者が署名（利用者との続柄、氏名）及び押印します。 障害の特性に応じ、拡大文字、点字、音声案内等工夫をして、利用者に説明してください。
・事業所の管理者名で利用契約を締結している。	・契約は、利用者と事業者（法人代表）が行います。
・契約書に、提供するサービス内容、利用者から受領する費用の種類及びその額を記載していない。	・事業者と利用者との間でサービスの提供に係る契約が成立したときは、利用者の障害の特性に応じた適切な配慮を持って、社会福祉法第77条第1項に基づき、①事業者の名称、主たる事業所の所在地、②提供するサービス内容、③サービスの提供につき、利用者が支払うべき額に関する事項、④サービスの提供開始年月日、⑤サービスに係る苦情を受け付けるための窓口を記載した書面を交付しなければなりません。 なお、③の利用者が支払う額の説明については、重要事項説明書や運営規程の説明と整合するよう記載してください。

・契約内容を変更しているにもかかわらず、契約書を変更していない。	・利用者に提供するサービス内容やサービス提供に係る利用者が支払うべき額に関する事項が変更になる時は、再度、新たな内容で契約しなければなりません。契約書の別紙を作成し、サービス内容又は利用者が支払うべき額を更新する際は別紙を更新するという方法でも構いません。
・サービス内容や共同生活住居（ホーム）の利用にあたっての説明が不十分である。 ＜共同生活援助＞	・共同生活住居に入居するに当たっての留意事項（門限、外出、禁止事項、金銭管理等の約束事）については、後々のトラブルを避けるため、サービスの開始前に、利用者に対して書面（重要事項説明書）により説明し、同意を得てください。
・重要事項説明書と契約書について利用者からまとめて同意を得ている。	・重要事項説明書と契約書は、各文書の役割が異なります。利用申込者が事業所にサービスの申し込みをした際に、事業所から「重要事項説明書」による説明を受け、申し込みに同意した上で、「契約書」を取り交わしてください。

（2）受給資格の確認

指摘事例	改善方法等
・支給決定の有効期間を把握していない。 (事業所が保管している受給者証（写）が、支給決定の有効期間が切れているものである。)	・事業者は、サービス提供の開始に際し、利用者の提示する受給者証によって、支給決定の有無、支給決定の有効期間、支給量等を確かめなければなりません。最新の受給者証を複写し、常に支給決定の内容の把握に努めてください。 ・また、利用者が、支給決定に係る支給期間の終了後も、引き続き利用する意向がある場合には、当該利用者が支給申請を行うことができるよう申請勧奨等の必要な援助を行ってください。

（3）受給者証の事業者記入欄への記載等

指摘事例	改善方法等
・受給者証に必要な記載事項を記載していない。	・事業者は、利用者の入居又は退居（サービスの利用開始又は終了）に際しては、事業者及び事業所の名称、利用者の入居又は退居の年月日（契約日又はサービス利用終了日）その他必要な事項を利用者の受給者証に記載してください。（記載事項欄を複写し、保管してください。） ・事業者及び事業所の名称を変更した場合は、遅滞なく受給者証に新しい名称を記載してください。
・受給者証記載事項を区市町村に報告していない。 ＜共同生活援助＞	・事業者は、受給者証記載事項その他必要な事項を、遅滞なく当該受給者証を発行している区市町村に報告しなければなりません。報告する際は、該当する区市町村にお問合せください。

(4) サービスの提供の記録

指摘事例	改善方法等
・サービス提供記録の記載内容が不十分である。（サービス提供の内容を記載していない。）	<ul style="list-style-type: none">・利用者と事業者双方がその時点でのサービスの利用状況等を把握するため、サービスの提供記録には、サービスの提供日、提供したサービスの具体的な内容、利用者の体調や当日の出来事、利用者負担額等の利用者に伝達すべき必要な事項を記録してください。・個別支援計画に沿ってサービスを適切に提供できたかを記録し、常にサービスの質の評価及び改善を図ってください。
・各加算に係る記録（加算算定の旨、支援内容等）を記載していない。 <共同生活援助>	<ul style="list-style-type: none">・（長期）帰宅時支援加算、（長期）入院時支援特別加算等を算定する場合には、行った支援内容（支援日時、支援従業者名、支援場所（又は連絡手段）、利用者の状況等）を記録することが要件となっています。又、支援内容を個別支援計画に位置づけしてください。各加算を算定する前に報酬告示、報酬の留意事項通知等をご確認ください。
・利用者からサービス提供記録について確認を得ていない。	<ul style="list-style-type: none">・サービス提供記録は、利用者の確認を得ることが必要です。・利用者に確認を得る頻度は、共同生活援助については提供の都度（毎日）でなくて構いませんが、利用者がサービス提供内容を確認できる範囲で確認を得るよう配慮してください。

(5) 金銭の支払範囲等・利用者負担額等の受領

指摘事例	改善方法等
・重要事項説明書や契約書に定めていない費用を利用者から徴収している。また、重要事項説明書や契約書で定めた金額と異なる額を徴収している。	<ul style="list-style-type: none">・事業者は、利用者から、①利用者負担額、②「サービスにおいて提供される便宜に要する費用」を徴収できます。②「サービスにおいて提供される便宜に要する費用」として、共同生活援助においては、①食材料費、②家賃、③光熱水費、④日用品費、⑤「その他の日常生活費」等の費用の支払を、短期入所においては、①食事の提供に要する費用、②光熱水費、③日用品費、④「その他の日常生活費」等の費用の支払を、自立生活援助においては、通常の事業の実施地域以外の地域においてサービスを提供する場合に要した交通費の支払を、それぞれ受けることができます。「他の日常生活費」の具体的な範囲については、「障害福祉サービス等における日常生活に要する費用の取扱いについて（平成18年12月6日障発第1206002号）」をご確認ください。・上記費用に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ利用者に対し、当該サービスの内容及び費用（種類、額、支払を求める理由等含む。）について重要事項説明書や契約書によって説明を行い、利用者の同意を得なければなりません。また、利用者から徴収する費用、金額に変更がある場合も、再度説明し、同意を得てください。

<ul style="list-style-type: none"> 利用者から受領する費用の中に、利用者が負担すべきでない費用（従業者的人件費等）が含まれている。 	<ul style="list-style-type: none"> 障害福祉サービス等の提供に要する費用として、訓練等給付費・介護給付費の対象として含まれているもの（人件費※、事務費等）については、利用者から徴収できません。利用者から徴収することができるのは、訓練等給付費・介護給付費の対象に含まれない費用です。 <p>※短期入所の「食事の提供に要する費用」に含まれる人件費を除く。</p>
<ul style="list-style-type: none"> 利用者から受領する費用のうち、食材料費※、光熱水費、日用品費等の額が適切な金額でない。<共同生活援助・短期入所> <p>※共同生活援助の場合。短期入所の場合は食事の提供に要する費用。</p> <ul style="list-style-type: none"> 契約書・重要事項説明書に記載されている精算方法で徴収を行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者等に金銭の支払を求める能够性があるのは、当該金銭の使途が、直接利用者の便宜を向上させるものであって利用者に支払を求めることが適当であるものに限られます。 費用を定額で徴収している場合は、実費相当額となるよう定期的に精算し、徴収している金額が適切か検証し、必要に応じて費用及び額を見直してください。また、重要事項説明書や契約書に記載している費用の支払方法や精算方法等が実態と一致していない場合は、変更された支払方法、精算方法について重要事項説明書や契約書により説明し、利用者の同意を得てください。
<ul style="list-style-type: none"> 利用者から徴収した金額に係る領収証を交付していない。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者は、利用者から費用の支払を受けた場合は、支払い方法にかかわらず、利用者に当該費用に係る領収証を交付しなければなりません。事業者は、領収証の事業者控を保管してください。 請求書に請求内訳が示されていない場合は、領収証に領収金額に関する明細を記載し、交付してください。
<ul style="list-style-type: none"> 適正な出納管理を行っていないにもかかわらず、預り金の出納管理に係る費用を徴収している。 	<ul style="list-style-type: none"> 預り金の出納管理に係る費用を利用者から徴収する場合は、①責任者と補助者が別々に選定され、印鑑と通帳が別々に保管されていること、②適切な管理が行われていることの確認が複数の者により常に行える体制で出納事務が行われること、③利用者との保管依頼書（契約書）、個人別出納台帳等、必要な書類を備えていること等が満たされ、適正な出納管理が行われることが要件となっています。 また、利用者から出納管理に係る費用を徴収する場合は、費用を月当たり一定割合とする額では徴収できず、その積算根拠を明確にし、適切な額を定めなければなりません。

（6）訓練等給付費・介護給付費の額に係る通知等

指摘事例	改善方法等
<ul style="list-style-type: none"> 法定代理受領により区市町村から支給を受けた訓練等給付費・介護給付費の額について、利用者に通知していない。 	<ul style="list-style-type: none"> 法定代理受領により区市町村から指定共同生活援助及び指定自立生活援助に係る訓練等給付費や指定短期入所に係る介護給付費の支給を受けた場合には、利用者に対して、当該利用者に係る給付費の額について通知をしてください。 <p>障害福祉サービスでは、介護保険法によるサービスと異なり、区市町村が利用者に対して利用者に係る給付費の額についての通知を行わないと、事業者が通知しなければなりません。</p>

・利用者への通知時期が受領日以前である。	・事業者は、区市町村から法定代理受領により訓練等給付費や介護給付費を受領した後に、利用者に通知してください。
----------------------	--

(7) 個別支援計画の作成等 <共同生活援助・自立生活援助>

指摘事例	改善方法等
・個別支援計画の原案を、サービス管理責任者が作成していない。	・個別支援計画の作成、実施状況の把握などの業務は、サービス管理責任者の責務です。これら一連の業務が適切に行われていない場合も、〔個別支援計画未作成減算〕の対象となる可能性がありますので御注意ください。
・条例第54条第2項から第9項までに規定されている方法により個別支援計画を作成していない。 (例) ・個別支援計画原案について、担当者からの意見を求めていない。 ・個別支援計画の原案について利用者の同意を得ていない。 等	・サービス管理責任者は、個別支援計画の原案を作成し、以下の手順により個別支援計画に基づく支援を実施してください。 ① 利用者に対するサービスの提供に当たる担当者を招集して行う会議を開催し、個別支援計画の原案について意見を求める。 ② 当該計画の原案の内容について、利用者及びその家族に対して説明し、文書により当該利用者の同意を得ること。 ③ 利用者へ個別支援計画を交付すること。 ※ なお、作成した個別支援計画に関しては、利用者へのサービス提供を開始する前までに、利用者及びその家族に対して説明し、文書により当該利用者の同意を得て、交付を行ってください。 ※ 《参考》個別支援計画の作成手順について (P16)
・個別支援計画に記載すべき項目を記載していない。	・個別支援計画には、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、サービスでの目標、その達成時期、サービスを提供するまでの留意事項、他サービスとの連携、加算に係る支援内容等を記載してください。
・個別支援計画の作成後、6か月に1回以上見直し、又は必要に応じた計画の変更をしていない。 ※自立生活援助の場合は3か月に1回以上。 ・個別支援計画の変更の際、アセスメント、原案に関する意見を担当者から求めていない等、作成手続きに不備がある。	・事業者は、個別支援計画の作成後、個別支援計画の実施状況の把握を行うとともに、作成日から6か月を経過した後ではなく、6か月を経過する前に個別支援計画の見直しを行い、必要に応じて個別支援計画の変更をしなければなりません。 ・個別支援計画を変更する場合も、新規作成時と同じ方法で行わなければなりません。
・(長期)帰宅時支援加算を算定する場合、個別支援計画に(長期)帰宅時支援加算に係る支援内容を記載していない。	・(長期)帰宅時支援加算を算定するためには、(長期)帰宅時支援加算に係る支援内容を個別支援計画に位置づける必要があります。この他、(長期)入院時支援特別加算、夜間支援体制加算(Ⅰ)、日中支援加算、地域生活移行個別支援特別加算を算定する場合も同様です。

(8) 運営規程

指摘事例	改善方法等
・運営規程に記載された内容が、事業所の実態と合っていない。（入居定員、費用等）	・運営規程は事業所の実態とあわせてください。運営規程を変更する場合は、都への変更届出が必要となります。 ・最新の参考例（※）を確認するようにしてください。
・重要事項説明書に説明する内容と運営規程の説明が合致していない。	・重要事項説明書は、運営規程の概要を記載しているものなので、双方の記載内容に不一致がないようにしてください。

※「東京都公式ホームページ>東京都障害者サービス情報>書式ライブラリー」に掲載

(9) 勤務体制の確保等

（従業者の勤務体制）

指摘事例	改善方法等
・事業所の従業者全員の勤務体制が明確でない。（勤務時間が記載されていない。）	・利用者に対する適切なサービス提供を確保するため、従業者の勤務体制をはじめ、常勤・非常勤の別、他の職務との兼務関係を事業所ごとに明確にしてください。 ・従業者の勤務時間の状況の把握と記録を残してください。（労働安全衛生法第66条）具体的には、従業者の始業、終業時刻をタイムカードやICカード等の客観的な方法により記録してください。

（生活支援員の業務の外部委託）

指摘事例	改善方法等
・生活支援員の業務の外部委託に係る規定を遵守していない。（指揮命令が不十分である、業務委託に係る業務の実施状況を定期的に確認し、記録をしていない等） <共同生活援助>	・事業者は、業務の管理及び指揮命令を確実に行うことのできる場合は、共同生活援助に係る生活支援員の業務の全部又は一部を他の事業者に委託することができます。委託する場合は、当該受託者に対する当該業務の管理及び指揮命令の確実な実施を確保するため、その業務の実施状況を定期的に確認、記録しなければなりません。また、委託契約書においても委託に係る業務（委託に係る業務の範囲、委託の実施に当たり遵守すべき条件）について取り決め、委託業務に係る確認の結果を記録しなければなりません。

（研修の機会の確保）

指摘事例	改善方法等
・研修を計画的に実施していない。（一部従業者（常勤職員）しか参加していない、研修の内容が不十分である。）	・事業者は、従業者の資質向上のため、研修への参加の機会を計画的に運営規程で定める回数以上を確保してください。 ・事業所で実施する場合は、一部の従業者だけが研修に参加するのではなく、全従業者が参加できるよう、同じ内容の研修を複数回開催する等の工

	<p>夫をしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業所内研修の内容としては、支援方法のほか、サービス提供記録の書き方、虐待防止、人権擁護、感染症対策、苦情・事故（ヒヤリハット等含む。）対応などが挙げられます。
<ul style="list-style-type: none"> 研修の実施状況を記録していない。 研修資料等を保存していない。 	<ul style="list-style-type: none"> 研修実施後は、次回以降の研修に生かせるよう、研修の開催状況を記録し、研修で使用した資料とあわせて保存してください。 記録には、実施日付、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。

(10) 衛生管理等

指摘事例	改善方法等
<ul style="list-style-type: none"> 衛生管理に関する情報（感染症予防・まん延防止の整備がされていない）を従業者に周知していない。 	<ul style="list-style-type: none"> 従業者、利用者が感染症（ノロウィルス、インフルエンザ等）に感染した際の事業所の対応方法をあらかじめ決めておいてください。また、従業者、利用者の感染予防やまん延防止の対策をマニュアル化し、研修・訓練等により従業者に周知してください。 委員会の開催も実施してください。
<ul style="list-style-type: none"> 従業者に対して、健康診断を実施していない。又は、健康診断の実施状況を把握していない。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者は、常時使用する従業者に対して健康診断の実施を毎年定期的に事業者の負担で実施しなければなりません（労働安全衛生法第66条）。 上記以外の従業者については、他機関で受診した健康診断の結果等の提出を求めるなど、従業者全員の健康状況を把握するように講じてください。
<ul style="list-style-type: none"> タオルを共用で使用している。 	<ul style="list-style-type: none"> 従業者、利用者の感染症予防の観点から、タオルの共用を避け、ペーパータオルや個人タオルの使用をお願いします。また、石鹼等を使った手洗い、うがいの励行、マスク、手袋の用意等対策が必要です。
<ul style="list-style-type: none"> 事業所内が衛生的ではない。（床のほこりや食品のカスの散乱がひどい、異臭が漂う等） 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者、従業者の健康のため、事業者は、事業所全体（特に台所、風呂場など水周り周辺）を清潔に保つよう、常日頃から、掃除、整理整頓等を行ってください。

(11) 掲示

指摘事例	改善方法等
<ul style="list-style-type: none"> 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な事項を掲示していない。 従業者しか見ることが出来ない場所に掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業所内の見やすい場所に運営規程の概要、従業者の勤務体制、協力医療機関その他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な事項を掲示しなければなりません。上記の条件を満たす書類として、運営規程と重要な事項説明書を掲示してください。 掲示が難しい場合（場所がない等）は、閲覧用のファイルを用意し、玄関や交流室等、見やすい場所にファイルを備えるなどの対応をしてください。

	い。
・掲示物が最新のものではない。	・運営規程、重要事項説明書を更新した場合は、常に最新版を掲示するようしてください。

(12) 身体拘束等の禁止

指摘事例	改善方法等
・やむを得ず身体拘束等を行う場合の必要な事項を記録していない。	・利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ず利用者の行動を制限する行為を行う場合には、その様態、時間、その際の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してください。
・身体拘束等の適正化に係る対策を検討するための委員会を定期的に開催していない。	・事業所に従事する幅広い職種により構成する「身体拘束適正化委員会」等を設置し、構成員の責務、役割分担を明確にしてください。 ・少なくとも年に1回は、委員会を開催し、事業所全体の情報共有と不適切な身体拘束等の再発防止や身体拘束を行わない支援方法の検討等に努めてください。
・「身体拘束適正化のための指針」を作成していない。	・次の項目を盛り込んだ指針を作成してください。 ①事業所における身体拘束等の適正化に関する基本的な考え方 ②身体拘束適正化検討委員会その他事業所内の組織に関する基本方針 ③身体拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針 ④事業所内で発生した身体拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針 ⑤身体拘束等発生時の対応に関する基本方針 ⑥利用者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針 ⑦その他身体拘束等の適正化のために必要な基本方針
身体拘束適正化のための研修を定期的に実施していない。	・指針に基づいた研修プログラムを作成し、定期的（年1回以上）に実施してください。 ・内容は、身体拘束等の適正化の基礎的内容等適切な知識を普及・啓発するものとしてください。 ・新規採用者には必ず身体拘束適正化の研修を実施してください。

(13) 秘密保持等

民間事業者が個人情報を取り扱う上でのルールとして、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」が平成17年4月から施行され、個人情報保護に対する取組みは普及してきています。

指定障害福祉サービス事業者は、取り扱う個人情報の性質上、適正な取扱いが特に求められます。利用者の個人情報紛失事故や、自分の情報を開示請求したいが対応してもらえないといった利用者とのトラブルから、苦情となるケースも見受けられます。指定障害福祉サービス事業者に関するガイドライン等は、次のとおり定められています。

事業所内においては、個人情報保護に関する指針（規程）を作成し、個人情報の管理責任者を定め、従業者に利用者の個人情報の取扱いについて周知する等の積極的な対策を講じるようにしてください。

◎個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン

【個人情報保護委員会・厚生労働省】

- 個人情報の保護に関する法律についてのガイドラン（通則編）他3編
(平成28年11月30日、平成31年1月23日最終改正)
- 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）
- 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ガイダンス（平成29年4月14日）
【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）

指摘事例	改善方法等
・従業者による個人情報の漏洩を防止するため、従業者に雇用時に誓約させる等の秘密保持に係る措置を講じていない。	<ul style="list-style-type: none">・従業者の秘密保持（退職後も含む。）について就業規則、雇用契約書、誓約書等に明記し、雇用時に従業者に周知してください。・就業規則に記載するだけでなく、事業所内で個人情報を取り扱う上での方針（ルール）を定め、個人情報を安全に管理する措置を講じてください。
・個人情報を第三者に提供する際の同意書の記載内容が具体的ではない。 (提供する個人情報の範囲が曖昧である、情報提供する目的がサービスと直接関連しない目的となっている等)	<ul style="list-style-type: none">・利用者の個人情報を第三者に提供するためには、サービス提供前に文書により利用者等から同意を得る必要があります。個人情報の提供内容の範囲は、個人情報保護の観点から必要最小限度とするため、同意書には、提供する目的、提供情報の範囲等を明確に記載してください。
・他の事業者等に家族に関する情報を提供する場合に、家族から同意を得ていない。	<ul style="list-style-type: none">・家族の情報について他事業者と共有する場合は、あらかじめ家族から同意を得るようにしてください。（家族代表者等の欄を設け、同意が得られる様式を整備してください。）

(14) 苦情解決

指摘事例	改善方法等
・苦情解決に向けた取組みが不十分である。（苦情を受け付けたときの相談窓口、苦情解決の体制が決めていない、手順等を定めていない等）	<ul style="list-style-type: none">・苦情を迅速かつ適切に対応するために、苦情・相談等の対応窓口、苦情解決の体制及び手順等、事業所における苦情を解決するための措置を講じてください。また、重要事項説明書に、事業所の苦情解決に必要な措置について記載し、利用申込者に対して説明してください。
・苦情を受けたときの記録が不十分である。	<ul style="list-style-type: none">・苦情を受けたときは、苦情受付日、内容等だけではなく、対応経緯、再発防止策も記録するようにしてください。・苦情は、サービスの質の向上を図る上で重要な情報であるとの認識に立ち、苦情内容を従業者全員で共有し、サービス向上に向けた取組みを行うことが必要です。

・苦情解決に必要な措置の概要を掲示していない。	・苦情相談の窓口、苦情解決の体制及び手順等、当該事業所における苦情を解決するために講じた措置を掲示するように努めてください。
-------------------------	--

(15) 事故発生時の対応

事業者は、①利用者が主体となる事故（転落、転倒、誤嚥）、②介護者が起こす事故（虐待、誤薬）、③利用者が加害側となる事故、④感染症、食中毒、⑤失踪等様々な事故が想定されるため、事故発生時の対応を考えておく必要があります。

指摘事例	改善方法等
・事故発生時に、利用者の家族にしか報告していない。	・事故が発生した場合（軽微なものを除く）は、利用者の家族だけでなく、都や受給者証を発行している区市町村に報告してください。必要に応じて、警察、消防、保健所等関係機関に連絡してください。 ・特に、都への報告対象となる事故については、「施設・事業所における事故等防止対策の徹底について（通知）」（令和7年4月24日東京都福祉局障害者施策推進部）に従い報告してください。
・事故報告書の記録が不十分である。	・事故が発生した際には、事故の状況（事故の内容、時間、場所、状況等）及び事故発生時の対応、その後の経過を記録してください。また、事故が生じた際は、原因の解明と、再発防止のための対策を講ずる必要があります。
・事業所における事故防止への取り組みが不十分である。（ヒヤリハット記録の未作成、事故対応マニュアルの未作成等）	・事故を防止するためには、普段から、事故防止のための取組み（事故発生時の事業所における対応（連絡）体制の整備、対応マニュアルの作成、損害賠償保険への加入、従業員への教育等）が必要ですが、特に事故に至らないヒヤリハット事例の収集と分析を普段から行うことが有効です。収集した事例を基に、要因の検証と改善策を立案し、改善に向けた取組みを必要に応じて行い、各従業者、利用者及び家族等で情報を共有し、普段から事故防止に努めてください。 なお、「福祉サービスにおける危機管理（リスクマネジメント）に関する取り組み指針（平成14年3月28日福祉サービスにおける危機管理に関する検討会）」が厚生労働省から示されています。

(16) 会計の区分

指摘事例	改善方法等
・共同生活援助（短期入所の場合は短期入所、自立生活援助の場合は自立生活援助）の事業の会計を他の事業の会計と区分していない。	・事業所ごとに経理を区分するとともに、その他の事業と会計を区分してください。共通経費については事業毎の事業人員や占有面積、収入比等により按分してください。

(17) 非常災害対策

指摘事例	改善方法等
・非常災害に際しての対策が万全ではない。 ・居室内、交流室内の家具等の転倒防止策、棚等の物品の落下防止策等が施されていない。	・非常災害に備えるため、事業所ごと（グループホームは共同生活住居ごと）に、下記の対策を講じてください。 ① 消火設備その他の非常災害に際して必要な設備の設置 ② 非常災害に関する具体的な計画の作成 （消防計画（消防計画に準ずる計画を含む。）及び風水害、地震等の災害に対処するための計画をいう。） ③ 関係機関への通報及び連絡体制の整備 上記①～③を定期的に従業者に周知しなければなりません。
・定期的に避難、救出、その他必要な訓練を実施していない。	・避難、救出、その他必要な訓練を年2回程度（1回は夜間時間帯を想定した訓練）目安に計画的に実施してください。 ・避難等訓練の実施後は、訓練の実施内容（実施日時、参加者（従業者、利用者名）、実施内容等）を記録し、次回の訓練の参考にしてください。
・カーテン、絨毯が防炎性能を有していない。	・防炎性能を有したものに取り替えてください。（防炎加工が施されているものには「防炎ラベル」が付けられています）

（18）記録の整備

指摘事例	改善方法等
・諸記録が整備されていない。 ・会計に関する諸記録を文書で保存していない。	・事業所においては、従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録を、文書により整備してください。 ・個人情報保護の観点から、従業者、利用者のファイルは、鍵のかかる場所に保管してください。また、外来者の見やすい場所には、個人名を記載したファイルを置かない等の配慮も必要です。
・サービス提供記録が保存されていない。紛失している。	・個別支援計画（共同生活援助・自立生活援助のみ）、サービス提供の記録、支給決定障害者に関する区市町村への通知、身体拘束等の記録※、苦情内容等の記録、事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録※については、事象の完結の日から少なくとも5年間以上保存しておかなければなりません。 ・会計帳簿や労務関係書類等などは、他法（会社法、税法、労働基準法等）により書類の保存期間が定められています。 ※短期入所については、条例上、身体拘束、事故等の記録は5年間の保存を義務付けられていませんが、なるべく保存しておくようにしてください。

4 変更届出事項

指定障害福祉サービス事業者は、法第46条により、厚生労働省令で定める事項に変更があった場合は、東京都に変更の旨を届け出ることとされています。

都は、変更事由及び変更届出の添付書類については、「東京都公式ホームページ>東京都障害者サービス情報>書式ライブラリー」に変更届出に係る案内を掲載していますので、隨時ご確認ください。

指摘事例	改善方法等
・変更届出事項を届け出ていない。	・届出事項に変更があったときは、10日以内に届出をしなければなりません。
・申請時、変更時の届出書（写し）を保管していないため、届出内容を把握していない。	・都に変更届出等を提出した際は、変更届出書一式を複写し、手元に保管してください。変更届出書（写）は、時系列にファイルに綴じるなど整理してください。 電子データのみの場合は、当該データを破損（パソコンの破損等）し、届出内容が確認できないケースを実地検査で多く見かけます。電子データで保存する場合は、届出ファイルをPDFファイルで保存し、定期的にバックアップを取るなどの措置をしてください。（※紙での保存をお勧めします。）

5 訓練等給付費・介護給付費の請求

指定障害福祉サービス事業所が指定障害福祉サービス等に要した費用の額を算定するには、人員、運営基準を満たしていることの他、**厚生労働省大臣が定める基準**を遵守することが必要です。

報酬に係る基準、通知を確認の上、算定するように努めてください。

◎報酬告示（「厚生労働省が定める基準」）

- ・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）

◎留意事項通知（報酬の算定にあたっての留意事項についての通知）

- ・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）

◎報酬告示、留意事項通知に関する告示及び通知、Q&A

- ・厚生労働大臣が定める一単位の単価（平成18年9月29日厚生労働省告示第539号）
- ・厚生労働大臣が定める基準（平成18年9月29日厚生労働省告示第543号）
- ・厚生労働大臣が定める要件（平成18年9月29日厚生労働省告示第546号）
- ・厚生労働大臣が定める利用者の数の基準、従業者の員数の基準及び営業時間の時間並びに所定単位数に乘じる割合（平成18年9月29日厚生労働省告示第550号）
- ・厚生労働大臣が定める施設基準（平成18年9月29日厚生労働省告示第551号）
- ・厚生労働大臣が定める者（平成18年9月29日厚生労働省告示第556号）
- ・福祉・介護職員待遇改善加算及び福祉・介護職員待遇改善特別加算に関する基本的な考え方並びに事務処理手順及び様式例の提示について（平成24年3月30日障発0330第5号）
- ・平成21年度障害福祉サービス報酬改定に係るQ&A（VOL1～3-1）
- ・平成24年度障害福祉サービス等報酬改定に関するQ&A（平成24年8月31日事務連絡）
- ・平成26年度障害福祉サービス等制度改正に関するQ&A（平成26年4月9日事務連絡）
- ・平成27年度障害福祉サービス等報酬改定に関するQ&A（VOL1～3）

- ・平成29年度障害福祉サービス等報酬改定に関するQ&A（平成29年3月30日事務連絡）
- ・平成30年度障害福祉サービス等報酬改定に関するQ&A（VOL1～3）
- ・2019年度障害福祉サービス等報酬改定に関するQ&A（VOL1～4）
- ・障害福祉サービス等報酬に関するQ&A（平成31年3月29日）
- ・障害福祉サービス等報酬に関するQ&A（平成31年4月4日）
- ・令和3年度障害福祉サービス等報酬改定等に関するQ&A（VOL1～6）
- ・令和6年度障害福祉サービス等報酬改定等に関するQ&A（VOL1～8）

実地検査の結果、各サービス費（加算減算含む。）の算定要件を満たしていなかったため、給付費の返還をしなければならない事業所が見られました。

上記に掲げる報酬告示等を再度確認の上、過去の請求分について自主的に点検をし、不適正な算定がありましたら、遡及して適正に算定（自主返還）をしてください。

（1）個別支援計画未作成減算

＜共同生活援助・自立生活援助＞

下記のいずれかに該当する場合は、該当利用者につき該当する月から当該状態が解消されるに至った月の前月まで、作成されていない期間が3月末満の場合は所定単位数の100分の70、作成されていない期間が3月以上の場合は所定単位数の100分の50で算定します。

- ① 個別支援計画が未作成であること。
- ② 個別支援計画の作成に係る一連の業務が適切に行われてないこと。

指摘事例	指導方法等
・個別支援計画を作成していない。又は、個別支援計画の作成に係る一連の業務を適切に行っていない。	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画が作成されていない場合や適切に共同生活援助を作成していない場合は、所定単位数の100分の70または100分の50で算定してください。 <p>※ 《参考》個別支援計画の作成手順について（P16）</p>

（2）（長期）入院時支援特別加算及び（長期）帰宅時支援加算

＜共同生活援助＞

指摘事例	改善方法等
・個別支援計画に加算に係る支援内容を記載していない。	<ul style="list-style-type: none"> ・（長期）入院時支援特別加算、（長期）帰宅時支援加算を算定する場合は、個別支援計画において、加算に係る支援内容を位置付ける必要があります。
・加算に係る記録の記載内容が不十分である。（支援内容、日時、利用者の生活状況が不明である。）	<ul style="list-style-type: none"> ・（長期）入院時支援加算を算定するには、支援した日時や支援内容（①病院又は診療所を訪問した際に行った、入院期間中の被服等の準備や利用者の相談支援、②入退院の手続や家族等への連絡調整、③特段の事情等）、加算算定の旨を記録する必要があります。 ・（長期）帰宅時支援加算を算定するには、支援した日時や支援内容（①家族との連絡調整、②交通手段の確保等）、利用者の居宅等における生活状況、加算算定の旨を記録する必要があります。

※ 《参考》個別支援計画の作成手順について

☆ 計画未作成のままサービス提供していた場合、当該未作成の状態が解消されるに至った月の前月まで、個別支援計画未作成減算（所定単位数の100分の70または100分の50）で算定する必要がありますのでご注意ください。

1 利用者の心身の状況の把握・・・基本的情報の収集

入居する利用者の心身の状況、生活暦、病歴、家族環境等の基本情報の把握

2 アセスメントの実施（利用者、家族との面接方式）

- ① 利用者の有する能力、環境、日常生活全般の状況等の評価
- ② 利用者の希望する生活及び課題の把握
- ③ 必要な情報を整理し、適切な支援内容の検討

3 個別支援計画（原案）の作成

計画（原案）には、「利用者及び家族の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、サービスの目標及び達成時期、サービスを提供する上での留意事項、他サービスとの連携、加算に係る支援内容等」を記載する。

4 個別支援計画作成に係る担当者会議の開催

該当利用者とサービスにあたる従業者を招集し、計画の原案内容について意見を求める。

原案は、サービス管理責任者の視点で作成しているため、**本人の意向**、実際にサービスに携わる担当者の視点（意見）を取り入れ、**利用者意向に沿った**支援内容にすることが目的としている。なお、会議の内容は記録すること。

5 個別支援計画原案の説明及び同意

サービスの提供の開始前に計画原案の内容を利用者又はその家族に説明し、文書により同意を得る。

6 個別支援計画の利用者への交付

同意を得た計画を利用者へ交付し、利用者へのサービスの提供を開始する。また、**相談計画支援事業所**にも交付する。

7 個別支援計画の見直し

- ① モニタリング（実施計画の実施状況の把握）
 - ・ 繙続的なアセスメント
 - ・ 定期的な利用者への面談
 - ・ 定期的なモニタリングの結果を記録
- ② 変更が必要かどうか見直しの検討（共同生活援助の場合は少なくとも6か月に1回、自立生活援助の場合は少なくとも3か月に1回）→変更する場合は、**1に戻る**

※ この他、利用者を取り巻く環境が大きく変化した場合、個別支援計画で掲げる課題の達成状況が思わしくない場合、記載されている支援内容と実際の支援内容が乖離している場合、利用者から見直すように要望があった場合には、上記の期間に限らず、必要に応じて見直すこと。