

実地検査における主な指摘事例について

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について」等に従い、指定障害福祉サービス（以下「サービス」という。）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、実地検査時に多い指摘事例を例示しますので、ご確認ください。

◎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）

◎基準・解釈通知に関する告示及び通知、Q&A

- ・障害者自立支援法上の居宅介護（家事援助）等の業務に含まれる「育児支援」について（平成21年7月10日厚生労働省事務連絡）
- ・平成20年4月以降における通院等介助の取扱いについて（平成20年4月25日障発第0425001号）
- ・障害者（児）施設における虐待の防止について（平成17年10月20日障発第1020001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（平成30年6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
- ・「居宅介護等」＝居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護
- ・「指定居宅介護等」＝指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定同行援護、指定行動援護
- ・「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日厚生労働省令第538号）
- ・「訪問介護」＝介護保険法（平成9年12月17日法律第123号）第8条第2項が規定する訪問介護

1 一般原則及び基本方針

<一般原則>

- ・ 利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画(以下「個別支援計画」という。)を作成し、当該計画に基づき利用者に対してサービスを提供すること。
- ・ 利用者又は当該利用者である障害児の保護者の意思及び人格を尊重し、常に当事者の立場に立ってサービスを提供するよう努めること。
- ・ 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。

<基本方針>

- ・ サービスは、漫然かつ画一的に提供されることがないように、個々の利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて適切に提供されなければならないこと。
また、提供されたサービスについては、目標達成の度合いや利用者の満足度等について常に評価を行うとともに、個別支援計画の見直しを行うなど、その改善を図らなければならないものであること。

<具体的取扱方針>

- ・ サービスの提供にあたっては、個別支援計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行うこと。
- ・ サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行うこと。
- ・ サービスの提供にあたっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行うこと。
- ・ 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行うこと。

指摘事例	改善方法
・ 個別支援計画を作成せず、サービスを提供している。	・ サービスの提供にあたっては、個別支援計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行わなければなりません。具体的なサービス内容等を記載した個別支援計画を作成してください。
・ 従業者の人権意識、知識や技術の向上を図っていない。	・ 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止等のための措置を講じる必要があります。例えば、利用者の人権擁護、虐待防止等のため、研修、会議の実施等により従業者への周知徹底を図る等の措置を講ずるよう努めてください。 特に、虐待については、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の掲示、②個々の利用者に応じた個別支援計画の作成、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みが求められます。

2 人員基準

※「常勤換算方法」

指定障害福祉サービス事業所（以下「事業所」という。）の従業者の勤務延べ時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数（一週間に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。）で除することにより、当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法をいう。

この場合の勤務延べ時間数は、当該事業所等の指定等に係る事業のサービスに従事する勤務時間の延べ数であること。

※「常勤」

事業所等における勤務時間が、当該事業所等において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（一週間に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う。

※「専ら従事する」、「専ら提供に当たる」、「専従」

原則として、サービス提供時間帯を通じてサービス等以外の職務に従事しないことをいうものである。

この場合のサービス提供時間帯とは、従業者の事業所等における勤務時間をいうものであり、当該従業者の常勤・非常勤の別を問わない。

指摘事例	改善方法
・従業者の員数が、常勤換算方法で2.5人以上となっていない。	・事業所における従業者の員数は、常勤換算方法で常に2.5人以上を確保していなければなりません。 必要員数を確保できない場合は、必要員数を確保できるまで、都に休止届出又は廃止届出を提出してください。
・サービス提供責任者が、勤務時間中に他事業に従事している。	・サービス提供責任者は、事業所ごとに常勤の従業者であって専らサービス等の職務に従事するもののうち、事業規模に応じて1人以上の者を責任者としなければなりません。 配置基準上、必要な員数に該当するサービス提供責任者は、勤務時間中においては、サービス等以外の業務に従事できません。 なお、介護保険法による指定訪問介護の事業を一体的に運営している場合には、指定訪問介護等のサービス提供責任者を兼務することは差し支えありません。 また、サービスの提供に支障がない場合は、同一の敷地内にある移動支援事業の職務にも従事することができます。
・サービス提供責任者数の配置基準を満たしていない。 ・サービス提供責任者の要件を満たしていない。	・サービス提供責任者数の配置基準に係る必要員数を確保できない場合、又はサービス提供責任者の要件を満たさない場合は、従業者の員数についての取扱いと同様、都に休止届出又は廃止届出を提出してください。

3 設備に関する基準

指摘事例	改善方法
・受付、相談スペースとして申請されている場所が、従業員の荷物置き場や更衣室、廊下になっている。	・突然の利用申込の受付、相談等にも対応できるようにするため、適切な受付スペースを常に確保してください。また、相談者のプライバシーに配慮した場所を確保してください。 受付スペースの場所を変更した場合は、都に平面図の変更に係る届出が必要となります。

4 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
・指定訪問介護等の文言（訪問介護、生活援助）や支援費制度の文言（移動介護、日常生活支援）を記載している。	・各制度の文言が混在している重要事項説明書、契約書は利用者側から見ると、どの制度の説明をしているのかわかりにくいものです。 どの制度の説明かがわかりやすいように、重要事項説明書、契約書に使う文言は障害者総合支援法制度上の文言にしてください。
（重要事項説明書・契約書） ・利用者が支払うべき額に関する事項の説明が不十分である。	・利用者負担額については、「居宅介護サービス費の1割、ただし、区市町村長が定める上限負担額とする。」と説明するだけではなく、居宅介護サービス費（各時間に応じた各サービス料金、利用者負担額等）の目安についても説明してください。利用者負担額がない利用者についても同様です。 なお、上記利用者負担額その他、キャンセル料、交通費等利用者から受領する金額についても、事前に説明し、同意を得てください。
・加算料金について説明していない。	・初回加算や緊急時対応加算を算定する場合、事前にそれぞれの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ります。
・苦情窓口として、事業所の対応窓口しか記載していない。	・苦情窓口として、事業所対応窓口、利用者の受給者証を発行している区市町村の障害福祉サービス所管部署、東京都社会福祉協議会運営適正化委員会事務局の3か所を記載してください。 また、窓口（電話）対応できる時間等を明記するとトラブル防止になります。

・重要事項説明書が、運営規程で定めている内容と異なっている。 （営業日時、実施地域、苦情対応窓口等）	・重要事項説明書は、最新の運営規程の内容と合致させる必要があります。なお、事業所の実態に合わせた内容にしてください。 また、運営規程を変更するときは、重要事項説明書の該当事項も合わせて変更してください。
・利用者本人の署名等がない。 ・事業所の従業者が署名（又はあらかじめ印字）等をしている。	・重要事項説明書及び契約書には、利用者本人の署名等が必要です。 利用者本人の署名等を得にくい場合には、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）から署名等を受けてください。 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、当該利用者の保護者となります。 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りますが、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は、代筆者が利用者欄の欄外に代筆した旨を書き、代筆者の署名（利用者との続柄、氏名）します。 説明者は、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（契約書別紙）に、提供するサービス内容及びサービス提供に係る利用者が支払うべき額を記載していない。	・契約書（契約書別紙）には、利用者に提供するサービス内容（日時、サービス内容等）及び利用者が支払うべき額も決めて、記載してください。 （利用者が支払うべき額の説明については、重要事項説明書の説明と揃えてください。）
・契約内容を更新（変更）しているが、契約書別紙を更新していない。	・提供するサービス内容や利用者が支払うべき額を変更する時は、再度、新たな内容で契約する必要があります。 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変更する際は別紙を更新するという方法でも構いません。

(2) 契約支給量の報告等、受給資格の確認

指摘事例	改善方法
・ 契約が成立した際に、受給者証記載欄に契約支給量等を記載していない。 ・ 事業者確認印を押印していない。 ・ 契約に係るサービスの提供が終了した際に、受給者証に必要な事項を記載していない。	・ 契約が成立した際は、受給者証に事業者及びその事業所の名称、サービスの内容、契約支給量、契約日等の必要事項を記載し、事業者確認印を押印する必要があります。 ・ 契約終了時には、受給者証に終了年月日を、月途中で終了した場合には、当該月で既に提供したサービス量を記載し押印してください。
・ 最新の受給者証の内容を確認していない。	・ 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、支給量等を確認しなければなりません。 確認の際には、最新の支給決定内容の把握に努めてください。 また、利用者の受給者証をコピーし、保管してください。
・ 受給者証記載事項に変更があった場合に、当該変更について、区市町村に報告していない。	・ 事業者は、利用に係る契約をした際は、受給者証記載事項その他必要な事項を区市町村に報告しなければなりません。 また、受給者証記載事項に変更があった場合も同様に区市町村に報告する必要があります。報告方法については、区市町村にお問合せください。

(3) 身分を証する書類の携行

指摘事例	改善方法
・ 身分を証する書類を作成していない。	・ 身分を証する書類とは、当該事業所の従業員の身分を明らかにする証書や名札等をいいます。（名刺だけでは、身分を証する書類として不十分です。） この証書等には、当該事業所の名称、当該従業員の氏名を記載するほか、当該従業員の写真の貼付や役職（管理者等）、職能（所持資格名）等の記載も行うよう努めてください。

(4) サービスの提供の記録

(共通事項)

指摘事例	改善方法
・サービスの提供の都度記録をしていない。 ・サービス提供者以外の者に、サービスの提供の記録を行わせている。 (後日一括してサービス提供記録に記録している、又はサービス提供記録にサービス提供内容があらかじめ印字し、印鑑だけを押印している等)	・サービスを提供した際は、利用者及び事業者がその時点でのサービスの利用状況等を把握できるようにするため、サービスを提供した者がサービス提供に係る内容を記録しなければなりません。 また、サービス提供者自身がサービス提供記録に記載するよう、サービス提供責任者等が、従業者に指導してください。 なお、記録の方法等については、研修等を通して、常勤及び非常勤を問わず、全員へ周知するようにしてください。
・サービス提供記録の記載内容が不十分である。	・サービスを提供した際には、サービス提供記録に、サービスの提供日、提供したサービスの具体的内容、実績時間数、加算算定の旨、利用者負担額等、利用者へ伝達すべき必要な事項を記録してください。
・サービス提供記録において、居宅介護と他サービス（同行援護、行動援護、移動支援、指定訪問介護等）の記載内容が混在している。	・利用者に対して、居宅介護と他サービス（同行援護、行動援護、移動支援、指定訪問介護等）とを連続して提供している場合には、サービス提供記録を提供内容ごとに分けて記載し、記載内容が混在しないようにしてください。
・加算（初回加算、緊急時対応加算）を算定する場合、加算に係る支援内容を記録していない。	・各加算の対象となるサービス提供を行った場合は、加算に係る支援内容を記載する必要があります。 算定する場合の要件が、報酬の留意事項通知及び障害福祉サービス報酬改定に係るQ&Aに記載されていますので、ご確認ください。
・月末に一括してサービス提供に係る確認を利用者から受けている。	・サービス提供の記録に際しては、サービスの提供に係る適切な手続きを確保する点から、利用者の確認を受けなければなりません。後日一括してサービス提供記録の確認を受けるのではなく、サービス提供記録に記録した際に、その都度利用者の確認を受けてください。

（居宅介護）

指摘事例	改善方法
・身体介護と家事援助を連続してサービス提供した場合、サービス提供記録上において、提供したサービスの時間やサービス内容が明確に区別していない。	・異なるサービスを連続で行い、各サービス費を算定する場合でも、1 サービスごとに提供したサービス日時、内容等を記録し、提供したサービス時間に応じて算定してください。 なお、居宅介護計画で定めたサービス提供内容及び提供時間が実際のサービス提供と合致しない場合には、速やかに居宅介護計画の見直し、変更を行わなければなりません。
・通院等介助の提供の際、提供したサービスの具体的な内容を記録していない。	・サービス提供時間だけでなく、通院先や院内介助の有無（原則算定不可）及び介助内容、算定不可時間等を詳細に記載してください。

（重度訪問介護）

指摘事例	改善方法
・移動介護加算の算定に係るサービス提供日時、サービス提供内容を記録していない。	・移動介護加算を算定する場合は、算定根拠となる重度訪問介護計画に位置付けられた内容の外出時における加算算定時間中の介護内容（外出のための身だしなみ等の準備、移動中及び移動先における確認等）、算定日時等を記録してください。

（同行援護及び行動援護）

指摘事例	改善方法
・提供したサービスの具体的な内容を記録していない。	・同行援護及び行動援護についても、サービスを提供した際は、サービスの提供日時、提供したサービスの具体的内容、実績時間、利用者負担額、加算の旨等を記録してください。

（５）利用者負担額等の受領等

指摘事例	改善方法
・利用者から利用者負担額等を受領した際、領収証を作成し、利用者に交付していない。	・利用料を受領（口座振込、銀行引落の場合も含む。）した場合は、必ず利用者に領収証を交付し、事業所は領収証の控えを保管してください。

(6) 介護給付費の額に係る通知等

指摘事例	改善方法
・法定代理受領により区市町村から支給を受けた介護給付費の額等について、利用者に通知していない。	・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には、利用者に対して、当該利用者に係る介護給付費等の額について全員に通知をしてください。 障害福祉サービスでは、介護保険サービスと異なり、区市町村が利用者に対して介護給付費の額について通知を行わないため、事業者が通知しなければなりません。
・利用者への通知時期が介護給付費の受領日以前である。	・介護給付費の受領後に、利用者に係る介護給付費の額を通知してください。

(7) 個別支援計画の作成

(共通事項)

指摘事例	改善方法
・居宅介護、重度訪問介護、同行援護及び行動援護における各支援計画（以下「個別支援計画」という。）が未作成又は個別支援計画に基づく支援をしていない。	・サービス提供責任者は、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の原案をサービス提供前に作成し、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行わなければなりません。 また、事業者は、提供されたサービスの目標の達成度合いや利用者の満足度等について常に評価を行うとともに、定期的に個別支援計画の見直しを行うなど改善を図らなければなりません。
・サービス提供責任者が個別支援計画に係る業務を担当していない。	・個別支援計画の作成に係る業務は、サービス提供責任者の業務です。サービス提供責任者は、他の従業者の行うサービスが個別支援計画に沿って実施されているかについて把握するとともに、助言、指導等必要な管理を行ってください。
・個別支援計画において、サービスの提供によって解決すべき課題や目標の記載が欠けている。	・個別支援計画の作成に当たっては、サービス提供責任者は利用者の状況を把握・分析し、サービスの提供によって解決すべき課題を明らかにし（アセスメント）、これに基づき、援助の方向性や目標を明確にし、担当する従業者の氏名及び資格、従業者が提供するサービスの具体的内容、所要時間、日程等を明らかにしてください。
・個別支援計画を利用者に交付していない。	・個別支援計画を作成した際、サービス提供責任者は利用者又は家族に対し、個別支援計画の目標や内容等について理解しやすい方法で説明し、個別支援計画を交付してください。
・必要に応じた変更を行っていない。 （受給者証の更新、支給決定量の変更、契約書等で定める個別支援計画の見直し時期に合わせた変更等）	・左記の事由が生じた場合、又は、個別支援計画で定めたサービス内容や提供時間が実際のサービス提供と合致しない場合、サービス提供責任者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。 また、変更や見直しに係る記録は残しておいてください。

（居宅介護計画）

指摘事例	改善方法
・身体介護や家事援助を連続してサービス提供する場合、居宅介護計画に記載されているサービス提供日時、サービスの具体的内容が明確に区分されていない。	・訪問介護においては、1回のサービスで身体介護と生活援助が混在するサービス形態が認められているため、1回のサービスで身体介護と生活援助を行う計画を立てることができます。 一方、居宅介護においては、身体介護と家事援助が混在するサービス形態が想定されていないため、身体介護と家事援助を連続したサービスを計画する場合は、1サービスごとにサービス提供日時、サービスの具体的内容、所要時間等を計画する必要があります。
・居宅介護計画において、具体的サービス内容に他事業（指定訪問介護等、同行援護、行動援護、移動支援）の支援内容が混在しており、居宅介護として提供する場合かどうか、利用者から見てわかりにくい。	・居宅介護と移動支援を連続して行う場合に、サービス日時、サービスの具体的内容が明確に分けられていないケースや、居宅介護の中で移動支援、同行援護を行える計画内容となっているケースがあります。他サービスを居宅介護と連続してサービス提供する際は、提供するサービスごとに居宅介護計画書とは分けて個別支援計画を作成してください。
・居宅外におけるサービスや単なる見守りを居宅介護サービスとして計画している。	・左記のサービス内容を居宅介護計画のサービスの一つとして位置づけることはできません。

（重度訪問介護計画）

指摘事例	改善方法
・重度訪問介護計画において、移動介護加算に係る内容を記載していない。	・移動介護加算を算定する場合は、重度訪問介護計画において、移動介護加算に係る内容（サービス提供日時、サービス提供内容等）を別途記載してください。

（同行援護計画）

指摘事例	改善方法
・同行援護計画書にサービスの具体的内容が計画されていない。	・同行援護計画書では、外出先だけではなく、移動に著しい困難を有する利用者に対して、外出時に同行し、移動に必要な情報を提供するとともに、移動の援護、排せつ及び食事等の介護その他必要な援助等の具体的な内容を計画してください。

（行動援護計画）

指摘事例	改善方法
・行動援護計画において、サービスの提供日時を具体的に記載していない。	・行動援護サービス費を算定する場合は、行動援護計画において、具体的なサービス内容（日時、サービス内容）を位置づけてください。

(8) 管理者及びサービス提供責任者の責務

指摘事例	改善方法
・管理者が従業員の資格確認を行っていない、勤務状況を把握していない等、従業員及び業務の管理を一元的に行っていない。	・管理者は、従業員及び業務の管理を一元的に行わなければなりません。管理者は、法令、運営基準等を遵守するよう、事業所の業務管理（人事、経理、執務環境の整備、事業等）について、状況に応じて、従業員に必要な指示や指揮命令を行ってください。 実地検査時に、従業員、税理士にまかせているので把握していないと回答する管理者の方もおられますが、管理者の責務を果たせない場合は重大な基準違反になりますので、管理者は、責務を果たせるよう管理を行ってください。
・サービス提供責任者が、サービス提供責任者としての責務を果たしていない。 （サービス提供責任者が、個別支援計画の作成をしていない、又は、サービス内容の把握及び調整をしていない等）	・サービス提供責任者は、サービスの利用の申込みに係る調整、従業員に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行う責務があります。 ・また、個別支援計画の作成は、サービス提供責任者の中心的業務ですので、他の業務に優先して行うようにしてください。 管理者は、サービス提供責任者の勤務体制に配慮するようにしてください。

(9) 運営規程

指摘事例	改善方法
・運営規程が事業所の実態と合っていない。 (営業時間、利用者から受領する費用の額、通常の実施地域等)	・運営規程は、常に事業所の最新の实態と合致するよう、適宜変更してください。変更した場合は、都への変更届出が必要です。 また、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。
・指定同行援護事業所の運営規程を定めていない。	・指定を受けている事業については運営規程を定める必要がありますので、利用者がいない事業についても定めてください。

施設・事業所の虐待防止と対応について

～「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」より～

1 施設・事業所における虐待防止の責務（障害者虐待防止法第15条）

障害者福祉施設の設置者又は障害福祉サービス事業等を行う者は、職員の研修の実施、利用者やその家族からの苦情解決のための体制整備、その他の障害者虐待の防止のための措置を講じなくてはなりません。

2 通報義務

障害者福祉施設従業者等による障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者は、速やかに区市町村に通報する義務があります（障害者虐待防止法第16条）。これは、発見者が同じ施設・事業所の職員であっても同様であり、その場合、通報を受けた区市町村は、通報者の秘密を守らなくてはならないとされています。

3 障害者虐待の未然の防止について

施設・事業所での虐待を未然に防止するためには、そのための仕組みと体制の整備が必要です。人権意識や支援技術の向上という職員一人ひとりの努力とともに、組織として、安心、安全な質の高い支援を提供する姿勢を示さなければなりません。

4 虐待を防止するための体制について

（1）運営規程への定めと職員への周知

ア 運営規程に虐待防止のための措置に関する事項を定めておかねばならないこと。

イ 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の整備を行うとともに、その従事者に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努めなければならないこと。

ウ 職員に対してだけでなく、利用者の家族、外部の見学者などに対しても、重要事項説明書や事業所のパンフレットへの記載を通じて周知すること。

（2）虐待防止の責任者を設置する等の体制整備

虐待の防止の責任者は通常、管理者が担うことになります。また、虐待防止のための委員会を設置した場合、役割を果たすためには、定期的な委員会の開催が求められます。

（3）倫理綱領・行動指針・掲示物等の周知徹底

権利侵害を許さない事業所とするためには、職員一人ひとりが日頃の支援行為を振り返り、職員相互にチェックし、小さな出来事から虐待の芽を摘むことが重要です。虐待を許さないための「倫理綱領」や「行動指針」などの制定、「虐待防止マニュアル」の作成、「権利侵害防止の掲示物」の掲示等により職員に周知徹底を図る必要があります。

(10) 勤務体制の確保等

(勤務表について)

指摘事例	改善方法
・従業員の勤務（予定）表を作成していない。 （利用者別の予定一覧表又は登録ヘルパーのシフト表しかない、訪問介護用の勤務表はあるが居宅介護用の勤務表を作成していない等） ・常勤の従業員の勤務時間及び勤務内容が明確ではない。	・従業員全員（管理者も含む。）の勤務予定表を作成してください。また、管理者、サービス提供責任者が法人代表・役員でも、勤務時間（予定・実績）、勤務内容及び勤務場所等を明確にする必要があります。 また、勤務表により、従業員の員数が2.5人以上を毎月満たしているか確認してください。

(事業所の従業員によるサービスの提供について)

指摘事例	改善方法
・雇用契約書が作成されておらず、従業員が事業所の管理者の指揮命令下にあるかが明確ではない。	・従業員が当該事業所の管理者の指揮命令下にあることがわかる書面（雇用契約書等）を作成してください。 なお、従業員との雇用トラブルを避けるためにも、従事する業務を雇用契約書等に正確に記載してください。

(研修について)

指摘事例	改善方法
・研修の機会を計画的に確保していない。 ・一部の従業員しか参加していない。	・従業員の資質向上のため、研修（研修の実施回数は運営規程で規定している回数以上）を年度当初に計画し、実施してください。 なお、研修は、一部の従業員（例えば常勤従業員のみ等）だけではなく、全ての従業員が参加できるよう、研修を数回に分けて実施する等の工夫をしてください。
・研修の内容が不十分である。 ・研修が外部研修のみとなっている。	・研修の内容としては、介護技術のほか、サービス提供記録の書き方、虐待防止、人権擁護、感染症予防対策、苦情・事故（ヒヤリハット等含む。）対応等が挙げられます。 外部研修だけに参加するのではなく、事業所独自の内部研修も併せて行ってください。
・研修実施に係る記録がない。	・研修実施後は、次回以降の研修に生かせるよう、研修実施に係る記録（議事録等）及び研修で使用した資料等を保存してください。（内部・外部を問いません。） 記録には、実施日付、場所、参加者、研修内容（講師、講義内容）等の詳細を記載してください。

(11) 衛生管理等

指摘事例	改善方法
・従業者に、衛生管理に関する情報（感染症予防を含む。）を周知していない。	・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、研修等により従業者に周知してください。 - 厚生労働省や都、各区市町村では、社会福祉事業者向けの感染予防等に関する注意喚起を随時行っております。 - 定期的にホームページ等により情報を確認し、従業者に周知してください。
・従業者の健康状態について必要な管理をしていない。 ・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。	・労働安全衛生法の規定により、一定規模の事業所は、安全衛生推進者や産業医の選任が必要です。 ・労働安全衛生法第66条により、常時雇い入れる従業者に対して健康診断を実施する必要があります。労働安全衛生規則第43条及び第44条も参考にしてください。
・手袋、マスク、消毒液等を事業所で用意せず、従業者任せになっている。	・従業者が感染症の感染源となる可能性があります。 - 従業者や利用者任せではなく、事業所が積極的に従業者に手袋、マスク、消毒液を配布し、サービス提供の際、使用するよう徹底してください。 - また、使用済みの手袋等については、適切な処分を行えるよう事業者として取り組んでください。

(12) 掲示

指摘事例	改善方法
・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していない。 ・従業者しか見ることができない場所に掲示してある。	・外来者が見やすい場所に運営規程、重要事項説明書等を掲示してください。 - なお、掲示が難しい場合は、閲覧用のファイルを用意し、受付や相談スペース等、外来者が手に取りやすい場所にファイルを立てる等の対応をしてください。
・掲示物が最新の情報ではない。	・運営規程、重要事項説明書の内容を更新した場合は、常に最新版を掲示するようにしてください。

(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。

指定障害福祉事業者に関係するガイドラインは、次のとおり定められています。

指定障害福祉事業所内においては、個人情報保護に関する指針（規定）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】

- 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（平成28年11月）

【厚生労働省】

- 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）
- 雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針（平成16年7月1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
・従業者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、秘密保持について必要な措置を講じていない。	・就業規則、雇用契約書又は誓約書において、従業者の秘密保持（退職後も含む。）について明記する等、雇用時等に従業者にその旨を周知してください。 また、事業所内で個人情報を取り扱う上でのルールを定め、従業者に周知する等、個人情報を安全に管理する措置を講じてください。
・法人（事業者）の代表役員等を兼ねる従業者の秘密保持について必要な措置を講じていない。	・利用者等の個人情報を保護するため、法人（事業者）の代表及び役員であったとしても、障害福祉サービス事業の従業者及び管理者として業務に従事する以上は、秘密保持について必要な措置を講じてください。
・個人情報の提供について、利用者から同意を得る書面に記載してある内容に、障害福祉サービス事業以外の内容を含めている。	・利用者の誤解を招かないように、情報提供の同意を得る内容は、利用者に提供する障害福祉サービス（居宅介護等）の内容に修正してください。
・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。	・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書面にて得るようにしてください。

(14) 苦情解決等

指摘事例	改善方法
・苦情を受け付けた際、苦情内容のほか、必要な記録を記載していない。	・苦情を受け付けた際には、苦情の受付日、内容等を記録してください。また、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組を行ってください。
・従業員に対して、苦情を受け付けた際の対応方法を周知していない。	・苦情に迅速かつ適切に対応するため、苦情を受け付けた際の対応マニュアルを作成し、研修等を活用して従業員に周知してください。
・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を掲示するように努めてください。

(15) 事故発生時の対応

指摘事例	改善方法
・事故発生時に、利用者の家族だけに連絡している。	・事故が発生した場合は、利用者の家族だけではなく、状況に応じて、都や所在地の区市町村にも報告してください。
・記録の記載内容が不十分である。	・事故が発生した際は、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければなりません。また、その後の経過、再発防止のための取組み等も記載してください。
・事故防止に向けた取組みが不十分である。	・事故を防止するには、従業員は、事故を防ぐ意識をもって、サービスの提供をすることが重要です。 ヒヤリハット事例は、収集するだけではなく、要因を検証し、それをもとに改善策を考え、改善に向けた取組みを状況に応じて行うことが必要です。 また、各従業員間や利用者及びその家族等で情報を共有し、話し合いができるような環境整備を行うことが必要です。研修などを利用し、事故防止に対する取組みを周知するように努めてください。

(16) 会計の区分

指摘事例	改善方法
・他事業の会計と区分していない。	・指定訪問介護等事業や地域生活支援事業（移動支援事業）等の他事業との会計を明確に区分してください。 なお、事務的経費等の共通経費については、人員割合、面積割合等の按分方法により適切に区分してください。

(17) 記録の整備

指摘事例	改善方法
・サービス提供に係る書類の保存期間が、サービス提供終了後2年間となっている。	・指定訪問介護等における書類の保存期間は2年間ですが、指定障害福祉サービスにおいてはその完結の日から5年間です。 ・また、税務関係書類、人事関係書類については、他法（国税法、労働基準法等）により保存期間が定められているケースもありますので別途確認ください。 ・紙と電子データが同じ内容である場合は、紙保存でなくともかまいませんが、電子データの保存しかしていない場合は、パソコンの故障、ウィルス感染等により電子データが破損するケースもあります。 必ず、定期的に電子データのバックアップをとる等の措置を取ってください。
・従業者、利用者に係る書類を整備していない。	・書類をファイルに綴じる等、記録を整備してください。 常日頃から、事業所の整理整頓に努めるようしてください。
・個人情報に係る書類を、鍵のかかる場所で保管していない。	・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、外来者から見やすい場所に、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。

5 変更届出事項

★東京都に提出する変更届出書及び廃止・休止・再開届出書の書式情報等については、東京都のホームページ【東京都障害者サービス情報（書式ライブラリー）】に掲載しておりますので、随時ご確認ください。

●法第46条第1項

指定障害福祉サービス事業者は、当該指定に係るサービス事業所の名称及び所在地その他厚生労働省令で定める事項に変更があったとき、又は休止した当該指定障害福祉サービスの事業を再開したときは、厚生労働省令で定めるところにより、10日以内に、その旨を都道府県知事に届け出なければならない。

●法施行規則第34条の23（一部抜粋）

指定障害福祉サービス事業者は、次の各号に掲げる指定障害福祉サービス事業者が行う指定障害福祉サービスの種類に応じ、当該各号に定める事項に変更があったときは、当該変更に係る事項について当該指定障害福祉サービス事業者の事業所の所在地を管轄する都道府県知事に届け出なければならない。

一 居宅介護、重度訪問介護、同行援護又は行動援護

第34条の7第1項第1号、第2号、第4号（当該指定に係る事業に関するものに限る。）、第5号から第7号まで、第11号及び第13号に掲げる事項

●法施行規則第34条の7（一部抜粋）

一 事業所の名称及び所在地

二 申請者の名称及び主たる事務所の所在地並びにその代表者の氏名、生年月日、住所及び職名

四 申請者の定款、寄附行為等及びその登記事項証明書又は条例等

五 事業所の平面図

六 事業所の管理者及びサービス提供責任者の氏名、生年月日、住所及び経歴

七 運営規程

十一 当該申請に係る事業に係る介護給付費の請求に関する事項

十三 役員の氏名、生年月日及び住所

指摘事例	改善方法
・変更届出事項を届け出していない。	・変更届出事項が生じた場合は、法に基づき10日以内に、その旨を都に届け出てください。 ※指定訪問介護事業と居宅介護事業を一体的に運営している事業所において、指定訪問介護事業に変更届出事項が生じている場合は、居宅介護事業においても変更届出事項が生じている可能性があります。
・申請時、変更時に都に提出した届出書類の写しを保管していない。	・都に変更届出等を提出した際は、届出書一式を複写（紙）し、手元に保管しておいてください。 後日、変更届出を提出する際の参考になります。

6 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、**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、通知を事前に確認の上、条件を満たしている場合に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、留意事項通知に係る告示及び通知、Q&A

- ・ 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者（平成18年9月29日厚生労働省告示第538号）
- ・ 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離島その他の地域（平成18年9月29日厚生労働省告示第540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者（平成18年9月29日厚生労働省告示第548号）
- ・ 福祉・介護職員処遇改善加算及び福祉・介護職員処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）
- ・ **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 VOL. 1（令和3年3月31日事務連絡）**
- ・ **障害福祉サービス等報酬に関するQ&A（平成31年3月29日事務連絡）**
- ・ **2019年度障害福祉サービス等報酬改定に関するQ&A VOL. 1（令和元年5月17日事務連絡）**
- ・ 平成30年度障害福祉サービス等報酬改定等に関するQ&A VOL. 1（平成30年3月30日事務連絡）
- ・ 平成29年度障害福祉サービス等報酬改定等に関するQ&A（平成29年3月30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（VOL.2）（平成27年4月30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（VOL.1）（平成27年3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）

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、介護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。

（全事業共通）

指摘事例	改善方法
・連続で異なるサービス提供を行う場合（居宅介護と行動援護、身体介護と家事援助等）に、1回の記録にサービス日時、サービスの具体的内容を分けて記載しておらず、サービス費の算定の根拠が不明確である。	・異なるサービスを連続で行い、各サービス費を算定する場合は、1サービスごとに提供したサービス日時、内容等を記録し、提供したサービス時間に応じて算定してください。 なお、個別支援計画で定めたサービス提供内容及び提供時間が実際のサービス提供と合致しない場合には、速やかに個別支援計画の見直し、変更を行ってください。
・無資格従業者や減算対象従業者によるサービス提供を所定単位数で算定している。	・居宅介護（重度訪問介護、同行援護、行動援護）において、無資格従業者によるサービス提供は認められていません。 ・従業者の資格要件ごとにサービス費の所定単位数を算定しなければなりません。
・同時に2人の従業者が1人の利用者に対してサービス提供を行い、2人分の算定を行う場合において、個別支援計画等で2人介助によるサービス提供を行うことについて、利用者から同意を得ていない。	・2人の従業者によりサービス提供を行い、それぞれのサービス費を算定できるのは、①身体的理由により1人の従業者による介護が困難である場合（入浴介助等）、②暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合、③その他、障害者等の状況等から判断して①、②に準ずる行為（エレベータのない建物から利用者を外出させる場合等）のいずれかに該当する場合であって、2人介助によるサービス提供について、利用者から事前に個別支援計画等で同意を得ている場合になります。 また、サービス提供記録においても、2人介助で行ったサービスについて、サービス提供日、内容、その他必要な事項を記録しなければなりません。
・初回加算の算定要件を満たしていないにもかかわらず、初回加算を算定している。 （例） ・事前に初回加算について利用者に説明していない。 ・個別支援計画を作成していない。 ・サービス提供記録にサービス提供責任者が従業者に同行した旨を記録していない等	・初回加算は、新規に個別支援計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回若しくは初回のサービス提供を行った日の属する月にサービス提供を行った場合、又は他の従業者が初回若しくは初回のサービスを行った日の属する月にサービス提供を行った際に同行した場合に、1月につき算定できます。 なお、同行した場合は、サービス提供記録に同行訪問した旨を記載しなければなりません。 また、事前に、初回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ります。 ※ここでは紹介しませんが、緊急時対応加算の算定にも算定要件がありますので、要件を告示等でご確認ください。

・特定事業所加算の算定要件を満たしていないにもかかわらず、特定事業所加算を算定している。	・特定事業所加算を算定している事業所は、東京都障害者サービス情報で公表しているチェックリストにより、定期的に自主点検をしてください。該当しない要件が1つでもあれば、加算の算定はできませんので、ただちに変更届出を提出してください。
・喀痰吸引等支援体制加算の算定の際、適合要件を満たしていない。（喀痰吸引等業務計画書の未作成、喀痰吸引等実施に対する利用者、家族への説明及び同意を得ていない等）	・喀痰吸引等を行えるのは、登録特定行為事業者の認定特定行為従事者のみです。また、喀痰吸引等登録特定行為事業者の登録申請時に提出する登録喀痰吸引等事業者（登録特定行為事業者）登録適合要件チェックリストに掲げる要件を満たさなければなりません。定期的にチェックリストで自己点検を行ってください。

（居宅介護）

指摘事例	改善方法
・単なる見守り（TVゲーム等）や居宅外で提供したサービスを居宅介護サービス費で算定している。	・居宅介護サービス費では、単なる見守りや居宅外で行われたサービス提供分については算定できません。 居宅内で行われたサービスが算定対象となります。
・同居の家族が、利用者に係る家事をできる状況であるにも係らず、家事援助のサービスを受け、家事援助中心型の単位を算定している。	・利用者が一人暮らし又は家族等が障害、疾病等のため、利用者や家族等が家事を行うことが困難な場合（同様のやむ得ない事情）に家事援助中心型の単位数を算定できます。また、算定する場合は、居宅介護計画に、算定する上記の該当理由を記載してください。
・身体介護中心型と家事援助中心型の単位を連続して算定する場合において、居宅介護計画における具体的内容及びサービス提供記録が一つになっている。	※特に訪問介護事業所を併設している事業所は注意してください。 ・訪問介護においては、1回のサービスの中で身体介護と生活援助が混在する場合は、身体介護中心型の単位数に生活援助中心型の単位を加算した単位数を算定するため、サービス提供記録に身体介護と生活援助が混在した記載でかまいません。 一方、居宅介護においては、1回のサービスで身体介護と家事援助が混在する単位が設定されていないため、身体介護と家事援助を連続して行った場合でも、各サービス提供記録を分けて記載しなければなりません。
・サービス提供中に、利用者と同居している家族の部屋を掃除する等、利用者以外の者に対するサービスを行い、サービス費を算定している。	・居宅介護サービスの家事援助は、原則、支給決定を受けている利用者本人に対するサービスであり、利用者の家族等、利用者以外の者に対するサービスは認められていません。 なお、例外的に、利用者が子どもの世話をできない場合は、家事援助で一部の育児支援を認めている場合もありますので、支給決定を行っている区市町村に必ず相談してください。

（重度訪問介護）

指摘事例	改善方法
・通勤、営業活動等の経済活動に係る外出時の介護を行い、重度訪問介護サービス費を算定している。	・通勤、営業活動等の経済活動に係る外出、通年かつ長期にわたる外出及び社会通念上適当でない外出における介護は、重度訪問介護サービス費として算定することができません。
・外出を行っていないにもかかわらず、移動介護加算を算定している。	・移動介護加算は、算定根拠となる重度訪問介護計画に位置付けられた内容の外出時における移動中の介護を行う場合に、外出のための身だしなみ等の準備、移動中及び移動先における確認等の追加的業務が加わることを踏まえ、一定の加算を行うことが認められています。 そのため、外出していない場合は加算を算定することはできません。

（同行援護）

指摘事例	改善方法
・居宅における身体介護を同行援護サービス費として算定している。	・同行援護とは、利用者の外出時において、従業者が利用者に同行し、移動に必要な情報の提供、移動の援護、排せつ及び食事の介護その他外出時に必要な援助をいいます。 居宅内におけるサービスは同行援護サービス費として算定することはできません。

（行動援護）

指摘事例	改善方法
・行動援護サービス提供者が実務要件を満たしていないにもかかわらず、所定単位数で算定している。	・行動援護サービス費を所定単位数で算定するには、実務要件として、知的障害者又は精神障害者の直接支援業務に2年以上の実務経験が必要です。 事業者は、行動援護従事者の資格、実務経験を必ず確認の上、算定してください。